

## The effect of market attributes on Long-term Care(LTC) Service

Gwon-Cheol Jeon\*

\*secretary general, Dept. Social Welfare, Damyang County Social Welfare Council of social welfare, Gwangju, Korea

### [Abstract]

In this research, a survey was done on two hundred and forty-six elders who receive care through LTC to verify the effect of market attributes on the user satisfaction of the Long-term Care Service. The collected data were analyzed through SPSS 23.0 statistics program. This study reveals the following results: First, in service tangibility, competitiveness, administrative regulation, organizational process, and autonomy in choice all have a positive relation with user satisfaction. Second, in the aspect of credibility, house ownership, competitiveness, administrative regulation, and freedom in choice show a positive-relation with user satisfaction. Third, in responsiveness, the scale of the organization, monthly income, competitiveness, administrative regulation, organizational process, and autonomy in choice have a positive effect on user satisfaction. Forth, in assurance ability, monthly income, competitiveness, administrative regulation, organizational process, and autonomy in choice also positively affected user satisfaction. Lastly, in the aspect of perceptual openness, competitiveness, administrative regulation, organizational culture, organizational process, and autonomy in choice show a positive relationship with user satisfaction.

▶ **Key words:** Long-term Care(LTC) Service, Long-Term Care Insurance, Nursing Facility for Elders, Medical Administration, Organizational Culture

### [요 약]

본 연구는 노인장기요양서비스 이용만족도에 영향을 미치는 시장특성 요인을 파악하고자 노인 장기요양기관 이용자 246명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 23.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 그 결과 첫째, 유형성에는 경쟁성, 행정규제, 과정의 체계성, 선택의 자율성이 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 둘째, 신뢰성에는 주택소유, 경쟁성, 행정규제, 선택의 자율성이 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 셋째, 대응성에는 기관규모, 월용돈, 경쟁성, 행정규제, 과정의 체계성, 선택의 자율성이 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 넷째, 보증성에는 월용돈, 경쟁성, 행정규제, 과정의 체계성, 선택의 자율성이 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 다섯째, 공감성에는 경쟁성, 행정규제, 합리문화, 과정의 체계성, 선택의 자율성이 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다.

▶ **주제어:** 장기요양서비스, 노인장기요양보험서비스, 요양시설, 의료행정, 조직문화

- 
- First Author: Gwon-Cheol Jeon, Corresponding Author: Gwon-Cheol Jeon
  - \*Gwon-Cheol Jeon (jeon1624@hanmail.net), Dept. of social welfare, Damyang County Social Welfare Council of social welfare
  - Received: 2020. 06. 18, Revised: 2020. 07. 30, Accepted: 2020. 08. 10.

## I. Introduction

UN에서는 만 65세 이상 인구가 총 인구의 7%를 차지할 때 고령화사회(Aging Society)라고 하며, 14% 이상은 고령사회(Aged Society), 20% 이상은 초고령사회(Super-Aged Society)라고 정의하고 있다. 이에 우리나라는 이미 2017년 총 인구대비 노인인구가 14.3%를 차지하여 고령사회에 진입한 것으로 볼 수 있다. 또한 2026년에는 노인인구가 20.8%를 차지할 것으로 보고 초고령사회가 될 것으로 예상하고 있다[1]. 노령인구 증가는 경제적 문제, 건강문제, 사회적 고립 등의 문제를 발생시킨다. 특히 사회적으로 부담해야 할 많은 경제적 손실을 발생시킬 수 있다[2].

이러한 위험성을 인식한 정부는 국가의 개입이 절실히 필요하다고 판단하여 2008년 노인장기요양보험제도를 도입하였다. 본 제도는 종래 복지서비스와는 다른 형태로 운영되어오고 있는데, '재정은 공적으로 공급은 민간으로' 요약할 수 있다. 즉, 이전의 복지제도를 복지서비스의 시장화, 제공주체의 민간이양 그리고 사회적 기본권으로서의 사회보장·사회복지를 서비스공급자와 이용자 간의 계약에 기초한 관계로 바꾸어 놓았다[3]. 또한 허가제에서 신고제로 바꾸고 민간 사업자의 시장진입을 허용해줌에 따라 공급시설을 급속히 확충할 수 있었다. 그러나 다수의 공급자를 끌어들이고 선택과 경쟁의 원리를 구축하고 이를 기반으로 서비스의 질을 높여간다는 정부의 정책 의도는 시간이 지나면서 문제를 드러내기 시작했다[4]. 시설 간 경쟁을 통해 서비스 질을 향상시키겠다는 정부의 의도와는 달리, 수급자 유인과 알선, 부정수급 등 각종 불법 및 편법을 야기시켰고, 결국 서비스 격차를 유발하여 이용자들로 하여금 서비스 질에 대한 불만이 제기되었다[5][6].

노인장기요양서비스 재원은 사회보험으로 형성된다. 사회보험방식으로 마련된 재원으로 민간영역에서 서비스를 제공한다는 것에 대해 재정적인 안정성으로 인한 서비스에 원활한 공급도 있을 수 있지만 서비스 질을 간과한 서비스 공급에 대해 심각하게 고민해봐야 할 것이다. 따라서 서비스를 전달하는 공급주체들은 노인장기요양서비스 질에 대한 관심과 지속적으로 서비스 질을 향상시킬 수 있는 대안들을 명확히 인식하여야 하며, 그 인식은 이용자의 실질적인 만족을 반영한 서비스 전달로 이어져야 한다. 아울러 이용자들의 욕구를 배제한 서비스 질 향상은 근본적인 서비스 향상에 도움을 주지 못하기 때문에 직접적으로 서비스를 이용하는 이용자의 관점에서 서비스 질은 측정되고 반영되어야 한다[2].

