

碩士學位論文  
指導教授 鄭周澤

# 老人福祉施設 利用欲求에 관한 研究

**A Study on Elderly's Needs for Elderly Welfare Facilities**

2002年 8月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

南 京 和

碩士學位論文  
指導教授 鄭周澤

# 老人福祉施設 利用欲求에 관한 研究

**A Study on Elderly's Needs for Elderly Welfare Facilities**

위 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

2002年 8月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

南 京 和

南京和의 行政學 碩士學位 論文을 認定함

2002年 8月 日

審査 委員長 印

審査 委員 印

審査 委員 印

# - 목 차 -

<b>제 1 장 서 론</b> .....	1
제 1 절 연구의 목적 .....	1
제 2 절 연구범위와 방법 .....	3
<b>제 2 장 이론적 배경</b> .....	5
제 1 절 고령화 사회와 노인 .....	5
제 2 절 노인복지의 개념 .....	7
1. 노인의 개념 .....	7
2. 노인복지의 개념 .....	8
제 3 절 노인의 욕구 및 복지 욕구 .....	11
1. 노인의 욕구 .....	11
2. 복지 욕구 .....	13
제 4 절 노인복지 서비스와 생활만족도 .....	15
1. 노인복지 서비스 .....	15
2. 생활만족도 .....	16
3. 노인 생활만족도에 영향을 미치는 요소 .....	17
<b>제 3 장 연구방법 및 절차</b> .....	20
제 1 절 조사대상 및 표본추출 .....	20
1. 조사대상 및 표본추출 .....	20
2. 조사내용 .....	20
3. 자료분석 방법 .....	21
제 2 절 조사대상자의 일반적 특성 .....	22

<b>제 4 장 조사결과 분석</b> .....	27
<b>제 1 절 시설이용 실태에 관한 욕구</b> .....	27
<b>제 2 절 프로그램의 실태에 관한 욕구</b> .....	36
1. 주요 프로그램에 대한 만족도 .....	36
2. 기타 프로그램에 대한 만족도 .....	44
<b>제 3 절 종사자 서비스 태도에 관한 욕구</b> .....	50
1. 개 요 .....	50
2. 이용자 특성별 종사자 서비스 욕구 .....	51
3. 노인종합복지관 기타의견 .....	57
<b>제 5 장 개선방안</b> .....	59
<b>제 1 절 시설이용에 대한 개선방안</b> .....	59
<b>제 2 절 프로그램에 대한 개선방안</b> .....	60
<b>제 3 절 종사자 서비스 태도에 대한 개선방안</b> .....	63
<b>제 6 장 결    론</b> .....	65
<b>참고문헌</b> .....	69
<b>부록(조사설문지)</b> .....	73
<b>ABSTRACT</b> .....	82

- 표 목 차 -

<표 3-1> 설문지 문항구성 .....	21
<표 3-2> 연령별 분포 .....	22
<표 3-3> 성별 분포 .....	22
<표 3-4> 종교 분포 .....	23
<표 3-5> 학력별 분포 .....	23
<표 3-6> 배우자 동거여부 .....	24
<표 3-7> 건강상태의 분포 .....	24
<표 3-8> 월평균 소득 분포 .....	25
<표 3-9> 용돈조달 경로 .....	26
<표 4-1> 복지관 성별 주간 이용 횟수 .....	27
<표 4-2> 복지관 연령별 주간 이용횟수 .....	28
<표 4-3> 복지관 성별 이용시간 .....	29
<표 4-4> 복지관 연령별 이용시간 .....	29
<표 4-5> 복지관 성별 이용목적 .....	30
<표 4-6> 복지관 연령별 이용목적 .....	31
<표 4-7> 복지관 이용 후 달라진 점 .....	31
<표 4-8> 복지관 이용시 교통수단 .....	32
<표 4-9> 복지관 도착 소요시간 .....	33
<표 4-10> 동아리방, 강의실 크기, 분위기 연령별 만족도 .....	34
<표 4-11> 동아리방, 강의실 크기, 분위기 성별 만족도 .....	35
<표 4-12> 연령별 평균분석 .....	36
<표 4-13> 성별 평균분석 .....	37

<표 4-14> 학력별 평균분석 .....	38
<표 4-15> 소득별 평균분석 .....	40
<표 4-16> 용돈 액수별 평균분석 .....	41
<표 4-17> 건강별 평균분석 .....	42
<표 4-18> 무료병원에 대한 연령별 만족도 .....	44
<표 4-19> 무료병원에 대한 소득별 만족도 .....	44
<표 4-20> 식당 및 이·미용에 대한 연령별 만족도 .....	45
<표 4-21> 식당 및 이·미용에 대한 학력별 만족도 .....	46
<표 4-22> 종사자 상담에 대한 연령별 만족도 .....	47
<표 4-23> 취업알선에 대한 만족도 .....	47
<표 4-24> 종사자들의 상담에 대한 학력별 만족도 .....	48
<표 4-25> 은빛봉사대에 대한 연령별 만족도 .....	49
<표 4-26> 주간보호활동에 대한 연령별 만족도 .....	50
<표 4-27> 연령별 평균분석 .....	51
<표 4-28> 성별 평균분석 .....	52
<표 4-29> 학력별 평균분석 .....	53
<표 4-30> 소득별 평균분석 .....	54
<표 4-31> 용돈 액수별 평균분석 .....	55
<표 4-32> 건강유무 평균분석 .....	56
<표 4-33> 복지관 시설 관련 의견 .....	58

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 목적

미래의 노인들은 오늘의 노인과는 여러 가지 면에서 다른 점이 많을 것이다. 그것은 노인들이 처하게 될 제반 조건에서 오늘과는 훨씬 달라질 것이고 따라서 그 욕구수준도 많이 달라질 것이다. 최근 우리나라는 국민의 평균 수명과 노령기의 연장으로 노인인구가 급격히 증가됨에 따라 노인문제가 심각하게 대두되고 있다.

우리나라의 65세 이상 노인인구는 2000년에 약 337만명으로 전체인구의 7.1%에 이르고 있으며, 최근 노인인구의 증가추이가 더욱 가속화되어 2010년도 9.9%, 2020년도 13.2%, 2030년도 19.3%에 이를 것으로 전망되고 있어 인구의 고령화현상은 지구촌 모든 국가에서 직면하게 될 21세기의 도전이고 당면 과제이다. 전 세계적으로 계속해서 늘어나고 있는 고령화인구의 추세에 비추어 21세기는 명실 공히 ‘高齡化의 시대( the era of population aging)’라고 말할 수 있을 것이다<sup>1)</sup>.

이와 같은 전체인구에 대한 노인인구의 빠른 증가는 지난 약 40년 동안 우리 사회가 경험한 급속한 출산율의 감소에 상당 부분 원인이 있다고 볼 수 있다. 즉 1960년도에 6.2명 수준이었던 합계출산율이 1980년 2.7명, 1990년 1.6명 그리고 1999년에는 1.6명의 낮은 출산수준을 경험하였다. 다른 선진국이 이러한 출산수준에 도달하는데 길게는 100년이상 짧게는 60-70년이 걸린 점과 비교한다면 상대적으로 짧은 기간에 경험한 급격한 출산율의 감소는 향후 노인인구의 부양비를 높이는데 결정적인 역할을 하게 될 것임에 틀림없다(김한곤·Poston, 1999). 뿐만 아니라 생활환경의 향상과 의료기술과 의약품의 발달

---

1 통계청, 「장래인구추계」, 1996. 보건복지부, 「보건복지백서」, 2000, p.3에서 재인용.

및 보급에 따른 평균 기대수명의 연장 역시 노인인구 증가의 중요한 원인으로 간주할 수 있으며 그 결과 1970년 남녀의 평균 기대수명 60세와 67세에서 1999년에는 72세와 79세로 높아졌다. 선진국의 경우 65세이상 노인인구의 비율이 7.0%에서 14%이상의 고령화사회로 전환하는데 약 100년정도의 기간이 소요되었는데 비해 한국 사회는 앞으로 불과 20여년만에 고령화사회에 도달하게 된다는 데 문제의 심각성이 존재한다<sup>2)</sup>.

전통적으로 우리사회는 노인부양의 문제를 주로 가족제도 내에서 해결해 왔으며, 노인부양의 책임도 가족에 있다고 생각해 왔다. 그러나 노인부양의 책임이 사회와 국가로 확대되면서 사회적 책임을 강조하였다. 또한 노인의 사회적 부양의 불가피성을 한층 더 강화시키는 요인으로 여성 취업률의 증가를 들 수 있다. 이러한 추세로 보아 노인부양의 문제를 해결하기 위한 사회적 서비스의 필요성이 증대되고 있는 것이다.

이와 같은 노인부양 문제에 대응하기 위한 하나의 방안으로 노인복지시설에 의한 서비스 공급의 형태가 있다. 우리나라의 경우 전통적으로 가족동거에 대한 강한 애착과 자녀들의 사회적 체면 등으로 노인들이 복지시설에 입소하는 것을 기피하는 경향이 많았다. 그러나 노인부양에 대한 가족의 기능이 쇠퇴해 가는 오늘날에 와서는 가족의 기능을 대체할 수 있는, 그리고 노인들의 신체적 결함에 대한 수발을 감당하기 어려운 가정 또는 가족이 없는 독신노인들을 위한 노인복지시설에서의 서비스 제공이 불가피하게 되었다.

우리사회도 이렇게 급격히 증가하는 고령화의 추세에 발맞추어 최근에는 정부와 학계, 그리고 사회단체들이 노인복지정책에 대한 많은 논의가 진행되고 있으며, 지역사회 내에서 노인복지서비스를 제공하는 다른 시설들 중 그 규모나 프로그램 및 운영 면에서 종합적, 공공적인 성격을 갖고 지역노인들의 욕구에 맞는 전문적이고 다양한 노인복지서비스를 일관성있게 제공하고 기능을 수행할 수 있는 노인복지회관의 필요성이 점점 더 부각되어지고 있다.

---

2 김한곤, 「인구노령화의 과제와 전망」, 경북 : 영남대학교 출판부, 2000, pp.2-3.

우리나라에서는 1989년부터 노인복지법에 따라 노인종합복지관이 운영되기 시작하였으며 보건복지부 자료에 의하면 노인복지회관(종합복지관)을 1999년 110개소에서 2003년 150개소로, 노인종합복지타운은 2000년까지 5개소를 추진 계획에 있다고 한다<sup>3)</sup>.

이제 고령화 사회를 맞이하여 노인문제를 보다 적극적으로 해결하고 삶의 질을 높이기 위한 전략이 필요하다. 노인종합복지관의 운영정책을 수립함에 있어서 간과되어서는 안 될 중요한 점인 모든 노인들 역시 보통의 성인들처럼 다양한 삶의 욕구를 가지고 있다는 사실을 외면한 획일적인 운영정책들과 프로그램이 주류를 이루었다. 이런 문제점으로 인하여 노인들은 자신들이 처한 다양한 여건, 즉, 건강상태 및 경제력의 정도, 삶의 질에 대한 차이 등에 알맞는 수요자 중심으로 세분화되고 다양한 운영정책과 프로그램의 확대 및 개발에 대한 필요성을 절감하고 있는 실정이다.

노인종합복지관이 지역사회복지기관으로 정착하기 위해서는 여러 방향의 연구가 필요하겠으나 가장 근본적 문제인 이용자들의 만족도를 향상시키기 위해서는 먼저 이용실태 및 서비스와 프로그램의 욕구에 관한 연구가 선행되어야 할 것이다.

본 연구는 노인종합복지관 이용 노인을 대상으로 사회복지 서비스·프로그램 전반에 걸친 욕구를 파악하여 그 결과를 바탕으로 노인의 심리적 및 사회적 존재로서의 가치있는 삶을 추구할 수 있는 프로그램 개선방안을 제시하는데 기초 자료로 삼고자 한다.

## 제 2 절 연구범위와 방법

본 연구의 목적이 노인복지시설을 이용하는 노인들의 서비스 욕구를 조사해

---

3 김영소, 「노인의 복지욕구에 따른 노인종합복지관 운영의 개선방안」, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000, p.2.

서 그 욕구에 따른 개선방안을 제시하는데 있는데 있다.

연구방법은 문헌연구와 설문지를 이용해 결과를 분석하는 방법을 겸하고자 한다. 문헌연구는 고령화 시대의 노인 문제의 개념과 노인복지개념, 생활의 만족도 등과 관련하여 국내에서 발간된 단행본, 선행 연구논문 등의 각종 문헌을 수집하여 이를 분석하였고, 노인종합복지관의 이용 현황과 복지욕구에 대한 실증조사는 2002년 4월 15일부터 21일까지 일산노인종합복지관 시설 이용노인을 대상으로 500부의 설문지를 배포하였다. 배포한 설문지중 321부를 회수하여 분석에 사용하였다.

제1장에서는 연구의 목적, 연구의 범위와 방법을 제시하고자 한다.

제2장에서는 문헌조사와 선행 연구논문 등을 통해 노인의 개념과 복지욕구 등 이론적 배경에 대하여 살펴보고자 한다.

제3장에서는 연구방법 및 절차와 이용대상자의 일반적 특징을 분석하였다.

제4장에서는 설문조사 결과 분석을 통해 노인의 복지욕구에 대해 살펴보고자 한다.

제5장에서는 제4장의 결과분석을 통해 복지관 운영의 개선방안을 강구해 보고자 한다.

제6장 결론에서는 지금까지의 내용을 요약해 노인종합복지관의 앞으로 나아갈 방향을 제시하고자 한다.

본 연구의 한계점은 일부 노인종합복지회관을 이용하는 노인을 대상으로 하였다는 것이다. 그리고 보다 정확한 욕구측정을 위하여 프로그램을 이용하는 노인들의 의견 뿐만 아니라 프로그램 제공자의 의견, 정책적인 문제도 반영되어야 하나 그렇지 못했다는 것이다.

또한 일산에 소재한 노인복지회관을 대상으로 하였기 때문에 지역적 특성을 고려하여 볼 때 타 지역과 다소 다른 결과가 나타날 수도 있으며, 이 결과를 일반화하기에 약간의 어려움이 있을 것으로 생각된다.

## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 고령화 사회와 노인

우리나라에서는 1960년대 초반부터 본격화되기 시작한 현대화 과정에서 야기된 산업화, 핵가족화, 소가족화, 노인부양의식 약화 등의 사회적 변화와 노인 인구의 급증이라는 변인이 어우러져 노인문제가 사회적 관심영역으로 부상하게 되었다. 그러나 우리 사회에서 노인문제에 대해 실질적인 관심을 갖기 시작한 것은 현대화 과정이 시작된 지 약10년 정도의 기간이 지난 후인 1970년 전후이다.

모든 국민의 '삶의 질' 향상을 목표로 하는 사회복지의 각 분야마다 각기 특유한 사회적 욕구가 대상이 되어야 한다. 하지만 우리나라의 사회복지는 실체론적 관점에 입각하여 있는 관계로 노인의 욕구가 아닌 문제가 주요대상이 되었다. 즉 우리나라의 노인복지정책은 생활상의 욕구를 사전에 충족시키는 기능보다는 문제발생 이후에 이를 해결하는데 초점을 두고 있었다<sup>4)</sup>.

UN의 '인구고령화와 그 경제사회적 함의'라는 보고서에 의하면 65세 이상 노인인구 비율이 7%이상이면 '고령화사회', 14%이상이면 고령사회라 한다. 인구증가의 한 요인인 고령인구의 증가 또한 전 지구적 규모로 진행되고 있는데, 1970년부터 2000년까지의 30년간 선진국의 60세 이상 고령인구 증가율은 54%였지만, 개발도상국의 경우는 123%나 증가할 것으로 예측하고 있다<sup>5)</sup>.

인구증가에 있어서 노인 수의 증가 비율이 7%에서 14%로 증가하기까지 프랑스는 130년, 스웨덴은 70년, 영국은 50년, 독일은 45년, 중국은 27년, 일본은 25년이 걸린 것에 비해 우리나라는 22년이 걸렸다. 이것은 경제 발전과 의료

4 송파노인종합복지관, 「송파지역 노인복지 욕구측정 및 프로그램 개발」, 서울 : 1996, p.11.

5 박광춘·안홍순·최성재 외, 「고령화 사회와 노인복지」, 서울 : 세종출판사, 1999, p.9.

기술의 향상으로 인하여 높은 사망률과 출생률로부터 낮은 사망률과 출산율로의 극적인 변화를 가져왔고 높은 낙태율도 상당히 중요한 몫을 차지했다<sup>6)</sup>.

이러한 고령화 사회의 탄생으로 야기되는 노인문제를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 수입의 절감에 따른 경제적 능력의 상실을 들 수 있다. 퇴직으로 인하여 정기적인 수입이 연금, 퇴직금 등으로 대치되지만, 이는 대부분의 노인인구를 빈곤상태로 만들게 되고, 또 자녀에게 생활을 완전히 의존하게 만들고 있으므로 물질적인 어려움뿐 아니라 심리적인 고통과 자존심까지 상하게 한다. 노인들이 경제적으로 어려운 상황에 이르게 되는 데는 여러 가지 이유가 있는데 즉 노화에 따른 노동력의 상실, 정년제도에 따른 소득원의 상실, 노인자신의 노후대책의 미흡, 노인들의 노후를 위한 국가적 차원의 사회보장제도의 미비, 가치관의 변화에 따른 가족중심적 부양기능의 약화 등을 들 수 있다<sup>7)</sup>. 둘째, 건강의 약화와 건강보호의 문제이다. 생물학적 신체적 노화에 의한 건강의 약화는 막을 수 없는 것이지만, 수입의 부족으로 적절한 보호를 받지 못하기 때문에 문제가 된다. 셋째, 부양 및 보호의 문제이다. 수입의 감소와 건강의 약화 등으로 인하여 자신의 힘으로 생활할 수 없게 되고, 자녀마저 가치관의 차이 및 부양 여건을 갖추지 못하는 경우에 노인문제는 더욱 심화되고 큰 사회문제로 발전하게 되는 것이다. 넷째, 사회적·심리적 고립과 소외의 문제이다. 앞에서 언급한 세 가지 문제와 더불어 세대간의 차이에서 오는 갈등, 핵가족화에 따른 노인의 고립 등 사회제반의 여건에 의하여 노인은 고립되고 소외되게 된다<sup>8)</sup>.

21세기를 맞으며 급속하게 진행될 사회적 여건의 변화와 관련된 문제와 기존의 문제들을 종합해 예상되는 노인문제는 크게 경제적 문제, 건강보호 문제, 노인여가 문제, 소외와 고독의 문제 등 4가지로 구분할 수 있다.

---

6 [http://www.westminster.ac.kr/sub\\_01\\_01\\_14.htm](http://www.westminster.ac.kr/sub_01_01_14.htm)

7 김한곤, 전계서, p.9. (김태현·전길양, 1997) 재인용.

8 이인모, 「서울시지역 노인종합복지관의 실태분석과 활성화 방안에 대한 연구」, 서울시립대학교 도시행정대학원 석사학위논문, p.16.

## 제 2 절 노인복지의 개념

### 1. 노인의 개념

노인이라는 용어는 극히 평범하게 사용되고 있지만 이에 대한 정의나 구분은 쉽지 않다. 그것은 노년성 변화가 시작되는 시기는 개인차가 매우 심하고 동일개체에 있어서도 각 기관에 의한 노화의 시작이 다르게 나타나기 때문이다<sup>9)</sup>.

노인을 개념화 할 때는 다음과 같은 점이 고려되어야 한다. 자신의 주체적인 노령의식과 객관적인 사실이 반드시 일치하지는 않는다는 점, 모든 조직이나 기관의 기능이 일률적으로 동일한 속도로 노화되는 것이 아니라는 점, 노화현상에는 개인차가 현저히 있다는 점들을 고려할 때 노인이란 생리적, 심리적, 육체적, 정서적, 환경적 및 행동상의 변화가 상호작용하는 복합형태로 이해되어야 한다<sup>10)</sup>.

