

## 유료실버타운 급식서비스의 만족과 신뢰에 관한 연구

김하윤·신미경·김명희\*

경기대학교 외식조리학과

## A Study on Billed Silvertown Residents' Satisfaction and Trust with Foodservice

Ha-Yun Kim, Mi-kyung Shin and Myung-Hee Kim\*

Dept. of Food-service & Culinary Management,  
The Graduate School of Kyonggi University, Suwon 443-760, Korea

### Abstract

This study focused on the attribution factors affecting billed Silvertown residents' satisfaction and trust in relation to foodservice. Residents living in 'N' charged Silvertown were randomly selected for the study. Among them, 27 did not complete the survey, and a total of 143 questionnaires were analyzed. Data analyses were carried out using the frequency, factor analysis, cross tabs, and regression procedures of the SPSS 12.0 package. The results were as follows. First, for prospective Silvertown residents, among all the service offered, meals and medical services were of primary importance. Second, for Silertown foodservice, menu variety and taste were the most important aspects. Third, in the factor analysis for effects of foodservice on satisfaction and trust, the factor were restaurant facilities, food taste and quality, and restaurant operations. Fourth, in the relationship between the restaurant operation and residents' satisfaction levels, restaurant equipment, food taste and quality, and the resident's level of trust were significant. Finally, foodservice satisfaction and trust significantly affected residents' satisfaction with living in Silvertown.

**Key words:** Silvertown, satisfaction, trust, foodservice,

### I. 서 론

최근 노인인구의 증가로 인하여 많은 사회적 문제들이 제기 되고 있다. 통계청의 자료에 의하면 65세 이상 노년 인구는 빠르게 증가하고 있어 2000년을 기점으로 총 인구의 7%를 상회하여 고령화 사회에 돌입하였고 2018년에는 14%를 넘어 고령사회에 진입이 예상 된다(Maeil Economy 2005). 전통적인 우리나라 노인부양 문제는 주로 가족의 기능에 맡겨져 왔다. 그러나 급속한 경제 발전과 산업으로 인하여 가족 형태는 핵가족화 되고 있고, 가족부양 의식 약화와 노인들의 경제적 능력 및 가치관의 변화로 노후 생활을 자식에 의존하기 보다는 적당한 대가를 지불하고 보다 나은 노후를 보내겠다는 의식이 강해지고 있다. 이에 노인들은 정당한 소비자로서의 인식을 가지고 삶의 질을 추구하여 심리적이고 사회적인 욕구를 충족시키기 위하여 유료

실버타운에 대한 수요는 더욱 증가할 것으로 예상된다. 이처럼 노인의 경제적 능력이 향상되어 스스로 경제력에 대한 자신감이 있는 노인에 대한 단순한 구호와 복지대상이 아닌 정당한 소비자로서의 인식과 비중을 가지고(Han MH 2002), 생활수준의 향상에 따라 가장 기본적인 의식주 욕구를 넘어 삶의 질을 추구하는 보다 심리적이고 사회적인 욕구의 충족으로 더욱 다양하고 수준 높은 서비스를 원하고 있어 유료 실버타운에 대한 수요는 더욱 증대될 것으로 예상된다(Lee YA 2002).

실버타운(Silvertown)이란 노후에 안정된 생활보장이 가능하도록 물리적인 시설계획과 생활보호 서비스를 제공하여 주거, 의료, 휴양의 복합적 커뮤니티 구현을 목적으로 하는 주거단지를 의미 한다(Choi YS 1996). 이러한 실버타운은 일반적으로 노인 촌 또는 노인거주단지라고 하는데, 사회생활에서 은퇴한 고령자들이 집단적 또는 단독적으로 거주하는데 필요한 주거 및 각종 레저·스포츠 등 휴양시설과 노인용 병원(Medical Center), 노인 커뮤니티 시설(Community Center) 등 각종 서비스 기능을 갖추고 있는 노인전용의 복합시설단지이다(Kwon JO 등 1998). 유료 실버타운

