

# 노인요양시설 종사자 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과

## The Effect of the Working Environment of Elderly care Facility Employees on the Care Service Quality and the Mediation Effect of Social Support

김정희\*, 장천식\*\*

서울여자대학원 사회복지학과\*, 강북실버종합복지센터 센터장\*\*

Jeong-Hui Kim(junghui0813@naver.com)\*, Cheon-Sik Jang(john4901@hanmail.net)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과를 분석하는 것이다. 연구결과, 첫째 노인요양시설 종사자의 근무환경 변인에서 월 평균 급여와 급여 만족도가 높을수록 요양서비스품질이 향상되는 정(+)의 상관관계를 확인하였다. 둘째, 노인요양시설 종사자의 근무환경 변인의 월 평균 급여와 급여 만족도 변인이 매개변인인 사회적 지지와 정(+)의 상관관계를 확인하였다. 셋째, 노인요양시설 종사자의 근무환경에서 월 평균 급여와 급여 만족도 변인이 요양서비스품질에 미치는 영향에서 사회적 지지의 부분매개효과를 확인하였다. 이에 본 연구는 고령사회의 사회적 상황을 적극 반영하여 노인요양시설의 운영방향을 제시할 수 있는 ‘자가점검관리척도’를 사용하여 노인요양시설 서비스품질을 측정하였으며 또한 노인요양시설 종사자의 근무환경 개선 방안을 제언 하였다.

■ 중심어 : | 노인요양시설 종사자의 근무환경 | 사회적 지지 | 요양서비스품질 | 매개효과 | 자가점검관리척도 |

### Abstract

The goal of this study is to analyze the effect of the working environment of elderly care facility employees on the care service quality and the mediation effect of social support. The results of the research were as follows: First, it has been confirmed that a high level of average monthly salary and the salary satisfaction thereof have a positive correlation with an improvement in care service quality in the working environment variables of elderly care facility employees. Second, it has been confirmed that the average monthly salary and the salary satisfaction level among the working environment variables of elderly care facility employees have a positive correlation on the parameter of social support. Third, a partial mediation effect of social support has been confirmed in the effect that average monthly salary and the salary satisfaction level variables have on the quality of care service in the working environment of elderly care facility employees. Thus, this study actively reflects the social situation of an aged society and uses “Self-checking Management Measures” capable of suggesting the management direction for the elderly care facility to measure its service quality and proposes a method to improve the working environment of the elderly care facility employees.

■ keyword : | The working environment of elderly care facility employees | Social Support | Care Service Quality | Mediation Effect | Self-Checking Management Measures |

## 1. 서론

Peter Taylor-Goodby(2004)는 고령화를 신사회적 위협으로 명명하였으며, 고령화는 복지국가 성장의 강력한 저해요인으로 사회문제 귀결과 함께 복지국가를 위협하는 모든 국가의 중요한 사안이 되었다.

우리나라의 65세 이상 노인 인구구성 비율추계를 살펴보면, 2014년 12.7%이며, 2024년 19.0%, 2034년 27.6%를 차지할 것으로 예측되어 고령화는 현실화 되었다[39]. 고령화에 따른 기대수명의 증가는 노인의 수를 더욱 증가 시켜 노인의 만성질환, 치매, 중풍 등의 노인성 질환으로 인한 의료수요를 증가시켰다. 노인의료비의 변화 추이를 살펴보면, 2006년 25.9%, 2010년 32.4%, 2013년 35.4%로 증가되었고, 이러한 추세는 지속될 것으로 예측되어 건강보험 재정불안의 원인이 되고 있다[1].

또한 요양보호가 필요한 노인인구의 증가는 부양 부담증가와 가계의 경제적 부담에 대한 이중고를 초래하였다. 이러한 사회적 상황은 가족과 사회적 차원의 적절한 대책 마련을 요하는 시급한 과제로 대두되었다.

사회적 상황을 적극 반영한 사회복지정책은 고령화에 대한 대비책으로 공적인 노인요양보험체계를 정착시키기 위해 2001년에는 노인요양보험제도의 도입 계획을 발표하였다. 이후 2002년에는 보건복지부 내에 노인장기요양보호를 위한 정책기획단을 설치하는 등의 노력 끝에 2007년 4월 27일 노인장기요양보험법이 제정되었으며, 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험제도를 시행하게 되었다. 노인장기요양보험법은 요양보호서비스를 수행하는 전문 인력을 요양보호사로 명명하여 노인장기요양보험제도 실천에서 주요한 전달체계를 담당하게 되었다. 아울러 요양보호사에 대한 규율과 요양서비스품질 향상을 전제한 노인장기요양보험제도의 성공적인 안착을 위한 심혈을 기울였다.

요양보호사는 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 전문적인 요양서비스를 직접 제공하여 장기요양급여수급자의 신체기능 증진과 노년 삶의 질 향상을 위한 돌봄 노동자의 역할을 수행한다[19]. 주된 직무는 치매, 중풍, 노인성 질환

등으로 독립적인 생활 수행이 어려운 노인들을 위한 노인요양시설이나 재가기관에서 신체 및 가사지원 서비스 등을 수행한다[1]. 노인요양시설은 요양보호사 인력을 중심으로 운영되기 때문에 이들이 요양서비스품질 평가에서 중요한 역할을 한다. 또한 노인성 질환을 갖고 있는 시설의 이용자를 고려한다면 간호사의 역할도 중요하다. 즉 요양보호사, 사회복지사, 시설운영 관리자 등의 노인요양시설 종사자의 근무환경은 요양서비스품질 향상을 위한 주요한 기제임은 자명한 사실이다. 2015년 '요양보호사 복지수준 향상 정책토론회'의 보고서에서 요양보호사의 시설이용자에 대한 체위변경, 이동지원, 침상보조, 목욕보조 등 서비스를 제공하는 과정은 육체적·정서적 고통을 호소하는 등 높은 직무스트레스를 수반하고 있어 요양보호사의 역할에 대한 부정적인 정체감 초래와 함께 잦은 이직은 요양시설 종사자의 근무환경 개선에 대한 시사점을 시사한다. ILO(국제노동기구) 87차 총회에서 자유·평등·안전의 존엄한 조건에서 생산적인 일자리를 가질 수 있는 기회 촉진을 선언하여 사회적으로 취약한 집단의 일자리 수준이 인간의 기본적 권리를 보장할 수 있는 기회제공의 중요성을 선언하였다[43]. ILO선언에 나타났듯이 돌봄 노동시장의 요양보호사에 대한 기본적인 권리를 보장할 수 있는 제도적 장치는 필요한 것이다. 또한 박대진(2013)의 '요양보호사의 노동실태와 개선방안' 연구에서도 특히 요양보호사의 저임금, 상시적인 고용불안정, 휴게시간이 없는 중노동과 무료노동 등의 노동실태를 보고한 바 있다.

살펴본바와 같이 요양시설 종사자의 처우향상을 위한 문제제기는 다양하게 논의 되고 있으며, 관련 연구 또한 다양하게 전개 되었다. 요양시설 종사자의 근무환경과 서비스품질향상 관련 보고된 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

노인장기요양서비스의 품질 관련 연구[2][8][15][16][26][27][29][36-38], 요양보호사 제도 개선방안연구[4][12][21-24][30][32-35], 요양보호사의 이직의도 연구[5][6][9][10][25][31], 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 연구 등의 활발한 연구가 진행되어왔다[11][20]. 그러나 PZB(1988)의 SERVQUAL)을

수정 보완 후 사용한 요양서비스품질 관련 연구는 우리나라 요양시설의 요양서비스 품질을 살펴보기에는 제한점이 있어 보이며 노인장기요양보험제도 시행 목적을 적절히 반영한 연구가 필요하다고 본다.

