

## 노인장기요양시설의 서비스 구성요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구

정한채(한국노인요양기관협회 사무처장)\*

임현승(강남대학교)\*\*

고대영(강남대 박사과정)\*\*\*

강성욱(호서대학교 벤처전문대학원)\*\*\*\*

### 국 문 요 약

본 연구는 노인장기요양시설의 위탁과 직영이라는 운영형태에 따른 조직성과의 차이와 노인복지시설 서비스관리 구성요인과 조직성과간의 관계를 분석하는데 목적이 있다. 연구대상은 2012년 9월 현재, 서울, 인천, 경기도 등 수도권 지역에 위치한 민간위탁 및 공공직영 노인요양시설의 종사자를 대상으로 삼았다. 독립변수로서 조직성과 결정요인이 될 서비스관리요소는 리더십, 교육훈련, 보상, 참여, 서비스품질이며, 종속변수인 조직성과는 직무만족, 업무성과, 재무적성과, 수혜자지향성으로 선정하였다. 본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 서비스관리 구성요인이 직무만족에 미치는 영향은 회귀분석 유의수준의 .001( $F=37.429$ )으로 유의미한 것으로 나타났고 정의관계로 나타났다. 둘째, 서비스관리 구성요인이 업무성과에 미치는 영향은 회귀분석 유의수준의 .001( $F=55.099$ )에서 유의한 것으로 나타났다. 셋째, 서비스관리 구성요인이 재무적성과에 미치는 영향은 회귀분석 유의수준의 .001( $F=56.904$ )에서 유의한 것으로 나타났으며 정의 관계로 나타났다. 넷째, 서비스관리 구성요인이 수혜자지향성에 미치는 영향은 회귀분석 유의수준의 .001( $F=61.367$ )에서 유의한 것으로 나타났으며 서비스 구성요인 중 직원의 보상이 가장 커다란 영향을 주는 것으로 나타났다. 연구결과를 토대로 사회복지 정책적 함의를 제시하였다.

핵심주제어 : 장기요양시설, 서비스 구성요인, 조직성과

### 1. 서론

우리나라는 세계에서 유래를 찾기 힘들 정도로 빠르게 고령화가 진행되고 있는 상황에서 노인복지 문제가 고령사회의 핵심으로 떠오르자 참여정부는 대통령 직속으로 '저출산 고령화대책위원회'를 설치하고 고령사회 대책 마련에 나섰다. 2008년 7월 1일부터 모든 국민을 대상으로 실시되는 '노인 장기요양보험제도'에 의하여 노인 장기요양시설은 2007년에 1,114개소, 2008년에 1,332개소, 2009년에 1,642개소, 2011년에 2,489개소로 급속하게 증가하였다(National Health Insurance Service, 2012).

노인 장기요양보험 제도는 노인의료비 증가로 인해 재정운용에 부담을 느낀 정부가 노인요양서비스를 시장의 경쟁원리에 맡김으로써 정부와 민간이 업무를 분담하는 형태로 노인복지정책의 변화를 가져오는 것이다. 오랫동안 가족에게 부담을 주어왔던 치매중풍 등 중증 노인에 대한 장기간에 걸친

간병, 장기요양 문제를 국가와 사회가 분담하면서도 경쟁원리를 채택하기에 이른 것이다. 특히 노인 장기요양보험제도는 공급주체의 다원화와 시장화를 통하여 서비스 제공기관들 간의 경쟁을 촉진시켜 서비스 공급의 효율성과 소비자 선택권을 증진시키는데 초점을 두고 있다(Kang & Choi, 2012).

손희준과 최용환(2003)은 과거 노인복지시설들이 시장경제의 경쟁원리에 그대로 노출되어 이윤 동기를 바탕으로 경쟁체제에서 활동하는 기업조직과 마찬가지로 경쟁에서 생존해야한다는 현실에 직면하게 되면 노인복지시설은 그 비중에 맞는 만큼 시설운영의 전문성이나 서비스 공급의 효율성을 확보하지 못하고 있으며, 오히려 인권 침해와 운영 비리로 인해 사회적인 주목을 받는 사례가 계속 증가하였다고 주장하였다.

뿐만 아니라 지역의 편중, 낮은 입소율, 전문 인력의 미확보, 서비스 연계체제의 미 확립, 시설종사자의 전문성이 부족

\* 주저자, 정한채 한국 노인요양협회 사무처장 ll2003@hanmail.net

\*\* 교신저자, 강남대학교 사회복지학과 부교수, llh14@hotmail.com

\*\*\* 공동저자, 강남대학교 사회복지학 박사과정

\*\*\*\* 공동저자, 호서대학교 벤처전문대학원 박사과정

· 투고일: 2013-11-18 · 수정일: 2013-12-17 · 게재확정일: 2014-01-23

하고 높은 이직률 등은 노인 장기요양기관을 효과적으로 운영하는데 문제점으로 대두되고 있다.