이에 Gronroos(1984)는 서비스 질에 대해 이용자가 주관적으로 인지하는 것이라고 하였고, 이용자의 기대와 실제 제공된 서비스 질에 대한 지각 차이로 결정된다고 하였다[7]. 이후 Cronin & Talyor(1992)는 이용자가 인식한 서비스 질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 5가지로 구성하였다[8].

이처럼 서비스의 질은 이용자의 관점에서 측정되고 관리되어야 할 것이다. 선행연구들도 이와 같은 문제를 인식하고 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 규명하는 시도를 위한 계속하여 왔다. 이에 장기요양시설서비스 질 평가에 관한 연구[9], 서비스 질 평가지표 개발[10][11]에 관한 연구 등을 수행하였다.

선행연구들은 노인장기요양서비스 질 평가와 전반적인 시설운영 평가체계를 구축하려했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 선행연구들은 장기요양서비스가 노인장기요양기관이라는 조직과정의 산물이라는 점을 인식하지 못하고, 노인 개인적 특성이 서비스에 미치는 영향을 연구하고 있었고, 조직특성도 시설규모, 운영기간 등과 같은 물리적 특성만 고려하고 있어, 조직내부에서 구성원들이 인지하는 조직문화, 조직구조 등의 주관적 요소[12]들은 고려하지 않고 있었다.

또한 노인장기요양서비스는 시장화 된 만큼, 시장특성이 고려되어야 한다. 서비스 공급방식에서 시장 기제를 도입한 것은 서비스 질과 효율을 높이고자 한 것으로서 시장 경쟁성을 확보하려는 것이다[13]. 그러나 시장화의 시작이라 할 수 있는 노인장기요양서비스에서 공급기관 간 경쟁, 규제와 이용자 선택은 서비스 질에 차별적인 영향을 줄 가능성이 높을 수 있다는 예측에도 불구하고[14], 실증연구는 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 노인장기요양서비스 질 향상을 위해 이용자 관점에서 서비스에 영향을 미치는 요인을 탐색하고자 한다. 이를 위해 이용자가 인식한 서비스 질의 만족도와 이용자가 인식한 시장특성의 영향을 중심으로 실증분석하여 노인장기요양서비스 질 확보를 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

## II. Preliminaries

### 1. Research Problem

가설1. 시장특성인 경쟁성은 장기요양서비스 이용만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 시장특성인 행정규제는 장기요양서비스 이용만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설3. 시장특성인 조직문화는 장기요양서비스 이용만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설4. 시장특성인 과정의 체계성은 장기요양서비스 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설5. 시장특성인 선택의 자율성은 장기요양서비스 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

## 2. Analytical Objects

본 연구는 노인장기요양서비스 이용만족도에 영향을 미치는 시장특성 요인을 파악하기 위하여 서울지역의 노인장기요양기관 10개의 입소자 246명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 각 시설마다 조사대상을 20~30명으로 하여 표집비율을 비슷하게 설정하였다. 조사는 2020년 3월 24일부터 4월 14일까지 실시하였으며, 1대1 대면 방식으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 하기에 앞서 시설 담당자에게 면접조사의 목적과 방법을 설명하고 협조요청 공문을 발송하였다. 면접조사 과정에서 치매, 언어 및 청각장애가 있어 의사소통이 불가능하다고 판단되는 입소자는 연구대상에서 제외하였다.

## 3. Analytical Data

### 3.1 Competiveness

경쟁성은 서비스 공급자들 사이에 가격조정을 통해 경쟁이 가능하다는 전제를 하고 있으나 한국의 노인장기요양서비스 공급체계는 가격 컨트롤이 불가능한 구조를 띠고 있다[15]. 이는 장기요양수가를 통해 고정 가격을 설정하고 실제 가격 컨트롤을 통해 경쟁을 할 수 없기 때문이다. 이에 따라 실제로 본인 부담분을 감면해주는 등의 불법적인 행태를 보이는 등 서비스 질에 부정적인 영향을 미치고 있다. 이에 본 연구는 사회복지 서비스의 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향을 연구한 김인(2010)의 척도를 이용하여 경쟁성을 측정하였다[16]. 따라서 경쟁성은 서비스 공급을 느끼는 경쟁정도로서, 실제적인 시장의 주관적 경쟁성을 측정하는 척도이다. 설문은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 리커트 척도로 측정하도록 하였으며, 점수가 높을수록 경쟁성이 높음을 의미한다. 문항은 총 3개 항목으로 구성하였다.

### 3.2 Administrative regulation

시장제도를 도입하였으나 서비스 비용의 전액 또는 일부를 국가가 부담하고 있으므로 국가의 행정규제가 있어야 한다. 노인장기요양서비스의 시장화로 인한 역기능을 방지하고 효율적인 공공서비스로서의 성격을 유지하기 위

해 정부의 행정규제가 어떻게 전개되는지 검토할 필요가 있다. 이에 김인(2010)의 척도를 수정보완하여 행정규제를 측정하였다. 행정규제는 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 리커트척도로 측정하도록 하였으며, 점수가 높을수록 정부의 행정규제가 적절함을 의미한다. 문항은 총 5개 항목으로 구성하였다.

