

碩 士 學 位 論 文

指導教授 김백유

**노인주간보호시설 이용자의
욕구만족에 관한 실증적 연구**

A Positive Study on the Satisfaction of Client's Needs
in the Senior Citizen's Day Care Center

2002년 8월 일

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

金 英 叔

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 김백유

**노인주간보호시설 이용자의
욕구만족에 관한 실증적 연구**

A Positive Study on the Satisfaction of Client's Needs
in the Senior Citizen's Day Care Center

위 論 文 을 行 政 學 碩 士 學 位 論 文 으 로 提 出 함

2002년 8월 일

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

金 英 叔

金英叔의 行政學 碩士學位 論文을 인정함

2002년 8월 일

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

<목 차>

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구범위 및 방법	5
제 3 절 연구의 제한점	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 욕구이론과 노인의 욕구	6
제 2 절 노인복지사업	9
1. 노인복지사업의 개념	9
2. 노인복지사업의 목표	11
제 3 절 재가노인복지사업	12
제 4 절 노인주간보호사업	14
1. 노인주간보호사업의 개념	14
2. 노인주간보호사업의 목표 및 필요성	15
3. 외국의 노인주간보호사업	16
4. 우리나라의 노인주간보호사업	20
제 3 장 조사 방법	24
제 1 절 조사 도구	24
제 2 절 조사 대상 및 자료 분석	25
제 4 장 연구 결과 및 논의	26
제 1 절 조사 대상자의 특성 및 주간보호시설 이용 결과 분석	26
1. 조사 대상자의 일반적 특성	26

2. 조사 대상자의 일상생활수행능력 수준	30
3. 주간보호시설 이용 실태 및 만족도	31
제 2 절 여러 가지 변수에 따른 개별프로그램 만족도	44
1. 유·무료 이용자에 따른 개별프로그램 만족도의 차이	45
2. 동거인의 유무에 따른 개별프로그램 만족도의 차이	47
3. ADL(일상생활수행능력)에 따른 미술프로그램 만족도의 차이	48
4. 연령에 따른 개별프로그램 만족도의 차이	49
제 5 장 이용자의 욕구만족을 위한 방안	51
제 1 절 주간보호시설에 관한 개선방안	51
제 2 절 주간보호 프로그램에 관한 개선방안	53
제 6 장 결론	56
참고문헌	59
ABSTRACT	62
설문지	66

〈표 목 차〉

<표 2-1> 일본의 노인주간보호서비스	19
<표 2-2> 우리나라 주간보호사업 현황	21
<표 2-3> 우리나라 시·도별 주간보호시설	21
<표 3-1> 설문지의 구성	24
<표 4-1> 조사 대상자의 일반적 특성	29
<표 4-2> 조사 대상자의 일상생활수행능력 수준	31
<표 4-3> 주간보호시설 이용료 현황	32
<표 4-4> 주간보호시설 이용 목적	34
<표 4-5> 주간보호시설을 알게 된 경로	34
<표 4-6> 주간보호시설 이용 빈도	35
<표 4-7> 주간보호시설 여건에 대한 만족도	36
<표 4-8> 주간보호시설 이용자들의 하루 평균 이용시간	37
<표 4-9> 개별프로그램 경험 유무	38
<표 4-10> 개별프로그램에 대한 만족도	40
<표 4-11> 프로그램에 대한 인식	41
<표 4-12> 프로그램 참여 정도	42
<표 4-13> 주간보호시설의 개선, 보완점	44
<표 4-14> 유·무료 이용자에 따른 개별프로그램 만족도	46
<표 4-15> 동거인의 유무에 따른 개별프로그램 만족도	47
<표 4-16> 일상생활수행능력에 따른 미술프로그램 만족도	48
<표 4-17> 연령에 따른 개별프로그램 만족도	50

<그림목차>

<그림 1> 재가노인복지서비스체계	22
--------------------------	----

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

현대에 들어와서는 경제성장, 의학의 발달, 보건 위생 시설의 개선 등으로 인해 평균수명이 연장되고, 따라서 인구 고령화 현상이 급속히 진전되고 있다. 우리나라의 노인¹⁾인구는 1990년에는 219만 명으로 전체 인구의 5.1%를 차지하였으나 2000년에는 339만 명으로 7.2%를 차지하게 되었으며, 2019년에는 731만 명으로 전체의 14.4%, 2020년에는 767만 명으로 전체의 15.1%가 될 것으로 예측하고 있다.²⁾ 그러므로 우리나라는 이미 고령화 사회³⁾에 진입해 있다고 할 수 있다.

노인의 수, 특히 고령의 노인 수가 증가함에 따라 노인들의 경제적 문제, 의료적 문제, 정신적 문제, 여가시간의 활용문제, 사회적 역할상실의 문제, 사회적·심리적 고립과 소외의 문제 등이 점차 증대되었고, 또한 산업화·도시화에 따른 노인과 부양자의 사회 심리적·지리적 분리현상, 여성의 취업률 증가, 개인 중심적 의식의 확대, 가족해체 등으로 가족이 구조적·기능적 측면에서 큰 변화를 겪게 되어 가족의 노인부양기능이 약화되고 노인단독가구가 증가하면서 노인의 부양과 보호문제가 사회문제로 대두되게 되었다. 현대사회에서는 노인부양이 더 이상 가족의 부양 기능만으로는 해결하기 어렵게 된 것이다. 우리나라는 노인인구의 부양 지수가 2000년에는 10.0으로 생산인구 10명이 1명의 노인을 부양하고 있

1) 노인에 대한 개념적 정의는 노화의 복합적인 측면이 고려되어야 한다. 즉, 노인은 '생리적 및 신체적 기능의 퇴화와 더불어 심리적인 변화가 일어나서 개인의 자기 유지 기능과 사회적 역할 기능이 약화되고 있는 사람' 이라고 규정할 수 있으나, 제도적·행정적 개념에서는 65세 이상자를 노인이라고 하고 있다.

2) 통계청, 장래인구추계, 2001. 12.

3) 고령화 사회란 노인인구가 전체인구에서 차지하는 비율이 7% 이상인 나라를 의미하며, 노인인구의 비율이 14-15%일 경우에는 고령사회라고 한다.

으나, 2020년에는 18.9로 증가하여 5명이 1명의 노인을 부양하게 되어 노인부양부담이 현격하게 커지게 된다.⁴⁾ 특히 우리나라는 공공부조제도가 튼튼하게 갖추어지지 않아 노후의 소득보장이 보다 심각한 문제가 되고 있다. 또한 저소득층 노인은 생계문제로 크나큰 어려움에 처해 있을 뿐만 아니라, 건강보호 및 의료보장의 문제, 주거문제, 사회적 지위와 역할 상실에 따르는 문제, 여가시설 및 프로그램 접근의 어려움 등 여러 가지 문제점을 가지고 있다.⁵⁾

노인인구의 비율이 7%에서 14%로 되는 기간이 미국은 69년, 영국은 46년, 프랑스는 114년, 일본은 24년⁶⁾인데 우리나라는 22년밖에 걸리지 않을 것으로 전망된다. 이에 따라 오랜 기간에 걸쳐 고령화에 대처해 온 선진국과는 달리 우리나라의 경우 고령사회에 대한 준비가 시급함을 알 수 있다. 나라마다 노인인구가 증가되는 속도는 다르지만 노인인구 비율이 전체인구의 15%를 넘어선 선진국에서는 노인문제가 심각한 상태이다. 선진국에서는 노인문제가 주로 노인인구의 증가에서 오는 문제였고, 또한 인구의 노령화 과정이 길었기 때문에 노인문제 해결을 위한 정책개발을 점진적으로 실시해왔지만 우리나라의 경우는 급격한 사회변화 속에서 짧은 기간 동안에 노인인구가 급증하고 있기 때문에 노인문제가 다른 선진국보다 더욱 심각한 상태라고 할 수 있다.⁷⁾

우리나라는 1998년 현재 65세 이상 노인의 99.7%가 지역사회 내 일반 가정에서 생활하고 있는 재가노인이며, 특히 치매 노인 등 신체적 의존욕구가 높은 재가노인의 수발 문제 등은 이제 더이상 가족에 의해서만

4) 윤현숙, 「노인가족부양자의 재가복지서비스 이용의향 및 필요도에 영향을 미치는 요인」, 『한국노년학』, Vol.21, No.2, 2001, p.141.

5) 박재간 외, 「노인생활 실태 및 정책방향-저소득층을 중심으로」, 서울 : 한국노인문제연구소, 1996, pp.15-16.

6) 박차상·김옥희 외, 「한국노인복지론」, 서울 : 학지사, 2002, p.14.

7) 고양곤, 「재가노인복지의 개념과 서비스 방안」, 한국노인복지회편, 「재가노인복지사업」, 서울 : 홍익제, 1997, p.20.

해결되기는 어려운 실정이다.⁸⁾ 따라서 급증하는 노인문제를 해결하기 위해 재가노인복지가 강조되고 있으며, 그 중 노인주간보호시설은 핵가족화에 따른 노인단독세대의 증가, 여성의 사회진출로 인한 맞벌이 부부의 증가, 만성퇴행성 질병·출장 등 일시적으로 노인을 보호할 수 없는 사유발생, 장기수용시설이 아닌 가정과 중간형태인 일시보호시설 설치의 필요 등의 이유로 그 중요성이 더해지고 있다. 그런데 1992년 정부에서 재가노인복지사업을 시작할 당시에 대상 집단을 상대로 한 욕구조사 없이 사업이 계획, 집행됨에 따라 10년이 지난 지금에도 서비스 제공에 여러 가지 어려움을 겪고 있으며, 문제점들도 나타나고 있다. 그럼에도 불구하고 그 필요성은 높아지고 있다.

정미경의 노인 부양자 100명을 대상으로 한 욕구조사에서는 82.3%가 노인주간보호서비스를 필요로 했으며,⁹⁾ 이들 중 51.5%가 실제로 이용할 의사가 있는 것으로 나타났다. 윤현숙의 연구 결과를 보면, 가족부양자의 재가복지서비스 이용의향이 주간보호서비스 23.8%, 가정봉사원서비스 23.2%, 단기보호서비스 22.0%, 반찬배달서비스 18.4%, 이동목욕서비스 17.5%로 주간보호서비스가 가장 높게 나타났다.¹⁰⁾

이러한 상황에서 현재 서비스를 제공하고 있는 주간보호시설을 이용하고 있는 노인들을 대상으로 욕구를 파악하고, 주간보호시설이 제공하고 있는 서비스를 통하여 그들의 욕구가 얼마나 충족되고 있는지를 파악하여 그 개선방안, 보완점을 제시하는 것은 뜻깊은 일이라 하겠다.

근래에 와서 재가노인복지서비스에 대한 관심이 높아지고, 그 중요성이 드러남에 따라 이미 많은 연구가 이루어져 왔다. 노인주간보호서비스에 대한 연구도 활발히 진행되고 있다. 그러나 그 연구대상이 주로 실제

8) 김만두·한혜경, 『현대사회복지개론』, 서울: 홍익제, 2001, p.372.

9) 정미경, 「노인주간보호서비스의 정착화 방안에 관한 연구」, 연세대 석사학위논문, 1992, p.83.

10) 윤현숙, 전제논문, p.149.

서비스 이용 대상인 노인들이 아니라 부양가족이나 시설 종사자인 경우였고, 대도시에 편중해서 연구가 이루어지는 등 여러 가지 미흡한 점이 있다. 본 연구는 기존의 연구들의 후속 연구로, 중소도시 주간보호시설 이용자들의 서비스에 대한 만족도를 분석함으로써 현재 주간보호시설의 문제점을 알아내고 이용자들의 욕구를 더욱더 충족시킬 수 있는 방안과 주간보호시설의 운영에 대한 개선방안, 보완점을 제안하고자 한다. 그 동안에는 연구의 대상이 주로 대도시(서울, 부산, 대구, 광주 등) 노인들이었던 바, 본 연구에서는 중소도시를 중심으로 조사를 하여 기존의 연구와 앞으로의 연구에 보탬이 되고자 한다.

또한 이용노인들의 서비스 만족도는 어떤 요인에 의해 차이를 나타내고 있는지를 살펴봄으로써 주간보호시설에서의 개별화되고 특성화된 서비스 개발을 위한 기초 자료를 제공하는 데 연구의 목적이 있다.

이와 같은 목적을 달성하기 위해 구체적으로 알아볼 내용은 다음과 같다.

첫째, 노인의 욕구에 대하여 알아본다.

둘째, 노인복지와 재가노인복지, 특히 노인주간보호사업의 개념과 목표를 알아본다.

셋째, 외국의 주간보호시설에 대해 살펴봄으로써 우리에게 주는 시사점을 알아본다.

넷째, 우리나라 주간보호시설의 현황을 알아본다.

다섯째, 우리나라 주간보호시설 이용노인들의 특성과 욕구를 알아본다.

여섯째, 우리나라 주간보호시설 이용노인들의 프로그램에 대한 만족도 조사를 통하여 얼마나 욕구충족이 되고 있는지 알아본다.

일곱째, 주간보호시설 프로그램의 개선점과 보완점을 알아본다.

여덟째, 주간보호시설 운영의 활성화를 위한 방안을 모색한다.

제 2 절 연구 범위 및 방법

본 연구에서는 재가노인복지서비스, 특히 노인주간보호사업에 관한 단행본, 논문, 정부기관발행 통계자료 등을 이용하여 문헌 연구를 하고, 구조화된 설문지를 가지고 주간보호사업의 실수요자인 이용노인과의 직접 면접을 통하여 실태를 파악하는 실증적 연구를 병행하였다. 대상은 성남, 원주, 전주, 익산, 춘천의 주간보호시설을 이용하는 대화 가능한 노인 96명이다.

제 3 절 연구의 제한점

본 연구는 중소도시 7개 노인주간보호시설을 이용하는 노인들을 대상으로 하고, 고령, 치매 등으로 질문에 응답하기 어려운 노인은 대상에서 제외되었기 때문에 연구 결과를 모든 노인에 일반화하기에는 한계가 있을 수 있다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 욕구이론과 노인의 욕구

심리학자인 A. H. Maslow는 인간의 욕구를 5단계로 구분하여 -생리적 욕구, 안전욕구, 사회적 욕구, 존경의 욕구, 자기실현 욕구- 각 단계에서의 문제가 정신적·신체적으로 병적인 상태가 되지만, 이들의 문제가 해결되면 성장 동기가 발동한다고 하였다.¹¹⁾ 5단계 중 최하위에 있는 생리적 욕구는 식욕이나 수면욕, 성욕 등을 말하며, 두 번째 단계인 안전욕구는 위협원으로부터의 보호나 경제적 여유와 같이 정신적, 육체적으로 자신을 안전하게 지키려는 욕구이다. 세 번째 단계인 사회적 욕구는 집단에 대한 소속감이나 타인과의 친밀에 대한 욕구이며, 네 번째 단계인 존경의 욕구는 자존심에 대한 욕구, 명예, 지위, 인정 등에 대한 욕구이다. 5단계의 최상위층에는 자기실현 욕구가 있다. 이는 자신의 잠재력을 최대한으로 발휘하고, 자기가 할 수 있는 일을 보다 많이 해보려는 욕구로, 자기발전을 기하고자 하는 최종적 단계이다. 그렇다면 노인들은 어떤 욕구를 가지고 있을까? 노인의 욕구를 알아보기 전에 우선 노인의 개념부터 알아보려고 한다.

