

# 방문요양서비스의 소비자만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: SERVQUAL 모형에 근거한 서비스품질 평가요인을 중심으로\*

The Effects of Consumer Satisfaction on the Home Help Service:  
Focused on a Service Quality Evaluation based on SERVQUAL

성신여자대학교 생활문화소비자학과  
전임강사 이 현 진

Department of Life Culture and Consumer Science, Sungshin Women's University  
Full-time Lecturer : Hyun Jin Lee

## ◀ 목 차 ▶

- |             |            |
|-------------|------------|
| I. 서론       | IV. 연구결과   |
| II. 선행연구 고찰 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구 방법  | 참고문헌       |

## <Abstract>

This study identified the use types of a home help service and the level of service quality and reviewed the extent of their effects on consumer satisfaction. As a result of measuring the service quality in terms of support, assurance, reliability, empathy and responsiveness, a high overall reliability was demonstrated in the service. The consumer satisfaction with the home help service was discovered as being high, in general. Meanwhile, with the female research participants, the lower the service fee was perceived to be, the higher the consumer satisfaction. The quality assessment items concerning support and reliability were found to be important variables which were influential on consumer satisfaction. Therefore, it has been shown to be imperative to prepare political alternatives regarding the development of the service standard in order to protect user's rights, offer relevant information, and ensure reliability in the home help service.

**주제어(Key Words)** : 방문요양서비스(home help service), 서비스품질(service quality), 소비자만족도(consumer satisfaction)

**Corresponding Author** : Hyun Jin Lee, Department of Life Culture and Consumer Science, Sungshin Women's University, 147, Mia-dong, Gangbuk-gu, Seoul, 142-200, Korea Tel: +82-2-920-7621 E-mail: leehj@sungshin.ac.kr

\* 이 논문은 2010년도 성신여자대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음

## I. 서론

2008년 7월 노인장기요양보험제도가 시행되면서 노인복지서비스의 시장화가 현실화되었다. 보건복지가족부(2009)에 의하면 2009년 5월말 현재 총 472,647명이 장기요양 인정을 신청하였으며, 실질적인 장기요양급여이용자는 전체 인정자의 78%인 202,490여명으로 나타났다. 이 가운데 재가급여 이용자가 실제 이용자의 68.6%인 138,811명으로서 급여이용자의 다수가 재가급여를 이용 중인 것으로 나타났다. 또한, 장기요양기관의 현황을 살펴보면, 2009년 5월 현재 재가시설은 13,815개소, 요양시설은 2,016개소로 08년 7월 대비 재가시설의 경우 117.9%나 증가한 상황이다. 특히, 재가서비스를 제공하는 시설 가운데 방문요양서비스를 제공하는 시설의 비율은 절반 가까이 이른다. 방문요양서비스란 노화, 만성질환, 장애 등으로 장기적 요양보호가 필요한 노인에 대하여 국가가 주도하여 보험방식으로 사회적 보호서비스를 제공하는 것으로 구체적으로 일상생활을 독립적으로 영위하기 어려운 노인의 가정에 요양보호사를 파견하여 각종 편의를 제공하는 서비스이다. 현행 노인장기요양보험제도 하에서는 등급 판정을 받은 노인의 가정에 방문하여 개인의 요구와 필요성에 맞는 서비스를 제공하는 재가서비스의 보편적인 형태로, 서비스의 내용은 가사지원서비스, 개인활동서비스, 우애서비스, 노인생활 및 신상에 관한 서비스 등 네 가지로 분류된다.

노인장기요양보험제도의 시행으로 서비스 대상 수요자가 확대되어감에 따라 서비스에 대한 국민적 관심과 기대수준도 높아지고 있다. 또한, 서비스의 이용이 서비스공급자와 이용자 간 계약이라는 법률행위를 근간으로 제공되는 거래로서 자리매김하게 되었고, 이용자는 스스로 요양시설과 서비스를 선택하는 계약의 주체가 되었다. 그리하여, 서비스 이용을 위한 계약행위 및 서비스 이용시 발생하는 불만 등의 제반사항은 소비자만족에 직결되는 주요요인으로 작용할 수 있다. 제도시행 초기에 시설 및 서비스의 지역편중, 전문인력의 미확보, 서비스 연계체계의 미확립, 종사자의 전문성 부족, 이용자 불만족 등의 문제점이 제기된 바 있으며(편상훈, 이춘실, 2008), 이용료부담, 시설의 강제퇴소 및 입소거절, 서비스소홀, 인권침해 등이 주요 소비자피해 사례로 드러났다(이현진, 2010). 이와 같은 상황에서 오랜 기간에 걸쳐 인구 고령화에 대처해 온 선진국과는 달리 우리나라는 그 대처기간이 매우 짧아 제도시행 후 나타나게 될 검증되지 않은 문제들과 우리 실정에 맞는 제도도입에 대한 세심한 연구와 검토가 부족한 것이 현실이다(이규환, 이용돈, 2008). 특히, 이용서비스에 대한 만족도는 이용자가 서비스를 이용함으로써 얻고자 기대했던 바가 실제 서비스를 통해 얼마나 충족되

었는지를 보여주는 대리지표로서, 서비스를 통한 최종성과나 추후 서비스 재이용가능성 등에 가장 직접적인 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다(김은정, 정소연, 2009).

본 연구에서는 장기요양보험서비스 중 가장 보편적으로 이용되고 있는 방문요양서비스 이용자를 대상으로 서비스 이용형태와 서비스품질에 대한 평가수준을 조사하고, 이들이 소비자만족도에 미치는 영향을 실증 분석하고자 한다. 특히, 방문요양서비스에 있어서 서비스품질 수준측정을 위한 척도를 만족도 조사에 활용함으로써, 앞으로 방문요양서비스에 대한 서비스평가 및 이용자 만족도 조사를 활성화하는데 기여하고자 한다. 본 연구를 통한 분석결과를 바탕으로 하여 방문요양서비스에 대한 서비스질 향상과 소비자만족도 제고를 위한 정책적 개선방안을 제시하는 것을 본 연구의 목적으로 한다.

