

요양보호사의 자기효능감과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향

성지아

대전과학기술대학교 간호학과 부교수

The Effect of Self-Efficacy and Job Stress on Quality of Service of Care Givers

Ji-A Seong

Associate professor, Department of Nursing, Daejeon Institute of Science and Technology

요약 본 연구의 목적은 자기효능감과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 조사하기 위함이다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 2019년 5월 1일부터 8월 30일까지 이루어졌다. 자료는 SPSS/WIN 25.0 프로그램을 이용하여 independent t-test, one way ANOVA, Pearson's correlational coefficient, multiple regression을 분석하였다. 분석결과 변수들은 서비스 질을 총 42.0% 설명하였으며, 산출된 서비스 질의 회귀모형은 유의하였으며($F=13.86, p<.001$). 요양보호사의 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 요인은 자기효능감($\beta=0.56, p<.001$)으로 확인되었다. 이 연구결과는 요양보호사의 자기효능감을 향상시키기 위한 교육프로그램이 개발되어야 하고 그 효과에 대해 추후 연구가 수행되어야 한다.

주제어 : 요양보호사, 노인, 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질

Abstract The purpose of this study was to investigate the effects of Self-Efficacy and Job Stress on Quality of Service. Data were collected through self reported structured questionnaire from Care givers using convenient sampling methods from May 1 to August 30, 2019. The data were analyzed with SPSS/WIN 25.0 using independent t-test, one way ANOVA, Pearson's correlational coefficient and multiple regression. These factors together explained 42.0% of the Quality of service in Care givers($F=13.86, p<.001$). Factor influence the Quality of Service was Self-Efficacy($\beta=0.56, p<.001$). The findings of this study indicate that education programs should be developed to improve the self-efficiency of caregivers and that further studies should be conducted on their effects.

Key Words : Care Givers, Older, Self-Efficacy, Job Stress, Quality

1. 서론

1.1 연구의 필요성

UN의 기준에 따르면, 65세 이상 인구가 7%를 넘으면 고령화 사회, 14%를 넘으면 고령사회, 그리고 20%

를 넘으면 초고령 사회로 분류 된다. 2020년 현재, 65세 이상 노인 인구가 전체인구의 15.7%에 이르며, 2025년에는 전체인구의 20.3%로 초고령 사회에 진입할 것으로 전망된다[1]. 위와 같이 우리나라는 의료기술의 발달로 인한 평균수명 증가로 인해 급속한 고령화가

*This paper was funded by the 2019 In-school Academic Research Fund of Daejeon Institute of Science and Technology.

*Corresponding Author : Ji-A Seong(kkamsifo@ac.kr)

Received October 30, 2020

Accepted December 20, 2020

Revised December 26, 2020

Published December 30, 2020

진행되면서 복합적인 건강문제를 가진 고령자도 증가되고 있다. 이에 정부는 2008년 7월, 노인장기요양보험제도를 도입하였다. 노인장기요양보험제도는 노인장기요양보험법에 따라 고령이나 노인성 질병 등으로 인해 혼자서 일상생활이 어려운 노인들에게 가사 및 신체 활동을 지원하여 생활안정과 건강증진을 도모하고, 그 가족의 부양부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상시키기 위한 사회보험제도이다[2]. 노인장기요양보험제도가 도입된 이후로 장기요양서비스를 제공함에 있어 중추적인 역할을 담당하는 요양보호사의 역할이 중요해지고 있다. 급속한 노령화로 인해 장기요양서비스를 필요로 하는 노인들의 요구도가 증가됨에 따라 짧은 시간 안에 많은 장기요양시설들이 만들어지면서, 복잡한 건강문제를 가진 노인을 돌보는데 필요한 충분한 시설을 갖추지 못하거나 근무환경이 열악한 시설들이 발생되었다. 이런 과정에서 24시간동안 직·간접적인 장기요양서비스를 제공해야 하는 요양보호사들은 업무와 관련된 다양한 직무스트레스에 노출되었다[3,4].

직무스트레스란 직무를 수행함에 있어 개인의 역할이 업무수행에 적합하지 않거나 근무환경이 만족스럽지 못한 상태로 요양보호사의 경우 강도 높은 업무, 과도한 근무시간, 저임금 등의 열악한 근무환경에 놓여있으며, 열악한 근무환경일수록 직무만족도가 낮아져[6] 직무스트레스가 증가하고[7], 이는 요양보호사의 서비스 질을 낮추는 결과를 가져온다[8]. 직무스트레스 요인으로 업무수행과 관련해서는 역할 모호, 역할 갈등, 윤리적 딜레마 등이 있으며, 대인관계와 관련해서는 외부 또는 다른 부서 사람들과의 많은 접촉, 상사 또는 동료 간의 나쁜 관계 등이 있고, 개인적 요인으로는 현재 자신의 위치에 대한 불만족, 직업적인 안정성 결여, 근무장소의 잦은 지리적 변동, 스트레스에 대해 취약, 변화에 대한 적응능력 부족 등이 있다[5].

