

퍼지이론을 이용한 요양보호사의 역량수준평가

Evaluation of Competence Level of Caregivers Using Fuzzy Theory

장윤정

Yun-Jeong Jang

경남대학교 사회복지학과

Division of Social Welfare, Kyungnam University

요 약

본 연구는 요양보호사의 역량수준을 평가하고 경력과 고용형태에 따라 역량수준 평가점수를 실증적으로 검증하여 요양서비스의 질적 향상을 위한 방안을 제시하고자 하였다. 수집된 자료는 요양보호사의 역량수준을 보다 정확하게 평가하기 위하여 업무수준 평가요인 및 서비스 질의 평가요인에 대한 가중치를 설정한 후, 관계의 정도를 파악하는 퍼지관계를 사용하여 분석하였다. 이러한 접근은 요양보호사 개인별 평가요인과 개인의 역량수준을 보다 정확하게 파악할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 분석 결과는 다음과 같다. 요양보호사의 경력에 따라서는 요양기술, 신뢰성, 보증성, 유형성이 통계적으로 유의하였다. 또한 요양보호사의 고용형태에 따라서는 직업의식, 대응성, 감정이입, 유형성이 통계적으로 유의하였다. 요양보호사의 역량수준을 향상시키기 위해서는 경력, 고용형태를 고려하여 직업의식을 향상시키고, 요양기술을 습득할 수 있는 환경을 조성해주어야 할 것이며, 서비스의 질을 높이기 위해서는 경력보다는 고용형태의 안정성을 부여하는 것이 의미 있다는 것을 알 수 있다.

키워드 : 퍼지이론, 요양보호사, 역량수준

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the competence level of the caregiver and verify empirically the evaluated score of the competence level of the caregiver depending on the type of career and employment to propose a measure to improve the quality of care services. To more accurately evaluate the competence level of caregiver, the collected data were analyzed using fuzzy relationships for identifying the extent of relationship, after setting weighted values for the evaluation factors for working levels and service qualities. Such approach has a significance in that individual evaluation factors and individual's competence levels for caregivers may be more suitably and exactly identified. The analysis results are as follows. Care skill, reliability, assurance, typicality were statistically significant according to the caregiver's career. Also, according to the types of employment, job consciousness, responsiveness, empathy, typicality were statistically significant. To improve the competence level of the caregiver, it may be seen that improvement of job consciousness considering the career and employment types and making environments for acquiring the care skills should be done, while providing stability of the employment types rather than careers is more meaningful to improve the quality of services.

Key words : Fuzzy theory, Caregiver, Competence level

1. 서 론

접수일자: 2013년 3월 24일

심사(수정)일자: 2013년 4월 3일

게재확정일자: 2013년 4월 9일

† Corresponding author

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

2008년 7월 장기요양보험제도의 도입과 더불어 가족 돌봄의 형태로 이루어지던 노인 돌봄이 사회적 서비스 차원에서 이용할 수 있게 되었다. 시행 후 4년이 지난 현 시점에서 장기요양서비스의 양적 확대라는 측면에서는 일정부분 성과가 있다고 할 수 있다. 그러나 서비스 질과 관련해서는 활발한 논의가 이루어지고 있으며, 특히 요양보호사의 업무수행능력에 관해서는 비판적 시각이 적지 않다. 이와 더불어 최근 연구에서는 요양보호사의 전문성 확보 방안이 시급한 문제임을 지적하고 있으며 전문성 확보와 관련된 개선방안에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다[1-6].

기존의 노인복지법에 의해 제공되던 요양서비스는 행정조직에 의한 급부로서 이에 대한 이용자의 권리와 선택이 제한되었으나 노인장기요양보험제도에 의한 요양서비스는 사회보험 방식에 의해 지원되며 이용료의 지불과 더불어 이용자가 양질의 서비스를 선택할 수 있는 권리가 보장되어야 하며, 이를 위해 일정 수준 이상의 서비스 질을 담보하여야 한다. 서비스 질을 향상시키는 방안은 다양한 차원에서 접근할 필요가 있으나 특히, 제일선에서 서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 역량이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 그러나 현실적으로는 돌봄 노동이 사회적 직업화가 되는 과정에서 누구나 진입하기 쉬운 직종으로 자리 잡게 되면서 저임금화되고 체계적으로 충분한 교육이 이루어지지 않아 전문적으로 인정받지 못하고 여성노동으로 자리매김 되어있다[6].

이러한 점을 고려하여 본 연구는 역량수준평가법[7]을 이용하여 요양보호사의 역량수준을 평가하고 경력과 고용형태에 따라 역량수준을 분석함으로써 요양서비스의 질적 향상을 도모하는 방안을 마련하고자 한다. 본 연구에서 활용한 역량수준평가법은 요양보호사의 역량수준을 파악하기 위하여 업무수준 평가요인 및 서비스 질의 평가요인에 대한 가중치와 관계의 정도를 퍼지로 나타내는 퍼지관계를 사용하여 요양보호사 개인별 각 척도 및 평가요인과 개인의 역량수준을 보다 적합하게 파악할 수 있다는 관점에서 그 의미가 있다고 할 수 있다.

2. 요양보호사 역량수준 평가모델

국가 자격으로 도입된 요양보호사 제도의 성공적인 도입을 위해서는 요양보호사와 관련된 시스템의 정비와 더불어 요양보호사의 전문성을 확보하고 서비스 질을 향상시키는 것이 중요하다고 할 수 있다[8]. 이러한 관점에서 요양보호사 역량수준을 평가하기 위한 연구의 필요성에 따라 본 연구에서는 요양보호사 역량수준평가모델을 그림 1과 같이 설정하였다.

