

# 의료복합시설 개발을 위한 시설용도별 이용자 선택기준에 관한 연구

성나영<sup>1</sup> · 이상엽\*  
<sup>1</sup>(주)에이비씨티

## A Study on the Consumer Choice Criteria based on Facility Purpose for Multi-Mixed Complex Medical Care Facility Development

Sung, Nayoung<sup>1</sup>, Lee, Sangyoub\*  
<sup>1</sup>AbCT.Inc

**Abstract :** The multi-mixed complex medical care facility consisting of mainly hospital and other associated facilities such as retail, office, accommodation, healthcare services, and so on, is currently recognized as a new segment in the real estate market. This study intends to identify the customer choice criteria for the development of multi-mixed complex medical care facility. Based on literature review and expert consultation, the 3 criteria with 12 sub-criteria for customer choice have been defined. And the AHP methodology has been implemented for the development of relative weight of those criteria depending on the type of facility including 'medical facility', 'supporting facility', 'healthcare service facility' and 'other ancillary facility'. Research findings indicated the implication for the optimal combination of facility development based on the customer choice criteria controlled by facility. Accordingly, this research intends to provide the guidance toward the development of multi-mixed complex medical care facility.

**Keywords :** Multi-Mixed Complex Medical Care, Consumer Choice Criteria, Facility Development, AHP

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경 및 목적

지속적인 경제성장에 따른 소득, 문화, 교육수준의 향상과 고령 및 독신인구 증가로 인한 급격한 인구특성 변화가 이루어지고 있는 가운데, 국내 건설 및 부동산 산업도 개발대상이 주거, 상업, 유통, 문화, 업무시설 등의 다양한 분야로 확대되고 있다. 특히 의료시설 또한 서비스에 대한 요구수준이 고급화 되는 등 의료시장 소비자 성향의 질적 변화와 고령자 수요 증가에 따라 다양한 의료복합시설<sup>1)</sup>이 개발되기 시작하였다<sup>2)</sup>. 이를 위한 2013년 12월 정부가 “4차 투자활성화대책”<sup>3)</sup> 발표

로 국가적인 의료시설의 투자 활성화가 촉진됨에 따라 의료 산업시장이 확대되며 개발대상이 더욱 다양해질 것으로 기대되고 있다.

현행법 상 제주도 경제자유구역 내 영리병원을 제외하고 의료기관의 설립이 비영리목적에 한정되어(김선욱, 2009) 투자 및 개발을 목적으로 하는 부동산 업계에서는 접근하기 힘든 분야였으나, 4차 투자활성화대책에 따라, 단기적으로 부대사업 목적의 자회사법인 설립 허용과 의료법인 부대사업 범위가 확대되어 의료관광호텔업이 허용되고 장기적으로는 국내 영리의료법인설립이 허용될 것으로 예상된다. 따라서 적극적 외부 투자를 가능하게 하여 의료 시설과 관련 시설을 복합 개발하는 의료복합시설의 다양한 개발이 가능할 것으로

\* Corresponding author: Lee, Sangyoub, Department of Real Estate Studies, Konkuk University, Seoul 143-701, Korea  
E-mail: sangyoub@konkuk.ac.kr  
Received March 2, 2016; revised April 4, 2016  
accepted April 12, 2016

1) 의료관광, 의료시설, 숙박시설, 상업시설 등을 포함한 메디컬 빌딩, 한방의학과 또는 성형외과 등의 특정 과목에 스파, 미용, 웰빙 등 관련 시설을 접목시킨 복합시설, 그리고 대형병원, 연구소, 관광, 주거, 교육 등 대규모 의료 복합 연구 단지 등의 의료, 웰빙, 관광, IT/BT, 연구, 교육 등 다양한 의료 산업화에 따른 복합시설을 의미.

2) 제주 한라병원의 WE호텔, 용산 메디컬 콤플렉스 개발, 가천 길병원 재단의 송도 의료-바이오산업 복합단지, JK메디컬 그룹의 라마다 앙코르 제주호텔, 대구 메디센터 등 의료법인 또는 민간 개발사례를 일컬음.  
3) 4차 투자 활성화대책(서비스고용 지자체 규제개선 중심), 관계부처 합동, 2013.12. - 투자활성화대책은 의료를 고부가가치 서비스 산업으로 규정하고 의료산업 경쟁력 강화를 목적으로 의료법인 자법인 설립을 허용하고 부대사업 범위를 대폭 확대하여 의료기관의 경영여건 개선하고 연관 산업과의 융복합을 촉진하려는 계획임.

전망된다.

이 같은 복합시설의 개발<sup>4)</sup>은 구성 시설의 조합을 통해 상승효과를 창출해야 하나(최홍규, 2007), 국내 의료복합시설의 개발은 현재 초기상태인 만큼 어떠한 규모와 용도의 조합이 경쟁력이 있는지 개발의 기초가 될 만한 자료가 현저히 부족하다. 이에 본 연구는 의료복합시설에 대한 이론을 정리하여 전문적인 개발영역으로서 접근할 수 있는 토대를 마련하고, 개발 시 의료서비스라는 특수기능이 반영된 이용객이 시설을 선택하는 기준과 구성 시설에 대한 인식을 분석하여 의료복합시설 개발의 수요분석 평가를 위한 기초적인 자료를 마련하고자 한다.

## 1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 의료복합시설 개발을 위한 이용자 선택기준 분석을 위해 다음과 같은 연구범위와 방법을 가진다.

1) 우선 의료시설 및 복합용도개발과 관련한 이론적 고찰과 선행연구 분석을 통해 의료복합시설에 대한 이론을 정리하였다.

2) 이어 의료시설 및 복합시설 관련 선행연구를 기반으로 개발관련 전문가 자문을 통해 예비 추출한 복합용도시설에 대한 선택요인항목을 재분류하여 최종 시설선택기준을 선정하였다. 기준항목의 중요도는 계층분석기법(Analytical Hierarchy Process; AHP)을 통한 전문가 설문조사를 실행하고, 의료복합시설을 선택 시 이용목적에 따른 기준별 중요도를 도출하였다.

3) 마지막으로 의료복합시설의 용도별 특성을 분석하여 선택기준과의 관계를 파악하였다. 이를 통해 시설특성과 이용객의 선택요인 성향을 파악하여, 의료복합시설 개발 시 용도간 유리한 조합을 유추할 수 있으므로 의료복합시설의 효율적인 개발을 위한 시설 및 공간 활용을 위한 실무적인 시사점을 도출하고자 한다.

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 의료시설 관련 연구

#### 2.1.1 의료시설의 부동산 특성

의료시설의 부동산적인 특성에 대한 선행연구들을 살펴보면, 이기용(2001)은 의료기관 입지, 상권분석 이론 등을 이용하여 전문과목별 입지선정을 통한 전문성 배양, 공동개원 등을 통하여 대외개방에 대처하고 정부차원의 대책이 필요하다

고 밝혔다. 서울선(2004)은 상권과 유사한 개념의 진료권 분석을 통하여 진료계획이나 주 고객의 범위나 방향을 정할 수 있고, 의료기관의 입지 선정이 상업시설이나 업무시설 등 다른 용도의 시설의 입지 분석 방법과 현저한 차이가 있다고 설명했다.

오재영 외(2007)은 병원들의 서비스가 문화적인 부분까지 확대되고 있으며, 사업수익성 향상과 내원 고객에 대한 다양한 니즈 충족의 목적이 결합된 시너지 효과를 내기 위하여 병원 측에서도 과거 프랜차이즈업체에 직영권을 주고 단순히 임대료를 받는 방식에서 현재 매출액의 일정액을 받는 '수수료 매장'으로 운영하거나 병원에서 직영을 하는 경우가 늘었다고 밝혔다. 이형익(2012)은 의료 기관의 진료, 부대시설의 기능적 측면 뿐 아니라 마케팅개념의 병원 복합문화공간을 추가하여 고객의 요구를 이해하고 있는 병원으로 평가되어, 궁극적으로 병원 경영에도 긍정적 효과가 있다고 분석하였다.

