

경로식당 이용 노인의 급식 만족도 조사*

남혜원[†] · 이영미^{**} · 명춘옥^{***} · 이기완^{**} · 박영심^{****}

수원여자대학 식품과학부, 경원대학교 식품영양학과, ** 오산대학 식품조리과, *** 신흥대학 식품영양과****

Satisfaction of the Elderly toward Free Congregate Meal Service

Hae-Won Nam,[†] Young-Mee Lee,^{**} Choon-Ok Myung,^{***}
Ki-Wan Lee,^{**} Young-Sim Park^{****}

Department of Food Science, Suwon Women's College, Suwon, Korea
Department of Food and Nutrition,^{**} Kyungwon University, Sunnam, Korea
Department of Food and Cookery,^{***} Osan College, Osan, Korea
Department of Food and Nutrition,^{****} Sinheung College, Euijungbu, Korea

ABSTRACT

This study was designed to determine the attitude and degree of satisfaction of recipients toward the meal service program for elderly people. Nine hundred and eight elderly people(male : 301, female : 607) were interviewed by trained personnel. The results were as follows. Forty two percent of them had no income and 43.8% of the respondents were supported economically by the government. Their main reasons for attending the free congregate meal program was economic hardship(37.9%). The channels of becoming aware of the free meal program were through their friends(33.4%) and the meal service centers were located in the respondent's residence area(36.0%). Thus any other advertisement from local government or official channels about the free meal program were not effective for the elderly. 26.9% of the respondents felt inconvenience in visiting the meal service centers because they had some difficulty in walking. 53.5% of them, however answered that they didn't have any complains and were quite satisfied with the meal service. The average satisfaction score for the free meal service was 63.4 (maximum score 75.) As for each evaluation item, respondents were highly satisfied with volunteer's attitude in meal serving(4.58 ± 0.65 : maximum 5 point). The evaluation score of females was generally lower than that of males(p<0.05). Oncemore, respondents who were in lower socio-economic classes were marked by having significantly lower satisfaction scores for the meal service compared with higher socio-economic classes. For the welfare of elderly people, meal service programs should be extended to more elderly persons and developed considering the elderly's ecological factors. (*Korean J Community Nutrition* 5(1) : 74~82, 2000)

KEY WORDS : elderly · free congregate meal service · welfare.

서론

노인문제는 일찍이 사회복지의 주요 관심사로 다루어져 왔다. 노인문제는 누구나 경험하게 되는 보편적이 문제이

*이 논문은 1998년 한국학술진흥재단의 학술 연구비에 의하여 지원되었음.

[†]Corresponding author : Hae-Won Nam, Department of Food Science, Suwon Women's College, #1-6 Omokchun-dong Kweon-sun-gu, Suwon 441-784, Korea
Tel : 0331) 290-8144, Fax : 0331) 290-8147
E-mail: hwnam@suwon-cac.kr

며, 현대에 와서는 개인적 차원의 고통으로 끝나는 것이 아니라 사회적 비용과 부담을 초래하게되는 특징을 가지고 있다. 최근 우리나라는 급속한 경제성장으로 전반적인 생활수준이 향상되고 의료보험제도와 의료시설의 확충, 영양상태 및 생활환경의 개선 등으로 평균수명은 증가하는데 반해 출산율은 저하됨에 따라 인구의 노령화 속도가 점차 빨라지고 있다. 이에 따라 노년 인구를 부양해야하는 노인부양지수는 점차 증가하여 생산인구의 사회적 부담이 커지고 있다(정경희 1998). 2000년이면 우리나라의 65세 이상 노인인구가 전체의 7.1%가 될 것이며, 2010년에는 9.9%로 증가할 것으로 예측된다(통계청 1998). 이러한 인구의 고령화는 노

동력인구의 감소로 인하여 노인 부양문제의 심각성을 더욱 증가시키고 있다. 이에 비하여 노인 복지 예산이 국가 예산에서 차지하는 비율은 1993년 0.2%(827억원), 1994년 0.1%(462억원)로 매우 미미한 실정이며, 앞으로의 노인 인구 증가에 따른 다양한 서비스 욕구 증대에 효율적으로 대처하기에는 극히 부족한 실정이다(도진태 1997).

더욱이 전통적 대가족제도에서는 노인들의 사회적, 경제적 지위가 대단히 높았으나 산업화 및 도시화 등으로 인한 핵가족으로 전체적인 가족제도의 변화는 종전과 같이 가족들이 노인을 부양하는 가치관에서 서서히 변화를 가져오게 하고 있는 상황이다. 이러한 문제는 기혼여성들의 취업기회 확대 등으로 인해 심화되고 있다. 즉 전통적으로 가족 구성원 중 주로 여성들에 의해 이루어지던 노인 부양과 관련된 실질적인 노동력이 점차 감소하게 되었고 이 결과 가족내에 심각한 노인문제를 발생시키고 있다(김규원 1995; 윤석원 1993). 노인들의 사회활동 능력의 상실과 더불어 이에 대한 대책이 수반되지 못하는데서 노인문제는 더욱 증폭된다. 노인 부양의 문제는 이제 더 이상 가정 단위의 소규모적인 개인이나 가족 문제가 아니라 국가의 정책적 개입을 요구하는 사회적인 문제로 부상되고 있다(박대식 등 1996; 박재간 1997).

노인집단은 생의 주기별로 볼때, 영양취약 집단중의 하나이다. 그러므로 이들에 대한 체계적인 지원 및 관리 프로그램은 인간의 삶을 질적 차원에서 향상시킬 수 있다는 점에서 매우 절실한 것이다. 1997년 현재 우리나라에는 173개의 노인복지시설이 있으나, 65세 이상 노인의 99.7%는 시설에 입소되지 않은 재가노인에 해당된다. 즉 대부분의 노인들(99.7%)이 장기수용시설이 아닌 지역사회 주거환경에서 생활하고 있다(김현주 1997; 김화영 등 1997; 양일선 등 1998). 이에 따라 우리 정부에서는 1993년부터 노인들이 많이 모이는 공원 및 영세밀집 지역에 경로식당을 설치하여 부득이한 사정으로 점심을 거르는 결식노인들을 대상으로 무료로 점심을 제공하고 있으며(보건복지부 1995), 생활보호대상 노인들을 지정하여 양식과 생활비를 지급하고 있다. 정부의 복지정책과 별도로 기업, 복지 재단, 종교단체 등에서도 노인을 위한 무료급식시설(경로식당)이 개설되어 점심 결식 노인을 위한 무료급식이 실시되고 있다(이영미 등 1997; 홍순명·최석영 1996). 그러나 그 수요를 충족시키지 못할 뿐 아니라 운영기술의 부족과 예산지원등 재정적인 어려움으로 급식 지원사업에 어려움을 겪고있다.

