http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.04.220

노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 요양보호사의 공공성 인식을 중심으로

A Study on the Influens of Care Worker's Perception of Publicness on Service Quality in Nursing Facility for the Elderly

심선경
서울사이버대학교 사회복지학부 복지시설경영전공

Sun-kyung Shim(sk226@iscu.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 노인요양서비스의 공공성을 강화하고 서비스 질을 높이기 위한 것이다. 이를 위해 노인요양시설의 요양보호사들이 공공성 인식은 어느 정도이고, 공공성 인식정도가 서비스 질에 영향을 미치는가를 실증 분석하였다. 공공성 인식정도는 요양보호사가 인식하는 규범적 공공성, 조직미션의 동의정도로 측정하였으며, 통제변수로는 조직의 법인여부, 규모 그리고 요양보호사의 성별, 연령, 경력, 자격으로 하였다. 전국의 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사하여 수집된 자료(318명)를 다중회귀방법으로 분석하였다. 연구결과 요양보호사들이 인지하는 공공성의 정도와 서비스 질은 보통이상이었다. 요양보호사의 규범적 공공성 인식정도는 서비스 질 구성요소 중 대응성을 제외한 모두에서 긍정적 영향을 보였으며, 조직미션의 동의정도는 모든 요소에 정적인 영향을 나타냈다. 또한 조직요인 중에서 조직의 규모를 보여주는 현원과 법인여부 역시 부분적으로 서비스 질에 긍정적 영향을 나타냈고, 요양보호사의 나이는 신뢰성과 공감성에 유의미한 영향을 보였다.

■ 중심어 : | 공공성 | 사회서비스 | 노인요양서비스 | 요양보호사 |

Abstract

The purpose of this study is to increase the perception of publicness and service quality on nursing facility for the elderly.The care wokers are core human resources in elderly care work practices and their perception of their publicness are likely to on effect service quality. This survey was conducted 318 care workers in nursing facility for the elderly. Research method used multiple regression analysis. Result indicated that care worker's perception of publicness level and service quality is above the ordinarly. And care worker's perception of publicness had positive effect service quality.

■ keyword : | Publicness | Social Service | Nursing Facility for the Elderly | Care Worker |

Ⅰ. 문제제기

2007년 도입된 노인장기요양보험제도는 다양한 노인요양시설을 확보함으로서 서비스의 확대 및 서비스 질 향상을 목적으로 하였다[1], 그러나 실제로는 서비스보다는 어르신 확보 경쟁에 치우친 경향[1]을 보이는 등 서비스 질에 대한 우려가 제기되고 있다. 노인요양서비스를 포함한 사회서비스의 질은 “서비스 이용자들의 욕

접수일자 : 2014년 12월 29일
수정일자 : 2015년 03월 16일
심사완료일 : 2015년 04월 07일
교신저자 : 심선경, e-mail : sk226@iscu.ac.kr

구를 충족시킬 수 있는 능력"[2]으로 정의된다. 이러한 서비스 질은 서비스 조직의 활동목적이자 조직성과와 조직경쟁력 확보에 결정적 요인이기 때문에 조직운영 과정에서 핵심적 요소가 된다. 노인요양서비스는 대면 서비스라는 특성상 이용자들의 욕구를 충족시키는데 서비스의 최일선에 있는 요양보호사의 역할은 매우 주요하다[3][4]. 이유는 노인요양서비스는 다른 제품과 달리 그 실체가 존재하지 않으며, 서비스 제공 즉시 소멸되기 때문에 객관적인 평가가 어렵고, 같은 서비스라도 제공하는 인력 따라 서비스가 상이하게 전달되기 때문이다[5]. 그래서 노인요양서비스를 제공하는 요양보호사가 어떻게 서비스를 제공하는가에 따라 환자들의 만족도가 달라지고, 장기요양보험제도의 성패가 좌우될 수 있다[6]. 요양보호사는 2008년 노인장기요양보험 제도가 도입되면서 새롭게 만들어진 국가자격으로 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양시설 및 재가시설에서 신체 및 가사지원서비스를 제공하는 인력이다[7]. 보건복지부[7]에서도 서비스 품질개선을 위해 케어인력에 대한 수준향상, 처우개선 등 중장기 계획을 제시하고 있다.

한편 노인장기요양보험제도가 시행되면서 서비스 질 향상을 위하여 관심을 가져야 하는 것은 공공성 확보의 문제일 것이다[6]. 그러나 아직 사회서비스의 공공성에 대한 최소한의 합의가 부족[8]한 현실이며, 노인요양서비스의 공공성 인식은 실천에서 주요 과제가 될 것이다. 공공성에 대한 개념은 한마디로 정리하기 어렵지만, 일반적으로 '정부조직' 혹은 '공공조직'이 가지는 특성으로 이해된다. 공공조직의 특성이라고 하면 공공의 이익을 추구한다는 점과 재정면에서 일 것이다. 노인장기요양서비스는 재원은 공공에서 지원되며, 서비스의 세부 운영방식도 정부의 지침에 의하기 때문에 명확히 공공성을 가지는 사업이다[9][10]. 공공성에 대한 행정학에서의 논의를 빌면 공공성을 내용적 측면과 형식적 측면으로 구분하고 있다. 공공성의 내용적 측면은 평등, 정의, 신뢰를 기반으로 하는 공공이익 등 조직이 추구하는 가치를 의미한다[11][12]. 노인요양서비스는 사회연대성과 시민의 보편적인 기본권 실현을 추구하며[8], 노인, 가족 삶의 평등의 가치를 지향[13]한다는 면에서 공공성을 가진다. 이를 규범적 공공성이라고도 하는데, 조직이 공공 책임성에 대해 얼마나 인식하고 있고, 조직이 얼마나 공공가치, 공공이익에 동의하는가 등으로 측정된다[14]. 이같은 조직이 추구하는 공공가치를 노인요양서비스를 제공하는 주 인력인 요양보호사들이 어떻게 인지하고 있는가는 서비스 질에 주요하게 영향을 미칠 것이다.

형식적 측면의 공공성은 조직 활동시 정부와 어느정도 관련성을 가지는지, 지역사회와의 협력정도 등[14]이다. 후자는 정부에 대한 재정적 의존 정도, 정부로부터 받는 규제와 감독에 대한 생각, 지역사회 활동에 참여정도등 공공가치를 어떻게 이행하고 확장할 것인가의 방법, 절차[15] 등을 말하는데, 조직의 책임이자 조직차원에서 측정가능한 부분이다. Moulton[16]은 통합적 차원에서 공공성을 강조하였는데, 정부의 규제, 규범과 같은 형식적 측면과 조직내의 공공성과 관련한 문화적 인식이라는 내용적 측면을 강조하였다. 문화적 인식은 조직 구성원들의 '공공서비스 동기'에 대한 이해를 바탕으로 형성된 조직 문화이다. 이는 조직구성원 차원에서 공공성에 대한 이해정도를 의미하며, 조직구성원들이 조직에서 지향하는 공공가치나 미션에 대해 어느정도 동의하는가로 측정한다[14][17].

