

장애인활동지원서비스 최소품질 측정도구의 타당성 검증과 서비스 제공 기관의 영향에 대한 탐색적 연구:

부적절한 처우(mistreatment) 항목을 중심으로

박수지
(강릉원주대학교)

박병선*
(강릉원주대학교)

본 연구의 목적은 이용자 입장에서 장애인활동지원서비스의 안전성(safety)을 보장할 수 있는 최소품질 문항의 타당성을 검증하고, 서비스 이용자가 지각한 최소품질에 서비스 제공 기관이 미치는 영향을 고찰하는 것이다. 분석 자료는 장애인서비스 품질현황 조사(한국보건사회연구원, 2013) 총 11개 지역의 100개 기관과 이들 기관의 장애인서비스 이용자 1,000명이다. 본 연구에서는 이 중 장애인활동지원서비스를 제공하는 기관 41개와 서비스 이용자 410명을 분석하였다. 문헌고찰을 통해 부적절한 처우와 관련된 연구를 검토하고 최소품질 6개 문항을 구성하였다. 이 후 탐색적 요인분석을 통해 6개 문항 1개 요인을 '부적절한 처우에 대한 최소품질'로 명명하고 문항의 타당성과 신뢰성을 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 내적 신뢰도 검정으로 확인하였다. 아울러 최소품질에 영향을 미치는 기관의 영향력과 요인을 다층자료 분석을 통해 알아보았다. 그 결과 최소품질에 미치는 기관의 영향력은 약 12%로 나타났고, 기관의 연매출액, 서비스 인력의 월평균임금, 서비스 인력 중 자격증소지자의 비중, 기관관리자의 인식이 최소품질 수준에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 결론에서는 이러한 연구 결과를 바탕으로 정부 최소품질 관리의 필요성, 정부의 영세기관 지원, 기관의 인력처우 개선 등을 제안하였다.

주요 용어: 장애인활동지원서비스, 최소품질, 타당성 검증, 기관요인 분석

본 연구는 한국연구재단 2015년 신진연구자지원사업으로 수행되었음.

* 교신저자: 박병선, 강릉원주대학교(bspark@gwnu.ac.kr)

■ 투고일: 2016.7.31 ■ 수정일: 2016.12.12 ■ 게재확정일: 2016.12.14

I. 서론

장애인활동지원서비스는 활동보조인을 파견하여 장애인의 일상생활을 지원하고 지역사회 자립을 도모함과 동시에 가족의 돌봄 부담을 덜어주고자 한다. 기존의 장애인서비스가 기관에 재원을 투입하고 장애인의 기관 접근성에 주안점을 두었다면 장애인활동지원서비스는 서비스 이용자에게 바우처를 직접 제공하고 서비스를 선택하도록 하여 장애인 당사자의 자율성을 높인다는 점에서 이전의 서비스와 구별된다. 장애인에게 바우처를 직접 제공하는 이용자 재정 지원 방식은 이용자에게 서비스 기관을 선택하도록 하여 기관 간의 경쟁을 촉진하고 궁극적으로 이용자의 만족도와 서비스의 질을 높이고자 하는 의도를 갖는다. 이와 같은 이용자 중심의 서비스 공급은 장애인서비스가 서비스를 제공하는 기관이나 전문가에 의해 결정되기보다 장애인의 욕구와 선택에 의해 결정되도록 지원한다는 점에서, 장애패러다임 중 기관이나 전문가의 전문성에 의지하는 '의료모델(medical model)'보다 장애인의 자기결정권을 증시하는 '자립생활모델(independent-living movement)'에 부합하는 운영 방식일 것이다(최윤영, 이경준, 2010). 그러나 장애인서비스가 양적으로 부족하고 서비스 유형 또한 장애특성에 맞춰 다양화되지 못한 현실에서 바우처라는 운영방식이 기관 경쟁과 이용자의 선택을 촉진하여 장애인이 경험하는 서비스의 질을 실질적으로 향상시킬 수 있을지에 대해서는 의견이 분분하다(김용득, 2013; 강혜규, 2012). 그럼에도 불구하고 전자 바우처 시스템의 운영은 사회 전반의 서비스 질(quality)에 대한 관심을 유도하고 있으며 보건복지부 또한 이에 부응하여 서비스 이용자에 대한 만족도 조사를 정기적으로 실시하고 있다. 그리고 전자바우처 서비스 전반에 적용되는 공통품질기준 지침과 매뉴얼을 배포하여 서비스 질 관리를 위한 가이드라인을 제시하고 있다.¹⁾ 그 내용을 보면 서비스 제공의 기본원칙으로 차별금지, 자기결정권, 정보제공, 사생활존중, 윤리행동강령, 위법, 부당행위 금지, 안정한 서비스 제공의 8가지를 제시하고 이를 기준으로 서비스 기관의 운영지침을 규정하고 있다(보건

1) 사회서비스 공통 품질 기준은 사회서비스 제공기관에 대한 서비스 제공 기준이 부재함을 고려하여 서비스 제공기관의 표준화와 내실화를 위해 규정한 기준이다. (보건복지부, 2010) 이 지침은 2010년 「사회서비스 품질 향상 및 인력 선진화 방안」에 근거하여 제정되었으며 2010년부터 시행된 평가 지표에 공통 품질 기준 하위지표를 항목으로 반영하여 우수기관에 대해서는 인센티브를 제공하고 있다. 공통 품질 기준 준수를 위한 구체적인 사항은 공통 품질기준 매뉴얼을 작성하여 각 지자체와 제공기관에 보급하고 있다.

복지부, 2010). 이는 돌봄서비스의 품질을 이용자 시각에서 관리하고자 하는 사회적 관심과 정부의 노력이 증가하고 있음을 보여준다.

우리나라에서 서비스 품질에 대한 연구는 1980년대 민간 기업의 품질 연구로부터 시작되었다(이유재, 라선아, 2006). 이후 정부가 제공하는 행정서비스에 대한 품질 연구가 주로 이루어졌으며 신체적, 정신적으로 취약한 자를 대상으로 하는 돌봄서비스에 대한 품질연구는 전자바우처 서비스가 시작되면서부터 활발해졌다. 당시 바우처 도입 초기에는 서비스 시장의 형성이 주로 취업 애로계층의 일자리 창출을 통해 정당성을 부여받았다. 그렇다보니 서비스 품질에 대한 관심보다 노동시장에서 취약계층을 위한 일자리의 발굴 그리고 시장의 확대에 관심이 집중되어 있었다. 그러나 시장이 확대되고 서비스 제공 기관이 공공, 민간 비영리, 민간 영리로 다양화되면서 시장에서 서비스 이용자가 받을 수 있는 불이익을 최소화하기 위해 품질에 대한 관심이 커지기 시작했다. 특히 사회적 대처능력이 부족하거나 인지능력이 낮은 장애인 등의 취약계층을 대상으로 독립된 공간(주로 이용자 자택)에서 제공되는 서비스의 경우, 이용자에게 안전한(safe) 서비스를 보장하기 위한 최소한의 서비스 품질보장에 대한 학문적, 정책적 관심은 중요하다고 할 것이다.