그러나 문달주 외(2012)와 양정화 외(2014)는 인지도, 이미지, 품질, 사회적 평판, 서비스를 나타낼 수 있는 브랜드가 고객 만족이나 재이용 의사에 영향을 미치는 것으로 나타나 병원의 기술적, 기능적 측면 뿐 아니라 서비스, 이미지 역시 여전히 병원 수익성으로 이어지는 고객의 선택에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 이것은 의료기관이 점차 기능측면만 아닌 공간, 이미지, 서비스에 대한 인식의 중요도가 높아지고 있음을 보여준다.

#### 2.1.2 의료시설 선택기준

허지원(2001)은 산후조리기관의 필요성에 대하여 전문적인 인력의 산후조리에 대한 필요성을 확인하였고, 선택기준으로 '전문성', '환자관리', '건강회복 프로그램' 등이 중요한 요인으로 분석하였다. 이경아(2006)는 3차 종합전문요양기관 1개 병원을 연구대상으로 환자들이 병원을 선택하는 중요 요인으로 '의료인의 기술과 질적인 전문성', '친절성', '신속 간편성', '편리성', '친숙성', '봉사서비스' 순으로 분석하였다. 이 중 '신속간편성'이 만족도에, '친숙성'이 재방문의사와 가장 강한 관계를 보이는 것으로 분석하였다.

이어서 이소영(2010)은 메디컬스킨케어 이용객이 병원을 선택하는 선택요인과 만족도를 분석하고 이에 대한 병원의 전략적 방안을 규명하였다. 연구 결과 '병원의 전문성', '청결성', '비용', '시술환경', '서비스수준' 순으로 병원 선택요인이 보이며, '의료기기 수준', '최신의료기술방법', '시술기간의 적절성', '병원이미지', '교통의 편리성', '접수 및 수납의 편리성', '편의시설' 등은 중요도는 낮더라도 성취도가 높아 만족도를 극대화 할 수 있는 요인으로 볼 수 있다고 분석하였다. 이효용(2011)은 의료관광목적지 선택요인과 중소병원 클러스터와의 관계를 살펴보았는데, '병원클러스터의 역량'과 '의료서

4) 서로 다른 용도, 기능, 이용자, 사용시간대의 요구들을 하나의 시설 내에 상호간의 기능을 저해하거나 건립목적성을 침해하지 않고 서로 보완, 연계하여 상승효과를 줄 수 있도록 복합화 하는 건물, 또는 건물군의 개발방식을 말한다.

비스 품질'이 선택에 직접적으로 영향을 주며, '의료서비스 품질', '가격', '부가적서비스' 등이 의료관광지 선택과 관련이 있는 것으로 분석되었다.

노인성 의료서비스에 대한 수요증가로 노인전문병원의 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 분석한 오준호(2013)는 '의료수준의 전문성', '교통의 편리성', '가족과의 접근성', '한방치료실', '요가프로그램', '복지프로그램', '의료인 전문성 및 친절성', '식단구성', '지인근무' 등을 의료기관 선택과 만족도를 느끼는 중요한 요인으로 분석하였으며, 윤소정(2013)은 메디텔 건립 및 운영에 의료관광객 표적시장 별 개발 방안을 실증연구를 통하여 제시하였는데, 진료 서비스, 중증도, 목적에 따라 의료관광객을 위한 청결한 시설, 안전, 접근성, 교통 연계성, 쇼핑시설, 부대시설 서비스 등을 갖추는 것이 필요하다고 밝혔다. 이 연구는 의료시장 마케팅 전략 수립과 의료지원 편의시설에 대한 근거로 참고하였다.

## 2.2 복합시설물 관련 연구

### 2.2.1 복합시설물 입지 특성

김현수(2007), 최윤경(2008), 박현근(2008), 김종윤(2009)은 복합용도개발에 대하여 세 가지 이상의 주요 수입원이 발생하는 다양한 용도를 집약시킨 계획과 공간이 필요하고, 각 용도들 간의 상호보완적인 관계를 유지해야 한다고 밝혔다. 또, 계획구성요소들 간의 물리적, 기능적 결합으로 고도의 집약적인 토지이용, 일관성 있는 개발로 단일 건축물의 경우와 유사한 모습으로 나타나야 한다고 설명했다. 윤정중 외(2011)는 고밀의 집약개발, 유연한 공간이용, 용도 간 수직, 수평적 근접, 교통결절과의 근접 등 토지공간의 효율적 이용과 용도 복합에 따른 시너지효과를 복합용도개발의 가장 큰 이유로 분석했다. 복합개발단지의 이용실태를 분산결과, 연계이용 시설수에 성별, 연령, 거주지, 동반자수, 방문빈도 등의 개인적 특성과 이용특성, 유형별 시설의 이용여부, 이용객의 다양한 특성, 목적, 용도별 특성이 시설의 연계이용에 영향을 끼친다고 분석하였다. 전명화 외 (2011)는 이용객은 '테넌트의 군집성'과 '테넌트의 다양성', 설치된 테넌트 간의 연결성, 건물입구에서 목적지까지 이동하기 위하여 다른 시설을 거치는 정도나 여러 목적지를 서로 연계하여 이동하기 편리함, 테넌트의 종류 및 배치 등에 이용 및 이동 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 복합 시설인 만큼 단일 시설보다는 여러 시설의 상호관계가 강한 상관관계를 보여주는 것을 알 수 있다.

### 2.2.2 복합시설물 선택기준

복합시설물의 선택을 위한 기준으로 최열 외(2004)는 대형할인점을 이용하는 이용자 및 수요자들을 중심으로 대형할인점의 속성을 도출, 상대적 중요 선호요인을 파악하고 이용자들의 그룹별 선호요인, 특성, 패턴을 분석하였다. 선호요인으

로 주거지와와의 접근성, 교통의 편리성, 주차의 용이성, 상업시설과의 연계성, 혼잡성, 휴식공간, 층의 구성, 매장의 구조, 쾌적성의 순서로 중요도가 조사되었다. 정문오 외(2009)는 대형유통상업시설의 소비자들의 내점을 위한 선택기준과 중요도를 '상품', '부대시설', '입지조건', '매장시설', '백화점이미지'의 기준으로 도출하였는데, 연구 결과 '방문편리성', '주차편리성', '백화점브랜드이미지' 등의 순으로 소비자 선택에 있어 많은 비중이 있는 것으로 분석되었다. 하성주 외(2009)는 복합상업시설 속성과 중요도를 분석하였는데 연구 결과 '안전 및 서비스', '세부시설', '쾌적', '물리적 환경', '충동장치', '충동놀이' 순으로 복합상업시설 계획시 우선 고려해야 할 요인을 도출하였다. 이용자 평가를 토대로 복합상업시설 계획단계에서 고려해야할 속성 중요도에 대한 기초 자료를 보여주었다.

강명수 외(2011)는 백화점을 개발의 성공가능성이 높은 개발대안을 도출할 수 있도록, 상업시설을 구성하는 여러 속성에 대한 소비자들의 선호도를 상업시설의 입지, 복합개발여부, 건축형태, 앵커테넌트 머천다이징 등의 속성으로 분석, 비교하여 상업시설의 개발대안들을 비교, 평가하였다. 양은경(2012)은 복합상업시설을 중심으로 개발대안들에 대한 소비자 선호의 실증 분석 결과, 복합상업시설의 개발대안에 대하여 도심지의 입지, 복합상업시설의 브랜드, 테넌트의 MD 구성, 개발업체, 주요기능이 선호 요인으로 나타났다. 또한 구매와 문화, 엔터테인먼트, 여가, 휴식 등 여러 가치를 제공하는 복합상업시설은 최근의 소매업의 트렌드를 고려하였을 때 복합상업시설에 대한 개발이 지속적으로 증가할 것으로 예상한다고 밝혔다.

