

# 노인장기요양기관의 윤리경영이 조직투명성 및 경영성과에 미치는 영향 연구: 조직문화의 매개효과를 중심으로

남희수 (세계사이버대학 사회복지학과)\*

## 국 문 요 약

본 연구자는 연구결과를 근간으로 노인장기요양기관의 윤리경영, 조직문화, 조직투명성, 경영성과의 관계를 규명하되, 요양보호사의 윤리경영, 조직문화, 조직투명성, 경영성과의 수준은 어느 정도인지를 검증하고, 연구가설을 설정하여 윤리경영이 조직투명성, 경영성과에 어떠한 영향력을 미치는지, 또한 이들 간의 관계가 조직문화에 매개하는지 검증하였다. 검증결과, 경기지역 요양보호사의 윤리경영 수준은 5점 척도 기준에서 평균 2.929점, 조직문화 수준의 경우, 평균 3.393점이고 수준이었다. 조직투명성 수준은 평균이 2.925점, 경영성과 수준은 3.185점으로 나타났다. 본 연구에서 요양보호사의 윤리경영, 조직문화, 조직투명성, 경영성과의 수준이 유사기관의 생활복지사, 사회복지사, 간호조무사의 수준과 비교했을 때 낮은 수준이었는데, 이러한 결과는 요양보호사들의 학력, 급여, 근무환경 등이 일반 사회복지조직 종사자의 수준보다 낮은 결과의 산물이다. 본 연구의 주요 변수인 윤리경영, 경영성과, 조직투명성, 조직문화간의 상관관계에서 변수 간의 유의미한 관계성이 있는 것으로 파악되었다. 둘째, 본 연구가설 검증결과 윤리경영이 조직투명성, 경영성과, 조직문화에 모두 정적 영향을 미치는 것으로 가설이 모두 채택되었다 셋째, 조직문화가 조직투명성에 직접적인 영향을 미쳤으며, 또한 조직문화가 윤리경영과 조직투명성, 경영성과 간의 관계에서 매개효과로 유의한 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 이와 같은 연구결과를 근간으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 윤리경영 중심에 있는 관리자의 윤리적 리더십이다. 둘째, 조직투명성에 대한 관심도이다. 셋째, 경영성과의 균형이다. 넷째, 윤리경영 환경에 능동적으로 대처할 수 있는 유연한 조직문화가 구축되어야 한다.

핵심주제어: 노인장기요양기관, 경기지역, 요양보호사, 윤리경영, 조직투명성, 경영성과, 조직문화, 연구모형.

## 1. 서론

노인장기요양보험제도는 장기요양대상에게 신체활동 또는 가사활동 등을 지원하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하기 위한 사회보험제도다. 이러한 제도가 도입된 2008년 이래 국내에서 노인장기요양보험 급여를 받는 숫자가 계속하여 증가하게 되었는데, 문제는 노인장기요양기관의 불투명한 경영 또는 비리문제가 지속적으로 발생한다는 것이다. 특히 사회복지기관은 영리목적의 일반기업의 경영과는 달리 정부의 예산 지원, 기부금, 사회후원금 등의 재정적 지원을 받아 투명하게 운영하는 것을 근간으로 하고 있기에 이에 따른 투명한 재정운영에 대한 책임과 책무와 함께 윤리적 책무성을 기본적으로 요구받는 조직이다(오승환, 2015).

노인장기요양보험제도는 권리성, 보편성, 사회연대를 강조하는 보편주의 복지를 근간으로 하면서도 서비스제공 주체의 다양성 및 공급주체간 경쟁우도, 공적부담 축소 등 민영화 전략을 주요 핵심으로 삼고 있는데(김철주 외, 2007), 이는 시장논리에 따라 복지시장의 확대와 다변화의 주요 요인이 되고

있다. 이러한 민간영리목적의 복지시장은 대상자의 복지서비스 선택권 확대와 경쟁력 있는 양질의 복지서비스의 영향을 기대할 수 있는 긍정적인 측면도 있다.

하지만 복지서비스의 시장화는 부정적인 영향을 끼칠 수 있는데, 복지서비스의 같은 공급자간의 시설 난립과 서로간의 시장 점유율을 확대하려고 가격의 인하경쟁이나 지나친 설비에 의한 공급과다 등의 부정적인 악영향을 미칠 수 있다. 또한 시설의 양적 증가와 함께 불필요한 경쟁이 많아져 복지서비스의 개선보다는 부정행위와 같은 서비스 왜곡 경쟁이 심화될 가능성이 매우 높다(제갈현숙, 2009).

보건복지부 부처의 노인장기요양기관이 비영리단체인지 아니면 영리를 목적으로 하는 영리단체인지에 관하여 아직도 논란이 되고 있으나 제도적으로는 사회복지기관으로 분류되고 있다.

노인장기요양기관이 시장논리에 따른 이익창출이 허용되었다는 것은 사회복지의 가치와 윤리에 기반하지 않고 이윤창출에 따라 기관을 운영해도 된다는 것을 결코 의미하지 않는다. 이와 관련하여 노인장기요양기관들의 부당행위와 규정위

\* 제1저자, 세계사이버대학, m9128@hanmail.net

· 투고일: 2017-05-13

· 수정일: 2017-08-10

· 게재확정일: 2017-08-25

반 사례는 끊임없이 발생하고 있는 실정이다(서대석·장영은, 2012).

일반적으로 윤리경영(Ethical Management)은 기업 및 구성원이 경제적·사회적 책임은 물론, 사회적 통념으로 기대되는 도덕적 책임을 다함으로써 고객, 주주, 임직원, 경쟁자, 공급자, 정부, 지역사회 등 이해관계자들에게 신뢰를 얻을 수 있도록 바른 경영을 하는 것이며, 윤리경영의 목적은 기업의 잘못된 관행이나 비윤리구조를 윤리적 기준에 맞도록 바로잡아 기업의 경쟁력을 향상시키고, 경제적 부가가치를 극대화함으로써 '지속가능한 경영'을 달성하기 위함에 있다.

그렇다면 한국사회복지조직의 윤리경영이 도입된 것은 2006년 사회복지분야 투명사회협약이 체결되면서 시작되었으며 사업수행 후 사회복지분야 전에 걸쳐 윤리경영에 대한 지대한 관심이 집중되었으며 사회복지기관의 기관운영의 역량강화(Empowerment)를 통한 투명성 확보, 종사자의 윤리의식 고취, 사회복지기관 내·외부 관계자 및 지역사회 전체의 긍정적인 이미지 확립, 사회복지조직의 윤리경영의 적용 프로그램 개발 및 확산이 지속되었다(한국사회복지사협회, 2010).

윤리경영에 관한 선행연구들은 조직을 장기적으로 이끌어갈 조직성과나 조직유효성에 윤리경영이 유의미한 영향을 미친다는 논의가 시작되면서 윤리경영에 따른 조직성과 요인에 대한 연구가 국내외적으로 활발하게 진행되고 있다. 이러한 결과물을 살펴보면 윤리경영이 재무성과에 유의미한 영향을 미치고 있다고 보고되고 있다(Schwepker & Ingram, 1996; Mayer-Sommer & Roshwalb, 1996; Waddock & Graves, 1997; Bartels, et al., 1998). 하지만 사회복지기관의 윤리경영이 강조되고 조직차원에서의 윤리경영시스템 도입의 필요성이 증가하고 있지만, 사회복지조직의 윤리경영에 관한 실증적인 연구는 초기단계라 할 수 있다.

국내 기업에서도 사회적 책임과 조직의 생존경쟁에 의해 윤리경영을 이젠 필수 불가결한 요인으로 인식되고 있는 가운데 사회복지기관에서도 피할 수 없는 현실이 되었다. 국민의 경제소득과 삶의 질의 향상, 고령화 사회, 사회복지서비스에 대한 기대수준의 향상 등은 조직구성원들로 하여금 책임성을 요구하고 있다(남희수, 2013). 따라서 사회복지기관은 영리를 목적으로 하는 기업의 윤리경영과는 또 다른 형태의 윤리경영을 요하고 있는데, 사회복지기관은 대체로 사회후원금과 기부금, 정부의 보조금 등의 재정지원으로 운영하는 기관으로 공공의 재무회계에 대한 책무와 더불어 윤리적 책무성이 따르는 조직이다(유수진, 2009; 오승환, 2015).

그러므로 사회복지기관의 윤리경영은 그 조직의 존재 자체라 하여도 과언이 아니다. 사회복지조직은 높은 윤리경영과 윤리철학을 기초로 하며 윤리적 책임행동들을 수반할 당위성과 명분을 지니고 있다(이명복, 2008; 서대석, 2012).

하지만 사회복지기관의 조직운영과 경쟁력 그리고 조직성과의 향상 방안으로 윤리경영에 대한 관심이 최근 들어 영리조직과 함께 관심이 집중되고 있는 비례 아직까지 사회복지기관에서 윤리경영으로 인한 조직성과 관련한 선행연구들은 매

우 제한적이며 사회복지사를 대상으로 한 윤리경영과 조직성과 연구(오승환, 2015; 최상훈 외, 2011)와 노인장기요양기관을 중심으로 한 연구가 미미하게 보고되는 실정이다.

한편 윤리경영은 조직투명성에 유의미한 상관관계가 있는데, 윤리경영은 조직을 투명하게 운영하는 데 필요한 재무회계, 조직운영과 그리고 정보에 대한 투명성 등이 영향을 미치고 있다. 이는 윤리경영이 조직투명성의 선행조건임을 의미하는 것이다. 윤리경영은 개개인의 참여를 통해 조직 구성원 개인이 실천의 주체라는 인식과 함께 조직구성원의 참여를 통해 조직 내부의 조화를 이루는 효과를 얻을 수 있어야 하는데 이는 조직문화로 형성될 수 있다.

기관이 어떠한 조직문화를 형성하는가에 따라 경영성과도 달라질 수 있는데, 2008년 노인장기요양기관은 새롭게 도입된 조직으로 요양보호사의 독창적인 조직문화가 생성되고 있고, 함께 근무하는 사회복지사나 간호사(간호조무사)와의 업무협조 및 분장을 통해 그들만의 조직문화를 이루고 있다. 따라서 기관 요양보호사들의 조직문화가 윤리경영과 조직투명성 및 경영성과에 어떻게 매개역할을 하는지를 실증 연구하는 것은 노인장기요양기관의 조직문화 연구에 주요 자료를 제공하리라 여겨진다.

기존 선행연구에서 조직문화 연구들이 대부분 조직문화를 독립변수로 연구가 진행되었는데(최승아, 2002; 황성철, 2003; 이선영, 2011; 김영숙, 2012; 한은하 외, 2015; 최소연, 2015), 본 연구에서는 매개변인으로서의 조직문화에 대한 연구를 함으로써 향후 경영성과를 이끌어낼 매개체로서의 조직문화 역할을 형성하는 데 기초 작업이 될 수 있을 것이라 사료된다.

