

# 장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에서 직무만족도의 매개융합효과

박선희\*

동명대학교 복지경영학과 조교수

## Mediating Fusion Effect of Job Satisfaction on the Impact of Long-term Nursing Home Care Workers' Job Stress on their Service Quality

Sun-Hee Park\*

Professor, Department of Social Welfare & Business Administration, Tongmyong University

**요약** 이 연구는 장기요양기관 요양보호사의 서비스 질을 높이기 위한 방안을 제시하기 위하여 직무스트레스와 직무만족도에 초점을 맞추었다. 연구대상자는 P시에 거주하면서 현재 장기요양기관에서 요양보호사로 활동하고 있는 자를 임의적 표집으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 2021년 5월 한 달 동안 자료를 수집하였다. 최종적으로 자료분석에 활용된 자료는 130부 설문지이며, 자료분석방법으로 SPSS와 PROCESS macro(model 4) 통계프로그램을 활용하여 분석 결과를 도출하였다. 주요 연구결과는 장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 직접적인 영향을 미치지 못하였으나, 직무만족도는 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스가 높으면 직무만족도를 감소시켜 서비스 질에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 연구결과를 통해 장기요양기관 요양보호사의 서비스 질을 높이기 위한 제언이 이루어졌다.

**주제어** : 매개융합효과, 장기요양기관 요양보호사, 직무스트레스, 직무만족도, 서비스 질

**Abstract** This study was aimed at providing how to improve the service quality of home care workers, particularly through investigating their job stress and job satisfaction. Participants were randomly sampled persons who were living in P city and simultaneously serving as home care workers at the time of the study. This research conducted a self-reported questionnaire survey of them over one month of May 2021. Of collected data, responses from 130 of the participants were finally analyzing here using SPSS and PROCESS macro model 4. As a result, it was found that home care workers' job stress had no direct effect on their service quality, but had an indirect influence on it via job satisfaction. This means that the higher those workers are in job stress, the less they are in job satisfaction, ultimately having a negative impact on their service quality. Based on these findings, this study suggested some ways to raise home care workers' service quality.

**Key Words** : mediating fusion effect, long-term nursing home care worker, Job stress, Job satisfaction service quality

\*이 논문은 2021학년도 동명대학교 교내학술연구비 지원에 의하여 연구되었음(2021A020)

\*교신저자 : 박선희(park\_0824@hanmail.net)

접수일 2022년 1월 7일 수정일 2022년 2월 12일 심사완료일 2022년 2월 15일

## 1. 서론

노인장기요양보험은 2008년 7월에 시행되어 올해로 14년째 접어들고 있다. 2020년에는 65세 이상 노인 인구는 815만 명으로 전체인구의 15.7%였지만, 불과 10년 후인 2030년에는 노인 인구가 약 500만 명이 증가하여 1,298만 명으로 전망되고[1] 있어 앞으로 우리나라는 인구 고령화로 인해 노인 인구가 지속적으로 증가하게 되어 장기요양서비스 제공 필요성도 증가하고 있다.

장기요양서비스 제공자인 요양보호사는 20018년 기준 요양보호사 자격증을 발급한 수는 약 141만 명이고, 실제로 장기요양서비스 현장에서 요양보호사로 활동하고 있는 근무자는 23.4%로 약 33만 명이 근무하고 있으며 이 중 시설 근무 요양보호사 인원은 28.0%, 재가 근무 요양보호사 인원은 약 72.0%[2]로 요양보호사들이 돌봄 서비스 제공인력으로 활동하고 있다. 노인장기요양보험 시행으로 돌봄서비스 제공자인 요양보호사는 서비스 이용 대상자인 노인 대부분이 자신들이 오랜 시간 동안 생활해왔던 자신의 공간과 주거지역 그리고 사회적 관계망 지속으로 심리적 안정을 도모하여 노인들에게 서비스를 제공하고 있다. 이러한 재가 요양서비스로는 가정에서 생활하며 장기요양기관이 운영하는 방문요양, 방문목욕, 주간, 야간보호, 단기보호, 복지용구 이용으로 신체활동 및 심신기능의 유지 향상을 위한 서비스를 제공하기에 앞으로 재가 서비스의 양은 증가할 것이다[3].

