

요양보호사 교육기관 교육서비스 질 평가 도구개발

진영란¹, 이효영²‡

¹청운대학교 간호학과, ²동서대학교 보건행정학과

Development of an Evaluation Instrument for Education Services Quality in Learning Facilities for Care Workers

Young-Ran Chin¹, Hyo-Young Lee²‡

¹*Department of Nursing, Chungwoon University,*

²*Department of Health Administration, Dongseo University*

<Abstract>

The purpose of this study is to identify the important factors of education service quality and to develop the evaluation instrument in learning facilities for care workers. This study was processed as four steps. First, the important factors were confirmed through literature reviews and the expert board discussions. Second, the evaluation instrument was developed and validity & reliability of the instrument were checked by factor analysis and Cronbach's α . Lastly, the instrument was rechecked by the expert board in language usages and importance of the items.

The results indicated that the important quality factors were divided with infrastructure and service process. Especially, the process contained providing appropriate education information & counseling, providing appropriate contract & paying fees, keeping specified service principles and so on. The study instrument was developed with 28 items. This instrument will be helpful to improve the education service quality. Besides, the staffs must continuously try to improve and manage their education services using the results of this kind of evaluation instrument.

Key Words : Evaluation Instrument, Service Quality, Care Workers, Learning Facilities

‡Corresponding author(princesa@gdsu.dongseo.ac.kr)

* 본 연구는 2013년도 청운대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

우리나라는 압축적 고령화로 인한 급속한 사회 변화에 대처하기 위해 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도를 운영하고 있으며, 장기요양급여는 시설급여기관과 재가급여기관으로 두 부분으로 이루어지고 있다. 시설급여기관은 노인요양공동생활가정, 노인요양시설 등이며, 재가급여기관은 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구 등으로 이처럼 장기요양서비스의 급여서비스 종류는 다양할 뿐만 아니라 기관의 수도 지속적으로 증가하여 2013년 7월 현재 장기요양보험기관들은 시설급여 기관이 4,549개, 재가급여 기관이 11,044개로 총 12,593개가 운영 중이다[1]. 이러한 장기요양기관의 증가에 맞추어 장기요양서비스를 제공하는 요양보호사를 양성하기 위해 요양보호사 교육기관 수도 지속적으로 함께 증가하였다. 하지만 요양보호사 양성을 위한 교육의 질이 낮거나 이들이 제공하는 서비스의 질을 우려하여 2010년도 자격시험제도 도입과 함께 신고제에서 지정제로 전환된 이후 2013년 5월 현재 816개로 대폭 줄어들었다. 2010년 4월 현재 자격취득자는 813,215

명이고, 이중 206,888명(25.4%)만이 요양보호사로 근무 중이다[1]<Table 1>.

요양보호사는 장기요양서비스의 핵심적인 서비스 제공자로서 요양보호사 교육기관이 지정제로 전환되었다고 하더라도 양질의 요양보호서비스를 제공하기 위한 교육서비스 질 관리 방안이 필요하다. 하지만 현재 이들을 양성하는 교육기관의 교육 서비스에 대한 전문적인 질 평가나 체계적 질 관리가 부족하며, 전반적인 서비스의 질 평가에 대한 연구가 거의 없고 평가도구 또한 부족한 실정이다. 뿐만 아니라, 요양보호사는 노인장기요양보험의 핵심 인력으로 양질의 현장밀착형 직무교육이 필요하며 교육의 질이 낮다면 요양보호사 교육이수 후에도 업무수행능력을 담보하기 어려운 상황이다. 만약 불충분하거나 적절하지 못한 교육이 이루어진다면 요양보호사를 채용한 장기요양기관 입장에서는 불충분한 교육을 받고, 배출된 요양보호사를 상당기간 재교육을 시켜야 하는 부담이 있으며, 요양보호사 지망생 입장에서는 양질의 교육기관을 선택하고자 할 때 참조할 만한 기준이 없는 상황 이어서 혼란스러울 수밖에 없는 상황이다. 따라서 요양보호사 교육 서비스 수준 향상을 위하여 요양보호사 교육기관의 교육서비스 질 평가 도구가 필요한 시점이다.

<Table 1> Changes of the numbers of care workers & the facilities of them

	2008.12	2009.06	2009.12	2010.04	2010.05	2011.04	2013.05
Care workers facilities	1,080	1,162	1,308	1,407	1,387	1,023	816
Certificate acquiritors	339,197	518,806	692,138	813,215	-	-	-
Working elderly care workers	84,412	129,205	175,441	206,888	-	240,000	-

Source : <http://www.longtermcare.or.kr>, 2010.10

- ; no identification

2. 연구의 목적

본 연구는 요양보호사 교육기관의 교육서비스의 질을 평가하고 지속적인 교육서비스 질 개선을 위한 정보를 제공할 수 있는 전문적인 질 평가도구를 개발하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 요양보호사 교육기관 교육서비스 질을 구성하는 핵심 요인들을 파악한다.

둘째, 요양보호사 교육기관 교육서비스 질 평가도구들을 개발한다.

셋째, 요양보호사 교육기관 교육서비스 질을 기술한다.

II. 이론적 배경

1. 요양보호사 교육기관의 지정기준 및 교육현황

보건복지부는 2008년 요양보호사교육기관의 평가를 통하여 교육기관들의 자발적 개선노력을 유도하고, 지역별 적정 수의 교육기관 설립·운동을 유도하여 요양보호사의 직무능력 및 서비스의 질 향상과 요양보호서비스 이용노인 및 가족들의 만족도를 향상시키고자 노력하였다. 이 과정은 궁극적으로 우수한 요양보호사 양성을 통해 노인장기요양보험제도를 성공적으로 운영하기 위한 것이었으나, 보건복지부는 2008년 요양보호사교육기관 평가를 1회 실시 후 중단하였다. 이유는 전국 1,066개소 중 305개소(29%)만 참여하여 참여율이 저조하였을 뿐만 아니라, 평가기준의 적절성과 공정성에 대한 불만이 많았고, 시설, 인력, 인프라기준, 교육내용을 노인복지법으로 규정할 뿐 구체적 교육서비스 방법, 절차, 질 관리 방법 등은 지정하지 않았기 때문이었다[2].

