
재해이재민 지원효율화 방안 조사연구

— 재해구호물품 세트를 중심으로—

2013.12



희망브리지 전국재해구호협회

목 차

제1장 서론	1
1.1 연구 배경 및 목적	1
1.1.1 연구 배경	1
1.1.2 연구 목적	2
1.2 연구 범위 및 방법	3
1.2.1 연구 범위	3
1.2.2 연구 방법	4
제2장 이론고찰	5
2.1 전국재해 현황	5
2.2 선행연구 검토	9
2.3 연구 착안점	13
제3장 재해구호물품 관련 국내·외 현황비교	14
3.1 재해구호물품 현황 분석 및 사례	14
3.1.1 국내	14
3.1.2 해외	19
3.1.3 비교 종합	24
3.2 재해구호물품 전달체계 분석 및 사례	25
3.2.1 국내	25
3.2.2 해외	27
3.2.3 비교 종합	28

제4장 분석의 틀 및 자료 수집	29
4.1 조사대상지역개요	29
4.1.1 조사대상지역 선정	29
4.1.2 조사대상지역 현황	29
4.2 분석의 틀 정립	32
4.2.1 분석의 틀	32
4.2.2 분석방법 고찰	33
4.3 자료수집	36
4.3.1 설문조사 항목 선정	36
4.3.2 설문조사 및 면접조사 개요	36
4.3.3 응답자의 인구통계학적 특성	38
5장 분석결과	40
5.1 재해구호물품 구성물품에 대한 중요도 분석	40
5.1.1 응급구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과	40
5.1.2 취사구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과	42
5.2 재해구호물품 구성물품에 대한 만족도 분석	43
5.2.1 응급구호세트의 구성물품에 대한 만족도 분석결과	43
5.2.2 취사구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과	48
5.2.3 만족도 분석결과 종합	52
5.3 재해구호물품 구성물품에 대한 IPA분석	69
5.3.1 응급구호세트의 구성물품에 대한 IPA분석결과	69
5.3.2 취사구호세트의 구성물품에 대한 IPA분석결과	77
5.4 기타사항	85
5.4.1 담당자 인터뷰 결과	85
5.4.2 구성물품에 대한 대체물품 조사결과	86

제6장 개선방안	87
6.1 재해구호물품 구성물품에 대한 개선방안	87
6.1.1 응급구호세트 구성물품에 대한 개선방안	87
6.1.2 취사구호세트 구성물품에 대한 개선방안	90
6.2 재해구호물품 전달체계에 대한 개선방안	92
제7장 결론	96
7.1 연구의 요약 및 정책적 시사점	96
7.2 향후 연구과제	98
참고문헌 및 부록	99

표 목 차

<표 1-1> 최근(2002~2012)태풍 피해 현황	1
<표 2-1> 최근 10년간 자연재해 피해현황(2003~2013)	5
<표 2-2> 2012년 시·도별 재해피해액 현황	6
<표 2-3> 2012년 시·도별 재해 발생 횟수	7
<표 2-4> 2012년 발생한 이재민 수	8
<표 2-5> 2012년 피해유형별 1~4순위 지역	8
<표 2-6> 재해구호체계 및 재해구호물품 관련 선행연구	12
<표 3-1> 2005년 재해구호물품 세트 기준	15
<표 3-2> 남성용 응급구호세트 구성물품	16
<표 3-3> 여성용 응급구호세트 구성물품	17
<표 3-4> 취사구호세트 구성물품	18
<표 3-5> 국내·외 사례 종합 비교	24
<표 3-6> 국내·외 재해구호물품 전달체계 비교	28
<표 4-1> 2013년 7월22일~23일 경기도 광주시, 여주시 호우피해현황	29
<표 4-2> 최근 5년간 경기도 광주시 풍수해 피해현황(2007~2011)	30
<표 4-3> 최근 5년간 경기도 여주시 풍수해 피해현황(2007~2011)	31
<표 4-4> 중요도-만족도 분석 평가기준	35
<표 4-5> 설문항목 종합 및 분류 결과	36
<표 4-6> 설문조사 개요	37
<표 4-7> 면접조사 개요	37
<표 4-8> 응답자의 인구통계학적 특성	38
<표 5-1> 응급구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과	41
<표 5-2> 취사구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과	42
<표 5-3> 응급구호세트의 구성물품에 대한 품질만족도 분석결과	43
<표 5-4> 응급구호세트의 구성물품에 대한 수량만족도 분석결과	44
<표 5-5> 응급구호세트의 구성물품에 대한 활용성만족도 분석결과	46
<표 5-6> 응급구호세트의 구성물품에 대한 전체 만족도 분석결과	47
<표 5-7> 취사구호세트의 구성물품에 대한 품질만족도 분석결과	48

<표 5-8> 취사구호세트의 구성물품에 대한 수량만족도 분석결과	49
<표 5-9> 취사구호세트의 구성물품에 대한 활용성만족도 분석결과	50
<표 5-10> 취사구호세트의 구성물품에 대한 전체 만족도 분석결과	51
<표 5-11> 담요에 대한 만족도 분석결과 종합	52
<표 5-12> 베개에 대한 만족도 분석결과 종합	52
<표 5-13> 간소복에 대한 만족도 분석결과 종합	53
<표 5-14> 속내의에 대한 만족도 분석결과 종합	53
<표 5-15> 양말에 대한 만족도 분석결과 종합	54
<표 5-16> 면장갑에 대한 만족도 분석결과 종합	54
<표 5-17> 우의에 대한 만족도 분석결과 종합	55
<표 5-18> 수건에 대한 만족도 분석결과 종합	55
<표 5-19> 세면비누에 대한 만족도 분석결과 종합	56
<표 5-20> 칫솔에 대한 만족도 분석결과 종합	56
<표 5-21> 치약에 대한 만족도 분석결과 종합	57
<표 5-22> 화장지에 대한 만족도 분석결과 종합	57
<표 5-23> 물티슈에 대한 만족도 분석결과 종합	58
<표 5-24> 생수에 대한 만족도 분석결과 종합	58
<표 5-25> 손전등에 대한 만족도 분석결과 종합	59
<표 5-26> 메모지에 대한 만족도 분석결과 종합	59
<표 5-27> 볼펜에 대한 만족도 분석결과 종합	60
<표 5-28> 손거울·빗에 대한 만족도 분석결과 종합	60
<표 5-29> 면도기에 대한 만족도 분석결과 종합	61
<표 5-30> 생리대에 대한 만족도 분석결과 종합	61
<표 5-31> 가스렌지에 대한 만족도 분석결과 종합	62
<표 5-32> 부탄가스에 대한 만족도 분석결과 종합	62
<표 5-33> 코펠에 대한 만족도 분석결과 종합	63
<표 5-34> 수저에 대한 만족도 분석결과 종합	63
<표 5-35> 다용도가방에 대한 만족도 분석결과 종합	64
<표 5-36> 쌀에 대한 만족도 분석결과 종합	64
<표 5-37> 부식에 대한 만족도 분석결과 종합	65

<표 5-38> 세탁세제에 대한 만족도 분석결과 종합	65
<표 5-39> 세탁비누에 대한 만족도 분석결과 종합	66
<표 5-40> 표백제에 대한 만족도 분석결과 종합	66
<표 5-41> 주방세제에 대한 만족도 분석결과 종합	67
<표 5-42> 고무장갑에 대한 만족도 분석결과 종합	67
<표 5-43> 수세미에 대한 만족도 분석결과 종합	68
<표 5-44> 응급구호세트 중요도-품질만족도	70
<표 5-45> 응급구호세트 중요도-수량만족도	72
<표 5-46> 응급구호세트 중요도-활용성만족도	74
<표 5-47> 응급구호세트 중요도-전체만족도	76
<표 5-48> 취사구호세트 중요도-품질만족도	78
<표 5-49> 취사구호세트 중요도-수량만족도	80
<표 5-50> 취사구호세트 중요도-활용성만족도	82
<표 5-51> 취사구호세트 중요도-전체만족도	84
<표 5-52> 구성물품에 대한 대체물품 조사결과	86
<표 6-1> 응급구호세트 구성물품에 대한 분류체계	87
<표 6-2> 취사구호세트 구성물품에 대한 분류체계	90

그 립 목 차

<그림 1-1> 연구 흐름도	4
<그림 3-1> 일본 재해구호물품	19
<그림 3-2> 미국 재해구호물품	20
<그림 3-3> 시리아 재해구호물품	21
<그림 3-4> 파키스탄 재해구호물품	21
<그림 3-5> 아이티 재해구호물품	22
<그림 3-6> SHERTER BOX	23
<그림 3-7> 재해구호물품 전달체계 흐름도	25
<그림 3-8> 재해시 재해구호물품 신청 및 발송 체계	26
<그림 4-1> 광주시 조사대상지(경안동, 곤지암읍)	30
<그림 4-2> 광주시 조사대상지(흥천면, 대신면, 산북면, 금사면)	32
<그림 4-3> 분석의 틀 정립	33
<그림 4-4> IPA 분석 도식화	35
<그림 4-5> 응답자의 인구통계학적 특성 그래프	39
<그림 6-1> 중점개선물품(1차 필수품)과 2차 필수품간의 개선방안	88
<그림 6-2> 대체물품과 2차 필수품간의 교체방안	89
<그림 6-3> 물품 담당자와 공무원간 협조체계	92
<그림 6-4> 사전자원봉사체계 구축	94

제1장 서론

1.1 연구 배경 및 목적

1.1.1 연구 배경

최근에 발생하는 재해는 우리나라뿐 만 아니라 전 세계적으로 의도치 않게 발생되며, 그에 따라 막대한 인명피해와 재산피해를 남기고 있다. 지난해 전 세계적으로 발생한 대표적인 재해를 살펴보면, 2012년 2월 유럽전역의 한파, 7월 중국 베이징의 대홍수, 12월 필리핀에서 발생한 태풍 ‘보파’로 인해 수백만명의 이재민이 발생함과 동시에 천문학적인 재산피해가 발생하였다.

우리나라의 경우에도 자연재해로 인한 피해는 매년 심각하게 나타나고 있는데, 최근 2012년 8월의 집중호우, 8~9월에 발생한 태풍 ‘볼라벤, 덴빈, 산바’, 12월에 막대한 피해를 입힌 대설 등 총 22회의 크고 작은 자연재해가 발생하였고, 16명의 사망자와 18,356명의 이재민, 1조 892억원의 재산 피해를 입은 것으로 나타났다. 특히, 수해로 인한 피해는 2002년의 태풍 루사와 2003년 태풍 매미, 2004년 메기, 2007년 나리, 2010년 곤파스, 2011년 무이파, 2012년 볼라벤과 산바에서 볼 수 있듯이 매년 심각하게 발생하고 있다.

<표 1-1> 최근(2002~2012) 태풍 피해 현황

연도	태풍명	이재민(명)	인명피해(명)	재산피해(백만원)
2002	루사	63,085	246	7,047,314
2003	매미	61,844	131	5,657,184
2004	메기	4,712	7	316,795
2008	나리	478	16	192,324
2010	곤파스	1,339	1	179,855
2011	무이파	3,358	1	219,828
2012	볼라벤	3,830	11	636,471
2012	산바	3,843	3	365,716

※ 출처: 소방방재청 2012 재해연보

이처럼 재해로 인해 직·간접적인 피해를 입은 재해이재민의 경우 극도의 불안감과 생활의 불편함에 직면하게 된다. 이를 위해 전국재해구호협회, 대한적십자사, 국제라이온스클럽등에서 재해구호물품지원과 동시에 구호봉사활동을 실행하고 있으나 기존구호활동은 이재민들의 실정과 Needs를 충분히 반영하지 못하고 이루어지고 있다.

이재민들이 느끼는 현행재해구호물품지급에 대한 문제점으로는 i) 신속하게 지급되지 않았다는 점, ii) 불필요한 물건이 지급되었다는 점, iii) 개인에게 필요한 물건을 구할 수 없다는 점, iv) 자신의 취향에 맞지 않는다는 점, 4가지로 축약 할 수 있다 (이은애, 2008).

위와 같은 관점에서 보았을 때, 이재민의 Needs 파악과 재해지원서비스의 효율성평가를 통한 개선이 반드시 필요한 시점이라고 할 수 있다. 이러한 맥락에서 본 연구는 이재민을 대상으로 재해구호물품 구성요소에 대한 만족도를 알아보는 초기 연구로서의 의미를 가진다.

1.1.2 연구 목적

본 연구는 재해피해 시 발생하는 이재민들에게 지급하는 재해구호물품의 구성요소(응급구호세트 19종, 취사구호세트 13종)에 대한 만족도와 중요도를 분석함으로써 현행재해구호물품에 대해 추가 또는 제외시켜야 할 물품항목에 대한 객관적 자료 및 개선책 마련을 위한 기초적인 자료로 활용하고자 하는 데 궁극적인 목적이 있다.

본 연구의 세부 목표는 다음과 같다.

- i) 재해 이재민 지원서비스 관련 국내현황 분석
 - 현재 지원되고 있는 재해 이재민 지원서비스(재해구호물품세트를 중심으로)에 대한 국내 현황 분석 및 문제점 도출, 개선방향 정립
 - 재해구호물품 전달체계 국내현황 분석 및 문제점 도출, 개선방향 정립

ii) 재해 이재민 지원서비스 관련 해외사례 분석

- 재해구호물품 지원 관련 해외사례 분석 및 국내적용방안 모색
- 재해구호물품 전달체계 관련 해외사례 분석 및 국내적용방안 모색

iii) 재해 이재민 지원서비스의 효율성 평가 및 전달체계조사

- 현재 지원되고 있는 재해 이재민 서비스의 효율성을 평가
- 이재민을 대상으로 구호물품 만족도·중요도 설문조사 실시
- 담당공무원, 마을대표, 이재민을 대상으로 물품 전달시 문제점 인터뷰

iv) 재해 이재민 지원서비스 개선방안 도출

- 국내현황분석, 해외사례분석, 효율성평가 결과를 토대로 재해 이재민 지원 서비스의 개선방안 모색
- 물품전달시 문제점을 토대로 전달체계 개선방안 제시
- 재해 이재민 지원서비스 개선을 위한 제도 및 정책 제안

1.2 연구 범위 및 방법

1.2.1 연구 범위

□ 내용적 범위

- 현재 이재민에게 지급되는 재해구호물품 현황 분석 및 전달체계 검토
- 재해구호물품에 대한 이재민 만족도 설문조사
- 재해구호물품 전달체계에 대한 담당공무원, 마을대표, 이재민 인터뷰
- 설문조사 분석 및 개선방안 도출

□ 시간적 범위 : 2013년 8월~2013년 12월(5개월)

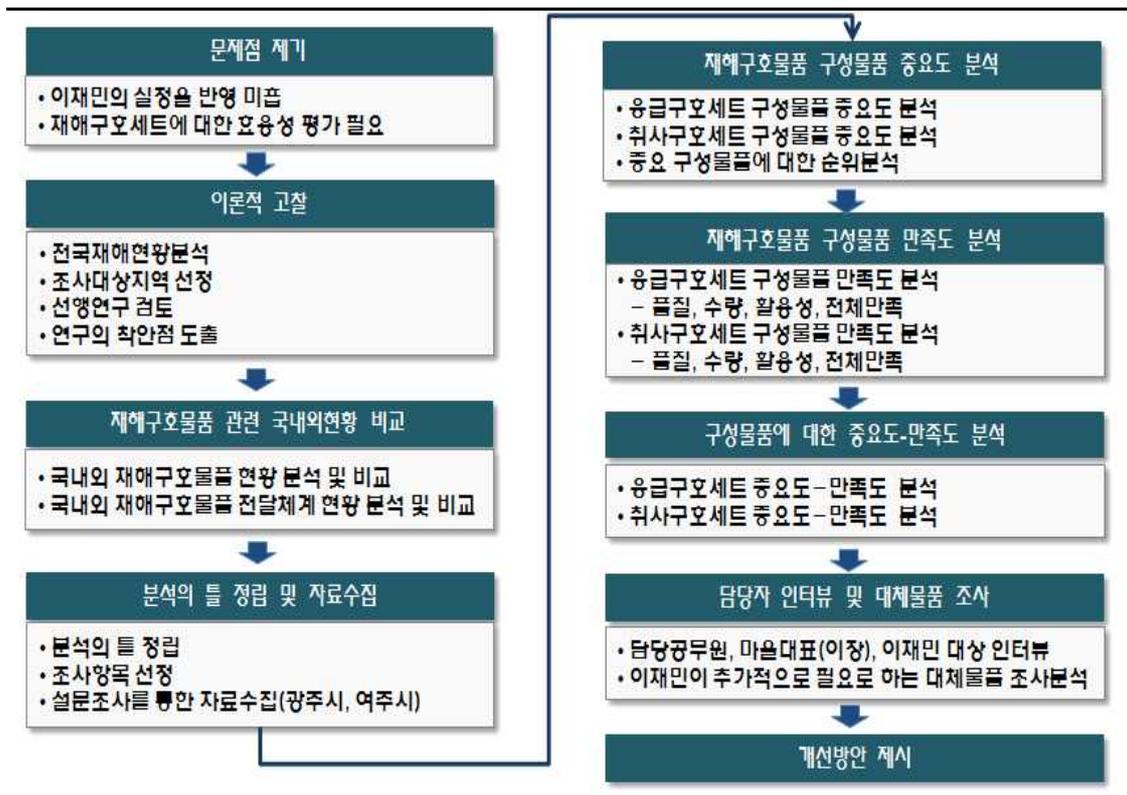
□ 공간적 범위 : 2013년 7월경 집중호우로 인해 피해를 입은 지역 중 재해구호물품을 지급 받은 경기도 광주시 경안동, 곤지암읍, 여주시 금산면, 산북면, 흥천면, 대신면 일원

1.2.2 연구 방법

본 연구는 선행연구의 부족으로 인해 자료 수집의 문제 등을 고려할 때, 탐색적이고 평가적인 성격을 가지며, 구체적인 조사방법과 연구흐름은 다음과 같다.

- i) 현장방문 설문조사와 국내·외 사례(재해구호물품지급관련)조사를 동시에 진행
- ii) 재해구호물품에 대한 이재민의 만족도·중요도 자료 수집을 위해 피해대상지 이재민을 대상으로 설문조사 실시 및 담당 공무원 인터뷰 실시
- iii) 설문조사결과를 SPSS와 SAS프로그램을 이용하여 심층적 분석(중요도, 만족도 분석) 실시

<그림 1-1> 연구 흐름도



제2장 이론 고찰

2.1 전국재해 현황

최근 10년간 우리나라에서 발생한 자연재해로 인한 피해현황을 살펴보면 2003년에 피해액 5,906,053,484천원으로 가장 큰 재산피해를 입은 것을 알 수 있으며, 이재민은 2010년 76,110명으로 가장 많이 발생한 것으로 보인다. 전체적으로 보면 2003년부터 2007년까지 재산피해 및 인명피해가 감소하다가 2007년부터 점차 증가하는 추세를 보이고 있다 (표 2-1).

<표 2-1> 최근 10년간 자연재해 피해현황(2003~2012)

구 분	이재민(인)	사망(인)	피해액합계(천원)
2003	63,133	148	5,906,053,484
2004	30,446	14	1,554,135,859
2005	9,914	52	1,298,402,712
2006	2,883	63	2,381,357,414
2007	675	17	304,251,418
2008	4,627	11	70,909,147
2009	11,931	13	333,301,777
2010	76,110	14	458,577,127
2011	70,099	78	799,707,981
2012	18,356	16	1,089,209,727
합계	288,174	426	14,195,906,647
평균	28,817	43	1,419,590,665

※ 출처: 소방방재청 2012 재해연보

2012년의 주요 풍수해 피해현황을 살펴보면, 8월 25일부터 30일 사이에 발생한 태풍 볼라벤과 덴빈에 의해 최대피해(6,365억원)를 입은 것으로 나타났으며, 특히 전남지역이 가장 큰 피해를 입은 것으로 기록되었다. 또한 9월 15일부터 17일에 발생한 태풍 산바로 3,657억원, 8월 12일과 16일의 호우로 인해 286억원, 그 외 강풍·풍랑으로 인해 212억원의 피해가 발생 하였다.

시·도별 피해현황은 전남이 4,136억원으로 전체피해액의 38%를 차지하였고, 경남이 1,992억원(18%), 경북 1,390(13%), 전북은 전체피해액의 11%인 1,151억원으로 4개도의 피해가 전체피해의 80%로 집계되었다 (표 2-2).

<표 2-2> 2012년 시·도별 재해피해액 현황

구 분	피해액(백만원)	비율(%)	순위
합 계	1,089,209,727	100.0	
서 울	1,203,152	0.11	14
부 산	8,901,005	0.82	10
대 구	25,800	0.00	17
인 천	5,233,025	0.48	12
광 주	18,446,175	1.69	9
대 전	394,631	0.04	16
울 산	4,411,570	0.41	13
세 종	1,067,819	0.10	15
경 기	23,607,252	2.17	7
강 원	7,036,659	0.65	11
충 북	22,411,776	2.06	8
충 남	70,199,443	6.44	5
전 북	115,149,528	10.57	4
전 남	413,614,599	37.97	1
경 북	139,019,782	12.76	3
경 남	199,185,316	18.29	2
제 주	59,302,195	5.44	6

※ 출처: 소방방재청 2012 재해연보

또한 2012년의 강풍·풍랑, 태풍, 대설, 호우의 발생횟수를 살펴보면 경기지방이 총 17건으로 가장 많이 발생한 것을 알 수 있고, 그 뒤로 충북과 전북, 경북이 12건, 충남, 전남, 경남이 10건이 발생하였으며, 대구와 세종시가 각각 4건으로 가장 적은 것으로 나타났다 (표 2-3).

<표 2-3> 2012년 시·도별 재해 발생횟수

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
3.11 (강풍·풍랑)									○								
4.2~4.4 (강풍·풍랑)		○		○	○		○		○	○	○	○	○	○	○	○	○
4.6 (강풍)									○		○				○		
4.20 (호우)		○		○			○						○	○			○
6.30 (호우)									○								
7.5~7.6 (호우)	○			○		○			○	○	○	○					
7.10 (호우)		○							○					○		○	
7.13 (호우)	○								○			○			○		
7.14~15 (호우)		○			○		○		○		○		○	○		○	
7.17~7.19 (태풍)	○			○	○	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
8.12~8.16 (호우)	○			○		○		○	○		○	○	○				
8.18 (호우)															○		
8.20~8.23 (호우)	○		○			○			○				○	○	○	○	
8.25~8.30 (태풍)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9.7 (호우)									○						○	○	
9.15~9.17 (태풍)		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10.27 (호우)		○															
11.11~11.12 (강풍·풍랑)				○					○	○		○	○		○		
12.5 (대설)									○		○		○				
12.6~12.8 (대설)						○		○	○		○	○	○			○	
12.21 (대설)						○					○						
12.28 (대설)		○	○				○				○	○	○	○	○	○	
발생횟수	6	8	4	7	5	8	6	4	17	6	12	10	12	10	12	10	5

※ 출처: 소방방재청 2012 재해연보

<표 2-2>와 <표 2-3>을 비교해보면 경기지역이 재해발생횟수 17건으로 가장 많이 발생한 것으로 나타났으나, 피해액은 23,607,252백만원으로 7순위(건당 139만원)로 나타났다. 반면 재해발생건수가 10건에 그친 전남지역이 413,614,599백만원(건당 4,136만원)으로 가장 큰 재산피해를 입은 것으로 나타

났으며, 2012년 풍수해로 인해 발생한 이재민 수는 경기도가 4,498명으로 전체 24.50%에 달하는 이재민이 발생하였으며, 전북 3,589명(19.55%), 전남 2,928명(15.95%), 경북 2,627명(14.31%)로 나타났다 (표 2-4).

<표 2-4> 2012년 발생한 이재민 수

구 분	이재민 수(명)	세대수(세대)	순 위	비 율(%)
서 울	1,002	477	6	5.46
부 산	165	145	10	0.90
대 구	4	1	16	0.02
인 천	1,000	391	7	5.45
광 주	123	65	11	0.67
대 전	50	20	12	0.27
울 산	12	5	15	0.07
세 종	0	0	17	0
경 기	4,498	1,905	1	24.50
강 원	44	20	13	0.24
충 북	22	17	14	0.12
충 남	753	351	8	4.10
전 북	3,589	1,528	2	19.55
전 남	2,928	1,431	3	15.95
경 북	2,627	1,080	4	14.31
경 남	1,016	516	5	5.53
제 주	523	238	9	2.85
총 합	18,356	8,190	-	100

※ 출처: 소방방재청 2012 재해연보

위의 <표 2-2>, <표 2-3>, <표 2-4>를 종합해 피해유형별 1~4순위지역을 알아보면 다음과 같다 (표 2-5).

<표 2-5> 2012년 피해유형별 1~4순위 지역

구 분	1순위	2순위	3순위	4순위
피해액	전남	경남	경북	전북
발생횟수	경기	충북	전북	경북
이재민	경기	전북	전남	경북

2.2 선행연구 검토

재해 이재민 서비스와 관련된 선행연구는 크게 재해구호체계와 재해구호물품에 관한 연구로 나눌 수 있다. 재해구호체계와 관련된 연구를 살펴보면, 김동진(2011)은 대규모 재해 시 구호물자 조달체계 적용에 관한 연구에서 전국각지의 대규모 이재민 발생에 대비하여 구호물품 지급 개선방안과 구호물품의 비축, 관리 등에 관한 개선방안을 제시하고 있다. 구체적으로 현재 구호물품의 조달체계는 대규모 이재민 발생 시 정부조달 체계의 붕괴로 인해 구호물품의 부족, 지급 지연, 관리 등의 문제점이 발생한다고 보고 구호물품 조달절차와 시스템의 새로운 제안, 구호물자의 적정한 비축기준 설정, 민관에서 준비된 구호물자의 신속한 지급 방안, 구호물자의 비축, 관리, 조달체계의 일원화를 제시하였다.

반면, 성기환(2004)은 정부위주의 재난구호체계에 대한 문제점을 지적하고 있다. 재해를 당한 시민들은 무조건 정부의 “보상”이나 “배상”을 바라고 있으며, 지방자치단체 또한 재정능력 부족, 경험 부족 등으로 인해 재난구호체계와 관련된 행정력이 부족한 실정을 가장 큰 문제점으로 보고, 재해관리에 참여하는 민간 자원 조직 등이 정부와 의사소통을 하며 활동 할 수 있는 재난구호네트워크의 구축을 주장하고 있다.

이은애(2008)는 재해구호물품지원체계의 현 문제점을 i) 신속하게 지급되지 않은 점, ii) 불필요한 물건이 지급된 점, iii) 개인에게 필요한 물건을 구할 수 없는 점, iv) 자신의 취향에 맞지 않는 점으로 보고 각 문제점 별로 해결을 위한 개선방안의 도출 중요성을 강조하고 있고, 한국의 이재민 구호와 재해의연금 지원체계에 관한 연구를 진행한 이재은(2008)은 미국과 일본이 주는 시사점을 바탕으로 한국의 개선방향을 제시하고 있다. 의연금의 지원 방식과 사업 프로그램, 의연금 지급의 고려요인, 의연금 배분 기준, 의연금 배분 조직 구성 및 운영, 의연금 지급 기관, 의연금 기금 제도 등을 기준으로 설정하여 연구를 진행하였다. 또한 우리나라 재해의연금 지원 체계의 개선방향을 i) 의연금 배분의 합리적 지원을 위해 인명피해를 기준으로 한 배분 기준의 마련, 주택피해를 기준으로 한 배분 기준 마련, 의연금 지급의 효율성과 신속성의 충족, 지정기탁 의연금의 허용, ii) 의연금의 직접 지원과 관련된 효율화 방안을 위해 의연금 직접 지원액의

하한선 설정, 생활 재건 자금의 장기 분할 지급 및 의연금 지급, 의연금 지원대상의 확대 필요, iii) 간접지원과 관련된 방안으로는 이재민에 대한 의료서비스 지원 사업, 장기자원봉사 단체 지원 사업, 정상생활 복귀 프로그램 사업 등을 제시하고 있다.

이정화(2012)는 선형계획법을 적용하여 재해구호물자 전달체계의 개선방안에 대한 연구를 진행 하였다. 현재 이루어지는 재해구호는 원거리 조달로 인해 신속한 구호활동의 실행이 미흡하고, 특히 구호물품 지급에 비효율성이 산재하는 등 여러 가지 문제점을 내포하고 있다고 보고, 이를 물류관리의 효율화 관점에서 우리나라 재해구호물자 전달체계를 분석하고 개선방안을 제시하고 있다. 각 지자체에서 구호물품을 보관해 근거리 조달 형태로 현행 전달체계를 개선한다면 지자체 자체구호능력을 강화하는 방안이 될 것으로 보고 이를 수리모형으로 수립하여 효율성을 실증하고 있다.

한동우(2006)의 연구에서는 우리나라 재해구호체계의 현황과 문제점을 파악하고, 동시에 재해구호체계의 개선을 위해 공공과 민간 부문의 연계에 대해 논의하고 있다. 한동우는 우리나라 공공 재해구호 조직의 문제점을 재정과 인력이 충분하지 못하다는 점과 실질적인 권한이 제한되어 있다는 점, 두 측면에서 도출하고 있고, 재난에 대한 전문성과 민감성이 떨어진다고 보고 있다. 구체적으로 첫째, 재해구호관련 행정 체계의 문제점으로 지역단위의 재해구호본부의 운영이 제대로 되지 않고, 자치단체의 재해구호업무는 여전히 사회복지과에서 담당하고 있으며, 담당공무원 수의 부족으로 인해 현실적인 운영이 불가능한 상태이다. 뿐만 아니라 소방방재청과의 업무 협조를 이루기가 힘든 상황이다. 둘째, 재해의연금품의 모집 및 배분의 문제점으로 재해의연금품의 모집에 있어서 단일화된 조정 체계가 없어 전국재해구호협회, 대한적십자사, 사회복지공동모금회 등이 개별적으로 모금 및 배분을 하고 있어 모금과 배분이 적절성 및 효율성을 저해하고 있는 요소로 지적하고 있다. 또한, 의연금품 지원체계가 객관적이고 일관성 있는 기준이 적용 되지 않고, 각 기관별로 개별적인 기준과 원칙에 따라 지원규모와 방법을 결정하고 있어 이재민에게 혼란과 불편을 주고 있다. 이러한 현 상황은 구호활동자체에 대한 불신으로 이어질 수도 있는 심각한 문제로 파악하고 있다. 이밖에도 자원봉사 활동 간의 조정과 연계 미흡, 직접 구호에 치중되는 재해구

호, 재해구호와 관련된 교육과 지침 부족, 자원봉사자들에 대한 재해보상 미흡 등을 문제점으로 보고 있다. 이러한 문제점에 대한 대안으로 첫째, 재해구호네트워크를 구성해 기존 조직들의 활동을 조정하고 협력을 이끌어 내는 협의체를 구성하여 재해구호의 신속성, 효과성 및 책임성을 극대화시키고, 둘째, 재난 피해자들에 대한 물질적인 지원만이 아닌 심리사회적 서비스 제공, 셋째, 재해구호 자원봉사자 재해보상제도 도입, 넷째, 사회복지공동모금회의 긴급지원 사업 내실화를 그 대안으로 주장하고 있다.

