

博士學位論文

指導教授 黃振洙

在家老人福祉施設의 組織 效果性에  
관한 研究

- 서울特別市 在家老人福祉施設을 中心으로 -

A Study on Organizational Effectiveness  
of the Aged Home Care Service Centers

2003年 12月 日

漢城大學校 大學院

行政學科

行政學 專攻

崔 杓 圭

博士學位論文

指導教授 黃振洙

在家老人福祉施設の 組織 効果性に  
 관한 研究

- 서울特別市 在家老人福祉施設을 中心으로 -

A Study on Organizational Effectiveness  
 of the Aged Home Care Service Centers

위 論文을 行政學 博士學位論文으로 提出함

2003年 12月 日

漢城大學校 大學院


行政學科


行政學 專攻


崔 杓 圭


# 崔杯圭의 行政學博士學位論文을 認定함


2003 年 12月 日

審査委員長 李 鍾 受 

審査委員 鄭 周 澤 

審査委員 李 廷 鎬 

審査委員 金 익 섭 

審査委員 黃 振 洙 

# 목 차

제 I 장 서 론.....	1
제 1 절 연구목적.....	1
제 2 절 연구방법 및 범위.....	7
제 II 장 재가노인복지시설의 이론적 배경.....	8
제 1 절 재가노인복지시설의 의의 및 조직특성.....	8
1. 재가노인복지시설의 의의.....	8
2. 재가노인복지시설의 조직특성.....	13
제 2 절 재가노인복지시설의 유형별 서비스 내용.....	20
1. 가정봉사원파견시설.....	22
2. 주간보호시설.....	23
3. 단기보호시설.....	26
제 3 절 조직효과성의 개념 및 평가모델.....	27
1. 조직효과성의 개념.....	27
2. 조직효과성의 평가모델.....	31
제 4 절 조직효과성 관련 선행연구.....	42

**제 III 장 연구설계 및 연구방법.....46**

**제 1 절 조직효과성 연구분석의 틀.....46**

- 1. 조직효과성 평가기준.....46
- 2. 조직효과성 분석의 틀.....49

**제 2 절 연구과제 및 가설.....50**

- 1. 연구과제.....50
- 2. 가설.....51

**제 3 절 조사대상 및 표집방법.....52**

**제 4 절 자료수집 및 분석.....53**

- 1. 자료수집.....53
- 2. 자료분석.....54

**제 IV 장 연구결과의 분석 및 논의.....57**

**제 1 절 재가노인복지시설 및 관련자의 일반적 특성.....57**

- 1. 재가노인복지시설의 일반적 특성.....57
- 2. 관련자의 일반적 특성.....60

**제 2 절 재가노인복지시설의 조직 효과성.....68**

- 1. 재가노인복지시설의 외적효과성.....69
- 2. 재가노인복지시설의 내적효과성.....79
- 3. 외부체계와의 관계와 재가노인복지시설의 효과성.....83

<b>제 3 절</b>	<b>재가노인복지시설의 조직효과성 평가</b> .....	88
1.	평가의 방법 및 절차.....	89
2.	재가노인복지시설의 조직효과성에 영향을 미치는 변인.....	92
3.	재가노인복지시설의 효과성 기준간의 관계.....	101
<b>제 4 절</b>	<b>재가노인복지시설 관련자의 효과성 인식</b> .....	103
1.	재가노인복지시설 서비스 전달자의 효과성 인식.....	104
2.	재가노인복지시설 서비스 소비자의 효과성 인식.....	106
<b>제 5 절</b>	<b>관련자의 조직효과성 인식에 영향을 미치는 요인</b> ....	108
1.	시설서비스 전달자의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인	109
2.	시설서비스 소비자의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인	113
<b>제 6 절</b>	<b>재가노인복지시설의 조직 효과성 제고를 위한 제언</b>	116
1.	재가노인복지시설의 효과성 제고를 위한 제언.....	116
2.	재가노인복지시설의 조직 효과성 연구.....	118
<b>제 V 장</b>	<b>결 론</b> .....	119
	<b>참고문헌</b> .....	123
	<b>부록 1. 통계표</b> .....	132
	<b>2. 조사표</b> .....	158
	<b>ABSTRACT</b> .....	187

## 표 목 차

【표 II-1】	재가노인복지시설 사업내용.....	21
【표 II-2】	주간보호시설의 서비스 내용.....	25
【표 II-3】	단기보호사업의 기본프로그램의 개발 .....	26
【표 II-4】	조직효과성 기준의 예 .....	35
【표 II-5】	경합적 가치모델의 조직효과성 모형.....	42
【표 II-6】	이원적 목표모델을 적용한 사회복지조직체의 효과성.....	44
【표 III-1】	재가노인복지시설별 조사대상 수.....	53
【표 III-2】	조사표 구성.....	54
【표 IV-1】	재가노인복지시설의 일반적 특성.....	58
【표 IV-2】	재가노인복지시설의 조직특성의 분포.....	60
【표 IV-3】	시설장의 일반적 특성.....	61
【표 IV-4】	사회복지사 및 생활지도원의 일반적 특성.....	63
【표 IV-5】	클라이언트의 일반적 특성.....	65
【표 IV-6】	지역사회주민의 일반적 특성.....	66
【표 IV-7】	서비스 만족도의 하위변인간 상관관계.....	70
【표 IV-8】	시설별 이용노인 및 가족의 서비스 만족도(변량분석 결과).....	70
【표 IV-9】	운영기간에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과).....	71
【표 IV-10】	운영기간별 서비스 만족도 차이 (다중비교 중 Duncan실시 결과).....	71
【표 IV-11】	시설유형에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과).....	72
【표 IV-12】	시설유형별 서비스 만족도 차이 (다중비교 중 Duncan실시 결과).....	73
【표 IV-13】	설립형태에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과).....	73

【표 IV-14】 설립형태에 따른 서비스 만족도 차이 (다중비교 중 Duncan실시 결과).....	74
【표 IV-15】 운영주체에 따른 서비스 만족도(독립표본 T-검정 결과).....	74
【표 IV-16】 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에 의한 재가노인복지시설 구분.....	75
【표 IV-17】 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 구분에 의한 시설의 특성	76
【표 IV-18】 시설특성별 직원당 이용자수(변량분석 결과).....	77
【표 IV-19】 시설유형별 직원당 이용노인 확보정도.....	77
【표 IV-20】 설립형태별 직원당 이용노인 확보정도.....	77
【표 IV-21】 이용노인 확보정도에 의한 시설구분.....	78
【표 IV-22】 이용노인 확보정도 구분에 의한 시설의 특성.....	78
【표 IV-23】 시설별에 따른 사회복지사, 생활지도원 만족도의 차이분석 (변량분석 결과).....	79
【표 IV-24】 운영주체별 사회복지사·생활지도원의 직무만족도의 차이분석.....	80
【표 IV-25】 시설 특성별 사회복지사, 생활지도원의 직무만족도의 차이분석(변량분석 결과).....	80
【표 IV-26】 사회복지사·생활지도원의 직무만족도에 의한 시설구분.....	81
【표 IV-27】 사회복지사·생활지도원의 직무만족도 구분에 의한 시설의 특성.....	81
【표 IV-28】 조직특성별 외부자원의 차이(변량분석 결과).....	82
【표 IV-29】 외부자원확보에 따른 시설구분.....	82
【표 IV-30】 외부자원의 확보정도 구분에 의한 시설의 특성.....	83
【표 IV-31】 외부관계 변인간 상관관계.....	84
【표 IV-32】 외부관계 변인과 이용노인 및 가족의 서비스 만족도.....	85
【표 IV-33】 외부관계 변인과 이용노인 확보정도.....	86
【표 IV-34】 외부관계 변인과 직무만족도.....	87

【표 IV-35】 외부관계 변인과 외부자원의 확보정도.....	88
【표 IV-36】 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성 기준에 의한 순위.....	90
【표 IV-37】 효과성 기준별 회귀분석 결과.....	91
【표 IV-38】 이용노인의 서비스 만족도 다중회귀분석.....	93
【표 IV-39】 독립변인별 이용노인 서비스 만족도.....	94
【표 IV-40】 이용노인 확보정도 다중회귀분석.....	94
【표 IV-41】 독립변인별 이용노인 확보정도.....	95
【표 IV-42】 외적효과성에 영향을 미치는 변인 다중회귀분석.....	96
【표 IV-43】 독립변인별 외적효과성에 미치는 변인.....	96
【표 IV-44】 사회복지사·생활지도원 직무만족도 다중회귀분석.....	97
【표 IV-45】 독립변인별 사회복지사·생활지도원 직무만족도.....	97
【표 IV-46】 외부자원의 확보정도 다중회귀분석.....	98
【표 IV-47】 독립변인별 외부자원확보.....	98
【표 IV-48】 내적효과성에 영향을 미치는 변인 다중회귀분석.....	99
【표 IV-49】 독립변인별 내부효과성 영향.....	100
【표 IV-50】 전체조직효과성에 영향을 미치는 변인 다중회귀분석.....	101
【표 IV-51】 독립변인별 전체 조직효과성 영향.....	101
【표 IV-52】 재가노인복지시설의 효과성 순위 상관관계.....	102
【표 IV-53】 시설관련집단의 효과성 인식.....	104
【표 IV-54】 시설장의 특성에 따른 효과성 인식의 차이.....	105
【표 IV-55】 사회복지사·생활지도원의 특성에 따른 효과성 인식의 차이.....	106
【표 IV-56】 이용노인의 특성에 따른 효과성 인식의 차이.....	107
【표 IV-57】 지역사회주민의 특성에 따른 효과성 인식의 차이.....	108
【표 IV-58】 시설장의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인.....	110
【표 IV-59】 사회복지사·생활지도원의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인.....	112

【표 IV-60】 이용노인의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인.....114  
【표 IV-61】 지역주민의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인.....115

## 그림 목 차

【그림Ⅱ-1】 재가노인복지시설의 목표와 목표달성 활동.....	12
【그림Ⅱ-2】 재가노인복지시설의 투입-전환 산출과정.....	37
【그림Ⅲ-1】 재가노인복지시설의 조직 효과성 분석의 틀.....	50

# 제 I 장 서 론

## 제 1 절 연구목적

오늘날 우리사회는 고령화, 핵가족화 등 인구구조 및 가족구조의 변화로 노인복지문제가 중요한 과제로 등장하였다. 우리나라 65세 이상의 고령인구는 1980년에 총인구의 3.8%이었으나 2000년에는 총인구의 7.3%인 3,372천명으로 고령화사회(ageing society)에 진입하였고 2019년에는 65세 이상의 인구가 총인구의 14%를 상회하는 고령사회(aged society)가 될 것으로 예측하고 있다.

노령인구의 증가는 평균수명이 신장되는 것에 기인하며, 평균수명의 신장은 사망률의 저하와 보건위생수준의 향상, 의학의 발전을 반영하고 있는 것이다. 평균수명은 1960년에 남자 51.1세 여자 53.7세였던 것이 2000년에는 72.1세와 79.5세로, 2020년에는 남자 77.5세와 여자 84.1세로 평균 80.7세가 될 것으로 예측되고 있다. 특히 사망률의 저하와 평균수명의 신장은 75세 이상의 후기 노인층의 증가를 가져오며, 이는 만성질환노인, 치매성 질환노인 등의 증가로 연결되어 보호·수발을 필요로 하게 된다. 또한 노인부양지수, 즉 경제활동인구 층이 비경제 활동인구 중 노인인구를 부양해야 하는 부담을 가중시켜 사회적 부담의 증가를 가져올 것이다.

그리고 우리나라는 핵가족화의 진전에 따라 평균 가구원수가 2000년에 3.1명으로 감소하였고, 65세 이상 고령인구 중 1세대가구가 1995년에 23.3%에서 2000년에 28.7%로 5.4%포인트 높아 졌으며, 노인 혼자 사는 1인가구도 1995년 13.3%에서 2000년에 16.2%로 2.9%포인트 증가하였다.<sup>1)</sup> 또한 2000. 11.1현재 65세 이상 고령자와 자녀의 거주장소별을 보면 자녀와 같은 집에 살고 있는 고령자가 49.0%이고 자녀가 다른 시·도에 살고있는 고령자 18.1%, 같은 시·

1) 통계청, 「2000 인구주택총조사취급집계결과(여성·아동·고령자·1인가구부문)」, 2002.7

군·구에 살고 있는 고령자 12.3%, 같은 읍·면·동에 살고 있는 고령자 10.4% 등 자녀와 같은 집에 살고 있지 않거나 자녀가 없는 고령자가 과반수인 51.0%인 것으로 나타났다. 특히 여성의 취업 등 사회적 참여가 높아짐에 따라 가정내에 있어서 부모의 수발을 곤란하게 하며, 가구인원의 감소 및 진학률의 증가 등도 가정내에 있어서 노인의 수발기능을 저하시키는 요인으로 되었다. 이러한 가운데 수발하는 측과 수발받는 측도 65세 이상의 고령자간의 수발이 증가하고 젊은 층이 고령자를 부양하는 세대간 부양체계가 흔들리고 있다. 또한 의술이 진보하여 환자가 사회생활에는 복귀할 수 없어도 생명은 연장되는 치료방법이 발달한 관계로 수발기간이 장기화하는 경우가 많아지고 있는 경향이 다.

일본에서는 가족이 수발을 담당하고 있는 경우 가족의 부담이 극심하여 피수발자에 대한 신체적·심리적 학대, 수발거부, 성적 학대, 경제적 학대 등이 증가하고 있는 실정이다.<sup>2)</sup> 수발문제는 특별한 것도 아니고 한정된 사람의 문제도 아니며, 누구에게나 일어날 수 있는 것이다. 그러므로 고령자 자신의 희망이 존중되어 생활이 유지되도록 사회에서 가족을 지원하는 것이 필요하다. 그 지원방법은 재가복지서비스를 비롯한 공적노인요양보장제도를 실시하여 수발의 고통이 해소되도록 하는 것이 중요한 과제로 되고 있다.

노년기에 직면한 가장 큰 문제는 수발의 문제이다. 즉 노년기에는 신체적 정신적으로 자립을 상실하고 다른 사람의 수발을 받아야할 가능성이 높아진다. 사람에 따라서는 정신적으로 함몰되기도 하고 일시적으로 함몰되어도 수발서비스를 바람직하게 이용하여 자립된 적극적인 생활을 하는 사람도 있다.

특히 가정에서의 침상노인의 출현율은 연령이 높을수록 발생율이 높아지는 경향이다. 일본의 경우 침상노인의 발생율은 65세에서 69세시는 0.3%의 발생율인데 비하여 80세 이상에서는 4.9%로 높아지고 있으며, 치매성고령자의 발생율도 65세 이상 고령자의 6.76%나 되고 있다.<sup>3)</sup> 우리나라의 침상노인, 치매

2) 福田志津枝, “高齢者をめぐる 諸問題”, 『これからの高齢者福祉』, 京都: ミネルヴァ書房, 2002, p.10.

노인, 허약고령자 등 장기요양보호가 필요한 노인인구추계를 보면 2003년 현재 65세 이상 노인의 20.9%인 830천명이며, 2010년에는 1,097천명, 2020년에는 1,586천명으로 증가할 전망이다.<sup>4)</sup>

종래에는 고령자수발로 인해 가족의 노동에의 종사가 어려워 경제적 문제에 봉착되거나 수발자의 수발피로 및 가족관계의 악화, 고령자에 대한 학대 등 여러 가지 문제가 지적되었지만 가족이 다하여야할 역할로 인식되어 충분한 사회적 대책이 없었다. 그러나 이제는 요양보호기간의 장기화·수발내용의 어려움, 맞벌이 부부증가 등으로 가정내에서 요양보호방치, 노인학대문제 대두 등으로 더 이상 가정내에서 노인요양보호는 한계에 달하였다.

특히 2001년 일본의 「수발서비스 실태조사」에 의하면 요수발자에 대한 미움에 관해서 응답결과를 보면, 3.5%가 평상시 미움을 느끼며, 31.9%가 때때로 느끼고 있다고 하여 35.4%가 요수발자에 대하여 미움을 느끼고 있는 것으로 나타났고, 학대에 관해서는 2.0%가 곧 잘한다, 15.9%는 때때로 한다고 응답하여, 수발자의 17.9%가 요수발자에 대하여 학대를 하고 있는 것으로 나타나고 있다. 가정에서 수발하는 문제점으로서 식사 및 배설·목욕 등의 보살핌의 부담이 크다. 집을 비울 수 없고, 스트레스 및 정신적 부담이 크다. 충분한 수면을 할 수 없고 수발에 요하는 경제적 부담이 크며, 일을 할 수 없는 등 수발자의 심신양면에 미치는 부담이 큰 것이 수발자에게 정신적 고통·스트레스·불안 등을 축적시키고 비수발자의 여러 가지 문제행동, 인간관계의 악화 등으로 수발은 신체적·정신적 큰 변화를 가져오고 피수발자에 대한 학대로 이어진다. 학대의 양상은 신체적 폭력에 의한 학대만이 아닌 수발 등 일상생활상의 보살핌의 방기·거부·태만에 의한 학대, 심리적·정신적 학대, 경제적 학대, 성적 폭력에 의한 학대 등이 나타나고 있다.<sup>5)</sup>

3) 長壽社會開發センター, 「老人福祉のてびき」, 2000, p.22.

4) 보건복지부 노인보건과, 「공적노인요양보장제도 추진 기본방향 및 「기획단」 설치·운영계획(안)」, 2003.3, p.2.  
<http://www.mohw.go.kr>

5) 加藤博史 外, 「高齢者福祉總論」, 京都: 晃洋書房, 2003, p.161.

이와 같이 요수발고령자가 증가하고, 가정에서의 가족에 의한 수발이 더 이상 어렵게 되어짐에 따라 노인 자신들이 거주하는 자택에서 생활하면서 지역 사회로부터 필요한 서비스를 지원받거나 시설을 이용함으로써 정상적인 가정생활을 유지할 수 있는 재가노인복지서비스가 필요하게 되었다. 그리하여 최근에 이르러 이제는 가족만으로는 해결할 수 없기 때문에 나라에 따라서는 노인요양보장제도가 도입되고 지금까지의 노인복지대책으로는 비교할 수 없는 정도의 규모로서 고령자 수발대책이 실시되고 있다.

재가복지는 1960년대 서구를 중심으로 시작되었고, 우리나라는 1987년 한국노인복지회(www.helpage.or.kr)에서 영국 Help Age International(국제노인복지회, www.helpage.org)의 재정적 기술적 후원으로 가정봉사원 서비스를 최초로 도입하여, 서울시 생활보호대상자중 거택보호노인을 대상으로 중앙정부의 예산지원을 받아 시범적으로 전개하였고<sup>6)</sup> 1989년 6월 보건사회부 훈령 제 458호로 제정된 사회복지관 설치운영규정에 의하여 가정봉사원 파견을 통한 목욕서비스, 식사서비스 등의 재가노인복지서비스가 법정서비스로 규정되었다. 또한 1989년 12월에 노인복지법 1차 개정을 통하여 ‘가정봉사서비스’, ‘재가노인’이라는 용어를 공식적으로 사용하기 시작하였으며, 가정봉사원 파견서비스를 노인복지서비스로 규정하였다. 특히 정부는 1992년에 노인, 장애인, 소년소녀가장 등 재가요보호자에게 일상생활 원조서비스를 제공하기 위하여 지역사회복지관 부설 재가복지센터의 실시·운영계획을 마련하여 시급 이상 도시에 재가복지봉사센터를 설치·운영하게 하였다.

재가노인복지시설은 1995년 32개소, 1996년 53개소, 1997년 89개소, 1998년 98개소, 1999년 130개소, 2000년 141개소, 2001년 168개소, 2002년 182개소 등으로 매년 꾸준히 증가하고 있다. 재가노인복지시설은 노인복지정책의 일환으로 지역사회에 거주하는 요수발고령자의 복지증진을 목적으로 하는 새로운 복지서비스 전달조직으로 급속히 증가하게 되었다. 즉 1995년도에 32개소에 불

6) 전체근, “재가노인복지 서비스 발전방안”, 『노인복지연구』, 2002 여름호, 한국노인복지학회, 2002, p.132.

과하였던 것이 2002년 말 현재 총 368개소로 지난 7년간 11.5배 증가하여 외형적으로 급격한 확대가 이루어져 왔다. 그리고 전체 장기요양보호대상노인 중 장애상태 및 수발상태를 고려한 보건복지부의 재가·지역사회보호 및 시설보호노인인구의 추계를 보면 2001년의 경우 재가·지역사회보호노인은 670,630명이며, 2011년에는 1,036,633명이 될 것으로 추계하고, 장기요양 재가·지역사회보호서비스시설의 필요시설은 2001년 현재 가정봉사원 파견시설은 8,383개 시설이고 기존시설은 112개시설로 8,270개 시설이 부족하고, 주간보호시설 6,988개시설로 기존 시설은 105개 시설로 6,883개 시설이 부족하고, 단기보호시설도 1,966개소가 부족한 실정이다.<sup>7)</sup> 그리고 공적노인요양보장제도도 도입 추진계획에 의하면 재가복지시설확충계획으로 2003년 현재 317개소에서 2011년에 8,870개소 443천명(정부지원 6,409개소 320명, 민간 2,461개소 123천명)을 확충목표로 하고 있다.<sup>8)</sup>

이러한 양적인 증가 및 그 수요가 급격히 증가하고 이에 따른 확충계획을 수립하고 있음에도 불구하고, 현재의 재가노인복지시설의 운영면에서 만족할 만한 수준의 서비스를 수혜자들에게 제공하고 있는지에 대한 종합적인 평가는 미미한 실정이다. 따라서 재가노인복지시설의 조직 효과성에 대한 평가는 재가노인복지의 승패를 좌우하는 중요한 열쇠가 된다고 할 수 있다.

재가복지시설은 지역사회 노인복지의 서비스 개선과 발전을 체계적이고 전문적으로 추진해 나가고자 하는 지역복지센터로서의 기능을 수행하는 비영리 조직이며, 특히 노인복지의 충족되지 않은 욕구와 문제를 발견하여 일정한 설비, 전문인력, 자원봉사자를 갖추고 지역사회노인들이 필요로 하는 다양한 서비스를 제공하는 기능을 수행하고 있다. 즉 체계론적 관점에서 보면, 인력, 기술, 자원 등의 요소를 투입하여 프로그램 활동을 통한 지역사회노인들의 복지증진이라는 산출을 얻는 체계라고 할 수 있다. 이와 같이 다양한 산출물을 효

7) 보건복지부·한국보건사회연구원, 「장기요양 재가·지역사회보호서비스 및 시설보호서비스 필요시설 추계」, 2001

8) 보건복지부, 「공적노인요양보장제도 도입추진」, 2003, p.14. <http://www.mohw.go.kr>

과적이며, 효율적으로 얻기 위해서는 합리적이고 전문적인 재가노인복지시설의 운영이 절실히 요청된다. 그러나 재가노인복지시설은 대상자 선정기준 미흡, 서비스 내용의 전문성 부족, 전달체계의 불합리, 재정의 부족 등으로 인해 재가노인복지시설의 기능을 제대로 다하지 못하고 있다는 문제점이 제기되고 있다.

특히 고령사회를 맞이하여 장기노인요양보호제도의 확충이 요청되고, 재가노인복지시설의 운영을 공급자 중심의 서비스에서 수혜자 중심의 서비스로 발전시켜 효과적이고 효율적인 서비스를 실시할 것이 요청되고 있다. 그동안 사회복지조직의 효과성에 관한 연구는 조직구조, 과정, 결과를 구분하여 제시하기도 하고, 대상인구, 서비스 양과 질, 비용 등의 측면에서 연구되기도 한다.

우리나라의 재가노인복지시설은 정부의 재정지원을 받는 형태로 공공적 성격이 강하고, 특히 1997년 사회복지사업법개정에 따라 사회복지시설에 대한 평가제도가 도입되고 이로 인해 조직의 효율적 운영, 나아가서 공공분야의 사회적 책임성의 이행에 대한 관심과 압력이 대두하고 있음에도 서비스의 질에 대한 다양한 요인들을 개발하고 평가하려는 노력은 미흡한 실정으로 재가노인복지시설 조직 효과성을 평가한 연구는 거의 없는 실정이며, 운영실태를 파악하여 문제점을 도출하고 그 개선방안을 제시하고 있는 것이 대부분이다. 이러한 점에서 변화하는 사회환경속에서 재가노인복지시설이 지역사회 노인복지서비스 전달조직으로서 발전하는데 필수적인 요건이라 할 수 있는 시설의 내적, 외적 효과성 기준과 효과성에 미치는 요인 및 관련집단이 인식하는 효과성 수준의 파악 등이 요구된다.

따라서 본 연구의 목적은 재가노인복지시설의 효과성 제고 방안 모색에 필요한 자료를 제공하기 위해서 재가노인복지시설의 운영자와 서비스 전달자 그리고 이용노인 및 가족과 지역사회주민을 대상으로 재가노인복지시설의 조직 효과성을 외적효과성과 내적효과성 기준에 의해 조사·분석하여, 외적효과성 기준과 내적효과성 기준간의 관계를 알아보고, 각각의 효과성 기준에 영향을

미치는 주요 요인을 파악하여 효과성에 대한 관련집단들의 인식수준을 비교하고, 이들의 효과성 인식에 영향을 미치는 개인적·조직적 요인들을 찾아내어 재가노인복지시설의 효과성 제고를 위한 대안을 제시하고자 한다.

## 제 2 절 연구방법 및 범위

본 연구는 문헌연구와 실증적 분석을 병행하여 실시하였다. 문헌연구에서는 재가노인복지 및 조직효과성과 관련된 서적, 연구 및 통계자료, 정책자료 등을 활용하여 재가노인복지시설의 조직특성을 연구하고 조직 효과성 평가모델에 관한 이론적 고찰을 바탕으로 효과성 기준을 설정하고 평가의 틀을 구성하였다. 실증적 분석에서는 우리나라 재가노인복지시설의 운영현황을 서울시 소재 시설을 대상으로 표본조사를 실시하고 재가노인복지시설의 효과성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 효과성 제고를 위한 방안마련에 필요한 자료로서 분석하였다.

조직효과성은 다양한 지표에 의해서 측정될 수 있으나 본 연구에서는 외적 효과성과 내적효과성으로 구분하고 각각의 하위기준으로 세분하여 분석하였다.

## 제 II 장 재가노인복지시설의 이론적 배경

### 제 1 절 재가노인복지시설의 의의 및 조직 특성

#### 1. 재가노인복지시설의 의의

재가노인복지시설의 개념규정을 하기에 앞서, 재가노인복지사업에 대한 용어의 개념을 살펴보면 대부분의 학자는 재가노인복지서비스와 혼용하여 사용하고 있다.

이가옥<sup>9)</sup>은 재가노인복지를 제반 사회적 서비스의 개념으로 규정하면서, 노인이 가정에서 제공받는 서비스와 노인자신이 가정에서 머물면서 지역사회내의 이용시설·통원시설에서 제공받는 서비스로 정의하였다.

서상길<sup>10)</sup>은 좀더 세분화 하여 재가노인복지서비스를 3가지 의미로 정의하고 있다. 좁은 의미의 재가노인복지서비스란 지역사회에 거주하고 있는 노인의 집을 방문하여 노후생활에 필요한 서비스를 노인이나 그를 부양하는 가족들에게 직접 제공하는 가정방문 서비스를 말하며, 중간적 의미의 재가노인복지서비스란 가정봉사원을 노인가정에 파견하여 필요한 서비스를 제공하거나 또는 지역사회의 이용시설을 활용하도록 하는 것을 말한다. 그리고 넓은 의미의 재가노인복지서비스란 가정방문 서비스를 비롯하여 지역사회내 이용시설에서 제공하는 제반서비스를 포함한 광범위한 지역사회보호를 의미한다고 하였다.

한편 한국재가노인복지협회<sup>11)</sup>에서는 재가노인복지서비스 개념 대신 재가노

9) 이가옥, “재가노인복지와 가정봉사원 파견사업”, 한국노인복지회 편저, 『재가노인복지사업 - 이론과 실제』, 1997, pp.114~116.

10) 서상길, “재가노인복지정책에 관한 연구”, 서울 : 경기대학교 대학원 행정학과 박사학위논문, 2000, pp.36~38.

11) 한국재가노인복지협회(편), 『재가노인복지서비스』, 1999

인복지사업이란 용어를 채택하여 그 개념을 '심신장애나 퇴행성만성질환으로 병약한 노인들을 위한 치료, 간호, 재활 등의 의료서비스를 비롯하여 노인들의 일상생활에 필요한 소득보장, 의료보장, 주택보장에 관련된 물질적 자원과 비물질적인 사회적 서비스를 포함하는 것'으로 규정하고 있다.

이처럼 현재까지 우리나라의 학자들은 재가노인복지사업과 재가노인복지서비스 라는 두 용어를 혼용하여 사용하고 있으며, 이러한 실정을 감안하여 본 연구에서는 재가노인복지사업과 재가노인복지서비스란 용어를 의미상 동일한 어의로 보고 재가노인복지사업과 재가노인복지서비스란 용어를 노인복지법상에 명시된 재가노인복지사업이란 용어로서 통일하여 사용하고자 한다.

Kahn<sup>12)</sup>은 노인복지사업을 노인의 일상생활을 지원하고 노인들이 당면한 문제를 경감하거나 해결함으로써 안정된 노후생활을 보장하기 위하여 제공되는 대인적 사회서비스로 정의하고 있으며, Kadushin<sup>13)</sup>은 재가노인이란 시설에 입소된 노인을 제외한 지역사회 모든 노인을 의미하며, 재가노인복지사업이란 대다수의 노인들이 자신들의 익숙한 가정환경에서 생활하면서 필요한 서비스를 지원·제공 받거나 때로는 지역사회의 노인복지시설을 이용함으로써 정상적인 가정생활을 유지하도록 원조하는 서비스라고 정의하였다.

한편 사회복지사업법 제 2조 제 3항에 의하면 '사회복지시설'이라 함은 "사회복지사업을 행할 목적으로 설치된 시설을 말하며" NASW(National Association of Social Workers, 미국사회사업가협회)에서 규정한 사회복지시설은 특별한 사회문제가 있거나 그러한 문제를 갖게 될 위험이 있는 사람들에게 일정한 범위 내의 사회복지서비스를 제공하기 위하여 사회복지사와 사무직 직원들로 구성되는 조직이나 시설<sup>14)</sup>로 규정하고 있다. 이러한 의미에서 노인복지시설이란 노인복지사업을 행하기 위한 목적으로 설치된 시설로서, 노인들

12) A. Kahn, 『Social Policy and Social Service』, New York : Random House, 1979

13) Alfrad kadushin, "Homemaker Service", 『Child Welfare Service』, New York : MacMillan Publishing Co., 1980, pp.20~21.

14) NASW, 『Social Welfare Dictionary』, 1987

의 삶의 질적 수준을 향상시키고자 노인의 포괄적 욕구해결에 필요한 관련 서비스를 제공하는 시설이라고 할 수 있다.

1993년 제 2차 노인복지법 개정시 재가노인복지란 용어를 처음 명시하면서 재가노인복지사업이란 “신체적·정신적 장애가 있는 노인이 가정에서 계속 생활하면서 필요한 각종 보호와 지원을 받을 수 있도록 하는 재가노인복지 증진을 목적으로 하는 사업”이라고 정의하고 있다. 여기서의 정의는 대상노인을 장애인으로 한정하여 재가노인복지사업을 협의적 개념으로 파악하고 있다. 또한 우리나라의 재가노인복지사업의 유형은 가정봉사원파견사업, 주간보호사업, 단기보호사업이 있고, 사업의 내용과 사업을 시행하는 주체에 따라 노인복지법 제 38조에는 이러한 사업을 실시하는 재가노인복지시설로서 가정봉사원 파견시설, 주간보호시설, 단기보호시설을 규정하고 있으며, 이외에 가정봉사원 교육훈련원, 노인종합복지관, 서울시 가정도우미팀운영센터, 재가복지봉사센터 등의 다양한 재가노인복지기관들이 있다<sup>15)</sup>.

지금까지 검토한 논의를 종합하여 볼 때 재가노인복지사업이란 ‘시설입소 노인을 제외한 지역사회 가정에서 거주하는 모든 노인 (건강한 노인 및 심신기능의 장애나 만성질환을 앓고 있는 건강하지 못한 노인, 장애인 등)을 대상으로 일상생활을 지원해 주고 그들이 당면한 문제를 해결하거나 완화시키기 위해 제공되어지는 물질적·비물질적인 사회적서비스를 제공하는 사회복지사업이다.’라고 정의해 볼 수 있다.

이러한 정의는 재가노인복지사업을 좀더 광의적으로 파악한 것이며, 이러한 개념규정에 근거한 재가노인복지시설이란 재가노인복지사업을 실시하기 위해 서비스를 제공하는 시설이라고 정의할 수 있을 것이다.

재가노인복지사업의 목적을 살펴보면, 재가노인복지서비스의 주가 되는 주간보호서비스센터는 고령자에게 사회적인 교류의 장을 제공하고 심신의 활성화를 도모하며, 수발하는 가족에게 신체적 부담외에 경제적 부담, 가족관계의

15) 이혜원, “우리나라 재가노인복지사업의 현황과 과제”, 『노인복지정책연구』 제 10호, 1998, pp.20~21.

고민 및 스트레스 경감, 수발방법의 조언, 그리고 고령자들이 지역사회에서 생활할 수 있도록 자립을 저해하는 요인을 제거하고 생활의 질의 확보를 지원하는 것을 재가복지의 목표로 하고 있다<sup>16)</sup>. 노인복지센터는 지역의 노인에게 개방된 복지시설로서 교양오락실 및 도서실, 기능회복훈련실 및 목욕실을 구비하고 레크리에이션 및 목욕서비스를 제공하며, 노인들이 취미활동 및 오락활동 외에 건강상담 등의 각종서비스를 이용하는 가운데 하루를 즐겁게 보내는 이용시설이다. 이는 무료 또는 저렴한 요금으로서 노인에 관한 각종 상담에 응함과 더불어 노인에 대하여 건강의 증진, 교양의 향상 및 레크리에이션을 위해 편의를 제공하는 것을 목적으로 한다<sup>17)</sup>.

우리나라는 재가노인복지사업의 목적을 ‘정신적, 신체적인 이유로 혼자서 일상생활을 수행하기 곤란한 노인 및 그 가정에 대하여 필요한 각종 서비스를 제공함으로써 노인이 지역사회에서 가족 및 친지와 더불어 건전하고 안정된 생활을 영위할 수 있도록 하고, 가족의 수발부담을 덜어주기 위함’<sup>18)</sup>이라고 밝히고 있다. 또한 재가노인복지사업을 실시하는 각각 시설들의 목적 또한 명시하고 있는데, 가정봉사원파견시설의 목적은 정신적·신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인이 있는 가정에 가정봉사원을 파견하여 노인의 일상생활에 필요한 각종 서비스를 제공하고, 이를 통해 가정 및 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후생활을 도모하기 위함이다. 주간보호시설은 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애인 등을 낮 동안 시설에 입소시켜 필요한 각종 서비스를 제공하고 노인의 생활안정과 심신기능의 유지, 향상 도모 및 부양가족의 신체적 정신적 부담을 경감하기 위함을 목적으로 하며, 단기보호시설은 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수

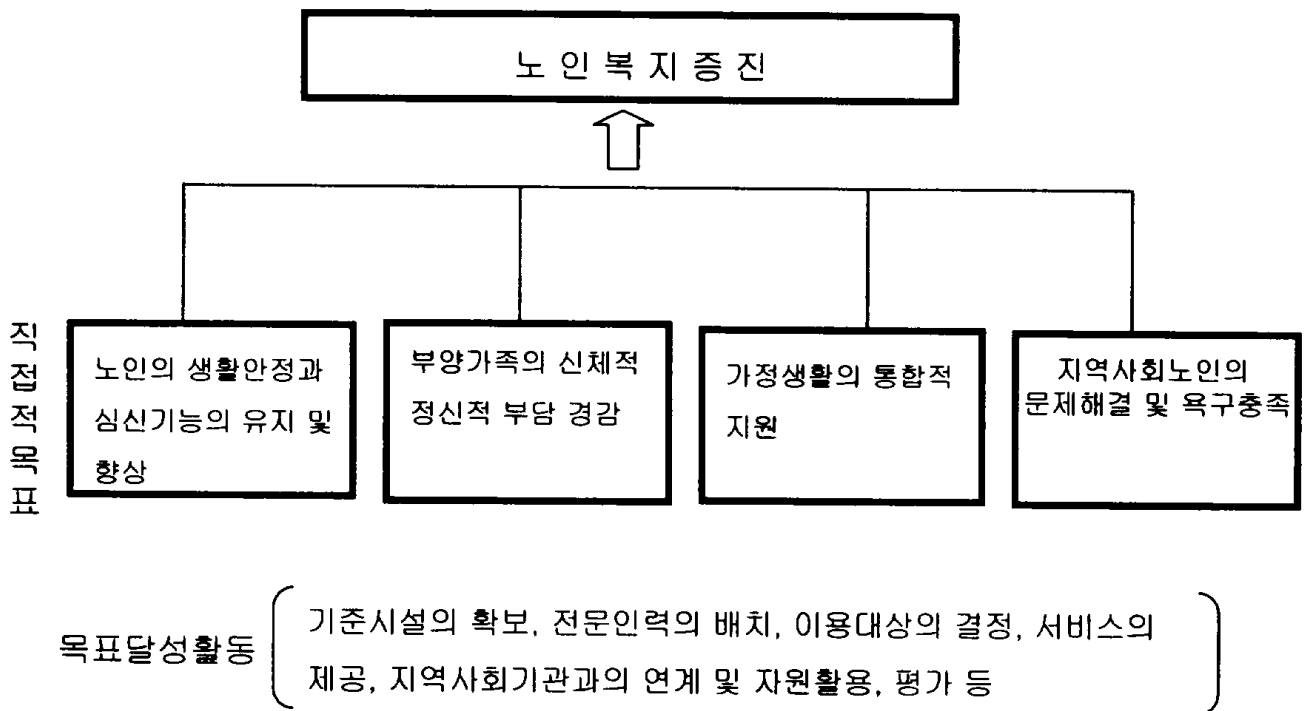
16) 주간보호센터는 주간보호, 가정봉사원파견, 단기보호, 복지기관식사서비스, 방문간호, 각종의 수당 등의 많은 서비스 중에서 본인, 가족이 희망하는 것 필요한 것을 조합하고, 또한 지역의 자원봉사활동 등의 소개를 행한다; 古橋史子 外, 『デイサービスセンターの今日と明日』, 東京: 一橋出版, 2002, pp.10~13.

17) 加藤博史 外, 『高齢者福祉總論』, 京都: 晃洋書房, 2003, p.94.

18) 보건복지부, 『2003년도 노인보건복지사업안내』, 2003, p.69.

없이 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 시설에 단기 입소시켜 보호하고 필요한 각종 서비스를 제공하며 노인 및 노인가족의 복지증진을 도모하기 위함을 그 목적으로 하고 있다.

이러한 점에서 재가노인복지시설은 【그림Ⅱ-1】에서 보는 바와 같이 지역 사회노인가정에 재가복지서비스를 전달하는 조직으로서 구체적으로는 노인의 생활안정과 심신기능의 유지·향상, 부양가족의 신체적·정신적 부담경감, 가정생활의 통합적 지원, 지역사회노인의 문제해결 및 욕구충족을 통하여 노인 복지증진이라는 목표달성기능을 수행하는 사회복지조직이다. 또한 이러한 목표를 달성하기 위해서 기준시설의 확보, 전문인력의 배치, 이용대상의 결정, 욕구에 맞는 서비스의 제공, 지역사회관계기관과의 연계 및 자원활용, 평가 등의 기본원칙을 이행하도록 되어있다<sup>19)</sup>.



【그림Ⅱ-1】 재가노인복지시설의 목표와 목표달성 활동

19) 보건복지부(2003), 전계서, pp.69~82.

## 2. 재가노인복지시설의 조직특성

남기민<sup>20)</sup>은 사회복지조직이란 클라이언트에게 사회복지서비스를 직접 제공하거나 사회복지서비스를 계획함으로써 인간 또는 사회문제를 해결 내지 완화시키는 기능을 수행하며, 이에는 사회복지기관, 사회복지시설, 사회복지단체, 기타 사회복지서비스와 밀접하게 관련된 특수교육조직, 의료조직, 법률조직 및 교정조직 등이 포함된다고 하였다. 이러한 측면에서 보자면 재가노인복지시설은 지역사회내의 노인들의 생활안정과 심신유지 및 노인가족의 복지증진을 위해 중추적 기능을 담당하고 있는 사회복지조직의 한 분야라고 할 수 있다. 그러나 이러한 정의는 사회복지조직을 주로 사회복지시설이나 기관의 의미로 파악하고 있어, 복지전달체계로서의 효과적·효율적 운영을 위한 행정적 측면을 고려하지 않은 경향이 크다고 할 수 있다. 따라서 재가노인복지시설이 지니고 있는 조직특성을 살펴보기 위해서는 사회복지조직에 대한 의미가 설정되어야 할 것이다.

