

## 노인보호시설주거 거주자들의 주거만족도에 관한 사례연구 - 미국 Virginia 주를 중심으로 -

### A Case Study of Resident Satisfaction of Assisted Living Facilities - Focusing on Virginia, U.S.A. -

김영주\*  
Kim, Youngjoo

#### Abstract

The purpose of this study was to examine how residents of assisted living facility (ALF) are satisfied with their residence and to identify the reasons for this satisfaction or dissatisfaction as a home. For this purpose, residents' experiences and opinions of the physical environment, the social environment, and the organizational environments such as policies and programs of ALFs were identified. As a multi-site case study, five ALFs in Southwest Virginia were studied using a cross-case analysis. Face-to-face interviews with 25 residents and five administrators of five ALFs, observations, and personal journal were done. Regardless of the type of facilities and the residents' characteristics, most of the respondents were satisfied with their current dwelling. In spite of high satisfaction with the facility, many people did not think of their current dwelling as a real "home." Residents of ALFs may have reordered their priorities in their current life situation so that safety, security, and care were more important to them than feeling "at home."

Keywords : Resident satisfaction, Assisted living facility, Physical environment, Social environment, Organizational environment, Home

#### 1. 서 론

주택이란 하나의 물리적인 장소인 반면, 집이란 다분히 심리적인 관점에서 거주자의 상호작용의 결과로서 개개인이 주택에 대해 갖는 주관적이고 독특한 인식이다(Aragones, 2002). 단순히 물리적 구조체인 주택으로부터 '집'으로의 전이는 어떤 의식적 유대관계가 형성되는 일련의 과정을 내포한다. 이러한 유대관계는 집 밖에서 수행되는 활동과 집에서 행해지는 의식적인 활동을 차별화함으로써 거주자로 하여금 내 집에 있다는 존재감을 더욱 강화할 수 있다. 예를 들어, 식사시간, 그리고 주택 내에서 일어나는 여러가지 생활을 통제하는 다른 행위들은 그 주택을 나만의 '집'으로 만들어주는 특별한 분위기를 창출

한다. '집'이라는 인식을 구성하는 데에는 의식적인 유대감 외에도, 여러가지 다른 심리적 구성요소들이 존재한다. 예를 들어 '집처럼' 편안하고 안전한 느낌들이 그것이다. 주거공간은 거주자 자신만이 느낄 수 있는 독특한 생활공간을 만드는 의미와 만족감, 친숙함, 질서 등이 그 위에 새겨질 때 비로소 집이 되는 것이다. 개개인은 자신의 인생사를 주택에 새기고 장식함으로써 자아감과 경험을 반영하고 그렇게 만들어진 환경을 재확인하게 된다. 그럼으로써 물리적 객체로서의 주택은 비로소 집이 된다.

#### 1. 연구의 필요성

대다수의 노인들은 자신들이 살던 집에서 오래도록 살기를 원한다. 그러나 건강의 악화나 돌보아 줄 가족원의 상실 등으로 인해 부득이하게 집을 떠나 타인의 도움과 서비스를 받는 시설주거로 옮겨야만

\*정회원, 연세대학교 밀레니엄환경디자인연구소 연구교수

하는 상황이 발생하게 된다.

노인들이 시설주거로 이동하는 또 다른 주된 이유는 시설주거의 사회적, 물리적 특성이 그들의 요구에 잘 들어맞으리라는 확신이 들기 때문이다. 시설주거가 실제로 거주자들의 요구를 제대로 만족시킬 수 있다면 거주자들은 그 곳을 자신의 '집'으로 간주함으로써 주거만족도와 아울러 궁극적으로는 생활의 질이 향상될 수 있다. 따라서 시설주거라도 마치 자신의 집처럼 노인들 스스로 독립적일 수 있는 환경을 제공함으로써 높은 주거만족도를 이룰 수 있다.

노인보호시설주거는 완전히 독립적인 생활이 불가능한 노인들을 대상으로 이들에게 편안하고 안전한 물리적 환경을 제공하는 동시에 다양한 사회적 활동 프로그램 및 서비스 지원을 통해 마치 자신의 '집'과 같은 환경을 제공하고자 함을 기본철학으로 삼는 주거유형이다(National Center for Assisted Living, 2000).

다른 나라와 달리 미국사회는 인종적, 지리적으로 보다 다양한 속성을 보이므로 이들을 위한 주거환경 역시 다양한 거주자집단의 관심과 선호, 요구, 인종배경, 경제 상황, 지역상황, 가족관계 및 인성 등을 반영할 필요가 있다. 그러나 이러한 기본적 가정에도 불구하고, 실제로 노인보호시설주거를 비롯한 미국의 많은 노인시설주거들은 실증적 근거없이 대부분 디자이너나 개발업자들의 직관에 의해 제공되고 있으며(Taliaferro, 1998) 결과적으로 수많은 시설주거 거주자들의 삶의 질을 저하시키는 결과를 초래하고 있다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 미국에서 1980년대 이후 오늘날까지 꾸준히 증가추세에 있는 노인보호시설주거의 거주자들이 현재 자신의 거주지에 대해 '집'으로서 어느 정도 만족을 하고 있으며 이에 영향을 미치는 주된 요인이 무엇인지를 규명하고자 하는 것이다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 1) 노인보호시설주거의 환경(물리적, 사회적, 조직적) 특성은 무엇인가?
- 2) 노인보호시설주거 거주자들은 '집'으로서 자신의 거주지에 대해 만족하는가?
- 3) 노인보호시설주거 거주자들의 '집'으로서의 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

