

요양보호사의 인간중심케어와 서비스 질의 관계 -요양보호사의 감정노동과 직무만족의 매개효과 중심-

송명섭¹, 이영선^{2*}

¹조선대학교 대학원 사회복지학과, ²조선대학교 행정복지학부

Effect of Long-term Care Worker's Person-Centered Care on Service Quality of long term care facility

-Focusing on mediating effects of long term care worker's emotional labor and
job satisfaction-

Myeong-Seop Song¹, Young-Sun Rhee^{2*}

¹Division of Social Work, Graduate School of Chosun University

²Division of Administration & Social Welfare, Chosun University

요약 본 연구에서는 요양보호사의 인간중심케어와 직무만족, 감정노동, 서비스 질 간의 관계를 분석하였다. 연구대상 및 조사방법은 전국의 장기요양시설에 근무하는 요양보호사 460명을 대상으로 자기 기입식 설문지를 활용하였다. 연구 모형에서 독립변수는 인간중심케어, 매개변수는 직무관련 감정노동(표면행위, 내면행위)과 직무만족, 종속변수는 서비스 질로 구성하였다. 모형의 적합성과 서비스 질에 영향을 미치는 각 요인들의 직접효과 및 간접효과를 검증한 결과 모형의 적합도는 적합한 수준이었고, 감정노동 중 내면행위가 서비스 질에 영향을 미치는 중요한 변수임을 알 수 있었다. 특히, 감정노동은 인간중심케어의 가치와 서비스 질에 매우 큰 영향을 미치고 있어 중요한 매개변인 역할을 한다는 것을 확인할 수 있었다. 또한, 인간중심케어가 감정노동을 매개로 하여 서비스 질에 영향을 미치는 총 효과는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났고, 내면행위와 서비스질의 관계는 정(+)적 상관관계를 보인 반면, 표면행위와 서비스질의 관계는 부(-)적 상관관계를 갖고 있음을 확인할 수 있었다. 위의 연구 결과를 토대로 인간중심케어에 있어서 요양보호사들의 감정노동과 서비스 질에 대한 임상적, 학문적 관심을 환기시킬 필요가 있음을 제안하였다.

Abstract In this study, we analyze the relationships between long-term care workers' person-centeredness and job satisfaction, emotional labor, and service quality. Self-administered questionnaires were used to collect data from 460 long-term care workers in long-term care facilities. In the research model, person-centered care was verified using independent variables, with emotional labor (surface behavior, internal behavior) and job satisfaction applied as parameters, and service quality applied as a dependent variable. The results of this study are as follows. First, the fit of the model is good. Second, the implicit behavior of emotional labor is found to be an important factor affecting service quality. Also, emotional labor is an important mediator, improving the value of person-centered care and service quality. There is a positive correlation between internal behavior and service quality, and a negative correlation between surface behavior and service quality. Third, emotional labor (surface behavior, internal behavior) is the most influential variable in terms of service quality. The results of this study demonstrate the necessity to pay clinical and academic attention to person-centered care in terms of long-term care workers' emotional labor and service quality.

Keywords : Person-Centered Care, Job satisfaction, Service quality, Emotional labor, long-term care workers.

본 논문은 제 1저자인 송명섭의 박사학위논문을 수정 보완한 것임

*Corresponding Author : Young-Sun Rhee(Chosun Univ.)

email: claudia@chosun.ac.kr

Received November 13, 2020

Revised January 11, 2021

Accepted March 5, 2021

Published March 31, 2021

1. 서론

국민건강보험공단 통계에 의하면, 우리나라 노인장기요양시설은 2009년에는 11,931개소였으나 10년이 지난 2018년에는 17,411개소로 5,480개소(46%)가 증가하였다. 이는 2008년 노인장기요양보험제도가 도입된 이후 노인장기요양시설과 인력의 양적 확장에 사회적 노력을 기울여 온 결과였다. 그러나 단기간에 급격하게 양적 확대를 하는 과정에서 장기 거주에 적합하지 않은 건물이나 시설이 요양시설로 허가되거나, 중소병원이 노인장기요양시설로 전환되는 사례가 빈번했고, 효율성을 위하여 획일적인 케어와 신체적 요구 중심의 케어를 강조하는 등 많은 문제점이 있었다[1]. 노인장기요양시설의 서비스 질은 이용자의 건강과도 직결되므로 매우 중요하다. 노인성 질환자가 자신의 집에서 생활하던 시설에서 생활하던 관계없이 어떠한 거주형태에서도 기본적인 삶의 질은 보장받을 수 있어야 한다. 또한, 이러한 삶의 질은 스스로의 삶에 대한 자율성, 의사결정권, 인간으로서의 존엄성이 확보된 상황에서 보장된 것이어야 하며, 그들 자신의 선호와 의사에 의해 제반 서비스가 이루어져야 한다[2]. 그러나 지금의 노인장기요양시설의 현실을 들여다 보면, 의학적 치료모델에 기반한 의식주와 같이 주로 생존에 필요한 기본적인 서비스 제공에 중점을 두고 있으며, 노인의 신체적 건강을 향상시킴으로써 이들의 자존능력을 유지시키는데 케어의 핵심가치를 두고 있음을 알 수 있다[2].

