

노인의 복지인식이 사회서비스 이용과 사회복지정책 만족도에 미치는 영향

The Effect of Welfare Recognition on the Utilization of Social Services and the Satisfaction of Social Welfare Policies for the Elderly

서복현*, 황윤희**

경남정보대학교 사회복지과*, 부산디지털대학교 사회복지경영과**

Bok Hyun Seo(bok7676@hanmail.net)*, Yoon Hee Hwang(snsqlc5004@naver.com)**

요약

본 연구는 고령층의 사회복지서비스 이용과 사회복지정책 만족도에 주목하여 고령자의 사회복지 인식이 사회복지서비스와 사회복지정책만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 한국보건사회연구원과 서울대학교 사회복지연구소에서 조사하여 축적하고 있는 한국복지패널 자료를 근거로, 가구용, 가구원용, 복지인식 부가조사를 결합한 머지데이터(merge data)를 활용하여 부가조사에 응답을 완료한 60세 이상 465명을 연구대상으로 자료를 수집하여 분석하였다. 본 연구결과는 다음과 같다. 첫째, "노인복지 인식(복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)"은 "사회서비스 이용"에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, "노인복지 인식(복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)"은 "사회복지정책 만족도"에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, "인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)"에 따라 노인복지인식이 사회서비스이용에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 나타났다. 넷째, "인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)"에 따라 노인복지인식이 사회복지정책 만족도에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점은 다차원적인 복지인식과 사회서비스 이용경험을 사회복지정책 만족도의 영향요인으로 함께 살펴보았다는 점에 있다. 즉, 사회복지정책만족도의 영향요인으로 개인의 가치와 주관적 인식을 바탕으로 형성되는 복지인식에 주목하였으며, 고령자의 복지인식과 사회복지정책만족도의 관계에서 사회서비스 이용경험이 사회복지정책만족도에 도움이 되고 있는지 살펴봄으로써 복지정책과 복지현장의 실천적 대안을 모색하였다는데 의미가 있다.

■ 중심어 : | 복지인식 | 사회서비스 이용 | 사회복지정책 만족도 |

Abstract

This study analyzed how elderly people's perception of social welfare affects social welfare service and social welfare policy satisfaction by paying attention to the use of social welfare services and satisfaction with social welfare policies. In order to achieve this research goal, 465 people aged 60 or older who completed responses to the additional survey were collected and analyzed as research targets based on data from the Korea Welfare Panel, which is accumulated by the Korea Institute for Health and Social Affairs and Seoul National University's Social Welfare Research Institute. The results of this study are as follows. First, "Awareness of welfare for the elderly (recognition of welfare expenditure, recognition of welfare targets, recognition of welfare tax increases)" was found to have a negative impact on "use of social services." Second, "Awareness of welfare for the elderly (recognition of welfare expenditure, recognition of welfare targets, recognition of welfare tax increases)" was found to have a negative impact on "satisfaction with social welfare policies." Third, the impact of the recognition of welfare for the elderly on the use of social services was found to be different according to the demographic characteristics (education level, income level, educational background, gender). Fourth, according to the "population statistical characteristics (education level, income level, educational background, gender)" the impact of the recognition of welfare for the elderly on the satisfaction of social welfare policy was shown to be different.

The implications of this study are that we looked at multi-dimensional welfare awareness and social service use experience together as factors affecting social welfare policy satisfaction. In other words, it is meaningful that the government focused on welfare awareness based on individual values and subjective perceptions as an influence on social welfare policy satisfaction, and sought practical alternatives to welfare policies and welfare sites by examining whether the experience of using social services in relation to welfare awareness and social welfare policy satisfaction among the elderly.

■ keyword : | Welfare Awareness | Social Service Use | Satisfaction Level of Social Services |

I. 서론

한국 사회는 경제성장과 과학기술의 발전 등으로 인해 고령 인구가 급속히 증가하고 있다. 2020년 통계청에서 발표한 “사회동향 보도 자료”에 의하면, 2019년에는 생산연령인구 약 6명이 고령 인구 1명을 부양했다면, 2050년 이내에 생산연령 인구 1명이 고령 인구 1명을 부양하는 사회로 전환될 전망이다[1]. 또한 고령화연구 패널조사(2020)결과, 50세 이상의 고령자의 절반 이상이 자신의 배우자 또는 부모를 직접 부양하는 ‘노노케어(老老Care)’양상을 보일 것으로 예측하고 있다[2].

최근, 고령층 증가에 따른 사회 환경의 변화와 대응은 고령자를 대상으로 한 사회복지정책의 확대로 이어지고 있다. 실제로 최근의 연구들은 고령자의 소득, 의료, 일자리, 여가 등의 다양한 영역에서의 높은 정책 수요를 확인시켜주고 있다[3]. 정부는 이러한 사회복지정책 수요를 확인함과 동시에 사회복지정책에 대한 효과성을 파악하기 위해 현재 추진 중인 정책에 대한 국민들의 만족도를 파악하고 있다. 이는 정부 중심이 아닌 수요자를 중심으로 공공서비스가 확대되고, 사회복지정책에 대한 책임성이 이전보다 강조되면서 정책 당사자를 중심으로 해당 내용의 만족도와 의견을 듣는 정책평가가 중요시되고 있기 때문이다. 실제로 다수의 국민들은 인구구조 및 사회 가치의 변화에 따라 다양한 사회복지정책을 요구할 뿐만 아니라 정책에 대한 만족도를 나타내며 효과적인 정책추진을 제안하고 있다. 특히 고령자는 더 이상 정부에서 제공하는 복지를 받기만 하는 ‘수혜자’가 아닌 ‘당사자’로서 자신들이 직면한 문제를 예방하고 해결하기 위해 다양한 사회복지정책을 요구하고 있다.

그러나 한국 사회는 고령자 대상 사회복지정책을 도입하고 실행하는 과정에 비해 이에 대한 만족도를 파악하는 노력과 관심은 부족한 실정이다. 우선, 국가적으로 고령사회에 대한 대책을 마련해온 기간이 길지 않다. 국민연금이나 국민건강보험이 전 국민적으로 확대된 시점이 30년이 채 되지 않았고, 기초연금이나 장기요양보험이 시행 된지는 불과 10년 정도밖에 되지 않았다. 이는 고령층을 대상으로 한 사회복지정책이 고령자의

복지 욕구를 충분히 보장하고, 그에 대한 만족도를 파악하는 것에 한계가 있음을 보여준다.

또한, 고령자 사회복지정책에 대한 만족도를 다룬 기존 연구들은 개별서비스 조건에 대한 정책만족도를 파악하거나, 전문가 중심의 정책만족도 조사에만 주목해왔을 뿐, 정책의 수혜자인고령자의 기대나 인식을 중요하게 고려하지 않았다.

그간 한국의 복지정책의 도입과 집행, 평가에 있어 노인의 복지인식은 중요한 요소로 고려되지 않았다. 과거 한국의 사회복지정책은 개발 독재 시기, 급격한 산업화와 함께 국가 중심적이고 관주도적인 성격이 두드러져서, 복지가 국가로부터 받는 시혜라고 인식되었으며, 복지정책의 도입과 실행은 국가에 의해 일방적으로 위로부터 부과된 것이었다. 그러나 민주화와 경제위기는 정치 경제적 측면에서의 변화는 복지정책의 방향성과 주체를 재확인하는 주요한 동력이 되었고, 실제 국민 복지에 대한 인식이 정치행위로 표출될 수 있도록 하는 사회적 장이 마련되었다[4].

한편, 고령화로 인한 사회문제를 해결하기 위해 고령층을 대상으로 직접적인 복지서비스를 제공하는 사회복지서비스가 확대되고 있다. 이러한 변화는 고령자가 과거와는 다른 차원의 복지를 경험하게 되었을 것으로 보이며, 한국 사회의 복지인식에 변화가 일어나고 있음을 추측할 수 있다[5]. 즉, 고령자가 직접적으로 체험하는 사회복지서비스는 복지정책만족도에 영향을 미치는 직접적인 요인이 될 수 있으며 고령자의 복지인식과 복지정책만족도의 관계에서 중요한 변수로 작용할 것으로 예상된다.

