

# 병원 위탁급식의 질적 향상을 위한 병원과 위탁회사 영양사간의 급식업무에 대한 중요도 및 수행도 조사

김진희\* · 광동경\*\* · 홍원수\*\*\* · 류은순†

(주)현대푸드시스템\* · 연세대학교 식품영양학과\*\* · 상명대학교 외식영양학과\*\*\* · 부경대학교 식품생명공학부

## A Study on the Importance and Performance of Foodservice Tasks between Dietitian from Hospitals and Contract Managed Foodservice Companies

Jin-Hee Kim\* · Tong-Kyung Kwak\*\* · Wan-Soo Hong\*\*\* · Eun-Soon Lyu†

*Hyundai Foodservice Co.Ltd\**

*Department of Food and Nutrition, Yonsei University\*\**

*Department of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University\*\*\**

*Faculty of Food Science and Biotechnology, Pukyong National University*

### ABSTRACT

This study compared the importance of food service, views to the performance, management objectives, and recognition gap about the contract contents towards the dietetic departments of hospitals that manage the patients' food service and managers of contract managed companies, and dietitians. It conducted questionnaires and survey towards the vice director and dietitians of 17 hospitals, over 500 beds, and the persons responsible for contract managed companies and dietitians who were in charge of food service. The hospitals showed significantly ( $p < 0.05$ ) higher the importance scores in menu planning, the distribution of meal, sanitation management, and leadership than those of the contract managed companies. In the difference of hospitals and contract managed companies about performance, it appeared high in the contract managed companies. In the importance of the foodservice management objective, the hospital had significantly ( $p < 0.05$ ) higher scores in the management of client's satisfaction and quality improvement element through management innovation than those of the contract managed companies. In the importance of contract term, the contract method, expense, and payment condition of commission fee were significantly ( $p < 0.05$ ) high scores in the contract managed companies, compared to the hospital.

**Key Words** : Importance, Performance, Hospitals contract managed companies

### 서론

우리 나라는 소득수준의 향상과 국제화에 따른 소비자의 의식수준이 높아지면서 병원의 의료행위도 제공자 중심에서 환자중심으로 변해가고 있다. 이에 병원

급식도 단지 환자에게 먹인다는 생물학적 관점에서 이제는 질병 치료의 적극적 수단이며 환자 중심 서비스 일환으로 간주되는 진료지원업무의 중요한 부분으로 변해가고 있다.

국내 의료기관의 환경변화를 살펴보면, 1989년 전 국민 의료보험 실시 이후로 의료수요와 입원의료 이용도 급격히 증가하게 되었다. 1990년대에 들어서면서 의료기관간의 경쟁은 더욱 치열해졌고 소비자의

접수일 : 2005년 7월 6일, 채택일 : 2005년 9월 23일

†Corresponding author : Eun-Soon Lyu, Faculty of Food Science and Biotechnology, Pukyong National University, 599-1 Deayeon-3 dong, Nam-gu, Busan 608-737, Korea  
Tel : 051)620-6336, Fax : 051)620-6330,  
E-mail : eslyu@pknu.ac.kr

양질의 의료서비스에 대한 요구가 계속 증가하게 되었다. 이러한 가운데 1995년부터 의료시장의 개방으로 인해 국내 의료기관들은 발달된 의료기술 및 병원 경영기법을 갖춘 외국 의료기관들과 완전 자유경쟁에서 생존해야하는 상황에 처함으로써 새로운 병원경영의 전략이 필요하게 되었다. 특히 환자에 대한 보험진료수가의 통제와 지불제도의 변혁으로 병원의 수익성은 더욱 감소하게 되었고 의료기관의 서비스 평가 도입 및 서비스 개선의 필요성에 따라 병원은 경영의 합리화 방안으로 병원급식의 위탁화를 진전시키게 되었다(1-3).

국내 병원 환자급식의 위탁운영은 1989년 8월 서울 캐터링서비스가 시작한 이후 점진적으로 위탁화가 이루어지고 있는데 기존의 대규모 대학병원보다는 신설 병원 및 중소병원을 중심으로 점진적으로 위탁화가 이루어지고 있다. 이는 기존 대학병원의 경우, 규모가 클수록 직원의 정리문제가 용이하지 않고 직원들의 위탁 경영에 따른 고용 불안감 조성이 노사갈등으로 이어져 대립을 초래하여 오히려 경쟁력이 악화될 수 있다는 우려 때문이다(4).

위탁급식은 지속적으로 확대되고 있지만 여러 가지 문제점들이 지적되고 있다. 김(5)은 위탁급식회사의 병원급식 전문인력과 시스템적인 준비가 되어 있지 않은 상황에서 급속한 병원급식의 위탁화 추진은 운영상 많은 부작용을 초래할 뿐 아니라 비합리적인 업체 선정 방식에 의한 저비용 위탁으로 환자 급식의 품질 및 서비스 수준의 급격한 저하를 초래할 수 있음을 지적하였다(5). 계약방식에서도 병원과 위탁회사의 계약방식은 대부분 식단가제 계약제로 계약 시 고객사와 위탁회사가 급식소의 규모, 급식인원의 유동성 등을 고려한 서로 협력차원에서의 합리적인 조건이 무시된 상황에서 계약이 이루어지고 있다고 보고하며 국내 계약방식의 문제점이 지적되었다(6). 위탁급식 품질 향상을 위한 급식비 및 투자비의 적정 수준 산정에 관한 연구(7)에서도 위탁급식의 운영 계약은 쌍무계약의 기본적 성격에 따라 대등한 당사자간의 공정한 계약이 이루어져야 급식의 질적 수준을 유지할 수 있으나 우리나라는 아직 이러한 협력관계가 부

족하다고 보고하였다. 위탁급식 실태조사 연구(8)에서도 병원은 음식의 질과 서비스 수준에 관한 철저한 점검이 필요하며 합리적으로 산출된 적정한 식단가 수준 내에서 위탁회사가 제안한 입찰가를 결정해야 한다고 제시하였다.