노인 욕구에 부응하는 복지정책의 보완에 도움을 주고 보다 효과적이고 이상적인 급식이 이루어지도록 하기 위해서는 식사 제공 서비스에 대한 구체적인 검토가 필요하다. 따

라서 본 연구에서는 서울경기 지역에 위치한 경로식당을 이용하고 있는 노인들을 대상으로 급식시설 이용 현황 및 급식 만족도를 조사하여 향후 노인무료급식제도의 개선 방향을 제시하고자 한다.

조사 대상 및 방법

1. 조사 대상

본 연구는 서울, 경기 지역에 소재하며 주 1회 이상 정기적으로 노인을 대상으로 무료급식을 하고 있는 경로식당에서 급식을 수혜받고 있는 노인을 조사대상으로 하였다. 이용자의 보편적인 식당 이용의 만족도를 조사하기 위하여 평일에 매일 밥 위주의 급식을 제공하는 곳을 선정하였다. 이들 급식소에 대한 자료는 경기도 및 각 시의 지방자치단체로부터 운영현황 자료를 협조 받아, 주 5~6회 급식을 실시하고 있는 경로식당을 대상으로 하였다. 해당 급식시설 담당자에게 연구의 목적을 설명한 후 조사대상자의 동의를 사전에 구하였다. 본 연구에 참여한 26개소의 경로식당이 선정된 후 연구자가 해당 급식소를 각각 2~3일간 직접 방문하여, 그 기간동안 급식소를 찾은 노인들을 대상으로 질문에 응답하는 일대일 면담방식으로 조사하였다. 노인 1인당 면담 소요 시간은 25~30분 이었다. 조사 대상 급식소의 위치와 조사 대상자의 수는 Table 1에 제시된 바와 같이, 서울 4개소를 포함하여 22개 경기도내 시청 소재지에서 운영되고 있는 총 26개소의 경로식당에서 급식을 수혜받고 있는 908명의 노인들이 연구에 참여하였다.

2. 조사방법

본 연구의 조사 도구는 문헌 고찰 및 협의를 통하여 연구자들에 의해 개발되었고, 예비조사를 실시한 후 수정, 보완된 설문지를 이용하여 실시하였다. 설문지 내용은 조사대상자의 급식이용도와 만족도에 영향을 줄 수 있는 일반적 사항과 전반적인 경로식당의 이용 현황 및 만족도에 관한 문항들로 구성되어 있다.

일반환경 조사문항으로는 노인들의 급식소 이용 현황에 영향을 미칠 것으로 생각되는 연령과 성별, 월평균 수입과 생활보호 대상 여부 및 주거상태에 대한 조사문항으로 구성되었다. 앞으로의 경로식당운영의 개선을 제시하기 위하여 무료급식소를 알게 된 동기와 경로, 이용한 기간, 불편했던 점과 개선되어야 할 사항 등을 조사하였다. 급식소와 경로식당 급식에 대한 만족도는 각 평가항목에 대한 동의 정도를 5점 척도(5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다)로 표시하는 방식으로 응답하도록 하였다. 평가 항목은 선행연구자

Table 1. The distribution of locations and number of subjects

Location	No. of congregate sites	No. of subjects(%)
Seoul	4	163(18.0)
Euijungbu	3	168(18.5)
Sungnam	3	123(13.5)
Suwon	1	82(9.0)
Anyang	2	42(4.6)
Kunpo	4	109(12.0)
Osan	2	45(5.0)
Koyang	1	38(4.2)
Kuri	1	30(3.3)
Hanam	1	12(1.3)
Pyungtaek	2	53(5.8)
Kimpo	1	20(2.2)
Ilsan	1	23(2.5)
Total	26	908(100.0)

들(Price 1980 ; Spears & Vaden 1985)에 의하여 개발 제시된 항목을 기준으로 최근의 급식만족도 평가 문항을 조정 보완하여(김소희 1993 ; 양일선 등 1996 ; 양일선 등 1998 ; 이강자 1997 ; 이영미 등 1997 ; 홍순명 · 최석영 1996) 음식의 맛, 분량, 온도, 질감, 간 등 관능적인 측면과 반찬의 가짓수 및 다양성, 식당의 크기, 분위기와 기다리는 시간, 급식 종사자의 태도 등의 식사환경, 그리고 음식과 식당, 주방의 급식서비스시설 및 급식 종사자의 위생상태 등 총 15문항으로 구성하여 노인면담을 통하여 급식만족도를 평가하였다.

3. 자료처리 및 분석

자료들은 SPSS Win 8.1을 이용하여 전산처리 하였다. 각 항목에 대하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출 하였다. 조사분석은 주요한 독립변인을 중심으로 집단간 연속성변수의 경우 분산분석을 실시하였고, 집단간의 차이성의 순위는 Duncan's multiple range test를 실시하였다. 주형 변인에 대하여서는 이원교차표를 작성한 후 집단간 차이성 여부를 판정하기 위하여 χ^2 -test를 실시하였다. 본 연구에 이용된 통계적 유의성 검증은 $p < 0.05 \sim 0.001$ 수준에서 실행되었다.