노인요양서비스의 공공성과 관련한 기존 연구를 보면, 개념에 대한 연구[8][13-15], 제도자체를 분석한 연구들[12][18]이고, 조직특성[1][17][20]에 따른 서비스 질, 이용자 친화성을 분석하고 있다. 그러나 서비스의 질에 주요하게 영향을 미치는 서비스 전달자 차원에서 공공성을 검증한 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구에서는 선행연구에서 다루어지지 않았던 부분으로 개인적 차원에서 측정이 가능한 내용적 측면의 공공성 개념을 중심으로 분석하고자 한다. 요양보호사가 노인요양서비스의 공공성에 대해 어느정도 인지하는지를 살펴보고, 이러한 공공성 인식 정도가 서비스 질에 어떻게 영향을 미치는가를 검증하고자 한다. 노인요양기관의 서비스 질과 관련된 선행연구들에서 주로 분석된 변수들을 보면 요양보호사의 전문성, 직업적 태도[21-23] 노인에 대한 태도나 지식[24][25] 등 요양보호

사가 자신의 직업이나 대상자에 대한 인식과 가치가 서비스 질에 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 또한 조직미션과의 일치 정도 역시 조직성과[26]에 영향을 보이는 것으로 분석되고 있다. 이러한 변수들은 내용상 차이가 있으나 공공성에 대한 인식 역시 요양보호사들의 업무에 대한 태도에 영향을 미칠 것이라 예측할 수 있고, 본 연구에서는 요양보호사가 인식하는 공공성의 정도가 서비스 질에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 서비스의 질

서비스 질은 조직의 성과와 밀접한 상관을 가지며 조직의 경쟁력 확보를 위한 주요 결정요소이다. 서비스 질은 서비스에 대한 전반적인 우수성과 우월성을 나타내는 것으로 서비스의 결과 뿐 아니라 서비스가 제공되는 과정도 포함되는 개념이다. 서비스 질은 "서비스 제공자가 제공하여야 할 바람직한 서비스에 대하여 고객이 실제 지각한 경험으로 판단한 결과"[27], 사회서비스의 질은 "사회서비스 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력"[2]으로 정의된다.

특히 노인요양서비스와 같이 대상자들에게 직접 대면하여 전달되는 서비스는 다른 제품과 다른 특징을 가지기 때문에 주 전달자인 요양보호사의 역할은 서비스 질과 밀접한 관련을 갖는다. 그 특성은 정리해 보면, 첫째 직접 대면서비스는 그 실체가 존재하지 않는 무형적 특성을 가지기 때문에 객관적인 평가가 어렵다는 점이다. 다음으로 서비스 전달자와 이를 소비하는 사람이 동시에 존재할 때 서비스가 생성된다는 동시성을 가진다. 셋째, 서비스가 제공되는 상황, 전달자의 특성, 소비자의 상황 등에 따라 서비스의 내용과 효과가 달라지는 가변적 특성이다. 또한 대면 서비스는 생성과 동시에 소멸되기 때문에 서비스에 불만족스럽더라고 반환이 어렵고, 이미 제공된 서비스에 대해서 평가가 어렵다[5]. 이러한 특성으로 인하여 노인요양서비스 기관의 요양보호사의 능력과 자세, 전문성 등은 서비스 질에 주요한 영향요인이 된다. 그래서 보건복지부[28]에서도 서비스 품질개선을 위해 케어인력에 대한 수준향상, 처우개선 등 중장기 계획을 제시하고 있다.

또한 사회서비스 질은 서비스 제공의 성과와 관련되는 결과적 품질, 서비스 제공기관의 환경적 운영체계적 적합성과 관련되는 구조적 품질, 서비스 제공 과정의 적절성과 관련되는 과정적 품질, 사회적 책임성과 관련되는 사회적 품질로 구성된다[18]. 이같이 서비스질은 단순히 고객에게 제공된 산출물의 최종만족도에 의해서만 평가되지 않으며 고객에게 서비스 제공 과정상의 전달체계나 반응까지도 포함되기[29] 때문에 평가척도에는 과정도 포함된다.

서비스 질의 대표 학자라 할 수 있는Parasurarman, Zeithaml, Berry[27]는 서비스 질을 평가하는 기준으로 5개 구성요소로 유형화하고 이를 측정하는 SERVQUAL모형을 개발하였다[30]. 이 모형에서 제시한 5개 구성요소는 신뢰성, 대응성, 보증성 공감성, 유형성이며, 그 내용은 [표 1]과 같다.

표 1. 서비스질의 구성요소[25]

구성요소	내용
신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력
대응성	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
공감성	고객의 개인적인 요구에 대한 이해와 배려,접근용이성과 원활한 의사소통
증성	서비스 제공자의 지식과 능력, 공손함, 믿음직함, 거래 안전을 심어줄 수 있는 능력
유형성	물리적 시설, 장비(설비), 직원의 용모와 외양, 의사소통 도구

위의 척도는 공공서비스 의료, 간호, 사회복지서비스의 연구들에서도 사용되었고, 최근 사회복지분야에서 이 척도를 사용한 연구[2][9][25][31]등이 다수 있다.

또한 서비스 질은 객관적이기 보다는 주관적인 기준에 해당하는 소비자에 의해 '지각된 서비스 질'의 의미로 정의되고 있다[31]. 그래서 서비스 질에 대한 측정은 일반적으로 서비스 이용자의 기대와 성과 차이에 의해 분석하나, 서비스 제공자가 스스로의 서비스 질을 평가하는 경우도 다수 있다. 이은영[31]은 사회복지서비스와 일반서비스의 차별적인 특징을 정리하면서, 사회복지서비스의 질은 공급자를 중심으로 하는 기술적 질과 이용자 입장의 기능적 질로 구분하고, 이는 결국 이용

자가 인지하는 제공자의 태도나 의사소통등의 기능적 질 뿐 아니라 사정과 서비스 제공과정의 정확성, 상담의 숙련성 등 기술적 질이 모두 고려되어야 한다고 보았다. 서비스 질은 외부고객들의 태도를 중심으로 평가되지만 서비스 조직의 특성상 서비스를 제공하는 직원들의 지각된 서비스 질에 대한 측정으로 대체되기도 하며, 실질적으로 사회복지분야에서도 서비스를 제공하는 인력의 관점에서 연구가 다수 진행되었다[23][30-32].

2. 공공성과 노인요양서비스

2.1 공공성 개념

공공성이라 하면 일반적으로 '정부조직' 혹은 공공조직이 가지는 특성으로 이해된다[11]. 공공성에 대한 행정학에서 논의를 보면, '공공성이 무엇을 의미하는지'와 같이 공공성의 내용적 측면과 공공성을 이루기 위한 방법이나 절차에 초점을 둔 형식적 차원으로 구분한다[11]. 먼저 내용적 차원의 공공성은 공공성의 내용을 밝히는 것으로 공공성을 확보하기 위해서 가장 기초가 되는 부분일 것이다. 이것은 공공영역이 실현하고자 하는 가치이자 활동의 목적으로 평등과 정의, 신뢰 그리고 공공이익의 추구등을 의미하며[11][13][33], 이는 규범적 공공성이라고도 한다[14]. 규범적 공공성은 조직이 '공공이익'을 지원하는 활동을 해야 한다는 것에 초점을 둔 것으로, '조직이 공공가치, 공공이익에 대해 얼마나 고려하고 있는가', '조직이 얼마만큼 공공가치나 공공이익에 동의하는가?', '공공 책임성에 대하여 얼마만큼 인식하는가?'등으로 측정된다[30]. 이러한 공공성 개념이 중요시 되는 것은 최근 노인요양서비스와 같은 다양한 사회서비스가 확대되면서 반드시 공공조직이 아니어도 공공적 성격이 강한 서비스를 제공하고 있기 때문일 것이다. 그래서 사회서비스를 제공하는 조직이라면 공공, 민간 특성과 무관하게 공공이익 추구라는 가치가 조직운영의 핵심 [34][35]이 되어야 할 것이다.

