

# 사회공헌활동 기부은행을 통한 돌봄노인의 생활변화가 돌봄서비스 만족도에 미치는 영향 : 사회통합감의 매개효과를 중심으로

## Effect of the Elderly's Change of Life on the Satisfaction of Care Service through the Donation Bank of Social Contribution Activities : Focusing on the Mediating Effect of Social Integration

최미영\*, 장영신\*\*

한국방송통신대학교 사회복지학과\*, 한국사회복지협의회 정책연구실\*\*

Mi-Young Choi(ilove66@knou.ac.kr)\*, Young-Shin Jang(newwind@ssnkorea.or.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 '사회공헌활동 기부은행'을 통한 돌봄대상 노인의 생활변화와 사회통합감이 돌봄서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고, 궁극적으로는 사회적가치 및 노인의 삶의 질을 향상하는데 그 목적이 있다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업을 수행하고 있는 50개 기관의 돌봄서비스 이용 노인을 중심으로 설문조사를 실시하였고, 434명의 자료를 최종적으로 분석에 사용하였다. 분석방법은 SPSS 25 패키지 프로그램을 이용하여 빈도분석, 기술통계, 상관관계분석, 그리고 위계적 회귀분석 등을 적용하였다. 분석결과, 돌봄노인의 생활변화는 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회통합감은 돌봄노인의 생활변화와 돌봄서비스 만족도 간의 영향 관계에서 통계적으로 유의미한 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 노인의 삶의 질 향상과 사회통합감 및 돌봄서비스 만족도 증진을 위한 실천적, 정책적 대안을 논의하였다.

■ 중심어 : | 사회공헌활동 기부은행 | 돌봄노인 | 생활변화 | 돌봄서비스 만족도 | 사회통합감 |

### Abstract

The purpose of this study is to verify whether there is a mediating effect of social integration in the relationship between the elderly's change of life and satisfaction of care service through the 'Donation Bank of Social Contribution Activities'. The ultimate aim is to improve social values and the quality of life of the senior citizens. In order to achieve the purpose of this study, a survey was conducted focusing on senior citizens using care services from 50 institutions performing Care Bank activities and data of 434 people were finally used for analysis. For the analysis method, frequency analysis, descriptive statistics, correlation analysis and hierarchical regression analysis were applied by using SPSS 25 package program. As a result of the analysis, it was found that the life changes of caring elderly had a significant effect on satisfaction of care service. In addition, the social integration had a statistically significant mediating effect on the relationship between the elderly's change of life and satisfaction with care service. Based on these findings, practical and policy alternatives were discussed to improve the quality of life of senior citizens, and to enhance social integration and satisfaction with care services.

■ keyword : | Donation Bank of Social Contribution Activities | Change of Life | Social Integration | Satisfaction of Care Service |

## I. 서론

한국사회는 2000년에 전체인구 대비 65세 이상 노인인구가 차지하는 비율이 7.2%를 차지함으로써 고령화사회에 진입하였고, 2019년 14.9%로 1970년 3.1%에 비해 약 5배 정도 증가한 수준이며, 2026년에는 20.8%로 초고령사회로 진입할 것으로 예측하고 있다 [1]. 한국의 2017년 평균 기대수명은 82.7세이며[2], 세계보건기구(WHO)와 영국 임페리얼 칼리지 런던에서 OECD 35개국 회원국의 2030년생 기대수명을 분석한 결과, 한국 여성의 기대수명이 세계 최초로 유일하게 90세를 넘어 세계 최장수 국가가 될 것을 전망하였다[3].

산업화로 인한 가족 구조의 변화로 독거노인을 비롯한 돌봄 필요 노인의 수도 증가하고 있는바, 2018년 현재 65세 이상 1인 가구는 143만 가구로 노인 전체의 약 20%를 차지하고 있으며, 2045년에는 371만 가구로 증가될 것이 예상되고 있다[4]. 특히 독거노인들은 고령으로 갈수록 신체적, 심리적, 정서적으로 부부동거 또는 가족 동거 노인들에 비해 취약하며, 독거 상태가 아니라 하더라도 후기 노년기에는 만성질환이나 치매 등으로 인해 돌봄의 필요성은 더욱 높아지고 있다.

이렇듯 돌봄에 대한 수요가 늘어나면서 2020년 1월부터 노인맞춤돌봄서비스와 같은 다양한 공공영역의 돌봄서비스가 시행되고 있지만[5], 돌봄서비스를 제대로 공급받지 못하는 사각지대가 발생할 가능성은 여전히 높다. 더구나 인구고령화로 인한 노년부양비는 생산가능인구가 부양해야 할 노인 인구의 비율을 의미하는 것으로, 2000년에 10.1%, 2020년 22.1%, 그리고 2050년에는 71.0%로 증가할 것으로 예측된다[1]. 이에 비해 생산연령인구 구성비(15세~64세)는 1966년 이후부터 53.0%에서 계속 증가하여 2012년 73.4%로 정점에 이르렀다가, 2019년 72.7%로 감소하였고, 2067년이면 52.7%로 급격히 줄어들 것으로 전망하고 있다[1]. 그리하여 15세에서 24세까지의 생산인구와 55세부터 64세 사이의 퇴직했거나 경제활동에 적극적으로 참여하지 못하는 인구로 인해 실질적인 생산인구(25세~54세)의 노인부양에 대한 부담은 더욱 높아질 것이다. 이에 따라 노인부양의 문제에 있어 생산인구와 노인 인구

사이의 세대 간 갈등이 심화될 가능성 또한 배제할 수 없으며[6], OECD 국가 중 노인빈곤율 1위라는 측면에서 볼 때 경제적 취약성으로 일부 노후 돌봄의 문제를 스스로 해결하기 어렵게 만드는 요인이 되고 있다.