일반적으로 인간서비스조직(Human Service Organization)<sup>21)</sup>과 사회서비스조직(Social Service Organization)<sup>22)</sup>이라는 용어가 사회복지조직을 포괄하여 지칭하는 용어로 사용되어지고 있다. 인간서비스조직이란 인간의 복리를 유지 또는 증진시키기 위해 인간의 행동, 속성 및 사회적 지위를 정의하거나 변화시키는 것을 주된 기능으로 하는 조직으로 정의되어 지고 있다<sup>23)</sup>. 한편 서비

20) 남기민, “사회복지조직의 리더십에 관한 연구”, -중간관리층의 리더십 행동·상황 및 리더십 효과성 간의 관계를 중심으로-, 서울 : 서울대학교대학원 사회복지학 박사학위논문, 1989, p.7.

21) 인간서비스조직이란 용어는 1970~1980년대 미국에서 대두되어 사용된 용어이다. Hasenfeld의 「Human Service Organization」을 성규탁 교수가 「사회복지행정조직론」으로 번역한 저서에서 우리나라에 소개된 개념이다.

22) 사회서비스조직이란 용어는 Gilbert Smith의 「Social Work and Sociology of Organization」을 장인협 교수가 「사회복지조직론」으로 번역한 저서에서 서비스조직이란 용어로 소개된 개념이며, 위 용어는 NASW의 「Encyclopedia of Social Work」 19th Edition. vol 3. pp.2021~2023에서 사회서비스조직이란 용어로 구체적으로 소개되어지고 있다.

23) 남기민, “사회복지조직의 리더십에 관한 연구”, -중간관리층의 리더십 행동·상황 및 리더십 효과성 간의 관계를 중심으로-, 서울 : 서울대학교 대학원 사회복지학 박사학위논문, 1989, p.7.

스 조직이란 누가 혜택을 받는가에 기반을 두고 분류되는 것으로서 서비스조직체는 클라이언트에게, 공공복지조직은 일반대중에게 혜택을 줌으로써 서비스조직체는 전문적 서비스와 행정적 과정과의 조화를 도모하며, 공공복지조직에서는 대중에 의해 민주적·외적 통제를 받아 발달하는 것이며 이러한 의미에서 사회사업조직은 서비스조직이다<sup>24)</sup>라고 정의되어지고 있다. 이처럼 인간 서비스조직과 사회서비스조직은 서비스를 전달하는 측면과 이러한 조직이 활동하는 원재료(raw material)가 클라이언트, 즉 인간이라는 점에서 다른 공식적 조직과 구별되며, 그 조직의 의도적인 결과 또는 산출물에 따라 개인 또는 서비스를 받는 수혜집단의 변화를 통해서 인간 또는 사회문제를 완화시켜 보자는데 그 목적이 있다.

Miringoff<sup>25)</sup>는 인간서비스조직의 2가지 형태를 전달조직(delivery organization)과 계획조직(planning organization)으로 나누고, 전달조직으로서의 인간서비스조직의 기능은 실제로 서비스를 특정한 클라이언트 대상층에게 직접 제공하는 것이며, 계획조직으로서의 기능은 서비스 자체를 실제로 전달하지는 않으나 특정한 지역이나 특정한 책임의 영역안에서 인간서비스를 계획·관리하며 자금을 조달하고 조정하는 기능을 수행한다고 하였다. 또한 사회복지기관의 조직에서의 구조와 과정의 역동성을 강조한 Ehler·Austin·Prothero<sup>26)</sup>는 사회복지기관의 조직을 '기관의 목적과 정책 및 계획을 형성하고 수행함에 있어 사람들의 활동이 가장 효과적으로 이루어지는 관계가 수립되는 구조와 과정을 의미한다'고 하였다. 더욱이 사회복지시설이 사회복지서비스를 제공하기 위하여 사회복지사와 사무직직원들로 구성되는 조직이나 시설이라는 점과 복지전달체계로서의 사회복지시설의 효과적 운영을 위한 행정적

24) Gilbert Smith, 『Social Work and Sociology of Organization』, 장인협 역, 『사회복지조직론』, 서울 : 집문당, 1983, p.17.

25) M. L. Miringoff, 『Management in Human Service Organizations』, New York : MacMillan Publishing Co., 1980, p.4.

26) W. Ehler, M. Austin & J. Prothero, 『Administration for the Human Service』, New York : Haper & Row Pub., 1976, p.81., 장인협·이정호, 『사회복지행정론』 “-理論과 實務-”, 서울 : 서울대학교출판부, 2000, p.150. 재인용.

측면을 고려하여 볼 때, 사회복지시설의 한 분야인 재가노인복지시설의 조직 특성은 구조적 측면과 과정적 측면으로 유형화하여 살펴 볼 수 있다.

### 1) 구조적 측면

구조적 측면에서의 재가노인복지시설의 조직특성은 법적 절차에 의한 시설의 물리적 환경과 관련된 특성으로서 시설의 설치·운영요건, 재가노인복지시설의 전달체계, 사회복지시설 기준에 의한 전문인력수, 시설운영을 위한 재원의 조달 등의 요소들이 포함될 것이다. 재가노인복지시설의 설치 및 운영기준은 노인복지법시행규칙 제 29조에 규정되어 있는 바와 같이, 국가 또는 지방자치단체에서 설치할 수 있으며 국가 또는 지방자치단체가 아닌자가 시설을 설치할 경우 시·군·구에 신고하여야 한다. 또한 재가노인복지사업을 실시하는 시설에서 실비 또는 유료로 비용을 수납하고자 할 경우에도 노인복지법시행규칙 제34조 제2항의 규정에 의거 시장·군수·구청장에게 신고해야 하며, 재가노인 복지시설의 국고지원기준으로는 인건비, 운영비 등 사업비 일부를 국가(40%) 및 지방자치단체(60%)에서 보조하고 각 시설의 이용노인수, 제공서비스 등 운영실적을 평가하여 차등 지원하도록 하고 있다. 특히 재가노인복지시설 조직의 구조적 특성은 가정봉사원파견시설, 주간보호시설, 단기보호시설의 유형별로 다소 상이하게 나타나고 있으며, 보건복지부의 지침<sup>27)</sup>에 의하면 다음과 같이 제시하고 있다.

#### (1) 가정봉사원파견시설

가정봉사원 시설의 전달체계는 사업주체 가정봉사원 파견시설수 및 행정체제로 나누어 살펴 볼 수 있다. 가정봉사원파견사업을 실시하는 시설로는 2003년 현재 120<sup>28)</sup>개이며, 행정체계로는 노인복지법·지침에 따라 중앙정부(노인

27) 보건복지부, 「2003년도 노인보건복지 국고보조사업안내」, 2003, pp.84~88.

복지과)→지방자치단체(시·도 가정복지과/ 시·군·구 가정복지과 또는 사회복지과)의 행정체계를 따른다. 반면 지역사회복지관부설 재가복지봉사센터의 경우 사회복지사업법·재가복지봉사센터 국고보조운영지침에 따라 중앙정부(복지자원과)→지방자치단체(시·도 사회과/ 시·군·구 사회복지과)의 행정체계로서 노인·장애인·아동을 대상으로 한다.

가정봉사원파견시설의 직원배치기준은 1개팀당 사업대상노인수는 80명(기준 목표량)이며, 시설장은 사회복지사 3급 이상의 자격을 갖춘자이어야 한다. 또한 가정봉사원파견사업 담당 사회복지사는 노인 80명당 1명이고, 결연사업 전담직원 1인 이상을 별도로 배치(노인 500명당 1명)해야 한다. 이외에 사무원, 보조원(운전기사) 등을 둘 수 있으며, 무급가정봉사원의 경우 서비스대상노인을 가정봉사원 1인당 1~5명 기준으로 하고, 유급가정봉사원의 경우 노인 8명당 1인을 기준으로 하고 있다. 단 사회복지시설(단, 10인 미만시설 제외)에 병설하는 경우에는 사회복지사, 생활보조원, 물리치료사(간호조무사)외의 직원은 사업에 지장이 없는 범위안에서 시설 직원의 겸임이 가능하다.

## (2) 주간보호시설

주간보호시설은 2003년 현재 주간보호시설 116개소, 실비주간보호시설 50개소이며, 행정체계는 노인복지법·노인보건복지사업지침에 의해 중앙정부(노인복지과)→지방자치단체(시·도 가정복지과/ 시·군·구 가정복지과 또는 사회복지과)의 행정체계를 따르고 있다. 주간보호시설의 사업규모는 이용정원 5인이상이어야 하고, 시설규모는 연면적 100㎡이상을 확보하여야 하되 5인 초과시에는 1인당 5㎡이상의 거실을 확보(다만, 사회복지시설에 병설하는 경우에는 완화적용 가능하다)해야 한다. 또한 시설의 구조 및 설비의 경우 일

28) 위 수치는 보건복지부의 「2003년 노인보건복지사업안내」의 사업주체 가정봉사원파견시설만을 포함한 것이며, 가정봉사원 파견서비스를 제공하고 있는 노인복지관 및 재가복지봉사센터를 포함할 경우 수치는 훨씬 늘어날 것으로 예상된다. 한국노인복지회의 추정치(2000년 현재 기준)에 따르면, 가정봉사원 서비스를 실시하는 기관으로 가정봉사원파견시설 113개소, 노인복지관 97개소, 재가노인복지봉사센터 312개소로 추정하고 있다. 한국노인복지회편저, 「현대노인재가복지사업」, 서울 : 홍법제, 2000, p.297. 참조.

조·채광, 환기 등 이용자의 보건위생과 재해방지 등을 고려하여, 이용자가 쾌적한 일상생활을 하는데 적합한 규모 및 구조설비를 갖추어야 한다. 설비시설 및 기준으로는 거실, 사무실, 욕실, 식당, 작업 및 일상동작 훈련실, 화장실 (다만, 사회복지시설에 병설하는 경우 거실, 욕실, 작업 및 일상동작훈련실 이외의 시설은 병용할 수 있다) 등을 갖추도록 하고 있다.

직원배치기준은 시설의 장, 사회복지사(시설당 1인 이상. 다만, 이용정원이 10 이하인 시설은 두지 아니할 수 있다), 생활보조원(이용자 10인당 1인 이상. 다만, 치매·중풍 등의 노인을 주 이용대상으로 하는 시설은 이용노인 5인당 1인 이상을 두어야 한다), 물리치료사 또는 간호조무사, 사무원(이용정원이 10인 이하인 시설은 두지 아니할 수 있음), 취사부, 보조원 또는 운전기사 등을 두어야 하며 가정봉사원차파견시설과 마찬가지로 사회복지시설(단, 10인 미만시설 제외)에 병설하는 경우에는 사회복지사, 생활보조원, 물리치료사(간호조무사) 외의 직원은 사업에 지장이 없는 범위 안에서 시설직원의 겸임이 가능하다. 특히 주간보호시설은 노인복지회관에서 병행 운영하여, 일정기간 보호 후 노인복지회관의 다양한 프로그램으로 전환하도록 유도하고 있다.

### (3) 단기보호시설

단기보호시설은 2003년 실시기준 31개소이며, 행정체계는 주간보호시설과 동일하다. 또한 단기보호시설의 사업규모, 시설규모, 시설의 구조 및 설비, 설비시설 및 기준, 직원배치기준 등은 주간보호시설과 동일하나, 단 생활보조원(이용자 5인당 1인 이상. 치매·중풍 등의 노인을 주 이용대상으로 하는 시설은 이용노인 3인당 1인 이상을 두어야 한다), 물리치료사(이용자 30인 이상 시설의 경우에 한한다), 간호사 또는 간호조무사(이용자 25인당 1인 이상을 두어야 하되, 치매·중풍 등의 노인을 주 이용대상으로 하는 시설은 이용자 20인당 1인 이상을 두어야 한다) 등의 직원배치기준은 주간보호시설 기준과 다소 다르다.

## 2) 과정적 측면

과정적 측면에서의 재가노인복지시설의 조직특성은 이용자의 입소절차, 프로그램의 제공, 이용자의 건강상태 호전 및 심리적·사회적 변화과정 등을 의미할 것이다. Hasenfeld<sup>29)</sup>는 조직이 제공하는 서비스의 유형을 변화기술로써 보고, 인간유별·배치기술(People-Processing Technologies), 인간유지기술(People-Sustaining Technologies), 인간변화기술(People-changing Technologies)의 세 가지로 구분하고 있다.

이러한 관점은 시설조직이 클라이언트에게 제공하는 서비스의 기술을 분류하고 그것을 과정적으로 설명한 것이라고 할 수 있다. 인간유별·배치기술이란 클라이언트의 개인적인 속성은 변화시키지 않고 오히려 다른 사회집단으로부터 바람직한 반응을 야기하는 공식적인 지위를 부여하는 과정이고, 인간유지기술이란 클라이언트의 개인적인 복지와 안녕을 현 상태로 유지하여 위협요소를 완화시키려는 과정이며, 인간변화기술은 클라이언트의 복지증진을 위해 클라이언트의 개인적 속성을 변화시키는 과정이라고 할 수 있다. 따라서 과정적 측면의 재가노인복지시설 조직의 특성은 클라이언트의 이용과정 및 절차, 서비스기술 과정의 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

### (1) 이용과정 및 절차

가정봉사원파견시설의 경우 이용자는 국고지원시설로 수급권자 또는 복지실시기관장이 이용의뢰한 자로서 무료로 이용할 수 있으며, 이용신청이 있는 경우 노인의 인적사항, 건강상태, 보호사유 등을 참작하여 결정하고, 그 결과를 즉시 통보해야 한다. 또한 전문적인 의료서비스가 필요한 노인환자에게는 관내 보건소의 방문순회진료와 연계하여 적절한 치료를 받을 수 있도록 조치를 취할 수 있다. 또한 저소득층(도시근로자 월평균소득 미만)인 실비이용자의 경

29) Y. Hasenfeld, 『Human Service Organization』, 성규탁 譯, 『사회복지행정조직론』, 서울 : 박영사, 1985, pp.5~11.

우 이용정원의 20% 이내의 범위안에서 가정봉사원파견시설 이용이 가능하다.

가정봉사원파견대상세대 및 이용대상의 결정은 일상생활 수행능력(ADL: Activities of Daily Living)에 지장이 있는 자, 노인성 질환 또는 노쇠로 심신의 장애가 있는 자, 일반적 질환으로 인해 일상생활 서비스가 필요한자, 독거노인으로서 낮 동안 주간보호서비스가 필요한자, 기타 복지실시기관장이 주간보호시설의 서비스가 필요하다고 인정하는 자를 무료·실비 이용대상으로 결정하며, 이외에 단기보호시설의 경우는 국고 또는 지방비의 예산지원이 없는 시설을 이용하는 유료대상자까지도 포함하고 있다. 특히 주간보호시설의 경우 실비이용자는 해당시설 정원의 30%를 초과할 수 없고 시설이용 시간은 1일 평균 6~7시간을 보호하는 것을 원칙으로 하고 있으며, 단기보호시설은 45일 이내로 하되 이용일수는 3개월을 초과하지 못하도록 규정하고 있다.

## (2) 서비스기술의 과정

재가노인복지시설의 서비스기술의 과정은 Hasenfeld가 언급한 세 가지 서비스기술의 유형을 적용하여 살펴보면, 인간유별·배치기술이란 재가노인복지시설의 이용 노인을 독거노인, 치매노인, 외상노인 등으로 식별·분류·배치하는 기술이며, 인간유지기술이란 시설이용노인의 신체적 수발서비스, 일상생활 지원서비스, 상담 및 교육서비스 등을 통해 클라이언트의 상태가 더 악화되지 않도록 현 상태를 유지하고, 위험요소를 완화시키기 위한 과정이다. 나아가 인간변화기술이란 클라이언트에게 직접적으로 서비스를 제공함으로써 그들의 상태를 변화시키고자 하는 것으로서, 예를 들어 노인에게 일상생활동작 훈련의 꾸준한 반복을 통해 그들의 신체적 기능을 회복하게 하고 그들을 변화시키고자 하는 과정이다. 그러나 이러한 분류방식대로 서비스기술이 절대적으로 구분되어지는 것은 아니며, 시설의 조직특성상 두·세 가지 기술이 동시에 제공되는 경우도 있다 하겠다.

## 제 2 절 재가노인복지시설의 유형별 서비스 내용

앞 절에서 재가노인복지시설의 조직특성은 구조적 측면에서 시설의 설치·운영요건, 재가노인복지시설의 전달체계, 사회복지시설 기준에 의한 전문인력수, 시설운영을 위한 재원의 조달과 같은 시설운영에 필요한 물리적 환경의 특성을 중심으로 살펴보았다. 과정적 측면에서는 입소절차 및 과정, 서비스기술 과정을 중심으로 살펴보았다. 여기서 논의되는 재가노인복지시설의 사업내용은 앞의 정의에서 논의된 서비스기술 과정의 인간유지기술과 관련되는 것으로 주로 재가노인복지시설에서 제공하는 서비스내용을 중심으로 살펴보고자 하며, 2003년 노인보건복지사업 안내에 따라 시설유형별로 살펴보면 아래【표Ⅱ-1】과 같다.

【표Ⅱ-1】 재가노인복지시설 서비스 내용

구 분	사 업 내 용	
가정봉사원 파견시설	① 신체적 수발에 관한 사항	화장실 이용하기, 옷 갈아입히기, 목 욕하기, 머리감기, 노인수발 등.
	② 일상생활지원에 관한 사항	- 가사지원 서비스 : 취사, 시장보기, 청소, 주변 정돈, 생활필수품 구매 등 가사에 관한 서비스
		- 개인활동 서비스 : 외출시 부축 동 행 등 개인활동에 관한 서비스 - 우애서비스 : 전화 및 방문, 말벗, 편지 써주기, 생활상담 등에 관한 서 비스
	③ 상담 및 교육에 관한 사항	- 지역사회내에서 노인의 자립생활에 관한 상담서비스 - 장애인 가족을 위한 상담 및 교 육
④ 지역사회복지자 원 발굴 및 네트워 크 구축	- 무의탁 노인 후원을 위한 결연사업 (1인당 월 10.000원 이상을 3월이상 계속하여 지원하는 결연사업) - 지역사회자원봉사자 등 인적자원 발굴 사업	
주간보호시설	① 생활지도 및 일상생활동작 훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스	
	② 급식 및 목욕서비스	
	③ 취미, 오락, 운동 등 여가생활 서비스	
	④ 지역사회복지자 원 발굴 및 네트워 크 구축	- 무의탁 노인 후원을 위한 결연사업 (1인당 월 10.000원 이상을 3월이상 계속하여 지원하는 결연사업) - 지역사회자원봉사자 등 인적자원 발굴 사업
	⑤ 이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등	
단기보호시설	주간보호시설과 사업내용 동일	

자료 : 보건복지부, 「2003년도 노인보건복지사업안내」, 2003, pp73-80의  
내용 편집

이상에서 언급한 재가노인복지시설의 사업내용을 좀더 구체적으로 살펴보  
면 다음과 같다.

## 1. 가정봉사원파견시설

가정봉사원파견시설은 1987년 한국노인복지회에 의해 처음 도입되었으며, 이 시설에서 제공하는 서비스의 내용은 다음과 같다.

첫째, 신체적 수발에 관한 사항으로서 식사시중, 신체청결, 외출동행, 의복 갈아 입히기, 목욕·용변 수발 등 노인개인의 신체수발과 관련된 서비스이다. 특히 목욕·용변 등의 신체수발서비스는 노인의 인간존엄성을 최대한 존중해야 하며, 노인자신이 비참한 감정이 들지 않도록 더욱 노인을 배려해야하는 수발서비스라고 할 수 있다.

둘째, 일상생활지원에 관한 사항으로서 ① 가사지원서비스에는 취사, 시장 보기, 청소·주변정돈, 생필품구매, 의류세탁, 관계기관 연락 등 가사에 관한 서비스 등이 있다. 특히 식사준비서비스는 노인의 건강을 유지하고 사는 의욕을 높이며, 치료식을 적절하게 제공함으로써 건강상태의 유지와 회복을 꾀할 수 있도록 배려해야 하는 서비스라고 할 수 있다. ② 개인활동지원서비스는 외출부축 동행, 개인의 활동에 관련된 서비스를 내용으로 하고 있으며, 산책동행과 같은 서비스는 노인에게 주변을 둘러보고 산책함으로써 삶의 또 다른 의욕을 불러일으킬 수 있는 서비스라고 할 수 있다. ③ 우에서비스는 전화 및 방문, 말벗 되어주기, 편지 써주기, 생활상담 등에 관한 서비스가 포함된다.

셋째, 상담 및 교육에 관한 서비스로써 노인과의 신뢰관계 형성을 통한 일상생활 전반에 걸쳐 상담함으로써 조기에 문제를 발견하여 예방할 수 있다는 장점이 있다. 여기에는 지역사회내의 노인이 자립생활에 관한 상담서비스, 장애노인 수발자 및 그 가족을 위한 상담 및 교육 등이 있다.

넷째, 지역사회 복지자원 발굴 및 네트워크 구축에 관한 서비스로서 무의탁노인을 위한 결연사업과 가족상담 및 교육, 회원가족 간담회, 소식지 발행, 홍보활동, 자원봉사자교육, 연구조사사업, 편지 써주기 등의 서비스를 실시하고 있으며, 이러한 서비스는 주간보호시설, 단기보호시설에서도 동일하게 서비

스를 제공하고 있다.

또한 이러한 서비스를 제공하고 있는 가정봉사원의 경우 급여유무에 따라 무급과 유급으로 구분되며, 이에 따라 근무형태와 서비스대상에 따라 달라진다. 무급봉사원의 경우 무료이용대상노인에게 가사지원, 개인활동지원, 정서지원과 같은 기본서비스를 月 2~3일, 日 4~5시간 제공하며, 유급가정봉사원의 경우 장애정도가 심하여 야간서비스와 특별서비스를 필요로 하는 무료·실비이용 대상노인으로부터 이용요금을 받는다. 한편 서비스대상 노인 중에서 무료사업의 대상은 65세 이상 국민기초생활수급 노인 또는 국민기초생활보장 수급 노인이 아닌 65세 이상 중 그 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 노인을 대상으로 한다. 실비사업의 대상은 저소득층 노인으로서 평균소득 미만인 가구의 65세 이상의 노인이고, 유료사업의 대상은 60세 이상의 일반노인을 대상<sup>30)</sup>으로 하고 있다.

## 2. 주간보호시설

주간보호시설은 1992년부터 서울에서 3개소의 시범운영을 시작으로 출발하였으며, 가정봉사원 파견시설과 마찬가지로 정부지원을 받는 무료 및 실비사업은 국민기초생활보장 수급노인과 저소득층 노인을 대상으로 하고 있으며, 유료사업은 일반노인을 대상으로 하고 있다. 주간보호시설에서 제공하고 있는 서비스내용<sup>31)</sup>으로는 첫째, 생활지도 및 일상생활동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스로써 여기에는 물리치료, 한방치료(수지침), 음악치료, 건강체크, 명상호흡, 치료레크리에이션, 건강체조, 근거리산책, 작업요법, 이지기능훈련 등이 있다. 둘째, 급식 및 목욕서비스로써 여기에는 급식·간식제공, 이·

30) 박차상 외, 『한국노인복지론』, 서울 : 학지사, 2002, pp.241~242.

31) 한국재가노인복지협회, 『재가노인복지시설 운영현황 및 실태조사』, 서울 : 한국재가노인복지협회, 1999

미용서비스, 목욕서비스, 세탁서비스, 용변·위생관리 등이 실시되고 있다. 셋째, 취미, 오락, 운동 등 여가생활서비스로써 미술교실, 노래교실, 비디오 감상, 요리 만들기, 서예교실, 구연동화, 꽃꽂이 풍물, 한글, 영어교실, 수예, 바둑, 경로관광 및 나들이, 생일파티, 카드발송, 가족한마당, 송년잔치, 경로잔치, 영정사진 촬영 등이 실시되고 있다.

한편 한국재가노인복지협회<sup>32)</sup>에서는 이러한 주간보호시설의 서비스 내용을 송영서비스, 급식서비스, 대인적 서비스, 의료간호서비스, 재활서비스, 건강교육, 취미·오락 활동, 심리사회적서비스, 부양자보조서비스로 분류하고 【표Ⅱ-2】에서와 같이 제시하고 있다. 여기에서 송영서비스란 주간보호 이용노인들의 편안하고 안전한 통근을 위해 교통 및 호송서비스를 제공하는 것을 말하며, 급식 서비스란 이용노인들에게 올바른 급식서비스를 제공함으로써 영양섭취를 통한 건강 유지 및 관리를 도모할 것을 목적으로 하며 주간보호에서 제공하는 간식이나 점심 등을 의미한다. 대인적 서비스에는 주간보호 프로그램을 이용하는 허약한 노인들의 식사, 목욕, 머리감기, 이발, 면도, 손톱관리, 세탁, 화장실 이용 등에 필요한 대인서비스를 제공하는 것을 의미한다. 의료·간호서비스는 이용노인의 만성질환이나 건강변화를 지속적으로 파악하고 건강관리 및 유지를 위해 투약, 드레싱, 건강상담 등의 서비스 제공이외에도, 종합적인 의료·진료를 통하여 노인들의 질병을 조기 발견하여 치료대책을 세우는 것을 목적으로 한다.

재활서비스는 이용노인의 심신기능 재활을 위한 운동, 물리치료, 작업치료, 언어치료, 집단치료, 기능훈련 등의 서비스를 말한다. 건강교육은 주간보호 프로그램 이용노인들을 위한 건강관련 교육을 제공하는 것이다. 취미·오락 활동은 주간보호 이용 노인을 위해 실내외에서 제공하는 각종 취미활동 및 사회적인 친교활동을 말한다. 심리사회적 서비스는 개별적인 상담이나 집단 프로그램을 통하여 주간보호 프로그램을 이용하는 노인들이나 부양자의 스트레스

32) 한국재가노인복지협회, 『재가노인복지사업 매뉴얼』, 서울 : 재가노인복지협회, 2000, pp.37~38.

를 해소하고 삶에 대한 자신감과 사회적응 능력을 배양하는 것에 서비스의 중점을 둔다. 부양자 보조서비스는 허약한 노인들에게 간병이나 수발을 제공하고 있는 부양자들의 모임을 통하여 부양에 필요한 각종 정보를 제공하고, 부양자 상호간의 친목과 협조를 도모하며, 부양활동에서 오는 스트레스를 해소할 수 있도록 도와준다.

**【표Ⅱ-2】 주간보호시설의 서비스 내용**

사업구분	사업내용
송영서비스	안전한 통근을 위한 교통 및 호송서비스
급식서비스	급식·간식서비스
대인적 서비스	식사, 목욕, 머리감기, 이발, 면도, 손톱관리, 세탁, 화장실 이용 등에 필요한 대인서비스
의료·간호 서비스	투약, 드레싱, 건강상담, 기초건강측정(혈압/체온), 정기검진, 병원동행, 한방치료(수지침)
재활서비스	심신기능 재활을 위한 운동, 물리치료, 작업치료, 언어치료, 집단치료, 기능훈련, 치료 레크리에이션
건강교육	이용노인들을 위한 섭생교육(diet education), 전문가에 의한 건강교육
취미·오락·활동	실내외에서 제공하는 각종 취미활동 (TV 시청, 장기, 바둑 등), 사회적인 친교활동 (생일잔치, 명절행사, 외출)
심리사회적 서비스	심리사회적 능력을 개발하기 위한 개별 상담, 집단 프로그램, 인지·사회 기술훈련
부양자 보조서비스	부양자들의 모임, 노인 부양자를 위한 교육, 상담 및 지지서비스

자료 : 한국재가노인복지협회, 「재가노인복지사업 매뉴얼」, 2000, pp.37-38.

### 3. 단기보호시설

단기보호시설의 경우도 1992년부터 전국의 실비 양로시설이나 요양시설에서 시범운영을 필두로 하여 출발하였으며, 단기보호시설의 경우 노인입소시설에서 제공할 뿐만 아니라 지역사회복지관, 노인복지관, 재가노인봉사센터와 같은 이용시설에서도 허약한 노인이나 심신장애노인을 대상으로 일시적으로 급식, 목욕, 물리치료, 기타 일상생활에 필요한 각종서비스를 제공하고 있다. 단기보호시설에서 제공하고 있는 서비스내용은 앞에서 살펴본 주간보호시설의 서비스내용과 거의 유사하다. 한편 한국재가노인복지협회에서는 단기보호시설의 서비스 개발<sup>33)</sup>내용을 상담서비스, 생활지도, 사회재활, 의료재활로 분류하고 【표 II-3】 과 같이 제시하고 있다.

【표 II-3】 단기보호사업의 기본프로그램의 개발

서비스	내 용	프로그램	
상담 서비스	노인과 노인가족의 각종 심리적인 문제의 해결과 가족기능의 유지, 강화를 위해 사회복지사가 상담을 실시한다.	가족상담 노인상담	가정환경조사, 서비스 이용후의 관찰, 교육·지도 등
생활 지도	평상시 노인의 상태에 따른 위생관리를 통해 심신을 청결히 하도록 배려한다.	건강위생	청결, 교환·입욕·좌욕·손발톱 깎기
	노인의 상태와 소화섭취상태에 따라 식사종류를 선택하여 제공한다.	식사 서비스	일반식·유동식·연식·다진 음식·환자 특별식·간식제공
	노인의 청결한 자기관리		이·미용
사회 재활	심신기능의 유지 향상과 사회적 고립감을 해소하여 삶의 보람을 느끼도록 다양한 프로그램을 제공한다.	친교활동	와상노인과 휠체어 노인을 위한 각종 게임 및 노래를 통한 친교
	노인과 노인가족의 각종 심리적인 문제의 해결과 가족기능의 유지,	취미활동	종이 표현, 풍물 놀이반, 영화감상, 성가대 모임, 한글교실, 응원단 등

33) 상계서, pp.248~249.

	강화를 위해 사회복지사가 상담을 실시한다.		
	평상시 노인의 상태에 따른 위생관리를 통해 심신을 청결히 하도록 배려한다.	건강교실	경쾌한 음악에 맞춘 아침 체조, 재활체조, 건강강좌 등
	노인의 상태와 소화섭취상태에 따라 식사종류를 선택하여 제공한다.	생활적응 지도	노인이 시설과 가정에서의 조화로운 생활 유지를 위한 적응지도
의료 재활	정기적인 건강체크와 의사의 진료에 따른 처치와 투약, 간호 관찰에 따른 건강관리 및 건강상담을 실시한다.	의료진료	내과진찰, 건강체크 투약
	노인에게 발생하기 쉬운 요통, 관절 질환, 각종근육통, 신경장애, 혈액순환장애에 따른 질환을 치료한다.	물리치료	전기치료·초음파치료·적외선치료·온욕 치료·바이오 메드 등
	질병이나 손상으로 인한 신경 및 근육 혹은 관절개의 비정상적인 기능을 정상 또는 정상에 가까운 상태로 회복시킨다.	운동치료	근력강화운동·평행봉·상지운동기·계단보행운동연습기 등
	1. 중풍 노인의 일상생활기능을 향상시킬 수 있는 상지기능 강화, 근력향상, 관절구축이완, 손기능 강화 등의 치료를 실시한다.	작업치료	Peg Board, Skate Board 공 옮기기
	2. 치매적 경향 노인의 집중력과 인지기능향상을 위한 프로그램을 실시한다.	작업치료	퍼즐·구슬 끼우기·숫자 맞추기·종이 접기·팔주머니 만들기 등

자료 : 한국재가노인복지협회, 『재가노인복지사업메뉴얼』, 2000, pp.248-249.

### 제 3 절 조직효과성의 개념 및 평가모델

#### 1. 조직효과성의 개념

조직효과성의 개념은 그것을 보는 관점에 따라 학자들간에 매우 다양하게 나타나고 있다. 그 이유로는 조직효과성의 개념이 개인의 가치와 선호에 기초

하고 있기 때문에 주관적일 수 있으며, 이에 따라 사회적 합의도 쉽게 이루어지고 있지 않고 있기 때문이다. Selznick<sup>34)</sup>의 경우 '조직이란 계속적으로 환경에 적응하면서 공동의 목표를 달성하기 위하여 공식적·비공식적 관계를 유지해나가는 사회적 구조'로 보았다.

Daft<sup>35)</sup>는 Weber, Bernard, Selznick, Katz and Kahn 등의 조직에 관한 정의를 비교·통합하여 조직이란 공동의 목표를 가지며, 이를 달성하기 위해 의도적으로 정립된 체계화된 구조에 따라 구성원들끼리 상호작용하며, 경계를 가지고, 외부환경에 적응하는, 인간사회집단이라고 조직을 통합적으로 정의하였다. 또한 조직과 환경의 상호관계를 중시한 Meyer and Scott<sup>36)</sup>는 기술적 환경과 제도적 환경이란 유형으로 조직적 환경으로 분류하고 기술적 환경내에서 작용하는 조직은 효과성과 효율성의 기준을 근거하여 교환된 서비스와 상품을 생산해내며, 제도적 환경내에서 조직은 합법성을 성취하기 위해 규칙과 절차를 생산해낸다고 하였다.

이러한 측면에서 조직이란 '공동의 목표'를 가지며 '외부환경의 상호작용'을 통해 그 목표를 달성하고자 하는 인간사회집단이라 할 수 있으며, 조직효과성이란 조직이 설정한 목표의 달성정도<sup>37)</sup>라고 할 수 있다. 한편 조직효과성(effectiveness)과 조직효율성 (efficiency)의 개념은 혼용하여 사용되는 경우가 많은데 엄밀하게 두 개념은 서로 다른 의미로서, Etzioni<sup>38)</sup>는 효과성과 효율성을 구분하여 조직이란 가장 효율적이고 효과성 있는 사회적 단위가 되어야 하

---

34) Philip Selznick, 『TVA and the Grass Roots』, Berkeley, CA : University of California Press, 1995, 김인수, 『거시조직이론』, 서울 : 무역경영사, 1999, p.23.

35) Richard L. Daft, 『Organization Theory and Design』, St Paul, MN: West publishing, 1995, 상계서, p.23.

36) Alfred Vernis, "Organization Service To Elderly: A Tale of Two Cities", New York : Graduate School of Public Service New York University, Doctor of Philosophy, 2000, pp.113~114.

37) S. P. Robbins, 『Organization Theory : The structure and Design of organization』, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1983, p.20.

38) A. Etzioni, 『Modern Organization』, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1964, p.8.

며, 조직의 효과성이란 목표를 어느 정도 실현했는가에 의해 결정되고, 효율성이란 단위당 산출에 사용된 자원의 양에 의해 결정된다고 하였다. 이러한 점에서 조직효율성이란 목표달성을 위해 투입된 자원의 상대적인 양 즉 투입량<sup>39)</sup>이라고 할 수 있고, 조직효과성이란 그 조직의 목표달성 정도라고 할 수 있을 것이다. 위 개념을 사회복지시설에 적용하여 보면 사회복지시설의 조직효율성이란 조직의 목표달성을 위한 투입·산출의 비율이 강조된 반면, 사회복지시설의 조직효과성이란 그 시설조직과 외부 환경과의 관계속에서 조직이 목표한 결과가 어느 정도 바람직스러운가를 강조한다는 점에서 양자의 차이점을 발견할 수 있을 것이다.

조직효과성에 대한 조직연구자들의 일반적 정의를 살펴보면 조직효과성의 개념을 처음 공식적으로 논의한 Barnard<sup>40)</sup>는 조직효과성이란 협동행위가 지향하는 확인된 목표를 달성하는 것으로 보고, 그 달성의 정도가 효과성 정도를 나타낸다고 보았다. 이러한 Barnard의 정의는 오늘날에도 많은 학자들의 사이에서 사용되고 있지만, 바람직한 목표를 구성하는 요소들을 무엇으로 설정할 것인가를 제시하지 못하고 있다.

여기에 Price<sup>41)</sup>는 조직효과성이란 '목표달성도'라고 정의하면서 이 목표란 조직이 현실의 활동지침을 통해서 추구하는 목표를 의미하며 조직이 현재 실행하려 하고 있는 것이라고 하였다. 나아가 조직효과성의 기준을 생산성, 사기, 적응성, 제도화라고 하였으며, 이러한 기준들은 조직내의 경제적 시스템과 정책적 시스템, 조직외부의 정치적 시스템, 조직내의 통제시스템, 그리고 조직구성원들과의 영향관계에서 파악될 수 있다고 하였다.

Robbins<sup>42)</sup>는 조직효과성이란 단기—장기목표의 달성도로서, 목표를 설정하

---

39) 양창삼, 『조직이론』, 서울 : 박영사, 1992, p.135.

40) Chester I. Barnard, 『The function of the Executive』, Cambridge, Mass : Harvard Univ. Press, 1983, p.55.

41) J. L. Price, 『Organizational Effectiveness』, Homewood : Richard D. Irwin, 1968, pp.6~7.

42) S. P. Robbins, *ibid.*, p.22.

는 데는 전략적인 환경요소가 반영되어야 하며 평가자의 이해관계와 그 조직의 라이프 사이클 단계의 특성이 반영되어야 한다고 하였다.

이처럼 학자들의 논의를 살펴보면 조직효과성이란 '조직의 목표달성도'라고 합의되어질 수 있다. 그러나 조직의 목표란 그 조직의 특성과 상황에 따라 즉, 그 조직이 추구하는 가치에 따라 다양하게 나타날 수 있으며, 하나의 조직안에서도 상충되는 복수의 목표가 존재할 수 있기 때문에 조직효과성의 개념도 다분히 모호하게 나타날 수 있다. 따라서 조직효과성의 개념을 '조직의 목표달성도'라고 단편적으로 규정하기에는 어려움이 많다. 특히 사회복지시설조직은 Human Service를 제공하는 인간봉사체조직이라는 점에서 다른 관료조직체 및 기업조직체 등과는 다른 조직특성을 가질 수 있으며, 사회복지시설의 조직효과성을 평가하는 측정기준 또한 다르게 나타날 수 있다. 여기에 Hasenfeld<sup>43)</sup>는 인간봉사조직체가 조직효과성 평가에 있어 범할 수 있는 오류에 대해 다음과 같이 언급하고 있다.

첫째, 인간봉사조직은 수렴해야할 상충적인 가치관과 이해관계에 부딪히게 되어 결국 애매하고 혼돈되는 목표를 가진다.

둘째, 인간봉사조직은 정치적, 경제적 환경조건의 변화를 자주 맞는다.

셋째, 봉사기술이 불확실한 경향이 있고, 인과관계에 대한 만족스러운 정보를 주지 못한다.

넷째, 인간봉사의 내부구조가 느슨하게 연결되어 있어 조직전체의 작업성과에 대한 여러 작업부서들의 공헌도를 불분명하게 만든다.

이와 같은 오류는 재가노인복지시설에서도 적용되어질 수 있는데, 재가노인복지시설을 이용하는 노인대부분이 심신이 허약한 장애인으로서 이들에게 제공하는 서비스의 성과가 불분명하고, 체계적인 조직을 갖추고 있기 보다는 클라이언트와 시설직원, 시설직원과 직원, 클라이언트가족과 시설직원, 시설과 지역사회와의 관계가 온정으로 맺어진 경우가 많아 작업성과에 대한 공헌도가

43) Y. Hasenfeld, 성규탁 역, 전게서, pp. 312~313.

불분명할 수 있다는 것이다. 또한 조직을 어떻게 정의하느냐에 따라서 조직효과성을 평가하는 측정기준도 다르게 나타날 수 있는데, 즉 합리적 관점에서 조직효과성을 목표달성 정도의 측면에서 측정할 것인지, 개방적 체제 관점에서 환경에 대한 적응능력이나 조직생존으로 측정할 것인지, 폐쇄적 관점에서 조직내부의 안정성에 초점을 맞출 것인지, 인간관계적 관점에서 조직구성원들의 직무만족·응집력·사기·조직몰입도 등으로 조직효과성을 측정할 것인지가 다르게 나타날 수 있다는 것이다. 따라서 조직효과성의 평가모델에 대한 기존의 논의를 살펴봄으로써, 재가노인복지시설의 조직특성에 맞는 조직효과성 평가모델에 대한 합의점을 모색해 볼 수 있을 것이다.

