



지역사회서비스 노인돌봄 바우처의 이용자 만족도 영향 요인 분석*

주옥인
호원대학교

본 연구의 목적은 정책수단으로서 전자바우처의 기본원리와 정책목표, 그리고 그동안 전자바우처 사업의 시행과정에서 나타난 문제점, 기존 선행연구들에서 제시하고 있는 개선방안 등을 수렴하여 사회복지서비스 전자바우처 사업의 이용 효과성을 증대시켜 이용자들이 이용자 만족도를 향상시키는데 기여하고자 한다. 이를 위하여 사회복지서비스 전자바우처사업 중 노인돌봄서비스를 중심으로 이용자들의 서비스 이용 요인에 대한 서비스 이용과 태도에 대한 이용만족도를 통해 서비스 선택의 중요 결정요인은 무엇 인지를 정량적으로 분석하고자 한다. 본 연구의 조사대상은 서울시 노인돌봄센터를 통해 바우처제도를 이용하여 서비스를 수혜를 받는 이용자인 노인을 대상으로 이용자 설문조사를 실시하였다. 서울시 노인돌봄센터는 중 3개 지역(구로구, 금천구, 영등포구)의 센터를 방문하여 노인돌봄미 전자바우처서비스를 제공받고 있는 이용자를 대상으로 조사하였다. 총 설문조사는 150부를 실시하였으며, 이중 유효한 설문지인 138부를 분석하였다. 분석결과, 노인돌봄서비스에 있어서는 서비스에 대한 접근성이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 다음으로 서비스의 지속성과 선택가능성이 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 서비스의 편리성은 이용자 만족도에 직접적인 영향을 미치는 않는 것으로 나타났다. 또한, 태도 요인이 이용자 만족도에 높은 상관관계를 나타낸다는 사실을 연구 분석을 통해 알 수 있었다. 이러한 분석결과를 바탕으로 노인돌봄 전자바우처 서비스 향상을 위한 정책적 함의를 제시하였다.

[주제어: 사회복지서비스, 노인돌봄서비스, 전자바우처, 만족도]

* 본 연구는 저자의 박사학위 논문의 일부 내용을 수정, 발전시킨 것이다.

I. 서론

최근 전 세계적으로 고령화, 핵가족화, 여성의 사회 참여 증가 등 인구 및 사회 구조 변화로 인해 사회서비스에 대한 수요가 폭발적으로 증가하고 있으며, 이에 따른 정부의 사회서비스분야에 대한 지출이 날로 증가하고 있다. 기존의 사회서비스분야에서는 대부분 정부가 지정한 복지시설에 가서 서비스를 제공받는 것이 일반적이었지만 2007년 사회복지분야에 바우처제도가 도입되면서 사회서비스 공급에 있어서 소비자의 개념이 도입되고 사회서비스 전달체계가 공급자 중심에서 소비자 중심으로 변화하기 시작하였다. 사회서비스분야에 전자바우처사업은 노인돌보미, 장애인활동보조, 지역사회서비스 투자사업 등에 서비스가 제공되었고, 2008년에는 장기요양보험제도가 시행되었으며, 이후 2009년에는 사회복지서비스 분야에 총 6가지 유형의 바우처사업이 시행되면서 본격적으로 확대되기 시작하였다(보건복지부, 2019).

지역사회 차원의 사회서비스 중 전자바우처사업은 사회서비스를 필요로 하는 사람에게 이용권을 발급하여 구매 카드를 제공하면 이용자가 공급기관을 선택하여 서비스를 받을 수 있다. 본 사업의 시행으로 그동안 일방으로 정부에 의해 일방으로 제공되어왔던 공공서비스의 영역에 시장화(marketization)의 가능성을 열어주는 계기를 마련하였다.¹⁾

사회서비스 전자바우처사업은 수요자의 선택권을 보장하고 공급자들 간 경쟁을 통한 질 높은 사회서비스시장 형성을 목적으로 시작된 되었으며, 2018년 현재 13개 사업으로 확대되어 시행되고 있다. 사업초기인 2007년에 1,330억 원이었던 예산은 2017년 14,521억 원으로 증가하였고, 제공인력은 2007년 3만 3천 명에서 2017년 16만여 명으로, 이용자는 2007년 4만 7천 명에서 2017년 55만 명이 넘어 섰다. 이러한 사회서비스 바우처사업은 정부의 행정관리비용의 감소, 재정운영의 효율성 및 투명성 제고뿐만 아니라 수요자 중심의 시장구조 형성과 공공부문 서비스의 효율성과 형평성 향상을 가져다주었다(정광호,

1) 사업 시행 이전에는 사회서비스 이용자가 정부에서 지정한 공급기관에서만 서비스를 제공받을 수 있어서 이용자의 자기선택권이 전혀 보장되지 않았으나, 본 사업으로 이용자는 자신의 선택에 따라 제공기관을 결정할 수 있게 되어 서비스 공급의 효율성과 서비스 품질을 향상시켜 소비자들의 만족도 향상에 기여하였다(유한욱, 2006; 김진, 2007).

2005).

그럼에도 불구하고 사회서비스 전자바우처사업을 통한 서비스 이용자들의 서비스 선택의 제한(Steuerle, 2000; Cave, 2001; 김진, 2007; 유한옥, 2006), 서비스 접근성과 편리성, 지속성(유한옥, 2006; 최재성, 2000; 배화숙, 2007), 서비스에 대한 이용자의 태도(권오성 외 5, 2013; Finch & Groves, 1983; Lewis, 1998), 전자 바우처 이용에 따른 제약 요인이 존재하고 있어 서비스에 불만이 팽배하고 있다. 따라서 노인돌봄서비스 전자바우처사업의 궁극적인 목적을 달성하기 위해서는 사회서비스시장에 미치는 영향에 대한 분석은 물론 수요자의 이용 만족도에 대한 심도 있는 연구를 통해 서비스향상에 기여해야 한다.

본 연구의 목적은 정책수단으로서 전자바우처의 기본원리와 정책목표, 그리고 그동안 전자바우처 사업의 시행과정에서 나타난 문제점, 기존 선행연구들에서 제시하고 있는 개선방안 등을 수렴하여 사회복지서비스 전자바우처 사업의 이용 효과성을 증대시켜 이용자들이 이용자 만족도를 향상시키는데 기여하고자 한다. 이를 위하여 사회서비스 전자바우처사업 중 노인돌봄서비스를 중심으로 이용자들의 서비스 이용 요인에 대한 만족도와 태도에 대한 이용자의 이용 만족도를 통해 서비스 선택의 중요 결정요인은 무엇인지를 정량적으로 분석하고자 한다.

II. 노인돌봄 전자바우처 사업의 의의 및 이용만족도 영향 요인

1. 사회서비스 전자바우처사업의 의의

국내에서 사회서비스는 일자리 창출이라는 주요한 목적에 따라 관련 정책이 수립되면서 그에 걸 맞는 사회서비스 개념을 정립하여 왔다. 그렇기 때문에 사회서비스의 개념 또한 각각의 정책에 따라 개념이 각기 달리 사용되기 시작하였다.

사회서비스(social service)는 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스를 말하며 공공행정(일반행정, 환경, 안

전), 사회복지(보육, 아동, 장애인, 노인 보호), 보건의료(간병, 간호), 교육(방과 후 활동, 특수 교육), 문화(도서관, 박물관, 미술관 등 문화시설 운영)를 포괄하는 개념이다.²⁾ 이처럼 사회서비스는 모든 국민을 대상으로 하는 공공부조, 긴급구호, 4대 보험 등과 같은 최소한의 사회적 안정망의 일환으로 수요 계층에 따라 계획 및 진행되는 서비스로 구분된다.