사회복지조직성과를 측정하기 위하여 우리나라는 사회복지시설 평가 제도를 도입하였는데, 1999년부터 노인요양시설도 3년에 1번씩 평가를 받게 되어 있다. 사회복지시설 평가 제도는 시설운영의 효율성과 입소자에 대한 보호서비스의 질적 수준을 제고시킬 수 있는 유인체계를 마련하기 위해 고안·도입된 제도라고 할 수 있다. 1998년에 사회복지시설 평가제도의 법적 근거가 마련된 이후로 노인복지시설평가를 위하여 1999년에 최초로 노인복지시설 평가 틀이 개발되었고, 이후로 꾸준한 수정 및 보완 작업을 하고 있다. 사회복지시설 평가제도가 도입되기 이전부터 많은 연구자들이 사회복지시설평가에 관한 연구를 해왔다. 전재일과 이성희(1999)는 사회복지시설의 서비스 수준은 우리 주변의 외부환경이 급속하게 변화하고 있으며, 이에 적절하게 대응할 필요성이 높아지고 있기 때문에 지금보다 훨씬 더 개선되어야 한다고 하였다. 또한 시설이 제공하는 보호수준을 향상시키고, 시설생활자에 대하여 질 높은 전문서비스를 실시하고, 시설생활자의 인권을 보장해주며, 시설운영의 투명성과 민주성을 높이기 위해서는 무엇보다 사회복지시설의 운영과 서비스의 대한 국가의 책임을 강화하는 것이 필요하다고 하였다(Shim, 2003).

장기요양보험제도 도입이후 다양한 시행착오를 경험하였지만 현재는 장기요양보호기관의 서비스 질에 대한 요구가 높아지는 시기이다. 이에 따라 본 연구에서는 장기요양시설의 조직성과를 극대화하기 위한 방안을 제시하고자 한다. 특히 노인 장기요양시설의 서비스관리 구성요인들과 조직성과의 관계를 분석하였다. 구체적으로 노인 장기요양시설 서비스관리 구성요인(시설장의 리더십, 종사자의 보상, 종사자의 의사소통 참여, 교육훈련, 서비스의 질)들이 종사자가 지각하는 조직성과(직무만족, 업무성과, 재무적 성과, 수행성 지향성)에 어떻게 영향을 주는지 살펴보았다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 노인장기요양시설의 서비스 구성요인

노인복지시설과 노인장기요양시설의 조직성과에 영향을 미치는 요인에 대한 문헌고찰을 살펴보면 조직성과는 시설장의 리더십, 종사자의 보상, 종사자의 의사소통 참여, 교육훈련, 서비스의 질로 나타났다(Nam, 1999; Kang & Jung, 2002; Scholtes, 1992; Lewis et al., 2007; Swiss, 1992; Key, 1995). 조직의 리더십은 노인 장기요양시설 및 노인복지 시설 조직성과에 있어서 영향을 주는 주요한 요인들 중 하나라고 볼 수 있다. 리더십과 조직성과에 있어서 남기민(1999)의 한국 사회복지조직에서의 리더십연구에 의하면, 리더가 어떻게 행동하느냐보다는 조직 내에서 설정된 과업구조, 집

권화, 공식화, 업무집단의 크기와 같은 상황변수들의 수준에 따라 리더십 효과성이 달라지며, 이러한 상황은 리더십 효과성에 부의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또한 우리나라의 전통적 가부장적 가치관도 조직의 리더십에 영향을 끼치고 있는 것으로 설명하였다. 결국 우리나라 사회복지조직에서 두드러지게 나타나고 있는 관료제의 현상이 민주적·합리적 리더십의 발휘를 저해하였다. 따라서 새로운 사회복지환경에 유연하게 대처하는 리더십이 필요하고 조직성과에 긍정적인 역할을 하는 것으로 나타났다.

직원의 전문성을 위한 교육훈련은 조직성과에 영향을 미치는 중요한 요소라고 인지되고 있다(Scholtes, 1992). 사회복지 분야에서 전문성 강화를 위한 직원교육, 사회복지 정체성에 대한 교육, 관내 연수 등의 교육 훈련들은 조직성과 직접적인 영향을 줄 것이다. 직원들이 직무를 수용하기 위한 적절한 훈련은 조직성과를 효과적으로 할 수 있다. 직원들이 직무를 수행해야 할 지식이나 기술이 확인이 되면 직무를 위해 워크샵, 대학원 과정을 이행 할 수 있도록 재정적인 지원도 고려해야 할 것이다.

