

노인맞춤돌봄서비스의 문제점과 개선방안

: 일반돌봄군 및 중점돌봄군 노인과 서비스 관리자
및 생활지원사의 관점을 중심으로 연구

책임연구원

이명진(동구행복한어르신복지관 팀장)

공동연구원

김명희(동구행복한어르신복지관장)

연구지원

윤소현(동구행복한어르신복지관 대리)

임효재(동구행복한어르신복지관 대리)

김은하(충남대학교 사회복지학과 강사)

자문위원

최해경(충남대학교 사회복지학과 교수)

발 간 사

수많은 복지 사업 중 복지 현장을 반영한 연구가 수행되기에는 여러 가지 어려움이 있을 수 있으며, 사회복지 현장에서 연구수행에 대한 수요가 발생함에도 사회복지 사업과 연구는 분리되어 진행될 수밖에 없는 경우가 종종 발생하기 마련이다. 이에 대전광역시사회서비스원에서는 이러한 복지현장의 수요를 반영하고자 지난 2020년 4월부터 대전 시민 누구나 참여할 수 있고, 사회복지 민·관·학의 네트워크를 기반으로 하는 참여형 연구 지원사업(대전 지역 복지 아카데미)를 처음 실시하였다.

이번 연구는 다양한 연구 분야의 연구자들이 참여하였으며, 최근 이슈가 되고 있는 돌봄 관련 주제에 대한 관심도가 높았다. 최근의 돌봄 이슈는 아동을 비롯한 노인, 장애인, 사회적 취약계층의 돌봄 공백의 최소화하고, 사각지대 발굴에 중점을 두고 있다. 이에 이번 참여형 연구 지원사업(대전 지역복지 아카데미)에서도 주민력을 기초로 하는 마을돌봄 활성화와 2020년부터 새롭게 시행된 노인맞춤돌봄서비스의 개선방안을 도출하고, 노인 커뮤니티케어 식품영양 서비스 개발을 통한 노인 영양서비스 체계화 연구가 진행되었다. 또한 초등학교 재학 중인 학생들이 갖는 인권인식과 인권교육 실태에 대해 재조명하는 연구도 진행되었다.

대전광역시사회서비스원에서 주최한 2020년 참여형 연구 지원사업의 사회복지 현장 연구는 유례없는 코로나19 팬데믹과 여름철 폭우로 인한 수해복구 작업 등 어려운 환경 속에서도 포기하지 않는 현장 연구팀들의 끊임없는 노력이 있었기에 그 결실을 맺을 수 있었다. 이러한 노력은 앞으로 생생한 복지현장의 연구로 자리매김하며 대전시 복지현장에 귀감이 될 것으로 기대된다.

대전광역시사회서비스원에서는 대전 시민이 필요로 하는 복지서비스 개발과 사회복지 현장에서 요구되는 다양한 연구 수요에 발맞춰 앞으로도 각각의 주체가 참여하여 목소리를 낼 수 있는 장을 마련하고 이를 바탕으로 대전시의 복지 발전에 이바지하기 위해 노력할 것이다.

2020년 12월

대전광역시사회서비스원 대표이사 유 미

차 례

요약	i
제1장 서론	3
제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구내용 및 방법	4
제2장 조사개요	9
제1절 조사개요	9
제2절 조사내용	11
제3장 조사결과	15
제1절 조사개요	15
제2절 조사결과	16
제4장 초점집단인터뷰(FGI) 결과	45
제1절 조사대상 및 자료수집	45
제2절 분석방법	45
제3절 조사결과	46
제4절 초점집단인터뷰 결과 요약	47
제5장 결론 및 제언	63
제1절 결론	63
제2절 제언	67
참고문헌	71
부 록 : 설문지	73

표/그림 차례

〈표 1- 1〉 연구진행절차	5
〈표 3- 1〉 조사설계	15
〈표 3- 2〉 서비스 이용자의 인구사회학적 특성	16
〈표 3- 3〉 조사도구의 신뢰도	17
〈표 3- 4〉 현재 제공받는 노인맞춤돌봄서비스(중복응답)	17
〈표 3- 5〉 세부 서비스별 만족도	18
〈표 3- 6〉 현재 제공받고 있는 서비스 중 도움이 되는 서비스(중복응답)	19
〈표 3- 7〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 이전에 이용했던 서비스(중복응답)	20
〈표 3- 8〉 이전 서비스와 노인맞춤돌봄서비스 비교	21
〈표 3- 9〉 노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활 변화	22
〈표 3-10〉 삶의 만족 기술통계	23
〈표 3-11〉 노인맞춤돌봄서비스 평가(서비스 이용자)	24
〈표 3-12〉 생활지원사의 역할 기대(서비스 이용자)	25
〈표 3-13〉 주요 변수들의 기술통계치(서비스 이용자)	27
〈표 3-14〉 인구사회학적 요인에 따른 서비스 만족도 차이검정	28
〈표 3-15〉 인구사회학적 요인에 따른 생활의 변화 정도 차이검정	28
〈표 3-16〉 인구사회학적 요인에 따른 이용자의 삶의 만족도 차이검정	29
〈표 3-17〉 인구사회학적 요인에 따른 서비스 평가 차이검정	29
〈표 3-18〉 인구사회학적 요인에 따른 생활지원사의 역할 기대 차이검정	30
〈표 3-19〉 생활지원사의 인구사회학적 특성	31
〈표 3-20〉 조사도구의 신뢰도	31
〈표 3-21〉 돌봄관련 유사경력(중복응답)	32
〈표 3-22〉 유사경력의 근무기간	32
〈표 3-23〉 업무만족도	33
〈표 3-24〉 돌봄 대상 어르신 수	34
〈표 3-25〉 담당 대상자 수(14 ~ 18명)의 적정도	35

〈표 3-26〉 노인맞춤돌봄서비스 평가(생활지원사)	36
〈표 3-27〉 직무수행	37
〈표 3-28〉 소진 기술통계	38
〈표 3-29〉 생활지원사의 역할 수행	39
〈표 3-30〉 주요 변수들의 기술통계치(생활지원사)	41
〈표 3-31〉 집단별 노인맞춤돌봄서비스 평가 차이검정	41
〈표 3-32〉 집단별 생활지원사 역할 차이검정	42
〈표 4- 1〉 생활지원사 FGI 결과요약	46
〈표 4- 2〉 전담사회복지사 FGI 결과요약	46

[그림 3-1] 노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활 변화(5점 기준)	22
[그림 3-2] 노인맞춤돌봄서비스 평가(서비스 이용자)	24
[그림 3-3] 생활지원사의 역할 기대(서비스 이용자)	26
[그림 3-4] 업무만족도	33
[그림 3-5] 돌봄 대상 어르신 수	34
[그림 3-6] 노인맞춤돌봄서비스 평가(생활지원사)	36
[그림 3-7] 직무수행	37
[그림 3-8] 생활지원사의 역할 수행(생활지원사)	40

요 약

이 연구의 목적은 2020년 1월 1일부터 운영되고 있는 노인복지정책 노인맞춤돌봄서비스의 효과성과 효율성에 대한 검증과 현 시점에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 유형별 이용자의 만족도 조사와 더불어 서비스 수행인력인 전담사회복지사와 생활지원사의 직무를 분석하여 문제점을 파악하고 개선사항에 대한 제언하는데 있다. 이를 위해 동구행복한어르신복지관 소속 전담사회복지사 4명과 생활지원사 64명, 서비스이용자 192명을 대상으로 설문조사와 초점집단 인터뷰를 실시하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료는 SPSS 22.0을 이용하여 빈도분석, 기술통계 분석, t-검정 및 분산분석을 실시하였으며, 초점집단인터뷰를 통해 수집된 자료는 유사한 의미들을 묶어 분류하고 범주화 하였다.

서비스 이용자를 대상으로 한 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 서비스에 대한 전반적인 만족도는 4.43점으로 일반돌봄군이 중점돌봄군보다 서비스 평가 점수가 높았다. 둘째, 이전 서비스와의 질적비교에서는 3.15점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 셋째, 사업대상에 따른 생활의 변화 정도는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.01$). 즉, 일반돌봄군보다 중점돌봄군의 생활의 변화 정도가 더 높은 것으로 나타났다. 넷째, 서비스에 대한 이용자의 평가에서는 ‘고독사를 예방할 수 있다’는 항목에 대한 점수가 4.17점으로 가장 높게 나타났다.

생활지원사를 대상으로 한 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 업무만족도는 4.16점으로 전반적으로 높게 나타났다. 둘째, 담당하고 있는 대상자 인원수는 평균 10.78명이었으며, 셋째, 직무수행에 대한 평가는 4점 이상의 점수를 보였다. 넷째, 소진 정도는 정서적 탈진이 2.70점, 개인적 성취감의 감소 2.26점, 클라이언트의 비인격화 1.50점으로 나타나 전체적으로 소진의 정도가 높지 않았다.

생활지원사의 역할 수행에 대해 살펴보면 서비스 이용자와 생활지원사 집단 간의 생활지원사의 역할에 대한 기대 정도는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

서비스 이용자 집단은 평균 3.4점, 생활지원사 집단은 3.2점으로 서비스 이용자의 생활지원사 역할에 대한 기대 정도가 더 높게 나타났다. 사업대상에 따른 생활지원사의 역할 기대는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 즉, 중점돌봄군이 일반돌봄군보다 생활지원사의 역할 기대 점수가 높게 나타났으며, 이는 중점돌봄군이 일반돌봄군보다 생활지원사의 역할에 대해 더 기대하는 것을 의미한다.

초점집단인터뷰 분석결과는 다음과 같다.

노인맞춤돌봄서비스는 취약계층에게 필수적인 서비스로서, 사업의 목적에 따라 긍정적인 지향이 이루어지고 있으나 현재 시점에서는 과도기적 측면이 있다.

생활지원사는 삶의 지지자 역할을 수행하고 있으며, 전담사회복지사는 서비스제공을 위한 욕구사정과 서비스의 수행과정 전반적인 관리의 역할을 수행하고 있다.

서비스제공과정에서 맞춤광장 앱 사용, 생활지원사와 전담사회복지사의 관점 차이, 시스템의 일원화 필요, 역할수행에 따른 스트레스, 서비스에 대한 중점돌봄군 노인의 인식, 대상에 따라 달라지는 서비스이용자의 태도 등에 따른 어려움이 있는 것으로 파악되었다.

개선방안에 대해서는 지자체의 서비스에 대한 명확한 인식, 생활지원사의 권위향상, 중점돌봄군 노인의 명확한 서비스인식, 중점돌봄군의 서비스기준 세분화가 필요하다는 의견이 제시되었다.

이상의 결과를 바탕으로 정책적으로 반영 가능한 사항에 대해 아래와 같이 제안하였다.

첫째, 지자체와 행정복지센터에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 명확한 인식이 있어야 한다.

둘째, 수행인력인 생활지원사의 처우 개선의 일환으로 생활지원사의 역할이 표준화 되어 권위가 향상될 수 있도록 개선이 필요하다.

셋째, 노인맞춤돌봄서비스 대상자 구분에 있어 단순히 일반돌봄군과 중점돌봄군으로 구분하기보다는 중점돌봄군 노인의 기준을 세분화할 필요가 있다.

넷째, 노인맞춤돌봄서비스 운영의 효율성 증진을 위해 사용하고 있는 노인맞춤돌봄시스템과 맞춤광장 시스템의 일원화나 일부 기능개선이 필요하다.

다섯째, 시·군·구 지자체와 광역지원기관 등 서비스 제공체계의 통일된 방침이 이루어져야 한다.

제1장

서론

제1장 서론

제1절 연구배경 및 연구목적

1. 연구배경

2019년까지 운영되었던 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 독거노인 사회관계활성화, 초기독거노인자립지원, 지역사회자원연계 등 6개 사업을 통합, 개편하여 노인 맞춤형돌봄서비스로 새롭게 시작하고 있다.

대상자의 욕구에 부합하는 개인별 맞춤형 서비스를 제공하고, 기존 중복지원이 금지되어 이용자별로 하나의 서비스만을 이용할 수 있었던 불편함과 불만족을 해소시킬 수 있는 발판을 마련하였다(보건복지부, 2020). 하지만 노인맞춤돌봄서비스의 통합 개편으로 인해 현장에서는 불만의 목소리가 적지 않다. 기존 노인돌봄종합서비스를 제공받던 대상자의 경우 노인맞춤돌봄서비스로 전환됨에 따른 서비스 수준에 만족스럽지 못한 의견이 제기되고 있으며, 기존 서비스와 동일한 수준에서 서비스가 제공되기를 원하고 있다. 또한 서비스제공인력인 전담사회복지사와 생활지원사는 서비스 전달과정에서 보건복지부의 복지정책(실무적 업무)과 실천현장(감정적인 업무)에서의 괴리감이 상충되어 업무 수행 시 심적 부담이 증가되고 있는 상황이다. 서울시 독거노인 생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 전문적 역량의 조절효과를 검토한 결과 감정노동이 높을수록 소진의 하위요인 중 ‘정서적 탈진’과 ‘비인간화’가 높아지는 것으로 나타났다(김재희·김욱, 2015). 공공부문의 사회적 돌봄서비스는 소비자의 선택권과 이용자 중심주의가 우세해짐에 따라 종사자의 권리나 근로조건에는 관심을 기울이지 않음으로써 이들의 근로지위는 열악하고 취약하게 형성된 경향이 있다(송다영, 2014). 우리나라에서 돌봄 노동의 가치는 매우 낮게 평가 되고 있으며(김송이, 2012), 사회적으로 전문성을 제대로 인정받지 못하는 상황이다(이명호, 2014).

건강한 노화(Healthy aging), 지역사회거주(Aging in Place), 장기요양 등 고비용 돌봄 진입예방을 위한 예방적 돌봄의 강화를 추구하는 노인맞춤돌봄서비스가 보다 효과적이고 효율적으로 운영되기 위해서 서비스 대상자 및 서비스 제공자의 시각에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 의견을 파악할 필요가 있다.

2. 연구목적

본 연구는 아래 세 가지 목적을 가지고 수행하였다.

첫째, 2020년 1월 1일부터 운영되고 있는 노인복지정책 노인맞춤돌봄서비스의 효과성과 효율성에 대해 검증한다.

둘째, 현 시점에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 유형별 이용자의 만족도 조사와 더불어 서비스 수행인력인 전담사회복지사와 생활지원사의 직무를 분석하여 문제점을 파악하고, 개선사항에 대해 제언 한다.

셋째, 수행인력이 겪고 있는 어려움들을 해소할 수 있는 방안들을 모색하여 해당 서비스가 안정적으로 운영될 수 있도록 기관 차원에서의 체계적인 시스템을 마련 한다.

제2절 연구내용 및 방법

1. 연구내용

노인맞춤돌봄서비스의 문제점과 개선방안을 위한 연구의 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 노인맞춤돌봄서비스의 이용현황을 확인하기 위해 중점돌봄군과 일반돌봄군 노인을 대상으로 서비스의 만족도, 기존 서비스와의 질적 비교, 생활에 나타난 변화, 서비스에 대한 전반적인 평가, 생활지원사의 역할에 대한 기대를 포괄적으로 포함하였다. 둘째, 역할의 모호성, 갈등 등을 파악하기 위해 생활지원사를 대상으로 업무만족도, 노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식, 소진, 생활지원사의 역할 수행에 초점을 둔 직무분석을 실시하였다. 마지막으로 전담 사회복지사와 생활지원사를 대상으로 초점집단인터뷰를 실시하여 노인맞춤돌봄서비스의 운영 현황을 확인함으로써 서비스의 질적 향상이 이루어질 수 있도록 제시하였다.

2. 연구방법

1) 설문조사

노인맞춤돌봄서비스의 효과성과 서비스 이용자의 만족도, 수행인력의 역할에 대한 기대수준을 분석하여 문제점을 파악하고 개선사항을 제언함으로써 보다 양질의 서비스를 제공하고자 설문 조사를 실시하였다.

수행기관인 동구행복한어르신복지관에서 서비스를 제공받고 있는 중점돌봄군과 일반돌봄군 노인을 모집단으로, 지역적 분포를 확인하여 192명을 표본추출 하였다. 조사는 선정된 노인의 가정을 방문하여 1:1 대면설문하는 방법으로 수행하였다.

수행인력인 동구행복한어르신복지관 소속 생활지원사에 대해서는 전수조사하였으며, 조사는 개인에게 설문지를 배부하고 회수하는 방법으로 수행하였다.

2) 초점집단인터뷰(FGI)

질적조사의 일환으로 수행인력인 전담사회복지사, 생활지원사를 대상으로 초점집단인터뷰를 진행하였다. 전담사회복지사 전원을 대상으로 질적조사가 이루어졌고, 생활지원사의 경우 기존 돌봄 관련 분야인 생활관리사, 요양보호사 경력 여부를 고려하여 참여자를 선발하였다.

전체적인 연구 진행절차는 아래의 <표 1-1>과 같다.

〈표 1-1〉 연구 진행 절차	
진행절차	내용(일정)
연구계획 수립	2020년 4-5월
선행연구 검토	2020년 5-6월
설문지 구성 및 면접지 구성	2020년 7-8월
설문조사 실시 및 면접 실시	2020년 9-11월
보고서작성	2020년 11월
자문회의 및 발간	2020년 12월

제2장

조사개요



제2장 조사개요

제1절 조사개요

1. 조사대상

1) 서비스이용자

본 설문조사는 노인맞춤돌봄서비스의 이용자 만족도조사로서 서비스의 현황과 함께 문제점을 파악하여 향후 서비스의 질적 향상을 위한 기초자료로 활용하는데 목적이 있다. 지역 특성을 고려하여 판암2동, 대동, 용운동, 대청동에 거주하는 노인을 대상으로 일반돌봄군과 중점돌봄군 비율을 고려하여 총 192명의 목표표본으로 추출하였다.

2) 수행인력

설문조사는 노인맞춤돌봄서비스 수행인력인 생활지원사 64명 전원을 대상으로 실시하였다. 생활지원사 대상 초점집단인터뷰는 생활지원사 10명이 참여하였으며, 2개 그룹으로 진행하였다. 각 그룹별로 생활관리사 6년 이상의 경력이 있는 생활지원사 2명, 요양보호사 3년 이상의 경력이 있는 생활지원사 2명, 경력이 없는 생활지원사 1명으로 구성되어 5명씩 진행하였다. 전담사회복지사 대상 초점집단인터뷰에는 동구행복한어르신복지관 소속 전담사회복지사 4명 전원이 참여하였다.

2. 조사방법

1) 서비스 이용자

연구자가 서비스 이용자 가정에 직접 찾아가 1:1 대면 조사가 이루어졌으며, 연구목적 등을 안내하고 각 문항에 대해 질문하고 응답을 기록하는 방법으로 자료를 수집하였다.

2) 생활지원사

생활지원사를 대상으로 설문지를 배부하고, 당사자가 자기기입식 방법으로 응답하였으며, 이를 다시 연구자가 회수하는 방법으로 자료를 수집하였다.

3) 초점집단면접(FGD)

연구자가 질문지를 토대로 각 그룹별 동일한 질문이 이루어졌으며, 연구목적과 연구윤리를 사전 고지하고, 녹음과 영상촬영을 실시하였고, 추후 전사와 의미 있는 문장을 추출하여 자료를 수집하였다.

3. 조사기간

생활지원사 대상 설문조사는 2020년 9월 28일부터 9월 30일까지 실시하였으며, 일반돌봄군 및 중점돌봄군 노인 대상 설문조사는 11월 2일부터 11월 6일까지 실시하였다.

