

2016 재가복지사업 만족도 및 욕구조사보고서

발 간 사

오늘날의 세계는 산업화, 도시화로 인해 급속도로 변화되어 가고 있습니다. 우리나라의 경우 1960년대 초부터 경제개발정책으로 인해 산업화와 도시화가 가속화 되었습니다. 그 결과 출산율의 감소, 국민소득 증가에 따른 생활수준의 향상, 의학 발달로 인한 사망률의 감소와 평균수명의 연장으로 노인인구가 증가하고 있습니다. 오랜 기간에 걸쳐 인구 고령화에 대처해 온 선진국과는 달리 고령화 사회에 대한 준비가 미흡한 우리나라의 경우, 노인인구의 증가는 그 자체로서 뿐만 아니라 나아가 더 큰 사회적 문제를 야기할 것임을 의미하고 있습니다. 우리나라는 빠른 속도로 고령인구가 증가함에 따라 노인문제에 대한 관심이 높아지고 있으며, 개인적 차원의 준비는 물론 국가적 차원에서의 대책 또한 시급한 상황입니다.

이러한 추세에 맞춰 시립관악노인종합복지관은 1989년 5월 9일에 남부노인종합복지관이라는 이름으로 개관한 한국 최초의 노인복지관으로서 개관 이래 28년 동안 어르신과 사회에 대한 사랑을 실천한다는 사명을 위시하여 현재까지 최상의 노인행복복지서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 지난 27년간 관악구 저소득 어르신에게 욕구에 맞는 맞춤형 서비스 제공과 더불어 다양한 사업 진행을 통해 재가 어르신의 삶의 질을 개선하고자 노력하였고, 앞으로도 재가 어르신의 노후를 보다 편안하고 행복하게 만들기 위하여 재가복지사업 대상 어르신과 징검다리봉사원을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였습니다.

앞으로도 변화하는 복지수요와 재가 어르신의 다양한 문제에 대처하고 양질의 재가복지서비스를 제공하기 위하여 노력하는 관악노인종합복지관이 되겠습니다.

마지막으로 연구보고서의 발간 및 자문을 위하여 늘 애써주시는 서울신학대학교 전광현 교수님과 바쁘신 와중에도 질문에 응해주신 어르신 및 징검다리봉사원에게 진심으로 감사드리며, 또한 관악노인종합복지관을 위해 봉사해주시고, 후원해주시는 많은 분들에게도 진심으로 감사합니다.

2016. 12

관악노인종합복지관장 김 신

관악노인복지관과 재가복지사업의 감수보고서

전 광 현(서울신학대학교 사회복지대학원 원장)

1. 재가노인복지사업의 의의

21세기 초고령사회에 대응하여 우리나라가 지금부터 본격적으로 발전시켜나가야 할 사업이 재가노인복지서비스분야이다. 가족부양기능이 점차 쇠퇴하여 가고 있기 때문에 가족의 보호를 대체하는 사회적보호시스템이 필요하고, 그러나 한편 생활시설에 수용하여 보호하는 시설보호보다는 이제까지 살던 정상적인 환경에서 생활하면서 서비스를 제공받는 지역사회보호가 보다 바람직한 것으로 인식되고 있기 때문이다.

전통적 사회에서 노인은 가족을 비롯한 친척, 이웃 등의 비공식적 보호체계로부터 보호를 받으며 생활하였다. 그러나 산업화, 도시화, 핵가족화로 가족의 노인보호기능이 쇠퇴하면서 노인에 대한 사회적 보호의 서비스 체계가 발달하고 있다. 여기서 사회적 보호(social care)란 가족과 같은 비공식적 체계와 대조되는 사회적으로 공식화된 조직과 전문 인력에 의하여 제공되는 보호서비스를 의미한다.

선진국에서 발달해 온 사회적 보호의 서비스체계는 주로 시설보호와 지역사회보호로 구성되어 있다. 시설보호(institutional care)는 보호 대상 노인을 입소시켜 급식, 치료, 기타 편의를 제공하는 시설 보호서비스를 말하여, 대표적인 시설이 노인요양원(nursing home)이다. 지역사회보호(communitary care)는 지역사회서비스(communitary service)와 재가보호서비스(in-home care service)의 두 종류로 나누어진다. 전자는 대상노인에게 낮 동안의 보호를 제공하고 주간보호(day care)와 일정기간의 보호를 제공하는 단기보호(respite care)를 말하며, 후자는 재가노인의 가정을 방문하여 제공하는 가정간호(home nursing)와 가정봉사원 서비스(home helper service)등을 포함하는 것이다. 지역사회서비스는 가정 밖에서 이

루어지는 것인데 비하여 재가보호서비스는 가정 안에서 이루어진다. 이 두 종류의 지역사회보호는 노인이 가정에 있으면서 보호를 받는다는 뜻에서 넓은 의미로 보면 재가노인복지서비스에 포함된다.

이와 같은 사회적 보호를 서비스체계가 발달해 온 과정을 살펴보면 시설보호와 지역사회보호는 서로 보완적으로 발달하여 왔음을 알 수 있다. 시설보호는 원래 가족보호가 어려운 노인을 위한 보호형태로 오래 전부터 존재하여 왔는데, 보호의 수요가 증가한 20세기 중반기에 노인요양원과 같은 시설이 크게 증가하였다. 그러나 시설보호는 시설 내에서 전문적 서비스를 제공하는 장점이 있지만 거기에 따른 재정소요와 사회적 격리에 따른 노인의 심리적·정신적 불만족 문제 등이 대두되면서 이를 부정적으로 보는 경향이 생겨나게 되었다.

일반적으로 시설보호에 대신하는 지역사회보호서비스가 발전하게 된 것은 1) 시설보호가 불가피한 통제성 때문에 노인의 자율성과 독립성을 유지하기 어렵다는 점, 2) 사람은 가능하면 일반사회와 분리된 시설보다는 정상적인 환경 속에서 일반인과 함께 어울려 생활하는 것이 바람직하다는 점, 3) 시설보호보다 지역사회나 가정의 보호가 보다 경제적이고 효율적이라는 점, 4) 사회적으로 볼 때, 시설수용에는 한계가 있고 시설에 상주하는 직원을 확보하기도 쉽지 않다는 점 등이 그 배경이 되었다. 이와 같은 시설보호의 문제점에 대한 반성과 함께 그 대안으로 등장한 것이 지역사회보호이다.

지역사회보호는 가정과 사회의 테두리 내에 생활하면서 필요한 서비스를 제공하는 것이다. 이 지역사회보호는 전적으로 가족이 보호하는 것과는 달리 가족·친지 등의 비공식적 보호를 대체 혹은 보완하는 기능으로서 공식적 기관이 전문적 인력을 동원하여 대상자에게 필요한 서비스를 제공하는 방식이다. 이와 같은 지역사회중심의 노인보호서비스도 나름대로 많은 문제점을 지니고 있다고 지적되고 있다. 서비스의 전달체계가 분립·단절되어 서비스의 지속성과 통합성을 유지하기가 어렵고, 서비스의 질을 유지·관리하기가 어렵다는 점이 그러한 문제점에 속한다.

2. 재가노인들의 사회심리적 필요와 욕구

일중심사회, 생산성 경쟁이 치열한 현대사회에서 생산성을 상실한 노인들의 현주소는 어떠한가? 자본주의 사회에서 일거리가 없거나 일할 능력을 상실한 노인들의 문제는 무엇인가? 한 평생 가정과 사회와 국가 발전에 이바지 한 노인들의 자기존중감을 높이는 방법은 무엇인가? 대가족제도가 무너지고 자녀들과 따로 사는 노인들이 많은데 그들의 소외감을 극복하도록 돕는 길은 무엇인가? 노인들의 사회심리적 필요는 무엇이며 사회복지사들이 그들의 필요를 충족시키는 방법은 무엇인가?를 사회복지적인 입장에서 분석하고 노인들의 사회 심리적 필요와 욕구를 효율적으로 충족시키는 방안을 생각하여야 할 것이다.

1) 현대사회의 인간과 인간소외

현대 사회에서 가장 중요시하는 덕목 중의 하나는 생산성이다. 생산성이 높은 기업은 경쟁에서 살아남고 그렇지 못한 기업은 도산하고 만다. 짧은 시간 안에 적은 비용으로 더 좋은 물품을 더 많이 생산하는 기업은 그 만큼 더 우수한 기업으로 평가받는다. 한 개인의 경우도 그의 생산성에 따라서 존재가치가 결정된다. 근로자들의 생산성은 만들어 낸 물건의 양과 질로 평가받고, 기업가들은 상품을 만들어 판 이익으로 그 능력을 인정받는다. 담임교사의 생산성은 일제고사의 반 평균으로 평가되고, 어느 고등학교의 교장 선생님은 일류대학에 입학시킨 학생 수로 그의 능력과 명성이 정해진다고 믿게 만드는 세상이다.

이와 같은 사회에서는 인간관계가 통상 사무적이고 피상적이기 쉽다. 대량 생산을 보장하는 일관작업장이나 로봇이 일하고 있는 공장을 상상해보면 인간은 생산의 수단이라는 것을 쉽게 깨닫게 된다. 기계의 부속처럼 기능하고 있을 뿐, 남다른 개성이 있는 인간으로서 자기 자신을 표현할 기회가 없다. 동료들과도 의미 있는 인간관계를 체험할 시간이 없다. 공동목표인 생산성을 높이기 위하여 사무적인 상호작용이 있을 뿐이다. 이와 같은 역할에 충실한 사람을 “정상”이라고 규정하는 사회는 그 만큼 비인간적인 사회이다. 왜냐하면 개개인의 필요와 개성을 억압하게 만들고 개인의 정체감확립이나 창의성

개발에 무관심하기 때문이다.

많은 현대인들은 대대손손이 대를 이어 살던 정든 고향을 떠나 도시로 몰려들어 익명사회에서 살고 있다. 뿌리째 뽑아 옮긴 큰 나무처럼 살아남기가 쉽지 않다. 가족단위나 마을단위로 서로서로 잘 알고 지내며 인간관계를 소중히 여기던 농경사회에서 대도시의 익명사회로 이사와 보니 그들은 외롭고 허전하다. 소속감을 얻기가 쉽지 않다. 증조할아버지가 지은 집, 아버지가 심은 감나무, 어릴 때부터 추억이 서려있는 느티나무도 하나 없는 도시에서 현대인들은 수시로 이삿짐을 싸들고 옮겨 다녀야 한다. 이웃이나 집 앞 가로수에 정들 사이도 없이 자주 이사를 해야 재산이 늘고 살아남는다고 믿는 세상이다. 이 외로움과 소외감을 억압하고 경쟁에서 살아남아야 하는 도시인들은 점점 완강한 성격으로 변해간다. 서로가 서로를 모르고 사는 도시에서 타인들에게 인간적으로 접근할 사람은 누구이며 마음속의 불안이나 걱정을 고백하고 의논 할 사람이 어디에 있는가? 외로움과 슬픔을 진술하게 나눌 사람이 몇 명이나 있는가? 남모를 사연을 가지고 힘겨워하는 사람에게 경청해 줄 사람은 누구이며 그런 시간적 여유를 가진 사람은 얼마나 되는가?

부부관계도 소원해지고 있다. 일터에 빼앗긴 남편, 가정에서 살림하거나 또 다른 직장을 가지고 활동하는 아내들은 서로 만나서 쳐다볼 시간도 많지 않다. 마주 앉아서 정보를 교환하고 저마다의 견해를 공유하고 정을 주고받을 시간이 부족하다. 아침마다 출근전쟁, 직장에서는 생산성 전쟁, 자녀들이 자라면 입시전쟁을 하느라고 정신이 없다. 자녀들이 성장하면서 온 가족이 한 식탁에서 함께 식사할 시간이 없다. 저마다 식사시간이 다르거나 시간에 쫓겨서 먹는 등 마는 등 우겨 넣고는 일하러 나서야 한다. 정말로 치열한 일중심사회에서 우리는 살고 있다.

인간은 남들이 알아주고 믿어주고 인정해주면 살맛을 느낀다. 이웃들이 인간을 알아주고 인정해 준다면 여러 가지 방법이 있다. 얼굴을 알아보고 이름을 불러주며 반갑게 인사하는 것도 한 가지 방법이다. 그러나 그 보다 더 의미심장한 관계는 상대방의 남다른 생각과 감정을 들어주고 이해해주고 존중해 주는 일이다.

생산성 경쟁에 분주해진 현대인들은 다분히 기계적이고 사무적으로 상호작용할 뿐 개개인을 알아주고 인정해주는 데 무관심하다. 다른 사람을 남다

른 독특한 인간으로 알아주고 존중해 줄 시간도 없어 보인다. 과업 지향적이고 성취 지향적이어서 인간관계를 소홀히 하다보면 자연히 사무적이고 피상적이어서 서로 스쳐지나갈 뿐이다.

우리가 생산성 경쟁에서 각광을 받고 싶어서 산업현장의 로봇을 닮아갈수록 능숙한 기술자처럼 보일는지 모른다. 업적을 올리기 위해서 능률적으로 일하는 사람, 성과급에 급급하여 일중독에 걸려있는 사람은 그 분야의 전문가로 인정받을 수 있지만 부부관계는 어떠하며 자녀들과 따뜻한 관계를 맺고 있는지 알아 볼 필요가 있다. 가족들과의 관계가 사무적이고, 친구들이나 다른 사람을 자기 자신의 필요에 따라 이용하지는 않는지 살펴 볼 필요가 있다. 자신의 목적 달성을 위해서 주위 사람들을 물건 다르듯 조작하지는 않는지 눈여겨보아야 한다.

깊은 인간관계를 체험할 기회가 많지 않은 현대인들은 외로움과 공허감을 호소한다. 그와 같은 소외된 느낌을 잊어버리려고 일에만 더욱 열중하는 “일중독증 환자”가 늘어나고 있다. 깊은 인간관계를 체험하지 못하는 사람들은 의욕을 잃게 되고 하는 일에서 의미를 발견하지 못하며 미래에 대한 소망이 없어 보인다. 그와 같은 사람은 실존적 공허를 체험하는 것이라고 일찍이 정신과의사 빅터 프랭클은 분석하였다. 물질적으로 풍요로운 현대사회에서 오히려 실존적 공허를 체험하는 이들이 많고, 심한 경우에는 우울증과 같은 마음의 병을 얻게 된다. 이런 것이 현대인들이 겪는 어려움 중의 일부이다. 그러나 현대사회의 노인들의 문제는 더욱 심각하다.

2) 노인들의 사회심리적 필요

직장에서 중요한 일군으로 근무할 때는 소속감이나 자기존중감에서 문제가 없었다. 기관의 구성원들로부터 존경받고 신뢰받았을 것이기 때문이다. 직장에서 일 잘하는 사람으로 생산성경쟁에서도 살아남았던 분들이다. 이들이 직장을 떠나는 것은 생산성 경쟁에서 더 이상 “쓸모없는 사람”이라는 인식을 줄 수도 있다. 은퇴나 명예퇴직을 미화하려고 노력하지만 심리적으로 존재가치를 상실하는 경우도 있을 수 있다. 이것이 노인들의 어려움이다.

젊었을 때는 사회경제적으로 중요한 인물이므로 가정에서도 존중받고 신뢰받는 가장이거나 가정의 CEO 역할을 해온 분들이 노인이 된 것이다. 자녀

양육에 평생을 바치고 자녀들이 장성해서 떠난 경우에 노인들은 소속감이나 자기 존중감이 부족해진다. 텅 빈 집에서 빈둥지 신드롬을 경험하게 된다. 허전하고 공허하고 쓸쓸하고 무의미한 삶을 탄식하게 될 수도 있다. 자녀들이 자주 찾아뵙거나 연락하면서 부모에게 효도하는 경우에는 외로움이나 허전함보다는 보람이나 즐거움을 경험할 수 있을 것이다. 노인들에게는 손 자녀들을 대하는 즐거움이 매우 큰데 손자녀들이 만날 기회를 주지 않으니 서럽고 속상한 것이 노인들의 심정이다. 일중심 사회에서 경쟁적으로 살아가는 자녀들은 시간적 여유가 없거나 매우 이기적이어서 부모 모시기를 게을리하는 것이 현실이다. 그래서 자녀들에게 배신당한 것 같은 느낌을 가지는 노인들이 거리를 방황하거나 노인정 등으로 찾다다니다 자식들을 원망하기도 한다. 가정에서도 소속감이나 자기 존중감을 찾을 수가 없다는 것이 노인들의 정서적 아픔이다.

일반적으로 인간의 기본 욕구에는 생존, 자유, 힘, 즐거움, 소속감욕구가 있다. 이중에서 노인들은 자유, 힘, 소속감 욕구 등에서 특히 결핍을 경험하기 쉽다. 몸이 아프거나 경제적으로 여유가 없으니, 자유롭지 못하다. 가고 싶은 데 가고 하고 싶은 일을 할 수 없는 상황이다. 건강에 문제가 있고, 사회경제적으로 중요한 자리를 내놓고 보니 힘이 없다. 심리적 발언권이 자식들에게도 줄어들었고, 사회와 직장에서는 그들의 주장이나 견해가 반영되기 어려우니 존재가치가 없는 사람으로 느끼기 쉬우니 그들은 힘이 없다고 생각한다. 소속감에서도 그들의 기본요구는 충족되지 못하기 쉽다. 가정에서 자녀들로부터 소외당하고, 직장에서 후배들로부터 밀려난 셈이고, 사회에서 알아주지 않으면 그들은 소외감을 느낄 수밖에 없다. 배우자와 사별한 경우에는 가장 기본적인 소속감마저 상실하게 된다.

매슬로가 주장하는 욕구위계에서 살펴보면 생리적 욕구, 안정감에 대한 욕구, 소속감에 대한 욕구, 금지와 자부심에 대한 욕구, 자기실현의 욕구 중에서 각 단계마다 충족되지 않는 부족함을 느끼기 쉽다. 육체 생리적으로 노쇠하면 건강에서 문제가 생길 수 있다. 몸이 아파서 밤잠을 못자는 이도 있고, 소화가 안 되거나 성생활이 어려워지고, 운동이 부족한 경우도 생리적 욕구를 충족시키지 못하게 만든다. 심리적, 경제적으로 안정감을 느끼지 못하는 이들도 있다. 배우자가 언제 사별하게 될지 모르거나 매일 매일 무엇을 하면서 소일해야 될지 모르는 분들은 안정감이 없어진다. 소속감을 얻기 위해서

는 가정이나 사회에서 특별히 배려하지 않으면 동호회, 노인회, 봉사활동, 종교 활동, 향우회, 동창회 등에서 소속감을 찾거나 재혼하여 소속감을 회복할 수도 있다. 금지, 명예에 대한 욕구를 충족시키기도 쉽지 않다.

사회복지사들이 돌볼 수 있는 노인들의 필요는 생리적 욕구, 안정감에 대한 욕구, 소속감에 대한 욕구, 금지와 자부심에 대한 욕구, 자기실현의 욕구 등에 따라서 조력할 사항이 있고, 욕구 등을 자상하게 살펴서 그들의 결핍된 욕구를 충족시켜야 할 것이다. 그러면 여생을 보람과 행복을 느낄 수 있게 될 것이다.

3) 노인들의 대화와 인간관계

인간의 사회심리적 필요는 다른 사람들과의 관계에서 충족된다. 주위 사람들과의 인간관계에서 저마다의 사회심리적 필요와 욕구는 충족되고 그것이 충족되면 정서적으로 안정감, 소속감이 생기고 그 만큼 행복해진다. 인간은 관계의 산물이라는 말도 있다. 인간은 사회적인 존재여서 다른 사람들과의 관계를 통하여 성장 발달하게 되는 존재이다. 한 인간은 우선 아버지와 어머니의 관계에서 태어나고, 세상에 태어난 다음에도 형제자매, 일가친척 그리고 친구 등 다른 사람들과의 관계 속에서 인간답게 성장한다.

한 인간이 다른 인간과 관계를 맺게 되는 것은 통상 대화를 통해서이다. 대화는 언어적인 의사소통과 비언어적인 의사소통을 다 포함한다. “대화” 혹은 “의사소통”에 해당되는 뜻을 찾아보면 “공유하는“, “공통의“, “공동의“라는 뜻이 있다. 어떤 사람이 그가 경험한 것을 진솔하게 나에게 고백한다면 그 사람과 나는 그 경험을 공유하게 되고 그만큼 공감대를 형성하게 된다는 말이다. 인간은 저마다 자기 자신의 경험 세계 속에 홀로 존재하기 쉽다. 타고난 소질이 다르고 자라온 환경이 저마다 독특하기 때문에 저마다의 경험 세계는 유일무이하게 마련이다. 우리가 진실한 대화를 통하여 저마다의 독특한 경험을 다른 사람과 나누어 가지면 그만큼 우리는 공감하고 이해하는 영역을 넓히게 된다. 따라서 낯선 두 사람이 인연이 있어 대화를 시작하면 그 두 사람은 그들의 생각과 감정을 나누어 가지게 되고 공유한 경험만큼 두 사람은 가까워지게 마련이다.

따라서 부부기간이나 부모와 자녀들 사이에 허심탄회한 대화가 이루어지

지 않는다면 그들의 관계는 관념적일 뿐이지 서로의 존재에 변화를 줄만한 의미 있는 인간관계라고 말할 수 없다. 말하자면 상대방의 성장발달을 촉진할만한 인간관계가 성립되지 않았다는 뜻이다.

