

## 在家老人福祉施設의 組織 效果性에 관한 研究 - 서울特別市 在家老人福祉施設을 中心으로 -

최 평 규\*

### I. 서 론

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

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

그리고 우리나라는 핵가족화의 진전에 따라 평균 가구원수가 2000년에 3.1명으로 감소하였고, 65세 이상 고령인구 중 1세대가구가 1995년에 23.3%에서 2000년에 28.7%로 5.4%포인트 높아 졌으며, 노인 혼자 사는 1인가구도 1995년 13.3%에서 2000년에 16.2%로 2.9%포인트 증가하였다.<sup>1)</sup> 또한 2000. 11.1현재 65세 이상 고령자와 자녀의 거주장소별을 보면 자녀

\* 한성대학교 행정대학원 사회복지학과 겸임교수

와 같은 집에 살고 있는 고령자가 49.0%이고 자녀가 다른 시·도에 살고 있는 고령자 18.1%, 같은 시·군·구에 살고 있는 고령자 12.3%, 같은 읍·면·동에 살고 있는 고령자 10.4% 등 자녀와 같은 집에 살고 있지 않거나 자녀가 없는 고령자가 과반수인 51.0%인 것으로 나타났다. 특히 여성의 취업 등 사회적 참여가 높아짐에 따라 가정내에 있어서 부모의 수발을 곤란하게 하며, 가구인원의 감소 및 진학률의 증가 등도 가정내에 있어서 노인의 수발 기능을 저하시키는 요인으로 되었다. 이러한 가운데 수발하는 측과 수발 받는 측도 65세 이상의 고령자간의 수발이 증가하고 젊은 층이 고령자를 부양하는 세대간 부양체계가 흔들리고 있다. 또한 의술이 진보하여 환자가 사회생활에는 복귀할 수 없어도 생명은 연장되는 치료방법이 발달한 관계로 수발기간이 장기화하는 경우가 많아지고 있는 경향이 있다.

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

그러하여 노인 자신들이 거주하는 자택에서 생활하면서 지역 사회로부터 필요한 서비스를 지원받거나 시설을 이용함으로써 정상적인 가정생활을 유지할 수 있는 재가노인복지서비스가 필요하게 되었다. 최근에 이르러서는 가족만으로는 해결할 수 없기 때문에 나라에 따라서는 노인요양보장제도가 도입되고 지금까지의 노인복지대책으로는 비교할 수 없는 정도의 규모로서 고령자 수발대책이 실시되고 있다.

재가복지는 1960년대 서구를 중심으로 시작되었고, 우리나라는 1987년 한국노인복지회(www.helpage.or.kr)에서 영국 Help Age International(국제노인복지회, www.helpage.org)의 재정적 기술적 후원으로 가정봉사원 서비스를 최초로 도입하여, 서울시 생활보호대상자중 거택보호노인을 대상으로 중앙정부의 예산지원을 받아 시범적으로 전개하였고<sup>2)</sup> 1989년 6월 보건사회부 훈령 제458호로 제정된 사회복지관 설치운영규정에 의하여 가정봉사원 파견을 통한 목욕서비스, 식사서비스 등의 재가노인복지서비스가 법정서비스로 규정되었다. 또한 1989년 12월에 노인복지법 1차개정을 통하여 ‘가정봉사서비스’, ‘재가노인’이라는 용어를 공식적으로 사용하기 시작하였으며, 가정봉사원 파견서비스를 노인복지서비스로 규정하였다. 특히 정부는 1992년에 노인, 장애인, 소년소녀가장 등 재가요보호자에게 일상생활 원조서비스를 제공하기 위하여 지역사회복지관 부설재가 복지센터의 실시·운영계획을 마련하여

1) 통계청, 『2000 인구주택총조사 최종집계결과(여성·아동·고령자·1인가구부문)』, 2002.7

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

1986

최일섭 외 3인, “장애인복지관 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 장애인재활협회, 1994

함철호, "보건복지사무소의 조직효과성 평가연구", 서울:중앙대학교대학원 박사학위논문,

1998

### 3. 기타

통계청, “장래인구추계”, 2001. 12

통계청, “2000 인구주택총조사 최종 집계 결과(여성·아동·고령자·1인가구부문)”, 2002.7

<http://www.mohw.go.kr>

시급 이상 도시에 재가복지봉사 센터를 설치·운영하게 하였다.

재가노인복지시설은 1995년 32개소, 1996년 53개소, 1997년 89개소, 1998년 98개소, 1999년 130개소, 2000년 141개소, 2001년 168개소, 2002년 182개소 등으로 매년 꾸준히 증가하고 있다. 재가노인복지시설은 노인복지정책의 일환으로 지역사회에 거주하는 요수받고령자의 복지증진을 목적으로 하는 새로운 복지서비스 전달조직으로 급속히 증가하게 되었다. 즉 1995년도에 32개소에 불과하였던 것이 2002년 말 현재 총 368개소로 지난 7년간 11.5배 증가하여 외형적으로 급격한 확대가 이루어져 왔다.

재가복지시설은 지역사회 노인복지의 서비스 개선과 발전을 체계적이고 전문적으로 추진해 나가고자 하는 지역복지센터로서의 기능을 수행하는 비영리 조직이며, 특히 노인복지의 충족되지 않은 욕구와 문제를 발견하여 일정한 설비, 전문인력, 자원봉사자를 갖추고 지역사회노인들이 필요로 하는 다양한 서비스를 제공하는 기능을 수행하고 있다. 즉 체계론적 관점에서 보면, 인력, 기술, 자원 등의 요소를 투입하여 프로그램 활동을 통한 지역사회노인들의 복지증진이라는 산출을 얻는 체계라고 할 수 있다. 이와 같이 다양한 산출물을 효과적이며, 효율적으로 얻기 위해서는 합리적이고 전문적인 재가노인복지시설의 운영이 절실히 요청된다. 그러나 재가노인복지시설은 대상자 선정기준 미흡, 서비스 내용의 전문성 부족, 전달체계의 불합리, 재정의 부족 등으로 인해 재가노인복지시설의 기능을 제대로 다 하지 못하고 있다는 문제점이 제기되고 있다.

우리나라의 재가노인복지시설은 정부의 재정지원을 받는 형태로 공공적 성격이 강하고, 특히 1997년 사회복지사업법개정에 따라 사회복지시설에 대한 평가제도가 도입되고 이로 인해 조직의 효율적 운영, 나아가서 공공분야의 사회적 책임성의 이행에 대한 관심과 압력이 대두하고 있음에도 서비스의 질에 대한 다양한 요인들을 개발하고 평가하려는 노력은 미흡한 실정으로 재가노인복지시설 조직 효과성을 평가한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 재가노인복지시설의 효과성 제고 방안 모색에 필요한 자료를 제공하기 위해 재가노인복지시설의 운영자와 서비스 전달자 그리고 이용자 또는 가족과 지역사회주민을 대상으로 재가노인복지시설의 조직 효과성을 외적효과성과 내적효과성 기준에 의해 조사·분석하여 외적효과성 기준과 내적효과성 기준간의 관계를 알아보고, 각각의 효과성 기준에 영향을 미치는 주요 요인을 파악하며, 효과성에 대한 관련집단들의 인식수준을 비교하고 이들의 효과성 인식에 영향을 미치는 개인적·조직적 요인들을 찾아내어 재가노인복지시설의 효과성 제고를 위한 대안을 제시하고자 한다.

본 연구는 문헌연구와 실증적 분석을 병행하여 실시하였다. 문헌연구에서는 재가노인복지 및 조직효과성과 관련된 서적, 연구 및 통계자료, 정책자료 등을 활용하여 재가노인복지시설의 조직특성을 연구하고 조직 효과성 평가모델에 관한 이론적 고찰을 바탕으로 효과성

기준을 설정하고 평가의 틀을 구성하였다. 실증적 분석에서는 우리나라 재가노인복지시설의 운영현황을 서울시 소재 시설을 대상으로 표본조사를 실시하고 재가노인복지시설의 효과성에 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 효과성 제고를 위한 방안 마련에 필요한 자료로서 분석하였다.

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

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

본 연구의 자료수집은 2003년 9월 25일부터 동년 10월 10일 기간동안 조사원에 의한 개별면접조사와 배포조사법을 병행하여 실시하였다. 자료분석은 수집된 자료의 편집과정을 거쳐 불실한 조사표를 폐기하는 과정을 거쳐 SPSS/PC를 이용하여 분석하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 재가노인복지시설의 조직특성

남기민<sup>3)</sup>은 사회복지조직이란 클라이언트에게 사회복지서비스를 직접 제공하거나 사회복지서비스를 계획함으로써 인간 또는 사회문제를 해결 내지 완화시키는 기능을 수행하며, 이에는 사회복지기관, 사회복지시설, 사회복지단체, 기타 사회복지서비스와 밀접하게 관련된 특수교육조직, 의료조직, 법률조직 및 교정조직 등이 포함된다고 하였다. 이러한 측면에서 보자면 재가노인복지시설은 지역사회내의 노인들의 생활안정과 심신유지 및 노인가족의 복지증진을 위해 중추적 기능을 담당하고 있는 사회복지조직의 한 분야라고 할 수 있다. 그러나 이러한 정의는 사회복지조직을 주로 사회복지시설이나 기관의 의미로 파악하고 있어, 복지전달체계로서의 효과적·효율적 운영을 위한 행정적 측면을 고려하지 않은 경향이

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

크다고 할 수 있다. 따라서 재가노인복지시설이 지니고 있는 조직특성을 살펴보기 위해서는 사회복지조직에 대한 의미가 설정되어야 할 것이다.

