

요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향

Effect of Care Workers' Awareness of Professionalism on the Service Quality

신태휴*, 최영준**, 임동호***

한려대학교 사회복지경영학과*, 조선이공대학교 사회복지학과**, 한려대학교 청소년복지학과***

Tae-Hyu Shin(shinth1020@naver.com)*, Yeong-Jun Choi(welfare1140@naver.com)**,
Dong-Ho Im(cwelfare@naver.com)***

요약

본 연구는 요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 하였으며, 그 결과를 바탕으로 요양보호사의 전문성 향상과 서비스 질 개선을 위한 정책적, 실천적 제언을 하고자 하였다. 조사대상은 전라남도 S, Y시 소재 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 회수된 설문지 중 190부를 분석 자료로 활용하였다. 주요 분석방법은 요인분석, 신뢰도분석, 기술통계분석, 상관관계분석, t/F-검증, 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 첫째, 요양보호사의 전문성 인식 변인 중 공공서비스에 대한 신념과 서비스 질의 감정이입이 가장 높은 수준으로 나타났다. 둘째, 요양보호사의 경력에 따라 서비스 질의 차이가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 요양보호사의 전문성 인식은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전문성 인식이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로, 요양보호사의 체계적인 교육프로그램 개발과 보급, 요양보호사의 고용형태 및 임금 가이드라인의 설정, 요양보호사를 위한 윤리강령의 제도적 구축 필요성을 제언하였다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 전문성 인식 | 서비스 질 |

Abstract

This study aims to carry out empirical analysis on the effect of care workers' awareness of professionalism on the service quality, and to provide policy level and action oriented recommendations for the improvement of care workers' awareness of professionalism and service quality based on the key findings. The study targeted care workers who work at the senior citizen care take centers at the S and Y cities in the Jeollanam-do Province, carrying out survey research. A total of 190 questionnaires among the collected questionnaires were used for the analysis. Key research methods included factor analysis, reliability analysis, descriptive statistic analysis, correlation analysis, t/F-verification and regression analysis. The following are the results. First, conviction of the care workers' awareness of professionalism towards public service and the empathy of service quality were manifested at the highest level. Second, there was a difference in the service quality according to the care workers' experience. Third, care workers' awareness of professionalism affected service quality while service quality increased as the awareness of professionalism increased. The research results were utilized to recommend the need to develop and to disseminate structured education program for the care workers, to set the guideline for the care workers' employment form and salary, and to develop structure for the care workers' ethics.

■ keyword : | Care Worker | Awareness of Professionalism | Service Quality |

I. 서론

노인장기요양보험법이 2005년 7월부터 3차례의 시범 준비 사업을 마치고 2008년 7월부터 전국적으로 시행됨에 따라 노인장기요양서비스와 관련된 전문 기술을 갖춘 요양보호사 자격 제도가 도입되었다. 요양보호사들은 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 및 가사활동지원 등의 장기요양급여를 제공함으로써 노후의 건강증진과 생활안정을 도모하는 역할을 수행하고 있는데, 이는 가족의 노인부양 부담을 덜어줌으로써 삶의 질 향상에 매우 큰 역할을 하고 있다. 즉 장기요양서비스를 받는 노인들에게 최상의 서비스를 제공하는데 있어서 그 매우 중요한 역할을 수행하고 있다[1][2]. 그러나 요양보호사 자격 제도를 조기에 정착하다 보니 많은 문제점이 제기되고 있는데, 대표적인 문제점으로 요양보호사 양성에 있어서 짧은 기간 내에 과다배출과 부실한 교육과정, 자질과 전문성, 자격제도 운영, 적은 보수와 과다 업무 등[3]이 제기 되고 있다.

한편, 요양보호사 자격제도의 도입을 통하여 기존 노인복지시설에서 요양서비스를 제공하던 생활지도원이나 가정봉사원보다 서비스 질을 향상시키기 위하여 자격 제도를 도입하였다고 정부는 밝히고 있으나, 일선에 있는 요양보호사들은 명칭만 바뀌었다는[4] 인식이 팽배해 있다. 이에 정부는 요양보호사의 전문성을 강화하기 위하여 2010년부터 국가시험 제도를 도입하였으나, 학력과 나이 제한이 없어 교육 시간만 채우면 누구나 자격을 취득할 수 있다는 문제점이 대두되고 있다. 또한, 사회적인 측면에서 노인장기요양서비스에 대한 전문인이 아닌 도우미나 파출부 정도로 인식하고 있는 것이 현실이다.

특히 요양보호사가 갖고 있는 자신의 직업에 대한 인식은 과거의 자원봉사 경력과 종교적인 이유에서의 의무 또는 요양보호서비스 제공을 통한 소득창출로 인식하고 있는데, 이러한 요양보호사의 직업의 정체성에 대한 혼란은 낮은 수준의 직무만족과 전문성 인식을 가져올 수 있다. 따라서 요양보호사를 전문 인력으로 발전시켜야 하는 궁극적인 목표를 바탕으로 이에 맞는 전문성을 확보해야 할 필요가 있다[5].

