

공동생활가정 정신장애인의 서비스 질과 삶의 만족 분석: 서브퍼프(SERVPERF) 모델을 중심으로

최희철¹, 이유리^{2*}

¹강남대학교 사회복지학부, ²강남대학교 일반대학원 사회복지학과

Analysis of Service Quality and Life Satisfaction of the Mentally Disabled in Group Home: Focusing on the SERVPERF Model

Hee-Chul Choi¹, Yu-Ri Lee^{2*}

¹Division of Social Welfare, Kangnam University

²Division of Social Welfare, Kangnam University Graduateschool

요약 본 연구의 목적은 공동생활가정의 정신장애인이 지각하는 서비스 질이 삶의 만족에 미치는 영향을 파악하고자 함에 있다. 연구대상은 서울지역 공동생활가정에 거주하고 있는 정신장애인들 중 최소 3개월 이상 거주하고 있는 144명으로 유의표집 방법으로 연구를 진행하였다. 분석방법은 기술통계분석, t검증, 다중회귀분석을 실시하였다. 조사결과, 공동생활가정 정신장애인이 지각하는 서비스 질의 하위영역 중 유형성, 공감성, 신뢰성이 삶의 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 정신장애인 이용자가 지각하는 시설의 유형성과 공감성, 신뢰성이 높을수록, 더 높은 수준의 삶의 만족을 더 느끼는 것을 의미한다. 본 연구는 이러한 결과를 바탕으로 인권기반과 회복지향 서비스 관점을 반영하고 정신장애인 이용자들의 지역사회 자립을 실현할 수 있는 여러 다양한 방안에 대해 제안하였다.

Abstract The purpose of this study was to determine the effect of service quality perceived by mentally disabled residing in group homes on life satisfaction. The subjects of the study were 144 mentally disabled individuals who lived in group homes in Seoul for at least 3 months. The study was conducted using a purposive sampling method, and the analysis was performed using descriptive statistics, the t-test, and multiple regression analysis. Results showed that of the sub-variables of service quality perceived by the study subjects, tangibility, empathy, and reliability had significant impacts on life satisfaction. To summarize, higher facility levels of tangibility, empathy, and reliability, as perceived by the study subjects, increased life satisfaction. The results of this study provide a human rights-based and recovery-oriented service perspective and present means of realizing community independence for those with a mental disability.

Keywords : Group Home, The Mentally Disabled, Quality of Service, Life Satisfaction, SERVPERF Model

1. 서론

오늘날 정신장애인 분야의 정책 환경은 이용자 관점의 인권기반과 회복지향의 정신건강 모델을 지향하고 있

며[1], 정신장애인 주거환경 또한 국제적 인권기준에 부합하는 UN장애인권리협약(CRPD: The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 이하 CRPD)과 WHO QualityRights에 근거한 철학이 요구

본 연구는 2023년 서울시정신재활시설협회의 지원을 받아 수행되었음.

*Corresponding Author : Yu-Ri Lee(Kangnam Univ.)

email: queredojb@naver.com

Received April 3, 2024

Revised May 13, 2024

Accepted June 7, 2024

Published June 30, 2024

되고 있다. 적절한 집에 거주하는 것은 모든 사람에게 차별 없이 부여되는 기본권리이며[2], CRPD에서는 지역사회에 있는 안전한 집에서 살 권리를 포함해서 장애인의 주거에 대한 권리를 담고 있다. 주거는 정신건강의 중요한 결정요인이자 회복의 필수적인 요소이다[3].

공동생활가정이란 완전한 독립생활은 어려우나 어느 정도 자립능력을 갖춘 정신질환자들이 공동으로 생활하며 독립생활을 위해 자립역량을 함양하는 시설로 정의된다[4]. 즉, 공동생활가정은 1960년대 이후 시설화 정책에 대한 일종의 대안으로서 장애인복지의 이념인 정상화와 최소 제한적인 환경이라는 목적에 부합하는 장애인 주거정책이다. 2020년부터 2022년까지 서울지역 공동생활가정에 입소한 정신장애인 이용자들의 자립성과 결과를 보면, 총 213명의 공동생활가정 퇴소 회원 중 112명이 독립거주지로 자립에 성공해 52.6%의 자립전환 성과를 보였다[5]. 이 연구에서는 공동생활가정 입소 전 평균입원횟수는 3.1회에서 입소 후 0.1회로 입원횟수가 감소되었으며, 공동생활가정 입소 후 1회 이상 취업한 회원은 전체 대상자의 44.1%(94명)로 나타나는 등 의미 있는 성과를 보이는 것으로 나타났다. 이런 성과에도 불구하고 여러 선행연구들에서는 정신장애인 공동생활가정의 한계 및 문제점을 지적하고 있다. 즉, 공급자 중심의 서비스 제공, 지역사회의 주거자원 부족, 장기입원자의 퇴소 및 지원체계 미흡, 주거서비스의 다양성 부족, 영구적 주거기능 미비 등이다[6-9]. 특히 공급자 중심의 서비스를 제공하는 경우 주거서비스에서 강조되는 이용자의 욕구나 선호에 따른 선택과 결정이 잘 이루어질 수 없는데, 대상에 따른 개별화된 서비스를 제공하지 못하여 이용자 측면에서 다양한 선택지가 미흡하다는 비판을 받기 쉽다[10].