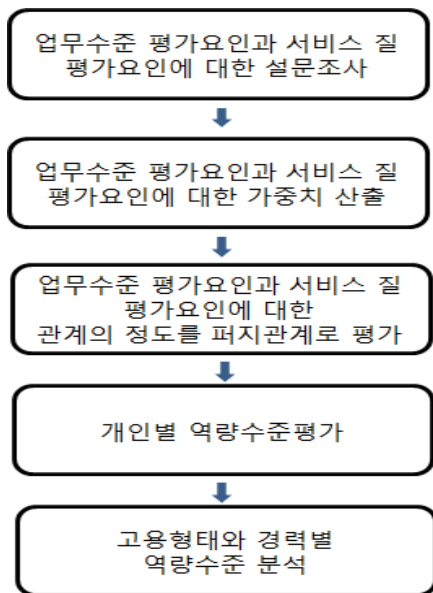


그림 1. 요양보호사 역량수준 평가모델
Fig. 1. Evaluation Model of Competence Level of Caregiver

본 연구에서 사용하는 요양보호사의 역량수준 평가모델은 업무수준의 평가요인과 서비스 질 평가요인을 동시에 고려한다. 평가요인에도 그 중요성의 정도가 다를 수 있으므로 평가요인에 대한 중요도를 고유벡터법에 의한 가중치[7]를 구하여 업무 및 서비스 이행정도과 곱한 후 각 평가요인별 수행점수를 구한 후, 이들 점수와 각 평가요인별 상호관련성을 퍼지관계[7]로 구한 점수를 합하여 개인별 역량수준을 평가할 수 있도록 한 것이다. 이러한 관점에서 본 모델은 평가요인을 일률적인 잣대로 평가하는 방법에 비하여 보다 합리적이고 적합한 방법이라 할 수 있다. 또한, 각 평가요인별로도 역량수준을 알 수 있어 이들 역량수준을 고용형태와 경력별로 어떠한 관계에 있는지 분석하기 위한 모델이다.

3. 요양보호사 역량수준 평가모델의 업무수준 및 서비스 질 평가요인

3.1 업무수준 평가요인

1) 직업의식

요양보호사의 직업의식은 일에 대해 요양보호사가 지니고 있는 가치관 혹은 정신적 태도를 의미한다. 본 연구에서는 Wollack(1971)의 SWV(Survey of Work Value)를 근거로 박옥식이 재구성한 것을 사용하였다[9]. 총 10개 문항으로 구성되어 있으며, 소속 및 사명감, 근무 자세, 직무헌신, 근속의지의 4가지 하위영역으로 나누어져 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 직업의식 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 Cronbach's alpha 값이 0.920수준으로 나타나 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

2) 요양보호전문지식 및 기술

요양보호 전문지식 및 기술의 측정은 보건복지부가 제시하는 요양보호사 표준업무 [10]내용으로 구성하였으며 총38 문항으로 되어있다. 요양보호 관련제도 및 서비스 1문항, 요양보호사의 직업윤리와 자세 3문항, 요양보호 대상자 이해 2 문항, 의학 및 간호학적 기초지식 4문항, 의사소통 2문항, 배설요양보호 5문항, 개인위생 3문항, 체위변경과 이동 4문항, 안전 및 감염관련 3문항, 임종요양보호 1문항, 가사 및 일상 생활지원 5문항, 섭취요양보호 2문항, 서비스 이용지원 2문항, 요양업무기록 및 보고 1문항 등 각의 문항은 '전혀 알지 못함'에서 '충분히 알고 있음'까지의 5점 리커트 척도로 측정하였으며 점수가 높을수록 요양보호사 자신이 평가하는 요양보호 전문지식 및 기술이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's alpha 값은 0.931수준으로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

3) 이용자 정보

이용자 정보의 측정도구는 장윤정[11]이 개발한 척도를 사용하였다. 요양보호사가 자신이 담당하고 있는 이용자를 얼마나 잘 파악하고 있는가를 측정하기 위한 문항들로 11문항으로 구성되어 있다. 구체적 문항은 '이용자의 연령 · 성격 · 세대구성'과 같은 이용자 기본정보, 병력, '일상생활 동작의 정도', 노화나 치매 등에 의한 생활 장애의 정도 '긴급시의 연락처' 등으로 각각의 문항들은 '전혀 파악 못함'에서 '충분히 파악'까지의 5점 리커트 척도이다. 점수가 높을수록 요양보호사는 자신이 담당하는 이용자 정보를 평가하는 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's alpha 값은 0.841수준으로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

3.2 서비스 질 평가요인

서비스 질의 측정도구는 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)가 개발한 SERVQUAL모형의 측정도구를 재구성한 신명진[12]의 척도를 요양시설에 맞게 수정하여 사용하였다. 본 척도는 5가지 하위영역으로 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성으로 구성되어 있으며, 각 4개 문항으로 이루어져 총 20개 문항이다. 측정은 5점 리커트 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'로 점수가 높을수록 요양보호사 자신이 평가하는 서비스 질이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's alpha 값은 0.812수준으로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

4. 요양보호사 역량수준평가 및 분석

요양보호사 역량수준을 평가하기 위하여 사용한 데이터는 업무수준 평가요인 3개와 서비스 질의 평가요인 5개로 구성되어 있으며 표 1과 같다. 여기서, x₁:직업의식, x₂:요양기술, x₃:이용자정보, y₁:신뢰성, y₂:대응성, y₃:보증성, y₄:감정이입, y₅:유형성을 나타내고 있으며, 본 연구에서 사용한 190개의 데이터는 경남지역 요양보호사를 대상으로 2011년 9월에 설문조사 한 것이다. 각 데이터의 값은 Likert 5점 척도로 되어 있는 각 평가요인에 대한 설문항목을 평균한 값으로 각 개인에 대한 업무와 서비스 질의 수행정도를 나타내고 있다.

표 1. 요양보호사의 역량수준평가데이터
Table 1. Evaluation Data of Competence Level of Home-helper Service

