

주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도 영향 요인

최수빈, 권명진*
대전대학교 간호학과

Factors Influencing Service Satisfaction among Elderly Using Day Care Services

Su-Bin Choi, Myoung-Jin Kwon*
Division of Nursing, Daejeon University

요약 본 연구는 주간보호서비스 이용 노인을 대상으로 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시행되었다. 본 연구대상자는 주간보호서비스를 이용하고 있고 연구참여에 동의한 노인 143명이었으며 자료수집은 C시 소재 13곳의 주간보호서비스 시설에서 이루어졌다. 자료분석은 IBM SPSS 27.1 프로그램을 이용하였으며 유의수준은 .05로 하였다. Pearson's correlation coefficient로 일상생활 수행능력, 우울, 대인관계, 서비스 만족도 간의 상관관계를 파악하였고, Hierarchical regression analysis로 대상자의 서비스 만족도 영향요인을 파악하였다. 본 연구 결과 서비스 만족도는 일반적 특성 중 학력, 종교, 요양보호사 수, 시설이용 결정 주체에 따라 유의한 차이가 나타났다. 서비스 만족도는 일상생활 수행능력, 우울과는 음의 상관관계를 보였고 대인관계와는 양의 상관관계를 나타냈다. 대인관계는 일상생활 수행능력, 우울과 음의 상관관계를 나타냈고, 우울은 일상생활 수행능력과 양의 상관관계를 나타냈다. 마지막으로 위계적 회귀분석 결과 Model 1에서는 종교, 요양보호사 수가 영향요인으로 나타났으며 설명력은 19.3%이었다($p < .05$). Model 2에서는 우울, 요양보호사 수가 영향요인이었고 설명력은 46.6%로 증가하였다($p < .05$). 그러므로 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족 향상을 위해 영향요인을 고려한 서비스의 변화가 필요하다.

Abstract This study was conducted to identify factors affecting service satisfaction among 143 elderly subjects using daycare services. All agreed to participate in the study. Data collection was conducted at 13 daycare service facilities located in C City and analyzed using SPSS Ver. 27.1. Correlations between activities of daily living, depression, interpersonal relationships, and service satisfaction were identified using Pearson's correlation coefficient, and factors influencing service satisfaction were identified using hierarchical regression analysis. Statistical significance was accepted for P values $< .05$. Service satisfaction was significantly dependent on general characteristics, which included education level, religion, and number of caregivers. Service satisfaction was positively correlated with interpersonal relationships and negatively correlated with daily living activities and depression. Interpersonal relationships were negatively correlated with activities of daily living and depression, and depression was positively correlated with activities of daily living. Hierarchical regression analysis Model 1 showed religion and number of caregivers positively influenced service satisfaction with an explanatory power of 19.3% ($p < .05$), whereas Model 2 showed depression and number of caregivers were influential factors with an explanatory power of 46.6% ($p < .05$). Therefore, to improve the service satisfaction of elderly people using day care services changes in services are required that take into account these influential factors.

Keywords : Elderly, Day Care Center, Service Satisfaction, Activities of Daily Living, Depression, Interpersonal Relationship

*Corresponding Author : Myoung-Jin Kwon(Daejeon Univ.)

email: mjkwon@dju.kr

Received January 4, 2024

Accepted March 8, 2024

Revised January 26, 2024

Published March 31, 2024

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라 65세 이상의 노인인구 비율이 2019년 14.9%에서 2067년 46.5%로 높아짐에 따라 노년부양비는 2019년 20.4명에서 2067년 102.4명으로 5배 증가할 것으로 예상된다[1]. 이러한 고령화의 가속화로 가족의 부담이던 부양문제가 사회적, 국가적 책무로 인식이 변화하면서 2008년 우리나라에 도입된 장기요양보험 제도는 현재 저소득층에서 전 국민을 대상으로 한 공적사회보험 제도로 확대되었다[2].

노인장기요양보험 제도는 노후의 건강증진과 생활 안정, 가족 부담의 경감이 목적이며 이 제도 내 재가급여의 주간보호서비스는 65세 이상의 노인 등이 신체활동 지원, 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공받는 것이다. 주간보호서비스는 노인의 신체활동 지원뿐만 아니라 다양한 프로그램을 통한 정서적 지지 및 사회적 지지를 제공하여 우울 감소와 삶의 의욕 향상을 도모할 수 있는 서비스이다[3]. 주간보호서비스 센터는 2014년 920개, 2018년 1,400개에서 2022년 4,838개로 지속적으로 증가하였다[3].

현재 우리나라는 노인인구의 증가와 함께 시설의 다양화가 대두되고 있으며 그 중 주간보호서비스의 중요성이 커지고 있다[4].

노인의 안정적인 노후를 위해 노인의 주관적 삶에 대한 만족도를 향상시키는 것은 중요한 과제이며, 복지서비스의 제공은 노인 삶의 만족을 높이는데 중요하다[5]. 노인의 주간보호 서비스 이용은 경증 건강문제가 중증장애로의 이환을 예방하고, 요양시설 입소로 인해 발생하는 의료비를 감소시킬 수 있다[6]. 주간보호서비스 욕구와 전반적인 만족도의 향상은 노인의 삶의 질 향상에 긍정적인 영향요인이며 노인의 주간보호서비스 이용 만족도는 다양한 요인에 의해 영향을 받는다[7]. 따라서 주간보호서비스 이용 노인의 만족도 증가를 위해 그 영향요인을 파악할 필요가 있다.

