

## 노인요양시설 평가지표 개발 및 적용에 관한 연구

A Study on Development of the Evaluation Criteria for Elderly Care Facilities.

최 형 선 (Choi, Hyongsun)\*

서 은 영 (Seo, Eunyoung)\*\*

이 철 수 (Lee, Choulsoo)\*\*\*

원 제 무 (Won, Jaimu)\*\*\*\*

### < Abstract >

Increasing attentions have recently paid to elderly care facilities due to the inadequate service facilities, such as internal spaces, road and parking, environment. In this regard, this study aims to develop evaluation indicators that can be used to evaluate the 5 elderly care facilities.

Five elderly care facilities were examined according to evaluation indicators. Most of the elderly care facilities suffer from the inadequate internal spaces, road and parking, accessibility and environment.

The results of research show that safety of elderly life turned out to be the most critical factors. Thus, Safety-related factors should be given high priority in designing elderly care facilities.

This study can be used to provide guidelines for improving elderly care facilities.

주 제 어 : 노인요양시설, AHP 분석, 평가지표

Keywords : Elderly Care Facilities, AHP analysis, Criteria

\* 한양대학교 박사과정, lucky6604@nate.com (주저자)

\*\* 한양대학교 박사과정, praha310@hanmail.net

\*\*\* 한양대학교 박사수료, junbum0813@nate.com (교신저자)

\*\*\*\* 한양대학교 도시대학원 교수, won21@hanyang.ac.kr

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 목적

현대사회에서 노인인구는 첨단화, 정보화, 의료기술 등의 발달로 계속해서 증가하고 있는 추세이다. 통계청에 따르면 65세 이상을 노인이라고 규정할 경우 2010년 현재 노인인구 비중은 전체 인구 중 11%에 해당되고 있으며 2018년에는 14.3%, 2026년에는 20.8%로 노인인구는 점차적으로 증대되고 있다. 또한 유엔(UN)의 보고에 따르면 우리나라의 경우 26년, 일본 36년, 미국 88년, 프랑스 155년 후에 초고령화 사회로 진입할 것으로 예상하고 있다. 이처럼 세계뿐만 아니라 우리나라의 고령화는 급격하게 진행되어 일찌감치 고령화 사회에 접어들었다는 것을 알 수 있다.

노인인구가 증가되고 있는 가운데 2007년 정부에서는 노인인구에 대한 대응차원에서 치매 및 노인성 질환환자를 돌보기 위해 노인장기 요양보협제도가 도입되었다. 이는 노인들의 다양한 질병에 대한 대책으로는 성공하였으나 노인요양시설의 급격한 증가를 초래하였다. 노인요양시설은 노인전문병원과는 다르게 의료서비스를 제공하지 않으며 고령이나 치매·중풍 등 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인을 입소시켜 편의를 제공하는 시설을 말한다.

보건복지부에 따르면 전국의 노인요양시설은 2007년 1,720여개, 2008년 2,600여개, 2009년 3,750여개로 3년 사이 50%이상이 급증하였다. 이러한 과잉공급에 따라서 시설환경과 서비스 질간의 편차가 커서 시설이용자들의 불만이 고조되고 있다. 시설 이용자가 노인임을 감안할 때 시설환경이 양호하더라도 서비스 질이 좋지 않거나 아무리 서비스 질이 이용자를 만족시키더라도

원초적인 시설환경이 미흡하다면 결코 이용자를 만족시킬수 없는 시설일 것이다.

현재 보건복지가족부에서는 2년마다 노인요양시설을 정기적으로 평가하고 있다. 평가지표를 기준으로 상위 10% 선발하여 인센티브를 지급하고 있는 실정이다. 하지만 현재 노인요양시설의 평가는 주로 행정적이고 정성적으로 평가되고 있는 실정이며, 평가자가 주관적으로 대상지를 방문하여 평가를 하고 있으며 대부분의 문항에서 추상적인 평가질문을 통해 평가를 실시하고 있는 실정이다.

또한, 노인장기요양보험공단과 관련지자체의 경우 직원을 파견하여 노인요양시설을 평가하고 있는데 그 평가항목들이 대체적으로 행정적인 부분들이며 직원의 주관적인 의견이 반영되고 있어 객관적인 시설환경과 서비스 질을 개선하기에는 미흡하다고 판단된다.

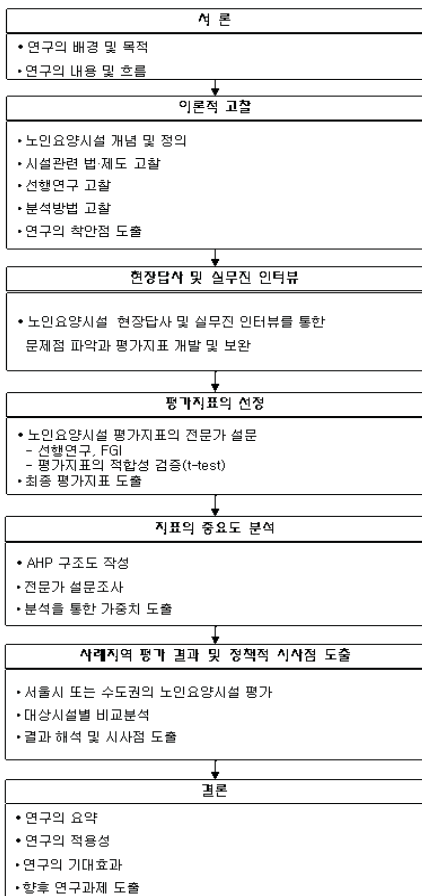
따라서 본 연구에서는 현재 노인요양시설의 평가지표를 재정리 할 필요가 있다고 판단되며 이를 포함할 수 있도록 새로운 평가지표 항목을 설정하는 것이 바람직하다 판단된다. 결론적으로 시설환경과 서비스질을 종합적으로 평가할 수 있는 객관화된 평가지표를 개발한다. 개발된 평가지표를 통하여 노인요양시설들을 평가하고 각 시설들의 문제점 및 개선방안을 모색한다. 본 연구의 결과는 이용자들의 특성 및 기호에 맞는 노인장기요양시설을 제공해 줄 수 있을 것이다. 노인요양시설이 이용자의 모든 부분을 만족시켜줄 수 없기 때문에 이용자가 원하는 부분에 따라서 노인요양시설을 선택할 수 있도록 기초자료가 될 수 있다.

### 2. 연구의 내용

본 연구를 수행하기 위한 내용은 첫째, 노인요양시설의 개념 및 유형을 정리, 법·제도, 선행연구, 분석방법을 검토한다. 이를 통하여 기존 연구

의 한계점을 찾아내고 연구의 착안점을 도출한다. 둘째, 현장답사 및 실무진 인터뷰를 통하여 문제점 파악을 파악하고 평가지표 개발 및 보완에 필요한 자료를 수집한다. 셋째, 객관화된 평가지표를 도출한다. 이 과정에서는 지표의 객관성 및 적합성 여부가 매우 중요함으로 전문가 회의 및 t-test 등의 과정을 거친다. 다음으로, 평가지표의 가중치의 산정을 한다. 이과정에서는 AHP 분석기법을 사용하며, 마지막으로 가중치가 산정된 평가지표를 이용하여 각 대상시설별 평가를 수행한다. 평가결과를 토대로 시설의 장단점을 파악하고 정책적 시사점을 도출한다.

