

# 노인요양병원 간병인의 돌봄서비스 질이 재이용의도에 미치는 영향 연구: 중국동포 간병인을 중심으로

송인식

동국대학교 국제다문화학과

## A Study on the Influence of the Quality of the Care Service of the Caregivers in a Nursing Hospital for the Elderly in the Intent of Reuse: Focusing on Chinese-Korean Caregivers

In Sik Song

Dept. of International and Multicultural Studies

**요약** 우리나라의 급속한 고령화 현상은 노인요양병원의 확충으로 인한 인력수급의 어려움을 겪고 있다. 따라서 노인요양보호 서비스의 인력충원을 위해 외국 인력의 고용이 증가하고 있다. 본 연구에서는 노인요양병원의 외국인 간병인의 돌봄서비스 질이 기관에 대한 신뢰, 만족, 재이용의도에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 본 연구는 서울·경기 지역 6개의 노인요양병원에서 중국동포 간병인의 돌봄서비스를 받고 있는 노인 249명을 조사하였다. 자료분석은 SPSS와 AMOS를 이용하여 분석을 실시하였다. 분석결과, 첫째, 노인요양병원 간병인의 돌봄서비스 질인 신뢰성, 대응성, 공감성, 유형성, 전문성은 기관에 대한 신뢰와 만족, 재이용의도와 관계에서 모두 정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 둘째, 노인요양병원의 중국동포 간병인의 돌봄서비스 질이 간병인의 신뢰에 미치는 요인으로는 대응성, 유형성, 전문성이며, 만족에 미치는 요인으로 돌봄서비스의 신뢰성, 유형성, 전문성 요인이 만족에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 기관의 신뢰와 만족은 모두 재이용의도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 노인요양병원의 중국동포 간병인의 돌봄서비스의 질과 만족도의 관계에서 신뢰에 대한 간접효과는 돌봄서비스의 질 중 대응성을 제외하고 모든 독립변수에서 나타났으며, 신뢰와 재이용의도의 관계에서 만족도는 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 노인요양병원의 중국동포 간병인 돌봄서비스 질이 이용자의 재이용률을 높이기 위해서 양질의 돌봄서비스 질을 통해 신뢰와 만족을 높일 수 있는 방안을 제공하여야 할 것을 시사한다.

**Abstract** The rapid aging of South Korea is causing difficulties in meeting the man-power demands for the increasing number of elderly nursing hospitals. To cope with this gap in supply and demand, more foreign workers are now being hired to provide elderly care services. The purpose of this study is to examine the influence of the quality of the care services provided by foreign caregivers in nursing hospitals for the elderly. For this purpose, the researcher surveyed 249 senior citizens who are receiving care services from Chinese-Korean caregivers in six elderly nursing hospitals in Seoul and Gyeonggi region. The data collected from the survey were analyzed through SPSS and AMOS. The result of the analyses showed that, first, the quality factors of the care services of the caregivers at elderly nursing hospitals, such as reliability, responsibility, empathy, formality, and expertise, all turned out to have a positive correlation with the trust in, satisfaction with, and intent to revisit the institute. Second, the influencing factors for the qualities of the care services by Chinese-Korean care givers in elderly nursing hospitals included responsiveness, materiality, and expertise, while the factors that influenced satisfaction with significance included trust, materiality, and expertise. Also, the trust in and satisfaction with the institution both influenced the intent of revisit in a positive manner. Third, the indirect effect of trust in the relationship between the quality of the care services by the Chinese-Korean care givers and satisfaction, appeared in all independent variable except for responsiveness, which was a factor of the quality of the care services. And, it was also shown that the satisfaction level had an indirect effect in the relationship between trust and revisiting intent. The result of this study implicates that, in order to cause the quality of the care service by the Chinese-Korean care givers in elderly nursing hospitals to increase the revisit rate, it would be necessary to provide a strategy to increase the levels of trust and satisfaction through a higher quality level of care services.

**Keywords** : Elderly Nursing Hospitals, Chinese-Korean Caregivers, Quality of The Care Service, Intent of Reuse, Trust, Satisfaction

\*Corresponding Author : In-Sik Song(Dongguk Univ.)

Tel: +82-10-4255-6302 email: songis6302@naver.com

Received February 21, 2019

Revised March 25, 2019

Accepted May 3, 2019

Published May 31, 2019

## 1. 서론

생활수준의 향상 및 의학의 발전으로 인간의 평균수명이 증가하고 있으며, 이로 인해 우리나라의 경우도 노인 인구가 매우 빠르게 늘어나고 있다[1]. 통계청(2016) 자료에 의하면 국내 고령화 속도는 전례 없이 급속도로 진행되어 2000년 '고령화 사회'로 들어섰고, 2018년에 '고령사회'에 접어들어, 2026년에는 '초고령 사회'에 진입할 것으로 보고 있다[2]. 고령화 사회로 들어선 후 고령사회로 변화하는 시간이 프랑스가 115년으로 가장 늦게 진행되었고, 미국 72년, 독일 40년 그리고 일본이 24년으로 한국은 다른 국가와 비교하면 고령화가 매우 빠르게 진행되고 있다[2]. 2015년 노인실태조사에 의하면 전국 노인 10,452명을 대상으로 살펴본 결과 노인의 89.2% 정도가 만성질환이 있고, 평균적으로 2.6개의 만성질환을 갖고 있으며, 2개 이상의 만성질환을 지닌 복합이환자가 69.7%로 조사 되었다. 만성질환 종류별 환자의 비율은 고혈압이 56.7%로 가장 높은 비율을 차지했으며, 그다음으로 관절염이 33.4%, 당뇨병 22.6% 순으로 노년기 대부분의 노인들은 만성질환에 시달린다는 것을 알 수 있다[3].

이와 같은 고령화 현상은 국내의 노인복지 환경도 빠르게 변화시켰으며, 이러한 노인의 요양보호 문제에 대처하기 위해 정부는 노인요양시설의 확충을 통한 서비스 질적 향상에 힘썼다. 하지만 양적인 시설의 확충은 노인 요양시설을 이용하는 이용자를 직접적으로 케어해줄 수 있는 간병인의 부족현상으로 인한 요양보호사 서비스의 질적 하락으로 이어졌다. 즉, 노인요양시설의 증가는 노인장기요양기관 서비스 수급 대상자의 증가를 의미하며, 곧 서비스 공급자인 요양보호사의 증가를 필요로 한다. 요양보호사는 서비스 실천 현장에서 서비스 대상자와 끊임없이 상호작용하며, 요양보호 대상자에게 질적 서비스를 제공하는 역할을 담당하고 있다. 그러나 시설 운영에 대한 최저 임금의 향상과 요양보호사를 위한 복지 감소, 인권침해 등으로 인하여 전문직의 확충과 인력을 증가해야 함에도 오히려 인력 수급의 어려움을 겪고 있다. 이처럼 노인 인구 증가와 더불어 저출산으로 인한 부양료의 감소를 고려했을 때 사회적으로 노인에 대한 수요가 앞으로도 꾸준히 증가할 것으로 추정 가능한데[4], 현실은 끊임없이 증가하는 수요를 두고 국내의 인력만으로 감당하기 어려운 실정이다. 따라서 노인요양보호 서비스의 인력 충원을 위해 외국인력의 고용 현상이 자연스럽게 늘어나게 되고 가까운 미래에 외국인력을 공식화하여 인

