Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 18, No. 5 pp. 285-293, 2017

https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.5.285
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

요양보호사의 이직의도 및 영향요인

성경자
구미대학교 간호학과

Turnover intention and Its Influencing factors among care workers

kyoung-Ja Sung
Gumi University College Dept. of Nursing

요 약 본 연구는 노인요양시설 요양보호사의 이직의도에 영향을 주는 직무스트레스, 피로, 직무만족도의 인과관계를 파악하기 위함이다. 자료수집은 2014년 9월 15일부터 9월 30일까지였으며 구조화된 무기명 자기기입식 설문지(self-administrated questionnaire)를 통해 이루어졌다. 연구대상자는 D시 내 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정에 근무하고 있는 여성 요양보호사 232명이었다. 분석은 SPSS WIN ver 21.0과 AMOS (Analysis of Moment Structure) ver 21.0 프로그램을 이용하였다. 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수들 간의 인과관계를 추정하기 위하여 공분산 구조분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 본 연구의 모형에 포함된 변수들이 피로는 직무스트레스에 의해 4.9% 설명되었고. 직무만족도는 직무스트레스, 피로에 의해 54.6% 설명되었으며 이직의도는 직무스트레스, 피로, 직무만족도에 의해 46.2% 설명되었다. 즉, 직무스트레스, 피로 및 직무만족도가 요양보호사의 이직의도에 직, 간접적인 효과를 미치고 있었음을 알 수 있었다.
결론적으로, 직무스트레스, 피로, 직무만족도가 이직의도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 따라서 요양보호사의 이직의도를 감소시키고 안정된 평생직장에서 업무를 충실히 수행할 수 있도록 근무환경 및 근로조건 개선을 위한 정책적 전략이 필요할 것으로 사료된다.

Abstract This study examined the causal relationship among job stress, fatigue, and job satisfaction, which affect the turnover intention of elderly nursing home care workers.
Data were collected from Sep.15 to Sep. 30, 2014. Structured self-administered questionnaires were delivered and collected without the respondents' personal information. The subjects were 232 female care workers working in nursing homes in D city. The data were analyzed using the SPSSWIN 21.0 and AMOS 21.0 programs. Covariance structure analysis was performed to estimate the causal relationship between the variables affecting the turnover intention of care workers.
The results of the analysis were as follows. The variables included in this study were fatigue, which comprised 4.9% of job stress. Job satisfaction explained 54.6% of job stress and fatigue. The turnover intention was 46.2% due to job stress, fatigue, and job satisfaction.
In other words, job stress, fatigue, and job satisfaction had a direct or indirect effect on the turnover intention of care workers.
In conclusion, job stress, fatigue, and job satisfaction affect the turnover intention. Therefore, a policy to improve the work environment and working conditions is needed to reduce the turnover intention of care workers, and fulfill their duties in a stable life time workplace.

Keywords : Care Worker, Fatigue, Job Satisfaction, Job stress. Turnover Intention

*Corresponding Author : kyoung-Ja Sung(Gumi University College)
Tel: +82-10-3271-6302 email: cj_seongg@naver.com
Received February 8, 2017 Revised March 14, 2017
Accepted May 12, 2017 Published May 31, 2017

1. 서론

우리나라는 1960년대 이후 안정된 속도로 노인인구 비율이 증가해 최근에 들어서는 그 진행속도가 매우 가속화되어 급격한 고령화를 나타내고 있다. 실제로, 2000년도 노인인구 비율은 7.2%였고, 2005년에는 9.1%였으며, 2018년에 14.3%, 2026년에는 20.8%로 초고령 사회에 접어들 것으로 예상되고 있다. 고령화 사회가 당면하는 중요한 국가적 과제는 노인 질환의 증가이다. 급속한 고령화에 따라 후기고령노인 비율이 크게 증가함으로써 치매, 중풍 등의 이유로 요양보호가 필요한 노인의 수가 증가하게 되고, 이러한 요구는 요양비용의 증가라는 국가적 부담으로 연결되는 결과를 야기하고 있다. 이와 함께 핵가족화, 여성의 저 출산 및 사회참여 증가 추세, 가족의 보호기간 장기화 등으로 가족의 노인요양보호가 한계에 도달하면서 사회의 부양책임의 부담 증가, 의료 및 복지와 관련된 막대한 사회적 비용의 지출 요구가 발생하였고 고령화에 따른 사회적 요양보호가 중심이 되는 공적인 요양보호 시스템의 구축이 불가피해지면서 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 도입 및 시행되었다. 이러한 목적으로 신설된 직종임에도 불구하고 임시직, 계약직 등 안정적 수입이 보장되지 못하고 있으며 업무 수행 중 감염가능성, 근무형태로 인한 이차적 건강장애, 요양보호사에 대한 인식부족으로 인해 응대 과정 중 유발되는 폭언, 폭행, 성희롱 등은 이직으로 이어질 가능성을 높이고 있다. 이에 수준 높은 양질의 노인요양서비스를 담당할 전문 인력인 요양보호사가 노인복지시설에 배치, 운영되면서 열악한 근로환경, 근무조건 등에서 발생되는 많은 문제로 이직을 고려하게 된다.