이와 같이 기존 연구에서 복합의료시설은 복합시설 내 입점한 의료시설로써 이용객의 범위를 확대하는 역할 정도로만 규정하거나 의료시설, 부대관련시설, 복합용도개발 등 단편적으로 다루었으나, 본 연구에서는 독립적 영역으로써의 의료복합시설에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다. 의료복합시설에 대한 연구가 현저히 부족한 시점에서 본 연구는 의료관련 시설 이용객들의 성향을 복합적으로 접근한 점에서 기존 연구와 차별성을 갖는다. 의료복합시설에 대한 이론정립을 통해 전문적인 개발영역으로서 접근할 수 있는 토대를 마련하고, 복합시설의 연계성을 의료 및 관련 시설들에 적용하여 의료복합시설의 영역을 구축하는데 의의가 있다.

## 3. 의료복합시설 선택모형

의료복합시설이란 의료서비스 및 그와 관련된 용도, 기능, 이용객, 시간대의 요소들을 서로 보완, 연계하여 상승효과를 줄 수 있도록 집약시켜 놓은 시설로써 의료시설과 서로 상승효과를 줄 수 있는 시설을 조합하는 것이 의료복합시설 개발의 핵심이 된다. 2013년 제4차 투자활성화대책을 통해 부대

사업 영역<sup>5)</sup>이 바이오 등 연구개발, 의료기기 구매 및 의료기관 임대, 의료관광을 위한 숙박, 여행, 외국인 환자 유치업, 의약품 개발, 화장품, 건강 보조식품, 건강식품 의료용구, 의료기기개발, 온천 목욕업, 체육시설, 서점 등 총 22가지로 확대되어 의료시설, 제1종 근린생활시설, 교육 연구시설로 제한되었던 용도가 제2종 근린생활시설과 운동시설, 요양시설, 숙박시설의 용도로 확장되었다.

이러한 의료복합시설 선택을 위해 선택속성에 대한 연구를 살펴보면, 선택속성은 고객 선호와 구매 시 상품 속성에 대한 태도가 다른 속성과 어떻게 구별될 수 있는가에 관한 것으로(조민호와 김태영, 2007), 소비자가 상품과 서비스를 선택할 때 중요시 여기는 속성의 중요도와 선택하여 이용하고 난 이후 지각하는 만족도로 정의된다(진양호, 2000). Seth et al. (2004)은 속성을 상품의 객관적 특성보다는 소비자의 지각적 차원을 반영하는 것이어야 한다고 하였으며 본 연구에서도 소비자의 지각적, 주관적 인식이 의료복합시설 선택 속성의 특성으로 고려하였다.

### 3.1 의료복합시설 특성분석

#### 3.1.1 시설유형 특성

의료복합시설의 용도를 구분하기 위하여 우선적으로 확대된 의료부대시설을 기초로 의료, 보건, 편의시설에 속한 시설들의 유형을 파악하고 의료기관에 연계하여 운영하는 시설들을 추가하여 전체시설들을 취합하였다. 이를 의료, 보건, 편의 등의 시설 목적과 질병치료 서비스, 예방, 관리 서비스 등의 사용자 목적을 기준으로, '의료관련시설', '지원시설', '보건 및 편의시설', '기타시설'의 총 4가지의 의료복합시설의 용도로 유형으로 분류하였다.

Table 1. Types of complex medical care facility

type		definition	in-house facility
A	medical facility	facility requiring specialized medical service indirectly	postnatal care center, senior care center, medical check-up center, rehabilitation center, physiotherapy clinic, etc
B	supporting facility	facility supporting medical service, medical tour, etc	medical tour, accommodation, hotel, insurance, etc
C	healthcare service facility	facility providing healthcare and amenity service	gym, beauty-care center, skin-care center, spa, etc
D	ancillary facility	facility producing /consuming medical goods and service	medical supply development lab/shop, dietary supplement lab/shop, health food shop, medical equipment lab/shop, medical bookstore, etc

5) 이전 의료법 상 의료시설에서 운영 가능한 부대사업은 주차장, 장례식장, 구내식당, 매점, 이미용업, 산후조리원, 의약품 개발의 8가지로 한정되어 있었음.

즉, 용도 A, '의료관련시설'은 의료기관의 전문적인 서비스가 직접 연계되거나 간접적으로 의료 전문 서비스가 일부 요구되는 독립적인 시설인 의료시설, 산후조리원 요양시설, 건강검진센터, 재활센터, 물리치료실 등을, 용도 B, '지원시설'은 의료를 목적으로 하지는 않지만, 의료서비스를 지원하는 서비스 시설인 의료관광, 숙박시설(메디텔), 연계호텔, 여행, 보험 등을, 용도 C, '보건 및 편의 시설'은 전문 의료 서비스를 필요로 하지 아니하는 위생, 보건 관련 편의 서비스<sup>6)</sup>를 제공하는 시설들로 체육시설, 이미용 시설, 메디컬 스킨케어, 피부관리, 온천, 목욕, 스파 등이 해당되며, 용도 D, '기타 편의 시설'은 전문 의료 서비스를 필요로 하지 아니하고, 재화 서비스의 생산 및 소비가 이루어지는 의약품 개발, 화장품, 건강 보조식품, 건강식품, 의료용구 및 기기 개발, 서점 등의 시설로 정의하였다.

#### 3.1.2 시설개발 특성

의료복합시설 개발은 의료기관이 우선적 모태가 되고, 의료복합시설의 특수성에 따라 의료기관이 전체 시설의 이미지를 1차적으로 결정하기 쉬우므로, 의료기관의 영향을 우선적으로 고려해야 한다. 이러한 의료시설의 개발에서는 입지가 개발을 결정하는 첫 번째 요소가 된다. 입지성은 다른 용도를 개발할 때에도 우선시되는 요소이나 의료시설의 입지는 의료시설의 특성에 따라 다르게 적용된다. 병원의 종류, 크기, 진료권역에 따라 유리한 입지가 달라질 수 있다. 의원 급의 진료권<sup>7)</sup>인 경우 지역밀착형 상권이 유리한 반면, 전문, 종합병원인 경우 오피스, 소비형 상권이 유리하다(서울선, 2004). 이와 연계된 복합시설의 경우, 복합시설의 성격에 적합하게 결합이 될 것이므로 이용객 대상 또한 의료시설 규모에 맞추어 형성되기 쉬워 즉, 의료시설의 입지와 상당부분 공통점이 있다고 볼 수 있을 것이다.

다음, 의료복합시설 개발은 높은 비중의 초기고정비용으로 인한 투자의 파급력을 고려해야한다. 다른 부동산 개발사업과 마찬가지로 전체 비용에서 토지비용이 차지하는 비율이 높으며, 의료시설만큼 특수한 장비를 위한 공간이나 설비에 따른 별도의 건설비용이 들기 때문에 외부 투자가 대형복합시설일 경우 불가피할 것으로 보인다. 초기 투자 유치과정에서 외국투자를 유치할 경우 다른 상업시설이나 업무, 주거시설의 경우와 다르게 발생 가능한 영향력이 있다. 외부투자는 곧 외부환자 유치를 하게 될 가능성이 높아, 투자한 외부 기관, 혹은 투자국에서의 환자를 주 고객으로 유치하기 쉽다. 의료복합시설은 어느 정도의 공공의 성격을 무시할 수 없기 때문에 지역

6) 의료과목으로는 피부과, 정형외과, 한방병원 등이 있으며, 보완, 대체 의학도 이에 포함됨.

7) 주진료권: 도보 500m, 부진료권: 도보 1000m, 교통수단 20분

사회에 미치는 파급력 또한 신중히 고려해야 한다. 투자자와 고객의 관계에서 일반적인 부동산 개발과 다른 부분이다.

### 3.1.3 개발주체 특성

의료복합시설 개발주체는 민간이나 시행사 등 의료기관이 아닐 경우와 개발주체가 의료기관일 경우, 혹은 시행사와 의료기관 공동 주체일 경우 등으로 분류할 수 있으며, 개발주체에 따라 개발의 성격이 달라진다.