력풀을 확장하는 것이 어찌 보면 당연한 수순이 될 수도 있다[5]. 특히 2002년 취업관리제 실시이후부터 조선족을 비롯한 재외동포 노동자들도 본격적으로 요양보호서비스와 같은 분야로 볼 수 있는 돌봄노동 분야로 넓혀 나가기에 되어 현재는 돌봄서비스의 주요공급인력으로 자리 잡고 있다. 이러한 경향은 국내에서 이주를 통한 돌봄노동 분야가 점차 확대될 것이라는 전망을 할 수 있게 하였고 나아가 한국인 여성들이 전담해온 요양서비스 및 돌봄노동이 개발도상국 출신의 여성이주노동자들에게 위탁되고, 한국인 여성에서 외국인 여성으로의 인력전환이 이루어지게 될 것으로 예상된다. 즉, 오늘날 한국 사회에서 요양보호서비스는 가족집단 내 여성들이 '부양' 또는 '양육' 차원에서 무급으로 제공되는 도덕·윤리적 행위라는 전통적인 형식에서 벗어나 외국인 노동자, 특히 조선족 여성들로 인해 유급으로 수행되는 서비스노동의 성향으로 전환되고 있다.

이러한 외국인 노동자의 경우 국내 노동자와 비교하였을 때 여전히 비가시화 되고 이 그 가치가 평가절하 된 상태에 머물러 있으며, 무엇보다 돌봄노동은 단순노동이라는 인식이 강해 이를 수행하는 노동자들의 심리적·정서적 건강에 관한 관심이 낮기 때문에 서비스 제공 당사자의 지식과 업무에 대한 질적·양적 부분이 낮게 형성되어 있어, 정작 외국인 노동자의 서비스 만족도 수준은 기대에 못 미치는 경우가 많다.

이렇듯 외국인 노동자의 서비스에 대한 질이 저평가되는 주된 원인은 다름 아니라 돌봄서비스에 대해 이미 존재하는 '교환가치생산'의 개념으로 평가하여 노동의 본질과 일자리 특성을 간과한 데서 기인된다고 볼 수 있다 [6-7]. 돌봄서비스는 가족의 돌봄서비스에 대한 연장선으로서 그 고충은 단순한 육체적 괴로움뿐만 아니라 '가정'이라는 사유공간 및 가족구성원들과 돌봄 이용자의 유기적인 가족관계 속에서 경험하게 되는 심리적·정서적 어려움에 대한 불안과 걱정도 포함된다.

바로 이런 심리적·정서적 어려움이 외국인 노동자의 스트레스를 유발함으로써 노동자들의 소진에 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있다. 그러므로 육체노동 중심의 노동평가 틀에서 벗어나 돌봄노동의 감정적·정신적 영역에 대한 원활한 케어가 이루어져야 하며, 향후 외국인력의 본격적인 도입과 함께 공식적으로 제안이 이루어지기 전에 현재 돌봄서비스를 수행하는 외국인 돌봄노동자들의 서비스 질에 대해 포괄적이고 심도 있는 담론들이 선행되어야 한다. 또한 요양서비스 분야에서 외국인 노동자들의 서비스 질이 이용자의 신뢰와 만족, 재이용의도에

어떤 영향을 미치는지 살펴봄으로써, 외국인 노동자 서비스에 대한 질적 향상을 이루어낼 수 있을 것이다. 특히 외국인 노동자의 서비스 질에 대한 연구를 깊게 살펴봄으로써 궁극적으로 외국인 노동자들의 스트레스 예방에 대한 조직적인 제도적 차원의 정비를 제안할 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 노인 돌봄서비스

노인문제의 대표적인 해결안으로 제시된 것이 바로 2007년부터 시작된 노인돌봄서비스이다. 당시 정부 예산에서 사회복지 지출비용이 계속 늘어남에도 불구하고 사회복지에는 아직도 취약한 실정이라서 지속적인 복지 확충의 필요성이 높아지고 있었다. 또한, 전통적으로 사회복지서비스가 사회적 소비로 받아들여지게 되면서 공공재원을 사회복지 영역에 집중하면 할수록 성장잠재력이 낮아져 사회 전반적으로는 일자리 창출 기회가 적어질 가능성이 우려된다는 점에서 복지정책의 주요쟁점들에 대한 원인과 대책을 모색하던 시기였다. 새로운 사회복지정책을 계획하면서 고심했던 점들은 다음과 같은 것들이었다[8]. 2007년 중증장애인활동보조 사업, 노인돌봄사업, 지역사회서비스투자 사업, 산모신생아도우미서비스 사업이 시행되게 되었으며, 이들 프로그램은 기존 사회복지서비스 전달방법과는 다른 특성을 가지고 있다. 이들 사업은 이전 공급자 중심의 민간위탁 형식이 아닌 시장과 수요자 중심의 새로운 복지 거버넌스를 모색하였다. 또한, 일정 수준의 자(自)부담금을 통한 본인 책임의 부담을 전제로 서비스 욕구를 지닌 일반 서민 전체를 대상으로 서비스를 지원하고 있다[8]. 이 중 노인돌봄종합서비스는 2007년 5월부터 실시한 노인재가 서비스사업의 일환으로, 자구력이 없고 일상생활이 어려운 노인에게 욕구에 따라, 활동 및 가사 지원과 주간보호서비스를 제공하여 안정적인 노후 생활 보장과 함께 가족의 경제적·사회적 활동기반을 만들어 주는 것을 목적으로 한다. 돌봄서비스는 움직이기 어려운 65세 이상, 전국 노인가구 평균 소득 150% 이하의 노인이 그 대상이다.

### 2.2 서비스 품질

서비스의 품질은 제품과 동일한 유형의 일반적인 품질과는 다르게 형태가 없다는 모호성이 있다. 하지만 서비

스의 특징과 연관 지어 보면 서비스품질도 고객의 요구 사항에 대한 일치 또는 고객만족이라는 현대적 품질관리의 정형에서 벗어나지 않는다. 그러므로 서비스품질은 일반적으로 객관적인 품질이 아닌 주관적인 품질의 개념으로 정의되며, 소비자에 의해 '지각된 서비스 품질(perceived service quality)'이라는 뜻으로 규정된다[9-10]. 즉, 다시 말해 서비스 품질을 제공된 서비스의 수준이 소비자의 기대와 얼마만큼 일치하는가의 평가 기준으로 정의하면서 서비스 품질은 소비자의 기대에 부합하도록 변함없이 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 대부분의 학자들은 서비스의 품질이란 특정한 서비스의 우수함과 관련하여 개인이 가진 전반적인 태도나 판단이라는 Parasuraman 외(1985)가 제시한 개념적 정의를 지지하고 있다[10-12].

이처럼 서비스의 품질은 품질 평가 대상의 서비스 범주에 대한 이론적 시각이 다양하다. 서비스의 품질을 측정하는 가장 보편적인 도구는 Parasuraman 외(1985)가 고안한 SERVQUAL이다[13]. SERVQUAL은 5가지 차원, 즉 신뢰성(reliability), 공감성(empathy), 유형성(tangibles), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance)의 항목으로 이루어진다.

