

노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향

권경자¹ · 주민선² · 김정아³

한세대학교 간호학과¹, 서울여자간호대학², 한양대학교 간호학부³

Impact of Work Environment and Job Satisfaction on Service Quality among Staff in Elderly Facility

Kwon, Kyong Ja¹ · Chu, Min Sun² · Kim, Jung A³

¹Department of Nursing, Hansei University, Gunpo

²Seoul Women's College of Nursing, Seoul

³College of Nursing, Hanyang University, Seoul, Korea

Purpose: This study examined the effect of work environment and job satisfaction on service quality among staff caring for the elderly. **Methods:** A convenient sample was 192 staff members from 95 elderly facilities. Data collection occurred from June to July, 2011 using a self-administered questionnaire. Data was analyzed using SPSS/WIN 18.0. **Results:** Among the subscales of Work Environment Scale, the self-realization score was the highest followed by workload, nervousness, and conflict. The mean score of job satisfaction was 71.43. Reliability was the highest followed by assurance, empathy, responsiveness, and tangibles. Predictive factors of service quality included self-realization work environment and job satisfaction. **Conclusion:** Exploration of strategies to improve the recognition of self-realization work environment and job satisfaction will be necessary in order to increase of service quality among staffs in elderly facility.

Key Words: Elderly facility, Job satisfaction, Service quality, Work environment

서론

1. 연구의 필요성

우리나라의 65세 이상 고령자는 전체 인구의 12.2%이고, 2030년에는 24.3%, 2050년에는 37.4%로 급격하게 증가되는 추세이며, 특히, 85세 이상 초고령 인구 비율은 2013년 0.9%

에서 2030년 2.5%, 2050년 7.7%로 크게 증가할 것으로 전망된다(Statistics Korea, 2013). 이러한 노인인구의 증가와 급속한 사회변화는 사회적인 노인 문제를 초래하고 있다. 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되면서 소비자가 장기요양기관을 선택할 수 있게 되었으며 이에 따라 장기요양기관의 서비스 질을 개선하고자 하는 노력들이 이어지고 있다(Cho, 2011). 기관의 서비스 질은 고객만족에 긍정적인 영향

주요어: 노인요양시설, 직무만족, 서비스 질, 업무환경

Corresponding author: Kim, Jung A

College of Nursing, Hanyang University, 17 Haengdang-dong, Seongdong-gu, Seoul, 133-791, Korea.
Tel: +82-2-2220-0799, Fax: +82-2-2297-8613, E-mail: joyhippo@hanyang.ac.kr

- 본 논문은 2011년 한국연구재단 소규모연구회 모임 지원 사업에 의하여 연구되었음(E00094).

- This study was supported by a grant from the National Research Foundation of Korea under E00094.

Received: Aug 30, 2013 / Revised: Oct 7, 2014 / Accepted: Oct 9, 2014

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.

을 미치며(Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996), 고객이 노인요양시설을 선정하는 주요 요인으로 강조되어 왔다(Zimmerman, 2003).

대상자에게 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 제공자의 역량강화가 중요한 요인이다(Babakus, Yavas, Karatepe, & Avci, 2003). 노인요양시설 종사자들은 시설에서의 보호활동이 갖는 일방적인 배려와 보살핌, 업무과중, 신체적 격무, 심리적 보상의 부족, 입소 노인들의 신체적 의존과 인지적 문제, 입소노인들의 가족관계의 특수성 등으로 인하여 일반 기업이나 조직과 구별되는 직무를 경험한다(Choi, 2007). 건강 전문직업의 업무환경은 직원의 직무만족을 감소시키고, 환자 만족도를 저하시켜 결과적으로 간호생산성을 저하시킨다(Rossberg & Friis, 2004). 노인요양시설의 업무환경 역시 직원의 직무만족과 상관관계가 있으며(Harris-Kojetin, Lipson, Fielding, Kiefer, & Stone, 2004; Kostiwa & Meeks, 2009), 장기요양기관에 근무하는 직원의 높은 직무만족은 낮은 감정적 소진, 높은 임파워먼트, 높은 조직의 지지, 높은 심리적 임파워먼트, 강한 업무 그룹의 결집력, 높은 개인적 성취력과 관련되며, 서비스 질에 긍정적인 영향을 미친다(Kim & Kim, 2011; Tourangeau, Cranley, Laschinger, & Pachis, 2010).

그러나 한국의 노인요양시설 입소자의 89.4%가 인지 기능에 장애가 있는 대상자인(Cho, Jeong, McMillan, Conway, Higgins, & Kwon, 2013) 현실을 고려하면, 서비스 사용자 측면에서 서비스에 대한 기대와 성과를 평가하기에는 한계가 있으므로 서비스 제공자 중심의 서비스 질을 측정하는 것이 필요하다. Kim, Kim, Han, & Sim (2012)은 요양병원 종사자의 근무환경은 직무만족에 영향을 미치고, 직무만족은 서비스 질에 영향을 미치므로 요양서비스 종사자의 자발적인 의료 질 향상을 위해 서비스 질에 영향을 미치는 근무환경과 직무만족을 위한 관리 방안이 필요함을 강조하였다.

