

노인장기요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향

김지혜¹, 심규순², 유영희², 이은아^{3*}

¹SKU고령사회융합연구소 연구원, ²성결대학교 일반대학원 박사과정, ³성결대학교 사회복지학부 객원교수

The Effects of Job Stress and Organizational Commitment of Caregivers in Elderly Long-term Care Facilities on Service Quality

Ji-Hye Kim¹, Kyu-Soon Shim², Young-Hee Yu², Eun-A Lee^{3*}

¹Researcher, Senior Social Convergence Research Institute, SKU

²Student, Dept. of Social Welfare, Graduate School of General, SungKyul University

³Lecture, Dept. of Social Welfare, SungKyul University

요 약 본 연구의 목적은 노인장기요양서비스의 질 향상을 위하여 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향과 그 과정에서 조직몰입의 매개효과를 검증하는데 있다. 이를 위해 경기도 내 1,705개의 장기요양시설 중 단순무작위로 30개 요양시설을 표집하여 2020년 5월 한달 동안 요양보호사 500명을 대상으로 설문조사한 결과, 443부가 회수되었고 유효한 415부를 최종 분석하였다. 분석방법은 SPSS WIN 21.0으로 빈도분석, 기술분석, 상관분석, 회귀분석 등을 활용해 매개모형을 검증하였다. 연구결과 첫째, 직무스트레스는 서비스 질과 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 조직몰입은 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 조직몰입은 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계에서 완전매개로 검증되었다. 따라서 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는 과정에서 조직몰입이 미치는 효과의 중요성과 요양보호사의 서비스 질을 향상시키기 위한 정책적 방안을 제시하였다.

키워드 : 노인장기요양시설, 직무스트레스, 조직몰입, 서비스 질, 요양보호사

Abstract The purpose of this study was to verify the effect of job stress of caregivers on service quality for improve the quality of elderly long-term care services and the mediating effect of organizational commitment in the process. To this end, 30 long-term care facilities were randomly sampled out of 1,705 long-term care facilities in Gyeonggi-do, and as a result of a questionnaire survey of 500 caregiver for one month in May 2020, 443 samples were collected, and a total of 415 samples were finally analyzed. As for the analysis method, SPSS WIN 21.0 was used to verify the mediation model using frequency analysis, descriptive analysis, correlation analysis, and regression analysis. As a result of the study, first, job stress had a negative effect on service quality and organizational commitment. Second, organizational commitment has a static effect on service quality. Third, organizational commitment was verified as a perfect mediating in the relationship between job stress and service quality. This suggested the importance of the effect of organizational commitment in the process between job stress and service quality of caregivers and sought a policy ways to to improve the service quality of caregivers.

Key Words : Elderly long-term care facilities, Job stress, Organizational commitment, Service quality, Caregiver

*Corresponding Author : Eun-A Lee(364379@hanmail.net)

Received November 29, 2020

Revised December 18, 2020

Accepted December 20, 2020

Published December 31, 2020

1. 서론

우리나라는 2018년 65세 이상 노인인구가 전체인구의 14.3%를 차지하면서 고령사회에 진입하였고, 2025년 20.3%로 초고령사회 또는 후기고령사회로 진입할 것으로 예상된다[1]. 급속한 인구 고령화로 발생하는 노인 돌봄문제가 심각한 사회문제도 대두되었지만 핵가족화, 여성의 경제활동 참여율 증가 등으로 전통적인 가족부양 기능이 약화되었고, 노인성 질환의 요양기간 장기화로 가족 간의 문제가 발생하게 되었다. 이로 인하여 노인부양의 문제가 가정의 문제에서 사회 또는 국가의 부양책임에 대한 국민적 요구와 공감대가 형성되었다. 고령화와 가족의 구조 변화, 사회적 인식 변화에 따른 사회적 돌봄 문제를 해결하기 위하여 국가 차원의 대책방안의 필요성이 대두됨에 따라 이를 해결하기 위해 노인 장기요양보험 제도가 시행되었다.

노인장기요양보험제도 시행의 핵심적인 인적자원으로 요양보호사는 노인요양시설 및 재가시설에서 대상자의 다양한 욕구와 복합화 된 노인성 문제를 해결하기 위한 신체 및 가사지원서비스를 제공하고 있다. 이 과정에서 요양보호사는 개인역할 및 업무, 클라이언트, 상사 또는 동료와의 관계, 시설의 보상체계 등으로부터 오는 직무스트레스를 경험한다[2,3]. 직무스트레스는 요양보호사의 소진과 이직, 직무만족도, 전문성의 문제 등에 영향을 미치며[4,5], 직무스트레스에 적절한 대응을 하지 못하였을 경우 대상자에게 제공하는 서비스 질에 부정적 영향을 미칠 수 있다.