노인의 개념을 규정하는 데는 두 가지의 견해가 있다. 그 중 첫째는 1951년 미국에서 열린 국제노인학회에서 내려진 정의로서 ① 환경변화에 적절히 적응할 수 있는 자체조직에 결함이 있는 사람, ② 자신을 통합하려는 능력이 감퇴되어 가는 시기에 있는 사람, ③ 인체의 기관, 조직, 기능에 쇠퇴현상이 일어나고 있는 시기에 있는 사람, ④ 생활체의 적응성이 정신적으로 결손되어 가고 있는 사람, ⑤ 조직 및 기능저장의 소모로 적응감퇴현상에 있는 사람이라고 한다<sup>11)</sup>. 또한 노인이란 ‘인간의 노령화과정에서 나타나는 생리적, 육체적, 심리적, 정서적, 환경적 및 행동의 변화가 상호작용하는 복합형태의 과정에 있는 사람<sup>12)</sup>’이라고 정의하고 있다.

---

9 최두열, 「노인종합복지관을 이용하는 노인들의 여가활동과 생활만족도에 관한 연구」, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000, p.6.

10 박영국, 「노인복지회관 프로그램 개선방안에 관한 연구」, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2000년, p.30.

11 이인모, 전제 논문, p.16.

노령을 규정짓는 방법에는 ① 형식적 방법으로서는 측정된 노령에 의해 몇 살 이상을 노인으로 규정짓는 방법과, ② 심신의 기능변화(생리학적, 의학적, 심리학, 사회학적으로)에 따라 노인현상이 어느 단계에 이른 것을 노령으로 간주하는 방법이 있다<sup>13)</sup>. 연령에 의한 구분 역시 60세가 일반적으로 중년과 노년기를 구분지어 준다고 하였다<sup>14)</sup>.

본 연구에서는 일반적으로 노인의 개념을 60세 이상부터로 설정한다. 그 이유는 현실적으로 노인종합복지관의 출입이 잦으며 실제로 복지관을 이용하는 빈도가 높았다. 그리고 연령적으로 기업체, 공무원 등의 퇴직연령인 60세 이후를 노령으로 보는 것이 대부분의 견해이고, 일반적으로 60세부터 육체적, 정신적으로 기능이 감퇴하여 정상적인 기능과 직업적 기능을 발휘하기 어려운 시기라고 보기 때문이다.

## 2. 노인복지의 개념

노인복지(The aged welfare)란 사회복지의 한분야로서 연령에 의하여 제기되는 사회생활상의 어려움에 대한 사회복지적 원조라고 할 수 있다. 인구의 노령화로 빚어지는 모든 노인문제를 해결하기 위한 하나의 방안으로서 노인복지란 비생산적인 연령에 도달한 노인들의 생활을 안정시키며 육체적, 정신적으로 보다 쾌적하고 행복한 여생을 누릴 수 있도록 경제, 사회, 및 심리적인 여건을 조성해주고 도와주는 행동 또는 조치를 말한다<sup>15)</sup>.

---

12 황진수, 『현대복지행정론』, 서울 : 대영문화사, 1993, p.273.

13 이인모, 전개 논문, p.16.

14 차성환, 「노인종합복지관과 노인의 삶의 질과의 관계 연구」, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999, p.5.

15 이일재, 「한국 노인복지 정책에 관한 연구」, 원광대학교 교육대학원 석사학위논문, 1987, pp.5-7.

일반적으로 사회복지가 인간복지(human well-being) 즉, 전 생애에 걸쳐서 행복하고 안정된, 바람직한 삶을 추구하는 사회적 노력이라고 볼 때 삶의 만족도는 여러 가지 사회문제들 중 특히 노인에게 발생하는 문제를 해결하고 예방하여 삶의 만족도를 이룩하려는 사회적 노력이라고 할 수 있다. 다시 표현하면 '삶의 만족도란 모든 노인의 경제적 안정, 직업, 주택, 가족생활, 의료위생, 교육, 문화, 오락 등 사회적 생활상의 기본적 욕구충족을 사회적으로 보장하는 일반적 대책으로써, 노인을 위한 사회적 대책(social program for older people), 또는 노인을 위한 사회적 정책(social policy for the aged)'이라고 불리고 있다<sup>16)</sup>.

노인복지의 개념에 대한 견해를 장인협과 최성재는 “노인복지란 한마디로 노인이 복리적인 상태를 유지하도록 하는 사회적 활동으로 사회복지 실천의 한 분야다<sup>17)</sup>.”라고 정의하고 있다. 다시 말하면 “노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속한 가족과 사회에 적응하고 통합할 수 있도록 필요한 자원과 서비스를 제공하는데 관련된 공적 및 사적 차원에서의 조직적 제반활동”이라 할 수 있다.

岡村重夫는 “노인복지정책은 ‘노인정책’과 ‘사회복지 서비스’라는 두 가지 요소를 포함하는 것이다.”라고 하고 그는 이 두 부분이 관련되는 방법에 대해서 첫째, 보호적 사회복지, 둘째, 예방적 사회복지, 셋째, 개발적 사회복지, 넷째, 조정적 사회복지라는 개념을 주장하였고 노인정책 외에 그 정책에 그 정책을 보완하는 것으로 사회복지 서비스를 부속(附屬)시킬 것을 제안하고 있다<sup>18)</sup>.

노인복지는 사회복지의 한 부문으로 다음의 3가지 특성을 지니고 있다. 첫째, 욕구의 다원성이다. 인간들은 성장과정에 따라 그 행복의 조건 및 인간적 욕구가 단순하지만 점차 나이가 들수록 그 욕구가 다양해져 노인들의 경우에

---

16 최두열, 전개 논문, p.12.

17 이승순, 「노인들의 노인종합복지관 이용실태와 만족도에 관한 연구」, 성균관대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001, p.12. (장인협·최성재, 1999) 재인용.

18 홍순영, 「노인종합복지관의 시설 이용 및 프로그램 활성화 방안에 관한 연구」, 세종대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001, p.21.

는 경제적 빈곤, 건강의 약화, 역할의 상실, 고독감 등 어려운 문제에 당면하고 있으며, 후손들의 장래에 대해 어른으로서 대접을 받겠다는 욕구 등 그 욕구가 다원적 성격을 띠고 있다<sup>19)</sup>.

둘째, 그 대상의 보편성이다. 인간은 누구나 늙게 된다. 노인복지는 모든 사람이 다 조만간 그 대상이 된다는 점에서 다른 복지와는 달리 대상의 보편성을 그 속성으로 하고 있다.

셋째, 선봉사 후수혜성이다. 현재의 노인은 경제활동이 가능했던 활동기간 중에 보험료 또는 납세 등에 의해 보험재정이나 국가재정에 기여해 왔으며, 사회적 활동을 통해 사회발전에 기여해 왔기 때문에 경제능력을 상실한 노후에는 오늘의 경제활동 인구층으로부터 부양을 받을 권리를 갖고 있다고 하겠다.

노인복지가 노인문제를 해결하고 노인의 복지, 곧 건전한 생활을 이룩하게 하려는 사회적 노력이라 할 때도 그 개념과 범위가 명확하지 않으나 노인문제를 해결하기 위한 하나의 방안으로서 노인복지란 비생산적인 연령에 도달한 노인들의 생활을 안정시키며 육체적, 정신적으로 보다 쾌적하고 행복한 여생을 누릴 수 있도록 경제, 사회 및 문화적인 여건을 조성해주고 도와주는 행동 또는 조치를 말한다고 볼 수 있다.

이러한 관점에서 볼 때 노인복지란 노인생활의 경제적, 신체적, 정신적, 사회적 측면 등의 다양한 면을 내포하고 있다. 따라서 노인복지는 노인생활의 일부만 아니라 전체생활 면에서의 욕구를 충족시킬 수 있도록 종합적인 계획하에 추진되어야 한다.

---

19 신근승, 「한국 노인복지서비스의 개선방안에 관한 연구」, 국민대학교 행정대학원 석사학위논문, 1996, pp.6-7.

### 제 3 절 노인의 욕구 및 복지 욕구

#### 1. 노인의 욕구

1951년 국제노년학회에서는 노인을

첫째, 환경의 변화에 적절히 적응할 수 있는 조직기능이 감퇴되고 있는 사람

둘째, 생체의 자체 통합능력이 감퇴되고 있는 사람

셋째, 인체의 기관, 조직, 기능에 쇠퇴현상이 일어나는 시기에 있는 사람

넷째, 생체의 적응이 제대로 되지 않는 사람이라고 정의하고 있다<sup>20)</sup>.

이러한 노인들의 욕구를 살펴보면 ① 생존과 안정을 위한 대처 욕구, ② 취미, 창조적인 수공예나 또 다른 배움의 모험을 통해 성장하고 삶을 풍요롭게 하고자 하는 표현의 욕구, ③ 애정, 소속감, 다른 그룹과의 상호교류를 위한 기회, 그리고 유용하고 필요하다는 가능성을 느끼는 친교의 욕구, ④ 자신의 재능을 발견하고 사용할 수 있으며, 이러한 것들을 자신과 다른 사람들을 위해 쓸 수 있는 기여의 욕구, ⑤ 삶의 회상과 신앙의 여정 속에서 삶의 의미를 발견하고 참된 가치는 일을 통해 무엇을 생산하는 데만 있는 것이 아니라, 수십년을 살아 온 삶에서 얻는 통찰을 나누며 또한 존재하는 그 자체에 있다는 것을 깨닫는 나눔의 욕구, ⑥ 자기를 초월하여 다른 사람들과 초월적 존재에 나아가고자 하는 자기 초월의 욕구<sup>21)</sup> 등으로 표현 할 수 있다.

또 노인들에게 나타나는 욕구들에 대하여 언급한 내용을 보면 김성순(1991, p.221)은 노인의 욕구를 안정욕, 승인욕, 지식욕, 애정욕, 생존욕으로 크게 집약된다고 보았고, 성적 심리학자인 Maslow는 사람에게는 누구나 욕구체계가 있는데 인간은 완전히 만족한 상태에는 거의 도달하지 못하는 부족을 느끼는 동물이라고 보았다. 노인에게는 타인과의 친밀한 사귀의 욕구, 창조성의 욕구, 안

20 <http://www.elder.or.kr/main.asp>

21 김영소, 전개 논문, p.8.

전의 욕구, 승인욕구 등의 욕구가 있는 것이다.

그리고 Granger(1953)는 의식주의 욕구, 건강의 보호증진, 신체적 경제적 보장, 자기표현의 욕구, 신앙적 자유의 욕구 등으로 분류하고 있으며, 岡村重夫(1972)는 인간의 기본적 생활욕구로서 경제적 안정을 위한 욕구, 직업의 기회 확보, 신체적 건강의 유지, 사회적 협동을 위한 욕구, 가족관계의 안정, 교육기회의 확보, 문화오락에 대한 참가의 욕구 등 7가지로 분류하고 있다. 이처럼 인간생활의 기본적 욕구 혹은 보편적 욕구는 다양하게 분류될 수 있으며, 욕구를 이러한 분류의 연장선에서 인간의 속성에 따라 다시 세분할 수도 있다<sup>22)</sup>.

또한 Kaplan(1960)은 노년기를 살고 있는 인간의 욕구를 ① 사회적으로 도움이 되는 봉사활동을 해 보려는 욕구, ② 여가를 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 욕구로 세분하였다<sup>23)</sup>.

욕구조사는 특정 지역사회 또는 특정 집단의 사회문제를 해소하기 위한 서비스의 개발이나 기존 서비스의 보완을 위한 작업에 앞서 대상 집단의 욕구를 정확히 파악하기 위해 실시하는 조사이다. 따라서 욕구조사의 목적은 궁극적으로 욕구를 해결하기 위한 서비스를 개발하기 위한 것이라 할 수 있으며<sup>24)</sup>, 지역사회 중심의 욕구조사는 클라이언트 중심의 욕구조사와 서비스 중심의 욕구조사를 통합한 것으로 지역사회 전반의 문제를 확인하여 문제해결의 우선순위, 적절한 개입 대상 인구 및 적절한 서비스 수준 등을 파악하는 것이다.(남세진·최성재, 1994)

---

22 박영국, 전개 논문, p.32.

23 김영소, 전개 논문, p.8.

24 정은숙, 「노인종합복지관 프로그램 개발을 위한 욕구 측정」, 서울여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2001, p.17.

욕구조사를 통해 파악하고자 하는 내용은 욕구식별과 욕구추산 두 가지가 있다. 먼저 욕구식별은 각 지역사회 또는 집단이 어떠한 욕구나 문제를 가지고 있는가를 파악하는 것이고, 욕구추산은 그 욕구들의 심각도 및 중요도를 찾아서 욕구의 상대적 중요성, 즉 욕구의 우선순위를 매기는 욕구추산 단계에까지 발전해야 한다. 이는 욕구 조사의 궁극적인 목적이 프로그램 선택을 돕는 것이기 때문이다.

## 2. 복지욕구

욕구(need)의 사전적 의미는 “필요한 것, 곤궁한 상태”를 말하며, 인간이 가지고 있는 객관적 또는 상대적 조건에 대한 언급이라고 할 수 있다. 따라서, 욕구란 “결핍상태의 필수불가결한 요소”라고 정의 될 수 있다.

Kahn(1980)은 “욕구란 주어진 한 시점에서 개인이나 집단이 역할을 제대로 수행하고, 사회적 요구에 적절히 대응하며, 사회의 전반적 진행 과정에 적절히 참여하고, 적절한 수준의 활동력 및 생산력을 유지하기 위해 필요하여 구하는 것”이라고 정의했다. 그의 정의에 의하면, 욕구란 한 시점에서 개인이나 집단이 사회인으로서의 기능을 다하기 위해 경제적, 사회적, 심리적, 신체적 필요에 의해 구하는 것이라고 할 수 있다<sup>25)</sup>.

욕구는 개인 또는 소수의 개인에 국한되는 개인적 욕구와, 사회의 대다수인에게로 확대되는 사회적 욕구로 구분 할 수 있다. 욕구는 충족되어야 할, 즉 해결되어야 할 문제로 보고 많은 경우 욕구는 문제와 같은 의미로 사용되고 있다<sup>26)</sup>.

Maslow(1954)는 욕구단계이론에 의한 욕구분류에서 인간에게는 5단계의 욕구체계가 있는데, 가장 낮은 신체적 욕구부터 자아실현의 욕구로 상향적으로 만족시켜 나간다고 하였다. 즉 기초적인 생리적 욕구가 충족되었을 때 다음의

---

25 정은숙, 전계 논문, p.14.

26 정은숙, 전계 논문, p.15. (남세진·최성재, 1994) 재인용.

안정에 대한 욕구를 추구하게 되고, 안전에 대한 욕구가 충족되었을 때 소속에 대한 욕구를 추구한다는 것이다. 따라서 최상의 자아실현의 욕구를 추구하는 사람은 그 하위에 있는 4가지 욕구를 충족한 상태에 있다는 것이다. 이러한 Maslow의 이론은 사회복지 계획자가 욕구조사를 하고 프로그램을 결정하는데 있어 기초적인 욕구부터 순차적으로 다루어야 한다는 좋은 시사점을 준다<sup>27)</sup>.

Bradshw(1972)는 네 가지로 욕구를 정의하였다. 첫째, 규범적 욕구 (normative need)는 전문가, 행정가 또는 사회과학자 등이 욕구의 상태를 규정하는 것이다. 이는 바람직한 욕구충족의 수준 또는 최고의 욕구수준을 정해놓고 실제의 상태와의 차이에 의하여 욕구의 정도를 규정하는 것으로, 절대적인 것이 되지 못하고 실제 기준을 정하는 자에 따라 달라질 수 있고, 또한 지식의 발전과 사회의 가치기준의 변화에 따라 달라질 수 있다. 둘째, 감촉적 욕구(felt need)는 욕구 상태에 있는 당사자의 느낌에 의하여 인식되는 욕구이다. 이 욕구는 개인의 인식정도에 의하여 달라질 수 있다. 셋째, 표현적 욕구 (expressed need)는 감촉적 욕구와 실제의 욕구 충족 추구행위로 나타난 것이며 수요(demand)라고도 할 수 있다. 이러한 정의에 의하면 전체적인 욕구는 서비스를 실제로 받기 원하는 사람의 수로 파악된다. 마지막으로 비교적 욕구 (comparative need)는 동일한 특징을 가지고 있는 사람들의 서비스 수여상태를 비교하는 기준이 된다. 즉 동일한 특징을 가지고 있는 다른 사람들은 서비스를 받고 있는데, 어떤 사람은 서비스를 받고 있지 않다면, 그 사람은 욕구가 있다는 것이다<sup>28)</sup>.

Harvey가 정의한 욕구는 더 구체적인 정의를 내려 준다. 즉 Harvey는 사회복지 욕구를 음식, 주거, 의료보호, 교육, 사회 및 환경 서비스, 소비재, 레크레이션의 기회, 근린간 쾌적성, 교통시설 등 9가지로 말하였다.

따라서 사회복지에서의 욕구는 신체적으로 건강, 레크레이션 등이고 심리적으로는 애정, 동기부여, 자아성취, 안정 등이 있을 수 있다. 사회적 욕구로는

---

27 김영소, 전계 논문, p.6.

28 정은숙, 전계 논문, p.16.

소득, 보건, 교육, 주택에 대한 욕구 등이 있다. 나아가 예술, 스포츠, 문화에 대한 욕구 등 수없이 다양하다. 현대사회에 올수록 인간의 욕구는 다양화하여 교통, 환경, 지위획득 등 다양하고 복잡해지고 있어 욕구에 대한 정확한 조사가 필요하다.

## 제 4 절 노인복지 서비스와 생활만족도

### 1. 노인복지 서비스

노인들을 위한 복지서비스 실천의 목표는 모든 다른 연령층의 사람들과도 마찬가지로 그들의 욕구, 그들의 장점과 그들 가족의 취약점을 감안하면서 노인들 스스로의 힘을 활용하고 그들의 자율성을 고양시키는데 있다.

사회복지 서비스의 운영 원칙을 제시하면 다음과 같다.

① 전문성의 원칙 ; 사회복지 서비스 제공업무는 그 특성에 따라 핵심적인 주요 업무는 반드시 전문가가 담당해야 한다. 사회복지사, 의사, 간호사, 보육사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사 등의 여러 전문가들이 참여하고 있는데 사회복지사가 가장 보편적인 전문가이다.

② 적절성의 원칙 ; 사회복지 서비스는 그 양과 질과 제공하는 기간이 이용자나 소비자의 욕구 충족과 서비스의 목표달성에 충분해야 한다.

③ 포괄성의 원칙 ; 사람들의 욕구는 다양할 뿐만 아니라 문제는 여러 가지 문제와도 연관되어 있는 것이 일반적이기 때문에 다양한 욕구 또는 다양한 문제를 동시에 또는 순서적으로 해결하기 위하여 다양한 서비스를 필요로 한다<sup>29)</sup>.

④ 지속성의 원칙 ; 한 개인의 문제나 욕구를 해결하는 과정에서 필요한 서비스의 종류와 질이 달라져야 하는 경우가 많은데 한 개인이 필요로 하는 다

---

29 최성재, · 남기민 공저, 『사회복지행정론』, 서울 : 나남출판사, 1996, p.78.

른 종류의 서비스와 질적으로 다른 서비스를 지역사회 내에서 계속적으로 받을 수 있도록 그러한 서비스들이 상호 연계되어야 한다.

⑤ 통합성의 원칙 ; 클라이언트의 문제는 많은 경우 복합적이고 상호 연관되어 있기 때문에 이러한 문제의 해결을 위한 서비스로 연관되어야 한다.