속마음을 터놓고 이야기 할 대상이 없는 생활, 깊은 대화를 나눌 시간이 없을 정도로 저마다 바쁘게 살아가는 가정생활, 기계적인 생산 활동에 방해가 되어 대화를 통제하는 산업체, 청소년들과 노인들 사이의 대화부족, 상사나 동료들과의 사무적인 인간관계는 급변하는 현대사회에서 어쩔 수 없이 나타나는 현상이라고 체념하는 이들도 적지 않다. 그러나 그것은 목전의 생산성 향상을 위해 사람을 도구화하는 것을 묵인하거나 정당화하려는 태도이다. 긴 안목에서 조직의 활성화를 생각한다면 효율적인 대화법을 이해하고 터득하여 건전한 인간관계를 회복할 수 있도록 노력해야 한다.

소외된 인간, 실존적 공허를 경험하는 노인들은 좌절, 불안, 실망, 무기력, 허무, 분노, 외로움, 권태 등을 절실하게 느끼면서도 주위에 그들을 이해해주고 지지해줄 사람이 없어 “무거운 짐”을 지고가는 사람들이다. 진실하게 대하고, 상대방을 있는 그대로 수용하고 존중하며, 상대방의 입장에서 공감해주는 대화를 하면 이들의 심리적 부담은 해소되고 성장발달을 촉진시켜줄 돈독한 인간관계가 형성된다. 진솔한 대화를 통하여 고통을 공유하면 그 고통은 반으로 줄어들고, 기쁨을 함께 하면 배가 된다는 속설은 우리가 이해하는 말이다.

노인들의 인간관계는 점점 줄어들기 쉽다. 자녀들이 성장하여 출가하고 나면 단 둘이서 지내게 된다. 자녀들이 집안을 채우던 시절에 비해서 텅 빈 집을 경험하게 된다. 두 노인의 관계 이외에 다른 이들과 가까운 관계를 형성하기에 힘써야 한다. 외로운 사람이나 부정적인 정서를 경험하면 건강이 바빠지고 환자들 경우에는 건강회복이 늦어진다. 따라서 사회복지사들은 인간관계형성에 기본이 되는 효율적인 대화를 통해서 이들에게 접근하는 것이 필요하고 중요하다. 이 하늘아래서 사랑할 사람이 있고, 사랑해줄 사람이 있는 노인들은 훨씬 더 건강하고 행복하다. 적어도 한 사람이 자기 자신을 이해하여 주고 수용해주고 공감해주면 그 사람은 같은 조건하에서도 다른 이들에 비해서 삶에 대한 의지가 더 강해지고 희망적이 된다. 이 사실을 아는 사회복지사들은 노인들이나 독거노인들에게 바로 그 한사람의 역할을 할 수 있는 사람이다.

3. 우리나라 재가복지사업에서의 과제

1) 전문인력의 확보 및 복지재정의 현실성

현대에서의 노인의 사회심리적 문제와 복잡한 노인문제 해결을 위한 사회복지정책은 그 수행과정에 있어서 전문가에 의한 전문 인력의 활용이 요구되고 있다. 따라서 정부에서는 재가복지사업의 현실적인 운영비 지원을 통한 우수한 전문인력을 확보하고, 물가상승률을 반영하여 종사자들이 생활유지에 지장이 없도록 정부의 치우개선택이 요구된다. 특히 재가복지사업의 종사자들도 전문직으로서 누려야 할 권리와 복지를, 직업인이라는 인식의 변화가 필요하다. 특히 인건비를 현실화하기 위해서는 인건비를 포함한 운영비 지원이 아닌 인건비를 별도로 전액 지원하여야 한다. 이에 정부는 재가복지사업에 대한 운영비 지원이 비현실적이라는 사실을 직시하고, 보조금 지원을 현실화하여 효율적인 운영이 되도록 적극적인 지원이 요청되며, 사업비의 부족으로 인한 사업의 정상적인 운영에 차질이 없도록 하여야 할 것이다.

2). 지역사회에서의 자원동원을 위한 적극적인 지원

우리 경제의 비약적인 성장에도 불구하고 국가가 사회복지에 투입하는 재원의 규모는 상대적으로 부족한 실정이다. 매년 계속적으로 복지에 산을 증액하고 있으나 빠른 시일 내에 만족할 만한 수준까지 복지 예산이 증가하는 데에는 현실적으로 많은 시간이 소요되리라고 본다. 따라서 지방자치시대를 맞이하여 민간이 사회복지에 적극적으로 참여하여야 할 필요성이 있다. 특히 지방자치시대에 있어서 지역의 발전은 경제적인 발전만이 아닌 복지발전에 지방자치단체만의 참여가 아니라 지역주민들의 적극적인 참여를 통한 진정한 복지사회를 건설할 수 있을 것이며, 지방화시대의 주역으로서 역할을 수행하는 것이 바로 복지참여이며, 이러한 참여 없이는 지역 이기주의의 불과한 불완전한 지방자치시대를 가져올 수밖에 없다.

이를 고려하여 지역사회 자원동원의 방안으로는 첫째, 기관과 지역주민과의 신뢰관계를 형성하여 상호협력관계를 유지하는 것이 필요하며, 둘째, 시민참여 형태의 자원봉사자의 활용 즉 노인들의 적극적인 참여가 필

요하다. 현실적으로 재가복지사업에서 정부 보조금 만으로는 재가복지사업을 효율적으로 추진하기에는 역부족이다. 따라서 지방화시대에 특히 중요한 것은 소외된 노인을 내가 돕는다는 적극적인 복지의를 통한 지역주민들의 참여이며, 아울러 홍보를 통하여 재가복지사업의 필요성과 많은 지역주민들의 참여와 대상자의 발굴을 할 수 있도록 적극적인 활동이 필요하다.

4. 관악노인복지관에서의 재가복지사업의 과제

우리나라의 사회복지정책은 시대의 변화 즉, 산업화와 국민들의 가치관 변화 및 복지욕구의 변화에 따라 많은 변화를 거듭하여 왔다. 특히 지역사회와 격리시켜 보호하는 시설복지가 중심을 이루던 우리나라의 복지사업이 시설복지에서 나타나는 문제점을 해결·보완하기 위하여 요보호대상자가 거주해 왔던 지역사회 내에서 생활하는 것이 바람직하다고 하는 재가복지가 등장하였다. 즉, 지역 노인의 사회심리적 요구 및 복지욕구를 충족시키는 장소로서 지역사회의 역할이 중요하게 부각되었으며, 이를 실천하는 기관으로 노인종합복지관이 필요하게 되었다.

이러한 의미에서 출발되고 활동하는 관악노인종합복지관이 더욱 활성화되고 활발화되고 있다고 하는 면은 매우 기대하는 바가 크다고 할 수 있다.

1) 조사를 통한 피드백의 정검 및 활용

특히 매년 실시하고 있는 “ 재가노인복지사업 만족도 및 욕구조사보고서”를 이 사업의 전문성과 활성화를 추구하는 외에 기여하고 있다고 하여도 과언이 아닐 것이다. 이용하시는 어르신과봉사원들을 대상으로 그간의 사업을 돌아보고 또 이에 의거하여 방향을 맞추려고 하는 시도는 우리나라의 최초의 노인종합복지관인 관악노인종합복지관의 사회적 책임을 갓으려고 하는 아름다운 면모이기도 하기에 더욱 기대하는 바가 크다고 할 수 있다. 특히 경쟁사회에서의 소외노인들의 사회심리적 욕구와 재가복지사업의 필요성과 원칙에 의거하여 그 활동을 돌아보며 그 바탕 속에서 현재의 재가복지사업을 확인하려고 하는 연구 노력은 그 의의가 크다고 할 수 있다. 또 조사의 객관성과 합리성을 추구하기 위하여 조사의 개관이나

조사방법 등을 구체적으로 제시한 것도 아주 중요한 사항이라고 할 수 있다.

2) 노인들의 심리사회적 지원을 위한 활동

아직도 재가복지사업에 참여하는 궁핍한 노인들이 많이 있다. 그러나 사회심리적인 필요와 욕구가 충족되지 않은 노인들의 문제가 더욱 심각하다. 물질적으로 부족한 노인들의 문제는 관찰하기가 더 용이한데 비해서 심리적 정서적으로 결핍된 노인들은 눈에 잘 보이지 않기 때문이다. 그들에게 사회복지가가 접근하여 개인상담이나 집단상담을 실시할 수 있다면 금상첨화일 것이다. 배고픈 이들에게 먹을 것을 주는 것도 중요하지만 그 마음을 헤아려 주면서 먹을 것을 주면 더욱 효과적이다. 어머니가 아이에게 우유를 주는 것은 단지 생리적 필요만 충족시키는 것이 아니라 소속감과 사랑, 긍지와 자부심을 느끼도록 조력하는 과정이다. 사회복지사들도 노인들의 물질적인 필요와 요구도 들어주고 조력할 수 있지만 더더욱 필요한 것은 상담자의 역할을 통하여 인간으로서 긍지와 자부심을 느끼고 소속감을 가질 수 있도록 도와주는 일이다 인간은 빵으로만 살 수 없는 까닭에 사회복지사들은 특별히 노인들의 심리적 사회적 필요와 욕구를 잘 인식하여 그것을 충족시킬 수 있어야 한다. 따라서 효율적인 대화를 통한 인간관계 맺음이 노인들의 사회심리적인 필요를 충족시켜주는 일이고, 노인들이 집단상담에 참여하여 소속감을 가질 수 있도록 인도한다면 가정이 와해되는 현대사회에서 노인들의 외로움은 극복될 수 있을 것이다. 이것이 물질적인 뒷받침 이상으로 중요하다고 본다.

2016. 12

서울신학대학교 사회복지대학원 원장 전 광 현(鉉)

< 목 차 >

발간사 감수보고서

제 1 부 조사개관

1. 조사배경	23
2. 조사목적	25
3. 조사목표	26
4. 조사개요	26
5. 계획시의 조사내용	27
6. 조사인력	29

제 2 부 이론적 배경

1. 고령화 사회의 노인문제	33
2. 재가복지사업의 등장배경	36
3. 지역사회에서의 재가복지사업 개념	37
4. 재가복지사업 활동의 필요성	38
5. 재가복지사업 활동 실태	41
6. 관악노인종합복지관의 재가복지사업	42

제 3 부 조사방법

1. 조사의 목적과 내용	57
2. 조사 대상과 절차	57
3. 조사도구	58
4. 분석방법	59

제 4 부 조사결과

1. 2016 재가복지서비스 대상자 만족도 분석	63
2. 2016 재가복지서비스 징검다리봉사원 만족도 분석	76

제 5 부 결론 및 제언

1. 요약	93
2. 결론 및 제언	99

참고문헌	103
------------	-----

부록

1. 만족도 및 욕구조사 설문지 (어르신용)	107
2. 만족도 및 욕구조사 설문지 (징검다리봉사원용)	112
3. 사업진행 사진	116

< 표 목 차 >

< 표 3-1 > 조사대상	58
< 표 4-1 > 재가서비스를 받게 된 계기	63
< 표 4-2 > 재가서비스를 이용한 기간	64
< 표 4-3 > 서비스이용 만족도	64
< 표 4-4 > 재가서비스에 대한 만족도	66
< 표 4-5 > 가장 도움이 된 서비스	66
< 표 4-6 > 서비스를 통한 정서적 해소 정도	67
< 표 4-7 > 서비스 이용의 주된 이유	67
< 표 4-8 > 어려움 시 도움을 요청하는 곳	68
< 표 4-9 > 건강인식	68
< 표 4-10 > 재가노인 질병종류	69
< 표 4-11 > 정기적 진료	69
< 표 4-12 > 간호인의 유무	70
< 표 4-13 > 간호인	70
< 표 4-14 > 생활비부담	71
< 표 4-15 > 부담되는 생활비 항목	71
< 표 4-16 > 집단활동프로그램 참여 의향	72
< 표 4-16-1 > 집단활동프로그램 미참여 사유	72
< 표 4-17 > 재가복지사업 참여 의향	73
< 표 4-18 > 재가복지사업에 대한 건의사항	73
< 표 4-19 > 대상자의 일반사항	73
< 표 4-20 > 징검다리봉사원 활동 참여 동기	76
< 표 4-21 > 신뢰형성이유	77

< 표 4-22 > 방문 활동 거리에 대한 시간	78
< 표 4-23 > 활동하는 시간	78
< 표 4-24 > 가정방문 시 부담스러운 점	79
< 표 4-25 > 자신의 적극성 정도	79
< 표 4-26 > 담당자의 도움 여부	80
< 표 4-27> 징검다리봉사원의 교육 충분도	80
< 표 4-28 > 활동 중단 갈등 경험	81
< 표 4-29 > 활동만족도	81
< 표 4-30 > 징검다리봉사원 서비스 제공경험	82
< 표 4-31 > 징검다리봉사원이 생각하는 중요 서비스	84
< 표 4-32 > 징검다리봉사원 조직화 프로그램 참가경험	85
< 표 4-33 > 징검다리봉사원 조직화 프로그램 만족도	85
< 표 4-34 > 징검다리봉사원 조직화 프로그램 중요정도	86
< 표 4-35 > 징검다리봉사원 관리 프로그램 참가경험	86
< 표 4-36 > 징검다리봉사원 관리 프로그램 만족도	87
< 표 4-37 > 징검다리봉사원 관리 프로그램 중요정도	87
< 표 4-38 > 서비스 만족도 향상을 위한 방안	88
< 표 4-39 > 징검다리봉사원 일반사항	88

제 1 부

조사개관

1. 조사배경
2. 조사목적
3. 조사목표
4. 조사개요
5. 계획시의 조사내용
6. 조사인력

제 1 장 조사개관

1. 조사배경

오늘날의 세계는 산업화, 도시화로 인해 급속도로 변화되어 가고 있다. 우리나라의 경우 1960년대 초부터 경제개발정책으로 인해 산업화와 도시화가 가속화 되었다. 그 결과 출산율의 감소, 국민소득 증가에 따른 생활수준의 향상, 의학 발달로 인한 사망률의 감소와 평균수명의 연장으로 노인인구가 증가하고 있다¹⁾. 우리나라는 지난 2000년에 65세 이상 인구 비율이 7.2%에 이르러 고령화 사회에 들어섰으며, 향후 2018년에는 이 비율이 14.3%가 되어 고령사회에 진입하고, 2026년에는 20.8%로 초고령 사회에 도달할 것으로 전망하고 있다. 또한 우리나라의 고령화 현상은 미국, 프랑스 등 기타 선진국에 비해 훨씬 빠른 속도로 진행되어 고령인구 비율이 14%(고령사회)에서 20%(초고령 사회)로 도달하는데 걸리는 시간이 8년에 불과하다²⁾. 이는 오랜 기간에 걸쳐 인구 고령화에 대처해 온 선진국과는 달리 고령화 사회에 대한 준비가 미흡한 우리나라의 경우, 노인인구의 증가는 그 자체로서 뿐만 아니라 나아가 더 큰 사회적 문제를 야기할 것임을 의미한다³⁾.

이러한 증가 추세라면 2019년에는 고령인구의 비율이 14%를 넘어서 고령사회로 들어설 것이라 예상했던 것이 현실로 다가올 것이며, 2026년에는 노인인구가 20%인 초고령사회로 진입, 2060년에는 40.1%까지 계속 증가할 전망이다.

특히, 관악구는 저소득층 밀집지역으로 2016년 기준 서울시 통계청에 따르면 홀로 사는 고령 인구가 서울시에서 5번째로 많은 것으로 나타났다. 저소득층의 홀로 사는 노인은 건강과 주거환경이 취약하고, 부양의

의무를 가진 자녀 혹은 가족이 없거나 불안정하여 사회적 자원의 획득이 필요하며, 그를 위해서는 재가복지사업의 개입 및 지원이 필요한 실정이다.⁴⁾

이처럼 우리 사회는 고령사회로 접어들고 있음에 따라 노인복지에 대한 중요성을 점점 인식 및 부각하고 있으며, 노인복지 증진 및 활성화를 위하여 다양한 노력을 기울이고 있다.

본 복지관 또한 1989년 개관과 동시에 재가복지사업을 통해 가정봉사원 파견서비스(현 징검다리봉사원서비스)를 실시하고 있으며, 그를 통해 대상자에게 질 높은 재가복지서비스를 제공하고 있다.

이처럼 재가복지를 필요로 하는 노인은 점차적으로 늘어나고 있는 추세에 있으나, 그에 반해 재가복지를 실시하는 기관의 수가 현저하게 부족하다는 것을 알 수 있다.

이에 따라 본 복지관은 관악구 내 유일한 노인종합복지관으로써 재가복지서비스를 실시하고 있으므로, 앞으로도 다양하고 질 높은 서비스를 제공하기 위해 꾸준히 노력하고 있다.

또한 1989년 개관 이래 계속적으로 실시되고 있는 역사성 깊은 가정봉사원 파견서비스(현 징검다리봉사원 파견서비스)의 존속과 발전을 위해 봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자들의 대한 욕구와 만족도정도, 제공서비스에 대한 평가 정도를 파악할 수 있도록 연구하고자 한다.

이와 같은 조사를 통해 요보호 노인에게 반드시 필요한 재가복지사업의 끊임없는 수정 및 보완은 물론 향후 방향성을 제시하여 지속적인 발전과 변화를 기대해보며, 또한 앞으로도 지속될 재가복지사업이 더욱 안정적이고 발전 있는 사업이 될 수 있도록 발전방향을 모색하고자 한다.

1) 진연주, “노인의 복지서비스 요구도 및 영향요인에 관한 연구”, 「노인복지연구」, 통권43호 (2009), p. 228.

2) 통계청, “고령자통계”, 2010.

3) 김지영, “중년층의 노후준비도에 관한 연구”, 숙명여자대학교대학원 석사학위논문, 2010, p. 1.

4) 서울시 통계청 (2015~2016)

2. 조사목적

본 연구는 관악노인종합복지관에서 실시하고 있는 재가복지사업의 서비스를 이용 중에 있는 어르신과 서비스 제공자인 징검다리봉사원을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 진행하고자 한다.

이 조사의 목적은 실제 서비스의 욕구와 만족정도, 이에 따른 평가를 하는데 기초자료를 제공하기 위함이며, 이를 통해 내년도 사업 방향성을 논의하여 사업의 점진적인 변화와 발전을 이루고자 한다.

본 조사는 첫째, 서비스 지원 대상자의 욕구를 파악하고 사회·인구학적 특성, 주거환경과 건강상의 특성, 재가복지사업과 관련된 전반적인 특성과 징검다리봉사원의 관계 등을 살펴보았으며, 서비스에 대한 만족도와 이에 대상자에게 미치는 영향을 알아보고자 분석하였다.

둘째, 직접적으로 대상자에게 서비스를 제공하는 징검다리봉사원 활동에 대한 만족 정도를 비롯한 전반적인 특성, 현재 제공하고 있는 구체적인 서비스 내용관련 등을 조사하였으며 제공하고 있는 서비스 활동에 대한 만족도와 이에 영향을 미치는 요인들을 서비스 제공자 평가 틀에 의거하여 분석하였다.

셋째, 본 복지관에서 제공하고 있는 재가복지 서비스와 관련하여 대상 어르신들의 삶의 질에 어느 정도 영향을 미치고 있는가를 검증하고, 기존 서비스에 대한 추가적인 욕구를 확인하여 추후 사업에 반영할 수 있도록 하였다.

넷째, 징검다리봉사원의 활동과 역할을 점검하고 추가적인 욕구를 파악할 수 있도록 한다. 그리하여 징검다리봉사원파견서비스의 존속을 위한 향후 발전 방향을 모색하면서 서비스 품질 개선을 위한 사항을 검토할 수 있도록 하였다.

3. 조사목표

- 1) 본 조사는 2016년 한 해 동안 진행되었던 재가복지사업 프로그램에 대한 설문조사를 통해 분석함으로써 전체 프로그램에 대한 만족도를 파악한다.
- 2) 본 조사를 통해 사업의 대상자 및 자원봉사자에게 욕구사항을 파악함으로써 내년도 재가복지사업의 신규 프로그램 개발 및 투입에 반영할 수 있도록 한다.
- 3) 일반사항 및 재가 어르신 서비스 이용사항을 분석하여 재가어르신 사회·인구학적 특성에 따라 서비스 이용 상태를 파악한다.
- 4) 재가복지사업에 대한 욕구와 만족정도, 만족도에 영향을 미치는 특성들을 조사하고 평가하여 향후 재가복지사업의 활성화 방안 및 발전 방향을 모색하고자 한다.