서비스 질(service quality)이란 제공자 입장에서는 제공자의 지식·기술 제공의 능력이며, 이용자 입장에서는 제공 받는 서비스의 느낌을 말한다[6]. 특히, 노인요양시설의 서비스 질은 요양보호사 자신이 지각하는 요양서비스의 제공 능력과 관련된 판단 혹은 태도로 정의하며[7], 제공 주체와 업무 숙련도, 직무스트레스 등에 따라 상이한 서비스가 제공될 수 있는 특징을 갖는다. 노인장기요양시설의 요양보호사를 대상으로 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스가 높을수록 서비스 질이 낮아지는 반면, 직무스트레스가 적을수록 서비스 질이 높아짐을 확인하였다[8,9]. 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 직무스트레스 요인으로는 활동기간, 돌보는 대상 인원, 시설 및 상사와의 관계가 영향을 미치며[10], 높은 직무스트레스는 직무수행 능력의 저하, 낮은 생산성, 조직의 무관심을

초래하여 조직몰입을 방해하게 된다[4]. 조직몰입은 자신이 속한 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰, 조직을 위해 자발적 노력을 기울이는 의지, 조직구성원으로서 유지하려는 강한 욕구에 대한 정도를 말한다[11]. 낮은 조직몰입은 요양보호사의 결근율과 이직율에 부(-)적 영향을 미치며, 이는 서비스 질에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다[12,13].

요양보호사에 대한 선행연구를 살펴보면, 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계[8,9], 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향[3], 직무스트레스와 직무만족 간의 관계[2], 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입, 이직충동에 미치는 영향[4], 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향[14], 직무스트레스가 직무만족과 서비스의 질에 미치는 영향[15], 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향[16], 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향[17] 등 직무스트레스와 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 서비스 질 간의 영향에 관한 연구가 진행되었다.

앞서 선행연구를 통해 과도한 직무스트레스와 부적절한 조직몰입은 노인장기요양서비스의 질적 저하를 가져오는 중요한 변수임을 알 수 있다. 그러나 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질 간의 조직몰입이 매개변인으로 분석한 연구는 아직 미비한 것으로 보인다.

이에 요양보호사의 직무스트레스가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치며 결과적으로 직무스트레스가 대상자에게 제공하는 서비스의 질적 측면에 영향을 미치는가를 분석하고자 한다. 본 연구의 목적은 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는 인과과정을 확인하고 매개역할을 하는 조직몰입에 대한 실증적인 검증을 통하여 요양보호사가 제공하는 서비스 질의 향상을 위한 학문적 규명과 함께 정책적 함의를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구모형과 가설

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 정도를 확인하고, 서비스 질에 미치는 영향에 대한 조직몰입의 매개효과를 검증하고자 한다. 이러한 연구목적 달성을 위한 구체적인 연구모형 Fig. 1과 연구가설을 다음과 같이 제시하였다.

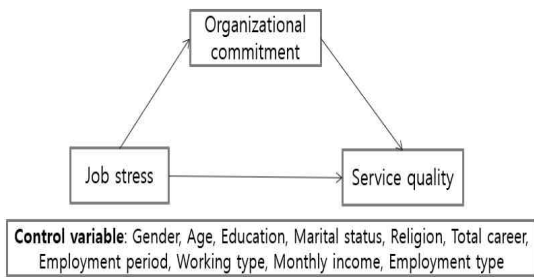


Fig. 1. Research Model

- 가설1. 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 부(-)적 영향을 미친다.
- 가설2. 요양보호사의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)적 영향을 미친다.
- 가설3. 요양보호사의 조직몰입은 서비스 질에 정(+)적 영향을 미친다.
- 가설4. 직무스트레스와 서비스 질의 관계에 있어 조직몰입이 매개역할을 한다.

2.2 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 경기도 내 1,705개의 장기요양시설 중 단 순무작위로 30개 요양원을 표집하였으며, 표집된 요양 시설 공문을 통한 협조로 근무하고 있는 요양보호사를 대상으로 목적표집 하였다. 연구대상에게 개별적으로 연구의 목적을 설명하고 참여 의사가 있는 요양보호사를 대상으로 사전 동의를 구한 후, 실시하였다. 설문조사는 2020년 5월 한 달 동안 요양보호사 500명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 443부가 회수되었고, 유의한 총 415부를 최종 분석에 활용하였다.