노인인구의 절대적인 수와 상대적 비율 및 기대수명의 증가로 인해 노인문제 야기는 물론 고령노인의 부양에 대응하기 위한 가정과 국가의 부담은 가중되고 있다. 세계적으로 유래를 찾아 볼 수 없을 정도로 빠른 고령속도는 현재의 경제수준이나 사회복지제도로는 감당하기 어려울 정도의 돌봄부담을 초래하고 있어 이에 대한 대책이 절실히 요구되는 상황이다. 정부가 제공하는 공공서비스만으로는 다양한 복지 욕구 충족에 한계가 있다. 민간자원에 기반을 둔 사회공헌활동 기부은행이 돌봄서비스 제공에 적절한 대안이 되고 있어 돌봄서비스에 대한 만족도를 검토해 볼 필요가 있다[7][4].

따라서 본 연구의 목적은 사회공헌활동 기부은행의 돌봄서비스 사업을 통한 돌봄대상 노인의 생활변화가 사회통합감과 전반적인 돌봄서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고, 사회적 가치 및 노인의 삶의 질 향상을 위해 돌봄노인의 생활변화와 돌봄서비스 만족도 간의 영향 관계에서 주관적인 사회통합감의 매개효과가 나타나는지를 검증하는데 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 사회공헌활동 기부은행의 개념 및 현황

그동안 기업의 사회공헌활동에 대한 연구는 다수 진행이 되었지만, 사회공헌활동 기부은행과 관련된 연구는 설문조사 결과보고서와 활성화방안 및 효과성 분석에 대한 연구[4][8][9] 외에는 매우 드물다.

한국사회복지협의회의 사회복지포털 복지넷 사이트 [10]에 의하면, 사회공헌활동 기부은행은 '돌봄이 필요한 만 65세 이상의 노인에게 돌봄활동을 제공하고 돌봄활동 시간을 포인트로 적립하여 적립한 포인트를 본인이 사용하거나 가족 및 제3자에게 기부할 수 있도록 연계하는 제도'를 말한다.

사회공헌활동 기부은행 사업의 수행기관들은 돌봄대

상자 발굴 및 돌봄봉사자와의 연계와 관리, 돌봄봉사자의 모집, 교육, 관리, 돌봄포인트 관리 등 시군구 단위를 기반으로 2019년 현재 전국의 사회복지협의회, 종합사회복지관, 노인복지관 등 50개 기관이 선정되어 사업을 수행하고 있다. 이로 인해 지역사회 문제해결에 있어 정부 외에도 공공과 민간조직의 연결네트워크를 통한 문제해결방식을 지향하고 있고, 민간기관의 지역사회 참여 및 공공기관의 사회적 가치 및 사회적 책임을 실현하는 방법으로 사회공헌활동에 참여하고 있다 [11][12].

돌봄대상자는 만65세 이상의 노인 중 전문가(사례관리자, 사회복지사 등)가 돌봄활동이 필요하다고 판단하는 독거노인이나 노인가구 등과, 노인장기요양보험 등 급여외자이면서 돌봄종합서비스를 받고 있지 않는 노인, 만40세 이후에 적립된 포인트 또는 기부 받은 돌봄포인트가 100포인트 이상인 노인으로 선정한다. 또한 돌봄봉사자는 만13세 이상으로 돌봄봉사 교육을 수료하면 누구나 봉사자로서 도움이 필요한 노인에게 돌봄서비스를 제공할 수 있다[10].

사회복지활동을 가능하게 하는 중요한 자원으로서, 사회공헌활동 기부은행은 2014년 추진계획 승인 이후, 2015년부터 대구와 충청지역을 중심으로 추진되어 2016년 16개 기관으로 확대되었고, 2017년부터 전국의 사회복지협의회와 종합사회복지관, 그리고 노인복지관 등 50개 기관이 수행기관으로 선정되어 돌봄서비스가 제공되고 있다[9].

## 2. 돌봄서비스 만족도

사회복지분야에서 노인돌봄은 일대일의 상호작용을 통해 취약한 대상을 보살피는 활동으로, 노인의 안녕과 욕구에 대응하는 활동을 동반한 책임감과 애정의 조합이다[13]. 노인돌봄서비스의 목적은 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 곤란한 노인과 독거노인에게 그들의 욕구에 따라 가사지원, 활동지원, 서비스 연계, 안전 확인, 생활교육과 같은 복지서비스를 제공하는 것이다. 이 사업의 법적 근거는 노인복지법 제27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원)와 사회복지사업법 제33조의 7(보호의 방법)에 기반을 두고 있다[14].

특히 통합돌봄(care)을 필요로 하는 주민들이 자택이나 그룹홈과 같은 지역사회(community)에 거주하면서 개인의 욕구에 맞는 복지욕구와 서비스를 누리고, 지역사회와 함께 어울려 생활하며 자아실현과 활동을 할 수 있도록 하려는 혁신적인 사회서비스 체계가 커뮤니티케어이다[15]. 노인들이 자신이 거주하는 곳에서 각종 돌봄서비스를 편하게 누릴 수 있도록 맞춤형 돌봄서비스 확대 방안을 제시하였다[16].

