

노인복지시설 성과평가의 결정요인에 대한 상대적 중요도 분석

이 동 수
조선대학교 행정복지학부
e-mail: dsrhee@chosun.ac.kr

An Analysis on the Relative Importance of the Determinative Factors with the Performance Evaluation in the Elderly Welfare Facilities

Lee Dong Su
Dept of Administration Welfare, Chosun University

요 약

본 연구는 노인복지시설의 성과평가에 미치는 우선순위 결정요인을 파악한다. 이론적 고찰과 선행연구를 통하여 노인복지시설에 미치는 결정요인을 설정하였다. Saaty의 계층분석과정(Analytic Hierarchy Process; AHP)를 활용하여 각각의 결정요인들에 대한 가중치와 우선순위를 분석하였다. 노인복지시설은 특정한 분야로 한정되어 있지 않기 때문에 양적인 방법만으로 설명하는 것은 한계가 있다. 따라서 질적 및 양적 방법을 활용할 수 있는 계층분석과정방법과 SPSS프로그램을 이용하여 실증분석을 하였다.

노인복지시설의 분석결과를 요약하면 투입에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과 예산이 가장 높게 나왔으며, 산출에 대한 상대적 중요도를 분석한 결과는 운영체계화와 노인복지성이 가장 높게 나타났다. 세부항목 간의 상대적 중요도를 분석한 결과는 결산서와 전문인력이 가장 높게 나타났다. 시설유형별 투입요인은 이용시설과 생활시설 모두 예산이 가장 높게 나타났으며, 산출요인은 이용시설은 운영체계화, 생활시설은 노인복지성이 가장 높게 나타났다. 노인복지시설에 미치는 결정요인에 따른 몇 가지 구체적인 정책적 시사점을 대안으로 제시하였다.

키워드 : 예산, 종사자, 클라이언트, 노인복지시설, 계층분석과정

1. 서 론

현대사회는 산업 발전에 따라 생활수준이 향상되고, 의료기술의 발달로 인해 인간의 평균수명이 지속적으로 연장되었으며 출산율의 저하로 인해 인구 고령화 비율이 매우 빠른 속도로 진행되고 있다. 또한 고령화 사회의 노인문제는 더 이상 가족들만의 문제가 아니라 우리사회가 함께 해결해야 할 사회적 문제로 대두되었다.

통계청이 발표한 '장래인구추이'에 따르면 한국 총인구 중 65세 이상 인구비율이 지난 2000년에 7.2%를 넘어 고령사

회에 들어선 이후 2008년에는 10.3%로 증가할 것이며, 2018년에는 14.3%가 되어 고령사회에 진입하고, 2026년에는 20.8%가 되어 초고령 사회에 도달할 것으로 전망하고 있다(통계청 장래인구추이, 2008).

본 연구는 노인복지시설의 성과평가에 미치는 결정적 요인들을 체계적으로 규명하고자 한다. 노인복지시설의 성과평가요인을 투입과 산출요인으로 구분하였다. 투입요인으로 예산, 종사자 정원, 클라이언트 정원, 시설면적 등으로 분류하고, 산출요인으로는 운영체계화, 클라이언트 수, 수익성, 노인복지성 등으로 구분하였다. 이러한 투입과 산출요인 등을 분석함으로써 노인복지시설의 성과를 활성화 시키는데 기여

할 수 있다. 즉, 노인복지시설을 통하여 복지시설 성과평가에 미치는 결정요인들을 분석하여, 노인복지시설을 활성화 시킬 수 있는 정책적 시사점을 제시하는데 목적이 있다. 이를 위해서 노인복지시설에 대한 의의 및 성과평가 결정요인에 대한 선행연구를 검토하여 연구모형을 제시한다.

실증적 분석에서는 구체적인 통계분석기법으로 계층분석과정의 의사결정방법인 Expert choice11 프로그램과 SPSS14.0 통계프로그램을 통하여 노인복지시설의 성과평가에 관한 결정요인을 분석한다. 즉, 계층분석과정의 Expert choice11 프로그램으로 요인 간의 가중치와 우선순위를 비교 분석하고, SPSS 14.0 버전 프로그램을 통해 빈도분석 등을 실시한다.

II. 이론적 배경

2.1 노인복지시설의 의의

노인복지는 노인을 대상으로 노인의 안락하고 만족스러운 생활 상태와 안녕의 상태를 달성하기 위한 사회구성원 간의 노력(장세철 외, 2006)으로 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속한 가족과 사회에 적응하고 통합할 수 있도록 필요한 자원과 서비스를 제공하는데 관련된 공적·사적 차원에서의 조직적 제반 활동이다. 또한 모든 노인이 최저수준 이상의 생활을 유지하고 사회적 욕구 충족과 생활상의 문제를 예방·해결하며, 노후생활에 대한 적응과 사회통합을 이루는데 필요한 급여와 서비스를 제공하는 공공과 민간부분의 조직적이고 전문적인 제반 활동이라고 정의하였다(권중돈, 2007).