이에 본 연구는 우리나라 요양시설의 운영상황을 적절히 반영하여 고안된 이원주(2015)의 ‘자가점검관리적도(Self-Checking Management Measures : SCMM)’를 사용하여 요양서비스 품질을 살펴본다. 그리고 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스 품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과를 검증하고자 한다. 또한 본 연구의 목적 수행을 위해 다음과 같이 연구문제를 제시한다.

- 첫째, 노인요양시설 종사자의 근무환경이 사회적 지지에 영향을 미치는가?
- 둘째, 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스 품질에 영향을 미치는가?
- 셋째, 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스 품질에 미치는 영향에서 사회적 지지의 매개효과를 나타내는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 노인요양시설 종사자와 근무환경

노인요양시설 종사자는 이정석 외(2014)의 ‘장기요양기관 종사자 임금 및 근무환경 실태조사’ 연구에서 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 등으로 제시하였다. 본 연구에서 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 행정실무자, 관리자를 노인요양시설 종사자로 정의하여 연구에 적용하였다.

노인요양시설 종사자의 근무환경은 다양한 환경을 포함하고 있지만 요양서비스 직무를 수행함에 있어 필

요한 물리적 환경을 의미한다. 넓은 의미의 근무환경은 직무수행과 관련된 관리적 요소, 인간관계, 물리적 여건 등을 포함하는 것으로 설명된다. 돌봄 종사자와 서비스 이용 대상자의 긍정적인 관계, 그리고 돌봄 종사자들이 휴식할 수 있는 공간 마련 및 편의시설 구비여부 등의 물리적 환경과 종사자의 수당, 연금 및 퇴직금의 확대 보장이 필요하다. 안정적인 임금과 직무안정성에 따른 양질의 전문 인력 확보 및 유지는 노인요양시설 종사자의 능력과 자질을 최대한 발휘하도록 하여 서비스의 개선은 물론 직무에 대한 보람과 생활안정을 가능하게 할 것이다. 요약하자면, 노인요양시설 종사자의 근무환경은 물리적 환경, 관리적 환경, 제도적 환경 등을 포괄하는 환경으로 설명된다. 본 연구는 노인요양시설에 근무하는 요양보호사, 간호사, 사회복지사, 행정실무자, 관리자를 포함하는 종사자의 근무환경을 살펴볼 것이다.

또한 본 연구는 노인요양시설 종사자의 근무환경을 노인요양시설 종사자가 하루에 돌보는 돌봄 대상자의 수, 취업형태, 월 근무시간, 월 야간근무, 월 평균 급여, 급여 만족도, 휴게시설 유무와 휴게시설 만족도를 근무환경으로 정의하여 연구에 사용하였다.

### 2. 노인요양서비스 품질

사전적 의미로 ‘질(quality)’이란 ‘사물의 속성, 가치, 유용성, 등급 따위의 총체’<sup>2)</sup>를 의미하는 추상적인 용어이며, 서비스의 질은 서비스 이용자가 서비스에 대해 느끼는 만족의 정도를 의미한다. 즉, ‘서비스 질’은 서비스 수요자에게 소유권(property rights)의 이전 없이 효용을 제공하는 무형의 행위를 의미한다. 요양서비스 품질은 서비스를 통해 대상자가 무엇을 얻기 바라는지와 그러한 욕구 충족을 위한 지원이 무엇인지이다. 따라서 요양서비스 품질은 시설의 물리적 환경, 기능적인 효율성 및 효과성 등을 포함하는 것이다<sup>[28]</sup>. 즉 요양서비스 품질의 우수성을 제시하기 위한 서비스 이용자의 서비스 질에 대한 만족도를 증가시킬 수 있는 요양서비스 품질이 필요하다.

요양서비스 품질은 법적기준 마련과 시설 및 인력인

1) 선행연구는 PZB(1988)의 SERVQUAL의 유행성, 신뢰성, 대응성, 보충성, 공감성의 5개 요인을 요양서비스 품질 측정이 가능하도록 수정 보완 후 연구에 적용하였다<sup>[44]</sup>. 그러나 SERVQUAL 척도는 교육서비스 품질, 경찰서비스 품질, 장애인서비스 품질 등 다양한 분야의 서비스 측정도구로 사용되어 보다 구체적인 노인요양서비스 품질 측정에 적합한 척도고안이 필요하였다.

2) <http://kdic.naver.com/search.nhn?kind=all&scBtn=true&query=%EC%A7%88>에서 내려 받음.

프라 확보, 요양서비스 기준 마련, 요양서비스품질 평가 기준이 선행되어야 함은 물론이며, 또한 요양서비스품질 향상을 위한 행정부처의 관리 감독을 포함한 요양서비스품질 요인으로 구성되어야 한다. 이러한 구성요인에 기반을 둔 척도를 연구에 적용하는 것은 매우 중요하다고 본다.

이에 본 연구는 이원주(2015)의 '자가점검관리척도(Self-checking Management Measures : SCMM)'의 이용자만족도 관리, 전달성 관리, 접근성 관리, 자원 관리, 협력성 관리, 신속성 관리, 기록성 관리, 확산성 관리, 설명서 관리, 직원만족도 관리의 10개 구성 요인을 요양서비스품질로 정의하여 사용하였다. SCMM은 요양서비스품질 향상에 기여할 것으로 여겨지며 구체적으로 상술하면 다음과 같다.

첫째, 노인요양시설의 시설이용자들에게 제공하는 서비스에 대한 만족도 및 욕구의 적절성과 시설이용자들에 대한 직원들의 확대 및 무시 등이 행해지지 않도록 검토 하는 '이용자 만족관리'를 구성하였다.

둘째, 노인요양시설의 시설이용자에게 제공하는 양질의 간식 전달, 시설거주 노인의 돌봄을 위해서 직원이 항상 상주하여 이용자가 안심하도록 하는 등의 서비스에 대한 점검 차원의 '전달성 관리'를 구성하였다.

셋째, 노인요양시설의 개방을 통하여 지역사회활동에 활발히 참여하고, 또한 지역사회관계 향상과 자원봉사 연계를 통해 이용자에게 다양한 서비스를 제공하는 '접근성 관리'를 구성하였다. 노인요양시설의 개방은 지역주민을 위한 물리치료실, 헬스 등의 이용을 가능하게 하여 지역복지발전에 기여한다고 본다.

넷째, 노인요양시설 관리자는 시설의 후원자 모집과 모집을 위한 홍보 방안에 대한 구체적인 계획 마련 및 모금활동의 활성화를 통한 '자원 관리'를 한다. 부족한 인적·물적 자원 확보를 위한 홍보역할은 매우 중요하다.

다섯째, 노인요양시설 종사자의 의사결정 참여가 가능하여야 할 것이며, 또한 제안된 아이디어의 적극적인 수용이 가능하도록 '협력성 관리'를 구성하였다.

여섯째, 노인요양시설 관리자는 시설 종사자의 역할, 직위, 이름 등이 기재된 종사자 카드를 착용 하여 시설

이용자와 가족들에게 정보를 제공하여 종사자의 책무성을 명확히 한다. 또한 종사자의 역할을 구분하여 종사자의 업무 효율성을 위한 보상체계의 규정을 마련하는 등의 '신속성 관리'를 한다.

일곱째, 노인요양시설 관리자는 서비스 계약과 증빙서류의 정확성, 투명성, 신뢰성을 주어야 하며, 이러한 사항은 시간과 계획에 따라 반영되고 있는지 점검하는 '기록성 관리'를 한다.

여덟째, 노인요양시설 종사자는 시설 이용자를 위한 신뢰를 주고, 또한 시설안전의 최우선과 시설 종사자의 업무수행을 위한 전문성을 갖추고 있는지에 대한 '확신성 관리'를 한다.

아홉째, 노인요양시설 관리자는 시설의 서비스 프로그램 질 관리를 위한 적절한 매뉴얼의 준비와 또한 매뉴얼의 계획에 따라 서비스 프로그램이 정확히 진행되고 있는지 점검하는 '설명서 관리'를 한다.

