

노인주간보호시설에 대한 잠재이용자의 이용욕구 및 발전방향

정지나

전주대학교 보건관리학과 조교수

A potential user' Need of Utilization and Development Direction of Day Care Center

Ji-Na Jeong

Professor, Department of Health Management, Jeonju University

요 약 본 연구의 목적은 노인주간보호시설에 대한 잠재이용자들이 지각하는 이용욕구와 운영 현황을 파악하여 문제점과 발전방향을 제안하는 것이다. 자료수집은 J도에 거주하는 일반인 320명을 대상으로 기관 인식과 이용욕구를 설문지로 조사하였으며, 6개 시설의 기관장 및 종사자에 대한 심층인터뷰, 기관의 운영 현황을 파악하고자 하였다. 분석결과 잠재이용자들은 주간보호시설의 기능 및 구체적인 역할에 대해 많이 인지하고 있지 않았으며, 시설비용 부담은 국가에서 부담하며, 시설을 이용 시 중요한 요인은 시설 및 환경인 것으로 나타났다. 심층인터뷰에서는 지금의 정책이나 제도는 현실과 괴리가 커 종사자들의 지위나 역할 그리고 기관의 운영 상태와 맞지 않는 것으로 나타나, 현장형 시스템의 재정립이 요구되고 있다. 연구결과를 바탕으로 주간보호시설의 발전방향은 국가차원에서 시민들에게 주간보호시설의 인식 개선 및 제고를 위한 적극적인 홍보와 가족지원강화가 필요하다. 둘째, 이용자의 욕구를 반영한 시설과 환경의 개선을 통한 요양서비스의 질을 높여야 한다. 셋째, 종사자의 열악한 고용 여건과 처우를 현실에 맞게 개선해 요양서비스의 질을 높여 나가야 한다.

주제어 : 노인주간보호시설, 잠재이용자, 이용욕구, 노인돌봄, 노인장기요양보험

Abstract The purpose of this study is to identify a potential user's need for use and operational of the elderly day care center and to identify the problems and suggest development directions. The data collection was conducted on 320 ordinary people living in J-do through a questionnaire, and sought to understand the operational status of in-depth interview institutions for the heads and employees of six center. As a result of the analysis, a potential user's were not aware of the functions and specific roles of day care center, the cost of facilities was covered by the government, and that facilities and the environment were important factors when using the center. In-depth interviews show that the current policy or system is far from reality and does not fit the status or role of the workers and the operational status of the agency, requiring the re-establishment of the on-site system. Based on the research results, the development direction of day care facilities requires active promotion and strengthening of family support for improving and enhancing awareness of day care facilities to citizens at the national level. Second, the quality of nursing services should be enhanced through improvements in facilities and the environment that reflect users' needs. Third, The government should improve the quality of nursing services by improving the poor employment conditions and treatment of workers to fit the reality.

Key Words : Day Care Center, A potential user, Need of Utilization, Elderly Care, Elderly Long-Term Car Insurance

*Corresponding Author : Ji-Na Jeong(naji2004@jj.ac.kr)

Received March 2, 2020

Accepted April 20, 2020

Revised April 3, 2020

Published April 28, 2020

1. 서론

최근 한국은 의학의 발달과 경제성장으로 평균수명이 연장되면서 인구구성 및 사회구조적 변화의 위기를 심각하게 겪고 있다[1]. 이미 우리나라는 2019년 고령인구 14.8%를 기록하며 고령사회로 진입하였으며, 2026년에는 20.8%로 초고령사회의 진입을 예상하고 있다[2]. 급속한 인구의 고령화와 장수화는 노인의 부양의 의무가 개인뿐만 아니라 국가와 사회의 책임이라는 인식으로 전파되는 계기가 되었다. 이에 국가는 2008년 7월 1일부터 사회문제의 대처방안으로 노인 장기 요양 보험 제도를 시행하게 되었다[3]. 노인인구 증가는 노인복지시설 수요의 증가를 불러일으키고 있으며 특히 2014년 장기 요양 5등급(치매특별등급)이 생겨나면서 더 많은 수요자가 발생하여 이용시설 또한 점차 증설되고 있는 실정이다[4]. 일상생활이 어려운 노인들은 사회와 격리된 상황의 시설 안에서 생활하는 것이 일반화되고 있는 상황으로 치닫고 있지만 한편 탈(脫)시설의 중요성을 인지하기 시작하면서 지역사회에서는 가족을 대신하여 각종 서비스를 제공받기를 선호하기 시작하였다[5]. 현재 정부는 노인인구의 급격한 증가의 복지정책의 방편으로 기존의 시설중심서비스에서 재가복지서비스로 정책방향을 전환하여 재가노인복지서비스를 적극 추진하고 있다[6]. 여기에 지역사회 고령자를 위한 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 배려한 맞춤형 공간 서비스를 제공하는 노인주간보호시설(Adult Day Care Center)의 중요성이 커지고 있다[7].

노인주간보호시설은 2008년 장기요양보험제도가 실시된 이후 재가노인복지사업을 담당 하고 있으며 주간 돌봄 서비스가 필요한 노인들을 보호해주는 시설로, 노인 맞춤형 활동 프로그램 및 식사관리 등을 주 업무로 한다. 전국에 노인주간보호시설은 2015년 1,007개에서 2019년에는 3,982개로 증가하였고, 노인장기요양보험법 개정안이 2019년 12월에 12월에 시행되면서 노인장기요양기관인 방문요양센터, 주간보호시설, 요양원이 개설신고제에서 지정제로 전환되며, 부실한 장기요양기관 퇴출 및 관리 강화를 위한 지정 갱신제를 새로 도입하여 신규 진입 장기요양기관의 지정요건과 절차를 강화하겠다는 방침을 밝혔다[8]. 관할기관에 이미 개설신청을 한 신설기관들도 많은 수를 차지한다. 보건복지부는 앞으로의 노인 인구가 급속도로 치솟고 있는 시점에서 노인 수요를 고려하면 턱없이 부족할 수 있지만, 사업성만을 바라보는 시선과 사고로 증설된다면 이는 지양되어야 한다.