따라서 본 연구의 목적은 노인장기요양기관 요양보호사의 윤리경영이 조직투명성, 경영성과에 미치는 영향력에 주목하며 조직문화가 이들 간의 관계에 어떻게 매개하는지 규명함으로써 노인장기요양기관의 투명한 윤리경영의 조직투명성 정립과 함께 사회복지의 높은 가치를 실현하기 위함에 있다.

## 1.1 연구의 목적

본 연구의 목적은 윤리경영을 강화시키는 방안을 모색하는 것이다. 이를 통하여 노인장기요양기관의 부정적인 이미지를 재고하여 지역사회에서 가치 있는 노인요양장기서비스로 자리매김 할 수 있게 하는데 있다.

따라서 경기지역 노인장기요양기관 요양보호사를 중심으로 현재 윤리경영의 인식 및 조직문화, 조직투명성, 경영성과의 삶의 자리를 검증하는데 있다. 연구를 통하여 노인장기요양기관의 가치를 추구하는 윤리경영, 조직투명성, 경영성과, 조직문화의 주도적인 역할을 위한 개선방안도 제언하고자 한다. 조사대상을 경기지역으로 제한하였는데, 전국에 다양한 지역에서 요양보호사에 대한 선행연구가 진행되었지만 경기 지역을 중심으로 한 연구가 아직까지 없으므로 경기도를 조사지역으로 택하였다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 노인장기요양보험제도

노인장기요양보험제도는 요양등급(1~5등급)을 받는 노인들로서 일상생활을 감당하기 곤란한 이에게 삶에 필요한 가사활동이나 신체활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후에 생활안정과 건강증진을 꾀하고 가족들에게는 부양의 부담을 경감시켜 삶의 질 향상을 도모하는 목적을 가진 사회보험제도이다. 장기요양급여 대상자의 심신 상태에 따라 요양급여 제공 혹은 요양기관 및 재가기관 입소 등 다양한 형태의 서비스를 제공하고 있다. 장기요양급여에는 재가급여와 시설급여, 특별현금급여가 있으며, 시설급여는 요양기관이 운영하는 노인의료복지시설 등에 장기간 입소하여 심신기능을 유지, 향상시키기 위한 교육 및 훈련의 서비스를 제공한다. 특별현금급여로는 가족요양비, 특례요양비, 요양병원간병비가 있으며, 시설급여 비용 20%, 재가급여 비용의 15%는 이용자가 부담하는 제도이다(국민건강보험, 2016; 노인장기요양보험법).

인구고령화와 노인의료비 지출, 노인을 부양하기 위한 경비의 부담은 노인 부양에 대해 국가와 사회적 책임의식을 갖게 하였고 이에 2008년 제5대 사회보험으로 시행되기에 이르게 되었다(김나영, 2014). 노인장기요양보험제도는 국민건강보험공단으로 보험자 및 관리운영기관을 일원화하여 사회보험 방식을 채택하여 운영하고 있으며 노인에게 노후의 삶을 살아감에 있어 적절한 서비스를 제공받으며 심신의 안녕과 필요한 욕구에 기반한 요양 등의 보호를 받을 수 있다. 노인장기요양기관은 노인요양공동생활가정 및 노인요양시설과 재가급여센터로 분류되어 진다. 노인장기요양보험제도 이후 요양보호사는 해마다 증가하는 가운데 종사자의 직업윤리가 있으며 이는 개인의 자질이나 능력에 관계없이 직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관으로 사회적으로 요구되는 행동규범을 의미한다. 따라서 노인요양기관의 경영성과를 이루기 위해 어떠한 윤리경영의 철학을 가지고 조직문화를 창조해 가야 하는지 살펴보고자 한다.

### 2.2 윤리경영

윤리경영(Ethical Management)은 경영윤리를 기업 활동에 있어서의 최고의 가치라 인식하고 모든 경영활동을 윤리와 원칙을 근간으로 공정, 투명, 정직, 양심적, 합리적인 조직운영을 행함으로써 기업의 이해관계자인 협력업체, 주주, 고객, 지역사회 모두의 발전을 꾀하는 것으로 기업이 부담해야 하는 행위기준 및 도덕적 책임이다(양옥경·최명민 2010).

사회복지조직에서의 윤리의 중요성은 종사자가 사회복지 현장에서 만나게 되는 다양한 윤리적 딜레마를 해결할 때의 적용 기준으로 사용하거나 윤리적인 문제와 연관된 실천기준이나 조직이 수행해야 하는 업무수행 및 윤리적인 정책을 위해

필요한 조직운영과 관리이다(유수진, 2009). 윤리경영은 기업이 지속적으로 성장하는 것을 목표로 하는 경영전략이다.

즉 기업을 둘러싼 다양한 이해관계자와의 좋은 관계 형성과 유리를 통해 경쟁력(Competitiveness)있는 기업이 되기 위하여 기업의 경제적·사회적 책임을 이행함으로써 경쟁우위를 창출하는 것이다. 오늘날 윤리경영은 개인윤리에서 발전한 기업윤리 관점에서 점점 확장되어 지속가능경영(Sustainable Development)이나 기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility)과 거의 같은 개념으로 정의되고 있다(국가권익위원회, 2008).

사회복지기관이 윤리경영을 도입해야 하는 이유는 이해관계 집단의 요구(공공기관, 재단, 개인 및 단체 후원자, 국제기구 등과 같은 재정 지원자들의 재정지원에 대한 합법적 사용여부 보고와 평가)와 사회복지기관의 책임(대중·정부·집단 대표자들의 대리인 역할을 수행해야 하는 책임, 서비스 제공시 클라이언트와 지역사회의 의견을 반영해야 하는 책임)에서 찾아볼 수 있다(김진곤, 2010).

문형구(2010)는 사회복지 윤리경영의 필요성을 첫째로 사회복지기관이 부패하였기 때문이 아니라 더 성공적으로 운영되기 위해서는 사회 변화하는 요구를 찾아내고 적극적으로 수용해야 하기 때문이며, 둘째로 사회복지기관이 윤리적으로 운영된다는 것이 구체적으로 무엇을 의미하는지 구체적인 합의와 활동내용이 체계화되지 않았기 때문임을 제시하고 있다. 문형구(2010)는 사회복지기관에서 윤리 경영을 실천함에 있어 기관장의 의지와 철학이 가장 중요하며, 그 다음으로 직원들의 윤리경영에 관한 공감대 형성이 필수임을 제시하고 있다.

한편 선행연구에서는 중간관리자의 변혁적 리더십이 윤리경영에 매우 유의한 긍정적인 영향을 끼치며(유수진, 2009), 윤리경영이 사회복지사들의 조직몰입에 유의미한 영향을 미치며(조정은, 2009), 윤리경영의 일부 윤리전담 부서와 윤리교육이 윤리적 민감성에 영향을 미치며(신후경, 2009), 윤리경영과 조직원의 조직몰입은 유의한 영향을 미치는 것으로(오승환, 2015) 보고되고 있다. 그런가 하면 개인이익과 법과 전문코드 윤리풍토가 경력몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(최상훈 외, 2011), 윤리경영이 재무성과에는 영향을 미치지 않았으나, 비재무성과인 기관평성, 서비스 질, 직원 만족에는 유의한 영향을 미치며(서대석, 2012), 사회복지사의 전문성은 윤리적 책임행동에 영향을 미치(송유미, 2008) 것으로 나타났다.

### 2.3 경영성과

일반적으로 경영성과는 일정 기간 동안에 기업의 경영 활동에 의하여 달성한 성과로 수익과 비용의 요소로 나타내는 것을 말한다. 기업이 경영 활동에서 고객에게 재화나 용역을 제공하고 받은 대가로, 일정 기간의 경영 활동으로 인하여 자본의 증가를 가져오게 하는 원인을 의미한다.

경영성과는 크게 경제적 성과와 비경제적 성과로 구분할 수

있는데, 경제적 성과란 어떤 조직이 창출한 생산물의 경제적 가치를 의미하는 것으로 재무성과도 말한다. 신고전과 경제학(Neo-Classical Economics)에 따르면, 기업은 이익을 창출하는 본업에 충실해야 하며 이익을 극대화하는 것이 최대 역할이므로 윤리경영은 재무성과 창출에 도움이 될 때 의미 있는 것이라고 말한다(이상민·최인철, 2002).

경제적성과를 강조하는 또 다른 입장은 비경제적성과에 비해 객관적 측정에 유리하다는 것이다.

재무성과는 일반적으로 매출액 시장점유율, 성장률, 운영이익, 평균불량률, 생산소요시간, 재고자산회전률 등을 포함시키고 있다(손성호·공두진, 2002). 하지만 재무성과 역시 외부환경의 영향으로 다양한 변수가 존재하며 그 영향력으로 인해 객관적 측정이 쉽지 않고, 경영의 결과를 보여줄 뿐 과정 및 원인, 예상되는 상황을 알려주지 못하는 단점이 있다. 이에 비해 비재무성과는 조직이 창출한 사회적 가치로서 종업원 등 경영공동체에 대한 책임완수와 같은 내부 사회적 성과와 사회 공동체에 대한 책임완수와 같은 외부 사회적 성과를 포함시키며(이인석 외, 2006), 재이용의사(서미숙, 2008), 구전활동(Bitner, 1992) 등도 대표적인 비재무성과를 나타내는 지표로 활용되고 있다.

기업이 높은 윤리적 책임을 수행함에 따라 조직구성원들의 사기 및 생산성 등이 높아지고, 결국 이를 통해 실현되는 수익이 비용의 발생을 초과하며(Stanwick & Stanwick, 1988), 기업의 윤리경영과 재무성과 간에는 긍정적 상관관계가 있음을 주장하고 있는데, 높은 사회적, 경제적 책임을 수행하는데 따르는 비용이 종사자들의 사기와 업무의 향상으로 창출되는 수익에 의하여 상쇄된다(Primeaus & Stieber, 1994). 높은 수준의 기업 윤리경영이 소비자들로 하여금 해당기업의 제품을 신뢰하는 것으로 보고되고 있으며(Pivato et al., 2008), 윤리경영은 비재무성과에도 매우 긍정적 영향을 미치고 있다.

기업의 신뢰를 매개로 고객충성도에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(박종철·홍성준, 2009), 사회복지조직과 관련한 연구에서는 자신이 속한 조직에서 윤리경영을 한다고 인식할수록 조직에 헌신하는 정도가 높으며(조정은, 2009; 채성현, 2009), 조직시민행동과 조직몰입에 긍정적이며(이정철, 2010), 사회복지조직을 대상으로 한 연구에서는 자신이 속한 조직이 윤리경영을 한다고 인식할수록 조직에 헌신하는 정도가 높아지는(조정은, 2009) 것으로 나타났다.