결과 및 고찰

1. 일반 사항

조사대상자들의 사회인구학적 특성은 Table 2와 같다. 본 연구에 참여한 노인 908명중 남자가 33.1%, 여자가 66.9%로 여자가 더 많았는데, 이는 일반적으로 알려진 노인의 성비와 유사한 분포를 보였다(정경희 1998). 이는 40대 이후의 남자 사망률이 여자에 비해 상대적으로 높으며, 여

Table 2. General characteristics of subjects

Characteristics		N(%)
Sex	Male	301(33.1)
	Female	607(66.9)
Age(years)	<65	59(6.5)
	65 - 69	165(18.2)
	70 - 74	271(29.8)
	75 - 79	224(24.7)
	80 - 84	126(13.9)
	≥85	61(6.7)
	No answer	2(0.2)
Income (10,000won/month)	None	381(41.9)
	<30	246(27.1)
	30 - 50	87(9.6)
	>50	19(2.1)
	No answer	175(19.3)
Pocket money (10,000won/month)	None	339(37.3)
	1 - 3	148(16.3)
	4 - 5	68(7.5)
	6 - 10	142(15.6)
	11 - 15	42(4.6)
	15 - 20	44(4.9)
20	55(6.1)	
	No answer	70(7.7)
Supplemental security income	Recipient	398(43.8)
	Non-recipient	460(50.7)
	No answer	50(5.5)
Family status	Alone	326(35.9)
	Couple only	167(18.4)
	Living with offspring	213(23.5)
	>2 generations	142(15.6)
	Others	59(6.5)
	No answer	1(0.1)
Total		908(100.0)

자의 평균수명이 남자보다 5~7년 정도 더 길다는 점들이 노인인구의 남녀간 차이를 심화시키는 요인이 되고 있다. 남녀간 성비의 차이는 연령이 많아질수록 더욱 현저하게 나타나 80세 이상의 장수자들에서 여자의 수가 남자보다 3~4배 많은 것은 세계적으로 공통된다(이기완 등 1995). 대상자 중에는 70~74세가 29.8%로 가장 많았고, 75~79세가 24.7%, 65~69세 18.2%, 80~84세 13.9% 순이었으며, 65세 미만과 85세 이상도 각각 6.5%, 6.7%의 분포를 보였다.

노인의 생활에 질을 결정하는 월 평균수입의 경우 전혀 없다고 응답한 사람이 41.9%로 전체 응답자의 절반에 가까운 비율을 보였고, 50만원 이상인 사람은 2.1%에 지나지 않았다. 월 평균소득 30만원 미만이 조사대상의 69.0%로, 이전 연구(손숙미 등 1996)에서도 비슷한 결과를 보고한 바 있다. 본인이 가용할 수 있는 경제능력을 조사해보고자 개인의 용돈 수준을 분석해 본 결과, 용돈이 전혀 없다는 응답자가 37.3%나 되었으며, 한달 용돈의 경우 평균 1~5만

원인 경우가 23.8%로써 전체응답자의 61.1%의 노인들이 경제적으로 어려운 상황에 처해 있음을 알 수 있었다. 또한 응답자의 43.8%가 생활보호 대상자에 해당되었다. 이러한 경제적 곤란은 영양소의 균형이 잡히지 않은 값싼 식품을 섭취할 수 밖에 없도록 하여 영양부족 상태를 초래할 수 있다는 문제점을 내포하므로, 이들에 대한 사회적 배려가 요구된다. 노인의 건강 및 영양섭취 상태를 나쁘게 하는 환경요인 중 가장 큰 영향을 미치는 노인층의 경제능력의 약화는 노인문제 해결에 있어서 가장 원초적인 문제로 이미 지적된 바 있으나, 노인의 영양이나 건강장애문제 등의 노인문제와 사회문제가 이러한 경제의 불량에서 기인한다면 노인의 생계지원을 위한 복지프로그램의 개발과 함께 경제적 소득보장제도의 마련이 필요하다(윤혜영 1988).

가정에서 배우자와 또는 자녀들과 함께 거주하는, 비교적 안정된 형태의 가족 구성을 누리고 있는 노인은 57.5%로 조사 대상자의 절반을 넘고 있었으나, 독거노인도 35.9%나 되어 조사대상인 도시지역의 경우 타연구에서 보고한 농어촌지역보다 높은수준으로 조사되었다(박영숙 등 1999 : 황보영숙 1995). 우리 사회는 사회, 경제의 발전에 따른 급속한 산업화, 도시화, 핵가족화 및 여성의 사회 참여 등으로 자녀들과 동거하는 노인은 감소하고 있으며, 노인 독신이나 노인 부부 만으로 구성된 노인 단독가구가 점차 증가하는 추세이다(양일선 1999). 혼자 사는 노인은 영양적으로 충분한 식사를 마련할 동기가 부여되지 않으며, 경제적으로 넉넉치 못하고 조리엔 관심이 없을수록 영양적으로 충분하지 못한 식사가 되기 쉽다(이강자 1997). 그러므로 특히 이들을 위한 정부의 복지정책 및 배려가 지원되고 있으나 자녀가 없는 독거노인 가구로 제한되어 있어서 앞으로 확대운영이 요구되는 부분이다.

2. 경로식당의 이용 현황

경로식당을 이용해온 기간은 평균 21.4개월로 나타났으나, 급식 이용자간에 이용 기간의 차이가 현저하였다 (Table 3). 그러나 조사대상자의 40.4%가 점심 급식을 제공 받은지 5개월~1년 정도 된다고 하여 이 기간에 응답한 사람들이 가장 많았고, 그 다음으로는 1~2년 정도가 23.9%, 3~5개월이 12.5%의 순이었다. 이용 기간이 1년 미만이라고 응답한 사람이 전체의 %정도가 되었는데, 이는 최근 국가 경제의 위기상황인 IMF로 인해 가족이나 개인의 실직 등 경제적인 사회적 현상과 관련된 것으로 생각된다.