외국의 병원급식 위탁 현황을 살펴보면, 미국의 경우, 2002년도 병원급식이 전체 위탁급식시장에서 20%를 차지하고 있고(9) 독일의 경우는 25.5%인데 독일의 경우, 위탁급식 전문업체를 결정하는데 적용되는 법적인 기준은 없지만 위생법규에 HACCP 도입은 의무로 규정하고 있어 모든 급식소에서 HACCP을 의무적으로 적용하고 있다(10). 일본의 경우, 2001년 전면 위탁을 하고 있는 병원의 비율은 30.0%이며 작은 병원이 큰 병원보다 위탁율이 높으며 위탁을 하는 이유는 업무 운영의 효율화가 가장 높은 비율로 나타났다(11). 또한 일본의 경우, 1992년 의료법의 개정에 의해 의료기관이 특정업무를 외부 위탁하는 경우에 병원급식 업무에 대한 위탁규정 및 병원급식 수탁 자격 요건에 대해 구체적으로 명시하는 법령을 규정하여 병원 서비스 질을 확보하도록 하고 있다(12).

우리나라의 경우, 병원 위탁급식 역사는 15년 이상이 되었지만 아직 위탁급식의 질 보증에 대한 명확한 기준 및 요건이 마련되어 있지 않다. 특히 위탁회사의 경우, 사업 확장을 위한 치열한 경쟁으로 인해 과도한 초기 시설투자비와 낮은 식단가 계약을 함으로써 병원급식의 질과 위생 수준을 떨어뜨릴 수 있다. 이러한 경우, 병원과 위탁회사 간에 급식업무에 대한 인식에 차이가 생길 수 있으며 이는 양질의 급식서비스 제공을 위한 공감대 형성이 낮아져 조직 간의 갈등이 일어날 뿐 아니라 결국은 환자의 만족에도 영향을 줄 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 환자급식을 위탁하고 있는 병원과 이를 수탁하여 운영하고 있는 위탁회사 책임자 및 영양사의 환자 급식업무에 대한 중요도 및 수행도에 대한 견해 및 경영목표, 계약 내용 등에 대한 인식을 조사 분석하여 앞으로 병원과 위탁회사 간에 업무 만족을 향상시키는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 조사 대상 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구의 조사대상 병상은 서울·경기·충청·강원 지역의 병원 중에서 환자식을 위탁급식전문회사에 의해 위탁 실시하고 있는 허가 병상수 500병상 이상 규모의 17개 병원과 이들 병원의 급식을 위탁하고 있는 급식위탁업체 10개 업체를 대상으로 하였다. 설문지 배부 방법은 강원지역의 2개 병원은 우편을 통해서 설문지를 배부하였고 나머지 15개 병원은 직접 방문하여 설문내용과 그 취지를 설명한 후 설문조사를 실시하였다.

설문지 조사 대상은 병원의 경우, 환자식을 위탁 운영하고 있는 병원 영양부서의 책임자, 급식관리 담당 영양사와 일부 급식관리와 임상영양관리를 담당하고 있는 영양사에게 각각 1부씩 작성하도록 하여 17개 병원에 51부를 배부하였으며 이중 46부(회수율 90%)가 회수되었다. 위탁회사의 경우, 병원의 환자식을 수탁 운영하고 있는 각 위탁회사의 책임자 및 급식관리 영양사에게 각각 1부씩 작성하도록 하여 총 59부의 설문지를 배부하였으며 이중 57부(회수율 97%)가 회수되었다.

본 연구 논문에서는 급식업무의 중요도와 수행도 간 차이검증 및 경영목표의 중요도, 계약조건의 중요도에 대한 차이 검증을 위해서 Paired t-test를 사용하였으므로 병원과 위탁회사의 설문지 사용수를 46부로 똑같이 맞추어서 통계처리 하였다.

병원과 위탁회사 설문지는 모두 2003년 11월 3일부터 배부하였고, 2003년 11월11일까지 회수하였다.

### 2. 설문 내용의 개발과 구성

본 연구에서 설문내용은 병원급식 질 관리 기준 및 질 평가 등의 선행연구(7,13,14)를 참고로 개발하였다. 작성된 설문지는 위탁운영 병원의 영양부서 책임자와 위탁회사 책임자의 검증을 거쳐 수정, 보완하여 개발하였으며, 병원과 위탁회사 모두 동일한 내용을

적용하였다.

설문지 내용에서, 본 연구에 사용한 설문지는 크게 5개 영역으로 구성하였으며, 급식업무의 중요도 및 수행도(102문항), 급식 경영목표의 중요도(7문항), 계약내용에 대한 견해(14문항) 등 총 225문항으로 구성하였다. 급식업무의 중요도 및 수행도 내용은 총 6개 분야로 구성하였는데, 식단 및 영양관리 12문항(식사처방관리, 식단계획, 식단관리), 구매 및 저장관리 13문항(구매관리, 저장관리), 작업관리 12문항(조리공정관리, 배식관리), 시설 및 설비관리 7문항, 위생 및 안전관리 24문항(위생관리, 안전관리), 급식경영 및 평가관리 34문항(계획, 위탁회사 조직, 리더십, 인적자원관리, 정보관리, 품질경영, 재무 및 원가관리)으로 구성하였다.

급식 경영목표 중요도와 개인평가 중요도에 관한 내용은 설문에 응한 500병상 규모 이상의 4개 병원과 대기업급 위탁회사 4군데의 경영목표와 인사평가 자료를 가지고 동일한 의미의 공통 핵심내용을 발췌하여 개발하였으며, 급식 경영목표 중요도 문항은 수익성 중심의 경영, 고객만족 경영 등으로 구성하였다.

계약조건의 중요도에 대한 내용은 병원과 위탁회사 간 계약내용의 주요 공통사항 중 급식업무 수행에 영향을 줄 수 있는 내용을 발췌하여 적용하였고 계약방식, 계약 급식 단가 등으로 문항을 구성하였다.

각각의 문항에 대한 측정척도는 Likert의 5점 척도를 이용하여 1점 전혀 중요하지 않다(전혀 수행되고 있지 않다)~5점 매우 중요하다(매우 잘 수행된다)로 구분하였다.

