

## 산재보험 사례관리자의 직무스트레스와 직무만족도\*

### Job Stress and Job Satisfaction of Workers' Compensation Case Managers

김 희 걸\*\* · 남 혜 경\*\*\*

#### I. 서 론

##### 1. 연구의 필요성

산재보험은 공업화가 진전되면서 급격히 증가하는 산재근로자를 보호하기 위하여 1964년에 도입된 사회 보험제도로서 근로자의 재해나 질병에 대해 최적의 치료를 제공하고 장애를 최소화하여, 금전적인 보상보다는 직장복귀나 경제활동이 가능하도록 지원하는데 목적을 두고 시행되어 왔으나, 산재보험에 대한 다양한 욕구가 증대되면서 새로운 전환점을 맞이하고 있다(권영준 등, 2006; 최윤영과 최은숙, 2008). 이에 노동부와 근로복지공단은 산재보험제도 발전방안으로 2005년 후반부터 근로복지공단의 산재환자에 대한 요양서비스를 현장 중심으로 바꾸는 일환으로 일명 '찾아가는 서비스'를 확대 실시하고 있다.

특히 요양급여란 근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸렸을 경우 치유될 때까지 공단이 설치한 보험시설 또는 지정의료기관에서 요양을 직접 행하게 하는 현물급여 부문이다. 이러한 요양급여의 적정성을 유지하면서, 최적의 의료서비스와 사회복지 지원을 위하여 현장실무를 담당하는 인력으로 기존의 근로복지공단의 급여담당

일반직원과 새롭게 훈련된 간호사를 투입하여 산재 요양·재활 관리팀으로서 업무를 시행하고 있다(권영준 등, 2006). 이들의 업무는 산재요양환자를 대상으로 병원방문을 통해 상병상태를 확인하고, 입원·통원·전원의 적절성, 적정의료서비스와 최적요양 지도관리, 장애등급판정 관리, 의료기관 관리 및 지도점검, 원직복귀 관련 상담 등 산재근로자가 요양의 시작단계부터 개별 특성을 고려한 최적의 요양서비스를 받을 수 있도록 사례관리기법을 적용하여 사례관리자로서 활동하고 있다(이수재와 김희걸, 2005). 그러나 이들의 주요업무가 사례관리라고 하지만 자체 경영평가지표가 지나치게 면담인원, 횡수 등 신속성이나 양적위주로 관리되어 업무처리의 공정성이나 서비스의 질 관리 측면이 상대적으로 고려되지 못하고, 이종요양비 관련업무 부담 등 업무량은 늘어나고 있는 실정이다(권영준 등, 2006). 또한 의료직의 경우 간호영역의 확대로 산재 요양·재활 분야 전문가로서 다양하고 전문적인 활동이 기대되었으나, 실제 전문경험의 부족과 업무부담, 비정규직 형태의 근무조건 등 제한점이 많다.

이렇듯 시행초기단계의 여러 가지 구조적인 긴장상태는 산재보험 사례관리자들에게 많은 스트레스를 안겨 주고 다시 직무의 생산성과 효율성을 떨어뜨리게 되며,

\* 이 연구는 2009년도 경원대학교 지원에 의한 결과임.

\*\* 경원대학교 간호학과 교수

\*\*\* 경원대학교 간호학과 부교수(교신전자 E-mail: nhk@kyungwon.ac.kr)

접수일: 2009. 11. 4 심사회의일: 2009. 11. 7 게재확정일: 2009. 11. 24

직무만족을 저하시키는 요인이 될 수 있다(홍경자 등, 2002). 이는 직무스트레스가 간호사의 직업적 가치와 자존감의 저하로 이어져서 간호사의 창의적·자율적인 간호활동이 일어나지 않으며 간호실무의 탁월성을 확보하는데 심각한 저해요인(안혜경과 강인순, 2008)이 되고, 직무만족과 강한 상관성을 갖고 있어서 자신의 직업에 만족하는 경우 결근이나 이직률이 낮다고 한(이성희와 최연희, 2006) 점에서 산재 요양급여 서비스팀원으로 합류한 간호사의 향후 전문직 발전에 영향을 미치게 될 것으로 보여 진다.

