

# 돌봄서비스 제공인력의 직무만족 영향에 대한 융복합 연구 : 슈퍼비전의 매개효과를 중심으로

이형하

광주여자대학교 사회복지학과

## Converged Study on the Factors Affecting of Care Service Personnel's Job Satisfaction: Focusing on mediator effect of supervision

Hyoung-Ha Lee

Dept. of Social Welfare, Kwangju Women's University

**요약** 본 연구에서는 돌봄서비스 제공인력의 직무만족에 영향을 미치는 근로조건, 직무스트레스, 슈퍼비전의 다차원적 영향요인을 규명하고자 구조방정식 모델을 사용하여 분석하였다. 연구결과, 첫째, 종속변인인 직무만족에 근로조건( $B=.247$ ), 직무스트레스( $B=-.610$ ), 슈퍼비전( $B=.635$ )은 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 분석되었다. 연구모형에 투입된 변인들을 통하여 직무만족의 약 34.9%를 설명하는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족에 영향을 미치는 데 있어서 슈퍼비전은 직무스트레스( $B=-.047$ )에 매개효과를 나타냈다. 본 연구결과는 향후 돌봄서비스 분야 뿐만 아니라 사회복지 서비스 제공인력에 대한 직무만족 향상을 위한 관리자 교육과정에 슈퍼비전을 통한 효율적인 인력 관리방안에도 활용될 것이다.

• **주제어** : 돌봄서비스, 근로조건, 직무스트레스, 슈퍼비전, 직무만족, 매개효과

**Abstract** This study attempted to identify multi-dimensional influencing factors of working condition, job stress and supervision affecting care service personnel's job satisfaction by using structural equation model. From the results of this study, first, working condition ( $B=.247$ ), job stress ( $B=-.610$ ) and supervision ( $B=.635$ ) were analyzed to have statistically significant effects upon job satisfaction as a dependent variable. Approximately 34.9% of job satisfaction was found to be explained through variables put into research models. Second, supervision affecting job satisfaction was found to have mediation effects on job stress. It will be necessary to apply the method to effective manpower management plan through supervision in the manager education course to improve job satisfaction for social service delivery manpower as well as care service in the future.

• **Key Words** : Care service, Working condition, Job stress, Supervision, Job satisfaction, Mediator effect

### 1. 서론

돌봄서비스는 새로운 사회적 위험, 즉 저출산 고령화

의 진전, 여성의 경제활동 참여 증가, 한부모 가족이나 독신가구의 증가와 같은 가족구조의 변화 등에 대응하기 위해 복지선진국에서는 다양한 사회복지서비스를 구축·확

\*Corresponding Author : 이형하 (hhlee62@kwu.ac.kr)

Received October 18, 2016

Revised November 22, 2016

Accepted December 20, 2016

Published December 31, 2016

대하여 왔다. 이를 통해 가족 내 돌봄 완화, 일자리 확대, 여성들의 노동시장 참여 장려 등의 효과를 기대하고 있다[1]. 이러한 사회복지서비스 공급체계는 2007년 시작시점에서는 중앙정부에서 직접 기획·관리하였으나, 지역 특성과 주민의 다양한 서비스 욕구 충족이 어렵고, 돌봄서비스 간 칸막이로 지역 수요변화에 대한 탄력적 대응 곤란한 상황에 직면하게 되었다. 2013년부터는 지방자치단체의 자율성과 책임성을 강화하여 지역맞춤형 사회복지서비스 개발 촉진 및 지역 주민 중심의 공급체계로 개편하기 위하여 중앙정부의 개별적인 지자체 보조사업(개별보조)을 포괄보조 형태로 전환되었다.

우리나라 돌봄서비스는 2007년 사회복지서비스가 생긴 이후 2015년 12월까지 8개부처 21개로 늘어났으며, 돌봄영역도 교육, 문화, 치료, 주택 등으로 확대되어 왔으며, 돌봄서비스의 이용자의 연령(아동에서 노인까지)과 돌봄의 영역(장애, 출산, 가사, 간병 등)에서 다양화 되고 있다[2]. 우리나라 돌봄서비스 영역의 제공인력 규모는 2015년 12월 31일 기준으로 139,000명(제공기관수 8,952개소, 이용자수 508,800명)이다[3].

그러나 사회복지서비스 일자리가 양적으로 성장하고 있는 가운데 주요 영역으로 자리매김하고 있는 돌봄서비스 일자리 질에 대한 우려는 끊임없이 제기되고 있다. 돌봄직의 저임금화로 인해 고용창출의 이면에 자리하고 있는 고용의 질에 대한 의문이 제기 되고 있는 상황이다. 우리나라 돌봄직의 경우 사무직 및 생산직과의 임금불이익을 10.6%와 3.9% 격차를 나타내고 있다는 분석결과는 결국 일자리 질이 매우 열악함을 반증하고 있고, 이는 서비스 품질과 직결될 수 있을 뿐만 아니라 장기적으로 돌봄인력 부족에 따른 돌봄의 위기를 야기할 수 있다는 점에서 그 심각성은 더해지고 있는 실정이다[4].

