

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.3.613>

JCCT 2024-5-69

# 요양보호사의 교육, 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본의 관계 연구 A study on the of professionalism and positive psychological capital on the effect of elderly care worker education on service quality

김봉화\*, 고윤순\*\*

Kim Bong Wha\*, Ko Youn Soon\*\*

**요약** 본 연구는 요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향에 있어 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과를 분석함으로써 요양보호사 교육의 지향점을 탐색하고자 수행하였다. 분석 결과 요양보호사 교육은 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 요양보호사 교육에 대한 인식이 긍정적일수록 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본에 대한 인식도 긍정적으로 높아질 수 있음을 확인하였다. 또한 전문성과 긍정심리자본은 각각 요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향을 매개하는 것으로 나타남으로서 요양보호사 교육은 전문성을 향상시킴으로써 서비스 질을 높일 수 있고 요양보호사 교육은 긍정심리자본을 향상시킴으로써 서비스 질을 높일 수 있는 요인임을 알 수 있다. 전문성과 긍정심리자본은 요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향을 이중매개함으로써 전문성이 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 이에 따라 요양보호사 교육은 전문성을 향상시키고, 향상된 전문성은 긍정심리자본을 증진시키며, 이를 통해 서비스 질이 높아진다는 것을 확인하였다. 본 연구결과에 따라 요양보호사 교육에 있어 전문성의 함양이 중요하며, 전문성의 함양을 통한 긍정심리자본의 증진이 서비스 질을 높일 수 있다는 것을 실증적으로 확인할 수 있었다. 이에 따라 향후 진행될 요양보호사 교육에 전문성과 긍정심리자본의 향상과 관련된 교육이 포함되어야 한다는 것을 조망할 수 있었다는 데에 의의가 있다.

**주요어** : 요양보호사, 요양보호사 교육, 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본

**Abstract** This study was conducted to explore the direction of elderly care worker education by analyzing the dual mediating effects of professionalism and positive psychological capital on the impact of elderly care worker education on service quality. As a result of this analysis, elderly care worker education was found to have a significant impact on service quality, professionalism and positive psychological capital and it's confirmed that the more positive the perception of elderly care worker education, the more positive the perception of service quality, professionalism and positive psychological capital. In addition, professionalism and positive psychological capital show that each two mediates the impact of the elderly care worker education on service quality so elderly care worker education can improve service quality by enhancing professionalism, and we can see that the elderly care worker education can be a factor that improves service quality by enhancing positive psychological capital. It's found that professionalism and positive psychological capital is by dual mediating the impact of elderly care worker education on service quality so professionalism had a significant effect on positive psychological capital. Accordingly, it's confirmed that elderly care worker education improves professionalism, and that improved professionalism promotes positive psychological capital, thereby improving service quality. According to the results of this study, it's empirically confirmed that develop professionalism is important in the elderly care worker education, and that enhancing positive psychological capital through the develop professionalism can ultimately improve service quality. Therefore, there is a significance to that it's able to predict elderly care worker education in the future should include education related to the improvement of professionalism and positive psychological capital.

**Key words** : Elderly care worker, Elderly care worker education, Service quality, Professionalism, Positive psychological capital

\*정희원, 서울한영대학교 사회복지학과 부교수(교신저자)

Received: March 4, 2024 / Revised: April 10, 2024

\*\*준희원, 서울한영대학교 대학원 사회복지학과 박사(제1저자)

Accepted: April 20, 2024

접수일: 2024년 3월 4일, 수정완료일: 2024년 4월 10일

\*\*Corresponding Author: kbw923@hanmail.net

게재확정일: 2024년 4월 20일

Dept. of Social Welfare, Seoul Hanyoung Univ. Korea

## I. 서 론

요양보호사의 전문성 강화를 위해서는 직무와 기술(skill)이 적절하게 대응되어야 한다. 고령 인구가 증가하면서 장기요양 서비스에 있어 치매나 만성적 질환과 같이 일반적인 지식과 경험으로는 감당하기 어려운 질환을 가진 서비스 대상자가 증가하고 있는 것이 현실이다. 고령 사회와 장기요양보험 체계에서 요양보호사 교육의 중요성에 대해 논의하고 있다. 이와 함께 요양보호사의 서비스 품질, 전문성, 긍정적인 심리 자본, 요양보호사 교육 간의 여러 연구들이 검토되고 있다.

요양보호사 교육은 체계적이고 정기적이며, 개별 요구 사항과 작업 요구 사항에 맞춰져야 하고 요양보호사 교육에 대한 정책 지원과 조정이 필요한 상황임을 실천 현장에서 요구되어진다.

이에 따라 본 연구는 요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향에 있어 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 모형을 가정하였다. 요양보호사 교육에 대한 요양보호사들의 인식과 서비스 질 간의 관계에 있어 전문성과 긍정심리자본이 어떻게 복합적으로 작용하는지를 분석함으로써 향후 진행될 요양보호사 보수교육의 지향점을 탐색하는 데에 그 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 요양보호사 교육과 서비스 질 관계

요양보호사들이 직무와 관련된 교육에 대하여 긍정적으로 인식하고 만족도가 높으면 심리적으로 긍정적인 상태가 유지되어 직무에 대한 성과가 높아짐을 알 수 있다(이치숙·2014, 최진희·2017, 정혜선·2022, 박옥신·2014, 최수진·2004, 이혜승·유승현·2013)[1] [2] [3] [4] [5] [6]. 요양보호사의 역량을 강화하는 교육은 서비스 질의 향상에 중요한 역할을 한다. 이러한 측면에서 요양보호사 교육과 서비스 질 간의 영향 관계를 탐구한 연구들을 살펴보면 주로 직무교육을 중심으로 수행되어 왔다.