4. 조사개요

- 1) 조사기간 : 2016. 12. 12(월) ~ 2016. 12. 29(목)
- 2) 조사대상 : 재가복지사업 대상자 100명, 징검다리봉사원 20명 (총 120명)
- 3) 조사방법 :
 - ① 대상자 :
 - 1차 : 확률표집 (사업 내 서비스 별 확률 표집/
식사배달 40%, 밀반찬배달 40%, 영양식서비스 20%)
 - 2차 : 무작위표집 (서비스 내 대상자 무작위 선정 후 가정에 직접 방문하여 개별 조사 실시)
 - ② 징검다리봉사원 : 전수조사

4) 조사담당 :

① 감 수 자 : 서울신학대학교 전광현 교수

② 조사책임자 : 최규남 부장, 정미혜 팀장, 오광석, 박세은 사회복지사

5) 통계방법 : SPSS 18.0을 통한 기술통계 및 추리통계
(빈도분석, 순위 분석, 다중분석 등)

6) 제작부수 : 연구보고서 100부

5. 계획시의 조사내용

1) 어르신

영역	내용	문항
서비스 이용실태	계기, 이용기간, 이용경험, 만족도, 서비스의 질, 만족분야, 정서적만족도, 서비스 받는 주된 이유	8
지역주민과의 친밀관계	어려울 때 도움을 청하는 곳	1
건강상태	건강상태, 보유질병, 진료유무, 케어자유무	5
경제상태	생활비 부담 등	2
욕구사항	집단활동프로그램 참여 의향, 서비스 지원 의향, 건의사항 등	4
일반사항	성별, 연령, 종교, 거주지, 동거사항, 학력, 보호구분, 자립사항	8
총 문항 수		28

2) 징검다리봉사원

영역	내용	문항
징검다리 봉사원 활동	활동기간, 참여 계기, 활동 횟수, 대상자와 관계형성 계기, 바람직한 활동 횟수, 대상자 가정 이동거리, 활동시간, 활동 시 부담 사항, 적극성 정도, 도움 요청 시 직원 반응, 교육 만족도, 활동 중단 갈등 경험, 활동 만족도 등	13
활동 프로그램	서비스 제공 경험, 어려움 정도, 조직화 프로그램 참가 경험, 참여 만족도, 관리프로그램 참가 경험, 참여 만족도, 서비스 만족도를 높이기 위한 방안 등	7
일반사항	성별, 연령, 종교, 자격증	4
총 문항 수		24

6. 조사인력

성 명	담당부서 및 지위	담당역할	비고
김 신 최규남	관장 부장	• 설문조사, 평가진행에 대한 전반적 슈퍼비전	2명
전광현	교수	• 진행과정에 대한 슈퍼비전 • 설문항목에 대한 점검 및 슈퍼비전 • 연구보고서 발간 감수	1명
정미혜	재가나눔팀 팀장	• 조사에 대한 총괄 관리 • 자문교수 제언 및 감수 총괄 관리	1명
오광석	재가나눔팀 재가복지사업 담당사회복지사	• 설문지 초안 및 계획서 작성 • 설문조사 관리 및 조사 실시 • 조사도우미(자원봉사자 및 노인사회활동지원사업 참여 어르신 등 수행인력)교육 • 설문조사에 대한 조사 분석	1명
박세은	재가나눔팀 재가복지사업 담당사회복지사	• 조사도우미(자원봉사자)교육 • 설문조사 관리 및 조사 실시 • 설문조사에 대한 조사 분석	1명
조사도우미	자원봉사자	• 설문조사 실시	10명
	노인사회활동 지원사업 참여 어르신	• 설문조사 실시	30명
계			46명

제 2 부

이론적 배경

1. 고령화 사회의 노인문제
2. 재가복지사업의 등장배경
3. 지역사회에서의 재가복지사업 개념
4. 재가복지사업의 필요성
5. 재가복지사업 활동 실태
6. 관악노인복지관의 재가복지사업
7. 대상 욕구조사의 의의

제 2 부 이론적 배경

1. 고령화 사회의 노인문제

노인문제란 노령에 수반되는 사회생활상의 갖가지 곤란이라고 말할 수 있다. 인간으로서의 사회생활의 기본적인 욕구가 충족되지 않는 상태로 이에 대해서는 경제적 안정, 직업적 안정, 가족관계의 안정, 의료와 건강의 보장, 교육의 기회, 사회협동의 기회, 문화오락의 기회 등이 포함된다. 이러한 노인의 병고, 빈곤, 고독, 무위(사회적 역할 상실)와 기본적인 욕구가 치료 또는 간호되지 않고 사회문제화 되어 있는 상태를 노인문제라 한다⁵⁾. 특히 우리나라는 평균수명 증가나 산업화의 급진전 외에도 정년제에 따른 조기 퇴직 경향에 따라 직업 없는 노인층 인구가 급속히 증가하고 있어서 노인복지나 고용의 문제가 사회적 관심사로 부각되고 있다⁶⁾.

따라서 현대사회에서 대두되고 있는 노인문제 중 빈곤, 질병, 고독, 그리고 역할 상실의 문제를 구체적으로 살펴보고자 한다.

1) 빈곤

노년기에 있어서 경제적 안정과 보장은 의식주의 기본적 욕구를 충족시켜 줄 뿐만 아니라 건강을 유지하고 여가활동의 증진으로 노인의 지위와 의 진료비를 요하게 되는 것이 일반적인 경향이다⁷⁾.

5) 박미숙, 전계논문, p.12.

6) 홍숙자, 『노년학 개론』(서울: 하우, 2010), p. 42.

실제로 노인들의 병원 입원율과 통원치료의 비율을 살펴보아도 젊은이들에 비해 훨씬 높을 뿐만 아니라 노인들이 질병으로 인해 병원을 이용할 경우에도 다른 연령 집단에 비해 훨씬 오랫동안 병원을 이용한다는 것이다. 그 이유는 노인들의 질병완치나 회복에 걸리는 시간이 젊은이들보다 훨씬 길기 때문이다⁸⁾.

3) 고독

고독과 소외의 문제는 현대 사회의 특징으로 인한 필연적인 결과이며 노소를 막론하고 누구나 경험할 수 있는 문제이지만, 특히 노인들에게는 그 심각성을 더하고 있다⁹⁾.

무엇보다도 전통적인 대가족제도가 무너지고 인구의 고령화가 급속도로 진행되면서 노인 자살이 급증하고 있는 이면에는 경제적으로 어려운 가정일수록 복합적인 문제에 쉽게 직면하게 되는데 이러한 문제는 고부간의 갈등, 자식간의 갈등으로 번져가면서 가족으로부터 소외되고 있는 자신을 발견하게 되고 심리적 불안은 더욱 심해지는 것이다¹⁰⁾.

특히 자녀들에게 경제적으로 의존하고 있는 노인들의 경우가 노인들로 하여금 고독감을 더 느끼게 하는 원인이 될 수 있다고 한다. 이는 노인들로 하여금 경제적으로 자녀에게 의존하는 것이 자녀들에게 신세를 진다는 부담감을 가지게 하고, 이러한 감정들이 자녀와의 상호작용에서도 영향을

7) 김형수 외, 『현대노인복지론』(서울: 학지사, 2009), p. 34.

8) 권육상, 『최신노인복지론』(과주: 유봉출판사, 2009), p. 78.

9) 홍숙자, 전계서, p. 46.

10) 이해근, 전계논문, pp. 16-17.

미쳐 고독감을 느끼게 하는 것으로 보인다¹¹⁾.

또한 노인들은 젊은 세대와 적지 않은 갈등도 느끼게 된다. 상호 역할간의 부적응과 여성의 사회진출로 인한 며느리의 시부모 부양에 대한 상황 변화, 노소의 교육수준의 차이 및 이로 인한 가치관의 차이는 세대간의 갈등을 불가피하게 만든다. 이러한 인간관계의 불협화음은 다시 노인으로 하여금 쓸쓸함과 무의미함, 그리고 소외감과 고독감을 경험케 한다. 연령 증가에 따라 배우자 및 자녀와의 애정적 유대에 점점 더 의존하는 경향을 보인다는 점을 감안할 때 노후생활에서 경제적 안정이나 건강 유지 못지 않게, 가족간 의사소통과 접촉을 통한 정서적 유대 및 갈등 없는 관계는 어떠한 사회적 관계로도 대체될 수 없는 고독과 소외감 해소에 중요한 요소가 되고 있다¹²⁾.

4) 역할상실

산업사회의 생산기술의 기계화는 노령 노동에 대한 수요를 제한함으로써 생산현장에서 젊은 세대와의 경쟁에서 밀려난 노인들로 하여금 평소 자신이 수행해 오던 역할을 상실하게 만든다. 그리고 이 같은 중요한 사회적 역할의 갑작스런 변화는 자신을 능력 있고 필요한 존재하고 느끼고 있는 이들에게 심각한 정신적인 타격을 가하게 된다. 경제적인 이유 외에도 일하고 경쟁한다는 자체가 생의 만족감을 더해 주는 요인이 될 수 있기 때문이다. 경제학자는 은퇴를 정규적이고 지속적이었던 노동 현장으로부터의 탈퇴라고 말하고, 심리학자는 은퇴를 작업의 손실, 역할의 손실, 수

11) 권육상, 전게서, p. 80.

12) 홍숙자, 전게서, p. 47.

입의 손실이라고 말하고 있다. 비록 신체적으로 건강하고 경제적으로 안정이 되어 있다 하더라도 역할과 관계의 손실은 피할 수가 없다. 이러한 상실감은 친구나 배우자나 가족이 세상을 떠나는 충격까지 겹치게 되면 더욱 심화된다. 남녀의 평균수명 차이로 볼 때, 배우자 사별에 따른 역할 상실은 여성노인에게 있어서 더욱 심각하다¹³⁾.

노인들의 역할상실에 대응하기 위해서는 노인들의 삶의 질과 사회구성원으로서의 역할을 회복시킬 수 있는 중요한 관건을 심어 주어야 하고 노인 자신의 정신적, 육체적 능력에 따라 퇴직하는 자발적 퇴직제도와 같은 혁신적이고 융통성 있는 퇴직정책과 일자리 확보와 재고용 제도 도입 같은 방안이 필요하며, 가정적, 사회적 역할을 강화시키기 위해서는 노인 경로 사상을 고취하는 것과 함께 가족의 기능을 강화시키고 사회에서 수행할 수 있는 다양한 역할들을 개발하는 것이 필요하다¹⁴⁾.

2. 재가복지사업의 등장배경

재가복지사업은 1987부터 민간 사회복지법인에 의해 각 가정의 노인들이 가족과 지역사회 내에서 건강하고 안정된 노후 생활을 영위하고 노인 부양으로 인한 가족의 부담을 덜어주고자 사업이 시작되었다.

그 시작의 배경¹⁵⁾은 첫째, 우리나라의 기본적인 사회복지제도는 주로 경제적 빈곤의 해결에 주력하여 구빈적 성격을 탈피하지 못했는데, 서비스 대상이 사회적 빈곤 및 취약 계층에서 한정적이었던 우리나라의 사회복지

13) 홍숙자, 전게서, p. 48.

14) 박주선, 전계논문, p. 14.

15) 김성호(2007), 재가노인복지사업의 활성화 방안에 관한 연구

서비스 제도가 점점 발전하여 최근에는 모든 국민이 사회복지복지 서비스의 대상자가 될 수 있다는 복지서비스의 확대 차원이 이루어지며 생겨났다.

둘째, 기존 시설보호 즉, 수용시설을 통해 이루어졌던 전면적인 보호가 가족 기능 강화 차원 및 가정 내 보호 필요성을 인식하면서 변화하게 된다.

셋째, 요보호 대상자를 생활의 장으로부터 격리하여 서비스를 제공했던 방식에서 정상화개념에 입각하여 사회 통합적인 차원에서 요보호 대상자가 사회의 일원으로 자립할 수 있도록 하는 데에서 생겨나게 된다.

넷째, 서비스 제공에 있어 지역사회의 중요성이 증대하고, 이러한 사회적 분위기에 따라 재가복지사업은 더욱 더 활성화 될 수 있었다.

재가복지 사업의 등장은 이처럼 1차적 사회집단인 가족의 기능을 강화하고, 지역사회의 역할을 증대시켜 요보호 대상자의 욕구에 다양하게 대처하기 위함의 서비스 일환으로 나타날 수 있다.

3. 지역사회에서의 재가복지사업 개념

현대사회는 다양한 산업화 도시화 문제, 대가족에서 핵가족화 되어가는 가족구조의 변화나 그에 따른 역할의 변화 및 노인부양에 대한 인식변화 등 다양한 형태의 사회문제가 도래하고 있다.

한국재가노인복지협회에서는 재가복지사업이란 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 수행하기 곤란한 요보호 대상자 및 요보호 대상자 부양 가정에 필요한 각종 서비스를 제공함으로써 노인의 생활 터전에서 가족 및 친지와 더불어 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록

하며, 노인부양으로 인한 가족의 부담을 덜어주기 위한 사업이라고 하였다.

Kadushin(1980)은 재가복지서비스란 “교육이나 훈련을 받은 사람들이 사회복지관에서 어린이·노약자 보호나 클라이언트의 기능을 유지, 강화, 보호하기 위하여 제공하는 서비스” 라고 정의하고 있다. 이는 도움이 필요한 자들이 가정에서 도움을 받을 수 있도록 한 것으로 가족의 약화된 부분을 보완하는 보충적 서비스라고 정의하였다.

하시모토(1987)는 재가복지서비스를 “사회복지 대상자가 오랫동안 살아온 환경 속에서 가능한 한 안정된 일상생활을 영위할 수 있는 상태와 그러한 것을 보장하기 위한 사업, 정책, 서비스를 포함하는 모든 것을 지칭한다.”라고 하였다.

이러한 점에서 국가는 지역사회 내 사회복지시설 즉, 사회복지기관, 데이케어센터, 요양보호센터 등 다양한 시설들을 활용하여 지역사회 필요한 서비스를 제공하고 노후생활의 안정과 심신기능의 유지 및 향상을 도모하며 가족의 부담을 경감시켜주는 사업을 활성화 하고자 다양한 노력을 한다.

4. 재가복지사업 활동의 필요성

노인인구의 급속한 증가 현상과 아울러 핵가족화, 소가족화 등 가족구조의 변화와 여성의 사회참여 증가 등으로 인한 전통적부양의식의 변화, 노인 단독가구의 증가 등으로 인하여 전통적으로 요보호 노인의 수발과 간호를 담당해왔던 가족의 부양기능이 약화되고 있는 가운데 그 수요는 계속적으로 증가되고 있다.

따라서 기존의 노인을 부양하는 가족제도를 대신할 수 있는 새로운 노인 부양제도 즉 노인들이 필요로 하는 각종 서비스뿐만 아니라 가족들의 부양 부담을 덜어주는 다양한 사회적 수단을 통한 정책개발의 필요성 요청되지만 현재로서는 가족기능을 대체할 수 있는 노인복지서비스 등 사회적 여건은 미흡한 실정이다.

이러한 상황에서 그동안 우리나라는 요보호 노인을 수용하는 보호시설도 많은 발전을 거듭해왔으나 이들을 전부 수용하기에는 한계가 있으며, 경제적으로도 비효율적이라는 의견이 대두되고 있고, 또한 시설에서 보호할 필요가 없는 노인들을 가족과 함께 생활하게 하면서 가족 외부로부터 도움을 제공하여 노인을 가정 내에서 보호할 수 있게 하는 재가노인복지서비스를 발전시키는 것이 중요한 노인복지의 과제로 대두되고 있는 현 사회를 위해서라도 재가복지사업은 활성화 되어야 한다.

따라서 재가복지사업의 필요성을 구체적으로 살펴보자.

첫째, 노인의 지속적 증가와 더불어 가족의 핵가족에 따른 가족구조 및 기능의 변화, 여성의 사회진출로 인하여 노인의 부양이 점점 어려워지고 있다.

둘째, 가정봉사원 파견서비스는 예방적 서비스를 포함함으로 그 효과성이나 효율성면에서 사후적인 치료와 보호를 제공하는 시설보호보다는 훨씬 바람직하다는 것이다.

셋째, 가정봉사원은 직접적인 가정방문 서비스를 통하여 개개인의 특성에 맞는 욕구 파악 및 서비스 제공이 가능하다는 것이다. 시설이 아닌 가정에서 진행하게 되는 만큼 가족 및 이웃과의 사회적·정서적 유대를 유지할 수 있다.

넷째, 비용면에서 경제적이다. 2014년 통계청 기준에 따르면 방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스, 재가노인지원

서비스 중 하나 이상의 서비스를 제공하는 시설은 2,797개소이고, 시설의 입소 정원은 18,852명으로 65세 이상 노인인구의 약 0.34%에 불과한 상황이다. 이것은 대부분의 노인들이 시설이 아닌 가정에서 보호되며 생활하고 있음을 알 수 있다. 이러한 상황에서 당장 시설의 설립은 막대한 비용과 시간이 소요되며, 비용 또한 막대할 것이다. 재가복지사업은 막대한 비용과 시간이 소요되지 않으며 대상자 측면에서 또한 경제적이라고 할 수 있다.

다섯째, 시설보호를 통한 노인복지서비스는 획일화 될 수 밖에 없다. 개별 노인의 특성을 일일이 맞출 수 없을 뿐 아니라 사정에 따라 변화하기 어렵기 때문이다. 그렇지만 재가복지사업은 그러한 단점을 보완하고 다양한 노인의 욕구를 충실히 반영하고 충족시키기 위해 동원 가능한 자원을 지역사회 내 발굴하고 지원하는 것이 용이하다.

여섯째, 시설보호의 부정적인 시각과 가족으로부터의 격리되는데 따르는 사회 심리적 요인 때문에 시설보호 보다는 재가복지사업이 더욱 적합하다는 것이다. 일반적으로 노인을 가족으로부터 격리시키고 부양 또는 보호하는 것은 노인에게 좋지 않은 영향을 미친다는 견해가 지배적이며 이로 인하여 가족·친구·이웃으로부터 소외감을 느끼고 정체성이 결여되는 등 부정적 감정에 무기력감을 지닐 수 있게 된다고 한다.

이처럼 다양한 이유로 재가복지서비스의 필요성 및 당위성을 찾아 볼 수 있으며 다양한 사회적 욕구를 충족시키고 개인과 지역사회연대 및 통합을 위해 지역사회자원들과 주민의 참여를 독려하고 주민의 참여를 통한 지역복지 개념의 재가복지사업이 필요하다고 할 것이다.

5. 재가복지사업 활동 실태

재가복지사업 활동의 실태를 서비스대상, 서비스내용, 교육내용 측면에서 살펴보면 아래와 같다.

1) 서비스 대상

일상생활 수행능력(ADL: Activities of Daily Living)에 지장이 있는 노인, 노인성질환으로 인해 심신의 장애가 있는 노인, 일반질환으로 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 노인, 홀로 생활하면서 일상생활 서비스가 필요한 노인, 기타 복지실시기관장이 재가복지서비스가 필요하다고 인정한 노인이 대상이다.

무료 이용 서비스 대상자는 ①만 65세 이상 국민기초생활수급자 ②국민기초생활수급자가 아닌 65세 이상 대상자 중 그 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자이다.

2) 서비스 내용

서비스 내용을 살펴보면 재가노인을 위해 제공하는 서비스는 노인보건복지사업 지침(2016)에 의하면 신체수발, 일상생활 지원(가사지원서비스, 개인활동서비스, 우애서비스), 노화·질병 및 장애관리, 상담 및 교육, 복지자원 발굴 및 네트워크 구축(후원결연사업, 자원봉사자 발굴 등)을 그 내용으로 하고 있다.

3) 교육내용

가정봉사원 교육 사업은 재가노인복지사업기관에서 가정봉사원으로 활동

하고자 하는 자나 노인을 돌보는 가족에게 필요한 지식과 기술을 함양하게 하여 재가노인에게 적절한 서비스를 제공하고 가족의 간병수발 부담 경감을 도모를 그 목적으로 하고 있다.(보건복지부 2005)

교육은 양성교육, 보수교육과정, 수발자 교육과정, 기타 교육과정으로 나뉜다. 양성교육은 가정봉사원으로 활동하고자 하는 자 또는 활동하고 있는 자로서 가정봉사원 교육훈련기관에서 양성교육과정을 이수하지 아니한 자에 대하여 실시하여, 보수교육과정은 양성교육과정을 이수하고 가정봉사원으로 계획 활동하는 자에 대하여 1년 또는 3년 주기로 실시한다.

교육훈련의 절차는 가정봉사원으로 활동하고자 하는 자가 재가노인복지사업기관에 신청하고, 그 해당기관의 시설 장은 신청자의 건강상태와 활동능력 등을 검토하여 교육훈련기관에 교육을 의뢰한다.

6. 관악노인종합복지관의 재가복지사업

1) 사업목적

신체적·정서적·사회적 장애 등의 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 곤란하고 지역사회에서 보호가 필요한 국민기초생활보장 수급대상 및 저소득 노인에게 사례관리, 징검다리봉사원 연계(구/가정봉사원 파견), 생활지원 등 전문적·예방적 복지증진서비스를 제공하여 지역사회 내에서 안정되고 편안한 노후생활을 지원한다.