노인에 대한 개념 규정에는 특정한 국가나 사회의 정치적·경제적·문화적·사회적 배경이 고려되어야 하며, 또한 동시에 개인의 신체적·심리적·사회적 요인 등이 반드시 고려되어야 하기 때문에¹²⁾ 노인의 개념을 정확하게 정의한다는 것은 쉬운 일이 아니다. 1951년 7월, 미국 세인트루이스시에서 열렸던 국제노년학회에서는 노인에 대해 다음과 같이 정

11) 권육상, 「노인복지학」, 서울 : 유봉출판사, 2000, p.149.

12) 이해원, 「노인복지론」, 서울 : 유봉출판사, 2001, pp.12-13.

의하고 있다.

- ① 환경 변화에 적절히 적응할 수 없는, 자체 조직에서 결함을 가진 사람
- ② 생활자체가 자신을 통합하려는 능력이 감퇴되어 가는 상태에 있는 사람
- ③ 인체의 기관, 조직, 기능에 쇠퇴현상이 일어나는 시기에 있는 사람
- ④ 생활의 적응성이 정신적으로 결여되어 있는 사람
- ⑤ 인체의 조직 및 기능 저장의 소모로 적응감퇴 현상이 나타나는 사람¹³⁾

이러한 노인들의 욕구를 M. Kaplan은 다음의 8가지로 분류하였다.

- ① 사회적으로 도움이 되는 봉사활동을 해보려는 욕구
- ② 여가는 친구들과 같이 지내고 싶어하는 욕구
- ③ 자신의 존재를 타인으로부터 인정받고 싶어하는 욕구
- ④ 특정한 직업이나 성과를 올려보고 싶어하는 욕구
- ⑤ 오래도록 건강을 유지하고자 하는 욕구
- ⑥ 심리적으로 자극을 받아보고 싶어하는 욕구
- ⑦ 가족관계를 원만히 유지하고자 하는 욕구
- ⑧ 종교적 신앙을 포함한 정신적 만족을 얻으려는 욕구¹⁴⁾

Albert Dimmok¹⁵⁾은 노인의 욕구를 첫째, 음식, 옷, 건강을 위한 돌봄, 거처, 안정, 개인적 접촉 그리고 제한된 범주에서의 가사일 봉사와 같은 생존과 안정을 위한 대처욕구(Coping needs), 둘째, 취미, 창조적인 수공예나 또 다른 배움의 모험을 통해 성장하고 삶을 풍요롭게 하고자 하는 표현의 욕구(Expressing needs), 셋째, 애정, 소속감, 다른 그룹과의 상

13) 최순남, 「현대사회와 노인복지」, 서울 : 홍익재, 1989, p.29.

14) 박재보·김태현, 「현대사회에서의 노년기 여가 상황에 관한 연구」, 「한국노년학」, 제6호, 1986, p.29 재인용.

15) 변선희, 「노인욕구충족에 관한 복지개선방안」, 한양대학교 석사학위논문, 1998, p.9.

호교류를 위한 기회, 그리고 유용하고 필요하다는 가능성을 느끼는 친구의 욕구(Followshiping needs), 넷째, 자신의 재능을 발견하고 사용할 수 있으며, 이러한 것들을 자신과 다른 사람들을 위해 쓸 수 있는 기여의 욕구(Contributing needs), 다섯째, 삶의 회상과 신앙의 여정 속에서 삶의 의미를 발견하고, 참된 가치는 일을 통해 무엇을 생산하는 데만 있는 것이 아니라 수십 년을 살아온 삶에서 얻은 통찰을 나누며 또한 존재하는 그 자체에 있다는 것을 깨닫는 나눔의 욕구(Sharing needs), 여섯째, 자기를 초월하여 다른 사람들과 하느님께 나아가고자 하는 자기 초월의 욕구(Self-transcending needs)라고 표현했다.

그런가 하면 노인의 기본적인 욕구를 ① 사회적으로 유용한 존재가 되고 싶은 욕구 ② 어디에서, 어떻게 살 것인가를 선택하고 싶은 욕구 ③ 병들거나 쇠약했을 때 보살핌을 받고 싶은 욕구 ④ 노화나 죽음을 질병이 아닌 인간의 자연적 과정으로 받아들이고 싶은 욕구¹⁶⁾로 분류하기도 한다.

노인의 욕구는 발달 단계상의 특징으로 인하여 매우 복잡하게 나타난다. 그리고 모든 노인에게 위에서 언급한 욕구들이 똑같이 나타난다고는 할 수 없다. 각 개인이 자라온 환경, 심리적인 특성, 가치관, 교육정도, 현재의 상황 등에 따라 그 욕구가 달라질 수 있다. 그러나 노인의 특성과 욕구를 형성하는 사회적 또는 신체적 환경에는 공통된 요소가 많으므로 대체적으로 노인의 욕구를 위와 같이 객관화시켜 볼 수 있겠다. 노인의 욕구를 제대로 파악할 때 비로소 노인복지사업을 할 수 있게 될 것이다.

16) 김만두·한혜경, 전제서, pp.367-368.

제 2 절 노인복지사업

1. 노인복지사업의 개념

토마스 홉스(Thomas Hobbes)는 인간의 삶을 ‘고독, 가난, 불행, 야만, 결핍’으로 기술했다.¹⁷⁾ 그런가 하면, 노인들은 무위(역할의 상실), 질병(건강불량), 고독(소외와 고독감), 빈곤(소득원의 상실)이라는 노인의 4고(苦)를 겪는다고들 한다. 현대의 대부분의 노인들은 수명 연장, 가치관의 변화, 환경의 변화 등으로 말미암아 더 많은 고독과 가난과 결핍을 겪고 있다.

장인협과 최성재는 노인복지를 ‘노인이 인간다운 생활을 영위하면서 소속된 가족 및 지역사회에 적응하고 통합되도록 필요한 자원을 제공하는 데 관련된 공적 및 사적 차원에서의 조직적인 제반활동’이라고 정의하고 있고, 오까무라 시게오(岡村重夫)는 ‘사회복지의 한 분야로서 노령에 의하여 야기되는 사회생활상의 곤란에 대한 사회복지적인 원조’라고 규정하고 있다.¹⁸⁾ 한마디로 ‘노인이 행복한 삶을 영위할 수 있도록 현대 노인의 가장 중요한 문제인 빈곤, 질병, 고독 및 역할 상실을 해결해 주는 사회적 서비스’를 노인복지라 할 수 있다.

Kaplan은 다음의 7가지를 노인복지의 요구로 제시했다.

- ① 건강을 증진하고 생명을 연장하기 위한 의료 및 정신의학적 서비스
- ② 적절한 주거의 조성
- ③ 정신적 안정성과 사회적 유용성을 위한 기회
- ④ 퇴직 후의 경제적 안정

17) 김기태·박봉길, 「독거노인 생활 만족도와 사회지지망」, 『한국노년학』, Vol.20, No.1, 2000, p.153에서 재인용.

18) 권육상, 전게서, p.130.

- ⑤ 만성병 노인을 위한 보호조치
- ⑥ 노동능력에 적합한 일을 갖는 기회
- ⑦ 창조적 활동의 기회 및 여가를 적극적으로 이용하도록 지도¹⁹⁾

노인복지는 과거 시설보호사업이 중심적 역할을 하였으나 오늘날 선진 국가에서는 지역사회보호 또는 재가복지서비스가 발달되어 있다.²⁰⁾ 시설 중심의 노인복지사업은 경제적으로나 사회적으로 한계가 있고, 노인들을 가족과 지역사회로부터 격리시키며, 시설 안에서의 규율을 지켜야 하므로 소외감과 부자유스러운 생활을 하게 되었다. 또한 시설 안에서의 집단생활은 개인의 특성이나 욕구에 맞는 서비스 제공이 어렵고, 수용된 노인들의 독립적인 생활 능력을 유지하거나 향상시킬 수 없다는 점이 지적되어 왔다.²¹⁾ 그러므로 우리나라에서도 다양한 욕구를 지닌 노인들을 시설에서 보호함으로써 나타나는 복지적 효과성과 경제적 효율성에 대한 의문이 제기됨에 따라 노인정책의 방향을 요양원, 양로원 등의 시설보호 중심체계에서 재가복지중심체계로 확대시켜 나가고 있다. 그러나 노인과 가족들이 다차원적인 욕구를 가지고 있는 반면, 이들이 필요로 하는 다양한 서비스에 대한 정보와 인식이 부족하고, 더욱이 서비스 전달체계가 복잡하며, 서비스가 다양하지 못하고, 자원이 부족하여 결과적으로 노인과 서비스가 적절히 연결되지 못하는 문제가 흔히 발생한다.²²⁾

19) 정길홍, 『사회복지개론』, 서울 : 홍익제, 1999, p.337.

20) 김영모, 『사회복지학』, 서울 : 고현출판사, 2000, p.431.

21) 김영모, 『지역사회복지론』, 한국복지정책연구소 출판부, 1985, p.106.

22) 도태연, 「주간보호시설 이용노인의 욕구와 서비스 개선방향」, 대구대 석사학위논문, 2000, p.8에서 재인용.

2. 노인복지사업의 목표

노인복지에 있어서 중요한 목표는 노인의 심신의 건강유지 및 생활 안정이다. 그 목표를 달성하기 위해서는 첫째, 노인도 국민의 한 사람으로서 국가의 경제적, 사회적 여건에 맞는 인간다운 생활을 유지할 수 있도록 최저한의 경제적 보장을 받아야 하고, 둘째, 노인은 일반적으로 퇴직으로 인하여 사회적 역할을 상실함으로써 사회로부터의 소외와 고립의 감정을 느낄 수 있고 가정에서도 경제적 역할의 상실, 지적 및 가치적 갈등으로 인하여 소외와 고립감을 느끼기 쉬우므로 노인복지의 모든 프로그램은 노인이 가정과 이웃 및 사회에서 소외되어 있다는 감정을 줄이고 사회체계 속에 연결되어 사회체계의 삶의 주류에 같이 흐르고 있다는 느낌을 줄 수 있어야 할 것이며, 셋째, 노령기는 인간의 성장발달 단계의 마지막 단계로서, 이 시기의 개인은 개인으로서 특수한 발전의 욕구가 있고 성공적인 노령기 삶을 위한 발달 과업이 있으므로, 노인복지 프로그램은 노인이 개인으로서 자기의 고유하고 특수한 욕구를 충족하고 또한 노령기의 발달적 과업을 잘 성취할 수 있도록 하는 데 그 목표를 두어야 할 것이다.²³⁾

우리 정부에서는 노인복지 시책방향으로 ① 노인복지 대상 및 사업 내용의 확대 : 저소득 노인 위주의 사업에서 탈피하여 전체 노인을 대상으로 하는 노인복지정책개발, 시설 수용보호 위주의 사업에서 지역·가정 중심의 복지체계로의 발전 도모, 노인들이 소득 사업 및 자원봉사활동 등 경제·사회 활동에 적극적으로 참여할 수 있는 여건 조성 ② 정부와 민간의 적절한 역할 분담과 상호협조 보완 : 생활능력 없는 저소득 노인은 국가지원의 내실화를 통하여 소득·의료·주거 등 기초생활보장, 경제력 있는 노인을 위하여는 민간시장 기능을 통한 유료서비스 확충 유

23) 장인협·최성재, 『노인복지학』, 서울 : 서울대학교출판부, 1999, p.270.

도, 가정·지역사회 중심의 노인복지체계 발전을 위한 국가·지방자치단체 및 민간의 역할 분담 ③ 보건·의료 및 복지 서비스의 통합적 접근 : 노인의 보건, 의료, 주거 등 다양한 욕구를 효과적으로 충족시키기 위하여 보건·의료서비스와 사회복지서비스를 통합·관리함으로써 종합적이고 효과적인 서비스 제공 ④ 사전예방 및 사후관리체계 공동 구축 : 보건교육·건강검진사업 내실화를 통한 노인성 질환의 사전 예방, 질환 노인의 치료·요양을 위한 시설 확충 등 사후관리체계 구축 ⑤ 경로사상 양양 및 가정의 노인부양 유지·강화 : 경로우대제도 확대를 통하여 문화계승자 및 사회의 어른으로서 노인우대 분위기 조성, 서구 선진국이 가지지 못하는 우리 고유의 전통적인 가족제도의 장점을 최대한 살려 산업사회의 노인부양기능 약화 추세 보완 등을 설정하고 있다.²⁴⁾

제 3 절 재가노인복지사업

재가복지서비스에 대해 Kadushin은 “사회복지기관에서 교육이나 훈련을 받은 사람들이 클라이언트의 기능을 유지·강화·보호하기 위해 도움을 주는 것이며, 도움을 필요로 하는 사람들이 가정에서 도움을 받을 수 있도록 한 것으로 가족 기능의 약화된 부분을 보완하는 보충적인 서비스 (supplementary service)”라고 정의하였다.²⁵⁾ 재가노인복지서비스는 그 범위와 내용이 다양하게 적용되기 때문에 그 개념 정의도 매우 다양한데, 협의적 개념으로는 지역사회에 거주하고 있는 노인의 집을 방문하여 노후 생활에 필요한 서비스를 노인이나 부양자에게 직접 제공하는 가정

24) 보건복지부, 「2002년도 노인보건복지사업 안내」, 2002, pp.6-7.

25) Alfred Kadushin, “Homemaker service”, *Child Welfare Service*, New York : Macmillan Publish Co. Inc. 1980, p.237, 최일섭·류진석, 「지역사회복지론」, 서울: 서울대학교출판부, 2000, p.354에서 재인용.

방문 서비스를 의미하며, 광의적 개념으로는 시설이 아닌 가정에서 생활하는 노인들을 위한 제반의 복지서비스라 할 수 있는 소득보장, 주거보장, 의료보장(의료비 지급과 진료 및 간호, 보호 포함) 및 사회보장까지 모두 포함하고 있다.

재가노인서비스에 대한 필요성을 갖게 된 주요 원인은 (1) 경제성장과 보건의료서비스의 향상으로 인한 수명연장과 고령노인의 증가 (2) 절대다수노인의 지역사회 거주 (3) 산업화, 도시화, 핵가족화로 인한 가정의 노인부양기능 약화 (4) 재가노인서비스가 시설보호보다 더 인간적이고 개별적인 대인서비스를 제공할 수 있다는 점 (5) 한정된 복지예산을 사용할 때 재가노인서비스가 더 효율적이므로 시설보호 위주에서 재가노인 복지서비스로 확충하여 나가는 경향 등으로 요약될 수 있다.

우리나라 재가노인복지사업의 발전과정을 보면, 1987년에 저소득계층 노인을 대상으로 가정봉사원 파견사업을 시범적으로 실시하였으며, 1991년 한국사회복지협의회 시·도 지부가 정부의 지원을 받아 지역사회봉사센터를 설치하고, 가정봉사원 파견사업, 주간보호사업, 단기보호사업 등을 시범적으로 실시하였다. 1993년의 사회복지사업법 개정으로 재가복지사업이 사회복지사업의 한 종류로서 규정되고 재가노인복지사업의 개념이 정의되면서 제도화되었으며, 재가노인복지사업으로서 가정봉사원 파견사업, 주간보호사업, 단기보호사업이 명시되었다. 1997년에 노인복지법을 개정하여 가정봉사원양성교육사업을 재가노인복지사업에 추가하였으며, 세부사업별로 유형화된 재가노인복지시설을 법정노인복지시설로 규정하였다.

