

# 노인돌봄서비스 이용 노인의 돌봄 욕구와 안녕감에 관한 연구 : 사회적가치지향성의 효과를 중심으로

A Study on the Care Needs and Well-being of the Elderly Using Elderly Care Service

: Focus on the Social Value Orientation

김가원\*, 최성현\*\*

한국사회복지협의회\*, 서영대학교\*\*

Ka-Won Kim(kwonly1@ssnkorea.or.kr)\*, Sung-hun Choi(worker@seoyeong.ac.kr)\*\*

## 요약

본 연구는 기존 노인돌봄서비스의 사회적가치지향성과 서비스 이용 노인의 안녕감을 평가하고, 돌봄 욕구에 대한 수요를 확인하여 우리나라 노인돌봄 정책의 발전 방향을 모색하고자 실시되었다. 2019년 10월 기준 3개월 이상 노인돌봄기본서비스를 이용한 노인 1,501명을 편의표집하였으며, 빈도분석 및 기술통계분석, t-검정, 분산분석 등을 실시하였다. 분석 결과 돌봄 서비스의 사회적가치지향성은 평균 90.93점이며, 돌봄 서비스 이용 노인의 안녕감은 71.29점으로 나타났다. 분산분석 및 사후분석 결과 사회적가치지향성을 보다 높다고 인식한 집단에서 노인들의 안녕감이 통계적으로 유의미하게 높았다. 한편 돌봄 서비스 중단 시 우려되는 점에 대해 “외로움”, “고독사”, “안전” 등의 키워드가 도출되었으며, 향후 필요한 서비스로 ‘일상생활 지원 서비스’에 대한 욕구가 가장 높았다. 본 연구결과를 토대로 노인돌봄서비스의 발전 방향 모색 및 노인돌봄 체계 구축에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 노인돌봄 | 노인맞춤돌봄서비스 | 사회적가치지향성 | 돌봄 욕구 |

## Abstract

This study evaluates the social value orientation, well-being of the elderly and care needs of elderly that elderly care services are identified and seeks future service development directions through a desire survey. As of October 2019, 1,501 elderly living alone who used basic care services for the single elderly households for more than 3 months were sampled, and frequency analysis, technical statistical analysis, t-test, and variance analysis were conducted. The survey found that social value orientation averages 90.93, and the sense of well-being of the elderly is 71.29 points. As a result of the analysis of variance and post-hoc analysis, the well-being of the elderly was statistically significant in groups well aware of their social value orientation. In addition, key words such as “loneliness”, “lonely Death”, and “safety” were derived for concerns that may arise when the service is discontinued. Based on the results of this study, it could be used as basic data to explore the development direction of the new “elderly care services” and to establish a care system for senior citizens in preparation.

■ keyword : | Elderly Care Services | Elderly Customized Care Services | Social Value Orientation | Care Needs |

\* 본 연구는 한국사회복지협의회 기본연구과제로 수행되었습니다.

접수일자 : 2020년 12월 11일

수정일자 : 2021년 01월 15일

심사완료일 : 2021년 01월 15일

교신저자 : 최성현, e-mail : worker@seoyeong.ac.kr

## I. 서론

우리사회의 독거노인 인구는 빠르게 증가하고 있다. 2008년 93만 명, 2010년 105만 명, 그리고 2019년에는 150만 명으로 늘어 노인 가구 중에서 34.2%를 차지, 이후에도 계속해서 증가하여 2047년에는 405만 1천 명으로 증가하여 전체 고령자 가구 중 36.6%에 이를 것으로 예측된다[1]. 더욱이 베이비붐 세대가 노인 인구로 진입하기 시작하는 2020년부터 고령 노인 가구와 노인 1인 가구가 급증하는 등 사회적 돌봄이 필요로 하는 노인 인구가 계속하여 증가할 것으로 관측된다. 이러한 현상으로 인해 노인 돌봄에 대한 욕구가 지금까지 가족 등에 의해 이루어지는 비공식적 돌봄(Informal Care)에서 점차 공식적 돌봄(Formal Care) 체계로의 수요가 높아지는 ‘돌봄의 사회화(Socialization of Care)’가 나타나고 있다. 이러한 현상은 부양에 대한 인식 변화 및 사회관계망의 약화 등 사회 구조와 가치관 변화 등에 의한 것이다.

고령자통계연보(2019)에 의하면 65세 이상 고령자의 부양에 대한 생각이 가족과 정부·사회에서 부양해야 한다는 응답이 37.1%로 나타나, 가족 부양(24.9%), 또는 노인 스스로 해결(24.9%)해야 한다는 응답보다 높았다[2]. 정부·사회가 가족과 함께 고령자 부양에 책임져야 한다는 의식이 팽배해졌다. 독거노인은 공식 및 비공식 자원이 부족하여 경제적으로 취약하며 고립과 사회로부터 소외되고 있다. 공공정책서비스는 효율성과 효과성을 중요한 가치로 여긴다. 그러나 점차 독거노인과 같은 돌봄 체계가 매우 부족한 사회적 취약계층의 돌봄에 대하여 사회적가치 실현에 대한 책임 의식이 커지고 있다.

보건복지부에서는 노인복지법 제27조의 2 ‘홀로 사는 노인’에 대한 지원에 관한 조항에 근거하여 노인돌봄기본서비스를 실시한 바 있다. 노인돌봄기본서비스는 2007년 처음 시작한 이래 몇 번의 명칭 변경을 거치면서 2009년부터 2019년까지 노인돌봄기본서비스의 명칭으로 실시된 독거노인을 위한 사회서비스이다. 노인돌봄기본서비스는 지난 10년 동안 서비스 명칭이 수차례 변경하였으며 가사간병 방문서비스와의 통합하거나, 독거노인 응급안전알림서비스와의 연계 그리고 독거노

인 사랑잇기 및 마음잇기 사업을 통하여 수차례 변화와 보완의 일들을 겪었지만, 노인 1인가구를 주된 대상으로 한 직·간접 안전확인서비스, 생활교육, 기타 자원 및 서비스 연계 등 서비스 내용과 돌봄 서비스 제공 절차 방법은 크게 변하지 않고 유지되었다.

