

## 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향

### Effects of Care workers' Job Satisfaction on the Quality of their Stay-at-Home aged Welfare Service

김선희, 남희은, 박소진  
고신대학교

Seon-Hee Kim(shkim@kosin.ac.kr), Hee-Eun Nam(henam@kosin.ac.kr),  
So-Jin Park(ri920123@yahoo.co.kr)

#### 요약

본 연구는 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 분석하여 요양보호사의 직무만족 향상과 보다 나은 질적 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하는데 그 목적이 있다.

부산시 소재 6개구 소재 16개 기관에서 근무하는 요양보호사에게서 회수된 설문지 250부 중 216부를 SPSS 12.0 을 이용하여 설문문항의 신뢰도 검증, 상관관계 분석, 회귀분석을 실시하였다.

요양보호사 직무만족 요인이 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 요양보호사의 업무자체 만족도가 높을수록, 직업안전성에 대한 만족도가 높을수록 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치고, 요양보호사의 업무부담, 직무환경에 관한 만족은 서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 요양보호사의 업무자체만족도 수준과 직업안전 관련 구조 개선을 충족시킬 수 있는 여건들이 조성된다면 보다 양질의 요양보호 서비스 제공을 기대할 수 있다는 것을 보여주는 것이다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 직무만족 | 서비스 질 |

#### Abstract

This study investigated the job satisfaction of care worker affect on service quality. It was intended to provide the basic information for enhancing the Job satisfaction and making better quality of service.

In order to meet the above purpose, the questionnaire method was applied for the care workers who worked at the 16 home care facilities located in Busan metropolitan city. 250 sheets of questionnaire were distributed and the total of 216 sheets were sampled among the collected questionnaire and analyzed.

For data analysis, the statistics package of SPSS/WIN 12.0 was employed to perform reliability test, descriptive statistics analysis, correlation analysis, regression analysis.

And the obtained results are as follows:

As the result of the regression analysis to find out how care worker's job satisfaction will affect towards the quality of the service, service quality increased as the care worker's job satisfaction rate was higher. For the job satisfaction's sub-variables, it showed high service quality as the satisfaction was increased in the order of task satisfaction level and job safety level.

■ keyword : | Care Worker | Job Satisfaction | Service Quality |

## I. 서론

우리나라는 이미 고령화 사회에 접어들었으며, 2011년 통계청 자료[25]에 의하면 노인인구가 2018년 14.3%, 2026년 20.8%로 세계에서 가장 빠르게 초고령화 사회에 진입할 것으로 예측하고 있다. 저출산·노령화에 따른 인구 구조의 변화는 사회적인 많은 변화를 야기하고 있으며, 인구고령화에 따른 의료비 수요의 증가 및 재정 부담에 대한 대비로 2008년 7월부터 노인 장기요양 보험제도를 실시하였다.

지금까지 우리나라에서는 노인 장기요양 보호의 비용과 서비스 모두 가족의 책임에 맡겨져 왔기 때문에 당사자나 그 가족에게 경제적 부담에 서비스 부담까지 안겨주어 가족 갈등과 노인문제의 원인이 되기도 하였다. 장기요양보험제도가 시행됨으로써 가족의 부양부담이 줄어들게 되고 노인도 전문적인 서비스를 받게 되어 삶의 질 향상에 도움이 될 것이라는 긍정적인 측면도 있다[7]. 하지만 노인 장기요양 보험제도가 실시되고 있는 현재 서비스와 전달체계, 요양보호사 파견센터의 대상자 확보를 위한 과다 경쟁, 요양보호사의 전문성 및 처우 개선 등의 여러 가지 문제점들이 나타나고 있는 실정이다.

요양보호사는 가족을 대신해서 치매, 중풍 등 노인질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 대상으로 신체 및 일상생활서비스를 제공하여 욕구를 충족시켜주는 직접적인 서비스 제공자로, 요양보호사가 노인복지서비스의 질과 직결된다고 할 수 있으므로 서비스 질의 논의에 있어서 중요한 요소라고 할 수 있다.

재가노인복지시설과 노인의료복지시설 종사자를 대상으로 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 분석한 연구들[1][16]에서는 직무스트레스가 많을수록 서비스 질이 낮아지고, 직무스트레스가 적을수록 서비스 질이 높아짐을 확인하였다. 이는 직무스트레스의 하위변인 중 업무, 동료와의 관계, 시설 및 상사와의 관계 등이 직무만족에 영향을 미치는 요인이기도 하기 때문에 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 간접적으로 시사하고 있다. 대부분의 직무만족 요인이 서비스 질과

관계가 있는 것으로 나타난 것처럼, 서비스제공 접점에서 일하는 요양보호사의 직무만족도는 제공되는 서비스의 질에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이라 생각된다.