## II. 선행연구 고찰

### 1. 노인장기요양보험 서비스

노인장기요양제도 및 서비스 이용과 관련한 선행연구로는 노인요양시설 및 서비스의 운영과 문제점에 관하여 주로 사회복지학 분야에서 다룬 연구가 많다. 예를 들면, 재가서비스의 문제점과 개선방안(이준우, 서문진희, 2009), 한국 노인장기요양보험의 발전방안에 관한 연구(송신섭, 2008), 요양보호사에 대한 전문성 확보를 위한 교육 및 양성에 대한 연구(조추용, 2007), 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안(김준환, 2008) 등이 있다. 이들 연구들을 통해서 장기요양보험서비스에 대한 질적 수준을 향상시키고 전문서비스로 정착하기 위해서는 무엇보다 서비스관리시스템 및 평가체제를 확립하는 것이 주요 과제로 나타났다. 특히, 서비스 질 관리를 위해서 장기요양기관들이 이용자와 맺은 계약대로 제대로 서비스를 제공하고 있는지, 노인이나 그 보호자의 동의 없이 서비스의 내용을 일방적으로 바꾸는 사례는 없는지 등을 충실히 파악해야 할 필요성을 제시하고 있다(이준우, 서문진희, 2009). 그러나 기존의 연구들은 일반적 현황분석이나 일부 질적조사를 통한 탐색적 연구가 대부분이며, 서비스품질 측정 및 소비자만족도에 초점을 둔 실증연구는 거의 미비한 실정이다. 한편, 국민건강보험공단에서는 수급자 가족을 대상으로 매년 노인장기요양보험 제도에 대한 만족도 조사(국민건강보험공단, 2010)를 실시하고 있다. 조사내용은 요양보호사의 친절성, 전반적 서비스 수준, 주변 추천의향, 서비스 이용 이후 이용자의 건강상태 호전도나 요양환경 개선도를 중심으로 측정하고 있으나 매우 단편적이라고 할 수 있다.

## 2. 방문요양서비스의 서비스품질

지금까지 방문요양서비스에 대한 서비스품질 측정 및 소비자만족도를 주제로 다룬 연구는 매우 드물며, 일부 사회복지서비스에 대한 소수의 관련 연구들이 있다. 정신보건서비스와 관련하여 Andresen(1995) 및 Rovers과 Stegner(1984)의 소비자만족도 평가척도를 활용한 연구인 지역사회정신보건 재활서비스에 대한 소비자만족도, 자기효능감 및 삶의 질(강상경, 좌현숙, 2007), McMurty와 Hudson(2000)에 의해 개발된 CSI를 국내 사회복지관의 서비스 척도로 평가한 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도의 신뢰도와 타당도 평가(김용석, 이운영, 고경은, 민은희, 2007) 등이 있다. 그러나 이들 연구는 대상 서비스 내용이 다소 이질적이며, 측정도구 개발을 위한 시험적인 연구로서 본 연구에 활용함에 있어 제한점이 있다.

한편, 사회복지서비스의 품질평가에서 SERVQUAL 척도의 검증(유삼희, 2004), 사회복지관의 성과평가 모형구성과 적용에 관한 연구(송건섭, 2006), SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가(오창근, 2006), 노인복지서비스 품질지각이 Client 행동에 미치는 영향 분석(이용환, 2007), SERVQUAL 모형에 근거한 사회복지서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄비 바우처서비스를 중심으로(김은정, 정소연, 2009) 등의 최근의 연구에서는 SERVQUAL 모형을 토대로 하여 사회복지분야 관련 서비스품질 및 서비스만족도를 측정하였다.

Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)가 제안한 SERVQUAL 모형은 현재 서비스 산업분야에서 가장 널리 받아들여지고 있으며, 또한 가장 광범위하게 적용되는 이론적 틀이다(이유재, 라선아, 2006). 일반적으로 서비스 품질 구성 차원에 대해서, 어떤 서비스가 주어졌는가를 평가하는 결과적 품질과 그러한 서비스가 어떻게 주어졌는가를 평가하는 과정적 품질의 2차원으로 서비스 품질이 구성된다는 논의와, 여기서 서비스가 제공되는 시설이나 공간의 환경품질 등이 추가적으로 고려되어 3차원으로 구성된다는 논의가 많았다(이유재, 라선아, 2006; 김은정, 정소연, 2009 재인용). 그러나, 방문요양서비스와 같이 이용자의 가정에서 이루어지는 재가서비스의 경우, 서비스 제공기관의 환경적 차원 품질이나 특정한 서비스 상품을 가정하는 결과적 품질은 중요성이 상당히 낮아지며, 반면에 서비스 제공과정에서 나타나는 상호작용적 품질의 중요성은 상당히 높게 나타나게 된다(이유재, 라선아, 2006). 이러한 과정적 품질의 중요성을 크게 부각하면서 그러한 품질의 구성차원들을 체계적으로 분류하고 측정하여 이론화한 대표적인 서비스 품질측정 모형이 바로 SERVQUAL 모형이며, 구체적으로는 신뢰성, 응답성, 공감성, 보증성, 유형성의 5가지 차원의 중요한 품질차

원들이 서비스 만족도의 핵심적 영향요인이다.

관련 선행연구 중 김은정과 정소연(2009)의 연구는 방문요양서비스와 유사한 형태라고 할 수 있는 노인돌봄비 바우처서비스를 대상으로 하여 SERVQUAL 모형을 기반으로 영역별 품질평가와 서비스 만족도와와의 관련성을 살펴보았다. 특히, 이 연구에서는 SERVQUAL 모형을 일부 수정하여 '사회성' 차원의 품질구성차원을 추가하고, 유형성을 제외하였다. 사회성 차원의 품질기준으로 서비스의 안정성과 비밀 유지 등의 이용자 권리보호, 서비스 정보제공에 대한 내용을 포함하였는데, 공공재원이 투입되는 사회적 서비스나 재가돌봄 사회복지서비스의 경우 매우 중요한 품질기준으로 삼았기 때문이다. 한편, 유형성의 경우 서비스제공기관의 시설이나 장비의 질을 평가하는 구성차원으로 재가서비스의 경우 서비스 이용자의 가정에서 서비스가 제공된다는 점에서 유형성을 제외할 수 있다. 김은정과 정소연(2009)의 연구결과, 각각의 서비스품질 구성차원은 대체로 서비스 만족도와 유의미한 정적관계를 맺는 것으로 나타났다. 그러나 품질구성차원별로 서비스만족도에 미치는 영향력은 차이가 있었으며, 신뢰성 차원의 측정지표가 서비스만족도에 미치는 영향이 가장 컸다. 신뢰성 차원의 측정 요인은 사회복지관의 품질평가에 SERVQUAL 모형을 활용한 유삼희(2004)와 송건섭(2006)의 연구에서도 가장 중요한 서비스 질 차원으로 나타났다. 방문요양서비스에 있어 품질측정과 소비자만족도의 관련성을 체계적으로 분석한 연구가 부재한 상황에서 김은정과 정소연(2009)의 연구는 참고가 될 만한 연구라고 할 수 있겠다. 특히, '사회성' 차원의 품질기준을 포함한 주요 측정기준이 방문요양서비스의 품질기준으로도 적합한 기준이 될 수 있다고 보여 진다. 한편, 노인돌봄비 바우처서비스의 경우 그 대상이 대부분 기초생활수급자로 공공재원에 의한 사업 비중이 매우 크다는 특징이 있는 반면, 방문요양서비스의 경우 시장성이 보다 강하고 보편적 서비스로서의 성격이 크기 때문에 이들 영역별 품질평가가 소비자만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 의미있는 연구가 될 것으로 사료된다.