〈그림 1〉 연구의 흐름



## II. 이론 고찰

### 1. 노인요양시설의 개념 및 정의

#### 1) 노인요양시설의 개념

노인요양시설의 개념은 노인복지법에 명시되어 있고, 노인의료복지시설에 속한다. 노인요양시설은 주로 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다. 하지만 의료서비스를 제공하는 노인전문병원과는 다르게 의료서비스를 제공하지 않는다.

#### 2) 노인요양시설의 정의

노인요양시설은 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설이다.<sup>1)</sup>

### 2. 노인요양시설의 법·제도적 고찰

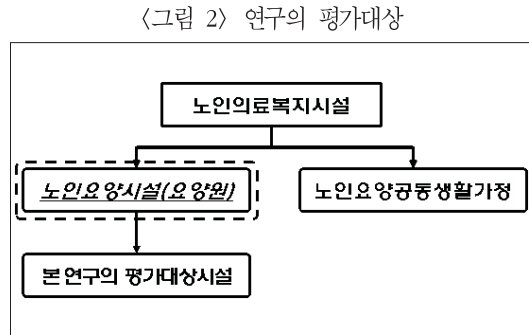
#### 1) 노인의료복지시설의 종류

노인의료복지시설은 노인들에게 제공되는 장기요양 서비스를 의미하며 기존에는 비용과 심신 질환의 여부에 따라 노인요양시설과 설비요양시설, 유료노인전문요양시설, 노인전문요양시설로 나뉘었으나, 2007년 8월 법안이 개정되면서 비용에 따라 구분(유료, 무료, 실비)되었던 것과 질환의 중도 여부에 따라 구분되었던(요양, 전문요양) 것이 통합되었다.

본 연구에서는 2008년 노인복지법의 개정으로 노인요양시설, 노인요양공동생활가정으로 나뉜 노인의료복지시설 중 노인요양공동생활가정을 제외하고 통합된 노인요양시설만을 연구대상으로

한정하였다.

연구의 평가 범위가 되고 있는 노인복지시설과 평가대상을 그림으로 나타내면 아래의 그림과 같이 나타낼 수 있다.



### 3. 선행연구고찰 및 연구의 착안점

기존의 노인요양시설과 관련된 선행연구를 살펴보면 다음과 같이 요약할 수 있다.

먼저, 노인요양시설의 초기 연구에서는 대부분의 노인특성을 고려하여 고령화 사회에 있어 이러한 노인 특성이 사회적 문제로 이슈화 되고 있음을 지적하고 현재 시행하고 있는 문제점을 도출하고 법·제도적으로 행정적 측면의 운영 개선의 필요성을 명시하고 있다.

최근 들어 노인요양시설에서 고려되어야 할 서비스 요인과 함께 거주만족도에 관한 연구가 이루어져 왔는데 대부분의 연구가 조사 대상을 노인요양시설에 이용자가 아닌 부양자 관점에서 이루어져 왔으며 설문조사를 토대로 한 만족도 분석에 집중되어 있다.

또한, 대부분의 연구는 서비스관련 평가지표를 토대로 정성적 평가에 치중되어 있으며 세부평가지표에 관련된 연구가 미흡한 실정이다.

〈표1〉선행연구 고찰

연구자	제 목	내 용	발행 연도
이현림	유료노인복지시설의 가격결정요인에 관한 연구	유료노인복지시설의 특성요인들이 입주가격에 미치는 효과를 분석	2010
김승태·빈성오	노인장기요양보험 이용자들의 만족도 조사	노인장기요양보험의 평가와 제도의 개선을 모색하기 위한 기초자료로 요인분석을 통해 분석지표를 나누고 설문조사를 실시하여 만족도조사를 함	2010
홍경표	신도시계획시 노인복지시설 계획기준 설정에 관한 연구	노인복지시설에 대한 사전 검토를 실시하여 유형을 설정하고 계획시 배치를 위한 분석지표를 전문가 설문을 통해 도출, 계층분석법을 통해 가중치를 도출함	2009
이동수	노인요양시설 서비스 질이 고객만족과 고객충성도 및 구전의도에 미치는 영향요인 분석	선행연구를 통해 8개의 분석지표를 도출하여 각각의 결정요인들의 가중치를 AHP분석기법을 통해 도출	2008
편상훈·이춘실	울산광역시 노인요양시설 운영의 문제점과 개선방안	울산광역시를 중심으로 24개 노인요양시설의 실무진을 대상으로 면담 및 설문조사를 실시하여 문제점과 개선방향을 모색함	2008
김관호	환경친화적 요소를 고려한 노인시설 계획에 관한 연구	환경친화적 계획요소를 전문가 설문을 통해 요소를 도출하고 기존시설과의 비교를 통해 계획방향을 제시	2007
이지아·지은선	노인요양시설 서비스 질 평가 도구 개발	실무진 인터뷰를 통해 노인요양시설 서비스의 전문적인 질 평가도구를 개발	2011
최규선	요양병원의 시설 및 인력에 관한 평가기준 설정 연구	현재 운영 중인 노인요양병원을 중심으로 시설·설비 및 인력에 대한 실태분석을 실시하여 평가기준 설정	2010
장현재	노인요양병원 질 평가 도구개발에 관한 연구	해외의 노인요양기관 포괄적 질평가 도구를 우리나라 실정에 맞게 개선하여 설문조사를 통해 분석	2008
배창진	노인복지시설의 평가에 관한 연구	현재의 노인복지시설에 대한 문제점을 도출하고 시설평가지표를 도출하여 효과적인 개선방안을 도출	2001

또한 <표2>에서 보듯이 현재 국민건강보험에



서 제시하고 있는 장기요양시설 평가메뉴얼 항목을 보면 평가자가 추상적으로 항목을 보고 체크하는 형식에 그치고 있으며 서비스적 측면에만 치우쳐 있는 한계점을 보이고 있다. 따라서 본 연구에서는 기존의 노인요양시설의 주요 서비스 요인, 법·제도적 측면 등을 기초로 노인요양시설의 새로운 평가지표를 개발하고자 하며 개발에 있어 서비스, 행정, 시설적 측면을 고려할 수 있는 평가항목을 제시하고자 한다.

〈표 2〉 장기요양시설의 평가메뉴얼 평가항목(2011)2)

영역	질문
서비스 계약	직원은 계약서 작성 시 중요한 사항에 대해 충분히 설명해 주었다.
	계약서 작성 시 직원의 설명은 알기 쉬웠다. 장기요양서비스 계약 시 귀하의 의견이 충분히 반영(존중)되었다.
서비스 내용 및 과정	시설에서 제공되는 식단은 적절하다.
	직원은 어르신이 식사를 하도록 잘 도와준다.
	세수하거나 양치질, 목욕, 머리감는 것을 도와주는 것이 마음에 든다.
	어르신의 잠자리는 편안한 수면을 취하기에 적절하다.
	직원은 어르신의 화장실 이용(기저귀 갈아주기 포함)을 잘 도와준다.
	직원이 이상의(질문 6-8번) 서비스를 제공할 때 어르신의 개인 프라이버시 및 자존심을 존중해준다
	1직원은 어르신이 원하는 서비스를 원하는 때에 제공해준다.
	시설에서 제공하고 있는 재활, 여가 등의 프로그램은 적절하다.
	건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족들에게 연락을 해주었다.
	건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 적절한 의료적 처치(의료기관에 이송 포함)가 이루어졌다. 계약서에서 정해진 대로 서비스가 제공 되고 있다.
서비스를 제공하는 직원(요양보호사, 간호사, 사회복지사 등)의 태도는 만족스럽다.	
직원(요양보호사, 간호사, 사회복지사 등)은 전문가로서 충분한 능력을 갖추고 있다.	
시설의 냉·난방 온도는 어르신이 생활하기에 적절하다.	
시설은 어르신이 생활하기에 깨끗하고 위생적이다.	
시설은 어르신이 생활하기에 안전하다	
현재의 시설을 앞으로도 계속 이용하고 싶다.	
불만 및 희망 사항 반영 여부	어르신이 무엇을 원하고 필요로 하는지에 대해 직원 은 자주 물어보고 신경을 써준다.
	불만사항이나 요구사항을 직원(요양보호사, 간호사, 사회복지사 등)에게 부담없이 말할 수 있다.
전반적 만족도	요구사항은 적절하게 반영해준다.
	이용하고 있는 시설서비스에 대하여 전반적으로 만족한다.