자기효능감이 높은 요양보호사의 경우 직무만족도가 높게 나타났는데[10], 자기효능감은 어떤 일에 대해 그 일을 성공적으로 수행할 수 있다고 생각하는 신념으로 일에 대한 성과를 예측하는 주요 변인으로 작용한다[9]. 높은 자기효능감을 가진 경우 직무스트레스가 낮으며[11] 요양서비스 질이 높은 것으로 나타났다[12]. 이를 통해 직무스트레스와 자기효능감이 요양보호사의 서비스 질에 중요한 요인으로 작용하는 것을 알 수 있다. 서비스 질은 서비스의 제공 전부터 제공 후까지, 서비스

의 전반적인 과정을 장기적으로 평가하는 것을 기반으로 확인할 수 있는데, 노인장기요양보험제도의 성공적인 실천을 위해 가장 중요한 것은 직접 서비스를 제공하는 서비스 질이므로 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 방안 마련이 필요하다. 현재까지 요양보호사를 대상으로 한 국내 서비스 질에 대한 선행연구들은 근무환경[13], 직무소진, 전문성 인식[14], 감정노동[15], 직무스트레스[4,16], 직무태도[17]간의 관계를 파악한 연구가 대부분이다. 따라서 본 연구에서는 요양보호사의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질의 관계를 확인하고 서비스 질에 미치는 영향요인을 규명함으로써 요양보호사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 방안 마련에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구 목적

본 연구는 요양보호사의 자기효능감과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질 차이를 파악한다.
- 대상자의 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질의 상관관계를 확인하고 서비스 질에 미치는 영향요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사 160명을 편의 추출하였다. 연구 대상자 수는 G-power 3.1.9.2 analysis software를 이용하여 표본 크기를 산출 하였다. 다중회귀분석방법과 예측변수를 고려하고, 중간크기의 효과크기 .15, 검정력 .80, 유의수준 .05로 하여 연구 대상자의 표본 크기를 산출하였을 때 총 139명으로 확인되었다. 탈락률 10%를 고려하여 160부의 설문지를 배부하였고, 이중 회수

된 설문지는 150부이었다. 회수된 설문지 중 설문답변이 미흡한 7부를 제외한 143부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 자기효능감

본 연구에서는 Sherer 등[18]에 의해 개발되고, Park[19]이 사용한 도구로 측정된 점수를 말하며, 총 19문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 자기효능감이 높은 것을 의미한다. Park[19]의 연구에서 Cronbach's α 는 .82이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .92이었다.

2.3.2 직무스트레스

본 연구에서는 Jayaratne[20]의 설문을 번역하여 Lee와 Sung[21], Choi[22]등이 국내에서 사용하고 Lee와 Park[23]가 국내 실정에 맞게 사용한 척도, 그리고 Dieters & Schneider[24]가 개발한 척도를 Shin[25]이 번안하여 사용한 것을 참고로 재 작성한 Park[26]의 것을 사용하여 측정된 점수를 말하며, 총 14문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. Min[27] 연구에서 직무스트레스 Cronbach's α 는 .73이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .85이었다.

2.3.3 서비스 질

본 연구에서는 서비스 질을 측정할 수 있도록 개발한 'SERVQUAL'척도를 중심으로[28] 사회복지분야에서 사용이 유용하도록 수정한 내용[29]을 요양보호사의 근무환경에 맞게 일부 용어를 수정한 도구[30]로 측정된 점수를 말하며, 총 20문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 서비스 질이 높은 것을 의미한다. Shin[30]의 연구에서 Cronbach's α 는 .96이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .95이었다.

2.4 자료 수집 방법

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사 143명을 대상으로 2019년 5월 1일부터

8월 30일 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 연구대상자에게 연구의 목적 및 내용 등에 대해 설명을 한 후 이를 이해하고 동의한 사람에게 한 해 서면동의를 받은 후 자료 수집을 하였다. 연구자가 설문지를 배부하고 연구 대상자가 직접 설문지에 응답하도록 하였으며, 대상자의 응답을 통한 자료수집에는 1인당 평균 15분 정도 소요되었다.

2.5 연구대상자에 대한 윤리적 고려

대전과학기술대학교에서 생명윤리위원회의 승인(IRB 승인번호 : 2019-003-010)을 받았다. 본 연구는 설문 조사를 통한 연구방법으로 설문 작성에 소요되는 시간이 15분 이내로 피로를 유발하지 않으며, 설문작성으로 인해 연구 대상자에게 신체적, 정신적 침해를 줄 위험성이 초래되지 않는다. 설문 시작 전 대상자에게 연구 목적과 내용 등에 대해 설명하고 언제든지 철회 가능함을 설명하였다. 또한 수집된 자료는 익명으로 처리되어 연구외의 목적으로 사용하지 않을 것이며, 연구가 종료 후 폐기하므로 비밀유지가 보장됨을 설명하였으며, 이를 이해하고 동의한 사람에게 한 해 서면동의를 받은 후 자료를 수집 하였다.

