



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

주야간보호서비스 이용노인 보호자의
만족도에 영향을 미치는 요인

연세대학교 보건대학원

병원경영 전공

김 수 중

주야간보호서비스 이용노인 보호자의
만족도에 미치는 요인

지도 이 상 규 교수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함


2016년 6월 일


연세대학교 보건대학원


병원경영 전공

김 수 종

김수종의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 이 상 규 

심사위원 김 태 현 

심사위원 김 리 만 

연세대학교 보건대학원

2016년 6월 일

감사의 말씀

많은 걱정과 설렘과, 기대감으로 대학원에 입학하던 날이 엇그제 같은데 벌써 2년 반이라는 시간이 흘러 소중한 결심을 맺게 되었습니다. 이에 그 동안 물심양면으로 도움을 주신 많은 분들에게 이 자리를 통해 감사의 마음을 전합니다.

우선, 본 논문이 연구로써 가치를 가질 수 있게 주제 선정에서부터 논문의 체계를 잡아주시고, 좋은 방향으로 인도해주신 이상규 교수님, 진심으로 감사드립니다. 대학원 생활 2년 반 동안 인간관계에 대한 예의, 학문에 대한 열정, 삶에 대한 진지한 태도, 스승으로써의 자세, 미래에 대한 뚜렷한 계획을 세울 수 있도록 본보기가 되어주신 점에 대해서도 감사의 말씀을 올립니다.

그리고 노인복지사업에 지속적인 관심을 가지시고, 함께 고민해주시고, 저의 사업에 많은 관심을 가져주시고 격려해주신 김태현 교수님께도 진심으로 감사드립니다. 또한 짧은 인연이지만, 논문을 완성할 수 있도록 함께 고민해주신 김지만 교수님께도 진심으로 감사의 말씀드립니다. 연구 과정에서 기술적인 부분에 많은 도움을 주시고, 격려를 아끼지 않으셨던 윤지영 선생님께도 감사의 말씀을 드립니다.

대학원을 함께 졸업할 수 있게 도와준 저의 동기, 장대현 기대표님, 김민지 총무님, 김미실 선생님, 김선미 선생님, 박남이 선생님, 박선영 선생님, 손성준 선생님, 송주영선생님, 이진원 선생님, 조금희 선생님, 한순구 선생님, 황인성 선생님, 너무나도 고맙고 감사하고 오랫동안 그 인연을 이어가길 간절히 희망합니다.

그리고 총학생회 활동과정에서 아낌없는 배려와 도움 주신 보건대학원 노재훈 원장님, 정우진 부원장님, 이하 사무팀 임직원분들께도 감사의 말씀 올립니다. 그와 더불어 너무도 소중한 경험을 하게 해준 39대 보건대학원 총학생회 임원분들, 정하근 부회장님, 이진원 부회장님, 안진옥 선생님, 김화진 선생님, 이은정 선생님, 임지향 선생님, 하대관 선생님, 하운경 선생님, 오소영 선생님, 강순동 선생님, 정진기 선생님, 홍보균 선생님, 양지연 선생님, 주세화 선생님에게도 감사함과 소중한 인연에 대한 보답을 살면서 갚아 나가겠다는 마음을 전합니다. 또한, 40대 보건대학원 총학생회 문희영 회장님 이하 집행부 선생님들께도 진심으로 감사의 말씀을 전합니다.

대학원 생활을 함께 즐겨주신 우리 병원경영 전공 후배님들에게도 소중한 기억과 추억을 남겨주심에 감사함을 전합니다. 특히 많은 응원을 해주신 임지현 선생님, 김선배 선생님, 김태완 선생님, 홍하영 선생님, 하연주 선생님, 김기태 선생님, 하상영 선생님, 정혁상 선생님, 권미연 선생님께도 감사의 말씀을 전합니다.

이 연구 결실을 맺는 과정에서 한 축을 담당해주시고, 설문과정에서 애정을 가지고 아낌없이 도움주신 서울시 강서구 관내 개인시설 주야간보호센터장님들께도 감사의 말씀을 드립니다. 앞으로 함께 노인복지 사업에 열정을 다하는 동지로서의 삶을 같이 영유하기를 간절히 바랍니다.

타지에서 삶이 힘들지나 않을까 노심초사 하시면서도 사랑과 격려를 아끼지 않으시는 아버지, 어머니, 동생을 비롯한 가족들에게 고마움을 전합니다. 이제는 편안한 삶을 사실 수 있도록 큰 아들의 역할을 다 하겠습니다.

마지막으로 언제나 나의 곁에서 힘이 되어주고 살아가는 이유가 되어주는 사

랑하는 나성희, 김건우, 김승우, 내 가족 모두에게 고마움을 전합니다. 가족이 있기에 행복하고, 가족을 위할 수 있기에 나의 이 모든 노력이 결실을 맺을 수 있다는 사실에 고마움과 사랑을 전합니다. 앞으로 모든 일을 가족을 위한 밑거름으로 여기며 살겠습니다. 진심으로 감사합니다.

2016년 6월

김수중 올림

차 례

국문요약

I. 서 론	1
1. 연구배경	1
2. 연구목적	3
II. 이론적 배경	5
1. 주야간보호서비스의 개념	5
2. 주야간보호서비스의 기능 및 역할	5
3. 주야간보호서비스의 내용	7
4. 주야간보호서비스 이용만족도	11
III. 연구방법	16
1. 연구대상 및 자료수집 방법	16
2. 연구가설 및 분석 모형	16
3. 자료분석 방법	18
IV. 연구결과 및 고찰	19
1. 연구대상의 특성	19
2. 이용 만족도	32
3. 이용만족도 및 서비스 관련요인 간 상관	38
4. 이용노인 상태 변화 만족도에 미치는 영향요인	41

5. 보호자의 만족도에 미치는 영향 요인	43
V. 고찰	45
VI. 결론	48
참 고 문 헌	50
부 록	
설문지	53
ABSTRACT	62

표 목 차

표 1. 주야간보호 프로그램 일일 일정표	10
표 2. 이용노인의 인구사회학적 특성 분석 결과	20
표 3. 보호자 인구사회학적 특성 분석 결과	22
표 4. 시설 이용관련 특성	24
표 5. 서비스 신청 과정	25
표 6. 시설환경 관련 특성	26
표 7. 의료서비스 만족정도	27
표 8. 기능동작훈련 만족정도	28
표 9. 위생서비스 만족도	29
표 10. 취미활동 서비스 만족도	30
표 11. 정서활동 서비스 만족도	31
표 12. 이용노인 특성에 따른 상태변화 만족도	33
표 13. 보호자의 특성에 따른 서비스 이용 만족도	35
표 14. 시설이용관련 특성에 따른 상태변화 만족도	37
표 15. 이용노인 만족도 및 변인 간 상관	39
표 16. 보호자 만족도 관련 변인 간 상관	40
표 17. 이용노인 상태 변화 만족도에 미치는 영향요인	42
표 18. 보호자의 만족도에 미치는 영향 요인	44

그림목차

그림 1. 연구가설 분석모형 17

국문요약

주야간보호서비스 이용노인 보호자의 만족도에 미치는 요인

김 수 중

이 연구는 주야간보호서비스를 이용하고 있는 이용노인의 보호자를 대상으로 조사연구를 실시하여 이용노인 및 자보호자의 만족도에 미치는 요인을 분석하고, 이를 바탕으로 시설, 환경을 개선하고 서비스 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 찾아보고, 그 요인은 다음과 같이 구분하였다.

첫째 이용만족도에 영향을 미치는 요인을 분석할 결과, 개인시설이면서 단일 서비스(주야간보호서비스)만 제공하는 시설형태, 서비스 신청, 이용과정의 만족이 높을수록, 의료서비스의 제공, 프로그램, 위생서비스 대한 만족도가 높을수록 서비스 이용 후 이용만족도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 이용노인의 경우에는 요양등급에 따라 만족도의 차이가 있었으나, 4등급이 5등급이나 2등급에 비해서 서비스 이용 만족도가 높았다.

셋째, 보호자의 경우에는 동거기간이 1~5년 미만 일 때 만족도는 높았으며, 학력은 고졸이고 소득수준이 200~300만원 일 때 이용 후 만족도는 높게 나타났다. 하지만 대학원 이상, 소득이 높을수록 만족도는 낮게 나타났다.

마지막으로, 주야간보호서비스를 선택한 주된 이유는 보호자의 경제활동으로 인하여 이용노인을 보호할 수 없는 상황이 가장 많았으며, 현 시설을 선택

한 이유는 집과 가까워서가 가장 많았다. 이는 주야간보호서비스는 이용노인의 건강상태를 고려하여 접근성이 좋은 곳을 선택하는 이유이다.

이상과 같은 연구결과를 토대로 결론을 내리면 첫째 주야간보호서비스는 접근성을 높여준다. 그러다 보니 집과 서비스제공기관과의 거리가 중요한 요인으로 작용된다, 둘째 이용노인 및 보호자 모두 고령이다. 이러한 점을 가만하여 서비스 이용과정의 절차가 간단하고, 명료해야 한다. 셋째 보호자를 대신하여 제공되는 의료서비스, 기능동작훈련, 위생서비스 등의 서비스 질을 향상시켜야 필요하다. 그 이유는 보호자는 경제활동으로 인하여 현실적으로 이용노인에게 위와 같은 서비스를 제공하기 어렵기 때문이다.

따라서, 위와 같은 요인에서 상대적으로 만족도가 높기 때문에 주야간보호서비스는 보호자가 직접 돌보지 못하는 현실 등을 감안하여 보호자를 대신하는 역할을 뿐만 아니라, 이용노인이 편리하고, 쾌적하게 이용할 수 있도록 일상에 존재해야 한다.

I. 서 론

1. 연구배경

매년 10월 1일은 UN이 정한 노인의 날이다. 이날 UN의 산하단체인 국제노인인권단체 헬프에이지 인터네셔널은 세계 노인의 날을 맞아 2015년 세계노인복지지표를 발표하였다. 세계노인복지 지표는 각 나라의 노인복지 수준을 소득의 안정성, 건강상태, 고용 및 교육, 사회, 환경 등 크게 4개 영역으로 나눈 13개 세부 항목을 기준으로 조사한 것이다. 대한민국은 조사대상인 96개 국가 중 60위를 차지했다. 96개국 중 경제규모는 13위, 소득수준은 31위, 그리고 복지 수준은 60위다. 하지만 더욱 놀라운 것은 2013년은 35위, 작년에는 50위였다는 것이다(EBS, 2015). 또한 2012년 노인 비율은 11.8%이고, 2030년 24.3%, 2050년 37.4%의 수준에 이를 것으로 전망하고 있다(통계청, 2012). 특히 85세 이상 초 고령인구 비율은 2012년 0.9%에서 2030년 2.5%, 2050년 7.7%로 크게 증가할 것으로 전망하고 있다.

이렇듯 우리나라는 초 고령화 사회로 진입하고 있지만 노인복지의 수준은 오히려 후퇴하고 있는 실정이다. 또한 고도성장에 따른 산업화, 도시화, 핵가족화에 따른 가족구조와 부양기준의 변화, 그리고 취업 여성의 증가에 따른 취업구조의 변화로 요보호 노인의 수발을 가정 내에서 행하는 것이 어려워졌고(임춘식, 1998), 노인부양은 가족부양체계에서 자기부양과 공적부양체계로 전환되는 과정에 있다(연세교육과학, 2002). 이러한 현상은 수치로도 나타나고 있는 데 자녀와 동거하지 않는 비율은 1994년 45.3%, 2004년 55.0%, 2014년 67.5%로 지속적으로 증가하고 있다(노인실태조사, 2014).

이러한 현상에 발맞추어 가족을 대신해 노인의 보호를 담당할 수 있는 사회

적 제도가 요구된다. 그것이 바로 심신기능 손상으로 보호가 필요한 노인을 가족 대신 일정 시간동안 보호하여 의료적, 사회적 서비스를 제공하여 가족의 경제적, 정신적 부양 부담을 감소함으로써 가족의 부양기능을 강화할 수 있는 노인 주간보호센터와 단기보호서비스이다. 우리나라는 1992년 정부지원으로 서울지역에서 3개 기관 한국노인복지회, 천사양로원, 은촌노인복지재단의 노인 주간보호서비스를 시작으로 하였다(한국재가노인복지협의회, 2002).

그 주된 목적은 첫째 재활서비스를 제공하여 노인의 신체적 기능회복을 지원하고, 둘째 노인들이 안전하고 지지적인 환경에서 동료들과 상호작용을 통하여 사회화, 오락, 취미활동을 계속할 수 있도록 지도하며, 셋째 노인의 신체적, 정신적, 정서적 건강을 유지하여 심신기능의 약화를 예방하고 시설입소를 방지하거나 지연시키는 것이다(고양곤, 1998).