일반적으로 사회서비스라는 의미는 정부에서 정책적으로 추진하고 있는 전자 바우처 관련 사업을 중심으로 노인 돌보미 서비스, 장애인 돌봄 서비스, 가사 간병 방문사업 등 서비스 분야로 의미를 축소화 할 수 있으며, 이러한 서비스는 기존의 사회보장정책 서비스와는 달리 수혜자들의 선택권을 강조한다는 특징을 지니고 있다(오지현, 2014: 6). 그리고 바우처(voucher)의 의미는 일반적으로 증서나 상품권을 의미하지만 학술적으로는 정부가 제공하고자 하는 특정상품(서비스)에 대한 지불인증권을 말한다(Bendirck, 1989; Gilbert et al, 1993; 김현주, 2004). 즉 정부가 일정한 자격기준이 되는 개인에게 특정한 재화 및 서비스에 대한 쿠폰이나 카드 형태로 구매권을 인정해주는 정책수단이라고 할 수 있다.

따라서 바우처제도는 정부가 제한하는 특정한 서비스 또는 재화를 필요로 하는 수혜자에게 총금액의 일정부분에 해당하는 구매에 대한 권리를 부여하며 공급자에 대해서 특정 서비스 제공에 대한 비용을 사후에 지불하는 서비스 전달체로 대부분 상품을 구매할 수 있는 구매권이나 상품권을 제공하는 형태를 취하고 있다(유한옥, 2006: 5). 이러한 바우처의 특징은 상품을 이용할 수 있는 구매력을 제공할 수 있으며 구매하는 상품의 종류 및 양, 범위 등에 대한 제한이 가능하고, 특정한 정책목적이나 취지에 따라 선택권을 조정하거나 통제가 가능하다. 또한, 수요자와 공급자에게 별도의 자격 기준을 설정하여 이용의 합리성을 추구할 수 있다. 이와 같이 바우처 제도는 정부 지원금과 수혜자가 일정부분을 부담함으로써 선택권의 강화 및 권리 의식을 강화하고 다수의 공급자 간의 시장 경쟁을 통하여 서비스 품질 제고 및 효율성 제고를 유도하여 질 좋은 사회 서비스를 제공할 수 있다.

공공서비스 분류상에서의 바우처제도의 특징에 대해 Bradfort and Shaviro(2000)는 다음과 같이 요약하였다. 첫째, 개인 혹은 가구 특성에 근거하여 수요자에게 보

2) 사회복지장정부원 홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr>) 관련자료 검색, (2019. 3. 15.)

조금을 지급할 수 있고, 둘째, 바람직한 범주 내에서 중범위 수준의 선택권을 부여하며, 셋째, 공급자간의 경쟁이 존재하고, 넷째, 한계 보상을 체감의 법칙이 적용되고 있어 보조금이 무한정 지급되는 프로그램은 이에 해당되지 않는다(Bradfort and Shaviro, 2000: 44).³⁾

지역사회서비스 중 노인돌봄종합서비스는 고령화 사회에서 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사 및 활동지원 서비스를 제공하여 안정된 노후생활을 보장하고, 부양가족의 사회·경제적 활동기반을 조성하는 것을 목적으로 실시되고 있다. 노인돌봄서비스는 만 65세 이상의 노인 중에서 가구 소득, 건강상태 등을 종합적으로 고려하여, 우선순위에 따라 서비스가 필요한 서비스 대상자를 선정하고, 서비스 신청자격 기준은 해당 연도에 따라 다른 제도와의 정합성이나 실정 등을 고려하여 조정되어 왔다. 서비스 내용으로는 신변·활동지원과 가사·일상생활 지원이 포함된다. 신변·활동지원에는 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등이 있다. 노인돌봄서비스의 서비스 내용을 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 노인돌봄서비스의 서비스 내용

구분	내용
방문서비스	신변·활동지원: 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지, 증진, 화장실 이용 도움 ※ 목욕보조서비스는 보호자 입회하는 경우에만 가능
	가사·일상생활지원: 취사, 생활필수품 ※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가 구매, 청소, 세탁 등
주간보호서비스	주간보호시설 이용: 기능회복 서비스-물리치료, 작업치료, 언어치료, 여가 등 급식 및 목욕, 노인가족에 대한 교육 및 상담, 송영서비스 등

출처: 조현승 (2012). 전자바우처 도입과 사회복지서비스산업의 구조변화, 산업연구원 연구보고서, p. 14.

3) 전자바우처 시스템 하에서의 서비스는 신청에서부터 이용, 비용지급, 정산 등의 전 과정이 전자시스템으로 관리 및 기록되기 때문에 각 이용자의 서비스이용에 대한 정보 누락 없이 빅데이터 활용을 통해 시스템의 효율화 및 서비스 만족을 향상시킬 수 있다(정광호, 2007).

지역사회 노인돌봄사업은 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 65세 이상 노인에게 식사도움, 세면도움, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체 기능 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 취사, 청소 등의 가사지원 및 활동지원 서비스를 제공하는 것이다(보건복지부, 2007:1). 이 사업은 서비스이용 노인들은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따라 시·군·구에 등록된 제공기관에서 방문서비스, 단기가사서비스, 주간보호서비스를 제공한다.

노인돌봄서비스 대상자 선정 및 관리는 시·군·구에서 실시하면 절차로는 대상자 본인 및 가족 등의 읍면동에 신청하면 해당 담당공무원이 자격을 조사하고 서비스 대상자로의 선정여부를 본인에게 통보한다. 이후 바우처 지급 대상자로 선정된 대상자에게 바우처 카드를 발급하고 본인부담금 등을 금융기관 지정 계좌에 입금하고 이용하면 된다.

2007년 4월부터 시행되고 있는 우리나라의 노인돌봄서비스는 가구 소득이 전국평균소득의 150%이하이고, 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 만 65세 이상의 노인 중 가구, 소득, 건강상태 등을 고려하여 돌봄서비스가 필요한 대상자를 선정하고, 시군구별로 가정봉사원파견시설 및 자활 후견기관 등을 서비스 제공기관으로 지정하여 서비스를 제공한다. 노인돌봄서비스의 선정 기준은 <표 2>와 같다.

<표 2> 노인돌봄서비스 선정 기준

구분	내용
건강기준	노인장기요양 등급 외 A, B 판정자
	치매 또는 중풍질환자(의사진단서 첨부)
	장애 1~3등급 또는 중증질환자(시·군·구청장 인정자)
소득기준	가구소득이 전국가구 평균소득의 150% 이하 (건강보험료 본인부담금으로 판정)
제외대상	노인장기요양급여 등급내(1~3등급) 확정자
	의료기관에 입원 중인 노인
	국가보훈처 복지도우미 서비스 수혜자

출처: 보건복지부(2013), 노인돌봄종합서비스 사업안내.

노인돌봄서비스의 대상자는 노인장기요양보험 신청자 중 등급판정을 받지

못한 등급외자를 대상으로 소득과 건강상태를 기준으로 차등 지원하고 있다. 즉, 차상위 초과 대상자까지 포함하고 있다는 점은 기존의 사회복지서비스에 비해 보편주의적 성격을 가지고 있다고 볼 수 있다. 하지만 자산조사를 통하여 급여대상자를 선정한다는 것은 기존의 사회복지서비스의 자산조사의 상위범위를 조금 확대한 것에 지나지 않는다고 볼 수 있다(김진우, 2015: 38).