종합적으로 볼 때 본 연구의 착안점은 첫째, 노인요양시설의 만족도 조사는 이용자 측면이 아닌 실무관리자 측면에서 연구가 진행되어 왔음을 인지하고 본 연구에서는 이용자 측면을 고려한 연구에 초점을 둔다.

둘째, 서비스관련 지표를 통한 만족도 조사를 고려하며, 서비스측면뿐만 아니라 시설환경측면의 지표도 고려하여 노인요양시설에 대한 시설평가를 실시할 수 있는 종합적인 평가지표를 도출한다.

셋째, 국민건강보험의 노인요양시설 평가메뉴얼을 살펴보면, 대부분 정성적인 평가항목을 바탕으로 평가한다. 따라서 시설평가에 필요한 평가체계가 정성적 평가에만 치중되어 있다는 점을 인지하고 지표에 대한 정량화된 종합적인 평가지표를 개발한다.

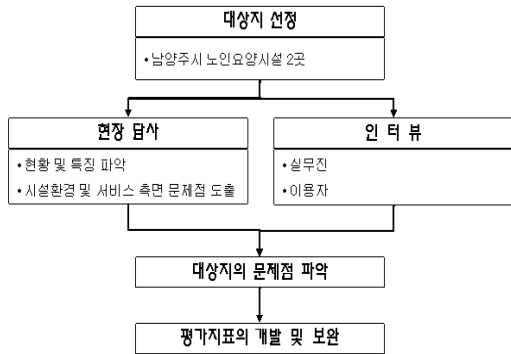
### III. 현장답사 및 지표설정

#### 1. 현장답사 및 인터뷰

현재 운영되고 있는 노인요양원을 방문하여 현황 및 특징을 살펴보고 시설환경과 서비스 측면의 문제점을 파악하였다. 하지만 시각적으로 확인할 수 없는 현황 및 특징을 살펴보기 위해 노인요양시설의 실무자 및 이용자를 인터뷰하였다. 이를 통하여 노인요양시설의 문제점을 분석하였으며 1차 평가지표 개발 및 보완을 위한 기초자료에도 활용하였다.

2) 장기요양기관 평가메뉴얼(입소시설), 국민건강보험, 2011

〈그림 3〉 현장답사 및 인터뷰 과정



1) 평가의 틀 정립

현장답사 및 실무진 인터뷰를 위하여 본 연구에서는 사전에 상위계층까지의 평가항목을 도출하여 이를 토대로 조사를 실시하였다.

2) 현장답사 및 인터뷰 결과

현장답사 및 인터뷰를 통한 평가 결과는 다음과 같다.

A요양원 현장 답사 및 인터뷰 결과 남양주시 외곽에 위치하여 환경적인 측면에서는 우수하였으나 대중교통과의 접근성이 부족하고 주변의 산책 공간, 여가문화공간이 부족한 것으로 평가되었다.

자세한 내용은 다음과 같다.

〈표 3〉 현장답사 및 인터뷰 결과(A 요양원)

평가항목	평가결과
내부공간	• 인/침상 수는 최소기준이상 구비됨
이동공간	• 복도가 휠체어와 사람이 동시에 이동하기 어려운 것으로 보임
외부공간	• 산책로 미흡, 이동시 안전성 확보 미흡
설비시설	• 냉난방· 환기시설 양호
시설연계성	• 연계병원과 2km내에 위치(응급상황 시 5분이내에 이동가능)
INFRA의 접근성	• 대중교통과의 접근성 부족, 시내 중심부와 멀어 접근성 부족함
토지이용	• 건물의 향은 남향이나 내부 녹지가 없음

평가항목	평가결과
입지환경	• 입지 주변 친수공간, 녹지공간 부족
기본생활서비스	• 수면시설 및 이용자의 의복상태 양호함
여가생활서비스	• 여가 문화 공간 부족, 여가를 위한 프로그램 전무
의료 및 재활서비스	• 의료기반시설 없음, 1달 2회의 진료
편의서비스	• 상담을 위한 공간은 있으나 보호자들을 위한 공간은 없음

B 요양원 현장 답사 및 인터뷰 결과 연계병원의 거리가 가깝고 시설적 측면에서 우수하였으나 건물 전체를 사용하는 것이 아니고 부분(몇개의 층)만을 운영하고 있어 환경적인 측면에서는 미흡한 것으로 평가되었다. 또한 이용자들의 커뮤니티 공간을 확보하고 있었으나 신체활동을 유도할 수 있는 시설 및 방안은 미흡한 것으로 나타났다.

자세한 내용은 다음과 같다.

〈표 4〉 현장답사 및 인터뷰 결과(B 요양원)

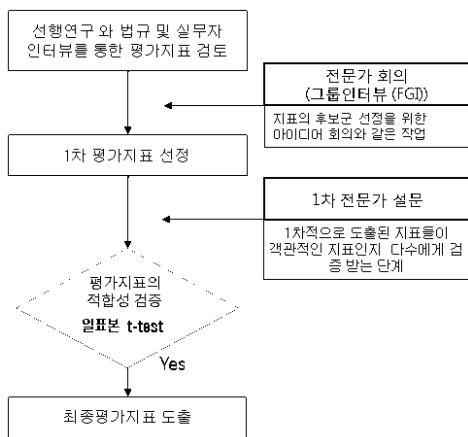
평가항목	평가결과
내부공간	• 인/침상 수는 최소기준만을 지키고 있음
이동공간	• 이동하기 편한 통로와 이동안전의 배려가 있음
외부공간	• 하늘정원이 있으나 산책로는 없음 • 고층에 위치하여 외부와 단절
설비시설	• 냉난방시설이 우수하나 환기시설 부족
시설연계성	• 연계병원과 바로 인접해있음
INFRA의 접근성	• 대중교통과의 접근성 부족 • 시내 중심부와 멀어 접근성이 부족
토지이용	• 건물의 향은 남향이나 내부 녹지가 없음
입지환경	• 입지 주변 친수공간, 녹지공간 부족
기본생활서비스	• 개발식당이 존재, 의복 및 침상의 위생상태 양호
여가생활서비스	• 여가 문화 공간은 있으나 여가를 위한 프로그램 부족
의료 및 재활서비스	• 감염에 대한 위생은 양호하나 신체활동유도는 부족
편의서비스	• 내부 안내를 총괄하는 안내데스크 존재 • 보호자 대기공간 있음

## 2. 평가지표 설정

### 1) 평가지표 도출과정

평가지표의 도출과정은 첫째, 선행연구와 법규 고찰 및 앞서 수행된 현장답사 및 인터뷰 결과를 토대로 평가지표를 검토한다. 둘째, FGI(Focus Group Interview)를 통하여 1차 평가지표를 선정한다. 셋째, 선정된 1차평가지표의 적합성을 검증하기 위해 전문가 설문을 통한 일표본 t-test를 수행한다. 넷째, 적합성이 검증된 지표를 토대로 최종 평가지표를 도출한다.

