

# 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 미치는 융합적 요인의 분석

정지나  
전주대학교 보건관리학과 교수

## Analysis of Convergence Factors Affecting Service Quality of among Caregivers in Elderly Care Facilities

Ji-Na Jeong  
Professor, Department of Health Management, Jeonju University

요 약 본 연구의 목적은 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다. 자료 수집은 J시에 소재한 6개 노인요양시설 요양보호사 200명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 24.0 통계프로그램을 이용하여, 기술통계, 피어슨 상관분석, 회귀분석을 실시하였다. 본 연구 결과 일반적 특성에 따른 요양보호사의 서비스 질의 수준은 종교, 학력, 근무기간, 근무형태, 건강상태, 휴게실 유무에서 유의한 차이가 있었다. 요양보호사의 서비스 질은 직무환경에 양(+)의 상관관계를 보였으며, 직무스트레스는 음(-)의 상관관계를 보였다. 서비스 질에 영향을 미치는 변인은 직무환경의 하위변수 중 인적 환경, 물리적 환경과 근무형태, 근무기간, 학력 순으로 나타났으며 설명력은 42.6%이었다. 본 연구결과를 토대로 서비스 질 향상을 위하여 각 기관의 특성에 맞는 환경개선 및 개별적인 노력이 필요하며 다양한 재정지원 정책 개입 방안을 모색할 필요가 있다.

주제어 : 서비스 질, 직무환경, 직무스트레스, 요양보호사, 융합

Abstract The purpose of the study is to investigate the impact on service quality of caregivers. 200 caregivers in 6 elderly care facilities located in J city were instructed to answer structure questionnaires, and the collected data was analyzed by T-test, ANOVA, Pearson correlation, and regression analysis. The results of the study show significant differences in service quality depending on their religion, education level, form of employment, employment period, health status, and access to staff lounge. Work environment shows positive correlation to service quality, whereas job stress shows negative correlation.

Variables shown to affect service quality are, from the most powerful to the least, human environment, physical environment, form of employment, employment period, and education level with explanatory power of 42.6%. The results of the study suggest the need for putting in individual effort and improving work environment specifically to unique characteristics of each institution and looking into various ways to intervene in financial support policies in order to promote service quality of caregivers.

Key Words : Service quality, Work environment, Job stress, Caregiver, Convergence

\*Corresponding Author : Ji-Na Jeong(naji2004@jj.ac.kr)

Received March 17, 2020

Accepted April 20, 2020

Revised April 3, 2020

Published April 28, 2020

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

우리나라는 2019년에 노인인구비율이 14.9%를 차지하여 고령사회에 진입하게 되었으며, 2030년에는 25.0%를 넘어 2050년에는 39.8%로 지속적으로 증가할 것으로 예측하고 있다[1]. 여기에 여성의 경제활동의 증가와 핵가족화, 가족의 노인부양이식이 약화되면서 노인부양과 관련된 다양한 사회문제가 대두되었다[2]. 이에 노인부양은 국가와 사회가 함께 풀어야 할 책무로 인식이 높아짐에 따라 대응방안으로 노인장기요양보험이 시행되었다[3]. 노인장기요양보험은 일상생활이 어려운 노인에게 신체활동과 가사활동을 지원하여 그들의 복지를 증진하고, 노인을 부양하는 가족의 부담을 경감시켜주는 사회보험제도로 그 핵심인력은 요양보호사이다[4]. 장기요양 대상자의 서비스와 관련한 중요한 관심은 독립적인 일상생활의 어려움이 많다는 점을 고려하면 일선에서 중추적인 역할을 담당하는 요양보호사에 의해 제공되는 장기요양서비스의 질이다. 요양보호사가 제공하는 서비스 질은 중요하며 그 수준도 서비스 제공자에 의해 결정된다고 할 수 있다[5,6]. 양질의 서비스는 대상자의 만족도에도 긍정적인 영향을 미치며 장기요양보험제도의 성과를 좌우할 만큼 중요한 과제이다[7]. 이러한 과제를 해결하기 위하여 요양보호사들의 서비스 질에 영향을 미치는 요인들에 대한 탐색이 필요하다.

최근까지 요양보호사의 서비스 질의 영향요인에 대한 다양한 선행연구가 진행되었다. 그 영향요인으로 요양보호사의 직무환경 및 직무만족[8,9,10], 직무스트레스[11,12], 임파워먼트[13,14], 직무특성[15,16], 직무소진과 전문성[17-19], 감정노동[12,20], 인구학적 특성[21]. 등과 같이 다양한 요인을 중심으로 논의가 이루어지고 있다. 서비스의 질의 개념은 서비스의 특성, 서비스 제공과정, 서비스 이용자와 제공자의 다양성 등으로 다양하게 정의되고 있다[22]. 장기요양에서의 서비스의 질은 서비스 제공자가 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력이며, 서비스 대상자가 인지하는 서비스 질은 요양보호사의 서비스 제공 능력으로 서비스 질 평가 요소에 중요한 요인이다[13].