이와 관련하여 영국의 CQC(Commission of Quality Control) 사례는 우리나라에 주는 함의가 있다. CQC는 돌봄서비스(care service)의 최소품질(minimum quality)을 정부가 보장하기 위해 중앙차원에 구축한 관리시스템이다. 이는 취약계층을 대상으로 하는 서비스 제공 과정에 선택과 경쟁이라는 시장논리가 도입되면서 발생할 수 있는 폐해를 최소화하고 이용자가 안전한 서비스를 자유롭게 선택하도록 지원하고자 한다. 이를 수행하기 위해 CQC는 서비스 인력을 파견하여 제공하는 서비스의 최소 품질 영역을 다음과 같이 구체화시키고 있다. 1) 보호계획수립에 동참과 존중, 2) 욕구를 충족하는 치료와 지지, 3) 문화, 언어, 성별, 장애, 연령, 성적 선호를 충족하는 보호, 4) 신앙 또는 신념의 존중, 5) 부적절한 처우(mistreatment)로부터의 보호, 6) 훈련된 서비스 제공자의 보장, 7) 기관의 비밀보장(불만제기절차와 불만처리)이 그것이다(CQC, 2010). CQC는 서비스 기관과 인력에 대한 기준을 제시하여 시장진입을 감독함과 동시에 이용자를 대상으로 최소품질을 정기적으로 조사하여 기관 관리의 근거로 활용하고 있다(CQC, 2011). CQC는 이용자가 평가한 최소품질을 외부에 공개하여 서비스 기관의 감독 및 관리에 활용하고 있는 것이다. 대인서비스 품질에 영향을 미치는 요인으로

통상 서비스 이용자와 제공자의 개인적 특성 그 중에서도 서비스 제공자의 전문성에 주목하는 것이 보통이지만, 품질관리를 위해 기관을 관리 감독하는 CQC의 접근은 서비스 기관 차원의 요인 또한 서비스 품질 보장을 위해 중요하다는 점을 보여주고 있다. 즉 장애인서비스 품질 관리를 위해 정부가 기관을 관리 감독해야 한다는 근거를 보여주고 있는 것이다. 장애인서비스의 경우 공공재적 성격이 크기 때문에 정부가 바우처 시장에 진입, 경쟁하는 서비스 기관을 관리 감독할 필요성은 더욱 크다. 따라서 장애인 서비스 영역에서 바우처 서비스 시장의 최소품질에 대한 연구와 정책은 더욱 활발해질 필요가 있다.

본 연구는 장애인을 대상으로 하는 바우처 서비스로서 장애인활동지원서비스의 최소 품질에 대한 연구를 수행하고자 한다. 보다 구체적으로 서비스 이용자가 지각하는 최소 품질 그 중에서도 서비스의 안전성을 보장할 수 있는 품질 즉 CQC 최소품질 7영역 중 ‘부적절한 처우(mistreatment)로부터의 보호’ 수준을 측정할 수 있는 도구의 타당성을 검증하고자 한다. 이 후 장애인활동지원서비스의 최소품질에 서비스 제공 기관이 미치는 영향을 확인하고 그 주요요인을 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 장애인서비스 품질에 대한 연구

Parasuranman 등(1988)의 SERVQUAL 품질모형은 현재 서비스 분야에서 가장 널리 받아들여지고 있으며 또한 가장 광범위하게 적용되고 있는 모형이다. (이유재, 라선아, 2006) 여기서 Parasuranman 등(1988)은 서비스 품질을 서비스가 제공되는 과정(process)에서 서비스 이용자가 제공자와 상호작용하며 지각하는 서비스 전반에 대한 판단이나 태도라고 정의하고 있다.

전자바우처 시스템의 도입으로 우리나라에서도 돌봄서비스 시장화가 진행되면서 서비스 품질에 대한 연구가 많아지고 있다. 반면 장애인서비스에 대한 연구는 아동이나 노인을 대상으로 하는 연구에 비해 상대적으로 활발하지 못하다고 할 수 있다. 이는

장애인서비스 이용 맥락의 특수성과 상대적으로 강한 공공재적 성격으로 인해 민간기업의 품질 개념의 적용이 쉽지 않기 때문일 것이다. 특히 품질, 만족도, 구매의사 간의 연결고리를 전제로 하는 소비자 중심의 품질 연구는 장애인서비스 분야에 적합하지 않는 속성이 있다. 이런 상황에서 장애인서비스의 질(quality)에 대한 관심은 주로 시설 평가 중심으로 진행되고 있다. 장애인 생활시설과 관련된 연구로서 임성욱(2003)은 메타평가를 통해 시설 평가의 문제점을 시설실무자를 대상으로 평가자원, 평가수행, 평가결과, 평가 활용의 만족도를 영역별로 조사 및 분석하고 있으며, 변용찬(2005)은 장애인 생활시설 평가지표의 타당성, 평가방법, 평가자의 확보 및 평가 팀 간의 편차 문제에 대한 연구를 진행하였다. 이들 연구는 주로 기관 성과를 평가하는데 이용자 중심의 평가 즉 만족도 등을 고려하여 시각을 다양화할 필요가 있음을 지적하고 있다.

한편 이용자 중심의 평가 즉 만족도에 대한 관심이 증가하면서 최근 장애인서비스 품질에 대한 연구 또한 증가하고 있다. 이동영과 박경하(2011)는 장애인활동보조서비스를 대상으로 SERVPERF품질요인(신뢰성, 대응성, 보증성)이 장애인에게 지각된 서비스 가치를 통해 만족도에 미치는 영향을 분석하고 있다. 이를 통해 서비스 품질요인과 서비스 가치, 만족도와의 관계를 실증분석하고 있다. 이해정(2014)은 장애아동서비스 이용자의 보호자를 대상으로 SERVQUAL품질요인(유형성, 신뢰성, 공감성, 전문성, 응답성)이 만족도에 미치는 영향과 재이용 의도와와의 관계를 분석하고 있다. 또한 남상순과 최외선(2007)은 서비스 품질 개념을 적용하고 있지는 않지만 장애아동 전담보육시설 이용자의 보호자를 대상으로 보육서비스 만족도를 조사하여 서비스 정보, 물리적 환경, 일반적 운영관리, 영양·건강·안전관리, 교사·아동의 상호작용 등의 요인이 이용자의 만족도에 미치는 영향을 보여주고 있다.

