

노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 관리자 신뢰, 서비스 질과의 구조적 관계

김미숙^{1*}, 정행준²

¹한세대학교 일반대학원 사회복지학과 박사과정, ²초당대학교 교양학부 교수

Structural Relationship between Working Environment, Manager's Trust, and Service Quality of Workers in Elderly Medical Welfare Facilities

Mi-Suk Kim^{1*}, Heaeng-Jun Jeong²

¹Doctoral Course, Dept. of Social Welfare, Graduate School, Hansel University

²Professor, Division of Liberal Arts, Chodang University

요약 이 연구의 목적은 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 관리자 신뢰, 그리고 서비스 질과의 구조적 관계를 분석하기 위하여 연구 모델을 설정하고 이를 규명하는데 있다. 그 결과 첫째, 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 서비스 질 간에 유의한 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 관리자 신뢰는 유의한 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 노인의료복지시설의 목표 달성과 서비스 질 향상을 위해서는 구성원들의 근무환경 조성과 신뢰관계 형성이 선행적으로 이루어져야 할 것이다. 아울러 노인의료복지시설 종사자들의 역량 함양과 질 높은 서비스를 제공하기 위해서 관리자들은 구성원들의 개인 특성을 이해하고, 역할에 따른 임무를 부여하기 위하여 정확한 업무 분장과 인사관리가 필요 할 것이다.

주제어 : 노인의료복지시설, 근무 환경, 관리자, 신뢰, 서비스 질

Abstract This study aims to establish a research model to analyze the structural relationship between the working environment of the elderly medical welfare facility workers, the trust of the manager, and the quality of service. As a result, first, it was found that there was a significant causal relationship among service quality in the working environment of the elderly medical welfare facility workers. Second, it was found that there was a significant causal relationship between the working environment and the trust of managers of the elderly medical welfare facility workers. Therefore, in order to achieve the goal of the elderly medical welfare facility and improve the quality of service, it is necessary to create a working environment and establish a trust relationship among members. In addition, in order to cultivate competency and provide high-quality services for the elderly medical welfare facility workers, managers need to understand the individual characteristics of members, and to assign duties according to roles, accurate division of duties and personnel management are required.

Key Words : Senior medical welfare facilities, Service environment, Manager, Trust, Service quality

1. 서론

인구 고령화는 우리사회 문제 중 가장 큰 화두일 것

이다. 스마트폰만 있으면 오프라인에서 온라인 생활이 가능해짐에 따라 핵가족화는 물론 각박해진 삶이 더욱 심화되고 있다. 특히, 노인들의 평균 수명 증가, 각종

*Corresponding Author : Mi-Suk Kim(pse0720@hanmail.net)

Received January 6, 2021

Accepted February 20, 2021

Revised February 2, 2021

Published February 28, 2021

질환 증가로 인해 가족 부양과 그 역할이 저하되고 있는 실정이다. 이러한 삶 속에서 노인은 젊은 세대, 중장년 세대에 비해 상대적으로 취약한 소외계층으로 살아갈 수밖에 없을 것이다. 특히 노인은 거동이 불편함에 따라 경제적 활동이 어렵고, 각종 질병과 질환을 앓고 있는 노인이 상당수에 해당되기 때문에 가족의 돌봄 기능을 대처할 수 있는 노인의료복지시설이 매우 중요한 시점에 놓여 있다. 특히, 지난 2019년 12월 중국 우한 시에서 발생한 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)은 소외계층에 놓여 있는 노인들의 삶과 생명에 위협을 주고 있다. [1]2020. 12. 09일 기준 국내발생현황을 살펴보면 60~69세(확진자 6,024명, 15.28%; 사망자 65명, 116.69%; 치명률 1.08%), 70~79세(확진자 3,050명, 7.73%; 사망자 175명, 31.47%; 치명률 5.74%), 80세 이상(확진자 1,701명 4.31%, 사망자 284명, 51.08%; 치명률 16.7%)로 매우 높은 수치를 나타내고 있어 노인들의 불확실한 삶이 심화되고 있다. 이렇듯 노인들의 삶은 단순히 오래 사는 것을 뛰어넘어 질병과 질환으로부터 보호받고, 치료 받을 수 있는 노인의료복지시설이 중요한 시점에 놓여 있다.

노인의료복지시설은 노인성질환(치매, 중풍 등)으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 목적으로 하는 시설을 말한다. 이러한 노인의료복지시설을 이용하는 당사자나 가족들은 양질의 요양서비스에 대한 욕구가 증가 되고 있다[2]. 그러나 노인의료복지시설 종사자들은 사회인지도 저하, 지원 미흡, 육체 피로, 직무 불만족 등 다양한 이유로 이직하거나 일을 그만두는 일이 빈번하게 일어나고 있다. 이는 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경, 과중한 업무 등 다양한 사유로 인해 지쳐있는 상태에서 노인들에게 적합한 서비스를 제공할 수 없게 되기 때문이다. 같은 맥락에서 [3]노인요양보호사들은 신체적·정신적 업무상 스트레스를 많이 경험하기 때문이라고 하였다. 이러한 원인들 중 종사자들의 근무환경과도 밀접한 관계가 있다는 것을 배제할 수는 없을 것이다. 요양보호사에게 직무스트레스를 주는 요인인 근무환경에 대한 연구가 이루어지고 있다[4]. 이에 대해 [5]노인전문병원은 환자로 입원중인 노인에게 우선 쾌적한 실내 환경을 제공하여야 한다고 하였으며, 종사자들에게 효율적인 업무와 사무 환경의 적절한 관리가 필수적이라고 하였다.

