

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.3.675>

JCCT 2024-5-76

## 노인장기요양시설 요양보호사의 직무특성이 조직의 맥락적 성과에 미치는 영향: 직무태도와 조직풍토의 이중매개효과

### A Study on the Impact of Caregivers' Job Characteristics on Organizational Contextual Performance in Long-Term Care Facilities for the Elderly

윤일현\*

Yun Il Hyun\*

**요약** 본 연구는 노인장기요양 시설의 요양보호사를 대상으로 요양보호사의 직무특성과 조직의 맥락적 성과에 관한 매개효과를 실증 검증한 연구로서 직무태도, 조직풍토의 이중매개효과를 실증분석 하는 것을 목적으로 한다. 본 연구를 위하여 노인장기요양 시설에서 근무하고 있는 요양보호사 274명을 대상으로 하였다. 수집한 자료 분석은 SPSS Process macro를 사용하였다. 다음과 같은 연구결과가 나왔다. 먼저, 요양보호사의 직무특성, 직무태도, 조직풍토, 맥락적 성과는 유의미한 정적 상관관계를 가지고 있었다. 둘째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에 직무태도, 조직풍토는 이중매개효과가 있었다. 셋째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에 직무태도와 조직풍토는 유의한 매개효과 경로가 있는 것으로 확인되었다. 연구를 바탕으로 요양보호사의 직무성능을 향상할 수 있는 심리적인 자발적인 직무역량 방안 마련과 후속 연구를 제안하였다.

**주요어** : 직무 특성, 직무 태도, 조직풍토, 맥락적 성과

**Abstract** The purpose of this study is to investigate the mediating effects of job characteristics and organizational contextual performance of care workers. This is an empirical analysis of the dual mediating effect of job attitude and organizational climate. A total of 274 caregivers were recruited. SASS process macro was used for data analysis. The results of the study were as follows. First, there was a significant correlation between job characteristics, job attitude, organizational climate, and contextual performance. Second, job attitude and organizational climate had a double mediating effect between job characteristics and contextual performance. Third, job attitude and organizational climate had a significant mediating effect between job characteristics and contextual performance. Based on this, psychological voluntary job competency improvement methods and follow-up studies were suggested to improve the job performance of care workers.

**Key words** : Job Characteristics, Job Attitude, Organizational Climate, Contextual Performance

## I. 서론

\* 정희원, 광주대학교 사회복지학부 부교수 (주저자)  
접수일: 2024년 3월 4일, 수정완료일: 2024년 4월 10일  
게재확정일: 2024년 4월 20일

