

요양보호사의 소명의식과 조직성과의 관계에서 직무만족의 매개효과

신영일

한국보건복지인력개발원 서울교육센터 교수

Mediating Effect of Job Satisfaction in the Relationship Between Caregivers' Calling and Organizational Performance

Sihn Young Il

KOHI Seoul Education Center Professor

요 약 최근 장기요양보험제도에 도입된 시장화와 공급주체 다원화의 영향으로 조직성과에 대한 관심이 높아지고 있다. 본 연구는 장기요양시설의 조직성과에 요양보호사의 소명의식의 영향을 분석하고 그 경로에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위하여 서울시와 경기도의 요양보호사를 대상으로 자료를 수집하였다. 다중회귀분석으로 소명의식이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향을 분석하였고 위계적 회귀분석으로 직무만족의 매개효과를 검증하였다. 분석 결과 소명의식은 조직성과와 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤고, 직무만족은 소명의식과 효과성 사이에서 완전매개효과를, 소명의식과 효율성 사이에서는 부분매개효과를 나타냈다. 이를 바탕으로 직무만족 관리를 통하여 효과성을 제고하고, 직무만족과 소명의식을 관리하여 효율성을 관리할 필요성을 논의하였다.

주제어 : 요양보호사, 소명의식, 조직성과, 직무만족, 조직효과성

Abstract Recently, interest in organizational performance has been increasing due to marketization and diversification of supplier introduced in long-term care system. To analyze the effects of caregivers' calling on the organizational performance of long-term care facilities and to examine the mediating effects of job satisfaction on the path, data were collected from caregivers in Seoul and Kyonggi-do. Multiple regression analysis was used to examine the effect of caregivers' calling on job satisfaction and job performance, and the mediating effect of job analysis was tested by hierarchical regression analysis. As a result, caregivers' calling had a positive effect on job performance and job satisfaction, and the job satisfaction showed full mediation effect between caregivers' calling and effectiveness and partial mediation effect between caregivers' calling and efficiency. Based on this, we discussed the need to improve efficiency through job satisfaction management and to manage efficiency by managing job satisfaction and vocation awareness.

Key Words : Caregiver, Calling, Organizational performance, Job satisfaction, Organizational Effectiveness

1. 서론

우리나라는 2026년 초고령사회 진입이 예상되는 등 유례없이 빠른 고령화에 대응하고자 2006년 노인장기요양법을 입법하였고 2008년 7월부터 전국적으로 장기요양

보험제도를 실시하였으며[1], 2015년 기준 전국 5066개소의 장기요양시설이 설치·운영되고 있다[2]. 노인장기요양보험제도는 전통적으로 가족이 책임지던 노인부양의 의무를 국가가 나누어지는 공적서비스로[1], 공적부담을 축소하면서 보편적 복지를 추구하기 위하여 공급 주체의

*Corresponding Author : Sihn Young Il (mylife1317@daum.net)

Received August 28, 2018

Accepted November 20, 2018

Revised November 2, 2018

Published November 28, 2018

다원화와 서비스의 시장화를 추진전략으로 채택하였다[3]. 이와 같은 복지시장 확대와 시장논리에 따른 복지서비스의 제공은 제공기관의 경쟁 촉진 및 소비자의 선택권 확대에 기여하는 긍정적인 측면도 있지만[4] 장기요양서비스 제공기관들이 경쟁과 생존을 바탕으로 하는 이윤동기에 노출되어 요양보호사의 전문성과 서비스 공급의 효율성을 확보하기 어려운 문제점도 동시에 안고 있다[3]. 이런 배경으로 최근 장기요양시설의 조직성과에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다.

장기요양시설의 성과에 관해 수행된 많은 연구들은 직무만족과 조직몰입을 중심으로 하여 요양보호사의 심리적 성과를 연구하거나[5] 이용자만족과 삶의 질을 중심으로 어르신들의 심리적 성과에 초점을 맞추어 연구하였다[6]. 하지만 장기요양서비스는 정부와 민간의 자원을 다원적으로 활용하여 전달되는 공적서비스이므로[3,4] 전문적이고 효율적인 과정을 통하여 장기요양서비스를 전달할 때 장기요양보험제도가 추구하는 사회적 노인부양이라는 목표를 달성할 수 있다. 따라서 장기요양서비스의 취지를 살리기 위해서는 장기요양서비스가 노인부양과 삶의 질 향상에 얼마나 기여했는지 조직성과를 연구하는 것이 필요하다.

Campbell & Cairns는 조직성과를 심리적 성과, 경제적 성과, 관리적 성과로 구분하였다[7]. 심리적 성과의 하위요인으로는 직무만족, 응집성, 동기부여, 사기, 유연성과 적응성 등이 해당하고, 경제적 성과는 효과성, 효율성, 성장성, 수익성, 품질, 목표 달성도 등이 포함되며, 관리적 성과는 결근율, 이직율, 사고발생빈도 등이 해당된다[8]. 사회복지조직을 대상으로 수행된 다수의 연구들은 사회복지의 공익성을 고려하여 경제적 성과인 조직 효과성과 효율성 외에 공정성을 조직성과 요소로 다루었다[9,10]. 하지만 공정성은 조직성과라기보다는 조직 구성원의 만족도 및 윤리와 관련된 개념이며[11] 조직효과성 및 효율성과 상충되는 경향이 강하여 본 연구에서는 공정성을 제외하고 조직효과성과 효율성을 조직성과 요소로 채택하였다. 노연희[12]도 공정성을 제외하고 조직효과성과 효율성을 중심으로 사회복지조직의 조직성과를 측정하여 요인구성에 무리가 없는 것으로 보고하였다. 따라서 본 연구는 노인장기요양서비스의 심리적 성과에 초점을 맞추었던 여러 선행연구와 달리 조직 효과성과 효율성을 중심으로 한 경제적인 측면의 조직성과를 분석