## 3. 방문요양서비스에 대한 소비자만족도

소비자만족도에 대한 개념은 일반적으로 기업 등 영리조직에서 생산된 제품 및 서비스가 기대수준에 어느 정도 부합하는지에 대한 결과평가와 관련한 소비자의 인지적 상태라고 할 수 있다. 마케팅 분야에서 고객이 상품이나 서비스를 구매한 후 느끼는 만족 또는 불만족에 대한 반응은 그 후의 행동에 환류되기 때문에 기업의 입장에서는 고객이 기대하는 만족수준과 현재 그들이 경험하는 만족수준을 체계적으로 측정하는 것은 무엇보다 중요하다(김용석 외, 2007). 한

편, 서비스 영역에서 품질이 이용자들이 원하는 바를 충족시킬 수 있는 능력으로 정의되면서, 서비스를 이용을 통한 만족도를 서비스품질과 유사한 개념으로 인식하는 경향이 있으나 결코 동일한 의미는 아니다(김은정, 정소연, 2009). 앞서 살펴본 바와 같이 기존의 사회복지서비스 관련 연구들도 서비스품질 평가를 서비스 만족도의 선행요인으로 간주하였다. 한편, 장기요양서비스를 대상으로 한 이용자 만족도에 관한 국내연구로는 주간보호 이용노인 가족수발자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들(이인정, 2002), 유료노인전문요양시설 이용자 가족의 서비스 만족도 및 요구조사(이영미, 정연강, 한승의, 2003), 농촌 재가노인복지서비스 이용실태 및 서비스 활성화 방안에 관한 연구(황순애, 2005), 장기요양서비스 노인 주부양가족의 가족부담감, 가족지지, 우울, 만족도 평가(이주영, 김영애, 2009) 등이 있다. 이들 연구들은 특정 장기요양서비스 이용에 있어 서비스 이용자의 절대적인 만족도만을 주로 살펴본 것이며, 만족도 이외에 관련된 개념들 간의 관련성이나 인과관계를 살펴보는 않았다. 또한, 이들 연구들이 주로 서비스의 직접대상자인 노인의 주수발자, 주부양가족 등을 조사대상으로 설문조사한 것으로 보아, 노인요양서비스의 만족도조사에 있어 이용자 가족의 중요성을 알 수 있다. 한편, 김혜진(2009), 천민경(2009)의 최근 연구에서는 방문요양서비스에 대한 서비스 만족도를 조사하였다. 김혜진(2009)의 연구에서는 이용자의 사회인구학적 변인과 서비스를 제공하는 요양보호사의 특성 및 업무태도 등을 중심으로 살펴보고 있는데, 연령이 낮을수록, 건강한 노인일수록, 서비스제공일이 많을수록, 요양보호사의 업무태도 및 노인에 대한 태도가 긍정적일수록 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한, 권진희, 한은정과 강임옥(2010)의 연구에서는 방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질을 서비스계약, 서비스내용 및 과정, 불만 및 요구사항 반영 등 3가지 영역으로 구성하여 만족도에 미치는 유의한 영향력을 분석하고, 방문요양서비스에 있어 체계적인 서비스 질 관리의 중요성을 강조하였다.

본 연구에서는 방문요양서비스의 소비자만족도에 대한 영향변수로서 조사대상자의 사회인구학적 특성, 서비스 이용형태와 함께 SERVQUAL 모형을 기반으로 하는 서비스 품질측정 척도를 단계적으로 투입하여 상대적 영향력을 파악하고자 한다. 이를 통해 장기요양서비스 분야에서도 가장 시장경쟁이 심하며 보편적으로 이용되고 있는 방문요양서비스에 대한 서비스 질 향상을 위한 구체적인 방안을 제시하고자 한다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구문제

본 연구에서는 SERVQUAL 모형을 근거로 한 선행연구를 참고로 하여 방문요양서비스에 있어서의 지원성, 보충성, 신뢰성, 공감성, 응답성의 5가지 서비스품질 구성기준과, 조사대상자의 서비스이용 형태가 이용자 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 본 연구에서 살펴보고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 방문요양서비스의 서비스 이용형태는 어떠한가?
- 둘째, 방문요양서비스에 대한 서비스 품질수준은 어떠한가?
- 셋째, 방문요양서비스의 서비스 이용형태, 서비스 품질수준이 소비자만족도에 미치는 영향력은 어떠한가?

#### 2. 연구대상

조사대상자는 서울시와 수도권에 거주하는 방문요양서비스를 받고 있는 이용자 및 주수발자로 하고 조사원이 직접 방문하여 설문조사하였다. 원칙상 자료수집을 위한 연구대상 확보에 있어 확률표집이 바람직하나 대상 모집단, 즉 전국적인 방문요양서비스 이용자에 대한 충분한 정보가 부족한 상황에서 비교적 서비스 제공 및 이용률이 높은 서울과 수도권을 중심으로 편의표집을 수행하였다. 한편, 주수발자를 조사대상에 포함한 이유는 방문요양서비스의 특징 상 고령자인 수혜당사자가 의사소통이 어려운 경우가 많은 점과 함께, 서비스 이용자 특성 및 만족도를 이해하는 데 있어서는 수혜당사자만이 아닌 그 배우자 및 가족이 포함된 주수발자에 대한 시점이 포함되어야 할 필요성이 있기 때문이다. 관련 선행연구들에서도 노인요양서비스 만족도조사와 관련해서는 수급자 가족을 주대상으로 하는 조사가 일반적으로 행해지고 있다.

조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>에 나타난 바와 같다. 먼저, 응답자 유형 중 수혜당사자는 49.1%, 주수발자(배우자 및 가족)가 약 54.1%의 비율로 나타났다. 응답자의 성별은 여성이 65.7%로 남성 34.3%보다 두 배 정도 높게 나타났다. 이는 여성의 평균수명이 남성보다 높아 수혜자 역시 여성 노인의 비율이 높아서 나타난 결과일 수 있으며, 또한 수혜자를 돌보는 주수발자의 상당수가 여성이기 때문에 나타난 결과라 할 수 있을 것이다. 가족유형을 보면, '노부부' 인 경우가 40.7%로 가장 많았고, '자녀 부부와 동거' 라고 대답한 경우가 30.9%, '독거' 가 22.0%의 순으로 나타났다. 서비스 이용자의 대다수가 노부부와 독거의 형태로 나타나고 있어 일상생활자립이 어려운 수혜자에게 방문요양서비스는 매우 중요한 지원체계임을 알 수 있다. 또한, 월소득의 경우에도 '100만원 이하' 인 조사대상자가 66.7%로 가장 많은 분포를 나타

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도*	(유효)퍼센트
조사대상자 유형	수혜당사자	110	45.9
	주수발자	130	54.1
성별	여성	157	65.7
	남성	82	34.3
연령	50대이하	29	12.2
	60~69세	50	20.0
	70세~79세	86	36.1
	80대이상	73	30.7
가족유형	독거	52	22.0
	노부부만	96	40.7
	자녀 부부	73	30.9
	기타	15	6.4
월 소득	100만원 이하	154	66.7
	101~200만원 이하	44	19.0
	201~300만원 이하	27	11.7
	301만원 이상	6	2.6
계		240	100.0

\* 무응답으로 인해 사례수가 다를 수 있음

났다. 즉, 방문요양서비스를 제공받고 있는 대다수가 경제적으로 어려움을 겪고 있는 계층으로 나타났다.