그런 측면에서 주거서비스 제공시설인 공동생활가정의 서비스의 질 제고를 위해서는 프로그램 및 서비스를 제공하는 과정에서 정신장애인 이용자들의 의견을 반영할 수 있도록 참여를 보장하고, 서비스 결과를 이용자에게 의무적으로 제공하는 시스템이 강화될 필요가 있다.

이미 사회복지시설현장에서는 1980년대 말부터 경영학의 관리방법인 '총체적 품질관리(TQM: Total Quality Management, 이하 TQM)'에 대한 관심이 제시되었는데, 그 이유는 휴먼서비스 조직인 사회복지시설에서도 복지환경의 변화와 함께 삶의 질이 중요시되면서 사회복지서비스의 발상 전환이 요구되었기 때문이다[11]. 이용자 중심의 서비스 질 관리는 양질의 서비스를 제공하여 기존의 이용자 만족도를 제고하는 한편 새로운 이용자들

의 유입을 가능하게 만드는 효과를 기대할 수 있다. 특히 서비스에 있어 이용자의 만족은 주거서비스의 질적 수준을 향상시키는 것이며, 이에 새로운 정책 환경의 변화에 대응하여 공동생활가정에 거주하고 있는 정신장애인 이용자를 대상으로 한 서비스의 질 관련 연구가 우선적으로 이루어질 필요가 있다.

서비스의 질 측정과 관련한 지금까지의 연구 경향은 크게 두 가지로 대별될 수 있는데[12,13], 먼저 서비스 질의 측정은 서비스 이용자가 서비스에 대해 갖는 사전 기대와 서비스 이용 후 지각 간의 차이에 따라 결정된다고 하는 견해로 1982년에 개발한 서브퀄(SERVQUAL) 모델이 있다. 또 다른 하나는 서비스 질이란 이용자가 서비스를 이용하는 과정에서 지각한 정도만을 측정하는 것으로도 충분하다는 견해로 서브퀄 척도를 수정하여 1992년에 사용한 서브퍼프(SERVPERF) 모델이 있다. 두 개의 모델은 모두 여러 차례에 걸쳐 타당성이 이미 입증되었으며, 다양한 서비스 분야에서 활용되고 있으나, 크로닌과 테일러(Cronin & Taylor)는 지각된 성과를 측정하기 위한 지표들만이 의미 있는 서비스 질 측정지표가 될 수 있다고 보고[14] 서브퍼프 모델의 상대적 우수성을 검증함으로써 서브퍼프 모델의 설명력이 서브퀄 모델의 설명력보다 높게 나타남을 확인하였다[15,16]. 이에 정신장애인 대상으로 이용자 측면에서 시설의 서비스 질을 측정하는 서브퍼프 모델을 활용하여 이용자 만족에 대한 성과를 측정하려는 노력이 필요한 시점이다. 공동생활가정 정신장애인 대상으로는 주거서비스와 관련하여 이용자 만족도 욕구[17,18] 및 삶의 만족[19,20]에 관한 연구들이 일부 보고되고 있으나, 서브퍼프 모델을 활용한 서비스의 질과 삶의 만족에 관해서는 아직 진행되지 않았다. 유일하게 임혁(2007)의 연구[12]에서 정신과 병원, 정신재활시설, 정신건강복지센터 등 정신건강기관의 정신건강사회복지사와 정신장애인을 대상으로 서브퍼프 척도의 문항을 전문가 델파이조사를 거쳐 정신건강 분야에 맞게 수정, 개발하여 서비스 질의 결정요인을 다루었다.

국내의 서비스 질과 관련한 연구들을 보면, 주로 사회복지기관 종사자들을 대상으로 서비스 질과 직무성과, 직무만족과의 관계에 관한 연구들[21,22]이 있으나, 서비스 이용자 대상으로는 노인장기요양서비스 이용자들을 대상으로 소수의 연구들만이 진행되었다[23,24].

본 연구에서는 서울지역 공동생활가정에 거주하고 있는 정신장애인 이용자를 대상으로 CRPD와 WHO QualityRights의 관점에 부합되는 서브퍼프(SERVPERF)

모델을 이용하여 이들이 지각하는 주거서비스의 질적 수준을 파악하고, 서비스 질이 궁극적으로 자신의 삶의 만족 수준에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 하였다. 이 연구를 통해 공동생활가정 주거서비스 질 개선의 우선순위를 파악하고 개선방안을 도출하는데 있어 기초자료 제공의 의의를 찾을 수 있다. 이를 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 이용자들의 일반적 특성, 서비스의 질, 삶의 만족 수준은 어떠한가?

둘째, 이용자들의 일반적 특성에 따라 서비스의 질과 삶의 만족은 어떠한 차이를 보이는가?

셋째, 이용자들이 지각하는 공동생활가정의 서비스 질은 삶의 만족에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 서울시정신재활시설협회의 협조를 받아 서울지역 공동생활가정에 등록된 정신장애인들 중 현재 시설에서 최소 3개월 이상 거주하고 있는 대상자들을 대상으로 유의표집 방법으로 연구를 진행하였다. 여기서 3개월 이상의 거주기간을 선정한 것은, 등록 후 3개월이 지나면 어느 정도 시설에 적응하면서 서비스에 대해서도 인지하고 평가하게 되는 것으로 판단했기 때문이다. 조사 기간은 2023년 6월 3일부터 7월 31일까지 진행되었으며, 각 개별시설에서 조사에 적합한 연구대상자를 선별한 후 대상자들에게 설문 내용에 대한 동의를 구하고, 구글폼을 이용한 온라인 설문에 본인이 직접 기입하는 자기보고식으로 진행되었다. 설문지는 모두 150부가 수집되었고, 이중 자격조건의 기준에 부합되지 않거나 불충분한 설문을 제외하고 모두 144부가 최종분석에 사용되었다.