이에 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 이직의도에 영향을 주는 변수인 직무스트레스, 피로, 직무만족도를 중심으로 이직의도 모형을 구축하고 인과관계를 파악하여 요양보호사들의 이직률을 낮추기 위한 효율적인 인적자원관리 근거자료를 마련하여 사회보장제도의 목적에 부합하고 보건 의료 서비스의 발전을 위한 자료로 활용하고자 실시하였다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집 방법

조사기간은 2014년 9월 15일부터 9월 30일까지였으며 D시 5개구 지역 노인장기요양기관의 다양한 특성을 반영하기 위하여 계통추출법(systematic sampling)에 의해 규모별로 층화, 각 시설규모별 기관마다 목록을 작성하여 그 목록의 일련번호에 따라 계통적으로 3개의 기관을 선정하여 각 기관마다 7부씩 할당, 각 구역별로 63부씩을 배부, 총 315부를 배부하여 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정에 근무하는 요양보호사 중 여성만을 대상으로 자료처리에 적합한 232부를 사용하였다.

2.2 연구도구

직무스트레스를 측정하기 위해 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형 24문항을 사용하였다. 하위영역으로는 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성되어 있으며 모든 문항은 “전혀 그렇지 않다(1점)”부터 “매우 그렇다(4점)”의 Likert 척도로 이루어졌다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미하며, 본 연구에서의 전체 문항에 대한 Cronbach´s α=.766이었다.

피로수준 측정은 Schwartz 등 [1] 에 의해 개발된19개 항목의 다차원피로척도(Multidimensional Fatigue Scale, MFS)를 Jang [2] 이 한국판 MFS로 재구성한 도구를 사용하였다. MFS는 지난 2주 동안 느꼈던 피로수준에 대해 응답하도록 하였으며 전반적 피로도 8문항, 일상생활 기능장애 6문항, 상황적 피로5문항의 세 개 하부영역으로 구성되어 있고 각 항목에 대해 1점부터 5점까지 5점 척도로 응답하도록 되어 있다. 점수가 높을수록 피로도가 높은 것을 의미하며 이 도구 전체의 신뢰도는 Cronbach´s α=.911이었다.

직무만족도는 Slavitt 등 [3] 이 개발하여 Park [4] 이 수정 보완한 도구를 이용한 Kim [5] 의 내용을 본 연구의 직업군에 맞춰 내용을 수정하여 사용하였다. 하위영역으로는 보수 6문항, 전문적 지위 5문항, 행정 8문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항으로 구성되었다. 측정척도는 각각의 요인별로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점의 Likert의 5점 척도를 사용하였으며, 부정적인 문항은 역방향으로 환산하여 사용하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미하며 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach´s α=.851이었다.

이직의도는 Becker [6] 의 4문항을 Cho [7] 가 번역하여 사용한 것으로 측정하였다.

이는 총 4문항으로 이루어졌으며 Likert의 5점척 도

로 “전혀그렇지 않다” 1점에서 “매우 그런편이다” 5점으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 이직의도가 크다는 것을 의미하며 본 연구에는 Cronbach ′s α=.833이었다.

2.3 가설적 모형 및 연구가설

본 연구의 가설적 모형은 1개의 외생 변수(직무스트레스)와 3개의 내생변수(피로, 직무만족도, 이직의도)로 이루어졌으며 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 변수는 직무스트레스, 피로, 직무만족도로 직접 경로를 설정하였다. 또한, 직무스트레스가 피로에, 직무스트레스와 피로가 직무만족도를 통해 이직의도에 영향을 미치게 되는 경로로 설정하였다. 가설적 모형 Fig. 1에서 도출된 가설은 다음과 같다.

가설 1: 직무스트레스는 피로에 영향을 미칠 것이다.

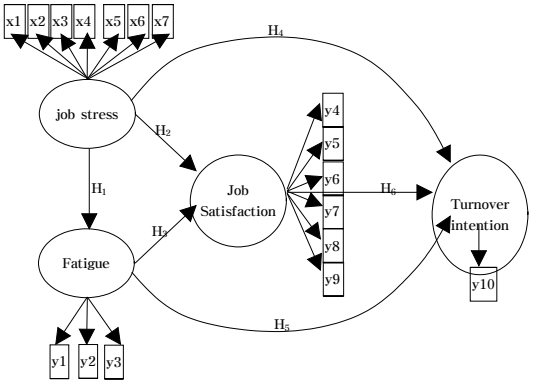
가설 2: 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 피로는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 피로는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 직무만족도는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.



x1: Job demand
x2: Job control
x3: Interpersonal conflict
x4: Job insecurity
x5: Organizational system
x6: Lack of reward
x7: Occupational climate

y1: Daily dysfunction
y2: Situational fatigue
y3: Global fatigue
y4: Pay
y5: professional position
y6: Administration
y7: Autonomy
y8: Job demand
y9: Interaction
y10: Turnover intention

