

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.1.383

JCCT 2023-1-45

생태체계 요인이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향 -재가급여기관 종사자를 중심으로-

Effect of Ecosystem Factors on Job Satisfaction of Long-Term Care Worker -Focusing on the Home Care Worker-

심재필*

Jae-phil Shim*

요약 재가급여기관에서 노인돌봄서비스를 제공하는 요양보호사의 생태체계요인이 직무만족에 직·간접적으로 미치는 영향요인들 간의 관계분석을 통해 직무만족의 수준을 파악하여 직무만족을 증진시킬 수 있는 방안을 제공하고자 하였다. 우리는 요양보호사의 인구사회학적 특성, 생태체계 요인과 직무만족간의 인과관계를 연구모형으로 설정하여 직무만족에 영향을 미치는 다양한 이론 중에서 우리나라 재가급여기관의 요양보호사의 실정에 적합한 직무만족 6개 결정요인을 종속변인으로 설정하여 생태체계별 각 요인이 요양보호사의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 알아본 결과, 직무만족은 사회문화환경 요인을 제외한 모든 생태체계요인들과 정(+)의 상관이 있는 것으로 확인되었다. 직무만족과 상관이 가장 높은 요인은 사회적지지이며, 이어서 가족지지, 직무여건, 노인복지정책신뢰, 자기효능감, 자아존중감의 순서로 나타났다. 따라서 요양보호사를 둘러싼 주변의 사회적 네트워크 및 가족으로부터 긍정적 지지를 받는다고 인식하면서 직무여건에 대해서도 긍정적으로 인식하는 요양보호사들은 대체로 직무만족이 긍정적인 편인 것으로 볼 수 있다.

주요어 : 요양보호사, 직무만족, 생태체계이론, 자아존중감, 자기효능감, 가족지지, 동료지지, 직무여건, 사회적지지, 노인복지정책신뢰, 사회문화환경.

Abstract We attempted to provide a way to improve job satisfaction by analyzing the relationship between the factors influencing job satisfaction directly or indirectly by the ecological system factors of long-term care worker who provide elderly care services at home benefit institutions. In this study, job satisfaction was confirmed to have a positive (+) correlation with all ecological factors except for social and cultural environmental factors by setting the causal relationship between the social and social characteristics of long-term care worker and job satisfaction as dependent variables. The factors with the highest correlation with job satisfaction were social support, followed by family support, job conditions, trust in welfare policies for the elderly, self-efficacy, and self-esteem. Therefore, it can be seen that nursing care workers who recognize positive support from the surrounding social network and family surrounding nursing care workers and positively recognize job conditions are generally positive.

Key words : Long-term Care Worker, Job Satisfaction, Ecological System Theory, Self-esteem, Self-efficacy, Family Support, Peer Support, Job Conditions, Social Support, Policy Trust, Socio-cultural Environment

*정회원, 서울한영대학교 대학원 사회복지학 박사 (단독저자)
접수일: 2022년 12월 28일, 수정완료일: 2023년 1월 5일
게재확정일: 2023년 1월 9일

Received: December 28, 2022 / Revised: January 5, 2023

Accepted: January 9, 2023

*Corresponding Author: 603win@naver.com

Social Welfare Department of Graduate School Seoul
Hanyoung Univ, Korea

I. 서 론

노령인구의 돌봄문제에 대하여 공적부양의 필요성과 사회와 국가가 함께 해결해 나가야 하는 사회문제로 인식되면서 노인돌봄문제의 공백을 충족시키기 위하여 2008년 노인장기요양보험제도 도입 이후 노인이 지역사회에서 살아가면서 건강하고 안정된 노후생활을 영위하기 위해 예방적 복지실현과 사회안전망 구축 사업인 재가노인돌봄서비스 사업으로 전환하여 진행하고 있다.

선행연구들은 재가급여기관에 근무하는 요양보호사는 대상자 가정을 방문하여 신체활동지원을 위한 일상생활지원과 개인활동지원 등 개별적인 노인돌봄서비스에 치중되어 있으며, 요양보호사 스스로 직업에 대한 정체성의 혼란과 함께 직무만족이 낮고, 전문성 저하 등으로 인한 잦은 이직이 발생되면서 노인돌봄서비스 제공의 질적 하락이라는 문제점을 확인할 수 있었다.

요양보호사는 물리적·정서적으로 매우 고된 노동과 통제력이 필요한 부분이 많은 직업으로 인식하여 직업적으로 매우 고달프고 낮은 수준의 전문성을 필요로 하는 직업으로 평가되었으며, 요양보호사는 근무여건이 열악하고 여성이라면 누구나 쉽게 할 수 있는 일로 여겨지며 '정부주도의 값싸고 불안정한 여성의 일자리'로 간주되고 있는 실정이다[1].

이처럼 요양보호사에 대해 여성을 중심으로 하는 비전문적인 돌봄노동으로 직업지위가 낮다는 사회적 인식을 해결하지 못한 채로 도입되어[2], 직업정체성에 혼란을 느끼고 직업지위에 대한 사회적 위상에 대해 문제를 제기하게 되었다[3]. 또한 국가에서는 노인장기요양보험 서비스의 급속한 확대를 위해서 핵심인력인 요양보호사를 저임금직종으로 설정했다. 이에 더해 요양보호사들이 업무와 관련하여 높은 직업스트레스와 높은 이직률을 보이고 있으며, 이는 직업만족과 조직몰입을 저해하는 원인이 되기도 한다[4].

요양보호사는 노인장기요양보험 운영을 위한 핵심 인력이지만, 낮은 사회적 인식, 역할과 경계가 모호한 업무, 열악한 근무조건 등으로 인하여 직무에 대한 긍지나 만족이 상당히 낮은 편이다.

이러한 다양한 문제점의 해결과 노인돌봄서비스 제공의 질적인 향상을 위해서는 우선 재가급여기관에서 근무하는 요양보호사의 직무만족에 대한 연구가 선행

되어야 한다.