National Health Insurance Cooperation (2011)에 의하면 2010년 장기요양기관에서 근무하는 인력은 267,057명으로, 그중 요양보호사가 250,465명으로 가장 많고, 전문자격증 소지 종사자인 사회복지사 5,896명, 의사(축척포함) 1,107명, 간호사(간호조무사포함) 8,152명, 치과위생사 17명, 물리(작업)치료사 1,420명이었다. 노인요양시설 직무를 분석한 결과(Park, Chae, & Kim, 2009), 노인요양시설에서 입소 후 일상생활지원활동은 주로 요양보호사에 의해 이루어지지만, 노인의 시설 입소상담, 입소결정, 입소계약 등의 중요 업무는 주로 시설장, 사회복지사, 간호사 등에 의해 이루어지며, 입소자 사정 및 사례관리, 서비스 목표 설정, 계획, 평가 등의 일 또한 주

로 간호사와 사회복지사, 물리치료사 등에 의해 이루어진다. 이에 노인요양시설 서비스 질을 결정하는데 중요 역할을 하는 이들 면허 또는 자격증 소지 종사자의 업무 관련 다양한 특성이 서비스 질에 미치는 영향을 확인하는 연구가 필요하다.

그러나 최근의 연구는 일개 지역의 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 또는 사회복지사만을 대상으로 직무 스트레스가 서비스 질에 미치는 영향(Lee, 2006), 직업정체성(Im, Jung, & Chae, 2009) 또는 역량강화(Cho, 2011)가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구가 이루어졌을 뿐이다. 그러나 노인요양시설의 내부고객인 전문직 종사자들 전체가 서비스 질에 영향을 미치므로(Cho et al., 2013; Kim, Kim, Han, & Sim, 2012) 일부 직종이 아닌 전체 노인요양시설 종사자인 시설장, 간호사, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사 등을 대상으로 이들이 인지하는 업무환경, 직무만족, 서비스 질에 대한 연구가 필요하나 이에 관한 연구는 극히 미진한 실정이다.

이에 본 연구에서는 노인요양시설 종사자(간호사, 시설장, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 간호조무사)가 인지하는 업무환경, 직무만족, 서비스 질을 확인하고 업무환경과 직무만족이 노인요양시설 종사자가 인지하는 서비스 질에 미치는 영향을 확인하여 노인요양시설 종사자의 업무환경 개선 및 서비스 질 향상을 위한 교육 프로그램에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 업무환경, 직무만족, 서비스 질을 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 업무환경, 직무만족, 서비스 질의 차이를 파악한다.
- 대상자의 업무환경, 직무만족이 대상자가 인지하는 서비스 질에 미치는 영향을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 한국녀성협회에 등록되어 노인장기요양서비스를 제공하고 있는 노인요양시설 95개 기관에 종사하고 있는 인력 중 요양보호사를 제외한 간호사, 시설장, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 간호조무사를 대상으로 192명을 편의추출하였다. 노인장기요양보험법 제 31조에 따르면 장기요양기관의 인력배치기준에서 시설장을 제외한 간호인력의 경우 간호사 또는 간호조무사를 고용하도록 되어있으므로 간호조무사도 연구대상에 포함시켰다.

본 연구의 대상자 수는 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여, 다중 회귀 분석에 필요한 표본 수를 계산하였다. 회귀분석에 필요한 예측변수 8개, 유의수준 .05, 효과크기 중간(medium) $f^2=0.15$, 검정력 .90을 충족하기 위한 표본수를 산출한 결과 90명이었다. 이에 본 연구에서 사용된 192명의 대상자 수는 이를 충족하는 것으로 파악되었다.

3. 연구도구

1) 업무환경

업무환경이란 업무를 수행하는 조직 또는 현장의 분위기로서 조직이 조직체계를 유지하는 방식, 의사결정 참여와 자율성 증진을 통한 성장기회 제공, 업무수행과 관련한 개인 간 상호작용 등에 의해 지배적인 속성을 의미하는 것으로(Moos, 1993), 본 연구에서는 Friis (1981)가 개발하고 Rosseberg, Eiring과 Friis (2004)가 하위영역을 명명한 WES-10 (Working Environment Scale-10)을 Kwon(2009)이 번안하여 사용한 도구로 측정하였다. 본 도구는 자아실현(self-realization) 4문항, 업무량(workload), 갈등(conflict), 신경과민(nervousness) 각각 2문항 등 4개 하위영역, 총 10문항으로 이루어진 5-point Likert Scale로, 점수가 높을수록 각 영역이 높은 업무환경임을 의미한다.

본 연구도구의 신뢰도는 Rosseberg 등(2004)의 연구에서 Cronbach's α coefficient .61~.85였고, 본 연구에서의 Cronbach's α coefficient는 .65였으며, 영역별로는 .66~.77로 나타났다.

2) 직무만족

직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가하여 느끼는 유쾌함이나 좋은 정서를 의미하는 것으로(Lock, 1976), 본 연구에서는 미네소타 산업관계

연구소에서 개발하고 Lee와 Park (1996)이 번역한 Minnesota Satisfaction Questionnaire을 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 20문항으로 이루어진 5-point Likert Scale로, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구도구의 신뢰도는 Lee와 Park (1996)의 연구에서 Cronbach's α coefficient .88이었으며, 본 연구에서는 .93이었다.

3) 서비스 질

서비스 질이란 특정 서비스의 우수성과 관련된 전반적인 판단 혹은 태도(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)를 의미하는 것으로, 본 연구에서는 Parasuraman 등(1988)에 의해 개발된 서비스 질 측정도구를 Lee (2006)가 노인요양시설의 특성에 맞게 수정·보완한 SERVQUAL (Service Quality)를 사용해 측정하였다. 본 도구는 유형성(tangibles) 4문항, 신뢰성(reliability) 5문항, 대응성(responsibility) 4문항, 보증성(assurance) 4문항, 공감성(empathy) 5문항 등 5개 하위영역, 총 22문항으로 이루어진 5-point Likert Scale로 점수가 높을수록 서비스 질이 좋은 것을 의미한다.