이용만족도는 주관적이고 기대의 충족과 객관적인 기준에 따라 서로 다르게 느낄 수 있는 것으로, 주관적인 심리현상이나 서비스 이용 또는 경험에 의해 만들어지는 마음상태로 반드시 경험이나 기대에 기초한다 [17]. 소비자의 서비스 기대치와 지각된 서비스 간의 비교평가 결과로 소비자가 지각한 서비스가 좋으면 서비스 질이 우수하다고 인지하고[18], 서비스 만족도는 특정 서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단이나 태도에 영향을 받는다.

따라서 본 연구에서 돌봄서비스 만족도는 사회공헌활동 기부은행을 통한 돌봄서비스 경험과 기대에 기초하여, 노인의 정서적, 인지적, 육체적 상태와 서비스 제공자의 태도, 물리적 환경, 기술 간에 일어나는 상호작용을 포함한 돌봄 노인의 서비스 기대치와 지각된 서비스 간의 평가 결과로서 나타나는 주관적인 돌봄서비스에 대한 만족감으로 전반적인 판단이나 태도를 말한다.

## 3. 돌봄서비스를 통한 생활변화

노인은 연령의 증가와 함께 노화로 인한 역할상실, 건강상태 악화, 사회참여 저하 등 일상생활에 많은 영향을 받는다. 고령사회에 있어 노인복지서비스의 확충은 필수적인 요인이며, 다양하고 통합적으로 제공될 필요가 있다[19]. 미국 75세 이상 노인의 40%가 생애 후반부에 포괄적인 돌봄서비스를 필요로 하며[20], 우리나라에서도 재가돌봄이 선호되고 있는 상황에서[21], 돌봄서비스의 제공은 노년기 생활만족도에도 영향을 미치는 요인이 되고 있다. 그러나 생활변화에 대한 효과성에 대한 선행연구는 매우 부족한 실정이다.

사회공헌활동 기부은행 사업의 돌봄서비스의 활동범위는 인지활동 및 정서 지원, 복지서비스 정보제공, 가

사 및 일상생활 지원, 주택 안전관리 등이다. 인지활동 및 정서 지원 내용은 말벗, 여가활동 보조, 치매 예방활동, 노인 우울증 예방활동이 포함되며, 돌봄대상자가 활용가능한 복지프로그램에 대한 정보가 제공된다. 가사 및 일상생활 지원은 취사를 중심으로 음식조리, 주방정돈, 도시락 및 밑반찬 배달, 식사보조 활동과, 청소 및 주변정돈, 세탁, 생활필수품 구입이나 관공서 행정업무 등 일상업무대행, 그리고 이·미용, 화장 보조, 머리카락과 같은 용모관리가 포함된다. 또한 주택 안전관리 내용은 옥내 전기 및 가스안전 확인, 형광등(전등) 교체, 낙상예방조치, 주택 개·보수 등이다[10].

사회공헌활동 기부은행을 통해 2019년 8월 기준 공공돌봄서비스 적용이 어려운 노인을 발굴하여 18,448 명에게 28,420명의 봉사자를 연계하여 총 624,017시간의 돌봄서비스가 제공되었고, 현재까지 전국의 50개 기관에서 돌봄봉사자에 의해 돌봄서비스가 제공되고 있다. 이에 사회공헌활동 기부은행의 돌봄활동을 통한 생활변화는 외출빈도의 증가와 식생활 개선 및 주변환경 청결과 같은 생활의 개선과 우울감소 등의 효과가 나타났으나[4][9], 이에 대한 인과관계를 밝힌 연구는 미비한 실정이다.

#### 4. 사회통합감

[22]의 연구에 의하면 사회통합감은 다양한 사회에의 소속감, 인정, 자부심, 만족감, 통합감을 포괄적으로 고려하는 개념으로 정의하였고, 전통적인 사회통합 개념과는 다른 의미로 정의하고 있다. 그들에 의하면 사회통합감은 사회집단의 소속 성원으로서 얼마나 만족하고 자부심 또는 가치 있는 존재로 인지하고, 인정받고 있다고 느끼는지에 대한 사회적 차원에서의 자아존중감을 내포하는 개념의 주관적 사회통합감과 유사하다 [22].

한편, [23]은 사회통합(social inclusion)을 사회보장제도의 적용을 받지 못하는 사람들에 대한 보호라는 좁은 의미에서부터 모든 국민의 빈곤과 실업을 포함한 사회적 위험으로부터의 보호로 이해될 수 있다고 하였다. 그리고 사회통합(social cohesion)은 공동체의 구성원들이 소속감을 가지고 공동의 비전을 공유하며, 다

양한 배경을 가진 구성원들이 동등한 기회를 누리며, 사회구성원으로서 강력하고 긍정적인 관계를 발전시켜 나가는 것으로 정의하였다.

사회통합은 사회배제에 대한 해결방안 또는 수단으로 정의되기도 하는데[24], 사회통합은 계층 간의 격차를 줄이고 높은 수준의 물질적인 복지서비스 제공뿐만 아니라 삶의 질을 증진시키는 것[25]으로 볼 수도 있다. 따라서 본 연구에서는 사회통합감에 대한 선행연구의 정의를 고려하여, 사회적 배제로 인한 노인의 박탈감, 갈등 해소 및 정서적 안정과 함께 삶의 질을 향상하는 요인으로 사회통합감을 정의하고자 한다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구의 모형 및 연구문제

사회공헌활동 기부은행 사업을 통한 돌봄노인의 생활변화가 돌봄서비스 만족도에 미치는 영향 관계에서 주관적 사회통합감의 매개효과가 나타나는지에 대한 연구모형을 제시하면 다음 [그림 1]과 같다.