노인복지시설이란 65세 또는 65세 미만의 신체, 정신 또는 환경상의 이유 및 경제적 이유로 거택에서 보호를 받기가 곤란한 자를 보호·치료·자립 등의 서비스를 제공하거나 통원·수용·기타의 방법으로 이들에게 편의를 제공하기 위해 마련된 장소, 설비, 건조물 등이라 정의하고 있다(한국노인복지학회, 2006). 따라서 노인복지시설은 노인에게 인간다운 삶을 보장하고 삶의 질을 향상시키기 위해 가정에서 해결하지 못하는 노인들의 포괄적인 욕구 해결에 필요한 서비스 및 프로그램을 제공하는 시설이라고 정의할 수 있다. 또한 자립이 곤란한 노인에게 가정용 대신하여 생활을 유지할 수 있도록 보호하는 생활 거점이며, 그들이 심리사회적·신체적 조건에 적합한 전문적 프로그램을 통해 여가 및 치료서비스를 제공해 주는 기관(양옥남 외, 2007)이다. 공적인 사회복지제도 중 복지서비스의 일부분으로 심신의 장애 또는 노화 등으로 정상적인 활동이 불가능하거나 자립이 곤란한 사람들에 대하여 보호·치료 등의 서비스를 제공할 목적으로 통원, 생활 등 여러 방법으로 이들에게 가족부양기능을 대신하는 서비스를 제공하는 시설과 설비 및 직원 등의 운영조직을 의미한다(황진수, 2005).

노인들은 연령이 높아질수록 의존하려는 경향이 높기 때문에 노인복지시설은 개개인의 노인생활에 필요한 포괄적인 욕구가 효율적으로 해결되도록 도와야 한다. 노인의 욕구는

주로 질병과 생활관리 욕구가 복합적으로 작용하기 때문에 보건의로 인력과 사회복지 인력의 공동참여가 불가피하며 나아가 생활 지원을 위한 다양한 인력의 참여가 필수적이다.

2.2 계층분석과정

계층분석과정(Analytic Hierarchy Process: AHP)은 의사결정의 목표, 또는 평가기준이 다수이며 이해관계인이 많고 복합적인 경우 상호 독립적인 대안들의 체계적인 평가를 지원하는 의사결정방법으로써 1970년대 Saaty에 의해 처음으로 개발되어 정부기관이나 기업체 등 의사결정이 필요한 분야에서 널리 사용되고 있다.

AHP는 목표들 사이의 중요도를 계층적으로 나누어 파악함으로써 각 대안들의 중요도를 산출하는 기법으로 다수의 목표, 평가기준이 포함되어 있는 의사결정 문제를 계층화하여 해결할 수 있으며(염진철·박한나, 2003), 의사결정자의 오랜 경험이나 직관 등을 평가의 바탕으로 하기 때문에 계량화할 수 있는 양적 평가뿐만 아니라 양적 평가가 어려운 질적 평가도 할 수 있는 장점을 가지고 있다.

Saaty(1980)는 AHP를 의사결정자의 판단에 기초하여 의사결정 문제를 표현하고 대안에 대한 선호도를 개발하기 위하여 계층 혹은 네트워크 구조를 사용하는 다기준의사결정모델(multi-criteria decision model)이라고 정의하였다. 의사결정의 과정을 4단계로 나눈 후 이를 단계별로 분석 해결함으로써 최종적인 의사결정 방법에 이르는 방법이라고 할 수 있다.

첫째, 제1단계는 계층구조 설정을 통하여 여러 이해관계인의 의견을 수렴하고 다양한 문제점과 특성을 이해하여 평가의 목표를 명확히 하는데 있다. 이 과정에서는 목표와 관련된 중요한 항목들을 빠짐없이 찾아내고, 이러한 과정을 통하여 찾아낸 요소들을 계층구조를 설정하기 위하여 요소들 상호간의 종속과 독립관계를 파악하여 서로 군집화 한다.

최상위수준은 문제의 최종 목표를 나타내고 제1계층은 최종목표에 영향을 미치는 평가기준을 나타내며, 제2계층은 제1계층에 영향을 미치는 세부 요소들로 구성하고, 최하층에는 최종목표달성을 위한 대안들로 구성한다. 이러한 과정을 반복함으로써 최종목표에 영향을 미치는 요소를 찾아내어 계층적으로 시각화함으로써 보다 합리적이고 논리적인 결론에 도달 할 수 있도록 한다(조근태 외, 2005: 5-7).

