

## 사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석

김 윤 수  
(한국보건복지정보개발원)

류 호 영\*  
(보건복지부)

이 연구는 돌봄서비스 만족도 제고를 위하여 사회적 돌봄서비스의 이용현황과 만족도에 영향을 미치는 요인을 이용자의 특성, 사업관리 점검요소, 서비스 구성요소 등의 측면에서 분석하였다. 이를 위하여 2011년 2월부터 9월까지 노인돌봄사업, 가사간병지원사업, 장애인활동보조사업, 산모신생아도우미사업 등 4개 돌봄서비스 이용자를 대상으로 500명을 전국에서 무작위로 추출하여 설문조사를 실시하였다. 조사자료는 분산분석, t테스트, 다중회귀분석 등을 이용하여 분석하였다. 분석결과 이용자의 특성뿐만 아니라, 사업별로 돌봄 단위서비스의 이용비율이 다른 것으로 나타났다. 돌봄서비스 사업의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인은 사업관리 점검요소 중에서 서비스 수요조사 실시, 서비스시간 준수인 것으로 나타났다. 돌봄 단위서비스 중에서는 취사·세탁 등 가사지원서비스 만족도와 생활상담 등 정서지원서비스 만족도인 것으로 나타났다. 따라서 이 연구는 돌봄서비스 사업에서 정서지원서비스가 중요하다는 것을 이론적 측면에서 뿐만 아니라, 이를 실증적으로 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

주요용어: 돌봄, 단위서비스, 만족도, t테스트, 다중회귀분석

\* 교신저자: 류호영, 보건복지부(hyryu1@gmail.com)

■ 투고일: 2012.7.31    ■ 수정일: 2012.9.4    ■ 게재확정일: 2012.9.18

## I. 서론

최근 저출산·고령화로 인한 가족구조의 변화, 여성의 경제활동 참여 증가 등으로 아동 보육, 노인 요양 등 분야에서 일과 가정의 양립을 위한 사회서비스 투자가 지속적으로 확대되고 있다. 또한 근로빈곤층의 증가와 사회 양극화로 복지 사각지대의 해소와 인적자원 형성을 위한 사회서비스 투자도 확대될 것으로 전망된다. 이러한 변화된 정책 환경을 반영하여 2012년 1월 26일 공포된 사회보장기본법에서는 새로운 사회적 위험에 대응하기 위하여 사회보장 체계로서 기존의 소득보장 이외에 사회복지서비스를 포함하는 보다 포괄적인 사회서비스 보장을 명문화하였다. 삶의 질 향상을 위한 보편적 서비스로서 사회서비스는 향후 대상과 범주 등 외연이 더욱 확대될 것으로 전망된다. 따라서 사회서비스가 지속적이고 안정적으로 제공되도록 하기 위해서는 서비스의 품질을 높이고 이용자의 만족도를 제고할 필요가 있다.

다양한 사회서비스의 내용 중에서도 돌봄서비스는 가장 핵심적이며 기본적인 사회서비스로 볼 수 있다. 이러한 사회적 돌봄(social care) 또는 사회적 돌봄서비스(social service care)는 복합적인 사회경제적 변화와 함께 점차 확대되고 있는 사회적 위기에 개인이나 가족이 적절히 대응하기 어렵다는 점에서 그 중요성이 더욱 커지고 있다. 돌봄서비스 영역은 사회변화에 따라 지속적으로 변화할 가능성이 높은 부문이다(남찬섭, 2012: 12). 지역사회가 돌봄서비스의 중요성을 인식하고 있으며 사회구조적인 측면에서도 돌봄서비스의 사회적 기능과 역할이 중요한 요소로 작용하고 있다. 과거 가족 안에서 제공되던 돌봄서비스는 핵가족화와 맞벌이 부부의 증가 등으로 가족 스스로 해결하지 못하므로 국가 또는 지역사회가 고민해야 할 부문으로 인식되고 있다(김승권 외, 2006: 66). 그 결과 비공식적인 경제활동 영역으로 있던 개인이나 가족의 돌봄 역할이 점차 국가와 지방자치단체의 역할로 대체되고 돌봄의 사회화가 진행되고 있다.

2000년대 중반 이후 한국의 사회서비스 공급체계는 정부가 사회서비스 이용자에게 서비스를 제공하고, 소비자가 서비스 제공기관을 선택하고 서비스를 구매하는 3세대 방식인 바우처 방식으로 운영되어 왔으며, 기존의 보육서비스에 더해 노인장기요양, 장애인활동보조, 지역사회서비스 등이 중심이 되어왔다(김영중, 2012: 95). 그리고 공급자 중심의 정부실패 못지않게 시장실패로 인한 비효율성 문제를 해결하기 위하여 시장과 수요자 중심의 가치를 실현할 수 있는 전자바우처를 도입하였다(이재원, 2012: 44).

보건복지부는 전자바우처 방식으로 추진하고 있는 사회서비스 사업에 대해서 매년 사업별로 전반적인 이용자 만족도조사를 실시하고 있으며, 서비스 제공기관에 대해서도 매 3년마다 기관평가를 하고 있다. 돌봄서비스 사업의 만족도에 영향을 주는 요인들은 서비스의 내용과 질, 욕구충족도, 서비스 제공자와의 관계 등 다양하며, 만족도 평가모형과 구성요소들도 다양하다. 최근 사회복지분야에서 이루어지고 있는 서비스 만족도에 대한 연구들은 경영분야에서 개발된 ‘서비스의 질 평가모형’(SERVQUAL, SERVPERF)을 활용하고 있지만 현장에서 활용할 수 있는 만족도 지표는 없는 실정이다(신창환, 2011: 152-153, 김용석 외, 2007).

따라서 이 논문에서는 서비스 제공자들이 이용자 만족도 제고를 위하여 실제로 현장에서 활용할 수 있도록 돌봄서비스 사업의 만족도에 영향을 미치는 요인을 이용자의 특성, 사업관리 점검요소, 서비스 구성요소 등의 측면에서 분석하였다. 돌봄서비스 사업은 아직까지 사회경제적 변화에 따라 서비스의 내용이 확대 발전되고 있으므로 법과 규범 등 제도적 형태로 이를 확정하기보다는 서비스 제공자의 자율과 창의, 바우처를 통한 이용자의 선택권 보장 등을 통하여 서비스 혁신을 도모하고 이용자 만족도를 제고할 필요가 있다.

## II. 이론적 검토

### 1. 돌봄서비스의 의미

돌봄에서 ‘돌보다’의 뜻은 ‘관심을 가지고 보살피다’라는 의미로 돌봄을 지속적으로 다른 사람을 발달시키는 과정으로 볼 수 있다. Wolf(1986: 84)와 Leininger(1981a)는 돌봄은 현재 특정 개인의 상태나 생활방법을 개선할 필요가 있는 개인을 대상으로 지지하거나 촉진하는 행위(assistive, supportive, facilitative acts)라고 정의하였다. 그리고 Daly(2002)는 자신을 스스로 돌볼 수 없는 병자, 노인, 어린이를 대상으로 돌보는 행위라고 정의하였다.

김승권(2006)과 고성희(1990)는 돌봄을 정, 만짐, 부양, 가르침, 기원, 안위, 복돋움, 나눔, 이심전심, 자기수양, 보호, 준비, 도움, 연민 등 14개의 다양한 서비스 형태로 구

분하였다. 이봉주 외(2008: 66)는 서비스 유형으로 이용자에 대한 조언, 지지, 격려, 경제적 자문, 가족법관련 상담, 이동보육, 노인과 장애인의 치료, 경제적 지원 등이 있다고 하였다. 그리고 돌봄서비스를 제공하는 사람들이 유지해야 할 기본원칙으로 조명옥(1992)은 집단성, 위계성, 호혜성이 중요하며, 고성희(1995)는 집단성, 호혜성, 조화성이 중요하다고 보았다.

돌봄서비스(care service)는 신체수발을 제공하는 호스피스에서 기원을 찾을 수 있다(조유향, 1991: 26-37). 신체수발과 치료적 활동을 중시하는 간호부문의 돌봄에서도 정서적 측면이 강조되고 있다. Munday(1996)는 간호영역의 돌봄서비스에서는 치료적 중재, 인간적 기질, 감동, 대인관계 등이 중요하다고 하였다. Gaut(1986)는 환자에 대한 돌봄 과정에서 관심, 온정, 성의, 함께 함, 부드러움, 도움, 수발, 편안함, 가르침, 위로 등의 정서적 측면을 강조하였다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 돌봄은 서비스 제공자와 이용자 간에 상호 대인적 관계 안에서 서비스 이용자에게 지속적으로 생활을 개선시키는 행위라고 할 수 있다. 따라서 돌봄서비스는 이용자의 신체 수발뿐만 아니라, 서비스 제공자와 이용자 간의 사회적 관계와 상호협조를 위한 조화가 중요하다고 하겠다. 또한 돌봄서비스는 서비스 이용자에 대하여 관심을 가지고 정서적 측면을 고려하는 것이 중요하다고 하겠다.