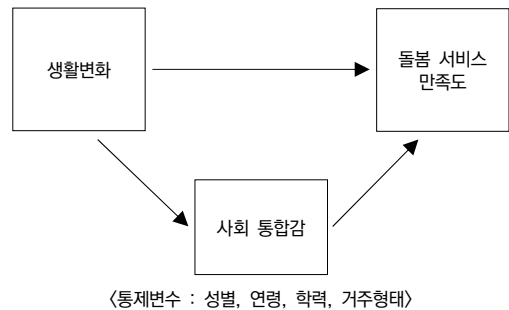


그림 1. 연구의 모형

성별과 연령, 학력, 거주형태는 통제변수로 설정하였고, 분석을 위해 설정한 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업 대상 노인의 생활변화는 돌봄서비스 만족도에 유의한 영향을 미칠 것인가?

연구문제 2. 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업 대상 노인의 생활변화는 사회통합감을 거쳐 돌봄서비스 만

족도에 유의한 영향을 미칠 것인가?

## 2. 조사대상 및 자료수집

본 연구는 사회공헌활동 기부은행 사업 기관으로 선정된 사회복지협의회와 종합사회복지관, 그리고 노인복지관 등 전국의 전체 50기관 돌봄대상자를 대상으로 설문조사가 이루어졌다. 설문조사는 2019년 8월 5일부터 약 4주간 실시되었으며, 전국의 사회공헌활동 기부은행사업 수행기관당 10부씩 우편으로 발송되었고, 코디네이터와 자원봉사자의 도움을 받아 총 500부 중 462부가 회수되었다. 그 중 불성실한 답변이 확인된 일부 설문 응답지를 제외하고 최종 434부의 자료를 분석에 활용하였다.

## 3. 조사도구

본 연구에서 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업 대상 노인의 생활변화와 돌봄서비스 만족도 간의 관계에서 사회통합감의 매개효과를 검증하기 위한 측정도구의 구성은 다음과 같다.

### 3.1 종속변수 : 돌봄서비스 만족도

사회공헌활동 기부은행사업을 통해 제공되는 '돌봄서비스 만족도'를 측정하기 위해 사용된 척도는 [9]가 개발하고, [4]가 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업 효과성 분석에서 재구성했던 것으로 7개의 문항에 5점 리커트 척도로 구성되었다. 질문내용은 '돌봄활동에 전반적으로 만족한다', '돌봄활동을 받으면서 생활이 편해졌다', '돌봄활동을 계속 받고 싶다', '돌봄봉사자들을 통해 진정으로 내가 필요한 도움을 받았다', '돌봄봉사자들을 만나는데 기쁘다', '돌봄봉사자들은 진심으로 나를 도와주는 것 같다', '돌봄봉사자들에게 도움 받은 것을 다른 사람에게 추천하고 싶다'로 구성되어 있다. 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 값이 높을수록 돌봄서비스 만족도가 높은 것을 의미하며, 신뢰도 Cronbach  $\alpha$ 값은 .918로 높게 나타났다.

### 3.2 독립변수 : 생활변화

사회공헌활동 기부은행 돌봄사업을 통한 '생활변화'에 대한 척도는 돌봄서비스 만족도와 마찬가지로 [9]가 개발하고, [4]가 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업 효과성 분석에 재구성했던 것으로 4개의 문항에 5점 리커트 척도로 구성되었다. 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업을 통한 생활변화는 '돌봄활동을 받기 전보다 외출 빈도가 증가했다', '돌봄활동을 받으면서 식생활이 편해졌다', '돌봄활동을 받으면서 주변 환경이 청결해졌다', '돌봄활동을 받으면서 진료 및 투약이 나아졌다'로 구성하였다. 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 값이 높을수록 생활변화가 높다는 것을 의미하며, 신뢰도 Cronbach  $\alpha$ 값은 .758로 나타났다.

### 3.3 매개변수: 사회통합감

매개변수 검증을 위한 '사회통합감'척도는 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단에서 개발하고, [22]와 [4]의 연구에서 재구성했던 사회통합감 척도를 사용하였다. 사회통합감 척도는 한 사회의 구성원으로서 그 사회에 통합되었다고 느끼는 감정과 소속감의 정도를 측정하기 위한 도구로서, 본 연구에서는 '우리사회에서 존중받고 있다고 느낀다', '우리사회에 의미 있는 존재라고 생각한다', '우리사회에 도움을 주는 존재라고 생각한다', '우리사회에 필요한 사람이라고 생각한다', '우리사회에서 인격적 대우를 받고 있다고 느낀다' 등 5개의 문항에 5점 리커트 척도로 구성하였다. 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 값이 높을수록 사회통합감이 높다는 것을 의미하며, 신뢰도 Cronbach  $\alpha$ 값은 .904로 비교적 높게 나타났다.

