

# 요양보호사의 업무만족도에 미치는 영향요인분석 : 요양서비스 제공 태도를 매개하여

김혜경\*, 정재연\*, 윤인혜\*, 이해종\*\*†

\*연세대학교 대학원 보건행정학과, \*\*† 연세대학교 보건과학대학 보건행정학과

## 〈Abstract〉

### Analysis of Factors Affecting Satisfaction on Job of Long-Term Care Worker : Attitude of providing care services as a Mediators

Hye-Gyeong Kim\*, Jae-Yeon Jeong\*, In-Hye Yoon\*, Hae-Jong Lee\*\*†

\* Department of Health Administration, Yonsei University Graduate School

\*\*† Department of Health Administration, Yonsei University College of Health Sciences

**Purposes:** The purpose of this study is to analyze the factor of affecting on job satisfaction by mediating attitude of care service.

**Methodology:** (1)Identify socio-demographic characteristics, work characteristics, the elderly support period, the presence of education related to the elderly, the presence of service associated with the elderly, and significant factors of the research subjects. (2)Identify changes in the number of education and services before and after obtaining a caregiver qualification. (3)Identify the attitude of providing care services and job satisfaction according to the characteristics of the research subjects. (4)Identify the direct and indirect factors influencing job satisfaction by mediating the service attitudes of the research subjects.

**Findings:** First, age factors have positive effects and the volunteering experience have negative effects on job satisfaction by mediating attitude of care service. Although the number of education class has increased after qualification, educational factors had no significant effect. Second, the longer elderly support period had a positive effect on job satisfaction.

**Practical Implications:** This study is meaningful in that it identifies the direct and indirect impacts on job satisfaction through care attitudes. In the future, it will be necessary to pay attention to improving the quality of long-term care services by analyzing the influence factors more.

**Key words:** Caregiver, Job Satisfaction, Attitude of Care Service, Path Analysis

\* 투고일자 : 2020년 03월 16일, 수정일자 : 2020년 05월 12일, 게재확정일자 : 2020년 05월 18일

† 교신저자: Hae-Jong Lee, 주소: Dept. of Health Administration, 1 Yonseidae Gil, Wonju City, Gwangwon Do, 강원도 원주시 연세대길 1, 연세대학교 보건행정학과  
전화번호: 033-760-2416 팩스번호: 033-760-2519  
전자메일: haejongl@yonsei.ac.kr

## I. 서 론

현재 우리나라의 인구고령화는 급속히 진행되고 있으며, 노인부양비의 급증과 노인 돌봄 문제는 인구구조의 변화에 따른 사회문제로 자리 잡았다[1-3]. 우리나라는 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 2000년 7.03%로 고령화 사회에 진입한 이후 18년만인 2018년에 14.3%로 고령사회에 접어들었다. 우리나라의 고령화 속도는 지금까지의 OECD 국가 중 가장 빠른 속도로 전개되어지고 있다[4]. 이에 따라 현대사회로 넘어오면서 가사노동을 도맡아하던 여성들이 점차 경제활동을 하게 되었고, 가족을 구성하는 인원수도 대가족에서 소가족으로 변화하면서 노인에 대한 돌봄 및 부양의식이 감소하였다[5]. 그로 인해 전통적인 부양체계는 한계에 도달하였으며[3,6], 정부는 2008년 7월 노인장기요양보험제도를 통하여 노인부양에 대한 부담을 사회가 함께 나누고자하였다.

가족대신 노인을 돌볼 인력을 양성하기 위해 요양보호사라는 새로운 인력제도가 도입되었으며, 아울러 요양보호사 양성방안을 마련하고 법제화하여 전문 인력을 양성하기 시작하였다[7]. 요양보호사는 전문지식을 함양하여 자격을 취득한 자로 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 독립적으로 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 지원, 일상생활 지원, 정서지원, 인지활동 지원 서비스를 제공하는 장기요양요원이다[8]. 대부분의 노인은 만성질환자로 질병 치료보다는 장기간 요양이 필요한 경우가 많기 때문에 요양보호사 인력에 대한 요구는 계속적으로 증가하고 있다[7].

정부는 급속히 증가하는 돌봄 서비스 요구에 따라 요양시설의 확충 및 요양보호사 과다 충원을 통해 공급을 증가시켰으며, 장기요양의 질적 제공을 고려하지 못한 양적 측면의 증가로 양질의 요양서비스 제공에 문제를 초래했다[9]. 정부는 이를 보완하기 위하여 요양보호사 자격시험, 보수교육, 교육기관 지정제도 등의 대책을 마련하였으나, 양질의 요양서비스 제공이라는 목표를 달성하기에는 아직 부족하다[10]. 따라서 요양서비스 제공에 있어 핵심적인 역할을 담당하고 있는 요양보호사의 서비스 질을 향상시키는 것은 노인장기요양보험제도의 주요 과제로 남아있다. 요양보호사의 서비스 질에 직접적인 영향을 미치는 요인은 업무만족도이다[9, 11]. 선행연구에 따르면 요양보호사의 업무만족도가 높을수록 수급자에게 질 좋은

돌봄 서비스가 제공되며, 근무하는 기관의 효율적인 운영에 긍정적인 영향을 준다[12]. 또한, 요양보호사의 업무만족도는 이직률 감소에도 영향을 주어[13] 안정적인 장기요양보험 운영을 가능하게 한다.

