

# 요양보호사의 기관 및 서비스 평가를 통한 재가노인서비스 품질 향상 방안\*

배화숙, 한정원  
부산가톨릭대학교

## A Study on the Improvement of In-Home Care Service Quality through Evaluation of Services and Agency by Long-term Care Workers

Hwa-Sook Bae, Jeong-Won Han  
Catholic University of Pusan

요 약 본 연구의 목적은 서비스 공급자로서 재가요양서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 서비스에 대한 평가를 통해 서비스 품질 개선 방안을 찾는 것이다. 이를 위해 부산에서 활동 중인 요양보호사 223명을 대상으로 직무 환경, 서비스 기관에 대한 평가, 재교육 등에 대한 내용을 중심으로 설문조사를 실시하였다. 조사결과 요양보호사는 학력은 낮지 않으나 연령대가 높고 불안정한 고용형태를 가진 이가 대다수였다. 더 나은 요양서비스를 위해 희망하는 슈퍼비전 내용은 서비스 이용자와의 관계성, 이용자 욕구 변화에 따른 대처 등이었다. 우선적으로 필요한 재교육 내용은 노년기 및 노인 가족에 대한 이해, 노인성 질환에 대한 보건 의료적 지식, 이용자 및 가족과의 상담기법 등으로 나타났다. 그리고 건강보험공단 등에 바라는 것은 이용자와 보호자의 인식 개선, 급여 인상, 그리고 전문성 강화 위한 교육 기회 확대 등이었다. 이상의 연구결과를 통해 요양보호서비스 향상을 위한 방안으로 서비스 공급구조적 측면에서의 개선과 요양보호사와 업무에 대한 인식개선, 적절한 슈퍼비전과 재교육 기회 제공 등을 제안하였다.

주제어 : 재가노인서비스, 요양보호사, 서비스 품질, 노인장기요양보험, 슈퍼비전

**Abstract** The objective of this study is to suggest methods to improve in-home service quality through service evaluation by long-term care workers. To achieve this objective, general characteristics of 223 long-term care workers, evaluation of service and agency, and retraining needs have been surveyed. An assessment of the survey results have resulted in the following conclusions. Though long-term care workers are not uneducated, the majority face unstable employment. And the content of supervision hoped for in producing improved long-term care services has been found to be based on the service-user's relationships. Moreover, among topics needing to be addressed for retraining, much attention has been shown for understanding of the elderly and their families, health care knowledge about geriatric diseases, and counseling techniques directed towards the affected person and their family. Findings from the research are as follow: enhancing the quality of long-term care requires a structural reassessment; upgrading the quality of care agencies requires the improvement of methods used to raise awareness of users and their guardians and the expansion of opportunities for education programs for professionalism.

**Key Words** : In-Home Care Service for elderly, Long-term Care Workers, Service Quality, Long-term Care Insurance, supervision

\* 이 논문은 2014년도 학제간융합연구사업(한국연구재단)의 지원을 받아 수행된 연구임

Received 2 September 2016, Revised 2 October 2016

Accepted 20 October 2016, Published 28 October 2016

Corresponding Author: Jeong-Won Han  
(Catholic University of Pusan)

Email: peacebhs@cup.ac.kr

ISSN:

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. 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.

## 1. 서론

고령사회에 대한 대비였다고 할 수 있는 노인장기요양보험제도가 실시 된 지 9년째 접어들었다. 일반 시민에게 생소한 사회보험제도도 시작했으나 65세 이상 노인 인구 중 약 7% 이상인 50여만 명이 서비스를 이용하고 있어 이제는 서비스를 제공받는 이용자와 서비스 공급자를 주변에서 쉽게 만날 수 있을 정도가 되어 고령사회의 필수 사회보험 시스템으로 자리 잡았다고 할 수 있다. 그리고 2016년 하반기부터 장기요양시설에 치매 전담실을 구축할 계획이 있고, 중증치매노인을 보호하고 있는 가족이 일시적 휴식을 위해 요청할 경우 24시간 방문요양 서비스를 제공할 수 있도록 제도 보완을 결정하였다[1].

서비스의 확대와 다양화는 장기요양보험제도 실시과정에서 보완되어야 할 것과 새롭게 확인되는 욕구에 대한 대응 과정일 것이다. 한편 제도 시행의 경험이 축적되는 과정에서 여전히 해결되지 않고 수정이 필요한 부분은 남아 있고 부정적인 문제도 지속적으로 발생하는 것도 현실이다. 서비스 부정 수급, 서비스 공급 인력과 서비스 품질의 문제, 낮은 수준의 일자리 문제, 서비스 공급 인력의 고령화 등의 문제는 신속하게 해결해야 할 대표적 문제라고 할 수 있다.

우리 연구는 이들 문제 중에서 재가 노인 대상 요양서비스의 품질에 관심을 가지고 있다. 고령자는 다른 유형의 보호 보다는 재가보호를 선호한다는 사실은 이미 입증된 바 있다. 재가 보호서비스는 다양한 요구를 충족시켜주므로, 최소한의 지역사회 서비스를 시작으로 해서 가장 집중적인 시설보호로 이어지는 연속된 서비스의 일환으로서 생각되어야 한다[2]. 재가 보호서비스의 핵심이자 가장 비중이 높은 요양서비스 품질에 대한 관심은 사회서비스의 급격한 확대 속에서 최근 더 많이 논의되는 주제이다. 서비스 품질은 어느 한 주체에 의해 개선될 수 있는 것은 아닐 것이다. 수요자 유치를 위한 과다 경쟁이 아닌 서비스 공급 기관 간 발전적이고 선의적 경쟁 관계, 직접 서비스를 제공하는 요양보호사의 전문성과 표준화된 직무 이해와 수행, 또한 그것을 기꺼이 담당할 수 있도록 하는 고용 기반과 적절한 보상 구조, 서비스 이용자와 그 가족을 둘러싼 지역사회에서 돌봄 자원의 발굴과 효과적인 사용 등이 함께 어우러져 합리적으로 작동할 때 개선을 기대할 수 있다. 그런 가운데 서비스 이용자의

욕구를 최상의 서비스로 충족시키기 위해 사회제도의 전반적 구조를 조정하기 위한 기본 단계로서 이미 서비스 공급과 이용을 경험한 서비스 이용자와 공급자의 평가는 기초적이고도 중요한 정보를 제공할 수 있다.