하고자 한다. 조직성과 중에서 효과성이란 조직의 산출이 목표를 달성한 정도를 의미하며[8,13,14] 사회복지조직에서 산출한 서비스의 질과 양을 통하여 목표를 달성한 수준에 해당한다[14]. 그러므로 장기요양시설의 효과성은 요양보호사가 자기 직무의 목적이 이용자의 삶의 질을 향상시키는 것임을 이해하고 자기 직무를 통하여 그 목적을 어느 정도 달성했는지를 인식하는 가에 따라 결정된다. 효율성은 사회복지조직의 목적 달성하기 위하여 구성원이 직무에 관련된 희소자원을 획득하고 활용하는 수준으로[8] 서비스 산출에 투입된 자원과 제공된 서비스의 비율로 나타낼 수 있다[10]. 효율성의 요소로는 업무처리 속도, 정확성, 경제성 등이 해당되며[9] 효율적인 요양보호사는 자신의 시간이나 물리적 자원을 절약하면서 신속하고 정확하게 이용자의 요구를 충족시킬 수 있다. 특히 최근 사회복지조직에 평가제도가 정착되면서 사회복지 조직의 효율성은 조직성과를 평가하는 중요한 기준이 되고 있다[14]. 따라서 본 연구는 사회복지기관에서 점점 강하게 요구되는 효과성과 효율성을 중심으로 장기요양시설의 조직성과를 살펴보고 조직성과의 영향요인을 분석하고자 한다.

장기요양시설의 조직성과에 미치는 영향요인은 크게 조직요인과 개인요인으로 구분할 수 있다. 조직요인은 조직성과에 영향을 주는 기관의 특성요인을 의미하며 조직투명성[15], 조직특성[16], 조직학습[17], 시설장 리더십[18] 등에 관하여 많은 연구가 진행되었다. 한편 요양보호사는 장기요양시설 전체 인력의 94%를 차지하여[19] 조직성과에 중요한 영향을 미치는 인적요소이므로[20] 조직성과에 미치는 요양보호사 개인요인의 영향을 살펴보는 것은 장기요양시설의 조직성과를 제고하는 출발점이라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 조직성과에 대한 요양보호사 개인요인의 영향을 연구한 사례는 시장지향성[21]과 직무스트레스[22] 등에 국한될 정도로 매우 제한적이다. 따라서 요양보호사의 개인요인 중에서 조직성과에 영향을 미치는 요인으로 소명의식에 대한 관심이 필요하다.

인간존엄성과 이용자 삶의 질 개선이라는 가치를 추구하는 요양보호 직무는 본래 소명의식과 윤리를 핵심 원리로 한다[30]. 소명의식은 사명, 직업의식, 천직의 개념으로 혼용되는데[23] 일을 자신의 삶의 일부로 인식하는 직업정체성으로 인하여 소명의식은 일에 대한 강한 내적동기를 형성하며 업무만족과 조직성과에 크게 영향

을 미친다[24]. 실제로 고객과 접촉이 빈번한 호텔종사자를 대상으로 한 연구에서 황서현[27]은 소명의식이 조직 성과에 긍정적 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 특히 소명의식이 높으면 직무를 자아실현의 과정으로 인식하므로[26] 자신의 삶과 직무를 일치시키는 태도가 형성되고[24] 고객입장을 배려하는 고객지향성이 증가하여 요양보호사의 소명의식은 조직 효과성을 영향을 미칠 것으로 예측된다. 특히 요양보호사는 어르신 돌봄과 생명존중에 근거한 천직의식을 기본원리로 하고 있어[30], 요양보호사의 소명의식이 조직성과에 미치는 영향을 분석하는 것은 매우 필요하다.

소명의식은 직무에 대한 종사자의 내적태도이므로 직무수행 과정에서 환경과의 상호작용에 의해 증가하기도 하고 감소하기도 한다. 특히 직무스트레스와 같이 부정적인 직무환경에 지속적으로 노출되면 소명의식의 긍정적 영향력이 감소되고[29] 관계지향형 조직조직문화 속에서는 소명의식이 강화되기도 한다[30]. 이처럼 소명의식은 불만요인에 의해 감소하고 만족요인에 의해 증가하므로 소명의식의 긍정적인 효과를 강화하는 수단으로 직무만족을 연구할 필요가 있다. 이와 관련하여 성경주와 황성원[31], 한창훈[32], 정혜경과 이지연[33]은 종사자의 소명의식이 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다고 하였고, 박은옥과 정기한[8], 전희원과 이호길[13], 신황용과 이희선[34]은 직무만족이 조직성과에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하였다. 그러므로 요양보호사의 소명의식과 조직성과의 관계에서 직무만족은 매개효과를 가질 것으로 예측된다. 따라서 직무만족을 매개로 할 때 소명의식이 조직성과에 미치는 영향력이 더욱 강화되는지 분석하는 것은 장기요양시설에서의 조직성과를 관리하는 차원에서 매우 필요하다.