## II. 이론적 배경

### 1. 노인에게 필요한 주거의 속성

많은 노인들은 대부분의 시간을 가장 가까운 주거 환경에서 보내기 때문에 노인들에게 집이 갖는 중요성은 다른 연령층에서보다 더욱 중요하다. 윌슨(Wilson, 1990)은 유약한 노인을 위한 노인주거에 반영되어야 하는 물리적, 조직적 환경의 여섯가지 속성을 파악하였다. 이는 프라이버시, 존엄성, 선택권, 독립성, 개인성 및 집과 같은 주변환경이다. 코헨과 웨이즈만(Cohen & Weisman, 1991) 역시 노인주거 시설의 운영방침, 디자인방법, 사회적 상호작용 관점에서 다루어야 할 기본적 목표로, 안전성과 안정성 확보, 의미있는 기능적인 활동능력 지원, 지각력과 방향감각 고양, 적절한 환경자극 및 도전의 제공, 긍정적인 사회 분위기 개발, 자율성과 통제력의 극대화, 변화하는 욕구에의 적응성, 건강하고 친숙한 환경에의 연계성 설립, 프라이버시 욕구 보장 등을 제시하였다. 이와 유사하게 레그니어(Regnier, 1994) 역시 노인보호거주시설에서 생활하는 노인들에게 필요한 12가지 환경적 행위 및 디자인 원칙을 제시하였다. 여기에는 프라이버시, 사회적 상호작용, 통제성, 선택권/자율성, 방향감각/길찾기, 안전성/안정성, 접근성과 기능, 자극/도전, 감각적 측면, 친숙성, 미적 감각/외관, 개인화, 및 적응가능성 등이 포함된다.

### 2. 거주자 만족도 관련요인

만족도란 정서적 혹은 감정적 반응을 내포하는 개념이다. 스미스(Smith, 2000)는 만족이란 곧 태도라고 가정하면서 만족도의 측정은 생활의 질, 인생만족도, 케어에 대한 선호와는 구분되어야만 한다고 주장한다.

만족도란 간혹 개개인의 전체적인 생활이 질에 대한 관심 혹은 주관적인 복지관으로 언급되기도 한다(George, 1990). 한 개인의 만족도 수준은 가족, 지역사회, 건강에 대한 애착도, 자신의 사회경제적 지위 혹은 자신의 목표성취정도 간의 관계성과 관련되는 것으로 생각되기도 한다(Krause & Markides, 1990). 거주자 만족도는 하나의 적응과정으로 보여질 수도 있다. 즉 오랫동안 살던 자기 집을 떠나 물리적, 심리적, 사회적인 변화를 포함하는 새로운 또

는 변화된 환경으로 오면서 개개인은 적응과정을 겪게 되는데 이 과정에서 만족도가 드러나는 것이다. 개인의 인성에 따라라도 만족도는 다르게 평가될 수 있다(Hansson & Carpenter, 1994). 환경의 역할 역시 적응과정에서 중요한 요인이 되는데(George, 1980) 새로운 환경에 적응하는 과정에서 사람들은 종종 매우 다양한 생활환경에 처해 있음에도 불구하고 자신의 환경에 대한 평가는 의외로 매우 유사하게 나타나는 경우가 있다. 예를 들어 수입이 매우 적고 건강상태가 매우 나쁜 사람들이 이들보다 상대적으로 훨씬 우세한 조건에 있는 사람들보다 더 높은 수준의 만족도를 표명하는 경우가 있을 수도 있다는 것이다. 이는 그만큼 만족도라는 것이 상당히 주관적이며 평가하기 애매한 개념임을 증명하는 것이다.

생활의 질에 대한 연구에서 캠벨과 동료들(Campbell et al., 1976)은 주거만족도는 생활의 질에 대한 전체적인 만족도와 유의적으로 연관된다고 밝혔다. 이 연구에서는 생활기준, 여유시간, 가족생활, 교우관계, 건강, 교육 등이 전체적인 생활만족도를 설명함에 있어서 유의적인 것으로 나타났다. 또한 연구자들은 관찰과 심층적 인터뷰를 이용한 질적 연구를 통해 거주자들의 주거만족도와 생활의 질에 대한 전반적인 만족도간의 관계성을 설명하는데 기여하는 여러가지 생활측면을 자유롭게 논할 수 있다고 주장한다.

이처럼 주거만족도는 주거의 질을 확인하는 유용한 개념이다. 노인보호시설주거의 거주자 만족도를 연구함에 있어서 시코스카(Sikorska, 1999)는 보다 높은 수준의 거주자 만족은 보다 작은 시설 규모, 적정수준의 물리적 설비, 개인공간의 높은 유용성, 보다 적은 사회적 오락활동, 비영리 단체에 의한 운영 등과 연관된다고 결론지은 바 있다. 이 연구의 결과는 거주자 중심의 케어서비스가 되기 위해서 서비스 내용, 서비스의 평가, 디자인에 있어서 거주자 선호의 중요성을 보여주었다. 시설의 운영권은 노인보호시설주거 거주자들의 생활의 질에 영향을 미칠 수 있는 또 다른 중요한 요인이다. 일반적으로, 비영리 단체에 의해 운영되는 시설주거의 대부분은 운영주체와 거주자들간의 빈번한 대화를 통해 거주자가 시설운영에 직·간접적으로 참여할 기회를 제공한다(Gold, 1985; Moos & Lemke, 1994).