이 연구에서는 요양보호사의 서비스 제공 태도를 업무만족도의 간접효과로 포함하였다. 요양보호사는 가족을 대신하여 수급자와 가장 많은 시간을 함께 보내는 사람으로서 노인에 대한 태도는 요양보호사 업무에 있어 매우 중요하다[9, 14]. 부정적인 태도로 요양서비스를 제공할 경우 노인이 자신을 비하하고 무능력한 사람이라고 인식하게 함은 물론 요양보호사와의 관계에도 부정적인 영향을 미쳐[14], 업무에 대한 부정적인 영향으로 이어진다. 노인에 대한 지식 및 노인과의 친밀성은 노인을 이해하는데 도움을 주어 서비스 제공 태도에 영향을 준다는 선행연구에 따라서 업무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다[11].

그 동안 업무만족도에 관한 국내연구는 주로 간호사나 의사 등을 비롯한 전문직에 관한 것이었으며 요양보호사를 대상으로 하는 경우는 거의 없었고, 노인에 대한 지식 및 친밀성을 고려한 연구는 미비하였다. 요양보호사를 대상으로 한 선행연구들에서는 주로 직업의식 및 소명의식[15], 직무만족[16], 노인에 대한 태도[11], 전문성[17], 자기 효능감[18], 직무스트레스와 이직의도[13] 등의 연구들이 진행되었지만 요양보호사의 노인 경험에 따라 서비스 제공 태도가 업무만족도에 미치는 영향을 다룬 연구는 드문 실정이다. 해외연구에서는 요양보호사의 구조적, 심리적 권한부여[19], 자신의 프로페셔널 상태, 상호작용, 자율성[20] 등이 업무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 요소로 작용하였고 노인에 대한 경험이 업무만족도에 미치는 영향에 관한 연구는 찾기 어려웠다.

따라서 이 연구에서는 요양보호사의 노인부양, 노인에 대한 봉사, 노인 관련 교육이 서비스 태도를 매개하여 업무만족도에 미치는 직·간접적인 영향을 파악함으로써 요양서비스 질 향상을 위한 근거자료를 제공하고 노인장기요양보험제도의 정착화를 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 자료수집방법 및 조사대상

이 연구에서는 2019년 5월 21일부터 6월 6일까지 전국에 위치한 13개 시·도 별 장기요양기관 40여개에서 근무하는 요양보호사 중 6개월 이상 근무한 사람을 대상으로 조사자가 직접 방문하여 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 표본은 요양보호사 근무지역에 따른 대표성 문제를 고려하여 6개 관리 지역 별로 층화표집한 후 임의 편의추출을 통하여 표집하였다. 설문지는 설문 조사에 사전 동의한 요양보호사 821명에게 배부되었으며, 회수된 750부 중 기재하지 않은 문항이 많거나 불성실한 응답을 보인 설문지 186부를 제외한 564부를 분석에 사용하였다.

### 2. 측정도구

설문지의 내용은 성별, 연령, 학력, 결혼상태를 포함한 인구사회학적 특성 4문항, 소득, 근무경력, 요양보호 대상자 수를 포함한 근무 특성 3문항, 노인부양기간, 요양보호사 자격 취득 후 교육 유무, 요양보호사 자격 취득 후 봉사 유무에 대한 3문항, 요양서비스 태도 10문항, 업무만족도 10문항으로 구성되었다. 요양서비스 태도 및 업무만족도에 관한 문항은 Likert 5점 척도 형태로 '전혀 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)'으로 측정하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

종속변수인 업무 만족도는 Parasuraman, Zeithaml & Berry[21]이 서비스 품질요인을 고려하여 개발한 측정도구를 바탕으로 이종모(2008), 조성숙과 허만세(2012)가 국내 연구에서 재작성하여 사용한 도구를 수정·보완하여 총 10문항으로 구성하였다[22, 23]. 설문내용은 전반적인 업무 만족도, 업무에 대한 부정적 사고, 이직도의 3가지 하위항목을 포함하고 있으며, Likert 5점 척도로 최고 50점, 최저 20점이었으며 점수가 높을수록 업무에 대한 만족도가 높음을 뜻한다. 업무 만족도 측정도구의 Cronbach's alpha 값은 0.884이다. 매개변수인 요양서비스 태도는 김만준(2015), 임길자(2016), 송명섭(2019)의 측정도구를 수정·보완하여 총 10문항으로 구성하여 사용하였다[24-26]. 설문내용은 부담감, 친절함, 신속제공, 청취, 상세점검, 정확기록, 요구이해의 하위영