제 4 절 노인주간보호사업

1. 노인주간보호사업의 개념

주간보호는 ‘주간서비스(day service)’, ‘주간보호(day care)’, ‘주간치료(day treatment)’, ‘주간 홈(day home)’, ‘주간병원(day hospital)’ 등 다양한 이름으로 불리어진다.

주간보호서비스에 대해서 Lowy²⁶⁾는 “노인주간보호센터란 다소의 신체적인 장애를 지니고 있거나 혹은 정신적으로 경미한 혼란 상태에 있는 노인들에게 낮 동안 일정시설에서 보호를 제공하는 프로그램이며, 재활·물리적 및 기타 유형의 치료적인 건강보호를 제공하고, 노인들에게 사회적 접촉과 풍부한 경험을 제공할 뿐만 아니라 일을 해야 하는 가족 성원이나 자녀들의 부담을 덜어주는 곳”으로 정의하고 있다. Lowy는 신체적 장애를 지닌 노인뿐만 아니라 정신적으로 보호를 필요로 하는 노인들도 주간보호서비스의 대상이라고 하였으며, 치료적 서비스를 강조하였다.

1980년대의 의회에서 설정된 미국 내 사회서비스 프로그램들의 경우에서 주간보호서비스의 보편적인 개념정의를 보면, “노인주간보호사업은 다목적 노인회관(senior center), 중간보호시설, 장애인을 위한 기관, 주정부에 의해 승인된 기관 등에서 낮 동안 집에 혼자 남겨둘 수 없지만 그렇다고 시설보호를 꼭 필요로 하지 않는 노인에게 1일에 24시간 미만의 규칙적인 서비스를 제공하는 것이다. 제공되는 서비스는 식사제공, 신체적 부양(personal care), 레크리에이션 및 교육활동, 재활활동 등과 건강보호서비스를 포함한다.”고 하였다.²⁷⁾ 또 “주간보호란 노인들이 몇 시간

26) Elizabeth Gustafson, “Day care for the elderly”, *The Gerontologist*, Vol.14, No.1, The Gerontological Society of America, 1974, p.46.

27) G. Rose, “Adult Day Care: Expanding options for Service”, in Carol H.

동안 머물면서 공예 또는 다른 활동을 하는 긴급보호시설에서부터 병원 내에서의 보호와 유사한 낮 병원보호에 이르기까지 폭넓고 다양한 프로그램들을 포함하는 것”²⁸⁾이라고도 한다.

우리나라 노인복지법에서의 주간보호사업은 ‘부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 낮 동안 시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 사업’을 말한다(노인복지법 제38조 1항의 2). 이와 같이 주간보호사업에 대해 여러 가지로 표현하고 있지만, 보호가 필요한 노인들에게 낮 동안 서비스를 제공한다는 면에서는 일치를 하고 있다.

2. 노인주간보호사업의 목표 및 필요성

구체적으로 주간보호는 다음과 같은 목표를 지향하고 있다.²⁹⁾

- 1) 노인의 독립생활 능력을 유지하고 강화하여 시설입소를 예방하고 가정에서 계속 살아갈 수 있도록 한다.
- 2) 노화과정에서 변화하는 노인의 욕구를 파악하고 그 대응책을 마련한다.
- 3) 재활서비스를 제공하여 노인의 신체적, 정신적, 정서적 기능을 회복하고 유지하도록 지원한다.
- 4) 노인들이 오락 및 여가, 사회화, 동료들과의 상호작용을 할 수 있도록

Meyer(ed), *Social Work with the Aging*, Washington DC : NASW Press, 1986, p.216.

28) B. L. Hancock, *Social Work with Older People*, 2nd. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc. 1990, p.240.

29) 고양곤, 「한국사회의 노인문제와 노인복지의 근황」, 「한국교회와 노인목회」, 서울 : 한국장로교출판사, 1997, pp.27-28.

록 지도한다.

5) 부양자들이 심신 건강을 유지하고 부양활동을 계속할 수 있도록 필요한 휴식, 상담, 가족모임, 수발교육 등을 제공한다.

6) 재가노인을 위한 보호 연속체(continuum of care)의 중요한 역할을 담당하고 지역노인들에게 필요한 서비스를 제공한다.

위와 같은 목표를 갖는 주간보호시설은 우선 우리나라의 대부분의 노인들이 지역사회에서 생활하고 있고, 노인을 모시고 사는 부양자 중 약 40%가 심각한 신체적·정신적 부담을 느끼고 있음을 볼 때, 부양자의 갈등, 긴장, 스트레스 등의 부담³⁰⁾을 덜어 주어야 할 필요가 있으며, 노인들을 시설에서 보호하는 것보다 주간보호시설을 이용하도록 할 때 시설의 확대 등에 필요한 비용을 절감할 수 있고, 생활환경이 완전히 달라짐으로써 갖게 되는 노인들의 정서적인 불안을 감소시키게 되며, 또 다양화되고 고급화되고 있는 노인들의 욕구를 충족시키기 위해서 그 필요성이 커지고 있다.

3. 외국의 노인주간보호사업

노인복지서비스의 발달과정은 유럽의 대부분 나라에서 유사하게 나타나는데, 빈곤노인을 위한 기관(Institution for the poor elderly) → 의료요원 방문(visiting physician) → 요양원(nursing care institution) → 지역사회(communitary care) 순으로 발달되었다고 볼 수 있다. 그러므로 점차 노인, 가족, 지역사회 모두를 강조하게 되어 장기보호의 대안으로서 노인주간보호가 유용하게 되었으며, 점차로 광범위한 서비스를 제공하는 다양한 종류의 형태로 발달하게 되었다. 즉 사회사업, 정신의학, 작업치료, 물리치료 등의 한 부분에 중점을 두는 노인주간보호센터가 유럽의

30) 김동배, 「지역사회 노인복지 서비스의 개선방안」, 「재가노인복지의 발전방향, 한국노년학회 춘계 학술세미나 자료집」, 1992, p.121.

여러 국가들(영국, 스웨덴, 덴마크 등)에서 발전하게 되었다.³¹⁾

영국의 경우 주간보호는 크게 주간병원(Day Hospital)과 주간보호센터(Day Center)에서의 서비스로 대별되는데, 주간병원의 경우 재활을 위한 의료 서비스를 제공하는 반면에 주간보호센터는 주로 사회심리적인 서비스를 제공하고 있다. 노인주간병원은 1952년에 개원한 Oxford Day Hospital을 선두로 이와 유사한 형태의 노인주간병원이 1950년대 동안 영국에서 활발하게 시작되었다. 노인주간병원은 노인병 상담의사, 치과의사, 발치료사, 작업치료사, 물리치료사, 언어치료사, 사회복지사, 그리고 보조원들로 구성되어 환자들이 자기 집에 거주하면서 필요한 의료서비스를 이용할 수 있으며, 가족들의 수발 부담을 덜어주고, 사회적으로 고립된 환자들의 사회적 접촉을 증가시켜주고 있다. 노인주간병원을 이용하는 환자는 65세 이상의 노인으로서 24시간 내내 치료를 요하지 않는 초기 심신장애 노인이며, 이들은 일상생활동작(ADL)³²⁾의 평가, 사회적 능력의 평가, 물리치료, 작업치료, 집단치료, 식사서비스, 목욕 등의 서비스를 받는다. 1990년에는 “국민 의료서비스 및 지역사회 보호에 관한 법(National Health Service and Community Care Act)”이 제정되면서 새로운 체계를 갖추게 되었다. 주간보호는 클라이언트의 개별적 차이를 고려하면서도 서비스를 요구하는 사람들의 장기적 욕구를 충족시켜 주기 때문에 독특한 서비스 양식으로 평가받고 있다. 서비스가 각각의 수혜자에게 특별히 맞추어져 개별적 일정이 계획되며, 각 서비스는 예방, 유지, 재활의 목표를 갖는다.

미국의 경우, 시설비용이 공공 재정을 위협하기 시작하자 의회는 1972

31) 김동배, 「주간보호사업 및 단기보호사업」, 「한국노년학회 춘계 학술세미나 자료집」, 1994, p.54.

32) ADL (Activities of Daily Living) : 식사하기, 앉기, 목욕하기, 화장실 사용, 옷갈아입기, 외출하기의 항목이 포함되어 있다.

년 말 Secretary of the Department of Health, Education and Welfare(DHEW)에 대안의 탐색을 공식적으로 명하였으며 성인주간보호를 대안 중 하나로 제안하여 미국 내 대부분의 주에서는 노인주간보호(Adult Day Care Service)의 지침과 프로그램 개발에 관계된 공공보건 및 사회서비스와 관련된 법률을 제정하여 노인주간보호센터를 관리하게 되었다.

미국에서의 노인주간보호 프로그램은 크게 건강지향적인 서비스, 사회적 서비스, 특수질환자를 위한 서비스로 나뉜다. 건강지향적인 서비스의 경우, 요양원이나 재활센터에서 퇴행성 만성질환과 신체기능 저하로 의존성이 높고 나이 많은 노인을 대상으로 간호, 건강진단, 식이요법, 물리치료, 목욕, 작업치료, 의료서비스, 언어치료, 투약에 대한 자문, 치과 서비스 등이 제공된다. 사회적 서비스의 경우는 노인복지센터, 노인주간보호단독기관, 종합병원에서 심신기능이 저하되어 일상생활작능력에 약간의 제한을 가진 의존성 노인을 대상으로 사례관리, 보건교육, 교통편의 제공, 급식, 미용 및 이발, 상담서비스, 취미활동, 가족부양자를 위한 휴식보호서비스 등을 제공한다. 특수질환자를 위한 서비스의 경우에는 재향군인, 뇌성수족마비, 시각장애인, 치매노인, 급성면역결핍 증후군, 정신질환의 중증 환자 같은 특별한 유형의 요보호노인들에게 필요한 서비스를 제공한다. 운영인력을 보면, 전형적인 노인주간보호센터의 직원은 간호사, 사회복지사, 보조요원을 포함하는데, 구체적으로 레크리에이션/일상활동의 보조자와 간호조무사, 간호사, 치료사, 보조워커, 운전사, 사례관리자, 시설장으로 유형별 인력형태의 차이는 거의 없다.

일본의 경우, 주간보호서비스는 재택노인복지대책 사업의 하나로서 1979년부터 개시되었으며, 1989년 1월 실시요강을 개정하여 대상자를 신체가 허약한 이로부터 거동이 불편한 이에게까지 확대하였다. 일본 노인

주간보호센터의 유형을 결정하는 기준은 대상자의 건강상태별 특성이며, 이에 따라 인력형태와 서비스 내용과 시설여건이 달라진다. 1992년부터는 <표 2-1>에서와 같이 다섯 가지 유형으로 구분되어 주간보호서비스가 실시되고 있다.

<표 2-1> 일본의 노인주간보호서비스

구분	이용 대상자	이용 정원	사업 내용	인력 형태
A (중(重) 개호형)	와상노인 및 허약노인	1일 약 15인 이상	① 생활지도, ② 일상생활동작 훈련, ③ 가족 개호자 교실, ④ 건강 체크, ⑤ 이송 가운데 세 항목을 실시하는 동시에 통소서비스 ³³⁾ 실시, 식사·입욕 등의 방문서비스 실시	B형을 기준으로 생활지도원, 보조, 목욕보조원, 운전기사, 간호사, 조리사
B (표준형)	와상노인 및 치매성 노인	1일 약 15인 이상	입욕·식사·동작훈련 등의 서비스 실시	생활지도원, 보조, 간호사, 목욕보조원, 운전기사, 조리사가 대상 유형에 따라 차이 있음.
C (경(經) 개호형)	허약노인	1일 약 15인 이상	입욕·식사·동작훈련 등의 서비스 제공.	
D(소규모 형)	와상노인 및 치매성 노인	1일 약 8인 이상	생활지도(레크리에이션 포함), 양호, 건강검진과 통소사업의 급식 서비스 실시, 송영서비스 * 특징 : 소규모 운영 방식	
E (치매성 노인 전용형)	치매성 노인	1일 약 8인 이상	서비스 내용은 D형과 같음. *특징 : 다른 어떤 유형보다도 이용 횟수가 많음.	생활지도원, 보조, 조리사

자료 : 이혜원, 「노인복지론」, 유평출판사, 2001, p.613, 진혜량, 「노인주간보호센터 운영의 개선방안에 관한 연구」, 이화여대 석사학위논문, 1998, p.20에서 재구성.

33) 통소서비스 : 가정에 있는 노인을 주 1-2회 주간서비스시설에 오도록 하여 각종 서비스를 제공받도록 하는 것.

주간보호센터는 1989년에는 1,080개소였으나 고령자 보건복지 10개년 계획(Golden Plan)에 따라 1999년 말까지 1만 7천개소로 증설하겠다는 목표를 갖고 있다.³⁴⁾ 또한 '89년부터는 야간에 맡겨 다음날 아침까지 야간에 고령자를 맡는 나이트 케어(Night Care)도 시작되었다. 치매에 걸린 고령자가 밤에 배회하는 등 가족의 부담이 큰 경우에 이용되고 있다.³⁵⁾

선진국의 주간보호서비스 실시의 공통점을 살펴보면, 민간기관의 증가와 서비스의 다양화, 지역사회 중심의 보호서비스, 지방정부의 역할 증대, 자원봉사자의 역할 증대 등이며, 지방자치제 실시에 따른 지방정부 역할의 정립 및 재원문제의 해결, 분산되어 있는 서비스 전달체계의 통합 조정 등이 중요 이슈가 되고 있다.

4. 우리나라의 노인주간보호사업

우리나라의 노인주간보호사업은 1992년부터 한국노인복지회, 은천노인복지재단, 천사양로원 등 서울에 3개의 시범센터가 운영되어오다가, 2000년 현재 전국적으로 42개소가 운영되고 있다. 우리나라 주간보호사업현황은 <표 2-2>와 같다.

34) 서울시정개발연구원, 「노령인구를 위한 재가서비스 확대 방안」, 서울 : 시정개발연구원, 1995, p.42.

35) 황경성·김용택, 「일본의 고령자 보건복지」, 서울 : 학지사, 2001, pp.135-136.

<표 2-2> 우리나라 주간보호사업 현황

(2000. 12. 31 기준)

시설수	서비스 대상노인	일일평균 이용인원	재활 서비스	지역자원 연계 서비스	사회적 서비스	특별 서비스	총계
42개소	129,916명	518명	269,102회	77,671회	123,925회	25,623회	496,321회

자료 : 한국재가노인복지협회, 내부자료, 2001.