노인장기요양보험제도는 다양한 노인요양시설을 확보함으로써 서비스의 확대 및 서비스 질 향상을 목적으로 하고 있으나, 실제 서비스 보다 노인 확보 경쟁에 치우치는 경향이 나타나면서 서비스 질에 대한 우려가 제기되고 있다[6]. 장기요양서비스가 대면서비스라는 특성상 이용자들의 욕구를 충족시키는데 서비스의 최일선에 있는 요양보호사의 역할은 매우 중요하다[7][8]. 이유는 노인요양서비스는 다른 제품과 달리 그 실체가 존재하지 않으며, 서비스 제공 즉시 소멸되기 때문에 객관적인 평가가 어렵고, 같은 서비스라도 제공하는 인력에 따라 서비스가 상이하게 전달되기 때문이다. 이는 노인요양서비스를 제공하는 요양보호사가 어떻게 서비스를 제공하는가에 따라 서비스를 제공받는 노인들의 서비스 만족도가 달라지며, 결국 장기요양기관 및 장기요양보험제도의 성패를 좌우하는 중요한 요인으로 볼 수 있다.

따라서 장기요양서비스는 휴면서비스로서 제공하고 자 하는 서비스가 단순히 재정적인 비용만 확보한다고 해결되는 서비스는 아니다. 이는 재정조달 방안과 운영 절차 등이 완비되어도 장기요양서비스를 제공할 수 있는 충분한 시설과 서비스를 제공하는 전문성을 지닌 요양보호사가 확보되지 않으면 노인장기요양보험제도는 원활하게 운영될 수 없다. 그러므로 충분한 시설과 전문성을 지닌 인적인프라 확보가 요양보호의 성패를 좌우하는 중요한 요소라고 할 수 있다[9]. 또한 복지 욕구를 지닌 클라이언트, 즉 장기요양서비스를 제공받는 노인은 전문성을 갖춘 시설과 요양보호사를 선택할 권리가 있기 때문에 요양보호사의 전문성 확보는 필수적이라 할 수 있다[10].

최근 노인장기요양보험의 안전한 정착을 위해 장기요양 서비스 질과 그 영향 요인에 관한 연구[11-13], 직무만족도 및 영향 요인에 관한 연구[14-17], 요양보호사의 업무 소진[18-20] 등 요양보호사에 관한 연구가 지속적으로 증가하고 있으나, 아직 그 양과 질적 측면에서 미흡한 것이 현실이다[21]. 뿐만 아니라 기존 선행 연구의 일반적 경향은 장기요양기관 및 시설의 물리적 환경의 열악성, 장기요양보험제도의 문제점, 재정 지원 체계의 문제, 요양보호사 개인의 업무 소진 및 직무만

죽, 직무스트레스 등을 중심으로 한 환경적 요인에 한정되는 경향이 있다.

이에 본 연구는 노인장기요양보험제도의 시행에 있어 중추적 역할을 수행하는 요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향을 분석하고자 하였으며, 분석결과를 바탕으로 요양보호사의 전문성 향상과 서비스 질 개선을 위한 정책적, 실천적 제언을 하고자 하였다.

본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 요양보호사의 전문성 인식과 서비스 질의 수준은 어떠한가?
- 둘째, 요양보호사의 인구사회학적 특성에 따른 서비스 질은 어떠한가?
- 셋째, 요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향은 어떠한가?

II. 이론적 배경

1. 전문성 인식

전문직이란 전문성을 가진 직업 혹은 그 직업에 종사하는 사람들의 집단을 의미하는 것으로 일반적인 직업들과는 구별되는 특성을 갖고 있다. 또한 전문직은 보통 전문가와 동일한 용어로 사용하고 있으나 좀 더 구체적으로 말하면 전문가가 배치되어 직무를 수행하여야 된다는 것이 사회적으로나 제도적으로 인정되고 있는 직무를 전문직이라고 할 수 있다[22].

한편, 전문성은 직업구성원들이 사후적으로 느끼는 자신의 직업에 대한 태도이자 이데올로기이며, 일반직과 전문직을 구분하는 의식으로써 자신의 직업에 대해 느끼는 태도로 볼 수 있다[23]. 뿐만 아니라 전문직이 갖추어야 할 전문성의 의미는 다음과 같이 정의될 수 있는데, 첫째, 전문성은 전문직 종사자들이 일반 사람보다 더 높은 수준의 지식을 갖는 데서 나타나며, 둘째, 전문성은 전문직 종사자의 자격을 통제한다. 셋째, 전문성은 전문직의 수행에 있어서 자율권을 갖게 되며, 넷째, 전문성은 전문직 종사자가 연구나 이론을 인간문제 해

결을 위해 실제로 응용할 수 있는 데서 나타난다. 다섯째, 전문성은 전문직 종사자의 윤리강령을 갖고 이를 이해하는 데서 나타나며, 여섯째, 전문성은 인간의 생과사를 다룬다는 데서 나타난다. 일곱째, 전문성은 사회적 지위와 경제적 지위가 높은 데서 나타난다.