\*Corresponding author: Myung-Hee Kim  
Tel: +82-31-249-9543  
Fax: +82-31-249-9503  
E-Mail: mtkim@kyoinggi.ac.kr

은 영리를 바탕으로 시장경쟁의 원리에 입각하여 수혜자 부담원칙으로 운영되고 있다. 현재까지 한국에서는 유료실버타운 형태가 발달하지 못하였지만, 지금의 중년층이 노인이 될 때는 선진국 수준의 시설을 갖춘 유료노인주거복지시설에 기거하기를 원하며 이들을 중심으로 실버타운에 대한 실수요자가 급증할 것으로 예측 된다(Ha CK 2006). 이러한 사회적 추세에 맞추어 유료 실버타운에서 제공되는 여러 가지 서비스 중 인간의 가장 기본적인 욕구와 관련된 식사 서비스의 만족 요인 파악은 매우 중요하다고 할 수 있다.

실버타운에서 제공하는 급식 서비스는 식사나 음료 같은 유형의 제품과 서비스 등의 무형의 서비스가 함께 제공된다. 제품과 서비스는 고객에게 모두 중요한 요소가 되므로 어떠한 제품을 어떤 방식으로 제공하는지, 고객의 입장에서 어떠한 제품과 서비스를 원하는지 파악하는 것은 매우 주요하다. 노인들을 대상으로 한 연구 결과에 의하면 노인 소비자들은 품질을 중요시하고 노인들의 욕구를 잘 충족시키는 제품이나 서비스 또는 품질이 좋은 제품이나 서비스에 높은 가격을 지불하는 경향이 있다고 나타났다(Moschis GP 2003).

현재까지 급식에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있고 (Han KS 1997, Choi YS 1999, Lee JH 2003, Yong HY 2001, DeLuco A와 Cremer M 1990), 노인 급식에 대한 연구도 차츰 늘어나는 양상을 보이고 있다(Seo HJ 등 2003, Seo SH 2006, Bernstein MA 2002). 한경수(1997)는 급식 고객만족 평가요소를 음식, 메뉴의 다양성, 위생, 편리성, 여유로움, 쾌적한 분위기, 다양한 부대서비스 등 7가지 요인이라 하였다. DeLuco A와 Cremer M(1990)는 등은 급식의 요소를 음식의 맛, 향, 프레젠테이션, 부드러움, 온도, 신선함, 영양소 가치 등의 속성을 음식품질영역으로 나타냈고, 그중 신선함이 가장 중요하게 인식되고 그 다음으로 맛과 영양이라고 하였다. Dube L 등(1994)은 급식소에서 제공되는 서비스 품질을 음식의 질, 음식의 온도, 대기 시간, 음식을 제공하는 종업원의 태도, 메뉴를 제시하는 종업원의 태도, 종업원의 공손함, 서비스의 신뢰도 등의 7가지로 구분하여 고객의 만족도를 조사하였다. 그 결과 음식의 질이 고객 만족도에 영향을 끼쳤다고 보고하였다.

노인급식에 대한 연구를 살펴보면 Seo HJ 등(2003)은 경로식당 음식 만족도는 음식의 맛, 외관, 온도, 메뉴의 다양성, 음식의 위생상태, 급식제공자의 위생상태, 급식 장소의 위생상태, 식기의 위생상태, 급식제공자의 태도, 급식 시간의 적절성, 급식장소의 시설, 한 끼 이용경비 등에 대하여 조사하였다. Seo SH(2006)는 실버타운 거주민들은 급식 중요 요소로 종업원의 서비스 품질, 음식의 품질I(식재료), 음식의 품질II(외관)으로 평가 한다고 하였고, 이중 가장 중요한 것은 음식의 품질I(식재료)이 가장 중요하게 고려되는 요소라 하였다.