### 3. 통계분석 방법

본 연구의 결과는 SPSS/Win 9.0 PC package를 이용하여 통계분석하였다. 조사대상 병원과 위탁회사의 일반사항 및 병원영양사 및 위탁회사 영양사의 일반사항에 대한 문항들은 빈도, 백분율을 구하였다. 급식업무의 중요도와 수행도간 차이검증과 경영목표의 중요도, 계약조건의 중요도에 대한 차이는 t-검정(paired t-test)을 실시하였다. 본 연구에 사용된 평가도구의 내

적 일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 신뢰도 분석에서 각 영역에 속하는 하위 문항들의 경우, 모든 항목에서  $\alpha$ 값이 0.70-0.97로 나타내어 Nunnally (15)가 제시한 신뢰 구간 0.70을 만족시켰다.

## 연구 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반사항

본 논문에서 조사한 병원과 이 병원에서 위탁급식을 담당하고 있는 위탁회사 영양사의 일반사항에 대한 분석결과를 Table 1에 제시하였다. 전체적으로 조사대상자의 직위를 보면, 전체 103명 중 과장 이상은 14.6%, 계장은 13.6%, 주임은 8.7%, 영양사는 63.1%이었다. 경력에서는 5년 미만이 53.4%이고 15년 이상은 12.7%인데 경력이 15년 경력은 병원에 근무하는 조사대상자들에게서만 관찰되었다. 5년 미만인 영양사의 경우, 병원은 30.4%이고 위탁회사 71.9%로 병원과 위탁회사의 경력 연수 차이가 매우 큰 것으로 나타났다. 영양사의 병원역할 수준에 대한 연구에서 (16)

영양사직무의 수행수준은 영양사직의 경륜이 길어감에 따라 직무에 대한 숙련도, 이해도, 경험, 자신감 등의 축적으로 수행정도가 향상됨을 알 수 있다고 보고하였다. 본 연구결과에서는 병원의 영양사는 경력이 길고 위탁회사는 경력이 짧아 병원 측에서 요구하는 급식업무 수행수준과 위탁회사에서의 급식업무 수행수준에 따른 인식 및 만족도에 차이가 클 것으로 예상된다.

### 2. 급식업무의 중요도와 수행도 분석

#### (1) 병원에서 급식업무의 중요도와 수행도간 차이

병원에서 근무하는 조사대상자들의 급식업무의 내용에 대한 중요도와 수행도 결과를 Table 2에 제시하였다. 병원에 근무하는 조사대상자들이 판단하는 급식업무의 내용의 중요도 및 이들이 위탁회사에서 수행하는 것에 대한 인식의 총 평균 점수는 각각 4.52점, 3.43점으로 나타났으며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 이와 같이 병원에 근무하는 책임자 및 영양사들은 급식업무의 전반적인 사항이 매우 중요하다고 판단하고 있었으나 이들은 위탁회사에서의 급식업무를 수행하는 정도에 대해서는 낮게 평가하고 있는 것으로 나

Table 1. Characteristics of subjects

Characteristics	Hospitals(N=46)		Contract managed companies(N=57)		Total(N=103)		
	N	%	N	%	N	%	
Duty	Director	14	52.2	1	1.8	15	14.6
	Chief	6	4.3	8	14.0	14	13.6
	Manager	3	17.4	6	10.5	9	8.7
	Dietitian	23	26.1	42	73.7	65	63.1
Career(yrs)	<5	14	30.4	41	71.9	55	53.4
	5 ≤ yrs < 10	8	17.4	8	14.0	16	15.5
	10 ≤ yrs < 15	10	21.7	5	8.8	15	14.6
	15 ≤ yrs < 20	5	10.9	-	-	5	4.9
	20 <	8	17.4	-	-	8	7.8
Ages(yrs)	20-29	13	28.3	43	75.4	56	54.4
	30-39	21	45.7	14	24.6	35	34.0
	40-49	7	15.2	-	-	7	6.8
	≥ 50	5	10.9	-	-	5	4.9
Education level	College	1	2.2	8	14.0	9	8.7
	University	22	47.8	43	75.4	65	63.1
	Graduate school	23	50.0	6	10.5	29	28.2

Table 2. Importance and performance of foodservice tasks in hospitals

Mean±SD

Foodservice tasks		Importance	Performance	t-value
Menu and nutrition management	Dietary regimen	4.82±0.33	3.96±0.85	7.25**
	Menu planning	4.63±0.40	3.38±0.77	11.32**
	Menu management	4.47±0.43	3.75±0.56	8.67**
	Mean	4.61±0.34	3.68±0.61	11.20**
Purchasing and storage management	Purchasing management	4.47±0.48	3.68±0.62	10.19**
	Storage management	4.61±0.43	3.88±0.74	7.10**
	Mean	4.53±0.42	3.77±0.61	9.64**
Work management	Production flow	4.44±0.47	3.21±0.73	9.84**
	Distribution and service	4.66±0.38	3.51±0.55	13.88**
	Mean	4.55±0.38	3.36±0.53	13.83**
Facility and equipment management		4.30±0.51	3.36±0.61	10.07**
Hygiene and safety management	Hygiene management	4.66±0.36	3.63±0.56	13.24**
	Safety management	4.45±0.58	3.50±0.76	9.51**
	Mean	4.63±0.37	3.61±0.55	13.91**
Foodservice administration and appraisal management	Planning	4.60±0.56	3.11±0.87	11.49**
	Organizing of company	4.47±0.51	3.16±0.67	11.34**
	Leadership	4.66±0.40	3.35±0.71	12.83**
	Human resources management	4.28±0.56	2.86±0.71	10.82**
	Information management	4.51±0.45	3.33±0.61	11.23**
	Quality management	4.40±0.55	3.12±0.72	10.46**
	Finance and cost management	4.56±0.58	3.30±0.70	10.15**
Mean	4.45±0.47	3.13±0.56	14.55**	
Total Mean		4.52±0.37	3.43±0.48	16.17**

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01.