이러한 맥락에서 Hall(1968)[24]이 제시하고 있는 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자기규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념은 요양보호사의 전문성을 구성하는 중요한 출발점으로 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 Hall(1968)[24]의 전문직이 갖고 있는 특성을 중심으로 요양보호사의 전문직 특성을 적용하고자 하였으며, 요양보호사의 전문성 인식은 요양보호사가 스스로 느끼는 태도를 전문성 인식으로 규정하였다.

2. 서비스 질

서비스 질은 서비스에 대한 전반적인 우수성과 우월성을 나타내는 것으로 서비스의 결과 뿐 아니라 서비스가 제공되는 과정도 포함되는 개념으로[25], ‘서비스 제공자가 제공하여야 할 바람직한 서비스에 대하여 고객이 실제 지각하는 경험으로 판단한 결과’[26]로 정의되고 있으나, 사회복지분야의 경우 서비스의 질은 ‘서비스 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력’[27]으로 정의 되는데, 이는 서비스 질이 객관적이기 보다는 서비스 제공자의 주관적인 기준에 해당하는 ‘지각된 서비스 질’로 보기 때문이다[28]. 이때 지각된 서비스 질은 개인의 판단으로 정의되기 때문에 주관적 품질 혹은 인식된 품질이라고도 하며, 클라이언트 만족의 선행 요인[29]으로 볼 수 있다.

이러한 지각된 서비스 질 측정의 대표적인 학자인 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)[26]는 서비스 질의 구성요소를 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 유형성의 5개 차원[11]으로 유형화하여 분류하였다. 그 내용을 정리해 보면, 첫째, 신뢰성은 약속한 서비스를 믿음직스럽고 정확하게 수행할 수 있는 능력을 말하며, 둘째, 대응성은 서비스 이용자를 돕고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지이다. 셋째, 확신성은 믿음과 확신을

동반한 직원들의 능력뿐만 아니라 그들의 지식과 호의, 확신성 차원에서 주요 특징은 서비스 수행능력, 고객에 대한 정중함과 존경, 고객과의 효과적 의사소통, 서비스 제공자가 진심으로 고객에게 최선의 관심을 쏟는 것을 포함한다. 넷째, 공감성은 기관이 이용자에 대한 배려와 개별적인 관심을 보이는 준비를 말하며, 다섯째, 유형성은 물리적 시설, 장비, 통신의 확보, 물리적 환경에 대한 서비스 제공자가 보여준 세심한 관심과 배려의 유형적 증거를 말한다.

서비스 질에 대한 측정은 일반적으로 서비스 이용자의 기대와 성과 차이에 의해 분석하는 것이나 서비스 제공자가 스스로의 서비스 질을 평가하는 경우도 있는데 사회복지서비스의 경우가 해당된다. 일반서비스와 달리 사회복지서비스는 공급자를 중심으로 하는 기술적 질과 이용자 입장의 기능적 질로 구분할 수 있는데, 이는 이용자가 인지하는 제공자의 태도나 의사소통 등의 기능적 질 뿐 아니라 사정과 서비스 제공 과정의 정확성, 상담의 숙련성 등 기술적 질이 모두 고려되어야 하기 때문이다[28].

특히 사회복지서비스 제공 영역인 공공서비스, 의료, 간호 등의 사회복지서비스 질 측정에 있어 사회복지서비스와 같은 측정상의 어려움이 발생함에 따라 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)[26]의 서비스 질 척도를 바탕으로 한 연구[30-33][42]들이 다수 이루어지고 있는데, 이는 서비스 질 측정에 있어 외부고객들의 태도를 중심으로 평가되지 않고 서비스 조직의 특성에 따라 서비스 제공자들의 지각된 서비스 질에 대한 측정으로 대체 되는 경우로 볼 수 있다.

실질적으로 노인복지분야에서도 서비스 제공자의 관점에서 서비스 질을 측정하는 연구가 다수 진행되었는데[29][34-38], 이는 결국 노인을 대상으로 한 장기요양서비스가 갖고 있는 휴먼서비스의 특성 상 서비스 대상자인 노인의 지각된 서비스 질을 측정하기 어려움을 나타내는 결과이기도 하다. 특히 노인요양시설 입소 노인의 경우 장기요양 등급이 1-2등급으로 노인성 질환 및 치매 등의 중증도가 높아 이들을 대상으로 서비스에 대한 기대와 성과를 측정하는데 있어서 어려움이 발생할 수 밖에 없다. 이에 본 연구에서도 노인장기요양시설에

서 직접 서비스 제공자인 요양보호사가 지각하는 서비스 질을 평가하고자 하였다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구의 연구모형은 [그림 1]과 같다.