다양한 분야에서 많은 연구자들이 노인거주시설의 거주자 만족도에 기여하는 요인들로서 사회인구학적 요인, 주거 및 이웃 특성, 케어 특성, 유지관리와 건강상태 등이 관여된다는 것을 밝혀왔다. 육체적, 정신적으로 취약한 노인들을 위한 반독립적 주거형태인 노인보호주거시설은 미국내에서 가장 빠르게 성장하고 있는 장기보호시설중 하나이다. 노인보호시설은 집과 같은 속성을 통해 거주자에게 물리적, 공간적 경험을 제공하는 동시에 마치 집에서 생활하면서 경험했던 것과 동일한 기회와 지역사회에서 가지던 사회적 상호작용을 제공하고자 함을 기본 철학으로 삼고 있다. 이러한 철학을 충실히 이행하는 데에는 시설의 규모와 건축연한, 서비스, 지역적 특성, 관리직원의 태도 및 전문성, 시설의 운영을 위한 내규, 월기본이용료, 운영단체 유형 등이 고루 영향을 미치게 된다.

### 3. 연구의 개념적 틀

본 연구는 노인보호시설주거에 대한 거주자의 '집'으로서의 인식과 만족도는 개인적 요인, 물리적 환경, 사회적 환경 및 조직적 환경에 의해 통합적으로 영향을 받는다는 개념(Integrative Model of Place: IMP) 틀 안에서 진행되었다(Calkins & Weisman, 1999).

## III. 연구방법

본 연구는 현장사례연구로서 연구의 분석단위는 노인보호시설 거주자들의 '집'으로서의 만족도였다. 거주자들의 '집'으로서의 만족도를 조사하기 위해, 서로 조건이 상이한 5개 노인보호시설에 거주하는 거주자들을 대상으로 각 사례에 대한 자료를 수집하고 사례비교분석을 실시하였다. 자료수집방법으로는 대면면접과 관찰기법, 서면자료수집 및 개인기록 등을 이용하였다.

### 1. 장소선정

본 연구의 조사지역으로 선정된 미국 버지니아주는 전체적으로 온화한 기후조건과 안전한 생활환경, 저렴한 생활비와 훌륭한 자연경관 등으로 인해 많은 은퇴노인들이 선호하는 거주지역의 하나이다. 구체적

인 사례조사 지역 선정을 위해 총 25개의 버지니아 노인지역지부(Virginia's Area Agencies on Aging and Area Served) 중, 도심과 교외의 성격을 골고루 담고 있는 지역적 특성에 근거하여 의도적으로 3개 지부를 선정하였다<sup>1)</sup>. 선정된 3개 지부에 대해서는 각 지부별 담당 책임자에게 그 지역에 소재한 노인보호 시설주거의 목록을 보내달라고 부탁하는 이메일을 보냈다. 그리고 각 시설별 규모, 위치, 운영단체(영리/비영리), 건물유형(층수) 및 건축연한 등에 근거하여 각기 조건이 상이한 노인보호시설주거 5군데를 최종적으로 선정하였다.

## 2. 조사대상자 선정과정

본 연구를 위해 선정된 5군데 노인보호시설을 방문하여 관리책임자를 만난 후 연구의 목적을 설명하고 연구실험허가를 받았다. 관리책임자를 통해 최소한 3개월 이상 현재의 거주지에서 살고 있으며 독실에 거주하고 인지적 장애가 없는 노인을 선정해 줄 것을 부탁하였다. 이러한 과정을 통해 각 시설별로 5명씩 총 25명의 거주자를 최종 조사대상자로 선정하였다.

## 3. 자료수집방법

자료수집을 위해 면접, 관찰, 기존문서탐독, 개인기록 등 다양한 기법을 활용하였다. 거주자와 관리책임자를 대상으로 면접조사를 실시하기 위해 반구조화된 인터뷰용 질문지를 개발, 사용하였다. 1인당 면접시간은 대략 1시간 정도였으며 면접내용은 조사대상자의 일반사항, 집이 갖는 의미, 과거 주거경험, 현 거주지의 물리적 환경에 대한 생각, 거주자들간의 사회적 관계, 독립성, 자율성, 프라이버시, 직원들의 태도, 서비스, 시설운영방침 및 시설에 대한 요구 등이었다. 거주자와의 면접 외에 시설관리 프로그램과 서비스에 관한 추가정보를 얻기 위해 각 시설별로 관리담당자를 만나 인터뷰를 실시하였다. 각각의 인터뷰 내용은 테이프에 녹음되었으며 이후 그 내용은 결과 분석을 위해 전사되었다. 인터뷰도중 연구

자의 느낌과 인상에 관한 개인적 기록이 동시에 이루어졌다.

본 연구를 위한 간접자료수집 방법으로 관찰기법을 병행하였다. 이 과정에서 관찰용지, 현장기록, 개인기록, 스케치와 사진촬영 등이 이용되었다. 본 연구에서는 크게 두 부분에 대한 관찰이 시행되었다: (1) 노인보호시설주거의 공용외부공간 및 독실 내부공간 (2) 거주자들간의 공간사용행태 및 사회적 상호작용 유형. 이 중 노인보호시설주거의 내·외부공간의 '집과 같은' 특성(homelike) 정도를 평가하기 위한 지침으로 기존의 체크리스트 (Pastalan et al., 1998)를 사용하였다. 이 도구는 시설주거단위가 어느 정도 집과 같은 특성을 갖추고 있는지를 판단하기 위해 개발된 것으로, 거주자의 자율성 확보, 선택권 정도, 친숙성, 프라이버시, 외관, 규모, 안정(전)성, 자아존중감, 영역성, 다양성 등에 관한 항목을 포함하였다. 두번째 단계의 관찰에서 연구자는 공동식당을 제외하고 가장 빈번하게 거주자들간의 교류가 이루어지는 공간인 로비·라운지 공간에서 발생하는 거주자 및 직원들간의 사회적 교류행태를 파악하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 시설주거 및 조사대상자의 일반적 배경

선정된 5군데 노인보호시설주거는 최대수용인원이 34명부터 191명까지 분포하였으며 건축연한은 지은지 2년 된 건물부터 50년 이상 된 건물까지 다양했다. 운영방식은 영리단체가 3곳, 비영리 단체가 2곳이었으며 월기본이용료(monthly payment)는 최하 월 \$1272 부터 최고 \$3000 정도까지 분포하였다. 층수는 1층부터 3층까지 저층으로 구성되었으며 방크기는 최소 150 ft<sup>2</sup> (13.5 m<sup>2</sup>)부터 최대 450 ft<sup>2</sup>(40.5 m<sup>2</sup>)까지였다.