노인복지시설에서의 종사자를 대상으로 한 보상이란 노인복지시설의 서비스를 제공하는 종사자에 대한 관심과 노력에 상응하는 적절한 금전적, 비금전적 보상을 통해 서비스의 질을 높이는 것이며 이는 곧 조직의 성과와 직결된다. 직원들의 포상 시스템에 따라 사회복지 시설의 조직성과에 있어서 영향을 주는 주요한 요인들 중 하나이다. 즉 인력에 대한 포상 시스템이 잘 구축되어 있는 노인복지 기관들은 조직을 효과적으로 운영할 것이다. 강철희와 정무성(2002)의 연구 사회복지 서비스 기관의 조직성과에 관한 연구에 의하면 복지관 전반적인 운영 수준에 영향을 주는 중요한 변수들은 관장의 전문성 수준, 슈퍼비전의 전문성 수준, 직원의 포상 시스템 등으로 나타났다. 특히 직원들을 위한 포상을 강화하며 지지적인 조직 분위기를 창출하는 것이 이용자들의 만족도와 같은 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직을 성공적으로 달성하기 위하여 조직 내에서의 의사소통이 중요한 변수로 보고되어 왔다. Lewis et al.,(2007)의 연구는 사회복지 기관은 휴먼 서비스 조직은 특별한 대상자를 위한 욕구를 충족하기 위하여 존재하고 있다고 하였다. Lewis et al.,(2007) 는 기획으로 조직의 비전, 목적, 목표 달성의 과정이고 기획과정 진행 동안 의사소통 유형이 가장 중요하다고 하였다.

Swiss(1992)는 클라이언트가 평가하는 서비스의 질이 조직성과를 평가하는데 중요한 요인이라고 하였다. Key(1995)는 서비스 질을 평가하기위해서는 전적으로 클라이언트의 요구만을 들어주자는 것이 아니라, 바로 사회사업의 기본 원칙인 클라이언트의 자아결정권(self-determination)의 관점도 조직성과에 포함되어야 한다고 하였다.

## 2.2 조직성

조직성과에 대한 개념은 각 연구자마다 상이한데, 조직의 특성과 평가목표에 따라 다양한 형태로 구성되며, 주로 조직 유효성의 측면에서 논의된다는 점에서 일치한다. 조직유효성(effectiveness)은 조직이 정해진 방향과 목표를 얼마나 달성하였는가를 가지고 설명할 수 있고, 이와 유사한 개념인 조직효율성(efficiency)은 목표 지향적 활동이 얼마나 수행되었는가를 투입과 산출의 비율로 나타낼 수 있다(Venkatraman, & Ramanujam, 1986). 조직의 유효성은 조직성과의 포괄적인 개념으로, 평가는 심리적, 경제적, 관리적 지표가 활용된다(Campbell, 1977).

기존의 연구들에 의하면 노인복지시설의 조직성과로서 수요자 측면과 공급자 측면을 반영하였는데 구체적인 조직성과 구성요인들을 직무만족, 업무성과, 재무적 성과, 수혜자지향성으로 정의되는 것으로 나타났다(Smith, 1955; Locke, 1976; Ranftl, 1978; Lee, 2011).

직무만족(Job Satisfaction)은 경영학에서 중요하고 가장 오래된 연구역사의 뿌리를 가지고 있는 주제 중에 하나이다. 그러나 직무만족에 대한 정의는 감정적인 반응을 연구하는 것으로 연구자에 따라 매우 다양한 의미로 정의되고 있다. Smith(1955)는 직무만족을 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호감과 반감의 총체 또는 호감과 반감의 균형 상태에서 기인한 일련의 태도라고 하였다. 또한 McCormick & Ilgen(1980)은 직무만족이란 조직구성원들에 의해서 유지되는 직무에 대한 태도들의 특정 부분집합(sunset)이라고 정의하였으며, Locke(1976)는 직무만족이란 자신의 직무 혹은 직무경험에 대한 평가의 결과로써 근로자 자신의 유쾌하거나 긍정적인 심리상태라고 정의하였다.

업무성과는 개인의 노력, 태도 등의 인적 요소와 작업환경, 분위기 등의 직무 관련 요소 등 다양한 요인들의 상호작용에 의해 수행되는 작업이기 때문에 통상적인 정의를 내리기는 쉽지 않다. 일반적으로 사용하고 있는 업무성과에 대한 정의는 현재 기업, 국가별로 각각 다르게 정의되고 있다. 통상적으로 언급되는 업무성과는 생산성의 개념인 효율성(efficiency)을 의미하는 것인지 아니면 효과성(effectiveness) 측면까지 확장된 의미를 포함하는지의 여부에 따라 달리 사용된다. Schumann et al(1995).에 의하면 효과성은 바른 일을 하는 것(doing right things)이며, 효율성은 일을 올바르게 하는 것(doing things right)으로 정의된다. Ranftl(1978)은 업무성과를 업무활동에 투입된 인적, 물적 자원의 투입량과 업무성과 및 업무수행능력의 향상을 포함한 산출량의 비율로써 인력, 시설, 자본, 시간 등과 같은 경제적 자원이 가치 있는 산출물을 생산하는 데 있어서의 효율성 또는 효과성이라고 정의하고 있다. 기존의 학자들은 이처럼 업무성과를 일정한 기간 동안 조직의 목표 달성 수단으로 업무를 수행하여, 조직에 기여한 업무 산출량을 같은 기간 동안 업무 산출량을 생산하기 위해 투입된 자원의 양으로

