



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](#)

석사학위논문

제주지역 요양보호사의 직무만족과  
노인돌봄태도가 서비스 질에  
미치는 영향

제주대학교 보건복지대학원

사회복지학과

박 용 현

2020년 8월

제주지역 요양보호사의 직무만족과  
노인돌봄태도가 서비스 질에  
미치는 영향

지도교수 고 관 우

박 용 현

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2020년 8월

박용현의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

제주대학교 보건복지대학원

2020년 8월

The Effect of Job Satisfaction and  
Elderly Care Attitude on Service Quality of  
Care Worker in Jeju Area

Yong-Hyeon Park

(Supervised by professor Kwan-Woo Ko)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for  
the degree of Master of Social Welfare

2020년 8월

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

## 국문초록

I. 서 론 .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	5
II. 이론적 배경 .....	6
1. 노인장기요양보험제도와 요양보호사 .....	6
1) 노인장기요양보험제도 .....	6
2) 요양보호사의 역할과 업무 .....	8
3) 요양보호사의 근무특성 .....	11
2. 요양보호사의 직무만족 .....	13
1) 직무만족의 개념 .....	13
2) 요양보호사의 직무만족 .....	14
3. 요양보호사의 노인돌봄태도 .....	17
1) 노인돌봄태도 .....	17
2) 요양보호사의 노인돌봄태도 .....	18
4. 노인요양기관의 서비스 질 .....	20
1) 서비스 질의 개념 .....	20
2) 서비스 질의 구성 요소 .....	21
5. 선행연구 고찰 .....	24
III. 연구설계 및 연구모형 .....	26
1. 연구설계 및 연구모형 .....	26
2. 연구방법 .....	28
1) 연구 대상 및 자료 수집 방법 .....	28

2) 측정 도구 .....	29
3) 분석 방법 .....	33
<b>IV. 연구결과 및 분석 .....</b>	<b>34</b>
1. 조사 대상자의 일반적 특성 .....	34
2. 주요변수 기술통계 분석 .....	37
3. 주요변수에 대한 집단 간 차이분석 .....	38
1) 일반적 특성에 따른 주요 변수의 집단 간 차이 분석 .....	38
2) 재가기관과 요양시설 요양보호사의 주요 변수간의 차이 .....	51
4. 일반적 특성과 주요 변수들과의 상관관계 분석 .....	53
5. 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향 .....	55
<b>V. 결론 및 논의 .....</b>	<b>62</b>
1. 결론 .....	62
2. 논의 .....	65
3. 연구의 한계점 .....	67
<b>참고문헌 .....</b>	<b>68</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>75</b>
<b>부록(설문지) .....</b>	<b>77</b>

## <표 목 차>

<표 1> 매슬로우 욕구단계 .....	9
<표 2> 노인장기요양보험 표준 서비스 분류 .....	10
<표 3> 직무만족의 구성요인 .....	15
<표 4> 직무만족의 요인에 대한 설문 내용 .....	16
<표 5> 서브켈 차원의 정의 .....	22
<표 6> 연구 대상 및 자료 수집 방법 .....	28
<표 7> 직무만족의 하위변인 및 신뢰도 .....	29
<표 8> 노인돌봄태도의 문항 및 신뢰도 .....	30
<표 9> 서비스 질의 하위변인 및 신뢰도 .....	31
<표 10> 개인적 특성에 따른 설문 문항 .....	31
<표 11> 근무 환경적 특성에 따른 설문 문항 .....	32
<표 12> 조사 대상자의 일반적 특성(개인적 특성) .....	34
<표 13> 조사 대상자의 일반적 특성(근무 환경적 특성).....	35
<표 14> 주요 변수의 기술 통계 .....	37
<표 15> 일반적 특성에 따른 직무만족의 집단 간 차이 분석 .....	39
<표 16> 일반적 특성에 따른 직무만족의 하위요인 차이 .....	41
<표 17> 일반적 특성에 따른 노인돌봄태도 집단 간 차이 분석 .....	44
<표 18> 일반적 특성에 따른 서비스 질 집단 간 차이 분석 .....	47
<표 19> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 차이 .....	49
<표 20> 재가기관과 요양시설 요양보호사의 주요변수 차이 .....	51
<표 21> 일반적 특성과 주요 변수들과의 상관관계 .....	54
<표 22> 직무만족과 노인돌봄 태도가 서비스 질 전체에 미치는 영향 .....	55
<표 23> 직무만족과 노인돌봄 태도가 서비스 질 유형성에 미치는 영향 .....	56
<표 24> 직무만족과 노인돌봄 태도가 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향 .....	57
<표 25> 직무만족과 노인돌봄 태도가 서비스 질 대응성에 미치는 영향 .....	58
<표 26> 직무만족과 노인돌봄 태도가 서비스 질 보증성에 미치는 영향 .....	59
<표 27> 직무만족과 노인돌봄 태도가 서비스 질 공감성에 미치는 영향 .....	60
<표 28> 직무만족이 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과 .....	63
<표 29> 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과 .....	64

## <그림 목차>

[그림 1] 노인장기요양보험제도 절차 .....	7
[그림 2] 연구 모형 .....	27



국문초록

## 제주지역 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향

박 용 현

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 고 관 우

본 연구는 제주도내 노인요양서비스를 제공하는 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도를 파악하여 이것이 노인장기요양 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 알아봄으로써 노인장기요양 서비스 질을 향상하는데 기초자료로 활용하고자 조사하였다. 설문은 자기 기입식 방법으로 조사가 진행되었고 조사기간은 2020년 5월 11일부터 5월 24일까지 수행되었으며 설문지 배포 방식은 연구자가 직접 기관을 방문하여 연구에 대한 설명과 함께 설문지를 배부하고 일정기간 약속을 하고 재방문하여 회수하였다. 총 330부를 배부하여 310부가 회수되었고 결측치가 많거나 불성실하게 응답한 20부를 제외한 290부를 자료 분석에 사용하였다.

자료 분석은 SPSS 23.0을 이용하여 통계처리 하였으며 Cronbach's alpha 값을 구하여 신뢰도 분석과 빈도, 기술적 통계 분석을 하였고 주요 변수 간의 집단간 차이를 알아보기 위해 독립 표본 T검정(t-test)과 일원배치분산분석(ANOVA)을 이용하여 분석하였다. 변수 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였고 직무만족, 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

연구결과 직무만족 및 노인돌봄태도 그리고 서비스 질은 전체적으로 보통 수준(3점) 이상을 보였고, 직무만족은 건강상태가 좋을수록, 근무형태가 시간제 및

1일 3교대에서 유의미한 차이를 보였다. 또한 담당 인원이 적을수록, 요양보호사에 대한 사회적 인식이 긍정적일수록, 근무 동기는 어르신 돌봄을 좋아해서와 여가시간 및 사회활동일 때 직무만족이 높게 나타났다. 노인돌봄태도에서도 비슷한 결과가 도출되었는데 건강상태가 좋을수록, 근무형태가 1일 3교대 및 시간제일수록, 요양보호사 인식이 긍정적일수록 노인돌봄태도가 높게 나타났다.

다중회귀분석을 통한 검증 결과 직무만족은 서비스 질 하위요인 전체에 영향을 미치는 것으로 파악되었는데 특히 동료관계가 좋을수록, 기관과의 관계가 좋을수록 서비스 질은 높아지는 것으로 분석되었다. 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인에 미치는 영향을 분석한 결과는 노인돌봄태도가 좋을수록 하위요인 전체에서 서비스 질이 향상되는 것으로 나타났고 특히 서비스 질의 하위요인 중 보증성, 신뢰성, 공감성에 더 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

연구결과를 종합해보면 요양보호사의 직무만족이 좋을수록 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스 질은 향상되는 것으로 파악되었다. 그러므로 노인장기요양서비스 질을 향상시키기 위해 요양보호사들이 직무에 만족할 수 있는 근무환경 제공과 좋은 동료관계를 유지할 수 있는 방안이 필요하고 긍정적인 노인돌봄태도를 견지하기 위한 자구 노력들이 요구된다.

**주제어 : 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질**

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

한국은 이미 고령사회에 접어들고 있어서 노인 인구 증가는 우리 사회에 심각한 문제로 대두되고 있다.

전 세계적으로 인구 고령화 속도는 점점 빨라지고 있고 2050년에 EU 전체 인구 중 인구의 1/3의 이상은 60세 이상의 노인이 될 것으로 예상하고 있다. 우리나라에서도 인구 고령화 속도는 베이비부머의 노인세대 진입 시점을 정점으로 하여 점차 가속화되고 있다(문용필, 2017).

우리나라는 의학이 발달하면서 평균수명이 늘어나고 노인 인구가 급속하게 증가하여 고령자 통계에 따르면 현재 총인구에서 65세 이상 고령자가 차지하는 비율은 14.9%로, 2012년 11.8%에서 지속적으로 증가하여 2060년에는 43.9%에 이를 것으로 전망하고 있다. 2019년 지역별 고령 인구 비율 중 높은 지역은 전남이 22.3%로 가장 높고 그 다음은 경북(19.8%), 전북(19.7%) 순이며, 고령 인구 비율이 낮은 지역은 세종(8.9%), 울산(11.1%), 경기(12.0%) 순으로 나타났고 제주는 14.5%로 전국 평균비율과 비슷하게 나타났다(통계청, 2019).

고령 인구가 매년 늘어나면서 보건복지부는 사회변화에 복지수요를 충족하기 위해 2008년부터 노인장기요양보험제도를 도입하여 노인에 대한 사회적 부양 체계를 제도화하게 되었는데 노인장기요양보험법 제1조에 의하면 이 제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행되었다. 이 제도를 구분하면 크게 가정에서 서비스를 제공받는 재가노인복지시설(이하 ‘재가기관’ 이라 한다)과 시설에 거주하여 서비스를 제공받는 노인요양시설(이하 ‘요양시설’ 이라 한다)로 구분되는데 서비스를 제공하는 재가기관과 요양시설은 전국적으로 2008년에는 재가기관 9,515

개(제주 133개), 요양시설 1,649개(제주 28)에서 2018년에는 재가기관 15,970개(제주 138), 요양시설 5,320(제주 65개)로 10년 사이 1.5배 이상 증가했다(국민건강보험공단, 2019). 기관수가 증가한 만큼 순기능으로는 가족의 부양부담을 덜어주고, 노인요양 인력의 고용을 통한 새로운 일자리 창출과 전문적인 요양서비스 제공으로 노인의 삶의 질을 높이는 효과가 있다. 하지만 노인장기요양보험 홈페이지에 게시된 2018년 장기요양기관 시설평가 결과를 보면 4,278개 기관 중 C 이하 기관수가 2,795개 기관으로 65.3%를 차지하고 있어서 절반 이상의 기관이 보통 이하의 수준을 보이고 있다.

서비스 질 하락의 요인 중 하나인 기관 내 노인학대 문제도 계속적으로 증가하고 있는데 『2018년 노인학대 현황 보고서』에 따르면 노인장기요양시설 학대 건수는 2014년 246건, 2015년 206건, 2016년 238건, 2017년 327건, 2018년 380건으로 2015년에는 노인학대 건수가 줄었다가 2017년 이후 다시 급 대폭 증가하였다(보건복지부, 2019).

장기요양기관 서비스를 받고 있는 노인의 경우에는 육체적으로나 정신적으로 자기 스스로를 방어할 수 있는 능력을 가지지 못한 경우가 많고, 경제적으로도 자립할 수 있는 여건을 가지지 못한 경우가 대부분이다. 또한 기관에서 학대가 발생하더라도 이를 신고하거나 외부에 도움을 요청하기가 쉽지 않고 기관 차원에서 조직적으로 은폐될 가능성이 있기 때문에 국가나 사회가 조기 개입하기가 쉽지 않은 실정이다(강동욱, 2018). 노인학대는 기관들의 서비스 질과 밀접한 관련이 있어서 국가에서도 이를 예방하기 위하여 법제화하였는데 ‘신고자의 보호 및 불이익 처분 금지 조항의 명시’, ‘노인학대 및 노인인권교육의 내실화’, ‘학대행위자에 대한 가중처벌의 합리화’, ‘시설 운영자에 대한 처벌의 확대 및 면책규정 신설’ 등 노인복지법에 법제화하였고 시설 내에서도 노인학대 방지를 위한 정책적, 제도적 대책방안을 제안하면서 기관들의 서비스 질 향상을 위한 노력을 강조하고 있다(강동욱, 2018).

노인장기요양보험제도에서 노인에게 직접적 서비스를 제공하는 인력은 간호사(간호조무사), 사회복지사, 물리(작업)치료사, 요양보호사이다. 그중에서도 최일선에서 노인들을 돌보는데 중추적인 역할을 하는 직종은 요양보호사이다(이지현, 2019). 이들은 요양시설이나 재가기관에서 대상자에게 신체활동, 일상생활지원,

개인활동지원, 정서지원, 방문목욕, 기능회복 훈련, 치매관리지원, 응급서비스 등의 직접적 서비스를 제공하고 있다(이임수, 2012). 노인장기요양서비스가 확대됨에 따라 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 역할이 매우 중요하지만 대부분이 낮은 급여와 노인 대비 직원의 부족으로 인한 업무의 과중 등으로 열악한 직무환경에 노출되어 있어 막다른 일자리로 언급되고 있는 실정이다(이지원, 2019).

또한 치매노인에게 나타나는 문제행동과 망상, 의심 그리고 공격성 등은 케어하는 요양보호사들에게 심적으로 큰 부담으로 다가올 수 있는데 치매노인들의 문제행동은 그 빈도와 심각도가 지역 사회에 거주하는 치매노인보다 더 높은 것으로 보고되고 있다(김기웅, 2015). 치매노인은 기억력 저하를 비롯한 여러 가지 다양한 인지기능 장애와 평소와 다른 예측 불가능한 행동 변화 증상을 보이게 되는데 이러한 일련의 문제행동들이 요양보호사들의 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다(황태희, 2019).

이러한 요양보호사들의 직무소진은 서비스 질과의 관계에서 부적인 상관관계를 보이는 연구결과가 있었고(서보람·최명주·정인기, 2019), 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구(직무만족을 매개변인으로)에서도 직무스트레스가 높을수록 직무만족의 수준이 낮아지고 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다(김정애·이혜경, 2014).