1) 개발주체가 의료기관이 아닌 경우, 임대형이나 분양형과 같은 여타 부동산과 비슷한 구조이지만, 테넌트 구성에 따라 의료복합시설의 성격이 달라질 수 있다. 소규모 병원의 의료기관과 적합한 시설들이 결합되는 경우, 개인 병원과 개별적인 상가 형태로 연계 프로그램을 통하여 의료복합시설이 유지될 수 있으나 의료복합시설 성격이 약화가 우려된다. 중, 대형급 병원을 앵커테넌트로 유지하고 복합시설들을 결합하는 경우, 복합상업시설의 앵커테넌트 역할을 병원이 담당하여 병원 브랜드에 상당부분 종속되어, 이를 전략적으로 이용하여 운영한다면, 다른 시설들에 시너지 효과가 발생할 수 있다. 두 가지 경우 모두 호텔의 임대차 운영 방식과 비슷하여, 리스크가 적고 운영 수익은 안정적이나, 추가적인 수익이 발생할 경우 수익을 확보할 수 있는 기회는 적어진다(정상만 외, 2013).

2) 개발주체가 의료기관일 경우, 의료기관의 추구하는 성격에 적합한 시설 구성이 가능하며 일관성 있는 개발이 가능하다. 실제로 현재 대부분의 의료복합개발의 시행 주체가 병원인 경우가 많다. 이 경우, 의료기관, 연구소, 산업체, 수익 상업 시설 등 병원이 추구하는 방향으로 시설들을 구성할 수 있다. 병원의 브랜드를 전체 시설에 이용할 수 있다는 점이 대형병원이나 인지도가 높은 병원일수록 유리할 것이며, 별도의 마케팅 없이도 마케팅 효과를 볼 수 있는 장점이 있다. 최근 같은 시설 내에서 소규모 의원급의 임대가 가능해지면서 필요한 과목이나 의료기관들을 가변적으로 대응할 수 있다. 하지만 직접 개발하여 운영하는 점에서 운영 시행착오 등의 리스크가 크며, 문제가 발생했을 시 운영이 정상화 될 때까지 상당 기간이 소요될 수 있다.

3) 공동 개발의 형태인 경우, 의료기관, 시행사, 시, 도 차원에서 지원하는 경우인데, 상대적으로 규모가 크고 하나의 건물보다는 건물 군, 복합 단지 형식을 띤다. 일반적으로 복합시설의 규모가 크고 용도의 범위나 이용객의 범위가 넓다. 복합시설의 성격에 따라 요구되는 입지성이 다양하다. 교통, 접근성이 뛰어난 도심에 위치하는 것이 유리한 경우도 있으나, 자연을 이용하여 도심에서 떨어진 교외 지역이 유리한 경우도 있다.

## 3.2 의료복합시설 선택기준

의료복합시설은 하나의 시설이 아니라 여러 용도가 결합된

시설이므로 의료시설, 부대시설, 구성 시설 등에 대한 다양한 접근이 요구되며, 의료복합시설의 선택기준은 질병의 위급성과 중증도, 서비스 목적, 건강에 대한 투자 정도 등에 따라 달라질 수 있다(김재욱, 2009). 의료복합시설의 선택기준을 알아보기 위해 의료시설과 복합시설의 선택특성 연구들을 기반으로 하여 의료복합시설의 선택특성을 도출하고자 하였다.

### 3.2.1 의료시설 선택특성

우선 의료가 결합된 복합시설의 선택기준을 추출하기 위해 병원시설 자체의 서비스 선택의 영향요인, 병원 브랜드, 병원 편의시설, 부대시설, 병원경영, 복합용 도시시설, 의료 관광 등 다양한 분야의 선행 연구를 참고하였다. 그리고 이를 기반으로 병원 개발, 운영, 관리 등 의료복합시설 관련 전문가 집단과 및 선별 이용객의 집단 브레인스토밍을 통해 ‘기능성’, ‘환자편의’, ‘브랜드’, ‘서비스’, ‘가격’ ‘입지’, ‘시설편의’, ‘보호편의’의 특성별 선택특성을 추출하였다(Table 2).

Table 2. Patient choice determinant in medical facility

type	definition	references <sup>8)</sup>				
		a	b	c	d	e
function	speciality	0	0	0	0	
	high-developed medical skill	0	0	0		0
	specialist participation		0			0
	follow-up service		0			
	curing program	0			0	
	welfare leisure program	0	0			
convenience for patient	latest equipment	0	0			0
	reservation, process procedure	0		0		0
	medical examination process			0		0
brand	waiting time					0
	reliability	0	0		0	
	reputation	0		0		0
	awareness		0	0		0
	history			0		
service	facility administrator		0			0
	staff service		0	0	0	
	hospitality		0	0	0	
	foreign language service		0			
cost	procedure for patient		0			
	medical treatment cost	0				0
	stay cost		0			0
location	travel cost		0			0
	accessibility	0				
	transportation		0			0
facility amenity	geographical condition	0	0		0	
	parking	0				0
	ancillary facility					0
caring amenity	rest area		0		0	
	meal plan	0	0			
	amenity for carer		0			

8) a: 오준호, 2013, b: 이효용, 2011, c:이경아, 2006, d: 허지원 외, 2001, e: 이소영, 2010

### 3.2.2 복합시설 선택특성

이어서 복합시설 개별적 용도의 선택요인보다 의료 및 편 의시설과 관련한 복합시설의 선택요인들을 추출하기 위해 복 합개발시설의 선행연구 중 엔터테인먼트나 여가, 비일상적 주제와 관련된 특성요소는 제외하고, 복합시설의 실제 이용 에 초점을 맞추어 ‘기능’, ‘복합이용’, ‘브랜드’, ‘입지’, ‘시설편 의’, ‘사용성’, ‘물리적 환경’, ‘분위기’, ‘가격’, ‘서비스’의 선택특 성을 Table 3과 같이 추출, 분류하였다.

Table 3. Customer choice determinant in multi-mixed facility

type	definition	references <sup>9)</sup>				
		f	g	h	i	j
function	main function		0			0
	quality		0		0	
multi-mixed development	characteristics		0			
	merchandise composition	0		0		
	floor composition	0				
	connectivity	0				0
	multi-mixed development	0				0
brand	development agent		0		0	
	anchor tenant					0
location	accessibility	0		0		0
	transportation	0		0		
facility amenity	geographical condition				0	
	parking	0				
facility amenity	ancillary facilities				0	
	rest area				0	
usability	clear signage			0		0
	landmark					0
circumstance	comfortability	0		0		0
	shop facility			0	0	
	architectural space					0
	neighborhood					0
atmosphere	display				0	
	interior design				0	
price	cheapness					0
	sales promotion					0
service	staff hospitality					0
	customer service					0
	A/S				0	

### 3.2.3 의료복합시설 선택특성

앞서 살펴본 의료시설과 복합시설의 선택특성들의 속성 을 종합해보면, 기능, 이용의 편리성, 브랜드, 입지, 편의시 설, 서비스, 가격, 입지, 편의시설, 물리적 환경은 의료시설 과 복합시설 간 공통된 선택 속성을 보였으나, 복합시설 이용 에 대하여는 MD구성, 개발특성, 층의 구성, 연계성, 복합개 발 여부 등 복합성에 대한 속성들이 추가되었다. 이에 공통으

로 보이는 속성들은 비슷한 속성끼리 결합하고, 복합시설 연 계성에 대한 부분을 추가하여 의료복합시설을 선택하는 속성 을 반영한 사용자 선택기준의 최종 계층구조를 도출하였다 (Table 4).

상위기준은 ‘시설 간 연계성’, ‘이용시설’, ‘물리적 환경’으로 분류하고, 이에 따른 하위기준으로는 ‘시설 간 연계성’은 복 합시설 내 ‘병원의 수준’, ‘구성시설의 수준’, ‘시설구성의 다양 성’, ‘시설 간 연계이용’ 항목으로, ‘이용 시설’은 ‘시설의 수준’, ‘이용의 편리성’, ‘이용 가격’, ‘서비스’ 항목으로, 마지막으로 ‘물리적 환경’은 ‘교통의 편리성’, ‘인접성’, ‘편의시설’, ‘시설 환 경’의 항목으로 분류하였다.