⑥ 평등성의 원칙 ; 특별한 경우를 제외하고 기본적으로 성별, 연령, 소득, 지역, 종교, 지위에 관계없이 모든 국민에게 사회복지 서비스를 제공하여야 한다.

⑦ 책임성의 원칙 ; 사회복지 조직은 복지국가가 시민의 권리로 인정한 사회복지 서비스를 전달하도록 위임받은 조직이므로 사회복지 서비스의 전달에 대해 책임을 져야 한다.

⑧ 접근 편리성의 원칙 ; 누구나 쉽게 서비스를 제공 받을 수 있어야 하기 때문에 클라이언트가 접근하기에 편리하여야 하며 서비스의 제공 장소에 쉽게 접근하여 서비스를 받을 수 있도록 설계되어야 한다<sup>30)</sup>.

노인의 사회적 욕구충족에 초점을 둔 사전 예방적이고 지역실정에 맞는 노인복지서비스를 제공하기 위해 먼저 지역내에 거주하는 노인들의 서비스욕구를 정확히 파악하고 평가하는 것이 중요하다.

## 2. 생활만족도

이승순은 생활만족도라는 개념을 “매일의 생활을 구성하는 활동으로부터 기쁨을 느끼며 자신의 생활에 대해 의미와 책임감을 느끼고 자신의 목적을 성취하였다고 느끼며 긍정적 자아상을 지니고 자신을 가치있다고 여기고 낙천적인 태도와 감정을 유지하는 것<sup>31)</sup>”이라고 정의하였다.

사람들이 느끼는 행복감은 반드시 객관적인 부(富)나 생활환경의 정도와 정

---

30 김영소, 전계 논문, pp.9-11.

31 이승순, 전계 논문, p.14.

비례하지는 않는다. 물론 어느 정도 부(富)나 생활환경이 영향을 미치는 것은 하지만 주관적 평가에 의존하게 된다. 따라서 많은 학문분야에서 개인 스스로가 느끼는 행복 또는 '삶의 질'을 연구하기 시작했다. 빈호벤은 두 가지 차원 즉, 개인-집단 수준과, 주관성-객관성으로 안녕(well-being)을 분류하였다<sup>32)</sup>.

노인의 생활에 대한 심리적 복지감을 행복감이라는 개념으로 파악하며 따라서 행복감이란 긍정적인 감정이 부정적인 감정을 능가하는 정도라고 정의한다. 한편 노인들의 생활에 대한 적응 또는 만족을 사기라는 개념으로 파악하는데 즉, 사기는 다차원적인 개념으로서 사기가 높다는 것은 자기 자신에 대한 만족감, 환경속에 자신이 차지할 자리가 있다는 느낌, 그리고 변경될 수 없는 것을 인정하고 받아들이는 정도의 의미가 포함되어 있다고 보았다. 또한 생활만족도를 자신의 생애를 의미 있게 받아들이고, 적어도 주요한 목표를 성취하였다고 느끼며, 효율적으로 주위의 환경과 잘 적응하여 정서적 사회적으로 어려움을 겪지 않고 개인의 욕구를 만족시킬 수 있는 것으로도 정의한다. 그러므로 노인의 생활만족이란 노인이 관련되어 있는 생리적·심리적·사회적 조건 속에서 노인 자신이 과거, 현재의 전반적인 생활에 대해 가지는 주관적이고 개인적인 만족감의 정도라고 할 수 있다.

### 3. 노인 생활만족도에 영향을 미치는 요소

그렇다면 노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요소는 무엇인가? 학자들은 노인들이 과연 어떠한 환경 속에서 행복한 노년기를 보낼 수 있을 것인가 하는 관심으로부터 출발하여 노인의 생활만족도에 영향을 미치는 제 변수들을 검증해 봄으로써 노인문제 해결에 노력하여 왔다. 일련의 연구를 통하여 연령, 성별, 교육수준, 가족형태, 결혼상태, 직업, 건강 등의 사회경제적 요인 및 활동이 노인의 생활만족도에 영향을 주고 있음을 증명하였다. 활동, 경제적 상태,

---

32 최두열, 전개 논문, p.23.

그리고 건강이 노인의 생활만족도에 영향을 주는 것으로 나타났고, 그 중에서도 활동은 가장 주요한 요인임을 시사하고 있다<sup>33)</sup>.

교육수준, 소득수준, 경제적 자립도, 과거직업, 취업유형, 결혼상태, 가족관계의 만족도 등이 노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요소로 보았는데, 이것을 요약하면 다음과 같다.

① 교육수준 : 사회경제적 지위가 낮을 때 노인의 생활만족도도 낮아진다고 한다. 일반적으로 교육수준이 높을수록 사회적 지위가 높고 여유있는 생활을 하게 되므로 생활만족도가 높아진다고 보고 있다<sup>34)</sup>.

② 소득수준 : 경제상태에 따른 생활만족도 여부를 보면 대체적으로 소득이 높으면 생활만족도 또한 높게 나타나며, 경제적으로 불안정하면 심리적으로 불안하여 자신의 생활에 대한 만족감을 저하시킬 수 있다.

③ 경제적 자립도 : 전체적으로 경제적 자립을 유지하고 있는 노인은 37% 정도이고 그 외의 노인은 자녀와의 동거 여부와 관계없이 경제적인 의존을 하고 있다. 이 경우 경제적인 의존이 필요한 노인의 경우는 자립이 가능한 노인보다 생활만족도가 낮다는 연구결과가 있다.

④ 과거직업 : 과거의 직업은 현재의 경제활동에 영향을 주며, 과거에 전문직을 가졌던 노인들은 그들의 개인적, 사회적 자산으로 대체 역할이 가능하기 때문에 생활만족도가 높은 반면 육체노동에 종사했던 노인의 생활만족도는 낮다.

⑤ 취업유형 : 노인이 취업을 하는 경우에 그 이유는 경제적 욕구와 비경제적 욕구로 나눌 수 있는데, 경제적 필요에 의해 취업한 노인의 생활만족도가 비경제적 목적에 의해 취업한 노인의 생활만족도 보다 일반적으로 낮게 나타났다.

⑥ 결혼상태 : 배우자가 있는 노인들의 경우 심리적 적응도나 행복감 또는

---

33 최두열, 전계 논문, p.29.

34 서정은, 「여성노인의 여가활동 참여 몰입도가 생활만족도에 미치는 영향」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1995, pp.30-31.

생활만족도가 더 높고, 사망률이나 자살률은 더 낮으며, 정신질환도 더 적게 나타난다고 한다. 결혼은 개인의 자아의식을 확장시키며, 이는 여가 활동에 대한 잠재력을 증가시킬 수 있다고 말하고 있다.

⑦ 가족관계의 만족도 : 가족관계는 노인의 생활만족도에 결정적 영향을 주는 요인으로 인정되고 있다. 노인에게 가장 중요한 것은 노인의 전체 생활에 대한 만족감은 가족생활에 대한 만족여부에 의해 큰 영향을 받는다는 것이다. 노인에게 있어 원만한 가족관계는 노인의 복지감을 향상시킬 수 있는 적절한 대처기술을 육성하도록 해준다<sup>35)</sup>.

본 연구의 대상이 되는 노인종합복지관을 이용하는 노인들은 여생의 상당부분을 복지관이 제공하는 서비스와 프로그램에 의존하므로, 이들 서비스와 프로그램의 이용에 따른 욕구가 생활의 만족도와 밀접한 관련성을 가질 것으로 생각된다.

이러한 점들을 고려하여 노인종합복지관을 이용하는 지역사회 노인들의 다양한 복지 욕구를 효율적으로 충족시켜 줄 수 있는 사회복지 서비스 전달을 위해서 노인복지회관의 이용시설, 프로그램, 종사자들에 대한 만족도에 영향을 미치는 서비스 욕구를 살펴보고자 한다.

---

35 서정은, 전계 논문, p.31.

## 제 3 장 연구방법 및 절차

### 제 1 절 조사대상 및 표본추출

#### 1. 조사대상 및 표본추출

본 연구의 조사대상은 고양시 일산노인종합복지관을 이용하고 있는 60세 이상의 노인층을 대상으로 노인복지시설에 관한 설문조사이다. 설문지는 총 500부 배포 되었으며 이중에서 파손되거나 부적절한 응답자를 제외시킨 총 321부만을 분석에 사용하였다.

노인들의 특성상 성실한 답변을 요구하는 자체가 부담이었지만 가급적 설문조사시 정확한 응답을 얻고자 단순 설문지만 배부한 것이 아니라 문답형식으로 답을 얻으려고 했다.

본 연구에서는 노인의 연령을 규정하는 방법에 대하여 앞에서 밝힌바와 같이 61세부터 80세에 해당되는 연령층을 대상으로 표본을 추출했다.

#### 2. 조사내용

이번 조사에 사용된 설문지의 구성내용을 살펴보면, 시설 이용 실태에 관한 질문 10문항, 프로그램의 욕구에 관한 질문으로 11문항(기타프로그램에 관한 질문7문항), 종사자 서비스 욕구에 관한 질문 10문항, 일반적인 사항 12문항으로 총43 문항으로 구성되어 있다. 설문지의 문항구성 내용을 구체적으로 살펴보면 <표 3-1>과 같다.

**< 표 3-1 > 설문지 문항 구성**

조사영역	조사내용	문항수
시설 이용 실태	이용횟수, 이용시간, 이용목적, 이용방법, 소요시간 등	10문항
프로그램 욕구	문화대학, 동아리활동, 사회교육사업, 무료병원, 식당, 이·미용, 상담 등	11문항
종사자 서비스 욕구	종사자 태도, 종사자의 전문성, 인원, 자원봉사자, 의료진, 강사 등	10문항
일반적 사항	연령, 성별, 종교, 학력, 가족관계, 건강상태, 소득수준 등	12문항

### 3. 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 VAX6610의 SPSS(Statistical Package for Social Science)를 이용하였으며 경향파악을 위해 빈도분석(Frequency), 변수간 상호연관성을 보기 위해서 교차분석(Cross-tab)을 사용하였다.

본 논문에서는 크게 Pearson  $\chi^2$ 값 0.05(신뢰도 95%)의 범주에 포함되어 통계적인 유의성이 있다고 판단되는 것을 해석했으며 비록 유의적 범주에 포함되어 있다고 할지라도 현실적으로 의미가 없는 것은 논문의 데이터로 사용하지 않았다<sup>36)</sup>.

---

<sup>36</sup> 실제로 종교적인 변수와 복지관에 대한 인식 등에 관한 것은 유의성이 있으나 이는 상식적으로 해석의 가치가 없는 것으로 판단되었다.

## 제 2 절 조사대상자의 일반적 특성

< 표 3-2 > 연령별 분포

구	분	빈도(N)	백분율(%)
연 령	61~65세	39	12.1
	66~70세	108	33.6
	71~75세	94	29.3
	76~80세	36	11.2
	무 응 답	44	13.7
합	계	321	100.0

전술한대로 조사대상자들의 연령은 61세 이상 80세 이하이며 61~65세 12.1%, 66~70세 33.6%, 71~75세 29.3%, 76~80세 11.2%의 구성비를 나타냈으며 상대적으로 66~70세에 해당자가 33.6%로 가장 많았으며 다음으로 71~75세에 해당되는 대상자가 29.3%로 나타나 65~75세의 노인들이 조사대상 복지관 이용자의 주류를 이루었다.

< 표 3-3 > 성별 분포

구	분	빈도(N)	백분율(%)
성 별	남	139	43.3
	여	142	44.2
	무 응 답	40	12.5
합	계	321	100.0

응답자의 성별을 살펴보면 남성 43.3%, 여성 44.2%로 나타났다. 남녀성비에 정확히 응답한 281명중 142명이 여성으로 집계되었으며 남성은 139명으로 남성과 여성의 비율에 거의 차이가 없는 것으로 조사되었다.

< 표 3-4 > 종교 분포

구	분	빈도<N>	백분율(%)
종교	불교	82	25.5
	천주교	64	19.0
	기독교	90	28.0
	없다	34	10.6
	기타	11	3.4
	무응답	40	12.5
합	계	321	100.0

종교 분포는 그 자체는 별 의미가 없지만 불교계가 위탁운영하고 있는 노인 종합복지관의 노인 이용자들의 종교 분포를 살펴보았다. 기독교가 28%로 가장 많았으며 불교가 25.5%, 천주교 19%의 결과가 나타났다.

< 표 3-5 > 학력별 분포

구	분	빈도(N)	백분율(%)
학력	초등학교 졸업 이하	26	8.1
	중학교 졸업	55	17.1
	고등학교 졸업	96	29.9
	전문대 졸업 또는 대학 중퇴	22	6.9
	대학졸업 이상	67	20.9
	무응답	55	17.1
합	계	321	100.0

학력별 분포는 대학졸업 이상이 67%, 고교졸업이 29.9%, 초등학교 졸업 이하가 8.1%로 집계되었다. 특히 대학졸업 이상에는 노인들을 대상으로 하는 노인대학이나 가상대학 등 사회복지 차원에서 하는 교양강좌 수준은 대상에서 제외했다. 그리고 초등학교 졸업 이하에 해당되는 노인들이 옛날 서당 등에서의 글공부는 지금의 초등학교 수준에 포함된다고 생각하므로 이들의 학력에 대해서는 초등교 졸업 이하의 범주로 포함했다는 것을 밝힌다.

비록 표본 대상자들을 일반화시킬 수는 없지만 현실적으로 점점 시간이 갈수록 노인들의 학력은 높아질 것으로 여겨지며 이는 일시적인 현상이 아니라 장기적, 지속적 현상으로 나타날 것이다. 본 연구에서도 <표 3-5>에서 고교졸업 이상이 57.7%로 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

< 표 3-6 > 배우자 동거여부

구	분	빈도<N>	백분율(%)
배우자 동거여부	배우자와 동거	175	54.5
	사별	90	28.0
	이혼	-	-
	별거	2	0.6
	무응답	54	16.8
합	계	321	100.0

조사대상자들의 동거여부에서 현재 배우자와 동거하는 비율이 54.5%로 나타나고 있고 사별하여 혼자 살아가는 비율이 28%에 해당된다. 나머지 별거상태는 0.6%인 2명이 응답한 것으로 나타났다. 이와 관련 동거가족으로 부부가 49.5%, 기혼 아들과의 동거가 15.6%, 기타를 제외한 가장 낮은 응답비율은 기혼 딸과의 동거가 6.2%로 나타났다.

< 표 3-7 > 건강상태의 분포

구	분	빈도<N>	백분율(%)
건강 상태	매우 건강	35	10.9
	건강한 편	97	30.2
	보통	116	36.1
	허약한 편	22	6.9
	매우 허약	4	1.2
	무응답	47	14.6
합	계	321	100.0

조사대상자의 건강상태는 보통이 116명으로 36.1%로 가장 많았고 건강한 편이라고 대답한 사람도 97명으로 30.2%나 되어서 대체로 건강한 편으로 나타났다.

< 표 3-8 > 월평균 소득 분포

구	분	빈도<N>	백분율(%)
월평균 소득	10만원 이하	13	4.0
	10만원 ~ 30만원	33	10.3
	30만원 ~ 50만원	26	8.1
	50만원 ~ 70만원	45	14.0
	70만원 이상	92	28.7
	무응답	112	34.9
합	계	321	100.0

응답자들의 월평균소득은 28.7%가 70만원 이상인 것으로 나타났으며 한달 용돈소비는 25%이상이 30만원 이상이라고 응답하여 가장 많은 응답률을 보였다.

대부분의 노인들은 수입의 감소로 자녀들에게 경제적으로 부분적으로 혹은 전적으로 의존한다. 그러나 자녀들의 경제적 여건이 좋지 못하거나 가치관의 차이로 경제적 부양을 받지 못할 경우도 있으며, 또한 건강의 약화로 자녀들의 간호와 시중이 필요한 때가 많으나 핵가족화, 여성의 취업 등으로 가족 중에 노인을 부양할 사람이 없거나 부족하여 부양의 문제가 심각하다.

< 표 3-9 > 용돈조달 경로

구 분		빈도(N)	백분율(%)
용돈 조달 방 법	자녀를 통하여	114	35.5
	연금을 통하여	71	22.1
	국가보조를 통하여	5	1.6
	저축이자 또는 임대료 수입	50	15.6
	현재하고 있는 일을 통하여	7	2.2
	무 응 답	74	23.1
합 계		321	100.0

조사대상자들의 35.5%가 용돈조달은 자녀를 통해 조달하는 경우가 가장 많았고 연금수령이 22.1%로 그 다음을 차지했다. 퇴직으로 인해 정기적인 수입원이 단절되고 연금, 퇴직금, 저축, 재산수익 등으로 수입이 대치된다. 노령연금이 오래 전부터 실시된 나라에서도 퇴직 후의 수입이 절반이하로 절감되고 있으나 우리나라의 경우 국민연금이 시작단계이므로 많은 노인들이 연금혜택을 받지 못해 경제적인 상태가 더욱 악화된다.

수입의 감소는 노인인구를 빈곤에 빠뜨리고 또한 자녀에게 생활을 완전히 의존케 함으로써 노인들은 물질적 곤란과 함께 심리적 고통을 안게 된다. 노인들의 현실적 문제점이 취업률이 낮은데다 재산을 자녀들에게 물려주고 재정력이 상당히 취약한 것으로 나타나는 단면으로 볼 수 있다.

그 밖에 현재 직업을 가진 사람들의(응답자 106명) 분포로 자영업이 3.7%, 전문직, 사무직이 1.2%였으며, 현재 생활에서 경제적 어려움을 느끼는가에 대한 질문에 거의 느끼지 않는다가 46.7%(응답자 150명)로 가장 높았으며, 다소 어려움을 느낀다는 29.3%(응답자 94명)의 결과로 나타났다.

## 제 4 장 조사결과 분석

### 제 1 절 시설이용 실태에 관한 욕구

지역특성에 맞는 복지사업으로 더불어 사는 공동체를 구현하기 위해 도움을 필요로 하는 지역주민들에게 전문적이고 종합적인 사회복지 서비스를 제공하여 지역주민의 복리를 증진시키는 것에 그 목적이 있다. ‘노인은 후손의 양육과 국가 및 사회발전에 기여해 온 자로서 존경받으며 건전하고 안정된 생활을 보장받아야 한다’는 우리나라 노인복지법 제2조 기본이념에 입각하여 노인을 경애하고 봉양하며 건전한 노후생활을 영위 할 수 있도록 노인복지 증진에 기여하고자 한다면 시설과 프로그램에 대한 수요는 바탕이 될 수 있다.

노인종합복지관 이용자 중 대부분의 응답자들은 무료한 시간을 단순히 낭비하는 차원이 아니라 여가활용이나 교양을 쌓을 수 있다는 노인들의 의지는 복지관 등의 시설이 사회에 미칠 수 있는 영향을 반증해 줄 수 있는 수치로 판단된다.

< 표 4-1 > 복지관 성별 주간(週間) 이용횟수

구 분			성 별	
			남	여
주 간 이용횟수	1번 또는 1번 이하	빈 도	1	-
		성별의 %	0.7	-
	2번~3번	빈 도	58	77
		성별의 %	43.3	58.8
	4번~5번	빈 도	61	51
		성별의 %	45.5	38.9
	6번 이상	빈 도	14	3
		성별의 %	10.4	2.3

일주일 동안 노인종합복지관을 이용하는 횟수는 남성의 경우 45.5%가 4~5번 선택으로 가장 많은 응답률을 보였으며 여성의 경우는 2-3번에 58.8%로 답해 상대적으로 남성이 여성보다 노인종합복지관 이용횟수가 1~2회 이상 높다는 것을 알 수 있다. 일주일간 남녀모두 가장 많이 이용하는 횟수는 2~3번 인 것으로 나타나 2~3일 정도 이용하는 것으로 유추할 수 있다.