다음으로 재해구호물품과 관련된 연구에는 이재민들에게 제공되는 임시주거시설과 생존물품에 관한연구가 있는데, 박동민(2010)은 빈번한 재해 발생으로 인해 피해를 입은 이재민들에 대한 대책 중 재해 이재민의 주거문제를 해결할 수 있는 임시주거에 주요관심을 두고 이재민의 임시주거공간에 관한 연구를 진행하였다. 이 연구에서는 재해 이재민을 대상으로 설문조사를 실시하여 임시주거공간의 전반적인 실태와 만족도를 조사·분석하고, 분석된 내용을 활용하여 현 임시주거 문제점과 해결안을 도출한 뒤, 이재민들이 만족할 수 있는 임시주거공간에 대한 방안을 제안하고 있다. 구체적 방안으로 신속하게 임시주거시설을 제작할 수 있는 모듈 개념의 UBR 시스템 공법을 적용하고, 태양광 발전 개념의 Sola Cell을 이용한 자체전력생산으로 냉·난방 및 기초 생활 시설을 가동시킬 수 있는 시스템을 구축하면서 식수와 오수처리문제를 해결할 수 있는 방안을 마련하고 있다. 또한, 임시주거시설의 내부공간의 효율적 사용을 위한 복층 구조와 수납공간을 확보함과 동시에 외부 데크와 공간 확장 가능성을 부여한 이중 출입문 및 외부어닝구조를 통해 휴식 및 서비스 공간의 확보 방안도 제시하고 있다. 그러나 박동민은 임시주거시설의 개선점에만 주목하고 있고, 향후 활용가능성 측면에 대한 언급은 미흡한 것으로 판단된다.

박종만(2011)은 생존 구호물품에 관한 연구로 재난 발생시 필요한 재해구호물품을 개인 대비용품 중심으로 한국에 맞는 Rescue Kit 디자인을 제시하고 있다. Rescue Kit를 재난관리 단계중 개인의 생명과 재산 피해를 줄이기 위한 대비단계에 필요한 물품으로 보고 일본과 미국의 재난 대비용품을 조사하여 각각 장·단점을 도출하여 한국형 Rescue Kit 개발에 접목하는 연구를 진행하였다.

<표 2-6> 재해구호체계 및 재해구호물품 관련 선행연구

연구자 (년도)	연구 제목	연구 내용
김동진 (2011)	• 대규모 재해시 구호물자 조달체계 적용에 관한 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 구호물품 조달절차와 시스템의 새로운 제안 • 구호물자의 적절한 비축기준 설정 • 민관에서 준비된 구호물자의 신속한 지급 방안 • 구호물자의 비축, 관리, 조달체계의 일원화
박동민 (2010)	• 재해 이재민의 임시주거공간에 대한 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 신속하게 임시주거시설을 제작할 수 있는 모듈 개념의 UBR 시스템 공법 적용 • 태양광 발전 개념의 Sola Cell을 이용한 자체전력생산 시스템 구축 • 임시주거시설의 내부공간의 효율적 사용을 위한 복층 구조와 수납공간을 확보 • 휴식 및 서비스 공간의 확보
박종만 (2011)	• 재난관리 대비단계에 필요한 한국형 Rescue Kit 디자인 제안	<ul style="list-style-type: none"> • 일본과 미국의 재난 대비용품을 조사하여 각각 장·단점을 도출하여 한국형 Rescue Kit 개발에 접목 • 재해구호물품을 개인 대비용품 중심으로 한국에 맞는 Rescue Kit 디자인을 제시
성기환 (2004)	• 우리나라 재난구호체계의 문제점과 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 정부위주의 재난구호체계에 대한 문제점을 지적 • 민간 조직과 정부의 재난구호네트워크의 구축을 주장
이은애 (2008)	• 재해구호물품지원체계의 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> • 재해구호물품지원체계의 현 문제점의 해결을 위한 개선방안의 도출 중요성을 강조
이재은 (2008)	• 한국의 이재민 구호와 재해의연금 지원 체계 개선 방향: 미국과 일본이 주는 시사점	<ul style="list-style-type: none"> • 의연금 배분의 합리적 지원을 위해 인명피해를 기준으로 한 배분 기준 마련 • 주택피해를 기준으로 한 배분 기준 마련 • 의연금 지급의 효율성과 신속성의 충족 • 지정기탁 의연금의 허용 • 의연금의 직접 지원과 관련된 효율화 방안을 위해 의연금 직접 지원액의 하한선 설정 • 생활 재건 자금의 장기 분할 지급 및 의연금 지급 • 의연금 지원대상의 확대 필요 • 간접지원과 관련된 방안으로는 이재민에 대한 의로서비스 지원 사업 • 장기자원봉사 단체 지원 사업 • 정상생활 복귀 프로그램 사업 등을 제시
이정화 (2012)	• 선형계획법을 적용한 우리나라 재해구호물자 전달체계의 개선방안에 관한 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 물류관리의 효율화 관점에서 우리나라 재해구호물자 전달체계를 분석하고 개선방안을 제시 • 근거리 조달 형태로 현행 전달체계개선방안제시
한동우 (2006)	• 우리나라 재해구호체계의 문제점과 해결과제	<ul style="list-style-type: none"> • 재해구호체계의 개선을 위해 공공과 민간 부문의 연계에 대해 논의 • 재해구호네트워크를 구성해 재해구호의 신속성, 효과성 및 책임성을 극대화 • 재난 피해자들에 심리사회적 서비스 제공 • 재해구호 자원봉사자 재해보상제도 도입 • 사회복지공동모금회의 긴급지원 사업 내실화를 주장

2.3 연구 착안점

선행연구고찰과 현행제도의 검토를 통해 도출한 기존 연구의 한계점과 현행제도의 문제점은 다음과 같다.

첫째, 선행연구에서는 재해구호물품에 초점을 맞춘 연구보다는 재해구호체계에 관련된 문제점과 개선방안을 제시하는 연구가 주를 이루고 있어 재해구호물품을 이재민들에게 지급할 때, 고려해야 할 물품구성에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

둘째, 재해구호물품과 관련된 대부분 선행연구들은 물품을 거시적인 관점에서 바라본 연구를 진행하고 있어, 구체적인 개선방안을 제시하지 못하고 있다. 따라서 재해구호물품에 대한 미시적인 관점의 연구가 필요하다고 판단된다.

셋째, 현재 지급되고 있는 재해구호물품들은 이재민들의 실정을 충분히 반영하지 못하고 있다. 이에 따라, 재해 이재민들의 재해구호물품에 대한 Needs 파악과 효율성(중요도, 만족도) 평가를 통한 개선이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

위와 같은 관점에서 본 연구의 착안점으로는 i) 재해구호물품에 중점을 두고, ii) 미시적인 관점에서 구성품 하나하나에 대한 이재민들의 중요도와 만족도를 분석하고자 한다. iii) 또한 분석된 결과를 활용하여 재해지원서비스의 효율성 평가를 통한 개선방안을 모색하고자 한다.

제3장 재해구호물품 관련 국내·외 현황 비교

3.1 재해구호물품 현황 분석 및 사례

3.1.1 국내

2005년부터 일시구호세트 1인당 1세트, 응급구호세트 2인당 1세트로 지급되던 것을 2011년부터 일시구호세트를 삭제하고, 응급구호세트를 1인당 1세트로 구성하여 배분하는 것으로 개선되었다. 주요 변화내용은 다음과 같다.

i) 1인당 1세트로 지급하던 일시구호세트를 삭제하고, 2인당 1세트로 지급하던 응급구호세트는 1인당 1세트화 한다.

ii) 남성용은 하늘색으로 여성용은 분홍색으로 구분하고 겉포장을 새롭게 개선한다.

iii) 반진고리와 빨래줄 등 효용성이 떨어지는 물품은 제외시키고, 손전등, 우의, 물티슈 등 활용성이 높은 물품을 추가하고 간소복과 담요의 품질을 향상 시킨다.

iv) 재가구호세트는 명칭만으로 용도를 확실하게 알 수 없어 취사구호세트로 변경하고 포장을 황토색으로 개선한다.

v) 구호물품의 보관·운반 등을 고려하여 응급구호세트의 경우 간편하게 손잡이 방식으로 개선하고, 취사구호세트의 경우 박스에서 비닐커버로 개선한다.

vi) 국내에 거주하는 외국인을 고려하여 구호물품에 영문표기를 병행한다.

등이며, 남성용과 여성용의 구호물품구성은 남성용은 면도기, 여성용은 여성용품(생리대)이 지급된다는 점 외에는 동일하게 구성되어 있다.

<표 3-1> 2005년 재해구호물품 세트 기준

구분	물품 구성	
일시 구호 세트		<ul style="list-style-type: none"> • 다목적 보온덮개 1장, 치약 1개, 칫솔 1개, 세면비누 1개, 수건 1장, 화장지 1개
	<ul style="list-style-type: none"> • 지급 기준: 주택파손, 붕괴, 고립 등 재해가 예상되어 이재민 수용시설에 일시대피한 자 (1인 기준) 	
응급 구호 세트	 <p data-bbox="357 943 659 976">기본용(2인 1세대 기준)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 이불 1장, 모포 1장, 칫솔 2개, 치약 1개, 세면비누 2개, 수건 2장, 화장지 2개
	 <p data-bbox="357 1234 659 1267">남성용(1인 기준)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 간소복 1벌, 속내의 1벌, 면도기 1개
	 <p data-bbox="357 1525 659 1559">여성용(1인 기준)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 간소복 1벌, 속내의 1벌, 생리대 1조
<ul style="list-style-type: none"> • 지급 기준: 주택파손, 침수 등 재해를 입어 이재민 수용시설에 수용된 자 		
재가 구호 세트		<ul style="list-style-type: none"> • 휴대용 가스렌지 1개, 코펠 1세트, 수저 4벌, 세탁비누 1개, 세탁세제 1개, 주방세제 1통, 수세미 2개, 면장갑 1개, 고무장갑 1개
<ul style="list-style-type: none"> • 지급 기준: 이재민 수용시설에서 귀가한 자(4인 1세대 기준) 		

※ 출처: 소방방재청 (2005)

2013). 구성물품은 가스렌지 1개, 코펠 1세트, 수저 4벌, 세탁비누 1개, 세탁세제 1개, 쌀 10kg 1포 등을 포함한 13종으로 구성되어 있다.

<표 3-4> 취사구호세트 구성물품

구분	규격	수량	구분	규격	수량
가스렌지	휴대용	1개	주방세제	500g	1통
코펠	4인용	1세트	고무장갑	고급형	1켢레
수저	sts	4벌	수세미	부직포	2개
세탁비누	230g	1개	다용도가방	PE 타포린	1개
세탁세제	1kg	1개			
개별구호물품	1세대당 쌀(10kg)1포, 부식류(고추장, 간장, 된장 김치 등 기타부식류), 부탄가스 4개, 살균·표백제 1개				



※ 출처: 소방방재청 (2012)

현재 우리나라 재해구호협회에서 지급하는 재해구호물품세트별 품목은 주로 생활필수품으로 구성되어 있다. 또한 남성용과 여성용을 구분하여 지급하고 응급구호물품세트와 취사구호물품세트 2가지 세트로 구분하여 최대한 이재민들에게 필요한 물품을 지급하고자 하는 노력이 보인다. 그러나 일반적으로 재해가 발생하였을 때, 피해지속기간과 복구기간을 고려하면 속옷1벌과 양말 1켢레로 생활하기에는 매우 불편함이 따를 것이라고 판단된다. 또한 취사구호세트구성품목인 생수의 경우(1L) 지급되는 쌀의 양(10kg)에 비해 매우 부족해 보인다. 재해발생시 식수는 가장 중요한 물품이라고 할 수 있는데, 식수를 많이 사용하게 되는 쌀이나라면 같은 식료품보다는 부피는 작으면서 고열량 식품인 초코바나 견과류 같은 식료품을 지급하면 보다 효율적인 재해구호물품이 될 것으로 예상된다. 물론 재해발생에 따라서 다양하게 물품을 구성하는 방안이 가장 좋은 대책이 되겠지만,

재정여건, 인적자원 등을 고려 할 때 현 상황에서는 매우 어렵다고 판단된다.

3.1.2 해외

(1) 일본

일본의 경우 최소 3일(재해시 식수는 1인당 3L, 식품은 1일 최소 1200Kcal)을 견딜 수 있도록 구성(가방, 물, 배터리, 다목적칼, 붕대, 마스크, 고열량 사탕, 건조식품, 침낭, 로프, 의약품, 물티슈, 휴대용 화장실, 흡수 파우더, 돛자리, 목장갑, 통조림, 기저귀 등)되어 있다. 그러나 우리나라의 재해구호물품구성과는 다르게 취사구호물품은 지급되지 않고 있어 취사를 위한 코펠/버너/연료등을 추가가해야 할 필요성이 있다고 판단된다.

<그림 3-1> 일본 재해구호물품



※ 출처: <http://brian1150.blog.me/80127181132>

(2) 미국

미국은 정형화된 재해구호물품이 존재하지 않고, 'Peace of Mind USA, The Emergency Preparedness, Web Soft, Emergency Preparedness International' 등에서 구호관련 상품을 판매 하고 있다.

미국의 재해구호물품은 3일분 비상식량 및 식수, 라디오, 구급약품, 판초, 침낭, 손전등 및 건전지, 방수성냥 2개, 50피트 나일론 줄, 다용도 칼, 나일론 배낭이 기본적으로 구성되어 있다. 이 외에도 재해지역으로 선포되면 주정부는 연방정부로부터 25~75%의 구호기금을 지원 받아 임시거처, 보조금, 대출, 실업수당, 세금 감면, 상담 등 금전적, 심리적 서비스를 이재민들에게 제공하고 있다.

<그림 3-2> 미국 재해구호물품



※ 출처: 박종만 (2011)

(3) 시리아

“WFP(World Food Programme) 식량바구니”는 유엔세계식량계획(WFP)에서

전투로 인해 Tartous로 피난을 한 시리아 난민에게 지원되는 긴급식량지원(쌀, 밀, 설탕, 파스타, 식용유, 렌틸, 소금, 콩 통조림으로 구성)으로 현재는 물자수송에 큰 어려움을 겪고 있다.

<그림 3-3> 시리아 재해구호물품



※출처: <http://blog.daum.net/newrfid/442>

(4) 파키스탄

파키스탄 수해(2010년)로 인해 발생한 이재민들에게 보급된 구호물품(밀가루 40KG, 식용유5L, 설탕 5KG, 쌀 8KG, 차 1KG, 정수알약 70개, 담요, 텐트)으로 주로 식료품으로 구성되어 있다.

<그림 3-4> 파키스탄 재해구호물품



※출처: <http://blog.daum.net/newrfid/442>

(5) 아이티

아이티 지진(2010년) 당시 제공된 “긴급피난처 키트(5갤런 물통 2개, 타포린방수포 2장, 100피트로프, 100피트 유틸리티 와이어, 덕트테이프 2롤, 4파운드 해머 1개, 못 3파운드, 24인치 쇠지레 1개, 3인치 정 1개, 방진 마스크 10개, 펜치, 가죽장갑 4쌍, 보안경 4개, 24인치 배척 1개, 나이프, 12인치 쇠톱 1개)”는 즉각적으로 임시피난처를 구성하거나 기본적인 가정집수리를 할 수 있는 도구 중심으로 구성되어 있다.

<그림 3-5> 아이티 재해구호물품



※ 출처: <http://blog.daum.net/newrfid/442>

(6) SHERTER BOX

국제로타리클럽에서 전세계 재난지역에 제공하는 긴급 구호물품“SHELTER BOX”는 로타리클럽회원인 톰 헨더슨(Tom Henderson)이 영국 콘웰(Cornwall) 지방에 있는 헬스턴 리잘드(Helston-Lizard)클럽을 통해 구난상자보내기 운동이 시초였다. SHELTER BOX는 1세트당 590달러를 기부 받아 제공하며, 박스 구성은 1가족이 생활하는 기본 도구들로 구성되어있다. 가장 기본적으로 10인용 텐트가 들어가 있으며, 그 외에 파트별(식수, 도구, 조리, 침구, 어린이)로 포장되어 있고, 스토브는 제공되기도 하고 제공하지 않는 경우도 있다. 각 파트별 물품은 다음과 같이 구성 되어있다.

i) 기본구성품: 10인용 텐트

3.1.3 비교 종합

국내·외에서 이재민들에게 지급하는 재해구호물품구성을 종합비교해보면 다음 <표 3-5>와 같다. 우리나라의 경우 의류와 생활용품위주로 구성되어 있는 반면에 일본과 미국은 의류와 생활용품 뿐만 아니라 공구류와 응급구급약품도 지급하고 있는 것을 알 수 있다.

국제로타리클럽에서 제공하는 ‘SHERTER BOX’는 당장 필요한 의류와 침구류, 생활용품, 공구류 뿐 만 아니라 아이들을 위한 어린이세트(크레파스, 노트, 연필 등 문구류)를 지급하고 있어 세심한 부분까지 고려하는 것을 알 수 있다.

국가별로 이재민들에게 제공하는 재해구호물품의 구성이 차이가나는 가장 큰 이유는 발생하는 재해의 종류가 다르기 때문인 것으로 사료 된다. 사례국가에서 자주 발생하는 자연재해를 살펴보면, 일본은 지진(전 세계에서 발생하는 지진의 약 20.8%), 미국에서는 한달에 5번 이상 발생하는 토네이도, 우리나라는 태풍과 홍수로 인해 수해가 가장 많이 발생한다. 지진이 주로 발생하거나 지진으로 피해를 입은 지역인 일본과 아이티는 생활용품 외에도 복구작업에 필요한 기본적인 공구류등이 지급되고 있고, 우리나라와 파키스탄의 경우, 대부분 피해가 수해로 인한 침수피해이기 때문에 급히 필요한 의류 및 생활용품과 식료품류로 지급되고 있다.

<표 3-5> 국내·외 사례 종합 비교

구분 (주요재해)	의류 및 침구류	생활용품	공구류	식료품류	기타
우리나라 (태풍, 홍수)	담요, 베개, 면장갑, 간소복, 속내의, 양말	치약, 칫솔, 세면비누, 수건, 화장지, 손거울, 빗, 볼펜, 메모지, 손전등, 우의, 생리대, 고무장갑, 수세미, 수저, 세탁비누, 세탁세제, 다용도가방, 부탄가스, 표백제, 면도기, 코펠	-	생수, 쌀, 부식류	-
일본 (지진)	침낭, 응급용 절연시트	기방, 배터리, 붕대, 라디오, 휴대용 수납, 물티슈, 마스크, 휴대용 화장실, 흡수파우더, 뚝자리, 목장갑, 기저귀	로프, 다목적 칼	고열량 사탕, 건조식품, 식수, 통조림	응급처치키트
미국 (토네이도)	침낭	라디오, 판초, 건전지, 손전등, 방수성낭, 나일론 배낭	나일론 줄, 다용도 칼	3일분 비상식량 및 식수	구급약품
시리아 (난민)	-	-	-	쌀, 밀, 설탕, 파스타, 식용유, 렌틸, 소금, 콩, 통조림	-
아이티 (지진)	-	물통, 가죽장갑, 방진마스크, 덕트테이프	타포린 방수포, 로프, 와이어, 해머, 못, 쇠지레, 정, 펜치, 보안경, 배척, 나이프, 쇠톱	-	-
파키스탄 (수해)	담요, 텐트	-	-	밀가루, 식용유, 설탕, 쌀, 차	정수 알약
SHERTER BOX	텐트, 방수매트리스, 양모침구, 모자, 장갑	물통, 버너, 식기세트, 모기장	야전삼, 곡괭이, 톱, 망치, 손도끼, 펜치, 방울펜치, 줄자, 로프	-	색칠공책, 크레파스, 색연필, 노트, 연필, 지우개, 연필깎기, 삼각자, 각도자, 자, 컴퍼스, 정수소독제

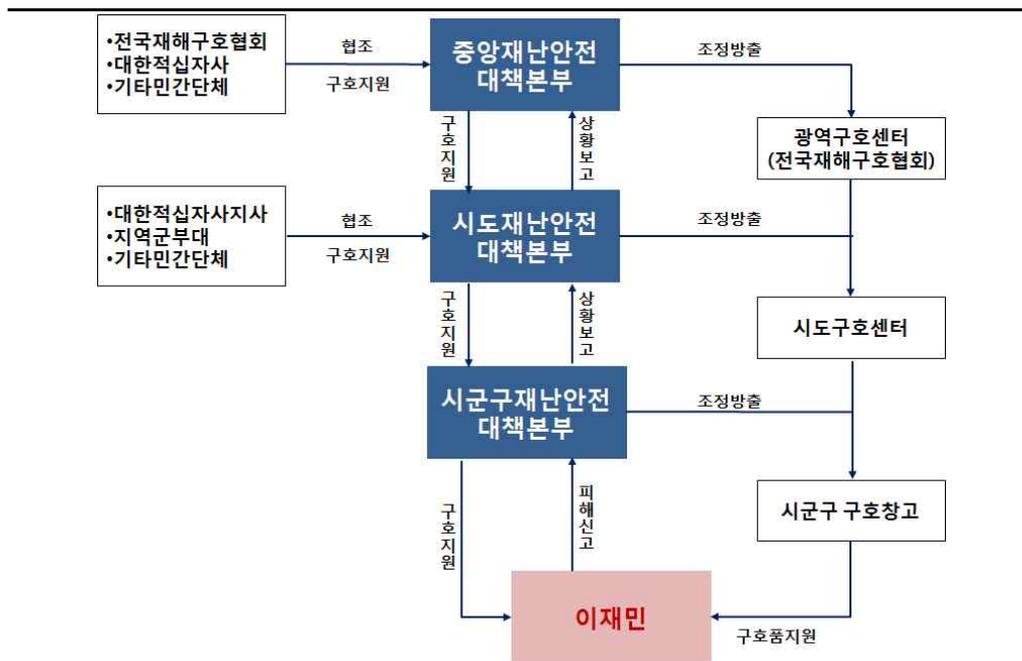
3.2 재해구호물품 전달체계 분석 및 사례

3.2.1 국내

현재 우리나라의 재해구호물품 전달체계는 중앙재해구호본부를 구성하고, 공공조직(중앙정부 및 광역 기초지방자치단체)과 민간조직(대한적십자사, 전국재해구호협회)으로 구분이 되어 운영되고 있다. 중앙재난안전대책본부와 시·도 재해구호센터와 시·군·구 재해구호센터로 연결되는 재해구호체계에서는 대한적십자사, 전국재해구호협회, 지역군부대, 기타 민간자원봉사단체 등과 유기적으로 연계되어 협조체제를 유지 하고 있다 (김동진, 2011).

재해구호물품 전달 기관은 대표적으로 대한적십자사와 전국재해구호협회가 담당하고 있다. 구체적으로 대한적십자사는 이동구호차량을 활용하여 신속하게 기초생활품을 수송하는 역할을 담당하고 있으며, 전국재해구호협회는 i) 재해복구 및 구호를 위한 국민의연금품 모집사업 시행, ii) 의연금품 모집 및 구호사업과 관련된 연구 및 홍보사업, iii) 재해예방 및 대비를 위한 연구 및 교육홍보, iv) 재해구호물품 비축 및 관리 등의 역할을 담당하고 있다.

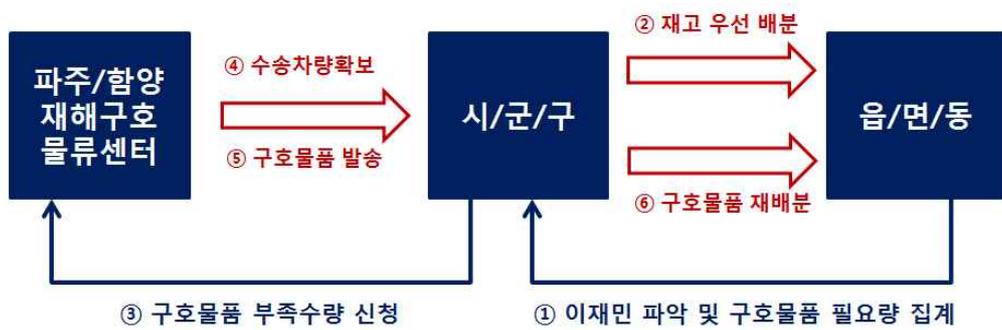
<그림 3-7> 재해구호물품 전달체계 흐름도



※ 출처: 김동진(2011)

이재민들에게 지급되는 재해구호물품의 전달체계를 구체적으로 살펴보면, 재해가 발생한 지역의 시·군·구 또는 읍·면·동에서 이재민을 파악하고 구호물품 필요수량을 집계한 후에 지자체 구호창고에 보관하고 있던 구호물품을 우선 배분하고 부족한 수량은 전국재해구호협회에 지원요청을 하면, 전국재해구호협회 물류센터에서 지원을 요청한 지자체로 발송하는 형태로 이루어지고 있다.

<그림 3-8> 재해시 현행 재해구호물품 신청 및 발송 체계



※출처: 이정화(2012)

3.2.2 해외

미국의 경우, 국토안보부에서 구호물품 전달을 담당하고 있으며, 긴급지원기능(ESF #3, Emergency Support Function)에서 지원 및 조달을 할 수 있도록 되어 있으며, 대규모 자연재해지역이 발생할 경우, 해당지역의 자원조정관과 연방정부의 조정관이 함께 관련업무의 우선순위를 정하고 있으며, 지방정부는 긴급지원기능에 관련된 업무를 승인하는 책임을 지고 있다. 또한, 추가적인 물품조달이 발생할 경우에는 방위생산법(DPA)에 의하여 물자공급을 신속하게 실행 및 운영되고 있다. 주요 공급물자의 관리를 조정할 수 있는 정보를 공유하기 위하여 민간분야에 동의를 구하고, 정부의 재난준비, 대응, 복구의 활동에서 민간 전문가를 투입할 수 있도록 되어 있다.

일본은 재해구조법 제 2장 제 23조에서 식품 급여 및 음료수의 공급, 피복, 침구, 기타 생활필수품의 급여 또는 대여, 학용품 지급에 대한 사항을 명시하고 있다. 제 26조에서는 구조필요성이 인정된 경우 물자의 생산, 집하, 판매, 배급 보관 또는 수송을 하는 직업을 가진 사람들이 물자의 보관이나 수송을 할 수 있는 법을 제정하여 재해구호물품을 확보하고 보관 및 관리, 배분을 할 수 있는 시스템이 운영되도록 하고 있다. 또한 일본은 재해피해지역에 물품비축기지¹⁾를 두고 있어 이곳에서 구호물품 접수를 받도록 되어 있으며, 구호물품의 원활한 소통을 위해 교통로에 위치한 인근의 소방학교 창고에 물품비축기지를 설치하여 전국에서 보내온 구호물품을 신속하게 피해지역 이재민에게 전달 할 수 있게 운영되고 있다.

이 밖에도 용도 및 필요량에 따라 구호물품을 분류하고, 신속한 적재 및 수송, 적하를 위해 물류 전문가 및 운송업체간의 협조체계가 구축이 되어져 있고, 재해 발생 후 이재민들이 최소한 3일간 견딜 수 있는 구호 물품을 전달하기 위한 지정된 창고에 비축하고 있으며, 식료품과 같은 장기간 보관이 어려운 물품은 광역권에서 보급이 가능하도록 협력체계가 구축되어 있다. 기본적으로 필요한 재해구호물품은 일정량을 항상 비축하고 있으며, 구호물품의 효율적인 전달을 위해 중앙과 지방에 단계별로 물품보관창고를 설치하여 운영하고 있다 (김동진, 2011).

1) 일본의 재해물품비축기지의 용도의 경우 김동진(2011)의 연구에서는 전국에서 보내온 구호물품을 보관하는 장소로 활용되는 것으로 언급하고 있다.

3.2.3 비교 종합

우리나라와 미국, 일본의 재해구호물품 전달체계를 비교해 본 결과, 일본의 재해구호 행정체제는 공공기관과 민간기관이 협력할 수 있도록 구성되어 있고, 재해구호물품보관창고가 재해가 자주 발생하는 지역에 마련되어 있으며, 앞에서 언급한 바와 같이 신속한 운송을 위해 물류전문가 및 운송업체와의 협력체계가 잘 갖추어져 있다.

한편, 미국은 연방정부와 지방정부가 재해 발생 시 협력할 수 있도록 연계되어 있으며, 연방정부는 재해구호 및 재난구조법에 의해서 모든 연방정부 기관에 협력을 요청할 수 있는 시스템이 구축되어 있고, 지방정부에서 이를 지원하고 있다. 또한, 미국은 국토안보부외에도 미국적십자사에서 이재민들에게 필요한 물품을 판매자에게 요청할 수 있으며, 즉각적으로 자원봉사자들이 상황에 대응할 수 있는 시스템이 마련되어 있다.

반면, 우리나라는 표면적으로는 공공기관과 민간기관사이에 협력적으로 운영되는 것처럼 보이지만, 실질적으로는 협회구호물품 담당자와 지역 담당공무원들간의 의사소통 및 협조가 제대로 이루어지지 않는 경우가 많아 효율적인 구호물품 전달이 어려우며, 이재민들에게 전달하는 실질적 주체는 담당공무원과 지역마을이장들이 담당하고 있어, 행정업무의 과다와 전문성 결여 등으로 인해 물품전달에 많은 어려움을 겪고 있다. 뿐만 아니라, 재해피해지역에 물품보관창고를 마련하고 있는 일본과는 달리, 과주와 함양 두 지역에 재해구호물류센터를 두고, 재해 발생 시 피해지역으로 배송되는 구조로 되어있어 재해구호물품 배분이 비효율적으로 이루어지고 있다.

<표 3-6> 국내·외 재해구호물품 전달체계 비교

구분	재해구호 행정체제	물품전달기관	근거법률	서비스 내용
우리나라	공공+민간	대한적십자사 전국재해구호협회	재해구호법	현물+현금 ²⁾
일본	공공+민간	공공기관	재해구조법	현물+현금
미국	연방정부+지방정부	국토안보부 미국적십자사	재해구호 및 재난구조법	현물+현금

2) 재해구호협회에서는 이재민들에게 재해구호물품 뿐만 아니라, 인명피해와 주택피해정도에 따라 10,000천원에서 1,000천원까지 의연금을 지원하고 있다 (www.relief.or.kr).

제4장 분석의 틀 및 자료 수집

4.1 조사대상지역개요

4.1.1 조사대상지역 선정

2012년에 발생한 풍수해 피해를 입은 지역 중, 이재민과 풍수해가 가장 많이 발생한 지역인 경기도를 1차적으로 조사 대상 후보지로 선정하고, 2013년 7월 집중호우 피해로 인해 전국재해구호협회에서 지급하는 재해구호물품을 수령한 지역인 광주시 경안동 일원 및 곤지암읍(100세트 지급), 여주시 산북면, 흥천면, 대신면, 금사면(100세트 지급)을 조사 지역으로 최종 선정하였다.

<표 4-1> 2013년 7월 22일~23일 경기도 광주시, 여주시 호우피해현황

구 분	이재민	인명피해	재산피해 (천원)	주요피해지역
경기도 광주시	236세대 525명	-	14,102,484 7,285,390	송정동, 경안동, 실촌읍, 초월읍, 오포읍, 퇴촌면, 도척면, 곤지암읍
경기도 여주군	89세대 209명	-	5,617,312 26,141,348	여주읍, 금사면, 능서면, 산북면, 흥천면, 대신면, 북내면

※자료: 전국재해구호협회

4.1.2 조사대상지역 현황

(1) 광주시

광주시는 동측으로 여주, 이천과 접하고, 서측에는 성남시, 남측으로는 용인시와 접해 있으며 북측으로는 한강을 경계로 하여 남양주와 양평군, 하남시와 마주한다. 행정구역은 3읍 4면 3동 242통/리로 구성되어 있으며, 총면적은 431.00km²에 달한다. 인구는 2013년 현재를 기준으로 284,112명(남:146,280명, 여:137,832명)으로 오포읍이 71,312명으로 가장 많고, 남종면이 1,652명으로 가장 적은 것으로 나타났다.