Parasuraman 외(1988)가 개발한 SERVQUAL 척도는 '기대/성과'의 개념 아래에 서비스의 질을 결정 짓는 10가지 차원을 이론적 연구로써 제시하였으며[13], 이들의 접근방식은 소비자들이 서비스에 갖는 기대나 성과에 의한 지각을 같이 측정하는 것으로, 고객 만족 연구에서 주요하게 다루고 있는 '기대/불일치 패러다임'에 기반을 두고 있다고 볼 수 있다.

선행연구에서는 이러한 요양서비스가 만족과 재이용 의도에 직접적인 관련이 있는 중요한 변수로 보고 있으며 돌봄서비스에 대한 이용자의 인지와 서비스 내용 및 과정을 향상시킬 수 있는 핵심변수라고 주장하였다[41-44].

### 2.3 노인돌봄서비스의 고용

복지국가 돌봄서비스 증가로 인해 사회복지서비스 점차 확대되는 과정은 우리나라에서도 동일하게 나타났다. 다만 유럽 복지국가의 경우에는 산업혁명 이후 오랫동안 산업화와 가족 및 인구구조 변화가 진행되었던 반면, 우리나라는 위의 과정을 급속도로 받아들이고 있다. 급속한 산업화과정을 통해 부양과 가족구조에 대한 가치가 바뀌게 되었고 고령화 문제가 매우 빠르게 진행되면서, 노인

돌봄의 부족 사태가 대두됨에 따라 보다 적극적인 사회적 접근이 필요하게 되었다. 노인돌봄 수요에 대한 대응책으로 2008년 노인장기요양보험이 제도적으로 규정되면서 우리나라 노인돌봄 영역은 급속도로 확장되었다. 한국의 노인돌봄 영역에서도 외국인 노동자가 분명히 존재한다. 요양병원과 요양원 등의 시설은 물론 공식화되지 않은 요양 영역에서도 외국인 노동자가 실재하며[14], 민간영역에서 간병인력 중 국내 노동자는 20~30%밖에 되지 않는 것으로 조사되었다[15]. 노인돌봄 영역에 속하는 이주노동자는 대부분 혈연에 의해 상대적으로 특수한 외국인 위치에 속하는 중국동포들로 보고되었다.

이러한 이주노동자는 국내 노동자 인력 부족 문제를 해결함으로써 안정적인 서비스를 제공할 수 있지만, 이주노동자의 서비스 제공에 있어 돌봄서비스의 질적 향상에 기여하는지에 대해서는 논쟁의 여지가 많다. 또한, 노인돌봄의 서비스 제공에서 이주노동자에 대한 의존도는 장기적으로 보면 노인돌봄 제도의 지속적인 운영을 고려할 경우 매우 중요한 문제가 될 수 있다. 특히 우리나라는 노동이주에 능동적으로 정책을 내지 않음에도 불구하고 노인돌봄 영역에서 합법적으로 근무하는 이주인력이 존재한다는 점에서 제도적 차원에서 주목할 필요가 있다. 그러나 국내 노인돌봄을 수행하는 이주인력에 대하여 요양시설과 돌봄노동에 대한 기사나 연구보고서에서 일부만을 다루었을 뿐이며, 노인돌봄 영역의 이주노동에 초점을 맞춘 조사나 현황 연구는 거의 진행되지 않았다.

노인요양서비스가 제도화되고 돌봄서비스를 수행하는 전달시스템이 점차 확대되면서 국내의 노인돌봄 일자리 또한 늘어나게 되었다. 노인장기요양보험이 도입되기 전까지는 노인돌봄 일자리는 여러 전달체계에 분산되어 있었고 일자리의 전체적인 규모는 작았다. 2002년 기준 일상 활동 및 간병 지원인력은 간병인, 간병도우미, 케어복지사, 가정봉사원 등으로 각각 다른 법령과 전달체계 내에 산재되어 있었다[16]. 2008년 노인장기요양보험이 제도화되면서 산재된 일자리들이 요양보호사 체계로 재편되었다. 「노인복지법」에서는 요양보호사를 '노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는' 인력으로 규정한다. 노인장기요양보험의 확대 적용과 더불어 요양보호사 일자리는 2008년 102,456명에서 크게 확대되어 2016년 320,144명이 요양보호사로 활동하고 있다. 특히 재가 영역 분야에서 요양보호사 일자리는 2008년 91,902명, 2016년 259,595명으로 매우 큰 폭으로 증가하게 되었다. 한편, 제도화 과정 중 요양보호사로 재편성되고 합쳐진 경우 외에 노인돌봄 영역의

주요 일자리로 간병인이 남아있다. 간병인으로 해야 할 역할은 관련 법령에서 정확하게 정의되어 있지 않으며, 노약자 등과 같이 간병이 필요한 대상에게 간병 제공과 신체활동을 지원하는 일자리이다. 현재 노인돌봄 영역에서 간병인은 대부분 요양병원에서 근무하며, 2012년 기준을 보면 요양병원 간병인 수는 대략 17,831명으로 추정되었으며[17], 안형식(2013)의 연구에서 요양병원에서 일하는 간병인 수는 19,210명으로 추정되었다[18]. 요약하자면, 노인장기요양이 제도화되면서 노인돌봄 전달체계가 확대되는 과정에서 한국의 노인돌봄 일자리는 요양보호사와 간병인을 중심으로 확대되었다.

## 2.4 돌봄서비스의 외국인 고용

노인돌봄은 오랜 기간동안 가족구성원에서 자녀 혹은 배우자가 제공하는 무급 노동이었다. 저출산과 여성의 사회참여 확대, 가족구조 변화, 고령화 등으로 인하여 가족 내 무급으로 제공되었던 돌봄노동이 공공의 영역으로 전환되기 시작하였다. 하지만 돌봄노동의 사회화에도 불구하고 돌봄노동에 대한 보상은 여전히 낮은 수준이다[19]. 사회화되기 이전의 돌봄노동은 무급으로 제공되었으므로 사회화된 다음에도 가치를 낮게 평가받으며[20], 노인돌봄의 낮은 근로조건은 자연스럽게 돌봄노동자의 높은 이직률에 영향을 미칠 수 있다[21].

노인돌봄 제도의 외국인 노동자 관련 법령은 노인장기요양제도 요양보호사의 교육 및 자격기준에 규정되었다. 2008년 노인장기요양보험 도입과 함께 요양보호사 국가자격제도가 신설되었다. 「노인복지법」 시행규칙 개정에 따라 노인복지시설에서 노인 등의 가사 및 신체활동 등을 제공하는 일을 전문적으로 수행하는 요양보호사는 각급을 기준으로 240시간(1급), 120시간(2급)의 교육을 받도록 자격조건을 규정하였다. 2008년 하반기부터 보건복지부가 배부한 요양보호사 양성지침에 외국인력과 관련된 규정이 등장하였다. 이는 보건복지부 장관의 지침으로 변경된 규정으로, 교육가능대상에 방문취업(H-2) 비자 및 대한민국 국적을 가진 사람의 배우자인 거주(F-2) 비자 소지자가 추가되었고 다만 한국어능력시험 요건을 갖추었을 때 교육이 가능하도록 하였다. 2009년에는 대한민국 국적을 가지고 있던 영주(F-5) 비자 및 재외동포(F-4)비자 소지자가 추가되었으며, 이후 요양보호사 교육 규정이 높아져, 2010년 8월 요양보호사 교육 이수에서 따로 자격시험을 치르는 형태로 자격제도의 기준이 보강되었다[22]. 이에 따라 2010년 하반기부터 외국인에

게 요구되었던 한국어능력 관련 검증 항목도 없어졌다. 이는 외국인 지원자가 교육을 모두 이수한 후 시험에 응시한 결과로 그에 합당한 한국어 실력을 갖추었다면 별도의 한국어능력 검증이 필요하지 않기 때문으로 추정된다. 이후 2011년과 2014년에 교육가능대상 외국인 비자 항목이 조금씩 완화되었다. 한편 노인돌봄을 수행하는 간병인의 경우, 요양보호사와는 달리 간병인으로 사업장에 채용되기 위한 외국인력 규정이 존재하지 않으며, 민간 차원의 간병사 자격증은 있지만, 간병인 취직을 위한 별도의 법률 규정 자격요건이 아니므로 노인돌봄 영역에서 간병인으로 일하는 경우 이주인력 관련 규정이 존재하지 않는다.