응답자의 연령분포는 64세부터 95세였으며 평균연령은 82세였다. 25명의 조사대상자 중 1명을 제외하고 모두 백인이었으며 이중 19명이 여성이었다. 거주자 대부분은 사별하였으며 많은 경우 현 거주지와 가까운 곳에 자녀들이 살고 있었다. 일반적인 노인 보호시설주거 거주자 특성과 비교할 때, 본 연구의 조사대상자들은 정부의 재정적 지원 (Medicare/Medicaid) 없이도 월 \$2,000 이상의 기본이용료를

1) 버지니아 노인국(Virginia Department for the Aging)에서 발행하는 정보지인 Virginia Health Information (1998) 시리즈 중 '소비자를 위한 노인장기요양보호시설목록(Long-Term Care: Consumer's Guide)'을 토대로 선정함.

표 1. 선정된 5개 ALF 별 일반사항

시설명	수용인원	건물연한	운영단체
시설1	34명	50년 이상	영리
시설2	90명	3년	영리
시설3	90명	2년	영리
시설4	84명	7년	비영리
시설5	191명	20년 이상	비영리

	층수	월기본이용료	방크기
시설1	1층	\$1560-2005 (187-240만원)	150 ft <sup>2</sup> (13.5 m <sup>2</sup> )
시설2	2층	\$2295-2950 (275-354만원)	275-435 ft <sup>2</sup> (24.8-39.2 m <sup>2</sup> )
시설3	3층	\$1980-3050 (238-366만원)	300-450 ft <sup>2</sup> (27.0-40.5 m <sup>2</sup> )
시설4	1층	\$2087-2610 (250-313만원)	400 ft <sup>2</sup> (36.0 m <sup>2</sup> )
시설5	1층	\$1272-1993 (153-239만원)	350 ft <sup>2</sup> (31.5 m <sup>2</sup> )

표 2. 조사대상자 일반사항

시설명	성별	연령	ALF 거주기간	전직	자녀 수	
시설 1	사례1	남	75	2년	해군	1
	사례2	남	72	2년	회사경영	-
	사례3	여	91	2년	주부	3
	사례4	여	93	2년	간호학교수	1
	사례5	여	78	1년6개월	주부	1
시설 2	사례6	여	75	1년3개월	은행원	2
	사례7	여	86	1년	공무원	-
	사례8	남	95	2년6개월	출판업자	1
	사례9	여	74	2년	교사	2
	사례10	여	88	1년6개월	교사	2
시설 3	사례11	여	73	1년	간호사	1
	사례12	남	81	2년	교수/사업가	2
	사례13	여	80	1년	주부	3
	사례14	여	70	5개월	비서	2
	사례15	여	77	6개월	간호사	3
시설 4	사례16	여	82	3년	백화점점원	2
	사례17	여	82	6개월	교사	6
	사례18	여	94	4년	주부	1
	사례19	여	88	3개월	교사	3
	사례20	여	84	4년	식료품업	1
시설 5	사례21	남	64	8년	군인	-
	사례22	여	79	7년	주부	-
	사례23	여	70	8년	주부	1
	사례24	여	84	1년	작가	-
	사례25	남	75	6년	-	3

낼 수 있을 정도로 경제적으로 어느 정도 여유가 있는 사람들이었다. 거주자들은 평균 2명의 자녀를 두고 있었으며 현 거주지로의 주된 입주동기는 건강 악화와 사회적 지원의 결핍(배우자 사망 등)을 꼽았다. 현 거주지에서의 거주기간은 최단기 3개월부터 최장 8년까지 분포하였다.

2. 노인보호시설주거의 환경적 특성

1) 물리적 환경

조사대상인 5개 노인보호시설주거는 주거와 서비스를 함께 제공한다는 보호주택의 철학을 반영하여 전체적으로 편안한 '집'과 같은 속성을 제공하였다. 각 시설주거는 재료와 건물 형태 등 외관디자인 면에서 볼 때 마치 단독주택이나 저층아파트와 같은 특성을 보였다.