마지막으로 요양시설에 종사하는 종사자의 급여수준, 근무여건 등에 대한 업무만족도와 보상체계의 적절성에 대한 점검을 하는 '직원만족도 관리'를 한다.

이상에서 살펴본바와 같이 노인요양시설의 서비스품질에 대한 자가점검관리척도는 노인 요양시설의 서비스품질 향상에 기여 할 것으로 예측된다. 특히 노인요양시설의 지역주민에 대한 개방은 고령노인을 포함한 지역주민의 시설 이용을 가능하게 할 것이며, 또한 고령사회의 시설 미 입소대상자 노인문제 봉착의 어려움을 어느 정도 해소는 물론이며 지역복지발전 기여에 중요한 역할을 수행할 것으로 기대한다.

따라서 본 연구는 이원주의 자가점검관리척도 구성 내용의 이용자 만족도 관리, 전달성 관리, 접근성 관리, 자원 관리, 협력성 관리, 신속성 관리, 기록성 관리, 확산성 관리, 설명성 관리, 직원만족도 관리의 10개 요인을 요양서비스품질로 정의하여 본 연구에 사용한다.

### 3. 사회적 지지

사회적 지지에 대한 학자들의 만장일치 된 개념정의는 없지만, 김미령(2005)은 구조적, 기능적인 사회적 지지를 인지적인 것과 실질적인 것으로 연결하는 사회적 지지의 과정, 거래, 수혜 뿐 만 아니라 사회적 지지를 제

공하는 동태적인 그림으로 설명하였다. 그리고 사회적 지지의 완충효과와 직접효과는 긍정·부정적인 측면을 수반하되, 부정적인 측면도 개인의 심리적 복지에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 설명하였다.

본 연구는 Cohen & Hoberman(1983)의 정의와 유형을 기초하여 박지원(1985)과 선수경(2011)이 수정보완 후 사용한 척도를 정병열(2014)이 요양보호사에게 적절하도록 수정보완 후 연구에 사용한 척도를 본 연구에 사용하였다. 척도의 구성은 정서적 지지(존중감, 애정, 신뢰, 경청, 관심), 정보적 지지(충고, 조언, 제안, 정보, 지시), 평가적 지지(확인, 피드백, 사회적 비교), 도구적 지지(돈, 물건, 노동력, 시간, 환경의 개선)의 4가지 요소로 구성되었다. 따라서 본 연구의 사회적 지지는 정서적지지, 정보적지지, 평가적지지, 도구적 지지로 정의하여 사용하였다. 정서적 지지는 개인의 심리적 안정을 가능하게 할 뿐 만 아니라 역할수행에 따른 스트레스 등의 요인을 해소시킬 수 있는 기제로 여겨진다.

### III. 선행연구 발견적 검토

연구방향 정립을 위한 선행연구 고찰 및 노인장기요양보험제도의 특성을 검토하였다. 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되면서 연구의 초점은 요양보호사 제도, 서비스 질, 등급판정, 장기요양기관 평가, 재정 등 보다 구체적이고 다양한 내용으로 전개 되었으며, 구체적으로 상술하면 다음과 같다.

첫째, 노인장기요양보험제도의 서비스품질에 대한 시사점을 제시한 연구를 살펴보겠다.

손창숙(2012)의 ‘노인장기요양보험제도에 관한 연구’는 장기요양보험제도의 성공적인 안착을 위한 서비스 질적 향상과 내실화를 위한 문제해결 방안을 제시하였으며, 또한 노인장기요양보험제도의 발전을 위한 요양보호사의 처우개선과 서비스 질 향상을 위한 방안을 제시 하였다. 정승열(2011)의 ‘노인장기보험서비스품질 향상 방안 연구’에서 노인장기요양보험제도의 일환으로 시행되고 있는 방문요양서비스의 질적 향상을 위하여 품질 측정요인과 항목 규명을 토대로 수급자와 요양

보호사, 공단 직원 등 각 집단이 인식하는 서비스 수준을 분석하여 방문요양서비스품질 향상 방안을 제시하였다. 선우덕·최정수·유근충·장숙랑·김세진(2013)의 ‘노인장기요양서비스의 질 관리체계 개선방안’의 연구에서 장기요양기관의 서비스 질적 수준 및 평가관리체계 향상 방안을 제안하였다. 그리고 국민건강보험공단의 시설평가제를 통한 질적 수준 검토와 장기요양기관 대상의 설문조사를 통한 물리적 환경, 종사자의 전문성 및 기술 숙련도 케어과정 등 수준을 파악하였다. 김광례(2014)의 ‘노인장기요양보험제도의 공공성 강화방안 연구’에서 노인장기요양보험제도의 공공성 개념과 구성요소를 도출하여 우리나라의 노인장기요양보험제도에 대한 평가와 이를 토대로 향후 노인장기요양에 대한 사회적 돌봄의 모델로서 공공성 실현을 가능하게 하는 정책적 발전방안을 제시하였다. 권현정(2014)은 ‘공공성이 노인장기요양시설의 서비스 질에 미치는 효과’의 연구를 통하여 우리나라 사회서비스 공공성의 규제적 공공성과 규범적 공공성을 제시하여 공공성 관점이 서비스 질에 미치는 영향을 실증적으로 규명하였다. 마지막으로 박옥신(2014)의 ‘노인요양시설의 입소자가 지각한 요양보호사 역량이 서비스 만족도에 미치는 영향’ 연구에서 노인요양시설에 대한 요양보호사의 재량 및 역량, 노인요양시설의 서비스품질과 입소자의 서비스 만족도와와의 관계를 경험, 특성, 관찰, 탐색, 실험 등에 의한 실증분석을 바탕으로 노인요양시설의 서비스 질 증대를 위한 시사점을 제시하였다.

둘째, 노인장기요양보험제도의 국가 간의 선행연구를 살펴보겠다.

정재훈(2002)의 ‘사회보험으로서 수발보험 도입 가능성 모색연구’와 정재훈(2016)의 ‘독일복지국가론’에서 독일의 수발보호에 대한 구체적인 보고를 제시하여 우리나라의 노인장기요양보험제도 발전방안에 대한 시사점을 제시하였다. 김성옥·김유리·정희정(2014)은 ‘주요국의 건강보장제도 현황과 개혁 동향’에서 독일의 수발보험에 대한 전반적인 제도의 시행과 개선방향을 제시 하였다.

셋째, 노인장기요양보험제도에 따른 시사점을 제시한 연구는 정재훈(2006)의 ‘한국노인 수발보험의 구조,

문제점 및 개선 방향', 김영태·조당호(2012)의 '노인 장기요양보험제도 이용자 가족의 가족 관계만족이 부양 부담에 미치는 영향', 남희수(2013)의 '요양보호사의 조직 환경과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개효과', 손덕순(2013)의 '요양보호사 제도에 관한 고찰', 오세진(2013)의 '요양보호사의 직무스트레스, 인간관계, 슈퍼비전 및 직업만족과의 연구', 박현정(2014)의 '공공성이 노인장기요양시설의 서비스 질에 미치는 영향', 이광석·최정호(2013)의 '재가노인복지시설장의 노인장기요양보험제도에 관한 인식연구', 임우현·이창호·박만원(2013)의 '요양보호사의 직업적 정체성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구' 등이 보고되어 노인장기요양보험제도의 발전방안과 성공적인 안착을 위한 시사점을 제시하였다.

#### IV. 연구방법

##### 1. 연구모형

본 연구는 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과를 검증하는 것이며 연구모형은 [그림 1]과 같다.