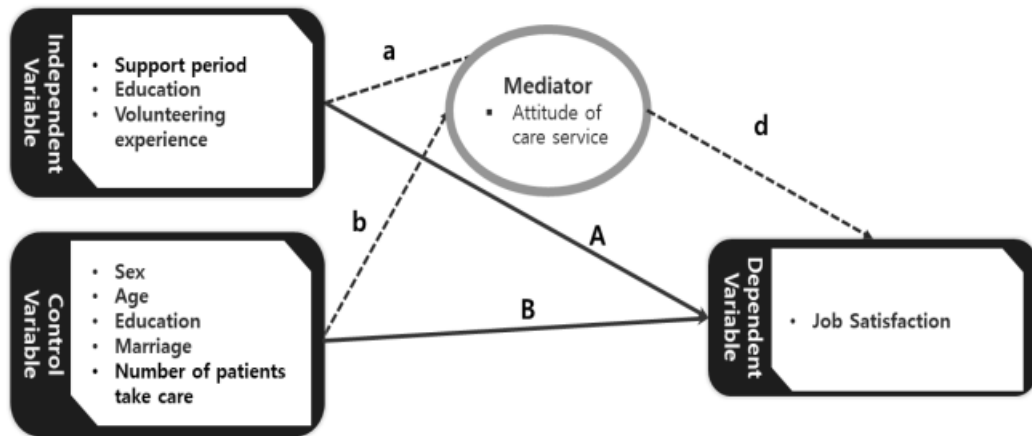
역을 포함하고 있으며, Likert 5점 척도로 최고 50점, 최저 26점이었으며 점수가 높을수록 서비스 제공 태도가 긍정적인 의미를 의미한다. 요양서비스 태도 측정도구의 Cronbach's alpha 값은 0.942이다. 독립변수인 노인부양기간은 "요양보호사 자격 취득 전 노인을 돌본 경험이 있다면 그 기간은?"으로 측정하였으며, 요양보호사 자격 취득 후 교육 유무와 요양보호사 자격 취득 후 봉사 유무는 각각 "요양보호사 자격 취득 후 노인관련 교육을 받은 횟수는?", "요양보호사 자격 취득 후 노인관련 자원봉사를 한 횟수는?"의 항목으로 측정하여 횟수에 0으로 답하거나 없음으로 답한 경우를 '없음'으로, 1이상의 숫자를 기입한 경우를 '있음'으로 분석하였다. 통제변수는 선행연구를 참고하여[27-29] 구성하였으며, 더미변수 처리하여 분석하였다. 인구사회학적 특성의 성별을 '남성, 여성'으로, 연령을 '50세 미만, 50~70세 미만, 70세 이상'으로, 학력을 '초등학교 졸업 이하, 중학교 졸업, 고등학교 졸업 이상'으로, 결혼상태를 '미혼, 기혼 및 재혼, 이별 및 사별 등'으로 구분하였다. 또한 근무 특성의 소득을 '요양보호사 근무를 통해 얻는 소득은?'의 항목으로 측정하여 '100만원 미만, 100~200만원 미만, 200만원 이상'으로 구분하였으며, 근무경력을 '1년 미만, 1~3년 미만, 3~5년 미만, 5년 이상'으로, 한 달 간 돌본 요양보호 대상자 수를 '1명, 2~3명, 4명 이상'으로 구분하였다.

### 3. 연구모형

이 연구는 전국 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 서비스 제공 태도를 매개하여 업무만족도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 독립변수인 노인부양기간, 교육 유무, 봉사 유무 업무만족도에 미치는 직접적인 영향(A)을 파악하고, 매개변수인 서비스 제공 태도를 매개하여 종속변수에 미치는 간접적인 영향(a\*d)을 확인하기 위하여 모형을 구축하였다(그림 1).

### 4. 분석방법

연구대상자의 특성 및 주요변인을 파악하기 위해 빈도 분석 및 기술통계를 실시하였으며, 요양보호사 자격 취득 전·후의 교육 횟수 및 봉사 횟수의 변화를 파악하기 위해 Paired t-test를 실시하였다. 또한, 연구대상자의 특



<그림 1> 연구 모형(The conceptual model)

성에 따른 서비스 제공 태도, 업무 만족도를 파악하기 위해 t-test와 ANOVA분석을 진행하였고, 마지막으로 요양서비스 제공 태도를 매개하여 업무 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 경로분석(Path Analysis)을 실시하였다. 통계분석은 SPSS AMOS 22와 Stata/MP 15 프로그램을 이용하였다.

### 5. 윤리적 고려

연구는 윤리성 확보를 위해 연세대학교 미래캠퍼스 생명윤리위원회에 연구 윤리 심의 신청을 하였고, 심의 위원장으로부터 IRB 승인을 받아(심의번호1041849-201905-BM-069-02) 설문지를 진행하였다. 설문조사 진행 전 연구대상자에게 개인정보 및 설문지 응답에 대한 비밀보장, 설문지 처리에 관한 사항, 연구 참여 철회 사항 등이 작성된 설명문을 제공하였으며, 이를 설명한 후 조사를 진행하였다. 연구대상자는 자발적으로 연구 참여에 동의하는 대상자에 한하여 연구에 참여하였다. 설문지 완료된 응답지는 연구자가 회수하여 5년 동안 보관한 후 폐기함을 설명하였다.

## Ⅲ. 연구결과

### 1. 연구대상자의 특성

연구대상자의 특성은 표1과 같다. 인구사회학적 특성

으로는 여성이 525명(93.09%), 남성이 39명(6.91%)으로 여성이 대부분을 차지하고 있었으며, 연령은 50세 미만이 69명(12.24%), 50세~70세 미만이 466명(82.62%), 70세 이상이 29명(5.14%)으로 50세~70세 미만이 차지하는 비율이 높고 70세 이상인 요양보호사는 매우 적었다. 학력은 초등학교 졸업 이하가 37명(6.56%)이고 중학교 졸업이 125명(22.16%), 고등학교 졸업 이상이 402명(71.28%)으로 고등학교 졸업 이상인 사람이 가장 많았다. 결혼상태는 미혼이 28명(4.96%)으로 가장 적었으며, 기혼 및 재혼이 487명(86.35%)으로 가장 많았고, 이혼 및 사별 등이 49명(8.69%)이었다.

근무 특성을 살펴보면 소득은 100만원 미만이 173명(30.67%), 100~200만원 미만이 349명(61.88%), 200만원 이상이 42명(7.45%)으로, 대부분의 요양보호사가 100만원에서 200만원의 소득이 있는 것을 알 수 있었다. 근무 경력이 1년 미만인 대상자는 96명(17.02%), 1~3년 미만인 대상자는 158명(28.01%), 3~5년 미만인 대상자는 120명(21.28%), 5년 이상인 대상자가 190명(33.69%)이었고, 요양보호사가 한 달 간 돌본 요양보호 대상자 수가 1명인 사람이 128명(22.70%), 2~3명인 사람이 152명(26.95%), 4명 이상인 사람이 284명(50.35%)이었다.

