

방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향

The Effects of Interpersonal Relationships on Job Satisfaction of Home-visiting Care Helpers

라미정, 모선희

공주대학교 대학원 사회복지학과

Mi-jeong Na(nang39@hanmail.net), Seon-hee Mo(shmo@kongju.ac.kr)

요약

본 연구는 방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 것으로, 방문 요양보호사들의 대인관계는 대인서비스적 업무 특성을 고려하여 수급자, 보호자, 동료, 기관장과의 관계로 구분하였다. 대전광역시의 방문요양서비스 제공기관에 근무하는 요양보호사 336명을 연구대상으로 하였으며, 수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 신뢰도분석, 빈도분석, 상관관계분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다. 최종 분석 결과, 인구사회학적 특성의 영향력은 유의미하지 않았으나, 업무수행관련 특성 중 업무비중 우선순위, 이직경험, 직업선택이유는 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 보호자와의 관계를 제외한 대인관계 요인은 영향력이 가장 큰 변수로서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력은 기관장과의 관계, 수급자와의 관계, 동료와의 관계 순으로 컸으며, 관계가 좋을수록 직무만족도가 높았다. 본 연구결과는 방문 요양보호사의 직무만족을 향상시키기 위해, 기관 내외적으로 원만한 대인관계를 형성 할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있음을 보여주고 있다.

■ 중심어 : | 방문 요양보호사 | 대인관계 | 직무만족 |

Abstract

This study was to investigate the effects of interpersonal relationships on job satisfaction of home-visiting care helpers and the category of interpersonal relationships was subdivided into elderly clients, guardians, colleagues and directors considering the person-to-person nature of home-visiting care helper's job characteristics. A group of 336 care helpers who engaged in home-visiting care service providing facilities in Daejeon City was selected as a research subject, and the data were analyzed with SPSS 22.0 program using reliability, frequency, correlation and hierarchical multiple regression. The results for the final analysis revealed that the effect of socio-demographic features was not significant while, among characteristics of job performances, work priority, turnover experience, and career choice reasons turned out to have significant impacts on job satisfaction. In particular, interpersonal relationships except the one with guardians were found to be the most influential variables and the effects of those relationships on job satisfaction were significant. The influencing power was stronger in relationships with director, elderly clients, and colleagues in order, and the job satisfaction level was higher as they were in better relationships with director, elderly clients, and colleagues. The results of this research shows that it is necessary to set an atmosphere where harmonious interpersonal relationships can be formed inside and outside of facilities in order to improve job satisfaction of home-visiting care helpers.

■ keyword : | Home-visiting Care Helper | Interpersonal Relationships | Job Satisfaction |

1. 서론

우리나라는 2018년 65세 이상 노인인구비율이 14%를 넘는 본격적인 고령사회 진입을 앞두고 노인의 건강상실에 따른 문제들은 점점 증가하고 있으며, 노인에 대한 부양과 보호 기간 또한 장기화 되고 있다. 반면 젊은 세대의 부양의식은 날로 약화되고 있어, 가족에 의한 노인 돌봄 문제가 사회적인 이슈로 부각되고 있다. 이에 우리나라는 사회적 연대의 원리에 입각하여 노인 돌봄의 문제를 해결하고자, 2008년 7월부터 노인장기요양보험 제도를 시행하고 있으며, 2012년 말 우리나라 전체 노인 인구의 5.8%인 34만 1,788명의 노인들이 장기요양서비스의 혜택을 받고 있다[1].

노인장기요양보험 제도가 시행된 이후 장기요양서비스를 제공하는 기관과 종사자의 수는 급격히 팽창하였다. 기존의 노인복지서비스가 공적 전달체계 또는 비영리 조직에 의해 서비스를 전달하였던 것과는 달리, 노인장기요양보험 제도는 민간 영리조직에 의해 서비스 전달체계가 구축되었다. 2012년 말 기준 장기요양기관의 수는 약 1만 5천여 개에 달하며, 이 중 방문요양서비스 제공기관은 8,500개로서 전체의 56.5%를 차지하고 있다. 또한 장기요양기관의 핵심 인력인 요양보호사는 2012년 말까지 약 111만 명이 배출되었고, 약 24만 명의 요양보호사가 현장에서 활동하고 있다. 이는 시행초기인 2008년 말에 비해 2.4배 늘어난 수치이다[1].

요양보호사는 노인들에 대한 직접적 서비스 제공자로서 장기요양서비스의 질을 좌우하고 있어, 노인장기요양보험 제도의 성공적인 안착을 위해서는 그들의 역할이 매우 중요하다. 특히 방문요양서비스 제공기관은 전체 장기요양기관의 절반 이상을 차지하고 있고 대다수의 요양보호사들이(83.2%, 약 20만 명)[1] 노인의 가정으로 직접 파견되는 방문 요양보호사로 활동하고 있어, 장기요양서비스의 질은 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사에 의해 결정된다 해도 과언이 아니다. 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사들은 수급자의 가정으로 직접 방문하여 노인 또는 보호자와 친밀한 유대관계를 형성하면서, 신체수발, 가사, 정서지원에 이르기 까지 노인의 총체적인 삶을 돌보고 있다. 따라서 방문요양서비스의 질은 요양보호사 개인의 가치나 신념,

전문성, 개인적인 역량에 따라 크게 달라질 수 있으며, 요양보호사들의 직무만족 정도는 서비스 현장에서의 성공적인 서비스 제공 여부를 결정하게 된다. 특히 방문요양보호사들은 입소시설이나 주야간보호시설에서 상근하는 요양보호사들과 달리, 노인이나 보호자를 대상으로 일대일의 서비스를 제공하게 되므로, 서비스 제공 과정에서 형성되는 대인관계는 직무만족에 큰 영향을 줄 수도 있다. 그러나 제도 시행 6년이 지난 현재까지 장기요양서비스 현장에서의 요양보호사에 대한 사회적 편견이나 지나친 기대, 열악한 처우는 방문 요양보호사들의 직업에 대한 만족도를 저하시키고 있으며, 우수한 요양 인력의 유입을 막고 이탈을 가중시키는 원인을 제공하고 있다.