형식적 측면의 공공성은 조직이 공공이익을 달성해가는 방법, 절차를 의미한다[12]. 방법이나 절차란 조직활동시 공공성을 대표하는 '정부와 어느정도의 관련성을 가지는가'를 의미하며, 정부에서 지원되는 재정자원의 비율, 정부와의 의사소통 비율 등으로 측정하며, 정부에 대한 의존도가 높을수록 공공성이 높은 조직이라고 본다[14][36]. 이는 조직차원에서 이루어지는 행정, 운영과 관련된 것이다. 또한 Moulton[16]은 다양한 조직들이 공공성을 확장하는데 초점을 두고, 공공성을 강제하기 위한 정부등의 규제, 규범 그리고 조직내의 공공성과 관련한 문화적 인식 등을 꼽고 있다. 문화적 인식은 조직 구성원들의 '공공서비스 동기'에 대한 이해를 바탕으로 형성된 조직 문화로, 조직구성원들이 조직에서 지향하는 공공가치나 미션에 대해 어느정도 동의하는가를 의미한다. 실제연구에서 문화적 인식은 조직원들의 업무환경과 조직의 가치에 대한 조직구성원들 인식으로 평가하고 있다[14][17]. 최근 사회서비스 제공시장이 다원화되면서 공공성을 확장가능한 개념[13][15]으로 받아드린다면 공공성을 강화하는 정부와의 관련성, 규제, 규범등의, 형식은 주요한 의미를 가질 것이다. 그러나 그 이전에 사회서비스가 지향해야 하는 실질적 가치, 공공성은 무엇인가의 내용이 바르게 인식되어야만 어떻게 이루어갈 것인가의 형식적 공공성도 적합하게 제도화되고 이행될 수 있을 것이다.

2.2 노인요양서비스의 공공성

최근 사회서비스 시장화 경향하에서 공공성은 사회서비스가 담보해야 하는 핵심적 내용으로 제시되고 있다[8]. 사회서비스는 수혜자들의 삶의 질 향상, 전체 사회가 추구하는 가치의 실현이라는 사회적 목적 달성을 위해 제공되며, 궁극적으로는 사회연대성 원칙에 기반하여 제공되는 보편적 시민의 기본권 실현이라는 목적[8]을 가지기 때문에 공공성을 가진 사업이다. 장지연[10]은 노인장기요양서비스는 재원의 대부분이 공공재원이기 때문에 공공성이 우선되어야 함을 강조하고 있다. 노인장기요양보험제도에서도 노인장기요양사업은 노후의 삶의 질 향상, 가족의 부양부담 경감, 노인의료비 절감, 일자리 창출이라는 노인의 건강증진과 생활안정, 국민의 삶의 질 향상을 도모하는 공공복리의 목적을 구현하는[6] 사업임을 명시하고 있다. 이러한 목적을 수행하기 위해 설립된 기관은 공공조직이 아니어도 공공성을 부여받는다[6]. 소영진은[13] 노인요양서비스가 지향하는 가치를 구체적 내용으로 제시하였는데, 이는

조직만이 아니라 노인요양서비스 주인력인 요양보호사들 활동의 목표가 되어야 할 것이다. 그 내용을 보면, 노인요양보호에 대한 욕구는 노인과 수발가족들의 삶의 불평등과 관련된 문제이기 때문에 노인요양서비스는 평등의 가치를 지향해야 한다는 것이다. 혼자서 목욕하기, 옷갈아입기, 식사하기, 화장실 이용하기 등 일상생활을 하기 어려운 노인은 타인의 도움이 없다면 삶의 기본적인 권리를 향유하기 어려운 불평등을 겪게 된다는 것이다. 또한 수발가족들 역시 노인수발로 인해 사생활의 자유와 자유권적 기본적 노동권이 박탈될 수 있기 때문에 불평등과 관련된 문제로 보았다. 그래서 노인장기요양서비스는 개인의 선별적 욕구이지만 보편적 권리로 제공되어야 하며, 공공성의 주요 가치인 '평등'을 추구하는 서비스라는 것이다. 소영진[13]이 제시한 내용은 노인요양서비스가 지향하는 가치적 내용이며, 본 연구에서 내용적 차원의 공공성은 소영진[13]이 제시한 내용을 중심으로 한다.

3. 공공성과 서비스질 관한 선행연구

노인요양서비스 전달이 시장화되면서 기대하는 것은 경쟁을 통한 서비스 질의 향상이다[20]. 공공성에 대한 인식이 높을수록 서비스의 질이 높다는 선행연구는 찾아보기 쉽지 않다. 양난주 외[1]는 사회서비스 제공기관인 산모신생아도우미서비스 기관을 대상으로 비영리조직인가 영리조직인가의 여부에 따라 이용자 만족도, 서비스 충실성, 종사자 친화성에 차이가 있는가를 분석하였다. 연구결과 비영리조직이 영리조직에 비해 이용자 만족도, 종사자 친화성, 서비스 충실성에 유의미한 영향을 보였다. 이중에서 서비스 충실성과 이용자 만족도는 서비스 질과 일치하는 것은 아니지만, 계획성 있게 서비스를 제공하는가, 욕구에 따른 서비스를 제공하는가, 이용자에게 정보제공을 충실히 하는가 등 서비스 질에서 측정되는 내용등과 유사하다. 손영환[19]도 노인장기요양서비스 공급체계 특성-비영리와 영리조직-에 따른 서비스 질에 미치는 영향을 분석하였는데, 비영리기관이 영리기관보다 서비스 질 구성요소 중에서 유형성을 제외한 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성에서 높게 나타났지만, 인과관계분석에서는 신뢰성에만 유의미한 결과를 보였다. 송은희[22] 연구에서도 법인시설이 개인시설보다 서비스 질이 높게 나타났다. 이상의 연구결과에 따르면 비영리조직이 영리조직보다 공공성이 높다는 전제하에 공공성이 높은 조직이 서비스질도 긍정적 영향을 보일 것이라 예측가능하다.

또한 김혜영[37], 김보경[26]은 가치지향적인 조직의 경우 조직미션은 조직구성원들에게 일에 대한 동기를 부여하는 주요한 조직관리의 요소가 되며, 실제로 조직미션에 대한 동의정도가 높으면 조직몰입, 근속기간이 길어지는 등[38][39] 조직성과에 대한 유의미한 영향을 밝히고 있다. 이 연구들에서 조직미션을 직접적 공공성의 개념으로 해석한 것은 아니지만 Moulton[16]이 제시한 문화적 인식의 측면으로 해석해 볼 수 있다.

이외에 서비스 질과 관련한 선행연구들을 보면, 전문성인식, 전문직업적 태도, 복지제도에 대한 가치등 서비스 전달자의 가치가 서비스 질에 영향을 미치고 있음을 분석하고 있다. 신현자[23]는 사회복지전담공무원의 전문직업적 태도가 사회복지 서비스 질에 영향을 미치고 있음을 분석하였고, 김미정[21]은 유급가정봉사원 전문직업적 태도와 서비스 질의 관계 연구에서 공공서비스에 대한 신념과 자기규제에 대한 신념이 서비스 질에 더 많은 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 신행자[24]는 요양보호사의 노인에 대한 전체적인 지식이 높을수록, 노인에 대한 태도가 긍정적 일수록 요양서비스 질이 높음을 밝히고 있다. 이윤정[25]은 노인복지관 사회복지사들의 노인에 대한 태도, 지식, 경험이 서비스질에 미치는 영향 분석. 태도, 지식, 경험은 서비스 질과 상관관계 있음 보고하였다. 송은희[22]는 요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구에서는 요양보호사의 인구사회학적 특성(나이), 개인적 특성, 근무여건특성, 직무특성(전문성, 직무만족, 신념수준)중에서 전문성과 신념수준은 서비스 질에 긍정적 영향을 보였다. 이외에도 김만준[18]은 복지관 책임자가 인지하는 복지의 제도적 가치관이 서비스질에 미치는 영향에 관한 연구에서, 특히 복지의 책임주체 인식이 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 여기서 복지제도적 가치관이란 한 사회의 정치, 경제적 기반위에서 형성된 사회구성원들의 복지제도에 대한

생각이나 태도를 의미하며, 책임주체 인식은 '복지제도에 대한 책임은 국가에 있다' 등의 문항으로 구성되어 있다. 이는 사회서비스가 사회적 책임이라는 인식과 유사하다.