요양보호사 교육과 관련된 연구는 대부분 직무교육을 중심으로 수행되었다. 직무교육이 서비스 질 확보와 전문지식 습득 및 자질 향상이라는 차원에서 요양보호사의 직무능력 향상에 도움을 주고 있고(이치숙,

2015)[1] 직무교육 내용 중에서도 특히 노인 인권과 윤리 및 치매의 이해 하위영역이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(김미혜, 정명희, 2015)[7]. 또한 직무교육은 요양 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치며, 아울러 직무교육이 직무만족도에도 직접적인 영향을 미치며 직무만족은 직무교육이 요양 서비스 질에 미치는 영향을 부분적으로 매개하는 것으로 분석되었다(황경애, 임성욱, 2021)[8].

### 2. 요양보호사 교육과 전문성의 관계

요양보호 서비스의 질적 수준은 서비스를 수행하는 요양보호사의 전문적인 역량에 따라 달라질 수 있다는 것이 많은 연구들에 의해 논의되고 있다. 요양보호사의 전문성은 서비스 질에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 요양보호사들이 스스로 전문성에 대해 긍정적일수록 서비스 질이 높아짐을 알 수 있다(신태휴, 2016)[9]. 요양보호사가 인식하는 전문성 중에서 전문가 조직 활용, 공공서비스 신념, 소명 의식이 특히 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되고 있다(이영선, 최낙관, 2010)[10]. 요양보호사의 전문성에 대한 인식은 이직의 도에도 영향을 미치고 있어(김강민, 2016)[11]은 양질의 요양보호 서비스를 위해서는 교육 프로그램을 개발하고 시험제도의 강화 필요성을 제기하고 있다.

### 3. 요양보호사 교육과 긍정심리자본의 관계

요양보호사의 긍정심리자본과 요양 서비스를 연구한 한희숙(2020)[12]의 연구에서는 긍정심리자본의 자기효능감과 회복력이 요양 서비스에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 밝혀냈고 긍정심리자본 증진을 위한 교육 프로그램의 개발과 문화 활동 지원이 필요하고, 원활한 요양 서비스 수행을 위해 긍정심리자본 향상을 위한 교육이 필요함을 제안하며 있다. 이외에도 강경범(2014)[13], 김성숙(2018)[14], 윤종찬(2017)[15]의 연구에서 긍정심리자본이 요양보호사로서의 업무수행에 중요한 역할을 하며, 직무교육 등을 통해 긍정심리자본을 함양할 수 있도록 해야 한다는 점을 강조하고 있다. 또한 요양보호사 교육과 긍정심리자본과의 관계에 대하여 현장에서 요양보호 서비스를 제공함에 있어 개개인의 심리적 상태에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구를 통해

직·간접적으로 요양보호사에 대한 교육과 긍정심리자본의 관계에 대하여 파악해 볼 수 있다.

#### 4. 요양보호사 교육, 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본의 관계

요양보호사 교육이 긍정심리자본을 향상시키고 서비스 질의 연구(김현희 2014)[16]에서는 교육을 받음으로써 자기효능감과 같은 긍정심리자본이 향상되고, 더불어 전문성도 함양됨으로써 요양 서비스의 질적 수준이 높아지는 결과로 이어질 수 있다는 것을 알 수 있다. 전문성과 긍정심리자본의 관계에 대한 연구는 요양보호사를 대상으로 한 연구는 아니지만, 김혜란(2020)[17]은 어린이집 보육교사의 전문성과 직무성과, 긍정심리자본의 관계에 대한 연구에서 전문성은 긍정심리자본에 긍정적인 영향을 미치는데, 전문성이 직무성과로 직접적인 영향을 미치지 않으며, 긍정심리자본을 통해서만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 긍정심리자본은 전문성을 매개하여 직무성과에 유의미한 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다. 이 연구는 전문성이 높으면 긍정심리자본도 긍정적으로 형성될 수 있으며, 이로 인해 직무성과가 높아진다는 결과를 도출하였다. 따라서 요양보호사의 경우에도 전문성이 긍정심리자본에 유의한 영향을 미칠 수 있다는 가정을 해볼 수 있다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구대상 및 연구모형

요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향에 있어 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과를 분석하기 위한 조사대상자는 인천광역시 및 경상남북도 지역 노인복지시설에 소속되어 요양보호 서비스 1년 이상 현장 경험이 있는 재가요양보호사 518명을 대상으로 자기평가 방식(self administration method)의 설문조사를 실시하였다.

요양보호사 교육, 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본의 요인간 관계와 이중매개효과를 분석하기 위하여 구성된 연구모형은 다음과 같다.

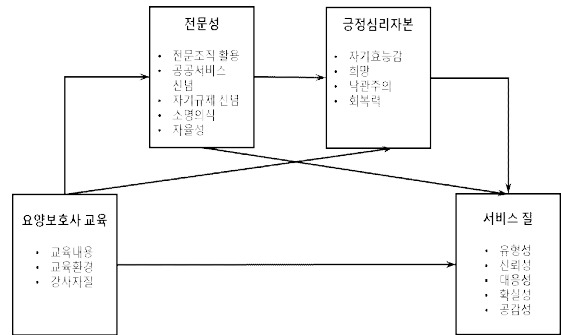


그림 1. 연구모형  
 Figure 1. Research model

#### 2. 연구도구

##### 1) 요양보호사 교육

독립변수인 요양보호사 교육에 대한 요양보호사들의 인식 측정 도구는 Parry(1997)[18]가 제작하고 김도윤(2002)이 번안하여 사용한 척도로서 이치숙(2015)[1]의 연구에서도 활용된 도구로서 교육내용 4개 문항, 교육환경 5개 문항, 강사자질 5개 문항의 총 14개 문항이며, 응답 척도는 5점 Likert 척도로 평정하도록 하였다. 점수가 높을수록 요양보호사 교육에 대하여 긍정적으로 인식하는 것으로 해석한다.