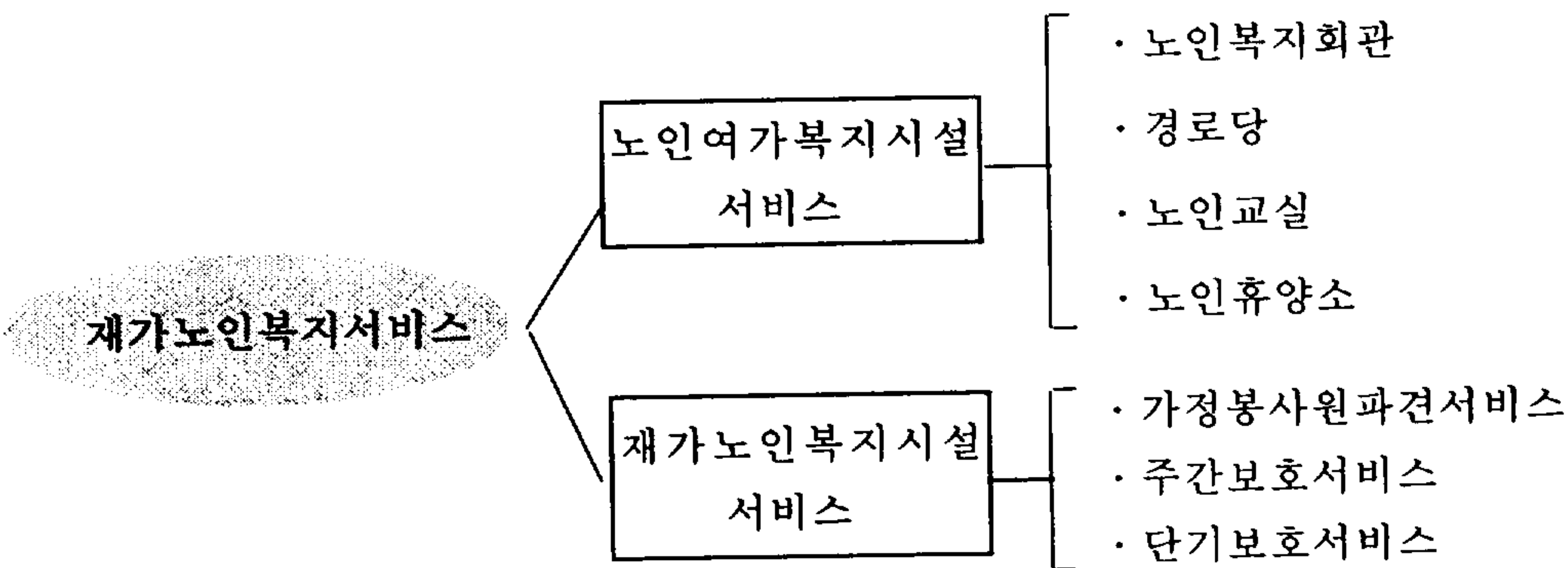
그런데 주간보호사업을 위한 시설은 선진국과 같이 시설보호보다는 재가노인복지에 대한 관심과 선호도가 높아지고 시설보호보다는 훨씬 비용을 적게 들이면서 서비스 대상자의 욕구를 충족시킬 수 있으므로 앞으로 늘어날 수 있는 가능성이 많다. 2002년도에 국가에서는 <표 2-3>과 같이 전국적으로 100개소의 주간보호소를 지원해주도록 예산편성을 해놓았다.

<표 2-3> 우리나라 시·도별 주간보호시설

시·도별	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
사업량	100	22	17	5	5	3	3	3	11	7	3	2	4	4	6	2	3

자료 : 보건복지부, 「2002년도 노인보건복지사업 안내」, 2002, p.156을 재정리

노인복지법에 의한 노인복지서비스 중 재가노인복지서비스체계를 살펴 보면, 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 재가노인복지서비스체계(이혜원, 『노인복지론』, 서울 : 유풍출판사, 2001, p.308.)

현재의 주간보호시설의 프로그램 내용은 (1) 생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스 (2) 급식 및 목욕서비스 (3) 취미, 오락, 운동 등 여가생활 서비스 (4) 노인결연에 관한 사항 : 무의탁노인 후원을 위한 결연사업 (5) 이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등이다.³⁶⁾

주간보호서비스는 국고지원시설의 경우 65세 이상의 국민기초생활보장수급권자와 국민기초생활보장대상은 아니나 65세 이상이고 그 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 경우에 무료로 이용함을 원칙으로 하되, 저소득층(도시근로자 월평균소득 미만)은 식비 등 서비스 내용에 따라 실비 징수가 가능하다. 이용 시간은 평일의 경우 오전 7시 30분부터 오후 7시 30분까지이며, 토요일은 오전 7시 30분부터 오후 3시 30분까지로 하되, 이용노인과 그 가정의 형편에 따라 신축성 있게 운영하

36) 보건복지부, 『2002년도 노인보건복지사업 안내』, 2002, p.72.

도록 하고 있다.

이용절차로는 이용대상자 및 보호자의 신청과 시장·군수·구청장의 의뢰를 병행하고 있으며, 이용신청이 있는 경우 노인의 인적사항, 건강 상태, 보호사유 등을 참작하여 결정하고, 그 결과를 전화, 구두, 서면으로 즉시 통보하며, 전문적인 의료서비스가 필요한 노인환자에게는 관내 보건소의 방문순회 진료와 연계하여 적절한 치료를 받을 수 있도록 조치하고 있다.

서비스전달체계를 보면, 보건복지부의 노인복지과 - 특별(광역시·도)의 가정복지과 - 시·군·구의 가정복지과 또는 사회복지과 - 주간보호 센터를 통하여 노인에게 서비스가 전달되고 있다.

주간보호시설의 직원 배치 기준을 보면, 시설의 장, 사회복지사, 생활지도원, 물리치료사 또는 간호조무사, 사무원, 취사부, 보조원 또는 운전기사 등으로 구성되어 있다.

예산지원은 인건비, 운영비 및 사업비 일부를 국가 및 지방자치단체에서 40% : 60%의 비율로 보조한다. 또한 신규사업기관 지원예산 중 장비보강에 필요한 예산은 별도로 지원할 수 있다.

앞에서 살펴본 바와 같이 외국에서는 노인들의 특성, 유형에 따라 다양하게 서비스가 제공되고 있으나 우리나라의 경우 주간보호의 역사가 짧고, 재정의 부족 등으로 다양한 서비스가 이루어지지 못하며 거의 일률적으로 서비스가 제공되고 있는 형편이다.

제 3 장 조사 방법

제 1 절 조사 도구

설문지 조사 도구는 전체 44문항으로, 서비스 이용자의 일반적 특성에 관한 사항 5문항, 건강상태에 관한 사항 8문항, 시설 이용에 관한 사항 10문항, 개별프로그램 경험유무와 만족도에 관한 사항 16문항, 전체적인 프로그램 및 시설의 개선에 관한 사항 5문항이다.

<표 3-1> 설문지의 구성

	문항	조사영역	조사내용
I	1-5	일반적 특성에 관한 사항	성별, 연령, 학력, 경제상태, 가족상황
II	1	건강 상태에 관한 사항	앓고 있는 질병종류
	1-7	일상생활수행 능력	식사하기, 목욕하기, 화장실사용하기, 계단오르내리기, 외출하기, 옷입고벗기, 잠자리·의자에서 앉고 일어나기
III	1-10	시설이용에 관한 사항	이용료에 관한 사항, 이용 목적, 시설 접근 경로, 이용 빈도 및 시간, 시설 여건
IV	1-16	개별프로그램에 관한 사항	서비스 경험 유무, 만족도 송영서비스, 건강체크, 온열처리, 물리치료, 한방치료, 일반욕, 상담서비스, 음악·오락 활동, 원예활동, 생신·경로잔치서비스, 이·미용 서비스, 식사 제공, 건강교육, 근육강화 훈련 등의 운동기능 회복 훈련, 미술(그림그리기, 종이접기 등)
V	1-5	전반적 서비스에 관한 사항	프로그램 내용 및 진행자의 수준, 프로그램 참여도, 개설 희망 프로그램, 개선되거나 보완되어야 할 점

제 2 절 조사 대상 및 자료 분석

본 조사는 성남(정성노인의 집), 원주(명륜종합사회복지관), 익산(성모 노인돌봄의 집, 삼동재가노인복지센터), 전주(인보노인종합복지관), 춘천(춘천재가노인복지센터, 효자종합사회복지관)에 위치하고 있는 주간보호 시설 7개를 대상으로 이루어졌으며, 조사방법은 직접 시설을 방문하여 일대일로 대화를 나누는 대인면접법을 사용하였다. 설문조사를 위하여 미리 전화로 허락을 청한 후, 이에 기꺼이 협조를 약속한 7개의 시설을 방문하여 설문지 조사를 하였다. 이들 시설을 이용하시는 분들 중에는 치매증상이 있는 등 여러 가지 사정으로 96명만이 대화가 가능하였으므로 실제적인 연구 대상은 96명의 이용노인이다.

설문조사는 2002년 4월 9일부터 4월 22일까지 14일간에 걸쳐 이루어졌다.

자료 분석을 위한 통계처리는 SAS program을 이용하였다. 조사 대상자의 일반적 특성과 노인주간보호시설의 실태를 분석하기 위하여 평균, 백분율, 빈도분포를 사용하였고, 이용료의 유무와 동거인의 유무, 일상생활수행능력에 따른 개별프로그램서비스 만족도의 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다. 또한 나이에 따른 개별프로그램의 만족도의 차이를 분석하기 위해 one-way ANOVA를 이용하였고, DMR(Duncan's Multiple Range Test)검증을 이용하여 사후검증을 실시하였다. 응답하지 않은 경우는 표기하지 않았다.

제 4 장 연구 결과 및 논의

제 1 절 조사 대상자의 특성 및 주간보호시설 이용 결과 분석

1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적인 특징을 살펴보면<표4-1>, 응답자 가운데 여성노인이 85명(88.54%)이고 남성노인이 11명(11.46%)이다. 최종춘의 연구에서는 여성노인이 75.6%, 남성노인이 24.4%³⁷⁾였고, 진혜랑의 연구에서는 여성노인이 71%, 남성노인이 29%³⁸⁾, 김미한의 연구에서는 여성노인이 79.2%, 남성노인이 20.8%³⁹⁾로 나타났는데, 이는 주간보호시설을 이용하는 여성노인이 일반적으로 60%가 넘고 고령자의 여성의 성비가 남성보다 높다는 사실을 뒷받침해 준다.

연령을 살펴보면 80세 이상이 49명(51.04%)이며 75세-79세가 27명(28.13%)으로 고연령층이 79.17%를 차지하고 있었다. 이러한 결과는 2001년 12월 통계청이 발표한 장래인구추계에서 나타났듯이 2000년 현재의 평균수명이 75.9세임을 생각할 때 당연한 분포라고 판단된다. 또한 의학의 발달에 의한 노년기의 장기화와 우리나라가 고령화 사회에 진입해 있음을 보여주는 것이기도 하다. 그리고 60대의 노인이 8명(8.34%)밖에 되지 않는다는 것으로 아직 그분들이 가정에 부담이 될 만큼 신체

37) 최종춘, 「노인주간보호사업의 실태분석 및 개선방안에 관한 연구」, 서울시립대 석사학위논문, 1997, p.29.

38) 진혜랑, 「노인주간보호센터 운영의 개선방안에 관한 연구」, 이화여대 석사학위논문, 1998, p.35.

39) 김미한, 「노인주간보호시설의 실태에 관한 연구」, 경성대 대학원 석사학위논문, 2000, p.49.

적·정신적으로 허약하지 않다는 것을 예측할 수 있으며, 평균수명이 점점 길어지고 있음을 생각할 때 주간보호시설의 이용자들은 앞으로 더 연령층이 높아질 가능성을 가지고 있다고 할 수 있다.

학력은 96명 가운데 무학이 53명(55.79%)으로 가장 많았는데, 이는 김미한의 연구 결과(무학이 56.2%)⁴⁰⁾와 거의 같다. 또한 초등학교가 26명(27.37%)으로 나타나 83.16%가 초졸 이하의 학력을 지니고 있는 것으로 조사되었다. 이는 노인들의 성장기에 경제상황이 어려웠다는 것을 짐작케 한다. 그리고 고졸의 학력을 가진 노인이 5명, 전문대 이상의 학력을 가진 노인이 2명이었는데, 이처럼 다양한 학력의 분포는 이해력의 차이를 가져와 함께 프로그램을 진행할 때 어려움을 주므로, 분반의 필요성을 제기한다고 할 수 있다.

동거가족 상태를 살펴보면 배우자와 살고 있는 노인이 10명이고, 나머지 86명은 배우자가 없이 살고 있으며, 결혼한 아들과 사는 경우가 37명으로 아직은 아들과 사는 비율이 높게 나타나고 있는데, 이는 아직도 많은 부모들이 아들과 살고 싶어하는 마음을 지닌 것과 무관하지 않을 것이다. 한편 혼자 사는 노인이 96명 중 34명이나 되는 것은 사회가 책임져야 할 부담이 크다는 것을 나타낸다고 할 수 있다. 여기서 주목할 것은 결혼한 아들과 살고 있다고 응답한 노인은 37명인데 반하여 며느리와 살고 있다고 응답한 노인은 28명이다. 이것은 요즘 가출하는 주부가 많다는 사실과 무관하지 않다. 실제로 면접에 응한 노인들 중 3명은 며느리의 가출로 아들, 손자녀와 함께 살고 있다고 하였다. 현대 가정의 문제는 노인의 삶에도 큰 영향을 미치고 있다.

경제상태를 보면, 일반이용자가 31.58%, 저소득층이 30.53%, 국민기초생활보장수급권자가 37.89%로 주간보호시설을 이용하는 노인들의 경제

40) 김미한, 전제논문, p.49.

상태가 다양하게 나타났다. 이러한 결과는 과거 주간보호시설이 생활보호대상자와 같이 경제적으로 어려운 사람들만 이용하는 곳이라는 선입견이 어느 정도 사라졌음을 보여주는 것이라 하겠다.

전반적인 건강 상태를 보면, 노인들이 가장 많이 겪고 있는 질환은 관절질환(38명)으로 나타났다. 이러한 결과는 도태연의 연구⁴¹⁾에서와 비슷한데, 주간보호시설의 프로그램에 관절질환을 치료하기 위한 것이 꼭 포함되어야 할 것으로 여겨진다. 그리고 고혈압, 당뇨병 등을 앓고 있는 노인도 25명이나 되는 것으로 보아, 우리나라 노인의 대부분이 퇴행성 만성 질환⁴²⁾을 앓고 있음을 짐작할 수 있다. 그런가 하면 중풍/뇌졸중을 앓고 있는 노인이 16명, 치매 1명, 정신질환(그리 심하지는 않음) 1명, 신체장애 11명으로 나타났다.

41) 도태연, 전게서, p.37.

42) 이창옥, 「노인부양자의 노인주간보호서비스에 대한 욕구조사」, 경기대 행정대학원 석사학위논문, 1999, p.24.

<표 4-1> 조사 대상자의 일반적 특성

N(%)=96(100%)

내 용		구 분	N(%)
인 구 사 회 학 적 변 수	성별	남	11(11.46)
		여	85(88.54)
	연령	60-64세	3(3.13)
		65-69세	5(5.21)
		70-74세	12(12.50)
		75-79세	27(28.12)
		80세 이상	49(51.04)
	학력	전문대이상	2(2.11)
		고등학교	5(5.26)
		중학교	9(9.47)
		초등학교	26(27.37)
		무학	53(55.79)
경제상태	일반이용자	30(31.58)	
	저소득자	29(30.53)	
	국민기초생활보장수급권자	36(37.89)	
동거인의 형태*	독거생활	34(22.97)	
	기혼의 아들	37(25.0)	
	며느리	28(18.92)	
	기혼의 딸	11(7.43)	
	사위	4(2.70)	
	미혼자녀	3(2.03)	
	손자	21(14.19)	
	기타(배우자)	10(6.76)	
	소계	148(100.0)	
건강상태*	중풍/뇌졸중	16(17.39)	
	치매	1(1.09)	
	정신질환	1(1.09)	
	신체장애	11(11.96)	
	관절질환	38(41.30)	
	기타(당뇨, 고혈압 등)	25(27.17)	
합계			96(100.0)

*복수응답가능.

