

IPA분석을 통한 재해구호물품 평가 및 개선 - 경기도 수해 이재민을 대상으로 - A Study on the Evaluation and Improvement of Relief Goods by IPA analysis - Focus on the Flood Victims of Gyeonggi-Do -

Sanghoon Yoon^{a,1}, Seunghee Lee^{b,*}, Eunae Lee^{c,2}

^a U-City Convergence Research Institute, Kangnam University, 40 Kangnam-ro, Yongin-si, Gyeonggi, 446-702, Republic of Korea

^b Department of Architectural Engineering, Senyung University, 65 Senyung-ro Jecheon, 390-711, Republic of Korea

^c External Cooperation Team, The National Disaster Relief Association, 52 Sinsu-ro, Seoul, 121-856, Republic of Korea

A B S T R A C T

The study is to understand the needs of flood victims of Korea through the analysis of relief goods, and to assess extent of support-service efficiencies.

According to the analysis, both emergency relief kit and cooking relief kit are possibly labelled 'the primary' and 'the secondary necessities' respectively. Here the former includes those items directly related with basic living condition for the victims while the latter does some of items for more convenience lifestyle. The results of the study would be substantial in the sense that they could provide some useful clues upon which improvement policies or programs associated with relief goods for flood victims are derived.

KEYWORDS

Flood Victim,
Disaster Relief
Goods,
IPA Analysis,
The Primary and
the Secondary
Necessaries

본 연구는 재해이재민 지원서비스 중 재해구호물품을 중심으로 이재민의 Needs 파악과 효율성을 평가하고자 하였다. 분석결과, 응급구호세트와 취사구호세트의 경우 1차 필수품과 2차 필수품으로 새롭게 분류되었다. 1차 필수품의 경우 생활에 직접적으로 연결되는 물품, 2차 필수품의 경우 있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 물품으로 정의내릴 수 있었다. 이는 향후 중점개선사항으로 도출된 1차 필수품들을 2차 필수품의 제외 및 대체를 통하여 개선할 수 있으며 추가적으로 고려할 수 있는 물품과의 교체가 필요할 것으로 판단된다. 본 연구의 분석결과는 향후 재해 구호물품과 관련된 계획 수립시 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

재해이재민,
재해구호물품,
IPA분석,
1차 필수품,
2차 필수품

© 2015 Korea Society of Disaster Information All rights reserved

* Corresponding author. Tel. 82-43-649-1755. Email. shlee0156@daum.net

1 Tel. 82-31-280-3765. Email. yun12@hanmail.net

2 Tel. 82-2-6241-9595. Email. analoglee@relief.or.kr

ARTICLE HISTORY

Received Jun. 29, 2015

Revised Jul. 30, 2015

Accepted Sep. 18, 2015

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

최근에 발생하는 재해는 우리나라뿐만 아니라 전 세계적으로 의도치 않게 막대한 인명피해와 재산피해를 남기고 있다. 2012년 유럽전역 한파, 중국 베이징 대홍수, 필리핀 태풍 '보파' 등으로 인해 수백만명의 이재민과 천문학적인 재산피해가 발생하였다. 우리나라의 경우에도 2013년 7월 11일부터 23일 사이에 집중된 호우와 태풍 등 총 28회 자연재해로 인해 4,233명의 이재민이 발생 하였으며, 총 1,721억원의 재산피해가 발생1)하여 매년 크고 작은 피해가 발생하고 있다. 그 중, 재해로 인한 이재민들은 생활공간과 생활능력 상실 및 2차 피해에 대한 두려움, 스트레스 등으로 많은 어려움을 겪게 된다. 이를 최소화하기 위해 전국재해구호협회와 대한적십자사, 대기업, NGO 단체에서 재해구호물품지원과 복구 활동을 실행하고 있지만, 이재민들의 상황과 니즈를 충분히 고려하지 못하고 있는 것이 현 실정이다. 따라서 본 연구는 경기도의 수해이재민들을 대상으로 재해구호물품에 대한 설문조사와 IPA분석(Importance-Performance Analysis)을 통해 구호물품의 효율성을 평가하고, 재해구호물품 개선방안을 도출하고자 한다.

1.2 연구의 방법

본 연구의 방법은 첫째, 재해구호물품관련 선행연구를 고찰하며, 둘째, 재해구호물품에 대한 이재민의 중요도·만족도 자료 수집을 위해 연구대상지 이재민을 대상으로 설문조사를 실시한다. 셋째, 설문조사결과를 SPSS 20.0을 활용하여 IPA 분석을 수행한다. 넷째, 분석결과를 토대로 재해구호물품에 대한 개선방안을 도출한다.

2. 이론적 고찰

2.1 재해구호관련 조직 및 운영

국민안전처에서는 매년 재해구호계획 수립지침을 재해구호활동 관련 기관에 배포하고 있다. 이 지침에는 구호와 관련된 사항, 구호조직구성, 운영체계에 대해 명시하고 있으며, 재해 발생시 신속한 재해구호물품 지급을 위해 각 조직별 역할에 대해 명확히 구분하고 있다. 그 중 재해구호활동 조직 및 운영체계는 다음 <표 1>과 같다.