## 2. 돌봄서비스의 변화 추이

### 가. 돌봄서비스의 전문화

최근 돌봄서비스 수요가 지속적으로 확대되고 공공부문에서 돌봄서비스를 제공하고자 하는 사회정책적 논의가 이루어지면서 돌봄서비스의 이용대상이 노약자에서 일반 성인에 이르기까지 다양해지고 서비스 내용도 점차 세분화·전문화되고 있다. 돌봄서비스는 공식적·비공식적 서비스와 유급·무급서비스로 구분할 수 있다. 돌봄서비스는 가족이 제공하는 비공식적 서비스 이외에도 시장에서 제공하는 공식적 서비스가 있다(Leira, 1998). 돌봄서비스가 전문화되는 과정에서 유급과 무급서비스로 나뉘어지고 전문서비스는 유급화되는 경향이 나타났다(장혜경 외, 2007). 정부가 유급으로 공식적으로 제공하는 돌봄서비스 사업으로 2008년부터 시행된 노인장기요양보험제도를 들 수 있다.

공식적 노동의 관점에서 돌봄서비스는 정서적·심리적 서비스 일, 비공식 돌봄 노동을 대체하는 일, 여성과 남성의 협동적인 일, 가치추구의 일이라고 할 수 있다(홍세영, 2011). 과거에는 돌봄서비스가 여성적인 일이며 수발만 부담하는 등 협소한 의미였으나, 현재 돌봄서비스는 성적 차별이 없이 누구나 가치를 추구할 수 있는 확대된 의미로 변화하고 있다. 전문 인력이 제공하는 돌봄서비스는 심리사회적 치료자의 역할, 서비스 조정자의 역할, 자원 동원가의 역할이 중요하며, 일반인이 제공하는 돌봄서비스는 이용자의 사회생활을 보조하기 위한 가사서비스, 부축·동행 등 단순 생활지원서비스가 주요 구성요소이다.

## 나. 정서적·심리적 서비스의 강화

Leininger(1981a, 1981b)는 돌봄서비스(care service)를 제공할 때 정서적 측면과 기술적 측면이 고려되어야 한다고 하였다. 왜냐하면 돌봄서비스는 사람을 상대로 하는 대인서비스로서의 특성을 반영하기 위해서 이용자의 생활지원이라는 행동양식의 기술적인 요소가 필요하며, 이용자와 제공자간의 접촉에서 발생하는 감정적 상황과 이용자 개인의 주관적 욕구를 충족시켜야 하는 정서적 측면이 관련되기 때문이다. Kyle(1985)은 돌봄서비스에는 문화적으로 도출된 도덕적·인지적·감정적 요인이 포함되며, 이병숙(1996)은 돌봄서비스가 정과 성의를 바탕으로 한 대인관계의 네트워크 속에서 운영되는 것으로 관심과 정성, 대인관계를 기본요소로 보았다.

돌봄서비스는 물리적·신체적 지원 행동뿐만 아니라, 감정적·정서적 지원 행동으로 구성되어 있기 때문에 서비스 제공과정에서의 행위가 중요하다. 일반적으로 돌봄서비스가 생활지원을 위한 일상적인 신변처리지원 서비스들로 구성되어 있지만, 특히 아동을 대상으로 하는 서비스의 경우 물리적·신체적 서비스뿐만 아니라, 감정적 접촉이 중요하다(장혜경 외, 2007). 돌봄서비스가 신체적·기계적 용역과는 달리 이용자와 제공자 간 서비스를 주고받는 가운데 감성적·정서적 관계가 포함되므로 특수한 맥락 속에서 대인관계를 고려하여야 한다(Held, 2006). 또한 지속적인 인간관계를 통하여 서비스가 제공되므로 제공주체와 객체에 대한 믿음과 신뢰가 중요한 서비스 덕목 중의 하나이다(윤자영, 2010). 돌봄서비스를 제공하는 가운데 사람과 사람의 미시적인 관계와 친밀성이나 관심을 표현하는 정서적 관계가 포함된다(Cancian, 2000).

돌봄서비스를 통하여 영유아, 만성질환자, 장애인, 노인 등 일상생활에서 독립적인 생활이 어려운 사람에게 정서적 유대관계도 깊어지고 사회 복지와 안녕에 책임을 갖게 된다(박세경, 2010). 돌봄서비스의 정책적 효과성을 높이기 위해서는 가족 돌봄의 특성인 친밀성과 정서적 유대와 인격적 존중을 포함하여 전문적 서비스의 숙련성과 결합되어야 한다(최희경, 2010). 돌봄서비스의 수준은 이용자의 정서적, 인지적, 육체적 상태와 서비스 제공자의 태도, 물리적 환경, 기술 간에 일어나는 상호작용에 의해 결정된다(Masterson, 1991). 거시적 관점에서 돌봄서비스는 생애주기별 양육기, 청소년기, 성인기, 노령기에 나타나는 이용자의 욕구와 니즈를 고려한 정서적·심리적 서비스가 중요하다(Kittay, 1999).

### 3. 돌봄서비스 사업의 종류 및 서비스 구성요소

보건복지부가 전자바우처방식으로 지원하는 대표적인 사회적 돌봄서비스 사업으로 노인돌봄서비스사업, 장애인활동보조사업, 산모신생아도우미사업, 가사간병지원사업 등이 있다. 2011년도 보건복지부의 각 돌봄서비스 사업지침에서 제시한 서비스의 내용을 공통적인 구성요소들을 중심으로 단위서비스별로 구분하여 살펴보면 아래 <표 1>과 같다.

표 1. 주요 전자바우처 돌봄서비스 사업의 구성요소

| 사업별<br>단위서비스 | 장애인활동보조                                     | 산모신생아도우미                             | 노인돌봄                                  | 가사간병    |
|--------------|---|--------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| 신변처리지원       | 취침, 목욕, 대소변, 옷갈아입히기, 세면 등                   | 좌욕기 및 유축기 활용 등                       | 세면, 옷 갈아입히기, 화장실 이용, 목욕               | 일상생활 지원 |
| 가사지원         | 식사보조, 쇼핑, 청소, 양육보조, 야외문화활동 지원, 낭독보조, 대필보조 등 | 방청소, 저녁식사 상차림, 신생아돌보기, 큰아기돌보기, 세탁물관리 | 식사, 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁, 외출동행 등 생활지원 | 가사지원    |
| 간병지원         | 건강관리  | 산모 영양관리, 유방관리, 산후체조, 좌욕, 건강관리 및 예방접종 | 체위변경, 구강관리, 신체기능 유지                   | 신체수발 지원 |
| 정서지원         |   | 정신적 안정, 정서적 지지                       |                                       |         |

주: 2011년도 보건복지부 각 돌봄서비스 사업지침에서 재조정.

노인돌봄서비스사업은 가족이나 친구, 이웃 등으로부터 적절한 보호를 받지 못하여 소외된 생활을 하는 노인들을 대상으로 정기적으로 안전을 확인하고, 가사·신변처리·간병 등의 돌봄서비스를 제공하는 사업이다. 장애인활동보조사업은 장애인의 일상생활을 지원하고 그들의 사회참여를 지원하는 돌봄서비스 사업이다. 산모신생아도우미사업은 산모가 산후조리를 잘 하는 것이 여성의 생애주기 건강에 미치는 영향이 매우 크므로 산모와 신생아의 건강을 위해 출산 후 제공되는 돌봄서비스 사업이다. 가사간병지원사업은 기초생활수급자, 차상위계층 등 저소득 취약계층을 대상으로 일상생활을 원활하게 유지할 수 있도록 도와주는 돌봄서비스 사업이다.

전자바우처 방식으로 운영되는 주요 돌봄서비스 사업들은 아직까지 업무의 표준화와 제도화수준이 미흡한 것이 사실이지만, 공통적인 구성요소들을 단위서비스별로 그룹화하면 신변처리지원서비스, 가사지원서비스, 간병지원서비스, 정서지원서비스로 이를 구분할 수 있다. 각 돌봄서비스 사업지침에서 정서지원서비스 제공을 명시한 경우는 산모신생아도우미사업이지만, 앞서 검토한 돌봄서비스의 변화 추이에서 살펴 본 바와 같이 정서적·심리적 서비스의 강화는 각 돌봄서비스의 공통적인 추세라고 할 수 있다.