2.6 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/Win 25.0 Program을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 대상자의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 정도의 차이는 independent t-test 와 one way ANOVA를 이용하여 분석하였고, 사후검정은 Scheffe's test로 분석하였다.
- 대상자의 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient 을 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 Multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

Table 1. General Characteristics of the Participants (N=143)

| Characteristics | Categories | N | % |
|---|--------------------------------------|-----|------|
| Gender | Male | 9 | 6.3 |
| | Female | 134 | 93.7 |
| Age (years) | <40 | 5 | 3.5 |
| | 40~49 | 21 | 14.7 |
| | 50~59 | 79 | 55.2 |
| | ≥60 | 38 | 26.6 |
| Religion | Christianity | 51 | 35.7 |
| | Catholicism | 15 | 10.5 |
| | Buddhism | 34 | 23.8 |
| | No religion | 43 | 30.0 |
| Educational level | ≤Middle school | 32 | 22.4 |
| | High school | 74 | 51.7 |
| | ≥College | 37 | 25.9 |
| Monthly income (won) | <1.5 million | 9 | 6.3 |
| | 1.5~2.0 million | 120 | 83.9 |
| | >2.0 million | 14 | 9.8 |
| Employment status | contract worker | 23 | 16.1 |
| | permanent employee | 120 | 83.9 |
| Working hours (per week hour) | <40 hours | 39 | 27.3 |
| | 40~50 hours | 87 | 60.8 |
| | >50 hours | 14 | 9.8 |
| Numbers of assignments (per one day person) | <5 | 64 | 44.8 |
| | 5~7 | 57 | 39.9 |
| | 8~10 | 17 | 11.9 |
| | >10 | 5 | 3.5 |
| Experience in turnover | No | 79 | 55.2 |
| | Yes | 64 | 44.8 |
| Motivation of job | Economic reasons | 87 | 60.8 |
| | Volunteer work | 29 | 20.3 |
| | Recommendation from the surroundings | 24 | 16.8 |
| | Hope to operate the facility | 3 | 2.1 |

본 연구대상자의 일반적 특성으로 Table 1과 같다. 성별은 여자가 134명(93.7%)으로 대부분을 차지하였으며, 연령은 50~59세 79명(55.2%), 60세 이상 38(26.6%), 40~49세 21(14.7%)명, 40세 미만 5명(3.5%)의 순으로 나타났다. 종교는 기독교 51명(35.7%), 무교 43명(30.0%), 불교 34명(23.8%), 천주교 15명(10.5%)의 순으로 확인되었고, 학력은 고등학교 74명(51.7%), 전문대 이상 37명(25.9%), 중학교 이하 32명(22.4%)의 순으로 나타났다. 월 평균 급여는 150~200만원이 120명(83.9%)으로 대부분을 차지하였으며, 고용형태는 정규직 120명(83.9%), 계약직 23명(16.1%)으로 나타났다. 1주일 평균 근무시간은 40~

50시간 87명(60.8%), 40시간 미만 39명(27.3%), 50시간 이상 14명(9.8%)의 순으로 확인되었고, 1일 평균 담당 수급자 수는 5명 미만 64명(44.8%), 5~7명 57명(39.9%), 8~10명 17명(11.9%), 10명 이상 5명(3.5%)의 순으로 나타났다. 이직경험은 없음 79명(55.2%), 있음 64명(44.8%)으로 확인되었으며, 근무 동기는 경제적 이유 87명(60.8%), 자원봉사 29명(20.3%), 주변 권유 24명(16.8%), 요양시설 운영 희망 3명(2.1%)의 순으로 나타났다.

3.2 대상자의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질

Table 2. Degree of Academic Self-Efficacy, Job Stress, Quality of Service (N=143)

| Variables | Mean±SD(Range) |
|--------------------|----------------------|
| Self-Efficacy | 3.81±0.49(2.47~5.00) |
| Job Stress | 2.52±0.50(1.21~3.57) |
| Quality of Service | 3.95±0.51(2.00~5.00) |

본 연구대상자의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 정도는 Table 2와 같다. 자기효능감은 5점 만점에 평균 3.81점, 직무스트레스는 5점 만점에 2.52점, 서비스 질은 5점 만점에 3.95점으로 나타났다.