## 2. 조직효과성의 평가모델

조직효과성의 평가모델은 조직을 보는 관점 즉, 조직의 목표 및 기능에 따라 그 유형을 달리하며 조직효과성을 달성하기 위한 접근방법들이 매우 다르게 나타나고 있다. 다시 말해 조직구조적 접근방법에서는 목표모형·체계모형으로 분류하기도 하고 조직기능적 접근방법에서는 균형모형·기능모형으로 분류하기도 하며, 이외에 행태모형·과정모형·목표모형으로 혹은 목표달성 접근법·내적과정 접근법·체계자원 접근법·구성원만족 접근법<sup>44)</sup>으로 분류하기도 하고, 또는 전통적 접근방법과 현대적 접근방법으로 구분하고 전통적 접근방법은 주로 조직활동의 특정측면을 기준으로 조직효과성을 판단하는 것으로 체계자원적 접근법, 내부과정적 접근법, 목표달성 접근법이 있고, 현대적 접근방법은 복수의 효과성 지표를 기준으로 조직효과성에 접근하는 것으로 이해관계적 접근법, 경쟁가치적 접근법으로 분류하기도 한다<sup>45)</sup>. 이러한 선행연구들에

44) 양창삼, 전계서, 1992, p.142.

45) 이창원·최창현, 「새조직론」, 서울 : 대영문화사, 1996

서는 사회복지시설의 조직효과성을 평가하기 위한 모델로서 조직구조적 접근 방법에 근거하여 목표달성모델, 체계모델을 중심으로 언급<sup>46)</sup>하고, 이외에 복합적 관련집단모델, 통합모델을 제시하고 있다. 본 절에서도 이러한 논의를 받아들여 조직효과성 평가모델을 목표달성모델, 체계모델, 통합모델로서 경합적 가치모델을 중심으로 살펴보고 이외에 재가노인복지시설이 참여자의 만족도를 중시한다는 점에서 참여자 만족모델을 중심으로 각 모델의 기본 가정 및 장단점들을 파악해보기로 한다.

### 1) 목표달성모델

목표달성모델은 목표달성을 조직효과성의 측정기준으로 삼고, 수단보다는 조직이 설정한 목표에 따라 조직효과성을 측정·평가해야한다는 접근방법으로서 목표모형 또는 목표달성접근법이라고 부른다. 이러한 목표모형은 Weber의 합리적 개념, 즉 조직의 역할, 분업, 계획 등의 조직요소들은 전체로서의 조직 목표달성을 위해 합리적으로 계층화되어 있다는 사고에 기초를 두고 있다<sup>47)</sup>. 이러한 점에서 목표달성접근법에서 조직체란 달성하고자 하는 목표를 분명하게 세울 수 있고, 조직체가 산출하는 것을 정확하게 예측할 수 있으며, 주어진 목표를 성취하기 위하여 공식적 구조를 통해 인적·물적 자원을 조작할 수 있다. 이러한 접근방법은 목표성취를 강조함으로써 조직체의 탄생과 그 존재이유를 정당화하는 장점이 있다 하겠다.<sup>48)</sup>

특히 재가노인복지시설은 노인의 시설보호에 대한 복지적 효과성 및 경제

46) 권선진의 연구에서는 조직효과성의 평가모델을 목표모형, 체계모형, 복합적 관련집단모델로 분류하고 있으며, 라운환의 연구에서는 목표모형, 체계모형, 통합모형으로 나누고 통합모형안에 경합적 가치모형과 전략적환경요소모형을 포함하고 있다; 권선진, "사회복지관의 조직효과성에 관한 연구", 서울: 연세대학교대학원, 박사학위논문, 1994, p.13; 라운환, "한국장애인복지기관의 조직효과성에 관한 연구", 서울: 광운대학교대학원 박사학위논문, p.14; 함철호, "보건복지사무소의 조직효과성 평가연구", 서울: 중앙대학교대학원 박사학위논문, 1998, p.36.

47) 여운환, "조직효과성에 관한 연구", 서울: 경희대학교대학원 박사학위논문, 1986, pp.20~21.

48) 성규탁, 『사회복지행정론』, 서울: 법문사, 1993, p.87.

적 효율성에 대한 비판과 함께 발전하게 되었다는 점과 신체적으로나 정신적으로 건전한 노인들이 친숙한 지역사회환경에 계속 머물 수 있도록 하여, 노인의 신체적·정신적 기능을 유지하고 요보호대상자가 되지 않도록 예방하며, 노인들이 지닌 능력을 최대한 제고시켜 사회활동을 촉진시키고 노인들이 가족이나 이웃 또는 지역사회와 연계를 맺도록 원조하여 노인들이나 가족들의 요구에 대한 반응에 보다 많은 융통성을 발휘할 수 있도록 하는 것을 목표로 한다.<sup>49)</sup> 따라서 재가노인복지시설이 달성하고자 하는 목표는 그 조직의 존재가치를 이루고 있으며, 그러한 목표가 사회적 요청과 부합한다는 점에서 중요한 의미와 장점을 지닌다고 할 수 있다. 그러나 목표달성만을 조직효과성을 평가하는 기준으로 삼는다면 이것은 조직에 대한 편향된 시각을 조성할 수 있으며, 특히 인간문제를 다루는 사회복지조직의 경우 목표가 구체적이지 못하고 추상적이거나 포괄적으로 정해지는 경우<sup>50)</sup>가 많다.

또한 Perrow<sup>51)</sup>는 조직의 목표를 공식목표와 운영목표로 나누어 설명하고 있는데 공식목표란 조직의 궁극적 운영목표에 초점을 두는 것으로서 정관이나 연례보고서, 공식연설 등에서 표명되는 조직의 일반적인 목표를 말하고, 운영목표란 조직의 실제 운영정책을 통해서 추구되는 목표를 뜻하는 것으로서 공식목표가 어떠한 간에 그 조직이 실제로 추구하는 목표라고 할 수 있다. 반면 조직의 공식적 목표는 사회의 바람직성의 기준에 의해 선택되는 경향이 있고, 이러한 공식목표의 모호성은 조직이 실제로 무엇을 달성하려는가를 파악하는데 지장을 초래하며, 또한 운영목표가 공식목표와는 관련이 없는 방향으로 발전할 수도 있다는 점에서 목표달성모델의 문제점을 발견할 수 있다. 이러한 목표달성모델의 한계점<sup>52)</sup>은 다음과 같이 요약해 볼 수 있다.

49) 한국노인복지회, 『재가노인복지사업 - 이론과 실제-』, 서울 : 흥법제, 1997, pp.117~118.

50) 권선진, 상계 논문, 1994, p.14.

51) Perrow Charles, "The Analysis of Goals in complex Organizations" *American Sociological Review*, 26,p.855. 리차드 H. 홀, 고종욱 역 『현대조직론』, 서울 : 한울출판사, 1999, p.387. 재인용.

52) 김성렬, "학교조직의 효과성 평가모형 개발연구" 교육발전 제 12집, 서울: 서울대학교 교육연구소, 1993, p.79. 라운환, 전계 논문, 1997, pp.7~8. 재인용.

첫째, 조직이 안고 있는 목표의 다원성으로 인해 조직효과성에 대한 판단을 특정 조직의 공식적 목표만으로 표현하는데 어려움이 있다는 것이다.

둘째, 단일·공식적 목표는 특정 사람이나 기능의 선호 및 가치에 편중되어 있어 조직성원 및 환경의 선호나 가치가 배제되기 쉽다.

셋째, 조직목표란 다분히 규범적인 수준에 머물러 있기가 쉽기 때문에 구체적이고 경험적이며, 기술적인 수준으로 객관화시켰을 때는 목표의 의미가 달라질 수 있다.

넷째, 시간의 변화에 따른 조직의 성장·발전의 모습과 이에 상응한 목표의 변화를 인식하지 못하고 정태적인 입장에 머물 수 있다는 것이다.

이러한 목표달성모델의 한계점을 극복하기 위한 개념적 접근의 하나는 Mohr가 제시한 이원적 목표접근이라고 할 수 있다. 여기에서 조직은 외부의 산출을 위한 이행적목표(transitive goal)와 조직의 바람직한 내적 상태를 유지하기 위한 반사적목표(reflective goal)를 지닌 것으로서 목표모델을 발전<sup>53)</sup>시킨 개념이라고 할 수 있다. 이행적목표는 조직의 외부인 환경속에 그 대상을 갖고 있고, 이의 달성을 위하여 사회복지조직은 클라이언트와 지역사회를 위한 어떤 사회복지프로그램을 실시한다. 즉, 조직의 서비스 전달을 통해서 달성되는 목표이다. 이에 반해 반사적목표란 모든 조직의 구성원들에게 충분한 보상을 주어 조직을 위해 서로 협동해서 적절히 공헌하도록 유도하는 것이다. 즉, 조직의 유지, 지지체계가 달성해야하는 목표이다. 또한 이원적목표 개념에서 중요한 점은 이행적목표와 반사적목표가 모두 동등하게 중요하다는 것이며, 두개의 효과성 영역(외적 효과성 영역과 내적 효과성 영역으로 이루어진 포괄적 개념을 갖추어 이 영역에서 타당하고 합의되는 하위목표 들을 선정해서 이를 기준으로 삼아 효과성 분석을 시도할 수 있게 해 주는 것으로 Mohr 등의 기존 연구결과를 근거로 조직 효과성 기준의 예를 정리해 보면 【표 II-4】 같다<sup>54)</sup>.

53) Mohr, L. B, "The concept of organization goal", *The American Political Science Review*, 67, 1973, 권선진, 전개 논문, 1999, p.16.

**【표 II-4】 조직효과성 기준의 예**

연구자	외적효과성	내적효과성
	외부지향적 목표달성	내부지향적 목표달성
Georgopoulos & Tannenbaum	생산성	조직 내적 긴장의 부재, 조직의 유연성
Friedlander & Pickle	환경적 충족 (조직이 인정받는 정도)	체계의 유지(조직성원을 만족시키는 정도)
Mohr	이행적 목표(프로그램)	반사적 목표(조직 유지)
Kilman & Herden	다른 조직/부서와 조직전체가 갖는 협상위치, 외부환경과의 관계	구성원 개개의 만족감(동기부여, 이직률), 능력, 비용
성규탁	서비스 만족도, 클라이언트 확보	긴장의 부재, 진료소의 유연성
권선진	서비스 만족도, 사회적 인정도	사회복지사의 만족도, 외부의 자원확보 정도
함철호	서비스 만족도, 일상생활동작능력	타전문직에 대한 인식도, 팀협력에 대한 태도

재가노인복지시설과 같은 인간서비스 조직에서의 이행목표라는 것은 서비스의 실시, 서비스의 전달 등 일 것이며, 반사적 목표라는 것은 재가노인복지시설의 유지를 위한 조직구성원들의 근무여건 조성, 보상제공 등을 의미할 것이다. 따라서 Mohr 등이 제시한 기준은 재가노인복지시설 조직의 목표달성을 측정하는데 적합한 효과성 기준이라고 할 수 있다.

## 2) 체계모델

체계모델은 Katz & Kahn, Yuchtman & Seashore 등의 이론에 근거를 두

54) 함철호, 전계논문, p.42., p.45.

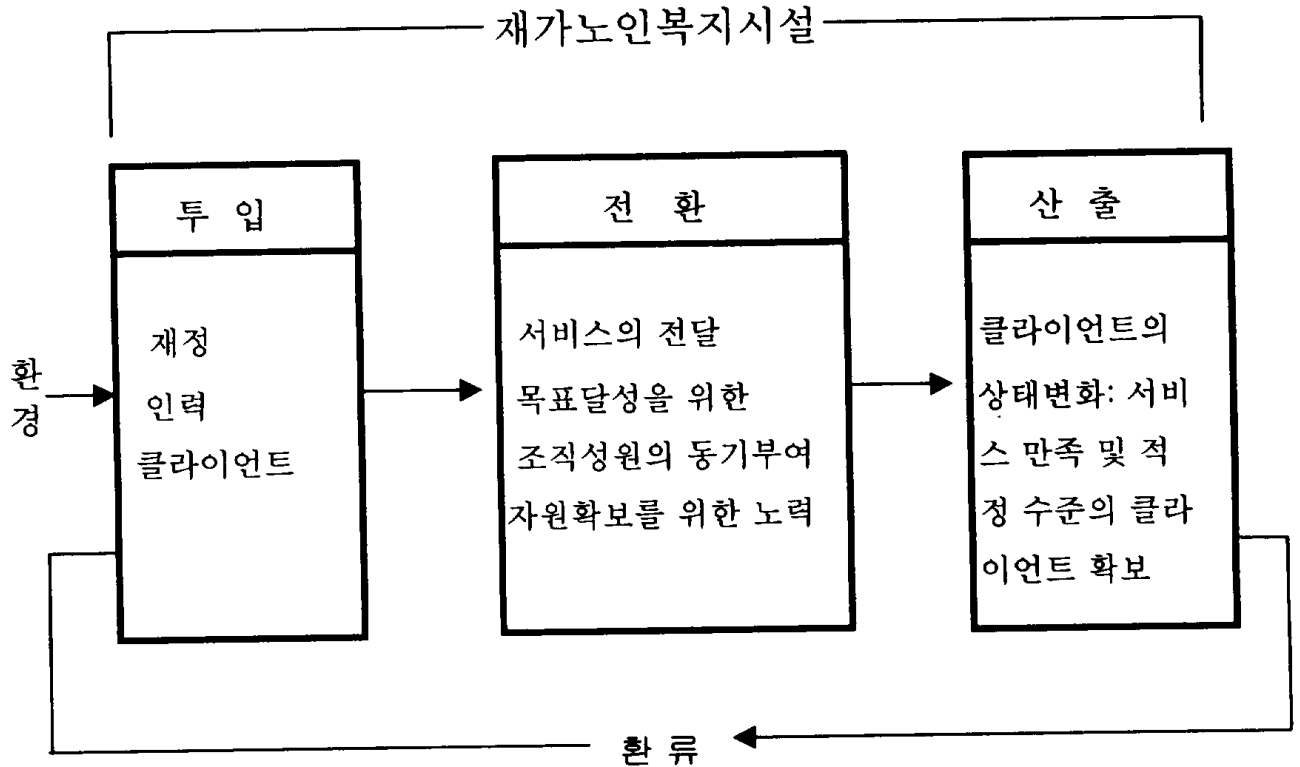
며, 목표자체를 중시하는 목표달성모델과는 달리 목표달성에 필요한 수단과 과정에 초점을 맞추고 있다. 조직은 외부환경으로부터 투입요소를 받아드려 조직 내 변환과정을 거쳐 산출물을 창출해 외부환경으로 내보내는 집합체이다. 따라서 체계모델은 조직효과성을 평가함에 있어 조직의 건전한 상태, 투입물의 획득능력, 변환과정의 능률, 외부환경변화에 적응능력, 구성원들의 자기만족과 개발능력, 산출물의 유통능력, 안정과 균형의 유지능력 등 조직의 기능모두를 포괄하여 평가<sup>55)</sup>한다. 따라서 체계모델은 조직을 투입·변환·산출의 개방체계로 파악하고 있어 조직과 환경의 관계를 고려할 수 있고, 최종목표가 매우 모호하거나 측정할 수 없는 경우에도 적용될 수 있으며, 하위체계간의 상호기능 또는 상호의존성을 밝혀주는 장점이 있다.

특히 환경으로부터 자원을 획득하고 투입하는 능력을 조직의 효과성이라고 규정하는 것을 체제자원모형(system resource model)이라고 하는데, 조직은 그 체제의 장기적 생존과 성장을 위해서 계속적으로 외부환경으로부터 상징적·인적·물적자원을 획득하고 보충해야 한다. 여기서 자원이란 조직의 정책과 사업에 대한 공공의 기술, 필요한 쇄신의 채택, 새로운 인재의 지속적인 충원과 지식의 도입, 예산과 물자의 확보 등이 포함된다.<sup>56)</sup> 이와 같은 체계모델의 투입→전환→산출의 과정을 재가노인복지시설에 적용하여 보면, 【그림 II-2】에서 보는 바와 같이 외부환경으로부터의 에너지의 투입요소는 재정, 인력, 클라이언트 등이 될 수 있고, 변환과정의 요소로는 서비스의 전달, 목표달성을 위한 조직성원의 동기부여, 자원확보를 위한 노력 등이며, 산출은 클라이언트의 상태변화를 통한 서비스 만족 및 적정수준의 클라이언트의 확보라고 할 수 있다.

55) 상계 논문, 1998, pp.40~45.

55) 양창삼, 전계서, 1992, p.148.

56) 이상윤, “행정조직문화 인식양태와 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 동국대학교대학원 박사학위논문, 1998, p.52.



【그림 II-2】 재가노인복지시설의 투입-전환 산출과정

그러나 이러한 체계모델 또한 문제점을 지니고 있는데, 그것은 투입의 질이 산출의 질에 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 예를 들어 많은 사회서비스 조직들이 그들 조직이 제공하는 서비스가 성공할 가능성이 높은 클라이언트를 선정하고, 문제가 많은 클라이언트는 다른 곳으로 의뢰하거나 아니면 사회서비스 체계주위를 맴돌게 할 수 있다. 이러한 상황이 사회서비스조직의 성과측정을 어렵게 만드는데 왜냐하면 조직의 효과와 투입효과를 분리하기 어렵기 때문이다<sup>57)</sup>. 따라서 체계모델의 한계점은 다음과 같이 요약될 수 있다.

첫째, 측정의 문제이다. 체계모델은 환경변화에 대한 반응의 유연성, 내부적 의사소통의 명확성과 같은 과정변수를 측정한다. 그러나 이러한 변수는 측정하기는 쉽지만 그것에 대한 양이나 강도를 정확하게 신뢰할 수 있을 정도로 측정하기란 현실적으로 어렵다.

57) 리차드 H. 홀, 고종욱 역 전게서, 1999, p.394.

둘째, 목표달성의 수단이 조직효과성의 문제와 관련하여 실제로 그렇게 중요한가의 문제이다. 다시 말해 체계모델은 조직의 목표달성 즉, 조직의 효과성 그 자체보다는 목표달성을 위한 수단에 초점을 둠으로써 효과성과 효율성에 대한 구분이 명확하지 않다는 것이다. 이러한 점에서 목표달성모델은 결과목표(end goal)를 체계모델은 수단목표(means goal)를 강조하고 있다. 여기서 두 모델 모두가 목표개념을 도입하고 있지만 보다 의미있고 계량화하기 쉬운 목표를 택함에 있어 체계모델 보다 목표달성모델을 선호하는 것은 체계모델이 가지고 있는 이러한 문제점 때문이기도 하다.

셋째, 체계모델은 조직의 수단·과정·궁극적 목표 사이의 관계를 설명하지 못하고 있으며, 각 체계의 욕구정도에 대한 파악이 어렵다는 것<sup>58)</sup>이다.

### 3) 참여자 만족모델

참여자 만족모델은 조직의 참여자가 조직에서 느끼는 심리적 만족과 지향을 조직의 효과성이라고 보는 것이다. 이 모델의 조직효과성의 측정기준은 개별적, 집단적 성원의 행태적, 태도적 특성이 효과성을 가장 정확하게 측정할 수 있는 척도가 된다는 점에서 행태모형이라고도 한다. Steers<sup>59)</sup>는 참여자 만족모형의 관점에서 인적자원과 인간행태는 조직효과성 평가의 중심이 되며, 효과성 향상을 위한 시도는 인간행태의 중요성에서부터 시작하며, 인간행태에서 문제가 되는 것은 조직구성원의 소외, 일체감의 상실, 직무불만족이라고 하였다.

참여자 만족모델의 조직효과성을 측정하는 대표적 기준은 구성원 만족과 직무에 대한 몰입 및 헌신이라고 할 수 있다. Odom 등은 직무만족이란 본질

58) 양창삼, 전거서, 1992, pp.153~154.

59) R. Steers, 『Organizational Effectiveness : Behavioral View』, Washington. D.C. : National Academy Press, 1979, p.44.

적으로 조직구성원이 자신이 직무를 긍정적으로 느끼는지 부정적으로 느끼는지에 관한 크기라고 할 수 있으며<sup>60)</sup>, 조직몰입이란 조직목표 및 가치에 대한 인정과 신뢰, 조직목표 달성을 위한 자발적 의사, 조직구성원의 자격을 유지하고 싶은 강렬한 욕구 등<sup>61)</sup>이라고 할 수 있다. 따라서 이 모델에서는 수익성, 능률성, 생산성과 같은 요인들은 조직의 생존을 위해 필요조건일 뿐 그 자체가 목적은 아니며, 이러한 점에서 이 모델은 조직에 참여하는 자들의 다양한 이익과 욕구의 만족에 입각해서 조직의 효과성을 판단하는 다원적·심리적인 입장을 중시하는 점에서 중요한 가치를 지닌다.

이와 같은 참여자 만족모형을 재가노인복지시설에 적용해 볼 경우, 이 모델은 조직성원의 만족과 조직에 대한 몰입에 초점을 맞추고 있기 때문에 조직구성원을 직원, 자원봉사자, 클라이언트 등으로 나누어 볼 수 있고, 클라이언트의 경우 조직의 다양한 서비스에 대한 만족을 구성원 만족으로, 상태변화를 통한 지속적 유지와 이를 통한 클라이언트의 확보 등을 조직에 대한 몰입으로 적용하여 볼 수 있다.

그러나 이 모델은 조직의 다양한 참여자의 목표와 조직의 목표를 일치시키기 어렵고, 조직을 참여자의 수단으로 삼는 일종의 수단성에 초점을 둬으로써 조직전체 또는 하위단위의 활동이나 운영을 간과하게 된다. 또한 다양한 심리적 만족을 측정할 수 있는 객관적 기준을 정하기 힘들다는 점에서 한계점을 지니고 있다.

지금까지 살펴본 조직효과성평가모델은 조직의 목표달성, 조직자체의 유지, 외부환경에의 적응, 조직성원의 만족이라는 관점에서 조직효과성의 개념을 구분하고 있다. 재가노인복지시설의 조직효과성평가모델은 재가노인복지시설이 인간문제를 다루는 인간봉사체조직이라는 점에서 추구하는 목표가 다양하며, 서비스 결과뿐만 아니라 과정도 중요시 할 수밖에 없다. 더욱이 재가노인복지

---

60) 이상운, 전제 논문, p.54. 재인용.

61) 상계 논문, p.55.

시설은 외부적 환경과의 유기적으로 결합되어 있어 외부적 환경을 통제하기가 어렵다는 문제점을 가지고 있다. 나아가 재가노인복지시설은 노인들을 지역사회에서 보호함으로써 노인뿐만 아니라 노인의 가족까지도 지지한다는 점에서 사회통합 및 사회연대라는 목표를 가지고 있으며, 이러한 목표에 대한 명확한 인식이 없이는 재가노인복지시설의 조직효과성을 말할 수 가 없다. 따라서 본 연구는 각각의 조직효과성평가모델이 지니고 있는 문제점에도 불구하고 목표 달성모델의 평가틀을 중심으로 재가노인복지시설의 조직효과성을 접근 해 보고자 한다.

#### 4) 통합모델

조직효과성에 대한 목표론적 접근이나 체계론적 접근의 한계점은 조직연구자들에게 조직효과성을 단일기준만으로 파악하는 것에 대한 오류를 인식하고 점차 다기준 접근법을 선호하게 되었다. 나아가 중요한 변수들이 어떻게 서로 연관되어 있느냐 하는 상호관련성이 조직효과성에 중요한 영향을 미친다는 것을 인식하게 되었다. 최근에 부각되고 있는 조직효과성에 대한 통합적 모델은 경합적가치모델, 전략적환경요소모델, Schanz모델, 모순모델, 비효과적모델 등이 있다. 본 연구에서는 이상의 통합모델 중에서 가장 많이 사용되고 있는 모델 중 하나인 경합적가치모델을 중심으로 살펴보고자 한다.

경합적가치모델은 조직에는 단 하나의 목표만이 존재하는 것이 아니라 복수의 목표가 존재하는데 이들 목표들 간에는 완전한 합의가 이루어진 것이 아니라 상호갈등적인 경우가 일반적<sup>62)</sup>이라는 것이다. 다시 말해 경합적가치모델은 의사결정자의 관점·입장·이해관계 혹은 자신의 가치관에 따라 조직효과성의 가치가 다르게 평가될 수 있음을 인정하는 것으로서 조직효과성의 측정

62) 라운환, 전개 논문, 1998, p.22.

에 있어 통합적 틀을 제공한다고 하여 통합모형이라고도 부른다. 이러한 경합적가치모델은 조직효과성의 측정을 가치에 근거하여 평가하는 모델로서 Quinn & Rohrbaugh<sup>63)</sup>은 Campbell이 제시한 30개의 조직효과성의 측정기준들 중에서 상호 공통적인 것들을 세 가지 가치차원으로 범주화하여 개발하였다.

첫 번째, 가치차원은 조직구조에 관련된 것으로서 유연성으로부터 통제에 이르는 유연성-통제차원(flexibility-control dimension)이다. 이 차원에서는 개혁·적응·변화 혹은 권한·질서·통제로서 조직활동이 갈등적 관계에 있다는 것을 나타내고 있다.

두 번째, 가치차원은 조직의 초점과 관련된 것으로서 조직성원의 복지 및 발전에서부터 조직 자체의 번영과 발전에 이르는 성원의 복지-조직의 번영차원이다. 여기에서는 성원의 욕구만족을 중시할 것인가 조직과업의 완성 및 생산성을 중시할 것인가 하는 것이 갈등적 관계에 있음을 나타내고 있다.

세 번째, 가치차원은 조직의 수단-목표차원과 관련된 것으로 과정을 강조하는 것에 대하여 목표달성을 강조하는 것이 갈등관계에 있음을 나타낸다.

이상에서 논의된 인간과 조직, 유연성과 통제의 경합적 가치를 4가지 축으로 고정하고 그 경합적 가치가 수단지향적인가 목적지향적인가에 따라 8가지 효과성 기준을 도출할 수 있고, 이 측정기준을 중심으로 인간관계모형, 합리적 목표모형, 내부과정모형, 개방체계모형의 4가지 모형이 형성된다.

인간관계모형은 조직성원과 유연성을 강조하는 쪽에 자리 잡고 있으며, 응집성과 사기를 수단으로 하고 인적자원개발을 목적으로 삼고 있다. 합리적 목표모형은 조직과 통제를 강조하는 쪽에 있으며, 수단으로서 계획과 목표설정을 목적으로서 생산성과 효율성을 강조하고 있다. 내부과정모형은 조직성원의 통제를 강조하는 쪽에 있으며, 수단으로서 정보관리와 커뮤니케이션의 역할을 목적으로서 안정성과 통제를 강조한다. 개방체계모형은 조직자체의 유연성

63) R. Quinn & J. Rohrbaugh, A spatial model of effectiveness criteria : Toward a competing values approach to organizational analysis, *Management Science*, 29, 1983, pp.363~377.

을 강조하는 쪽에 자리를 잡고 있으며, 유연성과 신속성을 수단으로 하고, 성장·자원획득·외부지원을 목표로 삼고 있다. 나아가 조직은 여러 성장단계를 거치므로 특정 조직이 현재 어느 성장단계에 와 있는가에 따라 각 모형이 적용되어야 한다<sup>64)</sup>. 이상의 4가지 모형을 도식화 해 보면 【표 II-5】와 같다.

【표 II-5】경합적가치모델의 조직효과성 모형

모형	강조점	효과성 기준	
		수단지향적	목적지향적
인간관계 모형	조직성원과 유연성	응집성과 사기유지	인적자원개발
합리적 목표모형	조직과 통제	계획과 목표설정	생산성과 효율성
내부과정 모형	조직성원의 통제	정보관리, 커뮤니케이션의 역할	안정성과 통제
개방체계 모형	조직의 유연성	유연성과 신속성	성장·자원획득·외부지원

반면 이상에서 살펴 본 경합적가치모델의 문제점은 아직까지 타당성을 인정받을 수 있는 실증적 연구가 부족하여 네 가지 모형이 분명히 존재하는지, 이 모형들이 성장단계와 결합할 수 있는 시기는 어느 때인지, 제시된 효과성의 측정기준들이 과연 유효한 것인지 확실히 말 할 수 없다는 것이다. 또한 조직실무자들이 조직수명주기의 각 단계를 정확하게 평가하기 어렵다는 점이 문제점으로 지적되고 있다.

#### 제 4 절 조직효과성 관련 선행연구

사회복지조직의 효과성 평가에 대한 관심은 미국의 경우 인간서비스 조직의 효과성에 관한 연구를 중심으로 1970년대 이전에 이미 조직뿐만 아니라 프

64) 상계서, pp.19~20.

로그래의 효과성을 중심으로 다양하게 이루어져 왔다. Georgopoulos와 Matejko<sup>65)</sup>은 병원조직을 분석하면서 효과성 기준으로 환자를 보살피는 수준, 전문인력의 만족도, 재원규모, 내부의 협력도, 조직적 긴장과 갈등의 해소를 적용하여 효과적인 병원조직들을 구분하였다. 또한 사회복지조직에서의 성과 측정은 구성원의 직무만족, 공식화, 집권화의 정도 등에 초점을 두고 조직성과와의 연관성을 비교·검증하는 연구들을 중심<sup>66)</sup>으로 이루어져 왔다. 우리나라의 경우 사회복지조직의 조직효과성에 관한 연구가 본격화되기 시작한 것은 1980년 대 이후<sup>67)</sup>라고 할 수 있다. 본 절에서는 사회복지시설의 조직효과성에 대한 논의를 중심으로 살펴보고자 한다. 사회복지조직의 조직효과성을 평가한 연구는 변용순의 보건소 가족계획실의 조직효과성에 관한 연구(1984), 권선진의 사회복지관의 조직효과성에 관한 연구(1994), 최일섭 외 3인의 장애인종합복지관의 조직효과성 평가연구(1994), 함철호의 보건사회복지사무소의 조직효과성 평가연구(1998) 등이 있다. 이상의 연구들은 Mohr의 이원적 목표모델을 도입하여 조직효과성을 평가하기 위한 평가틀을 【표 II-6】와 같이 도식화 하고 있다.

---

65) B. S. Georgopoulos., and A. Matejko., "The american general hospital as a complex social system", *Health Service Research*, 2, 1967, pp.76-112.

66) 권선진, 전계 논문, 1994, p.34~35.

67) 이 시기의 사회복지조직에 대한 국내의 주요연구로는; 성규택, "인간봉사조직체의 유효성에 관한 연구", 한국사회복지학, 제 8호, 1986, pp.21~37; 정진영, "사회복지조직의 유효성에 관한 연구", 서울 : 서울대학교대학원 박사학위논문, 1986; 남기민, 전계 논문, 1989; 남기민, "한국사회복지조직의 분석 : 상황적합적 접근방법을 중심으로", 한국사회복지학, 통권 제 17호, 1991, pp.108~127. 등의 연구를 들 수 있다.

【표 II-6】 이원적 목표모형을 적용한 사회복지조직체의 효과성

조직체의 효과성				
효과성 영역	외적 효과성		내적 효과성	
효과성 기준	서비스 만족도	클라이언트 확보	긴장의 부재	조직체의 유연성
효과성 지표	①서비스의 인간적인 면	①의뢰자 건수	①긴장·갈등의 부재	①내적 변화적응
	②서비스의 물리적인 면	②재방문자 건수	②부당한 압력의 부재	②외적 변화적응
	[프로그램 활동]		[유지활동]	

자료 : 성규탁, 「사회복지행정론」, 서울 : 법문사, 1993, p.99.

권선진<sup>68)</sup>은 Mohr가 제시한 이상의 이원적목표모델에 근거하여 사회복지관의 조직효과성을 외적효과성과 내적효과성으로 나누고, 외적효과성은 클라이언트의 서비스 만족도, 클라이언트의 확보정도를 변수로 선택하였다. 내적효과성은 사회복지사의 직무만족도 및 외부자원의 확보정도를 변수로 선택하였으며, 그에 따른 변수로 참여의도 부합정도, 서비스에 대한 접근도, 이용료 부담수준, 시설에 대한 편리도, 사회복지사의 업무량, 업무관계, 업무내용, 의사결정과정 참여, 재량권, 보수수준, 근무환경 등을 선택하였다.

또한 최일섭<sup>69)</sup>의 연구에서도 장애인복지관의 조직효과성 평가를 권선진과 마찬가지로 Mohr가 제시한 이원적 목표로 구분하고 외적효과성에는 클라이언트에게 만족할 만한 서비스를 제공하고 클라이언트를 확보하는 것을 변수로 선택하였으며, 내적효과성은 직원들간의 인간관계를 중심으로 한 인간관계성과 조직의 신축성을 변수로 선택하였다. 그에 따른 변수는 프로그램의 효과성, 스텝의 전문성, 조직규모, 시스템의 효율성, 긴장 갈등부재, 사기, 보수체계, 지역사회 기증, 홍보, 조사 등으로 보고하고 있다.

그리고 함철호의 보건복지사무소의 조직효과성 평가연구에서도 효과성 영

68) 권선진, 전개논문, p.37-42.

69) 최일섭 외 3인, “장애인복지관 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 장애인재활협회, 1994, p.8.

역을 내적 효과성과 외적 효과성으로 구분하고, 내적 효과성의 기준을 타 전문직에 대한 인식도와 팀협력에 대한 태도를 변수로 전자는 내적 측면과 관계 측면을 후자는 실천영역, 교육의 중요성 영역, 전문직간 협력영역을 지표로 하였으며, 외적 효과성은 서비스 만족도와 일상생활 동작능력을 변수로 하여 전자는 적합성·유용성·제공자 만족을, 후자는 집에서 하는 일상적인 행동 10가지를 지표로 하였다<sup>70)</sup>.

한편 라운환의 연구(1997)<sup>71)</sup>에서는 장애인복지기관의 조직효과성을 전략적 환경요소모형 및 Schanz의 모형의 틀을 혼합, 재구성하는 형식으로 구성하였으며, 장애인복지기관의 조직효과성 측정지표로서 조직적 차원에서 생산성, 신축성을 고객 및 구성원 차원에서 만족성을 변수로 나누고 생산성은 조직규모와 성장, 서비스의 질, 신축성은 정보와 환경측면, 조직내 의사결정 참여도, 만족성은 구성원인 직원과 고객인 장애인의 만족도를 측정지표로 선택하였다.

지금까지 살펴본 바와 같이 우리나라 사회복지시설의 조직효과성 평가에 관한 연구는 사회복지관 및 장애인복지관 등 몇몇 사회복지시설을 중심으로 이루어져 왔으며, 재가노인복지시설에 관한 조직효과성에 관한 연구는 현재까지 이루어지고 있지 않은 실정이다. 이러한 점에서 재가노인을 위한 재가복지서비스의 필요성에 따라 재가노인복지시설의 급진적 증설이 요청되고 발전을 위한 노력이 더욱 부각되고 있는 시점에서 재가노인복지시설의 조직효과성에 관한 연구의 필요성은 더욱 요청된다고 하겠다.

따라서 본 연구에서는 그간 우리나라 사회복지조직의 조직효과성을 평가한 연구에서 가장 많이 적용한 Mohr의 이원적 목표모형을 도입하여 적용하고자 하며, 재가노인복지시설이 이용시설임을 고려하여 권선진의 사회복지관의 조직효과성에 관한 연구에서 적용한 효과성 기준 및 하위변인들을 일부 수정하여 적용하고, 사회복지관의 조직효과성과 비교연구의 성과도 얻고자 하였다.

---

70) 함철호, 전계 논문, 1998, p.45.

71) 라운환, 전계 논문, 1997, pp.62~67.

## 제 III 장 연구설계 및 연구방법

### 제 1 절 조직효과성 연구분석의 틀

#### 1. 조직효과성 평가기준

재가노인복지시설의 조직효과성을 외적 효과성 및 내적 효과성 영역별 기준에 의해 비교·평가하고 또한 재가노인복지시설의 관련집단이 인식한 효과성 수준과 비교하는 연구목적을 달성하기 위해 먼저 재가노인복지시설의 조직적 특성을 나타내는 변인에 대한 설명과 외적 효과성 및 내적 효과성 영역별 기준 그리고 관련집단이 인식하는 효과성 수준의 분석에서 사용한 변인들은 다음과 같다.

#### 1) 재가노인복지시설의 조직특성 변인

##### (1) 재가노인복지시설의 유형 :

노인복지법 제38조에 의거 가정봉사원파견시설, 주간보호시설, 단기보호시설로 구분하였다.

##### (2) 운영기간 :

재가노인복지시설이 설립되어 운영된 기간으로 하였다.

##### (3) 운영주체 :

지방자치단체, 사회복지법인, 비영리법인·단체, 개인, 기타로 구분하였다.

##### (4) 설치지역 :

서울시를 중심으로 실시하기 때문에 저소득층 집단거주지역, 일반주택지역, 상업주변지역, 아파트단지지역, 공단주변지역, 기타로 구분하였다.

**(5) 인력규모 :**

재가노인복지시설에 상근하는 직원의 수로 하였다.

**(6) 전문인력의 비율 :**

전체직원 중 사회복지사자격증 등이 있는 전문인력의 비율로 하였다.

**(7) 클라이언트 수 :**

재가노인복지시설의 프로그램 이용자로 하였다.

**(8) 재정규모 :**

정부보조, 법인보조(자체수입), 민간후원금, 이용료수입, 기타 수입 등의 총수입과 인건비, 사업비, 사무비, 시설관리비, 기타지출 등의 총지출로 하였다

**2) 외적 효과성 영역**

조직산출 측면에서 두 가지 기준을 설정하여 첫째, 재가노인복지시설의 서비스 산출에 대한 클라이언트의 만족도를 설정하였고, 둘째, 직접적인 생산성 지표로 사용할 수 있는 클라이언트의 확보정도로서 정원 대 현원을 설정하였다. 재가노인복지시설의 공식적 목표가 재가노인의 생활안정과 심신기능의 유지·향상과 부양가족의 신체적·정신적 부담경감 등 노인복지증진이라는 측면에서 외적 효과성은 클라이언트의 확보와 확보한 클라이언트의 서비스에 대한 만족도를 높이는 것이다. 따라서 이러한 지표는 재가노인복지시설의 노인복지증진이라는 공식목표를 달성하였는가에 대한 기준으로 적용될 수 있다고 하겠다.

클라이언트의 서비스 만족도에는 서비스 접근도(시설접근 소요시간), 시설에 대한 편리도, 직원의 전문적 능력에 대한 만족도, 구조적 과정적 기능의 기본원칙 이행도, 서비스 내용의 만족도, 서비스의 이용목적과 부합하는 정도 등을 지표로 설정하였다. 클라이언트 확보정도는 재가노인복지시설의 정원에 대한 현재 이용인원으로 설정하였다.

### 3) 내적 효과성 영역

재가노인복지시설의 내적 효과성 기준으로는 조직의 유지측면에서 시설의 중추적 역할을 하는 주요직원들의 직무에 대한 만족도와 재원의 확보정도, 유관기관과의 협조 및 자원봉사자의 확보정도를 설정하였다. 조직유지 측면에서 내적 효과성 기준으로 시설에서 주요직원으로서 중추적 역할을 하는 사회복지사와 생활지도원의 직무만족과 자원의 확보정도 및 외부 유관기관과의 협조와 자원봉사자 확보정도를 설정한 것은 재가노인복지시설의 조직유지 활동으로서 대단히 중요하다고 할 수 있다.

주요직원의 직무만족도는 담당 업무량, 담당 업무내용, 담당 업무에 대한 재량권, 사회복지 전문적 가치실현, 상급자의 지도감독, 동료직원과의 인간관계, 의사결정에의 참여, 보수수준, 근무환경, 전반적 직무로 설정하였다. 그리고 재원의 확보정도는 정부보조금은 동일한 기준에 의하여 보조됨으로 정부보조금외의 법인보조, 민간후원금 이용료수입, 기타수입의 합이 전체수입에 점하는 비율로 하였고, 유관기관과의 협조는 지역사회내 타사회복지시설 및 유관기관과의 협력정도와 월평균 활동하는 자원봉사자 수의 정도로 설정하였다.

### 4) 관련자의 효과성 인식

재가노인복지시설의 관련집단이 인식한 효과성 수준을 개인적 특성과 이해관계별로 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위해 효과성 인식의 수준을 비교하고자 하였다.

각 집단이 인지하는 효과성의 개념은 다를 수 있으며, 정확히 규정하기 어려운 점이 있다. 본 연구에서는 재가노인복지시설의 서비스 전달자 측면에서 시설의 운영책임자인 시설장과 직접적 서비스 전달자로서 중요한 역할을 하는 전문인력인 사회복지사 및 생활지도원의 효과성 인식을 서비스 결과에 대한 효과성을 중심으로 알아보았다.