Table 1. Composition and operating system of disaster relief organization

재해구호 관련 조직	재해구호활동 운영체계
<ul style="list-style-type: none"> 재해구호와 관련된 조직에는 국민안전처, 지역구호센터, 지역재난안전대책본부, 대한적십자사, 전국재해구호협회(희망브리지), 지역자율방재단 등이 대표적임 국민안전처는 재해구호계획수립, 지역구호센터 운영 상황 관리등 종합적인 재해구호관리업무를 수행하고, 지역구호센터는 재해구호상황관리, 재해구호물자 접수·배분등을 수행 지역재난안전대책본부는 재해발생시 임시로 구축되는 조직으로 재난 대응·복구등에 관한 사항을 총괄조정하고, 부처별 역할 분담과 조정을 통한 지원책 마련, 부처간, 지역간 협조사항 협의·처리하는 역할을 수행 대한적십자사와 전국재해구호협회는 재해발생을 대비하여 재해구호물품을 구축·보관하며, 재해발생시 지역구호센터에 배분하는 업무를 주로 수행 	

출처: 국민안전처(2015:8)

1) 소방방재청, 2014

재해구호물품은 조직별로 차이를 보이고 있다. 전국재해구호협회(희망브리지)만 재해구호물품 세트 기준을 토대로 응급구호세트(성별에 따라 구분하여 지급), 취사구호세트로 구성하고 있고, 다른 조직의 구호물품은 주로 생필품과 식료품으로 구성되어 있으며, 상황에 따라 구호물품을 유동적으로 지급하고 있다.

Table 2. Relief goods by disaster relief organization

구분	전국재해구호협회	대한적십자사	기타 단체
구성물품	응급구호물품(성별로 구분) 취사구호물품	생필품 및 식료품 (상황에 따라 유동적으로 구성)	생필품 및 식료품 (기부를 받아 지원)

2.2 선행연구 검토

재해구호와 관련된 선행연구에는 대부분 재해구호체계에 관한 연구가 있었으며, 재해구호물품에 관한 연구는 매우 미흡할 실정이다. 재해구호체계와 관련된 연구를 살펴보면, 김동진(2011)은 대규모 재해 시 구호물자 조달체계 적용에 관한 연구에서 전국각지의 대규모 이재민 발생에 대비하여 구호물품 지급 개선방안과 구호물품의 비축, 관리 등에 관한 개선방안을 제시하고 있다. 반면, 성기환(2004)은 정부위주의 재난구호체계에 대한 문제점을 지적하고 있다. 재해를 당한 시민들은 무조건 정부의 “보상”이나 “배상”을 바라고 있으며, 지방자치단체 또한 재정능력 부족, 경험 부족 등으로 인해 재난구호체계와 관련된 행정력이 부족한 실정을 가장 큰 문제점으로 보고, 재해관리에 참여하는 민간자원 조직 등이 정부와 의사소통을 하며 활동 할 수 있는 재난구호네트워크의 구축을 주장하고 있다.

이은애(2008)는 재해구호물품지원체계의 현 문제점을 i) 신속하게 지급되지 않은 점, ii) 불필요한 물건이 지급된 점, iii) 개인에게 필요한 물건을 구할 수 없는 점, iv) 자신의 취향에 맞지 않는 점으로 보고 각 문제점 별로 해결을 위한 개선방안의 도출 중요성을 강조하고 있고, 이정화(2012)는 선형계획법을 적용하여 재해구호물자 전달체계의 개선방안에 대한 연구를 진행 하였다. 현재 이루어지는 재해구호는 원거리 조달로 인해 신속한 구호활동의 실행이 미흡하고, 특히 구호물품 지급에 비효율성이 산재하는 등 여러 가지 문제점을 내포하고 있다고 보고, 이를 물류관리의 효율화 관점에서 우리나라 재해구호물자 전달체계를 분석하고 개선방안을 제시하고 있다.

한동우(2006)의 연구에서는 우리나라 재해구호체계의 현황과 문제점을 파악하고, 동시에 재해구호체계의 개선을 위해 공공과 민간 부문의 연계에 대해 논의하고 있는데, 우리나라 공공 재해구호 조직의 문제점을 재정과 인력이 충분하지 못하다는 점과 실질적인 권한이 제한되어 있다는 점, 재난에 대한 전문성과 민감성이 떨어지는 것을 언급하고 있다.