관리자 신뢰는 관리자의 행동에 대하여 믿고 따르고

자 하는 조직 구성원의 의지라고 하였다[6]. 즉, 관리자와 구성원들 간의 신뢰는 상호간의 믿음을 갖도록 함으로서 해당 조직의 목표를 달성하기 위한 중요한 사항이다. 이와 관련하여 [6]관리자 신뢰는 조직 구성원들이 지각하는 공정성 인식에 의해 영향을 받는다고 하였다. 특히 구성원의 입장에서 관리자의 다양한 경험과 지식, 그리고 업무 특성을 지녔을 경우 업무수행에 많은 기여를 한다고 하였다[7]. 사회복지 분야에서의 관리자는 복지시설 종사자들이 갖고 있지 않은 전문적 지식, 가치관, 경험이 풍부하기 때문에 종사자들의 사회복지 측면의 이론과 기술을 높여주며, 종사자들의 업무에 대한 지지, 격려, 정보를 제공하는 직위에 있다. 관리자는 종사자들과의 의사소통 촉진, 갈등 해소, 질서 유지, 문제 해결, 조직 문화를 발전시키는 중요한 역할이라고 하였다[8]. 같은 맥락에서 [9]노인의료복지시설 운영 책임을 갖고 있는 관리자 역할에 큰 비중과 관심을 가지고 있다고 하였다. 이러한 시사점에 비추어 볼 때 노인의료복지시설 종사자들이 관리자들에 대한 신뢰 형성에 따라 요양 시설 이용자들에게 높은 질적 서비스를 제공할 수 있다는 것을 의미하고 있다.

Donabedian[10]은 의료서비스 질을 의료 제공자의 입장에서 제공자의 의학적인 기술과 제공 능력이라고 정의하였으며, 이용자 입장에서는 제공 받는 의료서비스에 대한 환자의 느낌이라고 하였다. 즉 서비스 질은 이용자들의 인식과 판단, 평가로 제공 받는 만족이라 할 수 있겠다. 이러한 관점에서 서비스 질은 노인의료복지시설의 존폐를 결정 짓는 중요한 지표이며, 핵심적 사항이라는 것을 의미하고 있다. 이에 대하여 [11]은 요양서비스 종류가 다양하며 이에 따른 전문성이 서비스 이용자들에게 제공할 때 서비스 질이 향상 될 수 있기에 요양보호사들의 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것은 매우 중요하다고 하였다. 따라서 노인의료복지시설의 다양한 환경과 역량 차이에 따라 서비스 질의 내용과 수준을 향상시킬 수 있는 원천이라 할 수 있겠다. 그러나 선행 연구 대부분은 서비스 질과 관련하여 요양보호사의 노인에 관한 지식과 태도[12], 요양보호사의 감정노동과 서비스 질[13], 요양시설, 조직특성과 서비스 질[14,15], 직무만족과 서비스 질[16] 등에 편향된 연구가 대부분을 차지하고 있다. 이러한 관점에서 노인의료복지시설의 서비스 질과 관련하여 다양한 변인들이 있겠으나 그중에서 종사자들의 근무

환경과 각 시설을 총괄하는 관리자 신뢰, 서비스 질과의 인과 관계를 분석하는 것은 매우 의미 있는 연구라 하겠다. 이에 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 구체적으로 해결하고자 노인의료복지시설 종사자의 근무환경과 관리자 신뢰 및 서비스 질 간에는 어떠한 인과관계가 있는지를 Fig. 1과 같이 가설적 연구모형을 설정하고 이를 해결하고자 한다.

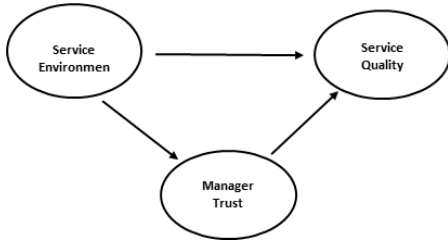


Fig. 1. Research Model

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2019년 11월 1개월간 경기 지역 노인의료복지시설 종사자를 대상으로 편의표본추출(convenience sampling method)방법을 이용하여 387명을 표집 하였다. 설문 배포는 사회복지법인과 개인시설을 직접 방문하여 복지시설 종사자들에게 연구 목적을 설명한 후 동의를 얻어 배포한 후 현장에서 설문지를 회수하였다. 이 중 조사내용의 일부가 누락되었거나 불성실하게 응답한 자료로 판단되는 25명의 설문지를 제외하고, 최종적으로 387명의 자료만을 유효 표본으로 사용하였다. 연구대상자의

일반적 특성은 다음의 Table 1과 같다.