요양보호사의 일자리 문제, 전문성 확보 문제, 직무 만족, 역할 갈등의 등의 연구들이[3, 4, 5, 6, 7] 있지만 요양보호사가 자신이 속한 기관에 서비스 공급 관리에 대한 평가나 노인에게 제공되는 서비스에 대한 요양보호사의 평가에 대한 논의는 상대적으로 부족하다. 현 단계에서 노인을 대면하여 요양서비스를 직접 제공하고 있는 요양보호사의 서비스에 대한 평가는 서비스 개선을 위한 새로운 통찰을 제시할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 요양보호서비스의 품질 개선을 위해 서비스 공급자의 평가를 통한 장기요양보호서비스의 현황을 기술하고 재가요양서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 서비스에 대한 평가를 통해 향후 서비스 품질 개선을 위해 필요한 것이 무엇인지 제시하고자 한다.

## 2. 선행연구 검토

### 2.1 재가노인 장기요양서비스와 서비스 품질

노인장기요양보험제도 내에서 요양서비스를 받기 위해 등급 판정을 받은 이는 2016년 5월 현재 483,173명에 [8] 이른다. 등급외자도 약 16만 명이며 신청하고 등급을 받지 못한 수를 보면 잠재적인 장기요양서비스 대상자는 지속적으로 증가할 것이다. 2016년 2월말 현재 18,000여 개 장기요양 기관이 운영되고 있으며, 9년째 접어드는 노인장기요양보험제도는 안착기에 진입했다고 할 수 있다. 그런 가운데 장기요양서비스에 대하여 시설, 인력 등 운영 구조에서 문제점이 제기되고 서비스 품질 관련 논의가 확대되고 있다. 재가노인 서비스 품질과 관련한 연구는 서비스 관리 시스템 문제, 요양보호사의 전문성 관련, 그리고 요양보호사와 이용자 간 관계 등 세 가지 유형으로 구분할 수 있다.

먼저 서비스의 시스템 관련 논의를 살펴보면 다음과 같다. 재가 노인 서비스에서 문제되고 것이 무엇인지 알 수 있는 노인돌봄종합서비스 이용자 중심 서비스 경험에 대한 현상학적 연구에서는[9] 통합적 서비스 관리가 부채함을 지적하였다. 서비스 품질에 대한 제도적 장치가

부족하고 서비스 제공기관과 유기적 연계 없이 분절적으로 업무가 수행되고 있어 이를 개선하기 위해 지속적으로 안정적인 지원체제로서 통합적 사례관리가 매우 중요한 실천 및 관리방안이 될 수 있다고 설명하였다.

공급자 관점에서 노인 대상 서비스 내용상 쟁점에 관한 배은석 외[11]의 연구에서는 서비스 질에 대한 지속적인 관리가 가능한 통합관리체계나 품질관리 기준을 설정하여 서비스 내용의 질이 보장되도록 해야 함을 주장하면서, 서비스 내용과 수준을 적절히 유지, 개선하고 관리할 수 있는 지방자치단체 차원의 통합관리체계를 제시하였다. 그리고 김은정(2008)이 제시한 중앙정부 차원에서 재가노인서비스에 대한 최소품질 규정을 제정하는 방안을 고려해야 한다는 주장에 동의하며 이에 대한 정책적 반영이 필요함을 설명하였다. 즉 서비스 품질 수준을 규정하는 것은 중앙정부가, 서비스 수준을 유지하고 관리하는 것은 지방자치단체 차원의 책임성을 촉구한 것이라 할 수 있다.

위의 내용과 연결하여 합의점을 얻을 수 있는 것으로 노기현(2013)의 일본 개호보험법에서의 지역포괄케어시스템에 대한 연구를 들 수 있다. 일본 개호보험은 사회복지 분야에서 지방분권화가 가장 잘 이루어진 분야로 인식되고 있다. 시정촌은 중앙정부가 정하는 기본지침에 따라 '시정촌개호보험사업계획'을 정할 의무를 지고 있으며 지역밀착형 개호노인복지시설 등의 사업에 대해 지정, 지도, 감독의 권한을 부여받고 있다.

지방자치단체의 권한을 강화시키는 이유는 지역의 실정과 특수성에 따른 서비스 제공이라는 분권화의 취지에 따른 것으로, 이를 통해 지역의 자주성을 존중하면서 궁극적으로 서비스의 다양화와 충실화를 추구하려는 것으로 이해할 수 있다[12]. 중앙정부가 책임지고 있는 노인 장기요양보험제도이지만 실질적으로 요양서비스가 재가 복지 베이스로 운영된다는 점에서 지방정부의 책임성을 강조해야 하는 것은 장기요양보험제도의 도약단계에 진입해야 할 우리 사회에서 필요한 부분이라 하겠다.

프랑스는 노인 정책에 대한 관심의 초점이 재정 건정성 확보, 서비스 이용의 다변화, 이용자들의 선택권 강화와 같은 문제로 이동하고 있다고 설명하는 박혜미(2015)의 프랑스의 재가노인의 복지 및 보건·의료 서비스 조정·연계에 대한 연구에서, 의존성 돌봄에 개입되는 공공과 민간, 보건, 사회적 의료, 의료, 사회서비스 등 다양하면

서 중첩되는 영역들 간의 불절 및 분화로 인한 문제를 해결하기 위한 노년학적 코디네이션을 강조하였다. 그리고 지역사회 내 분산된 서비스를 다른 실무자와 연계 및 조정을 통한 통합적 서비스로 전달하는 것이 주요한 과제로 부각되면서 해결 방법의 하나로 프랑스의 사회의료팀은 도의회 별로 지역 내의 관련 기관 및 인력 여건에 맞추어 그 구성원과 역할 내용을 각기 다른 형태로 배분하여 조직화한다[13]. 이 연구에서 한국 재가 장기요양 정책 발전 방향으로 제시한 것은 과도한 경쟁 구조에서 벗어나 서비스 전달 과정에 보건, 복지 전문 인력의 직업적 전문성에 입각한 정보 교류의 장을 확보하라는 것이었다. 다른 직업군이나 기관 소속 종사자들이 필요한 정보를 제공 받고 의뢰할 수 있으며 통합적인 측면에서 협의해 갈 수 있는 교류 네트워크 형성을 제안하였다.