이상의 선행연구들에서 보면 서비스 질에 영향을 미치는 주요 요인으로 전문성, 전문직업적 태도, 노인에 대한 태도, 경험, 복지제도에 대한 가치관 등 자신의 업무와 직업에 대한 전문성, 신념, 책임등과 같은 가치 지향이 서비스 질에 영향을 미치는 요인이 됨을 알 수 있다. 공공성은 평등, 신뢰, 공익 등 포괄적이고 기반이 되는 가치로서 요양보호사가 이러한 가치에 동의하고 내재화한 정도는 서비스 질에 영향을 미칠 것이라 예측된다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구문제 및 연구모형

노인요양사업의 공공성 확대가 주요한 잇슈가 되고 있으나 직접 서비스 전달자인 요양보호사가 노인요양서비스의 공공성을 어느정도 인식하는지, 그리고 이것이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 선행연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구에서는 요양보호사의 공공성 인식 정도에 따라 서비스 질에 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다.

연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 요양보호사들이 인식하는 공공성의 정도는 어떠한가

연구문제 2. 요양보호사가 인식하는 공공성의 정도는 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가

연구모형은 다음과 같다.

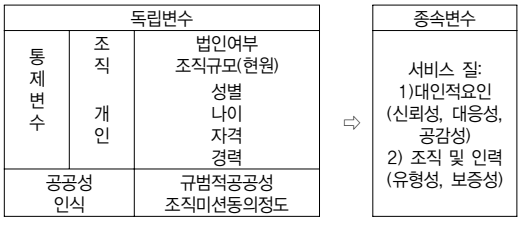

그림 1. 연구모형

2. 연구대상 및 자료분석

본 연구의 대상은 전국규모의 노인요양서비스연구소 회원기관의 요양보호사를 대상으로 하였다. 회원기관 중 기관장에게 사전에 조사의 목적과 절차를 설명한 후 조사에 수락을 얻은 총 32개 기관을 대상으로 하였으며, 그 규모에 따라 각 10-20부씩 총 500부의 설문조사를 실시하였다. 자료수집은 기관장이 요양보호사들에게 설문지를 나누어 준 후 응답하여 기관장이 회수하여 우편으로 회수하였다. 조사기간은 2014년 9월 1일부터-10월 4일까지 약 한달 동안 이루어졌으며, 회수된 설문지는 총 24개 기관 318개이다.

조사를 통해 회수된 설문지는 부호화과정을 거쳐 SPSS for window Ver. 20.0을 사용하여 통계처리를 하였다. 조사대상자들의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 기술통계분석을 사용하였고, 요양보호사의 공공성 인식정도가 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위해서는 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 주요변수 및 측정도구

3.1 통제변수

조직변수는 요양보호사들이 근무하는 조직환경의 영향을 통제하기 위해서이며, 법인여부와 조직규모로 하였다.

법인여부는 조직의 소유주체를 의미하며 선행연구들에서 조직의 공공성 여부를 판단하는 기준으로 분석되었다. 본 연구에서는 개원시 정부지원에 의해 지어진 시설은 사회복지법인, 정부지원시설이 해당되며, 정부지원 없이 지어진 시설은 사단법인이었다. 전자는 법인시설로 1, 후자는 법인외시설로 0으로 코딩하였다.

조직규모는 현원으로 측정하였다. 조직규모에 따라 요구되는 요양보호사 수와 간호사 등 간접서비스 인력 등이 달라지기 때문에 서비스에 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 현원은 연속변수로 분석하였다.

개인요인은 요양보호사의 성별, 나이, 자격, 경력으로 하였다. 성별은 남자 1, 여자 2로 코딩하였고, 나이는 연속변수로 하였다. 자격은 요양보호사 자격유무로 하였으며, 자격이 있으면 1, 없으면 0으로 하였다. 경력은 노인요양서비스 제공 기간으로 연속변수로 하였다.

3.2 공공성 관련 변수

본 연구는 직접 서비스 전달자인 요양보호사의 공공성인식 정도가 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가를 주요하게 보려고 하는 것이다. 그래서 개인차원에서 측정이 가능한 내용적 측면의 공공성을 두 개의 변수로 측정하였는데, 규범적 공공성과 Moulton[16]이 제시한 문화적 인식의 내용인 공공가치를 지향하는 조직미션에 대한 동의하는 정도이다.

규범적 공공성은 요양보호사가 노인요양서비스의 공공성을 인식하는 정도로 측정하였다. 그 내용은 양성욱[8], 소영진[13]의 연구에서 노인요양서비스의 공공성의 내용적 측면을 분석하고 제시한 내용을 기반으로 하였다. '공공가치나 공공이익에 동의하는가' '공공책임성에 대해 얼마나 인식하는가'[14]의 내용과 '노인요양보호 대한 욕구는 욕구를 가진 노인과 가족들의 삶에 기본적인 기회들에서의 불평등'[13]의 내용에 근거하여 4개의 문항으로 구성하였다. 설문문항은 '노인장기요양사업은 노인들의 삶에 불평등을 해결하기 위한 것이라 생각한다.', '노인장기요양사업은 노인을 수발하는 가족들의 삶에 불평등을 해결하기 위한 것이라 생각한다.', '노인장기요양사업은 사회적으로 책임져야 하는 문제라고 생각한다.', '내가 하고 있는 노인요양서비스는 사회적 책임과 관련된 것이고 공익을 위한 일이라 생각한다.' 으로 총 4개 문항 이며, 전혀그렇지않다(1점)에서 매우그렇다(5점)까지 5점 척도로 하였다. 이 문항에 대하여는 현장 전문가에게 용어와 내용에 대한 사전 검토 후 실시하였다. 이 척도의 신뢰도는 α= .694 이다. 4개 문항의 합을 분석에 사용하였다.

다음으로 문화적 인식의 내용인 조직미션의 동의정도는 요양보호사가 본인이 일하고 있는 조직의 미션에 대해 이해하고 동의하는 정도로 측정하였다. 이 척도는 김보경[26]이 '조직의 미션, 비전, 가치에 대한 조직구성원들의 공감 및 수용을 통한 내재화와 일체감의 정도'로 규정한 개인-조직간 미션일체감 척도를 기본으로 하여 수정 보완하고 노인요양시설 현장 전문가에 검토 후 사용하였다. 본 척도는 조직미션에 대한 인식정도, 실천노력, 지향가치 일치, 가치관에 대한 자부심, 기관미션에 가치공감, 기간미션의 전파노력, 기관미션의 솔선수범 등 총 8개 문항으로 구성되었고, 전혀그렇지않다(1점)에서 매우그렇다(5점)까지 5점 척도로 하였다. 이 척도의 신뢰도 α= .911이다. 8개 문항의 합을 분석에 사용하였다.