노인의 신체 기능과 독립적 삶의 유지에 중요한 일상생활 수행능력은 신체기능평가의 유용한 평가결과이기도 하다[8]. 신체기능저하는 건강한 정서에 부정적인 영향을 주는 일차적인 건강문제이다[9]. 또한, 노인의 일상생활 수행능력의 특성에 따라 복지시설서비스 만족도에 유의한 차이가 나타날 수 있다[10]. 일상생활 수행능력은 간병서비스 품질의 영향요인이고, 간병서비스 품질은 이용 만족도에 영향을 미치므로[11] 일상생활수행능력은 이용

만족도의 영향요인이라 할 수 있다. 일상생활 수행능력에 따라 서비스 만족도가 부분적으로 유의한 차이가 있고 일상생활 수행능력이 저하된 대상자일수록 복지서비스의 효과가 낮게 나타났다[12]. 그러므로 주간보호서비스 이용 노인의 일상생활 수행능력과 서비스 만족도의 관계에 대해 살펴볼 필요가 있다.

노년기 노인의 우울은 가장 대표적인 정신건강문제로 신체적·정신적·사회적 모든 측면에 광범위한 지장을 초래한다[13]. 많은 변화와 상실을 경험하는 노인의 우울은 건강과 긴밀한 관계로, 우울은 노인의 21.1%가 경험하고 있으므로 그만큼 건강에 문제가 있을 가능성이 있다[14]. 이처럼 우울을 경험하는 노인들은 의욕상실 등의 문제로 복지서비스 이용이 저하될 수 있고 서비스 만족도에도 부정적인 영향을 받을 수 있다. Lee[13]의 연구에서 복지서비스 이용 노인은 건강한 일반 노인에 비해 우울 수준이 월등히 높았다. 그러므로 특히 주간보호서비스 이용 등 시설을 이용하는 노인의 우울 악화를 예방하고 적극적인 서비스 이용과 만족도 증진을 위해 질 높은 주간보호 서비스를 제공해야 한다.

우울로 인한 무력감은 대인관계 형성에 곤란을 느끼게 하고[15], 노년기의 다양한 상실 경험은 사회적 관계의 감소로 대인관계 위축을 일으켜 고립감을 느끼게 한다[16]. 이처럼, 노인의 대인관계는 자신의 존재 가치 인식에 중요하므로 노년기에 대인관계를 잘 형성하는 것은 부정적 정서 예방에 중요하다. Jung[17]의 연구에서 상호작용을 통한 관계 혜택과 복지서비스 만족도는 유의미하고, 관계 혜택은 서비스 만족도에 직접적으로 긍정적 영향을 미쳤다. 그러므로 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도에 대인관계가 미치는 영향 정도를 살펴볼 필요가 있다.

본 연구에서는 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도의 영향요인을 파악하여 주간보호서비스의 효과적인 운영과 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도 향상을 위한 중재 시 그 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 주간보호서비스 이용 노인을 대상으로 서비스 만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구 대상자는 충북 C시 소재 13개의 주간보호서비스를 1개월 이상 이용한 노인으로서 MMSE-K(The Korean version of Mini-Mental State Examination) 20점 이상이며 의사소통과 설문지 응답이 가능하고 본 연구의 목적을 이해하고 동의서에 서명한 자이다.

본 연구의 대상자 수는 G*power ver. 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 산출하였다. 중간 효과크기 .15[18], 유의수준 .05, 검정력 .80, 14개(일상생활 수행능력, 우울, 대인관계, 서비스 만족도, 일반적 특성 10개)의 변수로 검정력 산출 시 필요한 표본수는 최소 135명이었다. 탈락률을 고려하여 168명을 대상으로 조사를 실시하였으며, 불완전 응답(25부, 14.9%)을 제외한 143명(85.1%)의 자료를 최종 분석에 이용하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 일상생활 수행능력

일상생활 수행능력은 Katz et. al[19]가 개발하고 Won et. al[20]가 번안한 한국형 일상생활 수행능력 측정도구(Korean Activities of Daily Living, K-ADL)를 사용하여 측정하였다. 옷입기, 세수하기, 목욕, 식사하기, 이동, 화장실 사용, 대소변 조절의 총 7문항으로 구성되었으며, 각 문항은 Likert 3점 척도로 점수 범위는 7-21점이며 점수가 높을수록 의존성이 높음을 의미한다. Won et. al[20]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었다.

2.3.2 우울

우울은 Yesavage & Sheikh[21]가 개발하고 Kee[22]이 번안한 한국판 단축형 노인 우울 척도(Geriatric Depression Scale Short Form-Korea, GDSSF-K)를 사용하여 측정하였다. 총 15문항으로 점수 범위는 0-15점이며 점수가 높을수록 우울 증상이 심한 것을 의미한다. Kee[22]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

2.3.3 대인관계

대인관계는 Schlein & Guernsey[23]에 의해 개발되고 Moon[24]이 번안한 척도를 사용하여 측정하였다. 총 25문항 7개의 하위영역으로 구성되어 있으며 각 문항은 Likert 5점 척도이다. 점수 범위는 25-125점으로 점수가 높을수록 대인관계가 좋은 것을 의미한다. 개발 당시

Cronbach's $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .94$ 이었다.

