

사회복지관 무료급식서비스 이용 노인의 특성 및 만족도에 관한 연구*

충청북도를 중심으로

정순돌·한경희·박정숙**

본 연구는 충청북도를 중심으로 사회복지관에서 무료급식서비스를 제공받고 있는 노인의 특성과 만족도에 관한 조사를 통해 급식서비스의 개선방안을 제안하고자 시도되었다. 309명의 노인이 조사 대상이 되었으며, 서베이 조사가 실시되었다. 급식서비스를 이용하고 있는 노인 중 생활보호대상자는 25% 정도에 불과하여 급식이 가난한 노인을 위해 제공되는 본래의 취지와는 벗어나 있는 것으로 나타났다. 급식서비스에 참여하는 가장 큰 요인은 친구를 만나기 위해서인 것으로 나타나 급식서비스 제공 시 이 부분에 대한 고려가 이루어져야 할 것이다. 급식서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들로는 노인의 신체적 능력, 급식 외의 모임에서 급식친구를 계속 만나는지의 여부, 급식과 함께 제공받는 사회복지서비스의 수 등이었다. 이러한 결과를 바탕으로 급식서비스의 개선을 위해서는 급식과 함께 사회적 서비스가 제공되어야 하며, 급

* 본 연구는 1999년 보건복지부 건강증진 연구기금의 지원에 의해 연구되었습니다.

** 정순돌 : 서울신학대학교 사회복지학과 교수.

한경희 : 서원대학교 식품영양학과 교수.

박정숙 : 천안대학 외식산업과 교수.

식친구가 사회적 지지체계로서 기능하도록 도움이 제공되어야 한다. 또한 급식서비스 수혜 노인에 대한 사회경제적 특성을 고려한 서비스가 제공되어야 하며, 거동이 불편한 노인을 위해 가정으로 식사를 배달하는 서비스가 더욱 활발하게 이루어져야 할 것이다.

1. 문제제기

인간이 기본적인 생활을 영위하기 위해 식생활은 매우 중요한 것이며, 식생활에서의 만족도는 개인의 사회정서적 안정을 위해서도 중요하다. 특히 노인의 경우 필요한 영양소가 제때 공급되어야 건강한 생활을 영위할 수 있게 된다. 그러나, 노인이 되면서 노령과 질병으로 인하여 일상생활 동작능력에 문제가 생기거나 경제적으로 열악한 환경으로 인해 일상의 생존과 생활유지에 필요한 음식의 조리과 준비가 어렵게 되고, 영양가 있는 음식의 섭취가 곤란해지는 경우가 늘어나고 있다. 따라서 이들에게 급식서비스 제공은 필수 불가결한 것이다. 노인이 신체적·정신적 기능을 유지·발전시켜 지역사회 내에서 독립된 생활을 할 수 있도록 하기 위해 재가복지서비스가 필요하다면, 재가복지서비스 중의 하나인 급식서비스는 노인의 기본적 욕구인 영양을 충족시키고, 사회적 고립을 막기 위해 꼭 필요한 것이라 할 수 있다.

사회복지계에서 노인의 무료급식에 주목하는 이유는 급식서비스가 생활원조형 서비스로 간주되기도 하면서 만남형 서비스로 강조되기도 하기 때문이다. 즉 급식서비스는 단지 식사 그 자체의 제공만을 목적으로 하는 것이 아니라 급식장소에서 다른 노인들과의 만남을 통해 서로에 대한 의지가 되어 줄 수 있으며, 이를 통해 고독의 완화, 서비스에 대한 정보교환 등이 이루어질 수 있다. 1973년 AoA(Administration on Aging)는 급식서비스 프로그램을 실시할 때 급식서비스와 함께 상담과 자원, 그리고 사회적 재활서비스를 제공해 노인이 건강하고 독립적인 삶을 유지할 동기를 증가시켜야 한다고 강조함으로써 급식서비스가 사회복지서비스로서 기능해야 함을 강조하고 있다(Gelfand, 1999: 123~124).

우리나라도 최근 노인 영양의 중요성을 인식하고, 재가복지서비스를 통해 급식서비스를 도입하여 제공하고 있다. 가정형편이 어렵거나 기타 부득이한 사정으로 식사

를 거르는 노인들에게 무료식사를 제공함으로써 노인의 건강증진에 기여하고 노인을 공경하는 사회적 분위기를 조성하기 위한 목적하에 서비스가 제공되고 있다. 급식서비스의 시작단계에서는 생활보호대상자에게만 서비스를 제공하였지만, 최근 노인 건강문제의 중요성이 대두되면서 생활보호대상자 유무에 관계없이 식사를 제공하는 사회복지관의 사례도 증가하고 있다. 예를 들어 생활보호대상자가 아닐 경우 1,000원 정도의 이용료를 부담하고 서비스를 제공하는 복지관도 생겨나고 있다. 그러나, 급식서비스가 생활보호대상자 노인이나 생활보호대상자가 아닌 노인 모두를 충족시키고 있는지 또는 양자의 서비스 이용행태는 어떻게 다른지에 관한 구체적인 연구들은 거의 전무한 실정이다.

한정된 재정으로 점차 다양화 되어가고 있는 노인들의 급식서비스의 이용목적을 충족시키기 위해서는 서비스를 이용하는 노인들에 대한 욕구를 중심으로 효과적인 서비스가 제공될 수 있도록 이들의 급식서비스 이용행태와 만족도에 대한 연구가 절실한 시점이다. 특히 급식서비스의 대부분이 사회복지관에서 제공되고 있으며, 일부 노인들은 사회복지 서비스와 함께 급식서비스를 제공받고 있음에도 불구하고 이에 대한 사회복지적 관심은 매우 미약하며, 사회복지적 차원에서의 연구 또한 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 충청북도 지역을 대상으로 정부지원을 받아 운영되고 있는 사회복지관의 무료급식서비스를 중심으로 이용자 노인의 특성을 파악함과 동시에 서비스에 대한 노인들의 만족도를 평가해 노인들의 욕구를 충족시키고, 효과적인 급식서비스를 위한 개선방안을 모색해 보고자 한다. 이러한 목적에 따른 연구문제는 다음과 같다.

- ① 충청도 지역에서 사회복지관 무료급식서비스에 참여하고 있는 생활보호대상자 노인과 비대상자 노인 간에는 서비스 이용 특성에 있어 차이가 있는가?
- ② 충청도 지역에서 급식서비스에 참여하고 있는 노인의 급식서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

2. 이론적 배경

1) 노인무료급식서비스의 종류와 현황

(1) 선진국의 노인급식프로그램

우리보다 일찍 고령화 사회를 맞은 선진국에서는 재가 노인들을 위한 다양한 급식 프로그램이 개발되어 실시되고 있다. 먼저 미국의 경우를 보면 1965년 ‘노인복지법’(Older Americans Act: OAA)을 제정하여 모든 노인들이 경제상태와 관계없이 보다 지지적인 사회적·영양적 서비스를 제공받도록 하고 있다(Holt, 1994). 따라서 모든 노인들은 자산 조사를 거치지 않고 기본적인 서비스를 제공받을 수 있다. 1972년에는 OAA 아래에 있는 Title III에 영양 프로그램(*nutrition program*)을 신설하고, 급식 서비스를 통해 노인의 사회적 고립을 제거하고, 지지적 서비스를 함께 받을 수 있도록 하였다. ‘미국 노인청’(Administration on Aging)에 의하면(1999), 1998년 한해 동안 예산의 55%를 급식서비스에 사용할 정도로 급식서비스는 노인의 건강문제 해결을 위해 중요한 위치를 차지하게 되었다.