이처럼 실버타운 노인에게 있어서 급식은 단순한 식욕을

충족시키는 것이 아니라 정서적 영역과 건강과 연결된 중요 요소로 인식하고, 실버타운 생활의 기본 요소로 거주민들의 급식서비스에 대한 만족과 신뢰가 바탕이 되어야 한다. 하지만 지금까지의 실버타운에 대한 대부분의 연구는 주로 의료서비스나 시설 등과 연계되어 실버타운에 대한 만족을 평가하거나, 개인특성에 따른 실버타운에 대한 인식이나 만족도에 대한 연구가 주를 이루었다. 이에 본 연구는 유료 실버타운의 만족도를 높이는 요인으로 급식서비스를 주요 요인으로 인식하고 연구를 수행하였다. 따라서 본 연구에서는 유료 실버타운에서 급식서비스의 만족과 신뢰를 일으키는 요인을 알아보고 급식서비스에 대한 만족과 신뢰가 유료실버타운 자체의 만족에 영향을 주는지에 대하여 실증적으로 알아보았다.

## II. 연구 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구의 조사기간은 2005년 9월 1일부터 9월 30일에 걸쳐 조사되었고, 조사 대상은 경기도 수원의 'N' 유료실버타운의 입주자를 대상으로 실시되었다. 총 170부를 배포하였고, 153(90%)부가 수거되었으며, 이중 불성실하거나 누락된 항목이 많은 설문지를 제외하고 분석에 사용된 설문지는 총 143부(84.1%)였다.

### 2. 조사내용 및 방법

조사내용은 일반적 급식서비스에 대한 연구와 실버타운 급식연구에 대한 선행연구 중 실버타운에 적용될 수 있는 부분을 발췌하여 크게 5개의 부분으로 구성하였다. 첫째, 조사대상의 일반적 사항으로는 성별, 연령, 학력, 종교, 배우자 유무 등 5항목으로 조사 하였다. 둘째, 실버타운의 입주 시 가장 중요시되는 문항과 실버타운 급식에서 가장 중요하다고 생각되는 요소에 대한 질문을 구성하였다. 셋째, 실버타운 급식의 만족요인을 측정하기 위하여 음식이 품질되지 않음, 식탁 위 정리 잘됨, 제공시간 기다리지 않음, 종업원 친절, 식당위치 적당, 식사동선 편리, 식당용품 구비 잘됨, 좌석 수 충분, 공간의 여유로움, 냉난방 잘됨, 조명이 적당, 불만사항 신속처리, 음식의 간, 음식이 신선하고 위생적, 음식의 온도 적당, 영양적으로 균형 잡힘, 전체적 조화, 1인 분량 적당, 메뉴가 다양, 메뉴에 대한 영양정보 제공, 후식제공, 식사비용 적당 등 22개 문항을 구성하였다. 넷째, 실버타운 급식에 대한 만족과 신뢰를 측정하였는데, 만족 문항으로 전반적 만족도를 물어보는 식사에 대한 전반적 만족, 식사는 나에게 만족감을 줌 문항과, 급식시설에 대한 만족감을 측정하기 위한 급식시설에 대한 애착, 급식시설을 좋아함 4개의 문항을 구성하였다. 신뢰에 대한 문항으로는 급식시설을 신뢰, 나의 기대치에 부응 함, 양질의 서비스 제공 등 3개의 문항으로 구성되었다. 다섯째, 실버타운에 대

한 전반적인 만족에 대하여 측정하기 위하여 실버타운 생활에 대한 전반적 문항을 실버타운 시설의 필요성, 실버타운 생활 만족, 실버타운 지속거주 의향 등으로 구성하였다. 문항에 대한 응답은 인구통계학적 문항을 제외하고 모두 5점 리커트 척도를 사용하였다.

### 3. 자료의 분석

수집된 자료의 통계처리는 SPSS/PC 12.0 package program 을 이용하였다(원태연과 정성원 2005). 분석방법은 전체적인 인구통계학적 특징을 파악하기 위한 빈도, 백분율, 평균 분석을 실시하였고, 실버타운 입주 시 중요 고려요소와 급식시설 평가 시 중요고려요소를 성별, 연령, 교육정도 기준으로 교차분석을 실시하였다. 또한 실버타운 급식서비스 신뢰와 만족 평가요인을 추출하기 위하여 변수들에 대하여 요인분석과, 신뢰도분석을 실시하였고, 마지막으로 실버타운 급식서비스 요인과 만족, 실버타운 급식서비스 요인과 신뢰, 급식서비스에 대한 만족과 신뢰가 실버타운 생활 만족과의 관계를 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