요양보호사들의 처우 및 근로조건에 대한 문제점은 시행 초기부터 많이 지적되고 있다. 특히 제주지역은 여성들이 대부분 경제활동에 참여하거나 낫 농사 및 어업 등으로 성별에 크게 좌우되지 않고 일을 하고 있는 실정이다. 뿐만 아니라 골프장 및 관광지에서 많은 일손을 필요로 하여 대부분의 직종에서 공통적으로 인력수급의 어려움을 겪고 있다. 이러한 제주의 지역적인 특성은 3교대 혹은 2교대라는 규칙적인 업무에 익숙지 않아 이직은 물론 직무에 대한 만족도에 영향을 미치고 있다. 또한 이직으로 인하여 무경험자들이 증가하는 직무에 대한 전문성 부족으로 이어지고 그로 인한 소진 현상으로 서비스 질은 저하될 수밖에 없다(고경애, 2016). 그러므로 제주지역 요양보호사들의 직무만족도에 대한 여러 요인들을 파악하여 노인요양기관의 서비스 질에 미치는 영향을 알아보는 것은 큰

의의가 있을 것이다.

또한 요양보호사의 직무만족을 위한 노력과 함께 서비스 질 향상을 위해 이용자 만족을 위한 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사의 돌봄태도가 중요하다(이임수, 2012).

노인에 대한 부정적인 인식을 가지고 있다면 부정적 행동을 일으킬 수 있고, 이것이 곧 노인에게 제공되는 서비스 질에 영향을 미칠 수 있다. 부정적인 태도는 노인에게도 영향을 미쳐 노인이 자신을 비하하고 무능력한 사람이라고 인식하게 함은 물론 노인복지 전문가들과의 관계에서도 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 반면 요양보호사들도 노인에 대한 올바른 지식을 습득하게 하고 긍정적인 태도를 갖게 하여 노인들의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 노력을 한다면 노인들도 요양보호사들을 신뢰할 수 있음을 지적하면서 노인돌봄태도에 대한 중요성을 강조하고 있다(정지훈, 2016).

현재 요양서비스는 사회적 인식이 공급자 중심에서 수요자 중심으로, 잔여 및 선별주의에서 보편적 서비스 제공으로 전환되고 있고 공급 기관들이 늘어감에 따라 평가와 경쟁체제 도입 등의 변화가 진행되고 있다(정지훈, 2016). 요양서비스 질 역시 이러한 변화에 따라 기관의 경쟁력 확보를 위하여 중요한 결정요인으로 받아들여야 하고 이를 위하여 우수한 인력 확보를 위한 직무만족 노력과 노인돌봄태도 인식 개선이 중요하다.

요양보호사 스스로도 자부심을 가지고 직업에 대한 만족도를 높임으로써 더 이상 요양보호서비스 일자리가 채용과 이직이 반복되는 직종이 아니라 서비스를 안정적으로 제공할 수 있는 질 높은 직업임을 인식하고(윤광목, 2017), 이와 더불어 공공서비스에 대한 신념, 소명의식 등 노인돌봄에 대한 긍정적 태도를 유지함으로 요양서비스 질 향상을 위한 노력들이 요구된다(이임수, 2012).

따라서 본 연구는 요양보호사들의 직무만족과 노인돌봄태도에 대해 파악하고 이것이 노인장기요양 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 알아봄으로써 노인장기요양 서비스 질을 향상시키는데 기초자료로 활용하고자 실시하였다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 제주도내 노인요양서비스를 제공하는 요양보호사의 직무만족 요인과 노인돌봄태도를 파악하여 이용자인 노인에 대한 요양서비스 질에 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다. 특히 제주 지역에서 노인장기요양기관에 대한 요양보호사의 직무만족에 대한 연구는 있었으나 직무만족이나 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있어 본 연구에서는 이러한 노인요양기관 서비스 질 향상을 위하여 제주 소재 요양시설 및 재가기관에서 직접적으로 케어 하는 요양보호사의 직무만족 요인과 노인돌봄태도를 알아보고 이것이 노인요양서비스 질 향상에 영향을 미치는지 파악하여 실천적 제안을 모색하고자 한다.

목적 달성을 위한 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 요양보호사의 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질의 수준은 어떠한가?

연구문제 2. 요양보호사의 직무만족은 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 3. 요양보호사의 노인돌봄태도는 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 노인장기요양보험제도와 요양보호사

#### 1) 노인장기요양보험제도

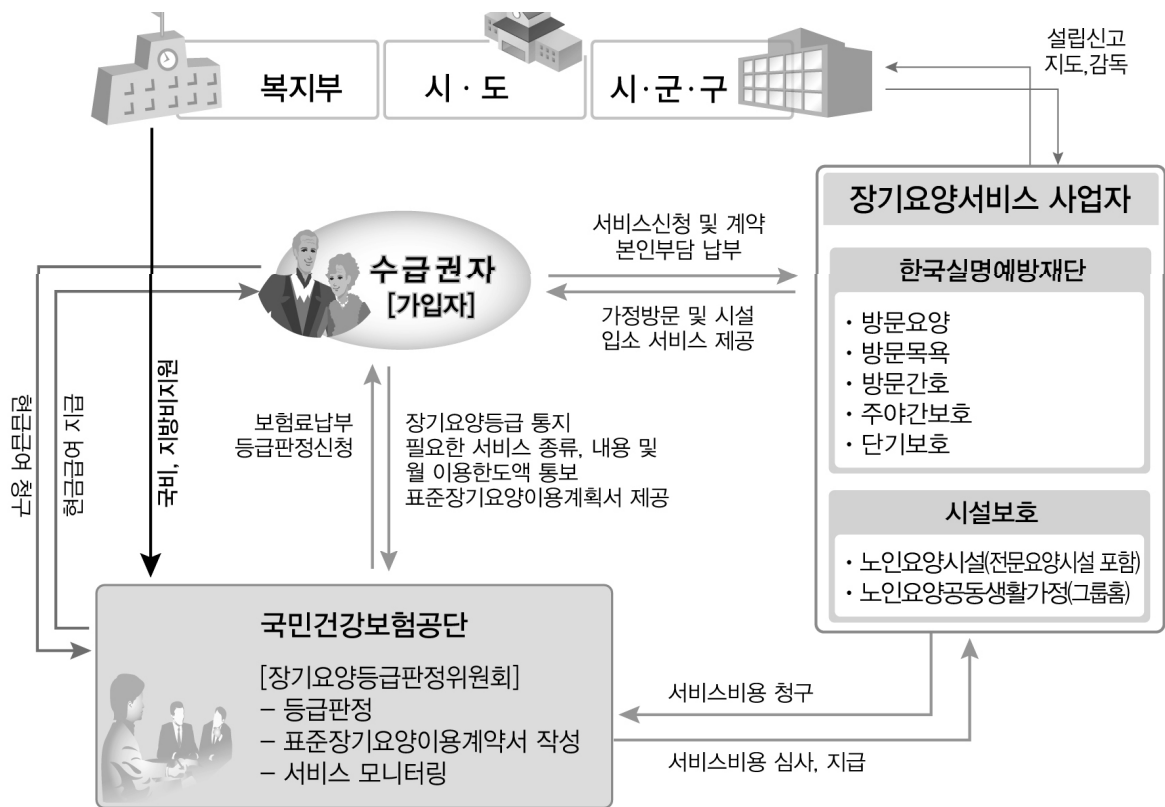
2008년에 시행된 노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행된 사회보험제도이다(보건복지부, 2018).

노인장기요양보험법 제12조에 의하면 노인장기요양보험 신청대상은 소득 수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여 수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는 자가 신청 대상이다. 급여대상은 심신상태 및 장기요양이 필요한 정도 등 대통령령으로 정하는 등급판정기준에 따라 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 자가 급여 대상에 해당된다. 장기요양인정 및 서비스 이용절차는 신청자가 건강보험공단 장기요양센터에 신청을 하면 공단 직원이 방문 조사하고 그 결과를 등급판정위원회에서 장기요양 인정 및 등급판정을 하게 된다. 그리고 장기요양센터에서 신청자에게 장기요양인정서 및 표준장기이용계획서를 통보하고 판정 결과에 따라 장기요양기관에서 서비스를 이용할 수 있다(보건복지부, 2018).

또한 노인장기요양보험법 제23조에 의하면 장기요양급여의 종류로는 크게 세 가지로 시설급여와 재가급여 그리고 특별 현금급여로 구분된다. 시설급여는 요양 시설에 장기간 입소하여 신체활동 지원, 정서지원 등을 제공하는 서비스이고 재가급여는 가정을 방문하여 신체활동, 가사활동, 목욕, 간호 등을 제공하거나 주간 보호센터 이용 및 복지용구 구입 또는 대여를 제공하는 서비스이다. 마지막으로



특별 현금급여는 도서벽지지역 거주자 등에게 가족요양비를 지급하는 서비스이다. 관리 운영은 국민건강보험공단과 지자체가 역할 분담을 하는데 제도에 대한 전반적인 일련의 과정은 [그림 1]과 같다(보건복지부, 2019).



출처 : 보건복지부(2019)

[그림 1] 노인장기요양보험제도 절차

## 2) 요양보호사의 역할과 업무

요양보호사 양성지침에 의하면 입소 노인에게 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사는 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 재가기관 및 요양시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력을 말하는데, 이들은 대상자의 신체를 돌보는 업무 즉 식사, 배설, 목욕, 이동, 청소, 세탁, 외출 돕기 등의 일상 업무 보조를 지원하고 기관과 대상자(가족)의 정보전달자 역할, 질병 증상과 심리적 변화 등을 관찰하는 관찰자의 역할, 숙련된 수발자의 역할, 효율적인 의사소통 기법을 활용한 심리적 안위를 도모하는 말벗 및 상담자 역할, 대상자의 능력을 최대한 발휘하도록 유발하는 동기 유발자 역할, 대상자를 지켜주는 옹호자 역할을 수행하여야 한다(보건복지부, 2019).

요양보호 서비스를 제공받는 대상자는 노화와 질병으로 인해 신체적, 정신적 불편함을 가지고 있어서 요양보호사들은 대상자의 현재 기능 수준을 향상·유지하며 필요한 일상생활지원과 심리·정서적 지원을 통해 안락한 노후생활을 영위할 수 있도록 도와야 하는데 매슬로우의 욕구단계 이론은 요양보호서비스의 제공 순서를 결정하는데 도움이 된다고 하였다. 요양보호사의 업무가 대상자에게 실질적인 도움이 되기 위해서는 인간 욕구에 대해 기본적으로 이해하고 있어야 하며, 생리적 욕구를 충족하는 것부터 도와주어야 한다. 매슬로우는 인간의 욕구를 5 단계로 분류하였는데 제일 하위 단계인 음식, 물, 안전, 주거와 같이 생존과 건강에 필수적인 생리적 욕구로부터 시작하여 신체적, 정신적 고통에서의 안전에 대한 욕구, 사랑과 소속감에 대한 사회적 욕구, 지위 및 명예를 인정받고자 하는 존경의 욕구, 자기완성인 자아실현 욕구 순서로 분류하였다. 또한, 하위 단계의 욕구들이 어느 정도 충족되었을 때 비로소 다음 단계의 욕구를 위해 행동하게 된다고 하였다(고명수 외, 2018). 매슬로우의 욕구단계를 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 매슬로우의 욕구단계

5단계 자아실현의 욕구	가장 상위인 욕구, 자기완성, 삶의 보람, 자기만족 등을 느끼는 단계
4단계 존경의 욕구	타인에게 지위, 명예 등을 인정받고 존중받고 싶어 하는 단계
3단계 사랑과 소속의 욕구	가족이나 친구 모임 등 어떤 단체에 소속되어 사랑받고 싶어 하는 단계
2단계 안전의 욕구	신체나 정신이 고통이나 위협으로부터 안전하기를 추구하는 단계
1단계 생리적 욕구	배고픔, 목마름, 배설, 수면, 성 등과 같은 생리적 욕구를 해결하는 단계

출처 : 한국요양보호협회(2019)

장기요양급여제공기준 및 급여비용산정 방법에 관한 고시에는 제공되는 서비스에 대하여 재가급여와 시설급여를 구분하였는데 재가급여를 제공하는 장기요양기관은 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 하는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 효과적인 방법으로 제공하여야 한다고 하였고, 시설급여를 제공하는 기관은 수급자를 장기간 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 한다고 고시하였다.

대상자의 질병 유무 및 신체적 특성에 따라 차이가 있을 수 있으나 일반적으로 노인장기요양기관에서 장기요양급여 수급자에게 신체활동 및 일상생활활동 서비스, 정서적 지원 서비스 등을 제공하고 있는데 구체적으로 요양보호사가 담당하는 업무를 살펴보면 <표 2>와 같다. 다만 기능회복훈련서비스, 응급의료서비스, 간호처치서비스 등은 전문적인 교육과 훈련을 받고 자격을 갖춘 자가 제공해야 하기 때문에 요양보호사의 업무에서 제외된다.

<표 2> 노인장기요양보험 표준서비스 분류

분류	표준서비스 내용		
신체활동지원 서비스	(1) 세면도움 (4) 몸 단장 (7) 식사 도움 (10) 신체기능의 유지증진	(2) 구강관리 (5) 옷 갈아입히기 (8) 체위변경 (11) 화장실 이용 돕기	(3) 머리 감기기 (6) 목욕 도움 (9) 이동 도움
일상생활지원 서비스	(1) 취사	(2) 청소 및 주변정돈	(3) 세탁
개인활동지원 서비스	(1) 외출시 동행	(2) 일상 업무 대행	
정서지원 서비스	(1) 말벗, 격려, 위로	(2) 생활상담	(3) 의사소통도움
방문목욕 서비스	(1) 방문목욕		
기능회복훈련 서비스	(1) 신체·인지향상프로그램 (4) 물리치료 (7) 인지 및 정신기능 훈련	(2) 기본동작 훈련 (5) 언어치료 (8) 기타 재활치료	(3) 일상생활동작훈련 (6) 작업치료
치매관리지원 서비스	(1) 행동변화 대처		
응급서비스	(1) 응급상황 대처		
시설환경관리 서비스	(1) 침구·린넨 교환 및 정리 (4) 세탁물 관리	(2) 환경관리	(3) 물품관리
간호처치 서비스	(1) 관찰 및 측정 (4) 피부간호 (7) 배설간호	(2) 투약 및 주사 (5) 영양간호 (8) 그 밖의 처치	(3) 호흡기간호 (6) 통증간호 (9) 의사진료 보조

출처 : 한국요양보호협회(2019)

요양보호사는 다양한 역할을 감당하고 있는데 단순히 직업의 개념을 떠나 사회복지의 일원으로 활동하고 있다. 특히 지역사회 주민들과 소통하고 상호작용을 통하여 문제해결 능력을 향상하고 노인들의 사회활동 기능을 회복하게 하여 삶의 질을 개선하는 봉사자의 역할을 담당하고 있다(임광규, 2011).