광주시의 연평균 기온과 강수량은 최근 5년(2007년~2011년)을 기준으로 각각 12.5℃, 1529.0mm로 전국 평균과 비슷하거나 상회하는 수준을 보이고 있다.

광주시의 최근 5년간 풍수해 피해 현황을 살펴보면, 2008년에 이재민이 207명으로 가장 많이 발생하였으며, 재산 피해는 최근 2011년 37,173,203천원으로 기록되어, 해가 거듭될수록 재산피해는 급격히 증가하는 것을 알 수 있다.

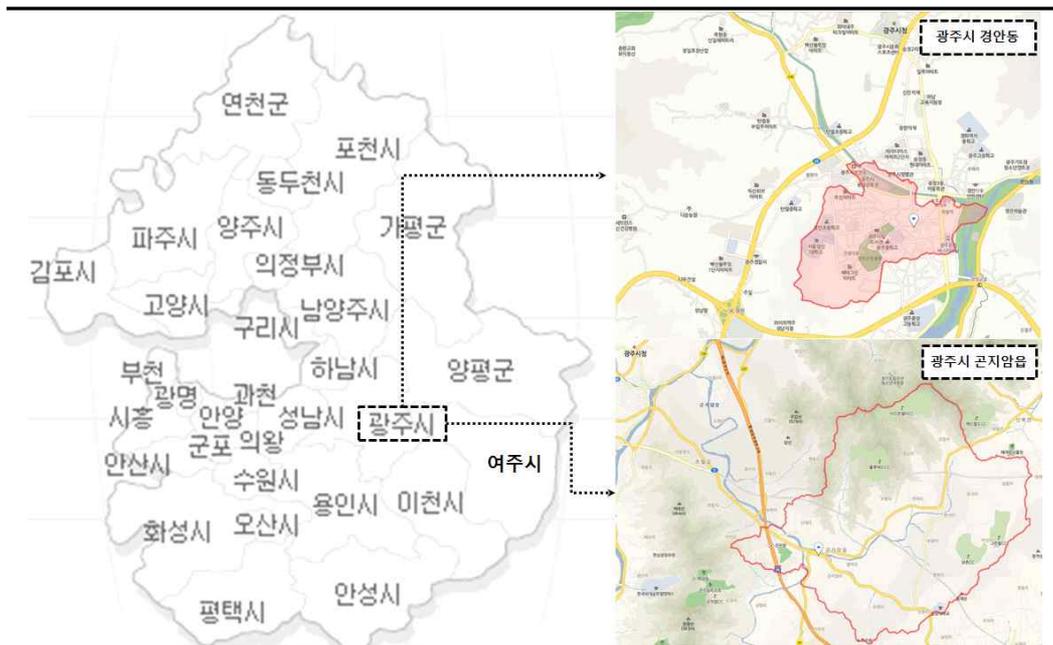
<표 4-2> 최근 5년간 경기도 광주시 풍수해 피해 현황(2007~2011)

(단위 : 인, ha, 천원)

구 분	사망 및 실종	이재민	침수면적	피해액
2007	-	8	-	42,096
2008	4	207	10	300,368
2009	-	-	-	3,009,879
2010	1	103	13	5,920,444
2011	6	49	-	37,173,203

※ 출처: 광주시 통계연보, 2012

<그림 4-1> 광주시 조사대상지(경안동, 곤지암읍)1)



본 설문조사 대상지인 경안동은 2013년 7월 22일경에 발생한 집중호우(190mm)로 인해 큰 피해를 입었으며, 총 100여명에 달하는 이재민이 발생 하였다. 2011년에도 여름철 집중호우 및 태풍으로 인해 400가구, 2012년에는 86가구가 침수

1) 지도출처 : 네이버 지도

되는 등 물질·정신적 피해가 발생한 지역이다.

또 다른 대상지인 곤지암읍은 총면적 76.18km²로 광주시면적의 약 17.7%를 차지하고 있으며, 행정구역은 35개리로 구성되어 있다. 경안동과 같은 시기에 발생한 2013년 7월 22일경 집중호우로 인해 총 248mm의 강우량이 발생하여 70세대에 달하는 이재민이 발생 하였다.

(2) 여주시

여주시는 2013년 9월 23일 118년만에 군에서 시로 승격이 되어 행정구역은 1읍 3동 8면으로 구성되어 있다. 동으로는 강원도 원주시, 서로는 경기도 광주시와 이천시, 남으로는 충청북도 충주시, 음성군, 북으로는 양평군과 접하고 있다. 여주시의 총면적은 608.29km²로 경기도의 6%를 차지하고 있고, 인구(외국인 제외)는 2013년 현재기준, 109,469명으로 남자가 55,256명, 여자가 54,213명으로 남녀 성비가 비슷하게 나타나고 있다.

여주시의 최근 5년간(2007~2011) 연평균 기온은 11.4℃, 연평균 강수량은 1034.3mm 정도로 전국 평균보다 낮은 수준이다.

조사지역인 산북면, 흥천면, 대신면, 금산면 일대는 남한강을 주변으로 위치하고 있어, 여름철 태풍이나 집중호우 발생시 홍수, 사면붕괴 및 사면유실사고가 거의 매년 발생하는 지역으로 2013년 7월 집중호우로 인해 이재민 167명이 발생하였다.

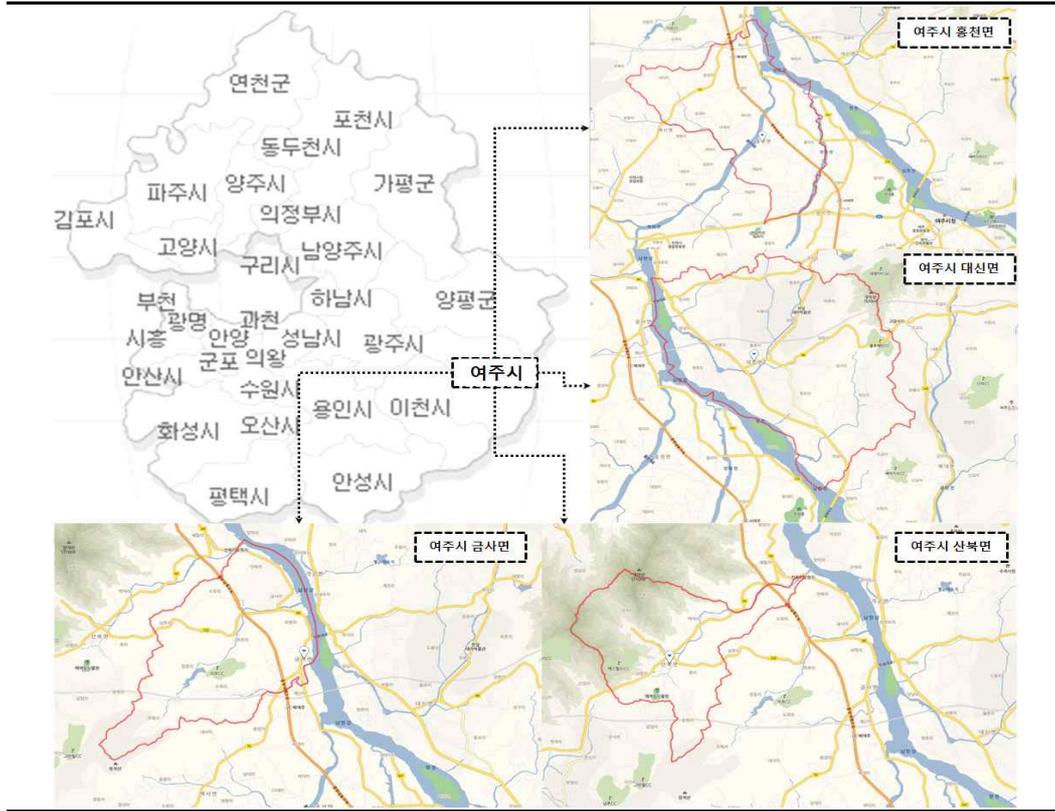
<표 4-3> 최근 5년간 경기도 여주시 풍수해 발생 현황(2007~2011)

(단위 : 인, ha, 천원)

구 분	사망 및 실종	이재민	침수면적	피해액
2007	-	-	-	95,606
2008	-	-	54	836,347
2009	-	-	-	3,411,150
2010	-	81	-	5,309,678
2011	11	1	-	8,544,113

※ 출처: 여주시 통계연보, 2012

<그림 4-2> 여주시²⁾ 조사대상지(흥천면, 대신면, 산북면, 금사면)³⁾



4.2 분석의 틀 정립

4.2.1 분석의 틀

본 연구에서는 구호물품세트(응급구호세트, 취사구호세트)의 효용성을 평가하기 위해서 세 가지 측면으로 나누어 연구를 진행한다.

첫째, 응급구호세트와 취사구호세트의 구성물품에 대한 중요도를 분석한다. 응급구호세트와 취사구호세트는 다양한 물품들로 구성되어 있다. 따라서 구성물품들에 대한 상대적인 중요도를 분석하여 향후 구호물품세트 변화에 대한 근거 자료를 제시하고자 한다.

둘째, 응급구호세트와 취사구호세트의 구성물품에 대한 만족도를 분석한다. 만족도는 단일항목에 대한 만족도가 아닌 ① 구성물품의 품질에 대한 만족도, ②

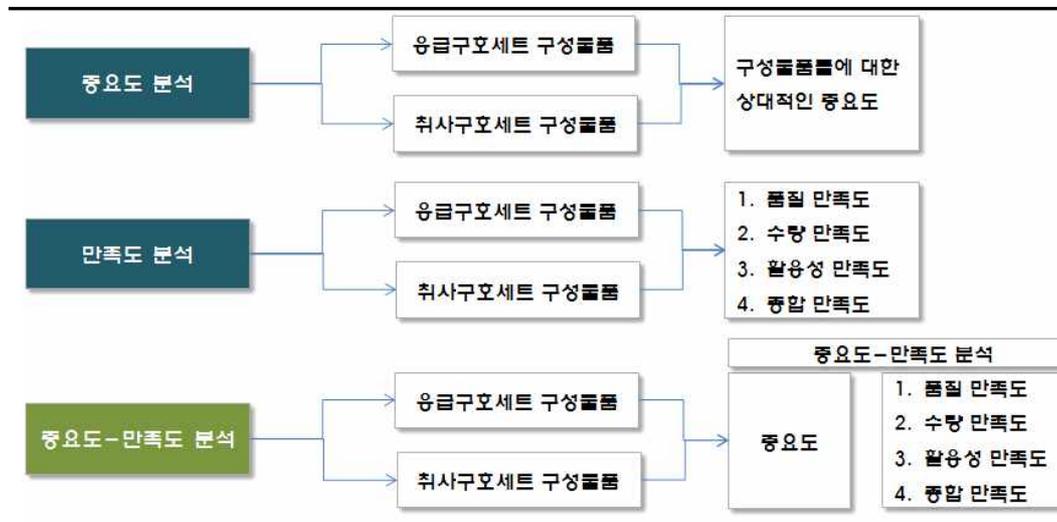
2) 여주시의 경우 2013년 9월 23일부로 여주군에서 여주시로 승격되었음.

3) 지도출처 : 네이버 지도

구성물품 수량에 대한 만족도, ③ 구성물품의 활용성(Needs)에 대한 만족도 ④ 구성물품에 대한 전반적인 만족도(종합만족도) 로 구분하여 품질, 수량, 활용성, 종합측면에서의 만족도를 분석하고자 한다.

셋째, 응급구호세트와 취사구호세트의 구성물품에 대한 중요도-만족도를 분석한다. 중요도-만족도 분석은 중요도와 만족도의 평균값을 토대로 중점개선, 노력지속, 개선요망, 현상유지의 4가지 측면에서 분석할 수 있다. 응급구호세트와 취사구호세트 구성물품에 대한 중요도와 만족도 조사결과를 토대로 각각의 구성물품에 대한 결과를 위의 4가지 기준으로 평가하고자 한다. 또한, 구성물품에 대한 중요도-만족도 분석 뿐 만 아니라 중요도와 품질, 중요도와 수량, 중요도와 활용성 측면에 대한 분석도 추가하여 다양한 결과를 도출하고자 한다.

<그림 4-3> 분석의 틀 정립



4.2.2 분석방법 고찰

본 연구에서는 응급구호세트와 취사구호세트의 중요도와 만족도를 평가하기 위해서 빈도분석과 기술통계분석, 중요도-만족도 분석(IPA : Importance-Performance Analysis)를 활용하고자 한다.

그중에서도 중요도-만족도 분석은 이용자의 만족도를 측정하기 위해 이용자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지 조사하고 이용 후 수행도를 평가하게 하여 각각의 속성에 대한 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교분석하는 평가기법이다 (Oh, 2001).

주로 경영분야에서 많이 쓰이는 기법으로 어떠한 서비스를 평가하고 개선하기 위한 방법으로 응용되고 있다. 또한, 이 기법은 분석결과를 IPA Matrix에 위치시킴으로써 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있다. 특정 제품의 품질 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를 판별하고 소비자의 만족도를 평가하여 각각의 특징에 대한 전략적 시사점을 도출하는 것이 IPA의 목적이라고 할 수 있다(손정민, 2013).

Martilla and James(1977)는 분석절차로 다음과 같이 4단계로 나누어진다고 제시하고 있다.

① 1단계 : 준비단계

이용자에게 중요할 수 있는 특정서비스에 관계된 속성이나 요소를 명확하게 밝히는 단계로, 이 단계에서 규명되는 속성은 분석결과에 유용성을 판별하는데 결정적인 역할을 하므로, 기존자료나 유사조사결과를 참조하여 면밀히 결정하여야 한다.

② 2단계 : 설문조사단계

설정된 설문항목을 응답자에게 배포하여 각 항목에 대한 중요도와 만족도 판단 정도를 5단계 혹은 7단계의 척도로 설문한다.

③ 3단계 : 실행격자 작성단계

실행격자(Action grid)는 중요도를 수직축으로 하고 만족도를 수평축으로 하는데, 각각의 속성에 대한 평균값(Mean value)을 구하여 이를 토대로 각 속성의 위치를 실행격자 상에 표기한다.

④ 4단계 : 분석단계

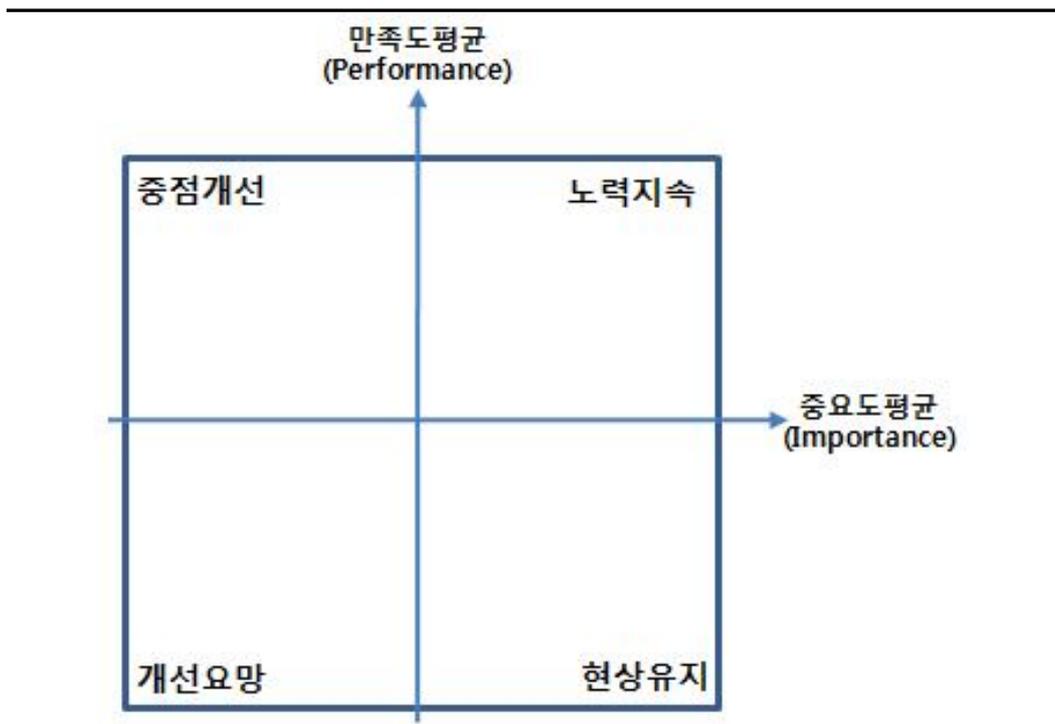
실행격자의 사분면상의 나타난 결과를 토대로 특정속성에 대한 장단점은 다음과 같은 4가지 기준으로 평가된다.

<표 4-4> 중요도-만족도 분석 평가기준

기준	사분면	평가내용
중점개선 (Concentrate Here)	1사분면	- 이용자가 아주 중요하다고 생각하는 반면 그에 대한 만족도는 낮은 것이 특징 - 따라서 중점개선의 노력을 기울이는 것이 필요함
노력지속 (Keep up the good)	2사분면	- 이용자가 중요하다고 판단하고 그에 대한 만족도도 높은 것이 특징 - 현재의 서비스에 대해 상당수가 만족하고 있는 상태를 의미 - 이용자가 중요하게 생각하는 부분이므로 노력지속이 필요함
개선요망 (Low Priority)	3사분면	- 중요도와 만족도가 모두 낮은 비중을 차지하고 있는 것이 특징 - 이용자가 특별히 중요하다고 보지 않기 때문에 개선이 필요하긴 하나 다른 사항에 비해 우선순위가 낮음
현상유지 (Possible Overkill)	4사분면	- 만족도가 높은 반면 중요도가 낮게 평가되는 것이 특징 - 이용자들이 이러한 특징을 중요하다고 판단하지 않음 - 따라서 과잉하지 않도록 현상태를 유지하는 것이 필요함

※주 : Martilla and James(1977)의 자료를 표로 재구성함

<그림 4-4> IPA 분석 도식화



4.3 자료수집

4.3.1 설문조사 항목 선정

설문조사 항목을 선정하기 위하여 선행연구검토 및 브레인스토밍⁴⁾ 과정을 거쳤다. 하지만 선행연구의 경우 재해구호물품세트 구성물품에 대한 연구는 미흡하였기 때문에 브레인 스토밍 과정을 거쳐서 조사항목을 선정하였다. 브레인 스토밍은 본 연구의 목적인 구성물품에 대한 상대적인 중요도와 이용자가 느끼는 구성물품에 대한 만족도 조사임을 인지하고 그 과정을 진행하였다. 브레인 스토밍 결과, 응급구호세트 및 취사구호세트의 상대적인 중요도 및 구성물품에 대한 적합성, 품질, 수량, 활용성(Needs)측면에 대한 만족도 평가로 도출되었다.

다음으로 응급구호세트와 취사구호세트의 구성물품에 대하여 이재민이 생각하고 있는 대체물품을 파악이 필요하다는 의견이 수렴되어 설문조사 항목에 추가하였다.

<표 4-5> 설문항목 종합 및 분류 결과

구분	중요도	만족도	분석척도
응급구호세트 (남) 구성물품	① 재해시 각 구성물품에 대한 중요도	① 구성물품으로서의 만족도(구성물품 적정성) ② 구성물품 품질에 대한 만족도 ③ 구성물품 수량에 대한 만족도 ④ 구성물품 활용성(Needs)에 대한 만족도 ⑤ 구성물품에 대한 전반적인 만족도(종합만족도)	5점척도
응급구호세트 (여) 구성물품			
취사구호세트 구성물품	설문항목 1개	설문항목 5개	
기타항목	- 구성물품에 대한 대체물품(개방형 질문)		

4.3.2 설문조사 및 면접조사 개요

본 연구의 대상자는 20세 이상으로 2013년 7월 폭우로 인해 피해를 입은 이재민들이다. 설문조사를 수행하기 위하여 조사대상지를 선정하고 관할 시청 및 주민센터를 방문하여 재해이재민의 주소를 파악하였으며 담당자를 대상으로 간단

4) 일정한 테마에 관하여 회의형식을 채택하고 구성원들의 자유발언을 통한 아이디어의 제시를 요구하여 발상을 찾아내려는 방법(두산백과)

한 인터뷰를 수행하였다. 파악된 재해이재민의 주소를 토대로 가정방문을 통한 1대 1 개별 면접 설문조사를 실시하였다.

재해이재민에 대한 구호세트 물품에 대한 설문조사기간은 2013년 10월 26일부터 11월 3일까지였으며 광주시 경안동 21부, 광주시 곤지암읍 32부, 여주시 금사면 5부, 여주시 대신면 12부, 여주시 산북면 4부, 여주시 흥천면 27부로 총 101부의 설문지를 회수하였다. 예상목표 설문부수는 120부 정도였으나 가정방문 시 부재, 이사 등으로 인해 설문의 어려움이 있었다.

<표 4-6> 설문조사 개요

구분	내용		
자료수집도구	구조화 된 설문지		
조사방법	가정방문을 통한 1대 1 개별면접조사		
조사기간	2013년 10월 26일 ~ 11월 3일		
조사대상	광주시 경안동, 곤지암읍 여주시 금사면, 대신면, 산북면, 흥천면		
설문지 회수	광주시	60부 중 53부	합계 101
	여주시	60부 중 48부	

면접조사의 경우 인터뷰 설문지 또는 음성녹음기를 통하여 담당공무원과 각 지역 이장들을 중심으로 질의 응답형식의 과정을 거쳤다.

<표 4-7> 면접조사 개요

구분	내용
자료수집도구	인터뷰 설문지, 음성녹음기
조사방법	1대 1 개별인터뷰
조사기간	2013년 10월 25일
조사대상	담당 공무원, 각 지역 이장

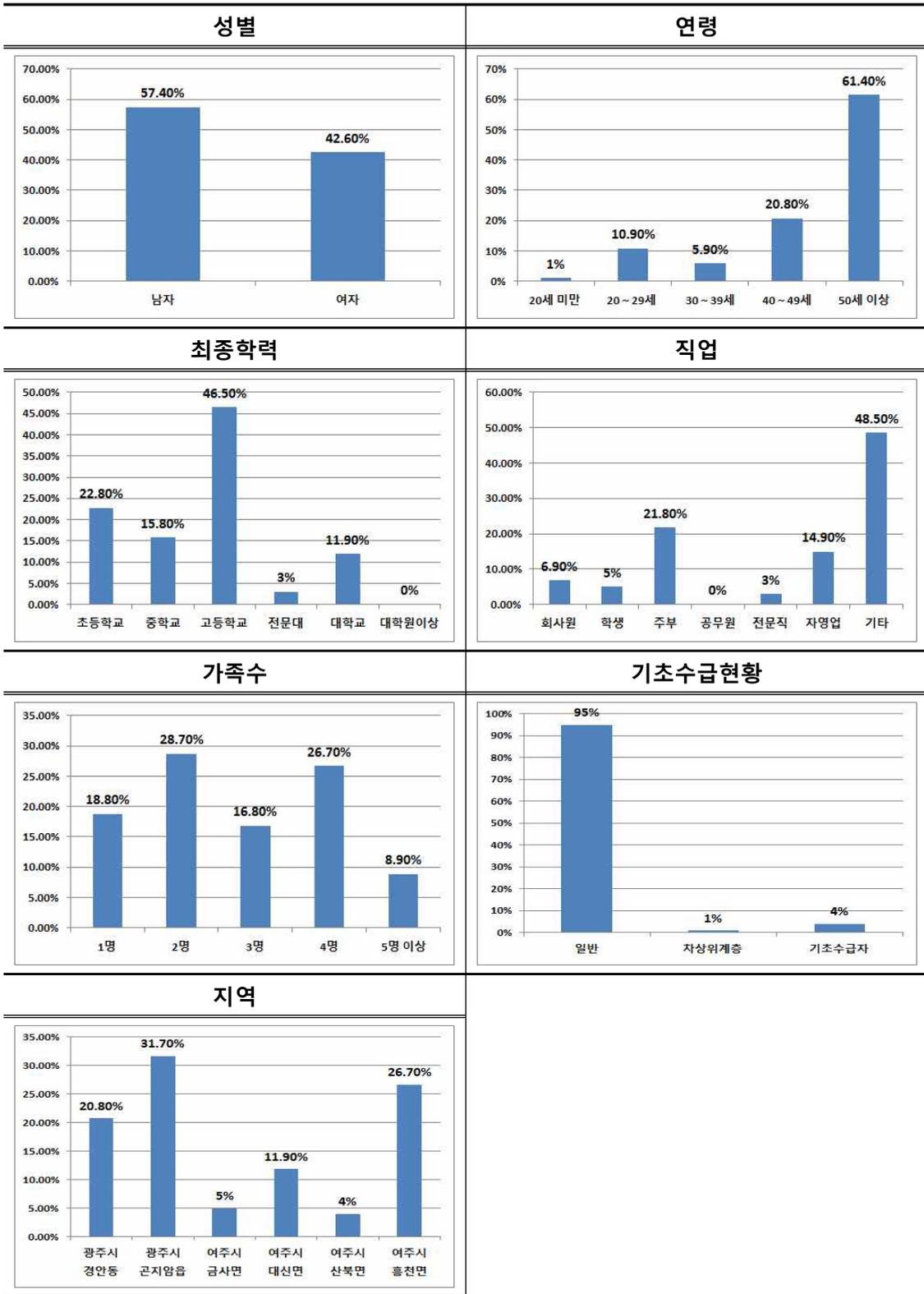
4.3.3 응답자의 인구통계학적 특성

설문지 응답자의 인구통계학적 특성을 파악한 결과는 다음과 같다.

<표 4-8> 응답자의 인구통계학적 특성

	구분	빈도	퍼센트(%)
성별	남자	58	57.4
	여자	43	42.6
	합계	101	100.0
연령	20세 미만	1	1.0
	20 ~ 29세	11	10.9
	30 ~ 39세	6	5.9
	40 ~ 49세	21	20.8
	50세 이상	62	61.4
	합계	101	100.0
최종학력	초등학교	23	22.8
	중학교	16	15.8
	고등학교	47	46.5
	전문대	3	3.0
	대학교	12	11.9
	대학원 이상	-	-
	합 계	101	100.0
직업	회사원	7	6.9
	학생	5	5.0
	주부	22	21.8
	공무원	-	-
	전문직	3	3.0
	자영업	15	14.9
	기타	49	48.5
	합 계	101	100.0
가족수	1명	19	18.8
	2명	29	28.7
	3명	17	16.8
	4명	27	26.7
	5명 이상	9	8.9
	합계	101	100.0
기초수급 현황	일반	96	95.0
	차상위계층	1	1.0
	기초수급자	4	4.0
	합계	101	100.0
지역	광주시 경안동	21	20.8
	광주시 곤지암읍	32	31.7
	여주시 금사면	5	5.0
	여주시 대신면	12	11.9
	여주시 산북면	4	4.0
	여주시 흥천면	27	26.7
	합계	101	100.0

<그림 4-5> 응답자의 인구통계학적 특성 그래프



제5장 분석결과

5.1 재해구호물품 구성물품에 대한 중요도 분석

5.1.1 응급구호세트 구성물품에 대한 중요도 분석결과

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도분석결과, 생수(4.53), 담요(4.31), 수건(4.27), 화장지(4.19), 간소복(4.13), 물티슈(4.08), 칫솔(4.06), 치약(4.02)로 중요한 것으로 도출되었다. 다음으로 보통 이상으로 중요하다고 도출된 구성물품을 살펴보면 세면비누(3.99), 속내의(3.89), 베개(3.84), 양말(3.80), 면장갑(3.71), 손정등(3.66), 남성의 경우 면도기(3.60), 여성의 경우 생리대(3.34)로 나타났다. 본 연구에서는 5점 리커드 스케일(매우 중요하지 않음, 중요하지 않음, 보통, 중요함, 매우 중요함)으로 설문조사를 수행하였으며 평균값을 토대로 중요도를 산출하였다. 이에 구성물품간 중요도의 평균값의 차이가 적을 경우 중요도의 순위에 대한 어려움이 발생할 수 있다. 예를 들면 치약의 경우 중요도는 4.02이고 세면비누의 경우 3.99로서 차이가 근소하게 발생하여 순위의 구성에 어려움이 있을 수 있다.

따라서 본 연구에서는 4.0 이상을 많이 중요한 구성물품으로, 3.5 이상을 조금 중요한 구성물품으로 구분하여 유형화하였다.⁶⁾ 3.5 이상을 조금 중요한 구성물품으로 정의한 이유는 3.0의 경우 보통의 중요도를 가지기 때문에 3.5 미만인 경우에는 보통정도의 중요도에 근접하기 때문이다.

구성물품 전체에 대한 평균값을 분석한 결과, 평균 3.76, 표준편차 0.494로 재해시 이재민들에게 구호물품은 중요한 것으로 나타났다.

구성물품에 대한 중요도 분석결과 총 20개의 구성물품 중 16개의 경우 중요한 구성물품으로 도출되었으나 우의의 경우 3.5 이하, 손거울·빗, 불펜, 메모지의 경우 3.0이하로 중요하지 않은 것으로 도출되었다.

이는 재해를 겪은 이재민들의 경우 실질적인 생활에 필요한 구성물품들이 더 중요하다는 것을 인지하고 있다는 것으로 해석 해 볼 수 있다.

5) 즉, 4.02의 중요도를 가진 치약과 3.99의 중요도를 가진 세면비누는 둘 다 중요한 구성물품으로 해석할 수 있다.

<표 5-1> 응급구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과

구성물품	중요도(평균값)	유형	순위
생수	4.53	아주 중요한 구성물품	1
담요	4.31		2
수건	4.27		3
화장지	4.19		4
간소복	4.13		5
물티슈	4.08		6
치솔	4.06		7
치약	4.02		8
세면비누	3.99	조금 중요한 구성 물품	9
속내의	3.89		10
베개	3.84		11
양말	3.80		12
면장갑	3.71		13
손전등	3.66		14
면도기(남성)	3.60		15
생리대(여성)	3.34		16
우의	3.15	보통	17
손거울,빗	2.89	보통 이하	18
볼펜	2.86		19
메모지	2.80		20



※ 주 : 순위의 경우 구성물품에 대한 상대적인 순위가 아닌 중요도 분석 결과에 의한 순위임.

5.1.2 취사구호세트 구성물품에 대한 중요도분석결과

취사구호세트 구성물품에 대한 중요도분석결과, 아주 중요한 구성물품으로는 쌀(4.77), 부식(4.68), 부탄가스(4.36), 가스렌지(4.30), 코펠(4.13)로 도출되었다. 다음으로 조금 중요한 구성물품으로는 수저(3.75), 세탁세제(3.62), 주방세제(3.62), 고무장갑(3.53), 표백제(3.51)로 나타났다.

구성물품 전체에 대한 평균값을 분석한 결과, 평균 3.84, 표준편차 0.540로 재해시 이채민들에게 취사구호물품은 중요한 것으로 나타났다.

취사구호세트 구성물품의 순위를 살펴보면 총 13개의 구성물품 중 10개의 경우 중요한 구성물품으로 도출되었으나 세탁비누와 수세미는 3.5이하, 다용도가방의 경우 3.0이하로 중요하지 않은 것으로 나타났다.

