

노인요양시설 직원의 직무만족 관련요인 -사회인구학적 특성과 시설특성을 중심으로-*

김효신(청운대학교 간호학과)**

이인숙(강동대학교 간호과)***

국 문 요 약

노인요양시설은 나날이 증가하고 있으며 시설에 근무하는 직원들의 직무만족은 시설운영의 효율성을 좌우하는 요인이 된다. 직원들의 직무만족이 저하되면 사기저하, 이직, 소진, 과도한 스트레스 등이 유발되어 서비스 저하와 시설운영의 비효율성을 가져올 수 있다. 따라서 본 연구는 노인요양시설에 근무하는 직원의 직무만족 관련요인을 찾아 수요가 증가하고 있는 노인요양시설의 인적관리에 도움이 되는 변수를 제시하고 노인요양시설의 운영 효율화에 기여하고자 한다. 조사대상은 29개 노인요양시설에 근무하는 직원들로서 연구에 참여하기로 동의한 152명이었다. 본 연구결과, 노인요양시설 직원의 직무만족 관련요인은 사회인구학적 특성에서는 현재 시설에서의 근무년수이었고, 시설 특성에서는 직원회의 결과의 반영정도였다. 즉, 현재 시설에서의 근무년수가 장기적일수록 직원의 직무만족이 높았고, 직원회의 시 직원들의 의견이 반영되는 정도가 높을수록 직원의 직무만족이 높았다.

본 연구 결과를 바탕으로 볼 때, 노인요양시설 직원의 직무만족을 높이기 위해서는 직원이 시설에 장기간 근무하도록 배려하는 것과 직원회의를 개최하여 직원들의 의견을 적극적으로 반영하는 방안에 대해 모색해야 할 것이다.

핵심주제어: 노인요양시설, 직무만족

I. 서론

우리나라는 세계에서 가장 급속도로 늙어 가는 나라 중의 하나로 노인인구 비율이 11%에 달하여 이미 고령화 사회에 진입하였으며, 2018년에는 노인인구가 14% 이상이 되는 고령 사회, 2026년에는 노인인구가 20% 이상이 되는 초고령 사회에 도달할 것으로 전망하고 있다. 2050년에는 노인인구 비율이 34.4%로 세계에서 최고령 국가가 될 전망이다(Kim, 2009; Statistics Korea, 2011). 1960년대에는 55.3세에 불과했던 평균수명이 1990년대에 들어 71.3세로 되었고 2000년에는 74.3세, 2020년에는 85.6세로 증가할 전망이다. 이러한 평균수명의 증가는 노인에게 관절염, 고혈압, 백내장, 심장질환, 당뇨병, 암, 골절, 뇌졸중, 치매 등과 같은 만성질환을 증가시켜 노인과 가족에게 고통을 주고 있다(Yoon, 2006).

보건사회연구원의 자료에 의하면 65세 이상 노인인구 중 90.9%정도가 만성질환을 가지고 있으며, 78.0%는 1개 이상, 23.1%는 3개 이상의 질병을 갖고 있다. 치매, 중풍 등 요양보호가 필요한 노인은 14.8%이며 장기간 요양과 보호가 요구되는 노인의 수도 증가하고 있다(Chung, 2005).

이러한 노인문제는 가정과 지역사회 그리고 국가가 일정한

분담을 통해 해결해야 하는데, 그 해결책 중의 하나인 노인요양시설은 1990년대 이후 매우 빠른 속도로 증가하고 있으며 특히 2008년 7월 1일 노인장기요양보험제도가 도입된 이후 그 수가 급속하게 늘고 있고 수요 또한 계속 증가하고 있다(Kim & Ra, 2012; Statistics Korea, 2012).

노인요양시설은 비용과 질적인 서비스 면에서 여러 형태들이 있어서 노인들의 건강상태나 경제적 상태에 따라 선택할 수 있는데 시설이나 인력, 재정적인 측면 등 여러 가지 문제점이 지적되고 있는 것이 현실이다(Chung, 2001; Song, 2003).

우리나라의 노인의료복지시설의 평가결과를 보면 대부분의 식주 서비스는 충족하고 있으나 직원 부족, 시설의 특정지역 편제와 제도 및 사업지침의 비현실성, 예산 및 전문인력부족 등이 문제점으로 지적되고 있다(Byun, 2001). 또한 노인시설 운영 시에도 인력관리, 세금, 안전관리 등의 문제점이 제시되고 있는데, 이 중 인력관리 면에서는 간병인력 채용의 어려움, 저학력, 높은 이직율, 3교대 운영시의 직원수 증가 등이 보고되고 있다(Song, 2003).

노인요양시설 운영에 있어 직원들의 직무만족은 운영의 효율성을 좌우하는 요인이 되는데, 직원들의 직무만족이 낮아지면 사기저하, 이직, 소진현상, 과도한 스트레스 등이 유발

* 본 논문은 2011학년도 청운대학교 학술연구조성비 지원하에 수행되었음

** 주저자, 청운대학교 간호학과 조교수, hskim@chungwoon.ac.kr

*** 교신저자, 강동대학교 간호학과 부교수, ilee001@gangdong.ac.kr

· 투고일: 2012-11-11 · 1차 수정일: 2012-12-24 · 2차 수정일: 2013-02-27

· 게재확정일: 2013-03-19

되고 입소노인에 대한 서비스 저하를 가져올 수 있다(Castle, Degenholtz & Rozen, 2006; Chou, Boldy & Lee, 2002; Lee, 2008).