장기요양서비스 품질 관련 연구로 두 번째 유형은 요양보호사의 전문성과 관련된 것이다. 요양서비스를 통합적으로 제공하기 위해 다양한 전문 분야를 아우르는 정보 교환과 역할 분담, 종사자들의 전문성을 향상시키는 것이 기본이라고 할 때 재가보호 서비스에서 사례관리는 서비스 품질 관리 뿐 아니라 서비스의 단절이 없는 안정적이면서도 적절한 개입을 위해 필요하다. 고령자는 다중적 진단을 받아야 하며 고령자 개인의 육체적, 정신적, 사회적 행복은 상호 밀접한 관련이 있고, 질환 및 장애에도 불구하고도 독립적으로 기능할 수 있는 능력을 살펴보는 기능적 상태에 대한 측정이 가장 유용하고(Brubaker, [2]에서 재인용) 처해진 환경 내에서 노인을 사정하는 것이 가장 효과적이다. 사례관리자는 직접적인 서비스 제공, 서비스 제공을 위한 아웃리치, 노인의 위기상황과 관련된 서비스의 제공, 개인의 특성에 맞춘 서비스 제공, 노인의 생애 발달적 역사와 관련된 서비스 제공, 노인을 둘러싼 자원과의 관계 조정 및 협력 관계 유지 등 많은 역할을 한다[14]. 재가노인 대상으로 요양 서비스를 제공하는 요양보호사가 사례관리자가 될 수는 없지만 이용자를 직접 대면하는 과정에서 서비스를 제공할 때 사례관리적 관점을 갖는 것은 유용할 것이다. 이는 사례 관리 전체 내용에서 요양보호사가 어떤 역할을 수행하고 있는지에 대한 위치를 확인시키는 것과, 이들이 사례 관리 목표에 적합한 서비스를 제공하는지에 대한 슈퍼비전의 필요성을 이끌어 낸다.

마지막으로 요양보호사와 이용자 간 관계를 중심으로

한 서비스 품질 관련 논의가 있다. 정세희·정진경(2013)의 조사결과에 따르면 서비스 이용자 자신에게 주어질 선택권보다 돌보미와의 긍정적 관계를 더 중요하게 인지하고 있었다. 재가서비스 이용자와 제공자 간 감정적, 정서적 관계와 인격적 존중이 바탕이 되어야 하며 특히 서비스 제공자의 체계적인 교육과 훈련을 통한 전문성에 대한 정책적 지원이 이루어져야 한다고[9] 주장하였다. 이것은 장기요양서비스에서도 적용 가능한 김은정·정소연의 연구[10] 결과와도 맞닿아 있다. 신뢰성 차원 품질의 서비스 만족도에 대한 영향과 관련하여 노인돌보미서비스가 이용자와 제공자간 상호작용성이 높고 서비스 표준화 정도가 상대적으로 낮기 때문에 신뢰성 차원의 품질이 서비스 만족도에 큰 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 또한 분석결과 기본적인 품질에 대한 확신을 제공하면서 서비스를 제공하는 보증성 차원도 이용자의 서비스 만족도를 유의미하게 높이는 것으로 나타났다.

## 2.2. 장기요양서비스와 요양보호사

본 연구는 재가 노인을 대면하여 직접 서비스를 제공하는 요양보호사의 서비스에 대한 평가에 무게를 싣고 출발하였다. 서비스 품질에 대해 요양보호사는 직접적인 요인이기 때문이다. 관련한 선행 연구를 종합하면 요양보호사의 직무만족, 직무 스트레스가 요양보호서비스의 품질에 영향을 미치고, 역할 갈등, 재교육의 부재 등이 직무 만족과 상관관계가 있었다.

요양보호사의 직무만족에 대한 연구가 다양하게 이루어져 왔는데, 조순래·김신곤은(2015) 요양보호사의 개인 특성 요인 수준이 낮을수록 서비스 품질 수준이 향상되었다고 하며 요양보호사의 직무에 대한 점검과 지속적인 보수 교육 등의 필요성을 보여주었다. 그리고 요양보호사의 개인특성 요인, 조직환경 요인, 지역사회 요인이 직무태도의 매개효과로 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다[5].

서비스의 품질과 직결되는 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 요양보호사의 역할 갈등, 직무스트레스, 수급자 특성, 보호자와의 의사소통 등이 연구를 통해 검증되었다. 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향에 대한 연구에서[7] 요양보호사는 간호, 의료지식을 요할 뿐 아니라 노인에 대한 특성 등 전문지식을 많이 요구하고 있는 직무로 교육수준이

높을수록 직무스트레스가 낮고 직무만족도가 높게 나타났다. 그리고 수급자가 가족과 동거할 경우 요양보호사가 스트레스를 많이 받고 있었다. 그리고 재교육이 많을수록 직무만족도를 높였는데 요양보호사를 위한 요양보협제도 교육, 노인의 신체 심리적 특성, 노인 질환 등에 대한 교육 및 노인 요양을 위한 전문화된 교육은 요양보호사의 직무만족도를 높이기 위한 필수 요소임을[7] 알 수 있다.

요양보호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구[3]에서는 근무경력, 개인적 내적 기준과 역할 사이에서 갈등, 개인의 행동에 대한 반응이나 결과의 모순성에서 생기는 모호성, 행동조건의 명료성에서 오는 모호성이 직무만족에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 직무만족을 높이기 위해서 업무 가이드라인이 명확하게 표준화되고 객관화된 서비스행위별 체크리스트 및 서비스 매뉴얼을 개발하는 통합적인 방안이 필요함을[3] 제시하였다.

요양보호사들의 근무여건에 상당한 영향을 미치는 요소 중 하나가 보호자와의 관계이다. 이용자 가족들이 업무 외에 부당한 요구를 함에도 불구하고 요양보호사가 적법한 의사소통을 하지 못할 경우 요양보호사들의 직무만족이 떨어지게 되며, 요양서비스의 질도 저하될 수 있다. 특히 수급노인 보호자와 요양보호사의 친밀한 의사소통은 수급자의 건강상태와 욕구에 대한 파악을 통해 높은 품질 수준의 서비스를 제공하는데 매우 중요한 요소라고 할 수 있다[4]. 따라서 요양보호사와 보호자와의 친밀감과 의사소통을 높이기 위한 다양한 교육이 필요하며 아울러 요양보호사와 보호자 사이의 관계를 정립하는 업무 지침도 함께 마련하는 것이 필요하다[4].

서비스 품질 향상을 위해서는 요양보호사의 직무만족과 관련한 문제를 해결하기 위한 노력이 필요하다. 역할갈등 문제, 가족과의 의사소통 문제 등은 요양보호사 입장에서 필요한 재교육 내용의 우선순위를 정할 수 있도록 한다. 그리고 서비스 품질의 향상과 유지를 위해 요양보호사를 지원하는 측면에서 지속적인 관리가 필요하다. 요양보호사의 직무 스트레스를 최소화하고 직무만족도를 높이는 방법을 모색해야 하는 것이다.