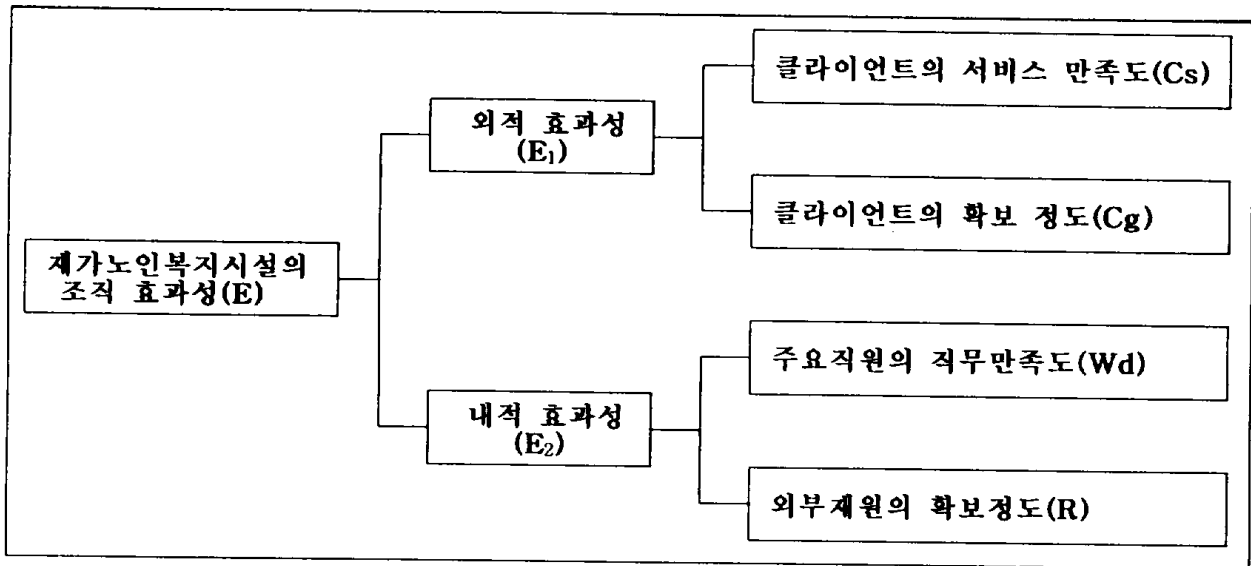
그리고 서비스 이용자 측면에서는 현재 시설을 이용하는 클라이언트와 이

용가능성이 있는 지역주민을 대상으로 재가노인복지시설의 지역사회 노인복지 향상에 기여도를 질문하여 조사하였다. 서비스 전달자인 시설장과 사회복지사 및 생활지도원을 대상으로 가정봉사원 파견시설의 경우는 신체적 수발, 일상 생활 지원, 상담 및 교육, 지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축에 대하여, 주간보호시설 및 단기보호시설의 경우는 생활지도 및 일상훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스, 급식 및 목욕서비스, 취미·오락·운동 등 여가생활 서비스, 이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등, 지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축 등 서비스 내용이 지역사회노인들의 복지증진을 위한 효과적 수행 정도를 설문하였다.

서비스 이용자인 클라이언트와 이용가능성이 있는 주민을 대상으로는 노인 수발 등 노인복지증진에 기여도를 5점 척도로 조사하였다.

## 2. 조직효과성 분석의 틀

이상에서 논한 조직효과성 영역별 평가기준을 기초로 재가노인복지시설의 조직효과성 분석의 틀을 【그림Ⅲ-1】과 같이 구성하였다. 【그림Ⅲ-1】에서 보는 바와 같이 재가노인복지시설의 조직 효과성은 외적 효과성과 내적 효과성으로 나타내고, 외적 효과성은 클라이언트의 서비스 만족도와 클라이언트 확보 정도로 하였다. 그리고 내적 효과성은 주요직원(사회복지사, 생활지도원)의 직무만족도와 외부재원의 확보 정도를 나타낸다. 그리고 이러한 분석틀을 기초로 별첨한 조사표를 사용하여 자료를 수집하였다.



【그림Ⅲ - 1】 재가노인복지시설의 조직 효과성 분석의 틀

## 제 2 절 연구과제 및 가설

### 1. 연구과제

본 연구는 연구의 목적을 달성하고자 먼저 연구과제를 설정하고 이에 따른 가설의 설정과 검정을 하고자 하였다. 제 II 장의 이론적 배경에서 살펴본 바와 같이 사회복지조직의 산출과 조직유지측면에서의 효과성은 여러 요인들에 의하여 영향을 받으며, 효과성의 기준을 정하는데 있어서도 목표달성모델, 체계모델, 통합모델 등 접근방법에 따라 차이가 있다. 따라서 본 연구에서는 목표달성모델을 적용하여 재가노인복지시설의 조직효과성을 평가하는데 있어서 조직적 특성에 따른 각 기준별 효과성의 차이와 외적 효과성 및 내적 효과성의 관계를 파악하고, 또한 어떤 요인들이 재가노인복지시설의 효과성에 영향

을 미치는가를 파악하기 위해 다음과 같은 2개의 연구과제를 설정하였다.

첫째의 연구과제는 재가노인복지시설의 조직적 특성에 따른 외적 효과성과 내적 효과성의 차이는 어떠한가, 재가노인복지시설의 외적 효과성과 내적 효과성간의 관계는 어떠한가 ?

둘째의 연구과제는 재가노인복지시설의 관련자가 인식한 효과성 수준의 차이와 효과성 인식에 영향을 미치는 요인은 무엇인가 ?

## 2. 가설

첫째의 연구과제를 연구하기 위하여 재가노인복지시설의 조직적 특성에 따라 외적 효과성 기준인 이용노인의 서비스와 내적 효과성 하위기준인 주요직원의 직무만족도에 있어서의 차이와 각 기준간의 관계를 파악하고, 그리고 조직적 특성 즉, 운영기간, 시설유형, 설립형태 등에 따라 외적 효과성과 내적 효과성의 수준에 차이가 있을 것이라는 점을 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 1 - 1. 재가노인복지시설의 운영기간과 시설유형, 설립형태에 따라서 외적 효과성 기준인 클라이언트의 서비스 만족도에 유의한 차이를 보일 것이다.
- 1 - 2. 재가노인복지시설의 운영기간과 시설유형, 설립형태에 따라서 내적 효과성 기준인 주요직원의 직무 만족도에 유의한 차이를 보일 것이다.
- 1 - 3. 재가노인복지시설의 외적 효과성이 내적 효과성 보다 전체적인 효과성에 대한 영향력이 클 것이다.
- 1 - 4. 재가노인복지시설의 외적 효과성 기준에 의한 평가와 내적 효과성

기준에 의한 평가의 결과 간에는 긍정적인 관계를 보일 것이다.

둘째의 연구과제를 연구하기 위하여 재가노인복지시설의 관련자에 따라 프로그램 효과 및 노인복지증진이라는 목표를 달성했는지에 대한 효과성 인식에 있어 서비스 전달자와 소비자와의 차이가 있는가, 그리고 차이가 있다면 관련자의 조직효과성 인식에 영향을 미치는 요인은 상호 관련성이 있을 것이라는 점을 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 2 - 1. 재가노인복지시설의 조직적 특성과 관련집단의 개인적 요인이 서비스 전달자와 소비자의 효과성 인식은 서로 다르게 나타날 것이다.
- 2 - 2. 재가노인복지시설 관련자의 조직 효과성 인식에 영향을 미치는 요인은 전달자와 소비자 간에는 차이가 있을 것이다.

### 제 3 절 조사대상 및 표집방법

본 연구의 조사대상은 2002년 12월 31일 현재 우리나라 재가노인복지시설 368개소(가정봉사원파견시설 165개소, 주간보호시설 155개소, 단기보호시설 48개소)중 서울특별시 소재 시설 85개소(가정봉사원파견시설 21개소, 주간보호시설 45개소, 단기보호시설 19개소)중 15개소(시설유형별 각 5개소)를 임의추출하여 실시하였다.

조사대상자는 서비스 전달자인 시설장과 주요직원(사회복지사, 생활지도원)을, 서비스 이용자인 이용자 또는 가족과 지역주민으로 하여 시설장 각 1명씩 15명, 주요직원 각 시설당 3명씩 45명, 이용자 또는 가족 각 시설당 10명씩 150명, 미래 이용자인 시설소재 지역주민 각 시설당 10명씩 150명으로 전체

대상자는 【표 Ⅲ - 1】 과 같다.

**【표 Ⅲ - 1】 계가노인복지시설별 조사대상 수**

시 설 형 태 별	가정봉사원파견시설	주간보호시설	단기보호시설	합계
시 설 장	5명(시설당 1명)	5명(시설당 1명)	5명(시설당 1명)	15
주요직원	15명(시설당 3명)	15명(시설당 3명)	15명(시설당 3명)	45
이용자 또는 가족	50명(시설당 10명)	50명(시설당 10명)	50명(시설당 10명)	150
지역사회주민	50명(시설당 10명)	50명(시설당 10명)	50명(시설당 10명)	150

## 제 4 절 자료수집 및 분석

### 1. 자료수집

본 연구의 자료수집은 연구가설을 검증하기 위하여 【표Ⅲ-2】 와 같은 주요내용으로 하는 조사도구(별첨 : 시설표, 사회복지사·생활지도원표, 이용노인 및 가족표, 지역사회주민표)를 사용하여 2003년 9월 25일부터 동년 10월 10일 기간동안 조사원에 의한 개별면접조사와 배포조사법을 병행하여 실시하였다. 즉, 시설장을 대상으로 하는 운영실태와 평가에 관한 조사 및 주요직원을 대상으로 하는 직무만족도 조사 등은 배포조사법을 사용하고, 이용자 또는 가족 및 지역사회주민을 대상으로 하는 서비스 만족도 및 노인복지증진에 대한 기여도 조사는 개별면접조사와 배포조사법을 병행하여 실시하였다.

**【표Ⅲ-2】 조사표 구성**

외·내적 효과성	하 위 변 인	조 사 표 문 항
1. 외적 효과성 (E <sub>1</sub> )	클라이언트의 서비스 만족도 (Cs)	이용노인 및 가족표 Ⅲ의 6(이용목적 부합정도) Ⅲ의 2,3(직원전문성, 사명감) Ⅱ의 7(시설설비) Ⅲ의 5(서비스 만족도) Ⅲ의 7(지역사회 기여도)
	클라이언트의 확보정도 (Cg)	시설장표 Ⅲ의 2(현원)
2. 내적 효과성 (E <sub>2</sub> )	사회복지사·생활지도원의 직무 만족도(Wd)	사회복지사 및 생활지도원표 Ⅱ의 1) - 10) (담당업무량, 담당업무내용, 담당업무재량권, 사회복지전문직 가치실현, 상급자 지도감독, 동료직원과의 인간관계, 의사결정에의 참여, 보수수준, 근무환경, 전반적 직무)
	외부자원의 확보정도, 유관기관과의 협조 및 자원봉사자 확보정도 (R)	시설장표 Ⅳ의 6 (민간후원금, 이용료수입 ) Ⅴ의 2, 3(행정관청 협조, 전문성) Ⅴ의 4-1(시설운영위원회) Ⅴ의 5(타복지시설 등과 협조) Ⅴ의 6(자원봉사자)

## 2. 자료분석

자료분석은 수집된 자료의 편집과정을 거쳐 불실한 조사표를 폐기하는 과정을 거쳐 SPSS/PC를 이용하여 분석하였다. 분석의 절차는 먼저 재가노인복지시설별로 조사된 시설장, 주요직원, 이용자 또는 가족, 지역사회주민의 시설조직 효과성 인식에 관련된 결과들을 집계·분석한 후 15개 재가노인복지시설을 종합하여 분석하였다.

본 연구의 조직 효과성 관련변인의 분석 및 연구가설들을 검증하기 위하여

다음과 같은 통계처리방법이 사용되었다.

재가노인복지시설의 설립과 운영에 관련된 일반현황 및 관련집단의 사회인구학적 특성을 살펴보기 위해서 기본적으로 빈도분석을 하였으며, 재가노인복지시설의 유형, 지역 또한 관련집단의 성별, 거주지 등과 같은 범주형 변인별에 의한 집단간의 차이를 개략적으로 검토할 수 있는 교차분석(cross tabulation)을 실시하였다. 그리고 효과성의 측정에 관련된 변인들 즉, 운영기간과 재정규모, 서비스 만족도 등의 변인들 간의 관계의 방향성과 정도를 분석하기 위하여 상관관계(correlation)을 알아보려고 하였다.

이와 함께 재가노인복지시설 유형, 운영기간, 법인주체, 소재지역 등 일반적인 특성에 따라 조직산출의 결과를 평균적으로 비교하여 차이를 알아보기 위해 집단별로 두 평균간의 차이검증 (t-test) 과 변량분석(ANOVA)을 하고자 하였다.

또한 각 집단별로 효과성 인식의 차이를 알아보기 위해 범주형 독립변인에 따라 시설장, 주요직원, 이용노인 및 지역주민의 효과성 인식의 수준에 차이를 보이는지를 검증하기 위해 변량분석을 사용하고자 하였다. 여기서는 재가노인복지시설의 운영내용에 대한 조사항목은 측정척도가 다르고, 이에 따라 각 조사항목에 대한 가중치도 달라진다. 따라서 재가노인복지시설 및 관련집단의 특성에 따른 효과성 인식의 수준에 대한 차이를 검증하기 위해서 각 항목에 대한 측정치를 그대로 사용하지 않고 평균을 기준으로 한 상대적인 효과성 수준의 측정치를 비교할 수 있도록 하기 위해서, 표준화한 점수(Z-score)로 환산하여 비교하고자 하였다.

재가노인복지시설별 효과성의 순위에 따른 외적·내적 효과성의 상관관계와 관련집단의 평가에 의한 재가노인복지시설의 순위간의 관계를 측정하기 위해 비모수 통계량인 순위상관계수로 분석하고자 하였다. 이는 순위점수에 대한 Pearson의 적률상관관계는 적합하지 않으므로, 재가노인복지시설별 순위간의 상관관계(Rank Correlation)와 유의성을 Spearman의 Rho( $\rho$ )로 검증하고자

하였다.

재가노인복지시설의 효과성 기준에 의한 관련집단별 효과성 인식에 영향을 미치는 독립변인들의 영향력을 측정하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 사용하여 회귀계수를 분석하였으며, 구체적으로는 각 단계별로 추가된 변인군이 종속변인에 얼마나 유의적인 영향을 미쳤는가를 알아보기 위해 계층적회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 활용하고자 하였다.

## 제 IV 장 연구결과와 분석 및 논의

### 제 1절 재가노인복지시설 및 관련자의 일반적 특성

#### 1. 재가노인복지시설의 일반적 특성

조사대상 15개 재가노인복지시설의 일반적 특성은 【표 IV-1】에서 보는 바와 같이 운영기간으로는 시설유형별로 차이가 있지만 3년이상-5년미만, 5년이상-7년미만이 각각 20.0%로서 가장 높게 나타나고 있으며, 7년미만이 전체의 60%이고, 평균 운영기간은 6년 4개월이었다. 설립형태로는 사회복지법인이 운영하는 재가노인복지시설이 거의 대부분인 93.3%로 나타났고, 비영리 법인 및 단체가 운영하는 곳은 6.7%에 불과하였다. 또한 재가노인복지시설이 위치해 있는 지역으로는 일반주택 지역이 80.0%로서 가장 많았고, 저소득층 집단 주거지역 내 위치한 재가노인복지시설은 20.0%로서 저소득층주거지역에 위치한 재가노인복지시설보다 일반주택지역에 위치한 재가노인복지시설이 훨씬 많은 것으로 나타났다. 재가노인복지시설의 총 직원수를 살펴보면 5-6명이 가장 많은 40.0%이었고, 3-4명이 26.7%, 9-10명 13.3%, 11명이상 13.3%, 7-8명 6.7%순으로 나타나 총 직원수가 6명 이하인 시설이 66.7%로서 과반수를 차지하고 있으며, 전체적으로는 평균 6.5명의 인력을 보유하고 있는 것으로 나타났다.

연간 예산규모는 무응답 33.3%, 1억 3천만원이상의 시설의 26.7%, 1억 1천만원이상-1억 3천만원미만, 9천만원이상-1억 1천만원미만 각각 13.3%, 7천만원이상-9천만원미만, 5천만원이상-9천만원미만 각각 6.7% 순이었고 무응답이 33.3%로 나타났다. 여기서 9천만원 이상의 예산규모를 가진 재가노인복지시설은 53.3%이며, 9천만원미만인 곳은 13.4%로서 예산규모면에서 시설간 차이가

크게 나타나고 있다. 다음으로 재가노인복지시설을 이용하는 이용노인의 수를 살펴보면 11명-20명이 26.7%, 21명-40명, 10명이하가 각각 20.0%, 61명-80명이 13.3%로서 이용노인 수가 20명 이하인 시설이 46.7%를 차지하고 있고 평균 이용노인의 수는 38.93명 이었다.

**【표 IV-1】 재가노인복지시설의 일반적 특성**

구분	백분율	구분	백분율
<b>운영기간</b>		<b>총 직원 수</b>	
1년미만	6.7	3명-4명	26.7
1년이상-3년미만	13.3	5명-6명	40.0
3년이상-5년미만	20.0	7명-8명	6.7
5년이상-7년미만	20.0	9명-10명 이상	13.3
7년이상-9년미만	13.3	11명이상	13.3
9년이상-11년미만	13.3	(평균 6.5명)	
11년이상	13.3		
(평균 6년 4개월)		<b>예산규모</b>	
		5천만원이상-7천만원미만	6.7
<b>시설유형</b>		7천만원이상-9천만원미만	6.7
가정봉사원파견시설	33.3	9천만원이상-1억1천만원미만	13.3
주간보호시설	33.3	1억1천만원이상-1억3천만원미만	13.3
단기보호시설	33.3	1억3천만원이상	26.7
		무응답	33.3
<b>설립형태</b>			
재가노인복지시설 단독설치	40.0	<b>클라이언트 수(시설현원)</b>	
노인복지시설부설	13.3	10명이하	20.0
사회복지관부설	33.3	11명-20명	26.7
기타	13.3	21명-40명	20.0
		61명-80명	13.3
<b>운영주체</b>		81명-100명	20.0
사회복지법인	93.3	(평균 38.93명)	

비영리법인·단체	6.7		
		사회복지사	
복지시설 위치		1명	80.0
저소득층 집단주거지역	20.0	2명	13.3
일반주택지역	80.0	3명이상	6.7

다음으로 재가노인복지시설의 조직특성을 살펴보면 【표 IV-2】에 나타난 바와 같이 재가노인복지시설당 시설 평균 정원은 38.07명이고, 시설현원은 평균 38.93명으로 현원이 정원보다 0.86명이 많은 것으로 나타났고, 시설정원은 최소 5명에서 최대 80명까지 있는 것으로 나타나고 있다. 시설정원 및 현원은 시설유형에 따라 많은 차이를 보이고 있는데 [부록 1]의 <표2> 시설유형별 현원을 상가평균하면 시설당 평균이 가정봉사원파견시설은 82명, 주간보호시설은 18명, 단기보호시설은 15명으로 나타났다. 한편 재가노인복지시설의 전문 인력이라고 할 수 있는 사회복지사는 시설당 평균 1.27명으로서 한명의 사회복지사가 담당하고 있는 이용노인수는 평균 30.7명으로 나타나고 있다. 이를 시설유형별로 보면 한명의 사회복지사가 담당하고 있는 평균 이용노인수를 계산하면 가정봉사원파견시설은 64.57명, 주간보호시설은 14.17명, 단기보호시설은 11.81명 정도가 된다. 또한 재가노인복지시설의 평균 전체 자원봉사자수는 59.11명으로서 적게는 13명에서부터 많게는 120명까지이며, 월평균 활동 자원봉사자수는 43.64명으로 이용노인 1인당 평균 1.12명의 자원봉사자가 있는 것으로 파악되었다. 재가노인복지시설의 재정적 후원자 및 후원규모를 살펴보면 시설당 평균 후원자수는 46.83명으로 나타났고 가장 적게는 1명에서부터 가장 많게는 100명으로 편차가 심한 것으로 조사되었다. 그리고 평균 후원금액은 시설당 2천 2백 39만원 정도이며, 최소 3만8천원에서 최대 7천만원으로 표준편차가 2천2백37만원정도로 나타났다. 조직특성에서 편차가 심하게 나타난 시설정원과 현원은 가정봉사원파견시설이 대체적으로 인원이 많고 주간 및 단기

보호시설은 인원이 적은데 기인하며, 자원봉사자, 후원자, 후원금은 노인종합 복지관 부설 재가노인복지시설에서 노인종합복지관의 전체수를 기재한데서 기인한 것으로 추정된다.

**【표 IV-2】 재가노인복지시설의 조직특성의 분포**

조직적 특성	평균	표준편차	최소값	최대값
시설정원(명)	38.07	31.32	5	80
현원(명)	38.93	32.51	5	90
사회복지사 수(명)	1.27	.59	1	3
전체 봉사자수(명)	59.11	37.89	13	120
월 평균 자원봉사자수(명)	43.64	25.91	13	91
후원자수(명)	46.83	37.66	1	100
후원금(천원)	22393.00	22371.10	38	70000

## 2. 관련자의 일반적 특성

### 1) 시설장

재가노인복지시설 운영의 책임을 맡고 있는 시설장의 일반적 특성은 【표 IV-3】에서 보는 바와 같이 성별에 있어서는 남녀가 대체로 비슷한 비율로 나타났다으며 여자가 약간 높은 53.3%이었다. 연령상으로는 30·40대가 유사한 분포로 각각 33.4%, 33.3%를 차지하였고, 60세 이상이 13.3%, 29세 이하가 13.3%, 50대 6.7%의 비율을 보이고 있고 40대이하가 80%에 이르고 있다. 학력정도는 대졸이상이 100%이었으며, 이중 대학원졸 이상이 53.3%로 나타나 시설장의 학력수준이 매우 높다는 것을 알 수 있다. 전공에 있어서는 93.3%가 사회복지학을 전공하였고 그 외의 다른 전공은 6.7%인 것으로 나타났다.

**【표 IV-3】 시설장의 일반적 특성**

구 분	남 (N=7)	여 (N=8)	계 (N=15)
<b>연 령 (평균 42.5세)</b>			
29세이하	-	25.0%	13.3%
30세-34세	14.3%	-	6.7%
35세-39세	42.9%	12.5%	26.7%
40세-44세	-	25.0%	13.3%
45세-49세	28.6%	12.5%	20.0%
50세-54세	14.3%	-	6.7%
60세이상	-	25.0%	13.3%
<b>학 령</b>			
대졸	14.3%	75.0%	46.7%
대학원졸	85.7%	25.0%	53.3%
<b>전 공</b>			
사회복지학	100.0%	85.7%	93.3%
기타	-	14.3%	6.7%
<b>사회복지사자격증</b>			
사회복지사 1급	100.0%	37.5%	66.7%
사회복지사 2급		37.5%	20.0%
사회복지사 3급		12.5%	6.7%
없다		12.5%	6.7%
<b>현 제가노인복지시설 근무기간</b>			
1년미만	14.3%	25.0%	20.0%
1년이상-3년미만	-	12.5%	6.7%
3년이상-5년미만	28.6%	25.0%	26.7%
5년이상-7년미만	42.9%	12.5%	26.7%
9년미만-11년미만	14.3%	-	6.7%
11년이상	-	25.0%	13.3%
<b>총 사회복지관련기관 근무기간</b>			
5년미만		37.5%	20.0%
5년이상-10년미만	57.1%	25.0%	40.0%
10년이상-15년미만		12.5%	6.7%
15년이상-20년미만	28.6%	25.0%	26.7%
20년이상	14.3%		6.7%

현재 재가노인복지시설의 근무기간은 3년이상-5년미만, 5년이상-7년미만이 각각 26.7%로 가장 높은 비율로 나타났으며, 1년 미만이 20.0%, 1년이상-3년미만, 3년이상-5년미만 각각 6.7%, 11년 이상이 13.3%로 나타났고, 7년미만 근무자가 80%인 것으로 나타났다. 또한 사회복지시설의 총 근무기간을 알아본바 5년이상-10년미만이 40.0%로 가장 많으며, 15년이상-20년미만 26.7%, 5년미만 20.0%, 10년이상-15년미만, 20년이상인 각각 6.7%순으로 나타났고 재가노인복지시설의 시설장은 사회복지시설 총근무기간 10년미만의 경력자가 60.0%인 것으로 나타났다.

## 2) 사회복지사 및 생활지도원

조사대상 15개 재가노인복지시설에 근무하고 있는 사회복지사 및 생활지도원의 일반적 특성을 알아보면 【표 IV-4】에서 보는 바와 같이 직위는 사회복지사 55.6%로 가장 많고 다음으로 생활지도원 28.9%, 기타 11.1%, 과장 4.4%의 순으로 나타났다. 그리고 성별은 여자는 75.6%로서 남자 20.0%에 비해 압도적으로 높은 비율을 차지하고 있고, 연령은 20대가 55.6%로 가장 많았으며, 30대 20%, 40대 13.4%, 50세이상 11.1%로 나타났다. 교육수준은 75.6%가 대부분 대졸이었고 대학원졸도 11.6%나 되는 것으로 조사되어 대학졸업 이상의 학력소지자(87.2%)가 대부분 이었다. 자격증소지자는 사회복지사가 64.5%로서 사회복지사 1급 55.6%, 사회복지사 2급 8.9%인 것으로 나타났다. 현시설 근무기간은 1년이상-3년미만이 44.4%으로 가장 많고, 다음으로 1년미만 35.6%, 5년이상-7년미만 11.1%, 3년이상-5년미만 8.9%의 순으로 나타나 3년미만이 80%로 대부분인 것으로 나타났다. 그리고 사회복지관련기관 총 근무기간은 5년미만 근무자가 82.2%, 5년이상 근무자가 17.8%로 5년미만 근무자가 대부분인 것으로 나타났다.

**【표 IV-4】 사회복지사 및 생활지도원의 일반적 특성**

구 분	빈도(N=45)	비율
<b>직위</b>		
과장	2	4.4
사회복지사	25	55.6
생활지도원	13	28.9
기타	5	11.1
<b>성별</b>		
남자	9	20.0
여자	34	75.6
무응답	2	4.4
<b>연령</b>		
24세이하	7	15.6
25세-29세	18	40.0
30세-34세	5	11.1
35세-39세	4	8.9
40세-44세	3	6.7
45세-49세	3	6.7
50세이상	5	11.1
<b>학력</b>		
고졸	6	13.3
대졸	34	75.6
대학원졸	5	11.1
<b>사회복지사자격증</b>		
사회복지사 1급	25	55.6
사회복지사 2급	4	8.9
기타	15	33.3
무응답	1	2.2
<b>현 재가노인복지시설 근무기간</b>		
1년미만	16	35.6
1년이상-3년미만	20	44.4
3년이상-5년미만	4	8.9
5년이상-7년미만	5	11.1
<b>사회복지관련기관 총 근무기간</b>		
5년미만	37	82.2
5년이상-10년미만	8	17.8

### 3) 클라이언트 (이용노인 및 가족 )

조사대상 재가노인복지시설의 서비스를 이용하는 이용노인 및 가족 150명을 대상으로 조사한 일반적 특성을 살펴본 결과 【표 IV-5】에서 나타난 바와 같이 응답자의 성별은 여성이 69.2%이고 남성이 30.8%로서 여성 응답자가 2/3 이상인 것으로 나타났다. 연령별로는 59세이하가 49.3%로 가장 많고, 75세-79세가 12.3% 70세 -74세 8.9%, 80세-84세 10.3%, 60세-64세 7.5%, 85세이상 4.1% 순으로 나타났고, 평균연령은 58.9세 인 것으로 나타났다. 59세이하가 49.3%에 이르는 것은 이용노인을 대상으로 하는 응답이 불가능하여 전체 응답자의 58.7%를 가족이 응답한데 기인한다. 학력정도는 대졸이상 30.8%로 가장 많고 다음으로 고졸 26.6%, 무학 19.6%, 초졸 11.9%, 중졸 11.2%로 나타났으며, 이용노인은 학력이 낮는데 비하여 가족은 학력이 높은 것으로 나타났다. 또한 월평균소득에 있어서는 201만원-300만원이하 33.3%로 가장 많고, 다음으로 100만원이하 31.9%, 101만원-200만원이하 14.6%, 301만원-400만원이하 11.8%, 401만원-500만원이하 6.3%, 501만원이상이 2.1%로 나타났으며, 200만원이하의 저소득자가 46.5%인 것으로 나타났다. 한편 주거형태로는 자택이 47.3%로 가장 높게 나타났으나 전세가 41.1%, 월세 9.6%로 과반수가 자택이 없는 것으로 나타났고, 사회경제적지위를 살펴본 결과 중중층이라고 응답한 자가 39.6%로 가장 많고 다음으로 하층 27.8%, 중하층 19.4%, 중상층 11.8%의 순으로 응답하여 중하층이하라고 생각하는 응답자가 47.2%인 것으로 나타났다.

**【표 IV-5】 클라이언트의 일반적 특성**

구 분	남 (N=45)	여 (N=101)	계 (N=146)
응답자			
이용노인			41.3%
가족			58.7%
연 령 (평균 58.9세)			
59세이하	60.0%	44.6%	49.3%
60세-64세	8.9%	6.9%	7.5%
65세-69세	6.7%	7.9%	7.5%
70세-74세	11.1%	7.9%	8.9%
75세-79세	6.7%	14.9%	12.3%
80세-84세	4.4%	12.9%	10.3%
85세이상	2.2%	5.0%	4.1%
학 령			
무학	4.4%	26.5%	19.6%
초졸	11.1%	12.2%	11.9%
중졸	11.1%	11.2%	11.2%
고졸	24.4%	27.6%	26.6%
대졸이상	48.9%	22.4%	30.8%
한달 평균소득			
100만원이하	15.6%	39.4%	31.9%
101-200만원이하	20.0%	12.1%	14.6%
201-300만원이하	42.2%	29.3%	33.3%
301-400만원이하	20.0%	8.1%	11.8%
401-500만원이하	2.2%	8.1%	6.3%
501만원이상		3.0%	2.1%
주거형태			
자택	53.3%	44.6%	47.3%
전세	46.7%	38.6%	41.1%
월세		13.9%	9.6%
기타		3.0%	2.1%
사회경제적 지위			
상층	2.2%	1.0%	1.4%
중상층	8.9%	13.1%	11.8%
중중층	57.8%	31.3%	39.6%
중하층	20.0%	19.2%	19.4%
하층	11.1%	35.4%	27.8%

무응답 : 4명

#### 4) 지역사회주민

잠재적 이용노인이라고 할수 있는 지역사회주민 150명을 대상으로 조사한 응답자의 일반적 특성을 살펴본 결과 【표 IV-6】 과 같다.

성별은 여성이 68.7%, 남성 30.0%로 나타났고, 연령은 40대가 28.6%로 가장 많고, 다음으로 60세이상 22.0%, 50대 20.6%, 20대 14.7%, 30대 14.0%의 순으로 나타나 연령별 분포가 대체적으로 고르게 나타났다. 교육정도는 고졸이 44.0%로 가장 많으며, 그 다음으로 대졸이상 23.3%, 무학 13.3%, 중졸 12.0%, 초졸 4.7%의 순으로 나타났으며, 고졸이상이 67.3%인 것으로 나타나고 있다. 직업은 주부가 38.0%로 가장 많고 다음으로 자영업주, 무직이 각각 11.3%, 전문직·관리직 10.0%, 생산·기능직 6.7%, 사무직 5.3%의 순으로 나타났고, 가족수는 4명이 34.7%로 가장 많고, 다음으로 5명 28.0%, 3명 18.0%, 2명이하 11.3%, 6명이상 5.3%의 순으로 나타났다. 한달 평균소득은 301만원 - 400만원이하 27.3%이 가장 많고, 다음으로 100만원이하 26.0%, 101만원 - 200만원이하가 24.7%, 401만원-500만원이하 4.7%, 501만원이상 0.7% 순으로 나타나 소득 간 격차가 크게 나타나고 있으며, 200만원이하가 50.7%로 과반수에 이르는 것으로 나타났다. 주거형태로는 자택이 46.7%, 전세 31.3%, 월세 16.7% 형태로 나타나고 있으며, 사회경제적 지위는 중중층이 41.3%로 가장 많고 다음으로 중하층 33.3%, 하층 13.3%, 중상층 8.0%, 상층 2.7%로 중하층이하가 46.6%로 나타났다.

【표 IV-6】 지역사회주민의 일반적 특성

구 분	빈도 (N=150)	비율
성별		
남자	45	30.0
여자	103	68.7
무응답	2	1.3

연령	29세이하	22	14.7
	30세-34세	11	7.3
	35세-39세	10	6.7
	40세-44세	20	13.3
	45세-49세	23	15.3
	50세-54세	26	17.3
	55세-59세	5	3.3
	60세이상	33	22.0
학력	무학	20	13.3
	초졸	7	4.7
	중졸	18	12.0
	고졸	66	44.0
	대졸이상	35	23.3
	무응답	4	2.7
	한달 평균소득	100만원이하	39
101-200만원이하		37	24.7
201-300만원이하		25	16.7
301-400만원이하		41	27.3
401-500만원이하		7	4.7
501만원이상		1	.7
주거형태	자택	70	46.7
	전세	47	31.3
	월세	25	16.7
	기타	8	5.3
직업	전문직 · 관리직	15	10.0
	사무직	8	5.3
	생산 · 기능직	10	6.7
	자영업주	17	11.3
	단순노동	3	2.0
	주부	57	38.0
	무직	17	11.3
	기타	19	12.7
	무응답	4	2.7
가족수	2명이하	17	11.3
	3명	27	18.0
	4명	52	34.7
	5명	42	28.0

6명이상 무응답	8 4	5.3 2.7
<b>사회경제적 지위</b>		
상층	4	2.7
중상층	12	8.0
중중층	62	41.3
중하층	50	33.3
하층	20	13.3
무응답	2	1.3

## 제 2절 재가노인복지시설의 조직효과성

여기에서는 재가노인복지시설의 조직효과성을 외적 효과성 및 내적 효과성으로 구분하여 제시해 보고자 한다. 재가노인복지시설의 외적효과성은 서비스 내용을 의미할 것이며, 외적효과성에 있어 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도가 가장 중요한 기준이 될 것이다. 따라서 이것을 기준으로 재가노인복지시설의 외적 효과성을 비교하고 재가노인복지시설의 운영기간, 시설유형, 설립형태, 운영주체, 지역 등에 따라 미치는 요인을 분석해 보고자 한다. 또한 재가노인복지시설 조직유지측면에서 살펴 본 내적 효과성은 사회복지사 및 생활지도원의 직무 만족도 및 외부자원의 확보정도를 중요한 기준으로 삼고 이것에 따라 재가노인복지시설의 내적효과성을 비교해 보고 운영기간, 시설유형, 설립형태 운영주체, 지역 등에 따라 미치는 영향을 분석해 보고자 한다.

## 1. 재가노인복지시설의 외적 효과성

재가노인복지시설의 외적효과성은 앞에서 언급한 바와 같이 조직산출에 대한 직접적인 평가기준으로 적용될 수 있는 지표로서 재가노인복지시설의 서비스를 직접적으로 받는 이용노인 및 가족의 만족도가 중요한 기준이라 할 수 있다. 그리고 직원당 이용노인의 수와 같은 조직의 양적 산출을 나타내는 서비스양도 외적효과성의 기준으로 활용될 수 있다. 따라서 여기에서는 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도를 기준으로 재가노인복지시설의 외적효과성을 비교하고 외적효과성에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

### 1) 이용노인 및 가족의 서비스 만족도

#### (1) 서비스 만족도의 하위변인간 상관관계

재가노인복지시설의 외적효과성의 가장 중요한 기준인 이용노인 및 가족의 서비스 만족도는 이용노인 및 가족이 재가노인복지시설의 서비스를 이용하면서 어느 정도 이용목적에 부합하고 있는가와 직원의 전문적 능력에 대한 만족도, 시설설비, 서비스 만족도, 지역사회노인을 위한 복지기여도를 종합한 기준으로 적용하였다. 클라이언트의 서비스 만족도를 구성하는 하위변인들 간의 상관관계를 알아본 결과는 【표 IV-7】 과 같다.

먼저 이용목적에 어느 정도 부합하는지의 정도와 지역사회노인복지기여도( $r=.518$ ), 직원에 대한 만족도( $r=.383$ ), 서비스만족도( $r=.326$ )는 아주 유의한 정적 상관관계를 보이고 있으며 시설설비( $r=.191$ )와도 정적 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 직원에 대한 만족도와 서비스 만족도( $r=.376$ ), 지역사회노인복지기여도( $r=.276$ ) 간에는 높은 유의한 관계를 보이고 있고, 시설설비( $r=.194$ )와도 유의한 관계를 나타내고 있다. 더욱이 시설설비와

서비스만족도 간에도  $r=.444$ 란 높은 유의한 정적 관계를 보이고 있고, 서비스 만족과 지역사회노인복지기여도 간에도  $r=.288$ 란 유의한 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 반면 시설설비와 지역사회노인복지기여도 간에는 유의한 관계가 없는 것으로 나타나고 있다.

**【표 IV-7】 서비스 만족도의 하위변인간 상관관계**

서비스만족도	S1	S2	S3	S4	S5
이용목적 부합정도(S1)	1.000				
직원에 대한 만족도(S2)	.383(**)	1.000			
시설설비(S3)	.191(*)	.194(*)	1.000		
서비스 만족도(S4)	.326(**)	.376(**)	.444(**)	1.000	
지역사회노인복지 기여도(S5)	.518(**)	.276(**)	.051	.288(**)	1.000

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$

이러한 5개 하위변인이 종합된 서비스 만족도가 전체 15개 재가노인복지시설 별로 차이가 있는지를 변량분석한 결과는 【표 IV-8】에서 알 수 있듯이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도는 재가노인복지시설별로 차이가 있으며, 그 차이는 통계적으로 유의수준 .000에서 유의한 것으로 나타났다.

**【표 IV-8】 시설별 이용노인 및 가족의 서비스 만족도(변량분석 결과)**

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	24.095	14	1.721	9.401	.000**
집단-내	24.349	133	.183		
합계	48.444	147			

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$

## (2) 조직특성별 서비스 만족도

재가노인복지시설의 조직 특성에 따라 서비스 만족도에 어떠한 차이가 있는가를 분석하였다. 먼저 재가노인복지시설의 운영기간에 따른 이용노인 및 가족의 서비스만족도에 차이가 있는가를 알아보기 위해 변량분석(ANOVA)을 실시한 결과 【표 IV-9】에서 보는 바와 같이 유의확률 .000은 0.05보다 작기 때문에 시설의 운영기간에 따라 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에 차이가 있는 것으로 나타나고 있다.

**【표 IV-9】 운영기간에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과)**

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	17.945	6	2.991	13.827	.000**
집단-내	30.499	141	.216		
합계	48.444	147			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

또한 시설의 운영기간에 따라 어떻게 차이가 있는지를 알아보기 위해 다중 비교분석 중 Duncan을 이용하여 자세히 알아본 결과 【표 IV-10】에 나타난 바와 같이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에서 가장 높게 나타난 시설의 운영기간은 5년이상-7년미만이 4.22였고, 다음으로 5년이상-7년미만 4.17, 1년 이상-3년미만 4.00 순으로 나타났으며, 대체로 1년이상 7년미만의 시설에서 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

**【표 IV-10】 운영기간별 서비스 만족도 차이(다중비교 중 Duncan 실시결과)**

운영기간	N	유의수준 = .05에 대한 부집단			
		1	2	3	4
7년이상-9년미만	20	3.24			
11년이상	19	3.49	3.49		
9년이상-11년미만	20		3.70	3.70	

1년미만	10			3.97	3.97
1년이상-3년미만	20			4.00	4.00
5년이상-7년미만	30				4.17
3년이상-5년미만	29				4.22
유의확률		.101	.172	.057	.130

이러한 결과는 운영기간이 7년이상 길거나 1년미만의 기간이 짧은 시설의 서비스 만족도가 낮은 것으로 1년미만의 시설은 초기의 경험부족으로 볼 수 있으나 운영기간이 7년이상인 시설의 경우 낮은 서비스 만족도를 보이고 있는 것은 사회복지관의 경우 운영기간이 길어짐에 따라 서비스 만족도가 높아지는 것으로 나타난 것과<sup>72)</sup> 차이점이 있는 것을 볼 수 있다.

다음은 시설유형에 따른 서비스 만족도를 살펴본 결과 【표 IV-11】에 나타난 바와 같이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도의 차이는 0.000 수준에서 유의미한 것으로 나타났다.