이후 노인돌봄종합서비스와 노인돌봄기본서비스, 독거노인 사회관계 활성화, 초기 자립지원 사업, 단기가사서비스 그리고 지역사회 자원 연계 사업 등 다양한 노인돌봄에 관련한 기존 유사하거나 분절적인 사업들은 사업의 비효율적 운영과 제도 간의 칸막이 문제, 중복 급여 제한 등으로 인하여 문제요인으로 지적되었다. 이에 2020년부터는 기존 노인돌봄서비스들을 개편과 통합으로 노인맞춤돌봄서비스가 새롭게 추진되었다. 노인맞춤돌봄서비스는 노인 개개인의 돌봄 욕구에 따라 맞춤형으로 필요한 서비스를 제공하는 것이다. 또한, 노인맞춤돌봄서비스는 참여형 서비스와 신체 및 정신건강 프로그램 등 사전 예방적 돌봄 강화를 위한 목적으로 양질의 다양한 서비스들을 제공하고자 추진되고 있다.

본 연구는 2020년 노인맞춤돌봄서비스의 본격적인 시행에 따라, 노인돌봄 관련 서비스 중 가장 큰 규모로 제공된 노인돌봄기본서비스의 이용자 중심으로 돌봄 욕구와 안녕감을 사회적가치지향성의 효과성 중심으로 분석하였다. 이를 바탕으로 향후 진행되는 노인맞춤돌봄서비스의 욕구 및 잠재적 수요를 면밀히 파악하여, 노인맞춤돌봄서비스의 성공적 운영에 활용할 수 있도록 기초자료를 제공하기 위함이다. 특히 노인돌봄기본서비스의 사회적가치지향성을 통한 이용자의 돌봄 욕구와 안녕감을 평가하고 노인맞춤돌봄서비스의 발전 방향을 제시한다. 독거노인의 돌봄 서비스의 큰 역할을 차지했던 노인돌봄기본서비스를 평가함으로써, 현재 진행되고 있는 노인맞춤돌봄서비스와의 비교평가 등을 통해 현행 정책 평가의 기준이 될 수 있다.

## II. 이론적 논의

### 1. 우리나라의 노인돌봄 정책 현황

보건복지부의 ‘2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업 안내’에 따르면, 기존 유사하며 분절적인 노인돌봄과 관련

된 6개 사업(돌봄 기본·종합, 단기가사, 자연원계, 독거 노인 친구만들기, 초기 독거노인 자립지원 서비스)을 통합하고, 민간복지전달체계의 공공성·책임성을 강화하고자 2020년 1월부터 노인맞춤돌봄서비스가 추진되었다[3]. 본 서비스는 일상생활에 어려움이 있는 사회적 취약노인에게 적합한 돌봄 서비스를 제공함으로써 안정적인 노후생활을 보장하며 노인의 기능 및 건강유지와 악화 예방을 목적으로 한다. 또한 노인의 욕구에 따라 안전 지원, 사회 참여, 생활 교육, 일상생활 지원, 기타 연계 서비스 등 맞춤형 서비스를 제공한다.

정책 서비스 대상은 만 65세 이상의 국민기초생활수급자와 차상위계층 그리고 기초연급수급자 중 유사 돌봄과 관련된 중복사업 자격에 해당하지 않는 자이며, 돌봄 욕구에 따라 신체상 기능 제한으로 인해 일상생활 지원이 필요가 증대한 '중점돌봄군', 사회적 관계 단절과 일상생활에 어려움으로 돌봄의 필요가 있는 '일반돌봄군', 별도 집중적인 서비스를 필요로 하는 은둔·우울형 노인을 대상으로 한 '특화서비스 대상군'이다. 본 사업 종결자 중 사후관리가 필요한 대상에게 이루어지는 '사후관리 대상군'으로 나뉜다. 각종 사업은 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 노인복지법 제27조의3(독거노인종합지원센터)에 근거하여 제공된다.

서비스 유형은 크게 직접 서비스, 연계 서비스, 특화 서비스, 사후관리 서비스로 나뉜다. 첫째, 직접 서비스는 대상자의 전반적인 생활환경, 주거 및 기본적인 신체·정신·사회적 안녕을 점검·지원하는 안전지원 서비스, 사회적 교류 및 활동 유지를 지원하는 사회참여 서비스, 신체·정신·사회적 기능 유지 및 악화 지연·예방을 위한 생활교육 서비스, 기타 일상생활 지원 서비스로 구성되어 있다. 둘째, 연계 서비스는 대상자의 안정적인 생활 지원을 위해 지역사회 내 민간자원 등 후원물품이나 서비스를 연계 지원하는 서비스이다. 셋째, 특화서비스는 은둔형·우울형 노인을 대상으로 상담, 집단 활동 등을 개인 맞춤형으로 제공하는 서비스이며, 마지막으로 사후관리를 필요로 하는 돌봄 대상자에게 정기적인 모니터링과 자원 연계를 실시하는 사후관리 서비스가 제공된다.