2.2 연구모형

본 연구는 공동생활가정의 정신장애인 이용자가 지각하는 서비스 질이 삶의 만족에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 그리고 이러한 서비스 질과 삶의 만족의 관계에 대해서 통제변수인 성별, 연령, 직장유무, 입소기간이 미치는 영향력을 통제하여 Fig. 1과 같이 설정하였다.

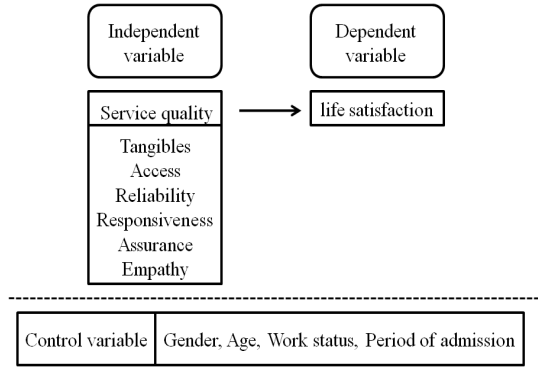


Fig. 1. Research model

2.3 측정도구

2.3.1 삶의 만족

본 연구에서 삶의 만족은 개인이 자신의 삶에서 경험하고 느끼는 주관적인 만족감으로 정의하였다. 여기서는 양옥경(1994)이 개발한 삶의 만족 척도를 사용하였으며 [25], 이 척도는 8개 영역으로 가족 및 친척관계 영역(3문항), 자아감 및 일반적 삶 영역(6문항), 친구 및 대인관계 영역(5문항), 주거환경 영역(3문항), 신체 및 정신건강 영역(5문항), 의식,경제 정도 영역 (5문항), 여가활동 영역(2문항), 직업 및 하루일과 영역 (4문항)의 총 33문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 Cronbach' α 값은 .846으로 나타났다.

2.3.2 서비스의 질

본 연구에서 서비스의 질은 정신장애인 이용자가 주거서비스를 이용한 후 이용자의 시설 서비스에 대한 인식을 의미하는 것으로 정의하였다. 여기서는 Cronin과 Taylor(1992)가 개발한 서브퍼프(SERVPERF) 척도의 22문항을 임혁(2007)이 국내 정신장애인 분야의 상황에 맞게 수정, 보완한 28문항의 도구를 사용[12]하였다. 구체적 영역으로 유형성 5문항, 접근성 2문항, 신뢰성 5문항, 반응성 4문항, 보증성 5문항, 공감성 7문항으로 이루어져 있다. 본 연구에서 Cronbach' α 값은 유형성 .826, 접근성 .819, 신뢰성 .839, 반응성 .841, 보증성 .842, 공감성 .898 이었으며, 전체의 신뢰도는 .857로 나타났다.

2.3.3 통제변수

통제변수로 일반적 특성 변수 중 성별은 남성은 1, 여성은 0으로, 연령은 만 나이를 그대로 사용하였다. 직장 유무는 직장 있음은 1, 직장 없음은 0으로, 입소기간은

개월 수로 측정하였다.

2.4 분석방법

본 연구에서는 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였고, 일반적 특성에 따른 삶의 만족의 차이를 파악하기 위해 t검증과 서비스 질이 삶의 만족에 미치는 영향을 살펴 보기 위해 다중회귀분석을 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성 변수들에 대해 조사한 결과는 아래의 Table 1과 같다.

먼저 성별의 경우 남성 83명(57.6%), 여성 61명(42.4%)으로 조사되었다. 연령은 평균 47.33세(표준편차 11.17세)로 나타났는데, 연령대별 분포는 50대 51명(35.4%)

과 40대 35명(24.3%)이 가장 많았고, 30대가 27명(18.8%), 60세 이상이 21명(14.6%)의 순으로 조사되었다. 교육수준은 고졸이하가 87명(60.4%)으로 대졸이상 57명(39.6%)보다 많았으며, 결혼상태는 미혼이 109명(75.7%)으로 가장 많았고, 이혼 23명(16.0%), 기혼 7명(4.9%), 기타 5명(3.5%)의 순으로 나타났다. 종교는 개신교가 65명(45.1%)로 가장 많았고, 그 뒤로 천주교 19명(13.2%), 불교 14명(9.7%)의 순으로 나타났으며 직장 유무는 직장 있음이 86명(59.7%)으로 직장 없음 58명(40.3%)보다 많았다. 진단명은 조현병이 104명(72.2%)으로 가장 많았고, 정동장애 16명(11.1%), 우울장애 9명(6.3%), 조현정동장애 7명(4.9%), 기타 8명(5.6%)의 순이었다. 입소기간은 평균 31.54개월(표준편차 21.08개월)이었으며, 3년에서 4년 미만이 32명(22.2%)으로 가장 많았고, 1년 미만과 1년에서 2년 미만이 각각 29명(20.1%)을 보였다. 그 뒤로 2년에서 3년 미만이 23명(16.0%), 4년에서 5년 미만이 18명(12.5%), 5년 이상을 거주하는 경우도 13명(9.1%)으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of the subjects