2.3 측정도구

2.3.1 직무스트레스

직무스트레스 척도는 Jayaratne(1979)의 설문을 번역하여 국내 실정에 맞게 구성한 Lee & Park[18]의 척도를 사용하였다. 직무스트레스 척도는 역할갈등, 직무모호성, 역할과다로 총 9문항으로 구성되었으며, 각 문항은 5점 리커트 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 수준인 것으로 해석할 수 있다. 본 연구에서의 직무스트레스 Cronbach's α는 .876으로 신뢰도가 높게 나타났다.

2.3.2 조직몰입

조직몰입 척도는 Meyer & Allen(1991)이 개발한 척도를 노인장기요양시설 요양보호사의 실정에 맞게 일부 수정·보완하여 사용한 Lee[19]의 척도를 사용하였다. 조직몰입 척도는 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입으로 총 13문항으로 구성되었으며, 각 문항은 5점 리커트 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지로 점수가 높을수록 조직몰입은 높은 수준임을 뜻한다. 본 연구에서의 조직몰입 Cronbach's α는 .864로 신뢰도가 높게 나타났다.

2.3.3 서비스 질

서비스 질 척도는 Parasuraman, Zcithaml & Berry (1988)가 개발한 척도를 번역하여 Jin[13]의 연구에서 사용한 SERVQUAL 척도를 사용하였다. 서비스 질 척도는 신뢰성, 보증성, 대응성, 감정이입, 유형성으로 총 20문항으로 구성되었으며, 각 문항은 5점 리커트 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지로 점수가 높을수록 요양보호사 스스로 지각하는 서비스 질의 수준이 높다는 것을 뜻한다. 본 연구에서의 서비스 질 Cronbach's α는 .852로 신뢰할 만하다고 할 수 있다.

2.4 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS(Version 21.0)를 이용하여 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향과 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하고자 다음과 같은 분석방법을 활용하였다.

첫째, 본 연구의 주요 변수들을 측정하는 척도의 내적 일관성 검증을 위한 신뢰도분석(Cronbach's α)를 실시하였다. 둘째, 요양보호사의 인구사회학적 요인과 주요 변수들의 특성을 파악하기 위한 빈도분석과 기술분석을 실시하였다. 셋째, 주요 변수들 간의 상관성을 확인하기 위해 상관관계(Correlation)분석을 실시하였다. 넷째, 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향력을 검증하기 위한 위계적 회귀분석(Regression Analysis)과 조직몰입의 매개효과 입증을 위한 Sobel Test를 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 인구사회학적 특성

Table 1과 같이, 연구대상자의 인구사회학적 특성은 성별의 경우 여성이 403명(97.1%), 연령은 51세 이상 225명(54.2%), 학력은 고졸이하 339명(81.7%)으로 가장 많았다. 결혼상태는 기혼(부부동거) 397명(95.7%), 종교가 있음이 345명(81.0%)으로 가장 많았다. 노인장기요양기관의 총 경력은 2년 미만 228명(54.9%), 현재 기관에서의 근무기간은 1년 6개월 미만 240명(57.8%), 근무형태는 교대근무자 377명(90.8%)으로 가장 많았다. 월수입은 150만원 이하 298명(71.8%), 고용형태는 계약직 224명(54.0%)로 가장 많이 차지하였다.

Table 1. Demographic Characteristics (N=415)

Variables		N	%
Gender	Male	12	2.9
	Female	403	97.1
Age	>50	190	45.8
	51<	225	54.2
Education	>High school	339	81.7
	Junior college<	76	18.3
Marital Status	Married	397	95.7
	Single/ Divorce /Bereave	18	4.3
Religion	Yes	345	81.0
	NO	79	19.0
Total career	>2 years	228	54.9
	2 years<	187	45.1
Employment period	> 1 ear and 6 months	240	57.8
	1 year and 6 months <	175	42.2
Working type	Regular work	38	9.2
	Shift work	377	90.8
Monthly Income(won)	>150	298	71.8
	151<	117	28.2
Employment type	Contract worker	224	54.0
	Regular employee	191	46.0

3.2 주요 변수의 기술통계

요양보호사의 직무스트레스, 조직몰입, 서비스 질에 대한 기술분석 결과는 Table 2와 같다. 독립변수인 직무스트레스의 평균값은 2.88(SD=.544)이며, 종속변수인 서비스 질의 평균값은 3.55(SD=.630)이다. 매개변수인 조직몰입의 평균값은 2.97(SD=.691)로 나타났다. 왜도의 절대값=3과 첨도의 절대값=10을 초과하지 않아 주요 변수는 정규분포곡선을 이루고 있음을 확인하였다.