최근 들어 노인복지시설의 서비스 제공자들에 대한 중요성을 인식하고 이들의 직무스트레스와 직무만족에 대한 연구가 이루어지고 있는 일은 고무적인 일로 보인다. 그러나 이러한 연구들에서는 종사자들의 직무만족 수준을 파악하거나, 그 요인을 밝히는 데 그치는 경향이 많다. 한편 서비스 질에 관한 연구에서도 서비스 이용자에 대한 만족도를 조사하거나 그것을 바탕으로 서비스 질의 개선을 위한 방안을 제시하는 연구수준에 그치는 경향이 있다. 이렇듯 직무만족과 서비스 질에 관한 연구들은 독립적인 영역에서 이루어져 왔으며, 직무만족과 서비스 질의 관계를 구체적으로 밝힌 연구는 부족한 실정이다.

사회복지의 대상자는 인간이고, 그들에게 서비스를 제공하는 것도 인간이다. 따라서 사회복지 서비스를 제공하는 전문 인력은 사회복지의 전반적인 질적 수준을 결정하는 요소이다. 특히 요양 서비스의 질은 재가에서 생활하고 있는 노인들의 전체적인 생활의 질과 직결되는 것으로 매우 중요한 의미를 지닌다.

따라서 본 연구는 재가노인사업의 실제 케어서비스를 담당하는 요양보호사들의 직무만족이 재가노인에게 제공되는 서비스 질에 어느 정도 영향을 미치는지 살펴봄으로써, 재가노인복지서비스의 질을 향상시키기 위한 실증적인 자료를 제시하는데 그 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

요양보호사의 직무만족관련 연구들은 근래에 들어 활발하게 연구가 이루어지고 있다. 이는 요양보호사 인력양성이 충분하게 이루어졌음에도 불구하고 휴먼서비스 현장에서의 낮은 만족감, 감정적 소진과 스트레스로 인해 잦은 이직과 낮은 직무만족, 높은 직무스트레스로 나타나고 있다.

직무만족은 개인이 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도를 말하며 개인생활의 안정성과 직장자체의 균

행유지에 기여함으로써 간접적으로는 사회체계의 안정성을 강화하게 되는 것이다. 반대로 직업에 대한 불만은 직장으로부터 소외감을 유발시켜 기존사회의 제 규범체계에 대한 동조의를 강화시켜 이탈행위를 조성할 수도 있다[9]. 직무만족도는 대상에 대한 태도 및 근무환경과 관련이 있으며, 요양보호사의 직무만족도 정도와 그와 관련된 요인을 파악하는 것이 매우 중요하다 [17].

요양보호사 관련 직무요인 연구들은 직무스트레스와 직무만족 간의 관계[22]와 조직유효성에 미치는 영향 [18], 근무환경특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 연구[21], 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안에 관한 연구[6]들로 대부분은 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족, 조직유효성에 관한 연구들이 주를 이루고 있다. 김영태 외의 연구에서는, 요양보호사의 직무만족의 영향요인으로는 상사와의 관계, 보수, 승진, 동료와의 관계로 나타났으며 이중에서 상사와의 관계와 동료와의 관계가 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타났다[3]. 또한 직무스트레스 정도나 근무환경 특성이 직무만족에 가장 큰 영향요인으로 작용하는 것으로 밝혀졌다[15][23][29]. 결국 직무스트레스는 직무만족에 영향을 주는 중요한 변수로서 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮으며, 이는 요양보호사의 처우개선과 고용안정, 업무스트레스와 환자관련 스트레스를 줄이면 직무만족을 높일 수 있고, 그러한 직무만족은 좋은 요양서비스로 연결될 것이다[10]. 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스를 줄여야 한다는 결과[20]와 특히 휴면서비스직 종사자의 직무스트레스는 클라이언트와 관련된 업무성과, 그들의 건강과 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 결과적으로 기관의 효과성을 낮춘다는 점에서 매우 중요한 사회적 문제로 대두되고 있다[24].