(N=144)			
Characteristics	Categories	N	%
Gender	Male	83	57.6
	Female	61	42.4
Age	< 30	10	6.9
	30 ~ 39	27	18.8
	40 ~ 49	35	24.3
	50 ~ 59	51	35.4
	60 ≤	21	14.6
	Mean ± SD	47.33 ± 11.17	
Education	Less than High school	87	60.4
	More than College	57	39.6
Marital	Single	109	75.7
	Married	7	4.9
	Divorce	23	16.0
Religion	Etc	5	3.5
	Buddhism	14	9.7
	Protestantism	65	45.1
	Catholic	19	13.2
	no religion	46	31.9
Work	have a job	86	59.7
	no job	58	40.3
Diagnosis	Schizophrenia	104	72.2
	Affective disorder	16	11.1
	Schizoaffective disorder	7	4.9
	Depressive disorder	9	6.3
	Etc	8	5.6
Period of Admission	Less than 1 year	29	20.1
	1 to less than 2 years	29	20.1
	2 to less than 3 years	23	16.0
	3 to less than 4 years	32	22.2
	4 to less than 5 years	18	12.5
	5 years or more	13	9.1
	Mean ± SD	31.54 ± 21.08	

3.2 주요 변수의 기술통계

본 연구에서 사용된 서비스의 질의 하위변인과 삶의 만족의 기술통계 분석의 결과는 아래의 Table 2와 같다.

먼저 서비스 질에 대한 전체대상의 인식 수준은 5점 만점에 4.37점으로 조사되었으며, 정신장애인 이용자들은 대체로 높은 인식 수준을 보이는 것으로 나타났다. 서비스 질의 하위영역별 비교에서는 신뢰성(기관이나 직원이 약속한 서비스를 믿으며 이를 정확하게 수행할 수 있는 능력을 파악하기 위한 차원)이 4.44점으로 가장 높았으며, 그 뒤로 보증성(직원의 지식과 공손함, 이용자에게 믿음과 확신을 주는 능력을 파악하기 위한 차원)이 4.42점, 공감성(기관이 이용자에게 제공하는 개별화된 관심과 배려 등을 파악하기 위한 차원) 4.38점, 반응성(이용자에게 기꺼이 도움을 주고 신속한 서비스를 제공하려는 의지 등을 파악하기 위한 차원) 4.35점, 접근성(이용자가 직원을 쉽게 만나고 접근할 수 있는 차원) 4.32점, 유형성(기관의 물리적 시설과 장비, 직원들의 외양적인 능력 차원) 4.24점의 순이었다.

삶의 만족에 대한 전체대상의 수준은 5점 만점에 3.66점으로 보통 수준으로 나타났으며, 하위영역별 비교에서는 친구 및 대인관계 영역(4.40점)과 주거 환경(4.09점) 영역에서 가장 높게 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 그 뒤로 여가활동 영역(3.82점), 직업 및 하루일과 영역(3.80점), 의, 식, 경제 정도 영역(3.76점), 자아감 및 일

반적 삶 영역(3.68점), 가족 및 친척관계 영역(3.51점), 신체 및 정신건강 영역(3.16점)의 순으로 나타났다.

Table 2. Descriptive statistics of main variables

(N=144)					
Variable	Subcategories	Mean	Standard Deviation	minimum value	maximum value
Service Quality (SERVPERF)	Tangibles	4.24	0.75	1.80	5.00
	Access	4.32	0.74	2.00	5.00
	Reliability	4.44	0.68	1.80	5.00
	Responsiveness	4.35	0.75	1.75	5.00
	Assurance	4.42	0.75	1.00	5.00
	Empathy	4.38	0.75	1.00	5.00
	Service Quality (Total)	4.37	0.68	1.50	5.00
	family and relatives	3.51	1.00	1.24	5.00
	Overall sense of self and meaning in life	3.68	1.00	0.98	5.00
	Friends and interpersonal relationships	4.40	1.67	0.65	5.00
Life Satisfaction	Living environment	4.09	1.00	0.95	5.00
	Physical and mental health	3.16	1.40	0.71	5.00
	Clothing, meals, economy	3.76	1.00	0.92	5.00
	Leisure activities	3.82	1.00	1.02	5.00
	Occupation and daily routine	3.80	1.25	0.94	5.00
	Life satisfaction (Total)	3.66	1.91	0.78	5.00

3.3 일반적 특성에 따른 서비스 질과 삶의 만족 차이

조사대상자의 성별, 연령, 직장유무, 입소기간 등의 일반적 특성에 따라 삶의 만족에 차이가 있는지 알아보기 위해서 아래의 Table 3와 같이 t검증을 실시하였다.

조사 결과, 성별, 연령, 직장유무, 입소기간 등의 변수들에서는 삶의 만족의 평균차이에 의해서 설명되는 변량이 모두 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 성별의 차이를 살펴본 결과에서는 남성이 3.71로 여성의 3.60보다 다소 높았으며, 연령을 보면, 50세 미만의 그룹이 3.73으로 50세 이상의 그룹 3.60에 비해 다소 삶의 만족의 평균점수가 높았다. 직장유무의 경우, 직장 없음의 그룹이 3.70으로 직장 있음의 그룹 3.63보다 근소하게 차이가 발생하였고, 입소기간에서도 3년 미만의 그룹이 3.74로 3년 이상의 그룹 3.56보다 다소 높았다.