2.2 조사도구

2.2.1 설문지 구성

본 연구에서 사용한 조사도구는 설문지로 근무환경은 [17,18]의 요양보호사의 근무환경에 적용한 조사도구와 [19]의 장기요양기관 요양보호사의 근무환경에 사용된 질문지를 본 연구에 맞게 구성하여 사용하였다. 근무환경을 구성하는 하위요인은 업무관련 요인, 대인관계 요인, 조직관련 요인, 인사 관련 요인의 4개 하위요인으로 구성하였으며, 32문항으로 구성하였다. 관리자 신뢰는 Mayer & Schoorman[20]에 의해 개발된 질문지를 [21]상사 신뢰와 [22]병원 중간관리자의 신뢰에서 사용된 질문지를 본 연구에 맞게 구성하여 사용하였다. 관리자 신뢰를 구성하는 하위요인은 친밀감요인, 성실성요인의 2개 하위요인으로 구성하였으며, 19문항으로 구성하였다. 서비스 질에 대한 측정은 Parasuraman, Zeithaml & Berry[23]가 개발한 모형의 측정도구를 [24]요양보호사의 재가노인서비스의 질에서 사용한 질문지와 [25]요양보호서비스 종사자의 요양보호서비스 질 비교에서 사용한 질문지를 본 연구에 맞게 구성하여 사용하였다. 요양보호사 서비스 질을 구성하는 하위요인은 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 요인의 5개 하위요인으로 구성하였으며, 20문항으로 구성하였다. 모든 문항들은 5단계 Likert척도를 이용하여 전체 71문항으로 구성되었다. 각 설문 문항은 요인분석을 통해 근무환경 14 문항, 관리자 신뢰 7문항, 서비스 질 3문항을 제거하였다.

Table 1. General characteristics

variable	Sex	male (%)	female (%)	total (%)
	age	~40	6(20.7)	21(5.9)
	40~50s	2(6.9)	33(9.2)	35(9.0)
	50~60s	8(27.6)	157(43.9)	165(42.6)
	60s	13(44.8)	147(41.1)	160(41.3)
employment history	~1year	10(34.5)	77(21.5)	87(22.5)
	1~3year	13(44.8)	132(36.9)	145(37.5)
	3~5year	4(13.8)	72(20.1)	76(19.6)
	5year	2(6.9)	77(21.5)	79(20.4)
main body of operation	social welfare foundation	1(3.4)	20(5.6)	21(5.4)
	individual facilities	28(96.6)	338(94.4)	366(94.6)
certificate	care worker	14(48.3)	276(77.1)	290(74.9)
	a social worker	9(31.0)	49(13.7)	58(15.0)
	the others	6(20.7)	33(9.2)	39(10.1)
total		29(100.0)	358(100.0)	387(100.0)

2.2.2 타당도와 신뢰도 분석

2.2.2.1 근무환경 문항의 타당도와 신뢰도 분석

본 연구에서 사용된 질문 항목의 타당도와 신뢰도를 분석하기 위하여 탐색적 요인 분석(EFA)과 확인적 요인분석(CFA), 그리고 신뢰도 분석을 실시하였다. 탐색적 요인 분석은 요인 추출은 주성분 분석(Principal Component Analysis)과 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스(Varimax)방법으로 분석하였다. 고유치가 1이상인 요인이 4개로 나타났고, 전체 변량의 설명력은 총 분산의 약 65.3%로 나타났다. 요인 분석에 의한 문항의 선택은 요인 부하량이 .60 이상인 값들을 기준으로 선택하였다. 모집단의 정규 분포성과 수집된 자료가 요인 분석에 적합한 자료임을 알아본 결과 KMO(kaiser-Meyer-Olkin measure)값이 .882로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과 $\chi^2=3933.654(p<.001)$ 로 나타나 수집된 자료가 정규성분포성과 요인 분석에 적합한 자료임을 확인하였다. 구체적으로 살펴보면 6개의 문항이 포함된 요인 I은 '인사' 으로 명명되었고, 요인 적재치는 .900~.742로 분포되었다. 7개의 문항으로 구성된 요인II는 '업무' 로 명명되었으며, 요인 적재

치는 .804~.739로 분포되었다. 4개의 문항으로 구성된 요인III은 '대인관계' 으로 명명되었으며, 요인 적재치는 .792~.670로 분포되었다. 2개의 문항으로 구성된 요인IV는 '조직관계' 으로 명명되었으며, 요인 적재치는 .768~.651로 분포되어 조사 도구가 타당한 것으로 나타났다. 각 요인의 Cronbach's α 값의 범위가 .924~.679로 나타나 각 문항의 신뢰도를 확보하였다. 또한 조사 도구의 타당도와 신뢰도를 바탕으로 안전의식에 대한 변인간의 구조적 관계에 대한 타당성 검증을 위하여 확인적 요인 분석을 추가적으로 실시하였다. 확인적 요인 분석은 집중 타당성이나 판별 타당성과 같은 측정 도구의 타당성 검증에 이용되며, 모델의 평가가 χ^2 또는 다른 모델의 전반적인 적합도(NFI, GFI, TLI, CFI)를 평가할 수 있기 때문에 유용하게 사용되고 있다. Table 2에 나타난 바와 같이 $\chi^2=437.196$, NFI=.891, GFI=.900, TLI=.911, CFI=.924, RMSEA=.072로 모든 지수가 모형의 적합 수준에 가까운 수치를 나타내고 있어 연구 모형에 대한 확인적 요인 분석 결과는 수용 가능한 것으로 나타났다.