이상의 선행연구를 통해서 볼 때 요양보호사가 인지하는 서비스 시스템, 직무환경 등은 서비스 품질 정도를 간접적으로 파악할 수 있는 정보를 제공할 수 있을 것으

로 보인다. 또한 요양보호사가 노인장기요양서비스와 공급기관을 평가하는 과정은 직접적 서비스 공급자 입장에서 통찰을 보여줄 뿐 아니라 서비스 품질과 직결되어 있는 서비스 공급자의 직무환경 실태를 간접적으로 보여줄 수 있을 것으로 기대한다. 본 연구는 이를 전제로 장기요양서비스를 제공하는 요양보호사의 직무 환경 실태와 서비스와 기관 평가를 통해 재가노인 서비스의 품질 향상 방안을 모색하고자 한다.

### 3. 조사방법

재가 노인 대상 장기요양보호서비스의 품질 향상 방안을 모색하고자 하는 본 연구의 모형은 다음과 같다. 요양서비스의 서비스 품질 관련 논의와 이에 영향을 미치는 요양보호사 관련 요인에 대한 선행 연구를 검토하고, 실증적 자료를 확보하기 위해 서비스 공급자 입장에서 현황을 파악하고 직접 서비스를 제공하는 요양보호사의 기관과 서비스에 대한 평가 내용을 조사하였다. 조사 결과를 토대로 한 연구결과물은 향후 서비스 품질 향상에 대한 방안을 제시하는 것이다.

실증 자료 수집을 위해 조사시점 현재 요양서비스를 제공하고 있는 요양보호사를 대상으로 하는 설문지를 작성하여 2015년 8월 12일부터 9월 1일까지 조사를 실시하였다. 부산지역 재가노인서비스 기관을 대상으로 각 기관에 소속되어 있는 요양보호사를 대상으로 편의표집하여 조사하였다. 2015년 7월 현재 총 115개 기관에 소속되어 요양서비스를 제공하고 있는 요양보호사 223명을 대상으로 하여 조사원이 설문지를 배포하고 응답 내용을 직접 기입하도록 하였다. 소속한 기관에 대한 정보와 함께 요양보호사의 인구사회학적 사항, 기관에 대한 요양보호사의 평가, 요양보호사에 대한 기관의 지원을 파악하기 위한 문항으로 구성하였고, 요양보호서비스 품질 향상을 위한 개선 방안을 도출하기 위해 요양보호사의 고용형태, 슈퍼비전 여부와 내용, 필요한 재교육 내용 등을 질문하였다. 재가요양보호시설에 대한 평가 항목의 신뢰도는 크론바알파 0.949로 높은 신뢰도를 보였다. 서비스 품질관련 실태를 간접적으로 알 수 있는 요양보호사의 서비스에 대한 평가를 분석하고 서비스 품질 향상을 위한 개선 방안을 도출할 수 있는 요구사항 등을 기술

하였다.

### 4. 분석결과

#### 4.1 기관과 요양보호사의 일반적 사항

부산지역을 중심으로 기관을 조사한 결과 기관의 54.5%가 2008년 이후에 설립되었고 2012년 이후 설립된 기관도 26.8%나 되었다. 운영주체는 개인이 50.4%로 가장 많았고 다음으로 사회복지법인이 33.0%였다. 요양보호서비스를 제공하는 기관 중 비영리 법인의 비중이 절반이 되지 않는다는 의미이다. 기관 당 현재 서비스 이용자가 30명 미만인 기관이 46.9%로 비교적 중소 기관이 절반을 차지하고 있다.

<Table 1> general characteristics of subjects

Service Agency				Long-term care worker			
	categories	N	%		categories	N	%
establishment year	- 1999	7	6.3	gender	F	213	96.8
	2000 - 2007	14	12.5		M	7	3.2
	2008 - 2011	61	54.5		total	223	100.0
	2012 -	30	26.8		20s	3	1.4
	total	112	100.0		30s	4	1.9
operating body	government social Welfare F.	3	2.6	age	40s	26	12.3
	Medical Corporation	1	.9		50	134	63.5
	School J. P. incorporated A, Indi.	7	6.1		more than 60s	44	20.9
	the others	4	3.5		total	211	100.0
	total	58	50.4		education level	Middle S. High S.	60
less than 10	15	15.6	College	121		54.3	
more than 10-less than 30	30	31.3	University	30		13.5	
more than 30-less than 60	33	34.4	unrespon.	5		2.2	
more than 60-less than 90	12	12.5	total	7		3.1	
users	more than 90	6	6.3	employment status	permanent	32	15.4
	total	96	100.0		non-regular, part time	120	57.7
					fix-term, atypical	56	26.9
					total	208	100.0

장기요양서비스를 직접 제공하고 있는 요양보호사는 대부분이 여성이고, 50대가 전체 요양보호사의 63.5%를 차지하고 있고 60대 이상도 20.9%였다. 최종학력은 고등학교 졸업이 54.3%로 가장 많았고 중학교 졸업이 26.9%로 그 다음 순이었다. 요양보호사로 근무하는 이들 중 정규직은 전체의 15.4%에 불과하였고 비정규직 파트타임 고용형태가 조사대상자의 57.7%를 차지하였고 기간제와 비전형근로가 26.9%에 이른다.

4.2 요양보호사의 서비스와 기관에 대한 평가

요양서비스 기관에 속해 있으면서 현재 재가요양보호 서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 이들의 근로 시간, 임금, 담당하고 있는 어르신의 수 등에 대하여 질문 하였다. 월평균 80시간 이상 120시간 미만 근로한다고 응답한 이들이 36.4%로 가장 많았다. 다음으로 160시간 이상 29.7%였다. 월평균 40시간 미만 근로하는 요양보호사도 7.2%였다. 시간 당 임금은 7000원 이상 8000원 미만이 62.6%로 가장 많이 응답하였다. 7000원 미만이라고 응답한 이들이 32.9%에 이른다.