<표 4-2 > 복지관 연령별 주간(週間) 이용횟수

구		분	연 령				
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세	81~85세
연 령 별 이용횟수	1번 또는 1번 이하	빈 도	-	-	1	-	-
		연령의 %	-	-	1.1	-	-
	2~3번	빈 도	17	51	46	18	2
		연령의 %	45.9	49.0	52.3	64.3	40.0
	4~5번	빈 도	17	48	38	5	3
		연령의 %	45.9	46.2	43.2	17.9	60.0
	6번 이상	빈 도	3	5	3	5	-
		연령의 %	8.1	4.8	3.4	17.9	-

연령별 주간이용횟수로 본다면 우선 61~70세의 경우는 주당 4~5번정도가 가장 많았으며 이는 7일을 기준으로 하였을 때 하루 이틀을 제외하고는 거의 복지관을 이용한다는 결론이다. 특히 71~75세의 경우는 52.3%가 주당 2~3회인 것으로 나타났다.

**< 표 4-3 > 복지관 성별 이용시간**

구 분			성 별	
			남	여
이용 시간	3시간 이하	빈 도	51	68
		성 별의 %	37.5	51.1
	4~5시간	빈 도	59	54
		성 별의 %	43.4	40.6
	6~8시간	빈 도	21	6
		성 별의 %	15.4	4.5
	하루 종일	빈 도	5	5
		성 별의 %	3.7	3.8

성별에 따라 하루에 노인종합복지관에 머무는 시간은 남성의 경우 43.3%가 4~5시간이라고 답해 가장 많이 나타났으며 여성의 경우는 3시간 이하가 가장 높게 나타났다. 이는 현장 인터뷰결과 남성들의 경우 실내에서 할 수 있는 놀이문화가 여성보다 다양한 것에서 그 이유를 찾아볼 수도 있다.

사회복지 서비스가 발달된 나라에서는 재가서비스가 사회적 서비스의 주류를 이루고 있으나 우리나라의 경우 시설중심의 서비스가 주가 되며 재가서비스는 시작단계에 있다. 선진국가에서는 재가서비스의 가정원조기능을 강조한 나머지 시설의 무용론을 주장하는 경향이 있지만 재가서비스와 시설서비스는 대립적 개념이 아니며 동시적, 상호보완적 서비스로 발전될 수 있어야 한다.

**< 표 4-4 > 복지관 연령별 이용시간**

구 분			연 령			
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세
연 령 별 이용시간	3시간 이 하	빈 도	18	52	40	7
		연령의 %	47.4	50.0	44.0	24.1
	4~5시간	빈 도	10	42	42	15
		연령의 %	26.3	40.4	46.2	51.7
	6~8시간	빈 도	6	8	7	5
		연령의 %	15.8	7.7	7.7	17.2
	하루 종일	빈 도	4	2	2	2
		연령의 %	10.5	1.9	2.2	6.9

연령별 이용시간은 61~75세의 경우 3시간 이하로 가장 많이 나타났으며 76세 이상은 비교적 불규칙적인 이용시간대로 나타났다. 특히 3시간 이하의 의미는 한나절 즉 교육이나 오전이나 오후의 담소로서의 시간으로 보인다.

< 표 4-5 > 복지관 성별 이용목적

구 분		성 별		
		남	여	
이용목적	시간 보낼곳이 없어서	빈 도	9	1
		성별의 %	6.7	0.7
	친구들이 있어서	빈 도	8	9
		성별의 %	5.9	6.7
	여가활동을 할수 있어서	빈 도	56	49
		성별의 %	41.5	36.3
	교양을 쌓을수 있어서	빈 도	36	54
		성별의 %	26.7	40.0
	건강에 도움이 되어서	빈 도	26	22
		성별의 %	19.3	16.3

노인종합복지관을 이용하는 가장 큰 이유는 의외로 여가활동을 할 수 있기 때문인 것으로 나타났는데 이는 소일거리가 없는 노인들이 시간을 보내기 위해서 노인종합복지관을 이용한다는 응답이 아니라 노인종합복지관을 이용함으로써 뭔가를 할 수 있다는 의지로 해석한다면 매우 긍정적인 입장으로 볼 수 있다. 성별로 본다면 남성의 경우 여가활동을 하기 위해서와 여성들의 경우는 교양을 쌓을 수 있다는 이유가 가장 우세하게 나타났다. 특히 '여가활동(38.9%)과 교양(33.3%)을 쌓을 수 있다'는 응답은 다소 중복되는 부분이 없지만 수동적으로 노인종합복지관을 이용하는 것이 아니라 능동적으로 노인종합복지관을 이용하는 인식이 높다는 것을 알 수 있다.

< 표 4-6 > 복지관 연령별 이용목적

구 분			연 령				
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세	81~85세
이용 목적	시간 보낼 곳이 없어서	빈 도	1	2	5	2	-
		연령의 %	2.6	1.9	5.6	6.9	-
	친구들이 있어서	빈 도	1	7	7	2	1
		연령의 %	2.6	6.7	7.9	6.9	20.0
	여가활동을 할수 있어서	빈 도	16	45	35	6	1
		연령의 %	42.1	42.9	39.3	20.7	20.0
	교양을 쌓을 수 있어서	빈 도	10	33	29	13	3
		연령의 %	26.3	31.4	32.6	44.8	60.0
	건강에 도움 이 되어서	빈 도	10	18	13	6	-
		연령의 %	26.3	17.1	14.6	20.7	-

연령별 이용목적으로는 우선 61~75세의 연령대는 40%이상이 '여가활동을 할 수 있기 때문'이라고 답한 반면 76~80세의 경우는 '교양을 쌓을 수 있어서'라는 답변을 했다. 그러나 이는 직접인터뷰와의 비교결과 '여가활동'과 '교양활동'의 의미는 같다고 볼 수 있는데 의미의 혼란이 있었음을 인정하고 공히 복지관의 역할차원에서 이해해야 할 필요가 있다.

< 표 4-7 > 복지관 이용 후 달라진 점

구 분			성 별	
			남	여
복 지 관 이용 후 달라진 점	건강이 좋아졌다	빈 도	48	32
		성별의 %	36.4	26.7
	삶의 의욕이 생겼다	빈 도	37	52
		성별의 %	28.0	43.3
	친구를 많이 사귀게 되었다	빈 도	35	21
		성별의 %	26.5	17.5
	가족과의 관계가 좋아졌다	빈 도	5	1
		성별의 %	3.8	0.8
	기 타	빈 도	7	14
		성별의 %	5.3	11.7

노인종합복지관을 다닌 이후 가장 많이 달라진 점에 대한 답변에서 전체 가장 높은 응답비율은 35.3%로 나타난 '삶의 의욕이 생겼다'라고 답한 것으로 나타났다. 성별로 보면, 남성의 경우 '건강이 많이 좋아졌다' 라는 답변이 36.4%로 가장 높았고 여성의 경우 '삶의 의욕이 생겼다'라는 답변이 43.3%로 가장 많았다. 이는 남녀모두가 복지관에 대한 여가활동과 교양을 쌓을 수 있다는 노인종합복지관 이용목적과도 상응하는 답변으로 볼 수 있으며 이는 노인들의 가장 큰 문제점으로 대두되고 있는 의욕상실이라는 입장에서 본다면 노인종합복지관의 역할과 이에 대한 더 큰 역할의 확대가 필요하다는 시사점으로 볼 수 있다.

< 표 4-8 > 복지관 이용시 교통수단

구 분			성 별	
			남	여
교통 수단	버 스	빈 도	39	72
		성별의 %	29.8	56.7
	지하철	빈 도	27	17
		성별의 %	20.6	13.4
	자가용	빈 도	34	12
		성별의 %	26.0	9.4
	걸어서	빈 도	31	26
		성별의 %	23.7	20.5

노인종합복지관을 이용할 때의 교통수단에 대해서 응답자의 43%가 버스라고 답했다. 이는 복지관 위치의 특성상 지역주민들의 접근도에 있어서 버스가 편리하고(마을버스) 용이하다는 것을 의미한다. 아울러 노인복지관 위치 선정에 있어서 고려해 볼만 한 것은 노인들의 계층 특성상 자가운전이나 대리운전을 맡길 수 있는 여건은 드물다. 따라서 대중교통을 편리하게 이용할 수 있는 위치선정이 우선 고려되어야 한다는 것이다.

< 표 4-9 > 복지관 도착 소요시간

구 분		성 별		
		남	여	
소요 시간	30분 미만	빈 도	91	54
		성별의 %	67.4	43.2
	30분~1시간 미만	빈 도	27	47
		성별의 %	20.0	37.6
	1시간~1시간 30분 미만	빈 도	8	13
		성별의 %	5.9	10.4
	2시간 미만	빈 도	4	4
		성별의 %	3.0	3.2
	2시간 이상	빈 도	5	7
		성별의 %	3.7	5.6

노인종합복지관을 이용할 때 소요되는 시간은 55.8%가 30분 미만으로 가장 높게 나타났으며 응답자 대부분이 1시간 미만을 소요하는 것으로 나타났다. 그러나 위치선정뿐만 아니라 대중교통의 편의는 지하철의 경우는 복지관 근처 입구를 개통하는 방안과 마을버스의 노선경로를 다시 한번 검토하는 것도 바람직한 일이 될 것이다.

그러나 가장 중요한 것은 지역주민들의 협조가 반드시 있어야 하는 만큼 복지관이 노인들의 전유물이 아닌 다양한 시설과 프로그램이 구비 되어 있어야 하는 전제가 필요하다.

< 표 4-10 > 동아리방, 강의실 크기, 분위기 연령별 만족도

구 분			연 령			
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세
분위기 연령별 만족도	매우 만족	빈 도	12	16	12	9
		연령의 %	37.5	16.7	14.3	36.0
	조금 만족	빈 도	7	24	22	16.0
		연령의 %	21.9	25.0	26.2	12
	보 통	빈 도	7	49	40	48.0
		연령의 %	21.9	51.0	47.6	-
	조금 불만족	빈 도	6	6	10	-
		연령의 %	18.8	6.3	11.9	-
	매우 불만족	빈 도	-	1	-	-
		연령의 %	-	1.0	-	-

노인종합복지관의 기계나 소품 등의 성능에 대한 만족도의 결과에 대해서는 61~65세의 경우 37.5%가 '매우 만족한다'는 답변을 했으며 66~70세의 경우 51%가 보통이라는 응답을 해왔고 71세 이상의 경우 47%이상 보통이라는 응답을 했다.

그러나 61~65세의 경우도 '조금 만족'과 보통의 응답을 합하면 43.8%로써 전체응답이 가장 높은 '보통'의 답변과 상응하는 수치이다. 이는 노인종합복지관 이용기간과 관련이 깊은 것으로 볼 수 있다. 노인들은 특성상 자율적인 부분이 상당히 결여되어 있어 복지관의 기본적인 프로그램에 대한 단편적인 부분만 이해하려고 하며, 복지관의 시설을 이용하는 노인들도 다소 제한되어 있어 다함께 흥미를 가지고 참여 할 수 있는 다양한 복지관 시설개발이 필요하다.

< 표 4-11 > 동아리방, 강의실 크기, 분위기 성별 만족도

구 분			성 별	
			남	여
분위기 성 별 만족도	매우 만족	빈 도	21	32
		성별의 %	16.0	28.6
	조금 만족	빈 도	38	22
		성별의 %	29.0	19.6
	보 통	빈 도	57	50
		성별의 %	43.5	44.6
	조금 불만족	빈 도	15	7
		성별의 %	11.5	6.3
	매우 불만족	빈 도	-	1
		성별의 %	-	0.9

노인종합복지관 기계나 소품에 대한 남녀 만족도는 전체로 봤을 때 ‘보통’이라는 응답이 44%로 나타났다. 성별로는 남성의 43.5%가, 여성의 경우 44.6%가 보통이라고 답한 것으로 집계되었다.

## 제 2 절 프로그램의 실태에 관한 욕구

### 1. 주요 프로그램에 대한 만족도

< 표 4-12 > 연령별 평균분석<sup>37)</sup>

연령		호수문화대학	동아리 활동	사회교육사업	기타 프로그램
61~65세	평균	4.1982	4.3309	4.307	3.8725
	N	15	17	28	34
	표준편차	.9143	1.0924	1.007	.9615
66~70세	평균	4.0661	3.9007	4.184	3.7202
	N	63	47	80	98
	표준편차	.8695	1.0949	.882	.8173
71~75세	평균	4.0031	3.9676	4.124	3.8978
	N	51	36	62	85
	표준편차	.8725	1.2369	.941	.8221
76~80세	평균	4.3842	4.1667	4.409	4.0964
	N	19	15	25	32
	표준편차	.7988	.9194	.815	.7462

평균분석은 집단간 평균점수범위가<sup>38)</sup> 관련된 요인에 대해서 어느 정도의 만족지수를 나타내느냐에 대한 분석표다. 우선 <표 4-12>에서 알 수 있듯이 호수문화대학, 동아리 활동, 사회교육사업, 기타 프로그램 만족여부에 대한 평균치를 나타낸 것이다.

조사대상자들의 연령별로 나타나는 평균차이는 61~65세의 호수문화대학에 대한 만족도는 4점 이상을 차지하고 있으며 이는 만족도가 상당히 높은 것으로 나타난 것이다. 이들 연령층의 동아리 활동에 관한 만족도와 사회교육사업 만족도는 4점 이상으로써 상당히 높은 만족도를 보이고 있으며 이는 기타 프로그램이 3.8정도의 점수대보다 상당히 높은 만족도를 가지고 있는 것으로 보

37 표에서의 N(number)의 의미는 참여인원수를 말한다.

38 본 논문에서는 설문구성이 5점척도이며 1점(매우불만족), 5점(매우만족)으로 가중치를 부여함.

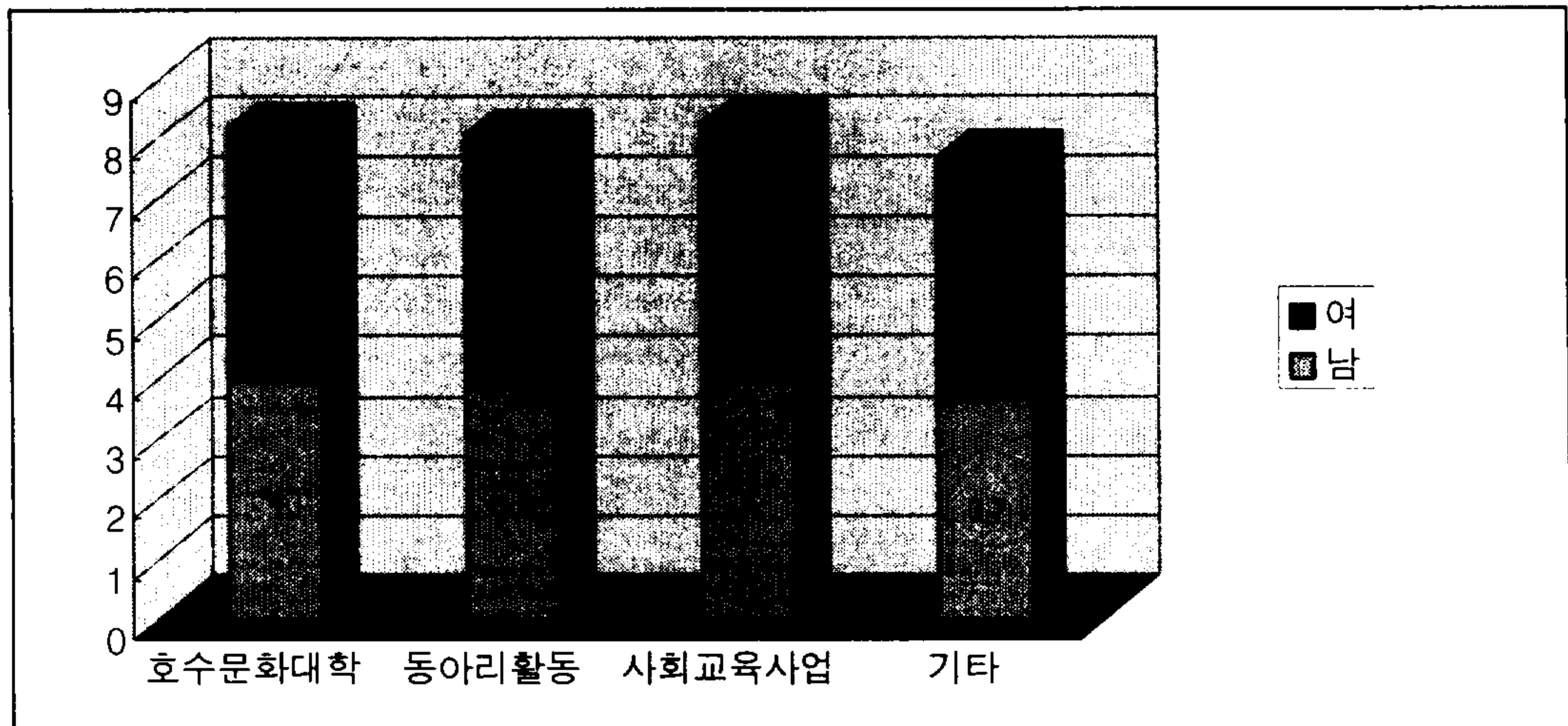
이다.

66~70세 연령층은 호수문화대학과 사회교육사업에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며 71~75세 연령대의 경우 66~70세 연령 대와 마찬가지로 호수문화대학과 사회교육사업에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며 기타 프로그램 욕구에 대한 만족도는 대체로 낮게 나타났다. 사회교육사업에 관련된 만족도는 상당히 높은 것으로 나타났다. 본 연령층은 나머지 연령층보다 전반적인 만족도가 가장 높은 것으로 조사되었다.

전체적인 연령별 평균분석은 호수문화대학에 대한 만족도가 4.0986으로 가장 높게 나타났다.

전반적인 항목에 관해서 가장 높은 만족도를 나타낸 연령층은 조사자의 연령계층별로 봤을 때 상대적으로 가장 젊은 연령층과 가장 고령자들이 높은 만족도를 나타내는 것이 특징이다. 이에 더하여 고령층과 이 젊은 연령층을 비교했을 때 만족도는 더 높게 나타나고 있다.

< 표 4-13 > 성별 평균분석



성별 평균분석에서 호수문화대학의 경우는 비교적 높은 만족도로 나타났으며 남성보다 여성이 더 만족도가 높은 것으로 나타났고 동아리 활동에 관한 만족도 역시 남성보다 여성이 높은 만족도를 보였지만 남성의 경우 3.9124의 낮은 만족도로 나타났다.

사회교육사업은 비교적 높은 만족도를 보이고 있으며 남성보다 여성이 더 만족도가 높은 것으로 나타났다. 기타프로그램의 경우는 남성의 만족도는 낮은 반면 여성의 만족도는 높은 것으로 나타났으며 전반적으로 여성이 남성보다 높은 만족도를 보이고 있다.

그러나 전반적으로 호수문화대학의 교육프로그램이나 동아리 활동 참여율을 보면 상당히 저조한 편으로 나타나는 것인 만큼 프로그램에 대한 적극성을 유도할 필요가 있으며 이는 지역문화의 특성인 지역전문가들이나 자원봉사자들 또는 지역단체장들의 적극적 지원이 절실하다 하겠다.