3.3 서비스 질에 대한 척도

서비스 질에 대한 척도는 SERVQUAL 척도를 기본으로 하고 이윤정[25]이 노인복지관 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 사용하였던 것을 노인요양시설에 맞게 표현을 수정 보완하여 사용하였다. 설문문항은 대인적 요소를 다룬 믿을 수 있으면서도 약속한 서비스를 수행하는 능력의 신뢰성(5개), 고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성과 관련한 대응성(4개), 고객에게 제공하는 배려와 개인적인 관심을 의미하는 공감성(5개)과 조직 및 인력에 대한 신뢰적 요소인 물리적인 시설, 장비, 직원들의 외양과 관련된 유형성(4개), 직원들의 지식과 예의성, 신뢰와 확신을 고무시킬 수 있는 능력과 관련된 보증성(4개)으로 총 22개이며, 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 측정하였다. 대인적 요소에 대한 척도(14개 문항)의 신뢰도는 α= .922, 조직 및 인력의 신뢰성 요소에 대한 척도(8개 문항)의 신뢰도는 α= .819, 22개 문항 전체 신뢰도는 α= .936이다.

Ⅳ. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성으로는 성별, 연령, 자격유무, 경력을 조사하였다. 요양보호사는 여자(93.4%)가 남자(5.9%)보다 월등히 많았으며, 응답자의 대부분은 요양보호사 자격(97.2%)을 가지고 있었다. 연령은 최소 22세에서 최대 65세까지 분포하였으며 평균 51세로 요양보호사 업무에 종사하는 사람들의 연령이 높은 것을 알 수 있었다. 요양업무 경력은 평균 31개월이었다.

2. 조직변수

현원은 가장 적은 규모의 시설이 19명, 가장 큰규모

시설은 170명이었으며, 평균 66명이었다. 사회복지법인 시설은 보통 50-60명 정도이다.

법인여부는 1개 기관을 제외한 23개 기관은 모두 정부로부터 지원을 받아 설립된 법인 시설이었다. 1개 시설은 사단법인 시설로 정부의 지원 없이 만들어진 시설이었다.

3. 공공성에 대한 인식정도

요양보호사의 공공성에 대한 인식정도는 규범적 공공성과 공공가치를 지향하는 조직미션에 대한 동의정도로 조사하였다. 요양보호사의 규범적 공공성 인식정도는 5점 척도 4개 문항으로 총 20점 만점에 평균 15.76(표준편차 2.44)로 보통이상으로 공공성을 인식하고 있었다. 항목별로 보면, '노인요양사업이 노인들의 삶에 불평등을 해결하기 위한 것'에 동의 정도는 5점 만점에 평균 3.6(표준편차 .868), '노인을 수발하는 가족들의 삶에 불평등을 해결하기 위한 것'에 대한 동의 정도는 5점 만점에 평균 3.95(표준편차 .808)로 두 문항 모두 보통보다 조금 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. '노인장기요양은 사회적으로 책임져야하는 문제'라는 것에 동의하는 정도는 5점 만점에 평균 4.17(표준편차 .882)로 다른 문항에 비하여 상대적으로 높게 나타났다. 본인이 하는 노인요양보호 일은 공익을 위한 일이라 생각하는 정도는 5점 만점에 평균 3.98(표준편차 .825)로 보통이상으로 나타났다.

다음으로 요양보호사들이 공공가치를 지향하는 조직미션을 이해하고 동의하는 정도는 총 40점 만점에 평균 28.775(표준편차 2.449)로 보통 보다 다소 높게 나타났다. 이상의 결과로 볼 때 요양보호사들은 노인요양서비스가 공공성을 추구하는 사업이며 사회적으로 책임져야 하는 문제로 인지하는 정도는 보통이상으로 보여진다.

표 2. 공공성 인식 정도

공공성 인식 정도		N	평균	표준편차
규범적 공공성	노인의 삶에 불평등해결	318	3.66	.868
	노인수발가족들의 불평등해결	318	3.95	.808
	사회적 책임	318	4.17	.882
	공익을 위한 일	318	3.98	.825
	총합	318	15.764	2.449
조직미션 동의정도		316	28.775	5.29661

3. 서비스 질에 대한 수준

요양보호사들이 인지하는 서비스의 질은 총 110점 만점에 평균 86.64(표준편차 10.155)이었다. 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 대한 스스로의 평가는 100을 기준으로 78정도로 높은 편이었다. 구성요인별로 보면 유형성은 20점 만점에 평균 14.89(표준편차, 10.155)였고, 신뢰성은 25점 만점에 평균 20.355(표준편차 2,567), 대응성은 20점 만점에 평균 16.261(표준편차 2.189), 보증성은 20점 만점에 평균 16.037(표준편차 1.996), 공감성은 25점 만점에 평균 19.097(표준편차 2.783)으로 대체로 보통이상이었다. 구성요소간에 비교해 보면, 대응성을 가장 높게 평가하였고, 신뢰성, 보증성 그리고 유형성과 공감성은 상대적으로 다소 낮게 나타났다. 대응성은 고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성을 나타내고, 신뢰성, 보증성은 믿을 수 있게 약속한 서비스를 제공하고, 고객의 질문에 정중히 답변하는 자세와 지식, 태도등을 나타내는 것으로 요양보호사들은 기본적인 서비스 자체와 그 과정에 대해서 자신감을 가졌다고 분석된다. 그러나 시설의 물리적인 시설, 장비, 외양적 측면과 고객에 대한 개인적인 관심, 근무시간외 제공을 의미하는 유형성과 공감성에 대해 상대적으로 다소 낮게 평가하고 있었는데, 이은영[31], 이윤정[25]의 연구에서도 유사한 결과를 보였다. 이는 조직차원의 문제이고 좀 더 적극적으로 서비스에 임하는 것과 관련된 것이기 때문으로 해석된다.

표 3. 서비스질에 대한 수준

서비스의 질	N	평균	표준편차	100기준
총	316	86.6487	10.1553	78
유형성	317	14.895	2.56779	74
신뢰성	318	20.355	2.69878	81
대응성	318	16.261	2.18926	88
보증성	318	16.037	1.99647	80
공감성	317	19.097	2.78330	76

4. 요양보호사의 공공성인식 정도와 서비스 질의 상관관계 분석

요양보호사의 공공성인식 정도와 서비스 질의 상관관계를 분석한 결과 규범적 공공성 정도와 서비스 질은 r=.293** 으로 유의미한 상관관계를 보였고, 특히 조직

미션동의 정도는 서비스 질에 r=.638**로 높은 정적인 관계를 보였다. 요양보호사들이 노인요양서비스에 대한 공공성 인식정도가 높을수록 서비스 질에 긍정적 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 또한 규범적 공공성과 조직미션의 동의정도도 r=.242**로 유의미한 상관관계를 보였다.

표 4. 상관관계

	규범적공공성	조직미션동의	서비스질
규범적공공성	1	.242**	.293**
조직미션동의	.242**	1	.638**
서비스질	.293**	.638**	1

**p<.01

5. 공공성 인식정도가 서비스 질에 미치는 영향 분석

요양보호사들의 공공성 인식정도가 노인요양시설의 서비스 질에 영향을 살펴보고자 회귀분석을 실시하였다. 서비스 질 구성요소를 대인적 요소(신뢰성, 대응성, 공감성)와 조직 및 인력(유형성, 보증성)에 대한 신뢰성으로 2개로 구분하여 영향을 분석하고, 통합적 서비스 질을 분석하였다. 총 3개의 연구모형은 각 [표 5][표 6]과 같고 모형적합도는 F=21.413***, F=39.221***, F=15.920*** 였고, Durbin-Watson도 모두 기준값인 2에 근접하고 0또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들간에 상관관계는 없는 것으로 판단되며 회귀모형은 적합하다고 볼 수 있다.