요양보호사의 직무만족에 관한 연구와 요양서비스의 질 개선 방안 등의 연구들은 있으나, 이러한 직무만족이 서비스의 질까지 연결될 수 있을 것인가에 관한 실증적 연구는 다양하게 이루어지지 않은 실정이다. 요양보호사의 서비스에 있어 직무만족이 중요한 요인임을 확인하고, 본 연구에서는 요양보호사의 직무만족과

서비스의 질을 실증적으로 분석하여 최종적으로 노인 장기요양 서비스의 질을 향상을 위한 구체적인 방안을 모색하고자 한다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구대상

요양보호사의 직무만족이 서비스의 질에 미치는 영향을 분석하기 위해 부산시 6개구 소재 16개 기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였다.

본 연구에서는 제공자 중심의 질을 측정하여 서비스 질을 평가하고자 하였으며, 그 이유는 다음과 같다.

재가노인복지시설에서 요양서비스를 받는 노인들의 많은 수가 치매, 중풍 등 중증의 환자이므로, 대상자를 달리하는 타 사회복지시설에 비해 서비스 이용자에 의한 평가를 통해 서비스 질을 측정하는 것은 어려운 것이 현실이며 서비스 질의 측정과정에서 이용자의 가족을 대상으로 하는 경우에도 이용자의 가족은 가끔 요양보호사 서비스를 보는 수준이므로 서비스 질에 대한 이용자 가족에 의한 평가도 신뢰성과 타당성 모두에 문제가 될 수 있기 때문이다.

자료수집의 방법으로는 자기기입식 설문지 방법을 채택하였으며, 연구의 목적에 비추어 선행연구에서의 구조화된 설문지를 기본으로 하고, 실질적인 현장에서의 경험을 바탕으로 하여 재가노인복지사업에 맞추어 구체화된 설문 문항을 선택하고 분석 종합하여 총 71개 문항으로 만들었다. 부산시 내 16개 재가노인복지시설에 연구의 목적과 내용을 설명한 후, 설문지를 배부하였으며 직접 회수하여 조사하였다.

조사기간은 2009년 10월 23일부터 2010년 4월 11일까지 총 250부를 배부하여 219부가 회수(회수율: 87.6%) 되었으며, 이중에서 응답내용이 불충분하여 통계분석에 이용할 수 없는 3부를 제외한 216부가 분석에 사용되었다.

#### 2. 측정도구

직무만족 척도 중 가장 유용한 척도로 산업심리학 분

야에서 널리 인정되고 있는 Smith et al.[30]에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 측정도구로 사용하며 유병주[13]의 연구에서 사용된 이직과 전직 등 직무 환경에 관한 질문을 일부 첨가하였고, 재가노인복지서비스의 요양보호사 업무내용에 적합하도록 보완·수정하였다. 업무자체만족도 12문항, 업무부담 6문항, 직업안정성 6문항, 대인관계 7문항, 직무환경 7문항 등 총 38문항으로 구성되었으며, Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다.

서비스 질에 대한 측정은 Parasuraman Zeithaml과 Berry가 개발한 SERVQUAL 모형의 측정도구를 요양서비스 특성에 맞게 재구성한 오세웅[11]의 척도를 재가노인서비스 요양보호사의 업무특성에 부합하는 표현과 용어로 수정하여 사용하였다. 본 척도는 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 등의 5가지 하위변인으로 구성되어 있으며, 각 4문항, 총 20문항으로 Likert 5점 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 서비스 질이 높음을 의미한다.

표 1. 직무만족과 서비스 질에 대한 신뢰도

항목	Cronbach's α	항목 수	
직무만족	업무자체 만족도	.637	12
	업무부담	.660	6
	직업안정성	.758	6
	대인관계	.816	7
	직무환경	.706	7
전체 직무만족	.784	38	
서비스질	신뢰성	.736	4
	대응성	.787	4
	보증성	.676	4
	감정이입	.811	4
	유형성	.698	4
서비스 질	.789	20	

[표 1]에서 보는 바와 같이 직무만족에 대한 신뢰도 분석 결과, 업무자체만족도 .637, 업무부담 .660, 직업안정성 .758, 대인관계 .816, 직무환경 .706으로 전체 직무만족에 대한 신뢰계수가 .784로 나타났다. 모든 문항의 신뢰도가 .6이상으로 이는 각 문항 간 내적 일치도가 높다고 할 수 있다.

직무만족의 원척도인 JDI의 각 하위척도 Cronbach's α 값은 .80~.88로 높게 나타났고 유병주[13]의 조사에

서도 .86으로 높은 신뢰도를 나타냈다. 이수진[14]의 연구에서도 사전조사를 통해 측정한 Cronbach's α값이 .79 이상이었다. 서비스 질에 대한 신뢰도 분석 결과, 신뢰성 .736, 대응성 .787, 보증성 .676, 감정이입 .811, 유형성 .698으로 서비스 질에 대한 신뢰계수가 .789로 나타났다. 모든 문항의 신뢰도가 .6이상으로 이는 각 문항 간 내적 일치도가 높다고 할 수 있다.

