

직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 융합적 영향 : 돌봄 사회 서비스

김향령¹, 노은경², 김승희³, 전미진^{4*}

^{1,2}동강대학교 보건학부, ³광주보건대학 치위생과, ⁴덴바이오주식회사

Impact Of Convergence on the psychosocial well-being levels : On Some Care Service Providers

Hyang-nyeong Kim¹, Eun-Kyung Noh², Seung-Hee Kim³, Mee-Jin Jun^{4*}

^{1,2}Department of Health and public administration University of Donggang

³Department of Dental Hygiene, Gwangju Health College, ⁴Den-Bio

요약 본 연구는 사회서비스 사업 종사자들 간의 직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 영향에 관하여 분석하였다. 대상자는 광주, 전남, 전북지역에 소재한 지역사회복지센터에 근무하고 있는 하반기 보수교육을 이수한 사람들을 대상으로 자기기입식설문방식에 의해 실시되었다. 위계적 다중회귀분석을 통한 결과는 다음과 같다. 일반적 특성을 보정하고서, 정신건강과 관련된 조직 내 클라이언트 관계($\beta=0.669, p=.000$), 업무량 ($\beta=0.393, p=.063$), 인간관계가($\beta=0.229, p=.068$)에 대한 만족이 정신건강에 미치는 영향이 있다는 높은 설명력을 가진다고 한다. 자격증 보유여부에서도 요양보호사($\beta=4.815, p=.003$), 산모신생아도우미에서($\beta=4.348, p=.011$) 다른 것들 보다 더 유의하게 나타났다. 결론적으로 보면, 정신건강증진을 위해 업무량을 적정화하고 클라이언트와의 관계를 원만하게 형성할 수 있는 훈련프로그램이 제공될 필요가 있다.

• **주제어** : 돌봄 사회서비스, 융합, 영향, 정신사회적안녕수준, 직무만족

Abstract This study was conducted to identify the Convergence influence of job satisfaction of care service providers on their psycho-social well-being status. A study subjects were 308 care service providers employed in local self-support centers for Social Service in Gwangju, Jeonam Jeonbuk province, from whom data was collected using self-administrated structured questionnaire after regular holiday education. In consequence hierarchical multiple regression analysis, research findings; adjusting general and occupational characteristics, the higher they perceived sub-dimensions of job satisfaction such as relationship with job demands($\beta=0.393, p=.063$), clients($\beta=0.669, p=.000$), relationship with peers and supervisors($\beta=0.229, p=.068$) the better their psychosocial well-being status was. And psychosocial well-being status of those who held certificate of care provider($\beta=4.815, p=.003$), helpers for neonate and mother($\beta=4.348, p=.011$) were higher than that of those who did not, which reflexed difference in their clients. As a results, promote mental health of care providers, it would be necessary to provide them training programs for facilitating human relationships with clients, peers and supervisors.

• **Key Words** : Care provider, Convergence, Impact, Job satisfaction, Psycho-social well-being

*Corresponding Author : 전미진(jmejin@hanmail.net)

Received October 7, 2016

Revised November 11, 2016

Accepted December 20, 2016

Published December 31, 2016

1. 서론

바우처 사회서비스 제도란 정부가 직접적 또는, 간접적으로 소비자에게 이용권을 주어 필요로 하는 공공서비스를 구매토록 하는 것을 말하고, 소비자에게 선택권과 구매력을 제공하는 식으로 개인이 쿠폰 등을 이용한 직접적 방식 또는 사업자와 공급자에게 보조하여 간접적 구매력을 가지도록 하는 두 가지 방식으로 제공될 수 있다[1]. 이러한 제도는 여러 나라에서 사회서비스 제공의 또 다른 형태로[2], 우리나라에는 2005년 5월 도입되기 시작하였다. 사회서비스 제도는 2006년 보건복지부가 그에 대한 검토를 거쳐, 2007년부터 가사간병 방문서비스, 중증 장애인 활동 보조, 산모 신생아 도우미, 노인 돌보미 등 4대 서비스사업을 시행하고 있다[3,4].

이중 노인 돌보미는 일상생활이 어려운 노인들의 가사 및 활동을 지원하는 서비스로 2007년 4월부터 시작되어, 요양서비스를 필요로 하는 만 65세 이상 노인 가구 중 장기 요양보험 등급 외 A, B 노인들을 대상으로 시행하고 있다[5]. 중증 장애인 활동 보조 사업은 원만한 활동과 사회생활이 어려운 장애인들에게 활동 보조서비스를 제공하기 위해 시작되었고[6], 산모 신생아 도우미사업은 출산 가정에 산모 신생아 도우미의 가정방문을 통해 신생아 및 산모 건강관리를 도와주고 더불어 출산가정의 경제적 부담을 줄여 주기 위한 목적으로 시행되고 있다. 또, 가사 간병 방문 서비스사업은 2008년 9월부터 시작해서 국민기초생활보장수급자 및 차상위 계층을 대상으로 가사간병이 필요한 자에게 제공한다[7].