이렇듯 외국인의 돌봄서비스에 대한 기준은 점차 완화되고 있으나, 박복임(2010)의 한국과 조선족 간병인을 중심으로 간병인의 지식, 태도가 간병역할수행에 미치는 영향을 알아본 연구[23]에서는 한국 간병인보다 조선족 간병인의 지식, 태도 수준이 모두 낮게 나타났으며, 이로 인한 간병인의 역할수행 역시 낮게 나타난 것을 알 수 있다. 이러한 연구결과는 외국인 돌봄서비스의 질적 하락을 의미하며, 외국인 돌봄서비스에 대해 체계적인 교육이 필요함을 의미하고 있다.

특히 홍세영과 김금자(2010)의 연구[5]에서는 조선족 간병인의 경우 국내 문화적응의 차이로 인하여 갈등과 스트레스, 많은 이직을 경험하게 되고, 이에 따른 서비스 질의 하락을 언급하고 있다. 허설화(2017)의 연구[1]에서도 조선족 돌봄 노동자의 심리적·정서적 차이로 인하여 스트레스에 대한 대처가 낮고, 이로 인하여 나타나게 되는 서비스 질의 향상 방안을 연구해야 한다고 주장하고 있다.

## 2.5 돌봄서비스의 질에 대한 신뢰와 만족

신뢰라는 것은 어떤 사물의 정직함, 위선 혹은 거짓이 아닐 것이라는 긍정적인 기대, 약속의 이행, 언행일치, 어떤 일(또는 역할)을 맡은 바 그대로 수행이 가능할 것이라는 기대를 뜻한다[24]. 즉, 신뢰는 일관성 있고 결점 없는 서비스의 제공을 의미하며, 서비스에서는 가장 중요한 속성이다. 이는 조직이 불만족한 고객에게 약속한 것을 실행하는 것으로서 신념이나 믿음으로 정의할 수 있다[25]. Baumann과 Prus(1990)는 신뢰라는 것은 사람들의 관심을 그대로 유지하려는 자세에 대해 어떻게 행동을 취하려는 가에 대한 참여를 의미한다고 하였다[26]. Ozanne와 Schurr(1985)은 상대방의 약속이나 언행이

믿을 만하거나 그에 대한 의무를 충실히 이행하려는 것이라고 정의하였다[27].

만족에 대한 정의로 Anderson(1973)은 기대와 지각된 제품성과의 일치 또는 불일치의 과정이라고 규정하였다[28]. Newman과 Westbrook(1978)은 고객만족을 소비자가 서비스나 제품을 구매하고 비교, 평가 및 선택하는 과정에서 얼마만큼 호의적 혹은 비호의적 감정을 겪는가 하는 것이라고 주장하면서 매우 포괄적이고 다양한 차원의 개념으로서 사전에 기대와 실제로 경험한 결과와의 비교를 통해 갖는 감정의 표출, 즉 서비스 및 제품의 사용 경험과 결과에 의한 개인의 주관적 평가로 보았다[29]. Oliver(1980)는 일반적인 서비스 점점에 대한 고객 평가는 기대수준과 실물과의 비교를 통해 만족, 또는 불만족으로 이어진다고 하였다[30]. Oliver(1981)는 또한 고객만족을 고객이 소비경험에 의해 사전적으로 소비자가 지닌 감정과 불일치된 기대가 복합적인 결합으로 일어난 종합적 심리상태라 규정하였다[31].

이러한 신뢰와 만족에 대해 Naude와 Buttle(2000)는 서비스 품질을 평가함에 있어 신뢰, 만족, 조정, 힘, 이윤을 관계품질의 주요 구성부분으로 규정하고 있으며[32]. Berry(1995)는 신뢰가 기업에 대한 충성도의 기초가 된다고 강조하였으며, 이는 곧 만족으로 이어지게 된다고 하였다. 또한, 신뢰는 효과적인 비즈니스 관계를 형성하기 위한 주요 요소로서, 상호 당사자 간 다양한 경험을 토대로 신뢰가 더욱 커지게 되며, 결국 상대방의 만족으로 이어져 지속적 관계 형성이 도움이 된다고 언급하고 있다[33].

이는 고객이 서비스 제공자에게 공정하다고 믿게 되면 몰입과 신뢰를 기초로 하는 장기지향적인 관계를 형성하게 될 뿐만 아니라 자발적 참여와 협력이 생기게 되며, 지속적인 거래가 이루어지는 상황이 나타날 수 있다고 볼 수 있다.

이와 같이 신뢰와 만족이 형성되면 공정성, 능력, 일관성, 유용성, 정직성, 책임성 등의 개념과 관련해 고객의 재이용의도에 영향을 주는 주요 매개변수로 작용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 위에서 신뢰와 만족에 관한 속성과 선행연구를 살펴본 결과 거의 대부분의 연구가 경영학 쪽 분야이며 아직 사회서비스분야의 조직을 대상으로 진행된 선행연구는 부족한 실정이다. 본 연구에서는 다른 분야의 연구결과를 통해 사회복지 분야에 적용하여 사회서비스로서 노인 돌봄서비스의 이용자가 지각한 서비스에 대한 신뢰와 만족을 보고자 한다.

## 2.6 재이용의도

재이용의도의 개념은 기업의 서비스나 제품을 소비자로 하여금 다시 이용할 수 있도록 하는데 목적을 둔 마케팅연구에서 비롯된 개념이다. 그 후 각 분야별로 재이용의도 또는 재구매에 관한 연구가 진행됐는데 각 연구에서 새로운 관점에서 재해석한 개념이라고 볼 수 있다.

Engel 외(1995)는 재이용의도를 ‘문제 해결의 복잡성을 척도로 한 의사결정 유형’에서 초기구매 또는 재구매시 확장형식 문제 해결 단계에서는 문제를 처리하기 위한 의사결정이 철저하게 제한적인 문제 해결 과정으로 나아가면서 매우 단순한 결정 법칙이 적용된다고 주장하고 있다[34]. 즉, 다시 말해 초기구매 시에는 다량의 정보를 수집 및 적용하여 그에 맞는 최적의 대안을 선택하게 되고, 재구매시 초기구매에 만족하지 못한 경우에는 반복적으로 문제 해결 상황에 맞닥뜨리게 되지만 반대로 신뢰가 쌓여 만족한 경우에는 브랜드 충성도나 구매 관성에 따라 재구매로 이어지게 된다.