노인장기요양보험 제도 시행 이후, 요양보호사의 직무만족과 관련하여 많은 선행연구들이 이루어졌다 [2-11]. 그러나 기존의 연구들은 대부분 입소시설과 재가시설을 구분하지 않고 전체 장기요양기관을 대상으로 포괄적인 연구가 이루어지거나, 주로 입소시설을 대상으로 하고 있어 시간제로 가정을 방문하는 방문 요양보호사의 업무특성이 고려되지 못하고 있다. 또한 요양보호사의 일반적 특성이나 근무환경, 직무스트레스, 역할갈등, 직업정체성, 소진 등 직무만족에 영향을 미치는 요인을 연구하는 과정에서, 대인관계 요인을 기관 내적인 요소로 한정 짓거나, 각기 다른 분류기준을 적용함으로써 방문요양보호사 고유의 대인서비스적 특성이 제대로 반영되지 못하고 있다.

따라서 본 연구는 재가 장기요양기관에 근무하는 방문 요양보호사들만을 연구대상으로 하였다. 기존의 연구들이 요양보호사의 대인관계를 기관내의 관계인 동료나 기관장과의 관계에만 초점을 맞추었던 것과는 달리, 가정방문 시 중요하게 형성되는 기관 외적 관계인 수급자나 보호자와의 관계를 추가함으로써, 방문요양서비스의 대인서비스적 업무 특성을 반영하였다. 이를 통해 방문요양보호사들의 실질적인 대인관계와 직무만족 실태를 파악하고, 대인관계가 직무만족에 미치는 영향을 알아보고자 하며, 방문요양서비스의 질적 제고와 노인장기요양보험 제도의 성공적 정착을 위한 정책마련의 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 방문 요양보호사의 대인관계

대인관계에 대한 개념은 학자들의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다. 그러나 현대사회에서 성인기 이후의 대인관계 활동은 대부분 직업과 관련된 조직 내에서 이루어지므로, 백종철[12]은 조직 내의 구성원들이 주어진 업무를 수행하고 조직의 목적을 달성하기 위해 서로 상호작용하는 과정을 대인관계라 정의하였다. 조직 내 대인관계로는 보편적으로 상사, 부하, 동료, 고객 간의 관계가 있으며, 관계를 제공하는 구성원의 형태나 구성원이 차지하는 비중은 그 조직의 특성에 따라 달라질 수 있다.

장기요양기관에서 형성되는 대인관계는 크게 기관장, 동료, 수급자, 보호자관계로 구분할 수 있다. 장기요양기관의 유형은 시설급여 제공기관과 재가급여 제공기관으로 분류되며, 급여 제공방식에 따라 대인관계의 비중이나 영향력은 차이가 있다. 시설급여 제공기관인 노인요양시설이나 노인요양공동생활가정에서는 시설 내부에서 다수의 노인들이 함께 생활하며, 관리자를 포함한 다수의 인력이 상호 공조하여 노인에게 신체수발 중심의 서비스를 제공하고 있다. 입소시설의 근무인력 중 요양보호사는 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 대부분 정규직 형태로 일하고 있다. 따라서 시설의 요양보호사들은 근무시간 동안 규칙적이고 상시적인 기관장의 감독이 이루어지는 가운데 동료 요양보호사들과 활발한 상호작용을 하게 된다. 그러나 시설에 입소한 노인들은 대부분 치매나 중증 질환을 앓고 있어 정상적인 대인관계를 맺기 어려우며, 보호자들과 대면할 기회도 많지 않다. 따라서 입소시설의 요양보호사들은 기관장이나 동료와의 관계 비중이 수급자 또는 보호자와의 관계에 비해 더 클 수밖에 없다. 노인이 자신의 집에서 주로 거주하며 일정한 시간 동안 이용하는 주·야간·단기보호서비스 기관 또한 재가급여로 분류되고 있음에도 불구하고 시설급여를 제공하는 기관의 특성과 유사한 면이 있다.

반면 재가급여의 대표적 형태인 방문요양서비스는 대부분의 서비스가 노인의 가정에서 일대일로 제공되

고 있으며, 기관에서는 단지 사무처리 만을 수행하고 있다. 방문 요양보호사들은 가정방문 형식의 업무 특성으로 인해 기관장이나 동료 요양보호사들과 교류할 기회가 많지 않으나, 상대적으로 수급자 또는 보호자와는 방문요양서비스를 제공하는 기간 동안 규칙적이고 빈번한 상호작용을 하게 된다. 가정에서 방문 요양서비스를 받는 노인들은 대부분 독립적으로 생활하기 어려운 상태이므로, 요양보호사에 대한 의존도가 매우 높다. 방문 요양보호사는 보호자를 대신하여, 식사도움, 화장실이용, 위생관리, 몸단장과 같은 신체적인 수발을 제공함은 물론, 취사, 청소, 세탁 등의 일상생활을 지원하고 있어 노인의 전반적인 삶에서 긴밀한 관계를 형성하고 있다.

또한 보호자는 노인의 대리인으로서 장기요양서비스를 신청하고, 서비스 제공기관을 선택하는 것은 물론, 이용료를 부담함으로써 실질적인 선택권과 통제권을 가지고 있으며, 급여제공에 대한 내용을 수시로 조율하고, 서비스 질을 평가하고 있어 요양보호사와 매우 민감한 관계를 형성하고 있다. 따라서 방문 요양보호사들과 수급자 또는 보호자와의 관계는 시설급여 제공기관의 요양보호사들에 비해 그 관계 비중이나 상호 영향력이 매우 크다고 할 수 있다. 방문 요양보호사들은 서비스를 제공하는 과정에서 수급자인 노인이나 보호자의 욕구에 부합하는 관계를 형성하지 못할 경우, 갈등과 압박, 좌절과 같은 심리적 부담과 극심한 스트레스를 경험하게 되며, 직무에 대한 만족수준은 낮아지게 된다. 또한 이는 이직으로 이어져 조직의 목표 성립이나 조직운영의 효율성에 큰 영향을 미칠 수 있다.