현대의 윤리경영은 경영성과에 유의한 영향을 미치기에 그에 따른 본질이 무엇인지 규명되어 노인장기요양기관이 시대를 앞서가는 경영철학과 탁월한 통찰력이 무엇보다 요구되고 있다. 이와 같이 윤리경영과 한 조직의 경영성과는 매우 밀접한 관련이 있음을 반증하고 있으나 사회복지조직의 윤리경영 연구는 아직 미미한 수준이며 또한 노인장기요양기관을 대상으로 한 연구 역시 부족한 실정이다.

특히 노인장기요양보급제도는 시장논리에 따라 영리를 창출할 수 있다는 점에서 일반기업과 사회복지조직과는 다른 형태를 지니고 있지만, 한편으로는 시장화에 따른 과열경쟁으로

윤리경영은 딜레마에 놓여 있기에 노인장기요양기관의 사회적 책임의 윤리경영의 연구는 시대적 요청으로 사료된다.

## 2.4 조직투명성

투명성이란 물체 따위가 속까지 환히 비치는 성질 또는 어떤 사실이나 생각 따위가 의심받을 만한 점이 없이 모두 알려져 있는 성질을 의미한다.

투명성에 관련한 대부분의 선행연구에서 정치적·법적·제도적 구조라고 정의하고 있으며(박홍식, 2001), 이에 따른 조직투명성에 대한 견해는 3가지로 분류하고 있다. 첫째, 정보에 대한 접근성과 이해를 가능하게 과정이며, 둘째, 증가된 정보의 흐름으로 보고 있으며, 셋째, 투명하도록 정보를 만들어내는 구조이다(박홍식, 2001).

또한 이계훈(2013)의 사회복지적인 측면에서 조직투명성의 견해를 살펴보면, 비영리 조직의 투명성 요인은 조직운영의 투명성, 재무회계의 투명성, 정보공개의 투명성으로 설명하고 있다.

첫째, 조직운영의 투명성에 관하여 사회복지조직은 공공재의 성격을 갖기 때문에 운영의 투명성이 무엇보다 중요하며, 사회복지조직의 운영은 이벤트에 그치는 개념이 아닌 조직운영에 있어 정책입안, 집행, 목표설정, 자체 평가, 보고 등의 전 과정에서 나타나는 현상이며 이를 통하해 서비스의 질이 형성되기 때문에 조직운영의 투명성이 강조되고 있다(한철화·윤석철, 2013; 서희열 외, 2008; 박홍식, 2001; 박원순, 2004).

둘째, 재무회계의 투명성은 사회복지조직은 대체로 비영리로 운영되고 있기에 재정의 투명성을 강조하며 특히 책임성, 투명성, 신뢰 부족이 비영리 사회복지기관에 대한 기부행위의 부정적인 요인으로 작용하고 있기에 기관의 재정투명성은 무엇보다 주요 요인으로 보고 있다(박원순, 2004; 현삼원, 2009).

셋째, 정보공개와 투명성과 관련하여 정보의 흐름은 정보의 공개를 통해 정보가 원만하게 관계자뿐만 아니라 모든 사람이 투명하게 이해하게 하는 것이다. 이에 따라 사회복지조직에서 정보공개의 투명성이 충분히 확보되어 사회적 책임성과 윤리성을 실현할 수 있기 때문에 정보공개의 투명성은 중요한 사회복지조직의 투명성의 요인으로 설명될 수 있다(이계훈, 2013).

기업의 경영투명성을 위해 감사위원회를 운영하고 내·외부 이해관계자와의 의사소통을 위한 노력과 사회공헌추진단을 중심으로 한 교육장학, 사회복지, 지역사회, 문화예술 등에 기업의 사회적 책임을 다하고 있는 노력이 기업의 투명성 증진에 영향을 미쳤음을 보고하고 있다(박경원·반혜정, 2013). 하지만 사회복지조직에 조직원들 자신이 근무하고 있는 기관의 투명성을 나타내는 지표가 개발되지 않아 이에 대한 정량적인 측정이 곤란한 상황이다. 이에 따라 사회복지조직 가운데 노인장기요양기관에 적절한 투명성 척도가 개발되어야 할 것으로 사료된다.

## 2.5 조직문화

조직문화는 조직구성원에게 행동의 지침을 제공하고 내부구성원들 간의 화합과 단합을 도모하며 조직구성원의 환경적응력을 강화시켜주는 기능과 함께 장기적인 차원에서는 경쟁력의 원천이며 질적 성과는 물론 양적 성과인 생산성까지도 영향을 미치는 것이기에 성공적인 조직문화를 형성해 간다는 것은 그만큼 조직성과와 조직을 성공적으로 이끌어가는 데 중요한 역할을 하는 것이라 할 것이다. 대부분의 조직문화에 대한 연구에서 조직문화 변인은 조직성과의 선행변인으로 연구가 이루어져 왔음을 알 수 있다(최승아, 2002; 황성철, 2003; 김호정, 2004; 최형대, 2010; 이선영, 2011; 김영숙, 2012; 박진희·장윤정, 2014; 최소연, 2015; 한은하 외, 2015).

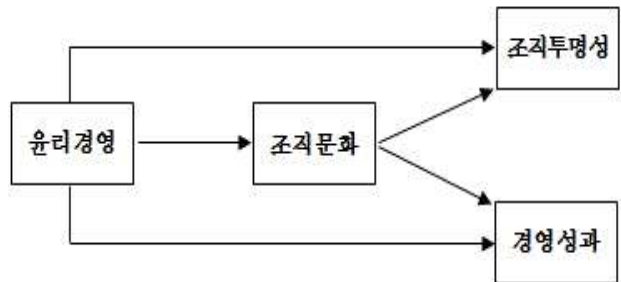
사회복지조직의 조직문화를 변인으로 한 연구는 최승아(2002)가 서울지역 사회복지사를 대상으로 한 조직문화와 임파워먼트와의 관계를 검증한 결과, 조직 문화유형 중 집단문화만이 환경통제, 업무관계성, 개인 업무지향을 포함한 전체 임파워먼트에 모두 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 황성철(2003)은 최승아(2002)가 연구한 같은 변인인 조직문화와 임파워먼트와의 관계를 전국사회복지관 사회복지사를 대상으로 연구하였는데, 집단문화(관계문화)와 개발문화가 임파워먼트에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최재성 외(2009)는 장애인복지관을 대상으로 조직문화 연구를 수행하였는데 조직문화와 지역사회중심 사회통합 지향성과의 경로관계 추적에서 개발문화와 위계문화가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이선영(2011)은 노인장기요양기관의 요양보호사를 대상으로 조직문화와 소진과의 관계, 직무만족, 조직몰입의 매개효과를 파악하였으며 연구결과에서 조직문화 중 집단문화, 개발문화가 직무만족과 조직몰입에 직접적인 영향을 미치고 있었으나, 소진과는 별 유의한 관계를 갖지는 않는 것으로 나타났다. 한편 Schein(1985)은 ‘조직문화란 집단 또는 조직체가 내·외부의 환경과의 적응 및 통합과정에 적용하는 기본전제로서 조직구성원의 가치관과 사고방식 및 행동을 지배하는 요소’라 하였으며, Deal & Kennedy(1982)는 조직문화를 ‘가치, 영웅, 의식, 절차, 의사소통’라고 정의하고 있다(임창희, 2008). 즉 조직문화는 조직구성원의 행동을 지배하는 비공식적 구조라고 할 수 있다.

구성원들의 대인관계, 업무수행과 관련된 태도와 행동을 결정하는 집단적 가치관이나 보이지 않은 규범이다(임창희, 2010). 개발문화와 위계문화가 유의한 영향관계에 있는 것을 검증(최형대, 2010)되었고, 조직문화가 임파워먼트에 영향을 미치는 것으로 나타났으며(임귀희 외, 2014), 집단문화(관계문화)가 이직의도에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다(한은하 외, 2015). 따라서 조직문화는 조직 구성원들의 공통된 경험을 근간으로 이루어진 것이므로 조직이라는 하나의 공동체를 결속시켜 주고 구성원들로 하여금 일체 의식과 조직에 대한 충성심을 갖게 하는 중요 부분 중에 하나이다.

## III. 연구방법

### 3.1 연구모형

본 연구는 연구목적에 기초하여 연구모형을 통해 인과관계를 규명하기 위해 <그림 1>과 같이 모형을 설정하였다. 노인장기요양기관 윤리경영이 조직문화와 조직투명성 및 경영성과에 영향을 주는 경우와 조직문화가 조직투명성 및 경영성과에 영향을 주는 경우를 포함하는 모형을 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

### 3.2 연구가설

본 연구는 경기지역 노인장기요양기관 요양보호사를 대상으로 그들이 인식한 윤리경영, 조직투명성, 경영성과의 관계를 알아보고 조직문화의 매개효과 검증을 위한 연구가설을 설정하였다.

가설 1: 윤리경영은 조직문화에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 윤리경영은 조직투명성에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 윤리경영은 경영성과에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 조직문화는 조직투명성에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 조직문화는 경영성과에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 조직문화는 윤리경영과 조직투명성 사이를 매개할 것이다.

가설 7: 조직문화는 윤리경영과 경영성과 사이를 매개할 것이다.

### 3.2. 조사대상 및 표집방법

본 연구는 경기지역에 소재하고 있는 노인장기요양기관 중에 ‘노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 재가기관(방문요양),

주야간보호센터'에 근무하는 요양보호사를 연구모집단(Study Population)으로 설정하였으며, 모집단에 대한 표본조사(Sampling Study)를 활용하여 비비례층화표본추출(Disproportional Stratified Sampling)의 방법으로 표본을 추출하였다.

본 연구는 구조화된 질문지를 이용하였고, 우편 및 직접방문 조사로 하였으며 자기기입식 방식으로 실시하였다. 분석을 위해 2017년 5월 1일부터 31일의 기간 동안 진행하였으며, 총 300부를 배포하였으며 회수된 질문지는 총 198부로 그 가운데 통계분석이 가능한 186부를 대상으로 분석하였다.

### 3.3 측정도구

#### 3.3.1 윤리경영

본 연구에서 독립변인인 '윤리경영'을 측정하기 위해 산업자원의 윤리경영지표에 기초한 김성수(2004)의 윤리경영 실천과 양옥경·최명민(2010)이 개발한 측정도구를 노인요양기관의 상황에 맞게 번안하여 사용하였다.

윤리경영 측정도구에 관한 타당성 검증을 위한 요인분석의 결과 KMO 값이 .798로 나타나 1에 근접하며 bartlett의 구형성 검정값이 5143.181( $df=438$ ,  $p=0.000$ )이며, 유의수준은 0.1에서 유의한 요인으로 분석되었다. 또한 윤리경영에 대한 신뢰도의 결과 Cronbach' a 값은 평균 .845로 양호하게 나타났다.