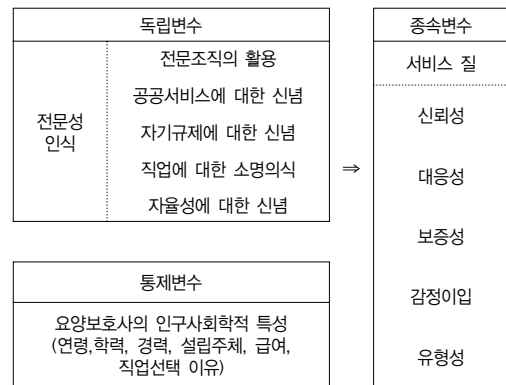


그림 1. 연구모형

2. 조사대상

본 연구의 조사대상은 전라남도 S, Y시 소재 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 조사기간은 2016년 1월 18일부터 1월 29일까지 12일 동안 총 250부의 설문지를 우편 및 방문을 통하여 배포하였다. 배포된 설문지 중 215부가 회수되었으며, 그 중 불성실 응답 23부와 인구사회학적 특성 중 성별의 모집단 분포가 정규분포를 가정할 수 없는 경우로 판단되어 남성 2부를 제외한 총 190부를 최종 분석 자료로 활용하였다.

조사대상 요양보호사의 인구사회학적 특성은 [표 1]과 같다.

연령은 30대 이하 16명(8.4%), 40대 60명(31.62%), 50대 이상 114명(60.0%)으로 50대 이상이 절반이상을 차지하는 것으로 나타났으며, 학력은 중졸 이하 35명(18.4%), 고졸 136명(71.6%), 대졸 이상 19명(10.0%)으로 고졸 이상이 가장 높게 나타났다. 경력은 1년 미만

18명(9.5%), 1년 이상-3년 미만 83명(43.7%), 3년 이상 89명(46.8%)으로 3년 이상이 가장 높게 나타났으며, 설립주체는 법인 98명(51.6%), 민간(개인) 92명(48.4%)으로 나타났다. 급여는 140만원 이하 46명(24.2%), 141만원-150만원 106명(55.8%), 151만원 이상 38명(20.0%)으로 141만원-150만원이 가장 높게 나타났으며, 직업선택 이유는 생계유지 83명(43.7%), 취업 용이 37명(19.5%), 개인적 보람 63명(33.2%), 기타 7명(3.7%)으로 생계유지가 가장 높은 것으로 나타났다.

표 1. 요양보호사의 인구사회학적 특성

변인	구분	N	%
연령	30대 이하	16	8.4
	40대	60	31.6
	50대 이상	114	60.0
학력	중졸 이하	35	18.4
	고졸	136	71.6
	대졸 이상	19	10.0
경력	1년 미만	18	9.5
	1년 이상-3년 미만	83	43.7
	3년 이상	89	46.8
설립주체	법인	98	51.6
	민간(개인)	92	48.4
급여	140만원 이하	46	24.2
	141만원-150만원	106	55.8
	151만원 이상	38	20.0
직업선택 이유	생계유지	83	43.7
	취업 용이	37	19.5
	개인적 보람	63	33.2
	기타	7	3.7
합계		190	100

3. 연구도구

3.1 전문성 인식

본 연구에서 설정한 독립변수인 요양보호사의 전문성 인식은 Snizek(1972)[39]가 개발한 척도를 변안한 정춘화(2006)[40], 임동호, 김대석(2014)[41]의 연구도구를 요양보호사에게 적합하게 재구성하여 사용하였다.

요양보호사의 전문성 인식은 5개 하위변인별로 4문항씩 총 20문항으로 구성하였다. 응답문항은 Likert 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 전문성 인식이 높음을 의미한다.

전문성 인식 척도의 각 문항이 이론에서 가정하는 요인구조를 타당하게 반영하고 있는지를 알아보기 위해

확인적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 2]와 같다. 요인추출방식은 주성분(principal component)분석을 사용하였으며, 요인 적재값(factor loading)은 varimax rotation 방식을 사용하였다. 문항의 선택은 고유값 1 이상을 기준으로 하였으며, 초기 분석결과 20개의 문항 중 이론구조와 다르게 적재된 6개 문항을 제외한 5개요인 14문항을 선정하였다. 전문성 인식 척도의 신뢰도 Cronbah's alpha값은 .80으로 높게 나타났다.

표 2. 전문성 인식의 요인분석과 신뢰도

측정문항	요인분석					신뢰도
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	
전문조직의 활용 1	.852	.113	.098	.048	.127	.84
전문조직의 활용 3	.830	.280	-.074	.038	.198	
전문조직의 활용 2	.795	.227	.083	.110	.034	
직업에 대한 소명의식 1	.129	.900	-.009	.029	.138	.89
직업에 대한 소명의식 3	.212	.874	.127	.154	.083	
직업에 대한 소명의식 2	.318	.805	.146	.170	.207	
공공서비스에 대한 신념 1	.053	.100	.883	.001	-.013	.80
공공서비스에 대한 신념 2	.226	.076	.845	.022	.079	
공공서비스에 대한 신념 4	-.244	.020	.593	.262	-.213	
자기규제에 대한 신념 3	.214	.071	.079	.838	.079	.66
자기규제에 대한 신념 1	-.175	.017	-.015	.806	.198	
자기규제에 대한 신념 4	.179	.231	.135	.695	.016	
자율성에 대한 신념 2	.018	.218	-.032	.224	.863	.74
자율성에 대한 신념 3	.316	.133	-.044	.068	.795	
고유값	2.532	2.497	1.934	1.878	1.599	-
분산비율	18.082	17.832	13.812	13.415	11.419	
누적분산비율	18.082	35.915	49.727	63.141	74.560	