미국의 경우, 1980년대에 접어들면서 요양시설의 급격한 양적 확대에 따른 서비스 질 문제가 불거지고 장기요양시설 거주자들의 인권에 대한 사회적 이슈가 대두되자, 1987년에는 일괄 예산조정법안을 도입하였고, 요양시설에 대해 거주자들에게 충분한 서비스를 제공하되 개별화된 인간중심케어를 제공하도록 강제하는 조항을 법안에 명시하였다. 미국의 요양시설 운영자들은 법안 도입을 계기로 기존 요양시설과는 다른 형태의 새로운 모델 개발에 자발적으로 관심을 갖기 시작하였고, 2002년부터는 인간중심케어에 대한 평가 연구가 시작되어 지금까지 활발히 진행되고 있다[3]. 그 결과 장기요양제도 전반에 걸쳐 인간중심케어를 강조하는 변화가 일어났고, 현재까지 다양한 형태의 인간중심케어 모델들이 개발되고 있다[4,5].

인간중심케어는 'Person-Centered Care', 'Patient-Centered Care', 'Client-Centered Care', 'Individualized Care', 'Resident -Centered Care' 등

으로 다양하게 사용되지만, 모두 같은 맥락에서 케어 대상자인 사람이 중심이 되어야 한다는 점에서 동일한 속성을 가지고 있다[6]. 이는 치료가 제공되는 배경과 관계 없이 케어가 개별화된 인격체에게 제공되어야 한다는 의미이기 때문에 모두 인간중심케어로 통칭되고 있다. Edvardsson 등은 인간중심케어의 실천은 노인에게 제공되는 케어의 질을 향상시키며 신체적·정서적·사회적 측면에서 노인의 삶의 질을 높여준다고 주장하고 있다[15]. 반면, Flesner는 개별화된 서비스 제공을 기본원칙으로 하고 각 개인의 신체적·심리적·사회적 요구를 포괄적으로 충족하는 것이라고 주장한다[4]. 인간중심케어의 핵심가치는 개인의 특성과 자율성의 존중에 있다. 이와 더불어 친밀한 관계형성, 자율성의 극대화, 편안함, 신뢰관계 확립, 대상자의 가치와 개별성 존중, 대상자의 인식 등을 중시하는 케어방식이다. 인간중심케어 방식은 치료중심이 아닌 거주자(환자) 중심의 케어를 하며, 기존의 치료중심의 요양시설 문화에서 인간가치중심의 문화에 목표를 두는 케어 방식이다[7].

우리나라의 노인장기요양보험은 제도 도입과정에서 규제 최소화 정책을 통해 노인요양시설 수의 폭발적 증가로 시설간 경쟁은 서비스 품질 향상을 위한 노력보다는 수급자 유인 및 알선이나 허위·부당청구 등과 같은 편법적 운영을 야기시켰고 이는 서비스 질 하락의 문제로 연결되었다[8]. 이러한 서비스 질 하락의 문제를 해결하고 나아가 서비스 질을 적극적으로 향상시킬 수 방안을 찾기 위한 연구가 현재 활발히 이루어지고 있다[8].

선행연구들을 살펴보면, 서비스 질에 영향을 미치는 요인들로는 대부분 감정노동이나 직무만족을 꼽고 있음을 알 수 있다[9]. 장기요양 서비스의 질과 관련된 연구들을 보면, 사회복지사 개인적 요인에 대해서는 직무행동 특성이나 정신건강, 직무스트레스 등에 관한 연구가 이루어지고 있고, 조직요인에 대해서는 조직 문화에 관한 연구가, 그리고 정책요인을 살펴 볼 때에는 보조금 지원방식에 관한 연구가 주로 이루어지고 있다[10]. 또한, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향도 연구된 바 있다. 요양보호사의 직무만족도가 높을수록 서비스의 질도 높아지는 것으로 나타났으며, 서비스 질의 하위변인 중 신뢰성 및 적응성, 감정이입은 동료와 시설에 대한 만족이 높을수록, 그리고 보충성 및 유형성은 동료, 시설, 직무에 대한 만족이 높을수록 높게 나타났[11]. 우리나라 장기요양기관의 서비스 질에 관한 연구를 보면, 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 전문직업 태도가 서비스 질에 미치는 영향은 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났[12].

이러한 결과들을 고려해 보면, 장기요양기관의 요양보호사들이 인간중심케어를 어느 정도로 가지고있게 생각하는지가 장기요양서비스 수준을 결정하는 핵심요인으로 작용하고 있음을 알 수 있고, 클라이언트와의 관계가 좋을수록 직무만족과 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다[14]. 그러나 지금까지의 연구들을 보면, 인간중심케어와 직무만족, 감정노동, 서비스 질과의 관계를 함께 분석한 연구는 없었다. 따라서 본 연구에서는 선행연구의 이론적 근거를 바탕으로 연구모형을 구성하여 인간중심케어가 서비스 질에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

노인장기요양시설에서 요양보호업무에 종사하는 요양보호사들의 입장에서 보면, 서비스를 제공하면서 수급자들을 돕는 일을 통해 보람을 느끼기도 하지만, 동시에 서비스를 제공하는 과정에서 많은 어려움에 직면하기도 한다. 특히 장기요양 서비스는 요양보호사와 수급자 간의 긴밀한 신뢰 관계를 바탕으로 요양서비스가 전달되는 것이 중요하며, 무엇보다도 요양보호사들의 케어 경험에 대한 수급자의 신뢰가 필수적으로 뒷받침되어야 한다. 그러나 현장상황을 보면, 장기요양 서비스 수급자가 심각한 어려움에 직면할 때면 요양보호사들도 상당한 스트레스를 느끼게 되며, 그들은 장기요양 수급자들을 돌보는 과정에서 불가피하게 다양한 고충들을 경험하게 되기도 한다[13]. 장기요양 서비스 현장에서 근무자들이 추구하는 케어에 대한 가치는 이처럼 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동이나 직무만족과 상호작용을 하면서 서비스 질에 직·간접적인 영향을 미치게 된다.