현재 요양보호사의 직무는 장기요양보험 내에서 보험수급자(중증 및 경증)의 신체요양 및 가사지원

등 모든 요양서비스를 제공하고 비보험대상자의 신체요양서비스를 제공하도록 하고 있다. 노인장기요양보험의 성공적 운영을 위해서는 수준 높은 인력의 확보가 필수적이나 교육기관 간 교육생 모집을 위한 과다 경쟁 및 변칙 운영 등으로 교육의 부실화가 발생되었다[3]. 이를 위해 신고제로 운영되던 교육기관이 교육기관의 과다설립 및 교육품질 관리를 위해 2010년 4월 이후 지정제로 변환되었다. 하지만 장기요양기관 운영자는 자격이 있는 요양보호사도 상당기간 교육 및 훈련이 요구되며, 요양보호사 교육에 소요되는 시간 및 자원 소모의 부담이 매우 크다고 요양보호사의 질에 대해 불만을 토로하고 있다. 한편 요양보호사의 경우도 교육이 지나치게 이론 중심이며, 실무를 모르는 강사가 대다수일 뿐만 아니라 취업 및 진로에 대한 정보 제공은 전혀 없는 것에 대해 불만을 가지고 있다 [3].

한편, 2013년 현재 요양보호사 교육기관은 인력, 시설 기준을 충족하여야만 지정제로 운영 가능하도록 노인복지법에서 명시하고 있으며, 교육서비스 인프라에 대한 질의 요소는 어느 정도 구축되어 있다고 판단할 수 있으나, 교육서비스 과정에 대해 명시된 부분은 확인하기 어렵다. 교육기관의 장 1명, 전임교수 1명, 외래는 필요 수만큼 확보하여야만 하며, 시설은 강의실과 사무실을 합한 면적이 80㎡ 이상 되어야 하며, 전용강의실은 이론 강의는 1인당 1㎡ 이상, 실기 및 연습 강의실은 1인당 2㎡ 이상, 통합강의실은 1인당 2㎡ 이상이 확보되어야 한다. 또한 각 실기연습의 경우 회당 교육인원을 40명을 넘을 수 없도록 하고 있으며, 기타시설로 소방시설, 사무실, 화장실, 급수시설, 채광·환기·냉난방 시설 등을 갖추고 있어야 한다. 뿐만 아니라 학습기자재에 대한 기준도 갖추어야 하는데, 인체 모형, 이동식 침대(이불 및 베개 포함), 휠체어, 이동욕조, 미끄럼방지 매트, 욕창방지 매트리스, 욕창방지 방석 및 병원용 스크린을 각각 1개 이상씩

갖추어야 하며, 기본용품, 식자지원용품, 이동지원용품, 응급처치용품, 배변용품, 개인위생용품 및 욕창방지용품을 10인당 1세트 이상, 그리고 시청각 학습에 필요한 기자재를 갖추어야 한다[4].

현행 요양보호사 교육기관의 교수요원의 자격 역시 노인복지법 상에서 규정하고 있으며 대학에서 사회복지학과·노인복지학과 및 간호학과와 과목을 교수하는 자나, 사회복지·노인복지 및 간호분야의 석사 이상의 학위를 가진 자로서 해당 분야 업무경력이 3년 이상인 자, 사회복지사 1급, 의료인, 영양사 및 물리치료사로서 해당 업무 경력이 3년 이상인 자이거나, 노인요양시설 또는 재가노인복지시설의 장으로서 업무경력이 5년 이상인 자로 규정하고 있다. 뿐만 아니라 실습연계 가능기관을 지정 시 명시하도록 되어 있으며, 수강생 명단은 개강일로부터 3일 이내에 보고하도록 되어있다. 또한 교육비 덤핑으로 인한 교육의 질 저하를 방지하기 위하여 국가기관 또는 지자체의 지원 외 할인은 불가능하며, 수강료의 범위는 현장실습비용을 포함하여 범위를 정하고 있다[4].

2. 교육훈련서비스 관련 국내 지침 또는 요건

1) 간호과·간호학과 교육과정 인증평가기준

한국간호평가원에서 제시하고 있는 간호학과와 인증평가기준은 크게 비전 및 운영체계, 교육과정, 학생, 교수, 시설 및 장비, 교육성과 등의 6가지 부문에 19개 기준과 37개 평가항목을 가지고 있다 [5].

첫 번째, 비전 및 운영체계 영역에서는 교육철학과 목적, 학과발전계획 추진과정과 국내·외 기관과의 다양한 교류노력 유무, 학과운영을 위한 행정전담인력과 학과운영의 자율성 확보 및 재정 확보 등의 7가지 항목을 제시하고 있다. 두 번째, 교육과정 영역에서는 구성, 이론교육, 실습교육, 평가 등의 부문에서 13가지 평가항목을 적용하며, 구

성 및 이론교육에서는 교과목적과 교과목표에 근거한 교육과정의 체계적인 구성, 교육과정 개선 노력의 적절성, 간호학의 특성이 반영된 교육과정의 편성, 과목별 수업목표의 명료성 및 강의계획서 반영여부, 다양한 교수학습방법의 활용, 이론과목의 강좌 당 학생 수 등을 그 평가 항목으로 제시하고 있다. 또한 실습교육에서는 실습교과목의 수업목표는 임상수행능력을 배양할 수 있도록 진술되어 있으며, 이를 실습지침서에 반영하여 활용하고 있는지, 실습시간의 편성은 타당한지, 실습실 운영과 학생배치가 적절한지, 임상실습의 학생배치와 임상실습의 지도참여가 적절한지 등이 평가되며, 이에 더하여 학생 1인당 실습 지도를 위한 실험 실습비를 충분히 확보하여 운영하고 있는지 등이 평가된다. 교육과정 평가 부분에서는 이론과 실습교과목의 목표에 근거하여 학생평가가 실시되고 있는지, 강의평가를 실시하여 평가결과를 강의개선과 교과목 개선에 반영하고 있는지 등이 평가항목으로 구성되어 있다.