재가급여기관 요양보호사의 돌봄서비스 제공은 요양보호사 본인과 대상자의 삶에 대한 생명 지원체제와 사회적 지원체제를 만들기 때문에 요양보호사를 둘러싼 모든 환경체계 간의 관계와 조화로운 상호작용을 고려하여 그들이 갖고 있는 문제점을 이해하는 접근방식으로는 생태체계이론이 유용하다. 따라서 노인이 지역사회에서 함께 살아가며 안정된 노후생활을 보내도록 하는 노인돌봄서비스 제공과 관련하여 재가급여기관 요양보호사의 주변 환경 간의 상호의존적 관계를 통해 그들의 직무만족의 질 향상을 위한 자료를 제공하고자 생태체계이론을 바탕으로 한 연구를 하였다.

연구목적은 재가급여기관에 종사하며 노인돌봄서비스를 제공하는 요양보호사의 생태체계요인이 직무만족에 미치는 영향을 분석하여 직무만족의 수준을 파악하여 직무만족을 증진시킬 수 있는 방안을 제공하는 것이 목적이다.

II. 이론적 배경

1. 요양보호사

노령인구의 증가로 돌봄의 필요성이 확대되면서 2008년부터 노인돌봄서비스를 담당할 새로운 직종인 '요양보호사'라는 전담인력의 전문성 확보와 질적 수준을 유지하기 위하여 국가자격증 제도가 시행되고 있다.

요양보호사는 65세 이상 노인 또는 65세 미만의 노인성 질병을 가진 자를 포함하는 장기요양급여 수급대상자에게 계획적이고 전문적인 노인돌봄서비스 즉, 신체활동지원 서비스와 일상생활지원 서비스 등을 제공하여 대상자들의 신체기능을 증진시키고 삶의 질 향상에 기여함을 궁극적인 목적으로 한다.

요양보호사가 제공하는 노인돌봄서비스의 궁극적인 목표가 국민의 삶의 질 향상과 서비스의 질을 높이는 것이므로 요양보호사의 직무만족은 노인돌봄서비스의 질과도 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다.

그러나 대부분의 노인돌봄서비스는 신체활동지원을 위한 일상생활지원과 개인활동지원 등 개별적인 서비스에 치중되어 있으며, 요양보호사의 역할이 중요하다고는 하지만 현재의 상황은 낮은 임금수준과 열악한 근무환경으로 그들의 직무만족은 낮고, 이직률이 높은 것이 사실이며, 그들의 낮은 직무만족은 근무의욕

상실과 이직률의 증가로 이어져 직업의 안정성을 저해하고 노인돌봄서비스의 질적 저하로 이어질 것에 대한 우려가 높다[5].

2. 직무만족

직무만족에 대한 개념은 조직의 효과성과 연관하여 중요한 의미를 가지고 있어 1930년대 이래로 많은 관심의 대상이 되어왔다. 직무만족은 대체로 조직의 운영이 원활한가를 평가하는 중요한 지표가 되어 왔으며, 일종의 정서적 반응으로 간주되고 있다. 직무만족의 궁극적인 목표는 종사자와 기업이 추구하는 성취욕구나 목표를 더 쉽고, 더 빠르게, 더 많이 성취하는 데 필요한 요인을 탐색하는 것이다[6].

조직에서 조직구성원 측면의 직무만족이 중요한 이유는 첫째, 구성원의 직무만족은 조직사회가 가지는 사회적 측면의 한 범주로 강조되고 있고, 둘째, 직장에서 불만이 있으면 다른 측면의 생활에 큰 영향을 미치게 되므로 정신건강 측면에서도 중요하다. 셋째, 업무에 만족을 느끼면 신체적 측면에 영향을 주어 수명이 길어진다는 연구와 같이 영향을 미치고, 직무에 대한 스트레스가 사람의 신체에 나쁜 영향을 미친다[7].

김지현의 연구에서 직무만족은 개인으로부터 얻어지는 것이며 결과의 기대, 욕구충족, 평가기준 등을 통한 개인의 정신·심리, 신체, 환경만족의 수준이라고 정의하였으며[8], 조희선은 개인이 직무자체, 개인적 특성, 직업안정성 등에 대해 가지는 긍정적 정서상태를 직무만족이라고 하였다[9]. 김규화의 연구에서 직무만족은 개인이 직무를 수행해 나가는 과정, 직무능력 평가, 직무 수행결과 등의 직무를 통해서 경험하게 되는 모든 감정의 총체적 상태이며, 심리적, 신체적, 환경적 상황의 조합으로써, 직무에 만족하게 만드는 긍정적인 감정상태를 말하였으며[10], 노금수는 신념, 가치, 태도 등을 기반으로 개인이 주관적으로 느끼는 감정적인 상태를 직무만족이라고 하였다[11].

이와 같은 연구 결과를 볼 때 직무만족은 직무 혹은 직무수행과 관련된 개인의 정서상태라는 것과 개인이 가지고 있는 욕구충족과 밀접한 연관이 있는 것을 알 수 있다. 따라서 요양보호사들은 자신의 기술과 지식 및 과정에 대한 지속적 평가를 통해 대상자의 욕구를 효율적으로 충족시키기 위해서는 무엇보다 요양보호사 자신의 직무에 대한 만족감이 우선되어야 한다고 할

수 있다.

요양보호사의 직무만족은 대상자에 대한 돌봄서비스 수행 시 영향을 미치는 내·외적 요소들과의 상호작용에서 경험하는 총체적인 만족상태이며, 조직행동과 조직심리에서 중요한 개념 중의 하나로서 개인이 자신의 직무나 직무관련 경험적 평가에서 비롯되는 긍정적인 감정적 태도를 말한다. 즉, 직무만족은 공통적으로 개인으로부터 얻어지는 것으로 결과의 기대, 욕구충족, 평가기준 등을 통한 자신의 정신·심리적, 신체적 및 환경적 만족의 수준으로 요약할 수 있다[12].

3. 생태체계

생태체계이론은 Bertalanffy의 일반체계이론에 브론 Bronfenbrenner가 인간발달을 분석·설명하면서 체계론적 관점을 확대하여 새로운 접근으로 생태학적 체계이론(Ecological Systems Theory) 이라는 용어를 사용하였으며[13, 14], Germain & Gitterman이 생활모델이라는 사회복지실천 모델을 제시하는 가운데 생태체계관점을 도입하면서 사회복지실천에 자리 잡게 되었다[15].

