



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사 학위 논문

제주지역 독거노인돌보미의
직무만족도에 관한 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정 전공

이 승 희

2012년 8월

제주지역 독거노인돌보미의 직무만족도에 관한 연구

지도교수 남진열

이승희

이 논문을 행정학 석사 학위 논문으로 제출함

2012년 8월

이승희의 행정학 석사 학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 행정대학원

2012년 8월

A Study on the Job Satisfaction of the
Self-living senior care supporters in Jeju Island

Lee, Seung-Hee
(Supervised by Professor Nam, Jin-yeol)

This study is submitted for the degree of master of public
administration.

2012. 8

This study has been examined and approved.

Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

국 문 요 약

본 연구는 독거노인돌보미의 직무 만족도 향상을 통해 독거노인에게 좀 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 하는데 그 목적이 있으며, 이를 위해 제주지역 독거노인 돌보미의 직무 만족도 및 직무요인 수준을 파악하고, 독거노인돌보미의 직무 만족도를 향상시킬 수 있는 영향요인을 분석하였다.

연구대상은 「제주시독거노인원스톱지원센터」의 독거노인돌보미 86명을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 인구사회학적 특성, 직무요인(직무내용 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 근무환경 관련 요인, 보상체계 관련 요인)이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구조사기간은 2012년 4월 5일부터 9일까지 5일간 독거노인돌보미를 직접 대면하여 설문조사를 실시하였고, 그 중 퇴사 1명을 제외한 85명의 설문지가 최종 분석되었다.

분석방법은 SPSS for Win 18.0을 활용하였으며, 본 연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 신뢰도검증, 기술 통계분석, T-test, 일원배치분산분석(ANOVA), 상관관계분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석을 활용하였으며 이에 따른 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 독거노인돌보미의 업무특성상 독거노인돌보미 96.5%가 여성이고, 연령은 평균 50.38세로 40~50대가 83.3%이며 학력수준은 고졸 35.7%, 전문대 이상 졸업 58.4%로 대부분 고등학교 수준이었으며 근무경력은 평균 35.67개월로 사업시작 초기부터 지속하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

둘째, 독거노인돌보미 직무요인의 수준은 대인관계 관련 요인(3.82점)이 가장 높았으며, 다음으로 직무내용 관련 요인(3.49점), 근무환경 관련 요인(3.13점), 보상체계 관련 요인(2.75점)으로 현재 직무의 직접적 내용과 동료 및 대상자와의 관계에서는 비교적 만족하는 편으로 확인되고 있으나, 독거노인돌보미 업무에 대해서는 급여 수준이 낮고 사회적 인정을 받지 못하는 것으로 인식하고 있었다. 따라서 독거노인돌보미의 직무만족도를 높이기 위해서는 우선적으로 보상체계에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

셋째, 조사대상자의 인구사회학적 요인에 따른 직무만족도의 차이는 성별, 연

령, 최종학력, 가족과 동거 여부, 가구주 여부, 근무경력, 독거노인돌보미 직업선택 동기에 따른 직무만족도의 집단 간 차이는 통계적으로 유의미하지 못하였다.

넷째, 독거노인돌보미의 직무요인이 직무만족도에 미치는 영향은 보상체계 요인($\beta=.477$)이 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타나고 있으며, 다음으로 대인관계 요인($\beta=.356$), 직무내용 요인($\beta=.199$) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한, 독거노인돌보미의 직무만족도 향상을 위한 대안을 제시하면,

첫째, 독거노인돌보미의 직무만족도를 높이기 위해서는 우선적으로 보상체계에 대한 개선이 선결 되어야 한다.

둘째, 의사소통 및 인간관계 개선 프로그램 제공을 통해 상사나 독거노인돌보미들의 역량을 강화한다면 서로의 마음을 좀 더 이해할 수 있고 업무의 효율성을 극대화할 수 있을 뿐 아니라 독거노인들의 말동무로서 더 나은 서비스제공을 할 수 있고 이를 통해 직무만족도가 향상될 수 있다.

셋째, 독거노인돌보미의 명확한 업무 매뉴얼 개발과 구체적인 처리지침 등을 마련하여 제시함으로써 역할 갈등에 대한 부분을 해소하여 직무만족도를 향상시킬 수 있다.

넷째, 프로그램을 제공하기 위하여 독거노인들이 이동할 때 안전성 확보와 원활한 서비스 제공을 위해 독거노인 수에 비례한 단계적 충원이 가능하도록 체계적인 조사와 정책개발 지원이 필요하다.

목 차

I. 서 론	
1. 연구의 목적	-----1
2. 연구의 범위	-----2
II. 선행연구 고찰	
1. 제주특별자치도 노인 인구 현황	-----4
2. 독거노인 돌봄 서비스와 직무만족도	-----6
3. 선행연구검토	-----12
III. 연구방법	
1. 조사대상	-----17
2. 조사방법	-----17
3. 연구가설 및 연구모형	-----17
4. 측정도구	-----18
5. 분석방법	-----22
IV. 연구결과	
1. 연구대상자의 인구사회학적 특성	-----23
2. 독거노인돌보미의 직무요인 수준	-----27
3. 독거노인돌보미의 직무만족도 수준	-----30
4. 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이	-----31
5. 상관관계분석	-----34
6. 독거노인 돌보미의 직무만족도에 미치는 영향	-----36
V. 결론 및 제언	
1. 연구결과의 요약 및 논의	-----42
2. 연구의 한계점 및 제언	-----45

참고문헌	-----	47
Abstract	-----	51
<부록>설문지	-----	53

표 목 차

<표 2-1> 제주자치도 노인 인구 현황	-----4
<표 2-2> 노인 인구의 증가 추이	-----5
<표 2-3> 제주자치도 독거노인 현황	-----5
<표 2-4> 제주자치도 독거노인 인력현황	-----6
<표 2-5> 독거노인돌보미의 업무	-----7
<표 2-6> 독거노인 서비스 관리자의 업무	-----8
<표 3-1> 변수의 설명 및 요인별 신뢰도 분석	-----21
<표 4-1> 연구 대상자의 인구사회학적 특성	-----25
<표 4-2> 독거노인돌보미의 직무내용 관련 요인 수준	-----27
<표 4-3> 독거노인돌보미의 대인관계 관련 요인 수준	-----28
<표 4-4> 독거노인돌보미의 근무환경 관련 요인 수준	-----29
<표 4-5> 독거노인돌보미의 보상체계 관련 요인 수준	-----30
<표 4-6> 독거노인돌보미의 직무만족도 수준	-----31
<표 4-7> 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이	-----33
<표 4-8> 독거노인돌보미의 주요 변인 간 상관관계 분석	-----35
<표 4-9> 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향	-----37
<표 4-10> 직무요인이 직무만족도에 미치는 영향	-----39

그 립 목 차

<그림 3-1> 연구모형	-----18
---------------	---------

I. 서 론

1. 연구의 목적

우리나라의 인구 구조 변화의 가장 큰 특징은 저 출산과 고령화로 압축된다. 2011년 현재 우리나라의 65세 이상 독거노인은 106만 5천여 명으로 노인인구의 19.2%에 이르는 것으로 추계되고 있다. 그러나 2010년 인구 주택 총 조사 결과 65세 이상 노인인구가 542만여 명으로 2005년에 비해 24.3%가 증가한 것으로 나타났다. 전체 가구 중 1인 가구의 비율이 23.3%로 같은 기간에 9.1%가 증가한 점을 근거로 해볼 때, 새로운 인구 추계에서는 1인 가구를 형성하고 있는 노인, 즉 독거노인의 수는 현재의 인구추계자료에서 보다 더 늘어날 것으로 보인다.

이와 같이 급증하고 있는 독거노인 문제에 대응하기 위하여 보건복지부에서는 노인복지법 제27조의 2항 ‘홀로 사는 노인에 대한 지원’에 관한 조항에 근거하여 독거노인 지원정책을 추진하고 있다. 전체 노인복지정책의 틀 속에서 다루었던 독거노인 문제는 2007년을 기점으로 독자적인 정책을 마련하여 시행하게 된다. 독거노인 지원정책의 첫 시발점이 된 2007년은 전 세계적인 경제위기의 여파로 인하여 사회적 일자리 창출에 대한 관심이 높았던 관계로 ‘독거노인 생활지도사 파견사업’은 사회적 일자리 창출사업 예산으로 시작 되었다. 이후 2008년 ‘독거노인 생활관리사 파견사업’으로 명칭이 바뀐 후, 2009년부터 현재와 같은 ‘노인 돌봄 기본 서비스’로 명칭이 변경되었다.(보건복지부, 2011독거노인지원 정책세미나자료)

이러한 노인인구의 상대적, 절대적 변화에도 불구하고 지금까지 노인에 대한 부양책임은 대부분 가정 내에서 해결되어왔다. 그러나 최근에 들어와서 가족구조의 변화, 가족기능의 약화로 가정 내에 다른 서비스 공급원이 없는 노인의 경우 가족부양 기능의 대체 또는 보완하기 위한 사회적 참여의 필요성이 높아지고 있다. 이러한 독거노인은 경제적, 건강, 여가, 심리적 문제 등 여러 가지 문제가 나타날 수 있으며 이러한 문제는 일반노인에 비해 높게 나타난다.

노인돌보미는 독거노인(client)들의 삶의 질을 향상시키는 중추적인 역할을 하

고, 생활실태 및 복지욕구를 파악하여 안전확인, 생활교육, 지역사회 자원연계 활동을 통해 홀로 살아가는 노인을 받들고 섬기는 인간봉사전문직에 종사하는 사람이다.(보건 복지 가족부, 2008; 강수원, 2009)

따라서 본 연구에서는 제주지역의 독거노인돌보미를 대상으로 직무만족도를 조사, 분석하여 독거노인돌보미 파견사업의 효율적인 운영관리, 품질 높은 서비스를 제공하는 데 그 의의가 있다.

독거노인 돌보미 파견사업의 제도는 독거노인에 대한 삶의 질을 향상시키고 독거노인의 욕구를 파악하여 맞춤형 복지 서비스를 제공하고 사회안전망을 구축하는 데 목적이 있다.

제주 지역에서는 2007년 6월부터 보건복지부 노인복지법 제27조 2항 ‘홀로 사는 노인’에 대한 지원’을 근거로 독거노인돌보미 파견 사업을 국비70%, 지방비 30%로 기본 서비스 사업을 운영하고 있다. 또한 2011년 하반기부터는 제주특별자치도에서 지방비100%를 투입하여 ‘독거노인 사랑잇기 노인돌보미 파견사업’을 시행하고 있다.

본 연구에서는 제주지역 독거노인돌보미의 직무수행에 관한 직무만족도에 영향을 미치는 요인과 독거노인돌보미의 직업선택 동기에 따른 직무분석을 제주시 독거노인 원스톱 지원센터 독거노인돌보미 남녀 86명을 대상으로 설문지를 통하여 전수 조사·분석 하였다. 따라서 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 제주지역에서 독거노인돌보미로 활동하고 있는 사람들의 인구사회학적 특성과 직무요인에 관련된 내용을 분석한다.

둘째, 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 직무요인이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한다.

이러한 분석결과를 기초로 독거노인돌보미 사업의 발전방안에 대한 내용을 제시하고자 한다.

2. 연구의 범위

제주지역에서 독거노인돌보미로 활동하고 있는 인력들을 대상으로 아래의 범

위로 한정하여 연구를 실시하고자 한다.

첫째, 독거노인돌보미 파견사업의 현황을 살펴본다.

둘째, 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성을 살펴본다.

셋째, 독거노인돌보미의 직무요인에 관한 내용(직무내용, 대인관계, 근무환경, 보상체계)을 살펴본다.

넷째, 독거노인돌보미의 직무만족도 수준에 대해 살펴본다.

다섯째, 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 직무요인 관련 내용이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴본다.

II. 선행연구고찰

1. 제주특별자치도 노인 인구 현황

제주자치도의 노인 인구 현황을 살펴보면, 도내전체인구 571,225명 중 65세 이상 노인 인구는 69,641명, 이 중 남자 26,259명(38%), 여자43,347명(62%)이다. 또한 제주시 45,651명, 남자17,239명(38%)이고 여자28,412명(62%)이며, 서귀포시 23,990명 남자9,056명(38%) 여자14,934명(62%)이다.(표2-1참조)

<표 2-1> 노인 인구 관련 현황

(단위 : 명)

구분		계	남		여	
65세 이상 인구	계	69,641	26,259	38%	43,346	62%
	제주시	45,651	17,239	38%	28,412	62%
	서귀포시	23,990	9,056	38%	14,934	62%
도내 전체인구	계	571,225	285,582	50%	285,673	50%
	제주시	417,539	208,215	50%	209,324	50%
	서귀포시	153,716	77,357	50%	76,349	50%

※ 자료: 2010,(12월31일 기준) 제주자치도, 노인장애인복지과

1) 독거노인현황

(1) 독거노인 인구 증가 추이

우리나라의 65세 이상 노인인구는 2010년 현재 535만 7,000 명에 이르고 있어, 전체 인구의 11.0%를 차지하고 있다. 그러나 2018년에는 노인인구가 전체 인구의 14%에 이르러 우리사회는 고령사회(aged society)에 진입하며, 2026년에는 20% 이상에 이르러 초고령사회(super aged society)에 진입하게 되며, 2050년에

는 노인인구가 1,615만 여명으로 증가하여 전체 인구의38.2%를 차지할 것으로 추계되고 있다(표2-2 참조).