종합하여 볼 때 장애인서비스 품질에 대한 연구는 기관성과에 대한 기존의 평가항목을 보완 및 수정하거나 서비스 결과로서의 이용자 만족도에 대한 관심에서부터 출발하고 있다. 그렇다보니 대인서비스 제공과정 자체에 대한 품질 연구는 상대적으로 적다고 할 수 있다. 그러나 신체적, 정신적으로 취약한 장애인을 대상으로 주로 자택에서 서비스가 제공되는 과정에서는 거주시설에서 만큼이나 학대, 방임 등의 부적절한 처우(mistreatment)가 발생할 수도 있다는 점에 주목할 필요가 있다 (Oktay & Tompkins, 2004; CQC, 2011). 이를 고려할 때 장애인활동지원서비스 제공과정의 최소품질에 대한 관심은 여타 대인서비스의 품질연구와 비교하여 더욱 중요할 것이다.

2. 부적절한 처우와 다차원적 요인에 대한 연구

가. 부적절한 처우에 대한 연구

부적절한 처우(mistreatment)에 대한 용어로 학대(abuse), 유기(abandonment), 방임(neglect), 착취(exploitation) 등이 혼용되고 있다. 우국희(2000)는 '상위개념으로서의 학대와 하위개념으로서의 학대'가 반복적으로 사용되어 초래되는 혼란을 방지하기 위해 학대라는 용어 대신 '부적절한 처우'라는 용어를 사용할 수 있다고 본다. 부적절한 처우 혹은 학대는 기본권 침해, 권익보호 차원인 적극적이고 광의인 개념으로부터 단순히 누군가에게 의도적인 위해를 가하는 소극적이고 협의적인 개념으로까지 매우 다양하게 사용되고 있다. 현재까지 부적절한 처우 혹은 학대에 대한 학자들 간의 합의가 이루어지고 있지는 않지만 광의의 개념을 따르는 것이 시대적인 추세이다(권중돈, 2004). 본 연구에서는 서비스 과정에서 발생할 수 있는 광범위한 의미의 학대로서 하위, 상위개념을 모두 포괄하기 위해 '부적절한 처우(mistreatment)'라는 용어를 사용하였다.

장애인의 부적절한 처우에 대한 연구는 아동이나 노인의 경우에 비해 상대적으로 적다(김재엽 등, 2011). 장애아동에 관한 연구는 비교적 활발히 이뤄지고 있는데, 초창기 신체 학대와 방임 중심의 연구가 주를 이루다 최근 성 학대와 정서적 혹은 심리적 학대에 대한 연구가 많아지고 있다(김유리, 2011). 일반적으로 신체적 학대는 고의적이거나 우발적으로 신체에 상처를 입히는 행위를 말하며, 방임은 고의적, 반복적으로 장애인의 돌봄을 소홀히 하여 일상생활의 유지를 저해할 수 있는 모든 행위를 의미한다. 그리고 성 학대는 직접적인 성적접촉뿐만 아니라 성적인 모욕을 줄 수 있는 행위를 포괄적으로 의미한다. 성인을 대상으로 한 학대에 대한 연구로 노인에 대한 연구가 활발한데, 이 경우 학대의 유형으로 추가적으로 재정적인 학대와 심리적, 언어적 학대를 포함하는 경우가 일반적이다(권중돈, 2004; 이경은 등, 2009). 한편 Oktay와 Tompkins(2004)는 재가서비스를 이용하는 성인을 대상으로 부적절한 처우(mistreatment)에 대한 심층인터뷰를 진행하기 위해 Conflict Tactics Scale(CTS)(Straus, 1979)를 바탕으로 하여 Attendant Mistreatment Interview Schedule(이하 AMIS)을 개발하였다. AMIS은 총 7개 인터뷰 질문 문항으로 언어학대(verbal abuse), 방임(neglect), 형편없는 돌봄(poor care), 신체적 학대(physical abuse), 훔침(theft), 강요(extortion), 성적인 학대(sexual abuse)로 구성되어 있다.

이상의 연구를 고려하여 본 연구는 장애인활동지원서비스 제공과정에서 기본적으로 보호되어야 하는 부적절한 처우의 유형을 언어적 학대, 방임, 형편없는 돌봄, 신체적 학대, 경제적 착취, 성적 학대의 6개 항목으로 종합하고 최소품질 측정문항을 구성하였다.

나. 다차원적 요인에 대한 연구

학대에 대한 연구는 학대를 받는 개인의 인구사회학적 특성, 즉 성별, 나이, 학력, 인지능력 등이 학대 발생에 영향을 미치는 주요한 요인임을 지적하고 있다(권중돈, 2004; 한인영 등, 2007; 김유리, 2011). 그리고 신체적, 정신적 장애 혹은 질병 또한 학대 발생에 영향을 주는 요인임을 분석하고 있다(권중돈, 2004; 한인영 등, 2007; 여진주, 2008; 김유리, 2011).

아울러 Oktay와 Tompkins(2004)는 재가서비스 이용에서 나타날 수 있는 부적절한 처우(mistreatment)에 영향을 미치는 요인으로서 서비스 제공자와 이용자 개인적 차원의 요인뿐만 아니라 서비스 제공 기관의 특성 예컨대 서비스 제공 유형(가족, 비공식적 돌봄, 기관)과 서비스 인력과 서비스 제공 기관의 협력 정도를 고려하고 있다. 또한 김동기와 박수지(2013)는 장애인활동지원서비스 이용에서 나타날 수 있는 부적절한 처우(mistreatment)에 영향을 미치는 요인으로 장애인과 활동보조인의 개인적 요인뿐만 아니라 서비스 제공 기관의 긴급대응이 유의미한 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 이러한 결과는 벨스키(Belsky, 1993)의 생태학적 접근을 부적절한 처우의 상황에도 적용할 수 있음을 보여준다. 즉 부적절한 처우가 학대를 받는 사람과 학대하는 사람의 요인뿐만 아니라 이들을 둘러싼 다양한 요인의 직간접적인 영향을 보여주는 것이다.

더 나아가 Megivern 등(2007)은 장애인, 노인 등의 일상생활능력(ADL)을 지원하는 돌봄서비스의 질(quality) 즉 좋은 서비스의 제공은 서비스 제공자와 이용자를 개인적인 요인뿐만 아니라 이들을 둘러싼 환경 즉 조직의 수용성이나 능력, 이용자 당사자와 가족의 참여, 거시적 수준에서의 옹호와 참여, 이용자 수준과 조직수준의 서비스 결과물, 이해집단의 피드백 등의 다층적인 환경으로부터 영향을 받는다고 주장하고 있다. 이러한 시각은 서비스를 제공하는 집단의 전문성이 서비스의 질을 좌우한다는 전통적인 보건의료 분야(사회복지 포함)의 접근과 차별화된다. McMillen 등(2005)은 전문가 영역으로 간주되었던 보건의료 분야의 돌봄서비스가 이용자 시각에서 좋은 서비스를 제공해야

한다는 이용자 중심주의의 영향을 받아 질 높은 서비스를 제공하기 위한 노력이 개인적 영역 이상의 요인 예컨대 기관, 정부 등 다양한 수준의 영역과 상호작용하게 되었다고 본다. 이를 고려하여 박수지 등(2013)은 정부의 장애인서비스 품질관리 방안에 정책적 함의를 도출하고자 품질에 미치는 이용자 개인의 특성과 기관의 특성을 2수준의 독립변수로 설정하고 위계적 선형분석을 시도하였다. 이를 통해 기관의 특성이 품질에 갖는 영향이 12% 정도로 나타나고 기관 요인으로서 서비스 유형, 서비스 인력의 주당 평균 근로시간이 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 또한 박수지(2014)는 장애인활동지원서비스 품질에 대한 서비스 이용자와 기관 조사를 위계적으로 분석하여 성별, 장애정도, 등의 개인적 요인과 기관요인으로써 돌봄서비스 인력의 월평균 임금수준 그리고 6개월 미만 돌봄서비스 인력의 비중이 상호작용하여 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 이상의 연구는 장애인서비스 품질 연구의 한계에도 불구하고 품질에 영향을 미치는 다차원적 요인에 대한 본격적인 연구의 가능성을 보여준다고 할 것이다.