〈그림 4〉 평가지표 도출 과정



### 2) 평가항목 구축

본 연구에서는 노인요양시설을 평가하기 위해 계층적 구조를 활용한다. 총 4계층까지로 분류하여 평가항목 및 지표를 도출하는데 첫 번째로 3계층까지의 평가항목을 선정하였다. 평가항목은 선행연구고찰과 노인요양시설관련 법·제도, 현장답사 및 실무자 인터뷰를 통하여 종합적으로 검토되어 도출되었다. 총 3가지 상위항목에 12가지 부문을 고려하여 평가항목이 선정되었는데 그 내용은 다음과 같다.

〈그림 5〉 평가항목의 구축



### 3) FGI를 통한 1차 평가지표 선정

앞서 구축되어진 평가항목을 토대로 하여 FGI (Focus Group Interview)를 통하여 평가항목 검증 및 1차 평가지표를 선정하였다.

표적집단인 전문가들을 대상으로 노인요양시설을 평가할 수 있는 지표를 문의하기 위해 앞서 도출된 평가항목과 지표들을 대상으로 인터뷰 가이드라인을 구성하였다.

인터뷰 내용은 앞서 구축된 평가항목과 세부평가지표들이 노인요양시설을 평가하는데 적합한가의 여부와 함께 추가적으로 보완되어야 할 평가항목 및 지표에 대해 토의하였다.

전문가 그룹 인터뷰를 실시하기 전에 각 전문가와 인터뷰 날짜, 장소 그리고 준비사항을 고지하고 본 연구의 주제만 제공하였다.

조사방법은 각 전문가 별로 실시하였으며 시간적 제약 없이 자유롭게 본 연구의 주제에 대해 발언할 수 있도록 하였다.

표적집단은 본 연구와 관련된 도시계획전문가 2명, 교통공학 전문가 2명, 노인시설 및 정책분야 관련 전문가 2명을 대상으로 선정하였다. 기간은 2011년 10월 22일 ~ 25일으로 4일동안 실시하였다.

### 3. FGI를 통한 1차 평가지표 종합

FGI를 통한 1차 평가지표를 종합하면 다음과 같다.

건물시설에 대한 1차 평가지표의 경우 내부공간 5개, 이동공간 4개, 외부공간 4개, 설비시설 4개로 도출되었다.

〈표 5〉 1차 평가지표 종합(건물시설 평가지표)

구분	평가항목	평가지표
건물시설	내부공간	생활안전
		내부공간위생
		사고대비
		내부공간편리
		내부공간 쾌적
	이동공간	이동공간 안전
		이동공간 쾌적
		이동공간 위생
		이동공간 편리
	외부공간	외부공간 안전
		외부공간 쾌적
		외부공간 위생
		외부공간 편리
	설비시설	응급 및 안전설비
		환기설비
		냉난방 설비
통신설비		

주변시설 및 환경에 대한 1차 평가지표의 경우 시설연계성 4개, INFRA의 접근성 4개, 토지이용 4개, 입지환경 4개로 도출되었다.

〈표 6〉 1차 평가지표 종합(주변 시설 및 환경 평가지표)

구분	평가항목	평가지표
주변 시설 및 환경	시설 연계성	편의시설연계
		관공소 연계
		도심과 연계
		의료시설연계

구분	평가항목	평가지표
	INFRA의 접근성	접근보행로
		접근도로
		대중교통
		차량접근
	토지이용	공간배치
		공간활용
		보차분리
		녹지공간
입지환경	친수공간	
	주변녹화	
	소음	
	대기	

서비스 시설에 대한 1차 평가지표의 경우 기본생활서비스 5개, 여가생활서비스 4개, 의료 및 재활서비스 4개, 안내편의서비스 4개로 도출되었다.

〈표 7〉 1차 평가지표 종합(서비스 시설)

구분	평가항목	평가지표
서비스 시설	기본생활 서비스	이용자 의복 상태
		이용자 식사 및 영양
		수면 시설 상태
		개인 위생
	여가생활 서비스	여가문화공간
		이용자 휴식공간
		커뮤니티 공간
		근무자 휴식공간
	의료 및 재활서비스	의료기반
		간호사 및 조무사
		감염관리
		신체활동 유도
	안내, 편의서비스	보호자 대기공간
		실문자 대기공간
		안내시설
		상담공간

### 4. 평가지표의 적합성 검증

#### 1) 전문가 설문조사 개요

설문조사의 내용구성은 통계적 분석이 가능할 뿐만 아니라 설문조사에 참가한 전문가들 사이의 차이점이 관찰되고 추정될 수 있도록 응답의 정량화가 용이한 5점 리커드 척도(1=매우 부적합, 2=다소 부적합, 3=보통, 4=다소 적합, 5=매우 적합)로 구성된 설문조사를 실시하였다.

설문기간은 2011년 10월27일~30일까지 전문가 설문조사를 실시하였으며, 설문조사는 각 분야별 전문가가 30인(도시 : 30인, 교통 : 20인, 노인시설 및 정책 : 30)을 대상으로 하였다. 조사방법은 면접조사를 기본으로 하였으나, 부득이한 경우 e-mail 및 우편을 통해 설문조사의 취지 및 목적을 설명하고 설문지를 배부한 뒤 수거하는 방법을 사용하였다.

#### 2) 평가지표 적합성 검증 결과

노인요양시설 평가지표의 적합성 검증 결과는 아래와 같이 도출되었다.

〈표 8〉 평가지표 적합성 검증 결과(1)

구분	평가 항목	평가지표	평균	p-value (p<0.05)	반영 여부
건물 시설	내부공간	생활안전	4.22	0.000	○
		내부위생	4.16	0.000	○
		사고대비	2.17	0.171	X
		내부공간편리	4.21	0.001	○
		내부공간쾌적	4.28	0.000	○
	이동공간	이동공간안전	3.91	0.003	○
		이동공간쾌적	3.86	0.027	○
		이동공간위생	3.94	0.002	○
	외부공간	이동공간편리	4.09	0.000	○
		외부공간안전	3.91	0.003	○
		외부공간쾌적	3.86	0.027	○

구분	평가 항목	평가지표	평균	p-value (p<0.05)	반영 여부
주변 시설 및 환경	통신설비	외부공간위생	3.94	0.002	○
		외부공간편리	4.09	0.000	○
		응급 및 안전 설비	4.06	0.000	○
		환기설비	4.06	0.000	○
		냉난방설비	3.62	0.009	○
	시설연계성	통신설비	3.31	0.083	○
		편의 시설연계	4.22	0.000	○
		관공소연계	4.56	0.000	○
		도심과연계	4.16	0.000	○
	INFRA의 접근성	의료시설연계	3.91	0.001	○
		접근보행로	4.21	0.001	○
		접근도로	2.28	0.168	X
		대중교통	4.06	0.00	○
	토지이용	차량접근	3.91	0.003	○
		공간배치	3.66	0.000	○
공간활용		3.94	0.002	○	
보차분리		4.09	0.000	○	
입지환경	녹지공간	4.06	0.000	○	
	친수공간	4.06	0.000	○	
	주변녹화	3.62	0.009	○	
	소음	3.83	0.003	○	
		대기	3.81	0.008	○
기본생활 서비스	이용자 의복상태	3.94	0.000	○	
	이용자 식사 및 영양	4.21	0.000	○	
	수면시설 상태	4.05	0.000	○	
	개인위생	4.01	0.001	○	
	사회접촉	2.94	0.263	X	
서비스 시설	여가생활 서비스	여가문화공간	3.51	0.000	○
		이용자휴식공간	4.06	0.000	○
		커뮤니티공간	3.94	0.003	○
		근무자휴식공간	0.38	0.000	○
	의료 및 재활서비스	의료기반	4.08	0.000	○
		간호사 및 조무사	3.94	0.002	○
		감영관리	3.94	0.000	○
		신체활동유도	3.77	0.000	○
	안내, 편의 서비스	보호자대기공간	4.06	0.000	○
		실무자대기공간	2.62	0.109	○
안내시설		4.01	0.083	○	
		상담공간	4.02	0.000	○