Fig. 1. Hypothetical model

2.4 분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN ver 21.0과 AMOS (Analysis of Moment Structure) ver 21.0 프로그램을 이용하였다. 인구사회학적, 직업관련 특성에 따른 이직의도 비교는 t-test, ANOVA로 분석하였으며, 사후 검정 평균비교는 Scheffe's test 로 분석하였다. 구조방정식 모형을 이용하여 구조모형의 모델추정법으로 최대우도법을 사용하였다. 가설적 모형이 자료에 적합한지의 여부를 평가하기 위한 적합도 검증은 χ^2, χ^2/df, GFI, CFI, SRMR, RMSEA를 이용하였으며 모형의 총 효과와 간접효과의 통계적 유의성을 검정하기 위해 Bootstrapping을 이용하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 이직의도 비교

3.1.1 인구사회학적 특성에 따른 이직의도 비교

Table 1. Mean score of turnover intention according to sociodemographic characteristics (N=232)

Variables	n	Turnover intention Mean±SD
Age(years)		
≤39[a]	11	10.45±4.71
40-49[b]	41	11.31±2.58
50-59[c]	149	10.12±2.58
≥60[d]	31	8.64±3.02
t or F(p)		5.50(<.001) b>d†
Education level		
≤Middle school[a]	67	8.73±2.48
High school[b]	127	10.55±2.84
≥Junior College[c]	38	11.28±2.61
t or F(p)		14.01(<.001) c, b>a†
Marital status		
Unmarried[a]	13	11.23±3.70
Married[b]	176	10.27±2.78
Divorce & separation & bereavement[c]	43	9.32±2.74
t or F(p)		2.93(.055)
Job selecting motivation		
Aliving[a]	111	10.21±2.75
worth life[b]	85	9.52±2.97
Spare time &social life[c]	20	11.50±1.93
Others[d]	16	11.31±3.09
t or F(p)		3.87(.010) c, >b†
Other competency proof		
Not having	125	9.63±2.87
Having	107	10.75±2.72
t or F(p)		-3.04(.003)

† : Scheffe's test

인구사회학적 특성에 따른 이직의도 결과는Table 1과 같다. 연령, 학력, 결혼상태, 요양보호사로 일하게 된 동기, 요양보호사 외 자격증이나 면허증 보유 여부에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 40-49세 이하에서(F=5.50, p<.001), 학력이 높을수록(F=14.01, p<.001), 여가활동을 위해 요양보호사로 일하게 된 경우(F=3.87, p=.010), 요양보호사 자격증 외 다른 자격증이나 면허증을 보유하고 있는 군이 보유하고 있지 않는 군(t=-3.04, p=.003)보다 유의하게 높게 나타났다.

3.1.2 직업관련 특성에 따른 이직의도 비교

Table 2. Mean score of turnover intention according to job-related characteristics (N=232)

Variables	n	Turnover intention Mean±SD
Employment type		
Regular	176	10.29±2.68
Irregular	56	9.693±3.31
t or F(p)		1.23(.222)
Duty pattern		
Three shift[a]	46	10.39±2.91
Two shift[b]	47	10.38±2.71
Shift once in two days[c]	25	8.92±2.23
Day fix[d]	59	10.45±2.67
Others[e]	55	9.98±3.26
t or F(p)		1.55(.188)
Total career of work(years)		
<1[a]	33	9.93±2.90
≥1-< 3[b]	69	10.39±3.24
≥3-< 5[c]	50	10.50±2.30
≥5[d]	80	9.81±2.79
t or F(p)		.84(.470)
Career of work present organizatoin (years)		
<1[a]	73	9.72±3.05
≥1-< 3[b]	89	10.53±2.73
≥3-< 5[c]	42	9.95±2.52
≥5[d]	28	10.32±3.12
t or F(p)		1.19(.314)
Organization size		
<10 person[a]	49	9.22±2.70
10-30[b]	90	10.16±2.68
≥30[c]	93	10.62±2.99
t or F(p)		3.95(.021) c>a†
The number of person charge		
1-2[a]	36	11.16±2.51
3-4[b]	61	10.75±3.13
5-6[c]	78	9.69±2.70
≥7[d]	57	9.49±2.70
t or F(p)		4.28(.006) a>d†
Most hard service		
Communication (emotion care)[a]	49	10.06±2.82
Excretion care[b]	44	9.34±3.01
Position change & movement care[c]	72	10.19±2.701
Intake care[d]	11	10.81±3.42
bathing[e]	40	10.95±2.64
Ohers[f]	16	10.00±3.03
t or F(p)		1.49(.193)
Monthly income(10,000won)		
≤ 99[a]	7	11.00±1.91
100-129[b]	123	10.10±2.96
130-149[c]	88	10.30±2.63
≥150[d]	14	9.12±3.54
t or F(p)		8.84(.450)
Time job leave experience		
Nothing[a]	114	10.46±2.93
1[b]	48	9.75±2.96
2[c]	31	9.67±2.71
≥3[d]	39	10.10±2.57
t or F(p)		1.06(.365)