III. 연구 방법

1. 부적절한 처우(mistreatment)에 관한 최소품질 항목

장애인활동지원서비스의 제공과정에서 보호되어야 하는 부적절한 처우의 유형을 언어적 학대, 방임, 형편없는 돌봄, 신체적 학대, 경제적 착취, 성적 학대로 구분하고, 최소품질의 6개 항목을 구성하였다.²⁾

개별 항목에 대한 응답범주는 부적절한 처우를 '지각하였음=1, 지각하지 못했음=0'이다. 그리고 부적절한 처우를 지각한 경우 그 빈도가 '거의 없었다'의 1점부터 '자주 그렇다'의 7점까지로 응답하도록 하였다. 두 응답범주를 병합하여 결과적으로 항목을 1점부터 8점까지의 8점 척도로 구성하였다. 부적절한 처우에 대한 최소품질 척도는 점수가 높을수록 이용자가 지각한 부적절한 처우의 빈도가 높은 것 즉 최소품질의 보장수준이 낮은 것을 의미한다.

2) 개별 항목은 <표 3>, <표 5>에 제시되어 있음.

2. 원자료의 조사대상과 자료수집

조사 대상 기관에 대한 정보로 보건복지정보개발원의 자료를 활용하였다. 조사대상은 연구자가 의도적으로 표집한 대도시 4개 지역, 중소도시 4개 지역, 농어촌 3개 지역 총 11개 지역 장애인서비스 기관 100개의 서비스 이용자 1000명이었다. 서비스 이용자는 장애인활동지원서비스 이용자 중에서 조사 참여가 가능한 만 20세 이상 65세 미만의 성인이었다. 이 중 본 연구의 대상인 장애인활동지원서비스 기관은 총 41개의 서비스 이용자 총 410명이다.

이용자 조사는 장애인서비스 이용자가 직접 응답하는 것을 원칙으로 하였으며 당사자가 설문에 응답하기 어려울 경우에는 보호자와 함께 설문에 응답하도록 하였다. 설문조사는 2013년 9월 9일부터 10월 21일까지의 기간에 방문조사로 진행되었다. 기관 설문지는 미리 기관 담당자에게 우편으로 배포한 후 정해진 날짜에 조사자가 직접 기관을 방문하여 응답내용을 확인하고 수거하였다. 이 후 기관 담당자에게 추천받은 이용자 9~11명이 동시에 기관을 방문할 수 있는 날짜와 시간을 정하고 당일 날 조사자가 기관을 방문하여 직접 서비스 이용자 대상의 설문지를 배포하고 수거하였다. 이 때 조사자는 서비스 이용자에게 설문지 문항을 설명하면서 응답자와 함께 조사를 진행하였다.

3. 분석방법

조사 대상의 일반적 특성은 기술통계분석을 실시하고 최소품질(부적절한 처우 영역) 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 비가중 최소자승(unweighted least-squares: ULS) 분석으로 추정하였다. 응답문항의 정규성 검증결과 다수의 문항이 정상분포를 이루고 있지 않고 첨도나 왜도가 높은 것으로 나타날 경우 최대우도법(maximum likelihood: ML) 대신 측정변수의 정상분포를 가정하지 않는 비가중최소자승법을 활용하여 정규분포에 영향을 받지않는 적합도 지수를 점검할 필요가 있기 때문이다(Krijnen, 1996). 그리고 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 크론바하 알파(cronbach's alpha) 계수를 산출하였다. 수집된 자료는 SPSS 21과 AMOS 8 프로그램을 통해 분석하였다.

한편 장애인활동지원서비스 이용자가 지각하는 최소품질(부적절한 처우 영역)에 미치는 서비스 기관의 영향을 검증하기 위해 다층자료 분석(Multilevel analysis)으로 2수준 위계선형분석을 실시하였다. 본 연구의 다층자료는 서비스 이용자와 기관 2수준의 위계적 특성을 갖고 있어 단층분석모형에서 발생할 수 있는 분석단위 선정의 오류를 피할 수 있다는 장점을 갖는다.(강상진, 2003; 홍세희, 2007). 수집된 자료는 HLM 7 프로그램을 통해 분석하였다. 다층자료 분석의 목적은 장애인활동지원서비스 이용자가 지각한 최소품질(개인수준)에 서비스기관 수준 변수의 영향을 검증하는 것이다. 분석을 위한 연구 질문은 다음과 같다.

[연구질문 1] 이용자가 지각한 최소품질이 기관에 따라 차이가 있는가?

[연구질문 2] 이용자가 지각한 최소품질에 기관 특성이 미치는 영향은 개인요인이 미치는 영향과 비교하여 어느 정도인가?

[연구질문 3] 이용자가 지각한 품질에 영향을 미치는 기관 특성은 무엇인가?

IV. 연구결과

1. 조사 대상의 일반적 특성

가. 이용자 특성³⁾

조사 대상자의 일반적인 특성으로 성별, 학력, 월평균 가구소득, 장애유형, 장애인활동지원정등급을 살펴보면 다음의 <표 1>과 같다.

3) 본 연구의 분석을 위한 다층자료를 구성하기 위해 <표 1>에 제시된 서비스 이용자의 특성을 개인적 차원의 변수로 투입하였음. 그러나 위계적 선형분석에서 고정효과 검증은 가능하였으나 상호작용 효과에 대한 검증이 불가능하여 개인적 요인의 영향에 대한 검증이 이뤄지지 못함.

표 1. 조사대상자의 일반적인 현황

변수	구분	사례수	비율
성별 (n=409)	남자	257	62.7
	여자	152	37.2
학력 (n=410)	초등학교 졸업	98	23.9
	중학교 졸업	56	13.7
	고등학교 졸업	209	51.0
	대학교 재학 이상	47	11.5
월평균 가구소득 (n=404)	100만원 미만	174	43.1
	100-199만원	95	23.5
	200-299만원	75	18.3
	300-399만원	49	12.1
	400-499만원	7	1.7
장애유형 (n=410)	500만원 이상	5	1.2
	신체적장애	317	77.3
	정신적장애	75	18.3
	신체적·정신적 장애	18	4.4
활동인정등급 (n=410)	1급	269	65.6
	2급	89	21.7
	3급	32	7.8
	4급	20	4.8

나. 기관 특성

조사대상 기관의 일반적인 특성으로 기관유형, 기관소재지, 기관규모, 인력 및 처우수준, 관리자 인식을 살펴보면 다음의 <표 2>와 같다.