장기요양기관에서 기관장이 소속원들과 좋은 관계를 유지하고, 동료 요양보호사들 간에 우애적이고 협조적인 관계를 형성하는 것은 매우 중요한 일이라 하겠다. 그러나 노인장기요양보험 제도는 도움이 필요한 노인들의 생활안정과 그 가족의 부담을 덜어주기 위한 제도로서, 노인 뿐 아니라 보호자의 만족도 고려되어야 하기 때문에 요양보호사가 이들과 바람직한 관계를 형성하는 일은 더욱 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 장기요양서비스의 대인적인 성격을 고려할 때 수급자, 보호자, 동료, 기관장 관계 등 기관 내외적인 모든 대인관계가 원활하여야 함은 말할 나위가 없다.

2. 직무만족

직무만족이란 조직구성원들의 개인적인 욕구 충족의 정도를 말한다. 직무수행과정에서 경험하게 되는 좋고 싫은 감정의 조화로서, 직무에 대해 긍정적이거나 부정적으로 느끼는 감정의 정도를 뜻하는 것이다. 종사원의 직무만족은 수행하는 과업이나 직무수행상의 물리적이고 사회적인 조건에 대한 감정적 반응과 태도로 정의되며, 외부고객의 욕구를 충족시키는데 있어 중요한 필요요건으로 인식된다[13][14]. 직무만족을 구성하는 요인은 연구자의 주관, 지역, 시기, 대상에 따라 다양하게 분류되고 있다. Locke[15]는 직무만족 요인을 직무자체, 임금, 승진, 안정감, 작업조건, 복지후생의 사상요인과 자아, 회사, 관리, 감독, 동료, 부하직원의 행위자 요인으로 분류하였으며, Hulin & Smith[16]는 업무, 보수, 승진, 감독, 동료로 구분하였다. 직무는 하나의 실체가 아니라 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계라고 할 수 있으며, 직무만족을 구성하는 요인은 조직구성원의 내·외적환경과 개인적인 특성에 따라 다르게 나타난다[17].

그동안 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 밝히고자 수많은 선행연구들이 이루어져 왔다. 이영균·김영태[18]는 리더에 대한 신뢰, 개별적 배려의 변혁적 리더십과 조건적 보상의 거래적 리더십, 요양보호사의 연령이나 근무기간이 직무만족에 유의미한 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다. 구미란[2]은 재가 장기요양기관 요양보호사들을 대상으로 대인관계, 성격 특성, 직무태도, 업무환경이 직무만족도에 미치는 영향을 알아본 결과, 요양보호사의 인지, 성취감, 보상, 직업 안정성 요인, 대상자와의 관계가 직무만족에 유의미한 정적 영향을 준다고 보고하였다.

송건호[19]는 요양보호사의 직무만족을 “요양보호사가 직무를 수행할 때 영향을 미칠 수 있는, 내·외적 요소들과의 상호작용에서 경험하는 총체적인 만족상태”라 정의하였다. 직무만족도가 높은 구성원은 업무 및 비업무 활동을 막론하고 동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 것으로 기대된다. 요양보호사의 직무만족도가 높은 경우 직무 적응력이 높아지고 근로의욕이 상승되어 양질의 서비스가 제공 될 수 있으며, 이용자

의 만족도 또한 높아져 서비스이용에 대한 욕구가 지속될 수 있다. 반면, 요양보호사가 직무에 대한 만족도가 낮은 경우 직무에 대한 적응력과 근로의욕이 감퇴되고, 노인에 대한 서비스의 질이 낮아져 이용자의 서비스 욕구에도 영향을 주게 되며, 요양보호사들은 현재의 직업을 지속적으로 유지할 것인지 고려하게 된다. 따라서 요양보호사의 직무만족도는 노인장기요양서비스의 질적, 양적 성공을 결정짓는 가장 중요한 요소로 작용할 수 있다.

3. 선행연구 고찰

요양보호사의 직무만족과 관련된 연구들 중 대인관계의 영향력을 알아보려고 하는 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

이영균·허영란[7]은 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 연구한 결과, 근무환경의 적정성, 인사관리의 합리성, 기관의 가치 및 비전의 공유도, 월평균 수입이 직무만족에 유의미한 정적 영향을 미치나, 상사나 동료와의 관계는 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는다고 보고하였다. 그러나 이 연구는 시설과 재가기관을 구분하지 않아서 각 기관의 업무특성이 고려되지 못하였고 대인관계 또한 상사 및 동료와의 관계만을 다루고 있다.

조선희·박현식[20]의 입소시설 요양보호사를 대상으로 한 연구에서는 직무요인 중 직무의 다양성과 중요성이, 조직적 요인 중 동료관계와 교육훈련이 직무만족에 유의미한 정적인 영향을 주며, 업무량은 부적적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 여기서 대인관계는 조직적 요인의 일부로서 동료관계의 영향력을 단편적으로 분석하였다는 한계가 있다.

이형길[5]은 시설과 재가기관을 비교하여 보호자와의 관계의 질이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 대인관계 요인 중 동료, 감독, 노인과의 관계를 통제하고 보호자와의 관계의 질을 독립변수로 하여 분석한 결과, 시설 요양보호사의 경우 보호자와의 관계의 질을 제외한 동료, 감독, 노인과의 관계의 질이 직무자체 만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났으나, 재가기관 요양보호사의 경우에는 동료, 감독, 노

인, 보호자와의 관계의 질 모두가 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

박예현·하규수[21]의 연구에서는 대인관계를 상사, 동료, 보호자, 클라이언트와의 갈등 요인으로 구분하고 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 보호자와의 갈등과 상사와의 갈등이 직무만족의 하위요인 중 관계성에 부적인 영향을 미친다는 결론을 내렸다. 그러나 이는 입소시설의 근무자 직종을 구분하지 않고 전체 종사자들을 대상으로 하여 이루어진 연구결과이므로, 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 각각의 갈등 요인들을 파악할 수 없다는 한계를 지니고 있다.