2.3.4 서비스 만족도

서비스 만족도는 McMurtry & Hudson[25]이 개발하고 Kim[26]이 국내 사회복지서비스 분야에 적용가능하도록 수정한 한국어판 사회복지서비스 이용자만족척도(Korean version of the Client Satisfaction Inventory: CSI-K)를 사용하여 측정하였다. 총 20문항으로 전문성 요인, 상호작용 요인의 2개 영역으로 구성되었다. 각 문항은 Likert 7점 척도로 점수 범위는 0-100점이며 점수가 높을수록 서비스 이용 만족도가 높음을 의미한다. Kim[26]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었다.

2.4 자료수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2020년 8월 24일부터 9월 17일까지 충북 C시 소재 13곳의 주간보호서비스 시설에서 이루어졌다.

시설장들에게 본 연구의 내용과 목적, 대상자 선정기준, 설문지 작성 소요시간 등을 설명하고 허락을 받았다. 설문지 작성은 연구 대상자 본인이 직접 작성하도록 하되, 시력저하와 손 떨림, 편마비 등의 문제로 직접 작성할 수 없는 경우 직원이나 연구자가 대신 작성하였다. 그리고 설문조사를 마친 후 연구에 참여한 대상자에게 소정의 사례품을 전달하였다.

2.5 윤리적 고려

본 연구는 대상자의 윤리적 보호를 위하여 대전대학교 기관생명윤리위원회(IRB: Institutional Review Board)로부터 승인을 받은 후(1040647-202006-HR-036-01) 연구를 수행하였다. 자료 수집 전 시설장에게 허락을 받았고, 연구의 내용과 목적, 소요시간, 연구 참여자의 비밀보장, 참여의 자발성을 설명하였다. 그리고 중도 포기를 원하는 경우 중간에 철회할 수 있음도 설명하였다. 연구 자료는 연구목적만을 위해 사용하였고, 연구 참여 동의서에 서명을 받은 후 설문조사를 시행하였다.

2.6 자료분석 방법

본 연구자료분석은 IBM SPSS 프로그램 ver. 27.0을 이용하였고 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균과 표준

편차로 분석하였다.

- 2) 대상자의 일상생활수행능력, 우울, 대인관계, 서비스 만족도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 일상생활수행능력, 우울, 대인관계, 서비스 만족도는 independent t-test, ANOVA로 분석하고 사후검정은 scheffe test를 이용하여 분석하였다.
- 4) 대상자의 일상생활 수행능력, 우울, 대인관계, 서비스 만족도 간의 상관관계는 피어슨 상관계수(pearson's correlation coefficient)로 분석하였다.
- 5) 대상자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 이용하여 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도는 Table 1과 같다. 서비스 만족도는 학력수준, 종교유무, 요양보호사 수, 시설이용 결정주체에 따라 유의한 차이가 나타났다. 고졸 이상에서 서비스 만족도가 가장 높았으며 종교가 있는 대상자는 종교가 없는 대상자보다 서비스 만족도가 높았다($p < .05$). 요양보호사 수에서는 시설인력이 많을수록 서비스 만족도가 높게 나타났고, 시설이용 결정주체에서는 자의가 타의보다 서비스 만족도가 높게 나타났다($p < .05$).

3.2 일상생활 수행능력, 우울, 대인관계와 서비스 만족도 간의 상관관계

일상생활 수행능력(ADL), 우울, 대인관계, 서비스 만족도의 상관관계는 Table 2와 같다. 서비스 만족도는 일상생활 수행능력($r = -.257, p = .002$), 우울($r = -.624,$

Table 1. Differences in service satisfaction according to general characteristics

Characteristics		n	%	M±SD	t/F	P
						scheffe
Gender	Male	36	25.2	86.68±9.63	-0.81	.415
	Female	107	74.8	88.34±10.83		
Age (yr)	65-79	30	21	88.99±9.83	0.27	.760
	80-89	90	62.9	87.44±11.00		
	≥ 90	23	16.1	88.43±9.79		
Education level	Uneducated	61	42.7	90.76±8.23	2.97	.034
	Elementary school	43	30.1	85.52±12.78		
	Middle school	18	12.6	84.53±13.15		
	≥ High school	21	14.7	87.53±6.84		
Presence of spouse	Yes	62	43.4	86.38±10.99	-1.54	.125
	No	81	56.6	89.11±10.07		
Number of family members living together	1	63	44.1	89.16±9.13	1.84	.142
	2	29	20.3	84.10±10.95		
	3	12	8.4	86.59±13.63		
	≥ 4	39	27.3	89.18±10.98		
Religion	Yes	91	63.6	90.39±9.12	3.87	<.001
	No	52	36.4	83.61±11.49		
Number of caregivers	≤ 4 ^a	52	36.4	85.79±12.56	5.08	.007 c>b>a
	5-8 ^b	82	57.3	88.22±9.01		
	≥ 9 ^c	9	6.3	97.49±2.50		
Facility use period (month)	< 6	22	15.4	89.31±7.17	1.96	.144
	6-12	34	23.8	90.51±8.46		
	> 12	87	60.8	86.56±11.75		
Who decides on facility use	by oneself	50	35	90.59±8.74	2.25	.026
	by others	93	65	86.49±11.16		
Economic level	Low	22	15.4	89.99±8.78	0.53	.585
	Middle	97	67.8	87.68±11.09		
	High	24	16.8	87.01±9.77		

$p<.001$)과는 유의한 음의 상관관계가 있었고, 대인관계 ($r=.331$, $p<.001$)와는 유의한 양의 상관관계가 있었다.