NO	x ₁	x ₂	x ₃	y ₁	y ₂	y ₃	y ₄	y ₅
1	4.30	3.74	3.64	3.75	3.25	3.50	4.00	3.75
2	2.70	4.66	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3	3.90	4.21	4.00	4.50	5.00	5.00	5.00	4.75
4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5	3.80	4.16	4.91	5.00	4.00	4.75	4.25	5.00
6	2.00	4.53	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.84	5.00	5.00	5.00	4.75	4.75	5.00
8	3.50	3.95	4.82	4.25	4.50	5.00	4.25	4.25
9	3.80	3.61	2.82	4.00	3.50	3.25	4.00	3.25
10	3.00	4.68	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	3.30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
12	2.90	4.61	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
13	4.80	3.58	4.09	3.75	3.50	3.75	3.75	4.00
14	4.20	3.79	3.36	3.75	4.00	4.00	4.25	4.00
15	3.70	3.82	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	3.50	3.63	3.18	3.75	3.25	3.00	3.00	3.00
17	2.90	3.61	3.00	3.00	3.00	3.75	3.00	3.00
18	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.25
20	3.90	3.68	4.18	4.00	3.75	4.00	4.00	4.00
21	3.70	3.37	3.27	3.75	3.75	3.25	3.25	3.50
22	3.00	4.29	3.55	3.00	4.00	3.00	4.00	3.25
23	2.90	3.53	3.82	3.50	3.75	3.75	3.25	3.50
24	2.40	3.24	3.09	3.50	4.00	3.00	3.25	3.50
25	4.70	4.84	3.64	5.00	4.50	4.75	4.75	4.25
26	4.10	4.66	3.36	5.00	4.25	4.25	4.00	4.25
27	4.80	4.55	4.45	4.25	4.00	4.50	4.50	4.50
28	4.70	4.61	4.27	5.00	4.00	4.25	4.50	4.25
29	3.70	3.68	4.09	4.00	3.75	5.00	3.50	2.50
30	3.20	3.89	2.82	3.25	4.00	3.50	4.00	3.50
31	4.00	4.37	3.27	4.50	4.50	4.00	4.25	4.25
32	3.10	4.21	3.82	4.25	4.75	4.00	4.00	4.00
33	3.40	3.71	2.09	4.25	4.00	3.75	4.00	3.50
34	3.40	3.21	2.09	3.50	3.00	3.50	3.25	3.50
35	4.40	3.92	3.45	3.50	3.75	3.75	4.00	4.00
36	3.90	4.45	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
37	4.20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
38	3.90	4.79	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
39	3.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
40	3.80	4.08	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
41	3.50	4.16	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

42	3.70	4.24	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
43	3.90	4.76	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
44	3.60	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
45	3.90	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
46	4.00	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
47	3.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
48	5.00	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
49	4.00	4.61	5.00	4.25	4.00	4.00	4.00	4.00
50	3.70	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
51	4.40	4.32	5.00	4.50	4.25	4.25	4.50	4.25
52	4.60	4.68	4.64	4.50	5.00	5.00	5.00	4.25
53	5.00	4.61	4.27	5.00	5.00	4.75	5.00	5.00
54	4.00	4.24	5.00	5.00	4.75	4.00	4.00	4.00
55	4.20	3.45	3.36	3.75	4.00	3.75	3.50	3.25
56	4.00	4.16	4.55	4.25	4.00	4.75	4.75	4.75
57	3.20	3.66	3.55	3.75	4.00	4.00	4.00	4.00
58	4.00	4.63	4.18	4.00	4.00	4.50	4.00	4.25
59	3.70	4.00	4.55	3.75	3.75	3.75	4.00	4.00
60	4.00	4.50	3.36	3.50	3.50	3.25	3.25	3.75
61	3.60	3.76	2.64	3.75	4.00	4.00	3.00	3.75
62	4.60	3.63	3.45	3.50	4.50	4.50	4.50	4.75
63	5.00	4.76	4.36	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
64	4.80	4.53	4.55	4.25	4.75	4.25	4.25	4.75
65	3.70	4.87	4.64	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
66	3.10	4.13	3.55	4.25	4.50	3.75	4.00	4.50
67	4.00	4.37	4.73	4.50	5.00	5.00	4.50	4.50
68	4.50	4.50	4.82	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00
69	4.80	4.63	4.64	4.75	4.75	4.50	5.00	5.00
70	3.10	4.18	4.45	3.50	4.50	4.00	4.00	4.75
71	4.40	4.16	4.36	4.75	4.00	4.00	5.00	4.50
72	4.50	4.24	4.73	4.25	4.50	4.50	4.75	4.25
73	3.10	3.58	3.73	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
74	4.60	4.68	3.64	4.50	5.00	4.75	5.00	5.00
75	4.20	4.39	4.45	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
76	5.00	4.92	4.64	4.75	4.50	5.00	5.00	5.00
77	4.90	3.66	4.73	4.00	4.00	4.25	4.00	4.00
78	3.90	3.84	5.00	4.25	4.50	4.50	4.50	5.00
79	3.90	3.79	4.18	4.00	4.00	3.75	4.25	4.00
80	3.70	4.63	4.64	5.00	5.00	5.00	4.75	4.50
81	3.90	3.76	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.50
82	4.20	4.18	4.45	4.75	4.75	4.50	4.75	5.00
83	4.00	4.63	3.00	4.00	4.75	4.00	4.00	4.75
84	3.20	3.45	3.36	3.75	3.50	3.75	3.00	3.50
85	3.20	3.76	4.45	5.00	4.50	4.50	4.75	4.00
86	3.80	4.55	4.82	4.00	4.75	4.50	4.00	4.00
87	3.40	3.76	3.91	3.75	4.00	4.00	4.00	4.00
88	3.20	3.66	3.91	3.75	4.00	4.00	4.00	4.00
89	3.20	4.08	4.18	4.25	4.00	3.00	3.00	2.50
90	2.90	4.87	5.00	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00
91	2.80	3.58	3.09	3.50	3.75	3.50	3.50	3.75
92	3.50	3.89	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
93	3.60	3.92	4.27	4.00	3.50	4.00	4.00	3.50
94	3.30	3.08	3.36	3.00	3.50	3.00	3.50	3.25
95	4.00	4.58	4.55	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75
96	4.00	4.82	4.09	4.25	5.00	5.00	5.00	5.00
97	3.20	4.61	4.45	4.00	4.00	5.00	5.00	4.75
98	3.50	3.89	2.36	4.00	4.25	4.00	4.00	3.75
99	3.40	4.71	4.55	4.25	5.00	5.00	5.00	5.00
100	4.90	4.08	4.27	4.00	4.50	4.75	5.00	5.00
101	4.00	4.53	4.27	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
102	3.90	4.63	5.00	4.50	5.00	4.75	5.00	5.00
103	4.00	4.68	4.91	4.75	4.50	4.75	4.75	5.00
104	3.60	3.21	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
105	3.50	3.92	4.09	4.75	5.00	4.00	4.00	4.00
106	4.90	4.24	4.36	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
107	3.40	2.92	3.91	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
108	3.40	4.21	4.09	4.75	4.75	4.00	4.00	4.50
109	4.20	4.24	4.55	4.25	4.25	4.00	4.00	4.00
110	3.70	4.74	4.64	4.25	5.00	5.00	5.00	5.00
111	4.00	3.95	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
112	3.60	3.29	3.82	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75
113	5.00	4.32	3.91	4.75	4.00	4.00	4.00	3.75
114	4.60	4.66	5.00	4.25	4.50	4.50	4.25	4.25
115	4.40	3.79	4.45	4.00	3.75	3.75	3.75	3.75
116	5.00	5.00	4.73	3.50	3.75	4.00	4.00	4.00
117	5.00	4.87	4.91	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
118	4.20	4.76	4.09	4.50	5.00	4.75	4.25	4.00
119	4.40	3.92	4.73	4.25	4.25	4.00	4.00	4.00
120	4.30	4.11	3.55	4.75	4.25	4.25	5.00	5.00
121	4.40	3.95	3.82	3.75	4.00	4.00	4.00	4.25
122	4.60	4.24	4.82	4.75	5.00	4.50	5.00	4.75
123	5.00	4.76	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
124	4.00	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
125	4.40	3.95	4.45	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00