경로식당을 이용하는 이유로는 예상한 바와 같이 총 응답자중 37.9%이 경제적인 어려움때문에 이용한다고 지적하였다. 그러나 친구를 만날 수 있기 때문(35.1%)에 이용한다

Table 3. Using situation and opinion about free congregate meal service

	Characteristics	N(%)
Period of use	<3 months	76(9.7)
	3 - 5 months	98(12.5)
	5 months - 1 year	318(40.4)
	1 - 2 years	188(23.9)
	2 - 3 years	65(8.3)
	>3 years	42(5.3)
Average : 21.4 ± 29.1 month		
Reason for use	Economic difficulty	298(37.9)
	Tasty food	116(14.7)
	Meeting friends	276(35.1)
	Located near house	128(16.3)
	Others	126(16.0)
Route of acknowledgement	Advertisement	63(7.0)
	Informed by the experienced	303(33.4)
	Recommendation of employees	81(8.9)
	Located in one's region	327(36.0)
Willingness to recommend	Informed by local office	112(12.3)
	No answer	22(2.4)
	Yes	418(46.0)
Offspring's response	No	476(52.4)
	No answer	14(1.5)
	Like	287(31.6)
	Inbetween	323(35.6)
Inconvenience	Dislike	41(4.5)
	No answer	257(28.5)
	Long distance	82(9.0)
	Difficult to come to because of physical defect	244(26.9)
	Bad environment	13(1.4)
	Long waiting period	64(7.0)
	No after lunch program	14(1.5)
Others	6(0.7)	
Desires	None	485(53.4)
	Expansion of sites	111(12.2)
	Extension to every meal	170(18.7)
	Home-delivered meal service	49(5.4)
	Others	92(10.1)
	None	486(53.5)
	Total	908(100.0)

다고 응답한 경우도 많아 노인들의 사회적 소외감과 고독감 등 심리적 문제를 해결하는 수단으로 공동의 식사 기회를 이용하려는 것을 엿볼 수 있었다. 노인들이 가족과 함께 지내지 않거나 배우자를 잃거나 하여 식사할 친구가 없이 혼자 외롭게 식사를 하게 될 경우 이런 외로움은 식생활 등 기초적인 생활과 관련된 사회적 심리적 어려움의 문제형태로 나타날 수 있다. 그러므로 경로식당은 노인들에게 단순히 식사를 제공하는 장소로 활용될 뿐 아니라 노인들에게 생활의 질을 높여 줄 수 있는 사교적인 장소로써도 유용하다는 것을 알 수 있었다.

경로식당을 알게 된 경로는 급식소가 위치한 지역에 살고 있기 때문에 알게 된 경우와 이용 경험이 있는 사람을 통해 알게 된 경우가 각각 36.0%와 33.4%로 대부분을 차지하였다. 그 밖에 동회나 구청의 소개(12.3%), 급식소 종사자의 권유(8.9%) 및 광고매체를 통해서 알게 된 경우(7.0%)도 있었다. 이영미·변희경(1997)의 성남지역 노인들에 대한 무료급식 시설의 현황 조사 결과도 본 조사와 비슷한 양상을 보이고 있다.

친지 및 친구에게 현재 이용하고 있는 무료급식소를 추천할 의향이 있는가라는 질문에는 '추천하겠다'고 응답한 사람(46.0%)과 '추천하지 않겠다'고 응답한 사람(52.4%)이 유사한 비율이었으나, 추천하지 않겠다고 응답한 비율이 다소 높았다. 추천하겠다고 한 사람들은 현재의 급식시설에 만족하고 그 시간동안 점심식사를 해결할 뿐 아니라 여러 친구들과 만날 수 있는 즐거운 시간이라는 긍정적인 사고를 가진 반면, 추천하지 않겠다는 사람들은 그 이유에 대해 여럿이 음식을 나눔으로 인해 본인에게 양적, 질적으로 손해가 가지 않을까 하는 피해의식을 가지고 있다는 사실을 면접을 통해 알 수 있었다. 부모의 급식소 이용에 대한 자녀의 반응을 묻는 질문에 싫어한다고 응답한 경우는 4.5%에 불과하고, 좋아한다고 한 사람들이 31.6%이 되었다. 그러나 그저 그렇다(35.6%) 또는 무응답(28.5%)으로 처리된 경우가 많았는데, 이는 자녀와 같이 살고 있지 않거나 자녀들이 부모의 식사 문제에 별 관심이 없음을 따라 노인들이 대답을 회피하기 때문이었다.

노인들이 경로식당에서 식사를 할 때 불편했던 점은 '거동이 불편해서 오기가 어렵다'라고 답한 사람이 26.9%로 가장 많았고, 그 밖에 거리가 너무 멀다든지(9.0%) 오래 기다린다(7.0%)는 불만이 있었다. 노인 급식소까지의 이동이 어려운 노인들을 위해서는 배식 서비스의 확대 도입도 고려해볼 필요가 있다. 노인 급식 프로그램의 운영을 위한 개선 및 요청사항을 묻는 질문에 응답자중 절반 이상이(53.5%) 하루 한끼의 급식 혜택을 받는다는 사실만으로도 만족하고 있었으며, 이는 경로식당 이용시 불편한 점에 대해 무응답자가 53.4%로 불편한 점이 없다고 생각하는 것과 일치하는 현상이다. 따라서 이들은 현재까지는 급식수혜현상에 만족하는 수준이며 급식소에 대한 불만이나 개선점등에 대해서는 인지하지 못하고 있었다. 노인복지시설에 수용되어 있거나(양일선 등 1996), 가정배달 급식 서비스(양일선 등 1998)를 받는 노인들에게서도 마찬가지로 현상으로, 경제적 수준이 낮은 노인들은 일차적인 생리적 욕구가 해결되는 것만으로도 크게 만족하고 있는 것으로 판단된다. 그러나 하루 3끼 모두 급식이 가능하길 바라는 사람들도 전체의 18.7%로 가장

개선으로 원하는 방향으로 조사되었다. 앞으로 무료 급식소가 숫적으로 확대되어 실시되길 바라거나(12.2%) 가정배달 형태의 식사지급을 원하는 사람(5.4%)도 있었다. 미국의 경우 재가노인들을 위한 가정배달 급식 프로그램이 점차 증가하는 추세이고 그 중요성이 여러 연구에서 보고되고 있다. 1992년 이후 Title III program이 설정되어 활동이 불가능한 노인들에게는 집으로 음식을 배달해주는 시스템을 운영하고 있으며, 최근에는 냉동음식을 이용하여 1주 단위로 배달함으로써 운영 비용을 줄이고자 시도하고 있다. 그러나 우리나라는 전문인력의 부족으로 가정배달 급식 서비스가 서울 일부지역에 한하여 실시되고 있으며, 체계적으로 행해지지 못하고 있는 실정이다(양일선 등 1996; 양일선 등 1998).

