

주요개념 : 업무수행, 직무만족

손해보험사 심사간호사의 업무수행과 직무만족

박 순 주*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

교통사고나 산업재해 등 일상생활 주변의 위험이 크게 증가함에 따라 불의의 피해나 손실에 대한 대비책으로서 보험이 각광을 받고 있다. 원리적 측면에서 보험이란 다수의 동질적인 위험을 한곳에 모으는 위험결합을 통해 불확실성을 확실성으로 전환시키는 사회적 시설이라 할 수 있다. 즉, 우연적 사고로 인한 實際損失을 다수위험의 결합을 통해 얻게 되는 平均損失으로 대체하게 된다. 이러한 점 때문에 보험은 경제활동의 안정을 도모하도록 하는 경제적 기능과 사고발생의 방지 및 사고로 인한 손해의 최소화 등과 같은 사회적 기능을 갖고 있다 (Korea Non-life Insurance Association, 1987). 따라서 보험산업은 사회의 발달과 함께 더욱 발전할 것으로 예상된다.

보험산업의 발달에 간호계가 주목해야 할 필요가 있는 것은 保險審査職이라는 새로운 업무영역의 등장 때문이다. 사실 보험심사직은 1977년 국민의료보험 시작과 함께 보험자 단체에 등장하였지만 활성화되지 못하였고, 1995년 이후부터 손해보험사의 심사간호사에 대한 수요 증가와 함께 수적으로 조금씩 증가하고 있다. 반면에 병원내 보험심사직의 경우 1980년대부터 등장하여 체계적으로 발전하고 있다(Lee, 1997; Lee, 1998). 이 두 가지 업무영역은 보험심사라는 측면에서는 유사성이 있으나 심사대상은 다르다. 보다 구체적으로 병원내 심사간호사의 주요업무는 건강보험심사평가위원회의 진료비 심사조정에 따른 보험자 단체에 발생한 진료비를 청구하기 위하여 진료비 명세서를 심사하는 것이다. 이와 달리 손해보험사내 심사간호사의 업무는 자동차 사고 부상자에 대한 의료기관의 진료비 청구내역을 심사하는 것은 물론 상해 및 장애판정 관련 업무, 피해자

관리 업무 등의 제반 의료업무까지 확대되고 있다(Lim, 1997).

그 동안 간호계 내에서 손해보험사에 근무하는 심사간호사들에 대한 인지도는 낮은 편이어서, 이들에 대한 연구도 거의 없는 편이다. 그러나 앞으로 직업이 다양화되면서 간호사들의 진출영역도 크게 확대될 것이며, 손해보험사의 보험심사직에도 많은 간호사들이 진출할 것이고, 이들의 업무영역도 보다 확대될 것으로 예상된다. 따라서 손해보험사내에서 의료심사 업무를 담당하고 있는 간호사들의 업무수행과 직무만족 정도를 파악하는 것은 보험사의 업무 효율성이나 심사간호사들의 만족도 향상에 도움이 될 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 손해보험사에 근무하는 심사간호사의 업무수행과 직무만족 정도를 파악하는 것이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자들의 업무수행을 파악한다.
- 2) 대상자들의 직무만족 정도를 파악한다.
- 3) 업무수행과 직무만족사이의 상관관계를 규명한다.
- 4) 일반적 특성에 따른 업무수행과 직무만족의 차이를 검증한다.

3. 용어의 정의

1) 심사간호사

심사간호사란 국내 손해보험사에 근무하면서, 자동차보험 피해자가 적용 받을 수 있는 의료보수기준인 건설교통부 고시 제1995-199호에 따라 자동차보험 환자의 진료비 청구 내역의 적정성을 심사·평가하는 간호사이다.

* 서울대학 간호과 강사

2) 업무수행

업무수행이란 손해보험사에 근무하는 심사 간호사들이 수행하고 있는 업무로서, 본 연구에서는 연구자가 문헌고찰 및 심사 간호사들과의 면담을 통하여 개발한 도구로 측정된 점수이다.

3) 직무만족

직무만족이란 자신의 직무 및 경험에 대한 평가결과에 만족하는 심리상태를 지칭하는 개념으로 업무 및 직장의 전체적 상황에 대하여 만족하는 정도이다(Stamps, Piedmont, Slavitt & Haase, 1978). 본 연구에서는 Stamps 등(1978)이 개발한 The Index of Work Satisfaction을 수정하여 측정된 점수이다.