### 3) 요양보호사의 근무특성

노인장기요양기관에서 근무하는 인력 중에서 가장 많은 수를 차지하고 있는 요양보호사는 직접적인 서비스를 제공하고 있는데 서비스를 제공하는 빈도가 높을수록 장기요양서비스의 질에 영향을 주게 된다(김소정, 2012). 그러나 요양보호사들은 노인 장기요양서비스를 제공하는데 중점적인 역할을 수행하지만 업무 수행 중에 많은 스트레스를 경험하고 있다(박영희, 2010).

노인복지법 시행규칙에서 인력배치 기준을 보면 노인요양시설인 경우 입소자 2.5명당 1인으로 되어 있고 노인요양공동생활가정인 경우에는 입소자 3명당 1인으로 되어 있지만, 전라남도 비정규직노동센터에서 전라남도 소재 25개 요양보호기관에 종사하는 요양보호사 305명을 대상으로 ‘요양보호사 근무환경 및 만족도’를 알기 위한 설문조사 및 면접조사를 시행했는데 요양시설 종사자 217명 중 41.1%(88명)가 하루에 6~8명을 담당한다고 답변했고, 심지어 요양보호사 한 명이 담당하는 대상자가 20명이 넘는 시설도 있었다고 하였다(노컷뉴스, 2018.11.30).

이러한 근무형태는 요양보호사들의 건강에 심각한 영향을 미치는데 특히 근골격계 질환 발생에 밀접한 연관이 있는 것으로 나타났다(황보람 외, 2014). 선행 연구를 살펴보면 근무시간이 주 40시간 초과근무 유무, 근무 중 휴게시간 유무, 별도의 휴식공간 유무에 따라 근골격계 질환에 유의미한 차이가 있었고, 하루 평균 근무시간이 12시간 초과와 12시간 이하로 구분하였을 때도 유의미한 차이가 있다는 연구 결과도 있었다(이은정, 2011). 근골격계 질환 중 부위별로는 주당 평균 근무일수에 따라 팔/팔꿈치, 손/손목/손가락, 다리/발에서 근골격계 질환에 유의미한 관계가 있는 것으로 조사되었다(서영주 외, 2012).

또한 요양보호사의 직무 환경적 요인으로는 보수, 근무여건, 동료관계, 상사와의 관계, 서비스 대상자와의 관계, 대상자 가족과의 관계가 직무만족도에 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나타났고(이근홍, 2015), 역할 모호성이 직무만족도에 매우 부정적 영향을 주고 이직 충동에도 영향을 미치는 것으로 나타났다(김행열·양안숙, 2010).

노인장기요양기관에 입소해 있는 노인들 대부분은 중증의 노인성 질환을 가지

고 있는 자들로 식사, 대소변 등과 같은 기본적인 일상생활 활동조차도 종사자에게 의존하고 있는 경우가 많아 종사자의 업무 부담과 스트레스는 높아질 수밖에 없다. 또한 입소 노인은 경증에서 중증까지 대부분 치매질환을 가지고 있고 인지 기능 저하에 따른 부적절한 다양한 형태의 문제행동들이 요양보호사들의 직무스트레스와 소진에 영향을 미치고 이런 요인들로 인하여 노인들에 대한 서비스 질 저하로 이어진다고 하였다(김에스더, 2014).

## 2. 요양보호사의 직무만족

### 1) 직무만족의 개념

직무만족은 1930년대 이후부터 많은 학자들에 의해 중요한 관심의 대상으로 부각되면서 현재까지 조직 운영을 평가하는 중요한 기준이 되고 있다(이선영, 2011). 1960년대 이후에는 인간의 문제에 대해 다루기 시작하면서 직무만족은 단일차원이 아닌 다차원의 개념을 강조하게 되었고 조직의 다양한 성과 요인들과 관련된다는 사실이 밝혀졌다. 백기복(2014)은 A회사에 다니는 사람이 회사 자체에 대해서는 만족하지만 그 안에서 자신이 수행하는 일에 대해서는 불만족할 수 있고, 자신이 받는 급여에 대해서는 불만족하지만 하는 일이 좋아서 열심히 일하는 사람들도 있는 것처럼 다양한 요인이 관계되어 있음을 강조하였다.

직무만족 개념에 대한 국외 연구들을 정리하면 Hoppock(1935)는 최초로 직무만족에 관한 연구자로 조직 구성원의 심리적, 생리적, 환경적 상황에서 오는 만족감의 결합상태라고 하였고, Locke(1976)는 종사자가 자신의 직무에 대한 평가로 결정하는 유쾌하거나 긍정적 감정상태라고 정의하였다(이문재, 2018 재인용). Porter et al(1974) 연구에서는 자신의 직무를 평가한 결과에서 나오는 긍정적인 정서적 상태이며, 동일시, 애착, 근속에 기본적인 의미를 두고 있다고 하였다(이선영, 2011 재인용).

직무만족 개념에 대한 국내 연구들을 살펴보면, 오세웅(2008)은 개인이 자신의 직무에 대해 느끼는 정서적·심리적 반응으로 조직 내의 직무환경에서 기인하고 구체적으로 요양보호사의 직무만족은 노인요양시설에서 직무환경에 대한 다방면적인 자기 평가로서 전반적인 상황 아래 얻어지는 정서적·심리적 만족감이라고 하였다. 진유식(2009)은 한 개인의 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며 직무 또는 직무 수행 결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서 인간의 건강, 안전, 귀속, 성장 등 제반 욕구의 차원에서 설명되어진다고 하였고, 남선이(2007)는 직무만족을 한 개인이 자기의 업무를 수행해가는 과정에서 자신의 직무 전체 또는 직무의 특성에 대하여 갖는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도라고 정의하면서 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해될 수 있는 감정적, 주관

적 개념이라고 정의하였다.

이처럼 직무만족은 매우 광범위하고, 감정과 연관되어 있는 것이기 때문에 하나의 정의를 내리기에 한계점이 있지만 보통 학자들은 직무만족을 정서적 직무만족, 인지적 직무만족으로 구분한다. 정서적 직무만족은 근로자 자신이 전반적인 직무에 대한 긍정적 정서 즉 내재적 직무만족을 말하고 인지적 직무만족은 임금, 복지, 근무시간 등 직무와 관련된 특정한 요인에 대한 근로자 개인의 만족도를 뜻한다(최재원, 2019). 본 연구자는 정서적 직무만족과 인지적 직무만족을 포함한 직무만족 요인에 대하여 연구하고자 한다.

## 2) 요양보호사의 직무만족

요양보호사는 노인에게 가장 밀접하게 업무를 수행하고 있는 전문 직업인임에도 불구하고 자신의 업무에 대한 정보가 불충분하고 역할이 모호하여 자기 결정이 아닌 상급자의 감독하의 업무수행으로 인한 낮은 자부심과 요양서비스 이용자와의 관계에서 오는 부정적인 심리적 요인 등으로 인하여 직무만족이 떨어지게 된다(김길옥·윤천성, 2017). 직무만족이 중요한 이유는 직장생활이 삶의 큰 부분을 차지하고 있고 삶의 질과 관련이 있기 때문이다. 직무만족이 높을수록 근로자가 자기 자신을 가치 있게 여기고 근로 생활 전반에 걸쳐 긍정적인 영향을 미치며 조직에서도 조직 구성원들과의 원활한 인간관계를 유지하여 긍정적인 효과를 극대화할 수 있지만 부정적인 직무만족은 가정생활이나 여가활동, 대인관계 및 신체적인 건강에도 부정적인 영향을 미쳐 근로의욕의 상실과 조직생활의 불만족으로 동료 관계를 악화시킬 수 있고 이직률을 높여 서비스 질 하락의 요인으로 작용할 수 있다(김수미, 2014).

근로자의 직무만족도를 향상시키기 위하여 직무만족과 관련 있는 요인을 밝혀내는 것은 매우 중요한 일이다. 직무만족은 여러 요인에 의해 복합적으로 구성되어 있으며, 직무는 하나의 실체가 아니라 과업, 역할, 책임, 상호작용, 요인작용 및 보상의 복잡한 구조로 이루어져 있다. 또한 동일한 척도를 사용한다 하더라도 직무만족에 영향을 미치는 요인이 각 조직마다 다르게 나타나 규정하기가 쉽지 않다(김미숙, 2013).



직무만족에 영향을 미치는 요인 연구들을 살펴보면 Porter et al(1974)는 직무만족을 4가지 차원에서 분류하였는데, 조직전체 요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경 요인(감독스타일, 의사결정, 집단규모, 동료관계, 작업조건), 직무내용 요인(직무범위와 역할보호성, 역할갈등), 개인적 요인(연령과 근속, 성격)으로 구분하였고, Locke(1976)는 직무만족 관련 요인을 사상 요인과 행위자 요인으로 구분하였는데 사상 요인으로는 직무자체, 임금, 승진, 인정 등을, 행위자 요인으로는 자아, 감독, 동료관계, 부하직원, 회사, 관리 등으로 분류하였다(정다원, 2012 재인용).

한편, 국내 연구에서 윤한주(2011)는 연구결과 근무경력, 근무지역, 근무형태, 보수교육, 방문요양 제공시간이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났고, 이성윤(2011)은 직무만족 중 승진만족도에서 연령, 요양보호사 종사기간, 보수에서 유의미한 영향이 나타났다. 이해자(2014)의 연구에서는 사회적 지지, 동기부여, 직무흥미, 업무량, 인간관계, 시설환경이 직무만족을 높이는 영향 요인으로 나타났고, 노금수와 김광호(2018)는 보상공정성, 동료의 지지, 상사의 지지가 높을수록 직무만족도 높아지는 연구 결과를 보였다.

이들의 연구에서 직무만족의 요인들을 정리해보면 <표 3>과 같다.

<표 3> 직무만족의 구성요인

연구자	직무만족의 구성요인
Porter et al (1974)	조직전체 요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조) 작업환경 요인(감독스타일, 의사결정, 집단규모, 동료관계, 작업조건) 직무내용 요인(직무범위와 역할보호성, 역할갈등) 개인적 요인(연령과 근속, 성격)
Locke (1976)	사상 요인(직무자체, 임금, 승진, 인정) 행위자 요인(자아, 감독, 동료관계, 부하직원, 회사 및 기관, 관리)
윤한주 (2011)	근무경력, 근무지역, 근무형태, 보수교육, 방문요양 제공시간
이성윤 (2011)	연령, 요양보호사 종사기간, 보수
이해자 (2014)	사회적 지지, 동기부여, 직무흥미, 업무량, 인간관계, 시설환경
노금수와김광호 (2018)	보상공정성, 동료의 지지, 상사의 지지

이상과 같이 직무만족 요인은 일반적 특성과 직무특성, 기관특성, 인간관계(상사 및 동료, 입소노인 등), 사회적 지지, 직업흥미 등 다양하게 연구되고 제기되고 있다(김동욱, 2017). 그러므로 요양보호사들이 직장생활을 하면서 만족감을 느낄 수 있도록 직무만족에 영향을 주는 특정 요인을 잘 파악하는 것을 중요한 일이다.

본 연구에서는 제주에 위치한 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 선행연구에서 제기한 요인들을 장기요양기관 실정에 맞게 조정하여 직무, 감독, 임금, 동료관계, 기관, 이직을 직무만족에 미치는 요인으로 설정하고 연구를 진행하고자 한다.

<표 4> 직무만족의 요인에 대한 설문 내용

직무만족 요인	설문 내용
직무	업무흥미, 업무량, 정당한 업무 등
감독	상사와의 관계 등
임금	공정한 임금, 타시설 대비 임금, 인센티브 지급 등
동료관계	동료지지, 동료와 상의, 동료와의 신뢰성 등
기관	직원대우, 직무자율성보장, 민주적 결정 등
이직	이직에 대한 생각 등

### 3. 요양보호사의 노인돌봄태도

#### 1) 노인돌봄태도

태도는 사물, 타인, 사건 등에 대해 좋아한다거나 싫어한다는 평가적 견해로서 대상에 대한 개인의 감정 상태를 나타내며, 한 개인이 어떤 대상에 대하여 특정한 방향이나 방법으로 감정을 갖거나 행동하게 되는 지속적인 경향이라 할 수 있다(김성자·조제억, 2015). 태도는 환경적 요인들과의 경험을 통하여 얻어지는 인지적 요인들의 상호관계 속에서 개인의 정체성, 가치와 신념을 반영하면서 형성되는데(이윤미, 2003), 단순히 한 시점에서 형성되지 않으며, 개인이 속한 사회적 영향을 받으면서 형성하게 된다(염미자, 2007).

사회심리학자들은 고대 그리스 시대부터 인간의 마음을 지(知)·정(情)·의(意)의 3요소로서 분석해 오던 전통에 맞추어, 태도를 인지적 요소, 정서적 요소, 행동적 요소로 구성되어 있다고 보는 견해가 지배적이다(한규석, 2006).

첫째, 인지적 요소는 태도 대상에 대하여 가지고 있는 모든 신념과 지식 등을 말하는 평가적 개념인데, 그것은 대상에 대한 호의적-비호의적, 바람직하다-바람직하지 않다, 선-악 등의 속성을 포함한다. 인지적 요소는 또한 대상에 대한 적절-부적절의 반응 양식을 포함하기도 한다. 그리하여 인지적 요소는 행동 경향 요소와 밀접한 관련성을 갖는다.

둘째, 정서적 요소는 평가적 요소 또는 감정적 요소라고도 하는데, 대상에 대하여 쾌-불쾌, 호-불호를 느끼는 정서적 측면을 말하며, 태도에 대하여 고집을 세우고 흥분하게 하고, 또한 동기화의 특성을 부여하는 정서적인 면을 일컫는다. 즉, 특정 대상에 대한 느낌을 의미한다.

셋째, 행동적 요소는 그 대상에 대하여 어떻게 행동할 것인가에 관한 것으로 개인의 행동 그 자체가 아니고 어디까지나 그러한 행동을 하려는 경향으로서 태도의 한 측면을 지칭한다.

이 세 가지 구성 요소들은 서로 상호 연결되어 있고 일정한 조직구조를 이루고 있다(최형근, 2010). 즉, 사람의 태도는 어떤 대상을 판단할 때 일반적으로

긍정적 혹은 부정적이거나 좋아하거나 싫어하거나를 의미하며, 이러한 태도는 한 사람의 평가가 하나의 가치에서 다른 가치로 수정되면 변하는 것을 의미한다(이임수, 2012). 또한 태도는 부정적 또는 긍정적인 관점으로 어떤 상징, 대상 그리고 세계관을 평가하는 개인의 속성을 의미하며, 개인의 직접적인 경험과 풍부한 지식, 타인과의 상호작용을 통하여 획득되고 형성되어진다(이호정, 2008).