### 3.3 Organizational culture

조직문화는 조직구성원들이 상호작용을 통해 공유하는 신념 및 가치체계로서 구성원들의 행동을 규정하는 비공식적인 기준으로 볼 수 있다[17]. 조직문화 유형에 대해 Kimberly & Quinn(1984)은 경쟁가치모형(CVM, Competing Values Model)을 사용하여 다중차원적 접근을 통해 조직문화가 지닌 모순적 가치를 상호 비교하는데 유용한 분석틀을 제공하였다. 이 모형은 타당성과 신뢰성이 검증되어 선행연구에서 널리 사용되고 있다. 이에 본 연구에서는 김호정(2002)이 번안한 '경쟁가치모형의 조직문화척도'를 사용하였다[18]. 이 척도는 조직문화를 집단문화, 합리문화, 개발문화, 위계문화로 구분되어 있으며 총 20문항으로 구성되어 있다. 측정은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 리커트척도로 측정하도록 하였다.

### 3.4 System of process

국민건강보험공단은 홈페이지를 통해 노인장기요양보험 서비스가 제공하는 기관, 인력정보, 운영현황, 평가등급 등을 공개하고 있다. 그러나 온라인을 통한 정보공개는 주 이용 대상층인 노인들이 쉽게 이용가이드를 얻고 있는지 실효성에 의문이 제기된다. 따라서 과정의 체계성은 노인장기요양보험서비스 이용가이드[19]를 참고하여 신청과정부터 인 정평가까지의 문항을 개인수준 설문문항으로 개발하여 사용하였다. 이에 설문문항은 방문조사, 결과 및 통보, 표준장기요양이용계획서 작성, 계약 관련 사항으로 구성하였으며 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 리커트 척도로 측정하도록 하였다. 문항은 총 4문항으로 구성하였다.

### 3.5 Autonomy of choice

수급자는 선호하는 재화나 서비스를 선택할 수 있다. 이러한 선택의 자율성은 서비스 공급기관, 서비스 내용 및 시간대를 선택할 수 있는 정도와 관련된다[20]. 이에 김인(2010)의 척도를 이용하였다. 자율성은 서비스 기관을 선택할 수 있는 자율의 정도, 서비스도우미를 선택할 수 있는 자율 정도, 서비스 내용 및 시간을 선택할 수 있는 자율 정도로 구성하였다. 측정은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 리커트척도로 측정하도록 하였

며, 점수가 높을수록 선택의 자율성이 높음을 의미한다. 설문은 총 5문항으로 구성되었다.

**3.6 User satisfaction**

Cronin & Talyor(1992)가 제안한 서비스 정도를 측정하는 5가지 차원인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성을 박상희(2016)가 노인장기요양서비스 질 측정에 사용하였다[4]. Cronin & Talyor(1992)는 기존의 서비스 품질 연구가 만족과 태도 차원을 혼동하고 있다고 비판하면서 사용자가 지각한 서비스 품질이 곧 성과라고 주장하였다. 따라서 서비스 질은 서비스 만족과 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다. 이후 선행연구를 통해 Cronin & Talyor(1992)의 척도는 타당성과 신뢰성을 검증받아, 실증분석에 이 척도를 이용하고 있다[21]. 이에 박상희(2016)는 노인장기요양 시설 이용 만족도에 적합하도록 Cronin & Talyor(1992)의 척도를 수정보완하였다. 따라서 본 연구에서는 박상희(2016)의 척도를 수정보완하여 본 연구에 사용하였으며, 유형성 3문항, 보증성 4문항, 대응성 4문항, 공감성 5문항, 신뢰성 5문항 등 총 21문항으로 구성하였다. 여기서 유형성은 시설의 물리적 환경, 직원들의 단정한 용모, 서비스 안내자료 및 장비의 최신화 정도이며, 보증성은 서비스 제공자의 업무관련 전문성 및 예의바른 태도이다. 대응성은 노인의 입장에서 서비스를 제공하고자 하는 자세이며, 공감성은 노인에 대한 이해와 배려심이고 신뢰성은 시설의 서비스를 믿을 수 있게 약속한 시간에 서비스를 제공하는 능력을 의미한다. 서비스 만족도의 측정은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'까지 리커트척도로 측정하도록 하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

**4. Analysis method**

수집된 자료는 통계프로그램 SPSS 23.0을 이용하여 분석하였다. 빈도분석, 기술통계, 상관관계분석을 실시하여 일반적인 특성을 파악하였으며, 회귀분석을 실시하여 변인 간 영향 관계를 검증하였다.

**III. Empirical Analysis**

**1. General characteristics**

먼저 노인장기요양기관의 특성을 살펴보면 다음과 같다 [Table 1]. 기관 운영기간은 평균 5.18년이었고, 기관유형은 개인이 90.3%로 대부분을 차지하고 있었다. 기관규모는 50명 이상이 23.5%로 가장 많았다.