**【표 IV-11】 시설유형에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과)**

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	12.753	2	6.376	25.905	.000**
집단-내	35.691	145	.246		
합계	48.444	147			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

또한 Duncan을 이용하여 그 차이의 결과를 살펴본 결과는 【표 IV-12】에서 보는 바와 같이 이용노인 및 가족 서비스 만족도에서 가장 높게 나타난 시설유형은 주간보호시설이었고, 다음이 단기보호시설, 가정봉사원파견시설 순으로 나타났으며, 그 차이는 각각 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

72) 권선진, 전제논문, p.61

**【표 IV-12】 시설유형별 서비스 만족도 차이(다중비교 중 Duncan 실시결과)**

시설유형	N	유의수준 = .05에 대한 부집단		
		1	2	3
가정봉사원파견시설	48	3.54		
단기보호시설	50		3.80	
주간보호시설	50			4.25
유의확률		1.000	1.000	1.000

그리고 설립형태에 따른 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 차이는 【표IV-13】에 보는 바와 같이 0.000 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 한편 Duncan을 이용하여 그 차이의 결과를 살펴본 결과는 【표 IV-14】에 나타난 바와 같이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에서 가장 높게 나타난 시설유형은 노인복지시설 부설이었고, 다음으로 사회복지관 부설, 기타 순으로 나타났으며, 재가노인복지시설 단독설치 설립형태에서 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

**【표 IV-13】 설립형태에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과)**

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	9.346	3	3.115	11.473	.000**
집단-내	39.098	144	.272		
합계	48.444	147			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

**【표 IV-14】 설립형태에 따른 서비스 만족도 차이**

(다중비교 중 Duncan 실시결과)

설립형태	N	유의수준 = .05에 대한 부집단		
		1	2	3
재가노인복지시설 단독설치	59	3.57		
기타	20		3.95	
사회복지관부설	49		4.04	4.04
노인복지시설부설	20			4.23
유의확률		1.000	1.000	1.000

또한 운영주체에 따른 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 차이분석을 실시한 결과 운영주체는 사회복지법인과 비영리법인·단체에서만 조사되어 【표 IV-15】와 같이 독립표본 T-검정을 실시하였다. 그 결과 유의확률은 0.000으로써 운영주체에 따라 서비스 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 더욱이 비영리법인·단체의 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 평균이 4.600이어서 사회복지법인의 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 평균 3.8143보다 높게 나타나고 있다.

**【표 IV-15】 운영주체에 따른 서비스 만족도(독립표본 T-검정 결과)**

		Mean	SD	t값	자유도	유의확률
서비스 만족도	사회복지법인	3.8143	.5518	-4.437	146	.000**
	비영리법인·단체	4.6000	.3288			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

이상의 결과를 통해 알 수 있듯이 재가노인복지시설의 외적효과성의 기준인 이용노인 및 가족의 서비스 만족도는 재가노인복지시설의 운영기간별, 시설유형별, 설립형태별, 운영주체별로 유의한 차이가 있을 것이라는 연구가설

(1-1)은 지지되고 있다.

또한 재가노인복지시설 이용노인 및 가족 서비스 만족도를 평균점수에 의해서 만족도 상위 6개(각 시설유형별 2개씩) 재가노인복지시설과 하위 9개(각 시설유형별 3개씩) 재가노인복지시설로 구분하여 비교 한 바 【표 IV-16】에서 보듯이 전체시설의 서비스 만족도의 평균값은 3.87로써 대체로 높은 만족도를 보이고 있고, 서비스 만족도가 상위인 재가노인복지시설은 평균 4.12로써 아주 높은 만족수준을 나타내고 있으며 하위인 재가노인복지시설 또한 3.67로써 만족수준이 대체로 높은 것으로 나타나고 있다.

【표 IV-16】 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에 의한 재가노인복지시설 구분

	서비스 만족도	
	상위 6개 시설	하위 9개 시설
재가노인복지시설	#1 #4 #8 #9 #14 #15	#2 #3 #5 #6 #7 #10 #11 #12 #13
평균	4.12 (0.49)	3.69 (0.57)
(S.D)	3.87 (0.57)	

이용노인 및 가족의 서비스 만족도 수준을 재가노인복지시설로 상위 6개 및 하위 9개 시설로 구분하여 특성을 살펴보면 【표 IV-17】에서 나타난 바와 같이 서비스 만족도가 높은 시설의 경우 이용노인수에 있어서는 평균 35명으로 만족도가 낮은 시설 42명보다 양적으로 적었으나 유의미한 차이를 보이지는 않았다. 그리고 예산규모, 전체직원수, 사회복지사, 자원봉사자 수에 있어서도 유의미한 차이를 보이지 않았다.

**【표 IV-17】 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 구분에 의한 시설의 특성**

	집단별	Mean	SD	t값	자유도	유의 확률
클라이언트수(명)	상위	34.67	35.79	-.402	13	.694
	하위	41.78	32.04			
예산규모(천원)	상위	329,223.25	476,814.97	.038	8	.971
	하위	319,236.17	364,082.37			
전체직원수(명)	상위	5.83	2.40	-.687	13	.504
	하위	7.00	3.64			
사회복지사(명)	상위	1.17	.41	-.517	13	.613
	하위	1.33	.71			
자원봉사수(명)	상위	45.75	37.85	-.939	7	.379
	하위	69.80	38.41			

## 2) 이용노인(현원)의 확보정도

재가노인복지시설별로 서비스의 수혜자인 이용노인의 양적 규모를 직원당 이용노인 확보정도에 따라 차이가 있는가를 살펴본 바 【표 IV-18】에서 나타난 바와 같이 재가노인복지시설의 시설유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났는데 시설유형에서는 【표 IV-19】에 나타난 바와 같이 가정봉사원파견 시설에서 직원당 이용노인 평균수가 19.55명으로 가장 많이 나타났고, 그 다음이 주간보호시설 3.40명, 단기보호시설 1.70명의 순이었다.

또한 설립형태에 따라서 이용노인의 평균수가 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있으며, 【표 IV-20】에서 보는 바와 같이 단독설치 재가노인복지시설의 직원당 이용노인 평균수가 15.85명으로 가장 많이 나타나고 있고, 그 다음이 사회복지관부설 3.56명, 기타 3.50명, 노인복지시설부설 1.66명의 순이었다.

**【표 IV-18】 시설 특성별 직원당 이용자수(변량분석 결과)**

조직특성	집단간 평균자승 (MS between)	집단내 평균자승 (MS within)	F ratio	F prob.
지역	118.255	81.379	1.453	.250
시설유형	485.387	17.117	28.357	.000**
운영주체	20.890	88.868	.235	.636
운영기간	114.195	61.377	1.861	.204
설립형태	196.291	53.392	3.676	.047*

\*p<0.05, \*\*p<0.01

**【표 IV-19】 시설유형별 직원당 이용노인 확보정도**

시설유형	N	유의수준 = .05에 대한 부집단	
		1	2
단기보호시설	5	1.70	
주간보호시설	5	3.40	
가정봉사원파견시설	5		19.55
유의확률		.527	1.000

**【표 IV-20】 설립형태별 직원당 이용노인 확보정도**

시설유형	N	유의수준 = .05에 대한 부집단	
		1	2
노인복지시설부설	2	1.66	
기타	2	3.50	
사회복지관부설	5	3.56	
재가노인복지시설 단독설치	6		15.85
유의확률		.327	1.000

재가노인복지시설의 직원당 이용노인 확보정도를 상위 6개 시설과 하위 9개 시설로 구분하여 비교 한 바 【표 IV-21】 에서 보는 바와 같이 재가노인복지시설의 직원당 평균 이용노인수는 8.22명이나 상위 6개 시설의 경우 평균 10.47명을 차지하고 있고 하위 9개 시설은 6.72명으로 나타나 상위 재가노인복지시설 일수록 직원당 이용노인의 확보수가 더 높은 것으로 나타났다.

**【표 IV-21】 이용노인 확보정도에 의한 시설구분**

시설	직원당 클라이언트 수														
	상위 6개 시설						하위 9개 시설								
	#3	#4	#9	#10	#11	#15	#1	#2	#5	#6	#7	#8	#12	#13	#14
평균	10.47						6.72								
(S.D)	(11.20)						(7.89)								
	8.22														
	(9.17)														

그리고 이용노인 확보정도 구분에 의한 시설의 특성을 보면 【표 IV-22】에서 보는 바와 같이 이용노인수는 상위시설은 42.50명, 하위시설은 36.56명으로 나타났으나 유의미한 차이를 보이지 않았고, 예산규모, 전체직원수, 사회복지사수, 자원봉사자수에서도 유의미한 차이를 보이지 않았다.

**【표 IV-22】 이용노인 확보정도 구분에 의한 시설의 특성**

	집단별	Mean	SD	t값	자유도	유의 확률
이용노인 수(명)	상위	42.50	34.09	.336	13	.742
	하위	36.56	33.28			
예산규모(천원)	상위	183,515.50	122,125.12	-.549	8	.598
	하위	358,159.88	427,845.30			
전체직원수(명)	상위	5.67	3.20	-.859	13	.406
	하위	7.11	3.18			
사회복지사(명)	상위	1.33	.82	-.344	13	.737
	하위	1.22	.44			
자원봉사자수(명)	상위	59.80	34.21	.057	7	.956
	하위	58.25	47.60			

## 2. 재가노인복지시설의 내적 효과성

### 1) 사회복지사·생활지도원의 직무만족도

재가노인복지시설의 내적 효과성의 기준은 전술한 바와 같이 재가노인복지시설에 종사하는 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도라 할 수 있다. 여기에는 담당업무량, 담당업무내용, 담당업무에 대한 재량권, 전문적 가치실현, 상급자의 지도 감독, 동료직원과의 인간관계, 의사결정에의 참여, 보수수준, 근무환경 등이 속한다. 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도를 종합한 점수에 있어 15개 재가노인복지시설별로 차이가 있는지를 분석한 결과 【표 IV-23】에서 보는 바와 같이 시설별로 통계적 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 직무만족도에 있어 재가노인복지시설의 일반적 특성에 따라 어떤 차이가 나고 있는지를 구체적으로 알아보기 위해 독립표본 T-검정한 결과는 【표 IV-24】에 나타난 바와 같이 운영주체에 따른 직무만족의 차이가 나타나고 있는데, 비영리 법인 및 단체에 소속한 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도는 평균이 3.9667로써 사회복지법인 소속 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도 3.1500보다 높게 나타나고 있다. 그러나 지역, 시설유형, 운영기간, 설립형태에 따른 직무만족도는 【표 IV-25】에서 보는 바와 같이 통계적으로 유의미한 차이가 나타나고 있지 않다.

【표 IV-23】 시설별에 따른 사회복지사·생활지도원 만족도의 차이분석  
(변량분석 결과)

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	6.163	14	.440	1.201	.328
집단-내	10.265	28	.367		
합계	16.428	42			

**【표 IV-24】 운영주체별 사회복지사·생활지도원의 직무만족도의 차이분석**

	운영주체	Mean	SD	t값	자유도	유의확률
직무만족도	사회복지법인	3.1500	.5966	-2.289	41	.027*
	비영리법인·단체	3.9667	.5859			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

**【표 IV-25】 시설 특성별 사회복지사·생활지도원의 직무만족도의 차이분석 (변량분석 결과)**

조직특성	집단간 평균자승 (MS between)	집단내 평균자승 (MS within)	F ratio	F prob.
지역	1.423	.366	3.889	.055
시설유형	.231	.399	.580	.565
운영기간	.486	.375	1.296	.284
설립형태	.579	.377	1.536	.220

위의 결과를 토대로 사회복지사·생활지도원의 직무만족도를 상위 6개의 재가노인복지시설과 하위 9개의 재가노인복지시설을 비교해 보면 【표 IV-26】에서 보는 바와 같이 사회복지사 및 생활지도원 직무 만족도의 전체 평균은 3.21로서 대체로 높은 만족도를 보이고 있고 상위 6개시설의 만족도가 3.50이며, 하위 9개시설의 경우는 3.02로 나타나고 있다. 그리고 사회복지사·생활지도원 직무만족도에 의한 상위 및 하위시설의 특성을 비교해 보면 【표 IV-27】에 나타난 바와 같이 이용노인수, 예산규모, 전체직원수, 사회복지사, 자원봉사자수에 있어서 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

따라서 재가노인복지시설의 내적 효과성의 기준인 사회복지사·생활지도원의 직무만족도는 재가노인복지시설의 운영기간별, 시설유형별, 설립형태별, 운영주체별로 유의한 차이가 있을 것이라는 연구가설(1-2)은 제한적이고 부분적으로 지지되고 있다.

**【표 IV-26】 사회복지사·생활지도원의 직무만족도에 의한 시설구분**

	사회복지사·생활지도원의 직무만족도	
	상위 6개 시설	하위 9개 시설
시설	#1 #4 #8 #9 #12 #14	#2 #3 #5 #6 #7 #10 #11 #13 #15
평균	3.50	3.02
(S.D)	(0.24)	(0.35)
	3.21	
	(0.38)	

**【표 IV-27】 사회복지사·생활지도원의 직무만족도 구분에 의한 시설의 특성**

	집단별	Mean	SD	t값	자유도	유의 확률
이용노인 수(명)	상위	34.50	35.93	-.418	13	.683
	하위	41.89	31.91			
예산규모(천원)	상위	329,223.25	476,814.97	.038	8	.971
	하위	319,236.17	364,082.37			
전체직원수(명)	상위	6.00	2.37	-.520	13	.612
	하위	6.89	3.69			
사회복지사(명)	상위	1.17	.41	-.519	13	.613
	하위	1.33	.71			
자원봉사자수(명)	상위	53.25	39.27	-.393	7	.706
	하위	63.80	40.65			

**2) 외부자원의 확보정도**

재가노인복지시설의 외부자원 확보정도는 민간 후원금과 이용료 수입 등 외부에서 유입되는 자금이라고 할 수 있다. 이러한 외부자원은 재가노인복지시설의 조직특성에 따라서 차이가 있을 것으로 예상되어진다. 이것을 감안하

여 재가노인복지시설의 외부자원을 민간후원금·이용료수입으로 보고 외부자원의 총수입에 대한 비율을 기초로 조직특성 즉, 지역, 시설유형, 운영주체, 운영기간, 설립형태 별로 유의미한 차이가 있는가를 살펴본 결과는 【표 IV-28】에서 보는 바와 같이 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 이를 통해 재가노인복지시설의 외부자원은 그 시설의 조직특성에 영향을 받지 않은 것으로 파악 되었다.

**【표 IV-28】 조직특성별 외부자원의 차이(변량분석 결과)**

조직특성	집단간 평균자승 (MS between)	집단내 평균자승 (MS within)	F ratio	F prob.
지역	92.623	147.108	.630	.442
시설유형	72.315	155.034	.466	.638
운영주체	.939	154.161	.006	.939
운영기간	189.471	108.526	1.746	.228
설립형태	141.597	143.658	.986	.435

한편 외부자원의 확보정도에 따라서 상위 6개시설과 하위 9개 시설을 비교해 보면 【표 IV-29】에서 보는 바와 같이 평균적으로는 전체 예산의 20.37%를 외부자원으로 확보하고 있으며, 상위 6개 시설의 경우 외부자원 확보가 30.55%인데, 하위 9개 시설의 경우 평균 13.58%인 것으로 나타나 상위시설의 외부자원 확보정도가 높은 것을 알 수 있다.

**【표 IV-29】 외부자원 확보에 따른 시설구분**

	외부자원의 확보정도														
	상위 6개 시설						하위 9개 시설								
시설	#3	#4	#9	#10	#11	#13	#1	#2	#5	#6	#7	#8	#12	#14	#15
평균	30.55						13.58								
(S.D)	(12.17)						(5.33)								
	20.37														
	(11.97)														

이러한 외부자원 확보정도에 따라 상위 및 하위 재가노인복지시설의 특성을 비교해 보면 【표 IV-30】에 나타난 바와 같이 전체 직원수에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나고 있는데 상위인 재가노인복지시설의 전체 직원수는 9명으로써 하위시설 4.89명 보다 높게 나타나 직원이 많을수록 외부자원 확보정도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 이용노인수, 예산규모, 사회복지사, 자원봉사자수에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

**【표 IV-30】 외부자원의 확보정도 구분에 의한 시설의 특성**

	집단별	Mean	SD	t값	자유도	유의확률
이용노인수(명)	상위	44.67	31.57	.543	13	.596
	하위	35.11	34.44			
예산규모(천원)	상위	483712.67	438362.43	1.988	5.081	.103
	하위	126500.22	48155.02			
전체직원수(명)	상위	9.00	3.69	2.644	5.674	.040*
	하위	4.89	1.17			
사회복지사(명)	상위	1.67	.82	2.0	5.000	.102
	하위	1.00	.00			
자원봉사자수(명)	상위	64.50	41.72	.214	7	.837
	하위	57.57	40.14			

\*p<0.05, \*\*p<0.01

### 3. 외부체계와의 관계와 재가노인복지시설의 효과성

재가노인복지시설을 둘러싸고 있는 외부조직과의 관계에 따라서 조직효과성은 달라 질 수 있다. 이것은 외부환경과 재가노인복지시설과의 관계가 어떠한가에 따라 조직산출 및 조직유지의 효과성은 달라 질 것이라는 의미이다. 여기에서는 외부조직과의 관계를 행정관청의 지도·감독, 지도공무원의 이해

와 협조, 지도공무원의 전문성, 시설운영위원회 설치·운영, 타 복지시설 및 기관과의 협력으로 구분하여 살펴보았다. 재가노인복지시설의 외부환경과의 관계에 대한 변인들간의 상관관계는 【표 IV-31】에서 보는 바와 같이 행정관청의 지도·감독과 지도공무원의 전문성( $r=.705$ )은 유의미한 정적 상관관계를 나타내고 있고, 시설운영위원회설치·운영과 타 복지시설 및 기관과의 협력( $r=.584$ )에서도 유의미한 정적 상관관계를 나타내고 있다. 따라서 외부환경과의 관계가 재가노인복지시설의 조직효과성에 어느 정도 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 행정관청의 지도·감독과 지도공무원의 전문성이 높고 재가노인복지시설에서 운영위원회의 설치·운영, 타 복지시설 및 기관과의 협력이 높을수록 이용노인의 의뢰정도가 높은 것을 알 수 있다.

**【표 IV-31】 외부관계 변인간 상관관계**

변인	E1	E2	E3	E4	E5
행정관청의 지도·감독(E1)	1.000				
지도공무원의 이해와 협조(E2)	.396	1.000			
지도공무원의 전문성(E3)	.705**	.414	1.000		
시설 운영위원회 설치·운영 (E4)	-.250	-.264	.000	1.000	
타 복지시설 및 기관과의 협력(E5)	.146	-.103	.146	.584*	1.000

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$

**1) 외부관계 변인과 외적 효과성**

재가노인복지시설의 외부관계 변인과 외적 효과성인 이용노인의 서비스 만족도와 이용노인 확보정도간의 관계에 대해 살펴보려고 한다. 우선 재가노인복지시설의 외부관계 변인에 따른 이용노인의 서비스 만족도의 차이를 평균점수로 비교한 결과는 【표 IV-32】에서 보는 바와 같이 행정관청의 지도·감독

이 2회 정도 있는 재가노인복지시설의 경우 이용노인 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났고, 행정관청의 지도·감독이 3회 이상일 경우 오히려 이용노인 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미하였다. 또한 시설운영위원회 설치·운영이 있는 재가노인복지시설이 없는 시설보다 이용노인의 서비스 만족도가 약간 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의미하였다. 지도 공무원의 이해와 협조, 지도공무원의 전문성, 타 복지시설 및 기관과의 협력은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 이용노인 서비스 만족에 별 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

【표 IV-32】 외부관계 변인과 이용노인 및 가족의 서비스 만족도

문항		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	F Ratio	F Prob.
행정관청 지도감독	1회	3.60	.43	5.486	.020*
	2회	4.12	.27		
	3회이상	3.55	.13		
지도공무원의 이해와 협조	보통이다	3.97	.32	2.768	.103
	약간 이해하고 협조한다	3.58	.46		
	아주 잘 이해하고 협조한다	4.38	-		
지도공무원의 전문성	전혀 전문성이 없다	4.60	-	3.176	.067
	거의 전문성이 부족하다	3.65	.40		
	보통이다	4.08	.25		
	약간 전문성이 있다	3.69	.35		
시설운영위원회 설치·운영	있다	3.67	.37	7.110	.019*
	없다	4.16	.30		
타 복지시설 및 유관기관과의 협력	약간 안되고 있다	4.09	-	.462	.714
	보통으로 되고 있다	3.91	.72		
	약간 잘 되고 있다	3.88	.27		
	아주 잘 되고 있다	3.40	-		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

한편 외부관계 변인에 따른 재가노인복지시설의 이용노인 확보정도에 차이가 있는지를 살펴 본 바 【표 IV-33】에 나타난 바와 같이 행정관청의 지도감

독, 지도공무원의 이해와 협조, 지도공무원의 전문성, 시설운영위원회 설치·운영, 타 복지시설 및 기관과의 협력과 같은 외부변인이 통계적으로 유의미한 차이가 없어 이용노인 확보정도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타나고 있다.

【표 IV-33】 외부관계 변인과 이용노인 확보정도

문 항		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	F Ratio	F Prob.
행정관청의 지도감독	1회	10.45	10.07	.399	.680
	2회	6.15	8.71		
	3회이상	10.89	12.89		
지도공무원의 이해와 협조	보통이다	8.49	9.47	.180	.838
	약간 이해하고 협조한다	8.857	10.30		
	아주 잘 이해하고 협조한다	2.60	-		
지도공무원의 전문성	전혀 전문성이 없다	3.80	-	.081	.969
	거의 전문성이 부족하다	8.96	9.72		
	보통이다	8.64	10.53		
	약간 전문성이 있다	7.50	10.84		
시설운영위원회 설치·운영	있다	9.34	8.93	.320	.581
	없다	6.54	10.10		
타 복지시설 및 유관기관과의 협력	약간 안되고 있다	.71	-	.479	.703
	보통으로 되고 있다	7.29	8.70		
	약간 잘 되고 있다	10.18	10.08		
	아주 잘 되고 있다	1.77	-		

## 2) 외부관계 변인과 내적 효과성

재가노인복지시설의 외부관계 변인과 내적 효과성 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족을 비교한 결과 【표 IV-34】에서 보는 바와 같이 외부관계 변인에 따른 전문인력의 직무 만족도에는 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않아 별다른 영향을 미치지 않는 것을 볼 수 있다. 이것은 재가노인

복지시설 내 전문인력이 외부관계 변인에 따라 직무만족에 영향을 받고 있지 않다는 것을 의미한다. 한편 외부관계 변인에 따른 외부자원 확보정도를 비교한 바 【표 IV-35】에서 보는 바와 같이 타 복지시설 및 기관과의 협력은 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 타 복지시설 및 유관기관과의 협력이 잘되고 있는 시설일수록 외부자원 확보정도가 높은 것으로 나타나고 있다. 이것은 타 복지시설 및 기관과의 협력이 외부자원 확보에 영향을 미치고 있다는 것을 의미하며 이외에 다른 외부변인들은 통계적으로 유의미하지 않아 외부자원 확보에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

【표 IV-34】 외부관계 변인과 직무만족도

문 항		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	F Ratio	F Prob.
행정관청의 지도감독	1회	3.00	.43	1.194	.337
	2회	3.33	.38		
	3회이상	3.28	.11		
지도공무원의 이해와 협조	보통이다	3.24	.36	.131	.879
	약간 이해하고 협조한다	3.14	.50		
	아주 잘 이해하고 협조한다	3.33	-		
지도공무원의 전문성	전혀 전문성이 없다	3.97	-	2.185	.147
	거의 전문성이 부족하다	3.07	.42		
	보통이다	3.15	.31		
	약간 전문성이 있다	3.35	.15		
시설운영위원회 설치·운영	있다	3.10	.36	2.317	.152
	없다	3.39	.38		
타 복지시설 및 유관기관과의 협력	약간 안되고 있다	3.50	-	.260	.853
	보통으로 되고 있다	3.10	.74		
	약간 잘 되고 있다	3.23	.19		
	아주 잘 되고 있다	3.20	-		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

**【표 IV-35】 외부관계 변인과 외부자원의 확보정도**

문항		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	F Ratio	F Prob.
행정관청의 지도감독	1회	23.32	13.14	2.589	.116
	2회	15.22	6.57		
	3회이상	33.58	20.21		
지도공무원의 이해와 협조	보통이다	22.45	8.84	.363	.703
	약간 이해하고 협조한다	17.99	17.79		
	아주 잘 이해하고 협조한다	13.51	-		
지도공무원의 전문성	전혀 전문성이 없다	21.30	-	.148	.929
	거의 전문성이 부족하다	21.40	12.66		
	보통이다	17.28	4.01		
	약간 전문성이 있다	23.14	23.04		
시설운영위원회 설치·운영	있다	23.99	13.27	2.248	.158
	없다	14.93	7.75		
타 복지시설 및 유관기관과의 협력	약간 안되고 있다	2.27	-	5.908	.012*
	보통으로 되고 있다	14.61	5.52		
	약간 잘 되고 있다	21.89	9.20		
	아주 잘 되고 있다	47.86	-		

\*p<0.05, \*\*p<0.01

### 제 3 절 재가노인복지시설의 조직 효과성 평가

재가노인복지시설의 전체적 조직 효과성을 평가하기 위해서는 각각의 하위 기준에 따라 이것을 종합하여 전체적 효과성을 비교·평가하는 방법을 제시해 보고 그 결과를 살펴보고자 한다. 그러나 조직 효과성의 상대적 중요도를 고려하지 않고 그것을 단순 비교하는 것은 효과성의 의미를 감소시킬 수 있다. 따라서 본 절에서는 먼저 평가의 방법과 절차를 제시한 후 상대적 중요

도에 따라 외적 효과성과 내적 효과성에 영향을 미치는 변수와 전체적인 효과성에 영향을 미치는 변수를 순차적으로 살펴보고자 한다.

## 1. 평가의 방법 및 절차

재가노인복지시설의 조직효과성(E)은 외적 효과성( $E_1$ )과 내적 효과성( $E_2$ )으로 나누어지고, 전자는 이용노인의 서비스 만족도(Cs) 및 이용노인 확보 정도(Cg), 후자는 사회복지사 및 생활지도원의 직무 만족도(Wd)와 외부자원의 확보정도(R)로 나타낼 수 있다. 따라서 조직 효과성을 평가하기 위해서는 이상의 Cs, Cg, Wd, R 4가지 요소가 결합하여 E라는 효과성 정도를 나타내는 단위로 구체화되는 절차를 필요로 한다. 따라서 다음과 같은 함수형태로써 효과성을 제시할 수 있다.

$$E = f(E_1, E_2), \quad E_1 = f_1(Cs, Cg), \quad E_2 = f_2(Wd, R) \\ = f(Cs, Cg, Wd, R)$$

한편 본 연구에서 사용되고 있는 분석변인과 관련하여 전체적 효과성을 측정하는데 다음과 같은 두 가지 문제점이 선결되어야 할 것이다.

첫째, 측정단위가 다른 각각의 구성요소들을 단일지수로 치환할 수 있는 방법은 어떤 것인가?

둘째, 각각의 구성요소가 전체적 효과성에 미치는 상대적 영향정도를 어떻게 설정할 것인가?

첫째, 측정단위를 단일지수로 치환하기 위해서는 각 변수별 효과성 지수를

구해야 하는데 본 연구에서는 각 기준별로 나타난 측정점수를 기준으로 하여 15개 재가노인복지시설별 순위에 대한 점수를 부여하고 각 시설의 해당변수 Cs, Cg, Wd, R이 속하는 순위를 해당 변수의 효과성 지수 즉, E<sub>11</sub>, E<sub>12</sub>, E<sub>21</sub>, E<sub>22</sub> 를 【표 IV-36】 과 같이 구하고, 각 변수별 효과성 지수를 합산하여 해당 재가노인복지시설의 지수(E)를 구할 수 있다.

$$E = E_{11} + E_{12} + E_{21} + E_{22}$$

【표 IV-36】 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성 기준에 의한 순위

시설	서비스 만족도 (Cs)	순위 점수 E <sub>11</sub>	클라이언 트확보도 (Cg)	순위 점수 E <sub>12</sub>	직무 만족도 (Wd)	순위 점수 E <sub>21</sub>	외부자원 확보도 (R)	순위 점수 E <sub>22</sub>	순위 점수 총계	전체 순위
#1	3.89	9	8.00	5	3.43	3	16.07	11	28	3.5
#2	3.59	12	20.00	4	3.35	6	19.29	6	28	3.5
#3	3.58	13	22.50	2	3.00	12	29.20	3	30	6.5
#4	3.77	10	27.00	1	3.37	5	24.12	4	20	2
#5	2.91	15	20.25	3	2.27	15	8.73	14	47	15
#6	4.20	3	3.60	8	2.77	14	16.60	9	34	9
#7	4.15	4	2.00	11.5	2.87	13	16.12	10	38.5	13
#8	4.38	2	2.60	9	3.33	7	13.51	12	30	6.5
#9	4.60	1	3.80	7	3.97	1	21.31	5	14	1
#10	3.93	7	5.00	6	3.27	9	17.92	7	29	5
#11	3.62	11	2.50	10	3.30	8	42.91	2	31	8
#12	3.92	8	1.50	14	3.40	4	11.80	13	39	14
#13	3.40	14	1.77	13	3.20	10	47.86	1	38	12
#14	4.09	5	0.71	15	3.50	2	2.26	15	37	11
#15	3.97	6	2.00	11.5	3.17	11	17.85	8	36.5	10
평균	3.87		8.22		3.21		20.37			

둘째, 재가노인복지시설의 하위 효과성 변수의 객관적 영향정도를 파악하고 전체적 효과성을 평가하기 위해서는 효과성 정도를 구성하고 있는 변수 Cs, Cg, Wd, R 별로 효과성 지수에 대한 상대적 가중치(weight)를 측정하기 위해 【표 IV-36】 의 각 시설별 E값과 Cs, Cg, Wd, R의 측정된 평균값을 각

각 자연대수로 치환하여 회귀분석한 결과는 【표 IV-37】 과 같다.

**【표 IV-37】 효과성 기준별 회귀분석 결과**

변인	B	SE B	Beta	T	p	R <sup>2</sup>	F
LnSc	-13.810	2.979	-.708	-4.635	.001	0.911	25.688
LnC	-.624	.101	-.705	-6.172	.000		
LnSw	-9.767	2.691	-.463	-3.629	.005		
LnR	-.228	.073	-.337	-3.136	.011		
상수	126.527	9.958		12.707	.000		

위 표에서 얻은 결과를 근거로 하여 다음과 같은 회귀방정식의 계수들을 추정할 수 있다.

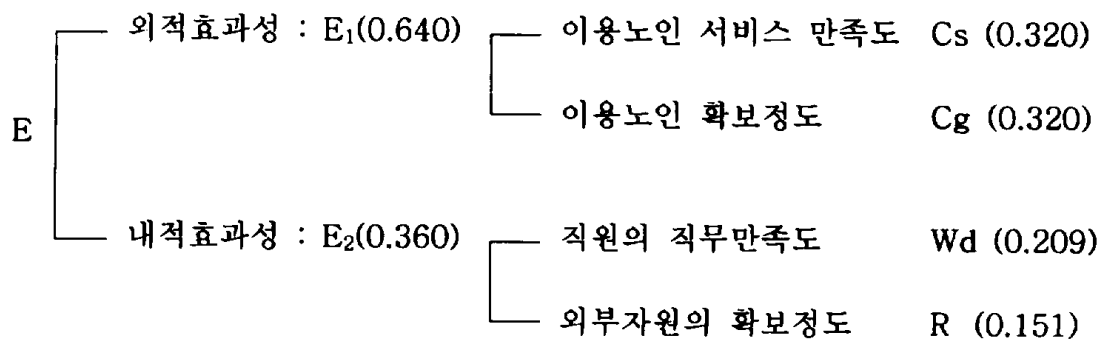
$$\text{LnE} = 126.527 - 13.810 \text{ LnCs} - 0.624 \text{ LnCg} - 9.767 \text{ LnWd} - 0.228 \text{ LnR}$$

$$\qquad\qquad\qquad (-0.708) \qquad (-0.705) \qquad (-0.463) \qquad (-0.337)$$

\* ( )=beta : 표준화 계수

그러므로 재가노인복지시설의 조직 효과성을 변화시키기 위한 정책의 우선 순위는 개별 변수별 효과성에 대한 영향 정도를 표준화한 이후의 가중치에 의해 결정될 수 있다. 이러한 결과를 근거로 재가노인복지시설의 결정 변수에 부여된 가중치에 의해 구해진 이용노인의 서비스 만족도가 0.320, 이용노인 확보정도가 0.320, 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도 0.209, 외부자원의 확보정도 0.151로 나타났다. 따라서 가중치 값으로만 전체적 효과성을 파악할 경우 이용노인의 서비스 만족도, 이용노인 확보정도, 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도, 외부자원의 확보정도 순으로 나타나고 있다.

이상의 각각 하위 기준을 외적 효과성과 내적 효과성으로 종합하여 가중치를 구하면 다음에서 보는 바와 같이 외적 효과성 0.640, 내적 효과성 0.360으로 재가노인복지시설의 외적 효과성이 내적 효과성보다 전체적인 효과성에서 더 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다.



따라서 재가노인복지시설의 외적효과성이 내적 효과성보다 전체적인 효과성에 대한 영향력이 더 클 것이라는 가설(1-3)은 지지되었다.

## 2. 재가노인복지시설의 조직효과성에 영향을 미치는 변인

재가노인복지시설의 특성에 따라 외적 효과성 및 내적 효과성에 미치는 영향을 알아보기 위해 재가노인복지시설의 특성을 나타내는 각각의 독립변인을 설정하고 이 변인들이 재가노인복지시설의 내적·외적 효과성에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석하고자 한다. 이를 위해 다중회귀분석을 실시하여 통계적으로 유의미한 변인만을 추출함으로써 각각의 효과성 기준을 설명하는 변인들을 파악하고자 한다. 재가노인복지시설의 내적·외적 효과성을 종속변수로 하고 여기에 공통적으로 투입된 재가노인복지시설의 유형, 소재지역, 운영주체, 총 직원수, 사회복지사당 이용노인 수, 이용료 수입의 비율 등을 독립변수로 사용하고자 한다.

### 1) 재가노인복지시설의 외적 효과성에 영향을 미치는 변인

#### (1) 이용노인 및 가족의 서비스 만족도

외적 효과성 기준인 클라이언트의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을

분석하기 위해 재가노인복지시설의 조직특성과 관련된 독립변인으로써 시설의 소재지역, 시설의 유형, 운영주체, 운영기간, 총 직원 수, 사회복지사당 이용노인 수, 이용료 수입의 비율을 선정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 【표Ⅳ-38】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.333$ ,  $F=23.936$ ,  $p=.000$ 으로 유의미한 것으로 나타났다. Beta값<sup>73)</sup>을 기준으로 영향력의 정도를 독립변인별로 보면 【표Ⅳ-39】에 나타난 바와 같이 사회복지사당 이용노인 수의 회귀계수가 음이기 때문에 사회복지사당 이용노인 수가 많을수록 서비스 만족도가 낮아지는 것으로 나타나고 있다. 다시 말해 사회복지사에 대한 이용노인의 비율이 낮을수록 서비스 만족도는 높으며, 이러한 결과는 재가노인복지시설의 경우 노인수발 및 서비스를 전담하는 시설이기 때문에 사회복지사당 담당하는 이용노인이 적을수록 서비스 만족도가 높게 나타난다고 볼 수 있다. 한편 본 조사결과에서는 전체 직원수가 많을수록 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났는데, 이것은 전문직원이 아닌 직원은 이용노인의 욕구충족을 위한 역할과 관련이 적은 것으로 추정할 수 있으며, 시설의 규모면에서 보면 직원수가 적은 소규모시설에서 서비스 만족도가 높다고도 볼 수 있다. 다음으로 운영주체의 회귀계수가 정적으로 나타나 비영리법인·단체에서 운영하는 재가노인복지시설이 사회복지법인에서 운영하는 재가노인복지시설보다 더욱 서비스 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

【표Ⅳ-38】 이용노인의 서비스 만족도 다중회귀분석

	모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
서비스 만족도	선형회귀분석	16.119	3	5.373	23.936	.000
	잔차	32.325	144	.224		
	합계	48.444	147			

$$R^2=0.333$$

73) 표준화 회귀계수 Beta는 다중회귀모형에서 독립변수가 2개 이상인 경우 독립변수의 종속변수에 대한 상대적인 영향력의 크기를 나타낸다; 김두섭, "사회과학을 위한 회귀분석", 서울 : 법문사, 1993, pp.60-61.

**【표Ⅳ-39】 독립변인별 이용노인 서비스 만족도**

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
독립 변인 별	(상수)	4.541	.140		32.448	.000
	사회복지사당 이용노인수	-0.010	.001	-.542	-6.787	.000
	직원수	-0.056	.015	-.298	-3.734	.000
	운영주체	.532	.161	.233	3.306	.001

$$Cs = 4.541 - 0.010 (\text{사회복지사당 이용노인수}) - 0.056(\text{직원수}) + 0.532(\text{운영주체})$$

$$(-0.542) \quad (-0.298) \quad (0.233)$$

**(2) 이용노인 확보정도**

재가노인복지시설의 외적효과성의 기준인 이용노인 확보정도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 재가노인복지시설의 조직특성인 운영기간, 시설의 유형, 시설의 소재지역, 운영주체, 총 직원수, 사회복지사당 이용노인 수, 이용료 수입의 비율 등을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과 【표Ⅳ-40】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.955$ 이고  $F=273.510$ , 유의확률=.000로 나타나 이용노인의 확보정도에 유의미한 영향을 미치는 유일한 변인은 사회복지사당 이용노인 수인 것으로 나타나고 있다.

**【표Ⅳ-40】 이용노인 확보정도 다중회귀분석**

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
이용노인 확보정도	선형회귀분석	1122.812	1	1122.812	273.510	.000
	잔차	53.368	13	4.105		
	합계	1176.180	14			

$R^2=0.955$

또한 【표Ⅳ-41】에서 보는 바와 같이 외적효과성의 기준인 이용노인 확보 정도에 정적인 관계를 보이고 있으며, 즉 사회복지사가 많을수록 이용노인의 확보정도가 높다고 할 수 있다. 따라서 재가노인복지시설은 사회복지사의 채용이 많을수록 이용노인의 확보를 높일 수 있다고 할 수 있다.

【표Ⅳ-41】 독립변인별 이용노인 확보정도

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준오차	베타		
독립변인별	(상수)	-1.481	.786		-1.884	.082
	사회복지사당 이용노인 수	.283	.017	.977	16.538	.000

$$C_g = -1.481 + 0.283 (\text{사회복지사당 이용노인 수}) \\ (0.977)$$

### (3) 외적효과성에 영향을 미치는 변인

위에서 재가노인복지시설의 외적 효과성 기준인 이용노인서비스 만족도와 이용노인의 확보정도에 대한 각각의 종속변인들의 영향관계를 파악해 보았다. 먼저 재가노인복지시설의 외적 효과성( $E_1$ )은 서비스 만족도( $C_s$ )와 이용노인 확보정도( $C_g$ )를 합한 식, 즉  $E_1 = C_s + C_g$ 로 표시할 수 있고 여기에 같은 가중치(0.320)를 부여하고 재가노인복지시설에 대해 외적 효과성에 미치는 영향 관계를 파악하였다.

재가노인복지시설의 조직특성인 운영기간, 시설의 유형, 시설소재지역, 운영주체, 총직원수, 사회복지사당 이용노인수 등을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과 【표Ⅳ-42】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.946$ 이고  $F=225.696$ , 유의확률=.000으로 나타나 유의미한 관계가 있는 것을 볼 수 있다.

**【표Ⅳ-42】 외적효과성에 영향을 미치는 변인 다중회귀분석**

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
외적 효과성	선형회귀분석	108.574	1	108.574	225.696	.000
	잔차	6.254	13	.481		
	합계	114.828	14			

$$R^2=0.946$$

재가노인복지시설의 외적 효과성을 나타내는 위의 회귀방정식에서 살펴보면 이용노인의 서비스 만족도 및 이용노인의 확보정도인 외적 효과성에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 【표Ⅳ-43】에서 보는 바와 같이 외적 효과성에 유의한 영향을 미치는 변인으로 사회복지사당 이용노인 수인 것으로 나타났다. 그리고 표준화 회귀계수 Beta가 정(+)적인 관계를 보이고 있어 사회복지사당 이용노인 수가 높을수록 외적 효과성이 높은 것으로 나타났다.