이와 같이 노인맞춤돌봄서비스는 다양한 서비스 제

공과 예방적 돌봄 강화로 개인 욕구에 근거를 둔 맞춤형 돌봄 서비스 제공 및 서비스 다양화를 지향하고 있다. 또한 장기요양 진입하기 전 단계에서 취약노인에게 적절한 돌봄 제공하여, 이들의 노후에 삶의 질 향상과 상태 악화를 방지하여 장기요양에 진입을 예방하는 노인돌봄 정책의 공공성과 책임성을 강화한 측면을 지닌다. 본 연구는 노인맞춤돌봄서비스 시행 첫 해를 맞이하여, 그 간의 유사 노인돌봄 정책 중 가장 큰 비중을 차지하였던 '노인돌봄기본서비스' 사업을 중심으로 서비스의 사회적가치지향성과 이용자들의 안녕감을 평가하고, 돌봄 서비스에 대한 욕구 조사를 실시하였다. 이를 토대로 노인맞춤돌봄서비스의 잠재 수요 및 욕구를 실증적으로 파악하여, 앞으로의 사업 운영 방향을 모색하는데 유용한 기초자료로 활용될 수 있을 것이라 사료된다.

## 2. 노인돌봄서비스와 사회적가치 지향성

사회적가치 지향성(social value orientation)은 각 연구자의 바라보는 관점에 따라 사회적 사명, 공공 가치 그리고 사회적 목적 등의 다양한 용어로 사용되며, 최근 들어 비영리조직 관련 연구에서 강조되는 중요한 개념 중 하나다[4]. Defourny(2001)는 사회적 가치를 지향하는 성향은 지역의 문제를 인지하고 개선하려는 노력에서 출발하는 것으로서, 이로 인해 결과적으로 발생할 수 있는 이익이 개인이 아닌 공동체 집단 또는 지역에 귀속되도록 하는 것이라 설명하였다[5]. Anheier(2005)는 비영리 조직은 본질적 '공공 이익'을 추구하려고 노력하는 반면에 영리조직은 '사적 이익'을 추구하기 위해 노력한다고 하여, 사회적 가치의 개념에 대해 특정 주체가 지닌 속성을 전제로 설명하였다[6]. 이와 유사하게 Van Dooren, Boukaert와 Halligan(2010)은 공공조직 및 비영리조직의 성과에 대해 사회적 가치의 실현 또는 공공 가치 실현이라고 하였으며, 가치를 실현하기 위해 생산물을 만드는 과정의 결과마다 곧 성과라 할 수 있고[7], 이는 곧 공공 가치를 창출하는 것이라고 할 수 있다[8]. 최조순(2012)은 사회적 가치지향성은 개인의 이익이 아닌 공공, 지역사회의 이익을 우선적으로 고려하고자 하는 성향이며, 특히 사회 서비스 조직이 사회적 가치를 더욱 지향한다고 설명하

였다[9].

이와 같은 선행연구 내용을 토대로 사회적가치지향성의 정의를 정리하면, 사회적가치지향성이란 '개인이 아닌 공공의 이익, 사회적 목적을 달성하기 위한 성향으로서, 조직의 공공성을 유지하기 위한 노력과 활동을 지향하는 성향'으로 정의할 수 있다. 즉, 이것을 노인돌봄서비스에 적용하면 서비스의 제공이 제공기관 및 제공자의 경제적 이익 추구를 위해서가 아닌, 돌봄 서비스의 이용자를 포함한 공공의 이익을 위하여 공공성을 유지하는 노력과 활동을 지향하는 정도가 어떠한지에 관한 것이다. 노인을 대상으로 한 돌봄 서비스는 돌봄 제공자와 이용자 간 관계 속에서 생산되는 인적서비스로서, 서비스의 사회적가치지향성을 평가함에 있어서 이용자가 지각하는 주관적 평가가 보다 의미를 지닌다.

그 간 사회복지 서비스의 효과성과 이용자 만족에 관한 많은 연구들이 이루어져 왔으나, 이용자가 지각하는 서비스의 가치에 관한 연구는 상대적으로 소홀하였다 [10][11]. Dodds와 Monroe(1985)는 사회적가치, 고객 만족, 소비자 행동의도, 서비스 품질 등의 변수간의 인과관계 관련성에 대해 연구하여, 사회적가치가 고객 만족 및 충성도와 서비스 품질과 밀접한 관계가 있다고 하였다[12]. 돌봄 서비스는 개인 또는 제공 기관의 이익 추구가 아닌, 돌봄 서비스의 이용자를 포함한 공공성을 추구하는 사회적 가치 지향의 서비스 운영이 필요하다. 이에 따라 돌봄 서비스 이용자가 평가하는 돌봄 서비스의 사회적가치지향성 정도는 해당 서비스의 질을 평가하는 핵심적 요소로서 매우 큰 의미가 있다.

### 3. 노인돌봄서비스의 평가

사회복지서비스를 평가하는 데 있어서 이용자의 안녕감에 관한 사항은 사회복지실천의 가치를 이행하는 가장 기본적인 실천 활동이다. 정책 서비스이용자들의 의견 수렴을 통해 진행되었던 서비스조직과 프로그램 운영의 개선에 활용할 수 있고, 서비스 제공자의 서비스 기획 및 관리 능력을 향상시킴으로써 서비스조직의 책임성과 효율성 증대에도 기여하는 의미를 갖는다 [13]. 노인돌봄서비스의 이용자 안녕감은 서비스를 이용하고 난 뒤 해당 서비스에 대해 전반적으로 지각하는 주관적 평가 반응'이라 할 수 있으며, 돌봄 서비스 제공

자에 대한 이용자의 태도, 감정적 평가라고도 볼 수 있다.