이에 본 연구는 사회복지정책 만족도의 중요성을 강조하며, 복지정책만족도에 영향을 미치는 요인 중에서도 복지인식과 사회복지서비스 이용에 주목한다. 기존 연구는 사회복지정책 만족도에 대한 관심과 고령자 복지정책 전반을 다루는 연구가 부족할 뿐만 아니라, 최근 확대되고 있는 사회복지서비스를 중심으로 복지정책만족도를 파악하는 연구는 거의 진행되지 않았다. 따라서 본 연구에서는 사회복지정책만족도를 파악하는 것의 중요성을 알리고 이를 고령자의 복지인식과 사회복지서비스 이용이라는 요인을 통해 분석하고자 한다.

지금까지의 논의를 바탕으로 본 연구의 세부목적은

다음과 같다. 첫째, 노인복지인식(복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)이 사회서비스이용에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 둘째, 노인복지인식(복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)이 사회복지정책 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 셋째, 인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)에 따라 노인복지인식이 사회서비스이용에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 넷째, 인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)에 따라 노인복지인식이 사회복지정책 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 복지 인식

복지인식(welfare perception)은 사회복지정책에 대해 가지고 있는 생각이나 의견, 태도를 의미하며 '복지비용과 조세문제, 소득재분배, 복지국가의 정당성 등 전반적인 복지내용에 대한 사회적 견해의 흐름을 이끄는 안내자'로 정의할 수 있다[5]. 즉, 일반적으로 사회구성원들이 공유하고 있는 복지에 대한 가치, 신념, 행동지향 등을 의미하는 본연의 개념뿐만 아니라, 사회적 가치에 대한 인식, 복지에 대한 국가의 책임인식, 복지에 대한 사람들의 태도 등을 모두 아우르는 개념으로 다루지고 있다[6].

복지인식 개념에 대한 기존 선행연구를 살펴보면 복지인식 또는 복지태도는 사회복지정책에 대해 가지고 있는 생각이나 의견, 태도를 의미하며 '복지비용과 조세문제, 소득재분배, 복지국가의 정당성 등 전반적인 복지내용에 대한 사회적 견해의 흐름을 이끄는 안내자'로 정의할 수 있다. 복지인식은 연구자에 따라 복지인식, 복지 태도 등의 다양한 용어로 혼용되어 사용되고 있다. 복지인식은 사회복지제도 전반에 대한 가치와 행동을 아우르는 태도로 정의하거나, 복지와 관련된 사회현상에 대한 가치 혹은 신념과 가까운 개념으로 정의하였고, 복지인식은 복지제도에 대해 사회구성원들이 가지는 가치관과 태도를 총체적인 용어로 보았다. 복지태도에서는 이러한 마음의 내용에 기반을 둔 제도에 대한 직접적 지지, 참여 등과 같은 행동성향의 의미가 보다

더 강조되며, 복지인식에 기반을 둔 행동지향으로 보았다.

대부분의 선행연구들에서는 일반적으로 사회제도나 복지체계 등에 대한 인간의 가치나 신념에 더하여 태도, 행동 지향을 포괄하는 광의의 개념으로 복지인식을 정의하고 있다. 이러한 광의적 시각에서의 복지인식은 행위와 연결되는 행동성향 즉 태도라는 개념을 함축하고 있다는 전제를 가진다. 따라서 복지인식을 측정한다는 것은 복지정책에 대한 개개인의 주관적 가치판단에 국한하지 않고 태도 차원을 종합한 개념으로 그 의미를 확장하여 정의되고 있다.

2. 사회서비스 이용

사회서비스는 개인과 사회의 복지증진과 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공하는 서비스로서 사회복지, 보건의료, 교육, 문화, 주거, 고용 등을 폭넓게 포함하는 개념이다[7]. 국민들에게 인간다운 삶을 보장하기 위해 사회서비스는 누구에게나 공평하게 제공되어야 하며, 공공행정, 국방, 의료서비스, 사회복지서비스를 포함하는 의미로 사용된다. 사회서비스 발전 시기에는 사회서비스의 범위를 넓게 설정했다가 이후에는 해당 영역을 세분화하는 경향이 있는데, 한국 사회에서 사회서비스 도입이 임박했던 2006년 정부관계부처의 자료에서는 사회서비스를 "개인·사회 전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공하는 서비스"라고 정의하고 있으며, 삶의 질 향상 관련 서비스로 아동, 장애인 노인을 대상으로 하는 사회복지서비스, 간병과 간호를 중심으로 하는 보건의료서비스, 방과 후 활동과 특수교육을 중심으로 한 교육서비스, 도서관 및 박물관 운영 등의 문화예술 서비스 등을 제시하고 있다[8].

사회서비스는 대인사회서비스, 사회적 보호 등 다양한 용어와 함께 혼용되어 사용되고 있는 가운데 아동과 가족, 노인, 장애인을 사회서비스의 주요 대상으로 설정하고 있으며, 이들을 위한 의식주, 보건, 교육, 고용 등의 기본적인 돌봄에 대한 것을 주 내용으로 하고 있다. Baker(2003)는 사회서비스를 사회복지 실천가와 원조 전문가들이 건강 향상, 삶의 질 확보, 자율성과 독립성의 향상, 가족 지원, 그리고 사람을 돕는 것을 목표로 수행하는 과업을 의미하며, 사회 환경 속에서 제도가

그 기능을 향상시키는 과업을 포함하고 있는 것으로 정의하였다. 사회서비스의 개념을 보다 구체화하면 가정 생활을 보호 또는 회복시키며 개인의 내외적 문제를 대처해나갈 수 있도록 도우며 개인의 발전을 촉진하고, 정보, 안내, 대변 및 구체적인 도움을 통하여 서비스에 잘 접근할 수 있도록 하는 프로그램이라고 할 수 있다

그 중 고령자를 대상으로 하는 사회서비스는 노인 정책에 의해서 설계되어 실제적으로 수혜자에게 주어지는 급여를 말하는 것으로 노인복지서비스라고도 한다. 고령자 사회서비스의 내용은 크게 요양시설이나 요양 서비스, 주거지원 서비스, 여가 및 사회활동지원 서비스, 상담 및 생활지원서비스 등으로 나눌 수 있고, 지역사회에서 제공되는 서비스로 교통요금 할인 등 경로우대 서비스, 경로당, 노인교실 등 여가서비스, 주간보호, 식사배달과 같은 재가복지서비스로 구분된다[9].

3. 사회복지정책 만족도

사회복지정책만족도는 사회복지정책에 대한 만족도를 파악하는 것이다. 정책만족도는 고객만족도 개념을 준용하여 사용되기 시작하였는데, 정책영역에서 국민을 대상으로 만족도를 파악하게 된 배경은 민간 소비시장의 고객중심 관리와 관련이 있다. 민간 소비시장에서는 정부의 독점적 서비스 공급으로 나타나는 한계점을 해결하기 위해 행정관리의 패러다임을 고객 중심으로 전환하였다. 이에 따라 정부중심의 서비스 공급이 서비스의 수요자인 국민 중심으로 이루어지면서 고객의 만족은 정부정책과 서비스의 개선방향을 결정하는 핵심적인 역할을 하게 되었다.

사회복지정책만족도는 사회복지정책이 국민들의 다양한 복지 욕구에 대해서 얼마나 기대감을 충족하는가에 대한 주관적 만족감으로 정의할 수 있다. 이는 정책 평가, 정부신뢰의 개념과도 밀접한 관계가 있으며, 정부는 정책만족도를 통해 사회복지정책의 수준이 국민이 기대하는 것과 비교하여 높은지 또는 낮은지를 수치화하여 사회복지정책의 과정과 평가에 있어 질적 개선을 이룰 수 있다.