타났다. 6개의 영역에서, 중요도 점수는 위생 및 안전 관리가 가장 높았고 시설 및 설비관리가 가장 낮게 나타났다. 위탁회사에서 수행하고 있는 업무에 대한 인식에서는 구매 및 저장관리가 가장 높았고 급식경영 및 평가관리가 가장 낮게 나타났다. 급식업무 내용 중 중요도와 수행도간의 점수 차이는 급식경영 및 평가관리(1.32점)가 가장 높았고, 구매 및 저장관리(0.76점)가 가장 낮았다. 김 등 (17)의 연구에서도 조사대상 병원의 급식업무요소의 모든 항목에서 중요도가 수행도보다 유의적(p<0.01)으로 높았다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

## (2) 병원에서 급식업무의 중요도-수행도 분석(IPA)

병원에 근무하는 조사대상자의 급식업무에 대한 중요도와 수행도에 대한 격자도를 Fig. 1에 제시하였

다. Green (18)이 제시한 격자도 구분에 의해 본 연구에서도 수행도의 평균값(3.43점)을 X축의 분할선으로 하고, 중요도의 평균값(4.52점)을 Y축의 분할선으로 하여 도식하였다. 중요도 점수는 높으나 수행도가 낮다고 인식하고 있는 영역인 Focus Here은 식단체획, 급식경영계획, 리더십, 재무 및 원가관리로 나타나 위탁회사에서는 이 항목에 대한 수행도를 높이는 방안에 대한 집중적인 관리가 필요하겠다. 병원에서 중요도도 높고 수행도 높다고 인식하고 있는 영역인 Doing Great는 식사처방관리, 저장관리, 배식관리, 위생관리로 나타나 이 항목들은 지속적으로 잘 유지하는 것이 바람직하겠다. 병원에서 중요도와 수행도가 낮다고 인식하는 영역인 Low Priority는 조리공정관리, 위탁회사 조직, 품질경영, 정보관리 등으로 나타났다. 병원에서 중요도는 낮으나 수행도가 높다고 인식하는 영역인

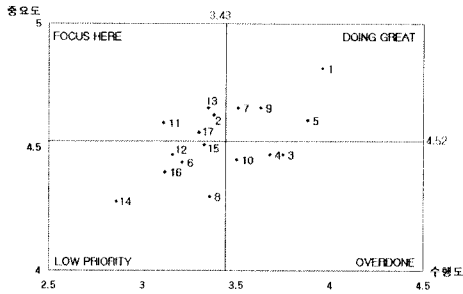


Fig. 1. Importance and performance analysis of foodservice tasks in hospitals

Foodservice tasks	
Focus here	2. Menu planning 11. Planning 13. Leadership 17. Finance and cost management
Doing Great	1. Dietary regimen 5. Storage management 7. Distribution and service 9. Hygiene management 6. Production flow 8. Facility and equipment management
Low Priority	12. Organizing of company 14. Human resources management 15. Information management 16. Quality management
Overdone	3. Menu management 4. Purchasing management 10. Safety management

Overdone는 식단관리, 구매관리, 안전관리로 나타났다.

(3) 위탁회사에서 급식업무의 중요도와 수행도간 차이

위탁회사에 근무하는 조사대상자들의 병원의 급식 업무의 내용에 대한 중요도와 수행도를 Table 3에 제시하였다. 위탁회사에 근무하는 조사 대상자들이 판단하는 급식업무의 내용의 중요성 수행도 총점은 각각 4.33점, 3.62점이며 유의적인(p<0.01) 차이를 보였다. 6개 급식업무 영역 모두에서 중요도가 수행도보다 유의적(p<0.01)으로 높게 나타났다. 중요도 점수는 위생 및 안전관리가 가장 높았고 급식 경영 및 평가가 가장 낮게 나타났다. 수행도 점수는 구매 및 저장관리가 가장 높았고 시설 및 설비관리가 가장 낮게 나타났다. 중요도와 수행도간의 점수 차이는 시설 및 설비관리(1.08점)가 가장 높았고 구매 및 저장관리(0.31점)가 가장 낮게 나타났다. 김 (8)의 연구에서도, 위탁회사에서 인식하는 각 업무 항목의 중요도는 식단 및 영양관

Table 3. Importance and performance of foodservice tasks in contract managed companies

Mean±SD

Foodservice tasks		Importance	Performance	t-value
Menu and nutrition management	Dietary regimen	4.64±0.55	3.71±0.68	9.86**
	Menu planning	4.32±0.61	3.59±0.70	7.62**
	Menu management	4.37±0.51	4.10±0.57	3.62**
	Mean	4.42±0.46	3.83±0.50	8.49**
Purchasing and storage management	Purchasing management	4.41±0.63	4.09±0.81	3.54**
	Storage management	4.49±0.55	4.18±0.56	4.77**
	Mean	4.41±0.68	4.10±0.72	4.64**
Work management	Production flow	4.29±0.58	3.79±0.65	5.94**
	Distribution and service	4.46±0.58	3.80±0.61	8.96**
	Mean	4.33±0.64	3.76±0.65	8.29**
Facility and equipment management		4.29±0.55	3.21±0.80	8.93**
Hygiene and safety management	Hygiene management	4.45±0.60	3.81±0.66	7.94**
	Safety management	4.40±0.72	3.88±0.77	5.25**
	Mean	4.43±0.63	3.81±0.67	7.92**
Foodservice administration and appraisal management	Planning	4.26±0.71	3.76±0.81	5.20**
	Organizing of company	4.29±0.67	3.64±0.67	6.25**
	Leadership	4.29±0.68	3.32±0.70	9.95**
	Human resources management	4.08±0.64	3.03±0.62	10.11**
	Information management	4.21±0.67	3.47±0.84	7.13**
	Quality management	4.18±0.57	3.45±0.57	8.77**
	Finance and cost management	4.46±0.67	3.12±0.72	10.80**
Mean	4.19±0.56	3.29±0.57	13.18**	
Total Mean		4.33±0.50	3.62±0.53	11.70**

\*\* p<0.01.

