

## 노인종합복지관 이용이 노후 삶의 만족도에 미치는 영향

이윤성(서울시립 관악노인종합복지관 문화복지 팀장)<sup>1)</sup> 조종현(서울시립 관악노인종합복지관 관장)<sup>2)</sup>

### 국문요약

우리나라는 그동안 급속한 산업화와 경제발전, 의료기술의 발달로 평균 수명이 늘어나고 있는 추세이며, 특히 개관 초기에 1990년에 노인인구가 전체 인구의 5.1% 밖에 지나지 않았으나 30년이 지난 현재는 65세 이상 고령인구는 2015년 654만명, 2017년에는 14%로 고령사회 접어들어 들었다. 고령인들이 일상적으로 여가를 보내는 시설 대표인 노인종합복지관에서 서비스 품질이 어르신들의 삶의 만족도를 높이는데 매우 의미있는 상관관계가 있다. 이에 따라 연구조사를 통해 어르신이 생각하는 바람직한 상태와 어르신이 경험하고 있는 현재 상태를 파악하고 그 차이를 찾아냄으로써 노인종합복지관이 제공해야할 정보와 서비스가 무엇인지 확인하고자 한다. 관악노인종합복지관은 설립 이래 30년 동안 지역사회를 위한 전문적인 노인복지서비스를 제공하고 노인복지정책 수립에 경험적 바탕으로 많은 기여하고 있다. 향후 다가오는 국민소득 3만불시대, 국민연금 시대, 평균수명 100세 시대 등은 새로운 창조적 노인 복지 프로그램 -양적 중심이 아닌 질적 중심인 프로그램, 다수가 아닌 소수 중심의 프로그램, 무료가 실비 프로그램, 수동적 프로그램에서 창조적 프로그램, 획일적인 대상 중심에서 대상의 다양성 등-의 변화는 향후 30년을 방향을 제시하고자 한다.

■ 중심어: 노인복지관, 노후 삶의 만족도, 노인

## I. 서론

### 1.1 연구배경 및 연구목적

우리나라는 그동안 급속한 산업화와 경제발전, 의료기술의 발달로 평균 수명이 늘어나고 있는 추세이며, 특히 개관 초기에 1990년에 노인인구가 전체 인구의 5.1% 밖에 지나지 않았으나 30년이 지난 현재는 65세 이상 고령인구는 2015년 654만명, 2017년에는 14%로 고령사회 접어들어 들었다. 이는 2025년에 1,000만명이 넘고, 2049년에 1,882만명까지 증가 후 감소하여 2026년에 1,827만명에 이를 전망이다. 또한 고령 인구가 진입하는 인구의 규모와 기대수명 증가 속도의 영향을 받아 베이비부머 세대(1955-1963년생)가 고령인구가 진입하는 2020년부터 2030년까지 고령인구의 비중은 8.8%가량 급증할 전망이다(통계청, 장래인구추계)으로 인해 고령화 사회가 당면한 과제들을 해결하고 증가하는 고령인구에 비해 부족한 여가활동 공간(노인종합복지관) 확보 등이 사

1)저자: 서울시립 관악노인종합복지관 문화복지 팀장, 사회복지사, niceguylys@naver.com

2)교신저자: 서울시립 관악노인종합복지관 관장(경영학 박사/사회복지사), jh-jo1967@hanmail.net

· 투고일: 2019-04-05 · 수정일: 2019-05-09 · 게재확정일: 2018-06-20

회적으로 중요한 주제로 나타나고 있다. 따라서 고령인구들이 일상적으로 여가를 보내는 시설 대표인 노인종합복지관에서 서비스 품질이 어르신들의 삶의 만족도를 높이는데 매우 의미있는 상관관계가 있다. 이에 따라 연구조사를 통해 어르신이 생각하는 바람직한 상태와 어르신이 경험하고 있는 현재 상태를 파악하고 그 차이를 찾아냄으로써 노인종합복지관이 제공해야할 정보와 서비스가 무엇인지 확인하고자 한다.

본 연구의 목적은 급변하는 사회, 정보화의 사회 속에서 끊임없이 변화하는 어르신의 욕구 파악과 사회·경제적 변화와 구조 변동에 효율적으로 대처하고 질적 수준의 향상은 물론 어르신의 서비스 만족도, 서비스 제공한 후 노후 삶의 만족도를 연구하여 보다 효과적인 서비스를 제공하고 사업의 필요성과 확대를 위한 기초 자료로 삼고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 정의

### 2.1 노인종합복지관 사업의 이해<sup>3)</sup>

노인복지법 제정(1981)이후 노인종합복지관은 노인들이 일상생활에서 가족 또는 가정의 범주 안에서는 충족시킬 수 없는 여러 가지 욕구를 사회적 기능을 통해 충족시킬 수 있도록 돕는 도우미 역할을 하고 있으며, “무료 또는 저렴한 요금으로 노인에 대하여 건강의 증진, 교양, 오락 기타 노인의 복지 증진에 필요한 편의를 제공하는 것을 목적으로 하는 시설”로 생활 속에 정착되어 가고 있다고 보여 진다.

#### 가. 노인종합복지관의 정의

‘노인종합복지관’이란 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 종합적인 노인복지 서비스를 제공하는 시설이다.

#### 나. 기본 운영방향

첫째, 노인종합복지관은 60세 이상의 모든 노인이 다 참여할 수 있도록 하되 저소득층 등 소외계층 노인들이 이용에 소외되지 않도록 프로그램 운영 중점 추진, 둘째, 전문성, 지역성, 중립성, 책임성을 견지하고 자율적인 운영기반 확립, 셋째, 노인계층의 변화에 대비하여 베이비부머 세대를 대상으로 하는 은퇴 준비프로그램에 대한 사회참여 및 취업 등의 특화 프로그램 개발 운영, 넷째, 고령사회, 황혼돌봄 등 시대변화를 반영한 성별 특화 프로그램 개발·보급, 다섯째, 지역노인에 대한 상담 및 정보제공, 욕구사정을 통하여 수요자 중심의 맞춤형 서비스 및 정보 제공, 여섯째, 세대통합프로그램 지원을 통해 가족과 사회통합강화를 위한 노력, 일곱째, 지역 노인보호 거점기관으로서 읍면동 행정복지센터 및 지역 노인복지서비스 기관 연계를 통한 취약노인보호 체계구축, 위기노인 보호사업을 운영하는 것이다.

#### 다. 사업별 세부내용

노인종합복지관의 사업구분은 상담(상담 및 정보제공, 정서 및 사회생활지원), 사례관리(위기 및 독거노인 지원, 가족기능지원), 건강생활지원(건강증진지원, 기능회복지원, 급식지원) 노년사회화교육(평생교육지원, 취미여가지원), 지역조직 및 세대통합(지역자원개발, 지역복지연계, 주거지원, 가족통합지원), 사회참여 및 권익증진사업(사회참여지원, 노인권익증진, 고용 및 소득지원), 돌봄(요양서비스), 자체 사업으로 진행되어 있다.