사회복지정책만족도는 행정적으로는 정부가 국민의 요구에 민감하게 반응하도록 하는 지표가 되며, 정치적으로는 정치적 동의를 통해 정책을 지속해나갈 수 있는

지속해나갈 수 있는 지표가 된다. 정책의 세부 영역들은 정책만족도에 서로 다른 영향을 미칠 수 있지만, 전체적으로 사회복지정책에 대한 만족은 세부 정책 분야의 만족이나 불만족 형태로 영향을 미치는 것이 아니라, 관련된 정책 전반에 대한 만족도를 통해 확인된다. 따라서 정부가 사회 환경변화에 따른 복지정책을 효과적으로 집행하기 위해서는 사회복지 정책의 세부 영역이 전반적인 정책 만족도에 미치는 영향력을 파악함으로써 종합적인 만족도를 높여나가는 것이 필요하다.

4. 변인 간 관계 분석

4.1 노인복지인식과 사회서비스이용

김사현(2010)은 고령자의 노인복지인식이 사회서비스 이용경험이 미치는 효과를 파악하였다. 연구결과 노인복지인식은 고령자의 사회서비스 이용경험에 통계적으로 유의미한 영향을 미치며 노인복지관련 정부정책에 대한 인식을 변화 시키는 것으로 나타났다. 통한 이용기간이 길수록 복지정책에 대한 인식에 변화가 있는 것으로 나타났다. 그 외 노인복지인식과 사회서비스 이용경험과의 관계를 다루는 연구[10]에서도 사회서비스 이용경험과 복지인식 및 태도 간의 유의미성을 제시하는 연구들이 활발히 진행되었다.

4.2 노인복지인식과 사회복지정책 만족도

실제 복지인식과 복지정책만족도의 관계를 다른 선행연구에 따르면, 허순임(2008)은 보건의료정책에 대한 만족도와 복지지출증가에 대한 긍정적 복지인식 사이의 부적 관계를 보고하였다. 기존 보건의료정책에 대한 만족도가 낮은 경우, 만족도가 높은 경우보다 복지 지출을 증가해야 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 이는 현재 보건정책이 국민이 요구하는 수준의 사회서비스를 제공하지 못하고 있기에, 사회복지지출을 확대하여 이를 개선하기 원하는 것으로 해석할 수 있다.

이외에도 빈곤하거나 수급자격이 있는 사람이 정서적 문제나 도박, 음주의 문제를 가지고 있다거나 게으르다고 인식하는 등 복지대상자에 대한 부정적인 태도를 가질 경우, 이들을 위한 복지정책의 만족 정도는 다소 낮아지는 것으로 나타났다. 한편, 복지인식에 따라

복지정책에 대한 사람들의 만족도가 일관적이지 않다는 연구도 진행되어 왔다. 복지정책은 단일개념으로 정의되지만 그 내면에는 다양한 쟁점들이 존재하고 있다. 복지정책에 대한 개인의 만족도를 결정하는 요인은 크게 그들의 사회경제적 지위에 따른 자기이해와 사회규범을 통해 고착화된 주관적 인식으로 구별된다. 한국 사회는 이 중 주관적 인식에 의한 만족도의 차이가 두드러진다는 것이 많은 연구들에서 확인되고 있으며, 사회복지정책만족도에 대한 선행연구들은 복지정책에 대한 만족 수준이 개인의 사회경제적 지위보다 그들의 복지에 대한 주관적 인식에 더 크게 좌우되고 있음을 강조하고 있다[11].

이처럼 사회구성원의 복지인식은 복지국가의 전개를 뒷받침하는 중요한 문화적, 정서적 기반이다. 사회복지의 핵심적 기능이 현대사회의 다양한 문제를 복지정책과 제도를 통해 해결하고 예방해나가는 것이라고 한다면, 한국 복지발전은 복지정책을 바라보는 국민의 가치와 인식으로부터 시작되어야 한다.

5. 선행연구 분석

5.1 노인복지인식과 사회서비스이용

사회서비스 이용에 관한 연구의 주제와 내용은 크게 사회서비스 이용에 영향을 미치는 요인 분석, 특정 요인과 사회서비스 이용경험의 관련성에 대한 연구[12], 사회서비스의 개선 및 발전방안에 대한 연구[13]가 주를 이루고 있다.

그러나, 그 동안의 선행연구들은 고령사회와 노인복지에 대한 일반적인 관심이나 정책 수요는 매우 높은 반면, 학술적, 정책적으로 고령사회 정책 전반과 정책만족도에 영향을 미치는 요인간의 관계를 다룬 체계적 연구는 충분하지 않다. 즉, 정책만족도와 관련된 연구는 정책만족도를 단일한 차원으로만 설명하거나 일회성 측정으로 마무리하는 경우가 많았고, 사회복지정책의 이용자 의견을 중심으로 만족도를 파악하기보다는 전문가 중심으로 정책의 효과성을 파악해왔다는 한계를 갖고 있다. 또한, 사회서비스 이용을 다룬 선행 기존 연구는 복지욕구와 서비스 이용의 특수성에 맞춰진 연구로서, 사회서비스 이용을 최대한 총체적인 수준에 이해

하기 위한 추가적인 연구가 필요하다.

5.2 노인복지인식과 복지정책 만족도

복지인식과 복지정책만족도의 관계를 다룬 선행연구에 따르면, 허순임(2018)은 보건의료정책에 대한 만족도와 복지지출증가에 대한 긍정적 복지인식 사이의 부(-)적 관계를 보고하였다. 기존 보건의료정책에 대한 만족도가 낮은 경우, 만족도가 높은 경우보다 복지지출을 증가해야 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 이는 현재 보건정책이 국민이 요구하는 수준의 사회서비스를 제공하지 못하고 있기에, 사회복지지출을 확대하여 이를 개선하기 원하는 것으로 해석할 수 있다.

한편, 복지인식에 따라 복지정책에 대한 사람들의 만족도가 일관적이지 않다는 연구[14]도 진행되어 왔다. 복지정책은 단일개념으로 정의되지만 그 내면에는 다양한 쟁점들이 존재하고 있다. 복지정책에 대한 개인의 만족도를 결정하는 요인은 크게 그들의 사회경제적 지위에 따른 자기이해와 사회규범을 통해 고착화된 주관적 인식으로 구별된다.

이에 따라 본 연구는 노인복지인식이 서비스이용과 사회복지정책 만족도에 미치는 영향을 미시적으로 분석함으로써 고령자의 사회복지정책만족도 향상을 위한 이론적, 실천적, 정책적 함의를 제공하고자 한다.

이상의 선행연구 분석을 바탕으로 노인복지인식은 사회복지정책만족도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 사회서비스 이용에도 긍정적인 역할을 수행한다는 것을 예측할 수 있다. 그러나 사회서비스 이용경험을 다룬 기존 선행연구는 복지욕구와 서비스 이용의 특수성에 맞춰진 연구로서, 사회서비스 이용 경험을 최대한 총체적인 수준에서 이해하기 위한 추가적인 연구가 필요하다. 또한 복지인식을 독립변수로 설정하여 그 영향요인을 분석한 연구는 다수를 진행 되었으나 복지인식이 실제 사회복지정책만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하는 연구는 부족한 상황이다.