2.3 연구의 착안점

선행연구검토를 통해 도출한 기존 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 선행연구는 재해구호물품에 초점을 맞춘 연구보다는 재해구호체계에 관련된 문제점과 개선방안을 제시하는 연구가 주를 이루고 있어 재해구호물품을 이재민들에게 지급할 때, 고려해야 할 물품구성에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

둘째, 현재 지급되고 있는 재해구호물품들은 이재민들의 실정을 충분히 반영하지 못하고 있다. 이에 따라, 재해 이재민들의 재해구호물품에 대한니즈파악과 효율성(중요도, 만족도) 평가를 통한 개선이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

위와 같은 관점에서 본 연구의 착안점으로는 i) 재해구호물품에 중점을 두고, ii) 미시적인 관점에서 구성품 하나하나에 대한 중요도와 만족도를 분석하여 평가하고, iii) 분석된 결과를 활용하여 재해구호물품에 대한 개선방안을 모색하고자 한다.

3. 분석의 틀 정립 및 자료수집

3.1 조사대상지역 선정

2013년에 발생한 집중호우로 인한 피해를 입은 지역 중, 이재민발생과 재산피해를 가장 많이 입은 지역인 경기도를 1차적으로 조사 대상 후보지로 선정하고, 2013년 7월 집중호우 피해로 인해 전국재해구호협회에서 지급하는 재해구호물품을 수령한 지역인 광주시 경안동 및 곤지암읍, 여주시 산북면, 홍천면, 대신면, 금사면을 조사 지역으로 최종 선정하였다.

Table 3. Situation of heavy rain damage in Gwangju-si and Yeosu-si at 22th~23th of July 2013

구분	이재민	인명피해	재산피해(천원)	주요 피해지역
광주시	236세대/525명	-	14,102,484	경안동, 곤지암읍
여주시	89세대/209명	-	26,141,348	산북면, 흥천면, 대신면, 금사면

3.2 분석의 틀 정립 및 분석방법 고찰

중요도-만족도 분석(IPA)은 이용자의 만족도를 측정하기 위해 이용자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지 조사하고 이용 후 수행도를 평가하게 하여 각각의 속성에 대한 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교분석하는 평가기법이다(Oh, 2001). 특정 제품의 품질 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를 판별하고 소비자의 만족도를 평가하여 각각의 특징에 대한 전략적 시사점을 도출하는 것이 IPA의 목적이라고 할 수 있다(손정민, 2013).

Table 4. Interpretation of analytic result of IPA

구 분	결과 해석	IPA 도식화
중점개선 (Concentrate Here)	이용자가 아주 중요하다고 생각하는 반면 그에 대한 만족도는 낮은 특징을 가지고 있음. 즉, 서비스 제공 및 운영측면에서는 이용자가 중요하게 생각하는데 만족도가 낮은 이러한 특징들을 매우 중요하게 생각하여 이에 대한 중점개선의 노력을 기울이는 것이 필요	
노력지속 (Keep up the Good Work)	이용자가 중요하다고 판단하고, 그에 대한 만족도도 높은 특징을 가지고 있음. 이는 현재의 서비스에 대해 상당수가 만족하고 있는 상태를 의미하기 때문에 서비스 제공자들은 이러한 상태를 지속시키는 것이 필요하다. 특히 이용자가 중요하게 생각하는 부분이므로 노력의 지속은 반드시 필요	
개선요망 (Low Priority)	중요도와 만족도 모두 낮은 비중이 주어지고 있는 특징을 가지고 있음. 이 경우는 이용자가 특별히 중요하다고 보지 않기 때문에 개선이 필요하긴 하나 다른 사항에 비해 우선순위가 낮음	
현상유지 (Possible Overkill)	만족도가 높은 반면 중요도가 낮게 평가되는 특징을 가지며 이용자들이 이러한 특징을 중요하다고 판단하지 않으므로 과잉하지 않도록 현상상태를 유지하는 것이 필요	

자료 : 김태호 외 2(2007), 변형된 IPA분석기법을 활용한 도시부 도로 서비스 질 평가에서의 내용을 표로 재정리함

본 연구에서는 재해구호물품인 응급구호세트와 취사구호세트 각각의 구성물품에 대하여 중요도와 만족도를 조사하고자 하며 IPA분석방법을 통하여 중점개선물품, 노력지속물품, 개선요망물품, 현상유지물품으로 분류하고 이에 대한 개선 방안을 도출하고자 한다.

3.3 자료수집

(1) 설문조사 항목 선정

재해구호물품 설문조사를 위해 선행연구 검토 및 브레인스토밍 과정을 거쳐서 진행하였으나 재해구호물품에 대한 선행연구의 미흡으로 인해 브레인스토밍에 중점을 두고 설문조사 항목을 선정하였다. 본 연구의 목적에 부합하도록 재해구호물품에 대한 이재민들이 느끼는 상대적 중요도와 물품에 대한 만족도에 중점을 두고 브레인스토밍과정을 거친 결과, 다음 <표 5>과 같은 항목을 최종 선정하였다.