이같이 노인 장기요양보험제도가 도입됨에 따라 사회서비스제도가 시작되어, 이 제도들의 운영에 필요한 중요한 서비스 제공자인 요양 보호사에 관한 연구가 지속적으로 이루어지고 있다. 특히, 이들이 주는 돌봄 사회 서비스는 대표적인 정서노동으로 높은 직무스트레스를 가지며[8,9] 이 업무에 종사하는 이들의 직무만족을 낮춘다고 한다[10]. 요양보호사나 간호사를 대상으로 한 최근의 연구[11]들은 주로 직무스트레스와 직무만족을 중심으로 이루어지고 있다[12,13].

바우처 사회서비스 사업이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌고 있는데 서비스 이용자의 의식이 높아지고, 서비스 이용 시 일정금액의 본인부담금을 지불함에 따라 서비스 이용자의 지나친 관여 및 요구로 서비스 종사자들의 신체적, 정신적 압박에 따른 스트레스가 증가하고 있다. 상대적으로 낮은 보수와 이에 따른 업무과다는 또

다른 직무스트레스 요인으로 작용한다. 이처럼 서비스 제공 과정에서 사업 종사자들은 더욱더 다양한 신체, 정신적 건강위험 요인에 노출되어 있다[14].

돌봄 사회서비스 제공자들의 정신건강은 중요한 문제인데 이로 인해 요양보호 서비스의 질이 낮아지고, 해당 서비스에 종사하는 사람들이 지속적으로 이직하게 되는 요인이 된다[15]는 점에서 주목되어야 할 문제이다. 또한 이들이 겪고 있는 낮은 처우와 높은 직무 스트레스에서 비롯된 낮은 직무만족은 그 자체만으로도 중요한 정신건강의 구성요소이지만 정신건강을 해치는 요인으로도 작용할 것으로 판단된다[16]. 기존의 요양보호사에 대한 연구는 4개의 사회서비스 중 노인 돌보미와 가사간병서비스[17]에 관한 연구들이었지만 요양보호사들의 정신건강은 결국 직무만족과 이직의도에 영향을 미치고[18] 정신건강을 낮추게 되고, 낮은 정신건강상태에 이르게 된다. 그럼에도 불구하고 이들의 정신건강과 업무스트레스에 관련된 연구가 별도로 이루어진 적은 없다. 이에 따라 본 연구는 광주, 전남, 전북지역에 소재한 63개 지역자활센터에서 일하는 중증장애인활동보조인, 가사간병방문서비스, 노인 돌보미, 산모도우미, 요양보호사 등의 자격을 가지고 있는 전체 1,849명의 요양보호 서비스 제공자 중 보수교육대상자들을 중심으로 직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

본 연구의 대상은 중증장애인활동보조인, 가사간병방문서비스, 노인돌보미, 산모도우미, 요양보호사 등의 자격을 보유하고 광주 및 전남, 전북 지역에 위치한 63개 지역자활센터에서 일하는 총 1,849명의 요양보호 서비스 제공자 중에 2010년 하반기 보수교육을 받은 320명으로서, 성실하지 못한 답변을 한 12명을 제외한 308명을 최종분석 대상으로 하였다.

2.2 연구방법

본 연구의 조사도구로는 총 76문항으로 구조화된 설문지를 사용하였다.

설문지에 포함된 변수는 일반적인 특성으로 성별, 연령, 결혼유무, 교육정도, 종교, 경제적 생활수준, 주관적 건강상태에 관한 7문항과 요양보호 서비스 제공자로서의

보유한 자격증 종류, 종사기간(개월), 월평균 급여, 보수 교육 횟수(년), 방문 가구 수(일) 등 7문항의 직업적 특성 변수, 그리고 정신사회적 안녕수준 18문항과 직무만족 53 문항이었다.

연구의 종속변수인 정신사회적 안녕수준은 장[19]이 개발한 정신사회적 건강수준 측정도구(Psychosocial Well-being Index Short Form, PWI-SF)를 이용하였다. 이 조사도구는 4점 리커트 척도(Likert scale)로 답한 후 역으로 환산한 점수를 이용하여, 18문항의 점수의 총 합이 높을수록 정신사회적 안녕수준이 높은 것을 뜻한다. 독립변수 중 직무만족도는 최[20]는 한국 공무원의 직무만족도 측정도구로 개발하여 측정하였다. 이 사용 도구는 직무내용(10문항), 직무환경(12문항), 전문성(4문항), 업무량(3문항), 조직내 인간관계 (12문항), 클라이언트와의 관계(12문항) 등 총 6개의 직무만족 영역을 측정하는 53문항으로 구성되어 있다. 직업적 특성과 직무의 내용 등을 요양서비스 제공자의 특성에 맞추어 수정한 후 적용하였다.