Table 2. Service Environment question of exploratory-confirmatory factor analysis & reliability analysis

Question	Factor I	Factor II	Factor III	Factor IV	factor order	Eigen-value	variable (%)	accumulate variable (%)	Cronbach's α	CFA (Estimate)	S.E	C.R
v30	.900	-.096	-.095	.052	personnel affairs	6.275	33.027	33.027	.924	1.341	.083	16.206
v29	.891	-.095	-.085	.009						1.281	.082	15.696
v31	.880	-.149	-.024	.052						1.305	.083	15.754
v32	.810	-.209	-.010	-.058						1.126	.080	14.131
v28	.808	-.134	-.019	-.097						1.187	.088	13.445
v27	.742	-.139	-.106	-.048						1.000		
v23	-.191	.804	.116	.038	duty	3.115	16.394	49.421	.899	1.095	.067	16.311
v21	-.148	.794	.145	.006						1.124	.071	15.803
v24	-.149	.772	.023	-.029						1.010	.070	14.520
v20	-.073	.757	.153	.070						.836	.059	14.155
v22	-.057	.755	.230	-.153						.921	.065	14.131
v19	-.088	.745	.097	.230						.830	.059	14.022
v18	-.221	.739	.120	.187	1.000							
v6	-.046	.196	.792	-.021	personal relations	1.809	9.519	58.940	.749	1.560	.162	9.621
v8	-.012	.187	.750	.222						1.488	.155	9.579
v5	-.120	.149	.706	-.189						1.139	.137	8.309
v7	-.077	.077	.670	.267						1.000		
v14	.026	.031	-.024	.768	organizational relation	1.212	6.377	65.318	.679	.415	.221	1.879
v16	-.071	.113	.188	.651						1.000		

Exploratory Factor Analysis: KMO= .882 Bartlett's test: 3933.654(p<.001)

Confirmatory Factor Analysis: $\chi^2=437.196$, NFI= .891, GFI= .900, TLI= .911, CFI= .924, RMSEA= .072

Table 3. Manager Trust question of exploratory-confirmatory factor analysis & reliability analysis

Question	Factor I	Factor II	factor order	Eigen value	variable (%)	accumulate variable (%)	Cronbach's α	CFA (Estimate)	S.E	C.R
v19	.854	.139						1.246	.094	13.294
v15	.820	.326						1.387	.098	14.107
v18	.789	.199						1.114	.086	12.903
v14	.782	.171						1.127	.089	12.617
v13	.778	.327	sincerity	6.844	57.034	57.034	.929	1.333	.099	13.497
v17	.736	.363						1.181	.090	13.134
v16	.721	.365						1.293	.098	13.135
v8	.687	.223						1.138	.099	11.517
v7	.603	.332						1.000		
v1	.159	.892						1.265	.097	13.033
v2	.268	.854	active trust	1.245	10.378	67.412	.815	1.274	.096	13.318
v6	.400	.665						1.000		

Exploratory Factor Analysis: KMO= .922 Bartlett's test: 3116.879(p<.001)
 Confirmatory Factor Analysis: $\chi^2=298.350$, NFI= .905, GFI= .893, TLI= .901, CFI= .921, RMSEA= .110

Table 4. Service Quality question of exploratory-confirmatory factor analysis & reliability analysis

Question	Factor I	Factor II	Factor III	Factor IV	Factor V	factor order	Eigen value	variable (%)	accumulate variable (%)	Cronbach's α	CFA (Estimate)	S.E	C.R
v2	.877	.165	.084	.047	.075						.686	.047	14.447
v4	.771	.252	.134	.087	.218	reliability	6.708	39.457	39.457	.857	.808	.052	15.524
v1	.714	.005	.207	.317	.170						.705	.045	15.639
v5	.653	.214	.119	.369	.288						1.000		
v20	.205	.765	.316	-.023	.142						1.064	.084	12.659
v19	.104	.748	.259	.323	.129	empathy	1.702	10.014	49.471	.805	1.105	.084	13.206
v16	.295	.644	-.034	.073	.351						.979	.091	10.749
v17	.028	.616	-.030	.494	.296						1.000		
v12	.156	.133	.823	.110	.118						1.234	.098	12.588
v13	.251	.274	.792	-.208	-.063	certification	1.510	8.882	58.353	.779	.949	.079	12.048
v11	.013	.013	.741	.357	.248						1.000		
v18	.196	.427	.284	.676	-.094						.993	.089	11.157
v3	.387	-.061	.073	.661	.143	being typical	1.195	7.029	65.381	.676	.729	.080	9.061
v8	.124	.245	-.016	.659	.290						1.000		
v9	.204	.221	.265	.174	.740	responsiveness	1.009	5.934	71.316	.742	1.040	.073	14.289
v7	.257	.182	-.075	.037	.690						.622	.065	9.541
v10	.113	.180	.366	.361	.664						1.000		

Exploratory Factor Analysis: KMO= .870 Bartlett's test: 4446.183(p<.001)
 Confirmatory Factor Analysis: $\chi^2=343.337$, NFI= .900, GFI= .908, TLI= .889, CFI= .924, RMSEA= .084

2.2.2.2 관리자 신뢰 문항의 타당도와 신뢰도 분석
 9개의 문항이 포함된 요인 I 은 '성실성' 으로 명명되었고, 요인 적재치 .854 ~ .603로 분포되었다. 3개의 문항으로 구성된 요인 II는 '친밀성' 으로 명명되었으며, 요인 적재치 .892 ~ .665로 분포되어 조사 도구가 타당한 것으로 나타났으며, 각 요인의 Cronbach's α값의 범위가 .929 ~ .815로 나타나 각 문항의 신뢰도를 확보하였다. 또한 Table 3에 나타난 바와 같이 $\chi^2=298.350$, NFI=.905, GFI=.893, TLI=.901, CFI=.921,

RMSEA=.110로 모든 지수가 모형의 적합 수준에 가까운 수치를 나타내고 있어 연구 모형에 대한 확인적 요인 분석 결과는 수용 가능한 것으로 나타났다.