둘째, 제2단계는 쌍대비교를 이용한 상대적 중요도의 설정을 통하여 단순히 요소간의 우선순위를 찾아내는데 그치지 않고 수치화 된 요소간의 중요도를 찾아낸다. 쌍대비교를 하는 과정은 정성적인 요소들을 정량적인 수치로 변환하는 과정으로 9점 척도를 사용하여 설문자의 의견을 수렴한다. 설문조사 시에는 우선적으로 여의적으로(매우 중요함, 약간 중요함, 중요함 등)판단 결과를 표현한 다음, 이를 숫자로 바꾸는 것이 설문자의 숫자에 대한 거부감을 줄이는 데 도움을 줄 수 있다. 이렇게 얻어낸 쌍대비교 값은 수학에서 널리 이용되고 있는 고유치 정리를 이용하여 최종적인 결과 값인 요소별 가중치를 구해낼 수 있다(Saaty, 1980: 185-206). 또한

작성된 쌍대비교 행렬은 행렬의 대각을 중심으로 역수의 형태를 취하게 된다.

셋째, 제3단계는 가중치추정과 논리적 일관성 검증과정으로 한 계층 내에서 비교 대상이 되는 n 개 요소의 상대적인 중요도를 $W_i(i=1, \dots, n)$ 라 하면, 상기한 쌍대비교행렬에서의 a_{ij} 는 $w_i/w_j (i, j=1, \dots, n)$ 로 추정할 수 있으며 a_{ij} 와 w_i 사이에는 다음 식이 성립한다(조근태 외, 2005: 9-11).

$$a_{ij} = w_i/w_j \quad (i, j = 1, \dots, n),$$

여기서, 행렬의 모든 요소를 나타내면 다음 식과 같다.

$$\sum_j^n a_{ij} \cdot w_j \cdot \frac{1}{w_i} = n \quad (i, j = 1, \dots, n)$$

요소 a_{ij} 로 구성되는 행렬 A 를 다음과 같이

$$A = \begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & w_1/w_3 & \dots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & w_2/w_3 & \dots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & w_n/w_3 & \dots & w_n/w_n \end{bmatrix}$$

고유치 방법에 의하여 $A \cdot w = n \cdot w$

여기서 $w = [w_1, w_2, w_3, \dots, w_n]$: 행렬 A 의 우측 고유벡터
 n : 행렬 A 의 고유치 에서의 w 를 구할 수 있는 것이다.

그런데 AHP에서는 평가자가 정확한 w 를 모르며, 쌍대비교에 의하여 정확한 평가를 할 수 없는 것으로 가정하기 때문에 실제적으로는 다음과 같은 식에서 w 를 추정한다. 즉, 쌍대비교행렬 A 의 각 요소에 대한 가중치 w 를 모른다고 했을 때, 이 행렬을 A^1 이라 하고 이 행렬의 가중치 추정치 w^1 는 다음 식을 이용하여 구한다.

$$A^1 \cdot w^1 = \lambda_{\max} \cdot w^1$$

여기서, λ_{\max} : 행렬 A^1 의 가장 큰 고유치

그런데, $n \times n$ 행렬의 고유치는 이와 같이 그 특성방정식을 풀어서 구할 수 있다. 그러나 일반적인 문제, 즉 특별히 큰 행렬(n 이 3이상)을 포함하는 문제에서 고유치를 구하는 과정은 여러 가지 계산적인 어려움이 있으므로 고유치를 구하는 다른 방법이 요구된다.

여기서 λ_{\max} 는 항상 n 보다 크거나 같기 때문에 계산된 λ_{\max} 가 n 에 근접하는 값일수록 쌍대비교행렬의 A 의 수치들이 일관성을 가진다고 말할 수 있다. 이러한 일관성의 정도는 다음과 같이 일관성지수(Consistency Index: CI)와 일관성비율(Consistency Ratio : CR)을 통하여 구할 수 있다.

$$\begin{aligned} \text{일관성 지수 (CI)} &= (\lambda_{\max} - n)/(n - 1) \\ \text{일관성 비율 (CR)} &= (CI/RI) \times 100\% \end{aligned}$$

넷째, 제4단계는 계층구조 종합화 단계로 피드백 과정은 AHP의 또 다른 특징 중의 하나이다. 이 과정은 의사결정자의 답변이 일관성을 잃었을 경우 이를 재검토하는 과정이다. AHP는 문제를 구성하는 요소들, 질문들, 그 질문들과 관련된 대답들을 결정하는 반복 과정이다. 질문 과정에서의 모호함이 의사결정자를 틀린 기준이나 대안으로 이끌지도 모르기 때문에 모든 질문은 대답 가능해야 하며 존재하는 정보들과 일치시킬 수 있는 반복된 노력이 필요하다. AHP 적용단계를 종합하면 <표 1>과 같다.

