

노인 장기요양인력 양성체계에 관한 인식 연구

Perception Types on the Training System with regard to long-term Care Worker

이재환

순천제일대학교 사회복지과

Jae-Hwan Lee(jhlee@suncheon.ac.kr)

요약

본 연구는 Q방법을 활용하여 현행 우리나라 노인 장기요양인력 양성체계에 관하여 다양한 이해관계집단의 구성원들이 갖는 주관적인 인식을 찾고, 인식 유형별 특성 등 논의과정을 통해 현행 노인 장기요양인력 양성체제와 관련한 사회복지적 함의를 찾고자 하는데 있다.

노인 장기요양인력 양성체계에 관한 인식 연구 결과, 기존 인력의 재교육을 강조하는 유형(유형1: 재교육 강조형), 공공서비스 제공자로서 윤리의식을 강조하는 유형(유형2: 전문직 윤리지향형), 실기·실습 중심의 교육을 강조하는 유형(유형3: 실기·실습 중심 교육지향형), 정부의 정책 판단의 중요성 등 공공부문의 역할을 강조하는 유형(유형4: 정부의 정책 판단 강조형), 그리고 장기요양 수급자의 증가에 따른 인력 수요를 강조하는 유형(유형5: 장기요양 수요 강조형) 등 다섯 가지 유형으로 나타났다. 또한 본 연구에서는 Q연구가 갖는 일반화의 한계를 보완하기 위한 양적 접근방법이자, 도출된 Q유형의 신뢰도와 타당도를 높이기 위한 Q사정도구로서 Q블록을 개발하였고, Q유형과 Q사정도구를 활용한 조사 결과에서는 높은 일치도를 나타내 보였다.

■ 중심어 : | 노인 장기요양인력 | 인력 양성체제 | 인식유형 | Q방법론 |

Abstract

The purpose of this study is to find out subjective perception types and needs of interested group on manpower training system with long-term care service by Q methodology, then to search for political measures to improve long-term care system in the implication of the sorted subjective perception types.

The result of the study showed that there are five major sorts of subjectivities on manpower training system with long-term care service: emphasizes retraining of existing care worker(Type1), emphasizes ethics of public service provider(Type2), emphasizes practice-oriented education(Type3), emphasizes policy judgement of government(Type4), emphasizes training of long-term care worker in demand(Type5). And to try quantity approach methods, this study was developed Q-Block as a assessment tool to enhance validity and reliability of Q-types. The results of the survey showed high conformity.

■ keyword : | Longterm Care Worker | Manpower Training System | Perception Types | Q Methodology |

* 본 연구는 저자의 박사학위논문(2014.2)을 축약, 정리한 것임.

접수일자 : 2014년 04월 29일

심사완료일 : 2014년 06월 12일

수정일자 : 2014년 06월 09일

교신저자 : 이재환, e-mail : jhlee@suncheon.ac.kr

I. 서론

우리나라는 세계에서 유례없는 인구 고령화를 경험하고 있으며, 이러한 급속한 고령화의 진전은 장기요양을 필요로 하는 노년인구의 증가를 가져왔고, 핵가족화와 더불어 여성의 경제활동 참여의 증가 등으로 종래의 가족에게 부가되었던 노인에 대한 부양책임을 국가·사회적 차원으로 이전시켜 놓았다. 이와 같은 급속한 환경 변화로 인해 파생된 새로운 복지수요를 충족시키기 위하여 정부는 지난 2008년 7월부터 노인장기요양보험 제도를 도입하여 운영하고 있다. 또한 제도 시행에 따른 질 높은 요양서비스 제공을 위하여 2007년 8월 「노인복지법」을 개정하여 노인복지시설 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 ‘요양보호사’ 제도를 도입하였다[1]. 장기요양이 필요한 노인인구의 증가는 이들에게 서비스를 제공하는 장기요양인력의 공급 확대를 이어졌고, 현재까지 장기요양 수요를 초과하는 많은 인력이 양성되었다.

또한 최근까지 수행된 노인장기요양서비스 인력 양성과 관련된 선행연구들을 살펴보면, 많은 연구들이 장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 장기요양인력 및 인력 양성체계의 문제점 등 인력양성 제도 운영 과정에서 파생된 여러 가지 문제점을 발견하고, 그것을 개선하고자 하는 논의가 주를 이루고 있다[2-14].

이들 선행연구에서 나타난 현행 우리나라 장기요양인력 양성 체계의 문제점을 살펴보면, 첫째 인력양성기관의 난립으로 인한 교육운영의 부실 문제와 단기간 교육운영으로 인한 전문성을 갖추지 못한 서비스 제공인력의 과잉배출 문제를 들 수 있고, 둘째 서비스 제공인력의 공급 과잉에 따른 서비스 질 저하의 문제로 양질의 인력 확보를 어렵게 만들고 있다는 것이다. 셋째, 정부 차원의 인력양성 체계에 대한 관리감독 기능의 부재와 자격관리의 공공성 문제를 들 수 있다. 선행연구에서는 이러한 문제점들을 지적하고, 그것에 대응하여 장기적인 관점에서 보수교육의 필요성과 장기요양인력의 전문성 향상을 위한 체계 확립의 필요성을 제시하거나, 요양인력의 전문성 확보를 위한 교육의 강화, 교육기관과 교육과정에 대한 모니터링 및 엄격한 관리체계

구축 등 다양한 방안을 제시하고 있다.

하지만 기존 연구들은 노인장기요양서비스 인력양성 체계에 중요한 영향을 미치는 이해관계집단 즉, 장기요양서비스 인력양성과 관련된 다양한 공급자 관점에서의 문제해결 접근을 간과하고 있다. 물론 공급자 관점에서 접근한 연구들도 있지만 이들 연구들은 주로 직접적인 서비스를 담당하는 제한된 요양보호사만을 대상으로 문제점을 찾고 있거나, 그에 따른 대응방안을 모색하고자 하는데 그치고 있다. 또한 대부분의 연구가 문헌 중심의 연구이거나 제한된 표본을 대상으로 한 설문조사 등을 활용한 연구자 관점의 양적 접근방법을 주로 활용하고 있고, 후속연구에서 다양한 표본에 대한 표집과 인력 양성체계에 대한 구성원들의 생각, 태도, 입장 등 의견수렴의 필요성을 제기하고 있다.

한편, 사회복지 영역에 있어서 모든 서비스의 근간은 해당 서비스를 필요로 하는 사람들의 욕구나 문제 등을 기반으로 하고 있다. 이는 그들이 서비스에 관하여 갖게 되는 주관적 인식이나 태도, 의견 등은 서비스와 관련된 정책이나 제도 등을 마련하는데 무엇보다 중요한 요인으로 작용하기 때문이다. 하지만 장기요양서비스 인력양성과 관련하여 직접적인 관련성을 갖는 장기요양정책 관련 정부 관계자, 장기요양제도를 관할하는 국민건강보험공단의 관계자, 장기요양 관련 학계 전문가, 장기요양인력 양성 교육기관의 관계자, 장기요양기관의 대표자와 장기요양 실무 인력 등 다양한 이해관계집단의 구성원들이 갖는 주관적 인식이나 태도, 의견 등을 수렴하는 데에는 기존의 접근방식으로는 한계를 가진다. 이러한 선행연구가 갖는 한계를 극복하고, 장기요양서비스 인력 양성체계에 관련된 다양한 이해관계집단의 구성원들을 대상으로 현행 우리나라 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 대한 인식이나 의견, 그리고 욕구 등을 수렴하여 이들이 갖는 주관성을 객관적으로 규명할 수 있는 구체적이고 실증적인 연구가 무엇보다 필요하다.