<표 5-2> 취사구호세트의 구성물품에 대한 중요도 분석결과

구성물품	중요도(평균값)	유형	순위
쌀	4.77	아주 중요한 구성물품	1
부식	4.68		2
부탄가스	4.36		3
가스렌지	4.30		4
코펠	4.13		5
수저	3.75	조금 중요한 구성 물품	6
세탁세제	3.62		7
주방세제	3.62		8
고무장갑	3.53		9
표백제	3.51		10
세탁비누	3.47	보통	11
수세미	3.26		12
다용도가방	2.91	보통 이하	13



※ 주 : 순위의 경우 구성물품에 대한 상대적인 순위가 아닌 중요도 분석 결과에 의한 순위임.

5.2 재해구호물품 구성물품에 대한 만족도 분석

5.2.1 응급구호세트 구성물품에 대한 만족도 분석결과

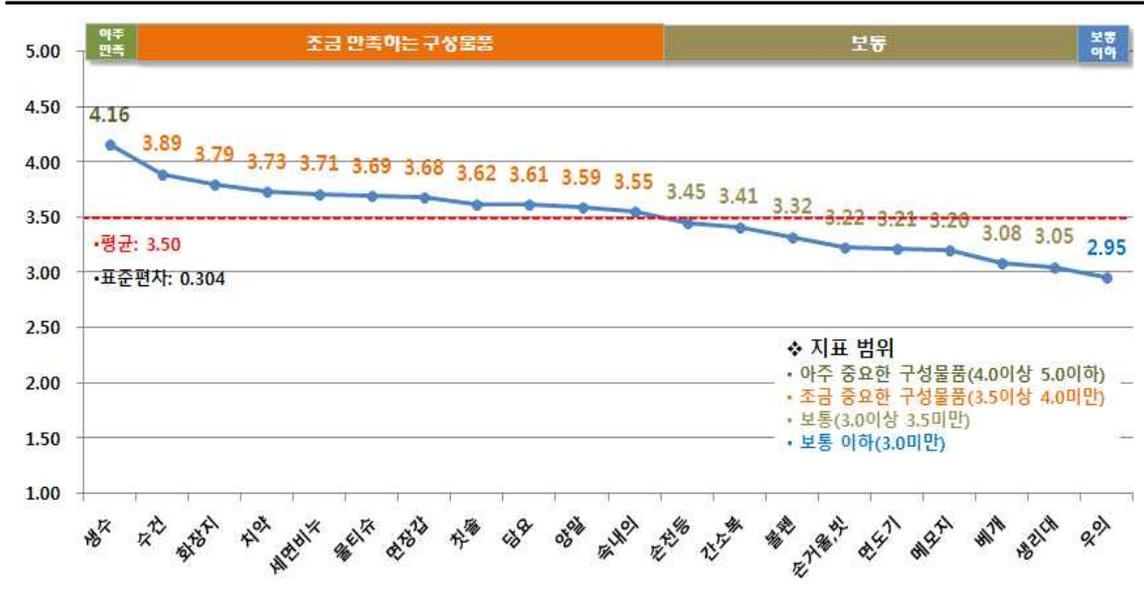
(1) 품질에 대한 만족도 분석결과

응급구호세트 구성물품에 대한 품질 만족도 분석결과, 생수의 경우 4.16의 만족도로 가장 높게 나타났다. 다음으로 수건(3.89), 화장지(3.79), 치약(3.73), 세면비누(3.71), 물티슈(3.69), 면장갑(3.68), 칫솔(3.62), 담요(3.61), 양말(3.59), 속내의(3.55)는 조금 만족하고 있는 구성물품으로 도출되었다. 하지만, 손전등(3.45), 간소복(3.41), 볼펜(3.32), 면도기(3.21), 메모지(3.20), 베개(3.08), 생리대(3.05), 우의(2.95)의 경우에는 품질 만족도가 3.5 이하로 만족하고 있지 못한 것으로 분석되었다. 품질 만족도의 경우 응급구호세트 대부분의 구성물품들이 만족하고 있지 못한 것으로 나타났다. 특히, 개인구호물품인 생수를 제외한 기본적인 응급구호세트들의 품질 만족도가 4.0을 넘는 구성물품이 없다는 점을 감안하면 품질에 대한 개선이 시급하다고 사료된다.

<표 5-3> 응급구호세트의 구성물품에 대한 품질만족도 분석결과

구성물품	품질 만족도(평균값)	유형	순위
생수	4.16	아주 만족하는 구성물품	1
수건	3.89		2
화장지	3.79		3
치약	3.73		4
세면비누	3.71		5
물티슈	3.69		6
면장갑	3.68		7
칫솔	3.62		8
담요	3.61		9
양말	3.59		10
속내의	3.55		11
손전등	3.45	보통	12
간소복	3.41		13
볼펜	3.32		14
손거울, 빗	3.22		15
면도기	3.21		16
메모지	3.20		17
베개	3.08		18
생리대	3.05		19
우의	2.95		보통 이하

<표 5-3> 응급구호세트의 구성물품에 대한 품질만족도 분석결과(계속)



(2) 수량에 대한 만족도 분석결과

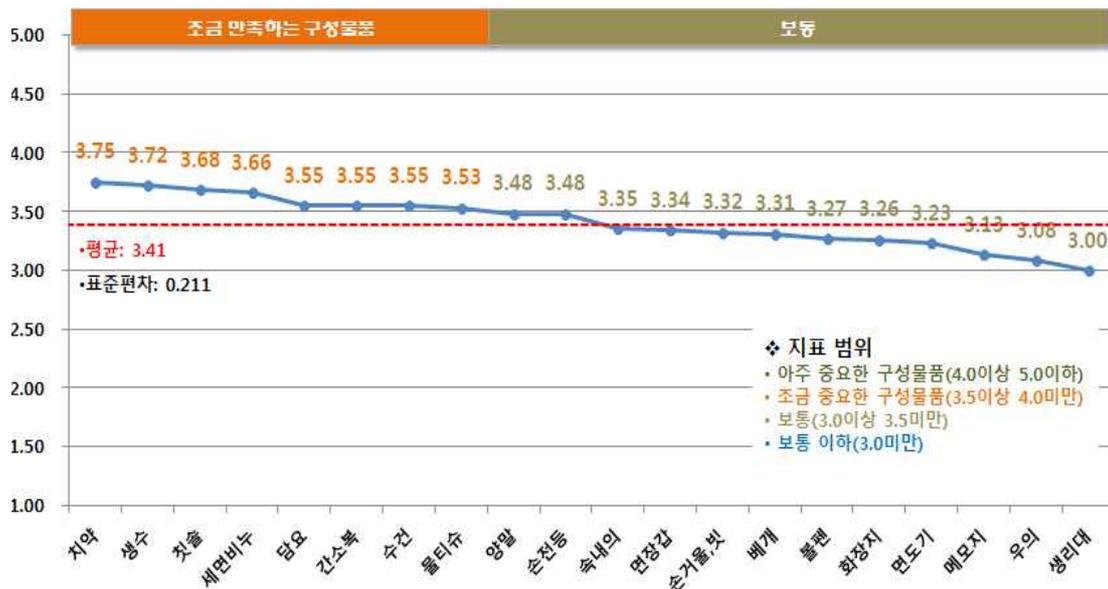
응급구호세트 구성물품에 대한 수량 만족도 분석결과, 치약의 경우가 만족도 3.75로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 조금 만족하는 구성물품으로 도출된 항목으로는 생수(3.72), 칫솔(3.68), 세면비누(3.66), 담요(3.55), 간소복(3.55), 수건(3.55), 물티슈(3.53)으로 나타났다. 보통정도로 만족하는 구성물품의 경우 양말(3.48), 손전등(3.48), 속내의(3.35), 면장갑(3.34), 손거울·빗(3.32), 베개(3.31), 불펜(3.27), 화장지(3.26), 면도기(3.23), 메모지(3.13), 우의(3.08), 생리대(3.00)순으로 도출되었다. 수량만족도의 경우 아주 만족하고 있는 것으로 나타난 구성물품은 없는 것으로 도출되었다. 이는 재해를 겪고 복구하는 기간에 비해 구호세트의 구성물품의 수량이 적은 것으로 해석해 볼 수 있다.

<표 5-4> 응급구호세트의 구성물품에 대한 수량만족도 분석결과

구성물품	수량 만족도(평균값)	유형	순위
치약	3.75	조금 만족하는 구성물품	1
생수	3.72		2
칫솔	3.68		3
세면비누	3.66		4
담요	3.55		5
간소복	3.55		6
수건	3.55		7
물티슈	3.53		8

<표 5-4> 응급구호세트의 구성물품에 대한 수량만족도 분석결과(계속)

구성물품	수량 만족도(평균값)	유형	순위
양말	3.48	보통	9
손전등	3.48		10
속내의	3.35		11
면장갑	3.34		12
손거울, 빗	3.32		13
베개	3.31		14
볼펜	3.27		15
화장지	3.26		16
면도기	3.23		17
메모지	3.13		18
우의	3.08		19
생리대	3.00		20



(3) 활용성에 대한 만족도 분석결과

응급구호세트 구성물품에 대한 활용성 만족도 분석결과, 생수의 경우가 구성물품 활용성 만족도 4.34로 가장 높은 것으로 나타났으며 수건의 경우 4.04로 두 번째로 높은 것으로 도출되었다. 다음으로 조금 만족하는 구성물품으로는 물티슈(3.99), 화장지(3.93), 담요(3.91), 칫솔(3.85), 세면비누(3.73), 양말(3.68), 간소복(3.67), 면장갑(3.66), 속내의(3.61), 손전등(3.55) 순으로 나타났다. 보통정도로 만족하는 구성물품의 경우 면도기(3.43), 베개(3.28), 볼펜(3.26), 손거울·빗(3.24), 메모지(3.14), 우의(3.08) 순으로 나타났으며 생리대의 경우 2.97로 보통 이하로 도출되었다.

<표 5-5> 응급구호세트의 구성물품에 대한 활용성만족도 분석결과

구성물품	활용성 만족도(평균값)	유형	순위
생수	4.34	아주 만족하는 구성물품	1
수건	4.04		2
물티슈	3.99		3
화장지	3.93		4
담요	3.91		5
치약	3.85		6
칫솔	3.80		7
세면비누	3.73		8
양말	3.68		9
간소복	3.67		10
면장갑	3.66		11
속내의	3.61		12
손전등	3.55		보통
면도기	3.43	14	
베개	3.28	15	
볼펜	3.26	16	
손거울, 빗	3.24	17	
메모지	3.14	18	
우의	3.08	19	
생리대	2.97	보통 이하	



(4) 전체 만족도에 대한 분석결과

응급구호세트 구성물품에 대한 전체 만족도⁶⁾(품질, 수량, 활용성) 분석결과, 전체적으로 3.51의 만족도를 보여 대체적으로 만족하는 있는 것으로 나타났다. 그

6) 전체만족도의 경우 품질만족도, 수량만족도, 활용성 만족도에 3가지에 대한 평균값을 활용하였다.
 전체만족도=(품질만족도+ 수량만족도+ 활용성만족도)/3

중에서도 생수의 경우가 전체 만족도 4.07로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 조금 만족하는 구성물품으로는 수건(3.83), 치약(3.78), 물티슈(3.74), 칫솔(3.70), 담요(3.69), 화장지(3.66), 양말(3.58), 면장갑(3.56), 간소복(3.55), 속내의(3.51)순으로 나타났다.

보통정도로 만족하는 구성물품의 경우 손전등(3.49), 면도기(3.29), 볼펜(3.28), 손거울·빗(3.26), 베개(3.22), 메모지(3.16), 우의(3.04), 생리대(3.01) 순으로 도출되었다.

<표 5-6> 응급구호세트의 구성물품에 대한 전체 만족도 분석결과

구성물품	전체 만족도(평균값)	유형	순위
생수	4.07	아주 만족하는 구성물품	1
수건	3.83		2
치약	3.78		3
물티슈	3.74		4
칫솔	3.70		5
세면비누	3.70		6
담요	3.69		7
화장지	3.66		8
양말	3.58		9
면장갑	3.56		10
간소복	3.55		11
속내의	3.51		12
손전등	3.49	보통	13
면도기	3.29		14
볼펜	3.28		15
손거울·빗	3.26		16
베개	3.22		17
메모지	3.16		18
우의	3.04		19
생리대	3.01		20



5.2.2 취사구호세트 구성물품에 대한 만족도 분석결과

(1) 품질에 대한 만족도 분석결과

취사구호세트 구성물품에 대한 품질 만족도 분석결과, 쌀의 경우 4.47의 만족도로 가장 높게 나타났다. 다음으로 부탄가스(4.21), 부식(4.04)순으로 품질에 아주 만족하는 것으로 도출되었다. 조금 만족하는 구성물품으로는 가스렌지(3.89), 코펠(3.77), 수저(3.70), 세탁세제(3.62), 주방세제(3.62), 고무장갑(3.60), 표백제(3.53), 세탁비누(3.51) 순으로 나타났다.

하지만, 수세미의 경우 품질 만족도 3.49로 보통의 품질만족도, 다용도가방(2.94)의 경우에는 품질 만족도가 3.0 이하로 만족하고 있지 못한 것으로 분석되었다.

<표 5-7> 취사구호세트의 구성물품에 대한 품질만족도 분석결과

구성물품	품질 만족도(평균값)	유형	순위
쌀	4.47	아주 만족하는 구성물품	1
부탄가스	4.21		2
부식	4.04		3
가스렌지	3.89	조금 만족하는 구성물품	4
코펠	3.77		5
수저	3.70		6
세탁세제	3.62		7
주방세제	3.62		8
고무장갑	3.60		9
표백제	3.53		10
세탁비누	3.51		11
수세미	3.49	보통	12
다용도가방	2.94	보통 이하	13



(2) 수량에 대한 만족도 분석결과

취사구호세트 구성물품에 대한 수량 만족도 분석결과, 쌀의 경우 3.79의 만족도로 가장 높게 나타났다. 다음으로 부식(3.55), 표백제(3.53), 가스렌지(3.51), 코펠(3.51), 수저(3.51) 순으로 도출되었다.

수량에 대하여 보통정도의 만족도를 가지는 구성물품으로는 세탁세제(3.49), 부탄가스(3.47), 주방세제(3.45), 세탁비누(3.43), 수세미(3.40), 고무장갑(3.30)인 것으로 나타났다.

하지만, 다용도 가방의 경우에는 품질 만족도가 3.0 이하로 만족하고 있지 못한 것으로 분석되었다.

<표 5-8> 취사구호세트의 구성물품에 대한 수량만족도 분석결과

구성물품	수량 만족도(평균값)	유형	순위
쌀	3.79	조금 만족하는 구성물품	1
부식	3.55		2
표백제	3.53		3
가스렌지	3.51		4
코펠	3.51		5
수저	3.51		6
세탁세제	3.49	보통	7
부탄가스	3.47		8
주방세제	3.45		9
세탁비누	3.43		10
수세미	3.40		11
고무장갑	3.30		12
다용도가방	2.98	보통 이하	13



(3) 활용성에 대한 만족도 분석결과

취사구호세트 구성물품에 대한 활용성 만족도 분석결과, 쌀의 경우 4.45의 만족도로 가장 높게 나타났다. 다음으로 가스렌지(4.19), 부식(4.15), 부탄가스(4.11) 순으로 활용성 측면에서 아주 만족하는 것으로 도출되었다. 조금 만족하는 구성물품으로는 코펠(3.87), 주방세제(3.75), 세탁세제(3.74), 수저(3.64), 고무장갑(3.60), 표백제(3.53), 수세미(3.53) 순으로 나타났다.

하지만, 세탁비누의 경우 품질 만족도 3.47로 보통의 품질만족도, 다용도가방(2.92)의 경우에는 품질 만족도가 3.0 이하로 만족하고 있지 못한 것으로 분석되었다.

<표 5-9> 취사구호세트의 구성물품에 대한 활용성만족도 분석결과

구성물품	활용성 만족도(평균값)	유형	순위
쌀	4.45	아주 만족하는 구성물품	1
가스렌지	4.19		2
부식	4.15		3
부탄가스	4.11		4
코펠	3.87	조금 만족하는 구성물품	5
주방세제	3.75		6
세탁세제	3.74		7
수저	3.64		8
고무장갑	3.60		9
표백제	3.53		10
수세미	3.53		11
세탁비누	3.47	보통	12
다용도가방	2.92	보통 이하	13



(4) 전체 만족도에 대한 분석결과

취사구호세트 구성물품에 대한 전체 만족도⁷⁾(품질, 수량, 활용성) 분석결과, 만족도 3.65로 응급구호세트보다는 조금 높은 것으로 나타났으며 대체적으로 만족하고 있는 것으로 도출되었다. 그중에서도 쌀의 경우가 전체 만족도 4.24로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 조금 만족하는 구성물품으로는 부탄가스(3.93), 부식(3.91), 가스렌지(3.86), 코펠(3.72), 수저(3.62), 세탁세제(3.62), 주방세제(3.61), 표백제(3.53), 고무장갑(3.50) 순으로 나타났다.

보통정도로 만족하는 구성물품의 경우 세탁비누(3.47), 수세미(3.47)로 도출되었으며 다용도 가방의 경우 전체 만족도가 2.95로 보통 이하로 나타났다.

<표 5-10> 취사구호세트의 구성물품에 대한 전체 만족도 분석결과

구성물품	전체 만족도(평균값)	유형	순위
쌀	4.24	아주 만족하는 구성물품	1
부탄가스	3.93		2
부식	3.91		3
가스렌지	3.86		4
코펠	3.72		5
수저	3.62		6
세탁세제	3.62		7
주방세제	3.61		8
표백제	3.53		9
고무장갑	3.50		10
세탁비누	3.47	보통	11
수세미	3.47		12
다용도가방	2.95	보통 이하	13



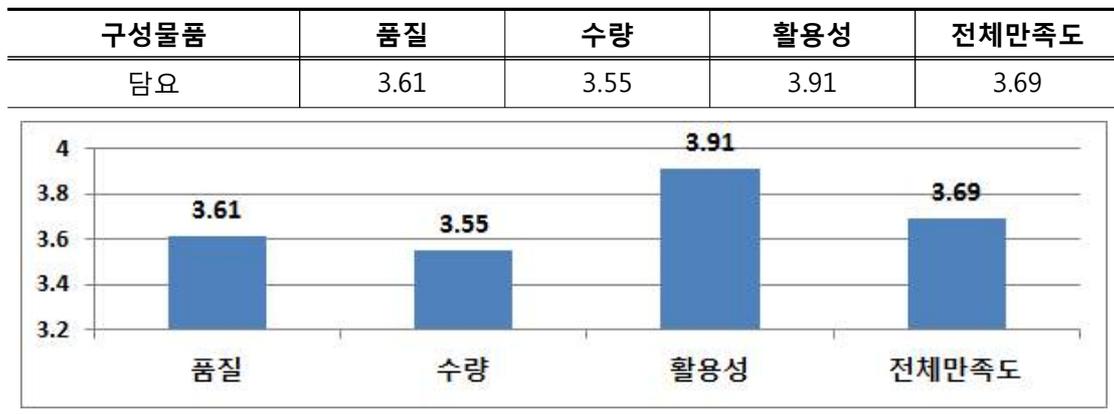
7) 전체만족도의 경우 품질만족도, 수량만족도, 활용성 만족도에 3가지에 대한 평균값을 활용하였다.
 전체만족도=(품질만족도+수량만족도+활용성만족도)/3

5.2.3 만족도 분석결과 종합

(1) 응급구호세트 만족도 분석결과 종합

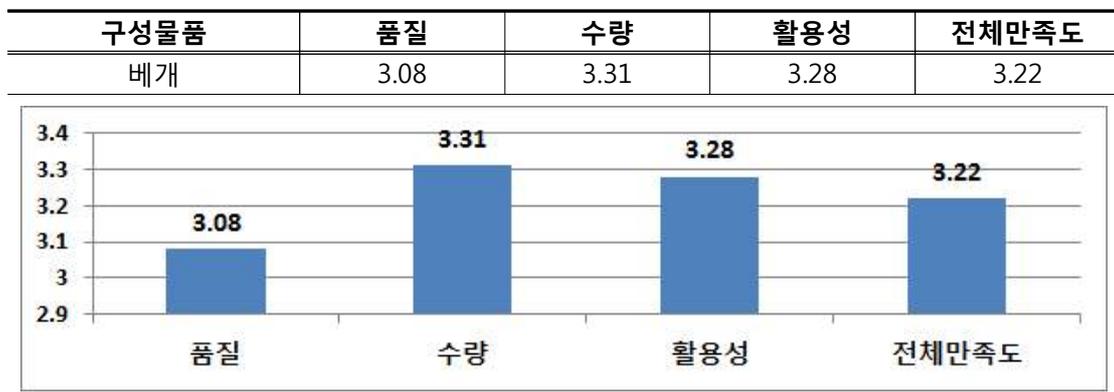
담요에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 3.91로 가장 높았으나 품질과 수량의 경우 3.61과 3.55로 조금 만족하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 담요의 경우 전체적으로 아주 만족하고 있는 것으로는 볼 수 없으나 어느 정도는 만족하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 5-11> 담요에 대한 만족도 분석결과 종합



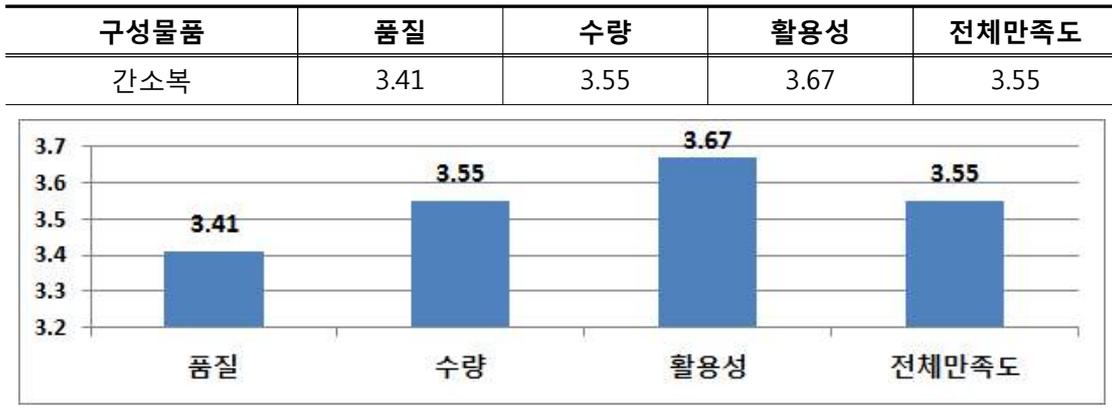
베개에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질(3.08), 수량(3.31), 활용성(3.28)로 전반적으로 만족하고 있지 못한 것으로 나타났다. 그중에서도 품질측면에서 가장 만족하지 못하는 것으로 나타났는데 이에 대한 개선이 필요하다고 사료된다.

<표 5-12> 베개에 대한 만족도 분석결과 종합



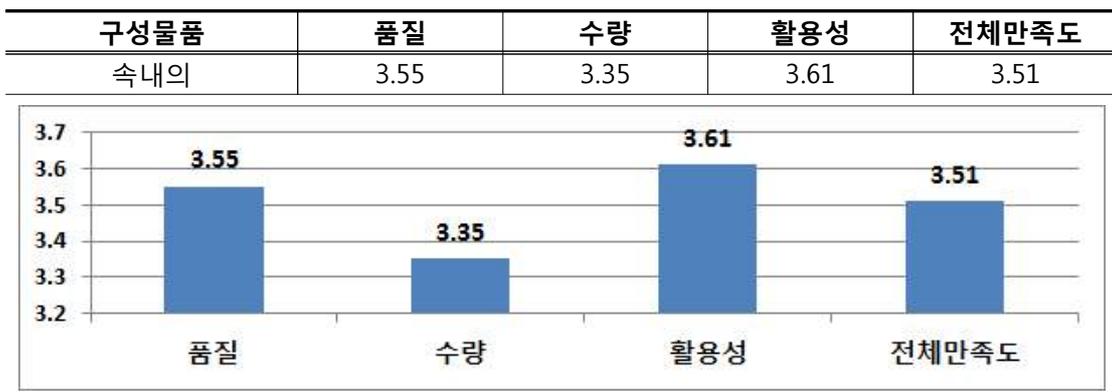
간소복에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 3.67로 가장 높았으며 품질과 수량의 경우 3.41과 3.55로 조금 만족하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 간소복의 경우 전체적으로 아주 만족하고 있는 것으로는 볼 수 없으나 어느 정도는 만족하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 5-13> 간소복에 대한 만족도 분석결과 종합



속내의에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질과 활용성 측면에서는 3.5 이상으로 조금 만족하고 있는 것으로 나타났으나 수량적인 측면에서는 3.35로 보통 정도로 만족하고 있는 것으로 도출되었다. 이에 수량적 측면에서의 개선이 필요하다고 사료된다.

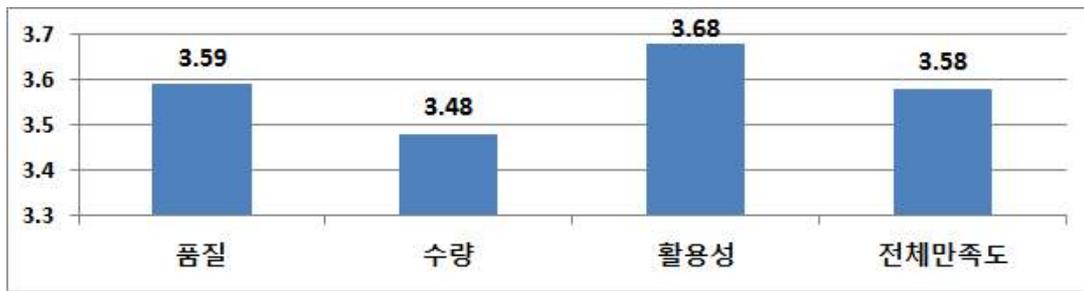
<표 5-14> 속내의에 대한 만족도 분석결과 종합



양말에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성(3.68), 품질(3.59), 수량(3.48) 측면에서 비교적 유사한 만족도를 가지고 있는 것으로 나타났다. 전체만족도의 경우도 3.58로 조금 만족하고 있는 것으로 도출되었다.

<표5-15> 양말에 대한 만족도 분석결과 종합

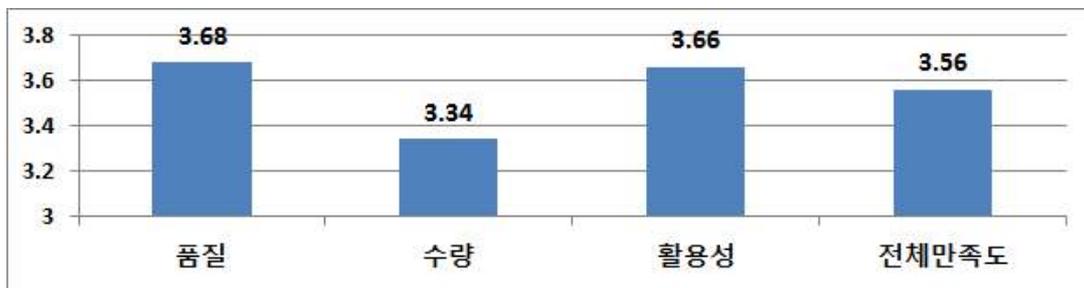
구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
양말	3.59	3.48	3.68	3.58



면장갑에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질측면에서 3.68로 만족도가 가장 높게 나타났다. 활용성 측면에서도 3.66으로 조금 만족하는 것으로 해석되나 수량의 경우 만족도 3.34로 보통정도로 나타났다. 전체만족도 측면에서는 3.56으로 조금 만족하는 것으로 해석할 수 있지만 수량 측면에서의 개선이 필요하다고 사료된다.

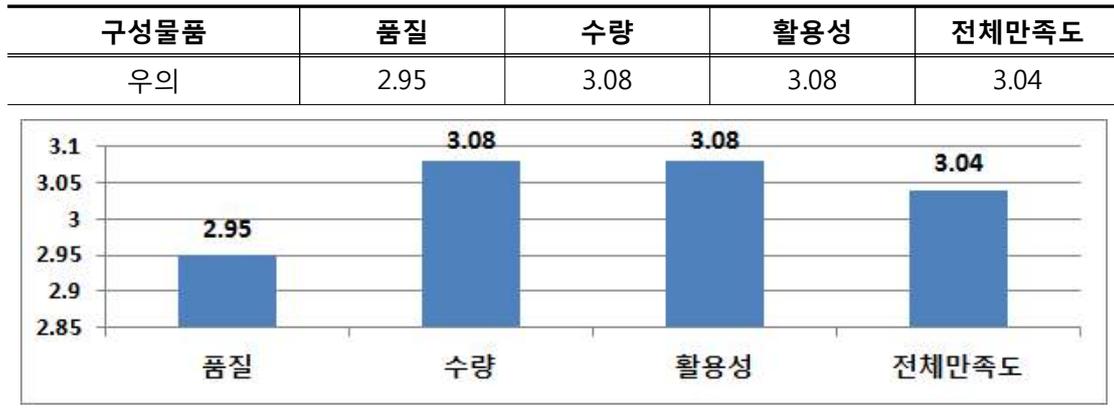
<표 5-16> 면장갑에 대한 만족도 분석결과 종합

구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
면장갑	3.68	3.34	3.66	3.56



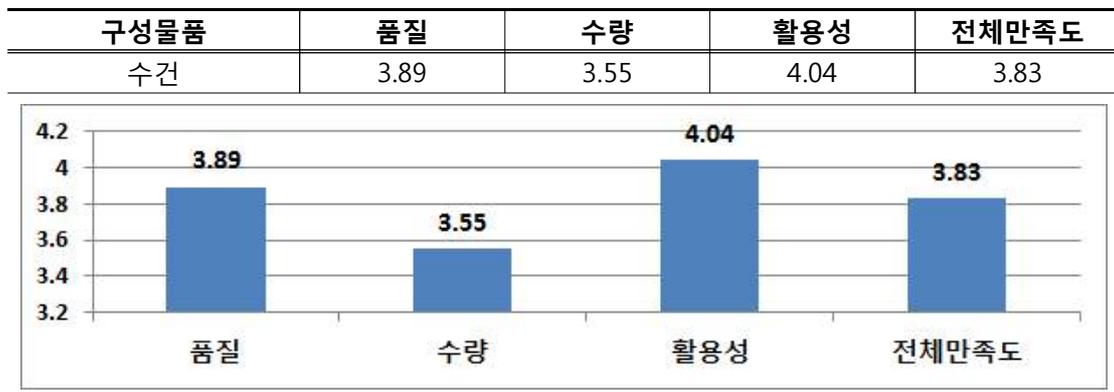
우의에 대한 만족도를 비교분석한 결과 전반적으로 수량(3.08), 활용성(3.08), 품질(2.95)로 만족하고 있지 못한 것으로 나타났다. 이는 우의가 응급구호세트 구성물품으로 적합한지에 대한 고려가 필요하며 적합하다면 품질과 수량, 활용성 측면에서의 개선이 요구되어진다.

<표 5-17> 우의에 대한 만족도 분석결과 종합



수건에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서 만족도 4.04로 가장 높게 나타났다. 수건의 경우 품질적 측면에서의 만족도 3.89, 수량적 측면에서의 만족도 3.55로 대체적으로 응급구호세트의 구성물품으로서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 다만 수량적 부분이 만족하고 있으나 다른 측면에 비해 만족도가 낮게 나와 개선에 대한 고려가 필요하다고 사료된다.