Table 1. Property of Long-term Care Center

Item		Frequency (Average)	ratio (%)
operation period (years)		5.18	3.53
center type	a local government	0	0.0
	corporation	5	9.8
	private company	46	90.2
	the others	0	0.0
center scale	under 9	6	11.8
	over 10~under 19	7	13.7
	over 20~under 29	9	17.6
	over 30~under 39	9	17.6
	over 40~under 49	8	15.7
	over 50	12	23.5
total		51	100.0

다음으로 노인장기요양서비스를 이용하고 있는 이용자에 대한 특성은 다음과 같다[Table 2]. 평균연령은 80.51세 이었고, 성별은 여성(73.2%)의 비율이 훨씬 높았다. 결혼여부는 사별(72.0%)이 가장 많았으며, 거주유형은 자식 소유의 집(49.6%)이 가장 많았고, 다음으로 자가소유(48.4%)가 많았다. 월용돈수준에 대해 30만원 이상(32.5%)이 가장 많았고 다음으로 20만원 이상~29만원 이하(30.1%)가 많았다. 용돈출처는 자식이 57.3%로 가장 많았고, 다음으로 자신이 24.0%로 나타났다. 소득수준은 일반대상자가 62.6%로 가장 많았다.

Table 2. Property of Long-Term Care Residents

Item		Frequency (Average)	ratio (%)
age (years)		80.51	7.74
gender	male	66	26.8
	female	180	73.2
marital status	married	51	20.7
	bereavement	177	72.0
	divorce	17	6.9
	separation	1	0.4
residential type	one's self	119	48.4
	one's children	122	49.6
	lease	1	0.4
	rental	0	0.0
	the others	4	1.6
pocket money in a months (won)	under 90,000	36	14.6
	over 100,000~ under 190,000	56	22.8
	over 200,000~ under 290,000	74	30.1
	over 300,000	80	32.5
source of pocket money	myself	59	24.0
	spouse	18	7.3
	children	141	57.3
	daughter-in-law, son-in-law, grandchild	3	1.2
	the others	25	10.2
income level	general	154	62.6
	subject of mitigation	76	30.9
	national basic	16	6.5
	total	246	100.0

이용자의 노인장기요양기관 서비스이용에 대해 물어본 결과는 다음과 같다(Table 3). 평균 서비스 이용기간은 2.64년이었으며, 서비스 이용시간은 2시간(59.3%)과 3시간(40.2%)이 가장 많았다. 본인부담금 지불자가 87.0%로 월등히 많았으며, 기관 이동경험이 없다(78.0%)가 있다(22.0%)에 비해 높게 나타났다.

Table 3. Property of Center service use

Item	Frequency (Average)	ratio (%)
use of period (years)	2.64	1.40
hours of use	1	0.0
	1.5	0.4
	2	146
	2.5	0.0
personal charge	3	99
	yes	214
experience of facility movement	no	32
	yes	54
total	no	192
		246

2. Technical Statistics and Correlation

주요 변수에 대한 기술통계 분석결과, 모든 변수들의 왜도와 첨도 절대값의 최대값이 각각 1.17, 1.16 이하로 기술통계량에는 큰 문제가 없음을 확인할 수 있었다(Table 4).

Table 4. Key variables Technical statistics

Item	Average	S.D	skewness	kurtosis
competiveness	4.46	0.71	-1.17	0.59
administrative regulation	3.25	0.72	-0.14	0.51
group culture	4.03	0.78	-0.57	-0.62
developmental culture	3.91	0.72	-0.31	-1.07
hierarchical culture	4.08	0.65	-0.08	-1.16
rational culture	4.05	0.85	-0.56	-0.83
system	3.89	0.41	-0.32	0.94
autonomy	3.81	0.55	0.01	0.09
being typical	3.79	0.40	0.24	0.79
reliability	3.73	0.48	-0.23	0.71
resposiveness	3.67	0.56	-0.11	0.33
warranty	3.86	0.59	-0.34	1.04
empathy	3.98	0.44	-0.10	0.47

Table 5. Correlation analysis for organization related variable

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.competiveness	-								
2.administrative regulation	.099	-							
3.group culture	.409	.390	-						
4.developmental culture	.521	.451	.801*	-					
5.hierarchical culture	.571	.399	.600	.727*	-				
6.rational culture	.589	.221	.668*	.743*	.790*	-			
7.operation period	.042	-.189	.003	.029	.020	-.019	-		
8.center type	.216	-.122	.199	.029	-.080	.114	-.172	-	
9.center scale	.030	-.011	.068	-.057	-.044	-.066	.314	.044	-