노인돌봄태도를 설명하기에 앞서 돌봄 정의에 대한 연구자들의 견해를 살펴보면 돌봄은 하나의 현상으로서, 분명하거나 예상되는 욕구를 가진 개인이나 집단의 생활방식을 개선하고 또한 향상시키기 위하여 도와주고 지지하고 촉진하는 활동이라 하였다(이소우 외, 2015). 또한 돌봄에서 ‘돌보다’의 뜻은 ‘관심을 가지고 보살피다’라는 의미로서, 지속적인 돌봄을 통하여 다른 사람을 발달시키는 과정이라 하였다(김윤수·류호영, 2012). 특히 노인 돌봄은 의존적인 노인들을 위하여 신체적인 욕구를 충족시키는 행위와 더불어 친근함, 헌신, 관심 등 정서적 관계를 포함한다(최희경, 2010). 그러므로 노인돌봄에 대한 태도는 노인에게 갖는 감정, 사고, 행동방식을 나타내는 인지적, 정서적, 행동적 요소로 구성된 심리적 체계라 할 수 있는데 주로 느낌, 감정과 같은 정서적 요소를 반영하여 나타난다(박지영·이창식, 2011).

## 2) 요양보호사의 노인돌봄태도

요양보호사들은 노인들을 가까이에서 가장 많은 시간을 함께 지내는 직종으로 노인돌봄태도에 따른 인식이나 마음가짐은 노인돌봄 수행시 행동 수행 의지에 중요한 영향을 미치게 된다(강혜승·이소영, 2019).

노인돌봄에 대한 태도와 관련한 선행연구를 살펴보면 외국의 연구 중 암 센터 내의 의사, 간호사, 방사선사를 포함하는 115명의 의료전문가를 대상으로 노인에게 대한 태도를 조사하였는데 평균 점수는 중간(102점)보다 더 부정적이었다. 직업 집단 간 통계적 차이는 없었고, 성 간의 차이도 유의미한 차이가 없었지만 노인에게 대한 부정적 태도는 지속적으로 나타났다. 이러한 부정적인 태도는 질환을 가진 노인에게 대한 접촉의 증가로 인하여 노인에게 대한 차별적인 고정관념이 영향을

주었다고 하며 노인에 대한 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 부정적인 태도가 개선되어야 한다고 지적하였다(Kearney et al, 2000; 이임수, 2012 재인용).

노인에 대한 부정적인 태도는 노인에게 낮은 자존감이나 부정적 자아인식을 주게 되며 비 노인층에 대한 두려움을 지니게 되는 등 세대 간 부정적인 관계가 형성될 수 있고, 노화되어감으로 인하여 사회의 중심에서 멀어져 가고 부양부담이 된다는 인식을 노인들에게 심어 줄 수 있다(김미혜, 2002). 반면, 긍정적인 연구 사례를 살펴보면 교육 수준이 높을수록 노인에 대한 긍정적인 태도 반응을 보인 연구가 있었는데 노인환자에 대한 간호사의 태도 연구에서 교육 수준이 높을수록 노인에 대한 태도가 긍정적으로 나타났고(윤은자 외, 2009), 노인과의 거주 경험이 있는 대상자일수록 노인에 대한 태도가 긍정적인 태도 결과를 보였다고 하였다(한정란, 2003).

또한 중립적인 연구결과를 보인 경우도 있는데 사회복지담당공무원 211명을 대상으로 조사를 실시한 연구에서 노인에 대한 태도는 4.24점으로 평균점수를 나타내어 중립적인 범위(3.5~4.5점)에 속한 것으로 나타났고(이혜자·한현진, 2009), 요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 조사를 실시한 결과 노인에 대한 태도는 7점 만점에서 3.91점으로 중립 범위로 나타난 연구도 있었다(천정란, 2010).

이와 같이 선행연구를 종합해 볼 때 노인에 대한 태도는 긍정적·중립적·부정적 수준으로 구분되며, 항상 일관된 결과를 보이지 않고 연구자, 연구대상자, 다양한 요인 등으로 인하여 영향을 받게 됨을 알 수 있다.

한편, 노인장기요양기관에서 노인돌봄은 신체적 혹은 정서적 질환으로 인하여 일상생활 수행이 어렵거나 불가능한 노인들을 요양보호사들을 통하여 제공하는 다양한 서비스 행위라 할 수 있는데(조추용·이은혜, 2019), 노인돌봄의 질은 요양서비스의 질을 결정하고 노인장기요양기관의 전문적 가치를 판단하는 잣대로 간주되기도 하기 때문에 요양보호사들의 노인에 대한 태도가 중요하다고 할 수 있다(최형근, 2010).

본 연구에서는 요양보호사들의 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향에 대하여 분석하고자 한다.

## 4. 노인요양기관의 서비스 질

### 1) 서비스 질의 개념

서비스란 고객의 편익이나 욕구를 충족하는 목적으로 고객의 요구에 의해 제공되는 식별 가능한 행위나 성과이며 기본적으로 무형적이고 어느 쪽의 소유로도 귀결되지 않고 다른 사람의 이익을 위해 행동하는 정신적 육체적 운동이라고 하여 다른 사람을 위한 봉사적 행위로 규정하고 있다(오형만, 2008). 질(質)은 사전적 의미로 ‘사물의 속성, 가치, 유용성, 등급 따위의 총체’ 또한 ‘사람의 됨됨이를 이루는 근본 바탕’이란 의미로 매우 추상적인 성격을 갖고 있다(국립국어원 표준국어대사전, 2020.5.29).

서비스 질의 정의에 대한 여러 학자들이 연구를 보면 서비스 질 연구의 대표 학자라 할 수 있는 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)은 ‘서비스에 대한 고객의 기대와 실제로 기관에 의해서 제공된 서비스에 대한 고객의 지각 사이의 차이’라고 규정하였고(이임수, 2012 재인용), Lewis and Booms(1983)은 서비스 질을 ‘인도된 서비스가 고객이 기대와 얼마나 일치하는가의 척도’라고 정의하고 서비스의 질은 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미한다고 하면서 이용자 중심적 입장을 강조하였다(이은영, 2006 재인용).

한편, Masterson(1991)은 서비스 이용자와 제공자 간에 공유 경험을 강조하면서 서비스의 질은 이용자의 정서적, 인지적, 육체적 상태와 서비스 제공자의 성격, 물리적 환경, 기술 간에 일어나는 상호작용에 의해 결정된다고 하면서 이용자의 만족과 서비스 제공자의 상호작용이 중요하다고 주장하였다(이은영, 2006 재인용).

위의 개념들을 정리해보면 서비스 질은 이용자의 입장에서 기능적 또는 인지된 질과 공급자를 중심으로 하는 기술적 질로 구분되는데 노인장기요양기관에 적용할 때 기능적 질은 장기요양서비스가 이용자에게 제공되는 전반적인 상황으로 이용자가 인지하는 물리적 환경, 종사자의 태도, 의사소통을 말하며 기술적 질에는 사정 과정의 정확성, 종사자의 숙련성 등이 포함되며 전문적인 제공자 입

장에서의 질을 의미한다고 할 수 있다(오형만, 2008).

그러므로 노인장기요양기관에서 서비스 질은 종사자에 의해 제공되는 서비스의 전달과 이를 수용하고 지각하는 어르신의 인식 차이에 의해 결정되는 것으로서 서비스를 전달하는 종사자의 역할이 매우 중요하다고 할 수 있다(임동호, 2009).

## 2) 서비스 질의 구성 요소

노인장기요양기관은 급여 수급자라는 고객을 대상으로 다양한 노인복지서비스를 제공하는데 일반적으로 눈으로 보고 만질 수 있는 유형의 물리적인 제품과 달리 인간을 대상으로 하는 휴먼서비스이므로 서비스 질을 측정하기가 쉽지 않다(임동호, 2009). 노인장기요양기관에서 요양보호 서비스 질은 요양보호사들이 제공하는 서비스들이 입소 노인의 만족을 추구하기 위한 전체적인 우수성이라 할 수 있는데(김동욱, 2017) 서비스 질에 대한 측정기준에 대해 살펴보면,

Juran(1986)는 서비스 질을 수요자에 대한 효과 및 영향의 측면에서 분류하였는데 그 내용을 보면 첫째, 고객에게 보이지 않는 내부적 품질, 둘째, 고객의 눈에 보이는 하드웨어 품질, 셋째, 수요자의 눈에 보이는 소프트한 품질, 넷째, 시간의 정확성 내지 신속성, 다섯째 심리적 품질 등으로 분류하였다(이용환, 2007 재인용).

Parasuraman, Zeithaml and Berry(1991)는 이용자가 서비스를 경험하게 되는 내용을 중심으로 서비스에 대한 접근성, 의사전달, 예의, 능력, 신뢰, 믿음, 반응성, 안전, 유형성, 고객에 대한 이해 등 10개 차원 34개 문항을 사용하였고 이후 자신들의 후속 연구에서 경험적인 분석을 통하여 보다 정교하게 가다듬어 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 다섯 가지 서비스 조직을 선정하여 서비스에 대한 반응들을 계량적으로 분석하고 각 차원의 신뢰도에 따라 재구성하였다. 다섯 가지 차원을 나타내는 22개의 항목 척도를 서브퀄(SERVQUAL)이라 명명하였고 후속 연구에서 다섯 가지 차원의 우수성이 재 입증됨에 따라 여러 연구자들이 연구 측정 자료로 사용하였다(신현석, 2006 재인용). 서브퀄(SERVQUAL)의 다섯 가지 차원의 정의는 <표 5>와 같다.

<표 5> 서브퀄 차원의 정의

SERVQUAL 5가지 차원	정의
유형성	물리적인 시설, 장비, 직원들의 외양 -양질의 물리적 환경, 시설 -가시적으로 호감을 주는 시설 -단정하고 깔끔한 인상을 주는 직원 -가시적으로 호감을 주는 서비스 관련 자료
신뢰성	믿을 수 있으면서 약속한 서비스를 수행할 수 있는 능력 -약속한 바와 같은 서비스 제공 -고객 서비스 문제 처리의 의존 가능성 -원래의 서비스를 올바르게 수행 -정해진 시간에 서비스를 제공 -과실 없는 기록 유지
대응성	고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성 -서비스 수행 시간에 대한 정보제공 -고객에 대한 신속한 서비스 -고객에게 도움을 주고자 하는 자발성 -고객의 요구사항에 대한 내용 준비성
보증성	직원들의 지식과 예의성, 신뢰와 확신을 고무시킬 수 있는 능력 -고객에게 계속 확신감을 심어주는 직원 -고객으로 하여금 서비스에 안정감을 느끼게 함 -지속적으로 정중한 직원 -고객의 질문에 답변할 수 있는 지식을 소유한 직원
공감성	조직이 고객에게 제공하는 배려와 개인적인 관심 -고객에 대한 개인적인 관심 표명 -고객을 배려하는 직원 -고객의 최상의 이익을 진심으로 고려 -고객의 감정을 이해하는 직원 -이용하기 편리한 시간

출처 : Parasuraman, Zeithaml and Berry(1991); 김동욱(2017) 재인용



노인요양시설에서 입소 중인 노인들은 대부분이 치매나 인지능력이 저하되어 서비스에 대한 제대로 된 평가나 측정이 어렵다. 따라서 본 연구에서는 서비스 질을 제공자 중심으로 보아 정기요양기관에서 요양보호사들이 노인들에게 제공하는 다양한 서비스를 <표 5>와 같이 서브켈 차원의 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 5가지 변수를 사용하여 측정하고자 한다.

## 5. 선행연구 고찰

사회복지 영역에서의 서비스 질에 관한 연구들은 여러 분야에서 연구되어 왔다. 먼저 첫 번째로 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 선행연구를 살펴보면,

“사회복지시설 종사자의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무만족의 매개효과”에 관한 연구에서는 부산광역시와 김해시에 있는 종합사회복지관, 노인종합사회복지관, 장애인복지관, 시니어클럽, 지역자활센터 등 21개 기관의 사회복지시설 종사자 350명을 대상으로 자기 기입식 설문조사를 실시하였는데 조사한 결과 직무만족은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났고 직무만족이 높으면 높을수록 서비스 질은 높아진다는 것을 설명하였다. 한편, 통제변수 중 근무기간이 서비스 질에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 근무기간이 5년 미만인 사회복지시설 종사자보다 5년 이상의 사회복지시설 종사자가 서비스 질이 높게 연구되었다(서보준·이준열, 2017).

“노인요양시설 요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무소진과 직무만족의 이중 매개효과”에 대한 연구에서는 D광역시 노인요양시설에서 근무 중인 요양보호사 278명을 대상으로 조사하였는데 직무만족이 이중매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 영향을 미치지만 직무만족을 경유하여 미치는 간접효과도 중요하다는 것을 확인하였다(서보준, 2019). 또한 “노인요양시설 시설장의 서번트 리더십이 요양보호 서비스 질에 미치는 영향”에 관한 연구에는 부산광역시에 소재하는 노인요양시설에 근무 중인 271명의 요양보호사를 대상으로 조사했는데, 직무만족도와 서비스 질과의 상관관계가  $r=.617$ ,  $p<.01$ 로 높게 나타났고 정(+) 관계가 있는 것으로 확인되었다(김동욱, 2017).

“요양보호사의 노인을 대하는 태도와 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”에 관한 연구에서는 346명의 요양보호사들을 대상으로 요양시설과 재가기관을 비교하여 연구하였는데 서비스 질 하위요인인 보증성, 공감성, 반응성, 신뢰성, 직무만족 전체, 직무만족 하위요인인 보상 요인이 유의미한 차이를 보였고 서비

스 질 전체에는 재가기관이 요양시설보다 높게 나타났으며 서비스 질 하위요인 역시 재가기관이 요양시설보다 높게 나타났다. 인구학적 특성에서는 연령이 많을수록 서비스 질이 높게 나타났고 담당 어르신이 적을수록 서비스 질이 높게 나타났다. 직무만족에 대한 하위요인 중 요양시설인 경우 직무요인(직무자체, 이직, 사회적 인정)이 서비스 질에 유의미한 영향을 미쳤고, 재가기관인 경우 조직요인(동료와 관계)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(이임수, 2012).

둘째로 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

이윤정(2012)의 연구에서는 노인복지관에 종사하는 사회복지사들의 서비스 질의 수준은 3.78(5점 만점)로 중간보다 조금 높게 나타났으며, 하위변수로 사용된 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에 있어서는 신뢰성이 가장 높게 나타난 반면, 공감성이 가장 낮게 나타났다. 그리고 노인복지관에 종사하는 노인에 대한 태도·지식·경험이 종속 변수인 서비스의 질에 미치는 영향에 대한 관계는 노인에 대한 지식과 긍정적 경험 정도가 서비스 질과 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

요양보호사를 대상으로 한 정지훈(2016)의 연구에서도 서비스 질의 전체 평균은 4.01로 전반적으로 보통 이상의 높은 수준으로 나타났으며, 세부항목별로는 신뢰성이 가장 높고 공감성이 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과는 서비스를 수행함에 있어 약속한 서비스를 신속하게 제공하고자 하는 노력이라고 볼 수 있고 공감 능력이 낮게 나타나는 것은 어르신의 입장보다는 자기 관점에서 서비스를 제공하고 있다고 볼 수 있다. 그리고 노인에 대한 태도와 서비스 질과의 관계에서 요양보호사가 가지는 태도가 좋을수록 서비스 질은 높아지고, 노인에 대한 태도가 나쁠수록 서비스 질은 낮아진다고 제시하였다.