세 번째, 학생 영역에서는 학생지도와 학생복지 부문으로 구성되어 있으며, 학생에 대한 적절한 지도체계를 갖추고 효율적으로 운영하고 있는지, 학과 적응 및 직업 적응을 위한 프로그램을 개발운영하고 있는지, 장학금 지급은 적절하게 운영되고 있는지, 교과 외 학생활동에 대한 적절한 지원이 이루어지고 있는지 등을 평가한다. 네 번째, 교수 영역에서는 교수확보, 교수업적, 교수지원 등의 부분으로 나누어져 있으며, 전공별로 자격을 갖춘 교수 확보 및 적절한 확보율, 교수 1인당 수업시수와 전공교과의 전임교수 담당비율의 적절성, 자격을 갖춘 임상실습 지도자 확보, 전임교수의 연구, 봉사 등의 업적의 적절성, 교수발전을 위한 기회와 지원체계 확보 등의 세부 평가항목으로 나누어져 있다. 다섯 번째, 시설 및 설비 영역에서는 교육시설 설비, 연구 시설 설비, 복지시설 등의 부분으로 나누어져 있으며, 교수 및 학습 활동에 필요한 기

본시설의 확보 및 유지, 실습 공간 및 실습기자재의 확보, 전공별 임상실습기관 확보의 적절성, 학술정보서비스에 대한 용이한 접근성 및 학술자료 구비의 적절성, 학생 및 교직원의 복지 및 편의시설 확보 등으로 나누어져 있다. 여섯 번째, 교육성과 영역에서는 졸업학년핵심역량평가, 국시합격률 및 취업률, 졸업생 추수지도 등의 부문으로 나누어져 있으며, 세부 평가항목은 졸업학년의 간호학 교육성취 수준, 국가시험 합격률과 취업률, 졸업생의 추수지도 프로그램의 개발과 운영 여부 등으로 평가하고 있다.

중요한 것은 이러한 교육과정 인증평가결과를 어떻게 활용하느냐 하는 것인데, 간호사 국가시험에 있어 교육과정 인증을 받은 대학 및 전문대학을 졸업한 자에게만 부여하며, 대학에 대한 정부의 행정적 또 재정적 지원에 평가 결과를 활용할 수 있게 된다[6]. 따라서 이 인증평가를 통과하지 못한 대학은 간호대학으로써 존재할 수 없다는 이야기이며, 이러한 결과는 300명상 이상의 병원과 전국 고등학교 입시안내 자료 등에 공개되므로 필수적으로 이 평가기준을 달성하기 위해 노력하게 된다.

참고적으로 간호조무사 자격시험은 간호조무사 교육기관에서 740시간 이상의 학교교육과 교육기관의 장이 실습교육을 위탁한 의료기관 또는 보건소에서 780시간 이상의 실습과정을 이수한 사람이어야 하며, 이 경우 실습과정 중 종합병원이나 병원에서의 실습시간은 400시간 이상이어야 간호조무사 국가자격시험에 응시할 수 있다.

2) 교육훈련서비스 관련 표준 및 지침

비정규 교육훈련을 위한 학습서비스에 대한 서비스 공급자의 기본 요건을 제시하고 있는 ISO/DIS 29990¹⁾는 학습 프로그램·프로세스 그리

고 LSP(Learning Services Providers) 관리의 두 가지 부분으로 나누어 제시하고 있다. 학습 프로그램·프로세스에서는 학습 요구 파악, 학습 서비스 설계, 학습 서비스 제공, 학습 서비스의 제공 모니터링, 학습 평가를 규정하고 있으며, LSP관리에서는 일반적 관리 요구사항, 전략 및 경영, 관리 점검, 예방조치 및 시정조치, 재무 관리, 위험관리, 인적 자원관리, 내·외부 커뮤니케이션 관리, 자원, 내부감사, 이해관계자 의견 등을 규정하고 있다[7].

한편, 품질경영-교육훈련 지침인 KS Q 10015는 조직으로 하여금 조직의 목표를 달성하기 위하여, 교육훈련의 필요성 확인·분석 및 교육훈련을 설계·계획하고, 교육훈련을 실시하여 결과를 평가하고, 프로세스를 모니터링하여 개선할 수 있도록 도와 줄 수 있는 지침을 제공하기 위해서 만들어졌다. 이 지침은 교육훈련과정, 교육훈련 필요성 규정, 교육훈련의 설계 및 계획, 교육훈련의 제공, 교육훈련 결과의 평가, 교육훈련 프로세스의 모니터링 및 개선으로 나누어져 있다. 교육훈련은 4단계 과정으로 교육훈련 필요성의 규정, 교육훈련의 설계 및 기획, 교육훈련의 제공, 교육훈련 결과의 평가로 구성되어 있으며, 교육훈련 필요성 규정 부문은 조직의 필요성에 대한 규정, 적격성 요구사항의 규정 및 분석, 적격성 검토, 적격성 차이의 규정, 적격성 차이 해소방법의 파악 등으로 나누어져 있다. 또한 교육훈련의 설계 및 계획에서는 제약사항의 규정, 교육훈련 방법 및 선정기준, 교육훈련 계획 설명서(training plan specification), 교육훈련 제공자의 선정 등으로, 교육훈련의 제공에서는 교육훈련의 사전지원, 교육훈련 실행지원, 교육훈련 마무리 지원 등이 필요함을 제시하고 있다. 또한 교육훈련 결과의 평가에서는 자료의 수집 및 평가 보고서의 작성을 교육훈련 프로세스의 모니터링 및 개선에서는 교육훈련 프로세스의 타당성 확인을 지침으로 제공하고 있다[7].

또한 약간은 요양보호 교육과 거리가 있을 수

1) Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers/ ISO 문서는 국제 표준이며, ISO에 의해 저작물로 보호된다.