요양보호사 자격 취득 전 노인부양기간이 없는 사람이 196명(34.75%), 1년 미만인 사람이 97명(17.20%), 1~3년 미만인 사람이 107명(18.97%), 3~5년 미만인 사람이 80명(14.18%), 5년 이상인 사람이 84명(14.90%)으로

<표1> 연구대상자의 일반적 특성 (General characteristics of study)

(N=564)

Variable		Freq.	%
Sex	Men	39	6.91
	Women	525	93.09
Age	<50	69	12.24
	≥50 and <70	466	82.62
	≥70	29	5.14
Education	≤Elementary School	37	6.56
	Middle Schol	125	22.16
	≥High School	402	71.28
Marriage	Single	28	4.96
	Married, digamy	487	86.35
	Divorced, Bereavement, etc	49	8.69
Income(10,000 won)	<100	173	30.67
	≥100 and <200	349	61.88
	≥200	42	7.45
Work experience(year)	<1	96	17.02
	≥1 and <3	158	28.01
	≥3 and <5	120	21.28
	≤5	190	33.69
Number of patients take care (per 1 month)	1	128	22.70
	2~3	152	26.95
	more than 4	284	50.35
Support period(year)	None	196	34.75
	<1	97	17.20
	≥1 and <3	107	18.97
	≥3 and <5	80	14.18
	≥5	84	14.90
Education for care	No	147	26.06
	Yes	417	73.94
Volunteering experience	No	377	66.84
	Yes	187	33.16
Total		564	100.00

<표2> 요양보호사 자격 취득 전·후의 교육 횟수 및 봉사 횟수 비교

(Comparison of the number of education class and volunteer activities before and after qualification)

(N=564)

Variable	Mean	SD	Range	t (P-value)
Number of education class before qualification	0.97	4.02	0-50	-12.208***
Number of education class after qualification	3.85	6.31	0-50	(0.000)
Number of volunteer activities before qualification	1.70	5.86	0-76	-0.275
Number of volunteer activities after qualification	1.77	4.86	0-50	(0.783)

\* : p<0.1, \*\* : p<0.05, \*\*\*: p<0.001

부양 경험이 있는 사람이 없는 사람의 약 2배 정도인 것을 알 수 있었다. 요양보호사 자격 취득 후 노인 관련 교육을 받은 사람이 417명(73.94%)이었으며, 자격 취득 후 봉사를 한 사람 187명(33.16%)이었다.

요양보호사 자격 취득 전·후의 교육 횟수와 자원 봉사 횟수가 변화하였는지를 파악하기 위하여 대응표본 t-test(Paired t-test)를 실시한 결과는 표2와 같다. 자격 취득 전 교육 횟수는 평균 0.97이었으며, 자격 취득

후 교육 횟수는 평균 3.85로 자격 취득 후 교육 횟수가 높아진 것을 알 수 있었으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $t=-12.208$ ,  $p<0.001$ ). 그에 반해 자격 취득 전 봉사 횟수 평균은 1.70회, 취득 후 봉사 횟수 평균은 1.77회로 요양보호사 자격 취득 전·후로 큰 차이를 보이지 않았고, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다( $t=-0.275$ ,  $p>0.05$ ).

## 2. 연구대상자 특성에 따른 요양서비스 제공 태도, 업무 만족도

연구대상자의 특성에 따른 긍정적 서비스 제공 태도와 업무 만족도를 분석한 결과는 표3과 같다. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 긍정적 서비스 제공 태도는 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 근무 특성의 경우에는 근무 경력은 유의한 차이를 보이지 않았으나, 한 달 간 돌봄 요양보호 대상자의 수가 1명인 사람의 평균이 46.89, 2~3명이 45.49, 4명 이상이 44.87로 유의한 차이를 보였다( $F=7.281$ ,  $p<0.05$ ). 사후분석 결과 돌봄 요양보호 대상자의 수가 3명 이하인 사람에 비해 4명 이상인 사람의 서비스 제공 태도가 부정적임을 알 수 있었다. 노인부양기간, 자격 취득 후 교육 유무의 경우에는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으나, 자격 취득 후 봉사 유무는 유의미한 차이를 보였다. 자격 취득 후 봉사를 한 적이 없는 사람의 서비스 제공 태도는 45.85로 봉사를 한 적이 있는 사람의 44.79보다 긍정적인 것을 알 수 있었다( $t=2.354$ ,  $p<0.05$ ).

인구사회학적 특성에 따른 업무만족도는 연령에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령의 경우에는 50세 미만의 업무만족도 평균이 36.90, 50~70세 미만이 38.69, 70세 이상이 42.62로 연령이 높은 그룹이 높은 업무만족도를 보였으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $F=8.644$ ,  $p<0.001$ ). 사후분석결과 50세 미만 및 50~70세 미만인 사람보다 70세 이상인 사람의 평균이 더 높은 것을 알 수 있었다. 근무 특성에 따른 업무만족도는 모두 유의한 차이를 보였다. 소득의 경우에는 100만원 미만인 사람의 업무만족도 평균이 40.06, 100~200만원 미만이 38.01, 200만원 이상이 38.48이었다( $F=6.261$ ,  $p<0.05$ ). 사후분석 결과 100만원 미만인 사람이 100만원 이상인 사람보다 높은 업무만족도를 보이는 것을 알