3.3 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질 차이

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질의 차이를 살펴보면 Table 3과 같다. 자기효능감은 월 평균 급여(F=3.75, p=.026)에서 유의한 차이가 있었는데, 월 평균 급여의 경우 200만원 이상이 150만원 미만보다 자기효능감이 높게 나타났다. 직무스트레스는 월 평균급여(F=4.15, p=.018)와 고용형태(t=-2.26, p=.026)에서 유의한 차이가 있었는데, 월 평균 급여의 경우 200만원 이상이 150~200만원보다, 고용형태의 경우 정규직이 계약직 보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 서비스 질은 성별(t=-1.99, p=.049), 연령(F=4.16, p=.007), 월 평균 급여(F=3.81, p=.024)에서 유의한 차이가 있었는데, 성별의 경우 여성이 남성보다, 연령의 경우 50세 이상이 40세 미만보다, 월 평균 급여의 경우 150만원 이상이 150만원 미만보다 서비스 질이 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Self-Efficacy, Job Stress, Quality of Service according to General Characteristics of Participants

(N=143)

| Characteristics | Categories | Self-Efficacy | | Job Stress | | Quality of Service | |
|---|---|---------------|--------|------------|--------|--------------------|--------|
| | | Mean±SD | t/F(p) | Mean±SD | t/F(p) | Mean±SD | t/F(p) |
| Gender | Male | 3.53±0.54 | -1.80 | 2.73±0.33 | 1.35 | 3.63±0.56 | -1.99 |
| | Female | 3.83±0.49 | (.073) | 2.50±0.50 | (.179) | 3.97±0.50 | (.049) |
| Age (years) | <40 ^a | 3.32±0.53 | | 2.66±0.42 | | 3.29±0.40 | |
| | 40 ~ 49 ^b | 3.77±0.52 | 1.92 | 2.72±0.45 | 1.77 | 3.80±0.41 | 4.16 |
| | 50 ~ 59 ^c | 3.83±0.43 | (.130) | 2.59±0.50 | (.156) | 4.02±0.43 | (.007) |
| | ≥60 ^d | 3.86±0.58 | | 2.43±0.50 | | 3.99±0.65 | c,d)a* |
| Religion | Christianity ^a | 3.79±0.55 | | 2.45±0.48 | | 3.94±0.46 | |
| | Catholicism ^b | 3.97±0.55 | 1.25 | 2.40±0.52 | 1.05 | 3.97±0.74 | 1.25 |
| | Buddhism ^c | 3.88±0.39 | (.295) | 2.59±0.48 | (.371) | 4.08±0.50 | (.294) |
| | No religion ^d | 3.72±0.47 | | 2.58±0.52 | | 3.86±0.48 | |
| Educational level | ≤Middle school ^a | 3.64±0.49 | | 2.63±0.43 | | 3.83±0.39 | |
| | High school ^b | 3.87±0.44 | 2.65 | 2.45±0.49 | 1.63 | 4.03±0.52 | 2.01 |
| | ≥College ^c | 3.84±0.58 | (.074) | 2.56±0.54 | (.200) | 3.90±0.57 | (.137) |
| Monthly income (won) | <1.5 million ^a | 3.43±0.34 | 3.75 | 2.62±0.40 | 4.15 | 3.52±0.65 | 3.81 |
| | 1.5 ~ 2.0 million ^b | 3.82±0.49 | (.026) | 2.47±0.49 | (.018) | 3.97±0.48 | (.024) |
| | >2.0 million ^c | 3.98±0.54 | c)a* | 2.85±0.46 | c)b* | 4.08±0.54 | b,c)a* |
| Employment status | contract worker | 3.73±0.48 | -0.89 | 2.30±0.59 | -2.26 | 3.83±0.55 | -1.30 |
| | permanent employee | 3.83±0.50 | (.376) | 2.56±0.47 | (.026) | 3.98±0.50 | (.196) |
| Working hours (per week hour) | <40 hours ^a | 3.90±0.53 | | 2.46±0.47 | | 4.01±0.51 | |
| | 40 ~ 50 hours ^b | 3.78±0.49 | 0.77 | 2.53±0.50 | 0.50 | 3.97±0.47 | 1.68 |
| | >50 hours ^c | 3.80±0.32 | (.463) | 2.43±0.52 | (.610) | 3.72±0.72 | (.190) |
| Numbers of assignments (per one day person) | <5 ^a | 3.77±0.47 | | 2.50±0.46 | | 3.86±0.54 | |
| | 5 ~ 7 ^b | 3.85±0.52 | 1.10 | 2.51±0.55 | 0.92 | 4.05±0.47 | 2.41 |
| | 8 ~ 10 ^c | 3.72±0.53 | (.353) | 2.47±0.46 | (.432) | 3.89±0.45 | (.069) |
| | >10 ^d | 4.12±0.36 | | 2.87±0.36 | | 4.32±0.52 | |
| Experience in turnover | No | 3.77±0.49 | -1.22 | 2.53±0.54 | 0.47 | 3.95±0.48 | -0.10 |
| | Yes | 3.87±0.49 | (.223) | 2.49±0.43 | (.639) | 3.96±0.55 | (.923) |
| Motivation of job | Economic reasons ^a | 3.77±0.54 | | 2.55±0.49 | | 3.90±0.53 | |
| | Volunteer work ^b | 3.96±0.47 | 1.63 | 2.48±0.51 | 0.75 | 4.03±0.52 | 0.73 |
| | Recommendation from the surroundings ^c | 3.73±0.30 | (.185) | 2.41±0.50 | (.526) | 4.01±0.40 | (.534) |
| | Hope to operate the facility ^d | 4.09±0.29 | | 2.71±0.47 | | 4.15±0.57 | |