## IV. 평가지표 가중치 산정

### 1. AHP의 기초개념

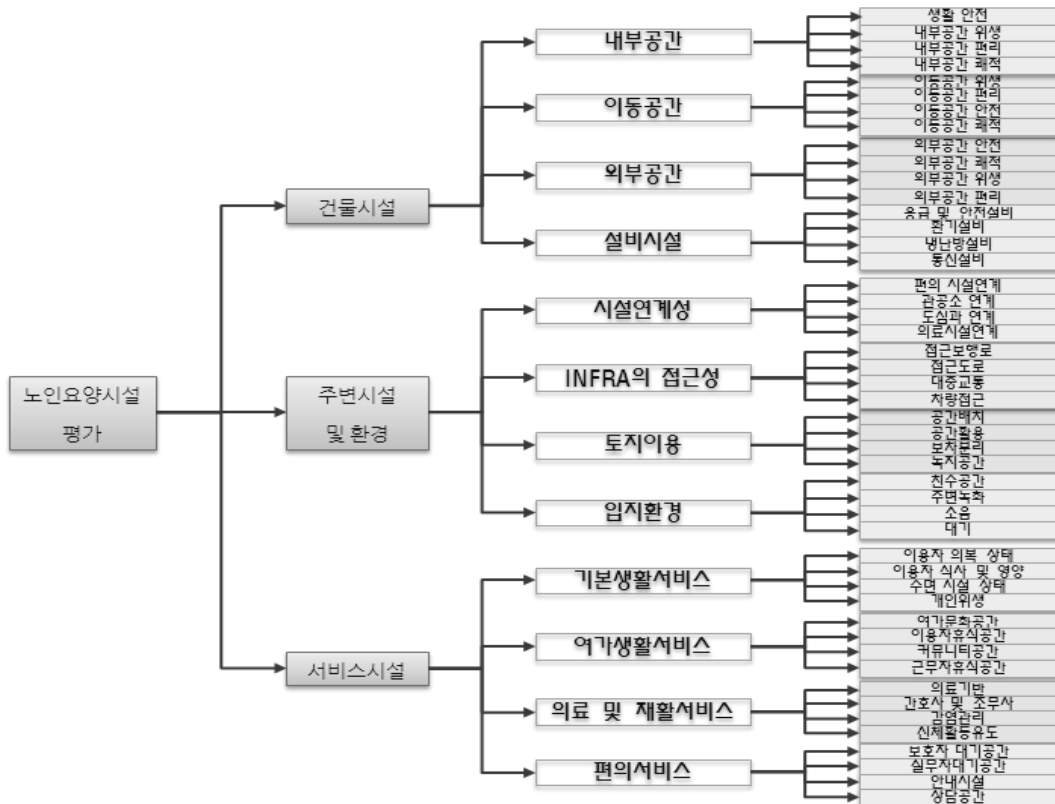
1970년대 초 Thomas. L. Saaty에 의해 개발된 계층분석법(Analytic Hierachy Process : AHP)은 의사결정을 함에 있어서 복잡한 문제 상황의 구성요소 간에 상호 의존성을 그림으로 구조화, 계층화하고 논리적인 판단뿐만 아니라 직관, 감정, 그리고 경험까지도 함께 고려하여 의사결정을 하는 기법으로서 아주 복잡한 현상을 다루는데 있어 효과적인 방법이다. 논문의 지면상 자세한 내용은 생략한다.

### 2. 평가지표의 AHP구조도 작성

앞서 실시한 전문가 설문을 통하여 도출된 노인요양시설 평가지표의 최종 구조는 다음과 같으며, 처음의 목표와 같이 건물시설, 주변시설 및 환경, 서비스시설의 3가지 측면에서 각 4개의 세부 요소를 도출하고 최종적으로 52개의 측정지표를 정리하여 노인요양시설 평가지표를 도출하고 구조도를 작성하였다.

다음은 최종적으로 선정된 평가지표 및 계층 구조를 도식화 한 것이다.

〈그림 6〉 노인요양시설 평가지표의 AHP구조도



### 3. 평가지표 가중치 도출과정

1) 중요도 평가를 위한 AHP 설문지 개요  
 AHP 설문조사는 2011년 10월10일~10월 25일 까지 15일간 도시계획전문가, 사회복지 전문가, 노인장기요양시설 관계자 및 담당 공무원을 대상으로 이메일설문조사(E-mail)와 직접설문조사를 병행하여 수행되어졌으며, 응답 대상자들에게 본 연구의 취지와 목적을 적절하게 설명한 후 설문 조사를 시행하였다.

조사 설문 수는 총 150부를 배포하여 132부를 회수 하였으며 따라서 전체 회수율은 88%의 회수율이다. 일관성 분석결과 사용자료 132부중 일관성지수(Consistency Index)가 0.1보다 작은 유효 표본인 127부를 분석의 대상으로 사용하고 나머지는 제외하였다.

〈표 9〉 설문지 개요

구분	내용
조사대상	- 연구 참여진 - 도시계획전문가 - 사회복지사 - 노인장기요양시설관계자 - 공무원
조사방법	- 설문지를 통한 일대일 설문, E-mail을 통한 설문
조사기간	- 2011. 10. 10 ~ 2011. 10. 15
설문지 수	- 배포 수 : 150부 - 회수 량 : 132부 - 분석 사용 부수: 127부(일관성 부족 설문지 제외)

#### 2) 평가지표의 가중치 산정

AHP설문지를 통해 조사된 자료를 분석하여 각 계층별로 다음과 같이 가중치를 산정하였다.