재가 노인을 위한 급식서비스는 크게 두 가지 형태로 비교적 출입이 용이한 노인을 대상으로 몇 개의 지정된 장소에서 1일 1끼의 식사 서비스를 받는 집단급식프로그램(*congregate site meals service*)과 거동이 불편한 노인을 위한 식사배달프로그램(*home-delivered meals service or Meals on Wheels*)이 있다. 집단급식프로그램의 목적은 노인의 영양상태를 개선시킴은 물론 만남의 기회를 제공하여 사교와 심리적 안정감을 넓힐 수 있는 기회의 제공에 있다(정순돌, 1997). 식사를 노인의 집으로 배달하는 식사 가정배달서비스(*home-delivery meals service*)는 거동이 불편하며, 나이가 비교적 많고 보호자가 없어 고립될 위험성이 큰 노인을 대상으로 하여 한 끼 또는 두 끼의 식사(점심과 저녁)를 배달하며, 식사배달과 함께 배달자가 노인의 건강과 생활 문제를 관찰하고 약간의 서비스를 제공한다. 즉 식사를 손수 하기가 어려운 노인이나 돌볼 사람이 없어 고립될 위험성이 큰 노인을 대상으로 하여 영양상태를 개선하고 건강을 증진시키기 위한 것이다. 배달은 주로 자원봉사자에 의해 이루어진다.

일본의 경우, 급식서비스프로그램에는 노인들의 형편에 맞추어 만남형 급식서비스, 생활원조형 급식서비스, 방문조리형 급식서비스, 식권형 급식서비스, 전문 식당

이용형 급식서비스, 연계형 급식서비스 등의 형태가 있다(조추용, 1997). 만남형 급식서비스는 재가 노인들에게 타인과의 교류 기회를 제공하여 사회적 고립과 고독감의 완화를 도모하는 것에 중점을 둔 서비스를 말한다. 이는 생활원조형과는 달리 식사횟수의 확보 및 영양의 보급에 크게 중점을 두지 않는다. 생활원조형 급식서비스의 주요 목적은 생명 유지에 필요한 식사 횟수의 확보 및 영양보급, 밸런스를 유지하는 것을 보다 중시하는 서비스로 이용자는 대개 65세 이상 독거노인 세대, 노인부부 세대, 신체장애자로 노쇠, 심신의 장애 및 질병 등의 이유로 식사의 조리가 곤란한 자가 대상이 된다.

(2) 우리나라의 노인급식프로그램

우리나라의 노인급식프로그램은 1991년 정부의 사회복지사업기금을 지원 받아 시작하게 되었으며, 1999년부터는 전국의 경로식당에 국고지원을 하게 되었다(보건복지부a, 2001). 경로식당의 설치 운영 목적은 노인들이 많이 모이는 공원 및 영세민 밀집 지역에서 가정형편이나 기타 부득이한 사정으로 점심을 거르는 노인을 대상으로 무료로 점심을 제공함으로써 노인복지증진 및 더불어 사는 사회분위기 조성을 목적으로 하고 있다(보건복지부, 1998). 따라서 우리나라의 집단 급식서비스는 일본의 만남형과 생활원조형 두 가지 성격을 다 지니고 있다고 할 수 있다. 2001년 현재 전국적으로 715개의 경로식당이 사회복지관, 노인복지관, 학교급식시설, 비영리단체의 급식시설 등에 설치되어 저소득 노인 월 연인원 84만명이 급식서비스를 받고 있다(보건복지부b, 2001). 최근에는 사회복지관 또는 노인종합복지관 등에서 식사서비스를 제공하는 곳이 늘고 있다. 그러나, 집단급식프로그램은 한끼에 1,520원이 배정될 뿐이어서 재정적인 어려움과 인적자원의 부족으로 수요를 충족시키지 못하고 있는 실정이다.

우리나라의 식사 가정배달서비스는 2000년도부터 거동이 불편하여 식사를 거를 우려가 있는 경로연금지급대상자 중 재가 노인을 대상으로 실시되었다(보건복지부a, 2001). 건강한 노인은 기존 경로식당을 이용할 수 있으나 치매, 중풍 등으로 거동이 불편한 재가 노인은 이용이 불가능하므로 배달서비스를 제공하게 되었다. 배달은 보통 자원봉사자들을 활용하거나 사회복지관에서 담당하게 된다. 지역여건상 식사배달을 할 수 없거나, 근교에 마땅한 급식기관이 없는 경우, 급식대상노인이 원하는 식당 또는 그 노인을 돌볼 수 있는 이웃(마을단위 이장이나 부녀회) 등을 활용하여 급식할

수 있도록 하였다. 또한 필요한 경우에는 도시락 제조업체 등을 활용할 수도 있도록 하였다. 한편 저소득 거동불편 노인에게 식사배달을 하는 경우에는 안부확인 및 말벗 서비스 등을 동시에 시행하도록 권고하고 있다(보건복지부a, 2001).

시작단계에서 나타나는 미국 급식프로그램과 한국 급식프로그램의 큰 차이점은 전자는 노인의 경제상태에 관계없이 60세 이상의 모든 노인을 대상으로 시작되었음에 반해 후자는 정부의 재정적인 어려움으로 인해 생활보호대상 노인위주로 실시되었다는 점이다. 최근에도 무료급식서비스는 저소득층 노인을 주된 대상으로 하고 있다. 이렇게 급식서비스가 제공되고 있음에도 이들 프로그램에 대한 급식현황이나 평가는 거의 이루어지지 않고 있다.

2) 노인 급식서비스 및 만족도에 관한 선행연구

현재까지 노인급식 서비스에 관한 연구 동향은 급식서비스의 두 종류인 집단식사 프로그램과 식사가정 배달서비스 프로그램으로 나누어 살펴볼 수 있다. 먼저 노인들을 위한 무료 집단 식사프로그램에 관한 연구로는 이영미 등(1997)의 조사를 들 수 있다. 여기서는 성남 지역 노인을 위한 6개 무료급식시설의 급식서비스 현황 조사를 실시하였는데, 전문인에 의한 체계적인 급식관리가 실시되지 않고 있음을 보고하였다. 이용자의 대부분은 매일 급식소를 이용하고 있었으며, 한끼의 식사 해결이 목적이기는 하나 사교를 목적으로 이용하는 비율도 높은 것으로 나타났다. 급식소의 시설 환경이나 음식, 배식량, 위생, 급식자의 서비스 태도 등에 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 이영미와 변희경(1997)의 연구에서는 무료급식제도에 대한 지역 주민의 의식조사를 실시하였는데, 소득수준이 낮은 지역의 응답자들의 노부모 급식소 이용률이 높았다. 그러나, 응답자의 70%가량이 무료급식소에 대한 인지도가 부족한 것으로 나타났으며, 68%가 급식소의 운영필요성에 대하여 긍정적인 태도를 나타내었다. 또한 무료급식소에 대한 인지정도가 높을수록 무료급식소 지원 및 운영의 필요성에 대하여 긍정적인 태도를 나타낸다고 지적하였다.