먼저 서비스 질 구성요소에 대한 영향 분석결과는 [표 5]와 같다. 약속한 서비스를 수행하는 능력인 신뢰성, 자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지를 의미하는 대응성, 고객의 개인적인 요구에 대한 이해와 배려등을 의미하는 공감성을 포함하는 대인적 관련 요소들에 대한 영향 분석결과[표 5]를 보면, 조직특성, 개인요인, 그리고 공공성 인식 모두가 영향을 나타냈다. 조직요인에서 현원(β=.163, p<.01)과 법인(β=.139, p<.05)으로 대인적 요소와 관련된 서비스 질에 긍정적 영향을 보인 것은 손영환[19]의 연구결과와 일부 일치되는 것이었다. 현원이 서비스 제공에 영향을 미치는 것은 규모의 경제가 이루어지면 간호사, 물리치료사 등 서비스 보조 인력이 증가하고 요양보호사 수도 많아져서 교대가 원활하기 때문에 신속하고 고객의 개인적 요구에 대한 이해와 배려가 가능하기 때문으로 보여진다. 개인요인의 나이(β=.131, p<.01)는 대인적 요소에 유의미한 영향을 보였는데, 이는 송은희 [16], 노영혜[40]의 연구와 일치되는 것이다. 요양보호사의 나이가 많으면 노인에 대한 이해도 깊어질 수 있고, 경력도 많아지기 때문에 공감성, 신뢰성이 높고 대응적인 서비스 제공이 가능하기 때문으로 해석된다.

그리고 요양보호사의 공공성 인식정도(β=.153, p<.01)와 조직미션의 동의 정도(β=.530, p<.001)도 대인적 요소와 관련된 서비스 질에 긍정적 영향을 나타냈다. 조직미션에 대해서는 김보경[26]연구와 유사한 결과이다. 대인적 요소는 노인의 개인적인 문제에 관심을 가지거나 고객에게 편리한 시간에 서비스를 제공한다든지 고객의 편익을 우선하는 적극적인 태도와 관련되기 때문에 공공성을 인식정도가 높은 경우에 긍정적 영향을 보이는 것으로 해석된다.

표 5. 서비스 질 구성요소에 대한 영향분석

독립변수	대인적요소 (신뢰성, 대응성, 공감성)		조직 및 인력 (유형성, 보증성)	
	b(β)	t	b(β)	t
상수	10.828	1.982*	9.029	3.402**
현원	.030(.163)	2.775**	.012(.117)	2.287*
법인	4.830(.139)	2.379*	.949(.049)	.962
성별	.667(.023)	.482	-.719(-.045)	-1.069
나이	.119(.131)	2.650**	.039(.077)	1.791
경력	-.010(-.034)	-.706	-.002(-.011)	-.257
자격	4.497(.084)	1.756	2.359(.079)	1.897
공공성	.434(.153)	3.125**	.224(.142)	3.320**
미션	.688(.530)	10.723***	.478(.662)	15.343***
$R^{2)}$/수정된 R^2	.379(.361)		.528(.515)	
F	21.413***		39.221***	
Durbin-watson	1.870		1.846	

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

다음으로 조직 및 인력과 관련한 신뢰성 요소로 물리적인 시설 장비, 직원들의 외양등을 의미하는 유형성과 서비스 제공자의 지식과 능력, 공손함을 나타내는 보증성에 대한 분석결과를[표 5] 보면, 조직요인중에서는 현원(β=.117, p<.05)과 요양보호사가 인식하는 공공성 정

도(β=.142, p<.05)와 조직미션의 동의정도(β=.662, p<.001)만이 통계적으로 유의미한 영향을 나타내었고, 개인적 요인의 영향은 나타나지 않았다. 조직요인중 조직주체의 특성인 법인여부는 유의미한 영향을 보이지 않은 것은 손영환[19]의 연구결과와는 차이를 보였다. 조직 및 인력관련 신뢰성 요소는 서비스 제공자의 지식과 능력, 믿음직함, 거래안전을 심어줄 수 있는 능력을 포함하는데 이는 조직주체의 특성보다 요양보호사가 요양서비스에 대해 가지는 사회적 책임의식과 같은 공공성 인식수준이 더 주요하게 서비스 질에 영향을 미칠 수 있을 수 있음을 간접적으로 보여준다.

표 6. 통합적 서비스 질에 대한 영향분석

독립변수	통합적 서비스질	
	b(β)	t
상수	19.80	2.656**
현원	.042(.154)	2.848**
법인	5.786(.112)	2.090*
성별	-.045(-.001)	-.024
나이	.158(.118)	2.582
경력	-.012(-.027)	-.608
자격	6.861(.087)	1.965
공공성	.656(.158)	3.480**
미션	1.166(.608)	13.329***
R^2/수정된 R^2	.472(.457)	
F	31.307***	
Durbin-watson	1.907	

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

통합적 서비스 질 대한 영향 분석결과를 보면[표 6], 조직요인중에서 시설의 규모(β=.154, p<.01)가 클수록 그리고 법인(β=.112, p<.05)인 경우 서비스질에 미치는 영향은 긍정적 이었다. 현원이 서비스 질에 영향을 미치는 것은 규모의 경제가 이루어지면 간호사, 물리치료사 등 서비스 보조 인력이 증가하고 요양보호사 수도 많아져서 교대가 원활하기 때문에 더 좋은 서비스 제공이 가능한 것으로 해석된다. 그리고 정부의 지원을 받아 지어진 시설의 서비스 질이 좋게 나타나는 것은 손영환[19], 양난주 외[1]의 연구결과 유사한 것이다. 또한 요양보호사의 규범적 공공성(β=.158, p<.01)이 서비스 질에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이전 연구에서 확인되지 않았던 것으로 요양보호사들의 공공성 인식이 실천에서 주요함을 확인한 것이다. 조직미션에 대한 동의정도(β=.608, p<.001) 역시 서비스 질에 통계적으로 유의미하게 영향을 보였고, 이는 김보경[26], 강은나[39] 등 연구에서 확인한 것과 유사한 결과였다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 사회서비스 시장화 경향하에서 노인요양서비스의 공공성 강화를 목적으로, 노인요양서비스의 직접 전달자인 요양보호사들이 요양서비스의 공공성을 어느정도 인식하고 있고, 요양보호사의 공공성 인식정도가 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 전국의 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 318명의 자료를 실증적으로 분석하였으며, 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사들의 조사에 응한 요양보호사들의 대부분은 여자(93.4%)였고, 이들의 나이는 평균 51세로 노인요양서비스 업무에 종사하는 사람들의 연령이 높았다.

둘째, 조사에 응한 요양보호사들이 노인요양서비스에 대한 공공성 인식의 정도는 총 20점 만점에 15.76으로 보통 이상 수준이었다. 특히 노인장기요양서비스는 사회적으로 책임져야 한다고 생각하는 정도는 5점 만점에 평균 4.17로 다른 문항에 비해 상대적으로 높았다. 이는 노인요양서비스이 공공성을 가진 사업이라는 것에 대한 인식이 높은 것으로 보인다. 또한 규범적 공공성 외에 조직미션에 대한 동의정도는 40점 만점에 평균 28.775로 이것 역시 보통이상의 수준이었다. 이러한 결과를 통해 요양보호사들은 노인요양서비스가 개별적인 욕구이지만 궁극적으로 사회연대성의 원칙에 의해 제공되어야 하는 보편적 시민의 기본 권리로 인식[9]하고 있음을 알 수 있었다. 또한 노인요양시설의 조직미션이 형식적으로만 존재하지 않고 요양보호사들에게 조직구성원으로서 클라이언트에게 책임성과 조직목적을 위해 일하는 동기가[40] 되고 있다고 보여진다.