본 연구에서 조사도구의 신뢰도는 <Table 1> 과 같았다.

2.3 통계분석

SPSS/WIN 17.0을 사용 분석하였다. 연구대상자의 특성별 분포는 빈도분석을 이용하여 산출하였다. 일반적 특성과 직업적 특성에 따른 정신사회적 안녕수준의 차이는 t-검정과 분산분석을 이용하여 분석하였고, 관련변수의 통계 후 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 사용하여 직무만족이 정신 사회적 안녕수준에 미치는 영향을 알아보았다.

<Table 1> Reliability of Research tool

Research tools	Item number	Cronbach's alpha
Job satisfaction		
Job specification	10	0.837
A human relationship in the organization	8	0.885
office environment	12	0.875
Workload	3	0.729
Professionalism	4	0.768
Survive user only job	4	0.646
Satisfaction	4	0.646
Psychosocial well-being	18	0.782

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성분포

본 연구대상자인 바우처 사업의 종사자의 일반적 사항을 <Table 2>에 제시하였다. 성별은 여자가 297명(96.4%), 남자가 7명(2.3%) 이었다. 연령에서는 50~59세가 117명(38.0%)이었고, 39세 이하는 30명(9.7%) 이었다. 종교별로 보면 기독교가 131명(42.5%)으로 많았고, 그다음으로 불교가 61명(19.8%), 가톨릭 28명(9.1%), 기타 17명(5.5%)이었다. 결혼유무는 기혼이 228명(74.0%), 미혼 11명(3.6%), 기타(사별이나 이혼)는 53명(17.2%)이었고, 최종학력은 중졸 이하가 99명(32.1%), 고졸이 155명(50.3%), 대졸 이상은 39명(12.7%)이었다. 주관적 생활수준은 높음이 5명(1.6%), 보통이 165명(53.6%), 못사는 편이 126명(40.9%)이었다. 주관적 건강상태는 건강하다 118명(38.3%), 보통 165명(53.6%), 나쁘다 12명(3.9%)이었다.

<Table 2> General of characteristics

Characteristic	Division	Number	(%)*
Gender	Male	7	2.3
	Female	297	96.4
Age	39 below	30	9.7
	40~49	111	36.0
	50~59	117	38.0
	60 over	45	14.6
Religion	No	65	21.1
	Yes	237	76.9
Religion	No	65	21.1
	Christianity	131	42.5
	Catholic	28	9.1
	Buddhism	61	19.8
	Ect	17	5.5
Married status	Married	228	74.0
	Not married	11	3.6
	Ect	53	17.2
Academic background	Middle below	99	32.1
	High	155	50.3
	College over	39	12.7
Living Level	Higha	5	1.6
	Mediumb	165	53.6
	Lowc	126	40.9
Health status	Good	118	38.3
	Normal	165	53.6
	Bad	12	3.9

* 100%에 미달하는 값은 결측치임

<Table 3> Relevance of general characteristics and mental well-being of the level

Characteristic	Division	M ± SD	T or F	p	Scheffe
Gender	Male	51.00±4.56	-.387	.699	
	Female	52.14±7.18			
Age	39 below	49.45±8.94	1.671	.173	
	40~49	52.77±6.23			
	50~59	52.24±7.40			
	60 over	52.00±1.09			
Religion status	No	51.07±7.83	-1.264	.207	
	Yes	52.39±6.94			
Religion	No	51.10±7.83	1.886	.113	
	Christianity	52.88±6.98			
	Catholic	51.26±6.68			
	Buddhism	50.94±6.90			
	Ect	55.19±6.36			
Married status	Marrieda	52.87±6.68	4.585	.011	a>b,c
	Not marriedb	51.00±8.73			
	Ectc	49.64±7.61			
Academic background	Middle below	51.91±7.26	.697	.499	
	High	52.64±6.98			
	College over	51.29±6.43			
Living level	Higha	48.00±9.08	9.419	.000	b>a,c
	Mediumb	53.73±6.43			
	Lowc	50.28±7.36			
Health status	Gooda	55.27±6.25	24.891	.000	a>b>c
	Normalb	50.42±6.87			
	Badc	44.91±4.68			

3.2 일반적특성과 정신사회적 안녕수준의 관련성

연구대상자의 일반적 특성별로 정신사회적 안녕수준을 분석한 결과, 결혼상태, 생활수준(F=9.419, p=.000), 건강상태(F=24.891, p=.000) 등에서 유의한 차이가 있었다.