따라서 본 연구에서는 인간중심케어의 가치에 대한 요양보호사의 인지 여부가 서비스 질에 미치는 영향과 감정노동(내면행위와 표면행위), 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 분석하였고, 더불어, 국민의 삶의 질을 향상시키고자 하는 장기요양제도의 근본 취지에 부합하도록 요양보호사의 직무환경을 개선시킬 수 있는 방안을 제시하였으며, 이를 통하여 양질의 서비스가 수급자에게 제공되도록 하는 정책적 제언을 함으로써 장기요양제도의 성공적 발전에 기여하고자 하였다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 국내 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사 중에서 최소한 3개월 이상 근무한 요양보호사를 연

구대상으로 하였다. 또한, 본 연구의 윤리성을 확보하기 위하여 연구자 소속기관의 기관생명윤리위원회 승인(심의번호 2- 104155-AB-N-01-2016-030)을 받아 설문을 진행하였으며, 설문조사 시 연구대상자에게 개인정보 및 설문지 응답에 대한 비밀보장과 설문지 처리에 관한 사항, 연구 참여 철회 사항 등이 작성된 설명문을 제공하였으며, 자발적 연구 참여에 동의하는 대상자에 한해 연구에 참여할 수 있게 하였다.

대상자 선별은 전국의 5,058개 노인장기요양시설 중 각 지역별 비율을 고려하여 550개 시설을 표본추출하는 방식으로 진행하였고, 요양시설에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 직접설문을 실시하였다. 설문은 2016년 6월부터 6개월에 걸쳐 이루어졌으며, 총 550개 시설 중 40개시설이 설문거부 및 폐업하여 510부가 회수 되었으며, 이 가운데 요양보호사가 아닌 시설장등이 응답한 28부 및 기재누락 문항이 많거나 일률적인 응답을 한 22건을 제외한 총 460부를 실증분석에 사용하였다.

2.2 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자인 요양보호사 460명의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 50~59세가 249명(54.1%)으로 가장 많았고, 성별 구성은 여자가 419명(91.1%)가 많았으며, 교육정도는 고졸이 254명(55.2%)으로 가장 많았다. 그리고 업무 경력은 1년 이상 3년 미만이 140명(30.4%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of subjects

| Variables | | N | % |
|-----------|------------------------|-----|------|
| Age | ~30 | 15 | 3.3 |
| | ~39 | 25 | 5.4 |
| | ~49 | 89 | 19.3 |
| | ~59 | 249 | 54.1 |
| | ~69 | 82 | 17.8 |
| Gender | Male | 41 | 8.9 |
| | Female | 419 | 91.1 |
| Education | High school Graduation | 254 | 55.2 |
| | College Graduation | 99 | 21.5 |
| | university Graduation | 107 | 23.3 |
| Year | ~1Year | 90 | 19.6 |
| | 1Year ~3 Year | 140 | 30.4 |
| | 3Year ~ 5Year | 112 | 24.3 |
| | 5Year ~ 10Year | 96 | 20.9 |
| | 11Year | 22 | 4.8 |

2.3 변수의 구성 및 측정

위에서 언급한 바와 같이 인구사회학적 변인으로는 성별, 연령, 학력을 살펴보고, 연구모형에 포함된 변인으로는 인간중심케어, 감정노동, 직무만족, 서비스 질을 측정하였다.

2.3.1 인간중심케어

인간중심케어 가치를 측정하기 위한 척도인 P-CAT은 Edvardsson 등이 인간중심케어관련 문헌고찰과 호주의 치매노인, 가족, 노인장기요양시설 직원을 대상으로 한 질적 연구, 전문가의 문항 검토를 통해 개발된 개발한 인간중심케어 사정도구이다[16]. P-CAT은 노인장기요양시설의 직원들을 대상으로 이들이 근무하는 노인요양시설의 인간중심케어 정도를 측정하는 도구로, 인간중심 돌봄의 주요 개념이 모두 포함되어 있으면서도 간단하여 비용적인 측면이나 시간적인 측면에서 효율적이고, 적용하기 용이한 도구로 평가받고 있다[16]. 노인장기요양시설의 직원들을 대상으로 인간중심 돌봄 수행 정도를 측정하는 도구로 Edvardsson 등[15]에 의해 개발되어 국내에서 탁영란 등이 연구에 사용한 바 있으며, 본 연구에서도 이 척도를 사용하였다.

P-CAT는 개별화된 돌봄, 조직적 지지, 환경적 접근성 등 3개의 범주로 나뉘어져 있으며, 총 13문항으로 구성되어 있다. 국내 연구에서의 Cronbach's Alpha는 .86이었는데, 본 연구에서는 .879로 좋은 내적일치도를 보였다.

