

An Analysis on the Importance and Performance of Personal Information Protection for the Elderly Welfare Center Employees

Gil-Jun You*

Abstract

The purpose of this study is to present effective basic data for business management through analysis of importance and performance of personal information protection of the elderly welfare center workers. For this purpose, the questionnaire on the protection of personal information was reconstructed based on the diagnostic level of the personal information security management level of the public institution and the questionnaire was conducted on 105 employees of the elderly welfare center in Chungbuk area. Based on the responses to the importance and the degree of performance of the personal information protection of the elderly welfare center employees, technical statistics and corresponding sample T-tests were conducted and the importance-performance analysis (IPA) was used. Followings are the results of this study: First, there is a statistically significant difference between the importance and the implementation of the management system for the protection of personal information of the workers in the elderly welfare center, establishment and implementation of protection measures, establishment and implementation of infringement measures. Second, IPA analysis on the protection of personal information of the workers in the elderly welfare center shows that the establishment and implementation of protection measures are the areas to maintain good performance. Third, in IPA analysis of the sub-factors of the personal information protection of the workers in the welfare center of the elderly, in the construction and management of the management system, in performing the role of the personal information protection officer and establishing and implementing protection measures, The factors of prevention of information disclosure and exposure and the safe use and management of personal information processing system were analyzed as areas requiring intensive improvement. This study is meaningful as a basic research that can raise the awareness of the personal information protection of the workers in the elderly welfare center and induce the improvement of the related work.

▶ Keyword: Personal Information, Personal Information Protection, Elderly Welfare Center, Elderly Welfare Center employees, Importance-Performance Analysis

I. Introduction

사회전반에서 인터넷과 정보통신기술의 사용이 일상화됨에 따라 개인정보는 과거 단순한 신분정보를 넘어서 전자상거래, 고객관리 금융거래 등 사회의 구성 유지발전을 위한 필수요소로 기능하고 있다. 정보화 시대의 도래가 생활의 편리함을 가져

왔지만 전자적 시스템의 활용으로 개인정보 노출에 대한 사회적 우려와 보호의 필요성 역시 함께 증가하고 있다[1]. 개인정보는 재산권과 직·간접적으로 연결된 주요 수단이며 기업에게는 이윤획득의 수단으로 또 국가 및 사회운영에 필수요소로 작

• First Author: Gil-Jun You, Corresponding Author: Gil-Jun You

*Gil-Jun You (pro4125@hanmail.net), Social Service Center, Seowon University

• Received: 2018. 10. 08, Revised: 2018. 10. 10, Accepted: 2018. 11. 12.

용한다는 점에서 이에 대한 보다 각별하고 신중한 관리가 요구된다[2]. 과거 개인정보 보호체계는 ‘공공기관의 개인정보보호에 관한 법률’과 ‘정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’을 중심으로 공공기관과 민간부분이 구분되는 이원적 체계였으나 개인정보 침해사태의 다양화와 심각성에 따라 2011년에 공공부문과 민간부분을 망라하는 개인정보보호에 관한 일반법 형태의 ‘개인정보 보호법’이 제정된바 있다[3]. 개인정보 보호법에 따르면, ‘개인정보’란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통해 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합해 알아볼 수 있는 것을 포함)를 말한다. 즉, 개인정보란 그 상황과 환경에 따라 개인을 식별할 수 있는 모든 정보를 총칭하는 것으로 정보가 개인을 특정하고 있지 않더라도 이를 이용하여 특정한 개인을 알 수 있다면 그 사람의 개인정보라 포괄적으로 해석될 수 있다[4]. 한편 사회복지분야의 개인정보는 의료정보, 건강정보, 연금정보, 사회복지정보 등 대부분 민감한 개인정보임에도 불구하고[5], 민간주도로 운영되는 사회복지시설의 특성상 상대적으로 개인정보보호 관리환경이 안정적이지 않고 서비스 대상이 정보취약계층이라는 점에서 유 노출의 경우 그 피해는 매우 심각할 수 있다[6]. 실제로 노인복지시설 종사자, 어린이집 종사자, 장애인복지관 종사자 등을 대상으로 개인정보보호 실태를 조사한 연구들[7][8][9]에서 공통적으로 보다 체계적인 대책마련과 대응이 필요함을 언급하고 있다. 이는 사회복지 서비스를 수행하는 사회복지법인이나 기관들이 정보수집 주체로서의 공공기관이라는 인식이 부족하고[10], 업무별로 차별화된 교육기회나 정보제공이 부족한 점을 꼽을 수 있다[11].