있는 KS S 1006-2는 콜센터 서비스를 제공함에 있어서의 교육훈련 요건을 제시하고 있다. 이는 콜센터에서 근무하는 종사자의 교육훈련 요건에 관한 것으로, 교육훈련의 일반 원칙, 용어의 정의, 요건, 수행 과정, 품질관리 시스템 등 제반 자원 및 조직에 관한 기준을 제시하고 콜센터 서비스의 질적 향상과 품질을 유지하고자 하는 목적으로 만들어졌다. 기본사업체제, 인적자원, 물적자원, 수행과정, 제3자에 의한 수행, 품질관리시스템 등으로 나뉘며, 기본 사업 체제는 일반 원칙, 교육훈련 시스템, 조직으로, 인적자원은 인력 구성, 강사 요건, 채용, 전문 지식으로, 물적자원은 교육훈련 시설, 교육훈련 기법, 자료 및 장비 등에 대한 요건을 제시하고 있다. 뿐만 아니라 수행 과정은 기획단계, 수행단계, 평가 단계, 피드백단계, 코칭단계 등으로 나누어 요건을 제시하며, 제3자에 의한 수행은 선정과 관리, 업무의 수행, 보고, 평가와 감독 등이 중요하며, 품질관리 시스템에서는 품질 방침, 교육훈련 매뉴얼, 문서 관리, 불만처리 등을 중요한 조건으로 제시하고 있다[7].

또 하나 스쿠버 강사의 교육을 위한 최소 안전요건을 제시하고 있는 레크리에이션 다이빙 서비스 표준인 KS S ISO 24802-1과 KS S ISO 24802-2는 스쿠버 강사 인증을 부여하기 위해 스쿠버 강사가 취득해야 할 자격 및 이 자격의 평가 방법을 규정하기 위하여 만들어졌으며, 교육소개, 필수 이론적 지식, 개인적 스쿠버 기술, 이론교육 기술, 스쿠버 기술의 교육 및 감독, 비상시 절차, 스쿠버 강사-트레이너 인증 등에 대한 요건 등을 제시하고 있다[7].

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 노인장기요양보험에서 실질적인 서비

스 제공자라고 할 수 있는 요양보호사를 교육하는 기관의 교육서비스의 질을 평가할 수 있는 도구를 교육서비스 과정에 초점을 두어 개발하고 실제 교육기관에 적용하여 도구의 타당도와 신뢰도를 분석한 방법론적 연구이다.

1) 요양보호사 교육기관 교육서비스 질 평가 핵심요인 파악과 도구개발

국내·외의 문헌고찰을 통하여 요양보호사 교육기관의 서비스의 질을 확인할 수 있는 요인들을 파악하였다. 국내문헌은 법제처, 보건복지부, 지식경제부(현 산업통상자원부), 한국교육학술정보원 등에서 우리나라 관련 법·제도의 시설, 장비, 인력, 서비스 기준과 교육 관련 표준(KS) 및 평가지표, 그리고 관련 연구보고서 등을 검색하였고, 국외문헌은 일본, 미국, 호주 등의 각 국가의 보건부 웹페이지 및 정부발간보고서 등을 근거로 요양보호 관련 인력양성체계 및 교육내용을 조사하였다. 또한 이를 면밀히 분석하여 교육서비스 질과 관련된 요인들을 파악하였다.

2) 전문가 위원회 회의

노인요양관련 교수 4인, 한국보건복지인력개발원 실무자 2인, 국민건강보험공단 장기요양보험 실무자 3인, 노인복지시설협회·한국노성협협회·대한간호협회 등의 현직 추천위원 및 연구진 6인 등 총 15인으로 이루어진 전문가 위원회를 구성하여 5차례 회의를 거친 후 이를 수렴하여 수정하였다. 현행 요양보호사 교육 서비스 현황 및 문제점을 파악하고 현실 적용 가능성 등을 고려하여 문헌조사에서의 질 평가 요소들을 보완하였다.

3) 핵심요인 파악 및 평가 도구 문항개발

국내·외 문헌고찰 및 전문가 위원회 회의에서 파악된 노인요양보호사 교육기관의 서비스 질을 구성하는 요인들을 모두 나열하고 비슷한 의미를

가진 자료끼리 분류하여 속성을 확인하고 요인을 명명하였다. 요인들은 비슷한 속성에 따라 영역으로 범주화하여 핵심요인으로 명명하였다. 전체 요인에서 핵심요인의 하부요인이 차지하는 비율을 통해 핵심요인별 가중치를 정한 후 각 요인별로 28의 문항을 최종 개발하였으며, 이 과정에서 80% 이상의 전문가(12인 이상)가 합의한 문항만을 최종 문항으로 선정하였다. 선정된 문항을 재검토하여 어휘를 보충하여 도구를 수정보완한 후 전문가 위원회에서 재확인하였다.

4) 도구의 타당도 및 신뢰도 분석

(1) 도구의 타당성 분석

도구의 타당도를 분석하기 위해 개발된 도구를 요양보호사 교육기관에 실제 적용하여 구성타당도(construct validity)를 구하였다. 구성타당도(construct validity)는 요인분석으로 측정하였으며 요인분석을 위해 요양보호사 교육기관 관련협회를 통해 올해 요양보호사 교육과정을 1회 이상 운영하였다고 파악된 전국 요양보호사 교육기관 650개소를 그 대상으로 현장적용 조사를 실시하였다. 협회를 통하여 설문지에 참여의사를 확인하였으며, 조사기간은 2012년 8월 22일부터 9월 2일까지 2주간 이루어졌으며, 우편설문지를 보내어 요양보호사 교육기관 운영자 및 전담교수가 작성하여 회송하게 하는 방법을 활용하였다. 전국 650개소 요양보호사 교육기관 중 약 10%인 66개소가 응답하였다.

조사대상인 요양보호사 교육기관의 일반적 특성은 아래 <Table 2>와 같다.

(2) 도구의 신뢰도 분석

본 도구의 신뢰도는 내적일관성(internal consistency)을 나타내는 Cronbach's α 로 분석하였고 문항별 신뢰도를 통해 점수가 낮은 문항을 파악하여, 15인으로 구성된 전문가 위원회의 심의를 거쳐 문장을 수정하거나 유지하였다.

2. 자료 분석 방법

SPSS WIN 19.0 프로그램을 사용하여 도구개발 시 내용타당도 측정을 위한 문항별 점수는 기술 통계를 사용하였으며, 요양보호사 교육기관에 적용한 최종도구의 구성타당도는 요인분석을 하였고, 신뢰도의 내적일관성은 Cronbach's α 를 사용하여 분석하였다. 특히, 요인분석에서 가능한 한 많은 부분을 설명하는 핵심요인을 추출하기 위한 목적의 주성분 분석(Principal Component Analysis)을 선택하였고, 요인회전방식은 본 도구의 문항이 요인들 간에 완전히 독립적이지 않을 수 있음을 고려하여 요인 간 상관을 허용하는 사각회전(direct oblimin)을 선택하였다. 요양보호사 교육기관의 일반적인 특성과 교육서비스의 질을 평가한 결과는 기술 통계로 처리하였다.