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

Accepted: April 20, 2024

\*Corresponding Author: kwinae@hanmail.net

Dept. of School of Social Work, Gwangju University, Korea

전체인구의 3분의 1을 차지하는 베이비붐 세대가 2030년 이후부터는 노인의 요양 및 돌봄이 폭발적으로 증가[1]하는 등 빠르게 진행되고 있는 고령사회의 핵심과제로 정부 주도 서비스 제공에서 민간복지시설 위탁방식인 노인장기요양보험 제도가 시행되었다. 선별주의 입장의 공공부조 정책과는 다르게 시장경제에 의한 민간 위탁의 신자유주의적 함의를 지닌 정책으로 변환된 것이다. 노인요양서비스를 시장경쟁 원리에 정부와 민간이 부담하는 형태로 정책이 전개되었다. 노인장기요양 서비스가 활성화되면서 정책의 실효성과 민간조직의 시장경쟁과 평가의 성과를 높이기 위한 관심이 고조되고 있다. 노인장기요양 시설 조직구성원의 직무성과는 물론, 직무 이외의 자발적인 행동에 관한 관심도 요구되고 있다. 노인장기요양 서비스는 서비스 전 과정이 노인복지서비스 종사자들에 의해 생산과 전달이 이루어지는 휴먼서비스이다. 노인장기요양 서비스의 시장경쟁과 평가의 성과를 높이기 위해서는 핵심인력인 요양보호사의 전문성 향상에 대한 관리가 매우 중요하다. 요양보호사는 의사, 간호사, 사회복지사를 제외하고 89.5%를 차지하고 있는 가장 비중 있는 핵심인력이다[2]. 노인장기요양 시설의 질은 요양보호사의 직무 특성에 따른 심리적 수준의 노인 돌봄 태도가 영향을 미치고 있다[3]. 요양보호사의 심리적 수준의 잠재적인 능력과 자원은 양질의 서비스를 제공하기 위한 현실적인 노력이 중요하다고 할 수 있다. 요양보호사가 가지고 있는 직무특성은 장기요양서비스 이용대상자의 욕구에 적절히 대응하며, 다양하고 다차원적인 부문에서 이용자의 삶에 중요한 역할을 수행하고 있다는 특성이 있다. 직무특성이 요양보호사의 중요한 심리상태를 유발하게 시키며, 이러한 심리상태가 개인의 동기부여와 직무만족에 긍정적인 영향을 미침으로써 생산성 향상이라는 조직의 목표가 달성된다고 보고 있다 [4]. 직무특성은 직무성과에 영향을 주는 변인으로 확인되고 있다 [5]. 요양보호사의 역할 과다 및 직무성과의 모호성으로 인하여 요양보호사의 역할 내 활동과 요양보호사 과업 완수를 위한 자발적인 노력, 조직을 위한 개인 차원 불편 감수, 조직 목표의 수용과 지원 등의 자기 주도적인 행동을 포함하는 맥락적 성과는 조직성과에 중추적 기능을 담당하게 된다[5]. 요양보호사가 공식적 업무수행에는 포함되지 않으나 조직의 역할을 초월하여 자기 주도적으로 추진하여 조직의 성과

관리에 도움이 되는 맥락적 성과가 강조되고 있다[4]. 맥락적 성과는 직무수행과는 직접적 연관성이 없지만, 조직에 이바지할 수 있는 요양보호사들의 자발적인 행동으로 조직에 필요한 요소이다[6]. 맥락적 성과는 자발적이며 보상 요구가 아닌 요양보호사의 역할 외 행동을 포함하는 조직성과 관리를 위한 조직구성원 행동의 한 측면이고, 다양한 조직행동 변인에 영향을 받아 형성되는 성과변인이고, 조직의 성과관리에 직접적이거나 간접적으로 이바지하는 성과지표로 연구되고 있다[7]. 요양보호사의 직무와 조직과의 관련한 연구로는 직무특성과 직무성과[4], 직무특성과 조직목표[5], 직무환경과 조직효과성[8], 직무특성과 조직몰입[9] 등 요양보호사의 직무환경과 직무특성을 중심으로 조직 성과적인 맥락의 연구가 주류를 이루고 있다. 요양보호사 직무와 직무 이외의 행동에 대한 연구접근은 상대적으로 미흡하다고 할 수 있다. 본 연구는 요양보호사의 심리적인 자발적인 조직행동에 관심을 두고 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과와의 관계를 실증분석하고 한다. 노인장기요양 시설은 휴먼서비스를 제공하는 기관으로서 요양보호사가 현재의 직업과 기관 그리고 장기요양서비스 대상에 대하여 어떻게 행동할 것인가에 대한 믿음과 지각의 직무태도는 중요하다. 직무태도는 생산성, 출근률, 이직, 은퇴, 조직참여, 직장으로 부터 심리적인 철수 등과 연관된 연구가 진행됐으며, 이론과 실천의 영역에서 직무 관련 요인과 상관관계가 밝혀지고 있다[10]. 노인장기요양 시설은 사회적 휴먼 서비스를 제공하는 기관으로서 신뢰성과 공공성이 확보되어야 한다. 따라서 윤리적 조직풍토 형성은 중요하다 할 수 있다. 노인장기요양 시설의 윤리적 가치에 대한 윤리적 분위기를 개념화하여, 윤리적 행동에 대해 요양보호사들이 공유하고 있는 인지의 정의로서 조직풍토를 정의하기도 한다[11]. 조직풍토는 조직문화와는 다르게 구성원과 조직 내외의 집단조직 간의 환경적인 경험 등을 반영하는 현상이며, 구성원의 인식과 신념, 그리고 업무환경과의 상호작용을 의미한다 [12]. 요양보호사가 인식하는 사회구조 및 조직맥락에서 상호작용을 나타내기 때문에 주어진 환경에서 행동에 대하여 적절한 결정 단계에 도움을 주거나 구성원의 규범 행동과 조직 목표를 위한 행동을 형성하는 기준으로서 가능하다[12].