126	4.00	3.74	3.18	3.50	4.50	4.00	4.00	4.25
127	4.10	3.76	3.18	3.50	4.50	4.00	4.25	4.75
128	2.50	4.05	4.36	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00
129	3.00	3.66	3.00	3.75	3.75	3.75	3.00	3.75
130	3.20	3.61	3.09	4.00	4.00	3.50	4.00	3.75
131	3.20	3.84	4.27	4.50	5.00	5.00	4.75	5.00
132	3.30	3.00	3.00	2.75	3.50	3.00	3.25	5.00
133	3.70	3.89	4.18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
134	3.20	3.89	3.73	3.75	5.00	5.00	5.00	3.75
135	3.20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
136	3.80	4.45	3.73	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00
137	3.80	3.50	3.64	3.75	3.75	4.00	3.25	3.75
138	4.40	3.71	4.18	3.50	3.50	4.50	3.75	3.50
139	4.70	4.00	3.73	4.25	4.50	4.75	4.00	4.25
140	4.20	4.89	4.55	4.25	4.50	4.00	4.75	4.00
141	3.30	3.79	3.91	4.75	4.25	4.75	3.75	4.25
142	3.80	3.39	3.91	4.00	4.50	4.25	4.25	4.25
143	3.80	3.21	4.45	4.25	5.00	4.75	5.00	4.50
144	4.40	4.79	4.09	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
145	4.50	4.66	4.73	4.75	4.25	4.75	4.75	4.75
146	4.00	4.76	4.36	4.25	4.50	4.25	4.75	4.75
147	3.30	3.89	3.91	4.00	3.50	3.75	4.00	4.00
148	4.40	4.26	4.36	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
149	3.20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
150	4.00	4.50	4.00	4.00	4.50	3.75	3.25	3.25
151	4.00	3.97	4.55	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
152	4.30	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
153	5.00	4.00	4.18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
154	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
155	3.70	4.03	4.00	5.00	5.00	4.50	3.50	4.00
156	5.00	4.89	4.82	5.00	4.75	4.75	5.00	5.00
157	4.10	4.42	4.27	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00
158	4.90	4.55	5.00	4.50	4.00	4.50	5.00	5.00
159	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
160	2.80	4.84	4.45	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00
161	4.00	3.95	4.36	4.00	4.00	4.00	3.50	3.75
162	3.10	4.50	4.36	4.00	4.75	4.50	4.50	5.00
163	3.80	3.92	3.64	3.50	4.75	5.00	4.75	4.25
164	5.00	4.79	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
165	4.00	4.66	4.64	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
166	4.00	4.61	4.64	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
167	3.40	4.00	4.36	4.00	4.00	4.50	4.25	4.75
168	4.20	4.16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
169	3.90	4.55	3.82	5.00	5.00	4.50	4.25	4.00
170	3.70	4.24	4.73	4.25	4.00	4.00	3.75	4.00
171	4.70	5.00	4.64	5.00	5.00	5.00	5.00	4.50
172	4.10	4.63	4.18	5.00	4.75	4.25	4.00	4.00
173	3.80	4.74	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
174	4.10	3.89	3.82	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
175	4.10	4.55	4.36	5.00	5.00	3.75	4.00	4.75
176	3.50	4.74	4.27	4.25	4.75	4.00	4.00	5.00
177	4.50	2.74	3.18	4.00	4.00	3.75	4.00	3.75
178	4.30	4.26	3.45	4.00	3.75	3.75	4.00	4.50
179	3.70	3.63	3.82	4.00	4.75	5.00	5.00	5.00
180	4.50	4.95	4.91	5.00	4.75	4.50	4.50	4.25
181	3.70	4.74	4.64	4.50	5.00	4.50	4.75	4.75
182	4.10	4.47	4.36	5.00	5.00	3.75	4.00	4.75
183	4.00	4.26	4.45	4.50	4.25	4.50	4.00	3.75
184	4.20	4.61	4.82	4.75	4.25	4.75	4.25	4.50
185	4.20	4.71	4.73	4.25	5.00	5.00	5.00	5.00
186	3.20	4.39	3.82	4.50	4.00	4.00	3.75	4.00
187	4.30	4.68	4.45	5.00	4.25	4.25	4.75	4.50
188	4.00	3.97	4.00	4.25	4.50	4.50	4.00	4.00
189	4.10	3.97	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
190	4.40	4.84	4.82	4.75	5.00	4.50	4.75	4.50

표 2는 업무수준 평가요인과 서비스 질 평가요인을 각각 고유벡터법을 이용하여 전문가의 판단에 의하여 구한 가중치이다. 평가의 정합도를 나타내는 C.I.(Consistency Index)는 기준 0.1이하인 0.0679로서 판단의 일관성이 있다고 간주할 수 있다.