우리나라 개인정보보호법은 상위법령인 개인정보보호법과 하위법령인 시행령과 시행규칙 그리고 고시 및 지침으로 구성되어 있으며 또한 개인정보보호와 관련한 기준과 고시 등은 시대변화와 개인정보 유출사고에 대한 즉각적인 대응을 위해 매년 강화되는 경향을 보인다. 때문에 공공기관의 개인정보 담당자 들은 관련한 업무수행을 위해 매년 교육과 업무지침을 갱신하고 있는데, 원활한 업무수행과 이해를 돕기 위해 아래 <표1>과 같이 행자부를 중심으로 공공기관 개인정보보호 관리수준 진단 지표[12]를 발표하고 중앙부처, 광역자치단체, 기초자치단체, 공기업, 산하기관 등 761개 기관에 대해 매년 평가하고 있다. 진단지표는 3개 분야 12개 지표 24개 진단항목으로 구성된 공공기관 개인정보보호 관리수준 진단 지표를 세부 작성 예를 들어 설명하고 있다. 진단 지표는 크게 관리체계 구축 및 운영, 보호대책 수립 및 이행, 침해대책 수립 및 이행 등 3개 분야로 구성되어 있다. 세부내용을 살펴보면 첫 번째로 ‘관리체계 구축 및 운영’ 분야에서는 △개인정보보호 기반 마련 △업무위탁에 따른 개인정보보호 활동 △개인정보보호 교육 추진 △개인정보보호 책임자의 역할 수행 등의 4개 진단지표를 기준으로 8가지 항목을 진단하며 두 번째, ‘보호대책 수립 및 이행’ 분야에서는 △개인정보 수집 △개인정보 목적 외 이용-제3자 제공절차 운영 △개인정보 영향평가 수행 △영상정보처리기기 설치 및 운영 등 4개 진단

지표에 대해 8가지 진단항목이 포함돼 있다. 마지막으로, ‘침해대책 수립 및 이행’ 분야에서는 △개인정보 유·노출 방지 조치 및 자율개선 △개인정보 침해대응 절차서 수립 △개인정보처리 시스템의 안전한 이용 및 관리 △주민등록번호의 처리 제한 등 4개 진단지표에 8가지 진단항목이 포함되어 있다[13]. 이상의 공공기관 개인정보보호 관리수준 진단 지표는 증적 자료 작성을 위한 보고서 양식과 작성 예시가 상세하게 기재되어 있어 해당 진단지표를 효과적으로 활용할 경우 공공기관의 개인정보보호 관리수준을 진단 또는 유지하는 데 크게 기여할 수 있다는 평가를 받고 있다.

Table 1. Public institution private information protection management level diagnosis diagnostic index

| Field | Diagnostic Index |
|---|---|
| Establish and operate management system | 1. Establishment of foundation for protection of personal information |
| | 2. Personal information protection activity by business consignment |
| | 3. Promotion of personal information protection education |
| | 4. Carry out the role of personal information protection officer |
| Establish and implement protective measures | 5. Collecting personal information |
| | 6. Procedures for using and providing personal information |
| | 7. Personal Information Impact Assessment |
| | 8. Installation and operation of video information processing equipment |
| Establishing and implementing infringement measures | 9. Personal information disclosure prevention measures |
| | 10. Establishment of personal information infringement response and disaster response procedure |
| | 11. Safe use and management of personal information processing system |
| | 12. Limit the processing of unique identification information |

한편, 앞서 언급한 바와 같이 노인복지관은 주 이용대상이 개인정보보호 취약계층인 노인들이며 업무의 특성상 각종 개인정보보호에 대한 관리환경이 취약하다는 점에서 개인정보보호를 위한 대책마련이 요구된다. 대부분의 노인복지관은 지역사회문제를 예방·치료하는 종합적인 복지서비스 전달기구로서 [14] 공공기관의 성격으로 운영되고 있어 개인정보보호에 대한 엄중한 관리가 요구됨에도 불구하고 이를 위한 업무처리 기준이나 지침 등은 수립되지 않고 있다. 이에 본 연구자는 노인복지관의 개인정보보호와 관련한 대책마련과 업무운영에 효과적인 기초자료를 제시하고 개선방안 마련을 위해 노인복지관 종사자들의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도를 조사하고 IPA 분석을 통한 개선방안 마련을 제안하고자 하는 연구목적을 수립하였다.