Table 3. Comparison of differences in life satisfaction according to general characteristics

(N=144)						
Variable	Categories	N	Mean	Standard Deviation	t	sig.
Gender	Male	83	3.71	.78	.800	.425
	Female	61	3.60	.79		
Age	< 50	72	3.73	.81	.995	.321
	50 ≤	72	3.60	.76		
Work	have a job	86	3.63	.76	-.528	.598
	no job	58	3.70	.82		
Period of Admission	< 3	80	3.74	.75	1.348	.180
	3 ≤	64	3.56	.83		

3.4 서비스 질이 삶의 만족에 미치는 영향

공동생활가정의 정신장애인이 지각하는 서비스 질이 삶의 만족에 미치는 영향을 알아보기 위해서 아래의 Table 4와 같이 다중회귀분석을 실시하였다.

Table 4. Multiple regression analysis of life satisfaction

(N=144)					
Variable		B	SE	β	t
Characteristics	Gender	.174	.124	.098	1.401
	Age	.027	.225	.023	.119
	Work	-.198	.101	-.188	-1.796
	Period of Admission	.151	.181	.110	.833
	Tangibles	.344	.123	.329	2.791**
Life Satisfaction	Access	.086	.148	.083	.582
	Reliability	.222	.102	.193	2.176*
	Responsiveness	.026	.197	.025	.134
	Assurance	.073	.153	.070	.476
	Empathy	.233	.190	.221	2.360*
	R ² =.493, Δ R ² =.455, F=12.929***				

*p<0.05, **p<0.01

분석 결과 Table 4를 살펴보면 회귀모형의 설명력은 49.3%로 나타났고, 유형성($\beta=.329$, $p<.01$), 공감성($\beta=.221$, $p<.05$), 신뢰성($\beta=.193$, $p<.05$)이 정신장애인의 삶의 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 정신장애인 이용자가 지각하는 시설의 유형성(서비스를 제공하는 기관의 물리적 시설, 그리고 장비 등의 적절성이나 서비스를 제공하는 직원의 외양적 능력)이 높을수록, 공감성(기관이 이용자에게 제공하는 개별화된 관심과 배려)이 높을수록, 또한 신뢰성(기관이나 직원이 약속한 서비스

스를 믿을 수 있으며 정확하게 수행할 수 있는 능력)이 높을수록 삶의 만족이 높아지는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 그러나 성별, 연령, 직장유무, 입소기간 등의 일반적인 특성 변수와 서비스 질의 하위요인 중 접근성(이용자가 쉽게 만날 수 있으며 접근할 수 있는 정도), 반응성(서비스 이용자에게 기꺼이 도움을 주고 신속한 서비스를 제공하려는 의지), 보증성(종사자의 지식과 공손함이나, 서비스 이용자에게 믿음과 확신을 주는 능력)에서는 모두 통계적으로 유의미한 영향이 나타나지 않았다.

4. 논의

본 연구는 서울지역의 공동생활가정에 거주하고 있는 정신장애인 이용자 144명을 대상으로 2023년 6월 3일부터 7월 31일까지 웹 기반의 온라인 구글폼 설문을 이용하여 진행하였고, 이를 통해 연구결과를 도출하였다. 본 연구의 주요 연구결과를 요약하여 논의하면 다음과 같다.

첫째, 기술통계 분석 결과, 서비스 질에 대한 전체대상의 인식 수준은 5점 만점에 4.37로 정신장애인 이용자들은 대체로 높은 인식 수준을 보이는 것으로 나타났다. 서비스 질의 하위영역별 비교에서는 신뢰성이 4.44점으로 가장 높았으며, 보증성 4.42점, 공감성 4.38점, 반응성 4.35점, 접근성 4.32점, 유형성 4.24점의 순으로 6개 하위영역 모두에서 4.0이상을 나타냈다. 이러한 결과는 서울시 여성발전센터의 서비스 이용자들을 대상으로 서브퍼프(SERPERF) 5점 척도로 서비스 질을 조사한 윤기찬(2004)의 연구결과[15]에서 유형성(3.59), 신뢰성(3.87), 보증성(3.55), 공감성(3.48)등과 비교해 볼 때, 훨씬 더 높은 서비스 질에 대한 인식 수준을 보여주며, 선행연구의 결과를 지지하는 결과이다. 이는 정신장애인의 주거 영역에서도 전통적인 공급자 중심의 서비스 제공에서 벗어나 보다 국제적 인권기준에 부합되는 이용자 측면에서의 서비스 질 측정이 필요하다는 점을 보여준다.

한편 삶의 만족에 대한 전체대상의 수준은 5점 만점에 3.66점으로 정신장애인 이용자들은 대체로 보통 수준에서 자신의 삶의 만족을 지각하고 있었다. 이러한 결과는 배은미(2006)의 연구[26]에서 클럽하우스모델로 운영되는 정신재활시설의 정신장애인의 삶의 질 수준이 5점 만점에 2.02점이었던 것보다 훨씬 상회하는 결과라 할 수 있다. 이는 공동생활가정에서 정신장애인의 삶의 만족도 수준에 긍정적인 결과에 갖게하여 한편으로는 새로운 시

설 이용자들의 유입이 가능하도록 하는 효과를 기대해볼 수도 있을 것으로 사료된다.