표 2. 가중치 산출 결과

Table 2. Results of Computation of Weights

(a) 업무수준 평가요인의 가중치(C.I.=0.0679)

X ₁	X ₂	X ₃	합
0.1811	0.7536	0.0653	1.0000

(b) 서비스 질의 평가요인 가중치(C.I.=0.0682)

Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	합
0.0361	0.5529	0.1390	0.2184	0.0535	1.0000

표 3은 업무수준 평가요인과 서비스 질 평가요인 각각의 관계의 정도를 나타내는 퍼지관계 값을 나타내고 있다. 퍼지관계는 0과 1사이의 값으로 전문가의 판단에 의하여 구한 것이다.

표 3. 퍼지관계

Table 3. Fuzzy Relations

구분	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅
X ₁	0.5	0.8	0.5	0.7	0.8
X ₂	0.8	0.3	0.8	0.2	0.5
X ₃	0.4	0.5	0.3	0.8	0.2

이상의 표 1, 표 2, 표 3을 이용하여 요양보호사의 역량수준 평가모델의 평가절차에 의하여 표 4를 구할 수 있다. 표 4는 190명의 요양보호사 중 표 1의 첫 번째 요양보호사의 역량수준을 구한 것이다. 표 4에서 NO. 1의 요양보호사의 역량평가 결과 값인 역량수준이 74.48인 것으로 나타났다. 이것은 각 평가요인의 현재의 수행정도로 구한 역량평가 값인 16.0904를 각 평가요인 수행도를 만점인 5점을 부여한 경우의 역량평가 값인 21.6030으로 나눈 값의 백분비율로 나타난 것이다. 각 평가요인의 경우도 동일하다. 이러한 방법으로 190명의 요양보호사의 역량을 평가한 결과를 표 5에 나타내었다.

표 4. 역량수준 평가

Table 4. Evaluation of Competence Level

NO.1	서비스 질 평가요인	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	수준	역량수준	만점수준		
업무수준평가요인	가중치	0.0361	0.5529	0.139	0.2184	0.0535					
	수행정도	3.75	3.25	3.50	4.00	3.75					
	점수	0.1351	1.7909	0.4865	0.8736	0.2006					
X ₁	0.1811	4.30	0.7787	0.4571	2.0905	0.0335	1.1596	0.7855	5.0903	76.94	6.6159
X ₂	0.7536	3.74	2.8185	2.3631	1.3846	2.6440	0.7384	1.5095	8.6396	78.98	11.6787
X ₃	0.0653	3.64	0.2377	0.1492	1.0173	0.2173	0.8890	0.0877	2.3005	71.35	3.3084
수준				2.9094	4.4024	3.4038	2.7841	2.2807	16.0904		
역량수준				76.05	69.28	74.70	79.43	77.42		74.48	
만점수준				3.9046	6.4413	4.6771	3.5051	3.0750			21.6030

표 5. 역량수준 평가 결과

Table 5. Results of Evaluation of Competence Level

NO	X ₁	X ₂	X ₃	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Total
1	76.94	73.98	71.35	76.05	69.28	74.70	79.43	77.42	74.48
2	79.22	94.30	100.0	89.42	93.63	91.16	90.22	85.00	90.56
3	89.77	86.57	95.36	83.80	94.25	87.27	91.13	84.06	88.89
4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
5	80.48	83.97	86.98	84.19	80.57	85.62	83.97	84.01	83.36
6	61.93	88.89	84.34	84.21	77.87	83.38	76.54	77.50	79.94
7	90.13	96.98	98.36	95.21	97.19	94.81	93.05	93.33	95.10
8	80.68	81.04	90.51	79.01	85.98	83.49	81.85	78.03	82.38
9	73.58	71.86	69.51	72.73	70.72	70.53	75.84	71.82	72.03
10	81.93	94.63	100.0	90.42	94.38	92.00	91.39	86.66	91.56
11	84.64	100.0	100.0	96.06	96.18	96.71	93.85	91.99	95.30
12	81.03	93.46	100.0	89.11	93.91	90.91	90.73	85.33	90.65
13	82.98	71.85	74.47	75.04	73.50	74.98	78.57	78.66	75.66
14	82.32	76.51	78.43	76.40	79.39	77.41	81.51	78.10	78.58
15	77.29	76.98	80.00	76.53	78.69	77.10	78.14	76.38	77.54
16	66.39	71.11	63.20	72.19	66.86	69.16	64.79	70.15	68.45
17	59.88	70.95	69.25	69.19	61.92	71.24	62.26	67.00	66.03
18	70.97	63.22	84.34	62.91	74.75	65.59	73.57	63.46	68.83
19	64.68	60.06	60.08	61.16	61.12	60.97	61.81	63.01	61.48