노인요양시설을 대상으로 직원의 직무만족에 관한 국내 연구가 있으나(Chung, 2001; Kweon, 2009; Lee, 2008; Seo, 2001), 직무만족 주요 관련요인에 속하는 대상자 특성과 시설 특성에 따른 노인요양시설 직원의 직무만족 관련요인을 살펴 본 연구는 매우 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 노인시설을 대상으로 대상자 특성과 시설 특성에 따른 직원의 직무만족 관련요인을 살펴봄으로써 수요가 증가하고 있는 노인요양시설의 인적관리에 도움이 되는 변수를 제시하고 노인요양시설의 운영효율화에 기여하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 노인요양시설 직원의 사회인구학적 특성을 파악한다.
2. 노인요양시설의 특성을 파악한다.
3. 노인요양시설 직원의 직무만족 여부를 파악한다.
4. 노인요양시설 직원의 직무만족 관련요인을 분석한다.

II. 이론적 배경

2.1 직무만족에 대한 정의

직무만족에 대한 여러 학자의 정의가 있으나 기본적으로 생산성 또는 효과성과 관련된 개념으로서 직무를 수행하는 상태에서 얻게 되는 욕구 만족 수준에 따라 직무동기가 결정되고, 이렇게 결정된 직무 동기는 직무수행의 효율성과 인과적 관계를 갖는다는 개념에서 출발한다(Oh, 2008).

직무만족에 대한 정의를 살펴보면 Hong(2000)은 직무만족을 각 구성원들이 각자 맡은 직무를 수행해가는 과정에서 그들 자신의 직무와 욕구, 기대의 삼각관계가 충족되어 가장 최고의 업무성과를 높일 수 있는 감정상태라고 하였다. Kim(2004)은 직무만족을 '직무에 대한 태도의 하나로서 직무나 직무경험을 평가할 때 발생하는 한 개인의 유쾌하고 긍정적인 정서 상태'라고 정의하였다. Kim(2011)은 직무만족이란 개인의 직무와 관련하여 경험하게 되는 유쾌한 감정상태로 개인의 내·외적인 성과 및 신체적 정신적인 면에까지 지대한 영향을 미치고 있으며 조직적인 측면에서도 조직의 성과와 직무수행능력을 향상시키는 주요요인이라고 하였다. Jhi(2012)는 직무만족을 조직의 구성원이 자신의 직무에 대해 가지는 여러 가지 태도나 정서적인 반응이라고 하였다.

이와 같이 다양하게 정의되는 직무만족의 개념을 종합해 볼 때 직무만족이란 '개인이 조직의 구성원으로서 자신이 맡은 직무와 관련된 직무환경에 대하여 얼마나 만족하는지에 대한 주관적 태도의 정서적·감정적 만족상태'(Lee, 2008)로 규정할 수 있다고 하겠다.

2.2 직무만족의 중요성

Lee(2008)는 직무만족은 근무자들이 직무를 수행하면서 바라는 사항과 실제로 얻는 것과의 비교에서 나타나게 되며 자신의 업무에 대한 긍지와 보람은 물론, 이에 따른 계속적 근무의사 등을 결정하는 주요요인이라고 말하고 있다. 아울러 업무를 효과적으로 수행하고 직무수요를 성공적으로 다루는 직무재직자의 능력에 영향을 미칠 수 있기 때문에 이론적·실재적으로 중요한 개념이라고 하였다.

직무만족의 중요성에 대하여 Lee와 Kim(2012)은 직무만족이 이직의도에 가장 강하게 영향을 미치는 변수이며 이직의도에 부적영향을 미친다고 하였다. 부적절한 보상에 기인하는 낮은 직무만족은 이직의도에 영향을 미치는 요인이라는 연구(Tham, 2007)가 있으며, 직무만족과 불만족은 이직과 잔류 예측요인으로 제시되고 있다(Timmreck, 2001). Harrington, Woolhandler, Mullan, Carrillo와 Himmelstein(2002)은 직원에 대한 적절한 인력관리가 중요하다고 하였으며, Yoon(2000)은 직원의 직무만족도가 이직의도와 강한 부의 상관관계를 가진다고 하였다.

직무만족이 이직율 및 생산성과 관련된다는 연구들이 제시되고 있는데 Kim과 Kim(2011)은 직원들의 직무만족은 조직의 성과에 직접적으로 영향을 주므로 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소하고 생산성의 효과도 얻을 수 있다고 하였다. Jeong(2002)은 직무스트레스가 개인에게 불만족, 소외 등에 영향을 주고 건강에까지도 많은 영향을 미치며 생산성이 낮아지고 이직률과 결근률을 증가시키며 업무성과도 저하된다고 하였다.

개인 차원에서 직무불만족은 피고용인의 소진(burn out)을 유발하고, 직무만족도가 낮을수록 소진수준이 높으며 스트레스를 높이는 등 심리적·정신적인 문제의 발생과 관련이 있다고 강조되고 있다(Jaegal, 2002; Kang, 2011; Lee, 2008; Sohn, 2007).

Lee(2001)는 직무를 수행하는 대부분의 성인들에게 직무만족 행동의 주요한 결정요인이 되며 직무에 대한 만족수준은 직무수행의 결과와 직결될 뿐 아니라 개인의 행복 및 조직의 효율성, 관리 운영 측면에서도 중요하게 부각되는 이슈가 된다고 하였다.

Yang 등(2004)은 직무만족이 기대, 동기, 가치, 성격, 경험, 훈련 등의 개인의 특성과 업무내용, 대상자의 행태, 대상자의 상호작용 등의 업무와 관련된 특성, 자원 조직체계, 보수, 직업적 전망 등의 업무환경에 대한 평가와 관련된다고 하였다. 따라서 개인이 만족할 수 없을 때 생산 및 효율성은 저하되고 조직의 목표 또한 달성될 수 없게 된다는 면에서 직무만족은 중요하게 고려되어야 한다고 하였다.