본 연구의 목적은 장기요양시설에 종사하는 요양보호사의 소명의식과 조직성과의 영향관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 통하여 조직성과를 관리하기 위하여 소명의식과 직무만족을 관리하는 방안을 제안하고자 한다. 본 연구에서 분석할 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 소명의식은 직무만족에 영향을 미치는가? 둘째, 요양보호사의 소명의식은 조직성과에 유의한 영향을 미치는가? 셋째, 요양보호사의 소명의식과 조직성과 사이에서 직무만족은 매개효과를 가지는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구의 공간적 범위로는 전국 장기요양시설의 42%를 차지하고 있는 서울시 및 경기도에서[2] 운영 중인 장기요양시설을 대상으로 하였다. 설문대상은 노인복지법상 장기요양시설에서 요양서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 하였다. 노인복지법에 장기요양시설의 장은 의료법 제2조에 따른 의료인 또는 사회복지사업법에 따른 사회복지사로 자격이 규정되어 있어[35] 시설장은 노인복지법에서 정한 요양보호사가 아니므로 본 연구 대상에서 제외하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 소명의식

본 연구의 독립변수인 소명의식은 Dik, Eldridge & Steger가 설계한 소명의식 척도 Calling and Vocation Questionnaire (CVQ) 24문항을[36] 번안 수정하여 심에린·유성경[25]이 재구성한 CVQ-K 척도를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 직업의 천직성, 사회기여도, 일을 통한 목적지향, 일의 가치감, 열정, 이타적 행동, 직업정체성 등을 측정하는 12문항으로 구성하였다. 측정도구의 Chronbach's α 값은 심에린·유성경[25]에서 .850이었으며 본 연구에서는 .877로 나왔다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 1점(=전혀 그렇지 않음)부터 5점(=매우 그러함) 범위에서 평정하도록 하였고 각 문항의 평정 점수가 높을수록 소명의식이 높음을 의미한다.

2.2.2 직무만족

본 연구의 독립변수인 직무만족은 Weiss 등이 설계한 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 바탕으로[37] 박현식[38]이 사용한 척도를 학계 전문가 2명과 현장전문가 1명의 검증을 통하여 본 연구의 목적에 맞게 수정하였다. 척도는 내적만족과 외적만족을 측정하는 18 문항으로 구성하였다. 측정도구의 Chronbach's α 값은 박현식[38]에서 .908이었으며 본 연구에서는 .895로 나왔다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 1점(전혀 그렇지 않음)부터 5점(=매우 그러함) 범위에서 평정하도록 하였고 각 문항의 평정 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다.

2.2.3 조직성과

조직성과는 사회복지조직이 자원을 효과적 또는 효율적으로 운영해서 얻는 결과[14,40]로 조직성과 측정을 위하여 심정미[14]와 박희서[39]가 사용한 척도를 바탕으로 학계 전문가 2명과 현장전문가 1명의 검증을 통하여 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 조직성과는 효율성과 효과성으로 구성되며, 효과성은 서비스 품질, 서비스 만족도, 목표달성 수준, 고객 만족도 등의 8문항, 효율성은 업무처리속도, 비용절감, 서비스의 신속성, 업무개선노력 등의 9문항을 포함하여 총 17문항으로 구성하였다. 측정도구의 Chronbach's α 값은 심정미[14]에서 효과성이 .696, 효율성이 .713이었으며 본 연구에서는 효과성이 .788, 효율성이 .793으로 나왔다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 1점(=전혀 그렇지 않음)부터 5점(=매우 그러함) 범위에서 평정하도록 하였고 각 문항의 평정 점수가 높을수록 직무성과가 높음을 의미한다.

2.3 자료수집

본 연구에서 분석할 자료는 2018년 5월부터 6월까지 두 달 동안 서울시 및 경기도의 장기요양시설에서 종사하는 요양보호사를 대상으로 설문지방법으로 수집하였다. 설문지에 연구의 목적과 통계법에 근거한 응답자 신분 및 비밀보장을 명기하였으며, 설문 작성하는 요양보호사에게 이 내용을 설명하였다. 표본은 확률표본기법 중에서 무작위표본추출을 적용하였고 총 230부의 설문을 배포하고 215부를 회수하였다. 전체 문항의 응답이 동일하거나 무응답 항목이 많은 10부를 제외하고 총 205부를 코딩하여 통계적으로 분석하였다.

2.4 자료분석

요양보호사의 소명의식과 직무성과 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하는 연구모형은 Fig. 1.과 같다. SPSS Ver. 22.0 프로그램을 사용하였고 다음의 분석방법들을 적용하였다. 첫째, 요인분석으로 주요변인을 추출하고 주요변인별로 측정도구의 신뢰도를 검증하였다. 둘째, 주요 변인의 기술통계를 요약하고 정규성과 상관분석을 실시하였다. 셋째, 분석결과의 정확성을 제고하기 위하여 대표적인 인공사회학 요인이 조직성과에 미치는 영향을 통제하였다. 넷째, 소명의식, 조직성과의 관계에서 직무만족의 매개효과는 Baron & Kenny[41]이 제시한 3단계 위계적 회귀분석으로 이용하여 매개변수로 투입

전후의 직접효과를 분석하고 매개변수 투입후의 간접효과를 분석하여 확인하였으며, 매개효과의 유의성은 소벨 테스트로 검증하였다.

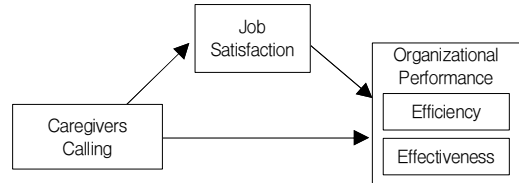


Fig. 1. Mediating effect research model
 Note: CC: Caregivers Calling, JS: Job Satisfaction, OP: Organizational Performance, EI: Efficiency, EE: Effectiveness

3. 연구결과

3.1 주요변인 정규성 및 상관관계

본 연구에서 사용할 주요변인의 정규성을 왜도와 첨도로 분석하였으며 결과는 Table 1과 같다. 소명의식, 직무만족, 효율성, 효과성 모두 왜도와 첨도값이 ±2미만이므로 회귀분석을 적용하는 데 필요한 정규분포성을 갖는 것으로 확인되었다.