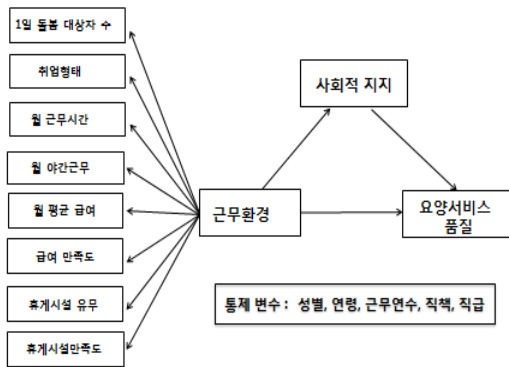


그림 1. 연구모형

##### 2. 자료수집 및 조사대상

본 연구는 경기도 김포에 소재한 노인요양시설 1곳과 서울 도봉구와 성북구에 소재한 노인요양시설 각각 1

곳, 그리고 경기도 의왕에 소재한 노인요양시설 1곳에서 설문조사를 하였다. 설문기간은 2015년 7월 1일 부터 2015년 12월 15일 까지 약 6개월 동안 구조화된 설문지를 사용하여 자료를 수집하였다. 연구대상자는 노인요양시설에 종사하는 요양보호사, 간호사, 사회복지사, 행정실무자, 관리자 등을 대상으로 비확률표집 하여 설문하였다. 또한 표집조사자는 노인요양시설에 근무하는 종사자에게 연구 목적을 설명하고, 참여 동의를 얻은 후 설문에 응답하도록 하였다. 설문지는 총 150부를 배포하여 불완전 응답 설문지 14부를 제외한 136부를 최종분석에 사용하였다.

##### 3. 자료 분석 방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS WIN 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

첫째, 인구사회학적 변인에 대한 빈도분석과 주요 변수들에 대한 성별, 연령, 근무연수, 직책 및 직급을 살펴 보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 변수 간의 상관관계를 살펴보기 위해 상관분석을, 측정도구의 신뢰도를 파악하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 를 계산하였다. 셋째, 근무환경, 사회적 지지, 요양서비스품질 수준을 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향에서 사회적 지지의 매개효과를 분석하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다. 매개효과 검증은 Baron and Kenny의 검증방법을 실시하였으며, 매개효과 경로 분석은 Sobel Test를 사용하여 분석하였다. Sobel Test 공식은 다음과 같다.

$$Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$$

$a$ (비표준화계수) : 독립변인→종속변인

$b$ (비표준화계수) : 매개변인→종속변인

$SE_a$  :  $a$ 의 표준오차

$SE_b$  :  $b$ 의 표준오차

#### 4. 측정도구

##### 4.1 종속변수 : 요양서비스품질

노인요양서비스품질 척도는 이원주(2015)의 '자가점검관리척도(Self-Checking Management Measures : SCMM)'를 본 연구에 사용하였다. 척도의 구성은 총 29 문항 10개 요인으로 구성되었다. '이용자 만족관리'4문항, '전달성 관리'4문항, '접근성 관리'3문항, '자원 관리'2문항, '협력성 관리'2문항, '신속성 관리'4문항, '기록성 관리'3문항, '확신성 관리'3문항, '설명서 관리'2문항, '직원만족도 관리'2문항으로 구성되었다. 각 문항은 7점 Likert로 '전혀 아니다'1, '아니다'2, '약간 아니다'3, '보통이다'4, '약간 그렇다'5, '그렇다'6, '매우 그렇다'7로 구성되었으며 점수가 높을수록 요양서비스품질은 우수하다고 할 수 있다. 본 연구에서는 SCMM 10개 요인의 29 문항을 합사한 점수를 사용하였다. 이원주(2015)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 각 요인별 .70이상이고 본 연구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ .833으로 나타났다.

##### 4.2 독립변수 : 근무환경

노인요양시설 종사자의 근무환경은 1일 돌봄 대상자 수, 취업형태는 '정규직'1, '기간제'2, '시간제'3으로 측정하였다. 그리고 월 근무 시간 측정은 '8시간 근무'1, '8시간 초과'2로 측정 하였다. 또한 월 야간 근무여부에서 '2회 야간근무'1, '3회 야간근무'2, '4회 야간근무'3, '5회 이상 야간근무'4, '야간근무 하지 않는다'5로 측정하였다. 야간근무는 오후 10시부터 익월 오전 6시까지의 시간을 기준으로 하였다. 급여는 매월 지급받는 본봉·수당·상여금 등을 포함한 총액을 급여액으로 응답하도록 하였으며, '120만 원 이상~140만 원 미만'1, '140만 원 이상~160만 원 미만'2, '160만 원 이상~180만 원 미만'3, '180만 원 이상~200만 원 미만'4, '200만 원 이상'5로 응답하도록 하였다. 또한 급여에 대한 만족도는 5점 Likert 척도로 '매우 불만족'1, '불만족'2, '보통'3, '만족'4, '매우 만족'5로 측정하였다. 그리고 휴식을 자유롭게 이용할 수 있는 휴게시설 수준으로 '휴게시설 없다'1, '휴게시설이 있어 자유롭게 이용'2, '휴게시설은 있으나 자유롭게 이용할 수 없다'3으로 측정하였다. 근무 시간 중 휴식수준에 대한 만족도 측정은 '매

우 불만족'1, '불만족'2, '보통'3, '만족'4, '매우 만족'5로 응답하도록 하였다.

##### 4.3 매개변수 : 사회적 지지

사회적 지지는 Cohen & Hoberman(1983)의 정의와 유형을 토대로 박지원(1985)이 개발한 척도를 선수경(2011)이 간접적으로 지각한 사회적 지지를 구성하여 연구에 사용한 척도를 정병열(2014)이 요양보호사에게 적절하도록 수정보완 후 연구에 사용한 척도를 본 연구에 사용하였다. 척도는 총 25문항으로 정서적 지지(존중감, 애정, 신뢰, 경청, 관심) 7개 문항, 정보적 지지(충고, 조언, 제안, 정보, 지시) 6개 문항, 평가적 지지(확인, 피드백, 사회적 비교) 6개 문항, 도구적 지지(화해, 물품, 노동력, 시간, 환경의 개선) 6개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'1, '그렇지 않다'2, '보통이다'3, '그렇다'4, '매우 그렇다'5의 5점 Likert로 구성되었다. 정병열(2014)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .976이며 본 연구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .734로 나타났다.

##### 4.4 통제변수 : 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성을 살펴보기 위해 응답자의 성별, 연령, 근무연수, 직책 및 직급(보직)을 측정하였다.

성별은 '남성'1, '여성'2로 측정하였으며, 연령은 선행 연구 발견적 검토를 토대로 돌봄 노동자의 준 고령자임을 감안하여 '30세 이상~40세 미만'1, '40세 이상~50세 미만'2, '50세 이상~60세 미만'3, '60세 이상'4로 측정하였다. 그리고 노인요양시설 종사자의 근무연수를 측정하기 위해 '1년 이상~2년 미만'1, '2년 이상~3년 미만'2, '3년 이상~4년 미만'3, '4년 이상'4로 측정하였다. 마지막으로 노인요양시설에서 직책은 '요양보호사'1, '간호사'2, '사회복지사'3, '행정 실무자'4, '관리자'5, '기타'6으로 측정하였으며, 노인요양시설에서 직급은 '실무담당자'1, '팀장급 중간관리자'2, '사무국장'3, '경영자'4, '기타'5로 측정하였다.

## V. 연구결과

### 1. 인구사회학적 특성

본 연구에서 살펴본 인구사회학적 특성을 [표 1]과 같이 제시하여 상술한다.