### 3. 분석방법

본 연구의 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 각 영역에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았다. 응답자의 일반적 특성에 대해 살펴보기 위한 빈도분석, 요양보호사 직무만족 요인과 서비스 질 간의 상관관계를 살펴보기 위한 상관관계 분석, 요양보호사 직무만족 요인이 서비스 질에 미치는 영향에 대해 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

### 4. 연구모형

본 연구는 재가노인복지시설에 근무하는 요양보호사들을 대상으로 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위해 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

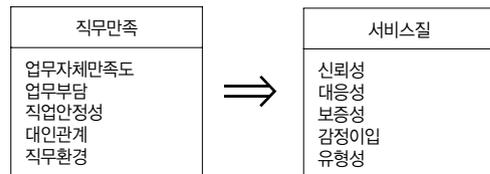


그림 1. 연구모형

## III. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

응답자의 일반적 사항에 대해 살펴보면, 다양한 교육 수준과 여성이 대부분을 차지하고 있다. 전체 216명 중 여성이 99.1%(214명)로 나타났으며, 연령은 50대가 60.6%(131명)로 가장 높게 나타났으며, 40대가

31.0%(67명)의 높은 순으로 나타났다. 학력은 고졸자가 59.3%(128명), 중졸 32.4%(70명)의 순으로 나타났다. 결혼 상태는 기혼자가 58.3%(126명)로 가장 높게 나타났으며, 배우자 부재(이혼, 별거, 사별)가 31.5%(68명), 미혼자가 10.2%(22명)로 나타났다. 근무동기는 가족의 기본 생계를 위해서가 46.3%(100명)로 가장 높게 나타났으며, 앞으로의 전망이 사회적으로 필요하게 될 것이라고 생각이 22.7%(49명), 사회봉사를 통해 보람을 얻기 위해서가 22.7%(49명), 가족을 요양하기 위해서가 6.5%(14명), 종교적 사명감으로가 1.9%(4명)로 나타났다.

근무기간은 경력 2년 이상이 40.7%(88명)로 가장 높게 나타났으며, 경력 1년 이상~2년 미만이 31.0%(67명), 신규 1개월~6개월 미만이 16.2%(35명), 신규 6개월 이상~1년 미만이 12.0%(26명)로 나타났다. 월 소득은 80만원~100만원 미만이 33.3%(72명)로 가장 높게 나타났으며, 100만 원 이상이 29.2%(63명), 60만원~80만원 미만이 29.2%(63명), 30만원~60만원 미만이 8.3%(18명)로 나타났다.

이상에서와 같이 약 80%에 해당하는 40대 50대의 여성인구가 기본적인 생계유지를 위하여 취업을 하는 경우가 높은 것을 알 수 있다. 요양보호사로 근무하는 대상자의 특성에서 나타나듯이, 안정적인 일자리로서의 생계 보장도 중요하지만, 사회봉사를 통한 보람, 앞으로의 전망이 45% 이상으로 이러한 점이 요양보호사들의 특성이라 할 수 있다.

표 2. 조사대상자의 일반적 특성

항목	내용	빈도	%
성별	남자	2	0.9
	여자	214	99.1
연령	30세~39세	9	4.2
	40세~49세	67	31.0
	50세~59세	131	60.6
	60세 이상	9	4.2
최종학력	중졸	70	32.4
	고졸	128	59.3
결혼상태	전문대 이상	18	8.3
	기혼	126	58.3
	미혼	22	10.2
근무동기	배우자 부재(이혼, 별거, 사별)	68	31.5
	가족의 기본 생계를 위해서	100	46.3
	사회봉사를 통해 보람을 얻기 위해서	49	22.7
	종교적 사명감으로	4	1.9
	앞으로의 전망	49	22.7
	가족을 요양하기 위해서	14	6.5

근무기간	신규 1개월~6개월 미만	35	16.2
	신규 6개월 이상~1년 미만	26	12.0
	경력 1년 이상~2년 미만	67	31.0
월 소득	경력 2년 이상	88	40.7
	30만원~60만원 미만	18	8.3
	60만원~80만원 미만	63	29.2
	80만원~100만원 미만	72	33.3
	100만 원 이상	63	29.2
합계		216	100.0

## 2. 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향

요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 먼저 직무만족과 서비스 질과의 상관관계 분석을 실시하였으며, 회귀분석으로 그 결과를 살펴보았다.