노인주간보호센터의 필요성과 인지에 대한 연구조사에 의하면 노인부양자나 이용노인 67명을 대상으로 주간보호센터의 필요성에 대한 욕구조사를 실시한 결과 응답자의 36명(53.7%)이 '아주 필요하다'고 응답했으며, '필요한 편이다'라고 응답한 노인이 26명(38.8%)으로써 필요하다고 느끼는 쪽이 92.5%를 나타내어 절대다수가 필요성을 인식하고 있는 것으로 나타났다(차인수, 1995). 또 다른 연구조사인 지역사회에서 노인주간보호센터가 필요한지에 대한 질문한 결과 '꼭 필요하다고 생각한다.'는 응답이 92%였으며, 96%의 노인들이 주위 사람들에게 '주간보호센터의 이용을 권하고 싶다'고 대답해 주간보호센터에 대해 상당히 긍정적인 인식을 하고 있음을 보여준다고 하였다(조은정, 2001).

노인주간보호센터는 2008년 7월 장기요양보험제도가 실시되면서 재가장기요양서비스로 분류되었다. 재가장기요양서비스는 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 단기보호도 포함되어 있다. 장기요양보험제도는 기존의 노인복지 체계가 공급자 위주의 선택적 수혜자들에게 서비스를 제공하고 정부보조금으로 운영되어 온 시스템으로 역으로 수급자 위주의 서비스 이용료를 받는 체계로 전환되면

서 기존 시설들에게는 사회복지 정체성에 대한 논란이 일어날 정도로 혼돈을 가져왔다. 또한 장기요양보험제도와 더불어 새로운 사회복지계의 경쟁자로 개인 시설들이 등장하게 되면서 새로운 전환의 계기를 마련하게 되었다.

특히 주야간보호시설은 노인들의 삶의 질을 향상시키기 위한 하나의 대안으로서, 가정에서 거주하는 노인을 가족과 지역사회에서 격리시키지 않으면서 치료적인 환경을 만들어 주어 노인의 신체적, 정신적, 기능의 유지, 향상을 도모하고 그 가족의 신체적, 정신적 부담을 덜어 줄 수 있는 역할을 담당하게 되었다(김순영, 강경숙, 1999). 선진국에서는 이미 오래 전부터 활용되어 오고 있는 프로그램으로서 이용노인과, 보호자, 지역사회 모두를 참여시키며 광범위한 서비스를 제공하는 다양한 형태로 발달하고 있다(신성재, 2006).

이에 따라 본 연구는 실질적으로 주야간보호센터를 이용하고 있는 노인과 보호자의 만족도 조사를 통하여 이들의 만족도에 미치는 서비스 요인이 무엇인지를 파악하여 주야간보호센터의 시설 및 환경, 양질의 서비스를 제공 할 수 있는 계기를 마련하는데 그 의의를 두고 있다. 또한 주야간보호서비스에 대한 지속적인 평가와 질 관리를 통해 사회복지에 대한 올바른 인식과, 개인 시설들의 정체성 확립에 도움이 되고자 한다.

2. 연구목적

본 연구에서는 주야간보호서비스를 이용하는 노인 및 보호자를 대상으로 주야간보호서비스의 이용 후 만족도 변화를 살펴보고, 서비스 관련 세부요인이 이용만족도에 영향을 미치는지 파악함으로써 주야간보호센터의 서비스 개선방안을 모색하고자 하는데 그 목적이 있다. 이를 보다 구체화하면 다음과 같다.

첫째, 이용노인의 인구사회학적 요인(성별, 연령, 요양등급, 이용 빈도 등)에

따라 서비스 만족도에 차이를 보이는가를 파악한다.

둘째, 보호자의 인구사회학적 요인(성별, 소득수준, 연령, 최종학력 등)에 따라 서비스 만족도에 차이를 보이는가를 파악한다.

셋째, 서비스 관련 세부요인(시설형태, 시설환경, 시설신청과정, 프로그램 등)은 전체 서비스 이용만족도에 영향을 미치는지를 파악하고, 세부요인 간 연관성이 있는지를 파악해보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 주야간보호서비스의 개념

주야간보호란 수급자를 하루 중 일정한 시간동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 장기요양급여를 말한다(노인장기요양보험법 제23조).

또한 노인복지법 제 20조에 따르면 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 낮 동안 시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활 안정과 심신 기능의 유지, 향상을 도모하고 그 가족의 신체적, 정신적 부담을 덜어주기 위한 사업을 말한다.

미국이 경우도 이와 크게 다르지 않다. 미국의 Lowy에 따르면 “노인주간보호센터를 다소의 신체적 장애를 지니고 있거나 혹은 정신적으로 경미한 혼란 상태에 있는 노인들을 낮 동안 일정 시설에서 보호를 하는 프로그램이며, 재활, 물리적 및 기타 유형의 치료적인 건강보호를 제공하고, 노인들에게 사회적 접촉과 풍부한 경험을 제공할 뿐만 아니라 가족성원이나 자녀들의 부담을 덜어주는 목적을 지닌 것”이라고 말하고 있다(Lowy, 1979).

일본의 경우에는 가정봉사원 파견사업과 단기입소서비스, 주간보호서비스를 통칭하는 “재택삼분주시책”에 따라 거동이 불편한 노인들이 지역사회에서 생활을 유지할 수 있도록 원조해 주는 서비스를 말한다(김미혜, 1996).

2. 주야간보호서비스의 기능 및 역할

주야간보호서비스는 노인복지 혹은 노인 보호기능을 효과적으로 수행할 수

있는 중요한 노인복지 수단으로 대두되고 있다. 이러한 노인주간보호의 중요성은 노인 주야간보호 사업이 가지는 궁극적인 목표에서도 잘 나타나고 있다. 이러한 노인 주야간보호서비스가 가지는 구체적인 목표를 보면 다음과 같다(고양곤, 1997).

첫째, 주간보호는 허약한 노인의 자조생활 능력을 유지, 강화하여 본인가정에서 계속 살아갈 수 있도록 낮 동안 보호하는 서비스이다.

둘째, 노인의 신체적, 정신적, 정서적 건강을 유지하여 심신기능의 약화를 예방하고 시설입소를 방지하거나 지연시키도록 한다.

셋째, 재활서비스를 제공하여 노인의 신체적, 정신적, 정서적 기능을 회복하도록 지원한다.

넷째, 노인들이 안전하고 지지적인 환경에서 동료들과의 상호작용을 통하여 사회화, 오락, 취미활동을 계속할 수 있도록 지도한다.

다섯째, 부양자들의 심신건강을 유지하고, 부양활동을 계속하는데 필요한 휴식, 상담, 가족모임, 수발교육 등을 제공한다.

여섯째, 주야간보호는 노인을 위한 보호연속체의 중요한 역할을 담당하고 허약한 노인과 그 가족들에게 필요한 지역사회 서비스를 제공한다.

이와 같이 노인주간보호서비스가 추구하는 목표 하에서 주야간보호서비스는 지역사회보호에서 중요한 위치를 차지하는 만큼 그 기능 또한 다양하다고 할 수 있다. 주야간보호서비스의 기능을 구체적으로 보면 다음과 같다(홍승희, 2001).

첫째, 주야간보호서비스의 주된 기능은 참여자들의 신체적, 정신적 기능을 향상시키고, 노인이 부적절한 시설 입소를 예방한다. 특히 노인시설에 입소해야만 하는 노인이 주야간보호서비스를 제공받음으로써 입소시기를 늦추든가 입소하지 않게 함으로써 심신의 기능을 유지 또는 향상시키는 기능을 한다.

둘째, 일정한 장소에서 노인들에게 의료 및 복지 서비스를 집중적으로 제공

하기 때문에 요보호 노인이 증가하는 것에 효율적으로 대처한다.

셋째, 가정이나 시설에서 받는 노인들은 외부와의 접촉이 떨어져 정신적으로나 신체적으로 침체될 우려가 있지만 주야간보호서비스를 통한 동년배들과의 집단 활동을 통해 지역 사회의 동년배들로부터 고립감이 감소되고 오히려 교류 및 접촉함으로써 삶의 질을 향상시키게 한다.

넷째, 이용 노인의 독립적인 생활을 증가시키고 의료비용을 감소시키며, 부양가족의 스트레스와 긴장을 완화시킨다.

이외에도 주야간보호서비스는 노인의 사회화를 위한 다양한 서비스를 제공하는 기능을 수행한다(홍승희, 2001).

3. 주야간보호서비스의 내용

주야간보호 사업은 부득이한 사정으로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약하거나 장애가 있는 노인들을 대상으로 주, 야간(8시~22시) 시간(탄력적 운영가능)에 돌보아 주면서 이들의 생활안정과 기능유지를 도모하면서 동시에 가족들의 신체적 정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스를 말한다(보건복지부, 2002).

이러한 주야간보호서비스의 내용을 주야간보호프로그램, 이용조건, 운영지원 등으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

주야간보호 프로그램은 지역사회 노인의 서비스 욕구, 인구학적 특성, 지역사회 보호체제에 따라 다양하게 개발되고 있다. 국내에서는 노인복지법(제 20조), 사회복지사업법(제 2조), 의료법(제 56조) 등에 의하여 주야간보호서비스가 제공되고 있다(한국재가노인복지협회, 2000).

- ① 생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스

- ② 급식 및 목욕서비스 등
- ③ 취미, 오락, 운동 등 여가생활 서비스
- ④ 노인 가족에 대한 교육 등

실제적인 주야간보호시설의 프로그램은 대상자의 이송, 건강체크, 간식과 식사, 기능회복훈련, 건강체조, 취미활동, 레크레이션, 일.월,연간 행사, 목욕등이 있다. 또한 질 좋은 서비스를 제공하기 위한 물리적 환경, 지역사회의 복지, 의료기관과의 네트워크 또는 연계, 충분한 예산의 확보, 훈련된 인적자원의 확보 등이 필요하다. 이용을 중심으로 주야간보호 프로그램과 내용을 제시하면 다음과 같다.

- (1) 송영서비스 : 서비스 대상자를 복지서비스에 한정해서 자택에서 서비스 실시기관까지 왕복을 송영차량에 의해 제공하는 것이다.
- (2) 건강체크 : 혈압, 혈당, 맥박, 체온측정, 문진 등이 있고 또 월 1회 정도의 체중측정을 실시한다. 건강체크의 실시자는 간호(조무)사 등의 유자격자가 실시한다.
- (3) 일상동작훈련 : 물리치료사 또는 작업치료사 등의 전문가가 실시하는 기능회복 훈련과 임시적으로 간호(조무)사가 물리치료사 또는 작업치료사 등으로부터 일정의 훈련과 지도를 받아서 실시하는 것을 말한다. 이용자의 신체생활이 다양하므로 훈련을 할 수 있는 범위도 개개인의 신체정도에 맞춰서 실시한다.
- (4) 목욕 서비스 : 일반욕과, 개조욕, 특수욕이 있다. 일반욕은 자력으로 목욕 할수 있는 이용자에게 제공되어 목욕에 의한 신체적 기능회복의 효과를 기대한다. 개조욕은 목욕할 때 개조가 필요한 상태로 허약, 치매 노인 등의 경우를 말한다. 특히 일반가정에서 목욕이 곤란한 노인, 허약노

인, 독거노인, 노인부부세대는 중요한 서비스의 하나이다. 특수욕은 와상 상태로 있는 노인을 위해서 목욕보조기기를 사용하거나 또는 특수 의 보조원에 의해서 행해지는 목욕서비스이다. 일반가정에서는 목욕이 곤란하기 때문에 와상노인 등의 요개호자에게는 방문목욕 등의 특별한 목욕방법도 있지만 목욕시설이 정비되어 있는곳에서 목욕 할 수 있는 유일한 기회이다.

- (5) 급식서비스 : 이용노인들에게 올바른 급식 서비스 제공으로 영양 섭취를 통한 건강유지 및 관리를 도모하는 것을 말한다.
- (6) 부양자 보조서비스 : 허약한 노인들에게 간병이나 수발을 제공하고 있는 부양자들의 모임을 토양여 부양에 필요한 각종 정보를 제공하고 부양자 상호간의 친목과 협조를 도모하여, 부양활동에서 오는 스트레스를 해소할수 있도록 도와준다(현외성 등, 2000)
- (7) 일일일정표 : 주야간보호 프로그램은 기본프로그램과 변동프로그램으로 나뉠 수 있다. 기본프로그램은 매일 시행하여야 하는 것이며, 반드시 시행하여야 하는 것이다. 변동프로그램은 요일마다 다르게 편성을 할 수 있다. 레크레이션, 회상활동, 미술활동, 원예활동, 요리활동 등이 이에 해당되며 물리치료, 발마사지, 아로마활동 등과 같은 건강증진 프로그램 도포함해서 진행할 수 있다. 석식 이후에는 개인 휴식 정서지원으로 이루어지고 있으며 TV, 비디오 시청이나 보건교육 등을 실시한다.