일반적으로 인간서비스조직(Human Service Organization)<sup>4)</sup>과 사회서비스조직(Social Service Organization)<sup>5)</sup>이라는 용어가 사회복지조직을 포괄하여 지칭하는 용어로 사용되어지고 있다. 인간서비스조직이란 인간의 복리를 유지 또는 증진시키기 위해 인간의 행동, 속성 및 사회적 지위를 정의하거나 변화시키는 것을 주된 기능으로 하는 조직으로 정의되어지고 있다<sup>6)</sup>. 한편 서비스 조직이란 누가 혜택을 받는가에 기반을 두고 분류되는 것으로서 서비스조직체는 클라이언트에게, 공공복지조직은 일반대중에게 혜택을 줌으로써 서비스조직체는 전문적 서비스와 행정적 과정과의 조화를 도모하며, 공공복지조직에서는 대중에 의해 민주적·외적 통제를 받아 발달하는 것이며 이러한 의미에서 사회사업조직은 서비스조직이다<sup>7)</sup>라고 정의되어지고 있다. 이처럼 인간서비스조직과 사회서비스조직은 서비스를 전달하는 측면과 이러한 조직이 활동하는 원재료(raw material)가 클라이언트, 즉 인간이라는 점에서 다른 공식적 조직과 구별되며, 그 조직의 의도적인 결과 또는 산출물에 따라 개인 또는 서비스를 받는 수혜집단의 변화를 통해서 인간 또는 사회문제를 완화시켜 보자는데 그 목적이 있다.

Miringoff<sup>8)</sup>는 인간서비스조직의 2가지 형태를 전달조직(delivery organization)과 계획조직(planning organization)으로 나누고, 전달조직으로서의 인간서비스조직의 기능은 실제로 서비스를 특정한 클라이언트 대상층에게 직접 제공하는 것이며, 계획조직으로서의 기능은 서비스 자체를 실제로 전달하지는 않으나 특정한 지역이나 특정한 책임의 영역안에서 인간서비스를 계획·관리하며 자금을 조달하고 조정하는 기능을 수행한다고 하였다. 또한 사회복지기관의 조직에서의 구조와 과정의 역동성을 강조한 Ehler·Austin·Prothero<sup>9)</sup>는 사회복지

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

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

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

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

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

9) W. Ehler, M. Austin & J. Prothero, 『Administration for the Human Service』, New York : Haper &

기관의 조직을 ‘기관의 목적과 정책 및 계획을 형성하고 수행함에 있어 사람들의 활동이 가장 효과적으로 이루어지는 관계가 수립되는 구조와 과정을 의미한다’고 하였다. 더욱이 사회복지시설이 사회복지서비스를 제공하기 위하여 사회복지사와 사무직직원들로 구성되는 조직이나 시설이라는 점과 복지전달체계로서의 사회복지시설의 효과적 운영을 위한 행정적 측면을 고려하여 볼 때, 사회복지시설의 한 분야인 재가노인복지시설의 조직특성은 구조적 측면과 과정적 측면으로 유형화하여 살펴 볼 수 있다.

### 1) 구조적 측면

구조적 측면에서의 재가노인복지시설의 조직특성은 법적 절차에 의한 시설의 물리적 환경과 관련된 특성으로서 시설의 설치·운영요건, 재가노인복지시설의 전달체계, 사회복지시설 기준에 의한 전문인력수, 시설운영을 위한 재원의 조달 등의 요소들이 포함될 것이다. 재가노인복지시설의 설치 및 운영기준은 노인복지법시행규칙 제 29조에 규정되어 있는 바와 같이, 국가 또는 지방자치단체에서 설치할 수 있으며 국가 또는 지방자치단체가 아닌자가 시설을 설치할 경우 시·군·구에 신고하여야 한다. 또한 재가노인복지사업을 실시하는 시설에서 실비 또는 유료로 비용을 수납하고자 할 경우에도 노인복지법시행규칙 제34조 제 2항의 규정에 의거 시장·군수·구청장에게 신고해야 하며, 재가노인 복지시설의 국고지원기준으로는 인건비, 운영비 등 사업비 일부를 국가(40%) 및 지방자치단체(60%)에서 보조하고 각 시설의 이용노인수, 제공서비스 등 운영실적을 평가하여 차등 지원하도록 하고 있다. 특히 재가노인복지시설 조직의 구조적 특성은 가정봉사원파견시설, 주간보호시설, 단기보호시설의 유형별로 다소 상이하게 나타나고 있으며, 보건복지부의 지침<sup>10)</sup>에 의하면 다음과 같이 제시하고 있다.

#### (1) 가정봉사원파견시설

가정봉사원 시설의 전달체계는 사업주체 가정봉사원 파견시설수 및 행정체제로 나누어 살펴 볼 수 있다. 가정봉사원파견사업을 실시하는 시설로는 2003년 현재 120<sup>11)</sup>개이며, 행정

Row Pub., 1976, p.81., 장인협·이정호, 『사회복지행정론』, "-理論과 實務-", 서울: 서울대학교 출판부, 2000, p.150. 재인용.

10) 보건복지부, 『2003년도 노인보건복지 국고보조사업안내』, 2003, pp.84-88.

11) 위 수치는 보건복지부의 『2003년 노인보건복지사업안내』의 사업주체 가정봉사원파견시설만을 포함한 것이며, 가정봉사원 파견서비스를 제공하고 있는 노인복지관 및 재가복지봉사센터를 포함할 경우 수치는 훨씬 늘어날 것으로 예상된다. 한국노인복지회의 추정치(2000년 현재 기준)에 따르면, 가정봉사원 서비스를 실시하는 기관으로 가정봉사원파견시설 113개소, 노인복지관 97개소,

체계로는 노인복지법·지침에 따라 중앙정부(노인복지과)→지방자치단체(시·도 가정복지과/시·군·구 가정복지과 또는 사회복지과)의 행정체계를 따른다. 반면 지역사회복지관 부설 재가복지봉사센터의 경우 사회복지사업법·재가복지봉사센터 국고보조운영지침에 따라 중앙정부(복지자원과)→지방자치단체(시·도사회과/시·군·구 사회복지과)의 행정 체계로서 노인·장애인·아동을 대상으로 한다.

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

## (2) 주간보호시설

주간보호시설은 2003년 현재 주간보호시설 116개소, 실비주간보호시설 50개소이며, 행정 체계는 노인복지법·노인보건복지사업지침에 의해 중앙정부(노인복지과)→지방자치단체(시·도 가정복지과/시·군·구 가정복지과 또는 사회복지과)의 행정체계를 따르고 있다. 주간보호시설의 사업규모는 이용정원 5인이상이어야 하고, 시설규모는 연면적 100m<sup>2</sup> 이상을 확보하여야 하되 5인 초과시에는 1인당 5m<sup>2</sup> 이상의 거실을 확보(다만, 사회복지시설에 병설하는 경우에는 완화적용 가능하다)해야 한다. 또한 시설의 구조 및 설비의 경우 일조·채광, 환기 등 이용자의 보건위생과 재해방지 등을 고려하여, 이용자가 쾌적한 일상생활을 하는데 적합한 규모 및 구조설비를 갖추어야 한다. 설비시설 및 기준으로는 거실, 사무실, 욕실, 식당, 작업 및 일상동작 훈련실, 화장실(다만, 사회복지시설에 병설하는 경우 거실, 욕실, 작업 및 일상동작훈련실 이외의 시설은 병용할 수 있다) 등을 갖추도록 하고 있다.

직원배치기준은 시설의 장, 사회복지사(시설당 1인이상. 다만, 이용정원이 10이하인 시설은 두지 아니할 수 있다), 생활보조원(이용자 10인당 1인 이상. 다만, 치매·중풍 등의 노인을 주 이용대상으로 하는 시설은 이용노인 5인당 1인 이상을 두어야 한다), 물리치료사 또는 간호조무사, 사무원(이용정원이 10인 이하인 시설은 두지 아니할 수 있음), 취사부, 보조원 또는 운전기사 등을 두어야 하며 가정봉사원차파견시설과 마찬가지로 사회복지시설(단, 10

재가노인복지봉사센터 312개소로 추정하고 있다.

한국노인복지회편저, 『현대노인재가복지사업』, 서울 : 홍익재, 2000, p.297 참조.



인 미만시설 제외)에 병설하는 경우에는 사회복지사, 생활보조원, 물리치료사(간호조무사) 외의 직원은 사업에 지장이 없는 범위 안에서 시설직원의 겸임이 가능하다. 특히 주간보호 시설은 노인복지회관에서 병행 운영하여, 일정기간 보호 후 노인복지회관의 다양한 프로그램으로 전환하도록 유도하고 있다.

### (3) 단기보호시설

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

## 2) 과정적 측면

과정적 측면에서의 재가노인복지시설의 조직특성은 이용자의 입소절차, 프로그램의 제공, 이용자의 건강상태 호전 및 심리적·사회적 변화과정 등을 의미할 것이다. Hasenfeld<sup>12)</sup>는 조직이 제공하는 서비스의 유형을 변화기술로써 보고, 인간유별·배치기술(People-Processing Technologies), 인간유지기술(People-Sustaining Technologies), 인간변화기술(People-changing Technologies)의 세 가지로 구분하고 있다. 이러한 관점은 시설조직이 클라이언트에게 제공하는 서비스의 기술을 분류하고 그것을 과정적으로 설명한 것이라고 할 수 있다. 인간유별·배치기술이란 클라이언트의 개인적인 속성은 변화시키지 않고 오히려 다른 사회집단으로부터 바람직한 반응을 야기하는 공식적인 지위를 부여하는 과정이고, 인간유지기술이란 클라이언트의 개인적인 복지외 안녕을 현 상태로 유지하여 위험요소를 완화시키려는 과정이며, 인간변화기술은 클라이언트의 복지증진을 위해 클라이언트의 개인적 속성을 변화시키는 과정이라고 할 수 있다. 따라서 과정적 측면의 재가노인복지시설조직의 특성은 클라이언트의 이용과정 및 절차, 서비스기술 과정의 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다.

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

(1) 이용과정 및 절차

가정봉사원파견시설의 경우 이용자는 국고지원시설로 수급권자 또는 복지실시기관장이 이용의뢰한 자로서 무료로 이용할 수 있으며, 이용신청이 있는 경우 노인의 인적사항, 건강 상태, 보호사유 등을 참작하여 결정하고, 그 결과를 즉시 통보해야 한다. 또한 전문적인 의료서비스가 필요한 노인환자에게는 관내 보건소의 방문순회진료와 연계하여 적절한 치료를 받을 수 있도록 조치를 취할 수 있다. 또한 저소득층(도시근로자 월평균소득 미만)인 실비이용자의 경우 이용정원의 20% 이내의 범위안에서 가정봉사원파견시설 이용이 가능하다.