2.2.2.3 서비스 질 문항의 타당도와 신뢰도 분석
 4개의 문항이 포함된 요인 I 은 '신뢰성' 으로 명명되었고, 요인 적재치 .877 ~ .653로 분포되었다. 4개의 문항으로 구성된 요인 II는 '감정이입' 으로 명명되었으며, 요인 적재치 .765 ~ .616로 분포되었다. 3개의 문

항으로 구성된 요인Ⅲ은 ‘보증성’으로 명명되었으며, 요인 적재치 .823 ~ .741로 분포되었다. 3개의 문항으로 구성된 요인Ⅳ는 ‘유형성’으로 명명되었으며, 요인 적재치 .676 ~ .659로 분포되었다. 3개의 문항으로 구성된 요인Ⅴ는 ‘대응성’으로 명명되었으며, 요인 적재치 .740 ~ .664로 분포되어 조사 도구가 타당한 것으로 나타났으며, 각 요인의 Cronbach's α 값의 범위가 .857 ~ .676로 나타나 각 문항의 신뢰도를 확보하였다. 또한 Table 4에 나타난 바와 같이 $\chi^2=343.337$, NFI=.900, GFI=.908, TLI=.889, CFI=.924, RMSEA=.084로 모든 지수가 모형의 적합 수준에 가까운 수치를 나타내고 있어 연구 모형에 대한 확인적 요인 분석 결과는 수용 가능한 것으로 나타났다.

2.3 자료처리

수집된 자료는 SPSS Ver. 18.0과 Amos Ver. 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 수집된 자료의 구성 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 검정을 위한 신뢰도 분석(reliability analysis)을 하였다. 그리고 확인적 요인 분석(confirmatory factor analysis)을 통해 변인간의 구조 관계 타당성을 검증하였고, 연구 모형의 타당성과 영향 관계 분석을 위하여 구조방정식모형 분석(structure equation model analysis)을 실시

하였다. 모든 통계 처리의 유의 수준에 대한 해석은 $p < .05$ 에서 결정하였다.

3. 결과

3.1 상관관계

노인의료복지시설 종사자의 근무환경과 관리자 신뢰 및 서비스 질과의 관계를 분석하기 위한 연구모형의 적합도 검증에 앞서 각 변인 간 상관관계를 Table 5와 같이 살펴본 결과 근무환경 하위 요인인 인사, 업무, 대인관계, 조직관계, 관리자 신뢰 하위 요인인 성실성, 친밀성의 변인에서 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며($p < .05$), 근무환경, 관리자 신뢰, 서비스 질 각 요인 간에는 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다($p > .05$).

3.2 연구 모형의 적합성 검증 결과

본 연구에서 제기한 모델의 적합도 분석 실시한 결과는 Table 6과 같다. Table 6에 의하면, 연구 모형의 적합지수가 $\chi^2=75.465$, $df=41$, $Q=1.841$, NFI=.945, GFI=.966, TLI=.965, CFI=.974, RMSEA=.047로 나타나 본 연구에서 제시된 연구모형이 전체적으로 적합한 모델임을 보여주고 있다.

Table 5. Correlation among Major Variables

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
(1)	1										
(2)	.334**	1									
(3)	.180**	.372**	1								
(4)	.064	.166**	.193**	1							
(5)	.557**	.559**	.250**	.176**	1						
(6)	.498**	.532**	.203**	.075	.752**	1					
(7)	.032	.015	-.029	.021	.029	.027	1				
(8)	.040	-.001	-.024	-.003	.076	.038	.506**	1			
(9)	.046	.043	.038	.008	-.005	-.023	.382**	.385**	1		
(10)	.040	.006	-.077	.056	.057	.027	.549**	.562**	.343**	1	
(11)	-.005	.038	-.008	-.005	-.001	-.057	.538**	.593**	.414**	.513**	1

(1)personnel affairs, (2)duty, (3)personal relations, (4)organizational relation, (5)sincerity, (6)active trust, (7)reliability, (8)empathy, (9)certification, (10)being typical, (11)responsiveness

* $p < .05$, ** $p < .01$

Table 6. Goodness of Fit Index

goodness of fit index	χ^2	df	Q	NFI	GFI	TLI	CFI	RMSEA
model index	75.465	41	1.841	.945	.966	.965	.974	.047

Table 7. Path Coefficient of Study Model

Hypothetical path	Path factor	S.E	Estimate	t	Path adoption
Service Environment → Manager Trust	4.063	1.247	.960	3.259***	adoption
Service Environment → Service Quality	1.054	2.399	.327	2.439**	adoption
Manager Trust → Service Quality	.270	.549	.355	.492	reject