20	77.43	74.28	78.69	74.95	75.31	75.76	78.53	75.68	75.92
21	72.71	67.90	69.56	68.70	73.31	67.43	67.17	69.25	69.63
22	69.16	83.49	76.11	80.29	78.54	76.86	76.96	76.69	77.97
23	65.94	71.00	72.47	69.29	72.35	70.55	65.79	67.68	69.68
24	62.30	65.78	70.45	63.16	73.27	61.97	61.64	61.46	65.43
25	92.62	96.10	88.04	95.92	91.21	95.60	93.55	94.09	93.80
26	83.27	91.97	80.14	91.57	85.65	89.62	82.25	88.94	87.50
27	89.30	90.07	85.50	91.04	83.96	91.20	91.23	92.00	89.13
28	88.18	90.96	84.65	92.79	83.85	90.52	90.85	91.54	89.14
29	74.54	74.70	76.44	74.42	74.81	80.09	72.38	70.79	74.92
30	71.72	77.38	73.76	74.48	77.22	74.16	74.87	73.08	75.09
31	84.22	87.19	82.63	86.01	87.80	84.46	83.15	84.88	85.58
32	76.95	84.65	85.59	81.43	88.92	80.89	77.38	78.26	82.44
33	74.06	74.84	71.34	73.25	76.66	73.11	73.74	71.50	74.07
34	65.18	64.33	58.38	64.35	61.18	65.48	63.64	65.38	63.68
35	81.54	77.94	74.99	78.54	76.91	78.32	80.28	80.67	78.59
36	90.06	90.77	100.0	88.96	95.60	90.78	93.66	88.08	91.97
37	92.77	100.0	100.0	98.14	98.20	98.45	97.11	96.23	97.79
38	90.06	96.48	100.0	94.21	96.79	95.16	95.12	92.24	95.05
39	89.16	100.0	100.0	97.22	97.30	97.68	95.66	94.35	96.68
40	89.26	84.34	95.80	82.34	93.80	85.25	90.83	82.52	87.64
41	86.45	85.91	95.66	82.88	93.17	85.85	89.47	82.21	87.57
42	88.26	87.25	100.0	85.25	94.41	87.69	92.03	84.56	89.51
43	90.06	95.97	100.0	93.74	96.68	94.78	94.99	91.88	94.78
44	87.35	100.0	100.0	96.75	96.85	97.29	94.94	93.40	96.13
45	90.06	83.22	100.0	82.01	94.02	84.98	91.72	82.56	87.89
46	90.97	98.66	100.0	96.45	97.47	97.03	96.04	94.31	96.51
47	89.16	100.0	100.0	97.22	97.30	97.68	95.66	94.35	96.68
48	100.0	99.16	100.0	99.23	99.82	99.36	99.78	99.39	99.55
49	80.07	90.30	84.45	90.48	82.65	88.28	84.11	87.90	86.27
50	88.26	83.22	100.0	81.54	93.57	84.59	91.00	81.62	87.33
51	87.00	86.33	89.69	87.32	85.96	86.51	89.61	86.88	87.05
52	95.77	94.34	97.98	93.10	97.79	94.95	96.64	92.08	95.33
53	99.74	93.22	96.51	93.49	98.26	93.48	97.23	94.91	95.72
54	85.29	85.34	91.05	85.95	91.65	83.51	82.52	83.37	86.20
55	79.84	70.11	73.91	71.15	78.20	71.84	72.11	71.97	73.67
56	83.07	83.91	87.65	83.23	80.84	85.86	89.45	84.15	84.23
57	72.71	74.23	77.94	72.20	76.78	73.88	74.97	71.87	74.33
58	80.69	91.10	81.49	89.85	82.30	90.57	82.98	88.45	86.44
59	75.29	79.35	79.88	79.28	76.17	78.46	79.73	78.82	78.18
60	73.84	86.50	67.84	86.51	74.56	82.61	73.25	85.20	79.77
61	73.85	75.48	68.62	74.06	77.57	75.56	64.90	73.94	73.93
62	90.79	75.21	85.08	74.52	86.64	78.54	85.06	80.02	81.50
63	100.0	95.97	97.22	95.87	98.83	96.64	98.01	96.79	97.40
64	93.63	90.52	90.64	90.80	94.24	89.80	88.64	92.45	91.49
65	88.26	97.82	98.44	94.74	96.44	95.66	94.20	92.13	94.99
66	75.34	82.83	82.18	80.01	85.07	78.56	76.63	78.47	80.44
67	89.35	89.01	95.81	86.99	95.40	89.83	87.98	86.15	90.15
68	95.35	91.49	99.00	90.21	97.03	92.51	95.77	91.44	93.82
69	95.93	92.90	95.61	93.19	94.64	92.32	97.15	94.37	94.24
70	75.56	83.78	86.16	80.21	85.70	80.77	78.19	80.11	81.63
71	86.45	83.36	87.33	84.82	81.64	82.99	93.26	85.30	84.91
72	90.35	85.61	92.13	85.75	89.20	86.74	91.87	86.26	88.06
73	71.22	72.72	78.50	71.25	76.36	72.73	74.54	67.89	73.15
74	95.99	94.27	93.56	92.44	97.29	93.34	95.15	93.62	94.69
75	81.81	86.54	81.95	86.79	82.05	85.60	83.07	85.91	84.39
76	96.59	97.89	94.15	98.13	92.67	98.82	99.12	98.87	96.92
77	88.39	74.53	83.49	77.33	81.20	78.85	82.88	80.38	80.15
78	84.84	78.98	92.22	78.36	86.59	80.54	85.74	80.60	82.80
79	79.41	76.33	81.79	76.65	79.13	75.99	81.65	77.03	78.11
80	87.36	93.58	96.95	91.03	95.59	92.56	90.52	87.88	92.19
81	79.42	76.09	84.50	76.73	79.44	77.13	80.10	78.32	78.40
82	89.93	85.26	93.46	84.72	91.61	85.27	90.11	85.95	87.94
83	85.50	91.81	82.17	89.06	92.00	87.70	81.22	89.25	88.40
84	66.47	69.27	67.18	68.83	69.08	69.90	63.19	67.91	68.09
85	78.65	77.69	91.16	76.31	84.45	77.92	84.69	73.48	80.04
86	83.73	90.77	90.46	88.58	92.20	89.42	82.86	86.15	88.57
87	74.51	75.91	79.50	74.45	77.76	75.71	76.66	74.19	76.03
88	72.71	74.23	79.50	72.44	76.96	74.03	75.51	72.03	74.57
89	68.51	79.73	73.86	79.89	78.57	74.80	67.13	73.37	75.40
90	80.96	97.76	99.89	92.73	94.82	94.26	91.85	88.51	92.94
91	65.51	71.75	70.39	69.34	71.93	69.50	67.20	68.16	69.63
92	75.48	78.15	80.00	77.14	78.49	77.61	77.72	76.30	77.62
93	72.72	77.83	76.83	78.02	72.09	78.31	78.61	75.94	76.11
94	67.37	62.30	68.46	62.17	68.01	61.76	67.26	63.20	64.79
95	79.84	89.67	82.31	89.32	82.31	87.71	83.31	86.69	85.53
96	90.76	96.79	95.72	93.11	96.66	95.36	94.25	92.70	94.78
97	76.62	91.73	88.74	87.86	80.57	91.26	90.99	85.85	86.65
98	76.99	78.45	74.89	76.04	81.09	76.93	75.27	74.95	77.46
99	85.34	94.95	97.72	90.33	95.16	92.98	92.30	88.72	92.43
100	95.22	83.37	91.90	83.50	89.31	86.45	94.59	87.95	88.30
101	86.69	90.31	89.53	88.36	95.73	86.94	82.68	86.61	89.08
102	89.66	93.43	99.47	90.95	96.23	91.91	94.43	90.28	93.20
103	86.72	93.53	93.69	92.29	89.71	92.71	92.22	91.33	91.47