따라서 산재보험 사례관리자의 직무스트레스 정도와 현 근무처에서의 직무만족도가 어느 정도인지 파악하여 봄으로써 산재업무의 효율성을 증진시키는 방안을 강구하는데 도움이 될 수 있을 것이다. 이에 이 연구에서는 산재보험 사례관리자의 직무만족과 연관되는 직무스트레스를 구체적으로 밝힘으로써, 우리나라 산재보험 사례관리 현장서비스 업무의 질적 향상 및 개선방안을 수립하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 산재보험 사례관리자의 직무스트레스 및 직무만족도를 조사하고 그들의 관계를 규명함으로써, 우리나라 산재보험 사례관리 현장서비스의 업무개선을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

구체적인 목적은

- 1) 산재보험 사례관리자의 일반적인 특성을 파악한다.
- 2) 산재보험 사례관리자의 직무스트레스 정도를 확인한다.
- 3) 산재보험 사례관리자의 직무만족을 파악한다.
- 4) 산재보험 사례관리자의 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계를 확인한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 대상 및 자료 수집

이 연구에서는 산재근로자의 사례관리를 위한 근로복지공단의 '찾아가는 서비스'팀에서 현장서비스를 담당하는 전국 55개 지사의 일반직원 145명과 간호사 98명 중에서, 연구 참여에 동의하고 설문조사에 응한 일반직원 89명, 간호사 48명 총 137명을 연구대상으로

하였다. 자료수집기간은 2006년 10월 1일에서 10월 20일까지였으며, 자기기입식 설문조사 방법으로 조사하였다.

### 2. 연구 도구

#### 1) 직무스트레스

한국산업안전공단에서 개발한 '한국인 직무스트레스 측정도구 : 단축형'(장세진 등, 2004)을 사용하여 직무스트레스를 측정하였다. 이 측정도구는 7개 하부영역의 총 20문항으로 이루어져 있으며, 각 하부영역별로 직무요구 4개, 직무자율 2개, 관계갈등 3개, 직무불안정 1개, 조직체계 4개, 보상부적절 3개, 직장문화 3개의 문항으로 구성되어있다.

이들 문항은 "전혀 그렇지 않다", "그렇지 않다", "그렇다", "매우 그렇다" 등의 4점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 뜻한다. 각 하부영역의 신뢰도를 나타내는 Cronbach's  $\alpha$  값은 직무스트레스 전체가 .773, 직무요구 .664, 직무자율 .632, 관계갈등 .628, 직무불안정 .831, 조직체계 .696, 직무능력 .724, 직장문화 .661로 모든 하위영역이 .600이상으로 나타나 신뢰도를 확보하였다.

직무스트레스의 해석은 한국산업안전공단에서 제공한 한국형 직무스트레스 요인 측정도구를 각 영역별 100점으로 환산한 후 조사대상 근로자의 평가점수가 상대적으로 어디에 해당하는지를 표준화한 참고치에 따라 평가하는데, 각 항목별로 평가점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 상대적으로 많다고 평가하였다(장세진 등, 2004).

#### 2) 직무만족

직무만족은 조직의 구성원이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 감정적이고 정서적인 반응을 의미하는 것으로, 본 연구에서는 직무를 통한 만족감, 업무에 대한 흥미와 즐거움, 혜택, 일이나 임금이나 복지에 대한 만족감, 직장 분위기 등 모두 9개 문항으로 구성하였다.

이들 문항은 "전혀 그렇지 않다", "그렇지 않다", "그렇다", "매우 그렇다" 등의 4점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 뜻하며, 신뢰도를 나타내는 Cronbach's  $\alpha$  값은 .888로 나타났다.

### 3. 자료 분석 방법

조사대상자로부터 수집한 자료를 SPSS/PC를 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반적 특성에 대한 기술적 통계값을 도출하기 위해 빈도 분석을 사용하였으며, 일반직원과 간호사 사이에 직무만족의 평균값에 차이가 있는지를 검정하기 위해 t-test, 직무스트레스와 직무만족간의 상호관련성으로 분석하기 위해 피어슨 상관분석을 이용하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 산재보험 사례관리자의 일반적인 특성

사례관리자들의 일반적인 특성을 보면, 남자가 47.4%, 여자가 52.6%이었다. 직종별로는 일반직원의 경우 남자가 72.7%로 여자 27.3%에 비해 많았으며, 간호사의 경우 모두 여자이었다. 연령별로는 30대가 전체 응답의 70.6%로 가장 많았으며, 근무경력은 5-10년 미만이 36.8%로 가장 많았다. 직종별로는 일반직원의 경우 5-10년 미만이 50.0%, 10년 이상이 36.4%로 5년 이상이 전체 응답의 86.4%를 차지하였던 반면, 간호사의 경우 1-3년 미만이 70.8%로 가장 많았고, 5년 이상은 12.5%로 적었다.