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

(2) 서비스기술의 과정

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

## 2. 조직효과성의 개념 및 평가모델

### 1) 조직효과성 개념

조직효과성에 대한 조직연구자들의 일반적 정의를 살펴보면 조직효과성의 개념을 처음 공식적으로 논의한 Barnard<sup>13)</sup>는 조직효과성이란 협동행위가 지향하는 확인된 목표를 달성하는 것으로 보고, 그 달성의 정도가 효과성 정도를 나타낸다고 보았다. 이러한 Barnard의 정의는 오늘날에도 많은 학자들의 사이에서 사용되고 있지만, 바람직한 목표를 구성하는 요소들을 무엇으로 설정할 것인가를 제시하지 못하고 있다.

여기에 Price<sup>14)</sup>는 조직효과성이란 ‘목표달성도’라고 정의하면서 이 목표란 조직이 현실의 활동지침을 통해서 추구하는 목표를 의미하며 조직이 현재 실행하려 하고 있는 것이라고 하였다. 나아가 조직효과성의 기준을 생산성, 사기, 적응성, 제도화라고 하였으며, 이러한 기준들은 조직내의 경제적 시스템과 정책적 시스템, 조직외부의 정치적 시스템, 조직내의 통제시스템, 그리고 조직구성원들과의 영향관계에서 파악될 수 있다고 하였다.

Robbins<sup>15)</sup>는 조직효과성이란 단기—장기목표의 달성도로서, 목표를 설정하는데는 전략적인 환경요소가 반영되어야 하며 평가자의 이해관계와 그 조직의 라이프 사이클 단계의 특성이 반영되어야 한다고 하였다.

이처럼 학자들의 논의를 살펴보면 조직효과성이란 ‘조직의 목표달성도’라고 합의되어질 수 있다. 그러나 조직의 목표란 그 조직의 특성과 상황에 따라 즉, 그 조직이 추구하는 가치에 따라 다양하게 나타날 수 있으며, 하나의 조직안에서도 상충되는 복수의 목표가 존재할 수 있기 때문에 조직효과성의 개념도 다분히 모호하게 나타날 수 있다. 따라서 조직효과성의 개념을 ‘조직의 목표달성도’라고 단편적으로 규정하기에는 어려움이 많다. 특히 사회복지시설조직은 Human Service를 제공하는 인간봉사체조직이라는 점에서 다른 관료조직체 및 기업조직체 등과는 다른 조직특성을 가질 수 있으며, 사회복지시설의 조직효과성을 평가하는 측정기준 또한 다르게 나타날 수 있다.

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

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

15) S. P. Robbin, 『Organization Theory : The Structure and Design of Organization』, New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1983 p.22.

## 2) 조직효과성의 평가모델

조직효과성의 평가모델은 조직을 보는 관점 즉, 조직의 목표 및 기능에 따라 그 유형을 달리하며 조직효과성을 달성하기 위한 접근방법들이 매우 다르게 나타나고 있다. 다시 말해 조직구조적 접근방법에서는 목표모형·체계모형으로 분류하기도 하고 조직기능적 접근 방법에서는 균형모형·기능모형으로 분류하기도 하며, 이외에 행태모형·과정모형·목표 모형으로 혹은 목표달성 접근법·내적과정 접근법·체계자원 접근법·구성원만족 접근 법<sup>16)</sup>으로 분류하기도 하고, 또는 전통적 접근방법과 현대적 접근방법으로 구분하고 전통적 접근방법은 주로 조직활동의 특정측면을 기준으로 조직효과성을 판단하는 것으로 체계자 원적 접근법, 내부과정적 접근법, 목표달성 접근법이 있고, 현대적 접근방법은 복수의 효과 성 지표를 기준으로 조직효과성에 접근하는 것으로 이해관계적 접근법, 경쟁가치적 접근법 으로 분류하기도 한다<sup>17)</sup>. 이러한 선행연구들에서는 사회복지시설의 조직효과성을 평가하 기 위한 모델로서 조직구조적 접근방법에 근거하여 목표달성모델, 체계모델을 중심으로 언 급<sup>18)</sup>하고, 이외에 복합적 관련집단모델, 통합모델을 제시하고 있다. 여기에서는 본 연구에 서 적용한 목표달성모델에 관하여 살펴보고자 한다.

목표달성모델은 목표달성을 조직효과성의 측정기준으로 삼고, 수단보다는 조직이 설정 한 목표에 따라 조직효과성을 측정·평가해야한다는 접근방법으로서 목표모형 또는 목표 달성접근법이라고 부른다. 이러한 목표모형은 Weber의 합리적 개념, 즉 조직의 역할, 분업, 계획 등의 조직요소들은 전체로서의 조직목표달성을 위해 합리적으로 계층화되어 있다는 사고에 기초를 두고 있다<sup>19)</sup>. 이러한 점에서 목표달성접 근법에서 조직체란 달성하고자 하 는 목표를 분명하게 세울수 있고, 조직체가 산출하는 것을 정확하게 예측할 수 있으며, 주어 진 목표를 성취하기 위하여 공식적 구조를 통해 인적·물적 자원을 조직할 수 있다. 이러한 접근방법은 목표성취를 강조함으로써 조직체의 탄생과 그 존재이유를 정당화하는 장점이 있다 하겠다.<sup>20)</sup>

16) 양창삼, 『조직이론』, 서울 : 박영사, 1992, p.142.

17) 이창원·최창현, 『새조직론』, 서울 : 대영문화사, 1996.

18) 권선진의 연구에서는 조직효과성의 평가모델을 목표모형, 체계모형, 복합적 관련집단모델로 분류 하고 있으며, 라운환의 연구에서는 목표모형, 체계모형, 통합모형으로 나누고 통합모형안에 경합 적 가치모형과 전략적환경요소모형을 포함하고 있다. 권선진, “사회복지관의 조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 연세대학교대학원, 박사학위논문, 1994, p.13; 라운환, “한국장애인복지기관의 조직 효과성에 관한 연구”, 서울 : 광운대학교대학원 박사학위논문, p.14; 함철호, “보건복지사무소의 조직효과성 평가연구”, 서울 : 중앙대학교대학원 박사학위논문, 1998, p.36.

19) 여운환, “조직효과성에 관한 연구”, 서울 : 경희대학교대학원 박사학위논문, 1986, pp.20~21.

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

### 3. 조직효과성 관련 선행연구

사회복지조직의 효과성 평가에 대한 관심은 미국의 경우 인간서비스 조직의 효과성에 관한 연구를 중심으로 1970년대 이전에 이미 조직뿐만 아니라 프로그램의 효과성을 중심으로 다양하게 이루어져 왔다. Georgopoulos와 Matejko<sup>21)</sup>은 병원조직을 분석하면서 효과성 기준으로 환자를 보살피는 수준, 전문인력의 만족도, 재원규모, 내부의 협력도, 조직적 긴장과 갈등의 해소를 적용하여 효과적인 병원조직들을 구분하였다. 또한 사회복지조직에서의 성과측정은 구성원의 직무만족, 공식화, 집권화의 정도 등에 초점을 두고 조직성과와의 연관성을 비교·검증하는 연구들을 중심<sup>22)</sup>으로 이루어져 왔다. 우리나라의 경우 사회복지조직의 조직효과성에 관한 연구가 본격화되기 시작한 것은 1980년 대 이후<sup>23)</sup>라고 할 수 있다. 본 절에서는 사회복지시설의 조직효과성에 대한 논의를 중심으로 살펴보고자 한다. 사회복지조직의 조직효과성을 평가한 연구는 변용순의 보건소 가족계획실의 조직효과성에 관한 연구(1984), 권선진의 사회복지관의 조직효과성에 관한 연구(1994), 최일섭 외 3인의 장애인 종합복지관의 조직효과성 평가연구(1994), 함철호의 보건사회복지사무소의 조직효과성 평가연구(1998) 등이 있다.

권선진<sup>24)</sup>은 Mohr가 제시한 이상의 이원적목표모델에 근거하여 사회복지관의 조직효과성을 외적효과성과 내적효과성으로 나누고, 외적효과성은 클라이언트의 서비스 만족도, 클라이언트의 확보정도를 변수로 선택하였다. 내적효과성은 사회복지사의 직무만족도 및 외부자원의 확보정도를 변수로 선택하였으며, 그에 따른 변수로 참여의도 부합정도, 서비스에 대한 접근도, 이용료 부담수준, 시설에 대한 편리도, 사회복지사의 업무량, 업무관계, 업무내용, 의사결정과정 참여, 재량권, 보수수준, 근무환경 등을 선택하였다.

또한 최일섭<sup>25)</sup>의 연구에서도 장애인복지관의 조직효과성 평가를 권선진과 마찬가지로 Mohr가 제시한 이원적 목표로 구분하고 외적효과성에는 클라이언트에게 만족할 만한 서비스를 제공하고 클라이언트를 확보하는 것을 변수로 선택하였으며, 내적효과성은 직원들간

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

22) 권선진, 전계 논문, 1994, p.34~35.

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

24) 권선진, 전계논문, p.37-42.

25) 최일섭 외 3인, "장애인복지관 조직효과성에 관한 연구"서울:장애인재활협회, 1994, p.8.

의 인간관계를 중심으로 한 인간관계성과 조직의 신축성을 변수로 선택하였다. 그에 따른 변수는 프로그램의 효과성, 스텝의 전문성, 조직규모, 시스템의 효율성, 긴장 갈등부재, 사기, 보수체계, 지역사회 기증, 홍보, 조사 등으로 보고하고 있다.

그리고 함철호의 보건복지사무소의 조직효과성 평가연구에서도 효과성 영역을 내적 효과성과 외적 효과성으로 구분하고, 내적 효과성의 기준을 타 전문직에 대한 인식도와 팀협력에 대한 태도를 변수로 전자는 내적 측면과 관계 측면을 후자는 실천영역, 교육의 중요성 영역, 전문직간 협력영역을 지표로 하였으며, 외적 효과성은 서비스 만족도와 일상생활 동작능력을 변수로 하여 전자는 적합성·유용성·제공자 만족을, 후자는 집에서 하는 일상적인 행동 10가지를 지표로 하였다<sup>26)</sup>.