##### 2) 서비스 질

요양보호 서비스의 질을 측정하는 문항으로서의 적합도를 감안하여 Parasuramn et al. (1988)[19]이 최초로 구성되었던 22개 문항을 모두 반영하여 연구대상인 요양보호사에 맞게 재구성하였다. 서비스 질 측정도구는 5개 하위요소로서 유형성 4개 문항, 신뢰성 5개 문항, 대응성 4개 문항, 확실성 4개 문항, 공감성 5개 문항의 총 22개 문항으로 응답 척도는 5점 Likert 척도로서, 점수가 높을수록 요양보호사 스스로 자신의 서비스 질에 대해 긍정적으로 인식하고 있음을 나타낸다.

##### 3) 전문성

최초로 Hall(1968)[20]이 개발한 측정도구를 문항의 타당도에 대한 통계적 분석을 통해 Snizek(1972)[21]이

25개 문항으로 선별한 도구를 활용하였다. 하위요소로는 전문조직 활용, 공공서비스 신념, 자기 규제 신념, 소명 의식, 자율성 등 각각 5개 문항씩으로 구성되었고 5점 Likert 척도로서, 점수가 높을수록 요양보호사들이 자신의 전문성에 대해 긍정적으로 평가한다.

4) 긍정심리자본

긍정심리자본의 측정도구는 Luthans, et al. (2007)[22]에 의해 개발된 심리자본 측정도구(PCQ : Psychological Capital Questionnaire)를 임태홍 (2014)[23]이 번안 및 수정하여 타당화 과정을 거친 한국판 긍정심리자본 척도(Korean version of Positive Psychological Capital, K-PPC)를 활용하였다. 본 연구에서 활용한 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 4개 하위요소별로 각각 6개 문항씩 구성되었다. 응답 척도는 다른 측정도구와 동일한 Likert 척도로서 점수가 높을수록 요양보호사들의 긍정심리자본이 높은 수준을 가진 것으로 해석한다.

표 1. 변수의 신뢰도 분석 결과  
Table 1. Reliability analysis results of variables

변수	하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's $\alpha$
요양 보호사 교육	교육내용	4	1, 2, 3, 4	.786
	교육환경	5	5, 6, 7, 8, 9	.792
	강사자질	5	10, 11, 12, 13, 14	.820
	전체	14		.895
서비스 질	유형성	4	1, 2, 3, 4	.735
	신뢰성	4	5, 6, 7, 9	.751
	대응성	4	10, 11, 12, 13	.776
	확실성	4	14, 15, 16, 17	.734
	공감성	5	18, 19, 20, 21, 22	.838
	전체	21		.924
전문성	전문조직 활용	2	2, 3	.679
	자기규제 신념	3	11, 13, 14	.684
	소명의식	4	16, 17, 18, 19	.801
	자율성	5	21, 22, 23, 24, 25	.893
	전체	14		.856
긍정 심리 자본	자기효능감	6	1, 2, 3, 4, 5, 6	.864
	희망	6	7, 8, 9, 10, 11, 12	.859
	낙관주의	5	13, 14, 15, 16, 18	.801
	회복력	6	19, 20, 21, 22, 23, 24	.849
	전체			.963

3. 자료분석방법

측정도구의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해 AMOS 프로그램을 활용하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)과 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출하였다. 결과의 신뢰성과 적합성을 확보하기 위해 왜도(curtosis)와 첨도(skewness)를 산출하여 정규분포(normal distribution)를 확인하였다.

요양보호사 교육 인식, 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본 전체 평균 및 각 하위요인들 간의 상관분석(correlation analysis)을 실시하고 명목척도로 조사된 특성에 대해서는 독립표본 t-검정과 일원분산분석(Oneway ANOVA)과 Scheffe에 의한 사후검정(post-hoc test)을 실시하여 집단특성별 차이를 검증하였다. 요양보호사 교육이 서비스 질, 전문성, 긍정심리자본에 미치는 영향을 분석하기 위해 각 변수 전체 및 하위요인별로 회귀분석(regression analysis)과 매개효과에 대한 가설을 검정하기 위해 구조방정식 모형에 의한 경로분석을 실시하였다. 매개효과를 검증하기 위해 부트스트래핑(bootstrapping)에 의한 효과분해를 실시하여 직접효과와 간접효과를 확인하였다.

IV. 분석 결과

1. 응답자의 일반적 특성

기술통계분석을 실시한 결과 요양보호사 교육의 평균은 4.034, 서비스 질은 4.257, 전문성은 3.641, 긍정심리자본은 3.834였다. 요양보호사들은 요양보호사 교육에 대해 상당히 긍정적으로 인식하고 있으며, 긍정심리자본은 평균 3.834, 전문성의 평균은 3.641로서 다른 변수들에 비해 상대적으로 낮은 편이었다.

표 2. 연구변수 및 하위요인들에 대한 기술통계분석 결과  
 Table 2. Descriptive statistical analysis results for research variables and subfactors

구분		N	M	SD	왜도	첨도
요양보호사교육	교육내용	518	4.081	.554	-.365	.014
	교육환경	518	3.978	.527	-.528	.467
	강사자질	518	4.051	.526	-.395	.095
	전체	518	4.034	.458	-.333	-.134
서비스질	유형성	518	4.231	.446	-.304	.478
	신뢰성	518	4.355	.468	-.518	-.151
	대응성	518	4.252	.476	-.431	.056
	확실성	518	4.259	.450	-.568	.341
	공감성	518	4.204	.514	-.597	.973
	전체	518	4.257	.391	-.445	.067
전문성	전문조직활용	518	3.615	.802	-.514	-.023
	자기규제신념	518	3.728	.674	-.749	.353
	소명의식	518	3.901	.620	-.530	.485
	자율성	518	3.393	.863	-.645	-.035
	전체	518	3.641	.539	-.256	-.023
긍정심리자본	자기효능감	518	3.591	.626	-.264	-.151
	희망	518	3.859	.556	-.150	-.436
	낙관주의	518	3.957	.529	-.172	-.002
	회복력	518	3.951	.542	-.338	-.114
	전체	518	3.834	.480	-.105	-.273