그러나 건물연한이 오래 되고 월기본이용료가 낮

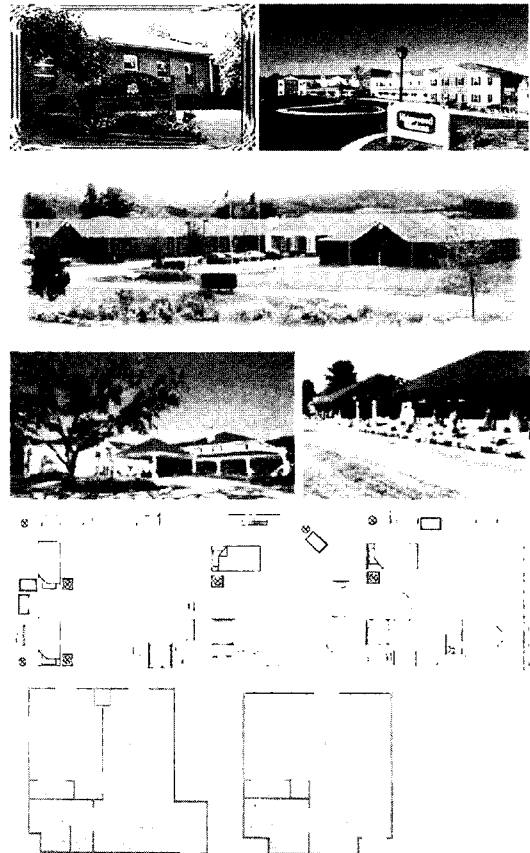


사진 1. 조사대상시설의 외관사진과 평면

은 곳일수록 세심하게 고려된 '집'과 같은 요소가 적게 반영되는 것으로 나타났다. 대부분의 조사대상자들은 현재 거주지가 내 집처럼 편안하고 안전한 환경을 제공한다고 느끼고 있었으나, 연구자의 관찰 결과 실질적으로 거주자들이 가장 많은 시간을 보내는 개인실과 식당을 제외하고는 대부분의 공동공간은 거의 사용되지 않고 있었다. 이는 다양한 배경을 가진 거주자들의 개별적 속성을 고려하지 않은 채 모든 사람이 한 두 곳의 공동공간을 사용해야 하는 데서 오는 문제점을 보여주는 것이다.

(공동공간은) 사용하지 않아요. 많은 사람들이 서로 대화를 안하죠. (사람들이 거기서 하는 일이란) 그저 앉아서 조는 거예요. 어떤 사람들은 (거기서) 말다툼을 하기도 해요. (다들) 어린애같죠. (사례 16)

공동공간을 사용하느냐구요? 전혀 (사용) 안해요. 가족들이나 오면 내려갈까... 거기서 특별히 할 것도 없는 데다가 아래층으로 내려가는 것 자체가 내겐 고역이에요. 그러려면 누군가 내가 움직이는 걸 도와줄 사람을 불러야 하는데 난 남에게 꽤 끼치는 게 싫거든요. 내가 만일 이곳 관리인이라면 (나처럼) 거동이 불편한 거주자가 식사하러 가거나 다른 공간으로 이동할 때 전담해서 도와주는 사람을 두겠어요. (사례 15)

한편 거주자들은 개인물품과 가구 등을 이용한 다양한 개인화를 통해 독특한 자신만의 공간으로 인식하고자 하였다.

내 아파트는 전부 내 물건으로만 채워져 있죠... (그래서 이곳은) 적어도 내가 받은 은혜를 되새길 수 있는 천국이죠. (사례 12)

## 2) 사회적 환경

대부분의 응답자들은 시설내 다른 거주자들과 활발한 사회교류를 하지 않는 것으로 나타났다. 가장 빈번한 교류는 식사시간에 일어났으나 그 이외의 대부분의 시간은 각자 자신의 방에서 혼자 보내고 있었다. 한편 모든 응답자들이 관리직원과의 사회적 교류는 상당히 원만하고 만족스럽다고 함으로써 관리직원들의 태도가 이들의 심리적 안정에 상당히 중요한 역할을 함을 알 수 있었다. 무엇보다도 자녀가 가까이 있거나 자주 방문하는 경우 거주자들의 심리적 안정에 크게 기여하여 현재의 거주지를 자신의 내 '집' 처럼

인식하고 만족도를 높이는데 중요한 역할을 하였다.

딸과 아들이 가까이 사는데 거의 매일 (나를) 찾아와요. 만일 못오게 되면 대신 전화를 하죠. 사랑하는 가족이 언제나 내 가까이 있으니 (내 집처럼 사는데) 아무 문제가 없어요. 손자들까지도 전화하고 카드와 꽃을 보내오죠. (그래서) 난 외롭지 않아요. (사례 19)

## 3) 조직적 환경

조직적 환경이란 시설의 체계적 운영을 위한 규칙 혹은 관리규약, 서비스 및 활동 프로그램 등을 말한다. <표 3> 대부분의 응답자들은 시설이 정해놓은 이러한 규약을 거의 인식하지 못하거나 불만을 갖지 않는 것으로 나타났다. 일부 조사대상자들이 금연규칙과 목욕시간 제한, 다른 거주자들의 개실방문 규제 및 획일적인 식사시간 등에 거부감을 보였으나 대부분은 자신들의 현 거주지가 개인공간이 아닌 공동공간임을 인식하여 스스로 자제하고 인정하는 분위기였다. 5개 노인보호시설주거 모두 거주자를 위한 다양한 활동 프로그램을 마련해 놓고 있었으나 실제 참여율은 상당히 저조하였다. 많은 응답자들이 이들 프로그램에 대해 자신의 취향에 맞지 않거나 마음에 맞는 친구를 찾기 어려워, 혹은 신체적 제약 때문에 참여하지 않는다고 하였다.

차라리 내방에서 책을 읽거나 TV를 보겠어요. 나는 사람 사귀는 걸 좋아하질 않아요. (사례 18)

여기서 제공하는 프로그램들은 전혀 흥미롭지가 않아요. 아이들이 (공연하러) 오기도 하고 뮤지컬팀이 오기도 하지만 그것 뿐이에요. 대개는 내려가서 (프로그램을) 함께 즐길만큼 그다지 흥미롭지가 않거든요. (사례 15)

그런 모임에 합류하기가 어려워요. 옷을 갈아입고 어딘가에 간다는 게 아주 힘들지요. 이제는 몸이 예전처럼 활동적이지 못하거든요. (사례 14)

## 3. '집'으로서의 거주자 만족도

현재 거주지에 대한 거주자들의 '집'으로서의 만족도(연구문제 2)와 거기에 영향을 미치는 속성들(연구문제 3)을 살펴보기 위하여 거주자 만족도를 물리적, 사회적, 조직적인 환경요인이라는 관점에서 분석하였다.