기존의 연구에서 노인과 관련된 돌봄 서비스의 이용자 안녕감과 관련한 연구결과들은 인구사회학적 변인으로는 성별, 연령 및 경제적 상태 그리고 살아온 환경 등이 서비스 만족도에 영향을 주는 주된 요인으로 나타났다[14-16]. 또한, 서비스 이용과 관련된 주요 요인으로는 이용횟수와 시간, 기간 등이 관련이 있다[17]. 서비스 제공인력 및 조직과 관련 요인으로는 서비스제공인력과의 관계가 서로 좋을수록 이용자의 안녕감이 높다는 연구가 있다[18]. 또한 시설 환경, 서비스, 종사자, 프로그램 중 종사자 및 서비스 요인이 이용자 안녕감에 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 연구도 있다[14].

## III. 연구방법

### 1. 연구대상 및 표집방법

본 연구는 노인돌봄기본서비스 이용 노인으로서, 2019년 10월 기준 3개월 이상 계속해서 서비스를 이용한 독거노인을 대상으로 하였다. 표본조사 대상자로 추출된 모집단의 수는 1,500명(목표모집단 281,725명의 약 0.53%)이고, 배정된 목표치의 조사 인원에 대해 노인돌봄기본서비스 수행기관 245개소에서 할당된 조사 인원을 편의표집방법으로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 조사목표 인원에 따라 1,501명의 독거노인이 조사에 참여하여 본 연구의 분석 자료로 활용되었다.

### 2. 조사내용

#### 2.1 서비스의 사회적가치지향성

노인돌봄서비스의 사회적가치지향성을 측정하기 위해, 지은구 등(2016), 조미정(2019)의 연구에서 사용된 사회적가치지향성 측정 도구를 활용하여 구성하였다 [4][19]. 조미정(2019)의 연구에 의하면, 사회적가치지향성의 구성요소는 비전, 규범, 신뢰로 분류된다[4]. 비전은 노인돌봄기본서비스 수행 기관의 사업 비전과 미션에 대해 서비스 제공자들의 공유 정도와 가치 실현을 위한 노력의 정도를 의미하며, 규범은 이용자를 대하는

서비스 제공자의 인식과 태도, 또한 서비스 제공자를 대하는 기관장의 태도를 규정하는 정도, 신뢰는 사회적 가치 실현을 위한 노력에 대해 서비스 제공자와 이용자의 신뢰의 정도이다. 사회적가치지향성 척도는 총 19문항으로 구성되었으며 5점 Likert 척도로 측정되었다. 점수의 총 합이 높을수록 사회적가치지향성이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 내적 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  전체 .919, 비전 .778, 규범 .785, 신뢰 .870로 나타났다. 이러한 결과는 조미정(2019)의 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$  전체 .91이며, 비전 .75, 규범 .86, 신뢰 .85로 나타났는데 비슷한 신뢰도를 보인다[3].

### 2.2 서비스 이용 노인의 안녕감

노인돌봄서비스 이용 노인의 안녕감에 대하여 Campbell(1981)이 개발한 안녕감(The Sense of Well-being) 척도를 활용하여 평가하였다[20]. 안녕감 척도는 총 7개의 문항으로 구성되었으며 긍정적 문항 4개 그리고 부정적 문항 3개로 구성되어 있다. 부정적 항목은 역코딩하여 산출하였다. 총 100점 기준으로 변환하여 분석되었으며, 점수가 높다는 것은 노년기 안녕감이 높아 노인돌봄서비스의 성과 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 내적 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  계수 .864로 나타나 높은 수준의 내적 일관성을 보인다.

### 2.3 서비스 욕구

노인돌봄서비스와 관련된 욕구를 알아보기 위해, 첫째, 돌봄 서비스와 관련하여, 기관 및 정부에 원하는 점이 무엇인지에 대해 조사하였다. 구체적으로는 돌봄 서비스의 양, 품질, 다양성, 종사자의 친절, 기타 등 5개 항목 중 우선순위 두 가지를 선택하도록 하였다. 둘째, 현재 이용하는 돌봄 서비스가 중단될 시, 우려되는 점이 무엇인지에 대해 조사하였다. 이를 통해 돌봄 서비스 이용 노인에게 있어서 돌봄 서비스의 필요성과 의미를 확인하고자 하였다.

### 3. 조사방법 및 분석방법

본 조사는 연구자가 설계한 설문조사지를 토대로 사전교육을 통해 훈련된 전문조사원(독거노인생활관리사)

에 의해 수행되었다. 조사기간은 2019년 10월 4일부터 약 2주에 걸쳐 실시하였다. 설문조사는 해당 조사지역의 조사원이 직접 독거노인 가정에 방문하여 실시하는 1:1 직접면접조사 방식으로 진행되었다. 최종 수집된 1,501명의 자료는 SPSS 통계패키지프로그램을 활용하여 분석하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 주요 목적에 따라 문항별 조사결과를 제시하고자 빈도분석 및 기술통계분석을 중심으로 빈도, 백분율, 평균 그리고 표준편차 값을 제시하였다. 둘째, 일반적 특성으로서 거주 지역, 성, 연령, 소득 특성에 따라 차이를 알아보고자 t-검정 그리고 분산분석을 실시하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 일반적 특성

연구 대상자들의 일반적 특성을 알아본 결과 [표 1]과 같다. 먼저 거주 지역은 대도시 31.2%, 중소도시 37.7%, 군지역 31.1%로 유사한 분포를 보였고, 여성이 80.9%로 대다수를 차지하고 있었다. 연령은 전체 평균 79.09세(SD=5.55)이며, 80세 이상 노인이 48.6%로 가장 큰 비율을 보였다. 또한 국민기초생활수급자의 비율은 전체 대상자의 40.4%로 나타났다.