<표 2-2> 노인인구의 증가추이

구 분	1980년	1990년	2000년	2010년	2018년	2026년	2030년	2050년
총인구 수(천명)	38,124	42,869	47,008	48,875	49,340	49,039	48,635	42,343
노인인구수(천명)	1,456	2,195	3,395	5,357	7,075	10,218	11,911	16,156
노인인구비율(%)	3.8	5.1	7.2	11.0	14.3	20.8	24.3	38.2

※출처: 통계청(2010). 장래인구추계-재인용

제주자치도의 독거노인현황을 살펴보면, 전체 독거노인 수는 12,671명, 남자 1,700 명, 여자 10,971 명이다. 제주시는 8,415명(남자: 1,160명, 여자: 7,255명)이며, 서귀포시는 4,256명(남자: 540명, 여자: 3,716명)이다. 독거노인 전체를 보았을 때 상대적으로 남자보다 여자가 많은 것이 특징이다(표 2-3참조).

<표 2-3> 제주자치도 독거노인 현황

(단위 : 명)

구분	독거 노인 수	성별	
		남	여
제주도전체	12,671	남	1,700
		여	10,971
제주시	8,415	남	1,160
		여	7,255
서귀포시	4,256	남	540
		여	3,716

※자료 : 2011년 5월 기준, 제주자치도, 노인장애인복지과

2) 독거노인 돌보미 인력 현황

제주자치도의 독거노인파견사업 인력현황을 살펴보면 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 제주자치도 독거노인 돌보미 인력 현황

(단위 : 명)

구 분		서비스관리자		행정 도우미	노인 돌보미
		팀장	과장		
총 인 원 (140)		3	3	2	132
제주시원스톱지원센터 인력현황	노인돌보미 기본서비스사업	1	2		65
	제주특별자치도 사랑 잇기 사업			1	21
서귀포원스톱지원센터 인력현황	노인 돌보미 기본서비스사업	1	1	1	35
	제주특별자치도 사랑 잇기 사업	1			11

※자료: 2012. 3월 기준 제주자치도, 노인장애인복지과

전체 140명 중 서비스 관리자 6명, 행정 도우미 2명, 독거노인돌보미 132 명이다. 「제주시독거노인원스톱지원센터」는 서비스 관리자 3명, 행정 도우미 1명, 독거노인돌보미 86명이 있으며, 「서귀포시원스톱지원센터」에는 서비스 관리자 3명, 행정 도우미 1명, 독거노인돌보미 46명이 있다.(표2-5 참조)

2. 독거노인 돌봄 서비스와 직무만족도

1) 독거노인 돌봄 서비스

(1) 독거노인 돌봄 기본서비스의 개념

독거노인 돌봄 기본서비스는 노인복지법 제27조의 2항 ‘홀로 사는 노인’에 대한 지원’에 근거하여 2007년 6월, ‘독거노인 생활지도사 파견사업’이라는 명칭으로

시행되었으며, 2008년 ‘독거노인 생활 관리사 파견사업’으로 명칭이 바뀐 후 2009년에 현재와 같은 노인돌보미 명칭으로 변경된 독거노인을 위한 사회적 서비스이다. 이 서비스는 독거노인에 대한 생활실태 및 복지욕구 파악, 안전 확인 및 생활교육 실시, 노인관련 보건·복지 서비스 연계활동을 통해 독거노인에 대한 사회안전망을 구축할 목적으로 실시되는 사업이다.(보건복지부, 2011).

(2) 서비스 제공 인력

독거노인 돌봄 기본서비스에서 제공하는 서비스를 공급하는 인력은 노인돌보미와 서비스관리자이다. 노인돌보미는 기초자치단체의 사업의지와 독거노인 인구 비율을 감안하여 시·군·구별로 배정 하되 시·도에서는 노인돌보미 인원을 조정하여 배정한다. 노인 돌보미의 자격조건은 노인 돌보미로서 활동이 가능한 신체 건강한 자로 하되, 기초자치단체나 사업수행기관에서 요양보호사, 복지 관련 교육 이수자 등의 별도 기준을 추가할 수 있다. 타 사업에 주 30시간 이상(전일제) 참여자는 고용 노동부의 『재정 지원 일자리사업의 중복 참여 제한 가이드』에 따라 동 사업에 참여 불가능하다. 노인돌보미의 근무시간은 월~금요일까지 주 5일 근무이며, 1일 5시간(13:00~18:00) 근무제를 원칙으로 하며, 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 조정운영이 가능하다.

노인돌보미는 근무시간 이외 시간에 노인 돌봄 종합서비스, 장기요양보험 방문요양 등의 겸임은 가능하나 독거노인 개인정보유출, 서비스제공 소홀 등 독거노인 보호 업무 수행에 차질이 발생할 경우 노인돌보미로서의 근로계약은 해지된다.

<표 2-5> 독거노인돌보미의 업무

노인돌보미 업무의 내용	비 고
안전 확인 및 서비스 욕구 파악	
안전 확인 기구 점검 및 사용법 안내	
주거 및 생활실태 점검을 통한 위험요소 제거 등의 생활환경 정비	
위급상황 등 도움 요청 시 신속한 대응	
서비스 연계 지원, 조정 및 사후점검	
생활교육 계획 수립 및 생활교육 실시	
독거노인 지원카드, 주간업무일지, 방문일지작성 등의 행정업무	

※ 출처: 보건복지부(2012). 「독거노인 돌봄 기본서비스의 실제」

독거노인 서비스관리자는 시·군·구별로 1~2인을 배치하는 것을 원칙으로 하되, 노인돌보미가 25~39명인 기관은 노인돌보미 1인을, 40이상인 경우에는 노인돌보미 2인을 서비스관리자 보조 인력으로 활용가능하다. 다만 서비스 관리자 2인인 경우에는 보조 인력을 활용할 수 없다. 서비스 관리자의 자격기준은 사회복지사 자격증 소지자, 컴퓨터 및 엑셀 프로그램 능통자이다. 서비스관리자는 사업수행 기관에서 월~금요일(09:00~18:00)까지 주 5일 근무를 해야 하며, 휴가 등 기타 복무사항은 근로기준법을 따른다.

<표 2-6>독거노인서비스 관리자의 업무

서비스 관리자의 업무의 내용	비 고
노인 돌봄 기본서비스시스템 관리	
독거노인의 욕구에 따른 서비스 계획 수립	
독거노인의 복지욕구에 따른 필요 서비스연계 및 조정	
노인 돌보미 업무지원 및 복무관리	
독거노인 생활교육 계획 수립	
종교기관, 기업, 학교의 자원봉사활동 등 지역 내 복지자원 조사, 발굴, 연계	
시. 군 . 구에 사업실적 보고 등	

※ 출처: 보건복지부(2012). 「독거노인 돌봄 기본서비스의 실제」

노인돌보미 또는 서비스관리자로 활동하기 위해서는 기본교육과 실습교육을 포함하여 총 50시간의 교육을 이수해야 한다. 노인돌보미 기본교육은 신규 채용 노인돌보미와 전년도 기본교육 미 이수 노인돌보미를 대상으로 하는 교육이며,

25시간의 집합교육을 받아야 한다. 기본교육의 교과과정은 노인복지정책 및 노인 돌봄 기본서비스의 이해(1시간), 노인돌보미의 윤리의식(1시간), 노화와 노년기 건강관리(2시간), 노년기 영양관리와 일상생활지원(1시간), 노인 의사소통 및 상담(3시간), 인권 보호와 학대 예방(2시간), 연계가능 복지사업(3시간), 기능 증진 프로그램(8시간), 노인 돌봄 서비스 행정 실무(4시간)로 구성되어 있다.

현장실습은 신규 채용 및 기존 노인돌보미 모두가 교육을 받아야 하며, 사업수행기관에서는 자체적으로 실시하는 25시간의 교육을 이수하여야 한다. 사업수행기관에서는 기본교육을 받지 않은 기존 노인돌보미를 대상으로 하여 노인복지정책 및 노인 돌봄 서비스의 이해(1시간), 노인돌보미의 윤리의식(1시간)에 관한 교육을 반드시 실시하여야 한다. 그리고 신규 및 기존 노인돌보미 모두를 대상으로 하여, 욕구 사정과 서비스 계획 수립(3시간), 안전 확인 서비스(2시간), 노인상담(3시간), 위기 상황 대처 방법(2시간), 생활교육 지도안 작성 실제(2), 건강 및 영양관리(2), 기능 증진 프로그램 실습(4), 지역사회 서비스 자원(2), 서비스 연계 실습 및 평가(3)에 관한 이론교육과 실습교육을 실시하여야 한다. 현장실습교육은 5명 내외로 팀(team)을 구성하여 팀 단위 교육을 실시하며, 이론 강의와 지도감독(supervision), 실습평가는 사업수행기관의 중간관리자 또는 서비스관리자가 담당한다.

2) 직무만족도

(1) 직무만족도의 개념

직무 만족(Job Satisfaction)은 구성원들이 각자의 역할을 수행해 나가는 과정에서 최고의 업무 성과를 높일 수 있는 감정적 상태, 정서적인 만족상태라고 정의할 수 있다. 직무 만족은 종사자가 그들 고유의 업무를 수행해 나가는 과정에서의 성과는 그들이 가진 기술력이나 기능에만 달려 있는 것이 아니라, 업무에 임하는 태도나 감정에 의해 크게 좌우된다는 것이다.

직무 만족이 높은 수준에 있는 개인은 자신의 직무에 대해서 긍정적인 태도를 갖고 있으며, 반대로 직무 만족 수준이 낮은 개인은 자신의 직무에 대해 부정적인 태도를 갖게 된다고 하였다(김성국, 1999 ; 육승철, 2009.) 직무 만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 포함한 직무 환경에 대

한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적 만족상태를 의미하며 이는 직무수행에 영향을 미치는 요인으로 여겨지고 있다(김종재, 1991; 유숙자, 1999 ; 박은정, 2002 ; 이자영, 2009).

직무 만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무 수행 결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서 인간의 건강, 안전, 귀속, 성장 등 제반 욕구의 차원에서 설명 되어진다.(조정상, 1992). 직무 만족이란 “개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 갖는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 건전한 정서 상태”라고 정의하였다(Loke, 1976; 최소연, 2003; 이자영, 2009).

직무 만족은 1930년대 이후 많은 학자들에 의해 주요한 관심의 대상으로 오늘날에 이르기까지 광범위한 연구가 진행되고 있으며, 1960년대에 들어서면서 활성화 되었다. 초기 직무 만족에 대해 연구한 Hoppock(1935)는 직무 만족을 ‘조직구성원의 생리적, 심리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하고 있고, Smith(1955)는 ‘개별적 직무를 통하여 경험되는 모든 감정의 총화 내지 균형 상태에 좌우되는 태도’라고 정의하였다.

직무 만족의 특성을 살펴보면 다음과 같다¹⁾

첫째, 구성원의 직무 만족은 직무에 대한 개인 구성원의 보이지 않는 내재적이고 상대적인 정서반응이다. 이는 곧 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있는 것이다. 따라서 직무 만족도는 실제적으로 관찰할 수 없다. 다만 구성원의 태도와 행동으로 직무 만족을 유추할 수 있을 뿐이다.

둘째, 구성원의 직무 만족은 원하는 것과 실제의 차이로 이해되어야 한다. 많은 학자들이 직무 만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻은 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 구성원의 직무 만족은 주관적인 개념으로 볼 수 있다.(배용순, 2002; 이자영, 2009)

직무 만족이란 “개인의 직무에 대한 적응을 말하며 조직 환경과 개인 특성간의 상호작용이다” 이와 같은 상호작용의 결과는 조직의 기대와 개인의 일치도가 높을수록 개인의 만족도가 높아진다고 정의할 수 있다(정하찬, 1974; 강수원, 2009).

1) 이자영(2009) 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구 석사논문

직무 만족은 단순하게 이해될 수 있는 것이 아니고 다방면의 다양하고 복잡한 직무 차원에서 다루어지는 개념이며 자신이 속한 근무지의 조직원의 주관적 판단과 매우 밀접한 관련성을 가지고 있을 뿐 아니라 소속된 조직의 성과 측면과 생산성 측면에서도 반드시 심사숙고되어야 할 요인이므로 소속된 조직과 개인의 다방면에서 연구되어야 한다. 따라서 본 연구에서는 직무 만족은 독거노인돌보미들이 직무를 행하는 역할 수행과정에서 또는 근무 환경을 통해 가지는 만족의 정도라고 하겠다.

(2) 직무만족도의 중요성²⁾

직무 만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며, 직무는 개인에게 있어서 경제적인 생활유지를 위한 방법인 것일 뿐만 아니라 사회활동이라는 생활의 측면에서도 중요하다.

(가) 개인적인 측면

① 직무 만족은 삶의 가치 판단적인 측면에서 중요하다. 대부분의 성인은 일상 생활의 주요 부분을 직무를 통해서 생계를 위한 주요 소득 원천의 수단으로 활용할 뿐만 아니라 직무 수행의 성과로부터 도출되는 성취감은 생의 보람을 찾을 수 있게 하여 궁극적으로 직무 수행이 개인의 행복을 창출하는 주요 기반이 된다는 점이다.