2. 조사 대상자의 일상생활수행능력 수준

주간보호시설을 이용하는 노인들은 대체로 일상생활을 하는 데 도움을 필요로 하지 않는 것으로 나타났다<표 4-2>. 이는 대상자의 선정에 다소 문제가 있다는 것을 보여준다. 또한 우리나라의 주간보호시설의 경우 인력과 장비의 부족 등으로 와상노인이나 신체장애자, 휠체어를 이용하는 사람 등을 수용하지 못하는 실태를 나타내 주는 것이라 할 수 있다. 실제로 송영 서비스를 제공하는 경우 휠체어를 탄 참여자를 수송할 수 있는 장비를 갖춘 차가 구비되어 있는 곳이 거의 없다. 주간보호시설 이용자들의 일상생활수행능력 중 가장 도움을 많이 필요로 하는 경우는 외출할 때(10.42%)와 계단오르내릴 때(9.37%), 목욕을 할 때(7.30%)이며 그것도 20%를 훨씬 밑도는 수준이다. 정미경의 연구에서도 주간보호시설 이용노인의 8가지 신체적 수행능력에 있어서 도움을 필요로 하지 않는 경우가 70.7%-88.9%⁴³⁾로 주간보호시설 이용노인의 대부분이 독립적으로 일상생활수행이 가능한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 현재의 주간보호시설이 원래 목적인 대로, ‘부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 낮 동안 시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 사업’(노인복지법 제38조 1항의 2)을 한다기보다 노인여가복지서비스에 치중하고 있는 것이 아닌가 하는 생각이 들게 한다. 다시 말하자면 주간보호시설이 ‘허약한 노인과 장애노인의 보호’보다는 여가선용, Dimmok이 말한 취미, 창조적인 수공예나 또 다른 배움의 모험을 통해 성장하고 삶을 풍요롭게 하고자 하는 표현의 욕구와 애정, 소속감, 다른 그룹과의 상호교류를 위

43) 정미경, 전제서, pp.74-75.

한 기회, 그리고 유용하고 필요하다는 가능성을 느끼는 친교의 욕구 등을 채워주는 데 더 주력하고 있는 듯한 느낌이다.

<표 4-2> 조사 대상자의 일상생활수행능력 수준

N(%)=96(100%)

내 용	구 분	N(%)
식사하기	도움 불필요	93(96.87)
	도움 필요	3(3.13)
목욕하기	도움 불필요	89(92.70)
	도움 필요	7(7.30)
화장실 사용	도움 불필요	96(100.0)
	도움 필요	0(0.0)
계단오르내리기	도움 불필요	87(90.63)
	도움 필요	9(9.37)
외출하기	도움 불필요	86(89.58)
	도움 필요	10(10.42)
옷입고 벗기	도움 불필요	94(97.92)
	도움 필요	2(2.08)
잠자리, 의자에서 앉고 일어나기	도움 불필요	95(98.96)
	도움 필요	1(1.04)
합계		96(100.0)

3. 주간보호시설 이용 실태 및 만족도

1) 주간보호시설 이용료에 관한 사항

주간보호시설을 이용하는 노인들은 과반수가 이용료를 내고 있는 것으로 나타났다<표 4-3>. 이용료를 내는 경우, 45명(84.91%)이 자녀에게 의지하고 있고, 본인이 저축한 돈으로 이용료를 내고 있는 경우는 5명(9.43%) 밖에 안 되는 것으로 보아 주간보호시설을 이용하는 노인들은 대부분 경제적 자립능력이 없는 노인들이라고 할 수 있겠다. 이용료에 대해서는 대부분(73.59%)이 적당하다고 생각하였으며, 싸다고 생각하는 경우는 9.43%였다. 그러나 16.98%에 해당하는 9명의 노인은 이용료가 비싸다고 답변한 것으로 보아 이용료에 부담을 느끼고 있음을 알 수 있다. 그러므로 이용료 책정에 있어 개인의 경제적 사정을 충분히 고려하여야 할 필요성이 있겠다.

<표 4-3> 주간보호시설 이용료 현황

내 용	구 분	N(%)
주간보호시설 이용료 납부 여부	이용료 납부 이용료를 납부하지 않음	53(55.21) 43(44.79)
주간보호시설 이용비용에 대한 인식	비싸다 적당하다 싸다	9(16.98) 39(73.59) 5(9.43)
주간보호시설 이용비용 부담	자녀에게 받아서 저축한 돈으로 국가 및 사회 보조금으로 기타	45(84.91) 5(9.43) 2(3.77) 1(1.89)
계		96(100%)

2) 주간보호시설을 이용하는 목적

이들이 주간보호시설을 이용하는 목적을 보면, 과반수인 53명(55.21%)이 ‘무료한 시간을 매우기 위해서’라고 대답하고 있다<표 4-4>.

그 다음으로 많은 대답이 나온 것은 ‘건강관리를 위해서’로 24명(25.0%)이다. 이것으로 노인들이 건강문제에 많은 비중을 두기는 하지만 무료한 시간을 즐겁게 보낼 수 있기를 더 기대하고 있다는 점에서 서비스제공주체와 수혜자 간의 욕구 및 기대수준 등에서 차이가 있을 수 있다는 것을 미루어 짐작할 수 있다. 이러한 결과는 현재 주간보호시설을 이용하고 있는 노인들이 신체적인 움직임에 큰 어려움을 느끼지 않는 것(앞의 표 4-2 참조)과도 관계가 있을 것이다. 또, 이용노인들에게 주간보호시설이 가족의 돌봄이 필요하나 사정상 보살핌을 받을 수 없는 경우에 이용하는 시설로 인식되기보다는 여가시설로 인식하고 있을 가능성이 많다고 할 수 있다. 실제로 면담 중에 많은 이용자들이 주간보호시설이 경로당보다 더 재미가 있어서 나온다고 이야기를 하였다. 이것으로 노인들이 무료한 시간을 달래고 인생의 즐거움을 느끼고 싶은 욕구를 강하게 가지고 있음을 알 수 있다. 그러므로 주간보호시설은 이용노인들의 건강관리뿐 아니라 그들의 다양한 욕구를 반영하는 다양한 프로그램을 준비해야 할 필요성도 있음을 생각할 수 있다. 그 외에도 ‘가족들을 쉬게 해주기 위해서’가 7명(7.29%), ‘돌봐줄 사람이 없어서’가 6명(6.25%), ‘식사를 해결하기 위해서’가 4명(4.17%), ‘친구를 사귀기 위해서’가 2명(2.08%)으로 주간보호시설을 이용하는 목적이 다양하였다.

<표 4-4> 주간보호시설 이용 목적

구 분	N	백분율(%)
돌봐줄 사람이 없어서	6	6.25
친구를 사귀기 위해서	2	2.08
식사를 해결하기 위해서	4	4.17
건강관리를 위해서	24	25.0
가족들을 쉬게 해 주기 위해서	7	7.29
무료한 시간을 매우기 위해	53	55.21
계	96	100.0%

3) 주간보호시설을 알게 된 경로

주간보호시설을 알게 된 경로는 <표 4-5>에서 보는 바와 같이 친구 및 이웃을 통해서 알게 된 경우가 43명(44.79%)으로 가장 많고, 다음이 가족을 통해서 알게 된 경우로 28명(29.17%)이다. 즉, 약 74%가 아는 이를 통해서 주간보호시설을 이용하고 있다는 것인데, 이는 오랜 와상환자나 지역이 고립되어 있는 경우 주간보호시설에 대한 정보가 없어서 이용할 수 없다는 것을 의미하기도 한다. 한마디로 주간보호시설에 대한 적극적인 홍보가 부족하다는 것이다. 그러므로 좀더 많은 사람들에게 주간보호사업을 알리기 위해서 적극적이고 합리적이며 효율적으로 체계화된 홍보가 필요하다고 생각된다.

<표 4-5> 주간보호시설을 알게 된 경로

구 분	N	백분율(%)
신문, 방송 등 언론을 통해서	2	2.08
친구 및 이웃을 통해서	43	44.79
가족을 통해서	28	29.17
시설직원을 통해서	21	21.88
기타	2	2.08
계	96	100.0

4) 주간보호시설 이용 빈도

주간보호시설의 이용 빈도를 보면 84.38%의 노인이 거의 매일 이용하고 있다<표 4-6>. 그러므로 주간보호시설을 이용하는 노인들에게는 주간보호시설이 거의 생활의 대부분을 차지하고 있다는 점을 알 수 있다. 한달에 1-2회 정도 이용하는 경우는 딸이나 아들집에 다니러 오는 경우를 들 수 있다.

<표 4-6> 주간보호시설 이용 빈도

내 용	구 분	N(%)
주간보호시설 이용횟수	거의 매일	81(84.38)
	일주일에 1-2회	12(12.50)
	한달에 1-2회	3(3.12)
계		96(100%)

5) 주간보호시설 여건에 대한 만족도

주간보호시설 이용자들의 시설 여건에 대한 만족도를 보면, 5점 리커트 척도에서 평균 4.29로 주간보호시설 여건에 대해 만족하는 것으로 나타났다<표 4-7>. 그러나 시설 여건에 대해 불만을 표현하는 경우도 8.30%가 되었는데, 주로 시설이 너무 협소하다는 것과 프로그램을 진행할 수 있는 공간이 제대로 갖추어져 있지 않은 것이 지적되었다. 이것은 진혜량⁴⁴⁾의 연구에서도 지적된 바 있었는데, 시설이 협소하다보니 다양한 프로그램을 운영하기 어렵고, 의료서비스와 사회적서비스가 한 공간에서 이루어질 수밖에 없어 여러 가지 불편한 점들이 생겨나게 된다. 시

44) 진혜량, 전개논문, p.48.

설여건에 대해 ‘그저 그렇다’고 응답한 경우에도 현재의 시설이 불만족스럽지는 않지만 좀더 넓고, 방의 수가 넉넉하여 남녀가 따로 설 수 있는 공간이 있었으면 좋겠고(남성노인과 여성노인이 함께 이용하는 경우), 의료장비나 운동기구가 더 갖추어졌으면 좋겠다고 표명한 경우가 있었다.

<표 4-7> 주간보호시설 여건에 대한 만족도

내 용	구 분	N(%)
현재의 주간보호시설 여건 만족도	상 중 하	72(75.0) 16(16.67) 8(8.33)
	평균	4.29
주간보호시설 여건의 불만족 원인*	시설의 협소 프로그램 진행공간의 미비	7(87.50) 1(12.50)
계		96(100%)

*복수응답가능.

6) 주간보호시설 이용자들의 하루 평균 이용시간

주간보호시설 이용자들의 하루 평균 이용시간을 알아본 결과, <표 4-8>에 나타난 바와 같이 하루에 7시간 이상 이용하는 경우가 41.05%이고, 4-6시간을 이용하는 경우가 57.90%로 98.95%가 4시간 이상을 주간보호시설에서 지내고 있었다. 그러나 하루에 7시간 이상 이용하는 경우가 41.05%로 50%도 안 된다는 것은 이용자들의 대부분이 다양한 프

로그래를 접할 수 없다는 것을 의미하며 현재 직장인들의 근무시간이 8시간임을 감안할 때, 부양자들의 부담을 덜어주려는 목적에는 도달할 수 없는 것 같다. 이것은 현재 건강 상태나 신체적 기능 상태가 심각하여 전적인 도움을 필요로 하는 노인들이 주간보호시설을 이용하고 있지 않아서 큰 문제가 되고 있지는 않으나, 앞으로 심신이 허약하고 장애를 가진 노인들에게 제대로 된 서비스를 제공하기 위해서는 주간보호시설의 이용시간을 늘려야 하는 것이 불가피할 것 같다.

<표 4-8> 주간보호시설 이용자들의 하루 평균 이용시간

구분	N	%
2 - 3시간	1	1.05
4 - 6시간	55	57.90
7시간 이상	39	41.05
계	95	100

7) 개별프로그램 경험 유무

주간보호시설의 프로그램에서 대부분의 이용자가 건강체크(93.75%), 온열처리(91.67%), 물리치료(91.67%), 음악·오락활동(97.92%), 생신·경로잔치서비스(94.79%), 식사(96.87%), 근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련의 서비스를 경험하였으며, 원예활동은 25명만이 경험하였고, 세탁서비스는 6명만이 경험하였다<표 4-9>. 그러므로 거의 모든 주간보호시설에서 건강체크, 온열처리, 물리치료, 음악·오락활동, 생신·경로잔치서비스, 식사, 근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련의 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다.

<표 4-9> 개별프로그램 경험 유무

내 용	구 분	N(%)
송영서비스	유 무	76(79.17) 20(20.83)
건강체크	유 무	90(93.75) 6(6.25)
온열처리(Hot Pack)	유 무	88(91.67) 8(8.33)
물리치료	유 무	88(91.67) 8(8.33)
한방치료(침, 뜸, 부황 등)	유 무	56(58.33) 40(41.67)
일반욕	유 무	46(47.92) 50(52.08)
상담서비스	유 무	78(81.25) 18(18.75)
세탁서비스	유 무	6(6.25) 90(93.75)
음악·오락활동	유 무	94(97.92) 2(2.08)
원예활동	유 무	25(26.04) 71(73.96)
생신·경로잔치 서비스	유 무	91(94.79) 5(5.21)
이·미용서비스	유 무	80(83.33) 16(16.67)
식사제공	유 무	93(96.87) 3(3.13)
건강교육	유 무	70(72.92) 26(27.08)
근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련	유 무	88(91.67) 8(8.33)
미술작업(그림그리기, 종이접기 등)	유 무	63(65.63) 33(34.37)
합계		96(100.0)

8) 개별프로그램에 대한 만족도

개별프로그램에 대한 만족도를 살펴보면<표 4-10>, 전체만족도는 5점 만점에 4.60으로 매우 높게 나타나 주간보호시설의 프로그램들에 대해 대체로 만족한다고 볼 수 있다. 개별프로그램별로는 식사제공서비스에 대해 평균 4.83으로 가장 만족한 것으로 나타났으며, 그 다음으로 온열처리, 이·미용 서비스, 송영서비스, 일반욕, 물리치료 등의 만족도가 높게 나타났다.

이용노인들은 가정에 머물 때 식사를 거르거나 적당히 끼니를 때우는 경향이 많으므로 주간보호시설에서 늘 새롭게 준비해 주고 또 여럿이 함께 하는 식사에 매우 만족하고 있었다. 그러나 치아 상태나 개인의 식성과는 관계없이 일률적으로 제공되는 식사를 조금 부담스럽게 생각하는 경우도 더러 있었다. 그러므로 개인의 사정 즉 치아의 상태나 소화능력 등을 고려하여 식단을 준비하고 조리법을 선택할 필요성이 느껴진다.