2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 차이

요양보호사 교육에 대한 인식은 요양보호 업무 특성

중 직무 취업 동기에 대해서 총 경력이 길수록 요양보호사 교육에 대한 인식이 긍정적인 것으로 나타났다. 시간제인 요양보호사들이 계약직보다 더 높았다. 서비스 질에 대해서는 인천광역시에서 활동하는 요양보호사들은 경상남북도에서 활동하는 요양보호사들보다 서비스 질과 전문성에 대해 보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 종사한 경력이 길수록, 시간제 요양보호사들일수록 서비스 질에 대해 보다 긍정적으로 인식하고 있었다.

전문성에 대해서는 연령의 영향과 학력, 활동지역별 차이가 유의하지 않았고, 주관적 경제 상태 및 신체적 건강 상태가 미치는 영향도 유의하지 않았다. 그런데 요양보호 업무 특성 중에서 취업 동기가 경제적인 이유라고 한 요양보호사들은 다른 집단에 비해 전문성에 대한 인식이 약간 낮은 경향이 있었다. 그리고 총 경력은 전문성에 유의한 영향을 미치지 않았지만 고용 형태가 시간제인 요양보호사들이 전문성에 대해 보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 또한 근무 형태에 따른 차이는 유의하지 않았으며, 담당 대상자 수, 1주 평균 근무시간, 월평균 수입이 전문성에 대한 인식에 미치는 영향도 유의하지 않았다. 배극수(2013)[24]의 연구에서는 연령과 경력에 따른 전문성의 차이가 유의한 것으로 나타나 본 연구의 결과와 달랐고, 학력, 월소득에 따른 차이는 유의하지 않은 것으로 나타나 본 연구와 동일한 결과를 보였다. 김광수(2017)[25]는 요양보호사의 직업전문성 인식에 대해 학력, 소득, 고용상태에 따른 차이가 나타나지 않았지만 연령과 경력에 따른 차이가 유의하다고 하여 본 연구와 일부 특성에서 다른 결과를 제시하였다. 그렇지만 오복경(2021)[26]은 요양보호사의 전문역량이 연령, 학력, 근무형태, 근무기간에 따라 유의미한 차이가 나타나지 않았다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

긍정심리자본에 대해서는 연령의 영향과 학력 및 활동지역별 차이가 유의하지 않았지만, 자신의 경제적 상태와 건강이 양호하다고 인식할수록 긍정심리자본에 대해 보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 그리고 경제적인 이유로 취업한 요양보호사들은 긍정심리자본에 대해 보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 또한 총 경력은 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었지만 시간제인 경우 계약직에 비해 긍정심리자본에 대해 보다 더 긍정적으로

인식하는 것으로 나타났다. 그렇지만 근무 형태에 따른 차이는 유의하지 않았다. 반면 담당 대상자 수가 많을수록, 1주 평균 근무시간이 길수록, 월평균 수입이 높을수록 긍정심리자본에 대해 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

강경범(2014)[13]의 연구에서는 경력이 길수록, 건강상태가 양호할수록, 근무시간이 길수록 긍정심리자본이 높은 것으로 나타나 본 연구와 동일한 흐름을 보였다. 이상원(2021)[27]은 경력, 근무 형태, 담당 환자 수, 주관적 건강 상태, 주관적 경제 상태별 긍정심리자본에 대한 인식에 있어 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 그렇지만 학력에 따라서는 유의미한 차이가 나타나 요양보호사의 학력 수준을 향상시키는 것이 긍정적 심리를 높이는 데에 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 즉 요양보호사들의 기본적 특성인 연령과 학력에 따른 영향 및 차이가 있다는 결과에 대해서는 본 연구와 그 흐름을 달리한다.

### 3. 요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향

교육내용, 교육환경, 강사자질 등을 하위요인으로 하여 서비스 질과의 관계를 분석한 결과 요양보호사 교육은 모든 하위요인에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 서비스 질의 5개 하위요인별 분석결과에서는 교육환경 영역에서 영향이 나타나지 않았다. 어성연, 백선이, 김양희(2010)[28]는 요양보호사에 대한 교육품질이 교육만족도와 직무수행준비도에 유의한 영향을 미친다고 주장하였는데, 요양보호사 교육에 대한 인식이 긍정적이면 서비스 질이 향상될 수 있다는 본 연구와 유사한 맥락이라고 할 수 있다. 황경애와 임성옥(2012)[8]은 재가요양보호사에 대한 직무교육이 요양보호 서비스의 질에 미치는 영향 연구에서 직무교육은 요양보호사의 요양 서비스 질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하여 본 연구의 결과와 동일한 결과를 제시하였다. 이어진과 박광희(2012)[29]는 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 체계적인 관리가 필요한데, 특히 지식적이고 실무적인 내용의 보수교육을 개발하고 적용해야 한다고 주장하였다. 이러한 연구 결과는 요양보호사 교육이 서비스 질 향상에 중요한 요인으로 작용한다는 것을 보여주는 것으로, 본 연구의 결과와 그 흐름을 같이한다. 그리고 이재풍(2014)[30]은 요양보

호사 양성교육 프로그램이 직무특성과 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 조절효과가 있다고 하였다. 이는 요양보호사에 대한 교육이 서비스 질을 향상시키는 효과가 있다는 것을 의미하는 것으로 본 연구에서 나타난 결과가 그 맥락을 같이 한다. 또한 송민선 외(2019)[31]는 요양보호사에 대한 직무교육의 요구가 매우 높으며, 직무수행도를 높이기 위해서는 직무교육 혹은 보수교육을 법제화하여 교육 수준을 높여야 한다고 하였다. 이러한 주장은 본 연구에서 요양보호사 교육에 대한 인식이 긍정적이면 서비스 질이 높아질 수 있다는 연구결과와 그 흐름을 같이한다. 따라서 요양보호사에 대한 교육은 서비스의 질적 향상을 위해 기초 양성교육에서부터 직무교육 또는 보수교육 등의 형태로 지속되어야 할 필요가 있다고 볼 수 있다.