\* p<.05

Table 6. Correlation analysis for individual variable

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.system	-																
2.autonomy	.269	-															
3.being typical	.285	.448	-														
4.reliability	.270	.351	.399	-													
5.resposiveness	.254	.399	.406	.644*	-												
6.warranty	.290	.470	.472	.584	.740*	-											
7.empathy	.271	.277	.373	.337	.384	.353	-										
8.gender	-.038	.040	.016	.021	-.040	-.071	-.017	-									
9.age	-.007	-.047	-.029	-.080	-.015	-.063	-.052	-.227	-								
10.marital status	-.003	-.114	-.061	-.074	-.061	-.033	.034	-.077	-.051	-							
11.residential type	.018	-.083	.050	.068	.018	-.031	.008	-.254	.115	.322	-						
12.pocket money	.019	.162	.158	.168	.243	.292	.102	.226	-.207	-.282	-.151	-					
13.income level	-.018	.008	-.051	-.170	-.145	-.010	-.219	-.134	-.089	.228	.118	-.157	-				
14.use of period	.108	.057	.037	-.116	.065	.066	.027	-.154	.211	.020	.046	.005	.000	-			
15.hours of use	.045	-.087	-.121	-.049	-.110	-.140	-.061	-.087	.016	.066	.062	-.110	-.080	-.091	-		
16.personal charge	.084	-.018	.067	.046	.104	.022	.136	.125	.000	-.073	-.029	.170	-.491	.002	-.042	-	
17.experience of facility movement	.017	-.122	.012	-.058	-.059	.012	.049	-.033	.165	.094	.044	-.079	-.027	.239	-.049	.001	-

\* p<.05

노인장기요양기관 관련 주요 변수들 간 상관관계 분석 결과, 조직 관련 변수 중 집단문화는 개발문화, 합리문화와 정(+)의 상관관계를 갖고 있었고, 개발문화는 위계문화, 합리문화와 정(+)의 상관관계를 갖고 있었으며, 위계문화는 합리문화와 정(+)의 상관관계를 갖고 있었다(Table 5).

개인관련 변수는 신뢰성과 대응성이 정(+)의 상관관계를 갖고 있었고, 대응성과 보증성이 정(+)의 상관관계를 갖고 있어, 서비스 만족도를 나타내는 변수들 간에서 높은 상관관계를 갖는 것을 확인하였다.

**3. Regression analysis**

**3.1 Regression analysis of being typical**

노인 장기요양 이용자의 서비스 만족도 중 유형성에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다(Table. 7). F값은 4.172 ( $p < 0.001$ ),  $R^2$ 은 0.281로 나타나 변수의 설명력은 28.1%로 나타내고 있었다. 또한 조직문화는 유형성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 경쟁성( $B=0.175, p < 0.5$ ), 행정규제( $B=0.197, p < 0.01$ ), 체계성( $B=0.185, p < 0.01$ ), 선택의 자율성( $B=0.280, p < 0.001$ )은 유형성에 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 선택의 자율성의 비표준화계수 절대값이 |0.280|로 가장 높게 나타나, 유형성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 알 수 있다. 즉, 유형성을 나타내는 측정하는 시설의 물리적 환경, 직원들의 단정한 용모, 서비스 안내자료 및 장비의 최신화 여부는 수급자가 공급기관을 선택하는데 가장 큰 요인으로 작용하는 것으로 해석할 수 있다.

**3.2 Regression analysis of reliability**

노인장기요양 이용자의 서비스 만족도 중 신뢰성에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다(Table. 8). F값은 4.085 ( $p < 0.001$ ),  $R^2$ 은 0.277로 나타나 27.7%의 설명력을 나타내고 있었다. 구체적으로 살펴보면 주택소유( $B=0.121, p < 0.01$ ), 경쟁성( $B=0.201, p < 0.05$ ), 행정규제( $B=0.254, p < 0.01$ ), 자율성( $B=0.278, p < 0.001$ )은 신뢰성에 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 소득수준( $B=-0.202, p < 0.001$ ), 이용기간( $B=-0.048, p < 0.05$ )은 신뢰성에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 선택의 자율성의 비표준화계수 절대값이 |0.278|로 가장 높게 나타나, 신뢰성은 선택의 자율성의 영향을 가장 많이 받는 것을 알 수 있다. 신뢰성은 약속한 시간에 서비스를 제공하는 능력으로서 수급자가 공급기관 및 서비스를 선택하는데 가장 큰 요인으로 작용하는 것을 알 수 있다.

Table 7. Being typical of Regression analysis

Item	B	SD	$\beta$	t
constant	2.039	.562		3.629
operation period	-.001	.007	-.005	-.079
center type	-.009	.090	-.007	-.096
center scale	-.014	.014	-.062	-.983
gender	-.003	.056	-.003	-.046
age	.000	.003	-.001	-.014
marital status	.008	.050	.011	.164
residential type	.066	.037	.113	1.798
pocket money	.040	.026	.106	1.557
income level	-.023	.045	-.036	-.518
use of period	-.007	.018	-.025	-.406
hours of use	-.069	.048	-.086	-1.422
personal charge	.026	.079	.022	.329
experience of facility movement	.064	.057	.067	1.122
competiveness	.175	.051	.179	2.021*
administrative regulation	.197	.041	.195	3.062**
group culture	.089	.055	.174	1.608
developmental culture	-.044	.073	-.075	-.602
hierarchical culture	-.057	.074	-.093	-.780
rational culture	-.034	.058	-.070	-.587
system	.185	.060	.190	3.104**
autonomy	.280	.044	.392	6.316***
$R^2$	.281			
F	4.172***			