2) 사업목표

목표	세 부 목 표
1. 전문적인 사례관리를 통한 어르신 욕구 파악 및 문제 사정으로 서비스 제공 및 개입	1-1) 대상자 외부 의뢰 및 추천을 통한 효율적인 대상자 관리 및 서비스 전달체계 구축 1-2) 분기별 재가복지사업 내 사례관리를 통한 집중 관리가 필요한 대상자를 선정하여 사례파일 관리 진행 1-3) 서비스대상자 상담을 통한 욕구 파악 및 재사정
2. 자원봉사자 연계 지원을 위한 정서적서비스 제공 및 체계적 대상자 관리 시스템 체제 강화	2-1) 대상자 및 징검다리봉사원 활동 연계 관리를 통한 정서, 식생활, 생활 서비스 전달 지원의 효율성 증진 2-2) 한가족만들기 자원봉사자 연계 활동을 통한 세대 통합 자원봉사 프로그램 실시 2-3) 서비스모니터링단 자원봉사자 연계 활동을 통한 서비스 만족도 조사 및 추가 욕구 파악
3. 징검다리봉사원 역할 강화 및 인센티브 관리를 통한 전문적이고, 예방적인 복지서비스 원조	3-1) 월 사례모임을 통한 봉사활동, 대상자 소식 공유, 효율적인 복지 정보 안내 3-2) 분기사례발표 진행을 통한 전문적인 피드백 기회 제공과 그에 따른 대상자에 대한 책임감, 전문성 증진 3-3) 징검다리봉사원의 욕구에 기반한 교육 제공을 통해 전문성 증진 및 적극적인 봉사활동 참여 동기 원조 3-4) 우수 자원봉사자 시상을 통한 활동의 동기부여 제공 3-5) 나들이 및 프로그램 실시를 통한 징검다리봉사원의 소속감 증진과 자원봉사에 대한 격려 제공
4. 재가복지사업 담당자의 전문성 증진 및 사업 방향성 제시	4-1) 사례관리의 전문성 확보를 위한 자문 실시 4-2) 내년도 사업 반영을 통한 서비스의 효과성 증진을 위해 대상 어르신, 징검다리봉사원 만족도 조사 실시 및 연구보고서 발간
5. 재가복지사업 대상자의 안정된 노후생활을 위한 정서 및 생활지원 서비스제공	5-1) 대상자의 결식 예방 및 균형 잡힌 영양을 위해 식생활서비스(식사/밑반찬/영양식/국배달) 제공 5-2) KT&G복지재단 연계 방역서비스 제공을 통해 주택 내 위생을 관리함으로써 쾌적한 주거환경 제공

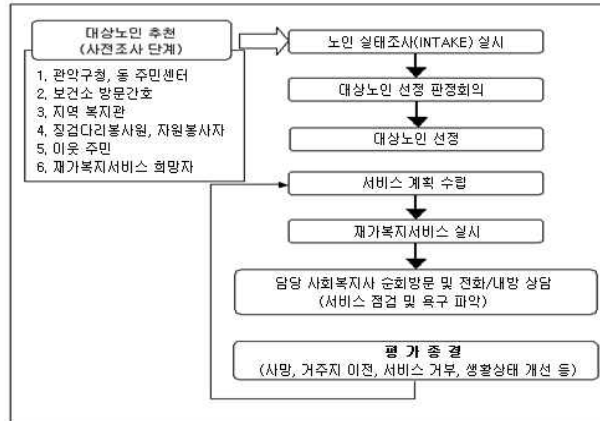
	5-3) 외부 후원의 목욕서비스 제공을 통해 청결관리를 도모하고, 목욕 후 본 복지관 이미용실 연계를 통해 이미용 서비스 지원 5-4) 지역사회 내 자원 연계를 통한 주거환경개선서비스 지원으로 주거환경이 열악한 대상자에게 도배 및 장판 교체 진행 5-5) 나들이 지원을 통해 재가 대상자의 야외체험 및 정서적 지지 기회 제공 5-6) 명절맞이 선물 제공을 통해 사회적 고립감 감소 5-7) 지역사회 자원연계를 통한 김장김치 제공으로 식생활 개선 원조 5-8) 연말 송년행사 실시를 통해 대상자에게 정서적 위로 및 재가복지 사업 내 소속감 증진 유발 5-9) 외부자원 발굴 및 연계를 통해 대상자의 개별적인 욕구 및 갈등 사항 해소 5-10) 집단활동프로그램 실시를 통해 사회참여 지원 및 고립감·소외감 감소
6. 지역사회 내 자원개발 및 네트워크강화를 통한 서비스 강화	6-1) 관악구재가복지연합회 교육 및 워크숍 참석을 통해 지역사회 내 네트워크 체계 구축 6-2) 지역자원 협약 체계를 통한 재가복지사업 내 서비스 강화

3) 사업개요

- (1) 사업일시 : 2016. 1. 1(금) ~ 2016. 12. 31(토)
- (2) 장 소 : 관악노인종합복지관 및 지역사회
- (3) 사업대상 : 관악구 65세 이상 국민기초생활보장수급대상 및 저소득 노인
- (4) 수행인력 : 부장, 팀장, 담당사회복지사 2명, 징검다리봉사원 20명, 후원자, 자원봉사자
- (5) 사업내용 : 사례관리(전문화), 연계봉사자 활동사업(전문화), 징검다리

봉사원 역할강화사업(특성화), 연구사업, 생활지원서비스,
특별행사사업, 특화사업, 지역인프라 형성사업

(6) Flow Chart :



4) 사업내용

(1) 사례관리(전문화)

세부 프로그램	2016 계획		2016 진행		수행내용
	횟수	인원	횟수	인원	
대상자 외부의뢰 /추천	24	24	13	15	- 지역네트워크 및 길걷다리봉사를원을 통한 재가대상자 의뢰 접수 - 상담 및 서비스신청서 작성 - 기준표에 따른 대상자 구분 및 선정 - 대상자 통보 및 서비스 제공
사례관리	4	772	4	771	- 실태조사를 통한 대상자 점검 - 기준에 따른 일반/집중 대상자 선정 - 케이스파일 관리 - 재조정 회의를 통한 대상자 욕구 및 서비스 필요성 여부 파악 및 지원 계획 재수립 - 케어계획서 및 주간 계획서 작성
상담	360	360	430	437	- 대상자당 월 1회 이상 진행

(집중대상자)					- 전화, 방문, 내방을 통한 일상생활 점검 및 상담 진행 - 상담기록 전산(welfare 114)입력 - 서비스과정기록지 작성
상담 (일반대상자)	652	652	701	701	- 대상자당 분기 1회 이상 진행 - 상담

(2) 연계봉사자 활동사업(전문화)

세부 프로그램	2016 계획		2016 진행		수행내용
	횟수	인원	횟수	인원	
길걷다리봉사자 활동(정서지원)	1,200	1,200	1,215	1,215	- 주 1회 이상 정기적인 방문을 통해 정서·가사지원 및 안전 확인 - 집중대상자 1:1 결연을 통한 가정 방문
길걷다리봉사자 방문(식사배달)	365	1,825	337	1,685	- 주 1회 이상 정기적인 방문을 통해 정서·가사지원 및 안전 확인 - 식사배달서비스 배달 지원 - 집중대상자 1:1 결연을 통한 가정 방문
길걷다리봉사자 방문(밀반찬배달)	98	980	102	1,020	- 주 2회 이상 정기적인 방문을 통해 정서·가사지원 및 안전 확인 - 밀반찬배달서비스 배달 지원 - 집중대상자 1:1 결연을 통한 가정 방문
봉사자 모집	12	12	7	22	- 재가복지사업 내 정기적 자원봉사자 모집 - 홈페이지 및 VMS를 통한 온라인 홍보 - 부녀회 및 봉사단체, 종교단체 등 지역사회 활용을 통한 오프라인 홍보
한가족만들기 활동	180	540	191	570	- 월 1회 토요일 봉사자모임 및 봉사활동 진행 - 참여자 출석체크 및 활동관련 공지사항 전달 - 활동 일지 작성 - 연계 대상자 가정방문 및 봉사활동 진행
한가족만들기 간담회	1	20	1	20	- 연 1회, 신규 한가족만들기 자원봉사자 현황 안내 및 연간 활동 방향성 제시

한가족만들기 평가회	1	20	1	20	- 연 1회, 가족공동체 대상에 대한 평가회 진행 - 활동 보고 및 내년도 사업 방향성 논의
전화말벗 봉사단 교육	2	6	2	4	- 1:1 혹은 전체에 대한 담당 사회복지사의 자원봉사활동 관련 교육 진행 - 교육내용 : 복지관 및 재가복지서비스 사업에 전반사항, 활동 내역 및 일지작성 방법
전화말벗 활동	2,160	2,160	2,881	2,910	- 유선전화를 통한 서비스 만족도 점검, 추가적인 욕구 조사 진행 - 활동일지 작성 및 담당 사회복지사와 소통
전화말벗 봉사단 평가회	1	3	1	2	- 전화말벗봉사단 활동에 대한 평가회 진행 - 사업내용 보고 및 내년도 활동 방안 제시

(3) 징검다리봉사원 역할강화사업(특성화)

세부 프로그램	2016 계획		2016 진행		수행내용
	횟수	인원	횟수	인원	
분기사례발표	4	80	4	78	- 분기별 전체 징검다리봉사원 대상으로 담당 대상자 사례회의 진행(1회 2명 순차적 참여) - 사전 조별 우수활동자 추천 및 발표 준비 - 우수사례발표를 통한 사업 공유 및 활동지지 - 결과보고서 작성
월사례모임	40	200	33	173	- 월별 공지사항 및 특이사항 전달 - 조별/ 통합모임을 통한 활동 점검 및 사례 공유 - 사례발표에 대한 담당자의 피드백 제공
리더십교육	1	10	1	10	- 연 1회, 징검다리봉사원 조장/부조장을 대상으로 진행 - 리더십 및 임파워먼트 향상을 위한 교육 주제 선정, 조장/부조장 욕구 반영

					- 진행계획 부서장 협의 및 사업계획 작성 - 교육 진행 및 결과보고서 작성
보수교육	1	20	1	20	- 연 2회 징검다리봉사원 전체를 대상으로 진행 - 징검다리봉사원 활동 관련 교육 주제 선정 - 징검다리봉사원 욕구를 기반한 교육 실시
징검다리 봉사원 시상	1	4	1	2	- 객관적 근거를 통한 자원봉사활동 우수 징검다리봉사원 추천 - 부서회의를 통한 우수 징검다리봉사원 시상 결정 - 4분기 사례발표 시 시상
소속감 증진 프로그램	1	20	1	20	- 연 1회, 기존 문화체험 방식을 통해 소속감 증진 프로그램 실시
징검다리 봉사원 야외나들이	1	20	1	20	- 연 1회, 전체 징검다리봉사원 대상으로 진행 - 징검다리봉사원의 사기 진작을 위한 야외 나들이 진행

(4) 연구사업

세부 프로그램	2016 계획		2016 진행		수행내용
	횟수	인원	횟수	인원	
자문교수 교육 및 자문	2	-	2	-	- 사업 및 프로그램 관련 자문 계획 및 실시 - 전년도 사업 피드백, 차년도 사업방향성 논의 - 부서장 협의 - 전문가 자문일정 및 장소 협의 - 자문 진행 및 강사료 입금 - 회의록 작성 및 실적 입력
대상노인 만족도 및 욕구조사	1	125	1	125	- 재가복지사업 만족도 및 욕구조사 - 설문 방향 협의 및 진행 - 설문지에 대한 자문 진행 - 재가복지 대상자 100명, 징검다리봉사원 20명 만족도조사 진행 - 자원봉사자 연계를 활용한 재가복지사업 대상 어르신 1:1 만족도조사 실시 - 설문결과 코딩 및 연구보고서 반영
연구보고서 발간	1	-	1	-	- 사업계획 및 자문교수 섭외 - 재가복지 대상자 및 징검다리봉사원 만족도 및 욕구조사에 따른 사업 연구보고서 발간

(5) 생활지원사업

세부 프로그램	2016 계획		2016 진행		수행내용
	횟수	인원	횟수	인원	
식사배달 서비스(중식)	366	25,620	366	25,620	- 재가대상자 중 식생활 개선이 필요한 70명에게 366일 중식 제공 - 단가 : 3,000원 관악구청 지원 - 관악시니어클럽 및 본 복지관 영양사 협의를 통한 식단표 작성 - 전월 서비스 계획 작성 - 관악시니어클럽 CSC푸드 위탁 운영을 통한 도시락 제작 - 매일 도시락 검수 및 시식 진행 - 담당자 및 자원봉사자를 통한 서비스 제공 - 사업 진행 후, 5일 이내 결과보고 작성
식사배달 서비스 (중식-한과대비)	33	739	47	992	- 동절기 중식 지원 대상자 중 거동불편 및 경제상황으로 한과대비 대체식이 필요로 하는 대상자 선정을 통해 간편식 지원 - 식사배달서비스 진행 시 추가 지원
식사배달 서비스 (중식-특식)	7	490	7	490	- 중식지원 대상자 70명에게 연 7회 특식제공 - 특식 단가 : 4,000원, 관악구청 지원 - 특식지원 : 설명절, 어버이날, 석가탄신일, 복날(1회), 추석명절, 노인의날, 성탄절 - 상동
식사배달 서비스(석식)	359	28,002	359	28,002	- 재가대상자 중 식생활 개선이 필요한 78명에게 359일 중식 제공 - 단가 : 2,800원 유한재단 지원 - 상동
식사배달 서비스 (석식-특식)	7	546	7	546	- 석식지원 대상자 78명에게 연 7회 특식제공 - 특식 단가 : 4,000원 유한재단 지원 - 특식지원 : 설명절, 어버이날, 석가탄신일, 복날(1회), 추석명절, 노인의날, 성탄절 - 상동
밀반찬배달 서비스	98	8,330	98	8,330	- 재가대상자 중 식생활 개선이 필요한 85명에게 매주 월/목

					- 밀반찬배달서비스 제공 - 단가 : 3,600원, 관악구청 지원 - 자가 차량 봉사자에 한해 매월 50,000의 유류대 지급(미래주유소 후원) - 상동
밀반찬배달 서비스 (한파대비)	12	204	12	211	- 동절기 밀반찬 지원 대상자 중 거동불편 및 경제상황으로 한파대비 대체식이 필요로 하는 대상자 선정을 통해 간편식 지원 - 밀반찬배달서비스 진행 시 추가 지원
밀반찬배달 서비스(특식)	7	595	8	595	- 밀반찬지원 대상자 85명에게 연 7회 특식제공 - 특식 단가 : 4,000원, 관악구청 지원 - 특식지원 : 설명절, 어버이날, 석가탄신일, 복날(1회), 추석명절, 노인의날, 성탄절 - 상동
영양식서비스	12	360	12	330	- 영양개선이 필요한 재가 대상자를 30명 선정 후 매월 세 번째 수요일 영양식 제공 - 후원처(제주축산) 돼지생고기 후원 - 전일 후원처 연락 및 진행 점검 - 후원품 수령 및 welfare114 후원품 등록, 이용대장 작성 - 후원물품 배부 시 수령확인 진행(도장 및 서명)
국배달서비스	12	480	10	380	- 재가대상자 중 영양증진이 필요한 20명에게 매주 목요일 국 지원 - 2016년 12월 기준 단가 일반식 : 3,000원(9회) 특식 : 4,000원(3회) - 시니어 영양사 협의를 통한 식단표 작성 - 매주 목요일 시니어에서 국 조리 및 국 포장 진행 후 서비스 제공
방역서비스	4	40	3	30	- KT&G복지재단 연계를 통해 거주환경이 열악한 재가복지사업 대상자 10명 선정 후 연 4회 방역서비스 지원 - 방역전문가 연계를 통해 방역서비스 실시
목욕서비스	12	120	8	74	- 대상자의 신체청결 유지를 위한

					- 목욕서비스 지원과 낙상사고 등의 안전을 위해 1:1 자원봉사자 연계 실시 - 지역사회 내 자원 연계를 통해 무료 목욕서비스 진행 - 백연화사우나 후원을 통한 목욕탕 입장료 지원
뷰티데이	12	60	12	37	- 대상자의 단정한 용모를 위해 목욕서비스 진행 후 본 복지관 미용서비스 추가 실시 - 목욕서비스 진행 시 추가적 욕구 파악 후 대상자 연계 진행 - 복지지원과 협력 하에 미용서비스 신청
주거환경개선 서비스	8	8	9	10	- 더불어봉사단 지역사회 자원 연계를 통해 주거환경이 열악한 재가복지사업 대상자를 선정해 도배 및 장판교체 등의 환경미화 실시
김장김치지원	2	390	2	346	- 후원금 활용을 통한 백김치지원서비스 진행 - KT&G복지재단 연계를 통한 김장김치지원 서비스 진행 - 2월: 백김치 / 11월: 김장김치 순차적 지원
생활안정지원	2	390	2	390	- 명절(설/추석)을 맞이하여 재가복지사업 전체 대상자 195명에 생활안정지원서비스 제공 욕구조사를 통한 생필품 지원
무료건강진료	4	4	-	-	- 지역사회 내 연계 가능한 병원을 통해 건강 검진 및 진료 지원이 필요한 재가대상자에게 연 4회 무료 건강진료 제공
지정후원	12	120	10	98	- 지역자원 연계를 통해 생활이 어려운 재가대상자의 주·부식비, 난방비, 세탁 등을 후원받아 경제적 지원 도모
긴급지원	1	1	-	-	- 의료비 및 생계비 지원이 긴급하게 필요한 재가대상자에게 본 복지관 혹은 사회복지공동모금회, 타재단 등 외부자원을 통해 후원

(6) 특별행사사업

세부 프로그램		2016 계획		2016 진행		수행내용
		횟수	인원	횟수	인원	
칠팔구순잔치		1	30	1	30	- 가정의 달을 맞이하여 대상자의 정서적 지지를 위해 칠·팔·구순을 맞이한 재가대상자를 선정하여 칠·팔·구순 축하잔치 실시
재가노인 추억만들기		2	100	2	88	- 재가대상자의 야외활동 기회 제공을 통해 사회참여 및 정서적 지지 도모 - 거동 가능 어르신 : KT&G복지재단 연계 및 후원을 통한 야외 체험활동 진행 - 거동 불편 어르신 : 자원봉사자 연계를 통해 거동 불편 어르신 야외나들이 진행
재가노인 송년행사		1	100	2	70	- 재가대상자에 대한 송년행사 진행을 통한 복지관내 소속감 증진 및 정서적지지 도모

(7) 특화사업

세부 프로그램		2016 계획		2016 진행		수행내용
		횟수	인원	횟수	인원	
특화사업 1	집단 활동 프로그램 간담회	2	16	2	16	- 집단활동프로그램에 참여하는 재가복지 대상자를 대상으로 집단활동프로그램 시작 전 간담회 진행 - 사전검사 실시
	집단 활동 프로그램 (내부)	16	128	16	128	- 연 2회 8명을 대상으로 실시 (1회 8회기 진행) - 대상자 욕구를 기반으로 주제 선정 후 집단활동 프로그램 실시 (관내 실시 프로그램)
	집단 활동 프로그램 평가회	2	16	2	16	- 집단활동프로그램 참여 소감발표 및 평가회 - 사후검사 실시

특화사업 2	집단 활동 프로그램 (외부)	6	24	4	24	- 연 3회 4명을 대상으로 실시 (1회 2회기 진행) - 거동불편 및 원거리로 이동성의 제한을 갖는 대상자의 사회참여 지원을 위해 외부 프로그램 실시
	집단 활동 프로그램 평가회	3	12	2	12	- 프로그램 참여 소감 발표 및 평가회 진행 - 사전, 사후 검사를 통해 개선된 점 안내

(8) 지역인프라 형성사업

세부 프로그램		2016 계획		2016 진행		수행내용
		횟수	인원	횟수	인원	
관제연회의 및 워크숍		12	12	11	15	- 관악구재가복지연합회 - 관악구내 소속기관 정기모임 진행(정보공유 및 서비스 조정, 효과적인 재가 대상자 관리) - 참가 후 회의록 작성 - 분기 회비(90,000원) 납부
지역자원 협약체결		4	0	1	0	- 안정적인 지원체계 구축을 위한 협약 체결 - 담당 사회복지사 제안서 작성 및 업체 방문

제 3 부

조 사 방 법

1. 조사의 목적과 내용
2. 조사 대상과 절차
3. 조사도구
4. 분석방법

제 3 부 조사방법

1. 조사의 목적과 내용

본 연구는 재가복지사업의 만족도 및 욕구 파악을 통해 징검다리봉사원의 역할 강화 방안과 2017년 재가복지사업 방향성을 모색하고, 재가 어르신 및 징검다리봉사원의 욕구와 만족도를 조사하는 것을 목적으로 하고 있다.

본 연구는 관악노인종합복지관의 재가복지서비스를 이용하고 있는 재가 어르신 100명과 재가복지사업에 참여하고 있는 징검다리봉사원 20명을 대상으로 욕구와 만족도 조사를 하였고, 총 120명을 최종 분석 후 연구 보고서 100부를 발간하였다.

2. 조사 대상과 절차

재가복지서비스에 대한 욕구 및 징검다리봉사원 활동을 통한 재가 어르신의 서비스 욕구를 바탕으로 재가복지사업의 수혜자 만족도, 징검다리봉사원의 역할 강화 및 방향성을 모색하기 위해 본 복지관에 등록된 재가 어르신 중 100명을 확률표집 하였고, 이 조사 참여자들을 대상으로 자원 봉사 면접자가 1:1 가정방문 면접을 실시하였다. 본 조사는 12월 19일 ~ 21일까지 3일에 걸쳐 이루어졌다. 설문조사는 대학생 자원봉사자 10명, 노인사회활동지원사업 도시락배달 참여자 30명, 징검다리봉사원 20명을 대상으로 사전 오리엔테이션을 진행하여 설문내용에 대한 이해도를 높였다.

<표 3-1> 조사대상

구 분	현재활동 case	조사 case	비 고
총 계	215명	120명	
대 상 자	195명	100명	
징검다리봉사원	20명	20명	

3. 조사도구

본 연구의 조사도구는 다음과 같다.

문헌연구와 관악노인종합복지관 연구보고서 측정도구 종합을 통해 구조화된 설문지를 사용하였다.