이러한 돌봄직의 저임금화로 인한 문제의식에 따라 돌봄직에 대한 연구가 비교적 활발하게 진행되고 있다. 주로 실태조사를 통해 돌봄직의 임금수준과 근로조건에 대한 열악성에 주목한 연구[5], 교육 확충이나 자격관리제도의 도입 등을 통한 사회복지서비스의 인력 전문화 방안 연구[6,7], 제공인력의 직무소진에 미치는 영향을 파악하는 연구[8], 돌봄 서비스 제공인력의 직무연속성과 이직의도에 관한 연구[9,10] 등이 있다.

그러나 이들 선행연구들은 돌봄서비스 제공인력의 저임금화를 논의하고 있지만, 이들의 직무만족을 높이거나 직무스트레스를 조절할 수 있는 슈퍼비전(supervision)

의 매개효과에 주목하지는 않았다. Barker와 Feiner는 슈퍼비전을 사회복지기관에서 사회복지사들의 기술을 더욱 발전시키고 세련되게 하기 위해서, 그리고 클라이언트에게 질적으로 보장된 서비스를 제공하기 위해 광범위하게 사용하는 행정적이고 교육적인 과정이라고 정의하였다[11]. 슈퍼비전의 교육적·행정적 기능을 강조하는 개념정의 이후 슈퍼비전은 슈퍼바이저(supervisor)의 표현적이며 지지적인 리더십을 강조하게 된다.

국내의 선행연구로 슈퍼비전은 사회복지사의 직무책임성과 실천효과성 검증능력에 영향을 가지며[12], 사회복지 상담인력의 자질향상과 사업의 전문성 증진에 영향을 미치며[13], 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족을 조절하는 요인으로 작용하며[14], 사회복지사의 직무불만족을 완충할 수 있다는 연구[15,16]가 있을 뿐이다. 그러므로 사회복지서비스 성과 평가에 있어서도 제공인력에게 제공한 슈퍼비전도 주요 성과지표로 평가를 해야 한다. 따라서 돌봄서비스 제공인력의 근로조건, 직무스트레스를 중심으로 한 직무환경 요인과 함께, “사회복지서비스 현장에 적용 가능한 돌봄서비스 지식과 기술을 잘 활용하도록 도움을 주는 총체적 활동”인 슈퍼비전 제공활동을 통해 돌봄서비스 제공인력의 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안을 적극 모색해야 할 시점이다. 또한, 돌봄서비스 제공인력과 같은 ‘현장밀착형 전문인력’에 대한 슈퍼비전은 서비스 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는데에도 매우 필요한 과제이다.

이에 본 연구에서는 지역사회투자사업 중 표준모델사업에 종사하고 있는 돌봄서비스 제공인력의 직무만족에 영향을 미치는 근로조건, 직무스트레스, 슈퍼비전의 다차원적 영향요인을 규명하고자 한다. 또한, 돌봄서비스 제공인력의 직무조건과 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는데 있어 슈퍼비전의 매개효과를 분석하고자 한다. 이를 통해 돌봄서비스 제공인력의 직무만족 향상을 위한 슈퍼비전 방안을 수립할 수 있는 실천적 대안을 제시하는데 연구의 목적을 두고자 한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1: 돌봄서비스 제공인력의 근로조건, 직무스트레스, 슈퍼비전, 직무만족 수준은 어떠한가?

연구문제 2: 돌봄서비스 제공인력의 근로조건, 직무스트레스, 슈퍼비전은 직무만족에 영향을

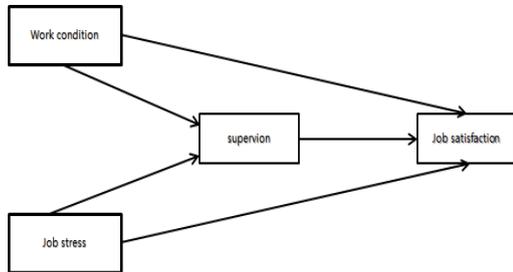
미치는가?

연구문제 3: 돌봄서비스 제공인력의 수퍼비전은 근로 조건, 직무스트레스, 직무만족 사이에서 매개효과가 있는가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

본 연구의 연구모형은 [Fig. 1]과 같다. 돌봄서비스 제공인력의 근로조건(working condition)과 직무스트레스(job stress)가 수퍼비전(supervision)을 매개하여 어떤 경로로 직무만족(job satisfaction)에 영향을 미치는 지를 검증하고자 한다[Fig. 1] 참조.