결혼 유무별로 보면 기혼의 정신사회적 안녕수준(52.87±6.68)이 미혼(51.00±8.73)이나 기타(사별, 이혼, 별거)(49.64±7.61) 보다 통계적으로 유의하게 높았다

(p=.011). 생활수준은 보통이 정신사회적 안녕수준 정도가 높았고, 사후분석 결과 보통이 못사는 편에 비해 유의하게 높았다. 주관적 건강상태는 유의한 차이가 있었는데 사후분석 결과 보통이 잘 사는 편, 못 사는 편에 비해 높았다. 성, 연령, 종교, 최종학력별 정신사회적 안녕수준은 유의한 차이가 없었다<Table 3>.

<Table 4> Factors that impact on the psychosocial well-being levels

Independent variable	Division /Criterion, (Unit)	Model 1			Model 2			Model 3		
		β	t	p	β	t	p	β	t	p
(Constant)		50.412	10.806	.000	47.352	9.787	.000	43.373	7.502	.000
perceived health status	Normal/Good	-4.408	-5.090	.000	-4.418	-5.051	.000	-3.373	-3.956	.000
	Bad/Good	-8.024	-3.660	.000	-7.133	-3.283	.001	-4.033	-1.871	.063
Certificate	Care worker				4.815	2.979	.003	4.781	3.079	.002
	Neonatal management				4.348	2.555	.011	3.448	2.077	.039
Job satisfaction										
Human relation	(score)							0.229	1.837	.068
Workload	(score)							0.393	-1.870	.063
Client relation	(score)							0.669	3.987	.000
R2				.195			.257			.355
ΔR2				(.195)			(.062)			(.098)

3.3 직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 영향

정신사회적인 안녕수준을 종속변수로 사용한 위계적 다중회귀 분석결과 세 가지 모델 모두 적합하였다(각 모형 모두 $p < .001$). 연구대상자의 일반적 사항을 독립변수로 사용한 모형 1의 설명력은 19.5%이었고, 모형1에 추가로 직업적 특성 변수군을 투입한 모형 2의 설명력은 25.7%이었다. 모형 2에 추가적으로 영역별 직무만족 변수군을 투입한 모형 3의 설명력은 35.5%이었으며, 직업적 특성은 6.2%이었고 요양보호사의 직무만족 수준은 정신사회적인 안녕수준 9.8%에 대해 설명하는 요인이었다. 최종모형(모형3)에서 일반적인 특성과 직업적인 특성을 보정한 상태에서 정신사회적인 안녕수준에 유의한 영향을 미치는 직무만족은 직장 내의 인간관계, 클라이언트와의 관계에 대한 만족도, 업무량 등이었다. 즉, 클라이언트와의 관계에 대한 만족도가 높아질수록 정신사회적인 안녕수준이 유의하게 높아졌고($\beta = 0.669, p = .000$), 직장 내의 인간관계에 대한 만족도($\beta = 0.229, p = .068$)나 업무량에 대한 만족도($\beta = 0.393, p = .063$)의 점수가 높아질수록 정신사회적인 안녕수준은 증가하였는데 이는 경계역 수준에서 유의하였다. 최종모형(모형 3)에서 직무만족도 외에 정신사회적인 안녕수준에 유의한 영향을 미친 변수는 다음과 같았다. 주관적 건강수준이 '건강하다' 고한 사람들과 비교할 때 '보통이다'라고 한 사람들($\beta = -3.373, p = .000$)과 '나쁘다'고 한 사람들($\beta = -4.033, p = .063$)의 정신사회적인 안녕수준이 각각 유의하게 낮았다. 자격증을 보유한 사람들이 없는 사람에 비해 정신사회적인 안녕수준이 유의하게 높았다. 장애인 활동보조인 자격증($\beta = 2.026, p = .086$)의 경우에도 보유하고 있는 사람들의 정신사회적인 안녕수준이 경계역 수준에서 유의하게 높았다<Table 4>.

4. 고찰

2007년부터 바우처 사회서비스사업이 시작되었고 2008년 7월부터는 노인 장기 요양 보험제도가 시행되고 있다. 이 제도들의 목적 달성을 위해서는 필요한 이들에게 관련 서비스가 제공될 수 있도록 하면서, 제공되는 서비스의 질도 확보할 필요성이 있다. 이는 요양보호서비스 제공에 있어 요양보호사를 안정적으로 확보하고 교육

을 통해 이들이 제공하는 서비스의 질을 높이는 것이 중요한 과제로 대두된다[21,22].