#### 3.3.2 조직문화

본 연구에서는 조직문화를 측정하기 위하여 Kimberly & Quinn(1984)의 경쟁가치모형에 근간하여 개발문화, 합리문화, 관계문화, 위계문화로 구성하고, 이를 번안한 장인권(2013)이 사용한 척도를 재구성 하였으며, 장인권(2013)의 연구는 4가지 문화유형을 각 3개 문항씩 총 12개 문항을 본 연구목적에 맞게 재구성하여 총 15개 문항으로 재구성하였다.

본 척도에 대한 타당성 분석을 한 결과, KMO 값 .842로 나타나 1에 근접하며 bartlett의 구형성 검정 통계값이 5248.221( $df=501$ ,  $p=0.000$ )이며 유의수준 0.1에서 유의한 요인으로 분석되었으며, 신뢰도 분석 결과 Cronbach' a 값은 평균 .799로 나타났다.

#### 3.3.3 조직투명성

본 연구의 '조직투명성'을 측정하기 위해 국제개발협력회의가 채택한 책무성 자가진단서를 근간으로 개발한 정보공개, 재무회계, 기관의 조직과 사업 영역에서 개발효과성과 투명성, 합법성과 책무성이다. 이러한 도구를 민경연 외(2016)가 번안하여 총 20개의 측정도구를 개발하였다.

본 연구자는 투명성 영역을 본 연구목적에 맞게 번안하여 총 24개의 항목으로 재구성하였다. 본 척도에 대한 타당성 분석을 한 결과, KMO 값이 .869로 나타나 1에 근접하며 bartlett의 구형성 검정값이 4599.267( $df=438$ ,  $p=0.000$ )이며 유의수준 0.1에서 유의미한 요인으로 분석되었으며, 신뢰도의 결과 Cronbach' a 값은 평균 .819로 높게 나타났다.

#### 3.3.4 경영성과

본 연구는 경영성과를 재무성과와 비재무성과로 구분하여 사용하기로 한다. 먼저 재무성과는 순이익 비율, 총자산 증가, 부채비율 감소, 투자 대비 이익률을 의미하며, 재무성과는 Raju, et al.(2000)이 개발한 측정도구를 근간으로 이경직(2006)이 '시장지향성에 성과에 미치는 연구'와 유성은(2007)이 '기업의 윤리수준이 경영성과에 미치는 연구'에 맞게 번안한 것을 본 연구에 적합하도록 재구성하였다. 비재무성과는 기관의 조직이 창출한 사회적 가치로서 조직생산성을 결정하는 주요 요인으로 서비스 이용자의 태도와 행동을 의미하며, 본 연구에서는 Westbrook(1987)의 측정도구, Meyer & Allen(1991)의 측정도구, 박봉우(2006)의 측정도구를 본 연구에서 재구성하여 사용하였다.

### 3.4 분석방법

본 연구는 SPSS WIN 21.0 프로그램과 AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 요인과 각 척도의 기술통계량 빈도분석(Descriptive Statistics)과 기술통계분석(Descriptive Analysis)을 실시하였다.

둘째, 상관관계분석(Pearson's correlation)으로는 주요변수들의 다중공선성의 여부를 확인하였다. 셋째, 연구모형 분석을 위해 AMOS 21.0의 측정모형 분석을 실시하였다.

넷째, 윤리경영에 영향을 측정하기 위해 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 실시하였으며, 본 연구에서는 간접 효과(Indirect effect) 즉, 매개변인이 있을 때 독립변수가 종속변수에게 미치는 영향을 검증하였다.

## IV. 연구결과

### 4.1 연구대상의 인구사회학적 특성

본 연구에 참여한 인구사회학적 특성은 다음 <표 1>과 같다. 성별은 남자 54명(29.0%), 여자 132명(71.0%)으로, 직무 특성상 여자가 남자보다 높은 분포를 보였다.

연령의 경우, 30세 이하가 4명(2.0%), 31세-40세 15명(7.8%), 41세-50세 33명(18.0%), 51세-60세가 106명(57.0%), 61세 이상 86명(13.7%)으로 구성되어 있다. 학력은 고등학교 졸업 75명(40.5%), 대학 졸업 이상이 65명(34.8%), 중학교 졸업 35명(18.9%), 초등학교 졸업 11명(5.8%) 순으로 파악되었으며, 급여에 있어, 101만원이상 150만원 이하 109명(58.8%), 151만원 이상 200만원 이하 71명(38.4%), 100만원 이하 5명(2.8%) 순으로 나타났다.

고용상태를 살펴보면 비정규직(계약직) 104명(55.7%), 정규직 79명(42.5%), 기타 3명(1.8%) 순으로 나타났으며, 근무기간 1년 이상 3년 미만 77명(41.3%), 3년 이상 5년 미만 73명

(39.4%), 5년 이상 21명(11.4%) 1년 미만 28명(15.2%)순으로 조사되었다. 기관형태는 노인요양시설 118명(63.7%), 재가기관(방문요양) 31명(16.5%), 주야간보호센터 19명(10.1%), 노인요양공동생활가정 18명(9.7%) 순으로 파악되었다.

<표 1> 연구대상들의 인구사회학적 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남자	54	29.0
	여자	132	71.0
연령	30세 이하	4	2.0
	31세-40세	15	7.8
	41세-50세	33	18.0
	51세-60세	106	57.0
	61세 이상	28	15.2
학력	초등학교 졸업	11	5.8
	중학교 졸업	35	18.9
	고등학교 졸업	75	40.5
	대학 졸업이상	65	34.8
현 평균수입	100만원이하	5	2.8
	101만원이상-150만원이하	109	58.8
	151만원-200만원이하	71	38.4
고용상태	정규직	79	42.5
	비정규직(계약직)	104	55.7
	기타	3	1.8
근무기간	1년미만	15	7.9
	1년이상~3년미만	77	41.3
	3년이상~5년미만	73	39.4
	5년이상	21	11.4
기관형태	노인요양시설	118	63.7
	노인요양공동생활가정	18	9.7
	재가기관(방문요양)	31	16.5
	주야간보호센터	19	10.1

## 4.2 측정변인의 기술통계 분석

연구대상자의 기술통계분석은 다음 <표 2>과 같다. 이들 변인들은 하위 문항들의 총합을 문항수로 나눈 평균값으로 측정된 것임을 밝힌다. 연구대상 기관의 윤리경영 수준은 5점 척도이며, 점수가 높을수록 기관의 윤리경영 수준이 높은 것을 의미하며 평균 2.929점이었으며, 각 하위변인으로는 윤리경영철학 시스템이 2.990점, 직원관리윤리가 2.979점, 전문가조직윤리가 2.919점이며 클라이언트 윤리가 2.827점으로 하위요인 중 윤리경영철학 시스템 요인이 가장 높은 점수를 나타내고 있다. 이는 조정은(2009)의 ‘사회복지조직의 윤리경영이 조직몰입에 미치는 영향’에서 3.70점과 서대석(2013)의 ‘노인장기요양기관 연구’의 3.9643점과 비교할 때 낮은 수준으로 나타났다. 이와 같은 결과는 노인장기요양기관의 윤리경영의 노력이 부족한 결과로 해석할 수 있다. 다음 측정변인의 조직투명성 결과를 살펴보면, 조직투명성의 평균값 2.860점으로 나타나 보통 이하의 수준을 보이고 있다. 하위변인들을 살펴

보면 조직운영 2.994점, 재무회계 2.942점, 정보공개 2.839점으로 나타났다. 이는 기관의 산업과 운영의 방향, 고객의 소리, 노사협의회, 직원채용 등에 있어 소극적인 결과로 해석할 수 있다. 또한 측정변인의 경영성파를 살펴보면, 재무성파는 평균 3.624점으로 파악되었으며, 비교적 높게 반면, 비재무성파는 2.746점으로 나타나 재무성파와 비교할 때 매우 대조적으로 파악되었다. 이는 서대석(2013)의 ‘노인장기요양기관의 경영성파의 연구’의 재무성파 2.6682점, 비재무성파 3.5521점과 비교할 때 정반대의 값을 보이고 있다. 본 연구의 이와 같은 결과는 노인장기요양기관의 순수익의 증가, 총 자산의 증가, 부채비율의 감소, 투자대비 이익률의 증가 등의 결과이다. 반면 비재무성파 부분인 기관의 이미지, 서비스의 질, 직원만족도에 있어서는 부정적인 결과로 해석된다. 끝으로 조직문화 검증결과에서 평균값이 3.393점이며, 하위변인으로 개발문화 3.612, 합리문화 3.214, 위계문화 3.617, 관계문화 3.129로 파악되었는데, 우혜숙(2015)의 노인장기요양기관 조직문화의 평균 3.501보다 조금 낮으며, 최소연(2015)의 사회복지공무원의 조직문화의 3.38과 거의 일치하는 것으로 파악되었다.

<표 2> 기술통계량

변인	세부요인	최소값	최대값	평균	표준편차
윤리경영	소계	2.69	5.00	2.929	0.514
	직원관리윤리	2.26	4.95	2.979	0.490
	클라이언트윤리	2.46	5.00	2.827	0.551
	전문가조직윤리	1.64	5.00	2.919	0.491
	윤리경영철학 시스템	2.61	4.94	2.990	0.511
경영성파	소계	1.97	4.90	3.185	0.522
	재무성파	2.03	5.00	3.624	0.491
	비재무성파	1.92	5.00	2.746	0.511
조직투명성	소계	2.06	4.65	2.925	0.523
	조직운영	1.86	4.96	2.994	0.629
	재무회계	1.24	4.19	2.942	0.549
	정보공개	2.11	4.98	2.839	0.651
조직문화	소계	1.98	4.83	3.393	0.448
	개발문화	2.01	4.86	3.612	0.491
	합리문화	1.99	4.67	3.214	0.392
	위계문화	1.59	4.88	3.617	0.423
	관계문화	1.91	5.00	3.129	0.331

## 4.3 연구의 측정모형 분석

본 연구는 노인장기요양기관의 윤리경영이 조직투명성 및 경영성파에 미치는 영향과 함께 조직문화의 매개효과를 분석하기 위해 연구모형을 구성하였다. 연구모형에 포함된 잠재변수인 윤리경영, 경영성파, 조직투명성, 조직문화에 대한 측정모형 분석을 실시하였다. 검증결과는 <표 3>과 같으며, 적합도는  $\chi^2=83.523$ ,  $df=73$ ,  $p<0.001$ ,  $IFI=.867$ ,  $CFI=.867$ ,  $TLI=.759$ ,  $RMSEA=.084$ (LO .034-HI .059)로 본 연구의 측정모형의 적합도가 매우 양호한 것으로 나타났다. 또한 모든 요인부하량은 유의수준 0.001 에서 유의한 것으로 파악되었으며 측정변인들이 잠재변수를 적절한 수준에서 작용하는 것으로 확인되었다.