## 3. 조사설계 및 연구방법

### 3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구의 연구모형은 Fig.1과 같다.

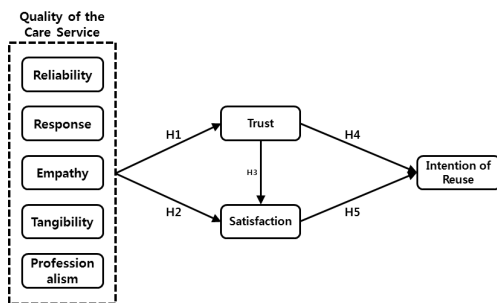


Fig. 1. Research Model

- H1. 중국동포 간병인의 돌봄서비스 질은 신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 중국동포 간병인의 돌봄서비스 질은 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 중국동포 간병인 돌봄서비스 신뢰는 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 중국동포 간병인 돌봄서비스 신뢰는 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H5. 중국동포 간병인 돌봄서비스 만족은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구의 대상은 서울·경기지역의 6개 노인요양병원의 간병인 관리부서 또는 간호부에 사전협조를 구하여 자료수집을 실시하였다. 연구 대상자는 간병인 중 중국동포 간병인 돌봄서비스를 받는 노인을 대상으로 2018년 12월 10일부터 2019년 1월 17일까지 약 5주에 걸쳐 무선표집을 실시하였으며, 연구에서는 탈락률을 고려하여 총 270명을 연구 대상으로 선정하여 연구를 실시하였다. 자료수집은 260(96.3%)부의 설문지가 회수되었고, 자료로 사용하기 어렵다고 판단된 설문지 11부가 제외되어 최종적으로 사용한 설문지는 총 249(92.2%)부이다.

자료 분석을 위해 SPSS Statistics 22.0과 AMOS 22.0 통계프로그램을 사용하였다. 가설검증을 위한 분석방법으로 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하고 신뢰도분석, 상관관계 분석 등을 실시하여 측정항목의 개념타당성, 판별타당성, 법칙타당성을 확인하였다. 또한, 각 변수의 상관관계를 분석하기 위하여 구조방정식 모형을 사용하였고, 신뢰와 만족의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였다.

### 3.3 측정도구

#### 3.3.1 부정적 정서

##### 가. 돌봄서비스 질

간병인의 돌봄서비스 질 척도는 Parasuraman 외(1988)가 개발한 SERVQUAL을 기초로 하여[13] 이수민(2015)에서 사용된 측정 항목[35]을 본 연구 대상자인 중국동포 간병인이 이해할 수 있는 내용으로 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 돌봄서비스 질 신뢰성 4문항, 대응성 4문항, 공감성 4문항, 유형성 4문항, 전문성 4문항으로 총 20문항에 대해서 ‘전혀 그렇지 않다(1)점’에서 ‘매우 그렇다(5점)’으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정되었다. 점수의 평균이 높을수록 서비스 질의 수준이 높음을 의미하고, 본 연구에서 신뢰도 계수는 서비스 질의 신뢰성 .871, 대응성 .876, 공감성 .860, 유형성 .849, 전문성 .825로 나타났다.

##### 나. 신뢰

신뢰 척도는 Doney와 Cannon(1997)의 연구[36]를 바탕으로 이한우와 하규수(2015)가 사용한 척도[37]를

본 연구 대상자인 중국동포 간병인이 이해할 수 있는 내용으로 수정·보완하여 사용하였다. 신뢰 척도는 총 4개의 문항으로 구성하였으며, '전혀 그렇지 않다(1)점'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정하였다. 점수의 평균이 높을수록 신뢰가 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰 척도의 신뢰도 계수는 .838로 나타났다.

### 3.3.2 만족

만족 척도는 Cronin과 Taylor(1992)의 연구[38]를 바탕으로 김병용(2010)의 연구[39]에서 사용한 척도를 본 연구 대상자인 중국동포 간병인이 이해할 수 있는 내용으로 연구에 맞게 사용하였다. 만족 척도는 돌봄서비스 질에 대한 만족도를 측정하는 4개의 단일 문항으로 구성하였다. 척도의 측정은 '전혀 그렇지 않다(1)점'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수의 평균이 높을수록 만족 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰 척도의 신뢰도 계수는 .893로 나타났다.

### 3.3.3 재이용의도

재이용의도 척도는 Cronin과 Taylor(1992)의 연구[38]를 바탕으로 김소영, 김동원과 이선미(2017)의 연구[40]에서 사용한 척도를 본 연구 대상자인 중국동포 간병인이 이해할 수 있는 내용으로 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 재이용의도 척도는 돌봄서비스 질에 대한 재이용의도를 측정하는 4개의 단일 문항으로 구성하였다. 척도의 측정은 '전혀 그렇지 않다(1)점'에서 '매우 그렇다(5점)'으로 측정하는 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 점수의 평균이 높을수록 재이용의도 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰 척도의 신뢰도 계수는 .895로 나타났다.

## 3.4 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 서울·경기지역 요양병원에서 간병인 돌봄서비스를 이용하고 있는 노인의 성별 분석 결과 남성 37.8%(94명), 여성 62.2%(155명)로 나타났으며, 연령으로는 65세-69세가 10.4%(26명), 70세-79세 61.0%(152명), 80세 이상 28.5%(71명)으로 나타났다. 간병인 서비스 기간에 대해서는 2년 미만인 25.3%(63명), 2년-4년 미만 36.9%(92명), 4년-6년 미만 37.8%(94명)로 나타났으며, 응답자의 학력으로는 무학 12.0%(30명), 초졸 2.4%(6명), 중졸 16.9%(42명), 고졸 62.7%(156명), 대졸 5.6%(14명), 대학원졸 0.4%(1명)으로 나타났다.

## 4. 연구결과

### 4.1 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구의 측정도구인 돌봄서비스 질, 신뢰, 만족, 재이용의도 요인의 신뢰도와 타당도 분석을 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 신뢰도 분석 결과, 서비스 질, 신뢰, 만족, 재이용의도의 개념신뢰도인 CR(composite reliability: CR)과 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE)신뢰도 값이 각각 기준치인 0.7이상, 0.5이상으로 나타나 모든 측정도구에 대한 내적 일관성을 확인하였다. <Table 1>과 같이 측정도구의 확인적 요인분석을 실시한 결과 연구모형의 변수에 대한 적합도가 모두 권장수준에 부합하였고, <Table 2>와 같이 요인부하량( $\lambda$ )의 값이 0.5 미만으로 나타난 유형성4 요인은 제거하였으며, 이후 2차 요인분석 결과 모든 요인 부하량( $\lambda$ )이 0.649에서 0.888로 나타나 각 요인에 대한 수렴타당성을 검증하였다.