† : Scheffe's test

직업관련 특성에 따른 이직의도 결과는 Table 2와 같다. 시설규모, 일일 평균 돌보는 담당자 수에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 30인 이상의 시설 규모에서 근무하고 있는 경우(F=3.95, p=.021), 일일 평균 돌보는 담당자 수가 적을수록 (F=4.28, p=.006) 유의하게 나타났다. 사후분석 결과 시설 규모에서 30인 이상의 시설규모에서 근무하고 있는 경우가 10인 미만 시설규모에서 근무하고 있는 경우 보다 높게 나타났으며 일일 평균 돌보는 담당자 수에서는 7명 이상 담당하는 경우보다 1-2명 담당한 경우가 더 높게 나타났다.

3.2 가설적 모형의 검정

3.2.1 가설적 모형 적합성 평가

본 연구에서는 직무스트레스, 피로, 직무만족도, 이직의도의 영향관계를 구조적으로 검증하였다.

분석에 사용된 잠재변수로는 1개의 외생개념, 직무스트레스와 3개의 내생개념, 즉, 피로, 직무만족도, 이직의도를 이론적 변수로 하여 가설적 모델을 구축하였다.

한편, 모델에 따른 직무스트레스는 7개의 측정변수, 피로는 3개의 측정변수, 직무만족도는 6개의 측정변수이고 이직의도는 하나의 측정변수로 측정되었다. 따라서 총 17개의 측정변수가 포함되었다. 연구모형의 추정방

법을 결정하기 위해 구조방정식 모형의 측정변수에 대한 정규분포를 검정하였으며 본 연구의 자료는 왜도, 첨도 모두 일변량 정규성을 충족하였고 표본의 크기도 적합하였다.

3.2.2 가설적 모형의 적합도 검정 및 수정모형

본 연구에서는 수집된 자료가 가설모형을 잘 설명하고 있는지 평가하기 위해 절대적합지수, 증분적합지수를 이용하여 모형의 적합성을 평가하였다. 그 결과 가설모형의 적합지수는 χ^2=426.65(<.001), χ^2/df=3.74, GFI=.81, CFI=.72, SRMR=.09, RMSEA=.10으로 나타나 전반적인 적합지수가 권장기준에 미치지 못하여 이론적배경과 논리적 타당성을 고려하여 수정지수(Modification indices)가 5이상인 직무요구와 직무자율, 관계갈등과 직장문화, 직무자율과 직장문화 간의 오차항 변수와 자율성과 보수, 자율성과 전문적 지위, 업무요구와 전문적 지위, 자율성과 행정 간의 오차항 변수 및 상호작용과 이직의도 간의 오차항 변수를 논리적 근거에 의해 공분산이 존재할 개연성이 있다는 가정하에 곡선으로 연결하여 미지수로 처리하였다. 이러한 방법으로 모형을 수정한 결과, 가설적 모형보다 더 간명하면서 부합도 지수가 호전된 것으로 수정모형을 구축하였다.

수정모형의 적합성을 보면, χ^2=336.05(p<.001), df=106, GFI=.86, CFI=.80 SRMR=.08, RMSEA=.09로 나타났다. RMSEA적합지수는 권장수준에 도달하였으나 χ^2, χ^2/df, GFI, CFI,SRMR가 적합한 모형 수준에 도달하지 못하였다. 그러나 논리적으로 이론적 기틀에 타당하여 더 이상 수정을 하지 않았다. Table 3.

3.2.3 수정모형의 효과분석

수정모형 및 수정모형에 대한 최종 효과분석에 대한 결과는 Fig. 2와 Table 4와 같다.

피로에 영향을 주는 요인은 직무스트레스로 직접효과와 총 효과(γ=.221, p=.039)가 유의하게 나타났으며 설명력은 4.9%였다.

직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스, 피로이며 이 변수들이 직무만족도를 설명하는 설명력은 54.6%로 나타났다. 이 중에서 직무스트레스가 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 직접효과(γ=-.667, p=.010), 간접효과(γ=-.045, p=.018), 총 효과(γ=-.712, p=.006)가 통계적으로 유의하게 나타났다. 피로는 직접효과와 총 효과(β=-.203, p=.015)가 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 직무스트레스가 낮을수록, 피로가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스, 피로, 직무만족도이며 이 변수들이 이직의도를 설명하는 설명력은 46.2%이며 이중에서 직무만족도가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 이직의도에 직접적인 영향(직접효과, γ=-.050, p=.804)은 없었으나 다른 변인을 통해 간접효과(γ=.482, p=.009), 총 효과(γ=.432, p=.005)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 피로는 직접효과(β=.208, p=.032), 간접효과(β=.124, p=.010), 총 효과(β=.332, p=.021)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 직무만족도는 직접효과와 총 효과(β=-.613, p=.009)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스가 높을수록, 피로가 증가 될수록, 직무만족도가 낮을수록 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다.