< 표 4-14 > 학력별 평균분석

학 력		호수문화 대학	동아리 활동	사회교육 사업	기타 프로그램
초등학교 졸업 이하	평 균	3.8701	3.8571	4.167	4.0817
	N	11	7	13	21
	표준편차	1.0487	1.5736	1.225	.8333
중학교 졸업	평 균	4.0914	4.2719	4.314	4.0814
	N	27	19	35	43
	표준편차	.9693	.9801	1.074	.7614
고등학교 졸업	평 균	4.0338	4.0269	4.226	3.8318
	N	49	48	74	88
	표준편차	.9252	1.0459	.850	.8364
전문대 졸업 또는 대학 중퇴	평 균	4.3581	4.3333	4.307	3.9817
	N	15	9	17	21
	표준편차	.8124	.9014	.695	.7501
대학졸업 이상	평 균	4.0800	3.8222	4.133	3.6969
	N	40	30	48	64
	표준편차	.8516	1.2790	.934	.8303

학력별 만족도 분석에서 호수문화대학의 경우는 초등학교 졸업 이하 계층이 가장 낮은 만족도를 보였으며 나머지 모두 높은 만족도를 보였다. 특히 전문대 졸업 또는 대학중퇴 계층이 가장 높은 만족도를 나타냈다. 동아리 활동에 관한 학력별 만족도 차이는 초등학교 졸업 이하와 대학졸업 이상 계층들이 비교적 높은 불만족을 나타냈다. 그러나 나머지 계층대는 높은 만족도를 나타냈는데 역시 전문대졸 또는 대학중퇴 층이 가장 높은 만족도를 나타냈다.

사회교육프로그램에 대한 만족도는 모든 학력계층들이 높은 만족도를 나타내고 있으며 역시 전문대졸 또는 대학중퇴 계층이 가장 높은 만족도를 나타내고 있다.

기타 프로그램에 대한 만족도는 중졸 이하 계층들이 만족도가 높게 나타나고 있는데 이는 나머지 학력계층들이 기타 프로그램에 대한 수준이 전반적으로 기초단계에 해당하는 되기 때문에 소위 '다 아는' 정도이기 때문인 것으로 분석된다. 이는 학력이 가장 높은 대학졸업자 이상의 만족도가 가장 낮은 것에서 알 수 있는 대목이다.

그러나 학력별로 수준에 맞는 프로그램이 마련된다면 이러한 격차는 해소될 것이며 복지관 프로그램 다양화 차원에서 고려해 볼 만한 사안이라고 생각한다. 지금까지 결과를 보면 종사자 서비스 욕구가 가장 만족도가 낮은 것으로 나오는데 초등학교 졸업 이하의 학력계층대는 상당히 높은 만족도를 나타내고 있는 것이 의외로 나타난다. 만족도의 차이에서 대학졸업 이상 노인들과 초등학교 졸업 이하 노인들의 만족도 차이는 0.5 이상의 차이로 드러나면서 극명한 대조를 보이고 있다.

< 표 4-15 > 소득별 평균분석

평균소득		호수문화대학	동아리활동	사회교육사업	기타 프로그램
10만원 미만	평균	3.9167	3.4667	4.250	3.6917
	N	6	5	8	12
	표준편차	1.0206	1.5563	.756	.9429
10만원 ~ 30만원	평균	4.0874	4.3056	4.274	3.9833
	N	15	18	19	30
	표준편차	.7235	.9432	.718	.7566
30만원 ~ 50만원	평균	3.9803	4.2619	4.339	3.9600
	N	15	14	21	25
	표준편차	1.0800	.8390	1.189	.7230
50만원 ~ 70만원	평균	4.1144	3.8631	4.266	3.9205
	N	26	21	31	39
	표준편차	.8630	.9303	.731	.7771
70만원 이상	평균	3.9968	4.1216	4.206	3.7423
	N	54	37	66	84
	표준편차	.9088	1.0684	.753	.8394

여기서 소득별이라는 것은 한달 평균소득을 의미하는 것이며, 대체로 10~30만원 이상 계층들이 10만원 미만 소득자들보다 만족하는 정도가 높게 나타났다. 특히 10~30만원의 소득을 가지고 있는 계층이 동아리 활동에 관한 만족도는 가장 높게 나타나고 있으며 대체로 사회교육사업에 대한 만족도는 소득에 관계없이 높은 만족도를 보이고 있는 것이 특징이다.

그러나 기타 프로그램 및 종사자 서비스 욕구에 대한 만족도는 소득에 관계없이 모두 만족도가 낮게 나타나고 있다. 이에 대한 부분도 개선이 필요한 것으로 보인다.

전체적으로 살펴볼 때, 소득에 의한 만족도는 사회교육활동에 관한 것으로서 이는 모든 소득에 상관없이 모두 높은 만족도를 나타내고 있는 것으로 파악되었다. 빈도표에서 알 수 있듯이 사회교육참여 프로그램에서는 컴퓨터 특강을 비롯해 어학까지 비교적 활동범위가 넓은 프로그램들로 구성되어 있는 것과

무관하지 않는 것으로 보인다.

평균 70만원 이상의 수입자들이 응답 대상자들 중 가장 많은 분포를 보였고 이는 어느 정도 생활의 여유가 있는 노인들로 구성되어 있는 것이며 대부분 이들의 삶의 여유와 복지관 프로그램에 대한 만족도와도 관련이 있어 보인다.

< 표 4-16 > 용돈 액수별 평균분석

한달용돈		호수문화대학	동아리 활동	사회교육사업	기타 프로그램
3만원 미만	평균	4.5758	4.0000	4.643	4.1667
	N	3	4	5	7
	표준편차	.7348	2.0000	.562	.9504
3만원 이상	평균	3.9714	3.5238	4.217	3.4422
	N	7	7	15	15
	표준편차	.8200	1.1802	.839	.7644
10만원 이상	평균	3.9980	4.1304	4.239	3.9802
	N	33	23	44	59
	표준편차	.9657	1.1101	.841	.8022
20~30만원	평균	3.8831	4.2148	4.183	3.9183
	N	39	32	46	62
	표준편차	.9560	1.0596	1.000	.7271
30만원 이상	평균	4.1631	3.8819	4.087	3.8020
	N	47	36	60	74
	표준편차	.8066	1.0948	1.015	.8738

한달 용돈이 얼마냐에 따라 나타나는 평균분석은 한달 평균 수입과는 별개로 나타나는데 이는 사람들의 심리상 자금의 축적과 소비와는 다를 수 있음에 근거해서 나타나는 양상으로 나타날 수 있다.

우선 다른 용돈 사용자들 보다 한달 평균 3만원 미만으로 지출하는 계층대가 다른 용돈액수 사용자들 보다 높은 만족도를 보이고 있다. 특히 이들의 사

회교육 사업에 대한 만족도는 가장 높은 수치 4.6 이상을 기록하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이들도 다른 수준의 계층들과 함께 서비스 종사자에 대한 욕구는 상당히 낮은 것으로 나타났다.

용돈 사용자 계층별로 가장 특징적인 것은 3만원 이상, 10만원 미만대 별로 공통적으로 높은 만족도를 보이고 있는 사회교육 참여 외에는 모두 만족도가 낮았으며 다른 계층보다 더 만족하는 항목은 비교적 적다는 것을 알 수 있다. 그 외 20~30만원대와 30만원 이상 계층들은 전자는 동아리 활동에 관한 것이며 후자들은 호수문화대학에 대한 만족도가 각각 높았으며 두 항목의 상대적 만족도는 동아리 활동에 관한 프로그램 만족도가 비교적 높은 것으로 드러나고 있다. 이는 노인들의 특성과 친근함을 대변할 수 있는 서예항목에 대한 열의가 더 높은 수치로 나온 것이라고 볼 수 있겠다.

<표 4-17 > 건강별 평균분석

건강상태		호수문화대학	동아리 활동	사회교육사업	기타 프로그램
매 우 건 강	평 균	4.5375	4.5711	4.658	4.2385
	N	24	17	26	32
	표준편차	.7233	1.0065	.506	.8942
건강한편	평 균	4.0539	4.0465	4.375	3.8111
	N	53	43	72	87
	표준편차	.8157	1.0742	.782	.7920
보 통	평 균	3.8817	3.9611	3.987	3.8613
	N	54	45	78	103
	표준편차	1.0257	1.1023	1.058	.7716
허약한편	평 균	4.0818	3.7407	4.058	3.8824
	N	11	9	15	17
	표준편차	.8589	1.0512	1.000	.9654
매 우 허약함	평 균	4.0000	1.0000	4.500	3.6333
	N	1	1	3	3
	표준편차	-	-	.500	1.3051

건강상태별로 볼 수 있는 만족도 차이는 매우 건강한 계층대가 전반적으로 모두 높은 만족도를 보였으며 매우 허약한 사람들도 호수문화대학과 사회교육 참여에 관한 만족도는 높게 측정되었다. 그러나 건강상태가 보통이라고 체크한 사람들의 각 항목 만족도는 다른 건강상태별 차이보다 상당히 낮은 만족도를 보이고 있는 것이 특징이다.

특히 ‘매우 건강’ 계층의 사회교육 사업에 대한 만족도는 4.658로써 대단히 높은 것으로 측정된다. 허약한 편과 매우 허약하다고 응답한 계층들의 만족항목은 공통적으로 호수문화대학이며 사회교육사업에 대한 참여로 나타나고 있는데 이는 이들 항목에서 볼 수 있는 민속체조, 에어로빅, 포크댄스, 발 마사지, 체력단련 등 건강관련 요인들이 많이 분포되어 있기 때문인 것으로 보인다.

이들의 참여정도가 높은 것은 아니지만<sup>39)</sup> 기본적으로 건강과 관련된 항목 때문에 실제로 참여하지 않거나 설문에 응하지 않았더라도 상당히 높은 관심이 있는 것으로 보이며 노인들이 건강과 관련된 관심항목이 높다는 것을 알 수 있다.

---

39 실제로 호수문화대학에서의 프로그램인 에어로빅 참여도는 기타 유사한 건강 관련 요인보다 높게 나타나고 있는 것으로 파악되었다. (여성 29명, 남성 9명)

## 2. 기타프로그램에 대한 만족도

< 표 4-18 > 무료병원에 대한 연령별 만족도

구 분			연 령			
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세
무료병원 연령별 만족도	매우 만족	빈 도	9	20	18	9
		연령의 %	36.0	27.0	29.5	42.9
	조금 만족	빈 도	7	26	19	6
		연령의 %	28.0	35.1	31.1	28.6
	보 통	빈 도	5	22	17	5
		연령의 %	20.0	29.7	27.9	23.8
	조금 불만족	빈 도	4	4	6	1
		연령의 %	16.0	5.4	9.8	4.8
	매우 불만족	빈 도	-	2	1	-
		연령의 %	-	2.7	1.6	-

무료병원에 대한 연령별 만족도는 61~65세의 경우는 36%가 '매우만족' 한다고 답한 반면 66~75세의 경우는 대부분이 '조금만족'이라고 답했다. 그러나 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

< 표 4-19 > 무료병원에 대한 소득별 만족도

구 분			소 득				
			10만원이하	10~30만원	30~50만원	50~70만원	70만원이하
소득별 만족도	매우 만족	빈 도	5	13	22	8	13
		소득의 %	33.3	46.4	32.4	44.4	26.5
	조금 만족	빈 도	6	6	25	6	13
		소득의 %	40.0	21.4	36.8	33.3	26.5
	보 통	빈 도	2	8	16	3	15
		소득의 %	13.3	28.6	23.5	16.7	30.6
	조금 불만족	빈 도	1	1	5	1	7
		소득의 %	6.7	6.7	7.4	5.6	14.3
	매우 불만족	빈 도	1	1	1	1	1
		소득의 %	6.7	3.6	6.7	5.6	2.0

무료병원에 대한 소득별 만족도로는 10만원이하의 소득자들은 ‘조금 만족한다’는 반면에 10~30만원, 50~70만원의 소득자들은 46%이상이 ‘매우 만족한다’는 응답을 했다. 이는 소득과 무료병원에 대한 관계는 일률적이지 못한 편이다.

국민개개인이 신체적 정신적으로 건강한 생활을 유지할 수 있도록 국가가 개입하여 보장해주는 사회적 권리로 인정된다. 의료보장은 경제적 발전의 정도에 따라 보장의 대상과 수준에는 차이가 있지만 대부분의 국가에 있어서 핵심적인 사회보장의 프로그램으로 제도화되어 있다.

의료보장프로그램은 최초에는 임금 노동자의 건강보호를 위하여 시작되었으나 20세기 중반부터 노인인구의 증가와 퇴직 후의 건강관리 문제가 노인문제의 일환으로 대두됨에 따라 선진산업사회에서부터 노인을 위한 의료보장프로그램들이 제도화되었다.

< 표 4-20 > 식당 및 이·미용에 대한 연령별 만족도

구 분			연 령				
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80	81~85세
식당, 이·미용 연령별 만족도	매우 만족	빈 도	18	31	40	13	3
		연령의 %	56.3	36.0	49.4	52.0	75.0
	조금 만족	빈 도	3	21	14	6	1
		연령의 %	9.4	24.4	17.3	24.0	25.0
	보 통	빈 도	6	28	20	5	-
		연령의 %	18.8	32.6	24.7	20.0	-
	조금 불만족	빈 도	2	5	7	-	-
		연령의 %	6.3	5.8	8.6	-	-
	매우 불만족	빈 도	3	1	-	1	-
		연령의 %	9.4	1.2	-	4.0	-

표에는 나타나지 않지만 식당 및 이·미용에 대한 성별 만족도는 다소 높게 나타나며, 남성보다 여성의 만족도가 다소 높게 나타난다. 전체로 봤을 때 45.7%가 매우 만족으로 답하고 있으며 남녀 이용자 모두 매우만족에 높은 응답율이 나왔다. 불만족에 대한 응답율은 남성이 다소 높게 나타나고 있다.

식당 및 이·미용에 대한 연령별 만족도도 높은 만족도를 나타냈다. '매우 만족한다'고 가장 많이 응답한 연령은 71~75세에 해당되었다. 61~65세는 '매우 만족한다'가의 응답이 56.3%로 높았고, 66~70세도 또한 '매우만족'이 36.0%로 연령별 모두 '매우 만족한다'가 가장 높았다.

< 표 4-21 > 식당 및 이·미용에 대한 학력별 만족도

구 분		학 력					
		초등학교 졸업이하	중학교 졸업	고등학교 졸업	전문대 졸업 또는 대학 중퇴	대학졸업 이상	
식당, 이·미용 학력별 만족도	매우 만족	빈도	12	26	36	8	18
		학력의 %	66.7	65.0	43.4	40.0	31.0
	조금 만족	빈도	3	4	14	5	18
		학력의 %	16.7	10.0	16.9	25.0	31.0
	보통	빈도	3	8	25	5	16
		학력의 %	16.7	20.0	30.1	25.0	27.6
	조금 불만족	빈도	1	1	7	1	6
		학력의 %	1.2	2.5	8.4	5.0	10.3
	매우 불만족	빈도	1	1	1	1	1
		학력의 %	1.2	2.5	1.2	5.0	1.2

식당 및 이·미용에 대한 학력별 만족도는 학력에 상관없이 모두 '매우만족'한 것으로 나타났다. 이를 학력별로 알아 본 것은 일단 학력과 식당, 이·미용에 대한 연관성이 있느냐 하는 것인데 특히 고학력일수록 사회적 위치를 고려한다는 인식이 있는지와 관련 있기 때문이다.

< 표 4-22 > 종사자 상담에 대한 연령별 만족도

구 분			연 령				
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세	81~85세
종사자 상 담 만족도	매우 만족	빈 도	14	20	23	11	2
		연령의 %	50.0	23.0	32.4	47.8	50.0
	조금 만족	빈 도	4	21	27	4	1
		연령의 %	14.3	24.1	38.0	17.4	25.0
	보 통	빈 도	8	42	19	8	1
		연령의 %	28.6	48.3	26.8	34.8	25.0
	조금 불 만족	빈 도	1	3	2	1	1
		연령의 %	3.6	3.4	2.8	1.1	1.1
	매 우 불 만족	빈 도	1	1	1	1	1
		연령의 %	3.6	1.1	1.1	1.1	1.1

종사자들에 대한 상담관련 만족도는 61~65세의 경우 50%가 '매우만족'이라는 답변을 하였고 66~70세의 경우 48.3%가 보통이라고 답변을 했다. 특히 66~70세의 연령대를 빼고는 모두가 '매우만족한다'는 답변을 한 것으로 나타났다.

< 표 4-23 > 취업알선에 대한 만족도

구 분			성 별	
			남	여
취업알선에 대 한 만족도	매우 만족	빈 도	1	6
		성별의 %	2.3	24.0
	조금 만족	빈 도	9	7
		성별의 %	20.5	28.0
	보 통	빈 도	28	11
		성별의 %	63.6	44.0
	조금 불만족	빈 도	4	1
		성별의 %	9.1	4.0
	매우 불만족	빈 도	2	.
		성별의 %	4.5	.

‘취업알선에 대한 만족도’는 상대적으로 낮은 편이며, 성별로는 남성보다 여성의 만족도가 높게 나타난다. 취업이 경제적인 이유와 삶의 의욕고취 또는 삶에 대한 동기를 부여하는 역할을 한다는 점에서는 상당히 중요하다. 그러나 일단 경제적인 소득이 없는 취업은 사실상 자극동기가 없는 것이므로 사회적으로 일차적인 간접취업효과를 낼 수 있는 것이 있는데 사적연금 및 퇴직금제도 실제로 현금이나 물품을 지급하는 것은 아니지만 지출을 감소시켜주는 방법이다. 재산세의 감면, 공공시설과 교통시설 이용시, 생필품 구입시 할인혜택을 주는 것 등이다.

퇴직한 노인, 저소득층 노인들에게 취업의 기회를 마련해 줌으로써 소득유지에 도움을 주는 방법으로 직접고용, 노인복지공장의 운영, 취업안내, 취업훈련, 노인직종보호 등이 있다. 우리나라에서는 노인능력은행과 노인공동작업장을 지역별로 운영하며 노인취업안내와 직접고용을 확대시키고 있다.

< 표 4-24 > 종사자들의 상담에 대한 학력별 만족도

구 분		학 력					
		초등학교 졸업이하	중학교졸업	고등학교 졸업	전문대 졸업 또는 대학 중퇴	대학졸업 이상	
학력별 상담 만족도	매우만족	빈 도	8	14	28	5	14
		학력의 %	44.4	40.0	34.6	29.4	24.6
	조금만족	빈 도	2	9	19	7	18
		학력의 %	11.1	25.7	23.5	41.2	31.6
	보 통	빈 도	7	10	30	5	23
		학력의 %	38.9	28.6	37.0	29.4	40.4
	조 금 불 만족	빈 도	1	2	4	1	1
		학력의 %	5.6	5.7	4.9	1.1	1.1
	매 우 불 만족	빈 도	1	1	1	1	2
		학력의 %	1.1	1.1	1.1	1.1	3.5

전문가들의 상담에 관한 만족도는 초등학교에서 고교졸업까지는 '매우 만족한다'는 답변이 높은 반면 전문대의 경우 '조금만족'의 답변이, 대학졸업이상자들은 '보통'이라는 답변을 했다. 그러나 전문가들의 눈높이를 상향한다거나 하향한다는 것은 사실상 어려운 것으로 보인다. 그 이유로 복지관에 있는 전문상담가들의 인력 부족을 들 수 있다.

< 표 4-25 > 은빛봉사대에 대한 연령별 만족도

구 분			연 령			
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세
은빛봉사대 연령별 만족도	매우만족	빈도	6	6	7	2
		연령의 %	31.6	18.8	20.6	18.2
	조금만족	빈도	6	8	12	5
		연령의 %	31.6	25.0	35.3	45.5
	보통	빈도	5	15	15	4
		연령의 %	26.3	46.9	44.1	36.4
	조금 불만족	빈도	2	2	1	1
		연령의 %	10.5	6.3	1.1	1.1
	매우 불만족	빈도	1	1	1	1
		연령의 %	1.1	3.1	1.1	1.1

은빛봉사대에 대한 연령대별만족도로는 61~65세의 경우 만족한다는 답변이 우세하였으며 66~75세의 경우 '보통'이라는 응답이 그 이상은 '조금 만족한다'는 입장이었다. 전반적으로 은빛봉사대에 대한 만족도는 고르게 나타난 것으로 보인다.