② 직무 만족은 정신 건강적인 측면에서 중요하다. 직무와 관련하여 불만을 느끼는 경우 전이 효과를 일으켜 일상생활의 기타 영역에서 불만족을 초래하게 되며, 가정생활이나, 여가 활동, 심지어는 삶 자체에 까지 불만을 일으키게 하는 요소로 작용한다.

③ 직무 만족은 신체적인 건강에 영향을 미친다. 직무에 대한 불만이 쌓이게 되면 그것이 개인의 신체적 건강뿐만이 아니라 정신적 건강에도 영향을 미치게 된다.

(나) 조직적 측면

① 자신의 직무 생활에 긍정적인 감정을 지닌 조직 구성원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 PR(Public Relations)하게 된다. 따라서

2) 안금선(2009) 노인요양시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문

신입 구성원의 충원이 원활하게 이루어지고 조직에 대한 대외적 인식이 높아져 조직 활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳게 된다.

② 자신의 직무에 만족하는 구성원은 조직 외부뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

③ 조직구성원이 자기가 맡은 일에 만족이 높아지면 근무 생활이 안정되어 생산성을 향상시키고 이직률 및 결근율이 감소되어 이에 따른 조직 효과성을 높이는 결과를 얻을 수 있다.

3. 선행연구검토

보건복지부(2008)의 독거노인 생활 관리사 파견사업 정착화 방안 보고서에 의하면³⁾ 노인인구 증가와 함께 자녀별거 경향이 강해짐에 따라 노인 혼자서 생활하는 독거노인의 수가 빠르게 증가하고 있지만, 독거노인은 가족이나 친구, 이웃 등으로부터 적절한 보호부양을 받지 못하고 사회적으로 고립되고 소외된 생활을 하는 경우가 많다. 독거노인의 생활환경이 이러함에도 불구하고 기존의 노인보건 복지서비스는 기관 단위로 개별적으로 제공되고 있어 중복 지원되거나 서비스 대상에서 누락되는 사례가 발생하여, 독거노인들이 체감하는 복지수준은 매우 낮은 상황이다.

보건복지가족부에서는 이러한 독거노인의 생활실태와 문제를 깊이 인식하여 ‘국가와 지방자치단체는 홀로 사는 노인에 대한 방문요양서비스 등의 서비스와 안전 확인 등의 보호조치를 취하여야 한다’는 노인복지법 제27조의 2항 홀로 사는 노인에 대한 지원 조항에 근거하여 2007년 신규 노인복지사업으로 독거노인 생활 관리사 파견 사업을 추진하기에 이르렀다.

독거노인 생활관리사 파견 사업은 독거노인의 안전을 확인하고 다양한 지원 서비스를 제공하여 독거노인을 위한 사회안전망을 구축하는 데 기본목적을 두고 있다. 사회적 욕구를 포함한 인간적 문제에 관심을 갖게 되어 조직구성원들은 작

3) 독거노인 생활관리사 파견사업 정착화 방안, 2008, 보건복지가족부, p91

업 생산을 좌우하는 작업환경이나 근무조건과 같은 구조적 측면보다는 자신의 직무에서 유능하고 중요한 존재의 가치를 인지하는 정도로서 동료와 지배계급의 조직 또는 사회적 유대관계는 그들의 직무 만족에 중요한 요인으로 인식되었다.

최근 문헌에 따르면 사회복지 직무 분야의 직무 만족도 연구를 다음과 같이 열거하고 있다.

아얄라 딘사(ayala, ditsa, 1978)는 워커의 직무권태와 직무만족에 영향을 주는 요인을 사회복지사에게 권태 및 소진을 유발시키는 가장 중요한 원인으로 지적할 수 있는 것으로 기본적으로 사회복지서비스가 클라이언트 중심 오리엔테이션이라는 주요 테마에 의해서 이루어지기 때문이라고 설명하였다. 이들은 사회복지사의 권태와 만족도를 결정하는 하위영역을 세 가지로 분류 하였는데 첫째는 조직 내부적 특성들로서, 이는 근무조건과 밀접하게 연관되어 있고, 직무의 다양성, 장래성, 직무의 중요도, 성공 피드백 등을 포함시키고 있다. 둘째는 조직 외부적 특성들로서 조직 및 근무 자체와는 별도로 관계, 지지, 휴가, 사회적 피드백 등을 포함하고 있으며 셋째는 조직자체와 관련된 변수들로서 근무량, 근무차원, 근무계획 등 이 포함된다고 설명한 바 있다.

바버(Barther,1986)는 미국의 주정부 사회보장조직에 근무하는 사회복지사 3,935 명을 대상으로 사회사업가의 직무만족도를 조사하였는데, Herzberg의 직무내적인 변수로는 직무 자체, 성취감, 도전욕구, 책임감, 인정, 승진 등 6가지 변수를 제시하였고, 직무외적인 변수로는 임금수준, 직무 안정도, 작업조건, 상급자관계, 동료관계, 조직 등의 6가지 변수를 제시하였다. 이상의 변수들을 분석한 결과, 성취욕구와 직무만족도 간에는 양의 상관관계가 있으며, 직무자체변수와 직무 만족 간에는 부정적 상관관계가 있는 것으로 결론지었다(박명남, 2006; 강수원,2009).

최근 국내의 직무 만족에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

황은진(2004)의 연구결과에서는 첫째, 노인복지시설 종사자의 연령, 성별, 경력, 성취동기 등 개인적 특성에 따라 직무만족도 차이는 없는 것으로 나타났다. 둘째, 노인복지시설 종사자의 역할 모호성, 방법 불명, 능력부족 등 역할갈등 등 요인에 따라 직무만족도 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 이를 통해 노인복지시설 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 역할 모호성, 방법 불명, 능력부족의

영향력을 감소시키는 것이 필요하다고 볼 수 있다. 그리고 박영석(2008)의 연구 결과에서는 직무 관련 요인과 직무환경 관련 요인에 있어 직업선택 동기로는 적성과 흥미가 맞아서에서 가장 높은 만족을 보였으며, 전망이 밝아서, 기타, 사명감 때문에, 전공을 살리기 위해서, 종교적 이유로 순으로 나타났다.

이자영(2009)의 연구결과에서는 첫째, 근로계약형태가 안정적이고, 평균월급이 높으며, 소진의 정서적 탈진이 적을수록, 조직에 대한 헌신도가 높을수록 직무자체에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 둘째, 급여에 대한 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 근무기관, 평균월급, 조직헌신인데 근무기관이 재가시설이고, 평균월급이 높을수록 그리고 조직헌신도의 정도가 높을수록 급여에 대한 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며, 강수원(2009)의 연구결과에서는 응답자의 97.6%에 해당하는 독거노인돌보미가 중요한 업무를 수행하기 전에 상사와 상의하고 행동한다고 응답하였으며 독거노인돌보미의 직무수행은 성실한 것으로 가장 높게 나타나고 있으나 직무만족도의 가장 큰 변화는 43.9%에 해당하는 욕구불만의 원인으로서는 내가 일하고 있는 곳은 직업적으로 비전이 있다에서 본질적인 문제의 요인이 충족을 요구하고 있다. 46.3%에 해당에서는 내주위의 사람들은 내가 하는 일에 부러워 한다. 응답에 대하여 돌보미의 직무가 천시되는 것이 사회적 인식으로 나타내고 있다. 따라서 설문으로 인한 조사 분석에서 돌보미의 자아적인 욕구가 충족되지 못하는 욕구불만의 사례가 사회적으로 소외감을 유발시키는 것으로 드러났으며 돌보미들의 직무에 대한 불만족스러운 결과를 보인다는 것으로 나타났다.

김철용(2009)의 연구결과에서는 첫째, 노인복지시설 종사자의 연령, 성별, 학력, 직급 등 개인적 요인에 따른 직무 만족도 차이는 없는 것으로 나타났다. 둘째, 조직특성 요인 중 보상공정성, 참여가치가 높을수록, 상사와의 관계가 좋을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며, 육승철(2009)의 연구결과에서는 직무만족구성요소에 대한 만족도는 동료(4.08), 감독(3.98), 기관(3.89), 직무(3.72), 임금(3.20), 이직(2.50)의 순으로 나타났다. 이선아(2009)의 노인요양시설 종사자의 직무만족에 관한 연구결과를 종사자 개인적 특성에 따른 직무만족도를 살펴보면 연령에 따른 직무만족도는 지도감독 및 재교육기회에서 30대가 높았고, 인간관계만족도에서는 20대가 가장 낮았으며 연령이 높아질수록 만족도가 높았다.

안금선(2009)의 연구결과에서는 첫째, 제도시행 이전과 마찬가지로 노인복지시설 종사자의 낮은 보수, 직원의 휴게시설 부족, 초과근무, 업무의 자율성, 인사고과의 부적절성에서 불만요인으로 나타났다. 둘째, 종사자의 자질 향상을 위한 지속적인 교육, 연수, 세미나 참여가 필요하다. 셋째, 노인장기요양보험제도 시행 이후 업무량과다, 법적규제가 많아짐, 서비스 질에 대한 부정적 응답이 있었는데 제도 시행 초기인 만큼 문제점들을 개선하여 노인복지증진에 적합한 제도가 정착 되어야 한다. 그리고 김혜경(2010)의 연구결과에서는 인구사회학적 특성을 살펴보면 주로 기혼자이고 40-50대가 주축을 이루며 학력은 고등학교 졸업 이상이 68.0%, 월평균 소득으로 노인요양시설은 100-125만원 미만, 재가요양시설은 50-57만원 미만으로 재가요양시설이 노인요양시설보다 낮은 급여를 받고 있는 것으로 나타났으며, 고용형태로는 노인요양시설의 경우 계약제와 정규직이 유사하게 나타났으나, 재가요양시설의 경우 96.5%가 비정규직(계약제, 시간제)인 것으로 나타났다. 비정규직으로 일을 하게 될 경우, 특히 시간제의 경우 근무 일수가 일정치 않으며 정기적인 소득이 없을 때 고용에 대한 불안감 등으로 요양보호사들의 고용불안을 감소할 수 있도록 하는 다양한 지원제도 마련이 시급한 것으로 나타났다.

김숙희(2010)의 연구결과에서는 직무특성 및 조직몰입에 따른 직무만족도 수준을 직무수행의 개인 특성이 양호 할수록 직무만족도 수준이 높게 나타났으나, 사회복지사는 다른 분야와 달리 사람들과의 밀접한 인간관계를 매개하여 서비스를 제공하는 전문직종의 하나이다. 이 경우 그 전문직의 직무에 대한 태도가 어떠냐에 따라 서비스의 질과 사회적 기능이 큰 영향을 받게 된다고 본다. 그리고 김은영(2010)의 연구결과에서는 50대에서 60대 초반의 분포가 가장 많이 나타나 타 직종에 종사하는 사람들의 연령층에 비해 비교적 높음을 알 수 있었다. 근무 동기는 대부분 가족의 경제적인 문제해결을 위해 일을 하는 것으로 나타났고, 근무 연수는 1~3년 미만이 가장 많은 것으로 나타났다. 월평균 보수는 108만원 이하로 최저 임금을 받고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 일반적 특성에 따른 직무만족도의 인식 차이는 연령, 건강상태, 근무동기, 근무연수 특성에서 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다. 셋째, 일반적 특성에 따라 환자에 대한 스트레스는 통계적으로 의미있는 결과가 나타나지 않았으며, 업무에 대한 스트레스는 병상수가 통

계적으로 의미있는 결과로 나타났다. 대인관계로 인한 스트레스는 연령, 건강상태, 보수에서 통계적으로 유의미한 결과가 나타났으며, 경제적 스트레스는 보수에서 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다. 심리적 스트레스는 근무일수, 병상수, 최종학력, 근무연수에서 통계적으로 유의미한 결과가 나타났으며, 병원조직에 대한 스트레스는 건강상태, 근무연수 특성에서 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다.

홍기오(2010)의 연구결과에서는 첫째, 인구통계학적 특성이 사회복지 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 결과를 보면, 성별은 사회복지 서비스 질이 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 가구원을 추가적으로 회귀시킨 결과 가구원은 사회복지서비스 질에 통계적 유의 수준 하에서 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족, 조직지원인식, 서비스 질 (유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성)간의 상관관계는 모두 정적(+)인 관계를 보여주고 있었다. 즉, 직무만족과 조직지원인식이 높을수록 사회복지 서비스 질도 높아진다는 것이다. 셋째, 직무만족, 조직지원인식, 서비스 질 간의 인과관계를 분석한 결과 직무 만족도가 높아질수록 사회복지 서비스 질은 높아진다는 것을 알 수 있었다. 또한 조직지원인식이 높아질수록 사회복지 서비스 질 역시 높아진다는 것을 알 수 있었다. 넷째, 사회복지 서비스 질 인식에 대한 영양요인을 동시에 투입하여 전체적인 변인들 간에 있어서 상호적인 영향력을 동시에 알아본 결과 조직지원인식, 직무만족 성별 순으로 영향을 나타내고 있는 것으로 나타났다. 다섯째, 사회복지시설 사회복지사의 직무만족이 사회복지 서비스 질 인식에 미치는 영향력 관계에서 조직지원인식이 매개효과가 있다는 것이 검증 되었다.