표 1. 주야간보호 프로그램 일일 일정표

시간	프로그램	내용
09:00~10:00	송영서비스	입소자 모셔오기
10:00~10:30	차마시기,/담소(간식)	입소자 휴식 및 인사
10:30~11:00	출석/건강체크	혈압, 맥박, 체온, 혈당
11:00~11:30	맨손체조/노인건강체조	건강 체조
11:30~12:00	요일별 맞춤프로그램	레크레이션,종이접기, 풍선요법
12:00~13:00	점심식사 / 일상생활 지도	구강청결, 투약
13:00~14:00	개별 운동 및 건강 증진	기능훈련/발마사지/아로마활동
14:00~15:00	요일별 맞춤프로그램	회상활동, 음악활동, 미술활동 원예활동, 요리활동
15:00~15:30	맛있는 간식	
15:30~16:00	산책	
16:00~17:00	1차 주간어르신 귀가 /송영	귀가지도 송영서비스
17:00~18:00	개인 휴식 및 정서지원	목욕 및 휴식
18:00~19:00	저녁식사 / 일상생활지도	구강청결, 투약
19:00~20:00	요일별 맞춤프로그램	인지요법, 치매프로그램 등
20:00~20:30	위생관리	세안/세족
20:30~22:00	야간 송영서비스	업무정리

자료: 국민건강보험공단 주야간보호 프로그램 주간일정표(2012.12.10.)

4. 주야간보호서비스 이용만족도

가. 이용만족도의 개념

사회복지분야에서 ‘서비스 이용자(service user)’ 또는 ‘이용자(user)’라는 용어를 사용하기 시작한 것은 1990년대에 들어서이다. 이전까지 서비스를 받는 사람들에 대하여 가장 흔히 사용되었던 용어는 ‘클라이언트’였다. ‘이용자’라는 용어는 실천가, 관리자, 교육분야로 파급되어 갔는데, 이는 ‘이용자’가 서비스를 받는 사람들의 권리와 영향력을 강조하는 뜻을 내포하기 때문인 것으로 보인다(김용득, 2005).

사회복지서비스가 잘 제공되고 있는가, 혹은 얼마나 훌륭한 서비스인가, 서비스를 이용하는 사람들은 제공된 서비스에 만족하고 있는가라는 면에서 서비스 품질 또는 성과 관리, 그리고 만족도에 관한 논의는 활발하게 진행되어 왔다. 서비스는 일반 제품과는 달리 ‘소유권의 발생을 수반하지 않고 상대방에게 전달 될 수 있는 본질적이고 무형적인 효용이나 활동’으로 파악되어 있다(전준구, 2006).

이러한 만족의 사전적 의미는 ‘마음의 흡족함, 또는 흡족하게 생각함’을 의미한다(엡센스 국어사전). 고객만족은 기업을 비롯한 영리조직의 마케팅 분야에서 핵심주제로 연구되어 왔다. 영리조직 및 기업에서는 그들이 생산한 제품과 서비스에 대한 고객의 생각을 읽어내기 위한 방법의 하나로 고객만족도를 활용해 왔다. 왜냐하면 고객은 소비의 주체로서 기업의 수익과 성장에 매우 중대한 영향을 미치고 있기 때문이다. 이런 점에서 ‘고객만족도’란 특정 구매 선택과 관련되어 이루어지는 평가로써 소비자가 치른 대가에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태로 볼 수 있다(김

용석 등, 2007).

그렇다면 사회복지분야에서 고객만족이란 '특정서비스를 획득하거나 이용하고 난 후 해당 서비스에 대하여 고객이 느끼는 전반적이고 주관적이며 평가적 반응'으로 정의될 수 있다(전준구, 2006). 특히 공공복지서비스에서의 만족은 공공복지서비스의 전달과정이나 결과에 대해 지각하는 심리적, 주관적 상태로 좋고 나쁨의 정도이며(김철희, 2000), 제도보장에서 대한 주관적 편익 평가와 사회복지전담공무원에 대한 느낌 등 감정을 포함한 개념으로 파악될 수 있다(김양숙, 2007).

또한 샌더스(sanders, 1998)는 만족도는 현재의 이용자를 유지하며, 이용자가 서비스를 승낙하고, 참가하고, 이용하는 것에 대한 정보를 제공할 수 있다는 관점에서 전체적인 서비스의 질에 대한 지표가 되며, 어떤 서비스가 이용자에게 가장 필요한 것인지 알 수 있는 도구로 사용된다고 하였다. 즉 이용만족도는 이용자의 요구를 이해하기 위해 쉽게 하여 결국 서비스의 효과성을 측정하는데 사용되어질 수 있다고 하였다(이재현, 2005)

결론적으로 위 내용을 정리해보면, 이용만족도는 이용노인이 서비스를 승낙한 후 이용하는 것부터 시작하여, 서비스 이용 후의 만족의 정도를 주관적인 관점에서 느끼는 정도라고 정의할 수 있다. 이를 바탕으로 본 연구에서 서비스이용만족도, 이용노인의 서비스 이용 후 만족도 변화, 보호자의 서비스 이용 후 만족도 변화로 나누어 적용해보고자 한다.

나. 선행연구의 검토

앞서 노인 주야간보호서비스에 이용자 만족도에 대한 선행연구는 최근까지 많이 진행되어 지고 있다. 이들 중에서 노인 주야간보호서비스 이용노인 가족

들의 이용만족도에 영향을 미치는 요인을 다룬 연구논문을 살펴보고자 한다.

정해옥(2004)의 '노인주간보호서비스에 대한 이용노인 가족의 만족도에 관한 연구' 논문에는 울산광역시 10개의 노인주간보호시설의 노인부양자들을 대상으로 이용노인의 인구사회학적 특성과 가족의 인구사회학적 특성, 주간보호 이용실태 등의 변수가 이용만족도에 미치는 영향을 조사, 분석하였다. 분석결과 노인 주야간보호센터 이용 후의 변화는 전체적으로 긍정적으로 반응을 보였다. 가정 경제의 도움이 되는 것으로 나타났으며, 부양으로 인한 피로 및 스트레스의 감소가 높게 조사되었으며, 중식과 간식서비스 만족도, 목욕 및 이미용서비스 만족도가 높게 나타났으나, 의료서비스 만족도, 상담서비스 만족도는 낮게 나타났다고 설명했다.

이재현(2005)은 서울과 인천지역에 위치한 10개의 치매센터에서 주간보호서비스를 이용하는 치매노인 의 주부양자를 대상으로 주간보호서비스 이용만족도와 영향요인에 관하여 분석하였다. 이용만족도에 영향을 미치는 독립변수로 주부양자와 치매노인의 인구사회학적 특성과 주간보호서비스 이용현황을 사용하였다. 분석결과 부양자 성별, 재정 및 경제활동상의 부담, 서비스 이용 전 돌봄 시간, 이용노인의 신체적 일상생활능력, 도구적 일상생활능력의 변수가 이용만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다고 설명했다.

전선희(2006)는 전라북도 소재 11개 주간보호시설을 이용하는 치매노인 주부양자 62명을 대상으로 치매노인과 주부양자의 인구사회학적 특성, 주부양자의 부양부담 특성, 주간보호서비스 이용관련사항의 변수가 서비스 이용만족도에 미치는 영향을 조사, 분석하였다. 분석결과 이용노인의 인구사회학적 특성에서는 성별과 직업유무 변수가, 서비스 이용관련사항에서는 주간보호서비스에 대해 알고 있는 정도, 이용경로, 이용횟수, 이용이유, 서비스 받은 기간 변수가 주부양자의 부양부담 특성에서는 사회적 활동상의 제약, 심리적 부담, 재정 및 경제활동상의 부담, 건강상 부담변수가 주간보호 이용만족도에 정적인

영향을 미치는 것으로 나타났다.

조은정(2001)은 주야간보호시설 이용노인의 이용만족도와 생활 만족도 영향요인을 서울시 강남, 북에 위치한 노인주간보호시설 이용자들을 대상으로 연구하였다. 연구결과 이용노인의 연령, 주관적 건강상태, 월 용돈, 종교, 이용동기, 참여도가 이용만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 한편, 생활수준이 낮은 사람일수록, 인적 자원에 대해 만족할수록, 시설 및 환경에 대한 만족할수록, 프로그램에 대한 만족할수록 생활만족도가 높게 나타났다고 설명했다.

이인정(2002)은 주간보호 이용노인 주부양자 41개 주간보호시설을 대상으로 이용노인 주부양자의 서비스 이용만족도 영향요인을 분석하였다. 만족도에 영향을 미치는 독립변수로 이용노인과 부양자 인구사회학적 특징, 서비스 관련 요인, 서비스가 부양자에게 도움이 되었다는 주관적 인식에 관한 요인 등을 변수로 하였다. 분석결과 부양자가 서비스에 있어서 도움을 많이 받았다고 인식할수록, 우울이나 분노 같은 정신적인 문제가 적을수록, 서비스 이용시간이 많을수록, 서비스에 관한 정보부족 문제가 적을수록 주간보호서비스에 대한 만족도가 높게 나타났다. 그 중에서도 서비스가 실제로 도움이 된다고 느끼는 부양자의 주관적인 인식은 서비스 만족도를 결정하는데 가장 중요한 요인이라고 설명했다.

조민순(2012)은 전주시 8개, 군산시 5개, 익산시 5개의 노인주간보호시설의 주부양자 192명을 대상으로 이용자의 인구사회학적 요인, 주부양자의 인구사회학적 요인이 서비스 이용만족에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 서비스 이용만족도의 경우 노인연령이 적을수록, 가족의 총 월평균 소득이 높을수록, 복지관병설시설보다 종합재가시설이, 서비스 신청, 이용과정의 만족이 높을수록, 시설 및 설비 만족이 높을수록, 직원만족이 높을수록, 프로그램 만족이 높을수록 서비스 이용 후 이용만족도가 높아짐을 설명했다. 또한 노인변화만족도의

경우 노인의 요양등급이 등급외자보다 3등급이, 노인부양자 연령이 높을수록, 종합재가시설보다, 복지관병설시설이, 서비스 신청 이용과정에 만족할수록 노인 변화만족도가 높아짐을 설명했다.

이상의 선행연구 결과를 종합해보면, 노인 주간보호서비스를 이용 만족도에 미치는 여러 요인이 있음을 보여주고 있으며, 특히 이용노인의 인구사회적 특성 중 성별, 연령, 요양등급, 건강상태 등이, 보호자의 인구사회학적 특성 중 소득수준, 경제활동 수준, 직업, 최종학력, 노인과의 관계 등이, 서비스 관련 요인 중 프로그램, 시설의 운영형태, 직원, 시설환경, 서비스이용절차 등이 이용만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서도 이용노인의 인구사회학적 특성(성별, 연령, 요양등급, 이용 빈도 등), 주부양자의 인구사회학적 특성(성별, 소득수준, 연령, 최종학력 등), 서비스관련요인(시설형태, 시설환경, 시설신청과정, 프로그램 등)에 따라 만족도에 영향을 미치는지에 대한 것뿐만 아니라 서비스를 이용 후 만족도 변화에도 영향을 미치는지를 알아보 고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 서울 강서구 지역 주야간보호센터 18곳 중에서 운영주체를 고려하여 개인시설 8곳을 이용하고 있는 수급권자 178명의 보호자를 대상으로 설문조사를 하였다. 조사대상자 178명에게 조사를 의뢰를 했으며 이중 160부가 회수되었고, 이를 분석 자료로 사용되었다. 설문조사방법은 연구자가 해당 주야간보호센터에 양해를 구한 뒤 직접 센터를 방문하여 담당자에게 설명을 한 후 해당 센터를 이용하고 있는 수급자 보호자에게 전달하여 설문조사 진행하였다.

2. 연구가설 및 분석 모형

본 연구를 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

첫째, 이용노인 및 보호자의 인구사회학적 특성은 서비스 만족도에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 시설형태, 환경 등 시설관련 요인이 만족도에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 이용노인 및 보호자의 인구사회학적 특성과 서비스 관련요인들은 노인 주야간보호서비스를 이용 후 만족도 변화에 영향을 미칠 것이다.

위의 연국설을 바탕으로 분석모형을 그려보면 다음과 같다.

