

# 療養保護司의 職務스트레스와 職務滿足度の 關係

김동욱<sup>1\*</sup>, 김철웅<sup>2\*</sup>, 이무식<sup>2\*</sup>, 나백주<sup>2\*</sup> 홍지영<sup>2\*</sup>, 유인숙<sup>3\*</sup>

<sup>1\*</sup>건양대학교 보건복지대학원 보건학과

<sup>2\*</sup>건양대학교 의과대학 예방의학교실, <sup>3\*</sup>일반대학원 보건학

e-mail: yisookbest@hanmail.net

## The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Caregivers

Kim Dong Uk<sup>\*\*</sup>, Kim Chul WOUNG<sup>2\*</sup>, Lee Moo Sik<sup>2\*</sup>, Na Baeg Ju<sup>2\*</sup>,  
Hong Ji Yang<sup>2\*</sup>, Yoo In Sook<sup>3\*</sup>

<sup>1\*</sup>Department of Public Health and Welfare Graduate school of Konyang University

<sup>2\*</sup>Department of Public Health, College of Medicine Konyang University

### 요 약

본 연구는 요양보호사들의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 알아보려고 하는 연구로 연구대상은 대전 지역의 요양시설에 근무하는 요양보호사 302명을 대상으로 2008년 10월 6일부터 10월 30일 까지 구조화된 설문지를 이용하여 다음과 같은 결론을 얻었다. 연구 대상자의 직무스트레스에 대한 요인은 총 4개로 요인별 평균값은 환자관련이 2.38(표준편차 1.27), 업무관련 2.27(표준편차 1.23), 대인관계 2.04(표준편차 1.01), 경제적인면 2.09(표준편차 1.17)로 나타났다. 연구 대상자의 직무만족에 대한 요인은 총 2개로 요인별 평균값은 업무자체에 대한 만족여부가 3.36(표준편차 0.690), 이직의사 2.36(표준편차 0.796)으로 나타났다. 업무에 대한 만족여부는 환자관련(P=0.021) 스트레스와 업무관련(P=0.014) 스트레스가 유의하게 나타났고, 이에 대한 영향으로는 연령에서 50대(P=0.002), 40대(P=0.008), 20대(P=0.030), 종교를 가지고 있는 그룹(P=0.041), 근무동기로는 일에 대한 보람(P=0.042), 경력은 3년 이상(P=0.002), 6개월이상 1년미만(P=0.006), 6개월미만(P=0.002)인 그룹, 소유자격증에 관해서는 간호사(P=0.009)면허 소지 그룹, 돌보는 환자수로는 1~5명(P=0.034), 6명~10명(P=0.001), 근무시간은 24시간(P=0.000) 근무와 8시간 교대근무(P=0.026)가 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 5. 이직의사 여부에서 요인2. 업무관련(P=0.002) 스트레스 유의하게 나타났고, 이에 대한 영향은 무교(P=0.010)인 그룹, 근무동기로는 미래에 대한 준비(P=0.012), 월급여로는 100만원~149만원(P=0.030), 돌보는 환자수로는 6명~10명(P=0.020)이 유의한 영향으로 나타났다.

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

현대의학의 발달과 경제성장으로 인하여 생활 경제 수준이 향상 되었고, 평균수명이 연장 되었다. 평균수명이 연장되면서, 우리사회는 세계적으로 유례가 없는 속도로 고령화가 진행 되었다. 2007년 (7월 1일) 총 인구 중 65세 이상 인구가 차지하는 비율은 9.9%로 10년전(1997년) 6.4%에 비해서는 3.5%나 증가 했다(통계청, 2007)[1]. 현재 대전지역에서 활동하고 있는 요양보호사의 직무만족도와 스트레스에 관한 연구가 많이 부족한 실정이고, 직무만족과 직무스트레스에 따라 노인 대상자에 대한 서비스가 달라질 수 있으며, 나아가 노인 돌봄 서비스의 최 일선에서 일하는 직무만족도와 스트레스는 꼭 필요하다 생각한다. 또한 본 연구에서는 선행연구에서 제시하는 요양보호사와 유사한 분야의 근무자들의 직무만족과 직무스트레스 요인을 근거로 하여 요양보호사들의 직무스트레스에 영향을 미

치는 요인을 파악하며, 요양보호사들의 직무만족도를 높일 수 있도록 하여 노인 대상자들에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 기초자료로 제공하는데 그 의의가 있다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 알아보려고 한다. 그 요인을 분석하여 요양보호사의 직무스트레스 요인을 감소시키고 직무만족을 극대화하여 노인 돌봄 최 일선에서 일을 행하는 요양보호사들이 양질의 서비스를 제공하고 서비스의 질을 높이는데 궁극적인 목적이 있다.