본 연구의 목적은 노인장기요양시설 요양보호사의

직무와 직무 이외의 조직에서 행동에 관한 연구로서 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과의 관계에서 직무태도와 조직풍토의 매개효과의 영향을 규명하고자 한다. 또한 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에서 매개효과의 경로를 분석하고자 한다. 이를 통하여 요양보호사 직무성과를 높이는 차원으로 심리적 자발적인 행동 차원의 요인에 대한 중요성을 확인하고, 이를 둘러싼 요인들을 확인하여 노인장기요양 시설의 성과관리를 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 노인장기요양시설 요양보호사의 직무와 직무 외의 행동에 관한 연구로 요양보호사의 직무특성과 조직의 맥락적 성과의 매개효과를 분석하고자 한다. 이를 위하여 직무태도와 조직풍토의 이중매개효과를 실증 분석하고자 한다.

### 2. 연구 참여 대상

본 연구의 참여 대상은 노인장기요양시설 요양보호사이며, 임의 표집으로 G 광역시에서 근무하는 요양보호사를 중심으로 2024년 1월 7일부터 1월 27일까지 설문조사가 이루어졌다. 설문 결과 노인요양원 요양보호사 121명, 제가 방문 요양보호사 83명, 노인 돌봄 사업 참여 요양보호사 85명이 참여하여 총 289부가 수집되었다. 이중 불성실하거나 무응답이 있는 15부를 제외하고 274부가 연구에 사용되었다. 여성이 194명 70.8%로 남성 80명 29.2%보다 상대적으로 많았다. 연령은 40대 미만 43명 15.7%, 40대 113명 41.2%, 50대 81명 29.6%, 60대 이상 37명 13.5%로 나타났다. 경력은 3년 미만 114명 41.6%, 10년 이하 142명 51.8%, 15년 미만 9명 3.3%, 15년 이상 9명 3.3%로 나타났다.

### 3. 측정도구

#### 1) 직무특성

직무특성은 Hackman & Oldham(1976)[13]의 직무특성 구성요소를 기반으로 하여 기능다양성, 과업정체성, 그리고 자율성의 세 요인을 핵심적 직무특성 요인으로 총 9문항으로 구성되었다. 5점 리커트 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 직무특성이 높음을 의미한다.

다. 신뢰도는, Cronbach's  $\alpha$ 는 0.874이었다.

#### 2) 직무태도

직무태도는 양진만(2016)[10] 구성요소를 기반으로 하여 직무만족과 조직몰입으로 수정·보완하여 2개 영역의 10개 문항으로 구성되었다. 5점 리커트 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 직무특성이 높음을 의미한다. 신뢰도는, Cronbach's  $\alpha$ 는 0.909이었다.

#### 3) 조직풍토

본 연구에서의 조직풍토는 요양보호사가 지각한 윤리풍토를 측정항목으로 선정하였다. 측정척도는 이계승(2010)[14]의 연구를 기반으로 문항을 수정·보완하였다. 본 연구의 목적에 맞게 배려주의 문항과 원칙주의 문항을 사용하였다. 설문 문항은 총 19문항으로 구성되었다. 5점 리커트 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 조직풍토가 높음을 의미한다. 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.950이었다.