요양보호사들은 클라이언트의 여러 가지 욕구에 부응해야 하는 정서적 노동에 종사하는 사람들로서 직무스트레스가 높고 직무만족의 수준이 낮다고 알려져 있어서[8] 이에 대한 적절한 대책 마련이 필요하며 국내에서는 이와 관련된 연구들이 많이 행해지고 있다[12,13,14,23].

직무만족이란 개개인이 수행하는 직무에 대한 만족의 정도를 말하며 직무수행자가 직무수행과정이나 직무수행 결과에서 얻은 성취감 등과 욕구만족의 함수라고 할 수 있는데[24], 국내의 연구자들에게도 이러한 정서적 면을 중심으로 한 직무만족 정의가 일반적으로 수용되고 있다[25]. 직무만족과 관련된 관심은 직무에 대한 불만족들이 조직 내의 성과를 낮추고 이는 조직에 필요한 인력의 이직을 초래함으로써 조직 내 성과의 악순환을 지속한다는 점에서 비롯되었다[26]. 국내의 간호영역에서 이루어진 연구들 또한 직무만족이 간호서비스의 질을 낮추고 간호조직내의 성과를 낮춘다는 점에 있다[27]. 위에서 말한 요양보호사들에 대한 국내 연구도 직무만족이 가지는 이러한 측면에 있다. 그러나 직무만족도는 일차적으로 삶의 가치적 측면에서 중요하다. 즉, 인간의 삶과 노동은 분리될 수 없으며 이를 통하여 인생의 가치를 추구해 간다는 것이 노동의 과정과 결과에 대한 만족으로서 직무만족은 삶의 가치를 찾는 수단임과 동시에 목적으로 추구되어야 하는 요소 중 하나이기도 하다[28]. 또한 정신건강의 측면에서도 직무만족은 중요하다. 사람들은 자기생활의 불만족스러운 어떠한 부분이 있으면 전이효과(spill-over effect)로 인해 다른 생활에서도 불만족스럽게 되며 이러한 불만족은 음주나 흡연 등 건강위험요인에 쉽게 노출되어 전반적인 건강을 해치는 것으로 작용한다[16].

바우처 사회서비스사업 종사자들의 경우에 정서노동이라는 직무의 내용으로 직무스트레스와 같이 여러 가지 측면에서 중복된 취약성에 노출되어 있을 수 있다. 클라이언트 요구의 복잡성과 다양성이라는 요인 외에도 추가적으로 다양한 심리적 압박감을 느끼는 요양보호사들이 많으며 노동조건이 취약계층들의 주거환경 그 자체이므로 매우 열악하다[14]. 이들은 낮은 임금과 상대적으로 높은 업무량에 시달리고[29] 이러한 조건들은 직무만족과 정신적, 신체적 건강의 나쁜 요인이다. 이러한 상황은 우리나라에서 시행되고 있는 바우처 사회서비스사업이

그 역할을 충분히 수행하기 위해 요양보호사들의 정신건강과 직무만족이 동시에 추구되어야 한다.

다중회귀분석 결과, 정신건강수준이 9.8%로 나타난 것은 영역별 직무만족도의 영향이었다. 이는 정신건강수준과 관련성이 있었던 전체 직업적 변수군보다 높은 설명력으로 직무만족을 관리하는 것은 정신건강증진에 중요하다. 전통적으로 직무만족은 정신건강의 측면에 영향을 미친다고 알려졌는데, 국외에서는 사회복지사[30,31,32], 간호사, 의사 등을 대상으로 한 연구를 통해 직무만족도와 정신건강이 유의한 관련성이 있다고 보고되어 있다. 또한 Faragher [15]등은 500여 편의 이와 관련된 연구에 대한 메타분석을 통해 직무만족이 소진(비차비: 0.463, 95% CI:0.452 - 0.474),불안(비차비: 0.383, 95% CI: 0.374 - 0.392),우울(비차비: 0.412, 95% CI: 0.404 - 0.421), 전반적 정신건강의 악화(비차비: 0.393, 95% CI: 0.388 - 0.399)에 대한 유의한 예방효과가 있으며 신체적 건강에도 영향을 미쳐 심혈관 질환의 효과적인 예방요인(비차비: 0.163, 95% CI: 0.136 - 0.189)으로 작용한다고 보고하였다. 국내의 관련 연구에서는 직무스트레스가 직무만족의 원인으로 다룬 연구가 대부분이고 직무만족이 정신건강의 원인으로 다룬 연구는 매우 드물다. 홍[33]등은 간호사와 교사를 상대로 PMS-SF(Profile of Mood States-Short Form)로 측정된 정신건강수준과 직무만족이 유의한 음의 상관관계가 있다고 보고하고 있다. 위의 연구결과들은 모두 본 연구결과를 지지하고 있다.