**【표Ⅳ-43】 독립변인별 외적효과성에 미치는 변인**

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
독립 변인별	(상수)	.851	.269		3.163	.007
	사회복지사당 이용노인수	0.088	.006	.972	15.023	.000

$$E_1 = 0.851 + 0.088(\text{사회복지사당 이용노인수}) \\ (0.972)$$

## 2) 재가노인복지시설 내적 효과성에 영향을 미치는 변인

### (1) 사회복지사·생활지도원 직무만족도

재가노인복지시설의 내적 효과성의 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직

무만족도(Wd)에 영향을 미치는 변인들을 파악하기 위하여 재가노인복지시설의 조직특성인 시설의 유형, 소재 지역, 운영주체, 총 직원 수, 이용료 수입, 사회복지사 당 이용노인 수를 독립변인으로 하여 직무 만족도 등을 변인으로 투입하여 회귀분석을 하였다. 그 분석결과는 사회복지사·생활지도원 직무만족도를 의미하는 회귀식은 【표Ⅳ-44】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.113$ ,  $F=5.239$ ,  $P=.027$ 로 나타나고 있다. 【표Ⅳ-45】에서 보는 바와 같이 사회복지사·생활지도원의 직무만족도에 있어 운영주체가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는데 운영주체(0:사회복지법인, 1:비영리법인·단체)의 회귀계수가 양으로 나타나 비영리법인·단체에서 운영하는 재가노인복지시설에서 근무하는 사회복지사 및 생활지도원의 직무 만족도가 높은 것으로 나타났다.

【표Ⅳ-44】 사회복지사·생활지도원 직무만족도 다중회귀분석

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
직무 만족도	선형회귀분석	1.861	1	1.861	5.239	.027
	잔차	14.567	41	.355		
	합계	16.428	42			

$R^2=0.113$

【표Ⅳ-45】 독립변인별 사회복지사·생활지도원 직무만족도

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
독립 변인별	(상수)	3.150	.094		33.424	.000
	운영주체	.817	.357	.337	2.289	.027

$Wd = 3.150 + 0.817(\text{운영주체})$   
(0.337)



### (3) 내적 효과성에 영향을 미치는 변인

앞에서 재가노인복지시설의 내적 효과성 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도와 외부자원의 확보정도에 대한 각각의 종속변인들의 영향관계를 알아보았다. 내적 효과성 기준의 변인인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도와 외부자원의 확보정도의 합을 시설의 유형, 소재지역, 운영주체, 총직원수, 이용료 수입의 비율, 사회복지사당 이용노인수, 후원자당 후원금액을 독립 변수로 하여 회귀분석을 한 결과 회귀식은 【표IV-48】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.847$ ,  $F=33.341$ ,  $P=.000$ 으로 나타났다. 여기서 내적 효과성은 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족(Wd)과 외부자원의 확보정도(R)를 합하여  $E_2 = Wd + R$ 로 표시할 수 있다. 그리고 가중치(Wd : 0.209, R : 0.151)를 부여한 내적 효과성에 미치는 영향관계를 파악한 결과 【표IV-49】에서 보는 바와 같이 재가노인복지시설의 내적 효과성을 설명하는 독립변인들 가운데 가장 설명력이 높은 변인으로는 이용료 수입비율로써 이용료 수입 비율이 높을수록 재가노인복지시설 조직의 내적 효과성 정도가 높은 것으로 나타났다. 다음으로 사회복지사당 이용노인수가 내적효과성에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는데 사회복지사당 이용노인 수가 높을수록 재가노인복지시설의 내적 효과성이 높은 것으로 나타났다.

【표IV-48】 내적 효과성에 영향을 미치는 변인 다중회귀분석

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
내적 효과성	선형회귀분석	39.166	2	19.583	33.341	.000
	잔차	7.048	12	.587		
	합계	46.214	14			

$R^2=0.847$





바와 같이 외적 효과성 기준인 이용노인의 서비스 만족도 및 이용노인 확보 정도, 서비스 만족도와 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도, 서비스 만족도와 외부자원확보, 직무만족도와 외부자원확보간에는 부적관계를 보이고, 이용노인의 서비스 만족도와 사회복지사의 직무만족도, 이용노인확보와 외부자원확보간에는 정적인 상관관계를 보이고 있으나 이와 같이 외적효과성 기준인 이용노인 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도, 그리고 내적효과성 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도와 외부자원의 확보정도에 따른 재가 노인복지시설별 순위상관관계를 분석한 결과는 유의미하지 않은 것으로 나타나 모두 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타나고 있다.

**【표Ⅳ-52】 재가노인복지시설의 효과성 순위 상관관계**

효과성 기준	S1	S2	S3	S4
서비스 만족도(S1)	1.000			
이용노인 확보(S2)	-.361	1.000		
직무만족도(S3)	.279	-.139	1.000	
외부자원 확보(S4)	-.329	.268	-.075	1.000

그러나 본 연구에서는 통계처리상의 한계로 각 효과성 기준에 따른 시설의 순위를 통해 외적 효과성과 내적 효과성 그리고 전체적인 효과성 간의 관계를 순위 상관관계를 통해 파악해보고자 한다.

【표Ⅳ-36】의 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성 기준에 의한 순위별 현황에서 전체순위 상위 1위에서 2위와 하위 15위 및 14위를 추출하여 외적·내적 효과성 기준간에 관계를 분석하여 각각 변인간의 영향관계를 찾아보고자 한다. 전체순위 1위는 외적 효과성의 기준인 이용노인서비스 만족도가 4.60으로 1위이고 내적 효과성 기준인 직원의 직무만족도도 1위(3.97)로 나타나고 있으며, 전체 순위 2위는 외적 효과성 기준인 이용노인의 확보도가 1위(27.00)이고 내적효과성 기준인 외부자원 확보도가 4위(24.12)로 상호 긍정적 관계를 가지고 있다. 그리고 전체순위 15위는 외적 효과성 기준인 이용노인서비스 만족

도가 2.91로 15위이고 내적효과성 기준인 직원의 직무만족도도 15위(2.27)로 나타나고 있으며, 전체순위 14위는 외적효과성 기준인 이용노인 확보도가 14위이고 내적 효과성 기준인 직원의 직무만족도가 13위로 나타나고 있다. 즉 외적 효과성의 측면에서 상위의 시설은 내적 효과성에서도 상위를 차지하고 있으며 외적효과성에서 하위인 경우는 내적 효과성에서도 하위를 보이고 있는 것으로 나타나 외적 및 내적 효과성 간에 상관관계를 보이고 있음을 알 수 있다. 따라서 가설 1-4의 시설의 외적효과성 기준과 내적효과성 기준간에는 긍정적인 관계를 보일 것이라는 가설은 지지되었다.

#### 제 4 절 재가노인복지시설 관련자의 효과성 인식

본 절에서는 재가노인복지시설 시설장, 사회복지사 및 생활지도원, 이용노인 및 가족, 지역사회주민의 일반적 특성에 따라 재가노인복지시설 효과성 인식에 대한 차이를 파악해보고자 한다. 서비스 제공자 측면에서 시설장과 사회복지사 및 생활지도원, 서비스 소비자 측면에서는 이용노인 및 가족과 지역사회주민의 재가노인복지시설에 대한 효과성 인식의 차이를 비교하여 분석하였다. 【표 IV-53】에서 보는 바와 같이 먼저 시설운영의 책임을 맡고 있는 시설장의 효과성 인식의 평균점수가 3.91로 나타나고 있으며, 실질적 서비스 제공의 업무를 담당하는 사회복지사 및 생활지도원(평균 3.49)보다 더 높은 것으로 나타나 서비스 전달자인 시설장 및 사회복지사·생활지도원은 공통적으로 재가노인복지시설의 효과성을 높게 평가하고 있음을 알 수 있다. 그리고 서비스 소비자인 지역사회주민의 재가노인복지시설에 대한 효과성 인식은 4.23으로서 직접적으로 서비스를 받는 이용노인(3.59) 보다 더 높게 나타나고 있다. 이것은 재가노인복지시설의 잠재적 이용자라고 할 수 있는 지역사회 주민, 이용노

인 모두가 재가노인복지시설에 대한 기여도를 높게 평가하고 있다는 것을 알 수 있다. 특히 지역사회주민의 경우 현대사회의 가장 큰 문제 중 하나인 노인의 건강 및 수발문제와 관련하여 그들 또한 잠재적 수혜자이자 가족이라는 점에서 재가노인복지시설의 기여도를 매우 높게 평가하고 있는 것으로 보인다. 따라서 서비스 전달자와 서비스 소비자의 효과성 인식은 서로 다르게 나타날 것이라는 가설 2-1은 지지되었다.

**【표 IV-53】 시설관련집단의 효과성 인식**

구 분	시설장	사회복지사	이용노인 및 가족	지역사회주민
효과성 인식	3.91	3.49	3.59	4.23

## 1. 재가노인복지시설 서비스 전달자의 효과성 인식

### 1) 시설장

시설장의 일반적 특성에 따른 시설에 대한 효과성 인식의 차이를 알아보면 **【표 IV-54】**에 나타난 바와 같이 성별에 있어서는 남자가 4.14로 여자 3.70보다 높게 나타났으나 유의미한 차이가 없었으며, 연령, 교육정도, 전공에 따라서도 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

**【표 IV-54】 시설장의 특성에 따른 효과성 인식의 차이**

구분		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	t / F	유의확률
성별	남자	4.14	.25	1.560	.143
	여자	3.70	.72		
연령	29세이하	3.57	.	.528	.774
	30세-34세	3.86	.		
	35세-39세	3.75	.89		
	40세-44세	3.64	.71		
	45세-49세	4.00	.		
	50세-54세	4.57	.		
	60세이상	4.36	.71		
학력	대졸	3.98	.44	.206	.658
	대학원졸	3.84	.71		
전공	사회복지학	3.89	.60	.169	.687
	기타	4.14	.		

## 2) 사회복지사 · 생활지도원

사회복지사 · 생활지도원의 특성에 따른 시설에 대한 효과성 인식의 차이를 보면 【표 IV-55】에 나타난 바와 같이 성별에 있어서는 시설장과 같이 남자가 3.62로 여자 3.47보다 높게 나타났으나 유의미한 차이가 없었으며, 연령, 학력, 지위에 따라서도 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

**【표 IV-55】 사회복지사·생활지도원의 특성에 따른 효과성 인식의 차이**

구분		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	t / F	유의확률
성별	남자	3.62	.75	.356	.554
	여자	3.47	.64		
연령	24세이하	3.67	.37	.833	.552
	25세-29세	3.50	.69		
	30세-34세	3.40	.91		
	35세-39세	3.79	.71		
	40세-44세	2.91	.73		
	45세-49세	3.76	.54		
	50세이상	3.26	.47		
학력	고졸	3.24	.42	1.166	.322
	대졸	3.58	.66		
	대학원졸	3.23	.73		
직위	과장	4.14	.61	.980	.412
	사회복지사	3.47	.66		
	생활지도원	3.54	.66		
	기타	3.23	.50		

## 2. 재가노인복지시설 서비스 소비자의 효과성 인식

### 1) 이용노인 및 가족

재가노인복지시설의 소비자로서 시설의 서비스를 이용하는 이용노인 및 가족의 특성에 따른 조직 효과성 인식을 알아 본 결과는 【표 IV-56】에 나타난 바와 같이 성별, 연령, 사회경제적 지위에 있어서 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

**【표 IV-56】 이용노인의 특성에 따른 효과성 인식의 차이**

구분		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	t / F	유의확률
성별	남자	3.66	.63	1.016	.315
	여자	3.54	.64		
연령	59세이하	3.61	.63	1.530	.173
	60세-64세	3.83	.65		
	65세-69세	3.68	.82		
	70세-74세	3.38	.46		
	75세-79세	3.40	.58		
	80세-84세	3.36	.52		
	85세이상	4.02	.77		
사회경제적 지위	상층	3.79	.30	2.138	.080
	중상층	3.78	.53		
	중중층	3.67	.68		
	중하층	3.60	.67		
	하층	3.34	.50		

## 2) 지역사회주민

시설의 잠재적인 서비스 소비자인 지역사회주민의 특성에 따른 조직 효과성 인식 정도를 알아 본 결과 【표 IV-57】에 나타난 바와 같이 성별, 연령, 사회경제적 지위, 시설인지 여부에 있어서 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

**【표 IV-57】 지역사회주민의 특성에 따른 효과성 인식의 차이**

구분		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	t / F	유의확률
성별	남자	4.25	.81	.023	.880
	여자	4.23	.66		
연령	29세이하	4.56	.38	1.863	.081
	30세-34세	3.95	1.08		
	35세-39세	4.14	.89		
	40세-44세	4.29	.65		
	45세-49세	4.29	.56		
	50세-54세	4.37	.64		
	55세-59세	4.03	1.71		
	60세이상	3.97	.52		
사회경제적 지위	상층	4.36	.94	.786	.536
	중상층	3.91	.73		
	중중층	4.24	.70		
	중하층	4.24	.74		
	하층	4.38	.59		
시설 인지 여부	모른다	4.21	.66	.193	.825
	조금 알고 있다	4.21	.70		
	잘 알고 있다	4.29	.76		

### 제 5 절 관련자의 조직효과성 인식에 영향을 미치는 요인

조직 효과성에 대한 관련자의 인식수준에 영향을 미치는 요인을 분석해 보고자 한다. 재가노인복지시설의 관련자가 시설의 노인복지증진을 위한 기여도에 어떠한 평가를 내리고 있는지에 대해 다양한 요인들이 영향을 미칠 것으로 추정되어 진다. 본 연구에서는 관련자의 인구사회학적 특성을 비롯하여 시설의 특성별 변인 등이 영향을 미칠 것으로 보고 이러한 요인들이 관련자의 재가노인복지시설의 조직효과성 인식에 대해 어떻게 영향을 미치는지를 파악해

보기 위해 계층적 다중회귀분석<sup>74)</sup>을 적용해 분석해 보고자 한다. 이러한 요인들의 영향력 파악을 통해 재가노인복지시설의 노인복지 증진에 있어 효과성을 제고하기 위한 하나의 고려 사항을 파악하는데 그 의의가 찾을 수 있을 것이다.

## 1. 시설 서비스 전달자의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인

### 1) 시설장

서비스전달자로서 시설장의 재가노인복지시설의 조직효과성에 영향을 미치는 요인으로는 인구사회학적 특성과 조직이 지니고 있는 구조적 요인에서 찾아 볼 수 있을 것이다. 이들 요인의 종속변인에 대한 영향력을 분석해 보기 위해 다중회귀분석을 활용하였다. 먼저 일반적 특성을 분석한 1단계에서 통계적으로 유의미한 요인은 없는 것으로 파악되고 있다. 그리고 전문적 특성을 분석한 2단계에서도 통계적으로 유의미한 요인은 없으며, 조직특성을 분석한 3단계에서 이용노인 수(.200\*\*)가 통계적으로 유의미하게 효과성에 영향을 미치는 요인으로 파악되고 있는데 이용노인 수가 많을수록 효과성을 높게 평가하고 있었다. 또한 조직특성을 분석한 3단계에서 전체적 설명력이 높게 증가하고 있다는 것을 알 수 있다. 전체적으로 1단계보다 전문적 특성이 투입된 경우 종속변인에 대한 설명력은 약 11% 증가하였고, 개인적 요인에 조직특성을 추가하여 투입한 3단계에 있어서는 전체적으로 약 74%정도 설명력이 증가하였다.( $R^2 = .961$ )

74) 이는 종속변인에 미치는 독립변인의 영향을 단계별로 추가하여 봄으로써 개별적인 독립변인들의 회귀계수를 분석함과 동시에 각 단계에 추가된 변인군이 결정계수에 얼마나 유의적인 영향을 미쳤는가를 알아보기 위한 방법이다. (김두섭, 「사회과학을 위한 회귀분석」, 서울 : 법문사, 1993)

【표Ⅳ-58】 시설장의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인

독립변인	제 1단계		제 2단계		제 3단계	
	B (Se B)	표준화 계수 (베타)	B (Se B)	표준화 계수 (베타)	B (Se B)	표준화 계수 (베타)
성별 (남=1)	4.920 (6.396)	.277	12.208 (12.268)	.687	-3.540 (5.144)	-.199
연령	-5.49 (1.219)	-.129	1.240 (3.218)	.291	-.786 (1.385)	-.185
학력 (대학원졸=1)	-6.484 (6.371)	-.365	-11.308 (8.842)	-.637	2.527 (3.424)	.142
복지전공여부 (복지전공=1)			6.590 (12.011)	.185	2.733 (3.937)	.077
근무기간			-0.027 (.073)	-.245	-0.050 (.056)	-.447
원칙수행정도			-7.153 (9.042)	-.453	4.731 (3.918)	.300
운영주체 (비영리법인·단체)					10.256 (9.605)	.289
운영기간					0.090 (.044)	.528
재정규모					0.001 (.000)	.188
이용노인 수					.200** (.058)	.708
상수	19.725		36.540		-12.243	
$R^2$	.107		.224		.961	
F	.441		.385		9.737**	

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

## 2) 사회복지사·생활지도원

재가노인복지시설의 서비스제공에 있어 중요한 역할을 담당하는 사회복지사 및 생활지도원의 재가노인복지시설 효과성 인식에 대해 영향을 미치는 요인을 살펴보면 【표Ⅳ-59】에서 나타난 바와 같이 먼저 일반적 특성을 분석한 제1단계에서는 약 6% 정도의 설명력을 갖고 있으며 전문적 특성인 제2단계 분석에서는 설명력이 12%로 증가하고 있으며 운영주체, 운영기간, 재정규모, 이용노인 수 등 조직특성인 제3단계를 분석한 결과 효과성 인식에 영향을 미치는 요인의 전체적 설명력이 96%로 증가하고 있다. 제1,2단계에서는 유의미하게 나타난 변인이 없었으나 제3단계에서는 사회복지사·생활지도원의 성별이 남성일수록 재가노인복지시설의 효과성을 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 이용노인 수, 재정규모, 운영규모 등에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인으로 파악되고 있다. 전체적으로 보면 사회복지사·생활지도원의 개인적 특성은 효과성 인식수준의 변화에 약6%와 12%정도인데 조직의 특성은 약82%를 설명하고 있어서 조직특성이 개인적 특성보다 설명력이 높은 것을 볼 수 있다.

표IV-59] 사회복지사·생활지도원의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인

독립변인	제 1단계		제 2단계		제 3단계	
	B (Se B)	표준화 계수 (베타)	B (Se B)	표준화 계수 (베타)	B (Se B)	표준화 계수 (베타)
성별 (남=1)	3.484 (3.389)	.160	3.022 (3.774)	.140	5.122*** (1.466)	.237
복지전공여부 (복지전공=1)	3.580 (3.008)	.185	3.537 (3.359)	.179	.131 (1.065)	.007
근무기간			-0.059 (.065)	-.155	-0.001 (.020)	.000
원칙수행정도			-2.201 (3.496)	-.161	-.586 (1.055)	-.043
직무만족도			-.501 (3.810)	-.035	.193 (1.166)	.014
운영주체 (비영리법인·단체)					-1.484 (2.003)	-.043
운영기간					.031** (.012)	.163
재정규모					-.001*** (.000)	-.314
이용노인 수					.230*** (.019)	.793
상수	13.050		24.902		7.890	
R <sup>2</sup>	.066		0.122		0.937	
F	1.371		.917		45.357***	

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

이러한 결과는 【표IV-58】에 나타난 시설장의 결과와 비교하면 운영자인 시설과 실무자인 사회복지사 및 생활지도원은 모두 개인적 특성보다 조직특성에 의해 효과성 인식에 영향을 크게 받는 것으로 나타났다. 이를 사회복지관을 대상으로 연구한 결과와 비교하면 사회복지관의 경우는 운영책임자인 관장은 조직적인 특성에 의해 효과성 인식에 영향을 상대적으로 크게 받는데 비해 사회복지사는 조직적 요인의 영향이 상대적으로 적은 반면 개인적 특성에 의한 영향을 보다 크게 받는 것으로 나타난 것과 차이점이

있는 것을 볼 수 있는데 이는 재가노인복지시설은 사회복지관에 비해 규모가 적고 직원의 수가 적어 사회복지사 및 생활지도원도 운영에 관여하는 면이 많기 때문에 시설장과 유사한 생각을 가지는데서 오는 결과라 볼 수 있다.

## 2. 시설 서비스 소비자의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인

### 1) 이용노인 및 가족

재가노인복지시설 서비스를 이용하고 있는 이용노인 및 가족이 인식하고 있는 효과성에 영향을 미치는 요인을 일반적 특성과 조직특성으로 구분하여 살펴보면 【표Ⅳ-60】에서 보는 바와 같이 제1단계의 이용노인 및 가족의 일반적 특성인 서비스 만족도, 소득, 성별 등이 영향을 미치는 유의미한 변인으로 나타났고, 제2단계에서 조직특성에 따른 효과성인식에 영향을 미치는 변인을 분석한 결과 재정규모, 운영기간과 이용노인 수가 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 또한 일반적 특성을 분석한 결과는 43% 정도의 설명력을 나타내고 있으며, 조직특성을 분석한 결과 설명력 약46%로 나타나고 있어 이용노인 및 가족의 개인적 특성과 조직특성이 비슷한 설명력을 보이고 있다. 앞의 시설장과 사회복지사 및 생활지도원은 서비스 전달자로서 조직특성에 의한 효과성 인식에 영향력이 큰 것으로 나타났는데 비해 이용노인 및 가족은 서비스 소비자로서 개인적 특성과 조직적 특성 모두에 의한 효과성 인식에 대한 영향력이 큰 것으로 나타났다.

75) 권선진, “사회복지관의 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 연세대학교대학원, 박사학위논문, 1994, p.110.

**【표Ⅳ-60】 이용노인의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인**

독립변인	제 1단계		제 2단계	
	B (Se B)	표준화계수 (베타)	B (Se B)	표준화계수 (베타)
성별 (남=1)	-2.667* (1.240)	-.142	-.296 (.545)	-.016
소득	-2.188*** (.684)	-.332	0.073 (.333)	.011
사회 경제적 지위	1.952* (.877)	.238	.357 (.394)	.043
서비스 만족도	-2.777*** (.864)	-.214	.600 (.407)	.046
운영주체 (비영리법인·단체)			1.062 (1.083)	.031
운영기간			0.028*** (.007)	.162
재정규모			-0.001*** (.000)	-.217
이용노인 수			.237*** (.015)	.839
상수	25.873		2.929	
R <sup>2</sup>	.435		.900	
F	26.162***		148.016***	

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

## 2) 지역사회주민

재가노인복지시설 서비스의 잠재적 소비자라고 할 수 있는 지역사회주민의 효과성 인식에 영향을 미치는 변인을 파악해 본 결과는 【표Ⅳ-61】에서 보는 바와 같이 제1단계인 개인의 일반적 특성인 소득, 사회 경제적 지위, 이용경험 유무 등의 경우 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 제2단계의 조직특성을 투입하여 분석한 결과 운영기간, 재정규모, 이용노인 수는 유의미한 변인으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로 보면 지

역사회주민의 개인적 특성은 효과성 인식수준의 변화를 약 6%로 설명력이 낮  
 으며 비하여 조직특성은 약 84%의 높은 설명력을 보여 이용노인 및 가족과는  
 차이를 보이고 있다. 이는 현재 시설을 이용중인 이용노인 및 가족에 비해 지  
 역사회주민은 시설을 이용하는 자보다 어려운 실정이 아닌 점에 개인적 특성  
 보다 조직특성에 영향력을 미치는 정도가 높은 것으로 추정된다.

**【표Ⅳ-61】 지역주민의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인**

독립변인	제 1단계		제 2단계	
	B (Se B)	표준화 계수 (베타)	B (Se B)	표준화 계수 (베타)
성별 (남=1)	1.150 (1.652)	.059	0.089 (.550)	.005
소득	-.982 (.690)	-.142	-.487** (.227)	-.071
사회 경제적 지위	-1.502 (.952)	-.154	-.114 (.321)	-.012
이용경험 유무 (없다=1)	-3.305 (2.044)	-.135	.322 (.715)	.013
운영주체 (비영리법인·단체)			1.504 (1.012)	.043
운영기간			0.024*** (.006)	.135
재정규모			-0.001*** (.000)	-.211
이용노인 수			.247*** (.010)	.861
상수	26.279		7.990	
R <sup>2</sup>	.045		.901	
F	1.638		153.174***	

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

이상에서 분석한 바와 같이 서비스 전달자인 시설장과 사회복지사 및 생  
 활지도원은 조직특성에 의한 효과성 인식에 영향을 미치는 변인이 높으며  
 비하여 서비스 소비자인 이용노인 및 가족은 개인적 특성과 조직특성 모두

에 의한 효과성 인식에 영향을 미치는 변인이 높은 것으로 나타났고, 미래의 서비스 소비자인 지역사회주민은 개인적 특성보다 조직특성에 의한 효과성 인식에 영향을 미치는 변인이 높은 것으로 나타나 서비스 전달자인 시설장 및 사회복지사·생활지도원과 동일한 경향을 보이고 있으나 직접 서비스의 소비자인 이용노인 및 가족과 서비스 전달자인 시설장 및 사회복지사·생활지도원과는 차이를 보이고 있어 가설 2-2는 지지되었다고 볼 수 있다.

## **제 6 절 재가노인복지시설의 조직 효과성제고를 위한 제언**

### **1. 재가노인복지시설의 효과성 제고를 위한 제언**

재가노인복지시설이 노인의 복지증진을 위한 센터로서 발전해나가기 위해서는 조직의 효과성 제고가 필수적인 과제라고 본다. 따라서 조직의 효과성을 분석한 연구결과에 의하면, 다음과 같은 직접 또는 간접적인 정책방안들을 제언할 수 있을 것이다.

첫째, 재가노인복지시설의 효과성은 조직 외적 측면의 산출뿐만 아니라 조직유지의 내부요인도 균형있게 발전되어야 하며, 이를 통해서 복지서비스 전달조직으로서 본래의 기능을 더욱 효과적으로 수행할 수 있을 것이다.<sup>76)</sup> 이는 연구결과에서 나타난 바와 같이 외적 효과성과 내적 효과성 간에 긍정적인 관계가 있음을 알 수 있는데, 재가노인복지시설의 효과성은 서비스 소비자를 중심으로 한 외적 효과성의 비중이 높지만, 조직 내적 효과성이 균형을 이루지 못하는 경우 효과적인 조직이 될 수 없음을 시사한다.

76) 권선진, 상계 논문, P.125

따라서 재가노인복지시설의 산출인 서비스 소비자를 적절하게 확보하고 이들의 만족도를 향상시키는데 중점을 두되, 조직유지의 측면에서 조직성원, 특히 시설의 서비스 전달의 중추적인 역할을 담당하는 사회복지사·생활지도원의 근무여건을 바람직하게 조성하고, 조직산출에 긍정적인 영향을 미치는 외부자원의 확보를 위한 노력을 기울여야 할 것이다.

둘째, 재가노인복지시설의 조직 효과성에 영향을 미치는 요인들을 중점적으로 고려하여 장·단기 정책방안을 수립해야 할 것이다. 즉 장기적으로는 재가노인복지시설을 신설하는 경우, 연구결과에 나타난 바와 같이 시설유형으로는 가정봉사원파견시설이나 단기보호시설보다 상대적으로 서비스 수요가 많은 주간보호시설을 설치하는 것이 전체적인 효과성 면에서 바람직할 것이다. 그리고 설립형태면에서는 단독설치보다 서비스 만족도가 높은 노인복지시설부설로 설치하고 운영주체면에서는 비영리법인·단체에서 설치하는 것을 권장하여야 할 것이다.

셋째, 외부환경과의 관계가 재가노인복지시설의 조직 효과성에 어느 정도 영향을 미치고 있는 것으로 행정관청의 지도감독과 지도 공무원의 전문성 및 시설운영위원회 설치·운영과 타 복지시설 및 유관기관과의 협력이 이용노인의 의뢰정도를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 재가노인복지시설의 조직 효과성을 높이기 위해서는 지도공무원의 전문성 향상을 위한 교육훈련 강화와 타 복지시설 및 유관기관과의 협력에 노력하여야 할 것이다.

넷째, 재가노인복지시설의 인력과 관련해서는 사회복지사·생활지도원의 수가 많을수록 외부자원의 확보정도가 높아지는 것으로 나타났으므로, 전문인력을 확충하여 외부자원의 확보도 높이고 전문적인 프로그램의 운영과 서비스의 질을 높이는 것이 바람직하다.

다섯째, 관련집단의 노인복지증진이라는 재가노인복지시설의 효과성 인식에서 시설장이 사회복지사·생활지도원보다 약간 높게 평가하고 있고, 소비자 측면에서는 시설의 서비스를 직접 이용하는 이용노인 및 가족이 비교적 높게

평가하고 있는 반면, 잠재적인 이용자 또는 소비자라 할 수 있는 지역사회주민의 평가가 상대적으로 높았다. 그러므로 이점을 고려하여, 이에 대한 인식수준의 제고를 위한 방안을 마련해야 한다. 즉 사회복지사·생활지도원의 시설 효과성 인지도가 높을수록, 조직의 산출을 높일 수 있다. 따라서 관련집단의 시설 효과성 인식을 높일 수 있는 노력이 필요하다.

## 2. 재가노인복지시설의 조직 효과성 연구

본 연구는 재가노인복지시설의 효과성을 평가하기 위해 이용노인 및 가족의 서비스 만족과 이용노인의 확보, 그리고 전문인력의 직무만족과 외부자원의 확보를 각각 효과성의 외적 기준 및 내적 기준으로 설정하고, 재가노인복지시설을 비교·분석한 연구이다. 그러나 연구방법에 대한 제한점이 있기 때문에 앞으로의 연구를 위한 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 연구방법에 있어서 전국적인 표집에 의한 조사자료를 분석한 것이 아니기 때문에 대표성이 있는 결과를 얻을 수 없었다. 이를 극복하기 위해서는 앞으로 전국적 표집에 의한 재가노인복지시설의 지역적 특성을 고려한 환경적 요인들이 고려된 보다 광범위한 연구가 검토되어야 할 것이다.

둘째, 분석방법에 있어 본 연구는 효과성 기준에 대한 단계적 다중회귀분석을 이용하였는바, 앞으로는 조직의 투입에 대한 산출의 비율분석 등 보다 심층적인 연구가 필요하다. 즉, 재가노인복지시설의 조직성과에서 비중 있게 다루어져야 할 평가방법은 비용-편익 또는 비용-효과분석이라 할 수 있으며, 이는 재가노인복지시설의 효율성을 객관적으로 분석하는데 유용한 방법이 될 수 있다.

## 제 V 장 결 론

본 연구는 고령사회 진입을 앞두고 재가노인복지시설의 확충과 그 효과성 제고가 요청되고 있는 시점에서 시설의 효과성을 외적 기준과 내적 기준의 관계를 파악하고, 어떤 요인들이 시설의 효과성에 영향을 미치는가를 파악하여 이를 바탕으로 앞으로 재가노인복지시설을 노인복지 서비스의 향상을 위한 센터로서 발전시켜 나가기 위한 방안을 제시하고자 하는 목적에서 실시되었다.

연구목적을 달성하기 위하여, 재가노인복지시설의 조직 효과성을 외적 효과성과 내적 효과성 기준에 의해 구분하여 분석하였다. 본 연구에서 외적 효과성은 이용노인의 서비스 만족도와 시설의 이용노인 확보정도로 설정하였고, 내적 효과성은 서비스 전달의 전문인력인 사회복지사·생활지도원의 직무만족도와 시설의 외부 자원의 확보정도를 기준으로 설정하였으며, 이러한 기준에 의해 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성을 분석하였다. 또한 재가노인복지시설과 관련이 있으면서 상호작용하는 관련자를 서비스 전달자와 소비자가 인식하는 재가노인복지시설의 효과성 수준에 대한 결과를 분석하였다.

외적 효과성 기준의 하나인 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에서 15개 재가노인복지시설은 각각 유의한 차이를 보이고 있었다. 서비스 만족도의 전체 평균은 3.87로서 대체적으로 높은 수준인데, 재가노인복지시설의 특성별 서비스 만족도에 있어서는 시설이 소재하고 있는 지역에 따라서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 하지만 시설의 운영기간, 시설유형, 설립형태, 운영주체의 성격에 따른 만족도에 있어서는 차이를 보여 대체적으로 1년 이상 7년 미만의 시설에서 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났고, 시설유형에서는 주간보호시설이 가장 높게 나타나고 다음으로 단기보호시설, 가정봉사원 파견시설 순으로 나타났으며, 설립형태에서는 노인복지시설 부설이 가장 서비스 만족도가 높게 나타났고 재가노인복지시설 단독설치시설이 가장 낮게 나타났었다. 그리고

비영리법인·단체가 운영하는 시설의 경우 이용노인 및 가족의 서비스 만족도가 상대적으로 높았으며, 사회복지법인이 운영하는 시설의 만족도가 낮았다.

외적 효과성의 기준인 시설의 이용노인 확보정도 면에서는 재가노인복지시설별로 차이를 보이고 있었으며, 시설의 특성별로는 시설유형 및 설립형태에 따라서 유의미한 차이를 보여, 직원당 이용노인수가 가정봉사원 파견시설에서 가장 많이 나타났고 다음으로 주간보호시설, 단기보호시설의 순으로 이용노인의 확보정도를 보이고 있었다. 설립형태에 따라서는 단독설치시설이 이용노인 확보정도가 가장 많이 나타났고, 사회복지관 부설, 기타, 노인복지시설 부설 순으로 나타났다. 한편 소재 지역, 운영기간이나 운영주체에 따라서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

내적 효과성의 기준인 사회복지사·생활지도원의 직무만족도에 있어서 15개 시설별로 차이가 있었으며, 전체적으로는 평균 3.21로 사회복지사·생활지도원은 대체로 직무에 만족하고 있었다. 재가노인복지시설의 특성에 따라서는 소재지역이나 시설유형, 운영기간, 설립형태에 따라서 별다른 차이가 없지만 시설의 운영주체에 따라 사회복지사·생활지도원 직무만족도는 유의한 차이를 보이고 있었다. 즉 시설의 운영주체에 따라서는 비영리법인 및 단체가 운영하는 시설의 직무만족이 사회복지법인이 운영하는 시설보다 직무만족도가 높았다.

내적 효과성의 다른 한 가지 기준인 외부자원의 확보정도에 있어서는 시설이 소재한 지역에 따라 유의미한 차이를 보이고 있고, 시설유형, 운영주체, 운영기간, 설립형태 등 조직특성에 따라서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 외부자원 확보정도의 평균은 20.37%이고 전체직원수에 따른 차이는 유의미한 것으로 나타나 상위시설 평균직원이 9명이고 하위시설은 4.89명으로 직원이 많을수록 외부자원 확보정도가 높은 것으로 나타났다.

이상의 외적 효과성 및 내적 효과성 기준에 의해 전체적인 효과성을 평가하고자 15개 재가노인복지시설에 대해 각 기준별로 순위를 부여하여, 이를 각

기준별 실제 측정값으로 회귀분석하여 전체적인 효과성에 대한 상대적인 중요도를 파악하였다. 그 결과 외적 효과성 기준에서는 서비스 만족도의 가중치가 0.320, 이용노인의 확보정도가 0.320, 내적 효과성 기준에서는 직무 만족도가 0.209, 외부자원의 확보수준이 0.151로 나타나 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도가 전체적인 효과성에서 상대적인 중요성이 큰 것으로 분석되었다.

재가노인복지시설의 외적 효과성과 내적 효과성, 그리고 전체적인 효과성간의 관계를 각 효과성 기준에 따른 시설의 순위를 통해 외적 효과성과 내적 효과성 그리고 전체적인 효과성간의 관계를 순위 상관관계를 통해 전체 순위 상위 2개시설과 하위 2개시설을 대상으로 외적 효과성과 내적 효과성을 분석해 본 결과 외적 효과성의 측면에서 상위의 시설은 내적 효과성에서도 상위를 차지하고 있으며, 외적 효과성에서 하위인 시설은 내적 효과성에서도 하위를 보이고 있는 것으로 나타나 외적 및 내적 효과성 간에는 상관성이 있음을 알 수 있다.

관련자들이 인식한 재가노인복지시설의 효과성 수준에 있어서는 서비스 전달자인 시설장과 사회복지사·생활지도원의 경우, 조직의 효과성을 비교적 높은 수준으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 서비스의 소비자인 이용노인 및 가족과 지역사회주민의 경우도 재가노인복지시설에 대한 효과성을 높은 수준으로 인식하고 있으며, 특히 잠재적 수혜자인 지역사회 주민들이 조직 효과성 인식에 있어 상대적으로 이용노인 및 가족보다 높은 평가를 하고 있었다.

각 관련자들이 인식한 효과성 수준에 영향을 미치는 요인을 개인적 특성과 조직적 특성으로 구분하여 분석한 결과는 운영자인 시설장과 실무자인 사회복지사 및 생활지도원은 모두 개인적 특성보다 조직특성에 의해 효과성 인식에 영향을 크게 받는 것으로 나타났고, 시설장과 사회복지사 및 생활지도원은 서비스 전달자로서 조직특성에 의한 효과성 인식에 영향력이 큰 것으로 나타났는데 비해 이용노인 및 가족은 서비스 소비자로서 개인적 특성과 조직적 특성

모두에 의한 효과성 인식에 대한 영향력이 큰 것으로 나타났다. 미래의 서비스 소비자인 지역사회주민은 개인적 특성보다 조직적 특성에 영향력이 높은 것으로 나타났다. 이를 종합해 보면 서비스 전달자인 시설장과 사회복지사 및 생활지도원은 조직특성에 의한 효과성 인식에 영향을 미치는 변인이 높는데 비하여 서비스 소비자인 이용노인 및 가족은 개인적 특성과 조직특성 모두에 의한 효과성 인식에 영향을 미치는 변인이 높은 것으로 나타났고, 미래의 서비스 소비자인 지역사회주민은 개인적 특성보다 조직특성에 의한 효과성 인식에 영향을 미치는 변인이 높은 것으로 나타나 서비스 전달자인 시설장 및 사회복지사·생활지도원과 동일한 경향을 보이고 있으며, 직접 서비스의 소비자인 이용노인 및 가족과 서비스 전달자인 시설장 및 사회복지사·생활지도원과는 차이를 보이고 있다.

그리고 본 연구의 결과는 재가노인복지시설의 조직효과성 연구를 위해 설정한 가설 1-1, 2, 3, 4와 가설 2-1, 2 가 모두 지지되었으며, 이러한 결과는 재가노인복지시설의 조직 효과성 제고를 위한 기초자료로서 시설이용노인들의 서비스 질 향상을 위한 시설운영 및 노인복지정책수립에 기여할 것으로 기대된다.