노인돌보미 바우처사업은 혼자서 일상생활의 영위가 어려운 노인들의 가사 및 활동보조를 지원하는 서비스를 제공하여 안정된 노후생활을 보장하고 가족의 사회, 경제적 활동기반을 조성하는 것을 정책목표로, 2007년 4월부터 시행되었다. 사업대상은 65세 이상 노인 중 가구의 소득과 건강상태를 고려하여 선정하고 있으며, 가구소득이 전국가구 평균소득의 150%이하이고, 노인요양필요 점수가 1~6월은 40점 이상, 7월 이후는 40점 이상~55점미만으로 판정되어야 한다. 다만 가구여건(독거노인, 노인부부 가구, 조손가구, 중증장애인 가구)을 고려하여 서비스 제공의 필요성이 있다고 인정되는 경우, 소득과 건강기준을 초과하더라도 시장, 군수, 구청장이 보호가 필요하다고 인정하는 경우는 대상으로 선정할 수 있도록 하고 있다. 노인돌봄서비스 유형별 제공 가능한 서비스의 종류 및 내용을 살펴보면 <표 3>과 같다.

<표 3> 노인돌봄서비스 유형별 서비스의 종류 및 내용

유형별	서비스 종류	서비스 내용
노인 돌봄	가사지원	· 청소, 세탁, 취사, 장보기
	신체활동지원	· 목욕도움, 식사도움, 신체청결, 배설관리, 옷입기, 신체기능의 유지 증진, 몸단장, 실내이동도움, 감염예방, 응급상황대응, 안전관리 · 심신기능회복서비스(여가, 물리치료, 작업치료, 언어치료 등의 기능 훈련)
	사회활동지원	· 외출 동행, 생필품 구매

출처: 보건복지부(2019), 2019 노인돌봄종합서비스 사업안내. pp. 311-312.

2. 노인돌봄 전자바우처서비스에 대한 이용 만족도

노인돌봄서비스 전자바우처서비스의 이용자 만족도의 분석에서 가장 중요한 것은 바우처제도의 관리상의 특성에 따른 효과성 및 이용자 만족도에 영향

을 미치는 통제변수를 선정하는 것이다. 일반적으로 특정 서비스의 이용자 만족도는 주관적 측정치를 통해 추정되며 이러한 경우 개인별 설문조사를 통해 응답자의 인구사회학적 특성과 사회적 배경을 검토해 보아야 한다.

서비스 이용자의 개인적 특성은 이용자의 주관적 측정을 통해 파악할 수 있으며, 통상적으로 성별, 연령, 학력과 소득수준 등의 사회경제적 특성이 서비스 만족도나 혹은 주관적 측정치로서의 서비스 효과성에 영향을 미칠 수 있는 통제변수로 채택되어 진다. 더불어 본 연구주제처럼 노인이란 특성과 관련해서는 배우자의 유무나 건강상태 등도 특정 서비스의 이용자 만족도에 통제변수로 채택되어 설정되기도 한다.

그러나 이러한 개인적 특성의 통제 변수들은 서비스의 효과성이나 만족 사이의 상관관계가 약하거나 통계적으로 유의미하지 않는 경우가 많다(Brown and Coulter, 1983; 50). 그럼에도 불구하고 일반적으로 사회과학분야의 통계 분석에서 인구사회학적 요인들은 특정 서비스에 대한 이용자 만족도에 영향을 미칠 수 있으므로 따라서 본 연구에서는 성별, 연령, 학력, 가구 구성원 수, 기초생활보호대상자 해당 여부, 수입, 주거 형태, 주거 소유 형태, 건강 상태 등을 변수로 채택하였다.

Ⅲ. 노인돌봄 전자바우처 서비스 조사설계

1. 연구방법

1) 자료 수집 방법

본 연구의 조사대상은 서울시 노인돌봄센터를 통해 바우처제도를 이용하여 서비스를 수혜를 받는 이용자인 노인을 대상으로 이용자 설문조사를 실시하였다. 서울시 노인돌봄센터는 2019년 6월 현재 총 28개소의 재가노인지원센터를 운영하고 있으며, 이중 3개 지역(구로구, 금천구, 영등포구)에 노인돌봄통합지원센터에 방문하여 노인돌보미 전자바우처서비스를 제공받고 있는 노인을 대

상으로 조사하였다. 총 설문조사는 150부를 실시하였으며, 이중 유효한 설문지인 138부를 데이터 코딩하였다.

2) 자료분석방법

본 연구의 자료분석 방법은 인구통계학적특성에 대한 분포와 설문 응답자에 대한 기술통계량을 확인하기 위해 빈도분석(frequency) 및 교차빈도분석(cross frequency)과 기술통계분석(descriptive statistics analysis)을 수행하였다. 설문 응답과 관련하여 응답의 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)을 수행하였다. 노인돌봄 바우처서비스의 주요 내용의 이용에 관한 내용으로 노인돌보미 바우처사업을 알게 된 경로, 노인돌보미 서비스 신청자, 주로 이용하는 활동보조 서비스, 주로 이용하는 생활지원 서비스, 노인돌보미 바우처 비용 부담자, 개선점, 이용횟수 등에 대한 빈도분석과 서비스 이용에 대한 만족도를 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 회귀분석에 앞서 변수 간 상관에 의한 다중공선성 문제의 발생 가능성을 진단하기 위해 VIF 계수를 구하여 진단하였다. 다중회귀분석은 노인돌봄 바우처 서비스의 주요 요인을 설명하는 하위변수들의 응답을 각 구성요인 별로 대푯값(평균)을 내어 독립변수로 하여 실시하였다. 분석은 IBM SPSS 25를 이용하여 진행하였다.

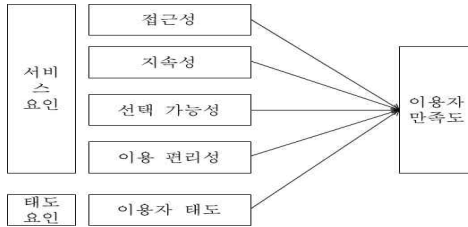
2. 연구모형 및 변수 선정

1) 연구모형

개념의 준거 틀을 마련하기 위한 종속변수, 독립변수에 대한 변수의 조작화는 기존 선행연구를 통한 탐색적 방법을 통해 설정하였다. 본 연구는 선행연구 분석을 통해 노인돌보미 전자바우처사업의 정책 효과를 분석하기 위하여 이용자 만족도 살펴보았다. 일반적으로 특정 공공사업의 성과평가는 서비스 공급차원의 효과성을 분석하거나 수요자 측면의 서비스 만족을 통해 이루어지곤 한다. 하지만 본 연구에서는 노인돌보미 서비스에 대한 이론적 논의와 수요자 측

면의 성과평가를 위한 이용자 만족도를 중심으로 논의할 것이다. 수요자 측면의 성과인 만족도는 서비스 관리적 요인, 서비스에 대한 인식을 중심으로 태도 요인 등으로 구분하여 이용자 만족에 대한 영향 요인을 분석할 것이다. 개념의 준거 틀을 통한 본 연구의 모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구 모형



2) 변수 선정

(1) 종속변수: 이용자 만족도

고객만족(customer satisfaction)의 개념은 학자들마다 의견을 달리하지만 국내학자인 이유재(2000)와 신동기(2005)는 고객이 느끼기에 부족함이 없이 충분한 상태를 뜻하며, 고객이 예상한 기대가 충족된 상태를 의미한다. 이용자 만족도는 학자들의 개념 정의에 의하면 비용 대 편익, 기대일치 대 불일치 여부, 감정 및 정서적 반응, 기타 이용자들이 느끼는 서비스에 대한 개인 편익의 정도에 대한 행복감의 정도로 개념화하고 있다. 이러한 개념적 근거에 의하여 본 연구에서는 노인돌봄서비스를 이용하는 노인들이 지불하는 비용 대비 제공받는 재가 노인 돌봄서비스를 제공받기 위한 바우처제도의 선택에서 소비에 이르기까지 이용 노인이 지각하는 주관적 평가로 개인의 인지적, 정서적 만족수준으로 정의한다.