신변처리지원서비스로서 세면, 목욕, 대소변, 옷갈아입히기 등의 서비스를 각 돌봄서비스 사업에서 제공하고 있다. 가사지원서비스로는 식사준비와 설거지, 청소, 세탁, 쇼핑, 아이돌보기, 낭독·대필 등의 서비스를 주로 제공하고 있다. 간병지원서비스는 영양관리, 약복용·주사·물리치료 등의 건강관리, 좌욕, 체위변경, 예방접종 등의 서비스를 포함하고 있다. 정서지원서비스는 정신적 안정과 정서적 지지를 위한 생활상담, 정서지원, 기타 심리사회적 서비스를 포함하고 있다.

#### 4. 사회적 돌봄서비스에 대한 만족도 평가

돌봄서비스의 정책적 목적은 장애, 질병, 고령 등으로 활동이 부자유스러워 사회적 활동의 제약을 받고 있는 사회적 취약계층을 대상으로 서비스를 제공함으로써 자립하여 일상생활을 할 수 있도록 지원하는 것이다. 이를 위하여 사회적 취약계층의 생활실태와 욕구를 파악하고 이를 돌봄서비스와 연계하여 이용자의 욕구를 충족시키는 것이 필요하다. 따라서 돌봄서비스 만족도 조사의 중요성이 강조되고 있다. 돌봄서비스의 질을 향상시키기 위해서는 서비스 이용자의 주관적인 고객만족도 평가가 중요하다(김인, 2009: 312).

고객만족도는 서비스의 특성, 내용 및 가격 등 다양한 요인에 의해 영향을 받는다(Parasuraman, Zeithmal, and Berry, 1994). 그동안 돌봄서비스 이용자의 만족도에 관한 선행연구에서 사용된 지표들을 살펴보면 <표 2>와 같다. 이익섭 외(2007)는 서비스 통제, 서비스 제공자의 자질 및 역량, 서비스 질을, 권진희 외(2010)는 서비스 계약, 서비스 내용, 서비스 과정, 불만 및 요구사항 반영 등의 지표를 이용하여 분석하였다. 김승대와 빈승호(2010)는 서비스 제공일, 요양보호사의 노인에 대한 태도, 요양보호사의 업무태도가 방문요양서비스의 만족도에 미치는 영향을 분석한 바 있다. 박선영과 김윤주(2007)는 건강 및 휴먼서비스 분야에서 사용할 수 있도록 개발된 CQS-8(Customer Satisfaction Questionnaire)를 이용하여 서비스 질, 서비스 양, 욕구충족정도, 추천의사, 어려움의 호전정도, 재방문 의사 등을 서비스 만족도 지표로 사용하였다.

표 2. 선행연구에서 사용한 돌봄서비스 만족도 지표

| 연구자            | 만족도 지표  | 측정도구     |
|----------------|---|----------|
| 이익섭 외 (2007)   | 서비스 통제, 서비스 제공자의 자질 및 역량, 서비스 질   | 자체개발     |
| 박선영·김윤주 (2007) | 기대치 대비 서비스 부합정도, 어려움의 호전정도, 서비스 질, 원하던 서비스를 받은 정도, 욕구충족 정도, 추천의사, 서비스 양, 일처리 도움 정도, 재방문 의사, 전반적 만족도 | CQS-8    |
| 김용석 외 (2007)   | 서비스 도움, 서비스 기술, 제공자와의 관계, 욕구 만족   | SERVPERF |
| 김인·신학진 (2009)  | 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 전반적 만족도  | SERVQUAL |
| 김은정·정소연 (2009) | 신뢰성, 응답성, 보증성, 공감성, 사회성, 전반적 만족도  | SERVQUAL |
| 권진희 외 (2010)   | 서비스 계약, 서비스 내용, 서비스 과정, 불만 및 요구사항 반영  | 자체개발     |
| 김승대·빈승호 (2010) | 서비스 제공일, 요양보호사의 노인에 대한 태도, 요양보호사의 업무태도  | 자체개발     |

자료: 신창환(2011)에서 재조정.

최근 사회복지분야에서도 경영분야에서 개발된 서비스 질 평가 모형인 SERVQUAL 모형과 SERVPERF모형을 활용한 서비스 만족도에 관한 연구들이 이루어지고 있다. SERVQUAL모형은 서비스에 대한 고객의 기대와 지각의 일치정도와 방향을 측정하는

분석방법으로 김인과 신학진(2009), 김은정과 정소연(2009)이 이 모형을 이용하여 서비스 만족도를 서비스 품질의 신뢰성, 응답성, 공감성 등의 지표를 가지고 분석하였다. SERVPERF모형은 평가된 성과(evaluated performance)만으로 서비스의 품질을 평가하는 방법으로 김용석 외(2007) 등이 이 모형을 이용하여 서비스 만족도를 서비스 도움, 서비스 기술 등의 지표를 이용하여 분석한 바 있다. 그러나 이러한 평가모형들은 이용자의 만족도를 구성하는 하위차원을 과정과 품질에만 한정시키는 단점이 있다.

### Ⅲ. 연구방법

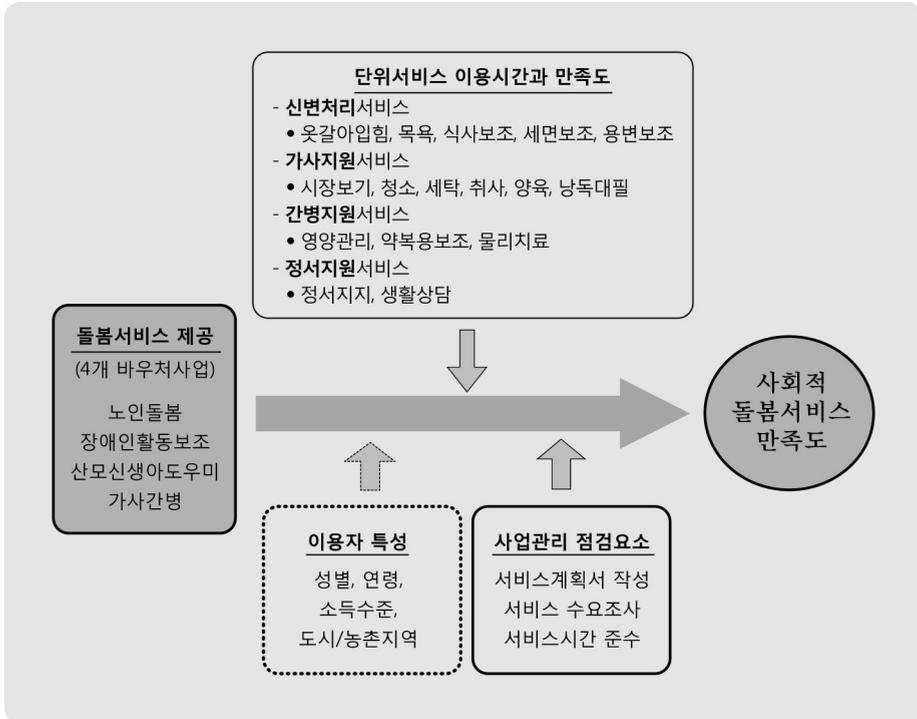
#### 1. 분석의 틀

보건복지부의 사회서비스 전자바우처사업 중에서 노인돌봄, 가사간병지원, 장애인활동보조, 산모신생아도우미 사업 등 4개 돌봄서비스 사업을 직접 이용한 사람들을 대상으로 서비스 이용자의 특성, 사업관리 점검요소 이행여부, 서비스 구성요소별 이용현황 및 만족도 등이 돌봄서비스 사업의 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

이를 위하여 이용자 특성을 성별, 연령별, 소득수준별, 지역별(도시/농촌)로 구분하였다. 또한 돌봄서비스 사업별로 각각 이를 구성하는 단위서비스로서 신변처리서비스, 가사지원서비스, 간병지원서비스, 정서지원서비스로 구분하여 이용시간과 서비스 만족도를 조사하였다. 그리고 신변처리서비스는 옷갈아 입히기·목욕보조·식사보조·세면보조·용변보조로, 가사지원서비스는 시장보기·청소하기·세탁하기·취사하기·양육보조·냉동대필서비스로, 간병지원서비스는 영양관리·약복용보조·물리치료로, 정서지원서비스는 정서지지·생활상담으로 세분하여 각각 서비스 만족도를 조사하였다.

보건복지부는 매3년마다 돌봄서비스 사업별로 사업운영의 투명성 확보, 이용자중심의 서비스 제공, 서비스의 효율성 및 만족도 제고 등을 위해 서비스 제공기관을 대상으로 운영사항 전반에 대하여 점검 평가를 실시하고 있다. 따라서 사업관리 점검요소들 중에서 서비스계획서의 작성여부, 서비스 수요조사 실시여부, 서비스 시간의 준수 여부와 서비스 만족도 간의 관계를 분석하였다. 본 연구의 분석 틀은 다음 [그림 1]과 같다.