유형성(tangibles)은 물리적 시설, 장비, 직원의 모습에 대한 내용이며, 신뢰성(reliability)은 약속된 서비스를 정확하고 적절하게 실행할 수 있는 능력을 의미하며, 대응성(responsibility)은 고객을 돕고자 하는 의지와 신속하게 서비스를 제공하려는 의지를, 보증성(assurance)은 고객에게 신뢰와 확신을 주는 능력 및 종사자의 지식과 예의를 의미하며, 공감성(empathy)은 고객에 대한 개별적인 관심과 돌봄을 의미한다(Parasuraman et al., 1988).

Lee (2006)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값은 .86이었고, 본 연구에서 도구의 Cronbach's α 값은 .94였다.

4. 자료수집 및 윤리적 고려

자료수집을 위하여 한국녀성협회의 협조를 요청하여 해당협회의 승인을 받은 후에 한국녀성협회로부터 본 협회에 등록되어 노인장기요양서비스를 제공하고 있는 95개소 노인요양시설 명단 및 연락처를 제공받았다. 제공받은 전체 95개 기관에 전화로 연구참여에 대한 동의를 구한 후에 연구참여에 동의를 승인한 90개 기관을 대상으로 기관에 종사하고 있는 인력 중 요양보호사를 제외한 간호사, 시설장, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 간호조무사 등 기관별 설문대상자 수를 확인한 후 기관의 선호도에 따라 온라인, 또는 우편으로 설문지를 발송하였다. 연구자는 연구의 목적과 방법, 자료의 익

명처리 및 비밀보장, 연구목적 이외에 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며, 참여자가 원하는 경우 언제든지 연구참여를 철회할 수 있으며, 그로 인한 어떠한 불이익도 발생하지 않을 것을 각 기관장에게 전화로 설명하였으며, 대상자에게는 설문 작성 시 이와 관련된 내용을 서면으로 확인한 후 본 연구의 목적에 동의하고 연구참여를 자발적으로 수락한 경우 자의로서 연구동의서를 작성하도록 하였으며, 서면 연구동의서를 한 경우에만 설문에 참여하도록 하였다. 설문자료는 온라인 또는 발송 시 함께 보낸 반송용 봉투를 이용하여 우편으로 회수하였다. 이에 총 350명(간호사, 시설장, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 간호조무사)을 대상으로 설문지를 배부하였으며, 이 중 연구에 동의하고 설문에 참여한 대상자 211명의 설문지가 회수되어 설문지 회수율은 60%였다. 그러나 이중 무응답 문항이 많은 자료 19부를 제외하고 총 192부를 최종 분석에 사용하였다. 자료수집기간은 2011년 6월 13일부터 2011년 7월 15일까지 총 32일이었다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자들의 일반적 특성은 서술통계인 평균, 표준편차, 빈도, 백분율 등을 이용해 분석하였고, 노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족, 서비스 질은 평균, 백분율 등의 서술통계를 이용하였으며, 일반적 특성에 따른 업무환경, 직무만족, 서비스 질의 차이는 independent sample t-test, one-way ANOVA와 Scheffé test를 이용해 분석하였다. 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 동시입력법식(enter)의 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균연령은 45.94세였으며, 여성이 94.8%로 대부분을 차지하였다. 결혼 상태는 기혼이 82.3%로 높았으며, 교육수준은 전문대졸 43.8%, 대학고졸 30.2%였다. 직무는 간호사 40.6%로 가장 많았으며, 시설장 21.9%, 기타(물리치료사, 작업치료사, 간호조무사) 19.3%, 사회복지사 18.2%의 순이었다. 노인요양시설의 근무경력을 조사한 결과 2년 초과~3년 이하가 54.2%로 가장 많았으며, 지역은 경기도가 63.0%로

가장 높았다(Table 1).

Table 1. Characteristics of the Participants (N=192)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		45.94±10.01
	20~29	14 (7.3)
	30~39	29 (15.1)
	40~49	77 (40.1)
	≥0	72 (37.5)
Gender	Male	10 (5.2)
	Female	182 (94.8)
Marital status	Single	34 (17.7)
	Married	158 (82.3)
Education level	High school	15 (7.8)
	College	84 (43.8)
	University	58 (30.2)
	Graduate school	35 (18.2)
Occupational position	Chief of the facility	42 (21.9)
	Staff nurse	78 (40.6)
	Social worker	35 (18.2)
	Others [†]	37 (19.3)
Job experience (year) [‡] (n=188)		2.39±0.74
	≤1	30 (15.9)
	>1~≤2	54 (28.8)
	>2~≤3	104 (55.3)
Region	Seoul	41 (21.4)
	Gyeonggi-do	121 (63.0)
	Others [§]	30 (15.6)
Facility size (resident number)	≤10	4 (2.1)
	>11~≤30	29 (15.1)
	>31~≤50	37 (19.3)
	>51~≤99	58 (30.2)
	≥100	64 (33.3)

[†] Physical therapist (15), occupational therapist (6), nurse aid (16);
[‡] It is the Work experience since August 2007; [§] Busan (1), Incheon (6), Daejeon (1), Chuncheon-gangnam-do (11), Gyeongsangnam-do (11).

2. 대상자가 인지하는 업무환경, 직무만족, 서비스 질

대상자가 인지하는 업무환경은 자아실현이 잘 되는 환경이 5.00점 만점에 평균 3.63점으로 가장 높았으며, 업무량이 많은 환경(3.21), 신경과민적 환경(2.72), 갈등이 많은 환경(2.51)의 순으로 응답하였다. 직무만족은 총점 71.43 (평균평점 3.57)로 나타났다. 대상자가 인지하는 서비스 질은 신뢰성이 5.00점 만점에 평균 4.06점으로 가장 높았으며, 보장성(4.05), 대응성(3.93), 공감성(3.93), 유형성(3.92)의 순으로 나타났으며 평균평점은 4.00점이었다(Table 2).