Table 1. Model fit of Confirmatory Factor Analysis

$\chi^2(p)$	df	RMR	GFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
805.206 (p=0.000)	401	.049	.822	.855	.922	.921	.064

Table 2. Confirmatory Factor Analysis Study Model Results

Path	S.T $\beta$	S.E.	t-value	Concept reliability	AVE	Cronbach's $\alpha$	
Reliability	→ REL1	0.778	Fix	-	0.874	0.635	0.871
	→ REL2	0.845	0.083	13.838			
	→ REL3	0.854	0.093	13.991			
	→ REL4	0.696	0.089	11.238			
Response	→ RES1	0.767	Fix	-	0.888	0.666	0.876
	→ RES2	0.768	0.080	12.356			
	→ RES3	0.857	0.079	13.948			
	→ RES4	0.800	0.079	12.993			
Empathy	→ EM1	0.781	Fix	-	0.896	0.684	0.860
	→ EM12	0.789	0.078	12.680			
	→ EM3	0.818	0.077	13.183			
	→ EM4	0.739	0.088	11.801			
Tangibility	→ TA1	0.827	Fix	-	0.870	0.691	0.849
	→ TA2	0.816	0.068	14.041			
	→ TA3	0.791	0.068	13.576			
Professionalism	→ PF1	0.784	Fix	-	0.879	0.647	0.825
	→ PF2	0.841	0.069	13.696			
	→ PF3	0.683	0.071	10.867			
	→ PF4	0.653	0.073	10.311			
Trust	→ Trust1	0.649	Fix	-	0.886	0.661	0.838
	→ Trust2	0.722	0.087	12.441			
	→ Trust3	0.795	0.107	10.153			

	→ Trust4	0.758	0.114	9.768			
Satisfaction	→ SA1	0.702	Fix	-	0.934	0.782	0.893
	→ SA2	0.792	0.069	16.534			
	→ SA3	0.850	0.105	12.337			
	→ SA4	0.888	0.106	12.768			
Intention of Reuse	→ Reuse1	0.754	Fix	-	0.937	0.787	0.895
	→ Reuse2	0.818	0.073	16.341			
	→ Reuse3	0.828	0.094	13.066			
	→ Reuse4	0.856	0.091	13.487			

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

### 4.2 상관관계 분석

본 연구는 돌봄서비스 질, 신뢰, 만족, 재이용의도 간의 관계를 분석하기 위해 상관분석을 실시하였으며, 결과는 다음 <Table 3>과 같다.

돌봄서비스 질, 신뢰, 만족, 재이용의도의 상관관계를 분석한 결과 돌봄서비스 질 중 유형성이 신뢰와 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났고 설명력은 59.3%로 나타났다. 다음으로 만족에 대해서는 전문성이 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났고 설명력은 62.7%로 나타났다. 또한, 재이용의도와도 가장 높은 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 65.7%로 나타났다. 본 연구의 측정변수들의 상관관계 분석 결과 0.341~0.657의 범위로 나타나 다중공선성에 문제가 없고, 각 변수들의 판별타당성을 확보하였다.

Table 3. Correlation

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1							
2	.406**	1						
3	.341**	.525**	1					
4	.389**	.554**	.380**	1				
5	.358**	.435**	.545**	.395**	1			
6	.383**	.499**	.295**	.593**	.530**	1		
7	.465**	.415**	.396**	.587**	.627**	.645**	1	
8	.450**	.360**	.401**	.366**	.657**	.574**	.662**	1

1=Reliability, 2=Response, 3=Empathy, 4=Tangibility, 5=Professionalism, 6=Trust, 7=Satisfaction, 8=Intention of Reuse,  $p<.01$

### 4.3 가설검증

본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 분석한 결과는 <Table 4와> 같으며,  $\chi^2$ , GFI, AGFI, RMR, NFI, RMSEA 등의 적합도가 권장수준에 부합하였다.

Table 4. Research Model fit

$\chi^2(p)$	df	GFI	CFI	NFI	IFI	TLI	RMR	RMSEA
840.278 ( $p=0.000$ )	.406	.817	.915	.849	.916	.902	.053	.066

본 연구의 가설검증을 위한 구조모형 경로계수를 살펴 본 결과<Table 5>, 신뢰에 영향을 미치는 돌봄서비스 질은 대응성( $\beta=.211$ ,  $p<.05$ ), 유형성( $\beta=.356$ ,  $p<.01$ ), 전문성( $\beta=.548$ ,  $p<.01$ )으로 나타났다. 만족에 영향을 미치는 돌봄서비스 질은 신뢰성( $\beta=.194$ ,  $p<.01$ ), 유형성( $\beta=.325$ ,  $p<.01$ ), 전문성( $\beta=.428$ ,  $p<.01$ )으로 나타났다. 신뢰는 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta=.286$ ,  $p<.01$ ), 신뢰( $\beta=.345$ ,  $p<.01$ )와 만족( $\beta=.501$ ,  $p<.01$ )은 재이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 5. Validation results of the hypothesis

Hypothesis		S.T	$\beta$	S.E.	C.R.	P	Sig.
Reliability	→	Trust	.102	.058	1.491	.136	No Sig.
Response	→		.211	.081	2.230	.026	Sig.
Empathy	→		-.281	.091	-2.949	.003	No Sig.
Tangibility	→		.356	.070	4.025	.000	Sig.
Professionalism	→		.548	.086	5.573	.000	Sig.
Reliability	→	Satisfaction	.194	.054	3.232	.001	Sig.
Response	→		-.196	.076	-2.323	.020	No Sig.
Empathy	→		-.029	.087	-0.340	.734	No Sig.
Tangibility	→		.325	.071	3.830	.000	Sig.
Professionalism	→		.428	.095	4.126	.000	Sig.
Trust	→	Intention of Reuse	.286	.111	2.704	.007	Sig.
Satisfaction	→		.345	.097	3.567	.000	Sig.

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

다음 <Table 6>은 돌봄서비스의 질과 만족의 관계에서 신뢰에 대한 간접효과와 신뢰와 재이용의도의 관계에서 만족의 간접효과 검정을 위한 구조방정식 부트스트래핑(bootstrapping) 분석결과이다. 신뢰와 만족에 대한 간접효과는 [대응성→만족도]의 경로를 제외하고 모든 경로에서  $p<.05$  수준에서 유의한 것으로 나타났다. 반면, [공감성→만족도] 경로에서는 부(-)인 영향을 미치는 것

Table 6. Indirect effect analysis of trust & satisfaction

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
			Path factor	P	path factor	P	Path factor	P
Reliability	Trust	Satisfaction	.194	.001	.029	.008	.223	.004
Response			-.196	.020	.060	.938	-.136	.214
Empathy			-.029	.734	-.080	.046	-.109	.189
Tangibility			.325	.000	.102	.003	.427	.004
Professionalism			.428	.000	.157	.013	.585	.005
Trust	Satisfaction	Intention of Reuse	.345	.000	.143	.032	.488	.004

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



으로 나타났기 때문에 신뢰의 간접효과가 없는 것으로 해석할 수 있다.

## 5. 결론

급속한 고령화 현상으로 인하여 우리나라의 노인복지 환경은 노인요양시설의 확충을 통한 서비스 질 향상에 힘쓰게 되었다. 이러한 상황에서 노인요양보호 서비스의 인력을 충원하기 위해 외국인력의 고용현상이 자연스럽게 증가하게 되었고, 현재 돌봄노동을 수행하고 있는 외국인 돌봄노동자들의 서비스 질에 대해 포괄적이고 심도 있는 담론들이 선행되어야 한다. 따라서 본 연구에서는 요양서비스 분야에서 외국인 노동자들의 서비스 질이 이용자의 신뢰와 만족, 그리고 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다.