특히 본 조사대상자가 여성 비율이 높은 특징을 보인 데에는 우리나라 독거노인의 성비 분포 경향이 반영된 것이다. 즉 성별 평균수명과 관련하여 사별 등 가족구성원의 탈락으로 독거가구를 이루고 있는 노인 1인가구의 특성을 보여주는 결과라 할 수 있다.

표 1. 조사 대상 노인의 일반적 특성

(n=1501, 단위: 명, %)

특성	빈도		특성	빈도	
	빈도	백분율		빈도	백분율
지역	대도시	468	연령	65세-69세	73
	중소도시	566		70세-79세	699
	군지역	467		80세 이상	729
성	남성	286	소득	국민기초생활수급자	607
	여성	1,215		수급자 아님	894

### 2. 돌봄 서비스 이용 실태

연구 대상자들이 이용하는 노인돌봄 서비스 관련 특

성을 알아보기 위해, 대상 유형, 서비스 이용 기간 및 횟수를 조사한 결과 [표 2]와 같다. 서비스 대상 유형은 치매, 자살 위험, 학대 피해 등의 여부에 따라 고위험군과 일반 대상자로 구분된다. 본 연구 대상자들은 전체의 7.2%가 고위험군인 것으로 확인되었다. 돌봄 서비스 이용 기간은 평균 36.67개월(SD=27.18)이며, 3년 이상 이용한 비율이 44.3%로 가장 많았다. 세부 돌봄 서비스별 이용 횟수는 전화 등을 활용한 '간접 안전확인 서비스'가 월 9.45회(SD=2.58)로 가장 많았고, '생활교육'이 월 1.03회(SD=0.72)로 가장 적었다.

표 2. 조사 대상 노인의 서비스 이용 특성

(n=1501, 단위: %)

대상 유형	구분	빈도		백분율	특성	빈도		백분율
		빈도	백분율			빈도	백분율	
대상 유형	고위험군	108	7.2	간접 안전 확인	8회 미만	101	6.7	
	일반 대상자	1,393	92.8		8회	541	36.0	
총 이용 기간 (개월)	1년 미만	363	24.2	생활 교육	9회 이상	859	57.2	
	1년 ~ 2년 미만	229	15.3		M=9.45(SD=2.58), Min=1, Max=30	없음	196	13.1
	2년 ~ 3년 미만	244	16.3		1회	1,168	77.8	
	3년 이상	665	44.3		2회 이상	137	9.1	
	M=35.67(SD=27.18), Min=1, Max=153		M=1.03(SD=0.72), Min=0, Max=7					
직접 안전 확인	4회 미만	60	4.0	서비스 연계	없음	151	10.1	
	4회	788	52.5		1건 ~ 2건	624	41.6	
	5회 이상	653	43.5		3건 이상	726	48.4	
	M=4.75(SD=1.62), Min=1, Max=20		M=3.60(SD=3.88), Min=0, Max=30					

### 3. 돌봄 서비스의 사회적가치지향성

#### 3.1 돌봄 서비스의 사회적가치지향성 정도

돌봄서비스 이용 노인을 대상으로 서비스의 사회적 가치지향성에 대한 주관적 인식을 조사한 결과 평균 90.93점(SD=8.00)으로 높게 나타났다[표 3]. 하위 항목별로 살펴보면, 첫째, 비전 영역으로서, 기관의 사업 미션에 대한 돌봄 서비스 제공자들의 공유 정도 등은 90.48점(SD=9.39)으로 평가되었다. 둘째, 규범 영역으로서, 이용 노인을 대하는 서비스 제공자들의 인식과 태도 등은 90.15점(SD=8.35)으로 나타났다. 마지막으로 신뢰영역으로서, 사회적 가치 실현 노력에 대한 서비스 제공자와 이용자 간 신뢰 정도에 대해 92.29점(SD=8.69)으로 높은 수준을 나타냈다.

표 3. 서비스의 사회적가치지향성

(n=1,501, 단위: 점)

구분	전체	①비전 영역	②규범 영역	③신뢰 영역
평균(M)	90.93	90.48	90.15	92.29
표준편차(SD)	8.00	9.39	8.35	8.69
최소값(Min)	40.00	43.33	40.00	36.67
최대값(Max)	100.00	100.00	100.00	100.00

#### 3.2 일반 특성에 따른 사회적가치지향성 차이

돌봄 서비스 이용 노인의 일반적 특성에 따라 돌봄 서비스의 사회적가치지향성 정도에 차이가 있는지 확인한 결과, 거주지역에 따른 유의미한 차이가 나타났다 [표 4]. 즉 대도시 지역 노인이 인식한 돌봄 서비스의 사회적가치지향성 정도가 92.12점으로 중소도시(90.51점), 군지역(90.25)에 비해 높으며, 사후분석 결과 통계적으로 유의미하게 높았다(p<.001). 한편 성, 연령, 소득수준에 따른 통계적 차이는 없었다.

표 4. 일반 특성에 따른 서비스의 사회적가치지향성 차이

(n=1,501, 단위: 명, 점)

구분	평균 (SD)	T/F	Scheffe	구분	평균 (SD)	T/F	Scheffe
지역 특성	대도시 <sup>a</sup>	92.12 (7.21)	7.709 ***	연령	65세-69세	90.56 (7.71)	466
	중소도시 <sup>b</sup>	90.51 (8.67)			70세-79세	90.76 (8.21)	
	군지역 <sup>c</sup>	90.25 (7.81)			80세 이상	91.13 (7.83)	
성	남성	90.79 (8.06)	-0.333	소득 수준	국민기초생활 수급자	91.27 (7.91)	953
	여성	90.96 (7.99)			차상위계층	90.81 (8.38)	
					일반 노인	90.67 (7.99)	

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

### 4. 돌봄 서비스의 이용 성과

#### 4.1 돌봄 서비스 이용 노인의 안녕감 정도

돌봄 서비스 이용 노인들의 성과를 알아보기 위해, Campbell(1981)이 개발한 안녕감(The Sense of Well-being) 척도를 활용하여 서비스 이용 노인들의 안녕감 정도를 파악하였다[표 5]. 분석 결과, 돌봄 서비스 이용 노인의 안녕감 수준은 평균 71.29점(SD=14.63)을 나타냈다.