주요변인 간의 상관관계를 분석한 결과, 소명의식은 효율성, 효과성과 $p < .01$ 수준에서 유의한 상관성이 있었고, 직무만족은 소명의식, 효율성, 효과성과 $p < .01$ 수준에서 유의한 상관성이 있어 본 연구에서 검증하려는 매개효과와 관련된 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

Table 1. Regularity and correlation analysis

	M (SE)	Skew.	Kurtosis	Correlation coefficient			
				1	2	3	4
CC	3.79 (.62)	.12	-.42	1			
JS	3.97 (.61)	.03	-.47	.53**	1		
EI	3.93 (.56)	-.68	1.45	.32**	.33**	1	
EE	4.01 (.54)	-.60	1.24	.20**	.35**	.52**	1

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3.2 조직 효과성에 대한 직무만족도의 매개효과

소명의식과 조직성과의 경로에서 직무만족의 매개효과를 정확히 검증하기 위하여, 이진[42]과 류혜룡[43]이 요양보호사 연구에서 통제변수로 사용한 성별, 나이, 근무기간, 학력, 월수입을 통제변수로 투입하여 조직성과

에 미치는 영향을 통제한 결과는 Table 2의 1단계와 같다. 성별, 나이, 근무기간, 학력, 월수입 모두 조직효과성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력 R²는 .005로 나타나 조직효과성에 대한 통제변수들의 설명력은 1% 범위 이내로 통제되었다.

단계2는 소명의식과 매개변수인 직무만족도 사이의 영향관계를 분석한 결과이며, 소명의식이 직무만족에 유의한 영향을 미쳤고(t=9.64, p<.001) 설명력이 29.8%로 나타났다.

단계3은 소명의식과 종속변수인 효과성 사이의 영향관계를 분석한 결과이며, 소명의식이 효과성에 유의한 영향을 미쳤다(t=5.83, p<.001). 단계4는 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 효과성에 대한 영향을 분석하였는데 직무만족도만 효과성에 유의한 영향을 미쳤고(t=4.71, p<.001) 소명의식은 효과성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(t=1.72, p>.05). 단계4에서 매개변수의 유의성이 확인되었고 단계3에서 확인된 소명의식과 효과성 사이의 직접효과가 사라졌으므로, 직무만족도는 소명의식과 효과성 사이에서 완전매개효과를 갖는 것으로 분석되었다.

Table 2. Moderated regression of Effectiveness

	IV	DV	B	S.E.	β	t	p	R ²
1	sex type	EE	.08	.16	.03	.50	.621	.005
	years		-.07	.12	-.04	-.55	.580	
	education		.01	.06	.01	.20	.840	
	career		.02	.03	.05	.73	.467	
	income		-.03	.05	-.04	-.62	.533	
2	sex type	JS	.21	.15	.08	1.35	.178	.298
	years		-.09	.11	-.05	-.79	.432	
	education		-.05	.05	-.06	-.94	.348	
	career		.02	.03	.05	.83	.408	
	income		-.04	.05	-.04	-.76	.451	
	CC		.52	.05	.53	9.64***	.000	
3	sex type	EE	.09	.16	.04	.54	.588	.087
	years		-.11	.12	-.06	-.92	.359	
	education		.02	.05	.03	.36	.723	
	career		.02	.03	.05	.67	.503	
	income		-.05	.05	-.07	-1.03	.306	
	CC		.27	.05	.35	5.83***	.000	
	JS		.30	.06	.34	4.71***	.000	
4	sex type	EE	.02	.15	.01	.15	.878	.178
	years		-.08	.11	-.05	-.72	.473	
	education		.03	.05	.04	.66	.512	
	career		.01	.03	.03	.45	.655	
	income		-.04	.05	-.05	-.84	.402	
	CC		.10	.06	.11	1.72	.087	
	JS		.30	.06	.34	4.71***	.000	

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

Note: IV: Ind. Variable, DV: Dep. Variable, MV: Mediating Variable

3.3 조직 효율성에 대한 직무만족도의 매개효과

1단계는 통제변수가 조직 효율성에 미치는 영향을 분석하였으며, 성별, 나이, 근무기간, 학력, 월수입 모두 조직효과성에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력 R²는 .017로 나타나 조직의 효율성에 대한 통제변수의 설명력 2% 범위 안으로 통제되었다.

단계3은 소명의식과 종속변수인 효율성 사이의 영향관계를 분석한 결과이며, 소명의식이 효율성에 유의한 영향을 미쳤다(t=6.34, p<.001). 단계4는 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 효율성에 대한 영향을 분석하였는데 소명의식(t=3.47, p<.01)과 직무만족(t=4.65, p<.001)이 모두 효율성에 유의한 영향을 미쳤다. 단계4에서 매개변수의 유의성이 확인되었고 단계3에서 확인된 소명의식과 효율성 사이의 직접효과가 유지되었으므로 직무만족은 소명의식과 효율성 사이에서 부분매개효과를 갖는 것으로 분석되었다.