현재까지 노인주간보호시설과 관련하여 선행된 연구들을 고찰해보면, 운영현황과 활성화 방안[9,10], 이용 만족도에 따른 개선방안[11-13], 보건복지서비스 통합 모형[14], 사회복지 개입방안 연구[15], 주간보호시설 프로그램의 영향 평가[16-18], 여성노인 경험의 질적 연구[19], 기관종사자의 직무 환경관련연구[20], 서비스 질[6], 이용자의 삶의 질[21] 등 다각 면에서 연구가 진행되어오고 있음을 알 수 있다. 하지만 노인보호시설의 문제점 인식 및 제도변화의 시점에서 시설종사자의 시점으로 노인주간보호시설의 문제점과 방향성 및 앞으로의 서비스 이용의 잠재이용자인 일반인의 이용욕구는 중요하리라 예상된다. 하지만 시설 종사자를 심층 조사하고 일반인의 이용욕구를 같이 조사한 연구는 미흡한 실정이다. 장기요양보험이 시행된 지 13년이 지난 현 시점에서 노인주간보호시설의 기본적인 시설 기준만을 고려한 양적 증가에 주력했다면 앞으로는 현재이용자와 앞으로의 노인요양시설을 이용할 잠재 이용자 등의 인식 및 다양한 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 시설로 재정립되어야 한다.

따라서 본 연구에서는 우리나라의 주간보호시설의 운영 현황을 전국에 분포정도, 기관 및 종사자의 상황을 조사하였으며, 향후 잠재이용자인 일반인의 이용욕구가 어떠한지 살펴 보면서 문제점을 파악해 발전 방안을 마련하는데 목적을 두고 있다. 이를 위해 선행연구를 토대로 문헌연구와 시설의 주간보호시설의 현황을 살펴 보며, 현장의 상황을 좀 더 면밀하게 파악하고자 연구대상을 고령 인구가 집중되어 있는 J지역을 선정하고, 6개 주간보호시설의 기관장과 종사자 42명의 심층 인터뷰와, 더불어 현재는 기관을 이용하지 않지만 앞으로 이용하게 될 잠재 이용자 일반인 320명에게 인식 및 이용욕구를 조사하였다. 분석 결과를 종합하여 주간보호시설의 일반인의 이용 욕구와 이에 따른 발전방안을 제시하였다.

2. 노인주간보호시설의 이론적 배경

2.1 노인 주간보호시설의 개념과 필요성

노인주간보호시설은 노인복지시설 중 광의적 개념으로 시설이 아닌 가정에서 생활하는 노인을 위한 복지서비스로 재가복지서비스 중의 하나이다[20]. 노인복지법에 따른 주간보호시설은 가정적으로 어려운 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인인 장애노인을 낮 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공함으로써 이들의 생활 안정과 심신 기능의 유지·향상

을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 사회적 노인보호서비스로 명명하고 있다. 일상생활을 혼자 유지할 수 없는 노인들에게 일정 시간동안 돌봄 서비스를 제공하여 가족구성원들에게는 부담을 줄여주며 노인들에게는 일상생활 보조와 프로그램을 제공하는 서비스임을 규정하고 있다[22].

우리나라는 주간보호사업이 1992년에 정부지원으로 시작하게 되었고, 1993년 노인복지법 개정을 통해 재가복지사업이 공식적으로 규정되었다. 주간보호서비스는 무료와 유료로 시행하며, 영리로 추구하는 개인이나 단체에게도 서비스 제공기회를 부여하였다. 최근 노인인구의 급격한 증가와 인구의 고령화에 따른 기능장애 노인으로 의존성이 증가되며 도시화 및 핵가족화로 낮 동안 바쁜 자녀의 도움을 받지 못한 채 홀로 어렵게 생활하는 노인이 많아지게 되었다. 또한 요양시설의 막대한 경비 지출과 투자대비 시설관리와 제도망의 허점들이 지적되면서 일원적인 수용시설뿐만 아니라 재가 서비스의 필요성이 대두되기 시작하였다[23]. 노인 가족이나 국가재정에 막대한 재정 부담과 노인들의 소외감과 부자유스러운 생활 등 많은 문제점을 가진 시설 보호를 대신하여 노인주간보호서비스의 필요성이 높아져 왔다. 노인들을 위한 주간보호의 필요성을 보다 구체적으로 살펴보면, 첫째, 노인인구의 급속한 양적 증대로 인한 인구 구조의 고령화로 둘째, 심신기능의 저하로 인한 가진 노인과 독거노인의 증가, 셋째, 산업화와 그에 따른 가족의 부양기능 약화 넷째, 부양태도 및 인식의 변화 다섯째, 시설 보호의 취약성 등을 들 수 있다. 전체 노인복지 시스템은 소득보장, 의료보장, 주택보장 그리고 재가복지 및 시설 복지의 사회적 서비스가 있으며[24], 주간보호센터 위치는 Fig. 1과 같다.