[Fig. 1] Research Model

### 2.2 데이터 수집과 분석

본 연구의 조사대상은 광주광역시, 전라남도, 전라북도 사회복지사업 중 표준모델사업에 참여하고 있는 돌봄서비스 제공인력이다. 2015년 9월 기준으로 광주광역시 및 전남·북 지역의 사회복지 제공 사업은 총 97개이며, 제공인력 수는 2,825명이다. 표준모델 사업 수는 33개이며, 제공인력 수는 1,350명이다. 보건복지부는 2015년 지역사회서비스 투자사업을 진행하는 데 있어 표준모델을 제시하였으며, 지방자치단체는 이를 활용하여 해당지역의 특성과 지역주민의 욕구를 반영하여 지역실정에 맞는 서비스를 개발, 제공하고 있다. 현재 아동 등을 대상으로 하는 인적자본 형성 서비스, 지역주민의 건강 활성화 서비스, 여성의 사회참여 기회 제공 및 장애인과 고령자를 위한 사회참여 활성화, 그리고 정서적 안정과 정신건강 지원을 목적으로 하는 상담형 서비스들이 주류를 이루고 있다[17].

조사방법은 조사대상 사업기관의 실무자 교육시간에 설문에 대한 설명을 한 후, 설문지를 이메일로 송부하여

제공인력이 직접 설문에 응답하여 메일로 발송받았다. 일부 설문지는 실무자를 통해 설문지의 배부와 우편수가 동시에 이루어졌다. 조사기간은 2015년 10월 15일부터 11월 15일까지였다, 설문지는 1350명을 대상으로 발송되어 418부가 회신 되어 회수율은 30.9%였으며, 최종 분석은 부실한 설문지를 제외하고 351부였다.

분석방법은 조사대상자들의 사회인구학적인 특성과 주요변수들의 특성과 관계를 살펴보기 위해 빈도분석, 기술통계분석, 상관관계분석을 실시하였다. 연구모형의 적합정도와 가설 검증을 위해 요인분석 및 구조모형 분석을 실시하였다. 구조모형의 적합도는 절대적합지수 중  $\chi^2$  검증, 자유도를 고려한 표준  $\chi^2$  검증(CMIN/DF), 중분 적합지수인 CFI, NFI, IFI와 절대적합지수인 RESEA 등을 함께 고려하였다. CFI, NFI, IFI는 0.9이상이면 적합한 지수로 판단하며, RESEA의 값이 0.10이하이면 자료를 잘 적합시키고 모델 오류의 정도가 적절한 정도로 본다 [18,19]. 또한, 연구모형을 검증하기 전에 모형의 가정한 측정변인들의 정상성을 확인하기 위해 측정변인들의 왜도(skew)와 첨도(kurtosis)를 측정하였다., 왜도의 경우 2 가넘지 않고, 첨도의 경우 7이 넘지 않으면 정상성을 확보되어 추정에 영향을 주지 않는데, 분석결과 왜도는 2를, 첨도는 7을 넘지 않아 본 연구에서 사용된 측정변수가 정상을 확보하고 있는 것으로 확인되었다[20].

### 2.3 측정도구

본 연구의 주요변수로는 사회인구학적 변수로 근무지역, 성별, 연령대, 최종학력, 혼인여부, 가구원수, 가구특성을 측정하였다.

독립변수인 근로조건은 박세경 등이 사용한 사회복지 인력의 근로조건 11문항 중 1문항(보너스 수령)을 제외한 10문항(건강보험 가입, 국민연금 가입, 고용보험 가입, 퇴직금 수령, 유급휴가, 산재보험, 휴일급여 수령, 배상책임보험 가입, 상해보험 가입, 시외간 수당 수령)이며, 가입(지급)=1점, 미가입(미지급)=0점으로 측정하였다[21]. 직무스트레스는 김윤수·박민아가 사용한 사회복지 제공인력의 애로사항 6문항 중 1문항(이용자의 언어폭력, 성희롱 등으로 힘들다)을 제외한 5문항(서비스 구성이 다양하여 육체적·정신적으로 힘이 든다, 서비스 범위를 벗어난 이용자의 서비스 요구로 힘이 든다, 이용자가 원하는 시간과 근무시간을 조정하기 어렵다, 교통비 등 추가비용이 많이 든다, 내 역량으로는 전문성이 필요

한 서비스 제공이 어렵다)이며, 매우그렇다=4점, 전혀 그렇지 않다=1점으로 측정하였다[22]. 본 연구에서는 수퍼비전의 측정은 돌봄서비스 제공인력의 입장에서 제공기관의 담당자로부터 교육과 지지적 서비스로 받고 있다고 생각되는 자신의 인권보장, 이용자의 부당한 요구에 대한 대처, 고충과 어려움 해결, 업무범위 등의 안내와 주기적인 회의 또는 간담회 개최, 근무만족도 파악 등을 수퍼비전으로 측정하고자 한다. 척도의 출처는 김승희 등이 사용한 업무환경 개선을 위한 기관의 노력을 파악하는 6문항(자신의 인권보장, 업무범위 안내, 회의 또는 간담회 개최, 근무만족도 파악, 이용자의 부당한 요구 대처, 고충과 어려움 해결)이며, 그렇다=1점, 아니다=0점으로 측정하였다[23].