리와 위생 및 안전관리의 순위가 높았다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 특히 위생 및 안전관리의 중요도가 높은 것은 무엇보다도 식중독발생이 급증함에 따라 위탁회사에서는 위생에 대해 더 많이 강조하기 때문인 것으로 사려할 수 있겠다.

**(4) 위탁회사에서 급식업무의 중요도-수행도 분석(IPA)**

위탁회사에 근무하는 조사대상자의 급식업무에 대한 중요도에 비하여 수행도가 낮아 중점 관리되어야 할 업무를 규명하기 위하여 중요도 및 수행도의 평균 값을 각각 Y축과 X축으로 하여 격자도를 도식하여 제시하였다(Fig. 2). Focus Here는 재무 및 원가관리로 나타났고 Doing Great는 식사처방관리, 식단관리, 구매관리, 배식관리, 위생관리 등으로 나타났다. Low Priority는 식단체획, 시설 및 설비관리, 리더십, 품질경영 등으로 나타났으며 Overdone는 조리공정관리, 급식경영 계획, 위탁회사 조직으로 나타났다.

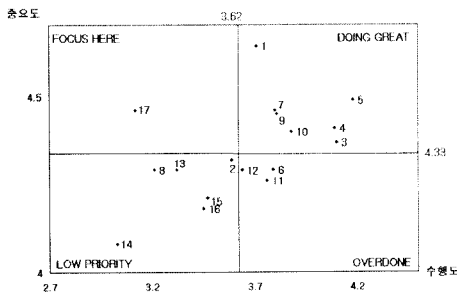


Fig. 2. Importance and performance analysis of foodservice tasks in contract managed companies

Foodservice tasks	
Focus here	17. Finance and cost management
Doing Great	1. Dietary regimen 3. Menu management 4. Purchasing management 5. Storage management 7. Distribution and service 9. Hygiene management 10. Safety management
Low Priority	2. menu planning 13. Leadership 8. Facility and equipment management 14. Human resources management 15. Information management 16. Quality management
Overdone	6. Production flow 11. Planning 12. Organizing of company

**(5) 급식업무에 대한 병원과 위탁회사의 중요도**

병원과 위탁회사에 근무하는 조사대상자들의 병원의 급식업무의 내용에 대한 중요도에 대한 차이 결과를 Table 4에 제시하였다. 급식업무의 내용의 중요도에서, 모든 영역에서 병원이 위탁회사보다 높은 점수를 보였고 이에 대한 총 평균은 병원은 4.52점, 위탁회사는 4.33점이며 유의적인(p<0.05) 차이가 나타났다. 6개의 급식업무 영역에서, 식단 및 영양관리에서 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.05)으로 높은 점수를 보였고 하위영역 중에서는 식사처방관리(p<0.05)와 식단체획(p<0.01)에서는 유의적인 차이를 나타냈으나 식단관리에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 작업관리에서는 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.05)으로 중요도 점수가 높게 나타났는데 하위 영역에서는 배식관리에서만 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.05)으로 높은 점수를 보였다. 위생 및 안전관리에서는 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.05)으로 중요도 점수가 높게 나타났는데 하위영역에서는 위생관리에서만 유의적인(p<0.05) 차이를 보였다. 급식경영 및 평가관리에서는 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.05)으로 높은 점수를 보였는데 하위영역 중에서는 계획, 리더십, 정보관리 영역에서 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.01)으로 중요도 점수가 높게 나타났다.

병원과 위탁회사측 운영자의 위탁업무 중요도에 대한 견해를 비교 분석한 연구(8)에서, 구매 및 저장관리, 작업관리, 시설 및 설비관리 업무에 대하여 병원 영양부서장은 중요하고도 필요한 업무로 생각하였으나 위탁회사의 영양사는 상대적으로 중요하지 않게 생각한다고 보고한 바, 본 연구에서도 병원과 위탁회사 간에 중요도에 대한 인식에 차이가 있어 유사한 결과를 보였다.

**(6) 급식업무에 대한 병원과 위탁사의 수행도**

병원과 위탁회사에 근무하는 조사대상자들의 급식업무의 내용에 대한 수행도의 차이 결과를 Table 5에 제시하였다. 급식업무의 내용의 수행도 총점은 병원보다 위탁회사가 높았으나 유의적인 차이는 보이지

Table 4. Importance between hospitals and contract managed companies

Mean±SD

Foodservice tasks		Hospitals	Contract managed companies	t-value
Menu and nutrition management	Dietary regimen	4.82±0.33	4.64±0.55	2.07*
	Menu planning	4.63±0.40	4.32±0.61	3.04**
	Menu management	4.47±0.43	4.37±0.51	0.98
Mean		4.61±0.34	4.42±0.46	2.29*
Purchasing and storage management	Purchasing management	4.47±0.48	4.41±0.63	0.49
	Storage management	4.61±0.43	4.49±0.55	1.11
	Mean	4.53±0.42	4.41±0.68	1.02
Work management	Production flow	4.44±0.47	4.29±0.58	1.46
	Distribution and service	4.66±0.38	4.46±0.58	1.99*
	Mean	4.55±0.38	4.33±0.64	2.00*
Facility and equipment management		4.30±0.51	4.29±0.55	0.09
Hygiene and safety management	Hygiene management	4.66±0.36	4.45±0.60	2.22*
	Safety management	4.45±0.58	4.40±0.72	0.38
	Mean	4.63±0.37	4.43±0.63	2.03*
Foodservice administration and appraisal management	Planning			
	Organizing of company	4.60±0.56	4.26±0.71	2.64**
	Leadership	4.47±0.51	4.29±0.67	1.44
	Human resources management	4.66±0.40	4.29±0.68	3.42**
	Information management	4.28±0.56	4.08±0.64	1.60
	Quality management	4.51±0.45	4.21±0.67	2.51**
	Finance and cost management	4.40±0.55	4.18±0.57	1.91
		4.56±0.58	4.46±0.67	0.79
Mean		4.45±0.47	4.19±0.56	2.45*
Total Mean		4.52±0.37	4.33±0.50	2.20*

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01.