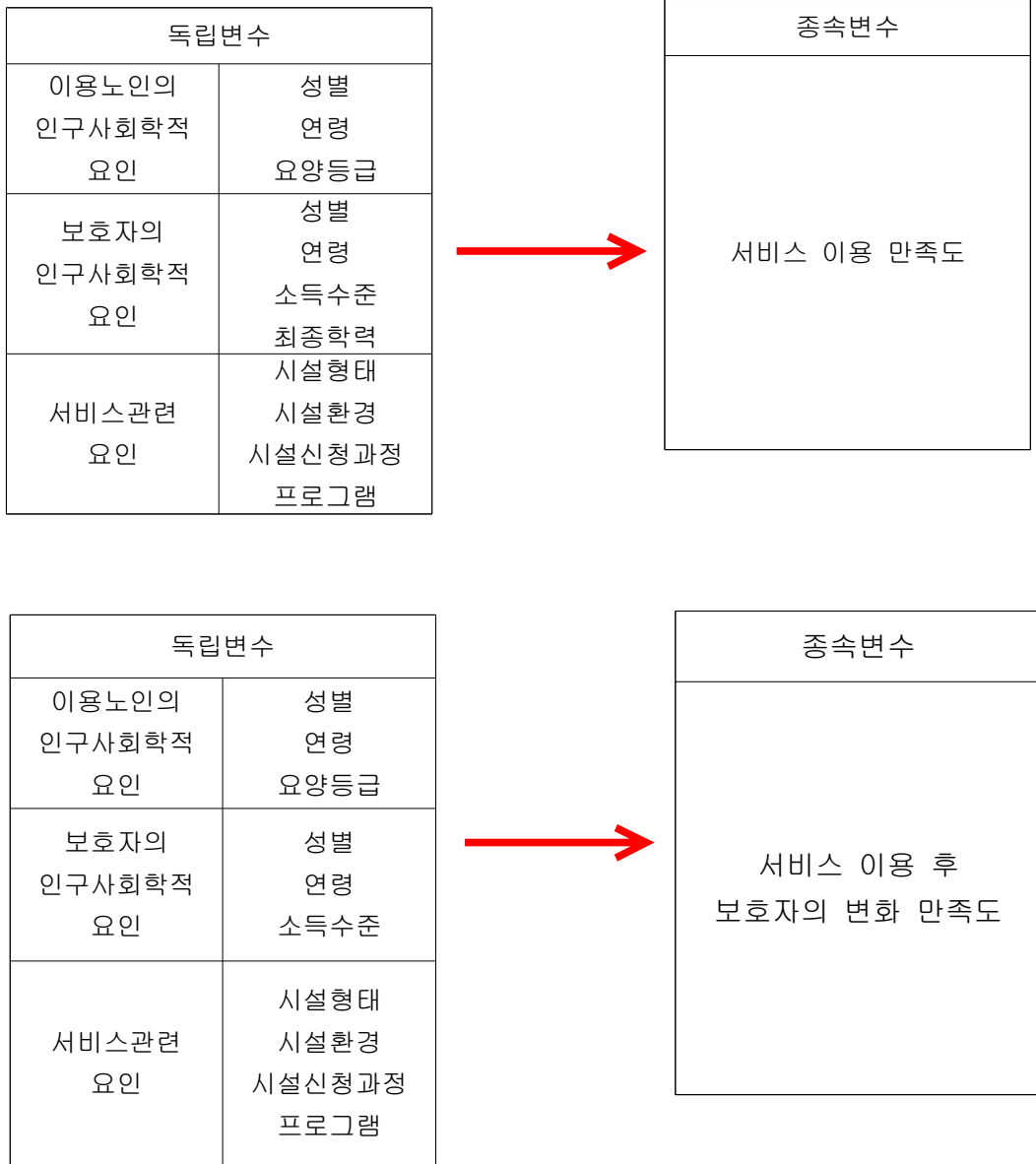


그림 1. 연구가설 분석모형

3. 자료분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 통계 프로그램인 SPSS win 21.0 프로그램을 이용하여 통계 처리하고 분석하였다. 구체적인 자료 처리 내용을 보면 다음과 같다.

첫째, 이용자의 인구사회학적 요인, 보호자의 인구사회학적 요인에 대한 특성을 파악하기 위해, 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 산출하였다.

둘째, 인구사회학적 요인, 서비스 관련 요인에 따라 만족도에 차이가 있는 알아보기 위해 t-test, 일원분산분석(ANOVA), 이원분산분석(2way-ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 이용자보호자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 상관 및 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 고찰

1. 연구대상의 특성

가. 이용노인의 특성

본 연구에 포함된 이용노인의 특성은 다음 표 2와 같다. 먼저 인구사회학적 특성 부분에서는 조사대상자 중 여자가 95명(59.4%)으로 남자 62명(38.1%)보다 많았으며, 연령은 80~90세가 81명(50.6%)로 가장 많았다. 이용노인 등급은 4등급이 75명(46.9%)으로 가장 많았고, 그 뒤로 5등급 35명(21.9%), 3등급 32명(20.0%), 2등급 6명(3.8%) 순 이었다. 가족형태는 한부모+보호자+자녀의 형태가 53명(33.1%)으로 가장 많았고, 한부모+보호자 51명(31.9%), 노인부부+보호자+자녀 19명(11.9%), 노인부부 10명(6.3%), 노인부부+보호자 10명(6.3%), 단독가구 8명(5.6%)의 순으로 결과가 나왔다. 질병상태는 치매가 81명(50.6%)로 가장 많았으며, 뇌졸중 7명(4.4%), 편마비 6명(3.8%), 중풍 4명(2.5%) 순으로 나타났다. 특이 한 것은 기타 질환이 50명(31.3%)로 나타났다.

표 2. 이용노인의 인구사회학적 특성 분석 결과

	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	62	38.1
	여	95	59.4
연령	70세 미만	8	5.0
	71~79세	48	30.0
	80~89세	81	50.6
	90세 이상	18	11.3
이용자 등급	2등급	6	3.8
	3등급	32	20.0
	4등급	75	46.9
	5등급	35	21.9
가족형태	노인부부	10	6.3
	노인부부+보호자	10	6.3
	노인부부+보호자+자녀	19	11.9
	한부모+보호자	51	31.9
	한부모+보호자+자녀	53	33.1
	단독가구	8	5.0
질병상태	치매	81	50.6
	중풍	4	2.5
	뇌졸중	7	4.4
	편마비	6	3.8
	기타	50	31.3
	합계	160	100.0

나. 보호자의 특성

보호자의 특성은 표 4와 같다. 먼저 인구사회학적 특성 분석결과, 성별에 따라 여자 92명(57.5%)로 남자 62명(38.8%)보다 많았으며, 연령은 50~59세가 73명(45.6%)로 가장 많았다. 소득수준은 200~300만원 미만 54명(33.8%)로 가장 많았고, 300~400만원 미만 46명(28.8%)로 다음 순이었다. 최종학력은 고졸 80명(50.0%), 대졸 65명(40.6%), 중졸이하 8명(5.0%), 대학원이상 4명(2.5%) 순이었다. 경제구성 상태는 맞벌이가 87명(54.4%)로 가장 많았고, 단독부양 52명(32.5%), 별거가족(자녀부담) 16명(10.0%) 순이었다. 이용자를 부양함에 있어서의 부담정도는 매우많다 21명(13.1%), 많다 26명(16.3%), 조금있다 38명(23.8%)로 보통이거나 없다 보다 많았다. 이용노인과의 관계특성은 아들/며느리가 84명(52.5%)로 절반이상으로 가장 많았으며, 딸/사위가 55명(34.4%) 순이었다. 동거기간은 1년~5년미만 52명(32.5%), 5년~10년미만 40명(25.0%), 1년미만 28명(17.5%), 20년이상 23명(14.4%) 순 이었다.

표 3. 보호자 인구사회학적 특성 분석 결과

	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	62	38.8
	여	92	57.5
연령	50세 미만	19	11.9
	50~59세	73	45.6
	60~69세	47	29.4
	70세이상	10	6.3
이용자와 관계	아들/며느리	84	52.5
	딸/사위	55	34.4
	배우자	16	10.0
	기타	1	0.6
동거기간	1년미만	28	17.5
	1년~5년미만	52	32.5
	5년~10년미만	40	25.0
	10년~20년미만	11	6.9
	20년이상	23	14.4
경제구성상태	단독부양	52	32.5
	맞벌이	87	54.4
	별거가족(자녀부담)	16	10.0
	국가보조	2	1.3
최종학력	중졸이하	8	5.0
	고졸	80	50.0
	대졸	65	40.6
	대학원이상	4	2.5
소득수준	100만원 미만	5	3.1
	100~200만원 미만	29	18.1
	200~300만원 미만	54	33.8
	300~400만원 미만	46	28.8
	400만원 이상	24	15.0
부양부담정도	없다	8	5.0
	조금있다	38	23.8
	보통이다	65	40.6
	많다	26	16.3
	매우많다	21	13.1
	합계	160	100

다. 주야간보호서비스 관련 특성

1) 이용관련 특성

서비스 이용관련 특성은 표 4와 같다. 시설유형은 개인시설 중 주야간보호 단일 서비스만 제공하는 시설이 92명(56.5%), 종합재가시설이 63명(42.4%)로 나타났다. 이용기간이 6개월 이상~1년 미만이 72명(45.0%)로 가장 많았고, 시설이용시간은 8~10시간미만이 58명(36.3%), 이용 빈도는 월~토요일이 94명(58.8%)로 가장 많았다.

서비스를 이용하게 된 이유는 보호자의 경제, 사회활동이 79명(49.4%), 보호자의 육체, 정신적 어려움이 36명(22.5%) 순이었다. 마지막으로 현시설의 선택 이유는 집과 가까워서가 66명(41.3%)로 가장 많았으며, 시설환경이 좋아 아서 40명(25.0%), 프로그램 및 서비스가 좋아서 26명(16.3%), 주말공휴일이용이 가능해서 2명(1.3%) 순으로 나타났다.

표 4. 시설 이용관련 특성

구분		빈도	백분율(%)
시설유형	종합재가시설(방문요양, 방문간호, 주야간보호)	63	43.4
	개인시설(주야간보호)	82	56.5
시설이용기간	6개월미만	48	30.0
	6개월이상~1년미만	72	45.0
	1년이상~3년미만	31	19.4
	3년이상~5년미만	4	2.5
	5년이상	1	0.6
	주1~3회	1	0.6
시설이용빈도	월~금	57	35.6
	월~토	94	58.8
	월~일	2	1.3
	매일(공휴일포함)	1	0.6
시설이용시간	6시간미만	6	3.8
	6~8시간미만	48	30.0
	8~10시간미만	58	36.3
	10~12시간미만	38	23.8
	12시간 이상	4	2.5
	이용한함	42	26.3
주말, 공휴일 이용빈도	월 1~4회	24	15.0
	월 5~8회	18	11.3
	필요시만	40	25.0
	이용기관서비스제공안함	5	3.1
주야간보호 서비스 이용이유	보호자경제, 사회활동때문	79	49.4
	보호자육체, 정신적어려움	36	22.5
현 시설 선택이유	서비스이용위해	26	16.3
	어르신육구	2	1.3
	집과 가까움	66	41.3
	시설환경이 좋음	40	25.0
현 시설 선택이유	프로그램 및 서비스 좋음	26	16.3
	야간에도 이용가능		
	주말, 공휴일이용가능	2	1.3
합계		160	100.0

2) 서비스 신청 과정 특성

서비스 신청에서 이용까지의 과정에 대한 특성은 표 5와 같다. 전체평균은 3.88로 서비스 이용을 위한 접근성에 대해서 비교적 긍정적으로 나타났다. 이용방법 및 절차의 정보 습득 용이성, 서비스 시청절차의 용이성, 운영에 대한 제반 정보획득의 용이성에 대한 긍정적인 답변이 부정적인 답변보다 월등히 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

표 5. 서비스 신청 과정

단위 : 명(%)

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
이용 방법 및 절차의 정보 습득 용이성	1(0.6)	8(5.1)	42(26.9)	67(42.9)	38(24.3)	3.84
서비스 신청 절차의 용이성	2(1.2)	3(1.9)	36(23.2)	82(52.9)	32(20.6)	3.89
운영에 대한 제반 정보획득의 용이성	1(0.6)	1(0.6)	40(25.8)	81(52.2)	32(20.6)	3.91
전체평균						3.88

3) 시설환경 관련 특성

시설환경 관련 특성은 표 6과 같다. 전체평균은 3.75로 시설환경에 대해서 비교적 긍정적으로 나타났다. 이용노인이 이용하기에 거리가 가까워야 하고, 안락하고 편리하고 청결하고, 쾌적한 환경이 조성되어야 함을 알 수 있다. 그 중에서 청결에 관련한 사항이 평균 4.09로 가장 높게 나타나고 있다. 하지만 시설에 대한 개선할 곳이나, 보호자와 함께 할 수 있는 공간이 필요하다는 부분은 부정적인 응답이 높게 나타났다.

표 6. 시설환경 관련 특성

단위 : 명(%)

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
시설은 집에서 가까운 거리에 있다	1(0.6)	9(5.1)	35(26.9)	77(42.9)	34(24.3)	3.85
어르신이 이용하기에 안락하고 편리하다	2(1.2)	3(1.9)	36(23.2)	82(52.9)	32(20.6)	3.89
잘 정돈되어 있으며 청결하고 쾌적하다			27(17.3)	87(55.7)	42(26.9)	4.09
편의시설이 잘 갖추어져 있다		2(1.29)	48(30.9)	63(40.6)	42(27.0)	3.93
최신시설이과 장비가 충분히 구비되어 있다		5(3.2)	53(34.1)	53(34.1)	41(26.4)	3.85
시설에 개선할 곳이 있다	7(4.5)	25(16.2)	64(41.5)	37(24.0)	21(13.6)	3.25
보호자와 이용노인 함께 이용할 수 있는 공간이 필요하다	8(5.1)	15(3.2)	55(35.7)	59(38.3)	17(11.0)	3.40
전체평균						3.75

라. 주야간보호서비스 프로그램 관련 만족도

1) 의료서비스 만족도

주야간보호서비스 중 의료서비스 만족도에 관한 결과는 표 7과 같다

의료서비스 만족도 중에서 병원동행서비스 평균 4.26, 건강체크 평균 4.14, 한방치료 평균 3.72, 물리치료 평균 3.85 순으로 나타났다. 주야간보호서비스 의료를 전문적으로 제공하는 곳이 아니기에 전문치료 보다는 병원동행서비스나 이용노인의 건강상태를 간단하지만 수시로 체크해야하는 건강체크에 만족도가 높게 나타났다.