지금까지 살펴 본 바와 같이 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향력을 알아보고자 매우 다양한 연구들이 이루어져 왔다. 그러나 요양보호사의 대인적인 측면에 대해서는 명확한 분류기준이 없어 연구자마다 다양한 접근을 시도하고 있으며, 결론 또한 상이하게 나타나고 있다. 더욱이 방문요양, 방문목욕, 주·야간·단기보호서비스와 같은 재가 장기요양기관들 중에서 특히 방문 요양보호사만을 대상으로 하여 대인관계를 다룬 연구는 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구는 기존의 선행연구들이 시설 중심 또는 시설과 재가기관을 포괄하여 주로 기관장(감독, 상사)이나 동료와의 관계만을 측정하거나, 포괄적인 의미에서 조직문화로서의 구성원 관계, 인간관계 스트레스, 직무환경 요인으로서의 대인관계를 측정하였던 것 [3][4][8][9][22]과는 차별화 된다. 즉, 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사들의 업무특성을 반영하여, 기관 내·외적 대인관계인 수급자, 보호자, 동료, 기관장과의 관계로 구분하였으며, 이러한 관계들이 직무만족에 미치는 영향을 분석하였는데 본 연구는 의의가 있다.

III. 연구방법

1. 연구가설

본 연구는 선행연구 고찰을 토대로 하여 방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향에 대하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설1. 방문 요양보호사와 수급자와의 관계는 직무만족에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설2. 방문 요양보호사와 보호자와의 관계는 직무만족에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설3. 방문 요양보호사와 동료와의 관계는 직무만족에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설4. 방문 요양보호사와 기관장과의 관계는 직무만족에 정적인 영향을 미칠 것이다.

2. 조사대상 및 자료수집

본 연구는 대전광역시 5개구에 소재한 재가 장기요양기관 중 총35개의 기관에서 방문 요양서비스를 제공하는 요양보호사들을 대상으로 하였다. 자료 수집은 2013년 6월 25일부터 8월 5일 까지 이루어졌으며, 총 500부의 설문지를 배포하였다. 회수한 설문지 360부 중 응답이 부실한 설문지 15부와 남성이 응답한 설문지 9부를 제외¹⁾하고, 총336부를 최종분석에 사용하였다. 단, 입소 시설과 재가기관 동시에 근무하는 요양보호사나 주·야간보호, 단기보호시설에 근무하는 요양보호사, 가족요양보호사는 설문대상에서 제외하였다.

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 연령은 50대 이상이 다수(71.4%)를 차지하였고, 최종학력은 고등학교 졸업이 가장 많았다(52.7%). 요양보호사의 10.1%가 자신이 건강하지 못하다고 생각하고 있으며, 월 평균 수입은 60만원 미만이 가장 높은(62.2%) 비중을 차지하고 있었다. 업무수행관련 특성은 근무경력 3년 이상인 경우가 가장 많았고(40.5%), 1년 미만 경력자도 19.6%를 차지하고 있었다. 요양보호사 직업을 선택한 이유는 전적인 생계수단이나 가계에 보탬을 주기 위한 경우(72.1%)가 생계이외의 이유(27.9%)보다 월등히 많았고, 방문 요양보호사들은 신체활동지원 업무(39.0%)보다는 취사, 청소, 세탁과 같은 일상생활지원 업무의 비중이 가장 크다(55.0%)고 응답한 경우가 많았다.

1) 남성 응답자의 수는 전체(345명)의 2.6%(9명)로서 여성에 비해 지나치게 적은 수를 차지하고 있어 분석에서 제외

3. 측정도구

3.1 종속변수

방문 요양보호사의 직무만족을 측정하기 위해서는 송건호[19]가 Smith 등[23]의 직무기술척도(Job Descriptive Index)를 토대로 7개 요인으로 재구성 한 것을, 본 연구의 목적에 맞도록 수정 보완하여 사용하였다.

직무만족의 하위요인을 직무²⁾, 보수³⁾, 업무환경⁴⁾, 시설⁵⁾, 직업안정성⁶⁾으로 구분하고 총 20문항으로 구성하였다. 측정기준은 리커트식 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”는 1점, “매우 그렇다”는 5점으로 설정하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 측정도구의 전체 Cronbach’s α 값은 .923으로 나타났다.

3.2 독립변수

본 연구에서는 방문 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 변인으로 인구사회학적 특성 및 업무수행관련 특성, 대인관계를 포함하였다. 요양보호사의 인구사회학적 특성은 연령, 최종학력, 건강상태, 월평균수입을, 업무수행관련 특성은 근무경력, 직업 선택 이유, 이직경험, 업무비중 우선순위로 설정하였다. 대인관계 측정은 이형길[5]의 연구에서 사용한 도구를 일부 수정하여 사용하였다. 대인관계는 방문요양보호사의 업무특성 상 주 관계대상자인 수급자와의 관계⁷⁾, 보호자와의 관계⁸⁾, 동료와의 관계⁹⁾, 기관장(시설장)과의 관계¹⁰⁾로