3.2 서비스 질

본 연구에서 설정한 종속변수인 서비스 질에 대한 척도는 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)[26]가 개

발한 “SERVQUAL” 척도를 바탕으로 수정·보완한 임동호(2009)[42], 안혜원(2010)[43], 이현주(2011)[44], 이송자(2014)[45]의 척도를 요양보호사에게 적합하게 수정하여 사용하였다.

서비스 질 척도는 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성의 5개 하위요인별로 각 4문항씩 총 20문항으로 구성하였다. 각 응답문항은 Likert 5점 척도를 사용하였으며, 응답 점수가 높을수록 서비스 질이 높음을 의미한다.

서비스 질 척도의 각 문항이 이론에서 가정하는 요인구조를 타당하게 반영하고 있는지를 알아보기 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 3]과 같다. 요인추출방식은 주성분(principal component) 분석을 사용하였으며, 요인 적재값(factor loading)은 varimax rotation 방식을 사용하였다. 문항의 선택은 고유값 1 이상을 기준으로 하였으며, 초기 분석결과 20개의 문항 중 이론구조와 다르게 적재된 5개 문항을 제외한 5개요인 15문항을 선정하였다. 서비스 질 척도의 신뢰도 Cronbah's alpha값은 .83으로 높게 나타났다.

표 3. 서비스 질의 요인분석과 신뢰도 분석

측정문항	요인분석					신뢰도
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	
감정이입 3	.844	.168	.111	-.046	.210	.81
감정이입 2	.756	.236	.145	.227	-.101	
감정이입 4	.668	.204	.269	.028	.197	
감정이입 1	.647	.021	.179	.217	-.024	
신뢰성 2	.189	.784	-.131	.190	.159	
신뢰성 1	.138	.769	.043	.152	.071	.71
신뢰성 3	.070	.699	.210	-.062	.032	
신뢰성 4	.196	.608	.059	-.589	-.088	
유형성 3	.218	.057	.828	-.072	.225	
유형성 4	.082	.069	.787	.121	.081	.66
유형성 2	.260	.037	.598	.198	-.288	
대응성 4	.334	.169	.189	.676	.205	.61
대응성 3	.260	.369	.094	.566	.122	
보증성 1	.021	.118	.081	.096	.866	.61
보증성 2	.238	.092	.049	.225	.639	
고유값	2.782	2.470	1.921	1.535	1.489	-
분산비율	18.546	16.464	12.804	10.234	9.927	
누적분산비율	18.546	35.010	47.814	58.048	67.975	

4. 분석방법

회수된 설문지는 코딩 과정을 거쳐 SPSS 18.0을 이용하여 통계 처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음

과 같다.

첫째, 설문지의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위해 확인적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 둘째, 요양보호사의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 셋째, 요양보호사의 전문성 인식과 서비스 질의 수준을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 넷째, 전문성 인식과 서비스 질 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였으며, 다섯째, 요양보호사의 인구사회학적 특성에 따른 서비스 질의 차이를 알아보기 위해 t/F-검증을 실시하였다. 여섯째, 요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 전문성 인식과 서비스 질의 기술통계 분석

요양보호사의 전문성 인식과 서비스 질의 기술통계 분석 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 전문성 인식과 서비스 질의 기술통계 분석

변인		M	SD
전문성 인식	전문조직의 활용	3.35	.44
	공공서비스에 대한 신념	3.76	.66
	자기규제에 대한 신념	3.26	.61
	직업에 대한 소명의식	3.66	.70
	자율성에 대한 신념	3.03	.76
	전체	3.35	.44
서비스 질	신뢰성	3.80	.38
	대응성	3.76	.46
	보증성	3.88	.47
	감정이입	3.90	.45
	유형성	3.76	.46
	전체	3.82	.30

요양보호사의 전문성 인식의 평균은 3.03(SD=.76)으로 나타났으며, 각 하위변인의 평균값은 공공서비스에 대한 신념 3.76(SD=.66), 직업에 대한 소명의식 3.66(SD=.70), 전문조직의 활용 3.35(SD=.44), 자기규제에 대한 신념 3.26(SD=.61), 자율성에 대한 신념 3.03(SD=.76)의 순으로 나타났다.