II. 문헌고찰

1. 손해보험사의 심사간호사와 업무

간호사의 전통적인 역할에서 확대된 보험심사 업무는 현재 손해보험사와 병원에서 이루어지고 있다. 이 가운데 손해보험사의 심사간호사는 자동차보험 환자의 진료 내역을 심사하는 간호사를 말한다. 보험심사 업무는 1977년 국민의료보험 시행 초기에 보험자 단체에서 간호사에게 진료비에 대한 심사를 하도록 하면서 대두되었으며(Lee, 1997), 1995년 건설교통부 고시 이후 수직 증가와 함께 활성화되고 있다.

손해보험사의 심사간호사가 현재와 같은 위상을 갖기 시작한 것은 1995년 이후부터라고 할 수 있다. 1991년 이전에는 보험사의 부상 치료비 산정시 일반사고의 경우 의료보험, 산업재해사고는 산재보험에 의거하여 치료비를 계산하였으나, 자동차사고 부상자의 경우 통일된 진료행위 및 진료수가기준이 없어 각 의료기관이 임의로 정한 일반수가를 적용하였다. 이에 따라 진료비 청구와 지급을 둘러싼 의료기관과 보험회사간의 마찰이 심화되었고, 자동차보험환자에 대한 진료거부, 피해자에 대한 진료비 직접청구 등 심각한 사회문제가 발생하였다. 이러한 문제를 해결하기 위해 건설교통부는 「자동차손해배상 보장법」개정(91.12.31)을 통해 자동차사고 환자에게 적용할 의료보수를 고시(95. 6. 12.) 및 시행(95. 8. 1.)하였다. 이와 함께 각 손해보험사의 의료심사 업무의 전문화, 체계화를 위해 의료심사 전담부서를 설치·운영하도록 규정(보험감독규정 시행세칙 제28조)함에 따라 각 손해보험사에서는 의료전문지식이 있는 경력 간호사를 채용하여 의료심사 업무를 맡도록 하였다. 이처럼 손해보험사의 심사간호사 채용 동기는 의료심사의 객관성 유지와 보상업무의 효율성 제고였으나 교통사고 증가에

따른 부상자의 증가 및 후유장애보상액의 대형화, 관련 소송의 급증 등의 문제가 속출하여(Lim, 1997) 심사간호사의 업무영역이 상해 및 장해판정 관련 업무, 피해자 관리업무 등과 같은 제반 의료업무에까지 확대되고 있다.

2. 직무만족

직무만족은 조직구성원의 태도를 파악하기 위한 개념으로서, 직무에 대한 태도의 하나이다(Lichtenstein, 1984; Shore, Newton & Thornton III, 1990). 이 개념은 한 개인이 직무와 관련하여 가지는 긍정적 정서상태라 할 수 있으며, 이는 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 있다. 이러한 요소들의 총중 정도는 근로의욕에 많은 영향을 미치고, 또한 직무만족은 작업동기 부여와 밀접한 관계를 가진다(Jung & Ko, 1998).

Han(1985)은 직무만족과 관련 있는 요인으로는 직무를 수행하는 개인의 인격적인 특성과 직무와 조직의 특성, 업무수행과 관련 있는 물리적인 환경과 직무조건, 사회환경적인 요인 등을 들었다. 특히 Stamps 등(1978)은 직무만족을 삶의 일반적 만족의 한 부분으로서 개인이 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미, 준비에 따른 직무 특성에 관계된다고 하였다.

그 동안 간호사들의 직무만족에 대한 선행연구들은 임상간호사 전체나, 수술실 간호사, 마취 간호사, 병원의 심사간호사, 산업간호사, 양호교사 등 각 분야별 간호사를 대상으로 연구되어 왔다. 이 연구들은 Stamps 등(1978)의 도구를 이용한 경우가 많았다. 선행연구결과를 중심으로 직무만족 정도를 비교해보면, 임상간호사들은 보통 총 평균 평점이 3점 이하였으며(Kim, 1998; Cha, 2000), 수술실 간호사들은 임상간호사들보다 다소 높은 편이었으나 역시 총 평균 평점이 3점 이하였고(Lee, 1996; Han, 2000), 산업간호사들의 총 평균 평점은 3.0점 정도였다(Kang, 1991). 또한 직무만족은 근무경력이나 직위 등에 따라 차이가 있었으며(Kim, 1998; Moon, 1990), 업무수행과 직무만족은 유의한 상관관계가 있는 것으로 보고되고 있었다($r=0.23\sim 0.30$, $p<.05$)(Kang, 1991; Park, 1994).