- 2) 5문항: 직무 적합성, 직무에 대한 자신의 인식, 직무에 대한 사회적 인식, 직무 적응도, 직무에서 느끼는 보람과 긍지(Cronbach’s α =.865)
- 3) 3문항: 소속된 시설의 보수수준에 대한 주관적 타당성, 타 기관과 비교한 보수의 상대적 타당성, 노력에 비례한 보수의 적절성(Cronbach’s α =.870)
- 4) 4문항: 근무지 이동 소요시간의 적절성, 근무지 이동수단의 적절성, 서비스 제공시 편의도구 사용의 용이성, 서비스 제공 환경의 안전성(Cronbach’s α =.715)
- 5) 5문항: 보수처리에 대한 명확성, 직원복지후생, 직원들의 안전에 대한 관심, 업무지원의 원활성, 수급자와 근무시간 배정의 적절성(Cronbach’s α =.875)
- 6) 3문항: 해고 위협성, 근무나이 제한, 근무시간의 충족성(Cronbach’s α =.847)
- 7) 7문항: 어르신의 과도한 수발기대, 갑박이나 반대의 정도, 이용당하는 느낌, 부당한 업무요구, 부당한 대우, 타 요양보호사와의 비교, 이해와 존중(Cronbach’s α =.916)
- 8) 7문항: 보호자의 과도한 수발기대, 갑박이나 반대의 정도, 이용당하는 느낌, 부당한 업무요구, 부당한 대우, 타 요양보호사와의 비교, 이

구분하고 총 25문항으로 구성하였다. 측정기준은 리커트식 5점 척도를 사용하여 “전혀 그렇지 않다”는 1점, “매우 그렇다”는 5점으로 설정하였으며, 점수가 높을수록 좋은 관계를 형성하고 있음을 의미한다. 측정도구의 전체 Cronbach’s α 값은 .946으로 나타났다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 직무만족과 대인관계 척도의 신뢰도 확인을 위해 Cronbach’s α 계수를 구하였으며, 조사대상자의 일반적 특성인 인구사회학적 특성과 업무수행관련 특성, 직무만족, 대인관계 변수들의 빈도분석을 실시하였다. 또한 주요 변수들 간의 상관관계를 검토하기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시하였으며, 인구사회학적 특성과 업무수행관련 특성, 대인관계가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 방문 요양보호사의 대인관계 실태

조사대상자의 대인관계 실태를 분석한 결과는 [표 1]과 같다. 전체 대인관계의 평균은 3.24점으로 대인관계 하위 요인 중 기관장과의 관계(3.57)가 가장 좋았으며, 다음으로 보호자와의 관계(3.32), 수급자와의 관계(3.15), 동료와의 관계(3.00)순으로 나타났다.

표 1. 대인관계 실태

하위요인	평균	표준편차
수급자와의 관계	3.15	0.79
보호자와의 관계	3.32	0.83
동료와의 관계	3.00	0.70
기관장과의 관계	3.57	0.69
전체 대인관계	3.24	0.61

- 해와 존중(Cronbach’s α =.936)
- 9) 6문항: 동료간의 신뢰와 존중, 애정, 업무에 대한 상의, 협조, 기관에서의 교류기회, 개인적인 교류(Cronbach’s α =.868)
- 10) 5문항: 기관장의 건의 불만 수용, 칭찬 격려, 긍정적인 평가, 개인적인 관심, 기관장에 대한 신뢰와 존중의 정도(Cronbach’s α =.884)

하위요인 별로 설문 항목의 평균을 살펴보면, 수급자와의 관계에서는 수급자의 과도한 수발기대(2.82)와 요양보호사에 대한 이해와 존중(2.93)의 점수가 낮았다. 또한 보호자와의 관계에서는 요양보호사에 대한 이해와 존중(3.05)의 점수가 가장 낮았다. 상대적으로 수급자(3.58)나 보호자(3.68)와의 관계 모두에서 부당한 대우를 받지 않는다는 생각이 높게 나타났다.

동료와의 관계에서 방문 요양보호사들은 개인적인 교류(2.38)나 기관에서의 교류기회(2.40)가 특히 저조한 것으로 나타났으며, 대인관계 하위 요인 중 가장 관계가 좋았던 기관장과의 관계에서는 기관장의 건의 불만 수용 정도(3.69)는 높은 반면, 직원에 대한 개인적인 관심(3.25)은 낮은 것으로 나타났다.

2. 방문 요양보호사의 직무만족 실태

조사대상자의 직무만족 실태를 파악하기 위해 직무, 보수, 업무환경, 시설, 직업안정성의 하위요인으로 구분하였으며, 분석한 결과는 [표 2]와 같다. 전체 직무만족도의 평균은 3.16점으로, 하위 요인 중 보수에 대한 만족(2.68)과 직업안정성에 대한 만족(2.73)은 평균점 이하이며, 다음으로 직무(3.19), 업무환경(3.25), 시설(3.62) 만족 순으로 낮게 나타났다.

표 2. 직무만족 실태

하위요인	평균	표준편차
직무	3.19	0.71
보수	2.68	0.88
업무환경	3.25	0.64
시설	3.62	0.66
직업안정성	2.73	1.01
전체 직무만족	3.16	0.59

하위 요인별로 설문 항목의 평균을 살펴보면, 보수만족 중 노력 대비 보수 적절성에 대한 만족(2.32)이 전체 항목 중 만족도가 가장 낮았다. 다음으로 직업안정성에 대한 만족 중 근로시간 충족(2.47)이 낮았으며, 직무에 대한 만족에서 직무가치에 대한 사회적 인식(2.65) 또한 매우 낮게 나타났다. 그러나 하위 요인들 중 시설과 업무환경 만족에 대한 설문항목들은 전체 직무만족 평균인 3.16점 보다 모두 높게 나타났다.

3. 변수들 간의 상관관계

주요 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 [표 3]과 같다. 인구사회학적 특성 중 최종학력($r=.131, p<.05$), 건강상태($r=.279, p<.001$), 업무수행관련 특성 중 직업선택이유($r=.301, p<.001$), 대인관계 중 수급자와의 관계($r=.625, p<.001$), 보호자와의 관계($r=.585, p<.001$), 동료와의 관계($r=.574, p<.001$), 기관장과의 관계($r=.667, p<.001$)는 직무만족과 유의미한 정적 상관관계를 가지고 있으며, 업무수행관련 특성 중 이직경험($r=-.272, p<.001$)과 업무비중 우선순위($r=-.369, p<.001$)는 직무만족과 유의미한 부적 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉, 최종학력이 높을수록, 건강상태가 좋을수록, 직업선택이유가 생계형이 아닐 경우, 이직경험이 없는 경우, 업무비중 우선순위가 신체활동지원일 경우 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 대인관계 요인에서는 수급자, 보호자, 동료, 기관장과의 관계가 좋을수록 직무만족도가 높았다.