표 7. 의료서비스 만족정도

단위 : 명(%)

구분	만족정도					평균	
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족		
의 료 서 비 스	물리치료		5(4.6)	42(39.2)	24(22.4)	36(33.6)	3.85
	한방치료(수지침 등)	1(0.9)	7(6.3)	45(40.9)	25(22.7)	32(29.0)	3.72
	건강체크(혈당, 혈압)		2(1.3)	25(17.4)	66(46.1)	50(34.9)	4.14
	병원동행서비스			23(15.8)	60(41.3)	62(42.7)	4.26
전체평균						3.99	

2) 기능동작훈련 만족도

주야간보호서비스 중 기능동작훈련 만족도에 관한 결과는 표 8과 같다.

전체평균이 4.06으로 기능동작훈련에 대한 만족도는 상당히 높게 나타났다. 이용노인의 대부분이 만성질환을 보유하고 있고, 고령이기 때문에 기능동작훈련은 반드시 필요하고 기본적인 서비스 중에 하나이다. 이 서비스가 지속적으로 제공되는 것은 만족도에 상당한 영향을 줄 수 있다고 볼 수 있다.

표 8. 기능동작훈련 만족정도

단위 : 명(%)

구분	만족정도					평균	
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족		
기능동작 훈련	치료레크레이션 (퍼즐, 블링)			31(25.2)	47(38.2)	45(36.5)	4.11
	건강체조			18(12.0)	71(47.3)	61(40.6)	4.25
	산책	1(0.6)	5(3.4)	34(23.2)	63(43.1)	43(29.4)	3.97
	작업요법 (글자, 숫자 익히기)	1(0.7)	1(0.7)	40(28.3)	49(34.7)	50(35.4)	4.03
	인지기능훈련 (신문읽기 등)		2(1.4)	44(30.9)	44(30.9)	52(36.6)	4.01
	일상동작훈련 (보행, 어깨운동)		1(0.7)	33(23.2)	67(47.1)	41(28.8)	4.04
전체평균						4.06	

3) 위생서비스 만족도

주야간보호서비스 중 위생서비스 만족도에 관한 결과는 표 9와 같다.

전체 평균이 3.99로 만족도가 높게 나타나고 있다. 시설환경의 특성 표 5 청결과 쾌적함이 4.09로 높게 나타났으며 상관관계가 있다고 하겠다(표 8, 9 참조). 특히 용변 등 위생관리, 목욕서비스와 같은 개인위생 만족도가 높게 나타났다.

표 9. 위생서비스 만족도

단위 : 명(%)

구분	만족정도					평균	
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족		
위 생 서 비 스	이미용 서비스	1(0.7)	4(3.0)	39(29.3)	53(39.8)	36(27.0)	3.89
	목욕서비스		6(3.9)	34(22.5)	56(37.0)	55(36.4)	4.05
	세탁서비스	1(0.7)	5(3.7)	39(29.5)	42(31.8)	45(34.0)	3.94
	용변등 위생관리		3(2.1)	32(22.8)	53(37.8)	52(37.1)	4.10
전체평균							3.99

4) 취미활동 서비스 만족도

주야간보호서비스 중 취미활동 서비스 만족도에 관한 결과는 표 10과 같다. 전체평균이 3.89로 만족도가 높게 나타나고 있다. 미술교실 4.11, 요리교실 3.92, 취미활동 3.84, 서예교실 3.70 순으로 나타났다.

표 10. 취미활동 서비스 만족도

단위 : 명(%)

구분	만족정도					평균	
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족		
취 미 활 동 서 비 스	미술교실 (만들기, 종이접기)		1(0.7)	29(22.6)	52(40.6)	46(35.9)	4.11
	요리교실	1(0.7)	4(3.1)	32(25.0)	49(38.2)	34(26.5)	3.92
	서예교실	2(1.8)	9(8.4)	38(28.3)	26(24.5)	31(29.2)	3.70
	취미활동 (바느질, 식물기르기)	1(0.8)	6(5.3)	35(30.9)	38(33.6)	33(33.6)	3.84
전체평균						3.89	

5) 정서활동 서비스 만족도.

주야간보호서비스 중 취미활동 서비스 만족도에 관한 결과는 표 11과 같다. 제공되는 서비스 중 만족도 평균이 4.16로 가장 높게 나타났다. 정서서비스는 이용노인들에게 가장 기본적인 식사와 간식, 그리고 기념일 같은 서비스가 있다. 이 중 생신상이 평균 4.35로 높게 나타났는데, 정서적으로 함께하는 생신상에 대해 높게 만족하는 의미이다.

표 11. 정서활동 서비스 만족도

단위 : 명(%)

구분	만족정도					평균	
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족		
정 서 서 비 스	생신상		1(0.7)	15(10.7)	58(41.4)	66(47.1)	4.35
	야외나들이	2(1.4)	2(1.4)	21(15.6)	57(42.5)	52(38.8)	4.15
	가족모임	1(0.9)	2(1.9)	38(37.2)	31(30.3)	3(29.4)	3.85
	급식서비스		2(1.2)	19(12.1)	77(49.3)	58(37.1)	4.22
	간식서비스		1(0.6)	19(12.0)	79(50.0)	59(37.3)	4.24
(전체평균)						4.16	

2. 이용 만족도

가. 이용노인 특성에 따른 상태변화 만족도

이용노인 특성에 따른 서비스 만족도의 차이를 분석하기 위해 전체 이용자 서비스 만족도 결과를 확인하였으며, 이용노인의 특성에 따른 서비스 만족도의 차이를 확인한 결과는 다음 표 12와 같다. 건강상태 증가, 가족의존도감소, 문제행동감소, 일상생활수행능력 향상, 생활 활력 향상에 따른 두 집단 간 차이검증 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않음을 알 수 있다.

요양등급에 따른 서비스 만족도 차이검증 결과, 각 요양등급에 따른 서비스 만족도를 건강상태 증가, 가족의존도감소, 문제행동 감소, 생활 활력 향상에 집단 간 차이 검증결과 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있었다.

요양등급 간 통계적으로 유의한 차이를 보였으므로, tukey 검증을 통해 사후 분석을 실시하였다. 사후검증 결과 건강상태 증가는 4등급이 2등급과 5등급보다 만족도가 높았고, 가족의존도 감소는 4등급이 5등급보다 만족도가 높았으며, 문제행동감소는 3등급이 2, 5등급보다 만족도가 높았다. 생활 활력 역시 4등급이 5등급보다 만족도가 높았으며, 전체 만족도 역시 2, 5등급보다 4등급이 높은 만족을 보이고 있다.

질병상태는 건강상태증가 외 가족의존도감소, 문제행동감소, 일상생활수행능력향상, 생활 활력향상에 따라 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 각 영역 만족도는 치매보다 기타 질병에서 더 높은 만족을 보이고 있음을 확인할 수 있다.

표 12. 이용노인 특성에 따른 상태변화 만족도

구분	건강상태증가		가족의존도감소		문제행동감소		일상생활수행능력향상		생활활력증진		
	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	
인구사회학적 특성											
성별	남	3.76±0.90	0.13	3.81±0.78	0.12	3.66±0.82	0.13	3.81±0.80	0.13	3.82±0.80	0.13
	여	3.93±0.78		3.92±0.75		3.63±0.78		3.74±0.85		3.86±0.84	
연령	70세 미만	4.13±0.83	0.33	4.00±0.76	0.25	3.63±0.92	0.65	3.75±1.04	0.75	3.88±0.83	0.98
	71~79세	3.98±0.89		3.96±0.85		3.75±0.86		3.85±0.85		3.85±0.87	
	80~89세	3.78±0.80		3.84±0.72		3.58±0.78		3.69±0.87		3.81±0.85	
	90세 이상	3.67±0.60		3.56±0.62		3.56±0.62		3.72±0.57		3.78±0.65	
요양 등급	2등급	3.00±0.63	0.00**	3.33±0.52	0.00**	3.00±0.63	0.01*	3.17±0.41	0.06	3.33±0.52	0.02*
	3등급	3.81±0.78		3.88±0.61		3.81±0.74		3.84±0.85		3.84±0.81	
	4등급	4.08±0.80		4.05±0.74		3.73±0.83		3.82±0.87		3.97±0.85	
	5등급	3.49±0.74		3.46±0.78		3.34±0.68		3.49±0.74		3.51±0.78	
	치매	3.72±0.75		3.61±0.72		3.41±0.74		3.56±0.82		3.63±0.81	
질병 상태	중풍	4.50±0.58	0.11	4.25±0.96	0.00**	4.25±0.50	0.00**	4.50±0.58	0.02*	4.25±0.96	0.04*
	뇌종중	4.00±0.58		4.14±0.38		3.86±0.69		3.86±0.69		4.00±0.58	
	편마비	3.50±0.55		3.67±0.52		3.33±0.52		3.50±0.55		3.67±0.52	
기타	4.00±0.97		4.16±0.77		3.90±0.84		3.98±0.87		4.06±0.84		

나. 보호자 특성에 따른 서비스 이용만족도

보호자 특성에 따른 서비스 만족도 차이를 분석하기 위해 보호자 서비스 만족도 결과를 확인하였으며, 집단 간 차이검증 결과, 피로 및 스트레스 감소, 가족관계 개선, 경제적 도움은 성별, 연령, 최종학력, 이용자와의 관계 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 하지만 여가활동 시간 증가에 대한 만족도 차이를 확인하고자 하였는데 집단 간 차이검증결과 소득수준에 따라 여가활동 시간에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검증 결과, 여가활동 시간 증가는 수입 200~300만원 집단이 100~200만원 집단보다 높은 만족도를 보이고 있으며 전체 만족도의 경우도 역시 마찬가지로 결과를 보이고 있다. 동거기간 역시 모든 만족도에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있으며, 피로, 스트레스 감소는 10년~20년 미만이 20년 이상보다 높은 만족도를 나타냈다. 여가활동시간 증가는 1년 미만보다 10년~20년 미만이 더 높은 만족도를 나타내고 있으며, 가족관계개선과 경제적 도움은 1년 미만보다 5년~10년 미만, 10년~20년 미만이 더 높은 만족을 보이고 있다.

표 13. 보호자의 특성에 따른 서비스 이용 만족도

구분	피로스트레스감소		여가활동시간증가		가족관계개선		경제적도움		
	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	
성별	남	4.05±0.72	0.83	3.84±0.80	0.37	3.84±0.80	0.25	3.84±0.80	0.64
	여	4.08±0.79		3.60±0.89		3.90±0.89		3.60±0.89	
연령	50세미만	3.89±.99	0.75	3.79±1.03	0.29	3.79±1.13	0.84	3.58±.84	0.97
	50~59세	4.11±.66		4.12±.64		3.92±.81		3.60±.90	
	60~69세	4.09±.83		4.15±.66		3.81±.85		3.53±.93	
	70세이상	4.11±.78		4.11±.78		4.00±.71		3.67±.71	
소득 수준 (만원)	100 미만	4.00±1.00	0.05*	4.20±1.10	0.07	4.20±1.10	0.03*	3.60±0.89	0.31
	100~200 미만	3.71±0.76		3.75±0.65		3.75±0.69		3.14±0.89	
	200~300 미만	4.24±0.61		4.26±0.56		4.26±0.79		3.67±0.89	
	300~400 미만	4.02±0.83		4.04±0.82		4.04±1.00		3.65±0.97	
최종 학력	400 이상	4.13±0.76	0.81	4.17±0.70	0.51	4.17±0.77	0.73	3.73±0.70	0.34
	중졸이하	4.25±0.89		3.63±1.06		4.25±0.89		4.25±0.89	
	고졸	4.06±0.76		3.51±0.90		4.09±0.70		3.80±0.82	
	대졸	4.02±0.75		3.70±0.82		4.09±0.73		3.94±0.89	
이용자 관계	대학원이상	4.25±0.96	0.18	3.25±0.50	0.45	3.75±0.50	0.25	3.50±0.58	0.63
	아들/며느리	4.06±0.66		3.55±0.87		4.06±0.68		3.87±0.82	
	딸 / 사위	4.16±0.83		3.67±0.90		4.18±0.75		3.93±0.92	
	배우자	3.79±0.89		3.29±0.83		3.93±0.73		3.71±0.83	
동거 기간	기타	3.00	0.02*	3.00	0.03*	3.00	0.00**	3.00	0.00**
	1년미만	3.81±.92		3.81±.83		3.44±.80		3.11±.86	
	1년~5년미만	4.12±.68		4.06±.67		3.81±.86		3.50±.90	
	5년~10년미만	4.18±.68		4.23±.66		4.08±.83		3.90±.85	
	20년이상	4.55±.69		4.55±.69		4.55±.69		4.18±.87	
		3.77±.81		4.00±.69		3.73±.77		3.36±.79	

다. 시설이용관련 특성에 따른 상태변화 만족도

시설이용관련 특성에 따른 상태변화 만족은 시설선택이유에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있음을 알 수 있다. 아래 표 14와 같이 시설선택이유에 따라 건강상태 증가, 가족의존도감소, 문제행동감소, 일상생활수행능력 향상, 생활 활력 향상은 집단 간 차이를 보이고 있으며, 사후검증 결과, 건강상태증가, 가족의존도 감소, 어르신 만족은 야간이용이 가능하기 때문에 시설을 선택한 집단이 집과 가까워서 시설을 선택한 집단보다 높은 만족을, 일상생활수행능력은 우수한 서비스 때문에 시설을 선택한 집단이 집과 가까워서 선택한 집단보다 높은 만족을 보이고 있음을 확인하였다.

