

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2015.1.3.31>

JCCT 2015-8-3

장애인활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구

The Study on the effect of the Job Satisfaction by Personal Assistant for the Disabled on the Service Quality

송기영, 안원철*

Keeyoung Song, Wonchul Ahn*

요약 본 연구의 목적은 장애인활동보조인의 직무자체, 근무환경, 보상, 업무량, 사회적 인식으로 구성된 직무만족에 대한 변인을 측정하여 서비스 질에 미치는 영향을 분석함으로써 장애인활동보조인의 직무만족의 중요성을 인식하고, 직무만족도를 높일 수 있는 사회복지실천의 함의를 도출하고자 함이다. 이를 위해 서울 북부, 경기 북부 지역의 장애인자립생활센터, 노인복지센터, 장애인종합복지관, 복지재단 등을 통하여 장애인활동지원기관 소속 활동보조인 223명을 연구대상자로 선정하여 최종 218명의 설문을 연구에 활용하였다. 조사결과로는 장애인활동보조인의 인구사회학적 및 일반적 특성, 직무만족, 서비스 질의 수준, 직무만족과 서비스 질의 상관관계, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구결과 장애인활동보조인의 직무만족의 하위변수인 직무자체, 보상이 서비스 질에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 장애인활동보조인의 직무만족도를 제고하기 위해 장애인활동보조인이 직무자체에 대한 만족할 수 있도록 교육 프로그램을 확대할 것과 장애인활동보조인의 보상과 관련하여 급여체계의 개선을 제시하였다.

주요어 : 장애인활동보조인, 직무만족, 서비스 질

Abstract This study is designed to analyze the effect of the Job satisfaction which is composed of job itself, work place condition, reward, workload, social awareness by personal assistant for the Disabled on the service quality and to perceive the importance of job satisfaction of person assistance for the disabled, finding ways of enhancing job satisfaction in social welfare practice. For this purpose, total 218 personal assistants for the disabled data were collected and analyzed. The results were personal assistant for the disabled trait of sociology of population and general trait, job satisfaction, service quality, the correlation of job satisfaction and service quality, and the effect of job satisfaction on service quality. The results showed that personal assistant job itself, reward, had a positive impact on service quality. On the basis of these results, significant practical implication are as follows; Firstly, there needs to be an expansion of education program for the job satisfaction of personal assistant for the disabled. Secondly, in relation to the reward of personal assistant for the disabled, the improvement of wage structure is requested.

Key words : personal assistant for the disabled, job satisfaction, service quality

1. 서론

장애에 대한 패러다임은 장애의 원인을 신체적

결함으로 보는 의료적 패러다임에서 사회참여, 자립생활, 자기결정권 등을 중시하는 사회적 모델로 변화되고 있다. 장애의 사회적 관점을 비롯하여 장애인의 자립생활 지원과 인권 신장을

*정희원, 서경대학교 사회복지행정과
접수일자: 2015년 5월 10일, 수정완료일자: 2015년 7월 12일
게재확정일자: 2015년 8월 12일

Received: 10 May 2015 / Revised: 12 July 2015

Accepted: 12 August 2015

*Corresponding Author: newsky@seojeong.ac.kr

Dept.: social welfare, Seojeong College, Yanju, Korea

위한 제도적인 방법으로 장애인활동지원제도가 도입되었으며, 장애인의 사회참여와 인권신장을 위해 장애활동지원서비스가 폭넓게 이용되고 있다(박주연, 2013; 서인환, 2013, 김종인, 2014).

장애인활동지원서비스란 일상생활에서 장애로 인해 스스로 신변처리가 불가능한 장애인에게 자기권리권을 최대한 부여함으로써 자립생활을 통한 자기실현을 추구할 수 있도록 도와주는 서비스를 의미한다(국립재활원, 2009). 활동지원서비스를 위한 장애인활동지원제도는 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 중증 장애인에게 활동지원급여를 제공함으로써 자립생활과 사회참여를 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질 증진을 목적으로 한다(국민연금공단, 2015).* 장애인활동지원제도의 궁극적 목적은 장애인의 삶의 질 증진이 목적이며, 이는 활동지원서비스를 제공하는 활동보조인의 직접적인 영향을 받는다고 할 수 있다. 장애인활동지원서비스에 대하여 우리나라에서는 장애인복지법 제53조(자립생활지원)에서 “국가와 지방자치단체는 중증장애인의 자기결정에 의한 자립생활을 위하여 활동보조인의 파견 등 활동보조서비스 또는 장애인보조기구의 제공, 그 밖의 각종 편의 및 정보제공 등 필요한 시책을 강구하여야 한다.” 라고 규정하였고, 장애인활동 지원에 관한 법률이 2011.1.4. 제정되어 2011.10.5.부터 시행되고 있다. 이렇듯 장애인활동지원제도가 시행된 지 벌써 4년이 다 되어 가고 있는 상황에서, 장애인활동지원제도를 지탱하는 중추적 역할을 하는 이는 다름 아닌 활동보조인이다. 활동보조인은 장애인 자립을 선택할 수 있는 선택권과 선택할 수 있는 기회들을 보장해 주는 역할을 담당한다. 따라서 활동보조인의 계획적이고 전문적인 서비스 제공은 서비스의 질과 직접적으로 연관되어 있기 때문에 장애인활동지원제도의 성패는 활동보조인에게 달려 있다고 해도 과언이 아니다. 이러한 장애인활동지원서비스 제공을 담당하는 활동보조인은 일정한 교육을 받고 수료증을 취득한 후 실천현장에서 서비스를 전달하는 과정에서 이용자와 그의 가족들에 의한 무시, 열악한 근무환경과 보수체계 등으로 제도 운영에 있어서 다양한 문제점이 대두되고 있다(박봉길, 신준옥, 최승민, 2013;

이채식, 이성규, 2010).

선행연구들은 활동보조인의 직무만족 등 주로 활동보조인의 직무와 관련된 연구를 통해 사회복지분야에서 상대적으로 높은 노동 강도를 가지고 있는 활동보조인이 주어진 업무를 충실하게 수행하였음에도 불구하고 합당한 성과나 보상의 부재, 저임금과 불안정한 고용형태, 근로기준법에 따른 각종 수당지급 제한으로 인해 직무만족을 떨어뜨린다고 보고하였다(이채식, 2011; 하태용, 2012).

최근 사회복지서비스 분야에서 서비스의 품질관리가 강조되고 있다는 점을 감안하면 활동지원서비스의 활동보조인에 대한 직무만족은 서비스 품질 제고 측면에서 매우 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다(김대영, 2014). 장애인활동보조인이 장애인의 삶의 질 증진에 영향을 미치는 주요한 변인 것은 분명한 사실이다. 또한 장애인의 삶의 질은 장애인활동보조인이 제공하는 서비스 질의 영향을 받을 것이므로 활동보조인이 장애인에 미치는 영향력은 크다고 할 수 있다. 그리고 서비스 질은 다시 활동보조인의 직무만족에 영향을 받게 될 것이다. 그러나 선행연구를 살펴보았을 때 장애인활동보조인이 장애인에 미치는 영향에 비해 이들에 관한 연구는 적은 편이다.

이에 본 연구에서는 장애인활동보조인의 직무자체, 근무환경, 보상, 업무량, 사회적 인식 등 직무만족에 대한 변수를 측정하여 서비스 질에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 토대로 활동보조인의 직무만족의 중요성을 인식하고, 직무만족도를 높일 수 있는 사회복지실천의 함의를 도출하고자 한다.