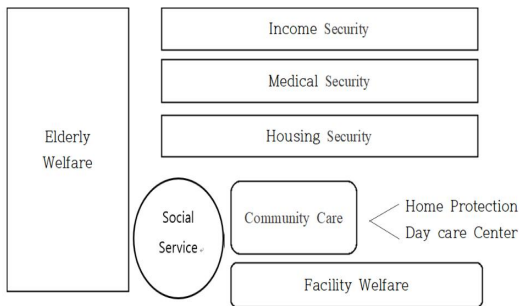


Fig. 1. Portion of Day Care Center in Elderly Welfare System

2.2 노인주간보호시설의 현황

우리나라는 1992년 정부의 지원으로 한국노인복지회가 ‘양평경로센터’를 처음 시범사업으로 설립하게 되었다. 이후 노인주간보호시설은 서울 및 대도시를 중심으로 설립한 결과 1998년 42개소로 늘어나게 되었고, 현재 2019년 11월 기준으로 그 수는 3,984개소로 양적으로 크게 증가되었다[8]. 한국보건사회연구원(2018)에 따르면 재가복지서비스의 수요가 급증하면서 주간보호시설 증설이 필요하며 일본 수준으로 향상시키기 위해서는 여전히 시설과 종사자 수가 부족한 실정이다. 고령인구비율이란 전체인구에서 65세 이상 인구가 차지하는 비율로 인구의 노령화정도를 나타낸다. 우리나라 지자체의 주간보호시설의 분포를 살펴보면 Table 1과 같다.

우리나라는 전체 고령화의 비율이 15.4%로 나타났으며, 이중 전라북도, 전라남도, 경상북도의 고령인구의 비율은 20%를 넘어서서 초고령화가 진행됨을 알 수 있다. 또한 기관 수는 지역 인구규모에 어느 정도 비례하는 것으로 나타났지만, 이보다는 고령인구가 많은 지역에 기관이 증설되어 요양서비스 할 수 있는 조치가 필요하다.

Table 1. Rate of Elderly Population and Day care Center in Municipal Regions

Region	Elderly Population (%)	Total number of Center
Seoul	15.14	442
Busan	18.07	190
Daegu	15.48	281
Incheon	12.94	177
Gwangju	13.35	119
Daejeon	13.40	135
Ulsan	11.47	81
Sejong	9.37	17
Gyeonggi Province	12.42	871
Gangwon Province	19.57	137
Chungbk Province	17.03	187
Chungnam Province	18.15	230
Jeonbuk Province	20.31	245
Jeonnam Province	22.60	210
Gyeongbuk Province	20.54	341
Gyeongnam Province	16.23	261
Jeju Island	14.91	60
Total(National)	15.42	3,984

Data: Elderly Long-Term Care Insurance://www.longtermcare.or.kr), 2019

3. 연구방법

3.1 연구대상

연구대상은 J도에 거주하는 노인주간보호시설의 잠재 이용자인 일반인 320명을 대상으로 인식 및 필요성의 복지욕구에 대한 설문조사를 하였다. 또한 주간보호시설의 현장 종사자인 기관장과 기관 종사자 42명을 대상으로 심층인터뷰 방법을 실시하였으며, 그 결과를 분석하는 질 증분석을 실시하였다.

3.2 연구도구

3.2.1 잠재이용자의 설문조사

본 연구에서는 앞으로 주간보호센터를 이용할 잠재 이용자로, J도에 거주하고 있는 성인 남녀 20세-60세로 주민자치센터를 이용한 320명의 일반인을 대상으로 설문을 실시하였다. 일반적 배경은 성별, 나이, 종교, 결혼상태의 4문항과 주간보호시설의 인지와 필요성 5문항, 이용욕구 5문항 총 14문항으로 구성하였다.

Table 2. Survey on a potential user

Category	Questionnaire	Number
General characteristics	Gender, Age, Religion, Marital Status	4
Awareness of Day Care Center	How well aware of Day Care Center	1
Opinions on Nochiwon	Awareness of Nochiwon (Educational institution for elderly people)	1
Function of Day Care Center	Purpose and function of Day Care center	1
Necessity and the reason	Necessity of Day Care Center and the reason	2
Willingness to join in the future and reason	Willing to join the Center in the future and reason	2
Subject of the expense payment	Which subject is most responsible for the payment	1
Staying time	Appropriate time for staying	1
Important factors of Day Care Center	Most important factors of using the facility	1

3.2.2 주간보호시설 심층인터뷰

1) 기관장 인터뷰

연구자가 직접 질문하고 답하는 형식으로 진행하였고, 모든 내용은 녹취하여 기록하였다. 인터뷰 내용은 주간보호센터 설립 배경과 이유, 창업 때와 현재의 경영 및 운영에 대한 차이 및 어려움, 일반인들의 인식, J지역의 주

간보호시설의 네트워크 형성 정도, 주간보호시설의 현황 및 문제점, 관할감독기관 및 정부에게 바라는 점 및 개선점 등이다.

2) 기관종사자 인터뷰

연구자가 직접 질문하고 답하는 형식을 취했으며, 녹취를 꺼리는 일부 종사자에게는 본인이 직접 작성하게 하거나 연구자가 작성할 때는 재차 확인하며 기록하였다. 인터뷰 내용은 직업선택 동기, 요양서비스 시 힘든 점, 관할감독기관 및 정부에게 바라는 점 및 개선점 등이다.

3.3 자료 분석

일반인 대상 설문조사 자료는 SPSS 24.0 통계프로그램을 이용하여 빈도 및 교차분석을 실시하였으며, 인터뷰 자료는 녹취록을 바탕으로 공통된 주제끼리 범주화하여 현황과 문제점을 내용분석 하였다.