## 2. 연구방법 및 방법

### 2.1 연구대상

본 연구의 조사대상은 대전지역의 요양시설에서 활동

하고 있는 요양보호사 320명을 대상으로 설문지로 실시하였다. 조사기간은 2008년 10월 6일부터 10월 30일까지 시행하였으며 자료 수집은 요양원을 직접 방문하여 배부, 회수(302부)하였다.

2.2 연구도구

본 연구에서 사용한 측정도구는 이은희(2004)[2], 구영숙(2007)[3]이 사용한 도구를 본 연구에 적합한 문항으로 수정, 보완하여 구성한 척도이다.

2.3 분석방법

본 연구의 분석방법은 설문지 조사법(Survey)을 사용하였다. 자료 수집은 요양보호센터를 직접 방문해 총 320부의 설문지를 종사원에게 배포, 회수하여, 이 중 분석에 적합하지 않은 응답지를 제외한 302부를 분석대상으로 하였다. 통계는 Window용 SPSS 12.0, 빈도분석, 신뢰성분석, 분산분석(ANOVA: Analysis of Variance), 로지스틱 회귀분석(Logistic Regression Analysis)을 사용 하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

3.1.1 연구대상자의 일반적 특성

본 조사에서 응답한 요양보호사들의 일반적 특성은 표1의 결과로 나타났다(표1).

[표 1] 연구대상자의 일반적 특성

구분	내용	빈도	백분율(%)
성별	여성	269	89.1
	남성	33	10.9
연령	20대	23	7.6
	30대	81	26.8
	40대	117	38.7
	50대	75	24.8
	60대 이상	6	2.0
학력	초졸 이하	9	3.0
	중졸	39	12.9
	고졸	156	51.7
	전문대졸 이상	98	32.5
종교	기독교	139	46.0
	천주교	55	18.2
	불교	74	24.5
	원불교	5	1.7
	무교	29	9.6
근무동기	가족생계	164	54.3
	미래준비	61	20.2
	일에대한보람	49	16.2
	여가활동 및 사회활동	28	9.3
경력	6개월 미만	178	58.9
	6개월 이상 1년 미만	46	15.2
	1년 이상 2년 미만	28	9.3
	2년 이상 3년 미만	17	5.6
급여수준	3년 이상	33	10.9
	100만원 미만	113	37.4

돌보는환자수	100만원~149만원	187	61.9
	150만원 이상	2	0.7
	1명~5명	206	68.2
	6명~10명	59	19.5
	11명~15명	21	7.0
	16명~20명	11	3.6
	21명이상	5	1.7
근무시간	24시간 근무	10	3.3
	24시간 교대근무	27	8.9
	12시간 근무	154	51.0
	8시간 교대근무	111	36.8
월근무일수	10일 미만	9	3.0
	10~14일 미만	8	2.6
	14~20일 미만	115	38.1
	20~24일 미만	162	53.6
	24일 이상	8	2.6
소유자격증	간호사	10	3.3
	조산사	5	1.7
	사회복지사	67	22.2
	간병인 수료증	149	49.3
	없음	71	23.5
합		302	100.0

3.2 신뢰성 분석 및 요인도출

3.2.1 신뢰성 분석

신뢰성을 측정하는 방법은 다양하나 일반적으로 Cronbach's alpha계수를 이용한 내적일관성 방법이 많이 이용되고 있으며, Nunnally(1978)에 의하면 0.7 이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단되고, 탐험적 연구(Preliminary research)에서는 0.5이상을 기준치로 이용한다. 본 연구에서 사용한 요양보호사의 업무 만족도와 업무 스트레스에 대한 설문 문항별 신뢰도는 Cronbach's alpha계수가 각각 0.840과 0.977로 신뢰성이 높은 것으로 조사되었다(표.2, 3).