연구목적 달성을 위한 연구문제는 다음과 같다

첫째, 노인복지관 종사자들이 인식하는 개인정보보호의 중요도와 실행도의 차이는 어떠한가?

둘째, 노인복지관 종사자들의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도에 대한 IPA는 어떠한가?

II. Methods

1. Participants

본 연구는 노인복지관 종사자의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도를 분석하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 충청 및 대전 지역 노인복지관 39개소에 근무하고 있는 사회복지사 중 설문참여의사를 밝힌 종사자 145명에게 온라인과 오프라인을 통하여 설문을 배부하고 수거하였다. 최종 회수된 설문지는 115부로 79%의 수거율을 보였으며 이중 응답내용이 부적절한 10부를 제외하고 105부를 최종 분석하였다 연구대상자의 일반적 배경은 다음 표2와 같다.

Table 2. Participants' Profiles

| Division | | N | % |
|--------------------|-----------------------|-----|------|
| Gender | Male | 38 | 36.2 |
| | Female | 67 | 63.8 |
| Age | Less than 29 | 38 | 36.2 |
| | Less than 39 | 39 | 37.1 |
| | More than 40 | 28 | 26.6 |
| Education | College(2,3) | 18 | 17.1 |
| | University | 49 | 46.6 |
| | Graduate school | 38 | 36.1 |
| Qualification Type | Social Worker Level 1 | 60 | 57.1 |
| | Social Worker Level 2 | 29 | 27.6 |
| | Etc | 16 | 15.2 |
| career | Less than 2years | 5 | 0.05 |
| | Less than 5years | 42 | 40.0 |
| | Less than 10years | 40 | 38.0 |
| | More than 15years | 18 | 17.1 |
| total | | 105 | 100 |

2. Research Tools

노인복지관 종사자들의 개인정보보호의 중요도와 실행도를 분석하기 위하여 행정안전부가 중앙부처 등 공공기관을 대상으로 개인정보보호 관리체계 및 침해예방활동 등을 진단을 위해 사용하는 공공기관 개인정보보호 관리수준 진단지표(‘18)[12]를 연구목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 해당 자료는 매년 강화되는 개인정보보호에 대한 내용이 반영된다는 점에서, 또 개인정보보호의 관리수준이 상대적으로 높은 국가기관을 대상으로 개발된 지표라는 점에서 본 연구의 목적에 합당하다 판단되며 특히 개인정보보호와 관련한 3개 분야 12개 지표 24개 진단 항목으로 구성된 공공기관 개인정보보호 관리수준 진단 항목을 지표별로 관련법령 및 세부 작성 예를 들어 설명하고 있어 응답자의 설문답변에 용이하다고 판단된다. 구성요인 별 세부내용은 표3과 같다

Table 3. Components and Measures of the Questionnaire

| variable | Components | Measures |
|--|--|---|
| I .Establish and operate management system | 1. Establishment of foundation for protection of personal information | 1.1 Organizational workforce composition 1.2 Establish necessary budget |
| | 2.Personal information protection activity by business consignment | 2.1 Documentation of obligations 2.2 Trustee supervision |
| | 3.Promotion of personal information protection education | 3.1 Establish an annual education plan 3.2 Implement the annual education plan |
| | 4.Carry out the role of personal information protection officer | 4.1 Implementation of managerial supervision role 4.2 Business performance under supervision |
| II .Establish and implement protective measures | 5.Collecting personal information | 5.1 Minimal collection of personal information 5.2 Fulfillment of informed consent procedures |
| | 6.Procedures for using and providing personal information | 6.1 Establishment of procedures for non-purpose use and provision 6.2 Implementation of non-purpose use and provision procedures |
| | 7.Personal Information Impact Assessment | 7.1 Determine if impact assessment is available 7.2 Establish and implement an impact assessment plan |
| | 8.Installation and operation of video information processing equipment | 8.1 Establishment of device operation and management policy 8.2 History of device operation and management |
| III .Establishing and implementing infringement measures | 9 Personal information disclosure prevention measures | 9.1 Establishment of prevention system such as homepage 9.2 Establish preventive system such as business computer |
| | 10.Establishment of personal information infringement response and disaster response procedure | 10.1 Establishment of procedures to deal with infringement accidents 10.2 Prevention of disaster response procedures |
| | 11.Safe use and management of personal information processing system | 11.1Establishment of access control policy 11.2Checking the connection record and implementing follow-up |
| | 12.Limit the processing of unique identification information | 12.1 Identification of unique identification information processing status 12.2 Encryption of unique identification information |