이에 본 연구에서는 노인장기요양서비스와 관련한 이해관계집단의 구성원들이 장기요양인력 양성 체계에 대해 갖는 가치, 태도, 신념 등의 주관적 측면을 객관적으로 규명하고자 Q방법론을 활용하였다.

본 연구의 목적은 노인장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 노인 장기요양인력 양성체계에 대해 다양한 이해관계집단의 구성원들이 갖는 주관적 인식을 유형화하고, 분석과정을 통해 도출된 인식유형별 특성을 기반으로 현행 노인 장기요양인력 양성체계에 관한 사회복지적 함의를 찾고자 하는데 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 노인 장기요양인력 양성체계에 관하여 다양한 이해관계집단의 구성원들은 어떻게 인식하고 있으며, 유형별 특성은 어떻게 나타나고 있는가?

둘째, 노인 장기요양인력 양성체계에 관한 이해관계집단의 인식 연구 결과를 일반화 할 수 있는가?

셋째, 노인 장기요양인력 양성체계에 관한 인식유형별 특성을 통해 현행 우리나라 노인 장기요양인력 양성체계와 관련하여 어떠한 정책적 함의를 찾을 수 있는가?

II. 선행연구 검토

우리나라는 2000년을 기점으로 고령화 사회에 진입하게 되었고, 이와 더불어 인구 고령화로 인해 야기될 다양한 사회문제를 해결하기 위하여 노인장기요양보험제도가 도입되었지만 제도 도입과 더불어 장기요양이 필요한 서비스 대상이 확대됨에 따라 서비스 이용을 희망하는 노인인구 증가가 예상되었고, 서비스 제공에 필요한 시설과 인력 등의 인프라 구축이 중요한 과제로 제기되었다. 따라서 정부에서는 노인장기요양보험제도의 시행과 함께 요양보호사 인력 인프라 조기 구축이라는 목적 하에 요양보호사 자격 취득과 교육기관 설치·신고 등에 유연한 기준을 적용함으로써 교육기관의 난립과 함께 교육기관 간의 경쟁구도를 가져왔고, 그 결과는 양질의 장기요양서비스 인력을 양성하는데 바람직하지 못한 것으로 나타났다[15-18].

현재 우리나라에서 장기요양인력 양성체계는 민간기관에서 담당하고 있으며, 민간기관 간 치열한 경쟁구조는 서비스의 질을 저하시키는 요인이 되고 있다[2]. 따라서 공공서비스 제공자로서 장기요양인력을 양성하는

교육기관의 경쟁구조를 완화시키고, 보다 전문성을 갖춘 장기요양인력의 양성이 필요한 실정이다. 왜냐하면 지속적인 민간기관간의 경쟁구조는 서비스 제공 인력의 공급과잉으로 연결되고, 이러한 수요와 공급의 불균형은 결과적으로 노동시장에서의 문제와 서비스의 질 문제로 나타날 수밖에 없기 때문이다.

최근 사회복지 분야의 서비스 질과 관련한 다양한 연구가 이루어지고 있으며, 대체로 SERVQUAL(service quality) 모형과 SERVPERF(performance based measure of service quality) 모형, 다차원적 모델, 그리고 Donabedian의 서비스 질 개념 등을 활용하고 있다.

서비스 질에 영향을 미치는 여러 가지 영향요인은 서비스 특성을 기반으로 살펴보는 것이 필요하다. 왜냐하면 서비스는 그것을 이용하는 사람과 제공하는 사람 양자 간의 입장에서 고려되어야 하며, 서비스의 이용 혹은 제공 목적과 관점 등에 따라 그 정의가 서로 달라지기 때문이다. 따라서 서비스의 질은 그것을 이용하는 사람을 만족시키기 위한 서비스 제공자의 노력 정도에 의해 좌우된다는 것을 감안한다면, 서비스를 제공하는 인력의 질은 서비스 질 개념에 있어서 매우 중요한 개념이라고 할 수 있다. 특히, 장기요양서비스의 질은 장기요양서비스를 제공하는 인력에 의해 크게 영향을 받으며, 결과적으로 요양보호사의 질이 장기요양서비스의 질과 직결된다는 것이다[3][12][15][19].

이러한 장기요양인력의 서비스 질에 영향을 미치는 영향요인과 관련한 선행연구들은 장기요양서비스의 질 관리 및 향상을 위한 여러 가지 요인을 탐색하고, 서비스 질에 긍정적인 영향을 주는 요인으로서 신규인력 교육과 자격제도 강화, 인력 인프라 구축의 중요성 등을 제시하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있으며 [9][10][15], 여러 연구결과를 통해 장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 여러 가지 요인 가운데 핵심적인 영향요인이 서비스 제공자 요인이라는 것을 확인할 수 있었다. 다만 대부분의 연구가 문헌연구를 중심으로 이루어진 연구이거나, 서비스를 제공하는 당사자인 요양보호사만을 대상으로 진행한 양적 측면의 설문조사로 진행됨에 따라 다양한 서비스 공급자를 대상으로 한 의견수렴 과정이 이루어지지 않았다는 점에서 한계를 나

타냈다.

이 밖에도 장기요양인력 양성체계 개선과 관련하여 노인장기요양보험제도 전반에 관한 개선방안을 마련하기 위해 진행된 연구가 있다[18-23].

이들 연구 가운데 공급자 관점에서의 노인장기요양보험제도의 개선방안을 제시한 석재은(2010)의 연구에서는 장기요양서비스 인력의 질 제고방안을 제시하면서 장기요양서비스 인력양성 시스템 체계화 및 전문화의 필요성을 제안하고 있고, 이용자 관점에서의 노인장기요양보험제도의 평가 및 개선방향을 찾고자 시도한 이윤경(2010)의 연구에서는 요양욕구의 포괄성, 이용자의 선택권 보장, 서비스 접근의 형평성, 이용 편리성의 측면에서 제도를 평가하고 장기요양서비스에 대한 이용자의 권리와 선택권 보장을 강조하고 있으며, 여기에는 양질의 서비스 제공인력에 대한 선택권을 포함하고 있다. 또한 전연일(2012)의 연구에서는 장기요양서비스 질 향상 방안으로 요양보호사들의 처우 개선과 전문성 확보가 필요하며, 정신건강 관련 전문 자격제도 도입의 필요성을 제시하고 있다.

이상의 연구들은 노인장기요양보험제도를 공급자 관점, 이용자 관점 등 다양한 관점에서 살펴보고, 일본 등의 선진국 사례를 통해 우리나라 장기요양제도의 발전을 위한 다양한 방안을 찾고자 시도한 연구라는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 하지만 다수의 연구가 이론 중심의 문헌연구이거나, 제한된 사례를 기반으로 한 양적조사 중심의 연구이거나, 장기요양서비스 공급주체 혹은 실질적인 서비스 전담인력인 요양보호사가 연구대상에서 배제되었다는 점, 제도 전체적인 측면에서의 개선점을 찾고자 하였다는 점에서 연구의 주제와 관련한 요양보호사의 전문성 향상이나 양성체계 개선을 위한 방안 마련에는 일정부분 한계가 있다.

따라서 본 연구에서는 이들 선행연구에서 제시된 문헌연구 중심과 제한된 연구대상 및 사례 수, 선연적인 수준의 대응방안 제시 등의 한계를 극복하기 위하여 Q방법을 활용하여 정부주도적 성격을 지니고 있는 현행 장기요양인력 양성체계와 관련된 다양한 이해관계집단의 구성원을 대상으로 그들이 갖는 주관적 인식과 태도, 의견을 수렴하는 과정을 통해 현행 우리나라 노인

장기요양서비스 인력양성 체계 개선을 위한 보다 구체적이고 현실적인 대안을 찾고자 한다.