초점집단인터뷰는 2020년 11월 16일부터 11월 20일까지 총 3개 그룹으로 나누어 진행하였다.

4. 자료의 처리 및 분석

조사가 완료된 후 조사표의 응답사항을 최종 점검하여 조사항목 중 기재가 누락되었거나 부실 기재한 문항이 있는지 확인하였다. 조사계획에 따라 설문조사 실시, 자료수집, 검수과정을 통해 최종적으로 조사가 완료된 사례는 노인 192명, 생활지원사 64명이며, 이를 모두 통계 분석 자료로 사용하였다. 수집된 자료는 코드북에 따라 부호화한 후 전산화 작업을 실시하였다. 자료 입력이 완료된 후 입력 에러 확인, 아이디 오류확인, 범주 에러확인, 조직 에러확인, 산식 에러확인 등의 자료 확인 작업을 통해 최종 데이터 클리닝을 완료하였다.

본 설문조사를 정확히 제시하는 것이 주요 목적이므로 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차 중심의 기술통계방법이 주로 사용하였으며, 평균차이가 통계적으로 유의미한지 파악하기 위해 T검정을 실시하였다. 분석은 기본적으로 성별, 소득수준, 사업대상에 관심을 두고 실시하였다. 문항분석에 있어 관련성 없는 ‘비해당’ 과 ‘무응답’ 은 분석대상에서 제외하는 것을 원칙으로 하였다.

제2절 조사내용

1. 이용자 설문조사

연구를 위한 조사내용은 2020년 1월부터 시행되고 있는 노인맞춤돌봄서비스의 이용현황을 파악하기 위하여 서비스의 만족도, 서비스에 대한 이용자와 수행인력의 평가, 생활지원사의 역할 기대를 포함하여 구성하였다. 또한 전문가의 자문을 통하여 조사도구를 수정·보완 하였다. 조사내용을 구체적으로 살펴보면, 서비스이용자를 대상으로 한 설문조사에서는 서비스만족도, 생활의 변화정도, 삶의 만족, 서비스평가, 생활지원사의 역할 기대 등 총 5개 영역으로 구성하였다.

2. 생활지원사 설문조사

생활지원사의 관점에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식과 직무수행을 포함하여 설문지를 구성하였고, 전문가의 자문을 통하여 조사도구를 수정·보완 하였다.

조사 내용을 구체적으로 살펴보면, 업무만족도, 서비스 평가, 직무수행, 소진, 생활지원사 역할 등 5개 영역으로 구성하였다.

3. 초점집단면접(FGI)

전담사회복지사와 생활지원사를 대상으로 노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식, 수행인력의 역할, 서비스제공과정에서의 어려움, 개선방안 등 총 4개 영역에 대한 질문지를 구성하였고, 전문가의 자문을 통하여 질문 내용은 수정·보완 하였다.

제3장

조사결과



제3장 조사결과

제1절 조사 개요

1. 조사 목적

노인맞춤돌봄서비스의 이용자 만족도 조사와 더불어 수행인력인 생활지원사의 직무를 파악하여 서비스의 문제점과 노인맞춤돌봄서비스 개선 관련한 정책제언을 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 조사설계

구체적인 조사설계는 <표 3-1>와 같다.

<표 3-1> 조사설계

조 사 명	• 노인맞춤돌봄서비스의 이용자 만족도 및 생활지원사 직무 분석 조사
조사대상	• 동구행복한어르신복지관 서비스 이용자 및 생활지원사
조사방법	• 면접조사 및 자기기입식 조사
유효표본	• 서비스 이용자 192명 • 생활지원사 64명
조사기간	• 2020년 7 ~ 11월
분석방법	• 분석은 크게 서비스 이용자와 생활지원사로 구분하여 실시 • SPSS 22.0을 이용하여 빈도분석, 기술통계분석, t검정 및 분산분석 등을 실시함

제2절 조사 결과

1. 서비스 이용자

1) 조사대상자 특성

서비스 이용자의 인구사회학적 특성은 아래 <표 3-2>와 같다. 서비스 이용자의 성별 특성을 살펴보면, 남성 55명(28.6%), 여성 137명(71.4%)로 여성의 비율이 높은 것으로 나타났다. 서비스 이용자의 평균 연령은 78.32세(표준편차 5.6066)로 70대가 99명(51.6%)으로 가장 많았고, 80대 이상 80명(41.7%), 60대 13명(6.8%) 순으로 나타났다. 거주지역은 판암2동 119명(62.0%)로 가장 많았고, 용운동 39명(20.3%), 대동 30명(15.6%), 대청동 4명(2.1%) 순으로 나타났다. 소득수준은 일반이 87명(45.3%)로 가장 많았고 기초생활수급자 82명(42.7%), 차상위 23명(12.0%)으로 나타났다.

<표 3-2> 서비스 이용자의 인구사회학적 특성

(단위: 명, %)			
변수		빈도	비율
합계		192	100.0
성별	남성	55	28.6
	여성	137	71.4
연령	평균(표준편차)	78.32(5.6066)	
	60대	13	6.8
	70대	99	51.6
	80대 이상	80	41.7
거주지역	판암2동	119	62.0
	대동	30	15.6
	대청동	4	2.1
	용운동	39	20.3
소득수준	기초생활수급자	82	42.7
	차상위	23	12.0
	일반	87	45.3
사업대상	일반돌봄군	135	70.3
	중점돌봄군	57	29.7

서비스 이용자의 조사도구 신뢰도 계수에 관한 분석결과는 <표 3-3>와 같다.

<표 3-3> 조사도구의 신뢰도

구분	생활 변화	삶의 만족	서비스 평가	생활지원사 역할 기대
문항수	12	5	10	27
신뢰도 계수 (Chronbach's α)	.735	.913	.924	.912

2) 항목별 분석

(1) 현재 제공받는 노인맞춤돌봄서비스(중복응답)

현재 제공받는 노인맞춤돌봄서비스(중복응답)는 안전확인(전화, 방문)이 192명(100.0%)로 조사대상자 전원이 이용하는 것으로 나타났고, 생활용품지원 184명(95.8%), 식료품지원 179명(93.2%), 건강운동 및 교육 143명(74.5%) 순으로 나타났다.

<표 3-4> 현재 제공받는 노인맞춤돌봄서비스1)(중복응답)

(단위 : 명, %)		
항목	빈도	비율
합계	1,033	537.5
1) 안전확인(전화, 방문)	192	100.0
2) 문화여가활동	1	0.5
3) 평생교육 참여	0	0.0
4) 나들이 참여	0	0.0
5) 영양교육	8	4.2
6) 보건교육	89	46.4
7) 건강운동 및 교육	143	74.5
8) 우울 예방교육	33	17.2
9) 치매 예방교육	42	21.9
10) 외출 동행	15	7.8
11) 식사 관리	18	9.4
12) 청소 관리	51	26.6

1) 2020년 현재, 코로나19로 노인맞춤돌봄서비스 중 나들이 참여와 같은 일부 프로그램의 운영이 중단 및 축소되어 빈도가 '0' 을 나타냈다.

항목	빈도	비율
13) 병원 동행	16	8.3
14) 생활용품지원	184	95.8
15) 식료품지원	179	93.2
16) 주거환경개선	0	0.0
17) 의료 연계지원	2	1.0
18) ICT(효돌이, 효순이)	5	2.6
19) 밀반찬 서비스	13	6.8
20) 생일파티	41	21.4

노인맞춤돌봄서비스의 만족도는 5점 만점 기준에서 4.43점으로 ‘4=만족’ 보다 높은 만족도를 나타냈다. 세부 서비스별 만족도를 살펴보면 생활용품지원과 식료품지원이 각각 4.6점으로 가장 높게 나타났고, 안전확인 4.59점, 외출동행 4.47점 순으로 나타났다.

<표 3-5> 세부 서비스별 2)만족도

항목	평균	표준편차
1) 안전확인(전화, 방문)	4.59	.6238
2) 문화여가활동	0	0
3) 평생교육 참여	0	0
4) 나들이 참여	0	0
5) 영양교육	4.14	.3780
6) 보건교육	4.19	.6851
7) 건강운동 및 교육	4.22	.6904
8) 우울 예방교육	4.29	.6798
9) 치매 예방교육	4.35	.7199
10) 외출 동행	4.47	.5145
11) 식사 관리	4.25	.7864
12) 청소 관리	4.15	1.0172
13) 병원 동행	4.40	.6325
14) 생활용품지원	4.60	.6107
15) 식료품지원	4.60	.6016
16) 주거환경개선	0	0
17) 의료 연계지원	0	0
18) ICT(효돌이, 효순이)	4.33	.8165
19) 밀반찬 서비스	4.33	.7785
20) 생일파티	4.33	.7213

※ 조사지의 척도는 ①=매우 불만족, ②=불만족, ③=보통, ④=만족, ⑤=매우 만족의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고 점은 5점임

2) 2020년 현재, 코로나19로 노인맞춤돌봄서비스 중 나들이 참여와 같은 일부 프로그램의 운영이 중단 및 축소되어 만족도 빈도가 ‘0’ 을 나타냈다.

(2) 현재 제공받고 있는 서비스 중 도움이 되는 서비스(중복응답)

현재 제공받고 있는 서비스 중 도움이 되는 서비스(중복응답)로는 안전확인 186명(96.9%)로 가장 높게 나타났고, 생활용품지원이 162명(84.4%), 식료품지원 158명(82.3%), 건강운동 및 교육 96명(50.0%) 순으로 나타났다.

<표 3-6> 현재 제공받고 있는 서비스 중 도움이 되는 서비스3)(중복응답)

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율4)
합계	815	424.5
1) 안전확인(전화, 방문)	186	96.9
2) 문화여가활동	0	0.0
3) 평생교육 참여	0	0.0
4) 나들이 참여	0	0.0
5) 영양교육	3	1.6
6) 보건교육	52	27.1
7) 건강운동 및 교육	96	50.0
8) 우울 예방교육	11	5.7
9) 치매 예방교육	15	7.8
10) 외출 동행	11	5.7
11) 식사 관리	15	7.8
12) 청소 관리	47	24.5
13) 병원 동행	14	7.3
14) 생활용품지원	162	84.4
15) 식료품지원	158	82.3
16) 주거환경개선	0	0.0
17) 의료 연계지원	0	0.0
18) ICT(효돌이, 효순이)	5	2.6
19) 밀반찬 서비스	10	5.2
20) 생일파티	30	15.6

3) 2020년 현재, 코로나19로 노인맞춤돌봄서비스 중 나들이 참여와 같은 일부 프로그램의 운영이 중단 및 축소되어 빈도가 ‘0’ 을 나타냈다.

4) 조사대상자 기준 비율

현재 제공되고 있는 서비스 유형 이외에 필요한 서비스에 대한 응답으로 아래와 같다.

- ① 도배장판이나 가스 타임콧 밸브 교체 등 주거환경개선
- ② 김장, 겨울용품, 이불, 연탄, 보행보조기 등 물품지원 및 생계비 지원
- ③ 찾아오는 건강검진, 간호, 병원동행과 같은 건강서비스
- ④ 방문시간 및 전화 횟수 등과 같은 현재 서비스의 양적 확대 등

(3) 노인맞춤돌봄서비스 제공 이전에 이용했던 서비스(중복응답)

노인맞춤돌봄서비스 제공 이전에 이용했던 서비스로는 노인돌봄기본서비스 131명(74.0%)로 가장 많았고, 노인돌봄종합서비스(바우처) 46명(26.0%), 야쿠르트 지원사업 4명(2.3%), 단기가사 서비스와 독거노인사회관계활성화, 장애인활동지원사업, 기타 각 1명(0.6%) 순으로 나타났다.

<표 3-7> 노인맞춤돌봄서비스 제공 이전에 이용했던 서비스(중복응답)

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율
합계	185	104.5
노인돌봄기본서비스	131	74.0
노인돌봄종합서비스(바우처)	46	26.0
지역사회 자원연계(의료, 복지)	0	0.0
단기가사서비스	1	0.6
독거노인 사회관계활성화(친구만들기)	1	0.6
초기독거노인 자립지원	0	0.0
국가보훈처 보훈재가복지서비스	0	0.0
장애인활동지원사업	1	0.6
야쿠르트 지원사업	4	2.3
기타	1	0.6

(4) 이전 서비스와 노인맞춤돌봄서비스의 비교

이전서비스와 노인맞춤돌봄서비스의 질을 비교하였을 때 ‘보통이다’ 라고 응답한 비율이 83명(47.2%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘높아졌다’ 고 응답한 비율이 51명(29.0%)으로 나타났다.

평균 점수는 3.15점(표준편차 .9507)으로 ‘보통이다’ 보다 높은 응답을 보였다.

<표 3-8> 이전 서비스와 노인맞춤돌봄서비스 비교

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율
합계	176	100.0
매우 낮아졌다	13	7.4
낮아졌다	19	10.8
보통이다	83	47.2
높아졌다	51	29.0
매우 높아졌다	10	5.7

서비스의 질이 이전 서비스에 비해 낮아졌다고 생각하는 이유로는 공급자 중심의 서비스, 후원물품이 다양하지 않아서, 방문 시간과 횟수가 줄어서, 매뉴얼 고수, 서비스 내용이 청소밖에 없어서, 후원물품 연계가 적어져서 등이 있다.

(5) 노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활 변화

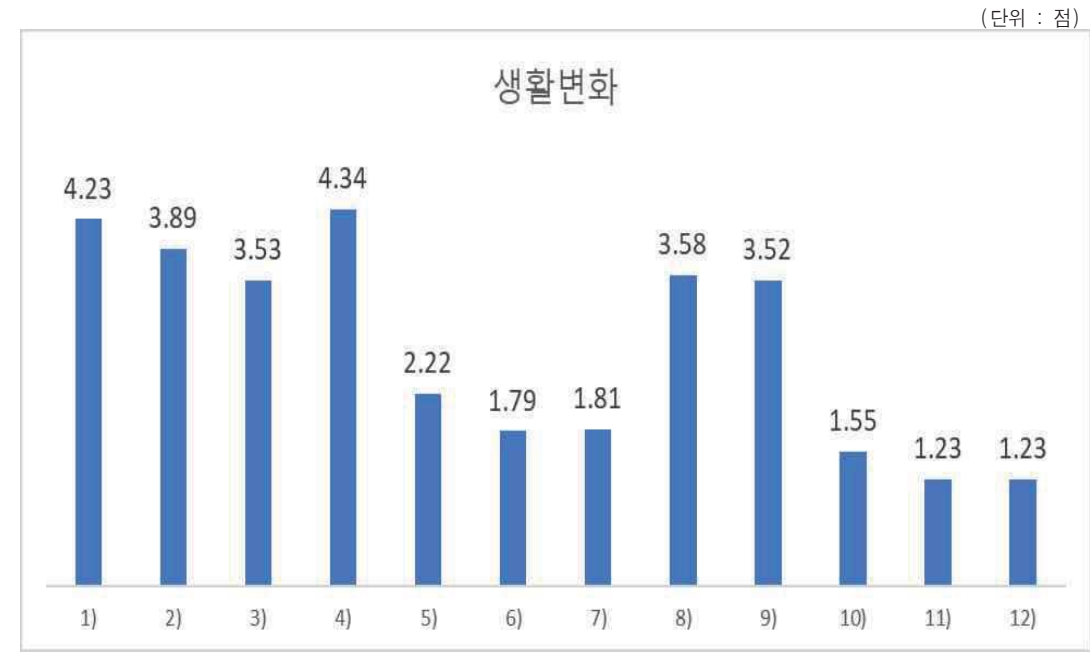
노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활 변화로 ‘생필품, 식료품 지원으로 경제적으로 도움을 받았다’ 항목이 4.34점으로 가장 높게 나타났으며, ‘말벗서비스로 외로움이 줄어들었다’ 항목이 4.23점, ‘응급상황에 대한 불안이 줄어들었다’ 3.89점, ‘삶의 대한 만족도가 예전보다 높아졌다’ 3.58점 순으로 나타났다. 반면 ‘자원봉사활동 참여’와 ‘평생교육 수업 참여’로 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다는 항목들은 1.23점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

〈표 3-9〉 노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활 변화

항목	평균	표준편차
1) 말벗서비스로 외로움이 줄어들었다.	4.23	.8201
2) 응급상황에 대한 불안이 줄어들었다.	3.89	1.0602
3) 노후 생활에 필요한 것을 배우고 알게 되었다.	3.53	1.1065
4) 생필품, 식료품 지원으로 경제적으로 도움을 받았다.	4.34	.7623
5) 가사지원으로 주거환경이 개선되었다.	2.22	1.4888
6) 외출동행으로 시장이용 등 외출 시 도움이 되고 있다.	1.79	1.1749
7) 병원동행으로 예약 등의 이용 절차나 이동시 부족 등 편의를 제공받고 있다.	1.81	1.2221
8) 삶에 대한 만족도가 예전보다 높아졌다.	3.58	.8582
9) 다양한 정보를 통해 복지혜택을 이전보다 많이 누릴 수 있게 되었다.	3.52	.9867
10) 노인일자리사업 참여로 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다.	1.55	1.1520
11) 자원봉사활동에 참여하여 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다.	1.23	.6650
12) 평생교육 수업 참여로 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다.	1.23	.6728

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 5점임

[그림 3-1] 노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활 변화(5점 기준)



(6) 삶의 만족

서비스 이용자의 삶의 만족을 측정하기 위해 Diener 등(1985)이 개발한 삶의 만족 척도를 사용하였다. 이 척도는 개인이 자신의 총체적인 삶에 대하여 전반적으로 얼마나 만족하는지에 대한 인지적인 판단을 측정한다.⁵⁾

서비스 이용자의 삶의 만족 상태⁶⁾는 18.20점으로 약간 불만족인 상태를 보였다. 이는 서비스에 이용자의 경제적 및 신체적 상황 등의 다양한 요인들이 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

서비스 이용자의 삶의 만족 점수는 평균치로 산출했을 때 7점 만점에 3.64점으로 중간값 4점 보다 낮게 나타나 서비스 이용자의 삶의 만족이 불만족에 가까운 상태를 보였다.

〈표 3-10〉 삶의 만족 기술통계

척도	빈도	최소값	최대값	평균점수	변환 평균점수	표준편차
삶의 만족	192	6	35	18.20	3.64	7.32509

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 동의하지 않음 ~ ④=중간이다 ~ ⑦=매우 동의의 7점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 7점임

(7) 노인맞춤돌봄서비스 평가

노인맞춤돌봄서비스에 대한 이용자의 평가를 살펴보면, ‘노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다’ 항목의 평균 점수가 4.17점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘노인맞춤돌봄서비스는 고립감, 외로움, 불안을 완화할 수 있도록 정서적으로 도움을 준다’ 4.05점, ‘노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 욕구를 명확히 파악하여 서비스를 제공한다’ 3.86점 순으로 나타났다.

5) 이 척도는 삶에 대한 만족이라는 한 개의 공동요인을 반영하는 5개 문항으로 이루어져 있으며, 각각의 문항에 대하여 리커트 7점 척도로 응답하는(1=전혀 동의하지 않는다, 7=매우 동의한다) 간단한 척도이다(Diener et al., 1985., 임남연 외, 2010에서 재인용).