Back(2001)은 직무만족도가 높으면 직원들이 제공하는 서비스가 높아진다고 하였으며, Castle, Degenholtz와 Rozen(2006)은 서비스의 질이 높다고 평가한 직원의 근무만족이 높았다고 보고하였다. Kim(2009)의 연구에서도 직무만족이 낮으면

결근, 업무능률저하, 이직률 증가를 가져오며 시설 내 다른 직원의 사기를 저하시키고 결국 새 직원 채용과 훈련, 비상시 대처 등으로 인하여 추가비용을 초래하는 악순환을 가져온다고 하였다.

이상의 선행연구들을 살펴보면 직무만족은 개인적 차원에서 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직의 차원에서 개인의 직무만족으로부터 기인한 조직 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다.

2.3 직무만족 관련요인

직무만족의 관련요인 또한 직무만족의 개념만큼이나 여러 학자들의 견해가 다양하다. 직무만족은 대상자의 특성 뿐 아니라 시설의 특성과 분위기에도 영향을 받으므로(Harrington et al, 2002; Kim, 2004) 본 연구에서도 대상자 특성 및 시설 특성과 관련된 직무만족 관련요인을 살펴보기로 한다.

대상자의 특성과 직무만족과의 관계를 살펴 볼 때 Kim과 Won(2007)의 연구에서는 노인시설 직원의 학력에 있어서 대학원 이상 졸업직원의 직무만족이 고졸 이하 직원의 직무만족보다 유의하게 높게 나타났다. 또 케어복지교육을 받은 직원이 교육을 받지 않은 직원보다 직무만족이 유의하게 높았다. Kim(2004)의 연구에서는 노인복지시설 직원의 근무년수가 1-3년 정도에 직무만족도가 높고 4-5년 정도는 다소 낮아지다가 6년 이후에는 점진적으로 높아진다고 하였으며 성별에 따른 차이는 없었다. Jang(2002)의 연구에서 직무만족은 성, 연령, 직무경력과 유의한 관련이 없었다. Lee(2003)의 연구에서 직무만족은 직원의 성, 연령, 학력과는 유의한 차이가 없었으나 클라이언트와의 친밀감이 높을수록, 보수교육을 많이 받을수록, 상사와의 관계가 좋을수록 직무만족이 높았다. Choi(2003)의 연구에서는 근무기간이 10년 이상일 때 10년 이하인 경우보다 직무만족이 높았다고 하였다. Cho, Yang과 Lee(2004)의 연구에서는 남자보다 여자의 직무만족이 높았고, 연령이 높을수록, 직장동료 간의 협력 필요 정도가 높을수록, A형보다는 B형 성격인 경우, 외재적 성격보다 내재적 성격인 경우 직무만족이 높았다. Lee(2008)의 연구에서는 직무만족의 개인적 특성에 따른 요인에서 차이가 있었는데 조직성원의 근속연수가 25년 이상인 경우 근무만족이 가장 높았다.

직무만족 유사개념인 직무성공에 대해 살펴보면 Oh(2001)는 직무성공은 성, 결혼여부와는 유의미한 관련이 없었으나, 경력연수가 높을수록 직무성공이 높았으며, 의사결정에 많이 참여할수록 직무성공이 높았다고 하였다. Yoo와 Kim(2008)은 직무자체에 대한 만족이 클수록 직무성공이 크다고 하였다. Kim(2011)의 연구에서는 연간교육횟수와 연봉이 많을수록 직무만족도가 높아진다고 하였다.

Lee 등(2010)의 연구에서는 직무만족이 전문조직활용, 소명 의식, 서비스의 신념, 자율성의 신념에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

직무만족은 또한 조직분위기와 관련이 있는 것으로 보여지

는데, 조직분위기가 직무만족에 영향을 미치며(Kim, 2004) 팀 율을 강조한 너싱홈의 질이 더 높았다(Berlowitz, Young, Hickey, Saliba, Mittman, Czarnowski, Simon, Anderson, Ash, Rubenstein & Moskowitz, 2003).

III. 연구 방법

3.1 연구대상

본 연구의 대상은 노인요양시설에 근무하는 직원으로 연구에 참여에 동의한 152명이었다. 대상자들의 직책은 간호사 27명, 총무 9명, 사무원 11명, 생활보조원 68명 그 외의 직원이 37명 이었다.

3.2 연구도구

자료수집을 위한 설문 문항은 선행문헌을 근거로 개발하여 유료노인시설 직원의 성, 연령, 자격증, 학력, 전 근무기관, 전 근무경력, 현재시설에서의 근무경력, 직책 등 인구사회학적 특성에 관한 문항과 개설형태, 소재지, 소재지역, 창업년수, 직원수, 입주정원, 월부담금, 직원회의 개최여부, 직원회의 의견 반영정도, 홈페이지 운영여부, 지역사회와의 협조정도 등 시설 특성에 관한 문항 및 직원의 직무만족에 관한 문항으로 구성하였고 직원의 직무만족에 관해서는 만족과 불만족으로 표시하게 하였다.

3.3 자료수집 방법 및 연구절차

자료수집방법은 보건복지부 홈페이지에서 전국 노인요양시설, 노인전문요양시설의 현황을 참고하여 주소와 전화번호, 홈페이지 주소를 파악한 후, 전체 시설에 전화를 하여 연구에 대하여 설명한 후 연구참여에 대한 동의를 받았다. 전체 시설 중 연구 허락을 받은 기관에 설문지를 우편으로 발송하였으며 29개 시설에서 연구에 참여하기로 동의한 직원 152명으로부터 설문지를 받아 분석하였다. 자료수집은 6개월 동안 이루어졌다.

3.4 자료분석

시설직원의 특성은 직원이 응답한 설문지 152부로 분석하였고 수집된 자료는 SPSS 14.0k for windows를 이용하여 분석하였다.