따라서 고령자의 복지인식과 사회복지정책만족도의 일차적 관계뿐만 아니라 사회서비스 이용경험의 효과에 대해 검증할 필요가 있다. 본 연구는 복지인식과 사회서비스 이용경험, 사회복지정책 만족도 간의 관계를 분석하기 위해, 한국복지패널 자료를 활용하여 고령자

의 복지인식과 사회복지정책 만족도, 사회서비스 이용 간의 관계를 미시적으로 분석하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

지금까지의 선행연구 분석결과를 근거로 다음과 같은 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

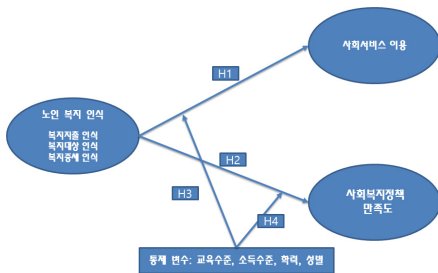


그림 1. 연구모형

- H1. “노인복지 인식(복지시설 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)”은 “사회서비스 이용”에 영향을 미칠 것이다.
- H2. “노인복지 인식(복지시설 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)”은 “사회복지정책 만족도”에 영향을 미칠 것이다.
- H3. “인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)”에 따라 노인복지인식이 사회서비스이용에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.
- H4. “인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)”에 따라 노인복지인식이 사회복지정책 만족도에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

2. 분석자료

본 연구는 한국보건사회연구원과 서울대학교 사회복지연구소에서 조사하여 축적하고 있는 한국복지패널 자료를 활용하였다. 한국복지패널 중 복지인식을 묻는 부가조사는 응답자의 응답 시점이 연속적이지 않고 시간 격차가 있는 불균형 패널데이터로, 응답자가 반복하여 관찰되기 때문에 응답자의 전반적인 인식의 변화를

파악할 수 있다. 이에 본 연구의 목적에 부합한다고 판단한 한국복지패널의 14차 자료를 연구대상으로 선정하였다. 한국복지패널(KoWePS : Korea Welfare Panel Study)은 외환위기 이후 급격히 변화하고 있는 빈곤층(poor), 근로 빈곤층(working poor), 차상위층(near poor)의 연령과 소득계층, 경제활동 상태 등에 따른 다양한 인구집단에 대한 생활실태와 복지욕구를 역동적으로 파악하여 정책 집행의 효과성을 평가함으로써 새로운 정책의 형성과 제도적 개선 등에 기여하는 것을 목적으로 한다(한국복지패널). 2006년 1차 조사를 시작으로 매년 조사를 시행하고 있으며, 제주도를 포함한 전국 16개 시도에 거주하고 있는 가구와 가구원을 대상으로 조사하고 있다. 복지인식에 대한부가조사는 2007년에 시작하여 아동, 복지인식, 장애인을 주제로 3년 주기로 진행되고 있다.

본 연구에서는 고령자 복지인식 동향을 파악하고자 가장 최근에 조사된 2019년 14차 조사 자료를 활용하였다.

설문은 가구용, 가구원용, 부가조사 총 세 가지로 구성되어 있다. 설문내용으로는 가구의 일반사항, 경제상황, 근로상황, 사회보장 가입 및 수급 현황, 기타 생활수준을 묻는 문항으로 이루어져 있으며 부가조사로 복지, 사회, 정치에 대한 전반적인 인식과 태도에 대한 문항을 내용으로 삼고 있다.

3. 연구대상

본 연구는 가구용, 가구원용, 복지인식 부가조사용을 결합한 머지데이터(merge data)를 활용하여 부가조사에 응답을 완료한 65세 이상 344명을 연구대상으로 자료를 수집하여 분석하였다. 조사대상자 344명의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다.

성별로는 여성이 207명으로 전체 조사대상자의 60.2%를 차지하였으며 남성은 137명(39.8%)이었다. 연령대는 70세부터 79세까지가 134명으로 전체 조사대상자의 39.0%를 차지하였으며 65세부터 69세까지 119명(34.6%), 80세 이상 91명(26.4%)이었다. 교육수준은 고등학교 졸업이 107명으로 전체 조사대상자의 31.1%를 차지하였으며, 초등학교 졸업 96명(27.9%), 중학교 졸업 93명(27.0%), 대학교 졸업 48명(14.0%)순

으로 나타났다. 소득수준은 일반가구가 248명(72.1%), 저소득가구 96명(27.9%)로 나타났다.

표 1. 인구통계학적 특성

구 분		응답자수	비중(%)
전체		344	100.0
성별	남성	137	39.8
	여성	207	60.2
연령대	65세-69세	119	34.6
	70세-79세	134	39.0
	80세 이상	91	26.4
교육수준	초등학교 졸업	96	27.9
	중학교 졸업	93	27.0
	고등학교 졸업	107	31.1
	대학교 졸업	48	14.0
소득수준	일반가구	248	72.1
	저소득가구	96	27.9

4. 측정도구

4.1 노인복지인식 측정도구

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 복지인식을 구성하는 다양한 하위요인 중 복지지출 확대에 대한 인식, 복지범위 확대에 대한 인식, 복지확대를 위한 증세 인식을 복지인식의 측정지표로 활용하고자 한다. 그 이유는 다음과 같다.

첫째, 복지인식의 하위요인으로 복지지출 확대에 대한 인식을 측정하고자 하는 이유는 사회적 차원에서 복지지출 확대에 대한 인식이 실제로 국가의 사회보장지출 수준에 영향을 미치기 때문이다. 복지지출 확대에 대한 인식은 복지정책에 대한 만족수준을 결정하는데 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 복지국가의 발전경로에 있어서도 중요한 요인이 될 수 있다.

둘째, 복지인식의 하위요인으로 복지범위 확대에 대한 인식을 측정하고자 하는 이유는 보편주의 복지논쟁과 관련이 있다. 최근 몇 년간 한국 사회에서는 보편주의 복지정책과 관련된 이슈들을 둘러싼 복지논쟁이 활발히 이어져오고 있다. 특히 한국의 정치에서 보편주의 복지논쟁이 부각되면서 국민들의 복지인식이 정치적 변동에 따라 새롭게 학습되고 변화한다는 점에 비추어 볼 때, 최근의 복지인식은 새로운 국면을 맞이했을 가능성이 높다.

셋째, 복지인식의 하위요인으로 복지확대를 위한 증

세인식을 측정하고자 하는 이유는 복지인식을 연구하는데 있어 증세라는 금전적인 비용을 수반하는 정책의 경우, 기존의 복지정책에 대한 이념 및 가치가 바뀔 수 있기 때문이다. 복지확대를 위한 증세인식은 정부의 복지 프로그램 효과성에 대한 판단, 복지 프로그램의 종류, 복지 프로그램 수혜자로서의 경험 등에 따라 다르게 나타난다.

노인복지인식의 측정도구는 한국복지패널 14차의 자료를 활용하여, 노인복지인식 변수는 복지정책을 위한 지출 확대에 대한 인식(복지지출인식), 복지대상의 범위 확대에 대한 인식(복지대상인식), 복지확대를 위한 세금 증가에 대한 인식(복지증세인식)을 측정하였다. 복지인식을 구성하는 세 가지 지표는 점수가 높을수록 보편적 복지, 친복지적 인식을 의미한다. 복지지출에 대한 인식은 “사회복지정책의 각 영역에서 정부의 사회복지지출이 더 늘기를 바라는지, 현 수준을 유지하기 바라는지, 혹은 덜 지출되기를 바라는지에 관한 문항 등 5문항을 활용하였다. 복지대상인식은 “국가가 세금을 걷어서 의료, 연금 등의 사회보험이나 육아나 양로와 같은 사회서비스를 제공할 때, 모든 국민을 대상으로 하는 방안과 가난한 사람들만을 대상으로 하는 방안 중 어느 방안으로 실시하는 것이 옳다고 생각하는지 등 5문항을 조사하였다. 마지막으로 복지증세인식은 사회복지 확대를 위해서는 세금을 더 거둬야 하는지 등 5문항을 조사하였다.

4.2 사회서비스이용 측정도구

사회서비스이용 측정도구는 한국복지패널 14차의 자료를 활용하여, 의료비지원, 노인급식, 물품지원, 가정봉사서비스, 식사배달서비스, 방문 가정간호·간병·목욕서비스, 이동편의서비스, 주·야간보호 서비스, 사회교육서비스, 노인일자리 사업 등 10개 항목을 측정하였다.

4.3 사회복지정책 만족도 측정도구

사회복지정책 만족도 척도는 한국복지패널 14차의 자료를 활용하여, 아픈 사람에게 의료서비스 제공, 노인들이 적절한 삶의 질을 유지하는 것, 빈곤예방 및 감소, 실업에 대한 반응 등 4개 항목을 측정하였다.