허순옥(2010)의 연구결과에서는 직무만족도가 높을수록 조직헌신도가 높은 상관관계를 보이는 것은 조직에 대한 헌신의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 것을 의미하며, 소진의 정도가 높을수록 직무자체에 대한 만족도가 낮아지는 것으로 나타났으며, 김선실(2011)의 연구결과에서는 돌봄 서비스 제공자들의 자기효능감이 높을수록 전반적 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 조사대상

본 연구에서 연구대상은 제주시자원봉사센터 부설로 운영되고 있는 「제주시 독거노인원스톱지원센터」에서 2012년 4월1일 현재 서비스를 제공하고 있는 독거노인돌보미 남녀 86명 전체를 연구대상으로 하였다.

2. 조사방법

연구자는 독거노인돌보미와 직접 대면하여 설문지의 취지와 항목별 내용을 충분히 설명한 후 응답하는 형식으로 설문지를 작성하였으며 연구조사 기간은 2012년 4월 5일부터 4월 9일까지 5일간 조사 하였다.

3. 연구가설 및 연구모형

1) 연구가설

본 연구는 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 직무만족도 수준을 파악하고, 인구사회학적 특성과 직무 요인의 하위요인인 직무내용 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 근무환경 관련 요인, 보상체계 관련 요인이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

가설 1. 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성에 따라 직무만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 독거노인돌보미의 직무내용은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

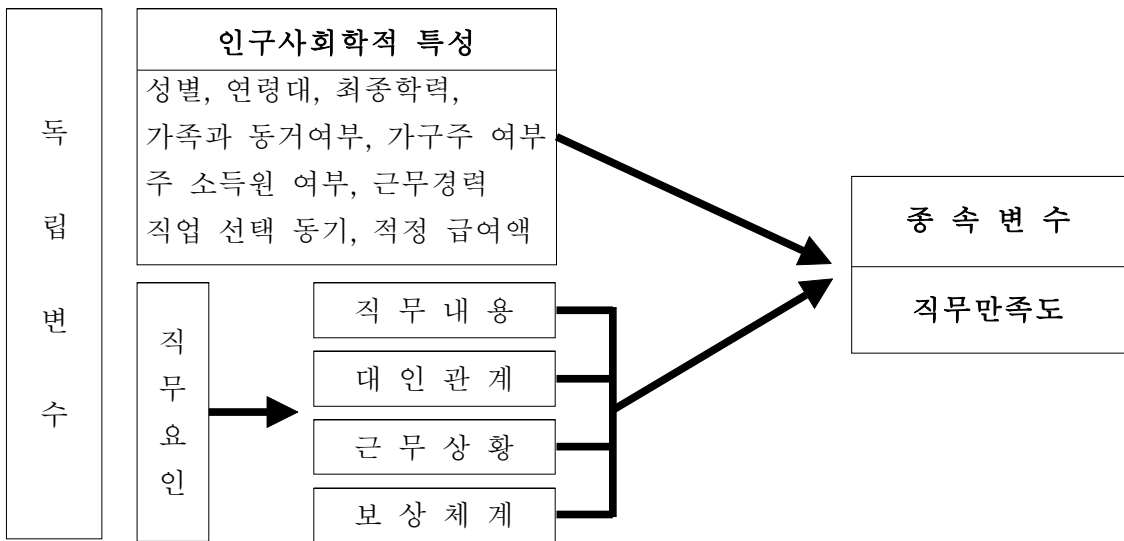
가설 3. 독거노인돌보미의 대인관계는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 독거노인돌보미의 근무환경은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 독거노인돌보미의 보상체계는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

2) 연구모형

본 연구는 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 직무내용, 대인관계, 근무환경, 보상체계 및 직무만족도간의 관계를 살펴보고 직무만족도에 미치는 영향 요인을 밝히는 것이 목적이며 연구모형은 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1]연구모형

4. 측정도구

본 연구의 사용된 측정도구는 독거노인돌보미 관련 부서인 보건복지가족부에

서 작성된 설문지를 활용하였으며, 인구사회학적 특성과 직무요인으로서 직무내용 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 근무환경 관련 요인, 보상체계 관련 요인을 독립변수로 하고, 직무만족도를 종속변수로 구성하였다.

주요 변수들은 다음과 같이 조작적 정의 작업을 수행하였고, 인구사회학적 요인 9문항, 직무요인의 직무내용 관련 4문항, 대인관계 관련 6문항, 근무환경 관련 6문항, 보상체계 관련 6문항으로 구성되었고, 독거노인돌보미의 전반적 직무만족도는 6문항으로 하여 총 37문항으로 구성되었다.

1) 변수 설명

직무 만족에 영향을 미치는 변수는 다양하므로 본 연구에서는 조사대상자의 일반적인 인구사회학적 특성으로 성별, 연령, 최종학력, 가족과 동거여부, 가구주 여부, 주 소득원 여부, 근무경력을 사용하였다.

먼저 성별은 남성 1, 여성 2로 구분하였고, 연령은 만 나이로 측정하고 본 연구에서는 '29세 이하' 1, '30~39세' 2, '40~49세' 3, '40~59세' 4, '60세 이상' 5로 하여 조작화 하였다. 최종학력은 '중학교졸업이하' 1, '고등학교졸업(중퇴포함)' 2, '전문대졸업(중퇴포함)' 3, '대학교졸업(중퇴포함)' 4, '대학원이상' 5로 측정하였으며, 근무경력은 개월로 측정하였으며, 본 연구에서는 '12개월 이하' 1, '13~24개월' 2, '25~36개월' 3, '37~48개월' 4, '49~60개월' 5로 조작화 하였다. 그리고 가족과 동거여부, 가구주 여부 및 주 소득원 여부는 '예' 1, '아니오' 2로 하여 측정하였다.

그리고 독거노인돌보미의 직업선택 동기와 적정 급여액을 살펴보았다. 직업선택 동기는 '남을 돕는 봉사활동을 하고 싶어서' 1, '생활에 보람과 활기를 찾으려고' 2, '일도 하고 돈도 벌기 위해' 3, '돈보다도 일이 하고 싶어서' 4, '재능을 활용하고 경력을 쌓으려고' 5, '지역사회 발전에 보탬이 되려고' 6으로 하여 살펴보았고, 적정급여액은 '100만원 이하' 1, '101~140만원' 2, '141~180만원' 3, '181~220만원' 4, '220만원 이상' 5로 하여 살펴보았다.

조사대상자의 인구사회학적 특성 중 회귀분석을 위해 성별은 남성=0, 여성=1로 재코딩하였으며, 가족과 동거여부, 가구주 여부, 주 소득원 여부의 경우 예를 1로, 아니오를 0으로 재코딩하여 더미 변수화 하였다.

직무내용, 대인관계, 근무환경, 보상체계와 관련된 질문과 직무만족도를 측정하기 위한 척도는 Likert 5점 척도를 사용하여 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 2점은 ‘그렇지 않다’, 3점은 ‘보통이다’, 4점은 ‘그렇다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 측정하여, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

2) 척도의 신뢰도

본 연구에서 사용된 직무요인 및 직무만족도의 척도에 대한 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 계수의 신뢰도분석을 실시하였다. 신뢰도분석 결과 신뢰도를 높이기 위해 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외하였으며, 직무관련 요인 2문항과 근무환경관련 요인 2문항을 제거하여 Cronbach's α 계수를 구하였다.

<표 3-1> 변수의 설명 및 요인별 신뢰도 분석

구분	측정변인	문항수	Cronbach's α
인구 사회학적 특성	성별, 연령대, 최종학력	9문항	-
	가족동거 여부, 가구주 여부		
	가정의 주 소득원 여부		
	근무경력		
	직업 선택 동기		
	업무량 고려 적정 급여액 수준		
직무내용 관련요인	업무/직무 결정참여	4문항	.611
	업무/직무의 중요성		
	나의 역할		
직무 요인	자원	6문항	.800
	대인관계		
	고충이해, 상사와의 상의		
	동료관계, 동료와의 상의		
	동료와의 신뢰, 대상자와의 관계		
	근무시간, 업무량(직원수)		
근무환경 관련요인	직원의 욕구과약	6문항	.574
	교육적지도(수퍼비전)		
	연계서비스		
보상체계 관련요인	노인의 안정성	6문항	.731
	급여수준, 노력의 대가		
	주위의 인정, 가족의 인정		
직무만족도	자신의 인정, 직업적 비전	6문항	.858
	업무/ 직무의 성취감		
	바라던 업무		
	업무/직무의 만족		
	업무/직무 다시 선택		
하루 일과에서의 보람			
	정책/사업 진행의 일관성		

설문지의 구성과 신뢰도 계수는 다음 <표 3-1>과 같았으며, 분석결과 직무만족도 척도의 신뢰도는 Cronbach's α =.858의 높은 신뢰도 수준을 나타냈다. 그리고 직무요인의 하위요인별 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 직무내용 관련요인 .611, 대인관계 관련요인 .767, 근무환경 관련요인 .574, 보상체계 관련요인 .731로

각각 나타났고, 직무요인 척도의 전체 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.800$ 으로 높게 나타났다. 따라서 문항들 간에 내적 일관성 정도가 높아 하나의 구성 개념으로 파악하여도 무리가 없다.

5. 분석방법

연구 자료를 분석하기 위해 SPSS for Win 18.0 프로그램을 활용하였고, 연구 문제의 해결을 위해서 다음과 같은 분석방법을 사용하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성, 직업 선택 동기 및 적정 급여액 수준을 파악하기 위하여 빈도분석을 사용하였다.

둘째, 본 연구에서 사용된 직무만족도 및 직무요인에 대한 신뢰도를 평가하기 위하여 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰도분석을 적용하였다.

셋째, 연구대상자의 독거노인돌보미 직무요인 및 직무만족도 수준을 살펴보기 위해 기술통계분석(descriptive analysis)을 실시하였다.

넷째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따라 독거노인돌보미의 직무만족도에 차이가 있는지를 파악하기 위해서 T-test 분석과 일원배치분산분석(ANOVA)을 사용하였으며, 일원배치분산분석(ANOVA)에서 유의미한 차이가 나타난 경우 Scheffe의 사후검증을 실시하여 구성 집단 간에 나타나는 차이를 파악하였다.

다섯째, 독립변수들의 다중 공선성(multi-collinearity)을 확인하기 위해 상관관계분석(Pearson's correlation)을 실시하였다.

여섯째, 인구사회학적 특성과 직무내용의 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 동시투입방법을 이용한 다중회귀분석(regression analysis)을 실시하였다.

일곱째, 직무내용의 하위 요인인 직무내용 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 근무환경 관련 요인, 보상체계 관련 요인이 직무만족도에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위하여 인구사회학적 요인을 통제한 후 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구는 독거노인돌보미 서비스를 제공하고 있는 독거노인돌보미 86명 전체를 전수조사 하였으며, 그 중 퇴사 1명을 제외한 85명의 설문지가 최종분석에 사용되었다. 연구대상자의 인구사회학적 특성을 분석한 결과를 정리하면 <표 4-1>과 같다.

조사대상자의 성별을 보면 남성이 3명(3.5%), 여성이 82명(96.5%)이다. 연령은 평균연령이 50.38세(표준편차 7.788)로 28세에서 64세까지 분포하였으며, 29세 이하 1명(1.2%), 30세~39세 4명(4.8%), 40세~49세 33명(39.3%), 50세~59세 37명(44.0%), 60세 이상 9명(10.7%), 무응답 1명으로 구성되었다. 학력(중퇴포함)은 중졸이하 5명(6.0%), 고등학교졸업 30명(35.7%), 전문대졸업 26명(31.0%), 대학교졸업 26명(27.4%), 대학원재학 이상 0명(.0%), 무응답 1명으로 구성되었다. 가족과 동거 여부에서는 동거가 80명(94.1%), 동거하지 않는다가 5명(5.9%), 가구주 여부에서는 가구주인 경우가 29명(34.9%), 가구주가 아닌 경우가 54명(65.1%), 주 소득원 여부에서는 주 소득원인 경우 22명(27.5%), 주 소득원이 아닌 경우가 58명(72.5%)으로 각각 나타났다. 근무경력을 살펴보면, 12개월 이하 28명(32.9%), 13개월~24개월 7명(8.2%), 25개월~36개월 3명(3.5%), 37개월~48개월 4명(4.7%), 49개월~60개월 43명(50.6%)로 나타났으며 평균 경력은 35.67개월이었다. 업무량을 고려한 적정 급여액 수준은 100만원 이하 38명(44.7%), 101만원~140만원 40명(47.1%), 141만원~180만원 6명(7.1%), 181만원~220만원 0명(.0%), 220만원 이상 1명(1.2%)으로 나타났다.

독거노인돌보미 직업 선택 동기를 살펴본 결과 생활에 보람과 활기를 찾으려고 30명(35.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 일도하고 돈도 벌기 위해서가 28명(32.9%), 남을 돕는 봉사활동을 하고 싶어서 15명(17.6%), 재능을 활

용하고 경력을 쌓으려고 5명(5.9%), 지역사회발전에 보탬이 되려고 4명(4.7%), 돈보다 일이라고 싶어서 3명(3.5%) 순으로 나타났다. 이는 대부분 40, 50대 여성으로 가정주부로 있다가 자녀들이 성장(출가)한 뒤 사회생활을 시작함에 있어 경제적 이유보다는 새로운 삶에 대한 욕구를 반영하는 것이라 할 수 있다.