- 1) 노인요양시설 직원의 사회인구학적 특성과 시설의 특성은 빈도, 백분율을 산출하였다.
- 2) 노인요양시설 직원의 직무만족 관련 요인들은 X2-test로 분석하였고 이중 기대빈도가 5이하인 경우는 Fisher's exact test로 검정하였으며, 원자료가 연속형인 순서형 범주는 Spearman's rank correlation으로 분석하였다.

IV. 연구결과 및 고찰

4.1 노인요양시설 직원의 사회인구학적특성

직원의 성별은 여자가 134명(88.2%), 남자가 18명(11.8%)을 차지하였다. 연령은 20세부터 68세까지 다양한 분포를 보였으며 평균연령은 44세이었다. 직원들이 소지하고 있는 자격증은 간호사 24명(15.8%), 사회복지사 23명(15.1%), 간호사와 사회복지사 자격증을 모두 소지한 경우가 3명(2.0%), 기타 자격증을 소지한 경우가 99명(65.1%), 자격증이 없는 경우는 3명(2.0%)이었다. 학력은 고졸이하가 83명(54.6%), 전문대학이 36명(23.7%), 4년제 대학이 29명(19.1%), 대학원 이상이 4명(2.6%)이었다. 전 근무기관은 요양원 및 복지관 26명(17.1%), 병원 50명(32.9%), 개인간병 5명(5.3%), 비의료시설 64명(42.1%), 없음 7명(4.6%)이었다. 전 기관에서의 근무경력 5년 미만 89명(28.6%), 5년-10년 39명(25.7%), 10년 이상 24명(15.8%)이었다. 현재 시설에서의 근무년수는 1년 미만이 70명(46.1%), 1년-5년 미만이 78명(51.3%), 5년 이상이 4명(2.6%)이었다. 현 직책은 총무 9명(5.9%), 간호사 27명(17.8%), 사무원 11명(7.2%), 생활보조원 68명(44.7%), 기타 37명(24.3%)이었다 <표 1>.

<표 1> 노인요양시설 직원의 사회인구학적 특성

(빈도=152)

사회인구학적 특성	범주	빈도 (%)
성별	여자	134(88.2)
	남자	18(11.8)
연령	20대	18(11.8)
	30대	29(19.1)
	40대	55(36.2)
	50대	43(28.3)
	60대 이상	7(4.6)
자격증	간호사	24(15.8)
	사회복지사	23(15.1)
	간호사+사회복지사	3(2.0)
	기타	99(65.1)
학력	없음	3(2.0)
	고졸 이하	83(54.6)
	2년제 대학	36(23.7)
	4년제 대학	29(19.1)
전근무기관	대학원 이상	4(2.6)
	요양원 및 복지관	26(17.1)
	병원	50(32.9)
	개인간병	5(3.3)
	비의료시설	64(42.1)
전근무경력	없음	7(4.6)
	5년 미만	89(28.6)
	5년~10년 미만	39(25.7)
현재시설 근무경력	10년 이상	24(15.8)
	1년 미만	70(46.1)
	1년~5년 미만	78(51.3)
직책	5년 이상	4(2.6)
	총무	9(5.9)
	간호사	27(17.8)
	사무원	11(7.2)
	생활보조원	68(44.7)
	기타	37(24.3)

4.2 노인요양시설의 특성

<표 2> 노인요양시설 직원의 근무기관 특성

(빈도=152)

특성	범주	빈도 (%)
개설형태	노인요양시설	18(11.8)
	노인전문요양시설	134(88.2)
소재지	대도시	63(41.4)
	중소도시	46(30.3)
	농어촌	43(28.3)
소재지역	서울지역	35(23.0)
	경기지역	109(71.7)
	충청도지역	3(2.0)
	경상도지역	5(3.3)
창업년수	1-2년	46(30.3)
	3-4년	47(30.9)
	5년 이상	59(38.8)
직원수	10명 미만	28(18.4)
	10-30명 미만	64(42.1)
	30명 이상	60(39.5)
입주정원	10명 미만	7(4.6)
	10-29명	44(28.9)
	30-49명	43(28.3)
	50명 이상	58(38.2)
월부담금	50만원 미만	12(7.9)
	50-100만원 미만	17(11.2)
	100-200만원 미만	109(71.7)
직원회의	200만원 이상	14(9.2)
	한다	136(89.5)
	하지 않는다	16(10.5)
직원회의 의견 반영정도	30% 미만	13(8.6)
	30-50%	33(21.7)
	50-70%	58(38.2)
	70% 이상	48(31.6)
홈페이지운영	한다	148(97.4)
	하지 않는다	4(2.6)
지역사회와의 협조	간밀 협조	46(30.3)
	부분 협조	94(61.8)
	거의 협조 없음	12(7.9)

시설의 특성에서 개설행태는 노인요양시설 근무자가 18명(11.8%), 노인전문요양시설 134명(88.2%)이었다. 소재지는 대도시 63명(41.4%), 중소도시 46명(30.3%), 농어촌 43명(28.3%), 소재지역은 서울지역 35명(23.0%), 경기지역 109명(71.7%), 충청도지역 3명(2.0%), 경상도지역 5명(5.3%)이었다. 창업년수는 1-2년 된 시설 근무자가 46명(30.3%), 3-4년이 47명(30.9%), 5년 이상이 59명(38.8%)이었다. 직원수는 10명 미만 시설 근무자가 28명(18.4%), 10-30명 미만이 64명(42.1%), 30명 이상이 60명(39.5%)이었다. 입주정원은 10명 미만 시설 근무자가 7명(4.6%), 10-29명이 44명(28.9%), 30-49명이 43명(28.3%), 50명 이상이 58명(38.2%)이었다. 월부담금은 50만원 미만 시설 근무자가 12명(7.9%), 50-100만원 미만 17명(11.2%), 100-200만원 미만이 109명(71.7%), 200만원 이상이 14명(9.2%)이었다. 직원회의를 개최하는 시설 근무자는 136명(89.5%), 개최하지 않는 시설 근무자가 16명(10.5%)이었다. 직원회의 의견 반영정도는 30% 미만 반영되는 시설 근무자가 13명(8.6%), 30-50% 미만

33명(21.7%), 50-70% 미만 58명(38.2%), 70% 이상 48명(31.6%)이었다. 홈페이지운영을 하는 곳의 시설 근무자가 148명(96.4%), 운영하지 않는 시설 근무자가 4명(2.6%)이었다. 지역 사회와의 협조는 긴밀 협조 시설 근무자가 46명(30.3%), 부분 협조 94명(61.8%), 거의 협조 없음 12명(7.9%)이었다<표 2>.