<표 5-18> 수건에 대한 만족도 분석결과 종합



세면비누에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도가 3.73으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 품질적 측면에서의 만족도 3.71, 수량적 측면에서의 만족도가 3.66으로 전반적으로 만족하고 있는 것으로 도출되었다.

<표 5-19> 세면비누에 대한 만족도 분석결과 종합

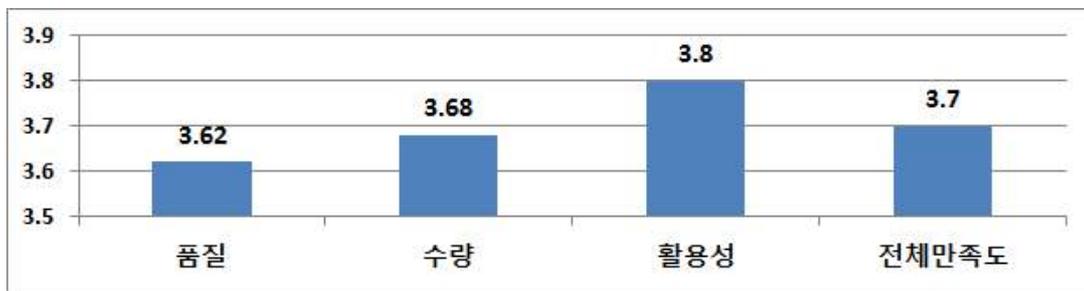
구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
세면비누	3.71	3.66	3.73	3.70



칫솔에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도가 3.80으로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 수량적 측면에서의 만족도 3.68, 품질적 측면에서의 만족도가 3.62로 도출되어 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

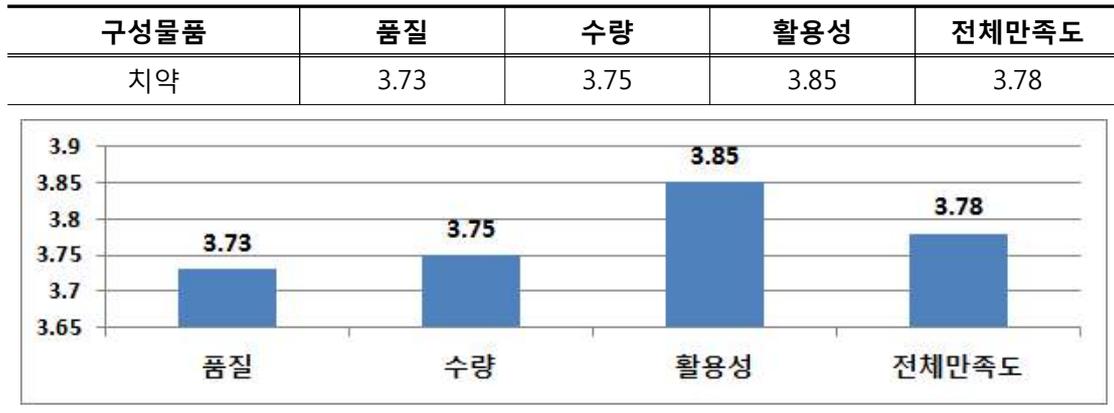
<표 5-20> 칫솔에 대한 만족도 분석결과 종합

구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
칫솔	3.62	3.68	3.80	3.70



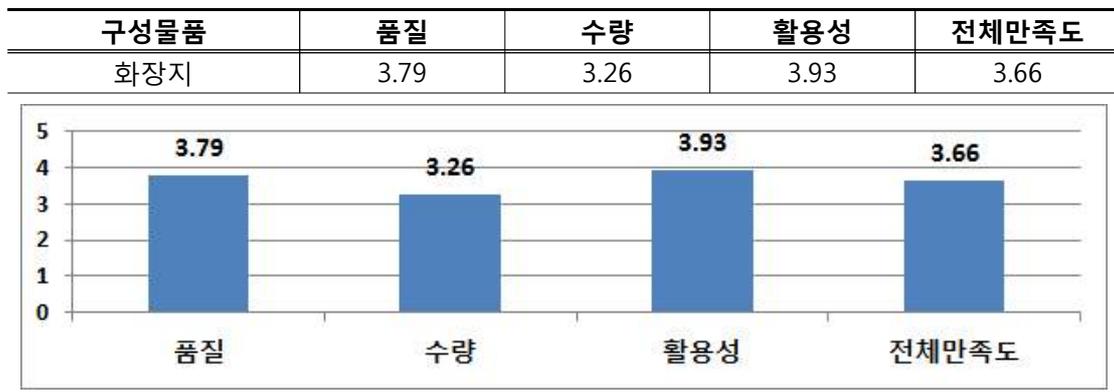
치약에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도가 3.85로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 수량적 측면에서의 만족도가 3.75, 품질적 측면에서의 만족도가 3.73로 도출되어 전반적으로 만족하고 있는 것으로 분석되었다.

<표 5-21> 치약에 대한 만족도 분석결과 종합



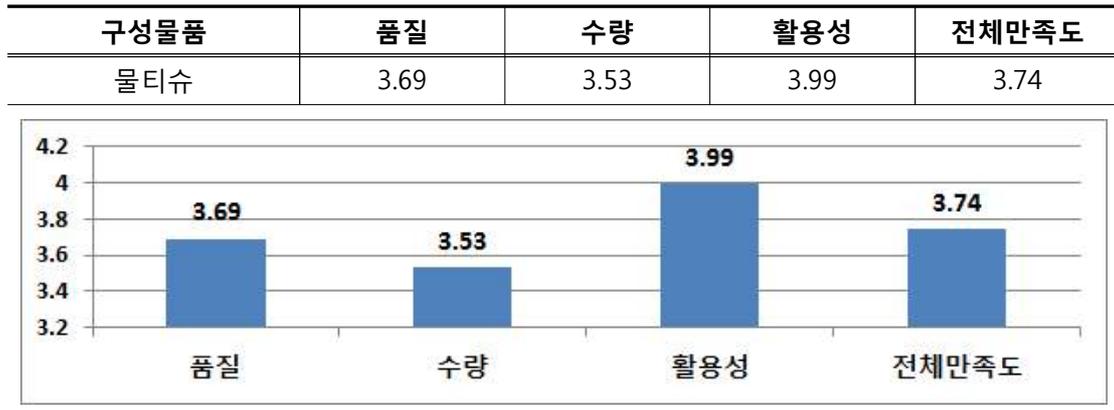
화장지에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도가 3.93으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 품질적 측면에서의 만족도가 3.79로 만족하고 있는 것으로 도출되었다. 하지만, 수량적 측면에서는 만족도가 3.26으로 낮게 나타나 현재 화장지 1개를 제공하는 것을 2개로 제공할 수 있는지에 대한 가능성 검토가 필요하다고 사료된다.

<표 5-22> 화장지에 대한 만족도 분석결과 종합



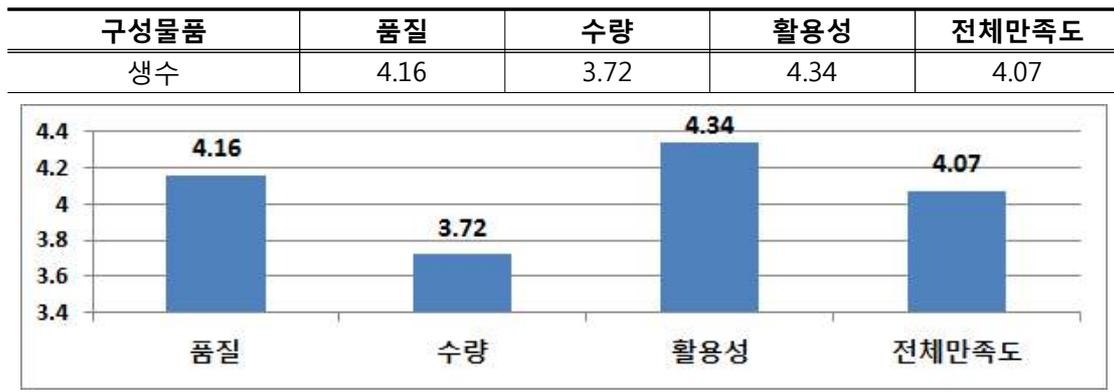
물티슈에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도는 3.99로 가장 높게 나타났다. 다음으로 품질적 측면의 만족도가 3.69, 수량적 측면에서의 만족도는 3.53으로 도출되어 물티슈에 대해서는 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

<표 5-23> 물티슈에 대한 만족도 분석결과 종합



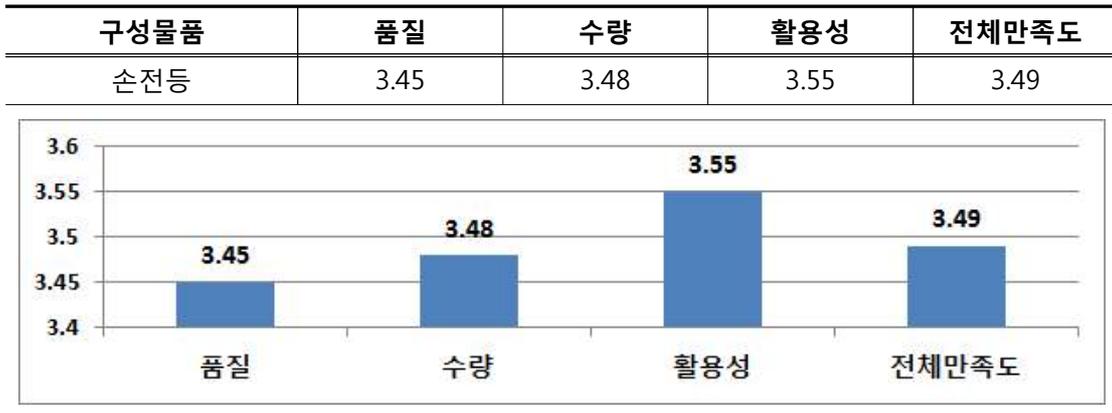
생수에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도가 4.34로 가장 높게 나타났다. 다음으로 품질적 측면에 대한 만족도는 4.16, 수량적 측면에서의 만족도는 3.72로 도출되어 생수에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다.

<표 5-24> 생수에 대한 만족도 분석결과 종합



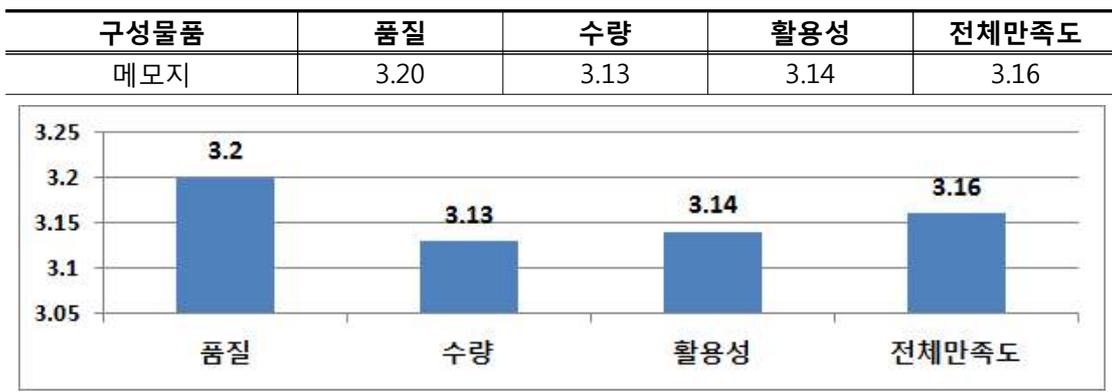
손전등에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에서의 만족도가 3.55로 가장 높게 나타났다. 다음으로 수량적 측면에서의 만족도 3.48, 품질적 측면에서의 만족도가 3.48로 도출되어 3.5 정도가 조금 만족하는 구성물품임을 감안할 때 어느 정도의 만족을 하고 있는 것으로 해석되었다.

<표 5-25> 손전등에 대한 만족도 분석결과 종합



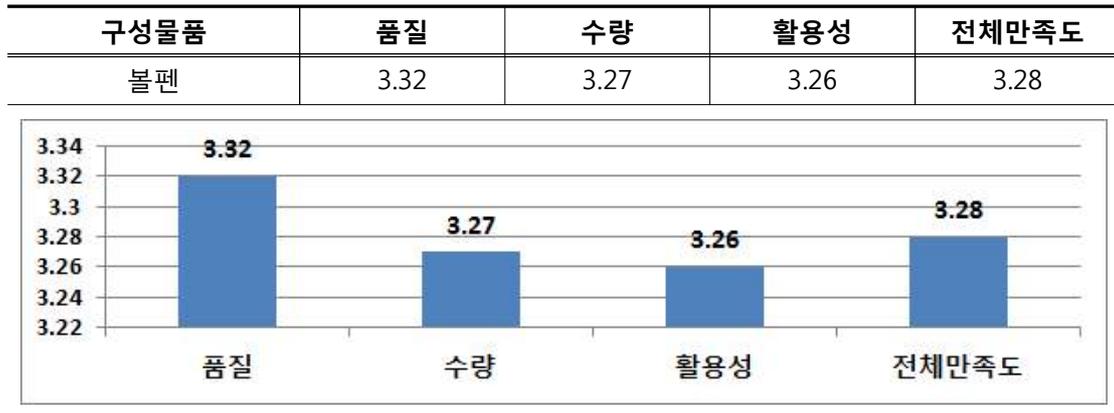
메모지에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면(3.14), 품질적 측면(3.20), 수량적 측면(3.13) 모두 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 따라서, 응급구호세트의 구성물품으로서의 기능수행을 위해 전반적인 개선이 필요할 것으로 판단된다.

<표 5-26> 메모지에 대한 만족도 분석결과 종합



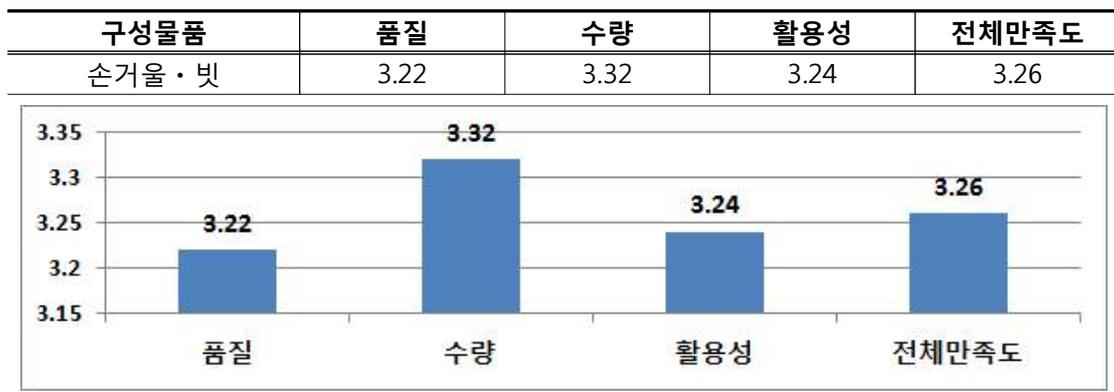
볼펜에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질적 측면(3.32), 수량적 측면(3.27), 활용성 측면(3.26)으로 모두 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 따라서, 응급구호세트의 구성물품으로서의 기능수행을 위해 전반적인 개선이 필요할 것으로 판단된다.

<표 5-27> 볼펜에 대한 만족도 분석결과 종합



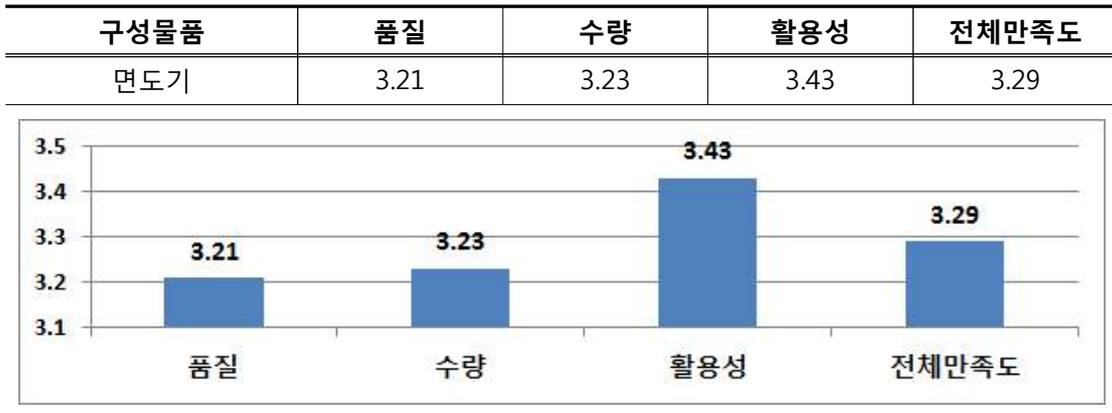
손거울·빗에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질적 측면(3.22), 수량적 측면(3.32), 활용성 측면(3.24)으로 모두 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 따라서, 응급구호세트의 구성물품으로서의 기능수행을 위해 전반적인 개선이 필요할 것으로 판단된다.

<표 5-28> 손거울·빗에 대한 만족도 분석결과 종합



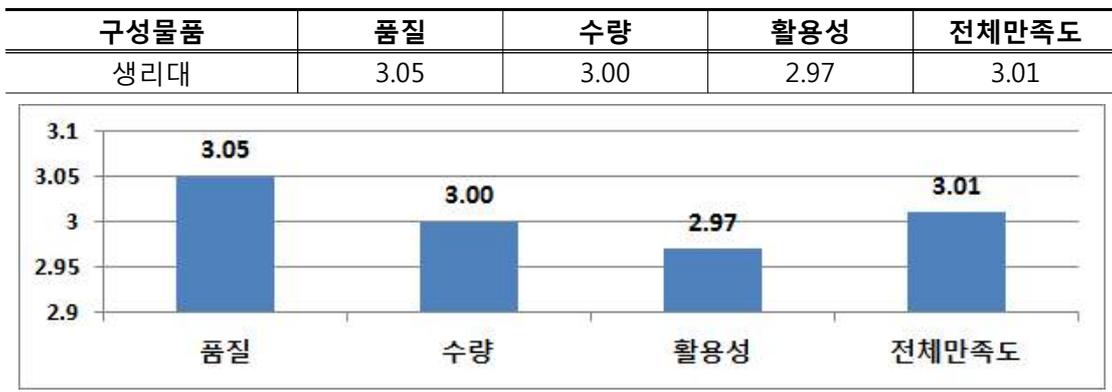
면도기에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면에 대한 만족도가 3.43으로 가장 높은 것으로 나타났으나 품질적 측면(3.21), 수량적 측면(3.23)으로 만족도가 낮게 도출되었다. 따라서, 응급구호세트의 구성물품으로서의 기능수행을 위해 전반적인 개선이 필요할 것으로 판단된다.

<표 5-29> 면도기에 대한 만족도 분석결과 종합



생리대에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질적 측면(3.05), 수량적 측면(3.00), 활용성 측면(2.97)으로 모두 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 특히, 활용성 측면의 경우에는 대부분의 응답자가 노인층임을 감안할 때 만족도가 낮은 것이라고 해석된다. 따라서, 응급구호세트의 구성물품으로서의 기능수행을 위해 전반적인 개선이 필요할 것으로 판단된다.

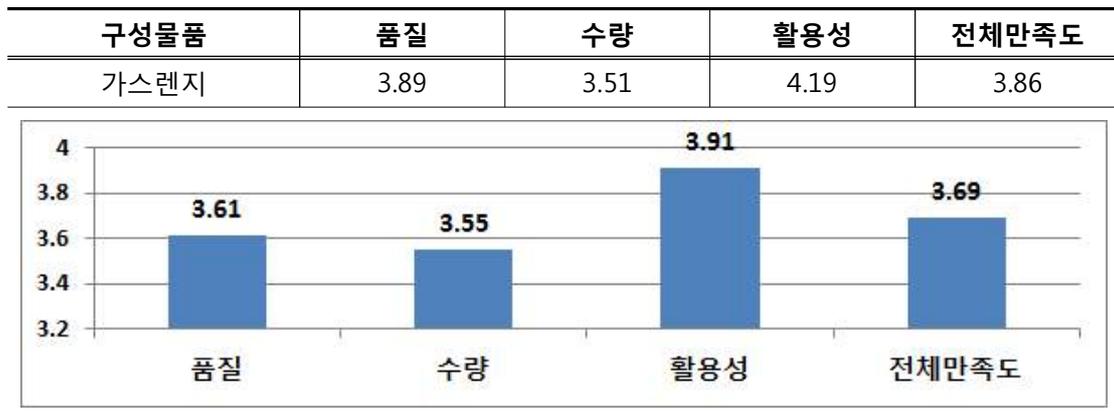
<표 5-30> 생리대에 대한 만족도 분석결과 종합



(2) 취사구호세트 만족도 분석결과 종합

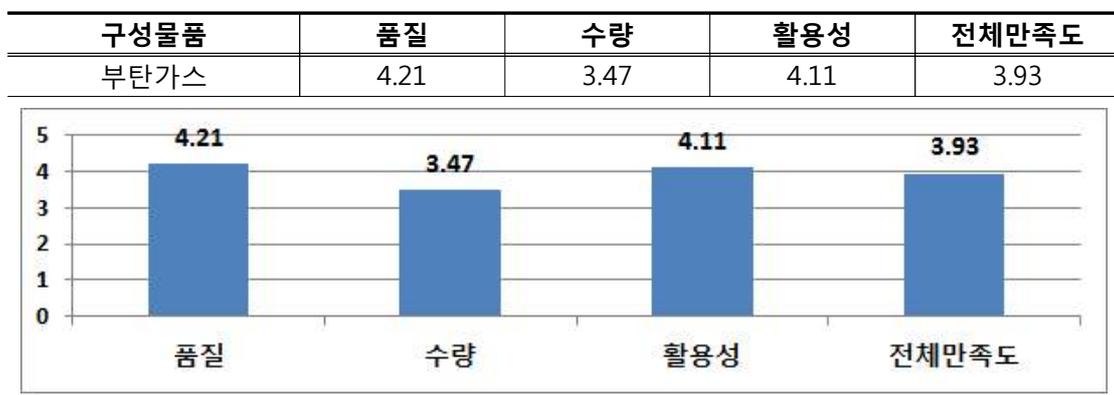
가스렌지에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 4.19로 가장 높았으며 품질과 수량의 경우 3.89과 3.51로 조금 만족하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 담요의 경우 전체적으로 아주 만족하고 있는 것으로는 볼 수 없으나 보통 이상으로 만족하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 5-31> 가스렌지에 대한 만족도 분석결과 종합



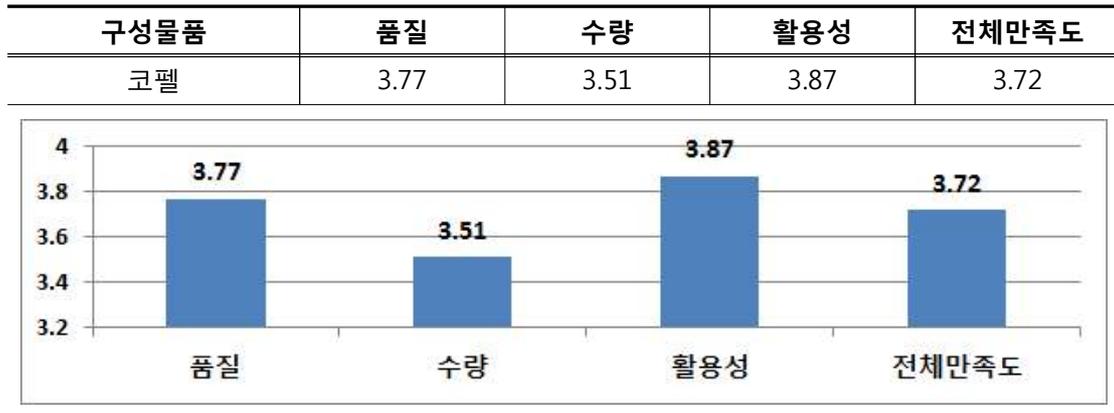
부탄가스에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질과 활용성 측면에서는 4.21과 4.11로 높은 만족도를 나타내고 있으나 수량의 경우 3.47로 보통정도의 만족도를 가지는 것으로 나타났다. 이는 부탄가스의 특성상 품질적 측면과 활용성측면의 만족도는 실질적으로 크게 의미가 없다고 볼 수 있으나 수량적 측면에서는 조금 부족하다고 느끼고 있는 것으로 해석 해 볼 수 있다.

<표 5-32> 부탄가스에 대한 만족도 분석결과 종합



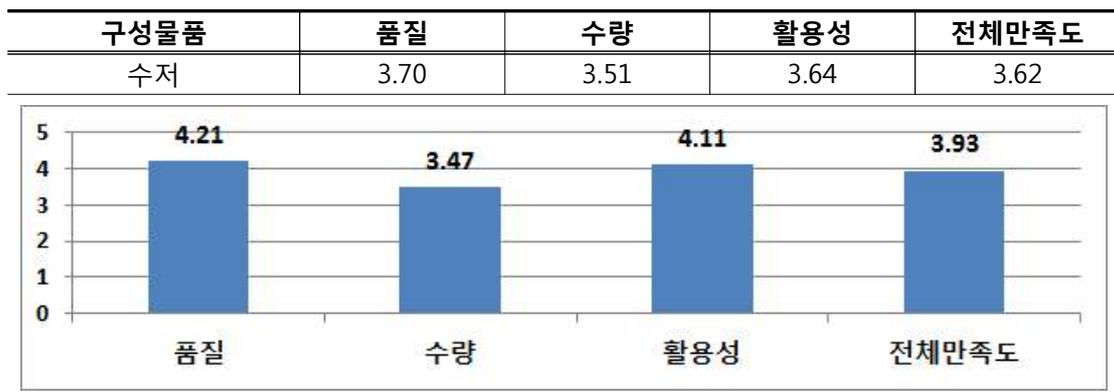
코펠에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 3.87로 가장 높았으며 품질과 수량의 경우 3.77과 3.51로 조금 만족하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 코펠의 경우 전체적으로 아주 만족하고 있는 것으로는 볼 수 없으나 보통 이상으로 만족하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 5-33> 코펠에 대한 만족도 분석결과 종합



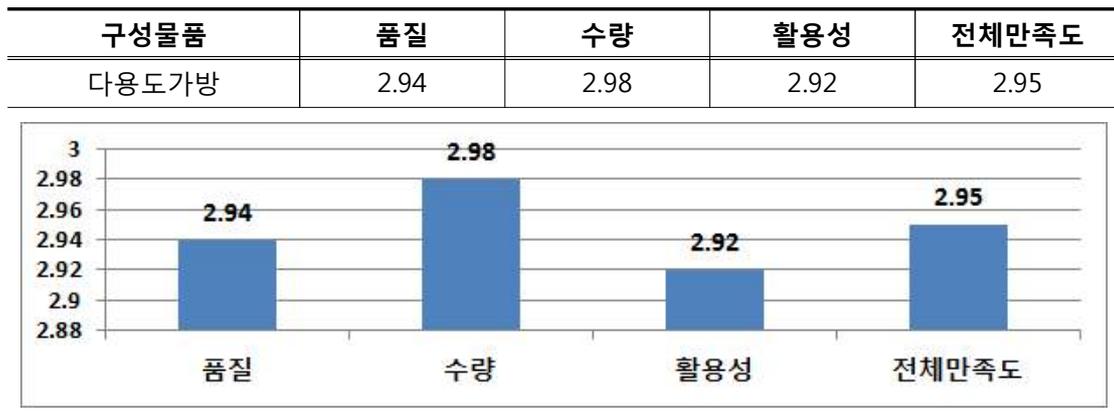
수저에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질 측면이 3.70로 가장 높았으며 활용성과 수량의 경우 3.64과 3.51로 조금 만족하고 있는 것으로 나타났다. 따라서, 수저의 경우 전체적으로 아주 만족하고 있는 것으로는 볼 수 없으나 보통 이상으로 만족하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

<표 5-34> 수저에 대한 만족도 분석결과 종합



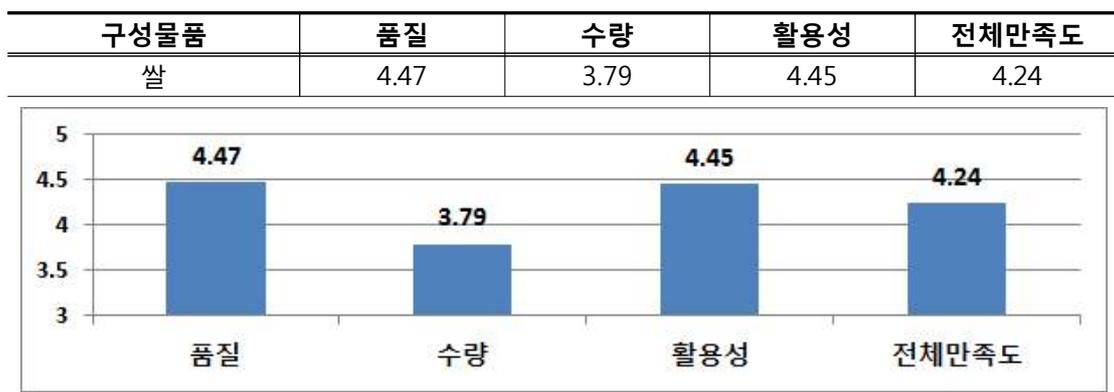
다용도가방에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질적 측면(2.94), 수량적 측면(2.98), 활용성 측면(2.92)의 모든 부분에서 만족하고 있지 못한 것으로 나타났다. 이는 다용도 가방이 구성물품으로서의 적정성을 고려해 볼 수 있다. 또한, 다용도 가방이 취사구호세트를 보관하는 기능이 있음을 감안할 때 품질적인 측면과 수량적 측면에서의 개선이 필요하다고 사료된다.

<표 5-35> 다용도가방에 대한 만족도 분석결과 종합



쌀에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질 측면이 4.47로 가장 높았으며 활용성 측면이 4.45로 두 번째로 높았다. 하지만, 상대적으로 수량의 경우 3.79로 만족하고는 있지만 부족함을 조금 느끼고 있음을 알 수 있다.

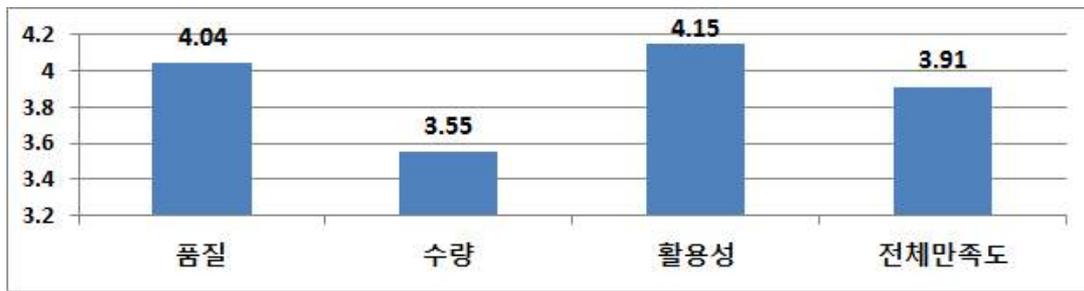
<표 5-36> 쌀에 대한 만족도 분석결과 종합



부식에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 4.15로 가장 높았으며 품질 측면이 4.04로 두 번째로 높았다. 하지만, 상대적으로 수량의 경우 3.55로 만족하고는 있지만 부족함을 조금 느끼고 있음을 알 수 있다.