3) 보건복지부(2018), 노인보건복지사업안내

<표1> 노인종합복지관 사업구분

사업구분		프로그램(예시)
상담	상담 및 정보제공	노인의 일반상담(이용상담, 접수상담), 전문상담(경제·법률상담, 주택상담, 연금상담, 건강상담, 세무상담), 심리상담, 치매상담, 노인학대상담 등
	정서 및 사회생활지원	우울 및 자살예방 프로그램, 죽음준비 프로그램, 집단프로그램, 자조모임
사례관리	위기 및 독거노인 지원	취약노인의 신체, 정서, 사회적 자립 지원 프로그램 운영, 독거돌봄서비스, 사례관리사업, 읍면동행정복지센터 및 유관기관 등과 연계(취약노인연계망구축사업)
	가족기능지원	가정봉사원파견사업, 방문간호, 노인돌봄서비스사업 등
건강생활지원	건강증진지원	건강교육, 건강상담, 건강교실(건강체조, 기체조, 요가 등), 독거노인지원사업(기존 재가사업), 이미용, 노인건강운동, 치매예방인지활동서비스, 물리치료 등
	기능회복지원	양한방진료, 작업요법, 운동요법, ADL 훈련 등
	급식지원	경로식당(중식서비스), 밑반찬·도시락배달, 푸드뱅크 등
노년사회화 교육	평생교육지원	노인역량강화교육, 정보화 교육, 사회화 교육, 시민사회교육, 한글교실, 외국어 교실, 교양교실, 인문학교육, 예비노인 은퇴분비 프로그램 등
	취미여가지원	예능활동(음악, 미술, 생활도예, 서예, 댄스), 문화활동(연극, 사진, 영화, 바둑, 장기, 레크레이션), 취미활동(종이접기, 손뜨개질, 민속놀이), 체육활동(탁구, 당구, 게이트볼), 동아리 활동 등
지역조직 및 세대통합	지역자원 개발	자원봉사자 발굴·관리, 후원자 개발, 외부재정지원기관 사업 수탁 등
	지역복지연계	경로당 프로그램 연계 등의 지역복지기관 연계, 지역협력사업(경로당, 나들이 등)
	주거지원	주택수립사업, 주거환경 개선사업(도배 등) 등
	가족통합지원	가족상담, 가족관계 프로그램, 가족캠프, 세대통합 프로그램 등
사회참여 및 권익증진	사회참여지원	노인자원봉사 활성화 사업, 노인일자리 및 사회활동지원사업, 지역봉사활동, 교통안전봉사, 동아리·클럽활동 지원, 교통편의 서비스 등
	노인권익증진	정책건의, 노인인권 옹호, 노인인식개선사업, 편의시설 설립, 노인소비자피해 예방교육, 양성평등교육, 성교육 등
	고용 및 소득지원	고령자취업지원 사업, 경제교육, 취업교육 등
돌봄	요양서비스	치매환자 프로그램, 주·야간보호 등

## 2.2 노후 삶의 만족도

노인이란 기능적 측면에서 신체적 생활이 현저하게 감퇴되고, 심리적 측면에서는 불안감, 고독감, 보수성, 자기중심성 및 의존성이 증가하며, 또한 경제적 측면에서는 경제활동을 중단하는 시기에 놓여 있는 사람이며, 노인 특유의 신체적·심리적·사회적 변화 때문에 노인들이 가지는 성격적 특성이 나타난다고 보는 게 일반적이다 (김남희 등, 2014) 노인들이 건강 100세를 살아가기 위해서는 생활만족도는 아주 중요한 이슈로 등장한다. 생활만족도의 개념은 자신이 느끼는 삶의 질(quality of life)에 대한 주관적 평가를 뜻하며, 자신이 살아온 삶이 어느 정도 만족스러운가에 대한 주관적 안녕감(subjectivewell-being)이라고 할 수 있는데, 즉 자신의 인생목표나 욕구의 달성에 대하여 정신적이든 물질적이든 간에 개인의 주관적인 평가를 의미한다고 할 수 있다. (한국노년학 제20권 2호, 2000:49-70).

생활만족도의 개념은 심리적 안녕, 행복, 사기의 개념과 상호 교환적으로 사용될 수 있지만, 시간이라는 척도를 적용할 경우 만족은 과거, 행복은 현재, 사기는 미래와 관련된 개념이며, 심리적 안녕상태의 척도를 적용할 경우 만족과 사기는 비교적 지속적이고 안정된 인지상태인 반면, 행복은 일시적인 정서 상태와 관련된 개념이라고 할 수 있다(권중돈·조주연,2000:61-76). 홍순혜(1984)는 노인 생활만족도를 노인이 관련되어 있는 생리적, 심리적, 사회적 조건 속에서 노인 자신의 과거, 현재의 전반적인 생활에 대하여 갖는 주관적, 개인적 만족감으로 정의하고 있으며, 최성재는(1986)는 노인 생활만족도를 과거, 현재의 삶과 활동에 대한 전반적인 평가, 미래의 삶과 활동의 전반적인 전망에 대한 긍정적인 정도라고 정의하고 있다.

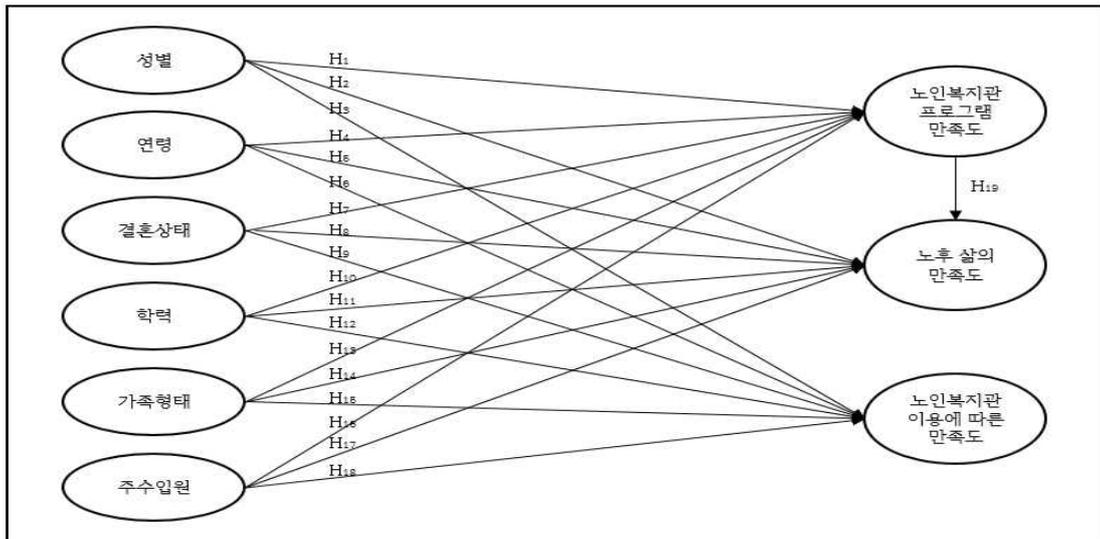
일반적으로 생활만족도란 자신의 삶의 질에 대한 주관적 평가를 의미하며, 자신의 인생이 어느 정도 만족스러운가를 주관적으로 평가하는 것이다. 즉, 물질적이든 정신적이든 인생 목표나 욕구의 달성에 대한 개인의 주관적인 평가를 말한다. 그러므로 노인의 생활만족도란 현재 상황에 대한 기대와 현실적인 충족 여부에 의해 결정된다고 할 수 있으며, 현재 지위와 활동에 대하여 갖는 정서적 만족감이라고 정의할 수 있다(권중돈·조주연,2000:62)