요양보호사의 양질의 서비스가 중요함에도, 요양보호사들은 열악한 직무환경, 강도 높은 업무, 저임금 등 신체적, 심리적, 경제적, 물리적 근무조건으로 인하여 스트레스를 많이 받고 있으며[23,24], 요양보호사가 직무환경으

로 인하여 직무에 만족하지 않으면 결국 서비스 질이 낮아지며 이는 서비스를 이용하는 대상자들에게로 영향을 끼치게 된다[25].

직무스트레스는 능력에 맞는 직무환경을 제공받지 못하거나 개인의 능력이 직무환경을 감당하기 어려울 때 발생한다. 또한 개인의 능력과 환경의 불균형을 침범하는 직무요구나 서비스 대상자의 욕구를 충족시켜주지 못하는 상황과의 불균형의 상태에 대한 적응적 반응으로 정의할 수 있다[12]. 직무스트레스는 직업 환경에서 인지된 스트레스 요인들의 결과로 스트레스, 신체적, 정신적, 직무환경, 근무조건 등과 같은 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 지대한 영향을 미친다고 선행연구[26]의 보고가 있으며, 직무스트레스가 높은 수준이면 서비스 질에 부정적 영향을 미치고 있다고 보고되었다[11,12,27]. 또한 요양보호사의 직무환경이 서비스 질의 주요 예측요인으로 인식되면서 직무환경이 서비스 질에 미치는 부정적 영향을 완화하거나 보호요인을 찾기 위한 연구가 활발히 이루어지고 있다[28,29]. 직무환경은 책임지고 있는 직책을 효율적으로 수행할 수 있도록 구성된 신체적·심리적 환경을 의미하며[26], 개개인이 인식하는 물리적인 환경, 개인 상호작용, 정책적인 측면, 조직을 모두 내포하는 개념으로 정의할 수 있다[30]. 요양보호사의 열악한 직무환경은 이전부터 현재까지 지속적으로 논의되고 있지만, 여전히 장기요양보험 제도의 과제 중의 하나이다. 이처럼 직무스트레스와 직무환경의 중요성은 요양보호사의 서비스 질 제고에 있어 강조되고 있다[12]. 하지만 노인요양시설에 종사하는 요양보호사들을 중심으로 서비스 질에 영향을 미치는 직무스트레스와 함께 직무환경을 직접적으로 살펴본 연구[27]만 있으며 선행연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 요양보호사의 직무환경, 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미칠 수 있는 영향을 분석하며, 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 실천적, 정책적 방안을 제시하고자 하였다. 본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적인 특성 및 일반적인 특성에 따른 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질 차이를 파악한다.

둘째, 연구대상자의 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질의 상관관계를 분석한다.

셋째, 연구대상자의 직무환경, 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인 한다.

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 요양시설에 근무하는 요양보호사의 직무환경과 직무스트레스, 서비스 질에 대해 살펴보고, 직무환경과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

### 2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 J시에 소재한 6개의 노인요양시설에 근무한 요양보호사 중에서 본 연구의 목적을 이해하며 자발적 참여와 서면에 동의한 215명이다. 자료수집기간은 2019년 10월 1일부터 10월 31일까지이며 설문내용을 교육 받은 조사원이 노인요양시설에 방문하여 설문지 작성법 및 설문지 내용, 자료보호, 거부에 대한 권리를 설명하였다. G\*Power 3.1.9 program을 이용하여 적정 샘플 수를 계산 할 결과 최소 표본 크기는 146명이 산출되었다. 이 중 불성실한 응답을 제외한 200부를 최종분석에 사용하였다.

### 2.3 연구도구

연구도구는 구조화 된 설문지로 58문항이며, 세부적으로는 일반적 특성으로 12문항, 서비스 질 20문항, 직무환경 10문항, 직무스트레스 14문항으로 구성되었다. 일반적 특성은 성별(남, 여), 나이, 종교(유, 무), 학력(고졸이하, 대졸이상), 결혼여부(유, 무), 근무기간, 월수입, 돌보는 대상자, 근무시간, 근무형태(주간, 주야간, 파트타임), 건강상태(상, 중), 직원들의 휴게시설(유, 무)에 대하여 구성하였다.

#### 2.3.1 서비스 질

본 연구에서는 노인요양시설 서비스 제공자인 요양보호사의 서비스 질을 평가하고자 한다. 서비스 질은 요양보호사가 스스로 지각하는 요양 서비스의 제공능력과 관련된 판단 혹은 태도로 정의한다. Parasuraman 등[5]이 개발한 SERVQUAL 척도를 Lee[31]가 대인서비스 직종에 적합하도록 개발한 도구를 사용하였다. 서비스 질의 하위요인은 신뢰성 4문항, 확신성 4문항, 대응성 4문항, 공감성 4문항, 유형성 4문항 총 5개요인 20문항으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로 5점 Likert 척도로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다' 까지 측정된 점수가 높을수록 서비스 질이 높다는 것을 의미한다.

Lee[31]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .765이며, 본 연구에서는 .950로 나타났다.