<표 5-37> 부식에 대한 만족도 분석결과 종합

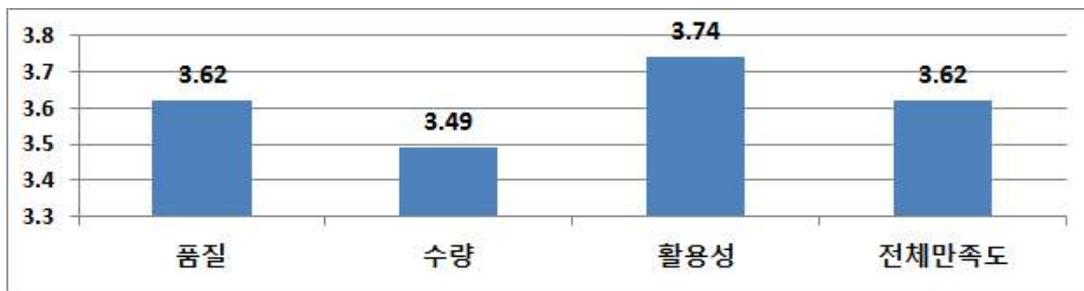
구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
부식	4.04	3.55	4.15	3.91



세탁세제에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면(3.74), 품질적 측면(3.62), 수량적 측면(3.49) 모두 보통 또는 보통이상의 만족도를 나타내고 있다. 이는 세탁세제의 경우 크게 만족하고 있다고 이야기 할 수는 없지만 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

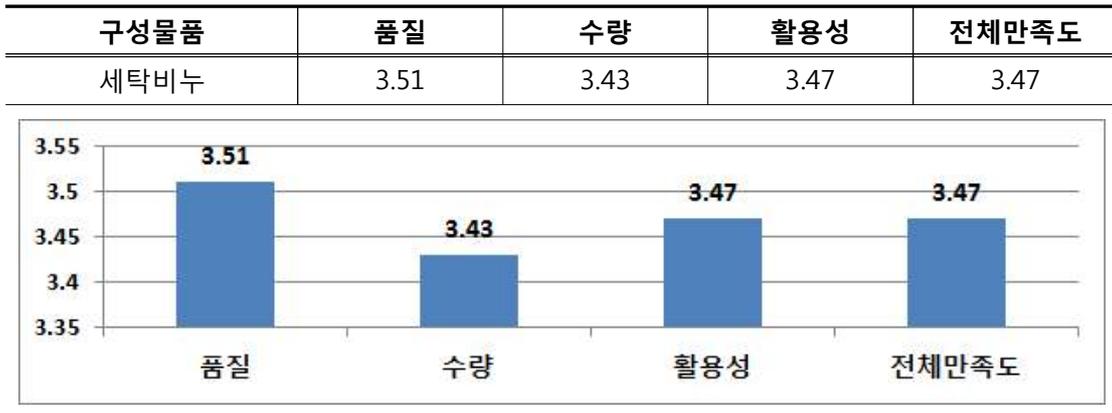
<표 5-38> 세탁세제에 대한 만족도 분석결과 종합

구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
세탁세제	3.62	3.49	3.74	3.62



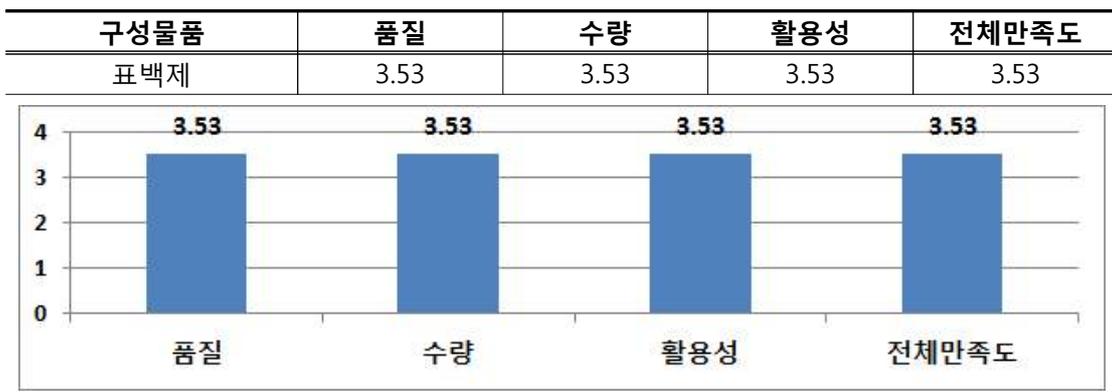
세탁비누에 대한 만족도를 비교분석한 결과 품질적 측면이 3.51로 가장 높게 나타났다. 다음으로 활용성 측면이 3.47, 수량 측면이 3.43으로 도출되었다. 세탁비누의 경우 전체 만족도 3.47로 만족도가 보통 이상 기준인 3.5에 근접하고 있음을 알 수 있었으며 보통 정도로 만족하고 있는 것으로 해석 해 볼 수 있다.

<표 5-39> 세탁비누에 대한 만족도 분석결과 종합



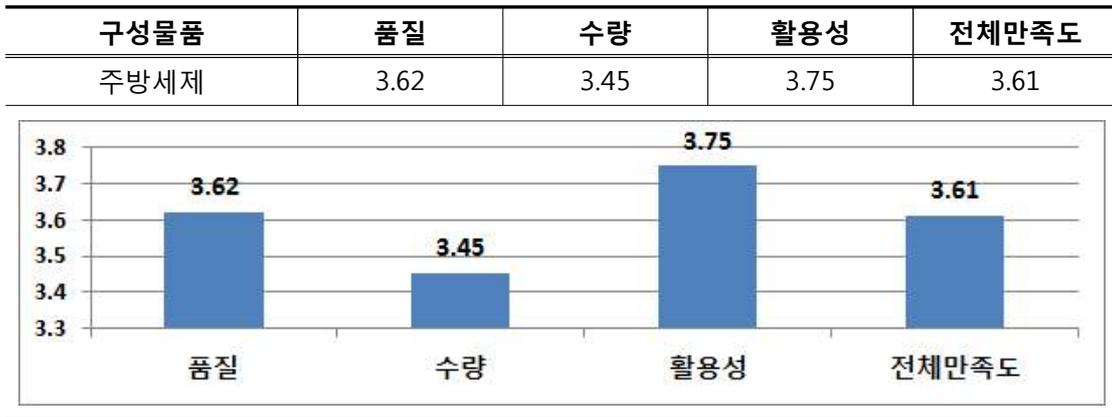
표백제에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면(3.53), 품질적 측면(3.53), 수량적 측면(3.53) 보통이상의 만족도를 나타내고 있다. 이는 표백제의 경우 크게 만족하고 있다고 이야기 할 수는 없지만 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

<표 5-40> 표백제에 대한 만족도 분석결과 종합



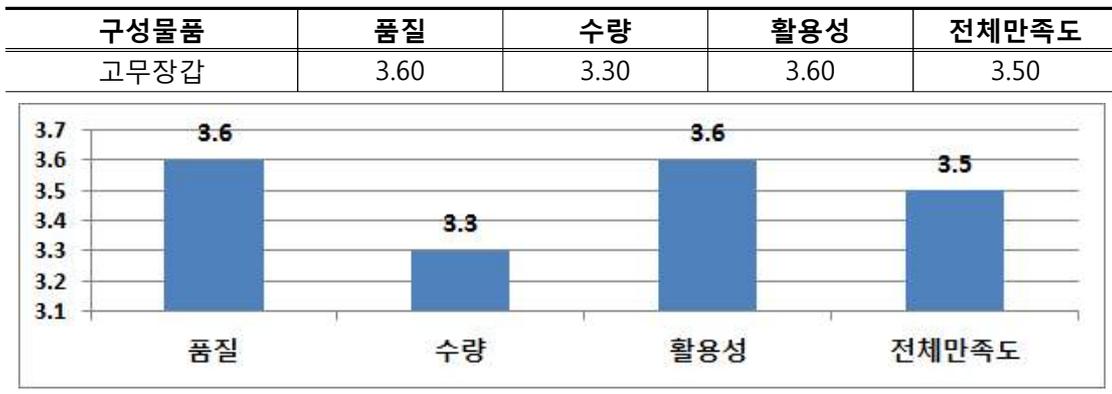
주방세제에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 3.75로 가장 높게 도출되었다. 다음으로 품질적 측면 3.62, 수량적 측면 3.45 순으로 나타났다. 주방세제의 경우 전체 만족도 3.61로 만족도가 보통 이상 기준인 3.5에 근접하고 있음을 알 수 있었으며 크게 만족하고 있다고 이야기 할 수는 없지만 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

<표 5-41> 주방세제에 대한 만족도 분석결과 종합



고무장갑에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면과 품질 측면은 만족도 3.60으로 보통 이상으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 수량적 측면의 경우 만족도 3.30으로 보통이하로 만족하고 있는 것으로 분석되었다. 고무장갑의 경우 수량적 측면에서의 개선이 가능한지에 대한 고려가 필요하다고 사료된다.

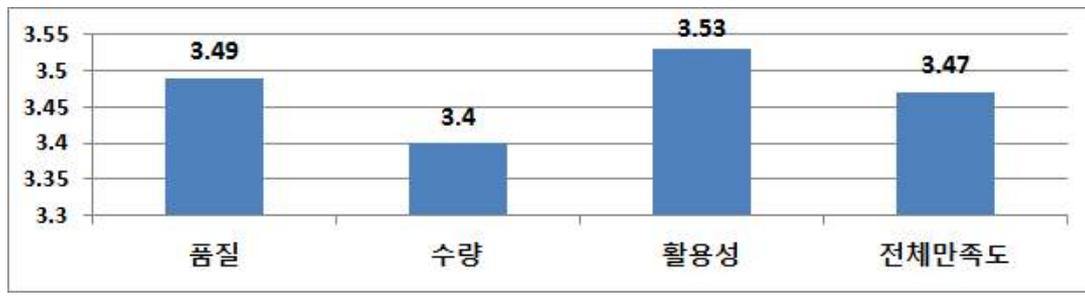
<표 5-42> 고무장갑에 대한 만족도 분석결과 종합



수세미에 대한 만족도를 비교분석한 결과 활용성 측면이 만족도 3.53으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 품질적 측면은 만족도 3.49, 수량적 측면은 만족도 3.40으로 만족도가 보통정도에 근접하는 것으로 도출되었다. 수세미의 경우 활용성, 품질, 수량적 측면에서 모두 보통이상의 기준인 3.5에 근접하고 있어 크게 만족하고 있지는 않지만 어느정도 만족하고 있는 것으로 해석 해 볼 수 있다.

<표 5-43> 수세미에 대한 만족도 분석결과 종합

구성물품	품질	수량	활용성	전체만족도
수세미	3.49	3.40	3.53	3.47



5.3 재해구호물품 구성물품에 대한 IPA 분석

5.3.1 응급구호세트 구성물품에 대한 IPA 분석결과

(1) 중요도-품질 만족도

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도-품질만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 생수, 수건, 담요, 물티슈, 화장지, 칫솔, 세면비누, 치약, 속내의 인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

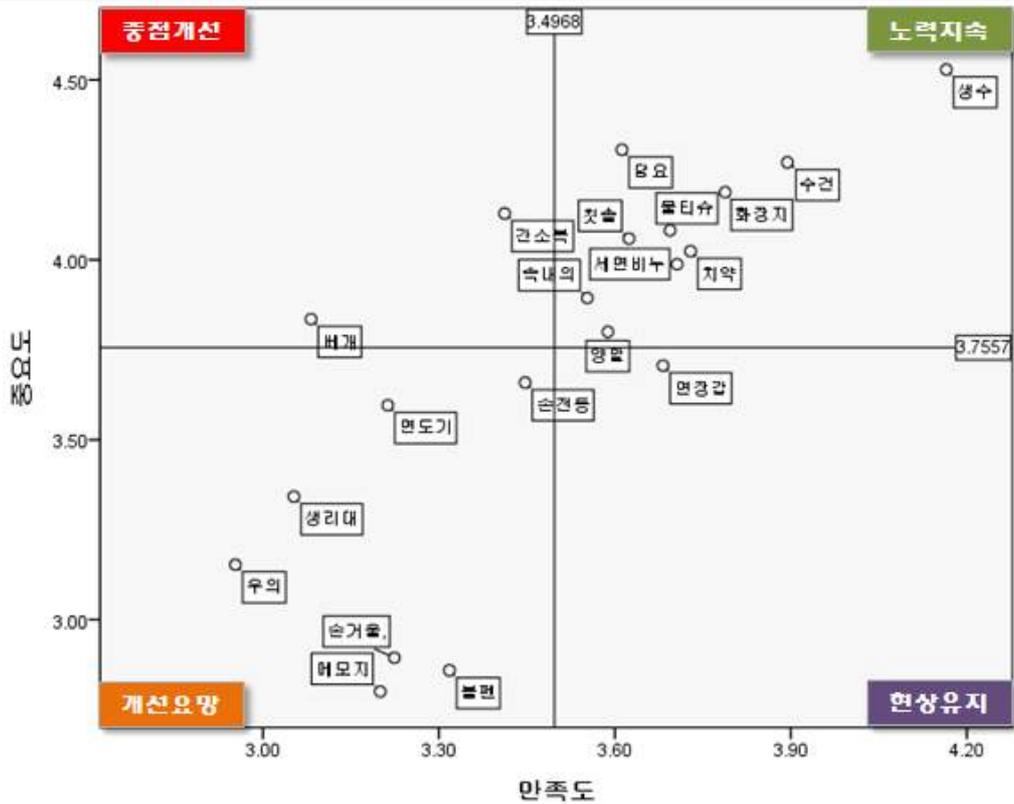
현상유지에 속한 구성물품으로는 면장갑이 도출되었다. 이는 중요도는 낮은 반면 만족도는 높은 구성물품으로 향후 응급구호세트에서는 질적 변화 없이 제공되면 될 것으로 해석된다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울, 메모지, 볼펜이 도출되었다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 낮은 것으로서 이 부분에 대한 개선을 추진하기 보다는 다른 구성물품에 대한 개선을 추진하는 것이 바람직 할 것으로 판단된다. 그 이유는 이재민들의 응급구호세트에 대한 만족도를 향상 시키기 위해서는 중요도가 높지만 만족도가 낮은 부분을 개선해 주는 것이 효율적이기 때문이다.

중점개선이 필요한 응급구호세트 구성물품의 경우 간소복과 베개인 것으로 나타났다. 간소복은 인터뷰 결과, 사이즈 또는 재질적인 측면에서 이재민들이 만족하고 있지 못한 것으로 나타났으며 베개의 경우도 공기를 활용한 베개로서 실질적으로 쓰기는 어려운 것으로 도출되었다. 따라서, 다른 구성물품을 대체하여 베개와 간소복의 개선이 필요한 것으로 해석된다.

<표 5-44> 응급구호세트 중요도-품질만족도

구성물품	중요도	품질 만족도	분석결과
담요	4.31	3.61	노력지속
베개	3.84	3.08	중점개선
간소복	4.13	3.41	중점개선
속내의	3.89	3.55	노력지속
양말	3.80	3.59	노력지속
면장갑	3.71	3.68	현상유지
우의	3.15	2.95	개선요망
수건	4.27	3.89	노력지속
세면비누	3.99	3.71	노력지속
칫솔	4.06	3.62	노력지속
치약	4.02	3.73	노력지속
화장지	4.19	3.79	노력지속
물티슈	4.08	3.69	노력지속
생수	4.53	4.16	노력지속
손전등	3.66	3.45	개선요망
메모지	2.80	3.20	개선요망
볼펜	2.86	3.32	개선요망
손거울,빗	2.89	3.22	개선요망
면도기	3.60	3.21	개선요망
생리대	3.34	3.05	개선요망
전체 평균	3.76	3.50	



(2) 중요도-수량 만족도

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도-수량만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 생수, 담요, 수건, 간소복, 칫솔, 치약, 세면비누, 물티슈, 양말인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

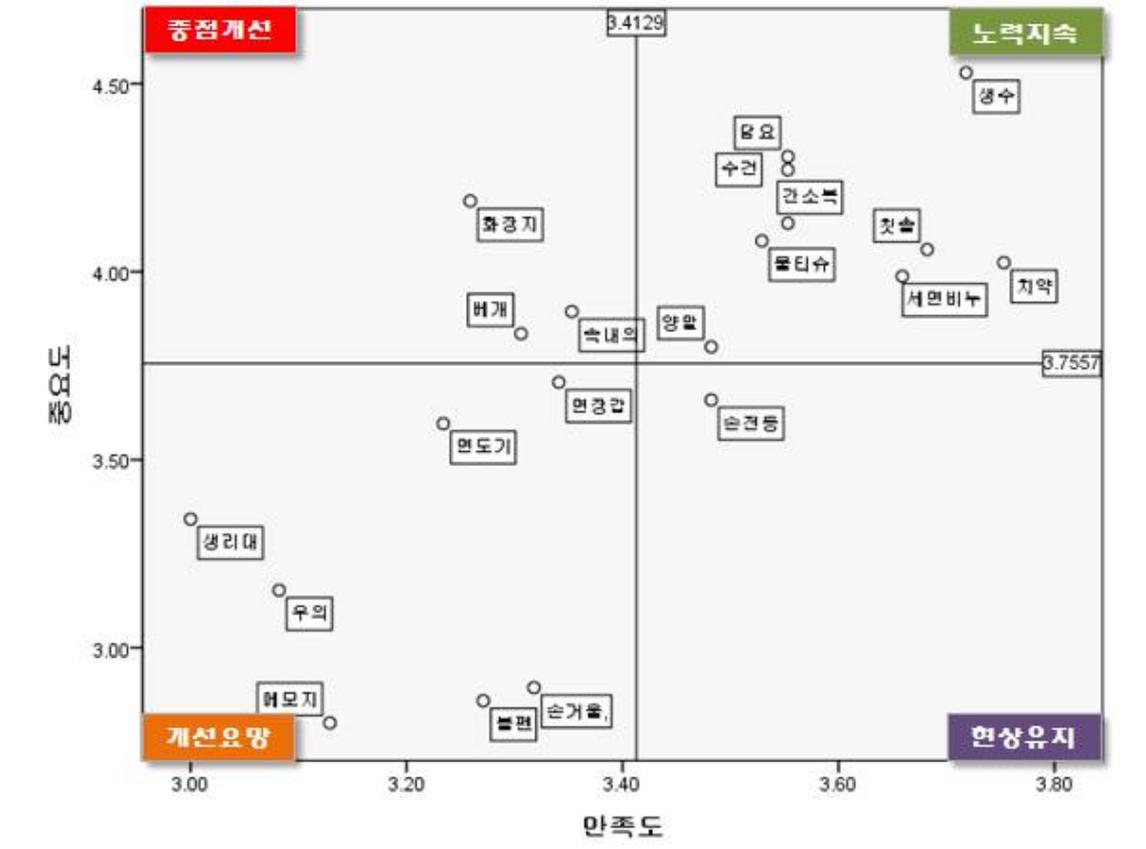
현상유지에 속한 구성물품으로는 손전등이 도출되었다. 이는 중요도는 낮은 반면 만족도는 높은 구성물품으로 향후 응급구호세트에서는 수량적 변화 없이 제공되면 될 것으로 해석된다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 면장갑, 면도기, 생리대, 우의, 메모지, 볼펜, 손거울이 도출되었다. 이는 수량적 측면에서 만족도가 낮은 것으로서 향후 응급구호세트에서 중점개선 물품과 대체할 것인지 개선요망 항목중에서도 수량적 제고를 고려할 것인지에 대한 판단이 필요하다.

중점개선이 필요한 응급구호세트 구성물품의 경우 베개와 속내의 화장지인 것으로 나타났다. 간소복의 경우 품질적 만족도는 낮게 나타났으나 수량적으로는 만족하는 것으로 도출되었다. 하지만, 화장지와 속내의의 경우 수량적으로 부족하다고 이주민들은 생각하고 있었다. 이에 화장지와 속내의는 수량적인 제고가 고려되어야 할 것이다 판단된다. 베개의 경우 수량적인 측면에서도 중점개선사항으로 도출되었는데 이는 베개가 일반적으로 사용하는 것이 아닌 공기주입식 베개임을 감안하여 품질과 동일하게 만족하지 못하는 것으로 인식한 것으로 생각되어진다. 베개는 수량적 측면보다는 품질적인 측면에 대한 개선이 필요한 것으로 판단된다.

<표 5-45> 응급구호세트 중요도-수량만족도

구성물품	중요도	수량 만족도	분석결과
담요	4.31	3.55	노력지속
베개	3.84	3.31	중점개선
간소복	4.13	3.55	노력지속
속내의	3.89	3.35	중점개선
양말	3.80	3.48	노력지속
면장갑	3.71	3.34	개선요망
우의	3.15	3.08	개선요망
수건	4.27	3.55	노력지속
세면비누	3.99	3.66	노력지속
칫솔	4.06	3.68	노력지속
치약	4.02	3.75	노력지속
화장지	4.19	3.26	중점개선
물티슈	4.08	3.53	노력지속
생수	4.53	3.72	노력지속
손전등	3.66	3.48	현상유지
메모지	2.80	3.13	개선요망
볼펜	2.86	3.27	개선요망
손거울,빗	2.89	3.32	개선요망
면도기	3.60	3.23	개선요망
생리대	3.34	3.00	개선요망
전체 평균	3.76	3.41	



(3) 중요도-활용성 만족도

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도-활용성 만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 생수, 수건, 담요, 화장지, 물티슈, 칫솔, 치약 간소복, 세면비누, 속내의, 양말인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

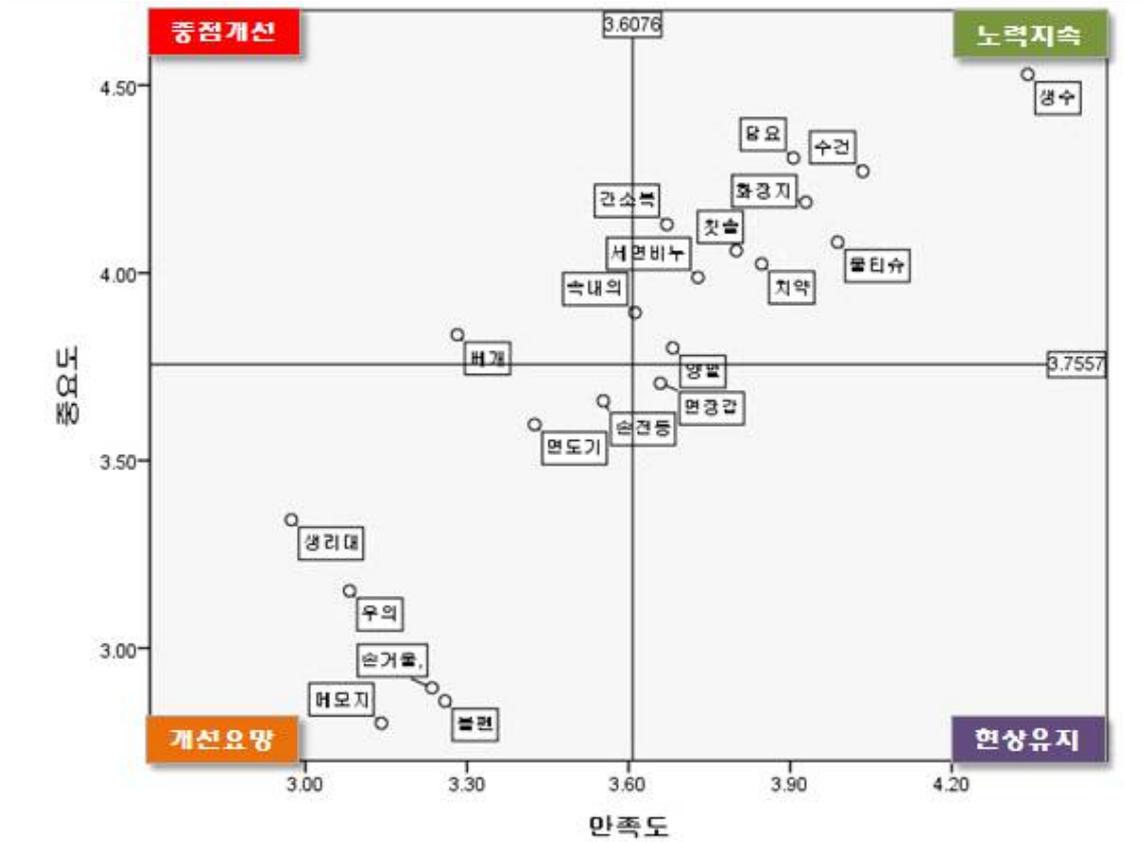
현상유지에 속한 구성물품으로는 면장갑이 도출되었다. 이는 중요도는 낮은 반면 만족도는 높은 구성물품으로 향후 응급구호세트에서는 특별한 변화 없이 제공되면 될 것으로 해석된다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품으로는 손전등, 면도기, 생리대, 유의, 손거울·빗, 볼펜, 메모지가 도출되었다. 이는 활용적 측면에서 만족도가 낮은 것으로서 향후 응급구호세트에서 중점개선 물품과 대체할 것인지 개선요망 항목중에서도 활용성 제고를 고려할 것인지에 대한 판단이 필요하다.

중점개선이 필요한 응급구호세트 구성물품의 경우 베개, 속내의인 것으로 나타났다. 이는 베개가 일반적으로 사용되는 베개가 아닌 것에 대한 불만이 있는 것으로 해석된다.

<표 5-46> 응급구호세트 중요도-활용성만족도

구성물품	중요도	활용성 만족도	분석결과
담요	4.31	3.91	노력지속
베개	3.84	3.28	중점개선
간소복	4.13	3.67	노력지속
속내의	3.89	3.61	중점개선
양말	3.80	3.68	노력지속
면장갑	3.71	3.66	현상유지
우의	3.15	3.08	개선요망
수건	4.27	4.04	노력지속
세면비누	3.99	3.73	노력지속
칫솔	4.06	3.80	노력지속
치약	4.02	3.85	노력지속
화장지	4.19	3.93	노력지속
물티슈	4.08	3.99	노력지속
생수	4.53	4.34	노력지속
손전등	3.66	3.55	개선요망
메모지	2.80	3.14	개선요망
볼펜	2.86	3.26	개선요망
손거울,빗	2.89	3.24	개선요망
면도기	3.60	3.43	개선요망
생리대	3.34	2.97	개선요망
전체 평균	3.76	3.61	



(4) 중요도-전체 만족도

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도-전체만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 생수, 수건, 담요, 물티슈, 치약, 화장지, 칫솔, 간소복, 세면비누, 양말인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

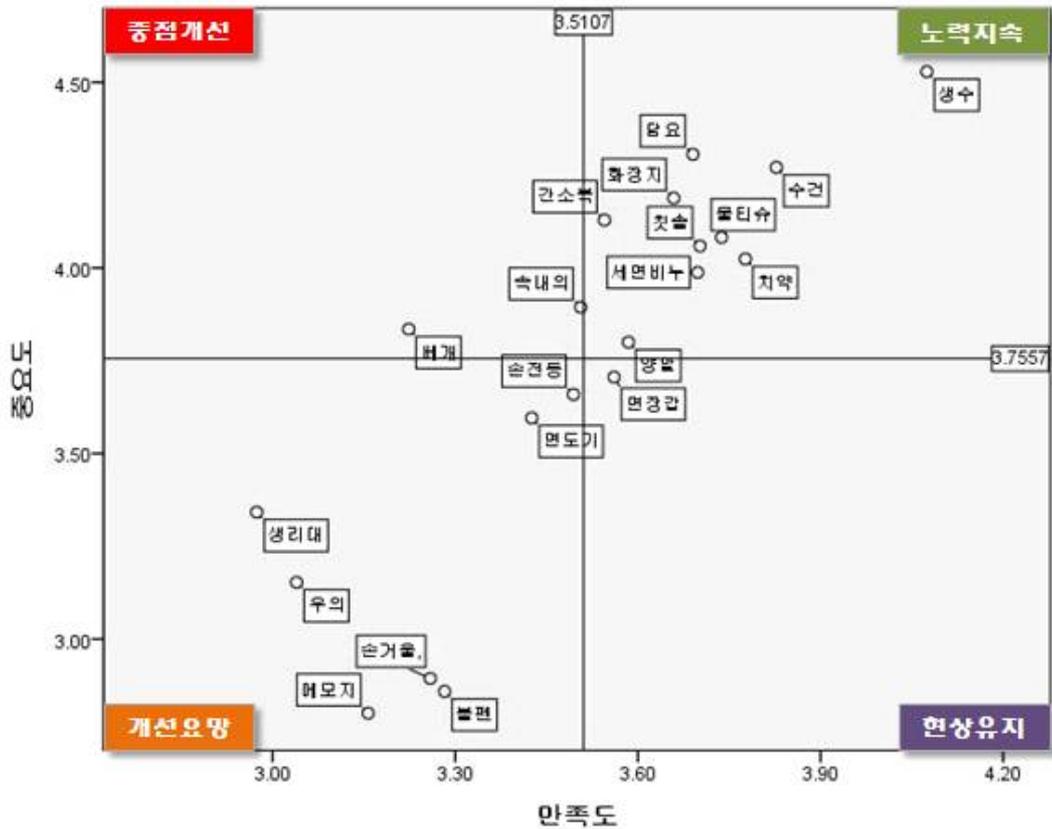
현상유지에 속한 구성물품으로는 면장갑이 도출되었다. 이는 중요도는 낮은 반면 만족도는 높은 구성물품으로 향후 응급구호세트에서는 변화 없이 제공되면 될 것으로 해석된다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울·빗, 메모지, 볼펜이 도출되었다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 낮은 것으로서 이 부분에 대한 개선을 추진하기 보다는 다른 구성물품에 대한 개선을 추진하는 것이 바람직 할 것으로 판단된다. 그 이유는 이재민들의 응급구호 세트에 대한 만족도를 향상 시키기 위해서는 중요도가 높지만 만족도가 낮은 부분을 개선해 주는 것이 효율적이기 때문이다.

중점개선이 필요한 응급구호세트 구성물품의 경우 속내의와 베개인 것으로 나타났다. 이는 앞서 설명한 품질, 수량, 활용성 측면을 종합화 한 것으로서 속내의와 베개는 품질, 수량, 활용성 측면의 분석결과를 고려하여 개선하여야 할 것으로 판단된다.