### 2.3 어르신 만족도

만족이란 용어는 경제학에서 효용이란 단어로 표현되는데 경제학에서 주관적인 만족감으로 표현되는 효용이란 원래 소비자가 상품과 서비스를 소화하였을 때 기본적 욕구를 얼마나 충족하였는가에 대한 질적인 크기를 측정하는 것으로 이를 정확히 측정하는 것은 쉬운 일이 아니며, 특히 어르신(소비자) 만족도 조사를 실시한 후 어르신 만족도 분석을 하게 되는데 분석 시 가장 중요하게 제기되는 문제는 어떠한 속성들이 만족도에 영향을 주었는가를 판단하는 것이다.(심상오, 2006).고객만족이란 단어가 등장한 것은 1977년 미국의 시장조사의 한 분야에서 다루었고, 기업에서는 소비자보호라는 차원에서 1981년 제너럴일렉트릭에서 소비자 응대전화 시스템을 가동하면서 경영의 일부분을 접합되었다.(전동성, 1995)이용자가 시혜적 개념의 클라이언트가 아닌 서비스에 대한 권리를 가진 소비자 개념으로서 인식되어야 함을 의미하는 것이다. 이용자가 서비스에 대한 권리를 가진 소비자로서 인정되며 이용자 중심의 서비스 질을 보장하려는 사회복지의 경향을 반영하는 것이다(장은정, 2002). 이용자의 만족도는 곧 복지관의 필요성과 목적에 접근하는 것이 되는데, 인간의 만족도란 생리적, 사회적, 자아 실현적인 각각의 욕구가 충족되는 만족의 결과를 조사하는 것이다. 복지관 이용자에 대한 만족도 측정이 중요한 이유는 이용자의 욕구에 부합하는 서비스를 제공함으로써 복지서비스의 품질 향상에 기여할 수 있기 때문이다(심상오, 2006).

## Ⅲ. 연구설계

### 3.1 연구모형



<그림1> 연구모형

### 3.2 연구가설

- H1 성별에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H2 성별에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H3 성별에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H4 연령에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H5 연령에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H6 연령에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다
- H7 결혼 상태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H8 결혼 상태에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H9 결혼 상태에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다
- H10 학력에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H11 학력에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H12 학력에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다
- H13 동거형태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H14 동거형태에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H15 동거형태에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다
- H16 주수입원에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H17 주수입원에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.
- H18 주수입원에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다
- H19 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도는 노후 삶의 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

<표2> 변수측정 항목

구분		항목	
독립변수	노인종합복지관 이용 어르신의 일반적 사항 중 “성별, 연령, 결혼상태, 학력, 가족형태, 주수입원”	6개 문항	관악노인종합복지관 연구보고서(2018)
독립변수/종속변수	노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도	11개 문항	관악노인종합복지관 (2004)
종속변수	노인종합복지관 이용에 따른 만족도	9개 문항	
종속변수	노후 삶의 만족도	15개 문항	임승규(2010) 전지홍(2003) 김동현(2010)
	일반적 사항 중 “종교, 용돈 사용처”	2개 문항	관악노인종합복지관 연구보고서(2018)
총 문항		43개 문항	

### 3.4 연구방법

연구방법은 연구대상은 관악노인종합복지관 회원을 대상으로 복지관을 프로그램을 이용하는 어르신 470명을 대상으로 실시하였다. 조사기간은 2018년 10월10일부터 동년 12월21일까지 이루어졌다. 면접방식은 1:1 대면 면접으로 조사하였으며 자료 분석은 IBM SPSS Statistics 20.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였으며 분석방법은 빈도분석, 상관관계분석, 요인분석, 신뢰도 분석 그리고 일반적 특성이 영향을 미치는 것에 위한 분석으로 t-test와 One Way ANOVA 분석, 변수간의 인과관계를 분석하기 위하여 회귀분석을 사용하였다.

## IV. 분석 결과

### 4.1 빈도분석

<표IV-1>는 관악노인종합복지관 이용자 어르신 470명에 대한 일반적 특성 중 성별, 연령, 가족형태, 종교 등에 대해서 빈도분석한 표이다. 응답자의 성별을 보면 여자가 244명(78.3%), 남자는 102명(21.7%)으로 조사되었다. 연령 분포를 보았을 때, 71세 ~ 80세 어르신이 244명(51.9%)으로 가장 높게 나타났다. 81세 ~ 90세 어르신이 170명(26.2%), 91세 이상도 26명(5.5%)로 나타났다. 81세이성 41.7%로 나타났다. 가족형태를 보면 어르신 혼자 사는 어르신이 191명(40.6%), 어르신부부 139명(29.6%), 기혼자녀와 거주하는 어르신이 78명(16.6%), 미혼자녀와 거주하는 어르신 36명(7.7%)으로 나타났다. 또한 주 수입원을 보면 연금 및 생계비가 172명(36.6%), 자녀용돈 133명(28.3%)으로 나타났으며, 대부분의 어르신이 의료비로 사용 262명(55.7%)하는 것으로 나타났다.

<표3> 일반적 특성

구분	빈도(N)	비율(%)	
성별	남자	102	21.7
	여자	368	78.3
연령	60세 ~ 70세	30	6.4

	71세 ~ 80세	244	51.9
	81세 ~ 90세	170	36.2
	91세 ~ 100세	26	5.5
학력	무학(글자모름)	23	4.9
	무학(글자읽음)	57	12.1
	초등학교	165	35.1
	중학교	120	25.5
	고등학교	68	14.5
	대학이상	37	7.9
종교	기독교	164	34.9
	천주교	87	18.5
	불교	130	27.7
	유교	2	0.4
	없음	86	18.3
	기타	1	0.2
결혼상태	미혼	4	0.9
	유배우	168	35.7
	이혼	15	3.2
	재혼	0	0
	별거	13	2.8
	사별	270	57.4
가족 형태	어르신 혼자	191	40.6
	어르신 부부	139	29.6
	어르신+미혼자녀	36	7.7
	어르신+기혼자녀	78	16.6
	어르신+손자녀	10	2.1
	어르신+형제자매	6	1.3
	어르신+친척	6	1.3
	기타	4	0.9
주 수입원	본인 수입	47	10
	배우자 수입	33	7
	자녀 용돈	133	28.3
	연금, 생계비	172	36.6
	저축, 이자, 집세	53	11.3

	기타	32	6.8
용돈 사용처	교제비	12	2.6
	술, 담배값	11	2.3
	복지관 이용비	51	10.9
	의료비	262	55.7
	손자녀 용돈 및 간식	42	8.9
	경조사비	27	5.7
	기타	65	13.8

<표4>는 관악노인종합복지관 이용자 어르신 470명에 대한 프로그램 이용 현황에 대한 빈도분석한 표이다. 복지관을 이용하게 된 경로를 보면 스스로 찾아오신 경우가 149명(31.7%), 주변 경우 135명(28.7%), 가족의 권유 58명(28.7%) 순으로 나타났으며, 복지관 이용 기간을 보면 10년 이하 102명(21.7%), 1년 이하 80명(17%), 5년 이하 78명(16.6%), 3년 이하 70명(14.9%), 15년 이하 68명(14.5%) 순으로 응답하였으며, 10년 이상 오랜 기간 이용한 어르신들과 5년 이하 신규로 가입하신 어르신들이 융화되어 복지관을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 한달 이용 횟수는 20일 이상 286명(60.9%)과 이용시간 오전-오후3시까지 242명(51.5%)으로 나타나 복지관 평생교육 프로그램 이용 어르신들의 응답비율이 높은 것으로 나타났다. 복지관에서 이용한 프로그램과 흥미 있는 프로그램 응답 역시 평생교육 프로그램 각각 242명(51.5%), 식당, 이미용 프로그램 83명(17.7%), 기능회복, 건강증진 프로그램 63명(13.4%), 자원봉사활동, 상담활동 18명(3.8%) 순으로 나타났다.