Table 2. Summary of Descriptive for the Study Variables

(N=192)

Variables	Subscale	Numbers of items	M±SD [†]	M±SD [‡]	Rank
Work environment	Self-realization	4	14.52±2.29	3.63±0.57	1
	Workload	2	6.42±1.23	3.21±0.62	2
	Conflict	2	5.01±1.08	2.51±0.54	4
	Nervousness	2	5.44±1.40	2.72±0.70	3
Job satisfaction		20	71.43±9.83	3.57±0.49	
Service quality	Tangibles	4	15.69±2.37	3.92±0.59	5
	Reliability	5	20.31±2.81	4.06±0.56	1
	Responsiveness	4	15.71±2.71	3.93±0.67	3
	Assurance	4	16.19±3.22	4.05±0.57	2
	Empathy	5	19.64±2.30	3.93±0.57	3
	Total	22	88.03±10.51	4.00±0.47	

[†]M±SD is (summation of items); [‡]M±SD is (summation of items / numbers of items).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 업무환경, 직무만족, 서비스 질

대상자의 일반적 특성에 따른 업무환경, 직무만족, 서비스 질의 차이는 분석한 결과는 Table 3과 같다. 업무환경을 살펴보면, 자아실현 환경은 성별($t=2.04, p=.042$), 결혼상태($t=2.00, p=.047$), 교육수준($F=8.59, p<.001$), 직무($F=6.26, p<.001$), 경력($F=3.82, p=.023$), 지역($F=5.11, p=.007$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검정한 결과 여성이 3.81로 남성 3.28보다, 기혼이 미혼 3.59보다 유의하게 높았다. 석사 이상이 3.96으로 고졸, 전문대졸 보다는 높았으며, 시설장은 3.96으로 간호사 3.49보다 유의하게 높은 것으로 나타났다. 경력 2~3년이 3.50으로 1~2년 보다, 기타 지역이 3.89로 경기도 보다는 유의하게 높게 나타났다. 업무량은 교육수준($F=2.87, p=.038$), 직무($F=7.51, p<.001$), 지역($F=3.27, p=.040$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 사후 검증한 결과 시설장이 3.53으로 사회복지사 2.96이나 기타 3.01보다 높게 나타났으며, 직무, 지역은 사후 검증 결과 유의한 차이가 없었다. 갈등 업무환경은 연령($F=3.24, p=.023$)에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으나 사후 검증 결과 유의하지 않았다. 신경과민 업무환경은 직무유형($F=4.2, p=.007$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 사후 검증 결과 시설장이 3.00으로 사회복지사 2.46보다 유의하게 높게 나타났다.

직무만족은 교육수준($F=5.66, p=.001$), 직무($F=5.66, p=.001$), 경력($F=5.88, p=.003$), 지역($F=3.44, p=.034$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검증 결과 시설장이 75.92로 간호사 68.36보다 유의하게 높았으며, 경력 2년

초과~3년 미만(67.89)로 2년 미만보다, 기타 지역이 75.75로 경기도보다 보다는 직무만족이 유의하게 높은 것으로 나타났다.

서비스 질은 교육수준($F=3.24, p=.023$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 사후 검증 결과 석사 이상이 4.20으로 고졸 3.75보다 유의하게 높게 나타났다.

4. 대상자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향

대상자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 살펴보기 위해 서비스 질과 관련이 있다고 검증된 일반적 특성 변수를 통제하여 다중회귀분석을 실시하였다(Table 4). 위 분석을 시행하기 전 회귀분석의 가정을 검증하기 위해 잔차의 산포도를 분석한 결과, 잔차의 분포는 0을 중심으로 직사각형의 분포를 이루고 있어 잔차의 정규성, 선형성과 등분산성의 가정을 충족하였으며, 히스토그램과 회귀표준화 잔차의 정규 p-p도표를 검증한 결과 잔차의 정규분포와 등분산성의 가정을 충족하였다. 자기 상관계수를 나타내는 Durban-Watson을 검증한 결과 1.97로 2.00에 가까워 오차항의 독립성 및 자기상관에 문제가 없었다. 다중공선성 여부를 확인하기 위해 공차한계, 분산팽창인자, 상관계수를 검증한 결과 공차한계(tolerance)는 0.26~.72로 모두 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.36~1.93으로 모두 10.0을 넘지 않았으며, 독립변수 간의 상관관계는 .07 이상인 변수는 없는 것으로 나타나 다중공선성에 문제가 없음을 확인하였다. 일반적 특성 중 서비스 질에 영향을 미치는 변수인 교육수준을 통제하기 위해 교육 연수로 전환하여 회귀분석에 함께 투입하였다.

Table 3. The Work Environment, Job Satisfaction and Service Quality according to General Characteristics of the Participants (N=192)