셋째, 조사에 응한 요양보호사들의 서비스 질에 대한 평가 수준은 110점 만점에 평균 86.64로 보통이상으로

긍정적이었다. 서비스 질은 객관적이기 보다는 주관적인 판단으로 측정되는데, 서비스 질에 대한 보통이상의 평가는 요양보호사 스스로가 본인이 제공하는 서비스에 대해 자부심을 가진다고 보여진다. 서비스 질 수준을 구성요소별로 보면, 고객에게 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성과 관련된 대응성이 가장 높게 나타났고, 믿을 수 있는 약속한 서비스를 수행하는 신뢰성, 고객에게 확신을 심어주고, 정중하며 고객의 질문에 답변이 가능한 지식등 업무처리면에서 신뢰와 확신을 주는 보증성은 100을 기준으로 할 때 80정도의 수준이었다. 요양보호사들이 자신의 업무 처리 과정이나 서비스 제공자체에 대해서는 자부심을 가진 것으로 해석된다. 그러나 시설의 물리적인 부분과 직원의 외양과 같은 유형성은 100을 기준으로 볼 때 74정도로 다른 요소에 비해 상대적으로 다소 낮게 나타났다. 이은영[31]의 연구에서도 유사한 결과를 보였는데, 시설 장비, 신축 및 장비보강등은 예산이 많이 필요한 부분이기 때문이고, 직접 서비스를 제공하는 인력들이 최대한 편리하게 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해서 이 부분의 보강이 필요함을 지적하였다.

넷째, 본 연구에서 주요하게 밝혀보고자 하였던 연구문제인 요양보호사의 공공성 인식정도는 서비스 질에 긍정적 영향을 보이는 것으로 나타났다.

요양보호사의 규범적 공공성 인식정도는 서비스 질에 모두 긍정적 영향을 보였고, 이는 요양보호사가 노인요양서비스를 평등을 지향하고 사회적책임을 이행하는 활동으로 인식하는 정도가 높으면 서비스 질도 좋아짐을 의미한다. 이같은 결과는 전문적 태도, 가치등이 서비스 질에 영향을 미친다는 연구[18][21][22][24] 결과와 유사한 것이나, 기존의 연구에서 확인되지 않았던 것이다. 또한 공공성을 높게 인식할수록 서비스 질이 높아진다는 결과는 이후 노인요양서비스를 비롯한 사회서비스 영역에서 일하는 사람들에게 공공성에 대한 기본 교육이 강화될 필요성을 보여준다. 또한 이를 통해 사회서비스 제공조직에서 가치의 중요성을 확인하는 것이다.

그리고 요양보호사 개인차원에서 공공성 정도를 측정한 또 하나의 변수인 조직미션의 동의정도는 역시 서비스 질에 정적인 영향을 나타내었다, 조직미션에 동의정도는 '공공서비스'에 대한 이해를 바탕으로 형성된 한 조직의 문화'에 요양보호사가 동의하고 이를 자신의 미션으로 받아드린 것을 의미한다. 피터 드레거[41]는 미션은 조직의 정체성이자, 국가, 지역사회에 기여하고자 하는 욕구를 나타내고 모든 업무의 지침이 되기 때문에 성공적인 기관에서는 조직미션에 대해 구성원들이 동의정도가 높다고 하였다. 조직이 공공성을 지향하고 구성원들이 이에 동의한다면 서비스 전달자 행위 역시 공공성을 위한 행동이 될 것이다. 따라서 조직운영자는 조직미션이 형식적인 것이 아니라 요양보호사를 비롯한 조직구성원들에게 인지시키고 동의하는 과정을 가지도록 할 필요성이 있다. 이 과정은 바로 사회서비스에 대한 공공성을 이해하고 합의하는 과정이 될 것이다.

다섯째, 서비스 질의 구성요소 중에서 유형성과 보증성을 포함하는 조직 및 인력에 대한 신뢰성 요소에 대한 조직주체의 특성에 대한 영향은 보이지 않았고, 요양보호사의 공공성 인식, 조직미션의 동의정도, 그리고 조직의 크기가 긍정적 영향을 보였다. 유형성은 물리적 환경외에 직원들의 외양, 인상을 나타내며, 보증성은 공손함, 거래 안전을 심어줄 수 있는 능력으로서 조직이나 인력이 보여주는 신뢰를 의미하는데, 요양보호사가 공공성을 인식하고 있을수록, 조직미션에 대해 동의정도가 높을수록 서비스에 대한 책임감이 높아지기 때문으로 보여진다. 본 연구에서 유형성과 보증성은 요양보호사들이 다른 서비스 질의 구성요소에 비해 상대적으로 낮게 인식하는 것으로 조사되었는데 이는 요양보호사들내에서도 다소 어려운 서비스 책임감일 수 있다고 유추된다. 이러한 결과를 볼 때 요양보호사들의 공공성 인식은 책임있는 서비스 전달을 가능하도록 하며, 대면 서비스의 특성상 최일선에서 서비스를 전달하는 요양보호사의 인식이 서비스 질에 주요하게 영향을 미칠 수 있음을 간접적으로 보여준 것이라 생각된다. 이는 노인요양서비스 질 향상을 위하여 직접 서비스 전달자인 요양보호사의 중요성이 확인된 것으로 요양보호사들의 전문성과 공공성 인식 향상은 물론 더불어 요양보호사들이 자부심을 가지고 일할 수 있는 제도적, 조직적 환경을 만드는 것이 필요할 것이다.

일곱째, 통제변수로 투입한 조직의 규모(현원)와 법인 유무도 조직변수도 서비스 질에 유의미한 영향을 보였다. 먼저 조직규모를 의미하는 입소인원이 많을수록 서비스 질에 긍정적 영향을 나타냈다. 현원이 많으면 요양보호사 뿐 아니라 간호사, 물리치료사 등 보조 인력이 많아짐으로서 요양보호사들의 업무를 간접적으로 보조하고 업무교대 등에 유리하여 요양보호사들이 더 편하게 서비스에 집중할 수 있는 환경이 조성되기 때문으로 해석된다. 그래서 대상자들에게 약속한 서비스를 올바르고 신속하게 수행하는 신뢰성, 대상자들의 요구사항에 대해 신속하고 자발적으로 대응하는 대응성, 신뢰와 확신을 주는 보증성등에 영향을 미치는 것으로 보인다. 노인요양시설의 경우 규모의 경제가 이루어질 수 있는 규모의 시설을 운영하는 것도 서비스 질을 관리하는데 필요할 것이다. 또한 조직운영시 필요한 인원배치가 가능하도록 현실성을 고려한 제도가 마련될 필요가 있겠다.

또한 조직특성중에 하나인 정부에서 지원되어 지어진 시설인 법인은 서비스 질의 구성요소 중 신뢰성에 긍정적 영향을 보였다. 이러한 결과는 양난주 외[1], 손영환[19], 송은희[22] 등의 연구에서 비영리조직이 영리조직보다 서비스와 관련하여 더 긍정적 결과를 보인 것과 유사한 것이었다. 그러나 본 연구에서 법인이 아닌 시설은 영리시설이기 보다는 설립시 정부의 지원이 없었던 사단법인이었기 때문에 이후 조직특성 변수에 대한 정확한 분석이 필요할 것이다.

여덟째, 요양보호사의 개인 특성 중에 연령은 신뢰성과 공감성, 대응성을 포함하는 대인적 요소의 서비스 질에 유의미한 영향을 나타냈다. 이같은 결과는 송은희[22], 노영혜[40] 등의 결과와 유사한 것이었다. 요양보호사의 나이가 많으면 타인에 대한 배려와 개인적인 관심을 가지게 되기 때문에 공감성, 신뢰성등에서 유의미한 결과를 가져온 것으로 보인다.