최형근(2010)의 연구에서는 연령이 높을수록 서비스 질의 수준이 높은 것으로 나타나 시설노인과의 접촉 경험이 많고, 문제 상황이나 서비스 제공 과정에서 대처하는 능력이 높은 요인이라 하였다. 시설노인에 대한 태도 수준은 보통으로 나타났고 서비스 질과의 관계에서는 노인에 대한 태도 단독으로는 유의미하지 않았으나 직무만족과 같이 다중회귀분석으로 분석한 결과는 서비스 질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구설계 및 연구모형

#### 1. 연구설계 및 연구모형

본 연구는 제주지역 노인요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 직무만족과 노인돌봄태도에 대해 분석하고 또한 각각의 요인들이 서비스 질에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하고자 한다. 연구목적 달성을 위하여 논의된 이론적 배경과 선행연구 및 변수들 간의 인과관계를 바탕으로 세 가지 연구가설을 설정하였다.

연구문제 1. 요양보호사의 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질의 수준은 어떠한가?

- 연구가설 1-1. 일반적 특성에 따른 직무만족 수준은 차이가 있을 것이다.
- 연구가설 1-2. 일반적 특성에 따른 노인돌봄태도 수준은 차이가 있을 것이다.
- 연구가설 1-3. 일반적 특성에 따른 서비스 질의 수준은 차이가 있을 것이다.

연구문제 2. 요양보호사의 직무만족은 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

- 연구가설 2-1. 직무만족은 서비스 질의 하위요인 중 유형성에 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 2-2. 직무만족은 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 2-3. 직무만족은 서비스 질의 하위요인 중 대응성에 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 2-4. 직무만족은 서비스 질의 하위요인 중 보증성에 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 2-5. 직무만족은 서비스 질의 하위요인 중 공감성에 영향을 미칠 것이다.

연구문제 3. 요양보호사의 노인돌봄태도는 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

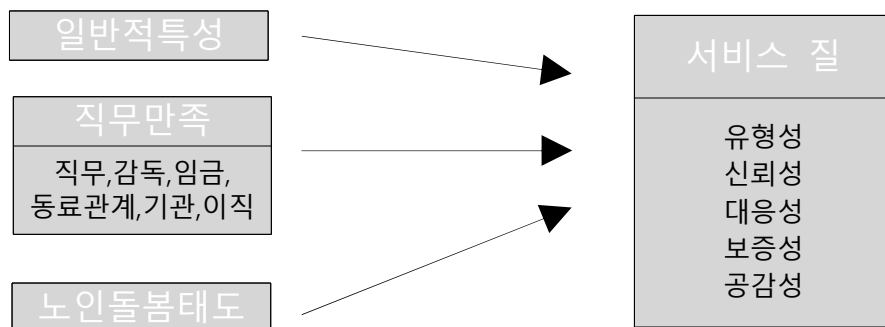
연구가설 3-1. 노인돌봄태도는 서비스 질의 하위요인 중 유형성에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3-2. 노인돌봄태도는 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3-3. 노인돌봄태도는 서비스 질의 하위요인 중 대응성에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3-4. 노인돌봄태도는 서비스 질의 하위요인 중 보증성에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3-5. 노인돌봄태도는 서비스 질의 하위요인 중 공감성에 영향을 미칠 것이다.



[그림 2] 연구 모형

## 2. 연구방법

### 1) 연구 대상 및 자료 수집 방법

본 연구는 제주특별자치도에 소재하고 있는 요양시설 6개소와 재가기관 3개소에서 입소 노인들에게 직접적으로 서비스를 제공하는 330명의 요양보호사들을 대상으로 평소 생각하고 있는 직무만족과 노인돌봄태도 그리고 서비스 질에 대한 설문을 실시하였다.

설문은 자기 기입식 방법으로 조사가 진행되었고 조사기간은 2020년 5월 11일부터 2020년 5월 24일까지 수행되었으며 설문지 배포 방식은 연구자가 직접 기관을 방문하여 연구에 대한 설명과 함께 설문지를 배부하고 일정기간 약속을 하고 재방문하여 회수하였다. 총 330부를 배부하여 310부가 회수되었고 회수된 설문지 중 결측치가 많거나 불성실하게 응답한 20부를 제외한 290부를 자료 분석에 사용하였다.

<표 6> 연구 대상 및 자료 수집 방법

구분	자료수집 방법
조사기간	2020. 5. 11. ~ 2020. 5. 24.(14일간)
조사기관	요양시설 6개소, 재가기관 3개소
설문수	총 330 배부하여 20부를 제외한 290부 분석 (요양시설 192부, 재가기관 98부)
조사방식	자기 기입방식(조사자가 방문 및 회수)

## 2) 측정 도구

### (1) 직무만족

본 연구에서 사용된 측정도구는 Smith, Kendoll and Hulin(1969)에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)와 유병주(1982)의 척도를 사용한 김동욱(2017)의 연구에서 노인장기요양기관의 특수성을 고려하여 승진 항목을 제외하여 하위변인인 직무, 감독, 임금, 동료관계, 기관, 이직 6개 변인 34개 문항을 사용하였다.

측정 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높은 것으로 해석되고, <표 7>과 같이 신뢰도는 선행 연구인 김동욱(2017)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 의 값이 .828~.923이었고 본 연구에서도 Cronbach's  $\alpha$  값은 .756~.940으로 높은 신뢰도 값을 보였다.

<표 7> 직무만족의 하위변인 및 신뢰도

구분	하위변인	문항번호	문항수	Cronbach's $\alpha$	
				선행연구	본연구
직무만족	직무	1,2,3,4,5,*6, *7,*8	8	.846	.756
	감독	9,10,11,12, 13,14,15	7	.923	.940
	임금	16,17,18,19, 20,	5	.828	.801
	동료관계	21,22,23,24, 25	5	.878	.887
	기관	26,27,28,29, 30	5	.878	.898
	이직	*31,*32,*33, *34	4	.845	.837
	전체		34	.925	.948

\* 역코딩 문항

## (2) 노인돌봄태도

노인돌봄태도는 대상자의 노인돌봄태도에 대해 긍정적 또는 부정적으로 반응하는 양식을 의미하며 이를 측정하기 위해 Sanders, Montgomery, Pittman and Balkwell(1984)이 개발한 노화의미분별척도(Aging Semantic Differential Scaling)와 Maxwell and Sullivan(1980)이 개발한 Empathy and Attitudes Toward Caring for the Elderly 도구를 기반으로 김영옥(2009)이 수정하고, 정혜영(2011)이 추가 수정 보완한 노인 돌봄 태도 도구를 사용하였다. 측정 점수가 높을수록 노인돌봄 태도가 긍정적으로 해석되며, <표 8>과 같이 신뢰도는 선행 연구인 정혜영(2011)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 의 값이 .924였고 본 연구에서도 Cronbach's  $\alpha$  값이 .958로 높은 신뢰도 값을 보였다.

<표 8> 노인돌봄태도의 문항 및 신뢰도

구분	문항번호	문항수	Cronbach's $\alpha$	
			선행연구	본연구
노인돌봄태도	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, 12,13,14,15,16,17	17	.924	.958

## (3) 서비스 질

서비스 질을 측정하기 위해서, Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)가 개발한 "SERVQUAL"척도를 수정하여 사용한 Cronin and Taylor(1992)의 "SERVPERF" 22문항을 사회복지 현장에 맞게 해석한 윤일현(2011)의 척도를 사용하였고 황옥화(2013)의 연구에서도 사용된 설문 22문항을 사용하였다. 점수가 높을수록 서비스 질이 높다는 것을 의미하고, <표 9>과 같이 신뢰도는 선행 연구인 황옥화(2013)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 의 값이 .840~.887이었고 본 연구에서도 Cronbach's  $\alpha$  값이 .837~.918로 높은 신뢰도 값을 보였다.



<표 9> 서비스 질의 하위변인 및 신뢰도

구분	하위변인	문항번호	문항수	Cronbach's $\alpha$	
				선행연구	본연구
서비스 질	유형성	1,2,3,4	4	.840	.894
	신뢰성	5,6,7,8,9	5	.887	.899
	대응성	10,11,12,13	4	.866	.918
	보증성	14,15,16,17	4	.867	.907
	공감성	18,19,20,21,22	5	.845	.837
	전체		22	.955	.965

#### (4) 일반적 특성

요양보호사의 일반적 특성을 알아보기 위해서 개인적 특성과 근무 환경적 특성으로 분류하여 구성하였다. 개인적 특성으로는 성별, 연령, 종교, 건강상태 4문항이고, 근무 환경적 특성으로는 시설종류, 근무형태, 근무경력, 담당하는 인원수, 요양보호사의 업무에 대한 인식, 직업을 시작하게 된 동기 6문항으로 총 10개 문항으로 구성하였다.

<표 10> 개인적 특성에 따른 설문 문항

구분	변인	척도	문항수
개인적 특성	성별	남, 여	4문항
	연령	20대, 30대	
		40대, 50대	
		60대 이상	
종교	기독교, 불교 천주교, 무교 기타		
건강상태	매우나쁨, 다소나쁨, 보통 좋은 편, 매우 좋음		

<표 11> 근무 환경적 특성에 따른 설문 문항

구분	변인	척도	문항수
근무 환경적 특성	시설종류	재가기관 주간보호시설 요양시설	6문항
	근무형태	1일 3교대 1일 2교대 격일제 시간제 기타	
	근무경력	2년미만 2년~4년미만 4년~6년미만 6년~8년미만 8년이상	
	담당하는 인원수	1명~2명 3명~4명 5명~6명 7명 이상	
	요양보호사 업무인식	매우부정 다소부정 보통 다소긍정 매우긍정	
	근무동기	돌보는 일이 좋아서 안정적 일자리 여가 및 사회활동 노후준비 가족생계 기타	

### 3) 분석 방법

자료 분석은 SPSS 23.0을 이용하여 통계 처리하였으며 구체적인 방법으로는 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's alpha 값을 구하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

둘째, 연구 대상자들의 일반적 특성, 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질 수준을 알아보기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등 기술적 통계방법을 실시하였다.

셋째, 연구 대상자들의 일반적 특성에 따른 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질의 집단 간 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정(t-test), 일원배치분산분석(ANOVA)을 이용하여 분석하였다.

넷째, 직무만족 및 노인돌봄태도가 서비스 질의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다.

다섯째, 직무만족, 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀 분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과 및 분석

### 1. 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사 대상자들의 일반적 특성 중 개인적 특성은 <표 12>과 같다. 성별 분포는 남성이 23명(7.9%), 여성이 267명(92.1%)으로 여성이 월등하게 많았다. 연령분포를 살펴보면, 50대가 158명(54.5%)으로 절반 이상을 차지하였고 60대 이상이 80명(27.6%), 40대 45명(15.5%), 30대 7명(2.4%) 순으로 나타났다. 종교 유무로는 종교 있음이 202명(69.2%)이었고 종교없음은 88명(30.3%)으로 종교를 가지고 있는 사람이 많았고, 건강상태는 좋은편이 143명(49.3%), 보통이 109명(37.6%), 매우좋음이 21명(7.2%), 다소나쁨이 17명(5.9%) 순으로 대체적으로 건강상태는 양호한 것으로 나타났다.

<표 12> 조사 대상자의 일반적 특성(개인적 특성)

(n=290)

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	23	7.9
	여	267	92.1
연령	30대	7	2.4
	40대	45	15.5
	50대	158	54.5
	60대 이상	80	27.6
종교	유	202	69.7
	무	88	30.3
건강상태	다소나쁨	17	5.9
	보통	109	37.6
	좋은편	143	49.3
	매우좋음	21	7.2

<표 13> 조사 대상자의 일반적 특성(근무 환경적 특성)

(n=290)

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
근무시설	재가기관	98	33.8
	요양시설	192	66.2
근무형태	1일 3교대	169	58.3
	1일 2교대	7	2.4
	격일제	1	.3
	시간제	100	34.5
	기타	13	4.5
근무경력	2년미만	57	19.7
	2년~4년미만	43	14.8
	4년~6년미만	50	17.2
	6년~8년미만	47	16.2
	8년이상	93	32.1
담당인원	1명~2명	70	24.1
	3명~4명	84	29.0
	5명~6명	69	23.8
	7명이상	67	23.1
요양 보호사 인식	매우부정적	3	1.0
	다소부정적	27	9.3
	보통	106	36.6
	다소긍정적	127	43.8
	매우긍정적	27	9.3
근무동기	어르신 돌봄을 좋아해서	78	26.9
	안정적 일자리	65	22.4
	여가시간 및 사회활동	30	10.3
	미래 준비	48	16.6
	가족의 생계	39	13.4
	기타	30	10.3

<표 13>은 조사 대상자의 일반적 특성 중 근무 환경적 특성에 대한 빈도분석이다. 근무시설은 재가기관 98명(33.8%), 요양시설 192명(66.2%)으로 나타났고, 근무형태는 1일 3교대 169명(58.3%), 시간제 100명(34.5%), 기타 13명(4.5%), 1일 2교대 7명(2.4%), 격일제 1명(0.3%) 순으로 대부분 1일 3교대 근무와 시간제 근무를 하는 것으로 나타났다. 근무경력은 8년이상이 93명(32.1%)으로 가장 많은 분포를 보였고 2년미만 57명(19.7%), 4년~6년미만 50명(17.2%), 6년~8년미만 47명(16.2%), 2년~4년미만 43명(14.8%) 순으로 나타났다. 요양보호사의 담당(케어)인원은 1명~2명이 70명(24.1%), 3명~4명이 84명(29.0%), 5명~6명이 69명(23.8%), 7명이상이 67명(23.1%)으로 고르게 분포하였다. 요양보호사 업무에 대한 인식은 다소 긍정적이 127명(43.8%), 보통이 106명(36.6%)으로 대부분을 차지하였고 다소 부정적, 매우 긍정적이 각각 27명(9.3%)으로 나타났다. 근무동기는 어르신 돌봄을 좋아해서가 78명(26.9%)으로 가장 많이 차지하였고 다음으로 안정적 일자리 65명(22.4%), 미래 준비 48명(16.6%), 가족생계 39명(13.4%), 여가시간 및 사회활동과 기타가 각각 30명(10.3%) 순으로 나타났다.