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

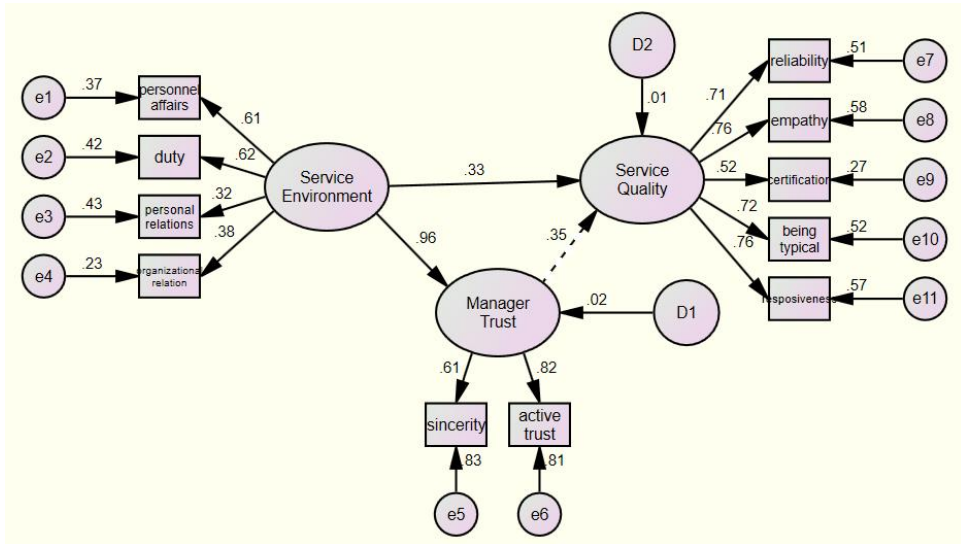


Fig. 2. Confirm Model

이와 같은 전반적인 지수를 바탕으로 각 변인간 나타난 구체적인 영향관계를 분석한 결과 Table 7과 같다. Table 7에 의하면, 외생변인과 변인간 관계 경로인 근무환경에서 관리자 신뢰 경로에서 유의한($p < .001$) 것으로 나타났으며, 근무환경에서 서비스 질 경로에서 유의한($p < .01$) 것으로 나타났다. 그러나 관리자 신뢰에서 서비스 질 경로는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이를 바탕으로 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 관리자 신뢰 및 서비스 질 간의 경로도는 Fig. 2와 같다.

4. 논의

이 연구는 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 관리자 신뢰, 그리고 서비스 질과의 구조적 관계를 분석하기 위하여 연구 모델을 설정하고 규명하는데 있었다. 그 결과 첫째, 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인의료복지시설 종사자들은 타 직종에 비해 보다 강도 높은 간호 활동과 직접적으로 받는 고객들의 증상에 즉각적인 판단과 이에 대한 대처가 신속하게 이루어

여야 함에 따라 종사자들의 근무환경이 좋을수록 질 높은 서비스를 제공한다는 것을 알 수 있었다. [25]요양보호서비스 종사자에 따른 요양보호서비스 질을 비교한 결과 요양보호서비스 질 점수는 대응성이 가장 높았고, 신뢰성과 유형성, 보증성, 감정이입 순으로 나타났으며, 신뢰성, 대응성, 보증성에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 조사되었다. [26]요양병원 간호사의 간호서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과 간호근무환경, 인간 중심 돌봄, 결혼 상태가 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구 결과를 뒷받침해주고 있다. 실제 노인의료복지시설 종사자의 근무환경과 서비스 질에 관한 선행연구가 매우 부족하기에 직접적인 비교는 어려움이 있으나, 그중 [27]노인요양시설 종사자들은 주로 노인을 대상으로 그 가족들을 상대로 이루어지는 많은 정신적 노동을 감수해야 하기 때문에 표현 행동과 같은 행위에 대한 결과로 서비스 질 측면에서 나쁜 영향력을 미치지 않는다고 하였다. 또한 노인요양시설 종사자들은 육체적 노동, 노인들의 신체적, 정신적 변동에 의한 정신적 고갈을 느끼게 되므로 심한 모욕감, 환경,

비인격화 등으로 인해 서비스 품질을 저해하는 요소로 작용된다는 것을 시사하였다. 같은 맥락에서 [13]요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과 감정노동은 서비스 질의 하위요인의 신뢰성, 대응성, 공감성, 유형성, 전문성과 유의한 상관관계가 있으며, 고객응대내면행동과 고객관점내면행동은 서비스 질에 영향을 미친다고 분석하였다. 이는 감정노동 역시 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과도 밀접한 관계가 있다고 사료된다. 즉, 앞서 언급한바와 같이 종사자들은 직접적인 대상자인 노인들의 다양한 신체적, 정신적 사유로 인해 지쳐있기 때문에 이들의 근무환경은 매우 중요한 요인 중 하나임을 시사하고 있다. 아울러 [28]노인의료복지시설의 서비스 질 향상과 입소 노인 중심의 서비스지원 구축을 위해 종사자들의 근무환경, 신체적, 정신적 상태를 고려한 서비스 질 평가 및 관리 방안이 구체적으로 마련되어야 한다고 주장하였다. 또한 [29]전남지역 사회복지사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 연구한 결과 사회복지사들의 업무환경은 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 그리고 직무스트레스가 서비스 질의 하위변인에 미치는 영향력은 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 모두 영향 요인으로 나타내었다. 즉 사회복지사의 직무스트레스가 높을수록 서비스 질은 떨어지며, 사회복지사의 업무환경이 좋을수록 서비스 질이 높아진 것으로 나타나 본 연구 결과와 같은 맥락으로 해석 된다.

둘째, 노인의료복지시설 종사자의 근무환경은 관리자 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서 언급한 바와 같이 노인의료복지시설 종사자의 근무환경과 관리자 신뢰 역시 선행 연구가 매우 미흡하여 직접적인 비교는 어렵지만, [30]지역사회복지관 중간관리자의 리더십 유형인 변혁적, 거래적, 서번트 리더십은 신뢰에 영향을 미치며 그중 서번트 리더십이 신뢰에 가장 큰 영향을 것으로 분석되었다. 이와 같은 관점에서 변혁적 리더십이 신뢰에 영향을 미치는 연구[31,32]와 서번트 리더십이 신뢰에 영향을 미친다는 연구와도 같은 맥락으로 해석되고 있다[33,34]. 또한 [35]종합복지관 관리자의 변혁적 리더십은 리더 신뢰와 상관관계가 있으며, 리더 신뢰에 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 이는 [36,37]의 연구 결과와도 일치되는 부분이며, 같은 맥락에서 [38]카리스마, 개별적 배려는 상사 신뢰

에 큰 영향을 미치는 것으로 보고하였다. [39]는 임상간호사의 간호근무환경에 동료신뢰에 미치는 영향을 분석한 결과 간호 근무 환경 요인중 병원운영에 대한 간호사의 참여, 양질의 간호를 위한 기반, 간호 관리자의 능력, 리더십, 간호사에 대한지지, 간호사와 의사와의 관계 요인은 동료 신뢰 하위 요인인 인지적 신뢰, 정서적 신뢰 요인에서 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타나 본 연구 결과를 지지해주고 있다.