노인장기요양보험 제도는 노인 돌봄의 사회화를 통해 노인부양에 대한 가족의 부담을 완화하고 노인과 가족들의 생활안정이라는 긍정적인 성과를 가져왔으나 장기요양의 양적 성장과 더불어 수요의 증가에도 불구하고 여전히 장기요양시설 부족과 지역 간의 이용률 불균형 등의 문제가 제기되고 있고 이런 문제가 지속하고 있는 과정에 요양보호사의 열악한 처우와 서비스 질 저하라는 부정적인 문제점도 제기되고 있다.

노인장기요양보험 시행의 중추적인 인적자원인 요양보호사의 서비스 특성으로 신체활동 지원, 일상생활 지원, 개인활동 지원, 정서 지원 등 노인장기요양보험의 표준서비스와 대상자에게 숙련된 수발자, 정보전달자, 관찰자, 말벗과 상담자, 동기유발자, 옹호자의 역할을 하고 있다[4]. 요양보호사는 다양한 역할과 서비스를 하는 과정에서 직무스트레스를 직면하게 된다[5,6]. 그러므로 장기요양 서비스 질은 제공인력인 요양보호사의 직무 스트레스에 영향을 받는다고 할 수 있다. 직무스트레스는 일반적으로 자신의 직무를 하면서 느끼는 정서적, 심리적

스트레스의 정도라고 정의하며[5], 요양보호사를 대상으로 한 연구에서는 직무스트레스가 높을수록 서비스의 질은 낮아짐이 확인되었다[7,8]. 요양보호사의 직무 스트레스는 직무만족도, 소명의식, 조직몰입 등에 영향을 미치며[8,9] 직무 스트레스에 적절하게 대처하지 못하였을 때는 서비스 대상자에게 제공하는 서비스 질에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그리고 높은 직무 스트레스는 서비스 질뿐만 아니라 직무만족도에도 영향을 미치는 것으로 보고되었다[5,6].

선행연구를 보면, 직무스트레스와 서비스 질과의 관계[7,8], 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계[8,9], 직무만족도와 서비스 질 간의 관계[6,10] 등 직무스트레스와 직무만족도, 서비스 질의 관계에 미치는 영향에 관한 연구가 진행되었다. 앞의 선행연구들을 통해 직무스트레스와 낮은 직무만족도는 노인 장기요양서비스 질을 저하를 가져올 수 있는 중요한 변수라는 것을 알 수 있었다. 이러한 선행연구를 볼 때 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질 간의 직무만족도가 매개 변인으로 연구한 것은 미비하다.

이에 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도와 서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위해 분석하고자 한다. 본 연구의 목적은 장기요양기관 재가요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고 직무만족도가 매개융합역할을 하는 것에 실증적인 검증을 통해 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 대한 다양한 방안을 모색하고 장기요양서비스 현장의 질적 향상에 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

연구문제는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 영향을 미치는가? 둘째, 요양보호사의 직무만족도는 직무스트레스와 서비스 질의 관계를 매개하는가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상자 및 자료수집

본 연구에서 연구대상자는 모집단으로 P시에서 근무하고 있는 재가요양보호사이다. 표집방법으로는 장기요양기관에서 현재 재가요양보호사를 근무하고 있는 자를 대상으로 임의적 자료를 수집하였다. 자료수집방법으로는 연구자가 요양보호사 보수교육 기관을 방문하여 연구목적 설명 후 설문지를 연구대상자가 자기기입식으로 작성하였다. 자료수집 기간은 2021년 5월 한 달 동안 진행

되었다.

설문지 130부의 인구사회학적 특성은 <Table 1>과 같다. 가장 많으며 연령은 '40대'가 71명(54.6%)으로, 그 다음으로 '30대' 46명(35.4%), '50대' 10명(7.7%), 2명(1.5%) '20대' , 60대이상은 1명(0.8%) 순으로 나타나 30대와 40대가 인원수가 많은 것으로 나타났다. 가장 많은 학력은 '고졸' 66명(50.8%)로, 그 다음으로 '중졸' 29명(22.3%), '전문대졸' 14명(10.8%), '대졸이상' 13명(10.0%), '초졸이하' 8명(6.2%) 순으로 나타났다. 하루 근무시간에서는 '5~6시간' 63명(48.5%)으로 가장 많았으며, 다음으로 '7~8시간' 54명(48.5%), '3~4시간' 7명(5.4%), '2시간' 5명(3.8%), '8시간초과' 1명(0.8%) 순으로 나타났다.