### 1.1 요양보호사 직무만족 요인과 서비스간의 상관관계

표 3. 요양보호사 직무만족 요인과 서비스간의 상관관계

	업무 자체 만족도	업무 부담	직업 안정성	대인 관계	직무 환경	신뢰성	대응성	보증성	감정이입	유형성	서비스
업무 자체 만족도	1										
업무 부담	-.201 (**)	1									
직업 안정성	.471 (**)	-.045	1								
대인 관계	.603 (**)	-.247 (**)	.636 (**)	1							
직무 환경	.285 (**)	.174 (*)	.239 (**)	.285 (**)	1						
신뢰성	.544 (**)	-.148 (*)	.043	.197 (**)	.047	1					
대응성	.571 (**)	-.073	.276 (**)	.315 (**)	.171 (*)	.221 (**)	1				
보증성	.436 (**)	-.080	.435 (**)	.366 (**)	.219 (**)	-.022	.252 (**)	1			
감정이입	.208 (**)	.012	.613 (**)	.267 (**)	.182 (**)	-.150 (*)	.305 (**)	.510 (**)	1		
유형성	.438 (**)	-.166 (*)	.516 (**)	.587 (**)	.155 (*)	.323 (**)	.322 (**)	.425 (**)	.290 (**)	1	
서비스	.694 (**)	-.146 (*)	.600 (**)	.550 (**)	.244 (**)	.443 (**)	.646 (**)	.689 (**)	.622 (**)	.754 (**)	1

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

[표 3]에서 보는 바와 같이 요양보호사 직무만족과 서비스 질과의 관계는 통계적으로 유의미한 상관관계가 나타났다. 즉 직무만족 수준이 높은 요양보호사가

제공하는 서비스의 질적 수준 역시 높다고 볼 수 있다.

하위요인별로는 요양보호사 직무만족 요인 중 업무 자체만족도, 직업안정성, 대인관계에 대한 만족도, 직무환경과 서비스 질과는 정적인 상관관계를 보여, 요양보호사 직무만족 요인 중 업무자체만족도와 직업안정성, 대인관계에 대한 만족도, 직무환경에 대한 만족도가 높을수록 서비스 질이 높아짐을 알 수 있다.

요양보호사 직무만족 요인 중 업무부담과 서비스 질과는 부적의 상관관계를 보였다. 즉 요양보호사 직무만족 요인 중 업무부담이 높을수록 서비스 질이 낮아짐을 알 수 있다.

송희경[8]의 업무환경이 재가노인시설 종사자의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 업무량이 많을수록 직무몰입이 높아진다고 한 결과와는 차이가 있다. 그러나 일정한 시간 내에 많은 양의 업무를 해야 할 경우 일시적인 직무몰입이 생길 수도 있지만, 이러한 과중한 업무가 누적될 경우 지속적인 직무몰입은 어려울 것으로 생각된다. 김윤진[4]은 요양보호사의 인식과 직무만족에 대한 연구를 하면서 보람으로 인해 보수에 대한 관심은 크지 않으나 열악한 근무환경으로 인해 많은 불만을 가지고 있다고 하였다.

업무부담이 높을수록 업무자체에 대한 만족감이 저하되고, 이는 서비스 질에도 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

### 1.2 요양보호사 직무만족 요인이 서비스 질에 미치는 영향

[표 4]에서 보는 바와 같이 요양보호사 직무만족 요인이 서비스 질에 미치는 영향에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력은 57.8%, F값은 57.427로 유의수준  $p < .001$  수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

또한 요양보호사 직무만족 요인 중 업무자체만족도는 베타값 .516으로 서비스 질에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 직업안정성이 .347로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 요양보호사 직무만족 요인 중 업무자체만족도가 높을수록, 직업안정성이 높을수록 서비스의 질이 향상될 수 있음을 의미

한다.

반면, 요양보호사의 업무부담, 직무환경, 대인관계 관련 만족은 서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

[표 3]에서 나타나 있듯이 상관관계분석에서는 업무만족 중 대인관계, 직무환경, 업무부담과 서비스의 질의 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 회귀분석의 결과 유의적인 영향력을 나타내지는 않았다.