## 2. 주요변수 기술통계 분석

독립변수인 요양보호사의 직무만족, 노인돌봄태도와 종속변수인 서비스 질에 대한 변수의 평균, 표준편차는 <표 14>와 같다. 5점 척도로 구성된 모든 변수의 측정값은 3점 이상을 보여 중간 수준보다 다소 높게 나타났다. 직무만족의 전체 평균은 3.57(SD=.522)이었고, 하위요인으로 동료관계가 3.82(SD=.566) 가장 높은 평균치를 보였고 그다음으로 감독 3.72(SD=.721), 이직 3.66(SD=.839), 직무 3.59(SD=.525), 기관 3.55(SD=.696), 임금 3.05(SD=.651) 순으로 나타났다. 노인돌봄태도의 평균은 3.98(SD=.494)로 나타나 중립적인 수준보다 높게 나타났다. 서비스 질에 대한 전체 평균은 3.94(SD=.562)로 높게 나타났으며 하위요인으로 대응성 4.02(SD=.699), 보증성 4.01(SD=.601), 신뢰성 4.00(SD=.611), 유형성 3.84(SD=.630), 공감성 3.83(SD=.623) 순으로 고르게 나타났다.

<표 14> 주요변수의 기술 통계

(n=290)

구분	변수	Min	Max	M	SD
직무 만족	직무만족전체	1.83	4.82	3.57	.522
	직무	1.38	5.00	3.59	.525
	감독	1.29	5.00	3.72	.721
	임금	1.20	5.00	3.05	.651
	동료관계	2.20	5.00	3.82	.566
	기관	1.20	5.00	3.55	.696
	이직	1.00	5.00	3.66	.839
노인돌봄태도		2.49	5.00	3.98	.494
서비스 질	서비스 질 전체	2.18	5.00	3.94	.562
	유형성	1.50	5.00	3.84	.630
	신뢰성	2.00	5.00	4.00	.611
	대응성	2.00	5.00	4.02	.669
	보증성	2.00	5.00	4.01	.601
	공감성	2.00	5.00	3.83	.623

### 3. 주요 변수에 대한 집단 간 차이분석

#### 1) 일반적 특성에 따른 주요 변수의 집단 간 차이 분석

본 연구에 참여한 요양보호사의 일반적 특성에 따른 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질의 차이를 알아보기 위하여 독립표본 T검정(t-test), 일원배치분산분석(ANOVA)을 각각 실시하였다.

##### (1) 일반적 특성에 따른 직무만족의 집단 간 차이 분석

일반적 특성에 따른 직무만족의 차이는 <표 15>과 같다. 먼저, 일반적 특성에서 성별, 연령, 종교, 근무경력은 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 유의미한 변인을 살펴보면, 건강상태에서 매우 좋음 3.96(SD=.593), 좋은편 3.67(SD=.468), 보통 3.44(SD=.488), 다소나쁨 3.07(SD=.514) 순으로 나타나 건강상태가 좋을수록 직무만족이 높게 나타났고( $F=14.848, p<.001$ ), 근무형태는 시간제가 3.83(SD=.375)으로 1일 3교대 3.44(SD=.516), 1일 2교대 2.99(SD=.629)보다 높게 나와 시간제근무제가 교대근무제보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다( $F=13.355, P<.001$ ).

요양보호사 담당(케어)인원은 1명~2명이 3.82(SD=.358)로 가장 높았고 다음으로 5명~6명 3.58(SD=.545), 3명~4명 3.56(SD=.454), 7명이상 3.30(SD=.593) 순으로 나타나 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다( $F=12.855, P<.001$ ). 요양보호사의 업무 인식은 매우 긍정적이 3.71(SD=.432), 다소 긍정적 3.71(SD=.432), 보통 3.36(SD=.498), 다소 부정적 3.33(SD=.672), 매우 부정적 3.33(SD=.230) 순으로 인식이 긍정적일수록 직무만족이 높게 나타났다( $F=13.769, p<.001$ ).

근무동기는 여가시간 및 사회활동이 3.72(SD=.482), 어르신 돌봄을 좋아해서 3.70(SD=.524)으로 높게 나타나 다른 근무동기보다 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $F=4.176, p<.01$ ).



<표 15> 일반적 특성에 따른 직무만족의 집단 간 차이 분석

변수	범주	n	직무만족		
			M(SD)	t/F값	p
성별	남	23	3.45(6.124)	-1.098	.273
	여	267	3.58(.513)		
연령	30대	7	3.47(.394)	1.835	.141
	40대	45	3.49(.665)		
	50대	158	3.53(.528)		
	60대 이상	80	3.68(.408)		
종교	무	88	3.57(.438)	.083	.934
	유	202	3.56(.555)		
건강 상태	다소나쁨	17	3.07(.514)	14.848***	.000
	보통	109	3.44(.488)		
	좋은편	143	3.67(.468)		
	매우 좋음	21	3.96(.593)		
근무 형태	1일 3교대	169	3.44(.516)	13.355***	.000
	1일 2교대	7	2.99(.629)		
	격일제	1	2.78(-)		
	시간제	100	3.83(.375)		
	기타	13	3.58(.661)		
근무경력	2년미만	57	3.59(.558)	.365	.833
	2년~4년미만	43	3.57(.515)		
	4년~6년미만	50	3.60(.450)		
	6년~8년미만	47	3.49(.450)		
	8년이상	93	3.57(.575)		
담당인원	1명~2명	70	3.82(.358)	12.855***	.000
	3명~4명	84	3.56(.454)		
	5명~6명	69	3.58(.545)		
	7명 이상	67	3.30(.593)		
요양 보호사 인식	매우부정적	3	3.33(.230)	13.769***	.000
	다소부정적	27	3.33(.672)		
	보통	106	3.36(.498)		
	다소긍정적	127	3.71(.432)		
근무동기	매우긍정적	27	3.95(.421)	4.176**	.001
	어르신 돌봄을 좋아해서	78	3.70(.524)		
	안정적 일자리	65	3.53(.485)		
	여가시간 및 사회활동	30	3.72(.482)		
	미래 준비	48	3.58(.472)		
	가족의 생계	39	3.43(.562)		
기타	30	3.29(.522)			

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

일반적 특성에 따른 직무만족의 하위요인 차이를 살펴보면 <표 16>와 같다. 성별, 종교, 근무경력은 직무만족 전체와 같이 유의미한 차이가 없었으나 연령은 하위요인에서 임금( $F=5.239, p<.01$ ), 이직( $F=3.960, p<.01$ )에서 유의미한 영향을 보였고 건강상태는 직무( $F=11.217, p<.001$ ), 감독( $F=8.140, p<.001$ ), 임금( $F=8.772, p<.001$ ), 동료관계( $F=10.232, p<.001$ ), 기관( $F=10.108, p<.001$ ), 이직( $F=6.773, p<.001$ ) 하위요인 전체에서 유의미한 차이가 있었다.

근무형태, 담당(케어)인원, 요양보호사 업무 인식에서도 전체 하위요인에서 유의미한 차이가 있었고, 근무동기에서는 감독을 제외한 직무, 임금, 동료관계, 기관, 이직에서 직무만족에 유의미한 영향을 보였다.

<표 16> 일반적 특성에 따른 직무만족의 하위요인 차이

변수	구분	n	직무		감독		임금		동료관계		기관		이직	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
성별	남	23	3.45 (.612)	-1.098	3.64 (.841)	-1.256	2.83 (.764)	-1.634	3.83 (.622)	.043	3.43 (.803)	-.915	3.52 (.849)	-.851
	여	267	3.46 (.676)	(p=.210)	3.72 (.711)	(p=.589)	3.07 (.639)	(p=.103)	3.82 (.563)	(p=.966)	3.56 (.686)	(p=.631)	3.68 (.838)	(p=.395)
연령	30대	7	3.54 (.387)		3.69 (.399)		3.23 (.559)		3.40 (.462)		3.54 (.574)		3.39 (.675)	
	40대	45	3.54 (.585)	.620	3.71 (.825)	.309	2.91 (.772)	5.239**	3.84 (.638)	1.336	3.58 (.827)	1.089	3.35 (1.149)	3.960**
	50대	158	3.57 (.552)	(p=.602)	3.69 (.733)	(p=.819)	2.96 (.633)	(p=.002)	3.83 (.598)	(p=.263)	3.49 (.694)	(p=.354)	3.67 (.763)	(p=.009)
	60대 이상	80	3.59 (.525)		3.78 (.660)		3.28 (.565)		3.83 (.450)		3.66 (.622)		3.86 (.839)	
종교	무	88	3.58 (.471)	-.129	3.76 (.613)	.741	2.95 (.548)	-1.750	3.84 (.482)	.413	3.54 (.654)	-.276	3.74 (.800)	.992
	유	202	3.59 (.548)	(p=.897)	3.70 (.764)	(p=.460)	3.09 (.689)	(p=.082)	3.81 (.601)	(p=.680)	3.56 (.715)	(p=.783)	3.63 (.855)	(p=.322)
건강 상태	다소나쁨	17	3.10 (.516)		3.29 (.773)		2.48 (.442)		3.46 (.666)		3.04 (.736)		3.04 (1.076)	
	보통	109	3.47 (.508)	11.217***	3.57 (.744)	8.140***	2.93 (.584)	8.772***	3.67 (.594)	10.232***	3.41 (.721)	10.108***	3.57 (.778)	6.773***
	좋은편	143	3.70 (.486)	(p=.000)	3.80 (.651)	(p=.000)	3.16 (.632)	(p=.000)	3.93 (.477)	(p=.000)	3.65 (.617)	(p=.000)	3.74 (.800)	(p=.000)
	매우 좋음	21	3.81 (.534)		4.22 (.663)		3.34 (.879)		4.16 (.554)		4.05 (.616)		4.15 (.864)	
근무 형태	1일 3교대	169	3.49 (.528)		3.51 (.706)		2.95 (.665)		3.75 (.586)		3.34 (.668)		3.59 (.869)	
	1일 2교대	7	2.98 (.751)	9.684***	3.10 (.848)	15.029***	2.49 (.474)	5.253***	3.63 (.559)	2.646*	2.94 (.854)	17.569***	2.79 (.929)	4.268**
	격일제	1	3.25	(p=.000)	2.86	(p=.000)	2.40	(p=.000)	3.20	(p=.034)	2.20	(p=.000)	2.75	(p=.002)
	시간제	100	3.51 (.452)		4.11 (.501)		3.25 (.552)		3.96 (.470)		3.95 (.495)		3.87 (.712)	
	기타	13	3.59 (.525)		3.71 (.958)		3.03 (.836)		3.86 (.818)		3.71 (.847)		3.63 (.839)	

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

변수	구분	n	직무		감독		임금		동료관계		기관		이직	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
근무 경력	2년미만	57	3.63 (.608)		3.73 (.724)		3.13 (.733)		3.78 (.607)		3.54 (.740)		3.75 (.794)	
	2년~4년미만	43	3.62 (.460)		3.70 (.697)		3.09 (.633)		3.81 (.528)		3.53 (.676)		3.65 (.853)	
	4년~6년미만	50	3.67 (.501)	.777 (p=.541)	3.77 (.602)	.161 (p=.958)	2.94 (.668)	1.360 (p=.248)	3.84 (.483)	.354 (p=.841)	3.59 (.720)	.040 (p=.997)	3.82 (.658)	.919 (p=.453)
	6년~8년미만	47	3.50 (.442)		3.65 (.750)		2.90 (.541)		3.76 (.525)		3.56 (.628)		3.54 (.763)	
	8년 이상	93	3.55 (.551)		3.72 (.783)		3.10 (.643)		3.87 (.624)		3.55 (.711)		3.61 (.971)	
담당 인원	1명~2명	70	3.76 (.426)		4.12 (.518)		3.23 (.566)		3.95 (.456)		3.98 (.502)		3.88 (.591)	
	3명~4명	84	3.57 (.434)	5.514** (p=.001)	3.73 (.672)	16.410*** (p=.000)	3.07 (.591)	4.531** (p=.004)	3.83 (.536)	3.787* (p=.011)	3.55 (.611)	18.172*** (p=.000)	3.57 (.863)	4.509** (p=.004)
	5명~6명	69	3.61 (.586)		3.69 (.678)		3.05 (.669)		3.85 (.594)		3.49 (.685)		3.80 (.906)	
	7명 이상	67	3.40 (.603)		3.32 (.786)		2.83 (.733)		3.64 (.640)		3.18 (.750)		3.42 (.890)	
요양 보호 사 인식	매우부정적	3	3.63 (.573)		3.43 (1.000)		2.73 (1.222)		3.73 (.416)		3.20 (.400)		3.25 (.750)	
	다소부정적	27	3.39 (.537)		3.48 (.923)		2.73 (.844)		3.70 (.667)		3.27 (.879)		3.42 (1.090)	
	보통	106	3.36 (.545)	13.464*** (p=.000)	3.48 (.681)	8.414*** (p=.000)	2.88 (.596)	8.897*** (p=.000)	3.64 (.601)	6.706*** (p=.000)	3.30 (.666)	10.815*** (p=.000)	3.50 (.834)	4.154** (p=.003)
	다소긍정적	127	3.76 (.420)		3.88 (.614)		3.16 (.584)		3.94 (.474)		3.74 (.611)		3.78 (.765)	
	매우긍정적	27	3.89 (.460)		4.13 (.729)		3.52 (.527)		4.12 (.506)		3.97 (.537)		4.07 (.713)	

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

변수	구분	n	직무		감독		임금		동료관계		기관		이직	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
근무 동기	어르신 돌봄을 좋아해서	78	3.77 (.483)		3.82 (.760)		3.21 (.622)		3.90 (.566)		3.69 (.622)		3.84 (.813)	
	안정적 일자리	65	3.55 (.476)		3.68 (.617)		3.00 (.647)		3.71 (.568)		3.49 (.724)		3.73 (.795)	
	여가시간 및 사회활동	30	3.73 (.503)	5.388*** (p=.000)	3.80 (.750)	1.175 (p=.321)	3.07 (.562)	3.593** (p=.004)	3.97 (.565)	2.703* (p=.021)	3.82 (.740)	3.576** (p=.004)	3.96 (.785)	3.507** (p=.004)
	미래 준비	48	3.58 (.467)		3.78 (.685)		3.18 (.653)		3.82 (.537)		3.60 (.594)		3.53 (.722)	
	가족의 생계	39	3.38 (.648)		3.62 (.855)		2.85 (.677)		3.92 (.506)		3.40 (.714)		3.38 (.923)	
	기타	30	3.33 (.483)		3.50 (.643)		2.74 (.646)		3.57 (.607)		3.21 (.756)		3.38 (.935)	

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

## (2) 일반적 특성에 따른 노인돌봄태도의 집단 간 차이 분석

일반적 특성에 따른 노인돌봄태도의 차이는 <표 17>과 같다. 먼저, 일반적 특성에서 성별, 연령, 종교, 근무경력, 담당(케어)인원은 노인돌봄태도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 유의미한 변인을 살펴보면, 건강상태에서 매우 좋음 4.41 (SD=.422), 좋은편 4.04 (SD=.419), 보통 3.86 (SD=.513), 다소 나쁨 3.80 (SD=.662) 순으로 나타나 직무만족의 차이 분석과 같이 건강상태가 좋을수록 노인돌봄태도가 높게 나타났다( $F=9.748, p<.001$ ).