다음으로 식사 가정배달서비스에 대한 연구가 있는데 그 대표적인 것이 불우한 재가 노인들을 대상으로 실시된 연구이다(양일선 외, 1998). 이 연구에서는 서울시비의 지원으로 운영되고 있는 21개 기관들의 급식관리체계에 관한 현황 조사와 110명의

수혜 노인에 대한 실태를 분석하였다. 분석결과 전문인력의 부족으로 인해 체계적인 서비스가 제공되지 못하고 있으며, 수혜 대상 노인 선정 및 식단작성 등을 위한 표준 지침의 마련이 시급한 과제인 것으로 나타났다. Stevens 등(1992)은 가정배달서비스 프로그램에 참여하고 있는 도시와 농촌노인을 대상으로 한 연구에서 도시와 농촌 노인 중 거동이 제한된 노인의 각각 70%와 50%가 시장보기와 조리를 위해 도움이 필요한 것으로 나타났음을 보고하였다. 거동이 제한된 집단에서 영양소섭취에 지역적 위치는 영향을 미치지 않았다고 하였으나 두 집단 모두 영양결핍으로 발전될 위험이 있어 가정배달서비스의 필요성을 피력하였다. Ellis와 Roe(1993)는 뉴욕주에서 가정배달서비스를 실시하고 있는 6개 지역을 통해 서비스가 지역적으로 고립되고 가난한 지역의 서비스 요구를 충족시킬 수 있는 능력이 있는가를 조사하였다. 이 연구에서 급식서비스는 인구밀도가 집중된 곳에 중점이 되어 있고, 가난하고 인구밀도가 낮은 곳은 최소의 서비스를 받고 있는 것으로 나타나 필요한 모든 요구를 충족시키는 데 운영상의 어려움이 있음을 보여주었다. Kraak(1995)은 미국 식사 가정배달서비스 프로그램 운영은 거의 대부분이 약 500~600명에 달하는 자원봉사자들에 의해 이루어지고 있으며, 대부분 중앙조리장을 소유하고 있어 이곳에서 생산된 음식을 배달지역에 구축된 분배망을 통해 배달한다고 하였다. 이외에도 자원봉사자는 세척과 배선 관련 작업들을 1주일에 평균 3시간씩 수행하고 있으며, 이러한 자원봉사자들의 모든 활동은 영양사에 의해 관리되고 있다고 보고하였다. Roe(1994)는 정부지원가정배달 급식서비스가 실제로 필요한 노인들에게 공급되고 있는지 여부와 급식서비스가 더 중증의 치료요구를 실제로 감소시키는지를 평가할 시점에 있음을 강조하였다. 자료에 의하면 사회경제적 요인으로 식사를 하는 데 어려움이 있는 노인들이 서비스를 가장 많이 받고 있었고, 의료적으로 장애가 있는 노인들은 급식의 우선 순위나 자격요건에 덜 고려되고 있음을 볼 수 있었다. 그는 가정배달서비스를 제공하는 것이 노인들의 입원율을 낮출 수 있는가에 대한 조사가 필요함을 시사하였다.

노인 욕구에 부응하는 노인급식 서비스프로그램이 보다 효과적으로 이루어지도록 하기 위해서는 급식서비스에 참여하고 있는 노인들이 어떤 요인 때문에 만족하는지에 대한 연구가 필요하다. 그러나, 대부분의 선행 연구들은 만족도 수준을 측정하는 정도나 만족도에 대한 각 변수들의 차이를 규명하는 데서 그치고 있을 뿐 어떤 변수가 만족도에 영향을 미치는지에 대한 연구는 부족한 실정이다. 또한 선행 연구들의 대부

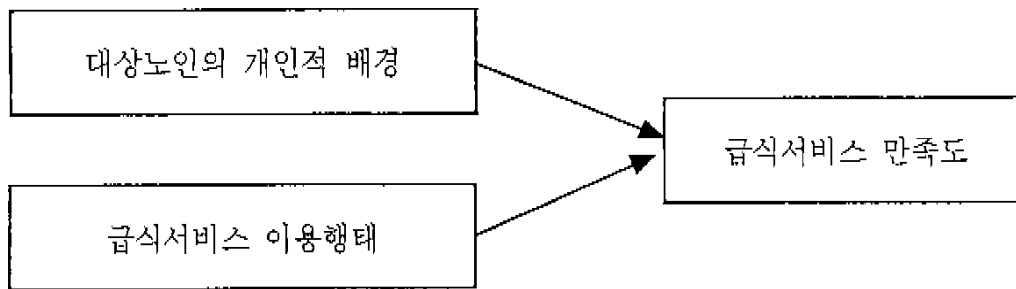
분은 서울과 수도권을 중심으로 한 도시를 위주로 이루어지고 있어 기타 지역과 농촌 지역에 대한 구체적인 연구가 매우 미흡한 실정이다. 아래 선행 연구들에서 몇 가지 예를 찾아볼 수 있을 뿐이다.

예를 들어 이영미 등(1997)이 실시한 급식만족도 조사에서는 급식서비스에 대한 만족도 수준만을 제시해 주고 있다. 이 연구에서 만족도의 각 항목별 평균 점수는 4.69~4.98로 매우 높은 것으로 나타났다. 남혜원 등(2000)이 서울·경기 무료급식소 이용 노인들을 대상으로 급식서비스 만족도를 조사한 결과 역시 5점 만점에 평균 4.16~4.58로 매우 만족하는 것으로 나타났다. 여기서 나타난 만족도 점수는 노인의 일반적 특성, 즉 성별, 수입, 건강상태에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로는 남성노인일수록, 수입이 낮을수록, 건강상태가 좋을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 한편 노인복지 시설 입소노인들을 대상으로 조사(양일선 외, 1996)한 급식서비스 만족도는 5점 만점에 평균 3.63으로 재가 노인 중 무료급식소를 이용하는 노인들보다 낮았다. 즉 복지시설 유형별로는 생활시설보다는 이용시설에서 급식서비스를 제공받은 노인이 더 만족하는 것으로 나타났다. 시설에서 생활하는 노인의 일반적 특성, 즉 성별, 건강상태에 따라서도 급식서비스 만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 남성일수록, 건강상태가 좋을수록 만족하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 남혜원의 조사결과와 일치하는 것이다.