Table 5. Result of comprehension and classification of survey item

구분	중요도	만족도	분석척도
응급구호세트(남, 여), 취사구호세트	구성물품에 대한 중요도	구성물품에 대한 만족도	5점 척도
기타항목	- 구성물품에 대한 대체물품 (개방형 질문)		

(2) 설문조사 개요

본 설문의 대상자는 20세 이상으로 광주시와 여주시의 이재민들이다. 설문조사를 수행하기 위하여 조사대상지를 선정하고 관할 시청 및 주민센터를 방문하여 재해이재민의 주소를 파악하였다. 자세한 설문내용은 다음 <표 6>와 같다.

Table 6. Summary of survey investigation

구분	내용	구분	내용
조사방법	가정방문을 통한 1대 1 개별면접조사	조사대상	광주시 경안동, 곤지암읍, 여주시 금사면, 대신면, 산북면, 홍천면
조사기간	2013년 10월 26일 ~ 11월 3일	설문지 회수	광주시 : 60부 중 53부, 여주시 : 60부 중 48부 합계 : 101부

(3) 설문응답자의 인구통계학적 특성

설문지 응답자의 인구통계학적 특성을 파악한 결과, 50세 이상이 62명(61.4%)으로 과반수 이상이였으며, 최종학력은 고졸이하가 86명으로 85%를 차지하고 있었으며, 전문대졸 이상이 15명(15%)으로 나타났다. 차상위계층과 기초수급자는 각 1명, 4명으로 조사되었다.

Table 7. Demographic characteristics of respondents

구분				구분			
		빈도	퍼센트(%)			빈도	퍼센트(%)
성별	남자	58	57.4	직업	회사원	7	6.9
	여자	43	42.6		학생	5	5.0
	합계	101	100.0		주부	22	21.8
연령	20세미만	1	1.0		전문직	3	3.0
	20~29세	11	10.9		자영업	15	14.9
	30~39세	6	5.9		기타	49	48.5
	40~49세	21	20.8		합계	101	100.0
	50세이상	62	61.4	기초수급현황	일반	96	95.0
합계	101	100.0	차상위계층		1	1.0	
최종학력	초등학교	23	22.8		기초수급자	4	4.0
	중학교	16	15.8		합계	101	100.0
	고등학교	47	46.5				
	전문대	3	3.0				
	대학교	12	11.9				
합계	101	100.0					

4. IPA분석결과 및 개선방안

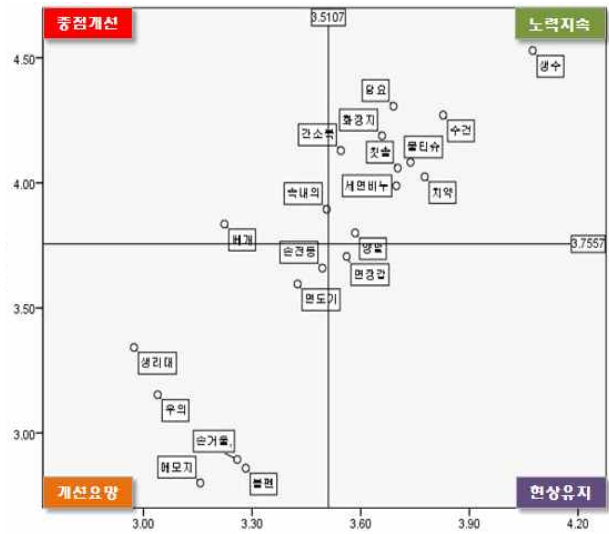
4.1 재해구호물품에 대한 IPA분석결과

(1) 응급구호물품

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도-만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 생수, 수건, 담요, 물티슈, 치약, 화장지, 칫솔, 간소복, 세면비누, 양말인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다. 현상유지에 속한 구성물품으로는 면장갑이 도출되었는데, 이는 중요도는 낮은 반면 만족도는 높은 구성물품으로 향후 응급구호세트에서는 변화 없이 제공되던 것으로 해석된다. 다음으로 개선요망에 속한 구성물품으로는 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울·빗, 메모지, 볼펜이 도출되었다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 낮은 것으로서 이 부분에 대한 개선을 추진하기 보다는 다른 구성물품에 대한 개선을 추진하는 것이 바람직 할 것으로 판단된다. 그 이유는 이재민들의 응급구호세트에 대한 만족도를 향상시키기 위해서는 중요도가 높지만 만족도가 낮은 부분을 개선해 주는 것이 효율적이기 때문이다. 중점개선이 필요한 응급구호세트 구성물품의 경우 속내의와 베개인 것으로 나타났다. 이는 앞서 설명한 품질, 수량, 활용성 측면을 종합화 한 것으로서 속내의와 베개는 품질, 수량, 활용성 측면의 분석결과를 고려하여 개선하여야 할 것으로 판단된다.