Table 3. Moderated regression of Efficiency

	IV	DV	B	S.E.	β	t	p	R ²
1	sex type	EI	.19	.17	.08	1.13	.258	.017
	years		.15	.12	.08	1.20	.231	
	education		-.01	.06	-.02	-.22	.823	
	career		.01	.03	.01	.20	.843	
	income		.01	.05	.01	.20	.840	
2	sex type	JS	.21	.15	.08	1.35	.178	.298
	years		-.09	.11	-.05	-.79	.432	
	education		-.05	.05	-.06	-.94	.348	
	career		.02	.03	.05	.83	.408	
	income		-.04	.05	-.04	-.76	.451	
	CC		.52	.05	.53	9.64***	.000	
3	sex type	EI	.20	.16	.08	1.24	.215	.132
	years		.09	.12	.05	.73	.467	
	education		-.00	.05	-.00	-.02	.988	
	career		.00	.03	.01	.10	.920	
	income		-.02	.05	-.02	-.37	.713	
	CC		.30	.06	.37	6.34***	.000	
4	sex type	EI	.16	.16	.06	.99	.322	.225
	years		.10	.12	.06	.90	.371	
	education		.01	.05	.01	.17	.864	
	career		-.00	.03	-.00	-.06	.951	
	income		-.01	.05	-.01	-.22	.823	
	CC		.18	.07	.28	3.47**	.001	
	JS		.25	.07	.30	4.65***	.000	

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

소명의식과 조직성과 사이에서 직무만족의 매개효과 유의성을 검증하기 위하여 소벨테스트를 실시한 결과는 Table 4와 같다. 소명의식과 조직 효과성 사이에서 직무만족의 매개효과는 유의하게 나타났으며($t=4.23, p<.001$) 소명의식과 조직의 효율성 사이에서 직무만족의 매개효과도 유의하게 나타났($t=3.55, p<.001$).

Table 4. Significance test of mediating effects

IV	B	S.E.	MV	B	S.E.	DV	t	p
CC	.522	.054	JS	.301	.064	EE	4.23	.000
	.522	.054		.252	.066	EI	3.55	.000

** $p<.01$, *** $p<.001$

4. 논의

본 연구는 장기요양시설에서 점점 중요성이 더해가고 있는 조직성과에 요양보호사의 소명의식이 미치는 영향을 분석하고 그 경로에서 직무만족의 매개효과가 있는지를 검증하였고 연구결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 소명의식은 직무만족에 유의한 영향을 미쳐($t=9.64, p<.001$) 소명의식이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 이 결과는 소명의식이 직무만족 및 생활만족에 정(+)의 영향을 미친다고 보고한 성경주와 황성원[31], 한창훈[32], 정혜경과 이지연[33]의 연구와 일치한다. 반면에 고자인과 강경아[44]는 보호관찰공무원을 연구하면서 소명의식이 직무만족에 영향을 미치지 않는다고 하여 본 연구와 다른 결과를 제시하였다. 이것은 보호관찰공무원의 소명의식이 높지만, 소년보호, 보호관찰, 사회봉사 수감명령자를 상대로 직무를 수행하는 과정에서 직무스트레스가 누적되고 그로 인해 수반되는 우울과 자살 등의 심리적 어려움이 직무만족을 가로막는 것으로 분석된다. 본 연구에서 직무만족에 대한 소명의식의 설명력이 29.8%로 높게 나타나 요양보호사들이 자신의 직무에 긍정적인 가치를 부여하며 [31] 이용자들의 반응도 직무만족을 높이는 기제로 작용하는 것으로 보인다. 소명의식이 높은 요양보호사는 이용자 돌봄으로 통하여 사회에 기여한다는 가치를 직무에 부여하고, 요양보호 직무가 자신의 삶의 목적 달성에 도움이 된다고 인식하게 되며[45] 자기 직무를 천직으로 수용하여 직무만족에 영향을 미치는 것으로 분석된다. 그

러므로 요양보호사가 자신의 일에 가치를 부여하고 직무를 통하여 인생의 목적을 추구할 수 있도록 소명의식을 높이는 것은 요양보호사의 직무만족도를 증가시키는 중요한 전략이 될 수 있다.

둘째, 요양보호사의 소명의식은 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구결과가 나왔다. 이 결과는 조직성과의 구성요소인 조직효과성과 효율성이 소명의식과 정(+)의 상관성을 보고한 김민정[46] 연구와 맥락을 같이 하며, 요양보호사의 직업정체성이 요양서비스의 질에 영향을 준다고 보고한 이창호[47] 연구에 의해 지지되었다. 조직성과의 하위요인별로 살펴보면 소명의식은 조직 효과성에 유의한 영향을 미쳐($t=5.83, p<.001$) 소명의식이 높을수록 조직효과성이 높게 나타났다. 소명의식이 높은 개인은 성공적인 업무수행을 자기 인생의 목적달성 및 자아실현 과정으로 인식하기에[26] 물질적 보상보다는 고객을 만족시키는 자기성취감과 자기충족감을 위해서 일하는 경향이 강하다[29,48]. 그러므로 소명의식은 요양보호사가 고객의 입장을 우선적으로 배려하는 고객지향성을 증가시켜[26] 요양원을 이용하는 어르신의 돌봄이라는 직무의 효과성을 달성할 수 있게 한다. 소명의식은 조직의 효율성에도 유의한 영향을 미쳐서($t=6.34, p<.001$) 소명의식이 높을수록 직무 수행과정에서 효율성이 높게 나타났다. 소명의식을 가진 종사자는 자신의 직무에서 필요한 업무능력을 보다 정확하게 인식하며, 높은 자기정체성을 바탕으로 자신의 업무능력과 스킬을 지속적으로 향상시키려는 의지를 가지므로[25,49] 지속적으로 업무숙련도가 향상되고[26] 고객의 요구와 상황변화에 대한 대응력을 높아진다[49]. 그러므로 소명의식이 높은 요양보호사는 자신의 지식과 기술을 충분히 활용해서 이용자가 요구하는 요양서비스를 신속하고 정확하게 제공할 수 있다. 따라서 이용자 중심의 고객지향성을 바탕으로 업무능력을 스스로 향상시킬 수 있도록 소명의식을 높이는 것은 요양보호사의 직무효과성과 효율성을 제고하고 조직성과를 증진하는 바람직한 방안이 될 수 있다.