한편 라운환의 연구(1997)<sup>27)</sup>에서는 장애인복지기관의 조직효과성을 전략적 환경요소모형 및 Schanz의 모형의 틀을 혼합, 재구성하는 형식으로 구성하였으며, 장애인복지기관의 조직효과성 측정지표로서 조직적 차원에서 생산성, 신축성을 고객 및 구성원 차원에서 만족성을 변수로 나누고 생산성은 조직규모와 성장, 서비스의 질, 신축성은 정보와 환경측면, 조직내 의사결정 참여도, 만족성은 구성원인 직원과 고객인 장애인의 만족도를 측정지표로 선택하였다.

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

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

26) 함철호, 전계 논문, 1998, p.45.

27) 라운환, 전계 논문, 1997, pp.62~67.

### Ⅲ. 연구분석의 틀 및 가설

#### 1. 조직효과성 연구분석의 틀

이상에서 논한 조직효과성 영역별 평가기준을 기초로 재가노인복지시설의 조직효과성 분석의 틀을 【그림 1】 과 같이 구성하였다. 재가노인복지시설의 조직 효과성은 외적 효과성과 내적 효과성으로 나타내고, 외적 효과성은 클라이언트의 서비스 만족도와 클라이언트 확보 정도로 하였다. 그리고 내적 효과성은 주요직원(사회복지사, 생활지도원)의 직무만족도와 외부재원의 확보 정도를 나타낸다.



【그림 1】 재가노인복지시설의 조직 효과성 분석의 틀

#### 2. 가설

재가노인복지시설의 조직적 특성에 따라 외적 효과성 기준인 이용노인의 서비스와 내적 효과성 하위기준인 주요직원의 직무만족도에 있어서의 차이와 각 기준간의 관계를 파악하고, 그리고 조직적 특성 즉, 운영기간, 시설유형, 설립형태 등에 따라 외적 효과성과 내적

효과성의 수준에 차이가 있을 것이라는 점을 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

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

#### IV. 연구결과의 분석

##### 1. 재가노인복지시설의 조직특성

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

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



예산규모면에서 시설간 차이가 크게 나타나고 있다. 다음으로 재가노인복지시설을 이용하는 이용노인의 수를 살펴보면 11명-20명이 26.7%, 81명-100명, 21명-40명, 10명이하가 각각 20.0%, 61명-80명이 13.3%로서 이용노인 수가 20명 이하인 시설이 46.7%를 차지하고 있고 평균 이용노인의 수는 38.93명 이었다.

다음으로 재가노인복지시설의 조직특성을 살펴보면 재가노인복지시설당 시설 평균 정원은 38.07명이고, 시설현원은 평균 38.93명으로 현원이 정원보다 0.86명이 많은 것으로 나타났다. 시설정원은 최소 5명에서 최대 80명까지 있는 것으로 나타나고 있다. 시설정원 및 현원은 시설유형에 따라 많은 차이를 보이고 있는데 시설유형별 현원을 상가평균하면 시설당 평균이 가정봉사원파견시설은 82명, 주간보호시설은 18명, 단기보호시설은 15명으로 나타났다. 한편 재가노인복지시설의 전문인력이라고 할 수 있는 사회복지사는 시설당 평균 1.27명으로서 한명의 사회복지사가 담당하고 있는 이용노인수는 평균 30.7명으로 나타나고 있다. 이를 시설유형별로 한명의 사회복지사가 담당하고 있는 평균 이용노인수를 계산하면 가정봉사원파견시설은 64.57명, 주간보호시설은 14.17명, 단기보호시설은 11.81명 정도가 된다. 또한 재가노인복지시설의 평균 전체 자원봉사자수는 59.11명으로서 적게는 13명에서부터 많게는 120명까지이며, 월평균 활동 자원봉사자수는 43.64명으로 이용노인 1인당 평균 1.12명의 자원봉사자가 있는 것으로 파악되었다. 재가노인복지시설의 재정적 후원자 및 후원규모를 살펴보면 시설당 평균 후원자수는 46.83명으로 나타났고 가장 적게는 1명에서부터 가장 많게는 100명으로 편차가 심한 것으로 조사되었다. 그리고 평균 후원금액은 시설당 2천 2백 39만원 정도이며, 최소 3만8천원에서 최대 7천만원으로 표준편차가 2천2백37만원 정도로 나타났다. 조직특성에서 편차가 심하게 나타난 시설정원과 현원은 가정봉사원파견시설이 대체적으로 인원이 많고 주간 및 단기보호시설은 인원이 적은데 기인하며, 자원봉사자, 후원자, 후원금은 노인종합복지관 부설재가노인복지시설에서 노인종합복지관의 전체 수를 기재한데서 기인한 것으로 추정된다.

## 2. 재가노인복지시설의 조직효과성

여기에서는 재가노인복지시설의 조직효과성을 외적 효과성 및 내적 효과성으로 구분하여 제시해 보고자 한다. 재가노인복지시설의 외적효과성은 서비스내용을 의미할 것이며, 외적효과성에 있어 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도가 가장 중요한 기준이 될 것이다. 따라서 이것을 기준으로 재가노인복지시설의 외적 효과성을 비교하고 재가노인복지시설의 운영기간, 시설유형, 설립형태, 운영주체, 지역 등에 따라 미치는 요인을 분석해 보고자 한다. 또한 재가노인복지시설 조직유지측면에서 살펴 본 내적 효과성은

사회복지사 및 생활지도원의 직무 만족도 및 외부자원의 확보정도를 중요한 기준으로 삼고 이것에 따라 재가노인복지시설의 내적효과성을 비교해 보고 운영기간, 시설유형, 설립형태 운영주체, 지역 등에 따라 미치는 영향을 분석해 보고자 한다.

1) 재가노인복지시설의 외적 효과성

(1) 이용노인 및 가족의 서비스 만족도

① 서비스 만족도의 하위변인간 상관관계

재가노인복지시설의 외적효과성의 가장 중요한 기준인 이용노인 및 가족의 서비스 만족도는 이용노인 및 가족이 재가노인복지시설의 서비스를 이용하면서 어느 정도 이용목적에 부합하고 있는가와 직원의 전문적 능력에 대한 만족도, 시설설비, 서비스 만족도, 지역사회노인을 위한 복지기여도를 종합한 기준으로 적용하였다. 클라이언트의 서비스 만족도를 구성하는 하위변인들 간의 상관관계를 알아본 결과는 【표 1】 과 같다.

먼저 이용목적에 어느 정도 부합하는지의 정도와 지역사회노인복지기여도( $r=.518$ ), 직원에 대한 만족도( $r=.383$ ), 서비스만족도( $r=.326$ )는 아주 유의한 정적 상관관계를 보이고 있으며 시설설비( $r=.191$ )와도 정적 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타나고 있다. 또한 직원에 대한 만족도와 서비스 만족도( $r=.376$ ), 지역사회노인복지기여도( $r=.276$ ) 간에는 높은 유의한 관계를 보이고 있고, 시설설비( $r=.194$ )와도 유의한 관계를 나타내고 있다. 더욱이 시설설비와 서비스만족도 간에도  $r=.444$ 란 높은 유의한 정적 관계를 보이고 있고, 서비스만족과 지역사회노인복지기여도 간에도  $r=.288$ 란 유의한 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 반면 시설설비와 지역사회노인복지기여도 간에는 유의미한 관계가 없는 것으로 나타나고 있다.

【표 1】 서비스 만족도의 하위변인간 상관관계

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

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

이러한 5개 하위변인이 종합된 서비스 만족도가 전체 15개 재가노인복지시설 별로 차이가 있는지를 변량분석한 결과는 【표 2】에서 알 수 있듯이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도는 재가노인복지시설별로 차이가 있으며, 그 차이는 통계적으로 .000에서 유의한 것으로 나타났다.

【표 2】 시설별 이용노인 및 가족의 서비스 만족도(변량분석 결과)

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

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

## ② 조직특성별 서비스 만족도

재가노인복지시설의 조직 특성에 따라 서비스 만족도에 어떠한 차이가 있는가를 분석하였다. 먼저 재가노인복지시설의 운영기간에 따른 이용노인 및 가족의 서비스만족도에 차이가 있는가를 알아보기 위해 변량분석(ANOVA)을 실시한 결과 【표 3】에서 보는 바와 같이 유의확률 .000은 0.05보다 작기 때문에 시설의 운영기간에 따라 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에 차이가 있는 것으로 나타나고 있다.

【표 3】 운영기간에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과)

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

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

또한 시설의 운영기간에 따라 어떻게 차이가 있는지를 알아보기 위해 다중비교분석 중 Duncan을 이용하여 자세히 알아본 결과 【표 4】에 나타난 바와 같이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에서 가장 높게 나타난 시설의 운영기간은 5년이상-7년미만이 4.22였고, 다음으로 5년이상-7년미만 4.17, 1년이상-3년미만 4.00 순으로 나타났으며, 대체로 1년이상 7년미만의 시설에서 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

【표 4】 운영기간별 서비스 만족도 차이 (다중비교 중 Duncan실시결과)

운영기간	N	유의수준 = .05에 대한 부집단			
		1	2	3	4
7년이상-9년미만	20	3.24			
11년이상	19	3.49	3.49		
9년이상-11년미만	20		3.70	3.70	
1년미만	10			3.97	3.97
1년이상-3년미만	20			4.00	4.00
5년이상-7년미만	30				4.17
3년이상-5년미만	29				4.22
유의확률		.101	.172	.057	.130

이러한 결과는 운영기간이 7년이상 길거나 1년미만의 기간이 짧은 시설의 서비스 만족도가 낮은 것으로 1년미만의 시설은 초기의 경험부족으로 볼 수 있으나 운영기간이 7년이상인 시설의 경우 낮은 서비스 만족도를 보이고 있는 것은 사회복지관의 경우 운영기간이 길어짐에 따라 서비스 만족도가 높아지는 것으로 나타난 것과<sup>28)</sup> 차이점이 있는 것을 볼 수 있다.

다음은 시설유형에 따른 서비스 만족도를 살펴본 결과 【표 5】에 나타난 바와 같이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도의 차이는 0.000 수준에서 유의미한 것으로 나타났다.