### 3. 측정도구

#### 1) 소비자만족도

방문요양서비스에 대한 소비자만족도를 측정하기 위해 김용석 외(2007), 이빠라(2009), 김혜진(2009) 등의 연구에서 이용된 서비스 만족도 항목을 참고로 하여 총 3개 문항으로 구성하였다. 즉 ‘귀하께서는 이 서비스를 통하여 욕구 및 문제 해결에 도움이 되었습니까?’, ‘귀하께서는 제공되는 전반적인 서비스에 만족하십니까?’, ‘귀하께서는 앞으로도 계속 서비스를 이용할 의사가 있습니까?’에 대해 ‘매우 그렇지 않다’의 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정되며 점수가 높을수록 서비스에 대한 소비자만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 측정된 신뢰도 계수는 Cronbach  $\alpha = .84$ 로 나타났다.

#### 2) 서비스품질

서비스품질은 SERVQUAL 모형에 근거한 김은정과 정소연

(2009)의 연구 등을 토대로 사회성, 보증성, 신뢰성, 공감성, 응답성에 대한 평가를 총 16문항으로 구성하였다(표 2). 단, SERVQUAL을 활용하는데 있어 서비스품질의 제 차원은 서비스 유형에 따라 재분류될 수 있으며, 서비스품질의 각 측정항목에 사용되는 어구는 해당 서비스 상황에 맞도록 조정되어야 한다는 선행연구의 주장(유삼희, 2004)에 따라, 김은정과 정소연(2009)의 연구에서 활용한 ‘사회성’ 차원의 품질기준은 하위항목을 아우를 수 있는 보다 구체적인 제목으로 조정될 필요가 있다. 이에 ‘사회성’에 대한 하위항목이 이용자에 대한 권리보호 및 정보제공 등 소비자지원의 성격이 강한 항목들로 구성되어 있음을 확인하고, 본 연구의 방문요양서비스에 대한 품질평가에 있어서는 ‘지원성’으로 명명하기로 하였다. 5점 척도로 구조화된 설문지를 이용하여 각 질문에 대한 점수는 ‘매우 그렇지 않다’의 1점에서 ‘매우 그렇다’의 5점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 서비스 품질에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 각 항목에 대한 구체적인 구성내용을 살펴보면, 먼저 지원성의 경우, 서비스 이용에 있어서의 이용자 권리보호와 정보제공의 두 가지 측면을 고려하여 6문항을 구성하였다. 먼저 이용자 권리보호와 관련한 문항으로 사생활 존중, 사적 정보에 대한 비밀유지, 서비스의 안정성에 대한 정도에 대해 질문하였으며, 정보제공과 관련하여 이용 가능한 서비스에 대한 정보제공, 불만처리방법에 대한 정보제공, 서비스 시간과 내용변경 요청에 대한 정보제공 정도를 각각 측정하였다. 지원성에 대한 서비스 품질 측정을 위한 6문항의 신뢰도는 Cronbach  $\alpha = .90$ 로 나타났다.

두 번째로 보증성에 대한 측정도구는 서비스 계약서 작성과 서비스 계획서 작성에 대한 2개의 질문을 활용하였으며 신뢰도는 Cronbach  $\alpha = .90$ 로 나타났다. 세 번째로 신뢰성의 경우 방문시간의 준수, 서비스 제공시간의 준수에 대한 2문항으로 구성하였는데, 하위항목이 주로 시간준수에 관한 내용으로 구성된 점을 감안하여 명칭을 ‘신뢰성(시간준수)’로 최종 수정하였다. 신뢰성(시간준수)에 대한 신뢰도 계수는 Cronbach  $\alpha = .76$ 로 나타났다. 네 번째로 공감성의 경우, 이용자가 원하는 바를 존중, 이용자 결정과 선택을 독려, 이용자의 독립성 증진을 위한 조건에 대한 3문항을 이용하였

〈표 2〉 방문요양서비스에 대한 서비스품질 평가차원과 주요내용

품질차원	주요내용	비고
지원성	서비스가 이용자의 권리를 보호하고, 이용자의 선택을 위해 필요한 정보가 제공되는가	김은정과 정소연(2009)의 연구에서 추가된 사회서비스에 포함되어야 하는 품질 측면
보증성	서비스의 기본적 품질확보 가능성을 보증해주는가	
신뢰성	서비스가 정확하고 믿을 만하게 제공되는가	
공감성	서비스가 이용자의 상황을 존중하면서 제공되는가	SERVQUAL 모형에서 제시한 5개 구성차원 중 유형성 제외한 4개 차원
응답성	서비스가 이용자들의 욕구에 부응하여 제공되는가	

으며 신뢰도는 Cronbach  $\alpha = .81$ 으로 나타났다. 마지막으로 응답성을 측정하기 위해 이용자 욕구의 부응정도, 이용자의 상태 확인, 이용자의 서비스만족도 확인에 대한 3문항을 이용하였으며 신뢰도 계수는 Cronbach  $\alpha = .79$ 로 나타났다.

### 3) 방문요양서비스의 이용형태

조사대상자의 방문요양서비스 이용형태를 파악하기 위해 천민경(2009), 김혜진(2009) 등의 선행연구에서 주요변수로 사용되었던 요양등급, 주당서비스 횟수, 이용부담금, 요양보호센터교체유무, 요양보호사 교체유무 등 총 5문항을 구성하여 조사하였다. 요양등급은 1~3등급, 주당서비스횟수는 1~7회, 이용부담금은 '1 = 부담된다', '2 = 적당하다', '3 = 저렴하다', '4 = 매우 저렴하다'로 각각 측정하였으며, 요양보호센터교체 유무와 요양보호사 교체유무는 각각 '1 = 예', '2 = 아니오'로 측정하였다.

### 4) 기타 통제변인

본 연구에서 기타 기초 통제변수로는 조사대상자의 사회인구학적 변수를 이용하였다. 노인요양서비스에 대한 만족도를 연구한 대다수의 선행연구들은 성별, 연령, 건강상태 등 이용자의 사회인구학적 특성을 주요변수로 살펴보고 있다. 본 연구에서 이용한 주요변수는 조사대상자 유형과 성별, 연령, 가족형태, 월소득이며, 여기서 조사대상자 유형은 방문요양서비스 이용 노인과 이용 노인의 주수발자(또는 수급자 가족)를 의미한다.