그림 1. 분석의 틀



## 2. 조사 대상 및 분석자료

이 연구를 위하여 보건복지부의 노인돌봄, 가사간병지원, 장애인활동보조, 산모신생아도우미 사업 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 내용은 통계적 분석을 위하여 이용자의 특성, 서비스 이용현황, 사업관리 점검요소 이행여부, 그리고 서비스 만족도 등으로 하였다. 조사대상기간은 2011년 2월부터 9월까지로 하였으며, 조사대상자는 돌봄서비스 사업을 실제로 이용하였던 전국의 이용자 중에서 500명을 무작위로 추출하였다. 당초 돌봄서비스별로 각각 125명의 이용자를 추출하여 분석하고자 하였으나, 설문조사과정에서 응답기피 등의 사유로 사업별 조사대상자 수가 조정되었다.

### 3. 분석 방법

설문조사 결과는 SPSS 18.0을 이용하여 이용자의 특성과 돌봄서비스 사업별로 단위 서비스 이용현황 등에 대한 빈도 및 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그리고 이용자의 특성과 사업관리 점검요소의 이행여부가 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이용자의 서비스 만족도는 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였다. 따라서 서비스 만족도는 ‘매우좋음 - 좋음 - 보통 - 나쁨 - 매우나쁨’의 5개 항목으로 구분하고, 매우좋음은 5점, 좋음은 4점, 보통은 3점, 나쁨은 2점, 매우나쁨은 1점을 부여하였다. 또한 이용자의 특성, 사업관리 점검요소의 이행여부와 돌봄서비스 만족도 간의 관련성을 검증하기 위해 Pearson 상관분석과 독립 t테스트를 실시하였다. 특히 각 집단 간의 차이를 사후검증하기 위해 Scheffe 검정을 실시하였다.

아울러 돌봄서비스 이용자의 전반적인 만족도를 종속변수로 하고, 이용자의 특성으로 성, 연령, 거주지역(도시/농촌), 가구당 월평균 소득수준을, 서비스 이용현황으로 서비스 이용시간을, 사업관리 점검요소로서 사업계획서 작성, 서비스 수요조사, 서비스시간 준수여부를, 그리고 돌봄서비스 구성요소별 만족도 등을 독립변수로 하여 다중회귀 분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

## IV. 돌봄서비스 사업 이용현황 및 만족도

### 1. 돌봄서비스 이용현황

#### 가. 이용자 특성별 돌봄 단위서비스 이용현황 분석결과

돌봄서비스 사업을 단위서비스별로 이용현황을 분석한 결과 <표 3>과 같이 가사지원서비스(43.0%)를 가장 많이 이용하였고, 다음으로 신변처리서비스(27.8%)와 정서지원서비스(22.4%)를 이용한 것으로 나타났다. 성별로 돌봄 단위서비스 이용현황을 살펴보면 가사지원서비스는 여성이 남성보다 다소 많이 이용하고 있는 반면, 정서지원서비스는 남성이 여성보다 많이 이용하고 있었다. 또한 연령이 높을수록 가사지원서비스의

이용비율이 높았으며, 정서지원서비스는 아동과 노인이 주로 이용하고 있는 것으로 조사되었다. 소득별 돌봄 단위서비스 이용현황 분석에서는 소득이 낮을수록 가사지원서비스의 이용비율이 높았으나, 정서지원서비스와 신변처리서비스의 경우 소득이 높을수록 이용비율이 높은 것으로 나타났다. 지역별로 살펴보면 가사지원서비스는 도시지역에서 농촌지역보다 많이 이용한 반면, 정서지원서비스, 신변처리서비스, 간병지원서비스는 농촌에서 도시보다 많이 이용한 것으로 나타났다.

표 3. 이용자 특성별 돌봄 단위서비스 이용현황

(단위: %, 명)

| 구분     |           | 신변처리 | 가사지원 | 간병지원 | 정서지원 | 전체  | 사례수 |
|--------|-----------|------|------|------|------|-----|-----|
| 합계     |           | 27.8 | 43.0 | 6.8  | 22.4 | 100 | 500 |
| 성별     | 남성        | 25.9 | 41.1 | 6.3  | 26.7 | 100 | 184 |
|        | 여성        | 28.8 | 44.1 | 7.2  | 19.9 | 100 | 316 |
| 연령별    | 10~20대    | 35.6 | 22.0 | 9.3  | 33.1 | 100 | 170 |
|        | 30~40대    | 35.9 | 44.9 | 8.4  | 10.8 | 100 | 102 |
|        | 50~60대    | 10.0 | 67.6 | 3.6  | 18.8 | 100 | 100 |
|        | 70대       | 24.6 | 50.2 | 4.8  | 20.4 | 100 | 128 |
| 소득 수준별 | 50만원 미만   | 20.0 | 56.8 | 3.5  | 19.7 | 100 | 203 |
|        | 50~200만원  | 33.0 | 36.4 | 8.5  | 22.1 | 100 | 117 |
|        | 200~300만원 | 36.3 | 24.4 | 13.4 | 25.9 | 100 | 61  |
|        | 300만원 이상  | 39.6 | 20.1 | 9.7  | 30.6 | 100 | 48  |
|        | 모름/무응답    | 26.1 | 45.8 | 5.8  | 22.3 | 100 | 71  |
| 지역     | 도시        | 21.9 | 55.2 | 5.5  | 17.4 | 100 | 388 |
|        | 농촌        | 29.5 | 39.4 | 7.2  | 23.9 | 100 | 122 |

### 나. 사업별 돌봄 단위서비스 이용현황 분석결과

돌봄서비스 사업별 단위서비스 이용현황에 관한 Levene의 등분산 검증( $p < 0.01$ ) 결과 <표 4>와 같이 각 돌봄서비스 사업별로 신변처리지원서비스, 가사지원서비스, 간병지원서비스, 정서지원서비스의 이용비율이 다른 것으로 분석되었다. 노인돌봄서비스사업과 가사간병지원사업에서는 절반이상이 가사지원서비스를 이용하지만, 장애인활동보조사업에서는 신변처리서비스를 가장 많이 이용한 것으로 나타났다.

표 4. 사업별 돌봄 단위서비스 이용비율 분산분석 결과[평균(표준편차)]

| 구분   | 노인돌봄       | 장애인<br>활동보조 | 산모신생아<br>도우미 | 가사간병       | 전체         | 분산<br>동질성검정<br>유의수준 | 분산분석<br>유의확률 |
|------|------------|-------------|--------------|------------|------------|---------------------|--------------|
| 신변처리 | 24.6(24.3) | 42.2(36.3)  | 35.83(23.0)  | 9.8(16.7)  | 27.8(29.1) | 0.000               | 0.000        |
| 가사지원 | 50.2(25.3) | 11.7(22.6)  | 44.66(23.7)  | 66.7(31.9) | 42.9(33.4) | 0.000               | 0.000        |
| 간병지원 | 4.8(9.6)   | 9.9(21.7)   | 8.59(12.30)  | 4.3(13.5)  | 6.8(15.3)  | 0.000               | 0.005        |
| 정서지원 | 20.4(20.9) | 36.2(36.2)  | 10.92(12.6)  | 19.3(21.4) | 22.4(26.5) | 0.000               | 0.000        |

돌봄 단위서비스별 이용현황을 살펴보면 신변처리지원서비스 이용수준은 장애인활동보조사업이 가장 높고, 다음으로 산모신생아도우미사업, 노인돌봄서비스사업, 가사간병지원사업의 순으로 나타났다. <표 5>에서 보는 바와 같이 동일집단군 분석을 위한 Scheffe( $p=0.05$ ) 분석결과 신변처리지원서비스 이용수준이 가장 낮은 그룹은 가사간병지원사업이며, 중간 그룹은 노인돌봄서비스사업이고, 가장 높은 그룹은 산모신생아도우미사업과 장애인활동보조사업으로 확인되었다. 따라서 신체적으로 불편한 산모와 장애인이 식사보조, 용변보조, 목욕보조 등 신변처리지원서비스를 가장 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

가사지원서비스 이용수준은 가사간병지원사업이 가장 높고, 다음으로 노인돌봄서비스사업, 산모신생아도우미사업, 장애인활동보조사업의 순으로 나타났다. 가사지원서비스 이용수준이 가장 높은 그룹이 가사간병지원사업이며, 중간그룹은 산모신생아도우미사업과 노인돌봄서비스사업이고, 가장 낮은 그룹은 장애인활동보조사업으로 확인되었다. 따라서 기초생활수급자와 차상위계층 중에서 소년소녀가장, 한부모가정, 중증질환자를 대상으로 하는 가사간병지원사업에서 청소, 세탁, 취사 등 가사지원서비스를 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

간병지원서비스 이용수준은 장애인활동보조사업이 가장 높고, 다음으로 산모신생아도우미사업, 노인돌봄서비스사업, 가사간병지원사업의 순으로 나타났다. 간병지원서비스는 이용수준이 높은 그룹인 장애인활동보조사업과 이용수준이 낮은 가사간병지원사업으로 특성이 구분되었다. 따라서 간병지원서비스는 몸이 불편한 장애인과 산모 등이 상대적으로 많이 이용하고 있고, 노인과 저소득층은 상대적으로 적게 이용하고 있음을 알 수 있다.