이처럼 직무만족은 업무수행의 효율성을 높이기 위한 중요한 개념이므로, 보험심사직이라는 간호사의 확대된 역할이 병원이 아닌 일반기업내에서 잘 뿌리내리도록 하기 위해서는 먼저 이들의 직무만족 정도를 파악할 필요가 있다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 심사간호사들의 업무수행과 직무만족 정도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구 대상자는 국내 11개의 손해보험사에 근무하고 있는 심사간호사 119명이다.

3. 연구도구

1) 업무수행 측정도구

업무수행 측정도구는 연구자가 문헌고찰과 손해보험사에 근무하는 심사 간호사와의 면담을 통해 개발한 도구로서 6개 영역(진료비 심사, 상해 및 장애 관리, 피해자 관리, 직원 교육, 통계, 기타)의 17문항으로 구성되었으며, '수행하지 않는다/수행한다'로 응답한다. 점수는 '수행하지 않는다'는 0점, '수행한다'는 1점으로 계산하며, 점수가 높을수록 업무수행이 많음을 의미한다. 이 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha = 0.75이었다.

2) 직무만족 측정도구

직무만족 측정도구는 Stamps 등(1978)의 'The Index of Work Satisfaction'을 수정한 도구로서, 보수 및 승진, 전문적 위치, 행정, 자율성, 상호작용, 업무 요구 등 6가지 영역의 42문항으로 구성되어 있다. 점수는 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 5점 척도를 사용하며, 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것을 의미한다. 이 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's alpha = 0.91이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's alpha = 0.90이었다.

4. 자료수집 방법 및 기간

자료수집 방법은 국내 11개 손해보험사의 본사에 근무하는 심사간호사들에게 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 얻은 후 각 심사간호사들에게 설문지를 배부하고 작성하도록 하여 회수하였다. 자료수집은 1999년 10월부터 11월까지 실시하였으며, 130명의 심사간호사에게 설문지를 배포하여 122부가 회수되었고 최종연구분석에 이용한 설문지는 119부이다.

5. 자료분석

자료분석은 SPSS Win 8.0 패키지를 이용하여 대상자의 일반적 특성, 업무수행, 직무만족은 기술통계로, 업무수행과 직무만족간의 관계는 Pearson 상관계수로, 일반적 특성과 업무수행 및 직무만족간의 차이 검증은 일원분산분석(ANOVA)으로 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 일반적 특성

대상자의 연령분포는 31~35세가 52.9%(63명)로 가장 많았

〈표 1〉 General characteristics (n=119)

Characteristic	Item	Frequency(%)	
Age	26~30	17(14.3)	
	31~35	63(52.9)	
	36~40	33(27.7)	
	Over 41	6(5.1)	
Marital status	Single	26(21.9)	
	Married	93(78.1)	
Educational background	College	49(41.2)	
	University	61(51.3)	
	Graduate school	9(7.5)	
Hospital experience	Under 2 years	4(3.3)	
	2~4 years	29(24.4)	
	4~6 years	32(26.9)	
	Over 6 years	54(45.4)	
Non-life insurance co. experience	Under 2 years	25(21.1)	
	2~4years	55(46.2)	
	4~6years	26(21.8)	
	Over 6 years	13(10.9)	
	Work part	Claim team	104(87.4)
		Management team	11(9.2)
Legal team		4(3.4)	
Current position	Staff	90(75.6)	
	Managing staff	29(24.4)	
Contract basis	Regular position	13(10.9)	
	Temporal position	104(87.4)	
	Other	2(1.7)	

으며, 36~40세가 27.7%(33명), 26~30세가 14.3%(17명), 41세 이상이 5.1%(6명)로 나타났다. 결혼상태는 78.1%(93명)가 기혼이었으며, 학력은 58.8%(70명)가 대졸이상이었고, 전문대 졸업자는 41.2%(49명)로 나타났다.

병원경력은 6년 이상이 45.4%(54명)로 가장 많았고, 4~6년 미만이 26.9%, 2~4년 미만이 24.4%, 2년 미만은 3.3%로 나타났다. 보험사 근무경력은 2~4년 미만이 46.2%(55명)로 가장 많았으며, 4~6년 미만이 21.8%, 2년 미만은 21.1%, 6년 이상은 10.9%로 나타났다. 현 근무부서는 대부분(87.4%)이 보상팀에 근무하고 있었으며, 관리팀은 9.2%, 소송팀은 3.4%로 나타났다. 대상자들의 직위는 75.6%가 사원이었고, 대리나 주임은 24.4%였으며, 그 외 직위는 없었다. 대상자들의 계약조건은 87.4%가 임시직이었으며, 정규직은 10.9%에 불과했다.

2. 업무수행

대상자들의 업무수행은 <표 2>와 같다. 표에서 보듯이 6가지 업무 영역 가운데 주로 진료비 심사, 직원 교육, 피해자 관

리, 상해 및 장해 관리 순으로 수행하는 것으로 나타났다.