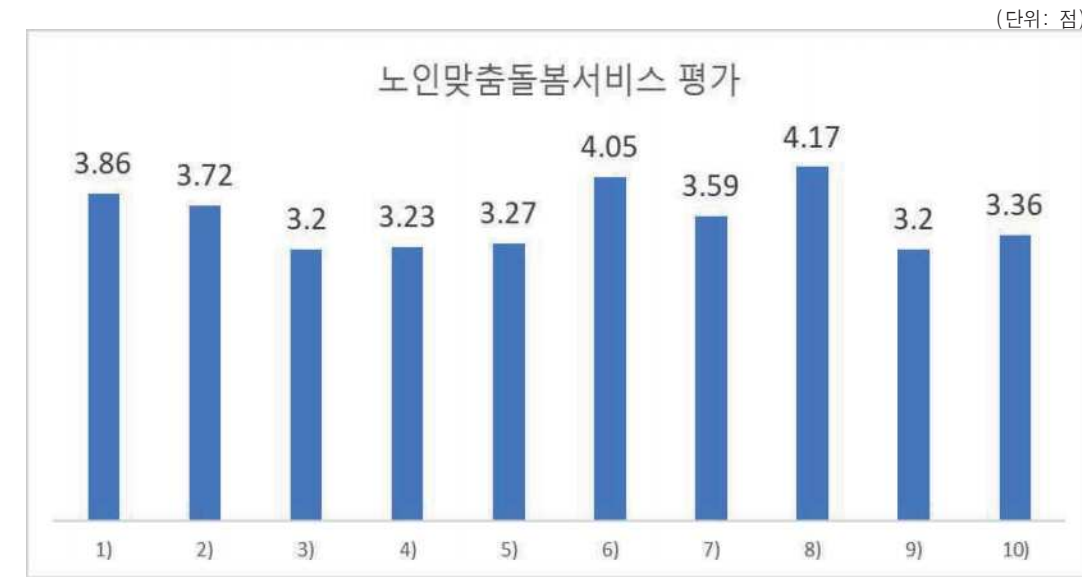
6) 삶의 만족도를 산출할 때는 다섯 개의 문항에 대한 응답을 역전 없이 합산한다. 척도의 값이 5~9 사이인 경우 매우 불만족스러운 상태이고, 10~14 사이면 불만족, 15~19 사이는 약간 불만족, 20이면 중간 상태, 21~25 사이는 약간 만족, 26~30 사이는 만족, 그리고 31~35는 매우 만족스러운 상태로 범위를 정한다(임남연, 2010).

〈표 3-11〉 노인맞춤돌봄서비스 평가(서비스 이용자)

항목	평균	표준편차
1) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 욕구를 명확히 파악하여 서비스를 제공한다.	3.86	.9130
2) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 개별적 특성을 고려하여 제공한다.	3.72	.9943
3) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자가 스스로 가사활동을 할 수 있도록 도와준다.	3.20	1.1556
4) 노인맞춤돌봄서비스는 시설입소를 늦추고 지역사회에 오래 머물 수 있도록 도와준다.	3.23	1.0333
5) 노인맞춤돌봄서비스는 신체적 건강 수명을 늘리는데 도움을 준다.	3.27	1.1056
6) 노인맞춤돌봄서비스는 고립감, 외로움, 불안을 완화할 수 있도록 정서적으로 도움을 준다.	4.05	.8938
7) 노인맞춤돌봄서비스는 치매 예방에 도움을 준다.	3.59	1.0981
8) 노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다.	4.17	.8783
9) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 잔존능력을 충분히 발휘할 수 있도록 도움을 준다.	3.20	1.0362
10) 노인맞춤돌봄서비스는 지역사회에 나를 도와줄 수 있는 지지체계를 마련하는데 도움이 된다.	3.36	.9043

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 5점임

[그림 3-2] 노인맞춤돌봄서비스 평가(서비스 이용자)



(8) 생활지원사의 역할 기대

생활지원사의 역할에 대한 기대에 대한 결과를 살펴보면, ‘거동이 불편하다는 수준은 어르신

의 입장에서 판단되어야 한다.’ 는 항목이 평균 4.12점으로 가장 높게 나타났으며, ‘생활지

원사는 어르신의 욕구에 맞는 자원을 연계하기 위해 노력해야 한다.’ 4.02점, ‘복지서비스,

정책 등의 정보를 제공하여 어르신이 원하는 서비스를 제공받을 수 있도록 지원해야 한다.’

3.94점 순으로 나타났다.

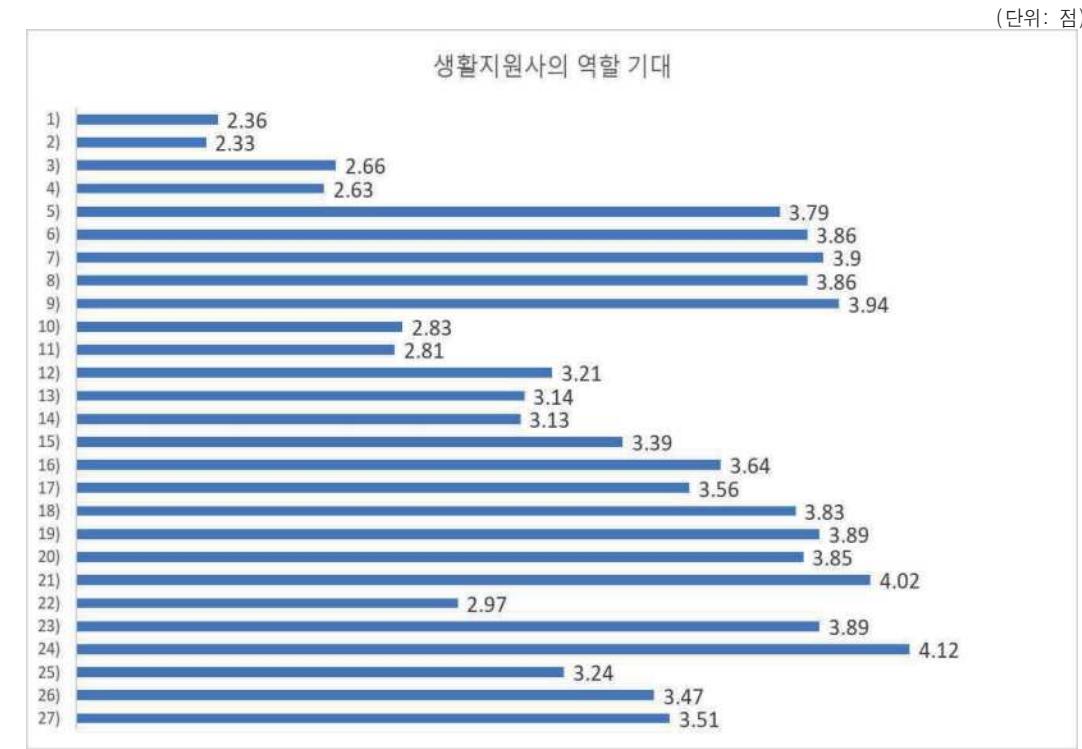
〈표 3-12〉 생활지원사의 역할 기대(서비스 이용자)

항목	평균	표준편차
1) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 전화횟수를 현재보다 늘려야 한다.	2.36	1.2332
2) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 전화 시간을 현재보다 늘려야 한다.	2.33	1.2035
3) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 방문 횟수를 현재보다 늘려야 한다.	2.66	1.3899
4) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 방문 시간을 현재보다 늘려야 한다.	2.63	1.3710
5) 어르신이 안전하게 생활할 수 있도록 주거상태, 건강, 생활환경을 세밀하게 파악하여 서비스를 제공해야 한다.	3.79	0.7528
6) 금융사기, 스캠문자 등의 정보를 제공하고 어르신에게 피해가 발생되지 않도록 예방해야 한다.	3.86	0.7561
7) 안전사고예방 및 대응에 대한 정보를 제공하여 안전사고가 발생되지 않도록 지원해야 한다.	3.90	0.6754
8) 어르신의 건강을 유지할 수 있도록 보건의료 정보를 제공해야 한다.	3.86	0.6651
9) 복지서비스, 정책 등의 정보를 제공하여 어르신이 원하는 서비스를 제공받을 수 있도록 지원해야 한다.	3.94	0.6277
10) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 횟수가 확대되어야 한다.	2.83	1.3407
11) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 시간이 확대되어야 한다.	2.81	1.3379
12) 사회관계 향상을 위해 문화여가활동에 참여할 수 있도록 안내하고 지원해야 한다.	3.21	1.1570
13) 사회관계 향상을 위해 노인을 대상으로 진행하는 평생교육에 참여할 수 있도록 유도 하고 지원해야 한다.	3.14	1.1360
14) 사회관계 향상을 위해 나들이, 영화, 공연관람 등의 체험활동에 참여할 수 있도록 안내 하고 지원해야 한다.	3.13	1.1823
15) 신체건강을 위해 영양관리의 중요성을 알리고, 영양과 관련된 교육을 진행해야 한다.	3.39	1.1009
16) 신체건강을 위해 개인위생, 청력 및 시력관리 등 보건영역의 교육을 진행해야 한다.	3.64	0.8697
17) 신체건강을 위해 건강체조, 요가 등의 운동방법을 안내하고, 신체기능 강화 및 유지를 위해 지원해야 한다.	3.56	0.9582

항목	평균	표준편차
18) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 외출동행이 이루어져야 한다.	3.83	1.0700
19) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 병원동행이 이루어져야 한다.	3.89	1.0522
20) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 가사지원이 이루어져야 한다.	3.85	1.0249
21) 생활지원사는 어르신의 욕구에 맞는 자원을 연계하기 위해 노력해야 한다.	4.02	0.7483
22) 유형별 서비스 제공시간(일반돌봄군 16시간 미만 / 중점돌봄군 16시간 이상~40시간 미만)은 충분하지 않다.	2.97	1.3002
23) 생활지원사는 어르신의 상황에 맞게 더욱 세심한 서비스를 제공해야 한다.	3.89	0.7708
24) “거동이 불편하다”의 수준은 어르신의 입장에서 판단되어야 한다.	4.12	0.8446
25) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 식사준비나 취사지원은 전적으로 생활지원사가 수행해야 한다.	3.24	1.3044
26) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 청소구역 설정은 정해진 시간 내 어르신의 욕구에 따라 이루어져야 한다.	3.47	1.2530
27) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 세탁방법이나 수준은 대상자의 욕구에 따라 이루어져야 한다.	3.51	1.2616

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 5점임

[그림 3-3] 생활지원사의 역할 기대(서비스 이용자)



3) 주요 변수들의 특성

(1) 주요 변수들의 기술통계치

주요 변수들의 기술통계 결과는 아래 <표 3-13>와 같다.

서비스 만족도는 평균 4.43점으로 ‘④=만족’ 보다 높은 점수를 나타냈다. 노인맞춤돌봄서비스를 제공 받은 후 나타난 생활의 변화 정도는 평균 2.74점으로 ‘3=보통’ 이하의 점수를 나타냈으며, 서비스 이용자의 삶의 만족은 평균 3.64점, 노인맞춤돌봄서비스에 대한 평가 3.57점, 생활지원사의 역할 기대 3.40점으로 중간점수인 3점보다 높은 정도이다.

<표 3-13> 주요 변수들의 기술통계치(서비스 이용자)

	최소값	최대값	평균	표준 편차	왜도 (표준오차)	첨도 (표준오차)
서비스 만족도	0.75	5.00	4.4262	.59506	-1.820 (.175)	7.366 (.349)
생활의 변화정도	1.42	5.00	2.7448	.51840	.421 (.175)	1.508 (.349)
삶의 만족	1.20	7.00	3.6396	1.4650	.415 (.175)	-.596 (.349)
서비스 평가	1.00	5.00	3.5651	.77593	-.360 (.175)	.061 (.349)
생활지원사의 역할기대	2.00	5.00	3.4001	.59413	.655 (.175)	1.098 (.349)

(2) 인구사회학적 요인⁷⁾에 따른 주요 변수간의 차이

성별, 소득수준, 사업대상에 따른 주요 변수들의 차이를 살펴보기 위해 t검증과 분산분석을 실시하였고 그 결과는 아래와 같다. 분석결과 인구사회학적 요인 중 소득수준에 따른 서비스 만족도는 통계적으로 집단간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 ‘차상위’ 집단이 ‘기초생활수급자’ 집단보다 서비스 만족도가 높게 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미하였다(p<.05).

7) 인구사회학적 요인 중 거주지역은 집단 간 사례수의 큰 차이가 있어 집단차이 분석에서 제외하였다.

〈표 3-14〉 인구사회학적 요인에 따른 서비스 만족도 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t/F
성별	남	55	4.3617	.70554	- .951
	여	137	4.4521	.54524	
소득수준	기초생활수급자(a)	82	4.3488	.72328	3.283* a<b
	차상위(b)	23	4.7043	.37163	
	일반(c)	87	4.4255	.48162	
사업대상	일반돌봄군	135	4.4936	.44599	1.944
	중점돌봄군	57	4.2664	.83354	

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

분석결과 인구사회학적 요인 중 사업대상에 따른 생활의 변화 정도는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.01). 즉, 일반돌봄군보다 중점돌봄군의 생활의 변화 정도가 더 높은 것으로 나타났다

〈표 3-15〉 인구사회학적 요인에 따른 생활의 변화 정도 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t/F
성별	남	55	2.7545	.64098	.144
	여	137	2.7409	.46284	
소득수준	기초생활수급자	82	2.7866	.48239	2.745
	차상위	23	2.9167	.57241	
	일반	87	2.6600	.52631	
사업대상	일반돌봄군	135	2.6654	.50454	-3.351**
	중점돌봄군	57	2.9327	.50627	

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

분석결과 인구사회학적 요인이 이용자의 삶에 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 3-16〉 인구사회학적 요인에 따른 이용자의 삶의 만족도 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t/F
성별	남	55	3.8691	1.59917	1.379
	여	137	3.5474	1.40320	
소득수준	기초생활수급자	82	3.5244	1.49291	.521
	차상위	23	3.8348	1.35600	
	일반	87	3.6966	1.47344	
사업대상	일반돌봄군	135	3.7407	1.40215	1.477
	중점돌봄군	57	3.4000	1.59150	

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

분석결과 인구사회학적 요인 중 사업대상에 따른 서비스 평가는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.01). 즉 일반돌봄군이 중점돌봄군보다 서비스 평가 점수가 높았으며, 이는 일반돌봄군이 노인맞춤돌봄서비스에 대해 더 긍정적으로 평가함을 의미한다.

〈표 3-17〉 인구사회학적 요인에 따른 서비스 평가 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t/F
성별	남	55	3.7527	.82661	2.143
	여	137	3.4898	.74452	
소득수준	기초생활수급자	82	3.5671	.81666	.153
	차상위	23	3.6435	.56715	
	일반	87	3.5425	.79029	
사업대상	일반돌봄군	135	3.6793	.73688	3.213**
	중점돌봄군	57	3.2947	.80521	

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

분석결과 인구사회학적 요인 중 소득수준, 사업대상에 따른 생활지원사의 역할 기대는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 소득수준에 따른 생활지원사의 역할 기대는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 ‘기초생활수급

자’ 집단이 ‘일반’ 집단보다 생활지원사의 역할에 대한 기대 점수가 높은 것으로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미($p<.01$)하였다. 즉 ‘기초생활수급자’ 집단이 ‘일반’ 집단보다 생활지원사의 역할에 대한 기대가 높게 나타남을 의미한다. 사업대상에 따른 생활지원사의 역할 기대는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 즉 중점돌봄군이 일반돌봄군보다 생활지원사의 역할 기대 점수가 높게 나타났으며, 이는 중점돌봄군이 일반돌봄군보다 생활지원사의 역할에 대해 더 기대하는 것을 의미한다.

〈표 3-18〉 인구사회학적 요인에 따른 생활지원사의 역할 기대 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t/F
성별	남	55	3.3845	.61623	-.229
	여	137	3.4063	.58722	
소득수준	기초생활수급자(a)	82	3.5506	.73642	5.185** a>c
	차상위(b)	23	3.3833	.44761	
	일반(c)	87	3.2627	.42562	
사업대상	일반돌봄군	135	3.2711	.44120	-3.964***
	중점돌봄군	57	3.7057	.77653	

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

2. 생활지원사

1) 조사대상자 특성

생활지원사의 인구사회학적 특성은 아래 〈표 3-19〉와 같다. 생활지원사의 성별특성을 살펴보면 남성 2명(3.1%), 여성 62명(96.9%)로 여성이 더 많은 것을 볼 수 있다. 생활지원사의 평균 연령은 55.14세(표준편차 5.7594)로 50대가 38명(59.4%), 60세 15명(23.4%), 40대 이하 2명(3.1%)로 나타났다.

〈표 3-19〉 생활지원사의 인구사회학적 특성

변수		빈도	비율
합계		64	100.0
성별	남	2	3.1
	여	62	96.9
연령	평균(표준편차)	55.14(5.7594)	
	40대 이하	2	3.1
	50대	38	59.4
	60대	15	23.4

생활지원사의 조사도구 신뢰도 계수에 관한 분석 결과는 〈표 3-20〉와 같다.

〈표 3-20〉 조사도구의 신뢰도

구분		문항 수	신뢰도 계수 (Chronbach's α)
업무만족도		7	.883
서비스 평가		10	.858
직무 수행		11	.859
소진		22	.817
소진 하위 영역	정서적 탈진	9	.771
	클라이언트에 대한 비인격화	5	.741
	개인적 성취감의 감소	8	.769
생활지원사 역할 수행		27	.830

2) 항목별 분석

(1) 돌봄 관련 유사경력(중복응답)

노인맞춤돌봄서비스 생활지원사로 활동하기 이전에 돌봄 관련 유사경력 유형으로 요양보호사 19명(43.2%)로 가장 많았고, 생활관리사 15명(34.1%), 장애인 활동지원사 12명(27.3%) 순으로 나타났다. ‘유사 직종 근무 경험 없음’으로 응답한 인원은 20명으로 조사대상자 중 31.3%를 차지한다.

유사경력의 근무기간은 ‘3년 이상 ~ 5년 미만’이 11명(25.0%)으로 가장 많았고, ‘1년 이상 ~ 3년 미만’ 10명(22.7%), ‘7년 이상’ 10명(22.7%), ‘1년 미만’ 9명(20.5%), ‘5년 이상 ~ 7년 미만’ 4명(9.1%) 순으로 나타났다.

<표 3-21> 돌봄 관련 유사경력(중복응답)

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율 ⁸⁾
합계	57	129.5
생활관리사	15	34.1
요양보호사	19	43.2
장애인 활동지원사	12	27.3
보라미	4	9.1
간호사(간호조무사)	4	9.1
기타	3	6.8

<표 3-22> 유사경력의 근무기간

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율
합계	44	100.0
1년 미만	9	20.5
1년 이상 ~ 3년 미만	10	22.7
3년 이상 ~ 5년 미만	11	25.0
5년 이상 ~ 7년 미만	4	9.1
7년 이상	10	22.7

8) 조사대상자 기준 비율

(2) 업무만족도

생활지원사의 업무만족도를 살펴보면, ‘어르신을 돌보는 책임은 내게 중요한 업무이다’ 항목의 점수가 4.50점으로 가장 높게 나타난 반면 ‘현재 내가 종사하고 있는 업무는 내가 원했던 일이다’ 항목이 3.89점으로 가장 낮게 나타났다.