<표4> 노인종합복지관 프로그램 이용 현황

구분	빈도(N)	비율(%)	
복지관 이용경로	스스로 찾아와서	149	31.7
	주변을 지나다가	34	7.2
	홍보물을 보고	5	1.1
	언론을 통해	16	3.4
	주변 권유	135	28.7
	복지관 직원 권유	31	6.6
	가족의 권유	58	12.3
	공무원 소개	16	3.4
	복지관 찾아와서	26	5.5
복지관 이용 기간	1년 이하	80	17
	3년 이하	70	14.9
	5년 이하	78	16.6
	10년 이하	102	21.7
	15년 이하	68	14.5
	20년 미만	36	7.7
	20년 이상	36	7.7
한달 이용 횟수	1일	2	0.4

	4일	50	10.6
	8일	25	5.3
	10일	26	5.5
	15일	81	17.2
	20일	156	33.2
	매일	130	27.7
복지관 이용 시간대	오전 시간대만	27	5.7
	오전-점심식사까지	85	18.1
	점심시간만	11	2.3
	오후 시간대만	26	5.5
	오전-오후3시까지	242	51.5
	복지관 개방시간 내내	44	9.4
	프로그램 시간만	27	5.7
	특별한 날 하루	4	0.9
	수시로	4	0.9
복지관 이용 프로그램	상담 사업	18	3.8
	기능회복, 건강증진	63	13.4
	평생교육 사업	242	51.5
	사회참여(푸른솔)	15	3.2
	재가복지 사업	2	0.4
	자원봉사활동	18	3.8
	식당, 이미용 서비스	83	17.7
	경로당 활성화 사업	4	0.9
	고령자 취업알선	2	0.4
	노인일자리 사업	9	1.9
	산재근로자 변화관리	0	0
	특별행사	2	0.4
	기타	12	2.6
복지관 흥미 프로그램	상담 사업	6	1.3
	기능회복, 건강증진	65	13.8
	평생교육 사업	246	52.3
	사회참여(푸른솔)	10	2.1
	재가복지 사업	3	0.6
	자원봉사활동	15	3.2
	식당, 이미용 서비스	98	20.9
	경로당 활성화 사업	8	1.7

	고령자 취업알선	0	0
	노인일자리 사업	9	1.9
	산재근로자 변화관리	0	0
	특별행사	2	0.4
	기타	8	1.7

<표5>는 관악노인종합복지관 이용자 어르신 470명이 응답한 복지관 프로그램 만족에 대해서 빈도분석한 표이다. 응답별로 매우 적절하다가 가장 많은 분포를 나타내어 대체로 복지관 프로그램에 따른 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표5> 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도

(단위: %)

구분	매우 부적절하다	적절치 못한 편이다	그저 그렇다	적절한 편이다	매우 적절하다
프로그램 배정 시간대	1.7	4.5	21.3	40.6	31.9
프로그램 활동 시간	3	4.7	18.5	38.1	35.7
프로그램에 대한 정보제공	4.3	11.3	18.5	35.1	30.9
프로그램의 내용	0.9	1.9	22.6	41.3	33.4
프로그램의 질적 수준과 전문성	0.9	3.2	24	38.1	33.8
프로그램실 공간의 충분성	4	7.7	19.4	37.4	31.5
프로그램 설비와 기자재	4	3.6	28.5	33.2	30.6
프로그램실 냉난방, 환풍장치, 조명	2.3	5.1	14.7	34.9	43
프로그램 강사의 자질과 태도	4	1.5	16	32.1	46.4
담당직원의 자질과 태도	2.8	3	13.2	29.6	51.5
동료 노인의 참여 태도	2.6	6	30.6	28.3	32.6

<표6>은 관악노인종합복지관 이용자 어르신 470명이 복지관 이용에 따른 만족도에 대해서 빈도분석한 표이다. 전반적으로 매우 적절하다가 가장 많은 분포를 보여 만족도가 높은 것으로 나타났으나, 복지관 방문의 편리성 및 복지관 이용인원의 적정여부에선 매우 부적절하다 각각 15.5%, 11.1% 응답, 적절치 못한 편이다.

<표6> 노인종합복지관 이용에 따른 만족도

(단위: %)

구분	매우 부적절하다	적절치 못한 편이다	그저 그렇다	적절한 편이다	매우 적절하다
복지관을 오고 가기가 편리하다.	15.5	14.9	15.7	21.7	32.1
프로그램이나 서비스가 충분하다.	6	2.1	20.6	31.5	39.8
전반적인 프로그램 질적 수준 높다.	3.8	3	26.2	36	31.1

직원들이 친절하고 능력이 뛰어나다.	6	1.3	16.4	29.6	46.8
강사들이 친절하고 능력이 뛰어나다.	5.5	2.3	15.1	36	41.1
시설이나 설비가 쾌적하다.	5.5	8.1	20.4	30.9	35.1
시설면적에 비해 이용 노인이 많다.	11.1	12.3	23	19.4	34.3
노인들의 욕구와 편의를 잘 배려한다.	4.7	4.9	19.1	33.2	38.1
노인들의 불편이나 건의사항을 적극 수용하고 처리한다.	3.8	7	17	33	39.1

<표7>은 관악노인종합복지관 이용자 어르신 470명이 노후 삶의 만족도에 대해서 빈도분석한 표이다. 매우 그렇다에 답한 비율이 매사가 행복하고 즐겁다 62.8%, 매일 매일의 생활이 즐겁고 활기차다 58.3%, 슬픈 일보다 기쁜 일이 더 많다 55.3% 순으로 높게 나타났다.

<표7> 노후 삶의 만족도

(단위: %)

구분	매우 그렇지 않 다	조금 그렇지 않 다	보통 이다	조금 그렇 다	매우 그렇 다
다른 사람들보다 행복하다고 느낀다.	2.1	1.7	22.6	22.8	50.9
동갑내기들보다 판단을 잘하는 편이다.	3	5.7	26	25.5	39.8
슬픈 일보다 기쁜 일이 더 많다.	2.1	3.2	15.7	23.6	55.3
생활이 힘들다고 느끼지 않는다.	2.8	7	18.9	22.1	49.1
매일매일의 생활이 즐겁고 활기차다.	2.1	3	17	19.6	58.3
매사가 행복하고 즐겁다.	2.1	2.3	14.7	18.1	62.8
즐거운 일이 점점 더 많아지는 편이다.	1.3	4.5	15.3	25.3	53.6
내가 할 만한 일이 더 많아질 것이다.	1.7	9.6	19.4	26.4	43
더 살 맛이 난다.	2.1	2.6	17.2	24	54
세상사가 생각했던 것보다 좋게 느껴진다.	3.4	3.8	16.2	27	49.6
가장 즐거운 때이고 생활방식이 만족한다.	1.3	4.5	16.6	25.5	52.1
남에게 도움되는 일을 할 수 있을 것이다.	1.9	6.2	21.1	30	40.9
오래 살고 싶다고 느낀다.	3	7	20.2	20.6	49.1
살아가는데 희망을 느낀다.	2.6	4	20.6	22.8	50
즐겁고 재미있는 일이 많이 생길 것 같다.	2.1	3.8	20.4	24.7	48.9

## 4.2 요인분석 및 신뢰도 분석

노경섭(2016)에 의하면 요인분석은 등간척도나 비율척도로 이루어진 대상을 분석으로 한다. 요인분석은 여러 변수들 간의 공분산과 상관관계 등을 이용하여 변수들 간의 상호관계를 분석하고, 그 결과를 토대로 문항과 변수들 간의 상관성 및 구조를 파악하여 여러 변수들이 지닌 정보를 적은 수의 요인으로 묶어서 나타내는 분석 기법이다. Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내

는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못하는 것으로 일반적으로 KMO 값이 .90이상이면 상당히 좋은 것이다(송지준, 2016) 본 연구에서는 KMO 값이 .931로 매우 높은 수치로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타나고 있다.