근무형태는 시간제가 4.14 (SD=.433)로 1일 3교대 3.89 (SD=.502), 1일 2교대 3.71 (SD=.511)보다 높게 나와 시간제근무제가 교대근무제보다 노인돌봄태도가 높은 것으로 나타났다( $F=5.091, P<.01$ ).

요양보호사의 업무 인식은 매우 긍정적이 4.35 (SD=.447), 다소 긍정적 4.08 (SD=.441), 보통 3.80 (SD=.513), 다소 부정적 3.92 (SD=.415), 매우 부정적 3.64 (SD=.190) 순으로 업무 인식이 긍정적일수록 노인돌봄태도가 높게 나타났다( $F=9.986, p<.001$ ).

근무동기는 어르신 돌봄을 좋아해서가 4.14 (SD=.438), 여가시간 및 사회활동이 4.04 (SD=.509)로 높게 나타나 다른 근무동기보다 노인돌봄태도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $F=3.289, p<.01$ ).

<표 17> 일반적 특성에 따른 노인돌봄태도 집단 간 차이 분석

변수	범주	n	노인돌봄 태도		
			M(SD)	t/F값	p
성별	남	23	3.91(4.91)	-.776	.439
	여	267	3.99(.495)		
연령	30대	7	3.82(.371)	.331	.803
	40대	45	3.98(.556)		
	50대	158	3.98(.522)		
	60대이상	80	4.01(.408)		

종교	무	88	3.96(.444)	-.463	.664
	유	202	3.99(.515)		
건강 상태	다소나쁨	17	3.80(.662)	9.784 <sup>***</sup>	.000
	보통	109	3.86(.513)		
	좋은편	143	4.04(.419)		
	매우 좋음	21	4.41(.422)		
근무 형태	1일3교대	169	3.89(.502)	5.091 <sup>**</sup>	.001
	1일2교대	7	3.71(.511)		
	격일제	1	3.49(-)		
	시간제	100	4.14(.433)		
	기타	13	4.12(.531)		
근무경력	2년미만	57	3.99(.459)	.210	.933
	2년~4년미만	43	3.95(.530)		
	4년~6년미만	50	3.94(.467)		
	6년~8년미만	47	4.00(.450)		
	8년이상	93	4.00(.539)		
담당인원	1명~2명	70	4.03(.434)	1.036	.377
	3명~4명	84	4.03(.563)		
	5명~6명	69	3.94(.477)		
	7명이상	67	3.92(.478)		
요양 보호사 인식	매우부정적	3	3.64(.190)	9.986 <sup>***</sup>	.000
	다소부정적	27	3.92(.415)		
	보통	106	3.80(.513)		
	다소긍정적	127	4.08(.441)		
근무동기	매우긍정적	27	4.35(.447)	3.289 <sup>**</sup>	.007
	어르신 돌봄을 좋아해서	78	4.14(.438)		
	안정적 일자리	65	3.90(.498)		
	여가시간 및 사회활동	30	4.04(.509)		
	미래 준비	48	3.93(.447)		
	가족의 생계	39	3.98(.485)		
기타	30	3.78(.593)			

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

### (3) 일반적 특성에 따른 서비스 질의 집단 간 차이 분석

종속변수인 서비스 질의 일반적 특성에 따른 집단 간 차이는 <표 18>과 같다. 성별, 연령, 종교, 근무경력은 유의미한 영향을 미치지 않았고 유의미한 변인을 살펴보면, 건강상태에서 매우좋음이 4.28(SD=.511), 좋은편이 4.01(SD=.491), 보통 3.83(SD=.591), 다소나쁨 3.61(SD=.693) 순으로 나타났다. 이는 케어하는 요양보호사의 건강상태가 좋을수록 서비스 질이 높음을 의미한다( $F=7.067$ ,  $p<.001$ ). 근무형태 변인도 직무만족 변인과 마찬가지로 유의미한 차이가 있었는데 시간제가 4.27(SD=.420), 1일 3교대 3.78(SD=.541), 1일 2교대 3.48(SD=.636)로 시간제 근무제가 교대근무제보다 서비스 질 수준이 높게 나타났다( $F=17.692$ ,  $P<.001$ ).

요양보호사 담당(케어)인원은 1명~2명이 4.22(SD=.469)로 가장 높았고 다음으로 3명~4명이 3.96(SD=.520), 5명~6명이 3.89(SD=.535), 7명이상 3.68(SD=.598) 순으로 나타나 담당하는 인원이 적을수록 서비스 질의 수준은 높게 나타났다( $F=12.252$ ,  $P<.001$ ). 요양보호사의 업무 인식에서도 노인돌봄태도 변인의 차이 순서와 일치하게 나타났는데 매우 긍정적이 4.28(SD=.507), 다소 긍정적 4.09(SD=.467), 보통 3.73(SD=.568), 다소 부정적 3.78(SD=.670), 매우 부정적 3.64(SD=.388) 순으로 업무에 대한 인식이 긍정적일수록 서비스 질의 수준도 높게 나타났다( $F=10.240$ ,  $p<.001$ ).

요양보호사의 근무동기에서는 여가시간 및 사회활동이 4.17(SD=.537), 어린 돌봄을 좋아해서가 4.10(SD=.517), 가족의 생계 3.92(SD=.647), 미래준비 3.91(SD=.474), 안정적 일자리 3.81(SD=.555), 기타 3.65(SD=.550) 순서로 나타나 근무동기가 생계 및 의무적 동기보다는 여가 및 취미 등의 동기가 서비스 질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다( $F=4.975$ ,  $p<.001$ ).



<표 18> 일반적 특성에 따른 서비스 질 집단 간 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질		
			M(SD)	t/F값	p
성별	남	23	3.91(.537)	-.228	.820
	여	267	3.94(.565)		
연령	30대	7	3.89(.629)	.235	.872
	40대	45	3.98(.594)		
	50대	158	3.92(.596)		
	60대 이상	80	3.97(.468)		
종교	무	88	3.95(.508)	-.155	.877
	유	202	3.94(.584)		
건강 상태	다소나쁨	17	3.61(.693)	7.067***	.000
	보통	109	3.83(.591)		
	좋은편	143	4.01(.491)		
	매우 좋음	21	4.28(.511)		
근무 형태	1일 3교대	169	3.78(.541)	17.692***	.000
	1일 2교대	7	3.48(.636)		
	격일제	1	2.94(-)		
	시간제	100	4.27(.420)		
	기타	13	3.83(.574)		
근무경력	2년미만	57	3.92(.605)	.219	.928
	2년~4년미만	43	4.00(.518)		
	4년~6년미만	50	3.91(.532)		
	6년~8년미만	47	3.93(.568)		
담당인원	8년 이상	93	3.95(.574)	12.252***	.000
	1명~2명	70	4.22(.469)		
	3명~4명	84	3.96(.520)		
	5명~6명	69	3.89(.535)		
	7명이상	67	3.68(.598)		
요양 보호사 인식	매우부정적	3	3.64(.388)	10.240***	.000
	다소부정적	27	3.78(.670)		
	보통	106	3.73(.568)		
	다소긍정적	127	4.09(.464)		
	매우긍정적	27	4.28(.507)		
근무동기	어르신 돌봄을 좋아해서	78	4.10(.517)	4.975***	.000
	안정적 일자리	65	3.81(.555)		
	여가시간 및 사회활동	30	4.17(.537)		
	미래 준비	48	3.91(.474)		
	가족의 생계	39	3.92(.647)		
	기타	30	3.65(.550)		

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

일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 차이를 살펴보면 <표 19>와 같다. 성별, 연령, 종교, 근무경력은 서비스 질 전체와 같이 유의미한 차이가 없었고 건강상태는 유형성(F=5.791, p<.01), 신뢰성(F=4.827, p<.01), 대응성(F=5.287, p<.01), 보증성(F=6.036, p<.01), 공감성(F=6.661, p<.001)으로 각각 하위요인 모두에서 유의미한 차이가 있었는데 서비스 질 전체와 같은 결과를 보여 건강상태가 좋을수록 서비스 질 수준은 높게 나타났다.

근무형태에서도 유의미한 차이를 보였는데 하위요인으로 유형성(F=21.711, p<.001), 신뢰성(F=15.014, p<.001), 대응성(F=12.684, p<.001), 보증성(F=13.890, p<.001), 공감성(F=9.983, p<.001)으로 하위요인 각각에서 시간제 근무가 교대근무보다 서비스 질 수준은 높은 것으로 나타났다.

담당(케어)인원, 요양보호사 인식, 근무동기에서도 하위요인 전체에서 유의미한 차이가 있었고 담당 인원이 적을수록, 요양보호사 업무 인식이 긍정적일수록 서비스 질이 높은 것으로 나타났고 근무동기는 여가시간 및 사회활동과 어르신 돌봄을 좋아해서가 다른 요인보다 높게 나타나 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 19> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 차이

변수	구분	n	유형성		신뢰성		대응성		보증성		공감성	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
성별	남	23	3.72(.736)	-.985	3.93(.589)	-.458	3.99(.589)	-.261	4.07(.539)	.453	3.86(.622)	.260
	여	267	3.85(.620)	(p=.326)	4.00(.613)	(p=.647)	4.03(.675)	(p=.794)	4.01(.607)	(p=.691)	3.83(.624)	(p=.795)
연령	30대	7	3.86(.643)		4.00(.683)		3.93(.773)		4.00(.646)		3.69(.527)	
	40대	45	3.84(.714)	.051	4.08(.612)	.441	4.03(.721)	.054	4.08(.637)	.528	3.88(.705)	.414
	50대	158	3.83(.645)	(p=.985)	3.96(.648)	(p=.724)	4.02(.702)	(p=.983)	3.97(.640)	(p=.663)	3.80(.638)	(p=.743)
	60대이상	80	3.86(.552)		4.02(.528)		4.03(.568)		4.05(.493)		3.87(.555)	
종교	무	88	3.84(.547)	.046	3.99(.551)	-.078	4.04(.624)	.262	3.99(.570)	-.357	3.87(.625)	.798
	유	202	3.84(.663)	(p=.964)	4.00(.636)	(p=.938)	4.02(.689)	(p=.793)	4.02(.616)	(p=.721)	3.81(.623)	(p=.425)
건강상태	다소나쁨	17	3.47(.618)		3.71		3.62(.902)		3.69(.726)		3.59(.766)	
	보통	109	3.73(.643)	5.791**	3.90	4.827**	3.92(.643)	5.287**	3.90(.643)	6.036**	3.69(.652)	6.661***
	좋은편	143	3.92(.575)	(p=.001)	4.05	(p=.003)	4.10(.587)	(p=.001)	4.08(.524)	(p=.001)	3.90(.554)	(p=.000)
	매우 좋음	21	4.14(.710)		4.33		4.33(.583)		4.36(.556)		4.24(.553)	
근무형태	1일3교대	169	3.70(.575)		3.81(.598)		3.85(.667)		3.84(.582)		3.68(.635)	
	1일2교대	7	3.04(.488)		3.66(.619)		3.61(.934)		3.57(.773)		3.51(.552)	
	격일제	1	1.50(-)	21.711***	3.40(-)	15.014***	3.00(-)	12.684***	4.00(-)	13.890***	2.80(-)	9.983***
	시간제	100	4.19(.505)	(p=.000)	4.34(.462)	(p=.000)	4.37(.502)	(p=.000)	4.34(.467)	(p=.000)	4.12(.481)	(p=.000)
	기타	13	3.54(.676)		3.95(.674)		3.96(.644)		3.97(.671)		3.73(.707)	

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

변수	구분	n	유형성		신뢰성		대응성		보증성		공감성	
			M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F	M(SD)	t/F
근무 경력	2년미만	57	3.89(.603)		3.98(.629)		3.97(.714)		3.96(.635)		3.77(.691)	
	2년~4년미만	43	3.89(.568)		4.07(.572)		4.09(.598)		4.08(.568)		3.89(.579)	
	4년~6년미만	50	3.89(.635)	.460 (p=.764)	3.93(.606)	.378 (p=.824)	3.99(.689)	.248 (p=.911)	3.97(.532)	.352 (p=.842)	3.76(.591)	.481 (p=.749)
	6년~8년미만	47	3.79(.688)		3.97(.565)		4.05(.672)		4.00(.624)		3.82(.633)	
	8년이상	93	3.79(.645)		4.02(.647)		4.03(.670)		4.04(.626)		3.88(.618)	
담당 인원	1명~2명	70	4.15(.529)		4.29(.507)		4.30(.571)		4.30(.535)		4.06(.518)	
	3명~4명	84	3.82(.594)	10.507*** (p=.000)	4.02(.572)	11.977*** (p=.000)	4.06(.620)	8.793*** (p=.000)	4.02(.557)	10.568*** (p=.000)	3.89(.565)	7.393*** (p=.000)
	5명~6명	69	3.82(.653)		3.94(.585)		3.97(.641)		3.94(.554)		3.74(.592)	
	7명이상	67	3.57(.622)		3.71(.646)		3.75(.739)		3.76(.648)		3.60(.732)	
요양 보호 사 인식	매우부정적	3	3.67(.577)		3.67(.416)		3.83(.520)		3.58(.382)		3.47(.462)	
	다소부정적	27	3.73(.639)		3.85(.720)		3.81(.819)		3.85(.713)		3.63(.736)	
	보통	106	3.59(.599)	9.813*** (p=.000)	3.80(.614)	6.831*** (p=.000)	3.82(.693)	6.771*** (p=.000)	3.80(.609)	9.209*** (p=.000)	3.64(.628)	8.316*** (p=.000)
	다소긍정적	127	4.00(.579)		4.14(.537)		4.17(.565)		4.16(.511)		3.95(.534)	
	매우긍정적	27	4.21(.603)		4.25(.575)		4.35(.602)		4.35(.525)		4.23(.578)	
근무 동기	어르신 돌봄을 좋아해서	78	4.02(.594)		4.15(.555)		4.17(.603)		4.15(.547)		4.02(.598)	
	안정적 일자리	65	3.72(.598)		3.88(.630)		3.93(.714)		3.84(.599)		3.66(.606)	
	여가시간 및 사회활동	30	4.00(.666)	4.528** (p=.001)	4.25(.610)	3.958** (p=.002)	4.34(.585)	3.601** (p=.004)	4.30(.570)	4.840*** (p=.000)	3.95(.607)	4.239** (p=.001)
	미래 준비	48	3.85(.526)		3.91(.525)		3.93(.530)		4.01(.473)		3.87(.559)	
	가족의 생계	39	3.83(.712)		3.99(.695)		3.96(.776)		4.02(.647)		3.80(.669)	
	기타	30	3.47(.611)		3.73(.571)		3.77(.719)		3.73(.707)		3.55(.617)	

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

## 2) 재가기관과 요양시설 요양보호사의 주요 변수간의 차이

재가기관과 요양시설 요양보호사의 주요 변수에 대한 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정(t-test)을 실시한 결과는 <표 20>과 같다. 직무만족 전체 및 하위요인 6가지, 노인돌봄태도, 서비스 질 전체 및 하위요인 5가지 모든 변수에서 유의미한 차이가 있었다.