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

3.4 대상자의 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질의 관계

Table 4. Correlation among Self-Efficacy, Job Stress and Quality of Service (N=143)

| Variables | Self Efficacy | Job Stress | Quality of Service |
|--------------------|---------------|-------------|--------------------|
| | r(p) | | |
| Self Efficacy | 1 | -.35(<.001) | .64(<.001) |
| Job Stress | | 1 | -.29(<.001) |
| Quality of Service | | | 1 |

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

본 연구대상자의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계를 살펴보면 Table 4와 같다. 직무스트레스는 자기효능감과 유의한 부적 상관관계($r=-.35, p<.001$)를 보였으며, 서비스 질은 자기효능감과 유의한 정적 상관관계($r=.64, p<.001$), 직무스트레스와 유

의한 부적 상관관계($r=-.29, p<.001$)가 있는 것으로 나타났다.

3.5 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인

요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인은 Table 5와 같다. 독립변수로는 일반적 특성 중 서비스 질과 차이를 보였던 성별, 연령, 월 평균 급여는 가변수 처리하였으며, 그 외 자기효능감과 직무스트레스를 포함하여 분석하였다. 종속변수에서 자기상관(독립성)과 독립변수간의 다중공선성 검토를 실시하였다. 오차의 자기상관(독립성)을 검정한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.849로 검정통계량보다 크기 때문에 자기상관이 없는 것으로 확인되었다. 다중공선성을 검증한 결과 공차한계(tolerance)가 0.117-0.793로 0.1이상의 값을 가지고 있었으며, 분산팽창지수(variance inflation factor, VIF)도 1.261-8.553으로 10을 넘지 않으므로

독립변수간의 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 잔차의 가정을 충족하기 위한 정규성(Normality), 등분산성(Homoscedasticity), 선형성(Linerarity)의 가정도 만족하였으며, Cook's distance 값도 1.0을 초과하는 값이 없으므로 특이 값도 없는 것으로 확인되었다. 회귀분석 결과 산출된 서비스 질의 회귀모형은 유의하

였고($F=13.86$, $p<.001$). 이 변수들은 서비스 질을 총 42.0% 설명하였다. 요양보호사의 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 요인은 자기효능감($\beta=0.56$, $p<.001$)으로 확인되었다.

Table 5. Influencing Factors on Quality of Service

(N=143)

| Variables | B | SE | β | t | p | VIF | Adj. R ² | F | (p) |
|---------------------------------|-------|------|---------|-------|-------|------|---------------------|-------|-------|
| Constant | 1.37 | 0.41 | | 3.33 | .001 | | .420 | 13.86 | <.001 |
| Gender(Female) | 0.09 | 0.15 | 0.04 | 0.58 | .564 | 1.31 | | | |
| Age(40~49) | 0.19 | 0.20 | 0.13 | 0.93 | .353 | 4.81 | | | |
| Age(50~59) | 0.35 | 0.19 | 0.34 | 1.83 | .069 | 8.55 | | | |
| Age(≥ 60) | 0.30 | 0.20 | 0.26 | 1.52 | .131 | 7.25 | | | |
| Monthly income(1.5~2.0 million) | 0.18 | 0.14 | 0.13 | 1.33 | .184 | 2.44 | | | |
| Monthly income(>2.0 million) | 0.27 | 0.18 | 0.16 | 1.46 | .145 | 2.80 | | | |
| Self-Efficacy | 0.58 | 0.08 | 0.56 | 7.68 | <.001 | 1.30 | | | |
| Job Stress | -0.08 | 0.07 | -0.07 | -1.03 | .305 | 1.26 | | | |

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

4. 논의

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 자기효능감과 직무스트레스 및 서비스 질 정도와 관계를 확인하고 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하여 요양보호사의 서비스 질을 향상 시킬 수 있는 방안을 마련하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