본 연구에서 Q방법을 활용하여 장기요양서비스와 관련한 다양한 공급체계의 구성원들이 갖는 주관성에 주목하는 이유는 장기요양서비스 제공에 대한 태도나 인식, 행동양식, 가치관이 어떠한가에 따라 서비스의 성과와 질의 수준이 달라질 수 있기 때문이며[24][25], 사회 안에서 인간은 특수한 의미와 적합성의 구조를 가지므로 인간의 주관성을 배제해서는 인간의 본질과 사회현상을 제대로 연구할 수 없다. 또한 사회적 현실은 독립적으로 존재하기보다는 의미적으로 구성되기 때문에 의미의 해석을 통한 이해의 방법이 필요하다. 여기에서 기존 선행연구와는 다른 본 연구의 효용성을 찾을 수 있다.

III. 연구방법

본 연구에서는 현행 우리나라 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 관한 이해관계집단의 구성원들이 갖는 인식을 찾고, 이를 통해 현행 노인장기요양서비스 인력 양성체계 개선을 위한 방안을 모색하기 위한 것으로, 문헌연구와 심층면담을 통해 연구 참여자의 주관적 인식, 태도, 관점 등을 객관적으로 밝혀내는데 효용성을 가진 Q방법론을 활용하였다[33].

문헌연구에서는 노인장기요양서비스 인력 양성, 장기요양인력의 전문성, 장기요양서비스의 질, 장기요양인력 양성체계 등과 관련된 학술논문과 학위논문, 연구보고서, 그리고 언론 보도자료 등을 중심으로 가능한 많은 수의 Q모집단을 확보하고자 하였고, 이를 보완하기 위하여 심층면담을 병행하였다.

Q유형화 작업은 톰슨(Thomson, 1966)[26]이 제시한 다양한 유형의 사람들을 중심으로 31명의 P표본을 추출하였고, 이들을 대상으로 Q소트 작업을 진행하였다. 또한 Q방법은 제한된 연구 참여자를 대상으로 함으로써 방법론 자체의 한계인 일반화의 문제가 제기될 수 있으므로, 본 연구에서는 Q연구의 한계를 보완하고, 연구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위한 Q사정도구로서

Q블록을 개발하여 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 Q연구의 신뢰도 및 타당도 사정도구인 Q블록을 활용하여 전라남도 22개 시·군 지역의 대학(교), 지방자치단체, 건강보험공단 지사, 요양보호사교육원, 장기요양기관(시설·재가) 등 282개소 557명의 관계자를 대상으로 실시하였고, 회수된 256명의 자료 가운데 통계분석이 모호한 44부를 제외한 212명의 자료를 바탕으로 결과를 분석하였다. 이러한 과정을 통해 기존 선행연구에서 제기된 연구방법 상의 한계를 보완하고자 하였다.

IV. 연구결과

1. Q요인분석

Q표본 분류를 통해 수집된 자료는 PQMethod 2.11 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 연구주제를 가장 잘 설명할 것이라고 판단한 기준은 고유값(Eigen values)이 1.0 이상인 Q요인으로서, 이를 기준으로 모두 5개의 요인을 추출하였다.

분석결과 나타난 요인별 특성을 살펴보면, 각 요인별 특성을 잘 나타내고 있는 P표본의 수를 의미하는 정의 변수의 수는 요인1 4개, 요인2 11개, 요인3 2개, 요인4 1개, 요인5 2개 등 모두 20개로 나타났다. 또한 표준편차를 평균값으로 나누어 백분율로 나타낸 수치인 변이 계수는 다섯 가지 요인 모두 0.8로 나타났으며, 이는 요인간 편차의 정도가 동일하다는 것을 의미한다. 복합신뢰도의 경우, 다섯 가지 요인 모두 전반적으로 높게 나타났다.

표 1. 요인별 특성

구분	요인(Factors)				
	1	2	3	4	5
정의변수의 수	4	11	2	1	2
변이계수	0.800	0.800	0.800	0.800	0.800
복합신뢰도	0.941	0.978	0.889	0.800	0.889
요인점수의 표준오차	0.243	0.149	0.333	0.447	0.333

또한 Q분류의 평균값은 0, 표준편차는 2.357로 동일

하게 나타났으며, 이는 Q분류가 강제분포 체계를 바탕으로 이루어졌고, Q표본에 대한 점수 부여에 있어 각 연구 참여자인 P표본에 의존했기 때문에 나타난 결과라고 할 수 있다. 따라서 요인별 요인점수의 표준오차를 볼 때, 요인1, 2, 3, 5는 상대적으로 항목 간 관련성이 높게 나타났고, 요인4는 다른 요인에 비해 상대적으로 항목 간 관련성이 낮음을 알 수 있다.

분석결과 나타난 P표본의 요인가, 요인별 고유값(eigen values), 요인분석을 위한 판단적 회전 전·후의 설명변량 비율 등 연구 참여자인 P표본의 요인행렬과 장기요양 관련 종사 분야, 성별, 연령, 경력 등 인구사회학적 배경변인은 [표 2]와 같다.

표 2. P표본의 요인행렬 및 인구사회학적 배경변인

구분	요인(Factors)					배경변인			
	1	2	3	4	5	구분	성별	연령	경력
P01	0.8004*	0.0004	0.2309	0.2503	-0.0940	대학(교)	남	41	3/10
P02	0.4508	-0.0609	-0.2879	0.1441	-0.4055	지자체	여	46	18
P03	0.6693*	-0.0184	0.1741	-0.0637	-0.2768	보험공단	남	47	7/1
P04	0.0952	0.2857	-0.0428	-0.2404	-0.0886	보험공단	남	38	6/4
P05	0.4350*	0.1405	-0.1634	0.0269	0.2811	양성기관	여	46	4/3
P06	0.1258	0.2667	-0.1722	-0.0294	-0.4890*	양성기관	여	40	5/1
P07	0.5192	0.3639	-0.2776	0.0202	0.2427	요양기관	여	31	1/7
P08	0.5163	0.6261*	0.1658	-0.0292	0.0092	요양기관	여	35	3/2
P09	0.0203	0.4799*	0.1298	0.3072	-0.1461	요양기관	여	52	1/3
P10	-0.1480	0.5152*	0.0047	0.3073	0.2912	요양기관	여	42	1/8
P11	0.2669	0.3778	-0.2639	-0.2800	0.0710	요양기관	여	44	2/6
P12	0.0131	0.5363*	-0.1469	-0.1852	0.1752	요양기관	남	27	2/4
P13	0.1461	0.5295*	-0.1810	0.0790	-0.1119	요양기관	여	35	2/9
P14	0.5731*	0.0586	-0.2268	0.2065	0.0977	요양기관	여	63	1/11
P15	0.2481	0.2543	-0.3704	-0.0433	-0.5250	요양기관	여	64	2/4
P16	0.1829	0.1028	0.5148*	-0.2212	0.1290	요양기관	여	62	3/10
P17	0.2925	0.0653	0.1818	0.2917	0.5001*	요양기관	여	54	2/4
P18	0.0576	0.4109	-0.0716	0.6379*	0.0124	요양기관	여	42	6
P19	0.1437	0.6918*	-0.1921	0.0786	-0.0395	요양기관	여	43	1/8
P20	-0.0616	0.1256	-0.3214	0.3368	-0.0017	요양기관	여	40	1/1
P21	0.1689	0.4829*	0.0322	-0.0473	0.2252	요양기관	여	54	4/2
P22	-0.1658	0.4042	-0.1069	-0.4148	0.1001	요양기관	여	35	1/4
P23	0.0730	0.4456	-0.4171	0.0550	0.2975	요양기관	여	45	4/3
P24	-0.1327	0.5651*	0.2559	-0.0936	0.0998	요양기관	여	35	1
P25	0.3936	0.2026	0.1212	0.3104	-0.0238	요양기관	여	43	10
P26	0.0117	0.4970*	-0.0707	-0.3628	-0.0356	요양기관	여	52	3
P27	0.6489	0.3513	0.3726	-0.4234	-0.0415	요양기관	여	37	2
P28	0.0327	0.3745	0.2119	0.1944	-0.3264	요양기관	여	37	2
P29	-0.0633	0.6092*	0.4972	-0.0975	-0.2147	요양기관	여	26	0/8
P30	0.0263	0.5253	0.5600*	-0.0481	-0.1202	요양기관	여	56	3/4
P31	0.1455	0.5951*	0.2965	-0.2632	0.1705	요양기관	여	49	0/11
고유값	5.7771	2.6822	2.0582	2.1479	1.7155				
설명 변량 (%)	19	9	7	7	6	최초 요인별 설명변량			
누적 설명 변량 (%)	15	23	7	6	5	판단적 회전(8회) 이후의 설명변량			
누적 설명 변량 (%)	15	38	45	51	56	최초 설명변량(48%)의 적체치와 비교할 때, 8%의 설명력을 더 가짐.			