<Table 1> Demographic Characteristics of Subjects

Variable	Attribute	n	%
Age	20s	2	1.5
	30s	46	35.4
	40s	71	54.6
	50s	10	7.7
	60s or over	1	0.8
Education level	elementary school or lower	8	6.2
	middle school	29	22.3
	high school	66	50.8
	junior college	14	10.8
	college or higher	13	10.0
Working time a day	2 hours	5	3.8
	3-4 hours	7	5.4
	5-6 hours	63	48.5
	7-8 hours	54	41.5
	8 hours or more	1	0.8
Monthly income	0.4 million or lower	11	8.5
	0.8 million or lower	63	48.5
	1.2 million or lower	32	24.5
	1.6 million or lower	21	16.2
	1.61 million or lower	3	2.3

2.1.1 종속변수: 서비스 질

서비스 질 척도는 Parasuraman, Zeithmal and Brry(1988)[11]이 개발한 'SERVQUAL' 척도를 재가요양보호사의 특성에 맞게 재구성한 문항으로 오창근(2005)[12] 이 사용한 척도를 사용하였다. 전체 문항은 27문항이며, 전혀 아니다(1)로 하고 매우그렇다(5)로 하

여 점수가 높을수록 재가요양보호사의 서비스 질이 높다고 해석된다. 분석 시 평균값을 사용하였으며, 서비스 질 척도의 신뢰도는 Cronbachs' α 계수는 .937로 높게 나타났다.

2.1.2 독립변수: 직무스트레스

직무스트레스의 척도로는 이영미(1991)[13]과 임시아(2016)[14]의 연구를 반영한 김민화(2018)[15]가 사용한 문항을 사용하였다. 하위요인 문항으로는 역할모호(3문항)와 역할갈등(6문항), 역할과다(3문항)이며, 전혀 그렇지 않다(1)로 매우 그렇다(5)로 값이 높으면 직무스트레스가 높다는 것으로 해석한다. 자료 분석 시 모든 문항을 합산한 후 평균값을 사용하여 직무스트레스 12문항의 Cronbachs' α 계수는 .723로 나타났다.

2.1.3 매개변수: 직무만족도

미네소타 대학에서 개발한 척도는 직무만족도 설문지를 최형대(2010)[16]가 수정 보완하여 재구성한 것을 활용한 이미자(2020)[17]의 설문지를 사용하였다. 하위요인은 동료관계만족(3문항), 업무성취만족(4문항), 보수수준만족(2문항), 업무적응만족(5문항), 현재직무(3문항)으로 구성되어 있다. 설문 전체 17문항으로는 전혀 그렇지 않다(1)부터 매우 그렇다(5)로 채점한다. 본 연구의 자료 분석은 모든 문항을 합산한 후 평균값을 사용하며, 평균값이 높다는 것은 직무만족도가 높음을 의미한다. 직무만족도 17문항의 Cronbachs' α 계수는 .874로 나타났다.

2.1.4 통제변수: 연령, 학력, 월 소득, 근무기간

연구대상자 연령은 60대 이상(5), 50대(4), 40대(3), 30대(2), 20대(1), 학력으로는 대졸 이상(5), 전문대졸(4), 고졸(3), 중졸(2), 초등 졸(1)로 측정되었다. 근무시간은 1일 근무시간을 의미하고 8시간 초과(5), 7~8시간(4), 5~6시간(3), 3~4시간(2), 2시간(1)으로 측정되었다. 소득으로 월 소득은 161만 원 이상(5), 160만 원 이하(4), 120만 원 이하(3), 80만 원 이하(2), 40만 원 이하(1)로 측정되었다.