<Table 2> working environment of long-term care workers

categories		N	%
average monthly working hours	- less than 40 hours	15	7.2
	more than 40- less than 80	36	17.2
	more than 80-less than 120	76	36.4
	more than 120-less than 160	20	9.6
	more than 160	62	29.7
	total	209	100.0
hourly wage	less than 6000	16	7.2
	more than 6000-less than 7000	57	25.7
	more than 7000-less than 8000	139	62.6
	more than 8000-less than 9000	6	2.7
	more than 9000-	4	1.8
	total	222	100.0
categories		N	%
caring N. of people (2015.7.)	1	100	46.7
	2	86	40.2
	3	11	5.1
	4-9	11	5.1
	more than 10	6	2.8
	total	214	100.0
average monthly salary (thousand Won)	less than 600	105	49.5
	more than 600-less than 900	23	10.8
	more than 900-less than 1200	30	14.2
	more than 1200-less than 1500	47	22.2
	more than 1500-	7	3.3
	total	212	100.0

담당하고 있는 어르신의 수는 대부분 1~2명이었고, 3명 이상 담당하고 있는 이들이 13.0% 정도였다. 이들의 월평균 급여액은 120만 원 이상 150만 원 이하가 22.2%로 가장 많이 응답하였다. 150만 원 이상으로 응답한 이는 응답자의 3.3%에 그쳤다.

<Table 3> evaluation of agency by care workers

categories	estab. after 2008		estab. before 2008		t
	N	mean	N	mean	
1.equipped with the latest facilities and equipment	116	4.18	57	3.91	2.113*
2.gives a good impression visually	116	4.15	57	4.04	.889
3.Information materials and pamphlets	116	4.04	57	4.23	-1.260
4.must provide promised services.	116	4.53	57	4.09	4.132***
5.has an interest to solve the inconvenience of the elderly.	116	4.54	57	3.98	4.952***
6. provides proper services at once.	116	4.37	57	4.05	2.599*
7.provides a caregiver service at a given time.	116	4.53	57	4.25	2.541*
8.maintains accurate records on services	116	4.51	57	4.16	2.916**
9.informed exactly when to provide services.	116	4.53	57	3.98	5.624***
10. provided service without delay when necessary.	116	4.47	57	3.98	4.075***
11.always willing to give assistance to the elderly.	116	4.30	57	4.00	2.510*
12.even tries to be busy handling the discomfort of the elderly first.	116	4.33	57	4.02	2.406*
13.Our facility service gives credibility to the elderly	116	4.41	57	4.00	3.310**
14.User seems to feel psychological stability when receiving services..	116	4.50	57	4.05	3.859***
15.The staff is polite.	116	4.54	57	4.07	4.553***
16.has enough business knowledge to answer the question.	116	4.27	57	4.02	2.131*
17.has a interest in the personal problems of the elderly..	116	4.27	57	4.00	2.220*
18.can give services in addition to working if there is a special demand.	116	4.05	57	4.04	.115
19.pays special attention to all individuals.	116	4.37	57	3.89	3.840***
20.knows exactly what you want the elderly.	116	4.28	57	3.91	3.217**

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

자신이 속한 시설에 대하여 요양보호사가 어떻게 평가하고 있는지 파악하기 위해 20개 항목으로 나누고 매우 그렇지 않다=1에서 매우 그렇다=5까지 5점 척도로 응답하도록 하였다. 대부분의 항목에서 4점 이상의 평균값을 보였는데 기관을 노인장기요양보험제도가 실시된 2008년을 기준으로 두 개 집단으로 분류하여 집단간 평가 결과를 비교하였다<Table 3>. 국민건강보험공단[17]의 장기요양보험통계연보에 의하면 2008년 시점의 모든 노인장기요양시설 수는 8,318 개소였는데 비해 2015년에는 18,022 개소까지 증가하였다. 동일한 목적의 장기요양 시설이었다고 하나 장기요양보험제도의 도입이 시설의 급격한 증가를 가져왔다는 점에서 제도 도입 전 시설과 어떤 차이가 있는지 요양보호사의 평가를 통해 간접적으로나마 살펴보고자 하였다.

‘시설이 시각적으로 호감을 준다’, ‘안내자료, 팸플릿을 갖추고 있다’, ‘근무시간 외에도 서비스를 제공할 수 있다’

항목 외에는 17개 항목 전체에서 통계적으로 유의미한 집단 간 차이를 보여주었고 2008년 이후 설립된 기관에 평가가 조금 더 높게 나타났다.

이는 노인장기요양보험제도의 적용에 필요한 요건에 대한 정보를 가지고 이 기준에 적합하도록 기관을 설립, 운영하였기 때문이라고 추측할 수 있다. 요양보호사의 주관적 평가 결과이기는 하나 서비스를 직접 제공하는 공급자의 평가라는 점에서 기관의 평가 결과와 기관 간 결과의 차이에 주목할 필요가 있다. 서비스 품질 향상에 있어서 기관의 역할과 기능이 제도의 기반이라고 볼 때 기관 운영에서 개선이 필요한 부분을 찾는 것이 필요하다. 예를 들어 근무시간 외에도 서비스를 제공할 수 있는가에 대해서는 다른 항목에 비해 평균이 다소 낮을 뿐 아니라 설립연도에 따른 기관 간 차이가 없다는 것은 정해진 시간 외에 서비스를 제공하는 것은 재가노인 서비스를 제공하는 모든 기관에서 상대적으로 어려워 하고 있음을 간접적으로 파악할 수 있다.

<Table 4> Activities for managing quality of service

	1st		2nd	
	N	%	N	%
staff training with Regular meetings	77	67.0	14	12.4
regular case conference	11	9.6	34	30.1
self-assessment with utilizing Assessment tools	6	5.2	8	7.1
Providing external training opportunities	7	6.1	15	13.3
External expert advice	2	1.7	11	9.7
Service User Satisfaction Survey	6	5.2	25	22.1
Cooperation with other agencies within the community	2	1.7	2	1.7
the others	3	2.6	2	1.7
No quality management	1	.9	2	1.7
total	115	100	113	100.0

서비스 품질관리를 위해 소속한 기관에서 시도하고 있는 것은 무엇인가에 대해 우선순위를 질문하였다. 1순위로 응답한 것 중 가장 높게 나타난 것은 67.0%가 응답한 직원 정기모임 통한 교육이었다. 다음으로는 정기적 사례회의의 9.6%, 외부 교육 참여 기회 제공 6.1%로 나타났다. 2순위로 가장 높게 나타난 것은 정기적 사례 회의의 30.1%, 이용자 만족도 조사 22.1%, 외부 교육 참여 기회 13.3%로 나타났다. 품질관리를 위해 시도하는 것 중 기타 내용으로는 보수교육, 정기적 방문상담 통한 욕구 파악 및 사례관리 등이 있었다.

#### 4.3 요양보호사에 대한 슈퍼비전과 재교육

기관에서 지도감독 수행여부에 대해 알아보기 위해 요양보호사를 대상으로 하여 질문한 결과 사례회의를 통한 정기적으로 슈퍼비전을 제공하고 있다고 응답한 이들은 33.6%(75명)였다. 비정기적으로 42.2%(94명), 필요에 따라 제공한다에 6.3%(14명)가 응답하였다. 정기적 모임을 있으나 슈퍼비전이 없거나 품질 관리를 위한 어떤 모임도 없다고 응답한 요양보호사가 15.2%(7명)였다.