직무만족의 영역에서 보면, 클라이언트와의 관계에 대한 만족도가 정신사회적 안녕수준을 유의하게 높이는 요인이었고 경계역 수준이기는 하나 업무량과 소속되어 있는 조직 내에서의 인간관계에 대한 만족도 또한 정신사회적 안녕수준의 향상을 높이는데 기여하는 요인이었다. 이러한 결과는 바우처 사회서비스사업 종사자들의 직무내용과 관련되어 있을 것으로 볼 수 있다. 즉, 이들의 주된 업무내용이 클라이언트의 욕구를 만족시키는데 있으므로 직무만족은 주로 여기에서 찾아 볼 수 있으며, 직무에 대한 만족도가 정신건강 효과에 차지하는 비중도 비슷하다고 볼 수 있다. 이 결과는 사회서비스사업 종사자들의 직무만족을 관리하여 정신건강의 증진을 원한다면 이들에 대한 교육과 훈련이 클라이언트와의 원활한 관계형성에 맞추어 이루어질 필요가 있다고 사료된다.

정신건강과 관련하여 업무량이나 인간관계에 대한 만족이 정신건강에 영향을 준다는 점에도 주목할 필요가

있다. 클라이언트와의 관계와 비교할 때 조직 내에서의 인간관계나 업무량은 잘 관리될 수 있기 때문이다.

정신사회적 안녕수준에 유의한 영향을 미치는 변수 중 직무만족 외에 통제변수는 주관적 건강인지, 자격증 보유여부 등이다. 주관적 건강인지가 정신건강과 관련성이 있다는 것은 전반적 건강수준과 건강수준에 대한 개인의 평가가 정신건강과도 관련성이 있다는 점에서 매우 당연하다. 그러나 이 변수가 모형에서 누락되게 되므로 모형에서 정신건강의 가장 중요한 설명요인이 누락되게 되는 것이므로 누락변수편의(omitted variable bias)로 인해 종속변수나 다른 독립변수들과 관계에 왜곡이 생길 수 있다[34]. 따라서 이 변수를 모형에 포함시켰으나 통제변수 이상의 의미를 부여하기는 어려웠다.

자격증 보유여부는 신생아도우미 자격증과 요양보호사 자격증은 각각 정신건강에 영향을 미치는 요인으로 유의하게 나타났고, 장애인돌보미 자격증은 경계역 수준이었다.

요양보호사는 서비스, 요양보호 관련제도, 직업윤리와 자세, 기술, 대상자의 이해, 의사소통 및 여가지원, 일상생활지원, 업무기록, 보고 등을 교육받는데 신규 요양보호사는 240시간 경력자는 실습을 포함하여 160시간을 교육받아, 자격증을 취득하며 산모 신생아도우미는 신생아 및 산모에 대한 건강관리교육을 기본, 심화, 경력과정으로 구분 각 40시간씩 보건복지부에서 정한 기관에서 받는다. 중증장애인활동보조인은 시, 도 지정 교육기관에서 가사지원, 일상생활지원, 신변처리지원, 이동의 보조, 보조 등에 관한내용을 포함 40시간의 교육을 받아 자격증을 취득한다[35]. 이와 비교하면 요양보호사의 경우에는 자격증의 취득을 위해 많은 시간 교육을 받아 자격증을 취득하는데 이를 통해 관련된 업무에 더욱 쉽게 적응할 수 있다. 또한 요양보호사의 자격증과 직무만족의 관련성에 대한 연구에 따르면 다른 자격증 보다 간호조무사 자격증을 소지한 요양보호사의 직무만족이 가장 높았는데[36] 이것은 이러한 추론을 뒷받침하는 결과이다. 간호조무사 자격증이 요양보호사의 일을 더 쉽게 수행할 수 있도록 함으로써 정신사회적 안녕수준에 기여하였을 가능성을 보여주는 것이다.

그러나 자격증의 개수는 정신건강 수준에 영향을 미치지 않았는데 위의 추론과 다른 결과이다. 자격증을 더 많이 소지할수록 더 많은 교육을 이수되었음을 의미하고, 이에 관련된 업무에 더 쉽게 적응할 것이라는 추측과는

다른 결과이기 때문이다. 요양보호사 이외의 자격증을 소지하는 경우 정신건강과 관련되는 문제는 주로 클라이언트가 가지고 있는 문제와 관련이 있을 것으로 추정된다. 장애인이나 산모신생아도우미의 경우, 외병 중이거나 의사소통이 힘든 치매환자를 돌보는 경우와 비교할 때 보다 유리하다고 판단해 볼 수 있는데 보유한 자격증에 따라 클라이언트의 차이를 형성하는 배경이 된다. 그러나 본 논문의 제한점은 이러한 추론을 확인하기 위해서 요양보호사들이 접하는 실제 클라이언트에 대한 정보를 포함시켜야 할 필요가 있을 것으로 보인다. 이와 같이 산모신생아도우미의 경우에 산모신생아도우미의 요구도가 높아지고 있어 부서이동이 잦아지기 때문이다.