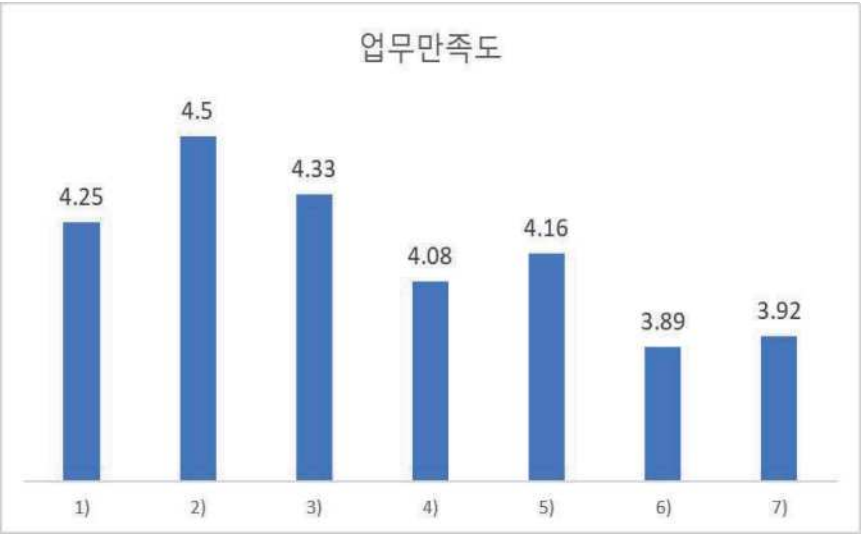
<표 3-23> 업무만족도

항목	평균	표준편차
1) 어르신을 돌보는 일은 내가 나를 더 긍정적으로 바라보게 해준다.	4.25	.6424
2) 어르신을 돌보는 책임은 내게 중요한 업무이다.	4.50	.5040
3) 어르신을 돌보는 일은 내가 가치 있게 느껴지도록 해준다.	4.33	.6680
4) 어르신을 돌보는 일은 나를 행복하게 한다.	4.08	.7195
5) 나는 내 업무가 자신의 발전에 도움이 된다고 생각한다.	4.16	.7176
6) 현재 내가 종사하고 있는 업무는 내가 원했던 일이다.	3.89	.8567
7) 나는 내 일을 친구나 지인에게 추천하고 싶다.	3.92	.7623

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최저점은 1점, 최고점은 5점임.

[그림 3-4] 업무만족도

(단위: 점)



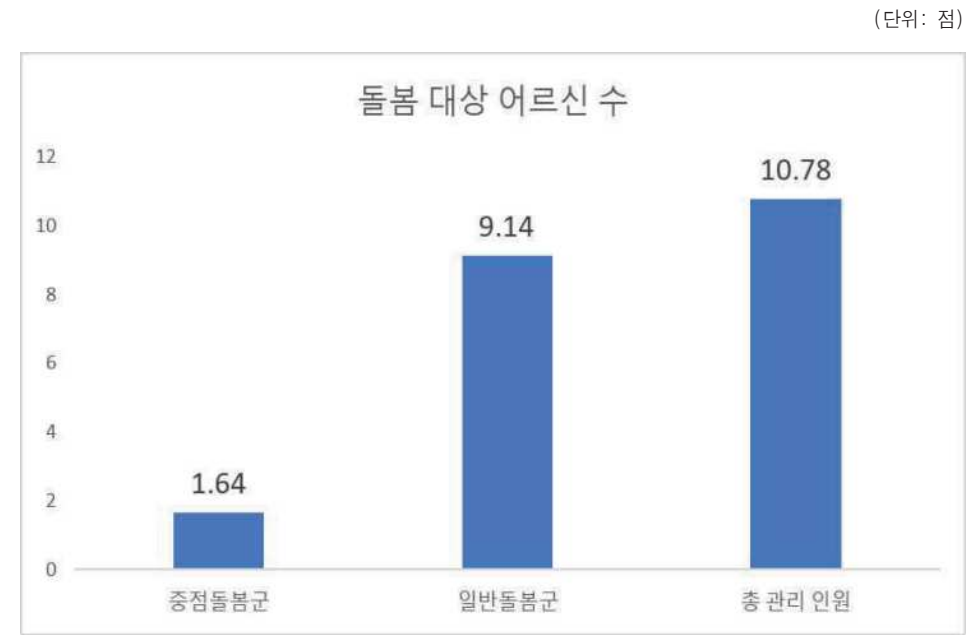
(3) 돌봄 대상 어르신 수

생활지원사의 돌봄 대상 어르신 수는 평균 10.78명이며, 중점돌봄군 1.64명, 일반돌봄군 9.14명으로 나타났다.

<표 3-24> 돌봄 대상 어르신 수

항목	최소값	최대값	평균	표준편차
중점돌봄군	1.0	2.0	1.64	.4836
일반돌봄군	6.0	12.0	9.14	1.2067
총 관리 인원	8.0	13.0	10.78	1.1747

[그림 3-5] 돌봄 대상 어르신 수



(4) 담당 대상자 수(14 ~ 18명)의 적정도

2020년도 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사 1인당 담당 대상수가 14 ~ 18명으로 배정되는 것에 대한 적절성에 대해 평균 3.14점(표준편차 .7605, 5점 기준)으로 나타났다. ‘보통이다’라는 응답은 40.6%로 가장 많은 응답을 하였고, ‘적절한 편이다’ 37.5%, ‘적절하지 않은 편이다’ 21.9% 순으로 나타났다.

<표 3-25> 담당 대상자 수(14 ~ 18명)의 적정도

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율
①전혀 적절하지 않다	0	0.0
②적절하지 않은 편이다	14	21.9
③보통이다	26	40.6
④적절한 편이다	24	37.5
⑤매우 적절하다	0	0.0
합계	64	100.0

(5) 노인맞춤돌봄서비스 평가

생활지원사의 노인맞춤돌봄서비스에 대한 평가를 살펴보면 ‘노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다’ 항목이 4.44점으로 가장 높게 나타난 반면, ‘노인맞춤돌봄서비스는 이용자가 스스로 가사활동을 할 수 있도록 도와준다’ 항목은 3.58점으로 가장 낮게 나타났다. 서비스 이용자의 노인맞춤돌봄서비스 항목별 점수와 비교하였을 때, 생활지원사의 평가가 모든 항목에서 서비스 이용자의 점수보다 높게 나타났다. 이는 생활지원사가 서비스 이용자보다 서비스에 대해 더 긍정적으로 평가함을 의미한다.

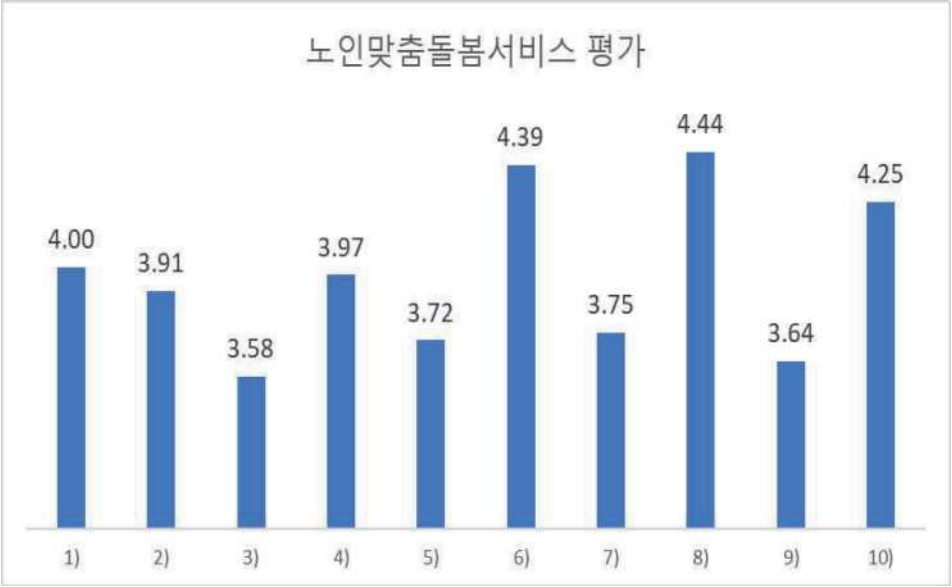
<표 3-26> 노인맞춤돌봄서비스 평가(생활지원사)

항목	평균	표준편차
1) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 욕구를 명확히 파악하여 서비스를 제공한다.	4.00	.6667
2) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 개별적 특성을 고려하여 제공한다.	3.91	.7285
3) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자가 스스로 가사활동을 할 수 있도록 도와준다.	3.58	1.0048
4) 노인맞춤돌봄서비스는 시설입소를 늦추고 지역사회에 오래 머물 수 있도록 도와준다.	3.97	.8723
5) 노인맞춤돌봄서비스는 신체적 건강 수명을 늘리는데 도움을 준다.	3.72	.8814
6) 노인맞춤돌봄서비스는 고립감, 외로움, 불안을 완화할 수 있도록 정서적으로 도움을 준다.	4.39	.6073
7) 노인맞춤돌봄서비스는 치매 예방에 도움을 준다.	3.75	.8165
8) 노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다.	4.44	.7741
9) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 잔존능력을 충분히 발휘할 수 있도록 도움을 준다.	3.64	.9149
10) 노인맞춤돌봄서비스는 지역사회에서 노인을 도와줄 수 있는 지지체계를 마련하는데 도움이 된다.	4.25	.6901

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 5점임

[그림 3-6] 노인맞춤돌봄서비스 평가(생활지원사)

(단위: 점)



(6) 직무 수행

생활지원사의 직무 수행에 관한 항목을 살펴보면, ‘나는 예의바른 태도와 공손한 자세로 어르신을 응대하였다’ 항목이 4.63점으로 가장 높게 나타난 반면, ‘나는 전문지식과 업무기술을 충분히 갖추고 어르신의 다양한 질문에 답변하였다’ 항목은 4.06점으로 가장 낮은 점수를 나타냈다. 전반적으로 직무 수행에 대한 평가는 4점 이상의 점수를 보였다.

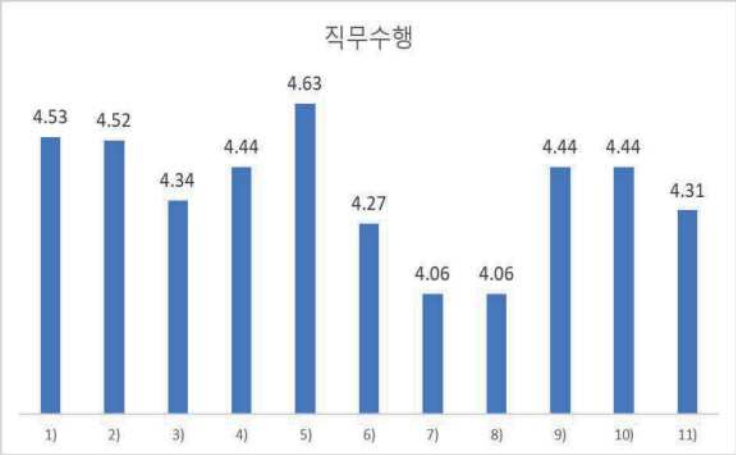
<표 3-27> 직무 수행

항목	평균	표준편차
1) 나는 어르신에게 약속한 업무처리를 신속히 해결해 주었다.	4.53	.5336
2) 나는 어르신이 문제를 제기하면 즉시 관심을 보이고 문제를 해결해 주었다.	4.52	.5632
3) 나는 어르신이 우리 기관을 이용하면서 편안한 느낌을 가질 수 있게 하였다.	4.34	.5108
4) 나는 어르신에 관련된 업무기록을 정확하게 작성하였다.	4.44	.5000
5) 나는 예의바른 태도와 공손한 자세로 어르신을 응대하였다.	4.63	.4880
6) 나는 업무처리에 대한 사항 및 소요되는 시간을 어르신에게 명확하게 말해 주었다.	4.27	.6956
7) 나는 전문지식과 업무기술을 충분히 갖추고 어르신의 다양한 질문에 답변하였다.	4.06	.6637
8) 나는 어르신을 내가 먼저 자발적으로 도왔다.	4.06	.7099
9) 나는 어르신의 요구에 신속히 응대 하였다.	4.44	.6393
10) 나는 어르신 개개인마다 개별적인 관심을 기울였다.	4.44	.6872
11) 업무 수행 시 전담사회복지사와의 긴밀한 협조, 보고 체계가 이루어져 원활히 수행할 수 있다.	4.31	.6393

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 5점임

[그림 3-7] 직무 수행

(단위: 점)



(7) 소진

생활지원사의 소진 정도를 측정하기 위해 Maslach & Jackson 척도(Maslach & Jackson , 1981)⁹⁾를 사용하였다. 생활지원사의 소진에 대해 살펴보면 정서적 탈진이 2.70점으로 가장 높았으며, 개인적 성취감의 감소 2.26점, 클라이언트의 비인격화 1.50점 순으로 나타났다.

〈표 3-28〉 소진 기술통계

척도	빈도	최소값	최대값	평균점수	표준편차
정서적 탈진	64	1.56	5.33	2.70	.86649
클라이언트에 대한 비인격화	64	1.00	4.40	1.50	.74322
개인적 성취감의 감소	64	1.00	5.63	2.26	.95798

※ 조사지의 척도는 ‘①=전혀 없다’부터 ‘⑦=매일’의 7점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 7점이며, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 나타냄

(8) 생활지원사의 역할 수행

생활지원사의 역할 수행에 대해 살펴보면, ‘금융사기, 스팸문자 등의 정보를 제공하고 어르신에게 피해가 발생되지 않도록 예방한다’ 항목이 4.36점으로 가장 높게 나타난 반면, ‘어르신의 안전지원을 위해 전화 시간을 현재보다 늘려야 한다’ 항목은 1.67점으로 가장 낮게 나타났다. 서비스 이용자와 비교하였을 때, 서비스 이용자가 기대하는 생활지원사의 역할 수행 정도는 ‘거동이 불편하다의 수준은 어르신의 입장에서 판단되어야 한다.’ (24번) 항목과 ‘생활지원사는 어르신의 욕구에 맞는 자원을 연계하기 위해 노력해야 한다.’ (21번) 항목이 각각 4.12점, 4.02점으로 가장 높게 나타나 생활지원사의 역할 수행 점수와 차이를 보였다.

9) Maslach & Jackson 척도는 서로 관계는 있으나 독립적인 3개의 하위 척도인 정서적 탈진(emotional exhaustion), 클라이언트에 대한 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감의 감소(reduced personal accomplishment) 등 세 개의 하위영역으로 구성된다. 총 22문항으로 정서적 탈진에 대한 9문항, 클라이언트에 대한 비인격화에 대해서 5문항, 개인적 성취감의 감소에 대해서 8문항으로 측정한다(서초구립 반포종합사회복지관 외, 2007). 하위개념은 각각의 하위 개념마다 측정된 점수를 합산하고 이를 문항수로 나누어서 평균을 내어 소진 경험정도를 파악한다. 점수가 높을수록 소진 경험정도가 높은 것을 나타낸다(성취감의 감소 변수는 역문항).

정서적 탈진 : 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, 클라이언트의 비인격화 : 5, 10, 11, 15, 22, 개인적 성취감의 감소 : 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

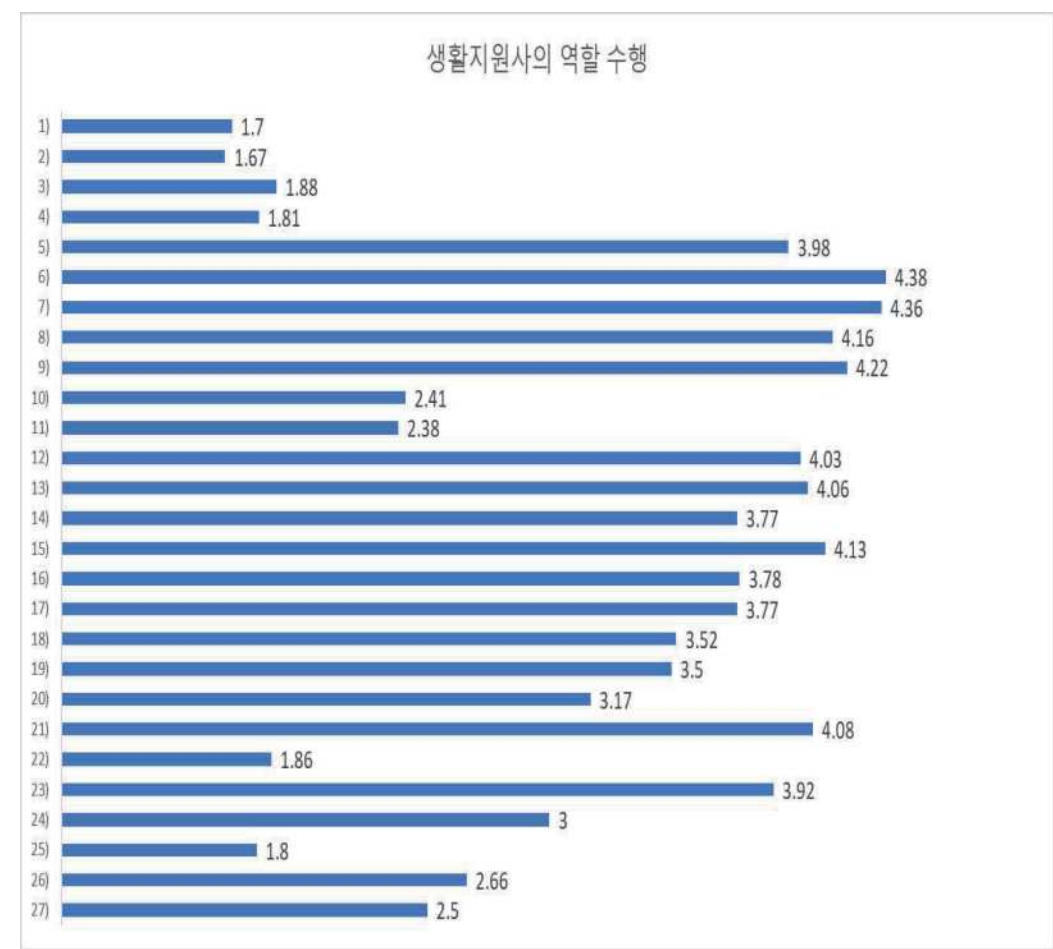
〈표 3-29〉 생활지원사의 역할 수행

항목	평균	표준편차
1) 어르신의 안전지원을 위해 전화 횟수를 현재보다 늘려야 한다.	1.70	.6827
2) 어르신의 안전지원을 위해 전화 시간을 현재보다 늘려야 한다.	1.67	.6680
3) 어르신의 안전지원을 위해 가정방문 횟수를 현재보다 늘려야 한다.	1.88	.7454
4) 어르신의 안전지원을 위해 가정 방문 시간을 현재보다 늘려야 한다.	1.81	.7099
5) 어르신이 안전하게 생활할 수 있도록 주거상태, 건강, 생활환경을 세밀하게 파악하여 서비스를 제공한다.	3.98	.7013
6) 금융사기, 스팸문자 등의 정보를 제공하고 어르신에게 피해가 발생되지 않도록 예방한다.	4.38	.6042
7) 안전사고예방 및 대응에 대한 정보를 제공하여 안전사고가 발생되지 않도록 지원한다.	4.36	.5737
8) 어르신의 건강을 유지할 수 있도록 보건의료 정보를 제공한다.	4.16	.6951
9) 복지서비스, 정책 등의 정보를 제공하여 어르신이 원하는 서비스를 제공받을 수 있도록 지원한다.	4.22	.6539
10) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 횟수가 확대되어야 한다.	2.41	.8493
11) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 시간이 확대되어야 한다.	2.38	.8637
12) 사회관계 향상을 위해 문화여가활동에 참여할 수 있도록 안내하고 지원한다.	4.03	.6893
13) 사회관계 향상을 위해 노인을 대상으로 진행하는 평생교육에 참여할 수 있도록 유도하고 지원한다.	4.06	.6637
14) 사회관계 향상을 위해 나들이, 영화, 공연관람 등의 체험활동에 참여할 수 있도록 안내하고 지원한다.	3.77	.9879
15) 신체건강을 위해 영양관리의 중요성을 알리고, 영양과 관련된 교육을 진행한다.	4.13	.7868
16) 신체건강을 위해 개인위생, 청력 및 시력관리 등 보건영역의 교육을 진행한다.	3.78	.8814
17) 신체건강을 위해 건강체조, 요가 등의 운동방법을 안내하고, 신체기능 강화 및 유지를 위해 지원한다.	3.77	.8115
18) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 외출동행이 이루어져야 한다.	3.52	1.1126
19) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 병원동행이 이루어져야 한다.	3.50	1.1684
20) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 가사지원이 이루어져야 한다.	3.17	1.2543
21) 나는 어르신의 욕구에 맞는 자원을 연계하기 위해 노력한다.	4.08	.6250
22) 유형별 서비스 제공시간(일반돌봄군 16시간 미만 / 중점돌봄군 16시간 이상~40시간 미만)은 충분하지 않다.	1.86	.8139
23) 어르신의 상황에 맞게 더욱 세심한 서비스를 제공한다.	3.92	.6250
24) “거동이 불편하다” 의 수준은 어르신의 입장에서 판단되어야 한다.	3.00	1.2472
25) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 식사준비나 취사지원은 전적으로 생활지원사가 수행해야 한다.	1.80	.8200
26) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 청소구역 설정은 정해진 시간 내 어르신의 욕구에 따라 이루어져야 한다.	2.66	1.2372
27) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 세탁방법이나 수준은 대상자의 욕구에 따라 이루어져야 한다.	2.50	1.1127