종속변수인 직무만족은 강현주 등이 사용한 사회서비스 일자리 근로조건 만족도 10문항 중 2문항(하고 있는 일의 양, 재량이 주어짐)을 제외한 8문항(작업환경, 서비스 이용자 관계, 일의 내용, 기관 담당자 관계, 발전 가능성, 고용안정성, 근로시간 만족, 급여수준 만족)이며, 매우만족=4점, 매우불만족=1점으로 측정하였다[24]. 각 변인별 신뢰도 분석결과, 근로조건 of cronbach alpha는 .872, 직무스트레스의 cronbach alpha는 .770으로 비교적 높게 나타났다. 매개변수인 수퍼비전의 cronbach alpha는 .632였으며, 종속변수인 직무만족의 cronbach alpha는 .880으로 비교적 높게 나타났다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 연구대상자의 일반적 특성

돌봄서비스 제공인력의 주요 특성은 <Table 1>과 같다.

(Table 1) Summary of Providing Staff Characteristics

		Frequency	%	
area	Gwangju	133	37.9	
	Jeonnam	133	37.9	
	Jeonbuk	85	24.2	
gender	male	49	14.0	
	female	291	85.6	
ages	20 years and over	112	32.7	mean 36.1 (s.d.) 9.743)
	30 years and over	107	31.2	
	40 years and over	85	24.8	
	50 years and over	39	11.4	
education level	university graduate	294	86.7	
	college graduation	31	9.1	
	high school graduation	14	4.1	

marital status	married (living together)	169	50.9	
	single	152	45.8	
	widowed	11	3.3	
household numbers	3 people or less	135	39.9	mean 3.5 (s.d.) 1.250)
	4 people	136	40.2	
	5 people or more	67	19.8	
family type	social consideration family	2	0.6	
	general family	324	92.9	
	the near poor family	9	2.6	

제공인력 실태조사 결과 근무지역은 광주광역시 37.9%(133명), 전라남도 37.9%(133명), 전라북도 24.2%(85명)으로 나타났다. 성별은 여자 85.6%(291명), 남자 14.0%(49명)으로 여자가 약 5.9배로 나타났다. 연령대는 20대 32.7%(112명), 30대 31.2%(107명), 40대 24.8%(85명), 50대 이상 11.4%(39명) 순으로 나타났으며, 평균연령은 36.1세(표준편차=9.743)로 분석되었다. 최종학력은 대학교졸업이상 86.7%(294명)으로 가장 많고, 전문대학졸업 9.1%(31명), 고등학교졸업 4.1%(14명) 순으로 나타났다. 혼인상태는 결혼(동거포함) 50.9%(169명), 미혼 45.8%(152명), 사별(이혼, 별거 포함) 3.3%(11명) 순으로 나타났다. 가구원수는 3명 이하 39.9%(135명), 4명 40.2%(136명), 5명 이상 19.8%(67명)이었으며, 평균가구원수는 3.5명(표준편차=1.250)으로 분석되었다. 가구특성은 일반가구 92.9%(324명), 차상위가구 2.6%(9명), 사회적 배려 가구로 조건부수급가구와 수급가구가 0.6%(각 1명, 0.3%) 순으로 나타났다.

#### 3.2 확인적 요인분석

독립변인의 요인분석 결과 21문항들은 3개의 요인으로 축약되었는데 KMO 값이 .732, Bartlett 근사 카이제곱값이 2101.9(p<.001)로 나타나 요인분석에 대한 타당성이 입증되었다(<Table 2> 참조). 근로조건은 8\_1문항부터 8\_10문항까지이며, 수퍼비전은 7\_1문항부터 7\_6문항까지이고, 직무스트레스는 10\_1문항부터 10\_5문항까지이다.