Bronfenbrenner가 주장하는 생태학적 환경은 상호 의존적인 동시에 한 체계가 다른 체계 속에 담긴 겹구조의 형태를 하고 있다. 생태학적 환경은 발달하고 있는 개인에게 직접적인 영향을 미치는 인접 환경은 물론 이를 넘어서 훨씬 확대된 환경까지 포함하여 생태학적 환경체계를 미시체계(micro-system), 중간체계(meso-system), 외체계(exo-system), 거시체계(macro-system)의 4가지 체계로 나누었다[14].

국내 연구에서 김동배·이희연은 생태체계는 인간을 둘러싸고 있는 모든 상황에 적합한 관점, 방법, 기법, 모델을 사용하여 인간이 어떻게 환경과 상호작용하는지를 설명하는 사회복지 실천적 개념으로 정의하였으며[15], 류진이는 환경과 개인체계가 상호 적응하며 맞추어 가는 것과 동시에 역동적인 평형과 상호작용을 성취해가는 방법을 연구하는 과학으로 정의하였다[16]. 정보경은 생태지도는 반드시 지녀야할 어떤 양식으로 고정된 틀이 아닌 개인의 성별, 발달적 단계, 직업에 따라 유동적으로 적용되어야 한다고 하였으며[16], 이승민은 개체들과 지속적 상호작용하는 체계라고 하며, 개인과 환경을 이분화 하는 것의 방지와 양자 간의 상호작용에 초점을 맞추었다[17].

이 같은 생태체계관점은 사회복지실천 분야에서 가장 영향력 있으며, 포괄적 시각으로 받아들여지고 있으며, 인간활동을 이해하는데 폭넓게 사용되고 있다. 이 관점은 인간이 어떻게 환경과 상호작용 하는지를 설명해 주고 있어 사회복지실천에서 통합적 확대개념의 의의나 그 이론적 근거를 뒷받침해주고 있다[15].

요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 생태체계적 요인에 관한 연구에는 이은희·정보경의 연구가 있으나, 개인적 특성과 가족체계, 사회체계로 한정하여 나이가 많고, 자아존중감이 높으며, 서비스이용 대상자나 그 가족으로부터 인정을 받고, 주변사람들로 부터 지지를 많이 받을수록 직무만족이 높아진다는 결과를 나타낼 뿐 생태체계요인이 요양보호사의 직무만족에 미치는 전반적 영향에 대한 결과를 나타내지는 못하였다[18].

우리는 체계이론에 근거한 요양보호사의 직무만족 요인으로 개인의 특성뿐 아니라 최 인접 환경인 가정부터 거시적 맥락인 노인복지정책실행과 사회문화환경의 직간접적인 영향을 받고 있음을 밝혀보고자 하여 미시체계 구성요인으로 자아존중감, 자기효능감을 선정하고 중간체계 구성요인으로 가족지지, 동료지지를, 외체계 구성요인으로는 직무여건, 사회적지지를 선정하였으며, 거시체계 구성요인에는 노인복지정책실행, 사회문화환경으로 선정하여 4가지 체계를 독립변인으로 정하여 생태체계 관점을 연구하였다. 그리고 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향 요인은 Locke의 이론에서 요양보호사의 실정에 가장 적합한 결정요인으로 판단되는 보수, 동료, 승진 및 진급, 업무, 상사의 감독, 전·이직 등 6개의 종속변인을 설정하여 요양보호사의 생태체계요인이 직무만족에 어떠한 요인이 직접적이며, 어떠한 요인이 간접적 영향을 미치는지에 대하여 알아보려고 하였다[19].

III. 연구설계

1. 연구모형

본 연구는 요양보호사의 직무만족 향상에 필요한 방안을 도출하고자 하는 것으로 생태체계이론을 기초로 하여 미시체계, 중간체계, 외체계, 거시체계 요인들이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향요인을 분석하고자 한다. 이와 같은 연구의 설계모형을 제시하면

그림 1. 과 같다.

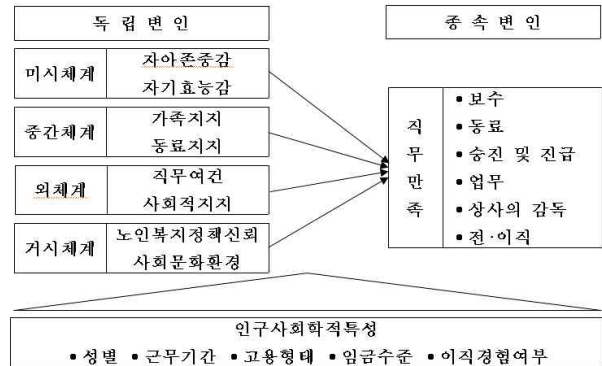


그림 1. 연구모형
 Figure 1. Research model

2. 연구 대상 및 측정도구

본 연구의 대상은 수도권 지역의 노인장기요양보험에 따른 8개 재가복지센터 및 3개 주·야간보호센터 등에서 근무 중인 요양보호사를 선정하였다. 표집은 다양한 배경의 요양보호사들이 포함되도록 성별 및 거주지역 등을 감안하여 임의 표본추출법을 사용하였으며, 2022년 1월3일~2022년 1월 28일까지 이루어졌다. 설문결과 자료표집방법은 유의표집을 하였다. 최종적으로 356명의 자료를 분석 데이터로 포함하였다.

각 생태체계별 변인과 직무만족 변인의 측정도구 구성은 표 1. 과 같다.