요양보호사의 서비스 질의 평균은 3.82(SD=.30)으로 나타났으며, 각 하위변인의 평균값은 감정이입

3.90(SD=.45), 보증성 3.88(SD=.47), 신뢰성 3.80(SD=.38), 대응성과 유형성 3.76(SD=.46)의 순으로 나타났다.

2. 요양보호사의 서비스 질

요양보호사의 서비스 질 차이를 분석한 결과는 [표 5]와 같다.

분석결과, 요양보호사의 경력에 따라 서비스 질의 차이가 있는 것으로 나타났으며(F=2.986, p<.05), 1년 미만(M=3.88, SD=.45), 3년 이상(M=3.86, SD=.28), 1년 이상-3년 미만(M=3.76, SD=.28)의 순으로 나타났다.

반면, 연령, 학력, 경력, 설립주체, 급여, 직업선택 이유에 따른 서비스 질의 차이는 없는 것으로 나타났다.

표 5. 요양보호사의 서비스 질 차이

변 인	구 분	M	SD	t/F
연령	30대 이하	3.74	.31	1.083
	40대	3.86	.31	
	50대 이상	3.81	.30	
학력	중졸 이하	3.79	.29	.249
	고졸	3.83	.32	
	대졸 이상	3.81	.19	
경력	1년 미만	3.88	.45	2.986*
	1년 이상-3년 미만	3.76	.28	
	3년 이상	3.86	.28	
설립주체	법인	3.82	.33	-.057
	민간(개인)	3.83	.28	
급여	140만원 이하	3.81	.22	.244
	141만원-150만원	3.83	.31	
	151만원 이상	3.79	.38	
직업선택 이유	생계유지	3.79	.34	2.121
	취업 용이	3.80	.18	
	개인적 보람	3.89	.31	
	기타	3.65	.20	

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

3. 전문성 인식과 서비스 질 간의 상관관계

요양보호사의 전문성 인식과 서비스 질 간의 상관관

표 6. 변수간 상관관계

	서비스 질	신뢰성	대응성	보증성	감정이입	유형성
전문성 인식	.599**	.433**	.312**	.274**	.544**	.383**
전문조직의 활용	.475**	.372**	.213**	.271**	.346**	.366**
공공서비스에 대한 신념	.304**	.200**	.317**	.178*	.398**	-.061
자기규제에 대한 신념	.205**	.233**	.043	-.002	.161*	.173*
직업에 대한 소명의식	.544**	.310**	.256**	.319**	.516**	.382**
자율성에 대한 신념	.291**	.202**	.117	.021	.237**	.324**

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

계 분석 결과는 [표 6]과 같다.

서비스 질의 하위요인에 따라서는 감정이입(r=.544, p<.01), 신뢰성(r=.433, p<.01), 유형성(r=.383, p<.01), 대응성(r=.312, p<.01), 보증성(r=.274, p<.01)의 순으로 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향

요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 7]과 같다.

회귀분석에 앞서 독립변수 간 상관관계를 분석한 결과 상관관계 계수가 0.7 이상인 경우는 없었고, 공차한계는 모두 0.1 이상으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 본 회귀모델은 요양보호사의 서비스 질의 변량 중 30.8%(R²=.308)를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

표 7. 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향

독립변수	종속변수	서비스 질		
		B	β	t
(상수)		2.530	-	17.745***
전문성 인식		.386	.555	9.152***
F		83.761***		
R		.555		
R ²		.308		
Durbin-Watson		1.364		

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

분석결과, 요양보호사의 전문성 인식은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다(β =.555, p<.001). 즉 요양보호사의 전문성 인식이 높을수록 서비스 질이 높아짐을 의미한다.

다음으로 요양보호사의 전문성 인식의 각 하위변인

표 8. 전문성 인식이 서비스 질의 하위변인에 미치는 영향

독립변수	신뢰성			대응성			보증성			감정이입			유형성		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(상수)	10.251		12.104***	5.016		9.733***	5.954		11.308***	7.578		8.826***	8.141		10.422***
전문조직의 활용	.182	.277	3.601***	.044	.114	1.447	.075	.188	2.393**	.090	.118	1.762	.124	.202	2.670**
공공서비스에 대한 신념	.115	.147	2.130*	.144	.309	4.401***	.063	.133	1.895	.315	.346	5.765***	-.082	-.112	-1.646
자기규제에 대한 신념	.094	.112	1.560	-.051	-.102	-1.388	-.055	-.108	-1.466	-.061	-.063	-1.001	.038	.049	.690
직업에 대한 소명의식	.078	.107	1.335	.067	.154	1.885	.126	.282	3.448***	.331	.389	5.559***	.161	.235	2.974***
자율성에 대한 신념	.037	.037	.483	.041	.067	.864	-.071	-.116	-1.484	.100	.085	1.274	.130	.137	1.828
F	9.155***			7.282***			7.137***			23.490***			10.584***		
R	.446			.406			.403			.624			.473		
R ²	.199			.165			.162			.390			.223		
Durbin-Watson	1.581			1.808			1.532			1.912			1.602		

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

이 서비스 질의 각 하위변인에 미치는 영향을 분석하였으며, 그 결과는 [표 8]과 같다.