(Table 2) Confirmatory Factor Analysis of Independent Variables

	component		
	1	2	3
8_1 health insurance	.878	.082	.142
8_2 national pension	.857	.091	.179
8_3 employment insurance	.799	.032	.127
8_7 severance pay	.793	.006	.009

8_10 paid holidays	.628	-.174	-.293
8_4 industrial accident compensation insurance	.613	.149	.077
8_9 holiday pay	.594	-.076	-.173
8_5 liability insurance	.541	-.053	.190
8_6 wound insurance	.497	-.026	.041
8_8 overtime	.462	-.022	-.211
7_6 human rights protection	.013	.755	-.046
7_4 response to the user overcharged	.013	.744	-.070
7_5 responding to concerns and challenges	.015	.725	-.217
7_3 scope of work	.055	.706	-.136
7_1 conference or meeting	-.037	.529	-.115
7_2 identify employee satisfaction	-.020	.495	.160
10_1 variety of service configurations physically, mentally challenges	.065	-.074	.807
10_2 difficulties with the service requirements of users outside of the range of services	.114	-.017	.770
10_4 the user has to adjust the hours and hours you want trouble	-.009	-.010	.688
10_3 additional costs such as transportation costs a lot	-.116	-.106	.638
10_5 the difficulty of requiring a lack of expertise in service capability	.112	-.202	.513

KMO ⇒ 0.732  
Bartlet 근사 카이제곱 값 ⇒ 2101.924, p=.000

종속변수인 직무만족에 대한 요인분석 결과 8문항들은 1개의 요인으로 축약되었는데 KMO 값이 .899, Bartlett 근사 카이제곱값이 1293.1(p<.001)로 나타나 요인분석에 대한 타당성이 입증되었다(<Table 3> 참조). 직무만족은 9\_1문항부터 9\_8문항까지이다.

<Table 3> Confirmatory Factor Analysis of Dependent Variables

	component
	1
9_3 working environment	.804
9_6 service user relationship	.796
9_2 the contents of labor	.794
9_7 relationship with representative organizations	.794
9_8 the possibility of development	.724
9_4 stable employment	.704
9_1 working hours	.704
9_5 salary levels	.696

KMO ⇒ 0.899  
Bartlet 근사 카이제곱 값 ⇒ 1293.133, p=.000

### 3.3 주요 변인의 기술통계 및 상관관계

제공인력의 근로조건, 직무스트레스, 슈퍼비전, 직무만족에 대한 평균은 다음과 같다(<Table 4> 참조).

제공인력의 근로조건은 1.48점(범위 1~2점, 표준편차

.312)으로 중간이하로 분석되었다. 제공인력의 직무스트레스는 2.15점(범위 1~4점, 표준편차 .513)으로 평균이하로 나타났다. 제공인력이 인식하는 슈퍼비전 정도는 1.87점(범위 1~2, 표준편차 .211)으로 비교적 높게 나타났다. 제공인력의 직무만족은 3.06점(범위 1~4점, 표준편차 .446)으로 비교적 높게 분석되었다.

<Table 4> The Mean Analysis of the Key Variables

	N	M (range)	S.D.	skew	kurtosis
working condition	351	1.48 (0~1)	.312	.031	.073
job stress	351	2.15 (1~4)	.513	-.206	1.015
supervision	351	1.87 (0~1)	.211	-1.836	3.096
job satisfaction	351	3.06 (1~4)	.446	.421	1.472

주요 핵심 변수간의 상관관계를 보면 <Table 5>와 같다. 근로조건은 직무만족(r=.229, p<.01)과 유의미한 상관관계를 나타냈으나, 직무스트레스(r=.055, p>.05)와 슈퍼비전(r=.021, p>.05)는 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 직무스트레스는 슈퍼비전(r=-.208, p<.01)과 직무만족(r=-.482, p<.01)에 부(-)적인 상관관계를 보였다. 슈퍼비전은 직무만족(r=.312, p<.01)에 유의미한 상관관계를 나타냈다. 종속변수인 직무만족에는 근로조건(r=.229, p<.01), 직무스트레스(r=-.482, p<.01), 슈퍼비전(r=.312, p<.01) 모두 유의미한 상관관계를 보이는 것으로 분석되었다. 각 변수간의 상관관계에서는 다중공선성을 의심할 만한 상관관계는 관찰되지 않았으며, 공차는 .963~.997 이었고, 분산팽창요인은 1.003~1.038로 나타나 다중공선성으로 인해 연구결과가 왜곡될 가능성은 적은 것으로 판단되었다.

<Table 5> Correlation Analysis Table

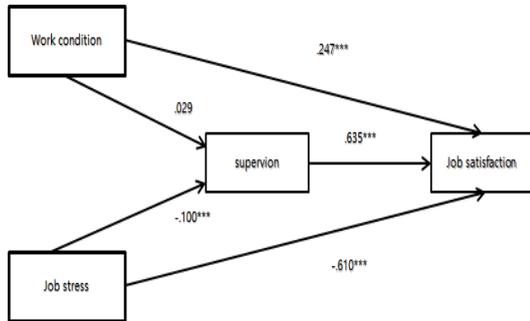
	working condition	job stress	supervision	job satisfaction
working condition	1			
job stress	.055	1		
supervision	.021	-.208**	1	
job satisfaction	.229**	-.482**	.312**	1

\*\*p<.01

### 3.4 구조모형과 매개효과 검증

연구모형에 대한 경로분석 결과는 [Fig. 2]와 같다.