업무내용별로 수행유무를 자세히 살펴보면, '특수의료재료대 심사' 업무를 가장 많이 수행하였으며(97.5%), '진료비 적정성 심사'는 95.8%, '보상직원에 대한 의료교육'과 '보상직원에 대한 자동차보험 의료수가 관련 교육'은 94.1%, '피해자 상태에 관한 담당의사와의 상담'은 91.6%가 수행하는 것으로 나타났다.

반면에 50%이상의 대상자들이 통계 업무의 '장해 관련 자료의 통계 및 분석'(63.0%)이나, 피해자 관리 영역의 '피해자에게 보상문제에 대한 상담'(58.8%), 교육영역의 '신규 심사직원들에게 의료심사 업무에 대한 교육'(51.3%)은 수행하고 있지 않는 것으로 나타났다.

3. 직무만족

대상자의 직무만족 정도는 <표 3>과 같다. 전체 직무만족 정도는 5점 만점의 평균 평점 3.2점이었으며, 영역별 직무만족 정도 가운데 상호작용이 3.8점으로 가장 높았고, 전문직 위치(3.6점), 자율성(3.4점), 업무요구(3.1점), 행정(2.8점), 보수 및

<표 2> Task performance

(n=119)

Domain	Task	Performance	
		Yes(%)	No(%)
Medical fee inspection	Inspecting propriety of medical fee	114(95.8)	5(4.2)
	Inspecting specific medical material cost	116(97.5)	3(2.5)
Management of injury and disablement	Referring medical subjects to a doctor	105(88.2)	14(11.8)
	Inspecting propriety of injury grading	76(63.9)	43(36.1)
	Inspecting propriety of disablement, medical history, causality of traffic accident.	98(82.4)	21(17.7)
	Participating in physical appraisal in court	88(74.0)	31(26.1)
Management of the injured	Visiting the injured and identifying the grade of disablement and improvement	106(89.1)	13(10.9)
	Giving counsel to the injured about compensation	49(41.2)	70(58.8)
	Consulting with a doctor about the injured	109(91.6)	10(8.4)
Education for staves	Instructing new staves in medical inspection business	58(48.7)	61(51.3)
	Giving medical education to staves carrying out compensation business	112(94.1)	7(5.9)
	Instructing staves in medical fee inspection related with car insurance	112(94.1)	7(5.9)
	Developing educational materials related with medical treatment	70(58.8)	49(41.2)
Statistical works	Executing statistical works and data analyses related with medical fee	60(50.4)	59(49.6)
	Executing statistical works and data analyses related with disablement	44(37.0)	75(63.0)
Other	Giving consultation and guidance for health problems to staves	78(65.6)	41(34.5)
	Giving medical knowledge related with disease & injury insurance except car insurance to staves	88(74.0)	31(26.1)

〈표 3〉 Job satisfaction (n=119)

	Mean	SD	Ranking
Total job satisfaction	3.2	0.4	
Domains	Pay and advancement	2.6	6
	Administration	2.8	5
	Interaction	3.8	1
	Professional status	3.6	2
	Task requirements	3.1	4
	Autonomy	3.4	3

승진(2.6점) 순으로 나타났다.

4. 업무수행과 직무만족간의 상관관계

대상자의 업무수행과 직무만족간의 상관관계는 <표 4>와 같다. 업무수행과 전체 직무만족 사이에는 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=0.478$, $p=0.000$). 업무수행과 영역별 직무만족과의 관계를 살펴보면, 업무수행과 행정의 상관관계($r=0.459$, $p=0.000$)가 가장 높았고, 보수 및 승진($r=0.396$, $p=0.000$), 상호작용($r=0.351$, $p=0.000$), 전문적 위치($r=0.347$,

〈표 4〉 Correlation coefficients of task performance with job satisfaction

	Task performance	
Total job satisfaction	0.478**	
Domains	Pay and advancement	0.396**
	Administration	0.459**
	Interaction	0.351**
	Professional status	0.347**
	Task requirements	0.003**
	Autonomy	0.298**

**<0.01

$p=0.000$), 자율성($r=0.298$, $p=0.001$) 순으로 유의한 상관관계를 보였으며, 업무요구와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

대상자의 업무수행 내용들과 직무만족간의 관계를 자세히 살펴보면 <표 5>와 같다. 대상자들이 수행하는 업무내용 가운데 상해 및 장애 관리 영역의 모든 업무와 피해자 관리영역의 '피해자에게 보상문제에 대한 상담', 교육영역의 '보상직원에 대한 의료교육'과 '의료 관련 교육자료 개발', 통계 영역의 '장애 관련 자료의 통계 및 분석', 기타영역의 '직원들의 건강문제에