Variable	Categories	Work environment						Job satisfaction		Service quality			
		Self realization		Workload		Conflict		Nervousness		M±SD	t or F (p)		
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)				
Age (year)	20~29	3.61±0.52	0.94 (0.420)	3.07±0.61	0.56 (0.638)	2.21±0.61	3.24 (0.023)	2.75±0.61	2.62 (0.052)	72.69±11.52	0.17 (0.910)	3.98±0.35	0.22 (0.878)
	30~39	3.49±0.55		3.21±0.67		2.33±0.57		2.55±0.61		71.64±9.7		3.95±0.67	
	40~49	3.63±0.54		3.18±0.61		2.56±0.50		2.63±0.65		70.85±9.84		3.99±0.41	
	≥0	3.70±0.61		3.28±0.61		2.59±0.53		2.90±0.53		71.74±9.71		4.04±0.47	
Gender	Male	3.28±0.61	2.04 (0.042)	2.90±0.61	1.64 (0.101)	2.55±0.55	-0.25 (0.802)	2.45±0.68	1.27 (0.204)	73.22±12.48	-0.56 (0.576)	3.93±0.59	0.43 (0.667)
	Female	3.65±0.72		3.23±0.61		2.51±0.54		2.74±0.70		71.34±9.70		4.01±0.46	
Marital status	Single	3.81±0.54	2.00 (0.047)	3.32±0.65	1.14 (0.253)	2.35±0.51	-1.84 (0.066)	2.68±0.61	-0.44 (0.658)	72.94±8.90	0.95 (0.340)	4.13±0.45	1.63 (0.156)
	Married	3.59±0.57		3.19±0.61		2.54±0.54		2.74±0.72		71.10±10.02		3.97±0.48	
Education level	High school ^a	3.32±0.60	8.59 (<.001)	3.03±0.35	2.87 (0.038)	2.67±0.45	0.46 (0.706)	2.67±0.74	1.16 (0.324)	67.14±0.85	5.66 (0.001)	3.75±0.51	3.24 (0.023)
	College ^b	3.48±0.53		3.14±0.67		2.49±0.51		2.70±0.68		69.13±0.88		3.98±0.50	
	University ^c	3.73±0.52	a, b < d	3.20±0.60		2.50±0.61		2.66±0.67		73.20±0.96	a, b < d	3.99±0.44	a < d
	Graduate school ^d	3.96±0.55		3.47±0.55		2.50±0.52		2.93±0.72		76.10±10.83		4.20±0.39	
Occupational position	Chief of facility ^a	3.96±0.55	6.26 (<.001)	3.53±0.60	7.51 (<.001)	2.59±0.56	2.34 (0.074)	3.00±0.77	4.21 (0.007)	75.92±9.46	5.66 (0.001)	4.16±0.36	2.53 (0.059)
	Staff nurse ^b	3.49±0.53		3.26±0.56		2.58±0.53		2.76±0.62		68.36±9.28		3.92±0.47	
	Social worker ^c	3.63±0.53	a > b	2.96±0.69	a > c, d	2.33±0.56		2.46±0.65	a > c	72.97±8.37	a > b	3.93±0.49	
	Others ^d	3.60±0.58		3.01±0.50		2.43±0.48		2.62±0.73		71.68±10.79		4.07±0.55	
Job experience	≤1 ^a	3.56±0.56	3.82 (0.023)	3.15±0.64	2.91 (0.057)	2.38±0.73	1.24 (0.290)	2.75±0.70	1.73 (0.180)	67.89±8.27	5.88 (0.003)	3.89±0.56	1.16 (0.316)
	>1~≤2 ^b	3.50±0.57		3.08±0.68		2.47±0.53		2.58±0.76		69.33±9.59		3.98±0.49	
	>2~≤3 ^c	3.75±0.53	b < c	3.32±0.55		2.55±0.48		2.79±0.66		73.74±10.00	a, b < c	4.05±0.44	
Region	Seoul ^a	3.72±0.51	5.11 (0.007)	3.32±0.61	3.27 (0.040)	2.51±0.51	0.01 (0.996)	2.82±0.68	0.91 (0.401)	71.41±9.26	3.44 (0.034)	4.07±0.56	2.14 (0.120)
	Gyeonggi-do ^b	3.54±0.54		3.13±0.59		2.51±0.57		2.73±0.69		70.38±9.79		3.85±0.58	
	Others ^c	3.89±0.69	b < c	3.41±0.69		2.50±0.44		2.59±0.75		75.75±9.87	b < c	3.99±0.64	

Table 4. Impact Factors on Service Quality

(N=192)

Variables	B	β	t	p	VIF
Education	-0.22	-.02	-0.38	.702	1.18
Self realization	1.66	.35	3.96	< .001	1.93
Workload	0.32	.04	0.48	.632	1.47
Conflict	-0.95	-.09	-1.29	.198	1.36
Nervousness	0.39	.05	0.64	.523	1.45
Job satisfaction	0.33	.30	3.46	.001	1.83

 $R^2=.38$, Adj. $R^2=.36$, $F=15.22$, $p<.001$, Durbin-Watson=1.97

일반적 특성인 교육수준을 통제된 상태에서 업무환경 4가지 영역, 직무만족을 투입하여 분석한 결과 모델은 서비스 질을 36%($F=15.22$, $p<.001$) 설명하였다. 노인요양시설 종사자가 지각하는 서비스 질에 영향을 미치는 유의한 변수는 자아실현 업무환경($\beta=.35$, $t=3.96$, $p<.001$), 직무만족($\beta=.30$, $t=3.46$, $p=.001$)의 순으로 나타났다. 즉, 노인요양시설 종사자는 자아실현이 잘 되는 업무환경이라고 인지할수록, 직무만족이 높을수록 서비스 질을 높게 인식하는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 노인요양시설에 종사하는 간호사, 시설장, 사회복지사, 기타 종사자들이 인지하는 업무환경과 직무만족, 서비스 질을 확인하고, 업무환경과 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다. 연구대상자들은 노인요양시설 업무환경에 대해 자아실현이 잘 되는 환경 3.63점, 업무량이 많은 환경 3.21점, 갈등이 많은 환경 2.51점, 신경과민적 환경 2.72점으로 응답하였다. 이는 같은 도구를 사용하여 측정된 연구에서 병원 종사자들이 인지하는 업무환경에서 자아실현이 잘 되는 환경 3.64점, 업무량이 많은 환경 3.42점, 갈등이 많은 환경 2.06점, 신경과민적 환경 1.99점으로 나타난 연구결과(Rosberg & Friss, 2004)와 다소 상이하다.