본 연구에서 설정한 연구문제는 아래와 같다.

[연구문제 1] 장애인활동보조인의 일반적 특성은 어떠한가?

[연구문제 2] 장애인활동보조인의 직무만족 수준은 어떠한가?

[연구문제 3] 장애인활동보조인의 서비스 질의 수준은 어떠한가?

[연구문제 4] 장애인활동보조인의 직무만족과 서비스 질의 변인은 어떠한 관련성이 있는가?

[연구문제 5] 장애인활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향은 어떠한가?

* 국민연금공단 장애인활동지원 홈페이지(<http://www.ableservice.or.kr>) 제도소개 참조

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 장애인활동지원제도

장애인활동지원서비스란 장애인의 자립을 달성하기 위한 중요한 지원 중의 하나로서 활동보조인을 통해 일상생활 전반에 필요한 활동을 포괄적으로 보조하는 것이다(이채식, 이성규, 2010). 즉 장애인의 신체, 가사, 사회활동 등을 포함한 일상생활 및 직장생활에 필요한 활동을 지원하는 서비스이다. 장애인활동지원서비스는 『장애인활동 지원에 관한 법률』을 근거로 2011년 10월부터 장애인이 가정 및 사회생활을 주체적으로 영위하는데 필요한 활동보조, 방문간호, 방문목욕, 기타 서비스 등을 제공하며 장애인이 자립적인 사회활동 참여를 통해 궁극적으로 장애인의 삶의 질을 향상시키도록 하는 서비스이다(서원선, 2014).

장애인활동지원장애인활동보조 사업의 도입의 의의*는 첫째, 장애인의 사회참여, 선택, 자기결정 강제로 장애인 복지정책의 패러다임 전환이다. 둘째, 장애인의 권리를 대폭 강화하기 위한 것이다. 제도 도입으로 월 평균 80만원의 지원효과가 있다. 셋째, 급여수준 향상 및 제도의 건전성 담보이다. 급여 모니터링, 기관평가 등으로 급여 수준향상을 기대하고, 전문인력 확보로 인정조사의 정확성과 통일성을 기대한다. 넷째, 활동보조인 등의 사회급여 일자리 창출이 기대된다.

장애인활동지원 서비스 대상은 만 60세 이상 만 65세 미만의 『장애인복지법』상 등록 1급 또는 2급 장애인으로서 활동지원서비스인정조사표에 의한 방문조사 220점 이상, 인정점수 220점 미만자 중 인정점수 20점 이내 조정으로 수급자격 인정이 가능하며 추가급여 사유가 있는 경우에 한한다.

표 1. 장애인활동지원서비스 대상 기준

Table 1. Criteria for personal assistant service

활동지원 등급	인정점수	기본급여
1등급	380점~470점	1,040,000원(약 118시간)
2등급	320점~379점	834,000원(약 94시간)
3등급	260점~319점	628,000원(약 71시간)
4등급	220점~259점	422,000원(약 47시간)

*출처 : 사회서비스전자바우처(www.socialservice.or.kr)

장애인활동 지원에 관한 법률에 의하면 활동지원서비스를 위한 활동지원 인력은 급여의 종류에 따라 인력의 범위가 달라진다. 활동보조서비스 제공인력은 수급자의 가정을 방문하여 신체활동, 가사활동, 이동보조 등을 돕는 인력으로 활동보조인 교육과정을 수료한 자와 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 등의 유사 경력자가 전문과정 20시간과 현장실습 10시간을 이수하면 활동보조 서비스를 제공할 수 있도록 규정하고 있다.

2. 직무만족

직무만족의 사전적 의미는 자신의 직업 혹은 직무에 대해 개인이 만족하는 정도이다. 그러나 직무만족에 대한 개념이나 정의는 연구 방향이나 목적에 따라 그 관점을 달리하고 있어 한마디로 정의하기 어렵다(이창배, 2007).

Locke(1976)는 직무만족에서 “만족이란 내성의 과정에 의해서 발견되고 파악되므로 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되어지는 감정적 반응으로 긍정적 감정 상태”라고 정의하고 있다. 이러한 Locke의 정의는 현재 가장 보편적인 개념으로 대부분의 학자들에 의하여 받아들여지고 있다.

직무 만족에 대한 관심은 생산성 향상에 관심을 가진 학자들로부터 시작되었으며, 직무 만족이 수행을 촉진할 것이라는 가정 하에 직무 만족에 영향을 주는 선행요인과 직무 만족의 효과에 대한 연구가 중심을 이루고 있다. 직무 만족에 대한 정의는 매우 광범위해서 단일 개념으로 사용하기에 어려움이 있지만 일반적으로 직무 만족은 크게 정서적 직무 만족과 인지적 직무 만족으로 구분된다. 정서적 직무 만족은 개인들이 자신의 전반적인 직무에 대해 느끼는 긍정적 정서를 의미한다. 인지적 직무 만족은 임금, 복지, 근무 시간 및 기타 직무와 관련된 특정 요인에 대한 개인의 만족도를 뜻하며 인지적 평가과정을 거치는 것으로 볼 수 있다(손영우, 2015).

정수진, 고종석(1998)의 연구에서는 직무만족은 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 연관이 있으며, 이러한 요소들의 충족정도는 근로의욕에 많은 영향을 미치고, 직무만족은 작업동기 부여와 밀접한 관계를 갖고 있다고 하였다.

* 국민연금공단 장애인활동지원 홈페이지(http://www.ableservice.or.kr) 제도소개 참조

이창배(2007)에 의하면 개인이나 조직의 측면에서 종사자의 직무만족은 매우 중요한 지표가 되는데 이는 종사자가 직장생활에서 어느 정도 만족하는가를 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준으로 삼아왔다. 종사자의 직무만족은 조직의 효율성에도 밀접하게 관련되어 있으므로 직장생활에서 종사자의 직무만족도 제고가 개인과 조직의 효율성을 높이는 데 중요한 역할을 한다고 보았다.

신유근(1998)은 직무만족의 중요성을 개인적 측면과 조직의 측면으로 나누었다. 개인의 측면에서 직무만족이 중요한 이유는 세 가지로 설명하였다. 첫째, 가치관 단적인 면에서 볼 때 사람들은 깨어 있는 대부분의 시간을 직장생활에서 보내며, 직장은 이제 단지 생계를 위해 소득을 얻기 위한 곳이고, 생활의 만족은 직장 문을 나서는 후에 구하는 것이라는 사고는 이제 통하지 않으며, 이런 점에서 개인의 직무만족은 조직 사회에 미치는 사회적 측면의 한 범주로 강조되고 있다. 둘째, 직무만족은 정신건강 측면에서 중요하다. 직장생활에 불만이 있으면 다른 측면의 생활에 얼마나 큰 영향을 미치는지를 흔히 찾아볼 수 있다. 셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 스트레스가 사람의 신체에 나쁜 영향을 미친다는 것이다.

한편 조직의 측면에서 직무만족이 중요한 이유는 첫째, 직무만족이 높은 사람은 대체로 조직의 성과를 높이는 방향으로 직무를 수행한다. 둘째, 직무만족이 높은 사람은 조직 외부에 대해서 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 말하게 되어 간접적인 홍보효과를 가져온다. 셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직외부에서 뿐만 아니라, 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 마지막으로 직무만족이 높으면 이직율과 결근율이 감소하고, 이에 따른 생산성의 증가 효과를 얻을 수 있다고 한다.