〈표 10〉 노인요양시설 평가지표 가중치

항목	1계층		2계층		3계층		종합가중치
	항목	가중치	항목	가중치	지표	가중치	
건물 시설	내부공간	0.31	내부공간	생활안전	0.31	0.0317	
				내부위생	0.28	0.0286	
				내부공간관리	0.22	0.0225	
				내부공간쾌적	0.19	0.0194	
	이동공간	0.27	이동공간	이동공간안전	0.23	0.0205	
				이동공간쾌적	0.26	0.0232	
				이동공간위생	0.27	0.0241	
	외부공간	0.19	외부공간	이동공간관리	0.24	0.0214	
				외부공간안전	0.24	0.0150	
				외부공간쾌적	0.28	0.0176	
				외부공간위생	0.26	0.0163	
	설비시설	0.23	설비시설	외부공간관리	0.22	0.0138	
				응급안전설비	0.29	0.0220	
환기설비				0.26	0.0197		
냉난방설비				0.23	0.0175		
주변 시설 및 환경	0.26	시설연계	통신설비	0.22	0.0167		
			편의시설연계	0.21	0.0169		
			관공소연계	0.26	0.0210		
			도심과연계	0.24	0.0193		
	INFRA 접근성	0.26	접근성	의료시설연계	0.29	0.0234	
				접근보행로	0.26	0.0176	
				접근도로	0.23	0.0155	
주변 시설 및 환경	0.26	토지이용	대중교통	0.26	0.0176		
			차량접근	0.25	0.0169		
			공간배치	0.26	0.0128		
			공간활용	0.21	0.0104		
	입지환경	0.24	입지환경	보차분리	0.25	0.0124	
				녹지공간	0.28	0.0138	
				친수공간	0.25	0.0156	
서비스 시설	0.41	기본생활서비스	주변녹화	0.26	0.0162		
			소음	0.28	0.0175		
			대기	0.21	0.0131		
			이용자의복상태	0.25	0.0287		
서비스 시설	0.41	기본생활서비스	이용자식사및영양	0.27	0.0310		
			수면시설상태	0.26	0.0298		



1계층		2계층		3계층		종합 가중치
항 목	가중 치	항 목	가중 치	지표	가중 치	
				개인위생	0.22	0.0253
		여가 생활 서비스	0.26	여가문화공간	0.27	0.0288
				이용자휴식공간	0.25	0.0267
				커뮤니티공간	0.26	0.0277
				근무자휴식공간	0.22	0.0235
		의료 재활 서비스	0.27	의료기반	0.21	0.0232
				간호사및조무사	0.25	0.0277
				감영관리	0.26	0.0288
				신체활동유도	0.28	0.0310
		편의 서비스	0.19	보호자대기공간	0.26	0.0203
				실무자대기공간	0.24	0.0187
				안내시설	0.23	0.0179
				상담공간	0.27	0.0210

각 테이블에 포함되는 요소들의 쌍대비교결과를 활용하여 테이블 별로 요소의 가중치를 도출한다. 가중치 도출방법론으로는 Saaty가 제안한 EVM(Eigen Vector Method)를 적용하고, CR지표를 산출하여 전문가 설문결과의 일관성을 검증하였다. Saaty는 일관성 비율이 0.1미만이면 합리적인 일관성을 갖는 것으로 판단하고, 0.2 이 내일 경우 용납할 수 있으나, 그 이상이면 일관성이 부족한 것으로 재조사 및 재검토가 필요하다고 제안했다. 본 연구에서는 의사결정 참여자의 쌍대비교를 통한 평가기준에 대한 판단 결과, 대부분(총132명 중 127명)일관성이 0.1미만으로 응답자(의사결정자)의 판단이 논리적 일관성을 있는 것으로 간주하였다.

〈그림 7〉 EVM 계수 및 CR 계수

$$Aw = \lambda_{max} w$$

$\lambda$ : 쌍대비교행렬  $\rightarrow CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1} \rightarrow CR = \frac{CI}{RI}$   
 $w$ : 가중치  
 $\lambda_{max}$ : 쌍대비교행렬의 최대 고유값  $RI$ : Random Index

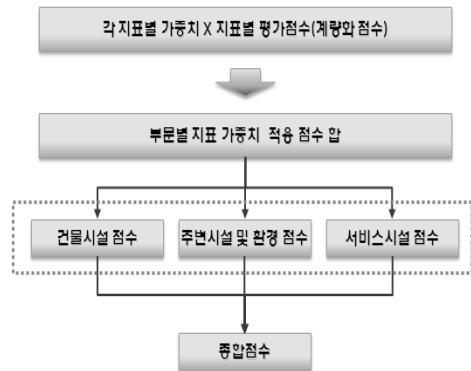
## V. 대상지 평가 및 적용

### 1. 평가지표 점수화 방안

앞서 정립한 평가지표를 점수화 하기위한 방안을 연구하였다.

첫째로 지표의 일부는 정량화 할 수 있는 방안을 모색하고, 둘째로 정량화가 어려운 부분은 설문을 통하여 정성적지표의 정량화를 유도한다. 셋째로 계량화 된 지표를 사례에 적용하기 위하여 대상지를 선정하고, 도출된 지표를 적용하여 노인요양시설을 평가한다. 마지막으로 평가한 대상지를 3가지 측면인 건물시설 점수, 주변시설 및 환경 점수, 서비스시설 및 환경 점수로 정리하여 비교 분석하였다.

〈그림 8〉 평가지표의 계량화 과정



다음은 내부공간을 점수화 시킨 방안들을 예로서 내부공간과 이동공간 부분만 기술하였다. 아래의 예시는 노인요양시설 평가자가 각 평가항목에 대해 체크하여 이를 점수로 환산된다.

〈표 11〉 노인요양시설 평가항목 예시

생활안전(각 항목 체크→체크개수를 점수로 반영)		
평가항목	체크	점수
1. 침대에서 낙상의 위험은 없는가?	✓	4
2. 문턱은 제거하였는가?	✓	
3. 목욕실 바닥의 미끄럼 방지기가 되어 있는가?	✓	
4. 모서리의 막음질이 되어 있는가?	✓	
5. 생활시설이 노후되거나 불량하진 않은가?		

위와 같이 각 대상지의 시설물에 대한 점수에 가중치를 곱하여 산정하게 되며 산정식은 아래의 모형을 개발하여 산출하였다.

$$S = \sum_{j=1}^k E_j$$

$$E_j = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \times W_j \times \frac{100}{P_n}$$

여기서,  $S = 100$ 점 환산점수,  $k =$  평가지표 항목수

$i =$  참여자,  $j =$  항목

$E_j =$  항목별 평가점수,  $n =$  평가자의 수

$P =$  참여자가 측정한 항목별 평가점수의 척도

$W_j =$  AHP에서 도출된 가중치 값

$P_n =$  평가 척도수

## 2. 대상지 평가

### 1) 대상지 선정

본 장에서는 앞에서 정립한 노인요양시설 평가지표의 점수산정방안을 이용하여 사례지에 적용함으로써 본 연구에서 도출한 요양시설 평가지표의 실효성을 검증하였다.

사례지 선정 시 고려한 요건은 첫째, 요양시설의 기초자료의 수집이 가능하고, 둘째, 시설관리자가 평가에 대해 협조적이어야 하며, 셋째, 서울 근교여야 한다.

다음으로 위 기준을 만족하는 곳 중에 서울 근교에서 노인요양 시설이 상대적으로 많이 모여 있는 남양주시의 요양시설을 중심으로 조사하였다.

대상지는 총 5곳이며 연구를 위한 사적인 평가라는 점을 고려하여 요양소의 명칭은 다음과 같이 A, B, C, D, E로 정하고 평가를 진행하였다.

### 2) 대상지 비교분석

평가 대상인 노인요양시설 5개소를 평가하였다. 현장 방문의 평가는 2011년 12월16일부터 12월17일까지 이틀에 걸쳐 조사하였으며, 그에 대한 결과는 다음과 같이 도출되었다.