정리하면, 독거노인돌보미의 업무특성상 독거노인돌보미의 대부분이 기혼 여성(96.5%)이면서, 40~50대의 연령으로 고등학교 졸업 수준의 근무경력도 사업 시작 시기부터 지금까지 지속하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 이 같은 사실은 박영석(2008), 이대열(2009) 등의 연구와 비슷한 인구사회학적 특성을 보이고 있다.

<표 4-1> 연구대상자의 인구사회학적 특성

	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남	3	3.5
	여	82	96.5
	계	85	100
연령 (M±SD= 50.38세±7.788)	29세 이하	1	1.2
	30~39세	4	4.8
	40~49세	33	39.3
	50~59세	37	44.0
	60세 이상	9	10.7
	계	84	100
최종학력	중졸이하	5	6.0
	고졸	30	35.7
	전문대졸	26	31.0
	대졸	23	27.4
	대학원 재학이상	0	.0
	계	84	100
가족과 동거 여부	예	80	94.1
	아니오	5	5.9
	계	85	100
가구주 여부	예	29	34.9
	아니오	54	65.1
	계	83	100

<표 4-1> 연구대상자의 인구사회학적 특성(계속)

	구분	빈도(명)	백분율(%)
주소득원 여부	예	22	27.5
	아니오	58	72.5
	계	80	100
근무경력 (M±SD=35.67 개월±24.152)	12개월 이하(1년 이하)	28	32.9
	13~24개월(1년초과 2년이하)	7	8.2
	25~36개월(2년초과 3년이하)	3	3.5
	37~48개월(3년초과 4년이하)	4	4.7
	49~60개월(4년초과 5년이하)	43	50.6
	계	85	100
적정 급여액 수준	100만원 이하	38	44.7
	101~140만원	40	47.1
	141~180만원	6	7.1
	181~220만원	0	.0
	220만원 이상	1	1.2
	계	85	100
독거노인 돌보미 직업선택동기	남을 돕는 봉사활동 하고싶어서	15	17.6
	생활에 보람과 활기를 찾으려고	30	35.3
	일도하고 돈도벌기 위해	28	32.9
	돈보다 일이라고 싶어서	3	3.5
	재능을 활용하고 경력을 쌓으려고	5	5.9
	지역사회발전에 보탬이 되려고	4	4.7
	계	85	100

2. 독거노인돌보미의 직무요인 수준

직무요인의 하위요인에 대한 전반적 만족도를 살펴보았을 때, 대인관계 관련 요인의 평균(3.82점)이 가장 높았으며, 다음으로 직무내용 관련 요인(3.49점), 근무환경 관련 요인(3.13점), 보상체계 관련 요인(2.75점)의 순으로 나타났다.

이상에서 독거노인돌보미는 현재 직무에 대해서는 비교적 만족하는 편으로 나타났다. 직무의 직접적 내용과 동료나 대상자와의 관계에서도 비교적 만족하는 편으로 확인되었다. 반면 독거노인돌보미 업무에 대한 급여수준이 낮고 사회적 인정을 받지 못하는 것으로 인식하고 있어 독거노인돌보미의 직무만족도를 높이기 위해서는 우선적으로 보상체계에 대한 개선이 필요함을 나타내고 있다.

1) 직무내용 관련요인의 수준

독거노인돌보미의 직무요인의 하위 요인 중 직무내용 관련 요인의 수준은 <표 4-2>와 같다.

직무내용 관련 요인 중 독거노인돌보미 업무의 중요성(4.02점)이 가장 높게 나타나 독거노인돌보미 업무가 대상자의 삶에 많은 영향을 미치는 것으로 인식하고 있었다. 또한 독거노인돌보미들은 부족한 자원 상황에서도 업무를 진행할 때가 있다(3.74점)고 하였으며, 업무 결정에 직접 참여하고는 있으나(3.36점), 상사 또는 동료들과의 역할에 대한 갈등(3.42점)을 겪고 있는 것으로 나타나고 있다.

<표 4-2> 독거노인돌보미의 직무내용 관련 요인의 수준

구분		N	최소값	최대값	M	SD
직무 내용 관련 요인	업무결정	85	1	5	3.36	.974
	업무의 중요성	85	2	5	4.02	.690
	나의 역할	85	1	5	3.42	.746
	자원	85	1	5	3.74	.958
	전체	85	2.25	5.00	3.49	.552

이상에서 독거노인돌보미들은 자신의 업무에 대해 중요성을 느끼고 어려운 상황에서도 업무를 진행하고자 하고 있다. 하지만 동료들과의 역할 갈등을 느끼고 있어 독거노인돌보미들간의 역할분담을 위한 직무개발이 필요함을 시사한다.

2) 대인관계 관련요인의 수준

독거노인돌보미의 직무요인의 하위 요인 중 대인관계 관련 요인의 만족도 수준은 <표4-3>와 같다.

대인관계 관련 요인 중에서 독거노인 어르신들과 돌보미와의 관계는 매우 높은 것으로 인식하고 있으며(4.24점), 동료들과의 관계(3.76점)도 월만하며 서로 신뢰(3.84점)하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 업무와 관련된 내용을 상사(3.88점)나 동료와 상의(3.85점)하는 것으로 나타나고는 있지만 상대적으로 고충을 이해하는 정도(3.36점)는 보통수준으로 조금 낮게 나타났다. 따라서 동료와의 신뢰를 바탕으로 동료 및 업무에 대한 상의 과정에서 좀 더 서로에 대해 이해할 수 있도록 노력하여야 할 것이고 이러한 효과를 기대하기 위해서는 효과적인 상담방법 교육 프로그램 제공이 필요하다.

<표 4-3>독거노인돌보미의 대인관계 관련 요인의 수준

	구분	N	최소값	최대값	M	SD
대인 관계 요인	고충이해	85	1	5	3.36	.898
	상사와 상의	85	2	5	3.88	.644
	동료관계	85	1	5	3.76	.868
	동료와 상의	85	2	5	3.85	.732
	동료와의 신뢰	85	3	5	3.84	.614
	대상자와의 관계	85	3	5	4.24	.551
	전체	85	2.50	5.00	3.82	.495

3) 근무환경 관련요인의 수준

독거노인돌보미의 직무요인의 하위 요인 중 근무환경 관련 요인의 만족도 수준은 <표 4-4>와 같다.

근무환경 관련 요인 중에서 업무에 대해 전문성이 확보된 교육적 지도가 이루어지고 있으며(3.71점), 근무시간도 대부분 보통 이상으로(3.69점) 응답하였다. 더욱이 업무량에 비해 돌보미 수가 적절한가라는 질문에도 보통(평균 3.11점) 수준을 보여 근무시간이나 업무량은 크게 과중하지 않은 것으로 보인다. 또한 독거노인들에게 필요한 서비스의 연계에서도 보통수준(3.04점)을 나타내었다. 하지만 독거노인과 동행하여 프로그램에 참여하기 위하여 노인돌보미들의 차량으로 이동 시 노인의 안전성이 보장되는가라는 질문에는 1.8점에 그쳐 독거노인돌보미들이 노인들의 이동 안전성을 확보하기가 어려워하고 있는 것을 알 수 있다. 이는 독거노인돌보미들의 자가용을 이용하여 독거노인들과 동승하기 때문에 위험하다고 느끼면서도 연계 서비스제공 실적과 관계가 있기 때문에 독거노인돌보미들의 심리적 어려움을 겪고 있고 노인들의 이동보조에 대한 체계적인 접근이 필요함을 알 수 있다. 따라서 무엇보다도 독거노인들의 안전성을 확보할 수 있는 정책 개발과 지원이 시급하다고 할 수 있다.

<표 4-4>독거노인돌보미의 근무환경 관련 요인의 수준

구분	N	최소값	최대값	M	SD	
근무시간	85	1	5	3.69	.724	
업무량(돌보미수)	85	1	5	3.11	.887	
근무 환경	교육적지도(수퍼비전)	84	2	5	3.71	.632
요인	직원의 욕구파악	85	2	5	3.44	.715
	노인의 안전성	84	1	5	1.80	.991
	연계서비스	84	1	5	3.04	.735
전체	85	1.67	4.00	3.13	.453	

4) 보상체계 관련요인의 수준

독거노인돌보미의 직무요인의 하위 요인 중 보상체계 관련 요인의 만족도 수준은 <표 4-5>와 같다.

보상체계 관련 요인 중 독거노인돌보미는 가족들에게 가장 많은 인정을 받고 있으며(3.39점), 스스로도 남들로부터 인정을 받고 있는 것으로 인식하고 있다

(3.08점). 하지만 주위 사람들로 부터는 독거노인돌보미 업무에 대해 부러움을 사지는 않는 것으로 나타났다(2.59점). 업무에 대한 보상으로 급여를 살펴보면, 급여수준은 적절하지 못하다고 인식하고 있고(2.28점), 노력에 대한 정당한 대우도 받지 못하는 것으로 나타났다(2.20점).

이상에서 독거노인돌보미 업무에 대해 어느 정도 공유하고 있는 가족이나 자신은 필요한 일로서 자부심을 갖고 있지만 독거노인돌보미 사업을 잘 모르는 주변인들에게는 아직 인정을 받지 못하고 있다. 더욱이 업무에 대한 대가나 급여수준도 미흡한 것으로 파악되었다. 따라서 독거노인돌보미 사업의 적극적인 홍보와 업무의 전문성을 키울 수 있는 프로그램 개발과 서비스제공으로 독거노인돌보미로서 전문성을 향상시켜 적절한 대우를 받을 수 있도록 하여야 할 것이다.

<표 4-5>독거노인돌보미의 보상체계 관련 요인의 수준

	구분	N	최소값	최대값	M	SD
보상 체계 요인	급여수준	85	1	4	2.28	.781
	노력의 대가	85	1	4	2.20	.737
	주위의 인정	85	1	5	2.59	.930
	가족의 인정	85	1	5	3.39	.803
	자신의 인정	85	1	5	3.08	.727
	직업적 비전	85	1	4	2.96	.870
	전체	85	1.00	3.83	2.75	.530

3. 독거노인돌보미의 직무만족도 수준

다음은 독거노인돌보미의 직무만족도 수준을 살펴보았으며, 그 결과는 다음 <표 4-6>과 같다.

독거노인돌보미가 느끼는 직무만족도를 살펴보면, 전반적 직무만족도는 평균 3.56점으로 만족 수준이 보통(3점)이상으로 나타나 독거노인돌보미의 현재 직무

에 대해서 비교적 만족하고 있는 것을 알 수 있었다.

구체적으로 살펴보면 독거노인돌보미들은 대부분 직장에서 일과가 끝나고 보람을 느끼고 있고(3.74점), 업무에 대해서도 성취감(3.66점)을 갖고 있었다. 또한 독거노인돌보미들은 대체로 업무가 자신들이 바라던 업무와 일치하고(3.55점), 대부분 업무에 대해 만족(3.49점)하며 업무를 다시 선택하겠다고(3.32점) 응답하였다. 더불어 독거노인돌보미들은 사업이 일관성 있게 수행되는 것으로 인식하고 있다(3.59점).

이상에서 독거노인돌보미 사업이 5년이라는 짧은 수행기간을 고려할 때 업무에 대한 전문성이 부족할 수 있음에도 불구하고 독거노인돌보미의 업무에 대한 만족도와 보람을 갖고 있는 것으로 나타났다. 따라서 독거노인돌보미 사업을 수행함에 있어 다양한 지원체계와 전문성을 키울 수 있는 환경이 제공된다면 독거노인돌보미의 직무만족도는 더욱 향상될 수 있을 것이다.

<표 4-6>독거노인돌보미의 직무만족도 수준

	구분	N	최소값	최대값	M	SD
	성취감	85	2	5	3.66	.749
	바라던 업무	85	2	5	3.55	.764
직무	업무/직무 만족	85	1	5	3.49	.796
만족	업무 다시 선택	85	1	5	3.32	.929
도	보람	85	1	5	3.74	.710
	정책/사업 일관성	85	1	5	3.59	.745
	전체	85	1.50	5.00	3.56	.601

4. 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이

독거노인돌보미의 인구사회학적 특성에 따라 직무만족도의 차이를 살펴보았다. 우선 성별, 가족과 동거여부, 가구주 여부, 주 소득원 여부에 따른 집단 간 차이 검증은 T-test를 실시하였고, 연령대, 최종학력, 근무경력에 따른 집단간 차이 검

증은 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 이용하여 분석을 실시하였다.

이때 빈도분석에서 연령의 경우 29세 이하가 1명 이하로 나타나 연령대를 39세 이하, 40~49세, 50~59세 이하, 60세 이상으로 재구성하여 분석을 진행하였으며, 최종학력의 경우도 대학원재학이상이 0명으로 나타나 중졸 이하, 고등학교졸업, 전문대학졸업, 대학교 졸업 까지 만으로 하여 검증을 진행하였다.

인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이는 <표 4-7>와 같다.