또한, 목욕서비스의 경우 시설에 따라 1달에 1번 제공하는 경우, 1주일에 1번 제공하는 경우, 전혀 제공하지 않는 경우가 있었는데, 목욕서비스를 제공하는 경우에는 만족도가 매우 높게(5점 만점에 4.64) 나타났다. 그러나 목욕서비스가 1달에 1번 제공되는 경우에는 더 자주 제공되었으면 하는 바람이 있었고, 목욕서비스가 제공되지 않는 경우는 물론 시설을 갖추어 제공되기를 기대했다. 지금 제공되고 있는 것만으로도 만족한다고 표현하면서도 개개인 나름대로 기대하는 점이 있으므로, 전체적인 만족도가 높다고 만족할 것이 아니라, 노인이 개인으로서 자신만의 고유하고 특수한 욕구를 충족하고 노령기의 발달과업을 잘 성취할 수 있도록 이용자 개개인의 소리에 귀를 기울여 서비스의 다양화와 질적 향상에 힘써야 한다고 판단된다.

의료서비스 중 한방치료에 대해서는 비교적 만족도가 낮게 나타났는데, 이는 한방치료 때 따갑거나 아픈 까닭이다.

서비스 종류 중에서 가장 만족도가 낮은 것은 미술작업이었다. 대부분의 이용노인이 하고 싶은 마음은 있으나 학교에서 공부한 경험이 없고 손동작이 마음대로 되지 않아 미술작업을 하는 데 어려움을 겪고 있었다. 또한 번거롭고 복잡해서 싫다고 표현한 경우도 있었다. 그러므로 각자의 수준에 맞게 과정을 편성하여 프로그램을 진행하도록 해야 할 것이다.

<표 4-10> 개별프로그램에 대한 만족도

프로그램 내용	평균(표준편차)
송영서비스	4.72(0.64)
건강체크	4.58(0.69)
온열처리(Hot Pack)	4.75(0.64)
물리치료	4.62(0.68)
한방치료(침, 뜸, 부황 등)	3.57(0.98)
일반욕	4.64(0.69)
상담서비스	3.93(0.91)
음악·오락활동	3.95(1.14)
원예활동	4.42(0.81)
생신·경로잔치 서비스	4.37(0.81)
이·미용서비스	4.75(0.56)
식사제공	4.83(0.38)
건강교육	4.22(0.76)
근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련	4.29(0.95)
미술작업(그림그리기, 종이접기 등)	3.42(1.21)
전체만족도	4.60(0.30)

9) 프로그램에 대한 인식

주간보호시설 프로그램 내용은 5.0만점에 평균 3.46으로 보통이상으로 충실하다고 생각하는 편이었으며, 프로그램 진행자에 대해서는 평균 4.28로 능숙하다고 생각하였다<표 4-11>. 그러나 프로그램의 내용이 불충실하다고 생각하는 경우도 나타나고 있고, 평균이 3.46으로 크게 높지 않은 것으로 보아 주간보호시설 프로그램이 이용노인들의 욕구를 충분히 만족시키고 있지는 못한 것 같다. 그러므로 프로그램 선정과 운영에 좀더 신경을 써야 할 것으로 보인다. 프로그램 진행자에 대해서는 83.70%가 '능숙하게 진행한다'고 답변한 것으로 각 시설에서 프로그램 진행자를 선택할 때 어느 정도 신중을 기하고 있음을 짐작할 수 있다.

<표 4-11> 프로그램에 대한 인식

내 용	구 분	N(%)
프로그램 내용에 대한 평가	충실 보통 불충실	71(75.53) 21(22.34) 2(2.13)
	평균	3.46
프로그램 진행자에 대한 인식	능숙 보통 미숙	77(83.70) 12(13.04) 3(3.26)
	평균	4.28

10) 프로그램 참여 정도

노인들이 프로그램에 참여하는 열의는 대체로 높은 것으로 나타났다 <표 4-12>. 프로그램에 적극적으로 참여하는 경우는 72.63%이며, 소극

적으로 참여하는 경우는 3.16%이다. 면담을 하는 중에 많은 노인들이 프로그램에 열심히 참여는 하고 있지만, 프로그램 진행자를 제대로 따라하기가 어렵다며 미안해하고 안타까워하였다. 그러므로 노인들의 프로그램에 대한 참여의지가 긍정적이라고 할 수는 있지만, 그들이 편안한 마음으로 프로그램에 임할 수 있게 하기 위해서는 개인의 능력에 따라 프로그램의 진행 속도나 난이도 등을 조절해야 할 것이다.

<표 4-12> 프로그램 참여 정도

N=95(100%)

구분	내용	N(%)
프로그램 참여정도	적극적 참여 보통 소극적 참여	69(72.63) 23(24.21) 3(3.16)
	평균	3.41

11) 개설 희망 프로그램

“어떤 프로그램이 생기기를 원하느냐?”는 질문에는 96명의 노인 중 50명만이 응답을 하였으며, 46명은 ‘모르겠다’, 또는 ‘생각해보지 않았다’라고 응답했다. 응답을 한 50명 중 45명은 ‘가끔이라도 밖에 나가서 바람을 쏘이고 싶다’고 했는데, 이는 현재 주로 신체적으로 거동하기에 큰 불편이 없는 노인들이 주간보호시설을 이용하고 있고, 주간보호시설에서 운영하고 있는 프로그램이 거의 실내에서 진행되고 있기 때문에 노인들의 자유롭고 싶다는 욕구가 표현된 것이라고 생각되며, 5명은 ‘한지공예 프

로그램’, ‘원예 프로그램’, ‘국악 프로그램’ 등이 생겼으면 좋겠다고 응답함으로써, 노인들의 욕구가 다양하다는 것을 보여주고 있다. 이로써 주간보호 프로그램을 계획할 때 이용자들의 욕구조사가 선행되어야 할 필요성이 있음을 알 수 있다.

12) 주간보호시설의 개선, 보완점

현재의 주간보호시설에서 개선되거나 보완해야 할 점에 대한 질문에 70명의 노인이 응답을 했는데, 주간보호시설의 확충(특히 시설의 확장)과 시설의 고급화가 각각 30%로 나타났다<표 4-13>. 현재의 주간보호시설들은 복지관의 부설로 운영되는 경우가 많은데, 이용인원에 비해 전용면적이 좁은 편이었다. 그러므로 사용 면적을 넓히는 방안을 강구해야 할 것이다. 주간보호시설 가운데는 1층에 자리잡고 있는 경우도 있지만, 2층이나 3층에 자리잡고 있는 경우도 있는데, 이용자들이 가장 많이 앓고 있는 질환이 관절염임을 고려할 때, 2·3층에 주간보호시설이 있고 엘리베이터가 없는 경우에는 엘리베이터나 경사로 등을 설치하여 이용하는 데 불편함이 없도록 시설을 개선해야겠다. 또한 목욕시설이 없는 경우도 있었는데 이와 같은 시설은 꼭 갖추도록 해야 할 것이다. 다음으로 지적된 것은 ‘차량의 구비 및 증차’인데, 이 경우는 현재의 송영서비스에 대해 만족하나 시설 차량을 이용할 때, 차를 오래 기다려야 하거나 오래 타야하는 불편함이 해소되기를 바라는 경우이다. 그 외에도 5명이 프로그램이 개선되었으면 좋겠다고 응답하였고, 4명은 이용비용이 인하되었으면 좋겠다고 응답하였다. 한편, 종사자의 서비스에 대해서는 거의 모든 이들이 친절하고 열심하다고 응답했는데, 시설의 미흡한 부분을 종사자들의 노고로 채우는 듯한 느낌이 들었다.

<표 4-13> 주간보호시설의 개선, 보완점

구 분	N	백분율
이용비용의 인하	4	5.71
차량의 구비 및 증차	17	24.29
프로그램의 개선	5	7.14
시설의 고급화	21	30.0
종사자의 서비스 개선	2	2.86
기타(시설 확충)	21	30.0
계	70	100.0(%)

제 2 절 여러 가지 변수에 따른 개별프로그램 만족도

Reid 등은 사회복지서비스의 소비자만족도를 사회복지사와 사회복지서비스에 관한 소비자의 태도로 규정하고, 3가지 하위영역으로 나누어 만족도의 측정도구를 개발하였는데, 그것은 문제에 대한 대응정도인 서비스의 적절성(Relevance), 문제를 감소시키는 정도인 서비스의 영향성(Impact)과 권한의 향상 정도인 서비스전달의 충족성(Gratification)이다.⁴⁵⁾ 노인주간보호시설의 서비스만족도에 영향을 주는 개인적인 요인을 알아내는 것은 시설을 활성화하고 서비스의 질적 수준의 향상을 위해서 매우 중요하다고 생각한다. 연령, 성별, 학력 등을 포함하는 인구사회학적 요인은 어떠한 경향으로 흐르게 하는 예측변수로 자주 이용된다. 그러나 그 결과가 늘 같지는 않다. Mutran의 노인주간보호사업의 연구에

45) P. N. Reid & J. H. Gundlach(1983), "A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Services", *Journal of Social Service Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 52-53.

서는 홀로 사는 노인이 서비스 기관의 구조적인 영역에서 만족도가 낮은 것⁴⁶⁾으로 나타나고 있고, 기능상태의 의존성의 수준을 평가하는 ADL(일상생활수행능력)을 조사한 결과 서비스시설과 직원에 관한 만족도와 환경에 관한 만족도에서 기능적인 의존성이 높은 사람이 만족도가 높은 것으로 보고되고 있다.⁴⁷⁾ 본 연구는 현재 주간보호시설을 이용하는 노인들이 서비스를 제공받으면서 얼마나 만족하고 있는지를 알아보고 앞으로의 개선방향을 설정하고자 하는 목적을 가지고 있으므로, 여러 가지 요인 중 특별히 경제상태와 가정환경, 일상생활수행능력, 연령 요인과 서비스 만족도와의 관계를 알아보고자 한다. 그러기 위하여 서비스를 유료로 받는 사람(일반 이용자와 저소득자 일부)과 무료로 받는 사람(국민기초생활보장수급권자와 저소득자 일부)의 서비스만족도의 차이, 동거인의 유무에 따른 서비스만족도의 차이, ADL에 따른 서비스만족도의 차이, 연령에 따른 서비스만족도의 차이를 알아보았다.

1. 유 · 무료 이용자에 따른 개별프로그램 만족도의 차이

이용료를 내고 주간보호시설을 이용하는 사람과 그렇지 않은 사람(주로 국민기초생활보장수급권자)의 개별프로그램 만족도의 차이를 검증하기 위해 t-test를 실시하였다. 유료 이용자와 무료 이용자에 따른 개별프로그램 만족도의 차이에서 대부분의 경우 별다른 차이를 보이지 않았지만, 온열처리($P<.05$), 일반욕($P<.05$), 생신 · 경로잔치서비스($P<.05$), 이 · 미용서비스($P<.001$), 미술작업($P<.05$)에서 유의미한 차이를 보였다

46) E. Mutran, "Participant and Caregiver Satisfaction with Adult Day Care", In Weissert, W. G.(Ed.), *Adult Day Care : Findings from a National Survey*, Baltimore : John Hopkins University Press, 1990, p.57.

47) E. Mutran, 상계서, pp.51-53.

<표 4-14>. 황석희의 연구에서는 생활보호대상자가 일반노인들에 비하여 서비스만족도가 높게 나타났다.⁴⁸⁾ 이러한 결과는 이용자의 경제적 요인에 따라 서비스를 통한 욕구충족에 차이가 있을 수 있다는 것을 나타내므로 시설에서는 이러한 점을 염두에 두고 서비스의 발전방향을 모색해야 할 것이다.

<표 4-14> 유·무료 이용자에 따른 개별프로그램 만족도

프로그램 내용	이용자별		t 값
	유료이용자	무료이용자	
	M	M	
송영서비스	4.70	4.57	0.51
건강체크	4.48	4.64	-0.95
온열처리(Hot Pack)	4.64	4.92	-2.39*
물리치료	4.52	4.73	-1.36
한방치료(침, 뜸, 부황 등)	3.41	3.87	-1.70
일반욕	3.86	4.73	-2.14*
상담서비스	3.80	4.20	-1.72
음악·오락활동	3.90	4.14	-0.92
원예활동	4.33	4.32	0.06
생신·경로잔치 서비스	4.13	4.61	-2.24*
이·미용서비스	4.58	4.96	-3.59***
식사제공	4.43	5.0	-1.51
건강교육	4.08	4.26	-0.85
근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련	4.31	3.95	1.45
미술작업(그림그리기, 종이접기 등)	3.17	3.8	-2.12*

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

48) 황석희, 「노인주간보호사업의 서비스만족도에 영향을 미치는 요인」, 한림대 대학원 석사학위논문, 1999, p.72.

2. 동거인의 유무에 따른 개별프로그램 만족도의 차이

동거인의 유무에 따른 개별프로그램의 만족도에서 유의미한 차이를 보이는 것은 단지 근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련 프로그램($P<.05$)이다. 즉 <표 4-15>에 나타난 바와 같이 홀로 사는 노인과 아들, 며느리 또는 딸 등 가족과 함께 사는 노인 간의 프로그램 만족도는 거의 차이를 드러내고 있지 않은 것으로 밝혀졌다.

<표 4-15> 동거인의 유무에 따른 개별 프로그램 만족도

프로그램 내용	동거인 유무		t 값
	유	무	
	M	M	
송영서비스	4.76	4.61	0.74
건강체크	4.59	4.58	0.01
온열처리(Hot Pack)	4.71	4.81	-0.70
물리치료	4.57	4.71	-0.93
한방치료(침, 뜸, 부황 등)	3.47	3.76	-1.08
일반욕	4.52	4.78	-1.33
상담서비스	3.94	3.93	0.05
음악·오락활동	3.8	4.23	-1.96
원예활동	4.45	4.35	0.56
생신, 경로잔치 서비스	4.34	4.42	-0.42
이, 미용서비스	4.72	4.79	-0.54
식사제공	4.48	5.0	-1.50
건강교육	4.20	4.27	-0.41
근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련	4.46	4.0	2.22*
미술작업(그림그리기, 종이접기 등)	3.34	3.56	-0.80

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

3. ADL(일상생활수행능력)에 따른 미술프로그램 만족도의 차이

일상생활수행능력에 따른 미술프로그램 만족도에서 유의미한 차이를 보이는 것은 식사하기($P<.001$), 목욕하기($P<.05$), 옷입고벗기($P<.001$)이다<표 4-16>. 그러므로 일상생활수행능력의 차이가 미술프로그램운영에 반영되어야 한다고 생각한다.

<표 4-16> 일상생활수행능력에 따른 미술프로그램 만족도

내 용	구 분	M
식사하기	능력이 있는 사람	3.36
	능력이 떨어지는 사람	5
	t값	-12.31***
목욕하기	능력이 있는 사람	3.35
	능력이 떨어지는 사람	4.60
	t값	-2.28*
계단오르내리기	능력이 있는 사람	3.36
	능력이 떨어지는 사람	4.16
	t값	-1.56
외출하기	능력이 있는 사람	3.10
	능력이 떨어지는 사람	2.86
	t값	-0.98
옷입고벗기	능력이 있는 사람	3.19
	능력이 떨어지는 사람	2.0
	t값	10.95***
잠자리, 의자에서 앉고 일어나기	능력이 있는 사람	3.44
	능력이 떨어지는 사람	2
	t값	1.18

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

'화장실 사용'에 대한 문항은 응답자 모두가 도움이 필요없다고 응답하였기에 이 분석에서 제외되었음.