Table 8. Result of IPA on emergency relief kit

구성물품	중요도	만족도	분석결과
담요	4.31	3.69	노력지속
베개	3.84	3.22	중점개선
간소복	4.13	3.55	노력지속
속내의	3.89	3.51	중점개선
양말	3.80	3.58	노력지속
면장갑	3.71	3.56	현상유지
우의	3.15	3.04	개선요망
수건	4.27	3.83	노력지속
세면비누	3.99	3.70	노력지속
칫솔	4.06	3.70	노력지속
치약	4.02	3.78	노력지속
화장지	4.19	3.66	노력지속
물티슈	4.08	3.74	노력지속
생수	4.53	4.07	노력지속
손전등	3.66	3.49	개선요망
메모지	2.80	3.16	개선요망
볼펜	2.86	3.28	개선요망
손거울, 빗	2.89	3.26	개선요망
면도기	3.60	3.43	개선요망
생리대	3.34	2.97	개선요망
전체 평균	3.76	3.51	

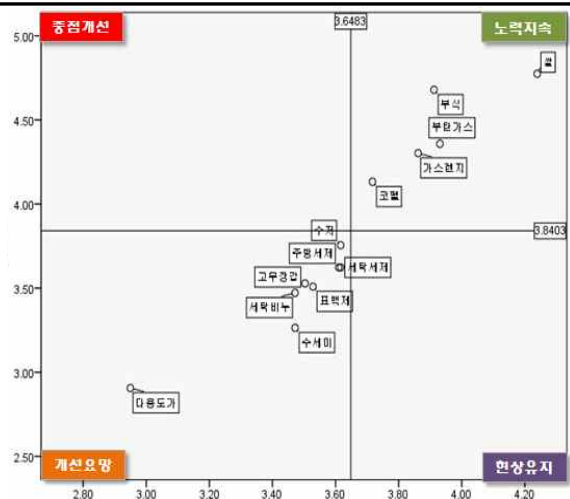


(2) 취사구호물품

취사구호세트 구성물품에 대한 중요도-전체만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 쌀, 부식, 부탄가스, 가스렌지, 코펠인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다. 다음으로 개선요망에 속한 구성물품으로는 수저, 주방세제, 세탁세제, 고무장갑, 표백제, 세탁비누, 수세미, 다용도 가방이 도출되었다. 이는 취사구호세트에 대한 이재민의 전체 만족에 크게 불만이 없음을 의미한다. 따라서 중점적으로 개선해야 할 사항은 없는 것으로 판단되며 만약 고려해야 한다면 중요도와 만족도 중심 축 경계 가까이에 위치해 있는 수저, 주방세제, 세탁세제 등의 경우 개선에 대한 고려가 필요하다고 생각해 볼 수 있다.

Table 9. Result of IPA on relief kit for cooking

구성물품	중요도	만족도	분석결과
가스렌지	4.30	3.86	노력지속
부탄가스	4.36	3.93	노력지속
코펠	4.13	3.72	노력지속
수저	3.76	3.62	개선요망
다용도가방	2.91	2.95	개선요망
쌀	4.77	4.24	노력지속
부식	4.68	3.91	노력지속
세탁세제	3.62	3.62	개선요망
세탁비누	3.47	3.47	개선요망
표백제	3.51	3.53	개선요망
주방세제	3.62	3.61	개선요망
고무장갑	3.53	3.50	개선요망
수세미	3.26	3.47	개선요망
전체 평균	3.84	3.65	



4.2 구성물품에 대한 대체물품 조사결과

IPA분석을 위한 중요도-만족도를 조사하는 것과 동시에 응급구호세트와 취사구호세트의 구성물품에 대한 대체물품을 조사하고자 하였다. 질문형식은 개방형 질문으로 조사하였다. 조사결과, 응급구호세트에 대한 대체물품으로는 담요 대신 큰 이불과 침낭, 베개 대신 장화 및 면베개, 간소복 대신 면티와 맞춤형 사이즈, 속내의 대신 면티와 맞춤형 사이즈, 우의 대신 우산, 건전지, 장화, 세면비누 대신 클렌징 폼, 칫솔과 치약 대신 양초 및 성냥, 화장지 대신 톨 화장지, 손전등 대신 랜턴과 장화, 생리대 대신 모기향이 필요하다고 응답하였다. 전체적으로는 장화가 필요하다고 10명이 응답하였으며 침낭이 5명, 간소복 또는 속내의의 맞춤형 사이즈를 원하는 응답자가 3명이었다. 맞춤형 사이즈의 경우 대체물품이기보다는 이재민 자신의 몸에 맞는 사이즈 제공이 필요하다는 점을 시사해준다. 취사구호세트에 대한 대체물품으로는 라면, 조미료, 즉석식품 등이 있었다. 취사구호세트에 대한 평가는 노력지속과 개선요망사항으로 분류된 만큼 특별히 대체해야만 하는 물품에 대한 요구는 없는 것으로 판단된다.