<표 4-7>인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이

	구분	N	M	SD	t/F
성별	남	3	3.28	.674	-.823
	여	82	3.57	.600	
연령대	39세 이하	5	3.80	.740	.385
	40~49세	33	3.53	.545	
	50~59세	37	3.60	.563	
	60세 이상	9	3.63	.564	
최종학력	중졸이하	5	3.90	.435	.583
	고졸	30	3.58	.499	
	전문대졸	26	3.53	.695	
	대졸	23	3.57	.695	
가족과 동거 여부	예	80	3.57	.565	.864
	아니오	5	3.33	1.099	
가구주 여부	예	29	3.58	.691	.315
	아니오	54	3.53	.555	
주소득원 여부	예	22	3.38	.655	-1.405
	아니오	58	3.59	.575	
근무경력	12개월이하(1년 이하)	28	3.48	.624	.576
	13~24개월(1년초과 2년이하)	7	3.83	.500	
	25~36개월(2년초과 3년이하)	3	3.39	.419	
	37~48개월(3년초과 4년이하)	4	3.46	.821	
	49~60개월(4년초과 5년이하)	43	3.59	.599	
독거노인 돌보미 직업선택 동기	남을 돕는 봉사활동 하고싶어서	15	3.63	.513	2.667
	생활에 보람과 활기를 찾으려고	30	3.71	.497	
	일도하고 돈도벌기 위해	28	3.49	.590	
	돈보다 일이라고 싶어서	3	2.56	.918	
	재능을 활용하고 경력을 쌓으려고	5	3.67	.874	
	지역사회발전에 보탬이 되려고	4	3.25	.569	

조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 살펴보면, 성별, 연령, 최종학력, 가족과 동거여부, 가구주 여부, 주소득원 여부, 근무경력, 독거노인돌보미 직업선택 동기에 따른 직무만족도의 집단 간 차이는 통계적으로 유의미하지 못하였다. 이러한 결과는 조용준(2008), 이대열(2009)의 선행연구에서

성별, 연령, 학력수준이나 결혼여부 등은 통계적으로 유의미하지 않았다고 보고한 결과와 일치한다. 다만 이대열(2009)의 경우 근무경력에 따라 2년 이상의 집단이 직무만족도가 높게 나타났다고 보고하였다. 하지만 본 연구에서처럼 근무경력을 시행 초기부터 현재까지의 총 시행기간(5년)으로 보았을 때는 차이가 없는 것으로 나타났다. 의미 있는 차이를 보이지는 않았으나 변수별 직무만족도 수준을 살펴보면, 여성이 남성보다 높았으며, 연령대에서는 39세 이하에서 가장 높은 만족도를 보였지만 40세 이상에서는 전반적으로 연령대가 높아짐에 따라 독거노인돌보미 직무에 대해서 만족도가 높아지는 경향을 보였다. 학력은 중졸 이하에서 좀 더 높은 만족도를 보였지만 대부분 고졸 이상 학력에서 비슷한 수준의 만족도를 보이고 있다. 그리고 독거노인돌보미들은 가족과 동거할수록 가구주일수록 주 소득원이 아닌 경우에 상대적으로 만족도가 조금 더 높게 나타났다.

근무경력에서의 직무만족도를 살펴보면, 대부분 보통이상의 만족도를 보이고 있으나 13개월~24개월에서 조금 더 높은 만족도 수준을 나타내고 있다. 또한 독거노인돌보미 직업선택 동기에 따른 만족도에서는 대부분 보통이상의 만족도 수준을 보이고 있지만 생활에 보람과 활기를 찾기 위해서, 재능을 활용하고 경력을 쌓으려고, 남을 돕는 봉사활동을 하고 싶어서, 일도하고 돈도 벌기 위해서가 조금 더 높은 수준의 만족도를 보이고 있었다. 하지만 돈보다 일이 하고 싶어서라고 응답한 경우는 보통 이하의 낮은 만족도를 보였다.

5. 상관관계분석

본 연구에서는 독거노인돌보미의 주요 변수인 인구사회학적 요인과 직무요인 중 직무내용 요인, 대인관계 요인, 근무환경 요인, 보상체계 요인이 직무만족도와 어떠한 관계가 있는지를 파악하기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 진행하였으며, 그 결과는 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 독거노인돌보미의 주요 변인 간 상관관계분석

	① 성별	② 연령대	③ 최종 학력	④ 가족 과 동거 여부	⑤ 가구 주 여부	⑥ 주소 득원 여부	⑦ 근무 년수	⑧ 직무 내용	⑨ 대인 관계	⑩ 근무 환경	⑪ 보상 체계	⑫ 직무 만족 도
①	1											
②	-.264*	1										
③	-.043	-.312*	1									
④	.048	.259*	.055	1								
⑤	.264*	.035	-.113	-.307**	1							
⑥	.026	-.011	.205	-.372**	.273*	1						
⑦	-.002	.256*	-.220*	.038	.124	-.049	1					
⑧	.085	-.103	-.150	.048	-.042	-.109	.084	1				
⑨	.038	.098	-.198	.040	-.114	-.043	-.017	.413*	1			
⑩	-.015	-.252*	-.155	-.184	-.142	-.001	-.230*	.153	.343**	1		
⑪	.172	-.004	-.079	-.183	-.061	.183	-.021	.039	.133	.524**	1	
⑫	.090	.011	-.095	-.094	-.035	.157	.046	.360**	.490**	.368**	.514**	1

*p<.05, **p<.01

독립변수인 인구사회학적 특성과 직무요인의 하위요인별 항목이 직무만족도와 상관관계를 보면, 인구사회학적 특성 중성별, 연령, 주소득원 여부, 근무년수는 정(+)적으로, 최종학력, 가족과 동거여부, 주소득원 여부는 부(-)적인 관계를 보이고 있지만 통계적으로 유의하지는 못하였다. 그리고 직무요인의 하위영역인 직무내용 요인, 대인관계 요인, 근무환경 요인, 보상체계 요인은 모두 독거노인돌보미의 직무만족도와 정(+)적인 관계가 있는 것으로 나타났으며 통계적으로도 유의미하였다(p<.01). 따라서 독거노인돌보미의 직무내용 요인, 대인관계 요인, 근무환경 요인, 보상체계 요인이 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

회귀분석에 앞서 각 독립변수들 간의 관계를 파악하여 다중공선상의 문제가 없는지를 살펴보았으며, 독립변수들 간 상관계수가 0.6이상 되는 것이 없어 다중공선상에 문제가 없는 것으로 확인되어 회귀분석을 적용하여도 무리가 없다고 판단할 수 있다.

6. 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향

다음은 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 직무요인의 하위 요인을 동시 투입방식으로 다중회귀분석을 실시하여 직무만족도에 미치는 영향요인을 살펴보고, 직무요인의 하위요인이 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 상대적 영향력을 살펴보고자 인구사회학적 특성을 통제하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

1) 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향

독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 직무요인 중 직무내용 관련요인, 대인관계 관련요인, 근무환경 관련요인, 보상체계 관련요인이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 공차한계는 모두 0.1이상이므로 다중공선상에 문제가 없었으며, 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 회귀계수 유의도 검증에서도 $F=3.843(p<.001)$ 로 통계적으로 유의미하였다. 회귀모형의 설명력은 39.4%인 것으로 나타났다. <표 4-9>는 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향 요인을 나타내고 있다.

<표 4-9>독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향

모형	B	표준오차	β	t	공차한계	
(상수)	.401	.966		.416		
인구	성별	-.053	.327	-.019	-.161	.679
	연령	-.015	.090	-.020	-.161	.606
사회	최종학력	.031	.067	.050	.465	.793
학적	가족동거여부	-.186	.312	-.067	-.597	.746
	가구주여부	-.025	.131	-.022	-.187	.691
특성	주소득원여부	-.162	.136	-.132	-1.190	.761
	근무년수	.009	.031	.030	.282	.827
직무	직무내용	.235	.105	.244	2.246*	.788
	대인관계	.393	.128	.348	3.080**	.730
요인	근무환경	-.042	.167	-.033	-.254	.537
	보상체계	.429	.131	.388	3.280**	.668
R						.628
R ²						.394
ΔR^2						.292
F 값						3.843***
Durbin-Watson 값						1.730

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

먼저 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성들을 살펴보면, 성별(B=-.053), 연령(B=-.015), 가족과 동거여부(B=-.186), 가구주여부(B=-.025), 주소득원여부(B=-.162)는 직무만족도에 부(-)적인 영향을 미치고, 최종학력(B=.031)과 근무년수(B=.009)는 직무만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 모두 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

직무요인의 하위요인을 살펴보면, 근무환경 관련 요인(B=-.042, t=-.254)은 직무만족도와 부(-)적인 관계이지만 통계적으로는 영향을 미치지 못하였다. 직무내용 관련요인(B=.235, t=2.246, p<.05), 대인관계 관련요인(B=.393, t=3.080, p<.01), 보상체계 관련요인(B=.429, t=3.280, p<.01)은 직무만족도와 정(+)적인 영향을 미치고 있으며, 통계적으로도 유의미하였다.

따라서 다른 통제변수를 통제하였을 때, 직무내용 관련요인의 점수가 1점 증가할수록 직무만족도는 0.244점이 증가하고, 대인관계 관련요인의 점수가 1점 증가할수록 직무만족도는 0.348점이 증가하며, 보상체계 관련요인의 점수가 1점 증가할수록 직무만족도는 0.388점이 증가한다. 그러므로 독거노인돌보미의 직무내용,

대인관계, 보상체계의 개선을 통해 직무요인을 향상시킨다면 독거노인돌보미의 직무만족도가 향상될 것이다.

2) 독거노인돌보미의 직무요인이 직무만족도에 미치는 영향

독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향요인을 살펴보기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였고, 그 결과 직무내용 관련요인, 대인관계 관련요인, 보상체계 관련요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음은 직무요인의 하위요인의 상대적 영향력을 살펴보기 위하여 인구사회학적 특성을 제거하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

다음 <표4-10>는 직무요인의 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과이다.

회귀모형에서 공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보여 다중공선상에는 문제가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson 값은 1.810으로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 나타났다.

<표 4-10> 직무요인이 직무만족도에 미치는 영향

독립변수 모형		상수	직무내용	대인관계	근무환경	보상체계	통계량
모 델 1	<i>B</i>	2.191	.391				R ² =.129
	<i>SE</i>	.394	.111				△R ² =.119
	<i>β</i>	-	.360				F=12.347**
	<i>t</i>	5.561***	3.514**				
모 델 2	<i>B</i>	.927	.207	.500			R ² =.270
	<i>SE</i>	.483	.113	.126			△R ² =.252
	<i>β</i>	-	.190	.412			F=15.173***
	<i>t</i>	1.922	1.833	3.975***			
모 델 3	<i>B</i>	.358	.203	.408	.297		R ² =.314
	<i>SE</i>	.532	.110	.129	.130		△R ² =.289
	<i>β</i>	-	.187	.336	.224		F=12.383***
	<i>t</i>	.673	1.850	3.162**	2.288*		
모 델 4	<i>B</i>	-.196	.217	.432	-.046	.541	R ² =.479
	<i>SE</i>	.480	.096	.113	.133	.108	△R ² =.453
	<i>β</i>	-	.199	.356	-.035	.477	F=18.383***
	<i>t</i>	-.408	2.249*	3.814***	-.345	5.026***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

모델별로 살펴보면, 모델 1의 경우, F값이 12.347(p<.01)로 회귀계수는 통계적으로 유의미하였으며, 직무내용 관련요인은 직무만족도의 변량을 12.9% 설명하고 있으며, 직무내용 관련요인이 높을수록 직무만족도도 좋아진다(t=3.514, p<.01).

모델 2의 경우, 모델 1에서 직무내용 요인의 하위요인인 대인관계 관련요인을 추가로 회귀시킨 것으로 모델 2는 직무만족도의 변량을 27.0% 설명하고 있으며, 모델 1에 비하여 14.1% 더 설명하고 있다. 이때 F값이 15.798(p<.001)로 회귀계수는 통계적으로 유의미하였으며, 대인관계 관련요인(t=3.975, p<.001)은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 모델 1에서와 달리 직무내용 관련요인(t=1.833)은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 대인관계 관련요인은 직무만족도에 영향을 미치며 대인관계 관련요인이 좋을수록 직무만족도는 좋아진다.

모델 3은 모델 2에서 직무요인의 하위 요인 중 근무환경 관련요인을 추가로

회귀시킨 결과이다. 모델 3은 직무만족도의 변량을 31.4% 설명하고 있으며, 모델 2에 비하여 4.4% 더 설명하고 있다. 이때 F값은 12.383($p < .001$)으로 회귀계수는 통계적으로 유의미하였으며, 대인관계 관련요인($t=3.162$, $p < .01$)과 근무환경 관련요인($t=2.288$, $p < .05$)은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미하였다. 하지만 직무내용 관련요인($t=1.850$)은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 대인관계 요인의 만족도가 높을수록, 근무환경 요인의 만족도가 높을수록 직무만족도는 좋아진다.

마지막으로 모델 4는 모델 3에서 직무요인의 하위 요인 중 보상체계 관련요인을 추가로 회귀시킨 결과이다. 모델 4는 직무만족도의 변량을 47.9% 설명하고 있으며, 모델 3에 비하여 16.5% 더 설명하고 있다. 이때 F값은 18.383($p < .001$)으로 회귀계수는 통계적으로 유의미하였으며, 직무내용 관련요인($t=2.249$, $p < .05$), 대인관계 관련요인($t=3.814$, $p < .001$), 보상체계 관련요인($t=5.026$, $p < .001$)은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미하였다. 하지만 근무환경 관련요인($t=-.345$)은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 직무내용 관련요인의 점수가 높을수록, 대인관계 관련요인의 점수가 높을수록, 보상체계 관련요인의 점수가 높을수록 독거노인돌보미의 직무만족도는 좋아진다.