셋째, 요양보호사의 소명의식과 조직성과 사이에서 직무만족은 유의한 매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 이 결과는 소명의식이 직무만족에 영향을 미친다고 보고한 연구들[31-33] 그리고 직무만족이 조직성과에 영향을 미친다고 보고한 연구들[8,13,34]과 맥을 같이한다. 조직효과성의 하위요인별로 살펴보면 소명의식과 효과성의 관계에서 직무만족도는 완전매개효과가 나타나 요양보호

사의 직무만족이 충족되면 소명의식은 조직 효과성에 영향을 미치지 않았다. 소명의식과 효율성의 관계에서 직무만족도는 부분매개효과가 나타나 요양보호사의 직무만족과 소명의식이 모두 조직 효율성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과에 기초하여 요양보호사의 조직성과를 향상시키기 전략의 실천적인 중요성을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 소명의식과 조직 효과성 사이에서 직무만족이 완전매개효과를 가졌으므로, 노인요양시설의 직무 효율성을 증진하려면 요양보호사의 직무만족도를 증진시키는 것이 바람직하다. 소명의식 단독으로 요양보호사의 조직 효과성을 설명하는 힘은 8.7% 수준에 불과하므로 직무만족이 높지 않으면 요양보호사의 소명의식이 강하다 해도 조직 효과성이 지속되기 어렵다. 만일 직무만족이 부정적으로 형성되면 소명의식의 높고 낮음에 관계없이 조직 효과성은 부정적으로 나타나게 된다. 이처럼 직무만족은 요양보호사의 조직 효과성에 결정적으로 영향을 미치기에, 직무만족이 낮으면 요양보호사는 고객지향성을 철회하고 친직의식 대신에 돈벌이 수단으로 직무를 인식할 수 있다. 이런 상태에 이르면 요양보호사는 기계적으로 어르신을 대하게 되고 방임과 학대 등의 비윤리적인 행동들도 보일 수 있다. 그러므로 소명의식이 강한 요양보호사를 채용하는 것도 중요하지만, 종사자의 직무만족을 적극적으로 높이는 방향으로 시설을 경영하는 것이 장기요양시설의 조직 효과성을 달성하는 효과적인 전략이 될 수 있다.

둘째, 소명의식과 조직 효율성 사이에서 직무만족도가 부분매개효과를 가졌으므로, 노인요양시설의 직무 효율성을 증진하려면 직무만족과 함께 소명의식을 적극 관리하는 것이 필요하다. 앞서 논의한 것처럼 직무만족도를 높이는 경영은 요양보호사의 조직 효과성을 확실하게 제고할 수 있는 전략이기는 하지만, 직무상에서 요구되는 직무 효율성을 제고하는 데는 한계가 있다. 처우개선 및 근무환경개선을 포함하여 직무만족을 위한 조치를 하면 그 자체를 서비스품질의 일부로 인식하여 효과성은 상승한다. 하지만 요양보호사의 직무 효율성은 어르신이 요구하는 서비스를 신속하고 정확하게 제공하는 것으로, 어르신의 다양한 요구에 대응할 수 있는 기술과 역량을 갖추려는 자기개발노력이 있어야 한다. 소명의식이 높은 요양보호사는 자신의 직업을 자아실현 과정으로 인식하

기에 양질의 요양서비스 제공에 필요한 업무능력과 스킬을 지속적으로 향상시키려 하고, 이것은 어르신의 요구에 신속하고 정확한 대응을 가능하게 한다. 본 연구에서 소명의식과 직무만족이 조직 효율성에 비슷한 수준으로 영향을 미치는 것으로 분석되었으므로, 직무만족과 함께 요양보호사의 소명의식을 강화하는 전략을 통하여 장기요양시설의 조직효율성을 제고하는 것이 바람직하다.

셋째, 직무만족에 대한 소명의식의 설명력이 매우 높게 나타난 것은 요양보호사의 소명의식을 통하여 조직성과를 관리할 수 있는 또 다른 방안을 가능하게 한다. 소명의식과 조직효과성 사이에서 직무만족이 완전매개효과를 보여서 조직효과성에 대한 소명의식의 영향은 유의하지 않았고 직무만족이 조직효과성을 결정짓는 요인으로 분석되었다. 하지만 소명의식은 직무만족을 강화하는 효과가 매우 크게 나타나 요양보호사의 소명의식을 강화하면 향상된 직무만족을 통하여 조직효과성에 영향을 미친다. 이처럼 소명의식은 조직 효과성에 직접 영향을 미치기보다는 직무만족을 강화하는 방법으로 간접적으로 조직효과성에 작용한다. 그러므로 소명의식은 조직효율성은 직접 영향을 미치고 조직효과성은 직무만족을 매개로 하여 간접적으로 영향을 미친다. 따라서 요양보호사의 소명의식을 강화하는 전략은 장기요양서비스의 효율성을 제고하고 동시에 직무만족을 매개로 하여 장기요양서비스의 효과성까지 증진시키는 데 기여할 수 있다.