한편 가정배달 식사서비스 수혜 노인들의 급식서비스에 대한 만족도는 평균 3.5점으로 시설입소노인, 무료급식소를 이용하는 재가 노인들보다 낮았으며, 성별, 급식 수혜 기간, 가정 상황 등에 따라 유의미한 차이가 있었다(양일선 외, 1998). 성별로는 여성노인이, 또한 급식수혜기간이 길수록, 가정상황이 좋지 못할수록 급식에 대한 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 저자들은 급식에 대한 의견과 만족도를 지속적으로 실시하여 그 결과가 반영된 체계적 급식관리 프로그램이 필요함을 강조하였다. 무료급식소를 이용하는 노인들과 식사 가정배달서비스 수혜 노인, 그리고 시설 입소 노인들의 급식 만족도가 매우 높게 나타난 이유는 조사 대상자들이 경제적 수준이 낮은 생활보호 대상자들과 저소득층 노인들이므로, 무료로 급식을 받는 것만으로도 만족하기 때문이며, 급식에 대한 불만이나 개선점에 대한 인지도는 낮은 것으로 해석하고 있다.

이상과 같은 선행연구들을 종합해 볼 때 급식만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인들

〈그림 1〉 연구의 모형



로는 성별, 나이, 생활보호대상자 유무, 신체활동능력 등과 같은 개인적 배경을 나타내는 변수들과 급식서비스 수혜 기간과 같은 이용 관련 변수들이었다. 그러나, 급식서비스 이용 이유 중 사교를 목적으로 급식서비스를 이용하는 비율이 높았는데 이러한 목적이 만족도에 영향을 주는지에 대한 분석은 이루어지지 않고 있다. 또한 급식과 함께 제공되는 사회복지 서비스의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 이 변수에 대해서도 전혀 고려되지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구에서 나타난 급식서비스 이용 노인들의 개인적 배경변수들과 급식서비스 이용행태 변수를 중심으로 이들 변수들이 급식서비스에 만족도에 영향을 미치는지 분석해 보고자 한다. 급식서비스 이용행태 변수로는 그간 고려되지 못했던 사교목적 요인 변수, 그리고 제공되는 사회복지서비스의 수 등의 변수들을 포함하여 살펴보고자 한다.

3. 연구방법

1) 연구대상

본 연구의 대상은 충청북도 내에서 정부지원으로 운영되는 사회복지관 내의 경로식당에서 급식서비스를 이용하고 있는 노인들이다. 급식서비스를 이용하고 있는 노인의 선정은 다음과 같은 단계를 거쳐 이루어졌다. 충청북도의 사회복지계 행정담당 직원과 일부 급식소 운영담당자와의 면담과 전화통화를 통해 기관의 명단과 급식소 이용노인들의 대략적인 일반적 현황에 관한 자료를 입수하였다. 이 명단의 기관을 도

시와 농촌지역으로 나누어 도시지역 2개 기관(대상노인 157명) 과 농촌지역 3개 기관(대상노인 152명)의 급식서비스를 제공하는 사회복지관을 선정하였다. 이들 급식서비스 기관에서 급식을 제공받고 있는 65세 이상의 노인 중 조사방문 당시 식사서비스를 받으러 나와서 조사가 가능했던 309명(남자 110, 여자 199명)이 최종적인 연구의 대상이 되었다.

2) 조사도구

조사 설문지 개발은 국내·외에서 행해진 연구 중 본 연구목적에 응용이 가능한 적합한 설문지내용들을 취사 선택하여 기초 항목들을 구성함으로써 이루어졌다. 노인 급식서비스를 담당하고 있는 사회복지계 담당 행정가, 조사 대상자들인 노인, 급식서비스 기관의 기관장 및 행정직원, 급식서비스 실무종사자(조리사, 자원봉사자 등) 등과의 면담을 통해 관련 항목을 추가하였다. 개발된 설문지는 예비조사를 거쳐 설문지의 타당성을 평가하고 필요한 경우 수정을 가해 본 조사를 위한 설문지로 최종 확정하였다. 다음은 설문에 포함된 내용들이다.

(1) 급식서비스 만족도

종속변수인 급식서비스 만족도는 박정숙 외(1999)의 연구에서 사용되었으며, 신뢰도가 입증된 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 만족도 문항은 음식의 질(음식의 맛, 식사량의 적절함, 음식의 간)에 대한 만족도를 나타내는 3문항, 직원에 대한 만족도를 나타내는 1문항, 급식서비스 환경(급식장소, 위생상태) 2문항, 급식에 대한 전반적 만족도 1문항 등으로 구성되었다. 각 문항에 대한 평가는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 5점 척도로 하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높은 것이다. 본 연구에서 급식서비스 만족도 척도에 대한 신뢰도 알파 값은 0.79로 나타났다.

(2) 급식서비스 이용행태

급식서비스 이용행태를 나타내는 변수들로는 급식서비스 이용기간, 급식서비스 이용빈도, 급식서비스 받으러 오는 데 걸린 시간, 급식과 함께 제공받고 있는 사회복지

서비스의 개수, 급식친구 만남 여부 등이 있다. 급식서비스 이용기간은 급식서비스를 지금까지 이용한 기간을 개월 수로 답하도록 하여 측정하였다. 급식서비스 이용빈도는 주당 급식서비스를 몇 번 받는지에 답하도록 하여 측정하였다. 급식서비스 받으러 오는 데 걸린 시간은 급식서비스를 받기 위해 오는 데까지 걸린 시간을 분으로 측정하였다. 함께 제공받는 사회복지서비스의 개수는 사회복지서비스의 종류를 나열하고 제공받고 있는 서비스에 모두 표시하도록 하여 그 총 개수로 측정하였다. 급식친구 만남 여부는 급식시간이 아닌 때도 급식친구를 만나는지 여부로 측정하였다.

이밖에도 회귀분석모델에는 사용되지 않았지만 급식서비스의 이용실태 파악을 위해 급식서비스 이용 이유, 서비스 유료화 의향, 서비스 추천의향, 현재 제공받지는 않지만 앞으로 급식과 함께 제공되기를 원하는 사회복지서비스의 개수 등에 대해 조사하였다.

(3) 일반적인 사항

성별, 연령, 주관적 경제평가, 거주지역, 주관적 건강평가, 신체활동능력 등을 조사하였다. 신체활동능력은 ADL 제한정도와 IADL 제한정도를 합한 수로 측정하였으며, 숫자가 작을수록 신체활동능력이 높은 것이다.

3) 자료수집

급식서비스를 이용하고 있는 노인을 대상으로 한 자료수집은 본 연구자들에 의해 개발된 구조화된 설문지를 사용하여 이루어졌다. 조사는 예비조사와 본 조사로 나누어 실시하였다. 개발된 설문지를 가지고, 급식서비스 기관 종사자 3명과 수혜 노인 30명을 대상으로 1999년 10월의 2주간에 걸쳐 예비조사를 실시한 결과를 토대로 수정하여 보완된 설문지로 본 조사를 실시하였다. 본 조사는 1999년 12월부터 2000년 3월에 걸쳐 실시되었다. 조사는 사회복지학과와 영양학과에 재학중인 학생들에 의해 이루어졌는데, 사전에 조사원들에 대한 교육을 실시하였다. 훈련을 받은 조사원들이 급식장소에 직접 방문하여 대상노인들과 개별면접을 실시하여 자료수집을 하였다.