【표 5】 시설유형에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과)

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

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

또한 Duncan을 이용하여 그 차이의 결과를 살펴본 결과는 【표 6】에서 보는 바와 같이 이용노인 및 가족 서비스 만족도에서 가장 높게 나타난 시설유형은 주간보호시설이었고, 다음이 단기보호시설, 가정봉사원파견시설 순으로 나타났으며, 그 차이는 각각 통계적으로

28) 권선진, 전개논문, P.61

유의미한 것으로 나타났다.

【표 6】 시설유형별 서비스 만족도 차이 (다중비교 중 Duncan실시결과)

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

그리고 설립형태에 따른 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 차이는 【표 7】에 보는 바와 같이 0.000 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 한편 Duncan을 이용하여 그 차이의 결과를 살펴본 결과는 【표 8】에 나타난 바와 같이 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에서 가장 높게 나타난 시설유형은 노인복지시설 부설이었고, 다음으로 사회복지관 부설, 기타 순으로 나타났으며, 재가노인복지시설 단독설치 설립형태에서 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

【표 7】 설립형태에 따른 서비스 만족도(변량분석 결과)

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단간	9.346	3	3.115	11.473	.000**
집단내	39.098	144	.272		
합계	48.444	147			

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

【표 8】 설립형태에 따른 서비스 만족도 차이 (다중비교 중 Duncan실시결과)

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

또한 운영주체에 따른 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 차이분석을 실시한 결과 운영주체는 사회복지법인과 비영리법인·단체에서만 조사되어 【표 9】와 같이 독립표본 T-검정을 실시하였다. 그 결과 유의확률은 0.000으로써 운영주체에 따라 서비스 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 더욱이 비영리법인·단체의 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 평균이 4.600이어서 사회복지법인의 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 평균 3.8143보다 높게 나타나고 있다.

【표 9】 운영주체에 따른 서비스 만족도(독립표본 T-검정 결과)

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

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

이상의 결과를 통해 알수 있듯이 재가노인복지시설의 외적효과성의 기준인 이용노인 및 가족의 서비스 만족도는 재가노인복지시설의 운영기간별, 시설유형별, 설립형태별, 운영주체별로 유의한 차이가 있을 것이라는 가설(1-1)은 지지되고 있다.

또한 재가노인복지시설 이용노인 및 가족 서비스 만족도를 평균점수에 의해서 만족도 상위 6개(각 시설유형별 2개씩) 재가노인복지시설과 하위 9개(각 시설유형별 3개씩) 재가노인복지시설로 구분하여 비교한 바 【표 10】에서 보듯이 전체시설의 서비스 만족도의 평균값은 3.87로써 대체로 높은 만족도를 보이고 있고, 서비스 만족도가 상위인 재가노인복지시설은 평균 4.12로써 아주 높은 만족수준을 나타내고 있으며 하위인 재가노인복지시설 또한 3.67로써 만족수준이 대체로 높은 것으로 나타나고 있다.

【표 10】 이용노인 및 가족의 서비스 만족도에 의한 재가노인복지시설 구분

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

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

(2) 이용노인(현원)의 확보정도

재가노인복지시설별로 서비스의 수혜자인 이용노인의 양적 규모를 직원당 이용노인 확보정도에 따라 차이가 있는가를 살펴본 바 【표 11】에서 나타난 바와 같이 재가노인복지시설의 시설유형에 따라서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났는데 시설유형에서는 【표 12】에 나타난 바와 같이 가정봉사원파견 시설에서 직원당 이용노인 평균수가 19.55명으로 가장 많이 나타났고, 그 다음이 주간보호시설 3.40명, 단기보호시설 1.70명의 순이었다.

또한 설립형태에 따라서 이용노인의 평균수가 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있으며, 【표 13】에서 보는 바와 같이 단독설치 재가노인복지시설의 직원당 이용노인 평균수가 15.85명으로 가장 많이 나타나고 있고, 그 다음이 사회복지관부설 3.56명, 기타 3.50명, 노인복지시설부설 1.66명의 순이었다.

【표 11】 시설 특성별 직원당 이용자수(변량분석 결과)

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

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

【표 12】 시설유형별 직원당 이용노인 확보정도

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

【표 13】 설립형태별 직원당 이용노인 확보정도

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

재가노인복지시설의 직원당 이용노인 확보정도를 상위 6개 시설과 하위 9개시설로 구분하여 비교한 바 【표 14】 에서 보는 바와 같이 재가노인복지시설의 직원당 평균 이용노인수는 8.22명이나 상위 6개 시설의 경우 평균 10.47명을 차지하고 있고 하위 9개시설은 6.72명으로 나타나 상위 재가노인복지시설 일수록 직원당 이용노인의 확보수가 더 높은 것으로 나타났다.

【표 14】 이용노인 확보정도에 의한 시설구분

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

그리고 이용노인 확보정도 구분에 의한 시설의 특성을 보면 이용노인수는 상위시설은



42.50명, 하위시설은 36.56명으로 나타났으나 유의미한 차이를 보이지 않았고, 예산규모, 전체직원수, 사회복지사수, 자원봉사자수에서도 유의미한 차이를 보이지 않았다.

## 2) 재가노인복지시설의 내적 효과성

### (1) 사회복지사·생활지도원의 직무만족도

재가노인복지시설의 내적 효과성의 기준은 전술한 바와 같이 재가노인복지시설에 종사하는 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도라 할 수 있다. 여기에는 담당업무량, 담당업무내용, 담당업무에 대한 재량권, 전문적 가치실현, 상급자의 지도 감독, 동료직원과의 인간관계, 의사결정에의 참여, 보수수준, 근무환경 등이 속한다. 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도를 종합한 점수에 있어 15개 재가노인복지시설별로 차이가 있는지를 분석한 결과 시설별로 통계적 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 직무만족도에 있어 재가노인복지시설의 일반적 특성에 따라 어떤 차이가 나고 있는지를 구체적으로 알아보기 위해 독립표본 T-검정한 결과는 【표15】에 나타난 바와 같이 운영주체에 따른 직무만족의 차이가 나타나고 있는데, 비영리 법인 및 단체에 소속한 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도는 평균이 3.9667로써 사회복지법인 소속 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도 3.1500보다 높게 나타나고 있다. 그러나 지역, 시설유형, 운영기간, 설립형태에 따른 직무만족도는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나고 있지 않다.

【표 15】 운영주체별 사회복지사·생활지도원의 직무만족도의 차이분석

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

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

위의 결과를 토대로 사회복지사·생활지도원의 직무만족도를 상위 6개의 재가노인복지시설과 하위 9개의 재가노인복지시설을 비교해 보면 【표 16】에서 보는 바와 같이 사회복지사 및 생활지도원 직무만족도의 전체 평균은 3.21로서 대체로 높은 만족도를 보이고 있고 상위 6개시설의 만족도가 3.50이며, 하위 9개시설의 경우는 3.02로 나타나고 있다. 그리고 사회복지사·생활지도원 직무만족도에 의한 상위 및 하위시설의 특성을 비교해 보면 이용노인수, 예산규모, 전체직원수, 사회복지사, 자원봉사자수에 있어서 통계적으로 유의미한

차이를 보이지 않았다.

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

【표 16】 사회복지사·생활지도원의 직무만족도에 의한 시설구분

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

(2) 외부자원의 확보정도

재가노인복지시설의 외부자원 확보정도는 민간 후원금과 이용료 수입 등 외부에서 유입되는 자금이라고 할 수 있다. 이러한 외부자원은 재가노인복지시설의 조직특성에 따라서 차이가 있을 것으로 예상되어진다. 이것을 감안하여 재가노인복지시설의 외부자원을 민간 후원금·이용료수입으로 보고 외부자원의 총수입에 대한 비율을 기초로 조직특성 즉, 지역, 시설유형, 운영주체, 운영기간, 설립형태 별로 유의미한 차이가 있는 가를 살펴본 결과는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 이를 통해 재가노인복지시설의 외부자원은 그 시설의 조직특성에 영향을 받지 않은 것으로 파악되었다.

한편 외부자원의 확보정도에 따라서 상위 6개 시설과 하위 9개 시설을 비교해 보면 【표 17】에서 보는 바와 같이 평균적으로는 전체 예산의 20.37%를 외부자원으로 확보하고 있으며, 상위 6개 시설의 경우 외부자원 확보가 30.55%인데, 하위 9개 시설의 경우 평균 13.58%인 것으로 나타나 상위시설의 외부자원확보정도가 높은 것을 알 수 있다.

【표 17】 외부자원확보에 따른 시설구분

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

이러한 외부자원 확보정도에 따라 상위 및 하위 재가노인복지시설의 특성을 비교해 보면 【표 18】에 나타난 바와 같이 전체 직원수에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나고 있는데 상위인 재가노인복지시설의 전체 직원수는 9명으로써 하위시설 4.89명 보다 높게 나타나 직원이 많을수록 외부자원 확보정도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 이용노인수, 예산규모, 사회복지사, 자원봉사자수에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

【표 18】 외부자원의 확보정도 구분에 의한 시설의 특성

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

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

### 3) 외부체계와의 관계와 재가노인복지시설의 효과성

재가노인복지시설을 둘러싸고 있는 외부조직과의 관계에 따라서 조직효과성은 달라 질 수 있다. 이것은 외부환경과 재가노인복지시설과의 관계가 어떠한가에 따라 조직산출 및 조직유지의 효과성은 달라 질 것이라는 의미이다. 여기에서는 외부조직과의 관계를 행정관청의 지도·감독, 지도공무원의 이해와 협조, 지도공무원의 전문성, 시설운영위원회 설치·운영, 타 복지시설 및 기관과의 협력으로 구분하여 살펴보았다. 재가노인복지시설의 외부환경과의 관계에 대한 변인들 간의 상관관계는 【표 19】에서 보는 바와 같이 행정관청의 지도·감독과 지도공무원의 전문성(r=.705)은 유의미한 정적 상관관계를 나타내고 있고, 시설운영위원회설치·운영과 타 복지시설 및 기관과의 협력(r=.584)에서도 유의미한 정적 상관관계를 나타내고 있다. 따라서 외부환경과의 관계가 재가노인복지시설의 조직효과성에 어

는 정도 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며, 행정관청의 지도·감독과 지도공무원의 전문성이 높고 재가노인복지시설에서 운영위원회의 설치·운영, 타 복지시설 및 기관과의 협력이 높을수록 이용노인의 의뢰정도가 높은 것을 알 수 있다.