요양보호사의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 정도를 살펴보면 자기효능감은 5점 만점에 평균 3.81점으로 노인장기요양시설에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 한 Lee[12]와 Baek[11]의 연구결과와 유사한 수준으로 나타났다. 자기효능감이 높은 요양보호사의 경우 자신의 일에 자신감을 가지고 업무에 적극적으로 참여하며, 좋은 서비스를 제공한다[12]. 복잡한 건강 문제를 가진 노인들을 돌보는 과정은 요양보사에게 많은 어려움을 가져다 줄 수 있으므로 요양보호사의 자기효능감을 강화시키기 위한 전문교육이 제공되어야 한다. 직무스트레스는 5점 만점에 2.52점으로 노인요양시설에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 한 Baek[11]의 연구와 유사한 결과를 보였으나, Suh와 Noh[4]의 연구결과와 Kwak과 Kim[7]의 연구결과보다 낮은 것으로 나타났다. 추후 요양보호사의 다양한 근무환경에 따른 직무스트레스 정도를 확인하는 후속연구가 필요

하다고 생각한다. 서비스 질은 5점 만점에 3.95점으로 노인요양시설에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 한 Suh와 Noh[4]의 연구결과와는 유사한 결과를 보였으나 Lee[12]의 연구결과보다 높게 나타났다. 장기요양서비스의 경우 노인환자에게 직접 수행을 통해 제공되는 서비스가 많은 만큼 제공되는 서비스의 수준에 따라 서비스 질에 많은 차이가 발생할 수 있으므로 장기요양서비스의 질 향상을 위해 다양한 방안을 모색할 필요가 있다.

일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질의 차이를 살펴보면 다음과 같다. 일반적 특성에 따른 자기효능감은 월 평균급여에 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 월 평균 급여가 200만원 이상인 경우가 150만원 미만보다 자기효능감이 높은 것으로 나타났다. 자기효능감이 높은 사람의 경우 힘든 상황에서도 자신의 능력을 믿고 주어진 일을 수행하여 원하는 결과를 성취할 경향이 높는데 급여가 높은 경우 안정적인 근로환경 속에서 자기 자신에 대한 믿음과 신뢰감이 향상되어 자기효능감에 영향을 주는 것으로 보여진다. 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 월 평균급여와 고용형태에서 유의한 차이를 보였다. 월 평균 급여에서 200만원 이상인 경우가 150~200만원인 경우보다, 고용형태에서는 정규직이 계약직보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 이 결과는 월급제로 평균수입이 많을수록

직무스트레스가 높다고 나타난 Shin과 Shin[16]의 연구결과와 유사한 결과를 보였으나 정규직이 계약직보다 직무스트레스가 낮게 나타난 Suh와 Noh[4]의 연구결과와는 다른 결과를 보였다. 위의 결과를 종합해 볼 때 급여가 높은 경우 다른 사람에 비해 근로시간이 길고 일의 양이 많은 상황일 수 있으므로 근로시간 정도와 직무스트레스의 관계 확인을 위해 추가적인 연구가 필요한 것으로 사료되며, 요양보호사의 안정된 고용환경에 따라 직무스트레스의 정도에 차이가 발생한 것을 확인하였으므로 요양보호사의 직무스트레스에 관심을 가지고 안정된 고용환경을 구축하여 요양보호사의 직무스트레스를 낮출 수 있는 방안을 모색해야 한다. 일반적 특성에 따른 서비스 질은 성별, 연령, 월 평균 급여에서 유의한 차이를 보였다. 성별에서 여성이 남성보다, 연령에서 50대 이상이 40세 미만보다, 월 평균 급여에서 150만원 이상이 150만원 미만보다 서비스 질이 높게 나타났다. 이와 같은 결과에서 성별의 경우 여성이 남성보다 서비스 질이 높게 나타난 것은 본 연구대상자의 93.7%가 여성으로 구성되어 있는 것과 관련이 있는 것으로 보여진다. 그러므로 성별이 동등한 상태에서도 같은 결과를 보이는데 대해 확인을 위한 추가적인 연구가 필요하다. 연령에서 50대 이상이 40세 미만보다 서비스 질이 높게 나타난 것은 Lee[12]의 연구결과와 부분적으로 유사한 것으로 나타났으며, 월 평균 급여에서 급여가 높을수록 서비스 질이 좋아진다는 것은 Suh와 Noh[4]의 연구결과와 일치하였다. 이 결과를 종합해 볼 때 만족스럽지 못한 급여의 경우 요양보호사의 서비스 질을 낮추는 요인으로 작용할 수 있으므로 대상자에 대한 요양보호사의 서비스 질 향상을 위해 적절한 급여를 통한 처우개선이 필요하다.