표 4. 요양보호사 직무만족 요인이 서비스 질에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	F	유의 확률	R <sup>2</sup>
	B	표준오차	베타				
(상수)	.813	.172		4.739	57.427 ***	.000	.578
업무자체만족도	.494	.055	.516	8.911 ***			
업무부담	-.014	.025	-.027	-.560			
직업안정성	.240	.041	.347	5.837 ***			
대인관계	.004	.044	.006	.094			
직무환경	.012	.034	.017	.343			

\*\*\*p(.001)

휴먼서비스(human service)의 특성상 사회복지 관련 조직에서 전담인력의 직무만족도는 사업의 성과와 발전을 좌우하는 큰 요인이 될 수 있다[12]. 사회복지라는 업무자체가 다분히 클라이언트 중심적이고 복잡한 사회적 상황에 놓여 있기 때문에, 휴먼서비스 업무영역에서 흔히 그렇듯이 많은 갈등을 경험하게 되고 공통적으로 극심한 직무스트레스에 시달리고 있다는 점은 잘 알려진 사실이다[21].

이윤형·이선자[19]의 연구에서는 요양기관의 인정과 보상이 직무와 밀접한 정(+)적 관계에 있으며, 상관관계도 있다고 하면서 요양보호사의 임파워먼트를 위해 적절한 인정과 보상이 필요하다고 하였다.

요양보호사의 스트레스는 요양서비스를 받는 노인들의 삶은 물론 요양서비스를 제공하기 위해 설립된 시설의 조직목표에도 부정적인 영향을 미치게 된다[5]. 김영자[2]는 요양보호사의 직무스트레스의 증가와 자기 효능감의 저하는 직무만족 저하를 불러온다고 하였다. 또

한 요양보호사는 요양시설의 다른 종사자들에 비해 보다 낮은 직무 만족을 보이는 것으로 나타났다[28]. 이러한 직무스트레스나 소진으로 인한 직무불만족이 결국 요양보호사의 이직을 초래하며[26][28], 직업을 그만두게 되거나 휴직하는 경우도 늘어나게 되는 것으로 보고되고 있다[30]. 또한 직무에 불만족하는 직원은 만족하는 직원에 비하여 낮은 업무수행도를 보이며 이러한 직무만족 정도는 근무환경에 따라서도 다르게 나타난다[27].

요양보호사가 느끼는 직무만족은 결과적으로 시설의 서비스 제공 질 변화에 핵심 요소로 작용할 수 있으며, 요양보호사가 느끼는 직무만족은 결국 요양보호사 개인의 이직이나 전직 등에 영향을 주게 되어 시설의 인력수급을 변동시키는 요인으로 작용할 수 있음을 보여준다[3].

이상과 같이 업무자체만족도, 직업안정성 등의 직무만족 요인은 요양보호사의 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치고 있으므로 요양보호사의 업무자체만족도 수준을 높이고 직업안정성을 강화할 수 있도록 관련 환경구조를 개선시킬 수 있는 여건들이 조성된다면 보다 양질의 요양보호 서비스 제공을 기대할 수 있다는 것을 보여주는 것이다.

#### IV. 결론 및 제언

사회복지 대상자들의 욕구가 복잡하고 다양해지고 있는 오늘날 심신에 장애를 가지고 생활하고 있는 노인들의 삶의 질을 높이기 위한 서비스 제공자인 요양보호사들의 역할과 기능이 더욱 중요하게 부각되고 있다. 따라서 요양보호사의 직무만족과 서비스 질과 관련된 다양한 문제들을 심도있게 분석하고 적절한 대응방안을 마련하여 요양보호사들의 서비스의 질을 높이는 것은 고령화 사회의 노인복지서비스 발전을 위해 필요하다. 직업에서의 안정성, 사회적 인정 및 가치, 직무에 대한 만족감이 높아지면 요양서비스의 질이 높아진다는 선행연구들의 결과에 기초하여

요양보호사의 직무만족 요인 중 업무자체 만족도와

직업안정성이 서비스 질에 큰 영향을 미치는 요인이라는 결과를 바탕으로 제언하면 다음과 같다.