4.3 노인요양시설 직원의 직무만족

노인요양시설 직원의 직무만족은 만족한다가 133명(87.5%), 불만족한다가 19명(12.5%)이었다<표 3>.

<표 3> 노인요양시설 직원의 직무만족

(빈도=152)	
범주	빈도 (%)
만족	133(87.5)
불만족	19(12.5)
계	152(100.0)

4.4 노인요양시설 직원의 사회인구학적특성에 따른 직무만족 관련요인

노인요양시설 직원의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족 관련요인을 파악하기 위해 성별, 연령, 직원들이 소지하고 있는 자격증, 학력, 전 근무기관, 전 기관에서의 근무경력, 현재 시설에서의 근무년수, 현 직책에 따른 서비스 수준을 X2-test, Fisher's exact test, Spearman's rank correlation으로 분석하였다. 그 결과 현재시설에서의 근무년수에서 유의한 차이가 있었으며, 현재 시설에서의 근무년수가 장기간일수록 직원의 직무만족이 높았다($r = .182, p = .025$)<표 4>.

4.5 노인요양시설의 특성에 따른 직무만족 관련요인

노인요양시설의 특성에 따른 직원들의 직무만족 관련요인을 파악하기 위해 개설형태, 소재지, 소재지역, 창업년수, 직원수, 입주정원, 월부담금, 직원회의 개최여부, 직원회의 의견 반영정도, 홈페이지 운영여부, 지역사회와의 협조여부에 따른 서비스 수준을 X2-test, Fisher's exact test, Spearman's rank correlation으로 분석하였다. 그 결과 직원회의 의견 반영정도가 높을수록 직원의 직무만족이 높았다($r = .166, p = .044$) <표 5>.

V. 논 의

학자들마다 다양하게 정의되는 직무만족의 개념을 종합해 보면 직무만족이란 개인이 조직의 구성원으로서 자신이 맡은 직무와 관련된 직무환경에 대하여 얼마나 만족하는지에 대한 주관적 태도의 정서적·감정적 만족상태'로 규정할 수 있다

(Lee, 2008).

직무만족이 중요한 이유는 직무만족이 직무성과에 직접적 영향을 주며 이직률과 결근률이 감소하고 이에 따른 생산성 향상의 효과를 얻을 수 있으며, 직무에 만족한 구성원의 신체적, 정신적 건강에도 긍정적 영향을 미치기 때문이다(Cha, 2007; Jaegal, 2002; Lee, 2008; Seo, 2001; Sohn, 2007).

<표 4> 노인요양시설 직원의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족 관련요인

(빈도=152)					
사회 인구학적 특성	범주	만족(%)	불만족(%)	X2 or r(p)	Fisher's exact test(p)
성별	여자	115(85.8)	19(14.2)	2.917 (.130)	(.090)
	남자	18(100.0)	0(0.0)		
연령	20대	16(88.9)	2(11.1)	3.180 (.532)	(.676)
	30대	26(89.7)	3(10.3)		
	40대	45(81.8)	10(18.2)		
	50대	39(90.7)	4(9.3)		
	60대 이상	7(100.0)	0(0.0)		
자격증	간호사	23(95.8)	1(4.2)	3.128 (.487)	(.621)
	사회복지사	19(82.6)	4(17.4)		
	간호사 및 사회복지사	3(100.0)	0(0.0)		
	기타	85(85.9)	14(14.1)		
학력	없음	3(100.0)	0(0.0)	2.226 (.497)	(.636)
	고졸 이하	32(88.9)	4(11.1)		
	2년제 대학	27(93.1)	2(6.9)		
전 근무기관	4년제 대학	4(100.0)	0(0.0)	1.797 (.815)	(.597)
	대학원 이상	70(84.3)	13(15.7)		
	요양원 및 복지관	23(88.5)	3(11.5)		
	병원	46(92.0)	4(8.0)		
전 근무경력	개인간병	4(80.0)	1(20.0)	.110 (.176)	
	비의료시설	54(84.4)	10(15.6)		
	없음	6(85.7)	1(14.3)		
	5년 미만	76(85.4)	13(14.6)		
현재시설 근무경력	5년 ~10년 미만	33(84.6)	6(15.4)	.182 (.025)*	
	10년 이상	24(100.0)	0(0.0)		
	1년 미만	55(78.6)	15(21.4)		
직책	1년 ~5년 미만	76(97.4)	2(2.6)	8.365 (.075)	(.069)
	5년 이상	2(50.0)	2(50.0)		
	총무	8(88.9)	1(11.1)		
	간호사	26(93.3)	1(3.7)		
	사무원	9(81.8)	2(18.2)		
직책	생활보조원	62(91.2)	6(8.8)		
	기타	28(75.7)	9(24.3)		

*p<0.05

노인인구의 증가와 더불어 노인수발의 문제가 사회적 이슈로 대두되면서 국가적인 차원에서 뿐 아니라 민간이나 개인이 운영할 수 있는 시설의 필요성이 높아지고 있다. 따라서 민간차원의 노인요양시설도 늘어나고 있으며 가족들에게 휴식의 기회를 제공하고 노인들의 개별적인 특성을 고려하며 의료기능이 보다 강화된 서비스의 대안으로 노인요양시설이 부각되고 있다(Han, 2001). 노인요양시설 운영방안의 개선에

대한 요인으로 직원의 직무만족을 높이는 방안이 제시되고 있으므로(Cha, 2007; Seo, 2001) 본 연구에서는 노인요양시설을 대상으로 직원의 직무만족 관련요인을 제시하여 수요가 증가하고 있는 노인요양시설의 서비스 수준 향상에 기여하고 노인시설 직원의 직무만족을 증가시켜 인적관리와 시설운영에 도움이 되기 위한 변수를 제시하고자 한다.