만족도와 관련하여 25명에 대한 면접조사내용을 보다 객관적으로 분석하기 위해 현 거주지에 대한

전반적인 만족정도를 ‘매우 만족한다’ ‘만족한다’ ‘그저 그렇다’의 세단계로 분류하여 단순빈도분포를 파악하였다.<표 4> 그 결과 그다지 만족하지 않는다(‘그저 그렇다’)고 응답한 두 명을 제외한 나머지 23명의 경우 현 거주지에 만족한다고 하였다. 한편 만족도에 영향을 미치는 주된 요인으로 응답자들은 ALF가 제공하는 각종 서비스와 안락함 등의 조직적 환경요인과 함께 사회적 환경요인-거주자와 직원간의 친밀감, 가족과 친구들로부터의 사회적 지원성-의 중요성을 유사한 비율로 강조하였다. 시설 2, 3, 4의 경우 시설 1과 5에 비해 건물연한이 짧고 월기본이용료가 높은 만큼 서비스의 질이나 내용 면에서 비교적 새롭고 충실하여 다른 두곳보다 좀 더 높은 만족도를 보인 것으로 사료된다. 그러나 전반적으로 현 거주지에 대한 높은 만족에도 불구하고 15명의 응답자들은 이곳을 자신의 진정한 ‘집’으로 생각하지는 않고 있었다. 자신의 집과 현재 거주지간의 가장 큰 차이점으로 이들은 독립성과 자율성의 부재 및 타인과의 공동생활을 꼽았다.

(이곳에선) 마치 내가 사육당하는 개나 고양이 같다는 생각이 들어요. (사례3)

(내 집에서는) 모르는 사람들과 같이 살지 않아도 되죠. (사례 12)

그럼에도 불구하고 일부 응답자들은 앞으로 건강상태가 악화됨에 따라 지금보다 타인의존도가 더욱 높은 수준의 시설-nursing home-로 이동하게 될 것에 대한 막연한 두려움 혹은 다른 주거대안이 없음으로 인해 자기 집에서 살 때의 독립성과 자율성을 어느 정도 포기하고 현 거주지에 적응하며 만족한다고 응답하는 경우도 있었다.

난 이제 더 이상 잘 볼 수도, 들을 수도 없어요. 골반도, 무릎도 다 안 좋지요. (하지만) 여기선 나에게 무엇이 필요한지 잘 알아서 돌봐 주거든요. (사례 19)

난 언제나 독립적인 사람이었지요. 하지만 이젠 모 든게 변했어요...인생이란 (그때그때 상황에) 적응하는 거죠. (사례6)

(이곳은) 좋아요. 다른 선택의 여지가 없잖아요. 딸네 집으로 들어갈 수도 있지만 (그러면) 어린 손자들 두 명에 나까지 짐이 되죠. (사례 11)

표 3. 5개 ALF에서 제공하는 서비스 내용

	시설1	시설2	시설3	시설4	시설5
청소/침구정리	○	○	○	○	○
24시간전문관리	○	○	○	○	○
안내/경비원		○	○	○	
시설및정원관리	○	○	○	○	○
유틸리티	○	○	○	○	○
전체바다카페트		○	○	○	○
개별냉장고		○	○	○	○
창문블라인드	○	○	○	○	○
교통서비스	○	○	○	○	○
공동세탁시설	○	○	○	○	○
엘리베이터		○	○		
개별냉난방	○	○	○	○	○
화재감지기	○	○	○	○	○
방화시설	○	○	○	○	○
비상벨체계	○	○	○	○	○
식사(1일3식)	○	○	○	○	○
환자용식사	○	○	○	○	○
간식과 음료	○	○	○	○	○
사교,교육,종교,여가프로그램	○	○	○	○	○
건강프로그램	○	○	○	○	○
투약관리	○	○	○	○	○
공동부엌	○	○	○	○	○
간이매점		○	○	○	
베란다/포치	○	○	○	○	○
썬룸		○			
샤우나/스파 룸				○	
공동로비/라운지		○	○	○	
도서관		○	○	○	
공예실		○			
개인마당	○	○	○	○	○
공동정원	○	○	○	○	
미용실/이발소		○	○	○	○
개인세탁서비스	○	○	○	○	○
물리치료	○	○	○	○	○
언어치료		○	○	○	
직업치료		○	○	○	
방문객식사		○	○	○	
개인파티서비스		○		○	
전화/케이블TV	○	○	○	○	○
개별간호서비스	○	○	○	○	○
치과서비스		○		○	
약국서비스	○	○	○	○	○
간호보조서비스	○	○	○	○	○

1) 물리적 환경 만족도

면접조사 결과 시설유형이나 거주자의 개인적 특성에 관계없이 대다수의 응답자들은 개별적 아파트의 평면구성, 방크기, 재료, 가구, 공용공간, 건물 외관 등 물리적 요소에 대해 상당히 높이 만족하고 있었다. 또한 이들은 개인실이 관리하기에 용이하며 안락함과 프라이버시를 최대한 보장하게끔 조직되어 있다고 생각하고 있었다.