【표 19】 외부관계 변인간 상관관계

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

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

(1) 외부관계 변인과 외적 효과성

재가노인복지시설의 외부관계 변인과 외적 효과성인 이용노인의 서비스 만족도와 이용노인 확보정도간의 관계에 대해 살펴보고자 한다. 우선 재가노인복지시설의 외부관계 변인에 따른 이용노인의 서비스 만족도의 차이를 평균점수로 비교한 결과는 【표 20】에서 보는 바와 같이 행정관청의 지도·감독이 2회 정도 있는 재가노인복지시설의 경우 이용노인 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났고, 행정관청의 지도·감독이 3회 이상일 경우 오히려 이용노인 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미하였다. 또한 시설운영위원회 설치·운영이 있는 재가노인복지시설이 없는 시설보다 이용노인의 서비스 만족도가 약간 낮게 나타났으며, 통계적으로 유의미하였다. 지도 공무원의 이해와 협조, 지도공무원의 전문성, 타 복지시설 및 기관과의 협력은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 이용노인 서비스에 별 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

【표 20】 외부관계 변인과 이용노인 및 가족의 서비스 만족도

문 항		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	F Ratio	F Prob.
행정관청 지도감독	1회	3.60	.43	5.486	.020*
	2회	4.12	.27		
	3회이상	3.55	.13		

【표 20】 계속

문 항		평균 (mean)	표준편차 (S.D.)	F Ratio	F Prob.
지도공무원의 이해와 협조	보통이다	3.97	.32	2.768	.103
	약간 이해하고 협조한다	3.58	.46		
	이주 잘 이해하고 협조한다	4.38	-		
지도공무원의 전문성	전혀 전문성이 없다	4.60	-	3.176	.067
	거의 전문성이 부족하다	3.65	.40		
	보통이다	4.08	.25		
	약간 전문성이 있다	3.69	.35		
시설운영위원회 설치·운영	있다	3.67	.37	7.110	.019*
	없다	4.16	.30		
타 복지시설 및 유관기관과의 협력	약간 안되고 있다	4.09	-	.462	.714
	보통으로 되고 있다	3.91	.72		
	약간 잘 되고 있다	3.88	.27		
	이주 잘 되고 있다	3.40	-		

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

한편 외부관계 변인에 따른 재가노인복지시설의 이용노인 확보정도에 차이가 있는지를 살펴 본 바 행정관청의 지도감독, 지도공무원의 이해와 협조, 지도공무원의 전문성, 시설운영위원회 설치·운영, 타 복지시설 및 기관과의 협력과 같은 외부변인이 통계적으로 유의미한 차이가 없어 이용노인 확보정도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타나고 있다.

(2) 외부관계 변인과 내적 효과성

재가노인복지시설의 외부관계 변인과 내적 효과성 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족을 비교한 결과 외부관계 변인에 따른 전문인력의 직무 만족도에는 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않아 별다른 영향을 미치지 않는 것을 볼 수 있다. 이것은 재가노인복지시설 내 전문인력이 외부관계 변인에 따라 직무만족에 영향을 받고 있지 않다는 것을 의미한다. 한편 외부관계 변인에 따른 외부자원 확보정도를 비교 한 바 【표 21】에서 보는 바와 같이 타 복지시설 및 기관과의 협력은 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 타 복지시설 및 유관기관과의 협력이 잘되고 있는 시설일수록 외부자원 확보정도가 높은 것으로 나타나고 있다. 이것은 타 복지시설 및 기관과의 협력이 외부자원 확보에 영향을

미치고 있다는 것을 의미하며 이외에 다른 외부변인들은 통계적으로 유의미하지 않아 외부 자원 확보에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

【표 21】 외부관계 변인과 외부자원의 확보정도

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

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

### 3. 재가노인복지시설의 조직 효과성 평가

재가노인복지시설의 전체적 조직 효과성을 평가하기 위해서는 각각의 하위 기준에 따라 이것을 종합하여 전체적 효과성을 비교·평가하는 방법을 제시해 보고 그 결과를 살펴보고자 한다. 그러나 조직 효과성의 상대적 중요도를 고려하지 않고 그것을 단순 비교하는 것은 효과성의 의미를 감소시킬 수 있다. 따라서 본 절에서는 먼저 평가의 방법과 절차를 제시한 후 상대적 중요도에 따라 외적 효과성과 내적 효과성에 영향을 미치는 변수와 전체적인 효과성에 영향을 미치는 변수를 순차적으로 살펴보고자 한다.

1) 평가의 방법 및 절차

재가노인복지시설의 조직효과성(E)은 외적 효과성(E1)과 내적 효과성(E2)으로 나누어지고, 전자는 이용노인의 서비스 만족도(Cs) 및 이용노인 확보 정도(Cg), 후자는 사회복지사 및 생활지도원의 직무 만족도(Wd)와 외부자원의 확보정도(R)로 나타낼 수 있다. 따라서 조직 효과성을 평가하기 위해서는 이상의 Cs, Cg, Wd, R 4가지 요소가 결합하여 E라는 효과성 정도를 나타내는 단위로 구체화되는 절차를 필요로 한다. 따라서 다음과 같은 함수형태로써 효과성을 제시할 수 있다.

$$E = f(E1, E2) \quad E1 = f1(Cs, Cg), \quad E2 = f2(Wd, R) \\ = f(Cs, Cg, Wd, R)$$

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

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

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

첫째, 측정단위를 단일지수로 치환하기 위해서는 각 변수별 효과성 지수를 구해야 하는데 본 연구에서는 각 기준별로 나타난 측정점수를 기준으로 하여 15개 재가노인복지시설별 순위에 대한 점수를 부여하고 각 시설의 해당변수 Cs, Cg, Wd, R이 속하는 순위를 해당 변수의 효과성 지수 즉, E11, E12, E21, E22 를 【표 22】 과 같이 구하고, 각 변수별 효과성 지수를 합산하여 해당 재가노인복지시설의 지수(E)를 구할 수 있다.

$$E = E11 + E12 + E21 + E22$$

둘째, 재가노인복지시설의 하위 효과성 변수의 객관적 영향정도를 파악하고 전체적 효과성을 평가하기 위해서는 효과성 정도를 구성하고 있는 변수 Cs, Cg, Wd, R 별로 효과성 지수에 대한 상대적 가중치(weight)를 측정하기 위해 【표 30】 의 각 시설별 E값과 Cs, Cg, Wd, R의 측정된 평균값을 각각 자연대수로 치환하여 회귀분석한 결과는 【표 23】 과 같다.



【표 22】 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성 기준에 의한 순위

시설	서비스 만족도 (Cs)	순위 점수 E11	클라이언트 확보도 (Cg)	순위 점수 E12	직무 만족도 (Wd)	순위 점수 E21	외부자원 확보도 (R)	순위 점수 E22	순위 점수 총계	전체 순위
#1	3.89	9	8.00	5	3.43	3	16.07	11	28	3.5
#2	3.59	12	20.00	4	3.35	6	19.29	6	28	3.5
#3	3.58	13	22.50	2	3.00	12	29.20	3	30	6.5
#4	3.77	10	27.00	1	3.37	5	24.12	4	20	2
#5	2.91	15	20.25	3	2.27	15	8.73	14	47	15
#6	4.20	3	3.60	8	2.77	14	16.60	9	34	9
#7	4.15	4	2.00	11.5	2.87	13	16.12	10	38.5	13
#8	4.38	2	2.60	9	3.33	7	13.51	12	30	6.5
#9	4.60	1	3.80	7	3.97	1	21.31	5	14	1
#10	3.93	7	5.00	6	3.27	9	17.92	7	29	5
#11	3.62	11	2.50	10	3.30	8	42.91	2	31	8
#12	3.92	8	1.50	14	3.40	4	11.80	13	39	14
#13	3.40	14	1.77	13	3.20	10	47.86	1	38	12
#14	4.09	5	0.71	15	3.50	2	2.26	15	37	11
#15	3.97	6	2.00	11.5	3.17	11	17.85	8	36.5	10
평균	3.87		8.22		3.21		20.37			

【표 23】 효과성 기준별 회귀분석 결과

변인	B	SE B	Beta	T	p	R <sup>2</sup>	F
LnSc	-13.810	2.979	-0.708	-4.635	.001	0.911	25.688
LnC	-.624	.101	-0.705	-6.172	.000		
LnSw	-9.767	2.691	-0.463	-3.629	.005		
LnR	-.228	.073	-0.337	-3.136	.011		
상수	126.527	9.958		12.707	.000		

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

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

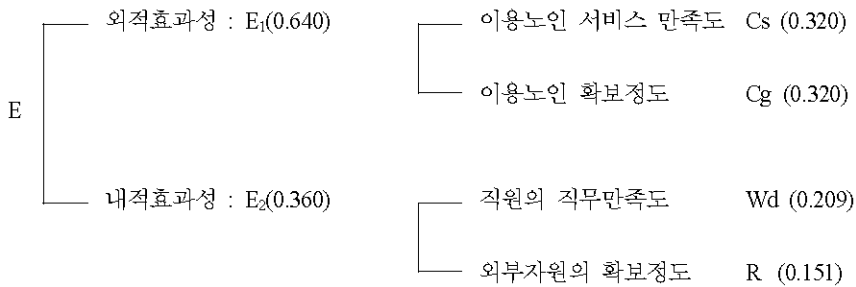
$$(-0.708) \quad (-0.705) \quad (-0.463) \quad (-0.337)$$

\* ( )=beta : 표준화 계수

그러므로 재가노인복지시설의 조직 효과성을 변화시키기 위한 정책의 우선순위는 개별 변수별 효과성에 대한 영향 정도를 표준화한 이후의 가중치에 의해 결정될 수 있다. 이러한

결과를 근거로 재가노인복지시설의 결정 변수에 부여된 가중치에 의해 구해진 이용노인의 서비스 만족도가 0.320, 이용노인 확보정도가 0.320, 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도 0.209, 외부자원의 확보정도 0.151로 나타났다. 따라서 가중치 값으로만 전체적 효과성을 파악할 경우 이용노인의 서비스 만족도, 이용노인 확보정도, 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도, 외부자원의 확보정도 순으로 나타나고 있다.