(2) 독립 변수

① 접근성

접근성이란 사회서비스를 필요로 하는 사람이 필요한 서비스를 언제 어디서

든 받을 수 있는가에 대한 것이다. 이러한 것은 서비스 공급자의 입장에서는 서비스 이용자들에게 얼마나 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 하는가의 문제로 이용 편리성을 추구하도록 서비스 전달체계를 확립하여야 한다는 것을 의미한다 (Gates, 2008; 50)

② 지속성

지속성이란 노인돌봄서비스의 바우처서비스가 신체적 약자인 노인들의 이용의 유효성이란 목표를 달성하기 위해서는 오랜 기간을 요구하는 쉽지 않은 과정이다. 이러한 과정이 단절 없이 서비스 이용자에게 개입부터 편의의 목적을 달성할 때까지 지속적으로 이루어져야 하며 한 개인의 문제나 욕구를 수요를 해결하는 과정에서 필요한 서비스의 종류와 내용이 지역사회 내에서 계속적으로 받을 수 있도록 이러한 서비스는 상호 연계되어 추진되어야 한다(Gates, 2008; 53)

③ 선택 가능성

본 연구에서의 서비스 선택은 서비스 선택 가능성을 변수로 설정하였다. 서비스 선택 가능성은 현재 받고 있는 서비스를 선택할 때 서비스 제공기관, 서비스 제공자, 서비스 내용, 서비스 추가구매, 서비스 시간 등을 선택할 수 있는지에 대한 것을 말한다.

④ 이용 편리성

이용의 편리성(ease to use)은 노인돌봄 전자바우처 서비스 이용에 대해 이용자들이 얼마만큼 편리하고 편안하게 이용할 수 있는지의 정도로 설명된다.

⑤ 이용자 태도

서비스에 대한 이용자의 태도는 재구매 행동에 가장 중요한 요소이다. 이용자의 태도는 개별 소비자가 특정한 서비스 대상에 대해서 가지는 지속적이고 일정한 방향성이 있는 구매를 통해 학습된 경향이라고 정의된다. 따라서 본 연구에서는 이용자의 태도 변수를 이용자가 인식하고 서비스에 대한 인식으로 설

정하였다.

3. 변수 측정 및 가설 설정

사회서비스를 필요로 하는 이용자가 필요한 때에 편리한 곳에서 서비스를 전달 받을 수 있는가는 현실적으로 매우 중요한 문제이며, 이것은 이용 대상자가 접근하기에 지리적, 심리적 접근성을 포함하는 개념이다. 즉, 접근성은 서비스를 받을 권리 및 서비스 이용에 관한 사항들을 공급자는 물론이고 이용자에게 알려주는 모든 장치를 포함한다. 이를 측정하기 위해 선행 연구를 참조해 모두 2개 문항을 구성한 후, 5점 리커트 척도에 의해 측정했다. 측정 문항은 '노인돌보미 서비스 대한 정보를 쉽게 접할 수 있다'와 '노인이 부담하는 바우처 비용은 적절하다' 등이다. 선택 가능성에 대해 총 2개 문항을 구성한 후, 5점 리커트 척도에 의해 노인돌보미 서비스 및 바우처에 대한 선택가능성에 대한 문항으로 '나는 노인돌봄서비스의 이용횟수와 시간의 적절하다'와 '나는 노인돌봄서비스의 이용에 대해 편안하게 상담할 수 있다' 등이다. 이용 편리함의 정도를 측정하기 위해 선행 연구를 참조하여 총 2개 문항을 구성한 후, 5점 리커트 척도에 의해 노인돌보미 서비스 및 바우처에 대한 편리성의 문항으로 '서비스 신청 절차가 편리하다'와 '나는 노인돌봄서비스를 편안하게 이용할 수 있다'와 '나는 노인돌봄서비스를 편리하게 이용한다' 등이다. 지속성을 측정하기 위해 선행 연구를 참조해 모두 2개 문항을 구성한 후, 5점 리커트 척도에 의해 측정했다. 측정 문항은 '나는 노인돌보미 서비스를 계속 이용하고 싶다'와 '나는 서비스 비용을 더 지불할 의사가 있다' 등이다. 태도에 대한 설문은 노인돌봄서비스에 대한 인식정도로 묻는 문항으로 '노인돌보미 서비스는 일상생활 지원에 충분하다', '노인돌보미 서비스는 일상생활 지원에 적절하다', 그리고 '돌보미가 무엇이든 해주고 있다', '노인돌보미서비스를 통해 일상생활 도움을 받고 있다' 등이다. 이들 주요 변수들과 그 측정치를 정리하고, 각 측정변수들을 세분화하여 제시하면 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 변수의 목록과 측정 변수

구분	변수	측정치	문항수
독립변수	서비스요인	접근성	2
		지속성	2
선택 가능성		2	
이용 편리성		2	
	태도요인	노인돌봄서비스에 대한 인식	4
종속변수	이용자 만족도	노인돌봄서비스 만족	5
		비용에 대한 만족	1

1) 서비스 요인에 대한 이용자 만족도

- 서비스의 접근성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.
- 서비스의 지속성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.
- 서비스의 선택 가능성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.
- 서비스의 이용 편리성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.

2) 이용자 태도요인에 대한 이용자 만족도

- 노인돌봄서비스에 대한 인식이 높을수록 이용자만족도는 높을 것이다.

IV. 실증분석

1. 응답자 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 성별, 연령, 학력, 세대구성, 주거소유, 주거형태, 건강상태 여부의 8개 항목을 구분하여 살펴본 결과는 다음 〈표 8〉과 같다. 결측값을 제외한 전체 응답자를 기준으로 보면, 전체 응답자 138명 중 남성이 33명(23.9%), 여성이 102명(73.9%), 무응답 3명(2.2%)으로, 여성이 다수인 것으로 나타났다. 연령대별로는 80세 이상 90세 미만이 69명(50.0%)으로 가장

많았으며, 70세 이상 80세 미만이 45명(32.6%), 90세 이상이 12명(8.7%), 60세 이상 70세 미만이 6명(4.4%), 무응답이 6명(4.3%) 순으로 나타났다.