2.3.2 감정노동

요양보호사가 요양서비스 업무를 수행할 때 여러 감정노동 행위 중에서도 어떤 행위를 중요시 하는지를 알아보기 위하여 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분한 Brotheridge 등[17]이 개발한 측정도구를 활용하였다. 이 측정도구는 표면행위와 내면행위에 대해 각각 3개씩의 문항으로 구성되어 있으며, 국내에서는 신중환·김정우가[18] 이 측정도구를 사회복지업무 종사자를 대상으로 한 감정노동 연구에 활용하기도 하였다. 감정노동 척도는 구분된 항목의 특성에 따라 내면행위와 표면행위 등 2개의 요인으로 구분하였고, 선행 연구에서의 표면행위와 내면행위의 Cronbach's Alpha는 각각 .797과 .850이었는데[18], 본 연구에서는 각각 .869와 .832로 두 척도 모두 높은 수준의 신뢰도를 보였다.

2.3.3 직무만족

요양보호사의 직무만족 측정에는 Bacharach 외[19]가 개발한 것을 국내에서 신중환 등[18]이 변안하여 사용했던 직무만족의 측정도구 5개 문항을 사용하였다. 이 측정도구는 개인의 서비스 질 및 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향을 측정하기 위하여 개발된 것인데, 이 직무만족이라는 변수는 개인과 환경 간의 적합성 연구와 감정노동 연구에서도 많이 활용되고 있다. 또한, 이 측정도구는 특정 직무에 대한 만족도를 측정하기보다는 개인이 인식하는 '일반적인(general)' 직무만족도를 측정하는데 그 초점을 맞추고 있다.

본 연구에서는 직무만족을 항목의 특성에 따라 감독만족요인, 임금만족요인, 직업만족요인, 동료만족요인, 승진만족요인 등 다섯 개의 요인으로 구분하였다. 직무만족의 전체 척도 항목에 대한 개별문항의 상관계수의 범위는 .746~.793이었으며, 모두 양(+)적 방향을 보이고 있어 5문항 모두 동일한 개념을 측정하고 있음을 알 수 있었다. 그리고 직무만족의 전체 척도 신뢰도인 전체 Cronbach's Alpha 값은 .907로 높은 수준을 보였다.

2.3.4 서비스 질

요양보호사의 서비스 질을 측정하는 도구로는 Cronin 와 Taylor 등[20]이 개발한 SERVPERF에 근거하여 진완길 [21]의 연구를 비롯한 다수의 연구에서 재구성한 척도를 사용하였는데, 이 척도는 이미 국내 장기요양시설에서의 요양보호사의 서비스 질을 측정하는데 사용되어 그 타당성이 검증된 바 있다. 본 연구에서 이 척도는 확신성, 유형성, 공감성 등 3개 영역 모두 동일한 개념을 측정하였으며, 이들 영역의 척도 신뢰도는 각각 .832, .932, .848로 모두 높게 나타났다. 또한, 전체 척도의 신뢰도를 나타내는 전체 Cronbach's Alpha 값도 .955로 높은 수준을 보였다.

2.4 자료 분석방법

조사응답자들의 일반적 특성과 각 변수들의 특성, 그리고 그 정도를 확인하기 위하여 SPSS 23.0 통계 프로그램을 활용하여 다음과 같은 분석을 하였다. 즉, 빈도 분석과 기술적 분석을 실시하여 연구 대상자의 일반적인 특성의 기초적인 통계자료를 얻었으며, 척도에 대한 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's alpha를 도출하였고, 다중공선성 검증을 위하여 주요 변인간 상관관계를 분석하였다. 그리고 연구모형의 가설을 구조방정식으로 검증하기 위

해 AMOS Version 22.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였고, 제안된 연구모형과 자료간의 부합 정도를 파악하기 위해 CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 통하여 적합도를 평가하였다. 또한, 경로관계에 대한 검증을 위해 직접효과와 간접효과에 대한 검증을 실시하였다.

2.5 연구모형 및 가설

본 연구의 주된 목적은 인간중심케어 가치가 요양보호사의 서비스의 질에 미치는 영향과 감정노동의 매개효과를 살펴보고, 이 결과들을 통하여 장기요양제도 환경에서 요양보호사의 인간중심의 가치와 감정노동의 매개효과를 분석하여 서비스 질에 미치는 영향을 확인하는데 있다.

본 연구에서는 먼저 노인장기요양보험 제도하에서 요양보호사의 인간중심케어 가치가 서비스 질에 미치는 영향을 측정하기 위하여 독립변수는 인간중심케어로, 종속변수는 서비스 질로 구분하여 연구모형을 설계하였다.

연구모형에 따른 연구의 가설은 다음과 같이 설정하였다. 첫째, 요양보호사의 인간중심케어는 서비스 질에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 인간중심케어는 감정노동과 직무만족을 매개로 서비스 질에 영향을 미칠 것이다. 셋째, 요양보호사의 감정노동은 직무와 관련된 삶의 질을 매개로 서비스 질에 영향을 미칠 것이다

3. 연구결과

3.1 연구 측정 모형의 타당성

3.1.1 측정 변인 간 다중공선성

본 연구모형에서 분석한 요양보호사들의 인간중심케어가 서비스 질에 미치는 영향과 관련된 변수들 사이의 상관관계의 결과는 (Table 2)에 제시하였다. 다중공선성 검증을 위해 주요 변인들의 상관관계를 분석한 결과, 각