본 연구의 모형에 포함된 변수들이 직무스트레스는 피로에 의해 4.9% 설명되었다. 직무만족도는 직무스트레스, 피로에 의해 54.6% 설명되었다. 이직의도는 직무스트레스, 피로, 직무만족도에 의해 46.2% 설명되었다.

3.3 가설검증

수정모형에서는 5개의 가설은 지지되었고 1개의 가설은 기각되었다. 가설검정 결과는 다음과 같다.

1) 수정 모형에서 도출된 내생변수에 따른 가설

가설 1: 직무스트레스는 피로에 영향을 미칠 것이다. 이 가설은 직접효과와 총 효과(.221, p=.039)가 유의하여 지지되었다.

가설 2: 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 이 가설은 직접효과(γ=-.667, p=.010), 간접효과(γ=-.045, p=.018), 총 효과(γ =-.712, p=.006)가 통계적으로 유의하여 지지되었다.

가설 3: 피로는 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 이 가설은 직접효과와 총 효과(-.203, p=.015)가 통계적으로 유의하여 지지되었다.

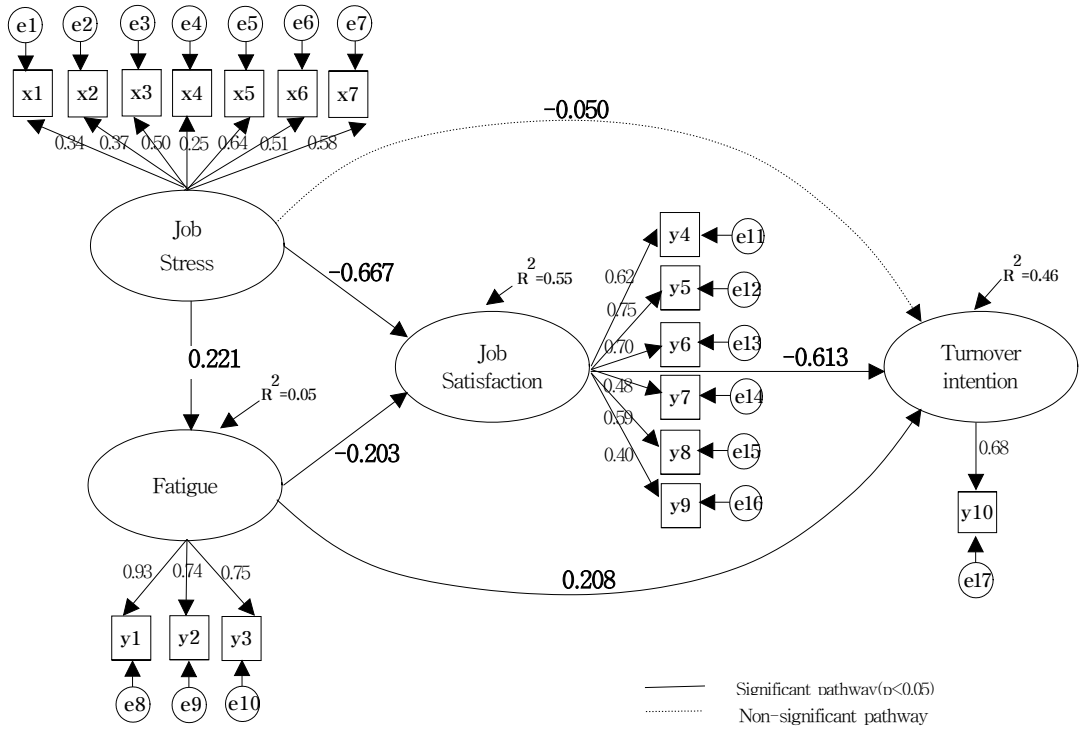
가설 4: 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 이 가설은 직접효과(γ=-.050, p=.804)가 유의하지 않아 기각하였으나 간접효과(γ=.482, p=.009), 총 효과(γ=.432, p=.005)가 유의한 것으로 나타났다.

가설 5: 피로는 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 이

Table 3. Comparison of Fit statistics for the Modified model (N=232)

Model	χ^2	χ^2/df	p	GFI	CFI	SRMR	RMSEA
Evalution criteria	-	<3	>.05	≥.90	≥.90	≤.05	≤.05~.10
Hypothetical model	426.65	3.74	<.001	.81	.72	.09	.10
Modified model	336.05	3.17	<.001	.86	.80	.08	.09

GFI= Goodness of Fit Index CFI=Compareative Fit index
RMSEA=Root Mean Square Error of Approximation SRMR=Standardized Root Mean Residual



x1: Job demand
x2: Job control
x3: Interpersonal conflict
x4: Job insecurity
x5: Organizational system
x6: Lack of reward
x7: Occupational climate

y1: Daily dysfunction
y2: Situational fatigue
y3: Global fatigue
y4: Pay
y5: professional position
y6: Administration
y7: Autonomy
y8: Job demand
y9: Interaction
y10: Turnover intention

Fig. 2. Path diagram for the Modified model

가설은 직접효과(β=.208, p=.032), 간접효과(β=.124, p=.010)와 총 효과(β =.332, p=.021)가 통계적으로 유의하여 지지되었다.