※ 조사지의 척도는 ①=전혀 그렇지 않다, ②=그렇지 않다, ③=보통, ④=그런 편이다, ⑤=매우 그렇다의 5점 척도로 구성되어 있기 때문에 최하점은 1점, 최고점은 5점임

[그림 3-8] 생활지원사의 역할 수행(생활지원사)

(단위: 점)



(9) 건의사항

건의사항에 대한 응답으로 생활지원사에 대한 근무상황 및 처우개선이 필요, 대상자 배정 및 서비스 지원 업무상에서 생활지원사의 의견을 존중하고 업무에서 생활지원사의 자율권 확대가 필요, 맞춤광장 시스템에 대한 불편, 서비스 이용자들이 생활지원사의 역할에 대한 인식을 개선하는 것이 필요하며, 생활지원사 역할에 대한 이해와 교육이 필요, 서비스 이용자의 욕구에 맞는 서비스 연계가 필요하다는 의견이 제시되었다.

3) 주요 변수들의 특성

주요 변수들의 기술통계 분석에 관한 결과는 아래 <표 3-30>와 같다. 생활지원사의 업무만족도는 평균 4.16점으로 ‘④=만족’ 보다 높은 점수를 나타냈다. 노인맞춤돌봄서비스에 대한 평가 점수는 3.96점, 직무수행 4.37점, 소진 2.27점, 생활지원사의 역할 3.20점으로 나타났다.

<표 3-30> 주요 변수들의 기술통계치(생활지원사)

	최소값	최대값	평균	표준 편차	왜도 (표준오차)	첨도 (표준오차)
업무만족도	2.86	5.00	4.1607	.53905	-.351 (.299)	-.485 (.590)
서비스 평가	2.30	5.00	3.9641	.53314	-.464 (.299)	.129 (.590)
직무수행	3.36	5.00	4.3665	.39209	-.274 (.299)	-.503 (.590)
소진	1.27	4.18	2.2685	.65339	.616 (.299)	-.052 (.590)
생활지원사 역할	2.37	3.93	3.2025	.37019	-.254 (.299)	-.141 (.590)

4) 서비스 이용자와 생활지원사

서비스 이용자와 생활지원사 집단 간의 노인맞춤돌봄서비스에 대한 평가의 평균 차이가 통계적으로 유의미한지 파악하기 위해 t검정을 실시하였다. 서비스 이용자와 생활지원사의 노인맞춤돌봄서비스 평가는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 서비스 이용자보다 생활지원사 집단에서 서비스에 대한 긍정적인 평가 점수가 높게 나타났다.

<표 3-31> 집단별 노인맞춤돌봄서비스 평가 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t
집단	서비스 이용자	192	3.5651	.77593	-4.583***
	생활지원사	64	3.9641	.53314	

*** p<.001

서비스 이용자와 생활지원사 집단 간의 생활지원사의 역할에 대한 기대 정도는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 서비스 이용자 집단은 생활지원사 집단보다 생활지원사 역할에 대한 기대 정도가 더 높게 나타나, 관점의 차이가 있는 것으로 보이며 특히 노인맞춤돌봄서비스의 질적 향상을 위해 서비스를 제공하는 수행인력인 생활지원사의 역량 강화와 함께 이용자의 욕구에 따른 서비스 확대가 요구된다.

<표 3-32> 집단별 생활지원사 역할 차이검정

구분		사례 수	평균	표준편차	t
집단	서비스 이용자	192	3.4001	.59413	3.131**
	생활지원사	64	3.2025	.37019	

**p<.01

제4장

초점집단인터뷰(FGI) 결과



제4장 초점집단인터뷰(FGI) 결과

제1절 조사대상 및 자료수집

본 초점집단인터뷰의 목적은 서비스 수행인력인 전담사회복지사와 생활지원사가 노인맞춤돌봄서비스에 대해 어떻게 인식하고 있으며, 서비스 제공과정에서의 문제점과 개선방안은 무엇인지를 확인함으로써 보다 발전적인 방향을 제안하기 위함이다.

연구 참여자는 동구행복한어르신복지관 노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사 4명과 생활지원사 10명으로 총 14명을 선정하였다. 전담사회복지사 4명과 초점집단인터뷰를 1회 진행하였으며, 생활지원사는 2개 그룹으로 나누어 각 그룹별 1회씩 진행하였다. 생활지원사 10명 중 기존 이력을 바탕으로 생활관리사 6년 이상 4명, 요양보호사 3년 이상 4명, 무경력 2명을 선정하였다. 그룹 당 생활관리사 경력 2명, 요양보호사 경력 2명, 무경력 1명으로 편성하여 2개 그룹으로 나누어 진행하였다. 자료 수집은 2020년 11월 16일 ~ 20일까지 1주일 소요되었으며, 자신의 경험을 바탕으로 초점집단인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 진행시간은 각 그룹별로 2시간 정도가 소요되었고, 연구의 목적과 민감한 내용에 관련해서는 철저한 비밀 유지 등의 연구윤리를 설명하였으며, 참여자의 동의를 받아 녹음과 영상 촬영이 진행되었다. 이후 녹음된 내용을 전사하여 자료를 수집하였다.

제2절 분석방법

본 연구는 질적 조사 방법 중 초점집단인터뷰를 사용하였으며, 연구 참여자의 녹음된 면접 내용을 서면으로 기록하고 의미 있는 의견들을 추출하였다. 의견의 내용 중 유사한 의미들을 묶어 분류하고 범주화 하였다.

제3절 조사결과

노인맞춤돌봄서비스의 문제점과 개선방안에 대한 전담사회복지사와 생활지원사를 대상으로 진행한 초점집단인터뷰의 결과는 아래의 <표 4-1>, <표 4-2>와 같다.

<표 4-1> 생활지원사 FGI 결과 요약

범주	하위범주
노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식	·서비스의 긍정적인 지향 ·현재 시점에서의 과도기적 측면
생활지원사의 역할	·삶의 지지자
서비스 제공 과정에서의 어려움	·맞춤광장 ¹⁰⁾ 앱 사용의 개선 ·생활지원사와 전담사회복지사의 관점 차이 ·중점돌봄군의 인식
개선방안	·지자체의 서비스에 대한 명확한 인식

<표 4-2> 전담사회복지사 FGI 결과 요약

범주	하위범주
노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식	·취약계층에게 필수적인 서비스
전담사회복지사의 역할	·서비스제공을 위한 욕구사정 ·서비스의 수행과정 전반적인 관리
서비스 제공 과정에서의 어려움	·시스템의 일원화 필요 ·역할수행에 따른 스트레스 ·서비스에 대한 중점돌봄군 노인의 인식 ·대상에 따라 달라지는 서비스이용자의 태도 ·서비스 제공체계의 일원화
개선방안	·생활지원사의 권위 향상 ·중점돌봄군 노인의 명확한 서비스 인식 ·중점돌봄군의 서비스 기준 세분화 ·서비스 제공체계의 통일성과 시스템의 일원화

10) 맞춤광장 앱 : 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 업무관리 시스템으로 서비스대상자와 매칭된 생활지원사의 업무일정을 주 단위로 수립하고 서비스 제공시점마다 시작-종료를 눌러 근무시간 및 서비스제공시간을 파악하고 있음.

제4절 초점집단인터뷰 결과 요약

1. 생활지원사 관점

1) 생활지원사의 노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식

(1) 서비스의 긍정적인 지향

일상생활 영위가 어려운 취약 노인에게 적절한 돌봄서비스 제공, 안정적인 노후생활 보장, 건강 유지 등으로 장기요양 진입을 늦추는 목적에 부합하는 서비스이며, 추구하고자 하는 방향은 매우 긍정적이라고 인식하고 있었다.

맞춤돌봄 자체의 취지에 대해서는 좋다고 생각합니다. 제대로만 된다면 어르신 요양원에 가는 것을 늦출 수 있잖아요. 집에 와서 식사가 준비가 되고 청소라든가. 그런데 이 잔존능력을 발휘하시라고 하는 것은 조금 문제가 있지만, 장기요양으로 진입하는 것을 늦추기 위한 거라는 것은 좋다고 생각해요(생활지원사1)

개개인의 어르신에 따라서 어떤 것이 필요한가 맞춰서 이야기 할 수도 있고. 전화를 드리는 것도 너무 좋아하시고. 자기는 혼자가 아니다. 어르신들이 이런 생각을 갖고 계시고, 농담도 하면서 하니까 어르신들도 되게 좋아하고. 저는 취지는 아주 좋은 것 같아요. 저희한테도 좋고(생활지원사2)

전 국민적으로 다 공감하는 사업이고, 이분들이 가는 방향은 다 똑같잖아요. 인간이 태어나서 가는 방향. 그 방향에 대한 서비스이기 때문에 필요하다고 생각해요 (생활지원사3)

(2) 현재 시점에서의 과도기적 측면

노인맞춤돌봄서비스는 2019년까지 운영되었던 6개사업이 통합되어 운영하는 서비스로서 현재 시점 10개월이 지난 시점이기에 시행착오도 많고, 수행인력과 서비스 이용자의 인식도 서비스의 목적이나 취지에 대해 명확하지 않은 측면이 있다.

어찌보면 과도기 일 수 있잖아요. 2019년까지 돌봄기본서비스의 경우 안전하게만 하고 고독사 방지하고 했지만, 이번에는 맞춤돌봄이기 때문에 지금 저희한테는 전혀 설정된 게 없는 상태에서 투입된 거예요. 어르신에게 맞춤으로 핀셋 서비스를 해줘야 하잖아요. 그러다 보니 어르신들도 힘들고 저희도 힘들고(생활지원사1)

기존 서비스를 받으신 분은 욕구가 다양해요. 이것도 해달라 저것도 해달라. 기존 어느 분은 베란다 청소 뿐 아니라 복도까지 해달라고 하셔서 유리창이며. 그래서 사무실에 얘기를 했는데 어르신한테 밀린 거예요. 우리 교육 받을 때는 셀프케어라지만 하지만 막상 어르신 댁에 가서 1:1 면담하고 어르신들이 강하게 나오면 기관에서도 후퇴하는 거 같고 교육 받을 때랑 틀려요(생활지원사7)

저도 처음에는 안 맞아서 힘들었어요. 그분은 치매가 있으셔서 욕하는 치매라고 하시더라고요. 싸움도 나고 복지관 선생님보고 못하겠다고 하고. 그때그때 상황에 맞게 해달라고 할 때, 먼저 안되요가 아니라 일단 해드리고 나서 조금씩 맞춰드리고 있어요. 어르신이 화부터 내는 상황이 힘들었는데 지금은 많이 좋아지셨어요(생활지원사 10)

2) 생활지원사의 주된 역할

(1) 삶의 지지자

노인맞춤돌봄서비스 대상별로 차이가 있지만, 대상자의 일상생활에 신체적·정서적·심리적으로 도움을 주고, 의지할 수 있으며 삶의 활력도 얻을 수 있는 삶의 지지자 역할을 하는 것이 생활지원사라고 생각하고 있었다. 전반적으로 긍정적인 인식을 가지고 있었다.

어르신의 사소한 것 어르신이 모르는 것을 가르쳐드리고, 집안 안전체크도 해보고, 이러한 것들이 생활지원사의 역할인 것 같아요(생활지원사 4)

우리 같은 사람을 통해서 사회참여의 기회도 만들어드리고, 복지관 프로그램을 연결해드리고, 친구도 사귀고, 이런 분들이 많이 있어요. 그리고 어르신들이 정보 같은 것에 어둡잖아요. 얼마 전에 어르신이 온통대전이나 정보 같은 것을 많이 물어보셨어요(생활지원사 6)

안전 확인이라고 생각해요. 저희들이 코로나 때문에 매일 전화 드릴 때도 있었잖아요. 그러면 ‘내가 죽었나. 살았나. 확인하느라고 전화하냐’고 했지만, 우리 자식들보다 낫다고 생각할 때가 더 많다고 하세요(생활지원사 8)

안전 확인하고 말벗하고, 아들한테 못하는 말, 저희한테 다 하고, 있는 말 없는 말 다하고, 어버이날 우리가 선물을 주면서 편지도 읽어드리니까 우시더라고요. 자녀도 이렇게 못하는데 좋다고(생활지원사 9)

‘내말이 안 먹힌다’ 동사무소라든가 관리사무소든가 민원을 냈을 때 본인들이 이야기하면 안 들어준다고 생각하시는 분이 많아요. 이런 것을 선생님이 해줘서 빨리 고쳐줬다. 그리고 내가 전화 할 때는 오지도 않고, 들어주지도 않았는데, 선생님이 해주니까 금방 해주더라. 이런 말을 들으니 뿌듯하죠(생활지원사 5)

3) 서비스 제공 과정에서 겪은 불편이나 어려움

(1) 맞춤형 앱 사용의 개선

행정적인 측면에서 9월부터 맞춤형 앱 활용 서비스 모니터링을 실시하고 있어 출근부, 업무일지 작성, 상담기록 등의 행정적인 절차가 간소화되었다. 편리하게 사용하고는 있지만, 실질적으로 서비스를 제공할 때 일정을 변경하거나 일정에 따른 서비스 제공 과정에서 신경써야 되는 부분들이 많아 스트레스를 받는 경우도 있는 등 어려움이 있는 것으로 확인되고 있다. 일부 기능에 대한 개선방안을 모색하여 업무의 효율성을 높일 필요가 있다.

저는 앱 사용하면서 행정적인 부분은 많이 해소되었다 생각해요. 일단 출근부 안쓰죠. 업무일지 작성 제출 안하죠. 실적보고 안하죠. 그래서 행정적인 것은 앱으로 인해서 많이 해소되어서 거의 할 일 없습니다(생활지원사 1)

솔직히 앱으로 하니까 저희도 엄청 편해져서 할 일이 다 줄어가지고(생활지원사 3)

근데 어떤 측면에서는 융통성을 조금 인정해 달라는 이야기가 있거든요. 계획이 달라졌을 때 복지사 선생님께 ‘그 시간 바뀌주세요’ 급박하게 이야기 해야든지, 예를 들어 어르신들하고 5분밖에 안 했어요. 근데 앱에는 10분으로 잡혀있어요. 근데 10분까지 맞추려고 계속 켜놓고 있잖아요. 근데 어떨 때는 30분이 되버린 거예요 (생활지원사 4)

근데 솔직히 전화시간은 딱 맞출 수가 없어요. 어르신들이 대부분 전화하면 몇 마디 하면 ‘끊어’ 하고 끊으시거든요(생활지원사 3)

처음 2주하고는 굉장히 피곤해서 ‘내가 왜 그렇게 소진되지? 똑같은 일을 했는데..’ 생각해보니 이 앱이었어요. 앱 사용 전에는 어르신 댁에 가면 부재일 경우 다른 어르신한테 가서 같이 놀기도 하고 이렇게 정스러워요. 하지만, 앱을 하니까 구속도 되거니와 정스러움도 사라졌어요. 제가 조금 딱딱해졌어요. 제자신도, 이거에 신경을 써야돼요(생활지원사 1)

내년 사업이 시작된다면 보완하는 것이 좋을 것 같아요. 생활지원사가 방문과 전화를 자유로이 변환할 수 있는 기능만 넣어줘도 우리의 불편함이 상당히 해소될 것 같아요(생활지원사 1)

(2) 생활지원사와 전담사회복지사의 관점 차이

서비스 이용자 초기 상담 시 전담사회복지사는 가정에 찾아가 초기상담을 실시하고, 대상자 선정조사를 하게 된다. 신체적 측면, 심리적 측면, 정서적 측면을 고려하여 점수를 산출하게 되는데 이 과정에서 일반돌봄군과 중점돌봄군 선정이 이루어진다. 실질적 서비스를 제공하는 생활지원사 입장과 전담사회복지사의 관점에 따라 적합하지 않은 사례들도 발생하는 문제점도 있다. 전담사회복지사의 역량이 증진되어 생활지원사의 관점에서 이해할 수 있는 중점돌봄군 선정이 필요하다.

전담사회복지사들이 처음 현장 파악 나가는 게 중요하고 그 분들이 어떤 결정을 내리는 다음에 계획을 세우는가가 우리하고 연계가 되니 굉장히 중요해요. 결정함에 있어 저희들 같이 생활관리사를 현장에서 오래 뛰신 분들은 경험에 의해서 판단할 수 있어요. 하지만, 신규 채용된 전담사회복지사의 관점에서는 쉽지 않을 거예요(생활지원사1)

전담선생님들도 방문을 나갔을 때 어르신들이 힘들다 이야기하면 전담 선생님이 ‘그럼 청소 좀 도와달라고 하세요.’ 이렇게 이야기하면 어르신들이 더 요구를 해도 되는구나 이렇게 생각하시고 저희한테 더 요구를 하는 경우가 생기기 때문에 전담 선생님이 ‘해달라하세요.’ 이런 말을 하면 안 되는 것 같아요. 전 선생님이 다녀가고 나서 어르신들이 더 달라졌다 이렇게 말씀하시는 생활지원사들도 있는 것 같아요(생활지원사 6)

(3) 중점돌봄군의 인식

2020년 이전 노인돌봄종합서비스를 받았던 어르신과의 마찰이 많았다. 길게는 10년 이상 요양보호사의 도움을 받아 청소나, 빨래, 세탁 등의 가사생활이 익숙하지 않은 중점돌봄군의 경우 노인맞춤돌봄서비스에 대한 이해가 부족하였으며, 서비스 내용을 설명 하여도 기존처럼 서비스를 제공해달라는 요청이 많았다. 현 시점에서 이러한 인식 부족이 가장 큰 문제로 작용하고 있으며, 호칭과 관련된 부분에서도 생활지원사와의 갈등이 심한 이유이기도 하다. 이에 대한 개선방안을 마련하는 것이 필요하다.