Table 4. Customer choice determinant in multi-mixed complex medical care facility

type	definition	in-house facility
C1 <sup>10)</sup> : facilities connection	C11: hospital quality	speciality, awareness, brand image and etc of the anchor hospital.
	C12: quality in multi-complex	speciality, awareness, brand image and etc of the facility components
	C13: diversity in multi-complex	diverse composition of the facilities
	C14: convenience in multi-complex	membership benefit in usage, reservation, and etc among components
C2 <sup>11)</sup> : primary purpose facility	C21: quality	speciality, awareness, brand image and etc of the primary-purpose facility
	C22: convenience	convenience in reservation, advising, reasonable waiting time, foreign language support, insurance, guardian amenity service and etc.
	C23: price	reasonable price comparing adequate service quality
	C24: service	hospitality, acceptance in complaint, attention to customers, complaint handling, etc
C3 <sup>12)</sup> : physical environment	C31: transport convenience	transportation, accessibility, and etc
	C32: proximity	proximity to home, working place, and etc.
	C33: amenities	parking lot, parking service, facilities, lounge, and etc.
	C34: physical condition	building condition, clearness, health control, modernity, and etc.

10) C1(Criteria 1으로 상위기준 1): 시설간 연계성, C11(Criteria 1의 Sub-criteria 11으로 상위기준 1의 하위기준 11): 병원의 수준, C12: 구성시설의 수준, C13: 시설구성의 다양성, C14: 시설 간 연계이용  
 11) C2: 이용시설, C21: 시설의 수준, C22: 이용의 편리성, C23: 이용 가격, C24: 서비스  
 12) C3: 물리적 환경, C31: 교통의 편리성, C32: 인접성, C33: 편의시 설, C34: 시설환경

9) f: 최열 외, 2004, g: 양은경, 2012, h: 강명수 외, 2011, i: 정문오 외, 2009, j: 하성주 외, 2009

## 4. 선택기준 중요도 분석

### 4.1 설문조사

선택기준의 중요도 도출은 이미 건설관리 분야에서(안국진 외, 2014; 하정훈 외, 2015) 다양하게 활용되고 있는 AHP분석을 위해 쌍대비교 설문을 실시하였다. 설문대상자는 의료복합시설의 이용객, 근무자, 개발자의 세 그룹으로 분류하였다. 이용객은 다수의 의료시설이용 경험자로 의료복합시설 이용자 및 방문용의가 있는 이용 예정자, 근무자는 의료시설 및 의료부속시설에서 3년 이상의 근무경력을 갖춘 관리자, 마지막으로 개발자는 의료시설 및 복합시설을 전문적으로 5년 이상 개발한 경력이 있는 전문가 그룹을 대상으로 하였다.

설문은 의료복합시설물을 구성하는 의료관련시설, 지원시설, 보건 및 편의시설은, 기타 시설의 네 가지 용도로 나누어 실시하였다. 용도 A 의료관련시설은 88명, 용도 B 지원시설은 64명, 용도 C 보건 및 편의시설은 총 86명, 용도 D 기타 시설은 총 84명에게 전문가 설문을 실시하였으며, 일관성 확인을 통해 일관성비율(CR) 0.2이하의 응답을 유효응답물로 채택하였다<sup>13)</sup>.

### 4.2 선택기준 중요도

앞서 도출된 네 가지의 의료복합시설의 용도에 따라 선택기준 상위기준의 중요도와 하위기준의 중요도를 곱하여 선택기준의 최종 종합중요도는 도출하였다.

#### 4.2.1 의료관련시설

용도 A '의료관련시설'에서는 상위기준의 중요도를 살펴보면 '이용시설'(C2)이 0.516으로 가장 중요하며 이어 '시설 간 연계성'(C1)과 '물리적 환경'(C3)을 0.249, 0.236의 순으로 나타냈다(Table 5. 참조). 이는 의료 서비스가 직간접적으로 연관되어 있는 시설인 만큼, 전문적이고 기능적 측면인 '이용시설' 요인이 가장 강하게 나타났으며, '시설 간 연계성'이나 '물리적 환경'은 이용객 개인의 중증도나 이용 빈도, 이용기간 등에 따라 다르게 평가되므로, 두 요인의 중요도를 근소하게 차이가 나는 것으로 추론된다.

이어 하위기준에 대한 분석결과로는 '시설 간 연계성(C1)'에서는 '병원의 수준(C11)'을, '이용시설(C2)'에서는 '시설의 수준(C21)'을, '물리적 환경(C3)'은 '시설환경(C34)'을 가장 중요하게 인식하였다. 이는 기능적인 측면을 우선하는 해당 시설의

특성을 반영한 결과로 볼 수 있다.

Table 5. Customer choice criteria for A type

criteria		sub-criteria		final weight
item	weight	item	weight	
C1	0.249	C11	0.541	0.092
		C12	0.188	0.032
		C13	0.123	0.021
		C14	0.148	0.025
C2	0.516	C21	0.460	0.318
		C22	0.166	0.114
		C23	0.202	0.139
		C24	0.173	0.120
C3	0.236	C31	0.291	0.040
		C32	0.136	0.019
		C33	0.268	0.037
		C34	0.305	0.042

상위, 하위 요인의 중요도를 종합하면, '시설의 수준(C21)', '이용가격(C23)', '서비스(C24)', '이용의 편리성(C22)'가 0.318, 0.139, 0.120, 0.114 순으로 중요도 순위를 보이는데, 이 항목들은 모두 '이용시설(C2)'에 속한다. 이용시설 자체에 관련한 요인이 타 요인보다 중요한 선택 요인으로 인식하는 것으로, 이 역시 전문적 기능적 측면을 요구하는 시설의 특성으로 나타난 결과로 볼 수 있다. '이용시설(C2)'에 관련된 하위요인들 다음으로 '병원의 수준(C11)'이 가장 높은 순위를 보이는 점은 해당 시설이 의료서비스가 직간접적으로 관련된 시설이므로, 병원을 직접적으로 이용하지 않는다 하더라도 병원의 신뢰도가 이용하고자 하는 시설을 선택하는 기준에 영향을 끼치는 것으로 해석할 수 있고, 이로써 병원과의 연계성을 유추할 수 있다.

#### 4.2.2 지원시설

용도 B '지원시설'의 경우 상위기준의 중요도는 '시설 간 연계성'(C1), '이용시설'(C2), 그리고 '물리적 환경'(C3)이 각각 0.471, 0.332, 0.197로 나타나 앞서 용도 A의 '의료관련시설'과 달리 '시설 간 연계성'이 '이용시설'보다 더 중요한 선택요인으로 나타났다(Table 6. 참조). 이는 해당 시설 이용객의 주목적은 의료기관에서의 서비스이므로, 의료기관을 먼저 선택한 후 연계된 기능을 선정하는 경우가 많다. 즉, 의료관광 숙박시설 등의 목적에 따라 이미 선택한 의료 기관에 대한 의존도가 높다고 볼 수 있다.

이어서 하위기준의 중요도를 살펴보면 '시설 간 연계성(C1)'에서는 '병원의 수준(C11)'을, '이용시설(C2)'에서는 '시설의 수준(C21)'을, '물리적 환경(C3)'은 '시설환경(C34)'을 가장 중요하게 인식하였다. 이는 용도 A의 '의료관련시설'의 경우와 동일한 결과로, 해당 용도 역시 기능적인 부분이 선택요소로서 가장 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다.

13) AHP분석에 있어 일관성 비율(CR)은 일반적으로 0.1을 기준으로 하고 있으나, 본 연구를 위한 전문가 확보가 용이하지 않은 점을 고려하여 최소한의 일관성 유지 기준인 0.2까지 기준을 확대하여 적용하였음. Satty (1980)는 일관성 비율의 값이 0.1이하이면 합리적인 일관성을 갖고, 0.2이하일 경우는 용납할 수 있으나, 0.2를 초과하면 일관성이 부족한 것으로 판단한다고 하였음. Satty, T. L. 1980 "The Analytic Hierarchy Process," McGraw Hill, New York, USA.