#### 2.3.2 직무환경

본 연구에서 직무환경이란 직책을 담당하여 맡는 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 개개인이 인식하는 물리적인 환경, 개인 상호작용, 정책적인 측면, 기관 또는 조직을 모두 내포하는 개념으로 정의할 수 있다[9,30]. 직무환경요인은 Nam[32]의 척도를 수정 보완한 Kim[23]의 척도를 선별하여 요인별로 각 5개 문항으로 분류하였다. 직무환경의 하위요인은 총 9문항으로 인적요인 5문항, 물리적 요인 4문항으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다' 까지 측정된 점수가 높을수록 직무환경정도가 높은 것을 의미한다. Kim[23]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .884이며, 본 연구에서는 .918로 나타났다.

#### 2.3.3 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스는 직무와 관련된 개인적 인 수행방식과 환경의 적응과정에서 느끼는 신체적, 정신적 긴장 상태를 말한다[33]. Jayaratne[34]의 설문지를 노인요양보호사를 대상으로 수정·보완한 Kim[35]의 척도를 사용하였다. 직무스트레스의 하위요인은 총 14문항으로 역할갈등 4문항, 역할모호성 5문항, 역할과다 5문항으로 구성하였다. 5점 Likert 척도로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다' 까지 측정된 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것이다. Kim[35]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .73이며, 본 연구에서 .840로 나타났다.

### 2.4 자료분석 방법

수집된 자료에 대한 분석은 IBM SPSS Statistics 24을 사용하였으며 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 1) 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 2) 일반적 특성에 따른 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질의 차이는 t-test, ANOVA로 분석 하였다.
- 3) 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질의 관련성은 Pearson's correlation으로 분석하였다.
- 4) 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여성이 190명(95.0%)으로 대다수를 차지하였고, 연령대는 50~59세는 118명(59.0%), 60세 이상은 62명(31.0%)으로 대부분이 50세 이상이었다. 학력은 고졸 이하가 157명(78.5%)으로 가장 많았으며, 128명(64.0%)이 종교가 있다고 응답하였다. 결혼여부는 기혼이 193명(96.5%)으로 거의 대부분을 차지하였으며, 과반수 이상의 요양보호사가 고졸 이하의 학력으로 종교를 가지고 기혼임을 알 수 있었다. 근무경력은 5년 이상 57명(28.5%)으로 가장 많았으며, 1년~3년 이하 54명(27.0%), 1년 미만 51명(25.5%) 순이었으며, 월수입은 150만원 이상 175명(87.5%)으로 많았다. 돌보는 대상자 수는 9명 이상이 129명(64.5%)으로 가장 많으며, 근무시간은 10시간 이하 187명(93.5%)으로 많았다. 고용형태는 주야간 근무 128명(64.0%) 주간근무 51명(25.5%)보다 많았다. 건강상태는 '건강하다'가 108명(54.0%)으로 '보통이다' 92명(46.0%)보다 많았으며, 직원들의 휴게시설 여부는 '있다' 123명(61.5%)으로 '없다' 77명(38.5%)보다 많았다. (Table 1 참고)

Table 1. General characteristics of responde.

(N=200)

Variables	Categories	n	%
Gender	Male	10	5.0
	Female	190	95.0
Age	< 49	20	10.0
	50~59	118	59.0
	≥ 60	62	31.0
Religion	Yes	128	64.0
	No	72	36.0
Education level	≤ High school graduate	157	78.5
	≥ College graduate	43	21.5
marriage	No	7	3.5
	Yes	193	96.5
Career(yr)	< 1	51	25.5
	1~3	54	27.0
	3~5	38	19.0
	≥ 5	57	28.5
Monthly income(won)	<1,500,000	25	12.5
	≥ 1,500,000	175	87.5
Number of patient	< 7	23	11.5
	7~8	48	24.0
	≥ 9	129	64.5
Working hours	7~10	187	93.5
	≥ 10	13	6.5
Employment type	Permanent worker	51	25.5
	Contract worker(full)	128	64.0
	Others(part-time temporary)	21	10.5
Health status	Good	108	54.0
	Average	92	46.0
Employee rest facilities	No	77	38.5
	Yes	123	61.5

Table 2. Differences of Work environment, Job stress and Service quality by General Characteristics