맞춤돌봄이라는게 어르신들이 내가 필요한 것은 다 들어준다 그렇게 이야기 하시더라고요. 그래서 그건 아니다 재차 이야기 했는데, 어르신이 그걸 이해를 못하고 내가 필요할 때 다 들어주는 전단지를 받았다고 그걸 계속 강조하시면서 말씀하는 어르신이 계셨어요(생활지원사 6)

전에는 요양보호사가 와서 전체를 다 해주셨던 거예요. 내가 그 어르신이 원하는 것을 다 해드리다 보면 내가 지쳐서 이 일을 오래하지 못하겠다는 생각이 드는 거예요(생활지원사 7)

중점이신분들은 본인들도 운동을 다니세요. 근데 나가실 때마다 쓰레기를 한 번도 안 버리고 저희가 오면 우리가 그냥 음식물 쓰레기를 당연히 버려주는, 너희는 일하는 아줌마, 파출부 이런 느낌이 들죠(생활지원사 3)

중점어르신은 어쨌든지 간에 요양보호사와 생활지원사의 차이를 구별하지 못하시는 거죠. 계속 저를 비교하시는 거예요. 이런 대접을 받는 게 되게 좀 인간적으로 어.. 감정이 되게 감정노동을 하게 되는 거예요(생활지원사 5)

아줌마라고 말하면서도 처음부터 나이를 물어서 오십대 초반이라고 하니까 그러면 우리딸보다 젊다고 하면서 “야” 이렇게 쉽게 하는 거예요. 이런 분들은 절대 생각이 바뀌지 않아요(생활지원사 2)

4) 개선방안

(1) 지자체의 서비스에 대한 명확한 인식

노인맞춤돌봄서비스의 신청절차는 당사자나 가족이 관할 행정복지센터에 신청하고 지자체의 승인, 수행기관의 선정조사 절차에 따라 이루어진다. 신청 시점인 행정복지센터에서부터 노인맞춤돌봄서비스에 대한 명확한 설명이 필요하다.

저는 이분이 어떻게 이 서비스를 받게 됐는지 물어봤더니 주민센터에서 다해주니까 받으라고 했대요. 복지관에서 다해주니까 받으라고 그랬대요. 처음 신청 할 때 가이드라인이 필요한 것 같아요. 생활지원사가 처음 이런 분들 방문하면 이런 것도 해준다는데 왜 안해주냐는거죠. 그러다보니까 저는 이런 부분을 말씀드리고 싶었어요. 처음 신청 할 때 가이드라인을 잘 정해주는거요(생활지원사 6)

그게 처음 신청 받을 때 동사무소에서 받잖아요. 그때부터 신청하는 때부터 교육이 필요하다고 생각이 들었어요. 기존에 받는 분들이 바뀐다는 것은 쉽지 않거든요. 애초에 처음 욕구가 있어서 신청하는 분들은 서비스가 이런 거니까 여기까지는 알고 시작하는 것이 좋겠더라고요(생활지원사 7)

2. 전담사회복지사 관점

1) 노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식

(1) 취약계층에게 필수적인 서비스

노인맞춤돌봄서비스는 단순한 안부확인인 아닌 통합적인 서비스 제공으로 독거노인이나 조손가정, 무연고, 신체적 어려움이 있는 노인부부가정 등 돌봄이 필요한 노인을 위해 꼭 필요한 서비스라고 인식하고 있었다.

혼자 지내시고, 자녀분들도 없으시고, 있어도 안락이 끊겨서 혼자 지내시는 분들은 계시잖아요. 그런 분들한테는 정말 필요한 사업이라고 생각하고요. 최근에 돌아가시는 분, 여관에서 혼자 지내시다가 우리가 발견해서 뒤늦게나마 자식한테 연결해가지고 병원에서 마지막을 함께 할 수 있게 했잖아요. 그런걸 보면 이런 서비스가 있었기 때문에 그 어르신이 그렇게 돌아가실 수 있었을 거 같아요(전담사회복지사1)

노인이기에 안전 확인만 하면 된다는 점만 부각하는 것이 아니라 매슬로우의 최상의 욕구인 자아실현 욕구에 있어 사회참여를 유도하는 것이 중요하며, 이러한 것을 노인맞춤돌봄서비스에서 제공할 수 있다고 생각해요(전담사회복지사3)

초반에는 요양서비스나 바우처 서비스를 받으셨던 분들의 인식 개선 때문에 어려움이 있었지만 최근에도 체하신 어르신을 응급실에 모시고 가셔서 선생님도 뿌듯해 하시고, 어르신도 고마워하시는 부분에서 사명감을 느꼈으며, 좋은 사업이라고 생각합니다(전담사회복지사2)

2) 전담사회복지사의 주된 역할

(1) 서비스 제공을 위한 욕구사정

전담사회복지사의 가장 중요한 역할은 초기상담에 따른 명확한 욕구사정이다. 일반돌봄군과 중점돌봄군에 대한 선정조사에 있어서도 전문가로서의 판단이 필요하며, 대상자의 욕구에 부합할 수 있는 서비스가 제공되어야 한다. 전담사회복지사의 노인상담기술, 사례관리 기술 등의 역량이 강화되어 욕구사정이 명확히 이루어져야 한다.

어르신들이 원하는 최소한의 욕구와 그 욕구를 해결할 수 있는 생활지원사의 제대로 된 매칭이 제일 중요한 일인 것 같아요(전담사회복지사4)

초기상담을 나갈 때 어르신들은 무엇이 필요한지 말씀해주시는데, 생활지원사가 왔을 때, 이것도 해주고, 저것도 해줬으면 좋겠다. 저희가 되고, 안 되는 부분을 확실하게 말씀을 드려야 생활지원사가 배치되더라도 어려움 없이 업무를 할 수 있지 않을까 하는 생각이 들어서 초기 상담 할 때, 저희가 구분을 해주는 역할을 수행한다고 생각해요(전담사회복지사2)

(2) 서비스의 수행과정 전반적인 관리

전담사회복지사는 서비스 제공과정에 있어서 필요한 제반사항들을 해결하는 역할을 수행해야 한다. 서비스이용자와 생활지원사의 요구사항에 대한 대응, 생활지원사의 근태관리, 서비스 제공여부 확인, 일정조율 등의 역할을 수행하여 취지에 부합하는 서비스가 제공될 수 있도록 노력해야 한다. 이러한 업무수행과정에서 스트레스를 경험하게 되는 문제점이 제기된다.

3가지로 구분한다면, 생활지원사들을 관리하는 것, 근태관리, 지금 서비스는 어떻게 지원되고 있는가를 관리하고, 생활지원사 선생님들이 맡은 업무를 잘 하고 계신지 관리하는 게 역할인 거죠(전담사회복지사3)

어르신과 생활지원사 선생님과 관계나 역할에 만족하게 할 수 있도록 중간에서 조율을 잘 해줘야 한다고 생각해요(전담사회복지사1)

3) 서비스 제공 과정에서 겪은 불편이나 어려움

(1) 시스템의 일원화 필요

업무절차의 효율성 증진 차원에서 현재 두 가지 시스템을 사용하고 있다. 노인맞춤돌봄시스템은 신규대상자 확인, 승인여부를 확인해야 하며, 초기접수부터 상담, 서비스제공계획수립을 기록한다. 맞춤광장 시스템으로는 생활지원사의 일정을 수립하고 일정이 변경될 경우에도 수시로 확인하고 있다. 이러한 두 가지 시스템이 연동이 되지 않아 행정적 소요시간이 길어지게 된다. 통합 운영할 수 있는 방안을 모색하여 업무의 효율성을 증진시킬 필요가 있다.

신규상담 후 결재를 끝내면, 등록을 하면 맞춤광장에도 등록하고, 엑셀파일에도 등록하고, 업무일지 수정하고, 선생님들도 바뀌어야하고, 정신 똑바로 차려야지 대충하다보면 놓치는 부분이 발생하더라고요. 그런 부분이 복잡하고요(전담사회복지사3)

맞돌 시스템하고 수시로 신규대상자, 전입자 체크 하는 게 번거롭긴 하죠(전담사회복지사1)

(2) 역할수행에 따른 스트레스

전담사회복지사는 실무적 차원에서의 어려움으로 행정적인 절차보다는 대인관계적 측면에서 어려움을 겪고 있다. 서비스이용자의 요구에 대한 대응과정, 중점돌봄군을 대상으로 서비스에 대한 인식개선, 어르신과 생활지원사와의 관계 개선을 위한 노력 등으로 심리적 부담감을 가지고 있다. 앞서 제기한 전담사회복지사의 역할 부분과 상충되는 부분으로서 실무적 측면에서의 개선방안이 필요하다.

어르신과 생활지원사 선생님과 관계나 역할에 만족하게 할 수 있도록 중간에서 조율을 잘 해줘야 한다고 생각해요. 그 역할을 하다 보니 제가 받는 스트레스가 많더라고요. 그거 어려운거 같아요(전담사회복지사1)

관계형성에 대해서는 생각할 겨를이 없었어요. 관계보다는 일을 먼저 처리하다보니까. 시간이 지나다보니 관계형성이 중요하다는 걸 깨달았어요. 생활지원사선생님의 욕구도 바로 처리해야 되는 것을 알게 되었어요.(전담사회복지사3)

(3) 서비스에 대한 중점돌봄군 노인의 인식

노인맞춤돌봄서비스 대상 구분으로 일반돌봄군과 중점돌봄군으로 나뉘는데 기존 노인돌봄종합서비스를 제공받아왔던 중점돌봄군의 경우 인식을 변화시키는데 어려움이 있다. 잔존능력 최대한 발휘하도록 가사활동을 스스로 할 수 있는 부분에 대해서 지원한다는 서비스 내용에 거부감을 가지고 있다. 생활지원사의 역할과 노인맞춤돌봄서비스의 취지를 지속적으로 설명하여 중점돌봄군 노인의 인식을 개선시킬 필요가 있다.

어르신들은 서비스에 대한 인식이 안 되어 있어요. 방문하고, 안부확인하는 것을 서비스라고 생각하지 않고, 물질적인, 보이는 것이 주 목적인 분들이 계세요. 물품지원이 되지 않는 경우에는 서비스를 거부하는 부분이 있어요(전담사회복지사3)

후원물품만 필요한 사람은 맞춤돌봄은 물품만 가져다주는 서비스, 말벗만 필요한 어르신은 생활지원사는 말벗의 존재, 개인의 생각에 따라 이해하고 있지 않나 하는 생각이 들었어요(전담사회복지사1)

초기 상담 시 어르신들은 청소가 가장 필요하고, 청소도우미라고 생각하시는 인식을 바꿔드리고 싶다는 생각도 들었으며, 요즘에는 날씨도 추워져서 김장김치를 언제 주냐고 하시면서 김장김치 받으려고 신청하시는 분들도 계시다고 하여 엇그제 방문 했을 때 옆집은 주민센터에서 신청해서 받았다고 하는데, 나도 신청하면 받을 수 있냐? 라고 말씀하시더라고요(전담사회복지사2)

감사의 마음보다는 받는 것에 익숙한 분들이 많아요(전담사회복지사4)

(4) 대상에 따라 달라지는 서비스이용자의 태도

직책에 따라 대하는 태도가 달라지는 서비스이용자가 있다. 직급이 높을수록 존중의 표현과 서비스에 대해 긍정적으로 평가를 하는 경향이 있다. 노인맞춤돌봄서비스는 생활지원사가 직접적인 서비스를 제공하는 주체이기에 생활지원사의 권위를 높일 필요가 있다.

생활지원사 선생님들이 어르신과의 관계가 어려워서 전담선생님들이 와주시면 해서 가보면 가장 많이 들었던 얘기가 전담선생님이 오시니까 어르신이 대하시는 태도가 달라졌다는 말을 가장 많이 들었어요. 역으로 생각해보면, 저희가 해결 못하는 부분은 대리님과 함께 동행하면 어르신들은 또 달라지시거든요(전담사회복지사4)

말씀하신 것처럼 어르신들의 태도가 달라지는 부분이 있긴 해요. 어느 편에 서서 고민을 들어줘야 하는지 고민이 되기도 해요(전담사회복지사1)

(5) 서비스 제공체계의 획일화

서비스 제공체계는 보건복지부, 독거노인종합지원센터, 광역노인맞춤돌봄서비스 지원기관, 대전시청, 동구청, 권역 내 행정복지센터, 수행기관으로 이루어져 있다. 추진체계별 역할이 있지만, 상호 유기적이지 않은 측면이 있다. 수행기관의 입장에서 각 추진체계와의 관점이 달라 어떠한 지침을 따라야 할지 모호한 경우가 발생된다. 행정적인 측면에서 획일한 운영방침이 이루어질 필요가 있다.

예산집행을 위해 구청에 연락하면 시청 담당자에게 물어보고 연락을 주며, 광역지원센터와의 방침이 달라 어디에 맞추어 사업을 운영해야할지 어려움이 있다(전담사회복지사1)

맞춤광장 사용에 있어서도 시청에서는 책임소재를 물어 사용하지 말라하지만, 보건복지부나 독거노인종합지원센터에서는 맞춤광장 사용을 권장하고 있다. 지금 사용은 하고 있지만, 이러한 행정적인 격차가 발생되어 추후 지도점검 시 불이익이 발생할지 걱정이다(전담사회복지사4)

이와 같은 마찰이 있을 때 전담사회복지사 입장에서 난처할 경우가 많다. 대리님이나 팀장님, 관장님과 논의 후 결정을 내리게 되지만, 절차들도 복잡하고 추후 반복되는 사례도 많아 행정적인 어려움이 발생한다.(전담사회복지사2)

4) 개선방안

(1) 생활지원사의 권위 향상

현재 진행되는 노인맞춤돌봄서비스의 질적인 향상을 위해 생활지원사의 권위가 향상되어야 할 필요가 있다. 실질적으로 어르신에게 서비스를 제공하는 것은 기관의 전담사회복지사나 중간관리자가 아니라 생활지원사이다. 호칭도 생활관리사가 아닌 생활지원사로 변경되었기에 지원사의 역할도 표준화하여 권위가 향상될 수 있도록 개선이 필요하다.

생활지원사에게 어느 정도 권위를 줘야 관계를 유지하는데 도움이 되고, 어르신들은 그저 생활지원사는 허드렛일 하는, 뒤치다꺼리 하는 존재, 내가 원하는 걸 해주는 사람이라고 생각하는데, 어르신들에게 안 된다고 말씀드리면 복지관 찾아갈거야 동구청 찾아갈거야 라고 말씀하면 어떻게 판단 해야 될지 모를 때가 있어요(전담사회복지사4)

(2) 중점돌봄군 노인의 명확한 서비스 인식

노인맞춤돌봄서비스의 목적에 대해 서비스 이용자에게 어떤 방식으로 설명을 해야 이해할 수 있을지에 대해 고민이 필요하다. 맞춤돌봄이라는 용어로 인해 필요한 것, 원하는 것을 무엇이든 맞추어 지원해준다는 인식을 개선할 필요가 있으며, 사업의 취지를 명확하게 설명할 필요가 있다.

종합돌봄서비스를 받으시다가 올해 바뀌면서 불만이 있으셨던 거 같아요. 그런 분들은 인식개선이 어려웠던 거 같아요. 처음부터 서비스 여부에 대한 확실한 구분을 해서 서비스를 제공하는 것이 중요하다고 생각합니다(전담사회복지사2)

인식이 많이 부족하다는 걸 알고 신규상담을 진행할 때, 질문은 많이 드렸어요. 이 사업에 대해서 어떻게 알고 계시고, 어떻게 신청을 하셨는지 여쭙봤어요. “우리는 이러한 서비스를 제공한다.” 라고 말씀드리면 신규대상자 어르신들은 어느 정도 이해가 있으시더라고요(전담사회복지사3)

(3) 중점돌봄군의 서비스 기준 세분화

중점돌봄군에게 제공되는 서비스는 안전확인, 일상생활지원, 외출동행이 포함된다. 신체적인 기능수준 정도에 따라 제공되는 서비스도 달라진다. 가사지원의 경우 중점돌봄군이면 무조건적 지원이 아니라 개입수준을 세분화한다면 생활지원사의 업무수행에 있어서 도움이 될 수 있을 것이다.

원하는 바를 들어드리지 않았을 때 불만을 갖고 시작하게 되거든요. 일반, 중점 나누는 데, 초반에 상담을 나갔을 때 목욕을 원하시는 분들이 많이 계셨거든요. 생활지원사 선생님들이 알게 모르게 서비스를 해주고 계셔요. 어쩌면 중점돌봄군에 대한 기준을 세분화 하면 생활지원사 선생님에게도 도움이 될 수 있을 거 같아요(전담사회복지사1)

업무메뉴얼에 따라 대청소는 안 되고, 첫날은 안방 둘째 날은 거실 순으로 진행하는 방식으로 가사지원이 이루어지도록 안내를 하고 있어요. 무릎 인공관절 수술로 인해 불편하신 분들은 생활지원사가 알아서 청소를 해주고 있는 경우도 있다. 다른 어르신은 누구는 해주고 누구는 안 해주냐는 민원을 제기하기도 한다. 이럴 때 명확한 개입수준이 있다면 보다 수월하게 안내도 할 수 있을 거라고 생각합니다(전담사회복지사 4)

(4) 서비스 제공체계의 획일화와 시스템의 일원화

노인맞춤돌봄서비스 제공을 위해 행정적인 요소와 실무적인 요소가 있다. 실무의 효과성과 효율성을 높이기 위해 행정이 이루어지는 과정에서 각각의 서비스 제공체계에서의 관점이 다르면 결과적으로 서비스이용자의 불이익이 발생되기도 한다. 현재 사용 중인 노인맞춤돌봄시스템과 맞춤형장 앱의 일원화가 필요하며, 서비스 제공체계의 획일적인 방침으로 서비스의 효율성을 높일 필요가 있다.

지자체와 광역지원센터가 동일한 방침이면 업무도 효율적으로 이루어질 수 있겠죠 (전담사회복지사1)

시스템 역시 한가지로 통합해야할 필요가 있어요. 너무 번거로워요(전담사회복지사4)

제5장

결론 및 제언

제5장 결론 및 제언

제1절 결론

본 연구의 목적은 2020년 1월 1일부터 운영되고 있는 노인복지정책 노인맞춤돌봄서비스의 효과성과 효율성에 대한 검증과 현 시점에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 유형별 이용자의 만족도 조사와 더불어 서비스 수행인력인 전담사회복지사와 생활지원사의 직무를 분석하여 문제점을 파악하고 개선사항에 대한 제언을 하고자 한다.

주요 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 노인맞춤돌봄서비스의 이용 현황을 확인하기 위해 중점돌봄군과 일반돌봄군 노인을 대상으로 서비스의 만족도, 기존 서비스와의 질적 비교, 생활에 나타난 변화, 서비스에 대한 전반적인 평가, 생활지원사의 역할에 대한 기대를 포괄적으로 포함하였다. 둘째, 역할의 모호성, 갈등 등을 파악하기 위해 생활지원사를 대상으로 업무만족도, 노인맞춤돌봄서비스에 대한 인식, 소진, 생활지원사의 역할 수행에 초점을 둔 직무분석을 실시하였다. 마지막으로 전담사회복지사와 생활지원사를 대상으로 초점집단인터뷰를 실시하여 노인맞춤돌봄서비스의 운영 현황을 확인함으로써 서비스의 질적 향상이 이루어질 수 있도록 제시하였다.