이러한 내용을 종합하면, 직무만족은 단일 차원에서 설명할 수 있는 것이 아니고 다양한 직무차원에서 설명되는 복합적인 개념이며, 종사자의 주관적 인식과 밀접한 관련을 가지고 있을 뿐 아니라 조직의 효율성 및 효과성과 생산성의 측면에서 반드시 숙고되어야 할 요소이므로, 조직과 개인 양 측면에서 연구되어야 한다(최성희, 2010). 다음 표는 직무만족을 결정하는 요인이다.

표 2. 직무만족 결정 요인

Table 2. Job satisfaction factor

연구자	직무만족 결정요인
Loke(1976)	작업, 현금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료관계, 조직과 관리
Vroom(1964)	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진 기회, 작업시간
Ash(1954)	성실성, 만족, 효율성, 감독, 일반 직무만족, 동료의 배려
Jurgenson(1978)	발전, 부가급부, 자부심, 마음 맞는 동료, 시간, 임금, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건
Fourne, Distefone & Magaret(1966)	개인의 특성, 직무의 특성
Smith, Kendall & Hulin(1969)	작업, 감독, 임금, 승진의 기회, 동료
Porter & Steers(1983)	조직전체, 작업환경, 직무내용, 개인적 요인
Herzberg(1959)	직무만족 : 성취감, 안정감, 책임감, 성장가능성, 직무내용, 존경과 자아실현 욕구 직무불만족: 임금, 안정된 직장, 작업조건, 지위, 개인적 생활, 대인관계, 직장의 정책과 행정
Hackman & Oldham(1971)	직무에 대한 흥미나 만족의 개념
Haynes(1979)	전반적인 직무상황에 대한 만족, 직무의 종류, 급여, 명백한 직무역할, 기관 운영, 동료관계, 개인적 성장과 발전 가능성, 감독, 근무조건
Jayarathne & Chess(1983)	도전, 편안함, 금전적 보상, 승진, 역할, 모호성, 역할갈등, 업무량

*자료 : 김대영(2014) 자료 인용

3. 서비스 질

서비스란 일반적으로 상대방에게 무형적이고, 소유권의 이전이 없는 행위나 효용을 제공하는 행위를 의미한다. 그러나 그 다양성으로 인해 정의하기가 쉽지 않다. 서비스 질이란 서비스 제공자와 이용자 간 상호작용의 결과로 서비스 이용자가 기관의 서비스 그 자체 혹은 기관에 대한 이미지의 형성결과로 나타나는 일종의 지각반응이라 할 수 있다. 즉, 서비스 대상자의 만족을 전제로 하는 개념이며, 서비스 질은 서비스 대상자의 판단에 두어야 한다(임혁, 2007). 또한 서비스 질은 조직의 성과와 조직의 경쟁력 확보를 위한 주요한 결정요소로서 생산품의 질 개선 보다는 질적 개선이 조직의 생

산성 증대 차원에서 보다 강조되고 있다(김문동, 2007).

김형식(2001)의 연구에서 서비스 질의 개념을 보다 잘 파악하기 위한 방법으로 다양한 관점에서 고찰하여 다음과 같이 서비스 질을 정의하였다. 첫째, 서비스 우수성의 관점으로 말 그대로 서비스가 뛰어난 것을 의미한다. 둘째, 서비스 그 자체를 기준으로 한 관점에서 보아 질을 측정하는 것으로 서비스 자체를 구성하고 있는 프로그램이나 구성요소의 양에 의한 평가이다. 셋째, 사용자의 관점에서 서비스 질을 평가하여 고객의 욕구를 잘 충족시켜 주는 서비스를 좋은 서비스를 인정하는 것이다. 마지막으로 서비스 과정의 관점을 기준으로 공급자에게 초점을 맞추어 주로 기술적인 면과 제공방법에 중점을 두는 것이다. 즉, 서비스의 제공과정에 필요한 요구사항을 얼마만큼 잘 충족시켰는지를 기준으로 서비스 질을 평가하는 것이다.

한편 서비스 질은 서비스의 성과를 결정하는 수많은 개별적인 속성들로 형성된다. 서비스 질 연구의 대표 학자라 할 수 있는 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985)는 서비스 질을 “서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향”이라고 정의했다. 기대수준은 ‘소비자가 특정 행동을 수행할 때 생기는 성과수준’을 말하는 것으로 서비스 질은 고객의 기대와 성과간의 차이이며, 소비자가 제공받은 서비스의 유형에 관계없이 서비스의 질을 평가하는 구성요인은 근본적으로 비슷하다는 것을 발견하고 서비스 영역에 보편적으로 적용할 수 있는 ‘서비스 질의 차원’을 10가지 차원으로 나누어 제시하였다(신현석, 2011).

이후 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985)는 자신들의 후속연구에서 이상의 10가지 차원들을 경험적인 분석을 통하여 보다 정교하게 다듬었다. 서비스 조직을 대상으로 서비스에 대한 반응들을 개략적으로 분석하고, 각 차원의 신뢰도에 따른 재구성을 시도하여 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 그리고 유형성의 5가지 구성요소로 체계화하였다. 이는 모든 서비스 영역에서 활용 가능하다(홍기오, 2011).

표 3. 고객이 서비스 품질을 평가하는 10가지 차원
 Table 3. 10 Categories of evaluating service quality

결정요인	정의	구체적 예
유형성 (Tangibles)	서비스의 평가를 위한 외형적인 단서	물적시설, 장비, 사람, 의사소통, 도구의 외형
신뢰성 (Reliability)	약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력	서비스 수행의 질차의 힘, 청구서의 정확도, 정확한 기록, 약속시간 엄수
대응성 (Responsiveness)	고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지	서비스의 적시성, 고객의 문의나 요구에 즉시 응답, 신속한 서비스 제공
능력 (Competence)	서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 소유	조직의 연구개발능력, 담당직원과 지원인력의 지식과 기술
예절 (Courtesy)	고객과 접촉하는 종업원의 친절과 배려, 공손함	고객의 계산과 시간에 대한 배려, 담당종업원의 정중한 태도
보증성 (Credibility)	서비스 제공자의 정직성, 진실성	기업평판, 기업명, 종업원 정직성, 강매의 정도
안전성 (Security)	위험과 의심으로부터의 자유	물리적 안전, 금전적 안전, 비밀보장
접근성 (Access)	접근 가능성과 쉬운 접촉	전화예약, 대기시간, 서비스 제공시간 및 장소의 편리성
의사소통 (Communication)	고객의 말에 귀를 기울이고 고객에게 쉬운 말로 알림	서비스에 대한 설명, 서비스 비용의 설명, 문제해결 보증
감정이입 (Understanding the Customer)	고객과 그들의 욕구를 알리려는 노력	고객의 구체적인 요구사항 학습, 개별적 관심 제공

*자료 : 이창배(2007) 자료 인용

4. 선행연구

장애인활동보조인의 직무만족과 서비스질의 관계에 대해서는 연구가 없는 것이 현실이다. 이에 본 연구에서는 장애인활동보조인의 직무만족에 대한 선행연구를 살펴보고, 활동보조인과 유사한 직종에서는 연구가 꾸준히 이어져 오고 있어 이 선행연구들을 통해 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에도 상관관계가 있을 것으로 전제하고 고찰하고자 한다.