Table 2. Correlation between activities of daily living, depression, interpersonal relationships, and service satisfaction

Variables	1) $r(p)$	2) $r(p)$	3) $r(p)$	4) $r(p)$
Activities of daily living ¹⁾	1			
Depression ²⁾	.331 ($<.001$)	1		
Interpersonal relationships ³⁾	-.324 ($<.001$)	-.492 ($<.001$)	1	
Service satisfaction ⁴⁾	-.257 (.002)	-.624 ($<.001$)	.331 ($<.001$)	1

3.3 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 시행하였다. 변수들 간의 다중공선성 분석결과 분산팽창계수(VIF)는 모두 10 이하였으며, 공차한계(Tolerance)값은 .357~.881으로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson 통계값을 분석한 결과 1.476으로 잔차 간 상호 독립적이

었다.

대상자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 Table 3과 같다. 대상자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 MODEL 1에서는 일반적 특성에서 유의한 차이를 보인 동거가족수, 종교, 요양보호사 수, 시설이용 결정주체를 더미변수 처리하여 입력하였다. MODEL 2에서는 일상생활 수행능력, 우울, 대인관계를 추가하여 분석하였다.

MODEL 1에서는 종교, 요양보호사 수가 유의한 영향 요인으로 나타났으며 총 설명력은 19.3%로 나타났다 ($F=4.405$, $p<.001$). 종교가 없는 노인보다 있는 노인이 ($\beta=.245$, $p=.008$), 요양보호사 수가 4명 이하인 경우보다 9명 이상인 경우($\beta=.234$, $p=.008$)에 서비스 만족도가 더 높게 나타났다.

MODEL 2에서 독립변수를 추가하였으며 서비스 만족도의 설명력은 46.6%로 증가하였다($F=10.518$, $p<.001$). 유의한 영향요인은 우울, 요양보호사 수이었다. 우울이 높을수록 서비스 만족도가 낮게 나타났고($\beta=-.573$, $p<.001$), 요양보호사 수가 4명 이하인 경우보다 5~8명 ($\beta=.243$, $p<.001$), 9명 이상($\beta=.160$, $p=.026$)인 경우에 서비스 만족도가 더 높았다.

Table 3. Factors Affecting Service Satisfaction

Characteristics		MODEL 1			MODEL 2		
		β	t	p	β	t	p
(Constant)			26.76	$<.001$		15.50	$<.001$
Education level	(\geq High school)	1.0					
	Uneducated	.230	1.86	.064	.072	0.69	.487
	Elementary school	-.021	-0.17	.861	-.092	-0.95	.341
	Middle school	-.065	-0.63	.530	-.092	-1.07	.283
Number of family members living together	(1)	1.0					
	2	-.127	-1.53	.128	-.047	-0.67	.499
	3	-.112	-1.39	.166	-.079	-1.20	.232
	≥ 4	.022	0.26	.791	-.082	-1.15	.249
Religion	Yes	.245	3.02	.003	.128	1.78	.077
	No	1.0					
Number of caregivers	(≤ 4)	1.0					
	5-8	.128	1.58	.115	.243	3.55	$<.001$
	≥ 9	.234	2.70	.008	.160	2.24	.026
Who decides on facility use	by oneself	.112	1.22	.222	.036	0.48	.630
	(by others)	1.0					
Activities of daily living					-.078	-1.10	.269
Depression					-.573	-7.17	$<.001$
Interpersonal relationships					-.010	-.12	.901
F		4.405($p<.001$)			10.518($p<.001$)		
R²		.250			.515		
adj. R²		.193			.466		

4. 논의

본 연구결과 서비스 만족도는 일반적 특성에서 종교 유무, 요양보호사 수, 시설이용 결정주체에 따라 유의한 차이가 나타났다.

Cho[27]의 연구에서는 주간보호서비스 이용 노인이 종교가 있는 경우 이용 만족도가 높았고, 주간보호서비스 시설내의 인적 자원, 시설 및 환경에 대한 만족도가 높을수록 생활만족도가 높게 나타났다. 또한 Gong[11]의 연구결과에서도 시설의 규모가 크고 요양보호사 수가 많을수록 추천 의향과 재이용 의사는 높아졌다. 본 연구에서 시설이용 결정주체가 자의인 경우 서비스 만족도가 높게 나타났는데, 이는 여러 선행연구와 유사한 결과이다[27,28]. 시설이용 의지가 클수록 생활 만족도가 높게 나타났고, 타인에 의한 동기는 강제성이 크거나 여러 상설의 정도가 클수록 거부감이 커져 생활 적응에는 부정적 결과가 나타났다[29]. 그러므로 시설이용에 대한 긍정적인 인식개선을 위해 시설이용에 대한 장점 및 중재프로그램의 개발과 그 효과에 대한 홍보가 필요하다.

본 연구결과 우울과 일상생활 수행능력은 양의 상관관계를 보였다. 이는 여러 선행연구[30-32]와 동일한 결과이다. 일상생활 수행능력이 감소하면 우울의 가능성이 높아지고, 특히 노년기의 경우 상실의 경험과 질환으로 인한 신체적, 정신적 의존은 우울을 심화시켜 일상생활 수행능력을 감소시킬 수 있으므로[32] 우울을 예방하고, 신체적, 정신적 기능향상을 위한 지속적인 프로그램의 적용이 필요하다.