재활·요양서비스로 업무가 변경된 이후의 업무 부담에 있어서 업무가 늘었다고 답한 대상자는 43.8%로

〈표 1〉 산재보험 사례관리자의 일반적인 특성

(N=137)

구 분	일반직원		간호사		계		
	명	%	명	%	명	%	
성별	남	65	72.7	0	.0	65	47.4
	여	24	27.3	48	100.0	72	52.6
나이	20대	4	4.5	14	29.3	18	13.2
	30대	63	70.5	34	70.8	96	70.6
	40대 이상	22	25.0	0	.0	22	16.2
근무경력	1년 미만	3	3.4	3	6.3	6	4.4
	1-3년 미만	5	5.7	34	70.8	39	28.7
	3-5년 미만	4	4.5	5	10.4	9	6.6
	5-10년 미만	44	50.0	6	12.5	50	36.8
	10년 이상	32	36.4	0	.0	32	23.5
업무부담	매우 줄었다	1	1.1	0	.0	1	.8
	줄었다	11	12.5	0	.0	11	8.6
	비슷하다	19	21.6	12	30.0	31	24.1
	늘었다	39	44.3	17	42.5	56	43.8
	매우 늘었다	18	20.5	11	27.5	29	22.7
주당 연장 근무시간	5시간 미만	8	9.1	6	12.5	14	10.3
	5-9시간	38	43.2	26	54.2	64	47.1
	10-14시간	25	28.4	16	33.3	41	30.1
	15시간 이상	17	19.3	0	.0	17	12.5
사례관리 집담회운영	정기적 운영	17	19.1	6	12.5	23	16.8
	비정기적 운영	66	74.2	23	47.9	89	65.0
	운영하지 않음	6	6.7	19	39.6	25	18.2
현장요양 서비스 횟수	매일	10	11.2	4	8.3	14	10.2
	주 4회	19	21.3	8	16.7	27	19.7
	주 3회	35	39.3	27	56.3	62	45.3
	주 2회	18	20.2	8	16.7	26	18.9
	주 1회	7	7.9	1	2.1	8	5.8
출장 시 평균 상담인원 수	3명 미만	2	2.2	0	0.0	2	1.5
	3-4인	13	14.6	6	12.5	19	13.9
	5-7인	50	56.2	26	54.2	76	55.5
	8인 이상	24	27.0	16	33.3	40	29.2
전화상담 건수/주	10건 미만	11	13.1	9	18.8	20	14.6
	10-29건	37	44.0	22	45.8	59	43.1
	30-49건	15	17.9	5	10.4	20	14.6
	50건 이상	21	25.0	12	25.0	33	24.1

가장 많았으며, 업무가 늘었다는 쪽이 66.5%로, 줄었다고 답한 대상자 9.4%보다 훨씬 많았다. 주당 연장 근무시간은 5-9시간이 47.1%로 가장 많았으며, 그 다음으로 10-14시간이 30.1%이었다.

재활·요양서비스 업무의 특성상 문제해결을 위한 사례집담회를 개최하여 인력간의 소통과 전문가 의견 등을 반영하게 되는데, '비정기적으로 운영'한다고 답한 대상자가 65.0%, '정기적으로 운영'한다고 답한 대상자가 16.8%이었다. 현장요양서비스 횟수도 주 3회가 45.3%, 주 4회가 19.7%로 주 5일 근무로 볼 때, 매우 자주 현장방문을 하고 있었으며, 출장 시 평균 상담 인원수도 5-7명이 55.5%로 가장 많았다. 전화상담 건수도 주당 10-29건 사이가 43.1%로 가장 많았고 50건 이상인 경우도 24.1%에 나타났다(표 1).