<표8> KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.931
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	13369.811
	자유도	595
	유의확률	.000

요인분석 결과를 살펴보면 0.5이상은 요인1 노인종합복지관 이용 후 노후 삶의 만족도는 15개 요인이 모두 묶였으며 요인2 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도는 11개 요인이 모두 묶인 반면에 요인 3 노인종합복지관 이용에 따른 만족도는 9개 요인 중에 8개 묶인 결과로 나타났다.Cronbach 알파값이 .6이상이면 신뢰도가 높은 것으로 보며, 본 연구의 신뢰도 분석결과는 Cronbach 알파값이 .910, .906, .960으로 매우 높게 나타났다.

<표9> 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

	노후삶 만족도	프로그램만족도	이용만족도	Cronbach α
더 살 맛이 난다.	.844			.960
매일 매일의 생활이 즐겁고 활기차다.	.843			
내가 할 만한 일이 더 많아질 것이다.	.829			
매사가 행복하고 즐겁다 느껴진다.	.817			
살아가는데 희망을 느낀다.	.805			
즐거운 일이 점점 더 많아지는 편이다.	.799			
즐겁고 재미있는 일이 많이 생길 것 같다.	.797			
가장 즐거운 때이고 생활방식이 만족한다.	.784			
세상사가 생각했던 것보다 더 좋게 느껴진다.	.782			
슬픈 일보다 기쁜 일이 더 많다.	.781			
오래 살고 싶다고 느낀다.	.758			
다른 사람들보다 행복하다고 느낀다.	.733			
생활이 힘들다고 느끼지 않는다.	.715			
남에게 도움되는 일을 할 수 있을 것이다.	.705			
동갑내기들보다 판단을 잘하는 편이다.	.587			
프로그램의 내용		.777		.910
프로그램 강사의 자질과 태도		.765		
프로그램의 질적 수준과 전문성		.723		
프로그램실 냉난방, 환풍장치, 조명		.720		
프로그램에 대한 정보제공		.688		
프로그램 활동 시간		.688		
프로그램 설비와 기자재		.687		
프로그램실 공간의 충분성		.674		

담당직원의 자질과 태도		.652		.906
동료 노인의 참여 태도		.619		
프로그램 배정 시간대		.539		
직원들이 친절하고 능력이 뛰어나다.		.839		
강사들이 친절하고 능력이 뛰어나다.		.800		
시설이나 설비가 쾌적하다.		.774		
노인들의 욕구와 편의를 잘 배려한다.		.773		
전반적인 프로그램 질적 수준 높다.		.732		
불편, 건의사항을 적극수용하고 처리한다.		.729		
프로그램이나 서비스가 충분하다.		.656		
노인들의 욕구와 편의를 잘 배려한다.	.573			

### 4.3 상관관계 분석

상관관계는 .4이상이면 다소 높은 상관관계로 상호 요인간의 상관관계 분석 결과는 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도와 노인종합복지관 이용에 따른 만족도의 상관관계는 .572로 가장 높게 나타났다. 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도와 노인종합복지관 이용 후 노후 삶의 만족도와 상관관계는 .437로 나타났으며 노인종합복지관 이용에 따른 만족도와 노후 삶의 만족도의 상관관계는 .504로 조사되었다. 상관분석결과 상관관계가 .80이하로 나타나 판별 타당성이 확보되었다.

<표10> 상관관계 분석

	노인종합복지관 프로그램 만족도	노인종합복지관 이용에 따른 만족도	노후 삶의 만족도
노인종합복지관 프로그램만족도	1		
노인종합복지관 이용에 따른 만족도	.572**	1	
노후 삶의 만족도	.437**	.504**	1

\*\* 상관계수는0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

### 4.4 성별에 따른 t-test 분석 결과

종속변수로 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도 각 변수별 성별의 빈도수와 평균점수, 표준편차를 보여준다. 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도는 여자의 평균점수가 남자의 3.779로 높은 4.036으로 나타나고 있다. 아래의 결과를 살펴보면 전반적으로 평균점수는 남자보다는 여성의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표11> 성별에 따른 만족도 평균

	성별	N	평균	표준편차	평균의 표준오차
노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도	남자	102	3.7781	.67712	.06704
	여자	368	4.0361	.72622	.03786
노후 삶의 만족	남자	102	3.8706	.86760	.08590

	여자	368	4.2375	.78592	.04097
노인종합복지관 이용에 따른 만족도	남자	102	3.6351	.83109	.08229
	여자	368	3.9112	.88940	.04636

성별에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도의 평균 차이는 t값이 -3.221, 유의확률이 .001로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 노후 삶의 만족도의 평균 차이는 t값이 -4.077, 유의확률이 .000로 역시 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 노인종합복지관 이용에 따른 만족도는 -2.814, 유의확률은 .005로 유의한 것으로 나타났다. 즉 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도는 성별에 따라 다르게 지각하는 것으로 나타났다.

이는 집단통계량에서 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도 남자의 평균점보다 여자의 평균점수가 높아 이는 결과적으로 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도는 유의수준 하에서 남자보다 여자가 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다.

<표12> 성별에 따른 만족도 평균차이 t-test 분석결과

	성별	N	평균	표준 편차	t값	p값
노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도	남자	102	3.7781	.67712	-3.221	.001
	여자	368	4.0361	.72622		
노후 삶의 만족	남자	102	3.8706	.86760	-4.077	.000
	여자	368	4.2375	.78592		
노인종합복지관 이용에 따른 만족도	남자	102	3.6351	.83109	-2.814	.005
	여자	368	3.9112	.88940		

#### 4.5 One Way ANOVA 분석

가. 연령에 따른 One Way ANOVA 분석

어르신 연령에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도 중에 노인종합복지관 프로그램 만족도가 .000으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 가설4는 채택, 가설5,6은 기각되었다. 세부적으로 살펴보면 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에서 91~100세가 가장 높은 평균점수를 보였으며 연령에 높을수록 높은 평균점수를 나타냈다.