4) 자료분석

수집된 자료는 SPSS를 사용해 분석하였으며 모든 항목에 대한 단순빈도와 백분율 또는 평균치를 구하여 비교하였다. 급식 이용행태에 대한 생활보호대상자와 비대상자 간의 차이(연구문제 1)는 카이제곱 검정과 t-test를 실시하였다. 노인의 급식만족도에 영향을 미치는 요인(연구문제 2)을 찾아보기 위해 관련변인들에 대한 다중회귀 분석(*multiple regression*)을 실시하였다.

4. 결과

1) 급식서비스를 이용하고 있는 노인의 일반적 특성

급식서비스를 이용하고 있는 노인의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별로는 여자 노인이 199명으로 전체 응답자중 64.4%, 남자노인은 110명으로 전체의 35.6%를 나타냈다. 이는 남자노인보다 여자노인이 많은 현 우리나라 노인 인구의 성비를 본 조사가 잘 반영해 주고 있는 것으로 해석된다. 조사대상 노인의 평균연령은 74.1세(남자 74.8, 여자 73.8)였고, 연령분포를 살펴보면, 70~74세의 노인이 30.7%로 가장 많고, 다음이 75~79세로 23.3%, 80세 이상 23%, 65~69세 14.9% 등의 순으로 나타났다. 75세 이상의 고령 노인이 전체의 약 46%를 넘는 것으로 나타났는데 이는 선정지역 내의 급식소를 자주 이용하는 노인들이 비교적 고령임을 추정할 수 있게 해 준다. 배우자의 유무에 관해서는 배우자가 없는 노인이 176명으로 전체 응답자의 57%를 차지하였는데 이는 나이가 많을수록 여성일 가능성과 배우자가 없을 가능성이 높음을 말해주고 있다.

다음으로 조사대상 노인의 사회경제적 특성을 교육수준, 생활보호대상자 여부, 스스로 평가한 본인의 경제상태 등을 통해 살펴보았다. 교육수준은 학교를 다니지 못한 경우가 전체의 59.2%로 가장 많았고, 다음이 초등학교 졸업으로 31.4%이었다. 생활보호대상자 여부는 전체 조사대상 노인의 25.2%만이 생활보호대상자인 것으로 나타나 본래 급식소의 취지가 생활보호대상자 노인을 우선 순위로 서비스를 제공하려고

〈표 1〉 조사대상노인의 일반적 특성

항 목		빈도(%)	항 목		빈도(%)
성별			주관적 경제상태평가		
	남자	110(35.6)		아주 나쁨	56 (18.1)
	여자	199(64.4)		약간 나쁨	109 (35.3)
나이				보통	125 (40.5)
	64세 이하	24 (7.8)		비교적 좋음	17 (5.5)
	65~69	46 (14.9)		매우 좋음	1 (0.3)
	70~74	95 (30.7)	생활보호대상자여부		
	75~79	72 (23.3)		대상자임	78 (25.2)
	80세 이상	71 (23.0)		대상자 아님	231 (74.8)
	평균(SD)	74.14(6.86)			
배우자 여부			현재 직업		
	유배우자	133 (43.0)		있다	32 (10.4)
	무배우자	176 (57.0)		없다	277 (89.6)
교육수준			거주지역		
	무학	183 (59.2)		도시	157 (50.8)
	국졸	97 (31.4)		농촌	152 (49.2)
	중졸	16 (5.2)			
	고졸 이상	12 (3.9)			

하는 의도와는 상당히 차이가 있는 것으로 나타났다. 본인이 평가한 경제상태는 나쁘다는 응답이 53%를 넘어서고 있음에 반해 좋다는 응답은 18%에 불과해 대부분의 노인들이 경제상태에 불만족스럽게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

2) 급식서비스 이용행태

(1) 급식서비스 이용 이유

먼저 대상 노인들이 급식서비스를 이용하고 있는 이유로는 〈표 2〉에 나타난 바와 같이 친구를 만나기 위해서가 119명(38.5%)으로 가장 많았고, 다음이 혼자 차려먹기가 귀찮아서 53명(17.2%), 기타 48명(15.5%), 다른 서비스를 받을 수 있어서가

〈표 2〉 급식서비스를 이용하는 이유

이유	빈도	백분율(%)
친구를 만나기 위해	119	38.5
혼자 차려먹기 귀찮아서	53	17.2
기타	48	15.5
다른 서비스를 받을 수 있어서	39	12.6
식사할 곳이 마땅치 않아서	21	6.8
경제가 어려워서	20	6.5
몸이 좋지 않아	6	1.9
가족 수발이 부담스러워	3	1.0
계	309	100.0

39명(12.6%) 등의 순으로 나타났다. 이와 같은 결과는 선행연구에서처럼 친구가 급식소를 이용하게 만드는 중요한 변수임을 시사해 준다. 즉 재가 노인이 친구를 만나기 위해 급식서비스를 이용한다는 것은 사회복지관이 외로운 재가 노인에게 친구라는 지지체계를 연결해 주는 중요한 기능을 하고 있음을 말해주는 것으로 볼 수 있다. 또한 식사서비스를 받으러 오면 다른 사회복지적 서비스를 제공받을 수 있다는 요인도 급식소를 이용하는 데 중요한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 급식과 함께 어떤 사회복지서비스가 노인의 행복한 노후를 위해 제공되어야 할 것인가를 고려하여 급식서비스가 제공되어야 할 것이다.

(2) 급식서비스 이용행태

조사대상노인이 급식소를 이용하고 있는 행태를 생활보호대상자와 비생활보호대상자로 구분하여 살펴보면 〈표 3〉과 같다. 전체노인의 급식소 이용기간을 보면 평균적으로 약 27개월을 이용한 것으로 나타나 이용기간이 비교적 긴 것으로 보인다. 생활보호대상자는 약 33개월을 이용했지만 비생활보호대상자는 약 25개월로 생활보호대상자가 조금 더 긴 것으로 나타났지만 이 차이는 통계적으로 유의미하지는 않은 것으로 나타났다($p > 0.05$). 주당 급식서비스 이용빈도는 전체노인이 평균 3.09회였으며, 생활보호대상자는 약 4회, 비생활보호대상자는 약 3회였다. 생활보호대상자와 비대

상자 간 이용빈도의 차이는 통계적으로 유의미하였다($t=-3.408, p<0.01$). 따라서 생활보호대상자가 더 자주 급식서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다.