<표 3> 측정모형 분석 결과

		비표준회계수	표준회계수	표준오차	C.R	
윤리 경영	⇒	직원관리윤리	1.000	0.728	-	-
		클라이언트윤리	1.294	0.875***	0.056	15.226
		전문가조직윤리	0.421	0.661***	0.081	3.951
		윤리경영철학 시스템	1.392	0.425	0.077	15.724
경영 성과	⇒	재무성과	1.000	0.865	-	-
		비재무성과	1.039	0.671***	0.692	15.624
조직 투명성	⇒	조직운영	1.000	0.775	-	-
		재무회계	1.001	0.661***	0.066	14.679
		정보공개	0.210	0.839***	0.758	17.898
조직문화	⇒	개발문화	1.000	0.561	-	-
		합리문화	0.328	0.337***	0.689	14.025
		위계문화	1.064	0.458***	0.129	11.994
		관계문화	1.012	0.559	0.068	16.261

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$

#### 4.4 상관관계 검증

본 연구의 주요 변수인 윤리경영, 경영성과, 조직투명성, 조직문화간의 상관관계분석을 살펴보면 <표 4>와 같다.

윤리경영, 경영성과, 조직투명성, 조직문화 변수 간의 유의미한 관계성이 있는 것으로 나타났다. 윤리경영은 종속변수 경영성과, 조직투명성 모두에 \*\* $p<0.01$  수준에서 유의미한 (+)의 상관관계가 있는 것으로 파악되었다.

<표 4> 요인변수들 간의 상관관계

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.직원관리윤리	1												
2.클라이언트관리	.411**	1											
3.전문가조직윤리	.519**	.434**	1										
4.윤리경영철학시스템	.323**	.328**	.581**	1									
5.재무성과	.513**	.466**	.327**	.411**	1								
6.비재무성과	.328**	.264**	.388**	.312**	.356**	1							
7.조직운영	.620**	.527**	.236**	.302**	.525**	.518**	1						
8.재무회계	.522**	.612**	.214**	.422**	.620**	.533**	.431**	1					
9.정보공개	.421**	.622**	.620**	.116**	.330**	.410**	.378**	.389**	1				
10.개발문화	.420**	.512**	.224**	.410**	.495**	.509**	.455**	.338**	.560**	1			
11.합리문화	.331**	.308**	.425**	.294**	.568**	.527**	.460**	.661**	.260**	.468**	1		
12.위계문화	.467**	.442**	.325**	.618**	.386**	.408**	.565**	.416**	.220**	.615**	.308**	1	
13.관계문화	.664**	.401**	.310**	.455**	.668**	.302**	.416**	.301**	.501**	.751**	.497**	.227**	1

\*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$ , \*\*\*  $p<0.001$

#### 4.5 가설검증결과

##### 4.5.1 연구가설 검증결과

본 연구의 가설을 검증하였으며 가설검증의 결과를 제시하면 다음 <표 5>과 같다. 첫째, 윤리경영은 조직문화에 정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설 1은 표준경로계수( $\beta$ )값이 .696로  $p<0.001$ 에서 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었으며 이에 따라 윤리경영이 조직문화에 정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설 1은 채택되었다.

둘째, 윤리경영이 조직투명성에 정적인 영향을 미칠 것이라는 연구가설 2도 표준경로계수( $\beta$ )값이 .335로  $p<0.01$ 에서 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었으며 윤리경영이 조직투명성에 정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설 2 역시 채택되었다. 셋째, 연구가설 3인 윤리경영이 경영성과에 정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설 또한 표준추정계수( $\beta$ )값이 .587,  $p<0.001$ 로 유의한 영향을 미치는 것으로 연구가설 3도 채택되었다. 넷째, 조직문화가 조직투명성에 정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설 4는 표준추정계수( $\beta$ )값이 .463,  $p=.001$ 은 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 4도

채택되었다. 다섯째, 가설 5인 조직문화는 경영성과에 정적 영향을 미칠 것이라는 연구가설 역시 긍정적인 영향으로 표준추정계수( $\beta$ )값은 .252,  $p=.05$ 에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구가설 5도 채택되었다.

<표 5> 연구가설 검증결과

가설	경로		비경로 계수	표준경로 계수	표준오차	t	가설여부
가설 1	윤리 경영	⇒ 조직 문화	.785	.696	.066	15.775**	채택
가설 2	윤리 경영	⇒ 조직 투명성	.109	.335	.039	4.335**	채택
가설 3	윤리 경영	⇒ 경영 성과	.429	.544	.094	5.29***	채택
가설 4	조직 문화	⇒ 조직 투명성	.524	.587	.069	6.22**	채택
가설 5	조직 문화	⇒ 경영 성과	.291	.252	.077	2.009**	채택

\*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$ , \*\*\*  $p<0.001$



#### 4.5.2 매개효과 연구가설 검증결과

본 연구에서는 조직문화 변인이 윤리경영과 조직투명성 사이와 윤리경영과 경영성과 사이에 매개하는 효과가 있을 것이라는 연구가설을 설정하였으며 가설검증의 결과를 제시하면 다음 <표 6>과 같다. 첫째, 연구가설 6인 조직문화는 윤리경영과 조직투명성 사이를 매개할 것이라는 연구가설은 유의한 영향을 미치는 것으로 연구가설 6이 채택되었다. 둘째, 연구가설 7인 조직문화는 윤리경영과 경영성과 사이를 매개할 것이라는 가설 역시 유의한 영향을 미치는 것으로 연구가설 채택되었다.

<표 6> 조직문화 매개효과 연구가설 검증결과

가설	경로			Z	p	가설여부
가설 6	윤리경영	⇒ 조직문화	⇒ 직무착근도	4.961**	0.001	채택
가설 7	윤리경영	⇒ 조직문화	⇒ 고객지향성	1.879**	0.000	채택

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

### V. 결론 및 제언

정부의 노인장기요양보험제도에 따른 여러 가지 제반 윤리적인 문제가 대두되었다. 정부의 노인장기요양제도의 도입 초기부터 정책방향이 공공성 확보를 추구하기보다는 노인장기요양기관 인프라 확충을 위해 복지영역의 바른 가치보다는 시장화 논리에 따른 민간(영리)행위자의 공급 참여와 공급자간 경쟁을 유도하는 방식을 택하였다. 그러므로 본 연구는 여러 가지 비윤리적인 문제들이 표출되었기에 이에 따른 참다운 복지의 가치를 실현하기 위한 대치방안으로 윤리경영이 조직의 투명성과 경영성과 미치는 영향력을 도출하고자 하였다. 이러한 연구목적의 달성을 위해 질문지를 통한 요양보호사의 첫째, 윤리경영과 조직투명성 및 경영성과의 관계를 검증하며 또한 조직문화가 이들 변인과의 관계속에서 어떻게 매개하는지 검증하기로 하였다. 결과적으로 본 연구에서 의도한 윤리경영과 조직투명성 및 경영성과, 그리고 매개변인인 조직문화에 대한 관계를 보면 다음과 같다.

가설1, 가설2, 가설3에서 윤리경영이 조직문화, 조직투명성, 경영성과에서 정적 영향을 미칠 것이라는 가설이 모두 채택되었다. 가설4, 가설5에서 조직문화는 조직투명성에, 경영성과에 정적 영향을 미칠 것이라는 가설이 모두 받아 들여졌다. 이는 윤리경영과 조직투명성 및 경영성과 사이에서 조직문화는 이들 변인들의 증진에 매개역할을 한다는 것을 의미한다. 가설6, 가설7에서도 역시 윤리경영은 조직문화를 통해 조직투명성에, 경영성과에 정적 영향을 미칠 것이라는 가설이 각각 채택되었다.

본 연구의 목적인 윤리경영이 조직문화를 매개로 하여 조직투명성과 경영성과가 향상되었다는 것이 확인되었다. 즉 노인

장기요양기관의 조직투명성을 위해서는 조직문화의 긍정적인 실천방안이 구체적으로 제시되어야 하며, 이러한 조직문화의 실천은 요양보호사의 조직투명성에서 그 원인을 찾을 수 있다. 그러므로 노인요양기관에서 수급자인 어르신에게 서비스를 제공하는 요양보호사에게 기관의 개발문화, 합리문화, 위계문화, 관계문화 등이 조성될 수 있도록 끊임없는 관심과 지원이 지속적으로 이루어져야 함을 의미하는 것이다.

둘째, 경기지역 요양보호사가 인식한 윤리경영 수준은 5점 척도 기준에서 평균 2.929이며, 점수가 높을수록 기관의 윤리경영 수준이 높은 것을 의미한다. 서대석(2012)의 연구의 노인장기요양기관 시설장의 윤리경영 3.964 보다, 우혜숙(2015)의 노인장기요양기관 요양보호사의 윤리경영 3.760 보다 낮은 수준이었다. 각 하위변인으로는 윤리경영철학 시스템 2.990점, 직원관리윤리 2.979점, 전문가조직윤리 2.919이며, 클라이언트 윤리 2.827 순으로 나타났다. 종속변수인 조직투명성에서는 평균 2.925이며 각 하위변인으로는 조직운영 2.994, 재무회계 2.942, 정보공개 2.839로 나타났으며, 경영성과에서는 재무성과가 평균 3.624로 나타났으며, 비재무성과는 2.746으로 나타나 재무성과에 비해 낮은 점수를 보였다. 매개변수인 조직문화의 수준을 살펴보면 위계문화(3.617)가 가장 높고, 관계문화(3.129)가 가장 낮게 나타났는데, 이에 반해 우혜숙(2015)의 연구에서는 관계문화(3.581)가 가장 높게, 위계문화(3.403)은 가장 낮은 수준으로 나타나 본 연구와 정반대의 수준을 보이고 있었다.

셋째, 윤리경영이 조직투명성, 경영성과 그리고 조직문화에 미치는 영향력을 분석한 결과를 살펴보면 각각의 변인들에서 영향력이 검증되었다. 검증결과는 노인장기요양기관을 대상으로 한 선행연구(서대석, 2013; 우혜숙, 2015; 최혜경, 2016)결과와 거의 일치하고 있다. 윤리경영의 모든 변인에서 유의한 정(+)적인 영향력을 나타내고 있다. 이와 같은 연구결과는 노인장기요양기관을 대상으로 한 민경연 외(2016)의 연구결과와 조금 차이를 보이고 있다. 민경연 외(2016)는 윤리경영에서 윤리적 인프라, 이용자권리 인식수준이 조직투명성에 정(+)적인 영향을 미친다는 검증결과를 보고하고 있다. 따라서 본 연구에서는 윤리경영의 하위구성요소인 윤리경영철학, 직원관리윤리, 클라이언트윤리, 전문가조직윤리 등의 변인들이 경영성과 하위변인인 재무성과, 비재무성과에 유의한 영향과 조직투명성의 하위변인인 조직운영, 재무회계, 정보공개 등에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이와 같이 노인장기요양기관의 윤리경영이 조직투명성, 경영성과, 조직문화에 유의한 영향력을 미친다는 것은 향후 기관을 관리함에 있어 윤리경영에 가치를 부여해야 하는 당위성을 나타내주는 결과로 해석할 수 있다. 이와 관련하여 Drucker(1985)는 기업의 윤리경영 수준이 경영성과에 결정적인 영향을 미친다고 역설하고 있다.