표 1. 측정도구의 구성
 Table 1. Configuration of measurement tools

측정 영역			문항수
미시체계	자아존중감	긍정적	5
		부정적	5
	자기효능감	일반적	8
		사회적	4
중간체계	가족지지	의사소통	4
		신념체계	4
	동료지지	감정지지	3
		도구지지	3
		정보지지	2
		평가지지	2
외체계	직무여건	개인적	4
		상호관계적	4
	사회적지지	정서적	7
		정보적	6
		물질적	6
		평가적	6

측정 영역		문항수	
거시 체계	노인복지정책실태	노인정책	1
		장기요양	1
		지역연계	1
	사회문화환경	노인차별주의	3
		윤리체계	2
직부 만족	보수관련		5
	동료관련		5
	승진 및 진급관련		5
	업무관련		5
	상사의 감독관련		5
	전·이직관련		4

생태체계 측정 척도로는 미시체계에서 자아존중감 정도를 파악하기 위하여 Rosenberg가 개발한 척도를 전병재(1974)가 번안하여 사용한 이후 많은 연구자들에 의해 사용된 자존감 측정도구(SEM :SelfEsteem Inbentory)를 기초로 사용하였으며, 사전조사를 거쳐 10문항으로 구성하여 사용한 손덕순, 배나래, 김규리의 연구에 사용된 도구를 수정·사용하였다[20-22]. 자기효능감은 Bandura등에 의해 개발된 척도를 노인장기요양기관 이용자를 대상으로 수정한 김명수의 도구를 기초로 배나래의 연구에 사용된 도구에서 12문항으로 하위요인은 일반적 자기효능감 문항 8개, 사회적 자기효능감 문항 4개로 구성하였으며, 자신이 주변사람들에게 필요한 존재인지를 묻는 질문이다[23, 21].

중간체계의 가족지지 측정을 위해 김규수가 개발하고 한영란이 사용한 ‘가족사정도구’를 기초로 사용하여 정신과 임상영역에서 정신장애인들과의 가족간의 교류빈도, 접촉빈도에 관한 점검표를 토대로 사용한 척도와 Walter W. Hudson의 25문항을 손덕순이 10문항으로 구성한 척도를 본 연구에 맞게 8문항으로 수정하여 하위요인은 의사소통 문항 4개, 신념체계 문항 4개로 구성하여 사용하였으며[24, 20], 동료지지 측정을 위하여 Whittaker 등에 의해 고안된 척도로 최인숙이 표준화하고 이상균이 수정한 척도를 이선영이 수정하여 가족체계를 제외한 주위사람들로 부터 받고 있는 지지를 묻는 문항을 측정하는 도구를 사용하였다[25].

외체계의 직무여건 측정을 위해 Jayaratne & Chess가 개발한 척도를 조정인이 수정하여 사용한 척도와 장인자, 박금옥이 사용한 척도를 보완하여 사용하였으며, 사회적지지를 측정하기 위해 박지원이 개발하고 표준화한 측정도구로서, 고유빈·체재성의 연구에서

수정하여 사용하고 김규리가 최근연구에 활용한 척도를 사용하였다[22].

거시체계의 노인복지정책 척도는 정주희와 김규리가 사용한 척도를 수정하여 사용하였다[26, 22].정부의 노인복지정책은 크게 노인정책, 노인지원, 요양보험제도, 재가노인복지 등으로 요약되는데 본 연구에서는 요양보호사들과 밀접한 관계인 노인정책, 장기요양제도, 지역사회연계의 3문항으로 구성하였으며, 사회문화환경 척도 문항은 손덕순의 연구를 기초로 5문항을 사용하였으며, 하위요인으로 노인차별주의 문항 3개, 윤리체계 문항 2개로 구성하였다[20].

직부만족 척도로는 유병주에 의한 이직률 및 시설을 수정 보완한 척도에 이은희 배철현 등의 연구와 정보경의 연구에서 사용된 설문지를 수정 보완하여 보수관련(5문항), 동료관련(5문항), 승진 및 진급관련(5문항), 업무관련(5문항), 상사의 감독관련(5문항), 전·이직관련(4문항)등 6개 하위요인 29문항으로 구성하였다 [18, 27, 5].

각 생태체계 요인들이 직무만족에 미치는 영향의 분석은 회귀분석(Multiple Regression)을 통해 회귀모형의 설명력(R²)과 회귀계수를 산출하고, 회귀모형의 유의도의 각 요인들의 영향력 정도를 파악하였으며, 재가급여기관 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 전체 생태체계 요인들에 대한 복합적이고 종합적인 분석을 수행하기 위해 AMOS 프로그램을 통한 구조방정식모형 분석을 실시한 후 각 생태체계 요인별 상대적 영향력을 비교분석하였다.

IV. 연구 분석 결과

1. 조사대상 표본의 인구사회학적 특성

통계분석에 앞서 자료의 적합성을 확보하고, 본 연구에서 설정한 연구문제를 해결하기 위해 통계적 분석을 실시한 결과 조사대상 표본의 인구사회학적 특성분포는 표 2. 와 같다.

인구사회학적 특성 중에서 성별의 경우 남자 32명(9.0%), 여자 324명(91.0%)으로서 여성 요양보호사가 압도적으로 많았으며, 연령은 직접 기입한 자료를 연령대별로 분류하여 살펴본 바, 60대가 193명(54.2%)으로 가장 많았고, 두 번째는 50대로 101명(28.4%), 50대 미만은 32명(9.0%)이었으며, 20대와 30대도 일부 있었다.

70대 이상은 30명(8.4%)으로 가장 분포가 낮았다. 평균 연령은 60.35세로서 조사대상 표본은 50대 후반과 60대 초반의 연령이 많다는 것을 알 수 있었으며, 표준편차가 8.47로 조사대상 표본별로 각 연령이 다양하게 분포하고 있다는 것을 확인할 수 있다.

표 2. 조사대상 표본의 인구사회학적 특성

Table 2. Demographic and sociological characteristics of the sample subject to investigation (N=356)

구분		빈도	백분율
성별	남	32	9.0
	여	324	91.0
연령 (M=60.35, SD=8.47)	50대 미만	32	9.0
	50대	101	28.4
	60대	193	54.2
	70대 이상	30	8.4
결혼여부	미혼	20	5.6
	기혼	288	80.9
	이혼(사별)	48	13.5
최종학력	무학	1	0.3
	초졸	28	7.9
	중졸	93	26.1
	고졸	175	49.2
	대졸 이상	59	16.6
종교	기독교	145	40.7
	천주교	61	17.1
	불교	61	17.1
	기타종교	3	0.8
	종교 없음	86	24.2
요양보호사 근무기간	1년 미만	83	23.3
	1년 ~ 2년 미만	83	23.3
	2년 ~ 5년 미만	114	32.0
	5년 이상	76	21.3
고용형태	정규직	10	2.8
	계약직	47	13.2
	시간제	299	84.0
임금수준	월80만 미만	181	50.8
	월80만~100만 미만	85	23.9
	월100만~120만 미만	40	11.2
	월120만~150만 미만	32	9.0
	월150만~200만 미만	13	3.7
	월200만 이상	5	1.4
이직경험 여부	있음	173	48.6
	없음	183	51.4
전체		356	100.0

결혼 여부에서는 기혼이 288명(80.9%)으로서 가장 많았으며, 이혼(사별)이 48명(13.5%), 미혼자는 20명(5.6%)이었다. 최종학력은 고졸이 175명(49.2%)으로 조사대상의 약 절반 정도를 차지하였다. 이어 중졸이 93명(26.1%), 세 번째는 대졸 이상이 59명(16.6%)이었으며, 초졸 및 무학은 총 29명(8.1%)이었다.