4. 연구 결과

4.1 잠재이용자의 설문조사

4.1.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 3과 같다.

Table 3. General Characteristics (N=320)

Factor	Category	Male 168(53.7%)	Female 145(46.3%)
Age	21-29	8(2.6%)	28(8.9%)
	30-39	46(14.7%)	32(10.2%)
	40-49	68(21.7%)	51(16.3%)
	50-59	32(10.2%)	23(7.3%)
	60	14(4.5%)	11(3.5%)
Religion	Christian	65(20.8%)	46(14.7%)
	Catholic	9(2.9%)	18(5.8%)
	Buddist	17(5.4%)	17(5.4%)
	None	74(23.6%)	62(19.8%)
	Etc	3(1.0%)	2(0.6%)
Marital Status	Single	45(14.4%)	56(17.9%)
	Married	111(35.5%)	82(26.2%)
	Bereaved	4(1.3%)	2(0.6%)
	Separated	0(0.0%)	1(0.3%)
	Divorce	8(2.6%)	4(1.3%)

연구결과 성별은 남성이 168명 (53.7%)로 여성 145명(46.3%)보다 많았으며, 연령대는 40대(남 21.7%, 여 16.3%)가 가장 많았고 30대(남14.7%, 여10.2%)순이었다. 종교는 무교(남 23.6%, 여 19.8%)가 많았으며 기독교 (남 20.8%, 여14.7%)순 이었다. 결혼 상태는 현재 배우자가 있는 경우(남 35.5%, 여 26.2%)가 가장 많았다.

4.1.2 주간보호시설 인지 정도

주간보호시설의 일반인의 인지정도는 Table 4와 같다.

Table 4. Awareness of Day Care Center

Factor	Category	Male 168(53.7%)	Femal 145(46.3%)
Awareness of Day Care Center	Knows	47(15.0%)	37(11.8%)
	Average	77(24.6%)	70(22.4%)
	Don't Know	44(14.1%)	38(12.1%)
Opinions on Nochiwon	Have Heard	139(44.4%)	116(37.1%)
	Never Heard	29(9.3%)	29(9.3%)
Function of Day Care Center	Knows	22(7.0%)	23(7.3%)
	Average	99(31.6%)	83(26.5%)
	Don't Know	35(11.2%)	28(8.9%)
	Never Know	12(3.8%)	11(3.5%)
Necessity and reason	Very Necessary	20(6.4%)	26(8.3%)
	Necessary	80(25.6%)	60(19.2%)
	Average	67(21.4%)	59(18.8%)
	Not Necessary	1(0.3%)	0(0.0%)

주간보호시설에 대해 알고 있는지에 대한 응답은 “들어보긴 했다”(남 24.6%, 여 22.4%)가 가장 많았고 “안다”(남 15%, 여 11.8%), “모른다”(남 14.1%, 여 12.1%) 순이었다. 주간보호시설이 “필요하지 않다”(남 0.3%, 여 0.0%)는 의견이 거의 없는 것으로 보아 대부분이 “있음”이 좋거나 필요하다고 느끼고 있었다. 이는 “모른다”가

총 26.2%로 나타나 주간보호시설의 인지도를 높여야 할 필요가 있는 것으로 나타났으며, 주간보호시설에 대하여 자세하게 시설의 기능은 모르지만 99.7%가 주간보호시설이 필요하다고 생각했다.

4.1.3 주간보호시설 이용욕구

주간보호시설의 일반인의 이용욕구는 Table 5와 같다.

향후 이용 의향에서는 “가고 싶을 것 같다”(남 30.0%, 여 25.6%)는 의견이 가장 많았고, 그 이유는 “가족에게 폐 끼치기 싫어서”(남 20.1%, 여 13.4%)였으며, 다닐 의향이 없다는 의견에 그 이유로 “가족들과 살고 싶어서”(남 21.2%, 여 20.2%)였다. 이런 결과는 주간보호센터는 가족에게 폐를 끼치게 되는 상황이면 가고, 그렇지 않은 상황이면 가지 않으려 하지만 결국 가족을 대신해서 노인을 케어하는 곳으로는 대부분이 필요한 기관임을 잘 알고 있음을 가늠할 수 있다.

주간보호센터를 이용하는 데 있어서 비용 부담 주체는 대상자의 대부분이 국가(남 49.5%, 여 42.2%)가 비용 부담 해야 한다고 생각하고 있었으며, 주간보호시설 이용시간은 하루 5시간이 적정하며(남 26.2%, 여 23.6%), 3시간(남 12.4%, 여 8.9%), 7시간(남 10.9%, 여 10.5%)순이었다. 주간보호시설 이용 시 중요하게 생각하는 요인은