## III. 결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 Table 1에서 제시한 바와 같이 성별로는 남자가 58명(40.6%)이고 여자가 85명(59.4%)으로 나타났으며, 연령대는 70대가 65명(45.5%), 80대 이상이 62명(43.4%), 60대가 16명(11.2%)으로 나타났다. 교육정도는 과반수이상인 88명이(61.5%) 대학졸업 이상이었으며, 고졸 40명(28.0%), 중졸 11명(7.7%), 초등졸도 4명(2.8%)으로 나타났고, 종교는 기독교 53(37.1%)명, 불교 41명(28.7%), 천주교 32명(22.4%)로 나타났다. 배우자 유무 사항은 배우자가 있는 경우가 88명(61.5%), 배우자가 없는 경우가 49명(34.3%)으로 나타났다.

### 2. 실버타운 입주 고려 시 중요항목

Table 2는 'N' 실버타운 입주자들을 대상으로 실버타운 입주 시 가장 중요하게 고려하는 요소에 대한 응답이었다. 본 문항은 입주자들에게 실버타운 입주 시 고려요소 6개의 항목 중 각자가 중요하다고 생각하는 항목을 3개씩 복수 선택하도록 하고 설문응답을 요구하였다. 복수 응답의 경우 측정의 신뢰도가 높고, 자료의 편집이 용이하여 보다 구조화된 설문 일수록 서술형보다는 복수 선택형의 설문을 주로 이용한다. 반면 복수응답은 응답 선택지가 충분히 완성적이지 못하면 오히려 좋지 못한 결과를 초래할 수 있다. 응답결과를 보면 음식서비스 항목이 127로 가장 높은 29.6%의 비율을 보였고, 의료서비스가 122(28.4%), 경영자의 신뢰성이 78(18.2%), 취미나 문화생활이 49(11.4%), 편안함이 37(8.6%), 이웃 간의 커뮤니티가 16(3.7%)로 나타나 음식과

Table 1. Demographic profile of respondents

	Characteristics	Frequency (N=149)	Percentage (%)
Gender	Male	58	40.6
	Female	85	59.4
Age	60~69	16	11.2
	70~79	65	45.5
Education	80 or over	62	43.4
	Elementary school	4	2.8
	Middle school	11	7.7
	High school	40	28.0
religion	University or higher	88	61.5
	Buddhism	41	28.7
	Catholicism	32	22.4
	Christianity	53	37.1
Marital status	The others	17	11.9
	Married	88	61.5
	Single	49	34.3
	No answer	5	3.5

Table 2. Important element live in Silver town

Characteristics	Medical service	Meal service	Hobby & Culture	Manager trust	Frequency(%)		Total	
					Comfortable	Community		
Gender	Male	47(27)	53(30.5)	14(8)	37(21.3)	16( 9.2)	7(4)	174
	Female	75(29.4)	74(29)	35(13.7)	41(16.1)	21( 8.2)	9(3.5)	255
Age	60~69	15(31.3)	15(31.3)	5(10.4)	4( 8.3)	6( 12.5)	3(6.3)	48
	70~79	55(28.2)	57(29.2)	27(13.8)	39(20.0)	15( 7.7)	3(1.5)	195
Education	80 and over	52(28)	55(29.6)	17( 9.1)	37(19.9)	17( 9.1)	10(5.4)	186
	Elementary	4(33.3)	4(33.3)	1( 8.3)	3(25)	-	-	12
	Middle	9(27.3)	8(24.2)	3( 9.1)	9(27.3)	1(3)	3(9.1)	33
	High	34(28.3)	33(27.8)	16(13.3)	23(19.2)	10( 8.3)	4(3.3)	120
Total	University	75(28.4)	82(31.1)	29(11)	43(16.3)	26( 9.8)	9(3.4)	264
		122(28.4)	127(29.6)	49(11.4)	78(18.2)	37( 8.6)	16(3.7)	429

의료서비스 항목이 가장 중요하게 인식되는 것을 볼 수 있었다. 좀 더 자세히 알아보기 위하여 성별, 연령, 교육정도로 나누어 교차 표기하였다.