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



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

## 2) 재가노인복지시설의 조직효과성에 영향을 미치는 변인

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

(1) 재가노인복지시설의 외적 효과성에 영향을 미치는 변인

① 이용노인 및 가족의 서비스 만족도

외적 효과성 기준인 클라이언트의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 재가노인복지시설의 조직특성과 관련된 독립변인으로써 시설의 소재지역, 시설의 유형, 운영주체, 운영기간, 총 직원 수, 사회복지사당 이용노인 수, 이용료 수입의 비율을 선정하여 중다회귀분석을 실시하였다. 【표 24】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.333$ ,  $F=23.936$ ,  $p=.000$ 으로 유의미한 것으로 나타났다. Beta값<sup>29)</sup>을 기준으로 영향력의 정도를 독립변인별로 보면 【표 25】에 나타난 바와 같이 사회복지사당 이용노인 수의 회귀계수가 음이기 때문에 사회복지사당 이용노인 수가 많을수록 서비스 만족도가 낮아지는 것으로 나타나고 있다. 다시 말해 사회복지사에 대한 이용노인의 비율이 낮을수록 서비스 만족도는 높으며, 이러한 결과는 재가노인복지시설의 경우 노인수발 및 서비스를 전담하는 시설이기 때문에 사회복지사당 담당하는 이용노인이 적을수록 서비스 만족도가 높게 나타난다고 볼 수 있다. 한편 본 조사결과에서는 전체 직원수가 많을수록 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났는데, 이것은 전문직원이 아닌 직원은 이용노인의 욕구충족을 위한 역할과 관련이 적은 것으로 추정할 수 있으며, 시설의 규모면에서 보면 직원수가 적은 소규모시설에서 서비스 만족도가 높다고도 볼 수 있다. 다음으로 운영주체의 회귀계수가 정적으로 나타나 비영리법인·단체에서 운영하는 재가노인복지시설이 사회복지법인에서 운영하는 재가노인복지시설보다 더욱 서비스 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

【표 24】 이용노인의 서비스 만족도 중다회귀분석

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

$R^2=0.333$

29) 표준화 회귀계수 Beta는 중다회귀모형에서 독립변수가 2개이상인 경우 독립변수의 종속변수에 대한 상대적인 영향력의 크기를 나타낸다. 김두섭, 사회과학을 위한 회귀분석, 서울 : 법문사, 1993, pp.60-61.

【표 25】 독립변인별 이용노인 서비스 만족도

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

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

(-0.542)                      (-0.298)                      (0.233)

### ② 이용노인 확보정도

재가노인복지시설의 외적효과성의 기준인 이용노인 확보정도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 재가노인복지시설의 조직특성인 운영기간, 시설의 유형, 시설의 소재지역, 운영주체, 총 직원수, 사회복지사당 이용노인 수, 이용료 수입의 비율 등을 독립변수로 설정하여 중다회귀분석을 실시한 결과 【표 26】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.955$ 이고  $F=273.510$ , 유의확률=.000로 나타나 이용노인의 확보정도에 유의미한 영향을 미치는 유일한 변인은 사회복지사당 이용노인 수인 것으로 나타나고 있다.

【표 26】 이용노인 확보정도 중다회귀분석

모	형	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
이용노인 확보정도	선형회귀분석	1122.812	1	1122.812	273.510	.000
	잔차	53.368	13	4.105		
	합계	1176.180	14			

$R^2=0.955$

또한 【표 27】에서 보는 바와 같이 외적효과성의 기준인 이용노인 확보정도에 정적인 관계를 보이고 있으며, 즉 사회복지사가 많을수록 이용노인의 확보정도가 높다고 할 수 있다. 따라서 재가노인복지시설은 사회복지사의 채용이 많을수록 이용노인의 확보를 높일 수 있다고 할 수 있다.

【표 27】 독립변인별 이용노인 확보정도

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

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

### ③ 외적효과성에 영향을 미치는 변인

위에서 재가노인복지시설의 외적 효과성 기준인 이용노인서비스 만족도와 이용노인의 확보정도에 대한 각각의 종속변인들의 영향관계를 파악해 보았다. 먼저 재가노인복지시설의 외적 효과성(E1)은 서비스 만족도(Cs)와 이용노인 확보정도(Cg)를 합한 식, 즉  $E1 = Cs + Cg$ 로 표시할 수 있고 여기에 같은 가중치(0.320)를 부여하고 재가노인복지시설에 대해 외적 효과성에 미치는 영향관계를 파악하였다.

재가노인복지시설의 조직특성인 운영기간, 시설의 유형, 시설소재지역, 운영주체, 총직원 수, 사회복지사당 이용노인수 등을 독립변수로 설정하여 중다회귀분석을 실시한 결과 【표 28】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.946$ 이고  $F=225.696$ , 유의확률=.000으로 나타나 유의미한 관계가 있는 것을 볼 수 있다.

【표 28】 외적효과성에 영향을 미치는 변인 중다회귀분석

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

$$R^2=0.946$$

재가노인복지시설의 외적 효과성을 나타내는 위의 회귀방정식에서 살펴보면 이용노인의 서비스 만족도 및 이용노인의 확보정도인 외적 효과성에 가장 큰 영향을 미치는 변인은 【표 29】에서 보는 바와 같이 외적 효과성에 유의한 영향을 미치는 변인으로 사회복지사당 이용노인 수인 것으로 나타났다. 그리고 표준화 회귀계수 Beta가 정(+)적인 관계를 보이

고 있어 사회복지사당 이용노인 수가 높을수록 외적 효과성이 높은 것으로 나타났다.

【표 29】 독립변인별 외적효과성에 미치는 변인

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

$$E1 = 0.851 + 0.088(\text{사회복지사당 이용노인수})$$

(0.972)

(2) 재가노인복지시설 내적 효과성에 영향을 미치는 변인

① 사회복지사·생활지도원 직무만족도

재가노인복지시설의 내적 효과성의 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도(Wd)에 영향을 미치는 변인들을 파악하기 위하여 재가노인복지시설의 조직특성인 시설의 유형, 소재 지역, 운영주체, 총 직원 수, 이용료 수입, 사회복지사 당 이용노인 수를 독립변인으로 하여 직무 만족도 등을 변인으로 투입하여 회귀분석을 하였다. 그 분석결과는 사회복지사·생활지도원 직무만족도를 의미하는 회귀식은 【표 30】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.113$ ,  $F=5.239$ ,  $P=.027$ 로 나타나고 있다. 【표 31】에서 보는 바와 같이 사회복지사·생활지도원의 직무만족도에 있어 운영주체가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는데 운영주체(0: 사회복지법인, 1:비영리법인·단체)의 회귀계수가 양으로 나타나 비영리법인·단체에서 운영하는 재가노인복지시설에서 근무하는 사회복지사 및 생활지도원의 직무 만족도가 높은 것으로 나타났다.

【표 30】 사회복지사·생활지도원 직무만족도 중다회귀분석

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

$$R^2=0.113$$

【표 31】 독립변인별 사회복지사·생활지도원 직무만족도

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

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

② 외부자원의 확보정도

재가노인복지시설의 내적 효과성 기준인 외부 자원의 확보정도를 시설의 유형, 소재 지역, 운영주체, 총 직원 수, 이용료 수입의 비율, 사회복지사당 이용노인 수, 후원자당 후원금액을 독립변인으로 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 재가노인복지시설의 외부자원의 확보정도를 나타내는 회귀식은 【표 32】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.892$ ,  $F=33.132$ ,  $P=.000$ 으로 나타나고 있다. 여기서 재가노인복지시설의 외부자원 확보에 가장 크게 영향을 미치는 변인은 이용료 수입의 비율, 사회복지사당 이용노인 수로 나타나고 있다. 이러한 결과를 통해 【표 33】에서 보는 바와 같이 재가노인복지시설의 외부자원 확보정도가 이용료 수입의 비율이 높을수록 외부자원의 확보에 가장 큰 영향을 주고 있으며, 사회복지사의 수가 많으면 많을수록 외부자원의 확보에 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

【표 32】 외부자원의 확보정도 종다회귀분석

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
외부자원의 확보정도	선형회귀분석	1682.653	2	841.326	33.132	.000
	잔차	203.144	8	25.393		
	합계	1885.797	10			

$$R^2=0.892$$

【표 33】 독립변인별 외부자원 확보

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
독립변인별	(상수)	-2.497	3.831		-.652	.533
	이용료수입의 비율	.976	.120	1.140	8.129	.000
	사회복지사당 이용노인 수	.253	.060	.591	4.214	.003

$$R = -2.497 + 0.976(\text{이용료수입의 비율}) + 0.253(\text{사회복지사당 이용노인 수}) \\ (1.140) \quad (0.591)$$

### ③ 내적 효과성에 영향을 미치는 변인

앞에서 재가노인복지시설의 내적 효과성 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도와 외부자원의 확보정도에 대한 각각의 종속변인들의 영향관계를 알아보았다. 내적 효과성 기준의 변인인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도와 외부자원의 확보정도의 합을 시설의 유형, 소재지역, 운영주체, 총직원수, 이용료 수입의 비율, 사회복지사당 이용노인수, 후원자당 후원금액을 독립 변수로 하여 회귀분석을 한 결과 회귀식은 【표 34】에서 보는 바와 같이  $R^2=0.847$ ,  $F=33.341$ ,  $P=.000$ 으로 나타났다. 여기서 내적 효과성은 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족(Wd)과 외부자원의 확보정도(R)를 합하여  $E2 = Wd + R$ 로 표시할 수 있다. 그리고 가중치(Wd : 0.209, R : 0.151)를 부여한 내적 효과성에 미치는 영향관계를 파악한 결과 【표 35】에서 보는 바와 같이 재가노인복지시설의 내적 효과성을 설명하는 독립변인들 가운데 가장 설명력이 높은 변인으로서는 이용료 수입비율로써 이용료 수입 비율이 높을수록 재가노인복지시설 조직의 내적 효과성 정도가 높은 것으로 나타났다. 다음으로는 사회복지사당 이용노인수가 내적효과성에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는데 사회복지사당 이용노인 수가 높을수록 재가노인복지시설의 내적 효과성이 높은 것으로 나타났다.