5. 결론

본 연구는 장기요양시설에서 종사하는 요양보호사의 소명의식과 직무성과의 관계를 살펴보고, 그 경로에서 직무만족의 매개효과를 검증하였다. 실증적인 분석과 논의에 근거하여 본 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 노인장기요양시설의 조직성과 요인으로 경제적 관점의 성과요인을 채택하고 요양보호사가 지각하는 조직성과와 영향요인들을 규명하였다. 기존의 사회복지조직의 성과에 관한 대부분의 연구들이 조직몰입과 직무만족을 중심으로 한 심리적인 직무성과를 다루었고 경제적인 성과를 다룬 사례를 많이 았다. 최근 지속가능한 사회복지를 위하여 사회복지영역에 도입된 공급주체의 다양화, 시장화, 시설평가제로 인하여 경제적 관점의 조직성과에 대한 요구가 증가하고 있는데, 본 연구는 장기요양

시설의 조직성과를 경제적 성과인 조직 효과성과 효율성을 요소로 하여 측정하였고, 조직성과에 미치는 영향요인을 탐색했다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 본 연구는 소명의식과 조직성과 관계에서 조직 만족의 매개효과를 다룬 연구가 많지 않은 상황에서 이를 연구했다는 점에서 학문적 가치가 있다. 본 연구는 장기요양시설의 조직 효과성을 제고하려면 직무만족을 관리하는 전략이 필요하고, 조직 효율성까지 제고하려면 요양보호사의 소명의식을 적극 관리하는 것이 필요하다는 것을 확인하였다.

셋째, 본 연구가 갖는 의의에도 불구하고, 표본이 수도권으로 한정되어 연구 결과를 전국의 장기요양시설로 일반화하는 데는 한계가 있다. 또한 설문지로 수집한 자료를 바탕으로 양적조사만으로 분석하여 객관성은 확보하였으나 다양하고 심층적인 분석에는 한계가 있다. 추후 양적조사와 함께 질적 조사를 병행한다면, 노인장기요양시설의 조직성과를 효과적으로 제고하는 방안을 제공할 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] J. H. Kim.(2018). *Effects of Caregivers' Competency and Work Obstacles on Job Satisfaction According to Types of Long-term Care Benefits for the Elderly*, Ph.D. thesis, Inha University.
- [2] Ministry of Health and Welfare(2017). 2017-year, Number of elderly welfare facilities and living status.
- [3] H. C. Juang, H. S. Lim, D. Y. Go & S. O. Kang.(2014). The impact of service composition factor on organizational performance of long term care facilities for the elderly people. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*. 9(1), 133-140
- [4] H. S. Nam.(2017). 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. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*. 12(4), 201-215.
- [5] G. S. Choo.(2014). *The impact of the autonomy toward social welfare center on organizational outcome -Focusing on the mediating effect of job burnout and leadership*, Ph.D. thesis, Kyonggi University.
- [6] S. C. Ko.(2014). *A Study of Factors Influencing Users' Satisfaction of Korean Long-term Care Services for the Elderly*, Ph.D. thesis, Wonkwang University.
- [7] Campbell, T. and Cairns, H.(1994), Developing and Measuring the Learning Organization: from Buzz Words to Behaviors, *Industrial and Commercial Training*, 26(7), 10-15.
- [8] E. O. Park & K. H. Cheong.(2011). The Relationship among Internal Marketing, Organizational Trust, Job Satisfaction and Organizational Performance : Manufacturing industry. *Journal of Research in Industrial Innovation*, 26(1), 221 ~257.
- [9] J. A. Jeon.(2008). *A Study on the Resistance Factor according to the Local Social Welfare Administrative Organization and on the Influence in Organization Performance of Job Characteristics*, Ph.D. thesis, Chongju University.
- [10] Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(3), 413-439.
- [11] S. K. Oh.(2010). *The Effect of Leader-Member Exchange (LMX) in Social Welfare Agencies on Organizational Performance - Focusedon Organizational Trust as a Mediator and Organizational Climateas a Moderator*, Ph.D. thesis, Chongju University.
- [12] Y. H. Rho.(2006). Does Organizational Capacity Explain Fundraising Effectiveness in Nonprofit Social Service Organizations?. *Korean journal of social welfare*, 58(3), 5-26.
- [13] H. W. Cheon & H. G. Lee.(2014). Verification of Influence Relationships among Individual Characteristics, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance of Hotel Staff. *Northeast Asia Tourism Research*, 10(2), 45-67.
- [14] J. M. Sim.(2017). *The Effect of Internal Marketing of Social Welfare Organizations on Their Organizational Performance and the Mediating Effect of Organizational Commitment*, Ph.D. thesis, Keimyung University.
- [15] H. S. Nam.(2017). 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. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*. 12(4), 201-215.
- [16] M. H. Kim.(2015). The Impact of Organizational Characteristics Care Worker Empowerment. *Journal of Social Welfare Management*. 2(2), 105-123.
- [17] C. H. Shin.(2015). A Study on the Relation between Organizational Learning, Market Orientation and