<Table 2> General characteristics of care worker facilities

Variable	n	(%)		
Regions of facilities	Seoul city	8	(12.1)	
	Busan city	6	(9.1)	
	Daegu city	3	(4.5)	
	Incheon city	3	(4.5)	
	Gwangju city	1	(1.5)	
	Daejeon city	1	(1.5)	
	Gyeonggi-Gangwon	22	(32.4)	
	Chungcheungdo	6	(9.1)	
	Jeunrado	8	(12.2)	
	Gyeongsangdo	8	(15.1)	
Established year	2008	44	(66.7)	
	2009	10	(15.2)	
	2010	11	(16.6)	
	2011	1	(1.5)	
	Running years (mean±sd)	3.48±0.85(year)		
Variable	n	%, Mean±SD		
Running group	Corporation	20	(30.3)	
	Individual	40	(60.6)	
	Etc.	6	(9.1)	
Numbers of trainee	Total numbers of trainees in 2010	54	189.0 ± 163.6	
	Total numbers of successful candidates in 2010	54	167.8 ± 167.5	
	Total numbers of trainees in 2011	55	93.2 ± 82.6	
	Total numbers of successful candidates in 2011	55	73.6 ± 70.1	
Affiliated facilities or service	Facility	Long-term care facilities	3	120.3 ± 96.1
	long-term care service	Long-term care group home	2	18.0 ± 12.7
	Home long-term care service	Visiting care	38	42.2 ± 33.3
		Visiting bathing	33	19.2 ± 19.0
		Visiting nursing care	9	5.0 ± 7.8
		Welfare medical device	2	9.5 ± 13.4

IV. 연구결과

1. 요양보호사 교육기관 교육서비스의 질을 구성하는 요인들

요양보호사 교육기관 교육서비스의 질을 구성하는 요인들을 파악하기 위하여 국내·외 문헌고찰 및 전문가 위원회 회의를 실시하여 총 2개 부문 6개 기준 28개의 구성요소가 도출되었다. 교육서비

스 인프라 부문에서는 교육서비스 운영, 교육서비스인력관리, 시설·장비·환경 및 안전관리의 3개 기준이, 교육서비스 과정에서는 교육 전 서비스, 교육서비스, 교육 후 서비스의 3개 기준이 도출되었다<Table 3>. 또한 전문가 위원회 회의에서는 교육 및 실습의 원칙에서 실무중심의 교육 강화 부분의 문제가 더 중요하게 논의되었고, 요양보호사 교육기관의 인프라는 지정제로 전환된 이후 많은 부분의 개선과 질 평가 요소들이 어느 정도 개발

되어 있어 교육서비스 과정과 관련된 교육서비스 질의 세부 구성요소를 파악하는 것이 필요하다고 논의되었다.

2. 요양보호사 교육기관 교육서비스의 질의 핵심요인

국내·외 문헌고찰, 전문가 위원회 회의 등을 바탕으로 의미 있는 개념들을 나열하여 요양보호사 교육기관의 교육서비스의 질을 대표하는 구성요소들을 파악하였었다. 기준들과 구성요소들을 나열하

여 전체 요소에서 차지하는 비율들로 만들어진 기준들의 가중치는 교육서비스 인프라 100%, 교육서비스 과정을 100%로 하였을 때 교육서비스 운영은 40%, 교육서비스 인력관리는 35%, 시설·장비·환경 및 안전관리 25%로, 교육 전 서비스 10%, 교육서비스 80%, 교육 후 서비스 10%이었다<Table 3>. 또한 교육서비스 부문은 각각의 구성요소별로 세부 질 관리 요인들은 실제 요양보호사 교육기관 서비스 질 평가와 전문가 위원회 회의를 거쳐 각각 5개~10개의 문항으로 더 세분화되었으며 그 세부적인 사항은 <Table 4>와 같다.

<Table 3> Learning service quality components of long-term care facilities

Field Standard	Infra of learning service	Field Standard	Process of learning service
Learning service learning (40%)	Settlement of learning service rules and providing	Pre-learning service : rules & process(10%)	Providing pre-information & guideline
	Building networks for facility practice		Providing counselling & contract guide
	Recording & report of learning process (trainee & the persons interested)		General education principles
	Learning satisfaction management		Education principles of theory
Learning service manpower management (35%)	Trainee complaint management	Learning service : rules & process (80%)	Education principles of lab-practice
	Management of manpower		Education principles of facility practice
	Education & training of providing service		Basic characteristics of care worker
	Providing welfare or lecturers		Self health management of care worker
equipment-environment-safety (25%)	Facilities & equipment management	Post-learning service(10%)	Supports of the elderly and targeted person
	Environment management		Recording & report
	Environment management		Skills of care
	Safety management		Support of daily activities & house chores
			Support of communication and enjoying leisure
			Support the utilization of care
			Using & management of welfare medical device
			Support of the certificate achievement
			Providing information for employment