1) 재가어르신

- (1) 일반사항 : 성별, 연령, 종교, 거주지, 동거사항, 학력, 보호구분, 자립사항
- (2) 서비스이용실태 : 서비스 이용 계기, 이용기간, 이용경험, 만족도정도, 도움 된 서비스 명, 정서적 상태 해소 정도, 서비스 받는 주된 이유
- (3) 지역주민과의 친밀관계 : 어려울 때 도움을 청하는 곳
- (4) 건강상태 : 건강상태, 보유질병, 진료횟수, 간호유무, 구체적 간호인
- (5) 경제상태 : 생활비 부담자, 생활비 항목
- (6) 욕구사항 : 집단활동프로그램 참여 의향, 2017년 재가복지서비스 이용 여부, 건의사항

2) 징검다리봉사원

(1) 일반사항 : 성별, 연령, 종교, 자격증

(2) 징검다리봉사원 활동 : 활동기간, 참여활동 계기, 가정봉사 활동횟수, 관계 형성 이유, 바람직한 활동 횟수, 가정방문 이동 시간, 활동 시간, 활동 시 부담스런 사항, 활동의 적극성, 직원의 도움, 봉사자 교육의 충분도, 활동의 만족도

(3) 활동프로그램 : 서비스 제공 시 어려운 정도, 파견 시 중요 서비스, 조직화 및 관리 프로그램에 대한 만족도, 봉사원 관리 프로그램 만족도 등

4. 분석방법

인구·사회학적 특성, 재가복지서비스 이용현황, 조사대상자의 4고(건강, 경제, 소외감, 역할상실)에 대한 인식조사를 위하여 빈도분석과 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술통계분석(Descriptive Analysis)을 실시하였다.

제 4 부

조 사 결 과

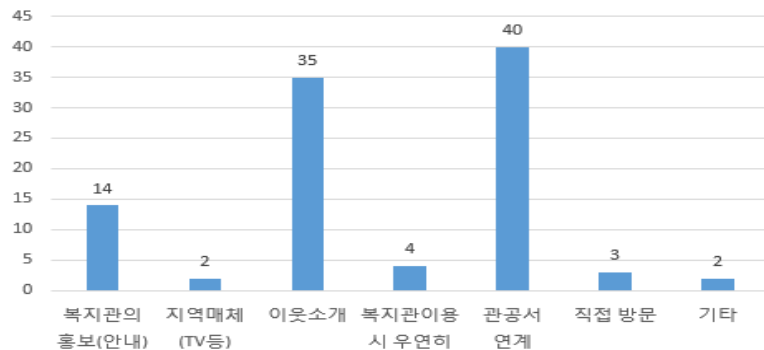
1. 서비스이용 어르신
2. 징검다리봉사원

제 4 부 조사결과

1. 2016 재가복지서비스 대상자 만족도 분석

〈표4-1 재가서비스를 받게 된 계기〉

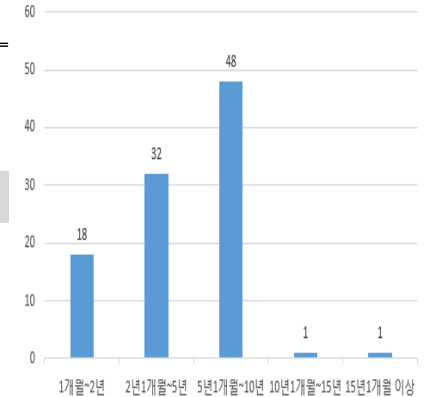
구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
복지관의 홍보(안내)	14	14	관공서 연계	40	40
지역매체를 통해(TV 등)	2	2	직접 방문	3	3
이웃 소개	35	35	기타	2	2
복지관이용 시 우연히	4	4			
합계				100	100



재가대상자에게 재가서비스를 받게 된 계기에 대하여 조사한 결과 관공서 연계가 40%로 가장 많았으며, 그다음으로 이웃소개 35%, 복지관의 홍보 14%, 우연히(복지관을 이용하다가) 4% 등의 순으로 나타났다.

〈표4-2 재가복지서비스 이용 기간〉

구분	빈도	퍼센트
1개월~2년	18	18
2년1개월~5년	32	32
5년1개월~10년	48	48
10년1개월~15년	1	1
15년1개월 이상	1	1
합계	100	100



재가복지서비스 이용 기간에 대한 응답으로는 5년1개월~10년 서비스를 받은 대상자가 48%로 가장 높았으며, 그다음으로는 2년1개월~5년 대상자 32%, 1개월~2년 대상자 18% 순으로 나타났다. 이용 기간을 분석해 본 결과 대부분의 어르신이 평균 5년 동안 재가복지서비스를 이용한 것으로 나타났다.

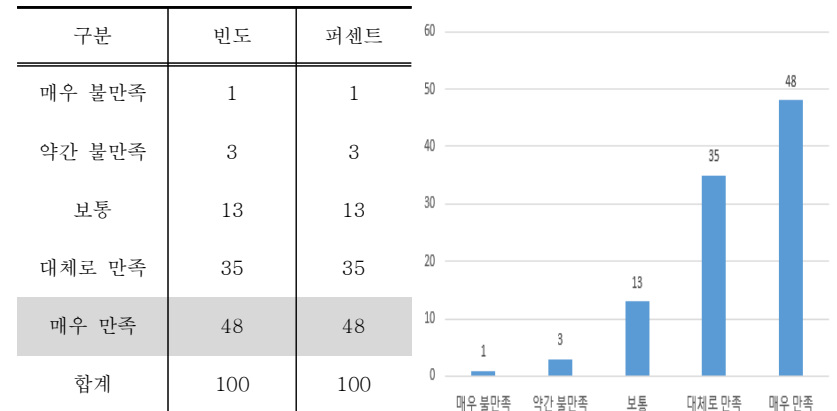
〈표4-3 서비스 이용 만족도〉

구분	종류	이용경험 있음		이용 시 만족도				
		빈도	퍼센트	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
정검다리 봉사원 파견	가사지원 (식사준비 등)	20	20	16	3	1		
	개인활동지원 (식사수발 등)	3	3	1	1	1		
	건강지원 (병원동행 등)	4	4		1	3		
	심리/정서 지원 (말벗 등)	45	45	35	5	5		
	사회적서비스 (행정업무 등)	3	3	1	1	1		

식생활	식사배달	60	60	58	1	1		
	밀반찬배달	30	30	26	2	2		
	국 지원	20	20	18	1	1		
	영양식서비스	10	10	10				
	김장김치 지원	90	90	85	3	2		
주거지원	주거환경개선 (도배, 장판 등)	8	8	6	1	1		
	방역서비스	10	10	5	2	3		
건강지원	무료건강진료	15	15	6	8	1		
경제지원	명절맞이 생활안정지원	85	85	60	15	10		
	결연후원금 지원	30	30	26	3	1		
	난방비 지원	10	10	8	2			
	긴급지원	-	-					
	후원물품 지급	75	75	70	3	2		
정서지원	칠,팔,구순 잔치	10	10		8	2		
	야외활동 (나들이)	45	45	40		1		
	한가족만들기 프로그램	18	18	12	5	1		
	재가어르신 송년행사	72	72	60	7	5		

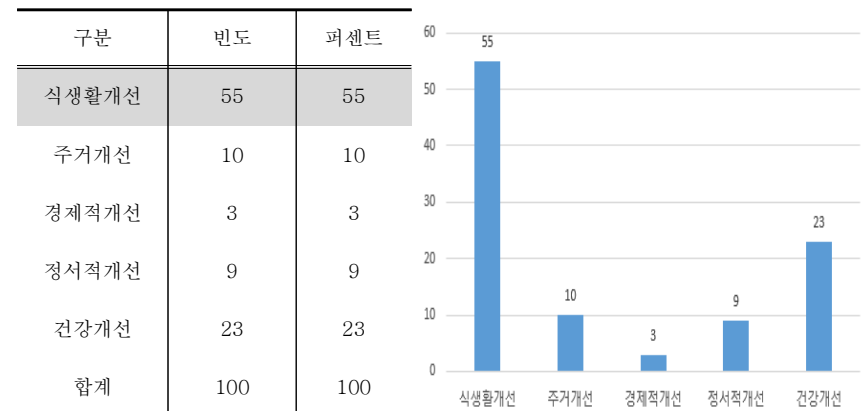
재가서비스 이용 만족도 조사 결과 징검다리봉사원파견서비스 중 심리/정서지원(말벗 등)서비스 이용경험이 45%로 가장 높았으며, 이용 만족도는 매우만족의 답변이 78%로 가장 높게 나타났다. 식생활서비스 중 김장김치 지원 경험은 90%였으며, 만족도는 매우만족이 94%로 아주 높게 나타났다. 경제지원서비스 부분에서는 후원물품 지급이 75%로 만족도는 매우만족이 93%로 높게 나타났다. 정서지원서비스의 경우 재가 어르신 송년행사가 72% 가장 높았으며, 만족도에서는 매우만족이 83%로 높게 나타났다.

<표4-4 재가서비스에 대한 만족도>



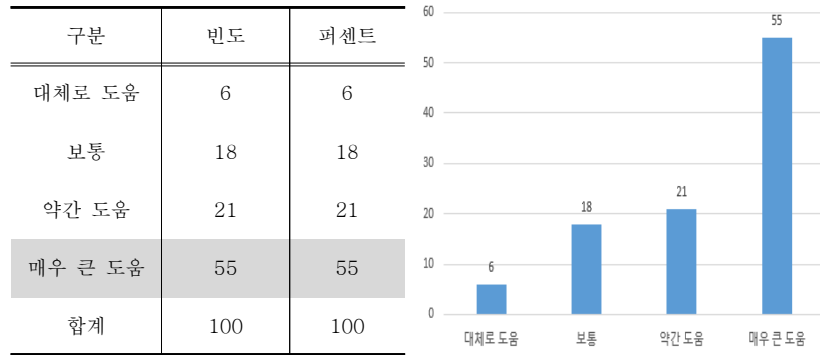
재가서비스에 대한 만족도 조사에서는 매우 만족에 응답한 비중이 48%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 대체로 만족이 35%순으로 나타났다.

<표4-5 가장 도움 된 서비스>



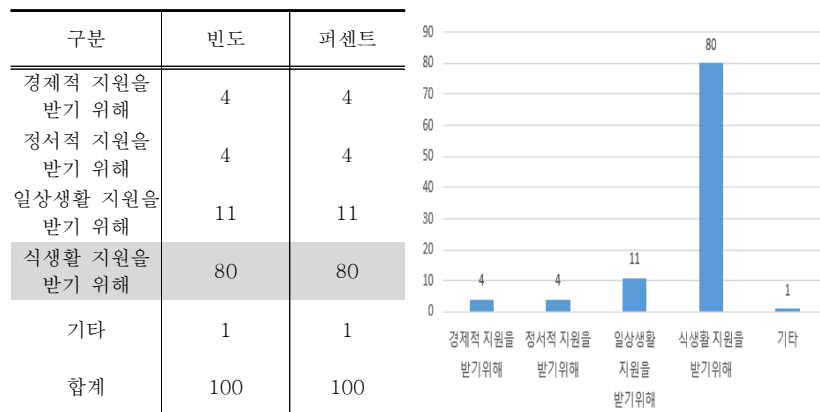
한 해 동안 제공받은 재가서비스 중 가장 도움 된 서비스 질문사항에서는 식생활개선 응답이 55%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 건강개선 23%, 주거개선 10% 순으로 나타났다.

<표4-6 서비스를 통해 정서적 해소 정도>



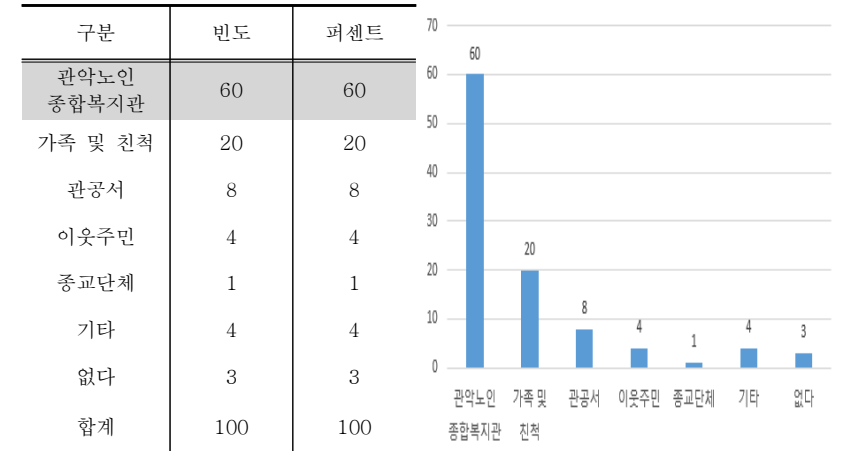
서비스를 통해 대상자의 정서적 해소 정도를 묻는 질문에서는 매우 큰 도움이 되었다는 응답이 55%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 약간도움 21%, 보통 18% 순으로 나타났다.

<표4-7 서비스 이용의 주된 이유>



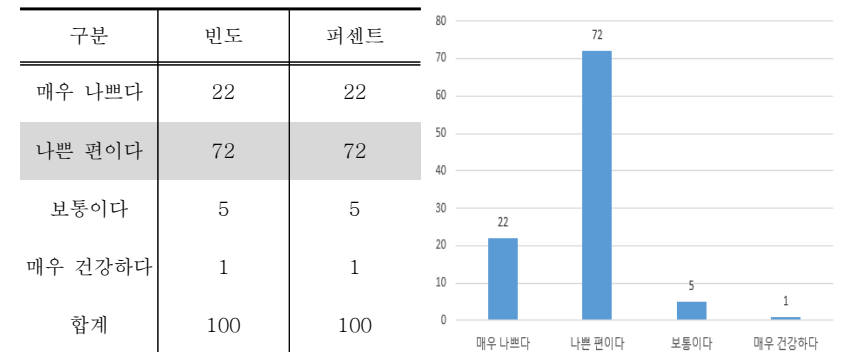
서비스 이용의 주된 이유에 대한 조사에서는 식생활 지원을 받기 위해서라고 응답한 대상자가 80%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 일상생활 지원을 받기 위해라는 답변이 11%로 높게 나타났다.

<표4-8 어려움 시 도움을 청하는 곳>



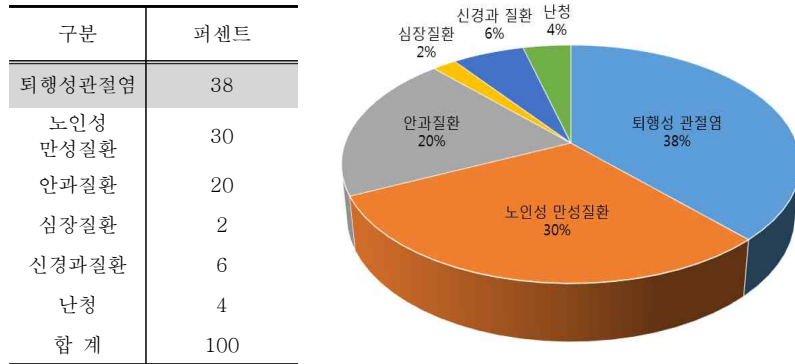
어려울 때 도움을 요청하는 곳은 관악노인종합복지관이 60%로 가장 높았으며, 가족 및 친척 20%, 관공서 8%, 이웃주민 및 기타 응답이 각각 4%로 나타났다.

<표4-9 건강인식>



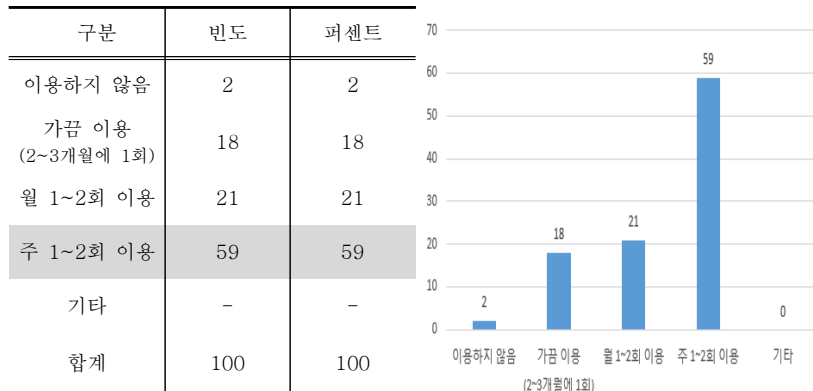
본인 스스로의 건강이 나쁜 편이라고 생각하는 대상자가 72%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 매우 나쁘다라고 생각하는 답변이 22%로 나타났다.

<표4-10 재가노인 질병종류>



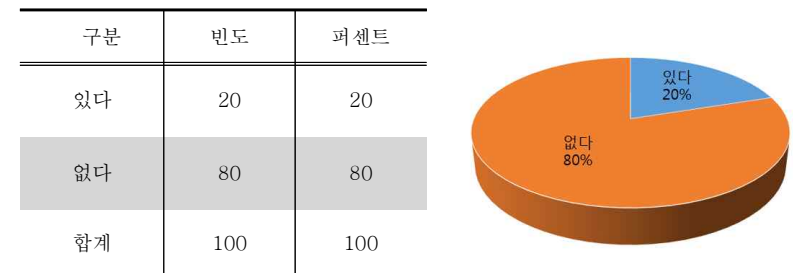
설문 참가 대상자에게 자신이 보유하고 있는 질병 종류에 대해 조사하였을 때 중복 응답이 가능한 질문 사항으로 퇴행성관절염에 응답한 대상자가 38%로 가장 높았으며, 그 다음으로 노인성 만성질환 30%, 안과질환 20% 순으로 나타났다.

<표4-11 정기적 진료>



대상자의 정기적 진료 여부에 대해 묻는 질문에 주 1~2회 이용이 59%로 가장 높았으며, 월 1~2회 이용 21%, 가끔 이용 18%, 이용하지 않음이 2% 순으로 나타났다.

<표4-12 간호인의 유무>



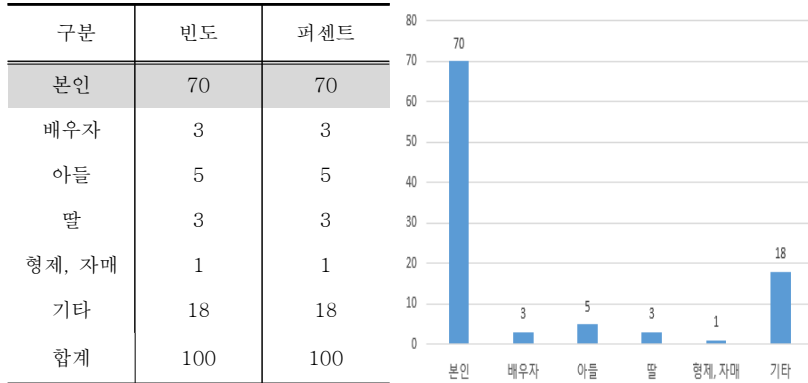
대상자가 병이 났을 때 간호인 유무를 묻는 질문에 간호해줄 수 없다고 대답한 대상자가 80%, 간호해줄 사람이 있다고 20%로 나타났다.

<표4-13 간호인>

구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
배우자	1	5	친구/친척	6	30
결혼한 아들/며느리	1	5	사회복지기관 및 관련 단체	7	35
결혼한 딸/사위	3	15	기타	1	5
미혼자녀	1	5			
합계				20	100

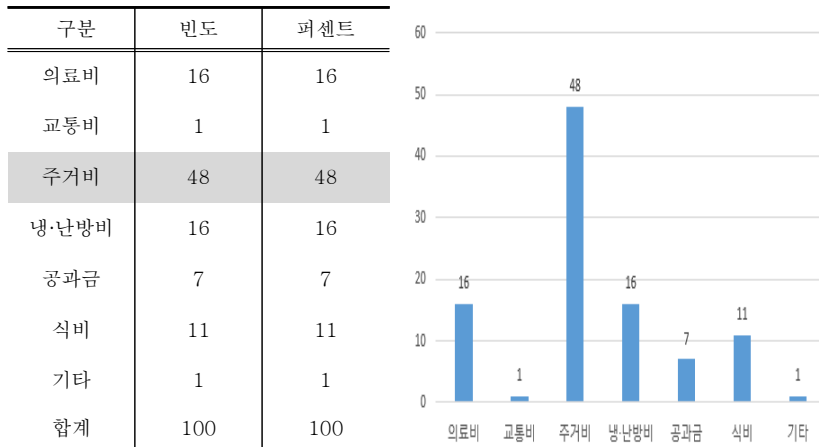
다음은 간호해줄 수 있는 사람이 있다고 답한 응답자 중 사회복지기관 및 관련 단체에서 간호를 해주는 응답자가 35%, 그 다음으로 친구/친척 30%, 결혼한 딸/사위가 15%순으로 나타났다.

<표4-14 생활비 부담>



대상자의 생활비 부담자에 대하여 질문한 결과 본인이 70%로 가장 많았으며, 기타 18%, 아들 5%, 배우자, 딸이 각각 3% 순으로 나타났다.

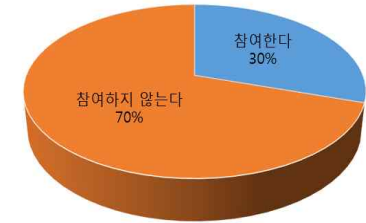
<표4-15 부담되는 생활비 항목>



부담되는 생활비 항목을 조사한 결과 주거비가 48%로 가장 부담된다고 응답하였으며, 그 다음으로 의료비와 냉·난방비가 각각 16% 순으로 나타났다.