< 표 4-26 > 주간보호활동에 대한 연령별 만족도

구 분			연 령			
			61~65세	66~70세	71~75세	76~80세
주간보호 활동 연령 만족도	매우만족	빈 도	6	3	5	2
		연령의 %	31.6	11.5	20.8	28.6
	조금만족	빈 도	6	8	4	1
		연령의 %	31.6	30.8	16.7	14.3
	보 통	빈 도	7	13	15	4
		연령의 %	36.8	50.0	62.5	57.1
	매 우 불 만 족	빈 도	1	2	1	1
		연령의 %	1.1	7.7	1.1	1.1

주간보호활동에 관한 연령별 만족도는 연령대 공통적으로 ‘보통’이라는 응답을 한 것으로 나타났다. 이는 현재의 주간보호활동이 별로 효과를 발휘하고 있다고 보지 않는 것이다. 실제 효율적으로 운영하려면 체제개선이 필요한 것으로 보인다.

### 제 3 절 종사자 서비스 태도에 관한 욕구

#### 1. 개 요

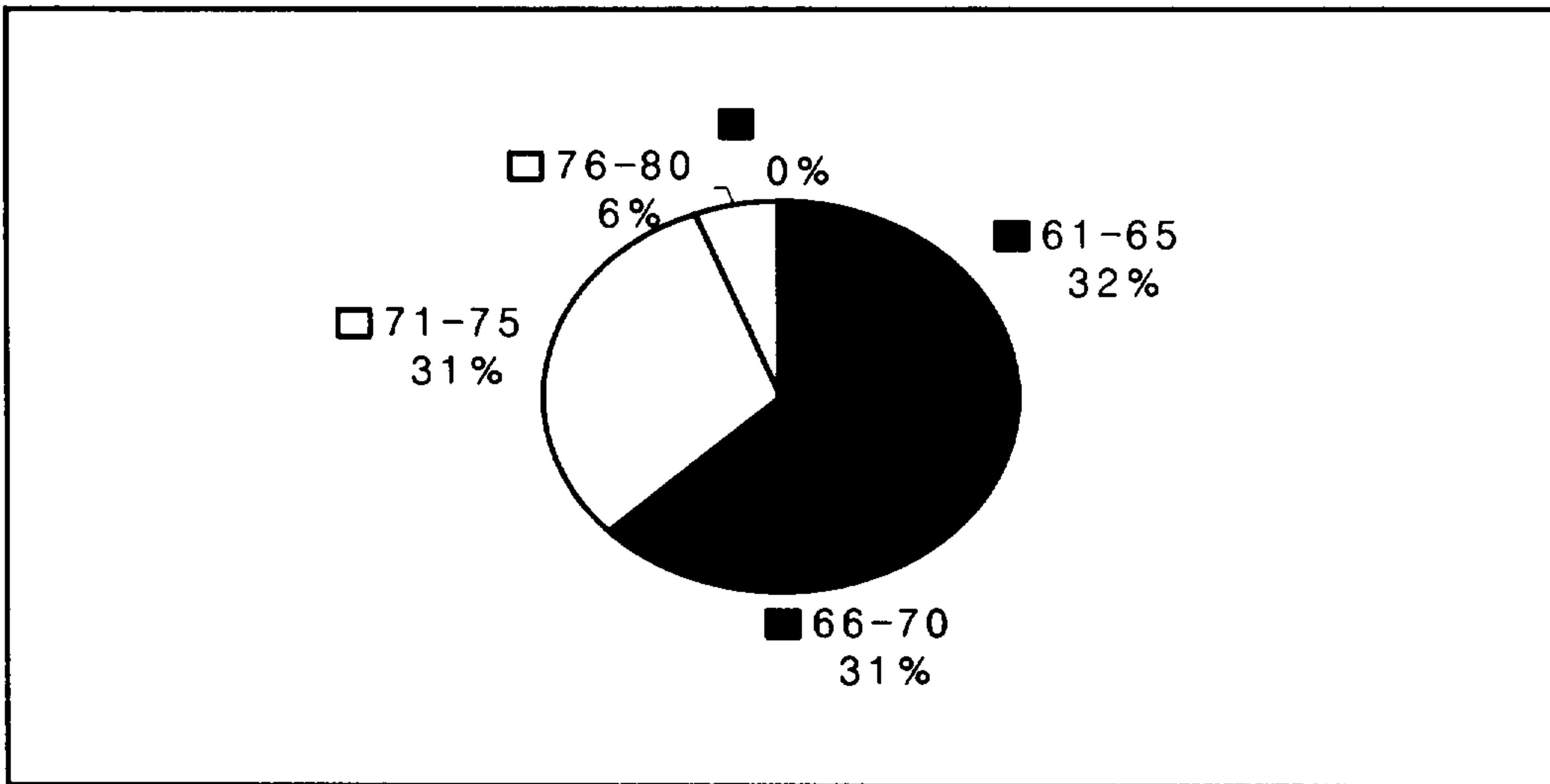
평균분석에서 판단 할 수 있는 한가지 주목할 만한 점은 서비스 종사자들의 봉사서비스 정신에 관한 것으로 전반적인 총평은 부정적인 결과를 나타내고 있는데 이는 열악한 환경에서 봉사자들의 사명감 없이는 지속적인 선정(kindness)은 넉넉하지 못한 것이 봉사자들의 한계이기도 하다.

그러나 본 연구에서는 봉사자들의 노력으로 이뤄낼 수 있는 피(彼)인식도는 개선할 여지가 있는 것으로 보았고 그 결과물에 대한 해석도 주로 인식적인 것과 어느 정도 개선할 수 있는 사실(fact)들을 해석하려고 했다<sup>40)</sup>.

## 2. 이용자 특성별 종사자 서비스 욕구

< 표 4-27 > 연령별 평균 분석

단위: 세(歲)



종사자서비스에 대한 욕구의 결과는 3.6895로 상대적으로 평균분석에서 봤을 때 불만족도가 상대적으로 높게 나타났는데 이는 각 연령층별로 볼 수 있는 만족도 수준이 '종사자 서비스 욕구' 항목이 낮게 책정된 것과 연관이 있으며 이에 대한 개선방안이 시급하다 하겠다.

전반적인 항목에 관해서 가장 높은 만족도를 나타낸 연령층은 조사자의 연령계층별로 봤을 때 상대적으로 가장 젊은 연령층과 가장 고령자들이 높은 만족도를 나타내는 것이 특징이다. 이에 더하여 고령층과 이 젊은 연령층을 비교했을 때 만족도는 더 높게 나타나고 있다.

40 연구의 한계에서 밝힌바와 같이 단수적(one-way)조사대상자들의 일방적 의견으로 일반화 시킬 수 없다.

< 표 4-28 > 성별 평균분석

성 별		종사자 서비스 욕구
남	평 균	3.5005
	N	134
	표준편차	.5312
여	평 균	3.8879
	N	135
	표준편차	.6824
합 계	평 균	3.6949
	N	269
	표준편차	.6407

성별로 본 평균 만족도는 남녀 모두 낮은 만족도를 보였다. 이는 전술한 연령대별에서도 알 수 있었던 낮은 만족도와 상통하는 것으로 남성의 불만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 전반적으로 여성이 남성보다 높은 만족도를 보이고 있다.

아울러 종사자들의 식상한 프로그램 등은 복지관 자체에 대한 실망감이 종사자들에게 전이될 수 있는 것만큼 노인들을 적극적으로 유도할 필요가 있으며 이는 지역문화의 특성인 지역전문가들이나 자원봉사자들 또는 지역단체장들의 적극적 지원이 절실하다 하겠다.

< 표 4-29 > 학력별 평균분석

학 력	종사자 서비스 욕구	
초등학교 졸업 이하	평 균	4.0482
	N	24
	표준편차	.6780
중학교 졸업	평 균	3.7140
	N	49
	표준편차	.6310
고등학교 졸업	평 균	3.7241
	N	92
	표준편차	.6256
전문대 졸업 또는 대학 중퇴	평 균	3.7341
	N	21
	표준편차	.5947
대학졸업 이상	평 균	3.5072
	N	67
	표준편차	.6031
합 계	평 균	3.6963
	N	253
	표준편차	.6358

학력별 만족도 분석에서 호수문화대학(<표 4-14 > 참조)의 경우는 '초등학교 졸업 이하' 계층이 가장 낮은 만족도를 보인 것과 관련 '종사자 서비스 욕구' 또한 가장 만족도가 낮을 것으로 나오는데 초등학교 졸업 이하의 학력계층대는 상당히 높은 만족도를 나타내고 있는 것이 의외다.

그러나 이들을 수치로 본다면 다소 높은 만족도를 나타내고 있기는 하지만 여전히 절대 다수는 만족도가 낮다고 볼 수 있다. 그러나 이들의 기본 심리는 전반적으로 이용자라는 객(客)의 관점이 전혀 없지 않다.

< 표 4-30 > 소득별 평균분석

평균 소득		종사자 서비스 욕구
10만원 미만	평균	3.5685
	N	12
	표준편차	.7163
10만원-30만원	평균	3.7025
	N	33
	표준편차	.6497
30만원-50만원	평균	3.7729
	N	26
	표준편차	.6640
50만원-70만원	평균	3.6353
	N	41
	표준편차	.6175
70만원 이상	평균	3.6858
	N	90
	표준편차	.6476
합 계	평균	3.6825
	N	202
	표준편차	.6435

소득별로 본 종사자 서비스 욕구에 대한 의견은 전반적으로 상당히 낮은 만족도를 나타내고 있으며 굳이 소득별로 볼 사안은 아닌 것으로 보이나 이것은 노인들의 경제적 여유에 따라 심리적 변동요인이 있는지 알아보는데 중요한 척도를 할 수 있을 것이라 생각했다. 그러나 도표에서 볼 수 있듯이 평균만족에서 그나마 높다고 볼 수 있는 평균소득 30~50만원 수준의 계층들이 높다고 볼 수 있으나 상호 연관성은 없어 보인다.

그러나 앞 절에서 살펴봤듯이 평균 70만원 이상의 수입자들이 응답 대상자들 중 가장 많은 분포를 보였고 이는 어느 정도 생활의 여유가 있는 노인들로 구성되어 있는 것이며 대부분 이들의 삶 속의 여유와 복지관 프로그램에 대한 만족도와 관련이 있어 보이지만 유독 종사자들의 서비스 욕구에 대한 수치는

낮게 나온 점으로 봤을 때 이를 객관화 할 수 있는 근거의 자료가 될 수 있다고 본다.

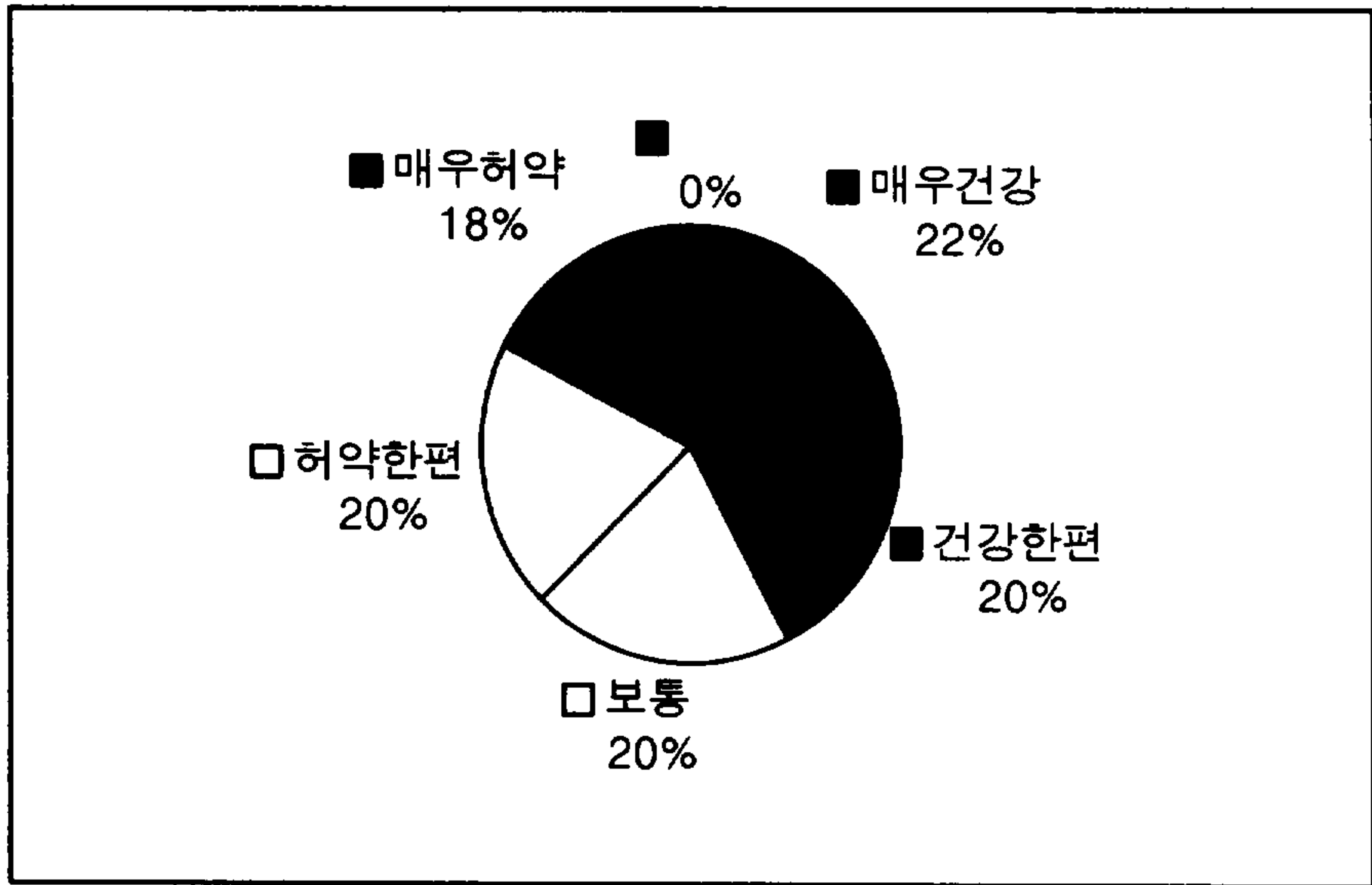
< 표 4-31 > 용돈 액수별 평균분석

한 달 용 돈		종사자 서비스 욕구
3만원 미만	평 균	3.7326
	N	8
	표준편차	.8248
3만원 이상	평 균	3.7622
	N	16
	표준편차	.6843
10만원 이상	평균	3.7656
	N	64
	표준편차	.6221
20-30만원	평 균	3.6366
	N	63
	표준편차	.5841
30만원 이상	평 균	3.6123
	N	80
	표준편차	.6303
합 계	평 균	3.6760
	N	231
	표준편차	.6248

한달 평균 용돈액수에 따른 서비스 종사자에 대한 욕구는 상당히 낮은 것으로 나타났다. 서비스 종사자에 대한 욕구 만족도는 다른 계층들과 차이를 보이지 않는다. 우리나라 보건사회연구원 집계에 의하면 독거 노인 중 8만4천명은 타인의 도움이 필요한 환자로 보고 있으며 특히 이중 3,360여명은 혼자서는 아무 것도 할 수 없는 최종중 장애로 고통받고 있다고 판단하고 있다. 연금 제도가 발달하지 않았고 노인 복지 수준이 형편없는 우리나라 상황에서는 대개의 경우 혼자 살다 병이 든다면 비참한 노년을 보낼 수밖에 없다는 결과가 나왔다<sup>41)</sup>.

더구나 자식과의 왕래마저 없다면 그야말로 버려지는 것이나 다름없다. 국가에서 운영하는 노인기관은 열악한 시설에 숫자도 태부족이며 사설 실버타운(silver town)의 경우는 수영장, 사우나, 노래방 및 각종 여가 프로그램을 갖추고 있긴 하지만 입주에만 3억원 이상의 돈이 들기 때문에 역시 그나마도 노인인구에 비해 태부족이며 웬만한 부유함 없이는 노인들의 정서에 맞지 않으며 이러한 근본적인 해결은 값비싼 복지시설 건립보다는 다수의 혜택이 필요하다는 결론이다.

< 표 4-32 > 건강유무 평균분석



서비스 종사자들에 욕구 불만은 통계치 전반에 대해서 그 만족도는 낮게 책정되었다. 부분적인 것을 객관화시키려고 여러 경로를 통한 분석에서 봤을 때 일반적으로 종사자들의 서비스 정신은 많이 활발하지 않는 것으로 본 연구에

41 한국일보, 2001년 5월 29일자.

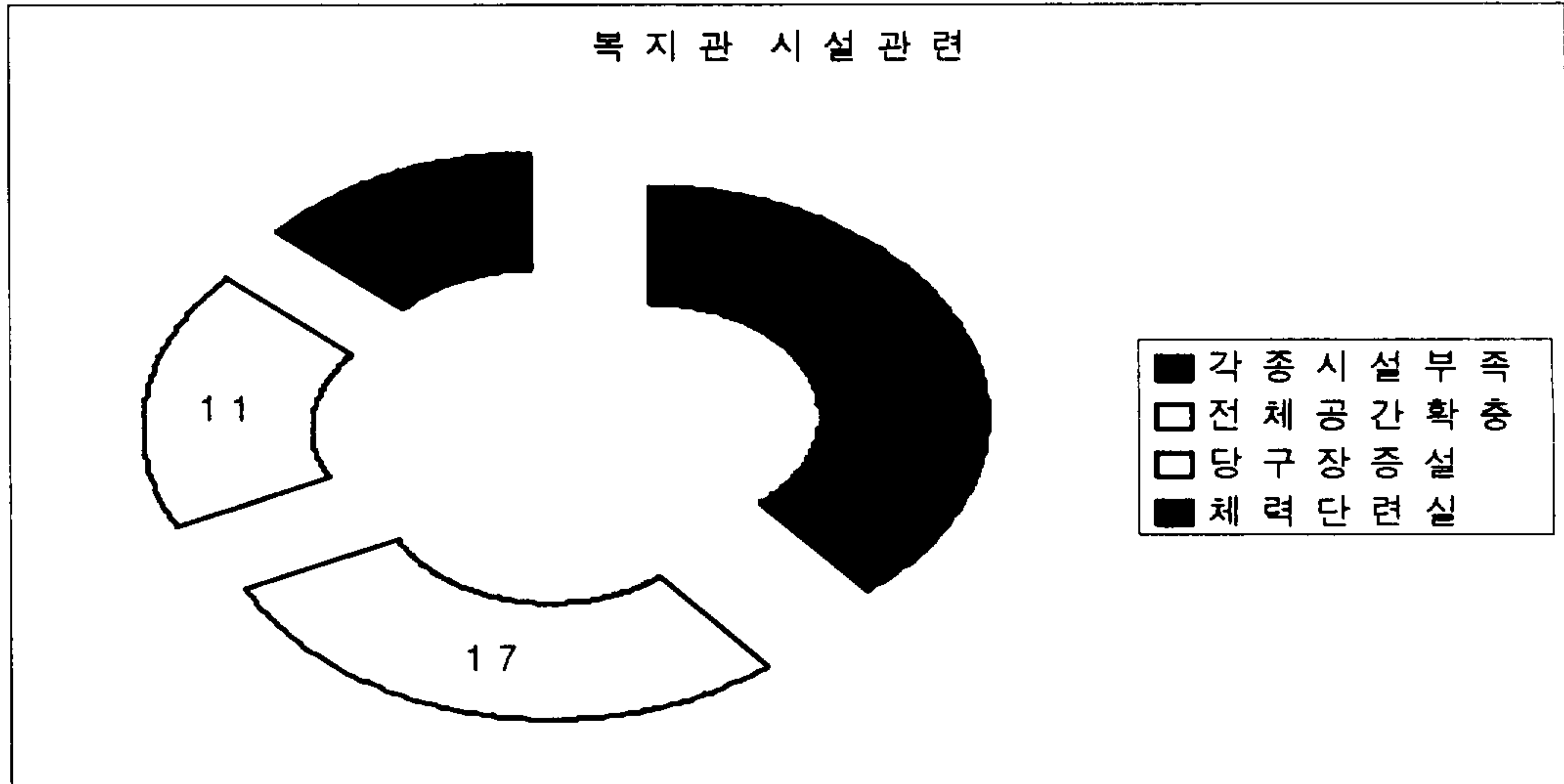
서는 판단한다. 상대적으로 다른 부분의 만족도와 비교했을 때 부정적인 답이 대부분이다.