<표 5-47> 응급구호세트 중요도-전체 만족도

구성물품	중요도	전체 만족도	분석결과
담요	4.31	3.69	노력지속
베개	3.84	3.22	중점개선
간소복	4.13	3.55	노력지속
속내의	3.89	3.51	중점개선
양말	3.80	3.58	노력지속
면장갑	3.71	3.56	현상유지
우의	3.15	3.04	개선요망
수건	4.27	3.83	노력지속
세면비누	3.99	3.70	노력지속
칫솔	4.06	3.70	노력지속
치약	4.02	3.78	노력지속
화장지	4.19	3.66	노력지속
물티슈	4.08	3.74	노력지속
생수	4.53	4.07	노력지속
손전등	3.66	3.49	개선요망
메모지	2.80	3.16	개선요망
볼펜	2.86	3.28	개선요망
손거울,빗	2.89	3.26	개선요망
면도기	3.60	3.43	개선요망
생리대	3.34	2.97	개선요망
전체 평균	3.76	3.51	



5.3.2 취사구호세트 구성물품에 대한 IPA 분석결과

(1) 중요도-품질 만족도

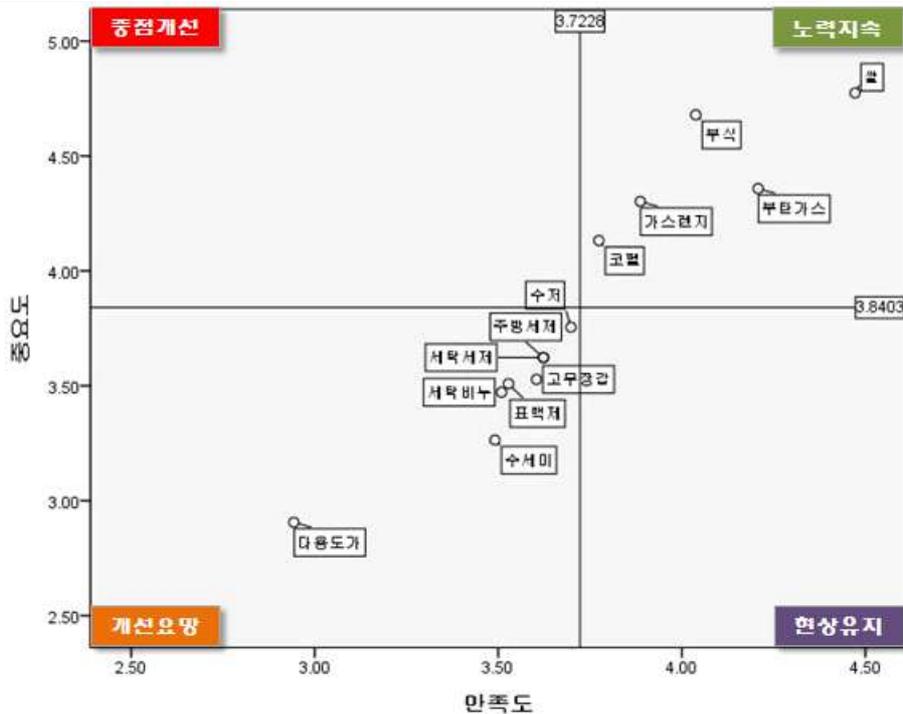
취사구호세트 구성물품에 대한 중요도-품질만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 쌀, 부식, 부탄가스, 가스렌지, 코펠인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 수저, 주방세제, 세탁세제, 고무장갑, 세탁비누, 표백제, 수세미, 다용도 가방이 도출되었다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 낮은 것으로서 이 부분에 대한 개선을 추진하기 보다는 다른 구성물품에 대한 개선을 추진하는 것이 바람직 할 것으로 판단된다.

하지만, 취사구호세트에 대한 중요도-품질 만족도 분석결과는 노력지속과 개선요망 항목만 도출되었다. 이는 취사구호세트에 대한 이재민의 품질에 크게 불만이 없음을 의미한다. 따라서 중점적으로 개선해야 할 사항을 없는 것으로 판단되며 만약 고려해야 한다면 중요도와 만족도 중심 축 경계 가까이에 위치해 있는 수저, 주방세제, 세탁세제 등의 경우 개선에 대한 고려가 필요하다고 생각해 볼 수 있다.

<표 5-48> 취사구호세트 중요도-품질만족도

구성물품	중요도	품질 만족도	분석결과
가스렌지	4.30	3.89	노력지속
부탄가스	4.36	4.21	노력지속
코펠	4.13	3.77	노력지속
수저	3.76	3.70	개선요망
다용도가방	2.91	2.94	개선요망
쌀	4.77	4.47	노력지속
부식	4.68	4.04	노력지속
세탁세제	3.62	3.62	개선요망
세탁비누	3.47	3.51	개선요망
표백제	3.51	3.53	개선요망
주방세제	3.62	3.62	개선요망
고무장갑	3.53	3.60	개선요망
수세미	3.26	3.49	개선요망
전체 평균	3.84	3.72	



(2) 중요도-수량 만족도

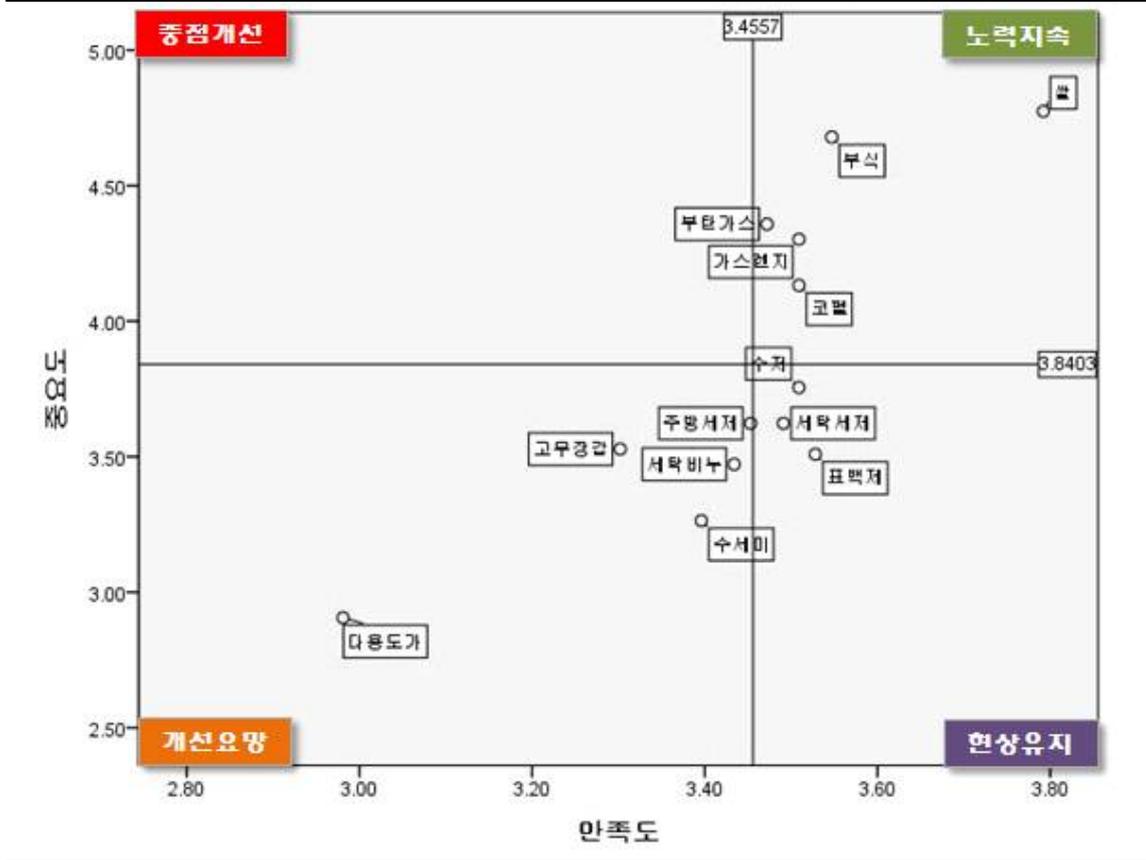
취사구호세트 구성물품에 대한 중요도-수량만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 쌀, 부식, 부탄가스, 가스렌티, 코펠인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

현상유지에 속한 구성물품으로는 수저, 세탁세제, 표백제, 주방세제가 도출되었다. 이는 중요도는 낮은 반면 만족도는 높은 구성물품으로 향후 응급구호세트에서는 수량적 변화 없이 제공되면 될 것으로 해석된다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 세탁비누, 고무장갑, 수세미, 다용도가방이 도출되었다. 이는 수량적 측면에서 만족도가 낮은 것으로서 향후 응급구호세트에서 중점개선 물품과 대체할 것인지 개선요망 항목중에서도 수량적 제고를 고려할 것인지에 대한 판단이 필요하다. 하지만, 수량적 측면에서 중점적으로 개선해야 할 항목을 도출되지 않았으므로 수량적 측면에서의 개선사항을 고려하지 않아도 될 것으로 판단된다.

<표 5-49> 취사구호세트 중요도-수량만족도

구성물품	중요도	수량 만족도	분석결과
가스렌지	4.30	3.51	노력지속
부탄가스	4.36	3.47	노력지속
코펠	4.13	3.51	노력지속
수저	3.76	3.51	현상유지
다용도가방	2.91	2.98	개선요망
쌀	4.77	3.79	노력지속
부식	4.68	3.55	노력지속
세탁세제	3.62	3.49	현상유지
세탁비누	3.47	3.43	개선요망
표백제	3.51	3.53	현상유지
주방세제	3.62	3.45	개선요망
고무장갑	3.53	3.30	개선요망
수세미	3.26	3.40	개선요망
전체 평균	3.84	3.46	



(3) 중요도-활용성 만족도

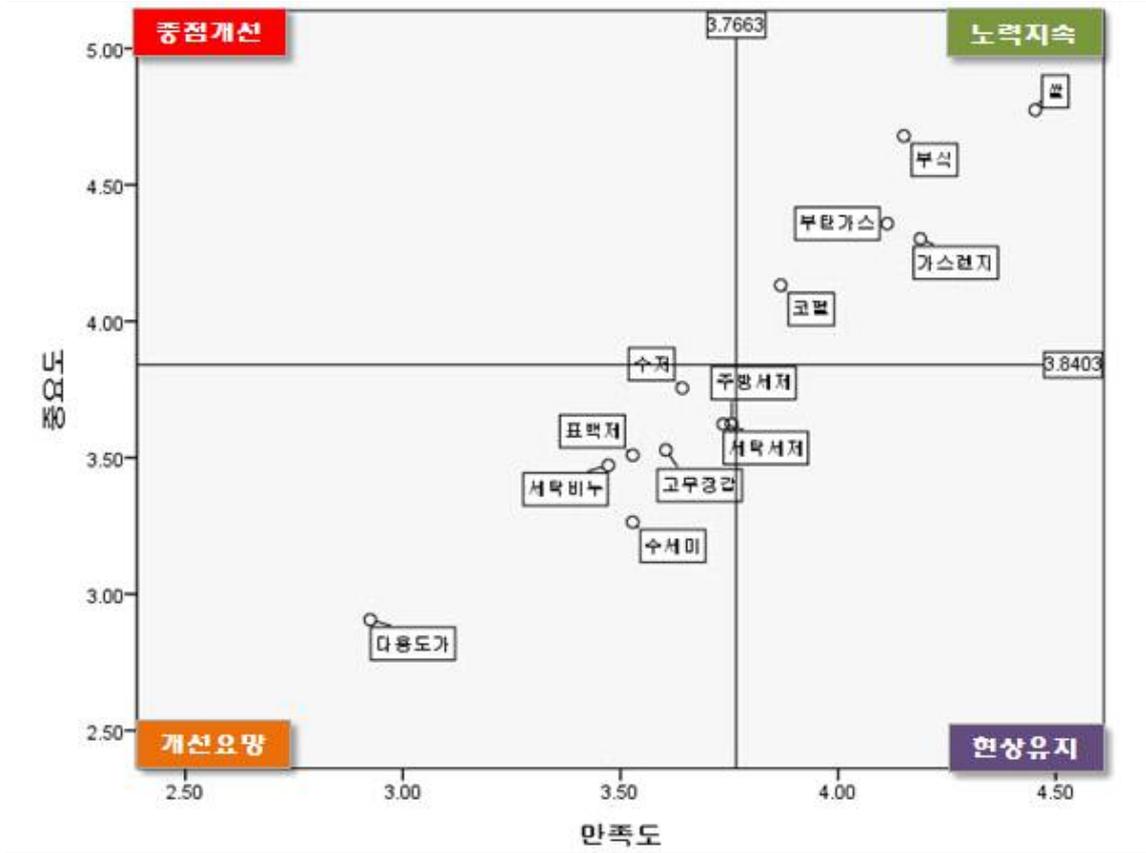
취사구호세트 구성물품에 대한 중요도-활용성 만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 쌀, 부식, 부탄가스, 가스렌지, 코펠인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 수저, 주방세제, 세탁세제, 표백제, 고무장갑, 세탁비누, 수세미, 다용도 가방이 도출되었다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 낮은 것으로서 이 부분에 대한 개선을 추진하기 보다는 다른 구성물품에 대한 개선을 추진하는 것이 바람직 할 것으로 판단된다.

하지만, 취사구호세트에 대한 중요도-활용성 만족도 분석결과는 노력지속과 개선요망 항목만 도출되었다. 이는 취사구호세트에 대한 이재민의 활용성에 크게 불만이 없음을 의미한다. 따라서 중점적으로 개선해야 할 사항을 없는 것으로 판단되며 만약 고려해야 한다면 중요도와 만족도 중심 축 경계 가까이에 위치해 있는 수저, 주방세제, 세탁세제 등의 경우 개선에 대한 고려가 필요하다고 생각해 볼 수 있다.

<표 5-50> 취사구호세트 중요도-활용성 만족도

구성물품	중요도	활용성 만족도	분석결과
가스렌지	4.30	4.19	노력지속
부탄가스	4.36	4.11	노력지속
코펠	4.13	3.87	노력지속
수저	3.76	3.64	개선요망
다용도가방	2.91	2.92	개선요망
쌀	4.77	4.45	노력지속
부식	4.68	4.15	노력지속
세탁세제	3.62	3.74	개선요망
세탁비누	3.47	3.47	개선요망
표백제	3.51	3.53	개선요망
주방세제	3.62	3.75	개선요망
고무장갑	3.53	3.60	개선요망
수세미	3.26	3.53	개선요망
전체 평균	3.84	3.77	



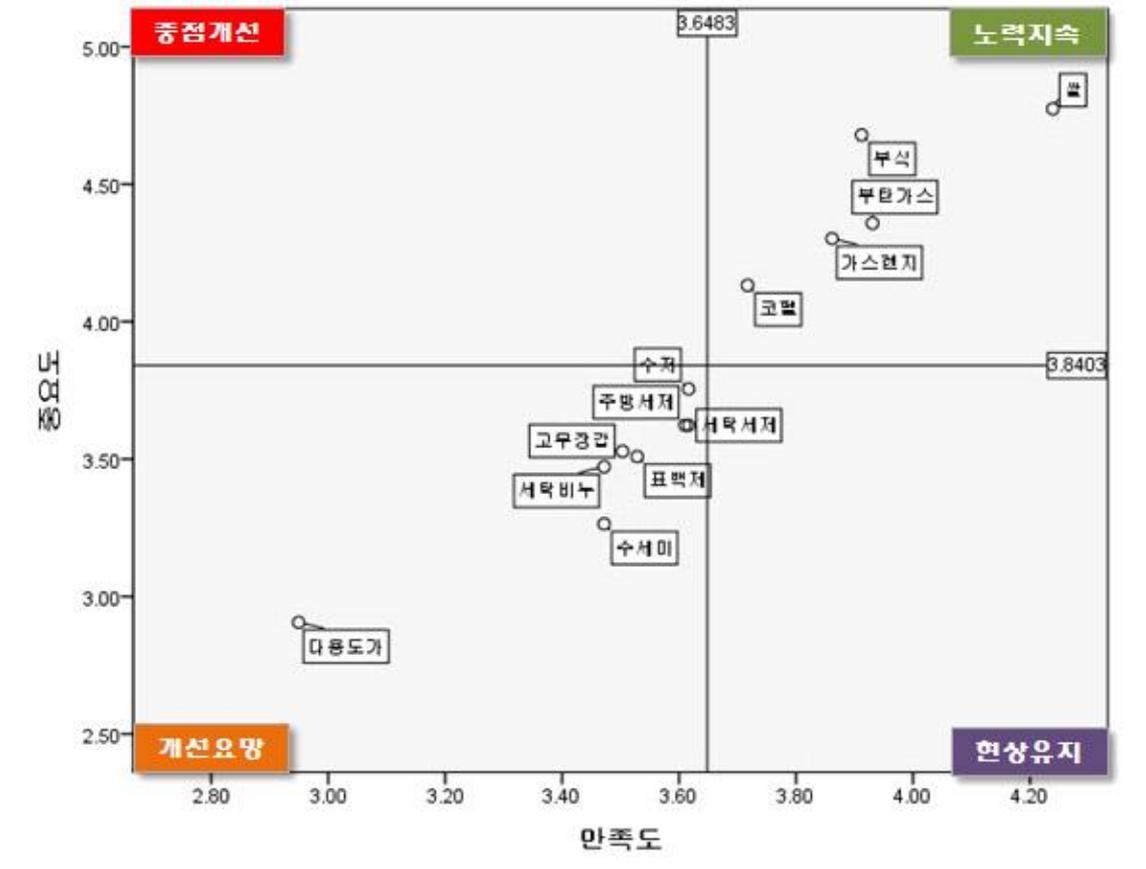
(4) 중요도-전체 만족도

응급구호세트 구성물품에 대한 중요도-전체만족도 분석결과, 노력지속에 속한 구성물품으로는 쌀, 부식, 부탄가스, 가스렌지, 코펠인 것으로 나타났다. 이는 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 것으로서 지속적인 노력을 통하여 이용자들의 만족을 충족시켜줘야 함을 의미한다.

다음으로 개선요망에 속한 구성물품로는 수저, 주방세제, 세탁세제, 고무장갑, 표백제, 세탁비누, 수세미, 다용도 가방이 도출되었다. 이는 취사구호세트에 대한 이재민의 전체 만족에 크게 불만이 없음을 의미한다. 따라서 중점적으로 개선해야 할 사항을 없는 것으로 판단되며 만약 고려해야 한다면 중요도와 만족도 중심 축 경계 가까이에 위치해 있는 수저, 주방세제, 세탁세제 등의 경우 개선에 대한 고려가 필요하다고 생각해 볼 수 있다.

<표 5-51> 취사구호세트 중요도-전체 만족도

구성물품	중요도	전체 만족도	분석결과
가스렌지	4.30	3.86	노력지속
부탄가스	4.36	3.93	노력지속
코펠	4.13	3.72	노력지속
수저	3.76	3.62	개선요망
다용도가방	2.91	2.95	개선요망
쌀	4.77	4.24	노력지속
부식	4.68	3.91	노력지속
세탁세제	3.62	3.62	개선요망
세탁비누	3.47	3.47	개선요망
표백제	3.51	3.53	개선요망
주방세제	3.62	3.61	개선요망
고무장갑	3.53	3.50	개선요망
수세미	3.26	3.47	개선요망
전체 평균	3.84	3.65	



5.4 기타사항

5.4.1 담당자 인터뷰 결과

재해구호물품 세트를 배분 또는 담당했던, 공무원, 이장, 설문응답자들을 대상으로 인터뷰한 결과 배분체계에 대한 다음과 같은 문제점들이 도출되었다.

첫째, 이재민의 부재로 인한 구호세트 물품 지급이 연기되어 배분 업무 효율이 저하되었다. 조사결과와 함께 이재민들의 경우 재해가 발생했을시에도 직장 또는 일터로 나가는 사람들이 많았다. 구호물품세트 지급을 담당하는 인력이 지역당 1~2명임을 감안할 때 빠른 물품 지급이 어려운 실정이다. 따라서, 이러한 문제에 대한 개선이 필요하다고 언급하였다.

둘째, 구호세트보다 복구작업이 더 중요하기 때문에 물품에 대한 관심이 적어 신속한 구호물품 세트가 지급되어도 효과는 적었다. 재해가 발생할 시 이재민들의 경우 구호물품보다는 주변지역 및 집안의 복구에 관심을 더 가지고 있었으며 해당지자체 또는 구호단체들에게 재해구호물품 세트보다는 복구활동에 지원이 더 되었으면 하는 바램을 가지고 있음을 알 수 있었다.

셋째, 허위신고로 인한 재해물품의 낭비가 발생하고 있었다. 재해구호물품 세트의 경우 공무원이 담당해서 배분하거나 여의치 않을 시 지역의 이장 및 대표가 이재민들에게 나누어 주고 있었다. 하지만, 정확한 피해 파악없이 신청만 하면 바로 배분이 되어 허위로 신고하고 재해물품을 수령하는 일들이 발생되고 있었다.

넷째, 배분 담당자들의 책임의식 부재 문제가 발생되고 있었다. 일부 지역 대표들의 경우 대상자들의 친밀도 정도에 따라 고의적인 미지급도 발생하고 있었다. 이는 일부 재해 이재민 대상자들에게 지급이 원활하게 이루어지고 있지 않고 있다는 점을 알 수 있었다.

다섯째, 피해지역이 큰 경우 재해물품 배분에 문제가 발생하고 있었다. 배분 담당자의 경우 대부분이 관할 동 또는 읍면에 담당공무원인데 차량 또는 인원한계로 인해 원활한 배분이 이루어지지 않고 있었으며 시간적 비용적 손실이 발생하고 있었다.

5.4.2 구성물품에 대한 대체물품 조사결과

구성물품에 대한 대체물품을 조사하였다. 조사대상은 이재민들이며 질문은 개방형 질문으로 조사하였다.

조사결과, 응급구호세트에 대한 대체물품으로는 담요 대신 큰 이불과 침낭, 베개 대신 장화 및 면베개, 간소복 대신 면티와 맞춤형 사이즈, 속내의 대신 면티와 맞춤형 사이즈, 우의 대신 우산, 건전지, 장화, 세면비누 대신 클렌징 폼, 칫솔과 치약 대신 양초 및 성냥, 화장지 대신 롤 화장지, 손전등 대신 랜턴과 장화, 생리대 대신 모기향이 필요하다고 응답하였다.

전체적으로는 장화가 필요하다고 10명이 응답하였으며 침낭이 5명, 간소복 또는 속내의의 맞춤형 사이즈를 원하는 응답자가 3명이었다. 맞춤형 사이즈의 경우 대체물품이기보다는 이재민 자신의 몸에 맞는 사이즈 제공이 필요하다는 점을 시사해준다.

취사구호세트에 대한 대체물품으로는 라면, 다시다, 즉석식품 등이 있었다. 취사구호세트에 대한 평가는 노력지속과 개선요망사항으로 분류된 만큼 특별히 대체해야만 하는 물품에 대한 요구는 없는 것으로 판단된다.

<표 5-52> 구성물품에 대한 대체물품 조사결과

구분	구성물품	대체물품 1(빈도:명)	대체물품 2(빈도:명)	대체물품 3(빈도:명)
응급구호 세트	담요	침낭(5)	큰 이불(2)	
	베개	장화(1)	면베개(1)	
	간소복	면티(1)	맞춤형 사이즈(1)	
	속내의	면티(2)	맞춤형 사이즈(2)	
	우의	장화(7)	건전지(1)	우산(1)
	세면비누	클렌징 폼(1)		
	칫솔, 치약	양초(1)	성냥(1)	
	화장지	롤화장지(1)		
	손전등	랜턴(2)	장화(2)	
	생리대	모기향(1)		
취사구호 세트	부식	라면(1)	다시다(1)	즉석식품(1)

제6장 개선방안

6.1 재해구호물품 구성물품에 대한 개선방안

6.1.1 응급구호세트 구성물품에 대한 개선방안

(1) 응급구호세트 구성물품에 대한 분류체계 구축

분석결과를 토대로 응급구호세트 구성물품을 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분해 볼 수 있었다.

1차 필수품의 경우 ‘생활에 직접적으로 연결되는 구성물품’으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 높은 반면 만족도는 높거나 낮은 항목이다. 생수, 담요, 수건, 화장지, 물티슈, 치약, 칫솔, 세면비누, 간소복, 속내의, 양말로 구분되었다.

2차 필수품의 경우 ‘있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품’으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 낮고 만족도도 낮은 항목이다. 면장갑, 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울·빗, 메모지, 볼펜이 이에 해당한다.

이와 같은 관점에서 응급구호세트 구성물품에 대한 분류체계 구축이 필요하다고 판단되며 이를 토대로 향후 구성물품에 대한 대체 및 지원방안이 수립되어야 할 것이다.

<표 6-1> 응급구호세트 구성물품에 대한 분류체계⁸⁾

구분	정의	분류근거	구성물품
1차 필수품	생활에 직접적으로 연결되는 구성물품	중요도 높고 만족도 높거나 낮은 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 생수 - 담요 - 수건 - 화장지 - 물티슈 - 치약 - 칫솔 - 세면비누 - 간소복 - 속내의 - 양말
2차 필수품	있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품	중요도 낮고 만족도도 낮은 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 면장갑 - 면도기 - 우의 - 메모지 - 손전등 - 생리대 - 손거울·빗 - 볼펜

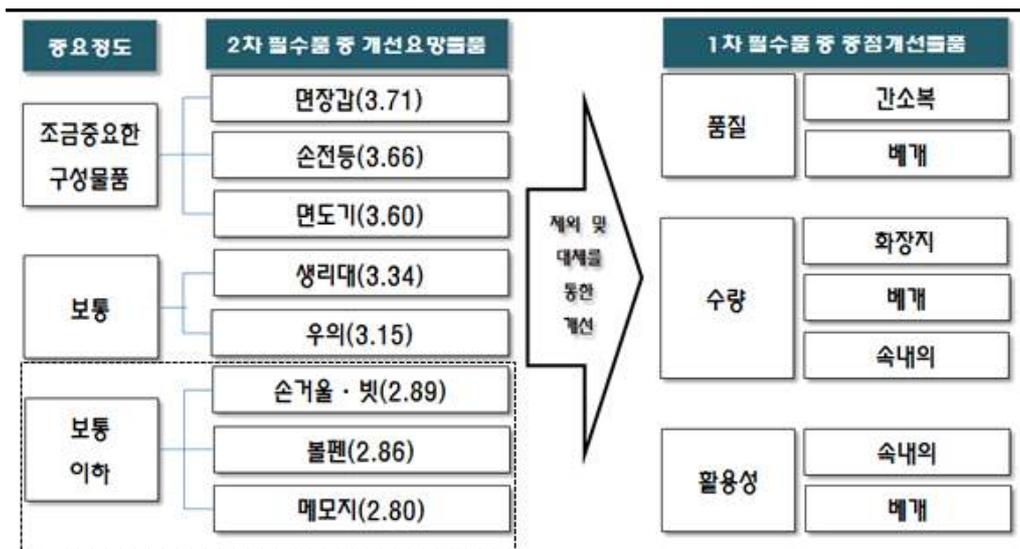
8) 이는 본 연구에서 도출된 결과이므로 향후 지속적인 조사와 모니터링을 통해 이재민들의 구성물품에 대한 요구 변화를 수용할 필요가 있다.

(2) 중점적으로 개선해야 할 구성물품에 대한 고려

분석결과, 중점적으로 개선해야 할 구성물품으로는 품질적 측면은 간소복과 베개, 수량적 측면에서는 화장지, 베개, 속내의, 활용성 측면에서는 속내의와 베개로 도출되었다. 이는 응급구호세트 중에서 중요도가 높게 도출된 반면 만족도는 낮게 도출된 구성물품으로서 반드시 개선해야 함을 의미한다. 따라서, 이러한 구성물품들을 중요도와 만족도가 모두 낮게 도출된 2차 필수품과의 대체를 통하여 개선이 필요하다고 판단된다. 즉, 2차 필수품인 대신 중점개선 구성물품에 대한 품질, 수량, 활용성을 증대시켜주어야 할 필요가 있다.

2차 필수품의 경우 조금 중요한 구성물품은 면장갑, 손전등, 면도기이며 보통인 구성물품은 생리대⁹⁾, 우의인 것으로 앞서 분석한 바 있다. 마지막으로 보통 이하의 경우 손거울·빗, 볼펜, 메모지로 나타났다. 따라서, 2차 필수품 중 중요정도가 가장 낮은 손거울·빗, 볼펜, 메모지의 응급구호세트에서의 제외 및 대체를 통하여 1차 필수품 중 품질적 측면에서의 간소복과 베개, 수량적 측면에서의 화장지와 베개 및 속내의, 활용성 측면에서의 속내의와 베개의 개선방안 수립이 필요하다고 판단된다.

<그림 6-1> 중점개선물품(1차 필수품)과 2차 필수품간의 개선방안



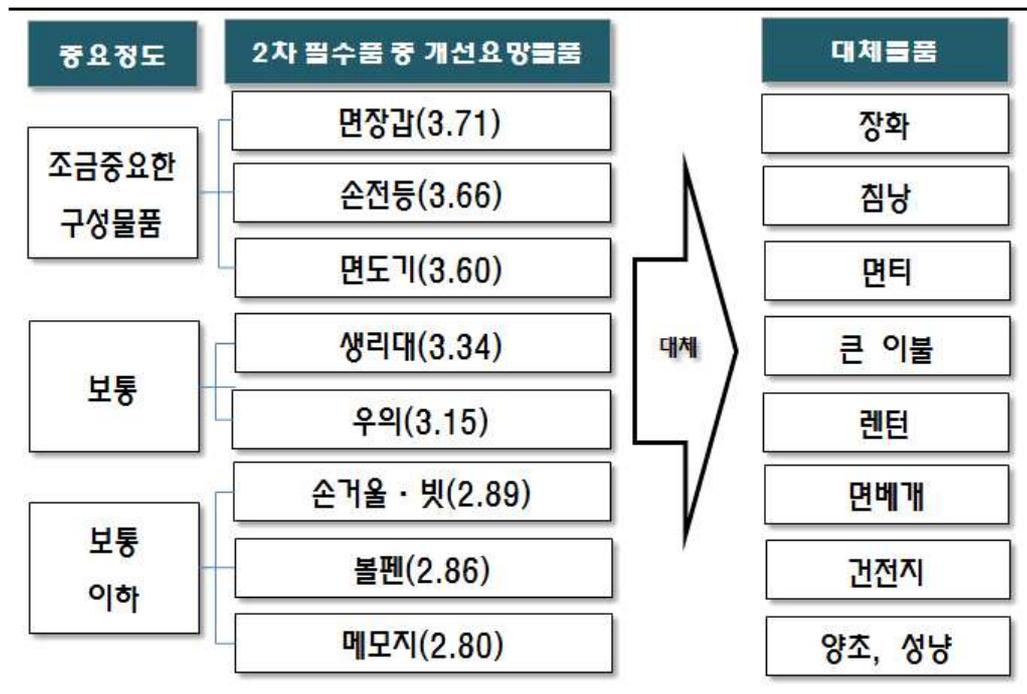
9) 생리대의 경우 설문조사 응답자들 중 상당수가 50대 이상임을 감안할 때 개선에 대한 신중한 고려가 필요하다고 판단된다.

(3) 대체물품과의 교체 고려

중점적으로 개선해야 할 구성물품과 2차 필수품간의 제외 및 대체를 통한 개선 방안 이외에 대체물품과의 교체를 고려하여야 한다.

2차 필수품의 경우 조금 중요한 구성물품은 면장갑, 손전등, 면도기이며 보통인 구성물품은 생리대¹⁰⁾, 우의인 것으로 앞서 분석한 바 있다. 마지막으로 보통 이하의 경우 손거울·빗, 볼펜, 메모지로 나타났다. 따라서, 2차 필수품 중 중요정도가 가장 낮은 손거울·빗, 볼펜, 메모지의 응급구호세트에서의 제외 및 대체를 통하여 이재민들이 새롭게 요구하고 있는 장화, 침낭, 면티, 큰 이불, 랜턴, 면베개, 건전지, 양초, 성냥 등과 같은 대체물품을 응급구호세트 구성물품으로써 적절함에 대한 고려가 필요하다고 판단된다. 즉, 중요도와 만족도가 상대적으로 낮게 도출된 손거울·빗, 메모지, 볼펜 등은 각각의 단가는 낮지만 합칠 경우 단가가 높아지기 때문에 대체하는데 충분히 고려할 수 있다.

<그림 6-2> 대체물품과 2차 필수품간의 교체방안



10) 생리대의 경우 설문조사 응답자들 중 상당수가 50대 이상임을 감안할 때 개선에 대한 신중한 고려가 필요하다고 판단된다.