우선 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 연구(최영문, 2009)를 살펴보면 직무만족과 서비스 질의 관계에 대해 살펴본 결과, 요양보호사들의 직무와 감독, 보수, 동료, 기관에 대한 만족, 그리고 직무만족이 높을수록 신뢰성과 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성, 그리고 서비스 질이 높은 것으로 나타났다. 요양보호사들의 직무만족수준은 서비스 질에 영향을 미치므로, 요양보호사들의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 근무조건에 대한 개선이 필요하며, 조직적 차원에서나 개인적 차원에서 요양보호사들의 발전을 위한 교육과 자기개발을 위한 기회가 제공되어야 하며, 직무수행에 적절하고 공정한 보상체계가 제공되어야 하고, 업무수행에 있어 자아실현을 높여주어야 하는 것으로 나타났다.

한편 사회복지사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 연구(홍기오, 2011)에서도 직무만족도가 높아질수록 사회복지 서비스 질은 높아진다고 나타났다. 사회복지사는 기관에서 보수, 업무, 인간관계의 상호관계가 보다 적극적일 때 직무만족도가 높고, 직무만족도가 높을수록 이직을 감소와 조직의 전문적 업무의 질적 제고를 유도하고, 사회복지서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다.

다음으로 활동보조인의 직무만족 관련 연구를 살펴보면 장애인활동보조인의 직무만족에 관한 연구(박연희, 2009; 김은혜, 2011; 고용철, 2010; 류경애, 2009; 양현일, 박석돈, 2012), 장애인활동보조인의 직무만족도에 미치는 영향(요인)에 관한 연구(하재영, 2014; 안화숙, 2013; 이화숙, 2012; 강수환, 2011; 채민혜, 2012; 정명관, 2013; 유효정, 2010; 김성식, 2010), 장애인 활동보조인의 직무특성에 따른 직장애착이 직무만족에 미치는 영향(김대영, 2014), 장애인활동보조인 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구(금희정, 2010), 장애인활동보조인의 장애인에 대한 인식과 친밀감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구(하태용, 2012), 활동보조인의 자아효능감이 직무만족에 미치는 영향(이상철, 이웅, 2012), 장애인 활동보조인의 소진과 직무만족의 관계 연구(이채식, 이성규, 2010), 활동보조인의 자기효능감과 직업의식이 근무환경과 직무만족에 미치는 영향(박봉길, 신준옥, 최승민, 2013)로 나눌 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구 대상 및 분석 자료

본 연구에서는 서울 북부, 경기 북부 지역의 장애인자립생활센터, 노인복지센터, 장애인종합복지관, 복지재단 등을 통하여 조사 대상자를 임의 표본추출하여 장애인활동지원 기관 소속 활동보조인 223명을 연구대상자로 선정하였고 이중 불성실하게 응답하였다고 판단되는 설문지 5개를 제외한 218명의 설문을 연구에 활용하였다. 조사대상 기관에 사전에 공문발송과 전화를 통해 협조를 구하였고, 설문에 응한 기관을 중심으로 연구자 및 교육을 받은 조사자의 방문조사를 실시하였다.

2. 측정도구

(1) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 응답자의 성별, 연령, 학력, 근무년수, 급여체계, 근무시간, 월평균수입, 활동보조서비스 동기, 서비스 제공 장애인의 장애유형이 포함되어 있다. 응답자 중 남자는 1, 여자는 0으로 부호화하였다. 이 중 활동보조 서비스를 하게 된 동기는 가족의 경제적 문제 해결을 위하여, 생활비에 보탬을 위하여, 삶의 보람을 찾기 위하여, 여가 및 사회활동을 위하여, 기타 등으로 구분하였고, 서비스 대상자 장애유형은 지체장애, 뇌병변장애, 시각장애, 지적장애, 정신장애, 기타로 나누었다.

(2) 직무만족

본 연구에서 직무만족을 측정하기 위해 사용된 척도는 직무만족을 측정하기 위해 1969년 Smith, Kendall과 Hulim에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 중심으로 하였는데, JDI는 직무만족 척도 중 가장 유용한 척도로 산업심리학 분야에서 널리 인정되고 있다(신재원 2001, 재인용). 본 연구에서는 최성희(2010), 류경애(2009)의 직무만족도 하위요인을 김대영(2014)이 수정, 보완하여 사용한 측정도구를 사용하였고, 직무만족 요인으로 근무자체, 직무환경, 보상, 업무량, 사회적 인식 등 총 17문항으로 구성했다. 각 변인은 .

첫째, 직무자체란 종사자의 직무의욕과 적성에 대한 만족을 의미하는 것으로 근무의 보람, 근무 성적 등

로 정의하였다. 둘째, 근무환경이란 종사자가 만족하는 정도로 물리적·제도적인 근무환경을 의미한다. 셋째, 보상은 상급자로부터의 칭찬이나 긍정적 강화, 개인적 인정을 받는 것 등을 의미한다. 넷째, 업무량은 직무와 관련하여 맡고 있는 모든 업무의 양을 의미한다. 다섯째, 사회적 인식은 개인 또는 집단이 타인과 다른 집단과의 관계 속에서 서열 또는 위치에 따라 정해지는 것으로 개인의 사고와 노력보다는 사회 전체적 요인에 따라 인식되는 것이다.

항목측정은 리커트(Likert) 5점 등간 척도를 사용하여 '매우 그렇다(5점)', '전혀 그렇지 않다(1점)'로 구성되어 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미하여, 본 연구에서는 독립변인으로 설정하였다.

(3) 서비스 질

서비스 질 측정도구는 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)가 개발한 SERVQUAL 모형의 측정도구를 시설서비스 특성에 맞게 재구성한 신현석(2005)의 척도를 장애인 활동보조 서비스에 부합하는 표현과 용어로 수정하여 사용하였다. 하위영역으로 는 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성의 5가지로 각 4개 문항, 총 20문항으로 Likert 5점 척도로 구성하였다. 본 연구에서는 종속변인으로 설정하였다.

3. 분석 방법

본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) Win 21.0 버전 프로그램을 활용하여 분석하였다. 우선 설문문항간의 서로 관련성이 높은 것끼리 구성되어 있는지를 알아보기 위하여 크론바하 알파 계수(Cronbach's α)를 활용하여 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 하였다. 그리고 조사 대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis)과 직무만족도와 서비스 질에 대한 기술통계분석(Descriptive Analysis)을 실시하였다. 마지막으로 직무만족과 서비스 질의 관계를 분석하기 위하여 상관분석(Correlation Analysis)과 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

이상의 모든 분석의 통계적 유의수준은 $\alpha=.05$, $\alpha=.01$, $\alpha=.001$ 에서 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 신뢰도 분석

신뢰도 분석결과 전체 직무만족과 서비스 질에 대한 크론바하 알파 계수(Cronbach's α) 계수는 각각 0.865와 0.970으로 매우 높은 신뢰도를 나타내 적절 수준 이상의 신뢰도를 확보하였다. 이를 하위 변수별도 보아도 0.7 이상의 높은 신뢰도를 보였다. 특히 직무자체는 0.855의 신뢰도를 보여 직무만족도 중에서 가장 높은 신뢰도를 나타내었다. 서비스 질은 전체적으로 높은 신뢰도를 보였는데 그 중 감정이입이 가장 높은 신뢰도를 나타냈다. 전체적으로 높은 신뢰도를 나타내 통계처리 과정에서 제외된 문항은 없었다.