<표 5> 노인요양시설의 특성에 따른 직무만족 관련요인 (빈도=152)

특성	범주	만족 (%)	불만족 (%)	X2 or r(p)	Fisher's exact test(p)
개설형태	노인요양시설	16(88.9)	2(11.1)	0.036 (1.00)	(1.00)
	노인전문요양시설	117(87.3)	17(12.7)		
소재지	대도시	54(85.7)	9(14.3)	1.694 (.449)	(449)
	중소도시	39(84.8)	7(15.2)		
	농어촌	40(93.0)	3(7.0)		
소재지역	서울지역	33(94.3)	2(5.7)	3.851 (.251)	(.260)
	경기지역	93(85.8)	16(14.7)		
	충청도지역	2(66.7)	1(33.3)		
	경상도지역	5(100.0)	0(0.0)		
창업년수	1-2년	35(81.4)	8(18.6)	-.017 (.839)	
	3-4년	48(98.0)	1(2.0)		
	5년 이상	50(83.3)	10(16.7)		
직원 수	10명 미만	26(92.9)	2(7.1)	.103 (.208)	
	10-30명 미만	50(78.1)	14(21.9)		
	30명 이상	57(95.0)	3(5.0)		
입주정원	10명 미만	6(85.7)	1(14.3)	-.121 (.137)	
	10-29명	39(88.6)	5(11.4)		
	30-49명	42(97.7)	1(2.3)		
	50명 이상	46(79.3)	12(20.7)		
월 부담금	50만원 미만	12(100.0)	0(0.0)	-.078 (.339)	
	50-100만원 미만	13(76.5)	4(23.5)		
	100-200만원 미만	98(89.9)	11(10.1)		
	200만원 이상	10(71.4)	4(28.6)		
직원회의	한다	119(87.5)	17(12.5)	.000 (1.00)	(.679)
	하지 않는다	14(87.5)	2(12.5)		
직원회의 의견반영 정도	30% 미만	9(69.2)	4(30.8)	.166 (.044)*	
	30-50%	27(81.8)	6(18.2)		
	50-70%	53(91.4)	5(8.6)		
	70% 이상	4(91.7)	4(8.3)		
홈페이지 운영	한다	130(87.8)	18(12.2)	.587 (1.00)	(.417)
	하지 않는다	3(75.0)	1(25.0)		
지역사회와의 협조	긴밀 협조	38(82.6)	8(17.4)	9.486 (.005)	(.030)
	부분 협조	87(92.6)	7(7.4)		
	거의 협조 없음	8(66.7)	4(33.3)		

*p<0.05

본 연구에서 노인요양시설의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족 관련요인은 현재시설에서의 근무년수에서 유의한 차이가 있어 현재 시설에서의 근무년수가 오래될수록 직원의 직무만족이 높았다. 근무년수와 근무만족은 선행연구에서 일관되지 않은 결과를 나타내는데, 선행연구들을 살펴보았을 때, 본 연구와 유사한 결과를 보인 연구들이 더 많았다. 즉,

근무기간이 많을수록 직원의 직무만족이 높았다는 연구(Choi, 2003; Lee, 2008; Yang, 2002), 경력이 증가할수록 직업에 대한 정체성이 높아진다고 한 연구(Lee et al, 2010)와 유사하며 이는 현재 근무하고 있는 시설에서 장기간 근무할수록 시설에 잘 적응하고 대처하기 때문에 직무만족이 높은 것으로 사료된다. Harrington, Woolhandler, Mullan, Carrillo와 Himmelstein(2002)은 직원에 대한 적절한 인력관리가 중요하다고 하였으며, 직원의 직무만족도가 이직의도와 강한 부의 상관관계를 가진다는 결과(Lee & Kim, 2012; Yoon, 2000)를 고려해 볼 때, 직원들이 이직하지 않도록 관리하여 장기간 근무하도록 배려하는 것은 직원들의 직무만족을 높이는 방법 중의 하나라고 생각된다. 또 서비스지향성이 높을수록 직무만족이 높다는 연구(Jeong, 2010), 서비스의 질이 높다고 평가 받은 직원의 근무만족이 높았다는 연구(Castle, Degenholtz & Rozen, 2006)를 고려해 볼 때 노인요양시설 직원의 직무만족을 높이는 것이 서비스 수준을 높이는 방법 중의 하나라고 생각한다.

본 연구에서 노인요양시설의 특성에 따른 직무만족 관련요인은 직원회의 의견 반영정도가 높을수록 직원의 직무만족이 높았다. 이는 조직분위기가 직무만족에 영향을 미친다는 연구(Kim, 2004), 상사와의 관계가 좋을수록 직무만족이 높았다는 연구(Lee, 2003; Kim et al, 2009), 의사결정에 많이 참여할수록 직무성과가 높았다고 한 연구(Oh, 2001)와 유사하였다. 또 팀웍을 강조한 너싱홈의 질이 더 높았다는 연구(Berlowitz, et. al, 2003), 행정관리를 했을 때 노인요양시설의 요양서비스와 지원서비스 제공 수준이 높았다는 연구(Jung, Jeong, Seo & Choi, 2007) 등을 고려할 때 직원회의를 통해 시설 운영에 대하여 상호 토의하고 결정한 의견이 반영되면 만족감과 성취감을 주기 때문에 직무만족이 높은 것으로 사료된다. 직원회의를 통해 시설운영방향과 지침을 결정하고 장·단점을 토의하면서 직원들의 의견을 반영하는 것 역시 직원의 직무만족을 높이는 방법으로 생각된다.