연구모형의 경로계수와 모형의 적합도는 <Table 6>과 같다.  $\chi^2=4.302(df=1, p=.038)$ 로 연구모형의 적합하다는 결과를 보였으며, 다른 적합도 지수도 GFI=.994, NFI=.979, CFI=.982, IFI=.983, RMSEA=.097로 나타나 적합한 것으로 판단되었다.



[Fig. 2] Research model path coefficients

<Table 6> Path coefficient & Model Fitness

	B	S.E.	critical ratio	B	SMC (R <sup>2</sup> )
job stress→supervision	-.100***	.026	-3.805	-.199	.349
working condition→supervision	.029	.023	1.284	.067	
supervision→job satisfaction	.635***	.119	5.332	.235	
job stress→job satisfaction	-.610***	.060	-10.192	-.449	
working condition→job satisfaction	.247***	.051	4.861	.210	

\*\*\* p<.001  
 $\chi^2=4.302, df=1, p=.038$ , GFI=.994, NFI=.979, CFI=.982, IFI=.983, RMSEA=.097

종속변수인 직무만족에 근로조건(B=.247, p<.001), 직무스트레스(B=-.610, p<.001), 수퍼비전(B=.635, p<.001)은 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 분석되었다. 연구모형에 투입된 변수들을 통하여 직무만족의 약 34.9%를 설명하는 것으로 나타났다. 이는 근로조건이 좋을수록, 직무스트레스가 낮을수록, 수퍼비전이 이루어질수록 직무만족이 높아짐을 의미한다.

직무만족에 대한 예측변인들의 효과는 <Table 7>에 제시하였다. <Table 7>은 경로모형에 포함된 변수들의 직접효과, 간접효과, 총효과를 표준화된 회귀계수로 제시한 결과로서 부트스트래핑(bootstrapping)을 사용하여

유의성을 검증하였다. 수퍼비전은 근로조건과 직무만족 사이에서는 매개효과가 나타나지 않았으며, 직무스트레스(B=-.047, p<.01)에서만 매개효과를 나타냈다. 즉, 직무스트레스의 직무만족에 대한 직접효과는 -.449이었지만, 간접효과가 -.047로 증가하여 총효과는 -.495로 나타났다. 이러한 분석결과를 뒷받침하는 직접적인 연구결과는 찾아보기 힘들지만, 박경자·오윤진[13]의 연구결과 요양보호사의 직무스트레스와 직업만족 사이에서 수퍼비전의 조절효과를 검증한 연구가 있다. 또한, 사회복지사들의 직무불만족이 수퍼비전에 의해 완충될 수 있다는 결론을 도출한 선행연구인 Kadushin[14], Brown과 Bourne[15]의 연구결과와 같은 맥락이다. 따라서 사회복지 제공인력에 대한 직무만족 향상을 위해서는 체계적이고 정기적인 수퍼비전 제공이 매우 필요함을 의미한다 하겠다.

## 4. 논의

본 연구의 분석결과를 토대로 주요 실천적 대안을 위한 논의는 다음과 같다. 첫째, 돌봄서비스 제공인력의 직무스트레스가 비록 낮게 분석되었지만, 육체적·정신적 어려움을 호소하는 경우도 많고, 개별 가정을 방문하는 경우 교통비 등의 부가적인 비용이 발생하고 있다. 특히 군 단위 지역의 경우는 서비스 권역이 넓어 서비스 이동 거리가 많아 제공인력의 경제적 부담이 되고 있다. 교통비 등의 추가적인 경비발생에 대한 지원방안도 적극 고려되어야 할 것이다. 둘째, 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스를 매개하는 수퍼비전에 대한 체계적인 교육과 관리시스템이 도입되어야 할 것이다. 돌봄서비스 제공인력의 근로조건을 지속적으로 개선하고 서비스 질을 향상시키며 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 주요 요인이 수퍼비전이라 할 수 있다. 이러한 수퍼비전은 제공인력 담당자와 이용자와의 인간관계에 대한 지지적 수퍼비전과 함께 전문적 역량을 강화하기 위한 교육적 수퍼비전, 나아가 돌봄서비스 제공 기록방법 등의 행정적 수퍼비전이 제공되어야 할 것이다. 부연컨대, 돌봄서비스 제공인력이 각종 위험상황에 노출되거나 돌봄서비스 대상자나 보호자의 과도한 요구로부터 보호망 역할을 할 수 있는 체계가 마련되어야 할 것이다. 또한, 돌봄서비스 제공인력이 갖추어야 할 지식과 기술은 지속적인 교육적 수퍼비전을 통해 유지되고 향상될 수 있다. 이를 제도적