Table 10. Investigation result of replaced goods

구분	구성물품	대체물품1(빈도:명)	대체물품2(빈도:명)	대체물품3(빈도:명)
응급구호세트	담요	침낭(5)	큰 이불(2)	
	베개	장화(1)	면베개(1)	
	간소복	면티(1)	맞춤형 사이즈(1)	
	속내의	면티(2)	맞춤형 사이즈(2)	
	우의	장화(7)	건전지(1)	우산(1)
	세면비누	클렌징 폼(1)		
	칫솔, 치약	양초(1)	성냥(1)	
	화장지	톨화장지(1)		
	손전등	랜턴(2)	장화(2)	
취사구호세트	생리대	모기향(1)		
	부식	라면(1)	조미료(1)	즉석식품(1)

4.3 재해구호세트 구성물품 개선방안

(1) 응급구호세트 개선방안

응급구호세트에 대한 개선방안은 다음과 같다.

첫째, 응급구호세트 구성물품에 대한 분류체계를 구축하여야 한다. 분석결과를 토대로 응급구호세트 구성물품을 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분해 볼 수 있었다.

1차 필수품의 경우 '생활에 직접적으로 연결되는 구성물품'으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 높은 반면 만족도는 높거나 낮은 항목이다. 생수, 담요, 수건, 화장지, 물티슈, 치약, 칫솔, 세면비누, 간소복, 속내의, 양말로 구분되었다. 2차 필수품의 경우 '있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품'으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 낮고 만족도도 낮은 항목이다. 면장갑, 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울·빗, 메모지, 불펜이 이에 해당한다.

이와 같은 관점에서 응급구호세트 구성물품에 대한 분류체계 구축이 필요하다고 판단되며 이를 토대로 향후 구성물품에 대한 대체 및 지원방안이 수립되어야 할 것이다.

Table 11. Classification system of goods composing of emergency relief kit²⁾

구분	정의	분류근거	구성물품
1차 필수품	생활에 직접적으로 연결되는 구성물품	중요도 높고 만족도 높거나 낮은 항목	- 생수 - 칫솔 - 담요 - 세면비누 - 수건 - 간소복 - 화장지 - 속내의 - 물티슈 - 양말 - 치약
2차 필수품	있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품	중요도 낮고 만족도도 낮은 항목	- 면장갑 - 손전등 - 면도기 - 생리대 - 우의 - 손거울·빗 - 메모지 - 불펜

2) 이는 본 연구에서 도출된 결과이므로 향후 지속적인 조사와 모니터링을 통해 이재민들의 구성물품에 대한 요구 변화를 수용할 필요가 있다.

둘째, 중점적으로 개선해야 할 구성물품에 대한 고려가 필요하다.

분석결과, 중점적으로 개선해야 할 구성물품으로는 베개, 속내의, 간소복³⁾으로 도출되었다. 이는 응급구호세트 중에서 중요도가 높게 도출된 반면 만족도는 낮게 도출된 구성물품으로서 반드시 개선해야 함을 의미한다. 따라서, 이러한 구성물품들을 중요도와 만족도가 모두 낮게 도출된 2차 필수품과의 대체를 통하여 개선이 필요하다고 판단된다. 즉, 2차 필수품인 대신 중점개선 구성물품에 대한 품질, 수량 측면을 증대시켜주어야 할 필요가 있다. 2차필수품 중에서도 생리대⁴⁾, 우의, 손거울, 메모지, 볼펜의 경우 상대적으로 중요도가 낮은 항목들로서 1차 필수품 중 중점개선항목인 베개, 속내의, 간소복 등과의 교체를 통하여 품질, 및 수량적 향상을 고려하여야 할 것이다.

셋째, 대체물품과의 교체 고려가 필요하다.

중점적으로 개선해야 할 구성물품과 2차 필수품간의 제외 및 대체를 통한 개선방안 이외에 대체물품과의 교체를 고려하여야 한다. 2차 필수품 중 중요정도가 가장 낮은 손거울·빗, 볼펜, 메모지의 응급구호세트에서의 제외 및 대체를 통하여 이재민들이 새롭게 요구하고 있는 장화, 침낭, 면티, 큰 이불, 랜턴, 면베개, 건전지, 양초, 성냥 등과 같은 대체물품을 응급구호세트 구성물품으로써 적절한지에 대한 고려가 필요하다고 판단된다.

(2) 취사구호세트 개선방안

첫째, 취사구호세트 구성물품에 대한 분류체계를 구축하여야 한다.

분석결과를 토대로 취사구호세트 구성물품을 응급구호세트 구성물품과 같이 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분해 볼 수 있었다. 1차 필수품의 경우 '생활에 직접적으로 연결되는 구성물품'으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 높은 반면 만족도는 높거나 낮은 항목이다. 쌀, 부식, 가스렌지, 코펠, 부탄가스로 구분되었다.

2차 필수품의 경우 '있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품'으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 낮고 만족도도 낮은 항목이다. 다용도가방, 세탁비누, 수세미, 표백제, 고무장갑, 세탁세제, 주방세제, 수저가 이에 해당되었다.