Table 5. Use Need of Day Care Center

Factor	Section	Male N(%)	Female N(%)
Willingness to in the future and reason	Very Willing to Join	15(4.8%)	15(4.8%)
	Hope to Join	94(30.0%)	80(25.6%)
	Don't Know	49(15.7%)	40(12.8%)
	Don't Want to Join	10(3.2%)	10(3.2%)
	Don't Want to be Lonely	35(16.7%)	33(15.8%)
Reason of the Center	Do Not Want to Give Burden to my Family	42(20.1%)	28(13.4%)
	It Will be Good For Health	9(4.3%)	9(4.3%)
	Need Love and Care	24(11.5%)	27(12.9%)
	Snacks and Meals	2(1.0%)	0(0.0%)
	Feel Embarrassed	0(0.0%)	1(1.0%)
Reason of Not Joining the Center	I Can Live Without Aid	9(8.7%)	8(7.7%)
	Uncomfortable of Making New Relationship	9(8.7%)	7(6.7%)
	Want to Stay With my Family	22(21.2%)	21(20.2%)
	Etc	16(15.4%)	11(10.6%)
	Subject of Expense Payment	Self	6(1.9%)
Descendant		4(1.3%)	0(0.0%)
Nation		155(49.5%)	132(42.2%)
Etc		3(1.0%)	4(1.3%)
Appropriate Time for Staying	3 Hours	45(14.4%)	28(8.9%)
	5 Hours	82(26.2%)	74(23.6%)
	7 Hours	34(10.9%)	33(10.5%)
	9 Hours	2(0.6%)	6(1.9%)
	<9 Hours	5(1.6%)	4(1.3%)
Important Factors Day Care Center	Facility / Environment	60(19.2%)	65(20.8%)
	Program	23(7.3%)	25(8.0%)
	Staff Service	54(17.3%)	39(12.5%)
	Service Cost	27(8.6%)	13(4.2%)
	Quality Snack / Meal	4(1.3%)	3(1.0%)

시설 및 환경(남 19.2%, 여 20.8%), 종사자 서비스(남 17.3%, 여 12.5%) 서비스 비용(남 17.3%, 여 12.5%), 프로그램(남 7.3%, 여 8.0%), 간식과 식사의 질(남 1.3%, 여 1.0%) 순이었다.

4.2 심층인터뷰 분석결과

4.2.1 기관장 인터뷰 분석 결과

6개의 주간보호시설의 기관장의 인터뷰 시작 전에는 본인들의 인터뷰 내용이 실제 운영하는데 반영될 것 기대하면서 적극적인 자세로 임하는 모습을 보였다. 인터뷰의 주제는 노인주간보호시설의 설립배경과 이유, 운영의 어려움, 시민들의 인식, 문제점과 개선점의 순서로 진행되었으며 인터뷰결과는 다음과 같다.

주간보호시설 설립배경과 이유는 부모님과 미래의 자신을 생각하면서 그리고 지역사회를 위해 어르신을 공경하고자 하는 마음은 모두 같았으며 처음 가졌던 마음이 집이 제도와 현실과의 괴리로 인해 많은 부분이 손실되어 안타까움을 주고 있었다.

“저도 앞으로 5년 후면 노인이 되는데요. 어르신 모습을 보면서 저의 미래 모습을 떠올리며 그래서 더욱 열심히 어르신을 공경하고 싶었어요. 직장생활면서 치매 걸린 시어머니를 집에서 모시면서 너무 힘들었어요. 저희 부모님을 생각하면서 주간보호시설을 경영하게 되었으며 처음 시작할 때보다 너무 많아진 주간보호 간 경쟁을 할 수 밖에 없어 공격적인 경영과 서비스의 질적 확대, 차별화 정책을 강구하며 경영과 운영에 대한 차별성을 기하고는 있는데 너무 버겁고 힘이 듭니다.” - 김 00 기관장

운영의 어려움으로는 기관 과다경쟁, 정부의 가산제도 삭감 및 폐지와 장기요양등급판정자만이 이용할 수 있어 이용자가 제한되는 것이었다.

시민들의 인식은 건강보험공단에서 적극이용홍보와 인센티브 제공으로 이용자들의 인식이 좋아져 향후 이용 인원이 증가할 것으로 예측하였다. 과거의 시민들은 시설에서 어르신이 머무는 것을 곱지 않은 시선으로 바라봤는데 현재는 오히려 집에 계시는 것보다 안전과 건강, 유익함이 보장된다는 것을 전해 듣거나 직접 부모님을 통해 알게 되면서 점점 인식이 좋아지고 있다고 긍정적 감정을 드러냈다. 더 나아가 앞으로는 유치원처럼 누구나 노인이 되면 오는 시설로 바뀔 것으로 인식이 변화될 것으로 기대하고 있었다.

“저희 기관은 2014년 3월에 주간보호시설 사업을 시작했습니다. 그 당시에는 J시 안의 주간보호시설은 10개 정도 있었어요. 주간보호시설을 운영한다고 하면은 사람들이 주간보호시설에 대하여 잘 알지도 못하고 인식도 좋지 않아서 어르신들 모시기가 힘들었어요. 지금은 노치원이라 불리면서 이용을 하고 있으며 앞으로는 아이들 유치원 보내듯이 어르신들이 거의 이용할 것 같아요” - 이 00기관장

주간보호시설의 문제점과 개선점은 최근에 신규로 진입한 시설이 많아지면서 서비스 질이 저하되며 유인알선, 영리추구 등 다양한 문제점이 발생되고 있어 감사기능을 강화되어야 함을 지적하였다. 개인이 운영하게 되면서 영리추구가 목적이 되어 어르신에 대한 방임, 식자재 불량, 프로그램 부재 등 다양한 문제가 발생되며, 농촌지역 주간보호시설은 홍보부족과 이해결여로 건강이 좋지 않아도 다니려고 하지 않고, 거동자체가 힘들어지면 방문요양이나 요양병원에 가는 경우가 대부분이어서 운영에 어려운 부분을 토로하였다.

정부에 바라는 점과 개선점으로는 노인이나 부양가족이 시설에 대한 편견과 불안감이 여전히 존재하는 부분이 있어 사회나 국가차원에서 대대적인 홍보 등 인식개선 노력이 필요하며, 모든 종사자의 자격과 교육 등을 체계적으로 정립시켜 양질의 서비스를 제공할 수 있게 하고, 이에 따른 처우개선에 정부의 노력이 필요하다고 설명하였다. 또한 서비스의 질적 향상, 케어기술개발, 프로그램개발, 직원관리 등 다양한 방안을 제시하였다.