〈표 5〉 Correlation coefficients of task performance items with job satisfaction

(n=119)

Task performance	Job satisfaction	
	r	(p)
Inspecting propriety of medical fee	-0.096	(0.301)
Inspecting specific medical material cost	-0.075	(0.420)
Referring medical subjects to a doctor	0.377**	(0.000)
Inspecting propriety of injury grading	0.413**	(0.000)
Inspecting propriety of disablement, medical history, causality of traffic accident.	0.362**	(0.000)
Participating in physical appraisal in court	0.320**	(0.000)
Visiting the injured and identifying the grade of disablement and improvement	0.096	(0.298)
Giving counsel to the injured about compensation	0.279**	(0.002)
Consulting with a doctor about the injured	0.131	(0.155)
Instructing new staves in medical inspection business	0.038	(0.683)
Giving medical education to staves carrying out compensation business	0.188*	(0.041)
Instructing staves in medical fee inspection related with car insurance	0.124	(0.180)
Developing educational materials related with medical treatment	0.358**	(0.000)
Executing statistical works and data analyses related with medical fee	-0.090	(0.331)
Executing statistical works and data analyses related with disablement	0.418**	(0.000)
Giving consultation and guidance for health problems to staves	0.191*	(0.037)
Giving medical knowledge related with disease & injury insurance except car insurance to staves	0.356**	(0.000)

*<0.05, **<0.01

〈표 6〉 Task performance and job satisfaction according to general characteristics

(n=119)

Characteristic	Item	Frequency	Task performance				Job satisfaction			
			Mean	SD	t or F	p	Mean	SD	t or F	p
Age	26~30	17	12.18	1.98	1.03	0.38	135.12	15.72	0.17	0.92
	31~35	63	12.92	2.50			133.13	16.96		
	36~40	33	11.88	3.52			131.82	18.92		
	Over 41	6	12.33	4.84			135.50	20.03		
Marital status	Single	26	12.69	1.76	0.15	0.70	129.88	16.04	1.20	0.28
	Married	93	12.44	3.15			134.09	17.64		
Educational background	College	49	11.43	3.19	4.09*	0.01	128.31	17.48	2.44	0.07
	University	61	13.28	2.40			136.74	16.16		
	Graduate school	5	13.00	2.45			132.00	14.88		
	Other	4	13.00	3.56			139.75	26.32		
Hospital experience	Under 2 years	4	13.25	2.22	1.85	0.14	131.75	21.70	0.34	0.80
	2~4 years	29	12.66	2.33			135.14	15.71		
	4~6 years	32	13.31	2.28			134.34	16.30		
	Over 6 years	54	11.87	3.41			131.52	18.70		
Non-life insurance co. experience	Under 2 years	25	12.00	2.29	1.88	0.14	132.84	14.62	2.70*	0.04
	2~4 years	55	12.16	3.23			129.55	18.95		
	4~6 years	26	12.92	2.90			135.92	16.04		
	Over 6 years	13	14.00	1.91			143.62	13.23		
Work part	Claim team	104	12.50	3.00	0.53	0.59	132.88	17.70	0.90	0.41
	Management team	11	12.00	2.24			131.82	13.61		
	Legal team	4	13.75	0.96			144.50	15.84		
Current position	Staff	90	12.02	2.99	10.69**	0.00	129.12	16.51	24.10**	0.00
	Managing staff	29	13.97	1.97			145.72	13.52		
Contract basis	Regular position	13	12.77	2.39	0.85	0.43	134.38	16.41	0.25	0.78
	Temporal position	104	12.41	2.96			132.87	17.62		
	Other	2	15.00	1.41			141.00	5.66		

* < .05, ** < .01

대한 상담과 지도'와 '자동차 보험 이외, 질병 및 상해 보험과 관련된 의료지식 제공'업무가 직무만족과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무만족과 상관관계가 가장 높은 업무 수행 내용은 '장해 관련 자료의 통계 및 분석'이었으며($r=0.418$), 그 외 '상해등급의 적정성 심사($r=0.413$)', '의사에게 의료관련 사항을 자문($r=0.377$)' 순으로 상관관계가 높게 나타났다.

5. 일반적 특성에 따른 업무수행과 직무만족

일반적 특성에 따른 업무수행과 직무만족에 차이가 있는지

를 살펴보기 위하여 연령, 결혼상태, 학력, 병원경력, 보험사 근무경력, 근무부서, 직위, 계약조건 별로 분석하였다(표 6).