### 4. 요양보호사 교육과 전문성의 관계분석 결과

요양보호사 교육은 전문성의 분석에서 두 요인은 (+)의 효과가 있어 요양보호사의 지속적 교육은 전문성 향상에 중요한 요인이다. 전문성 영역에서 전문조직 활용에 대한 설명력이 가장 높고, 자율성에 대한 설명력이 가장 낮았다. 이는 현재의 요양보호사 교육이 전문성의 전문조직 활용 요인에 가장 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여주는 결과이다. 요양보호사 교육의 하위요인별로 구분해 보면 교육내용은 전문조직 활용에 영향을 미치지만 소명의식과 자율성에 대해서는 유의한 영향이 확인되지 않았다. 아울러 교육내용은 자기규제 신념에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 강사자질은 전문성의 4개 하위요인 모두에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 임새아(2018)[32], 박희두 외(2022)[33], 오유라(2022)[34], 배화숙, 한정원(2016)[35] 등의 연구결과와 동일하게 나타나고 있어 요양보호사에 대한 교육은 전문성의 증진에 반드시 필요하며, 현장의 요양보호사들도 재교육의 필요성에 대해 매우 긍정적으로 인식하고 있다는 측면에서 요양보호사 교육의 중요성에 대해 설명하고 있다.

### 5. 요양보호사 교육과 긍정심리자본의 관계분석

요양보호사 교육은 긍정심리자본에도 유의한 영향을 미치며 요양보호사 교육에 대해 긍정적으로 인식하는

요양보호사들은 자신의 심리적 자본에 대해서도 긍정적으로 인식하는 경향이 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 이지숙(2015)[1], 강경범(2014)[13]의 연구 결과를 지지하였으며 요양보호사의 긍정심리자본은 직무에 대한 만족과 조직몰입에 영향을 미치며(이경순, 2019)[36], 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다(김성숙, 2018; 이상원, 2021)[14] [27]고 밝힌 연구들은 요양보호사들의 긍정심리자본 수준이 높다면 요양보호 업무의 성과도 높아질 수 있다는 것을 추론하게 한다. 따라서 요양보호사 교육이 긍정심리자본에 영향을 미칠 수 있다는 본 연구의 결과를 통해서 교육내용이나 방법에 긍정심리자본 향상 관련 내용의 필요성을 설명하고 있다.

#### 6. 요양보호사 교육과 서비스 질의 관계에서 전문성의 매개효과 분석

분석 결과를 보면 전문성은 요양보호사 교육을 매개하여 서비스 질에 유의한 영향을 미치고 있었다. 전문성의 매개효과가 있다는 것은 요양보호사 교육이 전문성을 향상시키고, 이로 인해 요양보호 서비스의 질이 향상될 수 있다는 것을 의미한다. 강운서 외(2019)[37]의 연구결과를 지지하였고 박현주와 변상희(2021)[38]의 연구 결과도 지지함을 알 수 있다. 따라서 요양보호사 보수교육에서는 요양보호 업무 수행의 전문성을 높일 수 있는 교육방법이나 내용의 개발의 필요성을 뒷받침하고 있다.

#### 7. 요양보호사 교육과 서비스 질의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

긍정심리자본은 요양보호사 교육과 서비스 질의 관계에서 매개하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 긍정심리자본의 매개효과가 있다는 것은 요양보호사 교육을 통해 긍정심리자본이 강화될 수 있고, 이로 인해 요양보호 서비스의 질이 향상될 수 있다는 것을 의미한다. 김길옥과 윤천성(2017)[39]은 긍정심리자본이 조직풍토를 매개하여 서비스 질에 유의한 영향을 미친다고 하였는데, 요양보호사들의 조직풍토는 공공을 지향하고 요양보호 업무와 직접적으로 연관된다는 측면에서 조직풍토를 통해 증진된 긍정심리자본이 서비스 질을 향상시킬 수 있다는 논조는 본 연구의 결과와 그

흐름이 유사하다고 할 수 있다. 이문제(2018)의 연구에서도 직무만족이 긍정심리자본을 매개하여 요양보호 서비스의 질을 높일 수 있기 때문에 제도적 차원에서 요양보호사들의 긍정적 심리자원과 역량을 강화할 수 있는 정책이 요구된다고 하여 본 연구의 결과에 대한 시사점을 주고 있다. 즉 정기적이고 제도화된 요양보호사 교육을 통해 요양보호사들의 긍정심리자본을 향상시킬 수 있는 교육과정을 운영함으로써 서비스 질의 향상을 도모할 수 있도록 정책을 추진하는 것이 필요하다고 본다. 이러한 논의는 긍정심리자본 증진을 위한 교육 프로그램이 필요하다는 이재풍과 한희숙(2020)[30] [12]의 연구가 뒷받침하고 있다.

#### 8. 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과

전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과를 분석하기 위해 구조방정식모형 분석을 하였고 그 결과는 다음 표 3과 같다.