응답자의 성별을 살펴보면 남성 21명(15.4%), 여성 115명(84.6%)의 비율을 보이고 있어 남성보다 여성이 요양서비스 전달자의 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 그리고 연령을 살펴보면, 30세 이상~40세 미만 17명(12.5%), 40세 이상~50세 미만 50명(36.8%), 50세 이상~60세 미만 55명(40.4%), 60세 이상 14명(10.3%)의 결과를 보여주었다. 그리고 평균 연령은 49.92세 (SD=7.68)로 나타나 노인요양시설 종사자의 준 고령화를 알 수 있다. 또한 현 시설에서의 근무 연수를 살펴보면, 1년 이상~2년 미만은 47명(34.6%), 2년 이상~3년 미만 56명(41.2%), 3년 이상~4년 미만 15명(11.0%), 4년 이상 18명(13.2%)으로 나타났다. 시설에서 직책을 살펴보면 요양보호사 109명(80.1%), 간호사 4명(2.9%), 사회복지사 3명(2.2%), 행정실무자 7명(5.1%), 관리자 6명(4.4%), 기타 7명(5.1%)의 결과를 보여주었다. 요양보호사의 중추적인 서비스 전달주체를 확인 하였으며, 시설이용자의 노인성 질환 유병률이 높은 점을 감안하면

간호사의 증원이 필요하다고 본다. 마지막으로 응답자의 시설에서의 직급(보직)을 살펴보면, 실무담당자 66명(48.5%), 팀장급 중간관리자 10명(7.4%), 사무국장 1명(0.7%), 경영자1명(0.7%), 기타 58명(42.6%)으로 나타났다.

### 2. 주요변인 수준

본 연구의 주요변인에 대한 수준으로 노인요양시설 종사자의 근무환경을 살펴보면 [표 2]와 같다. 첫째, 근무환경의 '1일 돌봄 대상자 수'를 살펴보면, 5명 이상 10명 이하 56명(41.2%), 16명 이상 20명 이하 43명(31.6%), 11명 이상 15명 이하 31명(22.8%), 26명 이상 30명 이하 4명(2.9%), 21명 이상 25명 이하 2명(1.5%)의 순으로 나타났다. 둘째, '취업형태'를 살펴보면, 정규직 56명(41.2%), 기간제 67명(49.3%), 시간제 13명(9.6%)의 결과를 확인하였으며, 기간제와 시간제 취업형태가 정규직 보다 높은 결과를 보여 취업형태의 정규직 전환에 대한 시사점을 주었다. 셋째, '월 근무시간'에서 8시간 근무 응답은 22명(16.2%), 시간 초과 근무 응답은 114명(83.8%)의 결과를 보여 근무 시간을 초과 하여 근무하는 근무 환경을 알 수 있었다. 넷째, '월 야간 근무 여부'에서 야간 근무 2회는 12명(8.8%), 3회 근무 74명

표 1. 인구사회학적 특성

(N=136)

변 인	범 주	빈도 (N)	백분율 (%)
성별	남성	21	15.4
	여성	115	84.6
연령 (M=49.92) (SD=7.68 )	30세 이상 ~ 40세 미만	17	12.5
	40세 이상 ~ 50세 미만	50	36.8
	50세 이상 ~ 60세 미만	55	40.4
	60세 이상	14	10.3
현 시설에서 근무 연수	1년 이상 ~ 2년 미만	47	34.6
	2년 이상 ~ 3년 미만	56	41.2
	3년 이상 ~ 4년 미만	15	11.0
	4년 이상	18	13.2
직책	요양보호사	109	80.1
	간호사	4	2.9
	사회복지사	3	2.2
	행정실무자	7	5.1
	관리자	6	4.4
	기타	7	5.1
직급 (보직)	실무담당자	66	48.5
	팀장급 중간관리자	10	7.4
	사무국장	1	0.7
	경영자	1	0.7
	기타	58	42.6



(54.4%), 4회 근무 12명(8.8%), 5회 이상 근무 21명(15.4%)의 결과를 보여주었으며 응답자 중 17명(12.5%)이 야간 근무를 하지 않는다고 응답하였다. 다섯째, ‘월 평균 급여’를 살펴보면, 120만 원 이상~140만 원 미만은 19명(14.0%), 140만 원 이상~160만 원 미만은 48명(35.3%), 160만 원 이상~180만 원 미만 64명(47.1%), 180만 원 이상~200만 원 미만은 3명(2.2%), 200만 원 이상 2명(1.5%)의 결과를 보여주었다. 여섯째, ‘급여 만족도’를 살펴보면, 매우 불만족 5명(3.7%), 불만족 30명(22.1%), 보통 79명(58.1%), 만족 18명(13.2%), 매우만족 4명(2.9%)으로 나타났다. 일곱 번째, ‘휴게 시설 유무’에서 휴게 시설이 없다는 25명(18.4%), 휴게 시설이 있어 자유롭게 이용한다는 11명(8.1%), 휴게 시설이 있

으나 자유롭게 이용하지 못한다는 100명(73.5%)이 응답하여 휴게시설의 적극적인 이용을 위한 휴게시간 보장에 대한 보완이 필요하다고 본다. 마지막으로 ‘휴게시설 만족도’에 대한 응답을 살펴보면, 매우 불만족 4명(3.9%), 불만족 16명(11.8%), 보통 82명(60.3%), 만족 32명(23.5%), 매우만족 2명(1.5%)의 결과를 보여주었다. 살펴본바와 같이 노인요양시설 종사자의 근무환경에서 급여와 휴게시설의 개선에 대한 시사점을 제시하였다. 노인요양시설 종사자는 감정노동을 수반하는 휴먼서비스의 전달자이기 때문에 서비스의 질적인 수준을 담보하기 위해서는 적절한 급여수준과 휴식 보장은 매우 중요한 요인으로 여겨지기 때문이다.

주요변인의 사회적 지지와 요양서비스품질 수준을

표 2. 노인요양시설 종사자의 근무환경

(N=136)

변인	측정 항목		빈도(N)	백분율(%)
1일 돌봄 대상자 수	5명 이상~10명 이하		56	41.2
	11명 이상~15명 이하		31	22.8
	16명 이상~20명 이하		43	31.6
	21명 이상~25명 이하		2	1.5
	26명 이상~30명 이하		4	2.9
취업 형태	정규직		56	41.2
	기간제(계약직)		67	49.3
	시간제(파트)		13	9.6
월 근무 시간	8시간 근무		22	16.2
	8시간 초과 근무		114	83.8
월 야간 근무 여부	야간 근무 한다	2회 야간 근무	12	8.8
		3회 야간 근무	74	54.4
		4회 야간 근무	12	8.8
		5회 이상 야간 근무	21	15.4
	야간 근무 안 한다		17	12.5
월 평균 급여	120만 이상~140만 미만		19	14.0
	140만 이상~160만 미만		48	35.3
	160만 이상~180만 미만		64	47.1
	180만 이상~200만 미만		3	2.2
	200만 이상		2	1.5
급여 만족도	매우 불만족		5	3.7
	불만족		30	22.1
	보통		79	58.1
	만족		18	13.2
	매우 만족		4	2.9
휴게 시설 유무	휴게시설이 없다		25	18.4
	휴게시설이 있어 자유롭게 이용		11	8.1
	휴게시설 있으나 자유롭게 이용 못함		100	73.5
휴게 시설 만족도	매우 불만족		4	3.9
	불만족		16	11.8
	보통		82	60.3
	만족		32	23.5
	매우 만족		2	1.5

표 3. 사회적 지지, 요양서비스품질 수준

변인	측정 항목	평균(M)	표준편차(SD)	최소값(Min)	최대값(Max)
사회적 지지	정서적 지지	4.02	.70	2.00	9.43
	정보적 지지	4.00	.80	2.00	8.67
	평가적 지지	3.86	.82	2.33	10.83
	도구적 지지	3.94	.81	2.83	10.83
	평균	3.96	.58	-	-
노인 요양서비스 품질 (SCMM)	이용자만족관리	6.17	.66	3.50	7.00
	전달성 관리	6.18	.61	4.00	7.00
	접근성 관리	3.80	.39	3.00	5.00
	자원 관리	5.81	.99	1.00	7.00
	협력성 관리	5.60	.93	3.50	7.00
	신속성 관리	6.12	.60	5.00	7.00
	기록성 관리	6.08	.70	4.67	7.00
	확신성 관리	5.51	1.13	3.67	7.00
	설명서 관리	6.10	.74	3.00	7.00
	직원만족도 관리	3.42	.40	3.00	4.00
평균	5.49	.43	-	-	