이와 같은 관점에서 취사구호세트 구성물품도 응급구호세트 구성물품과 함께 분류체계 구축이 필요하다고 판단되며 이를 토대로 향후 구성물품에 대한 대체 및 지원방안이 수립되어야 할 것이다.

Table 12. Classification system of goods composing of relief kit for cooking⁵⁾

구분	정의	분류근거	구성물품
1차 필수품	생활에 직접적으로 연결되는 구성물품	중요도 높고 만족도 높거나 낮은 항목	- 쌀 - 부식 - 가스렌지 - 코펠 - 부탄가스
2차 필수품	있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품	중요도 낮고 만족도도 낮은 항목	- 다용도가방 - 세탁비누 - 수세미 - 표백제 - 고무장갑 - 세탁세제 - 주방세제 - 수저

둘째, 취사구호세트 구성물품의 지속적인 모니터링이 필요하다. 분석결과, 취사구호세트에 대한 구성물품의 경우 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분할 수 있었지만 중점적으로 개선해야 할 물품에 대해서는 나타나지 않았다. 1차 필수품의 경우 중요도와 만족도가 모두 높았으며 2차 필수품의 경우 중요도와 만족도가 모두 낮았다. 다만, 수량적 측면에서 수저, 세탁세제, 표백제의 경우 중요도는 낮으나 만족도는 높은 현상유지 항목으로 도출되었다. 이는 이재민들이 취사구호세트 구성물품에 대해 대체적으로 만족하고 있는 것으로 해석 해 볼 수 있다. 하지만, 이재민들의 구성물품에 대한 인식과 요구정도는 시간적인 변화에 따라 달라질 수 있으므로 조사와 모니터링을 통하여 지속적인 관심이 필요하다고 판단된다.

셋째, 대체물품과의 교체고려가 필요하다.

취사구호세트에 대한 구성물품에서는 조사결과, 대체물품으로 라면, 조미료, 즉석식품을 원하는 것으로 나타났다. 이

- 3) 간소복의 경우 노력지속항목에 포함되었으나 중요도가 높는데 반해 만족도는 거의 평균에 근접하여 고려해줘야 할 필요가 있다고 판단하였다.
- 4) 생리대의 경우 설문조사 응답자들 중 상당수가 50대 이상임을 감안할 때 개선에 대한 신중한 고려가 필요하다고 판단된다.
- 5) 이는 본 연구에서 도출된 결과이므로 향후 지속적인 조사와 모니터링을 통해 이재민들의 구성물품에 대한 요구 변화를 수용할 필요가 있다.

는 전체 응답자 중 한명이 이야기 한 것으로 반영하기 어려운 부분이 있지만 2차 필수품 중의 중요도가 낮은 구성물품과의 교체가 적절한지에 대한 고려는 필요할 것이라고 판단된다.

5. 결론

5.1 연구의 요약

본 연구는 재해이재민 지원서비스 중 재해구호물품을 중심으로 이재민의 니즈 파악과 효율성을 평가하고자 하였다. 이를 위해 첫째, 실질적으로 재해 피해를 입은 경기도 이재민들(광주시)을 대상으로 재해구호물품에 대한 중요도와 만족도를 조사하였으며, 둘째, 조사된 자료를 통하여 IPA분석을 통한 평가 및 개선방안을 제시하고자 하였다.

분석결과를 통한 정책적 시사점은 다음과 같다.

응급구호세트 구성물품에 대한 분석결과를 살펴보면,

첫째, 응급구호세트의 경우 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분할 수 있었다. 1차 필수품으로는 생수, 칫솔, 담요, 세면비누, 수건, 간소복, 화장지, 속내의, 물티슈, 양말, 치약이었으며 2차 필수품으로는 면장갑, 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울·빗, 메모지, 볼펜으로 나타났다. 이는 꼭 필요한 물품과 편리하긴 하나 꼭 필요하지 않은 물품으로 구분되며 향후 응급구호세트 구성물품의 품질, 수량, 활용성 측면의 개선에 가이드라인이 될 수 있다고 판단된다.

둘째, 응급구호세트 구성물품들 중 중점적으로 개선되어야 할 항목을 살펴보면 간소복, 베개, 속내의인 것으로 나타났다. 이는 향후 2차 필수품의 제외 및 대체를 통한 개선이 필요한 것으로 판단된다.

셋째, 응급구호세트 구성물품에서 이재민들이 요구하는 대체물품으로는 장화, 침낭, 면티, 큰 이불, 랜턴, 면베개, 건전지, 양초, 성냥 순으로 조사되었는데 이는 향후 2차 필수품에서 중요도가 낮은 구성물품과의 교체를 고려해 볼 수 있다고 판단된다.