Variables	Categories	n(%)	Work environment		Job stress		Service quality	
			M±SD	t/F (p) Scheffe	M±SD	t/F (p) Scheffe	M±SD	t/F (p) Scheffe
Age	< 49	20(10.0)	3.38±0.84	.046 (.955)	2.61±0.57	1.358 (.259)	3.94±0.57	.546 (.580)
	50~59	118(59.0)	3.40±0.72		2.58±0.54		3.89±0.56	
	≥ 60	62(31.0)	3.42±0.56		2.54±0.52		3.81±0.51	
Religion	Yes	128(64.0)	3.46±0.71	1.444 (.150)	2.51±0.55	-1.081 (.281)	3.93±0.50	<b>2.083 (.039)*</b>
	No	72(36.0)	3.31±0.64		2.60±0.47		3.76±0.60	
Education level	≤ High school graduate	157(78.5)	3.39±0.68	-.331 (.741)	2.53±0.51	-.792 (.429)	3.81±0.55	<b>-3.065 (.002)**</b>
	≥ College graduate	43(21.5)	3.43±0.73		2.60±0.59		4.09±0.45	
Career (yr)	< 1(a)	51(25.5)	3.46±0.73	.501 (.682)	2.44±0.50	.854 (.466)	4.07±0.56	<b>3.989 (.009)**</b> d,b<a
	1~3(b)	54(27.0)	3.35±0.74		2.57±0.58		3.76±0.50	
	3~5(c)	38(19.0)	3.48±0.72		2.56±0.57		3.92±0.55	
	≥ 5(d)	57(28.5)	3.35±0.57		2.59±0.46		3.76±0.2	
Employment type	Permanent worker(a)	51(25.5)	3.56±0.68	1.913 (.150)	2.48±0.53	.504 (.605)	4.00±0.48	<b>4.505 (.012)*</b> c<a
	Contract worker full(b)	128(64.0)	3.35±0.69		2.56±0.52		3.86±0.52	
	Others(part-time temporary)(c)	21(10.5)	3.33±0.65		2.60±0.57		3.59±0.71	
Health status	Good	108(54.0)	3.45±0.74	.964 (.336)	2.46±0.55	<b>-2.448 (.015)*</b>	3.94±0.53	<b>2.115 (.036)*</b>
	Average	92(46.0)	3.35±0.61		2.64±0.47		3.78±0.55	
Employee rest facilities	No	77(38.5)	3.16±0.66	<b>-4.044 (.000)**</b>	2.61±0.44	1.488(.138)	3.70±0.52	<b>-3.620 (.000)**</b>
	Yes	123(61.5)	3.55±0.66		2.50±0.57		3.98±0.53	

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

### 3.2 대상자의 일반적 특성에 따른 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질 수준의 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질의 차이는 Table 2와 같다.

일반적 특성에 따른 직무환경을 분석한 결과 휴게시설 여부( $t=-4.044, p=.000$ )에서 차이가 있었는데, 휴게시설 ‘있다’가 ‘없다’보다 직무환경 점수가 높았다. 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 건강상태가 좋을수록 직무스트레스 점수가 낮았다. 일반적 특성에 따른 서비스 질은 종교여부( $t=2.083, p=.039$ ), 학력( $t=-3.065, p=.002$ ), 근무기간( $F=3.989, p=.009$ ), 근무형태( $F=4.505, p=.012$ ), 건강상태( $t=2.115, p=.036$ ), 휴게시설 여부( $t=-3.620, p=.000$ )에서 차이가 있었는데, 종교는 있다가 높았고, 최종학력은 대학교 졸업 이상이 고등학교 졸업 이하에 비해 서비스 질이 높았으며, 건강상태가 좋고, 직원 휴게시설이 있다가 서비스 질이 높았다. Scheffe 검정결과 근무경력 1년 미만인 군이 3-5년과 5년 이상 보다 서비스 질이 높았고, 근무형태는 주간근무가 기타 근무형태보다 서비스 질이 높았다. (Table 2 참고)

### 3.3 대상자의 직무환경, 직무스트레스 및 서비스 질 수준

연구대상자의 직무환경, 직무스트레스 및 서비스 질 수준은 Table 3과 같다. 직무환경의 평균평점은  $3.40 \pm 0.69$ , 하위영역에서 인적환경은  $3.41 \pm 0.69$ , 물리적 환경은  $3.40 \pm 0.78$ 이었으며, 직무스트레스의 평균평점은  $2.542 \pm 0.52$ 이었으며 하위영역에서의 역할갈등  $2.63 \pm 0.78$ , 역할모호  $2.54 \pm 0.48$ , 역할과다  $2.45 \pm 0.79$ 이었으며, 서비스 질의 평균평점은  $3.87 \pm 0.54$ 로 나타났다. (Table 3 참고)

Table 3. Score of Work environment, Job stress and Service quality (N=210)

Variables	Items	Min/Max	M±SD
Work environment	9	1.67/5.00	3.40±0.69
Human environment	5	1.60/5.00	3.41±0.69
Physical environment	4	1.00/5.00	3.40±0.78
Job stress	14	1.00/4.14	2.54±0.52
Role conflict	4	1.00/5.00	2.63±0.78
Role clarify	6	1.00/3.33	2.54±0.48
Role overload	4	1.00/5.00	2.45±0.79
Service quality	20	2.14/5.00	3.87±0.54

### 3.4 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계

연구대상자의 직무환경, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 직무환경과 직무스트레스( $r=-.332, p<.001$ ), 직무스트레스와 서비스 질( $r=-.240, p<.01$ )은 유의한 부적(-) 상관관계를 보였으며, 직무환경과 서비스 질( $r=.595, p<.001$ )은 유의한 정적(+) 상관관계를 보였다. 또한 서비스 질과 직무환경의 하위영역인 인적환경( $r=.549, p<.001$ ), 물리적 환경( $r=.565, p<.001$ )은 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 또한 서비스 질과 직무스트레스의 하위영역인 역할갈등( $r=-.193, p<.05$ ), 역할 모호( $r=-.296, p<.001$ )는 유의한 부적(+) 상관관계를 나타냈다. (Table 4 참고)