윤리경영에 가치를 두고 전문적인 직업정신으로 노인장기요양 수급자에게 보다 질 높은 서비스를 제공할 때 기관의 조직은 신뢰받는 기관으로 거듭날 것이며 이는 기관의 경영성

과에 영향력을 끼치게 될 것으로 사료된다. 윤리경영은 이제 기업 경영의 주요 요소이며 국가경쟁력 향상과 기관의 경쟁력 강화 차원에서 윤리경영은 필수불가결한 요소이다.

넷째, 조직문화가 조직투명성에 직접적인 영향력을 미쳤으며, 조직문화가 경영성과에도 유의한 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 또한 조직문화가 윤리경영과 조직투명성, 경영성과 간의 관계에서 매개효과로 유의한 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 이와 같은 검증결과는 조직문화를 매개효과로 검증한 이선영(2011), 김석봉(2012), 심우극·최호규(2014), 최소연(2015) 등의 연구결과와 매우 비슷한 것으로 나타났다. 매개변수인 조직문화가 윤리경영과 조직투명성, 경영성과 간의 관계를 매개하고 있는 것으로 파악되었는데, 특히 사회복지기관의 조직문화와 관련한 대부분의 선행연구들에서 조직문화의 영향력이 유의한 영향을 미치고 있다.

본 연구결과에서 매개효과와 조직문화가 윤리경영과 조직투명성, 경영성과 간의 관계에서 상당한 영향을 미치는 것으로 파악되었는데, 이는 비영리조직의 조직문화와 관련한 선행연구들의 다수가 조직문화의 하위영역에 영향을 미치고 있다. 따라서 이와 같은 연구결과는 향후 기관의 조직문화에 보다 구체적이며 적극적인 조직문화가 조화롭게 형성될 수 있는 방안이 요구된다. 노인장기요양기관은 요양등급을 받은 자로서 일상생활수행능력(Activities of Daily Living)의 기능상태가 저하되어 있는 등급자에게 서비스를 제공하고 있다. 따라서 등급자를 케어(Care)하는 기관에서는 조직구성원, 서비스 제공자, 수혜대상자 간의 라포(Rapport)형성은 기관 전체의 삶의 질에 유의한 영향을 미친다는 것에 주목해야 된다. 이처럼 연구결과에서 파악된 조직문화가 조직투명성, 경영성과에 유의한 정적(+) 영향력을 미치고 있다. 그러므로 노인장기요양기관의 질 높은 윤리경영이 조직문화의 가치를 높이는 주요변인으로 파악되었다는 것은 본 연구결과를 통해 남다른 윤리경영의 철학이 조직문화를 추구하는데 있어 장기적인 윤리경영에 관한 연구가 지속되어야 할 것이다.

본 연구자는 연구결과를 근간으로 요양보호사를 대상으로 한 노인장기요양기관의 윤리경영에 대한 새로운 인식의 전환이 요구되어 지는데 조직투명성과 경영성과에 영향을 미치는 관계를 분석하고 그러한 관계에서 조직문화의 매개효과를 통한 긍정의 효과를 재확인하였다. 기관의 요양보호사는 등급자 어르신에게 일상생활수행의 서비스를 제공하는 위치에서 기관의 조직문화의 처한 상황에 따라 조직투명성과 경영의 결과를 나타내는 경영성과에 영향력을 미친다. 이와 같은 검증결과에 기초하여 본 연구자는 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 윤리경영 중심에 있는 관리자의 윤리적 리더십이다. 한국사회복지사협회는 2007년 윤리경영 사업을 본격적으로 시행한 이후 사회복지조직에서 윤리경영의 관한 인식의 전환이 서서히 관심 요인이 되었다. 민경연 외(2016)의 연구에서 윤리경영은 시설장의 윤리적 리더십에 의한 상당한 영향력이 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인장기요양기관의 조직투명성과 경영성과를 증진시키기 위해서는 시설장의 높은 윤리성

과 윤리경영이 주요 요인으로 부상하고 있다는 반증이다. 따라서 노인장기요양기관의 윤리경영은 기관장의 윤리적 리더십을 통한 강력한 인식의 전환이 요구되어진다.

노인장기요양보험제도의 윤리적 경영방안에 있어 요양기관의 정체성의 위기극복을 위해서는 기관이 가지는 존재 의의를 재정립 하여야 한다. 이를 위하여 먼저 기관장이 먼저 주도적인 역할을 해야 하며, 이것은 윤리경영을 위한 철학적 기반을 확립하는 일이다. 국내 노인장기요양기관의 운영 실태에 있어 많은 정체성 혼란에 노출되어 있다. 이유에 있어서는 인간 중심의 휴먼 서비스(Human Services) 또는 복지서비스(Welfare Services)와 시장 마인드가 동시에 작용하는 과도한 경쟁에서 기관 운영자들은 딜레마에 봉착하게 되었으며 또한 노인장기요양기관이 극복해야 할 주요 과제이다. 따라서 노인장기요양기관이 가지는 고유의 기능과 목적을 다시 재정립 하여야 하며 복지마인드의 사고에서 윤리경영을 어떻게 할 것인가에 대한 심각한 고민이 필요한 시점이며, 이 일에 기관장이 윤리경영을 주도적으로 이끌어야 할 것이다. 비영리 노인장기요양기관의 기관장이 윤리적 리더십을 발휘하여 일정 부분 공공성을 추구할 수 있는 윤리경영의 높은 윤리의식이 요구되어진다.

둘째, 조직투명성에 대한 관심도이다. 본 연구과정을 통해 이와 관련한 다양한 선행연구와 조직투명성 척도 등을 통하여 나타난 결과는 사회복지기관의 관한 조직의 투명성이 강권이었다. 즉 조직운영, 재무회계, 정보공개 등의 투명성이 조직의 이미지와 신뢰를 근간이 되며, 이는 사회복지기관에 대한 지지와 직결되었다는 것에 주목할 필요가 있다. 국내 사회복지에 대한 국민적 요구가 지속적으로 증가하고 있으며 이러한 요구를 충족시키기 위해서는 보다 효과적인 비영리 사회복지기관의 조직투명성을 통한 더욱 요구되고 있다. 비영리기관의 조직투명성을 확보하기 위하여 본 연구결과에서 나타난 바와 같이 조직운영, 재무회계, 정보공개 등의 정보공개제도 개선방안이 필요하다.

셋째, 경영성과의 균형이다. 본 분석 결과에서 윤리경영이 재무성과와 비재무성과에 모두 유의미한 영향력을 미치는 것으로 파악되었으며, 기술통계량에서 재무성과는 높은 평점으로 나타났으며, 반면 비재무성과는 반대의 결과로 나타났다. 이는 경기지역의 많은 노인장기요양기관들이 비영리 고유의 목적, 공공의 이익, 직원의 만족, 서비스의 질, 기관의 이미지 보다는 자신의 기관 투자금액 대비 수익률이 얼마가 되는가에 관심이 집중된 결과의 산물이다. 즉 노인장기요양기관의 경영을 통해 이윤 창출을 위한 방편으로 풀이된다. 따라서 요양대상자 입장, 종사자 입장, 지역사회 입장, 공익사업의 입장에서 보다 더 좋은 양질의 서비스에 집중되어야 한다. 즉 노인장기요양기관의 대상자, 종사자, 지역사회 등의 이익의 수단으로 이용될 경우 비영리 노인장기요양기관의 정체성에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 노인장기요양기관이 요양대상자에게 서비스 판매를 통한 수익창출의 의미보다는 대상자와 종사자를 위한 높은 차원의 복지실현의 입장으로

접근해야 한다. 따라서 윤리경영에 있어 재무성과와 비재무성과에 조화로운 균형의 노력이 무엇보다도 필요하다.

넷째, 새로운 윤리경영 환경에 능동적으로 대처할 수 있는 유연한 조직문화가 구축되어야 한다. 존 연구결과에서 조직문화는 조직투명성 및 경영성과에 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 최근 일반 기업들이 빠르게 급변하는 환경에 능동적으로 대처하기 위한 방법으로 조직문화 구축이 강조되고 있는데, 이는 비영리 사회복지조직도 예외는 아니다. 조직문화는 조직의 정체성을 형성하는 일련의 가치, 가치관과 신념, 이념과 규범, 전통 행동, 지식과 기술 등으로 조직의 태도와 행동에 유의한 영향력을 미치는 주요 요인들이다. 조직의 역동성을 위해 조직문화를 가진 직장을 만드는 것과 직원들을 업무에 몰입하게 하는 것이 회사를 성공으로 이끄는 견인차임을 자각하기 시작하였다. 노인요양기관 요양보호사는 조직 환경에서 직무에 대한 자율성이 많이 부여될수록, 조직풍토가 새로운 아이디어를 지양하는 분위기일수록, 직무자율성이 향상될수록 긍정적인 영향을 미칠 수 있기에 참신한 경영전략 및 개발이 요구되어진다(김윤재 외, 2016). 특히 회사가 위기에 봉착하였을 때 정신적 구심력과 신뢰감의 형성에는 문화가 중요한 역할을 한다. 최근의 노인장기요양기관 간의 경쟁이 심화되면서 장기적인 성장을 추구하기 위해서는 지속가능 경영의 기반 마련이 선행되어야 하며, 조직원들에게 기관의 정체감을 심어주고 변화의 방향을 제시할 필요가 있다. 이를 위하여 조직문화팀을 개발하여 현재 조직문화의 진단, 분석, 프로그램 설계, 로드맵 설계 등을 통해 부족한 부분을 수정 보완하는 일을 주기적으로 실행하여야 한다. 조직 내 다양한 가치관과 배경을 지닌 요양대상자 및 종사자가 증가하면서, 기관 내 다양성의 욕구가 증폭하고 있다. 그렇다면 어떻게 조화롭게 이끌어 가느냐는 조직운영의 중요한 부분으로 자리잡게 되었다. 조직문화를 유연하게 구축하기 위해 바람직한 조직문화에 대한 모습이 결정되어야 한다. 바람직한 조직문화는 노인장기요양기관의 설립이념과 목적이 정렬되어야 하며, 변화하는 환경에 적절히 대처해 나갈 수 있도록 유연하여야 할 것이다.