정서지원서비스 이용수준은 장애인활동보조사업이 가장 높고, 다음으로 노인돌봄서비

스사업, 가사간병지원사업, 산모신생아도우미사업의 순으로 나타났다. 정서지원서비스 이용수준이 가장 높은 그룹은 장애인활동보조사업이고, 중간그룹은 노인돌봄서비스사업과 가사간병지원사업이며, 가장 낮은 그룹은 산모신생아도우미사업으로 분석되었다. 따라서 정서지원서비스는 신체적·정신적으로 일상생활의 상당한 제약을 받고 있는 장애인이 상대적으로 많이 이용하고 있는 반면, 분만 후 산후조리 기간 동안 한시적으로 서비스가 제공되는 산모는 상대적으로 적게 이용하고 있음을 알 수 있다.

표 5. 사업별 돌봄 단위서비스 이용에 대한 Scheffe 분석 결과

| 구분   |          | N   | 유의수준 = 0.05에 대한 집단 |       |       |
|------|----------|-----|--------------------|-------|-------|
|      |          |     | 1                  | 2     | 3     |
| 신변처리 | 가사간병     | 133 | 9.77               |       |       |
|      | 노인돌봄     | 128 |                    | 24.65 |       |
|      | 산모신생아도우미 | 103 |                    |       | 35.83 |
|      | 장애인활동보조  | 136 |                    |       | 42.17 |
|      | 유의확률     |     | 1.000              | 1.000 | .310  |
| 가사지원 | 장애인활동보조  | 136 | 11.73              |       |       |
|      | 산모신생아도우미 | 103 |                    | 44.66 |       |
|      | 노인돌봄     | 128 |                    | 50.20 |       |
|      | 가사간병     | 133 |                    |       | 66.69 |
|      | 유의확률     |     | 1.000              | .434  | 1.000 |
| 간병지원 | 가사간병     | 133 | 4.29               |       |       |
|      | 노인돌봄     | 128 | 4.80               | 4.80  |       |
|      | 산모신생아도우미 | 103 | 8.59               | 8.59  |       |
|      | 장애인활동보조  | 136 |                    | 9.93  |       |
|      | 유의확률     |     | .174               | .071  |       |
| 정서지원 | 산모신생아도우미 | 103 | 10.92              |       |       |
|      | 가사간병     | 133 | 19.25              | 19.25 |       |
|      | 노인돌봄     | 128 |                    | 20.35 |       |
|      | 장애인활동보조  | 136 |                    |       | 36.18 |
|      | 유의확률     |     | .077               | .989  | 1.000 |
| 만족도  | 산모신생아도우미 | 103 | 4.21               |       |       |
|      | 가사간병     | 133 | 4.23               |       |       |
|      | 노인돌봄     | 128 | 4.27               |       |       |
|      | 장애인활동보조  | 136 | 4.49               |       |       |
|      | 유의확률     |     | 0.89               |       |       |

## 2. 돌봄서비스 만족도

### 가. 이용자 특성별 만족도 분석 결과

돌봄서비스 사업 이용자의 연령, 지역, 소득수준, 이용시간 등과 서비스 만족도 간의 상관관계를 분석한 결과, <표 6>과 같이 연령이 높을수록 서비스 만족도가 높아지는 경향이 있는 것으로 분석되었다. 서비스 이용자의 연령과 서비스 만족도 간의 Pearson 상관계수는 0.119로  $p < 0.05$ 에서 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 돌봄서비스 사업 이용자의 가구당 월평균 소득수준과 서비스 만족도간에는 유의미한 상관관계가 확인되지 않았다. 즉 소득수준이 높을수록 기대하는 서비스 수준이 높아 만족도가 낮다는 것을 보여주지 못하였다. 또한 서비스 이용시간과 서비스 만족도 간에도 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못하였다. 따라서 돌봄서비스를 많이 이용할수록 서비스 만족도가 높아지거나 낮아진다는 가설을 설계할 수 있지만, 분석결과 서비스 이용시간과 서비스 만족도간의 관련성이 확인되지 않았다.

표 6. 이용자의 연령, 소득수준, 서비스 이용시간과 만족도 간의 상관분석 결과

| 구분      |      | 연령     | 월평균<br>소득수준 | 돌봄서비스<br>이용시간 |
|---------|------|--------|-------------|---------------|
| 서비스 만족도 | 상관계수 | .119** | -.020       | .029          |
|         | 유의수준 | .008   | .654        | .524          |
|         | 표본수  | 500    | 500         | 500           |

주: \* $P < 0.1$ , \*\* $P < 0.05$ , \*\*\* $P < 0.01$

돌봄서비스 사업 이용자의 성별, 지역별 특성이 서비스 만족도에 영향을 미치는지에 대한 독립 t-테스트 결과 <표 7>과 같이 성별, 지역별로 서비스 만족도의 차이가 없는 것으로 분석되었다( $p < 0.05$ ). 기술통계량 분석에서는 여자가 남자보다, 농촌이 도시보다 서비스 이용자의 만족도가 다소 높았으나, 통계적으로 유의미한 차이가 아닌 것으로 분석되었다.

표 7. 이용자의 성별, 지역별 특성과 만족도 간의 t테스트 결과

| 구분  |    | 표본수 | 평균   | 표준편차  | t값     | 유의수준  |
|-----|----|-----|------|-------|--------|-------|
| 성별  | 남성 | 184 | 4.26 | 0.934 | -0.855 | 0.393 |
|     | 여성 | 316 | 4.33 | 0.816 |        |       |
| 지역별 | 도시 | 388 | 4.29 | 0.881 | -0.492 | 0.623 |
|     | 농촌 | 112 | 4.34 | 0.789 |        |       |

### 나. 돌봄 단위서비스별 만족도 분석결과

돌봄서비스 사업별 만족도 조사결과는 <표 8>과 같이 노인돌봄서비스사업의 전반적 만족도가 4.49로 타 사업에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 다음으로 가사간병지원사업 4.27, 산모신생아도우미사업 4.23, 장애인활동보조사업 4.21의 순으로 나타났다. 단위서비스별 만족도를 살펴보면 신변처리지원서비스가 4.51로 가장 높고, 다음으로 정서지원서비스와 가사지원서비스가 각각 4.48로 높고, 간병지원서비스는 4.35점으로 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 그리고 서비스 이용자들이 일반적으로 느끼는 돌봄서비스 사업에 대한 전반적인 만족도가 단위서비스별로 세분하여 조사한 만족도보다 낮은 것으로 밝혀졌다.

표 8. 사업별 돌봄 단위서비스 만족도 분산분석 결과[평균(표준편차)]

| 구분    | 노인돌봄      | 장애인 활동보조  | 산모신생아 도우미 | 가사간병      | 전체        | 분산 동질성검정 유의수준 | 분산분석 유의확률 |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------|
| 신변처리  | 4.63(0.6) | 4.59(0.7) | 4.34(0.9) | 4.46(0.9) | 4.51(0.8) | 0.003         | 0.080     |
| 가사지원  | 4.64(0.6) | 4.45(0.8) | 4.32(0.9) | 4.45(0.8) | 4.48(0.8) | 0.001         | 0.020     |
| 간병지원  | 4.45(0.8) | 4.26(0.9) | 4.27(0.9) | 4.52(0.9) | 4.35(0.9) | 0.676         | 0.554     |
| 정서지원  | 4.64(0.5) | 4.39(0.7) | 4.28(0.9) | 4.54(0.9) | 4.48(0.8) | 0.000         | 0.021     |
| 전반적만족 | 4.49(0.7) | 4.21(0.9) | 4.23(0.9) | 4.27(0.9) | 4.30(0.9) | 0.086         | 0.036     |

## 다. 사업관리 점검요소 이행여부와 만족도 분석 결과

사업관리 점검요소 이행여부가 이용자의 서비스 만족도에 영향을 미치는지에 관한 독립 t-테스트 결과 <표 9>와 같이 영향관계가 있는 변수는 서비스 수요조사와 서비스 시간 준수 여부로 밝혀졌다( $p < 0.05$ ). 서비스 수요조사를 실시한 경우와 실시하지 않은 경우 이용자의 서비스 만족도는 각각 4.53과 4.03으로 서비스 수요조사를 실시한 경우 이용자의 서비스 만족도가 높게 나타났다. t-테스트 결과도 두 집단 간의 서비스 만족도에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 서비스 수요조사를 실시한 경우 돌봄서비스에 대한 이용자의 만족도가 높아지므로 서비스 제공이전에 이용자를 대상으로 적극적으로 수요조사를 실시할 필요가 있다.