위 표3에 제시된바와 같이 종사자의 개인정보보호에 대한 문항은 관리체계 구축 및 운영, 보호대책 수립 및 이행, 침해대책 수립 및 이행 등 3개 분야 총 24문항으로 구성되었으며 각 문항은 중요도와 실행도에 대하여 5점 척도로 답하도록 하였다. 각각의 문항은 업무처리 예시를 기재하여 해당 문항에 대한 이해를 돕도록 하였고 이를 업무에 반영 할 경우 노인복지관의 개인정보보호 관리수준을 진단 또는 유지하는 데 도움이 될 수 있도록 하였다. 도구의 신뢰도를 측정한 결과 계수는 .91로 통계적으로 신뢰성을 가지고 있는 것으로 나타났다.

3. Data Analysis

수집된 자료는 spss 24프로그램을 이용 분석하였다. 연구문제 1을 위하여 대응표본 t-test를 실시하였고 연구문제 2를 위하여 IPA 분석을 실시하였다. IPA(Importance Performance Analysis) 기법은 1977년에 Martilla & James가 Journal of Marketing에 자동차 사업의 성취도를 분석하기 위해 다속성 모델(Multi-attribute)을 기초로 한 Importance Performance Analysis라는 논문을 발표하면서 알려졌다[15]. IPA기법은 중요도와 만족도를 동시에 분석하는 마케팅 기법으로서, 이용자가 중요하게 여기는 속성을 조사하고, 이후 수행도는 평가하여 개별 속성에 대하여 상대적인 중요도와 개선방안을 비교 분석하는 평가 기법이다.

IPA기법의 사분면에 대한 정의 및 내용은 그림 1과 같다.

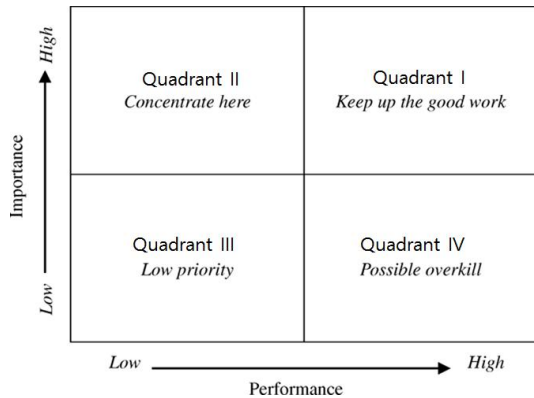


Fig 1. Importance-Performance Analysis Model

제1사분면은 중요하게 인식되며 수행도 역시 높은 속성들로 현재의 수준을 지속유지 하는 것이 요구된다. 제2사분면은 중요하게 인식되지만 실행도는 낮은 속성들로 집중개선이 요구되는 영역이다. 3사분면은 중요도와 수행도 모두 낮은 속성들로 추후 점진적인 개선이 요구된다. 제4사분면은 수행도는 높게 나타나지만, 중요도는 낮게 인식되는 경우로 이 평가요소들에 대해서는 과잉노력을 지양해야 하는 속성이다.

IPA기법에서 사분면의 영역을 구분하기 위해서는 중요도와 만족도의 중심점을 설정한다. 이는 위치에 따른 전략방안을 제시와 평가하는 항목의 위치 결정의 기준이 된다는 점에서 매우 중요하다. IPA를 사용한 연구들은 평균값을 중심축으로 채택·추천하고 있어, 본 연구에서도 평균값을 중심점으로 결정하여 IPA분석을 실시하였다.

III. Research Results

1. Analysis of the Importance and Performance Difference of Personal Information in the Elderly Welfare Center

개인정보보호 영역별 구성요인인 관리체계 구축 및 운영, 보호대책 수립 및 이행, 침해대책 수립 및 이행에 대한 중요도와

실행도의 차이분석을 위하여 대응표본 t-test를 실시하였다 분석결과는 표4와 같다.