보다시피 내 방은 아주 훌륭해요. 충분히 넓고 내가 필요한 건 모두 갖추어져 있죠...혼자 있고 싶을 때 아무에게도 방해받지 않고 혼자 있을 수 있어요. (사례19)

표 4. 조사대상자의 ALF 전반적 만족도 및 만족도관련 주요영향요인

	진반적 만족도	만족도관련 주요영향요인			
		물리적	사회적	조직적	
시설 1	사례1	○	○	△	○
	사례2	○	○	△	○
	사례3	○	○	△	○
	사례4	○	○	△	○
	사례5	△	△	△	○
시설 2	사례6	●	●	○	●
	사례7	●	●	●	●
	사례8	●	●	●	●
	사례9	●	●	●	●
	사례10	●	●	●	●
시설 3	사례11	○	○	●	○
	사례12	○	●	○	○
	사례13	○	○	●	△
	사례14	○	○	●	●
	사례15	●	○	●	●
시설 4	사례16	●	○	●	●
	사례17	●	○	●	●
	사례18	○	○	○	●
	사례19	○	○	○	●
	사례20	○	●	○	○
시설 5	사례21	●	○	△	●
	사례22	○	○	●	○
	사례23	△	○	△	○
	사례24	●	○	●	○
	사례25	○	○	●	○

\*●: 매우 만족 ○: 만족 △: 그저 그렇다

그러나 일부 응답자는 개인실내 수납공간의 부족, 다리를 많이 구부리기 힘든 고관절염 환자가 편하게 걸터앉기에 너무 낮은(30cm 이내) 샤워실 시트높이, 너무 높아 접근하기 어려운 수납장 선반 등을 불만 요인으로 지적하였다.

2) 사회적 환경 만족도

무엇보다도, 시설주거내 직원 및 가족원들과의 밀접한 상호작용이 거주자들로 하여금 현재 거주지에 대해 크게 만족하게 하는 주요인으로 나타났다. 비록 모든 응답자들이 현거주지에서의 생활에 대해 전체적으로는 만족한다고 했지만 일부의 경우에는 타인과 함께 살아야 하는 데서 오는 고립감 혹은 그들이 이제까지 수행해오던 사회적 역할 상실 때문에 시설주거에서의 생활에 대해 부정적인 관점을 표명했다. 특히 이전 주택에서 가족, 친구들과 폭넓고 밀접한 사회적 연결망을 구축해오던 거주자들은 현 거주지에서 더욱 외로움을 느꼈다. 네명의 조사대상자들은 자신들의 출신 지역이나 생활습관에 기인한 문화적 차이에서 오는 심리적 고립감을 호소하기도 했다.

(이곳엔) 예전 집에서만큼 친구가 많지 않아요. 여긴 아주 잘 꾸며져 있긴 하지만 (거주자들) 서로 간에 일상적인 방문이 없죠. 사람들과 대화를 하려면 아래층으로 내려가야 하는데 나에겐 그게 힘들어요. (그 사람들은) 전형적인 남부사람들이거든요. 나는 양키(북부인)인데...(웃음). (사례15)

3) 조직적 환경 만족도

대다수의 거주자들은 현재 거주지의 정책이나 프로그램에 대해 긍정적이었다. 5개 시설 중 한 곳을 제외하고는 거주자 자치회(Residents Committee)가 있어서 거주자와 직원들 간에 다양한 의견교환이 가능하였다. 시설이 제공하는 서비스, 편의시설, 활동 프로그램 등에 대해선 거의 모든 응답자들이 만족한다고 하였다. 그러나 일부 적극적이며 사교적인 성격의 거주자를 제외하고는 실제로 이러한 활동프로그램에의 참여율은 상당히 저조한 것으로 나타났다. 한편 공동생활을 위해 정해놓은 규칙 등에 대한 거부감을 언급하는 응답자도 있었다.

(여기서는) 식사시간을 꼭 지켜야 하죠. 자는 시간은 비교적 자유롭지만. 목욕시간도 정해져 있어요. 자기 맘대로 샤워나 목욕시간을 정할 수 없어요. 그게 규칙이라는 건 이해하지만 이걸 내가 살아오던 방식이 아니에요. (사례11)



## V. 결론 및 제언

노인보호시설주거의 '집'으로서의 만족도는 인간과 환경과의 조화 (person-environment matching)라는 맥락에서 설명될 수 있다. 만일 어떤 사람이 자신의 인생에서 'A' 라는 것에 최우선적인 가치를 두고 있고 현재의 주거가 자신에게 'A'와 관련된 충분한 내용을 제공한다면, 거주자는 현 거주지에 대해 만족하게 되며 이를 진정한 자신의 '집'으로서 인식하게 될 것이다. 본 연구에서는 단지 열명 이내의 응답자만이 이러한 유형의 조화를 보였다.

주거욕구를 실현시킬 만한 적극적인 다른 대안이 없는 경우, 만일 거주자가 생각하는 주거욕구상의 우선순위와 현재 거주기간에 부조화가 발생하면 사람들은 먼저 자신의 현거주지에 적응하기 위해 주거욕구상의 우선순위를 재조정함으로써 현재의 생활상태를 조절하고자 한다. 본 연구의 조사대상자들은 건강악화나 돌보아줄 가족원의 상실 등으로 인해 현재의 거주시설로 이주해왔다. 이주한 후 대부분의 거주자들은 자신의 현재 생활상태에 맞도록 우선적인 가치나 요구를 교환(trade-off)하거나 스스로 적응하는 과정을 통해 현재의 거주지를 내 '집'처럼 느끼고자 노력하였다. 그러나 일부 거주자들은 자신들이 오랜 기간동안 지속해온 가치나, 생활양식, 개성 등에 기인한 부적응으로 인해 현 거주지를 전혀 내 '집'처럼 느끼지 못하고 있었다. 그들에게 있어서 현재의 거주지는 단지 편안하고 인락하며 기능적으로 편리한 환경일 뿐이었으며 이러한 결과는 5개 노인보호시설주거의 상이한 조건에 관계없이 거의 유사하게 나타났다.