Table 6. Customer choice criteria for B type

criteria		sub-criteria		final weight
item	weight	item	weight	
C1	0.471	C11	0.600	0.381
		C12	0.165	0.105
		C13	0.107	0.068
		C14	0.128	0.082
C2	0.332	C21	0.402	0.106
		C22	0.192	0.051
		C23	0.215	0.056
		C24	0.101	0.050
C3	0.197	C31	0.317	0.132
		C32	0.221	0.022
		C33	0.087	0.009
		C34	0.374	0.038

상위, 하위 요인의 중요도를 종합하면, ‘병원의 수준(C11)’, ‘교통의 편리성(C31)’, ‘시설의 수준(C21)’이 0.381, 0.132, 0.106 순의 중요도를 보이고, ‘인접성(C32)’, ‘편의시설(C33)’이 각각 0.022, 0.009로 낮은 중요도를 보였다. 전체적으로, 병원을 포함한 복합시설 간 연계성에 관련한 요인들의 중요도가 높게, 이용의 편의와 관련한 요인들의 중요도는 낮게 나타났다. 시설간의 연계성과 관련된 요인들(C12, C13, C14 등)이 상위권에 분포하는 결과는 ‘지원시설’에 체류하는 동안 동시에 다른 시설을 이용하거나, 활동범위에 크게 제약을 받지 않는 이용자의 특성이 반영된 것으로 볼 수 있다. 또한, 일반적인 호텔이나 관광시설 선택에 있어 중요한 비중을 차지하는 환경, 입지 등이 ‘지원시설’의 경우 결정적인 선택기준이 아니라는 점 역시 의료복합시설의 특수성을 반영한 결과로 볼 수 있겠다.

#### 4.2.3 보건 및 편의시설

용도 C ‘보건 및 편의시설’의 상위기준의 경우 ‘이용시설(C2)’이 0.491로 가장 중요하며, ‘물리적 환경(C3)’과 ‘시설 간 연계성(C1)’을 각각 0.300, 0.208의 순으로 인식하고 있는 것으로 나타났다(Table 7, 참조). 앞서 언급한 시설과는 달리 ‘시설 간 연계성(C1)’ 관련된 선택기준들이 가장 낮은 중요도를 보인다. 해당 시설은 특별한 의료전문서비스가 아닌 일반적 수준의 서비스가 요구되는 시설이 대부분이며, 즉흥적인 이용보다 계획적으로 이용되는 경우가 많다. 이에, 이용객은 이용하려는 시설 자체의 만족도에 관련한 요인들을 중요하게 고려하는 반면, 병원을 포함한 타시설과의 연계 이용은 상대적으로 적은 것으로 추론된다.

하위기준으로는 ‘시설 간 연계성(C1)’은 C11인 ‘병원의 수준’을, ‘이용시설(C2)’에서는 ‘시설의 수준(C21)’을, ‘물리적 환경(C3)’은 ‘시설환경(C34)’을 가장 중요하게 인식하였다. 이 역시 앞서 기술한 용도들의 선택기준과 동일한 결과로서, 시설

선택 기준으로 기능적인 부분을 가장 중요하게 인식하고 있음을 보여준다.

Table 7. Customer choice criteria for C type

criteria		sub-criteria		final weight
item	weight	item	weight	
C1	0.208	C11	0.318	0.036
		C12	0.252	0.028
		C13	0.198	0.022
		C14	0.231	0.026
C2	0.491	C21	0.378	0.246
		C22	0.190	0.124
		C23	0.242	0.157
		C24	0.189	0.123
C3	0.300	C31	0.280	0.067
		C32	0.145	0.035
		C33	0.237	0.056
		C34	0.337	0.080

상위, 하위 요인의 중요도를 종합하면, ‘시설의 수준(C11)’, ‘이용가격(C23)’, ‘이용의 편리성(C22)’이 0.246, 0.157, 0.124 순으로 상위 중요도를 보이고, ‘시설 간 연계이용(C14)’과 ‘시설구성의 다양성(C13)’이 각각 0.026, 0.022로 가장 낮은 중요도를 보였다. 전체적으로 이용시설관련 요인들의 중요도가 높게 나타난 점은 타 용도시설과 유사하나, 복합시설과의 연계와 관련 있는 요인들의 중요도는 낮게 인식된 점은 위에 기술한 해당 용도의 특성이 나타난 결과로 볼 수 있다. 또한 즉흥적 선택보다 계획 하에 선택 이용하는 경우가 많고 이용시간이 소요되는 시설 특성 상, 동시에 이용할 수 있는 다른 시설들이 크게 고려되지 않는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 다른 시설과의 연계성은 낮다고 유추할 수 있다.

#### 4.2.4 기타시설

‘기타시설’의 경우, 상위기준의 중요도를 살펴보면 ‘이용시설(C2)’이 0.426으로 가장 중요하며 이어 ‘시설 간 연계성(C1)’과 ‘물리적 환경(C3)’을 0.293, 0.212의 순으로 인식하고 있는 것으로 나타났다(Table 8). 주목적 시설 관련 요소가 가장 중요하게 고려되는 것은 타 시설과 동일하나, 연계성을 물리적 환경보다 중요한 선택요인으로 인식하는 것은 앞서 설명한 용도들과의 차이를 보여준다. 해당 시설은 의료관련 재화 서비스의 생산 및 소비가 이루어지는 시설로, 일반적 수준의 서비스가 요구되는 시설이다. 따라서 이는 질이나 가격, 편리성 등 기능적이고 효율적인 측면이 중요하게 고려되는 성향을 보인다. 또한 이용객의 소요 시간이 다른 용도에 비해 짧고 이용객의 이동이 용이하다는 특성을 가진다. 전문 의료 서비스를 필요로 하지 않는 점은 용도 C와 동일한 반면, 이용시간의 소요 여부에 따라 ‘시설 간 연계성(C1)’과 ‘물리적 환경



(C3)에서 상이한 결과를 보이는 것으로 예상된다.

이에 따른 하위기준의 중요도를 살펴보면 '시설 간 연계성(C1)'은 C12인 '구성시설의 수준'을, C2 '이용시설'에서는 '시설의 수준(C21)'을, '물리적 환경(C3)'은 '편의시설(C33)'을 가장 중요하게 인식하고 있다. 이 결과는 위의 세 가지 용도들 중 유일하게 '구성시설의 수준(C12)'이 '병원의 수준(C11)'보다 높은 중요도 순위를 보여, 병원이 아닌 다른 복합시설과의 관계를 유추할 수 있다.

Table 8. Customer choice criteria for D type

criteria		sub-criteria		final weight
item	weight	item	weight	
C1	0.293	C11	0.182	0.046
		C12	0.311	0.079
		C13	0.234	0.060
		C14	0.273	0.069
C2	0.426	C21	0.343	0.179
		C22	0.207	0.108
		C23	0.265	0.138
		C24	0.185	0.096
C3	0.212	C31	0.283	0.064
		C32	0.149	0.033
		C33	0.294	0.066
		C34	0.275	0.062

상위, 하위 요인의 중요도를 종합하면, '시설의 수준(C21)', '이용가격(C23)', '이용의 편리성(C22)'이 0.179, 0.138, 0.108 순의 상위 중요도를 보이고, '병원의 수준(C11)', '인접성(C32)'이 각각 0.046, 0.033으로 낮은 중요도를 보인다. 전체적으로 이용시설 관련 요소들의 만족도가 중요한 선택요인으로 인식된 반면, 시설 간 연계성과 물리적 환경에 관련한 요인들은 모두 근소한 차이로 고루 분포된 순위를 보인다. 이것은 기타시설의 전반적인 선택 성향을 정의하기보다 각각의 재화의 방문목적에 따라 선택요인이 다르게 반영되었기 때문으로 볼 수 있다.

기타시설의 이용객의 주된 목적은 의료에 관련된 재화 서비스를 소비하는 것이나, 일반 상업시설을 방문하는 경우와 달리, 해당 시설은 의료라는 뚜렷한 목적으로 방문하는 경우가 많다. 따라서 인접성, 시설환경 등 일반 상업시설에서 중요하게 고려되는 물리적 환경 요인들이 상대적으로 낮은 중요도를 보이는 근거가 된다. '구성시설의 수준(C12)'이나 '시설 간 연계이용(C14)' 등의 요인들이 중위권에 분포되어있는 점은 다른 용도에 비해 이용 시간이 짧을 뿐 아니라, 의료보건 시설이 필요하지 않은 이용객이 다른 서비스를 이용할 수 있는 시설 특성의 결과로 보인다. 이에, 해당 시설의 복합시설로서의 구성은 긍정적이나, 병원보다 다른 구성 시설들과의 연계가 더 강할 것으로 예상할 수 있다.