## 4. 연구절차 및 자료분석

본 조사를 위한 조사기간은 2010년 1월 10일부터 2월 8일 사이로 구조화된 설문지를 이용하여 무작위 추출로 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 이 가운데 부실기재 등 부적절한 설문지를 제외하고 총 240부를 최종 분석 자료로 이용하였다. 본 연구의 자료분석을 위해 SPSS WIN 17.0 Program을 이용하였으며, 방문요양서비스 이용형태 및 서비스품질과 소비자만족도를 분석하기 위해 빈도, 비율, 평균, 표준편차를 실시하였고, 소비자만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석의 경우, 각 단계별로 독립변수를 투입함으로써 각 단계별 독립변수의 종속변수에 대한 상대적 영향력의 크기와 회기모형의 설명력을 순차적으로 파악할 수 있다. 본 연구에서는 선행연구에서 주로 이용되었던 조사대상자의 사회인구학적 특성 및 방문요양서비스의 이용형태에 비하여 서비스품질의 소비자만족도에 대한 상대적인 영향력을 파악하고, 결과적으로 증가된 설명력에 근거한 최적의 회기모형을 구하고자 위계적 회귀분석을 이용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 방문요양서비스 이용형태

방문요양서비스 이용형태를 분석한 결과(표 3), 이용자의 요양등급은 3등급이 63.8%로 가장 많았으며 주당 서비스 이용 횟수는 '5회'가 39.4%로 가장 많았다. 이용자의 대부분(67.8%)은 주 4회~5회의 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타나 일상적으로 서비스를 이용하고 있는 것을 알 수 있다. 한편, 이용부담금과 관련해서는 '적당하다'가 35.0%로 가장 많았으나, '부담된다'라는 응답도 31.2%로 높게 나타났다. 한편, 요양보호센터를 교제한 경험과 관련해서는 78%가 '없다'고 하였고, 교제한 경우 그 이유를 질문한 결과, '다른 센터의 홍보 및 유인', '계약 시 내용과 실제 서비스 내용에 차이가 있어서', '요양보호사의 잦은 교체' 등이라고 응답하였다. 요양보호사를 교제한 경험이 있는지에 대해 질문한 결과 교체 경험이 '없다'는 조사대상자가 77.2%로 나타났고, 교제한 경험이 있다면 그 이유는 '요양보호사의 불친절 등 성의가 없어서', '요양 기술의 부족 때문에', '요양보호사의 자질 부족'등인 것으로 나타났다. 본 조사결과를 통해 나타난 방문요양서비스 이용형태를 살펴본 결과, 특히 요양보호기관과 요양보호사를 교체하는 경우 그 주된 이유로 사업자들의 공정경쟁의 문제, 요양보호사의 질과 관련된 문제가 주로 나타나고 있어 향후 요양서비스 시장정책 및 요양보호사 훈련과 교육의 측면에 보다 관심을 가져야 할 필요가 있음을 알 수 있다.

〈표 3〉 방문요양서비스의 이용형태

문항내용	빈도(명)	(유효)퍼센트	
요양등급	1등급	15	6.5
	2등급	69	29.7
	3등급	148	63.8
주당서비스 횟수	1회	7	3.4
	2회	12	5.8
	3회	30	14.4
	4회	59	28.4
	5회	82	39.4
	6회	16	7.6
	7회	2	1.0
이용부담금	매우 저렴하다	33	14.1
	저렴하다	46	19.7
	적당하다	82	35.0
	부담된다	73	31.2
요양보호센터 교체 유무	있다	54	22.5
	없다	186	77.5
요양보호사 교체 유무	있다	52	22.8
	없다	176	77.2
합계	240	100.0	

〈표 4〉 방문요양서비스 품질평가에 대한 일반적경향

	문항내용	M	SD	신뢰 계수
지원성	사생활 존중	3.97	.89	.90
	사적 정보에 대한 비밀유지	3.88	.95	
	서비스 안정성	3.90	.90	
	이용 가능한 서비스에 대한 정보제공	3.92	.92	
	불만처리방법에 대한 정보제공	3.68	.98	
	서비스 시간과 내용변경 요청에 대한 정보제공	3.75	.96	
	지원성 전체	3.86	.76	
보증성	서비스 계약서 작성	3.84	.93	.90
	서비스 계획서 작성	3.70	.80	
	보증성 전체	3.77	.83	
신뢰성 (시간준수)	방문시간 준수	3.94	.88	.76
	서비스 제공 시간 준수	4.05	.88	
	신뢰성 전체	3.99	.79	
공감성	이용자가 원하는 바 존중	3.81	.97	.81
	이용자 결정과 선택 독려	3.75	.91	
	이용자의 독립성 증진을 위한 조언	4.05	.84	
공감성 전체		3.87	.75	
응답성	이용자 욕구 부응성	4.05	.96	.79
	이용자의 상태 확인	3.73	.97	
	이용자의 서비스 만족도 확인	3.91	.94	
응답성 전체		3.90	.80	
서비스 품질 전체		3.89	.69	

2. 방문요양서비스의 품질평가 및 소비자만족도의 일반적 경향

방문요양서비스와 관련한 서비스 품질평가의 일반적 경향을 분석한 결과는 〈표 4〉와 같다. 분석 결과, 전체 서비스 품질은 3.89점(5점 만점)으로 중간점수보다 높게 나타나 전반적으로 서비스 품질에 대해 만족스럽게 지각하는 것으로 나타났다. 각 하위 영역별로 살펴보면, 신뢰성(시간준수) 영역이 3.99점으로 가장 높게 나타났으며, 응답성 3.90점, 공감성 3.87점, 지원성 영역 3.86점, 보증성 3.77점의 순으로 나타났다. 각 문항별 평균점수를 살펴보면, ‘서비스 제공 시간 준수’, ‘이용자의 독립성 증진을 위한 조언’, ‘이용자의 욕구에 대한 부응’에 대한 서비스 품질 평가가 각각 4.05점으로 가장 높게 나타난 반면, ‘불만처리방법에 대한 정보제공’에 대한 품질 평가는 3.68점으로 가장 낮게 나타났다.

한편, 방문요양서비스에 대한 소비자만족도의 일반적 경향을 분석한 결과는 〈표 5〉와 같다. 분석결과, 이용자 만족도는 3.60점(5점 만점)으로 중간점수보다 높게 나타나 전반적으로 서비스에 대해 만족스럽게 지각하는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 방문요양서비스 소비자만족도

문항내용	M	SD	신뢰 계수
서비스를 통하여 욕구 및 문제해결에 대해	3.58	.82	.84
전반적인 서비스 만족도에 대해	3.64	.82	
향후 서비스 재이용 의사에 대해	3.57	.79	
전체		.70	

각 문항별로 살펴보면, ‘서비스를 통하여 욕구 및 문제해결’이 3.58점, ‘전반적인 서비스 만족도’가 3.64점 ‘향후 서비스 재이용 의사’는 3.57점으로 각각 나타났다.