<표 1> AHP 적용단계

분석 단계	내 용
1 단계	계층구조의 설정 - 목표와 관련된 중요한 항목들을 빠짐없이 찾아내고, 이러한 과정을 통하여 찾아낸 요소들을 계층구조를 설정하기 위하여 요소들 상호 간의 종속과 독립관계를 파악하여 서로군집
2 단계	평가기준 쌍대비교 - 직계 하위 계층에 있는 기준들의 상대적 중요도 평가 - 평가결과를 행렬로 나타내는 과정
3 단계	가중치의 설정 - 쌍대비교 행렬 작성 - 고유벡터와 고유치를 계산하여 평가 항목 간 가중치설정
4 단계	계층구조 종합화 - 상대적 중요도 및 선호도를 종합하여 대안들의 우선순위를 평가하고 최적의 대안을 결정

2.3 노인복지시설의 성과평가요인

성과(performance)란 우리가 취한 행동의 효과성(effectiveness)과 능률성(efficiency)을 계량적으로 표현한 것이다. 이러한 측정을 위해서는 성과추정(performance measures)이 필요하며 성과추정이란 행동의 효과성과 능률성을 계량화하는 프로세스를 말하고 이러한 성과추정을 위해 사용하는 수치적 변수인 성과추정치(performance measures)가 필요하다. 결국 성과추정시스템이란 우리가 취한행동의 효과성과 능률성 모두를 계량화 하기 위해 사용된 성과추정치들의 집합이라고 정의할 수 있다(Neely et al., 1995).

성과평가에 관한 일반적 개념은 공공서비스의 질과 결과에 관한 체계적 평가로서 보며, 즉 정부의 의도된 활동으로서 공공서비스를 통한 주민들의 욕구충족이나 만족을 내포한다고 할 수 있다. 이러한 성과평가는 능률성, 효과성, 대응성, 형평성 등의 기준에서 논의가 되고 있으며(Harty, 1980; Epstein, 1984).

성과평가에 관한 기준을 설정하기 위해서는 먼저 선행연구에서의 제 학자들 연구를 검토해볼 필요가 있다. Ammons(1995)는 업무량, 능률성, 효과성, 생산성의 네 가지 범주로 분류 하였으며, Rogers(1990)는 경제성, 능률성, 효과성 서비스수준과 대응으로 분류하는 등 여러 학자들에 따라 그의 관심 및 측정 대상에 따라 투입 (input), 산출(output), 과정(process), 효율성(efficiency), 생산성(productivity), 서비스의 질 (quality of service) 등으로 다양하게 분류되고 있다.

그러나 앞서도 언급하였듯이 가장 일반적인 선정기준은 능률성, 효과성, 형평성, 대응성으로 제시되고 있다. 능률성은 투입에 대한 산출의 비율로 정의되며(Rogers, 1990: 15), 효과성은 산출과 능률성과 달리 목표지향적 개념으로 양과 질 개념을 동시에 내포하고 있다. 하지만 효과성을 측정함에 있어 산출과 결과를 명확하게 구분하기란 어려움이 많다.

본 연구의 노인복지 관련분야의 시설장 등을 선정하여 노인복지시설의 능률성 평가에 관한 설문조사를 하였다.

노인복지시설 능률성 평가에 관한 설문조사의 변수 및 측정지표는 <표 2>와 같다. 즉, 능률성 평가는 시설면적, 예산, 클라이언트정원, 종사자정원, 운영체계화, 클라이언트 수, 수익성, 노인복지성 등 8개의 변수로 설정하였다.

설문항목은 선행연구 검토와 이론적 고찰을 통하여 선정하였다.

<표 2> 평가지표

구분	변수	측정치표	측정단위
투입변수	시설면적	노인복지시설 시설 크기	m ²
	예산	연 예산	금액
	클라이언트정원	기준정원	인원
	종사자정원	종사자 수	인원
산출변수	운영체계화	관리서류, 결산서, 자원봉사자 수, 가족협력, 지역사회 협조	건수
	클라이언트 수	현재인원, 연인원, 신규인원, 탈락인원	명
	수익성	법정보조금, 일반수입, 사회복지단체 지원금, 기업재단 지원 기부금, 후원금	금액
	노인복지성	치료프로그램, 교육프로그램, 식사 및 식품, 전문인력, 위생관리, 시설 설비	명, 건

III. 연구 설계

3.1 AHP기법에 의한 연구모형

계층분석과정(AHP)은 위계구성(structuring hierarchy)의 원리, 우선순위 설정(setting priorities)의 원리, 논리적 일관성(logical consistency)의 원리를 바탕으로 한다. 노인복지시설 성과평가요인의 가중치 산정을 위해 AHP기법이 적용되는 단계에 따라 각각의 구성은 다음과 같다(박영미, 1994: 189-200).