#### 4) 맥락적 성과

맥락적 성과는 이상훈(2015)[15]의 연구에서 사용된 문항을 수정·보완 하였다. 설문 문항은 총 8문항으로 구성되었다. 5점 리커트 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 맥락적 성과가 높음을 의미한다. 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.888이었다.

### 4. 자료 분석

본 연구를 위하여 사용된 분석 방법은 SPSS(23.0) Process Macro를 이용하여 실증분석 하였다. 분석은 기술통계를 실시 후 상관관계를 분석을 실시 하였다. 매개효과와 이중매개효과 분석은 Hayes[16]의 제안으로 사용되고 있는 Process Macro를 이용하여 매개효과 분석과 Bootstrapping을 이용하여 이중매개효과의 유의성 검증하였다.

## III. 연구결과

### 1. 직무특성, 직무태도, 조직풍토, 맥락적 성과 상관관계와 기술통계분석

본 연구의 직무특성, 직무태도, 조직풍토, 맥락적 성과의 상관관계 분석과 기술 통계분석은 표1(Table 1)

과 같다. 실증분석 결과 직무특성, 직무태도, 조직풍토, 맥락적 성과는 모든 변인 간 상관관계가 통계적으로 유의하였고, 정적(+) 관계의 분석 결과가 나타났다. 다중 공선성 분석에서 공차는 .652~.722로 나타났으며, VIF는 1.386~1.598로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 확인되었다. 왜도는 2 미만으로 나타났고, 첨도는 8 미만으로 나타났다. 따라서 정규분포를 이루는 것이 확인되었다.

표 1. 상관관계와 기술통계분석

Table 1. Correlation and Descriptive Statistical Analysis

	1	2	3	4
1	1			
2	.481***	1		
3	.447***	.553***	1	
4	.502***	.612***	.633***	1
M	3.342	3.266	3.520	3.521
SD	.702	.680	.634	.712
Skewness	-.946	-.775	-1.053	-1.277
Kurtosis	1.187	1.786	1.888	2.556

1. 직무특성, 2. 직무태도, 3. 조직풍토, 4. 맥락적 성과. \*\*\*p < .001

## 2. 직무태도와 조직풍토의 이중매개효과

요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과와의 관계에서 직무태도와 조직풍토의 매개효과를 검증하기 위하여 Hayes[23]가 제안한 Process macro의 모델 6을 이용하여 분석하였다. Bootstrapping 한 결과는 표 2(Table 2)와 같다. 경로별에 따른 경로별 효과는 통계적으로 모두 유의하게 나타났다. 직무특성은 직무태도( $\beta=.466$ ,  $p<.001$ ), 조직풍토( $\beta=.212$ ,  $p<.001$ ), 맥락적 성과( $\beta=.184$ ,  $p<.001$ )에 정적(+) 영향을 미쳤다. 직무태도는 조직풍토( $\beta=.410$ ,  $p<.001$ ), 맥락적 성과( $\beta=.331$ ,  $p<.001$ )에 정적(+) 영향을 미쳤다. 조직풍토는 맥락적 성과( $\beta=.323$ ,  $p<.001$ )에 정적 영향을 미쳤다. 분석 결과 직무특성과 맥락적 성과의 총효과( $\beta=.509$ ,  $p<.001$ )의 영향이 직무태도와 조직풍토가 추가되었을 때 직무특성과 맥락적 성과에 미치는 영향( $\beta=.184$ ,  $p<.001$ )이 줄어들어, 직무특성과 맥락적 성과의 사이에서 직무태도와 조직풍토가 매개하는 것이 확인되었다.