특히 주목할 것은 평균분석으로 본 뚜렷한 특징은 '종사자 서비스'에 대한 만족도가 모두 낮다는데 있다. 이는 복지관에서의 종사자들의 봉사정신과 관련이 있지만 시설과 프로그램에 관련된 개선 이전에 이뤄져야 하는 문제점으로 보인다. 결국 복지관에서의 노약자들은 젊은 봉사자들을 의식해야 하고 사회적으로 소외감을 느끼기 때문에 자주 가는 곳에서도 그런 느낌을 보상받으려는 심리가 강하게 작용한다고 볼 수 있다.

### 3. 노인종합복지관 기타의견

정부 차원에서 저소득층이나 노년층에 대한 지원이 계속되고 있지만 노령층 인구 증가에 비해 이에 대한 사회보장제도는 아직 미비하다. 요즘은 사찰이나 교회에서도 노인은 '아웃사이드'로 내몰리는 것이 현실이다. 통계에 따르면 교회의 사회봉사사업 예산은 전체 예산 대비 7~8%에 불과하고 그중 노인복지에 대한 예산은 더욱 열악한데 요즘은 종교적인 활동이 계속 확대되고 있지만 기독교단체나 재단에서 운영하는 노인복지시설도 실제 교회의 후원을 받는 곳은 소수다. 시설방문과 경로잔치, 불우노인들을 위한 식사 제공, 노인대학 운영의 최우선 문제는 바로 재정적 차원인 것인데 일산지역의 노인들 또한 그러한 양상을 대변하고 있는 듯 하다.

< 표 4-33 > 복지관 시설 관련 의견



노인종합복지관 시설과 관련하여 하고 싶은 이야기는 전반적으로 시설부족인 것으로 답변이 도출되었다. 공간 확충이라든가 당구장 증설 등은 시설부족의 범주에 들어가는 것으로 보이며 다양한 시설을 수요하고 싶다는 욕구의 반응으로 보인다.

노인종합복지관 프로그램에 대한 의견으로 가장 많이 답변으로 나온 것은 프로그램이 오랜 기간 지속했으면 하는 것(46명)이다. 이는 강사의 자질문제와 프로그램의 지속성이 결여되었다는 것을 반증하는 것으로 볼 수 있을 것이다.

## 제 5 장 개선방안

### 제 1 절 시설이용에 대한 개선방안

#### 1. 공간의 효율적 활용 및 건물 증설

이용노인의 증가로 인해 공간의 효율적 활용문제는 노인들의 불만 사항 중의 하나이다. 이는 많은 이용 인원과 다양한 프로그램으로는 어쩔 수 없는 공간의 한계라 하겠다. 본 연구 대상의 노인종합복지관의 시설 만족도는 대체로 높은 편이었으나 점심 식사때와 같이 같은 시간대에 많은 노인들이 모일 때는 대체로 혼잡과 불편이 따랐다. 따라서 복지관측에서는 공간의 효율적 운영을 위한 방안을 강구해야 하며 지방자치단체에서는 프로그램의 원활한 진행과 질 높은 서비스의 제공을 위해 복지관주변의 땅을 활용하여 증축을 적극 검토해야 할 것이다.

#### 2. 버스 노선 및 셔틀버스의 증설

거동불편노인의 경우 대중교통이용의 불편에 따라 접근이 쉽지 않으며 셔틀버스를 운행 중이나 단거리 운행에 그치고 있으므로 먼 거리 이용노인의 이용에 불편이 있다. 본 연구 대상의 노인종합복지관은 지하철을 이용할 경우 지하철에서 내려 20분 정도를 걸어야 하는 불편이 있어 대중교통노선의 증설, 셔틀버스 증차가 있어야 할 것이다.

## 제 2 절 프로그램에 대한 개선방안

### 1. 프로그램 욕구 조사 및 효율성

본 연구 대상의 노인종합복지관에서 운영하는 문화대학과 동아리활동, 사회교육사업 프로그램의 많은 종류가 있었지만 선호도가 높은 몇 가지를 프로그램을 제외하고는 대체로 참여도가 저조하였다. 이는 욕구가 있지 않는 프로그램을 운영함으로써 노인종합복지관의 프로그램 운영에 있어 상당히 비효율적이다.

노인종합복지관을 이용하는 가장 큰 이유가 “여가활동을 할 수 있어서(38.5%)와 교양을 쌓을 수 있어서(32.2%)”라는 응답을 통해서 현재 개설은 되어 있으나 선호도가 낮은 프로그램에 대해서는 개선하거나 시정하고, 노인들의 욕구가 높은 교육 프로그램, 여가활동 프로그램을 강화함으로써 복지관 프로그램 운영의 효율성뿐만 아니라 복지관 프로그램을 통해 노인의 삶의 질을 더욱 높일 수 있도록 하여야 할 것이다.

노인종합복지관이 법규정상 여가 복지시설로 규정되어 저소득층이나 거동불편자를 대상으로 하는 복지프로그램을 실행하지 못하는 경우도 있을 것이다. 그러나 아직까지 우리나라의 노인복지의 가장 큰 문제가 저소득층이나 거동불편자들에 대한 복지서비스 제공에 있음을 감안할 때 이들을 수용할 수 있는 서비스가 제공되어야 할 것이다.

### 2. 대상에 따른 프로그램의 확보

조사결과를 종합해 보면 노인종합복지관이 노인들에게 여가활동과 교양을 쌓을 수 있는 매우 중요한 사회활동의 장의 역할을 하고 있어 하루에 많은 시간을 복지관에 보내고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 더욱더 다양한 여가

프로그램의 개발과 노인들 스스로 모여서 건전한 여가활동을 할 수 있는 자치 활동 프로그램의 활성화 방안 등이 필요하다는 것이다.

노인종합복지관을 이용하는 노인들의 특성을 분석한 결과 고소득층의 비율과 교육수준이 높은 것으로 나타났다. 이것은 고소득층도 복지관의 서비스를 이용하고 있는 것을 말하며, 반면 취약계층인 저소득의 노인들의 복지관 이용을 더욱 어렵게 만든다고 볼 수 있다. 이러한 복지관 이용노인의 소득층의 양분화는 복지관에 경제적 여유가 있는 고소득층을 위한 프로그램 뿐 아니라 저소득층을 대상으로 하는 프로그램 또한 마련되어야 함을 의미한다. 이런 프로그램의 원활한 운영을 위해 고소득층을 위한 유료 서비스가 마련되어야 함과 동시에 저소득층을 위한 무료 또는 실비의 프로그램이 확충되어야 할 것이다.

### 3. 강사 확보 및 프로그램의 지속

본 연구를 위한 설문 중 프로그램과 관련한 주관식 답변에서 강사의 확보 문제와 프로그램의 지속성이 결여(46%)를 지적하였다. 강사섭외는 홍보매체를 통해, 또는 전임강사의 소개나 담당자의 인맥이나 협회에서 조사해 지원해주는 등 강사섭외의 어려움을 겪고 있다.

그리고 선호도가 높은 프로그램은 별 문제가 없지만 선호도가 낮은 프로그램은 개설되었다 얼마 되지 않아 폐강되어 이용 노인들의 불편이 많았다.

강사 확보문제는 복지관 차원에서만 해결해야 할 문제가 아니고 우수한 강사 확보와 프로그램의 질적 향상 그리고 프로그램 활성화 차원에서 제도적인 뒷받침이 있어야 할 것이다.

### 4. 전문 프로그램 운영자 확보

노인복지관에 근무하는 직원 중 프로그램 운영만 전문으로 담당하는 직원이

거의 없거나 있더라도 사회복지사 등이 담당하고 있다. 노인의 특성에 맞는 프로그램을 개발하고, 지역조건에 맞는 서비스를 제공하기 위해서는 전문 프로그램 운영자가 꼭 필요할 것으로 나타나고 있다.

이와 더불어 복지서비스를 담당하고 있는 사회복지사나 복지관 종사 직원들의 재교육 문제도 제기되고 있는 실정이다. 복지관 차원에서 자체적으로 실시하는 교육으로는 새로운 복지서비스 습득에 뒤쳐질 수밖에 없다. 그러므로 전문적으로 이들을 재교육할 수 있는 교육기관이 필요할 것이다.

### **5. 지역특성에 맞는 프로그램 개발**

노인복지 프로그램이 지역특성과 노인욕구에 맞게 다양화되어야 한다. 지역 노인종합복지회관에서 서비스를 제공할 경우 보건복지부나 지방자치 조례에서 규정하는 프로그램을 수행해야 하나 때로는 지역특성에 맞는 전문적인 서비스를 제공하는데 장애요인이 되기도 한다. 따라서 지역특성과 노인욕구의 우선순위에 따라 해당하는 전문화된 프로그램이나 자발적 성격의 프로그램이 개발되어야 한다.

### **6. 특별행사 프로그램의 개선 홍보 및 연계망 강화**

노인들이 선호하는 프로그램은 노인축제, 생일잔치, 여행·관광, 체육대회 그리고 각종 행사 프로그램을 들 수 있다. 이러한 행사를 진행할 때 노인들의 욕구를 정확히 파악하여 형식적인 행사에 그치지 않도록 다양한 행사 진행과 홍보 등 모든 노인들이 능동적으로 참여할 수 있게 하고, 다른 복지관 또는 지역 시설 그리고 지역 주민들도 함께 참여할 수 있게 활성화 시켜야 할 것이다. 또한 노인종합복지관을 이용하지 않는 노인의 절반이상이 복지관을 알지 못하고, 알게 되더라도 가족이나 이웃을 통해서 알게 된다. 본 연구의 문화대학의 예

를 들면 '잘 모른다'고 대답한 노인이 30.3%나 되었다. 이것은 복지관에 대한 홍보 및 이용통로가 미비함을 말하는 것이며, 홍보의 강화가 필요함을 나타내는 것이다. 따라서 복지관의 자체적인 홍보 노력 및 관계 기관과의 연계가 이루어져야 할 것이다.

## 7. 건강 증진 프로그램의 강화

노인종합복지관을 다닌 후 가장 달라진 점이 무엇인가에 있어서 건강이 좋아졌다가 32%로 많은 응답이 나왔었다. 건강상태가 좋은 노인의 경우는 예방적 접근에 초점을 두고 노인의 생활주기에 따른 건강관리, 각종 질병에 대한 정보제공과 대처방법 등의 건강관리 프로그램을 개발하고, 보급하는 것이 유효할 수 있다. 특히 전문 상담 영역을 통해 건강 의호 상담을 활성화하여 전문적인 관리가 될 수 있도록 하는 것도 좋은 방법이다.

## 제 3 절 종사자 서비스 태도에 대한 개선방안

### 1. 전문인력 양성과 인력확보

다양한 프로그램과 욕구에 부응하기 위해서는 노인복지에 대한 지식과 경험이 풍부한 전문 인력을 양성하고 인력을 확보하여야 한다. '종사자의 전문성 정도에 대한 만족도'는 보통의 의견이 37.8%로 가장 높았고, '종사자의 인원'에 대해서도 보통의 의견이 47.6%로 가장 높았다. 지방자치제의 실시와 함께 증가하는 주민의 욕구를 효과적으로 해결하기 위해서는 사회복지에 대한 전문적 지식과 인간행동에 대한 이해를 갖추고 지역사회 내의 복지욕구 파악과 그것을 기초로 한 복지계획을 수립하고 추진할 수 있는 전문성이 요구되고 있다.

## 2. 관장 및 관리자의 전문성 요건 강화

관장 및 중간관리자의 자격요건은 있으나 예외조항이 있어 실효성이 부족한 것이 사실이다. 모든 분야에 전문화가 요구되는 시대이므로 관리자는 사회복지사 1급으로 강화하며, 실무경력도 보다 엄격하게 점진적으로 적용해야 할 것이다. 그리고 사회복지사들이 대부분 젊은층으로 구성되어있으나 노인들과 직접 부딪치는 사회복지사는 나이든 중년층으로 구성되는 것도 바람직할 것으로 생각된다. 조사 결과 '사회복지사들의 서비스에 대해 얼마나 만족하고 있느냐'는 질문에서 보통의 대답이 46.4%로 가장 높았다. 현대 핵가족사회에서 자라면서 노인을 접해 본적이 없는 젊은층의 종사자들이 노인의 실정을 이해하기에 정서적으로 어려움이 많을 것이다. 그러므로 젊은 층의 종사자와 중년의 종사자를 적절히 채용해 노인을 좀더 이해하고 배려해 노인들이 종사자들로부터 존경받고 있다는 생각이 들도록 해야 할 것이다.

## 3. 정부 지원 및 후원단체 개발

우리나라 노인복지의 내용은 소득보장, 의료보장, 사회복지서비스로 대별해 볼 수 있으나, 급증하는 노인들의 복지욕구를 충족하기에는 부족한 실정이다. 주민의 욕구가 증대되면 이에 따른 복지사업의 확대는 불가피하며, 자연히 복지비용도 증가될 수밖에 없다. 이러한 재정마련이 문제가 되는데 특히 지방정부의 대폭적인 정책지원이 있어야 할 것이다. 또한 노인종합복지관 각자가 자주적인 노력을 통해서 프로그램에 소요되는 비용 마련을 위한 방안을 모색해야 한다. 즉 각각 프로그램을 개발함에 있어 일부 후원재단이나 사회단체로부터 해당 프로그램에 소요되는 사업비를 지원받는 등의 방안을 적극 모색해야 할 것으로 생각된다.

## 제 6 장 결 론

노인종합복지관이 우리나라에 개관된지는 약 10여년 정도의 짧은 세월이지만 지역사회에서 노인들의 복지증진에 많은 역할을 하고 있다는 평가를 받고 있다. 그러나 다양한 노인계층에 따른 노인들의 욕구를 고려하지 않는 노인복지는 노인의 문제를 해결하지 못할 뿐만 아니라 노인의 삶의 질에 어떠한 영향도 미치지 못할 것이다. 이에 본 연구의 목적은 노인종합복지관이 지역사회 복지기관으로 정착하기 위해서 이용자들의 만족도를 향상시키기 위해서 노인종합복지관 이용 노인을 대상으로 사회복지 서비스·프로그램 전반에 걸친 욕구를 파악하여 그 결과를 바탕으로 노인의 심리적 및 사회적 존재로서의 가치 있는 삶을 추구할 수 있는 프로그램 개선방안을 제시하는데 있다.

본 연구를 위한 연구범위와 방법으로는 연구대상자인 노인의 특성과 노인복지욕구 등과 관련해 이론적 고찰과 함께 일산노인종합복지관을 이용하는 노인 321명을 대상으로 설문조사를 하였다. 설문조사의 내용으로 시설이용실태에 대한 욕구와 프로그램 실태에 관한 이용 욕구 및 종사자 서비스 태도에 관한 이용 욕구 등으로 구성하였다.

자료 분석 결과에 의하면 일반적 특성으로 노인종합복지관은 이용하는 노인은 여성이 44.2%, 남성이 43.3%로 남녀의 비율은 비슷했으며 66~70세에 해당하는 노인들의 이용률이 33.6%로 가장 높게 나타났다.

학력별 분포에서는 ‘고등학교 졸업’이 96명(36.1%)로 가장 많았고, ‘전문대 및 대학졸업 이상’이 89명(33.5)이었다. 용돈조달 방법은 ‘자녀를 통해서’라고 114명이 대답했다. 월평균 소득은 28.7%가 70만원 이상인 것으로 나타났으며 한달 용돈소비는 25%이상이 30만원 이상으로 가장 많은 응답률을 보였다.

노인종합복지관의 시설이용 실태에 관한 욕구 조사 결과로 이용횟수는 일주일에 2~3번이 50%, 4~5번이 42.9%로 가장 높게 나타났으며 하루 이용시간은 3시간 이하가 43.2%, 4~5시간이 42.5%로 나타났다. 노인종합복지관에 나오는

이유는 '여가활동과 교양을 쌓을 수 있어서'가 가장 많았고 이용 후 달라진 점은 '삶의 의욕이 생겼다'가 37%로 가장 높았고 '건강이 좋아졌다'가 32%로 조사 되었다. 여가시간의 대부분을 복지관에서 보내고 있는 노인들이 늘어감에 따라 다양한 여가프로그램의 개발이 필요하고, 지역노인 스스로도 건전한 여가 활동을 할 수 있도록 원하고 있는 것으로 조사되었다.

노인종합복지관 이용시 교통수단은 버스가 가장 많았는데 지하철에서 내려 걷는 거리가 멀기 때문에 지하철은 꺼리는 경향이 있었으며, 소요시간은 30분 미만이 가장 많았다. 동아리방, 강의실 크기, 분위기의 만족도는 보통의 응답이 가장 많았는데 개관된지 얼마 되지 않았지만 늘어나는 노인들의 수용이 원활 하지 않음을 알 수 있었다.

주요프로그램에 대한 욕구 조사 결과로 호수문화대학에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 전반적인 항목에 관해서 가장 높은 만족도를 나타낸 연령층은 조사자의 연령계층별로 봤을 때 상대적으로 가장 젊은 연령층과 가장 고령자들이 높은 만족도를 나타냈다. 성별 분석에서는 전반적으로 남성보다 여성의 만족도가 높은 것으로 나타났으나 프로그램의 참여도는 몇 개의 인기 프로그램을 제외한 나머지는 상당히 저조한 편으로 나타나 프로그램 효율성에 문제가 있었다. 학력별 프로그램 만족도는 호수문화대학의 경우 '초등학교 졸업 이하'계층이 가장 낮은 만족도를 보였으며 나머지는 모두 높은 만족도를 보였다. 동아리 활동에 관한 프로그램에서 '초등학교 졸업 이하'와 '대학졸업 이상' 계층이 비교적 높은 불만족을 나타냈으며, 사회교육 프로그램은 대체로 만족하다고 답했다. 학력별로 수준에 맞는 프로그램이 개발되어 이러한 격차를 해소해야 할 것이다.

소득별 평균분석을 통한 프로그램 만족도는 대체로 '10~30만원이상'의 계층들이 10만원 미만 소득자들보다 만족도가 높게 나타났고, 기타 프로그램 및 종사자 서비스 욕구에 대한 만족도는 소득에 관계없이 모두 낮은 만족도를 보여 개선이 필요한 것으로 나타났다.

건강상태를 통한 프로그램 만족도는 호수문화대학은 전반적으로 만족하다고 응답했으며 동아리활동은 건강한 편에 속한 노인은 만족도가 높지만 보통과 허약하다고 답한 노인의 만족도 낮게 나타났다. 사회교육사업과 기타 프로그램의 만족도는 건강한 노인은 높은 편이나 허약한 편인 노인은 만족도가 낮았다.