<Table 4> Process evaluation indexes of learning service in detail

Standard	Field	Evaluation indexes in detail
Pre-learning service	(1) Providing pre-information & guideline	1) A false advertising or exaggerated advertisement
		2) Consistency of the advertisement with the report ad. to the managerial city
	(2) Providing counselling & contract guide	3) Keeping and distribution of an explanatory about learning process to a trainee
		4) Providing informations about disqualification reasons to be a care worker
Learning service	(1) General education principles	5) Support choosing a appropriate learning by each applicants
		1) Providing counselling & contract by the applicant's request
	(2) Education principles of theory	2) Description training times, rights and obligations of the trainee, changing the details of a contract, and withdrawals in a contract document
		3) Making 2 copies of the contract paper(distributing 1 copy to a trainee)
	(3) Education principles of lab-practice	4) Receiving education fees based on the guidelines of health & welfare department
		5) Pay education fees by credit cards or cashes (including issuing a invoice)
	(4) Education principles of facility practice	1) Teaching subjects limit by one lecturer: with in 5 subjects
		2) Utilization of various education media (VOD, models etc.)
	(5) Basic characteristics of care worker	3) Trainee limit in one class: within 40 persons
		4) Strict attendance management
(6) Self health management of care worker	5) Providing tailored education based on each trainee's certificate or license	
	(7) Supports of the elderly and targeted person	1) Containing all of contents in the standard textbook
(7) Supports of the elderly and targeted person		2) Development of lectures and teaching based on the standard textbook
	(7) Supports of the elderly and targeted person	3) Teaching with real examples
(7) Supports of the elderly and targeted person		4) Communication training between trainees with the communication theory teaching
	(7) Supports of the elderly and targeted person	5) Appropriate education media
(7) Supports of the elderly and targeted person		1) Teaching every skills in detail
	(7) Supports of the elderly and targeted person	2) Practice both roles as a care worker and a targeted person
(7) Supports of the elderly and targeted person		3) Repeated training per each skill more than 3 times
	(7) Supports of the elderly and targeted person	4) Making the practice checklists by a trainee
(7) Supports of the elderly and targeted person		5) Practice assessment by the lecturers for each trainee
	(7) Supports of the elderly and targeted person	1) whether or not practice in the engaged facilities
(7) Supports of the elderly and targeted person		2) Facility practice limit: within 8 hours in a day
	(7) Supports of the elderly and targeted person	3) Practice limit of visiting elderly care: over 50% of practices
(7) Supports of the elderly and targeted person		4) Making the report of practice and practice checklists by each trainee
	(7) Supports of the elderly and targeted person	5) Assessment of trainee's practice by the lecturers
(7) Supports of the elderly and targeted person		1) Care worker's appearance
	(7) Supports of the elderly and targeted person	2) Basic attitude and behaviors of care workers
(7) Supports of the elderly and targeted person		3) Care worker's way of talking and punctualness
	(7) Supports of the elderly and targeted person	4) Teaching of the rejection about unfair benefits
(7) Supports of the elderly and targeted person		5) Coping ways to sexual abuse
	(7) Supports of the elderly and targeted person	1) Prevention of the risks in workplace
(7) Supports of the elderly and targeted person		2) Teaching stress releasing methods and lessening physical fatigue
	(7) Supports of the elderly and targeted person	3) The importance of a medical check-ups
(7) Supports of the elderly and targeted person		4) The importance of regular life style
	(7) Supports of the elderly and targeted person	5) Stress management
(7) Supports of the elderly and targeted person		1) Coping ways of witnessing the case of elderly's abuse
	(7) Supports of the elderly and targeted person	2) Coping methods to the accidents by welfare medical devices
(7) Supports of the elderly and targeted person		3) Psychiatric supports to the elderly
	(7) Supports of the elderly and targeted person	4) Psychiatric supports to the elderly's family
(7) Supports of the elderly and targeted person		5) Lessening methods of the conflicts between a family member and a targeted person

<Table 4-continued> Process evaluation indexes of learning service in detail

Standard	Field	Evaluation indexes in detail
Learning service	(8) Recording & report	1) Importance of recording
		2) Importance of report & report process
	(9) Skills of care	3) Daily recording & report process
		4) Long-term care RFID usage
		5) Importance and process of the meeting for case-management
		1) Promoting the independence of the elderly by using welfare medical devices
		2) Teaching about bed sores and position change
		3) Coping to the emergency
		4) Education about food poisonings and prevention of the infection
		5) Basic CPR education
		6) Prevention methods of falls
		7) Moving the elderly from beds or wheelchairs
	8) Helping the walks of the elderly	
9) Communication methods teaching with the person impaired brain functions		
10) Hospice care and management		
(10) Support of daily activities & house chores	1) Preparing meals, checking nutritive conditions, choosing foods, and management of hygiene related with foods and table wears	
	2) Cleaning clothes and beds including the methods of the laundry	
	3) Teaching about maintaining safe & pleasant living environments	
	4) Teaching about defecation removal, brushing, washing, and bathing	
	5) Helping go out of the elderly	
(11) Support of communication and enjoying leisure	1) Communication with the elderly for making the rapport	
	2) Communication with the family and providing informations	
	3) Communication with dementia patients and not clear pronounced elderly	
	4) Promoting the orientations with communications	
	5) Using community resources for lessening familial stress and burdens	
(12) Support the utilization of care	1) Providing long-term care services based on living environments	
	2) Teaching the ways of revising long-term care service plan	
	3) Using welfare medical devices based on the elderly's health conditions	
	4) Needing conditions of visiting nursing care	
	5) The networking ways with public health centers and welfare institutes	
(13) Using & management of welfare medical device	1) Education about (automatic) beds using and accidents prevention	
	2) Education about wheelchair using and accidents prevention	
	3) Sterilization methods of a bedpen	
	4) Washing ways and managing of bed sore prevention mattress and bed sore prevention mattress cushion	
	5) Education about changing time and duration of wheelchair breaks, stick rubber etc.	
Post-learning service	(1) Support of the certificate achievement	1) Support the applying to the certificate test
		2) Providing informations about the place and the time about certificate test
		3) Support getting the certificate
		4) Proving no charged education to the persons not passed the certificate test
		5) Support for the trainees not achieved the certificate
(2) Providing information for employment	1) Guide for achieving employment information	
	2) Support a communication between trainees	
	3) Support the network between trainees for employment	
	4) Feedback to running facilities by trainee's opinion	
	5) Feedback to education and teaching by trainee's opinion	

3. 교육서비스 질 평가 도구의 타당도와 신뢰도 분석 및 요양보호사 교육기관 서비스 질 평가

1) 도구의 구성타당도

교육인프라의 경우는 요양보호사 교육기관이 지정제로 전환되면서 어느 정도 틀을 갖추었으므로, 교육서비스 과정에 집중하여 도구를 개발하였다. 교육서비스 과정 17개의 구성요소들의 교육서비스 과정의 세부문항의 구성타당도를 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 먼저 본 자료로 요인분석이 가능한지 Kaiser-meyer-Olkin(KMO) 검정을 실시한 결과가 0.838이었고, Bartlett의 구형성 검정에서 유의확률이 0.00미만으로 본 자료가 요인분석에 적절한 자료임을 확인할 수 있었다.