### 3. 실버타운 급식서비스 고려 시 중요항목

Table 3은 'N' 실버타운 입주자들을 대상으로 실버타운 급식서비스 고려 시 가장 중요하게 고려하는 요소에 대한 응답이었다. 본 문항은 입주자들에게 급식서비스 중 5개의 항목 중 각자가 중요하다고 생각하는 항목을 3개씩 복수 선택하도록 하고 설문응답을 요구하였다. 응답결과를 보면 메뉴의 다양성 항목이 135로 가장 높은 31.5%의 비율을 보이고 있었고, 음식의 맛이 131(30.5%), 서비스 94(21.9%), 신체적 고려 52(12.1%), 심리적 고려 8(3%)로 나타나 음식의 다양성과 맛이 가장 중요하게 인식되는 것을 볼 수 있었다. 좀 더 자세히 알아보기 위하여 성별, 연령, 교육정도

로 나누어 표기하였다.

### 4. 실버타운 급식서비스 요인에 대한 신뢰성 및 타당성 분석

실버타운 거주 노인들의 급식서비스에 만족과 신뢰에 영향을 주는 요인들을 찾아내기 위하여 총 21개의 항목에 대하여 요인분석을 실시하였고, 총 6개의 문항을 제거하여 3개의 요인이 추출되었다. 요인분석 시 요인 추출법으로 주성분법(principle components)과 베리맥스(varimax) 회전을 이용하여 분석을 실시하였다. 그 후 요인항목의 내적일관도 분석을 위하여 신뢰성을 검정하였으며, 세 요인의 항목들은 0.7 이상의 Cronbach's alpha 값으로 나타남으로써 측정도구의 신뢰도가 있다고 할 수 있고(채서일 2003), 요인분석의 결과는 Table 4와 같다. 요인 1은 식사동선, 식당위치, 용품구비, 조명, 제공시간, 의자 공간의 여유로움 항목으로 '급식당의 설비(Restaurant facility)'라 명하였다. 요인 2는 음식

Table 3. Important element of silver town food service

Characteristics	Taste	Service	Frequency			Total
			Variety of menu	Consideration of physical	Consideration of psychology	
Gender	Male	53(30.5)	40(23)	54(31)	18(10.3)	9(5.2) 174
	Female	78(30.6)	54(21.2)	81(31.8)	34(13.3)	8(3.1) 255
Age	60~69	13(27.1)	7(14.6)	16(33.3)	10(20.8)	2(4.2) 48
	70~79	61(31.3)	46(23.6)	60(30.8)	21(10.8)	7(3.6) 195
Education	80 and over	57(30.6)	41(22)	59(31.7)	21(11.3)	8(4.3) 186
	Elementary	2(16.7)	3(25)	3(25)	3(25)	1(8.3) 12
	Middle	9(27.3)	8(24.2)	10(30.3)	24(12.1)	2(6.1) 33
	High	39(32.5)	24(20)	36(30)	15(12.5)	6(5) 120
	University	81(30.7)	59(22.3)	86(32.6)	30(11.4)	8(3) 264
	Total	131(30.5)	94(21.9)	135(31.5)	52(12.1)	17(4) 429

Table 4. Factor analysis of silver town food service quality

Factor	Variable	Mean	Cronbach's $\alpha$	Factor Loading	Eigen Value	pct of Var(%)	Cum Pac(%)
Factor1 Restaurant facility	X1 Meal traffic line	4.23	.9172	.841			
	X2 Restaurant location	4.31		.782			
	X3 Supplies possess	4.32		.781			
	X4 Lighting	4.27		.723			
	X5 Offer time	4.12		.685			
	X6 Chair space	4.03		.661			
Factor2 Food Taste & Quality	X7 Fresh & hygiene	4.27		.793			
	X8 Food temperature	3.97		.657			
	X9 Serving size for one person	4.13		.638			
	X10 Nutrition information	3.82	.8719	.622	2.503	21.891	49.332
Factor3 Restaurant operation	X11 Saltiness	3.98		.619			
	X12 Dessert	4.19		.580			
	X13 Nutrition	4.03		.577			
	X14 A meal expense	3.83		.758			
	X15 Complain Solve	3.87	.7401	.696	2.640	16.501	65.833
	X16 Harmony	3.74		.648			