대인관계는 일상생활 수행능력과 음의 상관관계를 보였다. 이는 일상생활 수행능력과 사회적 관계망이 음의 상관관계를 보인 Kim[33]의 연구결과와 일치한다. 또한, Yoo[34]의 연구에서도 일상생활 능력과 사회적 관계는 본 연구와 유사한 결과가 나타났다. 이처럼 일상생활 수행능력의 감소는 사회적 활동에 방해되는 부정적 요인으로 작용[33]하므로 일상생활 수행능력에 제한이 있는 노인에게 신체적 활동을 권장하기 위한 중재 프로그램이 필요할 것이다.

서비스 이용 만족도는 일상생활 수행능력과 음의 상관관계를 보였다. 즉 일상생활 의존도가 낮을수록 서비스 이용 만족도는 높게 나타났다. 이러한 결과는 Choi[11]와 Hwang[35]의 연구결과와 동일하다. 일상생활 수행능력이 감소할 경우 요양보호사 등의 직원 서비스를 많이 받아야 하므로 시설 거주만족도 중 가장 큰 영향요인인 직원서비스 만족이[35] 일상생활 수행능력과 가장 많

은 관련이 있는 것으로 생각된다. 그러므로 노인의 일상생활 수행능력 정도에 따른 서비스 이용 만족도를 확인하여 개인별 맞춤 서비스가 요구된다.

본 연구결과 우울과 대인관계는 음의 상관관계를 보였고 이는 Yeom[36]과 Lee[37]의 연구결과와 일치한다. 노인의 사회활동 참여는 역할에 따른 관계를 형성하고 이는 사회적 폭을 넓혀 노인의 신체적 정신적 건강을 돕는데 기여한다[37]. 따라서 노인의 우울을 감소시키고 원만한 대인관계와 사회적 능력을 향상시킬 수 있는 프로그램과 적극적인 참여 유도가 필요하다.

서비스 만족도와 우울은 음의 상관관계를 보였는데, 이는 Sa[38]와 Lee[14]의 연구결과와 일치한다. 우울은 삶의 의욕을 저하시키고 만족도 등의 감정표현을 억제하므로 주간보호서비스 이용 노인의 만족도를 높이기 위해 우울을 관리하고 예방할 수 있는 프로그램의 적용과 참여도를 높이기 위한 대책방안이 필요하다.

서비스 만족도는 대인관계와 양의 상관관계를 보였다. 이는 Kim[39], Min[40]의 연구와 일치하는 결과이다. Min[40]의 연구에서 대인상호작용의 증가는 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤고, 높은 만족도는 회원의 소속감을 고취시켜 활동에 대한 참여를 지속시켰다. 이처럼 집단내의 대인관계는 집단 구성원으로서의 성장과 적응, 그리고 만족에 중요한 역할[41]을 하므로 대인관계와 서비스만족도 향상을 위해 상호 교류의 기회를 제공하기 위한 다양한 프로그램의 적용이 필요하다.

본 연구에서 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 우울, 요양보호사 수로 나타났다.

우울은 서비스 만족도의 부정적 요인으로 본 연구에서 우울이 증가할수록 서비스 만족도가 감소한 것과 같이 Sa[38]의 연구에서도 시설 입소노인의 우울과 시설 이용 만족도는 부정적 관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 Soon[42]의 연구 결과 노인의 돌봄서비스를 통해 삶의 만족도를 향상시키기 위해서는 이 둘 간의 매개효과를 가진 우울을 낮출 필요가 있는 것으로 나타났다. 즉 노인 돌봄서비스와 우울은 부정적 관계이므로 우울이 감소되어야 노인돌봄서비스를 통한 삶의 만족도가 향상될 수 있는 것이다. 노인은 노년기 특성인 우울로 인해 무기력해지고 상호작용의 저하로 사회활동과 참여가 저해되어 서비스 만족도에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 그러나 노인들에게 정서적 지지 제공과 적극적인 활동 참여는 삶에 대한 기대로 이어져 성공적 노화를 가능하게 할 수 있다[43]. 이처럼 전반적인 노화가 시작되는 노년기 노인의

우울을 예방하고 감소시켜 서비스 만족도를 증진시키기 위한 다양한 중재 프로그램의 적용과 지속적인 관리가 필요하다.

요양보호사 수는 서비스 만족도에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 요양보호사 수가 5~8명, 9명인 경우 4명 이하에서보다 서비스 만족도가 증가하였다. 즉 요양보호사 수가 많을수록 서비스 만족도는 증가함을 의미한다. 이는 충분한 시설인력과 활발한 자원봉사자 활동, 그리고 직원과의 소통이 고객만족도의 긍정적 영향요인으로 나타난 Ahn[44]의 연구결과와 일치한다. 또한 충분한 적정 간호인력이 배치된 안심병동의 간호서비스가 일반병동에 비해 간호서비스 만족도에 비해 유의하게 높게 나타난 Whang[45]의 연구결과와 유사하다. 요양보호사가 담당하는 노인의 인원이 적을수록, 업무 부담이 적어지게 되고 노인과의 교류시간이 길어지게 되어 노인을 대하는 태도가 긍정적일수록 서비스 질 수준이 높게 나타났다[46]. 이러한 결과는 요양보호사의 서비스 태도는 노인의 서비스 만족에 영향을 줄 수 있는데, 요양보호사가 돌보는 환자의 수가 적을수록 요양보호사의 서비스 태도는 향상될 수 있고, 공감도 또한 높아져 서비스 만족도가 향상될 수 있다[47]. 이처럼 노인돌봄종합서비스 이용자들은 돌보미에 대한 관계 유지와 지속이 매우 중요하다. 그러므로 시설의 환경적 요인뿐만 아니라 인적요인의 상호작용이 서비스 만족도에 중요한 영향 요인이므로 서비스 만족도를 향상시키기 위해 시설 내 인적 자원의 효율성 극대화를 위한 행정적 검토와 지원이 요구된다.