따라서 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과는 다른 관점일 수 있으나 리더십 역시 광의적 관점에서 다양한 환경 요인 중 하나로 인식되었을 때를 가정한다면, 종사들의 상급자인 리더의 역할과 역량이 높더라도 구성원들과의 신뢰관계가 형성되지 않으면 성과를 내기 어렵다는 것이다. 즉, 조직의 목표와 개인의 이익을 추구하기 위해서는 상급자들의 리더십과 구성원들의 근무환경이 중요하다는 것을 시사하고 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경과 관리자 신뢰, 그리고 서비스 질과의 구조적 관계를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다. 노인의료복지시설 종사자들의 근무환경을 외생변인으로 설정하고 관리자 신뢰를 매개변인으로 서비스 질을 내생변인으로 한 이 연구모형의 전반적인 모델적합도지수가 양호한 것으로 나타나 이론모델로 양호함을 보여주었으며, 세부지수를 분석한 결과 근무환경과 서비스 질, 근무환경과 관리자 신뢰경로에서 유의한 인과관계가 있는 것으로 확인되었으며, 관리자 신뢰와 서비스 질 간에는 인과관계가 없는 것으로 확인되었다. 위와 같은 내용을 바탕으로 이 연구의 결론을 내리면 노인의료복지시설의 목표 달성, 서비스 질 향상을 위해서는 구성원들의 근무환경 조성 및 신뢰관계 형성이 선행적으로 이루어져야 한다는 것을 시사하고 있다. 따라서 노인의료복지시설 종사자들의 역량 함양과 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 개인 특성을 이해하고, 역할에 따른 임무를 부여하기 위하여 정확한 업무 분장과 인사관리가 필요 할 것으로 판단된다. 한편, 이 연구는 노인의료복지시설 종사자들을 대상으로 근무환경, 관리자 신뢰, 서비스 질에 관한 연구이기 때문에 개인적인 성향 등 다양한 변인을 고려한 접근과 이에 대한 심층적 연구가 필요 할 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] Korea Disease Management Agency. (2020). <http://www.kdca.go.kr>
- [2] H. W. Kim. (2012). *The Influence of Working Environment and Emotional Labor of Care Givers on Their Burnout in Medical & Welfare Center*. A Master's Thesis. Suncheon University. Suncheon.
- [3] Ministry of Health and Welfare. (2020). www.mohw.go.kr
- [4] Standard textbook for nursing care workers. (2019). *People and Business Publishing House*. Goyang.
- [5] T. H. Choi. (2011). *A Study on Work Environment, Environmental Satisfaction and Job Satisfaction for employees of geriatric hospital*. A Doctoral Dissertation. Daegu Haany University. Daegu
- [6] H. S. Hwang. (2016). *The Effect of Sales manager's Transformational Leadership on the Organizational Commitment and Trust the Salespeople's Manager of Salespeople: Focusing on Moderating Effect of the Types of Sales and Salespeople' Tendency*. A Doctoral Dissertation. KyungHee University. Seoul.
- [7] R. C. Mayer, J. H. Davis & F. D. Schoorman. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- [8] S. J. Chol & G. M. Nam. (2007). *Social Welfare Administration Theory*. nannam publishing house. Paju.
- [9] Y. S. Cho. (2011). *The Effect of Leadership Style on Job Satisfaction and Turnover Intention of Department Store Employees*. A Doctoral Dissertation. Chongju University. Chongju.
- [10] A. Donabedian. (1982). *Explorations in quality asses sment and monitoring, Vol 1: The definition of quality and approaches to it asses sment*. Ann Arbor, MI. Health administration press
- [11] Y. H. Lee. (2010). *A Study on the Factors Affecting the Quality of Long Term Care Service for the Elderly*. A Doctoral Dissertation. Daegu University. Daegu
- [12] H. J. Shin. (2011). *The Relation between the Caregivers' Knowledge, Attitude and Service Quality for the Older adults in Nursing Homes*. A Master's Thesis. Hanyang University. Seoul.
- [13] M. G. Kim. (2018). *The Effects of Emotional Labor of Nursing Care Caregivers on Service Quality: Focused on the Mediating Effect of Job Burnout*. A Master's Thesis. Korea University. Seoul.
- [14] K. J. Lee. (2011). *Factors Affecting Service Quality of Care Helpers Working for Nursing Home*. A Doctoral Dissertation. Daegu Haany University. Daegu.
- [15] E. J. Jang. (2014). *A Study of Factors Influencing the Service Quality of Personal Care Assistants*. A Master's Thesis. Daegu Haany University. Daegu.
- [16] E. H. Song. (2011). *A Study on the Factors Influencing Service Quality of Caregivers in Facilities for the Elderly*. A Master's Thesis. Wonkwang University. Iksan.
- [17] Y. H. Park. (2010). *Influences of Environmental Factors of Care Providers in Medical and Welfare Service Facilities for the Elderly on their Job Stress*. A Doctoral Dissertation. Daegu Haany University. Daegu.
- [18] I. A. Yu. (2012). *Effects of Elderly Care Facilities Care Helpers' Working Environment on Job Stress*. A Doctoral Dissertation. Kukje Theological University. Seoul.
- [19] M. H. Kim. (2018). *The Effect of Working Environment of Long-term Care Institution Caregiver on Job Stress: Focusing on the Mediation Effect of Self-efficacy*. A Doctoral Dissertation. HyupSung University. Hwaseong.
- [20] R. C. Mayer, J. H. , Davis & F. D. Schoorman. (2005). An integrative model of organizational trust, *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- [21] J. M. Park. (2016). *Study on the Antecedents and Consequences of Authentic Leadership of Airline crew : Focused on the antecedents of vocation and self-leadership and the consequences of Job engagement, trust in supervisors and positive psychological capital*. A Doctoral Dissertation. Dongguk University. Seoul.
- [22] W. K. Kim. (2018). *The Effect of Middle Managers' Coaching Leadership and the Mediating Effect of Followership, Empowerment, LMX, and Trust on Job Engagement among Hospital Employees*. A Doctoral Dissertation. Inje University. Gimgae.
- [23] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [24] S. J. Park. (2010). *The Effects of Care workers'*