요양보호사의 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계에서 서비스 질은 자기효능감과 유의한 정적 상관관계가 있고, 직무스트레스와 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 즉 자기효능감이 높고, 직무스트레스가 낮은 경우 요양보호사의 서비스 질이 높아지는 것을 확인할 수 있었는데, 이러한 결과는 Lee[12]와 Suh와 Noh[4]의 연구결과와 일치하였다. 그러므로 서비스 질 향상을 위해 요양보호사의 자기효능감과 직무스트레스에 영향을 미치는 추가요인들을 확인하여 요양보호사의 자기효능감을 높이고 직무스트레스를 낮출 수 있는 다양한 방안 모색이 필요하다.

요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 8개 변수는 서비스 질을 총 42.0% 설명하였다. 직무스트레스의 경우 서비스 질에 유의한 영향요인으로 나타나지 않았는데, 이 연구결과는 직무스트레스 요인 중 시설 및 상사와의 관계요인이 서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 나타났다고 보고한 Shin과 Shin[16]의 연구결과와 다른 결과를 보였다. 그러므로 추후 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하기 위해서는 직무스트레스의 하부요인을 세분화하여 확인할 필요가 있다고 사료된다. 8개의 변수 중 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 유의한 요인으로 자기효능감이 나타났으므로 서비스 질 향상을 위해 요양보호사의 자기효능감 강화를 위한 교육프로그램 개발이 필요하다고 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질의 관계를 확인하고 서비스 질에 미치는 영향요인을 분석함으로써 노인에게 제공되는 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 방안을 모색하고자 연구의 목적을 이해하고 참여의사를 밝힌 143명을 대상으로 2019년 5월 1일부터 8월 30일까지 자료를 수집하여 다음과 같은 결론을 얻었다. 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무스트레스 및 서비스 질의 차이는 다음과 같다. 일반적 특성에 따른 자기효능감은 월 평균 급여의 경우 200만원 이상이 150만원 미만보다 자기효능감이 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 월 평균 급여의 경우 200만원 이상이 150 ~ 200만원보다, 고용형태의 경우 정규직이 계약직 보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 서비스 질은 성별의 경우 여성이 남성보다, 연령의 경우 50세 이상이 40세 미만보다, 월 평균 급여의 경우 150만원 이상이 150만원 미만보다 서비스 질이 높게 나타났다. 자기효능감, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계를 살펴보면 직무스트레스는 자기효능감과 유의한 부적 상관관계를 보였으며, 서비스 질은 자기효능감과 유의한 정적 상관관계, 직무스트레스와 유의한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 유의한 요인을 확인하

기 위해 8개의 변수를 투입하여 회귀분석을 한 결과 산출된 서비스 질의 회귀모형은 유의하였고, 이 변수들은 서비스 질을 총 42.0% 설명하였다. 이 변수 중 자기효능감이 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 유일한 요인으로 나타났다.

본 연구는 요양보호사의 서비스 질에 미치는 요인을 파악하여 요양보호사의 서비스 질을 높일 수 있는 방안 모색을 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 이러한 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 진행된 연구이므로 대상자 표집에 한계가 있어 이 연구결과를 요양보호사 전체 결과로 일반화하는데 제한점이 있다. 그러므로 다양한 지역의 근무환경에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 반복연구를 시행할 필요가 있다. 또한 요양보호사의 자기효능감을 높이고, 직무스트레스를 낮출 수 있는 전문교육프로그램 개발하여 그 효과를 규명하고, 서비스 질에 영향을 미치는 다양한 변인들을 확인하는 후속연구를 제언한다.