2. 산재보험 사례관리자의 직무스트레스 정도

산재보험 사례관리자의 직무스트레스 점수는 일반직원이 4점 만점에 2.57이었으며, 간호사가 2.60이었다. 이 점수를 100점 만점으로 환산하여 한국인 근무스트

레스 표준치에 따라 비교해 본 결과, 여자를 제외한 남자 일반직원의 직무스트레스 평균점수는 50.7로 하위 50%(25-49% 범위)에 해당되어 직무스트레스 정도가 상대적으로 높은 편은 아니었으나, 간호사는 53.9로 상위 50%(50-74% 범위)에 해당되어 다른 직업에 비하여 상대적으로 직무스트레스가 높은 편으로 나타났다.

직무스트레스 영역별 점수를 100점 만점으로 환산하여 한국인 직무스트레스 표준치와 비교해 본 결과, 남자 일반직원의 경우 직무요구와 직무불안정 점수가 상위 25%(75% 이상 범위)에 해당되어 직무요구도는 높고, 직업은 불안정한 것으로 나타났으며, 관계갈등에서도 상위 50%로 상대적으로 관계갈등이 높은 편이었다. 그러나 조직체계와 직장문화에서는 하위 50%로 조직이 상대적으로 체계적이고 직장문화가 스트레스 요인으로 작용하지 않는 편이며, 직무자율성과 보상부적절 항목에서 하위 25%로 평가되어 직무가 자율적이고 보상체계가 적절한 것으로 나타났다. 간호사의 경우 직무요구와 직무불안정 항목에서 상위 25%(75% 이상)로 직무요구가 높고, 직업이 불안정한 것으로 나타났으며, 관계갈등, 조직체계, 직장문화에서는 상위 50%로

<표 2> 산재보험 사례관리자 중 남자 일반직원의 직무 스트레스 정도

항 목	일반직원 (남자+여자)	일반직원 (남자)	한국형 직무스트레스 요인 평가 참고치(남자용)			
			하위 25% (25% 미만)	하위 50% (25-49%)	상위 50% (50-74%)	상위 25% (75% 이상)
직무요구	69.0±16.8	67.3±16.9	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상
직무자율	47.8±13.5	45.7±13.5	46.6 이하	46.7-53.3	53.4-60.0	60.1 이상
관계갈등	38.0±12.6	36.7±14.0	-	33.3 이하	33.4-50.0	50.1 이상
직무불안정	71.6±22.9	68.9±24.8	44.4 이하	44.5-50.0	50.1-61.1	61.2 이상
조직체계	52.8±14.7	52.0±15.5	42.8 이하	42.9-52.3	52.4-61.9	62.0 이상
보상부적절	50.5±18.4	51.3±17.7	55.5 이하	55.6-66.6	66.7-77.7	77.8 이상
직장문화	40.3±15.9	38.8±16.9	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상
전 체	51.7±11.7	50.7±12.4	45.0 이하	45.1-50.7	50.8-56.5	56.6 이상

주) 한국형 직무스트레스 요인 기본형 평가 참고치 : 장세진 등(2004)

<표 3> 산재보험 사례관리자 중 간호사의 직무 스트레스 정도

항 목	간호사 (여자)	한국형 직무스트레스 요인 평가 참고치(여자용)			
		하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
직무요구	72.2±16.1	41.6 이하	41.7-54.1	54.2-62.5	62.6 이상
직무자율	46.0±13.6	53.3 이하	53.4-60.0	60.1-66.6	66.7 이상
관계갈등	37.4±13.0	-	33.3	33.4-41.6	41.7 이상
직무불안정	67.8±20.1	38.8 이하	38.9-50.0	50.1-55.5	55.6 이상
조직체계	57.0±12.7	42.8 이하	42.9-52.3	52.4-61.9	62.0 이상
보상부적절	55.6±16.2	55.5 이하	55.6-66.6	66.7-77.7	77.8 이상
직장문화	45.0±12.0	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상
전 체	53.9±8.2	49.5 이하	49.6-51.1	51.2-56.6	56.7 이상

주) 한국형 직무스트레스 요인 기본형 평가 참고치 : 장세진 등(2004)

상대적으로 관계갈등이 높은 편이고, 조직이 체계적이지 않으며, 직장문화가 스트레스 요인으로 작용하는 편인 것으로 나타났다. 보상체계는 하위 50%로 상대적으로 보상체계는 적절한 편이라 보였으나, 직무자율성에는 하위 25%로 자율성이 높은 것으로 나타났다(표 2, 3).