### 3.4 통제변수 : 인구사회학적 특성

돌봄노인의 인구사회학적 특성은 성별, 연령, 교육수준, 가구형태를 가지고 측정하였다. 이 중 연령은 75세를 중심으로 이전과 이후로 나누었고, 가구형태는 독거노인과 2인 이상 가구로 구분하였다. 명목변수는 위계적 회귀분석 시 더미(Dummy)화하여 분석에 활용하였

다.

#### 4. 자료 분석 방법

본 연구는 문헌조사와 설문조사를 통한 실증적 분석 방법을 활용하였다. 문헌연구는 사회복지협의회에서 실시하고 있는 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업에 대한 연구보고서 및 보건복지부의 보도자료 등을 참고하였다. 선행연구는 사회통합적 관점에서의 프로그램 효과성 및 돌봄 프로그램 만족도에 대한 논문 등을 고찰하였다. 이러한 이론적 배경을 기초로 세워진 가설을 검증하기 위해 사회공헌활동 기부은행 돌봄서비스를 이용하는 대상자를 중심으로 만족도 조사자료를 활용하여 그 결과를 통계적으로 분석하였다.

### IV. 연구 결과

#### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 일반적 특성은 다음 [표 1]과 같이 성별은 남성이 93명(21.4%)이고, 여성이 341명(78.6%)으로 여성노인이 훨씬 많음을 알 수 있다. 연령은 연소노인에 속하는 60세에서 75세 사이는 114명(26.3%)이고, 고령 노인범주에 속하는 76세 이상은 320명(73.7%)인 것으로 나타났다. 돌봄 서비스 대상 노인의 학력수준은 초등학교 졸업이 192명(44.2%)으로 가장 많았고, 무학 151명(34.8%), 중학교 졸업 57명(13.1%), 고등학교 졸업이 26명(6.0%) 등의 순으로 나타났다. 가구형태는 독거노인이 375명(86.4%)으로 높게 나타났으며, 부부 또는 2인 이상 비독거가구가 59명(13.6%)을 차지하였다. 한편 장기요양등급 여부는 등급 있음이 33명(7.6%)이었고, 등급을 받지 않은 노인은 401명(92.4%)이었다. 주관적 경제생활수준은 하(수급자)가 180명(41.5%)으로 가장 많았고, 중하(차상위) 118명(27.2%), 중간정도로 인식하는 노인이 123명(28.3%), 상이 13명(3.0%)인 것으로 나타났다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	93	21.4
	여성	341	78.6
연령	60세-75세	114	26.3
	76세 이상	320	73.7
학력	무학	151	34.8
	초졸	192	44.2
	중졸	57	13.1
	고졸	26	6.0
	대졸이상	8	1.8
가구형태	독거노인	375	86.4
	비독거노인	59	13.6
장기요양등급 여부	등급 있음	33	7.6
	등급 없음	401	92.4
주관적 경제생활수준	하(수급자)	180	41.5
	중하(차상위)	118	27.2
	중	123	28.3
	상	13	3.0

#### 2. 주요변수의 기술통계

본 연구에서 주요 변수인 독립변수, 매개변수, 그리고 종속변수에 대한 평균값 및 왜도와 첨도 값은 다음 [표 2]와 같다.

독립변수인 생활변화는 5점 만점에 3.64점(SD=.64)이고, 매개변수인 사회통합감은 3.42점(SD=.77)이며, 종속변수인 돌봄서비스 만족도는 4.22점(SD=.57)으로 높은 수준으로 조사되었다.

표 2. 주요변수의 기술통계

구분	범 주	평균	표준 편차	왜도	첨도
독립변수	생활변화	3.64	.64	.272	-.287
매개변수	사회통합감	3.42	.77	.054	-.441
종속변수	돌봄서비스만족도	4.22	.57	-.225	-.642

각 변수의 정규성을 검토하기 위해 왜도와 첨도를 확인한 결과, 측정변수의 왜도 값은 .054에서 .272로 절대값이 1이하이고, 첨도 값은 -.287에서 -.642로 절대값이 7이하로 정규분포의 요건을 갖추었음을 확인하였다.

#### 3. 상관관계 및 다중공선성 검증

연구모형에 투입한 변수 간 다중공선성의 존재를 확인하기 위해 상관관계를 분석한 결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 상관관계 분석

변수	1	2	3	4	5	6	7
성별	1						
연령	-.057	1					
학력	-.304***	-.115**	1				
가구형태	-.006	-.160***	.096*	1			
생활변화	.027	.084	.094*	.013	1		
사회 통합감	.024	.052	.101*	.084	.490***	1	
돌봄서비스 만족도	.055	.163***	.022	-.088	.584***	.454***	1

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

주요 변수 중에서는 돌봄서비스 만족도와 생활변화, 사회통합감은 각각 통계적으로 유의한 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 생활변화와 돌봄서비스 만족도의 평균값 간 상관이 가장 높은 것으로 나타났다( $r=.584, p<.001$ ).

#### 4. 돌봄서비스 만족도에 미치는 영향

사회공헌활동 기부은행 사업의 돌봄서비스를 통한 생활변화 정도가 돌봄서비스 이용대상의 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 수행한 결과는 다음 [표 4]와 같다.