학력별로는 초졸이 66명(47.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 무학이 30명(21.7%), 중졸이 15명(10.9%), 고졸이 9명(6.5%), 대졸이상이 9명(6.5%) 등으로 나타났다. 세대구성은 노인부부가 거주하는 경우가 48명(34.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 본인 혼자 거주하는 경우가 42명(30.4%), 본인과 자녀 부부가 21명(15.2%), 본인과 자녀부부 그리고 손자손녀와 거주하는 경우는 12명(8.8%), 기타 15명(10.9%) 등으로 나타났다. 주거소유형태는 자가인 경우가 78명(56.5%)으로 가장 많았고, 월세가 15명(10.9%), 무상임대가 15명(10.9%), 전세 9명(6.5%), 무응답이 18명(13%) 순이었다. 주거형태로는 단독주택 거주가 87명(63.0%)으로 가장 많았으며, 아파트 거주가 24명(17.4%)이고, 공동주택 6명(4.3%), 기타 6명(4.3%), 무응답이 15명(10.9%)순으로 나타났다. 국민기초생활보호대상자 여부에 대한 질문에서는 해당하는 노인이 18명(13%)으로 나타났으며, 해당되지 않는 노인이 90명(65.3%)으로 대부분의 노인이 해당되지 않는 것으로 나타났다. 본인의 건강상태에 대하여 보통이라고 생각하는 노인이 69명(50.5%)으로 나타났으며, 불만족스럽다가 30명(21.7%), 만족하는편이라고 생각하는 노인이 24명(17.4%) 순으로 나타났다. 본 연구의 표본의 특성을 살펴보면 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 표본의 특성

항목		빈도(명)	합계(명)	비율(%)	합계(%)
성별	남자	33	138	23.9	100.0
	여자	102		73.9	
	무응답	3		2.2	
연령	만 60세 이상 70세 미만	6	138	4.4	100.0
	만 70세 이상 80세 미만	45		32.6	
	만 80세 이상 90세 미만	69		50.0	
	만 90세 이상	12		8.7	
	무응답	6		4.3	
학력	초등학교 졸업	66	138	47.8	100.0
	중학교 졸업	15		10.9	

	고등학교 졸업	9		6.5	
	대학교 이상 졸업	9		6.5	
	무학	30		21.7	
	무응답	9		6.5	
세대구성	본인 혼자	42	138	30.4	100.0
	노인부부	48		34.8	
	본인과 자녀 부부	21		15.2	
	본인과 자녀, 손자 등	12		8.8	
	기타	15		10.9	
국민기초생활 보호대상자 여부	해당됨	18	138	13.0	100.0
	해당되지 않음	90		65.3	
	무응답	30		21.7	
월 평균 수입	수입 없음	27	138	19.6	100.0
	100만원 미만	15		10.9	
	100만원 이상	3		2.2	
	무응답	93		67.4	
주거소유 형태	자가	78	138	56.5	100.0
	전세	9		6.5	
	월세	15		10.9	
	무상임대	15		10.9	
	기타	3		2.2	
	무응답	18		13.0	
주거형태	단독주택	87	138	63.0	100.0
	아파트	24		17.4	
	공동주택	6		4.3	
	기타	6		4.3	
	무응답	15		10.9	
건강상태	만족하는 편이다	24	138	17.4	100.0
	보통이다	69		50.5	
	불만족스럽다	30		21.7	
	무응답	15		10.9	

2. 주요변인의 기술적 통계

응답자의 노인 돌보미 서비스에 대한 의견을 알아보기 위하여 바우처 사업을 알게 된 경로, 서비스 신청자, 주로 이용하는 활동보조 서비스, 주로 이용하는 생활보조 서비스, 바우처 비용 부담자, 우선으로 개선해야 할 사항, 희망하는 서비스 이용횟수 등으로 분류하여 조사하였다. 먼저 응답자들은 바우처 사업을 알게 된 경로 지역담당의 사회복지사를 통해 알게 되었다는 응답이 78명(56.5%)으로 가장 많았으며, 다음으로 가족이 21명(15.2%)으로 나타났으며, 서비스 신청자는 복지시설 관계자이거나 본인인 경우가 많았으며(전체 56.6%), 그 외에 가족이나 이웃 등인 것으로 나타났다. 주로 이용하는 활동보조 서비스로는 목욕보조, 식사 도움, 외출 동행 등이며, 주로 이용하는 생활보조 서비스로는 청소 및 세탁, 식사 도움, 생활필수품 구매 순으로 나타났다. 응답자들이 희망하는 서비스 이용횟수로는 한 달에 3회 또는 5회를 가장 많이 선호하였으며, 본 노인돌봄 바우처 서비스를 개선해야 할 사항으로 행정절차의 간소화, 이용시간 및 횟수연장, 서비스의 전문화 등으로 나타났다. 응답자의 노인 돌보미 서비스에 대한 의견 결과를 살펴보면 <표 6>과 같다.

<표 6> 응답자의 노인 돌보미 서비스에 대한 의견 결과

항목		빈도(명)	합계(명)	비율(%)	합계(%)
바우처 사업을 알게 된 경로	가족	21	138	15.2	100.0
	이웃	12		8.7	
	사회복지사	78		56.5	
	공무원	18		13.0	
	대중매체	3		2.2	
	기타	6		4.3	
서비스 신청자	본인	39	138	28.3	100.0
	가족	27		19.6	
	이웃	24		17.4	
	복지시설 관계자	39		28.3	
	공무원	3		2.2	
	기타	3		2.2	
	무응답	3		2.2	
주로 이용하는 활동보조 서비스	식사도움	45	204	22.1	100.0
	세면도움	9		4.4	

	체위변경	12		5.9	
	옷 갈아입기	18		8.8	
	화장실	18		8.8	
	외출동행	45		22.1	
	목욕보조	57		27.9	
주로 이용하는 생활보조 서비스	식사준비	33	162	20.4	100.0
	생활필수품 구매	24		14.8	
	청소 및 세탁	63		38.9	
	기타	42		25.9	
바우처 비용 부담자	본인	57	138	41.3	100.0
	가족	12		8.7	
	외부지원	24		17.4	
	기타	33		23.9	
	무응답	12		8.7	
우선으로 개선해야 할 사항	사업홍보	18	138	13.0	100.0
	선정 건강기준 완화	12		8.7	
	이용시간 및 횟수연장	21		15.2	
	서비스의 전문화	18		13.0	
	행정절차의 간소화	30		21.7	
	선정 재산기준 완화	6		4.3	
	돌모미 임금 현실화	6		4.3	
	기타	24		17.4	
	무응답	3		2.2	
희망하는 서비스 이용횟수	1회	18	138	13.0	100.0
	2회	15		10.9	
	3회	30		21.7	
	4회	12		8.7	
	5회	21		15.2	
	6회	6		4.3	
	7회	3		2.2	
	무응답	33		23.9	

3. 타당성 및 신뢰도 검증

설문 문항의 내적 일관성(internal consistency)을 측정하는 척도로 신뢰도 계수인 크론바흐 알파(Cronbach Alpha) 계수를 사용하였다. 크론바흐 알파의 절대값(absolute value)이 0.7이상이면 항목들 간에 어느 정도 일관성이 있다고 판단하고 0.8이상이면 일관성이 좋다고 판단하며, 0.6 이하이면 일관성이 없다고 판단하여 해당 문항을 삭제하게 된다. 본 연구에서 독립변수들과 종속변수로

신뢰도 분석을 진행한 결과, 모든 변수들의 크론바흐 알파계수가 0.7 이상의 높은 값을 가지므로 내적 일관성을 충족한다고 할 수 있다. 신뢰도 검증 결과를 살펴보면 <표 7>과 같다.

<표 7> 신뢰도 검증 결과

구분		문항수	Cronbach's alpha
독립변수	접근성	2	0.881
	지속성	2	0.797
	선택 가능성	2	0.805
	이용 편리성	2	0.873
	태도 요인	4	0.871
종속변수	이용자 만족도	6	0.951

본 연구의 표본이 탐색적 요인분석에 적절한지를 알아보기 위해 표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)과 바틀렛(Bartlett)의 구형성 검증을 실시하였다. 검증 결과 KMO=.735, $X^2=1485.395(p<.001)$ 로 나타나 요인분석을 시행하기에 적합한 것으로 나타났다. KMO와 Bartlett의 검증 결과를 살펴보면 <표 8>과 같다.