5. 결론

본 연구결과 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도에 영향을 미치는 주요 요인은 우울, 요양보호사 수로 나타났다. 따라서 주간보호서비스 이용 노인의 서비스 만족도를 향상시키기 위해서는 우울을 감소시키고 예방하기 위한 주간보호서비스 이용 노인의 지속적인 관리와 상호작용을 증진시킬 수 있는 다양한 프로그램이 필요하다. 또한, 시설 내 적절한 인력확보와 인적 자원의 효율성 극대화를 위한 대책 마련 즉 요양보호사의 지속적인 교육과 그들의 직무만족도를 높이기 위한 지원이 요구된다. 그 외 주간보호서비스 이용 노인에게 긍정적인 영향을 줄 수 있는 다양한 요인들을 파악하고 이에 대한 지원 방안을 모색할 필요가 있다.

노인인구의 증가에 따라 주간보호서비스의 이용도 지속적으로 증가하고 있다. 본 연구는 노인이 이용하고 있는 주간보호서비스에 대해 대상자 스스로가 서비스 만족도 영향 요인을 파악했다는 데 의의가 있다. 또한 신체적, 정서적 사회적 요인과의 관계를 파악했다는 것도 본 연구 의의로 볼 수 있다. 본 연구 결과는 임상노인간호수행 시 도움이 될 수 있을 것이다. 그러나 본 연구의 대상자는 한 지역에 한정되어 있어 본 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

References

- [1] Statistics Korea. National Statistics Portal [Internet]. Daejeon: Statistics Korea. [cited 2020 Dec 10]. Available from: <http://kosis.kr/index/index.do> (accessed Dec. 10, 2020)
- [2] Y. P. Moon, C. R. Jeong. "The Study on the Policy Change of Long-term Care Insurance in Korea (2008-2018): Focused on comparison with major OECD countries", *Social science research*, Vol.30, No.1 pp.45-66, Dec. 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.16881/jss.2019.01.30.1.45>
- [3] O. G. Kwon, J. S. Hur. "A Study on the Effectiveness of Group Reminiscence Approach among the Elderly Using Daycare Center : Focusing on the Mental Health related Quality of Life(MHRQoL)", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.22, No.4 pp.592-608, Apr. 2022. DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2022.22.04.592>
- [4] J. N. Jeong. "A Study on the Actual Condition and Activation Plan of the Adult Day Care Center: Focused on Jeollabukdo", *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.34, No.1 pp.69-90, Apr. 2020. DOI: <https://doi.org/10.18398/kilgas.2020.34.1.69>
- [5] E. S. Ahn, S. M. Song. "The Effects of Welfare Services Experience by the Low-Income Seniors on the Satisfaction of Life - Focusing on Mediating Effects of Family Conflicts and Depression-", *Journal of digital convergence*, Vol.15, No.10, pp.9-18, Oct. 2017. DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.10.9>
- [6] J. H. Oh, Y. A. Kim, H. I. Chung. "Changes in Activities of Daily Living, Cognition, and Risk Factors for Pressure Ulcers of the Long-Term Care elderly Receiving Home Care Service", *Nursing & Health Issues*, Vol.19, No.1, pp.15-29. Dec. 2014.
- [7] H. S. Jang. "The Influence of Operation Characteristics in Senior Day & Night Care Centers upon User Satisfaction: A Moderating Effect of a Social Support", *Journal of Korean Society of Welfare Practice*, Vol.13, No.1, pp.26-43. 2021.