표 3. 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 분석 결과  
 Table 3. Results of analysis of the dual mediation effect of expertise and positive psychological capita

경로		B	SE	$\beta$	t
요양보호사 교육	→ 서비스 질	.371	.051	.425	7.281***
요양보호사 교육	→ 전문성	.706	.077	.639	9.201***
요양보호사 교육	→ 긍정심리자본	-.043	.068	-.041	-.627
전문성	→ 긍정심리자본	.901	.095	.956	9.437***
긍정심리자본	→ 서비스 질	.297	.046	.354	6.431***

\*\*\*  $p < .001$

전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 모형에 포함된 각 변수의 하위요인에 대한 분석결과를 보면 표 4와 같다.

표 4. 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 하위요인 분석 결과

Table 4. Results of subfactor analysis of the dual mediating effect of expertise and positive psychological capital

경로		B	SE	$\beta$	t
요양보호사 교육	← 교육내용	.859	.057	.671	6.25***
	← 교육환경	1.011	.057	.818	6.25***
	← 강사자질	1.000	-	.811	-
서비스 질	← 유형성	.850	.054	.709	6.25***
	← 신뢰성	.959	.056	.763	6.25***
	← 대응성	1.044	.057	.816	6.25***
	← 확실성	.982	.054	.812	6.25***
	← 공감성	1.000	-	.724	-
전문성	← 전문조직 활용	.842	.094	.492	6.25***
	← 자기규제 신념	.832	.083	.581	6.25***
	← 소명의식	.906	.082	.687	6.25***
	← 자율성	1.000	-	.545	-
긍정심리자본	← 자기효능감	.957	.060	.677	6.25***
	← 희망	1.059	.050	.842	6.25***
	← 낙관주의	.961	.048	.803	6.25***
	← 회복력	1.000	-	.817	-

\*\*\*  $p < .001$

종속변수인 서비스 질의 하위요인인 전문조직 활용, 자기규제 신념, 소명의식, 자율성의 표준화 회귀계수는 .709~.816으로서 영향력의 크기가 상당히 높은 편이며, 모두 통계적으로 유의하였다( $p < .001$ ). 따라서 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 모형에서 서비스 질의 5개 하위요인은 서비스 질에 대한 인식을 잘 설명해 줄 수 있는 요인이라고 할 수 있다.

첫 번째 매개변수인 전문성의 하위요인인 전문조직 활용, 자기규제 신념, 소명의식, 자율성의 표준화 회귀계수는 .492~.687로서 영향력의 크기가 다른 변수들에 비해 약간 낮은 편이지만 역시 모두 통계적으로 유의하였다( $p < .001$ ). 따라서 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 모형에서 전문성의 4개 하위요인은 요양보호사들의 전문성에 대한 인식을 잘 설명해 줄 수 있는 요인이라고 할 수 있다.

두 번째 매개변수인 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 표준화 회귀계수는 .677~.842로서 영향력의 크기가 상당히 높은 편이며, 모두 통계적으로 유의하였다( $p < .001$ ). 따라서 전문성과 긍정심리자본의 매개효과 모형에서 긍정심리자본의 4개 하위요인은 요양보호사들의 긍정심리자본에 대한 인식을 적절하게 설명해 줄 수 있는 요인이라고 할 수 있다. 이상의 분석 결과는 다음 그림 2에서 확인할 수 있다.

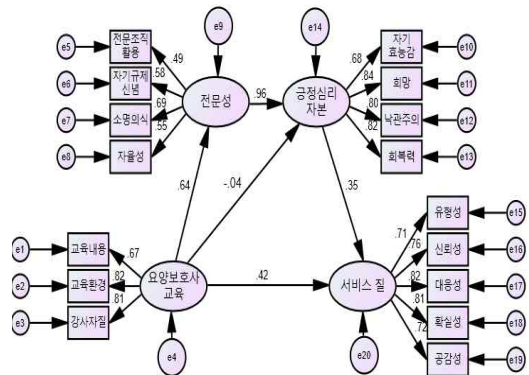


그림 2. 요양보호사 교육과 서비스 질의 관계에서 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과

Figure 2. Double mediating effect of expertise and positive psychological capital in the relationship between nursing care worker education and service quality

표 5. 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 모형 적합도

구분	$\chi^2(\chi^2/df)$	GFI	NFI	TLI	CFI	RMR	RMSEA
Model fit	2,801 (268.862 / 96)	.937	.938	.949	.959	.018	.059



표 6. 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과 크기 분해  
 Table 6. Decomposition of the size of the dual mediation effect of expertise and positive psychological capital

경로		직접효과	간접효과	총효과
요양보호사 교육	→ 서비스 질	.425***	.202***	.626***
요양보호사 교육	→ 전문성	.639***	.000	.639***
요양보호사 교육	→ 긍정심리 자본	-.041	.611***	.570***
전문성	→ 긍정심리 자본	.956***	.00	.956***
긍정심리 자본	→ 서비스 질	.354***	.00	.354***

그림 2와 표 5, 표 6에서 나타난 것처럼 전문성과 긍정심리자본은 요양보호사 교육이 서비스 질에 미치는 영향을 이중매개하는 것으로 나타났다. 이는 전문성이 긍정심리자본을 향상시킬 수 있다는 것을 포함한다. 즉 전문성은 긍정심리자본에 영향을 미치는데, 요양보호사 교육이 전문성에 영향을 미치고, 교육을 통해 향상된 전문성은 긍정심리자본에 영향을 미쳐 요양보호 서비스의 질적 수준이 높아질 수 있다. 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과에 대한 연구는 수행된 바가 없기 때문에 직접적인 논의를 하기는 어렵지만, 관련 유사 주제에 대한 연구를 통해 이에 대한 논의를 할 수 있다.