“저희 기관은 2015년 3월에 주간보호시설 사업을 시작했습니다. 그 당시에는 J시 안의 주간보호시설은 23개였는데 현재는 73개입니다. 불과 4-5년 사이에 주간보호시설이 갑자기 증가해 주간보호시설 사이에 과다경쟁을 할 수 밖에 없어요. 그래서 서비스의 질향상을 위한 노력과 다른 시설과 차별화 정책을 강구하며 경영과 운영에 대한 차별성을 기하고는 있는데 너무 버겁고 힘이 듭니다. 정부가 해결책을 주어야 한다고 생각합니다” - 송 00 기관장

이와 함께 어르신을 섬기는 목적을 가져야 할 주간보호시설이 경쟁에 치우치다보니 서비스의 질이 점점 낮아지는 것에 대해 대부분 염려하고 있었으며 이를 위하여 정부에서 해결책을 제시하여야 한다는 의견이 많았다.

4.2.2 기관 종사자 인터뷰

종사자 인터뷰의 대상은 요양보호사와 사회복지사이다. 요양보호사는 뒤늦게 공부를 해서 자격증을 취득한 50대 여성이 대부분이었으며, 사회복지사는 사회복지 전공 후 취업을 한 20대가 많았다. 인터뷰의 주제는 직업선택의 동기, 요양서비스 시 어려운 점과 개선점에 대하여 질문 하였다. 인터뷰 결과, 기관종사자들의 직업선택 동기는 어른신들이 좋으며 부모님 생각에 효도하는 것처럼 섬기고 싶어서와 미래에 자신도 노인이 되어 서비스 받을 수 있다는 생각으로 선택하였다고 설명하였다. 주간보호시설에서 힘든 점은 서비스 대상자가 뜻대로 하려거나 크고 작은 사고를 당하거나 예기치 않게 돌아가시는 어르신들로 심적인 부담을 안고 있었다.

“아이들 다 키우고 일찍 돌아가신 어머니 생각이 나서 효도하는 마음으로 요양보호사를 시작했어요. 치매어르신에 대해 때면 가끔 욕하거나 폭행을 하시고, 고집을 꺾지 않으셔서 힘들어요. 순식간에 넘어지거나 사고를 일으켜서 일하는 동안 긴장을 풀지 못해요 -이 00 요양보호사-

개선점은 어르신 케어가 목적이어야 하는데 서류작성 업무가 많고, 행정서류가 방대해 케어를 방해하고 있으며, 처우나 직원복지가 일의 양에 비해 약하다고 공통적으로 느끼고 있었다. 어려운 점이나 생각보다 일의 양이 많아 정부가 현장에 대한 현실을 구체적으로 인식해 종사자의 처우를 개선해 줄 것을 호소하기도 하였다.

“어르신들은 돌보는 데 보람도 느끼지만 작성해야 할 서류가 너무 많고 직원 수에 비해 서비스 받아야 하는 어르신 수가 많아요. 일의 양이 많다보니 이에 대한 처우가 균형 있게 이루어지면 좋겠다고 생각합니다.” -한 00 사회복지사-

또한 정책이 자주 바뀌고 홍보 및 전달이 잘 이루어지지 않는 것과 정부가 취업정책에 좀 더 현실적인 대책과 방안을 마련해 주어서 직업만족을 높이면 좋겠다는 의견도 있었다.

5. 논의 및 결론

고령화와 장수화의 급속한 진행과 함께 만성질환, 치매 등 유병률 증가로 인해 장기요양 서비스의 수요는 점점 증가할 것으로 예상된다. 본 연구에서는 우리나라의

주간보호시설의 운영 현황 및 기관 및 종사자의 상황을 조사하였으며, 향후 잠재이용자인 일반인의 이용욕구가 어떠한지 살펴보면서 문제점을 파악해 발전 방안을 마련하는데 목적을 두고 있다. 고령인구가 집중되어 있는 J도의 서비스의 잠재 이용자인 일반인을 대상으로 주간보호시설의 인식과 욕구에 관한 설문조사를 실시하였으며 6개 시설의 지역의 기관장, 종사자의 심층인터뷰를 하였다. 그 결과를 분석한 내용을 종합하여 정리하면 다음과 같다.