Table 2. Descriptive statistics

| Variables | P-CAT | Surf | Inter | JOBSA | SVSQ |
|-----------|--------|--------|--------|--------|------|
| P-CAT | 1 | | | | |
| Surf | -.002* | 1 | | | |
| Inter | .206** | .395** | 1 | | |
| JOBSA | .369** | -.083 | .129** | 1 | |
| SVSQ | .694** | -.020* | .244** | .305** | 1 |

P-CAT: Person-Centered Care, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, JOBSA: Job Satisfaction, SVSQ: Service Quality, 주) *p<.05 **p<.001

공차 한계값이 0.1 보다 큰 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

3.1.2 모형의 적합도

연구모형의 적합도 지수는 χ^2 , RMR, CFI, NFI, TLI, RMSEA 값을 참고하였으며, 그 결과 χ^2 가 243.647(df=95), TLI가 .950, CFI가 .961, NFI가 .940, RMSEA가 .058로 나타나 측정 모형의 적합도는 수용 가능한 적합도 수준을 보였다. 또한 확인적 요인분석에서 모든 표준화된 경로계수가 유의미한 것으로 나타나 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있었다(Table 3, 4).

Table 3. Results of confirmatory factor analysis of variables

| Variables | B | S.E. | C.R. | P | Beta |
|----------------|-------|-------|--------|-----|-------|
| P-CAT → pcat_1 | 1.000 | | | | 0.819 |
| P-CAT → pcat_2 | 0.721 | 0.038 | 18.807 | *** | 0.826 |
| Surf → emo1 | 1.000 | | | | 0.823 |
| Surf → emo2 | 0.959 | 0.052 | 18.561 | *** | 0.805 |
| Surf → emo3 | 0.988 | 0.05 | 19.605 | *** | 0.868 |
| Inter → emo6 | 1 | | | | 0.879 |
| Inter → emo5 | 0.942 | 0.048 | 19.624 | *** | 0.865 |
| Inter → emo4 | 0.81 | 0.053 | 15.249 | *** | 0.667 |
| JOBSA → Sati1 | 1.000 | | | | 0.858 |
| JOBSA → Sati2 | 0.922 | 0.043 | 21.508 | *** | 0.816 |
| JOBSA → Sati3 | 0.869 | 0.041 | 21.031 | *** | 0.804 |
| JOBSA → Sati4 | 0.911 | 0.042 | 21.672 | *** | 0.820 |
| JOBSA → Sati5 | 0.953 | 0.043 | 22.366 | *** | 0.836 |
| SVSQ → SQ_1 | 1.000 | | | | 0.860 |
| SVSQ → SQ_2 | 1.028 | 0.046 | 22.479 | *** | 0.855 |
| SVSQ → SQ_3 | 0.934 | 0.047 | 20.055 | *** | 0.791 |

P-CAT: Person-Centered Care, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, JOBSA: Job Satisfaction, SVSQ: Service Quality, ***p<.001, **p<.05, *p<.10

Table 4. confirmatory factor analysis goodness-of-fit index

| χ^2 (p) | df | CMIN /DF | TLI | CFI | NFI | IFI | RMSEA |
|------------------|----|-------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| 243.6 (0.000) | 95 | 1.60 | .95 | .96 | .94 | .98 | .058 |

3.2 인간중심케어가 서비스 질에 미치는 영향 분석

3.2.1 직접효과 검증

연구모형의 적합성이 검증되었으므로 연구모형에서 추정된 경로계수를 통하여 본 연구의 가설을 검증하였다.

Fig. 1, Table 4에 제시된 각 모수 추정치를 통해 감정노동의 내면행위는 직무만족과 서비스 질에 정(+)적 관계를 가지며, 표면행위는 직무만족과 서비스 질에 각각 부(-)적 관계를 갖는 것을 확인할 수 있었다. 또한, 서비스 질에 대해 직무만족은 부(-)적 관계가 통계적으로 유의함을 검증하였다. 그러나 내면행위의 서비스 질에 대한 직접효과는 통계적으로 유의하지 않았다.

연구모형에서 '인간중심케어 → 내면행위, 인간중심케어 → 직무만족, 내면행위 → 서비스 질'의 경로와 '인간중심케어 → 서비스 질'의 경로는 모두 통계적으로 ($P < .05$) 유의한 것으로 나타났다.

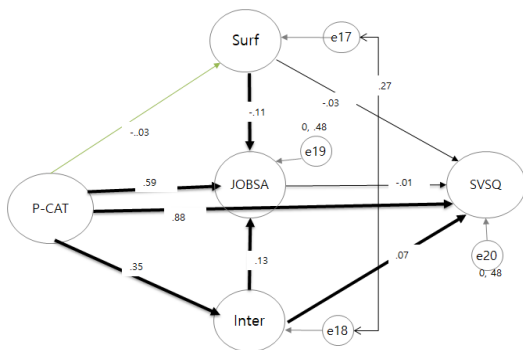


Fig. 1. Direct effect of Abstinence efficacy to Recovery

3.2.2 간접효과 검증

Table 5에서 보는 바와 같이 인간중심케어에서 서비스 질로 가는 경로(a)와 감정노동중 내면행위로 가는 경로(b)와 직무만족으로 가는 경로(d)가 모두 통계적으로 유의하므로 감정노동 중 내면행위는 요양보호사의 인간중심케어와 서비스 질 사이의 관계를 매개하는 것으로 볼 수 있다.