표 4. 직무만족과 서비스 질에 대한 신뢰도 분석

Table 4. Reliability analysis of job satisfaction and service quality

(N=218)

구분		하위 영역 문항수	신뢰도
직무 만족	직무자체	5	.855
	근무환경	3	.758
	보상	3	.850
	업무량	3	.725
	사회적 인식	3	.735
	합계·평균	17	.865
서비 스 질	신뢰성	4	.887
	대응성	4	.910
	보증	4	.884
	감정이입	4	.936
		4	.896
	유형성	20	.921
합계·평균			

2. 조사 대상자의 특성

1) 인구사회학적 특성

본 연구를 위한 설문조사는 서울 북부 지역 및 경기도 북부 지역의 장애인활동지원 기관의 장애인활동보조인 223명을 대상으로 설문을 실시하였다. 이 중 유효하다고 판단되는 218명의 설문지를 대상으로 분석하였다. 총 218명 중 성별은 남자 34명(15.7%), 여자 184명(84.4%)로 나타나 응답자의 대부분이 여성으로

편중되었음을 알 수 있다. 연령은 50대가 49.1%로 가장 많았고, 다음으로 40대로 31.5%로 나타났다. 마지막으로 배움의 수준인 학력은 고등학교 졸업이 66.0%로 가장 많았고, 대학교 졸업 이상은 1.9%에 불과했다. 이로써 장애인활동보조인의 인구사회학적 특성은 대부분이 4,50대의 고등학교 졸업 이하의 여성이 주로 장애인활동보조인으로 활동하는 것을 알 수 있다.

표 5. 인구사회학적 특성

Table 5. Social demographic characteristics

(N=218)

변수	항목	빈도(명)	유효 백분율(%)
성별	남자	34	15.6
	여자	184	84.4
만 연령	20~29세	6	2.8
	30~39세	6	2.8
	40~49세	68	31.5
	50~59세	106	49.1
	60세 이상	32	13.9
학력	초등학교 졸업 이하	8	3.7
	중학교 졸업	42	19.4
	고등학교 졸업	144	66.0
	전문대 졸업	20	9.3
	대학교 졸업 이상	4	1.9

2) 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 2년 이상 근무한 비율이 52.8%로 가장 높았고, 급여체계는 절대 다수가 시간급으로 받는 것으로 나타났으며 능력급은 전혀 없었다. 월 근무시간을 보면 200시간 이상 근무하는 비율이 31.2%로 가장 많았고, 평균 근무시간은 168.08시간으로 주말을 제외한다면 하루 7.6시간을 근무하는 것을 알 수 있다. 월 수입은 125만원 이상이 30.8%로 가장 많은 비율을 보였으나 더 많은 수가 그 이하를 받는 것을 알 수 있다. 장애인활동보조서비스 동기로는 자녀교육비, 노후대책 등의 생활비 보조를 위한 것이 44.3%로 가장 많았고, 주된 수입원으로 기본생활비, 치료비 등을 위함이 26.4%로 뒤를 이어 삶의 보람이나 여가, 사회활동 보다는 경제적인 원인으로 활동보조서비스를 하는 비중이 다수임을 알 수 있다. 마

지막으로 서비스 제공 장애인의 주된 장애유형은 지체장애와 뇌병변 장애가 각각 42.5%와 22.6%로 다수를 나타냈다.

표 6. 일반적 특성

Table 6. General feature

(N=218)

변수	항목	빈도(명)	유효 백분율(%)
근무 수	2개월 이하	2	0.9
	3~5개월	12	5.7
	6개월 이상	32	15.1
	1년 이상	54	25.5
	2년 이상	112	52.8
급여 체계	시간급	196	92.5
	일급	-	-
	월급	16	7.5
근무 시간 /월	능력급	-	-
	100시간 미만	40	18.3
	100이상 ~ 150시간 미만	56	25.7
	150이상 ~ 200시간 미만	48	22.0
	200시간 이상	68	31.2
수입/월	50만원 미만	20	9.3
	50이상 ~ 75만원 미만	46	21.5
	75이상 ~ 100만원 미만	46	21.5
	100이상~125만원 미만	36	16.8
	125만원 이상	66	30.8
서비스 활동 동기	주된 수입원(기본생활비 등)	56	26.4
	생활비 보조(자녀교육비 등)	94	44.3
	삶의 보람	36	17.0
	여가 및 사회활동	18	8.5
	기타	8	3.8
	서비스 주된 장애유형	지체장애	90
뇌병변 장애	48	22.6	
시각 장애	28	13.2	
지적 장애	36	17.0	
정신 장애	6	2.8	
기타 장애	4	1.9	

3. 주요 변인의 조사 결과

1) 직무만족

직무만족도는 총 17문항으로 구성되어 있으며, '매우 그렇다' 5점, 매 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 리커트 척도화하여 측정하였다. 표에서 제시된 바와 같이 장애인활동보조인의 직무만족도는 5점 만점 중 전체 평균이 3.34로 나타나 보통 이상의 점수로 나타났다.

직무만족도의 하위 영역별로 각각의 평균을 보면 직무 자체에 대한 만족도는 3.99(SD=.60), 근무환경은 3.47(SD=.76), 보상은 3.36(SD=.75), 업무량은 2.74(SD=.87), 사회적 인식은 3.16(SD=.82)로 나타나 직무자체에 대한 만족도 가장 높았고, 업무량에 대한 만족도가 가장 낮은 수준을 보였다.

이러한 결과는 장애인활동보조인이 직무자체에 대해서는 만족감이 높으나 그에 상응하는 보상과 사회적 인식은 낮은 것을 반영한다고 하겠다. 또한 업무량에 대해 낮은 만족도를 나타내는 것은 받는 보상에 비해 하는 업무가 많음을 보여준다고 하겠다. 이는 조사대상자의 일반적 특성에서 근무시간이 월 평균 200시간 이상자가 가장 많았고, 평균 근무시간이 168시간으로 주말을 제외한다면 하루 8시간에 가까운 일을 하나 70% 가까운 활동보조인의 월 평균 보수는 125만원 이하인 것을 보면 알 수 있다.

표 7. 직무만족 측정 결과

Table 7. Job satisfaction measurement result

(N=218)

구분	결과 값	
	평균(MEAN)	표준편차(SD)
직무자체	3.99	.60
근무환경	3.47	.76
보상	3.36	.75
업무량	2.74	.87
사회적 인식	3.16	.82
전체 평균	3.34	.53

2) 서비스 질

서비스 질은 총 20문항으로 구성되어 있으며, ‘매우 그렇다’ 5점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 리커트 척도화하여 측정하였다. 표에서 제시된 바와 같이 장애인활동보조인의 서비스 질은 5점 만점 중 전체 평균이 4.27로 나타나 보통 이상의 높은 점수로 나타났다. 서비스 질의 하위 영역별로 각각의 평균을 보면 신뢰성에 대한 서비스 질은 4.31(SD=.61), 대응성은 4.26(SD=.69), 보증성은 4.22(SD=.65), 감정이입은 4.32(SD=.67), 유형성은 4.21(SD=.68)로 나타나 감정이입에 대한 서비스 질이 가장 높았고, 유형성에 대한 서비

스 질이 가장 낮은 수준을 보였으나 전반적으로 차이가 크지 않아, 장애인활동보조인의 서비스 질이 높음을 알 수 있다.

표 8. 서비스 질 측정 결과

Table 8. Service quality measurement result

(N=218)

구분	결과 값	
	평균(MEAN)	표준편차(SD)
신뢰성	4.31	.61
대응성	4.26	.69
보증성	4.22	.65
감정이입	4.32	.67
유형성	4.21	.68
전체 평균	4.27	.59

3) 직무만족과 서비스 질의 관계

(1) 직무만족과 서비스 질의 변인들 간의 상관 관계
 장애인활동보조인의 직무만족과 서비스 질 변인이 어떠한 관련성이 있는지를 알아보기 보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음 표와 같다.