수 있었다. 근무 경력은 1년 미만인 사람의 평균이 37.49, 1~3년 미만인 사람이 38.22, 3~5년 미만인 사람이 38.60, 5년 이상인 사람이 39.68이었으며( $F=3.064$ ,  $p<0.05$ ), 사후 분석결과 근무 경력이 높은 그룹일수록 업무만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 한 달 간 돌봄 요양보호 대상자가 1명인 사람의 업무만족도는 40.58이었으며, 2~3명인 사람은 39.53, 4명 이상인 사람은 37.35였으며( $F=14.151$ ,  $p<0.001$ ), 사후분석 결과 돌봄 대상자가 1~3명인 사람보다 4명 이상인 사람의 업무만족도가 낮은 것을 알 수 있었다. 노인부양기간에 따른 업무만족도는 없음이 38.01, 1년 미만이 37.37, 1~3년 미만이 38.35, 3~5년 미만이 41.34, 5년 이상이 39.60으로 유의한 차이를 보였으며( $F=5.872$ ,  $p<0.001$ ), 사후분석결과 부양기간이 3년 미만인 사람에 비해 3년 이상인 사람이 더 높은 업무만족도를 보이는 것을 알 수 있었다. 자격 취득 후 교육 유무 및 봉사 유무의 경우에는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

## 3. 요양보호사의 업무만족도에 미치는 영향요인

요양서비스 제공 태도를 매개로 하여 업무만족도에 미치는 영향요인을 분석한 결과는 표4와 같다. 유의한 직접효과는 다음과 같다. 남성인 경우, 70세 이상인 경우, 중학교 졸업인 경우, 근무경력이 5년 이상인 경우 업무만족도가 높았으며, 노인부양기간이 높을수록, 요양서비스 제공 태도가 긍정적일수록 업무만족도에 정적인 영향을 미쳤다. 반면, 교육 유무는 통계적으로 유의한 직접효과를 확인할 수 없었다. 유의한 간접효과는 다음과 같다. 70세 이상인 경우, 고졸이상인 경우, 소득이 200만원 이상인 경우는 요양서비스 제공 태도를 매개하여 업무만족도에 정적인 영향을 미쳤으며, 반대로 돌봄 요양보호 대상자 수가 2명 이상인 경우와 봉사 경험이 있는 사람은 요양서비스 제공 태도를 매개하여 업무만족도에 부정적인 영향을 미쳤다. 유의한 총효과는 다음과 같다. 남성인 경우, 70세 이상인 경우, 학력이 높은 경우, 근무경력이 5년 이상인 경우, 노인부양기간이 높을수록, 요양서비스 제공 태도가 긍정적일수록 업무만족도가 높았으며, 돌봄 요양보호 대상자 수가 4명 이상인 경우 업무만족도에 부정적인 영향을 미쳤다.

<표3> 연구대상자의 특성에 따른 서비스 제공 태도, 업무만족도  
(Attitude of care service and Job satisfaction according to the characteristics of the study)

(N=564)

Variable	N	Attitude of care service			Job satisfaction		
		Mean±SD	t/F (P-value)	Scheffe	Mean±SD	t/F (P-value)	Scheffe
Sex	Men	39	45.62±4.73	0.153	40.36±6.17	1.737*	
	Women	525	45.49±5.06	(0.879)	38.54±6.30	(0.083)	
Age	<50 <sup>a</sup>	69	44.65±5.58	2.736*	36.90±7.12	8.644***	a=b<c
	≥50 and <70 <sup>b</sup>	466	45.51±4.93	(0.066)	38.69±6.08	(0.000)	
	≥70 <sup>c</sup>	29	47.24±4.88		42.62±6.29		
Education	≤Elementary School	37	44.57±5.91	1.199	37.38±7.70	2.874*	
	Middle Schol	125	45.16±5.56	(0.302)	39.75±6.24	(0.057)	
	≥High School	402	45.69±4.76		38.45±6.16		
Marriage	Single	28	43.71±4.63	1.942	37.79±6.54	0.911	
	Married, digamy	487	45.62±5.03	(0.144)	38.62±6.30	(0.403)	
	Divorced, Bereavement, etc	49	45.31±5.18		39.67±6.21		
Income(10,000 won)	<100 <sup>a</sup>	173	46.00±5.46	1.848	40.06±6.22	6.261**	a)b=c
	≥100 and <200 <sup>b</sup>	349	45.18±4.91	(0.159)	38.01±6.23	(0.002)	
	≥200 <sup>c</sup>	42	46.07±3.90		38.48±6.50		
Work experience(year)	<1 <sup>a</sup>	96	44.75±5.39	1.959	37.49±7.32	3.064**	a(b=c<d
	≥1 and <3 <sup>b</sup>	158	45.70±4.84	(0.119)	38.22±5.81	(0.028)	
	≥3 and <5 <sup>c</sup>	120	44.98±5.15		38.60±6.35		
	≤5 <sup>d</sup>	190	46.04±4.88		39.68±6.02		
Number of patients take care (per 1 month)	1 <sup>a</sup>	128	46.89±4.66	7.281**	40.58±5.99	14.151***	a=b)c
	2~3 <sup>b</sup>	152	45.49±5.06	(0.001)	39.53±6.20	(0.000)	
	more than 4 <sup>c</sup>	284	44.87±5.06		37.35±6.22		
Support period(year)	None <sup>a</sup>	196	45.59±5.05	2.250*	38.01±6.25	5.872***	a=b=c
	<1 <sup>b</sup>	97	44.27±5.25	(0.063)	37.37±6.20	(0.000)	<d=e
	≥1 and <3 <sup>c</sup>	107	45.71±4.52		38.35±6.24		
	≥3 and <5 <sup>d</sup>	80	46.45±4.71		41.34±6.12		
	≥5 <sup>e</sup>	84	45.52±5.47		39.60±6.12		
Education for care	No	147	45.18±5.03	-0.896	38.34±5.89	-0.738	
	Yes	417	45.61±5.03	(0.371)	38.79±6.45	(0.461)	
Volunteering experience	No	377	45.85±5.06	2.354**	38.92±6.40	1.310	
	Yes	187	44.79±4.90	(0.019)	38.18±6.09	(0.191)	
Total	564						