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

Table 8. Reliability of Regression analysis

Item	B	SD	$\beta$	t
constant	3.286	.679		4.842
operation period	-.005	.009	-.035	-.528
center type	.087	.109	.057	.799
center scale	.030	.017	.109	1.711
gender	-.024	.068	-.022	-.352
age	-.006	.004	-.089	-1.393
marital status	-.033	.060	-.036	-.540
residential type	.121	.044	.172	2.730**
pocket money	.039	.031	.087	1.262
income level	-.202	.054	-.259	-3.704***
use of period	-.048	.021	-.142	-2.252*
hours of use	-.065	.058	-.067	-1.106
personal charge	-.095	.096	-.067	-.991
experience of facility movement	.016	.069	.014	.234
competiveness	.201	.062	.198	2.054*
administrative regulation	.254	.050	.264	2.249**
group culture	.083	.067	.134	1.242
developmental culture	-.171	.088	-.244	-1.941
hierarchical culture	-.016	.089	-.021	-.179
rational culture	.090	.070	.154	1.279
system	.128	.072	.109	1.772
autonomy	.278	.054	.323	5.195***
$R^2$	.277			
F	4.085***			

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

3.3 Regression analysis of responsiveness

노인장기요양 이용자의 서비스 만족도 중 대응성에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다[Table. 9]. 먼저 회귀분석모델 F값은 4.758( $p < 0.001$ ),  $R^2$ 은 0.308로 나타나 30.8%의 설명력을 나타내고 있었다. 구체적으로 살펴보면 기관규모( $B=0.046$ ,  $p < 0.05$ ), 월용돈( $0.094$ ,  $p < 0.01$ ), 경쟁성( $B=0.135$ ,  $p < 0.05$ ), 행정규제( $B=0.196$ ,  $p < 0.05$ ), 체계성( $0.225$ ,  $p < 0.01$ ), 자율성( $0.325$ ,  $p < 0.001$ )은 대응성에 정(+)  
의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 소득수준( $B=-0.167$ ,  $p < 0.01$ )은 대응성에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 선택의 자율성의 비표준화계수 절댓값이  $|0.325|$ 로 가장 높게 나타나, 대응성은 선택의 자율성의 영향을 가장 많이 받는 것을 알 수 있다. 대응성은 노인의 입장에서 서비스를 제공하고자 하는 자세로서, 이러한 자세가 만족스러울 때 수급자가 공급기관 및 서비스를 선택할 가능성이 높음을 시사한다.

Table 9. Responsiveness of Regression analysis

Item	B	SD	$\beta$	t
constant	1.582	.778		2.034
operation period	-.004	.010	-.026	-.401
center type	.146	.124	.082	1.175
center scale	.046	.020	.143	2.301*
gender	-.114	.077	-.090	-1.469
age	-.002	.005	-.024	-.386
marital status	.032	.069	.030	.458
residential type	.070	.051	.085	1.382
pocket money	.094	.036	.176	2.629**
income level	-.167	.062	-.184	-2.684**
use of period	.008	.025	.019	.314
hours of use	-.115	.067	-.102	-1.717
personal charge	.026	.110	.016	.238
experience of facility movement	-.056	.079	-.041	-.698
competiveness	.135	.079	.131	2.016*
administrative regulation	.196	.054	.186	1.923*
group culture	.022	.076	.030	.284
developmental culture	-.125	.101	-.152	-1.240
hierarchical culture	.110	.102	.127	1.082
rational culture	.006	.080	.009	.073
system	.225	.083	.163	2.726*
autonomy	.325	.061	.322	5.292*
$R^2$	.308			
F	4.758***			

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

3.4 Regression analysis of warranty

노인장기요양 이용자의 서비스 만족도 중 보증성에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다[Table. 10]. 먼저 회귀분석모델의 F값은 6.329( $p < 0.001$ ),  $R^2$ 은 0.372로 나타나 37.2%의 설명력을 나타내고 있었다. 구체적으로 살펴보면 월용돈( $B=0.141$ ,  $p < 0.001$ ), 경쟁성( $B=0.214$ ,  $p < 0.01$ ), 행정규제( $B=0.201$ ,  $p < 0.05$ ), 체계성( $B=0.250$ ,  $p < 0.01$ ), 자율성( $B=0.406$ ,  $p < 0.001$ )은 보증성에 정(+)  
의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 성별( $B=-0.197$ ,  $p < 0.05$ )은 보증성에 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 선택의 자율성 비표준화계수 절댓값이  $|0.406|$ 로 가장 높게 나타나, 보증성은 자율성의 영향을 가장 많이 받는 것을 알 수 있다. 즉, 보증성을 의미하는 서비스 제공자의 업무 관련 전문성 및 예의바른 태도가 만족스러울 때 수급자가 공급기관 및 서비스를 선택하는 것으로 해석할 수 있다.

Table 10. Warranty of Regression analysis

Item	B	SD	$\beta$	t
constant	1.397	.783		1.784
operation period	.009	.010	.055	.880
center type	.027	.125	.014	.215
center scale	.027	.020	.079	1.337
gender	-.197	.078	-.148	-2.534*
age	-.003	.005	-.042	-.696
marital status	.088	.069	.078	1.260
residential type	.001	.051	.001	.025
pocket money	.141	.036	.251	3.925***
income level	-.052	.063	-.054	-.826
use of period	-.002	.025	-.005	-.091
hours of use	-.103	.067	-.087	-1.534
personal charge	-.035	.110	-.020	-.319
experience of facility movement	.086	.080	.060	1.075
competiveness	.214	.097	.249	2.972**
administrative regulation	.201	.094	.212	2.726*
group culture	.140	.077	.184	1.820
developmental culture	-.110	.102	-.126	-1.078
hierarchical culture	.013	.102	.014	.125
rational culture	-.020	.081	-.028	-.252
system	.250	.083	.171	3.002**
autonomy	.406	.062	.381	6.568***
$R^2$	.372			
F	6.329***			