2.2 자료분석

연구대상자의 인구사회학적 특성 및 자료편집은 빈도 분석을 통해 실시하였으며, 척도의 신뢰도 검증은 Cronbachs' α 계수를 활용하였다. 재가요양보호사의 직무스트레스, 직무만족도, 서비스질의 평균 및 표준편

차, 첨도와 왜도로 기술통계를 실시하고 상관관계로는 Pearson 상관계수로 산출하였다. 직무만족도의 매개모형 검증으로 Hayes(2013)[18]의해 개발된 PROCESS macro(Model4)를 활용하여 자료분석하였다. 자료분석으로 간접효과로는 bootstrap 표본수 1,000개를 지정하여 신뢰구간 95%에 '0'이 포함되지 않으면 유의한 것으로 해석하였다. 직무만족도의 매개모형은 공변수인 연령, 학력, 근무시간, 월수입을 통제한 상태에서 분석되었다. 모든 자료분석은 SPSS와 PROCESS macro(Model4) 통계 자료분석프로그램을 활용하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 주요변수 기술통계 및 상관분석

주요변수 중 인구사회학적 변수를 통제한 상황에서 직무스트레스와 직무만족도, 재가요양보호사의 서비스 질 간의 상관관계에서는 직무스트레스는 서비스 질에 부의 상관( $r=-.174, p<.05$ )을 가지며, 직무만족도는 서비스 질과 정(+)의 상관( $r=.401, p<.001$ )로 보였고, 직무스트레스와 직무만족도는 부(-)의 상관( $r=-.212, p<.05$ )을 보였다. 이는 재가요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족도와 서비스 질은 낮아진다는 것을 의미한다. 통제변수 중에서는 학력변수만이 재가요양보호사의 서비스 질과 정(+)의 상관( $r=.183, p<.05$ )이 나타났다. 이는 학력이 높을수록 서비스 질이 높아진다는 것을 의미한다. 정리해 보면 인구사회학적 변수를 통제한 상황에서 주요변수들은 모두 상관관계가 유의한 것으로 확인되었다.

다음으로 주요변수의 평균을 보면, 서비스 질 평균이 5점에 4.13(±.42), 직무만족도 3.81(±.50), 직무스트레스 2.32(±.60)으로 나타났다. 이는 조사대상자가 인식하는 자신의 서비스에 대한 질 수준을 다소 높게 인식하고 있으며, 직무만족도 또한 긍정적인 수준임을 보여준다. 직무스트레스를 보통이하로 인식하고 있음을 알 수 있다.

주요변수의 정규성 분포를 알아보기 위해 첨도와 왜도를 산출하였다. 그 결과, 왜도에서는 직무스트레스 .091, 직무만족도 .004, 서비스 질 -.002이며, 첨도는 직무스트레스 1.971, 직무만족도 -.462, 서비스 질 .358로 나타났다(Table 2). 일반적으로 SPSS에서는 변수의 정규성 조건을 충족하기 위해 첨도 4이하, 왜도 2이하로 본다 [19]. 이러한 기준적용할 때 주요변수는 정규성 분포로

나타나 모수 추정이 가능하다는 것을 알 수 있다.

<Table 2> Descriptive Statistics and Correlation Analysis of Variables

	Age	Education level	Working time	Monthly income	Job stress	Job satisfaction	Service quality
Age	1						
Education level	-.336***	1					
Working time	-.133	.005	1				
Monthly income	-.161	-.010	.649***	1			
Job stress	.139	-.140	.006	-.085	1		
Job satisfaction	-.100	-.024	.161	.201*	-.212*	1	
Service quality	-.015	.183*	.014	.060	-.174*	.401***	1
M(SD)					2.32(.60)	3.81(.50)	4.13(.42)
Skewness					.091	.004	-.002
Kurtosis					1.971	-.462	.358

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

#### 3.2 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 및 직무만족도의 매개효과

##### 3.2.1 직무스트레스가 직무만족도와 서비스 질에 미치는 영향

재가요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질 관계에서 직무만족도의 매개효과를 검증하기 위해 Hayes(2013) [18]의해 개발된 PROCESS macro(Model 4)를 활용하여 자료분석하였다.

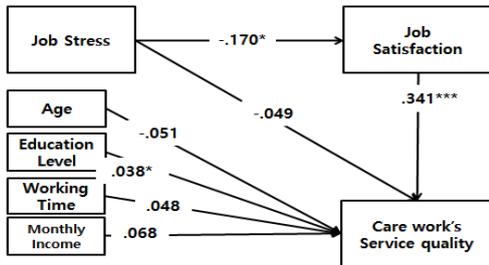
1단계는 통제변수와 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미치는 것은 회귀모형이다. 그 결과, 통제 상황인 인구사회학적 변수는 직무스트레스와 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 유의하게 나타났다 ( $b=-.170, p<.05$ ).