### 3. 산재보험 사례관리자의 직무만족도

산재보험 사례관리자의 직무만족도 평균점수는 총점 36점 중 20.7점으로 4점 만점 기준 2.30이었으며, 일반직원이 21.0(4점 만점 기준 2.33), 간호사가 20.4(4점 만점 기준 2.27)이었으며, 일반직원과 간호사간의 직무만족도에는 유의한 차이가 없었다(표 4).

### 4. 산재보험 사례관리자의 직무스트레스와 직무만족도와 의 상관관계

산재보험 사례관리자 중 일반직원과 간호사 모두 직무스트레스와 직무만족도간에 유의한 역상관관계( $p < .01$ )가 있는 것으로 나타났다.

일반직원에 있어서 직무스트레스와 직무만족 간의 상관관계를 하위영역별로 살펴보면, 직무안정영역을 제외한 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절과 직장문화영역에서 직무만족도와 역상관관계를 보였다( $p < .01$ ). 간호사는 직무스트레스 영역 중에서 관계갈등과 보상부적절 영역이 직무만족도와 역상관관계를 보였으며( $p < .01$ ), 직무자율, 조직체계, 직장문화영역에서도 직무만족도와 역상관관계를 보였다( $p < .05$ ). 그러나 직무요구와 직무불안정 영역과 직무만족도와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다(표 5).

## IV. 논 의

본 연구는 근로복지공단 산하 55개 지사에서 산재보험 사례관리자를 업무특성별로 일반직원과 간호사로 분류하여, 직무스트레스와 직무만족도 수준과 이들의 상호관련성을 알아보기 위한 것이다.

연구결과 산재 요양·재활 관리를 담당하고 있는 일반직원의 직무스트레스 점수는 2.57, 간호사는 2.61로 나타났다. 이러한 결과는 의료급여 관리사의 직무스트레스 점수인 2.6(최정명 등, 2008)과 비슷하다. 그러나 여성교사의 직무스트레스인 2.23(홍경자 등, 2002)과, 각종 사고의 현장에 가장 빠른 시간 내에 대상자의 생명을 구해내고 그에 알맞은 응급처리를 수행함은 물론 병원까지 후송해야 하는 복합적인 직무스트레스를 받는다는 119구급대 간호사의 직무스트레스 점수인 2.2(이성희와 최연희, 2006)와 간호사가 느끼는 직무스트레스 1.95(안혜경과 강인순, 2008)와 비교할 때 이 연구의 직무스트레스 점수는 훨씬 높았다.

그러나 이 연구결과를 간호사가 아닌 다른 직종의 근로자와 비교해보면, 산재보험 사례관리자 중 남자 일반직원은 50.7점으로 하위 50%군(25-49%)에 들어가지만, 간호사는 전원 여성으로 54.0점, 상위 50%(50-74%)에 속하여 이들의 직무스트레스가 높음을 알 수 있다. 이는 여성이 남성보다 스트레스를 더 많이 느낀다고 보고(Smet et al., 2005)한 것과 무관하지 않겠으나, 감정노동 대상으로 고객을 접하며 스트레스를 받고 긴장해야 하는 유통업 여성근로자의 직무스트레스 점수인 51.7점(이윤정과 정혜선, 2009)보다 높으며, 콜센터 여성의 직무스트레스 점수인 44.85점(윤종환 등, 2007)보다 높았다.

직무스트레스의 하위영역별로는 일반직원과 간호사 모두에게서 직무요구와 직무불안정이 상위 25%에 속하고, 관계갈등이 상위 50%에 속하는 것으로 나타났으며, 직무자율은 하위 25%에 속하여 최정명 등(2008)의 연구결과와 일치하였다. 이 연구결과에서 일

〈표 4〉 산재보험 사례관리자에서 일반직원과 간호사의 직무만족도 비교

항 목	일반직원(n=89)		간호사(n=48)		t값	p값
	평균	표준편차	평균	표준편차		
직무만족	2.3344	.4728	2.2713	.5337	.707	.481

〈표 5〉 산재보험 사례관리자의 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계

직무만족	일반직원 간호사	직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화	직무스트레스
		-.330**	-.347**	-.389**	-.095	-.389**	-.565**	-.450**	-.612**
		-.154	-.340*	-.407**	.016	-.330*	-.619**	-.295*	-.550**