- [8] H. Y. Park S. H. Shin. "Effect of Complex Exercise Programs on Physical Fitness, Activities of Daily Living and Cognitive Status in Frail Elderly", *Journal of the Korean Gerontological Society*, Vol.40, No.3, pp.429-442, May. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.31888/JKGS.2020.40.3.429>
- [9] D. H. Han, "The Effectiveness of a Program for Improving Cognitive Function, Physical Efficacy, and Emotional Intelligence in Community-dwelling Older Adults", *Korean journal of research in gerontology*, Vol.31 No.2, pp.65-77, Aug. 2022,
DOI: <http://dx.doi.org/10.25280/kirog.31.2.2>
- [10] H. E. Choi, O. H. Ahn, Y. G. Jeong. "A study on the activities of daily living and satisfaction of the residents paid Welfare facilities", *The chung-Ang Journal of Nursing*, Vol.6, No.2, pp. 75-81, 2002.
- [11] J. H. Gong. *The impact of the quality of nursing services at both hospitals on user satisfaction and recommendation intention: Focusing on medical use characteristics and daily living performance characteristics*, Doctor's thesis, Pukyong University, Pusan, Korea, pp. 52-65, 2018.
- [12] Y. J. Park, J. D. Choi, J. K. Kim, "Medical Characteristics of Elderly Arthritis Patients With Different ADL and Their Awareness of and Demand for Home-based Rehabilitation", *Korean Journal of Occupational Therapy*, Vol.18 No.4, pp. 13-25, Dec. 2010.
- [13] I. J. Lee. "Comparison of Level and Correlates of Depression among the Young old, the Older old, and the Oldest old : Focused on Moderating Role of Psychosocial Resources on the Effect of Worry". *Korean Journal of Social Welfare Education*, Vol.38, pp.1-23, Jun. 2017.
- [14] S. L. Kim, J. H. Kim, K. H. Ju, "The Effects of Subjective Health Status on Depression among Older Adults : Focusing on Moderating Effects of Age-friendly public service resources and Age", *Korean journal of social welfare studies*, Vol.49, No.2, pp.65~92, Jun. 2018.
DOI: <http://dx.doi.org/10.16999/kasws.2018.49.2.65>
- [15] H. A. Kim, J. S. Lee. "Moderating Effect of Social Service Use Between Depression and Life Satisfaction of the Elderly", *Korean Journal of Care Management*, Vol.34, pp.23-44, Mar. 2020,
DOI: <http://dx.doi.org/10.22589/kaocm.2020.34.23>
- [16] G. H. Kim, "A Study on the Effect of Collective Art Treatment based on Reminiscence Therapy on the Depression, Interpersonal, Relationships, and the Subjective Sense of Happiness among the Elderly with Dementia," *Industry Promotion Research*, vol.6, no.4, pp.47-58, Oct. 2021,
DOI: <http://dx.doi.org/10.21186/IPR.2021.6.4.047>
- [17] J. K. Jung. "The Effects of the Relational Benefit on the Public Social Service User's Satisfaction", *Social Welfare Policy*, Vol.36, No.3, pp. 495-520, Sep. 2009,
DOI: <http://dx.doi.org/10.15855/swp.2009.36.3.495>
- [18] H. G. Park, M. J. Kwon, "The effects of diabetes knowledge, self-efficacy, and depression on self-management in older patients with diabetes in the community: A cross-sectional study", *Journal of Korean Gerontologic Nursing*, Vol.24, No.4, pp.389 - 397, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.17079/jkgn.2022.24.4.389>
- [19] S. Katz, A. B. Ford, R. W. Moskowitz, B. A. Jackson, M. A. Jaffe, "Studies of illness in the aged: The index of ADL-A standardized measure of biological and psychological function", *Journal of the American Medical Association*, Vol.185, No.12, pp.914-919, 1963.
- [20] C. W. Won, Y. G. Rho, S. Y. Kim, B. R. Cho, Y. S. Lee. "The Validity and Reliability of Korean Activities of Daily Living(K-ADL) Scale", *Journal of the Korean Geriatrics Society*, Vol.6, No.2, pp.98-106, Jun, 2002.
- [21] J. A. Yesavage, J. I. Sheikh, "Geriatric depression scale (GDS) recent evidence and development of a shorter version. Clinical Gerontologist", *Clinical Gerontologist: The Journal of Aging and Mental Health*, Vol.5, No.1-2, pp.165-173, 1986,
DOI: https://doi.org/10.1300/j018v05n01_09
- [22] B. S. Kee. "A preliminary study for the standardization of geriatric depression scale short form-Korea version", *Journal of Korean Neuropsychiatric Association*, Vol.35, No.2, pp.298-307, 1963.
- [23] S. Schlein, B. G. Guerney, L. Staver. *The interpersonal relationship scale*. Doctor's thesis, Pennsylvania State University, Pennsylvania, USA, 1971.
- [24] Moon S. M. "A study on the effect of human relations training of university students". *Journal of Gyeongsang National University*, Vol.19, pp.195-204, 1980.
- [25] S. L. McMurtry, W. W. Hudson, "The client satisfaction inventory: Results of an initial validation study", *Research on Social Work*, Vol.10, No.5, pp.644-663, 2000.
DOI: <https://doi.org/10.1177/104973150001000506>
- [26] Y. S. Kim, E. H. Min, E. Y. Lee, K. E. Ko, "Reliability and Validity of the Korean Version of the Client Satisfaction Inventory," *Korean Journal of Social Welfare*, Vol.59, No.4, pp.83-109, Nov. 2007.
- [27] E. J. Cho, S. H. Lee, H. J. Jung. "Satisfaction with Day-Care Center for the Elderly and Their Life Satisfaction", *Yonsei Education Science*, Vol.50, pp.105-122, 2002.
- [28] G. E. Lee, "A Grounded Theory Approach to the Adjustment Process of the Institutionalized Elderly: The Control of Reluctance," *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.32, No.5. pp.624, 2002,
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2002.32.5.624>
- [29] G. E. Lee, D. I. Bae. "The Predisposing Factors of Admission and Life Satisfaction of Charged Retirement Home Residents", *Journal of the Korea Gerontological Society*, Vol.24, No.2. pp.181~192, Feb. 2004.