기타프로그램의 무료병원에 대한 연령별 만족도는 전반적으로 만족으로 나타났다으며, 소득에 따른 만족도로 10만원 이하의 소득자들은 '조금 만족한다'는 반면에 10~30만원, 50~70만원의 소득자들은 46%이상이 '매우 만족한다'는 응답을 했다. 식당 및 이·미용은 대체로 만족하고 있으며 불만족에 대한 응답률이 남성이 다소 높게 나타났다. 취업알선에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 편이며, 남성보다 여성의 만족도가 높게 나타났다. 전문가들의 상담에 관한 만족도는 학력이 높을수록 보통이라고 답했으며, 은빛봉사대에 대한 만족도는 고르게 나타났다. 주간보호활동에 관한 연령별 만족도는 공통적으로 '보통'이라고 답한 것으로 보아 별다른 효과를 발휘하지 못하고 있는 것으로 보인다.

종사자 서비스에 대한 욕구는 다른 프로그램이 대체로 높은 만족도를 나타낸 것에 비해 상대적으로 '불만족도'가 높게 나타나 개선이 필요하다는 것을 알 수 있다. 종사자 서비스에 대한 욕구를 연령, 성별, 학력, 소득, 용돈액수, 건강 상태의 변수로 만족도를 조사한 결과 대체로 낮은 만족도를 보였다.

이러한 조사 결과를 통한 노인종합복지관 이용 노인의 욕구에 따른 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

1. 시설이용에 대한 개선방안으로는 공간의 효율적 활용 및 건물의 증설과 버스 노선 및 셔틀버스의 증설을 들 수 있다.

2. 프로그램에 대한 개선방안으로 프로그램 욕구 조사 및 효율성, 대상에 따른 프로그램의 확보, 강사확보 및 프로그램의 지속, 전문 프로그램 운영자 확보, 지역특성에 맞는 프로그램 개발, 특별행사 프로그램의 개선 홍보 및 연계망 강화, 건강 증진 프로그램의 강화에 대한 연구가 있어야 할 것이다.

3. 종사자 서비스 태도에 대한 개선방안에 전문인력 양성과 인력확보, 관장

및 관리자의 전문성 요건 강화를 들었으며, 기타의 개선방안으로 정부 지원 및 후원단체 개발을 제시했다.

본 연구는 각종 문헌과 연구 자료 외 노인종합복지관을 이용하는 노인들의 설문조사 등을 거쳐 몇 가지의 개선방안을 제시했지만 아직까지 우리나라의 노인종합복지관 운영이 초기 단계이며 또한 지역의 특성이 있어 일반화 시킬 수 없는 문제점이 있기 때문에 본 연구에서는 나타나지 않은 여러 가지 문제점과 개선점이 많이 있을 것으로 생각된다.

그러나 앞으로 노인복지시설의 중요성이 커지고 노인종합복지관의 건립이 늘어나고 있는 현실에서 본 연구의 조사 결과가 노인종합복지관의 운영 및 프로그램의 모델에 보탬이 되어 노인이 심리적으로나 사회적 존재로서 가치있는 삶을 추구 할 수 있기를 바란다.

# 참 고 문 헌

## 국내 문헌

### 1. 서적류

- 고영복 외 공저, 『현대사회문제』, 서울 : 사회문화연구소 출판부, 1994.
- 김성순, 『고령화 사회와 복지행정』, 서울 : 홍익재, 1991.
- 김한곤, 『인구노령화의 과제와 전망』, 경북 : 영남대학교 출판부, 2000.
- 남세진·최성재 공저, 『사회복지조사방법론』, 서울 : 서울대학교 출판부, 1994.
- 민재성 외, 『한국의 노령화 추이와 노인복지대책』, 한국개발연구원, 1994.
- 박광춘·안홍순 외 공저, 『고령화사회와 노인복지』, 서울 : 세종출판사, 1999.
- 이가옥 편저, 『더불어 만드는 삶과 희망』, 서울 : 나남출판사, 1999.
- 장인협·최성재 공저, 『노인복지학』, 서울 : 서울대학교 출판부, 1999.
- 조월남·이동원·원영혜 공저, 『고령화사회와 중상층노인의 사회활동』, 아산 재단 연구총서 제51집, 서울 : 집문당, 1998.
- 최성재·남기민 공저, 『사회복지행정론』, 서울 : 나남출판사, 1996.
- 황진수, 『현대복지행정론』, 서울 : 대영문화사, 1993.
- 보건복지부, 『보건복지백서』, 2000.
- 서울시노인종합복지관협회, 『노인종합복지관 사업의 발전방안』, 1999.
- 통계청, 『장래인구추계』, 1996.
- 한국보건사회연구원, 『고령화 사회를 향한 노인복지의 실천과제』, 1995.

## 2. 논 문

- 강월동, 「노인종합복지관 사회교육 프로그램 개선방안에 관한 연구」, 한성대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 김기순, 「노인복지시설의 서비스실태와 개선방안」, 동국대학교 불교대학원 석사학위 논문, 2000.
- 김부선, 「노인종합복지관의 프로그램 만족도」, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 김영소, 「노인의 복지욕구에 따른 노인종합복지관 운영의 개선방안」, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000.
- 김영태, 「노인의 생활 만족도 연구」, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998.
- 김태현·전길양, 「한국의 노인가족부양의 현황과 과제」, 노인복지정책연구, 제2권 제3호, 한국노인문제연구소, 1997.
- 김한곤·poston, 「남북한 노인인구의 장래추계 및 전망」, 한국노년학, 한국노년학회, 제19집 제3호, 1999.
- 김한식, 「시설거주 노인들의 욕구와 복지서비스에 관한 연구」, 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000.
- 김향숙, 「강원도 노인복지(무료양로)시설 생활자의 여가 실태와 욕구에 관한 연구」, 상지대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000.
- 박경호, 「노인수용보호시설 운영 현황과 개선방안」, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998.j
- 박영국, 「노인복지회관 프로그램 개선방안에 관한 연구」, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2000.
- 박재승, 「재가노인복지서비스에 대한 욕구조사」, 평택대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 2000.

- 변선희, 「노인욕구충족에 관한 복지개선방안」, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998.
- 「송파노인종합복지관, 「송파지역 노인복지 욕구측정 및 프로그램 개발」 연구보고서, 1996.
- 서정은, 「여성노인의 여가활동 참여 몰입도가 생활만족도에 미치는 영향」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
- 이승순, 「노인들의 노인종합복지관 이용실태와 만족도에 관한 연구」, 성균관대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 이인모, 「서울시지역 노인종합복지관의 실태분석과 활성화 방안에 대한 연구」, 서울시립대학교 도시행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 이일재, 「한국 노인복지정책에 관한 연구」, 원광대학교 교육대학원 석사학위논문, 1987.
- 정은숙, 「노인종합복지관 프로그램개발을 위한 욕구 측정」, 서울여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2001.
- 차성환, 「노인종합복지관과 노인의 삶의 질과의 관계 연구」, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999.
- 최금숙, 「노인종합복지관 프로그램의 개선방안에 관한 연구」, 국민대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998.
- 최두열, 「노인종합복지관을 이용하는 노인들의 여가활동과 생활만족도에 관한 연구」, 연세대학교 행정대학원, 2000.
- 최순남, 「현재의 삶을 받아들일 때 건강할 수 있다」, <새가정 제 383호>, 1998.
- 한임섭, 「노인의 생활만족도에 관한 연구」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1987.
- 홍순영, 「노인종합복지관의 시설 이용 및 프로그램 활성화 방안에 관한 연구」, 세종대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.

### 3. 기 타

한국일보, 2001년 5월 29일자

[http://www.consumernet.or.kr/book/2000/month\\_09/p40.htm](http://www.consumernet.or.kr/book/2000/month_09/p40.htm)

- 교수남, <노인이 보는 노인복지 정책>

<http://www.elder.or.kr/main.asp>, - <노인복지>.

<http://www.senior21.or.kr>, - 서경석, <노인복지관의 운영효율화를 위한 정책개발>, 이성국, <노인교육 프로그램의 개발>.

### 국외 문헌

Bradshaw, Jona Than., <*The Concept of Social Need*>, New Society, 1972.

Breen, L.B., "The Aging Individual", In *Handbook of Social Gerontology*.

Edited by C. Tibbitts. Chicago : University of Chicago Press, 1960.

Granger, L.B., <*Basic Human Needs*>, Social Work Journal, 1953.

Harvey, D., <*Social Justice and the City*>, E. Aronold, 1973.

Kahn, A.J., & Kammerman, S.B, <*Social Services in International Perspective*>, Washington, D.C : DHEW, 1980.

Kaplan, M., "The Use of Leisure", In *Handbook of Social Gerontology*, The University of Chicago Press, 1960.

Maslow, A., <*Motivation and Personality*>, New York : Harper & Row, 1954.

岡村重夫, <社會福祉學>, 東京柴田書店, 1972.

# 설문지

안녕하세요.

저는 한성대학교 행정대학원 사회복지학과에 재학 중인 학생으로서 노인복지시설 이용자 욕구 조사 및 개선방안에 대한 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

바쁘신 중에도 귀중한 시간을 할애하여 주신데 대하여 먼저 깊은 감사를 드립니다.

이 설문지의 응답 결과는 수치로만 사용되며 개인의 의견은 절대로 공표되지 않으며, 통계법으로도 보호를 받게 됩니다. 그리고 학술적 목적 이외에는 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

좋은 연구 결과로 보답하겠습니다. 대단히 감사합니다.

2002년 4월

한성대학교 행정대학원 석사과정

지도교수 : 정 주택

연구자 : 남 경화

---

## I. 시설 이용 실태에 관한 질문입니다.

1. 일주일에 노인종합복지관을 몇 번 정도 이용하십니까?

- ① 1번 또는 1번 이하    ② 2-3번    ③ 4-5번    ④ 6번 이상

2. 하루에 노인종합복지관에 몇 시간 정도 계십니까?

- ① 3시간 이하    ② 4-5시간    ③ 6-8시간    ④ 하루 종일

3. 노인종합복지관에 나오시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?  
 ① 시간 보낼 곳이 없어서 ② 친구들이 있어서 ③ 경제적 이유 때문에  
 ④ 여가활동을 할 수 있어서 ⑤교양을 쌓을 수 있어서 ⑥건강에 도움이 되어서
4. 어르신께서 노인종합복지관을 다니신 후 가장 많이 달라진 점은 무엇입니까?  
 ① 건강이 좋아졌다 ② 삶의 의욕이 생겼다 ③ 친구를 많이 사귀게 되었다  
 ④ 가족과의 관계가 좋아졌다 ⑤ 기타 : \_\_\_\_\_
5. 본 노인종합복지관의 시설이 어르신에게 얼마나 편리하게 되어있습니까?  
 ① 매우 편리 ② 조금 편리 ③ 보통 ④ 조금 불편하다 ⑤ 매우 불편하다
6. 본 노인종합복지관을 이용 할 때 어떤 교통수단을 이용하고 계십니까?  
 ① 버스 ② 지하철 ③ 자가용 ④ 걸어서
7. 본 노인종합복지관을 이용 할 때 걸리는 시간이 얼마나 되십니까?  
 ① 30분 미만 ② 30분-1시간 미만 ③ 1시간-1시간 30분 미만  
 ④ 2시간 미만 ⑤ 2시간 이상
8. 각 동아리방이나 강의실의 크기나 분위기 등에 어르신은 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
9. 본 노인종합복지관에서 비치하고 있는 기계나 소품 등의 성능에 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
10. 노인종합복지관의 시설과 관련하여 어르신께서 꼭 하고 싶은 얘기가 있으면 솔직하게 적어 주십시오.

---



---



---



---



---

II. 프로그램의 욕구에 관하여 여쭙보는 질문입니다.

\* 호수문화대학에 관한 질문입니다.

1. 호수문화대학에 대하여 어르신은 어느 정도 알고 계십니까?

- ① 잘 안다    ② 이름, 활동내용 정도 안다    ③ 잘 모른다

2. 호수문화대학에서 운영하고 있는 교육에 참여 해 보신 것에 'V'를 해주시고, 어르신은 그 교육에 얼마나 만족하고 계십니까?

참여 여부	교육 내용	매우만족	조금만족	보 통	조금불만족	매우불만족
	영어회화					
	일어회화					
	중국어회화					
	민속체조					
	포크댄스					
	스포츠댄스					
	동양철학					
	교양강좌					
	영화감상					
	민요교실					
	에어로빅					
	레크레이션					
	컴퓨터강좌					

\*동아리활동 대한 질문입니다.

3. 동아리활동에 참여해 보신것에 'V'표를 해주시고, 얼마나 만족하고 계십니까?

참여 여부	교육 내용	매우만족	조금만족	보통	조금불만족	매우불만족
	서예반					
	합창반					
	수영반					
	현대무용반					
	고전무용반					
	음악감상반					
	고적답사반					
	탁구반					
	풍물반					
	불교반					
	천주교반					
	기독교반					
	아코디언반					
	사진연구반					
	종이접기반					
	꽃꽂이반					
	한지공예반					

\*사회교육사업 프로그램에 대한 질문입니다.

4. 사회교육사업 중 참여해 보신 것에 'V'를 해주시고, 그것에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

\* 기타 프로그램에 대한 질문입니다. (참여 해보신것만 적어주세요)

참여 여부	교육 내용	매우만족	조금만족	보 통	조금불만족	매우불만족
	한 글 반					
	한 문 반					
	일 어 반					
	영 어 반					
	영어회화반					
	컴퓨터반					
	단전호흡					
	무용체조					
	기공체조					
	발맞사지					
	노래교실					
	특별강좌					
	레크레이션					
	당 구 장					
	게이트볼장					
	장 기					
	바 득					
	체력단련실					
	독 서 실					
	음 악 실					
	비디오감상실					
	명 상 실					

5. 무료병원 이용에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족

6. 식당, 이·미용에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족

7. 종사자들이 해주는 상담에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족

8. 취업알선 활동에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족

9. 은빛봉사대 활동에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족

10. 주간보호 활동에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?

- ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족

11. 어르신께서 노인종합복지관에서 이용해본 프로그램에 대해 느낀점을 구체적으로 적어주십시오.

---

---

---

---

### Ⅲ. 종사자 서비스 욕구에 대한 질문입니다.

1. 종사자들로부터 어르신은 어떤 대접을 받고 있다고 생각하십니까?

- ① 존경받고 있다 ② 보통이다 ③ 불친절한 대접을 받고 있다

2. 종사자들의 전문성 정도에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
3. 종사자들의 인원에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
4. 자원봉사자들의 서비스에 대한 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
5. 사회복지사들의 서비스에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 불만족 ② 조금 불만족 ③ 보통 ④ 조금 만족 ⑤ 매우 만족
6. 의료진들의 서비스에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
7. 강사들의 교육 서비스에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
8. 어르신의 요구사항을 관리자들이 반영하는 것에 대해 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
9. 관장 및 관리자들의 태도에 대해 어르신은 얼마나 만족하고 계십니까?  
 ① 매우 만족 ② 조금 만족 ③ 보통 ④ 조금 불만족 ⑤ 매우 불만족
10. 어르신께서 노인종합복지관에 근무하는 분들의 태도와 관련하여 칭찬해주고 싶거나 건의하시고 싶으신 사항이 있으시면 아래에 적어주십시오.

---



---



---



---

#### IV. 일반적 사항

◎ 다음 중에 해당되는 사항에 'V'표를 하거나 적어주세요.

1. 어르신의 연세는 어떻게 되십니까? \_\_\_\_\_세
2. 성별은 어떻게 되십니까? ① 남            ② 여
3. 어르신의 종교는 무엇입니까?  
① 불교    ② 천주교    ③ 기독교    ④ 없다    ⑤ 기타: \_\_\_\_\_
4. 어르신의 교육수준은 어떻습니까?  
① 초등학교 졸업 이하            ② 중학교 졸업            ③ 고등학교 졸업  
④ 전문대 졸업 또는 대학 중퇴    ⑤ 대학졸업 이상
5. 어르신의 혼인상태는 어떻습니까?  
① 배우자와 동거    ② 사별            ③ 이혼            ④ 별거            ⑤ 미혼
6. 동거가족은 어떻게 되십니까? (모두 표시해주세요)  
① 부부    ② 혼자    ③ 미혼자녀    ④ 기혼아들    ⑤ 기혼딸    ⑥ 기타: \_\_\_\_\_
7. 어르신의 건강상태는 어떠하십니까?  
① 매우 건강    ② 건강한 편            ③ 보통            ④ 허약한 편            ⑤ 매우 허약함
8. 현재 직업을 가지고 있으시면 어떤 일입니까?  
① 자영업    ② 전문직·사무직    ③ 단순직·노무직    ④ 기타: \_\_\_\_\_
9. 어르신의 월 평균 소득은 얼마입니까?  
① 10만원 이하            ② 10만원-30만원            ③ 30만원-50만원  
④ 50만원-70만원            ⑤ 70만원 이상

10. 어르신의 한달 용돈이 얼마나 되십니까?

- ① 3만원 이하      ② 3만원 이상      ③ 10만원 이상  
④ 20-30만원      ⑤ 30만원 이상

11. 용돈은 주로 어떤 경로를 통하여 마련하고 계십니까?

- ① 자녀를 통하여      ② 연금을 통하여      ③ 국가보조를 통하여  
④ 저축이자 또는 임대료 수입      ⑥ 현재하고 있는 일을 통하여

12. 어르신께서는 현재 생활하시면서 경제적으로 어려움을 느끼십니까?

- ① 거의 느끼지 않는다      ② 다소 어려움을 느낀다      ③ 많은 어려움을 느낀다

-대단히 감사합니다. 건강하십시오-

## **ABSTRACT**

### **A Study on Elderly's Needs for Elderly Welfare Facilities**

Nam, Kyong Hwa

Major in Social Welfare

Dept., of Welfare Administration

The Graduate School of Public Administration

Hansung University

The elderly in the future will be different from today's elderly in various aspects. Recently, as people's average life span expands and the old population increases rapidly, the elderly's problems become a serious social issue.

With such basic conceptions in mind, this study was aimed at surveying elderly's needs for the social welfare service programs of the elderly's general welfare centers, and thereupon, suggesting the ways to improve the programs in order to help the elderly as psychological and social beings live a valuable life.

To this end, relevant literature was reviewed, and thereupon, a questionnaire survey was conducted.

This study consists of the following chapters;

The first chapter introduces purpose, scope and methods of the study.

The second chapter reviews relevant literature and preceding studies in order to examine the concept of the elderly and their welfare needs theoretically.

The third chapter discusses the methods and procedures of study and thereupon, analyzes the demographic variables of the elderly using the general welfare centers.

The fourth chapter analyzes the results of the survey to identify elderly's welfare needs.

The fifth chapter suggest the reform measures for operation of the welfare centers based on the results of the survey.

The sixth chapter concludes the study.

For this study, the elderly aged 60 or older who were using Ilsan Elderly's General Welfare Center in Goyang-si, Kyonggi-do were sampled.

The collected data were processed using VAX6610 SPSS program for frequency analysis for tendencies and cross-tab analysis for correlation among variables.

Based on the above findings, the following reform measures have been suggested;

1. In order to improve the facilities, spaces need to be used efficiently with the building expanded, and city and shuttle bus lines should be increased.

2. The reform measures for center's programs are 'survey of program

needs and efficiency', 'designing of the programs meeting elderly's needs', 'recruitment of lecturers and continued operation of the programs', 'recruitment of professional program operators', 'development of the programs suitable to community needs', 'publicization of special programs and enhancement of inter-program linkage', 'reinforcement of healthcare programs', etc.

3. In order to improve operators' service attitudes, professional manpower should be fostered, while center managers' and operators' professionalism should be enhanced. In addition, the government is requested to increase the support to the center, while relevant organizations should be established. It should not be overlooked that the elderly users were more or less satisfied with the general welfare center services except operators' service attitude.

Lastly, it is hoped that the results of this study will be useful to operation of the elderly's general welfare centers and their programs, as the welfare centers become more and more important and their number increases.