〈모형 1〉은 성별을 비롯하여 연령, 학력, 거주형태가 돌봄서비스 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과로, F값 변화량이 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 모형의 적합성( $F=4.394, p<.01$ )이 검증되었다. 〈모형 1〉의 설명력은 3.9%로 나타났으며, 연령이 높을수록( $\beta=.165, p<.001$ ) 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

〈모형 2〉는 생활변화가 추가되어 나타난 결과로, F값 변화량이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며, 모형의 적합성( $F=48.693, p<.001$ )이 검증되었다. 모형의 설명력은 36.3%로 이전 모델에 비해 크게 증가했으며,

통제변수 중에는 연령이 많을수록( $\beta=.105, p<.01$ ), 홀몸일수록( $\beta=-.079, p<.05$ ), 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 노인의 생활변화 정도가 클수록( $\beta=.575, p<.001$ ) 노인돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 4. 돌봄서비스만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	모형1		모형2		모형3	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
일반적 특성	(상수)	3.892		2.223		2.036
	성별(여성=0)	.120	.086	.063	.045	.053
	연령(75세이하=0)	.214	.165***	.135	.105**	.125
	학력	.045	.074	.001	.002	-.007
	거주형태(독거=0)	-.114	-.069	-.131	-.079*	-.160
생활변화			.511	.575***	.413	.465***
사회통합감					.169	.229***
R <sup>2</sup> (Adj-R <sup>2</sup> )	.039(.030)		.363(.355)		.402(.393)	
F	4.394**		48.693***		47.817***	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001  
종속변수: 돌봄서비스 만족도

〈모형 3〉은 〈모형 2〉에 사회통합감이 추가로 투입된 결과로서, 모형의 설명력은 40.2%이고, F값 변화량은 47.817로 모형의 적합성( $p<.001$ )이 검증되었다. 통제변수 중에는 연령이 높을수록( $\beta=.097, p<.05$ ), 독거노인일수록( $\beta=-.097, p<.05$ ) 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 노인의 생활변화 정도가 클수록( $\beta=.465, p<.001$ ), 사회통합감이 높을수록( $\beta=.229, p<.001$ ) 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 통해 돌봄서비스 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 생활변화 정도인 것으로 나타났다.

#### 5. 사회통합감의 매개효과 검증

사회공헌활동 기부은행의 돌봄사업을 통한 노인의 생활변화와 돌봄서비스 만족도 간의 영향관계에서 사회통합감의 매개효과가 나타나는지를 검증하기 위해 4단계 매개회귀분석 기법을 실시하였다. 매개효과가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 방법론에 의거하여 분석결과

를 제시하면 다음 [표 5]와 같다.

표 5. 지역사회애착의 매개효과 검증 결과

모형(1-4단계)	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	$\beta$	표준 오차			
① 독립 → 매개	.578	.051	.480	11.326	.000
② 독립 → 종속	.511	.035	.575	14.732	.000
③ 독립, 매개 → 종속 매개 → 종속	.413	.038	.465	10.781	.000
	.169	.032	.229	5.296	.000
④ $\beta$ 값 비교	② > ③				

최종적으로 [26]가 제시한 것처럼 두 번째 단계  $\beta$ 값과 세 번째 단계  $\beta$ 값을 비교해 본 결과, 두 번째  $\beta$ 값이 더 크므로 사회통합감은 생활변화 정도와 돌봄서비스 만족도 간의 관계에서 매개효과가 있다고 판단할 수 있다. 따라서 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업 대상 노인의 생활변화 정도는 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 생활변화 정도와 돌봄서비스 만족도 간의 영향 관계에서 사회통합감은 부분 매개효과가 있음을 확인하였다.

한편 매개효과 값의 통계적 유의성을 검증하기 위해 Sobel(1982)이 제시한 검증(Z) 공식을 활용하여 사회통합감의 매개효과를 확인한 결과는 다음 [표 6]과 같다.

표 6. 매개효과에 대한 Sobel 검증 결과

매개변수(사회적지지)	매개 효과	Sobel test	
		Z	p
생활변화 → 사회통합감 → 돌봄서비스만족도	부분	4.787	.000

일반적으로 유의수준( $p < .05$ )에서 검증한계치인 1.96보다 절대값이 클 경우 매개효과모형이 유의하다고 판단한다[27]. 따라서 검증 결과 Z값은 4.787( $p < .000$ )이었으므로 매개변수인 사회통합감은 생활변화 정도와 돌봄서비스 만족도 간의 관계에서 통계적으로 유의미한 부분 매개효과가 있음을 최종적으로 확인하였다.

## V. 논의 및 결론

본 연구는 사회공헌활동 기부은행 돌봄서비스를 통한 노인의 생활변화와 사회통합감이 돌봄서비스의 전

반적인 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하는데 그 목적이 있다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업을 실시하고 있는 전국의 50개 기관의 돌봄서비스 이용 노인을 중심으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과, 연령과 가구형태가 돌봄서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 생활변화와 돌봄서비스 만족도 간의 유의미한 영향 관계에서 사회통합감은 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 돌봄서비스 만족도 증진을 위해서는 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업의 서비스 제공에 있어서 긍정적인 생활변화가 나타날 수 있도록 양적인 측면을 넘어 노인의 욕구에 맞는 다양한 프로그램 개발을 통해 질적인 측면까지도 고려해야 함을 시사한다. 또한 사회통합감의 매개효과가 나타난다는 것은 돌봄서비스를 제공하는 돌봄봉사자와 지역사회구성원들이 노인을 공경하고 존중하는 태도와 인식개선을 통해 노인의 욕구에 맞는 맞춤형 돌봄서비스의 제공 및 사회통합감을 증진할 수 있는 대안 마련이 필요함을 시사해 준다.