표 3. 각 진술문에 대한 요인가

번호	진술문(Q-Statements)	요인배열 (Factor Arrays)				
		1	2	3	4	5
01	요양보호사에게 전문직업적 태도가 필요하다.	4	3	3	3	0
02	요양보호사의 교육수준이 낮다.	1	-3	2	-2	2
03	요양보호사의 공공서비스에 대한 인식이 낮다.	1	0	2	-1	-2
04	요양보호사는 비전문직이다.	-4	-4	-4	-4	-3
05	서비스를 제공하는 요양보호사의 연령대가 높다.	2	-2	2	-1	-3
06	현장에 종사하지 않는 유휴 인력이 많다.	-1	-2	1	-1	-4
07	장기요양서비스 질 저하의 요인은 민간 교육기관의 부실한 인력 양성체계에 있다.	1	-3	-2	3	-1
08	정부차원의 인력양성기관에 대한 관리감독이 필요하다.	1	1	-1	2	-3
09	요양보호사 교육기관의 교육적 사명감이 요구된다.	0	2	-2	2	-1
10	인력양성기관에 전문성을 갖춘 다양한 강사진이 부족하다.	-4	-2	-4	-1	-4
11	요양보호사 교육 희망자가 우수한 교육기관을 선택할 수 있는 기준을 제공해야 한다.	-1	-1	0	0	3
12	소규모의 열악한 환경과 교육기관간의 치열한 경쟁구도는 양질의 요양인력을 양성하는데 바람직하지 못하다.	0	2	-1	2	1
13	장기요양서비스의 질을 높이기 위해서는 법제화한 보수교육을 실질적으로 운영해야 한다.	4	-1	-2	-3	0
14	요양보호사로서의 기본적인 자질이 있는지, 해당 직종이 학습자의 적성에 맞는지에 대한 여부를 사전에 평가해야 한다.	3	0	-3	0	3
15	필기시험 중심의 요양보호사 자격시험은 전문적인 요양인력을 선발하는데 부적절하다.	-2	-3	1	1	2
16	요양보호사가 단순히 노인환자의 식사수발이나 대소변수발 정도를 수행하는 사람들로 그 역할과 기능이 과소평가되고 있다.	-3	4	4	-3	-2
17	요양보호 수급자들의 욕구가 다양함에도 불구하고 요양보호사의 활동 분야가 가사활동지원이나 신변처리활동 지원 등에 국한되어 있다.	-1	0	-1	1	4
18	요양보호사는 공공서비스 제공자로서의 윤리의식을 가져야 한다.	2	4	1	0	-2
19	요양인력의 직업에 대한 정체성과 직업의식을 고취시킬 수 있는 교육과정이 마련되어야 한다.	3	1	-3	-3	1
20	현행 240시간의 교육과정은 요양보호사들이 담당하는 서비스 종류와 그 전문성에 비해 턱없이 부족한 시간이다.	-3	-1	-3	1	0
21	단기간의 인력양성과정은 장기요양 수급자의 다양한 욕구에 대응하기 어렵다.	-3	2	1	1	2
22	요양 대상자의 욕구에 알맞은 양질의 요양서비스 제공은 전문화된 요양지식과 기술이 전제되어야 한다.	0	3	0	3	0
23	실기실습을 중심으로 교육이 이루어져야 한다.	-2	1	3	-2	-2
24	장기요양서비스 영역에 대한 젊은 층의 선호도가 낮다.	2	3	4	0	1
25	현행 요양인력 양성체계 개선은 일차적으로 교육훈련의 최저선을 확보하는 것에 모아질 필요가 있다.	-2	-1	0	-2	1
26	장기요양서비스 인력체계의 문제는 낮은 품질의 서비스를 감수하면서 서비스 제공 인프라의 양적 확대를 우선 하는 정책적 판단에서 기인했다.	-1	0	0	4	-1
27	신규인력 양성보다는 이미 자격을 갖추고 있는 요양인력에 대한 재교육이 필요하다.	3	1	2	4	4
28	현행 요양인력 양성체계를 개선할 필요가 없다.	0	-4	-1	-4	3

요인분석을 통한 유형화는 각 요인별로 표준점수 (Z-Scores)가 1 이상인 항목(동의를 하는 진술문을 포함하고 있는 항목)과 표준점수가 -1 이하인 항목(동의를 하지 않는 진술문을 포함하고 있는 항목), 그리고 다른 요인들과 구별되는 각 요인별 특징을 나타내는 진술문을 중심으로 이루어졌다. 또한 각 요인별 양극단 진술문과 양극단 진술문에 대한 연구 참여자들의 의견을 종합하여 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 대해 장기요양 업무를 담당하는 지방자치단체 관계자, 장기요양제도를 관할하는 국민건강보험공단 관계자, 장기요양 관련 학계 전문가, 장기요양인력양성기관인 요양보호사 교육원 관계자, 장기요양기관의 대표자와 실무 인력 (예: 사무국장, 사회복지사, 요양보호사) 등 이해관계집단의 구성원들이 갖는 주관적 인식을 분석하였다.

요인분석 결과 나타난 요인 간 상관관계 계수는 전반적으로 낮게 나타났으며, 이는 각 요인이 상호 독립적인 특성을 가지고 있다는 것을 의미한다. Q연구에서는 전통적인 방법론에서의 요인분석과는 달리 요인을 추출해 내는데 의미를 두기 때문에 상관관계 계수에 크게 의존하지는 않는다. 요인 간 상관관계 계수는 [표 4]와 같다.

표 4. 요인점수 간 상관관계

		요인점수(Factor Scores)				
		1	2	3	4	5
요인점수	1	1.0000				
	2	0.1954	1.0000			
	3	0.1362	0.4308	1.0000		
	4	0.1752	0.3866	0.0828	1.0000	
	5	0.2322	-0.0015	0.0264	0.1965	1.0000

2. 인식유형별 특성

우리나라 노인 장기요양인력 양성체계와 관련한 다양한 이해관계집단의 구성원들이 느끼는 인식유형을 파악하기 위하여 진행된 연구 결과, 현행 장기요양인력 양성체계에 관한 인식유형은 각 유형별 특성을 고려하여 재교육 강조형(유형1), 전문직 윤리지향형(유형2), 실기·실습 중심 교육지향형(유형3), 정부의 정책 판단 강조형(유형4), 그리고 장기요양 수요 강조형(유형5)으로 명명하였으며, 인식 유형별 특징을 살펴보면 다음과 같다.