2단계는 인구사회학적 변수를 통제한 상황에서 직무스트레스와 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향력을 보여주고 있다. 그 결과, 직무스트레스는 서비스 질에 유의한 영향을 미치지 못하였으며, 직무만족도는 서비스 질에 미치는 영향으로 유의한 정(+)으로 확인되었다 ( $b=.341, p<.001$ )<Table 3>. 이는 재가요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 감소하여 서비스 질을 유의하게 감소시키는 것을 의미한다.

<Table 3> Impact of Job Stress on Job Satisfaction and Service Quality

	Job satisfaction			Service quality		
	<i>b</i>	<i>s.e.</i>	<i>t</i>	<i>b</i>	<i>s.e.</i>	<i>t</i>
(constant)	4.128	.390	10.581***	2.551	.423	6.030***
Job stress	-.170	.073	-2.321*	-.049	.059	-.833
Job satisfaction	-	-	-	.341	.071	4.838***
Age	-.051	.071	-.715	.068	.056	1.217
Education level	.038	.047	-.806	.095	.037	2.553*
Working time	.048	.076	.630	-.033	.060	-.540
Monthly income	.068	.062	1.105	.013	.049	.274
	R <sup>2</sup> =.088, F=2.407*			R <sup>2</sup> =.214, F=5.577***		

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



[Fig. 1] Regression Coefficient for the Impact of Job Stress on Job Satisfaction and Service Quality

3.2.2 직무만족도의 간접효과 검증

아래 <Table 4>는 PROCESS macro(Model 4)에서 보여주는 효과의 크기 및 유의성 검증에 관한 결과를 제시한 것이다. 재가요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 직접효과 크기는 -.049이며, 직무만족도의 간접효과 크기는 -.058로 나타나 간접효과 크기가 직접효과 보다 큰 것을 알 수 있다. 유의성 검증으로 직접효과 Boot 하한값(-.166)과 상한값(.067) 사이에는 '0'을 포함하여 재가요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 직접효과는 유의하지 않으며, 간접효과 Boot 하한값(-.122)과는 상한값(-.011) 사이에서 '0'을 포함하지 않자 직무만족도의 간접효과는 통계적으로 유의미하였다 [Fig. 1]. 결과적으로 재가요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 직접적인 영향은 미치지 못하지만 직무만족도를 통해 간접적인 영향을 미치는 완전매개효과로 나타났다. 이는 재가요양보호사의 직무스트레스가 낮으면 직무만족도를 높여 서비스 질을 높일 수 있음을 의미하는 결과이다.

<Table 4> Effect Size and Significance Test

Classification	Effect	Boot s.e.	Boot LLCI	Boot ULCI
direct effect	-.049	.059	-.166	.067
indirect effect	-.058	.028	-.122	-.011

4. 결론

본 연구는 장기요양기관 재가요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지와 그 관계에서 직무만족도의 매개융합효과를 검증하고자 하였다. 다음은 연구결과를 바탕으로 논의하고자 한다.

첫째, 재가요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 직접적인 영향은 미치지 못하고 직무만족도를 통해 간접적으로 영향을 미치는 완전매개효과가 있는 것으로 입증되었다. 즉, 재가요양보호사의 직무스트레스가 낮으면 직무만족도를 높여 서비스 질을 높일 수 있음을 의미하는 결과이다. 이는 요양보호사의 직무스트레스[7,8]가 서비스 질에 영향을 미치는 선행연구와 일치한다. 직무스트레스는 다양한 요소에 의해 발생하므로 직무스트레스 유형별 연구가 후속 연구로 진행되어 요양보호사의 서비스 질 향상이 도모될 것으로 사료된다.

둘째, 재가요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 직무만족도는 낮아짐이 나타났다. 즉, 재가요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 본인의 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 선행연구[8,9]와 일치하게 나타났다. 특히 장기요양기관인 재가서비스센터에서 근무하는 요양보호사는 서비스 대상자 거주지에 방문하여 활동하고 있다. 이러한 개별적 대상에게 개별화된 서비스를 제공하는 재가요양보호사들은 여러 가지 수반되는 취약한 근무환경에 노출되기 쉬우므로 적극적인 개선을 위한 개입과 재가요양보호사의 사회복지적 개입과 정책 마련이 필요하다.