5. 분석방법

본 연구를 수행하는데 있어서 사용된 구체적인 실증 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자의 일반적인 특성에 대한 빈도분석(Frequency Analysis)으로 분포 현황을 파악하였다. 둘째, 연구변수들이 실제 조사응답에서도 요인이 잘 구분되었는지를 파악하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 이용한 요인분석을 실시하였으며, 각 문항에 대해서는 신뢰도를 크론바하 알파계수로 확인하였다. 셋째, 노인복지 인식, 사회서비스 이용, 사회복지정책만족도에 대한 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 노인의 복지인식이 사회서비스 이용과 사회복지정책 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로, 인구통계학적 변수에 따라 노인복지인식이 사회서비스이용과 사회복지정책 만족도의 차이를 검증하기 위해 평균차이검증을 실시하였다. 본 연구는 설문응답 자료에 대한 통계적 분석을 IBM SPSS Statistics 22.0을 활용하여 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 기술통계 분석

본 연구의 주요 변수에 대한 기술통계는 [표 2]에 제시 되었다. 노인복지인식은 3.25점으로 주요 변수 중 평균수준이 가장 높았으며 사회복지정책 만족도 3.19점, 사회서비스 이용 3.10점으로 나타났다. 노인복지인식의 하위요인 중에는 복지대상인식이 3.38점으로 복지지출인식(3.31점)과 복지증세인식(3.01점)보다 높은 평균수준을 보였다.

표 2. 주요 변수 기술통계

구분	사례수(명)	평균	표준편차
노인복지인식	344	3.25	0.54
복지지출인식	344	3.31	0.66
복지대상인식	344	3.38	0.62
복지증세인식	344	3.01	0.74
사회서비스이용	344	3.10	0.69
사회복지정책 만족도	344	3.19	0.66

2. 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구의 변수인 노인복지인식은 다차원적인 개념으로 구성되어 있어 선행연구를 통해 구성된 항목이 다차원의 요인으로 구성되는지를 분석하기 위해 하위요인 도출여부를 요인분석을 실시하였으며 신뢰도 분석 또한 해당 개념 내에서 내적 일관성을 갖는지를 확인하였다.

2.1 노인복지인식

노인복지인식을 구성하는 15개 문항에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 [표 3]와 같다. 노인복지인식을 구성하는 15개 문항은 요인분석을 통해 3개의 요인이 추출되었으며 추출된 요인은 하위요인인 복지지출인식, 복지대상인식, 복지증세인식을 모두 수용하게 되었다. KMO값은 .88, 전체 총 분산에 대한 설명비율은 55.77%로 설명력이 우수하다고 할 수 있다. 있다. 그리고 복지지출인식의 크론바하 알파계수는 .84, 복지대상인식의 크론바하 알파계수는 .85, 복지증세인식의 크론바하 알파값은 .75로 항목 간 내적 일관성에 높은 신뢰성을 갖는 것으로 확인되었다.

표 3. “노인복지인식”의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인	성분			크론바하 알파계수	
	1	2	3		
복지지출인식	건강보험	.41	.71	.22	.84
	보건	.20	.75	.24	
	국민연금	.28	.74	.23	
	기초연금	.23	.71	.27	
복지대상인식	빈곤층생활지원	.39	.62	.24	.85
	노인생활지원 대상	.69	.42	.17	
	실업대책 대상	.79	.31	.16	
	고용보험 대상	.81	.23	.25	
	실업급여 대상	.79	.24	.23	
복지증세인식	모든 국민 대상	.76	.21	.22	.75
	복지증세 여부	.16	.36	.57	
	세금 증세	.18	.45	.71	
	소득에 따른 차별 증세	.22	.43	.64	
	복지를 위한 세금 증세	.23	.23	.75	
국비로 복지증세 확대	.24	.08	.73		
교육값	4.21	3.64	2.72		
요인누적 적재량(%)	24.82	45.41	58.84		

- 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-OlkinMeasure : .88
 - Bartlett의 구형성 검정 : $\chi^2:1,605.31(p<.000)$

2.2 사회서비스 이용

사회서비스 이용을 구성하는 10개 문항에 대한 요인

분석 및 신뢰도 분석 결과는 [표 4]와 같다. 사회서비스 이용을 구성하는 10개 문항은 요인분석을 한 결과, 1개의 요인이 추출되었으며 KMO값은 .84, 전체 총 분산에 대한 설명비율은 53.25%로 설명력이 우수하다고 할 수 있다. 그리고 사회서비스 이용의 크론바하 알파계수는 .83으로 사회서비스 이용 측정항목의 신뢰성이 높다는 것을 확인하였다.

표 4. “사회서비스 이용”의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인		성분 1	크론바하 알파계수
사회 서비스 이용	의료비 지원	.79	.83
	노인급식	.82	
	물품지원	.79	
	가정봉사 서비스	.83	
	식사배달 서비스	.78	
	방문 가정간호, 간병, 목욕서비스	.75	
	이동편의 서비스	.84	
	주 야간보호 서비스	.73	
	사회교육서비스	.76	
	노인 일자리 사업	.81	
고유값	5.22		
요인누적 적재량(%)	53.25		

- 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-OlkinMeasure : .84
 - Bartlett의 구형성 검정 : $\chi^2:910.54(p<.000)$

2.3 사회복지정책만족도

사회복지정책만족도를 구성하는 4개 문항에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 [표 5]와 같다. 사회복지정책만족도를 구성하는 4개 문항은 요인분석을 한 결과, 1개의 요인이 추출되었으며 KMO값은 .87, 전체 총 분산에 대한 설명비율은 61.14%로 설명력이 우수하다고 할 수 있다. 그리고 사회복지정책만족도의 크론바하 알파계수는 .87로 사회복지만족도 측정항목의 신뢰성이 높다는 것을 확인하였다.

표 5. “사회복지정책만족도”의 요인분석 및 신뢰도 분석

요인		성분 1	크론바하 알파계수
사회 복지정책 만족도	아픈 사람에게 의료서비스 제공	.84	.87
	노인들이 적절한 삶의 질을 유지하는 것	.86	
	빈곤예방 및 감소	.86	
	실업에 대한 반응	.81	
고유값	4.08		
요인누적 적재량(%)	61.14		

- 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-OlkinMeasure : .87
 - Bartlett의 구형성 검정 : $\chi^2:988.45(p<.000)$

3. 상관관계 분석

본 연구의 변수 간 상관관계 분석결과는 [표 6]과 같다, 사회복지인식의 하위요인 간에는 복지대상 인식과 복지증세 인식($r=-.62, p<.001$)간에 높은 부(-)의 상관관계가 있음을 확인하였다. 사회복지인식의 하위요인 중 복지증세인식은 사회서비스 이용($r=-.69, p<.001$), 사회복지정책 만족도($r=-.64, p<.001$)와 높은 부(-)의 상관관계를 나타냈으며 사회서비스이용과 사회복지정책 만족도($r=-.63, p<.001$)간에도 높은 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

표 6. 연구변수 간 상관관계 분석

구분	사회복지인식			사회 서비스 이용	사회복지정책 만족도
	복지지출	복지대상	복지증세		
복지지출인식	1				
복지대상인식	-.53***	1			
복지증세인식	-.59***	-.62***	1		
사회서비스이용	-.48***	-.64***	-.69***	1	
사회복지정책만족도	-.35***	-.42***	-.57***	-.63***	1

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

4. 연구결과

4.1 “노인복지인식”이 “사회서비스이용”에 미치는 영향

노인복지인식이 사회서비스이용에 유의한 영향을 미치는 지를 검증하기 위해 노인복지인식의 하위요인인 복지지출인식, 복지대상인식, 복지증세인식을 독립변인으로, 사회서비스이용을 종속변인으로 하는 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 [표 7]과 같다.