\* : p<0.1, \*\* : p<0.05, \*\*\*: p<0.001

## IV. 고 찰

### 1. 연구결과에 대한 고찰

이 연구는 요양보호사의 요양서비스 제공 태도를 매개하여 업무만족도에 미치는 영향요인을 분석하기 위하여 진행되었으며, 연구결과를 통하여 다음과 같은 논의를 도

출할 수 있다. 첫째, 요양보호사의 근무 특성은 업무만족도에 미치는 영향 분석에서 모두 유의한 영향을 미치고 있었다. 소득은 서비스 태도를 매개하여 업무만족도에 간접적인 영향을 주었는데, 이는 소득의 증가로 인한 동기 부여 효과가 반영된 결과로 판단된다. 소득은 직무스트레스를 감소시키고[30] 소속감을 높이는 데 있어 가장 중요한 요인으로[31], 이러한 영향이 요양보호사의 서비스 제공 태도에 반영되어 업무만족도를 높이는 것으로 보인

<표4> 업무만족도에 미치는 직접/간접적 영향 분석  
(Direct/Indirect effect on job satisfaction)

(N=564)

Variable	Category	Direct effect †	Indirect effect †	Total effect †
Sex(ref.Men)	Women	-0.098***	-0.009	-0.107**
Age(ref.<50)	≥50 and <70	0.038	0.025	0.063
	≥70	0.096**	0.043**	0.139**
Education (ref.Elementary school)	Middle Schol	0.148**	0.020	0.168**
	≥High School	0.104	0.079**	0.184**
Marriage(ref.Single)	Married, digamy	-0.043	0.026	-0.017
	Divorced, Bereavement, etc	-0.017	-0.006	-0.023
Income(ref.<100)	≥100 and <200	-0.048	0.031	-0.017
	≥200	-0.040	0.044**	0.004
Work experience (ref.<1)	≥1 and <3	0.012	0.028	0.040
	≥3 and <5	0.062	0.005	0.067
	≤5	0.142**	0.047*	0.189**
Number of patients take care(ref.1)	2~3	0.001	-0.068**	-0.067
	more than 4	-0.115	-0.126**	-0.241**
Support period	(Constant)	0.086**	-0.001	0.085**
Education for care(ref.No)	Yes	0.017	0.030	0.047
Volunteering experience(ref.No)	Yes	-0.020	-0.046**	-0.066
Attitude of care service	(Constant)	0.411**	-	0.411**

\* : p<0.1, \*\* : p<0.05, \*\*\*: p<0.001

† : standardized β

다. 근무경력이 긴 경우 업무만족도가 높은 것은 근무경력이 길수록 업무 숙련도 및 이해도가 높아 이로 인한 높은 조직몰입이 업무에 대한 애착으로 이어져[31] 업무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 돌봄 요양보호 대상자 수가 많은 경우에 업무만족도에 직·간접적으로 부정적인 영향을 미쳤는데, 이는 돌봄 요양보호 대상자 수가 업무 강도와 밀접한 관련이 있기 때문이다. 업무강도가 높은 요양보호사는 육체적·정신적 업무 스트레스로 인해 서비스 제공 태도와 업무만족도에 부정적인 영향을 미친다는 연구 결과는 선행연구와 비슷한 양상을 보였다[9, 12].

둘째, 요양보호사 자격 취득 전·후의 노인 관련 교육 횟수 및 자원봉사 횟수를 비교한 결과 교육 횟수의 경우에는 증가하는 양상을 보였으나 자격 취득 전·후의 봉사 횟수에는 차이가 없었다. 이는 요양보호사 자격을 취득한 후에는 노인장기요양보험 지정기관 요양보호사 직무·보수교육 및 장기요양기관 자체 교육 등의 제도 안에서 지속적으로 교육이 진행되고 있기 때문이며, 요양보호서비스 질을 높이려는 정부의 노력에 의한 결과로 볼 수 있다.

또한, 요양보호사 업무가 봉사 활동의 계기로는 이어지지 않는다는 것을 유추할 수 있었다.

셋째, 노인부양경험 및 봉사 경험은 업무만족도에 유의한 영향을 미쳤다. 노인부양경험이 있는 사람은 부양기간이 길수록 업무만족도가 높았는데, 이는 노인부양을 통한 요양서비스 제공 경험으로 이미 연구대상자가 돌봄과 부양 대상에 대한 이해도가 높고 업무 습득이 용이하기 때문인 것으로 판단된다. 또한, 봉사 경험이 있는 사람이 업무만족도에 간접적으로 부정적인 영향을 미치는 것은 요양보호사 업무와 봉사 현장과의 괴리감으로 인한 부정적 영향으로 유추할 수 있다. 선행연구에 따르면 요양보호사는 요양보호직무를 ‘봉사정신을 바탕으로 직업의식과 책임감을 부여하는 일’로 인식하고 있었으며, 이에 따른 직무 스트레스가 존재하는 것을 알 수 있었다[30, 32]