종교별 분포에서는 기독교가 145명(40.7%)으로 가장 많았고, 천주교와 불교가 각각 61명(17.1%)으로 동일하였다. 종교가 없다는 응답은 86명(24.2%)이었으며, 근무기간에서는 전반적으로 근무기간이 고르게 분포하는데 2년~5년 미만이 114명(32.0%)으로 가장 많았고, 1년 미만과 1년~2년 미만은 각각 83명(23.3%)이었으며, 5년 이상 오래 근무한 경우도 76명(21.3%)으로서 적지 않은 편이었다.

근무 형태는 시간제가 299명(84.0%)으로 가장 많았는데, 이는 요양보호 업무가 대부분 일정 시간 동안만 근무하는 형태(1, 2등급은 4시간/3, 4, 5등급은 3시간)라는 것을 보여주는 결과라고 하겠다. 정규직은 10명(2.8%)에 불과하였고, 계약직도 47명(13.2%)에 머물렀으며, 임금수준은 근무형태에서 시간제가 많은 만큼 임금의 절대 액수가 낮은 편이라는 것을 확인할 수 있다. 월 임금 80만 원 미만이 181명(50.8%)으로 절반 이상이 해당되었으며, 금액이 높아질수록 이직빈도수도 낮아지는 경향을 보였다. 80만 원~100만 원 미만은 85명(23.9%), 100만 원~120만 원 미만 40명(11.2%), 120만 원~150만 원 미만 32명(9.0%), 150만 원 ~200만 원 미만은 13명(3.7%)이었다. 월 200만 원 이상은 5명(1.4%)에 불과하였다.

앞에서 정규직이 10명이었는데, 월 임금 200만 원 이상이 5명이라는 것은 정규직인 재가급여기관 요양보호사라고 하더라도 월 임금 수준이 절대적으로 낮은 경향이 있음을 의미한다고 할 수 있다. 이직 경험 여부에 대해서는 이직 경험이 있는 경우가 173명(48.6%), 없는 경우가 183명(51.4%)로서 이직을 해보지 않은 표본이 약간 많았지만 거의 비슷한 분포를 이룬다고 볼 수 있다.

2. 직무만족과 생태체계 측정도구

본 연구의 분석 변인인 재가급여기관 요양보호사의 직무만족과 4개의 생태체계요인 구성 문항들의 신뢰도 계수 산출 결과는 표 3. 과 같다.

표 3. 직무만족과 생태체계 측정도구의 문항구성과 신뢰도
 Table 3. Question composition and reliability of measurement tools for job satisfaction and ecological system

구분		문항수	Cronbach's α	
직무만족		28	0.915	
생태 체계	미시체계	자아존중감	10	0.833
		자기효능감	12	0.908
	중간체계	가족지지	6	0.856
		동료지지	8	0.912
	외체계	직무여건	6	0.800
		사회적지지	25	0.962
	거시체계	노인복지 정책신뢰	3	0.911
		사회문화 환경	4	0.797

직무만족 전체의 신뢰도계수는 0.915로서 매우 양호하여 본 연구에서 측정도구로 활용함에 있어 적합한 신뢰도를 갖춘 것으로 평가할 수 있었으며, 생태체계 요인 각각의 신뢰도계수도 미시체계요인의 자아존중감(0.833), 자기효능감(0.908)로 매우 높은 수치를 보였다. 중간체계요인의 가족지지(0.856), 동료지지(0.912)와 외체계요인의 직무여건(0.800), 사회적지지(0.962)도 역시 매우 높은 것으로 확인되었으며, 거시체계요인의 노인복지정책신뢰(0.911), 사회문화환경(0.797)도 양호한 신뢰도를 보였다.

이상의 생태체계요인의 각 측정변인에 대한 신뢰도 분석 결과를 전체적으로 볼 때 모든 요인들의 측정도구가 양호한 신뢰도를 갖춘 것으로 평가할 수 있다.

3. 생태체계요인이 직무만족에 미치는 영향

생태체계요인이 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 생태체계요인들이 결합하였을 경우 다양한 방향으로 직무만족 및 직무만족의 하위요인들에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 생태체계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 대해 AMOS 구조방정식모형의 적합도 지수 분석 결과는 표 4. 와 같다.

모형 적합도 지수를 보면 표준 카이제곱은 3.253으로 양호한 수준으로 인정하는 3.0보다 약간 높았다. 반면 *GFI*, *NFI*, *TLI*, *CFI*는 양호도 기준인 0.9보다 높았다. 그리고 *RMR*은 0.041로 양호한 수치였고, *RMSEA*는 0.080으로 양호한 수준으로 인정할 수 있는 수치를 보였다. 이와 같은 적합도 지수를 종합적으로 볼 때 생태체계요인 전체가 직무만족에 미치는 구조방정식 모형은 충분히 인정할 수 있는 모형으로 판단할 수 있다.

표 4. 전체 생태체계요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 구조방정식 모형의 적합도 지수

Table 4. Appropriateness index of structural equation model for the effect of overall ecosystem factors on job satisfaction

구분	$\chi^2(\chi^2/df)$	GFI	NFI	TLI	CFI	RMR	RMS EA
Model fit	3.253 (211.447/65)	0.920	0.902	0.901	0.929	0.041	0.080
기준	3.0 이하	0.9 이상			0.05 이하		

* 0.05<RMSEA<0.08일 때는 수용 가능한 모형

8개의 생태체계요인들이 직무만족에 미치는 영향을 각 요인 및 하위요인별 표준화회귀계수로 분석하였으며, 그 결과는 표 5. 에서 확인할 수 있다.