표 2. 직무태도와 조직풍토 매개효과

Table 2. Mediating Effect of Job Attitude and Organizational Climate

	$\beta$	se	t
1→2	.466	.052	9.052***
1→3	.212	.051	4.199***
1→4	.184	.050	3.674***
2→3	.410	.052	7.858***
2→4	.331	.056	5.945***
3→4	.424	.058	7.249***
Total Effect	.509	.053	9.576***
Direct Effect	.184	.050	3.674***

1. 직무특성, 2. 직무태도, 3. 조직풍토, 4. 맥락적 성과. \*\*\*p<.001

요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 간의 관계에서 직무태도와 조직풍토의 이중매개효과를 분석한 결과는 표 3(Table 3)과 같다. 전체 매개효과 크기는 .325(.209 ~.438)로 나왔으며, 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않은 것으로 나타나 유의미한 것으로 나타났다. 또한, 직무특성→직무태도→맥락적 성과는 .154(.072~.248), 직무특성→조직풍토→맥락적 성과는 .090(.041~.146), 신뢰구간 95%에서 0이 존재하지 않았다. 따라서 단순 매개효과가 유의미한 것으로 판단되었다. 직무특성→직무태도→조직풍토→맥락적 성과 .081(.042~.126)로 신뢰구간 95%에서 0이 존재하지 않았다. 따라서 이중매개효과가 존재하는 것으로 나타났다.

표 3. 직무태도와 조직풍토 이중매개효과

Table 3. Dual Mediating Effect of Job Attitude and Organizational Climate

	Dual Mediation effect			
	$\beta$	se	95% level	
			LLCI	ULCI
1→2→4	.154	.046	.072	.248
1→3→4	.090	.027	.041	.146
1→2→3→4	.081	.022	.042	.126
Indirect Effect	.325	.058	.209	.438

1. 직무특성, 2. 직무태도, 3. 조직풍토, 4. 맥락적 성과

## IV. 논의

본 연구는 노인장기요양 시설의 요양보호사의 직무특성이 조직의 맥락적 성과에 미치는 영향에서 직무태도와 조직풍토의 매개효과를 실증 분석하였다. 실증분석 결과를 중심으로 나타난 논의는 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 직무특성, 직무태도, 조직풍토, 맥락적 성과의 관련성을 분석한 결과 상호 간에 모두 유의미한 정적 상관관계를 가지고 있었다. 직무특성은 요양보호사로서 맡고 있는 직무를 수행하는 과정에서 권한과 책임을 수반하고 있다. 분석결과 직무특성은 직무수행자의 심리상태에 영향을 미쳐 정서적 결과인 내적동기를 유발시킨다는 연구[13]를 지지하고 하고 있다.

둘째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에서 요양보호사의 직무태도는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 요양보호사들의 노인돌봄에 대한 직무특성은 직무태도를 매개로 서비스 질에 긍정적인 영향을 확인한 연구[17]와 맥을 같이한다. 요양보호사들의 직무는 개인의 자질과 역량을 강화하여 직무에 대한 만족과 조직에 대해서 긍정적인 몰입을 높이는 직무태도는 조직의 성과 관리에 중요한 변인으로 나타났다. 요양보호사의 근무환경과 근로조건 개선을 위한 노력과 요양보호사의 직무향상을 위하여 노인장기요양 시설의 보수교육과 직무향상교육의 활성화의 필요성이 요구된다. 노인장기요양 시설은 최소월 1-2회의 정기적 회의를 노인 돌봄과 직무역량 강화를 위한 교육의 비중을 높이는 노력이 필요하다고 사료된다.

셋째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에서 조직풍토의 매개효과가 확인되었다. 노인장기요양 시설의 요양보호사는 공공성과 책무성이 강조되는 시설로 책무성에 기반한 윤리적 행동이 중요시 된다. 이러한 조직 내의 공유된 인식은 조직성과를 높이는 중요한 변인으로 다른 다양한 변인들과는 긍정적인 상호작용 효과가 있다는 연구[11][12]들과 맥을 같이 한다. 노인장기요양 시설의 공식적·비공식적인 시설의 정책·관행·절차에 대한 공유된 지각을 할 수록 조직성과를 높일 수 있다는 조직풍토의 중요성의 확인은 시설운영의 투명성과 신뢰성을 요구하고 있다는 사실로서 요양보호사와 시설운영의 동질성과 윤리성을 높일 수 있는 프로그램의 활성화가 필요함을 시사한다.