3. 경로식당에 대한 만족도

조사 대상 노인의 경로식당 이용에 있어서 급식에 대한 전반적인 만족도를 5점 척도로 4개 영역, 즉 음식에 대한 관능적 평가, 식단의 내용, 급식환경 및 위생측면으로 나누어 15개 세부항목에 대하여 조사하였다(Table 4). 음식에 대한 만족도(맛, 분량, 온도, 질감, 간), 반찬의 가짓수와 다양성, 급식자의 태도와 식당의 환경 및 위생상태에 대한 만족도 점수는 모두 평균 4.16~4.58로 경로식당으로부터 제공받고 있는 급식 및 급식 시설에 대하여 비교적 만족하고 있었다. 가정 및 시설거주 노인을 대상으로 조사한 연구(이강자 1997)에서도 급식에 대한 만족도가 높은 것으로 나타

Table 4. Satisfaction score with free meal service

Characteristics	Item ^a	Score(Mean ± S.D.)
Meal	Taste	4.27 ± 0.83
	Amount	4.41 ± 0.72
	Temperature	4.46 ± 0.68
	Texture	4.35 ± 0.71
	Salty taste	4.24 ± 0.81
	Score(Maximum : 25)	21.06 ± 3.94
Menu	Variety	4.20 ± 0.78
	Numbers of side-dishes	4.16 ± 0.80
	Score(Maximum : 10)	8.30 ± 1.59
Food service conditions	Employee's attitude	4.58 ± 0.65
	Waiting time	4.16 ± 0.97
	Dining area size	4.21 ± 1.00
	Dining conditions	4.18 ± 1.04
	Score(Maximum : 20)	17.04 ± 3.23
Sanitation	Foods	4.49 ± 0.66
	Employees	4.48 ± 0.65
	Dining area	4.44 ± 0.70
	Kitchen area	4.44 ± 0.72
	Score(Maximum 20)	17.34 ± 3.22
Total score(Maximum 75)		63.41 ± 10.31

#5=very satisfied, 4=satisfied, 3=moderate, 2=unsatisfied, 1=very unsatisfied

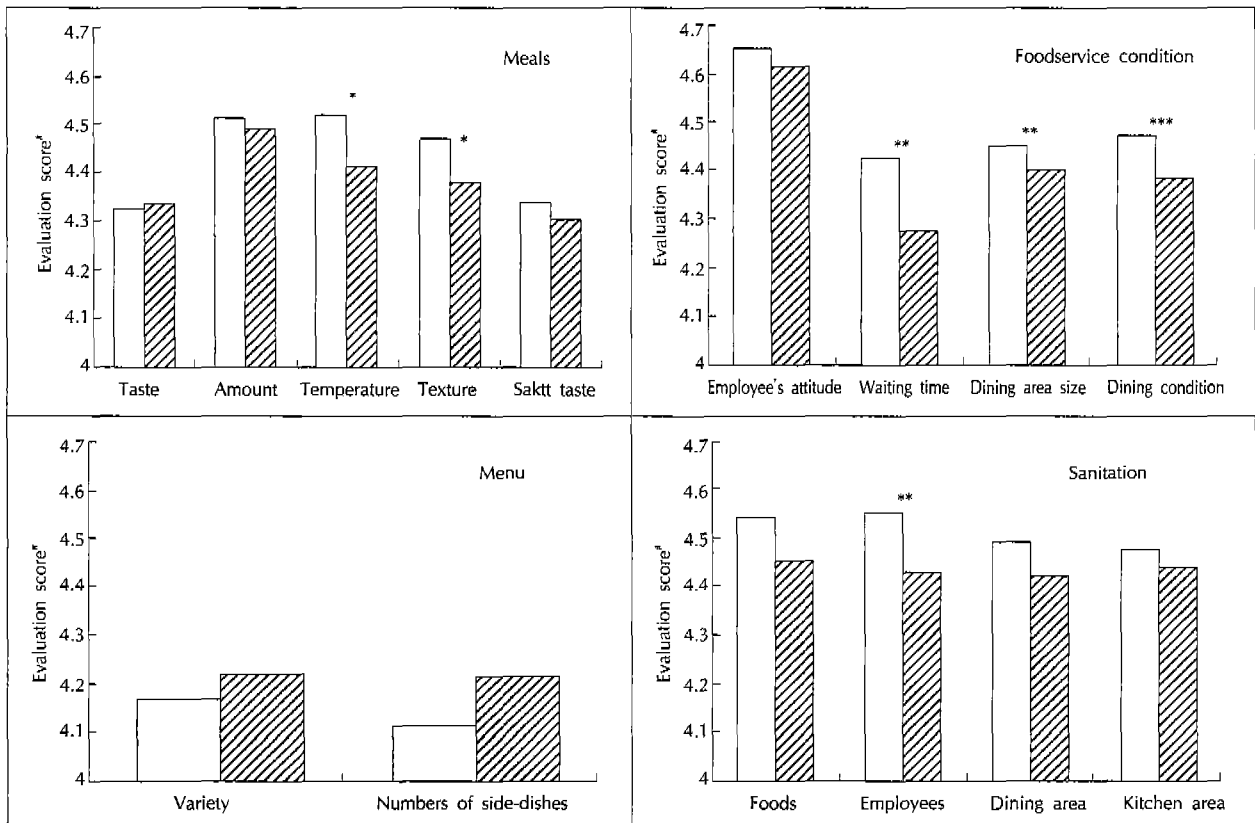


Fig. 1. Evaluation of satisfaction score with free meal service according to sex (▨ : Men, □ : Women/*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001 significantly different between two groups). # : Evaluation score(Maximum point(5) : fully satisfied).

났고, 도시지역 노인을 대상으로 급식소에서 식사를 한 경험이 있는 경우 그 만족도가 비교적 높다고 보고한 연구(이영미 등 1997; 홍순명·최석영 1996) 결과와 유사하였다. 특히 급식 종사자에 대한 평가점수가 높았는데, 이는 종사자 대부분이 자원봉사자로서 소명의식을 갖고 자발적으로 임하고 있었기 때문에 급식수혜노인에 대한 태도가 바람직하였기 때문으로 판단된다. 사회복지관에 보호된 노인과 영세노인을 대상으로 조사한 연구(김소희 1993)에서도 급식 서비스에 대해 5점 만점 중 4.56점으로 보고된 바 있다.