2.1 유형1: 재교육 강조형

유형1의 특성을 가장 잘 나타내고 있는 양극단 진술문 가운데 가장 동의하는 진술문(4)은 Q01과 Q13이며, 가장 동의하지 않는 진술문(-4)은 Q04와 Q10으로 나타났다[표 5].

표 5. '유형1' 과 관련된 진술문과 표준점수(동의/비동의)

구분	진술문(Q-Statements)	표준점수 (Z-Scores)
동의	13. 장기요양서비스의 질을 높이기 위해서는 법 제화한 보수교육을 실질적으로 운영해야 한다.	1.826
	01. 요양보호사에게 전문직업적 태도가 필요하다.	1.547
	14. 요양보호사로서의 기본적인 자질이 있는지, 해당 직종이 학습자의 적성에 맞는지에 대한 여부를 사전에 평가해야 한다.	1.163
	19. 요양인력의 직업에 대한 정체성과 직업의식을 고취시킬 수 있는 교육과정이 마련되어야 한다.	1.123
	15. 필기시험 중심의 요양보호사 자격시험은 전문적인 요양인력을 선발하는데 부적절하다.	-1.067
비동의	23. 실기실습을 중심으로 교육이 이루어져야 한다.	-1.136
	16. 요양보호사가 단순히 노인환자의 식사수발이나 대소변수발 정도를 수행하는 사람들로 그 역할과 기능이 과소평가되고 있다.	-1.182
	21. 단기간의 인력양성과정은 장기요양 수급자의 다양한 욕구에 대응하기 어렵다.	-1.306
	20. 현행 240시간의 교육과정은 요양보호사들이 담당하는 서비스 종류와 그 전문성에 비해 턱없이 부족한 시간이다.	-1.534
	04. 요양보호사는 비전문적이다.	-1.583
	10. 인력양성기관에 전문성을 갖춘 다양한 강사진이 부족하다.	-1.896

유형1에서는 현행 단기 교육과정에 대해 대체로 긍정적인 입장을 취하고 있으며, 전문성을 갖춘 다양한 강사진에 의한 전문적인 교육이 이루어지고 있고, 요양보호사 역시 전문성을 가지고 있다는 등 요양인력에 대한

긍정적인 관점을 가지고 있음을 알 수 있다. 특히, 요양보호사 인력 양성에 있어서 무엇보다 전문직으로서 가져야 하는 전문직업적 태도를 견지해야 하고, 신규 인력 양성보다는 현행 장기요양인력에 대한 지속적인 보수교육을 더 강조하는 입장을 취하고 있음을 알 수 있다.

이러한 유형1의 특성을 고려할 때, 기존 인력의 재교육을 강조하는 유형으로 볼 수 있어 “재교육 강조형”이라고 명명하였다. 이는 현행 요양보호사 인력 양성을 위한 교육훈련 체계를 그대로 유지하되, 전문직업적 태도를 함양할 수 있는 방향으로 나아가야 하며, 신규 인력보다는 기존 인력에 초점을 맞추어 이들에 대한 지속적인 보수교육을 통해 전문성을 함양하는 등 기존 인력체계의 보완을 추구하고 있다는 점을 기반으로 하였다.

2.2 유형2: 전문직 윤리지향형

표 6. '유형2' 와 관련된 진술문과 표준점수(동의/비동의)

구분	진술문(Q-Statements)	표준점수 (Z-Scores)
동의	16. 요양보호사가 단순히 노인환자의 식사수발이나 대소변수발 정도를 수행하는 사람들로 그 역할과 기능이 과소평가되고 있다.	1.702
	18. 요양보호사는 공공서비스 제공자로서의 윤리의식을 가져야 한다.	1.497
	01. 요양보호사에게 전문직업적 태도가 필요하다.	1.161
	22. 요양 대상자의 욕구에 알맞은 양질의 요양서비스 제공은 전문화된 요양지식과 기술이 전제되어야 한다.	1.120
부정	07. 장기요양서비스 질 저하의 요인은 민간 교육기관의 부실한 인력 양성체계에 있다.	-1.086
	02. 요양보호사의 교육수준이 낮다.	-1.542
	04. 요양보호사는 비전문적이다.	-1.881
	28. 현행 요양인력 양성체계를 개선할 필요가 없다.	-2.650

[표 6]에 나타난 바와 같이 유형2의 특성을 가장 잘 나타내고 있는 양극단 진술문을 볼 때, 유형2는 공공서비스 제공자로서의 윤리의식을 강조하는 유형으로 볼 수 있어 “전문직 윤리지향형”이라고 명명하였다. 이는 요양보호사에 대한 교육에 있어서 윤리의식 고취 및 전문 직업인으로서 장기요양 영역에서 필요한 다양한 역할과 기능을 수행할 수 있도록 현행 인력 양성체계를 보다 전문적인 교육체계로의 개편을 지향하고 있다는 점에 주목하였다. 또한 현행 요양보호사 인력에 대한 사회적 인식이 매우 낮고, 서비스 제공 당사자 역시 기

본적인 윤리의식이 미약하며, 이러한 측면을 반영하여 보다 전문성을 갖춘 양질의 요양인력 양성을 위해 현행 인력 양성체계 개편을 추구하고 있다는 점을 기반으로 하였다.

2.3 유형3: 실가실습 중심 교육지향형

표 7. '유형3' 과 관련된 진술문과 표준점수(동의/비동의)

구분	진술문(Q-Statements)	표준점수 (Z-Scores)
동의	24. 장기요양서비스 영역에 대한 젊은 층의 선호도가 낮다.	1.945
	16. 요양보호사가 단순히 노인환자의 식사수발이나 대소변수발 정도를 수행하는 사람들로 그 역할과 기능이 과소평가되고 있다.	1.683
	23. 실가실습을 중심으로 교육이 이루어져야 한다.	1.271
	01. 요양보호사에게 전문직업적 태도가 필요하다.	1.234
	05. 서비스를 제공하는 요양보호사의 연령대가 높다.	1.197
	27. 신규인력 양성보다는 이미 자격을 갖추고 있는 요양인력에 대한 재교육이 필요하다.	1.197
	07. 장기요양서비스 질 저하의 요인은 민간 교육기관의 부실한 인력 양성체계에 있다.	-1.009
부정	13. 장기요양서비스의 질을 높이기 위해서는 법제화한 보수교육을 실질적으로 운영해야 한다.	-1.009
	14. 요양보호사로서의 기본적인 자질이 있는지, 해당 직종이 학습자의 적성에 맞는지에 대한 여부를 사전에 평가해야 한다.	-1.047
	20. 현행 240시간의 교육과정은 요양보호사들이 담당하는 서비스 종류와 그 전문성에 비해 턱없이 부족한 시간이다.	-1.160
	19. 요양인력의 직업에 대한 정체성과 직업의식을 고취시킬 수 있는 교육과정이 마련되어야 한다.	-1.197
	10. 인력양성기관에 전문성을 갖춘 다양한 강사진이 부족하다.	-1.234
	04. 요양보호사는 비전문적이다.	-1.720

유형3의 특성을 잘 나타내고 있는 양극단 진술문을 볼 때, 유형3에 해당하는 사람들은 젊은 층의 선호도가 낮고 역할과 기능이 과소평가되고 있음에도 불구하고 다양한 교수요원에 의한 전문적 교육을 이수한 요양보호사를 전문직이라고 생각하고 있다는 것을 알 수 있다.