3 방문요양서비스의 이용형태, 품질평가와 소비자만족도의 관련성

방문요양서비스의 소비자만족도에 영향을 미치는 예측변인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저, 1단계에서는 통제변인으로 조사대상자 유형, 성별, 연령, 가족유형, 월소득을 투입하였고, 2단계에서는 요양등급, 주당 서비스 횟수, 이용부담금, 요양보호센터교체, 요양보호사교체 등 서비스 이용형태에 대한 내용을 투입하였다. 마지막으로 3단계에서는 서비스품질 유형에 대한 항목 즉, 지원성, 보증성, 공감성, 신뢰성(시간준수), 응답성을 투입하였다. Durbin-Watson 계수를 통하여 점검한 결과 2에 근접한 값으로 나타나 다중공선성 문제는 나타나지 않았다.

방문요양서비스의 소비자만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과는 〈표 6〉과 같다. 먼저, 조사대상유형, 성별, 연령, 가족유형, 월소득이 투입된 1단계에서는 성별( $\beta = -.22, p < .01$ )이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 여성의 경우 이용자 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 전체 설명력은 7%로 나타났다. 성별에 따른 노인요양서비스 만족도의 차이를 살펴본 선행연구들은 대체로 여성이 남성보다 서비스 만족도를 높게 지각하는 것으로 났으나(최혜은, 안옥희, 정연강, 2002), 장기요양보험제도 도입 이후 방문요양서비스에 대한 만족도 차이를 분석한 김혜진(2009) 등의 연구에서는 성별차이가 나지 않아 대조적인 결과라고 할 수 있겠다. 본 연구의 결과를 통하여 서비스 수혜 대상으로서의 여성노인과 가족구성원 중 주수발자로서의 역할이 비교적 큰 여성 부양자의 경우 방문요양서비스에 대한 만족감이 보다 큰 것으로 해석할 수 있을 것이다. 한편, 조사대상유형인 수혜당사자인 노인과 주수발자인 수혜자가족 간의 차이는 나타나지 않았다.

다음으로, 요양등급, 주당서비스 횟수, 이용부담금, 요양보호센터 및 요양보호사 교체유무에 대한 방문요양서비스 이용형태에 대한 변수를 추가 투입한 2단계에서는 이용부담금( $\beta = .33, p < .001$ )이 소비자만족도에 크게 영향을 미치는

〈표 6〉 방문요양서비스 소비자만족도에 영향을 미치는 요인

독립변수	소비자만족도						
	B	β	B	β	B	β	
Constant	12.48		11.72		1.68		
1단계 사회인구학적 특성	조사대상유형 (수혜당사자 = 1, 주수발자 = 0)	.56	.11	.39	.08	-.03	-.01
	성별 (남자 = 1, 여자 = 0)	-1.01	-.22**	-.40	-.09	-.32	-.07
	연령	.09	.03	-.15	-.06	.05	.02
	가족유형 (노부부 = 1, 기타 = 0)	-.65	-.12	.12	.02	.03	.00
2단계 서비스 이용형태	월소득	-.04	-.01	.03	.01	.13	.05
	요양등급			-.03	-.01	-.05	-.01
	주당서비스횟수			.02	.05	.01	.02
	이용부담금			1.5	.33***	.04	.01
	요양보호센터교체 (1 = 있다, 0 = 없다)			-.43	-.08	-.15	-.03
3단계 서비스 품질 평가항목	요양보호사교체 (1 = 있다, 0 = 없다)			.13	.02	-.21	-.04
	지원성					.23	.44***
	보증성					-.01	-.01
	신뢰성(시간준수)					.28	.20*
	공감성					.14	.15
응답성					.12	.13	
R <sup>2</sup>	.07		3.05*		.17		
F 값	3.36**		.68		29.15***		
Durbin-Watson	1.67		1.79		1.82		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

것으로 나타났다. 즉, 서비스에 대한 이용부담금을 저렴하게 지각할수록 소비자만족도가 높은 것으로 나타났다. 모형의 설명력은 17%로 10% 설명력이 증가하였다. 방문요양서비스 이용에 있어 이용부담금은 소비자만족도의 주요변수로 앞으로 비용부담에 대한 실태파악과 함께 저소득 이용자들에게 대한 급여지원체계가 보다 현실화 될 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음을 짐작케 한다.

마지막으로, 방문요양서비스의 품질평가항목인 지원성, 보증성, 신뢰성(시간준수), 공감성, 응답성을 포함하여 모두 투입한 3단계에서 소비자만족도와와의 관련성을 살펴본 결과, 지원성( $\beta = .42, p < .001$ ), 신뢰성(시간준수)( $\beta = .21, p < .05$ ) 이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 특히, 서비스품질에 있어 지원성에 대한 영향력이 매우 강하게 나타났으며, 다음으로 신뢰성(시간준수)에 대한 평가가 높을수록 소비자만족도를 높게 지각하는 것으로 나타났다. 또한, 모형의 설명력은 3 단계에서 68%로 나타나 전단계보다 51%나 크게 증가한 것을 볼 때, 서비스품질 평가항목 관련 변인의 영향력이 매우 크다는 것을 확인하였다. 이 가운데 방문요양서비스에 있어 이용자의 권리보호 및 정보제공에 대한 소비지지원과 관련

한 품질평가 측면은 소비자만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요소가 될 수 있다는 점을 시사하고 있다. 또한 신뢰성(시간준수) 차원의 중요성과 관련하여 방문요양서비스의 경우에도, 다른 사회복지서비스나 노인돌봄서비스에서 나타난 선행연구의 결과와 마찬가지로, 이용자와 제공자간 서비스 표준화정도가 상대적으로 낮기 때문에 신뢰성에 대한 평가가 소비자만족도의 주요 영향변수로 나타났음을 짐작할 수 있다. 앞으로 방문요양서비스의 품질평가 기준으로 지원성과 신뢰성(시간준수) 척도는 매우 중요한 측정도구로 활용될 수 있을 것이다.