업무수행은 연령, 결혼상태, 병원경력, 보험사 근무경력, 근무부서, 계약조건에 따라서는 유의한 차이가 없었으나($p>.05$), 학력($p<.05$)과 직위($p<.01$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력에서는 집단간에 차이는 없었으나, 대졸의 업무수행이 가장 많았으며, 직위에서도 대리나 주임의 업무수행이 사원보다 더 많았다.

직무만족은 연령, 결혼상태, 학력, 병원경력, 근무부서, 계약조건에 따라 유의한 차이가 없었다. 그러나 보험사 경력에 따

라서 유의한 차이가 있었고($p<.05$), 직무만족 정도는 6년 이상(143.62), 4~6년 미만(135.92), 2년 미만(132.84), 2~4년 미만(129.55) 순으로 나타났다. 직위에 따라서는 직무만족에 유의한 차이가 있었으며($p<.01$), 대리나 주임(145.72)의 직무만족 정도가 사원(129.12)보다 높았다.

V. 논 의

본 연구 대상자들은 대부분 30대이며(약 80%) 기혼자로 나타났다. 이는 병원에 근무하는 간호사들의 경우 20대가 약 56%이고 30대가 약 34%로 나타난 결과(Kim, 1998)와 비교해 볼 때 손해보험사의 심사간호사들의 경우 병원 임상 경력이 있어야 하는 입사조건 때문에 병원 간호사들보다 연령분포가 더 높게 나타난 것으로 파악된다.

대상자들의 직위는 대부분이 사원이었으며, 대리나 주임은 24.4%이며 그 외 직위는 없었다. 이는 병원의 심사간호사들의 경우 주임 이상이 42.5%이며, 이 가운데 과장 이상이 7.8%를 차지하는 것과 비교해 볼 때(Gil, 2000), 병원보다 손해보험사가 승진하기 어려운 환경임을 나타낸다고 할 수 있다. 손해보험사 보험심사직의 활성화가 병원에 비해 늦은 점도 있겠으나, 손해보험사 심사간호사들의 계약조건이 병원 심사간호사나 손해보험사의 다른 직원들과 달리 정규직이 아닌 대부분 임시직이기 때문에 승진에 어려움을 갖고 있다고 판단된다. 따라서 손해보험사 보험심사직을 전문 간호의 영역으로 확고히 하고, 보험심사직이 발전하기 위해서는 신분을 정규직으로 전환하기 위한 노력이 뒤따라야 할 것이다.

대상자들의 주요한 업무수행 영역은 진료비 심사, 직원 교육, 피해자 관리, 상해 및 장해 관리 등으로 나타났다. 이는 병원의 심사간호사들이 주로 진료비 심사나 보험교육 등을 수행하는 것(Lee, 1994, Lee, 1997)과 비교해 볼 때 보다 확대된 업무를 수행하고 있음을 알 수 있다. 그러나 좀더 적극적인 간호수행을 할 수 있는 '피해자를 위한 상담 업무'는 전체 대상자들 가운데 단지 41.2%만 수행하고 있는 것으로 나타나 이 업무의 확대수행이 필요함을 시사한다고 하겠다.

대상자들의 직무만족도의 총 평균 평점은 3.2점으로 3점 이하로 나타난 임상간호사나 산업간호사의 직무만족도(Kim, 1998; Cha, 2000; Han, 2000; Kang, 1991)와 비교해 볼 때 손해보험사 심사간호사들의 직무만족도가 더 높은 편이었으며, 3.4점인 마취간호사의 직무만족도(Park, 1994)보다는 낮았다. 영역별 직무만족도는 상호작용, 전문적 위치, 자율성 측면에서 높았고, 보수 및 승진에 대한 만족이 가장 낮게 나타났는데, 이

는 산업간호사(Kang, 1991), 마취간호사(Park, 1994), 수술실 간호사(Lee, 1996; Han, 2000), 및 전체 임상간호사(Kim, 1998; Cha, 2000)를 대상으로 한 연구들과 유사한 결과였다. 그러나 자율성, 전문적 위치, 보수 순으로 직무만족도를 보고한 Slavitts 등(1978)의 연구결과와는 보수에 대한 만족도의 순위가 다르게 나타났다.