넷째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에서 이중매개효과의 유의한 경로가 발견되었다. 요양보호사의 직무특성이 높으면 직무태도가 높아지며, 직무태도가 높아지면 조직풍토가 높아지고 맥락적 성과가 높아지는 것으로 나타났다. 노인장기요양 시설 내에서 조직적, 사회적, 심리적 맥락을 형성함으로써 요양보호

사의 직무수행에 공식적으로 요구되지 않지만 조직의 기대를 넘어 자발적으로 성공적인 업무를 수행은 조직의 성과를 높일 수 있다는 것이 확인되었다. 요양보호사의 직무는 직무와 직무 이외의 행동 등 긍정적인 다양성의 태도와 윤리적인 조직풍토는 맥락적 성과에 유의한 영향을 미치는 조직구성원의 중요한 요소로 관련한 연구[15]와 맥을 같이 한다. 노인장기요양 시설의 성과관리를 위해서는 직무와 직무 외의 심리적인 조직구성원 행동에 대한 관리와 역량을 높일 수 있는 프로그램 개발의 필요성이 요구된다. 이를 위해서는 노인장기요양 시설의 직무와 직무외의 심리적 직무행동 변인에 대한 연구와 프로그램 개발을 위하여 요양보호사 보수교육 등을 체계적으로 진행하는 전문적인 전달체계가 마련이 필요하다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 노인장기요양 시설의 요양보호사의 직무특성이 조직의 맥락적 성과에 미치는 영향에서 직무태도와 조직풍토의 매개효과를 분석하였으며 향후 관련된 연구의 방향성을 확인하였다.

첫째, 요양보호사의 직무특성, 직무태도, 조직풍토, 맥락적 성과는 상호 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에서 직무태도와 조직풍토는 이중매개효과가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 요양보호사의 직무특성과 맥락적 성과 사이에 유의미한 매개경로가 확인되었다. 직무특성이 높으면 직무태도와 조직풍토가 높아지고 맥락적 성과가 높아진다. 직무특성이 높아지면 직무태도가 높아지고, 직무태도가 높아지면 조직풍토가 높아져서 조직의 맥락적 성과가 높아지는 것으로 나타났다.

본 연구를 결과에 따른 제언은 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 직무특성은 직무태도, 조직풍토의 영향을 받아 맥락적 성과를 높이므로 직무이외의 근무환경에 대한 조직차원의 대응 방안을 마련해야 한다.

둘째, 요양보호사에 대한 근무환경 관리체계에 긍정적이고 심리적인 차원의 직무태도와 조직풍토의 가치관 정립을 위한 실천적이고 실행적인 프로그램 등이

활성화 되어야 한다.

셋째, 본 연구의 참여대상은 G 광역시 노인장기요양시설 요양보호사로 한정되어있다. 본 연구의 결과를 모든 노인장기요양시설 요양보호사로 일반화에는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 요양보호사에 대한 더욱 확장된 개념의 요양보호사 연구 참여대상과 다차원적인 심층적 연구가 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 요양보호사의 직무특성이 맥락적 성과에 미치는 영향은 직무태도, 조직풍토 이외도 다양한 변인이 있을 수 있다. 그러므로 요양보호사의 직무 이외의 직무활동과 관련된 변인과 요양보호사의 개인적 특성, 노인장기요양 시설의 특성과 요양보호사의 조직행동 변인들의 다차원적인 매개 변인을 이용한 후속적인 실증분석 연구들이 이어지길 기대한다.