〈표 12〉 요양시설별 비교분석

구분	지표명	A시설	B시설	C시설	D시설	E시설
		점수/5점	점수/5	점수/5	점수/5	점수/5
건물시설	생활안전	4	3	5	5	4
	내부위생	5	4	4	4	5
	내부공간편리	3	3	3	3	4
	내부공간쾌적	4	4	5	5	4
	이동공간안전	3	2	3	2	5
	이동공간쾌적	2	3	5	5	5
	이동공간위생	3	4	5	3	4
	이동공간편리	4	3	3	4	3
	외부공간안전	5	5	4	4	4
	외부공간쾌적	4	4	2	5	5
	외부공간위생	5	3	3	4	4
	외부공간편리	4	4	5	5	3
	응급안전설비	4	4	4	3	4
	환기설비	4	3	5	4	5
	냉난방설비	3	3	4	5	4
통신설비	2	2	3	3	4	
주변	편의시설연계	4	5	4	5	3
	관공소연계	5	4	2	3	5

구분	지표명	A시설	B시설	C시설	D시설	E시설
		점수/5점	점수/5	점수/5	점수/5	점수/5
시설 및 환경	도심과연계	5	4	4	5	4
	의료시설연계	4	4	2	4	5
	접근보행로	4	5	3	3	2
	접근도로	5	3	3	4	5
	대중교통	2	2	3	4	2
	차량접근	5	4	5	4	2
	공간배치	3	5	5	3	4
	공간활용	4	5	4	5	3
	보차분리	4	2	3	5	4
	녹지공간	5	5	4	5	3
	친수공간	3	2	2	1	2
	주변녹화	5	3	4	3	2
	소음	4	4	5	3	4
	대기	4	5	4	3	4
서비스 시설	이용자의복상태	5	3	4	5	4
	이용자식사및 영양	4	5	4	5	4
	수면시설상태	3	5	4	3	4
	개인위생	4	4	5	4	3
	여가문화공간	3	2	5	3	5
	이용자휴식공간	3	5	4	5	2
	커뮤니티공간	4	5	4	5	3
	근무자휴식공간	2	1	2	3	4
	의료기반	3	3	2	3	4
	간호사및조무사	3	4	3	5	4
	감염관리	4	5	4	5	4
	신체활동유도	5	4	4	5	4
	보호자대기공간	4	3	4	3	3
	실무자대기공간	5	3	2	4	3
안내시설	5	3	3	4	3	
상담공간	3	3	4	3	3	

### 3. 대상지 평가를 이용한 대상지 별 점수화

다음은 AHP분석으로 도출된 가중치의 총합이 1일 때, 이것을 100으로 환산하여 항목별 만점을 설정한 것이다. 이렇게 도출된 각 노인요양시설의 점수를 건물시설, 주변시설 및 환경, 서비스시설의 부분별로 100점 만점으로 환산하였다.

〈표 13〉 건물시설의 100점 환산점수

평가지표	가중치 적용 점수				
	A요양소	B요양소	C요양소	D요양소	E요양소
생활안전	0.127	0.095	0.159	0.159	0.127
내부위생	0.143	0.115	0.115	0.115	0.143
내부공간편리	0.068	0.068	0.068	0.068	0.090
내부공간쾌적	0.078	0.078	0.097	0.097	0.078
이동공간안전	0.062	0.041	0.062	0.041	0.103
이동공간쾌적	0.046	0.070	0.116	0.116	0.116
이동공간위생	0.072	0.096	0.120	0.072	0.096
이동공간편리	0.086	0.064	0.064	0.086	0.064
외부공간안전	0.075	0.075	0.060	0.060	0.060
외부공간쾌적	0.070	0.070	0.035	0.088	0.088
외부공간위생	0.082	0.049	0.049	0.065	0.065
외부공간편리	0.055	0.055	0.069	0.069	0.041
응급및안전설비	0.088	0.088	0.088	0.066	0.088
환기설비	0.079	0.059	0.099	0.079	0.099
냉난방설비	0.052	0.052	0.070	0.087	0.070
통신설비	0.033	0.033	0.050	0.050	0.067
총합	1.216	1.108	1.319	1.317	1.394
100점으로 환산	73.68	67.17	79.96	79.81	84.51

〈표 14〉 주변시설 및 환경의 100점 환산점수

평가지표	가중치 적용 점				
	A요양소	B요양소	C요양소	D요양소	E요양소
편의시설연계	0.0677	0.084	0.067	0.084	0.050
관공소연계	0.1048	0.083	0.041	0.062	0.104
도심과연계	0.0967	0.077	0.077	0.096	0.077
의료시설연계	0.0935	0.093	0.046	0.093	0.116
접근보행로	0.0703	0.087	0.052	0.052	0.035
접근도로	0.0777	0.046	0.046	0.062	0.077
대중교통	0.0352	0.035	0.052	0.070	0.035
차량접근	0.0845	0.067	0.084	0.067	0.033
공간배치	0.0385	0.064	0.064	0.038	0.051
공간활용	0.0415	0.051	0.041	0.051	0.031
보차분리	0.0494	0.024	0.037	0.061	0.049
녹지공간	0.0692	0.069	0.055	0.069	0.041
친수공간	0.0468	0.031	0.031	0.015	0.031
주변녹화	0.0811	0.048	0.064	0.048	0.032
소음	0.0699	0.069	0.087	0.052	0.069
대기	0.0524	0.065	0.052	0.039	0.052
총합	1.0792	1.001	0.904	0.967	0.891
100점으로 환산	83.02	77.06	69.56	74.45	68.53

〈표 15〉 서비스시설의 100점 환산점수

평가지표	가중치 적용 점				
	A요양소	B요양소	C요양소	D요양소	E요양소
이용자의복상태	0.144	0.086	0.115	0.144	0.115
이용자식사및영양	0.124	0.155	0.124	0.155	0.124
수면시설상태	0.090	0.149	0.119	0.090	0.119
개인위생	0.101	0.101	0.126	0.101	0.076
여가문화공간	0.086	0.058	0.144	0.029	0.144
이용자휴식공간	0.080	0.133	0.107	0.133	0.053
커뮤니티공간	0.111	0.139	0.111	0.139	0.083
근무자휴식공간	0.047	0.023	0.047	0.070	0.094
의료기반	0.070	0.070	0.046	0.070	0.093
간호사및조무사	0.083	0.111	0.083	0.138	0.111
감염관리	0.115	0.144	0.115	0.144	0.115
신체활동유도	0.155	0.124	0.124	0.155	0.124
보호자대기공간	0.081	0.061	0.081	0.061	0.061
실무자대기공간	0.093	0.056	0.037	0.075	0.056
안내시설	0.090	0.054	0.054	0.072	0.054
상담공간	0.063	0.063	0.084	0.063	0.063
종합	1.532	1.526	1.518	1.637	1.485
100점으로 환산	74.740	74.450	74.032	79.870	72.420

#### 4. 평가 대상지 별 비교 분석

본 연구의 최종 결과물인 5개 요양원의 각 측면 별 평가점수이다. 본 평가점수는 개별 측정값에는 앞서 도출한 가중치를 적용하였고 이를 각각 100점으로 환산한 값이다.

각각을 살펴보면 건물시설측면에서는 E요양시설이 가장 높은 점수를 획득하였으며, 주변시설 및 환경에서는 A요양시설이 가장 높은 점수를 획득하였다. 그리고 서비스 시설에서는 D요양시설이 가장 높은값이 도출되었다. 종합점수를 살펴보면 서비스시설의 가중치가 높은 영향을 받아서 종합점수에서도 D요양원이 가장 높은 점수가 도출된 것을 알 수 있다.