Table 2. Charactersics of Major Variables (N=415)

Variable	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
Job stress	2.88	.544	.015	-.782
Organizational commitment	2.97	.691	.349	-.786
Service quality	3.55	.630	.119	-.972

3.3 주요 변수의 상관관계

Table 3은 요양보호사의 직무스트레스, 조직몰입, 서비스 질 간의 상관관계분석 결과이다. 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질은($r=-.540, p<.01$) 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 조직몰입과 서비스 질은($r=.744, p<.01$) 정(+)적 상관관계를 보였다. 반면, 직무스트레스와 조직몰입의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 주요 변인들간의 상관관계 계수값(Correlation coefficient)은 0.8 이하로 나타나 다중공선성 문제가 없음을 확인하였다.

Table 3. Correlations among Major Variables (N=415)

Variable	Job stress	Organizational commitment	Service quality
Job stress	1		
Organizational commitment	-.674	.1	
Service quality	-.540**	.744**	1

p<.01**

3.4 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 대한 인과관계를 분석하고, 이 과정에서 요양보호사의 조직몰입이 매개효과를 나타내는지를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1996)의 3단계 회귀분석을 실시하였다. 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입을 독립변수로, 서비스의 질은 종속변수로 설정하였으며, 선행연구에서 서비스 질에 영향력을 미친다고 보고된 인구사회학적 특성 가운데 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 노인장기요양기관 근무경력, 현 시설 근무기간, 근무형태, 소득, 고용형태를 통제변수로 설정하였다. 통제변수는 더미변수(성별: 여=0, 남=1, 연령: 51세 이상=0, 50세 이하=1, 학력: 고졸이하=0, 전문대졸 이상=1, 결혼상태: 기혼=0, 미혼 등=1, 종교: 있음=0, 없음=1, 총경력: 2년 미만=0, 2년 이상=1, 근무기간: 1년 6개월 미만=0, 1년 6개월 이상=1, 근무형태: 교대근무=0, 정규근무=1, 월소득:

150만원 미만=0, 150만원 이상=1, 고용형태: 계약직 =0, 정규직=1)로 처리하였다.

Table 4는 회귀분석 결과로 Durbin-Watson 검정 D 통계량이 1.902로 잔차의 자기상관성은 문제없었으며, 분산팽창지수(VIF: variance inflation factor)는 1.148~1.998 이하로 다중공선성도 문제없는 것으로 나타났다.

모델 1에서는 요양보호사의 인구사회학적 특성인 통제변수(성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 경력, 근무기간, 근무형태, 월소득, 고용형태)와 직무스트레스를 투입하여 조직몰입에 미치는 영향력을 살펴보았다. 모델 2에서는 통제변수와 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향력, 모델 3에서는 모델 2에 매개변수인 조직몰입을 추가 투입하여, 그 분석결과는 다음과 같다.

모델 1에서는 먼저 요양보호사의 인구사회학적 통제변수와 직무스트레스를 투입하여 조직몰입과의 관계를 분석한 결과, 연령($\beta=.087, t=1.966, p<.05$), 결혼상태($\beta=.096, t=2.006, p<.05$), 월소득($\beta=.113, t=2.384, p<.05$)이 조직몰입에 통계적으로 유의한 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 반면, 직무스트레스($\beta=-.595, t=-14.503, p<.001$)는 조직몰입에 부(-)적인 영향으로

나타나, 직무스트레스가 높을수록 요양보호사의 조직몰입 수준이 낮아지는 것을 예측할 수 있다. 이는 가설2. ‘요양보호사의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)적 영향을 미친다’는 가설을 지지하는 결과이다. 모델 1의 설명력은 50.0%($R^2=.500$)로, 회귀모형은($F=36.568, p<.001$) 적합한 것으로 나타났다.