표 9. 사업관리 점검요소 이행여부와 만족도 간의 t-테스트 결과

| 구분        | 시행여부 | 표본수 | 평균   | 표준편차  | t값    | 유의수준  |
|-----------|------|-----|------|-------|-------|-------|
| 서비스계획서 작성 | 작성   | 339 | 4.30 | 0.906 | 1.712 | 0.091 |
|           | 미작성  | 54  | 4.11 | 0.744 |       |       |
| 서비스 수요조사  | 실시   | 217 | 4.53 | 0.700 | 4.839 | 0.000 |
|           | 미실시  | 130 | 4.03 | 1.057 |       |       |
| 서비스시간 준수  | 준수   | 475 | 4.33 | 0.866 | 3.028 | 0.003 |
|           | 미준수  | 25  | 3.80 | 0.853 |       |       |

또한 서비스 시간을 준수한 경우의 서비스 만족도는 4.33으로 서비스 시간을 준수하지 않은 경우에 비해 약 10% 정도 만족도가 높은 것으로 나타났다. 서비스 제공자가 약속시간에 도착하는 시간을 준수한 집단과 준수하지 않은 집단 간에 서비스 만족도의 차이를 보인 것은 약속시간을 지킨 서비스 제공자에 대한 이용자의 신뢰성이 영향을 주었을 가능성이 있다.

보건복지부는 사회서비스 전자바우처사업에 관한 지침에서 서비스 제공기관이 이용자별 서비스 제공계획을 수립하도록 하고 있다. 기술통계량 분석에서 서비스 제공기관

이 서비스계획서를 작성한 경우 서비스 만족도가 4.3으로 서비스계획서를 작성하지 않은 경우보다 0.19 높게 나타났다. 그러나 독립 t-테스트 결과 서비스계획서를 작성한 집단과 작성하지 않은 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이로 볼 수 없는 것으로 분석되었다( $p>0.05$ ).

## V. 돌봄서비스 만족도에 관한 회귀분석

### 1. 돌봄서비스의 전반적 만족도에 관한 회귀분석 결과

돌봄서비스 사업의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석 결과 <표 10>에서와 같이 단위서비스 구성요소만을 반영한 분석모형 2( $Adj R^2 = 0.495$ )에서 가사지원서비스 만족도와 정서지원서비스 만족도가 전반적인 돌봄서비스 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<0.05$ ). 이용자의 특성과 사업관리 점검요소 등의 변수를 함께 반영한 분석모형 1( $Adj R^2 = 0.429$ )에서는 가사지원서비스 만족도만 통계적 관련성이 확인되었다. 그러나 다른 변수들은 영향관계가 유의하게 나타나지 않았다. 향후 돌봄서비스의 만족도를 높이려면 가사지원서비스에 대한 기술개발과 표준화를 실현하고, 서비스 이용자들과의 원활한 의사소통을 통해 정서적 유대감과 안정감을 높일 필요가 있다.

돌봄서비스 전반적 만족도 =

(0.471) \* 가사지원만족도 + (0.326) \* 정서지원만족도 ..... <식 1>

표 10. 돌봄서비스 사업의 만족도 모형과 회귀분석 결과

| 구분                 |             | 전반적 만족도 모형1 |      |             | 전반적 만족도 모형2 |       |             |
|--------------------|-------------|-------------|------|-------------|-------------|-------|-------------|
|                    |             | 표준화 계수      | 유의확률 | 공선성 통계량 VIF | 표준화 계수      | 유의확률  | 공선성 통계량 VIF |
| (상수)               |             |             | .414 |             |             | 0.047 |             |
| 이용자 특성             | 성별          | .012        | .914 | 1.672       |             |       |             |
|                    | 연령          | .168        | .229 | 2.536       |             |       |             |
|                    | 소득수준        | -.080       | .417 | 1.281       |             |       |             |
|                    | 서비스이용시간     | -.012       | .935 | 2.861       |             |       |             |
|                    | 도시/농촌       | .098        | .297 | 1.164       |             |       |             |
| 돌봄사업 유형            |             | -.015       | .921 | 2.914       |             |       |             |
| 사업 관리 점검 요소        | 계획서작성       | -.021       | .836 | 1.297       |             |       |             |
|                    | 서비스수요조사     | -.015       | .879 | 1.266       |             |       |             |
|                    | 서비스시간 준수    | -.040       | .668 | 1.140       |             |       |             |
| 단위 서비스             | 신변처리만족도     | .110        | .488 | 3.283       |             |       |             |
|                    | 가사지원만족도**   | .323        | .038 | 3.107       | .471        | 0.000 | 1.448       |
|                    | 간병지원만족도     | .176        | .204 | 2.507       |             |       |             |
|                    | 정서지원만족도(**) | .158        | .199 | 1.963       | .326        | 0.000 | 1.448       |
| F                  |             | 5.400***    |      |             | 120.021***  |       |             |
| R <sup>2</sup>     |             | .527        |      |             | .499        |       |             |
| Adj R <sup>2</sup> |             | .429        |      |             | .495        |       |             |

주: \*P<0.1, \*\*P<0.05, \*\*\*P<0.01

## 2. 돌봄 단위서비스 만족도에 관한 회귀분석 결과

신변처리지원서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석 결과 <표 11>에서와 같이 옷 갈아입히기, 목욕보조, 식사보조, 세면보조, 용변보조 중에서 식사보조 만족도, 목욕보조 만족도, 용변보조 만족도가 신변처리지원서비스의 만족도에 정(+)  
의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.01). 즉 식사보조 만족도, 목욕보조 만족도, 그리고 용변보조 만족도가 높을수록 신변처리지원서비스의 만족도가 높아짐을 알 수 있다. 그러나 이용자의 성별, 연령, 지역, 소득수준, 이용시간, 돌봄서비스 사업유형과 신변처리지원서비스의 만족도 간에는 유의미한 관련성이 확인되지 않았다.

표 11. 신변처리지원서비스의 만족도 모형과 회귀분석 결과

| 구분                 | 비표준화계수    |           | 표준화 계수 | t     | 유의확률   | 공선성 통계량 VIF |       |
|--------------------|-----------|-----------|--------|-------|--------|-------------|-------|
|                    | B         | 표준오차      |        |       |        |             |       |
| (상수)               | .541      | .343      |        | 1.578 | .117   |             |       |
| 이용자 특성             | 성별        | -.076     | .082   | -.047 | -.934  | .352        | 1.713 |
|                    | 연령        | .002      | .002   | .070  | .943   | .347        | 3.629 |
|                    | 소득수준**    | -.002     | .001   | -.087 | -2.131 | .035        | 1.105 |
|                    | 서비스이용시간   | .000      | .000   | .059  | .777   | .438        | 3.888 |
|                    | 도시/농촌     | .043      | .085   | .021  | .506   | .614        | 1.164 |
| 돌봄사업 유형            |           | -.073     | .057   | -.090 | -1.273 | .205        | 3.357 |
| 사업 관리 점검 요소        | 서비스계획서작성  | .001      | .012   | .003  | .079   | .937        | 1.161 |
|                    | 서비스수요조사   | .021      | .019   | .045  | 1.066  | .288        | 1.179 |
|                    | 서비스시간 준수  | -.015     | .066   | -.009 | -.226  | .821        | 1.119 |
| 서비스 구성 요소          | 옷갈아입기만족   | -.027     | .101   | -.028 | -.263  | .793        | 7.457 |
|                    | 목욕보조만족*** | .320      | .094   | .318  | 3.396  | .001        | 5.818 |
|                    | 식사보조만족*** | .402      | .080   | .409  | 5.045  | .000        | 4.367 |
|                    | 세면보조만족    | -.044     | .101   | -.047 | -.438  | .662        | 7.769 |
|                    | 용변보조만족*** | .267      | .089   | .289  | 2.998  | .003        | 6.163 |
| F                  |           | 37.934*** |        |       |        |             |       |
| R <sup>2</sup>     |           | .799      |        |       |        |             |       |
| Adj R <sup>2</sup> |           | .777      |        |       |        |             |       |

주: \*P<0.1, \*\*P<0.05, \*\*\*P<0.01

<표 12>에서와 같이 가사지원서비스의 구성요소인 시장보기, 청소하기, 세탁하기, 취사하기, 양육보조, 낭독·대필 서비스 중에서 취사하기 만족도와 세탁하기 만족도가 가사지원서비스의 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다(p<0.05). 다만 언어생활에 도움을 주는 낭독·대필서비스는 일부 계층에만 이용이 한정되므로 일반인들에게는 상대적으로 효용이 적어 부(-)의 관계가 나타났음을 알 수 있다.