## References

- [1] W. Y. Kwon, G. E. Kim, "Research Trends in integrated Community Care Systems : A Scoping review," *The Journal of the Convergence on Culture Technology(JCCT)*, Vol. 10, No. 2, pp.225-236, March 31, 2024. DOI: 10.17703/JCCT.2024.10.2.225
- [2] K. G. Lee, S. H. Ji. "The Effect of Nursing Care Workers' Consciousness on Job Exhaustion," *The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)*, Vol. 9, No. 2, pp.151-157, March, 2023. DOI:10.17703/JCCT.2023.9.2.151
- [3] Y. H. Park, K. W. Ko, "Effects of Employees' Attitudes on Elderly Care, Quality of Service and Job Satisfaction in Care Workers: The interactive effects based on the type of long-term care service," *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, vol. 76, No. 3, pp.37-64, september, 2021. DOI: 10.21194/kjgsw.76.3.202109.37
- [4] K. A. Ko, "A Study on Factors Influencing of duty Satisfaction about elderly care helpers: Centerd Jeju Island," *The Journal of Long Term Care*, vol. 3, No. 2, pp.72-93, 2016.
- [5] G. M. Spreitzer. "Social structural characteristics of psychological empowerment," *Academy of Management Journal*, Vol. 39, pp. 483-504. 1996.
- [6] Borman, W. C., & Motowidlo, S. J., "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance," In N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey Bass. 1993.
- [7] H. K. Kang, "A Study on the Effect of Organizational Learning Culture Perceived by Members on Task and Contextual Performance in the Mediating Effect of Organizational Communication," *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol.17 No.3 pp.201-214. July, 2022.
- [8] I. G. Oh, "The Effect of Job Environment of the Care Workers on Organizational Effectiveness : A Comparative Study between Nursing House Care and Home Care Service," *Korean Journal of Social Welfare Education*, Vol. 29, pp 115-139. March, 2015.
- [9] Y. H. Choi, "Influences of Job Characteristics of caregivers of Elderly Care Facilities on Organizational Commitment : Focused on the mediation effect of Self-Efficacy," *Korean Journal of Care Management (KACM)*, Vol. 24. pp.57-85. 2017.
- [10] J. M. Yang, "Effect on the Job Attitude and Turnover Intention for Job Stress of Care Helper : Focusing on Moderate Variables of Professional Consciousness," *korea welfare practice journal*, vol. 7, No. 2, pp 29-54, 2016.
- [11] Victor Bart, Cullen John B., "The Organizational Bases of Ethical Work Climates," *Administrative science quarterly*, Vol. 33, No, 1. pp.101-125. 1988.
- [12] Y. G. Gong, D. Y. Yoon, J. H. Kim, "The Effect of Perception of High Performance Work System on Contextual Performance: The Moderate Effect of Organizational Climate," *Korean Corporation Management Review*, Vol. 27, No, 3 pp.69-85. May, 2020. DOI: 10.21052/KCMR.2020.27.3.04
- [13] Hackman, J. R., Oldham, G. R., "Motivation through the design of work: test of a theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16, pp.250-279. 1976.
- [14] G. S. Lee, "A Study of Ethical Climate Effects on Job Satisfaction in the Social Welfare Agency," *Graduate School of Social Welfare Sungkyunkwan University*. 2010.
- [15] S. H. Lee, "An empirical study on the antecedents of organizational Member's career plateau and work response: Focusing on Cases of Iron & Steel Industry," *Administration Graduate School of Sungkyunkwan University*. 2015.
- [16] Hayes, A. F., "Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach," New York, NY: The

Guilford Press. 2013.

- [17] Y. H. Park, K. W. Ko, “Effects of Employees’ Attitudes on Elderly Care, Quality of Service and Job Satisfaction in Care Workers: The interactive effects based on the type of long-term care service,” *Korean journal of gerontological social welfare*, Vol.76 No.3 pp.37-64, 2021.