살펴보면 [표 3]과 같다. 첫째, 사회적 지지를 살펴보면, 전체 평균 3.96(SD=.58) 결과를 보여주었다. 구체적으로 살펴보면, 정서적지지 평균 4.02(SD=.70), 정보적지지 평균 4.00(SD=.80), 도구적지지 평균 3.94(SD=.81), 평가적지지 평균 3.86(SD=.82) 순으로 나타났다. 요양 시설 종사자의 감정노동을 고려한다면 정서적 지지의 중요성을 시사한다. 둘째, 요양서비스품질을 살펴보면, 전체평균 5.49(SD=.43)이며 전달성 관리 수준이 가장 높은 결과를 보여 주었다. 구체적으로 살펴보면, ‘전달성 관리’ 평균 6.18(SD=.61), ‘이용자 만족관리’ 평균 6.17(SD=.66), ‘신속성 관리’ 평균 6.12(SD=.60), ‘설명서 관리’ 평균 6.10(SD=.74), ‘기록성 관리’ 평균 6.08(SD=.70) ‘자원 관리’ 평균 5.81(SD=.99), ‘협력성 관리’ 평균 5.60(SD=.93), ‘확신성 관리’ 평균 5.51(SD=1.13), ‘접근성 관리’ 평균 3.80(SD=.39), ‘직원 만족도 관리’ 평균 3.42(SD=.40), 순으로 나타나 요양서비스품질에 대한 이용자 만족관리의 시사점을 주었다.

### 3. 요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과

노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향에서 사회적 지지의 매개효과를 검증하기 위해 Baron and Kenny(1986)의 세 단계 회귀<sup>3)</sup>분석

을 실시하였다. 모델1, 모델2, 모델3으로 구성 하여 분석하였으며, 모델1은 독립변인과 매개변인의 관계를 확인한 모형이며, 모델2는 독립변인과 종속 변인의 관계를 나타내는 모형이다. 마지막으로 모델3은 독립변인, 매개변인과 종속변인의 관계를 나타내는 모형으로 분석 결과는 [표 4]와 같다.

첫째, 모델1은 독립변인과 매개변인의 유의한 관계를 살펴보는 모형으로 인구학적특성은 연령( $\beta=.073$ ,  $p<.05$ )과 근무연수( $\beta=.111$ ,  $p<.05$ )변인만이 유의한 관계를 보여주었다. 독립변인의 월 평균 급여( $\beta=.199$ ,  $p<.05$ )와 급여 만족도( $\beta=.370$ ,  $p<.001$ ) 요인이 매개변인과 유의한 관계를 나타냈다. 독립변인과 매개변인 간의 설명력은 29.3%를 보여주었으며, 회귀모형 적합도 또한 3.894( $p<.001$ )로 나타나 Baron and Kenny의 첫 번째 조건을 충족하였다.

둘째, 모델2는 독립변인과 종속변인의 유의한 관계를 살펴보는 모형으로 인구학적특성에서 연령( $\beta=.204$ ,  $p<.05$ )과 근무연수( $\beta=.182$ ,  $p<.05$ ) 변인이 요양서비스품질과 유의한 관계를 보여주었다. 독립변인 요인에서는 월 평균 급여( $\beta=.178$ ,  $p<.05$ )와 급여 만족도( $\beta=.444$ ,

3) 제 1단계는 독립변인과 매개변인의 회귀분석에서 유의한 관계를 확인한다. 제 2단계는 독립변인과 종속변인의 회귀분석을 실시하여 유의한 관계를 확인하는 것이며, 제 3단계는 종속변인과 독립변인, 매개변인을 동시에 회귀분석 실시하여 유의한 관계를 확인한다[13].

표 4. 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과 (N=136)

변인	구분	모델 1		모델 2		모델 3	
		근무 환경 → 사회적 지지		근무환경 → 노인요양서비스 품질		근무 환경, 사회적 지지 → 노인요양서비스 품질	
	회귀계수	B(SE)    β	B(SE)    β	B(SE)    β	B(SE)    β		
인	성별	-.117(.136)	-.073	-.052(.101)	-.043	-.034(.101)	-.028
	연령	.005(.007)	.073*	.011(.005)	.204*	.009(.005)	.167
	근무연수	.065(.048)	.111*	.077(.033)	.182*	.067(.034)	.160*
	직책	-.027(.035)	-.069	.014(.026)	.026	.002(.026)	.008
	직급	.035(.038)	.118	.013(.026)	.025	-.018(.026)	-.083
	근무 환경	1일 돌봄 대상자 수	.010(.053)	.018	.014(.036)	.033	.002(.038)
취업 형태		-.104(.081)	.081	-.043(.059)	-.063	-.024(.060)	-.035
근무시간		.093(.136)	.060	.204(.100)	.158	.204(.101)	.173
야간 근무		-.006(.039)	-.016	.035(.029)	.133	.027(.030)	.103
월 평균 급여		.142(.078)	.199*	.099(.059)	.178*	.100(.061)	.179*
급여 만족도		.274(.076)	.370***	.242(.046)	.444***	.191(.054)	.352**
휴게 시설유무		-.069(.072)	-.094	.013(.053)	.053	.013(.053)	.059
휴게 시설 만족도		-.025(.081)	-.031	.093(.058)	.159	.093(.058)	.159
사회적 지지						.300(.060)	.409***
R <sup>2</sup>	.293		.335		.355		
Adjusted R <sup>2</sup>	.218		.283		.284		
F(sig).	3.894***		4.732***		4.999***		

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

주) 더미변수 처리 : 성별(남성=1, 여성=0), 취업형태(정규직=1, 비정규직=0), 휴게시설 유무(휴게실 있다=1, 없다=0)

p<.001)변인이 유의한 관계를 보여 주었다. 또한 독립변인과 종속변인 간의 설명력은 33.5%를 보여주었으며, 회귀모형 적합성도 4.732(p<.001)로 나타나 월 평균 급여와 급여 만족도가 높을수록 요양서비스품질이 향상 되는 것으로 나타나 Baron and Kenny의 두 번째 조건도 충족하였다.

셋째, 모델3은 독립변인과 매개변인을 동시투입 하여 종속변인과 유의한 관계를 살펴보는 모형으로 인구학적 특성은 근무연수(β=.160, p<.05)변인이 통계적으로 유의한 결과를 보여주었다. 그리고 근무환경 요인은 월 평균 급여(β=.179, p<.05), 급여 만족도(β=.352 p<.01) 변인이 통계적으로 유의한 관계를 나타냈다. 또한 매개변인인 사회적 지지는 요양서비스품질과 통계적으로 유의한 관계를 보여 주었을 뿐 만 아니라 35.5%의 설명력을 나타냈다. 또한 회귀모형 적합도는 4.999(p<.001)를 보여주어 Baron and Kenny의 세 번째 조건도 충족되었다.

따라서 독립변인인 월 평균 급여, 급여 만족도와 종속변인 ‘요양서비스품질’ 변인과 통계적으로 유의한 관계를 확인하였다. 매개변인 ‘사회적 지지’가 종속변인 ‘요양서비스품질’에 미치는 영향에서도 통계적으로 유

의한 결과를 나타냈다. 또한 독립변인, 매개변인과 종속변인을 동시에 투입하여 다중회귀 분석 결과 통계적으로 유의한 관계를 보여 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향에서 사회적 지지의 부분매개효과를 확인하였다.