표 14. 시설이용관련 특성에 따른 상태변화 만족도

구분	건강상태증가		가족의존도 감소		문제 행동감소		일상생활수행능력향상		생활활력증진		
	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	M±SD	p-value	
시설이용관련 특성											
시설	종합재가시설	4.17±0.85	0.45	4.17±0.75	0.41	4.03±0.80	0.62	4.10±0.81	0.50	4.19±0.80	0.52
형태	개인시설	3.72±0.74		3.77±0.65		3.41±0.68		3.60±0.78		3.67±0.77	
시설	집과 가까워서	3.68±0.71		3.73±0.73		3.42±0.66		3.58±0.79		3.64±0.78	
	좋은 시설환경	3.98±0.83		3.93±0.69		3.83±0.87		3.93±0.86		3.98±0.86	
선택	우수한 서비스	4.04±0.82	0.04*	4.00±0.63	0.03*	3.81±0.69	0.00**	4.00±0.69	0.07*	4.00±0.69	0.03*
이유	야간 이용	5.00±0.00		5.00±0.00		5.00±0.00		4.50±0.71		5.00±0.00	
	주말/공휴일 이용	4.09±1.04		4.18±0.87		3.91±0.94		3.82±0.98		4.00±0.89	
이용 빈도	주1~3회	4.00		4.00		4.00		4.00		4.00	
	월~금	3.61±0.90		3.82±0.76		3.61±0.82		3.75±0.87		3.82±0.89	
	월~토	3.61±0.77	0.80	3.84±0.76	0.80	3.61±0.78	0.92	3.70±0.80	0.36	3.80±0.80	0.82
	월~일	4.00±0.71		4.50±0.71		4.50±0.71		4.50±0.71		4.50±0.71	
	매일	4.00		4.00		4.00		5.00		4.00	

3. 이용만족도 및 서비스 관련요인 간 상관

서비스 관련요인(이용시설유형, 서비스 신청과정의 만족, 시설환경의 만족, 프로그램: 의료서비스, 기능동작훈련, 위생서비스, 취미활동, 정서)이 서비스 이용만족도에 미치는 영향을 확인하기 위해 먼저 각 변인 간 상관을 검증하였다. 이용시설의 유형은 종합재가시설(1)과 개인시설(2) 두 가지로 구성되어 있어 점 이연 상관(point-biserial)을 확인하였다. 뿐만 아니라 어르신 만족도와 보호자 만족도의 세부요인을 따로 회귀모형에 포함하고자, 분리하여 상관관계를 확인하였다. 이는 이용노인 만족도와 보호자 만족도를 각각 확인하는 과정을 거쳤다. 아래 표 14, 표 15와 같이 변인은 관계가 있는 것으로 나타났다.

표 15. 이용노인 만족도 및 변인 간 상관

변인	이용 시설 유형	서비스 신청과 정	시설 환경	프로그램						이용자 만족도				전체	
				의료 서비 스	기능 동작 훈련	위생 서비 스	취미 활동	정서	건강 상태	가족 의존 감소	문제 행동 감소	생활 수행 능력 향상	생활활 력증진		
	시설유형	1													
	서비스신청과정	-.222**	1												
	시설환경	-.181*	.683**	1											
프 로 그 램	의료서비스	-.289**	.577**	.719**	1										
	기능동작훈련	-.284*	.532**	.720**	.827**	1									
	위생서비스	-.413***	.551**	.727**	.842**	.821**	1								
	취미활동	-.300**	.560**	.696**	.857**	.883**	.816**	1							
	정서	-.143	.535**	.634**	.772**	.846**	.774**	.843**	1						
	건강상태	-.298**	.442**	.578**	.712**	.765**	.760**	.724**	.729**	1					
	가족의존감소	-.287**	.370**	.543**	.682**	.692**	.672**	.678**	.662**	.693**	1				
	문제행동감소	-.382***	.374**	.570**	.608**	.740**	.721**	.652**	.584**	.711**	.653**	1			
	생활수행능력향상	-.294***	.344**	.601**	.657**	.754**	.747**	.663**	.622**	.703**	.650**	.806**	1		
	생활활력증진	-.317***	.422**	.600**	.656**	.735**	.753**	.671**	.617**	.743**	.659**	.780**	.866**	1	
만 족 도	전체	-.346***	.442**	.653**	.735**	.827**	.819**	.761**	.720**	.871**	.822**	.893**	.914**	.918**	1

표 16. 보호자 만족도 관련 변인 간 상관

변인	이용 시설 유형	서비스 신청과 정	시설 환경	프로그램					보호자 만족도				전체		
				의료 서비 스	기능 동작 훈련	위생 서비 스	취미 활동	정서	피로 스트 레스 감소	여가 활동 시간 증가	가족 간 관계 개선	경제 적 도움			
프 로 그 램	시설유형	1													
	서비스신청과정	-.222**	1												
	시설환경	-.181*	.683**	1											
	의료서비스	-.289**	.577**	.719**	1										
	기능동작훈련	-.284*	.532**	.720**	.827**	1									
	위생서비스	-.413***	.551**	.727**	.842**	.821**	1								
	취미활동	-.300**	.560**	.696**	.857**	.883**	.816**	1							
	정서	-.143	.535**	.634**	.772**	.846**	.774**	.843**	1						
	만 족 도	피로, 스트레스 감소	-.221**	.342**	.537**	.700**	.765**	.670**	.754**	.779**	1				
		여가활동시간 증가	-.258**	.303**	.516**	.663**	.746**	.680**	.707**	.709**	.772**	1			
가족간 관계개선		-.363***	.317**	.490**	.689**	.749**	.769**	.772**	.695**	.650**	.723**	1			
경제적 도움		-.354***	.442**	.544**	.699**	.654**	.682**	.660**	.628**	.536**	.541**	.658**	1		
전체	-.356***	.418**	.606**	.783**	.823**	.794**	.816**	.795**	.855**	.873**	.891**	.814**	1		

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

4. 이용노인 상태 변화 만족도에 미치는 영향요인

개인시설의 경우, 건강상태증가 만족도가 높아지고 있으며, 서비스 신청과정이 용이 할수록 건강상태증가 만족도 역시 높게 나타나는 것을 확인하였다.

문제 행동 감소에 대한 만족도는 성별이 여자일수록 낮으나, 의료서비스와 위생서비스가 좋을수록 만족도는 증가하고 있다. 일상생활수행능력향상은 요양등급이 3등급과 5등급인 경우, 2등급보다 2.50점, 4등급인 경우 2등급보다 2.11점 만족도가 높은 것을 확인할 수 있다. 보호자 소득수준이 400만원 이상은 100만원 미만보다 만족도가 0.82점 작게 나타났고, 개인시설 일수록, 위생서비스에 만족할수록 일상생활수행능력 향상에 대한 만족도 역시 높아지고 있다. 생활활력증가 역시 위생서비스가 좋을수록 만족도가 높은 것을 알 수 있다.

표 17. 이용노인 상태 변화 만족도에 미치는 영향요인

구분	건강상태증가		가족의존도 감소		문제행동감소		일상생활수행능력향상		생활활력증진			
	Coef.	p	Coef.	p	Coef.	p	Coef.	p	Coef.	p		
이용노인	성별	여	-0.12	0.65	-0.14	0.63	-0.69	0.01*	-0.07	0.77	-0.48	0.07
	연령	현재나이	0.01	0.58	-0.01	0.80	0.00	0.97	0.00	0.80	-0.01	0.74
	요양등급	3등급	1.25	0.26	-0.97	0.42	1.74	0.11	2.50	0.01	0.77	0.46
		4등급	1.23	0.23	-0.77	0.48	1.50	0.13	2.11	0.01	0.53	0.58
		5등급	0.86	0.43	-0.98	0.41	1.53	0.15	2.50	0.01	0.87	0.40
	질병상태	중풍	0.11	0.85	-0.08	0.90	-0.71	0.20	0.36	0.44	0.36	0.50
		뇌졸중	0.13	0.78	-0.14	0.79	-0.07	0.87	-0.18	0.65	0.01	0.98
		편마비	0.02	0.97	0.03	0.94	0.25	0.52	-0.47	0.14	0.25	0.50
		기타	-0.10	0.75	0.21	0.53	-0.13	0.66	-0.10	0.68	-0.05	0.85
보호자	성별	여	0.14	0.51	-0.04	0.84	-0.18	0.36	0.03	0.87	0.16	0.42
	연령	현재나이	0.01	0.30	0.02	0.31	0.00	0.94	0.02	0.12	0.00	0.74
	소득수준	100 미만	0.02	0.97	0.57	0.31	0.73	0.14	-0.80	0.06	-0.70	0.15
		100~200 미만	0.04	0.92	0.55	0.24	0.19	0.64	-0.37	0.28	-0.16	0.68
		200~300 미만	0.01	0.98	0.80	0.10	0.47	0.27	-0.04	0.91	0.03	0.94
		300~400 미만	-0.41	0.40	0.12	0.82	0.04	0.94	-0.82	0.04*	-0.74	0.11
시설관련	시설유형	개인시설	0.42	0.10	-0.05	0.85	-0.07	0.78	0.50	0.02*	0.20	0.40
	서비스신청과정	서비스신청과정	0.17	0.01*	-0.05	0.44	0.10	0.09	0.08	0.11	0.10	0.10
		좋은시설환경	-0.14	0.58	-0.15	0.57	0.03	0.90	0.10	0.62	0.35	0.14
	시설선택이유	우수한 서비스	-0.05	0.85	-0.13	0.67	-0.05	0.84	0.31	0.17	0.13	0.62
		야간이용	-0.03	0.97	0.62	0.39	0.47	0.46	-0.42	0.43	0.60	0.34
	프로그램	주말/공휴일이용	-0.31	0.54	-0.25	0.65	0.10	0.84	0.41	0.31	0.29	0.54
		의료서비스	-0.10	0.22	-0.02	0.81	-0.21	0.01*	-0.05	0.41	-0.10	0.20
		기능동작훈련	0.07	0.21	0.04	0.49	0.05	0.34	0.08	0.11	0.03	0.62
		위생서비스	0.11	0.16	-0.02	0.77	0.17	0.03	0.21	0.00*	0.20	0.01*
		취미활동	0.03	0.65	0.03	0.67	0.11	0.12	-0.02	0.73	-0.04	0.55
	정서	0.05	0.62	0.21	0.09	0.01	0.91	-0.01	0.95	0.13	0.21	
절편		-4.00	0.15	1.23	0.68	-1.36	0.60	-3.75	0.10	-0.14	0.96	
		F=4.71***, R ² =0.82		F=2.36**, R ² =0.70		F=4.87***, R ² =0.83		F=7.03***, R ² =0.88		F=5.06***, R ² =0.84		

5. 보호자의 만족도에 미치는 영향 요인

가. 피로 스트레스 감소에 미치는 영향 요인

피로 스트레스 감소에 영향을 미치는 요인은 연령으로, 나이가 1살 많아질수록 만족도는 높아지는 것으로 나타났다. 여가활동시간증가에 미치는 영향요인을 확인한 결과, 모든 변인이 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 가족관계 개선은 요양등급이 3등급이 2등급에 비해 2.54점 높았으며, 4등급은 2.26점 만족도가 높았다. 위생서비스가 좋을수록, 취미활동 프로그램에 대한 만족이 높을수록 가족관계개선에 대한 만족도가 높아지고 있음을 알 수 있다. 마지막으로 모든 변인은 경제적 도움에 영향을 주지는 못하는 것으로 나타났다.