본 연구는 서울·경기지역의 6개 노인요양병원의 간병인 관리부서 또는 간호부에 사전협조를 구하여 간병인 중, 중국동포 간병인 돌봄서비스를 받는 노인을 연구대상으로 설정하였다. 자료조사는 2018년 12월 10일부터 2019년 1월 17일까지 약 5주에 걸쳐 270명에게 설문조사를 실시하였다. 총 249명의 자료가 분석에 사용되었고, 자료분석을 위해 SPSS Statistics 22.0과 AMOS 22.0 통계프로그램의 요인분석, 신뢰도 분석, 상관분석, 구조방정식 모형, Sobel-test를 실시하였다.

연구결과는 다음과 같다. 노인요양병원 간병인의 돌봄서비스 질인 신뢰성, 대응성, 공감성, 유형성, 전문성은 기관에 대한 신뢰와 만족, 재이용의도와 관계에서 모두 정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 노인요양병원 간병인의 돌봄서비스 질 수준이 높을수록 노인요양병원에 대한 신뢰와 만족, 재이용의도 수준이 향상된다는 것을 의미한다.

다음으로 노인요양병원의 중국동포 간병인의 돌봄서비스 질, 기관에 대한 신뢰 및 만족, 재이용의도 간의 구조적 관계를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 노인요양병원의 중국동포 간병인의 돌봄서비스 질이 기관 신뢰에 미치는 영향은 돌봄서비스의 신뢰성, 공감성이 신뢰에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 분석 결과 나타났다. 이러한 결과는 왕문룡(2017)의 연구[41]에서 요양병원의 의료서비스 중, 행정서비스와 직원서비스가 요양병원에 대한 신뢰를 향상시켜준다고 한 결과와 반대 되는 연구결과로, 실제 중국동포 간병인의 돌봄서비스의 경우 의사소통에 대한 문제점으로 인하여 나타나게 되는 문제

점으로 언어가 달라 서로간의 이야기의 대한 비밀성과 긴밀한 대화가 진행될 수 없는 소통의 문제로 해석될 수 있다.

둘째, 노인요양병원의 중국동포 간병인의 돌봄서비스 질이 기관 만족에 미치는 영향은 돌봄서비스의 대응성, 공감성 요인을 제외한 신뢰성, 유형성, 전문성 요인이 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤고, 기관의 신뢰와 만족은 모두 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 권진(2011)과 황선자(2018)의 연구에서 요양병원의 응대성과 의료진 및 의료서비스 품질, 행정서비스가 요양병원의 만족도에 유의한 영향을 미치고, 이러한 환자의 만족도가 재이용의도에 유의한 영향을 미친다고 한 결과[42-43]와 일맥상통한다. 즉, 중국동포 간병인의 경우 의사소통을 통해 나타나게 되는 문제점으로 대응성과 공감성을 들 수 있으며, 이를 제외한 신뢰성, 유형성, 전문성은 간병인 돌봄서비스의 직접적인 서비스 형태로 해석되어 의사소통에 의한 문제로 인하여 직무가 불가능하지 않다는 것을 의미한다.

셋째, 노인요양병원의 중국동포 간병인의 돌봄서비스의 질과 재이용의도의 관계에서 신뢰와 만족에 대한 간접효과, 신뢰와 재이용의도의 관계에서 만족에 대한 간접효과를 살펴본 결과, [대응성-만족]과 [공감성-만족]의 경로를 제외하고 모든 경로에서 간접효과가 있는 것으로 나타난 것을 알 수 있다. 즉, 노인요양병원에 대한 신뢰와 만족은 돌봄서비스의 대응성과 공감성을 제외하고 노인요양병원의 재이용의도를 더욱 향상시키는 촉매제 역할을 하고, 만족은 노인요양병원을 이용하는 노인들이 병원에 대한 신뢰와 재이용의도 간의 관계에서 중요한 역할을 한다는 것을 밝혔다. 이러한 결과는 권진희, 한은정과 강임옥(2010)의 연구 결과[44]와 일맥상통한다.

본 연구의 결과는 노인요양병원의 중국동포 간병인 돌봄서비스 질이 이용자의 재이용률을 높이기 위해서 양질의 돌봄서비스 질을 제공하여야 할 것을 시사한다. 양질의 돌봄서비스 질을 제공함으로써 이용자의 기관에 대한 신뢰 및 만족도를 높일 수 있고, 결국 재이용의도를 높일 수 있을 것이다. 노인요양병원의 돌봄서비스 강화를 위해 맞춤형 서비스가 가능한 특화된 전문 요양인력을 양성해야 할 것이다. 즉, 외국인 간병인들에게 요양보호사로서의 직업 정체성을 향상하고 요양서비스업무에 대한 책임감을 가질 수 있도록 정기적인 교육 프로그램을 운영해야 할 필요가 있다. 뿐만 아니라, 외국인 간병인들의 직무를 더욱 향상시키기 위해서는 국가와 기관에서 급여보상, 업무환경 등 요양보호사의 처우에 대한 노력이 필요할

것이다. 또한 돌봄서비스 질의 향상을 위해 지자체가 직접적으로 참여하여 외국인 간병인에 대한 인력 확보를 위한 대책 방안이 필요할 것이다.

본 연구는 중국동포 간병인의 돌봄서비스를 조사하였다는 몇 가지 강점에도 불구하고 한계를 갖고 있다. 첫째, 노인요양병원에서 중국동포 간병인의 돌봄서비스는 노인들에게 제공되는 서비스가 아직까지는 제한적인 실정이다. 즉, 본 연구에서 조사한 돌봄서비스 질은 외국인 간병인에 대한 특정 서비스라기 보다는 노인요양병원 자체에서 제공하는 서비스로 보는 것이 더욱 무방하다. 따라서 후속연구에서는 외국인 간병인이 제공하는 특정 서비스에 대한 사전조사 단계를 거친 후, 돌봄서비스 질을 측정하는 연구가 진행되어야 할 것이다.