양적조사의 일환으로 서비스이용자 192명과 생활지원사 64명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 질적 조사의 일환으로 생활지원사 10명과 전담사회복지사 4명을 대상으로 초점집단인터뷰를 진행하였다.

조사결과를 살펴보면 우선 중점돌봄군과 일반돌봄군 노인의 노인맞춤돌봄서비스에 대한 만족도는 5점 만점 기준에서 4.43점으로 ‘4=만족’ 보다 높은 만족도를 나타냈다. 하지만, 이전 서비스와의 질적 비교 결과에서는 평균 점수는 3.15점(표준편차 .9507)으로 높게 나타나진 않았다. 서비스의 질이 낮아진 이유에 대해서는 공급자 중심의 서비스, 후원물품이 다양하지 않아서, 방문 시간과 횟수가 줄어서, 매뉴얼 고수, 서비스 내용이 청소밖에 없어서, 후원물품 연계가 적어져서 등이라고 응답하였다. 일반돌봄군이 중점돌봄군보다 만족도가 높게 나타났다.

서비스 제공 이후 생활 변화 결과로 ‘생필품, 식료품 지원으로 경제적으로 도움을 받았다’ 항목이 4.34점으로 가장 높게 나타났으며, ‘말벗서비스로 외로움이 줄어들었다’ 항목이 4.23점, ‘응급상황에 대한 불안이 줄어들었다’ 3.89점, ‘삶의 대한 만족도가 예전보다 높아졌다’ 3.58점 순으로 나타났다. 사업대상에 따른 생활의 변화 정도는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.01$). 즉 일반돌봄군보다 중점돌봄군의 생활의 변화 정도가 더 높은 것으로 나타났다.

서비스 이용자의 삶의 만족을 측정하기 위해 Diener 등(1985)이 개발한 삶의 만족 척도 측정 결과 18.20으로 약간 불만족인 상태를 보였다. 이는 서비스 이용자의 경제적 및 신체적 상황 등의 다양한 요인들이 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

일반돌봄군이 중점돌봄군보다 서비스 평가 점수가 높았으며, 이는 일반돌봄군이 노인맞춤돌봄서비스에 대해 더 긍정적으로 평가하고 있었다.

노인맞춤돌봄서비스에 대한 이용자의 평가를 살펴보면, ‘노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다’ 항목의 평균 점수가 4.17점으로 가장 높게 나타났으며, ‘노인맞춤돌봄서비스는 고립감, 외로움, 불안을 완화할 수 있도록 정서적으로 도움을 준다’ 4.05점으로 나타났다.

생활지원사를 대상으로 이루어진 설문결과를 살펴보면 업무만족도는 5점 만점 기준에서 4.16점으로 전반적으로 높게 나타났다.

현재 담당하고 있는 대상자 인원수는 평균 10.78명이며, 중점돌봄군 1.64명, 일반돌봄군 9.14명으로 나타났으며, 담당 인원의 적정 정도는 ‘보통이다’ 라는 응답은 40.6%로 가장 많은 응답을 하였고, ‘적절한 편이다’ 37.5%, ‘적절하지 않은 편이다’ 21.9% 순으로 나타났다.

노인맞춤돌봄서비스에 대한 평가를 살펴보면 서비스 이용자의 노인맞춤돌봄서비스 항목별 점수와 비교하였을 때, 생활지원사의 평가가 모든 항목에서 서비스 이용자의 점수보다 높게 나타났다. 이는 생활지원사가 서비스 이용자보다 서비스에 대해 더 긍정적으로 평가함을 의미한다.

생활지원사의 직무수행에 관한 항목에 대해서는 전반적으로 직무 수행에 대한 평가는 4점 이상의 점수를 보였다.

생활지원사의 소진 정도를 측정하기 위해 Maslach & Jackson 척도(Maslach & Jackson ,

1981)를 사용하였다. 생활지원사의 소진에 대해 살펴보면 정서적 탈진이 2.70점, 개인적 성취감의 감소 2.26점, 클라이언트의 비인격화 1.50점으로 나타나 전체적으로 소진의 정도가 높지 않았다.

마지막으로 생활지원사의 역할 수행에 대해 살펴보면 서비스 이용자와 생활지원사 집단 간의 생활지원사의 역할에 대한 기대 정도는 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 서비스 이용자 집단은 평균 3.4점, 생활지원사 집단은 3.2점으로 서비스 이용자의 생활지원사 역할에 대한 기대 정도가 더 높게 나타났다. 사업대상에 따른 생활지원사의 역할 기대는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 즉, 중점돌봄군이 일반돌봄군보다 생활지원사의 역할 기대 점수가 높게 나타났으며, 이는 중점돌봄군이 일반돌봄군보다 생활지원사의 역할에 대해 더 기대하는 것을 의미한다.

초점집단인터뷰 분석 결과 생활지원사의 노인맞춤돌봄서비스에 대해서 목적에 부합하는 서비스이며, 추구하고자 하는 방향은 매우 긍정적이라고 인식하면서도 2020년 1월부터 시행되는 사업이기에 아직은 과도기적 측면이라는 생각을 가지고 있었다.

생활지원사의 주된 역할에 대해서는 노인맞춤돌봄서비스 대상별로 차이가 있지만, 대상자의 일상생활에 신체적·정서적·심리적으로 도움을 주고, 의지할 수 있으며 삶의 활력도 얻을 수 있는 삶의 지지자 역할을 하고 있다는 긍정적인 인식을 가지고 있었다.

서비스 제공과정에서 겪은 불편이나 어려움에 대해서는 첫 번째로 행정적인 측면에서 9월부터 맞춤광장 앱을 활용하여 행정적인 절차가 간소화되었지만, 실질적으로 서비스를 제공할 때 일정을 변경하거나 일정에 따른 서비스 제공 과정에서 어려움이 있는 것으로 확인되고 있다. 일부 기능에 대한 개선방안을 모색하여 업무의 효율성을 높일 필요가 있다. 두 번째로 생활지원사와 전담사회복지사의 관점 차이로 인한 실무상의 어려움을 제기하였다. 전담사회복지사의 관점에 따라 적합하지 않은 사례가 중점돌봄군으로 분류되는 문제점도 있다. 전담사회복지사의 역량이 증진되어 생활지원사의 관점에서 이해할 수 있는 중점돌봄군 선정이 필요하다. 세 번째로 중점돌봄군 노인의 인식을 변화시키기 어려운 측면에서 어려움이 있는 것으로 파악되었다. 2020년 이전 노인돌봄종합서비스를 받았던 어르신과의 마찰이 많았으며 요양보호사의 도움을 받아 청소나, 빨래, 세탁 등의 가사생활이 익숙하지 않은 중점돌봄군의 경우 노인

맞춤돌봄서비스에 대한 이해가 부족하였으며, 서비스 내용을 설명 하여도 기존처럼 서비스를 제공해달라는 요청이 많았다. 현 시점에서 이러한 인식 부족이 가장 큰 문제로 작용하고 있으며, 호칭과 관련된 부분에서도 생활지원사와의 갈등이 심한 이유이기도 하다. 이에 대한 개선 방안을 마련하는 것이 필요하다.

전담사회복지사 대상 초점집단인터뷰 분석 결과 노인맞춤돌봄서비스는 단순한 안부확인이나 통합적인 서비스 제공으로 독거노인이나 조손가정, 무연고, 신체적 어려움이 있는 노인 부부가정 등 돌봄이 필요한 노인을 위해 꼭 필요한 서비스라고 인식하고 있었다.

전담사회복지사의 주된 역할에 대해서는 초기상담에 따른 명확한 욕구사정이며 일반돌봄군과 중점돌봄군에 대한 선정조사에 있어서도 전문가로서의 판단이 이루어져 대상자의 욕구에 부합할 수 있는 서비스가 제공될 수 있는 역할을 수행해야 한다고 인지하고 있었다. 또한 서비스 제공과정에 있어서 필요한 제반사항들을 해결하는 역할을 수행해야 한다. 이를 위해서는 전담사회복지사의 노인상담기술, 사례관리 기술 등의 역량이 강화되어 욕구사정이 명확히 이루어져야 한다.

서비스 제공과정에서 겪은 불편이나 어려움에 대해서는 첫 번째로 시스템의 일원화가 필요한 것으로 파악되었다. 업무절차의 효율성 증진 차원에서 현재 두 가지 시스템을 사용하고 있으나 두 가지 시스템이 연동이 되지 않아 행정적 소요시간이 길어지게 된다. 통합 운영할 수 있는 방안을 모색하여 업무의 효율성을 증진시킬 필요가 있다. 두 번째로 역할수행에 따른 스트레스가 실무적 차원에서 어려움을 겪고 있는 것으로 파악되었다. 서비스이용자의 요구에 대한 대응과정, 중점돌봄군을 대상으로 서비스에 대한 인식개선, 어르신과 생활지원사와의 관계 개선을 위한 노력 등으로 심리적 부담감을 가지고 있었다. 세 번째로 서비스에 대한 중점돌봄군 노인의 인식을 변화시키는데 어려움이 있는 것으로 파악되었다. 마지막으로 대상에 따라 달라지는 서비스이용자의 태도로 인해 생활지원사가 겪게 되는 어려움이 있어 생활지원사의 권위를 높일 필요가 있다고 파악되었다.

제2절 제언

조사결과 노인맞춤돌봄서비스는 어르신들의 고독사 예방은 물론 사회참여, 신체건강 유지 등의 영역에서 긍정적인 요소로 작용하고 있다. 서비스의 효과성이 높아지기 위해서는 수행인력인 전담사회복지사, 생활지원사의 역할이 중요하게 작용하고 있다. 공공정책의 일환으로 이루어지고 있는 노인맞춤돌봄서비스의 궁극적인 사업운영취지에 부합할 수 있도록 설문조사결과와 초점집단인터뷰 결과를 토대로 정책적으로 반영 가능한 사항에 대해 아래와 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 지자체와 행정복지센터에서 노인맞춤돌봄서비스에 대한 명확한 인식이 있어야 한다. 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼에 따라 제공되는 서비스는 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원, 연계서비스로 구분되어 있다. 조사 결과에 따라 일반돌봄군과 중점돌봄군으로 구분되며, 대상에 따라 다른 서비스가 제공되기에 이러한 서비스 내용이나 절차들에 대해 행정복지센터 담당자의 명확한 인식이 있어야 하며, 서비스 신청자에게 신청시점부터 명확한 설명이 필요하다.

둘째, 수행인력인 생활지원사의 처우 개선의 일환으로 생활지원사의 역할이 표준화 되어 권위가 향상될 수 있도록 개선이 필요하다. 기존 6개 사업이 통합 운영되면서 기존 서비스와 비교하는 서비스이용자, 생활지원사를 요양보호사와 동일하게 인식하는 서비스이용자, 직급이 낮은 측면으로 인해 하대하는 서비스이용자 등 일부 서비스이용자로 인해 실무적 어려움이 크다. 생활지원사의 역할이 표준화되어 사회적 지위가 향상될 수 있도록 해야 한다.

셋째, 노인맞춤돌봄서비스 대상자 구분에 있어 단순히 일반돌봄군과 중점돌봄군으로 구분하기보다는 중점돌봄군 노인의 기준을 세분화할 필요가 있다. 중점돌봄군의 경우 신체적·인지적 측면에서 특정 점수 이상일 경우 해당되고, 제공되어지는 서비스도 포괄적으로 구분이 되어 있다. 중점돌봄군에 해당되지만 개인적인 특성과 상황을 고려할 필요가 있다.

넷째, 노인맞춤돌봄서비스 운영의 효율성 증진을 위해 사용하고 있는 노인맞춤돌봄시스템과 맞춤형장 시스템의 일원화나 일부 기능개선이 필요하다. 행정업무 수행에 있어서의 번거로움이 문제로 제기되며, 맞춤형장 앱의 경우 서비스 제공일정이 사전에 등록되어 제공일정에 따라 대상가정에 방문하거나 전화를 해야 한다. 갑작스러운 일정변경 시 맞춤형장 앱에서의 변경이 이루어지지 않아 서비스 제공이 이루어지지 않았음에도 시간이 흐르면 제공한 것으로 되는 등 문제의 소지가 발생된다. 이에 서비스제공자인 생활지원사가 일정을 관리할 수 있는 기능이 개선된다면 어르신들의 일정에 맞는 서비스가 제공될 수 있으며 보다 효율적으로 서비스가 이루어질 수 있을 것이다.

마지막으로 시·군·구 지자체와 광역지원기관 등 서비스 제공체계의 통일된 방침이 이루어져야 한다. 노인맞춤돌봄서비스는 보건복지부 산하 독거노인종합지원센터에서 관리 운영되고 있다. 관리운영은 일원화되어 있지만, 세부지침의 경우 지자체마다 다르게 적용되고 있다. 대전광역시도 마찬가지로 수당지급, 서비스제공 범위, 신규대상자 발굴 등의 운영적 측면에 대해서 광역지원센터, 대전광역시, 각 지자체마다 다르게 적용되어 사업수행에 어려운 경우가 발생된다. 서비스 제공체계의 통일된 방침이 이루어져 지역에 상관없이 동일한 서비스가 이루어질 수 있도록 해야 한다.

아울러 서비스 이용자의 실태와 욕구를 정확히 파악하여 노인 돌봄 정책에 반영하기 위해 본 연구와 같은 실태조사를 지속적으로 추진할 필요가 있다. 서비스의 효과성을 검증하는 연구도 병행하여 실시해야 한다. 이러한 결과를 바탕으로 노인맞춤돌봄서비스 정책의 목표를 설정하고 노인의 삶의 질을 개선하기 위해 어떠한 서비스가 신규로 추진되어야 하는지, 어떠한 전략이 필요한지 등 장기적인 발전계획의 수립을 위한 기초자료가 계속 제시되어야 할 것이다. 또한 보건복지부, 독거노인종합지원센터, 대전광역시사회서비스원 등 관련 부처와 연구기관에서도 노인맞춤돌봄서비스에 대한 효과성 검증을 지속적으로 실시하여 공공과 민간기관에서 이를 효과적으로 활용할 수 있는 방안을 제안할 수 있다.

참고문헌 부 록

참고문헌

- 강영웅(2019). 노인돌봄종합서비스 정책 집행에 있어서 영향을 미치는 제도적 요인에 관한 연구. **보건과 복지**, 21(4), 7-42.
- 권중돈(2017). 2017년도 노인돌봄기본서비스 수급자 만족도 조사 연구.
- 권태준(2010). 노인돌봄서비스가 독거노인의 생활만족도에 미치는 영향. 석사학위논문
- 김재희·김옥(2015). 서울시 독거노인생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 전문적 역량의 조절 효과, **서울도시연구**, 16(4)
- 김송이(2012). 돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구, **한국여성정책연구원**, 82(1)
- 김송이(2012). 돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구 : 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로, 여성연구
- 나눔의집(2020). 실천가와 연구자를 위한 사회복지척도집(제2판)
- 보건복지부(2020). 2020 노인맞춤돌봄서비스 사업안내
- 송다영(2014). 남녀 직장인의 무급노동시간 격차와 일가족양립 정책에의 함의 : 서울시 직장인 밀집지역을 중심으로, 43호
- 송다영(2014). 한국 30대 ~ 40대 여성의 이중돌봄 현실과 돌봄경험의 다중성에 관한 연구
- 윤경아, 심우찬, 김기수(2015). 사회복지시설 종사자의 전문직 삶의 질에 관한 연구 : 공감만족과 공감피로를 중심으로. **한국케어매니지먼트연구**, 15, 77-101
- 이명호(2014). 재가서비스에 종사하는 노인돌봄인력의 소진. **한국지역사회학회**, 22(2)
- 전용호·이민홍(2016). 독거노인돌봄기본서비스사업 종사자의 직무소진과 역할강화방안 연구용역.
- 전용호(2020). 노인맞춤돌봄서비스의 도입 의미와 과제. **한국노년학**, 40(4), 599-616.
- 정진경·정세희(2015). 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌보미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향. **노인복지연구**, 67, 7-31
- 최해경·김정은(2018). 지역사회 노인의 삶의 만족도와 영향 요인의 성별차이. **한국콘텐츠학회논문지**, 18(6), 467-480
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

부록1. 설문지① 어르신

설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 2020년 1월부터 시행되고 있는 노인맞춤돌봄서비스의 효과성과 서비스 이용자의 만족도, 수행인력의 역할에 대한 기대수준을 분석하여 문제점을 파악하고, 개선사항을 제언함으로써 보다 양질의 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적을 두고 있습니다.

어르신께서 응답하신 내용은 전산통계 처리되어 개인적인 사항은 나타나지 않으며, 여기서 얻어진 자료는 순수한 연구목적으로만 사용하고 철저히 비밀을 보장할 것입니다. 번거로우시더라도 솔직하고 성의껏 대답해주시길 부탁드립니다.

귀한 시간 내 주셔서 감사드리며, 건강하시고 평안하시기를 바랍니다.

※ 해당 연구는 『대전광역시사회서비스원 지역복지아카데미 연구지원』으로 진행됩니다.

연구책임자: 이명진(동구행복한어르신복지관)

공동연구자: 김명희(동구행복한어르신복지관)

공동연구자: 김은하(충남대학교)

공동연구자: 임효재(동구행복한어르신복지관)

공동연구자: 윤소현(동구행복한어르신복지관)

2020년 8월

1. 현재 제공받고 있는 노인맞춤돌봄서비스의 세부서비스를 모두 선택 해주세요.

- ① 안전확인(방문, 전화)
- ② 문화여가활동
- ③ 평생교육
- ④ 나들이 참여
- ⑤ 영양교육
- ⑥ 보건교육
- ⑦ 건강운동, 교육
- ⑧ 우울 예방 교육
- ⑨ 치매 예방 교육
- ⑩ 외출동행
- ⑪ 식사 관리
- ⑫ 청소 관리
- ⑬ 병원동행
- ⑭ 생활용품 지원
- ⑮ 식료품 지원
- ⑯ 주거환경개선
- ⑰ 의료 연계지원
- ⑱ ICT(효돌이, 효순이)
- ⑲ 밀반찬 서비스
- ⑳ 생일파티

1-1. 1번 문항에서 선택한 세부 서비스에 대한 만족도입니다. 해당 서비스의 만족 정도를 해당 칸에 √표 해주시기 바랍니다.

항목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 안전확인(전화, 방문)					
2) 문화여가활동					
3) 평생교육 참여					
4) 나들이 참여					
5) 영양교육					
6) 보건교육					
7) 건강운동 및 교육					
8) 우울 예방교육					
9) 치매 예방교육					
10) 외출 동행					
11) 식사 관리					
12) 청소 관리					
13) 병원 동행					
14) 생활용품지원					
15) 식료품지원					
16) 주거환경개선					
17) 의료 연계지원					
18) ICT(효돌이, 효순이)					
19) 밀반찬 서비스					
20) 생일파티					

2. 현재 제공받고 있는 서비스 중 도움이 되는 서비스는 무엇입니까? 해당되는 서비스를 모두 선택해 주시기 바랍니다.