한편 26개소 경로식당의 식단 358가지를 분석한 결과 대부분 주식과 국, 김치, 그리고 반찬 2가지로 구성되어 있었다. 주식으로는 밥류가 주로 제공되고 있었는데(261회, 총 식단중 72.9%), 그 중 쌀밥이 가장 많았고 각종 잡곡밥이 뒤를 이었으며, 콩나물밥과 고구마밥이 나온 경우도 1건씩 있었다. 기타 주식류로 비빔밥, 짜장밥, 떡국, 덮밥등 일품요리(17.0%)와 면류(10.1%)가 준비되기도 하였다. 국의 경우 고기국(25.7%), 된장국(25.3%), 맑은국(23.8%)들이 대부분이었고, 국 대신 찌개나 전골류(17.7%), 생선국(7.5%) 등도 제공되었다. 반찬의 경우 어육류 위주의 주찬에서는 조림류(29.7%), 볶음류(28.6%)가 많았으며 구이(11.3%),

전(11.3%), 찜(8.6%), 무침(6.6%) 등의 순이었고, 부찬으로는 나물(숙채)류가 많았고(40.1%), 그 밖에 생채(19.4%), 볶음류(12.8%), 김구이(11.8%) 등이 있었다. 김치는 대부분 배추김치에 치중되어 있었고(94.4%), 간혹 절절이나 열무김치, 깍두기등도 제공되었다. 후식으로 요구르트와 같은 음료나 과일, 떡, 과자를 내는 곳도 있었으나, 총 식단의 19.2%에 불과하였다. 그러나 이와 같은 식단의 내용은 급식만족도에 유의적인 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

15가지 항목에 대한 급식 만족도를 성별에 따라 비교한 결과, 음식의 온도(p<0.05)와 질감(p<0.05), 기다리는 시간(p<0.01), 식당의 크기(p<0.01)와 분위기(p<0.001) 및 급식 종사자의 위생(p<0.01) 등 6개 항목에 대해 여자노인의 만족도가 남자노인들보다 유의적으로 낮게 나타났다(Fig. 1). 단 식단의 다양성과 반찬 가짓수 등 식단에 대한 만족도는 여자 노인이 높았으나 유의적인 차이는 없었다. 시설거주 노인의 경우(양일선 등 1996) 음식의 양에 있어서는 남자보다 여자노인들의 만족도가 높게 나타났고, 가정배달을 받는 경우(양일선 등 1998) 배달원의 친절에 대해서 남자노인의 만족도가 높게 나타난 바 있다. 본 조사 결과 전반적으로 여성의 만족도가 낮은 경향을 보였는데, 이

는 여성들의 경우 수십년동안 가족의 식사를 담당해 왔기에 급식수혜자가 됨으로써 타인에 의해 주도되는 식생활에 대한 평가에 보다 비판적인 태도를 가진 결과라고 생각된다. 전체적인 급식만족도는 총만족점수 75점을 기준으로 63.4점에 달해 기대치의 90% 수준에 판단되었다.

피급식자의 변인 일반환경들에 따른 급식항목간 만족도의 차이를 분석한 결과(Table 5), 연령과 수입 정도, 생활 보호 대상 유무 및 질병 보유 현황, 거주 상태 등에 따라 전체적인 급식 만족도에 집단간 유의적인 차이를 보였다. 65세 이상으로 연령이 높은 집단이 65세 미만의 집단에 비

하여 전체 급식만족도 유의적으로 낮았으며(p<0.05) 특히 음식의 관능적 측면(p<0.05)과 급식서비스 측면(p<0.01)에서 만족도가 유의적으로 낮았다. 수입 정도에 따라 대부분의 항목에서 급식 만족 정도에 집단간 유의적 차이를 나타내어, 월소득이 전혀 없다고 응답한 집단과 월 소득 50만원 이상인 계층의 전체적인 급식 만족도가 높았다. 월수입이 30~50만원인 계층은 급식만족도가 가장 낮으며 특히 음식의 관능적 요소와 급식서비스에 대한 만족도가 가장 낮았다(p<0.01). 다음으로 월수입이 30만원 미만이라 응답한 계층은 식단의 종류나 다양성에 대한 만족도가 낮았다