표 9. 장애인활동보조인의 직무만족과 서비스 질의 상관관계

Table 9. Correlation of job satisfaction & service quality of personal assistant

구분	서비스 질						
	신뢰성	대응성	보증성	감정이입	유형성	전체	
직무만족	직무 자체	.407***	.452***	.526***	.465***	.477***	.560***
	근무 환경	.341***	.503***	.487***	.377***	.507***	.545***
	보상	.233***	.347***	.368***	.347***	.365***	.388***
	업무량	-.154**	-.213**	-.227**	-.328**	-.138	-.234**
	사회적 인식	.466***	.588***	.611***	.522***	.477***	.598***
	전체	.455***	.543***	.587***	.503***	.533***	.643***

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

전체적으로 직무만족과 서비스 질 간에는 전체적으로는 신뢰성($r=-.455, p<.001$), 대응성($r=-.543, p<.001$), 보증성($r=-.587, p<.001$), 감정이입($r=-.503, p<.001$), 유형성($r=-.533, p<.001$) 모두 통계적으로 유의미한 상관관계를 보였다. 다만 직무만족의 하위변인인 업무량은 서비스 질의 하위변인과 부(-)적 상관관계를 나타냈다. 결과적으로 장애인활동보조인의 직무만족과 서비스 질은 두 변인 간 변동의 연관성 즉 밀접한 상관관계가 있다고 할 수 있다.

(2) 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향

장애인활동보조인의 직무만족 변인들이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치며, 이들 변인들의 상대적 영향력을 알아보기 위해 인구사회학적·일반적 특성을 통제변인으로 하여 실시한 다중회귀분석의 결과는 표와 같다.

표 10. 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향

Table 10. Effect of job satisfaction on service quality

구분	모형1		모형2		공차한계	VIF	
	β	t	β	t			
직무만족	직무자체	.548	6.07***	.612	6.64***	.601	2.013
	근무환경	.055	.152	.139	.127	.622	1.842
	보상	.314	4.17***	.298	4.95***	.715	1.182
	업무량	-.121	-2.32	-.212	-2.17	.847	1.764
	사회적인식	.178	2.09	.143	2.15	.728	1.515
인구사회학적·일반적 특성(통제변인)	성별			.068	1.324	.615	1.218
	연령			.014	.255	.872	1.214
	학력			.078	1.401	.771	1.374
	근무년수			.065	1.095	.635	1.335
	근무시간/월			-.040	-.701	.621	1.178
	수입/월			.045	.807	.701	1.102
R^2 (Adj R^2)		.523(.515)		.547(.534)			
ΔR^2				.033			
F		66.456***		13.511***			

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

※Dummy 변수 : 성별(여=0, 남=1), 학력(고졸이하=0, 전문대졸 이상=1)

직무만족 변인과 통제변인들 간의 다중공선성을 검토한 결과 공차한계가 0.6 이상이고, VIF는 대체로 2 이하로 나타나 변인들 간의 다중공선성은 문제되지 않을 수 있다.

우선, 직무만족 변인만을 투입한 모형 1의 경우 분산 설명력은 52.3%였고, 회귀모형은 유의미하였다($F=66.456, p<.001$). 분석결과 직무자체($t=6.07, p<.001$), 보상($t=4.17, p<.001$)은 유의미한 정(+)적 영향을 미치고, 업무량은 유의미하지 않지만 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 인구사회학적·일반적 특성 변인을 통제변인으로 하여 직무만족 변인이 서비스 질에 미치는 영향력을 분석한 모형 2의 경우 회귀모형은 통계적으로 유의미하였으며($F=13.511, p<.001$), 인구사회학적·일반적 특성 변인을 통제한 후에도 직무만족 변인 중 직무자체($t=6.64, p<.001$), 보상($t=4.95, p<.001$)은 유의미한 정(+)적 영향을 미치고, 업무량은 유의미하지 않지만 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변인의 상대적 영향력을 표준화계수를 통해 알 수 있듯이 직무자체($\beta=.612$), 보상($\beta=.298$), 업무량($\beta=-.212$), 사회적 인식($\beta=.143$), 근무환경($\beta=.139$) 순으로 서비스 질에 미치는 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 통해 장애인활동보조인의 직무만족도를 높이기 위해서는 유의미한 결과를 가져온 직무자체와 보상에 대한 만족도 향상 방안 마련이 필요하다고 하겠다.

V. 결론

본 연구의 목적은 장애인활동보조인의 직무자체, 근무환경, 보상, 업무량, 사회적 인식으로 구성된 직무만족에 대한 변인을 측정하여 서비스 질에 미치는 영향을 분석함으로써 장애인활동보조인의 직무만족의 중요성을 인식하고, 직무만족도를 높일 수 있는 사회복지실천의 함의를 도출하고자 함이다. 이를 위해 선행연구를 통하여 직무만족과 서비스 질의 개념과 특성에 대해 고찰하였다. 이를 기반으로 서울 북부, 경기 북부 지역의 장애인자립생활센터, 노인복지센터, 장애인종합복지관, 복지재단 등을 통하여 장애인활동지원기관 소속 활동보조인 223명을 연구대상자로 선정하여 최종 218명의 설문을 연구에 활용하여 조사하였다.

조사에 참여한 장애인활동보조인의 주요 조사결과는 다음과 같다.

우선 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 장애인활동보조인의 인구사회학적 특성은 대부분이 4.50대의 고등학교 졸업 이하의 여성이 주로 장애인활동보조인으로 활동하는 것을 알 수 있다. 둘째, 장애인활동보조인의 일반적 특성으로 2년 이상 근무한 비율이 52.8%로 가장 높았고, 급여체계는 절대 다수가 시간급으로 받는 것으로 나타났으며 능력급은 전혀 없었다. 월 평균 근무시간은 168.08시간으로 주말을 제외한다면 하루 7.6시간을 근무하는 것을 알 수 있으며, 이에 비해 월 수입은 다수인 약 70%가 월 125만원 이하를 받는 것으로 나타났다. 장애인활동보조서비스 동기로는 자녀교육비, 노후대책 등의 생활비 보조, 기본생활비, 치료비 등 경제적인 원인으로 활동보조서비스를 하는 비중이 다수인 것으로 나타났다.

셋째, 장애인활동보조인의 직무만족도는 5점 만점 중 전체 평균이 3.34로 나타나 보통 이상의 점수로 나타났다. 직무만족도의 하위 영역별로 각각의 평균을 보면 직무자체에 대한 만족도는 3.99(SD=.60), 근무환경은 3.47(SD=.76), 보상은 3.36(SD=.75), 업무량은 2.74(SD=.87), 사회적 인식은 3.16(SD=.82)로 나타나 직무자체에 대한 만족도 가장 높았고, 업무량에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

한편, 장애인활동보조인의 서비스 질은 5점 만점 중 전체 평균이 4.27로 나타나 보통 이상의 높은 점수로 나타났다. 서비스 질의 하위 영역별로 각각의 평균을 보면 신뢰성에 대한 서비스 질은 4.31(SD=.61), 대응성은 4.26(SD=.69), 보증성은 4.22(SD=.65), 감정이입은 4.32(SD=.67), 유형성은 4.21(SD=.68)로 나타나 감정이입에 대한 서비스 질이 가장 높았고, 유형성에 대한 서비스 질이 가장 낮은 수준을 보였으나 전반적으로 차이가 크지 않아, 장애인활동보조인의 서비스 질이 높은 것으로 나타났다.