첫째, 계층구성에서 AHP기법을 이용하기 위해서는 먼저 복잡한 의사결정 문제를 그 속성으로 세분화하여 상위 요소에의 영향력 또는 공헌도에 따라 요소들을 배열함으로써 계층을 구조화해야 한다. 최상위에는 궁극적인 최종목표인 노인복지시설 성과평가요인을 두고, 중간 단계에는 최종목표에 영향을 미치는 대분류항목들이 제시되며, 최하위 층에는 대

분류항목별로 영향을 미치는 세부요소들을 구성하게 되는데, 하위수준은 상위수준에 대하여 일종의 목표-수단의 연쇄관계를 가진다. 의사결정의 우선순위는 연차적으로 하위수준으로 전달된다.

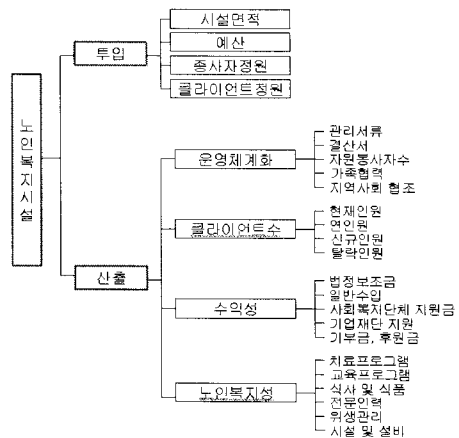
둘째, 쌍대비교로 AHP의 중요한 특성은 상위계층의 속성을 평가지표로 하여 대안 또는 각 평가항목(김향자, 1999: 367-375)을 평가할 때, 두 항목씩 짝을 지어 상대적인 우위를 가리는 데에 있다.

<표 3>에서와 같이 이 단계에서는 상위계층에 있는 항목들의 목표를 달성하는데 기여하는 직계하위 계층의 항목들을 쌍대비교 하여 행렬을 작성하며 쌍대비교를 통해 상위항목에 기여하는 정도를 9점 척도로 중요도를 부여하는 것으로 하위계층이 n개의 항목으로 구성되어 있다면 모두 n(n-1)/2회의 비교를 하게 된다.

<표 3> 상대적 중요도에 대한 쌍대비교 척도

중요도	정 의	설 명
1, 3, 5, 7, 9	동등하게 중요(equal) 약하게 중요 (moderate) 강하게 중요(strong) 매우 강하게 중요 (Very strong) 절대적으로 중요 (extreme)	두 개의 요소가 똑같이 중요 한 요소가 다른 요소보다 약간 중요 한 요소가 다른 요소보다 강하게 중요 한 요소가 다른 요소보다 매우 강 하게 중요 다른 요소에 비해 한 요소가 절대 적으로 중요
2, 4, 6, 8	근접해 있는 가까운 숫자간의 중간 정도의 중요도	
역수값	a요소가 b요소보다 중요한 경우, b의 중요도는 a의 중요도와 비교하여 그 역수의 값을 갖는다.	

자료: Thomas L. Saaty(1980), The Analytic Hierarchy Process, McGraw-Hill, p. 54.



<그림 1> 노인복지시설 성과평가 계층모형

3.2 변수의 조작적 정의

노인복지시설의 성과평가를 구성하는 주요변수는 앞서 검토된 이론적 고찰과 선행연구의 결과에 따라 제시하였다.

본 연구에서 제1계층은 노인복지시설 성과평가로 하고, 제2계층으로 대분류 항목은 투입요인과 산출요인을 제시하였다. 투입요인은 시설면적, 예산, 종사자 정원, 클라이언트 정원을 제시하였다. 산출요인은 운영체계화, 클라이언트 수, 수익성, 노인복지성 요인으로 제시하였다. 제3계층으로 20개의 세부 항목을 제시하였다. 대분류 항목과 세부항목에 대해 쌍대비교를 통해서 노인복지시설 성과평가에 미치는 결정요인을 측정하고자 한다. 측정항목에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

첫째, 투입요인으로 노인복지시설 1년 총예산과 노인복지시설에서 1년 동안 종사하고 있는 종사자 정원에 대한 인가된 수를 말한다. 클라이언트 정원은 노인복지시설에 인가된 클라이언트 수를 의미한다.

둘째, 산출요인에 있어서 운영체계 요인은 노인복지시설의 운영유지에 있어서 전반적인 관리체계 등을 의미한다. 이러한 운영체계 요인으로서 노인복지시설 내부의 관리서류, 예산결산서, 연간 자원봉사자 수의 운영, 가족과 친지 등의 협력, 지역사회의 협조 등을 설정하였다.

셋째, 노인복지시설의 클라이언트 수에 대한 측면으로서 노인복지시설이 1년 동안 관리하고 유지하는 클라이언트 수를 의미한다. 이러한 클라이언트 수의 요인으로 노인복지시설의 현재인원, 연간 인원, 신규인원, 탈락인원 등을 설정하였다.