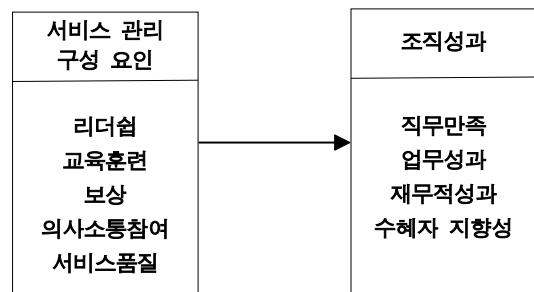
나눈 비율인 효율성(efficiency)과 효과성(effectiveness)의 개념을 혼용하여 사용하고 있다

재무적 성과는 조직성과의 조직의 경제적 목표의 달성 정도를 반영하고 재무적 성과지표는 매출성장률, 수익성, 주당 수익률 등이 있다. Kaplan & Norton(1996)의 경우 재무적 지표와 비재무적 지표를 보다 종합적인 균형성과표(Balanced Scorecard)의 개념으로 조직성과 지표를 발전시키고 있다. 서비스는 고객의 요구를 충족시키는 것(meeting the need of customers)을 중심개념으로 하고 있다.

수혜자 지향성 노인복지시설은 입소자인 클라이언트가 매우 역동적인 욕구와 기대를 가지고 생활하는 곳이다. 따라서 이러한 클라이언트의 욕구와 기대를 정규적으로 평가하고 조정하는 고객중심의 사고를 가지고 있어야 장기적으로 성공할 수 있다. 고객중심이란 조직의 기본목표가 고객이 가치를 지속할 수 있는 방법으로 고객의 욕구에 합치하거나 초과해야 된다는 것을 뜻한다(Lee, 2011). 노인복지시설에서의 고객중심, 즉 수혜자지향적인 서비스란, 노인복지시설의 서비스를 구입하고 사용하는 클라이언트 및 그 가족에 대한 관심에 복지시설 운영의 최우선 가치가 있어야 한다는 것으로서, 이는 곧 조직의 성과와 직결된다(Kang & Jung, 2002).

## III. 실증연구

### 3.1 연구모형



<그림 1> 부실기업예측에 관한 주요 접근방법

### 3.2 연구가설

가설 1: 노인 장기요양시설의 운영형태에 따라 조직성과 지각에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

가설 2: 노인 장기요양시설 서비스관리 구성요인(리더십, 교육훈련, 보상, 참여, 서비스 품질)은 조직성과 지각에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 설문구성 및 방법

자료 수집은 의사소통에 의한 방법과 관찰에 의한 방법으로 나눌 수 있는데, 의사소통방법은 설문지를 통하여 자료를 얻거나 직접 응답자에게 질문하여 자료를 얻는 방법으로 체계

적이고 공개적인 방법의 표준화된 설문지를 이용하여 응답자에게 조사하였다.

본 연구에서는 서울, 인천, 경기도 등 수도권 지역 내 노인 장기요양시설 중 민간위탁 6곳, 공공직영 3곳을 대상으로 연구자 및 자원봉사자가 직접 방문하여 질문에 대한 응답 및 조사를 하였으며, 총 272부의 설문지를 배부하여 유효한 설문지 총 218부를 회수하였다. 본 조사는 2012년 9월 3일부터 9월 22일까지 5차에 걸쳐 실시되었다

노인 장기요양시설의 서비스관리구성요인을 측정하기 위하여 기존의 문헌을 토대로 구성하였다(Tenner & Detoro, 1992; Wooten, 1995; Go, 2002). 노인 장기요양 시설의 서비스 관리 구성요인들 중 리더십(4문항), 교육훈련(6문항), 직원보상(7문항), 의사소통참여(4문항), 서비스 품질(4문항)로 총 25문항으로 이루어 졌다.

노인요양시설의 직무 성과를 측정하기 위하여 기존의 문헌을 토대로 사용하였다(Walker et al.; 1977; Kaplan & Norton1996; Lee, 2011). 본 연구에서 직무성과를 측정하기 위한 하위영역으로 업무성과(7문항), 업무만족(총12문항), 재무적 성과(6문항), 수혜자 지향성(3문항)으로 구성하였다.

본 연구에서의 신뢰도 측정의 기준으로 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하였다. 대부분의 탐색적 연구에서는 신뢰도 계수의 값이 0.5~0.6 정도, 기초연구에서는 0.8 정도, 그리고 특정한 검증연구에서는 0.9 이상이어야 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다. 타당도 검증을 통해 밝혀낸 본 연구의 각 요인별 신뢰도 계수는 다음과 같다(표 1).

<표 1> 각 하위요인별 신뢰도

| 하위측정개념     |         | 문항 수 | 내적합치도( $\alpha$ ) |
|------------|---------|------|-------------------|
| 서비스관리 구성요인 | 리더십     | 4    | .862              |
|            | 교육훈련    | 6    | .862              |
|            | 보상      | 7    | .884              |
|            | 의사소통 참여 | 4    | .815              |
|            | 서비스품질   | 4    | .793              |
| 조직성과       | 직무만족    | 7    | .888              |
|            | 업무성과    | 12   | .840              |
|            | 재무적성과   | 6    | .768              |
|            | 수혜지지향성  | 3    | .744              |

<표 1>에서 볼 수 있듯이, 본 연구의 각 측정문항에 대한 Cronbach's  $\alpha$  값이 전반적으로 0.7 이상이므로, 본 연구의 조사도구는 신뢰도에 있어서 문제가 없다고 하겠다.