- Job Satisfaction upon the Quality of Their Stay-at-Home aged Welfare Service.* A Master's Thesis. Kosin University. Busan.
- [25] J. Y. Yang. (2017). *A Comparative on knowledge and attitudes of the elderly and quality of care service according to care-givers in the long-term care hospital and nursing home.* A Master's Thesis. Chosun University. Kwangju.
- [27] M. H. Yun. (2017). *The Effects of Emotional Labor Behavior of Employee at Geriatric Long-Term Care Facilities on Job Burnout and Service Quality.* A Doctoral Dissertation. Daegu Haany University. Daegu.
- [28] M. J. Baek. (2013). *The Influence of Nursing home Service Quality on Reuse Intention of the old people's family Caregivers.* A Doctoral Dissertation. Daegu Haany University. Daegu.
- [29] J. H. Park. (2020). *The Effect of Person-centered Care, Nursing Practice Environment and Job Stress on Nursing Service Quality of Nurses in Long Term Care Hospitals.* A Master's Thesis. Kwangju Women's University. Kwangju.
- [29] Y. S. Choi. (2019). *The Impact of Job Stress on the Quality of Welfare Services in the Jeollanam-do Area.* A Master's Thesis. Suncheon National University. Suncheon.
- [30] J. A. Hwang. (2014). *The research of trust mediator effect between the organizational commitment of social worker relation and the leadership type of middle manager in the community social welfare center.* A Doctoral Dissertation. Seoul Christian University. Seoul.
- [31] H. J. Kwon. (2011). *Research looked upon the organizational culture & leadership pattern as major variables having an effect on organizational effectiveness.* A Doctoral Dissertation. Dongshin University. Naju.
- [32] J. Y. Kim. (2007). *A Study on the Effects of Transformational and Transactional Leadership on Organizational Effectiveness. -An Investigation of the Mediating Effect of Trust in Leadership-*. A Doctoral Dissertation. Wonkwang University. Iksan.
- [33] S. H. Shin & Y. C. Chang. (2011). A Study on the Influence of Servant Leadership on Employees' Trust on the Leader. -Focusing on the Leader Trust in the Historical Context of Servant Leadership-. *Korean Academy of Business History*. 2(58). 143-180.
- [34] Y. H. Kim. (2010). *Servant Leadershi pand Organizational Commitment: The Roles of Empowerment and Trust in Leader.* A Doctoral Dissertation. Yeungnam University. Gyeongsan.
- [35] J. S. Lee. (2014). *A Study on Transformational Leadership of Community Welfare Centers' Leaders and Service Quality.* A Doctoral Dissertation. Daegu University. Daegu.
- [36] K. C. Lee. (2010). *Casual Model Study among Variables Related to the Social Worker's Job Attitude and Behavior.* A Doctoral Dissertation. Gwang University. Gwang.
- [37] J. S. Lim, H. J. Lee & J. H. Lim. (2012). A Study on the Influence of Supervisor Trust and Recognition of Organizational Support on Service Quality of Elderly Welfare Facility Workers. *The Korean Association for Policy Studies*. 12(4). 545-563.
- [38] H. Kim. (2011). *A Study on the Effect of Transformational Leadership, Servant Leadership on Organizational Effectiveness -Focused on Leader Trust as a Mediator and Collectivism as a Moderator-*. A Doctoral Dissertation. Soongsil University. Seoul.
- [39] E. W. Park. (2017). *The effect of Nursing Practice Environment and Trusted Colleagues on nurse intention of retention among Nursing.* A Master's Thesis. Changwon National University. Changwon.

김 미 숙(Mi-Suk Kim)

[정회원]



- 2002년 2월 : 성균관대학교 사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 일반대학원(사회복지학 박사과정)
- 관심분야 : 노인복지, 노인장기요양 시설
- E-Mail : pse0720@hanmail.net

정 행 준(Heaeng-Jun Jeong)

[정회원]



- 2011년 2월 : 목포대학교 대학원 교육학과 교육학박사
- 2015년 3월 ~ 현재 : 초당대학교 교양학부 조교수
- 관심분야 : HRD교육, 교육복지
- E-Mail : overcome@cdu.ac.kr