4. 방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향

방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 인구사회학적 특성인 연령, 최종학력, 건강상태, 월평균 수입과, 업무수행관련 특성인 근무경력, 직업선택이유, 이직경험, 업무비중 우선순위를 통제변수로 하였고, 직업선택이유, 이직경험, 업무비중 우선순위는 더미변수 처리하여 분석하였다.

직무만족을 종속변수로 하여, 모형 I에서는 인구사회학적 특성만을 투입하였으며, 모형 II에서는 인구사회학적 특성에 업무수행 관련 특성을 추가하였고, 모형 III에서는 모형 II에 사용한 변수들 외에 대인관계를 독립변수로 추가하여 분석하였다. 분석결과는 [표 4]와 같다.

모형 I의 설명력은 10.8% ($F=10.003, p<.001$)이고, 모형 II에서는 설명력이 16.6% 증가한 27.4%($F=15.411, p<.001$)로 나타났으며, 모형 III의 설명력은 모형 II에 비해 36.9% 증가한 64.3%($F=48.411, p<.001$)로 나타났다.

모형 I에서는 인구사회학적 특성 중 연령($\beta=.175$), 최종학력($\beta=.144$), 건강상태($\beta=.278$)가 직무만족에 유

표 3. 변수들 간의 상관관계

	연령	최종 학력	건강 상태	월평균 수입	근무 경력	직업선택 이유	이직 경험	업무비중 우선순위	수급자 관계	보호자 관계	동료 관계	기관장 관계	직무 만족
연령	1												
최종학력	-.434***	1											
건강상태	-.177**	.224***	1										
월평균 수입	-.001	-.035	.031	1									
근무경력	.102	-.093	-.050	.184**	1								
직업선택이유	.113*	.095	.090	-.038	.007	1							
이직경험	-.041	-.138*	-.098	-.051	.075	-.210***	1						
업무비중 우선순위	-.053	-.047	-.107	-.057	-.141**	-.249***	.130*	1					
수급자 관계	.086	.159**	.225***	.013	-.016	.254***	-.188**	-.260***	1				
보호자 관계	-.005	.167**	.237***	-.024	-.018	.205***	-.194***	-.184**	.783***	1			
동료관계	-.056	.171**	.242***	-.035	.126*	.176**	-.200***	-.308***	.415***	.405***	1		
기관장 관계	.004	.041	.224***	-.026	.052	.174**	-.105	-.290***	.466***	.471***	.562***	1	
직무만족	.064	.131*	.279***	-.011	-.007	.301***	-.272***	-.369***	.625***	.585***	.574***	.667***	1

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

의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 모형Ⅱ에서는 인구사회학적 특성 중 건강상태($\beta = .220$)만이 유의미한 영향을 주었으며, 업무수행관련 특성 중 직업선택이유($\beta = .158$), 이직경험($\beta = -.168$), 업무비중 우선순위($\beta = -.281$)가 직무만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나

타났다.

최종적으로 대인관계를 추가한 모형Ⅲ에서는 인구사회학적 특성 중 직무만족에 유의미한 영향을 주는 변수는 없었으며, 업무수행 관련 특성에서는 직업선택이유($\beta = .073$)와 이직경험($\beta = -.096$), 업무비중 우선순위($\beta =$

표 4. 대인관계가 직무만족에 미치는 영향

변수		모형 I		모형 II		모형 III	
		B	β	B	β	B	β
인구 사회 학적 특성	연령	.307	.175**	.166	.095	.104	.059
	최종학력	2.038	.144*	.965	.068	.238	.017
	건강상태	4.349	.278***	3.346	.220***	.958	.061
	월평균수입	-.206	-.015	-.423	-.030	.054	.004
업무 수행 관련 특성	근무경력			-.015	-.022	-.036	-.051
	직업선택이유 ¹⁾			4.121	.158**	1.904	.073*
	이직경험 ²⁾			-3.929	-.168**	-2.244	-.096**
	업무비중 우선순위 ³⁾			-6.748	-.281***	-2.485	-.103**
대인 관계	수급자관계					.464	.219***
	보호자관계					.221	.109
	동료관계					.468	.168***
	기관장관계					1.199	.354***
상수		27.066		46.549		11.695	
R		.328		.523		.802	
R ² (Adj R ²)		.108(.097)		.274(.256)		.643(.629)	
F-value		10.003***		15.411***		48.411***	

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

¹⁾직업선택이유(생계=0, 생계이외의 적성과 흥미, 여가와 봉사 등의 이유=1)

²⁾이직경험(없음=0, 있음=1)

³⁾업무비중 우선순위

(신체활동지원=0, 신체활동 지원 이외의 일상생활지원, 개인활동지원, 정서지원 등=1)

= -.103)가 직무만족에 유의미한 영향을 주었다. 대인관계 하위요인에서는 보호자와의 관계를 제외한 수급자와의 관계($\beta = .219$), 동료와의 관계($\beta = .168$), 기관장과의 관계($\beta = .354$)가 직무만족에 유의미한 정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 직업선택이유가 생계가 아닌 경우, 이직경험이 없는 경우, 신체활동지원 업무비중이 클 경우, 수급자와의 관계, 동료와의 관계, 기관장과의 관계가 좋을수록 직무만족은 높아졌다. 따라서 본 연구의 가설 중 1, 3, 4는 채택 되었으나, 가설2는 기각되었다.

직무만족에 미치는 영향력은 기관장과의 관계가 가장 컸고, 다음으로 수급자관계, 동료관계, 업무비중 우선순위, 이직경험, 직업선택이유 순으로 나타나 대인관계가 직무만족에 영향을 주는 매우 중요한 변수임을 보여주고 있다.