- [30] Y. O. Yeo, E. K. Yoo. "The Relationship among Depression, Self-esteem and ADL in the Case of the Hospitalized Elderly Patients with Chronic Disease", *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol.22, No.6, pp.676-686, Dec. 2010.
DOI: <https://doi.org/10.24985/kjss.2018.29.3.534>
- [31] J. S. Nam, J. Y. Yang, "Factors Influencing Depression of Frail Elderly with Chronic Disease in Long-term Care Hospitals", *Journal of The Korean Data Analysis Society*, Vol.14, No.6, pp.3035-3047, Dec. 2012.
- [32] E. S. Shin, Y. C. Cho, "Relationship Between Depressive Symptoms and Physical Function(ADL, IADL) Among the Rural Elderlies,"*Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.13, No.1. pp.201-210, Jan. 2012,
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.1.201>
- [33] K. H. Kim, "The Impact of ADL Disability through Social Networks on Depression in Old Age", *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol.73, No.2, pp.49-77, Jun. 2018.
- [34] D. H. Yoo, I. S. Yeo, "Relationship among Subjective Health Recognition, Activities of Daily Living(ADL), Exercise Capability and Social Support on the Elderly", *The Korean Journal of Physical Education*, Vol.52 No.1, pp.351-361, 2013.
- [35] I. O. Hwang, K. A. Yoon, E. K. Kim. "A Study on the Residential Satisfaction Level of the Aged in Nursing Facilities and Affective Factors", *Journal of the Korean Gerontological Society*, Vol.27 No.4, pp.847-860, 2007.
- [36] E. Y. Yeom, H. O. Jeon. "Relations of Burnout, Interpersonal Relations, Professional Self-concept and Depression in Clinical Nurses,"*Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol.14, no.6. pp.2869-2879, Jun. 2013,
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.6.2869>
- [37] S. H. Lee, "Moderating Effects of Interpersonal Relation and Social Network on the Relationship between Depression and Health Behavior in Elderly," *Journal of Digital Convergence*, Vol.15, No.9, pp.397-406, Sep. 2017,
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.9.397>
- [38] Y. H. Sa, S. J. Cho, "Effect of the Facility Satisfaction, Anxiety, Self-esteem, Stress, and Depression of the Elderly in Care Facilities on Their Life Satisfaction," *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.12. pp.6998-7004, Dec. 2014,
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.6998>
- [39] D. J. Kim, C. J. Choi. "The Effects of Leisure Activities on Self-Efficacy Interpersonal Ability and Psychological Well-being of the Elderly", *Korean Academy of Practical Human Welfare*, Vol.24, pp.87-115, Jun. 2020.
- [40] D. S. Min, Y. R. Kim. "The influence of perceived service quality on satisfaction and behavioral intention: Empirical evidence from migrants of German sport clubs", *Korean Journal of Sport Science*, Vol.29. No.3, pp.534-548, Aug. 2018.
- [41] Y. S. Kwon, S. U. Hong. "The Analysis on the Mediating Effects of Interpersonal Ability and Self-Efficacy on the Relation between Attachment Level and Work Life Satisfaction of Office Workers", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.19. No.10, pp.535-559, Oct. 2019,
DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2019.19.10.535>
- [42] D. K. Soon. "A Study on the Effect of Customized Care Convergence Human Serviceon Life Satisfaction of the Elderly- A Mediating Effect of Depression-", *The Korean Society of Science & Art*, Vol.41, No.1, pp. 221-237, 2023.
DOI: <http://doi.org/10.17548/ksaf.2023.01.30.221>
- [43] H. K. Choi "The Levels of Community-Residing Elderly's Successful Aging and Their Predictors : Focusing on Korean Concept of Successful Aging", *Journal of Social Science*, Vol.24, No1, pp.193-217, Jan. 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.16881/jss.2013.01.24.1.193>
- [44] Y. C. Ahn, K. S. Han. "An Empirical Study on Critical Factors of Customers` Satisfaction of Care Facilities for the Aged", *e-Business Review*, Vol.8, No.2, pp.221-249, Dec. 2007.
- [45] M. S. Wang, I. D. Lee, M. S. Kang, E.-K. Cha, D. H. Choi, and H. C. Jeong, "Analysis on Satisfaction of Nursing Services for Elderly hospitalized in Attended Ward and General Ward,"*Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.5. pp.3014-3024, May. 2014,
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.5.3014>
- [46] J. H. Kim, K. S. Shim, Y. H. Yu, and E. A. Lee, "The Effects of Job Stress and Organizational Commitment of Caregivers in Elderly Long-term Care Facilities on Service Quality,"*Journal of Industrial Convergence*, Vol.18, No.6. pp.155-163, Dec. 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22678/JIC.2020.18.6.155>
- [47] Y. H. Park, K. W. Ko. "Effects of Employees'Attitudes on Elderly Care, Quality of Service and Job Satisfaction in Care Workers: The interactive effects based on the type of long-term care service", *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol.76, No.3, pp.37-64, Sep. 2021,
DOI: <https://doi.org/10.21194/kjgsw.76.3.202109.37>

최 수 빈(Su-Bin Choi)

[정회원]



- 2021년 2월 : 대전대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2021년 11월 ~ 2023년 5월 : 청주복음병원 가정전문간호사
- 2023년 6월 ~ 현재 : 조경준의원 가정전문간호사

〈관심분야〉
노인간호

권 명 진(Myoung-Jin Kwon)

[종신회원]



- 2002년 8월 : 충남대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2008년 8월 : 충남대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 간호학과 교수

〈관심분야〉
정서, 노인, 정신질환, 만성성인질환