## IV. 심층 분석

### 4.1 표본특성

본 연구는 기본적으로 설문조사 방법에 의존하여 연구를 진행하였다. 표본의 특성별 분포를 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 전체 표본은 직영과 위탁 종사자로 구분하여 살펴보았다.

<표 2> 대상의 특성

|      |           | 직영 |    | 위탁 |    | 합계  |     |
|------|-----------|----|----|----|----|-----|-----|
|      |           | N  | %  | N  | %  | N   | %   |
| 연령   | 40세 미만    | 80 | 74 | 64 | 58 | 144 | 66  |
|      | 40세 이상    | 28 | 26 | 46 | 42 | 74  | 34  |
| 학력   | 고졸 이하     | 25 | 23 | 23 | 21 | 48  | 48  |
|      | 대졸 이상     | 83 | 77 | 87 | 79 | 170 | 170 |
| 근속기간 | 10년 미만    | 31 | 29 | 48 | 44 | 79  | 79  |
|      | 10-20년 미만 | 47 | 43 | 24 | 22 | 71  | 71  |
|      | 20년 이상    | 30 | 28 | 38 | 34 | 68  | 68  |

표본의 구성을 살펴보면, 공공직영 노인 장기요양시설 종사자가 108명(49.5%), 민간위탁 노인 장기요양시설 종사자가 110명(50.5%)으로 총 218명의 설문응답이 실제 자료분석에 활용되었다. 조사표본의 개인적 특성별 분포를 살펴보면, 연령별 분포에 있어서는 직영 종사자 중 80명(74%)이 40세 미만으로 과반수이상을 차지하는 반면, 위탁 종사자는 40세 미만이 64명(58%)으로 40세 이상과 비슷한 비율을 보인다.

조사표본의 학력별 분포는 전체적으로 대졸 이상 해당자가 직영 종사자와 위탁 종사자 각각 83명(77%), 87명(79%)으로 표본의 대다수를 차지하고 있다. 반면 고졸 이하의 저학력자는 직영 종사자 25명(23%), 위탁 종사자 23명(21%)으로 나타났다. 마지막으로 근속기간은 직영 종사자의 경우 10년 미만이 31명(29%), 10년~20년 미만이 47명(43%), 그 다음으로 20년 이상이 30명(28%)의 분포를 보이고 있다. 반면, 위탁 종사자의 경우, 10년 미만이 48명(44%), 10년~20년 미만이 24명(22%), 20년 이상이 30명(28%)으로 나타났다. 따라서 두 집단의 전체적으로 조사대상의 근속기간별 차이는 고른 분포를 보인다.

### 4.2 가설 검증

#### 4.2.1 운영형태에 따른 조직성과

노인 장기요양시설 운영형태에 따른 조직성과의 차이를 검증하기 위해 t검증을 실시한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 운영형태에 따른 조직성과의 차이검증 결과

|        | 운영형태 | N   | M     | SD   | t     | p     |
|--------|------|-----|-------|------|-------|-------|
| 직무만족   | 직영   | 108 | 4.404 | .835 | 1.188 | .235  |
|        | 위탁   | 110 | 4.322 | .901 |       |       |
| 업무성과   | 직영   | 108 | 4.320 | .771 | 2.120 | .034* |
|        | 위탁   | 110 | 4.177 | .898 |       |       |
| 재무적성과  | 직영   | 108 | 4.410 | .702 | .170  | .865  |
|        | 위탁   | 110 | 4.401 | .731 |       |       |
| 수혜자지향성 | 직영   | 108 | 4.357 | .610 | 2.162 | .031* |
|        | 위탁   | 110 | 4.245 | .669 |       |       |

\*p<.05

<표 3>는 직영과 위탁의 노인 장기요양시설 운영형태에 따른 조직성과의 차이검증 결과이다.

표에서 보는 바와 같이 같은 항목에 대해 t-test 유의수준 p<.05 수준에서 실시한 결과, 직무만족의 경우 직영이(M= 4.404), 위탁이(M= 4.322)로 직영이 높았고 통계적으로 유의한 차가 없었고, 재무적성과의 경우 직영이(M= 4.410), 위탁이(M= 4.401)로 직영이 높았고 통계적으로 유의한 차가 없었다.

그러나 업무성과의 경우 직영이(M= 4.320), 위탁이(M= 4.177)로 직영이 높았고 통계적으로 유의한 차(p<.05)가 있었다. 또한 수혜자지향성 요인에서는 직영이(M= 4.357), 위탁이(M= 4.245)로 직영이 높았으며 통계적으로 유의한 차(p<.05)가 있었다.