둘째, 다중회귀분석 결과, 서비스 질의 하위변인 중 유형성($\beta=.329$, $p<.01$), 공감성($\beta=.221$, $p<.05$), 신뢰성($\beta=.193$, $p<.05$)이 공동생활가정 정신장애인의 삶의 만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 정신장애인 이용자가 지각하는 시설의 유형성, 공감성 또한 신뢰성이 높을수록 삶의 만족이 높아지는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 서비스 질의 하위요인들 중 공감성($\beta=.430$, $p<.001$)과 유형성($\beta=.230$, $p<.001$)이 정신장애인의 만족도에 유의미한 영향을 미친다고 보고한 임혁(2007)의 선행연구[12]의 결과를 지지하는 결과이다.

이제 공동생활가정이 갖는 고유의 기능측면에서도 논의가 필요하다. 공동생활가정(group home)에서의 주거 서비스는 대단위 거주시설의 문제점[27]을 해결 또는 보완하는 기능으로서 의미가 있다. 즉, 기존의 가정과 수용 시설에서 사회와의 어떠한 접촉도 없이 격리되어 생활하고 있는 이들을 지역사회와 지속적인 관계를 맺고 생활함으로써 사회통합을 도모하려는 목적으로 만들어졌다[28]. 또한 2021년 8월에 정부에서 발표한「탈시설 장애인 지역사회 자립지원 로드맵」에는 공동생활가정을 거주자 중심 주거환경으로 개편하고자 하는 내용이 포함되어 있어 정부 정책의 기초와도 맞닿아 있다. 장애인 공동생활가정과 같은 소규모 지역사회주거시설은 대규모 거주 시설과 비교해서 다음의 장점을 갖고 있다[29].

첫째, 일반 사회구성원과 비슷한 방식으로 욕구를 충족시킬 수 있기 때문에 생활 전반에서 일상생활에 대한 접근 기회가 극대화된다. 둘째, 이용자의 기본적인 권리를 보장하는 방법으로 소규모 주거시설을 통해 이러한 기본적 인권의 보장이 보다 용이해진다. 셋째, 장애인의 사회통합을 보다 활성화할 수 있으며, 비장애인들과 비슷한 지역사회 환경에서 생활함에 따라 장애인에 대한 편견을 완화할 수 있다. 넷째, 이용자들의 성장과 발달의 기회를 더 많이 제공할 수 있는데, 소규모 주거시설에서는 개인의 역할이 존중되므로 성장에 보다 유리한 조건을 제공한다. 공동생활가정은 이러한 장점들을 갖추나 향후 시설의 운영방향에 있어 시설이 갖는 구조적인 특성들로 인해 대규모거주시설에서 제기된 어려움이 없도록 이용자 측면에서 면밀하고 지속적으로 모니터링해 나가도록 하며 사업계획에도 구체적인 방법들을 함께 제시할 필요가 있다. 따라서 본 연구결과는 정신건강 정책 환경의 인권기반과 지역사회 기반, 회복지향 서비스 관점

에서의 철학을 반영하고 정신장애인 이용자들의 지역사회 자립을 실현하는데 부합되는 시의적절한 연구로서의 의미를 가진다.

5. 결론 및 제언

본 연구결과를 바탕으로 공동생활가정 정신장애인의 삶의 만족을 향상시키고 효과적인 주거서비스의 질 제고를 위한 실천적, 정책적 함의를 제시하고자 한다.

먼저 연구결과를 바탕으로 실천적 제언은 아래와 같다.

첫째, 정신장애인이 인식한 시설 내 서비스의 질 하위 요인 중 유형성, 공감성, 신뢰성이 개인의 삶의 만족에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공감성과 신뢰성이 유의미한 영향을 미친다고 보고한 임혁(2007)의 연구를 지지하는 것으로, 공동생활가정이 제공하는 서비스에 대한 이용자의 기대와 욕구들을 어느 정도 보여주는 것이라 할 수 있다. 공동생활가정에서는 서비스 질의 구성 요소별로 이러한 영역들이 정신장애인 이용자의 삶의 만족에 영향을 미치는 요인으로 확인된 만큼 추후 이런 부분들을 점검하여 더욱 발전시켜 나갈 필요가 있다.

둘째, 각 하위요인별로 살펴보자면, 먼저 유형성은 시설의 외형적인 모습을 포함하여 물리적 시설과 장비, 직원의 외양적 능력, 서비스 이용자와 의사소통할 수 있는 물건의 구비로 정의할 수 있다. 본 연구결과에 따라 공동생활가정에서는 시설의 물리적 환경 요인들에 대한 모니터링 및 개선 방안들을 지속적으로 강구해야 할 것으로 보인다. 이를 위해서는 시설의 주거환경에 관한 기능보강, 건물지원, 장비 등의 지원과 관련하여 지자체와 긴밀히 협조하여 시설의 유지 및 관리 등에도 관심을 기울이고, 개별실에 거주하는 인원 및 면적 기준에 대해서도 적정 기준을 마련하여 개인의 사적 공간을 보장하는 물리적 환경이 될 수 있도록 해야 할 것이다.

공감성은 시설이 정신장애인 이용자에게 개별적인 관심과 배려를 제공하고 이들의 감정에 적극적으로 공감하는 등 전반적으로 이용자에게 대한 직원의 진솔한 태도를 의미한다. 이런 요인들에 대해 이용자들이 시설에 대해 호감을 느끼는 영역이므로 이 부분들의 강점들을 잘 살려 나가는 것이 필요하다. 여기에 해당하는 부분은 직원이 이용자 욕구에 대한 정확한 이해를 하는 것과 이용자에 대한 인간적 배려와 존중, 편리한 이용시간의 제공 등을 들 수 있다.