따라서 본 연구결과에 기반하여 사회적 가치를 증진하고 노인의 삶의 질 향상을 위한 사회공헌활동 기부은행 사업의 발전 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회공헌활동 기부은행 사업의 양적 확대가 필요하다. 연구 결과와 같이 돌봄노인의 생활 변화가 돌봄서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 요인이므로, 전국에 50개 기관에서 수행하고 있는 돌봄서비스 활동은 더욱 확대될 필요가 있다. 더구나 2020년 1월 1일부터 보건복지부의 맞춤형 돌봄서비스가 지방자치단체를 통해 더욱 확대 시행될 예정이지만, 돌봄 사각지대는 여전히 존재할 것으로 전망된다. 그러므로 지역 사회 내에서 돌봄 사각지대에 놓여 있는 노인 대상을 발굴하여, 생활변화를 꾀하고, 민간자원에 기반한 돌봄서비스를 지속적으로 제공할 필요가 있다.

둘째, 사회공헌활동 기부은행에 대한 법적 근거가 마련되어야 한다. 사회공헌활동 기부은행 사업은 지역사회 내의 돌봄 사각지대를 해소하는 이타적이고 공익적인 활동임에도 불구하고 법적 근거가 마련되어 있지 않아 사업의 재정, 인력 및 전달체계 부분이 공식화되고 체계화되는 것에 한계가 있다. 사회공헌활동 기부은행



행을 통해 돌봄서비스를 제공받는 노인들은 서비스만족도가 높고, 돌봄봉사자들에게 대해서도 매우 만족하는 것으로 나타났다. 돌봄봉사자에게 실질적인 도움을 받으면서 자신에게 관심을 가져주며, 개인적인 돌봄경험과 서비스를 통한 생활의 변화와 사회통합감은 물론 돌봄서비스 자체에 대해 만족하고 있음을 알 수 있었다. 그러므로 이러한 돌봄활동 지원과 지역사회에 확산될 수 있도록 법적, 제도적 장치가 조속히 마련되어야 한다.

셋째, 사회통합감 증진을 위한 체계적인 노력이 필요하다. 지역사회 내 신뢰관계가 형성되고, 지역사회 자원을 연계하여 노년기에 고립되지 않고 높은 사회통합감을 성취할 수 있도록 하는 데 사회공헌활동 기부은행 노인돌봄사업은 매우 의미가 있다. 높은 사회통합감을 경험하는 노인일수록 독립성과 생산성이 높아지고 건강을 유지할 가능성이 높은 만큼, 지역사회구성원 사이의 신뢰관계 및 협력을 통해 공동의 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 사회통합감 증진에도 힘써야 한다. 이러한 과정에서 수행기관은 노인을 공경하고, 상호 친밀한 돌봄관계 형성을 위한 프로그램 개발 및 콘텐츠 개발이 요구된다. 특히 거동이 불편한 고령 독거노인을 위해 가족 단위의 자원봉사활동 참여를 증진시켜 봉사활동을 일상화하며, 지속적인 서비스 연계가 이루어질 수 있도록 돌봄 봉사활동을 장려하고 활성화할 필요가 있다.

넷째, 보건복지부에서 제공하는 맞춤형 노인돌봄서비스 사업과의 긴밀한 협조관계와 자원 및 정보의 공유가 요청된다. 이에 지역사회 내 공적 돌봄서비스 대상에서 탈락한 노인에게 대한 욕구 재사정을 통해 사회적 배제를 방지하고, 민간차원의 사회공헌활동 기부은행 돌봄사업과 긴밀한 협조관계를 형성한다. 특히 일상생활의 영위가 곤란한 저소득 독거노인의 사회적 관계를 더욱 활성화하고, 그들의 돌봄욕구가 충족될 수 있도록 사회공헌활동 수행기관과 지방자치단체 간의 협력을 통해 지역사회 자원을 공유하고 연계할 필요가 있다.

끝으로, 사회공헌활동 기부은행 돌봄서비스를 통한 대상노인의 생활변화가 사회통합감과 돌봄서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고, 사회적가치 및 노인의 삶의 질 향상을 위해 사회공헌활동 기부은행 사업의 확산과 발전을 위한 방안을 제시하였다. 향후

사회공헌활동 기부은행에 관해 더욱 심화된 연구가 수행되기를 소망하며, 본 논문이 궁극적으로 지역사회 사회적 가치 함양 및 구성원의 사회통합감 증진을 위한 기초자료로 활용될 수 있기를 간절히 바란다. 아울러 본 연구는 전국의 사회공헌활동 기부은행 사업을 수행하고 있는 전체 기관을 대상으로 설문조사를 실시하였으나, 돌봄사업 참여자 전체에 대한 일반화에는 한계가 있으며, 대도시와 중소도시, 농어촌과 같은 권역별 수행기관과의 외적 타당성을 갖기에도 한계가 있음을 밝힌다.