첫째, 업무자체 만족도를 향상시키기 위해서 현재의 업무에서 보람을 찾도록 하는 것이 필요하다. 이를 위해 요양보호사 양성과정과 보수교육 과정에서 직업의 소명의식과 인간중심 보호 방식을 지속적으로 교육하고 훈련함으로써 어르신을 보살핌에 있어서 보람을 느끼고 나아가 이 업무가 지속적으로 발전할 것이라는 인식을 정착시킬 필요가 있을 것이다. 또한 노인들의 심리적 특성이나 질병에 대한 정보를 숙지하고 있어야 문제행동이나 위급한 상황에서 양질의 서비스를 제공할 수 있으므로 서비스 역량 강화를 위해 보수과정에서는 보다 전문적인 케어기술을 습득해나갈 수 있도록 직무교육을 실시하여야 한다. 현재 요양보호사는 업무에 필요한 지식과 능력을 유지 개발하기 위하여 자격취득 후 2년마다 1회 8시간의 보수교육을 이수하도록 하고 있다. 그러나 이것은 자격유지를 위한 최소한의 규정이므로 요양보호사들이 실제 현장에서 필요한 요양보호대상자별 전문케어기술에 대해서는 이들을 고용하는 시설이나 기관에서 상시로 전문교육과 훈련에 대한 요양보호사들의 요구에 즉각적으로 대응할 수 있도록 해야 할 것이며 적절한 수퍼비전을 동시에 제공할 수 있어야 할 것이다. 이러한 전문적인 교육을 통해 자질이 향상되어 인정받게 되면 요양보호사들이 경험하는 대상자나 보호자들과의 인간관계 요인, 개인역할 및 업무요인으로 인한 직무 스트레스가 감소될 것이고, 이를 통해 업무자체의 만족도를 높여 서비스의 질이 향상될 것이다. 이 외에도 요양보호사에 대한 사회적 인식을 높여서 호의적인 태도로 업무에 임할 수 있는 분위기를 조성해줄 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 요양보호사의 직업안정성을 강화하기 위해 요양기관의 관리자는 근로기준법에서 명시하고 있는 제반 사항, 특히 근로계약 체결 시 명시된 사항에 대해 엄격히 준수하여야 하며, 요양보호사의 대부분이 여성이라는 점과 방문요양등 업무수행 중에 일어날 수 있는 제반 문제발생 시 관련된 법적 제도적 지원과 보호를 충분히 받을 수 있도록 하여야 할 것이다.

이 외에도 상사의 지원과 동료의 지원이 심리적 소진

을 감소시키고 이직의도를 낮춘다는 선행연구[18]를 고려할 때 요양보호기관 관리자의 적절한 수퍼비전과 동료 요양보호사들과의 네트워크를 통한 정보교류, 자조 그룹 등을 통해 의사소통을 확대할 수 있도록 환경을 조성하는 것이 필요하다.

본 연구의 한계와 향후 연구를 위한 제언은 첫째, 본 연구는 부산지역 재가노인복지시설의 요양보호사를 대상으로 하였기 때문에 본 연구에서 얻은 결과들을 일반화 하는 데는 한계가 있을 수 있다. 추후 연구에서는 전국의 요양보호사를 대상으로 한 직무만족과 서비스 질에 관련한 실증적인 자료를 축적해 나갈 필요가 있다. 둘째, 재가노인복지시설의 요양보호사의 직무만족에 대한 선행연구 결과에서 대표적으로 다루어진 직무만족 요인들, 즉 업무자체만족도, 업무부담, 직업안전성, 대인관계, 직무환경을 설정하였다. 그리고 이들 네 요인이 서비스 질에 미치는 영향력은 회귀분석 결과 57.8%로 나타났으나 이외의 직무만족 요인에 대한 추가 탐색도 필요할 것이다. 셋째, 본 연구는 서비스 질의 측정을 서비스 제공자인 요양보호사의 주관적인 평가에 의존한 것으로 서비스 제공자와 수혜자가 동시에 고려되지 못한 점은 본 연구의 한계가 될 수 있다. 그러므로 후속 연구에서는 서비스 제공자뿐만 아니라 서비스 이용자의 만족까지 측정할 수 있는 연구가 요구된다.

**참 고 문 헌**

[1] 김영순, *재가노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 수발서비스에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 서대문구를 중심으로*, 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2007.

[2] 김영자, *노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과*, 조선대학교 대학원 박사학위논문, 2009.

[3] 김영태, 김희용, 영명배, “요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구”, 노인복지연구 한국노인복지학회, 제46권, pp.53-76, 2009.

[4] 김윤진, *노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구*, 원광대학교대학

원 박사학위논문, 2008.

[5] 김현진, “요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향”, 노인복지 연구, 제51호, pp.191-214, 2011.

[6] 김준환, “노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안; 요양보호사의 인력양성 및 전문성 향상을 중심으로”, 극동사회복지 저널, 제4권, pp.49-81, 2008.