〈표 16〉 평가 대상지 별 비교 분석

시설명요양원	건물시설	주변시설 및 환경	서비스 시설	종합
A요양원	73.68	83.02	74.74	76.54
B요양원	67.18	77.06	74.45	72.73
C요양원	79.96	69.56	74.03	74.83
D요양원	79.81	74.45	79.87	78.44
E요양원	84.51	68.54	72.42	75.40

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 현재 노인요양시설 평가시에 대부분 행정적이고 직원의 주관적인 의견이 반영되고 있어 객관적인 시설환경과 서비스 질을 개선하기에는 미흡하다고 판단하였다. 노인요양시설의 시설환경과 서비스 질을 종합적으로 평가할 수 있는 객관화되고 정량적인 평가지표를 개발하여 그 지표를 통하여 노인요양시설들을 평가하였다.

본 평가지표는 현재 노인요양시설에 대한 평가항목(보건복지부 노인요양시설 평가 가이드라인)을 토대로 물리적인 시설뿐만 아닌 환경, 주변시설의 요소를 고려하여 재구축하고자 하였다. 따라서 객관화된 평가지표를 개발하기 위해 선행 연구고찰, 현장답사, 실무자·이용자 인터뷰, 전문가 그룹 인터뷰와 통해 1차적으로 평가지표를 선정하고 적합성을 검증하기 위해 통계적인 분석방법인 일표본 t-검증을 수행하였다. 그 결과 건물시설, 주변시설 및 환경, 서비스 시설측면의 총 12가지의 평가항목과 48개의 세부 평가지표가 선정되었다.

적합성 검증을 통해 도출된 평가지표를 토대로 전문가 설문조사를 통한 AHP분석을 수행하였다. 그 결과 노인요양시설 평가시 건물시설, 주

변시설 및 환경, 서비스 시설측면 중에서 서비스 측면이 가장 중요한 것으로 나타났다. 이는 노인 요양시설에서 물리적인 시설보다는 이용자가 느끼고 이용할 수 있는 서비스 적인 부분이 필요하다는 것을 의미한다. 평가항목 측면에서 살펴보면 건물시설의 경우 내부공간, 주변시설 및 환경에서는 시설연계, 서비스 시설의 경우 기본생활서비스가 평가시 가장 중요한 것으로 분석되었다.

48개의 세부 평가지표들 중 가장 중요한 지표로는 건물시설측면의 내부공간지표들 중에서도 생활안전으로 나타났다. 이는 이용자들이 노인임을 감안할 때 생활안전이 가장 중요한 것으로 인식되고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 산정된 가중치를 중심으로 남양주시의 노인요양시설들을 대상으로 평가를 실시하였다. 대상지는 총 5곳이며 연구를 위한 사적인 평가라는 점을 고려하여 요양시설의 명칭은 A, B, C, D, E로 정하고 평가를 진행하였다.

평가 결과 건물시설측면에서는 E 노인요양시설이 가장 점수가 높았으며 주변시설 및 환경측면에서는 A 노인요양시설이 가장 높은 점수를 획득하였다. 그리고 서비스 시설에서는 D 노인요양시설이 가장 높은 점수를 받았다. 종합평가 결과 D 노인요양시설이 가장 좋은 평가를 받은 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 통한 연구의 시사점을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 다양한 측면을 고려할 수 있는 평가지표가 필요하다. 본 연구에서는 시설적인 측면 뿐만 아니라 주변환경 및 서비스 측면 등 여러 가지 측면에서 평가를 시도하였다. 그에 따라 다양한 분석 결과가 도출되었으며 활용시 많은 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 향후 노인

요양시설을 평가시에는 행정적인 측면에서의 평가가 아니라 다양하고 종합적으로 평가할 수 있는 평가지표를 활용하여야 할 것이다.

둘째, 노인요양시설을 평가시 이용자의 서비스를 고려한 평가가 필요하다. 본 연구에서 알 수 있듯이 건물시설, 주변시설 및 환경, 서비스시설 측면에서 서비스 시설 측면이 평가시 가장 중요한 것으로 나타났다. 이는 노인요양시설의 물리적 측면도 중요하지만 서비스 측면의 시설이 부각되고 있음을 알 수 있다. 따라서 향후 노인요양시설을 건설 또는 운영할 때 이용자 측면의 서비스를 고려한 시설 및 운영 계획을 세워야 할 것이다.

셋째, 노인요양시설 각각에 대한 특성을 충분히 고려하여야 한다. 본 연구 결과 5곳의 요양시설 각각 특성이 다름을 알 수 있었다. A 노인요양시설의 경우 주변시설 및 환경 측면이 우수하였으며 E 노인요양시설의 경우 건물시설 측면, D 노인요양시설은 서비스 시설 측면이 좋은 평가를 받은 것으로 나타났다. 따라서 노인요양시설을 평가시 전체적으로 평가한 점수로만 기준을 정립할 것이 아니라 각각의 노인요양시설의 특성을 파악하여 이를 홍보에 이용하여 이용자가 선호하는 특성들에 맞는 시설을 선택할 수 있도록 도움을 주는 정책이 필요하다.

본 연구는 노인요양시설을 객관적으로 평가할 수 있는 지표를 개발하여 그 지표를 대상시설에 적용해 보았다. 이는 미흡했던 평가관련 연구에 대한 방향을 제시하였다는 점에서 그 의미를 가질 수 있다고 판단된다.

본 연구의 결과는 이용자들의 특성 및 기호에 맞는 노인장기요양시설을 제공해 줄 수 있을 것이다. 노인요양시설이 이용자의 모든 부분을 만족시켜줄 수 없기 때문에 이용자가 원하는 부분

에 따라서 노인요양시설을 선택할 수 있도록 기초자료가 될 수 있을 것이라 기대된다. 또한 노인요양시설의 정책 수립 시 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

논문접수일 : 2012년 10월 23일

논문심사일 : 2012년 11월 6일

게재확정일 : 2012년 11월 26일

## 참고문헌

1. 국민건강보험, 「장기요양기관 평가매뉴얼(입소시설)」, 2011
2. 김관호, “환경친화적 요소를 고려한 노인시설 계획에 관한 연구”, 부경대학교 석사학위논문, 2007
3. 김승대·빈성오, “노인장기요양보험 이용자들의 만족도 조사”, 「경의대학교 사회과학연구」 제36권 제2호, 경희대학교 사회과학연구원, 2010, pp. 43-60
4. 배창진, “노인복지시설의 평가에 관한 연구”, 「노인복지연구」 통권 13호, 한국노인복지학회, 2001, pp. 173-192
5. 이동수, “노인요양시설 서비스 질이 고객만족과 고객충성도 및 구전 의도에 미치는 영향요인 분석”, 「노인복지연구」 통권 40호, 한국노인복지학회, 2008, pp. 173-194
6. 이현림, “유료노인복지시설의 가격결정요인에 관한 연구”, 건국대학교 석사학위논문, 2010
7. 장현재, “노인요양병원 질 평가 도구 개발에 관한 연구”, 고려대학교 석사학위논문, 2008
8. 이지아·지은선, “노인요양시설 서비스 질평가 도구 개발”, 「대한간호학회지」 제41권 제4호, 한국간호과학회, 2011, pp. 510-519
9. 최규선, “요양병원의 시설 및 인력에 관한 평가기준 설정에 관한 연구”, 호남대학교 석사학위논문, 2010
10. 편상훈·이춘실, “울산광역시 노인요양시설 운영의 문제점과 개선방안”, 「한국행정논집」 제20권 제1호, 한국행정학회, 2008, pp. 261-287
11. 홍경표, “신도시계획시 노인복지시설 계획기준 설정에 관한 연구”, 안양대학교 박사학위논문, 2009