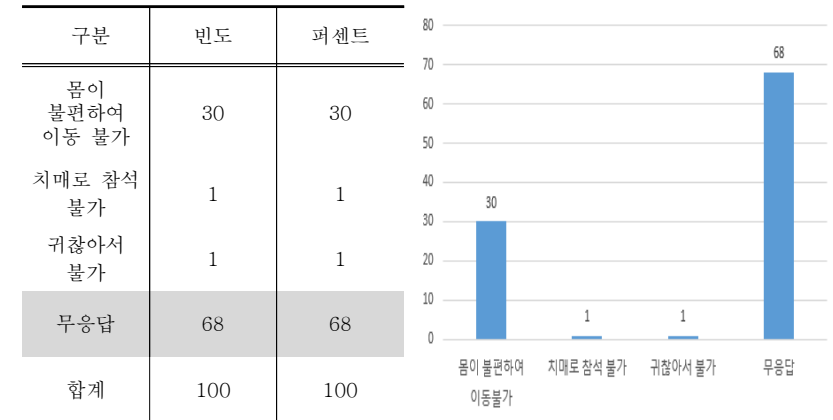
<표4-16 집단활동프로그램 참여 의향>

구분	빈도	퍼센트
참여한다	30	30
참여하지 않는다	70	70
합계	100	100



집단활동프로그램 시설 시 참여할 의향이 있는지에 대한 설문에서는 참여하지 않는다가 70%로 가장 높게 나타났다.

<표4-16-1 집단활동프로그램 미참여 의향에 대한 사유>



집단활동프로그램 미참여 대상자에게 미참여에 대한 사유를 조사한 결과 무응답이 68%로 가장 높았으며, 그 다음으로 몸이 불편하여 이동 불가가 30%로 나타났다.

<표4-17 2017년 재가복지사업 참여 의향>

구분	빈도	퍼센트
참여한다	98	98
참여하지 않는다	2	2
합계	100	100



2017년 재가복지사업 참여 의향에 대한 조사에 대해서는 참여한다는 응답이 98%로 가장 높게 나타났다.

<표4-18 2017년 재가복지사업 건의사항>

구분	빈도	퍼센트
식생활 서비스에서 메뉴 개선 요청	7	7
경제적 지원에서 후원금 증가 요청	3	3
무응답	90	90
합계	100	100

2017년 재가복지사업 건의사항을 작성하는 서술식 문항에 응답자는 100명 중 10명이었으며, 건의사항 내용으로는 식생활 서비스에서 메뉴 개선 요청이 7%로 가장 높았으며, 그 다음으로 경제적 지원에서 후원금 증가 요청이 3%로 나타났다.

<표4-19 일반사항>

구분	문항	퍼센트(%)
성별	남자	20
	여자	80

연령	65~70세	1
	71~75세	12
	76~80세	30
	81~85세	41
	86세 이상	16
종교	기독교	56
	천주교	15
	불교	4
	무교	25
	기타(유교 등)	0
거주지 (상위 3개동 기재)	보라매동	34
	신원동	24
	서원동	13
동거사항	독거	83
	배우자	2
	배우자 + 자녀	1
	자녀 + 손자녀	1
	손자녀	1
	기타	2
학력	무학	64
	초등(국민)학교	22
	중학교	5
	고등학교	7
	대학교	2
	대학원 이상	0
보호구분	기초생활수급자	66
	차상위	2
	일반/저소득	26
	국가유공자	2
	기타	4
자립사항	자립가능	22
	보조기구이용	65
	자립불가능	13
합계		100

만족도 및 욕구조사를 참여한 대상자 100명에 대한 일반사항을 조사하였으며 다음과 같은 결과가 도출되었다.

성별 문항에서는 여자가 80%, 남자 20%로 나타났으며, 연령으로는 81~85세 응답자가 41%로 가장 높았다.

종교에서는 첫 번째로 기독교가 56%였으며, 그 다음으로는 무교 25%였다.

거주지를 묻는 질문에서는 관악구 21개동 중 보라매동이 34%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 그 다음으로는 신원동 24%, 서원동 13% 순으로 나타났다.

동거사항에서는 독거생활이 83%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 배우자, 기타 동거가 각각 2%로 나타났다.

학력에 대한 질문사항에서는 무학 응답자가 64%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 초등(국민)학교 학력 응답이 22%로 나타났다.

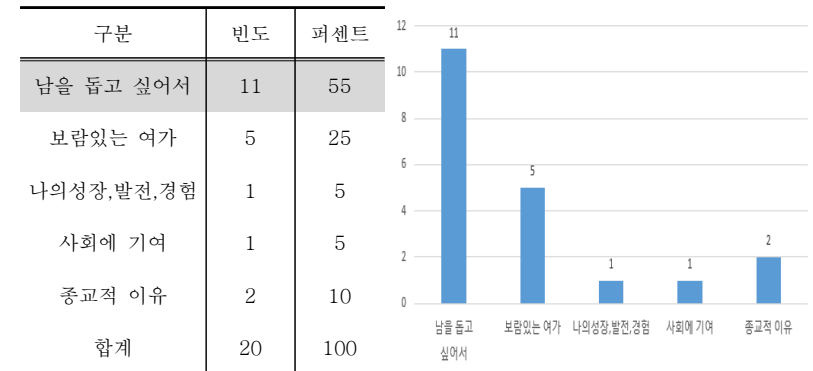
보호구분에서는 기초생활수급자가 66%로 가장 많았으며, 이어서 일반/저소득 26%로 나타났다. 자립사항으로 보조기구이용자가 65%로 가장 높게 나타났다.

2. 2016 재가복지서비스 징검다리봉사원 만족도 분석

2016년 재가복지서비스 징검다리봉사원 만족도조사는 현재 징검다리봉사원 활동에 참여하고 있는 징검다리봉사원 20명을 대상으로 실시하였다.

현재 대상자와 연계되어 서비스를 제공하고 있는 징검다리봉사원의 총 활동 경력은 160.8개월(약 13년 4개월)로 나타나고 있으며, 그 중에서도 최고 활동 경력은 324개월(27년), 최저 활동 경력은 17개월로 나타나 경력 상에 많은 차이가 있는 것으로 보여진다.

<표4-20 징검다리봉사원 활동 참여 동기>

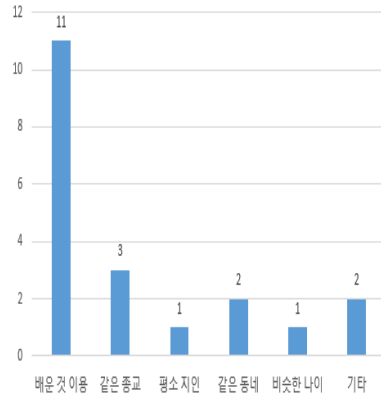


징검다리봉사원의 봉사활동에 참여하게 된 동기에 대하여 조사한 결과 타인을 돕고 싶다는 의견이 55%로 가장 많이 나타났으며, 그 다음으로는 보람 있는 여가를 위해 봉사활동을 한다는 답변이 25%로 가장 많았다. 그 밖에 참여 동기로는 자신의 성장, 사회적 기여, 종교적 이유 등으로 징검다리봉사원 활동 참여한다고 답변을 하였다.

정검다리봉사원이 대상자에게 정서적지지 및 케어서비스를 제공하기 위해 방문하는 횟수는 월 평균 2.2회로 나타났으며, 그 밖에 가장 적게 가는 방문 횟수는 1회, 가장 많이 가는 방문 횟수는 10회로 다양하게 나타났다.

<표4-21 신뢰형성 이유>

구분	빈도	퍼센트
배운 것 이용	11	55
같은 종교	3	15
평소 지인	1	5
같은 동네	2	10
비슷한 나이	1	5
기타	2	10
합계	20	100



정검다리봉사원과 대상자 간의 신뢰를 형성할 수 있었던 계기로는 본 복지관에서 배운 것을 활용한 것이 도움이 되었다는 의견이 55%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 같은 종교 이유가 15% 순으로 나타났다.

정검다리봉사원 스스로가 생각하는 바람직한 방문횟수에 대한 질문에는 약 3.9회가 가장 바람직하다고 응답하였다. 그 중 66% 즉, 절반 이상의 정검다리봉사원이 4~5회의 방문횟수가 가장 바람직하다고 생각하고 있었으며, 3.9회의 횟수는 실제 정검다리봉사원이 서비스를 제공하기 위해 방문하는 횟수인 2.9회보다 1회 더 많은 것으로 나타났다.

<표4-22 방문 활동 거리에 대한 시간>

구분	빈도	퍼센트
30분 이내	5	25
1시간 이내	15	75
2시간 이내	-	-
합계	20	100



활동거리에 대한 시간을 묻는 응답으로는 1시간 이내라고 답한 정검다리봉사원이 75%를 차지하였으며, 30분 이내로 방문 가능하다는 응답이 25%로 나타났다.

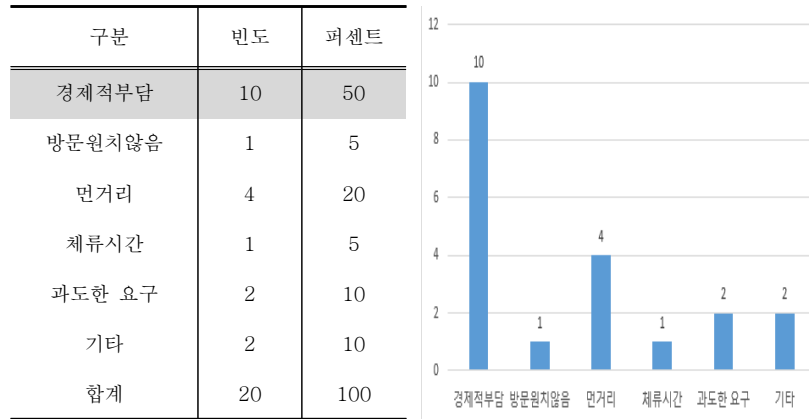
<표4-23 활동하는 시간>

구분	빈도	퍼센트
30분 이내	2	10
1시간 이내	15	75
2시간 이내	3	15
합계	20	100



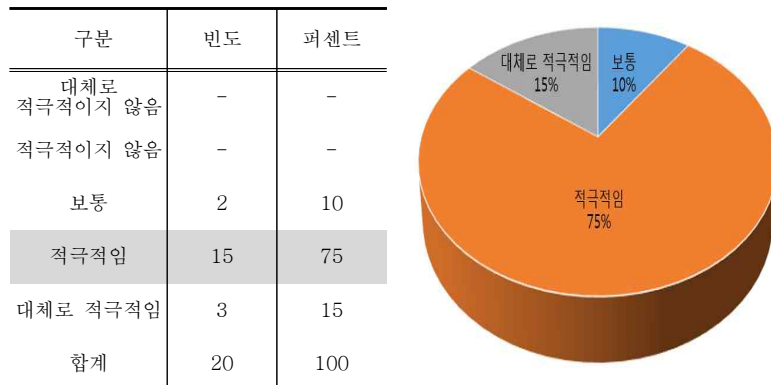
정검다리봉사원에게 실제 활동하는 시간을 조사한 결과 1시간이내 75%로 가장 높게 나타났으며, 2시간 이내는 15%, 30분 이내 10% 순으로 나타났다.

<표4-24 가정방문 시 부담스러운 점>



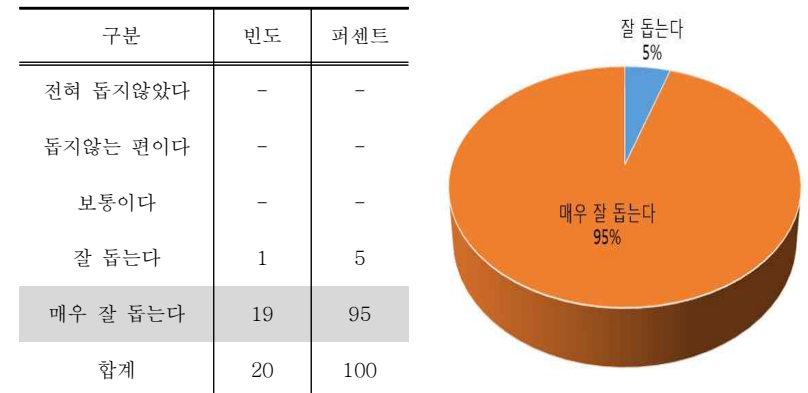
대상자의 가정방문 시 부담스러운 요인을 묻는 결과로는 기타 의견을 제외하고, 경제적인 부담이 50%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 먼 거리로 인해 부담감을 느낀다는 의견이 20%로 많았다.

<표4-25 자신의 적극성의 정도>



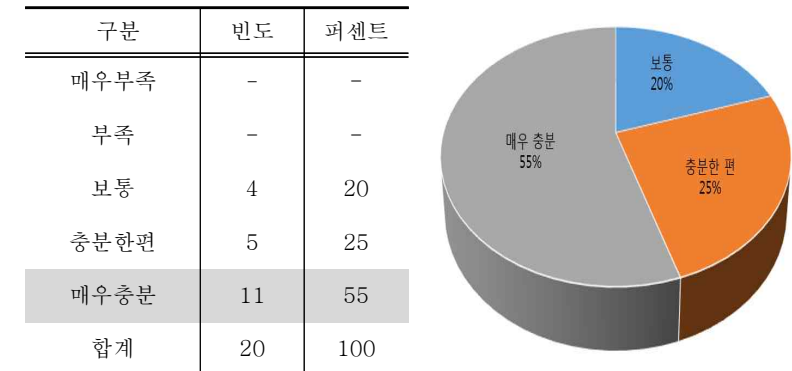
정검다리봉사원 스스로 생각하는 자신의 봉사활동 적극성에 대해 조사한 결과 적극적이라는 긍정적 답변이 20명중 15명으로 나타나 75%의 높은 비중을 차지하였다.

<표4-26 담당자의 도움 여부>



정검다리봉사원이 봉사활동 수행 중 어려움에 처한 경우 담당 직원에게 도움을 요청했을 때에 도움 제공 여부에 대해 질문한 결과 정검다리봉사원 전원이 도움을 받았다는 긍정적인 답변을 얻을 수 있었다.

<표4-27 정검다리봉사원의 교육 충분도>



징검다리봉사원을 대상으로 실시하고 있는 교육에 대한 충분 정도를 조사한 결과 충분하다라는 답변이 80%로 높게 나타났고, 보통이라는 답변이 20%로 나타났다.

<표4-28 징검다리봉사원 활동 중단 갈등경험>

구분	문항	빈도(명)	비율(%)
활동중단 갈등경험 유무	없다	15	75
	있다	5	25
합계		20	100
갈등 해결방법	동료 징검다리봉사원과 상의	15	75
	담당 사회복지사와 상의	5	25
합계		20	100

봉사활동 진행 시 활동중단에 대한 갈등 경험 유무에 대해 질문한 결과 5명의 징검다리봉사원이 활동 중단에 대한 갈등을 경험한 적이 있다고 응답하였다. 갈등 해결방법으로 주로 동료 징검다리봉사원과 상의하는 것으로 나타났다. 이는 동료 봉사자와의 신뢰관계가 징검다리봉사원 활동에 매우 중요한 부분을 차지한다고 볼 수 있다.

<표4-29 활동만족도>

구분	문항	빈도(명)	비율(%)
만족도	매우만족	18	90
	만족	2	10
	불만족	-	-
	매우불만족	-	-

합계		20	100
만족인 경우 긍정적 변화	여가시간활용	17	85
	사교활동	1	5
	건강유지/개선	1	5
	보람찬 생활	1	5
합계		20	100

징검다리봉사원 활동 시 만족도에 대하여 질문한 결과 현재 자신의 활동에 대해 전원이 만족한다는 답변을 하였으며, 그중 90%가 매우 만족한다는 긍정적인 답변을 주었다.

자원봉사 활동에 대해 만족감을 느낀 징검다리봉사원들 중 자신에게 생겨난 긍정적인 변화에 대하여 질문한 결과 여가시간활용(17명, 85%), 좋은 친구를 사귄 수 있어서(1명, 5%), 보람찬 생활(1명, 5%), 건강유지와 개선(1명, 5%)으로 응답했다.

<표4-30 징검다리봉사원 서비스 제공 경험>

구분	종류	제공 경험있음		활동정도			
		빈도	백분율	어렵지않다		어렵다	
				빈도		백분율	
가사지원 서비스	식사준비	5	25	4	80	1	20
	청소/주변정돈	20	100	19	95	1	5
	세탁	15	75	13	87	2	13
	생필품 구매	5	25	4	80	1	20
	집수리	10	50	6	60	4	40
개인활동 서비스	식사수발	5	25	4	80	1	20
	옷갈아입기	10	50	8	80	2	20

	외출동행	10	50	8	80	2	20
	신체청결/목욕	10	50	6	60	4	40
	운동하기	15	75	12	80	3	20
	용변서비스	8	40	4	50	4	50
건강지원 서비스	약복용 수발	7	35	6	86	1	14
	병원동행	12	60	10	83	2	17
	안마/마사지	16	80	14	88	2	13
	병간호	9	45	8	89	1	11
심리/정서 서비스	말벗	20	100	19	95	1	5
	상담 및 조언	20	100	19	95	1	5
사회적 서비스	행정업무대행	6	30	3	50	3	50
	생활정보제공	7	35	4	57	3	43
	서비스 연결	5	25	2	40	3	60
	종교 활동 보조	3	15	1	33	2	67

정검다리봉사원은 대부분의 서비스를 제공한 경험이 있으며 그중에서도 심리/정서 지원 서비스를 제공한 경험이 가장 많은 것으로 나타났다. 그중에 식사준비와 식사수발의 비중이 낮은 이유는 방문요양보호사의 활동으로 인해 정검다리봉사원의 활동에 약간의 제약이 있는 것으로 보여진다.

<표4-31 정검다리봉사원이 생각하는 중요 서비스>

구분	종류	중요도	
		중요도	중요도
가사지원 서비스	식사준비	2	10
	청소/주변정돈	2	10
	세탁	1	5
	생필품 구매	1	5
	집수리	3	15
	식사수발	-	-
개인활동 서비스	옷갈아입기	2	10
	외출동행	5	25
	신체청결/목욕	2	10
	운동하기	1	5
	용변서비스	-	-
	약복용 수발	3	15
건강지원 서비스	병원동행	2	10
	안마/마사지	3	15
	병간호	1	5
	말벗	16	80
심리/정서 서비스	상담 및 조언	3	15
	행정업무대행	1	5
사회적 서비스	생활정보제공	-	-
	서비스 연결	2	10
	종교 활동 보조	1	5

정검다리봉사원이 생각하는 가장 중요한 서비스를 묻는 질문에 대해 조사한 결과 가장 많은 득표를 얻은 서비스는 말벗서비스로 나타났다.

〈표4-32 징검다리봉사원 조직화 프로그램의 참가경험〉

구분	서비스명	평균 참여횟수	
		빈도	백분율
조직화프로그램 참가경험	분기사례발표(4회)	20	100
	월 사례모임(8회)	20	100
	양 성 교 육(1회)	0	100
	보 수 교 육(2회)	0	100

징검다리봉사원에게 제공되는 전체 조직화프로그램에는 징검다리봉사원이 전원 참석하였음을 알 수 있었다.

〈표4-33 징검다리봉사원 조직화 프로그램 만족도〉

구분	이용 시 만족도									
	매우만족		만족		보통		불만족		매우불만족	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
분기사례발표	15	75	5	25	-	-	-	-	-	-
월 사례모임	16	80	4	20	-	-	-	-	-	-
양 성 교 육	14	70	6	30	-	-	-	-	-	-
보 수 교 육	17	85	3	25	-	-	-	-	-	-

징검다리봉사원에게 제공되는 조직화 프로그램의 만족도는 매우만족 77.5%, 만족 25%로 전체적인 만족도는 매우 긍정적으로 나타났다. 이 결과는 징검다리봉사원의 욕구에 맞는 조직화 프로그램이 제공되어 프로그램의 만족도가 상당히 높아진 것으로 보여진다.

〈표4-34 징검다리봉사원 조직화 프로그램 중요 정도〉

구분	종류	중요도	
조직화 프로그램	분기사례발표	15	75
	월 사례모임	18	90
	양 성 교 육	13	65
	보 수 교 육	17	85

징검다리봉사원에게 제공되는 조직화프로그램 중 가장 중요하다고 생각되는 프로그램 두 가지를 선정하도록 하였으며, 그 결과 90%로 월사례모임이 가장 중요한것으로 나타났다. 그 다음으로는 85%로 보수교육이 차지하였다.

〈표4-35 징검다리봉사원 관리 프로그램의 참가경험〉

구분	서비스명	평균 참여횟수	
		빈도	백분율
관리프로그램 참가경험	전화상담	20	100
	내방상담	20	100
	방문상담	20	100
	우수봉사자 시상	20	100
	문화체험	20	100

징검다리봉사원에게 제공되는 관리프로그램에는 전화상담, 내방상담 모두 제공된 것으로 나타났으며, 그 외 방문상담, 우수봉사자 시상, 문화체험 등에는 전원이 참여한 것을 알 수 있었다.

<표4-36 징검다리봉사원 관리 프로그램 만족도>

구분	이용 시 만족도									
	매우만족		만족		보통		불만족		매우불만족	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전화상담	8	40	11	55	1	5	-	-	-	-
내방상담	8	40	11	55	1	5	-	-	-	-
방문상담	8	40	11	55	1	5	-	-	-	-
우수봉사자 시상	8	40	11	55	1	5	-	-	-	-
문화체험	9	45	10	50	1	5	-	-	-	-

징검다리봉사원에게 제공되는 관리 프로그램 만족도는 전반적으로 만족도가 매우 높았으며, 불만족의 의견은 없는 것으로 나타났다.