#### 4.2.2 서비스관리 구성요인이 직무만족에 미치는 영향

<표 4>에서 나타난 바와 같이 회귀분석 유의수준의 .001(F=37.429)에서 서비스관리 구성요인이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 모델의 설명력은 22%로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 서비스관리 구성요인으로는 보상( $\beta=.218$ ), 교육훈련( $\beta=.203$ )의 순으로 나타났다.

<표 4> 서비스관리 구성요인과 직무만족 간의 다중회귀분석 결과

|                       | B     | SE         | $\beta$ | t           | p       | VIF   |
|-----------------------|-------|------------|---------|-------------|---------|-------|
| (상수)                  | 1.384 | .233       |         | 5.944       | .000*** |       |
| 리더십                   | .070  | .052       | .065    | 1.353       | .177    | 1.895 |
| 교육훈련                  | .219  | .044       | .203    | 4.925       | .000*** | 1.410 |
| 보상                    | .250  | .046       | .218    | 5.395       | .000*** | 1.351 |
| 의사소통참여                | .092  | .053       | .078    | 1.750       | .081    | 1.629 |
| 서비스품질                 | .091  | .048       | .076    | 1.883       | .060    | 1.364 |
| R <sup>2</sup> = .220 |       | F = 37.429 |         | p = .000*** |         |       |

\*\*\*p<.001

#### 4.2.3 서비스관리 구성요인이 업무성과에 미치는 영향

<표 5>에서 나타난 바와 같이 회귀분석 유의수준의 .001(F=55.099)에서 서비스관리 구성요인이 업무성과에 유

의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 모델의 설명력은 29.5%로 나타났다. 업무성과에 영향을 미치는 서비스관리 구성요인으로는 보상( $\beta=.307$ ), 교육훈련( $\beta=.205$ ), 서비스 품질( $\beta=.157$ )의 순으로 나타났다.

<표 5> 서비스관리 구성요인과 업무성과 간의 회귀분석 결과

|                       | B     | SE         | $\beta$ | t           | p       | VIF   |
|-----------------------|-------|------------|---------|-------------|---------|-------|
| (상수)                  | 1.512 | .183       |         | 8.260       | .000*** |       |
| 리더십                   | .008  | .041       | .009    | .202        | .840    | 1.895 |
| 교육훈련                  | .182  | .035       | .205    | 5.214       | .000*** | 1.410 |
| 보상                    | .291  | .036       | .307    | 8.002       | .000*** | 1.351 |
| 의사소통참여                | .076  | .041       | .078    | 1.841       | .066    | 1.629 |
| 서비스품질                 | .154  | .038       | .157    | 4.059       | .000*** | 1.364 |
| R <sup>2</sup> = .295 |       | F = 55.099 |         | p = .000*** |         |       |

\*\*\*p<.001

#### 4.2.4 서비스관리 구성요인이 재무적성과에 미치는 영향

<표 6>에서 나타난 바와 같이 회귀분석 유의수준의 .001(F=56.904)에서 서비스관리 구성요인이 재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 모델의 설명력은 30.2%로 나타났다. 재무적성과에 영향을 미치는 서비스관리 구성요인으로는 보상( $\beta=.450$ ), 교육훈련( $\beta=.193$ )의 순으로 나타났다.

<표 6> 서비스관리 구성요인과 재무적성과 간의 회귀 분석 결과

|                       | B     | SE         | $\beta$ | t           | p       | VIF   |
|-----------------------|-------|------------|---------|-------------|---------|-------|
| (상수)                  | 1.351 | .211       |         | 6.394       | .000*** |       |
| 리더십                   | .031  | .047       | .030    | .654        | .514    | 1.895 |
| 교육훈련                  | .200  | .040       | .193    | 4.951       | .000*** | 1.410 |
| 보상                    | .495  | .042       | .450    | 11.787      | .000*** | 1.351 |
| 의사소통참여                | .019  | .048       | .017    | .400        | .689    | 1.629 |
| 서비스품질                 | .011  | .044       | .009    | .244        | .807    | 1.364 |
| R <sup>2</sup> = .302 |       | F = 56.904 |         | p = .000*** |         |       |

\*\*\*p<.001

#### 4.2.5 서비스관리 구성요인이 수혜자지향성에 미치는 영향

<표 7>에서 나타난 바와 같이 회귀분석 유의수준의 .001(F=61.367)에서 서비스관리 구성요인이 수혜자지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 모델의 설명력은 31.8%로 나타났다. 수혜자지향성에 영향을 미치는 서비스관리 구성요인으로는 보상( $\beta=.366$ ), 교육훈련( $\beta=.186$ ),

서비스품질 ( $\beta = .123$ ), 리더십 ( $\beta = .101$ )의 순으로 나타났다.