강신예와 임우석(2018)[40]은 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향에서 긍정심리자본의 하위요인 중 하나인 자기효능감의 조절효과를 보고하였는데, 자기효능감이 전문성의 영향을 받아 그 수준이 높아지면서 서비스 질이 향상될 수 있다고 하는 관점에서 본 연구의 결과와 유사한 흐름을 보였다. 김혜란(2020)[17]의 연구에서는 긍정심리자본이 전문성을 매개하여 직무성취를 향상시킨다고 하였다. 이는 전문성의 증진이 긍정심리자본의 향상을 이끈다는 것을 의미하기 때문에 본 연구에서 나타난 전문성이 긍정심리자본에 영향을 미친다는 결과와 동일한 맥락이라고 할 수 있다.

## V. 결론

본 연구는 요양보호사 교육이 서비스 질에 영향을 미침에 있어 전문성과 긍정심리자본의 이중매개효과를 탐구하였다. 분석 결과를 바탕으로 요양보호사들은 요양보호사 교육에 대해 긍정적으로 인식하고 있으며, 이러한 인식은 개인적인 특성이나 상황에 따라 편차가 크지 않은 것으로 확인되었다. 이는 곧 요양보호 업무 수행을 위한 정기적인 교육의 효과가 높을 수 있음을 시사하고 있다. 특히 전문성을 함양하여 긍정심리자본을 증진할 수 있는 교육과정보다 구체적으로 반영될 필요가 있다는 것을 시사하였다. 연구 결과에 따르면 요양보호 서비스의 질적 수준 향상을 위해 요양보호사에게 교육이 필요하며, 특히 전문성과 긍정심리자본의 중요성이 있음을 실증적으로 밝혔다. 요양보호사 교육은 직무 수행의 원활함과 전문적인 요양 서비스를 제공하기 위해 실시되고 있을 뿐만 아니라 향후에도 정기적이고 의무적으로 실시될 필요가 있다. 따라서 요양보호사 교육에 있어 전문성의 함양이 중요하며, 전문성의 함양을 통한 긍정심리자본의 증진이 중요함을 인식하고 이를 위한 실천적 제도적 요건 형성이 필요함을 시사한다.

이 결과에 따라 요양보호사 교육의 내용과 방법을 개선하기 위해서 적절한 측정 도구의 부재, 서비스 품질에 대한 주관적인 인식, 그리고 표본의 지역 편향 등 몇 가지 제한 사항과 도전 과제를 도출하였다. 연구를 통해서 요양보호사의 직무교육과 서비스 품질 간의 관계에 대한 향후 연구를 위한 제안 사항으로 보다 객관적이고 질적인 방법을 사용하고, 표본 크기를 확대하며, 교육 빈도에 따른 인식의 차이를 탐색하는 것 등에 대한 향후 연구가 이어지길 기대한다.

## References

- [1] C. S. Lee, "Effects of Educational Satisfaction in Job Training Program for Caregivers on Organizational Commitment, Self-Efficacy and Job Satisfaction," Doctoral thesis, Seoul Venture University, 2015.
- [2] J. H. Choi, "A Study on the mediating effect of the job training of care worker on the job

- satisfactio,” Master’s thesis, Kyung Hee University Graduate School of Public Administration, 2017.
- [3] H. S. Jeong, “Effect of Work Environment and Satisfaction with Job Training on Job Satisfaction in Elderly Nursing Facility Workers : Focusing on service quality mediating effect,” Hanseo University Graduate School doctoral thesis, 2022.
- [4] O. S. Park, “Influences of care helpers’ capability on satisfaction with services in nursing homes : focusing on the mediating effect of service quality,” Daegu Haany University Graduate School doctoral thesis, 2014.
- [5] S. J. Choi, “A study on factors affecting the quality of social welfare services in elderly care facilities: Focusing on dementia treatment programs,” Hanlim University Graduate School master’s thesis, 2004.
- [6] H. S. Lee & S. H. Yoo, “Manpower operation status and improvement plans for elderly care workers: Focusing on awareness among nursing care workers and facility managers,” *Korean Public Management Review*, Vol. 27, No. 3, pp. 145-181, 2013.
- [7] M. H. Kim, H. S. Yuk & M. H. Jung, “Study on Job Training and Job Relevance of Care Workers,” *Social Work Practice & Research*, Vol. 12, No. 1, pp. 103-132, 2015.
- [8] K. A. Hwang & S. O. Lim, “The Influence of Job Education on the Quality of Care Services of Nursing Home Care Workers in Gyeongsangbuk-do: Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction,” *Journal of Daegu Gyeongbuk development*, Vol. 20, No. 2, pp. 215-231, 2021.
- [9] T. H. Shin, Y. J. Choi & D. H. Im, “The impact of professional recognition of nursing care workers on service quality,” *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 16, No. 9, pp. 297-307, 2016.
- [10] Y. S. Lee & N. K. Choi, “A Study on the Influence of Caregivers Professionalism on Service Quality,” *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol 24, No. 2, pp. 190-210, 2010.
- [11] K. M. Kim, “Effects of Perception of Professionalism and Working Environments on Turnover Intention of the Care Workers,” *Journal of Future Social Work Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 125-154, 2016.
- [12] H. S. Han, “The mediated effect of social support in the relation of the positive psychological capital and care service of the care workers,” Calvin University Graduate School doctoral thesis, 2020.
- [13] K. B. Kang, “The Effect of Emotional Labor and Positive Psychological Capital of Care Worker on Job Satisfaction and Turnover Intention through Subjective Awareness of Labor Human Rights,” Hoseo University Graduate School doctoral thesis, 2024.
- [14] S. S. Kim, “A multi-level analysis on the effects of transformational leadership and positive psychological capital on work engagement : focused on care workers of homebound long-term care center,” Seoul Hanyoung University Graduate School doctoral thesis, 2018.
- [15] J. C. Yoon, “A Study on the Structural Analysis of Human Capital, Social Capital, and Positive Psychological Capital Affecting to Ability to Create Intellectual Capital,” Chungnam National University Graduate School doctoral thesis, 2017.
- [16] H. H. Kim, “(The) effect of geriatric care helper’s knowledge of dementia on job stress, self-efficiency and care fulfillment,” Daegu Haany University Graduate School doctoral thesis, 2014.
- [17] H. R. Kim, “A Study on the Mediating Effects of Positive Psychological Capital on Job Performance of Child Care Teacher,” Calvin University Graduate School doctoral thesis, 2020.
- [18] Parry, S. B, “Evaluation the impact of Training ,” *A S T D* . [https://books.google.co.kr/books/contentid=pepqM4sMpGchl=kpg=PRimg=1 & zoom=3 & ots=ikGeNgkUWi & sig=ACfU3U2CgfwcILeNCGmKBA0S\\_4JaLme5iw & w=1280](https://books.google.co.kr/books/contentid=pepqM4sMpGchl=kpg=PRimg=1 & zoom=3 & ots=ikGeNgkUWi & sig=ACfU3U2CgfwcILeNCGmKBA0S_4JaLme5iw & w=1280), 1997.
- [19] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L, “SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perception of service quality,” *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-37, 1988.
- [20] Hall, R. H, “Professionalization and Bureaucratization,” *American Sociological Review*, Vol. 33, No. 1, pp. 92-104, 1968.
- [21] Snizek, W. E, Hall’s “professionalism scale: An empirical reassessment,” *American Sociological Review*, Vol. 37, No. 1, pp. 109-114,