이들 3가지요인에 의해 설명된 총 분산은 72.26%였다. 각 요인별 적재값은 <Table 5>와 같으며, 가장 높게 나온 값은 교육서비스에서 '가사 및 일상생활지원'교육으로 0.911, 그 다음으로 '요양보호기술'로 0.908로 가장 높았다.

2) 도구의 신뢰도 검증

본 도구의 내적일관성으로 전체 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.94$ 였고, 세부 영역별 신뢰도를 살펴보면 교육서비스가 가장 높아 0.94이었고, 교육후서비스는 0.90, 교육전서비스는 0.76으로 나타났다. 또한 교육서비스 중에서는 요양보호기술이 0.97로 가장 높게 나왔으며, 그 다음으로 요양보호사 자격취득 지원이 0.91로 높게 나타났다.

3) 요양보호사 교육기관 교육서비스 질 평가 점수

요양보호사 교육기관의 교육서비스 질 평가 점수는 각 문항을 5점 만점으로 전반적으로 높게 나왔으나, 실제 시설의 교육서비스 질이 좋지 않을 것이라 판단되는 기관들이 많이 누락되었음을 감안하여 해석하여야 한다. 그럼에도 불구하고 교육전 서비스 중 사전 정보 제공 및 안내는 질 평가가 가장 낮아 평균 3.61로 나타났다.

<Table 5> Factor analysis of process of learning service

Field	Process of learning service	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Pre-learning service : rules & process(10%)	Providing pre-information & guideline	.501		
	Providing counselling & contract guide	.521		
Learning service : rules & process (80%)	General education principles		.691	
	Education principles of theory		.678	
	Education principles of lab-practice		.666	
	Education principles of facility practice		.573	
	Basic characteristics of care worker		.778	
	Self health management of care worker		.755	
	Supports of the elderly and targeted person		.676	
	Recording & report		.862	
	Skills of care		.908	
	Support of daily activities & house chores		.911	
	Support of communication and enjoying leisure		.886	
Support the utilization of care		.653		
Using & management of welfare medical device		.615		
Post-learning service(10%)	Support of the certificate achievement			.719
	Providing information for employment			.745

<Table 6> Learning service quality Scores of care worker facilities

Standard	Field	Process of learning service	Mean	SD	Min.	Max.
Pre-learning service : rules & process(10%)		Providing pre-information & guideline	3.61	0.42	1.67	4.17
		Providing counselling & contract guide	4.54	0.41	2.92	5.00
Learning service : rules & process (80%)		General education principles	4.77	0.30	3.75	5.00
		Education principles of theory	4.72	0.42	3.33	5.00
		Education principles of lab-practice	4.37	0.56	2.92	5.00
		Education principles of facility practice	4.77	0.38	3.33	5.00
		Basic characteristics of care worker	4.86	0.38	3.75	5.00
		Self health management of care worker	4.68	0.55	3.13	5.00
		Supports of the elderly and targeted person	4.69	0.86	2.50	5.00
		Recording & report	4.85	0.36	3.75	5.00
		Skills of care	4.91	0.31	3.75	5.00
		Support of daily activities & house chores	4.92	0.29	3.75	5.00
		Support of communication and enjoying leisure	4.84	0.39	3.75	5.00
		Support the utilization of care	4.77	0.49	3.33	5.00
Post-learning service(10%)		Using & management of welfare medical device	4.69	0.54	2.50	5.00
		Support of the certificate achievement	4.87	0.35	3.75	5.00
		Providing information for employment	4.78	0.42	3.75	5.00

V. 논의 및 제언

본 연구는 요양보호사 교육기관의 교육서비스의 질을 평가하고 교육서비스 질 개선을 위한 질 평가 도구를 개발하기 위해 이루어졌다. 이를 위해 4단계의 연구과정을 거쳤으며, 국내·외 관련 문헌들과 전문가 위원회 회의를 통한 중요한 영향요소들을 확인하고, 이를 바탕으로 평가도구를 구축하고, 개발된 도구의 타당도와 신뢰도를 요양보호사교육기관 관련협회에 등록된 10%인 66개 요양보호사교육기관을 대상으로 평가하여 확인하였다. 또한 도출된 결과를 바탕으로 전문가 위원회 회의를 통하여 수정 보완하는 4단계의 연구과정을 거쳐 중요한 요소들은 교육서비스 인프라와 교육서비스 과정의 총 2개 부문 6개 기준 28개의 구성요소가 도출되었으며, 교육서비스 인프라 부문에서는 교육서비스 운영, 교육서비스인력관리, 시설·장비·환경 및 안전관리 등의 3개 기준 11개 구성요소가 도출되었으며, 교육서비스 과정에서는 교육 전 서비스,

교육서비스, 교육 후 서비스 등의 3개 기준 17개 구성요소가 도출되었다. 또한 교육서비스 과정은 5 문항에서 10문항의 세부 평가문항으로 구성되었으며, 평가도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.94$ 로 높게 나타났다.

요양보호사 교육기관의 개설이 지정제로 바뀌어 교육기관을 개설하는데 진입장벽을 가지고 있으나, 실제 운영시의 양질의 교육서비스의 질을 유지하는 것은 또 다른 노력이 필요한 과정이므로, 요양보호사 교육기관 서비스의 질을 높이고 유지할 수 있도록 실질적인 인센티브가 있어야 할 것으로 판단된다. 한편, 전문가 위원회 회의에서는 국내·외 문헌고찰에서 도출된 교육서비스의 질 평가 요소에서 고객만족도관리, 불만사항관리, 종사자의 복리후생, 안전관리 등의 인프라 부분을 보완하여야 한다는 의견이 많았다. 이는 요양보호사 교육기관을 지정하여 개설한 이후 교육운영체계에서 다시 한 번 더 점검되어야 하는 요소로 판단된다. 또한 각각의 관련협회에서 추천된 전문가들은 교

육 및 실습의 원칙에서 실무중심의 교육 강화 부분의 문제가 더 중요하게 논의되었으며, 이 가운데 강사진의 요건을 좀 더 강화하고 지속적인 강사진 교육과 요양보호사들이 배출된 이후 규칙적으로 보수교육을 받는 부분도 함께 논의되었었다. 하지만 요양보호사의 업무의 특성을 놓고 볼 때 다른 전문 교육과정에 비해 너무 높은 기준을 적용하여서는 아니 되며, 국가 면허처럼 보수교육을 받을 만큼의 자격이 되는지도 함께 논의되었었다. 이 역시 앞으로 교육서비스 인프라 부분과 실제 요양보호서비스의 질을 평가를 통해 앞으로 조율되어야 할 부분으로 판단된다.