표 12. 가사지원서비스의 만족도 모형과 회귀분석 결과

| 구분                          |           | 비표준화계수   |      | 표준화<br>계수 | t      | 유의확률 | 공선성<br>통계량<br>VIF |
|-----------------------------|-----------|----------|------|-----------|--------|------|-------------------|
|                             |           | B        | 표준오차 |           |        |      |                   |
| (상수)*                       |           | 1.478    | .865 |           | 1.709  | .095 |                   |
| 이용<br>자<br>특<br>성           | 성별        | .035     | .160 | .036      | .219   | .828 | 2.318             |
|                             | 연령        | .001     | .003 | .102      | .515   | .609 | 3.233             |
|                             | 소득수준      | .000     | .001 | .010      | .080   | .937 | 1.251             |
|                             | 서비스이용시간   | .001     | .001 | .160      | .681   | .500 | 4.619             |
|                             | 도시/농촌     | -.029    | .120 | -.030     | -.245  | .808 | 1.239             |
| 돌봄사업 유형                     |           | .060     | .090 | .153      | .671   | .506 | 4.302             |
| 사업<br>관리<br>점검<br>요소        | 서비스계획서작성  | -.005    | .024 | -.031     | -.222  | .825 | 1.650             |
|                             | 서비스수요조사   | .039     | .047 | .109      | .840   | .406 | 1.388             |
|                             | 서비스시간 준수  | -.010    | .055 | -.023     | -.174  | .863 | 1.488             |
| 서비<br>스<br>구<br>성<br>요<br>소 | 시장보기만족    | .130     | .149 | .176      | .875   | .387 | 3.371             |
|                             | 청소하기만족    | .064     | .176 | .068      | .364   | .718 | 2.947             |
|                             | 세탁하기만족**  | .374     | .156 | .434      | 2.395  | .021 | 2.726             |
|                             | 취사하기만족**  | .503     | .211 | .539      | 2.381  | .022 | 4.255             |
|                             | 양육보조만족    | -.177    | .176 | -.218     | -1.006 | .320 | 3.918             |
|                             | 낭독/대필만족** | -.269    | .125 | -.413     | -2.160 | .037 | 3.034             |
| F                           |           | 2.741*** |      |           |        |      |                   |
| R <sup>2</sup>              |           | .495     |      |           |        |      |                   |
| Adj R <sup>2</sup>          |           | .314     |      |           |        |      |                   |

주: \*P<0.1, \*\*P<0.05, \*\*\*P<0.01

간병지원서비스의 구성요소인 영양관리, 약복용보조, 물리치료지원 중에서 간병지원 서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인은 <표 13>에서와 같이 약복용보조 만족도로 나타났다(p<0.01). 따라서 간병지원서비스의 만족도가 높아지려면 약복용보조 만족도가 높아야 함을 알 수 있다.

표 13. 간병지원서비스의 만족도 모형과 회귀분석 결과

| 구분                   |            | 비표준화계수    |      | 표준화<br>계수 | t      | 유의확률 | 공선성<br>통계량<br>VIF |
|----------------------|------------|-----------|------|-----------|--------|------|-------------------|
|                      |            | B         | 표준오차 |           |        |      |                   |
| (상수)***              |            | 2.175     | .743 |           | 2.926  | .008 |                   |
| 이용<br>자<br>특<br>성    | 성별         | -.184     | .148 | -.121     | -1.239 | .230 | 1.604             |
|                      | 연령         | -.005     | .003 | -.226     | -1.413 | .173 | 4.317             |
|                      | 소득수준       | -.002     | .003 | -.063     | -.632  | .534 | 1.671             |
|                      | 서비스이용시간    | -.001     | .001 | -.292     | -1.784 | .090 | 4.511             |
|                      | 도시/농촌      | -.044     | .195 | -.026     | -.228  | .822 | 2.242             |
| 돌봄사업 유형              |            | -.101     | .096 | -.133     | -1.045 | .308 | 2.738             |
| 사업<br>관리<br>점검<br>요소 | 서비스계획서작성   | -.021     | .025 | -.084     | -.837  | .412 | 1.698             |
|                      | 서비스수요조사    | -.077     | .081 | -.100     | -.955  | .351 | 1.863             |
|                      | 서비스시간 준수   | -.208     | .220 | -.092     | -.945  | .356 | 1.593             |
| 서비스<br>구성<br>요소      | 영양관리만족     | .081      | .091 | .087      | .893   | .382 | 1.610             |
|                      | 약복용보조만족*** | .502      | .155 | .600      | 3.244  | .004 | 5.770             |
|                      | 물리치료등만족    | .283      | .174 | .304      | 1.625  | .120 | 5.910             |
| F                    |            | 12.413*** |      |           |        |      |                   |
| R <sup>2</sup>       |            | .882      |      |           |        |      |                   |
| Adj R <sup>2</sup>   |            | .811      |      |           |        |      |                   |

주: \*P<0.1, \*\*P<0.05, \*\*\*P<0.01

<표 14>에서와 같이 정서지원서비스의 구성요소 중에서 정서지지 만족도와 생활상담 만족도의 순으로 정(+의 방향으로 정서지원서비스의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.01). 따라서 정서지원서비스의 만족도가 높아지려면 정서지지 만족도와 생활상담 만족도가 높아야 함을 알 수 있다.

표 14. 정서지원서비스의 만족도 모형과 회귀분석 결과

| 구분                 |           | 비표준화계수    |      | 표준화계수 | t      | 유의확률 | 공선성통계량 VIF |
|--------------------|-----------|-----------|------|-------|--------|------|------------|
|                    |           | B         | 표준오차 |       |        |      |            |
| (상수)**             |           | .513      | .235 |       | 2.189  | .030 |            |
| 이용자 특성             | 성별        | .017      | .066 | .010  | .255   | .799 | 1.453      |
|                    | 연령        | .001      | .001 | .039  | .802   | .423 | 2.319      |
|                    | 소득수준      | .000      | .001 | .015  | .466   | .642 | 1.056      |
|                    | 서비스이용시간   | .000      | .000 | -.042 | -8.74  | .383 | 2.249      |
|                    | 도시/농촌     | .000      | .070 | .000  | .004   | .997 | 1.166      |
| 돌봄사업 유형            |           | -.014     | .031 | -.020 | -.450  | .653 | 1.924      |
| 사업 관리 점검 요소        | 서비스계획서작성  | -.011     | .009 | -.041 | -1.149 | .252 | 1.235      |
|                    | 서비스수요조사   | -.001     | .016 | -.003 | -.085  | .932 | 1.076      |
|                    | 서비스시간 준수  | .033      | .032 | .034  | 1.013  | .312 | 1.064      |
| 서비스 구성 요소          | 정서지지만족*** | .519      | .060 | .523  | 8.683  | .000 | 3.490      |
|                    | 생활상담만족*** | .365      | .055 | .401  | 6.695  | .000 | 3.449      |
| F                  |           | 68.318*** |      |       |        |      |            |
| R <sup>2</sup>     |           | .781      |      |       |        |      |            |
| Adj R <sup>2</sup> |           | .769      |      |       |        |      |            |

주: \*P<0.1, \*\*P<0.05, \*\*\*P<0.01

## VI. 결론

급격한 인구 고령화로 공공부문에서 제공하는 사회서비스가 변화하는 가족의 기능과 역할을 점진적으로 보완하고 대체하게 될 전망이다. 기존에 가족이 제공하던 비공식적인 돌봄서비스가 점차 공공부문에서 이용자들의 생애주기별 욕구에 맞추어 제공될 것으로 보인다. 또한 돌봄서비스 이용이 취약계층뿐만 아니라, 중산층으로 확대됨에 따라 민간 서비스시장이 활성화되고, 이용자들이 필요로 하는 다양한 양질의 서비스를 제공하기 위한 경쟁이 촉진될 것으로 전망된다. 특히 2012년 8월부터 사회서비스 바우처

제공기관에 대한 등록제가 시행됨에 따라 향후 시장에 대한 진입규제가 완화되어 서비스 제공기관 간의 품질과 서비스 만족도에 대한 경쟁이 더욱 촉진될 것으로 예상된다.

이 연구는 돌봄서비스 사업의 전반적 만족도와 단위서비스별 만족도에 영향을 미치는 영향요인을 사업관리 점검요소 이행여부, 서비스의 구성요소별 이용수준과 만족도의 관점에서 분석하였다. 이를 위하여 돌봄서비스 사업을 서비스 내용에 따라 하위 단위서비스인 신변처리지원서비스, 가사지원서비스, 간병지원서비스, 정서지원서비스 등으로 구분하고, 단위서비스별로 다시 이를 구성하는 세부 서비스항목을 구분하여 분석하였다.

분산분석 결과 이용자의 특성 뿐만아니라, 사업별로도 돌봄 단위서비스의 이용비율이 다른 것으로 나타났다. 돌봄서비스 사업 전반적으로 가사지원서비스 이용수준이 가장 높았으며, 소득수준이 낮을수록 이용비율이 높은 것으로 나타났다. 이에 반하여 정서지원서비스는 아동과 노인이 주로 이용하고 있었으며, 소득수준이 높을수록 이용비율이 높은 것으로 나타났다.