모델 2에서는 통제변수와 직무스트레스를 투입하여 종속변수인 서비스 질에 미치는 영향력을 분석한 결과, 연령($\beta=.099, t=2.085, p<.05$), 학력($\beta=.215, t=4.795, p<.001$), 총경력($\beta=.090, t=2.018, p<.05$), 근무기간($\beta=.129, t=3.010, p<.05$), 근무형태($\beta=.212, t=5.128, p<.001$), 고용형태($\beta=.106, t=2.107, p<.05$)가 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 반면, 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 부(-)적인 영향을 미쳐, 직무스트레스가 높을수록 요양보호사의 서비스 질은 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 가설1. ‘요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 부(-)적 영향을 미친다’를 실증적으로 검증해주는 결과이다. 모델 2의 설명력은 41.9%($R^2=.419$), 회귀모형은($F=26.411, p<.001$) 적합한 것으로 나타났다.

Table 4. Effect of Job stress, Organizational commitment on Service quality (N=415)

Variable	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
Gender	.233	.056	1.494	.046	.012	.299	-.093	-.025	-.761
Age	.054	.087	1.966*	.056	.099	2.085*	.024	.042	1.116
Education	.034	.032	.759	.209	.215	4.795***	.189	.194	5.441***
Marital status	.053	.096	2.006*	.001	.003	.058	-.030	-.060	-1.448
Religion	-.049	-.085	-1.769	-.050	-.095	-1.834	-.021	-.039	-.953
Total career	.037	.054	1.307	.056	.090	2.018*	.034	.055	1.536
employment period	.035	.059	1.488	.069	.129	3.010*	.048	.090	2.641**
Working type.	.037	.057	1.493	.125	.212	5.128***	.103	.174	5.290***
Monthly Income	.127	.113	2.384*	.052	.051	.993	-.024	-.023	-.565
Employment type	.033	.024	.513	.134	.106	2.107*	.114	.090	2.256*
Job stress	-.755	-.595	-14.503***	-.510	-.441	-9.967***	-.060	-.052	-1.192
Organizational commitment							.595	.654	15.297***
F	36.568***			26.411***			57.709***		
R ²	.500			.419			.633		
Adjusted R ²	.486			.403			.622		
Durbin-watson	1.902								

p<.05*, p<.01**, p<.001***

모델 3에서는 모델 2에 매개변수 조직몰입을 추가 투입하여 분석한 결과, 모델 2에서 영향이 있었던 연령과 종경력은 영향력이 없는 것으로 나타났다. 학력($\beta = .194, t = 5.441, p < .001$), 근무기간($\beta = .090, t = 2.641, p < .01$), 근무형태($\beta = .174, t = 5.290, p < .001$), 고용형태($\beta = .090, t = 2.256, p < .05$)는 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 조직몰입($\beta = .654, t = 15.297, p < .001$)은 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 조직몰입 수준이 높을수록 서비스의 질의 수준이 높다는 것을 뜻한다. 이는 가설3. ‘요양보호사의 조직몰입은 서비스 질에 정(+)적 영향을 미친다’는 가설을 검증해주는 결과이다.

반면, 모델 2에서 유의미하게 확인되었던 독립변수 직무스트레스는 모델 3에서 서비스 질에 대한 설명력이 감소하였으나 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 조직몰입이 완전매개 역할을 하는 것을 알 수 있다. 모델 3의 설명력은 63.3% ($R^2 = .633$), 회귀모형은 ($F = 57.709, p < .001$) 적합한 것으로 확인되었으며, 서비스 질에 대한 설명력이 모델 2보다 21.4% 향상되었다.

3.5 직무스트레스와 서비스 질 간의 조직몰입의 매개효과 검증

앞서 수행한 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 확인하였다. 첫째, 직무스트레스(독립변수)는 조직몰입(매개변수)에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 직무스트레스(독립변수)가 서비스 질(종속변수)에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스(독립변수)와 조직몰입(매개변수)이 서비스 질(종속변수)에 미치는 영향을 분석한 회귀분석에서 직무스트레스는 통계적으로 유의하지 않는 반면, 조직몰입(매개변수)은 서비스 질(종속변수)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 조직몰입이 직무스트레스와 서비스 질 간의 인과관계에서 완전매개 역할을 수행하고 있음을 증명한 결과이다.

위의 결과를 바탕으로 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증한 결과는 Fig. 2와 Table 5와 같다. 매개효과를 통계적 유의성을 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과, 부(-)적 매개효과로 통계적으로 유의미한 것으로 검증되었다($Z = -10.518$,

$p < .01$). 이는 가설4. ‘직무스트레스와 서비스의 질의 관계에 있어 조직몰입이 매개한다’는 가설을 지지하는 결과이다. Sobel test는 Sobel 검정값(Z)이 $z > 1.96$, $z < -1.96$ 을 만족시킬 경우에 매개효과가 유의미하다고 간주한다.