Table 5. Direct effect of Abstinence efficacy to Recovery

| Variables | B | SE | CR | P | Beta |
|-----------------|-------|-------|-------|------|-------|
| a P-CAT → SVSQ | 0.88 | 0.091 | 9.73 | *** | 0.82 |
| b P-CAT → Inter | 0.34 | 0.098 | 3.54 | *** | 0.21 |
| c P-CAT → Surf | -0.02 | 0.12 | -0.24 | 0.80 | -0.01 |
| d P-CAT → JOBSA | 0.58 | 0.106 | 5.54 | *** | 0.35 |
| b' Inter → SVSQ | 0.06 | 0.036 | 1.92 | 0.05 | 0.10 |
| c' Surf → SVSQ | -0.02 | 0.028 | -1.01 | 0.31 | -0.05 |
| e Inter → JOBSA | 0.13 | 0.061 | 2.20 | 0.02 | 0.13 |
| f Surf → JOBSA | -0.11 | 0.047 | -2.41 | 0.01 | -0.13 |
| g JOBSA → SVSQ | -0.00 | 0.035 | -0.15 | 0.87 | -0.00 |

P-CAT: Person-Centered Care, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, JOBSA: Job Satisfaction, SVSQ: Service Quality.

*** $p < .001$

Table 6에서 매개효과 모형의 추정결과를 보다 구체적으로 살펴보면, 감정노동 중 내면행위와 서비스 질 사이의 총효과($\beta = .927$) 중에서 간접효과($\beta = .832$)가 89%를 설명하고 있어 통계적으로 $P < .001$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 감정노동 중 표면행위와 서비스 질과의 관계를 보면, 직접효과($\beta = -.319$)와 간접효과($\beta = .907$)의 영향력은 그 부호가 상반되며, 그 결과 총효과는 $\beta = .588$ 로 나타났다.

결론적으로 인간중심케어는 서비스 질에 직접적인 영향뿐만 아니라, 감정노동을 매개로 한 간접적인 영향도 주고 있어서 인간중심케어가 서비스 질에 가장 큰 영향을 주는 변수임을 확인할 수 있었다.

Table 6. Direct and Indirect effect of Abstinence efficacy to Recovery

| Variables | Direct effect | | Indirect effect | | Total effect | |
|------------------|---------------|------|-----------------|------|--------------|------|
| | β | P | β | P | β | P |
| P-CAT→Inter→SVSQ | .096 | .104 | .832 | .001 | .927 | .103 |
| P-CAT→Surf→SVSQ | -.319 | .052 | .907 | .001 | .588 | .051 |

P-CAT: Person-Centered Care, Surf: Surface Labor, Inter: Internal Labor, SVSQ: Service Quality.

4. 논의 및 제언

본 연구를 통하여 노인장기요양시설에서 근무하고 있는 요양보호사가 인간중심케어의 가치에 대해 어느 정도 인지하고 있는지가 서비스 질에 직접적으로 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 그리고 감정노동의 표면행위 및 내면행위 또한 서비스 질에 직·간접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

우리나라의 노인장기요양제도는 2008년 시행 초기부터 지속적으로 증가추세에 있는 수급자를 수용하기 위하여 시설의 양적 팽창에 주력해 왔다. 따라서 시설확충과 요양보호사를 포함한 인력 확보에는 총력을 기울였지만, 수급자의 삶의 질에 대해서는 관심을 갖지 못했다. 장기요양제도의 시행이 10년 이상 경과하여 이제는 시설과 인력이 어느 정도 확충된 현 시점에서 본 연구분석을 진행해 본 결과, 수급자의 삶의 질 향상을 위하여 장기요양 서비스에 다음과 같은 인간중심케어의 개념을 도입할 필요가 있음을 확인하였다.

첫째, 본 연구를 통해 인간중심케어의 가치에 대한 요양보호사의 인지가 서비스 질에 직접적인 영향을 미치고

있음을 확인하였다. 따라서 노인장기요양시설에 대한 개념을 치료와 수용의 개념에서 벗어나 거주 개념으로 바꾸어야 할 것이다. 그리고 현행 치료중심의 장기요양 시스템도 수급자 특성에 맞추어 인간중심케어 시스템으로 재구축함으로써 수급자의 삶의 질을 보장해야 할 것이다. 둘째, 본 연구에서는 감정노동의 내면행위가 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 따라서 노인장기요양시설에서 장기요양 수급자의 욕구에 맞는 서비스를 제공할 수 있도록 요양보호사의 감정노동을 관리하고, 서비스 질을 향상시킬 수 있는 '장기요양 서비스의 질 향상 정책'을 추진할 필요가 있다. 장기요양보험 출범 후 지난 10년여 동안 장기요양보험은 수급자와 공급자 중심의 정책을 추진한다고는 했지만, 주로 시설확충과 요양보호사 등 인력 확보에만 주력해 왔고, 정작 장기요양 수급자 측면에서의 서비스 질 향상을 위한 노력은 부족했다. 따라서 노인장기요양시설에서 생활하는 수급자의 삶의 질 향상을 위하여 요양보호사를 대상으로 하는 인간중심케어의 가치에 대한 교육을 필수과정으로 도입하고, 요양보호사 직무교육이나 자격증 취득시험에서도 이 교육과정을 포함시켜 서비스 질을 향상시킬 수 있도록 해야 할 것이다. 반면, 표면행위가 서비스 질에 부(-)적 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 이는 장기요양기관에서 요양보호사들은 수요자 요구에 직접 감정표현을 하기 때문에 종사자들의 내적감정과 표면행위 사이에 부조화가 나타나면 서비스 질에 부정적 영향을 주게 되고 동시에 업무성과에 있어서도 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 의미하는 것이다. 그러나 그 효과는 매우 미미하여 통계적으로 유의하지 않았으며, 기존의 연구결과[21]와도 일치한다. 셋째, 노인장기요양시설의 개념을 치료와 수용의 개념이 아닌 인간중심의 거주개념으로 개선하고, 시설을 수급자가 손쉽게 활용할 수 있도록 지역 공동체(커뮤니티) 단위로 운영하며, 지역사회 의 의료 및 자원 네트워크 활용을 통하여 커뮤니티 활성화를 추진하는 등 장기요양 서비스 개선을 추진해야 할 것이다. 넷째, 장기요양시설의 요양보호사들이 인간중심케어를 적극 실행할 수 있도록 유도할 다양한 정책 개발을 추진하는 등 전 국민의 삶의 질이 향상되고 행복한 노후를 보낼 수 있도록 하는 정책적 지원이 이루어져야 할 것이다. 또한 노인장기요양시설에서의 인간중심케어 추진상황을 정기점검 할 수 있도록 정기평가지표 속에 인간중심케어에 관한 지표를 신설해야 하며, 인센티브 제도 도입이나 평가체계 개선 등의 정책적 지원도 뒷받침되어야 할 것이다.