노인복지인식과 사회서비스이용의 전체 회귀모델 적합도인 F값은 103.924로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, R²는 .51로 분석결과에서 얻어진 회귀식이 전체 회귀모델의 51%를 설명하는 것으로 판명되었다. 노인복지인식 3개 하위요인 모두 사회서비스이용에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 3개 하위요인 중 복지증세인식($\beta=-.30$), 복지대상인식($\beta=-.26$), 복지지출인식($\beta=-.22$) 순으로 사회서비스이용에 상대적으로 큰 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 [가설 1]은 채택 되었다.

표 7. “노인복지인식”이 “사회서비스이용”에 미치는 영향

종속 변인	독립변인	B	S.E.	β	t	P-value
사회 서비스 이용	상수	.79	.13		5.673***	.000
	복지지출인식	-.21	.04	-.22	4.192***	.000
	복지대상인식	-.25	.03	-.26	5.014***	.000
	복지증세인식	-.27	.04	-.30	5.924***	.000
F=103.924(p<.000), R ² =.51						

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

4.2 “노인복지인식”이 “사회복지정책만족도”에 미치는 영향

노인복지인식이 사회복지정책만족도에 유의한 영향을 미치는 지를 검증하기 위해 노인복지인식의 하위요인인 복지지출인식, 복지대상인식, 복지증세인식을 독립변인으로, 사회복지정책만족도를 종속변인으로 하는 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 [표 8]와 같다.

노인복지인식과 사회복지정책만족도의 전체 회귀모델 적합도인 F값은 73.586으로 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, R²는 .45로 분석 결과에서 얻어진 회귀식이 전체 회귀모델의 45%를 설명하는 것으로 판명되었다. 노인복지인식 3개 하위요인 모두 사회복지정책만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 3개 하위요인 중 복지지출인식(β =-.34), 복지증세인식(β =-.22), 복지대상인식(β =-.20) 순으로 사회복지정책만족도에 상대적으로 큰 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 [가설 2]는 채택 되었다.

표 8. “노인복지인식”이 “사회복지정책만족도”에 미치는 영향

종속 변인	독립변인	B	S.E.	β	t	P-value
사회 복지 정책 만족도	상수	.43	.21		2.132*	.011
	복지지출인식	-.31	.04	-.34	4.054***	.000
	복지대상인식	-.10	.03	-.20	2.024*	.012
	복지증세인식	-.27	.04	-.22	3.435***	.000
F=73.586(p<.000), R ² =.45						

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

4.3 인구통계학적 특성에 따른 “노인복지인식”의 차이

인구통계학적 특성에 따라, 노인복지인식의 차이가 있는 지를 검증하기 위해 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준을 집단변수로 하고 노인복지

인식의 하위요인인 복지지출인식, 복지대상인식, 복지증세인식에 대한 평균차이검증(t, F)을 실시하였으며 그 결과는 [표 9]과 같다.

표 9. “인구통계학적 특성”에 따른 “노인복지인식” 차이

변인	인구통계학적특성	M	SD	t/F	
복지지출 인식	성별	남성	3.16	.13	-2.24*
		여성	3.42	.23	
	연령	65세-69세	3.23	.22	12.85***
		70세-79세	3.42	.26	
		80세 이상	3.98	.32	
	교육 수준	중졸 이하	3.26	.35	-5.58**
고졸 이상		3.64	.40		
소득 수준	일반가구	3.21	.18	-8.75***	
	저소득가구	3.87	.36		
복지대상 인식	성별	남성	3.19	.27	-2.58*
		여성	3.46	.15	
	연령	65세-69세	3.25	.25	17.05***
		70세-79세	3.45	.30	
		80세 이상	4.00	.33	
	교육 수준	중졸 이하	3.29	.39	-5.58**
고졸 이상		3.66	.43		
소득 수준	일반가구	3.25	.18	-9.67***	
	저소득가구	3.88	.36		
복지증세 인식	성별	남성	3.36	.41	-2.10*
		여성	3.44	.21	
	연령	65세-69세	3.48	.35	10.75***
		70세-79세	3.43	.37	
		80세 이상	4.22	.37	
	교육 수준	중졸 이하	3.49	.40	-4.02***
고졸 이상		3.79	.57		
소득 수준	일반가구	3.45	.46	-8.09***	
	저소득가구	4.08	.48		

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

인구통계학적 특성에 따른 노인복지인식의 차이를 검증한 결과, 노인복지인식의 3개 하위요인 모두 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있었으며 이는 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 인구통계학적 특성에 따른 노인복지인식에 차이가 있을 것이라는 [가설3]은 채택되었다. 성별은 남성보다는 여성이, 연령과 소득수준, 교육수준은 높을수록 전반적인 복지

인식이 높게 나타나는 것을 확인되었다.

4.4 인구통계학적 특성에 따른 “사회서비스이용”의 차이

인구통계학적 특성에 따라, 사회서비스이용의 차이가 있는 지를 검증하기 위해 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준을 집단변수로 하고 사회서비스이용에 대한 평균차이검증(t, F)을 실시하였으며 그 결과는 [표 10]과 같다. 인구통계학적 특성에 따른 사회서비스 이용의 차이를 검증한 결과, 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있었으며 이는 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 인구통계학적 특성에 따른 사회서비스 이용에 차이가 있을 것이라는 [가설4]는 채택되었다. 성별은 남성보다는 여성이, 연령과 소득수준, 교육수준은 높을수록 사회서비스 이용이 높은 것으로 확인되었다.

표 10. “인구통계학적 특성”에 따른 “사회서비스이용” 차이

변인	인구통계학적특성	M	SD	t/F	
사회 서비스 이용	성별	남성	3.19	0.22	-2.12*
		여성	3.42	0.24	
	연령	65세-69세	3.28	0.35	11.79***
		70세-79세	3.55	0.38	
		80세 이상	4.06	0.39	
	교육 수준	중졸 이하	3.41	0.44	-4.35**
		고졸 이상	3.77	0.43	
	소득 수준	일반가구	3.34	0.31	-6.14***
		저소득가구	3.89	0.48	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

4.5 인구통계학적 특성에 따른 “노인복지정책 만족도”의 차이

인구통계학적 특성에 따라, 노인복지정책 만족도의 차이가 있는 지를 검증하기 위해 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준을 집단변수로 하고 노인복지정책 만족도에 대한 평균차이검증(t, F)을 실시하였으며 그 결과는 [표 11]과 같다. 인구통계학적 특성에 따른 노인복지정책 만족도의 차이를 검증한 결과, 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있었으며 이는 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 인구통계

학적 특성에 따른 노인복지정책 만족도에 차이가 있을 것이라는 [가설5]는 채택되었다. 성별은 남성보다는 여성이, 연령과 소득수준, 교육수준은 높을수록 노인복지정책 만족도가 높은 것으로 확인되었다.

표 11. “인구통계학적 특성”에 따른 “노인복지정책 만족도” 차이

변인	인구통계학적특성	M	SD	t/F	
노인복지 정책 만족도	성별	남성	3.21	0.22	-2.07*
		여성	3.44	0.29	
	연령	65세-69세	3.31	0.28	15.44***
		70세-79세	3.50	0.26	
		80세 이상	4.05	0.41	
	교육 수준	중졸 이하	3.34	0.42	-3.53**
		고졸 이상	3.74	0.41	
	소득 수준	일반가구	3.23	0.21	-8.42***
저소득가구		3.94	0.38		

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

4.6 가설검증 결과

가설검증을 통해 확인된 가설별 채택기각 여부는 다음 아래 [표 12]에 제시하였다.