<표13> 연령에 따른 만족도 평균차이 분석결과

		N	평균	표준 편차	표준 오차	F값	유의 확률
노인종합 복지관 프로그램에 따른 만족도	60~70세	30	4.0848	.70131	.12804	6.461	.000
	71~80세	244	3.8610	.69530	.04451		
	81~90세	170	4.0674	.73058	.05603		

	91~100세	26	4.4056	.73326	.14380		
노후 삶의 만족	60~70세	30	4.1911	.72688	.13271	.345	.792
	71~80세	244	4.1301	.76860	.04920		
	81~90세	170	4.2027	.88427	.06782		
	91~100세	26	4.0872	.93272	.18292		
노인종합 복지관 이용에 따른 만족도	60~70세	30	3.7444	.96827	.17678	2.604	.051
	71~80세	244	3.7723	.91445	.05854		
	81~90세	170	3.9307	.83130	.06376		
	91~100세	26	4.1966	.71961	.14113		

나. 학력에 따른 One Way ANOVA 분석

노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도를 지각하는데 유의한 차이가 나타났다. 분석결과 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도의 유의확률은 .000, .000, .000의 스치를 보여 가설10, 가설11, 가설12는 채택되었다. 세부적으로 살펴보면 전반적으로 각각 문항에 무학(글자읽음), 무학(글자모름), 무학(글자모름)이 가장 높은 평균 점수를 나타냈다.

<표14> 학력에 따른 만족도 평균차이 분석결과

		N	평균	표준편차	표준오차	F값	유의 확률
노인종합 복지관 프로그램에 따른 만족도	무학(글자모름)	23	4.0119	.79362	.16548	8.614	.000
	무학(글자읽음)	57	4.3238	.56041	.07423		
	초등학교	165	4.0358	.80987	.06305		
	중학교	120	4.0288	.61893	.05650		
	고등학교	68	3.7273	.52985	.06425		
	대학이상	37	3.4889	.76282	.12541		
노후 삶의 만족	무학(글자모름)	23	4.3855	.85445	.17816	9.277	.000
	무학(글자읽음)	57	4.2807	.86609	.11472		
	초등학교	165	4.3547	.72047	.05609		
	중학교	120	4.1206	.80416	.07341		
	고등학교	68	3.9265	.77242	.09367		
	대학이상	37	3.4955	.83082	.13659		
노인 종합복지관 이용에 따른 만족도	무학(글자모름)	23	4.2899	.56232	.11725	6.217	.000
	무학(글자읽음)	57	3.9376	.92153	.12206		
	초등학교	165	3.9044	1.03709	.08074		
	중학교	120	3.9657	.69662	.06359		

	고등학교	68	3.6127	.62810	.07617		
	대학이상	37	3.2763	.88332	.14522		

다. 결혼 형태에 따른 One Way ANOVA 분석

어르신 결혼상태에 따라서 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도는 유의확률이 .000, .000으로 나타나 가설7, 가설8은 채택되었고 가설9는 기각되었다. 세부적으로 살펴보면 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도에서 미혼이 5.000, 4.468로 가장 높은 평균점수를 나타냈다.

<표15> 결혼 형태에 따른 만족도 평균차이 분석결과

		N	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
노인종합 복지관 프로그램 만족도.	미혼	4	5.0000	.00000	.00000	6.830	.000
	유배우	168	3.7938	.65256	.05035		
	이혼	15	4.0000	.94350	.24361		
	별거	13	3.7972	.71404	.19804		
	사별	270	4.0886	.72623	.04420		
노후 삶의 만족	미혼	4	4.4667	.23094	.11547	6.900	.000
	유배우	168	3.9052	.88826	.06853		
	이혼	15	4.1467	.81424	.21024		
	별거	13	4.1333	.78457	.21760		
	사별	270	4.3123	.74001	.04504		
노인종합 복지관 이용에 따른 만족도	미혼	4	4.3889	.70565	.35283	1.852	.118
	유배우	168	3.7202	.91009	.07022		
	이혼	15	3.9185	1.00919	.26057		
	별거	13	3.7521	.77400	.21467		
	사별	270	3.9259	.86045	.05237		

라. 동거형태 따른 One Way ANOVA 분석

어르신 동거형태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도는 유의확률이 .000, .000, .000으로 나타나 가설12, 가설13, 가설14는 채택되었다. 세부적으로 살펴보면 각 항목에서 어르신+손자, 어르신+친척, 어르신+친척이 4.481, 4.933, 4.925로 가장 높은 평균점수로 나타났다.

<표16> 동거형태에 따른 만족도 평균차이 분석결과

		N	평균	표준편차	표준오차	F값	유의확률
노인종합 복지관 프로그램에 따른 만족도	어르신혼자	191	4.1752	.70993	.05137	6.802	.000
	어르신부부	139	3.6946	.67766	.05748		
	어르신+미혼자녀	36	3.9747	.39454	.06576		
	어르신+기혼자녀	78	3.9662	.78410	.08878		

	어르신+손자녀	10	4.4818	.50896	.16095		
	어르신+형제자매	6	3.8182	.09959	.04066		
	어르신+친척	6	4.2727	1.12669	.45997		
	기타	4	3.4545	.73481	.36740		
노후 삶의 만족	어르신혼자	191	4.2524	.78199	.05658	5.129	.000
	어르신부부	139	3.8585	.81947	.06951		
	어르신+미혼자녀	36	4.4056	.60859	.10143		
	어르신+기혼자녀	78	4.2889	.89621	.10148		
	어르신+손자녀	10	4.3867	.63774	.20167		
	어르신+형제자매	6	4.0000	.21909	.08944		
	어르신+친척	6	4.9333	.10328	.04216		
기타	4	3.7667	1.03923	.51962			
노인종합 복지관 이용에 따른 만족도	어르신혼자	191	3.8837	.92985	.06728	8.194	.000
	어르신부부	139	3.5028	.89494	.07591		
	어르신+미혼자녀	36	4.1698	.60187	.10031		
	어르신+기혼자녀	78	4.1866	.63828	.07227		
	어르신+손자녀	10	4.1889	.79789	.25231		
	어르신+형제자매	6	3.2222	.12172	.04969		
	어르신+친척	6	4.9259	.11476	.04685		
기타	4	3.5000	.57735	.28868			

마. 주 수입원에 따른 One Way Anova 분석

어르신의 주수입원에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도의 유의확률은 .000, .000, .000의 수치가 나타나 가설16, 가설17, 가설 18는 채택되었다. 세부적인 것을 살펴보면 연금생계비가 4.120, 4.276, 3,985로 가장 높은 평균점수를 보여주고 있다.

<표17> 주 수입원에 따른 만족도 평균차이 분석결과

		N	평균	표준 편차	표준 오차	F 값	유의 확률
노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도	본인의수입	47	3.9439	.66738	.09735	5.779	.000
	배우자의수입	33	3.7769	.73085	.12722		
	자녀가 주는용돈	133	4.0308	.70408	.06105		
	연금생계비	172	4.1263	.68182	.05199		
	저축이자집세	53	3.8353	.79992	.10988		
	기타	32	3.4858	.69603	.12304		
노후 삶의 만족도	본인의수입	47	3.9972	.69044	.10071	2.347	.000
	배우자의수입	33	3.8525	.76970	.13399		

	자녀가 주는용돈	133	4.1990	.86472	.07498			
	연금생계비	172	4.2764	.81747	.06233			
	저축이자집세	53	4.0541	.84145	.11558			
	기타	32	4.0729	.69681	.12318			
노인종합 복지관 이용에 따른 만족도	본인의수입	47	3.7400	.69631	.10157	4.595	.000	
	배우자의수입	33	3.6162	.91164	.15870			
	자녀가 주는용돈	133	3.9866	.83294	.07223			
	연금생계비	172	3.9851	.85299	.06504			
	저축이자집세	53	3.5493	1.12711	.15482			
	기타	32	3.4757	.76055	.13445			