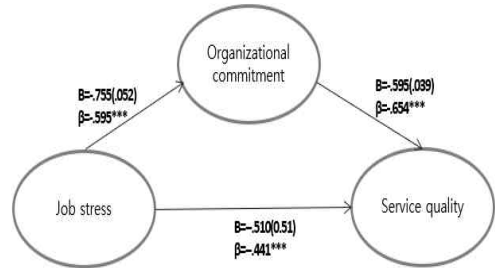


Fig. 2. Mediating effect of organizational commitment on the relationship between job stress and service quality

Table 5. Sobel-test (N=415)

Paths	Z	p	Mediating Effect
Job stress → Organizational commitment → Service quality	-10.518	.01	perfect Mediating

4. 논의

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향과 그 과정에서 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 그 결과를 바탕으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 서비스 질은 낮아짐을 확인하였다. 이는 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 한 선행연구[8,9]에서 직무스트레스가 높을수록 서비스 질이 낮아진다는 결과와 본 연구 결과가 일치한다. 또한 노인장기요양서비스는 일상생활의 도움이 필요한 노인에게 가사활동 및 신체활동을 지원하는 특성에 따라 직무스트레스가 물리적 서비스 질에 유의한 영향을 미친다는 결과[9,14]와도 일치하였다. 반면, 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 유의미한 정(+)적인 인과관계로 나타난 선행연구[8]와 직무스트레스가 서비스 질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고한 기존연구[7]와는 상반되는 결과를 보여주고 있다. 적정 수준의 스트레스가 긍정적 역할 수행을 이끌어 서비스의 질적

저하에 영향을 미치지 않았음을 유추할 수 있다[15]. 직무스트레스는 직무환경에서 다양한 요인에 의해 발생함으로 직무스트레스 유형에 따라 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구가 향후 필요하리라 사료된다.

둘째, 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 조직몰입은 낮아지는 것으로 나타났다. 즉 요양보호사의 직무스트레스 수준이 높으면 직무수행력의 저하, 낮은 생산성으로 조직의 무관심을 초래한다고 주장한 선행연구[4,14]와 일치함을 확인할 수 있었다. 특히 요양보호사의 근로시간과 노동 강도에 비해 열악한 근로조건과 근무환경 같은 물리적 환경개선을 위해서 적극적인 공공의 개입과 정책 마련이 요구된다.

셋째, 요양보호사의 조직몰입이 높아질수록 서비스 질이 높아지는 것으로 검증되었다. 요양보호사들은 자신이 속한 조직몰입을 통해서 대상자들의 직접적인 돌봄 과정에서 대상자와 그 가족들의 욕구를 충족시켜주기 위한 다양한 서비스를 제공한다는 선행연구 결과[20]와 일치하였다. 요양보호사는 장기요양서비스의 핵심적인 인적자원으로서 휴먼서비스의 질을 결정짓는 주요 요인으로서 인적자원관리 전략이 필요하다.

넷째, 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계에서 조직몰입이 매개효과(완전매개)를 갖는 것으로 입증되었다. 즉, 직무스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮아지고 그로 인하여 서비스 질 또한 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 경기도 고양시 소재 장기요양시설과 공동생활가정의 요양보호사를 대상으로 한 선행연구[21]에서 조직몰입은 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계에서의 완전 매개효과로 본 연구결과를 지지하였다. 높은 수준의 직무스트레스는 낮은 조직몰입과 서비스 질적 저하의 결과를 가져오게 된다. 따라서 노인장기요양시설 요양보호사의 직무스트레스 강도를 낮추고 조직구성원으로서 자신의 역량을 충분히 발휘할 수 있도록 동기부여와 상호신뢰적 관계의 조직문화 조성이 무엇보다 필요하다.