의 신선함과 위생, 음식온도, 일인분량, 영양정보, 음식 간, 후식제공, 영양 등의 항목이 뮤여 ‘음식의 맛과 질(Food taste & quality)’이라 명하였다. 요인 3인 식사비용, 불만사항해결, 전체조화 등으로 뮤여 ‘식당운영’(Restaurant operation)이라 명하였다. 총 분산 설명력은 65.83% 이고 고유 값 1 이상의 요인으로 구성되었다. 아울러, 실버타운 거주민의 급식 서비스에 대한 평가는 Table 4의 평균값을 보면 알 수 있는데, 시설, 동선, 식당 위치 등의 항목은 높은 점수를 주었지만 전체적 조화, 영양정보 제공, 적정 식사가격 면에서는 낮은 점수를 주었다.

### 5. 실버타운 급식 서비스 요소가 만족과 신뢰에 영향을 미치는 영향

실버타운의 급식 서비스요소가 급식에 대한 만족과 급식 소 신뢰에 미치는 영향을 파악하기 위하여 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과는 Table 5와 같았다. 먼저 급식요소와 급식에 대한 만족의 관계에서 전체 설명력은 47.9%이고, 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 44.44이고 이에 대한 유의도가 0.000이다. 따라서 이 회귀식은 유의성이 있는 것으로 볼 수 있었다. 각 독립변수의 유의성을 판단해보면 식당운영은 급식만족도( $\beta=-.595$ )와 유의한 관계를 보이고, 급식당의 설비, 음식의 맛과 질은 유의하지 않았다.

또한 급식 서비스요소와 급식소에 대한 신뢰의 관계에서 전체 설명력은 41.7%이고, 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 34.82이고 이에 대한 유의도가 0.000 이었다. 따라서 이 회귀식은 유의성이 있는 것으로 볼 수 있었다. 또한 각 독립변수의 유의성을 판단해보면 급식당의 설비( $\beta=.39$ ), 음식의 맛과 질( $\beta=.308$ )은 유의한 관계를 보였고, 식당운영은 급식만족도와 유의하지 않았다. 본 연구 결과 급식의 만족을 일으키는 요인으로는 식당의 조화나 불만사항의 해결, 가격 같은 전반적인 운영에 의해 영향을 받는 것을 알 수 있고, 시설·설비 같은 급식소의 레이아웃이

나, 음식의 맛과 질이 급식소에 신뢰를 이끈다는 것을 알 수 있었다.

이러한 결과를 보면 실버타운 운영자들은 급식비를 합리적인 수준으로 책정해야 하고 입주자들의 불만사항을 지속적으로 개선함으로서, 급식소에 대한 만족을 높여줘야 한다. 또한 실버타운 급식시설 설계 시 동선은 짧고, 위치를 편리한 곳에 위치하게 하고, 인테리어를 노인들의 취향을 고려하는 것이 실버타운 거주민의 신뢰를 이끄는 방안이 될 수 있다. 또한 맛은 물론 음식의 신선함과, 적온 배식, 영양적 균형을 유지할 수 있는 식단을 제공해야 한다.