V. 결론

방문 요양보호사의 업무는 대인서비스적인 특성을 가지며, 그들의 직무에 대한 만족 정도는 전체 장기요양서비스의 질과도 직결된다. 그러나 기존의 선행연구들에서 방문요양서비스 기관에 종사하는 요양보호사들의 업무 특성이 반영된 연구는 찾아보기 어렵다.

또한 노인의 가정을 방문하여 일대일 서비스를 제공하는 방문 요양보호사들에게 있어, 대인관계의 핵심은 기관 외부에 존재하는 수급자나 보호자와의 관계임에도 불구하고, 그동안의 연구들은 대부분 기관 내적 관계인 기관장(상사)이나 동료와의 관계에 초점을 두었으며, 때로 대인관계는 직무환경 또는 직무스트레스 요인의 일부로 다루어져 왔다.

따라서 본 연구는 방문 요양보호사의 업무특성을 고려하여 기관 내적 관계뿐 아니라 기관 외적 관계를 추가하고, 대인관계를 수급자, 보호자, 동료, 기관장 관계로 구분하였다. 이를 통해 방문 요양보호사들의 실질적인 대인관계를 파악하고, 직무만족도를 알아보는 것은 물론, 대인관계가 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다.

본 연구의 분석결과와 함의는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 대인관계를 조사한 결과, 수급자나 보호자와의 관계에 있어서는 과도한 수발기대나 요구, 요양보호사에 대한 이해와 존중의 점수가 가장 낮게 나타났다. 이는 방문 요양보호사가 수급자나 보호자와 원만한 관계를 형성하는데 있어 장애가 되는 요인들이 무엇인지를 보여주는 것이라 하겠다. 또한 전체 대인관계 중에서 방문 요양보호사들은 기관장과의 관계가 가장 좋은 것으로 나타났으나, 동료와의 관계에서는 기관에서의 교류나 개인적인 교류수준이 낮아 동료와의 관계형성이 잘 이루어지지 못하고 있음을 확인할 수 있는데 이러한 결과는 방문요양서비스 기관의 특성에서 비롯되는 것이라고 할 수 있다.

방문요양서비스를 제공하는 기관들은 대부분 소규모로 운영되고 있으며, 주로 한명의 기관장이 인력관리뿐 아니라 입소자 모집, 계약, 상담, 청구 등 제반 업무를 모두 해결하고 있으므로, 기관장이 기관 외부에서 근무하는 요양보호사에 대해 개인적인 관심을 가지고 일일이 배려하기는 어려운 형편이다. 또한 방문 요양보호사들은 각자 수급자의 가정으로 파견되어 근무하고 기관에는 서류 제출을 위해 월1회 정도만 방문하며, 제각기 근무시간이 달라 동료들과 상호 교류할 기회가 많지 않다. 따라서 방문 요양보호사들의 원만한 대인관계 형성을 위해서는, 추후 이러한 기관 내외적인 문제점들이 해결될 수 있도록 다방면의 관심과 노력을 기울일 필요가 있다.

둘째, 방문 요양보호사의 직무만족 실태 조사에서는 보수에 대한 만족도가 가장 낮았고, 두 번째로 직업안정성에 대한 만족이 낮게 나타났다. 이는 요양보호사들이 보수와 직업안정성 측면에서 불만이 가장 크며[19], 임금에 대한 스트레스와 불만이 가장 심각하다고 보고한[24][25] 기존의 연구결과와 일치하는 것으로, 방문 요양보호사들의 직업선택이유가 생계형이 많았음을 고려할 때 지속적인 관심이 필요한 부분이라 하겠다.

마지막으로 조사대상자들의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 보호자와의 관계를 제외한 기관장이나 수급자, 동료와의 관계가 직무만족에 큰 영향을 주는 중요한 변

수로 나타나, 방문 요양보호사들의 직무만족이 개선되기 위해서는 원만한 대인관계를 형성하는 것이 관건임을 보여주고 있다. 그러나 대인관계 중 보호자와의 관계가 유의미하지 않게 나타난 것은 의외의 결과로서, 이는 최근 들어 독거노인이나 노인부부 세대가 증가하고 있는 것과 무관하지 않은 일로 여겨진다. 수급자인 노인이 혼자 살거나 배우자와 둘이서만 살고 있는 경우에는 분가하여 사는 자녀들이 연로한 부모의 보호자 역할을 하는 일이 많으며, 이러한 경우 방문 요양보호사들이 보호자들과 교류할 기회는 많지 않을 것으로 추측된다.

본 연구의 결과는 시설장 및 동료와의 관계가 직무만족에 유의미한 영향을 준다고 보고한 배석연·이병록[9]의 연구나, 보호자와의 관계의 질이 직무자체 만족에 영향을 미치지 않는다는 이형길[5]의 연구, 대상자와의 관계가 요양보호사의 직무만족에 유의미한 영향을 미친다고 결론을 내린 구미란[2]의 연구결과와 일부 일치한다. 그러나 연구에 따라 조사대상 기관이나 대인관계를 조사한 항목 등에 차이가 있어 결과를 비교하는데 한계가 있다.

본 연구결과를 통해 도출한 제언은 다음과 같다.

첫째, 방문 요양보호사의 직무만족 향상을 위해서는 기관내적인 대인관계를 개선시키기 위해 힘써야 함은 물론, 기관 외적으로 요양보호사와 서비스이용자 간에도 바람직한 관계가 형성될 수 있도록 유도하는 것이 필요하다. 이를 위해서는 수급자 또는 보호자를 대상으로 요양보호사에 대한 인식 개선, 급여제공 범위, 서비스 선택권의 올바른 사용법 등 서비스이용자 교육을 강화함으로써, 요양보호사들이 원만한 대인관계를 형성할 수 있는 환경을 만들어 나가야 할 것이다.