마지막으로, 연구 설계 단계에서 노인 관련 교육은 노인에 대한 이해를 높여 서비스 제공 태도에 긍정적인 영향을 주어 이로 인해 업무만족도가 높아질 것이라는 가설을 세웠으나 연구결과 교육 유무는 태도 및 만족도에 영향을 주지 않았다. 이러한 연구결과는 요양서비스 질 향



상을 위한 교육의 변화가 필요함을 역설한다. 요양서비스 질을 높이기 위해 그동안 시행했던 교육정책은 양적 측면에서의 개선에는 효과적이었으나 질적 측면에서 개선해야 할 부분이 아직 존재함을 의미한다. 현재 요양보호사를 대상으로 하는 교육은 대부분 전문지식이나 업무능력 함양을 목적으로 이루어지고 있고, 요양보호사의 긍정적 태도에 영향을 미치는 요양보호 대상자에 대한 이해 및 노인인권에 관한 내용은 비교적 관심이나 요구가 낮다[33, 34].

## 2. 연구 제한점 및 의의

이 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫 째, 전국의 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 임의 편의 추출을 통해 표집하였다. 따라서 표본의 대표성 문제에 따라 연구결과의 일반화가 어려운 제한점이 존재한다. 하지만 연구에서는 대표성 문제를 줄이기 위하여 요양보호사 관리 지역에 따라 층화표집을 1차로 진행한 후 표집을 진행하였으며, 표본의 크기가 충분하여 연구결과가 의미가 있다고 판단된다. 둘째, 설문조사는 자기기입식으로 진행되었다. 따라서 한 달 간 돌봄 요양보호 대상자 수, 노인부양기간, 교육 횟수, 봉사 횟수에 대한 답변은 정확한 수치로 조사된 것이 아닌 연구 대상자의 답변에 의해 조사되었다는 한계가 있다. 하지만 설문조사는 조사자와의 1:1로 이루어졌으며, 모든 조사가 연구 대상자의 장기요양기관 내에서 이루어졌기 때문에 측정오차를 줄일 수 있었다. 셋 째, 요양보호사의 개인적 특성 외에도 업무만족도에 영향을 미치는 요양보호 대상자의 특성이나 장기요양기관의 특성의 영향은 연구에 포함되지 않았다. 따라서 이에 대한 향후 연구가 필요할 것으로 생각된다.

요양보호사의 업무만족도에 관한 연구는 대부분 제한된 지역에서 진행되었으며[9, 12, 30, 35, 36], 전국 단위의 연구는 매우 적다. 이 연구는 전국에 위치한 13개 시·도 별 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 조사하였다는 점에서 기존 연구들과 차이점이 있다. 또한, 요양서비스 제공 태도를 매개로 하여 업무만족도에 미치는 직접적, 간접적 영향을 파악했다는 점에서 의미가 있으며, 요양보호사의 특성을 파악하고 업무만족도 개선을 위한 기초자료로서 의의를 가진다.

## V. 결 론

장기요양제도의 효과적·효율적인 제공에 있어 요양현장에서 가장 중요한 역할을 담당하는 전문 인력은 요양보호사이다. 요양보호서비스의 질을 높이기 위해서 요양보호사의 업무만족도를 증가시키는 것은 매우 중요하며, 이를 높이기 위한 관심과 정책적 대안이 마련되어야 한다. 이를 위해 다음과 같이 제언한다. 요양보호사 교육 기관 및 장기요양기관의 노인관련 교육을 관리하는 체계가 필요하다. 연구결과에 따르면 기관 차원에서 요양보호사에 대한 교육이 지속적으로 이루어지고 있음에도 불구하고, 교육의 결과로 기대되는 요양대상자에 대한 서비스 제공 태도의 변화나 업무만족도의 증가는 나타나지 않다. 따라서 정부차원에서 요양보호사에 대한 교육을 관리하고, 교육 실태를 평가하는 체계화된 시스템을 구축하는 노력을 기울여야 할 것이다. 이와 더불어 교육 내용에 대한 다양화가 필요하다. 이 연구의 결과에서 서비스 제공 태도는 업무만족도에 매우 큰 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 하지만 서비스 제공 태도에 대한 관심 및 연구는 매우 부족한 상황이며, 이에 관련된 교육 또한 미비하였다[33, 34]. 따라서 요양보호사의 교육 내용에 직무관련 내용과 더불어 노인에 대한 이해 및 윤리적 측면의 내용을 강화할 필요가 있다. 마지막으로 요양보호사의 노인에 대한 이해와 관심을 높이기 위한 프로그램 개발이 필요하다. 연구결과에서 노인에 대한 이해도가 높은 70세 이상의 요양보호사와 노인부양기간이 높은 요양보호사의 업무만족도가 높게 나타났듯이 요양보호사가 요양보호 대상자의 상황을 이해할 수 있도록 하는 지속적인 노력이 필요하다.

## 참고문헌

- [1] Kim K. Welfare Policy for Older People in an Aging Society with Low Fertility. *Korean Journal of Social Issues* 2004;5:27-52.
- [2] Chung S. Population Change and Population Policy. *Kookmin Social Science Reviews* 2009; 15(1):29-45.
- [3] Lee H. Caregiver burden in caring for elders before and after long-term care service in Korea.