첫째, 신뢰성에 영향을 미치는 변인은 전문조직의 활용($\beta=.277, p<.001$)과 공공서비스에 대한 신념($\beta=.147, p<.05$)으로 나타났다.

반면, 자기규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 대응성에 영향을 미치는 변인은 공공서비스에 대한 신념($\beta=.309, p<.001$)으로 나타났으며, 전문조직의 활용, 자기규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 보증성에 영향을 미치는 변인은 전문조직에 대한 활용($\beta=.188, p<.01$)과 직업에 대한 소명의식($\beta=.282, p<.001$)으로 나타났으며, 공공서비스에 대한 신념, 자기규제에 대한 신념, 자율성에 대한 신념은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 감정이입에 영향을 미치는 변인은 공공서비스에 대한 신념($\beta=.346, p<.001$)과 직업에 대한 소명의식($\beta=.389, p<.001$)으로 나타났으며, 전문조직의 활용, 자기규제에 대한 신념, 자율성에 대한 신념은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, 유형성에 영향을 미치는 변인은 전문조직의 활용($\beta=.202, p<.01$)과 직업에 대한 소명의식($\beta=.235, p<.001$)으로 나타났으며, 공공서비스에 대한 신념, 자

기규제에 대한 신념, 자율성에 대한 신념은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구에서는 요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 분석결과를 요약하면, 첫째, 전문성 인식의 수준은 3.35점, 서비스 질은 3.82점으로 나타났다.

둘째, 요양보호사의 서비스 질은 경력에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며, 1년 미만 경력자의 서비스 질 수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 셋째, 요양보호사의 전문성 인식은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 분석결과를 토대로 요양보호사의 전문성 향상과 서비스 질 개선을 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 체계적인 교육 프로그램 개발과 보급이 필요하다. 요양보호사들은 장기요양서비스의 중추적인 역할을 수행하고 있으며, 실무에 다양한 업무 이행 기술과 조직적 역할수행 등이 요구된다. 분석결과와 같이 전문조직의 활용은 서비스의 신뢰성, 보증성, 유형성에 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 같이 장기요양서비스를 제공 받는 노인과 그 가족의 다양한 욕구에 개입할 수 있는 전문가로서의 자질이 요구된다. 따라서 요양보호사의 교육과정의 질적 차별화가 필요

하며, 보수교육 등의 법제화 과정이 반드시 이루어져야 할 것이다.

둘째, 요양보호사의 고용형태 및 임금가이드라인의 설정이 필요하다. 이는 양질의 장기요양서비스를 제공하기 위해서는 우수한 인력의 확보와 고용 안정화가 무엇보다 중요하다. 요양기관의 특성상 24시간 서비스가 제공 되어야 하므로 일반적인 근무형태는 1일 2교대 또는 3교대의 근무가 이루어지고 있는데, 요양보호사의 성별 특성이 분석결과와 같이 대부분 여성이라는 점과 업무수행 중에 발생할 수 있는 질병 및 부상 등의 문제점을 보완할 수 있는 근무 형태의 보완이 필요하다. 또한, 요양보호사의 보수와 처우 개선을 통하여 요양보호사의 자기결정력 강화 및 직업 안정성 확보를 위한 제도 마련이 필요하다.

셋째, 요양보호사를 위한 윤리강령의 제도적 구축이 필요하다. 요양보호사의 직무는 인간의 생활에 대한 직접적인 원조를 목표로 하기 때문에 요양보호사들로 하여금 사회복지 윤리의식의 강화는 궁극적으로 서비스 질 향상에 매우 효과적일 것이다. 따라서 윤리강령 제정은 요양보호사들로 하여금 다른 직업과의 경계를 설정하여 장기요양서비스 제공의 전문가로서의 자긍심을 확고히 하는 계기가 될 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 임성미, 장유미, “경상남도 요양보호사 교육 실태와 전문성 확보에 관한 연구,” 사회과학연구, 제27권, pp.47-70, 2009.
- [2] 오세정, 요양보호사 제도의 실태와 개선방안에 관한 연구, 원광대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2010.
- [3] 장유미, 강가영, 백정원, “케어워커의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구 -한·일 비교를 중심으로-,” 노인복지연구, 제50권, pp.173-196, 2010.
- [4] 이해운, 노인장기요양보험제도 현황과 요양보호사 제도의 문제점 및 개선방안, 울산대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2011.
- [5] 정유미, 노인장기요양보험제도의 요양보호사 전문성 확보방안 연구, 서강대학교 공공정책대학원, 석사학위논문, 2009.
- [6] 양난주, 임세희, 한성윤, “사회서비스 제공기관의 영리 비영리성이 이용자 만족도에 미치는 영향,” 한국사회복지행정학회, 제14권, 제4호, pp.27-52, 2012.
- [7] 김준환, “노인장기요양보험 제도의 서비스 질 향상 방안,” 국동사회복지저널, 제4호, pp.49-83, 2008.
- [8] 장은주, 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 대구한의대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [9] 장영권, 요양보호사의 전문성 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 한일장신대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [10] 손덕순, “요양보호사의 인권태도에 영향을 미치는 요인,” 노인복지연구, 제48권, pp.299-322, 2010.
- [11] 최영문, 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향, 계명대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2009.
- [12] 윤건향, 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인, 연세대학교 간호대학원, 석사학위논문, 2009.
- [13] 이영선, 최낙관, “요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향,” 한국자치행정학보, 제24권, 제2호, pp.179-198, 2010.
- [14] 김동욱, 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도와의 관계, 건양대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- [15] 김기찬, 이상엽, “교육서비스 품질과 조직몰입이 조직행동에 미치는 영향,” 한국비교정부학보, 제13권, 제2호, pp.397-426, 2009.
- [16] 이승준, 채인석, 김경수, “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구: 조직몰입 매개변수 중심으로,” 한국자치행정학보, 제25권, 제1