본 연구는 사회서비스가 활성화되면서 주요한 과제가 되고 있는 공공성 개념을 실증적으로 검증하였다는데 의의가 있다. 특히 공공성과 관련한 기존연구들이 개념적 연구, 제도차원, 조직차원에서만 이루어졌으나 본연구는 최일선의 서비스 전달자 개인적 차원에서 시도되어, 일선현장에서의 공공성 개념을 확인하였다는 의의를 가진다. 또한 본 연구는 요양보호사가 인식하는 공공성의 정도가 높을수록 서비스 질의 수준도 높아짐을 검증을 함으로서 사회서비스의 서비스 질을 높이기 위하여 공공성에 대한 동의 과정이 필요함을 확인하였다.

그러나 본 연구는 개인기관에 대한 조사의 어려움으로 조사대상기관이 노인요양서비스연구소 회원 기관을 대상으로 이루어졌고, 비영리, 영리조직 등 조직특성이 정확히 반영되지 못하여 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 따라서 후속연구로 다양한 조직특성을 고려하고, 규범, 규제, 지역사회와의 협력정도, 정부지원의 정도 등 형식적 측면의 공공성을 고려한 통합적 차원에서의 영향을 분석하는 연구가 필요할 것이다. 또한 요양보호사들의 공공성에 영향을 미치는 요인은 무엇인지를 규명하는 연구를 통해 제도나 현장에서의 교육 등에 반영되도록 할 필요가 있겠다.

참 고 문 헌

[1] 양난주, 임세희, 한성윤, “사회서비스 제공기관의 영리 비영리성이 이용자 만족도에 미치는 영향”, 한국사회복지행정학, 제14권, 제4호, pp.27-52, 2012.

[2] 최영자, 강창현, “SEQUAL을 이용한 장기요양서비스의 질 평가: 천안시 재가서비스 이용자를 중심으로”, 한국지역사회복지학, 제45권, pp.137-162, 2013.

[3] 김준환, “노인장기요양보험 제도의 서비스 질 향상 방안”, 극동사회복지저널, 제4호, pp.49-83, 2008.

[4] 장은주, *요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,* 대구한의대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.

[5] 고경주, *요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구/ 조직몰입 매개효과를 중심으로,* 예원예술원대학교대학원, 석사학위논문, 2012.

[6] 장봉석, “노인장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 방안”, 국회 노인장기요양보험 공공성 확대 방안 토론회 자료집, 2012.

[7] 보건복지부, 노인보건복지사업안내, 2008

[8] 양성욱, 노연희, “사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가?: 서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로”, 사회복지연구, 제31권, 제1호, pp.31-57, 2013.

[9] 안혜원, *유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구,* 백석대학교 석사학위논문, 2010.

[10] 장지연, 사회서비스의 공공성 강화가 필요하다, 월간노동리뷰 3월호, 한국노동연구원, 2013.

[11] 백완기, “공공성 논의의 필요성”, 새로운 시대의 공공성 연구, 윤수재 외, 한국행정연구원, 2008.

[12] 이미진, “공공성과 고령화정책: 노인장기요양보험제도를 중심으로”, 새로운 시대의 공공성 연구, 윤수재 외, 한국행정연구원, 2008.

[13] 소영진, “공공성의 개념적 접근”, 새로운 시대의 공공성 연구”, 윤수재 외, 한국행정연구원, 2008.

[14] 양성욱, “사회서비스 제공 조직의 공공성은 어떻게 평가할 수 있는가: 조직차원의 공공성에 대한 논의를 중심으로”, 한국사회복지행정학, 제15권, 제3호, pp.133-160, 2013.

[15] 양기용, “사회서비스 공급체계변화와 공공성: 지역사회서비스 거버넌스를 중심으로”, 한국공공관리학보, 제27권, 제1호, pp.89-114, 2013.

[16] S. Moulton, *Private Originating Lenders and Public Homeowership Outcomes: An Evaluation of Publicness and the Mortgage Revenue Bond Program,* the degree of Doctor of Philosophy, in the School of Public and Environmental Affairs Indiana University, 2008.

[17] M. K. Feeney and E. W. Welch, "Science networks, productivity, and institutions: Realized publicness at public and private research universities," Public Management Research Conference, pp.1-44, 2009.

[18] 김만준, “복지관 책임자의 복지제도적가치관이 서비스 질에 영향을 미치는 요인연구: 종합사회복지관을 중심으로”, 한국조직학회보, 제9권, 제3호, pp.59-94, 2012.

[19] 손연환, *노인장기요양서비스 공급체계 특성이 서비스 질에 미치는 영향: 충북지역 방문요양서비스를 중심으로,* 가톨릭대학교, 석사학위논문, 2013.

[20] 양난주, “영리 비영리 노인장기요양시설의 차이와 동형화에 대한 연구”, 한국사회복지행정학, 제16권, 제1호, pp.179-207, 2014.

[21] 김미정, *유급가정봉사원 전문직업적 태도와 서비스 질의 관계에 관한 연구: 서울시 가정도우미를 중심으로,* 연세대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2005.

[22] 송은희, *요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구,* 원광대학교대학원 석사학위논문, 2010.

[23] 신현자, *사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도가 사회복지서비스 질에 미치는 영향,* 대구대학교, 박사학위논문, 2004.

[24] 신행자, *요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양서비스 질 간의 관계,* 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.

[25] 이윤경, *노인복지관 사회복지사들의 노인에 대한 태도·지식·경험이 서비스질에 미치는 영향,* 강남대학교 사회복지학과, 석사논문, 2012.

[26] 김보경, *사회복지사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,* 한림대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2010.

[27] A. Parasurarman, Valarie A. Zeithaml, and L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailin, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.

[28] 보건복지부, 노인보건복지사업안내, 2012.

[29] 권진아, *지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 제공자와 이용자간의 인식유형 비교 연구: Q방법론 적용,* 동국대학교대학원, 석사학위

논문, 2009.
[30] 신현석, *장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향,* 대구대학교, 박사학위논문, 2005.
[31] 이은영, *노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구,* 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
[32] 배효숙, 박은주, 박병현, “사회복지전담공무원의 빈곤에 대한 태도와 서비스질인식에 관한 연구,” 한국사회복지행정학, 제9권, 제2호, 2007.
[33] 신동면, “사회복지의 공공성 측정에 관한 연구”, 한국사회정책, 제17권, pp.214-265, 2010.
[34] 석재은, “사회서비스 확충전략으로서 바우처 무엇이 문제인가”, 한국사회복지연구회 2008년 추계학술대회자료집, pp.127-164, 2008.
[35] M. S. Haque, "The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance," Public Administration Review, Vol.16, No.1, pp.65-82, 2011.
[36] S. M. Goldstein and M. Naor, "Linking publicness to operations management pracyices: a study of quality management practices in hospitals," Journal of Operations management, Vol.23, No.2, pp.209-228, 2005
[37] 김혜영, *노인복지시설 종사자들의 직무스트레스가 직무몰입에 미치는 영향:스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로,* 경성대학교, 석사학위논문, 2014.
[38] 신현종, *병원조직의 미션과 성과간의 관계에 관한 연구,* 연세대학교 석사학위논문, 2004.
[39] 강은나, *조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시 소재 사회복지관을 중심으로,* 연세대학교, 석사학위논문, 2003.
[40] 노영혜, *요양보호사의 서비스 질 결정요인,* 경남대학교, 석사학위논문, 2012.
[41] 피터 드레거, *비영리단체의 경영,* 형영하(역), 서울: 한국경제신문사, 1995.

저 자 소 개

심 선 경(Sun-kyung Shim) 정회원

- 1990년 2월 : 이화여자대학교 사회사업학과(문학사)
- 1999년 2월 : 이화여자대학교 사회복지대학원(문학석사)
- 2008년 8월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)
- 2009년 8월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 사회복지학부 복지시설경영전공 교수

<관심분야> : 사회복지행정, 지역사회복지