104	65.42	63.52	60.00	64.63	62.09	63.87	63.07	65.40	63.56
105	82.37	80.26	89.07	78.84	92.37	78.04	77.98	76.70	82.26
106	99.10	87.25	97.22	87.61	96.78	89.74	95.42	89.94	92.40
107	63.61	58.66	63.95	60.30	61.08	60.12	62.46	61.29	60.99
108	80.12	84.89	87.15	83.09	89.73	81.58	78.87	81.09	83.77
109	83.55	84.44	84.59	84.93	85.00	83.71	82.58	84.12	84.19
110	88.05	95.45	98.11	91.55	95.98	93.98	93.64	90.54	93.59
111	69.03	75.94	60.00	76.99	65.58	74.18	67.70	76.35	71.38
112	76.22	68.03	79.14	67.99	76.52	70.00	75.23	68.69	72.24
113	89.08	85.50	79.86	88.38	83.33	86.02	84.86	87.94	85.73
114	90.10	92.47	90.66	92.64	91.04	92.47	89.15	91.99	91.47
115	80.94	75.73	78.15	77.99	76.96	77.07	78.57	78.85	77.70
116	87.23	96.30	80.86	97.46	82.70	95.13	89.00	97.28	91.16
117	100.0	97.82	99.61	97.93	99.50	98.29	99.31	98.37	98.76
118	89.99	95.10	91.23	93.04	96.90	93.79	86.77	90.29	92.95
119	85.35	79.07	85.37	80.57	84.42	80.05	82.19	81.21	81.96
120	87.81	83.23	86.38	83.27	84.27	83.00	91.48	85.18	85.11
121	83.71	79.16	79.19	79.64	80.63	80.05	80.96	81.85	80.56
122	95.63	86.65	98.40	86.82	96.34	86.98	95.02	88.07	91.20
123	100.0	95.97	100.0	96.29	99.16	96.91	98.97	97.06	97.82
124	90.97	99.16	100.0	96.91	97.58	97.42	96.17	94.68	96.78
125	83.89	79.41	82.39	82.03	80.95	80.32	81.90	81.46	81.24
126	83.37	76.28	80.48	74.65	85.54	76.31	77.66	77.12	79.09
127	85.17	76.83	81.96	75.19	85.83	76.76	80.76	79.14	80.17
128	66.31	80.72	81.35	76.75	76.98	77.89	75.33	73.70	76.40
129	66.49	73.21	67.78	71.37	72.62	72.07	62.84	70.04	70.32
130	72.09	72.92	75.34	71.51	76.37	70.67	74.07	70.41	73.04
131	83.03	80.32	95.29	76.64	91.51	81.26	84.77	76.99	83.44
132	67.86	61.20	66.04	60.30	67.54	60.58	63.73	66.63	63.98
133	77.29	78.15	80.78	77.73	79.03	78.08	78.71	77.32	78.29
134	82.59	80.78	93.54	75.87	91.41	81.68	86.82	74.12	83.29
135	72.77	80.00	80.00	78.14	78.20	78.45	77.11	76.23	77.79
136	78.06	87.43	78.61	85.52	80.99	85.30	80.81	84.46	83.21
137	74.56	70.86	72.20	71.18	74.18	73.02	68.65	72.13	72.20
138	79.76	74.57	75.53	75.78	73.11	79.49	77.82	77.10	76.31
139	90.68	81.54	84.14	81.84	88.30	84.81			

188	83.94	80.74	84.92	79.93	86.76	81.99	79.87	79.63	82.36
189	80.90	79.50	80.00	79.77	80.12	79.81	80.23	80.10	80.00
190	93.09	96.57	97.00	95.62	98.00	94.32	94.23	93.83	95.57

표 6은 경력별 평가요인을 3년 미만과 3년 이상으로 구분하여 업무수준 평가요인과 서비스 질 평가요인 및 개인 Total의 역량수준 평가점수에 대하여 t검정한 결과를 나타내었다.

요양보호사의 경력에 따라 평가요인의 역량수준 평가점수에 차이가 있는지 살펴보았다. 그 결과, 요양기술(-2.144, $p < 0.05$), 신뢰성(-2.206, $p < 0.05$), 보증성(-2.000, $p < 0.05$), 유형성(-1.667, $p < 0.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 경력이 3년 이상인 요양보호사는 3년 미만의 요양보호사에 비해 요양기술 수준을 높게 평가하였으며, 서비스 질을 구성하는 요소인 신뢰성(서비스 내용의 표준화), 보증성(전문가로서의 태도 및 자세), 유형성(물리적 환경 정비) 측면에서도 상대적으로 높게 평가하였다.

표 7은 고용형태별 평가요인을 정규직과 비정규직으로 구분하여 업무수준 평가요인과 서비스 질 평가요인 및 개인 Total의 역량수준 평가점수에 대하여 t검정한 결과를 나타내었다.

요양보호사의 고용형태에 따라 평가요인 역량수준 평가점수에 차이가 있는지 살펴보았다. 그 결과, 직업의식(2.875, $p < 0.01$), 대응성(2.452, $p < 0.05$), 감정이입(2.261, $p < 0.05$), 유형성(2.071, $p < 0.05$), 개인Total(2.212, $p < 0.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 정규직은 비정규직에 비해 직업의식 수준이 높고 서비스 질을 구성하는 요소인 대응성(입소자의 욕구에 따라 필요한 시기에 신속하게 대응), 감정이입(정서적 배려), 유형성(물리적 환경 정비)에 대한 평가 수준이 높으며 역량수준도 상대적으로 높다고 할 수 있다.