표 5. 생태체계요인이 직무만족에 미치는 영향의 구조방정식 모형 분석 결과

Table 5. Structural equation model analysis results of the effect of ecosystem factors on job satisfaction

경로		B	SE	β	t
직무만족	← 생태체계요인	1.992	0.737	0.770	2.701**
자아존중감	←	2.269	0.788	0.532	2.879**
자기효능감	←	3.131	1.063	0.713	2.944**
가족지지	←	3.454	1.180	0.644	2.926**
동료지지	← 생태체계요인	3.820	1.294	0.759	2.952**
직무여건	←	3.272	1.113	0.685	2.939**
사회적지지	←	3.594	1.213	0.823	2.963**
노인복지 정책신뢰	←	2.878	1.022	0.429	2.815**
사회문화 환경	←	1.000	-	0.167	-
보수 관련	←	0.919	0.171	0.491	5.382***
동료 관련	←	1.149	0.202	0.582	5.700***
승진 및 진급 관련	← 직무만족	0.862	0.182	0.387	4.749***
업무 관련	←	1.416	0.231	0.724	6.140***
상사의 감독 관련	←	1.457	0.240	0.708	6.080***
전·이직 관련	←	1.000	-	0.365	-

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

전체 생태체계 요인이 직무만족에 미치는 영향에 대한 분석의 표준화 회귀계수는 0.770이었으며, 0.01 수준에서 통계적으로 유의하였다. 따라서 8개의 생태체계요인은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 생태체계요인이 1 단위 증가하면 직무만족도는 0.770 단위 증가한다는 것을 알 수 있었으며, 8개의 생태체계요인에 대해 각각의 표준화 회귀계수를 그 크기 순서대로 정리해 보면 사회적지지가 0.823으로 가장 높고, 이어 동료지지(0.759), 자기효능감(0.713), 직무여건(0.685), 가족지지(0.644), 자아존중감(0.532), 노인복지정책신뢰(0.429), 사회문화환경(0.167)의 순서였다. 따라서 본 연구에서 설정한 생태체계요인들은 모두 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다. 즉 미시체계인 자아존중감과 자기효능감, 중간체계인 가족지지와 동료지지, 외체계인 직무여건과 사회적지지, 거시체계인 노인복지정책신뢰와 사회문화환경은 모두 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다. 그 중에서 특히 사회적지지와 자기효능감은 직무만족도 향상에 상당히 큰 영향력을 발휘한다.

또한 직무만족의 하위요인들에 대한 표준화 회귀계수는 업무 관련이 0.724로 가장 높고, 두 번째는 상사의 감독 관련으로서 0.708이었다. 이어 동료 관련(0.582), 보수 관련(0.491), 승진 및 진급 관련(0.387), 전·이직 관련(0.365)의 순서였다. 따라서 생태체계요인이 직무만족에 영향을 미치는 데 있어 특히 업무 및 상사의 감독 관련 요인에 상대적으로 보다 더 큰 영향을 미친다고 할 수 있다.

이상의 구조방정식모형 분석 결과를 그림으로 보면 그림 2. 와 같다.

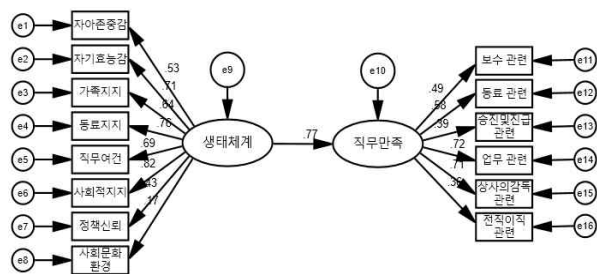


그림 2. 전체 생태체계요인이 직무만족에 미치는 영향의 구조방정식모형 분석 결과

Figure 2. Structural equation model analysis results of the effect of all ecosystem factors on job satisfaction

V. 결 론

본 연구에서는 생태체계요인이 재가급여기관에 근무하는 요양보호사의 직무만족에 영향을 미침을 검증하였다.

연구목적을 달성하기 위해 조사대상자의 인구사회학적 특성과 생태체계 요인을 독립변인으로 하고, 직무만족의 6개 요인을 종속변인으로 설정하였다. 이상의 변인들을 측정하기 위하여 기존의 이론과 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 입증된 문항들로 조사도구를 구성하였다.

연구결과 인구사회학적 특성별 직무만족에 대한 영향은 남성보다 여성 재가급여기관 요양보호사의 직무만족에 약간 높게 나왔으나, 통계적으로 유의한 차이를 확인할 수 없었다. 여성 재가급여기관 요양보호사들은 상사의 감독과 관련하여 남성에 비해 보다 긍정적으로 인식하였다.

측정변인들의 전반적 경향을 보면 직무만족 전체의 평균은 3.309였으며, 이는 재가급여기관 요양보호사들이 현재의 직무에 대한 만족도가 대체로 긍정적이다. 하위요인별로 '상사의 감독 관련'의 평균이 가장 높았고, 이어 '동료 관련', '업무 관련' 순이었다.

각 생태체계 요인들과 직무만족과의 상관분석 결과 사회문화환경 요인을 제외한 모든 생태체계요인들과 정(+)의 상관이 있는 것으로 나타났는데, 요인별로 미치는 영향을 살펴보면 아래와 같다.

미시체계 요인은 직무만족 전반에 걸쳐 유의한 영향을 미치며, 특히 자아존중감보다 자기효능감이 직무만족에 보다 더 의미 있는 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 다만 전·이직 관련 요인에 대해서는 자아존중감이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

중간체계 요인에서 가족지지와 동료지지는 서로 연계되어 직무만족 전체에 의미 있는 영향을 미치지만, 가족지지가 동료지지보다 더 유의미하면서 높은 영향을 미치며, 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가족지지에 대해 긍정적으로 인식하는 요양보호사들은 직무만족이 높다는 것을 보여주었다.