사회서비스 종사자 직무만족 관리는 힘든 상황에 놓여 있는 이들의 융합적인 정신건강을 관리하는 것이 중요한 이유로 확인될 수 있었다. 이 중 가장 중요한 요인은 클라이언트와의 융합적 관계에 대한 만족도인데 향후 이들을 대상으로 한 프로그램에 이를 포함시키는 배려가 필요하다.

5. 결론

본 연구는 광주 전남북 지역, 지역사회센터에 근무하는 돌봄 사회서비스사업 종사자들의 직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 시행되었다.

2010. 8. 1일-10. 15일 보수교육을 받은 총 308명의 돌봄 사회서비스사업 종사자를 대상으로 표준화된 도구를 사용하여 설문조사를 시행하고 위계적 다중회귀분석과 단일변량 분석을 이용한 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

1. 일반적, 직업적 특성을 보정한 상태에서 정신사회적 안녕수준에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 직장 내 인간관계, 업무량, 클라이언트와의 관계 등에 대한 만족도였다.
2. 요양보호사 자격증과 산모 신생아 돌보미 자격증 보유자의 정신사회적 안녕수준이 자격증을 보유하지 않은 사람들과 비교해 높았다.

정신사회적 안녕수준을 위한 돌봄 사회서비스 사업 종사자들은 업무량을 적정화하고 클라이언트와의 관계를 향상시키고 조직 내 인간관계를 융합 적으로 원만하게 할 수 있는 훈련 프로그램의 제공이 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] N. J. Yahng, "A policy implementation analysis on the care voucher for the Aged-focusing on choice and competition", Korean Acad Of Social Welfare, Vol. 61, No. 3, pp. 77-101.
- [2] M. D. Parker, "Social Service Vouchers: Issues for Social Work Practice". Journal of Society and Social Welfare, Vol. 39, pp. 35-55, 1991.
- [3] H. G. Kang, "Work of korean social services policy and service challenges of expansion". Vol. 3, pp. 6-22, 2007.
- [4] H. S. Bae, "The Meaning and Assignments of introducing Voucher system in social welfare", Korean Association of Social Welfare Policy, Vol. 31, pp. 319-342. 2007.
- [5] Korea Ministry for health welfare and family affairs, "Care for elderly vouchers business", 2009.
- [6] Korea Ministry for health welfare and family affairs, "Maternal neonatal management support". 2009.
- [7] Korea Ministry for health welfare and family affairs, "Home nursing visit business". 2009.
- [8] A. R. Hochschild, "The managed heart: The commercialization of human feeling. Berkeley", University of California Press, 1983.
- [9] C. Y. Huang, V. D. Perng, S. J. Sousa, M. Y. Hwang, C. C. Tsai, M. H. Huang, S. Y. Yao, "Stressors, social support, depressive symptoms and general health status of Taiwanese caregivers of persons with stroke or Alzheimer's disease", Journal of Clinical Nursing, Vol, 18, pp. 502 - 11, 2009.
- [10] K. Pugliesi, "The consequences of emotional labor : Effects on work stress, job satisfaction, and well-being". Motivation and Emotion, Vol, 23, No, 2 pp. 125-154, 1999.
- [11] M. J. Kim, K. Y. Kang, "The convergence study on the relationship between the job stress and Mental Health of Nurses". Journal of the Korea Convergence Society. Vol. 6, No. 5, pp. 39-47. 2015.
- [12] K. J. Kim, "The effect on work stress in service