# 참 고 문 헌

## < 국내문헌 >

### 1. 서 적

- 김두섭, 「사회과학을 위한 회귀분석」, 서울 : 법문사, 1993
- 김인수, 「거시조직이론」, 서울 : 무역경영사, 1999
- 박차상 외, 「한국노인복지론」, 서울 : 학지사, 2002
- 보건복지부, 「노인보건복지 국고보조사업안내」, 2003
- 보건복지부 · 한국보건사회연구원, 장기요양재가 · 지역사회보호서비스 및 시설보호 서비스 필요시설 추계, 2001
- 성규탁, 「사회복지행정론」, 서울 : 법문사, 1993
- 양창삼, 「조직이론」, 서울 : 박영사, 1992
- 이가옥, “재가노인복지와 가정봉사원 파견사업”, 한국노인복지회 편저, 「재가노인 복지사업 -이론과 실제-」, 1997
- 이창원 · 최창현, 「새조직론」, 대영문화사, 1996
- 장인협 · 이정호, 「사회복지행정론 -理論과 實務-」, 서울 : 서울대학교출판부, 2000
- 한국노인복지회, 「재가노인복지사업 - 이론과 실제-」, 서울 : 홍법제, 1997
- 한국노인복지회(편), 「현대노인재가복지사업」, 서울 : 홍법제, 2000
- 한국재가노인복지협회(편), 「재가노인복지서비스」, 1999
- 한국재가노인복지협회, 「재가노인복지시설 운영현황 및 실태조사」, 서울 : 한국재가 노인복지협회, 1999
- 한국재가노인복지협회, 「재가노인복지사업 매뉴얼」, 서울 : 재가노인복지협회, 2000

- 황진수, 「현대복지행정론」, 서울 : 대영문화사, 2003
- 황진수 외, 「고령화사회의 위기와 도전」, 서울 : 나눔, 1999
- Smith, Gilbert., 「Social Work and Sociology of Organization」, 장인협 역,  
「사회복지조직론」, 서울 : 집문당, 1983
- Charles, Perrow., "The Analysis of Goals in complex Organizations", *American Sociological Review*, 26, 리차드 H. 홀, 고종욱 역 「현대조직론」,  
서울 : 한울출판사, 1999
- Hasenfeld, Y., 「Human Service Organization」, 성규탁 역, 사회복지행정조직론」,  
서울 : 박영사. 1985

## 2. 논문

- 권선진, “사회복지관의 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 연세대학교대학원, 박사학위  
논문, 1994
- 김성렬, “학교조직의 효과성 평가모형 개발연구” 「교육발전」 제 12집, 서울 : 서울대  
학교 교육연구소, 1993
- 남기민, “사회복지조직의 리더쉽에 관한 연구”, -중간관리층의 리더쉽 행동·상황 및  
리더쉽 효과성 간의 관계를 중심으로-, 서울 : 서울대학교대학원 사회복지학  
박사학위논문, 1989
- 보건복지부 노인보건과, “공적노인요양보장제도 추진 기본방향 및 「기획단」 설치·  
운영계획(안)”, 2003.3
- 라운환, “한국장애인복지기관의 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 광운대학교대학원  
박사학위논문, 1998
- 보건복지부, “공적노인요양보장제도 도입추진”, 2003
- 서상길, “재가노인복지정책에 관한 연구”, 서울 : 경기대학교 대학원 행정학과 박사  
학위논문, 2000
- 성규탁, “인간봉사조직체의 유효성에 관한 연구”, 한국사회복지학, 제 8호, 1986

- 여윤환, “조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 경희대학교대학원 박사학위논문, 1986
- 이상윤, “행정조직문화 인식양태와 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 동국대학교대학원 박사학위논문, 1998
- 이혜원, “우리나라 재가노인복지사업의 현황과 과제”, 『노인복지정책연구』 제 10호, 1998
- 전채근, “재가노인복지서비스 발전방안”, 『노인복지연구』 2002 여름호, 한국노인복지학회, 2002
- 정진영, “사회복지조직의 유효성에 관한 연구”, 서울 : 서울대학교대학원 박사학위 논문, 1986
- 최일섭 외 3인, “장애인복지관 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 장애인재활협회, 1994
- 함철호, “보건복지사무소의 조직효과성 평가연구”, 서울 : 중앙대학교대학원 박사학위 논문, 1998
- 황진수, “장기요양보호시설 정책의 개선방향”, 서울 : 한국사회복지시설연구회, 2001

### 3. 기타

- 보건복지부, 『노인보건복지사업 안내서』, 2002
- 보건복지부, 『공적노인요양보장제도 도입 추진』, 2003
- 보건복지부, 『노인보건복지 국고보조사업안내』, 2003
- 보건복지부·한국보건사회연구원, 『장기요양재가·지역사회보호서비스 및 시설보호서비스 필요시설 추계』, 2001
- 한국보건사회연구원, 『장기요양보호대상노인과 가족수발자의 수발관련 및 복지서비스 욕구』, 복지포럼, 2002
- 한국보건사회연구원, 『인구고령화와 정책과제』, 복지포럼, 2001
- 통계청, 장래인구추계, 2001. 12
- 통계청, 2000 인구주택총조사최종집계결과(여성·아동·고령자·1인 가구부문), 2002.7

통계청, <http://www.nso.go.kr>  
보건복지부, [www.mohw.go.kr](http://www.mohw.go.kr)  
한국보건사회연구원, [www.kihasa.re.kr](http://www.kihasa.re.kr)  
한국노인복지회, [www.helpage.or.kr](http://www.helpage.or.kr)  
한국재가노인복지협회, [www.kacold.or.kr](http://www.kacold.or.kr)

## < 국외문헌 >

### 1. 서적

- 加藤博史 外, 「高齢者福祉總論」, 京都: 晃洋書房, 2003
- 小松幸男, 「社會福祉施設運營論 - 老人・身體障害者福祉施設を中心に-」,  
東京: 法規出版, 2003
- 古橋史子 外, 「デイサービスセンターの今日と明日」, 東京: 一橋出版, 2002
- 福田志津枝, 「高齢者をめぐる 諸問題 - これからの高齢者福祉-」, 京都: ミネルヴァ  
書房, 2002
- 全國社會福祉協議會, 「社會福祉動向」, 東京, 2001
- 小野瀨由 外, 「介護 ビジネス」, 東京: 同友館, 2001
- 岡本民夫・井上津子, 「介護福祉論」, 京都: ミネルヴァ 書房, 2001
- 加藤 美枝, 「老人福祉施設と 地域」, 東京: 一橋出版, 2000
- 長壽社會開發センター, 「老人福祉のてびき」, 東京, 2000
- 大久保 秀子, 「社會福祉とは 何か」, 東京: 一橋出版, 1999
- 小國英夫, 「老人福祉概論」, 東京: 全國社會福祉協議會, 1998
- 仲村優一 外 編著, 「現代社會福祉辭典」, 東京: 全國社會福祉協議會, 1982

- Armandi, B. R., E. W. Mills, "Organizational size, Structure and efficiency, A test of a Blau-Hage model", *American Journal of Economics and Sociology*, 41(1), 1982
- Attkisson, C. C., W. A. Hargreaves, Morowitz. M. J., *Evaluation of Human Service Programs*, Academic Press, Inc., 1978
- Bass, B. M., P. J. Drenth, *Advances in Organizational Psychology*, Beverly Hills: Sabe Publications, 1987
- Barnard, Chester I., *The function of the Executive*, Cambridge, Mass : Harvard Univ. Press, 1983
- Bills, D., *Organizing Public and Voluntary Agencies*, London : Routledge, 1993
- Blair, J. D., M. D. Fottler, *Challenges in Health Care Management*: San Francisco: Jossey-Bass, 1990
- Blau, P., R. Scott., *Formal Organizations*, San Francisco: Chandler Publishing Co., 1962
- Bowditch, James L., Anthony F. Buono, *A Primer on Organizational Behavior*, New York : John Wiley & Sons, 1985
- Cochilla, S. J., *Long-Term Care, 2nd ed*, Chicago : Dearborn Financial Publishing, Inc., 1998
- Cameron, K. S., D. A. Whetten, *Organizational Effectiveness : A Comparison of Multiple Models*, New York: Academic Press, 1983
- Carroll, S. J. and Tosi. H. L., *Organizational Behavior*, St. Clair Press, Chicago, 1977

- Charles, Perrow., *Complex Organizations, A Critical Essay*, New York : Random House, Inc., 1986
- Chell, Elizabeth., *Participation and Organization: A Social Psychological Approach*, London and Basingstoke : Macmillan Press Ltd., 1985
- Daft, Richard L., 『Organization Theory and Design 』 , St Paul, MN : West Publishing, 1995
- Denhardt, Robert B., *Theories of Public Organization*, California : Books/Cole Publishing Company, 1984
- Downs, George W., Patrick D. Larkey, *The Search for Government Efficiency : From Hubris to Helplessness*, Philadelphia : Temple University Press, 1986
- Ehler, W., M. Austin, & J. Prothero., *Administration for the Human Service*, New York : Haper & Row Publishing, 1976
- Etzioni, A., *Modern Organization*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1964
- Georgopoulos, B. S., *Organization Structure, Problem Solving and Effectiveness : A Comparative Study of Hospital Emergency Services*, San Francisco : Jossey Bass, 1986
- Goodman, P. S., J. M. Pennings, *New Perspectives on Organizational Effectiveness*, San Francisco : Jossey-Bass, 1977
- Golembiewski, Robert T., *Humanizing Public Organizations*, Maryland : Lomond Publications, Inc., 1985
- Gross, Edward, Amitai Etzioni, *Organizations in Society*, New Jersey : Prentice Hall, 1985
- Hasenfeld, Y., *Human Services as Complex Organizations*, Newbury Park : Sage Publications, Inc. 1992

- Hasenfeld, Y., *Human Service Organization*, New Jersey : Prentice-Hall, 1983
- Kadushin, Alfraed., "Homemaker Service", *Child Welfare Service*, New York : MacMillan Publishing Co, 1980
- Kahn, A., *Social Policy and Social Service*, New York : Random House, 1979
- Kast, Fremont E., James E. Rosenzweig, *Organization Management : A Systems and Contingency Approach*, New York : McGraw-Hill, Inc., 1985
- Katz, D., R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organization*, New York : John Wiley, 1967
- Kimberly, J. R., R. H. Miles, *The Organizational Life Cycle : New Perspectives on Organizational Theory and Research*, San Francisco : Jossey-Bass, 1980
- March, James G., Herbert A. Simon, *Organizations*, New York : John Wiley & Sons, Inc., 1958
- Mintzbert. Henry, *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1983
- Miringoff, M. L., *Management in Human Service Organizations*, New York : MacMillan Publishing Co. Inc., 1980
- Mohr, L. B., "The concept of organization goal" *The American Political Science Review*, 67, 1973
- NASW, *Social Welfare Dictionary*, 1987
- Patti, R. J., *Social Welfare Administration, Managing Social Programs in a Developmental Context*, Elglewood Cliffs : Prentice Hall, Inc., 1983
- Perlman, R., *Consumers and Social Services*, New York : John Wiley, 1975

- Perrow, C., *Three Types of Effectiveness Studies*, Jossey-Bass Publishers, 1981
- Pfeffer, J., G. R. Salancik, *The External Control of Organization*, New York : Harper and Row, 1978
- Price, J. L., *Organizational Effectiveness*, Homewood : Richard D. Irwin, 1968
- Quinn, R., & Rohrbaugh, J., A spatial model of effectiveness criterion : Toward a competing values approach to organizational analysis, *Management Science*, 29, 1983
- Rabin, J., M. B. Steinhauer, *Handbook on Human Services Administration*, New York : Marcel Dekker, Inc., 1988
- Robbins, Stephen P. *Organization Theory: The structure and Design of Organizations*, New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1983
- Sergiovanni, Thomas J., John E. Corbally, *Leadership and Organizational Culture*, Urbana and Chicago : University of Illinois Press, 1984
- Selznick, Philip., *TVA and the Grass Roots*, Berkeley, CA : University of California Press, 1995
- Scott, W. R., *Organizations : Rational, Natural and Open Systems*, Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1987
- Simon, H. A., *Administrative Behavior*, New York : Macmillan, 1961
- Steers, R., *Organizational Effectiveness : Behavioral View*, Good Year, pb. co., 1979
- Steers, R. M., *Introduction to Organizational Behavior*, Glenview : Scott, Foresman, 1985
- Steiner, R., *Managing the Human Service Organization : From Survival to Achievement*, Beverly Hills : Sage Publications, 1977
- Thompson, Victor A., *Modern Organization*, New York : Alfred A. Knopf. Inc., 1964

- Thompson, James D., *Organizations in Action: Social Science Bases of Administrative Theory*, New York: McGraw-Hill, 1967
- Tosi, Henry L., *Theories of Organization*, New York : John Wiley & Sons, 1975
- Vernis, Alfred,, "Organization Service To Elderly : A Tale of Two Cities", New York : Graduate School of Public Service New York University, 2000
- Van de Van, A. H., D. L. Ferry, *Measuring and Assessing Organizations*, New York : Wiley, 1980
- Walshe, G., P. Daffern, *Managing Cost-benefit Analysis*, London : Macmillan Education Ltd., 1990
- Weiner, M. E., *Human Service Management : Analysis and Application*, Belmont : Wadsworth Publishing Co., 1990
- Zammuto, R. F., *Assessing Organizational Effectiveness : System Change, Adaptation and Strategy*, Albany : Sunny Press, 1982

## 2. 기타

- [www.helpage.org](http://www.helpage.org) (Help Age International, 국제노인복지회)
- [www.icsw.org](http://www.icsw.org) (The International Council on Social Welfare, 국제사회복지협의회)
- [www.aoa.dhhs.gov](http://www.aoa.dhhs.gov) (Administration of Aging, Depart. of Health & Human Services, 미국노인복지국)
- [www.mhlw.go.jp](http://www.mhlw.go.jp) (Ministry of Health, Labour and Welfare, 日本厚生労働省)
- [www.tmig.or.jp](http://www.tmig.or.jp) (Tokyo Metropolitan Institute of Gerontology. 日本東京都老人総合研究所)

## [부록 1] 통계표

### I. 시설장 응답

<표1> 시설유형별 시설정원

			시설정원				전체
			10명이하	11명-20명	21명-40명	61명-80명	
시설유형	가정봉사원파견시설	빈도				5	5
		비율				33.3%	33.3%
	주간보호시설	빈도		5			5
		비율		33.3%			33.3%
	단기보호시설	빈도	3		2		5
		비율	20.0%		13.3%		33.3%
전체		빈도	3	5	2	5	15
		비율	20.0%	33.3%	13.3%	33.3%	100.0%

<표2> 시설유형별 현원

			현원					전체
			10명이하	11명-20명	21명-40명	61명-80명	81명-100명	
시설유형	가정봉사원파견시설	빈도				2	3	5
		비율				13.3%	20.0%	33.3%
	주간보호시설	빈도		4	1			5
		비율		26.7%	6.7%			33.3%
	단기보호시설	빈도	3		2			5
		비율	20.0%		13.3%			33.3%
전체		빈도	3	4	3	2	3	15
		비율	20.0%	26.7%	20.0%	13.3%	20.0%	100.0%

<표3> 시설유형별 현원중 ADL비율별 현황

			ADL 비율별				전체
			10%미만	10%이상-20%미만	20%이상-30%미만	50%이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	1	1		3	5
		비율	6.7%	6.7%		20.0%	33.3%
	주간보호시설	빈도	2	2	1		5
		비율	13.3%	13.3%	6.7%		33.3%
	단기보호시설	빈도	1			4	5
		비율	6.7%			26.7%	33.3%
전체		빈도	4	3	1	7	15
		비율	26.7%	20.0%	6.7%	46.7%	100.0%

<표4> 시설유형별 현원중 심신장애노인

			심신 장애노인 비율별				전체
			10%미만	20%이상-30%미만	30%이상-40%미만	50%이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도				5	5
		비율				33.3%	33.3%
	주간보호시설	빈도	2	1		2	5
		비율	13.3%	6.7%		13.3%	33.3%
	단기보호시설	빈도	2		2	1	5
		비율	13.3%		13.3%	6.7%	33.3%
전체		빈도	4	1	2	8	15
		비율	26.7%	6.7%	13.3%	53.3%	100.0%

<표5> 시설유형별 현원중 단기간 보호필요노인

			단기간보호 필요노인 비율별				전체
			10%미만	10%이상-20%미만	40%이상-50%미만	50%이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	5				5
		비율	33.3%				33.3%
	주간보호시설	빈도	2	1		2	5
		비율	13.3%	6.7%		13.3%	33.3%
	단기보호시설	빈도	4		1		5
		비율	26.7%		6.7%		33.3%
전체		빈도	11	1	1	2	15
		비율	73.3%	6.7%	6.7%	13.3%	100.0%

<표6> 시설유형별 현원중 독거노인 현황

			독거노인 비율별					전체
			10%미만	10%이상-20%미만	20%이상-30%미만	40%이상-50%미만	50%이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	5					5
		비율	33.3%					33.3%
	주간보호시설	빈도	1	1	1	1	1	5
		비율	6.7%	6.7%	6.7%	6.7%	6.7%	33.3%
	단기보호시설	빈도	5					5
		비율	33.3%					33.3%
전체		빈도	11	1	1	1	1	15
		비율	73.3%	6.7%	6.7%	6.7%	6.7%	100.0%

<표7> 시설유형별 현원중 실비대상자 현황

		실비대상자 비율별			전체	
		10%미만	10%이상-20%미만	50%이상		
시설유형	가정봉사원파견시설	빈도	1		1	
		비율	12.5%		12.5%	
	주간보호시설	빈도			3	3
		비율			37.5%	37.5%
	단기보호시설	빈도		1	3	4
		비율		12.5%	37.5%	50.0%
전체		빈도	1	1	6	8
		비율	12.5%	12.5%	75.0%	100.0%

※ 실비 대상자 없는 시설 7개 시설

<표8> 시설유형별 재가노인복지시설 목표의 중요도

시설유형	노인의 생활안정과 심신기능의 유지, 향상	부양가족의 신체적, 정신적 부담경감	가정생활의 통합적 지원	지역사회노인의 문제해결 및 욕구충족
가정봉사원파견시설	1.00	3.40	3.40	2.20
주간보호시설	1.00	2.20	3.60	3.20
단기보호시설	1.60	2.00	3.00	3.40
합계	1.20	2.53	3.33	2.93

<표9> 시설유형별 시설의 구조적 과정적 기능면의 기본원칙 이행정도

시설유형	규모 설비	직원 배치	대상 결정	서비 내용	보호 기간	연계 자원	자체 평가	합계
가정봉사원 파견시설	3.60	4.40	4.40	4.00	4.00	3.20	3.40	3.86
주간보호 시설	3.40	3.60	4.00	4.00	3.60	3.60	3.00	3.60
단기보호 시설	4.20	4.40	4.20	4.60	4.40	3.80	4.20	4.26
합계	3.73	4.13	4.20	4.20	4.00	3.53	3.53	3.91

<표10> 시설유형별 2002년도 예산총계

		수입계						전체	
		5천만 원 미만	5천만원 이상- 7천만원 미만	7천만원 이상- 9천만원 미만	9천만원 이상- 1억1천 만원미만	1억1천만 원이상- 1억3천 만원미만	1억5천 만원이상		
시설 유형	가정봉사원 파견시설	빈도	2				2	1	5
		비율	13.3%				13.3%	6.7%	33.3%
	주간보호 시설	빈도	1		1	2		1	5
		비율	6.7%		6.7%	13.3%		6.7%	33.3%
	단기보호 시설	빈도	2	1				2	5
		비율	13.3%	6.7%				13.3%	33.3%
전체		빈도	5	1	1	2	2	4	15
		비율	33.3%	6.7%	6.7%	13.3%	13.3%	26.7%	100.0%

<표11> 시설유형별 총 수입대 정부보조금의 비율

			총 수입대 정부보조금의 비율					전체
			50% 미만	50%이상 - 60%미만	60%이상 - 70%미만	70%이상 - 80%미만	80% 이상	
시설 유형	가정봉사원 파견시설	빈도		1	1	2	1	5
		비율		6.7%	6.7%	13.3%	6.7%	33.3%
	주간보호 시설	빈도			1	3	1	5
		비율			6.7%	20.0%	6.7%	33.3%
	단기보호 시설	빈도	1	1		2	1	5
		비율	6.7%	6.7%		13.3%	6.7%	33.3%
전체	빈도	1	2	2	7	3	15	
	비율	6.7%	13.3%	13.3%	46.7%	20.0%	100.0%	

<표12> 시설유형별 총 수입대 자체수입금의 비율

			총 수입대 정부보조금의 비율				전체
			5% 미만	5%이상 - 10%미만	10%이상 - 15%미만	15%이상 - 20%미만	
시설 유형	가정봉사원 파견시설	빈도	4	1			5
		비율	26.7%	6.7%			33.3%
	주간보호 시설	빈도	4		1		5
		비율	26.7%		6.7%		33.3%
	단기보호 시설	빈도	2	1	1	1	5
		비율	13.3%	6.7%	6.7%	6.7%	33.3%
전체	빈도	10	2	2	1	15	
	비율	66.7%	13.3%	13.3%	6.7%	100.0%	

<표13> 시설유형별 총 수입대 민간후원금의 비율

			총 수입대 민간후원금의 비율				전체
			5% 미만	5%이상 - 10%미만	15%이상 - 20%미만	25%이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	2	1	1	1	5
		비율	13.3%	6.7%	6.7%	6.7%	33.3%
	주간보호시설	빈도	5				5
		비율	33.3%				33.3%
	단기보호시설	빈도	4	1			5
		비율	26.7%	6.7%			33.3%
전체		빈도	11	2	1	1	15
		비율	73.3%	13.3%	6.7%	6.7%	100.0%

<표14> 시설유형별 총 수입대 이용료수입의 비율

			총 수입대 이용료수입의 비율				전체
			5% 미만	10%이상 - 15%미만	15%이상 - 20%미만	25%이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	4	1			5
		비율	26.7%	6.7%			33.3%
	주간보호시설	빈도		2	3		5
		비율		13.3%	20.0%		33.3%
	단기보호시설	빈도	2		1	2	5
		비율	13.3%		6.7%	13.3%	33.3%
전체		빈도	6	3	4	2	15
		비율	40.0%	20.0%	26.7%	13.3%	100.0%

<표15> 시설유형별 총 지출대 인건비의 비율

			총 지출대 인건비의 비율				전체
			30% 미만	40%이상 - 50%미만	50%이상 - 60%미만	60%이상 - 70%미만	
시설 유형	가정봉사원 파견시설	빈도		2	1	2	5
		비율		13.3%	6.7%	13.3%	33.3%
	주간보호 시설	빈도		1		4	5
		비율		6.7%		26.7%	33.3%
	단기보호 시설	빈도	1	3	1		5
		비율	6.7%	20.0%	6.7%		33.3%
전체		빈도	1	6	2	6	15
		비율	6.7%	40.0%	13.3%	40.0%	100.0%

<표16> 시설유형별 총 지출대 사업비의 비율

			총 지출대 사업비의 비율				전체
			10% 미만	10%이상 - 20%미만	20%이상 - 30%미만	50%이상	
시설 유형	가정봉사원 파견시설	빈도		3	2		5
		비율		20.0%	13.3%		33.3%
	주간보호시설	빈도	1	4			5
		비율	6.7%	26.7%			33.3%
	단기보호시설	빈도		2	2	1	5
		비율		13.3%	13.3%	6.7%	33.3%
전체		빈도	1	9	4	1	15
		비율	6.7%	60.0%	26.7%	6.7%	100.0%

<표17> 시설유형별 2002년도 행정지도·감독 회수별 현황

			행정지도·감독 회수			전체
			1회	2회	3회이상	
시설 유형	가정봉사원파견시설	빈도	2	2	1	5
		비율	13.3%	13.3%	6.7%	33.3%
	주간보호시설	빈도	1	4		5
		비율	6.7%	26.7%		33.3%
	단기보호시설	빈도	2	2	1	5
		비율	13.3%	13.3%	6.7%	33.3%
전체		빈도	5	8	2	15
		비율	33.3%	53.3%	13.3%	100.0%

<표18> 시설유형별 지도·감독 행정관청 공무원의 이해와 협조 및 전문성정도

시설유형	이해와 협조의 정도	행정관청 공무원의 전문성 정도
가정봉사원파견시설	3.40	2.80
주간보호시설	3.40	2.40
단기보호시설	3.60	2.80
합계	3.47	2.67

<표19> 시설유형별 시설 운영위원회 설치·운영 여부

			운영위원회 운영 여부		전체
			있다	없다	
시설 유형	가정봉사원파견시설	빈도	4	1	5
		비율	26.7%	6.7%	33.3%
	주간보호시설	빈도	2	3	5
		비율	13.3%	20.0%	33.3%
	단기보호시설	빈도	3	2	5
		비율	20.0%	13.3%	33.3%
전체		빈도	9	6	15
		비율	60.0%	40.0%	100.0%

<표20> 시설유형별 전체 자원봉사자 수

			전체 자원봉사자수					전체
			30명 미만	30명이상 - 60명미만	60명이상 - 90명미만	90명이상 - 120명미만	120명이상 - 150명미만	
시설 유형	가정봉사 원파견시 설	빈도				2	1	3
		비율				22.2%	11.1%	33.3%
	주간보호 시설	빈도		3				3
		비율		33.3%				33.3%
	단기보호 시설	빈도	1	1	1			3
		비율	11.1%	11.1%	11.1%			33.3%
전체		빈도	1	4	1	2	1	9
		비율	11.1%	44.4%	11.1%	22.2%	11.1%	100.0 %

무응답 6

<표21> 시설유형별 2002년도 후원자수

			후원자 수			전체
			20명 미만	30명이상 - 40명미만	60명이상	
시설 유형	가정봉사원파견시설	빈도		1	1	2
		비율		14.3%	14.3%	28.6%
	주간보호시설	빈도	1		3	4
		비율	14.3%		42.9%	57.1%
	단기보호시설	빈도	1			1
		비율	14.3%			14.3%
전체		빈도	2	1	4	7
		비율	28.6%	14.3%	57.1%	100.0%

무응답 8

<표22> 시설유형별 2002년도 후원금

			후원금					전체
			2천만원 미만	2천만원이상 - 4천만원미만	4천천원이상 - 6천만원미만	6천만원이상 - 8천만원미만	1억원 이상	
시설 유형	가정봉사원 파견시설	빈도	1	2	1			4
		비율	10.0%	20.0%	10.0%			40.0%
	주간보호 시설	빈도	2	1		1		4
		비율	20.0%	10.0%		10.0%		40.0%
	단기보호 시설	빈도	2					2
		비율	20.0%					20.0%
전체		빈도	5	3	1	1		10
		비율	50.0%	30.0%	10.0%	10.0%		100.0%

무응답 5

## II. 사회복지사·생활지도원 응답

<표23> 시설유형별 재가노인복지시설 목표의 중요도

시설유형	노인의 생활안정과 심신기능의 유지, 향상	부양가족의 신체적, 정신적 부담경감	가정생활의 통합적 지원	지역사회노인의 문제해결 및 욕구충족
가정봉사원파견시설	1.80	2.27	2.93	3.00
주간보호시설	1.33	2.20	3.67	2.80
단기보호시설	1.47	2.60	3.13	2.80
합계	1.53	2.36	3.24	2.87

<표24> 시설유형별 담당업무중 프로그램 계획 및 실시·관리 업무비중

			담당 프로그램 계획 및 실시·관리					전체	
			10% 미만	10%이상 - 20%미만	20%이상 - 30%미만	30%이상 - 40%미만	40%이상 - 50%미만		50% 이상
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도		1	1		5	8	15
		비율		2.2%	2.2%		11.1%	17.8%	33.3%
	주간보호 시설	빈도	1		4	3	1	6	15
		비율	2.2%		8.9%	6.7%	2.2%	13.3%	33.3%
	단기보호 시설	빈도	1		2		3	9	15
		비율	2.2%		4.4%		6.7%	20.0%	33.3%
전체		빈도	2	1	7	3	9	23	45
		비율	4.4%	2.2%	15.6%	6.7%	20.0%	51.1%	100.0%

<표25> 시설유형별 업무중 업무일지 및 보고서 작성 등 행정업무비중

			업무일지 및 보고서 작성 등 행정업무					전체	
			10% 미만	10%이상 - 20%미만	20%이상 - 30%미만	30%이상 - 40%미만	40%이상 - 50%미만		50% 이상
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도		4	2	2	2	5	15
		비율		8.9%	4.4%	4.4%	4.4%	11.1%	33.3%
	주간보호 시설	빈도	1	4	2	6		2	15
		비율	2.2%	8.9%	4.4%	13.3%		4.4%	33.3%
	단기보호 시설	빈도	1	1	4	3	1	5	15
		비율	2.2%	2.2%	8.9%	6.7%	2.2%	11.1%	33.3%
전체	빈도	2	9	8	11	3	12	45	
	비율	4.4%	20.0%	17.8%	24.4%	6.7%	26.7%	100.0%	

<표26> 시설유형별 업무중 담당사업 관련 연구비중

			담당사업 관련 연구					전체
			10% 미만	10%이상 - 20%미만	20%이상 - 30%미만	30%이상 - 40%미만	50% 이상	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	2	10	3			15
		비율	4.4%	22.2%	6.7%			33.3%
	주간보호 시설	빈도	5	6	1	3		15
		비율	11.1%	13.3%	2.2%	6.7%		33.3%
	단기보호 시설	빈도	7	5	2		1	15
		비율	15.6%	11.1%	4.4%		2.2%	33.3%
전체	빈도	14	21	6	3	1	45	
	비율	31.1%	46.7%	13.3%	6.7%	2.2%	100.0%	

<표27> 시설유형별 의사 반영정도와 상급자 및 동료와의 업무관계

시설유형	의사반영정도	상급자와의 업무관계	동료와의 업무관계
가정봉사원파견시설	3.60	3.60	4.07
주간보호시설	3.67	4.20	4.13
단기보호시설	3.93	4.20	4.47
합계	3.73	4.00	4.22

<표28> 시설유형별 근무 만족정도

시설유형	업무량	업무내용	재량권	가치실현	지도감독	인간관계	결정참여	보수수준	근무환경	전반직무	총계
가정봉사원파견시설	2.93	3.27	3.40	2.80	3.07	3.64	3.60	2.20	2.73	3.13	3.06
주간보호시설	3.07	3.20	3.53	3.33	3.67	4.00	3.53	2.00	2.80	3.27	3.24
단기보호시설	3.13	3.33	3.47	3.36	3.67	3.87	3.67	2.80	3.13	3.27	3.31
합계	3.04	3.27	3.47	3.16	3.47	3.84	3.60	2.33	2.89	3.22	3.21

<표29> 시설유형별 시설의 구조적 과정적 기능면의 기본원칙 이행정도

시설유형	규모설비	직원배치	대상결정	서비스내용	보호기간	연계자원	자체평가	총계
가정봉사원파견시설	3.20	3.13	3.27	3.60	3.33	3.53	3.40	3.35
주간보호시설	3.47	3.27	3.53	3.80	3.07	3.33	3.53	3.43
단기보호시설	3.73	3.73	3.73	3.80	3.67	3.47	3.73	3.70
합계	3.47	3.38	3.51	3.73	3.36	3.44	3.56	3.49

### Ⅲ. 이용노인 및 가족 응답

<표30> 시설유형별 응답자 현황

			시설유형			전체
			가정봉사원파견시설	주간보호시설	단기보호시설	
응답자	가족	빈도	13	30	46	89
		비율	8.7%	20.0%	30.7%	59.3%
	이용노인	빈도	37	20	4	61
		비율	24.7%	13.3%	2.7%	40.7%
전체		빈도	50	50	50	150
		비율	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%

<표31> 시설유형별 응답자별 성별현황

				시설유형			전체
				가정봉사원 파견시설	주간보호시설	단기보호시설	
가족	성별	남자	빈도	4	6	22	32
			비율	4.7%	7.1%	25.9%	37.6%
	여자	빈도	6	23	24	53	
		비율	7.1%	27.1%	28.2%	62.4%	
	전체		빈도	10	29	46	85
			비율	11.8%	34.1%	54.1%	100.0%
이용노인	성별	남자	빈도	5	7	1	13
			비율	8.2%	11.5%	1.6%	21.3%
	여자	빈도	32	13	3	48	
		비율	52.5%	21.3%	4.9%	78.7%	
	전체		빈도	37	20	4	61
			비율	60.7%	32.8%	6.6%	100.0%

<표32> 시설유형별 응답자별 연령현황

				시설유형			전체		
				가정봉사원 파견시설	주간보호 시설	단기보호 시설			
가족	연령	59세이하	빈도	9	25	41	75		
			비율	10.1%	28.1%	46.1%	84.3%		
		60세-64 세	빈도	1	2	1	4		
			비율	1.1%	2.2%	1.1%	4.5%		
		65세-69 세	빈도	1	1	2	4		
			비율	1.1%	1.1%	2.2%	4.5%		
		70세-74 세	빈도	1	1		2		
			비율	1.1%	1.1%		2.2%		
		75세-79 세	빈도	1	1	1	3		
			비율	1.1%	1.1%	1.1%	3.4%		
		85세이상	빈도			1	1		
			비율			1.1%	1.1%		
전체			빈도	13	30	46	89		
			비율	14.6%	33.7%	51.7%	100.0%		
이용노인	연령	60세-64 세	빈도	2	3	2	7		
			비율	3.3%	4.9%	3.3%	11.5%		
		65세-69 세	빈도	3	3	1	7		
			비율	4.9%	4.9%	1.6%	11.5%		
		70세-74 세	빈도	9	2	1	12		
			비율	14.8%	3.3%	1.6%	19.7%		
		75세-79 세	빈도	11	4		15		
			비율	18.0%	6.6%		24.6%		
		80세-84 세	빈도	11	4		15		
			비율	18.0%	6.6%		24.6%		
		85세이상	빈도	1	4		5		
			비율	1.6%	6.6%		8.2%		
		전체			빈도	37	20	4	61
					비율	60.7%	32.8%	6.6%	100.0%

<표33> 시설유형별 응답자별 학력현황

			시설유형			전체		
			가정봉사원 파견시설	주간보호 시설	단기보호 시설			
가족	학력	초졸	빈도		2	2		
			비율		2.3%	2.3%		
		중졸	빈도	5	4	2	11	
			비율	5.7%	4.5%	2.3%	12.5%	
		고졸	빈도	4	10	19	33	
			비율	4.5%	11.4%	21.6%	37.5%	
	대졸이상	빈도	3	16	23	42		
		비율	3.4%	18.2%	26.1%	47.7%		
	전체		빈도	12	30	46	88	
			비율	13.6%	34.1%	52.3%	100.0%	
이용노인	학력	무학	빈도	17	10	1	28	
			비율	29.3%	17.2%	1.7%	48.3%	
		초졸	빈도	7	6	2	15	
			비율	12.1%	10.3%	3.4%	25.9%	
		중졸	빈도	4	1		5	
			비율	6.9%	1.7%		8.6%	
		고졸	빈도	4		1	5	
			비율	6.9%		1.7%	8.6%	
		대졸이상	빈도	2	3		5	
			비율	3.4%	5.2%		8.6%	
		전체		빈도	34	20	4	58
				비율	58.6%	34.5%	6.9%	100.0%

<표34> 시설유형별 응답자별 월평균소득 현황

				시설유형			전체	
				가정봉사원파견 시설	주간보호 시설	단기보호 시설		
가족	평균소득	100만원이하	빈도	6			6	
			비율	6.7%			6.7%	
		101-200만원이하	빈도	2	5	10	17	
			비율	2.2%	5.6%	11.2%	19.1%	
		201-300만원이하	빈도	5	13	29	47	
			비율	5.6%	14.6%	32.6%	52.8%	
		301-400만원이하	빈도		5	5	10	
			비율		5.6%	5.6%	11.2%	
		401-500만원이하	빈도		6	2	8	
			비율		6.7%	2.2%	9.0%	
		501만원이상	빈도		1		1	
			비율		1.1%		1.1%	
		전체		빈도	13	30	46	89
				비율	14.6%	33.7%	51.7%	100.0%
이용 노인	평균소득	100만원이하	빈도	33	6	2	41	
			비율	55.9%	10.2%	3.4%	69.5%	
		101-200만원이하	빈도		4	1	5	
			비율		6.8%	1.7%	8.5%	
		201-300만원이하	빈도		2	1	3	
			비율		3.4%	1.7%	5.1%	
		301-400만원이하	빈도	2	5		7	
			비율	3.4%	8.5%		11.9%	
		401-500만원이하	빈도		1		1	
			비율		1.7%		1.7%	
		501만원이상	빈도		2		2	
			비율		3.4%		3.4%	
		전체		빈도	35	20	4	59
				비율	59.3%	33.9%	6.8%	100.0%

<표35> 시설유형별 응답자별 당면하고 있는 어려움

시설 유형	응답자	경제적 어려움	주택 문제	자녀 교육	가족의 질병	노인 수발	가족간 갈등	기타	어려움 없다
가정 봉사원 파견시 설	가족	2.54	3.23	3.85	3.31	2.08	3.54	3.92	3.77
	이용노인	1.81	3.05	3.95	3.43	2.81	3.65	3.65	3.73
	합계	2.00	3.10	3.92	3.40	2.62	3.62	3.72	3.74
주간 보호 시설	가족	3.43	3.87	3.43	3.33	1.43	2.93	3.87	3.80
	이용노인	3.10	3.40	3.85	2.85	2.35	3.30	3.85	3.60
	합계	3.30	3.68	3.60	3.14	1.80	3.08	3.86	3.72
단기 보호 시설	가족	2.89	3.54	3.33	3.74	1.83	2.98	3.96	3.87
	이용노인	2.50	3.00	3.75	2.50	2.25	4.00	4.00	4.00
	합계	2.86	3.50	3.36	3.64	1.86	3.06	3.96	3.88
합계	가족	3.02	3.61	3.44	3.54	1.73	3.04	3.92	3.83
	이용노인	2.28	3.16	3.90	3.18	2.62	3.56	3.74	3.70
	합계	2.72	3.43	3.63	3.39	2.09	3.25	3.85	3.78

<표36> 시설유형별 응답자별 이용계기

				시설유형			전체
				가정봉사원 파견시설	주간보호 시설	단기보호 시설	
가족	이용 계기	동사무소 직원의 상담, 안내	빈도		6	3	9
			비율		6.9%	3.4%	10.3%
		구청 직원의 상담, 안내	빈도		3	5	8
			비율		3.4%	5.7%	9.2%
		아는 사람의 말을 듣고	빈도	7	9	14	30
			비율	8.0%	10.3%	16.1%	34.5%
		시설의 자체홍보지 를 보고	빈도	3	7	9	19
			비율	3.4%	8.0%	10.3%	21.8%
		다른 사회복지시설 의 소개로	빈도	1	2	13	16
			비율	1.1%	2.3%	14.9%	18.4%
		대중매체의 홍보를 통해	빈도	1	1	1	3
			비율	1.1%	1.1%	1.1%	3.4%
		기타	빈도		2		2
			비율		2.3%		2.3%
전체			빈도	12	30	45	87
			비율	13.8%	34.5%	51.7%	100.0%
이용 노인	이용 계기	동사무소 직원의 상담, 안내	빈도	9		1	10
			비율	15.0%		1.7%	16.7%
		구청 직원의 상담, 안내	빈도		3		3
			비율		5.0%		5.0%
		아는 사람의 말을 듣고	빈도	6	13	1	20
			비율	10.0%	21.7%	1.7%	33.3%
		시설의 자체홍보지 를 보고	빈도	11	1	2	14
			비율	18.3%	1.7%	3.3%	23.3%
		다른 사회복지시설 의 소개로	빈도	2	2		4
			비율	3.3%	3.3%		6.7%
		대중매체의 홍보를 통해	빈도		1		1
			비율		1.7%		1.7%
		기타	빈도	8			8
			비율	13.3%			13.3%
전체			빈도	36	20	4	60
			비율	60.0%	33.3%	6.7%	100.0%

<표37> 시설유형별 응답자별 통원 소요시간

				시설유형			전체
				가정봉사원 파견시설	주간보호 시설	단기보호 시설	
가족	소요 시간	30분 미만	빈도	6	8	6	20
			비율	6.7%	9.0%	6.7%	22.5%
		30분이상~ 1시간미만	빈도	5	22	22	49
			비율	5.6%	24.7%	24.7%	55.1%
		1시간이상~ 1시간30분미만	빈도	1		13	14
			비율	1.1%		14.6%	15.7%
	1시간30분미만~ 2시간미만	빈도			1	1	
		비율			1.1%	1.1%	
	2시간이상	빈도	1		4	5	
		비율	1.1%		4.5%	5.6%	
전체		빈도	13	30	46	89	
		비율	14.6%	33.7%	51.7%	100.0%	
이용 노인	소요 시간	30분 미만	빈도	11	11	1	23
			비율	18.3%	18.3%	1.7%	38.3%
		30분이상~ 1시간미만	빈도	23	9	3	35
			비율	38.3%	15.0%	5.0%	58.3%
		1시간이상~1 시간30분미만	빈도	1			1
			비율	1.7%			1.7%
	1시간30분미만~ 2시간미만	빈도	1			1	
		비율	1.7%			1.7%	
	전체		빈도	36	20	4	60
			비율	60.0%	33.3%	6.7%	100.0%

<표38> 시설유형별 응답자별 이용목적

시설유형	노인본인	피수발자의 생활안정과 심신기능의 유지·향상	부양가족의 신체적 ·정신적 부담경감	가정생활의 통합적 어려움 해결	지역사회 노인복지 시설의 이용
가정봉사원 파견시설	가족	2.31	1.69	2.62	3.38
	이용노인	2.62	2.51	2.16	2.70
	합계	2.54	2.30	2.28	2.88
주간보호시설	가족	1.67	2.13	2.50	3.70
	이용노인	1.35	2.25	2.95	3.45
	합계	1.54	2.18	2.68	3.60
단기보호시설	가족	1.83	1.74	3.00	3.43
	이용노인	2.25	1.75	2.25	3.75
	합계	1.86	1.74	2.94	3.46
합계	가족	1.84	1.87	2.78	3.52
	이용노인	2.18	2.38	2.43	3.02
	합계	1.98	2.07	2.63	3.31

<표39> 시설유형별 응답자별 시설 구조적 과정적 기능면의 기본원칙이행정도

시설유형	응답자	규모 설비	직원 배치	대상 결정	서비스 내용	보호 기간	연계 자원	총계
가정봉사원 파견시설	가족	3.38	3.54	3.77	3.85	3.62	3.69	3.62
	이용노인	2.51	3.24	3.37	3.67	3.48	3.26	3.24
	합계	2.74	3.32	3.48	3.71	3.52	3.38	3.36
주간보호 시설	가족	3.67	3.97	3.80	4.23	3.77	3.83	3.89
	이용노인	4.00	4.05	4.15	4.05	4.00	3.70	3.97
	합계	3.80	4.00	3.94	4.16	3.86	3.78	3.92
단기보호 시설	가족	3.72	3.33	3.20	3.70	2.93	3.37	3.44
	이용노인	3.75	3.50	3.75	3.75	3.25	3.25	3.50
	합계	3.72	3.34	3.24	3.70	2.96	3.36	3.44
합계	가족	3.65	3.57	3.48	3.90	3.31	3.57	3.61
	이용노인	3.08	3.53	3.66	3.80	3.65	3.41	3.55
	합계	3.42	3.55	3.55	3.86	3.44	3.51	3.59

<표40> 시설유형별 응답자별 가정봉사원파견시설 서비스 내용의 만족도

응답자	신체적수발	일상생활지원	상담 및 교육	자원 발굴 및 네트워크 구축	총계
가족	3.77	3.69	3.92	3.69	3.77
이용노인	3.49	3.57	3.51	3.27	3.46
합계	3.56	3.60	3.62	3.38	3.54

<표41> 시설유형별 응답자별 주간보호시설 및 단기보호시설 서비스 내용의 만족도

응답자	심신 기능 회복 서비스	급식 및 목욕 서비스	여가생활 서비스	상담 및 교육	자원 발굴 및 네트워크 구축	총계
가족	4.01	4.01	3.88	3.72	3.70	3.87
이용노인	4.46	4.46	4.17	3.92	3.79	4.16
합계	4.12	4.12	3.95	3.77	3.72	3.94

<표42> 시설유형별 응답자별 이용목적의 부합정도 및 지역사회노인복지 향상 기여도

시설유형	응답자	이용목적의 부합정도	지역사회 노인복지 향상 기여 정도
가정봉사원 파견시설	가족	3.54	3.77
	이용노인	4.00	3.97
	합계	3.88	3.92
주간보호시설	가족	4.20	4.17
	이용노인	4.65	4.35
	합계	4.38	4.24
단기보호시설	가족	4.11	4.20
	이용노인	4.00	4.00
	합계	4.10	4.18
합계	가족	4.06	4.12
	이용노인	4.21	4.10
	합계	4.12	4.11

#### IV. 지역사회주민 응답

<표43> 시설유형별 응답자별 당면 어려움

시설유형	경제적 어려움	주택 문제	자녀 교육	가족의 질병	노인 수발	가족간 갈등	기타	어려움 없다
가정봉사원 파견시설	2.66	3.32	3.08	3.38	3.22	3.51	3.76	3.57
주간보호시설	2.78	3.46	3.18	2.92	3.24	3.48	3.72	3.58
단기보호시설	2.12	3.48	3.38	2.94	3.36	3.68	3.76	3.64
합계	2.52	3.42	3.21	3.08	3.27	3.56	3.75	3.60

<표44> 시설유형별 응답자별 노인수발 유무

			노인수발 유무		전체
			어려움을 겪고 있다	수발 대상노인이 없다	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	19	30	49
		비율	12.8%	20.1%	32.9%
	주간보호시설	빈도	17	33	50
		비율	11.4%	22.1%	33.6%
	단기보호시설	빈도	22	28	50
		비율	14.8%	18.8%	33.6%
전체		빈도	58	91	149
		비율	38.9%	61.1%	100.0%

<표45> 시설유형별 응답자별 노인수발문제 어려움을 주는 가장 큰 이유

			어려이유							전체
			수발 할 가족이 없는 점	수발에 따른 경제적 어려움	수발로 인한 가족의 취업 곤란	가족의 정신적 고통, 스트레스 등의 피로	피수발 노인의 문제 행동 악화	가족간 갈등	기타	
시설유형	가정봉사원 파견시설	빈도	10	14	3	20	1	1		49
		비율	6.7%	9.4%	2.0%	13.4%	.7%	.7%		32.9%
	주간보호 시설	빈도	11	7	4	24	3		1	50
		비율	7.4%	4.7%	2.7%	16.1%	2.0%		.7%	33.6%
	단기보호 시설	빈도	11	15	1	17	2	4		50
		비율	7.4%	10.1%	.7%	11.4%	1.3%	2.7%		33.6%
전체		빈도	32	36	8	61	6	5	1	149
		비율	21.5%	24.2%	5.4%	40.9%	4.0%	3.4%	.7%	100.0%

<표46> 시설유형별 응답자별 시설 구조적 과정적 기능면의 기본원칙 이행정도

시설유형	규모 설비	직원 배치	대상 결정	서비스 내용	보호 기간	연계 자원	자체 평가	총계
가정봉사원 파견시설	4.16	4.24	4.06	4.38	4.33	4.28	4.24	4.2411
주간보호 시설	4.18	4.10	3.98	4.32	4.13	3.90	4.02	4.1161
단기보호 시설	4.30	4.20	4.20	4.44	4.23	4.33	4.26	4.3292
합계	4.21	4.18	4.08	4.38	4.23	4.17	4.17	4.2274

<표47> 시설유형별 응답자별 이용목적의 도움 및 노인복지증진 기여 정도

시설유형	이용목적의 도움정도	노인복지증진 기여 정도
가정봉사원 파견시설	4.24	4.00
주간보호시설	4.20	4.34
단기보호시설	4.44	4.38
합계	4.29	4.24

<표48> 시설유형별 응답자별 시설의 노인복지 증진을 위한 중요도

시설유형	피수발자의 생활안정과 심신기능의 유지·향상	부양가족의 신체적·정신적 부담경감	가정생활의 통합적 어려움 해결	지역사회 노인복지시설의 이용
가정봉사원파견시설	2.04	1.76	2.74	3.46
주간보호시설	2.06	2.04	2.70	3.20
단기보호시설	2.06	2.08	2.72	3.14
합계	2.05	1.96	2.72	3.27



※ 해당 번호에 체크(√)하여 주십시오.