신뢰성은 이용자가 직원을 믿을 수 있으면서도 직원이 약속한대로 정확한 시간에 서비스를 제공하거나 올바른 기록 등을 하는 능력을 의미하는데, 여기에는 가족 및 사회적 관계의 유지나 개선, 이용자를 위한 건강 및 식사지원, 개별서비스 이용계획에 대한 명확한 평가 등을 들 수 있다. 이를 위해서는 일상의 활동들 속에서 개인의 자유를 침해하는 규정을 완화하며, 선택권 및 자기결정권을 보장할 수 있는 규정을 강화할 필요가 있다. 예를 들어 개인별 자유와 선택을 확대하기 위해서 이용자 개인별 지원계획에 근거한 활동을 하는 것이다.

서비스의 질은 시설에서 제공하는 프로그램 뿐 아니라 시설 운영 전반의 투입, 과정, 산출을 종합적으로 평가할 수 있는 지표이다. 그러므로 공동생활가정에서 서비스 품질기준(SERVPERF)에 기반을 두고 시설 운영을 한다면, 개별시설들이 주거서비스 질의 현재 상태를 파악하고 개선이 필요한 부분을 중심으로 효과적 전략을 수립할 수 있어 지속적으로 서비스 질의 개선과 향상을 도모할 수 있다. 이것은 정신장애인이 지역사회에서 자립적인 생활을 할 수 있도록 지원하는 것이며 궁극적으로 이용자의 삶의 만족을 이끌어 낼 수 있을 것이다.

다음으로 정책적 제언을 하면 아래와 같다.

첫째, 주거서비스의 목표가 반영된 이용자 관점의 공동생활가정 운영정책이 필요하다.

주거서비스의 필요성은 자신의 집이 아닌 다른 장소에서 거주하는 것이 불가피한 경우가 발생하고 있다는 점에서 출발한다. 가족이 더 이상 보호자로서의 책임을 이행할 수 없고, 혼자서 살아가기 어려운 정신장애인의 경우에는 원래의 가정 기능을 단기적 혹은 장기적으로 대리할 수 있는 목적의 서비스가 필요한데 이런 경우 최대한 가정과 같은 친근한 환경에서 대리적 서비스가 제공되도록 해야 하며 이것이 주거서비스의 목표로 설정되어야 한다[30]. 이를 통해 주거시설로 삶의 장소를 옮기는 일은 현재의 조건을 개선시키기 위한 긍정적인 선택이 되어야 하고, 주거시설의 삶도 긍정적인 경험이 될 수 있어야 할 것이다[31].

둘째, 정신장애인 주거환경은 국제적 인권기준에 부합하는 CRPD와 WHO QualityRights에 근거하여 이용자 중심의 원칙 하에서 이루어져야 하고, 공동생활가정 주거서비스 질의 평가는 이들 원칙이 준수되고 있는지의 관점에서 재점검될 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 일부 지역을 대상으로 유의표집 방법을 활용하였으므로 공동생활가정 전체 유형으로의 일반화에는 한계가 있다. 또한 이용자 관점의 정신장애

인 주거서비스 환경 개선에 관한 후속 연구 등이 이루어질 필요가 있다.