### 3.4 서비스 질의 영향요인

연구 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 설명하기 위하여 일반적 특성 중 서비스 질에 통계적으로 유의한 차이를 보였던 종교, 학력, 근무기간, 근무형태, 건강상태, 휴게실 여부와 서비스 질과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타난 직무환경과 직무 스트레스의 하위요인을 독립변수로 투입하고 서비스 질을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 명목변

Table 4. Correlations among Work environment, Job stress and Service quality

Variables	Work environment	Human environment	Physical environment	Job stress	Role conflict	Role clarify	Role overload	Service quality
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
<b>Work environment</b>	1	1						
Human environment	.942**	1						
Physical environment	.928**	.750(.000)**	1					
<b>Job stress</b>	-.332(.000)**	-.328(.000)**	-.292(.000)**	1				
Role conflict	-.311(.000)**	-.286(.000)**	-.296(.000)**	.807(.000)**	1			
Role clarify	-.343(.000)**	-.342(.000)**	-.298(.000)**	.708(.000)**	.269(.000)**	1		
Role overload	-.156(.027)*	-.712(.015)*	-.118(.096)	.891(.000)**	.649(.000)**	.480(.000)**	1	
<b>Service quality</b>	.595(.000)**	.549(.000)**	.565(.000)**	-.240(.001)*	-.193(.006)*	-.296(.000)**	-.102(.152)	1

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

Table 5. Factors affecting Service quality

Division	Dependent variable				
	Service quality				
	B	$\beta$	S.E	t	VIF
(constant)B	2.425		.316	7.684***	
Religion					
Yes	.064	.057	.062	1.032	1.053
Education level					
College graduate	.204	.154	.079	2.563*	1.258
Career					
1~3	-.224	-.183	.082	-2.714**	1.584
3~5	-.092	-.067	.092	-1.004	1.527
$\geq 5$	-.213	-.178	.083	-2.568*	1.659
Employment type					
Permanent worker	.190	.153	.115	1.657	2.952
Contract worker (full)	.270	.239	.099	2.733**	2.661
Health status					
Good	.061	.056	.062	.978	1.126
Employee rest facilities					
Yes	.124	.111	.064	1.921	1.159
Work environment					
Human environment	.207	.265	.065	3.185**	2.396
Physical environment	.197	.284	.059	3.339**	2.506
Job stress					
Role conflict	-.005	-.007	.053	-.092	2.013
Role clarify	-.104	-.091	.077	-1.361	1.554
Role overload	.028	.040	.057	.481	2.410
$R^2 = .466$ $adj R^2 = .426$ Model $F = 11.554^{***}$					

수(최종학력)는 더미 코딩하여 분석을 실시하였다. 서비스 질에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석의 가정을 검증하기 위하여 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 진단하였다. 그 결과 상관계수가  $-0.10 \sim .57$ 로 .80 미만으로 나타났으며, Dubin Watson 검정결과는 1.820으로 0~4의 범위 중 2에 가깝기 때문에 자기상관성은 없는 것으로 나타났다. 분산팽창인자(VIF)는 1.053~2.952로 10을 넘지 않아 모든 변수들 간의 다중공선성이 발생하지 않는 것으로 나타났다.

대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 설명변인은 대학교 졸업이상( $\beta = .154, p = .011$ ), 근무기간 3년 이하( $\beta = -.183, p = .007$ ), 근무기간 7년 이상( $\beta = -.178, p = .011$ ), 주야간근무 형태( $\beta = .239, p = .007$ ), 인적환경( $\beta = .265, p = .002$ ), 물리적 환경( $\beta = .284, p = .001$ )으로서 서비스 질에 대한 전체 설명력은 42.6%로 나타났다( $F = 11.554, p < .001$ ).

그러나 본 연구결과 유의한 부적(-) 상관관계를 보였던 직무스트레스는 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인으로 유의한 결과를 나타내지 않았다. (Table 5 참고)

#### 4. 논의

노인장기요양보험이 도입 후 12여 년 동안에 요양보험제도의 성공적 성과를 위해서는 요양시설의 양적성장 뿐만 아니라 서비스이용자에게 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사의 서비스의 질적 향상을 위한 노력이 지속되어야 한다.

이에 본 연구는 노인요양시설의 요양보호사를 대상으로 요양보호사의 서비스 질 영향요인을 파악하고, 이를 통하여 요양보호서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

연구결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 요양보호사의 서비스 질은 평점 3.87점으로 재가 요양기관 대상의 선행연구[36]의 서비스 수준 보다는 높지만 노인요양시설 대상으로 선행연구의 결과[18,21] 보다는 낮은 수준으로 나타났다. 재가요양기관의 서비스 질 평점이 요양시설보다 낮게 평가됨으로서 추후 장기요양보험의 질적 향상을 위한 원인분석과 조직관리 및 후속연구가 필요하다고 생각된다.