## 참고 문헌

- [1] 통계청, 고령자 통계, 2019.
- [2] 동아일보, 2019.11.30.
- [3] 한겨레신문, 2017.2.22.
- [4] 김예성, 김혜선, 최미영, *사회공헌활동 기부은행 노인 돌봄봉사활동 현황분석 및 효과성 연구*, 한국사회복지협의회, 2019.
- [5] 보건복지부, *내년부터 다양한 노인돌봄서비스가 맞춤형으로 제공됩니다*, 보도자료, 2019.10.10.
- [6] 권중돈, *노인복지론*, 학지사, 2016.
- [7] 보건복지부, *짧어서 어르신 돌보고 나중에 돌려받는 사회공헌활동 기부은행 전국 확대 시행: 2016년도 사업 수행 기초관리본부 11개소 선정*, 보도자료, 2016.
- [8] 정무성 외, *사회공헌활동 기부은행 중장기 발전방안 연구*, 한국사회복지협의회, 2016.
- [9] 한국사회복지협의회, *사회공헌활동 기부은행 돌봄대상자 설문조사 결과보고*, 내부자료, 2018.
- [10] <https://www.bokji.net/ssn/inf/01.bokji>, 한국사회복지협의회 사회복지포털 복지넷 사이트(2020.1.10.검색)
- [11] 조일형, 이미영, 윤영진, "사회문제해결을 위한 공공서비스 개발 프레임워크 연구: 사회문제해결형 연구개발사업의 성과관리 체계를 중심으로", *서비스경영학회지*, 제20권, 제3호, pp.191-209, 2019.
- [12] 박민정, 김진경, 김용하, "지역사회협력을 통한 의료복지통합서비스 사례: 볼드리지 모델의 사회공헌활동", *서비스경영학회지*, 제20권, 제4호, pp.109-124, 2019.
- [13] 정지은, *민간부문 사회복지사의 근무환경이 노인돌봄 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 고려대학교,

석사학위논문, 2019.

[14] 정진주, *노인돌봄서비스 사업: 노인돌봄 기본서비스를 중심으로*, 서울시 여성가족재단 연구사업보고서, pp.149-183, 2011.

[15] 김영선, "Technology기반 노인돌봄서비스 최신동향 분석 및 노인복지 역할 모색," 한국노인복지학회 학술대회, pp.103-125, 2018.

[16] 우지희, "노인복지용구의 품목 및 서비스의 만족도와 요구도에 대한 연구: 노인장기요양보험 등급 인정자를 중심으로," 한국콘텐츠학회논문지, 제19권, 제9호, pp.348-356, 2019.

[17] 강태석, 조월출, "노인의 성별에 따른 서비스 질과 사회적 지지가 경로당의 이용만족도에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, 제19권, 제9호, pp.441-451, 2019.

[18] C. Gronroos, "A service quality model and its marketing implications," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, pp.36-44, 1984.

[19] 문수열, 박순미, 권영숙, 정병두, 최명국, 조애숙, "노인가구의 생활만족도 변화에 대한 종단적 추이분석," 한국노인복지학회 학술대회, 제7권, 제2호, pp.288-305, 2017.

[20] K. D. Market and M. J. Rantz, "Aging in Place: A New Model for Long-Term Care," *Nursing Administration Quarterly*, Vol.24, No.3, 2000.

[21] 이재원, 정진섭, 이남국, "지역사회복지체계와 통합운명을 통한 고령유공자 재가돌봄서비스 확충 방안," 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제8호, pp.294-308, 2009.

[22] 최상미, 전재현, 정무성, "사회통합적 관점에서 본 문화복지 프로그램의 효과성: 문화접근성과 정서적 역량 강화의 매개효과를 중심으로," 서울도시연구, 제16권, 제4호, pp.177-194, 2015.

[23] 오인근, "기독노인의 영적 안녕감이 성공적 노화에 미치는 영향," 복음과 실천, 제58권, 제1호, pp.381-409, 2010.

[24] 신윤경, 김은미, 우현혜, 박철수, "주거단지의 사회통합을 위한 해외 건축계획 사례 연구," 대한건축학회논문집, 제24권, 제2호, pp.13-22, 2008.

[25] 위세아, "노숙인의 문화여가활동이 삶의 만족감에 미치는 영향," 사회과학논총, 제20권, 제2호, pp.55-76, 2017.

[26] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in

social psychological research : Conceptual, strategic, and statistical considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 제51권, 제6호, pp.1173-1182, 1986.

[27] 이상균, "사회복지연구에서의 매개효과 검증 : 예방 프로그램의 효과성 검증을 중심으로," 사회복지리뷰, 제12권, pp.19-36, 2007.

## 저 자 소 개

### 최 미 영(Mi-Young Choi)

중신회원



- 2007년 : 대전대학교 행정학박사 (공공사회복지전공)
- 2017년 10월 ~ 현재 : 한국방송통신대학교 사회복지학과 교수
- 2020년 1월 ~ 현재 : 한국사회복지학회 감사, 이사, (전) 총무분과위원장, 이사

- 2005년 ~2017년 : 중부대학교 강의전담 전임교수(조교수), 초빙교수, 겸임교수
- (전) 한국사회복지사협회 대의원, 회원관리위원
- (전) 대전사회복지사협회 사무국장, 대의원, 운영위원
- <관심분야> : 공공사회복지, 프로그램개발과 평가, 다문화, 사회복지실천, 노인, 중년, 삶의 질, 행복 등

### 장 영 신(Young-Shin Jang)

정회원



- 2012년 : 일본 루터학원대학교 사회복지학 박사
- 2002년 : 서강대학교 사회복지학 석사
- 2012년 ~ 현재 : 한국사회복지협회의 회 정책연구실장
- 현재 : 소방청 정책자문위원

- 현재 : 국가인권위원회 공정신평분과위원
- 현재 : 제천시 정책자문위원
- <관심분야> : 사회복지정책, 노인복지, 사회안전망, 사회공헌활동 등