[표 2] 요양보호사의 직무만족도 변수신뢰도 분석

요인	변수	수정된 항목-전 체상관 관계	변수 제거 시알 파계 수	전체
업무	1. 내가 현재하고 있는 요양보호사 일에 대해 만족한다.	0.498	0.829	
	2. 현재 요양보호사 일에 많은 재미와 흥미를 가지고 있다.	0.587	0.824	
자체에 대한 만족	3. 요양보호사 일에 자부심과 긍지를 느끼고 있다.	0.676	0.820	
	4. 요양보호사 일에 많은 애착과 보람을 느끼고 있다.	0.711	0.817	
만족	5. 나의 생활에서 얻는 만족 중, 지금 내가 하고 있는 요양보호사 일을 통해서 얻는 만족이 크다.	0.674	0.820	
	6. 요양보호사 일을 하면서 성취감을 맞본다.	0.641	0.821	
만족	7. 노인을 돌봐드리는 일을 하면서 성공적으로 해낸 기쁨을 맞본다.	0.715	0.817	
	8. 일을 하면서 지루함이나 싫증을 느끼지	0.737	0.816	0.840

	않는다.		
	9. 내가 하고 있는 일이 나의 발전에 많은 도움이 된다.	0.702	0.817
	10. 지금 내가 하고 있는 일이 나의 적성에 잘 맞는다.	0.671	0.818
	11. 노인환자와 가족, 의료진이 지금 내가 하고 있는 요양 보호사 일을 중요하게 생각하고 있는 것 같다.	0.655	0.819
이직	12. 나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.	0.003	0.861
의사	13. 나는 지금 내가 하는 요양보호사 일을 그만두고 다른 일을 구하려고 노력한 적이 있다.	-0.031	0.867
	14. 나는 다른 곳에서 일하게 될 기회가 주어진다면, 다른 곳으로 직장을 옮겨볼 생각이 있다.	-0.056	0.869
	15. 나는 앞으로도 내가 할 수 있는 요양보호사 일을 계속 할 의향이 있다.	0.534	0.826

[표 3] 요양보호사의 직무스트레스에 대한 요인 도출 결과

내 용	평균값	표준편차
요인 1: 환자관련	2.38	1.27
1. 내가 맡은 방에 환자에게 여러 번 설명을 해도 반복적인 질문을 하는 환자가 있다.	2.44	1.403
2. 내가 맡은 방에 항상 문제를 일으키는 환자가 있다.	2.38	1.336
3. 내가 맡은 환자는 공격적인 행동(욕설, 폭행)을 한다.	2.30	1.293
4. 내가 맡은 방의 환자수가 너무 많다.	2.40	1.419
요인 2: 업무관련	2.27	1.23
5. 나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.	2.31	1.307
6. 나는 몹시 고되게 일을 해야 한다.	2.23	1.315
7. 나는 일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다.	2.26	1.301
8. 현재의 내 업무는 감당하기 어려울 정도로 많다.	2.28	1.351
요인 3: 대인관계	2.04	1.01
9. 나는 병원(시설)의 치료 팀들과 갈등이 있다.	2.05	1.100
10. 동료들과의 관계가 좋지 않다.	1.85	0.941
11. 동료들 중 자기에게 부여된 업무를 적절히 수행하지 않는 경우가 있다.	1.95	1.063
12. 환자 가족들은 나에게 많은 것을 요구 한다.	2.21	1.269
13. 환자 가족들은 불안(안전사고) 등으로 나에게 항의하는 가족들이 많다.	2.08	1.231
14. 환자가족들이 나에게 대한 태도 (무시, 함부로 대하는 것 등) 때문에 힘들다.	2.09	1.227
요인 4: 경제적인면	2.09	1.17
15. 나의 보수는 나의 임무와 책임에 상응하지 못한다.	2.25	1.414
16. 월 급여일의 변동이 잦다.	1.96	1.145
17. 시간외 수당이 이루어 지지 않는다.	2.07	1.257

3.2.2.2 요양보호사의 직무 만족 요인도출

요양보호사의 업무만족에 대한 요인은 총 2개로 요인별 평균값은 요인1. 업무자체에 대한 만족여부가 3.36(표준편차 0.690), 요인2. 이직의사2.36(표준편차 0.796)으로 나타났다(표.4)