### V. 결론 및 제언

본 연구는 노인장기요양서비스의 시장화가 급속히 진전되는 가운데, 보편적 서비스로서 수요가 높은 방문요양서비스의 서비스 질 개선방안을 제시하기 위한 목적으로, 방문요양서비스에 대한 서비스 이용형태 및 서비스품질 평가요소가 소비자만족도에 어떠한 영향을 미치는지 실증조사를 수



행하였다. 이에 방문요양서비스의 이용형태를 파악하고, 서비스 품질평가 항목을 설정하여 이에 대한 평가수준을 측정하고, 서비스 이용형태와 각각의 서비스품질 평가항목이 소비자만족도에 미치는 영향정도를 살펴보고자 하였다. 특히, 방문요양서비스 서비스품질 측정항목 개발을 위해서, 서비스 산업 분야에서 널리 받아들여지고 있는 SERVQUAL 모형을 근거로 한 선행연구를 참고로 하여, 지원성, 보증성, 신뢰성(시간 준수), 공감성, 응답성의 5가지 주요 서비스품질 구성기준을 활용하여 소비자만족도와와의 관련성을 분석하였다.

주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 방문요양서비스의 이용형태를 살펴본 결과, 요양등급 3등급의 이용율이 다소 높았고, 주당 서비스횟수는 주4회~5회가 많은 것으로 나타났다. 즉, 방문요양서비스의 경우 심신의 상태가 1등급, 2등급에 비하여 상대적으로 양호한 3등급의 고령자가 일상적으로 서비스를 이용하고 있는 것을 알 수 있다. 한편, 이용부담금에 대해서는 적당하다, 부담된다고 인식하는 이용자가 대체로 많았다. 또한 요양보호센터 및 요양보호사의 교체 유무에 대해서는 없는 경우가 각각 70% 이상으로 나타나 대다수가 지속적인 서비스를 받고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 방문요양서비스에 있어서의 서비스품질 평가를 지원성, 보증성, 신뢰성(시간준수), 공감성, 응답성의 5항목을 들어 측정한 결과, 모든 항목에서 대체로 높은 신뢰도가 나타나 이들 항목이 방문요양서비스의 서비스 품질을 측정하는데 적합한 척도로 활용될 수 있음을 알 수 있었다. 또한, 각각의 항목에 대한 서비스품질 평가 결과는 대체로 높게 나타났으며, 이 가운데 서비스 제공 시간 준수(신뢰성), 이용자의 독립성 증진을 위한 조연(공감성), 이용자의 욕구 부응성(응답성) 등에 대한 평가가 비교적 높았다. 한편, 방문요양서비스에 대한 소비자만족도를 측정한 결과, 전체만족도 및 재이용의사 등에 대한 각 항목의 전체평균이 3.60으로 대체로 높은 것으로 나타났다.

셋째, 방문요양서비스의 소비자만족도에 영향을 미치는 예측변인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 조사대상이 여성의 경우 소비자만족도가 높게 나타났으며, 서비스 이용형태에 있어서는 이용부담금을 저렴하게 지각할수록 소비자만족도가 높은 것으로 나타났다. 한편, 서비스품질 측정항목과 관련하여, 지원성과 신뢰성(시간준수)이 소비자만족도에 영향을 미치는 주요변수로 나타났다. 즉, 이용자의 권리보호 및 정보제공과 관련한 소비자 지원과 관련한 품질평가 항목과, 방문시간 및 서비스 제공 시간 준수에 대한 신뢰성에 대한 평가가 높을수록 소비자만족도를 높게 지각하게 되는 것으로 나타났다. 특히, 지원성의 경우 소비자만족도에 영향을 미치는 가장 영향력 있는 변수로 나타났는데,

이는 방문요양서비스에 있어 이용자의 권리보호 및 정보제공에 대한 측면이 소비자만족도와 관련된 가장 중요한 품질평가 요소로 인식되고 있음을 확인할 수 있었다. 한편, 신뢰성(시간준수)의 경우, 사회복지서비스나 노인복지서비스에 관한 다른 선행연구들에서도 주요 항목으로 평가된 경향이 나타난 바 있다(오창근, 2006; 이환범 외, 2005; 김은정, 정소연, 2005). 이번 연구의 결과, 방문요양서비스의 경우에도, 이용자와 제공자간 상호작용성이 높고 서비스 표준화정도가 상대적으로 낮은 이유 등으로 신뢰성 차원의 품질이 소비자만족도의 주요 영향변수로 작용하고 있음을 짐작케 한다.

본 연구 결과를 토대로 방문요양서비스에 대한 서비스 질 향상과 소비자만족도 제고를 위한 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 방문요양서비스에 있어서 이용자 권리보호와 정보공개를 위한 제도정비가 필요하다. 연구결과로 소비자지원과 관련한 서비스품질 평가요소는 방문요양서비스에 대한 소비자만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타났다. 즉, 이용자 권리보호와 서비스에 대한 정보공개를 위한 보다 중점적인 제도정비가 요구된다고 할 수 있겠다. 2000년 개호보험제도의 시행으로 우리보다 앞서 노인요양서비스의 시장화가 도입된 일본의 경우, 제도 시행과 함께 ‘개호상담원 파견사업’을 실시하였다. 이는 개호서비스 제공현장을 개호상담원이 1~2주에 1회 이용자를 방문하여 상담에 대응하고, 불편사항이 있을 경우 사업소에 전달하여 문제를 해결하고자 하는 역할을 담당한다. 개호상담원파견사업 실태조사(2009)에 의하면, 2009년 1월 현재 전국 약 500여 시정촌에서 개호상담원연수를 수료한 4,200여명의 상담원이 활동 중에 있으며, 약 2만 3천여 시설 및 사업소가 개호상담원 파견사업에 참여하고 있다(介護相談地域づくり連絡會, 2009). 또한, 2006년 4월, 개정 시행법에서는 개호서비스정보공표 제도가 시행되어 모든 노인요양서비스 제공 사업소에 대해 매년 이용요금, 직원체제, 서비스내용과 사업운영상황 등 통일된 항목에 대해 인터넷에 정보공개를 의무화하고 있다. 관련 행정기관은 지정정보센터에서 이들 사업소정보를 인터넷에 공개하고, 지정된 조사기관이 확인조사를 하게 된다. 이 같은 정보는 인터넷 게시가 원칙이지만, 정보약자인 고령자를 배려하여 지역지원센터 등의 상담창구서 열람가능토록 하고, 계약 시 중요사항 설명서에도 이들 정보를 첨부하도록 하고 있다(小竹雅子 2007). 우리나라의 경우에도 기관정보의 안내에 관한 법조항을 마련하여 정보공개를 제도화하고 있으나, 이에 대한 관리와 평가 부족으로 인터넷상의 공개정보와 상이한 요양기관의 서비스운영이 문제시되기도 하였다. 사업자 정보제공을 활성화하기 위해서는 관계 행정기관의 철저한 지도감독이 뒤따라야 하며, 사업자 스스로가 적극적으로 정보공개 할 수 있도록 정책적 유도가 필요하다. 일

본의 개호상담원 파견사업이나 개호서비스정보공표제도는 서비스 이용자의 권리보호와 정보제공을 위한 매우 유용한 제도라고 할 수 있겠다.