일반적 특성에 따른 요양보호사의 서비스 질 차이를 분석한 결과 종교, 학력, 근무기간, 근무형태, 건강상태,

휴게실 유무에서 유의한 차이가 있었다. 사후검정 결과에서 학력은 대졸이상이 서비스 질이 좋은 것으로 나타났으며 요양보호사의 학력이 높을수록 서비스 질에 정적영향을 미친다고 보고한 선행연구 결과와 일치하였다[36]. 현재 요양보호사 자격시험에 학력제한을 두고 있지 않아 요양보호사의 자격기준을 검토할 필요가 있다. 근무기간은 1년 미만이 서비스 질이 높은 것으로 나타났으며, 근무경력이 5년 이상에서 서비스 질 수준이 높은 것으로 나타난 선행연구[37,38] 결과와 상이하였다. 5년 이상-10년 이하의 서비스 질이 가장 높게 나타나고 1년 이상-2년 미만의 순으로 높게 나타난 연구결과[38]는 근무경력이 많을수록 서비스 질이 높다고 판단할 수는 없다고 유추되며, 이후서비스를 제공하는 공급자 중심의 평가보다는 이용자 중심의 서비스 질 평가가 필요하다고 사료된다.

근무형태는 주간근무가 서비스 질이 높은 것으로 나타나 주간근무가 기타 근무보다 서비스 질이 높다는 선행연구와 일치한다[37]. 다양한 근무형태는 요양보호사에게는 스트레스가 가중되며 교대근무는 수면시간이 불규칙하여 주간근무보다 스트레스 수준이 높게 나타나고 서비스 질에 영향을 준다고 보고되었다. 또한 불규칙한 생활의 리듬과 신체적 건강에도 영향을 주기 때문에 주간근무를 더 선호하는 것이라 판단된다.

둘째, 요양보호사의 직무환경과 직무스트레스와 서비스 질 간의 상관관계를 살펴보면 직무환경( $r=.595, p<.001$ )과는 유의한 정(+)의 상관관계를 보였으며, 직무스트레스( $r=-.240, p<.001$ )와는 부적(-)의 상관관계를 보였다. 즉 직무환경에 만족할수록 서비스 질이 높아지며 직무스트레스가 높을수록 서비스 질이 낮다는 것을 의미한다. 이는 노인복지시설 종사자들을 대상으로 한 연구[12,27]의 직무스트레스가 높을수록 서비스 질이 낮아 본 연구결과를 지지하였다. 반면에 직무스트레스와 서비스 질의 관계에서 유의미한 정적관계로 나타난 선행연구[11,39]와는 상이한 결과이다.

또한 직무스트레스의 하위요인 중 역할모호와 역할갈등 순으로 서비스 질에 음의 상관관계를 보여 [12,27]의 연구결과와 일치하였다.

셋째, 서비스 질에 영향을 미치는 요인은 학력과 근무기간, 근무형태 및 직무환경으로, 직무환경은 서비스 질에 영향을 가장 많이 주는 요인으로 하위요인을 중심으로 보면 인적환경, 물리적 환경요인이 영향을 미치고 있었다. 이러한 연구결과는 요양보호사를 대상으로 직무환경이 서비스 질에 정적(+)인 영향을 끼친다고 한 기준연

구결과[9,10,12,21]를 지지한다. 직무환경에 따른 만족의 정도는 직무수행의 성과와 직결되며 그 뿐 아니라 개인의 행복과 조직의 효율적 관리운영 측면에서도 중요한 요인으로 작용한다[8]. 또한 직무환경의 인적요인의 만족은 조직구성원들의 상호신뢰 구축을 통한 자발적인 동기부여가 되어 조직의 발전과 서비스 질의 향상에 영향을 준다[41]. 하지만 요양보호사의 열악한 근무환경과 근로조건은 스트레스 및 피로를 느끼며 대상자에게의 서비스 질의 하락으로 연결 되고 있다[36]. 그러므로 요양보호사의 외적 근무여건과 물리적 환경을 개선하기 위해서 요양보호사의 부가업무를 경감시키며, 처우개선 및 후생복지 등과 관련하여 요양 서비스에 대한 인식을 개선하고 근로시간과 노동 강도에 대한 적절한 임금과 숙련자에 대한 임금체계가 적용되어야 할 것이다. 이를 위하여 적극적인 정부의 개입과 정책이 마련되어야 할 것이다[18]. 조직의 발전과 효율화는 구성원들의 자발적인 동기부여에 의해 좌우되며 상호신뢰를 통한 관계형성을 통해 인적 직무환경에 의하여 조직구성원들의 동기부여가 될 수 있다[41]. 이러한 흐름에서 보면, 요양보호사의 이직을 방지하고 아울러 서비스 질을 향상시키기 위해서는 직무환경의 인적, 물리적 환경을 개선하는데 각 기관의 특성에 맞는 개별적인 노력이 요구되며, 정책의 공공성 측면에서 정부의 요양시설 환경 개선을 위한 다양한 재정지원 정책이 필요하다. 또한 각 요양시설 내의 근무자에 대한 재정과 행정 지원은 물론 구성원들의 상호 협력적 신뢰구축을 도모할 수 있는 조직문화의 조성이 필요하리라 사료된다.