Table 5. Differences in satisfaction mean score by various environmental factors

		Meal	Menu	Service	Sanitation	Total score
Age(years)	<65	22.53±2.80 ^a	8.46±1.82	18.23±2.20 ^a	18.50±3.04	66.28±11.12 ¹
	65-69	21.53±3.73 ^b	8.27±1.60	17.47±2.95 ^b	17.63±3.05	64.67±9.69 ^b
	70-74	21.09±3.87 ^c	8.40±1.54	16.78±3.24 ^c	17.29±3.17	63.21±9.90 ^b
	75-79	20.67±4.28 ^c	8.23±1.66	16.71±3.53 ^c	17.21±3.09	62.65±10.58 ^b
	80-84	20.52±3.98 ^c	8.11±1.58	16.89±3.47 ^c	17.11±3.36	62.02±11.43 ^b
	≥85	20.87±3.91 ^c	8.47±1.38	17.48±2.48 ^c	17.18±3.99	64.00±9.16 ^b
	p value	*	NS	**	NS	*
Income (10,000 won/month)	None	22.10±3.11 ^a	8.47±1.45 ^a	17.75±2.71 ^a	17.87±2.80 ^a	65.71±9.26 ^b
	<30	20.28±3.92 ^b	7.87±1.67 ^b	16.58±3.12 ^b	16.90±3.07 ^b	61.46±9.99 ^a
	30-50	17.02±4.46 ^c	8.36±1.61 ^a	14.01±4.18 ^c	16.96±2.99 ^b	55.78±10.70 ^c
	>50	22.78±4.08 ^a	8.68±1.80 ^a	18.21±2.57 ^a	18.50±2.50 ^c	66.00±14.46 ^b
	p value	**	**	**	**	**
Supplemental security income	Receiving person	19.80±4.21	8.05±1.67	16.26±3.59	17.16±3.04	60.88±10.93
	Non-receiving person	22.13±3.22	8.44±1.53	17.64±2.72	17.46±3.32	65.36±9.25
	p value	**	**	**	NS	**
Family status	Alone	19.50±4.35 ^a	8.19±1.58	15.95±3.64 ^a	17.08±2.87	60.33±10.61 ^c
	Couple only	22.05±3.41 ^b	8.38±1.66	17.70±3.03 ^b	17.68±3.46	65.40±10.01 ^b
	With offspring	21.85±3.68 ^b	8.37±1.58	17.83±2.79 ^b	17.32±3.82	65.05±10.48 ^b
	>2 generation	22.15±2.72 ^b	8.25±1.58	17.55±2.35 ^b	17.75±2.65	65.41±7.89 ^b
	Others	21.38±3.67 ^b	8.61±1.61	17.10±3.20 ^b	17.46±3.10	64.10±10.30 ^b
	p value	**	NS	**	NS	*
Smoking	None	21.11±3.90 ^a	8.36±1.53	17.04±3.16 ^a	17.34±3.15	63.47±10.21
	Moderately	20.45±4.23 ^a	8.07±1.78	16.59±3.72 ¹	17.51±3.19	62.55±10.74
	Much	21.71±3.57 ^b	8.22±1.84	17.92±2.85 ^b	17.73±3.49	64.84±9.77
	p value	*	NS	*	NS	NS
Alcoholic drinking	None	21.09±3.92	8.35±1.57	17.05±3.18	17.41±3.13	63.52±10.01
	Moderately	20.69±4.04	8.12±1.63	16.88±3.52	17.17±3.60	62.49±11.40
	Much	22.67±3.12	8.17±2.18	18.28±2.42	17.50±3.67	66.61±9.70
	p value	NS	NS	NS	NS	NS
Disease carrier	Yes	20.81±3.98	8.27±1.55	16.87±3.29	17.28±3.17	62.94±10.12
	No	21.88±3.53	8.43±1.73	17.63±2.93	17.78±3.00	66.18±10.33
	p value	**	NS	**	NS	**
Frequency of food service use	1-2/week	21.38±3.82	8.42±1.70	17.42±3.23	16.91±4.00	63.93±10.38
	3-4/week	20.95±3.83	8.05±1.68	17.04±2.97	17.39±2.79	62.79±10.46
	5-6/week	20.69±4.09	8.27±1.51	16.67±3.39	17.60±2.81	62.83±10.30
	Everyday	21.24±3.85	8.41±1.47	17.07±3.04	16.90±3.64	63.50±10.05
	p value	NS	NS	NS	NS	NS

**p<0.01, *p<0.05, NS : not significant

a, b, c : Means with the same letter are not significantly different at p<0.05 by Duncan's multiple range test

($p < 0.01$). 생활보호대상 집단의 급식만족도는 비보호대상자에 비하여 급식위생 관련 요소를 제외하고 음식 자체와 급식서비스, 식단등 평가 항목 전반에 대하여 유의적으로 낮았다($p < 0.01$). 또한 가족과의 동거 정도에 따라 급식만족도에 집단간 차이를 보였으며 혼자 거주하는 노인의 급식만족도가 부인이나 자식과 같이 동거하는 경우에 비하여 유의적으로 낮게 평가되었다($p < 0.05$). 또한 질병을 가지고 있는 노인의 급식 만족도가 유의적으로 낮았다($p < 0.01$). 기타 흡연이나 음주 정도 및 주당 경로식당 이용횟수에 따른 집단간 급식 만족도에는 유의적인 차이를 발견할 수 없었다. 이러한 현상은 자신의 현재의 생활환경이 열악할수록 주변에 대한 불만이 높아 급식 평가에 부정적인 영향을 준 결과라고 판단되나 이에 대하여 사회심리적인 측면에서 보다 심도있는 보완 연구가 요구된다. 또한 4가지 평가 영역 중 음식의 관능적인 측면과 급식 서비스 환경에 대해서는 대부분의 급식조사대상자의 환경변인에 따라 만족도에 집단간에 유의적인 차이를 보이고 있었다. 이 두가지 영역은 급식의 다양성이나 위생상태 영역에 비하여 비교적 개인의 주관적인 판단에 의존하므로, 평가 결과에 있어서 개인간 차이가 더 컸으리라라고 사료된다.

요약 및 결론

서울, 경기 지역에 위치한 26개소의 경로식당을 이용하고 있는 908명의 노인을 대상으로 시설이용 현황 및 급식만족도를 조사한 결과는 다음과 같다.

1) 경로식당을 이용하고 있는 노인들 중 남자 301명, 여자 607명의 분포를 보였으며, 41.9%의 노인들은 소득이 전혀 없었고, 43.8%가 생활보호대상자에 해당하였다.

2) 경로식당을 이용해 온 기간은 평균 21.4개월이고, 경로식당을 이용하는 이유로는 경제적인 어려움 때문이라는 응답이 가장 많았다(37.9%). 급식소를 알게 된 경로는 급식소가 위치한 지역에 살고 있기 때문인 경우(36.0%)와 이용 경험이 있는 친구를 통해 알게 된 경우(33.4%)가 대부분 이었다. 노인들이 경로식당에서 식사를 할 때 불편했던 점은 거동이 불편해서 오기가 어렵다라고 답한 사람이 26.9%로 가장 많았다. 노인 급식 프로그램의 운영을 위한 개선 및 요청사항을 묻는 질문에 응답자중 53.5%가 하루 한 끼의 급식 혜택을 받는다는 사실만으로 만족하고 있었으며, 따라서 급식소에 대한 불만이나 개선점등에 대해서는 인지하지 못하고 있었다.