한편 급식소에 오는 데 걸리는 시간은 대부분의 노인이 걸어서 15분 이내로 응답하여 이용에 있어 접근성이 높은 것으로 해석된다. 생활보호대상자가 급식소까지 오는 데 걸린 시간은 약 12분으로 비생활보호대상자의 약 17분보다 적은 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 유의미한 것으로 나타났다($t=2.688, p<0.01$). 급식서비스가 집 근처에서 제공되므로 이용한다는 노인들이 가장 많았던 선행연구(남혜원 등, 2000)의 결과와 마찬가지로 접근성은 급식서비스 이용에 중요한 요인이 됨을 알 수 있다. 급식과 함께 받고 있는 서비스의 숫자($t=-3.435, p<0.01$)에 있어서나 앞으로 급식과 더불어 받고자 원하는 서비스의 숫자($t=-2.304, p<0.05$) 모두 생활보호대상자에게서 유의미하게 높은 것으로 나타나 생활보호대상자들의 사회복지 서비스 욕구가 높은 것으로 보인다.

〈표 3〉 급식서비스 이용행태

구 분	비생활보호대상자	생활보호대상자	계		
급식소 이용기간(개월)	25.290	33.104		$t = -1.447$	
급식소 이용빈도(회/주당)	2.84	3.82		$t = -3.408^{**}$	
급식소 오는 데 걸린 시간(분)	16.87	12.10		$t = 2.688^{**}$	
급식 외 받는 서비스(개)	1.26	2.22		$t = -3.435^{**}$	
급식 외 받기 원하는 서비스(개)	3.99	5.28		$t = -2.304^*$	
급식친구를 급식시간 외에도 만나나(명)	만난다	129(43.6)	37(12.5)	166(56.1)	$\chi^2 = 2.271$
	안 만난다	91(30.7)	39(13.2)	130(43.9)	
급식 외 나가는 모임(명)	있다	68(22.3)	14(4.6)	82(26.9)	$\chi^2 = 3.417^*$
	없다	162(53.1)	61(20.2)	223(73.1)	
유료화 의향(명)	있다	100(32.6)	31(10.1)	131(42.7)	$\chi^2 = .366$
	없다	129(42.0)	47(15.3)	176(57.3)	
추천의향(명)	있다	183(59.4)	57(18.5)	240(77.9)	$\chi^2 = 1.425$
	없다	47(15.3)	21(6.8)	68(22.1)	
계	231(74.8)	78(25.2)	309(100)		

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

본 조사에서 급식 때 만나는 친구를 급식시간 이외에도 만나는지에 대해서는 만난다는 응답이 56.1%로 나타나 급식친구는 급식 때만이 아닌 평상시에도 친구로서 기능하는 것으로 보인다. 노인들은 식사해결뿐만이 아니라 사교를 목적으로 이용하는 비율이 높았다는 선행연구(이영미 등, 1997) 결과와 유사하였다. 그러나, 급식시간 외에도 친구를 만나는지의 여부는 생활보호대상자와 비대상자 간 차이는 없는 것으로 나타났다($p > 0.05$). 급식 외에 나가는 모임이 있는지에 대해서는 없다는 응답이 73%를 넘는 것으로 나타나 노인들의 비공식적 지지체계의 부족에 대한 문제를 드러내었다. 생활보호대상자 노인일수록 다른 모임에 참석하지 않는 것으로 나타나($\chi^2 = 3.417$, $p < 0.05$), 이들 노인에 대한 사회적 지지체계 면에서 개입이 필요함을 시사해 준다.

급식에 대한 유료화 의향을 묻는 설문에서도 유료화 의향이 있다는 응답이 42.4%나 되어 조금 돈을 들이더라도 더 질이 좋은 급식을 원하는 것으로 나타났지만, 생활보호대상자와 비대상자 간 차이는 없었다($p > 0.05$). 급식서비스를 다른 사람에게 추천할 의향이 있느냐에 대해서도 대상자의 77.9%가 추천할 의향이 있는 것으로 나타나 급식서비스 이용에 대해 추천에 대해 긍정적으로 생각하고 있음을 알 수 있었다. 추천의향에 대한 생활보호대상자와 비대상자 간 차이는 없었다($p > 0.05$).

3) 급식서비스 만족도

급식서비스 만족도의 경우 <표 4>에서 보는 바와 같이 5점 만점에 평균 4.30으로 매우 높았으며, 대다수의 노인이 만족한다는 응답을 하고 있었다. 이는 선행연구 결과(이영미 등, 1997; 남혜원 등, 2000)와 비슷하였다. 각각의 항목 중 급식서비스에 대한 전반적 만족도를 나타내는 급식서비스 시간이 기다려진다는 응답의 평균 점수가 가장 낮은 것으로 나타났는데 이는 음식의 만족도 외에도 다른 서비스에 대한 욕구가 있지만 이를 충족시키지 못했기 때문인 것으로 풀이된다.

〈표 4〉 금식서비스 만족도

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	모르겠다	그렇다	매우 그렇다	평균(SD)
1. 음식의 맛이 좋다		3(1.0)	18(5.8)	149(48.2)	134(43.4)	4.36(0.64)
2. 음식의 양이 적당하다		15(4.9)	10(3.2)	156(50.5)	123(39.8)	4.27(0.75)
3. 음식의 간이 맞게 조리되어 있다		6(1.9)	9(2.9)	168(54.4)	121(39.2)	4.33(0.63)
4. 직원들이 친절하다		2(0.6)	15(4.9)	125(40.5)	162(52.4)	4.47(0.62)
5. 급식환경이 깨끗하다		2(0.6)	12(3.9)	141(45.6)	149(48.2)	4.44(0.60)
6. 식기가 깨끗하다	1(0.3)	2(0.6)	11(3.6)	126(40.8)	164(53.1)	4.48(0.63)
7. 급식소에 오는 시간이 기다 러진다	21(6.8)	38(12.3)	39(12.6)	99(32.0)	107(34.6)	3.77(1.25)
전체 평균						4.30(0.48)

〈표 5〉 금식서비스만족도의 회귀분석

예측변수	B	β
Constant	29.516	
개인적 배경		
성별	3.352E-02	.005
나이	-3.4E-02	-.070
생활보호대상	-.328	-.043
신체활동능력	-.143	.202**
급식서비스 이용행태		
이용기간(월)	8.992E-03	.111
이용빈도(주당)	7.794E-02	.052
걸린 시간(분)	-1.7E-02	-.069
식사의 서비스 수	.220	.131*
급식친구 만남	.886	.132*
F	3.868***	
R Square	.113	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4) 급식서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

급식서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾기 위해 노인의 일반적 특성을 나타내는 변수들과 급식서비스를 이용하는 행태를 나타내는 변수들을 가지고 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 5>와 같이 나타났다. 모델은 아래와 같이 유의미한 것으로 나타났다($F=3.868$, $p<.001$), 모델의 설명력은 11.3%인 것으로 나타났다. 여러 요인들 중 급식만족도에 유의미한 영향을 끼치는 변수들은 신체활동능력($\beta=-.202$), 급식시간 외에도 급식 친구를 만나는 여부($\beta=.132$), 식사 외 받는 서비스의 총 수($\beta=.131$) 등이었다. 즉 신체활동능력이 좋은 노인일수록, 급식 친구를 급식시간 외에도 만날 수 있는 노인일수록, 그리고 식사 외 받는 서비스의 총 수가 많은 노인일수록 급식서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 노인의 일반적 특성은 건강요인을 제외하고는 급식서비스의 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