- ① 안전확인(방문, 전화)
- ② 문화여가활동
- ③ 평생교육
- ④ 나들이 참여
- ⑤ 영양교육
- ⑥ 보건교육
- ⑦ 건강운동, 교육
- ⑧ 우울 예방 교육
- ⑨ 치매 예방 교육
- ⑩ 외출동행
- ⑪ 식사 관리
- ⑫ 청소 관리
- ⑬ 병원동행
- ⑭ 생활용품 지원
- ⑮ 식료품 지원
- ⑯ 주거환경개선
- ⑰ 의료 연계지원
- ⑱ ICT(효돌이, 효순이)
- ⑲ 밀반찬 서비스
- ⑳ 생일파티

2-1) 현재 제공되고 있는 서비스 유형에는 없지만, 어르신에게 필요하다고 생각하는 서비스는 무엇입니까?

3. 노인맞춤돌봄서비스 제공 이전에 이용하셨던 서비스는 무엇입니까?
(중복 응답 문항입니다. 해당되는 서비스를 모두 선택해 주시기 바랍니다.)

- ① 노인돌봄기본서비스
- ② 노인돌봄종합서비스(바우처)
- ③ 지역사회 자원연계(의료, 복지)
- ④ 단기가사서비스
- ⑤ 독거노인 사회관계활성화(친구만들기)
- ⑥ 초기독거노인 자립지원
- ⑦ 국가보훈처 보훈재가복지서비스
- ⑧ 장애인활동지원사업
- ⑨ 야쿠르트 지원사업
- ⑩ 기타_____
- ⑪ 올해 처음 서비스 제공받고 있음_ 5번 문항으로 가시오.

4. 이전에 이용하셨던 서비스와 비교하였을 때 노인맞춤돌봄서비스의 질은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮아졌다(4-1번 문항으로)
- ② 낮아졌다(4-1번 문항으로)
- ③ 보통이다
- ④ 높아졌다
- ⑤ 매우 높아졌다

4-1. 서비스의 질이 낮아졌다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

5. 다음은 노인맞춤돌봄서비스를 제공받으면서 어르신의 생활에 나타난 변화와 관련된 질문입니다. 해당 되는 칸에 √표 해주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
1) 말벗서비스로 외로움이 줄어들었다.					
2) 응급상황에 대한 불안이 줄어들었다.					
3) 노후 생활에 필요한 것을 배우고 알게 되었다.					
4) 생필품, 식료품 지원으로 경제적으로 도움을 받았다.					
5) 가사지원으로 주거환경이 개선되었다.					
6) 외출동행으로 시장이용 등 외출 시 도움이 되고 있다.					
7) 병원동행으로 예약 등의 이용 절차나 이동시 부족 등 편의를 제공 받고 있다.					
8) 삶에 대한 만족도가 예전보다 높아졌다.					
9) 다양한 정보를 통해 복지혜택을 이전보다 많이 누릴 수 있게 되었다.					
10) 노인일자리사업 참여로 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다.					
11) 자원봉사활동에 참여하여 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다.					
12) 평생교육 수업 참여로 사회 참여 활동 횟수가 증가되었다.					

6. 어르신의 삶에 대한 질문입니다. 각 문항에 대한 동의 정도를 표시해 주세요.

항목	전혀 동의 안 함			중간			매우 동의
1) 내 삶은 대부분의 과정에서 나의 이상에 가까웠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2) 내 삶의 상황들은 매우 좋다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3) 내 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4) 지금까지 내가 삶에서 원했던 중요한 것들을 얻어왔다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5) 내 삶을 다시 산다면, 거의 어떤 것도 변화시키지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

7. 노인맞춤돌봄서비스에 대한 어르신의 평가 문항입니다. 해당 되는 칸에 √표 해주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 욕구를 명확히 파악하여 서비스를 제공한다.					
2) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 개별적 특성을 고려하여 제공한다.					
3) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자가 스스로 가사활동을 할 수 있도록 도와준다.					
4) 노인맞춤돌봄서비스는 시설입소를 늦추고 지역사회에 오래 머물 수 있도록 도와준다.					
5) 노인맞춤돌봄서비스는 신체적 건강 수명을 늘리는데 도움을 준다.					
6) 노인맞춤돌봄서비스는 고립감, 외로움, 불안을 완화할 수 있도록 정서적으로 도움을 준다.					
7) 노인맞춤돌봄서비스는 치매 예방에 도움을 준다.					
8) 노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다.					
9) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 잔존능력을 충분히 발휘할 수 있도록 도움을 준다.					
10) 노인맞춤돌봄서비스는 지역사회에 나를 도와줄 수 있는지지 체계를 마련하는데 도움이 된다.					

8. 다음은 노인맞춤돌봄서비스 수행인력인 생활지원사의 역할에 대한 기대와 관련된 질문입니다. 해당 되는 칸에 √표 해주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
1) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 전화횟수를 현재보다 늘려야 한다.					
2) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 전화 시간을 현재보다 늘려야 한다.					
3) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 방문 횟수를 현재보다 늘려야 한다.					
4) 생활지원사는 어르신의 안전지원을 위해 방문 시간을 현재보다 늘려야 한다.					
5) 어르신이 안전하게 생활할 수 있도록 주거상태, 건강, 생활환경을 세밀하게 파악하여 서비스를 제공해야 한다.					
6) 금융사기, 스캠문자 등의 정보를 제공하고 어르신에게 피해가 발생 되지 않도록 예방해야 한다.					
7) 안전사고예방 및 대응에 대한 정보를 제공하여 안전사고가 발생 되지 않도록 지원해야 한다.					
8) 어르신의 건강을 유지할 수 있도록 보건의료 정보를 제공해야 한다.					
9) 복지서비스, 정책 등의 정보를 제공하여 어르신이 원하는 서비스를 제공받을 수 있도록 지원해야 한다.					
10) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 횟수가 확대 되어야 한다.					
11) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 시간이 확대 되어야 한다.					
12) 사회관계 향상을 위해 문화여가활동에 참여할 수 있도록 안내 하고 지원해야 한다.					
13) 사회관계 향상을 위해 노인을 대상으로 진행하는 평생교육에 참여할 수 있도록 유도하고 지원해야 한다.					
14) 사회관계 향상을 위해 나들이, 영화, 공연관람 등의 체험활동에 참여할 수 있도록 안내하고 지원해야 한다.					
15) 신체건강을 위해 영양관리의 중요성을 알리고, 영양과 관련된 교육을 진행해야 한다.					

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
16) 신체건강을 위해 개인위생, 청력 및 시력관리 등 보건영역의 교육을 진행해야 한다.					
17) 신체건강을 위해 건강체조, 요가 등의 운동방법을 안내하고, 신체 기능 강화 및 유지를 위해 지원해야 한다.					
18) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 외출동행이 이루어져야 한다.					
19) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 병원동행이 이루어져야 한다.					
20) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 가사지원이 이루어져야 한다.					
21) 생활지원사는 어르신의 욕구에 맞는 자원을 연계하기 위해 노력 해야 한다.					
22) 유형별 서비스 제공시간(일반돌봄군 16시간 미만 / 중점돌봄군 16 시간 이상~40시간 미만)은 충분하지 않다.					
23) 생활지원사는 어르신의 상황에 맞게 더욱 세심한 서비스를 제공 해야 한다.					
24) “거동이 불편하다” 의 수준은 어르신의 입장에서 판단되어야 한다.					
25) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 식사준비나 취사지원 은 전적으로 생활지원사가 수행해야 한다.					
26) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 청소구역 설정은 정 해진 시간 내 어르신의 욕구에 따라 이루어져야 한다.					
27) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 세탁방법이나 수준은 대상자의 욕구에 따라 이루어져야 한다.					

9. 일반적 특성

1) 거주 지역	① 판암2동 ② 대동 ③ 대청동 ④ 용운동
2) 성별	① 남 ② 여
3) 연령	년생
4) 소득 수준	① 기초생활수급자 ② 차상위 ③ 일반
5) 사업 대상	① 일반돌봄군 ② 중점돌봄군

부록2. 설문지② 생활지원사

설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 2020년 1월부터 시행되고 있는 노인맞춤돌봄서비스의 효과성과 생활지원사의 직무를 분석하여 문제점을 파악하고, 개선사항을 제언함으로써 보다 양질의 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적을 두고 있습니다.

응답하신 내용은 전산통계 처리되어 개인적인 사항은 나타나지 않으며, 여기서 얻어진 자료는 순수한 연구목적으로만 사용하고 철저히 비밀을 보장할 것입니다. 번거로우시더라도 솔직하고 성의껏 대답해주시길 부탁드립니다.

귀한 시간 내 주셔서 감사드리며, 건강하시고 평안하시기를 바랍니다.

※ 해당 연구는 『대전광역시사회서비스원 지역복지아카데미 연구지원 사업』으로 진행됩니다.

연구책임자: 이명진(동구행복한어르신복지관)

공동연구자: 김명희(동구행복한어르신복지관)

공동연구자: 김은하(충남대학교)

공동연구자: 임효재(동구행복한어르신복지관)

공동연구자: 윤소현(동구행복한어르신복지관)

2020년 8월

1. 일반적 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 것에 √표기 또는 응답해주세요.

1) 성별	① 남 ② 여
2) 연령	_____년생(만 세)

2. 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사로 활동하기 이전에 돌봄관련 유사경력이 있으십니까?

- ① 생활관리사 ② 요양보호사 ③ 장애인 활동지원사
- ④ 보라미 ⑤ 간호사(간호조무사) ⑥ 기타_____
- ⑦ 유사 직종 근무 경험 없음(3번 문항으로)

2-1. 유사경력의 근무기간은 어느 정도입니까?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만 ③ 3년 이상~5년 미만 ④ 5년 이상~7년 미만 ⑤ 7년 이상

3. 생활지원사의 업무만족도에 대한 질문입니다. 해당 사항에 √표 해 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1) 어르신을 돌보는 일은 내가 나를 더 긍정적으로 바라보게 해준다.					
2) 어르신을 돌보는 책임은 내게 중요한 업무이다.					
3) 어르신을 돌보는 일은 내가 가치 있게 느껴지도록 해준다.					
4) 어르신을 돌보는 일은 나를 행복하게 한다.					
5) 나는 내 업무가 자신의 발전에 도움이 된다고 생각한다.					
6) 현재 내가 종사하고 있는 업무는 내가 원했던 일이다.					
7) 나는 내 일을 친구나 지인에게 추천하고 싶다.					

4. 현재 케어(돌봄)하고 있는 대상 어르신은 몇 명입니까?

- 1) 중점돌봄군 ()명
- 2) 일반돌봄군 ()명
- 3) 총 관리 인원 ()명

5. 2020년도 노인맞춤돌봄서비스는 생활지원사 1인당 담당 대상자 수가 14 ~ 18명으로
배정됩니다. 인원수는 적절하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 적절하지 않다. ② 적절하지 않은 편이다. ③ 보통이다.
- ④ 적절한 편이다. ⑤ 매우 적절하다.

6. 노인맞춤돌봄서비스에 대해 어떻게 생각하시는지 해당 되는 칸에 √표 해주시기
바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 욕구를 명확히 파악하여 서비스를 제공한다.					
2) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 개별적 특성을 고려하여 제공한다.					
3) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자가 스스로 가사활동을 할 수 있도록 도와준다.					
4) 노인맞춤돌봄서비스는 시설입소를 늦추고 지역사회에 오래 머물 수 있도록 도와준다.					
5) 노인맞춤돌봄서비스는 신체적 건강 수명을 늘리는데 도움을 준다.					
6) 노인맞춤돌봄서비스는 고립감, 외로움, 불안을 완화할 수 있도록 정서적으로 도움을 준다.					
7) 노인맞춤돌봄서비스는 치매 예방에 도움을 준다.					
8) 노인맞춤돌봄서비스를 통해 고독사를 예방할 수 있다.					
9) 노인맞춤돌봄서비스는 이용자의 잔존능력을 충분히 발휘할 수 있도록 도움을 준다.					
10) 노인맞춤돌봄서비스는 지역사회에서 노인을 도와줄 수 있는 지지체계를 마련하는데 도움이 된다.					

7. 다음은 노인맞춤돌봄서비스 직무 수행에 대한 질문입니다. 해당 사항에 √표 해주
시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇 다	매우 그렇다
1) 나는 어르신에게 약속한 업무처리를 신속히 해결해 주었다.					
2) 나는 어르신이 문제를 제기하면 즉시 관심을 보이고 문제를 해결 해 주었다.					
3) 나는 어르신이 우리 기관을 이용하면서 편안한 느낌을 가질 수 있게 하였다.					
4) 나는 어르신에 관련된 업무기록을 정확하게 작성하였다.					
5) 나는 예의바른 태도와 공손한 자세로 어르신을 응대하였다.					
6) 나는 업무처리에 대한 사항 및 소요되는 시간을 어르신에게 명확 하게 말해 주었다.					
7) 나는 전문지식과 업무기술을 충분히 갖추고 어르신의 다양한 질문에 답변하였다.					
8) 나는 어르신을 내가 먼저 자발적으로 도왔다.					
9) 나는 어르신의 요구에 신속히 응대 하였다.					
10) 나는 어르신 개개인마다 개별적인 관심을 기울였다.					
11) 업무 수행 시 전담사회복지사와의 긴밀한 협조, 보고 체계가 이루어져 원활히 수행할 수 있다.					

8. 선생님께서 업무에서 얼마나 자주 느끼시는지 해당 사항에 √표 해주시기 바랍니다.

문항	전혀 없다	일 년에 한두 번 혹은 그 이하	한 달에 한번 혹은 그 이하	한 달에 몇 번	일주 일에 한번	일주 일에 몇 번	매일
1) 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.							
2) 나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.							
3) 나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.							
4) 나는 클라이언트의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.							

문항	전혀 없다	일 년에 한두 번 혹은 그 이하	한 달에 한번 혹은 그 이하	한 달에 몇 번	일주 일에 한번	일주 일에 몇 번	매일
5) 내가 클라이언트를 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다.							
6) 사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다.							
7) 나는 클라이언트의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.							
8) 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느껴진다.							
9) 직업을 통해 내가 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.							
10) 이 직업을 선택한 후로, 나는 사람들에게 점점 더 무감각해졌다.							
11) 직업으로 인해 내가 감정적으로 무더질까봐 걱정이다.							
12) 내가 매우 활동적이라고 느낀다.							
13) 나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다.							
14) 나는 너무 열심히 일하고 있다고 느낀다.							
15) 나는 클라이언트에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다.							
16) 사람들을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게 매우 큰 스트레스가 된다.							
17) 나는 클라이언트에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.							
18) 클라이언트와 친밀하게 일하고 나면 매우 호뭇해진다.							
19) 내 직업을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해왔다.							
20) 나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴진다.							
21) 일을 할 때 나는 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.							
22) 나는 클라이언트들이 자기 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.							

9. 다음은 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사의 역할 수행과 관련된 질문입니다. 해당 되는 칸에 √ 표 해주시기 바랍니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
1) 어르신의 안전지원을 위해 전화 횟수를 현재보다 늘려야 한다.					
2) 어르신의 안전지원을 위해 전화 시간을 현재보다 늘려야 한다.					
3) 어르신의 안전지원을 위해 가정방문 횟수를 현재보다 늘려야 한다.					
4) 어르신의 안전지원을 위해 가정 방문 시간을 현재보다 늘려야 한다.					
5) 어르신이 안전하게 생활할 수 있도록 주거상태, 건강, 생활환경을 세밀하게 파악하여 서비스를 제공한다.					
6) 금융사기, 스캠문자 등의 정보를 제공하고 어르신에게 피해가 발생 되지 않도록 예방한다.					
7) 안전사고예방 및 대응에 대한 정보를 제공하여 안전사고가 발생되 지 않도록 지원한다.					
8) 어르신의 건강을 유지할 수 있도록 보건의료 정보를 제공한다.					
9) 복지서비스, 정책 등의 정보를 제공하여 어르신이 원하는 서비스를 제공받을 수 있도록 지원한다.					
10) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 횟수가 확대 되어야 한다.					
11) 정서지원을 위해 제공되는 말벗 서비스는 현재보다 시간이 확대 되어야 한다.					
12) 사회관계 향상을 위해 문화여가활동에 참여할 수 있도록 안내하 고 지원한다.					
13) 사회관계 향상을 위해 노인을 대상으로 진행하는 평생교육에 참 여할 수 있도록 유도하고 지원한다.					
14) 사회관계 향상을 위해 나들이, 영화, 공연관람 등의 체험활동에 참여할 수 있도록 안내하고 지원한다.					
15) 신체건강을 위해 영양관리의 중요성을 알리고, 영양과 관련된 교 육을 진행한다.					
16) 신체건강을 위해 개인위생, 청력 및 시력관리 등 보건의역의 교육 을 진행한다.					
17) 신체건강을 위해 건강체조, 요가 등의 운동방법을 안내하고, 신체 기능 강화 및 유지를 위해 지원한다.					
18) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 외출동행이 이루어져야 한다.					

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
19) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 병원동행이 이루어져야 한다.					
20) 일반돌봄 어르신 중 거동이 불편하다면 가사지원이 이루어져야 한다.					
21) 나는 어르신의 욕구에 맞는 자원을 연계하기 위해 노력한다.					
22) 유형별 서비스 제공시간(일반돌봄군 16시간 미만 / 중점돌봄군 16 시간 이상~40시간 미만)은 충분하지 않다.					
23) 어르신의 상황에 맞게 더욱 세심한 서비스를 제공한다.					
24) “거동이 불편하다” 의 수준은 어르신의 입장에서 판단되어야 한다.					
25) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 식사준비나 취사지원 은 전적으로 생활지원사가 수행해야 한다.					
26) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 청소구역 설정은 정 해진 시간 내 어르신의 욕구에 따라 이루어져야 한다.					
27) 중점돌봄 어르신에게 제공되는 가사지원 중 세탁방법이나 수준은 대상자의 욕구에 따라 이루어져야 한다.					

10. 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 개선되어야할 사항이나 건의할 사항에 대해 의견을 주시기 바랍니다.

부록3. FGI 질문지

1. 노인맞춤돌봄서비스에 대해 어떻게 생각하시는지요? 자유롭게 말씀하시면 됩니다.(노인맞춤돌봄서비스 전환 이전과 비교하는 말을 할 수도 있고 전환 이후 현재 시점의 생각을 말할 수도 있음)
2. 생활지원사의 주 역할이 무엇이라고 생각하시나요?
3. 서비스 제공 과정에서 겪은 불편이나 어려움은 무엇인가요?
(우선 자유롭게 얘기하도록 하는데 무슨 얘기를 해야 할지 모르는 분위기가 되면 아래와 같이 세부적인 질문)
 - 1) 행정적인 어려움은 무엇인가요?
 - 2) 실무적인 어려움은 무엇인가요?
 - 3) 어르신과의 관계 측면에서의 어려움은 무엇인가요?
 - 4) 담당 어르신들은 노인맞춤돌봄서비스에 대해 어떻게 인식하고 계신가요?
- 3-1. 이러한 불편이나 어려움을 해소할 수 있는 방안으로 무엇이 가능할까요?

[대전광역시사회서비스원 현장연구 2020-4]

노임맞춤돌봄서비스의 문제점과 개선방안

발 행 일 : 2020년 12월

발 행 인 : 유 미

발 행 처 : 대전광역시사회서비스원

주 소 : 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층(우:34917)

전 화 : 042-331-8910

팩 스 : 042-331-8924

홈페이지 : <http://daejeon.pass.or.kr>

인 쇄 처 : ㈜하이프

ISBN 978-89-98568-75-7

이 책의 저작권은 재단법인 대전광역시사회서비스원에 있습니다.