#### 4.6 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도와 노후 삶의 만족도에 대한 회귀분석

회귀분석은 독립변수(노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도)가 종속변수(노후 삶의 만족도)에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위해 실시하는 분석이다. 즉 변수간의 인과관계를 분석하는 것이다. 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도가 노후 삶의 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설의 검정결과는 t값이 10.509(p=.000)으로 통계적 유의수준하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 즉 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도가 높아지면 노인종합복지관 이용 후 노후 삶의 만족도도 높아진다는 것을 알 수 있다. 이는 노인종합복지관의 역할이 어르신 삶의 긍정적인 영향을 미침으로써 노인종합복지관의 역할이 매우 중요하다고 할 수 있다. 회귀 모형은 F값이 p=.000에서 110.436의 수치를 보이고 있으며 회귀식에 대한 R=.437로 이는 독립변수인 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도와 종속변수인 노후 삶의 만족도의 상관관계를 나타냈으며 R제곱=.191로 독립변수가 종속변수를 19.1%를 설명하는 것으로 나타났다.

<표18> 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	표준오차	베타	t값	유의확률	통계량
노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도	상수	.190		11.523	.000	R=.437 R제곱=.191
	노후 삶의 만족도	.047	.437	10.509	.000	수정된 R제곱=.189 F=110.436, p=.000

\*\* .p<0.01

#### 4.7 가설 검정 결과 요약

저희 연구 “노인종합복지관 이용이 노후 삶의 만족도에 미치는 영향: t-test, One Way ANOVA분석, 회귀분석 중심”에 대한 연구 가설은 다음과 같이 요약하였다.

<표19> 가설 검정 결과 요약표

번호	연구가설	채택여부
H1	성별에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택

H2	성별에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다	채택
H3	성별에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H4	연령에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H5	연령에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.	기각
H6	연령에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다	기각
H7	결혼상태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H8	결혼상태에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H9	결혼상태에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다	기각
H10	학력에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H11	학력에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H12	학력에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다	채택
H13	동거형태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H14	동거형태에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H15	동거형태에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다	채택
H16	주수입원에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H17	주수입원에 따라 노후 삶의 만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
H18	주수입원에 따라 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있을 것이다	채택
H19	노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도는 노후 삶의 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택

## V. 결론 및 제언

관악노인종합복지관을 이용하고 있는 470명의 어르신을 대상으로 서비스 만족도, 서비스 제공한 후 노후 삶의 만족도를 연구하여 보다 효과적인 서비스를 제공하고자 만족도 조사를 실행하였다.

본 연구의 조사결과를 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 만족도 조사에 관한 일반적 사항을 살펴보면 응답자 470명 중성별을 보면 여자가 244명(78.3%), 남자는 102명(21.7%)으로 조사되었다. 연령 분포를 보았을 때, 71세 ~ 80세 어르신이 244명(51.9%)으로 가장 높게 나타났다. 81세 ~ 90세 어르신이 170명(26.2%), 91세 이상도 26명(5.5%)로 나타났다. 81세이성 41.7%로 나타났다. 가족 형태를 보면 어르신 혼자 사는 어르신이 191명(40.6%)으로 조사되었으며, 어르신부부 139명(29.6%), 기혼자녀와 거주하는 어르신 78명(16.6%), 미혼자녀와 거주하는 어르신 36명(7.7%)순으로 나타났다. 한달 용돈을 마련하는 방법을 보면 연금 및 생계비가 172명(36.6%)으로 가장 많은 분포를 나타냈으며, 자녀용돈 133명(28.3%)으로 2순위를 나타냈으며 대부분의 어르신이 의료비 262명(55.7%) 사용하는 것으로 나타났다.

둘째, 관악노인종합복지관 이용 현황은 어르신 470명 중 복지관 이용 경로를 살펴보면 스스로 찾아 오신 경우가 149명(31.7%)으로 가장 많은 분포를 나타내고 주변 권유 135명(28.7%), 가족의 권유 58명(28.7%) 순으로 나타났으며 복지관 이용 기간을 보면 10년 이하 102명(21.7%), 1년 이하 80명(17%) 5년 이하 78명(16.6%) 3

년 이하 70명(14.9%) 15년 이하 68명(14.5%) 순으로 응답하여 10년 이상 오랜 기간 이용한 어르신들과 5년 이하 신규로 가입하신 어르신들이 융화되어 복지관을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 또한 한달 이용 횟수는 20일 이상 286명(60.9%)과 이용시간 오전-오후3시까지 242명(51.5%)로 나타나 복지관 평생교육 프로그램 이용 어르신들의 응답비율이 높은 것으로 나타났다. 복지관에서 이용한 프로그램과 흥미 있는 프로그램 응답 역시 1순위 평생교육 프로그램 각각 242명, 246명으로 나타났고 2순위 식당, 이미용 프로그램, 3순위로 기능회복·건강증진 프로그램, 4순위 상담·자원봉사 활동 순으로 나타났다.

셋째, 관악노인종합복지관 이용 어르신 470명이 응답한 복지관 프로그램 만족에 대해 11개 문항으로 조사한 결과 모든 문항에서 매우 적절하다, 적절하다 응답비율이 가장 많은 분포를 나타내어 복지관 프로그램에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 11개 문항 중 유일하게 프로그램에 대한 정보제공에서 적절하지 못한 편이다 11.3%로 조사되어 홈페이지 및 복지관 게시판을 통한 프로그램 정보제공에 어려움을 겪는 어르신이 계신 것으로 나타났다.

넷째, 관악노인종합복지관 이용 어르신 470명이 복지관 이용에 따른 만족도에 대해서 분석한 결과 매우 적절, 적절하다고 응답한 비율이 직원 및 강사들이 친절하고 능력이 뛰어나다 77%, 프로그램 및 서비스가 충분하다, 노인들의 욕구와 편의를 잘 배려한다 71% 순으로 나타나 만족도가 높은 것으로 나타났다. 9개 문항 중 적절하지 못하다는 복지관 방문의 편리성과 시설면적 대비 이용인원 비율 순으로 나타나 해당 항목에 대한 추가 분석이 필요한 것으로 보인다.

다섯째, 관악노인종합복지관 이용자 어르신 470명이 노후 삶의 만족도에 대해서 분석한 결과 15문항 모두 매우 그렇다가 가장 많은 분포를 나타내어 대체로 노후 삶의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이번 연구 가설 19개 가운데 첫 번째, 성별에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있는 것으로 연구 결과 나타났다. 두 번째 연령에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있는 것으로 연구 결과 나타났다. 세 번째 결혼 상태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도에 차이가 있는 것으로 연구 결과 나타났다. 네 번째, 학력에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있는 것으로 연구 결과 나타났다. 다섯 번째, 동거형태에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있는 것으로 연구 결과 나타났다.

여섯 번째, 주수입원에 따라 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도, 노후 삶의 만족도, 노인종합복지관 이용에 따른 만족도에 차이가 있는 것으로 연구 결과 나타났다. 마지막으로 노인종합복지관 프로그램에 따른 만족도는 노후 삶의 만족도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 연구되었다

2018년 연구보고서는 회귀분석을 통하여 전반적인 만족도의 원인과 결과를 도출하였다면 이번 연구는 어르신이 개개인별로 만족도를 조사하는데 의의를 가진다고 할 수 있을 것이다. 급속하게 변화하는 우리 사회 속에서 노인복지관의 역할도 다음과 같이 변화 되어야 할 것이다.