않았다. 그러나 6개의 세부 영역에서, 식단 및 영양관리에서는 병원과 위탁회사 두 집단간에 유의적인 차이는 보이지 않았으나 하위영역 중에서는 식단관리에서 위탁회사가 병원보다 유의적(p<0.01)으로 높게 나타나 중요도와는 상반되는 결과를 보였다. 구매 및 저장관리에서는 위탁회사가 병원보다 유의적(p<0.01)으로 높은 수행도 점수를 보였고 하위영역에서는 구매관리에서 위탁회사가 병원보다 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 보였다. 작업관리 영역에서도 병원보다 위탁회사가 유의적(p<0.01)으로 높은 수행도 점수를 보였고 하위영역에서도 병원보다 위탁회사가 유의적(p<0.01)으로 높은 수행도 점수를 보였다. 위생 및 안전관리에서는 유의적인 차이는 보이지 않았으나 하위영역에서는 안전관리에서만 위탁회사가 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 나타냈다. 급식경영 및 평가관리는

위탁회사의 수행도 점수가 높았으나 유의적인 차이는 나타나지 않았으나 하위 영역 중 계획, 위탁회사 조직, 품질경영에서는 위탁회사가 병원보다 유의적(p<0.01)으로 높은 수행도 점수를 보였다.

전반적으로 급식업무의 수행도에 대해 병원집단과 위탁회사집단을 비교 분석한 결과는 급식업무의 중요도에 대한 결과와는 반대로 나타나는 경향이 발견되었다. 이와 같이 급식업무의 수행도 평가에 있어서, 식단관리, 구매관리, 조리공정관리, 급식경영계획 및 위탁회사 조직 등은 병원과 위탁회사가 많은 견해를 보이고 있는데 이는 업무상 갈등 및 상호 업무에 대한 만족에 어느 정도 영향을 줄 수 있으므로 상호간에 적극적인 의사소통을 통해 업무수행의 정도에 대한 인식을 낮추는 방안이 필요하겠다.



Table 5. Performance between hospitals and contract managed companies

Mean±SD

Foodservice tasks		Hospitals	contract managed companies	t-value
Menu and nutrition management	Dietary regimen	3.96±0.85	3.71±0.68	1.70
	Menu planning	3.38±0.77	3.59±0.70	1.46
	Menu management	3.75±0.56	4.10±0.57	3.15**
	Mean	3.68±0.61	3.83±0.50	1.41
Purchasing and storage management	Purchasing management	3.68±0.62	4.09±0.81	2.84**
	Storage management	3.88±0.74	4.18±0.56	2.33
	Mean	3.77±0.61	4.10±0.72	2.43*
Work management	Production flow	3.21±0.73	3.79±0.65	4.26**
	Distribution and service	3.51±0.55	3.80±0.61	2.55**
	Mean	3.36±0.53	3.76±0.65	3.42**
Facility and equipment management		3.36±0.61	3.21±0.80	1.05
Hygiene and safety management	Hygiene management	3.63±0.56	3.81±0.66	1.43
	Safety management	3.50±0.76	3.88±0.77	2.51**
	Mean	3.61±0.55	3.81±0.67	1.65
Foodservice administration and appraisal management	Planning	3.11±0.87	3.76±0.81	3.85**
	Organizing of company	3.16±0.67	3.64±0.67	3.58**
	Leadership	3.35±0.71	3.32±0.70	0.24
	Human resources management	2.86±0.71	3.03±0.62	1.24
	Information management	3.33±0.61	3.47±0.84	1.00
	Quality management	3.12±0.72	3.45±0.57	2.60**
	Finance and cost management	3.30±0.70	3.12±0.72	1.33
	Mean	3.13±0.56	3.29±0.57	1.39
Total Mean		3.43±0.48	3.62±0.53	1.88

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01.

Table 6. Importance of management objectives

Mean±SD

Management objectives	Hospitals	Contract managed companies	t-value
Pursue to profit	3.93±0.71	3.98±0.61	0.36
Client's satisfaction	4.80±0.40	4.51±0.66	2.81*
Quality improvement through management innovation	4.48±0.55	4.23±0.68	2.02*
Public service	3.52±0.69	3.53±0.71	0.03
Manpower management	3.83±0.68	3.86±0.81	0.22
Expand business	3.59±0.69	3.74±0.67	1.12
Specialization of operation system	4.39±0.61	4.19±0.79	1.40

\*p&lt;0.05.

### 3. 경영목표의 중요도에 대한 분석

병원과 위탁회사에서 급식업무를 수행함에 있어서 경영목표들을 얼마나 중요하게 고려하는지에 대한 결과를 Table 6에 제시하였다. 7가지 경영 목표 중, 병원과 위탁급식 모두 고객만족 경영이 가장 높은 점수를

보였고 다음은 경영혁신을 통한 품질개선으로 나타났지만 이 두 항목에서 병원이 위탁회사보다 유의적(p<0.05)으로 높은 점수가 나타났다. 그러나 수익성 중심 경영, 사회봉사 및 공헌, 인재 양성, 사업 확장에 서는 병원과 위탁회사집단간에 유의적인 차이는 보이지 않았으나 전반적으로 위탁회사가 병원보다 높은

#### 4. 계약방식 및 계약 조건의 중요도

조사대상 병원의 위탁 계약 방식에 대한 결과를 Table 7에 제시하였다. 조사대상 중 식단가제 방식은 52.9%, 관리비제는 5.9%, 실비 정산제는 17.6%이고 23.5%는 이러한 계약 방식을 혼합해서 사용하고 있었다. 위탁급식 전문업체에 대한 운영현황(6)에서도 조사대상 병원의 71.4%가 식단가제이고 관리비제는 14.3%라 보고하여 우리나라 병원의 위탁방식은 대부분 식단가제를 사용하고 있었다. 그러나 김(8)의 연구에서는 병원의 영양부서장들이 환자식의 질 유지를 위해 가장 적절하다고 생각하는 위탁계약의 형태는 관리비제가 42.9%로 가장 높았으며 다음으로 식단가제와 관리비제를 혼합한 복합형이 35.7%라고 보고하였다. 따라서 병원의 영양부서장들도 식단가제에 대해서는 바

람직하지 않다고 인식하고 있어 앞으로 계약방식은 개선될 수 있음을 시사할 수 있겠다. 최(19)는 위탁시 경영계약 형태는 위탁사와 수탁사와의 매출확인어용이한 식단가제 형태가 91.5%를 차지하고 있다고 보고하였다. 그러나 위탁사의 식수인원 변동과 사회·경제적 시장상황 변동에 따른 매출과 이익률 감소에 대비하여 기존의 식단가제 계약형태 보다는 환경에 탄력적인 다양한 계약형태로 발전되어야 한다고 보고하였다.