주) \*\* :  $p < .01$ , \* :  $p < .05$

반직원과 간호사가 직무요구, 직무불안정, 관계갈등과 관련하여 직무스트레스가 높은 것은 일반직원의 경우 근로복지공단의 정규직인 반면, 간호사는 계약직으로서 직장복무와 관련된 미래가 불안정하다는 측면과 업무량이 많아 현장서비스를 수행할 시간이 부족하고, 업무분장이 제대로 이루어지지 않고 일에 대한 소통이 원활하지 못하여 업무협조가 제대로 이루어지지 않는 데서 온 것으로 본다. 또한 일반직원은 산재담당자로서 이전까지는 사무실 근무(내근)를 하다가 산재보험 사례관리자로 바뀌면서 산재환자가 거주하는 병원(집)을 방문하여 직접 대상자를 면담하여 활동하는 현장방문서비스(외근)로 바뀐 점과 새로운 직종인 간호사와 협력하여 문제해결을 해나가는 팀 접근전략에 익숙하지 못한 데서 비롯되었다고 본다. 반면에 간호사는 산재보험이라는 새로운 영역에 진출하여 기존에 산재업무에 익숙한 일반직원과 협력하면서 의료인으로서 담당해야 하는 업무의 난이도가 높고, 산재의료기관측의 입원·통원·전원의 적절성, 적정료서비스에 대한 현장모니터링을 포함한 의료기관 관리 및 지도점검에 대한 산재보험 사례관리자로서 간호사의 업무에 대한 이해 부족, 계약직 근로조건에서 오는 권위의 부재, 정체성 미흡 등에서 오는 부담감으로 인해 과다한 직무스트레스를 겪는 것으로 나타났다.

직무만족에 있어서 일반직원과 간호사 간의 평균값이 각각 2.33, 2.27로 나타났는데, 이러한 결과는 의료급여관리자의 직무만족을 4점 만점에서 2.3점으로 보고한 결과(최정명 등, 2008)와 유사하여 산재보험 사례관리자와 의료급여관리자의 직무관련 스트레스와 만족도 수준이 유사함을 볼 수 있다. 이는 산재보험 사례관리자들도 적정료이용을 권장하고, 합리적인 보상 수준의 조정상담 등을 위해 간호사가 별도의 교육훈련과 업무경험 등을 통해 산재급여관리에 투여되었다는 점에서 의료급여 관리자와 상당한 유사하다고 볼 수 있겠다. 이들 결과를 일반간호사와 관련된 연구들과 비교해 보면, 일반간호사의 직무만족 평균값이 1.90으로 나타난 박미영 등(2008)의 연구결과보다는 높고, 2.40으로 보고한 연구(홍경자 등, 2002)와 119 구급대 간호사의 직무만족을 2.34로 보고한 연구(이성희와 최연희, 2006), 그리고 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족을 각각 2.41, 2.46으로 보고한 연구(변기진, 2002)보다는 다소 낮았다. 이처럼 직무만족이 선행 연구결과들보다 대체적으로 낮은 것은 아직까

지 산재보험 사례관리자로서의 정체성과 업무에 대한 전반적인 경험이 많지 않고, 임금이나 복지에 대한 만족도 또한 높지 않은 데서 기인한다.

직무스트레스와 직무만족 간의 상관관계에서 일반직원의 경우 직무스트레스와 직무만족은 강한 부정적인 상관관계를 보였으며, 7개 하위영역 가운데 직무불안정을 제외한 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 직무능력, 직장문화 등 6개 하위 영역과 직무만족이 부정적인 상관관계를 보였다. 한편 간호사의 경우도 직무스트레스와 직무만족은 강한 부정적인 상관관계를 보였으며, 7개 하위 영역 가운데 직무요구와 직무불안정을 제외한 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 직무능력, 직장문화 등 5개 하위영역과 직무만족이 부정적인 상관관계를 보였다. 이처럼 직무스트레스 및 그 하위영역과 직무만족간의 부정적인 상관관계는 많은 선행연구(고종욱과 염영희, 2003; 박미영 등, 2008; 박옥임 등, 2006; 서현주, 2004; 홍경자 등, 2002)의 연구결과와 일치하였다. 특히 간호사에 있어서 직무스트레스 및 그 하위영역과 직무만족과의 부정적인 상관관계는 최정명 등(2008)의 연구결과와 일치하였다.