### 6. 급식에 대한 만족과 신뢰가 실버타운 생활 만족에 미치는 영향

마지막으로 급식에 대한 만족과 신뢰가 실버타운 생활에 대한 만족에 미치는 영향을 파악하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 Table 6과 같았다. 급식에 대한 만족과 급식 소에 대한 신뢰가 실버타운 생활 전체에 대한 만족과의 관계는 전체 설명력은 37.3%이고, 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 43.29이고 이에 대한 유의도가 0.000이었다. 따라서 이 회귀식은 유의성이 있는 것으로 볼 수 있었다. 또한 각 독립변수의 유의성을 판단해보면 급식에 대한 만족은 10%의 오차범위에서 실버타운 생활 만족에 유의한 결과를 보이고 있고( $\beta=.145$ ), 급식소에 대한 신뢰는 5% 오차범위에서 실버타운 생활에 대한 만족과 유의한 결과( $\beta=.527$ )를 보이고 있었다. 이 결과를 보면 실버타운에서의 전반적인 생활 만족 여부는 급식서비스에 대한 신뢰와 만족과 상당한 관계가 있는 것을 알 수 있다.

## IV. 요약 및 결론

본 연구는 유료 실버타운의 급식요인과 실버타운 생활에 관한 연구이다. 본 연구를 수행하기 위하여 실버타운 급식 요인을 도출하였고, 이러한 요인들은 실버타운 급식서비스

**Table 5.** Influence on the satisfaction and trust of silver town food service

Dependent Variable	Factor	R2 (adjusted R2)	F	p	$\beta$	t	p
Satisfaction of food service	Restaurant facility	.490	44.44	.000	.116	1.228	.221
	Food Taste & Quality	(.479)			.032	.347	.729
	Restaurant operation				.595	6.992	.000
Trust of food service	Restaurant facility	.429	34.82	.000	.390	3.918	.000
	Food Taste & Quality				.308	3.130	.000
	Restaurant operation				.010	.106	.916

**Table 6.** Influence on the satisfaction live in silver town of food service satisfaction and trust

Dependent Variable	Factor	R2 (adjusted R2)	F	p	$\beta$	t	p
Satisfaction live in Silver town	Satisfaction of food service	.382	43.290	.000	.145	1.831	.069
	Trust of food service	(.373)			.527	6.643	.000

의 만족과 신뢰에 긍정적인 영향을 주고 급식서비스에 대한 만족과 신뢰는 실버타운 전체생활에 만족을 줄 것이라 가정하였다. 또한 실버타운 입주요소 중 중요 요인과 실버타운 음식서비스에 대한 중요 요인을 순차적으로 조사하였다. 실버타운 급식요인이 만족과 신뢰에 미치는 영향에 대한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 실버타운 입주자들을 대상으로 실버타운 입주 시 가장 중요하게 고려하는 요소를 알아본 결과 음식서비스, 의료서비스, 경영자의 신뢰성, 취미나 문화생활, 편안함, 이웃 간의 커뮤니티 순으로 나타나 음식과 의료서비스 항목이 가장 중요하게 인식되는 것을 볼 수 있었다.

2. 실버타운 입주자들을 대상으로 실버타운 급식서비스 고려 시 가장 중요하게 고려하는 요소에 대하여 알아본 결과, 메뉴의 다양성, 맛, 서비스, 신체적 고려, 심리적 고려 순으로 나타났다.

3. 실버타운 거주 노인들의 급식서비스에 만족과 신뢰에 영향을 주는 요인들을 찾아내기 위하여 요인을 추출한 결과 급식당의 설비, 음식의 맛과 질, 식당운영으로 추출되었다.

4. 실버타운의 급식요소들이 급식에 대한 만족과 급식소에 신뢰에 미치는 영향을 살펴보면, 식당 운영과 만족이 유의한 관계를 보이고, 급식당의 설비, 음식의 맛과 질이 신뢰와 유의한 관계를 보이고 있었다.