【표 34】 내적 효과성에 영향을 미치는 변인 중다회귀분석

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

$R^2=0.847$

【표 35】 독립변인별 내부효과성 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	
	B	표준오차	베타			
(상수)	.616	.477		1.293	.220	
독립 변인별	이용료수입의 비율	.138	.017	1.090	8.156	.000
	사회복지사당 이용노인 수	.036	.008	.631	4.722	.000

$E2 = 0.616 + 0.138(\text{이용료수입의 비율}) + 0.036(\text{사회복지사당 이용노인 수})$   
 (1.090) (0.631)





3) 재가노인복지시설의 효과성 기준간의 관계

지금까지 재가노인복지시설의 효과성에 영향을 미치는 독립변인들을 살펴보고, 여기에서는 외적 효과성, 내적 효과성, 그리고 전체적 효과성 간의 관계를 재가노인복지시설의 순위를 통해 파악해 본 결과 【표 38】에 나타나 바와 같이 외적 효과성 기준인 이용노인의 서비스 만족도 및 이용노인 확보 정도, 서비스 만족도와 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도, 서비스 만족도와 외부자원 확보, 직무만족도와 외부자원 확보간에는 부적관계를 보이고, 이용노인의 서비스 만족도와 사회복지사의 직무만족도, 이용노인 확보와 외부자원 확보간에는 정적인 상관관계를 보이고 있으나 이와 같이 외적효과성 기준인 이용노인 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도, 그리고 내적효과성 기준인 사회복지사 및 생활지도원의 직무만족도와 외부자원의 확보정도에 따른 재가 노인복지시설별 순위상관관계를 분석한 결과는 유의미하지 않은 것으로 나타나 모두 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타나고 있다.

【표 38】 재가노인복지시설의 효과성 순위 상관관계

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

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

【표 22】의 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성 기준에 의한 순위별 현황에서 전체 순위 상위 1위에서 2위와 하위 15위 및 14위를 추출하여 외적·내적 효과성 기준간에 관계를 분석하여 각각 변인간의 영향관계를 찾아 보고자 한다. 전체순위 1위는 외적 효과성의 기준인 이용노인서비스 만족도가 4.60으로 1위이고 내적 효과성 기준인 직원의 직무만족도도 1위(3.97)로 나타나고 있으며, 전체 순위 2위는 외적 효과성 기준인 이용노인의 확보도가 1위(27.00)이고 내적효과성 기준인 외부자원 확보도가 4위(24.12)로 상호 긍정적 관계를 가지고 있다. 그리고 전체순위 15위는 외적 효과성 기준인 이용노인서비스 만족도가 2.91로

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

## V. 결 론

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

연구목적 달성을 위하여, 재가노인복지시설의 조직 효과성을 외적 효과성과 내적 효과성 기준에 의해 구분하여 분석하였다. 본 연구에서 외적 효과성은 이용노인의 서비스 만족도와 시설의 이용노인 확보정도로 설정하였고, 내적 효과성은 서비스 전달의 전문인력인 사회복지사·생활지도원의 직무만족도와 시설의 외부 자원의 확보정도를 기준으로 설정하였으며, 이러한 기준에 의해 재가노인복지시설의 외적·내적 효과성을 분석하였다.

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

시설의 만족도가 낮았다.

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

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

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

이상의 외적 효과성 및 내적 효과성 기준에 의해 전체적인 효과성을 평가하고자 15개 재가노인복지시설에 대해 각 기준별로 순위를 부여하여, 이를 각 기준별 실제 측정값으로 회귀분석하여 전체적인 효과성에 대한 상대적인 중요도를 파악하였다. 그 결과 외적 효과성 기준에서는 서비스 만족도의 가중치가 0.320, 이용노인의 확보정도가 0.320, 내적 효과성 기준에서는 직무 만족도가 0.209, 외부자원의 확보수준이 0.151로 나타나 이용노인 및 가족의 서비스 만족도 및 이용노인 확보정도가 전체적인 효과성에서 상대적인 중요성이 큰 것으로 분석되었다.

재가노인복지시설의 외적 효과성과 내적 효과성, 그리고 전체적인 효과성간의 관계를 각 효과성 기준에 따른 시설의 순위를 통해 외적 효과성과 내적 효과성 그리고 전체적인 효과성간의 관계를 순위 상관관계를 통해 전체 순위 상위 2개시설과 하위 2개시설을 대상으로 외적 효과성과 내적 효과성을 분석해 본 결과 외적 효과성의 측면에서 상위의 시설은 내적 효과성에서도 상위를 차지하고 있으며, 외적 효과성에서 하위인 시설은 내적 효과성에서도

하위를 보이고 있는 것으로 나타나 외적 및 내적 효과성 간에는 상관성이 있음을 알 수 있다.

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

특히 재가노인복지시설이 노인의 복지증진을 위한 센터로서 발전해나가기 위해서는 조직의 효과성 제고가 필수적인 과제라고 본다. 조직의 효과성을 분석한 연구결과에 의하면 첫째, 재가노인복지시설의 효과성은 조직 외적 측면의 산출뿐만 아니라 조직유지의 내부요인도 균형있게 발전되어야 한다. 따라서 재가노인복지시설의 산출인 서비스 소비자를 적절하게 확보하고 이들의 만족도를 향상시키는데 중점을 두되, 조직유지의 측면에서 조직성원, 특히 시설의 서비스 전달의 중추적인 역할을 담당하는 사회복지사·생활지도원의 근무여건을 바람직하게 조성하고, 조직산출에 긍정적인 영향을 미치는 외부자원의 확보를 위한 노력을 기울여야 할 것이다.

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

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

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

참 고 문 헌

1. 서적

- 박차상 외, 『한국노인복지론』, 서울 : 학지사, 2002
- 보건복지부, 『노인보건복지 국고보조사업안내』, 2003년
- 성규탁, 『사회복지행정론』, 서울 : 법문사, 1993
- 梁創三, 『조직이론』, 서울 : 박영사, 1992
- 이창원 · 최창현, 『새조직론』, 대영문화사, 1996
- 장인협 · 이정호, 『사회복지행정론』 理論과 實務, 서울 : 서울대학교출판부, 2000
- 한국노인복지회, 『재가노인복지사업 - 이론과 실제-』, 서울 : 홍법제, 1997
- 한국재가노인복지협회(편), 『재가노인복지서비스』, 1999,
- 한국재가노인복지협회, 『재가노인복지사업 매뉴얼』, 서울 : 재가노인복지협회, 2000
- 황진수, 현대복지행정론, 서울 : 대영문화사, 2003
- 황진수외, 고령화사회의 위기와 도전, 서울 : 나남, 1999
- Smith, Gilbert., 『Social Work and Sociology of Organization』, 장인협 역, 『사회복지조직론』, 서울 : 집문당, 1983
- 加藤博史外, 『高齢者福祉總論』, 京都 : 晃洋書房, 2003
- 福田志津枝, “高齢者をめぐり 諸問題”, 『これからの高齢者福祉』, 京都 : ミネルヴァ書房, 2002
- 加藤 美技, 『老人福祉施設と 地域』, 東京 : 一橋出版, 2000
- 小國英夫, 『老人福祉概論』, 東京 : 全國社會福祉協議會, 1998
- 長壽社會開發センター, 『老人福祉のてびき』, 2000
- 小野瀬由外, 『介護 ビジネス』, 東京 : 同友館, 2001
- Barnard, Chester I., The function of the Executive, Cambridge, Mass : Harvard Univ. Press, 1983.
- Ehler, W., Austin. M., & Prothero, J., Adminstration for the Human Service, New York : Haper & Row Pub., 1976
- Etzioni, A., Morgern Organization, New Jersey : Prentice-Hall, 1964
- Georgopoulos, B. S. and A. Matejko., "The american general hospital as a complex social system," Health Service Research, 2, 1967
- Hasenfeld, Y., Human Services as Complex Organizations, Newbury Park : Sage Publications,

Inc. 1992.

Hasenfeld, Y., Human Service Organization, New Jersey : Prentice-Hall, 1983.

Mifingoff, M. L., Management in Human Service Organizations, New Yor: Macmillan Publishing Co. Inc., 1980.

Mohr, L.B, "The concept of organization goal" The American Political Science Review, 67, 1973  
NASW, Social Welfare Dictionary, 1987

Price, J. L., Organiztional Effectiveness, Homewood : Richard D. IrWin, 1968

Robbins, Stephen P., Organization Theory : The structure and Design of Organizations, New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1983.

## 2. 논문

권선진, "사회복지관의 조직효과성에 관한 연구", 서울:연세대학교대학원, 박사학위논문, 1994

남기민, "사회복지조직의 리더쉽에 관한 연구"-중간관리층의 리더쉽 행동·상황 및 리더쉽 효과성 간의 관계를 중심으로- 서울 : 서울대학교대학원 사회복지학 박사논문, 1989

남기민, "한국사회복지조직의 분석 : 상황적합적 접근방법을 중심으로, 한국사회복지학, 통권 제 17호, 1991

라운환, "한국장애인복지기관의 조직효과성에 관한 연구", 서울 : 광운대학교대학원 박사학위 논문, 1998

변영순, "보건소 가족계획실의 조직 효과성에 관한 연구", 연세대학교 대학원, 보건학 박사학위논문, 1984

보건복지부, 공적노인요양보장제도 도입추진, 2003

서상길, "재가노인복지정책에 관한 연구", 서울 : 경기대학교 대학원 행정학과 박사학위논문, 2000

성규탁, "인간봉사조직체의 유효성에 관한 연구", 한국사회복지학, 제 8호, 1986

여윤환, "조직효과성에 관한 연구", 서울 : 경희대학교대학원 박사학위논문, 1986

李相允, "행정조직문화 인식양태와 조직효과성에 관한 연구", 서울 : 동국대학교대학원 박사학위논문, 1998

전채근, "재가노인복지 서비스 발전방안", 『노인복지연구』 2002 여름호, 한국노인복지학회, 2002

정진영, "사회복지조직의 유효성에 관한 연구", 서울 : 서울대학교대학원 박사학위논문,