넷째, 노인복지시설에서 수익성 요인이라 노인복지시설에서 1년간 운영하는 과정에서 발생하는 수익의 정도를 말한다. 수익성의 요인으로서 법정보조금, 일반적인 수입, 사회복지단체에서 지원하는 지원금, 기업재단으로부터 지원받고 있는 지원금, 후원자로부터 받는 기부금 및 후원금 등을 의미한다.

다섯째, 노인복지시설에서 노인복지성 요인은 노인들에 대한 욕구를 충족 시켜주는 것으로 노인들이 생활시설이나 이용시설에서 제공받는 복지서비스 정도를 말한다. 노인복지성의 요인으로서 질병과 관련된 치료프로그램, 정서적인 활동과 관련된 교육프로그램, 식사 및 식품의 질 정도, 위생관리, 오락시설 및 편의 시설의 설비 등을 의미한다.

위의 연구모형에 따른 설문문항은 요인 간의 쌍대비교로 9점 척도로 구성하였다.

IV. 실증분석

4.1 자료수집 및 표본의 특성

본 연구에서 요인 간의 상대적 중요도 검증에 위한 자료는 설문지를 이용하였다. 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 노인복지시설 성과평가와 관련한 문항을 개발한 뒤 이를 다차원적으로 수정한 다음 사전조사를 실시하여 설문지를 재구성한 다음 본 조사를 실시하였다.

설문조사는 2008년 8월 3일부터 9월 8일까지 광주광역시와 전라남도 노인복지시설을 대상으로 시설장과 시설관리자를 중심으로 실시하였다.

〈표 4〉 응답자의 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	21	55.3
	여성	17	44.7
학력	전문대졸 이하	4	10.5
	4년제 대졸	17	44.7
	대학원 이상	17	44.7
연령	30세 이하	2	5.3
	31-40세	13	34.2
	41-50세	18	47.4
	51세 이상	5	13.2
시설형태	이용시설	24	63.2
	생활시설	14	36.8
시설유형	노인양로시설	3	7.9
	노인의료시설	11	28.9
	노인복지회관	11	28.9
	노인복지센터	13	34.2
군무지	시	11	28.9
	군	13	34.2
	구	14	36.8

배포한 설문지 총 50부 중 회수된 설문지 총 38부를 통계 분석이 이용하였다.

본 연구의 분석을 위한 설문응답과 38명의 주요 특성을 살펴보면 〈표 4〉와 같다.

4.2 상대적 중요도 분석

AHP기법을 활용한 상대적 중요도 분석은 대분류 항목별로 서술하며, 최종적으로 전체적인 연구계층모형을 통해 세부항목 간의 상대적 우선순위를 검증한다.

첫째, 노인복지시설에 미치는 투입에 대한 대분류항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 〈표 5〉와 같다. 예산이 0.441로 가장 높게 나왔으며, 클라이언트 정원(0.224), 종사자 정원(0.202)순이며, 시설면적(0.133)이 가장 낮게 나타났다. 일관성 비율은 본 연구의 기준치인 0.1보다 모두 낮게 나타나 쌍별 비교의 일관성은 유효하다고 판단된다.

〈표 5〉 투입에 대한 상대적 중요도

투입요인	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
예산	.441	1	.01
종사자정원	.202	3	
클라이언트정원	.224	2	
시설면적	.133	4	

둘째, 노인복지시설에 미치는 산출에 대한 대분류항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 6>과 같다. 운영체계화와 노인복지성이 0.310으로 가장 높고, 수익성과 클라이언트 수 순으로 나타났다. 일관성은 모두 0.1이하로 쌍별 비교의 합리적인 일관성은 적절하다.

<표 6> 산출에 대한 상대적 중요도

산출요인	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
운영체계화	.310	1	.03
클라이언트 수	.188	4	
수익성	.192	3	
노인복지성	.310	1	

셋째, 노인복지시설에 미치는 세부항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 7>과 같다. 결산서와 전문인력이 0.087로 가장 높게 나타났으며, 관리서류와 지역사회 협조가 0.085로 나타났다. 가족협력(0.081), 위생관리(0.059)순으로 나타났다. 일관성은 0.02로 타당한 것으로 나타났다.