표 18. 보호자의 만족도에 미치는 영향 요인

구분	피로스트레스감소		여가활동시간증가		가족관계개선		경제적도움			
	Coef.	p	Coef.	p	Coef.	p	Coef.	p		
이용 노인	성별	여	-0.07	0.79	0.23	0.44	-0.04	0.89	-0.42	0.20
	연령	현재나이	0.01	0.48	0.03	0.14	0.02	0.44	-0.01	0.65
	요양등급	3등급	1.89	0.08	1.94	0.11	2.54	0.03*	1.08	0.40
		4등급	1.50	0.12	1.49	0.18	2.26	0.04*	1.19	0.31
		5등급	1.97	0.06	1.90	0.11	2.05	0.08*	1.23	0.33
	질병상태	중풍	0.13	0.81	0.11	0.85	0.30	0.61	-0.15	0.81
		뇌졸중	0.17	0.71	0.25	0.63	0.33	0.51	0.56	0.31
		편마비	0.30	0.43	-0.25	0.55	-0.65	0.12	0.14	0.76
		기타	0.47	0.11	0.10	0.76	-0.04	0.89	-0.13	0.72
보호 자	성별	여	-0.21	0.30	-0.01	0.96	0.20	0.36	-0.13	0.58
	연령	현재나이	0.03	0.02*	0.02	0.19	0.01	0.45	0.01	0.51
	소득수준	100 미만	-0.07	0.88	-0.39	0.48	-0.05	0.93	0.25	0.67
		100~200 미만	0.48	0.24	-0.16	0.73	-0.21	0.64	0.41	0.41
		200~300 미만	0.15	0.72	-0.26	0.57	-0.01	0.98	0.14	0.79
		300~400 미만	0.65	0.16	-0.09	0.87	0.01	0.98	0.21	0.70
시설 관련	시설유형	개인시설	0.46	0.06	0.42	0.13	0.44	0.10	0.31	0.29
	서비스신청과정		0.05	0.35	-0.02	0.79	-0.04	0.55	0.13	0.07
		좋은시설환경	0.41	0.09	0.37	0.17	0.19	0.46	0.06	0.84
	시설선택	우수한 서비스	0.20	0.45	0.45	0.14	0.37	0.21	0.02	0.95
	이유	야간이용	0.35	0.58	0.48	0.50	0.51	0.46	-1.37	0.08
		주말/공휴일이용	0.27	0.58	0.67	0.22	0.65	0.21	-0.17	0.77
		의료서비스	0.02	0.74	0.09	0.31	-0.06	0.48	0.05	0.61
	프로그램	기능동작훈련	-0.04	0.43	-0.03	0.62	-0.08	0.18	0.01	0.87
		위생서비스	0.11	0.14	0.09	0.30	0.28	0.00*	0.11	0.22
		취미활동	0.04	0.60	0.09	0.27	0.15	0.05*	0.06	0.47
	정서	0.14	0.19	0.00	0.97	0.00	0.99	-0.09	0.49	
절편		-5.34	0.05	-4.74	0.11	-3.89	0.18	-1.21	0.70	
		F=5.52***, R ² =0.85		F=5.52***, R ² =0.85		F=5.12***, R ² =0.84		F=3.33***, R ² =0.77		

V. 고찰

본 연구는 서울 강서구에 위치한 개인소유의 주야간보호센터를 이용하고 있는 노인들의 보호자를 대상으로 이용만족도와 이용 후 만족도 변화에 미치는 요인을 알아보려고 하였다. 전체 178명을 대상으로 조사하였고, 그 중 160명에 대해 실시한 설문조사 결과는 다음과 같다.

첫째 이용노인의 인구사회학적 특성 분석결과, 성별에 따라 여자가 59.4%, 연령은 80세~90세가 50.6%, 이용자등급은 4등급 46.9%, 가족형태는 한부모+보호자+자녀 형태가 33.1%, 질병상태는 치매가 50.6%로 가장 높게 나타났다. 외와 관련하여 이영주(2011) 연구에서도 이용자 성별은 여성이 76.5%로 과반수 이상을 차지하고 있고,, 이용자 연령은 80세이상 ~89세 미만이 53.9%로 가장 많이 차지하고 있으며, 서비스 이용기간도 1년미만이 50%를 차지하고 있어, 본 연구와 유사하였다.

둘째, 보호자의 인구사회학적 특성 분석결과 성별에 따라 여자가 57.5%, 연령 50~50세가 45.6%, 아들/며느리관계가 52.5%, 소득수준이 200~300만원 미만이 33.8%, 최종학력은 고졸이 50.0%로 가장 높게 나타났다.

셋째, 시설이용관련 특성 분석결과 개인시설(주야간보호서비스단독) 56.5%, 시설이용기간은 6개월 이상 ~ 1년 미만이 45.0%로 높게 나타났다. 시설 이용빈도는 월~토요일까지가 58.8%로 가장 높게 나타났다. 서비스 이용이유는 보호자경제, 사회활동 때문이 49.4%, 현실시설 선택이유는 집과 가까워서가 41.3%로 높게 나타났으며, 세부 서비스 중에는 의료서비스중 병원동행서비스가 5점 만점에 4.26점, 기능동작훈련 중 건강체조가 4.25점, 위생서비스 중 용변 등 위생관리가 4.10점, 취미활동서비스 중 미술교실이 4.11점, 정서서비스 중 생신상 4.35점, 기타 급식서비스 4.22점, 간식서비스 4.24점으로 이용자보호

자가 사회활동으로 이용노인과 할 수 없는 서비스들에 대해 만족도가 높게 나타났다. 이와 관련하여 김경아(2000)의 연구에서는 기관 선택 시 프로그램의 내용, 기관 위치, 시설수준, 셔틀버스 운행, 이용비용, 센터의 인력 순으로 조사되어 본 연구와는 다소 차이가 나타났다. 하지만 기관의 위치가 선택기준의 2번째 요인으로 나타나서 본 연구의 집과 가까워서가 41.3%로 나타난 것과 같이 매우 중요한 요인임을 알 수 있다. 정해옥(2004)과 김미원(2006)과 황성자(2008)의 연구에서도 기관 결정 시 접근성이 매우 중요한 요인으로 분석되어 본 연구와 일치하였다.

넷째, 이용만족도 분석결과 5점 만점에 4.04점, 서비스 이용 후 어르신의 만족 변화와 관련해서는 3.82점, 이용자 보호자의 서비스 이용 후 만족도 변화 관련해서는 3.90점으로 높게 나타났다. 이용자 보호자 입장에서 피로 스트레스 감소, 여가활동시간의 증가가 상대적으로 높은 만족도가 나타났다. 이러한 결과는 정해옥(2004)에서도 마찬가지로 피로와 스트레스 감소가 4.19점으로 가장 높게 나타났다. 이는 주야간보호서비스를 이용함으로써 보호자의 피로도와 스트레스 감소에 도움이 되고 있다고 볼 수 있다.

다섯째, 시설환경 관련 요소 중에서는 보호자와 함께 할 수 있는 공간이 필요하고, 시설에 대한 개선 할 곳이 필요하다는 의견이 높게 나타났다. 보호자의 입장에서는 이용노인이 쾌적한 환경에서 서비스를 제공받기를 원할 뿐 아니라 함께 할 수 있는 공간이 있는 것이 시설 선택 시 고려되는 요인으로 나타나고 있다. 이영주(2011)연구에서도 노인주간보호시설의 활성화 저해요인으로 “시설환경의 열악함”이 2순위로 조사되었으며, 박종팔(2004)연구에서도 안전시설, 편의시설 등 시설확충이 서비스의 종류 및 프로그램의 다양화 등보다 상대적으로 더 크게 요구되고 있다.

다음으로 다중회귀분석을 통한 이용노인의 상태 변화 만족도에 미치는 영향 요인을 분석한 결과 시설형태가 개인시설이면서, 서비스 신청과정이 편리할수

록, 요양등급에 따라서 만족도가 차이가 보임을 알 수 있다. 또한 프로그램 중 위생서비스가 좋을수록 높은 만족도를 보이고 있다.

둘째, 보호자의 만족도에 미치는 영향요인을 분석한 결과 연령이 높을수록 만족도가 높아지고 있으며, 이용노인의 상태변화 만족도와 마찬가지로 요양등급에 따라, 위생서비스가 좋을수록 만족도가 높게 나타났다. 이는 앞에서 살펴본 논문, 양정숙(2012), 정혜옥(2004), 박종팔(2004), 조은정(2002)의 연구에서와 마찬가지로 접근성과 편리성이 중요하며, 이용노인의 연령이 높을수록, 프로그램의 전문성 및 위생서비스 등이 좋을수록 서비스 만족도에 많은 영향을 주고 있음을 보여주고 있다.

따라서 본 연구 결과를 종합 해 보면, 주야간보호서비스의 시설에 대한 상향된 평준화가 이루어 져야 하며, 서비스 이용이 보다 쉽고 편리하여야 한다. 프로그램은 다양함은 물론, 이용노인에게 실질적으로 도움이 될 수 있도록 전문성도 갖추어야 한다. 이러한 것들이 보호자들의 이용 후 만족도에 상당한 변화를 주고 있음을 주야간보호서비스를 제공하는 많은 기관들은 인지해야 하면 서비스 개선에 노력해야 한다.

VI. 결론

본 연구는 주야간보호서비스를 이용하는 이용노인의 보호자를 대상으로 조사연구를 실시하여 이용만족도에 미치는 요인을 분석하고, 이를 바탕으로 시설환경을 개선하고 서비스 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 다음과 같이 제시 하고자 한다.

첫째, 주야간보호시설은 접근성이 용이 해야 한다. 물론 송영서비스를 통해서 일정거리를 이동이 쉽게 가능하다. 하지만 이용자들이 고령인 점과 만성질환을 가진 점을 고려한다면 집에서 근거리의 위치에서 서비스가 제공될 수 있어야 한다. 또한, 서비스 신청과정이 편리해야 한다. 본 연구에서도 서비스 신청과정이 편리할수록 만족도가 높게 나타났다. 이용자는 80대 이상이 많으며, 보호자도 마찬가지로 50대 이상이 많고, 경제활동으로 인하여 시간이 부족하다. 따라서 서비스를 이용하기 위한 절차가 간편하고 쉽게 접근할 수 있도록 해야 한다. 둘째, 보호자들의 경제활동으로 인하여, 이용노인들의 기본적인 생활이 어렵다. 특히 주중에 병원동행, 목욕, 산책, 기본동작훈련, 정서활동(생신, 취미 활동 등)등 일상적으로 누려야 하는 활동들을 하기 쉽지 않다. 따라서 이런 활동을 가족을 대신하여 적극적으로 해 줌으로써 서비스 이용에 대한 만족도를 높일 수 있다. 셋째, 이용노인들은 만성질환을 가지고 있다. 특히 치매환자나 거동이 불편한 이용자가 대다수 이다. 따라서 신체적, 정신적 기능이 다소 떨어진다. 이러다 보니 위생관리에 소홀 할 수 있다. 연구 결과에서도 위생서비스가 높을수록 만족도 높다. 이에 따라서 주야간보호센터에서는 목욕시설에 대한 시설의 확충뿐만 아니라, 용변 등 개인위생 관리가 어려운 이용노인들이 정신적으로 힘들어 하지 않도록 서비스 제공에 신경을 써야 한다. 마지막으로, 보호자와의 원활한 소통이 필요하다. 단순히 정해진 시간동안 이용노인을 맡

겨놓는 시설로만 생각하다면 주야간보호서비스의 질은 낮아질 수 있고, 소홀해 질 수 있다. 따라서 지속적인 관심과 관리감독을 통하여 서비스가 제대로 제공되고 있는지 확인해야 한다. 보호자의 관심과 적극적인 확인 작업 등이 이루어져야 한다. 그렇게 하는 것이 현재 많은 주야간보호서비스를 제공하는 기관들의 서비스 질이 향상 될 수 있고 부실한 기관을 양산하는 것을 막을 수 있다. 우리나라는 현재 초 고령화 사회로 접어들고 있다. 그로인하여 노인성 질환 환자의 수도 늘어나는 추세이다. 특히 치매에 대한 사회적 문제는 심각한 수준이다. 하지만 치매 진단을 받으면 심각하게 받아들이고, 가족들의 부담이 커진다고만 생각한다. 하지만 국가에서 만들어 놓은 이 제도, 즉, 주야간보호서비스를 이용할 수 있고, 이를 통해서 가족의 부담뿐만 아니라 노인들의 일상생활도 개선될 수 있음을 인식하는 것이 중요하다. 그래서 많은 노인들이 편리하게 이용할 수 있어야 하고, 이를 위해서 정부나 지자체의 홍보노력이 더욱 절실할 때이다. 또한 주야간보호서비스를 제공하는 많은 기관들은 전문성의 확보 및 이용 불편의 개선, 시설확충 등을 통하여 노인들의 욕구에 부응할 수 있도록 노력해야 한다.