4. 연령에 따른 개별프로그램 만족도의 차이

연령에 따른 개별프로그램 만족도에서 유의미한 차이를 보이는 것은 건강체크($P<.01$)와 건강교육($P<.05$)이다<표 4-17>. 건강체크에서는 74세 이하인 집단, 75-79세인 집단, 80세 이상인 집단 간에 차이를 보였으며, 건강교육에서는 74세 이하인 집단과 75-79세인 집단 사이에 평균의 차이를 보이는 것으로 나타났다. 백경원의 연구⁴⁹⁾에서도 연령에 따른 건강체크서비스에 대한 만족도 차이는 통계적으로 유의하였다. 이는 노인들의 연령에 따라 프로그램의 다원화가 이루어져야 한다는 의미를 내포한다고 할 수 있다. 그러나 이번 연구에서는 건강체크와 건강교육 외의 여러 가지 서비스에 대해서 연령은 그다지 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

49) 백경원, 「노인주간보호센터의 이용자 만족도 실태에 관한 연구」, 연세대 행정대학원 석사학위논문, 2000, p.54.

<표 4-17> 연령에 따른 개별프로그램 만족도

프로그램 내용	나이			F비
	74세 이하	75-79세	80세 이상	
	M	M	M	
송영서비스	4.92	4.57	4.73	1.33
건강체크	4.20 C	4.92 A	4.56 B	7.25**
온열처리(Hot Pack)	4.83	4.73	4.73	0.16
물리치료	4.44	4.82	4.60	1.68
한방치료(침, 뜸, 부황 등)	3.60	3.88	3.37	1.43
일반욕	4.66	4.92	4.45	1.93
상담서비스	4.0	3.87	3.95	0.09
음악·오락활동	3.95	4.0	3.93	0.03
원예활동	4.23	4.40	4.45	0.55
생신·경로잔치 서비스	4.25	4.52	4.35	0.55
이·미용서비스	4.75	4.92	4.65	1.86
식사제공	4.8	5.0	4.77	0.71
건강교육	3.92 B	4.47 A	4.20 AB	2.22*
근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련	4.05	4.21	4.44	1.25
미술작업(그림그리기, 종이접기 등)	3.50	3.60	3.29	0.54

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

제 5 장 이용자의 욕구만족을 위한 방안

위의 연구결과를 토대로 이용자의 욕구만족을 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

제 1 절 주간보호시설에 관한 개선방안

1. 시설을 확충하도록 해야 한다.

본 연구에서 조사된 바와 같이 현재의 많은 주간보호시설은 기존의 시설의 일부분을 활용하는 방식으로 운영되고 있는 경우가 대부분이다. 그러므로 공간이 협소하거나 노인들이 이용하기 불편한 2층 등에 자리를 잡고 있는 경우가 많다. 그리하여 남녀 노인이 늘 함께 있어야 할 뿐만 아니라 개별적인 프로그램을 진행하기 어렵고 이동하는 데 어려움을 겪으며, 종사자들도 불필요한 에너지를 소비하게 된다. 또한 목욕시설 같이 필수적인 시설이 아직 갖추어지지 않은 시설도 있다. 그러므로 이용노인들과 직원들의 불편을 덜어줄 수 있는 시설 확충이 시급하다고 생각된다.

2. 서비스 접근성을 제고하도록 한다.

지역의 재가노인들이면 누구나 편리하게 시설을 이용할 수 있도록 서비스 접근성을 제고해야 한다. 현재의 주간보호서비스는 문자 그대로 낮 동안에만 제공되고 있으며 대부분의 시설이 하루에 7시간 정도 서비스를 제공하고 있다. 이는 우리나라 대부분의 기업의 근무시간이 하루 8시간임을 생각할 때, 보호의 연결이 잘 될 수 없다는 것을 보여준다. 그리고 주말에는 서비스가 제공되지 않고 있다. 요즈음은 직업, 근무여건

(예 : 3부제 근무 등) 등이 아주 다양해지고 있으므로 밤이나 주말에도 서비스를 제공함으로써 부양자들의 부담을 덜어주고 노인들도 지속적인 서비스를 받을 수 있도록 하며 이용시간을 늘려 다양한 프로그램을 이용하도록 함으로써 서비스 접근성을 높여야겠다. 그러기 위해서는 직원의 순환제 근무 등 새로운 방안이 검토되어야 할 것이다. 또한 주간보호사업 실시 장소를 지역사회복지관, 노인복지관, 양로원, 요양원, 병원, 보건소, 종교시설 등 다양하게 개발하여 서비스 접근성을 높이도록 해야 할 것이다.

3. 주간보호사업을 위한 재정확대에 힘써야 한다.

이용자들의 욕구만족을 위한 개별화되고 특성화된 서비스 제공을 위해서는 프로그램의 개발, 프로그램 운영 공간 확보, 장비보강, 인력의 확보가 이루어져야 한다. 그러려면 재정의 확대가 선행되어야 하는데 그러기 위해서 정부, 기업, 민간단체, 종교기관 등의 재정 지원을 유도하여야 한다. 특히 주간보호사업은 국가의 지원에 많이 의지하고 있는데, 연간 5,350만원(우수시설은 5,600만원, 신규시설은 5,100만원)이 지원되는⁵⁰⁾ 현재의 상태로는 인건비조차 충당하기 어려운 실정이다. 그러므로 주간보호사업에 대한 국가의 충분한 지원을 적극 건의하고, 기업이나 민간단체, 종교단체 등에 주간보호사업의 역할과 필요성을 알림으로써 재정지원을 적극 유치해야 할 것이다.

4. 인식개선과 주간보호사업의 활성화를 위하여 적극적인 홍보를 하여야 한다.

과거에는 주간보호시설 이용자가 주로 생활보호대상자였다. 그러나

50) 보건복지부, 「2002년도 노인보건복지사업안내」, 2002, p.78.

요즈음은 본 연구 결과에서 나타난 바와 같이 다양한 계층의 노인들이 주간보호시설을 이용하고 있다. 그러나 아직도 우리나라에서는 자녀가 노부모를 모셔야 한다고 생각하는 것이 일반적이므로 노부모를 가정 이외의 시설에 맡긴다는 것에 대해 부끄럽게 생각하거나 죄의식을 가질 수 있다. 이와 같은 부정적 인식을 없애고 인지도를 높이기 위하여 홍보활동을 적극 전개해야 할 것이다. 또한 현재의 주간보호시설 이용자들이 시설을 이용하게 된 경로가 주로 친구나 이웃, 가족을 통한 경우였으므로 방송이나 신문 등의 언론매체를 통하여 주간보호시설을 알림으로써 몰라서 이용하지 못하는 일이 없도록 해야 할 것이다. 아무리 좋은 프로그램이 개발된다 할지라도 그것을 이용하는 사람이 없으면 소용이 없으므로 주간보호시설의 활성화를 위해 적극적인 홍보는 매우 중요하다.

제 2 절 주간보호 프로그램에 관한 개선방안

1. 이용자의 욕구를 최대한 반영한 주간보호 프로그램을 개발하도록 한다.

주간보호시설을 이용하는 노인들은 그들이 받는 서비스에 대해 대체로 만족하고 있었다. 이는 이용자들의 욕구가 어느 정도 충족되었음을 의미한다. 그러나 일부는 프로그램에 대하여 불만을 표시하고 있었다. 이것은 이용자들은 다양한 욕구를 가지고 있는데, 프로그램은 일률적으로 진행되고 있기 때문에 나타난 결과이다. 그러므로 수혜자의 특성과 욕구에 따라 프로그램의 내용을 재평가하고, 평가를 통해 프로그램의 내용을 개선할 수 있는 탄력적인 운영방법을 채택해야 할 것이다. 앞으로 주간보호시설은 문제가 있거나 돌볼 사람이 없는 노인들뿐만 아니라 가족들의 부양 부담을 덜어주는 목적으로 다양한 노인들이 이용하게 될 것으로

보인다. 따라서 노인에 대한 욕구조사를 실시하여 그것을 바탕으로 보다 다양하고 전문화된 프로그램을 개발하여 실시하도록 해야 할 것이다.

2. 개별화된 서비스를 제공하도록 한다.

선진국에서는 뇌성수족마비, 시각장애, 치매, 중풍, 임종환자 등 특정대상에 맞추어서 서비스를 제공하고 있다. 그러나 우리나라의 경우 대부분 치매환자나 중풍환자가 함께 시설을 이용하고 있으며, 시설 장비의 부족으로 와상환자 같이 절대적으로 서비스를 필요로 하는 노인에게는 오히려 서비스 제공이 안 되고 있다. 그러므로 개개인의 노인들에게 적절한 서비스가 제공될 수 있도록 건강상태에 맞게 특별 주간보호 프로그램을 개발하여 이용노인과 가족들을 적극적으로 지원함으로써 본래의 주간보호사업의 목적이 성취되도록 해야 할 것이다. 본 연구 결과 현재 주간보호시설을 이용하는 노인들은 경제상태, 신체적 조건, 가족상황, 나이 등이 다양하고 그에 따라 프로그램만족도에 차이를 보였다. 그러므로 각각의 서비스가 개인의 특성에 맞게 제공되어야 할 것인데 그러기 위해서는 분반을 하여 프로그램을 진행하는 것이 바람직하다. 그렇게 될 때 프로그램에 대한 노인들의 참여욕구가 생겨나고 그들의 다양한 욕구를 채울 수 있을 것이다. 한편 식사에 있어서도 이용자들의 치아 상태, 소화능력 등에 따라 음식의 종류, 조리법 등을 달리하여 제공하도록 해야 할 것이다. 또한 노인의 개인차뿐 아니라 지역적 특성에 따른 다양한 자원의 활용을 통하여 서비스의 수준을 높이고 기관별로 특색 있는 서비스를 개발하여 서비스의 차별화가 이루어져야 할 것이다. 우리나라 노인복지법 제38조 1항의 2에서는 노인주간보호시설 이용자에 대하여 ‘심신이 허약한 노인과 장애인’이라고 규정하고 있는데, 특성화된 시설에서 개별화된 서비스를 제공하도록 하기 위해서는 허약노인, 중풍노인, 와상노인,

치매성 노인, 임종환자 등, 보다 세부적으로 언급하여야 할 필요가 있다.

제 6 장 결론

본 연구에서는 문헌연구를 통해 노인의 욕구와 노인복지사업, 특히 주간보호시설에 관한 개념과 목표, 그리고 서비스 현황과 문제점 등에 관해 살펴보고, 선진외국의 사례를 살펴봄으로써 우리에게 주는 시사점을 생각해 보았다. 또한 설문조사를 통해 이용노인들의 서비스프로그램 만족도를 알아봄으로써 노인들의 욕구가 어느 정도 만족되고 있는지를 파악하고, 만족도에 영향을 미치는 요인들에 대해서도 알아보았다.

조사결과 주간보호시설 이용자의 대부분은 지역사회의 고령 재가노인으로 구성되어 있었으며, 연령, 일상생활수행능력, 동거인의 유무, 경제수준에 따라 프로그램 만족도에 약간의 차이를 보이고 있었다.

주간보호시설을 이용하는 노인들은 거의 모두 건강체크(93.75%), 온열처리(91.67%), 물리치료(91.67%), 음악·오락활동(97.92%), 생신·경로잔치서비스(94.79%), 식사(96.87%), 근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련(91.67%)의 서비스를 이용하고 있었으며, 만족도가 가장 높은 것은 식사제공 서비스로 5점 만점에 4.83으로 나타났다. 그 외에 온열처리, 이·미용서비스, 송영서비스, 일반욕, 물리치료, 건강체크에 대해 높은 만족도를 나타냈는데, 온열처리, 물리치료, 건강체크 등에 대한 만족도가 높게 나타난 것은 노인들의 건강에 대한 욕구가 대단히 큰 것이 반영된 것이라고 할 수 있다. 도태연의 연구에서도 차량이용, 물리치료, 식사제공, 이·미용 서비스에 대한 만족도가 높게 나타남으로써⁵¹⁾ 본 연구 결과와 대체로 일치한다. 그런데 실제 조사에서는 노인들의 시설이용목적은 '무료한 시간을 메우기 위해서'가 압도적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 노인들에게 새로운 삶의 활력을 불어넣어 줄 수 있는 친구들과의 만남과

51) 도태연, 전제서, p.37.

사회의 일원으로서, 또 인간으로서 행복하고 즐거운 삶을 살아가려는 친
교육구에서 비롯된 것이라고 할 수 있다. 또한 M. Kaplan이 제시한 대
로 ‘여가를 친구들과 같이 지내고 싶어하는 욕구, 자신의 존재를 타인으
로부터 인정받고 싶어하는 욕구, 오래도록 건강을 유지하고자 하는 욕구’
를 충족시키고자 주간보호시설을 이용하고 있다고 판단된다.

현재의 주간보호시설은 프로그램 개발이나 시설의 운영에 있어 과거보
다는 많은 발전이 있다고 여겨지나 이용자의 욕구를 기반으로 지역의 특
성에 맞게 프로그램이 개발되고 개개인의 능력이나 특성에 맞게 서비스
를 제공하는 데는 미흡한 점이 많은 것을 알 수 있다. 그것은 모든 시설
에서 제공되는 서비스가 획일화되어 있는 까닭이다. 그러므로 이용자의
욕구를 충족시키기 위해 개개인의 특성을 살펴 프로그램을 개발, 실시해
야겠다.

주간보호시설의 가장 중요한 개선·보완점으로 지적된 것은 시설의 확
충과 고급화였는데, 이는 주간보호시설이 허약하고 의지할 데 없는 노인
들의 단순이용시설이 아니라 이들을 지역사회로 통합시키고 개인적 차원
에서 노인들의 재활능력을 도와주는 적극적인 복지시설로서 자리매김해
야 한다는 점을 시사해 주고 있는 것이라고 할 수 있다. 사실 노인주간
보호시설은 대부분 기존의 시설에 병설 운영하는 상태이기 때문에 위치
나 공간 확보 등에 있어 고령의 노인들이 이용하기에 편리한 시설을 갖
추기에 어려운 형편이다. 많은 이용자들이 현재의 조건에 ‘만족한다’고
표현을 하면서도 더 좋기를 바란다면 욕심이라며 말꼬리를 흐리는 것을
보면, 노인들 대부분이 어려운 형편이어서 지금의 상태에 그다지 큰 불
만을 갖고 있지 않은 것이지 현재의 시설 여건이 제대로 갖추어져서 그
런 것이 아니라고 여겨진다.

그러므로 주간보호시설은 보호를 필요로 하는 재가노인들이 가장 쉽게

이용할 수 있고, 보다 쾌적하고 좋은 환경 속에서 효과적인 서비스를 통해 지역사회에 통합될 수 있는 중심적 역할을 수행하는 시설이 되도록 힘을 기울여야 할 것으로 생각된다. 그리고 개개인의 의견을 자주 들어, 어느 누구도 불편없이 시설을 이용할 수 있도록 최대한 노력하도록 해야 할 것이다. 그렇게 될 때, 노인들은 자신이 인격적인 대우를 받으면서 살고 있음을 느끼게 되고 동시에 탈시설화의 목적도 달성하게 될 것이다.

노인주간보호시설의 효과적인 운영으로 노인들의 기본적 욕구인 ‘살 곳을 선택하고 싶은 욕구’, ‘병들거나 쇠약했을 때 보살핌을 받고 싶은 욕구’ 등이 채워질 수 있으리라 기대한다.