이와 같은 분석 결과로 볼 때 노인의 건강요인이 만족도를 높게 한다는 것은 이미 선행연구에서 밝혀진 바와 같다. 즉 신체적 활동능력이 가능하여 스스로 급식소에 와서 식사를 할 수 있다는 사실이 노인을 만족하게 하는 것으로 풀이된다. 그런데 급식 때 만난 친구를 급식시간 외에도 만나는 노인일수록 만족도가 높았다는 결과로 볼 때 급식서비스가 외로운 노인을 위한 지지체계를 형성시켜주는 중요한 역할을 해야 함을 설명하고 있는 것으로 볼 수 있겠다. 급식서비스가 그냥 한끼 식사로만 끝나는 것이 아니라 노인들의 비공식적 지지체계를 지원해주는 역할까지 해야함을 말해 주는 것이다. 또한 급식서비스 외 제공받는 서비스의 개수가 많을수록 만족도가 높다는 결과 역시 이러한 사실을 뒷받침해주고 있는 것으로 풀이된다.

여기서 모델의 설명력이 11.3%로 매우 낮게 나타났는데 이는 이 연구가 가진 한계로 지적될 수 있을 것이다. 급식서비스 만족도에 미치는 여러 가지 변수들의 영향력에 대한 선행연구들이 거의 존재하지 않았고, 본 연구자가 영향력이 있을 것으로 추측한 변수들(이들에 대해서는 실제로 상관관계 분석을 통해 만족도와 유의미한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타난 변수를 택해 회귀분석에 사용하였다)의 설명력이 낮게 나타난 것에도 원인이 있었을 것으로 추측된다. 따라서 선행연구들과 본 연구를 통해 밝혀지지 않은 중요한 변수를 찾아 분석 모델에 포함하여 추가적으로 분석할 필요가 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 충청북도를 중심으로 무료급식서비스에 참여하고 있는 노인의 특성과 급식서비스의 만족도를 조사하여 클라이언트에게 더 효과적인 서비스를 제공하기 위한 기초자료로 활용하기 위하여 연구가 진행되었다. 조사된 결과를 요약해 보면 급식서비스를 이용하는 노인의 일반적 특성은 성별, 나이, 배우자 유무, 교육정도로 볼 때 현 우리나라의 노인인구의 특성과 비슷하였다. 또한 대상노인의 건강상태를 주관적 건강상태와 일상생활수행능력(ADL과 IADL을 합한 값)으로 살펴보았을 때 신체 활동 능력은 급식을 이용하기엔 불편함이 없는 비교적 양호한 것으로 나타났다. 그러나, 대상노인의 경제적 상태를 생활보호대상자의 유무로 보았을 때 25.2%의 노인만이 생활보호대상자인 것으로 나타나, 본래 급식서비스의 취지가 생활보호대상자 노인을 우선 순위로 서비스를 제공하려고 하는 의도와는 상당히 차이가 있는 것으로 나타났다.

급식과 관련된 급식 이용행태를 보면 주당 이용빈도는 평균 3.09회, 평균 이용기간은 약 27개월로 비교적 높았다. 경로식당에 오는 데 걸리는 시간은 대부분이 걸어서 15분 이내로 접근성은 높은 편이었다. 경로식당을 이용하는 이유는 친구를 만나기 위해서가 가장 많았고, 급식 때 만나는 친구를 급식시간 외에도 만난다는 응답이 약 54%로 경로식당의 이용이 노인에 대한 지지체제로 작용할 수 있는 가능성을 보여주었다. 그러나, 42.4%의 노인이 유료화를 하더라도 질이 더 좋은 급식을 원하는 것으로 나타나 급식서비스의 질이 향상되도록 영양학적인 뒷받침이 필요한 것으로 나타났다.

생활보호대상자와 비생활보호대상자의 급식 이용행태를 비교한 결과를 보면 생활보호대상자의 주당 급식서비스 이용빈도와 급식서비스 받으러 오는 동안 걸린 시간 면에서 비생활보호대상자보다 빈도가 높으며, 시간이 짧게 걸린 것으로 나타났다. 급식과 함께 받고 있는 서비스의 숫자에 있어서나 앞으로 급식과 더불어 받고자 원하는 서비스의 숫자 모두 생활보호대상자에게서 유의미하게 높은 것으로 나타나 생활보호대상자들의 사회복지서비스 욕구가 높은 것으로 나타났다. 또한 생활보호대상자 노인일수록 급식서비스 외의 다른 모임에 참석하지 않는 것으로 나타나 이들 노인에

대한 사회적 지지체계 면에서 개입이 필요한 것으로 나타났다.

급식서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인들로는 유의미하게 나타난 변수들은 신체활동능력, 급식시간 외에도 급식 친구를 만나는 여부, 식사 외 받는 서비스의 총수 등이었다. 즉 신체활동능력이 좋을수록, 급식시간 외에도 급식친구를 만날수록, 식사 외 제공받는 서비스의 개수가 많을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

이상의 분석에서 나타난 결과를 가지고 재가노인을 위한 급식서비스 제공시 고려해야 할 점에 대한 제언을 하고자 한다. 첫째, 급식서비스 이용 노인의 사회경제적 특성을 고려한 급식서비스가 제공되어야 할 것이다. 생활보호대상자는 기본적인 영양의 욕구를 충족시키기 위해 급식서비스의 이용빈도가 높고, 경로식당의 더 가까운 곳에 거주하면서 서비스를 받는 특징이 있었다. 또한 더 많은 사회복지서비스를 요구하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 급식의 본래 취지에 맞게 생활보호대상자들에게 급식이 우선적으로 배정되도록 하는 접근성을 높이는 노력을 기울여야 할 것이다. 다음으로 이용 노인의 특성상 약 80%가 비생활보호대상자 노인이었음을 감안한다면 이들을 위한 질 높은 급식을 제공할 수 있는 방안을 연구해야 해야 할 것이다. 이들은 돈을 더 지불하더라도 더 질이 좋은 급식서비스를 원하고 있는 것으로 나타났으므로 이들에게는 약간의 돈을 받더라도 질이 높은 서비스를 제공하도록 해야 할 것이다. 즉 급식서비스를 제공하는 기관에서는 생활보호대상자 노인과 비생활보호대상자 노인 모두를 대상으로 한 서비스를 전략적으로 구상할 필요가 있다.