첫째, 어르신 역시 문화적 변화, 사회적 변화, 경제적 변화, 정치적 변화, 교육적 변화 등이다. 지금까지 30년 동안 진행되었던 노인복지프로그램, 서비스 등 프로그램 중심에서 어르신 중심 등으로 변화와 혁신이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 자립이 가능한 고령화 어르신에 대한 프로그램의 변화가 필요할 것이다. 2018년 회원 현황을 보면 70대 이상 49%, 복지관 만족도 조사 응답자 75세 이상 71.7% 등 후기 고령인구로 나타나고 있다. 이에 따라 복지관 이용 어르신의 건강에 대한 욕구 및 자연스러운 노화에 대한 관리 및 예방할 수 있도록 지역사회 기관과의 네트워크를 활성화하여 다양한 욕구에 맞는 외부진료 및 참여 확대가 필요하며 프로그램 참여 중 가장 많이 응답한 평생교육 프로그램에서 연령별로 차별화 된 프로그램의 배치가 필요하다. 현재 진행되고 있는 9988프로그램의 프로그램 다양화, 고령어르신의 참여 확대 등 평생교육 프로그램의 재배치 계획이 요구된다.

셋째, 독거어르신에 대한 돌봄서비스가 체계적으로 예방시스템의 구축이 필요하다. 노인복지관 초기에는 독거

노인은 수급 어르신 및 저소득 어르신 중심으로 재가복지서비스 중심으로 이루어졌으나, 최근에는 인구의 소출산으로 인하여 독거어르신 증가는 경제적 여건에 관계없이 돌봄서비스 및 후견인제도를 통하여 지역사회에서 함께 하는 노후의 삶이 되었으면 한다.

넷째, 노인복지관은 어르신 노후 삶에 긍정적인 영향을 통하여 비관적이고 수동적인 노후에서 활기차고 능동적인 삶을 영위하는 계기가 되었으며 이는 노인복지관의 일반화를 가져오는 계기가 되었다. 현재 서울시 자치구에 노인복지관은 구립, 시립 등으로 1개 이상의 노인복지관 운영하고 있지만 노인복지관의 수용인원은 넘어선지 오래이다. 지속적으로 증가하는 노인의 속도에 복지관에 따라가지 못하는 현실이다. 함께 할 수 있는 동행이 되었으면 한다.

마지막으로 관악노인종합복지관은 설립 이래 30년 동안 지역사회의 어르신을 위한 전문적인 노인복지서비스를 제공하고 노인복지정책 수립에 경험적 바탕으로 많은 기여를 할 수 있었다. 향후 다가오는 국민소득 3만불시대, 국민연금 시대, 평균수명 100세 시대 등은 새로운 창조적 노인복지 프로그램 -양적 중심이 아닌 질적 중심인 프로그램, 다수가 아닌 소수 중심의 프로그램, 무료가 실비 프로그램, 수동적 프로그램에서 창조적 프로그램, 획일적인 대상 중심에서 대상의 다양성 등-의 변화는 향후 30년을 방향을 제시하고자 한다.

## REFERENCE

- 관악노인종합복지관(2018), *관악노인종합복지관 사업운영계획서*, 5.
- 관악노인종합복지관(2004), *관악노인종합복지관 이용만족도*, 7.
- 권중돈, 조주연(2000), “노년기의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인,” *한국노년학*, 20(3), 61-76.
- 김남희(2012), *여성 노인의 성공적 노화인식이 자아존중감과 삶의 만족도에 미치는 영향: 정신적 노화의 조절 역할*, 박사학위논문, 호서대학교 벤처전문대학원.
- 노경섭(2016), *제대로 알고 쓰는 논문 통계분석*, 한빛아카데미, 서울.
- 보건복지부(2018), *노인보건복지사업안내*, 3-4.
- 심상오(2006), *고령화 사회의 노인복지관 이용자의 복지관 이용만족도 결정 요인에 관한 연구*, 석사학위논문, 경기대학교 사회복지대학원.
- 장은정(2002), *노인종합복지관 이용자 만족도 결정요인에 관한 연구*, 석사학위논문, 경희대학교대학원
- 전동성(1995), *고객만족 결정요인에 관한 연구*, 석사학위논문, 고려대학교 경영대학원.
- 최성재(2006), *고령 사회에서의 노년기 삶의 질 향상을 위한 정책 패러다임*, 한국노인과학학술 단체연합회, 서울.
- 통계청(2018), *장래인구추계*, 2.
- 홍순혜(1984), *활동 이론에 따른 한국노인의 생활만족도에 관한 실증연구*, 석사학위논문, 서울대학교대학원.

## The Effect of Use of Senior Center on the Life Satisfaction of the Aged

Lee, Yoon-sung<sup>1)</sup>

Cho, Jong-hyeon<sup>2)</sup>

### Abstract

We have been experiencing an lengthened life expectancy due to rapid industrialization, economic and medical development. In particular, the elderly population was only 5.1% of the total population in 1900s when the senior centers were established, but 30 years later, the elderly population aged 65 or older reached 6.54 million in 2015 and became 14% in 2017. There is a very meaningful correlation between service quality of the senior welfare center and the life satisfaction of the elderly, where the elderly spend their leisure time on a daily basis. Accordingly, this study tried to identify the desirable conditions that the elderly think and the difference from the desired status and the actual status to identify what information and services should be provided by senior welfare centers. Gwanak Senior Welfare Center has provided senior welfare service for local seniors for 30 years since its establishment and contributed to silver welfare policy establishment based on the accumulated experiences. In the coming era of GDP 30,000 dollars, National Pension era and average life span 100 years, the new creative silver welfare programs should be introduced such as qualitative programs rather than quantitative, programs for caring minorities, complimentary or actual expense programs, creative programs rather than passive ones, and diversity of the subjects. This study would like to present the future direction for the next 30 years.

*Keywords: Senior Welfare Center, Life Satisfaction of the Aged, the Elderly,*

---

1) Author, Team Leader of Cultural Welfare Team in Seoul Municipal Gwanak Senior Welfare Center, Social Worker, niceguylys@naver.com

2) Corresponding Author, Director of Seoul Municipal Gwanak Senior Welfare Center (Ph.D of Business Administration, Social Worker), jh-jo1967@hanmail.net

## 제1 저 자 소 개

- 이 윤 성 (Lee, Yoon-sung)
- 백석대학교 사회복지학과 졸업
- 전) 수서명화종합복지관 사회복지사
- 현) 서울시립 관악노인종합복지관 문화복지팀장  
<관심분야>: 노인복지, 평생교육, 어르신 삶

## 제2 교 신 저 자 소 개

- 조 종 현 (Cho, Jong-hyeon)
- 한림대학교 사회복지대학원 사회복지학과 졸업(사회복지학 석사)
- 호서대학교 벤처대학원 정보경영과 졸업(경영학박사)
- 전 관악시니어클럽 관장
- 전 사회적기업 CSC푸드(주) 대표이사
- 전 사회적기업 관악시니어클럽 '콩깍지'대표
- 전 협동조합 실버에코 이사장
- 현 서울시립 관악노인종합복지관 관장  
<관심분야>: 노인복지, 삶의 만족도