둘째, 장기요양기관에 소속된 방문 요양보호사들은 대부분 시급제로 일하고 있어, 보수에 대한 만족수준이 매우 낮은 것으로 나타났다. 보수에 대한 만족도를 높이기 위해서는 보수수준을 상향 조정하는 것이 필수적이다. 그러나 이에 앞서 요양보호사들의 지급체계를 표준화함으로써 기관 간의 보수 격차를 제거하는 일이 우선되어야 하며, 모든 방문요양서비스 제공 기관들이 적어

도 동일한 근로시간에 대해 동일한 보수를 지급할 수 있도록 보수체계가 일원화되어야 할 것이다.

노인장기요양보험 제도의 목적을 달성하고 제도를 안착시키기 위해서는 장기요양서비스의 질을 향상시키는 것이 관건이며, 이는 원활한 인력 수급을 통해 이루어진다고 할 수 있다. 그러나 요양보호사들의 지속적인 근로욕구 충족이나, 직업안정성 확보, 원만한 대인관계 형성을 위한 환경 마련 등 직무만족을 향상시키기 위한 일들은 소규모 장기요양기관들이 스스로의 노력만으로 해결해 나가는 어려운 문제이다. 따라서 방문요양서비스 제공 기관들이 양질의 인력을 확보하고 유지함으로써 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해서는, 향후 방문 요양보호사들의 직무만족 향상과 관련된 연구들이 지속적으로 이루어져야 하며, 적절한 정책 또한 마련되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 특정 지역에서 활동하는 방문요양보호사들만을 대상으로 조사하였으므로, 연구결과를 전체 요양보호사로 일반화하는데 한계가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 국민건강보험공단, 노인장기요양보험2012, 12월 통계월보, 2013.
- [2] 구미란, *재가장기요양기관 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구-부산시를 중심으로*, 인제대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [3] 남혜경, *요양보호사의 직무만족에 관한 연구-재가 요양보호사와 시설요양보호의 비교*, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2011.
- [4] 신정욱, 백주희, “노인장기요양보험에서 1등급 노인과 3등급 치매노인을 케어하는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 비교연구”, *한국노년학*, 제31권, 제4호, pp.1067-1081, 2011.
- [5] 이형길, *요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-보호자와의 관계의 질을 중심으로*, 서울대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [6] 박제성, *재가장기요양기관의 근무환경이 요양보*

- 호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인, 대구대학교, 석사학위논문, 2012.
- [7] 이영균, 허영란, “요양보호사의 직무만족 영향요인 분석”, 한국정책과학학회, 제16권, 제3호, pp.137-161, 2012.
- [8] 박경자, 오윤란, “요양보호사의 직무스트레스, 인간관계스트레스, 슈퍼비전 및 직업 만족과의 관계 연구”, 노인복지연구, 제60권, pp.7-34, 2013.
- [9] 배석연, 이병록, “요양보호사의 인간관계가 직무만족에 미치는 영향”, 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 제7권, 제4호, pp.253-264, 2013.
- [10] 김신애, *요양보호사의 직무만족 결정요인에 관한 연구*, 숭실대학교 사회복지 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [11] 이혜자, *요양보호사의 직무만족 영향요인에 관한 연구*, 건국대학교 대학원, 석사학위 논문, 2014.
- [12] 백중철, *대인관계스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-조직내 커뮤니케이션 만족을 조절변수로*, 위덕대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [13] J. R. Schermerhorn, “Cross-cultural Leadership Dynamics in Collectivism and High Power Distance Settings,” *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.18, 1997.
- [14] 이형렬, *요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 대처 전략의 조절효과*, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.
- [15] E. A. Locke, *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, In Dunnette, *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, pp.1297-1349, 1976.
- [16] C. I. Hulin and P. Smith, “A Linea Model of job Satisfaction,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.49, No.3, 1965.
- [17] 김익재, *요양보호사의 직무만족 경향에 관한 연구-서울특별시 방문요양 센터를 중심으로*, 국제신학대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [18] 이영균, 김영태, “노인요양시설장의 리더십 유형이 직무만족에 미치는 영향연구-리더신뢰를 매개변수로 활용하여”, 한국공공관리학보, 제28권, 제2호, pp.1-33, 2014.
- [19] 송건호, *요양보호사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-순천시 방문요양센터를 중심으로*, 순천대학교 경영행정대학원, 석사학위 논문, 2011.
- [20] 조선희, 박현식, “요양보호사의 직무만족 결정요인 연구-충남지역 입소시설요양보호사를 중심으로”, 한국노년학, 제32권, 제4호, pp.1199-1215, 2012.
- [21] 박예현, 하규수, “노인요양시설 종사자의 감성지능과 갈등관계가 직무만족에 미치는 영향-소통의 조절효과 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제12호, pp.246-260, 2013.
- [22] 육명선, *요양보호사의 직무환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구*, 백석대학교 보건복지대학원, 석사학위논문, 2014.
- [23] P. C. Smith, L. Kendall, and M. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago, III:Rand McNally & Co., 1969.
- [24] 이화윤, *요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향*, 경기대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2009.
- [25] 김용우, *노인장기요양기관 근무환경이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-경기 북부지역 노인장기요양기관을 중심으로*, 광운대학교 상담복지정책 대학원, 석사학위논문, 2011.

저 자 소 개

라 미 정(Mi-jeong Na)

정회원



- 2014년 2월 : 공주대학교 대학원 사회복지학과 졸업(사회복지학 석사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사과정)

- 2009년 8월 ~ 현재 : 장기요양기관 운영
 - 현재 : 행복한 나무 재가노인복지센터장
- <관심분야> : 노인복지, 사회복지시설 경영

모 선 희(Seon-hee Mo)

정회원



- 1990년 8월 : 아이오와주립대학교 사회학과(문학박사)
- 1993년 3월 ~ 2000년 2월 : 한서대학교 노인복지학과 교수
- 2000년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 노인복지, 여성복지, 가족복지