## References

- [1] S. H. Heo, *Joseonjok' home-based care workers' emotion management and coping styles in Korea*. Master's Thesis, Seoul National University of Korea, 2017.
- [2] Statistics Korea, *2016 elderly people statistics press release*. 2016.
- [3] National Health Insurance, *Statistical yearbook of long-term care insurance for the elderly*. 2016.
- [4] H. K. Choi, "A Study on Direct Care Work as Emotional Labour in Nursing Facilities", *Journal of Center for Social Welfare Research Yonsei University*, Vol.29 pp. 113-138, 2011
- [5] S. Y. Hong, K. J. Kim, "A study of the acculturation meaning among Chinese-Chosun residential care attendants in long-term care settings", *Korean Journal of Research in Gerontology*, Vol.30, No.4 pp. 1263-1280, 2010.
- [6] H. J. Park, *The meaning of care work and migrant domestic labor experiences*. Ph.D dissertation, Ewha Womans University of Korea, pp. 3-5, 2009.
- [7] S. Y. Kim, "A study on the labor experiences of care service workers: Focused on emotional labor and relation-based labor", *The Women's Studies*, pp. 103-136, 2012.
- [8] J. W. Lee, *Social service electronic voucher*. Seoul: Daetoung Press, 2008.
- [9] C. Grönroos, "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4 pp. 36-44, 1984.  
DOI: <https://doi.org/10.1108/eum000000004784>
- [10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4 pp. 41-50, 1985.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- [11] R. T. Rust, R. L. Oliver, *Service quality: Insights and managerial implications from the frontier*, in service quality: New directions in theory and practice, Ronald T. Rust and Richard L. Oliver, eds., Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994.  
DOI: <https://doi.org/10.4135/9781452229102.n1>
- [12] J. J. Cronin Jr, S. A. Taylor, "SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality", *Journal of Marketing*, Vol.58, No.1 pp. 125-131, 1994.  
DOI: <https://doi.org/10.4135/9781452229102.n1>
- [13] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, A. Parasuraman, "Communication and control processes in the delivery of service quality", *Journal of Marketing*, Vol.52, No.2 pp. 35-48, 1988.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>
- [14] D. S. Hwang, J. Y. Youn, J. H. Youn, *Analysis of social service industry labor market: Focusing on care services*. Seoul: Korea Labor Institute, 2012.
- [15] J. H. Kum, K. S. Yoo, S. H. Kang, H. K. Shin, *Promotion of Private Employment Service*. Seoul: Korea Labor Institute, 2013.
- [16] S. J. Yoo, H. S. Jang, S. K. Bae, *Establishment of supply and management system of manpower for daily life activities of care for elderly with long-term care*. Korea Health Industry Development Institute, 2003.
- [17] Ministry of Health & Welfare, *I'm going to make a hospital that does not have minister, minister, or caregiver*. Ministry of Health & Welfare, 2013.
- [18] H. S. Ahn, "The problems of private employment care and the necessity of introducing a new nursing care system for inpatients", *Health Policy Forum*, Vol.11, No.1 pp. 58-62, 2013.
- [19] P. England, M. Budig, N. Folbre, "Wages of virtue: The relative pay of care work", *Social problems*, Vol.49, No.4 pp. 455-473, 2002.  
DOI: <https://doi.org/10.1525/sp.2002.49.4.455>
- [20] P. England, "Emerging theories of care work", *Annual Review of Sociology*, Vol.31, No.1 pp. 381-399, 2005.  
DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.31.041304.122317>
- [21] E. T. Powers, N. J. Powers, "Should government subsidize caregiver wages? Some evidence on worker turnover and the cost of long-term care in group homes for persons with developmental disabilities", *Journal of Disability Policy Studies*, Vol.21, No.4 pp. 195-209, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/1044207310389176>
- [22] Ministry of Health & Welfare, *The first nursing care provider qualification examination carried out*. Ministry of Health & Welfare, 2010.

- [23] B. I. Park, *A study on the influence of care-givers' knowledge of and attitude toward elders with dementia over care-giving practice : comparison between Korean and Chinese-Korean care-givers*. Master's Thesis, Hanyang University of Korea, pp. 21-26, 2010.
- [24] S. H. Kim, *Affecting factors to reusing will on Long term home care service organization*. Ph.D dissertation, Daegu Haany University of Korea, pp. 33-34, 2013.
- [25] R. M. Morgan, S. D. Hunt, "The commitment-trust theory of relationship marketing", *The journal of marketing*, Vol.58, No.3 pp. 20-38, 1994.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- [26] E. A. Baumann, R. C. Prus, "Making sales: Influence as interpersonal accomplishment", *Contemporary Sociology*, Vol.19, No.5 pp. 691, 1990  
DOI: <https://doi.org/10.2307/2072329>
- [27] P. H. Schurr, J. L. Ozanne, "Influences on exchange processes: Buyers' preconceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness", *Journal of Consumer Research*, Vol.11, No.4 pp. 939-953, 1985.  
DOI: <https://doi.org/10.1086/209028>
- [28] R. E. Anderson, "Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance", *Journal of Marketing Research*, Vol.10, No.1 pp. 38-44, 1973.  
DOI: <https://doi.org/10.2307/3149407>
- [29] R. A. Westbrook, J. W. Newman, "An analysis of shopper dissatisfaction for major household appliances", *Journal of Marketing Research*, Vol.15, No.3 pp. 456-466, 1978.  
DOI: <https://doi.org/10.2307/3150594>
- [30] R. L. Oliver, "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol.17, No.4 pp. 460-469, 1980.  
DOI: <https://doi.org/10.2307/3150499>
- [31] R. L. Oliver, "Measurement and evaluation of satisfaction processing retail setting", *Journal of Retailing*, Vol.57 pp. 25-48, 1981.
- [32] P. Naudé, F. Buttle, "Assessing relationship quality", *Industrial Marketing Management*, Vol.29, No.4 pp. 351-361, 2000.
- [33] L. L. Berry, "Relationship marketing of services-growing interest, emerging perspectives", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.23, No.4 pp. 236-245, 1995.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/009207039502300402>
- [34] J. F. Engel, R. D. Blackwell, P. W. Miniard, *Consumer Behavior*(8th ed). New York: The Dryden Press, 1995.
- [35] S. M. Lee, Influence of care worker's service quality on the quality of life of the homebound elderly under long-term care: The moderating effect of caregiving burden of caregivers. Ph.D dissertation, Seoul Hanyoung University of Korea, pp. 30-32, 2015.
- [36] P. M. Doney, J. P. Cannon, "An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships", *The Journal of Marketing*, Vol.61, No.2 pp. 35-51, 1997.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/002224299706100203>
- [37] H. W. Lee, K. S. Ha, "Research on the decision factor in customer loyalty in securities companies : Focusing on reliability and customer satisfaction's moderating effects", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.16, No.3 pp. 1832-1843, 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/kais.2015.16.3.1832>
- [38] J. J. Cronin, S. A. Taylor, "Measuring service quality: a reexamination and extension", *The Journal of Marketing*, Vol.56, No.3 pp. 55-68, 1992.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- [39] B. Y. Kim, *The effect of medical service quality on geriatric hospital on patient satisfaction, relationship quality and intention of reuse*. Doctoral Thesis, Daegu Haany University of Korea, 2010.
- [40] D. W. Kim, Kim, S. M. Lee, "The relation of communication types of nurses, satisfaction on nursing services and intent to revisit the hospital perceived by patients admitted to comprehensive nursing care service", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.18, No.11 pp. 321-331, 2017.
- [41] M. L. Wang, *Effects of medical service quality on trust, satisfaction, and behavior intentions: Focused on Chinese medical tourists in Korea*. Master's Thesis, Sejong University of Korea, pp. 52-56, 2017.
- [42] J. Kwon, "Effects of selection factors of hospitals for the elderly upon satisfaction of patients and their intent of revisit and information by word of mouth", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.11, No.10 pp. 301-311, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.5392/jkca.2011.11.10.301>
- [43] S. J. Hwang, "The effects of medical service quality of the nursing hospital in Japan on the inpatients' satisfaction and reuse intention", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.18, No.11 pp. 581-593, 2018.
- [44] J. H. Kwon, E. J. Han, I. Y. Kang, "A analysis of relationships among quality, satisfaction and purchase intention perceived by home help service users", *Korean Journal of Research in Gerontology*, Vol.30, No.2 pp. 355-368, 2010.

송 인 식(in-sik song)

[정회원]



- 1995년 8월 : 고려대학교 경제학 석사
- 2018년 2월 : 동국대학교 국제다문화학 박사과정수료

〈관심분야〉

노인복지, 평생교육, 복지정책