<표 8> KMO와 Bartlett의 검증 결과

표본 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		0.735
Bartlett의 구형성 검증	근사 카이제곱	1485.395
	자유도	66
	유의확률	0.000

본 연구에서 사용된 독립변수들은 접근성, 지속성, 선택 가능성, 이용 편리성, 태도 등으로 각 문항이 변수개념에 얼마나 타당한지 확인하고, 타당하지 못한 문항은 제거하여 연구의 타당성을 확보하기 위해 타당도 분석을 실시하였다. 태도에서 2문항의 적재값이 낮아 삭제하였다. 측정변수들에 의해 총 89.385%의 정보가 추출되었다. 총 5개의 요인이 추출되었고 각 요인들은 각 독립변수들의 특성을 가지고 있음이 확인되었다. 측정 변수들의 타당도 검증 결

과를 살펴보면 <표 9>와 같다.

<표 9> 타당도 검증 결과

문항		성분1	성분2	성분3	성분4	성분5
태도	일상생활 지원에 충분함	0.910	0.061	0.061	0.158	0.140
	일상생활 지원에 적절함	0.863	-0.016	0.100	0.202	0.257
	돌보미가 무엇이든 해주고 있음	0.823	0.123	0.227	0.362	-0.079
	일상생활에 도움을 받음	0.779	0.259	0.452	-0.108	0.121
이용편리성	신청절차의 편리성	0.184	0.911	0.190	0.132	0.082
	서비스 이용 편리성	-0.001	0.858	0.211	0.138	0.268
접근성	정보 접근이 쉬움	0.337	0.242	0.811	0.160	0.262
	바우처 비용의 적절성	0.275	0.334	0.701	0.437	0.108
선택가능성	이용횟수와 시간의 적절성	0.178	0.270	0.134	0.806	0.385
	편안하게 상담할 수 있음	0.459	0.070	0.401	0.701	0.076
지속성	서비스 계속 이용하고 싶음	0.316	0.209	0.143	0.193	0.854
	비용을 더 지불할 의사 있음	-0.033	0.296	0.556	0.237	0.649
고유치		3.423	2.030	2.008	1.696	1.569
분산(%)		28.528	16.920	16.731	14.134	13.072
누적분산(%)		28.528	45.448	62.179	76.312	89.385

4. 가설의 검증 및 결과

서비스 요인이 이용자 만족도에 영향을 미치는지에 대한 가설을 검정하기 위해서 회귀분석을 진행하였다. 종속변수로는 이용자 만족도를 설정하였으며, 독립변수로는 서비스 요인의 네 가지 특성인 접근성, 지속성, 선택 가능성, 이용 편리성을 이용하였다. 각 특성들의 문항수가 다르기 때문에 값들의 평균을 이용해 진행하였으며, 이를 위해 다중공선성 진단을 통해 VIF 계수가 모두 10 이하로 문제가 없음을 확인하였다.

분석 결과 유의수준 $p < .05$ 수준에서 서비스에 대한 접근성, 지속성, 선택가능성이 만족도와 상관관계가 있으며, 이 중에서 서비스에 대한 이용자 만족도에 대해 가장 높은 상관관계를 보인 것은 서비스 접근성($\beta = .318$)으로 나타났으며,

다음으로 지속성($\beta=.215$), 선택가능성($\beta=.184$)이 이용자 만족도와 상관관계가 있는 것으로 나타나 서비스 요인에서는 접근성, 지속성, 선택 가능성 등이 중요한 영향요인으로 검증되었다. 또한, 태도 요인이 이용자 만족도에 영향을 미치는지에 대한 가설을 검증하기 위한 회귀분석 결과, 서비스에 대한 인식 정도($\beta=.778$)가 이용자 만족과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나 태도 요인이 높아질수록 이용자 만족도도 높아진다고 사실을 알 수 있다. 다만, 서비스 요인 중 편리성은 상대적으로 이용자 만족도에 큰 영향을 주지 못한다고 판단되므로 서비스의 편리성이 높아질수록 이용자 만족도가 높아지지는 않는 것으로 나타났다. 이들 서비스 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대한 분석 결과를 살펴보면 <표 10>과 같다.

<표 10> 서비스 요인 및 태도 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석

모형	B	표준화 오류	Beta	t	유의확률	R^2
(상수)	0.724	0.268		2.707	0.008**	
편리성	.0088	0.072	0.097	1.225	0.223	
접근성	0.306	0.097	0.318	3.150	0.002**	0.485
지속성	0.194	0.082	0.215	2.362	0.020*	
선택가능성	0.176	0.088	0.184	2.004	0.047*	
서비스인식정도	0.717	0.050	0.778	14.261	0.000***	0.605

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

이상의 분석결과에 의거하여 각 서비스 요인들의 노인돌봄서비스 이용자들의 만족에 미치는 영향요인을 종합해 보면, 노인돌봄서비스에 있어서는 서비스에 대한 접근성이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 다음으로 서비스의 지속성과 선택가능성이 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 서비스의 편리성은 이용자 만족도에 직접적인 영향을 미치는 않는 것으로 나타났다. 태도 요인이 이용자 만족도에 영향을 미치는지에 대한 가설을 검증하기 위한 회귀분석 결과, 유의수준 $p<.001$ 수준에서 서비스에 대한 인식 정도($B=.717$)가 이용자 만족과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타나 태도 요인이 높아질수록 이용자 만족도도 높아진다고 할 수 있다. 이처럼 노인돌봄서비스에 대한 서

비스요인 및 태도 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향요인에 대한 가설 검증 결과를 살펴보면 <표 11>과 같다.

<표 11> 가설 검증의 결과표

구분	연구가설	검증결과
서비스 요인	서비스의 접근성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.	채택
	서비스의 지속성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.	채택
	서비스의 선택 가능성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.	채택
	서비스의 이용 편리성이 높을수록 이용자 만족도는 높을 것이다.	기각
태도 요인	노인돌봄서비스에 대한 인식이 높을수록 이용자만족도는 높을 것이다.	채택

노인돌봄 바우처의 이용자 만족도 영향 요인 분석 결과, 태도, 접근성, 지속성, 선택가능성 등이 중요 영향요인으로 검증되었다. 서비스에 대한 태도는 노인돌봄서비스에 대한 인식 여부에 따른 이용자 만족도의 여부를 질문한 결과이다. 돌봄서비스는 그 속성상 인간과 인간이 만나서 이루어가는 관계이자 과정이며, 이 과정에서 돌봄을 제공하는 사람과 돌봄 서비스를 받는 사람 모두 관여하게 된다. 따라서 돌봄 서비스에 대한 인식은 돌봄 서비스를 주고 받는 당사자, 즉 노인과 돌봄 서비스 제공자의 경험이 모두 고려되어야 한다(Barnes, 1991). 따라서 돌봄 서비스를 이용하는 노인들에게 좋은 돌봄을 제공하기 위해서는 일상생활에 도움뿐만 아니라 친절성, 책임감, 봉사 정신 그리고 전문성 등의 자질이 갖추어져야 한다.