노인요양시설 종사자들은 자아실현과 업무량에 대해서는 병원종사자들과 유사하게 업무환경을 인지하고 있었지만, 병원종사들에 비하여 업무환경이 갈등이 많고, 신경과민적인 환경이라고 인지하고 있었다. 갈등이 많은 업무환경은 업무수행에서 갈등을 경험하거나 상사와 갈등을 경험하는 것을 의미하며, 신경과민적 환경은 업무에 대해 불안을 느끼거나 업무장소에서 불안이나 긴장을 느끼는 것을 의미한다(Rosberg & Friss, 2004). 이는 노인요양시설 종사자들이 병원종사자들에

비하여 업무수행에서 보다 많은 갈등을 경험하거나 불안 또는 긴장을 느끼는 것을 의미하며, 노인요양시설근무간호사가 병원근무 간호사에 비하여 더 높은 감정적 소진을 경험한다는 연구결과와도 유사하다(Van den Berg, Landeweerd, Tummers, & Van Merode, 2006).

이러한 결과는 노인요양시설 종사자들의 업무와 연관되어 살펴볼 수 있겠다. 노인요양시설 종사자들은 입소 노인들에 대한 일방적인 배려와 보살핌을 제공해야 하고, 노인들의 신체적 의존과 인지적 문제 등을 담당해야 하며(Choi, 2007), 이러한 업무의 특성으로 인하여 업무수행에서 보다 많은 갈등과 불안을 경험하는 것으로 여겨진다. 따라서 노인요양시설 종사자들은 업무의 부담감으로 인하여 이직을 고려하게 되므로(Buerhaus, Donelan, Ulrich, Norman, & Dittus, 2006), 업무수행에서의 갈등과 불안을 낮추기 위한 방안을 모색할 필요가 있겠다. 다만, 본 연구에서 사용한 업무환경 도구의 내적 일관성은 Rosseberg 등(2004)의 연구와 비슷하게 .65로 다소 낮게 나타나 문항 간의 내적 일관성에 한계가 있을 수 있으므로, 추후 검사-재검사법, 반분법 등의 다양한 신뢰도 측정방법을 사용하여 본 도구에 대한 신뢰도를 재확인하는 것이 필요하다.

본 연구에서 노인요양시설 종사자의 직무만족은 중간 이상의 만족수준을 나타냈으며, 이는 측정도구가 상이하나, 노인요양시설 근무하는 간호사, 간호조무사, 준의료전문가(작업치료사, 물리치료사, 영양사 등), 관리자 등을 대상으로 시행한 연구에서 직무만족이 중간 이상의 만족수준을 나타낸 결과와 유사하였다(Tourangeau et al., 2010). 반면에 노인요양시설 근무하는 사회복지사의 직무 만족 3.29점(Im et al., 2009), 요양보호사의 직무 만족 3.19점(Kim, 2011)에 비하여 다소 높게 나타났는데, 본 연구는 한 종류의 직무종사자만을 대상으로 시행한 연구들과 달리 다양한 직무종사자를 대상으

로 시행하였기 때문으로 여겨진다.

연구결과 노인요양시설 종사자가 인지하는 서비스 질은 4.00점으로 같은 도구로 측정한 노인의료복지시설 종사자가 인지하는 서비스 질 4.03점(Lee, 2011)과 유사하였다. 서비스 질의 하위영역에서 신뢰성이 가장 높게 나타났는데, 선행연구와도 일치하는 결과이다(Lee, 2011). 이는 노인요양시설 종사자는 약속된 서비스를 정확하고 적절하게 실행하는 측면의 서비스 질이 가장 높다고 인지하고 있는 것으로 자신의 업무 수행을 높이 평가하는 것이다. 반면에 연구결과 서비스 질의 하위영역에서 유형성이 가장 낮게 나타났는데, 이는 물리적 시설, 장비, 다른 직원의 서비스 질이 가장 낮다고 인지하고 있는 것으로 선행연구결과와도 일치한다(Lee, 2011). 즉 연구대상자들은 자신이 제공하는 서비스에 대해서는 높게 평가하지만 다른 종사자의 서비스는 낮게 평가하는 것을 나타낸다. 이는 다른 종사자의 직무에 대한 이해 부족과 의사소통의 부재 등과 관련될 수 있겠다.

본 연구결과 노인요양시설 종사자들 중에서 시설장이 다른 종사자에 비하여 노인요양시설 업무환경을 업무량이 더 많으며, 불안과 긴장을 더 많이 경험하는 신경과민적인 업무환경이라고 인식하였다. 이는 시설장이 시설의 운영과 관련되어 직접적인 업무를 수행하고 있고, 업무결과가 시설의 운영과 노인요양시설에서 제공하는 서비스 질에 중요한 영향을 미치기 때문에(Castle, 2001). 다른 종사자에 비하여 업무에 대한 부담감을 더 많이 느끼고 있는 것으로 여겨진다. 따라서 노인요양시설의 효율적인 운영과 질적인 서비스의 제공을 위해서는 노인요양시설 시설장의 업무 수행이 중요하며, 이를 위해서는 시설장의 업무 부담감을 완화하고 정서적인 안정을 도모할 수 있는 스트레스 관리, 효율적인 시설운영 등과 같은 특화된 교육 프로그램의 개발이 필요하겠다.