6.1.2 취사구호세트 구성물품에 대한 개선방안

(1) 취사구호세트 구성물품에 대한 분류체계 구축

분석결과를 토대로 취사구호세트 구성물품을 응급구호세트 구성물품과 같이 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분해 볼 수 있었다.

1차 필수품의 경우 ‘생활에 직접적으로 연결되는 구성물품’으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 높은 반면 만족도는 높거나 낮은 항목이다. 쌀, 부식, 가스렌지, 코펠, 부탄가스로 구분되었다.

2차 필수품의 경우 ‘있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품’으로서 정의내릴 수 있으며 중요도가 낮고 만족도도 낮은 항목이다. 다용도가방, 세탁비누, 수세미, 표백제, 고무장갑, 세탁세제, 주방세제, 수저가 이에 해당되었다. 그중에서도 다용도 가방의 경우 원래 지급하는 목적이 운반의 편리성을 위해 지급되었으나 이재민들이 생각하는 중요도와 만족도는 낮은 것으로 도출되었다. 따라서 향후 가방 자체의 디자인이나 재질 등을 다용도로 활용 가능하도록 개선할 필요가 있다. 즉, 단순한 운반목적의 가방이 아닌 향후에도 이용할 수 있도록 개선¹¹⁾되어야 한다고 판단된다.

이와 같은 관점에서 취사구호세트 구성물품도 응급구호세트 구성물품과 함께 분류체계 구축이 필요하다고 판단되며 이를 토대로 향후 구성물품에 대한 대체 및 지원방안이 수립되어야 할 것이다.

<표 6-2> 취사구호세트 구성물품에 대한 분류체계¹²⁾

구분	정의	분류근거	구성물품
1차 필수품	생활에 직접적으로 연결되는 구성물품	중요도 높고 만족도 높거나 낮은 항목	- 쌀 - 가스렌지 - 부탄가스 - 부식 - 코펠
2차 필수품	있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품	중요도 낮고 만족도도 낮은 항목	- 다용도가방 - 수세미 - 고무장갑 - 주방세제 - 세탁비누 - 표백제 - 세탁세제 - 수저

11) 예를 들면 시장 바구니 등 재해복구이후에도 활용가능한 가방으로 디자인 또는 재질변경이 필요하다.

12) 이는 본 연구에서 도출된 결과이므로 향후 지속적인 조사와 모니터링을 통해 이재민들의 구성물품에 대한 요구 변화를 수용할 필요가 있음

(2) 취사구호세트 구성물품에 대한 지속적인 모니터링 필요

분석결과, 취사구호세트에 대한 구성물품의 경우 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분할 수 있었지만 중점적으로 개선해야 할 물품에 대해서는 나타나지 않았다. 1차 필수품의 경우 중요도와 만족도가 모두 높았으며 2차 필수품의 경우 중요도와 만족도가 모두 낮았다. 다만, 수량적 측면에서 수저, 세탁세제, 표백제의 경우 중요도는 낮으나 만족도는 높은 현상유지 항목으로 도출되었다. 이는 이재민들이 취사구호세트 구성물품에 대해 대체적으로 만족하고 있는 것으로 해석해 볼 수 있다. 하지만, 이재민들의 구성물품에 대한 인식과 요구정도는 시간적인 변화에 따라 달라질 수 있으므로 조사와 모니터링을 통하여 지속적인 관심이 필요하다고 판단된다.

(3) 대체물품과의 교체 고려

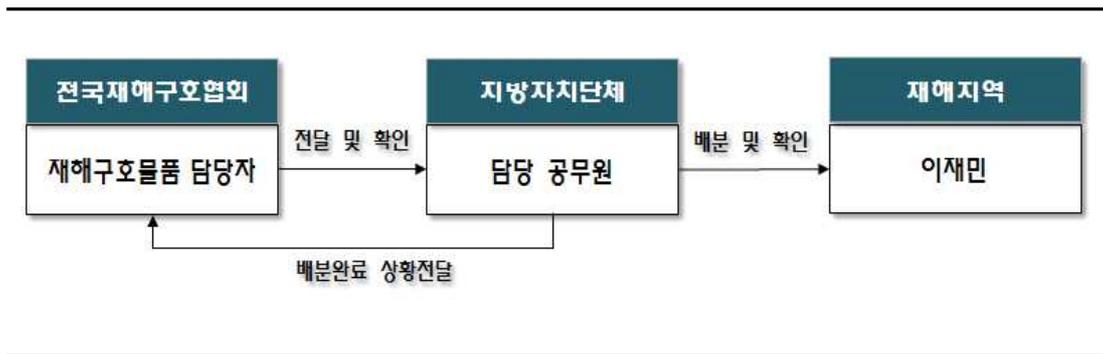
취사구호세트에 대한 구성물품에서는 조사결과, 대체물품으로 라면, 다시다, 즉석식품을 원하는 것으로 나타났다. 이는 전체 응답자 중 한명이 이야기 한 것으로 반영하기 어려운 부분이 있지만 2차 필수품 중의 중요도가 낮은 구성물품과의 교체가 적절한지에 대한 고려는 필요할 것이라고 판단된다.

6.2 재해구호물품 전달체계에 대한 개선방안

(1) 구호물품 전달시 재해구호협회와 담당공무원들간의 협조체계 구축

재해가 발생된 지역인 경우 재해구호협회에서 해당자치단체에 구호물품을 전달하는데 협회에서 파견된 구호물품 담당자와 담당 공무원들간의 협조체계가 구축되지 않아 효율적인 물품 전달이 어려웠다. 그 예를 응급구호세트와 취사구호세트의 경우 동시에 전달되는 것이 원칙이지만 일부지역의 경우 이재민들이 취사구호세트는 수령하지 않은 것으로 조사결과 나타났다. 이는 구호물품 담당자와 지자체 공무원간의 의사소통이 미흡했으며 인력 및 시간적인 한계로 인해 발생한 현상으로 해석된다. 따라서 재해 발생시 물자배분을 위해 파견되는 담당자와 지자체 공무원간의 의사소통과 긴밀한 협조체계 구축이 필요하다고 판단된다. 구호물품 담당자가 구호물품을 전달하면 담당 공무원의 경우 수령을 확인하고 배분 완료 후 구호물품 담당자에게 다시 이야기를 해주며 구호물품 담당자는 최종 확인을 하는 체계가 구축되어야 한다.

<그림 6-3> 물품 담당자와 공무원간 협조체계



(2) 관련 직업 및 업무기업 협조를 통한 구호물품 전달체계 구축

일본의 경우 재해구조법 제 26조에서 구조필요성이 인정된 경우 물자의 생산, 집하, 판매, 배급, 보관 또는 수송을 하는 직업을 가진 사람들이 물자의 보관이나 수용할 수 있는 법을 제정하여 재해구호물품을 보관 및 관리, 배분을 할 수 있는 시스템이 운영되고 있다. 이는 재해가 발생시 신속한 전달이 가능하다. 그 이유는 재해지역의 관련 직업 및 업무기업에 대한 협조를 얻게 될 경우 지역특

성을 가장 잘 알고 있기 때문에 보다 효율적이기 때문이다. 따라서 재해지역에 거주 또는 직장을 가지고 있는 관련 직업 종사자 및 기업인들을 활용한 전달체계 구축방안이 필요하다. 관련 직업 종사자 및 기업인들 활용방안으로는 자원봉사 지원 권유를 통한 사전협조체계를 구축하는 것이다. 이들에게 재해발생시 도움을 받을 수 있도록 자원봉사 지원을 권유하고 교육을 통하여 역할을 인지할 수 있다면 체계적인 재해구호물품 전달 및 배분에 큰 도움을 받을 수 있을 것이다.

(3) 지역 공공시설을 활용한 물품비축

일본의 경우 재해피해지역에 물품비축기지를 두고 있거나 원활한 소통을 위해 교통로에 위치한 인근의 소방학교 창고에 물품비축기지를 설치하여 신속하게 피해지역 이재민에게 전달 할 수 있게 운영되고 있다. 우리나라의 경우 전국재해구호협회에서 구호물품수요를 파악하여 시/군/구에 전달하면 비축하고 있다가 재해가 발생시 그 지역 읍/면/동으로 배분되는 체계로 구호물품 전달이 앞서 언급한 일본의 경우보다는 신속하게 이루어지기 어렵다. 따라서 시/군/구에서 비축중인 재해구호물품의 경우 재해 발생빈도가 높은 지역 순으로 공공시설(소방서, 학교, 공공청사 등)에 비축하여 향후 재해발생시 신속성을 제고시킬 필요가 있다고 판단된다.

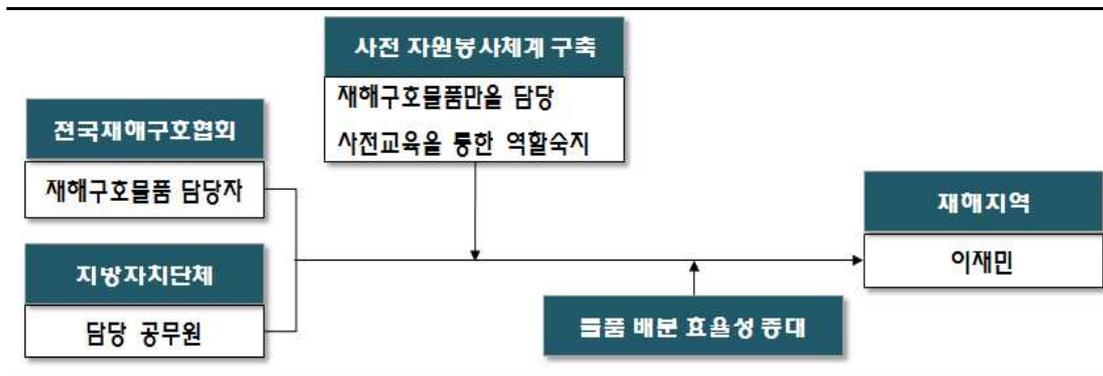
(4) 재해지역 자원봉사체계 사전 구축

재해가 발생하면 구호물품 지급을 담당하는 인력이 구호물품 담당자와 담당공무원으로 이재민과 피해지역의 규모가 클수록 빠른 지급이 어려우며 인력이 부족한 것이 현실이다. 또한, 재해가 발생되면 가장 먼저 진행되는 것이 재해복구 작업이기 때문에 상대적으로 구호물품에 대한 관심은 적다. 하지만 재해구호물품은 이재민들의 생활을 위해 반드시 필요한 것이며 어느 정도의 복구가 끝난 후에는 사용하게 될 물품들이기 때문에 소홀히 할 수 없는 이재민 지원방안 중 하나이다.

본 연구 조사결과, 구호물품 지급의 연기, 허위신고로 인한 재해물품의 낭비, 배분담당자(마을대표, 이장 등)의 책임의식 부재 등이 큰 문제점으로 나타났다. 이것은 재해구호물품을 담당하는 인력부족이 원인으로 판단된다. 부족한 인력을 충원하기 위해서는 재해지역과 인근지역에서의 재해구호물품만을 담당할 수 있

는 자원봉사체계 구축이 필요하다고 판단된다. 물론 재해구호지침에는 구호물품을 지급함에 있어 민간과 지역자율방재단이 협조하여 수행하도록 명시되어 있으나 현재의 인력 외에 증원은 현실적으로 불가능하기 때문에 재해지역 또는 인접지역의 자원봉사자들을 사전에 정한다음 구호물품 관련 교육을 통한 자원봉사체계를 사전에 구축한다면 보다 효율적인 재해구호물품 전달 및 배분이 이루어질 것으로 판단된다.

<그림 6-4> 사전자원봉사체계 구축



(5) 자원봉사자들을 위한 인센티브 체계 구축

자원봉사자들의 경우 대부분이 자발성 의지를 통하여 무보수로 일하는 사람을 의미한다. 이들의 노고를 치하하고 활성화시키기 위해서 자원봉사자들을 위한 인센티브 체계 구축이 필요하다고 생각된다. 인센티브는 기업에서의 경우 성과급의 개념이나 여기서 이야기 하는 인센티브는 조금 다른 개념으로 재해지역 복구 및 기타 업무에 자발적으로 도움을 준 자원봉사자들의 경우 그 시간 및 노력에 따라 재해관련 기관표창 수여, 지역 유료 시설 이용 할인, 재해관련 사전 교육을 위한 강사로 활용하는 등에 대한 인센티브 체계 구축방안을 고려해야 한다.

(6) 각 지역별 주민중심의 재해예방 및 방지도입 활성화

재해구호지침 상에서는 재해구호협회, 민간단체, 지역자율 방재단이 협력체계를 구축해야 하며 지역자율방재단이 물자배분 관리에 참여해야 한다고 명시되어 있다. 하지만 실질적으로 운영되지 않고 있는 경우가 많으며 운영상에도 많은 어려움이 발생되고 있는 것이 현실이다.

최근 각 지역별로 주민중심으로 이루어지는 모임들이 활성화되고 있다. 마을 만들기 모임을 예를 들 수 있는데 이는 지역주민을 중심으로 지역마을을 활성화시키고 커뮤니티 의식을 증대시키는 장점을 가지고 있다. 또한, 지역주민 뿐만 아니라 그 지역에 살고 있는 관련 전문가 또는 외부전문가와의 교류를 통하여 살기 좋은 마을을 만들기 위해 노력하고 있다. 이는 일종의 지식기부 형태로 전문가들이 지식을 기부하고 주민들이 배우고 공유 및 협력하는 형태로 이루어져 있다. 적은 예산으로 큰 효과를 볼 수 있는 방법이라고 할 수 있다. 따라서 효율적인 재해 이재민에 대한 지원서비스 향상을 위해서는 지역 커뮤니티를 중심으로 재해예방 및 방지 모임을 활성화시켜야 한다. 특히 재해가 빈번하게 발생하는 지역을 중심으로 지역주민들에 대한 경각심을 고취시켜 자발적인 재해예방 및 방지활동을 할 수 있게 만들어줘야 한다. 또한 지역에 거주하고 있는 관련 전문가와 외부전문가를 찾아서 지식기부형태의 연결고리를 형성시켜 줘야 한다. 이를 위해서는 정부 및 지자체에서 일정부분의 지원이 필요하다.

제7장 결론

7.1 연구의 요약 및 정책적 시사점

본 연구는 재해이재민 지원서비스 중 재해구호물품을 중심으로 이재민의 Needs 파악과 효율성을 평가하고자 하였다. 이를 위해 첫째, 현재 지원되고 있는 재해구호물품에 대한 국내외사례를 파악하고 국내 적용방안을 모색해 보았으며 둘째, 재해구호물품 전달체계에 대한 국내외 사례를 파악하고 국내 적용방안을 검토하였다. 마지막으로 실질적으로 재해 피해를 입은 이재민들을 대상으로 재해구호물품에 대한 중요도와 만족도를 조사하여 구호물품 중심의 지원서비스 개선방안을 제시하고자 하였다.

본 연구에 대한 분석결과를 통한 정책적 시사점은 다음과 같다.

응급구호세트 구성물품에 대한 분석결과를 살펴보면,

첫째, 응급구호세트에 대한 중요도 만족도 분석결과, 응급구호세트의 경우 중요도 3.76, 전체 만족도 3.51로 나타났다. 이는 응급구호세트의 구성물품이 재해발생시 이재민들에게 중요한 것으로 해석해 볼 수 있으며 대체적으로 만족하고 있어 향후 지속적인 노력이 필요할 것이라 판단된다.

둘째, 응급구호세트의 경우 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분할 수 있었다. 1차 필수품으로는 생수, 칫솔, 담요, 세면비누, 수건, 간소복, 화장지, 속내의, 물티슈, 양말, 치약이었으며 2차 필수품으로는 면장갑, 손전등, 면도기, 생리대, 우의, 손거울·빗, 메모지, 볼펜으로 나타났다. 이는 꼭 필요한 물품과 편리하긴 하나 꼭 필요하지 않은 물품으로 구분되며 향후 응급구호세트 구성물품의 품질, 수량, 활용성 측면의 개선에 가이드라인이 될 수 있다고 판단된다.

셋째, 응급구호세트 구성물품들 중 중점적으로 개선되어야 할 항목을 살펴보면 품질측면에서 간소복과 베개, 수량측면에서 화장지 및 베개와 속내의, 활용성 측면에서 속내의와 베개인 것으로 나타났다. 이는 향후 2차 필수품의 제외 및 대체를 통한 개선이 필요한 것으로 판단된다.

넷째, 응급구호세트 구성물품에서 이재민들이 요구하는 대체물품으로는 장화, 침낭, 면티, 큰 이불, 랜턴, 면베개, 건전지, 양초, 성냥 순으로 조사되었는데 이는 향후 2차 필수품에서 중요도가 낮은 구성물품과의 교체를 고려해 볼 수 있다고 판단된다.

취사구호세트 구성물품에 대한 분석결과를 살펴보면,

첫째, 취사구호세트에 대한 중요도 만족도 분석결과, 중요도 3.84, 전체 만족도 3.65로 나타나 응급구호세트보다는 더 중요한 것으로 나타났으며 만족도의 경우도 높은 것으로 도출되었다. 이 또한 재해구호물품이 재해발생시 이재민들에게 중요한 물품인 것으로 해석해 볼 수 있으며 대체적으로 만족하고 있어 향후 지속적인 노력이 필요할 것이라 판단된다.

둘째, 취사구호세트도 응급구호세트와 같이 1차 필수품과 2차 필수품으로 구분할 수 있었다. 1차 필수품의 경우 생활에 꼭 필요한 물품으로서 쌀, 부식, 가스렌지, 코펠, 부탄가스가 있으며 2차 필수품으로서는 있으면 편리하긴 하나 생활에 꼭 필요하지 않은 구성물품으로 다용도가방, 세탁비누, 수세미, 표백제, 고무장갑, 세탁세제, 주방세제, 수저인 것으로 도출되었다. 하지만, 취사구호세트의 구성물품의 경우 중요도-만족도 분석결과 중점개선항목을 도출되지 않았으며 노력지속과 개선요망 항목만 있는 것으로 나타났다. 이는 이재민들이 취사구호세트 구성물품에 대해서는 대체적으로 만족하고 있는 것으로 해석이 가능하다고 판단된다.

셋째, 취사구호세트 구성물품에 대한 대체물품을 조사한 결과, 부식에서 라면, 다시다, 즉석식품(3분요리)을 원하는 것으로 나타났다. 이는 전체 응답자 중 소수의견으로 반영하기 어려운 부분이지만 2차 필수품 중 중요도가 낮은 구성물품과의 교체가 적절한지에 대한 고려는 필요하다고 판단된다.

마지막으로 재해구호물품 전달체계에 대한 문제점을 조사한 결과를 살펴보면,

첫째, 이재민의 부재로 인한 구호세트 물품 지급 연기 둘째, 복구작업과 상대적으로 구호물품세트에 대한 관심 감소 셋째, 허위신고로 인한 재해물품의 낭비 발생, 넷째, 배분 담당자들의 책임의식 부재 다섯째, 피해지역의 큰 경우 재해물품 배분에 대한 어려움으로 나타났다. 이에 대한 개선방안으로는 구호물품 전달시 재해구호협회와 담당공무원간의 협조체계 구축, 관련직업 및 업무기업 협조를 통한 구호물품 전달체계 구축, 지역 공공시설을 활용한 물품비축, 재해지역 자원봉사체계 사전 구축, 자원봉사자들을 위한 인센티브 체계 구축, 각 지역별 주민 중심의 재해예방 및 방지 모임 활성화 등이 있었다. 또한, 이러한 개선방안수립과 함께 향후 재해 발생시 이재민들이 요구하는 물품이 어떠한 것인지에 대한 지속적인 조사와 모니터링이 이루어져야 하겠다.

본 연구는 재해 이재민들의 구호물품에 대한 효율성을 평가하고 그에 대한 개선방안을 제시하였다는 점에서 그 의의를 가진다.

본 연구의 분석결과는 향후 재해 구호물품과 관련된 계획 수립시 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

7.2 향후 연구과제

본 연구에 대한 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 소득계층별 재해구호물품에 대한 Needs 및 효율성 평가가 필요하다. 본 연구에서의 설문조사 결과 기초생활수급자와 차상위계층, 일반적인 생활 가능자로 구분하여 다각도로 분석하고자 하였으나 표본수가 확보되지 않아 분석에 어려움이 있었다. 따라서 향후 소득계층별 재해구호물품에 대한 중요도와 만족도 평가가 필요하다고 판단된다.

둘째, 본 연구는 재해구호물품에 대한 중요도와 만족도를 분석하고 물품전달체계에 대한 조사를 수행하였다. 하지만, 재해가 발생시 재해구호물품 뿐만 아니라 재해지원서비스는 다양하게 이루어져야 한다. 이에 향후 전반적인 재해서비스 개선방안에 대한 연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 최근 재해가 발생한 지역의 이재민들을 대상으로 조사를 진행하였다. 하지만, 이재민들의 Needs와 효율성은 시간적, 지역적 특성변화에 따라서 다르게 도출될 것이라 판단된다. 이에 향후 지속적인 조사와 모니터링을 통하여 이재민들의 서비스 만족을 증대시켜야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 최근 재해가 발생했던 광주시와 여주시를 대상으로 조사를 수행하였다. 하지만, 재해피해지역은 전국적으로 분포되어 있다. 이에 향후 조사지역의 확대를 통하여 분석결과의 신뢰성을 향상시킬 필요가 있다.

참고문헌

1. 광주시, "광주시 통계연보", 2012.
2. 김상수·이상호, "재해 재난을 대비한 임시주거 단지의 기반구축에 관한 연구", 대한건축학회, 29(1), 45-48, 2009.
3. 김승권, "한국 재해구호의 현황 및 문제점과 발전방안", 한국위기관리논집, 2005.
4. 김동진, "대규모 재해시 구호물자 조달체계 적용에 관한 연구", 연세대학교, 2011.
5. 김태호·윤상훈·고준호, "변형된 IPA 분석기법을 활용한 도시부 도로 서비스 질 평가", 대한교통학회 제57회 학술발표회 논문집, 2007.
6. 김태환·노태호·박대우, "재난시 이재민구호체계 개선에 관한 연구", 한국화재소방학회, 38-43, 2006.
7. 박강호, "해외재난 긴급구호시스템 구축 방안", 국제개발협력동향, 1, 한국국제협력단, 2006.
8. 박동민, "재해 이재민의 임시주거공간에 대한 연구", 서울시립대학교, 2008.
9. 박종만, "재난관리 대비단계에 필요한 한국형 Rescue Kit 디자인 제안: 개인용 대비용품 중심으로", 홍익대학교, 2011.
10. 소방방재청, "구호세트기준개선", 2005.
11. 소방방재청, "2012 재해연보", 2012.
12. 소방방재청, "재해구호법 및 관련 법령집", 2012.
13. 소방방재청, "2013 재해구호계획 수립 지침", 2013.
14. 성기환, "우리나라 재난구호체계의 문제점과 개선방안", 월간복지동향, 69, 34-36, 2004.
15. 여주시, "여주시 통계연보", 2012.
16. 원제무·이수일, "SPSS를 활용한 그림으로 쉽게 배우는 통계분석", 박영사, 2007.
17. 이은애, "한국의 재해구호서비스 효율화 방안", 한국위기관리논집, 3(2), 69-81, 2007.
18. 이은애, "재해구호물품지원체계의 개선방안", 국가위기관리연구소, 2008(1),

10-12, 2008.

19. 이재은, "한국의 이재민 구호와 재해의연금 지원 체계 개선 방향", 현대사회와 행정, 18(3), 229-262, 2008.
20. 이정화, "선형계획법을 적용한 우리나라 재해구호물자 전달체계의 개선방안에 관한 연구", 부산대학교, 2012.
21. 이정현, "일본 무상원조 특징 연구: 수마트라 및 스촨지역 국제긴급재해구호 사례를 중심으로", 연세대학교, 2011.
22. 이주호, "재난 피해지역에서의 재해구호 정책네트워크 분석: 태풍 에위니아 사례를 중심으로", 한국지방자치연구, 13(4), 103-129, 2012.
23. 한동우, "우리나라 재해구호체계의 문제점과 해결과제: 재난피해자들에 대한 실질적 지원과 민간 부문의 구호체계 네트워킹", 한국위기관리논집, 2(2): 36-51, 2006.
24. 홍영근, "지방자치단체 재난관리의 효율화 방안에 관한 연구", 아주대학교, 2012
25. Martilla, J, James J, "Importance-Performance Analysis, Journal of Marketing", A non-parametric approach • Transportation, 1977.
26. <http://brian1150.blog.me/80127181132>
27. <http://blog.daum.net/newrfid/442>
28. <http://www.shelterbox.org/>
29. <http://www.relief.or.kr/>

부록. 재해이재민 지원서비스 설문지

재해이재민 지원 방안 효율화 방안에 관한 조사 - 재해구호물품 세트 중요도 및 만족도 조사 -

안녕하십니까? 희망브리지 전국재해구호협회와 국회사무처 소관 녹색재단 녹색정책연구소에서는 재해 이재민의 지원 효율화방안에 관하여 연구를 진행하고 있습니다. 본 설문지는 재해로 인해 여러 가지 어려움을 겪으셨을 주민들을 대상으로 주민서비스에 대한 효율성을 평가하기 위한 것입니다. 귀하께서 응답해 주시는 내용은 통계법 제13조, 제14조에 의거하여 절대 비밀이 보장되고, 통계적인 자료 분석용으로만 활용되며 그 이외의 목적으로 사용되는 일은 전혀 없습니다. 여러분들이 느끼신 대로 성실성의껏 응답해 주시면 감사드리겠습니다.

2013년 10월

- * 연구기관 : 희망브리지 전국재해구호협회
 국회사무처 소관 녹색재단 녹색정책연구소
- * 주 소 : 서울시 영등포구 여의도동 금산빌딩 1001호
- * 담 당 자 : 윤상훈(책임 연구원), 이승희(연구원)
- * 연 락 처 : 02-785-5101

A. 응급구호세트 관련 중요도, 만족도 조사

※ 해당란에 ‘√’ 표 해주시기 바랍니다.

문 1) 다음은 재해 상황시 지급된 응급구호세트의 각 물품에 대한 만족정도에 대한 질문입니다.

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
Q.1	담요	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.2	베개	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.3	간소복	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				

문 1) 계속

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
Q.4	속내의	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.5	양말	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.6	면장갑	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.7	우의	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.8	수건	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.9	세면 비누	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.10	칫솔	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.11	치약	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.12	화장지	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				

문 1) 계속

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
Q13	물티슈	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q14	생수	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q15	손전등	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q16	메모지	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q17	볼펜	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q18	손거울 , 빗	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				

※ 남성일 경우 → Q.19을, 여성일 경우 → Q.20을 ‘√’ 해주십시오

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
Q19	면도기	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q20	생리대	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				

문 2) 앞서 설문한 내용을 토대로 재해 상황시 지급된 응급구호세트 구성물품에 대한 상대적인 중요도를 체크해 주시기 바랍니다.

구분	중요도				
	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
담요					
베개					
간소복					
속내의					
양말					
면장갑					
우의					
수건					
세면비누					
칫솔					
치약					
화장지					
물티슈					
생수					
손전등					
메모지					
볼펜					
손거울, 빗					
면도기(남성만 답변)					
생리대(여성만 답변)					

문 3) 앞서 설문한 내용을 토대로 재해 상황시 지급된 응급구호세트 구성물품 각각에 대한 전반적인 만족도를 체크해 주시기 바랍니다.

전반적인 만족도 정도		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1	담요					
2	베개					
3	간소복					
4	속내의					
5	양말					
6	면장갑					
7	우의					
8	수건					
9	세면비누					
10	칫솔					
11	치약					
12	화장지					
13	물티슈					
14	생수					
15	손전등					
16	메모지					
17	볼펜					
18	손거울.빗					
19	면도기(남성만 답변)					
20	생리대(여성만 답변)					

B. 취사구호세트 관련 중요도, 만족도 조사

※ 해당란에 ‘√’ 표 해주시기 바랍니다.

문 1) 다음은 재해 상황시 지급된 취사구호세트의 각 물품에 대한 만족정도에 대한 질문입니다.

구분		구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
Q.1	가스 렌지	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					
Q.2	부탄 가스 (4개)	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					
Q.3	코펠	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					
Q.4	수저	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					
Q.5	다용도 가방	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					
Q.6	쌀1포	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					
Q.7	부식류	구성물품 적합성(필요성)					
		품질					
		수량(갯수)					
		활용성(Needs)(쓰임새)					

※ 부식류 : 고추장, 간장, 된장, 김치 등 기타 부식류

문 1) 계속

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
Q.8	세탁 세제	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.9	세탁 비누	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.10	살균 표백제 (1개)	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.11	주방 세제	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.12	고무 장갑	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				
Q.13	수세미	구성물품 적합성(필요성)				
		품질				
		수량(갯수)				
		활용성(Needs)(쓰임새)				

문 2) 앞서 설문한 내용을 토대로 재해 상황시 지급된 취사구호세트 구성물품에 대한 상대적인 중요도를 체크해 주시기 바랍니다.

구 분	중요도				
	매우 낮음	낮음	보통	높음	매우 높음
가스렌지					
부탄가스 4개					
코펠					
수저					
다용도가방					
쌀 1포					
부식류					
세탁세제					
세탁비누					
살균 표백제 1개					
주방세제					
고무장갑					
수세미					

문 3) 앞서 설문한 내용을 토대로 재해 상황시 지급된 응급구호세트 구성물품 각각에 대한 전반적인 만족도를 체크해 주시기 바랍니다.

구 분		만족도				
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1	가스렌지					
2	부탄가스 4개					
3	코펠					
4	수저					
5	다용도가방					
6	쌀 1포					
7	부식류					
8	세탁세제					
9	세탁비누					
10	살균 표백제 1개					
11	주방세제					
12	고무장갑					
13	수세미					

C. 대체물품 및 기타 의견 조사

문 1) 지급된 응급구호세트 구성물품에 대하여 다른 것으로 대체했으면 하는 물품이 있으면 적으세요. (없으시면 적지 않으셔도 무방함.)

<예시>

구성물품	대체물품 1	대체물품 2
간소복	면티	셔츠

<구성물품에 대한 대체물품 응답>

구성물품	대체물품 1	대체물품 2
담요		
베개		
간소복		
속내의		
양말		
면장갑		
우의		
수건		
세면비누		
칫솔		
치약		
화장지		
물티슈		
생수		
손전등		
메모지		
볼펜		
손거울, 빗		
면도기(남성만 답변)		
생리대(여성만 답변)		

문 2) 지급된 취사구호세트 구성물품에 대하여 다른 것으로 대체했으면 하는 물품이 있으면 적으세요. (없으시면 적지 않으셔도 무방함.)

<예시>

구성물품	대체물품 1	대체물품 2
코펠	일회용 그릇	일회용 컵

<구성물품에 대한 대체물품 응답>

구성물품	대체물품 1	대체물품 2
가스렌지		
부탄가스 4개		
코펠		
수저		
다용도가방		
쌀 1포		
부식류		
세탁세제		
세탁비누		
살균·표백제 1개		
주방세제		
고무장갑		
수세미		

D. 설문응답자 개요

D-1 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 미만 ② 20~29세 ③ 30~39세 ④ 40~49세 ⑤ 50세 이상

D-2 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

D-3 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교
④ 전문대 ⑤ 대학교 ⑥ 대학원 이상

D-4 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

- ① 회사원 ② 학생 ③ 주부
④ 공무원 ⑤ 전문직 ⑥ 자영업 ⑦기타

D-5 귀하의 가족수는 어떻게 되십니까?

- ① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명
⑤ 5명 이상

< 응답해 주셔서 감사합니다.>