참고문헌

<국내 문헌>

- 고양곤, 「재가노인복지의 개념과 서비스 방안」, 한국노인복지회편 『재가노인복지사업』, 서울 : 홍익제, 1997.
- 고양곤, 「한국사회의 노인문제와 노인복지의 근황」, 『한국교회와 노인목회』, 서울 : 한국장로교출판사, 1997.
- 고양곤, 「노인주·단기보호서비스 활성화 방안」, 『재가노인복지서비스의 활성화방안』, 한국노인복지학회, 1998.
- 권육상, 『노인복지학』, 서울 : 유풍출판사, 2000.
- 김기태·박봉길, 「독거노인 생활 만족도와 사회지지망」, 『한국노년학』, Vol. 20, No. 1, 2000.
- 김동배, 「지역사회 노인복지 서비스의 개선 방안」, 『재가노인복지의 발전방향, 한국노년학회 춘계 학술세미나 자료집』, 1992.
- 김동배, 「주간보호사업 및 단기보호사업」, 『한국노년학회 춘계 학술세미나 자료집』, 1994.
- 김만두·한혜경, 『현대 사회복지개론』, 서울 : 홍익제, 2001.
- 김미한, 「노인주간보호시설의 실태에 관한 연구」, 경성대 대학원, 석사학위논문, 2000.
- 김영모, 『지역사회복지론』, 서울 : 한국복지정책연구소 출판부, 1985.
- 김영모, 『사회복지학』, 서울 : 고현출판사, 2000.
- 도태연, 「주간보호시설 이용노인의 욕구와 서비스 개선방향」, 대구대 석사학위논문, 2000.
- 박재간 외, 「노인생활 실태 및 정책방향 - 저소득층을 중심으로」, 한국노인문제연구소, 1996.
- 박재보·김태현, 「현대사회에서의 노년기 여가 상황에 관한 연구」, 『한

- 국노년학』, 제 6 호, 1996.
- 박차상 · 김옥희 외, 『한국노인복지론』, 서울 : 학지사, 2002.
- 백경원, 「노인주간보호센터의 이용자 만족도 실태에 관한 연구」, 연세대 행정대학원 석사학위논문, 2000.
- 변선희, 「노인욕구충족에 관한 복지개선방안」, 한양대학교 석사학위논문, 1998.
- 보건복지부, 「2002년도 노인보건복지사업 안내」, 2002.
- 서울시정개발연구원, 「노령인구를 위한 재가서비스 확대 방안」, 서울 : 시정개발연구원, 1995.
- 윤현숙, 「노인가족부양자의 재가복지서비스 이용의향 및 필요도에 영향을 미치는 요인」, 『한국노년학』, Vol. 21, No. 2, 2001.
- 이창옥, 「노인부양자의 노인주간보호서비스에 대한 욕구조사」, 경기대 행정대학원 석사학위논문, 1999.
- 이현주, 「노인주간보호소의 프로그램 활성화 방안-부산지역 노인주간보호소 현황과 노인의 욕구 분석을 중심으로」, 부산대 석사학위논문, 1998.
- 장인협 · 최성재, 『노인복지학』, 서울 : 서울대학교출판부, 1999.
- 정길홍, 『사회복지개론』, 서울 : 홍익제, 1999.
- 정미경, 「노인주간보호서비스의 정착화 방안에 관한 연구」, 연세대 석사학위논문, 1992.
- 진혜랑, 「노인주간보호센터 운영의 개선방안에 관한 연구」, 이화여대 대학원 석사학위논문, 1998.
- 최순남, 『현대사회와 노인복지』, 서울 : 홍익제, 1989.
- 최종춘, 「노인주간보호사업의 실태분석 및 개선방안에 관한 연구」, 서울시립대 석사학위논문, 1997.

통계청, 장래인구추계, 2001. 12 .

황경성 · 김용택, 『일본의 고령자 보건복지』, 서울 : 학지사, 2001.

황석희, 「노인주간보호사업의 서비스만족도에 영향을 미치는 요인」, 한림대 대학원 석사학위논문, 1999.

<국외문헌>

Gustafson, Elizabeth, “Day care for the elderly”, *The Gerontologist*, Vol.14, No.1, The Gerontological Society of America, 1974.

Hancock, B. L., *Social Work with Older People*, 2nd. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc. 1990.

Kadushin, Alfred, “Homemaker Service”, *Child Welfare Service*, New York : Macmillan Publish Co. Inc. 1980.

Mutran, E., “Participant and Caregiver Satisfaction with Adult Day Care”, In Weissert, W. G.(Ed.), *Adult Day Care : Findings from a National Survey*, Baltimore : John Hopkins University Press, 1990.

Reid, P. N. & Gundlach, J. H., “A Scale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Services”, *Journal of Social Service Research*, Vol. 7, No. 1, 1983.

Rose, G., “Adult Day Care : Expanding Options for Service”, in Carol H. Meyer(ed), *Social Work with the Aging*, Washington DC : NASW Press, 1986.

ABSTRACT

A Positive Study on the Satisfaction of Client's Needs in the Senior Citizen's Day Care Center

Kim, Young-sook

Major in Social Welfare

Dept. of Welfare Administration

Graduate School of Public

Administration

Hansung University

Korea accounts for 7.2 percent of the whole people as it has the old population of 3.39million persons in the year 2000, so that the society of an advanced age already approached. It is expected to account 15.1% of the whole people as it has the old population of 7.67million persons in the year 2020.

Especially, it gradually increases in the old's problems of economy and mind by increasing of the number of the old, and it has a weakness of function to the supporting the old by a family owing to a great change of circumstances in constructive and functional aspects. And an issue about supporting and protection for the old is on the rise as a social problem due to increasing of the old's sole household. Thus, it emphasizes a welfare for the old staying at home

to settle a rapidly increase in the old problem. Also, first of all the Senior Citizen's Day Care Center add the importance for it needs to establish not a long-term camp but a potential protective facilities as a middle form of home because of an occurrence a potential un-cared-for reason by increasing in a working couple, a chronic degenerative disease, an official trip due to increasing in women following society and the old's sole household in accordance with the conspicuous trend toward nuclear families.

This thesis has found out the old's needs to make the old who uses the Senior Citizen's Day Care Center at present an object of scientific study and found out the actual conditions and problems of the Senior Citizen's Day Care Center at present by analyzing a satisfactory degree of service in accordance with economical factors, family status, an ability of everyday life accomplishment and ages. Accordingly, the purpose of thesis is to provide a characterful service of individuation for the Senior Citizen's Day Care Center by proposing a complementary measure in order to satisfy the old's needs and a plan for improvement of an operation of the Senior Citizen's Day Care Center.

As a result of the study, most of clients of the Senior Citizen's Day Care Center has used a service for an exercise function recovery of physical check(93.75%), treatment of heating(91.67%), music program of entertainment(87.92%), birth & feast in honor of the

aged(94.79%), meal(96.87%), training of physical strength(91.67%).

The highest satisfactory degree of the old has shown 4.83 on the basis of 5 points for the service of meals. The others it has shown a high satisfactory degree in treatment of heating, service of barber & hairdresser, service of welcome & send-off, common bath, physical treatment, physical check. And the reason that has shown a high satisfactory degree in treatment of heating, physical treatment and physical check is because of a reflection of the old's great desire for health. And it has shown that there are some differences in a satisfactory degree the economical factors (Existence or non existence to a charge of use), the state of a family(Existence or non existence to lodgers), an ability of everyday life accomplishment and by ages. Therefore, there seems to develop a program and execute it by considering an effect on a satisfactory degree of the program from such factors.

The thesis has pointed out as the best important improvement and a complementary measure in the Senior Citizen's Day Care Center was an enlargement and high-classed quality to the facilities, it suggests that it has to become established not as the simple use facilities for the weak old without dependents but as the positive welfare facilities capable of help an ability of the old's recovery in order that they could unite with community in a private aspect.

The old who use the Senior Citizen's Day Care Center generally content themselves with a present state but it seems not to supply them with a sufficient service being caused by an indiscriminate service and a short using time due to a small facility.

Therefore, First, An enlargement of facilities : Security of exclusive areas, necessary facilities and equipments. Second, The heightening of service access : enlargement of use time, program of weekend, opening of night program, executing of the daytime protective service and enlargement of its place. Third, Security of fund : Request for financial assistance from Government, Enterprise, Private organization, Religious organization, and so on. Fourth, Improvement of recognition and positive public relations to activate the daytime protective service. Fifth, A development of the daytime protective program reflected client's desire at the best we could. Sixth, it has to become the welfare facilities in order that the old could live in the communities happily, and the old's basic needs could content themselves with the Senior Citizen's Day Care Center through characterized and individual service in accordance with a private individual.

<노인주간보호시설 이용자의 욕구만족에 관한 실증적 연구>

설문지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원에서 사회복지학을 전공하고 있는 학생입니다.

이번에 노인주간보호시설을 이용하시는 분들이 얼마나 만족하고 계신지, 또 원하시는 바가 무엇인지를 알아보고, 앞으로 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 학문적인 목적 외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며, 어르신들의 개인적인 답변이 드러나지 않을 것임을 약속드립니다.

불편하시더라도 솔직하게 답변해 주시면 저와 노인주간보호시설에 관심이 있는 이들에게 귀중한 자료가 되고, 노인복지발전에 도움이 될 것입니다.

2002 년 4 월 일

한성대학교 행정대학원
복지행정학과
김영숙 올림

설문지

I. 인구사회학적 특성에 관한 질문

1. 어르신의 성별은 무엇입니까?

- ① 남 ② 여

2. 어르신의 연세는 어떻게 되십니까 ?

- ① 60-64 ② 65-69 ③ 70-74 ④ 75-79 ⑤ 80세 이상

3. 어르신의 학력은 어떻습니까?

- ① 전문대 이상 ② 고등학교 ③ 중학교 ④ 초등학교 ⑤ 무학

4. 어르신의 경제상태는 어떻습니까?

- ① 일반이용자 ② 저소득 ③ 국민기초생활보장수급자 ④ 기타

5. '어르신께서는 누구와 함께 살고 계십니까?(해당사항 모두에 표시)

- ① 혼자 산다 ② 결혼한 아들 ③ 며느리 ④ 결혼한 딸 ⑤ 사위
⑥ 미혼자녀 ⑦ 손자 ⑧ 기타

II-1. 건강에 대한 질문

1. 어르신의 건강상태는 어떻습니까?

- ① 중풍/뇌졸중 ② 치매 ③ 와상노인 ④ 정신질환
⑤ 신체장애 ⑥ 기타(구체적으로)

II-2 일상생활 수행능력에 관한 질문

1. '식사하기'는 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
④ 전적인 도움 필요

2. '목욕하기'는 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
- ④ 전적인 도움 필요

3. '화장실 사용'은 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
- ④ 전적인 도움 필요

4. '계단오르내리기'는 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
- ④ 전적인 도움 필요

5. '외출하기'는 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
- ④ 전적인 도움 필요

6. '옷입고 벗기'는 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
- ④ 전적인 도움 필요

7. '잠자리, 의자에서 앉고 일어나기'는 어떻습니까?

- ① 전혀 지장 없음 ② 약간의 도움 필요 ③ 많은 도움 필요
- ④ 전적인 도움 필요

Ⅲ. 시설 이용에 관한 질문

1. 이용료를 내고 계십니까?

- ① 예 ② 아니요

2. 이용료가 어떻다고 생각하십니까? (이용료를 내시는 분만)

- ① 너무 비싸다 ② 조금 비싸다 ③ 적당하다 ④ 싸다

3. 이용 비용을 어떻게 부담하십니까?

- ① 자녀에게 받아서 ② 스스로 벌어서 ③ 저축한 돈으로

- ④ 국가 및 사회의 보조금으로 ⑤ 기타

4. 주간보호시설을 이용하시게 된 까닭은 무엇입니까?

- ① 돌봐 줄 사람이 없어서
② 친구를 사귀기 위해서
③ 식사를 해결하기 위해서
④ 건강관리를 위해서
⑤ 가족들을 좀 쉬게 해 주기 위해서
⑥ 무료한 시간을 메우기 위해서

5. 시설을 어떻게 알고 오셨습니까?

- ① 신문, 방송 등 언론을 통해서
② 친구 및 이웃을 통해서
③ 가족을 통해서
④ 시설 직원을 통해서

6. 얼마나 자주 이용하십니까?

- ① 거의 매일 ② 일주일에 3-4번 ③ 일주일에 1-2번
④ 한달에 1-2번

7. 자주 이용하시지 못하는 이유는 무엇입니까? (자주 이용하지 않으시는 분)

- ① 비용이 많이 들어서
② 거동이 불편한데, 도와주는 이가 없어서
③ 거리가 너무 멀어서
④ 시설에서 이용 일수를 제한하여서
⑤ 기타

8. 지금 이용하시는 시설 여건이 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 그저 그렇다 ④ 조금 불만
⑤ 매우 불만

9. 불만족스럽다면 어떤 면에서 그렇습니까?(위의 ④⑤ 답하신 경우)

- ① 시설이 너무 협소해서
- ② 시설의 조명이 어두워서
- ③ 프로그램을 진행하는 공간이 미비해서
- ④ 프로그램 진행 장비가 부족해서
- ⑤ 기타

10. 어르신께서는 하루에 보통 얼마나 주간보호시설에 머무르십니까?

- ① 1시간 정도 ② 2-3시간 ③ 4-6시간 ④ 7시간 이상

IV. 서비스 개별 프로그램에 대한 질문

프로그램 내용	경험 유무		만족도				
	있다	없다	매우 만족	조금 만족	보통	조금 불만	매우 불만
송영서비스(주간보호시설 차량 이용)							
건강체크(혈압, 맥박, 혈당 등)							
온열처리(Hot Pack)							
물리치료							
한방치료(침, 뜸, 부황 등)							
일반욕							
상담서비스							
세탁서비스							
음악·오락활동							
원예활동(꽃, 채소 가꾸기 등)							
생신·경로잔치 서비스							
이·미용 서비스							
식사제공							
건강교육							
근력강화 훈련 등의 운동기능회복 훈련							
미술작업(그림그리기, 만들기 등)							

V. 전반적인 서비스 프로그램에 대한 질문

1. 주간보호시설에서 실시되고 있는 프로그램의 내용이 어떻다고 생각하십니까?

- ① 아주 충실 ② 조금 충실 ③ 그저 그렇다 ④ 조금 불충실
⑤ 아주 불충실

2. 프로그램 진행자에 대한 전반적인 생각은 어떠하십니까?

- ① 매우 능숙 ② 조금 능숙 ③ 보통 ④ 조금 미숙 ⑤ 매우 미숙

3.. 어르신께서는 프로그램에 열심히 참여하십니까?

- ① 매우 열심히 참여한다.
- ② 조금 열심히 참여한다.
- ③ 보통이다
- ④ 열심히 참여하지 않는다.
- ⑤ 전혀 열심히 하지 않는다.

4. 어떤 프로그램이 새로 생기기를 원하십니까?

5. 주간보호시설에서 개선되거나 보완해야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 이용비용의 인하
- ② 차량의 구비 및 증차
- ③ 프로그램의 개선
- ④ 시설의 고급화
- ⑤ 종사자의 서비스 개선
- ⑥ 기타 ()