본 연구는 근로복지공단 산하기관의 산재 요양·재활 서비스를 제공하기 위하여 기존 산재업무담당자(일반직원)와 현장방문서비스를 위하여 특별 채용된 간호사의 직무스트레스를 조사한 결과, 아직까지도 업무분담이 명확하지 않고, 산재업무의 방대함에 따른 한계점과 산재근로자 대상 적정료 제공에 대한 현장점검과 재요양에 대한 상담 등 업무수행에의 어려움 및 관련 의료기관과의 협력 부족 등으로 많은 스트레스를 경험하고 직무만족은 낮은 것으로 평가되었다. 특히 의료직으로 투입된 간호사들은 별도의 교육훈련을 받은 전문인력으로 이들이 지속적으로 담당업무를 수행하며 경험을 쌓아감으로써 산재보험 사례관리자로서 성장할 수 있도록 배려가 필요하다. 따라서 현장서비스팀의 사례관리 모델 및 업무 표준화가 필요하며, 이종요양비 관련업무의 감소 방안, 진료비 심사와 현장서비스의 연계방안, 산재지정 의료기관의 합리적 관리지침, 사례관리자 인프라 확충 등 제도적인 보안을 통해 산재보험 사례관리의 정착이 이루어지리라 본다.

## V. 결론 및 제언

이 연구는 근로복지공단이 2005년 10월부터 시행하

고 있는 산재보험 사례관리자의 직무스트레스와 직무만족, 이들의 상호관련성을 분석하여 제시함으로써, 산재 근로자를 위한 현장서비스제도 정착에 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 현장방문서비스를 담당하는 일반직원 89명, 간호사 48명을 대상으로 한국인 직무스트레스 측정도구와 직무만족도 측정도구를 이용하여 2006년 10월 1일부터 20일까지 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료를 t-검정과 피어슨 상관분석 등을 이용하여 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 산재보험 사례관리자의 직무스트레스는 남자 일반직원이 2.57, 간호사가 2.60이었으며, 간호사의 직무스트레스를 한국 여자 직무스트레스 표준참고치와 비교한 결과, 상위 50%에 해당되어 다른 직업에 비하여 상대적으로 직무스트레스가 높은 편으로 나타났다
  2. 직무스트레스의 영역별 점수를 한국인 직무스트레스 표준참고치와 비교해 본 결과, 남자 일반직원의 경우 직무요구도가 높고, 직업이 불안정하며 관계갈등도 상대적으로 높은 편이었다. 간호사의 경우 위의 세 가지 영역뿐만 아니라 조직이 체계적이지 않으며, 직장문화가 스트레스 요인으로 작용하는 편인 것으로 나타났다.
  3. 산재보험 사례관리자의 직무만족도 평균점수는 일반직원이 2.33, 간호사가 2.27이었으며, 일반직원과 간호사간의 직무만족도에는 유의한 차이가 없었다.
  4. 산재보험 사례관리자 중 일반직원과 간호사 모두 직무스트레스와 직무만족도 간에 역상관관계( $p < .01$ )가 있는 것으로 나타났다. 일반직원은 직무불안정을 제외한 6개 하위영역, 즉 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화와 직무만족도가 역상관관계이었고( $p < .01$ ), 간호사는 직무요구, 직무불안정을 제외한 5개 하위영역, 즉 관계갈등과 보상부적절( $p < .01$ ) 그리고 직무자율, 조직체계, 직장문화( $p < .05$ )와 직무만족도가 역상관관계를 보였다.
- 이상의 연구 결과는 산재보험 사례관리자의 직무스트레스 수준이 다른 직종의 근로자에 비해 높고, 직무만족도는 낮다는 것을 보여주었다. 이 낮은 직무만족은 직무스트레스와 상관관계가 있으므로 직무스트레스를 감소시키기 위하여 직무자율성과 적절한 보상, 체계적인 조직, 협동적인 직장문화를 강화하는 방안을 모색하여야 할 것이다. 그러기 위해서는 산재의료기관과의 협력체계를 구축하고 원활하고 신속한 요양상담이 이뤄지

기 위하여 산재보상과 의료비 심사 등에 대한 정보를 공유하며, 효율적인 업무지침의 개발 등 업무량의 조절과 함께 전문직으로서 발전할 수 있도록 지속적인 교육이 뒤따라야 할 것이다. 또한 이 연구결과를 뒷받침하는 후속연구가 진행되어야 하며, 직무스트레스를 낮추는 프로그램 개발을 위한 추후연구도 이루어져야겠다.