- 1972.
- [22] Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M., "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction," *Personnel Psychology*, Vol. 60, No. 3, pp. 541&8211;572, 2007.
- [23] T. H. Lim, "Validation of Korean version of Positive Psychological Capital," *Journal of coaching development*, Vol. 16, No. 3, pp. 157-166, 2014.
- [24] G. S. Bae, "Research on factors affecting professionalism caregiver," Baekseok University Christian Graduate School, doctoral thesis, 2013.
- [25] K. S. Kim, "A Study on Occupational Professionalism of Care Workers in Elderly Welfare Facilities," Daegu Haany University Graduate School doctoral thesis, 2017.
- [26] B. G. Oh, "A Study on the Effects of the Human Rights Practice in Long-term Care Facilities on Service Quality," Mokwon University Graduate School doctoral thesis, 2021.
- [27] S. W. Lee, "The Effect of Positive Psychological Capital of Nursing Care Caregivers on Job Enthusiasm," Calvin University Graduate School doctoral thesis, 2021.
- [28] S. Y. Heo, S. A. Baek & Y. H. Kim, "A study on satisfaction with the training program and job performance preparation for nursing care workers who are family support resources: Application of the SERVQUAL model," *Journal of Korean Family Resource Management Association*, Vol. 14, No. 3, pp. 69-85, 2010.
- [29] Y. J. Lee & K. H. Park, "Factors influencing the quality of care provided by caregivers," *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol. 21, No. 2, pp. 145-153, 2012.
- [30] J. P. Lee, "The Effect of Home Helpers' Job Characteristics and Empowerment on Service Quality: Moderating Effects of Training Program," *Journal of Social Welfare Management*, Vol. 1, No. 1, pp. 41-67, 2014.
- [31] M. S. Song, J. H. Kim & N. Y. Yang, "Job Performance, Educational Needs, and Recognition of Professionalism among Care Workers in Long-term Care Facilities," *The Journal of Korea Academic Society of Home Care Nursing*, Vol. 26, No. 2, pp. 166-179, 2019.
- [32] S. A. Lim, "Care Worker Professional in the Field of Long-term Care Facilities," *The Journal of Long Term Care*, Vol. 6, No. 1, pp. 50-78, 2018.
- [33] H. D. Park, H. J. Song & J. A. Seo, "Comparison Outcome between Family Care Worker's Service and General Visiting Carer's Service: Focusing on Change of Functional Status," *The Journal of Long Term Care*, Vol. 10, No. 3, pp. 211-233, 2022.
- [34] Y. R. Oh, "The Study on Improving the competence of Middle-Aged Caregivers: Mediating Effect of Professional Pride in the Effect of Participation in Education on Job Satisfaction," *Locality and Globality: Korean Journal of Social Sciences*, Vol. 46, No. 2, pp. 1-22, 2022.
- [35] H. S. Bae & J. W. Han, "How to improve the quality of senior citizen services through evaluation of caregivers' institutions and services," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 10, pp. 71-81, 2016.
- [36] K. S. Lee, "Effect of positive psychological capital of care workers in welfare facility for the elderly on their job satisfaction and organizational commitment," Doctoral thesis, Oriental Culture Graduate University, 2019.
- [37] Y. S. Kang, E. J. Seo & I. H. Park, "Motivation and Transition of Job Education for Caregivers," *Arts, Humanities and Social Convergence Multimedias Journal*, Vol. 9, No. 4, pp. 447-458, 2019.
- [38] H. J. Park & S. H. Byun, "Analysis of job recognition and training needs of nursing care workers according to type of workplace in urban areas," *The Journal of the Convergence on Culture Technology(JCCT)*, Vol. 7, No. 4, pp. 491-501, 2021.
- [39] K. O. Kim & C. S. Youn, "A Study on Positive Psycho Capital Mediation Effect in Relationship between Service Quality and Organizational Climate of care worker," *Lifelong Education Leadership Research*, Vol. 4, No. 1, pp. 81-106, 2017.
- [40] S. Y. Kang & W. S. Yim, "The Effect of Professional Recognition of Caregivers on Service Quality: Focusing on the moderating effects of self-efficacy," *21st century social welfare research*, Vol. 15, No. 2, pp. 1-25, 2018.