표 5. 돌봄서비스 이용 노인의 안녕감

(n=1,501, 단위 : 점, %)

구분	평균(SD)	비율	
		긍정	부정
전체 평균	71.29 (14.63)		
1. 요즘 사는 게 재미있다.	72.75 (17.84)	59.8	10.6
2. 요즘 내 삶이 비참하게 느껴진다. *	77.31 (19.30)	71.5	9.7
3. 요즘 사는 게 쓸모없는 느낌이 든다. *	76.05 (20.02)	68.0	12.4
4. 요즘 주변이 텅 빈 것 같은 느낌이 든다. *	72.47 (21.07)	60.1	17.3
5. 요즘 사는 희망이 있다.	68.30 (18.52)	48.5	15.9
6. 요즘 사는 게 보람있게 느껴진다.	69.31 (18.77)	50.7	15.3
7. 요즘 운이 따르는 편이다.	62.62 (19.85)	35.9	26.0

\* 역문항

4.2 일반 특성에 따른 안녕감 차이

돌봄 서비스 이용 노인의 일반적 특성에 따라 안녕감 정도에 차이가 있는지 확인한 결과, [표 6]과 같이 군지역에 거주하는 경우, 여성의 경우, 60대의 낮은 연령군인 경우, 수급자 및 차상위 계층이 아닌 일반 노인의 경우 안녕감 수준이 약간 높았으나, 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았다.

표 6. 일반 특성에 따른 안녕감 차이

(n=1,501, 단위 : 명, 점)

구분	평균 (SD)	T/F	Scheffe	구분	평균 (SD)	T/F	Scheffe
지역 특성	대도시 (15.14)	2.564	-	연령	65세-69세 (14.43)	1.220	-
	중소도시 (14.38)				70세-79세 (16.08)		
	군지역 (14.34)				80세 이상 (15.85)		
성	남성 (14.96)	-1.555	-	소득수준	국민기초생활 수급자 (14.78)	.730	-
	여성 (14.54)				차상위계층 (15.22)		
					일반 노인 (14.36)		

5. 돌봄 서비스의 사회적가치지향성과 안녕감

돌봄 서비스의 사회적가치지향성 특성에 따른 서비스 이용 노인의 안녕감 차이를 살펴본 결과 [표 7]과 같다. 돌봄 서비스 이용 노인들이 주관적으로 인식하는 돌봄 서비스의 사회적가치지향성 수준을 90점 미만, 90~95점, 96점 이상의 세 집단으로 나누고, 각 집단의 안녕감 수준을 비교한 것이다.

분석 결과, 사회적가치지향성을 평균 90점 미만으로 인식한 집단은 노인들의 안녕감 수준이 66.25점 (SD=13.86)으로 나타났으며, 90~95점 집단은 71.07점 (SD=15.87), 96점 이상 집단은 74.46점 (SD=17.03)으로 나타났다. 즉 사회적가치지향성이 가장 낮은 90점

미만 집단이 90~95점 집단, 96점 이상 집단에 비해, 그리고 90~95점 집단이 96점 이상 집단에 비해 노인들의 안녕감 수준이 낮았다. 또한 사후분석 결과, 사회적가치지향성 수준별 집단들의 안녕감 차이는 통계적으로 유의하였다(p<.001).

표 7. 사회적가치지향성 특성에 따른 안녕감 차이

(n=1,501, 단위 : 점)

구분	인원 (명)	평균 (SD)	T / F값	Scheffe	
					구분
사회적 가치 지향성	90점 미만 <sup>a</sup>	564	66.25 (13.86)	36.383 ***	a(b,c b(c)
	90점~95점 <sup>b</sup>	474	71.07 (15.87)		
	96점 이상 <sup>c</sup>	463	74.46 (17.03)		

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

6. 돌봄 서비스에 대한 욕구

기존 돌봄 서비스 이용 노인을 대상으로 돌봄 서비스에 대한 욕구를 알아보았다. 구체적으로 “만약 서비스가 중단된다면 가장 걱정되는 것은 무엇입니까?”라는 질문을 통해 다양한 의견을 수집하여, 워드 클라우드 (word cloud)를 활용한 키워드 분석을 실시하였다. 그 결과 돌봄 서비스 이용 노인들에게 공통적으로 도출된 키워드는 ‘고독사’, ‘안전’, ‘응급상황’, ‘신변’, ‘불안’, ‘걱정’, ‘우울’, ‘고립’, ‘외로움’, ‘소외감’, ‘기다림’, ‘아무도’, ‘허전’, ‘속마음’, ‘말뼉’, ‘대화’, ‘단절’, ‘불편’, ‘정보’, ‘건강’, ‘아플 때’ 등으로 나타났다.

또한 현재 제공되는 돌봄 서비스 이외에 일상생활에 필요한 돌봄 서비스를 알아보았다. 그 결과 다양한 돌봄 서비스에 대한 욕구가 나타났는데, 이를 ‘2020년도 노인맞춤돌봄서비스 사업안내’에 제시된 서비스 유형 기준에 따라 분류한 결과 다음과 같이 나타났다.