5. 마지막으로 급식에 대한 만족과 신뢰가 실버타운 생활에 대한 만족에 미치는 영향을 살펴보면 급식소에 대한 만족과 신뢰는 실버타운 생활에 대한 만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

결론적으로 실버타운 거주민들은 급식서비스에 대하여 매우 중요하게 인식하고 있고, 이러한 서비스에 대한 만족과 신뢰가 실버타운 생활 전체에 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

유료 실버타운은 무료 실버타운과 달리 입주자들의 요구사항도 까다롭고 입주 시 고려사항도 다양하다. 따라서 본 연구의 결과를 토대로 실버타운의 관리 운영자들은 실버타운 입주자들이 입주 고려 시 중요시 하는 급식서비스와 의료 서비스에 대한 품질향상을 이를 수 있도록 관리에 신경 써야 하겠다. 또한 급식서비스에 있어서는 다양한 메뉴를 구성하여 입주민들이 다양한 재료와 조리법으로 조리된 식사를 실시할 수 있도록 제공해야 하며, 맛과 서비스, 노인들의 신체적인 핸디캡 등을 고려한 식당운영을 해야 하겠다. 이와 함께, 입주자들은 식당의 음식 뿐 아니라, 식당설비, 식당 운영사항 등에도 관심을 보이고 있어 편안한 시설과 운영개선도 필요하다. 이상과 같은 연구에서 본 연구의 한계점으로는 연구대상자가 고령이기 때문에 보다 많고, 다양한 설문 또는 면접을 실시할 수 없었던 점과 'N'유료 실버타운의 입주민만을 대상으로 설문하였기 때문에 보다 폭 넓은 유료실버타운의 설문이 이루어지지 못한 점에서 아쉬움이 남는다. 이에 따른 향후 지속적이고 체계적인 연

구가 이루어져 급증하는 노인인구가 유료 실버타운에서 만족스런 노후를 보내기 위한 급식 서비스 제공에 기여할 수 있는 연구가 이루어져야 하겠다.

## 참고문헌

- 원태연, 정성원. 2005. SPSS 12.0 통계조사분석. SPSS 아카데미. pp121-162
- 채서일. 2003. 사회과학조사방법론. 학연사. pp. 76-186
- 통계청. 장래인구추계결과. 2005
- Maeil Economy. Messrs resources are wasted. 2005, 3, 30
- Bernstein MA. 2002. A home-based nutrition intervention to increase consumption of fruit, vegetables, and calcium-rich foods in community. Journal of the American Dietetic Association 102(10):1421-1427
- Choi YS. 1996. Study on the outlook and development of silver town. Busan University. pp12-13
- Choi YS. 1999. Study on the high school students' satisfaction with school food service : focused on the type of food-service management. Sejong University. pp1-74
- DeLuco A, Cremer M. 1990. Consumer' perceptions of hospital food and dietary service. Journal of the American Dietetic Association 90(12):1711-1715
- Dube, L., Trudeau, E., Belanger M.C. 1994. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservice. J Am Diet Association 94(4):394-401
- Ha CK. 2006. Study of middle aged's preparation for old age and preference and occupation intention of Silver town for the aged. Social Welfare Policy 24(1):201-224
- Han KS. 1997. Development of customer satisfaction measurement tool for contracted foodservice management company. Yonsei University. pp24-48
- Han MH. 2002. A study regarding how to activate charged private silver town in Korea. Kyunhee University. p3
- Kwon JO, Yang OJ, Kim HK. 1998. A study on development Prospect of Silver Town. Construction Technology Research 18(1):1-24
- Lee JH. 2003. Study on the Satisfaction of Food Service and Food Preferences of Middle School Students. Dangook University. pp17-57
- Lee YA. 2002. A study of the development of Korean silver industry. Kyunhee University. p2
- Maeil Economy. Messrs resources are wasted. 2005, 3, 30
- Moschis GP. 2003. Marketing to older adult: an updated overview of present knowledge and practice. J Consumer Marketing 20(6):516-525
- Seo HJ, Hong MJ, Jang YA, Kim BH, Lee HS, Kim CI. 2003. Satisfaction measurement and need analysis of the beneficiaries of the elderly meal service program. Journal of the Korea Dietetic Association 9(2):114-127
- Seo SH. 2006. Perception of food service quality attributes of older

adults: Compared by lifestyle and dining frequency in continuing care retirement communities. Korea J Community Nutrition 11(2):261-270

Yong HY. 2001. A study on the Satisfaction Level and Food Preferences on school lunch. Seoul National University of Education. pp87-94

---

(2007년 10월 23일 접수; 2008년 1월 2일 채택)