대상자들의 업무수행과 직무만족사이에는 유의한 상관관계가 있었는데, 이는 선행연구들(Kang, 1991; Park, 1994)의 결과와 일치한 것이다. 업무수행 내용에서 대상자들이 가장 많이 수행하는 진료비나 특수의료재료대 심사업무는 직무만족과 상관관계가 없었으나, 수행비율이 적은 '상해등급 적정성 심사', '피해자를 위한 상담', '의료관련 자료개발', '장해 관련 자료의 통계 및 분석' 같은 업무내용들은 직무만족과 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 진료비 심사 같은 서류심사 업무보다는 보다 적극적인 업무수행이 직무만족도와 관계가 있음을 의미하는 것이다. 따라서 손해보험사 심사간호사의 업무범위를 규정하는 데 있어 진료비 심사 업무뿐 아니라 상해 및 장해나 피해자 상담과 같은 업무들도 포함시킬 필요가 있다.

심사간호사의 일반적 특성 가운데 학력과 직위에 따라 업무수행에 차이가 있었으며, 보험회사 경력과 직위에 따라 직무만족에도 차이가 있었다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 연구들(Kim, 1998; Moon, 1990)과 동일한 결과이다.

이상을 요약하면, 심사간호사들의 직무만족은 임상간호사들보다 높은 편이었으며, 이들의 업무 가운데 상해나 장해, 피해자 관리와 같은 업무수행이 직무만족과 상관관계가 있었으며, 직위에 따라 직무만족이 차이가 있는 것으로 나타났다. Lichtenstein(1984)은 구성원의 욕구가 충족되었을 때 조직의 성과가 높아지므로 어떤 요인이 직무만족에 크게 영향을 주느냐를 알 수 있다면 관리자들에게 관리활동에 대한 현실적인 지침을 제공할 수 있다고 하였다. 따라서 심사간호사들의 업무는 매출성과와도 관련이 있으므로 이들의 직무만족과 관계가 있는 요인들은 조직관리의 효율성 제고 측면에서 다루어져야 할 것이다.

VI. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 손해보험사에 근무하는 심사간호사들을 대상으로 그들의 업무수행과 직무만족을 파악하여 간호전문직의 발전과 심사간호사들의 인사관리를 위한 기초자료 제공을 목적

으로 수행되었다. 연구대상자는 전국 손해보험사에 재직중인 심사간호사 119명이었으며, 1999년 10월부터 11월까지 설문지법에 의한 조사를 실시하였다. 연구도구는 연구자가 개발한 업무수행 측정도구와 Stamps 등(1978)이 개발한 직무만족 측정도구를 수정하여 이용하였다. 자료분석은 SPSS 프로그램을 이용하여 연구목적에 따라, 실수, 백분율, 평균, 표준편차, 변수의 특성에 따라 t-test 또는 F-test(ANOVA), Pearson correlation coefficient 등으로 분석하였고, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha 값을 구하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자 119명 모두 여성이었으며, 연령분포는 31~35세가 52.9%로 가장 많고, 결혼상태는 78.2%가 기혼이며, 58.9%가 대졸이상의 학력으로 나타났다. 병원경력은 6년 이상이 45.4%로 가장 많았고, 보험회사 근무경력은 2~4년 미만이 46.2%였으며, 대부분이(87.4%) 보상팀에 근무하고 있었으며, 임시직이었다.
- 2) 업무는 주로 진료비 심사, 직원 교육, 피해자 관리, 상해 및 장해 관리 순으로 수행하였으며, 업무내용에서는 90% 이상의 대상자들이 '특수의료재료대 심사', '진료비 적정성 심사', '보상직원에 대한 의료교육', '보상직원에 대한 자동차보험 의료수가 관련 교육', '피해자 상태에 관한 담당의사와의 상담' 순으로 수행하였다. 반면에 50%이상의 대상자들이 '장해 관련 자료의 통계 및 분석', '피해자에게 보상문제에 대한 상담', '신규 심사직원들에게 의료심사 업무에 대한 교육'은 수행하고 있지 않는 것으로 나타났다.
- 3) 대상자들의 전체 직무만족도는 평균 평점 3.2점이었고, 영역별 직무만족도는 상호작용, 전문적 위치, 자율성, 업무요구, 행정, 보수 및 승진 순으로 나타났다.
- 4) 대상자의 업무수행과 전체 직무만족 사이에는 유의한 상관관계가 있었으며($r=0.478$), 직무만족과 가장 상관관계가 높은 업무수행내용은 '장해 관련 자료의 통계 및 분석'이었다($r=0.418$).
- 5) 업무수행은 일반적 특성 가운데 학력($p<.05$)과 직위($p<.01$)에 따라, 직무만족은 보험사 경력($p<.05$)과 직위($p<.01$)에 따라 차이가 있었다.