넷째, 장애인활동보조인의 직무만족과 서비스 질의 상관 관계를 보면 직무만족은 신뢰성($r=-.455$, $p<.001$), 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 모두 통계적으로 유의미한 상관관계를 보였다. 다만 직무만족의 하위변인인 업무량은 서비스 질의 하위변인과 부(-)적 상관관계를 나타냈다. 결과적으로 장애인활동보조인의 직무만족과 서비스 질의 상관계수(γ)는 .6 이상

으로 비교적 높다고 할 수 있다.

마지막으로 직무만족 변인이 서비스 질에 미치는 영향력을 회귀모형으로 분석한 결과 직무만족도 변인 중 직무자체($t=6.64$, $p<.001$), 보상($t=4.95$, $p<.001$)이 유의미한 정(+)적 영향을 미치고, 업무량은 유의미하지 않지만 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변인의 상대적 영향력은 직무자체($\beta=.612$), 보상($\beta=.298$), 업무량($\beta=-.212$), 사회적 인식($\beta=.143$), 근무환경($\beta=.139$) 순으로 서비스 질에 미치는 영향력이 큰 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 바탕으로 장애인활동보조인의 직무자체와 보상에 대한 직무만족도를 높임으로써 궁극적으로 활동보조서비스의 질 향상에 기여할 수 있는 실천적 개입 방안에 관한 다음의 함의를 얻을 수 있다.

첫째, 장애인활동보조인의 직무만족의 하위 변수 중 직무자체가 서비스 질에 가장 큰 영향력을 미치므로 활동보조서비스에 대해 만족감을 높일 수 있도록 교육 프로그램을 강화하여야 할 것이다. 활동보조인들이 좀 더 전문적이고 체계적인 서비스를 제공하기 위해서는 보수교육 이외에 전문화된 교육 프로그램이 필요하다. 현재 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제29조(활동보조인의 교육과정)을 보면 “활동지원기관은 활동보조인의 역량 강화와 급여의 질 향상을 위하여 주기적으로 보수교육을 실시할 수 있다.” 라고 규정되어 있는데 보수교육에 대해 명시적이지 않을 뿐만 아니라, 의무조항이 없어 활동보조인의 직무능력을 개발할 근거가 부족하다. 이에 따라 교육 프로그램을 강화하는 법령 개정이 필요하고, 활동보조인의 보수교육과는 별도로 활동보조인의 역량을 개발할 수 있는 구체적 프로그램을 제시하여 활동보조인의 직무만족도를 높여야 할 것이다. 아울러 이러한 프로그램을 제시하기 위해서는 양질의 교육을 위한 강사인증제, 운영체계의 표준화 등 체계적인 관리가 필요하다.

둘째, 장애인활동보조인의 보상과 관련하여 활동보조인의 급여체계 개선이 필요하다. 현재 활동보조인은 장애인활동지원서비스 제공 기관에 소속되어 활동지원서비스를 제공한 시간에 따라서 급여를 제공 받고 있다. 일반적으로 활동지원 시급 당 기관 수수료를 제외하면 시간 당 약 6,500원 정도의 급여를 받고 있다. 이러한 시간 당 급여는 활동지원 업무와 유사한 업무를 수행하는 노인 요양보호사와 비교해도 낮은 수준이다(서원

선, 2014). 이 뿐만 아니라 활동보조인들은 제공하는 활동지원 업무의 강도와는 상관없이 시간 당 급여를 받고 있다. 설문 조사에서도 급여체계를 보면 시간급이 92.5%를 차지하고, 월급은 7.5%로 나타났고, 능력급은 없었다. 장애인을 활동지원 함에 있어 장애의 경중이나 특성에 따라 업무의 강도는 상이할 수 있으나 동일한 급여를 받는 것은 지속적으로 문제점으로 지적되고 있다(박주연, 2012). 따라서 장애인활동보조인의 급여체계를 현재의 시간급에서 업무의 강도와 수준에 따라 차등적으로 제공할 수 있는 능력급을 도입해야 한다. 전문적인 업무에 대한 차등적인 급여를 제공함으로써 활동보조인의 전문적인 노동에 대해서 합리적으로 보상함으로써 활동보조인의 직무만족도를 높일 수 있을 것이고 이는 다시 서비스 질을 높여 궁극적으로는 장애인의 만족도 및 삶의 질을 향상시킬 것이다.

이러한 실천적 함의에도 불구하고, 본 연구는 조사 대상의 한정으로 인한 일반화의 제한점을 갖는다고 할 수 있어 조사대상의 확대가 필요하며, 이와 더불어 장애인활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 영향을 미치는데 있어 조절 변인 및 매개 변인 등에 대한 후속 연구가 활발히 진행되기를 바란다.

References

[1] S. H. Kang, “ study on the Job satisfaction of personal assistants for the severely disabled”, The Graduate School of administration, Konkuk University, 2011.
강수환, “중증 장애인활동보조인의 직무만족도에 미치는 영향 연구”, 건국대학교 행정대학원, 석사학위 논문, 2011.

[2] H. J. Keum, “Research on the impact of professional consciousness and job environment of a personal assistant on job satisfaction” Department of Social Welfare Graduate School Kyungsung University.
금희정, “장애인활동보조인 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 경성대학교 대학원, 석사학위 논문, 2010.

[3] D. Y. Kim, “The Effect of the Job Attachment of a Personal Assistant’ s for

the Disabled Duty Special Quality on Job Satisfaction”, Department of Health and Welfare for the Elderly Graduate School of Daegu Haany University, Gyeongbuk, Korea, 2014.

김대영, “장애인활동보조인의 직무특성에 따른 직장애착이 직무만족에 미치는 영향”, 대구한의대학교 대학원 박사학위 논문, 2014.

- [4] J. I. Kim, “Introduction of Rehabilitation”, The Korea Social Welfare Policy Institute. 2013.
김종인, 재활학개론, 서울:한국사회복지정책연구원, 2013.
- [5] S. S. Kim, “ A study on factors affecting job satisfaction of assistants who help the activities of physically or mentally challenged people”, Department of social welfare The Graduate School, catholic University of Daegu, 2010.
김성식, 장애인활동보조인들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인연구. 대구가톨릭대학교 사회복지대학원. 석사학위 논문, 2010.
- [6] H. G. Kim, “ A Study on the factor Affecting Personal Assistants satisfaction for ther severly disabled in Kwangju”, Department of Public Administration Graduate School of Chosun University, 2010.
김형기, 광주광역시 중증장애인활동보조인 만족도 영향 요인에 관한 연구. 조선대학교 대학원. 석사학위 논문, 2010.
- [7] K. A. Rhu, “ A study on the Job satisfaction of Personal Assistants for the severely Disabled -Focused on Self efficacy and Achievement Motivation”, Department of Social Welfare Graduate School of Baeseok University, 2009.
류경애, 중증장애인활동보조인의 직무만족에 관한 연구 : 자기효능감, 성취동기를 중심으로. 백석대학교 사회복지대학원, 석사학위 논문, 2009.
- [8] B. G. Park, J. O. Shin, S. M. Choi, “A Study on the Relationship Between Self-Efficacy