표 2. 조사 기관의 일반적인 현황

변수	하위범주	빈도(기관수)	백분율(%)
기관 유형* (n=41)	영리민간조직	(7)	17.0
	비영리민간조직	(33)	80.5
	공공조직	(1)	2.4
기관 소재지 (n=41)	농어촌	(6)	14.6
	중소도시	(21)	51.2
	대도시	(14)	34.1

*주1: 기관유형 중 비영리조직은 사회복지법인, 사단법인, 종교법인, 학교법인, 비법인단체, 비영리민간 단체, 공동체 등을 의미함. 영리조직은 개인사업체를 공공조직은 국가 및 지방자치단체를 의미함.

상위범주	변수	평균	표준편차
기관규모	총 인력수 (n=41, 명)	11.74	22.78
	총 매출액 (n=41, 천원)	443010.75	521334.24
인력 및 처우수준	서비스인력의 월평균 임금 (n=41, 만원)	105.04	30.89
	서비스인력의 주당 평균 근로시간 (n=41, 시간)	34.95	8.27
	전체 서비스인력 중 자격증 소지자 비율 (n=41, %)	0.73	0.36
관리자 인식*	이용자 품질권에 대한 인식 비중 (취약계층의 일할권리 대비) (n=41, %)	60.73	11.91

*주2: 관리자인식은 기관관리자의 '서비스 이용자가 좋은 서비스를 이용할 권리에 대한 인식을 (서비스 질을 고려하지 않고서라도) 기관의 일자리에 노동시장 취약계층이 일할 권리와 비교하여 두 권리에 대한 인식 비중의 합이 100%가 되도록 응답한 수치임.

2. 최소품질 측정도구의 검증

가. 탐색적 요인분석

본 연구의 표본인 부적절한 처우의 문항 분포는 다음과 같다.

표 3. 분석표본의 빈도

(n=410)

항목	응답범주*		
	1	2	3
서비스 제공자가 욕하거나 무시하는 발언을 하였다. (언어적 학대)	358	48	4
서비스 제공자가 할 일을 하지 않아 정신적, 신체적 문제가 생겼다. (방임)	356	51	3
서비스 제공자의 숙련도가 부족하여 정신적, 신체적 문제가 생겼다. (형편없는 돌봄)	356	51	3
서비스 제공자가 치거나 때려 신체적인 고통을 주거나 상처를 입혔다. (신체적 학대)	364	45	1
서비스 이용자의 돈이나 물건을 가져가거나 부당한 바우처 결제를 요구하였다. (경제적 착취)	365	45	0
서비스 제공자가 성적대상으로 느끼는 듯 만지거나 불편하게 행동하였다. (성적 학대)	365	45	0

*응답범주는 8점 척도, 4점 이상의 응답은 나오지 않음.

본 연구의 표본이 탐색적 요인분석에 적절한지를 알아보기 위해 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)과 바틀렛(Bartlett)의 구형성 검증을 실시하였다. 검증 결과 KMO=.854, $X^2=3481.476(p<.001)$ 로 나타나 요인분석을 시행하기에 적합한 것으로 나타났다.

표 4. Bartlett의 구형성검정

표준형성적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 척도.	.854
Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱
	자유도
	유의확률
	3481.476
	15
	.000

요인분석의 요인추출에서 고유값이 0.9 이상인 요인으로 총 1개의 요인으로 추출되었으며 이는 전체 변량 85.77%를 설명하는 것으로 나타났다. 즉 요인 1에 항목 6개 전체가 적재되었으며 이는 전체 변량의 86.77%를 설명하고 있었다.

표 5. 요인 추출 및 요인회전

성분	초기 고유값			추출제곱합적재값		
	합계	% 분산	% 누적	합계	% 분산	% 누적
1	5.206	86.767	86.767	5.206	86.767	86.767

그리고 이들 6개 문항들의 해당 요인 적재값은 각각 0.918, 0.924, 0.919, 0.932, 0.941, 0.954로 0.40이상을 충족시키고 있었다. 1개 요인의 6개 항목은 '부적절한 처우'에 대한 최소품질로 명명하기로 하였다.

표 6. 요인 적재값

항목	성분 1
서비스 제공자가 욕하거나 무시하는 발언을 하였다. (언어적 학대)	.918
서비스 제공자가 할 일을 하지 않아 정신적, 신체적 문제가 생겼다. (방임)	.924
서비스 제공자의 숙련도가 부족하여 정신적, 신체적 문제가 생겼다. (형편없는 돌봄)	.919
서비스 제공자가 치거나 때려 신체적인 고통을 주거나 상처를 입혔다. (신체적 학대)	.932
서비스 이용자의 돈이나 물건을 가져가거나 부당한 바우처 결제를 요구하였다. (경제적 착취)	.941
서비스 제공자가 성적대상으로 느끼는 듯 만지거나 불편하게 행동하였다. (성적 학대)	.954

나. 확인적 요인분석

확인적 요인분석은 탐색적 요인분석 결과로서 제1요인에 해당하는 총 6개 문항을 대상으로 하여 비가중최소자승(unweighted least-squares: ULS) 분석으로 추정하였다. 응답문항의 정규성 검증결과 다수의 문항이 정상분포를 이루고 있지 않는 것으로 나타날 경우 최대우도법(maximum likelihood: ML) 대신 측정변수의 정상분포를 가정하지 않는 비가중최소자승법을 활용한다(Krijnen, 1996).

정규분포에 위반에 큰 영향을 받지 않는 RMR, GFI, AGFI, NFI의 수치의 경우, 일반적인 적합도 기준인 근사평균오차(root mean square residual, RMR)는 .05 이하로 나타나고 기초적합지수(goodness of fit index, GFI/ adjusted GFI, AGFI)와 표준적합지수

(normed fit index, NFI)가 .90 이상이면 모형이 적합한 것으로 본다(우종필, 2012). 본 연구의 <부적절한 처우에 대한 최소품질 모형>은 RMR=.011, GFI=.995, AGFI=.989, NFI=.993으로 적합성이 검증되었다.

표 7. 적합도 지수 결과

df	RMR	GFI	AGFI	NFI
21	.011	.995	.989	.993

다. 신뢰성 검증

다음의 <표 8>은 부적절한 처우에 대한 최소품질 6개 항목의 내적신뢰도(Cronbach's alpha)가 기준치 이상임을 보여주고 있다. 일반적으로 Cronbach's alpha 계수는 .60 이상, CITC(corrected item-total correlation)는 .30 이상이면 신뢰도가 있다고 본다.