따라서 요양보호사의 서비스 질을 향상시키기 위해 요양보호사의 직무스트레스를 감소시키고, 조직몰입을 강화시키는 방안을 제시하였다. 첫째, 개인의 역할 및 업무, 대상자와의 관계, 상사 또는 동료 요양보호사와의 관계, 시설의 보상체계 등 요양보호사의 직무스트레스를 증가시키는 요인을 파악하고 이를 완화할 수 있는 대책 마련이 필요하다. 특히, 고용안정성을 확보하고 열

악한 요양보호사의 처우를 개선함으로써 요양보호사의 권익보호를 도모할 수 있는 요양보호사 지원체계가 마련되어야 한다. 둘째, 대상자의 서비스 계획 시 요양보호사를 참여시켜 소속감과 안정감을 갖도록 하며, 요양보호사와 조직 간의 긍정적인 상호작용을 증진시키기 위한 조직 차원의 지원대책이 마련되어야 한다. 조직몰입을 향상시키기 위한 보상체계, 정서적 지지체계, 효율적인 근무환경이 정립되어야 한다. 셋째, 요양서비스를 제공하는 인력의 질을 높이기 위한 구체적인 논의가 필요하다. 요양보호사의 역할이 명문화되어 있으나 역할 및 전문성에 대한 인지도는 매우 낮은 수준이다. 특히, 요양보호사는 서비스의 대상자를 결정하는 중요한 인력으로 요양보호사의 역량 향상과 전문적이고 원활한 요양서비스 제공을 위한 체계적인 보수교육 프로그램 개발과 정기적인 직무(보수)교육과 이에 대한 인센티브가 필요하다. 마지막으로 서비스의 질적 향상을 위하여 서비스에 대한 모니터링과 피드백 체계를 구축하여야 한다.

5. 결론

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향과 이들 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하고자 경기도 장기요양시설 중 무작위로 30개 요양원을 표집하였으며, 요양보호사 500명을 대상으로 설문조사하여 최종 415부를 분석하였다.

그 결과, 첫째, 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 서비스 질은 낮아지는 부(-)적인 인과관계가 검증되었다. 둘째, 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 조직몰입은 낮아지는 부(-)적인 인과관계가 검증되었다. 셋째, 요양보호사의 조직몰입이 높아질수록 서비스 질은 높아지는 정(+)적인 인과관계가 검증되었다. 넷째, 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 조직몰입이 매개효과(완전매개)로 나타났다. 따라서 노인장기요양시설 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 조직몰입을 통해서만 간접적인 영향을 미치는 것을 입증하였다.

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는 과정에서 조직몰입이 매개역할로 그 중요성을 제기하였는데 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구는 일부 지역의 노인장기요양시설의 요양보호사만을 대상으로 이루어졌기 때문에 일반화하는데 제

한점이 따른다. 따라서 추후 지역을 고려하여 가족요양, 가정방문요양 등 다양한 근무형태별 요양보호사를 대상으로 반복적 연구가 지속되길 기대한다.