취사구호세트 구성물품에 대한 분석결과를 살펴보면,

첫째, 취사구호세트도 응급구호세트와 같이 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분할 수 있었다. 1차 필수품의 경우 생활에 꼭 필요한 물품으로서 쌀, 부식, 가스렌지, 코펠, 부탄가스가 있으며 2차 필수품으로서는 있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품으로 다용도가방, 세탁비누, 수세미, 표백제, 고무장갑, 세탁세제, 주방세제, 수저인 것으로 도출되었다. 하지만, 취사구호세트의 구성물품의 경우 중요도-만족도 분석결과 중점개선항목을 도출되지 않았으며 노력 지속과 개선요망 항목만 있는 것으로 나타났다. 이는 이재민들이 취사구호세트 구성물품에 대해서는 대체적으로 만족하고 있는 것으로 해석이 가능하다고 판단된다.

둘째, 취사구호세트 구성물품에 대한 대체물품을 조사한 결과, 부식에서 라면, 조미료, 즉석식품(3분요리)을 원하는 것으로 나타났다. 이는 전체 응답자 중 소수의견으로 반영하기 어려운 부분이지만 2차 필수품 중 중요도가 낮은 구성물품과의 교체가 적절한지에 대한 고려는 필요하다고 판단된다.

5.2 향후연구과제

본 연구는 재해 이재민을 대상으로 구호물품에 대한 효율성을 평가하고 개선방안을 제시하는 기초자료를 제공하였다는 점에서 그 의의를 가진다. 연구의 분석결과는 향후 재해 구호물품 정책 및 프로그램 수립 의사결정에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 소득계층별 재해구호물품에 대한 니즈 및 효율성 평가가 필요하다. 본 연구에서의 설문조사 결과 기초생활수급자와 차상위계층, 일반적인 생활 가능자로 구분하여 각각도로 분석하고자 하였으나 표본수가 확보되지 않아 분석에 어려움이 있었다. 따라서 향후 소득계층별 재해구호물품에 대한 중요도와 만족도 평가가 필요하다고 판단된다.

둘째, 본 연구는 재해구호물품에 대한 중요도와 만족도를 분석하고 물품전달체계에 대한 조사를 수행하였다. 하지만, 재해가 발생시 재해구호물품 뿐만 아니라 재해지원서비스는 다양하게 이루어져야 한다. 이에 향후 전반적인 재해구호서

비스 개선방안에 대한 연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 최근 재해가 발생한 지역의 이재민들을 대상으로 조사를 진행하였다. 하지만, 이재민들의 니즈와 효율성은 시간적, 지역적 특성변화에 따라서 다르게 도출될 것이라 판단된다. 이에 향후 지속적인 조사와 모니터링을 통하여 이재민들의 서비스 만족을 증대시켜야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 최근 재해가 발생했던 광주시와 여주시를 대상으로 조사를 수행하였다. 하지만, 재해피해지역은 전국적으로 분포되어 있다. 이에 향후 조사지역의 확대를 통하여 분석결과의 신뢰성을 향상시킬 필요가 있다.

감사의 글

본 연구는 전국재해구호협회의 “재해이재민 지원효율화 방안 연구” 내용 일부를 활용한 것이며 전국재해구호협회에 감사드립니다.

References

- Gwangju-si. (2012), Statistics Annual Report of Gwangju-si.
- Kim, Dongjin. (2011), “A Study on an application of a procurement system for relief goods in the large-scale disasters”, Master’s Thesis, Yonsei University.
- Kim, Taeho·Yoon, Sanghoon·Ko, Junho. (2007). “Evaluation of Urban Roadway Service Quality Using Modified-IPA Technique”, Korean Society of Transportation Scholarship Conference Journal p.574~583
- National Emergency Management Agency. (2013), Guidelines of Establishment for Planning of Disaster Relief in 2013.
- National Emergency Management Agency. (2014), Chronological List of Disaster in 2013.
- Ministry of Public Safety and Security. (2015). Disaster Relief Planning Guidelines of Disaster Relief Plan in 2015.
- Sung, Kihwan. (2004), “A Study on the Problems and Improving Ways for the Disaster Relief in Korea”, Welfare Trend of Monthly Publication, 69: 34-36.
- Son, Jungmin. (2013), “Case Study of Differentiation Strategy for Japanese Restaurant Using Importance-Performance Analysis”, Master’s Thesis, Kyungsoong University.
- Yeoju-si. (2012), Statistics Annual Report of Yeoju-si.
- Lee, Eunae. (2008), “Improve way for Supporting System of Disaster Relief Goods”, Journal of Safety and Crisis Management, pp:10-12.
- Lee, Junghwa. (2012), “(A) Linear Programming Model for the Improvement of the Korean Relief Delivery System”, Master’s Thesis, Pusan National University.
- Han, Dongwoo. (2006), “Disaster Relief System in Korea: Problems and Tasks”, Journal of Safety and Crisis Management, 2(2): 36-51.
- Martilla, J, James J. (1997), “Importance-Performance Analysis”, Journal of Marketing, 41(1): 77-79.
- Oh, H. (2001), “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions”, 「Journal of Marketing Research」, 17: 460-469.
- <http://www.relief.or.kr/>