독거노인돌보미의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 중 직무만족도를 향상시킬 수 있는 변수들 간의 상대적 영향력을 평가하면, 보상체계 관련요인($\beta=.477$)이 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타나고 있으며, 다음은 대인관계 관련요인($\beta=.356$)이 두 번째로 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났다. 마지막으로 직무내용 관련요인($\beta=.199$)이 세 번째로 영향을 미치는 변수로 나타났다.

V. 결론 및 제언

1. 연구결과의 요약 및 논의

보건복지부에서는 인구 고령화와 함께 급증하고 있는 독거노인 문제에 대응하기 위하여 노인복지법 제27조의 2항을 근거로 2007년부터 ‘독거노인 생활지도사 파견사업’을 시작하여 2012년 현재 ‘독거노인 돌봄 기본서비스’라는 독거노인에 대한 돌봄 서비스를 제공하고 있다.

제주자치도에서도 「제주시독거노인원스톱지원센터」를 중심으로 독거노인돌보미 사업이 추진되고 있으며 현재 86명이 활동하고 있다. 이에 본 연구는 제주지역 독거노인돌보미 서비스 제공자들의 직무만족도 수준과 직무요인의 수준을 파악하고, 독거노인돌보미의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 요인을 분석하여 독거노인돌보미의 직무만족도 향상을 통한 독거노인에게 좀 더 나은 서비스 제공을 할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

연구대상은 「제주시독거노인원스톱지원센터」의 독거노인돌보미 86명을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 인구사회학적 특성, 직무요인(직무내용 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 근무환경 관련 요인, 보상체계 관련 요인)이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구조사기간은 2012년 4월 5일부터 9일까지 5일간 독거노인돌보미를 직접 대면하여 설문조사를 실시하였고, 그 중 퇴사 1명을 제외한 85명의 설문지가 최종분석 되었다.

분석방법은 본 연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 신뢰도검증, 기술 통계 분석, T-test, 일원배치분산분석(ANOVA), 상관관계분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석을 활용하였으며, 이에 따른 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 96.5%로 대부분 여성이었으며, 연령은 평균 50.38세로 40대~50대가 83.3%이었다. 학력수준은 고졸 35.7%,

전문대졸 31.0% 대졸 27.4%이었으며 평균 35.67개월 근무한 것으로 나타났고 4년~5년 근무가 50.6%로 가장 많았다. 그리고 94.1%가 가족과 동거하고 있지만 가구주이거나 주 소득원은 아닌 것으로 나타났다. 독거노인돌보미가 희망하는 적정 급여 수준은 100만원이하 44.7%, 101만원~140만원 47.1%의 수준으로 독거노인돌보미들의 직업 선택 동기는 대부분 생활에 보람과 활기를 찾으면서 일도 하고 돈도 벌기 위한다고 응답하였다.

둘째, 독거노인돌보미 직무요인의 하위 요인에 대한 전반적 만족도를 살펴보았을 때, 대인관계 관련 요인의 평균(3.82점)이 가장 높았으며, 다음으로 직무내용 관련 요인(3.49점), 근무환경 관련 요인(3.13점), 보상체계 관련 요인(2.75점)의 순으로 나타났다. 독거노인돌보미는 현재 직무에 대해 비교적 만족하고는 있지만 업무에 대한 급여수준이 낮고 사회적 인정을 받지 못하는 것으로 나타나 직무만족도를 높이기 위해 독거노인돌보미에 대한 보상체계의 개선이 필요하다.

셋째, 독거노인돌보미가 느끼는 직무만족도를 살펴보면, 독거노인돌보미의 전반적 직무만족도는 평균 3.56점으로 만족수준이 보통(3점)이상으로 나타나 독거노인돌보미의 현재 직무에 대해서 비교적 만족하고 있다. 하지만 독거노인돌보미 사업이 5년이라는 짧은 수행기간을 고려한다면, 독거노인돌보미 사업을 수행함에 있어 다양한 지원체계와 전문성을 키울 수 있는 환경이 제공된다면 독거노인돌보미의 직무만족도는 더욱 향상될 수 있을 것이다.

넷째, 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이를 살펴보면, 성별, 연령, 최종학력, 가족과 동거 여부, 가구주 여부, 근무경력, 독거노인돌보미 직업선택 동기에 따른 직무만족도의 집단 간 차이는 통계적으로 유의미하지 못하였다. 하지만 이러한 결과는 조용준(2008), 이대열(2009)의 선행연구에서 성별, 연령, 학력수준이나 결혼여부 등은 통계적으로 유의미하지 않았다고 보고한 결과와 일치한다.

다섯째, 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과를 보면, 독거노인돌보미의 인구사회학적 특성은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 하지만 직무요인의 하위요인에서는 직무내용 관련 요인($\beta=.244$), 대인관계 관련 요인($\beta=.348$), 보상체계 관련 요인($\beta=.388$)은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타

났다. 이때 그 설명력은 39.4%였다. 따라서 독거노인돌보미의 직무내용 점수가 높을수록, 대인관계 점수가 높을수록, 보상체계 점수가 높을수록 직무만족도는 높아진다고 할 수 있다.

여섯째, 독거노인돌보미 직무만족도에 영향을 미치는 직무요인의 상대적 영향력을 살펴보기 위해 위계적 분석을 실시한 결과, 보상체계 관련 요인($\beta=.477$)이 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타나고 있으며, 다음은 대인관계 관련 요인($\beta=.356$)이 두 번째로 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났다. 마지막으로 직무내용 관련 요인($\beta=.199$)이 세 번째로 영향을 미치는 변수로 나타났다.

본 연구는 독거노인돌보미의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 요인을 분석하여 독거노인돌보미의 직무만족도 향상을 통한 독거노인에게 좀 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하고자 하였으며, 본 연구자가 세운 연구가설 중 차이 가설 검증 결과 직무요인의 하위요인 중 직무내용 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 보상체계 관련 요인이 유의미한 설명력을 가지는 것으로 나타났다.

독거노인돌보미의 인구사회학적 특성과 유의미한 연구결과를 중심으로 논의해 보면, 선행연구에서와 같이 대부분 중년여성들이 독거노인 돌봄 서비스의 제공자였다. 특히 이들은 금전적 이유에서보다는 삶의 보람을 찾으면서 일도하고 남에게 봉사하고 싶은 동기가 많다는 점에서 독거노인돌보미로서의 활동에 대한 업무의 중요성이나 독거노인들에 대한 관계를 중요시하는 것으로 분석된다. 또한 가정 중심의 생활에서 사회생활을 경험함에 따라 업무에 있어 상사나 주위 동료들과도 많은 대화를 통해 서로 상의하는 것을 알 수 있다.

하지만 독거노인돌보미 사업 제공자로서 노력이나 업무에 비해 상대적으로 낮은 급여와 대가를 받는다고 생각하고 있으며, 더욱이 가족의 지지가 있으나 주변 사람들에게 인정받지 못한다고 인식하고 있고, 직업으로서의 비전도 낮다고 인식하고 있다. 따라서 아직까지 독거노인돌보미 서비스의 홍보가 부족할 뿐 아니라 서비스의 내용에서도 전문성을 갖지 못하기 때문으로 분석할 수 있다. 이는 독거노인돌보미들이 서비스제공을 위하여 독거노인 이동시 안전성이 매우 낮다고 인식하는 점에서 가장 시급한 문제라고 할 수 있다.

이상에서 무엇보다도 우선 독거노인돌보미의 직무만족도를 높이기 위해서는 독

거노인돌보미의 직무의 전문성 확보와 더불어 그에 대한 적절한 보상이 이루어져야 할 것이다.

2. 연구의 한계점 및 제언

본 연구에서는 독거노인 돌보미 파견사업 서비스를 제공하고 있는 「제주시독거노인원스톱지원센터」 독거노인돌보미 남녀 86명을 대상으로 설문지를 통하여 전수조사·분석 하였다. 「제주시독거노인원스톱지원센터」 독거노인돌보미로 한정하여 연구를 하였기 때문에 다음 연구는 서귀포시 지역까지 직무만족 향상을 위하여 발전적인 후속연구가 필요하다.

본 연구에서는 독거노인돌보미의 직무만족도에 미치는 영향을 인구사회학적 특성, 직무요인(직무내용 관련요인, 대인관계 관련요인, 근무환경 관련요인, 보상체계 관련요인)으로 구분하여 분석하였으며, 각 요인들 중 독거노인돌보미의 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변수들을 찾아내었다. 직무만족도에 가장 큰 영향을 주는 요인은 보상체계 관련 요인, 대인관계 관련 요인, 직무내용 관련 요인 순으로 나타났다. 따라서 직무만족도에 영향을 미치는 영향요인과 직무만족도 수준을 중심으로 살펴본 독거노인돌보미의 직무만족도 향상을 위한 정책적 함의는 다음과 같다.

첫째, 독거노인돌보미의 직무만족도를 높이기 위해서는 우선적으로 보상체계에 대한 개선이 필요하다. 보상체계가 좋을수록 직무만족이 증가된다는 것은 비록 급여와 업무에 대한 대가가 열악한 상황이지만 서비스를 제공받는 독거노인과 가족을 비롯한 주변사람들로부터 인정을 받음으로써 자신의 일에 대한 보상을 받는 것으로 볼 수 있다. 따라서 당장 급여체계를 올리거나 업무를 줄이는 것은 현실적으로 어렵지만 워크숍, 세미나, 연수, 강연 등을 통하여 전문가로서의 자부

심을 고취시키고 우수 사례의 홍보 및 사업 안내를 통한 독거노인돌보미 사업을 적극적으로 홍보한다면 독거노인돌보미에 대한 사회적 관심과 인지도가 높아질 것이고 독거노인돌보미로서의 사명감을 갖고 더욱 보람을 느끼게 될 것이다. 또한 이를 통해 부족한 자원을 발굴한다면 독거노인에게 좀 더 많은 서비스가 제공될 수 있는 토대를 마련할 수 있을 것이다. 더불어 다양한 서비스 제공을 위한 교육적 지원이 주워 진다면 서비스제공자로서 직업에 대한 비전도 높일 수 있을 것이다.

둘째, 독거노인돌보미의 대인관계가 원만할수록 직무만족도가 좋아진다는 것은 독거노인돌보미들이 대부분 중년여성이라는 점에서 업무에 대한 구체적 이해력이 부족하기 때문에 이를 해결해 준다면 사업 제공자로서 직무만족이 높아진다고 추측할 수 있다. 따라서 의사소통 및 인간관계 개선 프로그램 제공을 통해 상사나 독거노인돌보미들의 대화기법이 향상된다면 서로의 마음을 좀 더 이해할 수 있고 업무의 효율성을 극대화할 수 있을 뿐 아니라 독거노인들의 말동무로서 더 나은 서비스제공을 할 수 있고 이를 통해 직무만족도가 향상될 수 있다.

셋째, 독거노인돌보미의 업무의 명확성이나 역할에 대한 참여가 의미하는 것은 독거노인돌보미들은 독거노인들에게 직접서비스를 제공하는 당사자로서 업무에 대한 책임감을 많이 느끼고 있고 대상자의 삶에 중요한 역할을 하고 있다는 것이다. 따라서 독거노인돌보미의 명확한 업무 매뉴얼 개발과 구체적인 처리지침 등을 마련하여 제시함으로써 역할 갈등에 대한 부분을 해소하여 직무만족도를 향상 시킬 수 있다.

넷째, 현재 제주특별자치도 제주시 지역 독거노인에 비해 독거노인돌보미로 활동하고 있는 인력은 86명에 불과하여 독거노인돌보미는 부족한 실정이다. 더욱이 부족한 인력과 프로그램을 제공하기 위하여 독거노인을 이동할 때 안전사고에 대한 위험이 항상 존재하고 있으며 더 많은 독거노인들에게 적극적인 서비스제공에 제한을 받고 있다. 따라서 독거노인 수에 비례한 단계적 충원이 가능하도록 체계적인 조사와 정책개발 지원이 필요하다.

【참 고 문 헌】

- 강수원(2010). 독거노인돌보미 직무만족도에 관한 연구. 경안신학대학원대학교 석사학위논문.
- 강희자(2010). 요양보호사 근무시설유형에 따른 직무만족도 비교 연구. 제주대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 권중돈(2008). **독거노인생활관리사과견사업의 성과와 개선방안**. 한국노인학회 춘계학술대회 발표.
- 권중돈(2009). 「노인복지론」. 학지사.
- 김미혜·조추용·조유향·임병우·선우덕·김근홍 공저(2008). 「**재가노인복지론**」. 청록출판사.
- 김복희(2010). 사회복지서비스 바우처 종사자의 직무만족에 관한 연구. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 김상형(2011). 요양보호사의 직업정체성이 직무만족과 생성감에 미치는 영향. 충신대 사회복지정책대학원 석사학위논문.
- 김선실(2011). 돌봄서비스 제공자들의 직무만족 영향 요인. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영란(2010). 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구. 인제대학교 사회복지정책대학원 석사학위논문.
- 김우경(2010). 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 동아대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김은영(2010). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 이직의사에 미치는 영향. 한일장신대학교 기독교사회복지대학원 석사학위논문.
- 김철용(2009). 노인복지시설종사자의 직무만족에 관한 연구. 울산대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 김현희(2011). 요양보호사 자격취득 동기와 직무만족도. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 김형수·모선희·유성호·윤경아(2009). 「**현대 노인복지론**」. 학지사.