표 6. 경력별 평가요인 역량수준 분석결과
Table 6. Results of Analysis of Competence Level for Evaluation Factor by Careers

	경력	평균	표준편차	t값
직업의식	3년 미만	82.70	8.92	-.993
	3년 이상	84.06	9.22	
요양기술	3년 미만	83.73	10.51	-2.144*
	3년 이상	86.85	9.18	
이용자 정보	3년 미만	86.20	11.07	-.639
	3년 이상	87.03	9.84	
신뢰성	3년 미만	82.74	9.93	-2.206*
	3년 이상	85.82	8.87	
대응성	3년 미만	85.62	10.9	-.870
	3년 이상	86.86	9.03	
보증성	3년 미만	83.34	9.79	-2.000*
	3년 이상	86.09	8.70	
감정이입	3년 미만	83.66	9.74	-1.114
	3년 이상	85.31	9.87	
유형성	3년 미만	82.11	9.28	-2.358*
	3년 이상	85.25	8.56	
Total	3년 미만	83.79	9.37	-1.667
	3년 이상	86.02	8.62	

* $p < 0.05$

표 7. 고용형태별 평가요인 역량수준 분석결과
Table 7. Results of Analysis of Competence Level for Evaluation Factor by Employment Types

	고용형태	평균	표준편차	t값
직업의식	정규직	85.15	7.64	2.875**
	비정규직	81.51	9.80	
요양기술	정규직	86.19	9.76	1.668
	비정규직	83.75	10.35	
이용자 정보	정규직	88.10	10.06	1.949
	비정규직	85.13	10.93	
신뢰성	정규직	85.10	9.37	1.636
	비정규직	82.82	9.80	
대응성	정규직	87.89	8.63	2.452*
	비정규직	84.52	10.34	
보증성	정규직	85.77	8.98	1.946
	비정규직	83.13	9.75	
감정이입	정규직	85.97	9.04	2.261*
	비정규직	82.80	10.22	
유형성	정규직	84.72	8.53	2.071*
	비정규직	82.01	9.47	
Total	정규직	86.16	8.44	2.212*
	비정규직	83.28	9.54	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

5. 결 론

최근 노인의 요양보호는 가족 및 친족을 대신하여 사회적 차원에서 요양보호에 필요한 지식과 기술을 갖추고 서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 요양보호사가 그 역할을 수행하고 있다. 제일선에서 직접적으로 서비스를 제공하는 요양보호사의 역량은 서비스 질을 좌우하는 핵심적인 요소라고 할 수 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 요양보호사의 업무수준을 평가하고, 평가결과 얻어진 점수가 요양보호사의 경력과 고용형태별로 차이가 있는지 분석하였으며 이를 토대로 요양보호사의 역량수준을 높이는 방안을 모색하였다.

분석 결과 요양보호사의 경력에 따른 평가요인의 역량수준은 요양기술, 신뢰성, 보증성, 유형성이 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 또한 요양보호사의 고용형태에 따른 평가요인의 역량수준은 직업의식과 서비스 질에서 대응성, 감정이입, 유형성이 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다.

이상으로부터 업무수준의 평가요인 중 경력에서는 요양기술이 가중치도 제일 높고 유의미한 차이가 있었으며, 고용형태에서는 정규직, 비정규직의 속성상 직업의식이 매우 유의미한 것으로 나타났다. 서비스질의 평가요인 중 경력에서는 신뢰성, 보증성, 유형성이 대응성과 감정이입 보다 가중치는 낮지만 유의미한 차이가 있었으며, 고용형태에서는 가중치가 높은 순의 대응성, 감정이입, 유형성이 유의미한 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 요양보호사의 역량수준을 향상시키기 위해서는 경력, 고용형태 등을 고려하여 직업의식을 가지고 요양기술을 습득할 수 있도록 환경을 조성해주어야 할 것이며, 서비스의 질을 높이기 위해서는 경력보다는 고용형태의 안정성을 부여하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다.

References

- [1] Seong-Hoon Kim, Ju-Hwa Shin, Jung-Mi Ha, "The Experience of Long-term Caregiver Education Courses", *Journal of Korean Gerontological Society*, Vol.30, No.1 pp.12-31, 2010.
- [2] Young-Tae Kim, Hoe-Woong Kim, Young-Bae Yeom, "A Study on the Critical Variable of Job Satisfaction of Caregiver between Long Term and Home Base Care Service Center", *Journal of Welfare for the Aged*, Vol.46, pp.53-76, 2009.
- [3] Eun-Hee Choe, "A Study on Strategic Proposal for Improving of Service Quality Management System of Long-term Care", *Journal of Korean Gerontological Society*, Vol.30, No.2, pp.49-83, 2010.
- [4] You-Jae Eung, Choi-Woo Jin, "A Study on the Improvement in Education Syllabus of Long Term Caregivers", *The Journal of Pubic Welfare Admimistration*, Vol.19, No.1, pp.139-165, 2009.
- [5] Woo-Shim Chang, "A Study of Care-Giver's Education and Management of Long-Term Care Insurance", *Journal of Welfare for the Aged*, Vol.43, pp.263-286, 2009.
- [6] Jeong-Won Han, "A Research on the Rise of Care Worker's Professionalism", *Journal of Woman's Studies*, Vol.21 No.2, pp.197-235, 2011.
- [7] Bong-Kyung Park, "A Study on the Core Competency Model of CEO Using Fuzzy Theory", Kyungnam University Ph.D. Dissertation, 2010.
- [8] Yun-Jeong Jang, "A Fuzzy Approach to Evaluation of Home-helper's Service", *Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, Vol.21, No.1, pp.57-62, 2011.
- [9] Ok-Sin Park, "The Study on the Influence of Job Consciousness and Job Characteristics of a Care Helper for Job Satisfaction", Hanyang University, Master's Thesis, 2011.
- [10] Ministry of Health & Welfare Care, Caregivers Standard Textbook, 2010
- [11] Yun-Jeong Jang, "The Impact of Implementation of Unit Care Systems on Care Workers' Burnout, Care Work and Care Environments in Japan's Special Nursing Homes", *Journal of Health and Social Welfare Review*, Vol.29, No.2, pp.77-97, 2009.
- [12] Myoung-Jin Sin, "A Study on Care Worker's Empowerment and Service Quality of Long Term Care Facility", Sangji University, Master's Thesis, 2010.

저 자 소 개



장윤정 (Yun-Jeong Jang)
 2000년 대구대학교 문학사
 2004년 일본 오사카부립대학교 대학원
 사회복지학 석사
 2008년 일본 오사카부립대학교 대학원
 사회복지학 박사
 2013년 현재 : 경남대학교 사회복지학과
 조교수

관심분야 : 노인복지 및 퍼지이론
 Phone : +82-55-249-2277
 Fax : + 82-0505-999-2138
 E-mail : jangyj@kyungnam.ac.kr