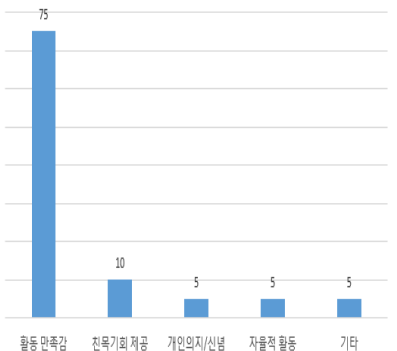
<표4-37 징검다리봉사원 관리 프로그램 중요 정도>

구분	종류	중요도	
관리 프로그램	전화상담	12	60
	내방상담	14	70
	방문상담	11	55
	우수봉사자시상	6	30
	문화체험	18	90

징검다리봉사원에게 제공되는 관리 프로그램의 중요 정도에서 가장 중요하다고 생각되는 프로그램을 선정하도록 하였으며, 그 결과 90%로 문화체험 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로는 내방상담이 70%로 높게 나타났다.

<표4-38 서비스의 만족도 향상을 위한 방안>

구분	빈도	퍼센트
활동 만족감	15	75
친목기회 제공	2	10
개인의지/신념	1	5
자율적 활동	1	5
기타	1	5
합계	20	100



징검다리봉사원은 물론 대상자에게 제공되는 서비스에 대한 만족도를 향상하기 위한 추후 방안 중 가장 중요하게 생각되는 사항을 질문한 결과 징검다리봉사원 자신의 활동에 대한 만족감이 75%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 친목기회 제공, 개인 의지와 신념, 자율적인 활동 기회 제공 등 다양한 의견도 제시되었다.

<표4-39 징검다리봉사원 일반사항>

구분	문항	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	2	10
	여자	18	90
연령	최대	80세	
	최소	57세	
	평균	72세	
종교	기독교	6	30
	천주교	6	30
	불교	4	20
	무교	4	20
보유 자격증	사회복지사	1	5
	보육교사	1	5

	조리사	1	5
	없음	17	85

본 조사는 징검다리봉사원 20명을 대상으로 실시하였으며, 성별에 대한 조사 결과 실시대상자 20명 중 남자 10%, 여자 90%로 대부분의 징검다리봉사원은 여성이 활동하는 것을 알 수 있었다.

징검다리봉사원의 연령을 조사한 결과 평균 72세로 나타났다. 대부분의 징검다리봉사원이 고령화되는 현상이 있어 세부적으로 파악한 결과 최연소 57세부터 최고령은 80세까지 집계되었다.

종교를 조사한 결과 천주교와 기독교가 30%, 무교와 불교가 20% 순으로 조사되었다.

현재 대상자에게 서비스를 제공하고 있는 징검다리봉사원의 전문성 정도를 파악해보기 위해 보유 자격증에 대해 질문한 결과 조리사 자격증, 사회복지사, 보육교사 자격증을 소지하고 있는 비율이 각각 5%로 조사되었다. 그러나 징검다리봉사원의 85%가 자격증을 소지하고 있지 않는 것을 확인할 수 있었다.

제 5 부

결 론 및 제 언

1. 결론
2. 제언

제 5 부 결론 및 제언

1. 요약

본 연구는 관악노인종합복지관 재가복지사업 대상 어르신과 징검다리봉사원을 대상으로 인구·사회학적 특성, 재가복지서비스 이용현황 및 만족도, 지역주민과의 친밀관계 상태, 건강상태, 경제상태, 간호형태에 관한 조사를 통해 만족도 및 욕구를 파악하고, 분석된 자료를 바탕으로 2017년도 재가복지사업계획에 반영하는데 목적이 있다. 또한 본 연구보고서를 통해 재가복지사업의 질적·양적 발전은 물론 사업의 활성화 뿐 만 아니라 재가복지사업의 안정적인 발전 및 방향을 제시하는 자료로 활용할 수 있도록 하고자 한다.

본 연구보고서를 작성하기 위해 재가 어르신 중 식사배달서비스 대상자 40명, 밀반찬배달 서비스 대상자 40명, 영양식서비스 대상자 20명과 징검다리봉사원 20명을 대상으로 2016년 12월 12일부터 12월 29일까지 17일간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 총 120부의 설문지를 배포하여 120부를 회수하였다. 응답내용에 일관성을 보이지 않은 설문지 5부를 다시 작성하게 하여 총 120부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS Win 18.0 program을 이용하여 빈도, 백분율, 평균을 구하였다.

재가 어르신을 대상으로 하는 만족도 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

재가 대상자에게 재가서비스를 받게 된 계기에 대하여 조사한 결과 관공서 연계가 40%로 가장 많았으며, 그다음으로 이웃소개 35%, 복지관의 홍보 14%, 우연히(복지관을 이용하다가) 4% 등의 순으로 나타났다.

재가복지서비스 이용 기간에 대한 응답으로는 5년 1개월~10년 서비스를 받은 대상자가 48%로 가장 높은 것으로 나타났다. 이용 기간을 분석해 보면 대부분의 어르신이 평균 5년 동안 재가복지서비스를 이용한 것으로 나타났다.

재가서비스 이용 만족도 조사 결과 징검다리봉사원과건서비스 중 심리/정서지원(말벗 등)서비스 이용경험이 45%로 가장 높았으며, 이용 만족도는 매우만족의 답변이 78%로 가장 높게 나타났다. 식생활서비스 중 김장 김치 지원 경험은 90%였으며, 만족도는 매우만족이 94%로 아주 높게 나타났다. 경제지원서비스 부분에서는 후원물품 지급이 75%로 만족도는 매우만족이 93%로 높게 나타났다. 정서지원서비스의 경우 재가 어르신 송년행사가 72% 가장 높았으며, 만족도에서는 매우만족이 83%로 높게 나타났다.

재가서비스에 대한 만족도 조사에서는 매우 만족에 응답한 비중이 48%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 대체로 만족이 35%순으로 나타났다. 만족도에 대한 긍정적인 답변이 83%로 전반적으로 재가서비스에 대한 만족도는 만족하는 것으로 분석된다. 제공받은 재가서비스 중 가장 도움된 서비스 질문사항에서는 식생활개선 응답이 55%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 건강개선 23%, 주거개선 10% 순으로 나타났다.

서비스를 통해 대상자의 정서적 해소 정도를 묻는 질문에서는 매우 큰 도움이 되었다는 응답이 55%로 가장 높았다. 어려울 때 도움을 요청하는 곳은 관악노인종합복지관이 60%로 가장 높았으며, 가족 및 친척 20%, 관공서 8%, 이웃주민 및 기타 응답이 각각 4%로 나타났다.

본인 스스로의 건강이 나쁜 편이라고 생각하는 대상자가 72%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 매우 나쁘다라고 생각하는 답변이 22%로 나타났다. 또한 설문 참가 대상자에게 자신이 보유하고 있는 질병 종류에 대해 조사하였을 때 중복 응답이 가능한 질문 사항으로 퇴행성관절염에 응답한 대상자가 38%로 가장 높았으며, 그 다음으로 노인성 만성질환 30%, 안과질환 20% 순으로 나타났다.

대상자의 정기적 진료 여부에 대해 묻는 질문에 주 1~2회 이용이 59%로 가장 높았으며, 월 1~2회 이용 21%, 가끔 이용 18%, 이용하지 않음이 2% 순으로 나타났다. 간호해줄 수 있는 사람이 있다고 답한 응답자 중 사회복지기관 및 관련 단체에서 간호를 해주는 응답자가 35%, 그 다음으로 친구/친척 30%, 결혼한 딸/사위가 15%순으로 나타났다.

대상자의 생활비 부담자에 대하여 질문한 결과 본인이 70%로 가장 많았으며, 기타 18%, 아들 5%, 배우자, 딸이 각각 3% 순으로 나타났다. 부담되는 생활비 항목을 조사한 결과 주거비가 48%로 가장 부담된다고 응답하였으며, 그 다음으로 의료비와 냉·난방비가 각각 16% 순으로 나타났다.

집단활동프로그램 미참여 대상자에게 미참여에 대한 사유를 조사한 결과 무응답이 68%로 가장 높았으며, 그 다음으로 몸이 불편하여 이동 불가능 30%로 나타났다.

2017년 재가복지사업 참여 의향에 대한 조사에 대해서는 참여한다는 응답이 98%로 높게 나타났으며, 2017년 재가복지사업 건의사항을 작성하는 서술식 문항에 응답자는 100명 중 10명으로, 건의사항 내용으로는 식생활 서비스에서 메뉴 개선 요청이 7%로 가장 높았다.

일반사항에 대한 결과는 다음과 같다. 성별 문항에서는 여자가 80%, 남자 20%로 나타났으며, 연령으로는 81~85세 응답자가 41%로 가장 높았다. 종교에서는 첫 번째로 기독교가 56%였으며, 그 다음으로는 무교 25%였다. 거주지를 묻는 질문에서는 관악구 21개동 중 보라매동이 34%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 그 다음으로는 신원동 24%, 서원동 13% 순으로 나타났다. 동거사항에서는 독거생활이 83%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 배우자, 기타 동거가 각각 2%로 나타났다. 학력에 대한 질문사항에서는 무학 응답자가 64%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 초등(국민)학교 학력 응답이 22%로 나타났다. 보호구분에서는 기초생활

수급자가 66%로 가장 많았으며, 이어서 일반/저소득 26%로 나타났다. 자립사항으로 보조기구이용자가 65%로 가장 높게 나타났다.

정검다리봉사원을 대상으로 하는 만족도 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

정검다리봉사원의 봉사활동에 참여하게 된 동기에 대하여 조사한 결과 타인을 돕고 싶다는 의견이 55%로 가장 많이 나타났으며, 그 다음으로는 보람 있는 여가를 위해 봉사활동을 한다는 답변이 25%로 가장 많았다.

정검다리봉사원이 대상자에게 정서적지지 및 케어서비스를 제공하기 위해 방문하는 횟수는 월 평균 2.2회로 나타났으며, 정검다리봉사원과 대상자 간의 신뢰를 형성할 수 있었던 계기로는 본 복지관에서 배운 것을 활용한 것이 도움이 되었다는 의견이 55%로 가장 많았다.

정검다리봉사원 스스로가 생각하는 바람직한 방문횟수에 대한 질문에는 약 3.9회가 가장 바람직하다고 응답하였다. 활동거리에 대한 시간을 묻는 응답으로는 1시간 이내라고 답한 정검다리봉사원이 75%를 차지하였으며, 30분 이내로 방문 가능하다는 응답이 25%로 나타났다. 또한 정검다리봉사원에게 실제 활동하는 시간을 조사한 결과 1시간 이내 75%로 가장 높게 나타났으며, 2시간 이내는 15%, 30분 이내 10% 순으로 나타났다.

대상자의 가정방문 시 부담스러운 요인을 묻는 결과로는 기타 의견을 제외하고, 경제적인 부담이 50%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 먼 거리로 인해 부담감을 느낀다는 의견이 20%로 많았다. 정검다리봉사원이 봉사활동 수행 중 어려움에 처한 경우 담당 직원에게 도움을 요청했을 때에 도움 제공 여부에 대해 질문한 결과 정검다리봉사원 전원이 도움을 받았다는 긍정적인 답변을 얻을 수 있었다.

정검다리봉사원을 대상으로 실시하고 있는 교육에 대한 충분 정도를 조사한 결과 충분하더라는 답변이 80%로 높게 나타났고, 봉사활동 진행 시

활동중단에 대한 갈등 경험 유무에 대해 질문한 결과 5명의 징검다리봉사원이 활동 중단에 대한 갈등을 경험한 적이 있다고 응답하였다. 갈등 해결방법으로 주로 동료 징검다리봉사원과 상의하는 것으로 나타났다. 이는 동료 봉사자와의 신뢰관계가 징검다리봉사원 활동에 매우 중요한 부분을 차지한다고 볼 수 있다.

징검다리봉사원 활동 시 만족도에 대하여 질문한 결과 현재 자신의 활동에 대해 전원이 만족한다는 답변을 하였으며, 그중 90%가 매우 만족한다는 긍정적인 답변을 주었다. 또한 자원봉사 활동에 대해 만족감을 느낀 징검다리봉사원들 중 자신에게 생겨난 긍정적인 변화에 대하여 질문한 결과 여가시간활용(17명, 85%), 좋은 친구를 사귈 수 있어서(1명, 5%), 보람찬 생활(1명, 5%), 건강유지와 개선(1명, 5%)으로 응답했다.

징검다리봉사원은 대부분의 서비스를 제공한 경험이 있으며 그중에서도 심리/정서 지원 서비스를 제공한 경험이 가장 많은 것으로 나타났다. 그 중에 식사준비와 식사수발의 비중이 낮은 이유는 방문요양보호사의 활동으로 인해 징검다리봉사원의 활동에 약간의 제약이 있는 것으로 보여진다.

징검다리봉사원이 생각하는 가장 중요한 서비스를 묻는 질문에 대해 조사한 결과 가장 많은 득표를 얻은 서비스는 말벗서비스로 나타났다.

징검다리봉사원에게 제공되는 전체 조직화프로그램에는 징검다리봉사원이 전원 참석한다고 답변하였으며, 징검다리봉사원에게 제공되는 조직화 프로그램의 만족도는 매우만족 77.5%, 만족 25%로 전체적인 만족도는 매우 긍정적으로 나타났다. 또한 징검다리봉사원에게 제공되는 조직화프로그램 중 가장 중요하다고 생각되는 프로그램 두 가지를 선정하도록 하였으며, 그 결과 90%로 월사례모임이 가장 중요한것으로 나타났다. 그 다음으로는 85%로 보수교육이 차지하였다.

징검다리봉사원에게 제공되는 관리프로그램에는 전화상담, 내방상담 모

두 제공된 것으로 나타났으며, 그 외 방문상담, 우수봉사자 시상, 문화체험 등에는 전원이 참여한 것을 알 수 있었다. 관리 프로그램 만족도는 전반적으로 만족도가 매우 높았으며, 불만족의 의견은 없는 것으로 나타났다.

징검다리봉사원에게 제공되는 관리 프로그램의 중요 정도에서 가장 중요하다고 생각되는 프로그램을 선정하도록 하였으며, 그 결과 90%로 문화체험 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로는 내방상담이 70%로 높게 나타났다.

징검다리봉사원은 물론 대상자에게 제공되는 서비스에 대한 만족도를 향상하기 위한 추후 방안 중 가장 중요하게 생각되는 사항을 질문한 결과 징검다리봉사원 자신의 활동에 대한 만족감이 75%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 친목기회 제공, 개인 의지와 신념, 자율적인 활동 기회 제공 등 다양한 의견도 제시되었다.

징검다리봉사원의 일반상황을 조사한 결과 성별에 대한 조사 결과 실시대상자 20명 중 남자 10%, 여자 90%로 대부분의 징검다리봉사원은 여성이 활동하는 것을 알 수 있었다. 연령평균 72세로 나타났다. 대부분의 징검다리봉사원이 고령화되는 현상이 있어 세부적으로 파악한 결과 최연소 57세부터 최고령은 80세까지 집계되었다. 종교를 조사한 결과 천주교와 기독교가 30%, 무교와 불교가 20% 순으로 조사되었다. 현재 대상자에게 서비스를 제공하고 있는 징검다리봉사원의 전문성 정도를 파악해보기 위해 보유 자격증에 대해 질문한 결과 조리사 자격증, 사회복지사, 보육교사 자격증을 소지하고 있는 비율이 각각 5%로 조사되었다. 그러나 징검다리봉사원의 85%가 자격증을 소지하고 있지 않는 것을 확인할 수 있었다.

2. 결론 및 제언

본 연구 보고서는 관악노인종합복지관 재가복지사업 대상 어르신과 징검다리봉사원을 대상으로 재가복지사업에 대한 만족도와 욕구를 파악하고, 분석된 결과를 바탕으로 재가복지사업의 바람직한 방향제시에 도움이 될 수 있는 기초자료로 사용하고자 한다.

따라서 본 연구를 위해 재가 어르신 중 식사배달서비스 대상자 40명, 밀반찬배달 서비스 대상자 40명, 영양식서비스 대상자 20명과 징검다리봉사원 20명을 대상으로 2016년 12월 12일부터 12월 29일까지 17일간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 총 120부의 설문지를 배포하여 120부를 회수하였다. 응답내용에 일관성을 보이지 않은 설문지 5부를 다시 작성하게 하여 총 120부의 설문지를 최종 분석 자료로 사용하였다.

이에 본 연구에서 나타난 분석 결과를 토대로 몇 가지 제언을 하고자 한다.

(1) 어르신의 특성에 맞는 맞춤형 서비스 제공

재가서비스에 대한 만족도 조사에서는 만족에 대한 긍정적인 답변이 83%로 서비스의 대한 만족도는 전반적으로 만족하다는 것을 알 수 있다. 그러나 기존에 제공되고 있는 서비스가 어르신의 다양한 욕구 및 특성을 전부 반영한다고는 볼 수 없다. 특히 연말에 진행되는 재가 노인 송년잔치 행사의 경우 재가 어르신의 특성상 거동이 불편한 분들이 많고, 건강이 좋지 않아 참석하기를 꺼려하는 어르신이 많은 편이다. 거동이 가능한 분들만 모시고 행사를 진행하기에는 거동이 불편한 어르신들이 상대적으로 소외감을 느낄 수 있고, 재가서비스가 제대로 제공되지 못하는 부정적인 결과가 발생할 수 있다. 따라서 거동이 가능하신 어르신은 기존대로 식사 대접 및 기념품을 드리는 것으로 사업을 진행하고, 거동이 불편하시

거나 송년행사에 참석하지 못한 어르신들은 특별식 제공 또는 송년 선물을 따로 제공하여 상대적 박탈감 및 소외감이 들지 않도록 사업을 계획할 필요가 있다.

또한 기존에 진행되었던 칠팔구순 생신잔치의 경우 칠팔구순에 해당하지 않는 어르신은 생신이 포함되어 있어도 따로 생신잔치가 진행되지 못하였다. 재가어르신 특성상 복지관 이용보다는 가정에서의 생활이 많고, 거동이 불편함에도 불구하고 전혀 어르신의 특성을 반영하지 않고 생신잔치를 진행해 왔었다. 따라서 칠팔구순에 해당되지 않는 생신 어르신 중에 거동이 불편한 어르신을 매월 1명씩 선정하여 직접 어르신 가정에 찾아가서 생신상을 차려드리는 등 어르신의 개별 특성을 반영한 사업을 계획하고 진행할 필요가 있다.

(2) 적극적인 사업 홍보를 통한 대상자 발굴

재가 대상자 어르신에게 재가서비스를 받게 된 계기에 대하여 조사한 결과 관공서 연계가 40%로 가장 많았다. 이는 서울시에서 2015년 7월부터 ‘찾아가는 동주민센터’ 사업을 시행이 되면서 동 주민센터에서 적극적으로 예비 대상자 어르신을 연계한 결과라 볼 수 있다. 그러나 대부분의 연계 대상자 어르신의 경우 밀반찬배달서비스를 의뢰하는 경우가 많은데 아무래도 동주민센터에서는 복지관에서 어떤 서비스를 제공하고 있는지 정확히 파악하고 있지 않기 때문인 것으로 보인다. 따라서 연 2회 정도 동 주민센터와 인근 유관기관에 사업 홍보 공문을 발송하여 복지관에서 제공할 수 서비스 및 관련 내용을 적극적으로 홍보를 해야 할 필요가 있다. 또한 대부분의 어르신이 거동이 불편해서 복지관 방문에 큰 어려움을 느끼고 있다. 서비스에 대한 욕구가 있어도 직접 찾아 가거나 누군가의 도움이 없다면 서비스 접근이 매우 어려울 것이다. 따라서 우체국, 한국 야쿠르트 등 지역사회 자원을 충분히 활용하여 서비스가 필요한 어르신을 발굴할 수 있는 네트워크 구성을 통해 서비스에 대한 접근성을 높일 필요가 있다.

(3) 징검다리봉사원의 역량 강화를 통한 서비스 질 향상

서비스의 질 향상을 위한 징검다리봉사원의 교육 및 관리가 강화되어져야 한다. 매월 진행되는 월례회의, 분기 사례발표 등 활동에 대한 공지사항과 건의사항 수렴, 다양한 정보공유의 시간에 참여율을 높이고, 전문강사가 진행하는 보수교육을 통해 전문성 향상을 도모해야 할 필요가 있다. 또한 신규 징검다리봉사원에 대해서는 사업에 대한 이해와 봉사활동에 대한 전문성을 습득하기 위해서 관련 매뉴얼 개발 및 교육이 필요할 것으로 보인다. 특히 조장, 부조장을 대상으로 진행하는 리더십교육을 통해 조장 및 부조장으로서의 책임감을 높이고, 봉사활동에 대한 전문지식을 습득하게 함으로써 조원 관리를 효율적으로 할 수 있도록 해야 한다.

그리고 대부분의 징검다리봉사원의 나이가 평균 72세로 고령이고, 점차 고령화 추세인 것을 감안한다면 징검다리봉사원사업의 안정화를 위해서는 예비 봉사자를 확보해서 사업이 차질 없이 진행될 수 있도록 해야 한다.

따라서 분기1회 홈페이지 및 관내 홍보를 통해 징검다리봉사원을 모집할 필요가 있으며, 동 주민센터 및 유관기관 홍보를 통해 다양한 인력자원을 충분히 확보할 필요가 있다.