본 연구에는 다음과 같은 한계점도 있었다. 첫째, 전국의 노인장기요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였기 때문에 재가요양시설 등 전체 노인장기요양 현장의 의견을 담아내기에는 부족했다. 둘째, 본 연구의 가설검증을 위한 변수들의 관계는 전적으로 설문조사에만 의존했기 때문에 측정도구상의 한계가 있었다. 즉, 설문대상자인 요양보호사의 응답태도나 진실성, 정확성, 성실성을 통제하기 어려운 취약점이 있었다. 이러한 단점을 보완하기 위해서는 직접 인터뷰, 전화상담 등 직접 면접 방법을 활용한 질적 조사를 수행할 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 전국 노인장기요양시설의 요양보호사를 대상으로 임의추출방식으로 조사대상자를 선정하였으므로, 연구결과를 장기요양업무 종사자 전체를 대상으로 적용하기에는 다소 무리가 있다. 또한, 장기요양기관의 서비스 제공자인 요양보호사를 대상으로 실시한 연구이므로 노인장기요양 환경하에 있는 전체대상자 특히, 노인장기요양 수급자에게까지 적용하기에는 한계가 있다. 넷째, 본 연구의 주요변수인 인간중심케어, 직무만족, 감정노동의 내면행위 및 표면행위, 서비스 질 등 모든 변수는 시간이 경과함에 따라 변할 수 있는 개념들이다. 또한, 이 변수들의 인과관계 역시 시간이 지나면 차이를 보일 수 있다. 그러나 본 연구에서는 시간의 경과에 따른 인과관계를 무시하고 횡단면으로 분석하였으므로, 변수들 간에 시간의 경과에 따른 인과관계를 부분적으로 정확히 분석하지 못했다는 한계가 있다.

위의 한계점들을 고려하여 다음과 같은 후속연구의 방향을 제언을 하고자한다. 첫째, 앞서서도 언급한 바와 같이, 본 연구는 전국의 장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 연구하였기 때문에 연구결과 일반화가 어렵다. 따라서 전국의 시설 및 재가기관을 포함한 전체 장기요양기관을 대상으로 연구범위를 좀 더 확대한 후속연구가 필요하다. 둘째, 노인 장기요양보험제도가 시행된 지 10년 이상 지난 현시점에서, 전 국민이 만족할 수 있도록 서비스 질을 개선하기 위해서는 보다 심층적인 후속연구가 이어져야 할 것이다. 즉, 현재 제공되고 있는 장기요양 서비스 질에 대해 보다 객관적, 체계적, 심층적으로 공급자 측면과 수요자 측면에서 양적·질적 연구를 실시하여 서비스 질의 수준을 재검토할 필요가 있다. 셋째, 본 연구의 연구척도는 노인장기요양시설에서 서비스를 제공하는 요양보호사들을 대상으로 감정노동과 직무만족에 국한된 이론적 실천적 함의를 도출하고, 변인들 간의 관계를 입증하는데 있었다. 향후 연구에서는 장기요양서비스 전체의 구조영역(서비스의 사회적 관계망, 네트워크

와 접촉빈도 등)과 기능영역(서비스 횟수 및 만족도 등)에 대한 실증적인 분석과 후속연구가 이어져야 할 것이다. 마지막으로 장기요양제도 환경에서 인간중심케어가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 중단 연구가 수행되어야 할 것이다. 우리나라 국민의 삶의 질 향상과 함께 전 국민의 효 보험으로 자리매김하고 있는 장기요양보험이 지속적으로 발전하기 위해서는 장기요양 코호트 분석 기반을 활용한 중단연구를 통해 실천적 연구가 이루어져야 할 것이다.