본 연구의 결과에서 노인요양시설 종사자의 직무만족은 종사자들의 직무에 따라 유의한 차이를 나타내었고, 노인요양시설 종사자 중에서 시설장이 다른 종사자에 비하여 직무만족이 높게 나타난 반면에 간호사는 다른 종사자에 비하여 가장 낮게 나타났다. 이는 노인요양시설에 근무하는 간호사가 관리자보다 직무만족이 낮게 나타난 연구결과(Tourangeau et al., 2010)와 일치한다. 다른 종사자에 비하여 간호사가 직접적으로 입소노인들에게 간호를 제공하고 보호자를 응대하는 등의 업무를 수행하는 것과 관련될 수 있다. 간호사의 직무만족은 서비스 질에 영향을 미치는 요인이므로(Kim et al., 2012), 추후 임상 현장 근무 간호사와의 비교 연구를 통하여 노인요양시설 간호사의 직무만족 정도와 관련된 요인을 파악할 필요가

있으며, 이에 관한 다각적인 연구가 이루어져야 하겠다. 또한 노인요양시설 종사자들의 직무만족은 낮은 감정적 소진, 높은 수준의 업무성취감, 강한 조직의지지 등(Tourangeau et al., 2010)과 관련되므로 이를 강화할 수 있는 교육 프로그램의 개발 및 제공이 필요하겠다.

노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 확인한 결과, 자아실현이 잘 되는 업무환경이라고 인지할수록, 직무만족이 높을수록 서비스 질을 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 노인복지시설 종사자의 직무만족이 노인에게 제공되는 서비스와 연관되는 것을 나타내며(Ivancevich, 2004), 노인요양시설 종사자가 자신의 직무에 중요한 가치를 부여할수록, 주어진 업무를 스스로 결정에 의해 선택할수록, 자신의 업무에 영향을 많이 미칠수록 서비스 질을 긍정적으로 평가한다는 연구결과(Cho, 2011)를 지지한다. 따라서 향후 노인요양시설 종사자의 서비스 질 향상을 위해서는 종사자의 직무만족을 향상시키고, 자아실현을 추구할 수 있는 환경을 제공하는 것이 필요하겠다. 노인요양시설 종사자의 직무만족은 노인을 존경하고, 노인을 돌보는 행위를 중요하게 생각하는 문화적 환경에서 높게 나타나며(Abdelrazek et al., 2010), 강한 조직의 지지와 높은 심리적 임파워먼트에서 높게 나타난다(Tourangeau et al., 2010). 따라서 노인요양시설 종사자의 직무만족을 향상시키기 위해서는 노인요양시설 내 조직의 지지와 심리적 임파워먼트를 강화하기 위한 교육제공이 필요하며, 사회적으로 노인 돌봄을 존중하는 환경조성이 필요하겠다.

본 연구는 국내에서 사례를 찾기 어려운 노인요양시설 종사자들이 인지하는 업무환경과 직무만족, 서비스 질을 확인하고 이들 변수 간 상관관계를 확인하였다는 데 일차적인 의의가 있다. 본 연구결과는 업무환경, 직무만족, 서비스 질에 대하여 노인요양시설 종사자들 간의 차이를 확인함으로써, 노인요양시설 종사자들이 다른 종사자들의 직무에 대한 이해 증진을 위한 방안 모색에 기초자료로 사용할 수 있을 것이다. 아울러 본 연구에서는 노인요양시설 종사자들 중 요양보호사를 제외하고 실시하였으므로, 노인요양시설에서 근무하는 모든 종사자를 대상으로 연구대상을 확대하여 실시하는 후속 연구를 촉발할 수 있을 것으로 여겨진다.

결론 및 제언

본 연구는 노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하는 것이다. 이

를 위해 노인장기요양서비스를 제공하고 있는 노인요양시설 기관에 종사하고 있는 인력 중 요양보호사를 제외한 간호사, 시설장, 사회복지사, 물리치료사, 간호조무사 192명을 대상으로 설문조사하였다.

연구결과, 노인요양시설 종사자는 자아실현이 잘 되는 업무환경이라고 가장 높게 인지하고 있으며, 업무량이 많은 업무환경, 신경과민적 업무환경, 갈등이 많은 업무환경의 순으로 나타났다. 직무만족은 평균 3.57이었으며, 서비스 질은 4.06이었으며 신뢰성이 가장 높았으며, 보장성, 대응성, 공감성, 유형성의 순으로 서비스 질을 인지하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 본 연구를 통해 노인요양시설 종사자들 중에서 시설장이 다른 종사자에 비하여 업무량이 많으며, 신경과민적인 업무환경이라고 인식하였으며, 직무만족도는 높게 인지하고 있음을 알 수 있었다. 서비스 질에 영향을 미치는 일반적 특성인 교육수준을 통제된 상태에서 노인요양시설 종사자가 지각하는 서비스 질에 영향을 미치는 주요한 요인은 자아실현 업무환경과 직무만족으로 자아실현이 이루어지는 업무환경일 수록, 직무만족이 높을수록 서비스 질을 높게 인지하였다.

지금까지 노인요양시설 종사자가 인지하는 근무 환경에 대한 연구가 극히 미진했던 상황에서, 본 연구를 통해 노인요양시설 종사자 본인이 근무하는 환경을 자아개발이 높은 환경이라고 인식하고 있음을 확인하였다. 이러한 결과에 기반해 향후 노인요양시설 종사자들에게 적절한 교육 등을 통해 서비스 대상자에게 질 좋은 서비스 제공뿐 아니라 서비스 제공자 개 개인의 발전도 더불어 도모할 수 있을 것이다.