[표 4] 요양보호사의 직무스트레스에 대한 직무만족 요인 도출 결과

내 용	평균값	표준편차
요인 1: 업무자체에 대한 만족여부	3.36	0.690
1. 내가 현재하고 있는 요양보호사 일에 대해 만족한다.		
2. 현재 내가하고 있는 요양보호사 일에 많은 재미와 흥미를 가지고 있다.		
3. 나는 요양보호사 일을 하는 것에 자부심과 긍지를 느끼고 있다.	3.32	0.843
4. 나는 현재 내가 하고 있는 요양 보호사 일에 많은 애착과 보람을 느끼고 있다.	3.29	0.886
5. 나의 생활에서 얻은 만족 중, 지금 내가 하고 있는 요양보호사 일을 통해서 얻은 만족이 크다.	3.37	0.816
6. 나는 요양보호사 일을 하면서 성취감을 맛본다.	3.33	0.894
7. 나는 노인을 돌봐드리는 일을 하면서 성공적으로 해낸 기쁨을 맛본다.	3.39	0.811
8. 나는 요양보호사 일을 하면서 지루함이나 싫증을 느끼지 않는다.	3.41	0.857
9. 지금 내가 하고 있는 요양보호사 일이 나의 발전에 많은 도움이 된다.	3.41	0.857
10. 지금 내가 하고 있는 요양보호사 일이 나의 적성에 잘 맞는다.	3.38	0.857
11. 노인환자와 그 가족, 그리고 의료진이 지금 내가하고 있는 요양보호사 일을 중요하게 생각하고 있는 것 같다.	3.39	0.918
요인 2: 이직의사	3.29	0.964
12. 나는 이직(직업을 바꾸는 것)을 진지하게 고려해 본 적이 있다.	3.46	0.980
13. 나는 지금 내가 하는 요양보호사 일을 그만두고 다른 일을 구하려고 노력한 적이 있다.	2.36	0.796
14. 나는 다른 곳에서 일하게 될 기회가 주어진다면, 다른 곳으로 직장을 옮겨볼 생각이 있다.	2.01	1.137
15. 나는 앞으로도 내가 할 수 있는 한 요양보호사 일을 계속할 의향이 있다.	2.08	1.231

3.3 연구분석

3.3.1 연령에 따른 직무스트레스 차이

연령에 따른 요양보호사의 직무스트레스 차이 검증 결과 전체 요인에서 유의확률 $P<0.05$ 로 요인별 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 전체요인에서 연령이 높아질수록 직무스트레스에 대한 평균값이 높아지는 것으로 나타나는데 이것은 직무에 대한 스트레스가 연령이 높을수록 많다는 것을 의미한다(표.5).

[표 5] 연령에 따른 요양보호사의 직무스트레스 차이 검증 결과

요인	연령별 평균값					F-값	유의확률 (P)
	20대	30대	40대	50대	60대 이상		
1. 환자관련	1.544	1.716	2.594	2.947	3.167	15.647	0.000
2. 업무관련	1.620	1.593	2.397	2.907	3.417	17.584	0.000
3. 대인관계	1.551	1.529	2.162	2.467	3.056	13.986	0.000
4. 경제적인면	1.449	1.444	2.251	2.676	2.833	16.420	0.000

### 3.3.1.2 업무자체에 관한 만족여부에 영향을 미치는 요인분석.

[표 6] '업무자체에 관한 만족 여부'에 영향을 미치는 요인 분석(1)(N=302)