표 8. 신뢰성 검증

항목	(n=410)				
	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	CITC	Cronbach's α	신뢰성의 Cronbach's α
언어적 학대	5.6220	2.573	.884	.964	.968
방임	5.6195	2.579	.891	.963	
형편없는 돌봄	5.6195	2.583	.886	.963	
신체적 학대	5.6439	2.694	.897	.962	
경제적 착취	5.6390	2.642	.911	.961	
성적 학대	5.6488	2.708	.930	.960	

3. 서비스 기관의 영향력 분석: 다층자료 분석

가. 무조건적 평균모형

연구질문 1과 2를 검증하기 위해 무조건적 평균모형(unconditional means model)을 설정하였다. 무조건적 평균모형은 위계적 선형분석 연구모형에 독립변수를 투입하지

않은 모형이다. 이는 조직 간 변량을 추정하여 위계적 선형모형의 적용가능성을 보여줌과 동시에 종속변수의 총 변량 중 개인 및 조직 수준이 설명하는 비율을 검증하도록 한다. 연구모형은 다음과 같다.

개인수준(level 1)

$$Y_{ij} = \beta_{00} + \epsilon_{ij} \quad \epsilon_{ij} \sim N(0, \delta^2)$$

Y_{ij} : j번째 기관의 i번째 서비스 이용자가 지각한 최소품질

β_{00} : j번째 기관의 서비스 이용자가 지각한 최소품질의 평균

ϵ_{ij} : j번째 기관의 i번째 서비스 이용자 개인의 고유효과

δ^2 : 기관 내 서비스 이용자의 개인차에 의해 발생하는 최소품질의 분산

기관수준(level 2)

$$\beta_{0j} = \nu_{00} + \mu_{0j} \quad \mu_{0j} \sim N(0, \delta^2)$$

ν_{00} : 전체 기관 서비스 이용자가 지각한 최소품질의 평균

μ_{0j} : j번째 기관 조직의 고유효과

δ^2 : 기관 간 차이에 의해 발생하는 최소품질의 분산

무조건적 평균모형의 검증결과는 다음의 <표 9>와 같다. 우선 모든 기관의 품질이 동일하다는 가설에 대한 chi-square검증을 통해 영가설을 기각함으로써 이용자가 지각한 품질이 기관에 따라 차이가 있는 것으로 검증되었다($p < .000$). 이용자가 지각한 품질에 대한 기관의 영향 즉 조직수준의 차이를 반영하는 분산과 개인수준의 차이를 반영하는 분산의 양을 검증하는 무선흐과를 살펴보면, 종속변수를 설명하는 총 분산 중 개인수준에서의 분산은 3.05937이며, 조직수준에서의 분산은 0.41157로 나타났다. 총 분산 중 조직분산이 차지하는 비율은 집단 내 상관계수(interclass correlation: ICC)가 되는데 이를 산출한 결과 11.8575, 약 12%로 나타났다.⁴⁾ 즉 품질의 총 분산 중 조직간 차이로 설명되는 부분은 약 12%, 개인 간의 차이로 설명되는 부분은 그 나머진 약 88%로 나타났다.

4) $ICC = \mu_{0j} / \mu_{0j} + \epsilon_{ij}$ 로 산출됨. 따라서 본 모형의 ICC는 $0.41157 / (0.41157 + 3.05937)$ 임.

이와 같은 검증 결과는 다층분석을 적용할 타당성을 입증할 뿐만 아니라 일반적인 횡단자료 다층분석에서 조직효과의 비중이 상대적으로 낮게(예컨대 낮게는 5% 안팎) 계산되는데 비하여 이용자가 지각하는 서비스 품질과 관련하여 기관의 특성 즉 조직요인의 영향이 낮지 않음을 보여준다(홍현미라, 이은정, 2008).

표 9. 무조건적 평균모형의 분석결과

무선효과	표준편차	분산	chi-square
level 2, μ_{0j}	0.64154	0.41157	60.97733***
level 1, ϵ_{ij}	1.74910	3.05937	

나. 고정효과 검증

연구질문 3, 즉 부적절한 처우에 관한 최소품질에 영향을 미치는 서비스기관의 요인을 검증하기 위해 위의 무조건적 평균모형에 독립변수로서 서비스 기관의 요인을 투입하여 고정효과를 검증하였다. 다음은 서비스 기관 요인을 투입한 연구모형이다.

개인수준(level 1)

$$Y_{ij} = \beta_{00} + \epsilon_{ij}$$

기관수준(level 2)⁵⁾

$$\beta_0 = \nu_{00} + \nu_{01}(\text{농어촌지역}) + \nu_{02}(\text{영리조직}) + \nu_{03}(\text{총인력수}) + \nu_{04}(\text{연매출액}) + \nu_{05}(\text{월평균임금}) + \nu_{06}(\text{주당평균근무시간}) + \nu_{07}(\text{자격증소지자비율}) + \nu_{08}(\text{관리자품질인식}) + \mu_0$$

5) 연구모형에 투입한 독립변수의 조작화는 다음과 같이 수행되었음. 기관소재지로서 농어촌은 '농어촌=1, 중소도시=0, 대도시=0'으로, 기관유형으로서 영리는 '영리조직=1, 비영리조직=0'으로 측정함. 총인력수는 2012년 12월말 기준 총 유급근로자의 수임. 연매출액은 연간 총 수입과 동일한 의미로 정부보조금 및 정부사업수탁수입, 사업수입, 후원금, 기타(법인전입금, 회원회비, 임대료수입 등)의 총합임. 월평균임금과 주당평균근무시간은 기관관리자가 2012년 12월말 기준으로 응답한 장애인활동보조인의 처우수준임(정규직, 비정규직 포함). 자격증소지자의 비율은 2012년 12월말 기준 전체 돌봄 인력 수 대비 관련 자격증 소지자의 비중임. 관리자인식은 기관관리자의 '서비스 이용자가 좋은 서비스를 이용할 권리에 대한 인식'을 '서비스 질을 고려하지 않고서라도' 기관의 일자리에 노동시장 취약계층이 일할 권리와 비교하여 두 권리에 대한 인식 비중의 합이 100%가 되도록 응답한 수치임.

분석결과 다음의 <표 10>과 같이 기관수준(level 2)의 요인 중 기관의 연매출액(-), 서비스 인력의 월평균임금(-), 자격증소지자의 비중(-), 관리자인식(-)이 이용자가 지각한 부당한 처우에 대한 최소품질 수준에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 기관의 연매출액이 적을수록, 서비스 인력의 월평균임금이 낮을수록, 자격증소지자의 비중이 낮을수록 그리고 기관 관리자의 취약계층의 일할 권리에 대한 인식 비중이 낮을수록 장애인이 지각한 최소품질 수준은 낮아지는 것으로(즉 부당한 처우 수준이 높아지는 것으로) 나타났다.