다섯째, 비영리 기관인 사회복지기관은 휴먼서비스(Human Service)를 요구하는 수요자 중심의 기관이다. 최근 야기되는 노인장기요양기관 요양보호사들의 비윤리적인 문제들을 근절하며 인간중심의 윤리경영을 통해 인간의 삶의 질을 향상시키기 위한 노력이 요구되어진다. 이를 위한 기관 요양보호사에 대한 세심한 배려가 선행되어야 하는데, 즉 요양보호사를 통한 윤리경영, 조직문화, 조직투명성, 경영성과 등이 영향을 미칠 수 있기에 이들에게 양질의 처우개선이 요청된다. 본 연구결과를 기초하여 기관에서는 윤리경영에 지대한 영향을 미치는 요양보호사의 직무환경, 처우개선이 향상되어야 한다. 특히 요양보호사에게 지급되는 처우개선비는 열악한 직무환경에 있는 요양보호사의 실질적 임금 인상 효과를 담보하고, 장기요양기관의 서비스 질을 높이는 것을 목적으로 지급되고 있는데, 저임금에 시달리는 요양보호사의 처우개선비의 근본

적인 인상이 시급하다. 이를 위해 관계부처에서는 요양보호사를 위한 복지정책을 제언한다.

## REFERENCE

- 국가권익위원회(2008). *반부패 지표 중심의 윤리경영 보고서 표준안*. 국민건강보험(2016). *노인장기요양보험법*.
- 김명숙(2015). *노인요양시설 요양보호사의 정신건강과 조직유효성의 관계에서 사회적 지지의 조절효과에 관한 연구*, 대전대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김석봉(2012). *경찰조직의 리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 조직문화의 매개효과를 중심으로*, 경남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김성수(2004). *21세기 윤리경영론*, 서울: 삼영사.
- 김영숙(2012). *조직문화와 조직지원이 조직유효성에 미치는 영향: 대구 경북 지역 노인요양시설 종사자들을 중심으로*, 대구한의대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김윤재·남궁산·박스간(2016). *요양보호사의 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향*, *벤처창업연구*, 11(3), 199-208.
- 김진곤(2010). *비영리 사회복지조직의 윤리경영이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김철주·홍성대·홍필기(2007). *공적 장기요양체계의 민영화 추세와 과제-영국, 독일, 미국의 사례를 중심으로*, *한국복지정책*, 30, 277.
- 김호정(2004). *행정조직과 기업조직의 조직문화 비교*, *한국행정학보*, 38(3), 49-67.
- 김나영(2014). *휴먼서비스조직 돌봄서비스 제공자의 심리적 임파워먼트 척도개발 및 타당화 연구: 요양보호사를 중심으로*, 서울여자대학교 대학원, 박사학위논문.
- 남희수(2013). *조직몰입과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개 효과*, *벤처창업연구*, 8(2), 175-185.
- 문형구(2010). *윤리경영 매뉴얼 Tip*, 한국사회복지사협회 윤리경영 교육·실천 매뉴얼.
- 민경연·김은하·변윤정(2016). *노인장기요양기관 종사자가 인식하는 시설장의 윤리적 리더십이 조직투명성에 미치는 영향: 윤리경영의 매개효과를 중심으로*, *한국케어매니지먼트학회*, 18, 97-126.
- 박우봉(2006). *기업윤리와 조직유효성의 관계에 관한 연구*, 경상대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박원순(2004). *비영리단체의 재정투명성-아름다운재단의 사례를 중심으로*, *한국비영리연구*, 3(1), 173-193.
- 박종철·홍성준(2009). *기업의 사회적 활동이 고객충성도에 미치는 영향*, *마케팅관리연구*, 14(4), 19-35.
- 박홍식(2001). *투명성 가치: 개념적 구조와 의미*, *한국사회와 행정연구*, 12(3), 103-118.
- 박경원·반혜정(2013). *기업의 회계투명성 제공에 관한 연구(OCI 사례를 중심으로)*, *국제회계연구*, 52, 357-376.
- 박진희·장윤정(2014). *변혁적 리더십과 집단문화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, *보건사회연구*, 34(2), 161-186.
- 서대석(2012). *사회복지 윤리경영이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 한남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 서대석·장영은(2012). *노인장기요양기관의 윤리경영 영향요인 연구*, 충남대학교 사회과학연구소, *사회과학연구*, 23(4), 67-92.
- 서대석(2013). *노인장기요양기관의 윤리경영이 경영성과에 미치는 영향 연구*, *사회과학연구*, 22, 138-163.

- 서미숙(2008). 입원환자의 간호서비스 품질에 대한 기대 및 만족도와 병원 재이용 의사에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 손성호·공두진(2002). ERP 시스템의 성공요인과 재무적 성과의 이론적 연구, *한국전산회계학회* 2, 33-56.
- 송유미(2008). 사회복지사의 전문성과 윤리적 책임행동 간의 관계를 통한 사회복지실천적 함의, *한국지역사회복지학* 27, 195-210.
- 심우극·최호규(2014). 대학의 조직문화가 직무만족, 고객지향성, 서비스제공수준에 미치는 영향, *창조와 혁신* 7(1), 191-224.
- 양옥경·최명민(2010). 사회복지기관 윤리경영 자가점검지표 개발에 관한 연구, *한국사회복지행정학* 12(2), 4-15.
- 오승환(2015). 사회복지시설의 윤리경영이 조직몰입에 미치는 영향 : 조직이미지와 사회적 바람직성의 매개효과를 중심으로 동국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 우혜숙(2015). 노인장기요양기관의 윤리경영이 직무착근도, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 조직문화의 매개효과를 중심으로 한영신학대학교 대학원, 박사학위논문.
- 유수진(2009). 최고 관리자의 변혁적 리더쉽과 조직의 사명달성 및 윤리경영과의 관계에 관한 연구: 서울여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 유성은(2007). 기업의 윤리수준이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 대전충청지역 중소기업을 중심으로 한남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이경직(2006). 병원산업에서 시장지향성이 성과에 미치는 영향과 규모와의 관계, *보건행정학회지*, 16(4), 1-23.
- 이경철(2010). 사회복지사의 직무태도 및 행동 관련 변수 간의 인과모형 연구: 광주대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 이명목(2008). 사회복지기관의 윤리경영. 사회복지 윤리경영 교육실천 매뉴얼. *한국사회복지사협회*, 195-220.
- 이선영(2011). 노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로 대구대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이상민·최인철(2002). 재인식되는 기업의 사회적 책임, *삼성경제연구소* 8-39.
- 이인석·홍광현·황국재(2006). 다국적 기업 최고경영자의 윤리적 가치관이 기업성과에 미치는 영향, *국제경영연구*, 17(1), 64-76.
- 이재훈(2013). *국제개발협력NGO 책무성자가진단서*, 국제개발협의회.
- 임창희(2008). *인적자원관리*. 서울: 508-511, 578.
- 임창희(2010). *조직론*, 서울: 학현사, 408-413.
- 주영수·김주철·방예원·이태경·임형준(2010). 요양보호사 건강실태조사. *대한직업환경의학회 학술대회 논문집*, 307-308.
- 장인권(2010). 조직문화와 조직구성원의 행복에 관한 연구: 전라북도 경찰조직을 중심으로 전주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 제갈현숙(2009). *사회서비스 시장화 전략의 문제와 대안 모색*. 사회공공연구소 연구보고서. 35-56.
- 최상훈·김정아·권경자(2011). 사회복지사가 지각하는 윤리풍토가 경력몰입에 미치는 영향, *사회복지연구* 42(1), 55-82.
- 최소연(2015). 조직문화가 조직성과에 미치는 영향력 연구: 공공복지조직과 민간 지역사회복지관 비교를 중심으로 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최승아(2002). *조직문화와 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구: 서울시 종합사회복지관을 중심으로* 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 최재성·최정아·정소연(2009). 장애인복지기관의 조직문화유형과 지역사회중심사회통합지향성에 관한 연구: 시장지향성의 매개효과를 중심으로. *한국사회복지학* 61(1), 5-32.
- 최형대(2010). *노인의료복지시설 종사자의 조직문화에 따른 직무만족*, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최혜경(2016). 윤리경영이 조직신뢰, 조직시민행동, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 부산광역시 민간사회복지기관을 중심으로, *한국사회복지행정학* 18(1), 267-291.
- 한국사회복지사협회(2010). *사회복지 윤리경영 선도기관 육성사업 2차년도 결과보고대회자료집*.
- 황성철(2003). 사회복지관 조직문화와 사회복지사 임파워먼트. *한국사회복지행정학* 9, 113-135.
- 현삼원(2009). *비영리조직의 투명성제도 한미 비교연구*, 숭실대학교 대학원, 박사학위논문.
- Bartels, L. K., Harrick, E., Martell, K., & Strickland, D.(1998). The Relationship between Ethical Climate and Ethical Problems within Human Resource Management. *Journal of Business Ethics*, 17(7), 799-804.
- Bitner, M. J.(1992). Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees, *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Choi, H. D.(2010). *Job Satisfaction among Those Working in Medical Elderly Care Facilities Depending on Organizational Culture*, Doctoral dissertation, Daegu Haany University.
- Choi, H. G.(2016). A Study of the Impact of Ethical Management on Organizational Trust, Organizational Citizenship Behaviors and Customer Orientation: with the Focus Being on Private Social Welfare Facilities in Busan, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 18(1), Serial Number 50(2), 267-291.
- Choi, S. H., Kim, J. A., & Kwon, G. J.(2011). The Impact of Ethical Atmosphere Perceived by Social Welfare Workers on Career Commitment. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 42(1), 55-82.
- Choi, S. Y.(2015). *A Study of the Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: with the Focus Being on Comparison between a Public Welfare Organization and a Private Local Welfare Center*, Doctoral dissertation, Konkuk University.
- Choi, S. A.(2002). *A Study of Organizational Culture and Social Welfare Workers' Empowerment: with the Focus being on General Social Welfare Facilities in Seoul*, Master's Thesis, Yonsei University.
- Choi, J. S., Choi, J. A., & Jeong, S. Y.(2009). A Study of Organizational Culture Types in Welfare Facilities for the Disabled and Local Community-centered Social Consolidation Orientation: with the Focus Being on the Mediating Effects of Market Orientation. *Korean Journal of Social Welfare*, 61(1), 5-32.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A.(1982). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*, Reading MA: Addison-Wesley.
- Drucker, P. F.(1985). Innovation Entrepreneurship Practice and Principle, New York, *Public Productivity Review*, 10(1), 105-109.
- Hwang, S. C.(2003). Organizational Culture in Social Welfare Organizations and Social Welfare Workers' Empowerment, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 9(2), 113-135.
- Hyeon, S. W.(2009). *A Comparative Study between Korea and*