병원과 위탁회사가 급식업무를 수행함에 있어서 이들이 계약조건에 대해 얼마나 중요하게 고려하는지에 대한 결과를 Table 8에 제시하였다. 계약방식과 경비 요인은 병원에 비해 위탁회사의 중요도 점수가 유의적( $p<0.05$ )으로 더 높게 나타났고 또한 위탁료 지급 조건 요인에서도 위탁회사의 중요도 점수가 유의적( $p<0.01$ )으로 높게 나타나 위탁회사가 병원보다 이들 3가지 계약조건에 대해 상대적으로 더 중요하다고 판단하고 있었다. 그러나 계약 급식단가, 식재료비, 인건비, 본사관리비 등 다른 요인들은 유의적인 차이를 보이지 않았지만 14가지 계약조건 중에서 병원과 위탁회사 모두 가장 중요하다고 생각한 항목은 계약 급식

Table 7. The type of contract

Type of contract	N	%
Cost per meal-contract	9	52.9
Fee-contract	1	5.9
Profit-and-loss contract	3	17.6
Etc.	4	23.5

Table 8. Importance of terms of contract

Mean±SD

Terms of contract	Hospitals	Contract managed companies	t-value
Contract method	4.20±0.72	4.46±0.57	2.01*
Cost per meal	4.43±0.65	4.63±0.62	1.57
Food cost	4.59±0.50	4.63±0.59	0.41
Labor cost	4.33±0.56	4.49±0.60	1.43
Expense	3.87±0.69	4.16±0.75	2.01*
Management of franchisor	3.65±0.85	3.91±0.71	1.69
Profit	3.87±0.69	4.35±0.58	3.85
No. of employees	4.28±0.72	4.35±0.81	0.45
term of contract	3.87±0.93	3.95±0.81	0.45
Payment condition of commission free	3.80±0.75	4.23±0.76	2.84**
Method of menu management	4.35±0.77	4.11±0.65	1.74
Division of work	4.20±0.73	4.21±0.70	0.07
Special event service	3.70±0.84	3.68±0.71	0.08
Responsible and division of operation cost	4.15±0.76	4.30±0.63	1.07

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ .

단가와 식재료비로 나타나 두 집단 모두 현실적인 문제에 가장 민감함을 알 수 있었다. 최 (19)는 위탁급식의 장점을 실효화하기 위해서는 수탁사의 안정적인 수익구조가 필요하며 이를 위해서는 초기 위탁급식 전환 시 적정 식단가가 결정되어야 한다고 하였다. 또한 초기 위탁급식 계약 시 저단가는 이용고객의 만족도 저하를 초래하며, 식단가 결정은 순수 식재료비 사용금액과 비율이 함께 검토되어야 한다고 보고한 바, 본 연구에서도 계약 급식단가가 계약 시 중요한 요인이 되고 있음을 알 수 있었다.

## 결론 및 제언

본 연구는 병원 환자식을 위탁하고 있는 병원 영양부서의 책임자 및 영양사와 위탁회사의 점장 및 영양사의 급식업무에 대한 중요도 및 수행도, 경영목표 및 계약조건의 중요도에 대한 인식 차이를 비교 분석하여 상호만족도를 증진시키는 방안을 제시하고자 시도되었다. 본 연구의 조사대상은 환자급식 위탁운영을 하고 있는 500명 이상인 17개 병원과 이 병원에서 위탁급식을 담당하고 있는 10개 회사에서 각각 근무하고 있는 병원책임자 및 영양사, 위탁회사 책임자 및 영양사를 대상으로 설문조사를 실시하였으며 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 본 조사대상자의 경력에서, 5년 미만이 53.4%이었고 15년 이상은 12.7%이었는데 15년 이상 경력자는 모두 병원에 근무하는 영양사들이었다. 연령에서도 20세-29세가 조사대상자의 54.4%이었고 40세 이상은 11.7%로 나타났는데, 40세 이상은 모두 병원에 근무하였다.
2. 병원에서 인식하는 급식업무 내용의 중요도 평균 점수(4.52점)는 수행도의 평균점수(3.43점)보다 높았으며 유의적인( $p<0.01$ ) 차이를 보였다. 또한 병원의 급식업무의 중요도-수행도 분석 결과, 중요도에 비하여 수행도가 낮아 중점 관리되어야 할 업무로 식단계획, 급식경영계획, 리더

십, 재무 및 원가관리로 나타났다.