#### 4. 매개효과 분석

매개효과 검증은 직접효과와 간접효과로 구분되며 독립변인이 종속변인에 미치는 효과를 ‘직접효과’, 독립변인이 매개변인을 거쳐 종속변인에 미치는 효과를 ‘간접효과’라고 한다. 전체 인과적 효과는 ‘총 효과’이며 총 효과는 간접효과와 직접효과를 합산한 효과이다. 본 연구의 매개효과 검증에서 월 평균 급여에 대한 사회적 지지의 직접효과는 .178이며, 간접효과는 .035의 결과를 보여주어 총 효과는 .213로 나타났다. 그리고 급여 만족도에 대한 사회적 지지의 직접효과는 .444이며, 간접효과는 .130의 결과를 보여주어 총 효과 .574를 확인하였다. 또한 매개효과 유의성 검증을 위해 Sobel 검증을 실시하여 경로를 분석하였다. 분석결과 독립변인에서 월 평균 급여와 급여 만족도 요인의 부분매개효과를 확인하였다. Z값이 1.9이상의 값을 나타내면 매개효과가 있

표 5. 매개효과 경로 분석

path	Z	P value	매개효과
근무환경 1 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	-	-	×
근무환경 2 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	-	-	×
근무환경 3 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	-	-	×
근무환경 4 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	-	-	×
근무환경 5 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	2.87	p<.05	부분매개효과
근무환경 6 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	3.35	p<.05	부분매개효과
근무환경 7 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	-	-	×
근무환경 8 → 사회적 지지 → 요양서비스품질	-	-	×

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

주) · 근무환경 1 : 1일 돌봄 대상자 수 · 근무환경 2 : 취업형태 · 근무환경 3 : 근무 시간  
 · 근무환경 4 : 월 평균 야간 근무 · 근무환경 5 : 월 평균 급여 · 근무환경 6 : 급여 만족도  
 · 근무환경 7 : 휴게시설 유무 · 근무환경 8 : 휴게시설 이용 만족도

는 것으로 간주한다고 본다. 본 연구의 매개효과 경로 분석에서 Z값이 월 평균 급여 2.87(p<.05), 급여에 대한 만족도 Z값은 3.35(p<.05)의 결과를 보여 주어 부분매개효과를 확인하였으며 [표 5]와 같다.

## VI. 결론 및 함의

본 연구는 노인요양시설 종사자의 근무환경이 노인요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과를 확인하였다. 연구결과를 통한 노인요양시설 종사자의 근무환경 개선방안 제시와 요양서비스품질 향상을 위한 실천·정책적 개입 방안을 위한 기초자료를 제공하였다.

본 연구의 결과를 다음과 같이 요약하여 상술한다.

첫째, 노인요양시설 종사자의 근무환경이 사회적 지지에 미치는 영향에서 노인요양시설 종사자의 월 평균 급여와 급여 만족도 변인이 통계적으로 유의한 상관관계를 보여주었다. 특히 요양보호사의 저임금, 비정규직 근로형태, 요양보호사에 대한 ‘나쁜 일자리 종사자’의 인식 등은 요양보호사의 사기저하의 요인으로 작용하는 점을 고려한다면 노인요양시설 종사자의 근무환경 향상을 위한 사회적 지지는 필연적이다. 이정석 외(2014)의 연구에서도 요양보호사가 종사하고 있는 직장 내 관계 향상 및 근무 동기부여를 위한 처우 향상이 보고되어 본 연구결과를 뒷받침한다고 볼 수 있겠다.

둘째, 노인요양시설 종사자의 연령, 근무연수와 근무환경의 월 평균 급여, 급여 만족도 변인이 노인요양서

비스품질과 통계적으로 유의한 관계를 나타냈다. 월 평균 급여와 급여에 대한 만족도가 높을수록 요양서비스 품질은 향상된다는 것이다. 본 연구결과는 윤정향(2013)의 ‘노인 돌봄 노동시장의 특징과 정책과제’에서 돌봄 노동자의 고용개선이 선행되어야 요양서비스품질 향상을 보장 할 수 있다는 맥락과 같이한다. 그리고 이태화·이창원(2013)의 ‘우리나라 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구’에서도 요양보호사의 임금에 대한 보상체계 확립을 보고하여 근무환경에 대한 시사점을 제시하여 본 연구와 유사한 결과를 보여 주었다. 또한 이정석·이호용·권진희·한은정(2014)의 ‘장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사’ 연구에서도 종사자 보수의 적정화, 근로시간 적정화, 고용안정성 확보 및 사회보장을 보고하여 요양서비스 품질을 담보하기 위한 종사자의 근무환경 적정화를 제시하였다.

셋째, 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향에서 월 평균 급여와 급여 만족도 변인이 사회적 지지 변인과 부분매개효과를 보여주었다. 본 연구의 결과는 선행연구와도 유사한 결과를 나타냈다. 남희수(2013)의 ‘요양보호사의 조직 환경과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 역량강화의 매개효과’ 연구에서도 근무환경과 직무만족간의 매개효과를 보고하였다. 즉, 사회적 지지 증가는 요양보호사의 역량강화와 함께 근무환경을 긍정적으로 조성하여 요양서비스 품질 향상을 도모하는 것으로 해석된다. 오세진(2010)의 연구에 따르면 요양보호사의 ‘안전한 노동환경’ 정착을 위한 노동환경 개선과 정비가 필요하다고 보고하였

다. 요양보호사의 열악한 근무환경은 이전부터 현재까지 지속적으로 논의되고 있지만, 여전히 장기요양보험제도의 과제로 남겨주었다. 이러한 상황은 요양보호사에 대한 부정적인 인식을 초래한다. 즉, 사회적 인식 부재에 따른 요양보호사의 낮은 자존감은 요양시설 종사기피현상을 초래하여 인력수급의 어려움을 초래한다. 2015년 ‘요양보호사 복지수준 향상 정책토론회’의 보고자료에서도 요양보호사의 근무환경 개선과 처우향상 방안을 제시하였다. 그리고 2014년 기준 요양보호사 자격증 취득자 118만여 명 중 실제 시설 종사자 25만여 명이 요양시설에 종사하고 있다는 사실에서도 명백히 입증되는 것이다. 인력수급의 성공적인 안착은 결국 요양서비스품질 향상으로 귀결 된다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언 한다.

첫째, 본 연구는 노인요양시설에 종사하고 있는 요양보호사, 사회복지사, 간호사 등을 포함 한 비확률표집에 의한 표본을 연구대상자로 적용하였다. 따라서 노인요양시설 종사자 근무환경과 요양서비스품질 간의 연구결과를 일반화하는데 신중하여야 할 것이다. 경기도와 서울시의 특정지역에 소재한 노인요양시설 종사자를 대상으로 연구에 적용하였기 때문이다. 향후 연구는 여러 지역의 요양시설 및 재가기관의 노인요양시설 종사자를 확대한 연구의 고려가 필요하겠다. 아울러 노인요양시설 종사자의 근무환경에 대한 요양보호사 외의 종사자 즉, 간호사, 사회복지사, 행정실무자, 관리자, 물리치료사 등에 대한 구체적인 연구도 필요하다고 본다. 왜냐하면 노인요양시설의 바람직한 운영은 요양보호사를 포함한 시설 종사자 각각 역할이 수행되어야 요양서비스품질 향상을 기대할 수 있기 때문이다.

둘째, 본 연구는 노인요양시설 종사자의 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향에서 사회적 지지의 매개효과를 분석하였다. 노인요양시설 종사자의 사회적 지지 증가를 위한 근무환경 개선과 제도의 보완이 요구된다. 추후 연구에서는 노인요양시설 종사자의 근무환경 개선을 위한 현행 사회복지법 규율과 노동법 규율 적용의 애매모호한 법률적용에서 발생하는 근무환경 개선방안에 대한 구체적인 연구를 제언한다.

마지막으로 본 연구의 제한점이 있음에도 불구하고

이원주(2015)의 자가점검관리척도를 사용하여 요양서비스 품질을 측정하여 노인요양시설 운영 방안에 대한 기초자료 제공을 본 연구 의의로 본다.