가설 6: 직무만족도는 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 이 가설은 직접효과와 총 효과(-.613, *p*=.009)가 통계적으로 유의하여 지지되었다.

4. 논의

본 연구는 공변량 구조분석 방법을 이용하여 요양보호사의 이직의도를 예측하는 연구로 요양보호사의 이직에 영향을 미치는 변수들 사이의 관계를 토대로 분석한 결과를 중심으로 논의를 하면 다음과 같다.

4.1 직무스트레스

첫째, 직무스트레스는 요양보호사의 피로에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났는데 이런 결과는 사무직 근로자를 대상으로 한 Cha 등 [8] 의 연구 및 응급실 간호사를 대상으로 한 Lee [9] 의 연구와 일치하였다. 본 연구에서의 평균연령은 52.8세의 중년여성이었으며 이 두 선행연구의 평균연령대는 20대로, 직업군과 연령 분포율이 상이한 여성 근로자를 비교했음에도 유사한 결과를 보인 것은 직무스트레스가 피로에 유의한 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다. 둘째, 직무스트레스는 직무만족에 유의한 직접 및 간접효과와 총 효과를 나타냈는데, 이는 직무스트레스 하부영역요인 및 직무스트레스가 낮아져 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 노인요양시설에서 종사하는 요양보호사가 받는 직무스트레스로 직무만족도가 낮아지게 되어 결국에는 이직을 고려한다고 보고한 Kang [10] 과 요양보호사들의 직무스트레스 하부영역인 역할갈등이 높을수록 이직의도는 높아지고 업무만족과 감독만족, 보수만족, 기관만족은 낮아진다고 보고한 Kwak [11] 의 결과와 장기요양시설과 재가복지서비스업에 종사하는 요양보호사를 대상으로 구조방정식모형을 통해 요양보호사의 직무스트레스 요인(역할 모호성, 원만하지 않은 동료관계)이 직무만족도를 낮추고 이직충동을 높인다는 Kim 등 [12] 의 연구 결과와도 일치하였다.

이는 조직 내 직원간의 유대강화를 위한 조직문화를 유도하고 조직에 대한 애착심을 고취할 수 있는 문화 형성이 이루어질 수 있도록 시설관리운영자의 지원과 노력이 필요함을 시사한다고 본다.

셋째, 직무스트레스가 이직의도에 직접효과는 보이지 않았으나 유의한 간접효과와 총 효과를 나타내었다. 이는 직무스트레스가 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 못하고 있으나 이직의도와는 유의한 상관관계(r=.28, p<.001)가 나타난 결과로 보아 직무스트레스가 간접적으로 이직의도에 영향을 미치고 있다고 할 수 있다. 실제로 중소기업 직원을 대상으로 한 Yang [13] 의 연구에서는 직무특성, 역할관련, 인간관계, 보상제도, 조직특성의 직무스트레스 요인에 대한 이직의도를 다중회귀분석 결과 직접효과는 β=.219, p>.05로 통계적으로 유의하지 않고 직무만족을 통하여 직무스트레스가 이직의도에 간접적인 영향을 미치고 있는 변인임을 확인할 수 있다. 이와는 달리 Ahn [14] 과 Jung [15] 의 연구에서는 직무스트레스가 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있다는 결론을 제시하고 있다. 즉 대상자관련 스트레스와 경제적 측면 스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있음을 규명하였다. Lee [16] 연구에서도 업무스트레스, 대인관계 스트레스, 정신적 스트레스가 모두 요양보호사의 이직의도에 정적으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 하지만 위에 언급된 선행연구들은 구조 모형구축을 통하여 직접효과와 간접효과를 살펴 본 결과가 아니라 회귀모형분석을 통해 그 관련성을 확인한 것이기 때문에 결과 해석 시 신중한 고려가 필요하겠다.

또한, Won [17] 연구에서는 개인의 심리적인 요인이 직무관련 주요 스트레스로 확인되었으며 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다는 반대결과도 보여주었다. 이는 요양보호사라는 직업을 선택한 이유가 대부분 생계유지를 위한 경우가 많기 때문에, 업무가 심리적으로 힘들어도 참고 견디고 있으며 이직의 주원인으로 작용할 수 없음을 시사한다고 본다.

위의 내용을 토대로 볼 때 직무스트레스는 이직의도에 간접적으로나 직접적인 영향을 미치는 요인이기도 하지만 어떤 조건하에서는 이직의도에 미치지 않는 요인일 수 있다는 결론을 내릴 수 있다. 추후 연구를 통해 어떤 특정 조건이나 변수가 이런 유의미한 관계 규명에 주요 요인으로 작용하는지를 확인해야 할 것이다.