셋째, 재가요양보호사의 직무만족도가 높아질수록 서비스에 대한 질이 높아짐이 검증되었다. 이는 선행연구와 같이 직무만족도가 서비스 질에 영향을 미치는 연구와 같은 맥락을 하고 있다[10]. 요양보호사는 장기요양보협제도의 중요한 인적 자원임으로 서비스 대상자에게 제공하는 서비스 질을 높이기 위해서는 요양보호사의 인적 자원관리의 체계화가 필요하다.

넷째, 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 직무만족도는 매개융합효과(완전매개)로 나타났다. 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지고 그

로 인하여 요양 서비스 질도 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 선행연구인[8,9] 장기요양시설에 근무하고 있는 요양보호사 대상으로 연구[20]한 직무만족도가 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계에서의 매개효과로 나타났다는 결과는 본 연구 결과를 지지하고 있다.

직무스트레스가 높아지면 직무만족도가 낮아져 서비스 질에도 부정적인 영향을 끼치는 결과를 초래한다. 따라서 재가요양보호사의 직무스트레스의 정도를 낮추기 위해 요양보호사 스스로와 서비스 대상자가 함께 상호신뢰적 관계 유지 및 노력이 필요하다.

따라서 재가요양보호사의 서비스 질 향상을 위해 요양보호사의 직무스트레스를 낮추고 직무만족도를 높이는 방안을 제시하였다.

첫째, 재가요양보호사의 직무스트레스를 파악하여 이를 대처 가능한 방안 마련이 필요하다. 특히 재가요양보호사의 사회 인식개선 역시 중요하므로 홍보가 필요하다.

둘째, 재가요양보호사와 서비스 대상자와의 상호신뢰관계 구축을 위해 대상자 가족과의 관계 역시 중요하므로 요양보호사와 대상자, 가족 긍정적인 상호작용이 이루어지도록 정서적 지지체계, 효과적인 근무환경 등 대책이 필요하다.

셋째, 재가요양보호사의 서비스 질을 높이기 위해서 인력의 전문성을 강화가 필요하다. 그러기 위해서는 요양보호사의 직무교육을 위한 체계적 프로그램 개발과 요양보호사 자기관리에 관한 프로그램 구축이 필요하다.

논의를 바탕으로 결론은 다음과 같다. 본 연구는 장기요양기관 재가요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고 이들 관계에서 직무만족도의 매개효과를 검증하고자 P시 장기요양기관에서 활동하고 있는 재가요양보호사를 대상으로 임의 표집으로 최종 130부를 분석하였다.

그 결과 첫째, 인구사회학적 변수를 통제한 상태에서는 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 서비스 질에 부(-)의 상관관계가 검증되었다. 둘째는 요양보호사의 직무스트레스가 높아질수록 직무만족도가 부(-)의 상관관계가 검증되었다. 셋째, 요양보호사의 직무만족도가 높아질수록 서비스 질에 정(+ )의 상관관계가 검증되었다. 넷째, 요양보호사의 직무스트레스와 서비스 질과의 관계에서 직무만족도는 매개효과(완전매개)로 나타났다. 따라서 장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스는 서비스 질에 직무만족도를 통해서만 간접적인 영향을 미치는 것으로 입증되었다.

본 연구는 재가요양보호사의 직무스트레스가 서비스

질에 미치는 영향에서 직무만족도가 매개역할을 하는 그 중요성이 다시 제기하였다는 점과 재가요양보호사만을 대상으로 연구한 점에서의 의의가 있다. 반면 본 연구의 연구대상자는 일부 지역의 장기요양기관 재가요양보호사만을 대상으로 이루어졌기 때문에 일반화하는데 다소 제한점이 따른다고 볼 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 지역도 고려하여 가족요양과 주간보호센터에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 연구가 진행되기를 기대한다.