### 참 고 문 헌

- [1] 국민건강보험공단 노인장기요양보험, 2015.
- [2] 김광래, 노인장기요양보험제도의 공공성 강화 방안 연구, 서울시립대학교, 박사학위논문, 2014.
- [3] 김미령, “사회적 지지의 개념과 효과에 관한 이론 및 방법론적 고찰,” 임상사회연구, 제2권, 제1호, pp.99-120, 2005.
- [4] 김성옥, 김유리, 정희정, “주요국의 건강보장도 현황과 개혁동향,” 국민건강보험 건강보험정책연구원, 2014.
- [5] 김진수, “요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화, 직무만족의 매개효과,” 노인복지학회, 제61권, pp.163-188, 2013.
- [6] 김찬우, “노인장기요양보험제도 실행에서의 한국형 케어매니지먼트 도입에 관한 고찰,” 보건사회연구, 제33권, 제2호, pp.219-242, 2013.
- [7] 김태성, 김진수, 사회보장론, 청목출판사, 2014.
- [8] 권현정, “서비스질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석,” 사회복지정책, 제41권, 제1호, pp.289-313, 2014.
- [9] 남희수, “요양보호사의 조직환경과 직무만족 간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개효과,” 노인복지학회, 제60권, pp.379-402, 2013.
- [10] 문동규, 강용규, “요양보호사의 직무만족과 관련된 변인에 대한 메타분석,” 노인복지학회, 제66권, pp.354-375, 2014.
- [11] 박경자, 오윤진, “요양보호사의 직무스트레스, 인간관계스트레스, 슈퍼비전 및 직업만족과의 관계 연구 : 슈퍼비전의 조절효과 검증을 중심으로,” 노인복지학회, 제60권, pp.7-34, 2013.
- [14] 박대진, “요양보호사의 노동실태와 개선방안,” 복지동향, 7월, pp.16-20, 2014.

- [15] 박용권, SPSS 사회복지자료 분석, 신정, 2010.
- [12] 박지원, *사회적지지 척도 개발을 위한 연구*, 연세대학교, 박사학위논문, 1985.
- [13] 박현정, *공공성이 노인장기요양시설의 서비스 질에 미치는 효과*, 성균관대 일반대학원, 박사학위논문, 2014.
- [14] 박옥신, *노인요양시설의 입소자가 지각한 요양보호사 역량이 서비스 만족도에 미치는 영향: 서비스 질의 매개효과 중심으로*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2014.
- [15] <http://www.mohw.go.kr/>
- [16] 선우덕, 최정수, 유근춘, 장숙량, 김세진, “노인 장기요양 서비스의 질 관리체계 개선방안,” 한국보건사회연구원, 2013.
- [17] 서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구, 서울특별시의회, 2013.
- [18] 선수경, *사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구*, 강남대학교, 박사학위논문, 2012.
- [19] 손덕순, “요양보호사 제도에 관한 고찰,” 한국노년학회, 제22권, pp.143-157, 2013.
- [20] 손창숙, “노인 장기요양보험제도에 관한 연구,” 한국균형발전연구, 제2권, 제2호, pp.41-62, 2011.
- [21] 오세진, “요양보호사 수발노동의 실태와 노동조건 개선을 위한 정책과제에 관한 연구 : ‘팬찰은 일자리’ 여부 판별을 중심으로,” 사회연구, 제20권, pp.101-136, 2010.
- [22] 이광석, 최정호, “제가노인복지시설장의 노인 장기요양보험제도에 관한 인식 연구,” 노인복지학회, 제60권, pp.77-96, 2013.
- [23] 임우현, 이창호, 박만원, “요양보호사의 직업적 정체성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족의 매개효과,” 노인복지학회, 제60권, pp.353-378, 2013.
- [24] 이윤형, *노인 장기요양서비스의 질에 미치는 요인에 관한 연구*, 대구한의대, 박사학위논문, 2011.
- [25] 이윤경, 김세진, “노인장기요양서비스 품질 관리 체계화 방안,” 보건사회연구, 제32권, 제4호, pp.66-93, 2012.
- [26] 이원주, “노인요양시설 서비스품질 향상을 위한 자가점검관리척도 개발연구,” 한국노년학회, 제35권, 제1호, pp.1-17, 2015.
- [26] 이원주, “노인요양시설 서비스품질 향상을 위한 자가점검관리척도 개발연구,” 한국노년학회, 제35권, 제1호, pp.1-17, 2015.
- [27] 이원주, “노인요양시설 서비스품질 우수성 관리 방안 연구 : EFQM모형 접근,” 비판사회정책, 제48호, pp.329-361, 2015.
- [29] 이정석, 이호용, 권진희, 한은정, *장기요양기관 종사자 임금 및 근로환경 실태조사*, 국민건강보험 건강보험정책연구원 보고서, 2014.
- [30] 이태화, 이창원, “우리나라 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로,” 한국사회와 행정연구, 제24권, 제2호, pp.643-672, 2013.
- [31] 윤정향, “노인 돌봄 노동시장의 특징과 정책과제,” 노동리뷰, 제3월호, pp.31-44, 2013.
- [32] 정재훈, “사회보험으로서 수발보험 도입 가능성 모색을 위한 연구 : 독일의 예를 중심으로,” 한국사회복지학, 제48권, 제3호, pp.359-402, 2002.
- [33] 정재훈, “한국 노인 수발보험의 구조 문제점 및 개선방향,” 학술대회논문집, pp.67-92, 2006.
- [36] 정재훈, *독일복지국가론*, EM커뮤니티, 2016.
- [34] 정승열, *노인장기요양서비스 품질 향상 방안 연구 : 제가방문요양서비스 중심으로*, 한양대학교, 박사학위논문, 2011.
- [35] 정병열, *노인요양보호사의 근무환경과 사회 환경이 요양서비스품질에 미치는 영향*, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2014.
- [36] 지은구, 이원주, 김민주, “노인요양시설 서비스 품질척도 타당도 연구,” 노인복지학회, 제66권, pp.141-166, 2014.
- [37] <http://kostat.go.kr>
- [38] 한국노동연구원, “돌봄 서비스 일자리 근로 조건의 현황과 과제,” 2012.
- [39] Peter Taylor-Goodby, *New Risk, Welfare* :

*The Transformation of the European Welfare State*, Oxford University Press, pp.1-2, 2004.

- [40] W. Broom and H. Hoberman, "Positive events and social supports as buffers of life change stress," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.13, pp.99-125, 1983.
- [41] ILO, Decent Work. Report of the Director-General. International Labour Conference. 87th, Session(Geneva), 1999.
- [42] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. Berry, "Conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, Vol.49(Fall), pp.41-50, 1985.

저 자 소 개

김 정 희(Jeong-Hui Kim)

정회원



- 2010년 : 수원대 아동가족복지학 학사
  - 2013년 : 경기대일반대학원사회복지학석사
  - 2014년 : 서울여대 사회복지학 박사과정
  - 2014년 3월 ~ 현재 : 오산대 외래교수
  - 2015년 12월 ~ 현재 : 복지비전 연구원
  - 2015년 12월 ~ 현재 : 천사재가요양센터 센터장
- <관심분야> : 사회복지정책 및 행정 (노인)

장 천 식(Cheon-Sik Jang)

정회원



- 2001년 : 경기대행정대학원 사회 복지학 석사
  - 2009년 : 국제신학대학원대학교 사회복지학박사
  - 2003년 3월 ~ 2014년 5월 : 마포 노인복지관 외 노인복지시설장
  - 2014년 5월 ~ 현재 : 강북실버종합복지센터장(요양원)
  - 2015년 3월 ~ 현재 : 사회복지공동모금회 배분분과 실행위원
  - 2006년 3월 ~ 현재 : 총신대학교 기독교사회복지대학원 외래교수
  - 2016년 3월 ~ 현재 : 성신여대 사회복지학과 겸임교수
- <관심분야> : 사회복지실천 및 사회복지행정 (노인)