Table 4. Effects of Latent variables for Modified model (N=232)

Endogenous variable / Exogenous variable	SRW(SE)	t(p)	Direct effect(p)	Indirect effect(p)	Total effect(p)	SMC
Fatique						.049
Job stress	.221(.74)	2.366(.018)	.221(.039)		.221(.039)	
Job satisfaction						.546
Job stress	-.667(.91)	-4.109(<.001)	-.667(.010)	-.045(.018)	-.712(.006)	
Fatique	-.203(.04)	-3.208(.001)	-.203(.015)		-.203(.015)	
Turnover intention						.462
Job stress	-.050(.55)	-.303(<.762)	-.050(.804)	.482(.009)	.432(.005)	
Fatique	.208(.04)	2.139(.032)	.208(.032)	.124(.010)	.332(.021)	
Job satisfaction	-.613(.10)	-3.668(.001)	-.613(.009)		-.613(.009)	

4.2 피로

첫째, 피로는 직무만족도에 직접효과를 나타내었는데, Lee [9] 연구는 피로가 직무만족도와 관련성 있었으며 직무만족도가 가장 높은 영역은 자율성 영역, 대인관계 영역, 전문적 위치 영역 순이었다고 보고하였다.

둘째, 피로는 이직의도에 총 효과가 있는 것으로 나타났다. 피로로 인한 중년여성의 육체적 부담감(Lee, [18])은 직무만족 수준과 관계없이 또는 조직에 관심과 애착이 있어도 이직할 가능성을 높인다고 보고하였다(Lee 등, [19]) 이는 대다수의 요양보호사가 중년여성이라는 점을 감안할 때 힘든 업무로 인해 유발될 수 있는 피로도가 이직의도에 영향을 미치고 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

따라서 요양보호사의 신체적 피로를 낮추기 위한 근무주기의 규칙성 등의 근무환경을 조성하고 피로수준을 정기적으로 측정하거나 건강증진을 위한 조직 내에서의 지원도 필요할 것으로 생각된다.

4.3 직무만족도

본 연구는 직무만족도가 이직의도에 직접효과, 간접효과, 총 효과가 유의한 영향을 나타내고 있으며 이와 같은 결과는 Kim 등 [20] 연구에서 노인요양시설 요양보호사의 이직의도가 직무만족도에 의해 26%의 설명력으로 예측되었고. Kim [21] 연구에서는 직무만족(β =-.519, p<.001)이 이직의도에 부적 영향을 미치는 가장 높은 변수로 나타나 본 연구의 구조모형 분석 결과(r=-.52, p<.001)와 일치하였다.

그러나 Lee 등 [19] 연구에서는 구조모형을 이용하여 분석한 결과 승진, 급여수준 등의 보상에 있어서의 직무만족도가 이직의도에 유의한 영향을 미치는 변수로 확인되지 않았는데 이는 보상 보다는 동료관계 및 역할조정을 잘 분배하여 갈등으로 인한 이직의도를 예방해야 함을 시사한다고 볼 수 있다.

또한 직무만족이 높더라도 더 나은 취업 기회찾아오면 이직을 생각 할 수 있다는 점 Lee 등 [19] 을 염두하여 개인역량 향상을 위한 지속적인 교육프로그램이나 조직에 애착을 갖고 근로의 지속성을 높이기 위한 책임감과 전문성을 향상 시켜줄 방안이 제시되어야 할 것이다.

이상으로 본 연구의 구조방정식모형을 보면, 이직의도에 직무스트레스는 간접적인 영향을, 피로, 직무만족도는 직접적인 영향력을 미치는 변수로 피로와 직무만족도는 직무스트레스보다 이직의도에 직접적으로 더 큰 영향을 미쳤다. 영향을 미치는 변수는 직무만족도가 가장 높았으며 직무스트레스와 피로가 높을수록, 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언

D시에 소재한 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 이직의도 관련 요인을 분석한 결과, 본 연구의 모형에 포함된 변수인 직무스트레스, 피로, 직무만족도가 이직의도에 영향을 미치고 있음을 확인 하였다. 따라서 요양보호사의 이직의도를 줄여 전문 인력으로 지속적인 성장을 해 나갈 수 있도록 정책적인 지원과 관심이 필요하겠다. 이는 요양보호사의 안정적인 인력확보 및 이직감소를 통한 근로지속성을 제고함으로써 노인 삶의 질 향상 등의 긍정적 결과를 창출할 것으로 기대된다. 또한 본 연구는 D광역시에 국한되어 있는 요양시설을 계통추출하여 실시한 연구이며 포괄적이고 다양한 변수를 포함하지 않았기에 요양보호사의 이직의도에 또 다른 원인 변수가 작용할 수 있으므로 일반화하기는 제한이 따를 수 있으므로 향후 요양보호사의 이직의도에 영향을 줄 수 있는 다양한 배경요인을 파악하기 위한 후속연구에 유용한 지침이 될 것으로 사료된다.