결론적으로 노인요양시설 직원의 사회인구학적 특성과 시설 특성에 따른 직무만족 관련요인은 현재 시설에서의 근무년수와 직원회의 의견 반영정도였다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 노인요양시설 직원을 대상으로 사회인구학적 특성과 시설 특성에 따른 직원의 직무만족 관련요인을 제시하여 수요가 증가하고 있는 노인요양시설의 서비스 수준 향상에 기여하고 노인시설에서의 직무만족을 증가시키며 시설의 인적관리와 경영에 도움이 될 변수를 제시하고자 시도되었다.

본 연구의 대상자는 전국 시설 중 연구에 동의한 노인요양 시설 29개소의 직원 152명이었다.

본 연구결과 노인요양시설 직원의 직무만족 관련요인은 현재 시설에서의 근무년수와 직원회의 결과 반영정도이었으며, 현재 시설에서 장기간 근무할수록 직원의 직무만족이 높았고

직원회의 의견 반영정도가 높을수록 직원의 직무만족이 높았다.

우리나라는 노인요양시설에 관한 연구가 적고 노인요양시설 직무만족 관련요인에 관한 연구도 매우 적기 때문에 앞으로 더 다양한 변수를 고려한 직무만족 관련요인에 대한 연구가 필요하다고 생각된다.

Reference

- Baek, S. K.(2001). A Focus on the Compensation Package for Internal Customers - The Internal Marketing Strategy for the Performance of Medical Service. *Korean Journal of Hospital Management*, 6(3), 90-108.
- Berlowitz, D. R., Young, G. J., Hickey, E. C., Saliba, D., Mittman, B. S., Czarnowski, E., Simon, B., Anderson, J. J., Ash, A. S., Rubenstein, L. V. & Moskowitz, M. A.(2003), Quality Improvement Implementation in the Nursing Home, *Health services research*, 38(1), 65-83.
- Byun, J. K.(2001). Evaluation of Nursing Homes and Policy Suggestions. *Health and Welfare Policy Forum*, 56, 5-16.
- Castle, N. G., Degenholtz, H. & Rozen, J.(2006), *Determinants of staff job satisfaction of care givers in two nursing home in Pennsylvania*. BMC health services research, 6, 1-11.
- Cha, M. J.(2007). *Influence of Job-and Organization-related Factors on Job Satisfaction: Mediating Effect of Professional Identity of Social Workers in Senior Welfare Facilities*. Master's thesis, Daegu Catholic University.
- Cho, D. K., Yang, J. S. & Lee, M. K.(2004). A Study on the Job Satisfaction and Organizational Involvement of Organizational Members. *Journal of Human Resource Management Research*, 10, 37-54.
- Choi, Y. J.(2003). *Analysis of the Factors Related with Job Satisfaction for Registered Nurses*. Master's thesis, Inje University.
- Chou, S. C., Boldy, D. P. & Lee, A., H.(2002), Staff satisfaction and its components in residential aged care, *International Journal for quality in health care*, 14(3), 207-217.
- Chung, K. H.(2005). The 2004 Survey on the Living Profile and Welfare Service Needs of Older Persons : *Results and Policy Implications*, *Health and Welfare Policy Forum*, 101, 49-65.
- Chung, T. C.(2001). *A Study on the Reality of Services in the Skilled Nursing Facilities for the Old*. Master's thesis, Daegu University.
- Han, S. E.(2001). A Study on the Determining Factors of Utilizing the Nursing Home. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 12(3), 582-588.
- Harrington, C., Woolhandler, S., Mullan, J., Carrillo, H. & Himmelstein, D. U.(2002). Does investor-ownership of nursing homes compromise the quality of care? *International journal of health services*, 32(2), 315-325.
- Hong, S. M.(2000). *Strategic Application Plan of Factors Influencing Job Stress and Job Satisfaction*. Doctoral dissertation, Pai Chai University.
- Jaegal, G. D.(2002). Determinants of Local Government Employees' Job Satisfaction. *Korean Public Administration Review*, 37, 263-280.
- Jang, N. C.(2002). A Study on Professors' Job Satisfaction and its Factors. *Journal of Human Resource Management Research*, 4, 89-107
- Jhi, S. D.(2012). A Study on the Job Satisfaction of Senior Welfare Facilities Employees Focused on Emotional Labor as Moderator. *Public Policy Review*, 26(2), 113-138.
- Jeong, S. J.(2002). *Influence of Job Stress upon Job Satisfaction*. Master's thesis, Yongin University.
- Jeong, Y. U.(2010). *A Study on the Effects of Service Orientation on Organizational Effectiveness among Volunteer Centers; Focused on Volunteer Coordinators*. Doctoral dissertation, Daegu University.
- Jung, E. W., Jeong, S. W., Seo, Y. J. & Choi, D. B.(2007). Related Factors to the Service Level of Aged Care Facilities in Korea. *Korean Journal of Hospital Management*, 12(4), 22-44.
- Kang, C. B.(2011). A Study on Burnout and Job Satisfaction of Care Workers, *Journal of Welfare for Aged*, 54, 193-209.
- Kim, C. O. & Won, J. S.(2007). The Relation among Job Satisfaction, Human Relationship and Job Characteristics among Workers at Short-Stay Facilities for Elderly. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16(4), 445-455.
- Kim, H. J. & Kim, H. K.(2011). A Study on the Influences of the Elderly Long-Term Care Worker's Job Stress on the Organizational Effectiveness. *Journal of Welfare for Aged*, 51, 191-214.
- Kim, H. Y.(2011). Factors Influencing on the Job Satisfaction for Care Workers -Case Study of Jeollanamdo-. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 42(4), 35-59.
- Kim, K. J.(2009). *The Effect on Work Stress in Service Quality taken by Care Providers in Elderly Care Facilities*. Master's thesis, Chonbuk National University.
- Kim, K. T.(2004), A Study on the Job Satisfaction of Senior Welfare Facilities. *The Journal of Social Science*, 19, 1-22.
- Kim, Y. S & Ra, D. S.(2012). The Effect of Job Stress on the Service Commitment of Employees in Nursing Care Institution. *Journal of Welfare for Aged*, 58, 189-208.
- Kim, Y. T., Kim H. W. & Yeom, Y. B.(2009). A Study on the Critical Variable of Job Satisfaction of Care Giver between Long Term and Home Baes Care Service Center. *Journal of Welfare for Aged*, 46, 53-76.
- Kweon, M. J.(2009). *The Sudy on the Job Satisfaction of the Nurses for the Welfare Facilities for the Old*. Master's thesis, Sangji University.
- Lee, G. H.(2001). *A Study on the Actual Conditions of Job*