이상의 특성을 고려할 때, 유형3은 젊은 층의 선호도가 낮고 역할과 기능이 과소평가되고 있음에도 불구하고 전문적인 교육과정을 통해 배출된 전문성을 갖춘 직업군으로 인식하고 있다는 점과 이를 보완하기 위한 실기·실습 교육의 중요성을 강조하고 있다는 점 등을 고려하여 “실기·실습 중심 교육지향형”이라고 명명하였다.

2.4 유형4: 정부의 정책판단 강조형

표 8. '유형4' 와 관련된 진술문과 표준점수(동의/비동의)

구분	진술문(Q-Statements)	표준점수 (Z-Scores)
동의	26. 장기요양서비스 인력체계의 문제는 낮은 품질의 서비스를 감수하면서 서비스 제공 인프라의 양적 확대를 우선하는 정책적 판단에서 기인했다.	1.697
	27. 신규인력 양성보다는 이미 자격을 갖추고 있는 요양인력에 대한 재교육이 필요하다.	1.697
	07. 장기요양서비스 질 저하의 요인은 민간 교육기관의 부실한 인력 양성체계에 있다.	1.273
	22. 요양 대상자의 욕구에 알맞은 양질의 요양서비스 제공은 전문화된 요양지식과 기술이 전제되어야 한다.	1.273
	01. 요양보호사에게 전문직업적 태도가 필요하다.	1.273
부정	16. 요양보호사가 단순히 노인환자의 식사수발이나 대소변수발 정도를 수행하는 사람들로 그 역할과 기능이 과소평가되고 있다.	-1.273
	13. 장기요양서비스의 질을 높이기 위해서는 법제화한 보수교육을 실질적으로 운영해야 한다.	-1.273
	19. 요양인력의 직업에 대한 정체성과 직업의식을 고취시킬 수 있는 교육과정이 마련되어야 한다.	-1.273
	04. 요양보호사는 비전문적이다.	-1.697
	28. 현행 요양인력 양성체계를 개선할 필요가 없다.	-1.697

유형4는 유형2와 마찬가지로 장기요양인력은 전문직이지만 현행 인력 양성체계를 개선할 필요성을 인식하고 있으며, 유형2와의 차이는 단순히 인력 양성체계 개편을 추구하기보다는 보다 구체적으로 정부 차원의 부적절한 정책적 판단을 지적하고 있다. 또한 유형4는 정부 차원의 주도적인 제도 개선을 위한 노력이 필요함을 동시에 제시하고 있다. 특히, 장기요양인력 양성과 관련된 민간 교육기관에 대한 관리·감독 기능 강화를 추구하고 있다는 점 등을 고려할 때, 유형4는 공공부문의 역할을 강조하고 정부의 정책 판단의 중요성을 강조하고 있다는 점 등을 감안하여 “정부의 정책 판단 강조형”이라고 명명하였다. 이는 현행 장기요양인력 양성을 위한 교육훈련 체계의 중심이 정부 차원의 공공 정책부문에 두어야 한다고 인식하고 있다는 점을 기반으로 하였다.

2.5 유형5: 장기요양 수요 강조형

표 9. '유형5'와 관련된 진술문과 표준점수(동의/비동의)

구분	진술문(Q-Statements)	표준점수 (Z-Scores)
동의	27. 신규인력 양성보다는 이미 자격을 갖추고 있는 요양인력에 대한 재교육이 필요하다.	1.856
	17. 요양보호 수급자들의 욕구가 다양함에도 불구하고 요양보호사의 활동 분야가 가사활동지원이나 신변처리활동 지원 등에 국한되어 있다.	1.596
	14. 요양보호사로서의 기본적인 자질이 있는지, 해당 직종이 학습자의 적성에 맞는지에 대한 여부를 사전에 평가해야 한다.	1.577
부정	03. 요양보호사의 공공서비스에 대한 인식이 낮다.	-1.068
	04. 요양보호사는 비전문적이다.	-1.077
	05. 서비스를 제공하는 요양보호사의 연령대가 높다.	-1.327
	08. 정부차원의 인력양성기관에 대한 관리감독이 필요하다.	-1.412
	28. 현행 요양인력 양성체계를 개선할 필요가 없다.	-1.577
	06. 현장에 종사하지 않는 유휴 인력이 많다.	-1.846
	10. 인력양성기관에 전문성을 갖춘 다양한 강사진이 부족하다.	-1.856

[표 9]에서 나타난 진술문의 특성을 고려할 때, 유형5는 장기요양 수급자의 다양한 욕구에도 불구하고 제한적인 역할을 수행하는 요양보호사의 역할 및 기능에 대한 재검토가 필요하며, 장기요양 수요를 고려하여 양질의 인력양성이 필요하다고 보는 입장이다. 특히, 현재 상태에서 기존 인력에 대한 재교육을 통해 전문성을 강화시켜 나가야 하며, 장기요양 수급자의 다양한 욕구에 능동적으로 대응할 수 있는 전문성을 갖춘 신규 요양인력 양성 체계 개선을 지향하고 있다는 것을 알 수 있다.

또한 유형5에서는 장기요양이 필요한 노인 등에게 서비스를 제공하는 장기요양현장에 종사하는 요양보호사 외에도 배출된 유휴 인력이 많음에도 불구하고, 유휴 인력이 많다는 데에는 동의하지 않았다는 점에서 선진국에서와 같은 장기요양인력의 부족에 따른 요양인력의 위기를 인식하고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 유형5가 다른 유형과는 다른 특성을 나타내 보이는 특성을 가장 잘 나타내고 있고, 향후 닥쳐올 장기요양인력 수급의 위기를 인식하고 이에 대응해야 할 필요성을 인식하고 있다는 의미에서 “장기요양 수요 강조형”이라고 명명하였다.

이상에서 살펴본 다섯 가지 인식유형별 특징을 비교하여 살펴보면, 다음과 같다.

표 10. 인식유형별 특징 비교

구분	주요 특징
유형1 재교육 강조형	-현행 단기교육과정에 대해 긍정적 입장 (전문적 교육과정으로 인식) -장기요양인력의 전문직업적 태도 필요성 제기 -서비스 질 향상을 위한 보수교육의 실질적 운영 강조
유형2 전문직 윤리지향형	-장기요양인력에 대한 역할기능에 대한 평가절하 인식 -공공서비스 제공자로서의 윤리의식 강조 -장기요양인력의 전문성 인식 -현행 인력 양성체계 개선에 긍정적 입장
유형3 실기·실습 중심 교육지향형	-젊은 층의 낮은 선호도 -인력에 대한 역할·기능 과소평가 -실기·실습 중심의 교육과정 강조 -장기요양인력의 전문성 인식 -현행 인력 양성체계 개선에 긍정적 입장
유형4 정부의 정책 판단 강조형	-공공부문의 정책적 판단의 중요성 강조 -정부 차원의 주도적인 노력의 필요성 강조 -양질의 서비스 제공을 위한 전문화된 요양지식과 기술 강조 -현행 인력 양성체계 개선에 긍정적 입장
유형5 장기요양 수요 강조형	-장기요양 수급자의 다양한 욕구에 대응한 역할 범위 재검토 필요성 제기 -기존 인력 활용(보수교육 등 재교육 강화) -향후 장기적 관점에서 요양인력 수요에 대응한 신규인력 양성의 필요성 제기 -현행 인력 양성체계 개선에 긍정적 입장 (전문직체계적 교육훈련 프로그램 운영)

3. Q사정도구에 의한 조사결과 분석

일반적으로 Q방법을 활용한 연구에서 나타난 유형이 양적 연구에서도 일치된 유형으로 나타나면서 Q방법이 갖는 일반화의 한계를 보완하기 위한 사정도구로서 Q블록의 유용성이 여러 연구를 통해 입증되어 왔다 [27-32].