### I. 응답자 일반사항

1. 성별 ① 남자 ② 여자
2. 연령 만 \_\_\_\_\_ 세
3. 학력 ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸
4. 전공 ① 사회복지학 ② 기타(\_\_\_\_\_)
5. 주요경력 \_\_\_\_\_
6. 사회복지사자격증 ① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급  
③ 사회복지사 3급 ④ 기타(\_\_\_\_\_)  
⑤ 없다.
7. 현 재가노인복지시설 근무기간 (\_\_\_\_)년 (\_\_\_\_)개월
8. 사회복지관련기관 총 근무기간(현직포함) (\_\_\_\_)년 (\_\_\_\_)개월

### II. 시설 일반사항

1. 설립년도 \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월
2. 시설유형 ① 가정봉사원파견시설 ② 주간보호시설  
③ 단기보호시설
3. 설립형태 ① 재가노인복지시설 단독설치 ② 노인복지관 부설  
③ 노인복지시설부설 ④ 사회복지관 부설  
⑤ 기타(\_\_\_\_\_)
4. 운영주체 ① 지방자치단체 ② 사회복지법인  
③ 비영리법인·단체 ④ 개인  
⑤ 기타(\_\_\_\_\_)
5. 귀 재가노인복지시설은 어떠한 지역에 위치하고 있습니까?  
① 저소득층 집단거주지역 ② 일반주택지역  
③ 상업주변지역 ④ 아파트단지지역  
⑤ 공단지변지역 ⑥ 기타(\_\_\_\_\_)



- ④ 독거노인으로서 (낮 동안 주간보호 또는 단기간) 일상생활 서비스가 필요한 자 (\_\_\_\_\_ 명)
  - ⑤ 기타 복지시설기관장이 재가노인복지서비스가 필요하다고 인정한 자 (\_\_\_\_\_ 명)
5. 현원 중 실비대상자는 몇 명입니까? (\_\_\_\_\_ 명, \_\_\_\_\_ 없다.)

#### IV. 시설운영사항 및 평가

1. 다음의 재가노인복지시설의 목표 중 가장 중요하다고 생각되는 것부터 순서대로 번호를 기입하여 주십시오.
  - \_\_\_\_\_ ① 노인의 생활안정과 심신기능의 유지·향상
  - \_\_\_\_\_ ② 부양가족의 신체적·정신적 부담경감
  - \_\_\_\_\_ ③ 가정생활의 통합적 지원
  - \_\_\_\_\_ ④ 지역사회노인의 문제해결 및 욕구충족
2. 운영책임자의 입장에서 사회복지사를 비롯한 직원들의 전문성을 어떻게 생각하십니까?
  - ① 매우 부족하다고 생각한다.      ② 약간 부족하다고 생각한다.
  - ③ 보통이라고 생각한다.            ④ 약간 풍부하다고 생각한다.
  - ⑤ 매우 풍부하다고 생각한다.
3. 운영책임자의 입장에서 사회복지사를 비롯한 직원들의 사명감과 업무추진력은 어떻게 생각하십니까?
  - ① 매우 약하다고 생각한다.          ② 약간 약하다고 생각한다.
  - ③ 보통이라고 생각한다.            ④ 약간 강하다고 생각한다.
  - ⑤ 매우 강하다고 생각한다.

4. 시설장께서는 아래 재가노인복지시설의 구조적 과정적 기능면에서  
기본원칙이 어느 정도 지켜지고 있다고 생각하십니까 ?

(해당번호에 체크하십시오)

시설의 구조적 과정적 기능면	전혀 지켜지지 못한다.←...→잘 지켜지고 있다.				
시설의 규모 및 설비	1	2	3	4	5
직원배치	1	2	3	4	5
이용대상(또는 파견세대)의 결정	1	2	3	4	5
서비스내용	1	2	3	4	5
이용자 보호기간	1	2	3	4	5
지역사회관계기관과의 연계 및 자원활용	1	2	3	4	5
시설의 자체평가	1	2	3	4	5

5. 귀 재가노인복지시설에서 실시하고 있는 서비스 내용들이 지역사회노인들  
의 복지증진을 위하여 어느 정도 효과적으로 수행되고 있다고 생각하시는  
지 그 정도를 해당 번호에 표시해 주시기 바랍니다.

(해당 시설에만 응답 하시오)

### 1) 가정봉사원파견 시설

서비스 내용	전혀 효과적이지 못하다.←...→ 매우 효과적이다				
신체적 수발(식사수발, 목욕수발, 옷 갈아입기, 머리감기, 화장실수발 등)	1	2	3	4	5
일상생활지원(가사지원, 개인활동 서 비스, 우애서비스 등)	1	2	3	4	5
상담 및 교육(노인의 자립생활 상담, 장애노인가족 상담 및 교육 등)	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연사업, 지 역사회자원봉사자 등 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

2) 주간보호시설 및 단기보호시설

서비스 내용	전혀 효과적이지 못하다.←-----→ 매우 효과적이다				
생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스	1	2	3	4	5
급식 및 목욕서비스	1	2	3	4	5
취미·오락·운동 등 여가생활 서비스	1	2	3	4	5
이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연사업, 지역사회자원봉사자 등, 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

6. 귀 시설의 2002년도 수입과 지출의 결산내역을 기입해 주십시오.

수 입		지 출	
정부보조금 (            천원)		인건비 (            천원)	
자체수입(범입보조) (    천원)		사업비 (            천원)	
민간후원금 (            천원)		사무비 (            천원)	
이용료수입 (            천원)		시설관리비 (        천원)	
기타 (                    천원)		기타 (                천원)	
총 계 (                    천원)		총 계 (                천원)	

7. 귀 시설에서는 2002년도에 사업계획수립을 위한 욕구조사를 비롯해서 이용자의 만족도 및 사업평가를 실시한 적이 있는지 아래에 기입하여 주십시오.

가. 지역주민욕구조사 \_\_\_\_\_ 있다.(자체 \_\_\_\_\_ 회, 외부 \_\_\_\_\_ 회) \_\_\_\_\_ 없다.

나. 이용자만족도조사 \_\_\_\_\_ 있다.(자체 \_\_\_\_\_ 회, 외부 \_\_\_\_\_ 회) \_\_\_\_\_ 없다.

다. 사업평가 \_\_\_\_\_ 있다.(자체 \_\_\_\_\_ 회, 외부 \_\_\_\_\_ 회) \_\_\_\_\_ 없다.

## V. 유관기관과의 관계 및 자원봉사자 관리

1. 귀 시설은 2002년도에 행정관청으로부터 행정지도 · 감독을 몇 회나 받았습니까 ? ( \_\_\_\_\_ 회)
  
2. 귀 시설을 지도 · 감독하는 행정관청 공무원들의 재가노인복지시설에 대한 이해와 협조의 정도는 어느 정도라고 생각하십니까 ?
  - ① 전혀 이해와 협조가 안된다.    ② 거의 이해와 협조를 하지 않는다.
  - ③ 보통이다.    ④ 약간 이해하고 협조한다.
  - ⑤ 아주 잘 이해하고 협조한다.
  
3. 귀 시설을 지도 · 감독하는 행정관청 공무원들의 재가노인복지시설에 대한 전문성은 어느 정도라고 생각하십니까 ?
  - ① 전혀 전문성이 없다    ② 거의 전문성이 부족하다.
  - ③ 보통이다    ④ 약간 전문성이 있다.
  - ⑤ 아주 전문성이 풍부하다.
  
4. 귀 시설은 지역사회유지, 사회복지전문가 등으로 구성되는 시설운영위원회를 설치 · 운영하고 있습니까 ?
  - ① 있다.    ② 없다.

※ 있다면 2002년도에 시설운영위원회의를 몇 회 열었습니까 ? ( \_\_\_\_\_ 회)
  
- 4 - 1 있다면 시설운영위원회의 회의내용이나 건의사항은 시설운영에 어느 정도 반영하십니까 ?
  - ① 전혀 반영하지 않는다.    ② 거의 반영하지 않는다.
  - ③ 보통 정도 반영한다.    ④ 약간 많이 반영한다.
  - ⑤ 대부분 반영한다.

5. 지역사회내 타복지시설 및 유관기관과의 협력은 어느 정도 됩니까 ?

- ① 전혀 안되고 있다.                      ② 약간 안되고 있다.
- ③ 보통으로 되고 있다.                ④ 약간 잘 되고 있다.
- ⑤ 아주 잘 되고 있다.

6. 귀 시설에서 현재 활동 중인 자원봉사자는 얼마나 됩니까 ?

가. 설에 등록된 전체 자원봉사자 수 ( \_\_\_\_\_ 명)

나. 에서 활동하는 월 평균 자원봉사자 수는 ( \_\_\_\_\_ 명)

7. 귀 시설의 2002년도 후원자 수와 후원금은 어느 정도 됩니까 ?

가. 후원자 수 ( \_\_\_\_\_ 명)

나. 후원금(물품의 경우 가액을 포함함) ( \_\_\_\_\_ 천원)

※ 협조하여 주셔서 감사합니다.



※ 해당 번호에 체크(√)하여 주십시오.

## I. 응답자 일반사항

1. 직위 ① 과장 ② 사회복지사 ③ 생활지도원 ④ 기타(\_\_\_\_\_)
2. 성별 ① 남자 ② 여자
3. 연령 만 \_\_\_\_\_ 세
4. 학력 ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸
5. 전공 ① 사회복지학 ② 기타(\_\_\_\_\_)
6. 사회복지사자격증 ① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급  
③ 사회복지사 3급 ④ 없다.
7. 주요경력 \_\_\_\_\_
8. 현 재가노인복지시설 근무기간 (\_\_\_\_\_)년 (\_\_\_\_\_)개월
9. 사회복지관련기관 총 근무기간(현직포함) (\_\_\_\_\_)년 (\_\_\_\_\_)개월

## II. 재가노인복지시설 사업운영 및 평가

1. 다음의 재가노인복지시설의 목표 중 가장 중요하다고 생각되는 것부터  
순서대로 번호를 기입하여 주십시오.  
\_\_\_ ① 노인의 생활안정과 심신기능의 유지·향상  
\_\_\_ ② 부양가족의 신체적·정신적 부담경감  
\_\_\_ ③ 가정생활의 통합적 지원  
\_\_\_ ④ 지역사회노인의 문제해결 및 욕구충족

2. 귀하께서 하는 전체 직무 중 다음의 업무들이 차지하는 비중을 기록하여 주시오.

- 1) 담당 프로그램 계획 및 실시·관리 \_\_\_\_\_ %
- 2) 업무일지 및 보고서 작성 등 행정업무 \_\_\_\_\_ %
- 3) 담당사업 관련 연구 \_\_\_\_\_ %
- 4) 기타 ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ %

3. 현재 담당직무를 수행하는데 대학이나 대학원에서 전공한 사회복지관련 학문이 어느 정도 도움이 된다고 생각하십니까 ?

- ① 전혀 도움이 안된다.      ② 별로 도움이 안된다.
- ③ 그저 그렇다.              ④ 약간 도움이 된다.
- ⑤ 매우 도움이 된다.

4. 현재 담당직무를 수행하는데 귀하의 전문성을 어떻게 생각하십니까 ?

- ① 매우 부족하다고 생각한다.      ② 약간 부족하다고 생각한다.
- ③ 보통이라고 생각한다.              ④ 약간 풍부하다고 생각한다.
- ⑤ 매우 풍부하다고 생각한다.

5. 재가노인복지시설운영에 귀하의 의사가 어느 정도 반영된다고 생각하십니까 ?

- ① 전혀 반영이 안된다.              ② 별로 반영이 안된다.
- ③ 그저 그렇다.                      ④ 약간 반영된다.
- ⑤ 대부분 반영된다.

※ 반영되지 않는다면( ① ② 응답자) 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까 ?

---

---

6. 상급자와의 업무상 관계는 어떠하다고 생각하십니까 ?

- ① 매우 무관심하다고 생각한다.    ② 약간 무관심하다고 생각한다.  
 ③ 보통이라고 생각한다.            ④ 약간 협조적이라고 생각한다.  
 ⑤ 매우 협조적이라고 생각한다.

7. 동료들과의 업무상 관계는 어떠하다고 생각하십니까 ?

- ① 매우 비협조적이라고 생각한다.    ② 약간 비협조적이라고 생각한다.  
 ③ 보통이라고 생각한다.            ④ 약간 협조적이라고 생각한다.  
 ⑤ 매우 협조적이라고 생각한다.

8. 2002년도에 재가노인복지사업의 업무와 관련하여 교육훈련을 받은 일이 있습니까 ?    ① 있다        ② 없다.

※ 있다면, 자체교육 (    회) 외부교육 (    회)

9. 귀하께서는 재가노인복지시설에 근무하시면서 다음에 관한 사항들에 대한 만족도를 해당 척도에 체크하여 주십시오.

구 분	매우 불만이다 ←-----→ 매우 만족한다.				
1) 담당 업무량	1	2	3	4	5
2) 담당 업무내용	1	2	3	4	5
3) 담당 업무에 대한 재량권	1	2	3	4	5
4) 사회복지 전문적 가치실현	1	2	3	4	5
5) 상급자의 지도 감독	1	2	3	4	5
6) 동료직원과의 인간관계	1	2	3	4	5
7) 의사결정에의 참여	1	2	3	4	5
8) 보수수준	1	2	3	4	5
9) 근무환경	1	2	3	4	5
10) 전반적 직무	1	2	3	4	5

10. 귀하께서는 아래 재가노인복지시설의 구조적 과정적 기능면에서 기본원칙이 어느 정도 지켜지고 있다고 생각 하십니까?(해당번호에 체크하십시오)

시설의 구조적 과정적 기능면	전혀 지켜지지 못한다.←...→ 잘 지켜지고 있다.				
시설의 규모 및 설비	1	2	3	4	5
직원배치	1	2	3	4	5
이용대상(또는 파견세대)의 결정	1	2	3	4	5
서비스내용	1	2	3	4	5
이용자 보호기간	1	2	3	4	5
지역사회관계기관과의 연계 및 자원활용	1	2	3	4	5
시설의 자체평가	1	2	3	4	5

11. 귀 재가노인복지시설에서 실시하고 있는 서비스 내용들이 지역사회노인들의 복지증진을 위하여 어느 정도 효과적으로 수행되고 있다고 생각하시는 지 그 정도를 해당 번호에 표시해 주시기 바랍니다.  
(해당 시설에만 응답하십시오)

### 1) 가정봉사원파견 시설

서비스 내용	전혀 효과적이지 못하다.←...→ 매우 효과적이다				
신체적 수발(식사수발, 목욕수발, 옷 갈아입기, 머리감기, 화장실 수발 등)	1	2	3	4	5
일상생활지원(가사지원, 개인 활동 서비스, 우애서비스 등)	1	2	3	4	5
상담 및 교육(노인의 자립 생활 상담, 장애인가족상담 및 교육 등)	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연사업, 지역사회 자원봉사자 등 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

### 2) 주간보호시설 및 단기보호시설

서비스 내용	전혀 효과적이지 못하다.←...→ 매우 효과적이다				
생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스	1	2	3	4	5
급식 및 목욕서비스	1	2	3	4	5
취미·오락·운동 등 여가생활 서비스	1	2	3	4	5
이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연사업, 지역사회 자원봉사자 등 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

※ 협조하여 주셔서 감사합니다.



※ 해당 번호에 체크( √ )하여 주십시오.

## I. 응답자 일반사항

1. 응답자 \_\_\_\_ 1) 이용노인 본인  
\_\_\_\_ 2) 이용노인 가족 (이용노인과의 관계 ① 아들 ② 딸  
③ 남편 ④부인 ⑤ 며느리 ⑥ 사위 ⑦ 동생 ⑧ 기타(\_\_\_\_))
2. 성별 ① 남자 ② 여자
3. 연령 만 \_\_\_\_\_ 세
4. 학력 ① 무학 ② 초졸 ③ 중졸 ④ 고졸 ⑤ 대졸이상
5. 직업 ① 전문직·관리직 ② 사무직 ③ 생산·기능직 ④ 자영업주  
⑤ 단순노동 ⑥ 농어민 ⑦ 주부 ⑧ 무직 ⑨ 기타(\_\_\_\_)
6. 귀하의 가족은 몇 명입니까?(응답자 포함) \_\_\_\_\_ 명
7. 귀 가정의 소득을 주로 책임지는 자는 이용노인과 어떤 관계이며,  
직업은 무엇입니까? (이용노인의 ① 아들 ② 딸 ③ 남편 ④부인  
⑤ 며느리 ⑥ 사위 ⑦ 동생 ⑧ 기타\_\_\_\_)  
(주 소득자의 직업 : ① 전문직·관리직 ② 사무직 ③ 생산·기능직  
④ 자영업주 ⑤ 단순노동 ⑥ 농어민  
⑦ 주부 ⑧ 무직 ⑨ 기타 (\_\_\_\_))
8. 가족 전체의 한달 평균 소득은 어느 정도 됩니까?  
① 100만원 이하 ② 101-200만원 이하 ③ 201-300만원 이하  
④ 301-400만원 이하 ⑤ 401-500만원 이하 ⑥ 501만원 이상
9. 귀하의 주거형태는 어느 것에 해당되십니까?  
① 자택 ② 전세 ③ 월세 ④ 기타(\_\_\_\_)
10. 귀하 가족의 사회경제적 지위는 어디에 속한다고 생각하십니까?  
① 상층 ② 중상층 ③ 중중층 ④ 중하층 ⑤ 하층

11. 현재 귀 가정이 당면하고 있는 어려움 중 가장 중요한 것부터 순서대로 3가지만 1, 2, 3으로 기입하여 주십시오.
- \_\_\_ ① 경제적 어려움    \_\_\_ ② 주택문제    \_\_\_ ③ 자녀교육  
 \_\_\_ ④ 가족의 질병    \_\_\_ ⑤ 노인수발    \_\_\_ ⑥ 가족간 갈등  
 \_\_\_ ⑦ 기타(\_\_\_\_\_)    \_\_\_ ⑧ 어려움 없다
12. 가족중에 고령으로 수발에 어려움을 겪는 분은 주로 어떠한 방법으로 수발을 하십니까 ?
- ① 가족에 의한 수발                      ② 병원입원요양  
 ③ 가정부에 의한 수발                    ④ 재가봉사원에 의한 수발  
 ⑤ 재가노인 주간보호시설                ⑥ 재가노인 단기보호시설  
 ⑦ 사정에 따라 1) ~ 6)의 방법을 모두 사용한다.  
 ⑧ 기타(\_\_\_\_\_)

## II. 재가노인복지시설 이용

1. 현재 이용하고 있는 재가노인복지시설은 다음 중 어느 시설입니까 ?
- ① 재가봉사원파견시설  
 ② 재가노인 주간보호시설  
 ③ 재가노인 단기보호시설
2. 처음에 재가노인복지시설을 이용하게 된 계기는 무엇이였습니까 ?
- ① 동사무소 직원의 상담·안내    ② 구청 직원의 상담·안내  
 ③ 아는 사람의 말을 듣고        ④ 시설의 자체홍보지를 보고  
 ⑤ 다른 사회복지시설의 소개로    ⑥ 대중매체의 홍보를 통해  
 ⑦ 기타(\_\_\_\_\_)
3. 현재 이용하고 있는 재가노인복지시설의 이용기간은 어느 정도 되십니까 ?
- \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 월 \_\_\_\_\_ 일

4. 귀하의 현재 거주지역과 재가노인복지시설의 행정구역은 다음의 어느 것에 해당하십니까 ?

- ① 같은 구의 같은 동                      ② 같은 구의 다른 동
- ③ 다른 구의 다른 동                      ④ 이웃 시·도의 읍·면·동

5. 자택에서 재가노인복지시설까지 어떤 방법으로 다니고 계십니까?  
(가정봉사원파견시설은 가정봉사원이 자택에 오는 경우)

- ① 걸어서                                      ② 시설의 차량을 이용
- ③ 시내버스를 타고                          ④ 지하철·전철을 타고
- ⑤ 택시를 타고                                  ⑥ 자가용을 타고
- ⑦ 기타(\_\_\_\_\_)

6. 자택에서 재가노인복지시설까지 소요되는 시간은 얼마나 됩니까 ?

- ① 30분 미만    ② 30분 이상 - 1시간 미만    미만
- ③ 1시간 이상 - 1시간30분    ④ 1시간30분 미만 - 2시간 미만
- ⑤ 2시간 이상

7. 재가노인복지시설의 시설설비이용은 전반적으로 어떻게 생각하십니까 ?

- ① 매우 불편하다고 생각한다.    ② 약간 불편하다고 생각한다.
- ③ 보통이라고 생각한다.            ④ 약간 편리하다고 생각한다.
- ⑤ 매우 편리하다고 생각한다.

※ 불편하다면 ( ① ② 응답자만 해당됨) 다음 중 해당 되는 것을  
체크하십시오.

- ① 상담실    ② 진료실    ③ 침실    ④ 식당    ⑤ 화장실
- ⑥ 편의시설(휴게실 등)    ⑦ 사무실    ⑧ 기타(\_\_\_\_\_)

### Ⅲ. 시설운영사항 및 평가

1. 재가노인복지시설을 이용하게 된 목적은 무엇입니까 ?

다음 중 중요한 것부터 **순서대로 번호를 기입**하여 주십시오.

- \_\_\_ ① 피수발자의 생활안정과 심신기능의 유지·향상
- \_\_\_ ② 부양가족의 신체적·정신적 부담경감
- \_\_\_ ③ 가정생활의 통합적 어려움 해결
- \_\_\_ ④ 지역사회노인복지시설의 이용

2. 사회복지사를 비롯한 직원들의 전문성은 어떠하다고 생각하십니까 ?

- ① 매우 부족하다고 생각한다.
- ② 약간 부족하다고 생각한다.
- ③ 보통이라고 생각한다.
- ④ 약간 풍부하다고 생각한다.
- ⑤ 매우 풍부하다고 생각한다.

3. 사회복지사를 비롯한 직원들의 사명감과 친절·봉사정신은 어떠하다고 생각하십니까 ?

- ① 매우 약하다고 생각한다.
- ② 약간 약하다고 생각한다.
- ③ 보통이라고 생각한다.
- ④ 약간 강하다고 생각한다.
- ⑤ 매우 강하다고 생각한다.

4. 귀하께서 이용하시는 재가노인복지시설이 구조적 과정적 기능면에서  
 기본원칙을 어느 정도 지키고 있다고 생각하십니까?  
 (해당번호에 체크하십시오)

시설의 구조적 과정적 기능면	전혀 효과적이지 못하다.←...→매우 효과적이다				
시설의 규모 및 설비	1	2	3	4	5
직원배치	1	2	3	4	5
이용대상(또는 파견세대)의 결정	1	2	3	4	5
서비스내용	1	2	3	4	5
이용자 보호기간	1	2	3	4	5
지역사회관계기관과의 연계 및 자원활용	1	2	3	4	5
시설의 자체평가	1	2	3	4	5

5. 귀하께서 이용하시는 재가노인복지시설에서 실시하고 있는 서비스  
 내용들에 대하여 어느 정도 만족하시는지 그 정도를 해당 번호에  
 표시해 주시기 바랍니다. (해당 시설에만 응답하십시오)

### 1) 가정봉사원파견 시설

서비스 내용	전혀 만족하지 못한다.←.....→ 매우 만족한다				
신체적 수발(식사수발, 목욕수발, 옷 갈아입기, 머리감기, 화장실 수발 등)	1	2	3	4	5
일상생활지원(가사지원, 개인활동 서비스, 우애서비스 등)	1	2	3	4	5
상담 및 교육(노인의 자립생활 상담, 장애인가족상담 및 교육 등)	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연사업, 지역사회자원봉사자 등 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

### 2) 주간보호시설 및 단기보호시설

서비스 내용	전혀 만족하지 못한다.←.....→ 매우 만족한다				
생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스	1	2	3	4	5
급식 및 목욕서비스	1	2	3	4	5
취미·오락·운동 등 여가생활 서비스	1	2	3	4	5
이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연사업, 지역사회자원봉사자 등 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

6. 귀하께서는 현재 이용하고 있는 서비스가 응답자의 이용목적에 얼마나 부합된다고 생각하십니까 ?

- ① 전혀 부합되지 않는다고 생각한다.
- ② 별로 부합되지 않는다고 생각한다.
- ③ 그저 그렇다고 생각한다.                      ④ 약간 부합된다고 생각한다.
- ⑤ 매우 부합된다고 생각한다.

※ 부합되지 않는다면 ( ① ②에 응답한자만 해당됨)

그 이유는 무엇입니까 ?

---

---

7. 귀하께서는 재가노인복지시설이 지역사회노인복지 향상을 위해 어느 정도 기여한다고 생각하십니까 ?

- ① 전혀 기여하지 않는다고 생각한다.
- ② 별로 기여하지 않는다고 생각한다.
- ③ 그저 그렇다고 생각한다.                      ④ 약간 기여된다고 생각한다.
- ⑤ 매우 기여된다고 생각한다.

※ 기여되지 않는다면 ( ① ②에 응답한자만 해당됨)

그 이유는 무엇입니까 ?

---

---

---

※ 협조하여 주셔서 감사합니다.



※ 해당 번호에 체크( √ )하여 주십시오.

### I. 응답자 일반사항

1. 성별 ① 남자 ② 여자
2. 연령 만 \_\_\_\_\_ 세
3. 학력 ① 무학 ② 초졸 ③ 중졸 ④ 고졸 ⑤ 대졸이상
  
4. 직업 ① 전문직·관리직 ② 사무직 ③ 생산·기능직  
④ 자영업주 ⑤ 단순노동 ⑥ 농어민  
⑦ 주부 ⑧ 무직 ⑨ 기타(\_\_\_\_\_)
  
5. 귀하의 가족은 몇 명입니까?(응답자 포함) \_\_\_\_\_ 명
  
6. 귀 가정의 소득을 주로 책임지는 자는 이용예비노인  
(가정내에서 가장 연장자)과 어떤 관계이며, 직업은 무엇입니까?  
(이용 예비노인의 ① 아들 ② 딸 ③ 남편 ④부인 ⑤ 며느리  
⑥ 사위 ⑦ 동생 ⑧ 기타\_\_\_\_\_)  
(주 소득자의 직업 ① 전문직·관리직 ② 사무직 ③ 생산·기능직  
④자영업주 ⑤ 단순노동 ⑥ 농어민  
⑦ 주부 ⑧ 무직 ⑨ 기타(\_\_\_\_\_))
  
7. 가족 전체의 한달 평균 소득은 어느 정도 됩니까?  
① 100만원 이하 ② 101-200만원 이하 ③ 201-300만원 이하  
④ 301-400만원 이하 ⑤ 401-500만원 이하 ⑥ 501만원 이상
  
8. 귀하의 주거형태는 다음의 어느 것에 해당되십니까?  
① 자택 ② 전세 ③ 월세 ④ 기타(\_\_\_\_\_)

9. 귀하 가족의 사회경제적 지위는 어디에 속한다고 생각하십니까 ?

- ① 상층 ② 중상층 ③ 중중층 ④ 중하층 ⑤ 하층

10. 현재 귀 가정이 당면하고 있는 어려움 중 가장 중요한 것부터  
순서대로 3가지만 1, 2, 3으로 기입하여 주십시오.

- \_\_\_ ① 경제적 어려움 \_\_\_ ② 주택문제 \_\_\_ ③ 자녀교육  
\_\_\_ ④ 가족의 질병 \_\_\_ ⑤ 노인수발 \_\_\_ ⑥ 가족간 갈등  
\_\_\_ ⑦ 기타(\_\_\_\_\_) \_\_\_ ⑧ 어려움 없다.

11. 귀하의 가정에는 현재 노인질병 또는 치매 등으로 노인수발에  
어려움을 겪고 계십니까 ?

- ① 어려움을 겪고 있다. ② 수발 대상노인이 없다.

11-1. 현재 귀하가 노인수발에 어려움을 겪고 있다면 어떠한  
방법으로 대처하고 있습니까 ?

- ① 가족에 의한 수발 ② 병원입원요양  
③ 가정부에 의한 수발 ④ 기타(\_\_\_\_\_)

12. 노인수발문제로 가정에 어려움을 주는 가장 큰 이유는 무엇이라고  
생각하십니까 ?(수발대상노인 없는 자도 모두 해당됨)

- ① 수발할 가족이 없는 점  
② 수발에 따른 경제적 어려움(수발자 고용 등의 비용으로)  
③ 수발로 인한 가족의 취업곤란.  
④ 가족의 정신적 고통, 스트레스 등의 피로  
⑤ 피수발노인의 문제행동 악화(심신기능의 저하 등으로)  
⑥ 가족간 갈등  
⑦ 기타(\_\_\_\_\_)



시설의 구조적 과정적 기능면	전혀 지켜지지 ←...→ 잘 지켜져야 한다. 않아도 된다				
시설의 규모 및 설비	1	2	3	4	5
직원배치	1	2	3	4	5
이용대상(또는 파견세대)의 결정	1	2	3	4	5
서비스내용	1	2	3	4	5
이용자 보호기간	1	2	3	4	5
지역사회관계기관과의 연계 및 자원활용	1	2	3	4	5
시설의 자체평가	1	2	3	4	5

5. 귀하께서는 재가노인복지시설에서 실시하는 다음의 서비스 내용들이 어느 정도 효과적으로 수행되어야 한다고 생각하시는지 그 정도를 해당 번호에 표시해 주시기 바랍니다.(해당 시설에만 응답하시오)

1) 가정봉사원 파견 시설

서비스 내용	전혀 효과적이지 ←...→ 매우 효과적이어야 않아도 된다. 한다.				
신체적 수발(식사수발, 목욕수발, 옷 갈아입기, 머리감기, 화장실수발 등)	1	2	3	4	5
일상생활지원(가사지원, 개인활동 서비스, 우애서비스 등)	1	2	3	4	5
상담 및 교육(노인의 자립생활 상담, 장애인가족상담 및 교육 등)	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원·결연 사업, 지역사회자원봉사자 등 인적 자원 발굴)	1	2	3	4	5

2) 주간보호시설 및 단기보호시설

서비스 내용	전혀 효과적이지 않다 ←...→ 매우 효과적이어야 한다.				
생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스	1	2	3	4	5
급식 및 목욕서비스	1	2	3	4	5
취미 · 오락 · 운동 등 여가 생활 서비스	1	2	3	4	5
이용노인가족에 대한 상담 및 교육 등	1	2	3	4	5
지역사회복지자원 발굴 및 네트워크 구축(무의탁노인 후원 · 결연사업, 지역사회 자원봉사자 등 인적자원 발굴)	1	2	3	4	5

6. 귀하께서는 재가노인복지시설의 서비스가 이용노인들의 이용목적에 얼마나 도움이 될 것으로 생각하십니까 ?

- ① 전혀 도움이 되지 않을 것으로 생각한다.
- ② 별로 도움이 되지 않을 것으로 생각한다.
- ③ 그저 그렇다고 생각한다.
- ④ 약간 도움이 될 것으로 생각한다.
- ⑤ 매우 도움이 될 것으로 생각한다.

※ 도움이 되지 않을 것으로 생각된다면 ( ① ②에 응답한자만 해당됨)  
그 이유는 무엇입니까 ?

---



---



---



# **ABSTRACT**

## **A Study on Organizational Effectiveness of the Aged Home Care Service Centers**

**Choi, Pyung-Kyu**

**Ph.D. Program in Public Administration**

**Department of Public Administration**

**Graduate School of Hansung University**

**The purpose of this study is to provide alternatives to raise the effectiveness of the aged home care service centers. Present effectiveness of the centers has been analyzed in external and internal ways based on surveys of the relationships and effects of both factors, using data from the managers of the aged home care service centers and users, family members, neighbors. The major influencing factors have been identified, each group's recognition levels have been compared, and important elements from each group have been studied in the process of developing effective alternatives of the issue.**

**Both literature as well as empirical study has been used for this research. In literature method, relevant documents, books, surveys and statistics of the policies have been presented in analyzing the characteristics of the aged home care service center. The standards of the effectiveness of the home care service center**

have been formed based on theoretical inquiries of organizational effectiveness assessment model.

In empirical analysis, the present condition of Korean aged home care service centers has been studied, using samples of the centers located in Seoul in order to provide ways to improve effectiveness of the centers.

Basing on the organizational effectiveness assessment, the frame of analysis has been separated in external and internal effectiveness parts. External effectiveness included satisfactory levels of the clients, and securement of the clients. On the other hands, internal effectiveness is calculated using satisfaction level of duty of social workers securement of external financial resources. These two factors of analysis have been used in gathering data.

Analyses of the data gathered have been processed by SPSS/PC after editing and eliminating unreliable survey data. The methods of were cross tabulation, correlation, ANOVA, Multiple Regression in processing the data.

As a result of the analysis, there was a significant difference in satisfaction levels of the senior citizens and families who use the facilities, which was one of the factors of the external effectiveness. As a external effectiveness factor, levels of securement of senior citizen has shown some discrepancy among different centers. Characteristics of the centers were differed due to various types of centers and their establishment forms.

As an internal effectiveness factor, satisfaction levels of the social workers have shown discrepancies among the centers surveyed. In average, presenting overall average 3.21, social workers are seen to feel satisfying about their current job position.

Another internal effectiveness factor, securement of external

resources has shown some discrepancies depending on the locations of the centers. It did not vary significantly according to forms, operators, period of operation, establishment forms, and organizational characteristics.

In evaluating comparative importance of the overall effectiveness, external and internal effectiveness standards has been ranked in each specific standards of the 15 centers, and its calculated results has been analyzed using regression coefficient.

As a result, in external effectiveness standards, the weight of service satisfaction has been shown as 0.320, securement of senior citizens as 0.320. In internal effectiveness standards, satisfaction of the job has been identified as 0.290, external resource securement as 0.151. It is concluded that satisfaction levels of senior citizens and family members who use the centers has shown as relevantly important factor in overall importance of the effectiveness of the centers.

As service providers, relevant workers recognition of the aged home care service centers in effectiveness has been detected rather highly. On the other hand, as a service benefactor, overall purpose achievement of the facility by senior citizens and family members has been shown comparatively high. It is found that the people who live near the centers deemed the effectiveness of the centers higher than senior citizens and their family member.

In sum, as service providers, managers of the centers, social workers and assistants have high variable in influencing the recognition of center's effectiveness based on organizational characteristics. On the other hand, in service benefactors' side, senior citizens and their families have high variable in influencing the recognition based on both individual and organizational

characteristics.

As future service benefactors, neighbors of centers have greater variable, influencing more in organizational characteristics than individual ones, showing similar traits as the managers, social workers and assistants. However, they differ significantly with the actual benefactors of the centers who are senior citizens and their family members.