- 호, pp.121-136, 2011.
- [17] 손경숙, "사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 사회적 지원이 조직성과에 미치는 영향 연구," 한국비교정부학보, 제13권, 제1호, pp.89-112, 2009.
- [18] 이은주, "노인시설 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인," 사회복지개발연구, 제16권, 제2호, pp.417-443, 2010.
- [19] 강창범, "요양보호사의 소진과 직무만족의 관계," 노인복지연구, 제54호, pp.193-208, 2011.
- [20] 정권상, "요양보호사의 소진 경험에 관한 질적 연구," 동강대학 논문집, 제37집, pp.107-128, 2014.
- [21] 광경록, *요양보호사의 직업만족도에 관한 연구: 서울 경기지역 중심으로*, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [22] 조추용, "노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한 연구," 한국노년학, 제16권, pp.9-40, 2007.
- [23] 문안수, *요양보호사의 직업에 대한 전문성에 관한 연구*, 한서대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [24] R. H. Hall, "Professionalization and Bureaucratization," *American Sociological Review*, Vol.33, pp.92-104, 1968.
- [25] 신선경, "노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 요양보호사의 공공성 인식을 중심으로," 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제4호, pp.220-233, 2015.
- [26] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [27] 최영자, 강창현, "SEQUAL을 이용한 장기요양서비스의 질 평가: 천안시 재가서비스 이용자를 중심으로," 한국지역사회복지학, 제45권, pp.137-162, 2013.
- [28] 이은영, *노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
- [29] 김금주, *노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향*, 전북대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- [30] 신현자, *사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도가 서비스 질에 미치는 영향*, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, 2004.
- [31] 신현석, *장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향*, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, 2005.
- [32] 배효숙, 박은주, 박병현, "사회복지전담공무원의 빈곤에 대한 태도와 서비스질 인식에 관한 연구," 한국사회복지행정학, 제9권, 제1호, pp.119-144, 2007.
- [33] 임혁, *정신보건사회복지서비스 질의 결정요인에 관한 연구*, 부산대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [34] 안혜원, *유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 백석대학교, 석사학위논문, 2010.
- [35] 이운경, *노인복지관 사회복지사들의 노인에 대한 태도·지식·경험이 서비스 질에 미치는 영향*, 강남대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [36] 이은영, *노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
- [37] 송은희, *요양보호사의 서비스 질 영향요인 연구*, 원광대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [38] 신명진, *노인요양시설 요양보호사의 임파워먼트와 서비스 질에 관한 연구*, 상지대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [39] W. E. Snizek, "Hall's Professionalism Scale: An Empirical Reassessment," *American Sociological Review*, Vol.37, pp.109-115, 1972.
- [40] 정춘화, *장애인생활시설 사회복지사 전문성 인식에 영향을 미치는 요인*, 경성대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2006.

- [41] 임동호, 김대석, “지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직헌신에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제11호, pp.196-204, 2014.
- [42] 임동호, *아동복지생활시설 생활지도원의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 원광대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [43] 안혜원, *유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구: 경기도 용인지역을 중심으로*, 백석대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [44] 이현주, *노인요양시설 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 상지대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [45] 이송자, *요양보호사의 직무스트레스가 서비스의 질에 미치는 영향*, 한려대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.

임 동 호(Dong-Ho Im)

정회원



- 2009년 2월 : 원광대학교 대학원 (사회복지학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 한려대학교 청소년복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지시설 경영

저 자 소 개

신 태 휴(Tae-Hyu Shin)

정회원



- 2013년 2월 : 한려대학교 사회복지대학원(사회복지학석사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 한려대학교 대학원 사회복지경영학과 박사과정

<관심분야> : 노인장기요양보험, 노인장기요양시설

최 영 준(Yeong-Jun Choi)

정회원



- 2008년 2월 : 원광대학교 대학원 (사회복지학박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 조선이공대학교 사회복지학과 외래교수

<관심분야> : 사회복지행정, 노인장기요양시설