3. 위탁회사에서 인식하는 급식업무 내용의 중요도 평균 점수(4.33점)도 수행도 평균점수(3.62점)보다 높았으며 유의적인( $p<0.01$ ) 차이를 보였다. 또한 위탁회사의 급식업무의 중요도-수행도 분석 결과, 중요도에 비하여 수행도가 낮아 중점 관리되어야 할 업무로 재무 및 원가관리로 나타났다.
4. 급식업무의 중요도에 대한 병원과 위탁회사의 인식 차이에서, 병원은 4.52점, 위탁회사는 4.33점이며 유의적인( $p<0.01$ )를 차이를 보여 병원에 근무하는 대상자들이 급식 업무에 대해 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.
5. 급식업무의 수행도에 대한 병원과 위탁회사의 인식 차이에서, 병원은 3.43점이고 위탁회사는 3.62점이었으나 유의적인 차이는 없었다. 그러나 각 급식업무 영역에서, 식단관리, 구매관리, 조리공장관리, 배식관리, 안전관리, 계획, 위탁회사 조직, 품질경영에서 위탁회사의 수행도 점수가 유의적으로 높게 나타났다.
6. 병원과 위탁회사의 경영목표의 중요성에서, 고객만족경영요인과 경영혁신을 통한 품질개선요인은 병원이 위탁회사보다 유의적( $p<0.05$ )으로 더 높은 점수를 보여 병원이 위탁회사에 비해 이러한 경영목표들을 상대적으로 더 중요하다고 판단하는 것으로 나타났다.
7. 위탁 계약방식 및 조건에서, 조사대상의 52.9%가 식단가제 방식을 취하고 있었으며 위탁 계약 조건의 중요도에서는 병원과 위탁회사 모두 계약 급식단가와 식재료비에서 가장 높은 점수를 보였다.

본 연구 결과를 종합하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

환자급식 업무를 위탁하고 있는 병원과 이를 수탁하여 운영하고 있는 위탁회사 책임자 및 영양사들간에 급식업무의 중요도 및 수행도에 대한 견해에 차이가 나타났는데 이는 급식업무의 전반적인 책임을 맡고 있는 위탁회사측과 이를 관리하고 있는 병원측의

하여 운영하고 있는 위탁회사 책임자 및 영양사들간에 급식업무의 중요도 및 수행도에 대한 견해에 차이가 나타났는데 이는 급식업무의 전반적인 책임을 맡고 있는 위탁회사측과 이를 관리하고 있는 병원측의 수행수준 평가에 대한 기준과 수행목표가 서로 다른 것에 원인을 들 수 있다. 따라서 병원과 위탁회사가 급식업무를 수행함에 있어서 상호 인정하는 범위 내에서 중요도와 수행수준을 유지하기 위해서는 각 업무에 대한 업무방침과 내용을 심도있게 규정하고 병원과 위탁회사간에 수행하는 업무에 대한 분장이 명확하게 공식적으로 인정되어야 하며, 업무의 표준화를 위해 업무관계 규정, 업무 매뉴얼 및 관계서류가 구비되고 지속적인 교육이 이루어져야 한다. 또한 병원과 위탁회사가 대립이 아닌 연대로 신뢰관계를 형성하여야 하고 병원측의 리더십과 위탁회사의 병원급식 전문화를 위한 기술개발이 반드시 병행되어야 하겠다.

병원과 위탁회사측의 직위, 경력, 연령, 학력의 수준의 차이가 매우 크게 나타났다. 이것으로 인해 병원측에서 요구하는 급식업무의 수행수준과 위탁회사에서의 급식업무 수행수준에 따른 인식에서 차이가 클 것으로 예상되며 이는 갈등의 원인이 될 수 있다. 따라서 병원급식이 위탁화가 증가되고 있는 현재의 상황에서 가장 시급한 문제는 병원이 위탁회사에 대한 자격요건으로 인력의 전문적인 지식 및 기술 등의 질적 기준과 적정 필요인력에 대한 양적기준을 설정하는 것이 필요하겠다.

## 참고문헌

- 양일선. 우리나라 병원급식 질 보증을 위한 병원급식 관리 기준. 대한영양사협회 2001년도 전국영양사학술대회 자료집, pp.158-195, 2001
- 김진희. 병원급식 운영형태별 경영효율화 전략. 대한영양사협회 1999년도 전국영양사학술대회자료집, pp.213-215, 1999
- Lee SL, Chang YK. The case study of nutrition services for patients as a result of the changes in food service management. *Korean J Community Nutrition* 8(1):83-90, 2003
- Kim JS, Yang IS, Kim HA, Park MK, Park SY. A study on the status of contract managed hospital food service. *J Korean Diet Assoc* 9(2):128-137, 2003
- 김진희. 우리나라 병원급식 질 보증을 위한 병원급식 관리 기준 토론. 대한영양사협회 2001년도 전국영양사학술대회 자료집, pp.207-209, 2001
- Eum YR, Lyu ES. Analysis of current operational practices and issues of contract-managed food service companies in republic of Korea. *J Korean Diet Assoc* 9(3):197-208, 2003
- 양일선. "위탁급식 품질향상을 위한 급식비 및 투자비의 적정수준 산정에 관한 연구", 서울시 교육청보고서. pp.80-106, 2001
- Kim JS. The analysis of the management of contracted hospital food service and perspectives of each party involved. MS thesis. Yonsei University, Korea, pp.50-54, 2002
- Lawn J. A corss-segment business forecast. *Food Management* 37(2):16-30, 2002
- Petry C, Schmid B. Auf der wachstumsbremse. *GV-Praxis*, 30(5):16-43, 2002
- 旬刊福利厚生, 勞務研究所, 2001
- 中村丁次, 일본 병원급식 현황 및 관리기준. 대한영양사협회 2001년도 전국영양사학술대회 자료집, pp.139-157, 2001
- Kim HJ. Development of a Quality Assessment Model for Hospital Food and Nutrition Services. Doctors thesis, Dongduk Women's University, Korean, pp.146-180, 2001
- Yang IS, Kim HA, Lee YE, Park MK, Park SY. The development of a quality measurement tool for a contract-managed hospital foodservice. *Korean J Community Nutrition* 8(3):319-326, 2003
- Nunnally JC. Psychometric Theory. McGraw-Hill Book Co. NY, p.56, 1967
- Hong WS, Jang MR. The assessment of dietitian's role performance and importance. *Korean J. Soc Food Sci* 14(1):124-132, 1998
- Kim HJ, Jang EJ, Hong WS. Task analysis on food-service · clinical nutrition service in hospital dietetic department. *J Korean Diet Assoc* 6(2):148-160, 2000
- Green CG. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservice. *J College & University Foodservice* 1(1):39-51, 1993
- Choi SC. Study on foodservice company's profit management through the diverse types of foodservice contract. *Korean J Hospitality Administration* 10(3): 275-301, 2001