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

3.5 Regression analysis of empathy

노인장기요양 이용자의 서비스 만족도 중 공감성에 대한 회귀분석 결과는 다음과 같다[Table. 11]. 회귀분석모델의 F값은 3.407( $p < 0.001$ ),  $R^2$ 은 0.242로 나타나 24.2%의 설명력을 나타내고 있었다. 구체적으로 살펴보면, 경쟁성( $B=0.130$ ,  $p < 0.05$ ), 행정규제( $B=0.111$ ,  $p < 0.05$ ), 합리문화( $B=0.161$ ,  $p < 0.05$ ), 체계성( $B=0.205$ ,  $p < 0.01$ ), 자율성( $B=0.198$ ,  $p < 0.001$ )이 공감성에 정(+의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 소득수준( $B=-0.178$ ,  $p < 0.01$ ), 위계문화( $B=-0.226$ ,  $p < 0.01$ )는 공감성에 부(-의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 체계성의 비표준화계수 절대값이 |0.205|로 가장 높게 나타나, 공감성은 체계성의 영향을 가장 많이 받는 것을 알 수 있다. 즉, 공감성을 의미하는 노인에 대한 이해와 배려심이 만족스러울 때 운영과정의 체계성이 높아짐을 의미한다.

Table 11. Empathy of Regression analysis

Item	B	SD	$\beta$	t
constant	3.471	.638		5.440
operation period	.010	.008	.081	1.180
center type	-.110	.102	-.079	-1.081
center scale	-.004	.016	-.014	-.218
gender	-.089	.064	-.090	-1.401
age	-.003	.004	-.060	-.906
marital status	.088	.057	.105	1.546
residential type	.004	.042	.007	.103
pocket money	.040	.029	.096	1.371
income level	-.178	.051	-.250	-3.488**
use of period	-.017	.020	-.055	-.848
hours of use	-.070	.055	-.080	-1.282
personal charge	.005	.090	.004	.060
experience of facility movement	.078	.065	.074	1.194
competiveness	.130	.058	.144	1.509*
administrative regulation	.111	.057	.118	1.226*
group culture	.003	.063	.006	.050
developmental culture	-.033	.083	-.051	-.399
hierarchical culture	-.226	.083	-.333	-2.709**
rational culture	.161	.066	.301	2.446*
system	.205	.068	.189	3.014**
autonomy	.198	.050	.251	3.940***
$R^2$				.242
F				3.407***

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

4. Hypothesis test result

분석결과를 통해 본 연구에서 설정한 가설의 검증결과를 정리하면 다음과 같다[Table. 12]. 그 결과, 가설 1, 2, 5가 지지되었고, 가설 3과 4는 부분적으로 지지됨을 확인하였다.

Table 12. Hypothesis test result

Hypot hesis	Content	Support status
1	시장특성인 경쟁성은 장기요양서비스 이용 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다	support
2	시장특성인 행정규제는 장기요양서비스 이용 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다	support
3	시장특성인 조직문화는 장기요양서비스 이용 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다	partial support
4	시장특성인 과정의 체계성은 장기요양서비스 이용 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다	partial support
5	시장특성인 선택의 자율성은 장기요양서비스 이용 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다	support

IV. Conclusions

본 연구는 노인장기요양서비스 이용만족도에 영향을 미치는 시장특성 요인을 파악하여 서비스 질을 제고하는데 기초자료를 제시하고자 하였다. 이를 위해 서울지역 노인 장기요양기관 이용자 246명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이용만족도는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성으로 구분하였고, 이용만족도에 영향을 미치는 요인으로 경쟁성, 행정규제, 조직문화, 체계성, 자율성을 설정하였다. 이에 대한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 이용만족도 중 유형성에 대해 경쟁성, 행정규제, 과정의 체계성, 선택의 자율성은 정(+의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 또한 선택의 자율성이 가장 큰 영향력을 미치고 있었다.

둘째, 이용만족도 중 신뢰성에 대해 주택소유, 경쟁성, 행정규제, 선택의 자율성은 정(+의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 소득수준, 이용기간은 부(-의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 또한 선택의 자율성이 가장 큰 영향력을 미치고 있었다.

셋째, 이용만족도 중 대응성에 대해 기관규모, 월용돈, 경쟁성, 행정규제, 과정의 체계성, 선택의 자율성은 정(+의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 소득수준은 부(-의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 또한 대응성에 선택의 자율성이 가장 큰 영향력을 미치고 있었다.

넷째, 이용만족도 중 보증성에 대해 월용돈, 경쟁성, 행정규제, 과정의 체계성, 선택의 자율성은 정(+의 방향으로



유의한 영향을 미치고 있었고, 성별은 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 또한 보증성에 자율성이 가장 큰 영향력을 미치고 있었다.

다섯째, 이용만족도 중 공감성에 대해 경쟁성, 행정규제, 합리문화, 과정의 체계성, 선택의 자율성이 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었고, 소득수준, 위계문화는 부(-)의 방향으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 또한 공감성에 과정의 체계성이 가장 큰 영향력을 미치고 있었다.