외체계 요인은 직무만족 전체에 긍정적인 영향을 미치며, 직무여건이 양호하다고 인식하는 요양보호사들은 직무만족이 높았다. 주변의 사회적 관계 네트워크

로부터 긍정적인 영향을 받는다고 인식하는 재가급여 기관 요양보호사들은 직무만족이 높다는 것을 보여준다. 즉, 직무여건과 사회적지지는 서로 연계되어 직무만족 전체에 의미 있는 영향을 미치지만, 이 경우 직무여건이 사회적지지보다 더 높은 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

거시체계 요인은 직무만족 전체에 긍정적인 영향을 미치며, 노인복지정책에 대한 신뢰가 높은 요양보호사들은 직무만족이 높았다. 사회문화환경은 직무만족 전체에 미치는 영향은 극히 낮았으며, 이 모형은 통계적으로 유의하지 않았다. 즉 사회문화환경에 대한 인식은 직무만족과 관련성이 거의 없다고 볼 수 있다.

즉, 직무만족과 각 생태체계 요인들의 상관분석 결과 사회문화환경 요인을 제외한 모든 생태체계요인들과 정(+)의 상관이 있는 것으로 나타났으며, 직무만족과 상관이 가장 높은 요인은 사회적지지이며, 이어 가족지지, 직무여건, 노인복지정책신뢰, 자기효능감, 자아존중감의 순서로 상관의 크기가 나타났다.

본 연구는 생태체계요인이 요양보호사의 직무만족에 미치는 관계를 검증하고 영향을 미치는 과정에서 직무만족을 증가시키기 위한 논의는 다음과 같다.

첫째, 노인장기요양보험에 근거한 시설급여기관의 돌봄서비스 제공과 관련된 연구들은 많았으나, 요양보호사의 직무몰입과 직무만족을 중심으로 연구한 사례들이 대부분이었다. 본 연구는 요양보호사 주변의 환경적 요인인 생태체계요인에 따른 노인돌봄 서비스 제공의 효과성과 서비스 제공과정의 효율성을 중심으로 재가복지기관에 근무하는 요양보호사의 직무만족을 연구하였다는 점에서 학술적인 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 인구사회학적 특성별 요인에서는 근무기간 요인이 유의미한 결과가 나왔다. 즉, 근무기간이 5년 이상 재가급여기관 요양보호사들이 직무만족 전체에 대한 만족이 높았으며, 업무관련해서는 근무기간이 5년 이상 재가급여기관 요양보호사가 5년 미만 집단보다 유의하게 높게 나타났으며, 근무기간이 길수록 업무관련 만족이 높았다. 김인준의 연구에서도 경력이 많을수록 직무만족이 높게 나타났으며[28], 정미희의 연구에 의하면 동료와 직무에 대한 만족은 비교적 높게 나타나서 전·이직 관련해서는 근무기간 5년 이상 재가급여기관 요양보호사가 2년 미만 재가급여기관 요양보호사들에 비해 전·이직 의도가 낮게 나타났다. 따라서

재가급여기관 요양보호사가 지속적인 근무를 할 수 있는 제도적 보완이 필요하다[29].

셋째, 생태체계요인들이 직무만족 전체에 미치는 영향은 사회적지지가 가장 높은 영향을 미치며, 이어 가족지지, 노인복지정책신뢰, 직무여건의 순으로 직무만족 전체에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 동료지지는 직무만족 전체에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 요양보호사들의 직무만족 전체에는 미시체계요인보다 중간체계와 외체계가 더 의미 있는 영향을 미치며, 거시체계인 노인복지정책에 대한 신뢰도 의미 있는 영향을 미친다는 것이 입증되었다.

따라서 가족 및 주위 네트워크로부터 긍정적인 지지를 받으면서 노인복지정책에 대한 신뢰도가 높고 직무여건이 양호하다고 인식하는 요양보호사들은 직무만족이 높기 때문에 사회적 인식의 전환과 요양보호사의 직업의식의 전환이 필요하다.

신용석의 연구에서도 요양보호사의 감정노동 관련 정서반응이 직무만족에 영향이 있음이 밝혀졌으므로 직무여건의 중요성이 입증되었다[30].

직무만족 요인별 영향은 업무 관련 요인이 가장 높았고, 다음은 상사의 감독 관련 요인이다. 즉 자신의 직무 수행에 직접적으로 연관되는 요인에 대해 직무여건의 영향이 보다 크게 미친다고 할 수 있다. 보수 관련 요인과 승진 및 진급 관련 요인이 다른 요인들에 비해 낮은 편인데, 이것은 직무여건에 대해 양호하다고 인식한다고 해서 보수나 승진에 대한 만족도가 반드시 긍정적인 것은 아니라는 측면을 보여주는 결과이다.

본 연구에서 검증한 결과 각 생태체계의 8개 요인들은 각각 독립적으로 또 상호 복합적으로 요양보호사의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 자아존중감, 가족지지, 직무여건, 노인복지정책신뢰가 중요한 요소로 작용하는 것으로 나타났다. 이는 선행연구자인 문희우와 장은석의 연구 결과를 지지하며, 우리는 재가급여기관에 근무하는 요양보호사의 직무만족의 향상을 위하여 요양보호사 개인의 생태체계 요인을 반영한 개별적인 업무의 할당과 요양보호사의 직무수행이 지속되도록 하여야 하겠다[31, 32].