- Journal of Korean Academy of Nursing 2012; 42(2):236-247.
- [4] OECD. OECD 2019 statistics;2019[cited 2020 March 5].Available from <https://stats.oecd.org/>
- [5] Kim Y. Family Support and Its Policy Implications in the Changing Social Environment: Health and Welfare Forum. Korea Institute for Health and Social Affairs 2017;252:6-28.
- [6] Ryu IA. A study on the supply and demand of nursing care workers according to the introduction of the long-term care insurance system for the elderly[dissertation].Seoul:Myongji University;2007.
- [7] Lee M. The status and problems educating care-giver in Korea. The Journal of Occupational Therapy for the Aged and Dementia 2008;2: 69-74.
- [8] Yoyangplus. Care giver's role;2020[cited 2020 February 2].Available from [http://www.yoyangplus.com/ab-care\\_helper\\_role](http://www.yoyangplus.com/ab-care_helper_role).
- [9] Lee M, Cho C, Kim J. Effects of Positive Psychological Capitals on Service Quality and Mediating Effect of Job Satisfaction in Professional Care Workers. Korea Gerontological Society 2019;39(3):531-548.
- [10] Lee C. A Study on the Impact of Occupational Identity on the Quality of Service of Long-Term Care Workers in Nursing Homes - The Mediation Effect of Job Satisfaction. Journal of Human Resource Management Research 2015;22(3): 1-21.
- [11] Jung J. The Effect of Caregivers's Attitude on Service Quality for the Elderly: Focused on the moderating effects of empathy ability. Social Welfare Policy and Practice 2016;2:139-174.
- [12] Rho B, Noh M. 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 2018;8:835-846.
- [13] Lee Y. The Effect of Job Stress, Turnover of Care-givers on Job Satisfaction. Global Social Welfare Review 2014;4(2):99-119.
- [14] Lee IS. The Effect of the Attitude toward the Elderly and Job Satisfaction by Caregivers on the Quality of Service[dissertation]. Gyeongsang : Gyeongsang University;2012.
- [15] Kim SJ. The factors affecting the Belief in Public Service and Passion of trainee in long-term care training program[dissertation].Seoul:Ewha Womans University;2008.
- [16] Weon, HS. A Study on the Education and Job Satisfaction of Home Helper[dissertation]. Seoul: Sahmyook University;2008
- [17] Han K, Choi R. The Influence of Care Helpers' Professionalism on Job Satisfaction. Korean Journal of Local Government & Administration Studies 2013;27(4):269-287.
- [18] Kwon S, Song S. Mediated Effect of Empowerment in the Influence on the Job Satisfaction and Job Involvement of Care Worker Self-efficacy. The Journal of the Korea Contents Association 2012;12(10):320-329.
- [19] Engström, M., Wadensten, B., & Häggström, E. (2010). Caregivers' job satisfaction and empowerment before and after an intervention focused on caregiver empowerment. Journal of Nursing Management, 18(1), 14-23.
- [20] Suhonen, R., Charalambous, A., Stolt, M., Katajisto, J., & Puro, M. (2013). Caregivers' work satisfaction and individualised care in care settings for older people. Journal of Clinical Nursing, 22(3-4), 479-490.
- [21] Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing 1988;64(1):12.
- [22] Lee, JM. Impact factors affecting employees job satisfaction by working environment of the long-term care facilities for the elderly[dissertation].Seoul:Hansung University;2008
- [23] Cho S, Hoe M. An analysis of the mediating effect of satisfaction on the relationship between service quality and reuse intention : Focusing on

- the children's emotional development support services in Daegu, Seoul Studies 2012;13(1): 127-148.
- [24] Kim MJ. A study on the relationship between service quality and caregivers' attitude : Focused on the perception of caregivers' of long-term care facilities in Suwon[dissertation],Seoul: Korea National Open University;2015
- [25] Lim GJ. A study on the determinants of employees' turnover intention of elderly long-term care facilities : Focused on the Gangwon province[dissertation].Gangwon:Sang-Ji University;2016.
- [26] Song MS. A study on the effects of person-centered care on service quality : Focusing on mediating effects of long term care worker's emotional labor and job satisfaction[dissertation].Gwangju:Chosun University;2019.
- [27] Park IH. A study on influence of spirituality upon job satisfaction : the case of practitioners for elderly welfare institutions in Gwangju · Jeonnam[dissertation].Gwangju:Honam University;2010.
- [28] Lee HS. Influence of caregiver's job satisfaction upon the quality of their service[dissertation]. Chungnam:Kongju National University;2011.
- [29] Baek JH. A Study on the Effect of Emotional Leadership on Organizational Commitment and Job Performance[dissertation].Jeonnam:Dongshin University;2011.
- [30] Kim M, Shim J. The effect on job satisfaction of home health care workers' stress and care receivers' attributes, Health Soc Welf Rev 2011; 31(4):193-228.
- [31] Kim, S, Park I. A study on effect of compensation satisfaction and calling on organizational commitment of care givers in long-term care facilities for the elderly, Health and Social Welfare Review 2014;34(1):159-182.
- [32] Hong S. The study about the meaning of the formal elderly care labour by employee in long-term care setting, Journal of Welfare for the Aged 2011;51(51):165-90.
- [33] Chang W. The study of care-giver's education and management of long-term care insurance, Journal of Welfare for the Aged 2009;43: 263-286.
- [34] Lee, Y. Study on job training improvement measures for care givers, Journal of Welfare for the Aged 2013;61(61):339-58.
- [35] Kim H, Kim H. A study on the influences of the elderly long-term care worker's job stress on the organizational effectiveness, Journal of Welfare for the Aged 2011; 51(Spring):191-213.
- [36] Lee H, Park G. The effect of job stress on turnover intention of the longterm care workers, Health Soc Welf Rev 2013;33(2):274-298.