참 고 문 헌

- 고양곤. 1997. “재가노인복지사업 이론과 실천”
- 고양곤. 1998. “노인주간. 단기보호의 현황과 과제.”
- 간경숙. 2003. “서울시 주간보호사업의 운영현황과 이용자 만족도에 관한 연구.” 강
남대학교 대학원 석사학위논문
- 김귀자. 2010. “서울형 데이케어센터운영성과와 발전방안.”
- 김미원, 정윤수, 이재성. 2006. “노인주간보호서비스 이용 가족의 만족도에 관한 연
구.” 사회과학논총
- 김미혜. 1996. “노인 장기요양보호 정책개발을 위한 기초적 연구 : 미국, 일본, 스웨
덴의 장기요양보호정책 분석과 한국노인 및 가족의 장기요양보호 욕구조사”
- 김양숙. 2007. 국민기초생활보장수급자의 만족도 영향요인 연구. 목원대학교 대학원.
석사학위논문
- 김용득. 2005. “영국 커뮤니티케어의 이용자 참여 기제와 한국 장애인 복지서비스에
대한 함의.” 한국사회복지학, 57(3). pp363-387
- 김용석 등. 2007. 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(Client Satisfaction
Inventory)의 신뢰도와 타당도 평가, 한국사회복지학회, 한국사회복지학, 제59권
제4호 2007.11. pp.83~109
- 김철희. 2000. 공공복지서비스의 만족도에 관한 연구 : 생활보호대상자를 대상으로.
연세대학교 행정대학원 석사학위논문
- 박미혜. 2003. “노인주간보호센터 운영 개선에 관한 연구.” 서울여자대학교 대학원
석사학위논문
- 박종팔. 2004. “노인주간보호서비스에 대한 욕구 및 만족도에 관한 실태조사.” 연세
대학교 행정대학원 석사학위논문
- 백경원. 1999. “노인주간보호센터의 이용자 만족도 실태에 관한 연구.” 연세대학교 대
학원 석사학위논문

- 보건복지부. 2012. “2012 고령자 통계” 통계포털홈페이지(kostat.mw.go.kr)
- 보건복지부. 2015. “2015 노인장기요양보험 주요통계현황.” 노인장기요양보험 2015년 통계월보
- 서분자. 2003. “울산지역 노인주간보호사업의 운영실태와 발전방안에 관한 연구.” 동국대 대학원 석사학위논문
- 서울시. 2015. “서울형 데이케어센터운영지침” 서울시청 홈페이지
- 설명화. 2006. “고령화시대 노인주간보호센터의 활성화 방안연구.” 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 손해순. 2000. “노인복지시설 운영의 개선방안에 관한 연구.” 동국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 신성재. 2006. “노인주간보호시설의 이용 만족도가 생활 만족도에 미치는 영향” 가톨릭대학교대학원 석사학위논문
- 양정숙. 2012. “주간보호서비스 이용자 가족의 만족도에 관한 연구” 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문
- 이경진. 2006. “노인주간보호시설 서비스에 대한 욕구와 이용만족도 조사를 통한 개선방안 연구.” 장로회신학대학교 목회전문대학원 석사학위논문
- 이수민. 2007. “치매노인과 부양자의 생활만족도에 관한 연구.” 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 이영주. 2011. “노인주간보호센터 보호자 만족도 조사에 따른 개선방안에 관한연구.” 경희대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이인정. 2002. “주간보호이용노인 가족수발자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들.” 한국노년학회지
- 이재현. 2005. “치매노인 주부양자이 주간보호서비스 이용만족도와 영향요인.” 인하대학교대학원 간호석사학위 논문
- 이혜자. 2005. “치매노인의 주간보호시설 이용에 따른 주부양자의 부양부담 변화.” 중앙대학교 대학원 박사학위논문
- 전선희. 2006. “치매노인 주부양자의 노인주간보호서비스 이용만족도에 관한 연구.”

원광대학교 대학원 석사학위논문

정영미. 2010. “재가노인복지시설의 효율적 운영방안.” 건양대학교 경영행정대학원 석사학위논문

정진경. 2009. 관계혜택이 공적사회복지서비스 이용자 만족도에 미치는 영향, 한국행정학회, 강원행정학회, 2009년도 공동춘계학술대회 발표논문집(상) 2009. 4, pp. 235~253

정해욱. 2004. “노인주간보호서비스에 대한 이용노인 가족의 만족도에 관한 연구.” 동국대학교 사회과학대학원 석사학위 논문

조민순. 2012. “주간보호서비스 이용노인 주부양자의 이용만족도에 관한 연구.” 원광대학교 행정대학원 석사학위논문

조은정. 2001. “노인의 주간보호시설 이용 만족도와 생활만족도.” 연세대학교 교육대학원 석사학위 논문

한국재가노인복지협회. 2002. “재가노인복지사업 매뉴얼.”

현경래, 이은미, 이호용. 2011. 국민건강보험공단 장기요양 주야간보호서비스 활성화 방안

현외성 등. 2000. 한국노인복지학강론

황성자. 2010. “재가노인의 장기요양예방과 자립지원에 관한 연구” 대한한의대학교 박사학위 논문

EBS. 2015. “EBS STORY 노인을 위한 나라는 없다.”

Lowy. L. 1979. Social work aging. The challenge and promise of the Later Years

보건복지부(<http://www.mw.go.kr>)

국민건강보험공단(<http://www.nhis.or.kr>)

노인장기요양보험(<http://www.longtermcare.go.kr>)

노인장기요양보험법 제23조제1항제1호-라

노인복지법 시행령 시행규칙

<부록 1> 설문지

주야간보호서비스 이용자노인 보호자의 만족도에 미치는 요인

안녕하십니까?

먼저, 설문에 응해 주심에 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 ‘노인주간보호서비스 이용자 보호자의 만족도에 영향을 미치는 요인’과 관련하여 의견조사를 실시하기 위한 것으로, 효율적인 노인주간보호센터의 운영을 방법을 모색하고, 그로 인하여 어르신과 가족들이 건강하고 안정적인 생활을 영위하는데 도움을 드리고자 하는데 그 연구 목적이 있습니다.

본 설문의 응답에 있어서 정답은 없으며, 현재 자신의 입장에서 가장 절적하다고 생각되는 항목에 답변해 주시기를 바랍니다. 본설문지는 무기명으로 작성되며, 설문지를 통해 얻어진 자료는 학문적인 통계처리 목적 외에는 사용되지 않으며, 응답내용은 비밀이 보장됨을 약속드립니다..

어르신 가족의 행복이 가득하시고 어르신의 건강이 향상되기를 기원합니다. 진심으로 감사드립니다.

연세대학교 보건대학원 병원경영학과

지도교수 : 이상규

연구자 : 김수중

Tel. 010-6434-0543 E-mail : msory2013@naver.com

I. 다음은 주야간보호서비스의 이용과 관련한 질문들입니다.
 해당되는 곳 또는 생각과 가장 일치하는 곳에 체크하거나
 적절한 내용을 기입해 주시기 바랍니다.

1. 이용하고 있는 시설의 유형은?

- ① 종합재가시설(방문요양, 방문간호, 주야간보호센터)
- ② 복지관 및 종교단체 병설
- ③ 구립(강서구에서 운영하는 시설)
- ④ 개인시설
- ⑤ 기타

2. 서비스 신청에서 이용까지의 과정

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
2-1	해당시설의 서비스를 이용하 기 위한 방법과 절차 등 필요 한 정보를 쉽게 알수 있었다.					
2-2	해당시설의 서비스를 이용하 기 위한 신청절차가 간단하고 편리하다					
2-3	해당시설의 운영에 대한 제반 정보를 얻는데 비교적 용이했 다.					

3. 시설 및 설비

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
3-1	시설은 집에서 가까운 거리에 있다					
3-2	시설은 어른신이 이용하기에 안락하고 편리하다					
3-3	시설은 잘 정돈되어 있으며 청결하고 쾌적하다					
3-4	편의시설이 잘 갖추어져 있다					
3-5	프로그램 및 서비스제공에 필요한 최신시설과 장비가 충분히 구비되어 있다.					
3-6	시설에 개선할 곳이 있다고 생각한다.(공간의 확대 등)					
3-7	시설에 보호자와 어른신이 함께 이용할수 있는 공간이 필요하다(면회공간 등)					

II. 다음은 주야간보호시설에서 제공하는 다음의 서비스들에 대해 어느정도 만족하는지에 관련된 질문들입니다.
 해당되지 않는 부분은 체크하지 않으셔도 됩니다.

구분		만족정도				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
송영서비스(등하원 차량운행)						
의료 서비스	물리치료	①	②	③	④	⑤
	한방치료(수지침 등)	①	②	③	④	⑤
	건강체크(혈당, 혈압)	①	②	③	④	⑤
	병원동행서비스	①	②	③	④	⑤
기능 동작 훈련	치료레크레이션(퍼즐, 볼링)	①	②	③	④	⑤
	건강체조	①	②	③	④	⑤
	산책	①	②	③	④	⑤
	작업요법(글자, 숫자 익히기)	①	②	③	④	⑤
	인지기능훈련(신문읽기 등)	①	②	③	④	⑤
	일상동작훈련(보행, 어깨운동)	①	②	③	④	⑤
위생 서비스	이미용 서비스	①	②	③	④	⑤
	목욕서비스	①	②	③	④	⑤
	세탁서비스	①	②	③	④	⑤
	용변등 위생관리	①	②	③	④	⑤

취미 활동 서비스	미술교실(만들기, 종이접기)	①	②	③	④	⑤
	요리교실	①	②	③	④	⑤
	서예교실	①	②	③	④	⑤
	취미활동(바느질, 식물기르기)	①	②	③	④	⑤
정서 서비스	생신상	①	②	③	④	⑤
	야외나들이	①	②	③	④	⑤
	가족모임	①	②	③	④	⑤
급식서비스(중식, 석식)		①	②	③	④	⑤
간식서비스(과자, 과일, 음료, 떡, 빵)		①	②	③	④	⑤
상담 및 교육		①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 서비스 이용 후 어르신 및 부양가족의 변화에 대한 만족도에 관한 질문들입니다. 가장 일치하는 곳에 체크를 해주십시오.

4. 서비스 이용 후 어르신 변화 만족

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
4-1	어르신의 건강상태가 좋아졌다					
4-2	어르신의 가족에 대한 의존도가 감소되었다					
4-3	어르신의 문제행동이 감소(개선)되었다					
4-4	어르신의 일상생활 수행능력이 향상되었다.					
4-5	어르신의 생활 활력이 증진되었다.					

5. 서비스 이용 후 이용자보호자 만족도의 변화

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5-1	이용자보호자의 피로와 스트레스가 감소되었다					
5-2	이용자보호자의 여가활동시간이 증가(또는 생성)되었다.					
5-3	가족 간의(이용노인과 가족간, 가족상호간) 관계가 좋아졌다					
5-4	경제적으로 도움이 되었다					

6. 주야간보호서비스가 어르신에게 효과적으로 공급되어 실질적으로 도움이 되기 위해서는 다음의 사항들이 어느 정도 필요하다고 보십니까?

번호	문항	전혀필 요없음	필요 없음	보통	필요함	매우 필요함
6-1	주야간보호시설의 이용 절차 간소화					
6-2	서비스의 종류 및 프로그램의 다양화					
6-3	직원의 친절성 및 전문화 강화					
6-4	서비스 비용 부담 경감					
6-5	소득수준별 이용 요금의 차별화					

VI. 이용자 보호자 기본사항

1. 보호자의 성별/연령	① 남 (세) ② 여 (세)
2. 어르신과의 관계	① 아들/며느리 ② 딸/사위 ③ 배우자 ④ 기타
3. 어르신과 동거기간	① 1년미만 ② 1년~5년미만 ③ 5년 ~ 10년미만 ④ 10년 ~ 20년미만 ⑤ 20년 이상
4. 경제구성상태	① 단독부양 ② 맞벌이 ③ 별거가족(자녀)부담 ④ 국가보조
5. 최종학력	① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상
6. 가족구성원 수입	① 100만원미만 ② 100~200만원미만 ③ 200~300만원미만 ④ 300~400만원미만 ⑤ 400만원 이상
7. 부양부담정도	① 없다 ② 조금있다 ③ 보통이다 ④ 많다 ⑤ 매우많다

ABSTRACT

A Study on Users' and Their Guardians' Satisfaction with the Elderly Day and Night Care Services

Kim, Soo-jong

**Major in the Hospital Management
The Graduate School of Public Health
Yonsei University**

(Directed by Professor Sang Gyu Lee, M.D., Ph.D.)

The purpose of this study was to survey users of the elderly day and night care services as well as their guardians to analyze their satisfaction with the service facilities, and thereupon, explore the ways and apply them to the fields to improve the facilities and environment to enhance their satisfaction with the elderly day and night care services.

The results of this study can be summarized as follows;

First, as a result of analyzing the factors affecting subjects' satisfaction with the facilities, it was found that the subjects were more satisfied with the private single service (day and night care service) facilities, and that the more they were satisfied with the facility types, the procedures for applications and the process of using the facilities, and the more they were satisfied with the medical services, programs and hygienic services, they

tended more to be satisfied with the facilities after having used them.

Secondly, in case of the elderly users, their satisfaction differed depending on their protection ratings; those rated 4th class were more satisfied with the services than those rated 5th or 2nd class.

Thirdly, in case of users' guardians, those who had lived with the elderly users for 1~5 years were more satisfied with the services, and those who had graduated high schools and were earning 2~3 million Won a month were more satisfied with the services. To the contrary, those who had an academic background of a graduate school or higher and were earning more money were less satisfied with the services.

Lastly, in terms of the major causes for using the elderly day and night care services, most of the guardians did so because they could not afford to protect their elderly family members due to their economic activities. On the other hand, most of the guardians chose the service facilities near their home, probably because they felt that the service facilities should be more conveniently accessible, considering their elderly users' health conditions.

Based on the above results, the following conclusions could be drawn. First, the accessibility should be enhanced for the services. Secondly, the fact that both the users of the services and their guardians are old-aged should be taken into consideration. Hence, the distance between their homes and service facilities is an important factor. Furthermore, the procedures for application for the services should be simple and clear. Thirdly, it is necessary to improve the medical service, the physical rehabilitation training, the hygienic service and other service quality, considering that the guardians can little afford to protect their elderly users

properly due to their economic activities.

Namely, as the guardians cannot afford to take care of their elderly family members, the elderly day and night care service facilities are obliged to play a guardian's role in not only physical but also emotions terms.