REFERENCES

- [1] Statistics Korea. (2020). 2020 *statistics of the elderly*(Online). <http://kostat.go.kr>
- [2] National Health Insurance Service. (2020). <http://www.-longtermcare.or>
- [3] K. M. Nam & H. S. Kwon. (2012). The Effects of Working Environment on Client-Oriented Tendency of Care Workers in Long-Term Care Facilities for the Elderly-Focused on Chungbuk Region. *Korean Society of Gerontological Social Welfare*, 58, 253-279.
- [4] M. H. Suh & E. M. Noh. (2013). The effect of work stress of nursing home caretakers on the quality of service provided. -based on Daegu city nursing home caretakers. *Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly*, 5(2), 33-55.
- [5] S. H. Oh. (2011). *Organization theories*. Seoul : Pakyongsa Publishing.
- [6] J. A. Kim. (2009). A study for the job satisfaction of nursing care giver. Dissertation. Dongguk University, Seoul.
- [7] M. J. Kwak & Y. M. Kim. (2015). Quality of Care Nurses Facilities in the Metropolitan Area : Focused on Education, Job Stress and Work Environment Factors. *Korean Association For Policy Science*, 19(2), 135-166.
- [8] R. S. Roh, C. B. Cho, J. H. Kim & K. H. Lee. (2017). A Study on the Effect of Care Helpers' Family-Work Conflicts on Service Quality: Focused on the Mediating Effect of Job Stress. *Korean Journal of Care Management*, 25(12), 27-51.
- [9] I. B. Bandura. (1993). Building Organizational Commitment, The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- [10] E. J. Kang & S. H. Moon. (2018). Differences in Care Worker's Job Satisfaction and Service Quality According to Their Care Experience and Self-efficacy. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 9(1), 333-343. DOI : 10.22143/HSS21.9.1.27
- [11] S. Y. Baek. (2019). The Effects of Job Stress on the Self-efficacy and Change Jobs Nursing Care Institution. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 10(4), 1325-1340. DOI : 10.22143/HSS21.10.4.95
- [12] J. Y. Lee. (2017). A Study on the Job Burnout, Organizational Commitment, Self-efficacy and Care Service Quality of Caregivers. *The Journal of Humanities and Social science*, 8(2), 517-533. DOI : 10.22143/HSS21.8.2.28
- [13] S. J. Kim. (2018). The Mediating Effects of Care Work Appraisals Held by Care Workers in Elderly Care Facilities on the Relationship between Job Environment and Service Quality. *The Korea Contents Society*, 18(5), 58-70. DOI : 10.5396/JKCA.2018.18.05.058
- [14] B. R. Suh, M. J. Choi & I. K. Chung. (2019). Effects of Workers' Professionalism and Their Job Burnout on Quality of Their Service. *The Journal of Korea Aging Friendly Industry Association*, 11(2), 23-33. DOI : 10.34264/jkafa.2019.11.2.23
- [15] S. A. Yim. (2018). The Effects of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Service Quality - Focused on Job Stress Mediation Effect. *Korean Journal of Care Management*, 27, 91-114. DOI : 10.22589/kaocm.2018.27.91
- [16] M. S. Shin & I. S. Shin. (2010). Influence of Job stress on service quality of care managements. *Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly*, 1(3), 91-112.
- [17] S. L. Cho & S. G. Kim. (2015). A Research for the Relationship between Associated Activities of

Home Care Workers and the Quality of the Service : Focusing on the Mediating Effect of Job Attitude. *Journal of Public Society*, 5(3), 163-191.

[18] M. Sherer, J. E. Maddux, B. Mercandante, S. P. Dunn, B. Jacobs & R. W. Rogers. (1928). The Self-Efficacy scale : Construction and Validation. *Psychological Reports*, 51(2), 663-671.

[19] J. I. Park. (2008). The Moderating Effects of Spiritual well-being on self-efficacy and Job Satisfaction of the social workers. Dissertation. Seoul Christian University, Seoul.

[20] S. Jayaratne. (1979). Analysis of selected social work journals and productivity rankings among schools of social work. *Journal of Education for Social Work*, 15(3), 72-80.

[21] Y. M. Lee & G. T. Sung. (1991). A study on social workers' burnout. *Korean Journal of Social Welfare*, 18, 25-60.

[22] Y. J. Choi. (1994). A Study on Stress Factors and Coping Styles of Social Workers. Master's thesis. Soongsil University, Seoul.

[23] C. M. Lee & H. K. Park. (1998). A Study on the Measurement of Job Stress. *Korean Psychological Association*. 4(1). 241-262.

[24] D. L. Dieterly & B. Schneider. (1974). The effect of organizational environment on perceived power and climate: A laboratory study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 11(3), 316-337.

[25] W. J. Shin. (1991). The effect of organizational climate on job satisfaction of social workers. Master's thesis. Seoul National University, Seoul.

[26] G. H. Park. (1995). Effects of social support on job stress among social workers. Master's thesis. Seoul National University, Seoul.

[27] K. H. Min. (2018). The effect of job stress of care worker's on service quality. - Focusing on the Mediating Effects of Psychological Empowerment -. Dissertation]. Kukje Theological Seminary, Seoul.

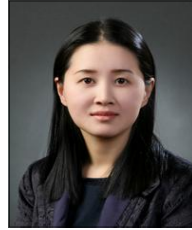
[28] A. Parasuraman, A. V. Zeithaml & L. L. Berry. (1998). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of Service quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40.

[29] H. S. Shin. (2005). Study on the Empowerment and Service Quality of the Living Rehabilitation Teachers in Living Facility for the Disabled. *The Institute For Social Welfare Development*, 11(4), 279-300.

[30] Y. S. Shin. (2015). A study regarding the effect that a long-term caregivers' perceptions of emotional leadership and experience of affective events has on the quality of service provided : The mediating effect of job satisfaction and moderating one of workplace spirituality Dissertation. Sungkyunkwan University, Seoul.

성 지 아 (Seong, Ji-A)

[정회원]



- 2007년 2월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학석사)
- 2017년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 대전과학기술대학교 간호학과 교수

- 관심분야 : 조기폐경, 장기요양, 치매, 삶의 질, 대학생활, 간호교육
- E-Mail : kkamsifo@dst.ac.kr