- quality taken by care providers in elderly care facilities”, Master’s thesis University of Jeon-Book, 2009.
- [13] Y. T. Kim, H. U. Kim, Y. B. Yum, “The study on care worker’s job satisfaction and at long-term and home care service centers”, *Welfare of the Aged*, Vol. 46, pp. 53-76. 2009.
- [14] B. H. Kim, “A study on the job satisfaction for employees working with the social service voucher system”, Master’s thesis University of Chosun, 2010.
- [15] Y. N. Park, S. U. Yoon, “Health Promotion Behavior of Some Logical Dental Hygienist Convergence Impact on Emotional Labor, Quality of Life, Job Satisfaction”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 3, pp. 25-33. 2016.
- [16] E. B. Faragher, M. Cass, C. L. Cooper, “The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis”, *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 62, pp. 105-112, 2005.
- [17] C. Y. Sun, “Institutional Improvement of working conditons of care workers with Emphasis on assistants”. *Labor research institution*, Vol. 21, pp. 67-108, 2011.
- [18] J. E. Go, “The effects of the caregiver emotional labor component on job satisfaction and turnover intention”, *Journal of the Korea Care management*, Vol. 11, pp. 1-20, 2014.
- [19] S. J. Jang, “Stress, korean society of preventive medicine health statistics”, *Data Collection and Standardization Of Measurement*, Gyechnunhwasa, Seoul, 2000.
- [20] H. S. Choi, “A study on job satisfaction of quasi-governmental agencies”, Master’s thesis University of Yonsei, 2009.
- [21] G. O. Em, “Stategic proposal for the improvement of service quality of long-term care”, Vol. 8, pp. 38-46, 2008.
- [22] N. O. Cho, S. H. Ko, C. G. Kim, K. K. Oh, S. J. Lee, Y. J. Jung, “The level of importance of long-term care nursing assistants”, *J Of Korean Acad Of Nurs*, Vol. 14, No. 1, pp. 127-137, 2008.
- [23] J. B. Kwak, “A study the relationship between job stress and job satisfaction of caregivers”, Master’s thesis University of hannam, 2010.
- [24] E. A. Locke, “The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette(Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*”. Chicago, Rand McNally, 1976.
- [25] S. J. Nam, H. S. Cho, “A comparative study on job satisfaction and performance of the social welfare between towns and villages”, Vol. 24, pp. 59-88.
- [26] H. Chu, “*Management Organization theory*”, Seoul, Bakyounghsa, 1997.
- [27] J. Y. Im, “Impaction on organizational commitment and job satisfaction of the social welfare a nurse turnover intentions”, *Korean Acad of Nur admin*, Vol. 10, No. 2, pp. 185-193.
- [28] Y. K. Sin, “*Organization theory*”, Seoul, Dasan, 1997.
- [29] Y. M. Oh, “Long-term care for elderly”, *welfare trends*, Vol. 2, pp. 56-61.
- [30] S. Evans, P. Huxley, C. Gately, M. Webber, A. Mears, S. Pajak, J. Medina, T. Kendall, C. Katona, “Mental health, burnout and job satisfacti on among mental health social workers in England and Wales”. *British Journal of Psychiatry*, Vol. 188, pp. 75-80, 2006.
- [31] K. Y. Lu, L. C. Chang, H. L. Wu, “Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan”. *Journal of Professional Nursing*, Vol. 23, No. 2, pp. 110-116, 2007.
- [32] C. L. Cooper, U. Rout, B. Faragher, “Mental health, Job satisfaction, and job stress among general practitioners”, *British Medical Journal*, Vol. 298, pp. 366-370, 1989.
- [33] K. J. Hong, Y. R. Tak, H. S. Gang, K. S. Kim, H. R. Bak, W. H. Gwack, J. E. Jung, J. R. Choi, “The job stress, job satisfaction, and health of women who work in the professional job: Nurse and teachers”, *Korean Society Of Nursing Science*, Vol.

32, No. 4, 570-579, 2002.

- [34] R. M. Schefflera, T. T. Brown, J. K. Ricea, "The role of social capital in reducing non-specific psychological distress: The importance of controlling for omitted variable bias". Social Science and Medicine, Vol. 65, No. 4, pp. 842-854, 2007,
- [35] Korea Ministry for health welfare and family affairs, "A care helpers standard teaching material", 2010.
- [36] G. J. Lee, "Study of factors that affect job satisfaction of nursing professionals", Master's thesis University of Honam, 2009.

전 미 진(Mee-Jin Jun)

[정회원]



- 2011년 8월 조선대학교 보건대학원 보건학졸업(보건학박사)
- 2016년 9월 ~ 현재 : 덴바이오 연구원
- <관심분야> : 구강보건, 예방치학

저자소개

김 향 령(Hyang-nyeong Kim)

[정회원]



- 동강대학교 보건행정학부 겸임교수
- <관심분야> : 의학, 보건

노 은 경(Eun-Kyung Roh)

[정회원]



- 2010년 2월 조선대학교 보건일반대학원 보건학졸업(보건학박사)
- 2012년3월 ~ 현재 : 동강대학교 보건행정학부 교수
- <관심분야> : 보건학, 의료 서비스

김 승 희(Seung-Hee Kim)

[정회원]



- 2007년 : 조선대학교 치의학 박사
- 2005년 ~ 현재 : 광주보건대학교 치위생과 교수
- <관심분야> : 의학, 보건