References

- [1] Y. C. Yang, "Perceived Needs for Nursing of Elders in a Nursing Home", *Journal of Korean Gerontological Nursing*, Vol.9, No.2, pp.115-123. 2007.
- [2] Schoot, T, Proot I, Ter Meulen R, De Witte. Actual interaction and client centeredness in home care. *Clin Nurs Res*. Vol.14, pp.370-393, 2005.
DOI: <https://doi.org/10.1177/1054773805280093>
- [3] J. Y. Yoon, Tonya Roberts, Barbara J. Bowers, J. Y. Lee, "A Review of Person-centered Care in Nursing Homes", *Journal of Korea Gerontological Society*. Vol.32, No.3, pp.729-745, 2012.
- [4] Flesner, M. K. Person-centered care and organizational culture in long-term care. *Journal of Nursing Care Quality*, Vol.24, No.4, pp.273-276, 2009.
DOI: <https://doi.org/10.1097/NCQ.0b013e3181b3e669>
- [5] Koren M J. Person-centered care for nursing home residents: The culture-change movement. *Health Affairs*. Vol.29, No.2, pp.312-317. 2010.
DOI: <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2009.0966>
- [6] Morgan, S., & Yoder, L. H. A concept an alysis of person-centered care. *Journal of Holistic Nursing*, Vol.30, No.1, pp.6-15. 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1177/0898010111412189>
- [7] Miller, E., Booth, M & Mor, V, Meeting the demographic challenges ahead: toward culture change in an ageing New Zealand. *Australia New Zealand Health Policy*, Vol.5, No.5, pp.1-27. 2008.
DOI: <https://doi.org/10.1186/1743-8462-5-5>
- [8] Y. K. Lee, & S. J. Kim, "A Study on the Systematization of Service Quality Management System of Long-term Care(LTC)" *Health and Social Welfare Review*, Vol.32 No.4, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.15709/hswr.2012.32.4.66>
- [9] Y. E. Kim, "The Effects of the Emotional Labor of Social Care Service Workers on Their Evaluation of Service Quality", *Social Welfare Policy*, Vol.38, No.4, pp.217-237, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.15855/swp.2011.38.4.217>
- [10] D. S. Kim, "The Study on the Mediated Effect of Public Service Workers and Social Workers about the Quality of Social Services", *Journal of Social Science*, Vol.38, No.3, pp.73-100, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.15820/khiss.2012.38.3.004>.
- [11] Koren M J. Person-centered care for nursing home residents: The culture-change movement. *Health Affairs*. Vol.29, No.2, pp.312-317, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2009.0966>
- [12] H. J. Lee, *A Study on the Effect which Geriatric Care Helper's Professionalism influence to Service Quality in Long-term Care Facility*, Master's thesis, Dept. of Social Welfare Graduate School of social Welfare Policy Sangji University, pp.60~61, 2011.
- [13] Ohaeri, J. U. The opinion of caregivers of some women with breast and cervical cancer on aspects of the disease, WEST AFRICAN COLLEGE OF PHYSICIANS AND WEST AFRICAN COLLEGE, *WEST AFRICAN JOURNAL OF MEDICINE* Vol.18, No.1, 1999.
- [14] M. H. Suh, & E. M. Noh, "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*, Vol.5, No.2, pp 33-55, 2013.
- [15] Rokstad AM, Engedal K, Edvardsson D, Selbaek G. Psychometric evaluation of the Norwegian version of the person-centred care assessment tool. *International Journal of Nursing Practice*. Vol.18, No.1, pp.99-105, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2011.01998.x>
- [16] Y. R. Tak, "Validity and Reliability of the Person-centered Care Assessment Tool in Long-term Care Facilities in Korea", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.45, No.3, pp.412-419 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2015.45.3.412>
- [17] M. Brotheridge, A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work," *Journal of vocational behavior*, Vol.60, No.1, pp.17-39, 2002.
DOI: <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [18] J. h. Shin, & J. W. Kim, "Mediating Effect of Emotional Dissonance and Moderating Effect of Emotional Leadership in the Relationship between Social Worker's Emotional Labor and Non-Task Behaviors," *Korean Journal of Social Welfare*, Vol.65, No.4, pp.137-163, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.20970/kasw.2013.65.4.006>
- [19] Bacharach, S. B., Bamberger, P., and Conley, S., . "Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.12, No.1, pp.39-53, 1991.
DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030120104>
- [20] Cronin , J. J. Jr and S. Taylor, S. A., Measuring Service Quality : a reexamination and extension. *Journal of*

Marketing. Vol.58, No.1, pp.125-131. 1992.

DOI: <https://doi.org/10.2307/1252296>

- [21] W. G. Jin, "The Impact of Formal Caregivers' Organizational Commitment on Service Quality in Nursing Homes: Mediating Role of Job Satisfaction" Honam University, Doctoral Dissertation, Gwangju, Korea, pp.27-35. 2012.
- [22] Morris, J. A., and Feldman, D. C., "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010. 1996.
DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
-

송 명 섭(Myoeng Seop Song)

[정회원]



- 1995년 2월 : 한양대학교 대학원 경영학과(경영학 석사)
- 2005년 2월 : 국민대학교 대학원 경영학과(경영학 박사)
- 2019년 2월 : 조선대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2020년 7월 ~ 현재 : 국민건강보험공단 광주북부지사 근무

<관심분야>

노인복지(노인장기요양), 의료사회복지

이 영 선(Young Sun Rhee)

[정회원]



- 1999년 2월 : 이화여자대학교 사회복지학과 (학사)
- 2009년 2월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 (박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 조선대학교 행정복지학부 교수

<관심분야>

사회복지실천, 의료사회복지