<표 7> 서비스관리 구성요인과 수혜자지향성 간의 회귀 분석 결과

|                       | B    | SE         | $\beta$ | t           | p       | VF    |
|-----------------------|------|------------|---------|-------------|---------|-------|
| (상수)                  | .693 | .228       |         | 3.037       | .002*   |       |
| 리더십                   | .114 | .051       | .101    | 2.257       | .024*   | 1.895 |
| 교육훈련                  | .210 | .044       | .186    | 4.823       | .000*** | 1.410 |
| 보상                    | .440 | .045       | .366    | 9.701       | .000*** | 1.351 |
| 의사소통참여                | .054 | .052       | .044    | 1.053       | .293    | 1.629 |
| 서비스품질                 | .154 | .047       | .123    | 3.245       | .001**  | 1.364 |
| R <sup>2</sup> = .318 |      | F = 61.367 |         | p = .000*** |         |       |

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## V. 결론 및 제언

본 연구는 노인장기요양시설의 서비스구성요인들이 조직성공에 어떤 영향을 주는가를 검증하였다. 연구결과 노인복지시설 서비스관리 구성요인(리더십, 교육훈련, 보상, 참여, 서비스 품질)은 조직성과 지각에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 토대로 몇 가지 시사점을 제시하고자한다.

본 연구의 결과에서 서비스관리 구성요소의 보상과 교육훈련이 조직성과의 주요 결정요인으로 나타났다. 기존의 문헌에서도 서비스 기관의 성과에 영향을 미치는 요인들 중 직원의 보상 혹은 포상수준과 전문성을 위한 교육훈련이 의미 있는 요인으로 보고되었다(Kang & Jung, 2002). 복지관련 직종 종사자의 이직은 타 직종에 대하여 높은 편이며, 노인복지시설 종사자의 내부마케팅은 곧바로 클라이언트에게 제공되는 사회복지 서비스 질로 연결되므로 사전사후적인 대책이 조직차원에서 보다 구체화 되고 체계적으로 이루어져야 한다. 이를 위해서는 먼저 조직 내 공정한 인사제도 도입 시스템으로 조직 내 인사관리위원회의 투명성 확보와 능력에 비례한 공정한 분배가 이루어져야 할 것이다.

또한, 구성원들의 전문성 확보와 직무능력 배양, 자긍심 확보를 위하여 정기적인 인적자원개발과 교육훈련을 실시하여야 한다. 더불어, 조직 내에서 이루어진 하의상달 식 의사소통에 대한 전달체계의 조직문화가 필요하다. 이에 조직구성원들이 상호간에 긍정적이고 지속적인 신뢰관계를 유지하고, 심리사회적인 태도를 유지하는 조직문화의 확립이 필요하다. 그러기 위해서는 상급자가 하급자를 배려하는 마음가짐과 정책결정 참여 보장을 전제로 하는 조직문화가 먼저 선행되어야 할 것이다. 사회복지 조직은 인사관리 및 조직 관리를 위해서는 합리적이고 정확한 정보와 자료를 기반으로 이루어져야하고 결정 사항에 대하여는 조직구성원들 간에 충분한

공유와 참여의 기회를 보장해야 한다. 적절한 분배와 절차의 시스템의 투명성, 조직구성원들 간의 상호작용성이 원활하게 작동 되었을 때 최대의 성과를 만들 수 있기 때문이다.

또한 본 연구에서 노인 장기요양시설의 운영형태에 따라 조직성과가 달라지는 것으로 나타났다. 물론 조직성과는 조직의 특성과 상황의 적합성에 따라 결정되므로, 서비스의 종류와 운영형태가 반드시 효율성을 보장하는 것은 아니다. 공공서비스의 전달과 공급에 있어 변화하는 현실과 흐름 속에서 민간위탁의 더 효율적일 것으로 예측하였지만, 실제 연구결과에서는 공공직영이 다소 긍정적인 평가를 얻고 있는 것으로 나타났다. 그러나 여전히 민간위탁의 방향으로 공공서비스가 변화하고 있음을 고려할 때, 본 연구의 시사점을 반영하여, 민간위탁 노인 장기요양시설의 총체적 서비스관리를 개선할 필요성이 요구된다.

본 연구는 연구 환경 및 기타변인에 의해 다음과 같은 제한점을 가지므로 연구결과나 시사점은 이를 고려하여 해석되어야 한다. 첫째, 서울인천경기 지역 일부 노인 장기요양시설 종사자들을 표본으로 연구함으로써 지역적 제한이 있다. 둘째, 연구대상 위탁 및 직영 노인 장기요양시설이 각각의 운영형태를 대표할 수 있는 조건을 갖추었는지에 대한 사전 기준평가가 이루어지지 않음으로 인해 비교 결과의 한계가 있을 수 있다. 셋째, 대상 노인복지시설 종사자의 직위나 직능, 기타 직무환경, 기타 개인적 특성으로 인한 변인 통제의 어려움이 있다. 넷째, 자기보고식 설문지를 활용한 조사기법을 활용하여, 응답자의 주관적 판단이 측정결과에 반영될 수 있다.