<Table 5> employment status and supervision

		supervision				total
		regular supervision through Case conference	Supervision irregularly from Manager, outside experts	regular meeting but no supervision	Not any meeting for Quality Management	
permanenent W.	N	11	12	4	5	32
	% of E. Status	34.4%	37.5%	12.5%	15.6%	100.0%
non-regular W.	N	64	96	23	2	185
	% of E. Status	34.6%	51.9%	12.4%	1.1%	100.0%
total	N	75	108	27	7	217
	% of E. Status	34.6%	49.8%	12.4%	3.2%	100.0%

$\chi^2 = 19.025$   $p = .000$

서비스 품질관리에 매우 중요한 요소라고 할 수 있는 슈퍼비전 유무가 요양보호사의 고용형태에 따라 어떻게 나타나는지 확인하기 위해 고용형태별로 슈퍼비전 여부 및 제공 방법을 분석하였다. <Table 5>에 따르면 정규직은 관리자 혹은 외부 전문가로부터 비정기적으로 슈퍼비전을 제공받는 경우가 37.5%로 가장 높게 나타났고, 사례회의 통한 정기적 슈퍼비전이 34.4%로 나타났다. 이에 비해 파트타임, 기간제 등 비정규직 요양보호사는 비정기적으로 슈퍼비전을 제공받는데 51.9%로 높은 비중을 차지하고 있어 정규직과 비정규직 간 슈퍼비전 여부와 제공 방법에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다( $\chi^2 = 19.025$   $p < .001$ ).

요양보호서비스를 제공하는 중에 발생한 어려움을 해결하기 위해 주로 의논하는 대상을 묻는 문항에 대하여 시설장 혹은 관리자를 찾아서 의논한다고 하는 이들이 74.0%로 가장 많았다. 동료 요양보호사와 의논한다고 그

다음 순으로 21.1%였다. 슈퍼비전을 받게 된다면 어떤 내용을 중심으로 받기를 원하는가에 대하여 서비스 이용자와의 관계 형성에 대한 것이 37.2%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 이용자 욕구 변화에 따른 대처 23.3%, 제공한 서비스의 효과성 판단 14.8%, 이용자 가족과의 관계 형성 14.3%로 슈퍼비전에 대한 욕구를 나타내었다.

<Table 6> advisor and expectation for supervision

categories		N	%
seeking advice to whom	Mainly solve the problem alone.	5	2.2
	have consulted with colleagues	47	21.1
	have consulted with facility Chief or manager	165	74.0
	have consulted with other expert	5	2.2
	the others	1	.4
	total	223	100.0
categories		N	%
hope contents for supervision	judge the effectiveness with services that I give	33	14.8
	methods of forming relationship with service users	83	37.2
	methods of forming relationship with users' family	32	14.3
	new service and therapeutic skills	23	10.3
	Coping according to the user's needs change	52	23.3
	total	223	100.0

요양보호사에게 재교육 기회가 있다면 가장 필요한 교육 두 가지를 선택하라는 문항에 대하여 전체 조사대상자를 대상으로 분석하였다(중복응답). 가장 많이 지적된 것이 노년기 및 노인 가족에 대한 이해로 39.5케이스%로 나타났다. 다음으로 노인성 질환에 대한 보건·의료적 지식에 대한 교육으로 38.6케이스%, 이용자 욕구를 파악 위한 기술 36.8케이스%, 이용자 가족과의 상담기법 28.3케이스%로 나타났다. 노인을 대상으로 하는 서비스이지만 노인과 그 가족을 이해하는데 필요한 지식에 대한 욕구가 높음을 알 수 있다. 무엇보다 이용자 욕구를 파악하는 기술뿐 아니라 가족과의 상담 기법 등에 대해서도 관심을 가지고 있다는 것을 볼 때 재가 노인을 대상으로 하는 요양서비스의 품질 향상을 위해서는 복합적이고 다각적인 접근과 이해가 필요함을 추론할 수 있다.

우선적으로 필요로 하는 재교육 내용 1순위가 요양보호사의 경력에 따라 서로 차이가 나는지 알기 위해 분석한 결과 요양보호사의 경력 정도에 따라 필요로 하는 재교육 내용은 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

요양보호사 경력 기간이 축적되어도 필요로 하는 교육 내용이 차이가 없다는 것은 요양보호사 경력 정도와 상관없이 필요로 하는 교육에 대한 욕구가 충족되지 않고 있는 것으로 유추할 수 있다.

<Table 7> Preferentially necessary retraining details (Multiple responses)

retraining details	N	%	% of cases
medical knowledge of geriatric diseases	86	19.3	38.6
Understanding of old age and elderly family members	88	19.7	39.5
Counseling skills with users and their families	63	14.1	28.3
skills for identifying user needs	82	18.4	36.8
general ability to care	37	8.3	16.6
Administrative practical skills	19	4.3	8.5
Improving service mind	32	7.2	14.3
Ability to empathy and to induce emotional stability	38	8.5	17.0
the others	1	0.2	0.4
total	446	100.0	200.0

재가 요양서비스 품질 향상을 위해 공단과 시에 바라는 사항에 대하여 응답한 내용을 유사한 것 중심으로 분류하여 분석한 결과, 가장 많이 언급된 것이 이용자의 무리한 요구에 대해 해소하거나 인식을 개선하는 것이었다(30.9%). 요양보호사의 급여인상과 전문성 강화를 위한 교육 기회 확대에 대한 의견도 다수가 제시하였다. 재가 요양보호 서비스를 개선하기 위해 고려할 사항으로 가장 많이 제시된 것도 보호자의 요양서비스에 대한 이해를 높이고 요양보호사에 대한 인식을 전환해야 한다는 것이다(41.5%). 요양보호사들이 현장에서 가장 많이 호소하는 어려움의 한 대목을 보여준다고 할 수 있다. 근무환경 개선(22.0%)과 요양보호사의 전문성 향상을 위한 교육(19.5%)에 대해서도 언급하였다. 제도의 안정적인 안착을 위해서 기본적으로 해결해야 될 것이 장기요양보험제도에 대한 이용자와 그 가족의 올바른 이해가 있어야 할 것이고, 서비스 품질 향상을 위해서는 요양보호사의 근무환경 개선과 함께 전문성 강화를 위한 지원 혹은 교육을 지속적으로 제공해야 함을 알 수 있다.