표 10. '부적절한 처우 최소품질'에 미치는 기관 요인 검증

기관의 요인	고정효과	계수	표준오차	t값
일반적 특성	농어촌	-0.230	0.478	-0.481
	영리조직	-0.820	0.592	-1.384
기관규모	총 인력 수	-0.008	0.009	-0.869
	총 매출액	-0.000	0.000	-3.321***
인력 및 처우수준	서비스 인력의 월 평균 임금	-0.011	0.005	-2.005*
	서비스 인력의 주당 평균 근로시간	-0.016	0.020	-0.834
	전체 서비스 인력 중 자격증 소지자의 비율	-1.084	0.508	-2.135**
관리자 인식	취약계층의 일할 권리에 대한 인식 비중 (이용자 품질권 대비)	-0.052	0.508	-3.328***
절편		6.894	0.165	41.647

*p<.1, **p<.05, ***p<.01

V. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 첫째, 장애인활동지원서비스의 안전성을 보장할 수 있는 최소품질 문항의 타당성을 검증하고, 둘째, 서비스 이용자가 지각한 최소품질 수준에 서비스 기관이 미치는 영향을 분석하는 것이다.

본 연구의 주요 결과와 함의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 부적절한 처우에 대한 기존 연구 고찰을 통해 장애인활동지원서비스의 특성을 반영한 최소품질 측정문항을 구성하였다. 이 후 6문항으로 구성된 측정도구의 타당성과 신뢰성을 탐색적, 확인적 요인분석과 내적 일관성 분석을 통해 확인하였다. 이 측정도구는 실제 서비스 현장에서 활용 가능한 문항으로 서비스의 안전성을 보장하는 데 기여할 수 있을 뿐만 아니라 기타 서비스 영역과 품질 수준을 비교할 수 있는 기초를 마련할 수 있다. 또한 이를 통해 정부의 바우처 서비스 품질관리를 위한 정책 근거자료를 수집할 수 있다.

둘째, 신체적, 심리적, 성적 학대, 방임 등 학대 연구에서 개별적으로 심화된 범주를 '부적절한 처우'라는 개념으로 포괄하여 최소품질 모형을 설계하고, 최소한의 문항으로 측정도구를 개발하였다. 부적절한 처우에 대한 최소품질이 포괄하는 광범위한 개념과 비교하여 측정도구의 문항은 총 6개로, 보통 대인서비스 품질모형이 10~30개 항목인 것과 비교하여 상대적으로 적다. 이는 짧은 시간에 다수의 응답을 수집할 수 있어 편리함의 장점이 있다. 조사에 응하는 것이 쉽지 않은 장애인의 특성을 고려할 때 문항 수가 적은 측정도구의 개발은 의미가 있을 것이다.

셋째, 활동보조인을 파견하여 제공하는 서비스에서 이용자가 지각하는 최소품질에 기관 차원의 요인이 미치는 영향력을 검증하였다. 그 결과 서비스 이용자가 지각하는 최소품질(부적절한 처우 영역) 수준에 서비스 기관의 영향력은 약 12%로 나타났다. 이는 최소품질 수준에 영향을 미치는 나머지 88%의 영향력이 기관 이외의 요인 즉 개인적 차원의 요인 등에서 비롯되고 있음을 보여주고 있지만 타 연구의 조직 효과가 5%안팎으로 나타나는 것과 비교하여 그 영향력이 상대적으로 크다고 할 수 있다(홍현미라, 이은정, 2008). 이러한 결과는 전자바우처 시스템으로 자택에서 제공되는 장애인활동지원서비스의 최소품질 또한 정부가 서비스 기관을 관리함으로써 통제할 수 있다는 것을 암시한다. 또한 정부가 장애인서비스 기관을 관리하기 위해 정책을 수립하는데 최소품질 현황이 근거자료로 활용될 수 있음을 보여준다.

넷째, 장애인활동지원서비스 이용자가 지각한 최소품질(부적절한 처우 영역)에 유의미한 영향을 미치는 기관 요인을 분석하였다. 그 결과 기관의 연매출액(-), 서비스 인력의 월평균임금(-), 자격증소지자의 비중(-), 관리자인식(-)이 유의미한 영향을 미치고 있었다. 이는 서비스 기관의 규모가 클수록, 서비스 인력의 처우수준이 높을수록, 자격증소지자의 비중이 높을수록 서비스 이용자가 지각한 최소품질의 수준이 높아지는 것을

(즉 부적절한 처우의 빈도가 낮아지는 것을) 의미한다. 이러한 결과는 최소품질 수준을 높이기 위해 정부가 특히 영세 서비스 기관을 지원할 필요가 있다는 점과 기관에서 서비스를 직접 제공하는 인력의 숙련도와 처우수준 높일 필요가 있음을 보여준다.

한편 관리자인식 즉 기관 관리자가 취약계층의 일할권리에 대해 갖고 있는 인식의 비중이 이용자의 품질 이용권에 대한 인식보다 높을수록 최소품질의 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 우리나라에서 바우처 시장의 확대는 사회적 일자리를 확충하여 취업이 어려운 분들에게 괜찮은(decent) 일자리를 제공한다는 목적과 취약계층에게 기관 경쟁을 통해 스스로 좋은 서비스를 선택하도록 하여 서비스의 질을 높인다는 목적을 동시에 추구하고 있다. 그러나 기관 운영이라는 현실에서 이 두 목적은 서로 상충될 수 있다. 기관 운영자 입장에서 볼 때 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 취업이 어려운 자보다 시장에서 취업가능성이 높은 자를 고용하는 것이 더 효율적일 수 있기 때문이다. 그러나 본 연구의 분석결과는 기관 관리자가 서비스 품질을 높이기 위해 기관을 효율적으로 운영하기보다, 취약계층의 일자리와 처우에 대한 관심을 갖고 운영할 경우 궁극적으로 서비스 이용자가 지각하는 최소품질 수준 또한 높아질 수 있음을 보여주고 있다. 즉 장애인활동지원서비스의 최소품질을 관리하기 위해 기관운영자가 무엇보다도 인력의 훈련과 처우에 관심을 둘 필요가 있음을 보여준다고 할 수 있다. 그러나 이러한 해석이 가능하기 위해서는 위의 분석결과가 기관 운영 자체의 영향인지 아니면 서비스 인력에게 미친 영향인지 혹은 서비스 이용자와 제공자의 상호작용 속에서 도출된 결과인지를 보다 심도 있게 분석할 필요가 있을 것이다.

본 연구는 첫째, 장애인활동지원서비스 이용자가 지각하는 최소품질 특히 서비스의 안전성을 보장하기 위해 부적절한 처우에 관한 품질 항목의 타당성을 검증하였다는 점, 둘째, 여기에 서비스 제공자와 이용자의 개인적 요인 이외의 서비스 제공 기관이 갖는 영향력을 실증 분석하였다는 점, 그리고 이를 근거로 하여 최소품질을 통한 정부의 서비스 기관 관리, 감독의 정당성을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 장애유형 별, 기관 별로 분석을 심화시키지 못했고, 서비스 제공 기관의 영향에 상호작용하는 개인적 차원의 요인 특히 서비스 제공자 요인을 고려하지 못했다는 한계를 갖는다. 후속 연구에서는 이를 보완하여 최소품질과 그에 영향을 미치는 주요 요인이 보다 심층적으로 분석되어야 할 것이다.