### 4.3 복합시설 용도에 따른 중요도 시사점

앞서 의료복합시설을 구성하는 용도별 선택기준을 살펴보았다. 이러한 용도시설의 특성과 이용객의 선택성향을 파악하여, 향후 의료복합시설을 개발할 때, 기획단계에서 이용자의 선택을 가장 극대화할 수 있는 조합을 유추할 수 있다.

첫 번째로 '의료관련시설' 용도에서 보이는 특징은 상위 기준 '이용시설'(C2) 관련 요인 이외에 '시설 간 연계성'(C1)의 하위기준인 '병원의 수준'(C11)이 중요하게 나타난 점이다. 이는 전문적인 의료관련 서비스가 요구되는 시설이기 때문에, 직접적으로 병원을 이용하지 않더라도 병원의 신뢰도나 수준이 해당 시설 선택에 영향을 끼치는 것으로 추론된다. 반면, 구성시설 관련한 하위 기준들(C12, C13, C14)은 병원에 비해 낮은 중요도를 보이는데, 이것은 해당시설을 의료복합시설로 구성했을 경우, 병원을 제외한 시설과는 특별한 연계성이 나타나지 않는다고 볼 수 있다. 즉, 병원과 해당시설과의 조합은 강한 경쟁력을 보이지만, 그 외 시설과의 조합의 강점은 크게 나타나지 않는 것으로 해석된다.

두 번째로 '지원시설'에서 주목할 점은 시설자체의 요인보다 연계병원 수준이 중요한 요인으로 인식되었다는 점이다. 해당 용도는 연계병원을 먼저 선택한 이후에 시설을 선택하는 경우가 대부분이므로 병원선택기준과 유사한 특징을 보인다. 해당 시설의 이용객은 활동범위에 제약이 적고 일정 체류기간을 소요하는 특성은 복합시설 관련한 요인들(C12, C13, C14 등)이 상위권에 분포 하는 것과 다른 시설을 동시에 이용할 수 있는 기능성과의 연관성을 유추할 수 있다. 이는 '지원시설'이 병원 뿐 아니라 다른 시설들과의 복합시설로서의 잠재력이 큰 용도로 기대할 수 있다.

세 번째로 '보건 및 편의시설'의 용도의 선택요인은 전체적으로 이용시설 관련 요인(C2)이 높게, 복합시설과의 연계와 관련 있는 요인들(C1)의 중요도는 낮게 인식되었다는 점이 특징이다. 해당 시설은 전문적인 의료 서비스에 대한 필요가 상대적으로 낮으며, 일정시간을 소요, 계획적 소비가 일어날 가능성이 크다. 선택 기준에 있어 이용 시설 자체에 중점을 두는 성향은 다른 시설들과 복합구성을 하더라도 그로 인한 시너지 효과는 미비할 것으로 예상할 수 있다.

마지막으로 '기타시설' 용도에서 보이는 특징은 '이용시설(C2)'에 속한 하위기준을 제외하고, 시설 간 연계성과 물리적 환경에 관련한 요인들은 모두 근소한 차이로 고루 분포된 순위를 보인다는 점이다. 해당 시설은 의료시설 관련 재화로, 일반상업시설의 특징을 부분적으로 가지고 있고, 선택요인에 특정 성향을 띄기보다는 이용시설에 따라 선택 요인이 각각 다르게 적용되는 것으로 분석된다. 이러한 특성은 또한, 타 시설들과의 조합이 유리하게 작용하여, 특히 일반상업시설과의 복합개발이 가장 유리한 시설이라고 볼 수 있다.

## 5. 결론

### 5.1 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 소득수준 향상 및 인구특성 변화에 따라 증가하는 복합적인 의료서비스 수요에 대응하여 부동산개발대상을 의료복합시설로 확대하여 독립적인 개발대상으로 의료복합시설을 고려하였다. 이를 위해 의료시설 및 복합용도개발과 관련한 이론적 고찰과 선행연구 분석을 통해 의료복합시설에 대한 선택기준을 정의하고, 이를 기반으로 AHP분석을 위한 전문가 설문문을 통해 기준별 중요도와 우선순위를 도출하였다. 특히 의료복합시설을 구성하는 구성시설별 용도에 따른 중요도를 각각 도출하여 의료복합시설 개발 시 용도 간의 최적의 조합을 통한 효율적인 개발을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

분석결과, '의료관련시설' 용도의 경우 '병원의 수준'이 중요하게 나타나 병원이 선택요인에 영향을 주므로 해당 용도와 병원과의 복합연계가능성을 유추할 수 있다. '지원시설' 용도에서는 이용시설 자체보다 '시설 간 연계성' 관련기준들이 중요하게 나타나, 해당 시설은 병원 뿐 아니라 복합시설을 구성하는 다른 시설들과의 조합이 매우 유리한 용도라고 기대할 수 있다. 이어 '보건 및 편의시설' 용도는 선택요인으로 이용시설 이외에 '물리적 환경' 요인의 중요도는 높게 나타나고 다른 시설과의 연계성은 낮게 나타나 의료복합시설 자체의 경쟁력은 상대적으로 낮을 것으로 판단되며 복합시설 개발 시에는 보완할 수 있는 대안이 요구된다. 마지막으로 '기타시설'의 용도는 시설 간 연계성과 물리적 환경에 관련한 하위기준들이 고루 분포된 순위를 보여 의료복합시설을 구성한다면 의료시설에 국한되지 않는 다양한 시설들과의 조합의 경쟁력이 강할 것으로 기대할 수 있다.

이러한 의료복합시설의 용도 별 이용자의 선택속성의 상호 관련성과 연계성을 분석한 연구를 통해 의료 복합시설 개발 시 최적의 시설 구성 대안을 도출하여 최대의 시너지 효과를 창출할 수 있는 시설 구성의 틀을 제공함으로써 경쟁력을 갖춘 개발 모델 자료로 활용되고자 한다.

### 5.2 연구의 한계 및 후속연구

본 연구의 한계와 그에 따른 후속연구는 다음과 같다. 첫째로는 연구대상인 의료복합시설이 아직 국내에 보편화되지 않음에 따라 AHP설문을 위한 전문가 선정이 용이하지 않았다. 향후 의료복합시설의 개발이 본격화되면 더 많은 전문가의 확보로 더욱 유의한 설문결과가 도출될 것으로 기대한다. 둘째로 인구요인 중 이용자 특성 분류에 따른 분석결과 유의한 차이를 보이지 않았는데 이는 시설이용이 이용자의 특성 분류보다 필요에 의해 서비스를 요구하는 의료서비스의 특수성에서 기인한 것으로 추론된다. 따라서 향후 후속연구에서

는 이용객들의 필요, 중증도 등 세부 이용목적에 의해 재분류하는 것이 연구목적에 따른 심화된 시사점을 제공할 수 있을 것이다. 마지막으로, 본 연구의 접근은 이용자 중심에서 고려된 것으로 이용자 입장인 아닌 사업주체 측에서 접근한다면 실제 개발 및 운영 시에서 발생할 수익이나 위험성이 고려되어 본 연구에서 도출한 결과와 상이할 수 있다. 따라서 본 연구에서 도출한 이용자의 선택 속성을 기반으로 실제 복합시설 개발 및 운영사항을 검토하여 상호 비교할 수 있는 후속연구로 확대되기를 기대한다.