잠재 이용자인 일반인의 인식에서 주간보호시설을 들어보긴 했으나 기능 및 구체적인 역할에 대해 “모른다”가 총 26.2%로 나타나 주간보호시설의 인지도를 높여야 할 필요가 있는 것으로 나타났으며, 주간보호시설에 대하여 자세하게 시설의 기능은 모르지만 대상자의 99.7%가 주간보호시설이 필요할 것 같아서 “향후 가고 싶다”는 의견이 남녀모두에서 높았으며, 가고 싶은 가장 큰 이유로는 “가족에게 폐를 끼치지 않는 것”이었다. 시설비용 부담은 국가가 부담해야 하며, 시설에 머무는 시간은 5시간 정도가 적정하고, 시설을 이용할 때 가장 중요하게 보는 부분이 시설 및 환경인 것으로 나타났다. 주간보호시설의 인지도에서는 “잘모른다”의 비율이 33%로 나타난 Song[25]의 연구 결과보다는 인지도가 높지만 주간보호시설의 인지도를 더욱 높여야 할 필요가 있다. 주간보호시설의 인식과 역할을 인식시키기 위해서는 지역 내의 주민들의 교육 및 홍보 및 상담을 지역사회 내 시설로의 인식이 필요하다. 선행연구결과[24]와 같이 다양한 서비스 접근이 이루어져야 함을 알 수 있다. 2018년 기준으로 노인 부양은 가족의 책임이라는 응답은 26.7%로 2008년에 비해 14%p 낮아진 반면에 정부와 사회가 책임을 져야 한다는 응답은 48.3%로 가장 높게 나타났다. 이는 시설을 이용하거나 가족과 더불어 국가와 사회가 국민의 노후를 책임져야 한다는 인식이 강해지고 있다는 통계결과를 부양의식의 변화와 같은 연구결과[25]를 나타냈다. 일반인들이 노인주간시설 이용 시 중요하게 생각하는 요인은 시설과 환경으로 나타나, [24]의 연구에서 노인주간시설 활성화 방안으로 평소에 이용자들이 가정에서 시간을 보내는 것처럼 안전한 시설환경이 마련되어야 함을 주장한 결과와 같은 맥락이다. 노인주간보호시설들은 시설 및 장비의 미확보 및 인력부족, 프로그램측면에서 전문성 부족, 노인들의 단순보호차원의 서비스 등으로 인하여 이용 노인들의 불편을 초래하는 등 운영 면에서 문제점이 나타나고 있다는 선행연구[26]를 토대로 시설과 환경에 운영 개선이 필요하리라 사료된다.

기관장과 시설종사자의 인터뷰결과에서 대부분은 시

설에 대한 시민들의 인식은 점점 좋아지고 있으나 기관 간 과다경쟁으로 인해 기관 간 네트워크 형성이 힘들고, 특히 현재 가산제도 삭감 및 폐지로 운영에 큰 타격이 있을 것을 매우 염려하고 있었다. 종사자는 대부분이 일에 대한 보람과 만족은 어느 정도 가지고 있으나 일의 양에 비해 처우가 빈약함을 공통적으로 느끼고 있었다. 특히 노인을 온종일 직접 케어하고 있는 요양보호사는 일의 범위가 너무 방대하며, 한 사람이 돌보기엔 노인 케어수가 많아 인력 확충 및 지위보장, 처우 개선 등을 강력히 요구하고 있었다.

이상을 종합하면 국가차원에서 이용자나 그 가족, 장애인용자들에게 주간보호시설의 필요성과 유익성을 제대로 홍보하고 모두가 안심하고 이용할 수 있도록 인식제고의 노력을 지속적으로 행해야 하며, 지금의 정책이나 제도는 실제 현장에서의 요양서비스의 현실과 괴리가 커 종사자들의 지위나 역할 그리고 기관의 운영 상태에 맞는 현장형 시스템으로 재정립되어야 함을 알 수 있다.

본 연구의 조사결과를 바탕으로 주간보호시설의 활성화 방안을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 국가차원에서 시민들에게 주간보호시설에 대한 인식 개선 및 제고를 위한 적극적인 홍보와 지원노력이 필요하다. 노인과 가족을 대상으로 시설홍보를 체계적으로 실시하며, 홍보활동범위를 세분화 시켜서 정보 부족으로 이용하지 못하는 이용자들이 없도록 노력해야한다[27].

둘째, 이용자의 다양한 욕구를 고려한 반영한 시설과 환경의 개선을 통한 요양서비스의 질을 높여야 한다. 주간보호시설은 노인을 위한 서비스 공간으로 노인과 그 부양가족 모두가 안전하고 안심할 수 있는 기본적인 요건이 갖추어져야 한다. 최근 주간보호가 급속히 증가하다 보니 과다 경쟁으로 근본 취지를 무색하게 만들고 있다. 주간보호시설이 더욱 발전하려면 시설이 더욱 확대되어야 한다고 보았는데[28], 현재에서는 후후죽순 생겨난 시설에 대해 철저한 관리감독을 통해 부실한 곳은 과감히 구조 조정하는 것이 무엇보다 필요하다.

지역별 서비스 및 시설 분포가 균형적이지 못해 말길 시설 부족에서 오는 사적부담의 발생가능성도 있으므로 지역적 형평성을 고려하여 개선해 나갈 필요가 있다. 기존의 공공기관 시설과 보건 시설을 활용하여 접근이 취약한 지역의 사람들이 이용할 수 있도록 주간보호시설의 확충과 질적 서비스 개선을 위한 노력이 필요함을 시사한다[29].