참 고 문 헌

1. 단행본

- 김형수외. 『현대노인복지론』. 서울: 학지사, 2009.
- 권육상. 『최신노인복지론』. 파주: 유풍출판사, 2009.
- 홍숙자. 『노년학개론』. 서울: 하루, 2010.

2. 논문

- 김찬영(2008), 재가노인복지서비스에 관한 연구
- 김성호(2007), 재가노인복지사업의 활성화 방안에 관한 연구
- 박경화(2008), 재가노인복지서비스의 개선방안에 관한 연구
- 박미숙. “교정공무원의 노후준비의식 및 노후대책에 관한 연구”. 인하대학교 행정대학원 석사학위논문, 2007.
- 박주선. “장년층의 노후생활 준비 의식 및 대책 연구 : 서울시에 거주하는 30, 40대 근로소득자를 중심으로”. 가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2007.
- 이해근. “고령화 사회에 대비한 예비노인의 노후준비에 관한 연구”. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문, 2006.

3. 기타

- 통계청(2014), 2014 인구통계
- 서울시 통계청(2014), 2014 인구통계
- 서울시 통계청(2015), 2015 수급통계
- 관악구청(2015), 2015 관악통계연보
- 보건복지가족부(2014), 노인보건복지사업안내

- 서울시정개발연구원(1997), 1997년 서울시 노인복지 표본조사 결과표
- 박인철,김정순,김명수(2010), 재가노인복지서비스의 실태와 확충, 개선방안
- 한국재가노인복지협회(2003), 재가노인복지사업 10년 발자취
- 박인철(2015), 세계와 한국의 인구구조

부 록

1. 만족도 및 욕구조사 설문지(어르신용)
2. 만족도 및 욕구조사 설문지(징검다리봉사원용)
3. 사업 진행사진

2016년도 재가복지사업 만족도 및 욕구조사 (어르신용)

안녕하십니까?

귀 가정에 건강과 평화를 기원합니다.

노인의 인간다운 생활을 영위하면서 가족과 사회에 적응하고 통합될 수 있도록 노인 욕구에 맞는 서비스 제공을 목적으로 하는 관악노인종합복지관은 지역의 어르신을 위해 다양한 노인복지사업을 전개하고 있습니다.

본 설문조사는 그동안 실시되어온 재가복지서비스에 대해 서비스를 받아온 어르신의 만족도 및 욕구를 알아보기 위하여 실시하고 있습니다. 본 설문조사는 어르신을 위한 복지관의 사업방향을 설정하고 다양한 프로그램을 개발하는데 귀중한 자료로 사용되어질 것입니다.

설문조사의 결과는 통계적으로 처리되므로 어르신의 개인정보는 외부로 유출되지 않으며, 통계법으로 보호를 받게 되므로, 안심하시고 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

기타 의문사항이나 문의사항이 있으신 분은 아래로 연락주시기 바랍니다.

2016년 12월

시립관악노인종합복지관 관장 김 신

서울시립관악노인종합복지관

서울시 관악구 보라매로 35
02) 888-6144~5

설문 번호	2016 - 1 -	설문 일시		조사자	
----------	------------	----------	--	-----	--

해당하는 곳에 체크(√)해 주십시오.

■ 서비스 이용실태

1. 재가복지서비스를 받게 된 계기는 무엇입니까?

- ☐ 1) 복지관의 홍보(안내)를 통해
☐ 2) 지역매체를 통해(TV, 베타시장 등)
☐ 3) 이웃의 소개나 권유
☐ 4) 복지관을 이용하다가 우연히
☐ 5) 관공서의 연계를 통해
☐ 6) 직접 방문하여
☐ 7) 기타 (구체적으로:)

2. 어르신은 몇 년 동안 재가복지서비스를 이용해 오셨습니까? (년 개월)

3. 현재 본 복지관에서 제공되는 서비스 중 어떤 서비스 이용경험이 있는지, 없었다면 앞으로 이용의사가 있는지, 있었다면 만족정도는 어떠했는지 기입하여 주시기 바랍니다.

구 분	종 류	이용경험 없음	이용 시 만족도				
			매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
정검다리 봉 사 원 파 견	① 가사지원 (식사준비 등)		⑤	④	③	②	①
	② 개인활동지원 (식사수발 등)		⑤	④	③	②	①
	③ 건강지원 (병원동행 등)		⑤	④	③	②	①
	④ 심리/정서 지원 (말벗 등)		⑤	④	③	②	①
	⑤ 사회적서비스 (행정업무 등)		⑤	④	③	②	①
식 생 활	① 도시락배달		⑤	④	③	②	①
	② 밀반찬배달		⑤	④	③	②	①
	③ 국배달		⑤	④	③	②	①
	④ 영양식서비스		⑤	④	③	②	①
	⑤ 김장김치 지원		⑤	④	③	②	①
주거지원	① 주거환경개선(도배·장판 등)		⑤	④	③	②	①
	② 방역서비스		⑤	④	③	②	①
건강지원	① 무료건강진료		⑤	④	③	②	①
경제지원	① 명절맞이 생활안정지원		⑤	④	③	②	①
	② 결연후원금 지원		⑤	④	③	②	①
	③ 난방비 지원		⑤	④	③	②	①
	④ 긴급지원		⑤	④	③	②	①
	⑤ 후원물품 지급		⑤	④	③	②	①
	⑥ 긴급지원		⑤	④	③	②	①
정서지원	① 칠순, 팔순, 구순 축하잔치		⑤	④	③	②	①

	② 야외활동(나들이)		⑤	④	③	②	①
	③ 한가족만들기 프로그램 (가족봉사자 연계)		⑤	④	③	②	①
	④ 재가어르신 송년행사		⑤	④	③	②	①

4. 어르신이 받은 재가복지서비스에 대해서 어르신은 어느 정도 만족하십니까?

① 매우 불만족한다 ② 약간 불만족한다 ③ 보통이다 ④ 대체로 만족한다 ⑤ 매우 만족한다

5. 한 해 동안 제공받은 서비스는 어르신의 어떠한 면에서 가장 큰 도움이 되었습니까?

① 식생활개선 ② 주거개선 ③ 경제적개선 ④ 정서적개선 ⑤ 건강개선

6. 재가복지서비스를 통해 어르신의 정서적인 상태(외로움 및 고립감)는 얼마나 해소되었습니까?

① 전혀 도움이 안되었다 ② 대체로 도움이 안되었다 ③ 보통이다
④ 약간 도움이 되었다 ⑤ 매우 큰 도움이 되었다

7. 재가복지서비스를 이용하시는 주된 이유는 무엇입니까?

- __1) 후원금, 보조금 등의 경제적인 지원을 받기 위해서
__2) 징검다리봉사원 파견, 상담, 나들이 등의 정서적인 지원을 받기 위해서
__3) 주거환경개선서비스, 생필품지원 등의 일상생활을 지원 받기 위해서
__4) 식사배달, 밀반찬배달 등의 식생활지원을 받기 위해서
__5) 기타(구체적으로:_____)

■ 지역주민과의 친밀관계

8. 어르신은 어려울 때 가장 먼저 도움을 청하는 곳은 어디입니까? (하나만 응답)

__1) 관악노인종합복지관 __2) 가족 및 친척 __3) 동사무소 등 관공서
__4) 이웃주민 __5) 종교단체(교회 등) __6) 기타 (누구 : _____)
__7) 없다

■ 건 강 상 태

9. 어르신은 스스로 건강에 대하여 어떻게 생각하십니까?

__1) 매우 나쁘다 __2) 나쁜 편이다 __3) 보통이다
__4) 건강하다 __5) 매우 건강하다.

10. 어르신은 어떤 질병을 가지고 계십니까?(중복체크가능)

__1) 퇴행성 관절염 (요통 포함)
__2) 노인성 만성 질환 (당뇨, 고혈압, 고지혈증 등)
__3) 안과질환 (녹내장, 백내장 등)
__4) 심장질환 (협심증, 동맥경화 등)
__5) 신경과질환 (치매, 우울증, 기타 정신질환 등)
__6) 난청 (이명증 등)

11. 어르신은 현재 정기적으로 병원, 한의원, 보건소 등에서 진료를 받고 있습니까?

__1) 이용하지 않는다 __2) 가끔 이용한다(2~3개월에 1회)
__3) 월 1~2회 이용한다 __4) 주 1~2회 이용한다
__5) 기타(_____)

12. 어르신이 병이 났을 때 간호해 줄 사람이 있습니까?

__1) 있다 __2) 없다

13. 있다면, 구체적으로 누구입니까?

__1) 배우자
__2) 결혼한 아들 / 며느리
__3) 결혼한 딸/사위
__4) 미혼자녀(들)
__5) 친구/친척
__6) 사회복지기관 및 관련 단체
__7) 기타(_____)

■ 경 제 상 태

14. 어르신의 생활비는 누가 부담하고 있습니까?

__1) 본인 __2) 배우자 __3) 아들 __4) 딸
__5) 손자녀 __6) 형제, 자매 __7) 기타

15. 가장 부담되는 생활비 항목은 무엇입니까?

__1) 의료비 __2) 교통비 __3) 주거비 __4) 냉·난방비
__5) 공과금 __6) 식비 __7) 경조비 __8) 기타(_____)

■ 욕 구 사 항

16. 2017년 정서 및 심리적 안정을 위한 집단활동프로그램 신설 시 참여하실 의향이 있으십니까?

__1) 참여한다 __2) 참여하지 않는다

16-1. (16번에서 2번 선택 시) 이용하지 않는 구체적인 사유는 무엇입니까?

17. 2017년 재가복지사업 서비스를 계속적으로 받으실 의향이 있으십니까?

__1) 이용한다 __2) 이용하지 않는다

18. 2017년 본 복지관에 바라시는 사항이나 건의사항이 있을 경우 기재바랍니다.

■ 일 반 사 항

※ 해당사항에 √표를 해주시기 바랍니다.

성 별	___① 남자 ___② 여자
연 령	()세
종 교	___① 기독교 ___② 천주교 ___③ 불교 ___④ 무 교 ___⑤ 기 타 ()
거주지	___1) 보라매동 ___2) 신림동 ___3) 신사동 ___4) 조원동 ___5) 미성동 ___6) 난곡동 ___7) 난향동 ___8) 신원동 ___9) 서원동 ___10) 삼성동 ___11) 서림동 ___12) 대학동 ___13) 낙성대동 ___14) 행운동 ___15) 인현동 ___16) 남현동 ___17) 중앙동 ___18) 청룡동 ___19) 청림동 ___20) 은천동 ___21) 성현동
동 거 사 항	___① 독거 ___② 본인+배우자 ___③ 본인+배우자+자녀 ___④ 본인+배우자+손자녀 ___⑤ 본인+자녀 ___⑥ 본인+자녀+손자녀 ___⑦ 본인+손자녀 ___⑧ 기타 ()
학 력 (중퇴포함)	___① 무학 ___② 초등(국민)학교 ___③ 중학교 ___④ 고등학교 ___⑤ 대학교 ___⑥ 대학원 이상 ___⑦ 기타
보 호 구 분	___① 기초생활수급자 ___② 차상위 ___③ 일반/저소득 ___④ 국가유공자 ___⑤ 기 타_____
자 립 사 항	___① 자립가능 ___② 보조기구 이용 ___③ 자립불가능

*** 설문에 응해주셔서 감사합니다. ***

2016년도 재가복지서비스 만족도 및 욕구조사 (징검다리봉사원용)

설문 번호	2016 - 2 -	설문 일시		조사자	
해당하는 곳에 체크(√)해 주십시오.					

■ 징 검 다 리 봉 사 원 활 동

- 귀하는 징검다리봉사원을 하신지 어느 정도 되셨습니까? 약 _____년 _____개월
- 귀하는 어떤 계기로 징검다리봉사원 활동에 참여하게 되었습니까?
 ___1) 남을 돕고 싶어서 ___2) 여가를 보람있게 보내기 위해
 ___3) 나의 성장과 발전/경험을 위해 ___4) 새로운 친구를 사귀기 위해
 ___5) 취업에 보탬이 되려고 ___6) 사회에 기여하기 위해
 ___7) 종교적인 이유로 ___8) 기타 (구체적으로: _____)
- 현재 어르신을 월 몇 회 방문하고 있습니까? 한 달에 (_____)번
- 대상 어르신과 상호신뢰 관계가 형성된 이유는 무엇이었습니까?
 ___1) 복지관에서 배운 것을 적절히 잘 이용하였다
 ___2) 같은 종교(같은 교회, 성당, 절 등)를 갖고 있어서
 ___3) 평소에 안면이 있어서
 ___4) 같은 동네에 살고 있어서
 ___5) 물질적인 도움을 제공하여서
 ___6) 비슷한 나이여서
 ___7) 상호신뢰를 형성하는 나만이 가지고 있는 특별한 재능 때문에
 ___8) 기타 (구체적으로: _____)
- 어르신을 위해 월 몇 회 정도 방문하는 것이 바람직하다고 생각하십니까? 한 달에(_____)번
- 귀하의 집에서 어르신 댁까지 얼마나 걸립니까?
 ___1) 30분 이내 ___2) 1시간 이내 ___3) 2시간 이내 ___4) 3시간 이상
- 어르신 가정을 방문 시 활동시간은 어느 정도 입니까?
 ___1) 30분 이내 ___2) 1시간 이내 ___3) 2시간 이내 ___4) 3시간 이상
- 어르신 가정 방문 시 부담스러운 점은 무엇입니까?
 ___1) 경제적 부담 ___2) 어르신 측에서 방문을 원치 않음
 ___3) 어르신 가정까지 거리가 멀어서 ___4) 어르신 가정에서의 체류시간
 ___5) 부적절하거나 과도한 일을 요구받아서
 ___6) 기타(구체적으로: _____)

9. 귀하께서 생각하실 때 자신은 징검다리봉사원 활동을 어느 정도 적극적으로 하고 있다고 생각하십니까?

- __1) 대체로 적극적이지 않다 __2) 적극적이지 않다
__3) 보통이다 __4) 적극적이다 __5) 대체로 적극적이다

10. 징검다리봉사원 활동을 하면서 어려움을 복지관 직원에게 도움을 청했을 때,

- 담당자의 반응은 어떠했습니까?
__1) 전혀 도와주지 않았다. __2) 도와주지 않는 편이다 __3) 그저 그렇다
__4) 잘 도와주는 편이다 __5) 매우 잘 도와준다

11. 귀하에게 제공되고 있는 징검다리봉사원 교육은 충분하다고 생각하십니까?

- __1) 매우부족 __2) 부족 __3) 보통 __4) 충분한 편 __5) 매우 충분

12. 귀하는 징검다리봉사원 활동을 중단하고 싶은 갈등을 느껴본 경험이 있습니까?

- __1) 없다 > 체크해주신 분은 **“13”** 에 답변바랍니다.
__2) 있다 > 체크해주신 분은 **“12-1”** 에 답변바랍니다.

12-1. (12번에서 “2”번을 선택한 설문자만 작성) 갈등을 느낀 경우 어떻게 해결했습니까?

- __1) 스스로 해결했다
__2) 가족들과 상의했다
__3) 월례회의 진행 시 상의했다
__4) 동료 징검다리봉사원과 상의했다
__5) 담당 사회복지사와 상의했다
__6) 기타 (구체적으로:_____)

13. 현재의 징검다리봉사원 활동에 만족하십니까?

- __1) 매우 만족 > 체크해주신 분은 **“13-1”** 에 답변바랍니다.
__2) 만족 > 체크해주신 분은 **“13-1”** 에 답변바랍니다.
__3) 불만족 > 체크해주신 분은 **“13-2”** 에 답변바랍니다.
__4) 매우 불만족 > 체크해주신 분은 **“13-2”** 에 답변바랍니다.

13-1. (13번에서 “1”, “2”번을 선택한 설문자만 작성) 긍정적인 변화는 무엇입니까?

- __1) 낮 시간을 유용하게 보내게 되었다
__2) 좋은 친구를 사귄 수 있게 되었다
__3) 건강유지/개선에 도움이 되었다
__4) 가족과의 관계에 도움이 되었다
__5) 생활이 더욱 보람차다
__6) 기타 (구체적으로:_____)

13-2. (13번에서 “3”, “4”번을 선택한 설문자만 작성) 주로 어떤 것에 불만족하십니까?

- __1) 신체적으로 힘들다
__2) 내 상황에서 적절한 활동이 없다
__3) 기관의 배려/관심/준비가 부족하다
__4) 같은 징검다리봉사원과의 관계가 어렵다
__5) 어르신과의 관계에 어려움이 생겼다
__6) 나의 집안 사정으로 상황이 어려워졌다
__7) 기타 (구체적으로:_____)

■ 활동프로그램

14. 다음의 징검다리봉사원 파견 서비스에 대한 어려움의 정도는 어떠합니까?

구 분	종 류	제공경험 없음	제공 시 어려움 정도				
			전혀 어렵지않다	어렵지 않다	보통이다	어렵다	매우 어렵다
1) 가사지원 서비스	① 식사준비		①	②	③	④	⑤
	② 청소/주변정돈		①	②	③	④	⑤
	③ 세탁		①	②	③	④	⑤
	④ 생필품 구매		①	②	③	④	⑤
	⑤ 집수리		①	②	③	④	⑤
2) 개인 활동 서비스	① 식사수발		①	②	③	④	⑤
	② 옷 갈아입기		①	②	③	④	⑤
	③ 외출동행		①	②	③	④	⑤
	④ 신체청결/목욕		①	②	③	④	⑤
	⑤ 운동하기		①	②	③	④	⑤
	⑥ 용변서비스		①	②	③	④	⑤
3) 건강지원 서비스	① 약복용 수발		①	②	③	④	⑤
	② 병원동행		①	②	③	④	⑤
	③ 안마/마사지		①	②	③	④	⑤
	④ 병간호		①	②	③	④	⑤
4) 심리/정서 서비스	① 말벗		①	②	③	④	⑤
	② 상담 및 조언		①	②	③	④	⑤
5) 사회적 서비스	① 행정업무대행		①	②	③	④	⑤
	② 생활정보제공		①	②	③	④	⑤
	③ 서비스 연결		①	②	③	④	⑤
	④ 종교 활동 보조		①	②	③	④	⑤

15. 위의 파견 서비스 종류 중 가장 중요하다고 생각되는 2가지는 무엇입니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____
(예시: 식사준비의 경우, 1순위: 1-①로 표기)

16. 징검다리봉사원 조직화 프로그램에 대한 만족도는 어떠십니까?

서비스명	참가경험	만족도				
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 분기사례발표	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
2) 월 사례모임	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
3) 양 성 교 육	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
4) 보 수 교 육	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①

17. 위의 조직화 프로그램 중 가장 중요하다고 생각되는 2가지는 무엇입니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

18. 징검다리봉사원 관리 프로그램에 대한 만족도는 어떠십니까?

서비스명	참가경험	만족도				
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 전화상담	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
2) 내방상담	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
3) 방문상담	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
4) 우수봉사자 시상	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①
5) 문화체험	① 있음 ② 없음	⑤	④	③	②	①

19. 위의 관리 프로그램 중 가장 중요하다고 생각되는 2가지는 무엇입니까?

1순위 : _____ 2순위 : _____

20. 징검다리봉사원 서비스가 만족스럽기 위해서 시행되어야 할 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- __1) 기관 실무자의 지지가 많아야한다
- __2) 활동에 대한 만족감이 있어야한다
- __3) 기관 내에서 포상제도 등이 많아야한다
- __4) 경제적으로 부담이 없어야한다
- __5) 징검다리봉사원 간에 친목기회 등이 있어야한다
- __6) 교육/훈련의 기회가 제공되어야한다
- __7) 징검다리봉사원 개인의 의지, 신념이 중요하다
- __8) 자율적인 활동기회가 제공되어야한다
- __9) 기타(구체적으로: _____)

■ 일 반 사 항

성 별	__① 남자 __② 여자
연 령	()세
종 교	__① 기독교 __② 천주교 __③ 불교 __④ 무 교 __⑤ 기 타 ()
자격증	__① 사회복지사 __② 간호사 __③ 요양보호사 __④ 보육사 __⑤ 조리사 __⑥ 기타 ()

*** 설문에 응해주셔서 감사합니다. ***

2. 사업진행 사진



징검다리봉사원 월례회의



징검다리봉사원 분기사례발표



징검다리봉사원 리더십훈련



징검다리봉사원 보수교육



백김치지원서비스



생활안정지원서비스



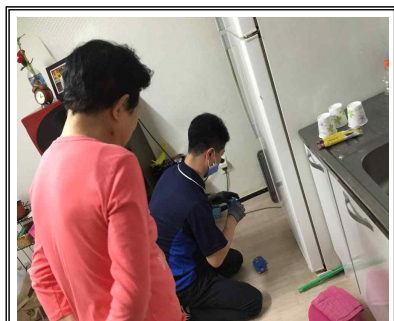
국배달지원서비스



한가죽만들기 연계 활동



목욕서비스(백연화)



KT&G 방역서비스



칠·팔·구순 축하잔치



관악구재가복지연합회 나들이



주거환경개선서비스



김장김치지원서비스



거동불편어르신 추억만들기



재가어르신 송년행사

2016 재가복지사업 연구보고서

발행일 : 2016년 12월

발행인 : 김 신

감 수 : 전 광 현

발행처 : 사회복지법인 자선단

서울시립 관악노인종합복지관

기획·디자인 : 신우 02) 2279-6729

서울시 관악구 보라매로 35 우) 08708

TEL : 02) 888-6144~5 FAX : 02)888-8026

Homepage : www.noinjigi.org

비매품