- 김혜경(2010). 노인장기요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. 청주대학교 사회복지·행정대학원 석사학위논문.
- 김희숙(2010). 사회복지사들의 직무특성과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 박소진(2010). 요양보호사의 직무만족이 재가노인서비스의 질에 미치는 영향. 고신대학교 선교목회대학원 석사학위논문.
- 박영석(2008). 독거노인생활관리사의 직무만족에 관한 연구. 성결대학교 대학원 석사학위논문.
- 박차상·김옥희·엄기욱·이경남·정상양 공저(2009). 「한국노인복지론」. 학지사.
- 박현진(2010). 요양보호사의 직무만족에 관한 연구. 서울기독교대학교 대학원 석사학위논문.
- 보건복지가족부(2009). 「노인보건복지 서비스 매뉴얼」.
- 보건복지가족부(2010). 「노인돌봄서비스사업안내」.
- 보건복지가족부(2011). 「노인복지 사업안내」.
- 보건복지가족부(2011). 「독거노인지원 정책 세미나자료p5」.
- 보건복지노인팀(2008). 「내손안의 독거노인생활관리사 파견사업」.
- 보건복지노인팀(2008). 「독거노인생활관리사 파견사업의 실제」.
- 보건복지부(2006). 「독거노인 사회안전망 축을 위한 복지서비스 기초조사 연구보고서」.
- 보건복지부(2008) 「독거노인생활관리사 파견사업 정착화방안」.
- 보건복지부(2010). 「저출산·고령화에 대한 국민인식조사 결과보고서」.
- 보건복지부(2011) 「독거노인 지원사업 워크샵자료」.
- 보건복지부(2011). 「노인돌봄기본서비스의 실제」.
- 보건복지부(2012). 「노인돌봄기본서비스의 실제」.
- 보건복지부(2012). 「노인돌봄서비스사업안내」.
- 안금선(2009). 노인요양시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 경안신학대학원대학교 석사학위논문.
- 유용원(2010). 사회복지시설종사자의 직업가치관이 직무만족에 미치는 영향. 한일장 신대학교 NGO정책대학원 석사학위논문.

- 육승철(2009). 노인장기요양기관 요양보호사의 직무만족도에 관한연구. 경운대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 이선아(2009). 노인요양시설종사자의 직무만족에 관한 연구. 초당대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 이인수(2009). 「21세기 노인복지론」.
- 이인정·최해경 공저(1999). 「인간행동과 사회환경」. 나남출판사.
- 이자영(2009). 요양보호사의 직무만족도에 관한연구. 서강대학교 신학대학원 석사학위논문.
- 이창원·최장현(2006). 「새 조직론」. 대영문화사.
- 전상원(2010). 사회복지사의 자기효능감과 직무만족에 관한 연구. 강남대학교 사회복지 전문대학원 석사학위논문.
- 정미의(2010). 노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 경성대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정영옥(2010). 사회복지관 사회복지사의 직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향, 경성대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정은영(2010). 요양보호사의 직무스트레스 및 소진이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구. 백석대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 제주특별자치도청. www.jeju.go.kr.
- 조용준(2009). 독거노인을 위한 노인돌봄서비스의만족도에 영향을 미치는 요인 조사 연구-수원시 권선구중심으로. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 최경희(2009). 「노인에 대한 사회적돌봄과 돌봄서비스 질 보장」. 집문당.
- 통계청. <http://kost.go.kr>.
- 한국노인복지중앙회. <http://www.elder.or.kr>.
- 한국보건사회연구원. <http://www.kihasa.re.kr>.
- 허순옥(2010). 재가 장기요양기관 방문요양보호사의 직무만족도에 관한 연구. 상지대학교 사회복지정책대학원 석사학위논문.
- 홍기오(2010). 사회복지사의 직무만족이 서비스 질 인식에 미치는 영향에 관한 연구. 광주대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- 황은진(2004). 노인복지시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 목원대학교 산업

정보대학원 석사학위논문.

황희진(2011). 노인 의료복지시설요양보호사의 직무만족 요인이 소진에 미치는 영향. 조선대학교 정책대학원 석사학위논문.

ABSTRACT

The purpose of this study is to offer much better service to the self-living seniors through improvement of the job satisfaction of the self-living senior care supporters. For this, we grasped the level of job satisfaction and job factors of the self-living senior care supporters of Jeju city, and analyzed the influential factors that can improve the job satisfaction of them.

We conducted a complete enumeration survey on the 86 self-living senior care supporters of One-stop support center for the self-living seniors of Jeju city, and analyzed features of Sociological of Population and job factors - job specifications, personal relations, a working environment, reward system-affecting the job satisfaction. We conducted the surveys by meeting them face to face for 5 days from 5th to 9th in April, 2012. Finally the surveys of 85 supporters were analyzed except one person who resigned from the supporters.

We used SPSS for Win 18.0 as an Analysis tool, and used Frequency Analysis, Verifying Reliability, Descriptive Statistical Analysis, T-test, oneway Analysis Of Variance (ANOVA), Correlation Analysis, Multiple Regression Analysis, Hierarchical Regression Analysis for verifying the hypothesis of this study. The main results of this study are as follows.

At first, the author looked into the features of Sociological of Population. It was found that women constituted 96.5% of the self-living senior care supporters, the average age of them is 50.38 years old, and the people in their 40s~50s constituted 83.3%, the people who are graduated from high school constituted 35.7%, the people who are graduated from collage constituted 58.4%. And the average period of their work experience is about 35.67 months. There are many cases that she or he has worked since the self-living senior care service program had began. Secondly, in the level of job factors of the self-living senior care supporters, the factor of personal relations is the highest

as 3.82 points, and the second factor is job specifications as 3.49 points, the third one is a working environment as 3.13 point, and the last one is a reward system as 2.75 points. It means they are comparatively satisfied with their work, co-workers and the relationships with their service recipient, but they recognized that they were paid low in accordance with their working level and they don't achieve social recognition. So it is necessary to improve the reward system for the job satisfaction. Thirdly, the gap of the job satisfaction among groups is meaningless statistically in accordance with the factors of Sociology of Population like a gender, age, educational background, cohabitation with their own family, the head of household, work experience, the motive for working as the self-living senior care supporters. Finally, the reward system($\beta=.477$) is the most powerful factor on job satisfaction, the personal relations($\beta=.356$) is an influential factor in second, and the job specifications($\beta=.199$) is the third factor on it.

Here are some alternative suggestions for improving job satisfaction of the self-living senior care supporters. Firstly, the reward system must be improved. Secondly, if the capability of the supporters or manager is strengthened through the program of improving communication and relationship, they would not only maximize their work efficiency with understanding each other but also provide better service to the self-living senior as her or his someone to talk to. The job satisfaction can be improved through this process. Thirdly, the job satisfaction can be possibly improved through resolving the role conflict by developing definite manuals for work of the self-living senior care supporters and setting up specific guidelines. Lastly, it is necessary to support policy development and a systematic search for recruiting people who is proportionate to the number of the self-living seniors in phases, providing service well and to ensure safety when the self-living seniors move to participate the provided programs.

<부 록>

설 문 지

설문지 번호	
--------	--

독거노인돌보미의 직무만족도에 관한 연구 설문조사

안녕하십니까?

본 설문지는 제주대학교 행정대학원 일반행정 석사학위논문 연구과제의 독거노인돌보미의 직무만족도에 관한 연구를 위한 기초 자료를 만들기 위한 것입니다.

독거노인돌보미 파견사업의 서비스를 제공하시는 종사원께서 응답하신 내용은 순수한 학문적 연구목적으로만 사용할 것이며 철저히 비밀을 보장하겠습니다. 각 문항의 질문에 생각하고 느끼시는 사실 그대로 대답하여 주시면 고맙겠습니다.

설문에 협조하여 주셔서 감사 합니다 늘 가정에 평안이 함께 하시길 바랍니다.

2012년 4월

제주대학교 행정대학원

일반행정 석사과정

연구자 : 이승희

지도교수 : 남진열

독거노인돌보미 사업 활성화를 위한 전수조사

I. 응답자 일반 사항

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? (만 세)

3. 귀하의 최종학력은? ①중졸이하 ②고졸(중퇴포함) ③전문대졸(중퇴포함)
 ④대졸(중퇴포함) ⑤대학원재학이상

4. 가족과 함께 살고 있습니까? ① 예 ②아니오

5. 귀하는 가정에 가구주(세대주)입니까? ① 예 ②아니오

6. 귀하의 가구 내 가구원 수는 본인을 포함하여 모두 몇 명입니까?(명)

7. 귀하는 가정에서 주소득원입니까? ① 예 ②아니오

8. 귀하는 아래의 기초생활보장수급 형태 중 어디에 해당됩니까?
① 일반수급자 ② 조건부 수급자 ③ 차상위 계층 ④ 수급자 아님

9. 귀하께서 독거노인돌보미로서 근무한 경력은?(개월)

10. 귀하는 4월 현재 담당하고 있는 독거노인의 수는 몇 명입니까? (명)

11. 귀하의 업무량을 고려할 때 적정 수준이라고 생각하시는 급여액은 어느 정도
라고 생각하십니까?
① 100만원 이하 ② 101-140만원 ③ 141-180만원 ④ 181-220만원 ⑤ 220만원 이상

12. 독거노인돌보미의 직업을 선택한 동기는?

- ① 남을 돕는 봉사활동을 하고 싶어서 ② 생활에 보람과 활기를 찾으려고
 ③ 일도 하고 돈도 벌기 위해서 ④ 돈보다도 일이 하고 싶어서
 ⑤ 재능을 활용하고 경력을 쌓으려고 ⑥ 지역 사회 발전에 보탬이 되려고

□ 다음의 질문을 잘 읽으시고, 해당하는 곳에 v표로 체크해 주시기 바랍니다.

문 항	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
직 무 내 용	1. 조직에서 나의 업무/직무와 관련된 결정을 내릴 때 직접 참여한다.					
	2. 업무/직무와 관련된 나의 의견이나 제안은 충분히 반영된다					
	3. 나의 업무/직무는 복지서비스 대상자의 삶에 영향을 미칠 정도로 중요하다고 생각한다.					
	4. 나는 상사 또는 동료들과의 업무/직무 관련 역할에 대한 갈등이 있다					
	5. 조직에서의 나의 역할이 분명하다.					
	6. 충분한 자원이 없는 상황에서 업무/직무를 수행할 때가 있다					
대 인 관 계	1. 나의 상사는 내 개인적인 고충을 충분히 이해하고 있다.					
	2. 나는 중요한 업무를 수행하기 전에 상사와 상의하고 행동한다.					
	3. 나는 동료들과의 관계를 만족스럽다고 생각한다					
	4. 나와 동료들은 업무/직무와 관련된 사항을 서로 상의한다.					
	5. 나는 동료들과 신뢰관계를 형성 하고 있다.					
	6. 나는 대상자(어르신)와 원만한 관계를 유지하고 있다.					

문항	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
근무환경	1. 편의시설(화장실, 전화, 사무실 등)의 이용이 편리하고 자유롭다					
	2. 직원들간의 화합을 위한 행사(워크샵, 직원 야유회)를 실시하고 있다					
	3. 나의 일주일 평균 근무시간은 적절하다					
	4. 나의 직장은 업무량에 비해 직원 수가 적절하다					
	5. 지도감독자 국장, 팀장, 과장은 전문성이 확보된 교육적지도(수퍼비전)를 제공한다					
	6. 지도감독자 국장, 팀장, 과장등은 나의 욕구를 적절하게 파악하고 있다.					
	7. 독거노인을 동행하여 이동할 경우 노인의 안정성은 보장된다.					
	8. 독거노인에게 연계서비스가 필요할 경우 다른 서비스와의 연계가 잘 이루어지고 있다.					
보상체계	1. 나는 나의 능력/경력에 비추어 현재의 급여수준은 적절하다고 생각한다.					
	2. 내가 노력한 만큼 적당한 급여를 받는다고 생각한다.					
	3. 내 주위의 사람들은 내가 하는 일에 부러워 하는 편이다.					
	4. 내 가족은 내가 하는 일을 자랑스럽게 생각한다.					
	5. 내 직장 은 남들로부터 인정을 받고 있다고 생각한다.					
	6. 내가 일하고 있는 곳은 직업적으로 희망(비전)이 있다.					

문 항	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
직 무 만 족	1. 나는 내가 하고 있는 업무/직무를 좋아하고 성취감을 느낀다.					
	2. 지금 하고 있는 업무/직무는 내가 원하던 업무이다.					
	3. 나는 지금하고 있는 업무/직무에 대해 만족한다.					
	4. 나는 다시 기회가 온다 해도 지금과 같은 업무/직무를 하겠다.					
	5. 나는 직장에서 하루 일과가 끝나면 보람을 느낀다.					
	6. 조직에서 한 번 결정된 정책/사업은 문제가 없는 한 일관성 있게 추진된다.					