으로 뒷받침하기 위해서는 돌봄서비스 제공인력에 대한 보수교육을 의무화하고 보수교육 이수시간을 근로시간에 합산하는 방안도 고려되어야 할 것이다. 이에 더해 행정적 수퍼비전을 통해 돌봄서비스가 사회적 가치가 높은 일자리로써 자리매김을 할 수 있도록 해야 한다[25]. 셋째, 근로조건이 충분하고, 직무스트레스가 낮더라도 직무만족이 직접적으로 증가하지 않으며, 직무만족에 이르는 수퍼비전과 같은 매개변인의 역할에 주목해야 함을 시사한다 하겠다. 즉, 돌봄서비스 대상자의 서비스 제공과정과 효과를 객관적으로 측정하고 이를 기록하여 보다 질 높은 서비스가 창출될 수 있도록 행정적 수퍼비전을 강화하고, 제공인력의 일에 대한 자긍심을 높여 근무기간이 길어지고 직무만족을 점차 높여가는 지원방안이 필요할 것이다. 따라서 사회서비스 돌봄 노동이 사회로부터 인정받는 돌봄, 좋은 일자리로 자리매김 할 수 있도록 체계적인 연구도 병행되어야 할 것이다[26].

### 5. 결론

본 연구는 돌봄서비스 제공인력의 직무만족에 영향을 미치는 근로조건, 직무스트레스, 수퍼비전의 다차원적 영향요인을 규명하고, 이를 통해 돌봄서비스 제공인력의 직무만족 향상을 위한 수퍼비전 방안을 수립할 수 있는 실천적 대안을 제시하는데 연구의 목적이 있다.

연구결과, 첫째, 제공인력의 근로조건은 1.48점으로 중간이하, 제공인력의 직무스트레스는 2.15점으로 평균이하, 제공인력이 인식하는 수퍼비전 정도는 1.87점으로 비교적 높게 나타났고, 제공인력의 직무만족은 3.06점으로 비교적 높게 분석되었다. 둘째, 종속변인인 직무만족에 근로조건( $B=.247, p<.001$ ), 직무스트레스( $B=-.610, p<.001$ ), 수퍼비전( $B=.635, p<.001$ )은 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 분석되었다. 셋째, 직무만족에 영향을 미치는 데 있어서 수퍼비전은 직무스트레스( $B=-.047$ )에 매개효과를 나타냈다. 이는 직무만족에 대한 예측요인으로 수퍼비전을 제시한 선행연구들과도 일치한 분석결과이다[13,14,27]. 넷째, 이러한 분석결과를 토대로 돌봄서비스 제공기관의 담당자가 수퍼비전을 체계적으로 지원하기 위한 수퍼비전 내용개발과 실행체계를 구축해야 할 필요성이 제기되며, 향후 돌봄서비스 제공기관의 주요 평가지표에도 적극 반영해야 할 것이다.

본 연구는 3개 광역단위의 돌봄서비스 제공기관에 소

속된 제공인력을 중심으로 수퍼비전, 근로조건, 직무스트레스, 직무만족 등을 측정하고, 수퍼비전의 매개효과를 검증하는데 연구의 의의가 있다 하겠다. 또한, 돌봄서비스 이외의 사회복지서비스 분야에서도 서비스 제공인력의 건의와 불만을 성의 있게 수용하고, 피드백을 통한 칭찬과 보상을 충분히 제공하며, 제공인력에 대한 정기적이고 지속적인 수퍼비전 체계가 구축되어야 함을 시사한다 하겠다. 그러나 돌봄서비스 제도 차원과 기관차원의 다층적인 영향요소에 대한 고려를 하지 못한 점, 사회복지 제공인력의 서비스 유형별 수퍼비전 영향력을 별도로 분석하지 못한 한계점도 있다.

### ACKNOWLEDGMENTS

본 논문은 2016년 광주여자대학교 학술연구비 지원을 받아 연구되었음(KWU16-013).