## 5. 결론 및 제언

재가요양서비스를 제공하는 기관과 서비스에 대한 요



양보호사의 평가를 통해 재가노인 서비스 품질 개선을 위한 방안을 모색하고자 하는 본 연구는 부산 지역 중심으로 요양보호서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 조사를 실시하였고 그 결과는 다음과 같이 요약될 수 있다. 첫째, 요양보호서비스를 제공하고 있는 요양보호사는 여성이 97%, 50대 이상이 약 80%, 고등학교 졸업 이상이 약 70%, 비정규직으로 고용되어 있는 이가 약 85%이다. 시간 당 임금은 7,000원에서 8,000원을 받고 있다고 응답한 이가 가장 많았고, 월평균 임금은 120만원 이상 150만원 미만인 이가 22.2%로 가장 많고, 120만원 미만인 이가 전체의 74.5%이었다.

조사하고 있는 요양보호사는 학력은 낮지 않으나 연령대가 높고 불안정한 고용형태를 가진 이가 대다수임을 알 수 있다. 시간당 임금은 최저 임금을 약간 웃도는 정도이며 비정규직으로 고용되어 있는데다 담당 대상자 수가 많지 않아 요양보호사 대다수가 월평균 임금 수준이 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 재가요양시설에 대한 요양보호사의 평가에 따르면 기관 설립연도에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 서비스 품질관리를 위해 기관에서 시도하고 있는 활동 내용은 직원 정기 모임이 주를 이루고 정기적 사례회의 등을 실시하는 기관은 상대적으로 적게 나타났다. 또한 사례회의를 통해 정기적으로 슈퍼비전을 실시하고 있다고 한 응답자는 전체의 33.6%에 그쳤다. 모임이 있으나 슈퍼비전이 없거나 품질 관리를 위한 어떠한 모임도 없다고 응답한 비중도 15.2%에 이른다. 노인장기요양보험제도에 대한 대응으로 설립된 기관의 기본적 운영에 대한 평가는 긍정적이나 실질적인 품질 향상을 위한 기관의 노력은 좀 더 구체화될 필요가 있음을 보여준다.

셋째, 더 효과적인 요양보호서비스를 제공하기 위해 희망하는 슈퍼비전의 내용에서 가장 많이 요구하는 것은 서비스 이용자와의 관계성, 이용자 욕구 변화에 따른 대처 등에 대한 것이었다. 더불어 우선적으로 필요한 재교육 내용에서도 가장 많이 응답한 것은 노년기 및 노인 가족에 대한 이해, 노인성 질환에 대한 보건 의료적 지식, 이용자 및 가족과의 상담기법 등으로 나타났다. 장기요양보호 서비스는 대부분 노인을 대상으로 하는 것임에도 노인과 노인성 질환에 대한 이해를 위한 교육을 요구한다는 것은 요양보호사 자력 소지가 필요한 지식의 충분 정도를 의미하는 것이 아니며 또한 교육 내용에 대한 요

구는 요양보호사의 경력 정도와 무관하게 나타나 요구되는 재교육 자체가 부족함을 알 수 있다.

넷째, 서비스 품질 향상을 위한 공단 등에 바라는 사항에서 가장 많이 언급된 것은 이용자의 무리한 요구에 대한 이용자와 보호자의 인식 개선이 필요하다는 것이었고 요양보호사의 급여 인상과 전문성 강화 위한 교육 기회 확대 등을 요구하였다. 요양보호사의 직접적 경험을 통해 제시된 내용인 만큼 서비스 품질 향상을 위한 요양보호사와 기관의 노력에 앞서 공단을 중심으로 요양보호서비스에 대한 전반적 인식 개선을 위한 활동이 필요함을 알 수 있다.

이상의 결과를 통해서 재가노인을 대상으로 하는 요양보호서비스 향상을 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

우선 직접 대면하여 수발 중심의 서비스를 제공하는 요양보호사가 적절한 환경에서 요양보호서비스를 제공할 수 있도록 보다 안정적인 고용 형태와 적절한 급여수준을 보장할 수 있도록 서비스 공급구조적 측면에서 개선이 필요하다. 이와 더불어 서비스 이용자와 그 가족이 요양보호사와 그 업무에 대한 정확한 이해를 할 수 있도록 홍보와 인식 개선 활동이 함께 이루어져야 할 것이다. 서비스 이용대상자나 그 가족들로부터 전문가로서 인정과 존중을 받을수록 요양보호사들의 직무만족이 높고, 주변 사람들로부터 지지를 많이 받을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타난 연구결과[15] 인식개선의 필요성을 더욱 뒷받침한다. 돌봄서비스를 제공하는 공급기관 간 경쟁이 지속적으로 심화되는 상황에서 서비스 제공의 접점에 있는 요양보호사들에 대한 이해를 높이는 것은 중요한 의미를 갖고 있으며, 요양보호사들이 돌봄 대상과 지속적이고 안정적인 관계형성을 할 수 있는 직무 환경 조성에 대해 관심을 기울일 필요성이 있다[16].

둘째, 요양보호 서비스의 품질 개선을 위한 서비스 기관과 공단 등의 개입이 더 적극적으로 이루어져야 한다. 특히 서비스를 공급하는 현장은 1인 공급 체계이므로 서비스 공급자의 서비스 내용과 적절성에 대한 품질 관리는 서비스 개선에 가장 중요한 요소로 다루어야 할 것이다. 사례 회의 등을 통해 슈퍼비전이 정기적으로 이루어질 수 있도록 관리자의 전문성 향상과 서비스 공급 관리 기관의 전문 인력 양성을 지속적으로 추진해야 할 것이다. 정기적으로 슈퍼비전을 제공하는 것이 기관의 기본 역량과 업무로 자리 잡을 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 서비스를 제공하고 있는 요양보호사의 현장 목소리를 반영하여, 자격증 취득을 위한 지식수준을 넘어 서서 노인과 노인성 질환에 대한 이해, 서비스 이용자와 가족의 욕구를 파악할 수 있는 기술, 면접 기술 등에 대한 재교육 기회를 확대하는 것이 필요하다. 재교육은 요양보호사의 직무만족도를 높인다는 기존의 연구결과[7]를 고려할 때 직무만족도를 높여 서비스 품질 향상을 위한 기반을 조성하는 것이다. 이를 위해 지역사회에서 노인과 장기요양보호서비스와 관련된 다양한 기관과의 연계, 전문 인력의 교차 지원 등을 통해 재가노인을 위한 안정적인 지역사회 기반의 서비스 공급구조를 구축하는 것도 과제라 할 수 있다.