둘째, 급식서비스를 이용하는 노인들의 이용이유가 친구를 만나기 위해서라는 응답이 가장 많았고, 급식 때 만난 친구를 급식시간이 아닌 때도 만나며 이것이 급식만족도에도 영향을 미치는 중요한 변수였으므로 급식서비스를 제공하는 사회복지관 또는 노인복지관에서는 이들 노인들이 급식을 마친 후 친구들과 함께 할 수 있는 프로그램을 마련하거나 공간을 제공하도록 해야 할 것이다. 또한 급식서비스에서 만난 친구가 지속적으로 노인 자신에 대한 지지체계의 역할을 할 수 있도록 유지시켜주는 노력과 함께 노인의 정서적 안녕감에도 기여할 수 있도록 사회복지적 서비스를 제공해야 할 것이다.

셋째, 제공되는 사회복지서비스 수가 급식만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이었음을 감안해 볼 때 노인들에게 필요한 서비스가 연구되고 제공되어야 한다는 것이다. 미국노인청에서도 밝히고 있듯이 상담, 자원연결, 식사 및 영양교육 등 서비스

가 함께 제공되어야 할 것이다. 또한 각각의 노인들이 경험하고 있는 상황과 욕구를 파악해 개별화된 서비스를 급식서비스 후 제공해야 할 것이다.

넷째, 급식서비스 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나가 급식소에 갈 수 있을 정도로 신체적으로 건강하다는 것이었다는 점을 감안해 보면 이들의 건강이 쇠퇴되어 갈 때를 대비한 식사 가정배달서비스가 더 확대되어야 한다는 것이다. 다행히도 2000년도부터 정부지원하에 식사배달서비스가 제공되고 있지만 배달서비스의 대상이 아닌 저소득층의 거동이 불편한 노인들에게도 확대될 수 있도록 대책이 마련되어야 할 것이다. 정부자원이 아니라면 교회 등의 민간자원을 활용해 식사를 배달하며 말벗 서비스도 제공되도록 해야 할 것이다.

· 참고문헌 ·

- 남혜원 · 이영미 · 명춘옥 · 이기완 · 박영심. 2000. “급식소 이용 노인의 급식만족도 조사,” 《대한지역사회영양학회지》 5(1), pp. 74~82.
- 박정숙 · 송윤주 · 이연숙 · 백희영. 2000. “일부 서울지역 대학식당의 급식서비스에 대한 고객 만족도 평가,” 《대한지역사회영양학회지》 7(2, 보충호), pp. 324~332.
- 보건복지부a. 2001. 노인보건복지 국고보조사업지침.
- 보건복지부b. 2001. www.mohw.go.kr 저소득 재가노인 식사배달사업 운영안내.
- 양일선. 1999. “노인급식 프로그램의 현황과 발전 방향,” 《1999년도 춘계학술대회 초록집》, 대한지역사회영양학회.
- 양일선 · 이진미 · 채인숙 · 윤진. 1996. “한국 노인 복지정책 개선을 위한 양로, 요양시설 급식관리체계 및 급식서비스 현황조사,” 《한국영양학회지》 29(7), pp. 830~838.
- 양일선 · 채인숙 · 이진미. 1998. “재가노인을 위한 가정배달 급식관리체계 및 급식서비스 현황 조사,” 《한국영양학회지》 31(9), pp. 1498~1507.
- 이가옥. 1994. 《우리나라 노인복지의 현황과 정책과제》, 서울: 나남출판.
- 이영미 · 김민경 · 변희경. 1997a. “성남지역의 노인을 위한 무료급식시설의 급식서비스 현황 조사사,” 《한국식생활문화학회지》 12(1), pp. 87~96.
- 이영미 · 변희경. 1997b. “노인을 위한 무료급식 제도에 대한 지역 주민의 의식 조사,” 《지역사회영양학회지》 2(2), pp. 246~255.

-
- 정순들. 1997. "노인 식사 가정배달서비스에 관한 사례연구," 《사회복지》, 한국사회복지협의회. 통권 제 133호, p. 91.
- 조추용. 1997. "재가노인을 위한 급식서비스 - 일본의 사례에서 고찰," 사단법인 한국노인문제연구소 학술계간지 춘계호.
- 채인숙. 1997. "PERT-type System을 적용한 가정배달 노인급식서비스 작업공정관리 모형개발," 연세대학교 대학원 박사학위청구논문.
- Administration on Aging. 1999. "The Elderly Nutrition Program," wysiwyg://119/http://www.aoa.dhhs.gov/factsheets/enp.html
- Edwards, L. D, Edwards, A. F. 1993. "Home-delivered Meals Benefit the Diabetic Elderly," *J Am Diet Ass*, 93(5), p. 585.
- Ellis, L & Roe, D. A. 1993. "Home-delivered Meals Programs for the Elderly," Distribution of Services in New York State. *Am J Public Health*(3XW), 83(7), pp. 1034~1036.
- Holt BJ. 1994. "Targeting in Federal Grant Programs." the Case of the Older Americans Act. *Public Administration Review*, 54(5), pp. 444~449.
- Kraak VI. 1995. "Home-delivered Meal Programs for Homebound People with HIV/AIDS," *J Am Diet Assoc*, 95(4), pp. 476~481.
- Roe DA. 1994. "Development and Current Status of Home-delivered Meals Programs in the United States: are the Right Elderly Served?" *Nut Rev*(OAY), 52(1), pp. 30~33.
- Stevens DA, Grivetti LE, McDonald RB. 1992. "Nutrient Intake of Urban and Rural Elderly Receiving Home-delivered Meals," *J Am Diet Assoc*, 92, pp. 714~718.

A Study for Food Service Utilization and Service Satisfaction of the Elderly Participants

Chung, Soon-Dool (Dept. of Social Welfare, Seoul Theological University)

Han, Kyung-Hee (Dept. of Food and Nutrition, Seowon University)

Park, Jung-Sook (Dept. of Food Service Industry, Chonan University)

The purposes of this research were 1) to investigate the characteristics of the meal service participants; 2) to evaluate the food service utilization of the elderly; 3) to identify major factors that affect food service satisfaction of the participants in Chungchongbuk-Do. For doing this, 309 subjects were selected and the survey research method was adopted.

The characteristics of the meal service participants were similar to the characteristics of general elderly population in Korea. The public assistant recipients were under representative in this sample, that is, most of elderly people who participated in meal service consisted of non public assistant recipients. It meant that meal service was not provided to low-income elderly people. The health status of the elderly people was stable to be able to attend to the meal service organizations. The most important reason to use a meal service was to see their friends. It showed that meal services played an important role to provide support systems to the elderly people in community. Thus, meal services should be provided to the elderly people with social services.

In order to analyze the factors influencing food service satisfaction, multiple regression analysis was employed. The results showed that physical activity, contact with friends who met in meal service program, and the number of social services were the important variables to predict meal service satisfaction in this study. These findings contributed to a better understanding of developing a meal service planning. Several improvement strategies were recommended to provide

effective meal services. First, socio-economical characteristics of the elderly should be considered to provide appropriate services. Second, meal services should be provided to the elderly people with social services. Third, home delivery meal services should be available to the home-bound elderly.