둘째, 방문요양서비스에 대한 신뢰성 확보 및 서비스 질 향상을 위한 서비스 표준의 개발과 활용이 시급하다. 아직 서비스 제공에 있어 많은 경험이 축적되지 않은 상황에서 서비스 기관 및 요양보호사에 따라 제공하는 서비스의 양적 질적 격차가 발생할 수 있다. 서비스 제공에 대한 표준지침의 활용을 활성화 하여 서비스 내용 및 제반비용 등에 대한 사업소별 격차를 줄이고, 보다 안정적이며 신뢰성 있는 서비스 질을 확보해야 할 것이다. 보다 구체화된 법률 시행규칙을 마련하여 인력 및 설비, 비용 등에 대한 서비스 운영기준을 명시하고, 서비스 표준계약서나 소비자분쟁해결기준 등을 고시하는 한편, 사업자의 법률준수 현황에 대한 지도감독이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 방문요양서비스를 비롯한 노인장기요양서비스와 관련한 보다 체계적인 서비스품질 평가 및 소비자만족도에 대한 지속적인 조사 연구가 요구된다. 서비스의 실질적인 이용자인 노인 및 노인가족은 소비자로서 매우 취약한 대상이다. 방문요양서비스를 포함한 노인장기요양보험제도는 이러한 노인을 위한 일상적서비스로서의 중요성이 매우 크다고 볼 수 있다. 본 연구는 방문요양서비스와 관련하여 처음으로 SERVQUAL 모형에 근거한 서비스 품질 평가항목을 활용하고, 소비자만족도에 대한 주요 영향요인으로 검증했다는 점에서 의미 있는 연구로 생각된다. 후속연구에서도 노인장기요양서비스를 둘러싼 제반사항을 노인소비자문제로 인식하고 서비스 전반에 걸쳐 서비스품질 평가와 만족도와 관련한 다양한 조사연구가 수행될 수 있기를 기대한다. 또한, 이와 관련한 연구결과들은 노인요양서비스 표준지침서 개발 및 소비자분쟁해결기준 마련 등 관련 제도정비와 정책개선 방안에 적극 활용할 수 있어야 할 것이다.

■ 참고문헌

강상경, 좌현숙(2007). 지역사회정신보건 재활서비스에 대한 소비자만족도, 자기효능 감 및 삶의 질 -자기효능 감의 매개효과를 중심으로-. **사회복지연구**, 33, 185-213.

국민건강보험공단(2010). 노인장기요양제도에 대한 만족도 조사. 보도자료.

권진희, 한은정, 강임옥(2010). 방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질과 만족도, 재이용의사 간의 관계 분석. **한국노년학**, 30(2), 355-368.

김용석, 이운영, 고경은, 민은희(2007). 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도의 신뢰성과 타당성 평가. **한국사회복지학**, 59(4), 83-109

김은정, 정소연(2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회복지서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄비 바우처서비스를 중심으로. **사회복지정책**, 36(2), 191-217.

김준환(2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안. **극동사회복지저널**, 4, 49-83.

김혜진(2009). 방문요양서비스가 노인의 서비스만족도에 미치는 영향 연구, 목원대학교 대학원 석사학위논문.

보건복지가족부(2009). 노인장기요양보험 시행1년의 주요통계 현황.

송건섭(2006). 사회복지관의 성과평가 모형구성과 적용에 관한 연구: SERVQUAL을 이용한 질적평가. **한국정책과학학회보**, 10(1), 79-100.

송신섭(2008). 한국 노인장기요양보험의 발전방안에 관한 연구. **극동사회복지저널**, 4, 85-104.

오창근(2006). SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가. **복지행정논집**, 16(2), 199-226.

유삼희(2004). 사회복지서비스의 품질평가에서 SERVQUAL 척도의 검증. **문명연지**, 5(1), 177-223.

이규환, 이용돈(2008). 노인복지서비스 전달체계에 관한 연구 - 노인장기요양보험제도를 중심으로 -. **한국지방자치학회보**, 20(4), 147-170.

이빠라(2009). 노인장기요양보험 재가서비스 만족도에 관한 연구 - 서울특별시 재가복지시설을 중심으로. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

이영미, 정연강, 한승의, (2003). 유료노인전문요양시설 이용자 가족의 서비스 만족도 및 요구조사. **지역사회간호학회지**, 14(3), 397-406.

이용환(2007). 노인복지서비스 품질지각이 Client 행동에 미치는 영향 분석. **한국노인복지학회**, 35, 47-68.

이유재, 라선아(2006). **한국기업의 서비스품질평가제도 변천과정**. 서울: 서울대학교 출판부.

이주영, 김영애(2009). 장기요양서비스 노인 주부양가족의 가족부담감, 가족지지, 우울, 만족도 평가. **지역사회간호학회지**, 20(1), 41-48.

이인정(2002). 주간보호 이용노인 가족수발자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들. **한국노년학**, 22(1), 99-114.

이준우, 서문진희(2009). 노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안. **한국노년학회지**, 29(1), 149-175.

이현진(2010). 노인장기요양보험 서비스에 관한 소비자피해

- 와 개선방안 -한일 서비스 이용현황 및 상담사례 분석을 중심으로-. **한국가정관리학회지**, 28(1), 51-67.
- 이환범, 이수창, 임중환(2005) 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향 요인 분석. **한국행정학보**, 39(3), 137-158.
- 조추용(2007). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한연구. **한국노년학연구**, 16, 9-40.
- 천민경(2009) 노인장기요양보험 재가급여 서비스 만족도 연구 : 방문요양을 중심으로. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 최혜은, 안옥희, 정연강(2002) 유료노인복지시설 거주노인의 일상생활수행정도과 만족도에 관한 연구. **중앙대 간호학과 간호학 연구**, 6, 75-81.
- 편상훈, 이춘실(2008). 울산광역시 노인요양시설의 운영의 문제점과 개선방안. **한국행정논집**, 20(1), 261-287.
- 황순애(2005). 농촌 재가노인복지서비스 이용실태 및 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- Andresen, R. M.(1995). Revisiting the behavioral model and Access to medical care: Does it matter?. *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 1-10.
- McMurty, S. L., & Hudson, W. W.(2000). The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study, *Research on Social Work*, 10(5), 633-644.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.(1988). SERVQUAL: A Multipul-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Juernal of Retailing*, 64, 12-40.
- Roverts, R. E. C. C., & Stegner, R. M.(1984) Assessing the client satisfaction questionnaire in English and Spanish, Hispanic. *Journal of Behavioral Siences*, 6(4), 385-396.
- 介護相談地域づくり連絡會(2009). 平成20年度 介護相談員派遣等事業實態調査報告.
- 小竹雅子(코다케 마사코)(2007). 消費者が求める介護サービス情報のあり方. *國民生活*, 37(11), 15-18.

접 수 일 : 2011년 4월 8일

심사시작일 : 2011년 5월 6일

게재확정일 : 2011년 6월 20일