시설장은 시설을 운영하는 사람으로서 궁지도 높지만 많은 업무량 및 책임감에 시달리고 있는 현실을 반영하고 있는 것이라 여겨지므로 이에 시설장을 대상으로 하는 스트레스 관리, 효율적인 시설운영 등과 같은 특화된 교육 프로그램을 제공할 필요성이 있음을 시사한다. 또한, 노인요양시설의 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 노인장기요양서비스 종사자의 직무만족을 높이고, 특히 자아개발을 할 수 있는 업무환경을 조성하는 것이 필요하다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 노인요양시설 이외에 노인요양 공동생활가정이나 노인전문병원 등 타 노인 의료 복지시설의 종사자들로 연구대상을 확대하여 업무환경, 직무만족 및 서비스 질을 확인하고 비교하는 연구를 제언한다.

둘째, 노인요양시설 종사자들의 심리적 임파워먼트를 증진시키고 감정적인 스트레스를 저하시킬 수 있는 교육 프로그램의 마련 및 적용을 제언한다.

REFERENCES

- Abdelrazek, F., Skytt, B., Aly, M., El-Sabour, M. A., Ibrahim, N., & Engström, M. (2010). Leadership and management skills of first-line managers of elderly care and their work environment. *Journal of nursing management*, 18(6), 736-745.
- Babakus, E., Yavas, U., Karatepe, O. M., & Avci, T. (2003). The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(3), 272-286.
- Buerhaus, P. I., Donelan, K., Ulrich, B. T., Norman, L., & Dittus, R. (2006). State of the registered nurse workforce in the United States. *Nursing Economic*, 24(1), 6-13.
- Castle, N. G. (2001). Administrator turnover and quality of care in nursing homes. *The Gerontologist*, 41(6), 757-767.
- Cho, G. L., Jeong, S., McMilan, M., Conway, J., Higgins, I., & Kwon, K. J. (2013). Future directions for care of older people in residential aged care facilities in South Korea. *1st Annual Worldwide Nursing Conference*, 100-105.
- Cho, S. H. (2011). A survey of the empowerment of the self awareness effects on the quality of service the self-evaluation: Focused on Chungcheongnam-do the workers in the long term care facility for the elderly. *Journal of Welfare for the Aged*, 50, 353-376.
- Choi, H. K. (2007). A study on work stress, satisfaction, and dementia attitudes of social care work force of dependent elders. *Korean Academy of Social Welfare*, 59(3), 175-199.
- Friis, S. (1981). From enthusiasm to resignation in therapeutic community: A process evaluation of mental hospital ward with the Ward Atmosphere Scale (WAS). *Journal of the Oslo City Hospitals*, 31, 51-54.
- Harris-Kojetin, L., Lipson, D., Fielding, J., Kiefer, K., & Stone, R. I. (2004). *Recent Findings on Frontline Long-term Care Workers: A Research Synthesis 1999-2003*. Office of Disability, Aging, and Long-Term Policy, US Department of Health and Human Services.
- Im, W. H., Jung, S. I., & Chae, H. T. (2009). Influences of social worker's professional identity on job satisfaction and quality of service in nursing home: Centered on social worker take charge of care service. *Journal of Welfare for the Aged*, 46, 263-286.
- Ivancevich, J. M. (2004). *Human Resource Management*. (9th ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- 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 the Aged*, 51 (Spring), 191-213.
- Kim, J. S., Kim, J. K., Han, W. S., & Shim, M. S. (2012). Effects of national evaluation of long term care hospitals on hospital workers' work environment, job satisfaction and quality of

- service. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(1), 137-146.
- Kostiwa, I. M., & Meeks, S. (2009). The relation between psychological empowerment, service quality, and job satisfaction among certified nursing assistants. *Clinical Gerontologist*, 32(3), 276-292.
- Kwon, J. A. (2009). *Clinical Nurses' Working Environment and Intention of Retention*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Lee, E. Y. (2006). *A study on the effects of nursing home employees' job stress on their quality of care service*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Lee, H. J. (2011). The effects of work environment characteristic and job stress on the job satisfaction among caregivers. *Journal of Welfare for the Aged*, 51, 125-144.
- Lee, S. K., & Park, J. H. (1996). A study on relationship between autonomy and group cohesiveness perceived by nurses and their job satisfaction, organizational commitment motivation and intend to stay on jobs. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 2(1), 5-15.
- Lock, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*, In M. D. Dunnette, Hand book of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.
- Moos, R. H. (1993). *Work Environment Scale-From R Interpretive*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- National Health Insurance Cooperation. (2011). Long-Term Care Insurance key statistics. Retrieved June 27, 2012, from <http://www.nhic.or.kr/portal/site/main/menuitem.a6d1d03ecb101584ea0c3326b210101c>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, T. Y., Chae, H. T., & Kim, D. H. (2009). A study on job analysis for elderly care facility workers using DACUM job analysis technique. *Journal of Welfare for the Aged*, 46, 287-314.
- Rossberg, J. I., & Friis, S. (2004). Patients' and staff's perceptions of the psychiatric ward environment. *Psychiatric Services*, 55(7), 798-803.
- Røssberg, J., Eiring, Ø., & Friis, S. (2004). Work environment and job satisfaction. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39(7), 576-580.
- Statistics Korea. (2013). 2013 Aging Statistics. Retrieved April 28, 2014, from http://kosis.kr/customStatis/customStatis_01List.jsp
- Tourangeau, A., Cranley, L., Laschinger, H. K. S., & Pachis, J. (2010). Relationships among leadership practices, work environments, staff communication and outcomes in long-term care. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 1060-1072.
- Van den Berg, T. I., Landeweerd, J. A., Tummars, G. E., & Van Merode, G. G. (2006). A comparative study of organizational characteristics, work characteristics and nurses psychological work reactions in a hospital and nursing home setting. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 491-505.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 2(4), 31-46.
- Zimmerman, D. R. (2003). Improving nursing home quality of care through outcomes data: The MDS quality indicators. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 18(3), 250-257.