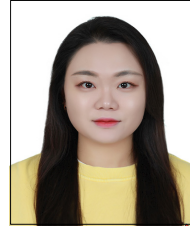
References

- [1] S. K. Gang., K. H. Ha, N. H. Kim, "Transition of Psychiatric Rehabilitation Facilities to Meet the Changes of Service Environment", *Journal of Critical Social Welfare*, No. 70, pp. 7-41, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.47042/ACSW.2021.02.70.7>
- [2] World Health Organization, QualityRights materials for training, guidance and transformation, Geneva: World Health Organization, 2019.
- [3] H. J. Kim, H. Y. Oh, H. J. Lee, "Experiences of Case Managers Who Provide Residential Services to People with Mental Disorders Living in Independent Housing", *The Korean journal of stress research*, vol. 28, no.4, pp. 221-229, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.17547/kjsr.2020.28.4.221>
- [4] Mental Health Welfare Act Enforcement Rules [Ministry of Health and Welfare Ordinance No. 606, December 28, 2018. Amendment to other laws] (revised)
- [5] J. H. Jeon, "Jeju Special Self-Governing Province Self-Reliance Support Plan for Mentally Disabled Persons", *Jeju Social Welfare Research Center Magazine Jeju Social Welfare Issue Pang*, Vol. 16, Korea, pp. 38-40, 2023.
- [6] Y. R. Oh, S. Y. Lee, S. Y. Kim, N. Y. Kim, S. J. Cho, "A Survey on the Housing Service Needs for People with a Mental Illness", *The Mental Health*, Vol. 8, No. 1, pp. 62-69, 2018.
- [7] S. M. Hong, S. Y. Min, D. W. Seo, Y. P. Lee, J. H. Jeon, S. Y. Song, S. H. Lee, D. R. Kim, J. E. Im, Development and pilot application of a residential facility-based social reintegration support project model for the mentally disabled, National Center for Mental Health, Korea, 2018.
- [8] Y. P. Lee, S. K. Kang, Y. D. Kim, K. S. Park, I. H. Park, K. H. Ha, Survey on the current status of mentally disabled people in the community and research on support systems, Ministry of Health and Welfare, Korea, 2017.
- [9] M. K. Kim, K. H. Ha, J. S. Choi, Research on ways to readjust the functions of mental health institutions to reform the mental health service delivery system, Ministry of Health and Welfare, Korea, 2015.
- [10] S. J. Kwon, M. S. Hoe, "A study of housing accommodation preference of people with severe mental illness", *The Journal of Social Sciences*, Vol. 29, No. 1, pp. 7-31, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.18284/iss.2010.06.29.1.7>
- [11] K. I. Park, "The Case Study on the Outcome and Implementation of TQM Work in Community Welfare Center : Impact on Service Quality Management and Customer Satisfaction", *Social Welfare Policy*, Vol. 34, No. 9, pp. 305-329, 2008.
DOI: <https://doi.org/10.15855/swp.2008..34.305>
- [12] H. Im, *A Study on the Determininants of Service Quality in Mental Helath Social Work*, Doctoral's thesis. Pusan National University, 2007.
DOI: <https://doi.org/10.23172/pusan.000000030362.21016.0000200>
- [13] H. G. Kang, "Correlation of Quality Assurance System of Hospitals, Social Worker's Attitudes toward Quality Assurance Activities, and Quality on Social Services", *Quality improvement in health care*, Vol. 10, No. 1, pp. 8-19, 2003.
- [14] J. Cronin, and S. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, pp. 55-68, 1992.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/002224299205600304>
- [15] K. C. Yoon, "An Analysis on the Degree of Service Quality and the Satisfaction Factors in Social Welfare Service Using the SERVPERF Method", *KOREAN JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION*, Vol. 42, No. 4, pp. 133-162, 2004.
- [16] K. R. Kim, B. O. Shin, "A Study on Measuring Service Quality", *Journal of Management: Kwandong University Corporate Management Research Institute*, Vol. 14, No. 1, pp. 2-21, 1995.
- [17] Y. R. Oh, S. Y. Lee, S. K. Park, S. Y. Kim, N. Y. Kim, S. J. Cho, "A Survey on the Housing Service Needs for People with a Mental Illness", *Mental Health*, Vol. 8, pp. 62-69, 2018.
- [18] E. Y. Park., *A Study on the client satisfaction of residential services for the mentally ill*, Master's thesis. Pusan National University, 2002.
- [19] Y. H. Huh, *Study on Life Satisfaction of Mental Disorders in Residential Facilities*, Master's thesis. Ewha University, 2003.
- [20] Y. H. Kang, S. J. Yu, "A Comparative Study on the Quality of Life of Schizophrenic Patients Between at Home in Group and at Home with Family", *Journal of Korean Academy of Psychiatric Mental Health Nursing*, Vol. 8, No. 1, pp. 170-178, 1999.
- [21] C. H. Kang, M. S. Jung, "A Study on the Performance of the Human Service Organizations : An Analysis from the Perspective of Quality of Output", *Korean Journal of Social Welfare*, Vol. 49, pp. 343-378, 2002.
- [22] D. S. Jeon, "Study on the effect of job satisfaction of workers in social welfare facilities on the quality of service", *21st Century Social Welfare Journal*, Vol. 13, No. 1, pp. 29-58, 2016.
- [23] S. H. Park, *A multi-level analysis on the user's perceived service quality of the long-term care facilities*, Ph. D dissertation, Department of Social Welfare GraduateSchool of Chung-Ang University, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.23169/cau.000000153477.11052.0000449>

- [24] W. S. Choi, "Analysis of users satisfaction in national long - term care service quality (Applying the expectancy disconfirmation theory)", *Studies on Life and Culture*, Vol. 40, pp. 127-165, 2015.
- [25] O. K. Yang, "Development of a scale to measure life satisfaction", *Korean journal of social welfare*, Vol. 24, No. 1, pp. 157-198. 1994.
- [26] E. M. Bae, *A Study for Social Role and Life Satisfaction of People with Mental Illness who participate Clubhouse*, Master's thesis, Department of Social Welfare GraduateSchool of Ewha Womans University, 2006.
- [27] D. C. Yu., M. O. Kim, J. H. Seo, K.H. Kim, Research on measures to guarantee the human rights of users of residential facilities for the disabled, Korea Association of Welfare Institutions for Persons with Disabilities, 2010.
- [28] M. Beirne-Smith, R.F. Ittenbach and J.R. Patton, *Mental retardation* (5th ed.), Upper Saddle, NJ : Prentice Hall/Merrill, 1998.
- [29] Y. D. Kim, D. C. Yu, *Understanding Welfare for the Disabled in Korea*, Human and Welfare Publisher, 1999.
- [30] M. Colton, and W. Hellinckx, "Residential and foster care in the European Community: Current trends in policy and practice," *British Journal of Social Work*, Vol. 24, pp. 559-576, 1994.
- [31] National Institute for Social Work, *Residential Care for Elderly People: Using Research to Improve Practice*, National Institute for Social Work, 1988.

이 유 리(Yu-Ri Lee)

[정회원]



- 2017년 2월 : 강남대학교 사회복지 전문대학원 (사회복지학 석사)
- 2022년 9월 ~ 현재 : 강남대학교 일반대학원 사회복지학과 박사과정

〈관심분야〉
정신건강

최 희 철(Hee-Chul Choi)

[정회원]



- 2009년 8월 : 숭실대학교 사회복지학과 (박사)
- 2009년 8월 ~ 2010년 2월 : 경기복지재단 책임연구원
- 2010년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 사회복지학부 교수

〈관심분야〉

정신장애인 고용 및 주거, 사회복지실천