표 12. 가설검증 결과

가설	채택 여부
가설1 “노인복지 인식”은 “사회서비스 이용”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설1-1 “노인복지 인식” 중 복지지출인식은 “사회서비스 이용”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설1-2 “노인복지 인식” 중 복지대상인식은 “사회서비스 이용”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설1-3 “노인복지 인식” 중 복지증세인식은 “사회서비스 이용”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설2 “노인복지 인식”은 “사회복지정책만족도”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설2-1 “노인복지 인식” 중 복지지출인식은 “사회복지정책만족도”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설2-2 “노인복지 인식” 중 복지대상인식은 “사회복지정책만족도”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설2-3 “노인복지 인식” 중 복지증세인식은 “사회복지정책만족도”에 영향을 미칠 것이다	채택
가설3 “인구통계학적 변수”에 따라 “노인복지 인식”에 차이가 있을 것이다.	채택
가설4 “인구통계학적 변수”에 따라 “사회서비스 이용”에 차이가 있을 것이다.	채택
가설5 “인구통계학적 변수”에 따라 “노인복지정책 만족도”에 차이가 있을 것이다.	채택

V. 결론 및 제언

본 연구는 고령층의 사회복지서비스 이용과 사회복지정책 만족도에 주목하여 고령자의 사회복지 인식이 사회복지서비스와 사회복지정책만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, “노인복지 인식(복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)”은 “사회서비스 이용”에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 복지지출, 복지대상, 복지증세를 늘려야 한다고 생각하는 고령자가 사회복지서비스를 경험했을 때 해당 사회복지서비스의 이용이 자신의 기대보다 낮다고 해석되어진다. 이는 점차 고령자를 대상으로 하는 사회복지서비스가 확대되어가고 복지지출 확대에 대한 고령자의 인식이 증가하고 있는 추세에서 고령자의 욕구에 부합하는 전문적인 사회복지서비스가 제공되지 못할 경우, 사회복지서비스를 이용하는 대부분의 고령층이 사회복지서비스 이용에 대해 느끼는 만족도는 오히려 낮아질 수 있음을 의미한다[15].

현재 정부의 사회복지서비스가 제도적, 실천적으로 높은 수준으로 제공되어야 함을 시사한다. 즉, 사회복지서비스 제도가 현재보다 더욱 강화되어야 사회복지서비스를 이용하는 고령층의 사회복지정책만족도가 증가할 수 있을 것이라 생각된다. 복지지출 확대를 선호하는 고령자들의 정책만족도가 이미 낮은 상황에서 사회복지서비스 이용경험이 이들에게 양적, 질적으로 긍정적인 영향을 미치지 않을 경우, 결국 사회복지정책에 대해 전반적으로 만족하지 않는 결과가 나타나기에, 고령자 대상 사회복지서비스의 질을 높이는 노력이 필요하다. 또한 평균 1.5개의 사회복지서비스 이용항목의 범주를 확대하여 필요시 누구나 다양하게 이용하여 삶의 질에 도움이 될 수 있도록 하는 정책적 접근이 필요할 것으로 보인다.

둘째, “노인복지 인식(복지지출 인식, 복지대상 인식, 복지증세 인식)”은 “사회복지정책 만족도”에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 노인복지 인식의 하위요인인 “복지지출 인식”은 고령자 복지정책을 위해 복지지출을 더 늘려야 한다고 인식하는 고령자일수록 사회복지정책에 대한 만족도 수준이 낮아지는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 복지정책에 대한 지출을 늘려야 한다고

생각하는 고령자일수록 현재 복지정책에 대한 지출수준이 낮다고 판단하기에, 복지지출 확대를 주장함과 동시에 고령자 복지정책에 대한 만족 수준이 낮다는 것으로 해석되어진다. 즉, 현재 고령자 복지정책에 대한 복지가 고령자가 필요로 하는 수준만큼 지출되지 않고 있기에 사회복지정책만족도가 낮아지고, 복지정책에 대한 지출을 확대해야 한다는 것을 의미한다[16].

노인복지 인식의 하위요인인 “복지대상 인식”은 복지를 가난한 사람이 아닌 모든 사람을 대상으로 제공해야 한다고 인식하는 고령자일수록 사회복지정책에 대한 만족 수준이 낮아지는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 보편적 복지를 추구하는 고령자일수록 현재 복지정책이 선별적으로 제공되고 있다고 판단하기에, 해당 복지정책이 자신의 인식과 기대에 비해 선별적이라고 판단하여 오히려 만족도가 낮아지는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 현재 고령자의 사회복지정책이 모든 노인을 복지대상으로 포괄하지 못하고 있다고 인식하기에 오히려 사회복지정책에 대한 만족도가 낮아지고, 복지대상의 범위를 확대해야 한다는 것을 의미한다.

노인복지 인식의 하위요인인 “복지증세 인식”은 사회복지정책만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사회복지 확대를 위해 증세가 필요하다는 고령자의 인식은 사회복지정책만족도와 연관성이 있는 것으로 사료된다.

셋째, “인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)”에 따라 노인복지인식이 사회복지서비스이용에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 나타났다.

Anderson과 Newman(1973)이 제시한 행동주의 모델을 살펴보면, 고령자의 개인적인 특성을 강조하며 선행요인, 가능성요인, 욕구요인의 세 요인이 상호작용함으로써 서비스 이용행위가 결정된다고 주장하였다. 선행요인은 성별, 연령, 교육수준, 직업 등 인구사회학적 특성과 건강에 관련된 태도 등이다. 가능성 요인은 서비스 이용이 가능한지와 관련된 것으로 지역사회 지지 및 자원의 유용성, 서비스에 대한 지식, 거주 지역, 결혼상태, 자녀와의 동거여부, 소득 등이다. 욕구요인은 서비스의 필요성을 일으키는 것으로 고령자의 건강상태, 만성질환, 기능적 장애, 건강상태에 대한 지극 등을 포함한다[17]. 이러한 연구결과는 정부의 다양한 복지

정책 중에서도 사회복지서비스는 국민의 욕구에 맞춘 수요자 중심의 복지서비스 제공으로 복지의 보편화를 달성하고자 하는 복지정책이 되어야 하며, 필요에 따라 누구나 접근하고 이용할 수 있는 서비스라는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 변화하는 사회 환경에 따른 국민의 수요를 반영한 사회복지서비스의 개편과 강화는 국민의 복지정책에 대한 전반적인 체감도와 만족도를 높이는 데 교육수준, 소득수준, 학력, 성별에 관계없이 기여하여야 한다.

넷째, “인구통계학적 특성(교육수준, 소득수준, 학력, 성별)”에 따라 노인복지인식이 사회복지정책 만족도에 미치는 영향은 차이가 있는 것으로 나타났다.

선행연구 분석 결과, Jackson(1995)과 Abramson(1993)은 남성에 비해 여성이, 연령이 높을수록, 학력과 소득이 높을수록 정부정책과 사회제도에 대한 신뢰가 높다고 하였다[18]. 또한 Fitze rald·Durant(1980)도 연령이 낮은 사람들이 정부서비스에 대한 만족수준이 낮다고 하였다. Brown·Coulter(1983) 역시 소득과 연령이 공공서비스에 대한 만족에 크게 영향을 미치며, 학력 수준도 공공서비스의 유형에 따라 영향을 미친다고 설명한다. 우리나라의 경우는 남성보다 여성이, 연령이 높은 사람일수록 정부를 신뢰하는 경향이 높다는 점에서는 서구의 예와 동일하나, 학력과 소득이 높은 사람의 경우는 서구와는 반대로 정부에 대해 비판적이라고 보고되고 있다[19]. 김희진·전희정(2018)의 연구에서는 학력이 낮고 연령이 높을수록, 일반 가구보다 저소득 가구일수록, 도시주민이 아닌 농어촌 주민일수록, 생활만족도 수준이 낮은 사람 보다 높은 사람일수록, 사회복지서비스를 이용해본 경험이 있는 사람일수록 사회복지정책에 대해 긍정적 만족감을 가지는 경향이 있다는 연구결과를 제시하였다. 또한 공공복지 확대에 대한 태도가 지지적 이고, 소득격차를 줄이기 위한 정부의 책임이 크다고 인식할수록 사회복지 정책에 부정적이었으며, 평등의식이 높은 사람도 사회복지정책에 부정적인 태도를 보이는 것으로 나타났다[20]. 이러한 연구 결과는 국민들의 사회복지정책에 대한 만족도는 직접적으로 개인의 삶의 질을 반영하고 사회복지정책이 나아가야 할 방향에 영향을 미치므로 사회복지정책에 대한 국민의 만족도를 높이기 위해서는 소득수준 등

의 경제적 변수뿐만 아니라 가족관계, 사회관계, 주거환경 등 전반적 생활만족도와 복지에 대한 인식, 공공서비스 이용 현황 등의 여러 요소를 고려할 필요가 있다.