박수지는 독일 유스투스 리비히 대학에서 사회정책학 박사학위를 받았으며, 현재 강릉원주대학교 사회복지학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회서비스 정책, 장애인복지, 사회적경제이며, 현재 장애인서비스 품질척도, 돌봄서비스 국제비교 등을 연구하고 있다.

(E-mail: susiepark@gwnu.ac.kr)

박병선은 경북대학교에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 현재 강릉원주대학교 사회복지학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지역사회정신보건, 척도의 타당화, 정신건강문제, 청소년 복지이며, 현재 정신보건 척도의 측정불변성, 메타경로분석 등을 연구하고 있다.

(E-mail: bspark@gwnu.ac.kr)

참고문헌

- 강상진. (2003). 교육학의 미래와 다층모형. *한국교육*, 30(3), pp.437-456.
- 강혜규, 박세경, 박수지, 이정은, 이선희, 장은진 등. (2012). 사회서비스 활성화사업군 심층 평가. 서울: 한국보건사회연구원, 기획재정부.
- 권중돈. (2004). 노인 학대에 영향을 미치는 요인. *한국노년학*, 24(1), pp.1-19.
- 김동기, 박수지. (2013). 재가서비스의 안전성에 대한 탐색적 연구: 중증장애인의 학대경험을 중심으로. *한국위기관리논집*, 9(11), pp.155-172.
- 김용득. (2013). 장애와 사회복지. 서울: EM 커뮤니티
- 김유리. (2011). 장애아동 학대의 원인과 학교의 예방적 역할. *특수교육*, 9(3), pp.71-89.
- 김재엽, 이병화, 윤여원. (2011). 신체적 장애인의 아동기 폭력경험과 성인기 가정폭력과 의 관계 연구: 법 인식의 조절효과를 중심으로. *청소년학연구*, 18(6), pp.201-225.
- 박수지. (2014). SERVQUAL모형을 바탕으로 한 장애인서비스의 품질과 서비스 기관의 영향에 대한 연구: 중증장애인의 일상생활지원서비스를 중심으로. *보건사회연구*, 34(3), pp.477-504.
- 박수지, 정은희, 김가희. (2013). 장애인서비스의 질과 공급특성 연구. 서울: 한국보건사회연구원.
- 변용찬. (2005). 이용시설 서비스 평가현황과 개선방안. 서울: 국민복지포럼.
- 보건복지부. (2010). 사회서비스 공통 품질 기준 지침. 서울: 보건복지부.
- 여진주. (2008). 아동학대 발생요인에 대한 생태학적 분석: 경상북도 동부권 아동을 대상으로. *보건사회연구*, 28(1), pp.3-26.
- 우종필. (2012). 구조방정식모델 개념과 이해. 서울: 한나래.
- 이경은, 박영준, 김도희. (2009). 노인의 학대경험에 영향을 미치는 요인의 인과모형 연구. *한국노년학*, 29(3), pp.883-898.
- 이동영, 박경하. (2011). 장애인활동보조서비스에 대한 이용자 만족도 연구. *사회보장연구*, 27(4), pp.81-109.
- 이유재, 라선아. (2006). 한국기업의 서비스 품질 평가제도 변천과정. 서울: 서울대학교 출판부.
- 이혜정. (2014). 사회서비스의 서비스 품질요인이 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향.

- 사회과학연구, 25(4), pp.209-227.
- 임성욱. (2003). 중앙정부의 사회복지시설 평가에 대한 비판적 분석: 메타평가를 중심으로. *정부학연구*, 9(2), pp.261-296.
- 최현영, 이경준. (2010). *장애인복지론*. 서울: 학지사.
- 홍세희. (2007). 구조방정식 모형의 이론과 응용. 2007 고급연구방법론 워크샵 I 미간행 시리즈 연세대학교 사회복지연구소
- 홍현미라, 이은정. (2008). 사회적 일자리 참여자의 직무만족에 대한 조직효과 분석: 위계적 선형모형(HLM) 적용. *사회복지정책*, 35, pp.457-480.
- Belsky, J. (1993). Etiology of child maltreatment: A developmental ecological analysis. *Psychological bulletin*, 114(3). pp.413-434.
- Care Quality Commission. (2011). *Annual report and accounts 2010/2011*. London: CQC.
- Care Quality Commission. (2010). *Guidance about compliance: Essential standards of quality and safety*. London: CQC.
- Krijnen, W. P. (1996). Algorithms for unweighted least-squares factor analysis. *Computational Statistics & Data Analysis*, 21, pp.133-147.
- McMillen, J. C., Proctor, E. K., Megivern, D., Striley, C. W., Cabassa, L. J., & Munson, M. R. et al. (2005). Quality of Care in the Social Service: Research Agenda and Methods. *Social Work Research*, 29(3), pp.181-191.
- Megivern, D. M., McMillen J. C., Proctor, E. K., Striley, C. W., Cabassa, L. J., & Munson, M. R. (2007). Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue. *Social Work*, 52(2), pp.115-124.
- Oktay, J. S. & Tompkins, C. J. (2004). Personal assistance providers' mistreatment of disabled adults. *Health & Social Work*, 29(3), pp.177-188.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.
- Straus, M. A. (1979). Measuring intrafamily conflict and violence; The Conflict Tactics(CT) Scales. *Journal of Marriage and the Family*, 41, pp.75-88.

Scale Development for Measuring Minimum Quality of Personal Assistance Service and Effect of Provider Characteristics on Service Quality:

Focused on Mistreatment

Park, Susie

(Gangneung-Wonju National University)

Park, Byung-Sun

(Gangneung-Wonju National University)

The purpose of this study is to develop a scale for measuring the minimum quality of personal assistance service. Also, it analyzes the effects of organization level on the minimum quality, with compare to effects of individual level. The study sample was composed of 410 disabled aged between 20 and 64 who used personal assistance service in 41 service center. The data were collected as multi-level data in a individual level (410 persons) and in a organization level (41 centers). First, Cronbach's alpha, exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis were performed for a analysis on reliability and validity. Second, hierarchical linear analysis were performed to confirm effect of provider characteristics. And the adequacy of adaption the hierarchical linear model to the study data was proved in verifying the organization effect on the service quality. According to the result of analysing the unconditional slope model, from the fixed effect analysis result, the annual revenues of service center, the average monthly wage of care-givers, the rate of qualified care-givers on the total care-givers and the recognition of center administrators on the labor right of care-giver affect significantly service quality.

Keywords: Personal Assistance Service, Minimum Quality, Validation, Provider Characteristics