서비스 접근성은 바우처 서비스나 재화를 공급하는 기관이나 서비스에 대한 불충분한 정보는 바우처의 작동메커니즘을 왜곡시키는 원인이 되기도 한다(정광호, 2007). 서비스 이용자들에게 공급자에 대한 정보 접근성과 지리적 접근성은 사회서비스 바우처 정책의 효과성을 결정하는 중요한 요인이다. 바우처 서비스나 재화를 공급하는 기관에 대한 불충분한 정보는 바우처의 작동메커니즘을 왜곡시키는 원인이 되기 때문이다(정광호, 2007). 강광식(2006)은 복지정보 접근성의 현황과 과제라는 주제발표에서 노인돌보미 바우처서비스를 제공하고 있는 이용자들 대부분이 정보화에서도 취약계층으로 자신들에게 필요한 정보를 능동적으로 찾을 수 없기 때문에 이들에 대한 서비스 접근성을 높이기 위

한 보편적설계, IT인프라구축, 복지통합정보제공 외에도 노인돌봄 종사자의 정보화 마인드 향상, 정보 접근성에 대한 인식개선, 사회복지분야에 IT 전문 인력 배치, 접근성 향상을 위한 인터페이스 개발 등이 필요하다.

서비스 지속성 여부는 노인돌봄 서비스를 재구매 한다거나 서비스 구매를 위해 더 많은 돈을 추가적으로 지불할 수 있는 지에 대한 것이다. 한 개인의 문제나 욕구를 수요를 해결하는 과정에서 필요한 서비스의 종류와 내용이 지역사회 내에서 계속적으로 받을 수 있도록 진행되어야 한다. 맹두열·심영미(2011)의 복지서비스 품질과 고객만족과의 관계 연구에서도 서비스의 지속성확보를 위해서는 서비스 제공에 있어서 관련규정에 의거하여 공정하게 서비스가 제공되고 있는지, 혹은 다른 이용자와 비교해서 덜 받고 있는 지 등 서비스 형평성이 노인돌봄서비스 만족에 중요한 변수가 된다고 하였다. 또한 지속적인 서비스 이용을 위해서는 직원들이 대하는 태도 즉 친절함, 정중하고 우호적인, 충분한 설명, 노인의 민원을 정확하게 숙지하는 것 등 노인의 서비스만족도 제고를 위해 직원들에 대한 철저한 교육이 필요하다.

노인돌봄바우처의 정책집행과정을 분석한 양난주(2009)의 연구에서 이용자의 서비스 선택권이 보장됨으로써 이용자는 서비스 시간과 종류, 서비스에 대한 본인의 요구를 행사할 수 있었으며, 이를 통해 이용자의 권한이 강화되고 강화된 이용자의 권한은 이용자에게 제공되는 서비스의 내용과 질을 향상시킨다고 하였다. 그러나 전문적 지식과 경험을 요하는 서비스의 경우는 서비스 제공 인력이 서비스 품질을 좌우하는 경우가 많거나 공급기관에 따라서 서비스가 결정됨으로서 이용자의 서비스 선택권이 제한받는 현상이 발생되곤 한다(신창환, 2013).

V. 결론

본 연구는 노인돌봄서비스 전자바우처서비스의 이용자 만족도를 분석하기 위해 서비스 이용자의 개인별 설문조사를 통해 응답자의 인구사회학적 특성과 사회적 배경을 조사하였다. 조사대상은 서울시 노인돌봄센터를 통해 바우처제

도를 이용하여 서비스를 수혜를 받는 서울특별시 구로구, 금천구, 영등포구 등 3개 지역의 노인돌봄통합지원센터에 방문하여 총 150명을 대상으로 설문을 실시하여 유효 설문지 138부를 SPSS 19.0 Version 활용하여 분석하였다.

분석결과, 응답자들은 바우처 사업을 알게 된 경로 지역담당 사회복지사를 통해 알게 되었다는 응답이 7가장 많았으며, 주로 이용하는 활동보조 서비스로는 목욕보조, 식사 도움, 외출 동행 등이며, 주로 이용하는 생활보조 서비스로는 청소 및 세탁, 식사 도움, 생활필수품 구매 순으로 나타났다. 응답자들이 희망하는 서비스 이용횟수로는 한달에 3회 또는 5회를 가장 많이 선호하였으며, 노인돌봄 바우처서비스가 개선되어야 할 사항으로 행정절차의 간소화, 이용시간 및 횟수연장, 서비스의 전문화 등으로 응답하였다. 또한, 노인돌봄 바우처서비스 요인이 이용자 만족도에 영향을 미치는지에 대한 가설을 검증하기 위해서 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 서비스에 대한 접근성, 지속성, 선택가능성이 만족도와 상관관계가 있으며, 서비스 요인 중 편리성은 상대적으로 이용자 만족도에 큰 영향을 주지 못하는 결과로 보였다. 태도 요인인 서비스에 대한 인식 정도 또한 이용자 만족과 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

따라서 노인돌봄 바우처의 이용자 만족도 향상을 위해서는 노인들에게 좋은 돌봄을 제공하고 이를 통해 서비스 인식이 개선될 수 있도록 노인에 대한 일상 생활에 도움이 있어서 서비스 제공자들의 친절성, 책임감, 봉사 정신 그리고 전문성 등이 요구되며, 바우처서비스를 제공받고 있는 이용자들 대부분이 정보화에서도 취약계층으로 서비스 접근성을 높이기 위한 보편적설계, IT인프라구축, 복지통합정보제공 외에도 노인돌봄 종사자의 정보화 마인드 향상, 정보 접근성에 대한 인식개선, 사회복지분야에 IT 전문 인력 배치, 접근성 향상을 위한 인터페이스 개발 등이 필요하다. 더불어 지속적인 서비스 이용을 위해서는 직원들이 대하는 태도, 정중하고 우호적인 자세, 충분한 설명, 노인의 민원을 정확하게 숙지하는 것 등이 필요하며, 노인들이 서비스 선택권이 보장되도록 이용자의 권한 강화를 위한 제도 개선이 마련되어야 한다.

끝으로 보다 나은 노인돌봄서비스 위해서는 지방정부의 역할을 근본적으로 재정립할 필요가 있다. 거시적인 측면에서 광역지방자치단체는 지금까지 중앙정부와 기초자치단체간에 정책의 단순 중계역할에서 벗어나서 노인돌봄서비

스를 포함한 지역단위 복지사업의 기획과 기초자치 단체에 관한 지원과 관리·감독 및 평가업무에 적극 나서서하며 사업을 직접적으로 수행하는 지방자치단체는 서비스 이용지원과 연계 및 상담업무의 강화와 함께 서비스 모니터링과 인력의 교육 지원 등을 통해 서비스 품질개선 업무를 적극 수행해야 한다.

본 연구에서 활용한 데이터는 노인돌봄 서비스를 직접 이용하고 있는 노인들을 대상으로 하는 설문이었으나 이용자를 직접 면접 조사한 것이 아니라 기관을 통해 간접 조사한 것이므로 자료수집방법에서의 한계를 가지고 있음을 밝힌다. 그리고 재가형 돌봄서비스 기관 중 3개소를 방문하여 138명만을 대상으로 하여 표본의 제약에 따른 연구 결과의 일반화에는 한계가 있으므로 향후 연구에서는 전수조사를 통한 자료획득과 다양한 영향요인들을 분석하는 보다 치밀한 자료 수집 및 분석방법을 동원한 후속연구들이 이루어질 필요가 있다.