References

- [1] Jang, Hye-Young, "Hermeneutic Phenomenological Study on Caring Experience of the Spouse of Elderly People with Dementia," Seoul National University, Jun 2019. <http://www.riss.kr/link?id=T13574423>
- [2] Kim,Soo-Jung, "A study on Emotional Labor through Examination of Care Assistant's Caring Relationship," Sungkyunkwan University, Dec 2013. <http://www.riss.kr/link?id=T13407425>
- [3] Ko,Byung-Ho, "A Study of the Care Worker's Intention of Turnover in the Aged Home Care Facility: Moderation Effects of Professional Identity on the Relations between Job Stress and Intention of Turnover," Baekseok University, Jun 2011. <http://www.riss.kr/link?id=T12499281>
- [4] Kim,Myeong-Soo, "The Impact of Care Workers' Occupational Identity on the Quality of Service: Focusing on Mediation Effects of Self-efficacy and Occupational Satisfaction," Hansei University, Dec 2018. <http://www.riss.kr/link?id=T15057834>
- [5] Jung,Bo-Kyoung, "An effect of ecological system of care givers upon job satisfaction," Dongguk University, Aug 2011. <http://www.riss.kr/link?id=T12554653>
- [6] Lee,Yeong-Auc, "The Effects of Caregivers' Job Stress on Job Performance in the Long-term Care Facilities: Focused on Mediating Effects of Burnout and Job Satisfaction," Kalvin University, Dec 2018. <http://www.riss.kr/link?id=T15202849>
- [7] Choi,Young-Mun, "Effects of Care Professionals' Job Satisfaction upon the Quality of Their Service," Keimyung University, Jun 2009. <http://www.riss.kr/link?id=T11773228>
- [8] Kim, Ji-Hyun, "Effects of Caregivers Competency and Work Obstacles on Job Satisfaction According to Types of Long-term Care Benefits for the Elderly," Inha University, Feb 2018. <http://www.riss.kr/link?id=T14700639>
- [9] Cho,Heui-Seon, "The effect of HYO consciousness of caregivers on job satisfaction as a parameter of elderly care service environment," Sung San HYO University, Dec 2018. <http://www.riss.kr/link?id=T15301602>
- [10] Kim,Kyu-Hwa, "The Effect of Organizational Commitment of Long-Term Care Facility Care Helper on Turnover Intention: Verification on mediation effects of job satisfaction," Hyup Sung University, Dec 2018. <http://www.riss.kr/link?id=A105456687>
- [11] Noh,Geum-Soo, "A Study on the Effect of the Careworker Officer on Job Satisfaction in Elderly Care Facilities: the Users of the Elderly Welfare Center In Siheung City," Calvin University, Feb 2019. <http://www.riss.kr/link?id=T15202848>
- [12] Kim,Il-Bum, "The Effect of a Change of Occupation of Long-Term Care Facilities on burnout," Daegu Haany University, Aug 2012. <http://www.riss.kr/link?id=T12894706>
- [13] Bertalanffy, V.(1967). *General System Theory*. New York. Braziller.
- [14] Bronfenbrenner, U.(1979). *The Ecology of Human Development*. Cambridge, MA: Havard Univ. Press, pp. 28-30.5
- [15] Kim,Dong-Bea·Lee,Hee-Youn, "A study on the Eco-systems paradigm and the methodology in social work practice(I)," *Yonsei Social Welfare Review*, Vol.9, pp. 27-58, 2003,
- [16] Ryu,Jin-A, "An Analysis of Ecological Variables Affecting Adolescent Internet Addiction," Sook myung Women's University, Dec 2003. <http://www.riss.kr/link?id=T9620519>
- [17] Lee,Seung-Min, "Effects of Self Growing Program Based on Ecological System Theory for Parenting Stress and Posttraumatic Growth of Middle-aged Women with Adolescent Children," Gyeongsang National University, Feb 2020. <http://www.riss.kr/link?id=T15517202>
- [18] Lee,Eun-Hee·Jung,Bo-Kyoung, "A Study on Eco-systemic Factors that affect the job satisfaction of the care givers who involved in long-term care service center," *Digital Policy Research* Vol. 10, No.10, pp. 383-388, Nov 2012.
- [19] Locke, E. A.(1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial Organizational Psychology*. Chicago:
- [20] Son,Duk-Soon, "A Study on the Ecological Factors of the Mental Health of the Elderly: Focused on the Depression and Psychological Well-being," Kangnam University, Jun 2005. <http://www.riss.kr/link?id=T10641668>
- [21] Bae,Na-Rae, "A Study on the Ecological Factors Affecting the Quality of Life among the Elderly People," Daegu University, Dec 2006. <http://www.riss.kr/link?id=T10884973>
- [22] Kim,Kyu-ri, "The Effect of Middle-aged Women's Ecosystem Factors on the Preparation for Their Old Age," Seoul Hanyoung University, Jul 2021. <http://www.riss.kr/link?id=T15892873>
- [23] Bandura, A.(1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review*, 84(2), pp191-215.
- [24] Han,Young-Ran, "A study set factors of

- Quality of life about chronic mental disordered people,” Tague University, Dec 1997. <http://www.riss.kr/link?id=T11877201>
- [25]Lee,Sun-Young, “A Study on the Factors Affecting Quality of Life of the Mentally Ill from the Perspective of Ecosystem,” Seoul Women’s University, Jan 2004. <http://www.riss.kr/link?id=T12493442>
- [26]Jeong,Ju-hi, “The effects of support expectation and policy trust on anxiety about old age for the middle-aged: focusing on mediating effect of preparation for old age,” Ewha Womans University, Dec 2019. <http://www.riss.kr/link?id=T15475352>
- [27]Bae,Cheol-Hyun, “A Study for factors influenced on the job satisfaction of employees in welfare facility for senior citize,” Dongguk University, Jul 2009. <http://www.riss.kr/link?id=T11795956>
- [28]Kim,In-Jun, “A Study on the Improvement of Job Environment for the Elderly Welfare Facility,” Dongguk University, Jun 2021. <http://www.riss.kr/link?id=T15910494>
- [29]Jung,Mi-Oe, “A Study on Influence of Carer’s Job Satisfaction on Service Quality in the Senior Sanatorium Establishments,” Daegu University, Jun 2010. <http://www.riss.kr/link?id=T12138571>
- [30]Shin,Yong-Seok, “A Study Regarding the Effect that a Long-Term Caregivers’ Perceptions of Emotional Leadership and Experience of Affective events has on the Quality of Service Provided: The Moderating Effect of Job Satisfaction and Moderating one of Workplace Spirituality,” Sungkyunkwan University, Apr 2015. <http://www.riss.kr/link?id=T13859163>
- [31]moon,hee-wo, “The Effect of the Nurse Aide’s Job Satisfactions on the Service Quality: Through the Mediating Effects of the Organizational Involvement and the Self-Identity,” Uiduk Univercity, Jul 2015. <http://www.riss.kr/link?id=T13876769>
- [32]Jang,Eun-seok, “A Study on the Effects of Organizational Climate of Long-term Care Facilities on Job Satisfaction of Caregivers: Focusing on the Mediating Effects of Competency,” Seoul National University, Feb 2019. <http://www.riss.kr/link?id=T15051825>