## REFERENCE

- Campbell, J.P.(1977). *On the Nature Organizational Effectiveness*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Go, Y. G.(2002). *The Relationship Between TQM and Organizational Effectiveness on Business Performance*, Doctoral dissertation, Changwon University.
- Jun, J. L., & Lee, S. H.(1999). A Study of the Management and the Evaluation of the Social Welfare Institutes in Korea, *Journal of Social Welfare Development*, 7(2), 310-326.
- Kang, C. H., & Jung, M. S.(2002). A Study of the Performance of the Human Service Organizations: An Analysis From the Perspective of Quality of Output, *Korean Journal of Social Welfare*, 49, 343-378.
- Kang, Y. S., & Choi, E. H.(2012). A Study on the Effects of Service Orientation On Organizational Performance in the Long-Term Care Facility for the Elderly, *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 26(3), 359-384.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P.(1996). Linking The Balanced Scorecard to Strategy, *California Management Review*, 39(1), 53-79.

- Key, Paul R. (1995). *Quality management In Encyclopedia of social work* (19th ed.) edited by Editorial Board, Washington DC: NASW Press.
- Lee, B. Y.(2011). *The study on the effects of internal marketing on job satisfaction, organizational citizen action and customer orientation*, Doctoral dissertation, Sang ji University.
- Lewis, J., Packard, T., & Lewis, M.(2007). *Management of Human Service Programs*(4th ed.). Belmont, CA: Thompson Brooks Cole.
- Locke, E. A.(1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In M. D.Dunnette ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally College Publishing Company.
- McCormick, E. J. & Ilgen, D.(1980). *Industrial Psychology*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Nam, G. M.(1999). *Leadership Issues for Social Welfare Organization*, Doctoral dissertation, Seoul National University.
- National Health Insurance Service(2012). *The Evaluation Long-Term Care Institution in 2011*, Seoul : NHIS.
- Ranftl, R. M.(1978). *R&D productivity* . 2ed., Hughes Aircraft Company.
- Scholtes, P. R.(1992). *The Team Handbook*. Madison, WI: Joiner Associate.
- Schumann, P. A., Ransley, D. L. & Prestwood, D. C. L. (1995). Measuring R&D Performance, *Research-Technology Management*, 38(3), 45-54.
- Shim, J., H.(2003). Issue for Operation Improvement of Social Welfare Facility, *Kyonggi Forum*, 5(4), 29-41.
- Smith, H. C.(1955), *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw-Hill, Book Co.
- Sun, H. J. & Choi, Y. W.(2003). *An Evaluation on the Contracting Out of Local Government Services in Korea: In a Case of Chungcheongbuk- Do*. Seoul: Korean Research for Local Administration.
- Swiss, J. E.(1992), Adapting Total Quality Management to Government, *Public Administration Review*, 52(4), 357.
- Tenner, A. R. and Detoro, I. J.(1992), *Total Quality Management: Three Steps To Continuous Improvement*. Reding, MA: Addison-Wesley Publishing Compact.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V.(1986), Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches, *Academy of Management Review*, 11(4), 810.
- Walker, O.C., Churchill, G. A. & Ford, N. M.(1977), Motivation and Performance In Industrial Selling: Present Knowledge and Needed Research. *Journal of Marketing Research*, 14(2), 156-68.
- Wooten, L. P.(1995), *Strategic management of professional service firms : balancing the demands of human resource management, client service, and financial performance* Doctoral dissertation, University of Michigan.

## The impact of service composition factor on organizational performance of long term care facilities for the elderly people

Juang Han Chea\*

Lim Hyun Sung\*\*

Go Dae Young\*\*\*

Kang Sung Ok\*\*\*\*

### Abstract

The purpose of this research was to identify how service composition factor impact organizational performance of long-term care facilities for elderly people. The target population was the staffs who were working at long-term care facilities for elderly people in urban areas of Seoul, Incheon and cities in Kyonggi-do as of September 2012. Independent variables, main factors for organizational performances, are leadership, educational training, compensation, initiative, and service quality. Dependent variables are selected as duty satisfaction, job performance, financial aptitude and beneficiary-oriented policy. SPSS ver18.0 statistical computer program was conducted in order to analyze the multivariate statistical data. The results are examined in detail in terms of the influence of two managing systems in the senior-care service on the organizational performance and the evaluations of the relation and difference caused by the input variables in two managing systems. In one case of the influence of two managing systems in the senior-care service on the organizational performance, the findings show 1) the influence of the service managing factor is clearly related to duty satisfaction with the result of 0.001 ( $F=37.429$ ) regression data, 2) the influence of the service managing factor is clearly related to job performance with the result of 0.001 ( $F=55.099$ ) regression data, 3) the influence of the service managing factor is closely related to financial aptitude with the result of 0.001 ( $F=56.904$ ) regression data, and 4) the influence of the service managing factor is also clearly related to beneficiary-oriented policy with the result of 0.001 ( $F=61.367$ ) regression data.

*Keywords: Long-Term Care Facility, Service Composition Factor, Organizational Performance*

---

\* Korean Association of Long Term Care Center for Senior Citizens Welfare, Chip Manager

\*\* Corresponding author, professor of College of Social Welfare, Kangnam University

\*\*\* Doctorial Course in Major of Social Welfare, Kangnam University

\*\*\*\* Doctorial Course in Major of Senior Welfare, Hoseo Graduate School of Venture