본 연구의 시사점은 다차원적인 복지인식과 사회복지서비스 이용경험을 사회복지정책 만족도의 영향요인으로 함께 살펴보았다는 점에 있다. 사회복지정책만족도의 영향요인으로 개인의 가치와 주관적 인식을 바탕으로 형성되는 복지인식에 주목하였으며, 고령자의 복지인식과 사회복지정책만족도의 관계에서 사회복지서비스 이용경험이 사회복지정책만족도에 도움이 되고 있는지 살펴봄으로써 복지정책과 복지현장의 실천적 대안을 모색하였다. 또한 복지인식을 복지지출에 대한 인식, 복지대상에 대한 인식, 복지증세에 대한 인식의 세 가지 하위요인으로 세분화하여 각각의 요인이 사회복지정책만족도와 사회복지서비스 이용경험에 미치는 영향에 차이가 있다는 점을 확인하였다. 이 과정에서 고령자의 복지지출에 대한 인식이 중요한 영향요인으로 작용한다는 점을 확인하였으며, 고령자의 사회복지정책만족도를 결정하는 요인이 다를 수 있다는 시사점을 도출하였다.

본 연구결과에 대한 실천적 대안은 고령자의 욕구를 반영한 다양하고 질 높은 사회복지서비스가 제안되어야 하며 사회복지서비스 정보 접근성 측면에서 제한성을 가지고 있지 않은지 검토할 필요성이 있다. 사회복지서비스에 대한 인지도를 높이기 위한 지속적인 홍보와 실제 이용 접근성이 향상될 수 있도록 사회복지서비스 내용 및 이용절차에 대한 개선을 위한 노력이 필요하며, 고령자의 성별, 교육, 경제수준 등을 고려한 차별화된 사회복지서비스의 개발과 이에 대한 홍보방법 및 전략을 개발하는 질적인 홍보 활동을 확대해야 할 것이다. 아울러 서비스 이용 정도를 높이기 위해서는 실제 이용이 쉬우면서도 고령자의 특성을 고려한 서비스 내용을 개발하는 것이 필요하다.

또한, 정책적 대안은 고령자 관련 사회복지정책을 추진을 위해 고령자를 대상으로 복지정책의 목적과 효과를 충분히 설명할 필요가 있다. 고령자가 복지정책을 신뢰하지 못하면 복지정책의 효과를 긍정적으로 평가하지 않을 수 있기 때문이다. 특히 고령자 대상의 복지정책이 지속적으로 확대되는 것이 예견되어있는 상황에서 고령자가 만족하지 못하는 복지정책을 추진하게

되면 그 방향과 목적의 당위성에도 불구하고 궁극적으로는 정책실패로 평가될 수밖에 없다는 점에서 분석결과가 주는 함의는 중요하다. 또한 사회복지정책의 직접적 수혜자인 고령자가 복지정책의 설계과정에서 중요하게 고려되어야 한다. 복지정책의 직접적 수요자의 요구와이해가 반영될 수 있도록 정책을 정교하게 설계하여 복지정책의 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다

연구의 한계는 본 연구는 한국복지패널 데이터를 활용하여 연구 분석 하였다. 그러나 자료 안에 포함된 사회복지서비스 내용은 모든 사회복지서비스를 포함하고 있지 않다. 따라서 본 연구의 결과를 통해 우리나라 고령자 대상 사회복지서비스의 일반적 효과를 파악하기에는 한계가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 노혜진, “제도별 복지인식 영향요인에 관한 연구,” 사회보장연구, 제34권, 제1호, pp.79-105, 2018.
- [2] 윤현숙, “노인 가족부양자의 복지서비스 이용의향 및 필요도에 영향을 미치는 요인,” 한국노년학, 제21권, 제2호, pp.141-161, 2011.
- [3] A. Reed II, D. B. Wooten, and L. E. Bolton, “The Temporary Construction,” Journal of Consumer Psychology, Vol.12, No.4, pp.375-388, 2017.
- [4] 이성균, “한국사회 복지인식의 특성과 결정요인,” 한국사회학, 제36권, 제2호, pp.205-229, 2012.
- [5] 박경돈, “복지수준에 대한 지역 간 정책 확산의 영향력 연구,” 지방정부연구, 제22권, 제2호, pp.33-49, 2018.
- [6] 모지환, “한국인의 복지인식 결정요인에 관한 연구,” 동북아연구, 제24권, 제1호, pp.179-199, 2009.
- [7] 김진훈, “노인가구 노인의 삶의 만족도 변화에 미치는 영향요인,” 한국콘텐츠학회논문지, 제19권, 제1호, pp.339-349, 2019.
- [8] A. Derks, “Are the underprivileged really that economically 'leftist'? Attitudes towards economic redistribution and the welfare state in Flanders, European,” Journal of Political Research, Vol.43, pp.509-521, 2014.
- [9] 허수연, “한국인의 복지태도에 관한 연구,” 사회보장연구, 제32권, 제3호, pp.203-235, 2016.
- [10] 양옥경, “가족주의 가치관에 따른 한국인의 복지인식 연구,” 한국사회복지학회, 제5권, 제1호, pp.22-29, 2015.
- [11] 박중훈, “정책만족도 조사의 메타평가 및 제도개선 연구,” 사회보장연구, 제30권, 제1호, pp.105-141, 2014.
- [12] 서복경, 황아란, “복지확대에 대한 국민 중심의 정책 평가,” 현대정치연구, 제5권, 제1호, pp.5-34, 2018.
- [13] W. L. Li, “Caregiving Network Compositions and Use of Supportive Services by Community-Dwelling Dependent Elders,” Journal of Gerontological Social Work, Vol.43, No.2, pp.147-163, 2014.
- [14] 하경분, “노인 일자리사업 참여의 참여만족도와 생활만족도 및 삶의 만족도와의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제10호, pp.160-170, 2014.
- [15] 임연옥, 윤현숙, “노인의 노인복지서비스 이용경험에 영향을 미치는 요인에 관한 중단연구,” 한국노년학, 제29권, 제3호, pp.106-108, 2019.
- [16] R. L. Oliver and P. V. Balakrishnan, “Outcome Satisfaction in Negotiation: A Test of Expectancy Disconfirmation,” Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol.60, No.2, pp.252-275, 2018.
- [17] P. Taylor-Gooby, “Attitudes to Welfare,” Journal of Social Policy, Vol.14, No.1, pp.73-81, 2015.
- [18] 유응식, “노인일자리 사업 참여노인의 사회적 관계에 영향을 미치는 요인,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제7호, pp.231-241, 2016.
- [19] Keith, M. Pat, Robbyn Wacker, and Susan M. Collins, “Family Influence on Caregiver Resistance, Efficacy, and Use of Services in Family Elder Care,” Journal of Gerontological Social Work, Vol.52, pp.377-400, 2019.
- [20] 김남현, 정미숙, “노인들의 사회활동 참여와 우울이 삶의 질에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제3호, pp.496-506, 2017.

저 자 소 개

서 복 현(Bok Hyun Seo)

정회원



- 2008년 8월 : 부경대학교 행정대학원 석사
- 2020년 현재 : 경남정보대학교 사회복지학과교수

〈관심분야〉 : 노인복지, 청소년복지, 사회복지

황 윤 희(Yoon Hee Hwang)

중신회원



- 2018년 8월 : 신라대학교대학원 사회복지학과(박사수료)
- 2011년 12월 ~ 현재 : 부산시 간호조무사협회 사무처장
- 2018년 9월 ~ 현재 : 경남정보대학교 겸임교수
- 2016년 2월 ~ 현재 : 부산디지털

대학교 사회복지경영과 겸임교수

〈관심분야〉 : 여성복지, 아동복지, 장애인복지