노인복지관 종사자들의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도는 구성요인인 관리체계 구축 및 운영($t = 11.74$), 보호대책 수립 및 이행($t = 6.98$), 침해대책 수립 및 이행($t = 8.26$) 영역은 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 세 개의 영역 모두에서 노인복지관 종사자들은 중요도를 높게 인식하고 있지만 실제 업무수행에서는 실행도가 낮은 것으로 인식하고 있었다. 개인정보보호 관리체계 구축 및 운영영역의 8가지 하위항목 모두에서 중요도와 실행도의 차이가 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 개인정보보호 관리체계 구축 및 운영영역 8가지 모두에서 노인복지관 종사자들은 중요도를 높게 인식하고 있지만 실제 업무수행에서는 실행도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 하위항목 들은 필요예산수립(MD=.69) 항목이 가장 차이가 큰 것으로 나타났으며 조직 및 인력구성(MD=.61), 책임자의 관리·감독 역할이행(MD=.58), 연간교육계획 이행(MD=.57), 책임자 주관업무실적(MD=.56), 의무사항 문서화(MD=.55), 연간교육계획 수립(MD=.42), 수탁자 감독(MD=.33)의 순으로 차이를 보이고 있었다. 개인정보보호 대책수립 및 이행영역에서도 8가지 하위항목 모두에서 중요도와 실행도의 차이가 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 개인정보보호 대책수립 및 이행영역 8가지 모두에서 노인복지관 종사자들은 중요도를 높게 인식하고 있지만 실제 업무수행에서는 실행도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 하위항목 들은 정보제공 동의절차이행(MD=.68) 항목이 가장 차이가 큰 것으로 나타났으며 개인정보의 목적 외 이용·제공절차 수립(MD=.58), 영향평가 계획수립 및 이행(MD=.53)과 정보기기 운영관리 내역기록(MD=.53)이 세 번째로 같은 차이를, 개인정보의 목적 외 이용·제공 절차수립(MD=.24)과 개인정보의 목적 외 이용·제공 절차이행(MD=.24), 최소한의 정보수집(MD=.24) 등은 상대적으로 적은 차이를 보이는 것으로 나타났다. 개인정보보호 침해대책 수립 및 이행영역 역시 8가지 하위항목 모두에서 중요도와 실행도의 차이가 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 개인정보보호 침해대책 수립 및 이행영역 8가지 모두에서 노인복지관 종사자들은 중요도를 높게 인식하고 있지만 실제 업무수행에서는 실행도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 하위항목들은 교육식별 정보에 대한 암호화 이행(MD=.52) 항목이 가장 차이가 큰 것으로 나타났으며 재해·재난 대응절차 수립전과(MD=.48), 접속기록 점검 및 후속조치이행(MD=.43), 고유식별정보 암호화 처리현황 파악(MD=.38)의 순서로 나타났으며, 개인 업무 컴퓨터 등의 방화벽 구축(MD=.35)과 접근권한 관리정책 수립이행(MD=.35)가 다섯 번째로, 침해사고 발생 대응절차 수립전과(MD=.33)와 홈페이지 등 방화벽 구축(MD=.32) 등은 상대적으로 적은 차이를 보이는 것으로 나타났다.

Table 4. Analysis of the Importance and Performance Difference of Personal Information in the Elderly Welfare Center