셋째, 종사자의 열악한 고용 여건과 처우를 현실에 맞게 개선해 요양서비스의 질을 높여 나가야 한다. 이를 위

해 공급자의 도덕적 해이를 통제하면서 서비스 질 향상을 위한 적정수가를 보장하는 정치·사회적 대타협이 요구된다. 또한 주간보호시설과 요양병원 간에 연계프로그램을 활용해 노인복지 수준을 끌어올리는 제도가 만들어져 주간보호에 다닐 수 있는 어르신을 자녀가 돌보지 못해 요양병원으로 가는 경우가 없도록 개선해 나갈 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] J. N. Jeong, & S. J. Lee. (2016). Effects of Worker Relationships on Organizational Effectiveness in Geriatric Hospitals. *J Health Info Stat*, 41(3), 261-269. DOI: 10.21032/jhis.2016.41.3.261
- [2] Statics Korea (2019). Statistics of old population. Retrieved December, 2019
- [3] S. M. Lee. (2019). The effect of social support on the psychological well-being of in-home care workers: with a focus on mediating of job satisfaction. *Korean Journal of Care Management*, 31, 5-28. DOI: 10.22589/Kaocm.2019.31.5
- [4] J. M. Yoon. (2019). An Empirical Study on Effects of Job Stress and Job Satisfaction on Turnover Intentions of Elderly Daycare Center Care Workers. Unpublished master's thesis, Daegu Haany University, Kyeongbuk
- [5] M. S. Jung, & Y. H. Seo. (2017). The Study on the Actuality of Utilization and Satisfaction of the Typical Seoul Daycare Center: Focusing on the Day Care Center Yeongdeungpo-gu, Seoul. *Korean Journal of 21 st Century Social Welfare*, 14(2), 205-236.
- [6] B. K. Park, & M. S. Jung. (2018). The Effect of the Service Quality of the Day Care Center on the Intention of Reuse. *Asian-Pacific Journal of Social Quality*, 6(1), 7-29.
- [7] Y. O. Choi. (2019). Status and Development Direction of In-Home Elderly Welfare Services. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 9(7), 845-854. DOI:10.35873/ajmahs.2019.9.7.06
- [8] Ministry of Health and Welfare (2019). <http://www.mohw.go.kr>.
- [9] Y. H. Park. (2007). The Current Status of Adult Day Care in Korea- Operation, Staffing, and Service. *Korean Acad Nurs*, 37(4), 613-624.
- [10] Y. O. Choi. (2019). Status and Development Direction of In-Home Elderly Welfare. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 9(7), 845-854.
- [11] Y. J. Lee. (2011). Study on the Improvement Plan According to the Survey on the Satisfaction Level of

- Caregivers of the Elders in Day Care Centers. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul
- [12] C. WEN. (2017). study on the service provision and use of the elderly day care center in Shanghai, China. Unpublished master's thesis Sungkyunkwan University, Seoul
- [13] H. S. Kim, & Y. W. Lee. (2018). Cognitive Function, Physical Function, Problematic Behaviors of Elders using Dementia Daycare Service and Reasons for Stopping Daycare. *J Korean Acad Fundam Nurs*, 10, 312-321.
- [14] M. J. Jeon. (2011). Study on the Model for Local Linkages of Elderly Day Service Center. Unpublished doctoral dissertation. Kwandong University, Gangneung
- [15] H. K. Choi. (2017). A Study on Experiences of Elderly Women with Early-Stage Dementia Using Day Care Services. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 54, 139-165.
- [16] K. O. Lee, J. Y. Kang, K. J. Jung, & D. Y. Jung. (2016). The effect of exercise rejuvenation therapy through photographs on physical fitness and frontal lobe cognitive function of dementia elderly. *Academic Seminar of the Korean Association of Physical Education for the Elderly*, 9-27.
- [17] E. R. Jung, & M. Y. Kim. (2017). Group treatment play program for elderly people using Seoul-type day care center Effects on self-esteem and self-integration *The Study of Child-Family Therapy*, 15, 67-80.
- [18] S. P. Hong, & J. H. Lee. (2018). The survey on the need of education about assessment and intervention of cognitive function in the day care center for the elderly. *The Journal of Korean Society of Cognitive Rehabilitation*, 7(1), 33-47.
- [19] G. Choi, & K. S. Lee. (2014). A Study on the Experiences of Resilience of the Elderly Women with Disabilities in Day Care Center. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 65, 317-339.
- [20] J. P. Park. (2004). A study on satisfaction and utilization desire of the elderly day care service. Unpublished Master's Thesis. Yonsei University, Seoul
- [21] J. Y. Jeon, & K. A. Han. (2019). A Qualitative case study of Group Art Therapy for the quality of life of the elderly with Mild Dementia using the day care center. *Korean Journal of Culture and Arts Education Studies*, 14(1), 25-54.
- [22] B. E. Park. (2019). The Effects of the Setting Exercise Program for Frail Elderly with Cognitive Impairment in Day Care Center. Unpublished Master's Thesis, Hanyang University, Seoul
- [23] W. P. Harder, J. C. Gornick, & M. R. Burt. (1986). Adult Day Care: Substitute or Supplement? *The Milbank Quality*, 64(3). 414-441.
- [24] S. Y. Park. (2015). Elderly User's Satisfaction with Day & Night Care Facilities - Focusing on the Day Care Center in Dongjak-gu. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul
- [25] D. Y. Song. (2002). Factors affecting Family Caregivers' Preference for Utilization of Community Eldercare Services. *Korean Journal of Social Welfare*, 53, 105-128.
- [26] Y. S. Ju. (2011). A Study on the Actual Situations and Ways of Development of the Operation of the Typical Seoul Day Care Center. Unpublished master's thesis, Han Young Theological University, Seoul
- [27] M. W. Kim. (2006). A Study on the Integrative Provision of Community Care for the Elderly-Comparing Types of Adult Day Care Center for the Elderly. Unpublished master's thesis, Myongji University, Seoul
- [28] E. J. Cho, S. H. Lee, & H. J. Jeon. (2002). Satisfaction with Day-Care Center for the Elderly and Their Life Satisfaction. *Yonsei Education Science*, 50, 105-122.
- [29] M. S. Kang. (2016). The Impact of the Care Worker's Job Environment in Seoul Adult Daycare Center on Service Quality- Focused on the Mediating Effects of Job Satisfaction. Unpublished doctoral dissertation. Gachon University, Incheon

정지나(Ji-Na Jeong)

[상화]



- 1989년 2월 : 연세대학교 간호학과(간호학사)
- 2014년 2월 : 원광대학교 보건행정학(보건학 박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 전주대학교 보건관리학과 교수
- 관심분야 : 보건행정, 보건의료정보관리, 의무실무 보건정책, 보건교육
- E-Mail : naji2004r@jj.ac.kr