요인		N	B	P	Exp(B)
직무스트레스	환자관련	87		0.021	
	업무관련	184	0.067	0.014	1.186
	대인관계	9	-2.074	0.136	0.000
	경제적인면	22	-0.059	0.149	0.920
인구 및 근무 환경 특성	성별	33	-1.878	0.054	0.153
	연령	6		0.998	
50대		75	1.492	0.002	4.250
	40대	117	2.178	0.008	5.290
	30대	81	-3.053	0.075	3.460
	20대	23	4.224	0.030	2.492
학력	고학력	254		0.563	
	저학력	48	-1.223	0.464	0.294
종교	종교 유	273		0.041	
	종교 무	29	1.737	0.068	5.678
근무 동기	가족생계	164		0.155	
	미래준비	61	-0.822	0.189	4.080
	일에대한보람	49	1.181	0.042	1.581
	여가활동 및 사회활동	28	1.262	0.213	1.650
경력	3년 이상	33		0.002	
	2년이상3년미만	17	-0.228	0.821	0.796
	1년 상2년미만	28	-19.939	0.998	0.000
	6개월이상	46	3.626	0.006	2.363
	1년미만	178	4.376	0.002	5.741
자격증	간호사	10		0.009	
	조산사	5	15.542	0.999	5.621
	사회복지사	67	-3.370	0.067	0.034
	간병인수료증	149	-1.392	0.364	0.248
	없음	71	-0.791	0.623	2.205

## 4. 고찰

### 4.1. 연구의 고찰

본 연구에서 직무스트레스와 직무만족의 빈도분석 결과를 살펴보면 스트레스요인별로 환자관련스트레스는 평균 2.38, 업무관련스트레스 2.27, 경제적인면 2.09, 대인관계스트레스 2.04, 순으로 환자관련스트레스가 가장 높게 나타났고, 업무자체에 대한 만족여부는 3.36, 이직의사 2.36으로 나타났는데, 이은희(2004)[2]의 간병인에 대한 연구는 환자관련스트레스 3.48, 업무관련스트레스 3.06, 경제관련 스트레스 2.84, 대인관계스트레스 2.44, 직무만족도 3.27로 요양보호사와 비슷하게 나타났고, 이직의사는 3.27로 요양보호사가 낮았다.

회귀분석 결과 업무자체에 대한 만족여부에 영향을 미치는 점은 요인1.환자관련(P=0.021)스트레스와 요인2.업무관련(P=0.014)스트레스가 유의하게 나타났고,

이에 대한 영향으로는 연령에서 50대(P=0.002), 40대(P=0.008), 20대(P=0.030), 종교에 관해서는 종교를 가지고 있는 그룹(P=0.041), 근무동기로는 일에 대한 보람(P=0.042), 경력은 3년이상(P=0.002), 6개월이상 1년미만(P=0.006), 6개월미만(P=0.002)인 그룹, 소유자 격증에 관해서는 간호사(P=0.009)면허 소지 그룹, 돌보는 환자수로는 1~5명(P=0.034), 6명~10명(P=0.001), 근무시간은 24시간(P=0.000)근무와 8시간 교대근무(P=0.026)가 영향을 주는 것으로 나타났고, 구영숙(2007)[4], 박희자(2002)[5], 이은희(2004)[2]의 연구결과도 직무만족에 직무스트레스가 영향을 주는 것으로 나타났다.

따라서 요양보호사의 직무만족도와 직무스트레스 간에는 서로 영향을 주는 것으로 나타났다.

### 4.2. 연구의 제한점

- 1) 본 연구의 대상은 대전지역에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였기에 본 연구의 결과를 전국의 요양보호사로 확대 해석할 수 없다.
- 2) 타 직종을 대상으로 이루어진 직무스트레스 수준을 측정 한 선행연구를 바탕으로 하여 설문도구를 만들어 진행하다보니, 요양보호사라는 조사대상자가 가지고 있는 특성에 적합한 요소들을 충분히 반영하지 못한 설문지가 작성되었다.
- 3) 직종 간 비교에서는 연구도구가 다르기 때문에 해석에 주의를 필요로 한다.

## 참고문헌

[1] Beehr. T. A., & Newman. J. E. Job Stress. employe health. and organizational effectiveness: A Facet analysis model and literature revise. *Journal of Personnel Psychology* 1978:31: 665-670.

[2] 이은희, 간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구. 노인전문병원 간병인을 대상으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2004.

[3] 김영숙, 간병인의 직업의식과 직무만족도에 관한 연구. 아주대학교 공공정책대학원 석사학위논문, 2004.

[4] 구영숙, 노인전문병원 간병인의 직무스트레스와 직무만족도 관계에 관한 연구. 원광대학교 행정대학원 석사학위논문, 2007.

[5] 박희자, 직무스트레스와 직무만족도의 관계 연구. 한양대 교육대학원 석사학위 논문, 2002.