- Satisfaction among Careworkers at the Nursing Home for the Severe Illness-Focused on Taegu and Kyungbuk*. Master's thesis, Sejong University.
- Lee, G. Y.(2008). *(A) Comparative Study on Job Satisfaction of Police Officers and Public Fire Officers*. Master's thesis, Keimyung University.
- Lee, J. S. & Kim, Y. S.(2012). The effects of Service Orientation on Turnover Intention of Employees in Nursing Care Institution -Mediated by Job Satisfaction and Service Commitment-. *Journal of Welfare for Aged*, 58, 189-208.
- Lee, S. H., Jeon, I. K. & Kwak, J. H.(2010). A Study on Factors about Professional Job Identification of Senior Welfare Professional's. *Journal of the Korean Gerontology*, 30(2), 585-597.
- Lee, Y. M.(2003). *A Study on the Influential Factors of Job Satisfaction of the Social Workers in Community Senior Service Center*. Master's thesis, Hallym University.
- Lee, Y. S.(2008). *A Study on Elderly Welfare Facility Staff's Job Satisfaction -Focused on Those Working for the Elderly Nursing Home in Gyeonggi Province-*. Master's thesis, Kyung Hee University.
- Oh, J. S.(2001). *A Study on the Factors Affecting the Job Satisfaction of Dental Hygienists in Korea*. Master's thesis, Chosun University.
- Oh, S. W.(2008). *Influences of Care Worker's Job Satisfaction on Their Quality of Care Service in Nursing Home*. Master's thesis, Daegu University.
- Seo, N. S.(2001). *Study on Nurses' Work-Satisfaction Degree in Medical Welfare Facilities for Old People*. Master's thesis, Dongkuk University.
- Sohn, M. K.(2007). *An Empirical Study on Public Service Motivation of the Korean Local Administrators*. Doctoral dissertation, Seoul National University of Technology.
- Song, Y. J.(2003). *A Study on Encouraging and Promoting the Opening of Nursing Home Businesses*. Master's thesis, Kyung Hee University.
- Statistics Korea(2011). *Population Projections*. Retrieved March 1, 2013, from http://meta.kosis.kr/bzmt/main.jsp?surv_id=39&curYear=2011
- Statistics Korea(2012). *Status of Facilities for the Elderly*. Retrieved December 23, 2012, from http://meta.kosis.kr/bzmt/main.jsp?surv_id=11736&curYear=2012
- Tham, P.(2007). Why are They Living? Factors Affecting Intention to Live among Social Workers in Child Welfare, *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.
- Timmreck, T.(2001). Managing Motivation and Developing Job Satisfaction in the Health Care Work Environment, *The Healthcare Manager*, 20, 42-58, 44.
- Yang, E. J.(2002). *Comparison of Contentment and Its Importance in Nurse Service which Both Patients and Nurses Can Feel*. Master's thesis, Kyung Hee University.
- Yang, S., Lee K. J. & Yoo, S. J.(2004). A Comparative Study on Work Satisfaction of PMHNPs in the Hospital and Community. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 13(4), 487-495.
- Yoo, H. K. & Kim, S. P.(2008). A Study on the Relationship between Emotional Intelligence, Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Human Resource Management Research*, 15(4), 127-146.
- Yoon, H. S.(2006). *Gerontological Nursing*, Seoul; Chung-ku Publisher.
- Yoon, S. H.(2000). A Model for Organizational Effectiveness in Nursing Unit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 8(3), 457-474.

The related factors of job satisfaction in care facilities for the aged

Kim, Hyo Shin*

Lee, Inn Sook**

Abstract

The purpose of this study is to search the related factors of job satisfaction in care facilities for the aged in order to improve quality of service and to help management of care facilities. Data was collected from staff who agreed with informed consent of this study among care facilities for the aged. Subjects were 152 staff members from 29 care facilities. The research was conducted during six month.

The major findings of this study are as follows. Firstly, in the job satisfaction of staffs according to demographic characteristics of subjects, it was found that the workers with longer work experience in current facilities had higher job satisfaction. Secondly, in the job satisfaction according to characteristics of care facilities, it was found that when staff's opinion was accepted or considered that job experience was higher.

In Conclusion, to increase job satisfaction of care facilities for the aged, we should consider the above two points.

Key words : care facilities for the aged, Job satisfaction

* First Author, Assistance Professor, Dept. of Nursing in Chungwoon University

** Corresponding Author, Associate Professor, Dept. of Nursing in Gangdong University