3) 경로식당에 대한 급식과 관련된 15개 평가항목에 대한 만족도를 5점 척도로 조사한 결과 대부분의 급식소 이용

자들은 평균 4.16~4.58로 현재의 급식소에 대하여 비교적 만족하고 있었다. 총점 75점에 대하여 이용자의 급식만족도 정도는 63.4점으로 비교적 높게 나타났다. 특히 급식 종사자에 대한 평가점수가 높은 것으로 나타났다(남자 4.60 ± 0.68 , 여자 4.58 ± 0.63).

4) 그러나 여자 노인의 경우 음식의 온도($p < 0.05$)와 질감($p < 0.05$), 기다리는 시간($p < 0.01$), 식당의 크기($p < 0.01$) 및 분위기($p < 0.001$)등 배식 환경과 급식 종사자의 위생($p < 0.01$)등 6개 항목에 대해 남자노인보다 만족도가 낮게 나타났다.

5) 연령과 수입 정도, 생활보호 대상 유무 및 질병 보유 현황, 거주상태에 따라서 급식 만족도에 집단간 유의적인 차이를 보였으며 특히 자신의 생활환경에 있어 자체생활관리능력이 낮은 집단의 급식만족도가 더욱 낮은 것으로 조사되었다.

이상의 결과와 같이 경로식당에 대한 노인들의 호응도는 높은 것으로 나타났으나 성별, 수입, 건강상태 등에 따라 만족도의 차이가 유의적인 것으로 나타나 이러한 노인들의 특성을 고려한 급식 프로그램의 다양화와 체계화가 요구된다. 또한 경로식당의 숫적인 확대와 함께 거동장애로 급식소의 이용이 불편한 노인들을 위한 가정배달 급식 서비스등 광범위한 노인 급식 프로그램의 실시가 요구된다. 급식수혜 노인의 일반적인 급식만족도 조사는 이들의 환경변인을 고려한 급식만족도 조사를 통하여 노인복지제도로서 보다 보완된, 질적으로 향상된 급식 서비스가 이루어질 수 있도록 끊임없는 배려가 요구된다. 또한 숫적인 확대도 요구되나 급식계획 단계에서부터 보다 체계적인 관리 조직의 확보 및 시설 투자에 대한 장기적인 배려를 통해 급식제도의 질적 발전이 요구된다.

참고문헌

- 김규원(1995) : 한국실버산업 활성화 방안에 관한 연구. 국민대학교 석사학위논문
- 김소희(1993) : 사회복지 서비스 욕구에 관한 서비스 제공자와 수혜 노인의 인지 비교연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문
- 김현주(1997) : 부산지역에 위치한 시설 거주노인의 식생활, 영양섭취상태 및 건강상태에 관한 연구. 동아시아식생활학회지 7(4) : 445-459
- 김화영 · 양은주 · 원혜숙(1997) : 노인복지시설의 급식관리 및 영양 건강 증진에 관한 연구. 한국식생활문화학회지 12(3) : 331-339
- 도진태(1997) : 한국노인복지정책의 실패와 개선방안 - 공적부조와 사회복지서비스를 중심으로 - 한양대학교 교육대학원 석사학위논문
- 박대식 · 정명채 · 이영태 · 김종숙(1996) : 농어촌의 노인복지실태와

82 · 경로식당 이용 노인의 급식 만족도 조사

정책방향. 한국농촌경제 연구원 연구보고서

박순일 · 김미곤 · 이수연 · 정희태 · 이정신 · 하길웅(1994) : 최저 생계비 계측 조사연구. *한국보건사회연구원*

박영숙 · 김 순 · 박기순 · 이정원 · 김기남(1999) : 노인급식제도 개발을 위한 농촌노인의 식생 활양상 기초조사. *대한지역사회영양학회지* 4(1) : 37-45

박재간(1997) : 노인생활실태 및 의식조사. 한국노인문제연구소 연구보고서

보건복지부(1995) : 노인 복지 사업 지침

손숙미 · 박양자 · 구재옥 · 모수미 · 윤혜영 · 송정자(1996) : 도시 저소득층 노인들의 영양 및 건강상태 조사와 급식이 노인들의 영양 및 건강상태의 개선에 미치는 영향. *지역사회영양학회지* 1(1) : 79-88

양일선(1999) : 노인 급식 프로그램의 현황과 발전방향. 1999년도 춘계학술대회 초록집. *대한지역사회영양학회*

양일선 · 이진미 · 채인숙 · 윤 진(1996) : 한국 노인 복지정책 개선을 위한 양로, 요양시설 급식관리 체계 및 급식서비스 현황 조사. *한국영양학회지* 29(7) : 830-838

양일선 · 채인숙 · 이진미(1998) : 재가노인을 위한 가정배달 급식관리 체계 및 급식서비스 현황조사. *한국영양학회지* 31(9) : 1498-1507

윤석원(1993) : 실비산업환성화 방안에 관한 연구. 동국대학교 학위논문

윤혜영(1988) : 한국노인의 건강상태에 관한 사회학적비교분석연구. 경희대학교 박사학위 논문

이강자(1997) : 인천 지역 가정 거주 노인과 시설 거주 노인의 식행동 비교 연구. *동아시아식생활학회지* 7(2) : 221-232

이기완 · 명춘옥 · 박영심 · 남혜원 · 김은경(1995) : 특수영양학. 신평출판사

이영미 · 김민경 · 변희경(1997) : 성남 지역의 노인을 위한 무료 급식 시설의 급식 서어비스 현황 조사. *한국식생활문화학회지* 12(1) : 87-96

이영미 · 변희경(1997) : 노인을 위한 무료급식 제도에 대한 지역 주민의 의식조사. *지역사회영양학회지* 2(2) : 246-225

정정희(1998) : 사회지표로 본 가족변화와 정책문제. *보건사회연구* 17(1) : 3~28

통계청(1998) : 지표로 보는 통계

홍순명 · 최석영(1996) : 노인의 식생활 및 영양섭취 상태에 관한 연구. *한국식품영양과학회지* 25(6) : 1055-1061

황보영숙(1995) : 농촌노인의 영양상태. *농촌생활과학회지* 16(4) : 12

Price DZ(1980) : Developing a food preference instrument. *School Food Serv Rev* 4 : 101

Spears MC, Vaden AG(1985) : The menu. In : Food service Organizations, pp.88-122. John Wiley & Sons. NY. USA