참고문헌

- 강광식 (2006). 복지정보 접근성의 현황과 과제, 복지포럼, 사회보장정보원.
- 권오성·강정석·김성근·박상철·김미곤·여유진 (2013). 복지사업 부정수급 근절방안 수립. 경제인문사회연구회 미래사회협동연구총서.
- 김진 (2007). 바우처 제도의 이해와 현황: 복지와 선택을 중심으로, 『재정포럼』, 2007-5, pp. 22-39.
- 김윤수·박민아 (2013). 국내 사회복지서비스분야 바우처사업 사례 연구, 한국보건복지정보개발원.
- 김인 (2008). 사회복지서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향 요인, 「지방정부연구」 13(4): 127-151.
- ____ (2010). 사회복지서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향, 「한국행정논집」 22(2): 397-426.
- 김진우, 재가노인돌봄서비스의 발전 방안 연구: 방문요양과 노인돌봄종합서비스의 분석을 통해, 한중대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 김현주 (2004). 「여행바우처 제도 시범사업 운영방안」. 한국문화관광정책연구원.

- 배화숙 (2007). “사회복지서비스에서 바우처제도 도입의 의미와 과제”, 『사회복지 정책』 제31집.
- 보건복지부 (2007, 2010, 2013, 2017, 2019), 『노인돌봄서비스 사업 안내서』.
 _____ (2010). 사회서비스 바우처사업 만족도 조사 보고서.
- 신동기 (2005). 「노인복지시설의 효율적 운영방안에 관한 연구」, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 신창환, 2013, “경쟁은 서비스 질을 향상시키는가?: 사회복지서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로”, [보건사회연구], 33(4), pp.312-340.
- 양난주 (2009) “노인돌보미 바우처 정책집행분석” 『한국사회복지학』, 61(3), 77-101.
- 오지현 (2014). “저소득층 아동을 위한 음악교육 프로그램운영 실태 및 만족도 연구: 전자바우처 아동정서발달 서비스를 받는 아동을 대상으로”, 성신여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 유한옥 (2005). 바우처제도 국내외 사례 및 개선방안, KIEP대외경제정책연구원.
- 이유재 (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰, 『소비자학 연구』11(2): 139-166.
- 정광호 (2005). 바우처 분석: 한국과 미국을 중심으로, 『행정논총』, Vol. 45(1): 61-109.
- _____ (2007). 바우처 제도 활성화 방안, 『기획예산처 정책토론회 자료집』.
- 조현승 (2012). 전자바우처 도입 이후 사회복지서비스 시장구조 결정요인 분석: 산모신생아도우미 서비스를 중심으로, 한국보건복지정보개발원 개원 3주년 및 사회복지서비스 전자바우처 사업 시행 6주년 컨퍼런스 자료집.
- 조현승·고대영·박문수 (2013). 전자바우처 도입과 사회복지서비스 시장의 구조 변화: 산모신생아 도우미서비스를 중심으로, 산업연구원.
- 조현승·박문수·고대영 (2012). 전자바우처 도입과 사회복지서비스산업의 구조변화, 보건복지부.
- 지은구 (2011). 사회복지서비스 그리고 전자바우처, 월간 복지동향, 158: 73-75.
- 최성은 (2008). 사회복지서비스 분야의 바우처제도 현황과 전망, 제2차 서울복지포럼 발표자료.
- 최성은·최석준 (2007). 「바우처 제도의 효과제고를 위한 평가방안」. 서울: 한

- 국보건사회연구원.
- 최재성 (2000). 사회복지서비스 교환권제도(voucher) 도입의 가능성과 과제, 『한국사회복지행정학』제2호, pp. 153-172.
- 한국보건사회연구원 (2012). 사회복지서비스 바우처사업의 정책 효과 분석 연구, 연구보고서 2012-38.
- _____ (2017). 핵심평가: 바우처사업 정책 효과, 정책보고서 2017- 73.
- Bandick, Marc, Jr (1998). Privatizing Delivery of Services, In Kamerman, S. B. & Kahn, A., ed., Privatization and the Welfare State, Princeton Univ. Press, pp. 97-120.
- Barnes, C. 1991. Disabled people in Britain: A case for anti-discrimination legislation for disabled people. London: Hurst/BCODP.
- Bradford D. F. and Shaviro, D. N. (2000). The Economics of Vouchers. In C. E. Steuerle & V. D. Ooms & G. E. Peterson & R. D. Reischauer (Eds.), Vouchers and the Provision of Public services. Washington, D.C.: Brookings Institution CED and Urban Institute, pp. 40-91.
- Brown, Karin and Philip B. Coulter. (1983). Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery, Public Administration Review, 43(Jan./Feb.), 50-58.
- Cave, Martin (2001). "Voucher Programs and Their Role in Distributing Public Services", *OECD Journal on Budgeting*, Vol.1(1),pp.50~79.
- Finch, J. and D. Groves (1983). Labour and Love: Women, Work and Aaring, Routledge & Kegan Paul.
- Gates, B. L. (2008). Social Program Administration. New Jersey: Prentice-Hall.
- Gilbert, N., Specht, H., & Terrell, P. (1993). Dimensions of Social Welfare Policy, Prentice-Hall.
- Lewis, J. (1998), Gender, Social Care and Welfare State Restructuring in Europe, Aldershot/Ashgate.
- Steuerle, C. Eugene, et al(2000)., Vouchers and the Provision of Public

Services.

법제처 국가법령센터 홈페이지 <http://www.law.go.kr>

사회보장정부원 홈페이지 <http://www.socialservice.or.kr>

사회서비스전자바우처 홈페이지 <http://www.socialservice.or.kr>

위키피디아 사이트 <https://de.wikipedia.org/wiki/Monitoring>.

통계청 홈페이지 <http://kostat.go.kr>



Determinants of User Satisfaction of Community Elderly Care Service Voucher

Ok In Ju

Howon University, Korea

The purpose of this study is to contribute to enhancing user satisfaction by increasing the effectiveness of the e-voucher project by discussing basic principles and policy goals of e-voucher as a policy tool, problems that have emerged in the implementation process of e-voucher, and improvement measures proposed in the previous preceding studies. To this end, this study aims to quantitatively analyze what are the major determinants of service selection through the satisfaction of service use and attitudes toward service use factors, focusing on elderly care services among e-vouchers. The subjects of this study were user surveys on elderly people who received services using the voucher system through the Elderly Care Center in Seoul. We visited three Elderly Care Centers in Seoul and surveyed the users who are provided with the e-voucher service. A total of 150 questionnaires were conducted, of which 138, a valid questionnaire, were analyzed. As a result of the analysis, it has been found that accessibility to the service has the highest effect on the elderly care service, and next, the continuity and selectivity of the service have an effect. It was also shown that the convenience of the service does not directly affect user satisfaction. In addition, research analysis showed that attitude factors are highly correlated to user satisfaction. Based on these results, the policy implications for improving the e-voucher service for Elderly citizens were presented.

[Key Words: social services, elderly care service, e-voucher, satisfaction]

논문접수일: 2019년 11월 5일

논문수정일: 2020년 3월 30일

게재확정일: 2020년 4월 14일

제1저자(단독저자): 주옥인(Ok In Ju)은 미국 플로리다 웨이스신대학에서 교육학박사학위를 취득하였으며, 현재 호원대학교 아동복지학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 사회복지정책, 노인복지, 아동복지, 여성복지 등이다. 주요 논문으로는 사회보장원 사회서비스 품질평가(2018), 재가 노인돌봄서비스 영향 평가(2018) 등이 있다(saulchild@naver.com).