References

[1] Schwartz JE., Jandorf L, Krupp LB. The measurement of fatigue: a new instrument. Journal of Psychosom Research, 37(7), pp753-762, 1993.
DOI: https://doi.org/10.1016/0022-3999(93)90104-N

[2] Chang SJ, Standardization of collection and measurement of health statistics data, The Korean Society for Preventive Medicine(Seoul), p144-181, 2000.

[3] Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Haase AMB. Nurses' satisfaction with their work situation. Nursing Research, 27(2), pp114-120, 1978.
DOI: https://doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018

[4] Park JH, Organizational Communication Satisfaction and Job Satisfaction for Nurses in Hospital Setting, Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, seoul, 2002.

[5] Kim HM, Shift Work Disorder (SWD) of nurses and comparison of fatigue, depression and job satisfaction, Unpublished master's thesis, Daejeon University,

Daejeon, 2013.
http://www.riss.kr/linkid=T13107756

[6] Becker, T.E., “Foci and base of Commitment: are they Distinctions Worth marking”, Journal of Academy Management, 35(1), pp.232-244, 1992.
DOI: https://doi.org/10.2307/256481

[7] Cho YS, A Study on organizational commitment and turnover intention of secretaries : with special focus on career variables, Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, seoul, 1992
http://www.riss.kr/linkid=T7109595

[8] Cha KT, Kim IW . Koh SB, Hyun SJ, Park JH, Park JK, Cha BS, Chang SJ, The Association of Occupational Stress with Self-perceived Fatigue in White Collar Employees, Annals of Occupational and Environmental Medicine, 20(3), pp182-192, 2008.
http://www.riss.kr/linkid=A77028826

[9] Lee KM, A Study on Relationship of Work Stress, Fatigue, and Job Satisfaction of Emergency Room nurses, Unpublished master's thesis, Chonnam University, Gwang Ju, 2003.
http://www.riss.kr/linkid=T8986979

[10] Kang GJ, The effects on job stress in service quality of care management, Unpublished master's thesis, Jungwon University, Kwoesan, Chungcheong -bukdo, 2014.
http://www.riss.kr/linkid=T13509308

[11] Kwak JB, A Study on The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction o f Caregivers, Unpublished master's thesis, Hannam University, Daejon, 2010
http://www.riss.kr/linkid=T11899760

[12] Kim HY, Mo JH, Kim SH, The Effects of Turnover Intension on Long-term Care Workers` Occupational Stress, Journal of Korea Governance, 17(2), pp205-227, 2010. http://www. riss.kr/linkid=A82394434

[13] Yang EK. A Study on the job stress and job satisfaction and turnover intention of the workers.: around small business employees, Korea University Graduate School of Education A master's thesis. 2010

[14] An EH, Study on the job stress of workers at the elderly care facilities, Unpublished master's thesis, Sang-ji University, Kangwon-do, 2008.
http://www.riss.kr/linkid=T11304729

[15] Jung EY,A study for the effect on Job Satisfaction from the Job Stress and Burnout out of care managers, Unpublished master's thesis, Baeseok University, Chungcheongnam-do Ch'ŏnan,, 2010
http://www.riss.kr/linkid=T12143294

[16] Lee SM, A study on the Determinant Factors of the Care Worker's Intention of Turnover in Care Facilities of the Aged, Unpublished master's thesis, Gwangju University, Gwangju, 2013.
http://www.riss.kr/linkid=T13283978

[17] Won JC, A study on the Influence of Job Stress upon the Intention of Turnover, Unpublished master's Hansung University, Seoul, 2011

[18] Lee JH, Effects of professionalism and job stress on turnover intention in care helpers, Unpublished master's thesis, HanYang University, Seoul, 2011
http://www.riss.kr/linkid=T12507786

[19] Lee TH, An Empirical Study on the Determinants of Turnover Intention of Geriatric Care Helpers: Focusing on the Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment, Unpublished Doctor's Dissertation, Hansung University, Seoul, 2013.
http://www.riss.kr/linkid=T13093858

[20] Kim MY, Park JH, Lee KJ,, Yoon JM, The Study on Care Worker`s Self-Efficacy, Job Satisfaction and Turnover Intention at Long-Term and Home Care Ser vice Centers, Journal of Welfare for the Aged, 62, pp. 361-382, 2013. http://www. riss.kr/linkid=A99865012

[21] Kim JS, influence of the Care Workers Emotional Labor on Turnover Intention and Mediating Effects of Emotive Dissonance and Job Satisfaction, Journal of Welfare for the Aged, 61, pp163-187, 2013.
http://www.riss.kr/linkid= A99838844

성 경 자(kyoung-Ja Sung) **[정회원]**

- 2004년 2월 : 충남대학교 보건대학원 보건학과 (보건학석사)
- 2015년 2월 : 충남대학교 일반대학원 보건학과 (보건학박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 구미대학교 간호학과 교수

<관심분야>
간호행정, 지역보건