따라서 노인장기요양서비스 질을 높이기 위해서는 이용자에게 선택의 자율성을 넓혀주어야 한다는 것이다. 즉, 공급기관의 선택, 도우미, 서비스 시간대, 프로그램 등 선택의 폭을 넓혀 이용 만족도를 높이는 것이 서비스 질 개선에 중요하다고 할 수 있다. 이에 향후 정부는 이용자가 선택할 수 있는 공급기관, 도우미, 서비스 시간 및 내용을 보다 용이하게 활용할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

본 연구는 노인장기요양서비스 질을 제고하기 위해 조직적 측면과 개인적 측면 모두 고려하여 이용만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이에 서비스 질 향상을 위해서는 시장특성을 고려해야 한다는 점을 시사하였다. 이러한 결과는 노인장기요양시설의 서비스 질 향상을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 첫째, 노인의 건강상태와 심리, 정서적 측면은 제외하고 조사하였다. 이에 향후 연구에서 이를 포함한 이용만족도를 연구할 필요가 있다.

둘째, 연구대상을 서울지역의 노인장기요양시설로 한정 지었기 때문에 전국의 시설로 일반화하기에 무리가 있다. 따라서 다양한 지역의 시설을 대상으로 연구결과를 검증할 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] National Statistical Office, Future population projection, Korea, 2018.
- [2] Won-Seok Choe, Analysis of users satisfaction in national long-term care service quality. *Studies on Life and Culture*, 40, 127-165. 2016.
- [3] Bong-Seok Jang, Juristic consideration of the discrepancy between Long-Term Care Insurance for the aged system and field exercise: Focusing on Service provider. *The Journal of Korean Long Term Care*, 5 (2), 6-27. 2017.
- [4] Sang-Hee Park, A Multi-level analysis on the User's Perceived Service Quality of The Long-Term Care Facilities. doctoral thesis, Chung-Ang University. 2016.
- [5] Yun-Kyung Lee, & Se-Jin Kim, A Study on the Systematization of Service Quality Management System of Long-term Care. *Health and Social Welfare Review*, 32 (4), 66-93. 2012.
- [6] Duk Sunwoo, Improvement in evaluation and management system of long-term care quality in Korea. Korea Institute for Health and Social Affairs. 2014.
- [7] Gronroos, C. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44. 1984.
- [8] Cronin, J. J. & Taylor. S. A. SERVQUAL vs SERVPERF: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. 1992.
- [9] Eun-Hee Choe, A Study on Strategic Proposal for Improving of Service Quality Management System of Long-term Care. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 30 (2), 401-419. 2010.
- [10] Seung-Hee Lee, The Determinants of Nursing Home Quality Indicators. doctoral thesis, Ewha Womans University. 2006.
- [11] Tae-Wae Lee, & Jane Chung, Structural Factors Influencing the Quality Management Activities in Nursing Homes. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 16 (2), 162-171. 2010.
- [12] March, J. G., & Olsen, J. P. The new institutionalism: organizational factors in political life. *The American political science re-view*, 734-749. 1984.
- [13] Steuerle, C. E., & Twombly, E. C. Vouchers. *The Tools of Government. A Guide to the new Governance*, Oxford University Press, Oxford, 445-465. 2002.
- [14] Hong-Suk Yuk, A Study on Market Characteristic and Service Quality of Long-term Care Service : Centered on Home Care Service. doctoral thesis, Ewha Womans University. 2017.
- [15] Sun-Young Lee, A Study on the Characteristics of the Long-Term Care Providing System from a Quasi-Market Perspective. *Studies on Life and Culture*, 56, 31-51. 2020.
- [16] In Kim, The Influence of Market Competition and Consumer Choice of Voucher Program on Service Quality in Social Welfare Service Delivery. *Korean Public Administration Quarterly*, 22 (2), 397-425. 2010.
- [17] Jae-Young Im, Kuk-Kyoung Moon, & Hye-jin Cho, Moderation of organizational culture on the relationship between public service motivation and organizational commitment. *Korean Review of Organizational Studies*, 16 (2), 1-34. 2019.
- [18] Ho-Jung Kim, The Study on The Culture of Korean Public Organization and Competing Values Model. *The Korea Association for Policy Studies*, 11 (3), 219-238. 2002.
- [19] [http://www.longtermcare.or.kr/npbs/contents/np/e/a/20080421\\_guide/newGuide.jsp](http://www.longtermcare.or.kr/npbs/contents/np/e/a/20080421_guide/newGuide.jsp)
- [20] Soon-Yang Kim, Public Service Provision and the Voucher Scheme: The Success Requirements of Social Service Voucher.

Korean Journal of Public Administration, 27 (4), 31-69. 2019.

- [21] Yong-Seok Kim, Jong-Bog Choi, Seong-Hye Hwang, Min-Suk Kim, & In-Ja Seo, Reliability and Validity of the Korean Version of SERVPERF : A Validation Study. Korean Journal of Social Welfare, 61 (2), 107-135. 2009.

## Authors



Gwon-Cheol Jeon majored in social welfare at Gwangju University and Chosun University. and I worked in senior citizens' facilities, disabled people's facilities, veterans' centers.also

I worked as a full-time lecturer at the nursing care worker's education center. Currently, he has served in social welfare-related affairs such as general manager of the Social Welfare Council and director of the Senior Citizens' Welfare Center for 17 years.