직무스트레스는 서비스 질에 유의한 영향을 끼치지 않은 것으로 나타났다. 직무스트레스가 서비스 질의 유의한 영향요인으로 나타난 기존의 연구[12,27]와 상이한 결과이다. 본 연구에서는 직무스트레스의 수준이 평균 2.5점으로 보통의 직무스트레스를 의미하며, 높은 수준의 직무스트레스는 낮은 직무성과와 서비스 질적 저하의 결과를 가져오지만 스트레스 수준이 낮을 경우 창조적 활동이 나타나 직무성과에 증대를 가져온다는 선행연구 결과[27,39]를 토대로 적정수준의 스트레스는 긍정적인 역할로 서비스 질적 저하에 영향을 주지 않으리라 추론한다. 부정적인 결과도 가져오지만 긍정적인 역할을 하리라 사료된다. 하지만 요양보호사를 대상으로 한 직무스트레스의 도구 개발되지 않았기에 연구결과에 일반화하기 어려우며 향후 요양보호사의 직무스트레스 도구 개발과 함께 반복적인 연구가 필요하리라 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 연구대상자의 직무환경, 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 검증하여 서비스 질 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구의 대상자는 J시에 소재한 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 200명으로 설문조사를 실시하였으며 자료 분석은 다중회귀분석을 활용하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 서비스 질의 차이는 종교, 학력, 근무기간, 근무형태, 건강상태, 휴게실 유무에서 유의한 차이가 있었다.

둘째, 요양보호사의 직무환경과 직무스트레스와 서비스 질 간의 상관관계를 살펴보면 직무환경( $r=.595$ ,  $p<.001$ )과는 유의한 정(+)의 상관관계를 보였으며, 직무스트레스( $r=-.240$ ,  $p<.001$ )와는 부적(-) 상관관계를 보였다.

셋째, 연구대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인은 직무환경, 근무형태, 근무기간, 학력 순으로 나타났다.

본 연구는 다음과 같은 한계점과 향후 연구의 방향을 제언할 수 있다.

첫째, 본 연구는 한지역의 노인요양시설의 요양보호사를 대상으로 하였기 때문에 본 연구 결과들을 일반화 하는 데는 한계가 있을 수 있다. 추후 연구에서는 전국의 요양보호사를 대상으로 지역 환경과 시설여건이 상이한 다른 지역을 포함한 반복연구를 제언한다.

둘째, 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 다양한 변인을 규명하는 후속연구를 제언하며, 추후연구에서는 제도적 차원과 실천적인 차원의 서비스 질 향상을 위한 연구가 이루어져야 할 것이다.

## REFERENCES

- [1] Statistics Korea. Future population special estimation [Internet]. Seoul: Statistics Korea; 2019 [cited 2019 December 21]. Available from:
- [2] J. I. Kim. (2015). Prediction of Quality of life among the Elderly at care facilities for the Elderly according to health status, Physical and Cognitive functions, and Social supports—focused on D metropolitan city. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(7), 4656-67.
- [3] S. J. Lim & Y. J. Yi. (2013). Influence of Interpersonal Attitude on Communication Competence in Care Workers for Frail Elderly. *Korean J Occup Health Nurs*, 22(2), 112-120.
- DOI: 10.5807/Kjohn.2013.22.112
- [4] M. J. Kwak. (2014). A Study on Influence Factors for Job Satisfaction of Care Nurses in Long Term Care Facilities in the Metropolitan Area—focused on education, job stress and work environment factors. Locality and Globality: *Korean Journal of Social Sciences*, 38(3), 1-38.
- [5] A. Parasuraman, V. Zeithaml & L. L. Berry. (1985). A Conceptual model of Service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- [6] H. J. Kwon & G. J. Hong. (2015). The Effect of Publicness on the Service Quality in Long-Term Care Facilities. *Korean Journal of Social Welfare*, 67(3), 253-280.
- [7] V. Zeithaml, L. L. Berry & A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- [8] Y. M. Jeong & Y. S. Kang. (2010). The Effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 11(10), 3688-3699.
- [9] K. H. Hwang. (2018). *A Study on effect for HYO consciousness and Job environments of Nursing care workers of sanitarium to Affect job satisfaction and Service quality*. Unpublished doctoral dissertation, Sungsan HYO University, Incheon.
- [10] Y. J. Cho & J. M. Paik. (2013). Effects of Service Quality on Relational Job Environment and mediation effects of Job satisfaction —Focusing on evaluation of Home Care Service Caregiver. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 15(4), 115-141.
- [11] J. A. Kim & H. K. Lee. (2014). The Impact of Care Worker's Job Stress on their Perceived Service Quality — Mediated by Job Satisfaction. *The Journal of Korean Policy Studies*, 14(4), 1-33.
- [12] 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.
- [13] S. G. Lee. (2015). A Study on effect of the Psychological Empowerment and Job Satisfaction of Caregivers of Domiciliary Care Centers on the Quality of Long Term Care Service. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 70, 9-30.
- [14] B. J. Seo. (2019). Double Mediating Effects of Job Burnout and Job Satisfaction in the Influence of Care givers Emotional Labor on Service Quality. *Korea Academy of Care Management*, 31, 53-81.
- [15] J. P. Lee. (2014). The Effect of Home Helpers' Job Characteristics and Empowerment on Service Quality. *Journal of Social Welfare Management*, 1(1), 41-67.
- [16] S. H. Park & B. J. Kim. (2019). Analysis of