## References

- An, K., Cho, Y., and Lee, S. (2014). "An analysis on the investment determinants for insolvent housing development projects" *Korean Journal of Construction Engineering and Management*, KICEM (15)2, pp. 112-121.
- Park, D. (2000). "A Study on the Effective Application of the Project Finance to the Korean Private Infrastructure Projects." *Korean Journal of Construction Engineering & Management*, KICEM, 1(4), pp. 67-73.
- Ahn, S. (2011). "Understanding for Medical Consumer Behavior" Bomoongak, Seoul, Korea.
- Choi, H., (2007). "A Study on the Planning and Space Strategy of the Mixed Use Development for gathering Activation" MS thesis, Hongik Univ., Seoul, Korea.
- Choi, M., and Kim, T. (2007). "Product Development for Domestic Business Traveller in Mid-Priced Hotels: Application of Conjoint Analysis" *Journal of Tourism Science*, 31(1), pp. 201-222.
- Choi, Y., and Suck, H. (2004). "A locational Characteristics and Consumer preferences of Large-Scale Discount Stores: Busan Metro Politan Case" *Journal of Korea Planning Association*, KPA, 39(5), pp. 123-134.
- Choi, Y., (2008). "The Characteristics of Mixed-Use Complex" *Journal of Architectural Institute of Korea*, 52(7), pp. 48-50.
- Ha, J., Jeong, M., and Lee, S. (2015). "An analysis on the Investment Determinants for Urban Business Hotel Development" *Korean Journal of Construction Engineering and Management*, KICEM, (16)4, pp. 107-117.

- Heo J. (2001). "A Study on the cognition and Realities of Postpartum Care" *Journal of Oriental Obstetrics and Gynecology*, 14(1), pp. 409-423.
- Jin, Y., (2000). "A Study on Determinant Factors and Choice Intention for Family Restaurant Dining in Seoul" *Journal of Culinary Society of Korea*, 6(2), pp. 157-173.
- Jeon, M., and Kim, C., (2011). "A Study on the Route Satisfaction of Anchor Tenant Users in Multi-Complex Commercial Buildings" *Journal of the Architectural Institute of Korea*, 27(10), pp. 3-12.
- Jeong, M., Kim, J., Kim, Y., and Lee, S. (2009). "Study on the Consumer Choice Criteria for the Large-Scale Sales Facility Development" *Journal of the Korea Real Estate Analysis Association*, 15(3), pp. 201-214.
- Jung, S. (2013). "Business Hotel Creator" Jisik-In, Seoul, Korea
- Kang, M., and Shin, J. (2011). "A Study on Application of Conjoint Analysis to Evaluating Alternatives for Retail Property Development" KREUS Working Paper Series, 21(1), pp. 31-50.
- Kim, E., Lee S., and Oh, J. (2007). "Empirical Investigation of the Impact of Hospital Subsidiary Facilities Services Affect on Hospital Image and Customer Satisfaction" *Journal of Korea Planning Association*, KPA, 39(5), pp. 123-134.
- Kim, H., Lee Y., and Lee, J. (2007). "A Study on Characteristics of the Urban Design for Large-Scale Multi-Use Development Plans" *Proceedings of the Korean Construction and Urban Planning Association*, 2007(10), pp. 1361-1372.
- Kim, J. (2009). "A Study on the Functional Characteristics of Large-Scale Mixed Use Facilities" MS thesis, Kyunghee Univ., Seoul, Korea.
- Kim, J. (2009). "A Study on Factors in Selection of Dental Hospital: Focus on University Dental Hospitals in Seoul" MS thesis, Dankuk Univ., Jukjeon, Korea.
- Kim, S. (2009). "Legal Study on the Management of Medical Service of a Juridical Person" MS thesis, Hanyang Univ, Seoul, Korea.
- Lee H. (2011). "A Policy of Innovative Performance to Choose on a Medical Tourism Destination by a Medium and Small Sized Hospital's Cluster" MS thesis, Gachon Univ, of Medical Science, Sunghnam, Korea.
- Lee H. (2012). "The Effect of the Cultural Complex Type in Hospitals on Consumer Attitudes" MS thesis, Hanyang Univ, Seoul, Korea.
- Lee K. (2001). "A Study on the Location and Investment Analysis of Real Estate of Medical Service- Focus on Private Hospital Jointly Open" MS thesis, Konkuk Univ., Seoul, Korea.
- Lee K. (2006). "An Analysis of Hospital Selection Factors and Patient Satisfaction Improvement" MS thesis, Gachon Univ, of Medical Science, Sunghnam, Korea.
- Lee S. (2010). "A Study on Actual Condition of Using Medical Esthetics and Hospital Selection Attributes" MS thesis, Joongang Univ., Seoul, Korea.
- Moon, D., Song, D., Huh, H., and Hwang, S. (2012). "An Empirical Study on the Determinants of Hospital Brand Asset and Brand Performance" *Journal of Health Service Management*, 6(4), pp. 11-23.
- Oh, J., Kim, E., and Lee, S. (2007). "Empirical Investigation of the Impact of Hospital Subsidiary Facilities Services Affect on Hospital Image and Customer Satisfaction" *Journal of the Korea Service Management Society*, 8(3), pp. 249-276.
- Oh, J. (2013). "The Effect on Behavioral Intention by the Choice Attributes of Geriatric Hospital's Importance and Satisfaction-Focused on the Korea Tourism College Geriatric Hospital" MS thesis, Sejong Univ, Seoul, Korea.
- Park, E., Ha, Sung., and Ha M., (2009). "A Study on Importance about Attributes of Urban Entertainment Center" *Korean Institute of Interior Design Journal*, 11(1), pp. 69-73.
- Park, H., and Jeong, J. (2008). "A Study on Characteristics of Walking Environment by Mediation Space of Mixed Use Complex" *Journal of Architectural Institute the Korea*, 28(1), pp. 497-500.
- Park H. (2012). "A Study on Strengthening Competitiveness of Hotel Industry for Activation of Medical Tourism" MS thesis, Gachon Univ, of Medical Science, Sunghnam, Korea.
- Seo W. (2004). "A Study on the Location and Investment Analysis of Real Estate of Medical Service- in Case

- of the Joint Opening of a Clinic Center in Guri” MS thesis, Konkuk Univ., Seoul, Korea.
- Seth, N. Deshmukh, S. G. and Vrat, P. (2005). “Service Quality Moderls: A Review” *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), pp. 913-949.
- Yang, E. (2012). “A Study on Application of Conjoint Analysis to Evaluation of the Consumer Preferences for Urban Entertainment Center” MS thesis, Konkuk Univ. Seoul, Korea.
- Yang, Z., and Kim, S. (2014). “The Effects of Brand Evidence on the Customer Satisfaction and Brand Verdict in Hospital” *Korean Journal of Hospital Management*, 19(2), pp. 55-65.
- Yoon, J., Yim, D., and Choi, D., (2011). “A Study on the Characteristics of Multi-purpose Behavior in a Mixed-Use Complex” *Journal of Urban Design Institute of Korea*, 12(4), pp. 155-170.
- Yoon, S. (2013). “A Study on MEDITEL Selection: Focusing on Foreign Medical Tourists” MS thesis, Hallym Univ. of Graduate Studies, Seoul, Korea.

---

**요약 :** 소득수준 향상 및 인구특성 변화에 따라 증가하는 복합의료서비스 수요에 대응하여 본 연구는 의료복합시설을 부동산개발을 위한 독립적인 대상으로 고려하여 의료복합시설 개발을 위한 시설용도별 이용자 선택기준에 대한 분석을 실시하였다. 이를 위해 개발수요분석을 위한 기초자료로서 시설선택기준을 정의하고 AHP분석을 통해 중요도와 우선순위를 도출하였다. 의료복합시설을 구성하는 ‘의료관련시설’, ‘지원시설’, ‘보건 및 편의시설’ 및 ‘기타시설’의 네 가지 시설용도에 따라 중요도를 비교 분석한 결과, ‘시설의 수준’, ‘이용가격’, ‘이용 편리성’, ‘병원의 수준’, ‘서비스’, ‘인접성’, ‘교통의 편리성’ 등의 기준들이 서로 다른 차이를 보여 복합 시설 용도 별 이용객의 선택속성에 대한 시사점을 제공하였다. 연구결과를 통해 향후 의료복합시설 개발 시 타당성 분석 및 평가를 위한 기초적인 자료를 마련하고 용도 간의 최적의 조합을 통한 시설구성 대안을 도출하여 효율적인 개발을 위한 자료로 활용되 고자 한다.

**키워드 :** 의료복합시설, 이용자 선택기준, 부동산개발, 계층분석기법

---