## REFERENCES

- [1] National Health Insurance Corporation, 2021 Nursing Care Professional Training Textbook, 2021.
- [2] National Health Insurance Corporation, "Long-term care insurance statistics for the elderl." Long-term care benefits by location, long-term care benefits, 2019.
- [3] National Association of Nursing Care Professionals Educational Institutions Standard Textbook for Nurturing Nursing Care Professionals. Seoul: Ministry of Health and Welfare Standard Textbook, 2021.
- [4] National Association of Nursing Care Professionals Educational Institutions Standard Textbook for Nurturing Nursing Care Professionals. Seoul: Ministry of Health and Welfare Standard Textbook, 2020.
- [5] S.H.Park, "The Influence of Nursing Helpers' Job Stress on their Job Satisfaction and the Mediating Effect of that Stress on those Helpers' Self-Esteem." The Korean Academy of Long-Term Care(KALTC), Vol.9, No.2, pp.83-102, 2021.
- [6] I.J.Kim and Y.C.Jung, "A Study on the Effect of Job-stress on Job Satisfaction of Nursing Care Workers in cSeoul-type Day Care Center: Focusing on the Moderating effect of Ego-resiliency." *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol.10, No.9, pp.136-146, 2020.
- [7] J.A.Seong, E.Y.Yeom and J.H.Lee, "The Influence of Attitude toward the Elderly, Empathy and Job Stress on Quality of Service among Caregivers in Long-term Care Facilities." *The Korea Contents Association*, Vol.21, No.11, pp.646-656, 2021.
- [8] J.H.Kim, K.S.Shim, Y.H.Yu and E.A.Lee, "The Effects of Job Stress and Organizational Commitment of Caregivers in Elderly Long-term Care Facilities on Service Quality." *Dae Han Society of Industrial Management*, Vol.18, No.6, pp.155-163, 2020.
- [9] Y.G.Shin and K.S.Lee, "The Effects of Job Stress on Job Satisfaction of Cagivreeers Based on Hygiene Motivation Theory: Focusing on Mediating Effects of Parenting Efficacy." *Asia Culture Academy of Incorporated Association*, Vol.10, No.4, pp.495-510,

2019.

[10] S.H.Kim, H.E.Nam and S.J.Park, "Effects of Care workers' Job Satisfaction on the Quality of their Stay-at-Home aged Welfare Service," *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.12, No.4, pp.282-291, 2012.

[11] A.Parasuraman, V.A.Zeithaml, L.L.Berry, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, 12-40, 1988.

[12] C.G.Oh, "The Performance Evaluation of Local Government Public Service -Focused on Daegu Metropolitan City's Social Welfare Center-," Department of Public Administration, Daegu University, 2005.

[13] Y.M.Lee, "A Study on Burnout of Social Workers." Master's thesis, Yonsei University, 1991.

[14] S.A.Yim, "The Effects of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Service Quality - Focused on Job Stress Mediation Effect -," *Korean Journal of Care Management*, Vol.27, pp.91-114, 2018.

[15] M.H.Kim, "The Effect of Working Environment of Long-term Care Institution Caregiver on Job Stress: Focusing on the Mediation Effect of Self-efficacy." Dept. of Social Welfare The Graduate School Hyup Sung University, 2019.

[16] H.D.Choi, "The Job Satisfaction according to the Organization Culture of Workers in Health and Welfare Town for the Elderly." Doctoral dissertation, Daegu Haany University, 2010.

[17] M.J.Lee, "Mediating Effects of Emotional Intelligence and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction in Caregivers." Department of Social Welfare, Sunbokeum Theological Seminary, 2020.

[18] A.F.Hayes, *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. New York, NY: Guilford, 2013.

[19] J.H.Kim, M.K.Kim and S.H.Hong, *Writing a thesis with a semi-formal structural model*. Seoul: Communication Books, 2009.

[20] C.O.Kim and H.K.Lee, "The Impact of Care Worker's Job Stress on their Perceived Service Quality - Mediated by Job Satisfaction," *The Journal of Korean Policy Studies*, Vol.14, No.4, pp.1-33, 2014.

박 선 희(Sun-Hee Park)

[종신회원]



- 2018년 8월 : 신라대학교 사회복지학 박사
- 2016년 1월 ~ 2017년 2월 : 신라대학교 사회복지학과 외래교수
- 2012년 8월 ~ 2016년 1월 : 부산여자대학교 사회복지재활과 겸임교수
- 2021년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 복지경영학과 조교수

<관심분야>

사회복지, 장기요양보험, 차문화치료, 사물인터넷 융합프로그램