| variable | Measures | Importance | | Performance | | MD (Mean Difference) | t | p | Ranking |
|---|--|------------|-----|-------------|-----|----------------------------|-------|------|---------|
| | | M | SD | M | SD | | | | |
| I. Establish and operate personal information protection management system | 1.1 Organizational workforce composition | 4.63 | .57 | 4.02 | .73 | .61 | 9.49 | .000 | 2 |
| | 1.2 Establish necessary budget | 4.54 | .63 | 3.85 | .83 | .69 | 9.52 | .000 | 1 |
| | 2.1 Documentation of obligations | 4.55 | .63 | 4.00 | .79 | .55 | 8.33 | .000 | 6 |
| | 2.2 Trustee supervision | 4.57 | .61 | 4.24 | .74 | .33 | 4.64 | .000 | 8 |
| | 3.1 Establish an annual education plan | 4.61 | .64 | 4.19 | .70 | .42 | 6.09 | .000 | 7 |
| | 3.2 Implement the annual education plan | 4.44 | .63 | 3.87 | .86 | .57 | 6.68 | .000 | 4 |
| | 4.1 Implementation of managerial supervision role | 4.54 | .60 | 3.96 | .87 | .58 | 6.89 | .000 | 3 |
| | 4.2 Business performance under supervision | 4.47 | .66 | 3.91 | .87 | .56 | 6.57 | .000 | 5 |
| | Sub Total | 4.54 | .62 | 4.01 | .80 | .54 | 11.74 | .000 | |
| II. Establishment and implementation of personal information protection measures | 5.1 Minimal collection of personal information | 4.49 | .65 | 4.25 | .78 | .24 | 3.29 | .001 | 4 |
| | 5.2 Fulfillment of informed consent procedures | 4.49 | .66 | 3.81 | .84 | .68 | 8.27 | .000 | 1 |
| | 6.1 Establishment of procedures for non-purpose use and provision | 4.54 | .60 | 3.96 | .87 | .58 | 6.89 | .000 | 2 |
| | 6.2 Implementation of non-purpose use and provision procedures | 4.49 | .65 | 4.25 | .78 | .24 | 3.29 | .001 | 4 |
| | 7.1 Determine if impact assessment is available | 4.49 | .66 | 3.81 | .84 | .68 | 8.27 | .000 | 1 |
| | 7.2 Establish and implement an impact assessment plan | 4.49 | .57 | 3.96 | .64 | .53 | 8.75 | .000 | 3 |
| | 8.1 Establishment of device operation and management policy | 4.49 | .65 | 4.25 | .78 | .24 | 3.29 | .001 | 4 |
| | 8.2 History of device operation and management | 4.49 | .57 | 3.96 | .64 | .53 | 8.75 | .000 | 3 |
| | Sub Total | 4.50 | .63 | 4.03 | .77 | .47 | 6.98 | .000 | |
| III. Establishment and implementation of infringement measures against personal information | 9.1 Establishment of prevention system such as homepage | 4.52 | .63 | 4.20 | .81 | .32 | 4.83 | .000 | 7 |
| | 9.2 Establish preventive system such as business computer | 4.52 | .66 | 4.17 | .82 | .35 | 5.45 | .000 | 5 |
| | 10.1 Establishment of procedures to deal with infringement accidents | 4.59 | .63 | 4.26 | .81 | .33 | 4.64 | .000 | 6 |
| | 10.2 Prevention of disaster response procedures | 4.47 | .69 | 3.99 | .93 | .48 | 5.89 | .000 | 2 |
| | 11.1 Establishment of access control policy | 4.56 | .64 | 4.21 | .79 | .35 | 4.71 | .000 | 5 |
| | 11.2 Checking the connection record and implementing follow-up | 4.57 | .61 | 4.14 | .83 | .43 | 5.79 | .000 | 3 |
| | 12.1 Identification of unique identification information processing status | 4.54 | .59 | 4.16 | .71 | .38 | 6.21 | .000 | 4 |
| | 12.2 Encryption of unique identification information | 4.58 | .54 | 4.06 | .57 | .52 | 11.74 | .000 | 1 |
| | Sub Total | 4.54 | .62 | 4.15 | .78 | .39 | 8.26 | .000 | |

2. IPA analysis of the importance and performance of personal information protection for the elderly welfare center workers

노인복지관 종사자의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도에 대한 IPA 분석결과는 다음 그림 2와 같다. 중요도와 수행도의 평균 값을 기준으로 IPA를 분석하였으며 전체 범위는 측정에 사용된 척도의 범위와 같고 평균값은 중요도의 경우 4.53, 수행도는 4.06으로 나타났다. 개인정보보호에 대한 현행수준 유지인 1사분면은 '2.2, 3.1, 10.1, 11.1, 11.2, 12.1' 등 6개 항목인 것으로 나타났다. 또한 높은 중요도에 비해 낮은 수행도인 2사분면은 '1.1, 1.2, 2.1, 4.1, 6.1, 12.1'의 6개 항목이 나타났다. 낮은 중요도와 낮은 수행도의 3사분면은 '3.2, 4.2, 5.2, 7.1, 7.2, 8.2, 10.2' 등 7개 항목이, 낮은 중요도와 높은 수행도의 4사분면은 '5.1, 6.2, 8.1, 9.1, 9.2' 등 5개 항목인 것으로 나타났다.