- and Work Ethic on Job Environments and Job Satisfaction – The Moderating Effects of Retraining Program for Personal Assistants”, Journal of Rehabilitation Research. Vol. 17, 2013.
- 박봉길, 신준옥, 최승민, 활동보조인의 자기효능감과 직업의식이 근무환경과 직무만족에 미치는 영향. 재활복지. Vol. 17, 2013.
- [9] Y. H. Park, “A Study on the Traits and Job Satisfaction of Personal Assistants”, Graduate of Public Policy, Aju University, 2009.
- 박연희, 장애인활동보조인의 특성 및 직무만족도에 관한 연구, 아주대학교 공공정책대학원, 석사학위 논문, 2009.
- [10] E. M. Park, “An analysis on the job satisfaction of visually impaired activity helper before and after revision of welfare system”, Graduate School of Education, Yeungnam University, 2012.
- 박은미, 시각장애인 활동보조인의 복지제도 변경 전후의 직무만족도 분석, 영남대학교 교육대학원, 석사학위 논문, 2012.
- [11] E. M. Park, D. I. Han, H. G. Lee, “An analysis on the job satisfaction of visually impaired activity helper before and after revision of welfare system”, KOREAN JOURNAL OF VISUAL IMPAIRMENT, Vol. 28, 2012.
- 박은미, 한동일, 이해균, 시각장애인 활동보조인의 복지제도 변경 전후 직무만족도 분석, 시각장애연구, Vol. 28, 2012.
- [12] J. Y. Park, “Problem & improvement plan of the disabled activity support system”, National Assembly, 2013.
- 박주연, 장애인활동지원제도의 문제점과 개선방안, 서울: 대한민국의회, 2013.
- [13] I. H. Seo, Disability studies, Korea social welfare policy institute, 2013.
- 서인환, 장애학, 서울:한국사회복지정책연구원, 2013.
- [14] W. S. Seo, “A study on improvement plan of the disabled activity support system”, National human rights commission, 2014.
- 서원선, 장애인활동지원제도 개선방안에 관한 연구, 국가인원위원회, 2014.
- [15] J. W. Shin, “A Study on Variables influencing social workers’ job satisfaction”, Graduate School of Social Welfare, Ewha Womans University, 2001.
- 신재원, 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구, 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위 논문, 2001.
- [16] H. S. Shin, “The Impacts on the Service Quality of a Living Facility for the Disabled of the Empowerment of Living Rehabilitation Teachers”, Graduate School, Daegu University, 2005.
- 신현석, 장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향, 대구대학교 대학원, 박사학위 논문, 2005.
- [17] H. S. Ahn, “A study on Factors Influencing Job Satisfaction Among Personal Assistants for the Severely Disabled”, Graduate School, Honam University, 2013.
- 안화숙, 장애인 활동보조인의 직무만족에 대한 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 호남대학교 복지행정대학원 석사학위 논문, 2013.
- [18] H. I. Yang, “Effects of Attitude People of Disabilities and Burnout due to the Work Related Stress on the Job Satisfaction among people who are working as personal assistants”, Graduate School, Daegu University, 2011.
- 양현일, 장애인에 대한 태도와 업무로 인한 소진이 장애인활동보조인의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2011.
- [19] H. I. Yang, S. D. Park, “Effects on the Job Satisfaction of the People who are Working as Personal Assistant for the Disabled : Focus on Attitude and Burnout to the

- People with Disability”, Journal of Rehabilitation Research, Vol. 16, 2012.
- 양현일, 박석돈, 장애인활동보조인의 직무만족에 미치는 영향 : 장애인에 대한 태도와 소진을 중심으로. 재활복지, Vol. 16, 2012.
- [20] S. S. Yoon, “The effect of the job satisfaction by personal assistant for the severely disabled person on the quality of service—focused on the mediating effects of self efficacy”, Graduate school, Hansei University, 2013.
- 윤승식, 중증장애인활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향, 한세대학교 사회복지대학원 석사학위 논문, 2013.
- [21] S. C. Lee, W. Lee, “ A Study on the Relationship between Self-efficacy of Personal Assistants and their Job Satisfaction: Focusing on the Mediating Effect of Job knowledge” , Journal of Korea welfare for the disabled, Vol. 19, 2012.
- 이상철, 이웅, 활동보조인의 자아효능감이 직무만족에 미치는 영향 : 직무지식의 매개효과에 관한 연구, 한국장애인복지학, Vol. 19, 2012.
- [22] C. S. Lee, S. G. Lee, “Research on the Relationship Between Burnout and Job Satisfaction of Activity Assistant of Persons with Disabilities” , Journal of Rehabilitation Research, Vol. 14, 2010.
- 이채식, 이성규, 장애인활동보조인의 소진과 직무만족에 관계 연구, 재활복지, Vol. 14, 2010.
- [23] H. S. Lee, “A study on job satisfaction factors of personal assistant for the disabled” , Graduate school of public administration, Kyung Hee University, 2012.
- 이화숙, 장애인 활동보조인의 직무만족 요인에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문, 2012.
- [24] M. K. Jeong, “A study on the factor affecting the job satisfaction of activity helpers for the disabled” , Graduate school of science technology, Kyungpook National University, 2013.
- 정명관, 장애인활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 경북대학교 과학기술대학원 석사학위 논문, 2013.
- [25] H. M. Jin, B. S. Park, “A Meta-Analysis on the Variables Related with Job Satisfaction of Social Workers” , Korean journal of social welfare, Vol. 65, 2013.
- 진혜민, 박병선, 사회복지사의 직무만족 영향 요인에 관한 메타분석. 한국사회복지학. Vol. 65, 2013
- [26] S. H. Choi, “Regional children center worker’ s degree of satisfaction and immersin into the organization seen through occupational characters” , Graduate school, Hanyoung theological University, 2010.
- 최성희, 지역아동센터 종사자의 직무특성요인 및 직무만족도를 통한 조직몰입의 관계. 한영신학대학교 대학원 박사학위 논문, 2010.
- [27] M. H. Chae, “A study on the factors affecting job satisfaction of assistants who help the activities of physically or mentally challenged people” , Graduate school of social welfare, Daegu University, 2012.
- 채민혜, 장애인활동보조인의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 연구, 대구대학교 대학원, 석사학위 논문, 2012.
- [28] J. Y. Ha, “A study on the factor affecting the job satisfaction of personal assistants for the disabled—focusing on the agency providing personal assistant service of the disabled on Nowon in Seoul” , Graduate school of public administration, Hwasung University, 2014.
- 하재영, 장애인활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 서울시 노원구 수행기관을 중심으로. 한성대학교 행정대학원 석사학위 논문, 2014.
- [29] T. Y. Ha, “A study on the influence of personal assistace service worker’ s

intimacy and awareness of people with disabilities on the workers' job satisfaction", Graduate school of social welfare, Soongsil University, 2012.

하태용, 장애인활동보조인의 장애인에 대한 인식과 친밀감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 숭실대학교 사회복지대학원, 석사학위 논문, 2012.

- [30] K. O. Hong, "A study on the effect of social worker's job satisfaction on perceived service quality", Graduate school, Kwangju University, 2011.

홍기오, 사회복지사의 직무만족이 서비스 질 인식에 미치는 영향에 관한 연구 : 조직지원인식 매개효과 검증, 광주대학교 사회복지전문대학원, 석사학위 논문, 2011.

- [31] Cherniss, C. Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. Beverly Hills, CA: Sage Publications. p. 7-15, 1980.

- [32] Ministry of Social Development and Social Innovation. Persons with disabilities designation application. Victoria. Canada: Health Assistance Branch. 2014.

- [33] Turner, E. D. Using a personal assistance in the workplace. Journal of Vocational Rehabilitation. 18, 81-85, 2003.