### REFERENCES

- [1] P. Taylor-Gooby, "New Risks and Social Change," in *New Risk, New Welfare: The Transformation of the European Welfare State*, Oxford University Press, 2004.
- [2] H. S. Cho, S. Y. Kim, S. M. Park, "A Study on the Effects of Emotional Labor and Self-Determination on Burnout among Care Social Service Providers," *Korean Journal of Social Welfare Education*, Vol. 32, pp. 205-226, 2015.
- [3] SSIS: <http://www.ssis.or.kr/index.do>
- [4] J. H. Lee, J. U. Yoon, "Wage Penalty and Decomposition of Care Employment," *Korean Journal of Social Welfare Studies*, Vol. 46, No. 4, pp. 33-57, 2015.
- [5] S. K. Park et al., *Social services demand and supply survey*, KISHASA. 2013.
- [6] E. J. Oh, D. M. No, Policy study to improve "job creation policy" in the social service sector III, *Korean Women's Development Institute*, 2009.
- [7] W. S. Chang, "The Study of Care-Giver's Education and Management of Long-Term Care Insurance," *Journal of Welfare for the Aged*, Vol. 43, pp. 263-286, 2009.
- [8] S. Y. Choi, "A Study of the Effects of Clients'

- Service Misuse and Service Manager's Support on the Job Burnout of Caregivers : Focusing on the Mediating Effects of Job Stress," Health and Social Welfare Review, Vol. 33, No. 2, pp. 299-325, 2013.
- [9] M. J. Kim, "A Comparative Study on the Effect of Turnover Care Service Personal," Journal of Critical Social Policy, Vol. 46, pp. 48-84, 2015.
- [10] H. Y. Lee, K. S. Park, "The Effect of Job Stress on Turnover Intention of the Longterm Care Workers," Health and Social Welfare Review, Vol. 33, No. 2, pp. 274-298, 2013.
- [11] D. Barker, and S. Feiner, "Love's Labors—Care's Costs", in Barker, D. and S. Feiner. *Liberating Economics: Feminist Perspectives on Families, Work, and Globalization*, The University of Michigan Press. 2004.
- [12] K. H. Kim, "Factors affecting the accountability of social workers in Social Welfare Institute," Seoul : Faith and Intelligence Publisher, 2002.
- [13] J. S. Ahn, E. J. Jung, "The Effect of Supervision in Individual and Organizational Levels on Job Satisfaction of Counselor at Child Protection Agencies: Analyzed with Multilevel Analysis Methodology," Journal of School Social Work, Vol. 23, pp. 153-180, 2012.
- [14] K. J. Park, Y. J. Oh, "The Job Stress, Personal Relationship Supervision and Job Satisfaction of Caregivers Working in Care Facilities: Testing the Moderating Effect of Supervision," Journal of Welfare for the Aged, Vol. 60, pp. 7-34, 2013.
- [15] A. Kadushin, *Supervision in Social Work*, NY: Columbia University Press, 1992.
- [16] A. Brown, I. Bourne, *The Social Work Supervisor*, Buckingham, Open University Press. 1996.
- [17] S. K. Park, "The Current Issues of Region Autonomous Social Service Investment Projects," Health and welfare policy forum, Vol. 225, pp. 49-59, 2015.
- [18] R. C. MacCallum, M. W. Browne, H. M. Sugawara, "Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling," *Psychological Methods*, Vol. 1, pp. 130-149, 1996.
- [19] J. H. Steiger, "Structural Evaluation and Modification : An Interval Estimation Approach," *Multivariate Behavioral Research*, Vol. 25, pp. 173-180, 1990.
- [20] D. K. Kim, Y. J. Choi, "A Study on relation between juvenile stress types and aggression, and mediation effect of depression," *Korean journal of youth studies*, Vol. 19, No. 6, pp. 249-268, 2012.
- [21] S. K. Park, H. W. Kim, H. K. Kang, C. I. Oh, S. M. Eun, E. G. Kim, *A Study on Advancement of Social Service Manpower*, Korea Institute for Health and Social Affairs, 2009.
- [22] O. S. Kim, M. A. Park, *Analysis of supply situation of social service provider*, Korea Health and Welfare Information Service, 2013.
- [23] S. H. Kim, K. B. Ji, D. M. Ryum, *Community Social Service and Creation of Jobs*, Research Institute for Gangwon, 2013.
- [24] H. J. Kang, E. E. Yim, M. H. Baek, *A Study on the Improvement of Community Service Jobs*, Gyeonggi Welfare Foundation, 2014.
- [25] S. T. Kim, "An Analysis on the Regional Convergence of Social Welfare Services in Korea," *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 4, pp. 217-227, 2016.
- [26] E. K. Lee, J. H. Park, "Converged Study of Influencing Factors on Occupational Stress in Workers," *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 3, pp. 15-24, 2016.
- [27] M. S. Song, "Convergence Models of Evaluation Systems for Social Welfare Facilities," *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 115-122, 2016.

#### 저자소개

#### 이형하(Hyung-Ha Lee)

[정회원]



- 2000년 2월 : 동신대학교 대학원 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2000년 2월 : 동신대학교 대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 광주여자대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 빈곤, 자활사업, 이주민과 다문화, 사회복지서비스, 베이비부머