- Performance in the Elderly Facilities. *Journal of Social Science*. 41(2), 1-27.
- [18] Y. S. Shin, E. Y. Jung & J. W. Kim.(2014). Effects of Transformational Leadership on the Organizational Effectiveness of Long-Term Care Facilities : Focusing on the Care Giver's Mediating effect of Empowerment. *Korean journal of social welfare*. 66(3), 75-99.
- [19] Ministry of Health and Welfare.(2017). 2016-year, Statistical Yearbook of Long-term Care Insurance for the Elderly.
- [20] J. K. Park.(2018). *A Study on the Effective Factors of Care Givers' Working Environment to their Turnover Intention*, Ph.D. thesis, Yemyung Graduate University.
- [21] K. J. Lee.(2009). The Effect of a Market Orientation on the Performance of the Long-Term Care Facilities. *Health and Social Welfare Review*. 29(1), 236-260
- [22] Y. J. Kim.(2008). *The Effect of Self Efficacy on the Relationships between Job Stress and Organizational Effectiveness of Home Helper*, Ph.D. thesis, Chosun University.
- [23] S. M. Hong.(2018). *The Impact of the Sense of Vocation of Childcare teachers on their Feeling of Happiness -Focused on the regulating effect of organizational commitment*, Ph.D thesis, Catholic Kwandong University.
- [24] Rosso, B. D., Dekas, K. H. & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127.
- [25] Y. Shim & S. K. Yoo.(2012). Development and Validation of the Korean Version of the Calling and Vocation Questionnaire. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 24(4), 847-872.
- [26] K. J. Lee.(2014). Effect of Sense of Calling on Knowledge Pursuance, Customer Orientation, and Service Quality Efficacy of Frontline Employees in Hotels. *Journal of Tourism*, 38(4), 37-54.
- [27] S. H Whang.(2016). Research Articles : The Effects of Hotel Employees' Sense of Calling on Job Performance and Organizational Commitment. *Journal of Food service Management Society of Korea*, 19(1), 265-283.
- [28] Y. S. Park.(2017). *Introduction to Social Welfare*. Seoul:HakJisa.
- [29] J. B. Min & J. Y. Song.(2017). The Effect of Calling of Christian Caregivers on Job Burnout : Focused on the mediating effect of Job Stress. *Theology and practice*. 54, 533-566.
- [30] D. W. Kim & N. S. Cho.(2012). A Study on Factors Influencing the Vocation Consciousness and Ethical Consciousness of Medical Social Workers, *Korean Public Personnel Administration Review*, 11(2), 221~244.
- [31] G. J. Seong & S. W. Whang.(2017). Influence of Educare Teacher s Vocational Calling on Job Satisfaction : Focusing on Social Support Mediating Effect. *Korean Journal of Child Education and Care*, 17(4), 71~90.
- [32] C. H. Han.(2018). *The Effect of Vocational Calling on Life Satisfaction of Youth Workers : A Mediating Effects of Occupational Identity and Job Commitment*, Ph.D. thesis, Sangji University.
- [33] H. K. Jeong & J. Y. Lee.(2018). Relationship between Teacher's Calling Spirit, Self-Efficacy, Job Commitment, and Life Satisfaction. *The Journal of Research in Education*, 31(2), 175~196.
- [34] H. Y. Shin & H. S. Lee.(2012). A Study on the Determinants of Organizational Performance in Public Organizations: Public Service Motivation, Job Insecurity and Job Satisfaction. *Korean journal of public administration*, 50(1), 1-35.
- [35] Ministry of Health and Welfare(2018). The Elderly Welfare Act.
- [36] Dik, B. J., Eldridge, B. M., & Steger, M. F.(2008). *Development of the Calling and Vocation Questionnaire(CVQ)*. Paper presented to the 117th Annual Convention of the American Psychological Association, Boston, MA.
- [37] Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Loftquist, L. H.(1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minnesota Studies on vocational.
- [38] H. S. Park.(2010). A Study on Work Satisfaction Perceived by Care givers Participated in Long Term Care Insurance Service - Focused on Sense of the Calling to the Field, *Journal of Community Welfare*, 33, 243-265.
- [39] H. S. Park.(2013). The Effects of Social Welfare Center Worker's Public Service Motivation on Organizational Performance. *Journal of the Korea society of computer and information*, 18(7), 175-182
- [40] Y. J. Kim.(2017). *A Study on Mediating Effects of Transformational Leadership on the Relationship between Organization Culture and Organization Performance in Social Welfare Center*, Ph.D. thesis, Seoul Venture University.
- [41] Baron, R. M. & Kenny, D. A.(1986), "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical consideration", 『Journal of Personality and

- Social Psychology, 51:1173-1182.
- [42] J. Lee(2018). *Learning Transfer and Job Competence of Care Workers' : Focusing on Dementia job training program participants*, Ph.D. thesis, Gachon University.
- [43] H. R. Lyoo(2017). *The Impact of Job Stress on Job Satisfaction among Caregivers Working in Nursing Home : The Moderating Role of Communication Competence and Self-Efficacy*, Ph.D. thesis, Sangji University.
- [44] J, Ko & K, A, Kang.(2018). Relations between Perceiving a Calling and Job Satisfaction in Probation Officers: Testing a Mediated Effect of Work Meaning and Career Commitment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 24(3), 194-203.
- [45] Dik, B. J., & Duffy, R. D.(2009). Calling and vocation at work: Definition and prospects for research and practice. *The Counseling Psychologist*, 37(2), 424-450.
- [46] M. J. Kim.(2013). *Organizational culture, professional identity and organizational performance in operating room*, Maser's paper, Hanyang University.
- [47] C. H. Lee. (2015). A Study on the Impact of Occupational Identity on the Quality of Service of Long-Term Care Workers in Nursing Homes, *Journal of Human Resource Management Research*, 22(3), 1-21.
- [48] Wezenniewski A., McCauley C., Rozin P., & Schwartz B.(1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality*. 31(1), 21-33.
- [49] Hall, D. T., & Chandler, D. E.(2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 155-176.

신 영 일(Young Il Sihm)

[정회원]



- 1989년 2월 : 서울대학교 일반대학원 계산통계학과 (이학석사)
- 2018년 2월 : 서울한영대학교 일반대학원사회복지학과 (사회복지학 박사)
- 2017년 12월 ~ 2018년 10월 : 오

라클사회과학연구소 대표

- 1993년 3월 ~ 2017년 8월 : 한국보건복지인력개발원 서울교육센터 교수
- 관심분야 : 복지경영, 통계조사, 사회복지, 경영학
- E-Mail : mylife1317@daum.net