본 연구에서는 연구 참여자의 일반적 특성에 따른 Q유형의 차이를 살펴보기 위하여 분할표 분석(contingency table analysis)을 이용하였으며, 종사분야, 경력, 거주지역 등 일반적 특성과 관련된 셀의 수를 비교적 단순화하여 분석하였다.

특히, 연구 참여자의 일반적 특성 가운데 종사분야의 경우, 통계적으로 유의하도록 처리하기 위해 장기요양기관을 제외한 나머지 분야를 통틀어 비서비스 제공기관으로 분류하여, 서비스 제공기관으로서의 장기요양기관과 단순 비교하여 분석하였다.

표 11. Q유형 분류와 Q블록 조사결과 비교

Q유형	유형1	유형2	유형3	유형4	유형5	계
정의변수의 수	4	11	2	1	2	20
비율(%)	20	55	10	5	10	100
Q블록 참여 인원수	50	111	25	10	16	212
비율(%)	23.6	52.4	11.8	4.7	7.5	100

본 연구에서는 일차적으로 Q방법을 활용하여 Q표본을 분류하고, 판단적 회전을 통해 5가지 요인을 추출하였으며, 추출된 요인에 대한 Q연구의 신뢰도와 타당도를 높이기 위한 사정도구로서 Q블록을 구축하였다. Q사정도구를 활용하여 실시한 설문조사 분석 결과를 통해 [표 11]과 같이 두 가지 연구결과에서 높은 일치도를 나타내 보였으며, 각 유형별 P표본의 비율이 매우 유사하게 나타났다. 이는 Q사정도구에 의한 이전의 다른 연구에서 보여준 높은 신뢰도를 지지해 주고 있음을 알 수 있다.

V. 결론

본 연구는 노인장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 인력 양성체계에 관련한 다양한 이해관계집단의 구성원을 대상으로 현행 우리나라 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 관한 주관적 인식을 유형화하고, 분석 과정을 통해 도출된 인식유형별 특성을 기반으로 제도 개선을 위한 다양한 사회복지적 함의를 찾고자 하였다.

본 연구의 결과는 현행 우리나라 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 관한 다양한 이해관계집단의 구성원들이 갖는 주관적인 인식을 파악함으로써 현행 장기요양인력 양성체계에 대한 보다 폭넓은 이해를 갖게 하였으며, 제도 개선을 위한 보다 다양한 방안을 모색하는데 필요한 기초 자료를 제공하였다.

본 연구에서는 각 유형별 논의과정을 통해 현행 장기요양인력의 전문성 향상이라는 측면에서 몇 가지 사회복지적 함의를 찾을 수 있었다.

첫째, 연구결과 도출된 재교육 강조형(유형1)의 특성을 통해 현행 장기요양인력에 대한 보수교육의 현실화

와 더불어 재교육을 통한 장기요양인력의 전문직업적 태도를 고취시키기 위해서는 별도의 교육·훈련 기관을 설치·운영하거나, 장기요양인력 양성을 담당하고 있는 대학이나 민간 교육기관 가운데 우수한 평가인증을 받은 기관을 거점 교육기관으로 지정·운영하는 것이 하나의 방안으로 제시될 수 있다는 것이다.

둘째, 현행 장기요양인력 양성체계 개선을 위해서는 장기요양인력의 전문성 향상을 위한 교육과정과 더불어 장기요양인력의 직업에 대한 정체성과 직업의식 등 전문직에 대한 가치관 확립을 우선적으로 고려한 교육과정을 마련할 필요가 있으며, 이러한 교육과정의 확보는 장기요양인력의 전문직업적 태도가 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 매우 중요한 의미를 지닌다.

셋째, 전문직 윤리지향형(유형2)의 특성을 통해 알 수 있듯이 현행 장기요양인력 양성 체계의 공공성을 확보하기 위해서는 무엇보다 교육기관 운영의 경쟁시스템 도입과 교육기관 인증제 도입·운영이 전제되어야 한다는 것이다.

넷째, 실기·실습 중심 교육지향형(유형3)의 특성을 통해 장기요양서비스를 제공하는 핵심 인력으로서 요양보호사가 전문성을 갖추기 위해서는 인력양성을 위한 교육과정을 보다 장기적이고 체계적인 교육과정으로 전환하는 것이 필요하며, 무엇보다 전문성을 가질 수 있는 실기·실습 중심의 교육과정 운영이 필요하다는 것이다.

다섯째, 정부의 정책 판단 강조형(유형4)의 특성을 통해 현행 민간 교육기관의 부실운영 등 장기요양인력 양성과 관련한 문제를 개선하기 위한 정부 차원의 관리감독 기능을 강화할 필요가 있으며, 이를 위해서는 지역 내 국민건강보험공단 등 인력양성 및 서비스 제공 체계와 연계하여 정기적인 교육운영 및 장기요양기관 운영의 성과를 평가할 수 있는 독립적인 평가기구를 설치·운영하는 것에 대해서도 고려할 필요가 있다는 것이다.

여섯째, 장기요양 수요 강조형(유형5)의 특성을 통해 장기적 관점에서 장기요양이 필요한 노인 등의 수급자 규모의 증가에 따른 대응 수요 창출과 관련하여 전문성을 갖춘 인력이 필요하며, 이를 위해서는 무엇보다 현행 노인장기요양보험법 개정을 통해 장기요양인력의

역할 범위를 보다 구체적으로 명시하는 등 보다 적극적인 노력이 필요하다는 것이다.

이 밖에도 본 연구를 통해 다음과 같은 몇 가지 의의를 찾을 수 있었다.

첫째, 현행 노인장기요양서비스 인력 양성체계 개선을 위한 기본적인 방향 설정을 가능하게 하였다는 점이다. 본 연구를 통해 현행 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 관한 다섯 가지 유형을 도출하였고, 기존 선행연구의 한계를 보완하기 위하여 Q방법을 활용한 질적 접근과 더불어 Q유형화의 타당도와 신뢰도를 높이기 위한 Q블록을 구축하여 일반화의 한계를 극복하고자 하였다. 이와 같은 다섯 가지 유형화 과정은 현행 우리나라 노인장기요양서비스 인력 양성체계가 갖는 문제에 대한 포괄적인 이해를 가능하게 하였고, 각 유형별 특성을 바탕으로 한 논의과정을 통해 제도 개선을 위한 다양한 방안을 모색할 수 있었다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 연구목적을 달성하기 위한 연구 방법론적 접근에 있어서 합리성을 추구하였다는 점이다. 연구방법으로 활용한 Q방법론은 개인의 주관성을 다루면서도 연구자의 주관이 개입되지 않아 객관적인 결과를 얻을 수 있다는 이점을 지니고 있으며, 기존의 객관적이고 통계적인 양적연구의 한계인 개인의 특성과 주관성의 배제라는 한계를 보완하는데 유용성을 지니고 있다. 이러한 Q방법론적 접근을 통해 현행 우리나라 노인장기요양서비스 인력 양성체계에 관하여 다양한 이해관계집단의 구성원들이 갖는 주관적 인식을 발견하고자 시도하였다. 연구방법으로서 Q방법론은 한 개인 내에서 어떤 대상이나 현상에 대해 부여하는 다양한 의미를 찾고, 연구 참여자들에게서 나타나는 일정한 차이를 발견하고자 하는 인간 중심적 접근을 취한다는 특성을 지니고 있다. 본 연구에서 Q방법론을 활용한 보다 근본적인 이유는 우리가 살고 있는 사회 안에서 인간은 특수한 의미와 적합성의 구조를 가지므로 인간의 주관성을 배제하고서는 인간의 본질과 사회 현상을 제대로 연구할 수 없으며, 사회적 현실은 독립적이지 않고 의미적으로 구성되기 때문에 의미의 해석을 통한 이해의 방법을 필요로 하기 때문이다. 더욱이 사회복지 영역에 있어서 모

든 서비스의 근간은 해당 서비스와 관련된 사람들의 욕구나 문제 등을 기반으로 하고 있으며, 이는 그들이 서비스에 관하여 갖게 되는 주관적 인식이나 태도 등이 서비스와 관련된 정책이나 제도 등을 마련하는데 무엇보다 중요한 요인으로 작용하기 때문이다. 여기에 본 연구가 기존 연구와 다른 방법론적 접근에 있어서의 효용성을 찾을 수 있다.