<표 7> 세부항목에 대한 상대적 중요도

대분류 항목	세부 항목	가중치	우선순위	일관성 비율(CR)
1. 운영 체계화	관리서류	.085	3	.02
	결산서	.087	1	
	자원봉사자수	.049	9	
	가족협력	.081	5	
	지역사회 협조	.085	3	
2. 클라이언트수	현재인원	.053	8	
	연 인원	.046	10	
	신규인원	.041	13	
3. 수익성	탈락인원	.026	17	
	법정보조금	.054	7	
	일반수입	.017	20	
	사회복지단체지원	.024	19	
	기업재단지원	.026	17	
4. 노인 복지성	기부금-후원금	.042	11	
	치료프로그램	.030	15	
	교육프로그램	.029	16	
	식사 및 식품	.043	11	
	전문인력	.087	1	
	위생관리	.059	6	
	시설 및 설비	.035	14	

4.3 시설유형별 상대적 중요도 분석

첫째, 시설유형별 투입요인에 대한 상대적 중요도 분석결과 <표 8>과 같다. 이용시설(0.466)과 생활시설(0.412) 모두 예산이 가장 높게 나타났으며, 종사자 정원과 클라이언트 정원 순으로 나타났다. 일관성은 0.01과 0.02로 적절하게 나타났다. 노인복지시설에서는 예산이 절대적으로 중요시됨을 알 수 있다.

<표 8> 시설별 투입요인에 대한 상대적 중요도

투입요인	가중치		우선순위		일관성 비율(CR)	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
예산	.466	.412	1	1	.01	.02
종사자정원	.221	.194	2	3		
클라이언트정원	.209	.210	3	2		
시설면적	.104	.184	4	4		

둘째, 시설유형별 산출요인에 대한 상대적 중요도 분석결과 <표 9>와 같다. 이용시설에서는 운영체계화(0.359)와 생활시설에서는 노인복지성(0.288)이 가장 높게 나타났다. 이용시설은 노인복지성, 클라이언트 수, 수익성 순으로 나타났다. 생활시설은 수익성, 운영체계화, 클라이언트 수 순으로 나타났다. 일관성은 0.05와 0.06으로 적절하게 나타났다. 노인복지시설의 산출요인에서는 이용시설과 생활시설에서 가중치의 우선순위가 서로 다르게 나타났다.

<표 9> 시설별 산출요인에 대한 상대적 중요도

산출요인	가중치		우선순위		일관성 비율(CR)	
	이용	생활	이용	생활	이용	생활
운영체계화	.359	.251	1	3	.05	.06
클라이언트 수	.196	.175	3	4		
수익성	.123	.287	4	2		
노인복지성	.322	.288	2	1		

셋째, 노인복지시설에 미치는 세부항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 <표 10>과 같다. 이용시설은 지역사회 협조가 0.106으로 가장 높게 나타났으며, 생활시설은 기부금 및 후원금과 전문인력이 0.086으로 가장 높게 나타났다. 분석결과 이용시설은 지역사회 협조, 가족협력, 전문인력(0.095), 결산서(0.075), 관리서류(0.071)순으로 나타났다. 생활시설은 기부금-후원금, 결산서(0.075), 위생관리(0.072)순으로 나타났다. 일관성은 이용시설 0.03, 생활시설 0.04로 모두 타당한 것으로 나타났다.

노인복지시설에 미치는 우선순위는 이용시설과 생활시설

간의 가중치가 서로 다르게 나타났다. 따라서 노인복지시설을 활성화시키기 위해서는 이용시설과 생활시설에 따라 접근 방법을 서로 다르게 해야 한다.

〈표 12〉 시설별 세부항목의 상대적 중요도

대분류 항목	세부 항목	가중치		우선순위		일관성 비율(CR)	
		이용	생활	이용	생활	이용	생활
1. 운영 체계화	관리서류	.092	.071	5	5	.03	.04
	결산서	.033	.075	4	3		
	자원봉사자수	.060	.036	6	16		
	가족협력	.096	.039	2	7		
	지역사회 협조	.106	.059	1	7		
2. 클라이언트수	현재인원	.058	.047	7	10		
	연 인원	.040	.052	12	9		
	신규인원	.041	.039	11	14		
	탈락인원	.019	.034	16	17		
3. 수익성	법정보조금	.036	.060	14	6		
	일반수입	.011	.022	20	19		
	사회복지단체지원	.013	.032	18	15		
	기업재단지원	.012	.041	19	13		
	기부금·후원금	.016	.086	2	1		
4. 노인 복지성	치료프로그램	.048	.020	9	20		
	교육프로그램	.038	.023	13	18		
	식사 및 식품	.042	.045	10	11		
	전문인력	.035	.086	3	1		
	위생관리	.051	.072	8	4		
	시설 및 설비	.031	.042	15	12		

V. 분석결과 논의 및 시사점

본 연구는 노인복지시설을 통하여 클라이언트인 노인의 복지를 도모할 수 있는 성과평가에 대한 결정요인을 파악하였다.

본 연구의 이론적 고찰과 선행연구를 통하여 노인복지시설의 성과평가에 미치는 결정요인을 설정하고 각각의 결정요인들의 가중치를 Saaty의 계층분석과정(Analytic Hierarchy Process: AHP)를 활용하여 분석하였다.