- Organizational effect on long-term care service quality perceived by older Koreans: Focusing on facility characteristics and organizational culture. *Korea Social Policy Review*, 26(1), 115-138.
- [17] K. C. Han & R. K. Choi. (2013). The Influence of Care Helpers' Professionalism on Job Satisfaction. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 27(4), 269-287.
- [18] B. R. Suh, M. J. Choi & I. K. Chung. (2019). Effects of Care Workers' Professionalism and Their Job Burnout on Quality of Their Service. *The Journal of Korea Aging Friendly Industry Association*, 11(2), 23-33.
- [19] M. J. Shin & I. J. Song. (2019). A Convergence Study on Factors Influencing Burnout in Caregivers. *Journal of the Korea Convergence Society*, 10(9), 311-321.
- [20] Y. S. Rhee, J. H. Park & M. S. Song. (2017). Effect of Long-term Care Worker's Emotional Labor on Service Quality of long term care facility- Mediating Effect of Professional Quality of Life. *The Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(10), 336-343.
- [21] H. H. Jung. (2019). *The Effects of Job Environments of Care Workers Attached to Home Visiting Care Institutions on Burnout - Verification of Mediated Effects of Job Stress*. Unpublished doctoral dissertation, HyupSung University.
- [22] S. H. Kim. (2012). Effects of Care workers' Job Satisfaction on the Quality of their Stay-at- Home aged Welfare Service. *The Journal of the Korea Contents Association* 12(4), 282-291.
- [23] K. S. Kim. (2018). Relationship between Job Consciousness, Job Satisfaction and Role Satisfaction in Taekwondo Instructors. *The Korean Journal of Sport*, 16(4), 1173-1183.
- [24] B. G. Rho & M. H. Noh. (2018). The Determinants of Job Satisfaction of Care Workers: With Special Reference to Self-Esteem and Social Support. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology* 18(4), 835-846.
- [25] B. C. Goo. (2011). *The Influence of Care Managers' Professional Ethics on Job Satisfaction*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Gyeongbuk.
- [26] K. H. Hwang. (2017). A study on effect for HYO consciousness and job environments of nursing care workers of sanitarium to affect job satisfaction and service quality. *Journal of Social Welfare Management*, 4(2), 37-60.
- [27] M. J. Kwak & Y. M. Kim. (2015). A Study on Influence Factors for Service Quality of Care Nurses Facilities in the Metropolitan Area : Focused on Education, Job Stress and Work Environment Factors. *Korean policy sciences review*, 19(2), 135-166.
- [28] 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 Association*, 18(5), 58-70.
- [29] J. H. Kim & C. S. Jang. (2016). The Effect of the Working Environment of Elderly care Facility Employees on the Care Service Quality and the Mediation Effect of Social Support. *The Korea Contents Association*, 16(5), 533-547.
- [30] K. Christmas. (2008). How work environment impacts retention. *Nursing Economics*, 26(5), 316-318.
- [31] S. M. Lee. (2015). *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*. Unpublished doctoral dissertation, Hanyoung Theological University.
- [32] S. H. Nam. (2006). *The self-regulation model of job satisfaction in the workers of residential facilities*. Unpublished doctoral dissertation, Daejeon University, Daejeon .
- [33] A. Jondhale & D. Anap. (2012). Job stress among the nursing staff working in rural health care set up. *International Journal Of Nursing Education*, 4, 222-244.
- [34] S. Jayaratne & W. A. Chess. (1981). Job satisfaction and burn out in social work. In: B Farber. (Ed.) *Stress and burnout*. NY: Pergamon Press.
- [35] M. S. Kim. (2017). *A Study on the Influences of Emotional Work and Job Stress on Burnout and Customer Orientation of Elderly Care Workers*. Unpublished doctoral dissertation, Konyang University.
- [36] 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.
- [37] H. Y. Jeong. (2017). *A Study on Major Determinants of the Service Quality among the Home Care Workers*. Unpublished master's thesis, Soongsil University.
- [38] K. H. Min. (2018). *The effect of job stress of care worker's on service quality : Focusing on the Mediating Effects of Psychological Empowerment*. Unpublished doctoral dissertation, Kukje Theological Seminary.
- [39] J. E. Mcgrath. (1976). *Stress and behavior in organizational Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- [40] Y. M. Jeong & Y. S. Kang. (2010). The Effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 11(10), 3688-3699.
- [41] J. J. Oh, Y. S. Kim, S. H. Kim & H. M. Go.(2019). Effect of Emotional Labor and Job Stress on Turnover Intention of Care Workers. *Korean Public Health Research*, 45(2), 1-12.

정 지 나(Ji Na Jeong)

[정회원]



- 1989년 2월 : 연세대학교 간호학과 (간호학사)
- 2014년 2월 : 원광대학교 보건행정학 (보건학 박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 전주대학교 보건관리학과 교수
- 관심분야 : 보건행정, 보건의료정보관

리, 의무실무, 보건정책, 보건교육

· E-Mail : naji2004r@jj.ac.kr