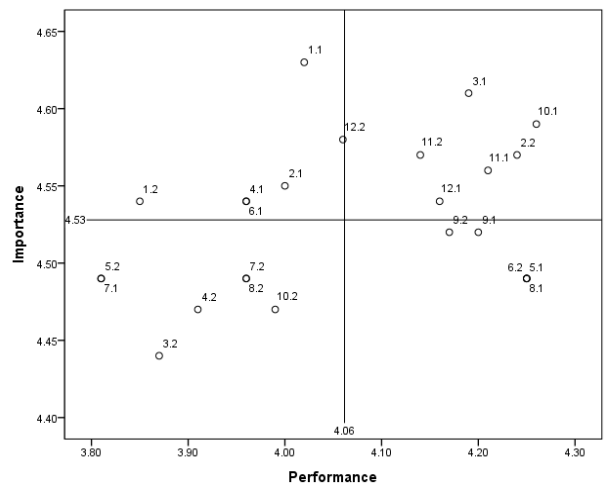


Fig 2. The importance and performance matrix

노인복지관 종사자의 개인정보보호 인식에 대한 하위요인별 IPA 분석결과를 도표로 정리하면 다음 표5와 같다.

Table 5. IPA analysis of the importance and performance

| variable | Measures | Section | IPA Analysis |
|----------|----------|---------|-----------------------|
| I | 1.1 | 2 | Concentrate Here |
| | 1.2 | 2 | Concentrate Here |
| | 2.1 | 2 | Concentrate Here |
| | 2.2 | 1 | Keep up the good work |
| | 3.1 | 1 | Keep up the good work |
| | 3.2 | 3 | Lower priority |
| | 4.1 | 2 | Concentrate Here |
| | 4.2 | 3 | Lower priority |
| II | 5.1 | 4 | Possible overkill |
| | 5.2 | 3 | Lower priority |
| | 6.1 | 2 | Concentrate Here |
| | 6.2 | 4 | Possible overkill |
| | 7.1 | 3 | Lower priority |
| | 7.2 | 3 | Lower priority |
| | 8.1 | 4 | Possible overkill |
| | 8.2 | 3 | Lower priority |
| III | 9.1 | 4 | Possible overkill |
| | 9.2 | 4 | Possible overkill |
| | 10.1 | 1 | Keep up the good work |
| | 10.2 | 3 | Lower priority |
| | 11.1 | 1 | Keep up the good work |
| | 11.2 | 1 | Keep up the good work |
| | 12.1 | 1 | Keep up the good work |
| | 12.2 | 2 | Concentrate Here |

위의 표 5와 같이 노인복지관의 개인정보보호와 관련하여 집중개선 되어야 할 사항은 전담조직 및 인력구성, 개인정보보호를 위한 예산수립, 개인정보보호 의무사항에 대한 문서화, 개인정보보호 책임자의 관리감독 및 역할이행, 개인정보의 목적 외 이용에 대한 제공절차 수립, 고유식별정보에 대한 암호화 이행 등의 항목인 것으로 나타났다.

V. Conclusion

본 연구는 노인복지관 종사자들의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도를 분석하여 선택과 집중을 통한 관련업무의 대책마련과 업무운영에 효과적인 기초자료 제시를 목적으로 하였다. 이를 위하여 개인정보보호 영역별 구성요인인 관리체계 구축 및 운영, 보호대책 수립 및 이행, 침해대책 수립 및 이행 등 3개 영역 24개 항목에 대하여 중요도와 수행도를 분석하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 노인복지관 종사자들의 개인정보보호의 중요도와 실행도 사이에는 전체적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .001$). 특히 개인정보보호의 3개영역 24개 항목 모두에서 중요도에 비해 상대적으로 수행도가 낮은 것으로 나타났다는 점에서 노인복지관 종사자들은 개인정보보호에 대한 중요도는 인식하고 있으나 업무수행에 대한 실천은 다소 미흡한 경향이 있다고 해석할 수 있다.

둘째, 노인복지관 종사자들의 개인정보보호에 대한 중요도와 실행도에 대한 IPA 분석결과 현행수준 유지인 1사분면은 6개 항목이, 집중개선이 요구되는 2사분면은 6개 항목이, 점진개선이 요구되는 3사분면은 7개 항목이 나타났으며 과잉노력이라 판단할 수 있는 4사분면은 5개 항목이 나타났다. 특히 노인복지관의 개인정보보호와 관련하여 집중개선 되어야 할 사항은 전담조직 및 인력구성, 개인정보보호를 위한 예산수립, 개인정보보호 의무사항에 대한 문서화, 개인정보보호 책임자의 관리감독 및 역할이행, 개인정보의 목적 외 이용에 대한 제공절차 수립, 고유식별정보에 대한 암호화 이행 등에 대한 개선전략 마련이 필요하다 하겠다.