첫째, ‘안전 지원’ 서비스와 관련하여, 기존의 안부확인 서비스 외에도 가족 상담, 간병 등의 욕구가 있었으며, 돌봄 서비스 제공자의 가정방문 횟수 증가에 대한 의견도 나타났다.

둘째, ‘사회 참여’ 서비스와 관련하여, 나들이 등 야외 활동, 노래교실, 문화 활동, 자원봉사와 자조모임 공간 마련 등의 욕구가 새롭게 언급되었다.

셋째, ‘생활 교육’ 서비스와 관련하여, 인터넷 교육 뿐 아니라 건강 상담 및 운동 프로그램, 당뇨관리 등 신체 건강 분야와 치매 예방 체조 등 인지 건강 분야, 우울증 상담 및 치료, 자살 예방 프로그램 등 정신 건강 분야에

관한 서비스 욕구가 나타났다.

넷째, '일상생활 지원' 관련 서비스에는 기존의 돌봄 서비스에서 제공되기 어려웠던 이동 지원, 청소 및 세탁 지원, 식사 지원 등 가사와 관련된 다양한 돌봄 욕구의 의견이 도출되었다.

다섯째, '자원 연계'와 관련된 서비스에는 가전제품 및 냉난방 용품과 냉난방비 지원, 식료품·생필품 지원 등 기본적인 의식주와 관련된 물품 지원 욕구가 나타났다. 또한 주거환경과 관련하여 미끄럼 방지 용품, 단열 및 해충 관리, 가스타임머 등 안전장치 설치에 대한 의견이 있었다. 건강 관련 물품으로서 보행보조기, 지팡이, 요양 관련 복지용품, 파스 등 건강 및 의료 관련 기기에 대한 의견이 도출되었다. 마지막으로 건강 검진, 혈압 관리, 치매 검사, 치과 진료, 당뇨 검사, 대상포진 예방 주사, 병원비 지원 등 의료 검진 관련 욕구가 나타났다. 또한, 건강식품, 건강음료, 영양제 등 건강식품 관련 의견도 있었다.

이와 같이 돌봄 서비스에 대한 노인들의 다양한 욕구들은 기존 돌봄 서비스 체계 내에서 제공되지 않았거나, 상대적으로 많은 비중을 차지하지 못한 서비스들이다. 지역사회에 거주하는 독거노인들의 독립적인 일상생활 영위를 보장하기 위하여, 이들의 다양한 욕구(want)들을 수렴하고, 전문가적 시각에서 돌봄 욕구(needs)로서 정책적으로 반영할 필요가 있다. 본 결과는 보다 포용적인 노인돌봄 서비스를 제공하기 위해 기존 돌봄 서비스 체계가 보다 보완, 확충될 필요성이 있음을 시사하는 의미 있는 결과라 할 수 있다.

## V. 결론 및 함의

본 연구는 초고령사회를 앞둔 시점에서, 기존 우리나라의 노인돌봄서비스 중 이용자 규모 면에서 가장 큰 비중을 차지하였던 노인돌봄기본서비스 이용자를 대상으로 돌봄 서비스에 대한 평가 및 서비스 수요를 실증적으로 확인하였다. 향후 노인돌봄서비스의 질적 제고를 위한 정책적, 실천적 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 지역사회 기반의 노인돌봄 협력 체계의 조성이 필요하다. 돌봄 서비스에 대한 기존 이용 노인들의 욕

구를 살펴본 결과, 단순 안전확인에 대한 서비스를 넘어, 일상생활의 전 영역에 도움이 되는 서비스를 원하는 욕구가 증가하고 있음을 알 수 있었다. 이에 돌봄 서비스 제공 기관은 지역사회의 공공 및 민간기관과의 협력을 도모하고, 적극적인 자원 동원 및 개발 전략을 통하여 지역사회 기반 돌봄 체계를 구축할 필요가 있을 것이다.

둘째, 일상생활 교육과 관련된 다양한 서비스의 확충이 필요하다. 기존 돌봄 서비스 이용노인들을 대상으로 조사한 결과, 학습 및 건강 증진을 위한 관련 교육의 욕구가 있었다. 돌봄 서비스 종사자의 역량 제한, 교육에 투입되는 재정적 한계, 다양한 교육 콘텐츠의 부족 등은 교육 프로그램의 질적 제고에 장애요인으로 작용된다. 또한 이와 관련하여 낙상예방교육 프로그램에 참여한 돌봄 제공자들은 낙상 관련 돌봄에 부담감이 통계적으로 감소하는 것으로 보고된 바 있다[21]. 따라서 일상생활 교육 서비스의 내실화를 위해 우선적으로 돌봄 종사자의 서비스 훈련을 통한 역량 강화, 다양한 프로그램 개발 및 보급, 교육 프로그램 운영을 위한 재정 확보 및 지원 노력이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서 파악된 돌봄 서비스 욕구 조사 결과, 가사 및 이동 지원 등 일상생활에 관련된 서비스, 건강의료 서비스 연계에 대한 의견이 나타났다. 그 뿐만 아니라 주거환경 개선, 식품생필품 연계 등 다양한 자원연계 서비스에 대한 욕구가 높았다. 이는 향후 노인맞춤돌봄서비스의 정책 고도화에 필요한 서비스 수요의 기초자료로서, 그 활용 가치가 있을 것이다. 향후에도 지역사회 내 노인들이 독립적인 생활을 영위할 수 있도록 행·재정적 제한 요소들을 확인하여, 이용자 중심의 포괄적인 돌봄 서비스 영역을 구성하고 제공할 필요성이 있다.