또한 연구방법론적 접근에 있어서 Q유형화가 갖는 한계를 보완하고, 연구 결과의 타당성과 신뢰도를 제고시키기 위하여 도출된 다섯 가지 유형별 특성을 바탕으로 이들의 유형화 과정의 신뢰도와 타당도를 높이기 위한 사정도구로서 Q블록 설문지를 개발하였다. 이를 통해 보다 다양한 이해관계집단의 구성원들을 대상으로 각 유형의 특성을 일반화시킬 수 있는 유용한 도구로서의 활용 가능성을 확인할 수 있었다.

끝으로 본 연구가 장기요양서비스 제공과 직접적으로 관련된 장기요양인력 양성체계에 주목할 수밖에 없었던 이유는 양질의 인력을 양성하는 것이 서비스의 일차적 혜택을 받게 되는 노인 등 장기요양이 필요한 사람들에게 양질의 서비스 제공으로 이어지고, 그것이 곧 장기요양 수급자의 삶의 질 향상이라는 긍정적인 결과를 가져오기 때문이다. 여기에 본 연구의 의의가 있다고 하겠다.

참 고 문 헌

- [1] 보건복지부, 2011 보건복지백서, 2012.
- [2] 박차상, “노인장기요양보험제도의 효과적인 인력 양성 방안”, 제주한라대학논문집, 제30권, pp.101-114, 2007.
- [3] 유재웅, 최우진, “요양보호사 교육내용의 개선방안에 관한 연구”, 복지행정논총, 제19권, 제1호, pp.139-156, 2009.
- [4] 정민영, 손명동, 박천규, “케어매니저 양성을 위한 교육과정 개발”, 한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집, pp.1,064-1,069, 2009.
- [5] 김성훈, 신주화, 하정미, “요양보호사 교육과정 경

- 험에 관한 현상학적 연구”, 한국노년학, 제30권, 제1호, pp.1-20, 2010.
- [6] 전병유, “우리나라 노인요양사 인력 문제와 대안적인 요양인력모델의 모색”, 한국사회정책, 제17권, 제3호, pp.67-91, 2010.
- [7] 이영선, 최낙관, “요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향”, 한국자치행정학회, 제24권, 제2호, pp.190-210, 2010.
- [8] 竹村明子, “實踐教育の效果：介護福祉士養成課程における實習体験と介護への自己決定性の關係”, 教育心理學研究, 第58卷, pp.176-185, 2010.
- [9] 엄기옥, “요양보호사 양성교육과 자격제도의 문제점과 개선방안”, 지역발전연구, 제10권, 제2호, pp.87-112, 2011.
- [10] 이광재, 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인, 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, 2011.
- [11] 한정원, “요양보호사의 전문성 향상방안 연구”, 여성학연구, 제21권, 제2호, pp.197-235, 2011.
- [12] 배극수, 요양보호사의 전문성에 영향을 미치는 요인 연구, 백석대학교 기독교전문대학원 박사학위논문, 2012.
- [13] 이근홍, “노인장기요양보험에서 케어매니저의 필요성과 인력양성 방안”, 한양고령사회논집, 제3권, 제1호, pp.1-16, 2012.
- [14] 이윤경, 김세진, “노인장기요양서비스 품질관리 체계화 방안”, 보건사회연구, 제32권, 제4호, pp.66-93, 2012.
- [15] 김준환, “노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안: 요양보호사의 인력양성 및 전문성 향상을 중심으로”, 극동사회복지저널, 제4권, pp.49-83, 2008.
- [16] 장우심, “노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구”, 노인복지연구, 제43권, pp.263-286, 2009.
- [17] 조우홍, “일본 개호복지사 양성제도 운영의 시사점: 한국 요양보호사 제도 외의 비교분석”, 아시아연구, 제1권, 제3호, pp.243-262, 2009.
- [18] 백효영, 노인장기요양보험제도의 개선과제에 관한 연구, 동국대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- [19] 선우덕, “장기요양제도의 발전방향”, 보건복지포럼, 제2013-1호, pp.64-75, 2013.
- [20] 석재은, “공급자 관점에서의 노인장기요양보험제도의 개선방안”, 보건복지포럼, 제2010-10호, pp.34-44, 2010.
- [21] 이윤경, “이용자 관점에서의 노인장기요양보험제도의 평가 및 개선방안”, 보건복지포럼, 제168호, pp.25-33, 2010.
- [22] 선우덕, “일본 개호보험제도의 개혁동향”, 보건복지포럼, 제2011-4호, pp.64-74, 2011.
- [23] 전연일, 노인장기요양보험제도의 발전방안에 관한 연구: 전라북도를 중심으로, 대전대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- [24] 김현희, 요양보호사의 직무행동 특성과 서비스 질에 대한 조직지원의 매개 및 조절효과, 위덕대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- [25] R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison, and D. Sowa, “Perceived Organizational Support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.500-507, 1986.
- [26] G. C. Thompson, *The evaluation of public opinion*. In B. Berelson and M. Janowitz (eds.), *Reader in public opinion and communication*, 2nd ed, New York: Free Press, 1966.
- [27] W. Stephenson, *The study of behavior: Q-technique and its methodology*, The Chicago University Press, 1953.
- [28] A. D. Talbott, “The Q bolck method of indexing Q typologies,” Presented at the AEJ Convention, Lincoln, Nebraska, 1963.
- [29] S. H. Cohen, *Voting behavior in school referenda: An investigation of attitudes and other determinants by Q technique and survey research*, Doctoral dissertation, Kent State University, 1971.
- [30] J. A. McCain, “Ideology in africa: Some

perceptual types,” *African Studies Review*, Vol.18, 1975.

[31] J. D. Richardson, *Merger of Questionnaire and Q-sort technique*, Doctoral dissertation, North Carolina University, 1976.

[32] 김홍규, “Q-블럭과 Q-도구의 일치도 연구”, *주관성연구*, 제16권, pp.5-16, 2008.

[33] 이재환, 이수경, “장애학생 교육복지 지원에 관한 대학 내 이해관계집단의 인식유형”, *한국콘텐츠학회*, 제12권, 제11호, pp.183-198, 2012.

저 자 소 개

이 재 환(Jae-Hwan Lee)

정회원



- 2001년 8월 : 경상대학교 사회복지학과(문학사)
- 2006년 8월 : 부산대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공(행정학석사)
- 2014년 2월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2008년 3월 ~ 2011년 2월 : 장신대학교 사회복지학과 전임강사
- 2011년 3월 ~ 현재 : 순천제일대학교 사회복지과 교수

<관심분야> : 노인 및 장애인복지 분야의 정책 및 제도