사업관리 점검요소 이행여부와 돌봄서비스 만족도에 관한 독립 t테스트 결과 돌봄서비스 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 요인은 서비스 수요조사 실시와 서비스시간 준수인 것으로 나타났다. 사전에 서비스 제공계획서를 작성한 경우에도 그렇지 않은 경우보다 서비스 만족도가 높았으나, 통계적인 유의성이 확인되지는 않았다.

돌봄서비스 사업의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석 결과 가사지원서비스 만족도와 정서지원서비스 만족도가 돌봄서비스 사업의 전반적 만족도에 정(+의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 취사와 세탁서비스의 만족도가 높을수록 가사지원서비스의 만족도가 높고, 정서지지와 생활상담 서비스의 만족도가 높을수록 정서지원서비스의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 서비스 제공 인력과 이용자 간의 친밀한 정서적·심리적 관계의 강화가 돌봄서비스 사업의 만족도를 높인다는 기존의 이론적 연구와 일치하는 것이다. 따라서 이 연구에서도 돌봄서비스 사업에서 정서지원서비스가 중요하다는 것을 이론적 측면에서 뿐만 아니라, 이를 실증적으로 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

그러나 이용자의 성별, 연령, 소득수준, 지역별 특성과 돌봄서비스 만족도 간의 관련성은 확인되지 않았다. 이는 현재 공공부문에서 제공하는 돌봄서비스의 구성과 내용이 획일적이어서 이용자의 개별적인 특성을 효과적으로 반영하고 있지 못하기 때문으로 해석할 수 있다. 따라서 돌봄서비스가 지역사회 기반의 휴먼 서비스라는 점을 감안할

때 서비스 만족도를 높이기 위해서는 만족도가 높은 서비스 구성요소를 중심으로 표준화된 제공수준을 정하되, 이용자의 특성과 욕구를 반영하여 탄력적으로 운영할 필요성이 있다.

김윤수는 성균관대학교에서 행정학 박사학위를 받았으며, 현재 한국보건복지정보개발원에서 사회서비스본부 부연구위원으로 재직 중이다. 도시 및 지방행정, 사회서비스, 전자바우처, 복지재정 등을 연구하고 있다.  
(E-mail: younsu7@hanmail.net)

류호영은 성균관대학교에서 행정학 박사학위를 받았으며, 현재 보건복지부 사회서비스정책관으로 재직 중이다. 국가재정, 복지행정, 정부혁신 등을 연구하고 있다.  
(E-mail: hyryu1@gmail.com)

## 참고문헌

- 고성희, 조명옥, 최영희, 강신표(1990). 문화간호를 위한 한국인의 민간 돌봄에 대한 연구: 출생을 중심으로 대한간호학회지, 20(3), pp.430-458.
- 고성희(1995). 노인의 민간 돌봄에 대한 연구: 중국 연변지역 조선족을 중심으로 대한간호, 34(3), pp.69-84.
- 권진희, 한은정, 강임옥(2010). 방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질과 만족도, 재이용의사 간의 관계 분석. 한국노년학, 30(2), pp.355-368.
- 김승권, 선우덕, 변용찬, 황나미, 윤상용(2006). 지역사회 중심의 돌봄서비스 s활성화 방안. 서울: 한국보건사회연구원
- 김영종(2012). 한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선방향. 한국사회복지학회·한국사회서비스학회 정책토론회 자료집, pp.77-108.
- 김용석, 이은영, 고경은, 만은희(2007). 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도의 신뢰도와 타당도 평가: 종합사회복지관을 중심으로, 한국사회복지학, 59(4), pp.107-135.
- 김은정, 김소연(2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로, 사회복지정책, 36(2), pp.191-217.
- 김인(2009). 사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인: 산모신생아도우미서비스를 중심으로 지방정부연구, 13(4), pp.127-151.
- 김인, 신학진(2009). 노인요양시설의 서비스품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향. 한국노년학, 29(2), pp.579-591.
- 남찬섭(2012) 사회복지서비스와 사회서비스의 개념과 범주, 어떻게 확립할 것인가?. 한국사회복지학회·한국사회서비스학회 정책토론회 자료집, pp.3-39.
- 박선영, 김윤주(2007). 서비스 만족과 성과에 관한 탐색적연구. 사회과학연구, 23(1), pp.123-146.
- 박세경(2010). 돌봄서비스 제공인력의 근로실태. 보건·복지 Issue & Focus, 41.
- 신창환(2011). 서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구: 지역개발형 바우처 서비스 이용자를 중심으로 사회복지연구, 42(1), pp.151-177.

- 윤자영(2010). 돌봄서비스 일자리의 실태와 정책과제. 국제노동브리프, 2010년 4월호, 한국노동연구원.
- 이병숙(1996). 돌봄의 개념분석. 대한간호학회지, 26(2), pp.337-344.
- 이봉주 외(2008). 사회서비스 수요·공급 실태 정밀조사 연구. 서울대학교 사회과학연구원, 기획예산처.
- 이재원(2012). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제: 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로. 한국사회복지학회·한국사회서비스학회 정책토론회 자료집, pp.41-73.
- 장혜경, 김영란, 조현각, 고은, 박경희(2007). 공식영역의 돌봄노동 실태조사. 서울: 한국여성정책연구원.
- 조명옥(1992). 전통사회의 노인을 위한 돌봄행위에 관한 문화기술적 연구. 박사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 조유향(1991). 호스피스. 서울: 현문사.
- 최희경(2010). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 ‘좋은 돌봄’에 대한 연구. 노인복지연구, 48, pp.31-58.
- 홍세영(2011). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성. 노인복지연구, 51, pp.165-190.
- Cancian, F. M.(2000). Paid Economic Care: Organizational Forms That Encourage Nurturance. M. H. Meyer (Ed.) *Care Work: Gender, Labor and the Welfare State*. NY: Routledge. pp.136-148.
- Daly, M.(2002). Care as a Good for Social Policy. *Journal of Social Policy*, 31(21), pp.251-270.
- Gaut, D. A.(1981). Conceptual analysis of caring: Research method, M. Leininger(ED.), *Caring: An Essential Human Need, Proceedings of Three National Caring Confernces(17-24)*. New Jersey : Charles B. Slack, Inc.
- Held, V.(2006). *The ethic of care: personal, political, and global*. New York: Oxford University Press.
- Kittay, E. F.(1999). *Lover's Labor: essay on women, equality, and dependency*. New York: Routeledge.
- Kyle, T. V.(1985). The concept of caring: A review of the literature. *Journal of*

*AdvancedNursing*, 21, pp.506-514.

- Leininger, M.(1981a). The phenomenon of caring: importance, research Questions and theoretical considerations, M. Leininger(ED.). *Caring: An Essential Human Need. Proceedings Three National Caring Conferences(95-107)*. New Jersey: Charles B. Slack, Inc.
- Leininger, M.(1981b). Some philosophical, historical, and taxonomic aspects of nursing and caringin American culture, M. Leininger(ED.), *Caring: An Essential Human Need, Proceeding of Three National Caring Conferences(133-143)*. New Jersey: Charles B. Slack, Inc.
- Leira, A.(1998). Comparative Research on Social Care: the State of the Art. SOCCARE Project Report 1, European Commission.
- Masterson, D.(1991). What Business Are Use It?. In I, Friedman(ed). *The AMA Handbook of Marketing for the Service Industries*. NY: American Management Association.
- Munday(1996). Introduction: Definitions and comparisons in European social care. Brain Munday and Peter Ely(eds.) *Social care in Euroupe*. Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithmal. V. A., Berry, L. L.(1994). Reassessment of Expectations as a comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 58(1), pp.111-124.
- Wolf, Z. R.(1986). The caring concept and nurse identified caring behaviors. *Topics in Clinical Nursing*, 8(2), pp.84-92.

## Determinants of Users' Satisfaction with Social Care Services

**Kim, Younsu**

(Korea Health and Welfare  
Information Service)

**Ryu, Hoyoung**

(Ministry of Health & Welfare)

---

The purpose of this paper is to analyze determinants of users' satisfaction with Korean social care services. Four social care services, including elderly care and daily activity assistance for the disabled, were used to investigate the levels of utilization and satisfaction of unit services such as physical assistance, emotional support, household service, and nursing care service. The t-Test, analysis of variance, and regression analysis were made by using a survey of 500 random samples. The analysis shows that among management factors the overall satisfaction with social care services is related with service providers' research on users' demand and compliance of service time. The analysis also finds a positive relationship between the overall satisfaction with social care services and the unit-service satisfaction with household support and emotional support. This result demonstrates empirically that the emotional support is important in social care services.

---

**Keywords:** Care Service, Unit Service, Service Satisfaction, t-Test, Regression Analysis