노인복지시설의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설에 미치는 투입에 대한 대분류항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 예산이 가장 높게 나왔으며, 산출에 대한 대분류항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과는 운영체계화와 노인복지성이 가장 높게 나타났다.

둘째, 노인복지시설에 미치는 세부항목 간의 요인별 상대

적 중요도를 분석한 결과는 결산서와 전문인력이 가장 높게 나타났다.

셋째, 시설유형별 투입요인에 대한 상대적 중요도 분석결과는 이용시설과 생활시설 모두 예산이 가장 높게 나타났으며, 산출요인에 대한 상대적 중요도 분석결과 이용시설은 운영체계화, 생활시설은 노인복지성이 가장 높게 나타났다.

넷째, 노인복지시설에 미치는 시설별 세부항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 이용시설은 지역사회 협조가 가장 높게 나타났으며, 생활시설은 기부금 및 후원금과 전문인력이 가장 높게 나타났다.

이를 중심으로 몇 가지 구체적인 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설에 미치는 투입에 대한 대분류항목 중 이용시설과 생활시설 모두 예산이 가장 높게 나왔듯이 노인복지시설을 통한 노인복지의 향상을 위해서는 예산확보가 매우 중요하다. 노인복지시설의 예산확보를 위해서는 기부금과 후원금 같은 외부적 모금을 의존하는 것을 줄이고, 자체수입 확보를 위한 방안이 요구된다.

둘째, 노인복지시설에 미치는 산출에 대한 대분류항목 중 이용시설은 운영체계화, 생활시설은 노인복지성이 가장 높게 나타나듯이 노인복지시설을 통한 노인복지의 향상을 위해서는 시설유형에 따라 다르게 접근하는 것이 중요하다. 이용시설은 클라이언트에 대한 관리로써 서류일자, 결산서, 가족협력과 지역사회 협조 등이 중요하며, 생활시설은 노인복지성에 가장 중점을 두며, 프로그램, 전문인력, 위생관리 측면에서 효율적인 관리가 이루어져야 하겠다.

셋째, 노인복지시설에 미치는 시설별 세부항목 간의 요인별 상대적 중요도를 분석한 결과 이용시설은 지역사회 협조가 가장 높게 나타났으며, 생활시설은 기부금 및 후원금과 전문인력이 가장 높게 나타났다. 이는 이용시설의 경우 지역네트워크를 활용한 지역사회의 적극적인 협조를 이끌어 내는 것이 필요하다.

본 연구는 노인복지시설 성과평가에 미치는 결정요인을 연구하였다. 지금까지 살펴 본 바와 같이 노인복지시설이 활성화되기 위해서는 이용시설과 생활시설의 입장을 고려하여 접근하는 것이 바람직하겠다. 노인복지시설 성과평가의 결정요인에 대한 우선순위를 통하여 이용시설과 생활시설에 미치는 영향요인이 다르게 밝혀졌다. 따라서 노인복지시설에 미치는 결정요인을 어떻게 관리하느냐에 따라 미래지향적인 노인복지를 가져오게 될 것이다.

참고 문헌

- [1] 권중돈. (2007). 「노인복지론」, 학지사
- [2] 김향자. (1999). 분석계층과정에 관한 관광정책 우선순위 선정에 관한 연구, 「관광학연구」, 제22권 제2호.
- [3] 박영미. (1994). 계층분석절차에 의한 행정정보시스템

내부통계요소의 중요도 평가에 관한 연구. 서울대학교 대학원.

- [4] 양옥남 외. (2007). 「노인복지론」, 공동체
- [5] 염진철·박한나. (2003). AHP를 이용한 패밀리레스토랑의 입지선정. 「외식경영연구」, 제6 권 제3호.
- [6] 장세철 외. (2006). 「노인복지」, 교문사.
- [7] 조근태 외2인. (2005). 「계층분석적 의사결정」, 서울: 동현출판사.
- [8] 한국노인복지학회. (2006). 「노인복지학 사전」, 학현사.
- [9] 황진수. (2005). 「노인복지 정책론」, 한성대학교 출판부.
- [10] Ammons, David N. (1995). "Overcoming the Inadequacies of Performance Measurement in Local Government: The case of Libraries and Leisure Service", Public Administration Review, 55(1). (1996). Municipal Benchmarks, Thousand Oaks: sage.
- [11] Epstein, Paul D. (1992). Measuring the Performance of Public Sector. In Marc Holzer (ed.), Public Productivity Handbook, 161-193, NY : Marcel Dekker, Inc.
- [12] Rogers, Steve. (1990), Performance Management in Local Government, London : Longmann.
- [13] Saaty, T. L. (1980). The Analytic Hierarchy Process, New York: McGraw-Hill.