- the U.S. in Non-Profit Organizations*, Doctoral dissertation, Soongsil University.
- Im, C. H.(2008). *Human Resources Management*. Seoul: 508-511, 578.
- Im, C. H.(2010). *Organization Theory*, Seoul: Hakhyunsa, 408-413.
- Jang, I. G.(2010). *A Study on the Relationship between Organizational Culture and Members' Happiness with the Focus Being on the Police Organizations in Jeollabuk-do*. Doctoral dissertation, Jeonju University.
- Kimberly, J. R., & Quinn, R. E.(1984). *Corporate Reorganizations: Organizational Change*, R. D. Irwin (Homewood, Ill).
- Kim, J. G.(2010). *A Study of the Impact of Ethical Management of Non-profit, Social Welfare Organizations on Organizational Commitment and Job Satisfaction*, Master's Thesis, Yonsei University.
- Kim, C. J., Hong, S. D., & Hong, P. K.(2007). The Privation Trend and Tasks of Public Long-term Care Systems: With the Focus Being on Cases in the U.K,Germany and the U.S. *Korea Welfare Policy*, 30(5), 277.
- Kim, N. Y.(2014). *A Study of the Development and Validation of Criteria for Psychological Empowerment among Care Service Providers in Human Service Organizations: With the Focus Being on Care Workers*, Doctoral dissertation, Seoul Women's University.
- Kim, M. S.(2015). *A Study of the Control Effect of Social Support in the Relationship between the Mental Health of Care Workers in Elderly Care Facilities and Organizational Effectiveness*, Doctoral dissertation, Daejeon University.
- Kim, S. B.(2012). *The Impact of Leadership in Police on Organizational Effectiveness: With the Focus Being on the Mediating Effects in Organizational Culture*, Doctoral dissertation, Kyungnam University.
- Kim, S. S.(2004). *The 21st Century's Ethical Management*, Seoul; Samyeongsa.
- Kim, Y. S.(2012). *The Impact of Organizational Culture and Organizational Support on Organizational Effectiveness: with the Focus Being on Workers in Elderly Care Facilities in Daegu and Gyeongbuk*, Master's Thesis, Daegu Haany University.
- Kim, Y. J., Nam, G. S., & Park, S. J.(2016). The Impact of Care Workers' Job Autonomy on Innovative Behaviors, *The Korean Society of Business Venturing*, 11(3), 199-208.
- Kim, H. J.(2004). Comparison between Administrative Organizations and Corporate Organizations in Organizational Culture, *Korean Public Administration Review*, 38(3), 49-67.
- Lee, G. G.(2006). The Impact of Market Orientation on Performance in the Hospital Industry and Outcomes Depending on Size, *Korean Journal of Health Policy and Administration*, 16(4), 1-23.
- Lee, G. C.(2010). *A Casual Model Study on the Relationship between Social Welfare Workers' Attitudes and Behavioral Variables*, Doctoral dissertation, Graduate School of Social Welfare Gwangju University.
- Lee, J. H.(2013). *Accountability Self-Assessment for International Development Cooperation NGOs*, International Development Association.
- Lee, L. S., Hong, G. H., & Hwang, G. J.(2006). The Impact of the Ethical Mindset of the CEO of a Multi-national Corporation on Business Performance, *International Business Journal*, 17(1), 64-76.
- Lee, M. M.(2008). Ethical Management in Social Welfare Organizations. Education on Ethical Management in Social Welfare. Action Manual, *Korea Association of Social Workers*, 15(3), 195-220.
- Lee, S. Y.(2011), *The Impact of Organizational Culture Types in Elderly Care Facilities on the Exhaustion of Care Workers-with the Focus Being on the Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment*, Doctoral dissertation, Daegu University.
- Lee, S. M., & Choi, L. C.(2002), Newly Recognized Corporate Social Responsibilities, *Samsung Economic Research Institute*, 9(3), 8-39.
- Nam, H. S.(2013). The Mediating Effect of Psychological Empowerment on the Relationship between Job Environment and Job Satisfaction, *The Korean Society of Business Venturing*, 8(2), 175-185.
- National Health Insurance.(2016), *The Act on Long-term Care Insurance for Senior Citizens*.
- Mayer-Sommer, A. P., & Roshwalb, A.(1996). An Examination of the Relationship Performance in the U.S. Defense Industry: 1988-1992. *Journal of Business Ethics*, 15(12), 1249-1274.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J.(1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Review*, 1(5), 61-89
- Min, G. Y., Kim, E. H., Byeon, Y. J.(2016). The Influence of Ethical Leadership of Organization Heads Perceived by Long-term Elderly Care Facility Workers on Organizational Transparency: with the Focus Being on the Mediating Effects of Ethical Management, *Korea Academy of Care Management*, 18(4), 97-126.
- Mun, H. G.(2010). *Ethical Management Manual Tip*, Korea Association of Social Workers Ethical Management Education and Action Manual.
- Oh, S. H.(2015). *The Impact of Ethical Management in Social Welfare Facilities on Organizational Commitment: with the Focus Being on the Mediating Effects of Organizational Image and Social Desirability*, Doctoral dissertation, Dongguk University.
- Park G. W., & Ban, H. J.(2013). A Study of Accounting Transparency for Companies: With the Focus Being on the OCI Case, *Korea International Accounting Review*, 52(4), 357-376.
- Park, U. B.(2006). *A Study of the Relationship between Corporate Ethics and Organizational Effectiveness*, Doctoral dissertation, Gyeongsang National University.
- Park, W. S.(2004). Financial Transparency of Non-profit Organizations: with the Focus Being on the Case of The Beautiful Foundation, *Korean NPO Review*, 3(1), 173-193.
- Park, J. C., & Hong, S. G.(2009). The Impact of Corporate Social Activities on Customer Loyalty, *Journal of*

- Marketing Management Research*, 14(4), 19-35.
- Park J. H., & Jang, Y. J.(2014). A Study of the Impact of Innovative Leadership and Group Culture on Care Workers' Job Change Intentions, *Health and Social Welfare Review*, 34(2), 161-186.
- Park, H. S.(2001). Transparency Value: the Conceptual Structure and Meaning, *Korean Society and Public Administration*, 12(3), 103-118.
- Pivato, S., Misani, N., & Tencati, A.(2008). The Impact of Corporate Social Responsibility on Consumer Trust: the Case Osorganic Food, *Business Ethics: A European Review*, 17(1), 3-12.
- Primeaus, P., & Stieber, J.(1994). Profit Maximization: The Ethical Mandate of Business, *Journal of Business Ethics*, 13(4), 287-294.
- Raju, P., Lonial, S., Gupta, Y., & Ziegler, C.(2000). The Relationship between Market Orientation and Performance in the Hospital Industry: *A Structural Equation Modeling Approach Health Care Manage Sci*, 3(3), 2337-247.
- Schein, E. H.(1985). *Organizational Culture and Leadership*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Schwepker, C. H., & Ingram, T. N.(1996). Improving Sales Performance Through Ethics: The Relationship Between Salesperson Moral Judgment and Job Performance, *Journal of Business Ethics*, 15(11), 1151-1160
- Seo, D. S.(2012). *A Study of the Influence of Ethical Management in Social Welfare on Business Performance*, Doctoral dissertation, Hannam University.
- Seo, D. S., & Jang, Y. E.(2012). A Study of Ethical Management Influence Factors in Long-term Elderly Care Organizations, Institute for Social Sciences, Chungnam National University, *Social Science Studies*, 23(4), 67-92.
- Seo, D. S.(2013). A Study of the Impact of Ethical Management in Long-term Elderly Care Organizations on Business Performance, *Social Science Studies*, 22(4), 138-163.
- Seo, M. S.(2008). *A Study of Hospitalized Patient's Expectations and Satisfaction on Nursing Service Quality and Their Willingness to Revisit the Hospital*, Master's Thesis, Ewha Womans University.
- Sim, U. G., & Choi, H. G.(2014). The Influence of Organizational Culture in University on Job Satisfaction, Customer Oriented Mindset and Service Quality, *Journal of Creativity and Innovation*, 7(1), 191-224.
- Son, S. H., & Gong, D. J.(2002). A Theoretical Study of the Success Factors and Financial Performance of ERP Systems, *Korean Association of Computer and Accounting*, 2(3), 33-56.
- Song, Y. M.(2008). Practical Implications in Social Welfare Examined with the Relationship between the Expertise of Social Welfare Workers and Ethical and Responsible Behaviors, *Journal of Community Welfare*, 27(5), 195-210.
- Stanwick, P. A., & Stanwick, S. D.(1988). The Relationship Between Corporate Social Performance and Organization Size, Financial Performance, and Environmental Performance; An Empirical Examination, *Journal of Business Ethics*, 17(3), 195-204.
- Waddock, S. A., & Graves, S. B.(1997). The Corporate Social Performance- Financial Performance Link, *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319.
- Westbrook, R. A.(1987). Product Consumption-based Affective Responses and Repurchase Rocesses, *Journal of Marketing, Research*, 24(4), 258-270.
- Woo, H. S.(2015). *A Study of the Impact of Ethical Management in Long-term Elderly Care Facilities on Job Embeddedness and Customer-oriented Thinking: with the Focus Being on the Mediating Effects of Organizational Culture*, Doctoral dissertation, Hanyoung Theological University.
- Yang, O. G., & Choi, M. M.(2010). A Study of the Development of Self-Assessment Indices for Ethical Management in Social Welfare Organizations, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 12(2), 4-15.
- Yu, S. J.(2009). *A Study between the Innovative Leadership of Top-ranking Managers and Organizational Achievement and Ethical Management*, Master's Thesis, Seoul Women's University.
- Yu, S. E.(2007). *A Study of the Impact of the Ethical Standard of a Company on the Business Performance: With the Focus Being on Small to Medium Enterprises in Daejeon and Chungcheong*, Doctoral dissertation, Hannam University.

# A Study on the Effect of Ethical Management on Organizational Transparency and Performance in Long-Term Care Institutes: With a Focus on the Mediation Effect of Organizational Culture

Nam, Hee Soo\*

## Abstract

The purpose of this study is to define the relationship between ethical management, organizational culture, and management performance in long-term care institutes for the elderly while identifying the level of ethical management, organizational culture, and management performance of caregivers and the impact and mediation of the relationships between them based on the hypothesis. The results show that caregivers in the Gyeonggi region scored 2.929 out of 5 in ethical management, 3.393 in organizational culture, 2.925 in organizational transparency and 3.185 in management performance. The levels of ethical management, organizational culture and management performance in caregivers are lower than those of welfare workers, social workers, and nursing assistants. This is due to their relatively low level of education, wages and working environment.

This study determined that there is a significant relationship between variables in terms of correlation between ethical management, management performance, organization transparency, and organizational culture.

Second, the authors adopted hypotheses that ethical management has a statistical effect on organizational transparency, management performance, and organization culture.

Third, the authors concluded that organizational culture has a direct impact on organization transparency and there is a significant mediation effect between ethical management, organizational transparency, and management performance.

Based on these results, we propose the following:

First, ethical leadership at the core of ethical management. Second, awareness in organizational transparency. Third, balanced management performance. Fourth, a flexible organizational culture that can respond to ethical management environment must be established.

*Keywords: Long-term Care Institutes for the Elderly, Gyeonggi Region, Caregiver, Ethical Management, Organizational Transparency, Management Performance, Organizational Culture, Study Model.*

\* Dept. of Social Welfare, WORLD CYBER COLLEGE, m9128@hanmail.net