요양보호사 교육서비스 과정의 질 평가요소에서 요인분석 시 가장 높게 나온 요인 값은 교육서비스에서 '가사 및 일상생활지원'교육으로 0.911, 그 다음으로 '요양보호기술'로 0.908로 가장 높았다. 이는 기본적으로 요양보호사가 하는 가장 우선시 되는 핵심 업무로 핵심 업무에 대한 교육이 잘 되어야 함을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

외국의 사례들을 비추어 우리나라의 현황을 다시 살펴보면 일본의 경우 우리나라와 비슷한 자격이 방문개호원(홈ヘルパー)으로 가정하였을 경우 현재 국가자격 시험을 통한 자격취득자보다 양성시설 전문교육 이수에 의한 자격취득자가 증가하고 있다는 점은 교육기관의 서비스의 질을 높여 장기요양요원을 양성하는 부분을 강화하는 것으로 우리나라에 주는 시사점이 크다. 뿐만 아니라, 실습 중수강생의 상해 및 각종 위험에 대비하여 배상·상해 보험에 의무적으로 가입하도록 하고 있다[8]. 미국의 경우, 요양보호인력은 주로 고등학교, 직업기술센터(vocational technical centers), 일부 너싱홈, 지역전문대학(communitry college) 등에서 교육을 받고 있으며, 주마다 조금씩 다른 교육기관과 과정으로 운영 중이다. 요양보호인력은 반드시 필수적으로 교육과정을 거치지 않아도 현장에서 근무할 수 있으나, 일반적으로 해당업무에 근무를 하

면서 교육훈련을 거치도록 하고 있다. 하지만 최근에는 이와 같은 교육시간이 장기요양서비스 대상자의 요구에 대처하기엔 부족하다는 의견이 지배적이며, 연방 법률에는 의사소통능력, 서비스 기록, 환자 상태 확인, 대상자의 영양 확인, 대상자의 위생확인 등 주로 대상자의 케어 영역에만 집중하여, 12가지 영역에 대해 자격테스트를 통과하도록 요구하고 있다[9]. 또한 우리나라 노인 장기요양보험제도 실시에 따른 노인요양시설 종사자들의 운영환경변화 인식에 대한 연구[10]에서는 종사자들 스스로가 교육과정 서비스에서 가장 중요한 것으로 시설환경 및 입소절차 정보공개가 가장 중요한 것으로 꼽았으며, 더불어 요양보호사의 확보와 전문성을 확보하는 중요하게 생각하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 뿐만 아니라 요양보호사의 돌봄 이행에는 그들이 가지고 있는 태도가 대상자가 서비스를 만족스럽게 느끼는 가장 중요한 요인으로 나타나[11], 요양보호사의 교육과정에서 좋은 태도를 가질 수 있도록 교육하는 것이 중요함을 확인할 수 있었다.

전국 요양보호사 교육기관 650개소 가운데 66개소가 연구에 참여하여 응답률이 낮은 부분과 실제 방문 후 관찰 및 확인이 부족하였던 부분 등은 연구의 일반화에 제한점으로 남는다. 또한 교육시설 인프라 부분에서는 지정제로 전환되어 있는 부분과 실제 관찰이 필요한 부분이 있어 세부 문항을 구체화하기 어려웠던 점이 연구의 제한점으로 작용하나, 현재 요양보호사 교육기관의 교육서비스 질 관리의 필요성과 교육서비스 과정에 있어 꼭 필요한 요소들을 점검하였다는 데 있어서 큰 의미를 가진다고 할 수 있다. 이러한 평가도구의 개발은 요양보호사 교육기관의 교육서비스의 질을 높이는데 활용될 수 있을 것으로 판단되며, 요양보호사교육기관도 지속적으로 교육서비스의 질을 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

본 연구는 요양보호사 교육의 질 제고를 통하여

양질의 요양보호사를 양성함으로써 대부분의 장기 요양 서비스를 제공하는 직접 서비스의 질 향상과 요양보호사 교육 희망자가 요양보호사 교육기관 중 우수한 교육기관을 선택할 수 있는 기준을 제공할 수도 있을 것으로 기대되며, 요양보호사 교육 기관 운영자가 교육서비스의 질을 향상하고자 할 때 지침으로 활용될 수도 있을 것으로 판단된다.

REFERENCES

1. Ministry of Health & Welfare(2013), Webpage of long-term care insurance, <http://www.longtermcare.or.kr>
2. Ministry of Health & Welfare, Korea Health Industry Development Institute(2011), Facilitating health promotion programmes of long-term healthcare insurance, pp.20-30.
3. S.Y. Byun, D.S. Choi, J.E. Suk(2010), A study on the development of maintenance education process for the career of elderly care worker, Ministry of Health & Welfare, pp.34-60.
4. Ministry of government legislation(2013a), Elderly welfare Act, <http://www.moleg.go.kr>.
5. Korea accreditation board of nursing education(2010), Nursing education accreditation and assessment index, pp.2-8.
6. Ministry of government legislation(2013b), Healthcare Act, <http://www.moleg.go.kr>
7. Korean Agency for Technology and Standards(2013), <http://www.kats.go.kr>
8. Association of training facilities for Japan care worker(2013), <http://www.kaiyokyo.net>
9. U.S. Department of Labor(2013), Total employment by occupation and industry, 2000 and projected 2010, <http://www.bls.gov/emp/emp oils.htm>

10. J.H. Choi, S.H. Kim, K.W. Cho(2011), Recognition of Employees in Long-term Care Facilities on the Operating Environment Changes According to Introduction of Long-term Care Insurance, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.5(3);13-23.
11. J.H. Noh, E.J. Lim, J. Hur(2012), The Factors Influencing Careworker's Care Performance for Elders with Dementia, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.6(3);75-84.

접수일자 2013년 9월 11일
심사일자 2013년 9월 23일
게재확정일자 2013년 10월 8일