노인보호시설주거 거주자들에게 가장 중요한 이슈 중 하나는 독립성을 유지시키는 것이다. 실제로 독립성이란 자신의 '집'에서 살 수 있는 능력과 직접적으로 연결된다. 면접조사 결과 많은 응답자들이 앞으로 지금보다 더 타인의존도가 높은 수준의 시설-nursing home-로 이동하게 될 것을 막연히 두려워하고 있었다. 현 거주지가 결코 진정한 의미의 내 '집'이 될 수는 없다고 생각하면서도 미래에 다가올 더 큰 독립성의 부재에 대한 막연한 두려움이 아마도 현 거주지에 대한 높은 만족도를 설명하는 또 다른 요인이 될 수 있을 것이다.

'집'이란 거주자가 살아오면서 겪게 되는 모든 경험과 추억 등이 서려진 곳이다. 그런 의미에서 본다면, 그 안에 내재된 개인적 역사와 생활을 배제한 그 어떠한 인위적 환경도 결코 완전한 '집'이 될 수는 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 어쩔 수 없이 내 집을 떠나 타인의 지원이 필요하게 되는 경우에는 가능하면 최대한 집과 같은 속성을 부여하여 노후에 겪게 되는 심리적 고립감이나 외로움을 최소화시키는 방안이 강구되어야 할 것이다.

노인들은 매우 다양한 속성을 지닌 집단이다. 이러한 특성은 본 연구에서도 잘 드러나 많은 노인거주자들이 과거의 경험이나 사회적 배경 등에서 다양한 특성을 보였고 이것이 집단생활 속에서 부딪치면서 어쩔 수 없이 발생하게 되는 불편과 심리적 고립감, 갈등을 호소하는 경우가 많았다. 전체적으로 노인보호시설주거 자체는 집처럼 편안하고 안전한 물리적 환경을 충분히 제공하고 있음에도 불구하고 많은 사람들에 의해 활발히 사용되지 않고 있었다. 따라서 이러한 공간이 보다 많이 활용될 수 있도록 하기 위해 보다 다양한 거주자 특성을 배려한 소규모 그룹을 위한 공간배치가 요구된다. 거주자들 간에 빈번한 사회적 교류나 활동 프로그램에의 참여율이 저조한 것 역시 노인들의 다양한 배경에 기인한 차이 때문이다. 따라서 앞으로는 물리적 공간구성과 마찬가지로 거주자들의 다양한 배경적 특성을 고려한 소집단 위주의 다채로운 활동프로그램 개발이 함께 고려되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

1. Altman, I., & Chemers, M. (1980). *Culture and environment*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
2. Amerigo, M. (2002). A psychological approach to the study of residential satisfaction. In J. I. Aragonés, G. Francescato, & T. Garling (Eds.), *Residential Environments: Choice, satisfaction, and behavior*, 81-99. Westport, CT: Greenwood Publishing Group, Inc.
3. Calkins, M.P., & Weisman, G.D. (1999). Models for environmental assessment. In B. Schwarz & R. Brent (Eds.), *Aging, autonomy, and architecture: Advances in assisted living*, 130-140. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
4. Campbell, A., Converse, P.G., & Rodgers, W. (1976). *The quality of American life*. New York: Russell Sage Foundation.

5. Cohen, U., & Weisman, J. (1991). *Holding on to Home: Designing environments for people with dementia*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
6. George, L.K. (1980). *Role transitions in later life*. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
7. George, L.K. (1990). Social structure, social processes, and social-psychological states. In R.H. Binstock & L.K. George (Eds.), *Handbook of aging and the social sciences*, (3rd ED.), 186-200. San Diego: Academic Press.
8. Gold, M. (1985). *Guide to housing alternatives for older citizens*. New York: Consumers Union of United States, Inc.
9. Hansson, R.O., & Carpenter, B.N. (1994). *Relationships in old age: Coping with the challenge of transition*. New York: The Guilford Press.
10. Kane, R.A., Baker, M., Salmon, J., & Veazie, W. (1998). Consumer perspectives on private versus shared accommodations in assisted living settings. Washington, DC: AARP.
11. Krause, N., & Markides, K. (1990). Measuring social support among older adults. *International Journal of Aging and Human Development*, 30, 37-53.
12. Moos, R.H., & Lemke, S. (1994). *Group residences for older adults: Physical features, policies, and social climate*. New York: Oxford University Press Inc.
13. National Center for Assisted Living (2000). *Guiding principles of assisted living*. Washington, DC: AHCA.
14. Pastalan, L., Jones, V., Schwarz, B., Sekulski, R., & Struble, L.M. (1993). *Homelike attributes of dementia special care units*. National Center for Housing and Living Arrangements for Older Americans. Ann Arbor, MI: University of Michigan College of Architecture and Urban Planning.
15. Rapoport, A. (1980). Environmental preference, habitat selection and urban housing. *Journal of Social Issues*, 36, 118-133.
16. Regnier, V.A. (1994). *Assisted living housing for the elderly: Design innovations from the United States and Europe*. New York: Van Nostrand Reinhold.
17. Sikorska, E. (1999). Organizational determinants of resident satisfaction with assisted living. *Gerontologist*, 39, 4, 450-456.
18. Smith, M. (2000). Satisfaction. In R.L. Kane & R.A. Kane (Eds.), *Assessing older persons*, 261-299, New York: Oxford University Press.
19. Taliaferro, L. (1998). *Archetypal place concept for assisted living private dwelling*. Master's thesis, Virginia Polytechnic Institute & State University., Blacksburg.
20. Virginia Health Information (1998). *Long-term care: A consumers' guide*. Richmond, VA: Virginia Department for the Aging.
21. Wilson, K. (1990). *Assisted Living: The Merger of Housing and Long Term Services*. *Long Term Care Advances* 1, 4, 1-8.