[7] 남희은, 임창호, 류황건, 배성권, 김상희, 김선희, 이재희, 김향은, “장기요양보험제도에 따른 인력양성의 네트워크 사례연구-부산시 영도구 요양보호사 교육운영 사례-”, 의료경영연구, 제2권, 제1호, pp.147-157, 2008.

[8] 송희경, *업무환경이 재가노인복지시설 종사자의 직무몰입과 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문, 2007.

[9] 신미선, *노인장기요양보험에 있어서 요양보호사 직무만족도에 관한 연구*, 목원대학교 석사학위논문, 2010.

[10] 신경욱, 백주희, “노인장기요양보험에서 1등급 노인과 3등급 치매노인을 케어하는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 비교연구”, 한국노년학, 제31권, 제4호, pp.1067-1081, 2011.

[11] 오세용, *노인요양시설 생활지도원의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향*, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2008.

[12] 원영희, 김옥, “노인일자리사업 실무자의 직무만족에 관한 연구”, 노인복지연구, 제42권, pp.25-54, 2008.

[13] 유병주, *직무만족과 직무관계행동에 관한 연구*, 고려대학교 박사학위논문, 1983.

[14] 이수진, *사회복지사의 직무만족에 관한 연구*, 이화여자대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 1994.

[15] 이윤희, 이선자, “조직특성·직무특성이 노인요양보호사의 임파워먼트에 미치는 요인에 관한 연구”, 한국사회복지연구, 제19권, pp.157-184, 2008.

[16] 이은영, *노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 이화

여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문, 2006.

[17] 이연희, *방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도*, 순천향대학교 석사학위논문, 2010.

[18] 이영화, 임왕규, “직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향: 서울소재 재가노인방문요양시설의 요양보호사를 중심으로”, 한국콘텐츠학회, 제11권, 제9호, pp.414-425, 2011.

[19] 이윤형, 이선자, “조직특성·직무특성이 노인요양보호사의 임과워먼트에 미치는 요인에 관한 연구”, 한국사회복지연구 한국사회복지학회, 제19권, pp.157-184, 2008.

[20] 이주재, “노인장기요양 인력의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향”, 한국노년학, 제31권, 제2호, pp.277-290, 2011.

[21] 이혜자, 권순호, “요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향”, 노인복지연구, 통권51호, pp.125-144, 2011.

[22] 임정도, “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제1호, pp.225-235, 2011.

[23] 장윤경, 黒田研二, “特別養護老人ホームにおける介護職員の離職率に関する研究”, 厚生の指標, 제55권, 제15호, pp.16-23, 2008.

[24] 최수찬, 김상아, 이정은, 박웅섭, “서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의 직무스트레스 수준”, 대한산업의학회 대한산업의학회지, 제19권, pp.259-267, 2007.

[25] 통계청, *장래인구추계*, 통계청, 2011.

[26] American Health Care Association, *Result of the 2002 AHCA survey of nursing staff vacancy and turnover in nursing home*, Washington, DC, 2003.

[27] Annet H·de Lange, “Should I stay or should I go? examining longitudinal relations among job resources and work engagement for stayers and moves,” *Work and Stress*, Vol.22, No.3, pp.201-223, 2008.

[28] N. G. Castle, J. Engberg, R. Anderson, and A. Men, “Job satisfaction of nurse aides in nursing home: Intent to leave and turnover,” *The Gerontologist*, Vol.47, pp.193-204, 2007.

[29] H. Decker, Frederic, D. Harris-Kojetin. Lauren, and Anita Bercovitz, “Intrinsic job satisfaction, overall satisfaction, and intention to leave the job among nursing assistants in nursing homes,” *The Gerontologist*, Vol.49, No.5, pp.596-610, 2009.

[30] K. Smith and R. Baughman, “Caring for america’s aging population: a profile of the direct-care workforce,” *Monthly Labor Review*, Vol.130, pp.20-26, 2007.

저 자 소 개

김 선 희(Seon-Hee Kim)

정회원



• 1995년 ~ 현재 : 고신대학교 사회복지학부 교수

<관심분야> : 사회복지 정책, 가족복지, 사회복지프로그램개발 및 평가

남 희 은(Hee-Eun Nam)

정회원



• 2007년 9월 ~ 현재 : 고신대학교 사회복지학부 조교수

<관심분야> : 사회복지, 프로그램 개발, 노인복지,

박 소 진(So-Jin Park)

정회원



- 2010년 2월 : 고신대학교 선교목  
회대학원 사회복지전공(석사)
- 2011년 7월 ~ 현재 : 헤뜨락 노  
인요양센터 사무국장

<관심분야> : 노인복지, 요양보호사