REFERENCES

- [1] Ministry of the Interior and Security.
http://www.mois.go.kr/frt/a01/frtMain.do
- [2] J. I. Kim & Y. C. Chung. (2020). A Study on the Effect of Job-stress on Job Satisfaction of Nursing Care Workers in Seoul-type Day Care Center : Focusing on the Moderating effect of Ego-resiliency. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(9), 136-146.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.09.136
- [3] J. D. Yang. (2016). Effect on the Job Attitude and Turnover Intention for Job Stress of Care Helper. *Journal of the Korean Welfare Practice Society*, 7(2), 29-54.
- [4] S. J. Park & Y. J. Kim. (2018). A Study on the Effects of Risk Factors and Protection Factors of Care givers on Job Change Intention: Focused on the Mediation Effect of Occupational Adaptation. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 13(2), 159-175.
DOI : 10.16972/apjbve.13.2.201804.159
- [5] S. J. Lee. (2019). The Effects of Job Stress on Job Consciousness and Job Satisfaction of Nursing Caregiver in Long-term Care Institutions. *Asia Culture Institute*, 10(5), 1491-1502.
DOI : 10.22143/HSS21.10.5.107
- [6] A. Donabedian. (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Health Administration Press, Ann Arbor.
- [7] J. N. Jeong. (2020). Analysis of Convergence Factors Affecting Service Quality of among Caregivers in Elderly Care Facilities. *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(4), 323-332.
DOI : 10.15207/JKCS.2020.11.4.323
- [8] J. A. Kim & H. K. Lee. (2014). The Impact of Care Worker's Job Stress on their Perceived Service Quality-Mediated by Job Satisfaction. *The Journal of Korean Policy Studies*, 14(4), 1-33.
- [9] S. A. Yim. (2018). The Effects of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Service Quality-Focused on Job Stress Mediation Effect. *Korean Journal of Care Management*, 27, 91-114.
DOI : 10.22589/kaocm.2018.27.91
- [10] M. S. Sim. (2020). Influence of Job Stress on Service Quality of Care Managements. *The Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly*, 1(3), 91-112.
DOI : 10.22589/kaocm.2018.27.91
- [11] C. H. Schwepker. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in the Sale forces, *Journal of Business Research*, 54, 39-52.
- [12] M. S. Kim, Y. S. Youn & K. S. Lee. (2018). The Effect of Job Involvement of Care Helpers on Quality of Service in Long-Term Care Facility for the Elderly. *Korean Journal of Care Management*, 29, 115-139. DOI : 10.22589/kaocm2018.29.115
- [13] W. G. Jin. (2012). *The Impact of Formal Caregivers' Organizational Commitment on Service Quality in Nursing Homes : Mediating Role of Job satisfaction*. Doctoral Dissertation. The Graduate school of Honam University, Gwangju.
- [14] K. H. Hwang. (2018). *A Study on Effect for HYO Consciousness and Job Environments of Nursing Care Workers of Sanitarium to Affect Job Satisfaction and Service Quality*. Doctoral Dissertation. The Graduate school of Sungsan HYO University, Incheon.
DOI : 10.21032/jhis.2018.43.4.267
- [15] M. J. Kwak & Y. M. Kim. (2015). A Study on Influence Factors for Job Satisfaction of Care Nurses in Long Term Care Facilities in the Metropolitan Area-focused on education, job stress and work environment factors. Locality and Globality: *Korean Journal of Social Sciences*, 38(3), 1-38.
- [16] Y. S. Choi. (2017). Influences of Job Characteristics of Caregivers of Elderly Care Facilities on Organizational Commitment: Focused on the Mediation Effect of Self-Efficacy. *Korean Journal of Care Management*, 24, 57-85.
- [17] K. H. Kim. (2018). A Study on the Influence of Organizational Commitment of Recuperation Nurses in the Turn-over Intent of Long-term Recuperation Institutions. *Korean Society for Social Welfare Management*, 13, 99-123.
DOI : 10.17662/ksdim.2009.5.1.099
- [18] C. M. Lee & H. K. Park. (1988). A Study on the Measurement of Job Stress (1). *Journal of the Korean Psychological Association*, 4(1), 241-262.
- [19] C. S. Lee. (2015). *The Effects of Educational Satisfaction in Job Training Program for Caregivers on Organizational Commitment, Self-Efficacy and Job Satisfaction*. Doctoral

Dissertation. The Graduate school of Seoul Venture University, Seoul.

- [20] J. Y. Lee. (2017). A Study on the Job Burnout, Organizational Commitment, Self-efficacy and Care Service Quality of Caregivers. *Humanities and Social Sciences 21, 8(2)*, 517-534.
DOI : 10.22143/HSS21.8.2.28
- [21] J. H. Lee. (2013). *Influence of job stress on service quality of care managements : Focused on the Mediating Effect of Organization Commitment*. Master Dissertation. The Graduate school of SungKyul University, Gyeonggi-do.

김 지 혜(Ji-Hye Kim)

장학원



- 2006년 2월 : 성결대학교 사회복지학부(문학사)
- 2009년 2월 : 서울시립대학교 사회복지학과(석사)
- 2009년 3월 ~ 2011년 12월 : 도시경영연구소 주임연구원
- 2020년 3월 ~ 현재 : SKU고령사회융합연구소 연구원
- 관심분야 : 노인복지, 노인장기요양, 사회복지조사
- E-Mail : wisdom100@naver.com

심 규 순(Kyu-Soon Shim)

장학원



- 2018년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 일반대학원(사회복지학과) 박사과정
- 관심분야 : 노인복지, 노인장기요양, 노인사회참여
- E-Mail : sgscosmosv@naver.com

유 영 희(Young-Hee Yu)

장학원



- 2018년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 일반대학원(사회복지학과) 박사과정
- 관심분야 : 노인복지, 노인장기요양, 노인일자리
- E-Mail : Yh4924@hanmail.net

이 은 아(Eun-A Lee)

장학원



- 2003년 2월 : 성결대학교 사회복지학부(문학사)
- 2010년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2016년 2월 : 성결대학교 사회복지학과(문학박사)

- 2014년 3월 ~ 현재 : 성결대학교 사회복지학부 객원교수
- 관심분야 : 노인복지, 장애인복지, 가족복지, 복지정책
- E-Mail : 364379@hanmail.net