이상의 결과를 볼 때 손해보험사 심사간호사의 업무수행은 진료비 심사를 주로 하고, 직무만족도는 높은 편이며, 업무수행 가운데 상해 및 장해관리 영역과 직무만족의 상관관계가 높음을 알 수 있다. 따라서 심사간호사의 업무효율성과 직무만

족을 높이기 위해서는 이들의 업무범위에 대한 규정과 함께 상급 직위로의 진출이 가능하도록 해야 할 것이다.

2. 제 언

본 연구결과를 토대로 손해보험사 심사간호사의 업무범위를 확고히 하기 위해서는 업무분석에 대한 연구가 필요하며, 더불어 직무만족에 영향을 주는 요인들간의 관계에 대한 연구가 이루어지기를 제안한다.

참 고 문 헌

- Cha, S. K. (2000). A study on the effect of internal marketing factors of nursing organization on job satisfaction and organization commitment of nurses. Unpublished thesis. Korea University, Seoul.
- Gil, S. K. (2000). The correlation of job-stress and job satisfaction in case manager. Unpublished thesis. Inje University, Kimhae.
- Han, D. Y. (1985). Motivation theory of organizational citizenship. Seoul : Bubmoonsa, 208-210.
- Han, Y. H. (2000). A study on nursing professional attitude and job satisfaction of nurses working in operation room. Unpublished thesis. Pusan National University, Pusan.
- Jung, S. J., & Ko, J. S. (1998). Industrial and organizational psychology. Seoul : Samwoosa, 387.
- Kang, H. S. (1991). The relation of task performance, job satisfaction and knowledge of industrial nurses in Seoul. Unpublished thesis. Yonsei University, Seoul.
- Kim, S. N. (1998). A study on job satisfaction of university hospital nurses. Unpublished thesis. Kyeonghee University, Seoul.
- Korea Non-life Insurance Association(1987). The theory and practice of insurance. Seoul : Korea Non-life Insurance Association.
- Lee, M. J. (1994). A study on role conflict of case manager in general hospital. Unpublished thesis. Ewha University, Seoul.
- Lee, S. S. (1996). Comparison of job satisfaction of nurses

- working in operational room and recovery room. Operational Nursing, 4(1).
- Lee, S. Y. (1997). Task boundary and prospect of case manager. Case Manager Association Newsletter, 18, 4-6
- Lee, S. H. (1998). A study on job stress of case manager. Unpublished thesis. Yonsei University, Seoul.
- Lichtenstein, R. (1984). Measuring the job satisfaction of physicians organized settings. Medical care, 22(1), 56-68.
- Lim, K. S. (1997). Basic compensation medicine. Seoul : Joongangmunwhasa, 19-21.
- Moon, H. Y. (1990). A study on motivation endowment and job satisfaction of general hospital nurses. Unpublished thesis. Joongang University, Seoul.
- Park, K. D. (1976). Action research. Seoul : Bakyoungsa
- Park, J. S. (1994). A study on role performance and job satisfaction of anesthetic nurses. Unpublished thesis. Chonbuk National University, Chonjoo.
- Shore, T. H., Newton, G., & Thornton III, G. G. (1990). Distinctiveness of three work attitudes : Job involvement organizational commitment and carrier salience. Psychological Report, 67, 851-858.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health profession. Nursing Research, 27(2), 114-120.
- Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., Haase, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. Medical care, 16(4), 337-352.

-Abstract-

key concept : Task performance, Job satisfaction

Task performance and Job Satisfaction of Nurses in Non-life Insurance Companies

*Park, Soon Joo**

Purpose : In this study, task performance and job

satisfaction of nurses in non-life insurance companies were examined to improve the personnel management in their companies.

Method : Data collection was done with 119 nurses in non-life insurance companies in October and November, 1999. Data analyses were performed using SPSS Win 8.0 package.

Result : The Results were as follows:

1. The tasks most commonly performed by nurses were 'medical fee inspection', 'education for staves', 'management of the injured', 'management of injury and disablement'.
2. The mean score of total job satisfaction was 3.2(interaction, 3.8; professional status, 3.6; autonomy, 3.4; task requirements, 3.1; administration, 2.8; pay and advancement, 2.6).
3. Task performance was significantly correlated with job satisfaction total score($r=0.478$, $p<.01$). The item, 'executing statistical works and data analyses related with injury and disablement', was highly correlated with job satisfaction total score($r=0.418$, $p<.01$).
4. The amount of task performance was significantly correlated with educational background and position. The job satisfaction level significantly correlated with personal experience and position.

Conclusion : To improve the work efficiency and job satisfaction in the companies, it is necessary to set the bounds of task performance and to enlarge the promotion opportunities to higher positions.

* Instructor, Department of Nursing, Seoul College