## 참 고 문 헌

- 권영준, 김수근, 김희걸, 이상진, 이현주 (2006). 산재보험 "찾아가는 서비스" 제 평가. 노동부정책연구보고서.
- 고종욱, 염영희 (2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. 대한간호학회지, 33(2), 265-274.
- 박미영, 박미정, 유하나, 김주형 (2008). 일반간호사의 자기조절에 따른 직무만족과 직무 스트레스. 간호행정학회지, 14(3), 321-331.
- 박옥임, 박형란, 김정숙 (2006). 종합병원 간호사의 직무스트레스와 직무만족도. 대한보건연구, 32(2), 105-112.
- 변기진 (2002). 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 서현주 (2004). 재직자의 직무스트레스와 직무만족, 직무몰입, 경력 몰입과의 관계. 고용동향분석, 3/4 분기, 107-125.
- 안혜경, 강인순 (2008). 임상간호사의 직무스트레스, 직무만족도 및 이직충동. Journal of the Korean Data Analysis Society, 10(1-B), 149-167.
- 윤종완, 이경진, 김수영, 오장균, 이정탁 (2007). 콜센터 여성근로자의 직무스트레스와 근골격계 증상과의 상관성. 대한산업의학회지, 9(4), 293-303.
- 이성희, 최연희 (2006). 119 구급대원의 직무스트레스와 직무만족도. 지역사회간호학회지, 17(4), 521-529.
- 이수재, 김희걸 (2005). 산재환자 요양관리를 위한 현장서비스(의료재활) 매뉴얼개발. 노동부 정책연구보고서.
- 이윤정, 정혜선 (2009). 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인 분석. 산업간호학회지, 18(1), 22-32.

최정명, 오진주, 이현주 (2008). 의료급여관리사의 직무스트레스와 직무만족도. *산업간호학회지*, 17(2), 146-154.

홍경자, 탁영란, 강현숙, 김금순, 박호란, 광윤희, 김정은, 최정례 (2002). 전문직 여성의 직무 스트레스, 직업 만족도, 건강 : 간호사와 교사 그룹을 중심으로. *대한간호학회지*, 32(4), 570-579.

장세진, 강동목, 강명근, 고상백, 김성아, 김수영, 김정연, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 손미아, 우종민, 이철갑 (2004). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화연구(2차) 보고서. *한국산업안전공단*, 41-42.

최윤영, 최은숙 (2008). 산재근로자 휴유 증상 관리 서비스 만족에 영향을 미치는 요인. *산업간호학회지*, 17(2), 210-215.

Smet, P., Sans, S., Dramaix, M., Boulenguez, C., Backer, G., Ferrario, M., Cesana, G., Houtman, I., Isacsson, S. O., Kittel, F., Ostergren, P. O., Peres, I., Pelftene, E., Romon, M., Rosengren, A., Wilhelmsen, L., & Kornitzer, M. (2005). Gender and regional differences in perceived job stress across Europe. *Eur J Public Health*, 15(5), 536-545.

- Abstract -

## Job Stress and Job Satisfaction of Workers' Compensation Case Managers

*Kim, Hee-Gerl\* · Nam, Hye-Kyung\*\**

**Purpose:** The purpose of this study was to explore job stress, job satisfaction and their relationship among Workers' Compensation Case Managers. **Method:** 137 Workers' Compensation Case Managers (89 case workers and 48 nurses) responded to a self-administered questionnaire. The data were collected in October, 2006 and analyzed using t-test and Pearson's Correlation Coefficient with SPSS WIN 14.0 program. **Result:** The mean score of job stress of nurses was 2.60 which was higher than that of the Korean female workers'. The mean score of job satisfaction was 2.30. The significant inverse correlation between job stress and job satisfaction was found ( $P < .01$ ). In regard to the 7 items, the significant inverse correlations were found in lack of reward, interpersonal conflict, organizational system, insufficient job control, and occupational environment. **Conclusion:** The result indicated that the Workers' Compensation Case Managers have higher occupational stress and lower job satisfaction. To improve their job satisfaction, it is necessary to reinforce reward, organizational system, job autonomy, and cooperative occupational environment.

**Key words :** Case manager, Job stress, Job satisfaction

\* This research was supported by the Kyungwon University Research Fund in 2009.

\*\* Professor, Department of Nursing, Kyungwon University

\*\*\* Associate Professor, Department of Nursing, Kyungwon University