본 연구는 노인복지관의 주 이용대상이 개인정보보호 취약계층인 노인들이며 업무의 특성상 각종 개인정보보호에 대한 관리환경이 취약하다는 점에서 개인정보보호를 위한 대책마련을 위한 기초조사연구의 목적으로 시작되었다. 연구결과에 따라 노인복지관은 공공기관의 성격으로 운영되고 있어 개인정보보호에 대한 엄중한 관리가 요구된다는 점과 그럼에도 불구하고 이를 위한 업무처리 기준이나 지침 등이 수립되지 않고 있다는 점을 확인 할 수 있었으며, 개인정보보호 교육을 법정 의무교육으로 지정해 교육을 받는 것을 의무화 하고 있으나 강제성 없는 규정의 인식, 미이행 여부에 대한 처벌규정 미비 등은 보완되어야 할 과제로 향후 노인복지관을 위한 개인정보보호 관리지침 마련이 필요하다는 후속 연구방향을 제안하는 바이다.

REFERENCES

- [1] Jeun, Young-Ju, "The Medical Information Protection and major Issues", Journal of The Korea Society of Computer and Information, Vol. 17, No. 12, pp.251-258, 2012.
- [2] Cho Soo-Young, "A Study on the Guarantees of Basic rights of Data Subject and Consent by Data Subject in the Law of Personal Data Protection", Law Review, Vol. 69, pp.321-346, 2018.
- [3] Kang, Chul-ha. The Legal System with Regard to the Protection of Personal Data in Korea and Implications for Improvement. Ewha Law Journal, Vol. 22, No. 3, pp.163-199, 2018.
- [4] Kim, Woon-Gon, "Privacy protection of seizure and search system," Journal of The Korea Society of Computer and Information, Vol. 20, No. 5, pp.123-131, 2015.
- [5] Lee, Ya-Ri, & Chung, Young-chul, "Development of Health and Welfare Personal Information Education Contents", The Korea Contents Association Review, Vol. 12, No. 3, 39-43. 2014.
- [6] Chung, Young-chul, "Personal Information Protection Management of Social Welfare Facilities in Korea", Health

- and welfare policy forum, Vol. 242, pp.57-68, 2016.
- [7] Yun, Il-Hyun, & Lee, Jae-Kyou, "An Empirical Study information security awareness of elderly welfare workers on Security Empowerment and information security behavior", *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol. 6, No. 4, pp.9-15, 2016.
- [8] Seo, Hyun-ah, & Hwang, Yeo-min. "Awareness of Personal Information for Preschool Teachers and Level for Protection Personal Information in Preschool", *Journal of Children 's Literature and Education*, Vol. 19, No. 1, pp.109-131, 2018.
- [9] Kim, Sung-Jin & Kweon, Jae-Sook, "Research on Personal Information Safety Condition and Improvements in Welfare Center for the Disabled," *Journal of The Korea Contents Association*, Vol. 10, No. 11, pp.262-274, 2010.
- [10] Kim, Hyeon-Soo, & Kim, Hak-Bum, "A Study on the Relevance of Criminal History Inquiries of Public Institutions for Providing Social Services", *Korean Juvenile Protection Review*, Vol. 30, No. 2, pp.29-51, 2017.
- [11] Lee, Ki-ho, Han, Kyeong-Seok & Jung, Jin-sup, "A Study of Influencing Factors for Compliance Intention of Personal Information Protection Policy of Public Institution Employees", *Entrue Journal of Information Technology*, Vol. 15, No. 1, pp.75-94, 2016.
- [12] Ministry of the Interior and Safety, Diagnosis management level of privacy management of public institutions
- [13] Ju, Gwang-il, Choi, Seon-Hui & Park, Hark-Soo, "Compliance and Implications for Public Officials in Charge of Personal Information Protection by Policy Trends", *The Korea Contents Association Review*, Vol. 17, No. 4, pp.461-467, 2017.
- [14] Mun, Su-Youl, "A Study on IPA of Community Welfare Center Programs," *Journal of community welfare*, Vol. 53, pp. 51-86, 2015.
- [15] J. A. Martilla, & J. C. James, "Importance-Perfor mance Analysis", *Journal of Making*, Vol. 41, pp.77-79, 1977.

Authors



Gil-Jun You Received the Ph.D. degrees in Social Welfare department of HanNam University, in 2012. Dr. You joined the faculty of the Department of Social Welfare at Seowon University, Chungbuk, Korea, in 2013. The main interesting fields are social welfare and social welfare policy, social welfare administration, elderly welfare, community welfare.