마지막으로 지역사회에서 요양서비스를 제공받는 노인 욕구의 총체성을 고려하여 장기요양서비스의 전달의 핵심 요소인 보건과 복지가 효율적으로 연계될 수 있고 이를 구체적 서비스로 구현할 수 있는 다양한 전문가들로 이루어진 팀 구성 등을 고려할 수 있다. 혹은 현실적인 제도적 제한성으로 인해 팀 구성이 어렵다면 재가 노인 서비스 대상자의 통합 사례관리의 적극적 운영에 대한 지원이 필요할 것이다. 사례관리에서 보호계획은 사례관리자 혼자서 진행하는 것이 아니라 지역사회의 다양한 서비스 제공자들이 함께 참여하는 과정이므로[14] 서비스에 대한 조정이 필수적인 요소가 될 것이다.

재가노인을 대상으로 하는 요양서비스 품질 향상 방안을 모색하고자 한 본 연구는 조사대상자를 부산지역의 기관에서 속한 요양보호사만을 대상으로 하였다는 것이 연구의 한계점이다. 그리고 서비스 공급자 입장에 있는 기관과 요양보호사의 평가만을 다루었다는 점에서 요양보호 서비스를 평가하고 서비스 향상을 위해 구체적인 방안을 제시하기 위해 필요한 서비스 이용자에 의한 평가가 포함되어 있지 않은 것도 연구 한계라고 할 수 있다. 요양보호서비스가 거주하고 있는 지역사회를 대상에 포함하여 전체적인 요양서비스 구조를 보다 면밀히 파악하고 서비스 개선을 위한 구조적 조정을 어떤 방식으로 해서 구체화 할 것인지와 서비스 품질 향상을 위한 구체적 내용을 제시하는 것이 추후 연구 과제라고 할 수 있다.

## ACKNOWLEDGMENTS

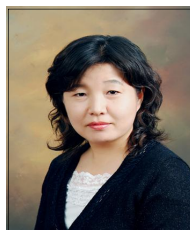
This research was supported by the National Research Foundation of Korea.(2014)

## REFERENCES

- [1] Ministry of Health and Welfare, [http:// www.mohw.go.kr](http://www.mohw.go.kr)
- [2] Young-Suk kim, Case Management, p.232, Educational Studies Publisher, 2008.
- [3] E. H. Shin, "The Effect of Role Conflict on Job Satisfaction of Care Helper", Korean Care Management Research, Vol. 9, pp.43-64. 2013.
- [4] Yong-Jae Lee, Tae-Woo Gang, "Effect of Communication with a Guardian of a Recipient of a Long-term Care Program on Job Satisfaction of Care Helpers", Journal of the Korea Contents Society, Vol. 14, No. 5, pp.156-165, 2014.
- [5] Soon-Lea Cho, Shin-Gon Kim, "A Research for the Relationship between Associated Activities of Home Care Workers and the Quality of the Service: Focusing on the Mediating Effect of Job Attitude", Public Society Research, Vol. 5, No. 3, pp.163-191, 2015.
- [6] Gang-Sook Lim, Seong-Yong Kim, "A Study of factors that Influence Empowering of Home-based Caregivers", Critical Social Policy, Vol. 41. pp.151-188, 2013.
- [7] Mee-Ryoung Kim, Jeong-Won Shim, "The Effect on Job Satisfaction of Home Health Care Workers' Stress and Care Receivers' Attributes", Health and Social Welfare Review, Vol. 31, No. 4, pp.193-228. 2011.
- [8] National Health Insurance Service, Long Term Care, <http://www.longtermcare.or.kr>. 2016. 6. 20.
- [9] S. H. Jung, J. K. Jung, "A Phenomenological Study of the Experience of User-Centered Services-Focusing on the Users of Comprehensive Care Service for the Aged", Korean Journal of social welfare, Vol. 65, No.1, pp. 325-346, 2013.

- [10] Eun-Jeong Kim, So-Yon Jung, “The association between dimensions of social service quality and service user’s satisfaction: Focused on domiciliary care services for the elderly”, *Journal of Social Welfare Policy*, Vol. 36, No. 2. pp.191-217, 2009.
- [11] Eun-Suk Bae, Young-Ji Song, Byung-Hyun Park, “A Study on the Issues of Elderly Care Service Contents in the Service Providers’ Point of Vie”, *Social Science Research*, Vol. 28, No. 2, pp.101-125, 2012.
- [12] Ki-Hyun Roh, “A study on the construction of a regional comprehensive care system in elderly welfare administration - Focusing on the contents of the revision of the Long-Term Care Insurance Act of Japan in June 2011”, *Journal of Korean Law*, Vol. 54, No. 4, pp.229-259, 2013.
- [13] Heami Park, “The Coordination and Mediation of Social, Health and Medical Services for In-home Elderly Persons: Focused on APA and CLIC in France”. *Journal of the Korean Gerontological Society*, Vol. 35, No. 3. pp.569-588, 2015.
- [14] S. D. Jung, *the Strengths Model: Long-term Care for Elderly and Case Management*, Zipmundang, 2005.
- [15] Eun-Hee Lee, Bo-Kyoung Jung, “ A Study on Eco-systemic Factors that affect the job satisfaction of the care givers who involved in long- term care service center”, *Journal of Digital Conversance* , Vol. 10, No 10. pp.383-388, 2012.
- [16] Chul-Hee Kang, Yu-Ha Kim, “A Study of the Relationship between Emotional Labor and Emotional Exhaustion: the Moderating Effect of Emotional Display Rule and Supportive Organizational System”, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 18, No.2, pp.235-266. 2016.
- [17] National Health Insurance Service, Long Term Care Insurance Statistics, <http://www.nhis.or.kr>

배 화 숙(Bae, Hwa-Sook)



- 1993년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(행정학사)
- 2004년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 사회복지상담학과 교수
- 관심분야 : 사회보장, 지역사회복지

· E-Mail : peacebhs@cup.ac.kr

한 정 원(Han, Jeong-Won)



- 1991년 2월 : 서강대학교 문학사
- 1993년 3월 : 서강대학교 문학석사
- 1996년 1월 : Univ. of Sussex, MA
- 2003년 7월 : University of Sussex, Ph.D (여성정책 전공)
- 2009년 3월~ 현재 : 부산가톨릭대학교 노인복지보건학과 교수
- 관심분야 : 여성복지, 노인복지

· E-Mail : jhan@cup.ac.kr