넷째, 노인돌봄 서비스의 질을 좌우하는 중요한 요소로서 서비스 제공기관 및 인력의 사회적가치지향성을 언급하고자 한다. 본 조사 결과 서비스 수급자가 인식하는 사회적가치지향성은 노인의 안락함에 긍정적인 관련성이 있었다. 이는 노인돌봄태도와 노인간호실천 간의 양의 상관관계가 나타난 결과[22]와 유사하다. 궁극적으로 노인돌봄서비스가 추구할 공공의 가치의 중요성을 인식하고, 이를 추구하기 위한 노력이 필요함을



알 수 있다.

본 연구는 기존 노인돌봄서비스의 평가 및 욕구조사를 통해 노인돌봄 정책의 질적 제고를 위한 함의를 제시하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있을 것이다. 2020년부터 새롭게 추진된 노인맞춤돌봄서비스는 지역사회 내 노인인구 규모를 고려하여 생활권역별 기관 배치를 함으로써, 보다 지역사회 밀착형 서비스 운영을 지향하고 있다. 따라서 변화된 돌봄 서비스 정책이 노인들의 서비스 접근성, 삶의 만족도 향상에 긍정적으로 기여할 수 있을지 후속연구가 필요할 것이다.

### 참 고 문 헌

- [1] 통계청, *장래인구추계 : 2017~2047년*, 2019.9.
- [2] *고령자통계연보*, 보건복지부, 2019.
- [3] 보건복지부, *2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업 안내*, 2020.
- [4] 조미정, *재가 노인 요양서비스 기관의 시장지향성과 사회적가치지향성이 서비스의 품질과 만족도에 미치는 영향 : 영리 및 비영리 기관의 비교를 중심으로*, 계명대학교 박사학위논문, 2019.
- [5] J. Defourny, *From third sector to social enterprise*, London: Routledge, 2001.
- [6] H. K. Anheier, *Nonprofit Organizations: Theory, Management, Policy*, New York: Routledge, 2005.
- [7] W. Van Dooren, G. Bouckaert, and J. Halligan, *Performance management in the public sector*, New York: Routledge, 2010.
- [8] 지은구, "한국 사회복지 서비스 전달체계의 특성," *민족연구*, Vol.51, pp.174-204, 2012.
- [9] 최조순, *사회적 기업가정신과 사회적기업 지속가능성의 관계에 관한 탐색적 연구* 서울시립대학교, 박사학위논문, 2012.
- [10] 강만수, 박상규, "대학교육기관의 교육서비스품질이 지각된 가치, 학생만족, 명성 및 학생충성도에 미치는 영향," *교육행정학연구*, Vol.29, No.1, pp.153-174, 2011.
- [11] 백미영, 한상린, "유통업체의 서비스 품질이 고객 가치와 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향," *서비스경영학회지*, Vol.8, No.2, pp.79-103, 2007.
- [12] W. B. Dodds and K. B. Monroe, "The effect of brand and price information on subjective product evaluations," *Association for Consumer Research* Vol.12, No.1, pp.85-90, 1985.
- [13] 김용석, 이은영, 고경은, 민은희, "한국어판 사회복지 서비스 이용자 만족도 척도(Client Satisfaction Inventory)의 신뢰도와 타당도 평가," *한국사회복지학*, Vol.59, No.4, pp.83-109, 2007.
- [14] 박지영, 이연숙, 이동주, 장순순, "관찰 및 심층인터뷰를 통한 재가장애인의 주거실태 분석," *한국주거학회 학술발표대회 논문집*, pp.100-100, 2014.
- [15] 이주영, 김영애, "장기요양서비스 노인 부양가족의 가족부담감, 가족 지지, 우울, 만족도 평가," *지역사회간호학회지*, Vol.20, No.1, pp.41-48, 2009.
- [16] 문혜선, *노인복지관 이용자 만족도 영향요인에 관한 연구*, 경희대학교, 석사학위논문, 2007.
- [17] 임혜숙, 황희숙, "장기요양시설 서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향요인 분석," *노인복지연구*, Vol.54, No.1, pp.237-261, 2011.
- [18] 이중섭, "빈곤 장애인의 생활만족도에 영향을 미치는 요인," *한국거버넌스학회보*, Vol.16, No.1, pp.79-105, 2019.
- [19] 지은구, 조성숙, 김민주, *사회서비스와 성과측정*, 서울: 학지사, 2016.
- [20] A. Campbell, "The Sense of Well-being," *American Psychologist*, Vol.31, pp.117-124, 1981.
- [21] 김민숙, 김정선, "노인요양시설 요양보호사를 위한 낙상예방교육프로그램이 낙상관련 지식, 낙상관련 부담감 및 낙상예방 돌봄행위에 미치는 효과," *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.11, No.11, pp.778-790, 2013.
- [22] 강미란, 정경숙, "일 병원 간호사의 노인돌봄태도와 노인간호실천," *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.18, No.7, pp.127-137, 2018.

저 자 소 개

김 가 원(Ka-Won Kim)

정회원



- 2010년 8월 : 송실대학교 사회복지학과 석사
- 2021년 2월 : 송실대학교 사회복지학과 박사
- 2017년 3월 ~ 현재 : 한국사회복지협의회 정책연구실 연구원

〈관심분야〉 : 사회복지실천, 노인 돌봄

최 성 현(Sung-hun Choi)

정회원



- 2013년 2월 : 송실대학교 노인복지학과 석사
- 2019년 8월 : 송실대학교 사회복지학과 박사
- 2020년 9월 ~ 현재 : 서영대학교 사회복지과 조교수

〈관심분야〉 : 사회복지실천, 노인 돌봄