<표 20> 재가기관과 요양시설 요양보호사의 주요변수 차이

구분	변수	재가기관		요양시설		t	p
		M	SD	M	SD		
직무 만족	직무만족 전체	3.85	.372	3.42	.528	8.014***	.000
	직무	3.80	.409	3.48	.546	5.628***	.000
	감독	4.16	.521	3.49	.706	9.067***	.000
	임금	3.27	.549	2.93	.671	4.245***	.000
	동료관계	3.99	.492	3.74	.584	3.850***	.000
	기관	4.00	.515	3.33	.669	9.427***	.000
	이직	3.89	.644	3.55	.902	3.660***	.000
	노인돌봄태도	4.13	.439	3.91	.506	3.572***	.000
서비스 질	서비스 질 전체	4.25	.443	3.78	.550	7.304***	.000
	유형성	4.14	.603	3.69	.588	6.134***	.000
	신뢰성	4.32	.471	3.83	.607	7.050***	.000
	대응성	4.35	.527	3.86	.674	6.301***	.000
	보증성	4.34	.461	3.84	.596	7.234***	.000
	공감성	4.10	.501	3.69	.635	5.973***	.000

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

먼저 직무만족 전체를 보면 재가기관이 3.85(SD=.372)로 요양시설 3.42(SD=.528)보다 높게 나타났고 직무만족 하위요인 역시 직무, 감독, 임금, 동료관계, 기관, 이직에서 재가기관이 요양시설보다 높게 나타났다. 노인돌봄태도에서도 재가기관이 4.13(SD=.439)으로 요양시설 3.91(SD=.506)보다 높게 나타났고 서비스 질 전체에서도 재가기관이 4.25(SD=.443)로 요양시설 3.78(SD=.550)보다 높게 나타난 결과를 보였다. 서비스 질 하위요인으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 보충성, 공감성 전체적으로 재가기관이 요양시설보다 높게 나타났다. 결과적으로 재가기관이 요양시설보다 요양보호사의 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질에서 수준이 높은 것으로 보인다. 이는 선행연구인 이임수(2012)가 연구한 재가기관이 요양시설보다 직무만족요인과 서비스 질이 높다는 연구결과와 일치하였다. 다만 노인돌봄태도에서는 유의미하지 않은 결과가 있었지만 본 연구에서는 유의미한 결과를 보였다.

#### 4. 일반적 특성과 주요 변수들과의 상관관계 분석

연구 모형에 있는 주요 변수들 간의 상관관계를 분석하면 <표 21>과 같다. 먼저 일반적 특성 중 성별, 종교, 근무경력은 직무만족 하위요인과 노인돌봄태도 및 서비스 질 하위요인 변수들 사이에 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 연령은 직무만족의 하위요인인 임금( $r=.160, p<.01$ ), 이직( $r=.193, p<.01$ )에서 정적인 상관관계를 보였고, 건강상태는 직무만족 하위요인들과 노인돌봄태도, 서비스 질 하위요인 전체에서 정(+ )적인 상관관계가 나타났다. 담당평균인원은 직무만족 하위요인 전체, 노인돌봄태도, 서비스 질 하위요인 전체에서 부(-)적인 상관관계를 보였다.

직무만족 하위요인과 노인돌봄태도와의 관계는 전체적으로 정(+ )적인 상관관계로 직무( $r=.471, p<.01$ ), 감독( $r=.458, p<.01$ ), 임금( $r=.283, p<.01$ ), 동료관계( $r=.529, p<.01$ ), 기관( $r=.500, p<.01$ ), 이직( $r=.280, p<.01$ )이 유의미하게 나타났는데 동료관계에서 가장 강한 정(+ )의 상관계수 값을 보였다.

서비스 질 하위요인에 대한 직무만족 하위요인과 노인돌봄태도와의 관계를 살펴보면, 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 하위요인 모두에서 정(+ )적인 상관관계로 나타났는데 먼저 유형성은 노인돌봄태도( $r=.517, p<.01$ )와 직무만족 요인 중 감독( $r=.609, p<.01$ ), 기관( $r=.666, p<.01$ )에서 강한 정(+ )적인 상관계수 값을 보였다. 신뢰성에서도 노인돌봄태도에서 정(+ )의 상관계수( $r=.563, p<.01$ ) 값을 보였고 직무만족 요인 중 감독( $r=.614, p<.01$ ), 기관( $r=.677, p<.01$ )에서 강한 정(+ )적인 상관관계로 나타났다. 대응성과 공감성에서도 직무만족 하위요인중 감독과 기관이 상관관계 계수 값이 높았고, 다만 보증성에서는 동료관계( $r=.603, p<.01$ )가 감독( $r=.565, p<.01$ )보다 상관관계 값이 높게 나타나 감독 요인보다 동료관계 요인이 보증성과 더 강한 정(+ )적인 상관관계에 있음을 알 수 있다.

<표 21> 일반적 특성과 주요변수들과의 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1. 성별	1																			
2. 연령	.153**	1																		
3. 종교	.056	.139*	1																	
4. 건강상태	-.102	.146*	.105	1																
5. 근무시설	-.075	-.049	-.123*	-.146*	1															
6. 근무경력	.009	.184**	.099	-.102	.018	1														
7. 담당평균 인원	-.087	-.055	-.094	-.116*	.634**	.061	1													
8. 직무	.074	.075	.008	.313**	-.290*	-.070	-.210*	1												
9. 감독	.032	.037	-.040	.275**	-.437**	-.008	-.368**	.601**	1											
10. 임금	.096	.160**	.094	.280**	-.243**	-.028	-.204**	.514**	.483**	1										
11. 동료관계	-.003	.046	-.022	.311**	-.210*	.044	-.177**	.482**	.625**	.349**	1									
12. 기관	.054	.053	.016	.306**	-.455**	.006	-.385**	.606**	.768**	.590**	.622**	1								
13. 이직	.050	.193**	-.058	.244**	-.190**	-.068	-.147*	.500**	.519**	.469**	.395**	.489**	1							
14.노인돌봄태도	.046	.044	.027	.284**	-.206*	.024	-.097	.471**	.458**	.283**	.529**	.500**	.280**	1						
15. 유형성	.058	.010	-.002	.238**	-.340**	-.071	-.293**	.544**	.609**	.413**	.530**	.666**	.382**	.517**	1					
16. 신뢰성	.027	-.016	.005	.215**	-.384**	.005	-.326**	.464**	.614**	.379**	.553**	.677**	.372**	.563**	.745**	1				
17. 대응성	.015	.014	-.015	.226**	-.348**	.016	-.286**	.470**	.595**	.345**	.559**	.658**	.400**	.537**	.713**	.856**	1			
18. 보증성	-.027	.003	.021	.241**	-.392**	.030	-.306**	.465**	.565**	.334**	.603**	.634**	.359**	.587**	.705**	.847**	.869**	1		
19. 공감성	-.015	.023	-.047	.247**	-.310**	.044	-.268**	.369**	.508**	.311**	.444**	.569**	.286**	.486**	.598**	.701**	.740**	.762**	1	

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



## 5. 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향

본 절에서는 종사자의 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 서비스 질의 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 독립변수에는 일반적 특성, 직무만족 하위요인, 노인돌봄태도를 투입하였고 일반적 특성 중 성별과 종교 그리고 근무시설은 더미변수로 변환하였다. 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 분산팽창요인(VIF)을 확인한 결과 모두 10이하로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. 종속변수에는 서비스 질 전체와 서비스 질 하위요인 별로 구분하여 분석하였다. 먼저 서비스 질 전체를 분석한 결과는 <표 22>와 같다. 설명력( $R^2$ )은 62.5%로 분석되었으며 통계적으로 유의미하게 나타났다( $F=30.387$ ,  $p=.000$ ).

<표 22> 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 전체에 미치는 영향

모형	B	SE	$\beta$	t	p	TOL	VIF	
(상수)	1.083	.269		4.025***	.000			
일반적 특성	성별 <sup>1)</sup>	-.056	.080	-.027	-.709	.479	.931	1.074
	연령	-.028	.031	-.036	-.898	.370	.848	1.180
	종교 <sup>2)</sup>	-.022	.047	-.018	-.471	.638	.917	1.090
	건강상태	-.014	.033	-.018	-.424	.672	.785	1.274
	근무시설 <sup>3)</sup>	-.046	.093	-.039	-.494	.622	.221	4.523
	근무형태	.011	.026	.029	.411	.682	.266	3.761
	근무경력	.002	.014	.005	.140	.889	.904	1.106
	담당평균인원	-.036	.025	-.071	-1.443	.150	.565	1.768
직무만족	직무	.017	.056	.016	.303	.762	.497	2.014
	감독	.069	.051	.089	1.368	.173	.323	3.097
	임금	-.024	.043	-.027	-.553	.581	.559	1.788
	동료관계	.137	.053	.138	2.595*	.010	.481	2.078
	기관	.290	.056	.359	5.170***	.000	.285	3.514
	이직	.028	.032	.042	.884	.378	.605	1.654
노인돌봄태도	.320	.054	.281	5.937***	.000	.610	1.638	
$R^2$		adjusted $R^2$		F		p		
.625		.604		30.387***		.000		

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

1) 더미성별: 남=0, 여=1, 2) 더미종교: 무=0, 유=1, 3) 더미근무시설: 재가=0, 시설=1

일반적 특성에서는 서비스 질에 미치는 영향으로 유의미하지 않게 나타났고 직무만족 하위요인에서 동료관계( $\beta = .138, p = .010$ ), 기관( $\beta = .359, p = .000$ ) 및 노인돌봄태도( $\beta = .281, p = .000$ )는 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 동료관계가 좋을수록, 기관에 대한 이미지가 좋을수록, 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스 질은 향상됨을 의미한다.

<표 23>은 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인 중 유형성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 유형성은 시설에 대한 외양과 직원들의 이미지를 의미하는 것으로 회귀모형의 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다( $R^2 = .527, F = 20.321, p = .000$ ).

<표 23> 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 유형성에 미치는 영향

모형		B	SE	$\beta$	t	p	TOL	VIF
(상수)		.867	.338		2.561*	.011		
일반 적 특 성	성별 <sup>1)</sup>	.030	.100	.013	.297	.767	.931	1.074
	연령	-.023	.039	-.026	-.585	.559	.848	1.180
	종교 <sup>2)</sup>	-.003	.059	-.002	-.050	.960	.917	1.090
	건강상태	-.023	.041	-.026	-.559	.577	.785	1.274
	근무시설 <sup>3)</sup>	-.057	.117	-.043	-.484	.629	.221	4.523
	근무형태	-.015	.033	-.036	-.445	.656	.266	3.761
	근무경력	-.027	.018	-.065	-1.477	.141	.904	1.106
	담당평균인원	-.032	.032	-.055	-.997	.320	.565	1.768
직 무 만 족	직무	.154	.071	.128	2.174*	.031	.497	2.014
	감독	.100	.064	.115	1.568	.118	.323	3.097
	임금	.008	.054	-.008	.141	.888	.559	1.788
	동료관계	.094	.067	.085	1.418	.157	.481	2.078
	기관	.294	.070	.325	4.171***	.000	.285	3.514
	이직	.002	.040	.003	.054	.957	.605	1.654
노인돌봄태도		.251	.068	.197	3.709***	.000	.610	1.638
$R^2$		adjusted $R^2$		F		p		
.527		.501		20.321***		.000		

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

1) 더미성별: 남=0, 여=1, 2) 더미종교: 무=0, 유=1, 3) 더미근무시설: 재가=0, 시설=1

분석 결과를 정리하면 일반적 특성에서는 유의미한 영향이 없었고, 직무만족 하위요인에서 직무( $\beta = .128, p = .031$ )와 기관( $\beta = .325, p = .000$ )이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인돌봄태도( $\beta = .197, p = .000$ )도 유의미한 영향을 주는 요인으로 파악되었는데 이는 직무에 대한 생각이 긍정적이고 기관 이미지가 좋을수록 서비스 질의 하위요인인 유형성에 긍정적인 영향을 미치고, 노인돌봄태도가 좋을수록 유형성에 긍정적인 영향이 나타나는 것으로 분석되었다.

<표 24>는 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인 중 신뢰성에 미치는 영향에 대하여 분석하였는데 신뢰성은 약속한 서비스를 수행할 수 있는 능력으로 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다( $R^2 = .562, F = 23.465, p = .000$ ).

<표 24> 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향

모형	B	SE	$\beta$	t	p	TOL	VIF	
(상수)	1.146	.316		3.629***	.000			
일반적 특성	성별 <sup>1)</sup>	-.025	.093	-.011	-.263	.793	.931	1.074
	연령	-.048	.037	-.057	-1.315	.190	.848	1.180
	종교 <sup>2)</sup>	-.001	.055	-.001	-.016	.988	.917	1.090
	건강상태	-.041	.039	-.048	-1.063	.289	.785	1.274
	근무시설 <sup>3)</sup>	.021	.110	.016	.191	.849	.221	4.523
	근무형태	.037	.031	.092	1.181	.239	.266	3.761
	근무경력	.001	.017	.002	.040	.968	.904	1.106
	담당평균인원	-.043	.030	-.077	-1.447	.149	.565	1.768
직무만족	직무	-.033	.066	-.029	-.508	.612	.497	2.014
	감독	.096	.060	.113	1.611	.108	.323	3.097
	임금	-.007	.050	-.008	-.142	.887	.559	1.788
	동료관계	.127	.062	.118	2.040*	.042	.481	2.078
	기관	.301	.066	.343	4.571***	.000	.285	3.514
	이직	.031	.037	.043	.840	.402	.605	1.654
노인돌봄태도	.337	.063	.272	5.323***	.000	.610	1.638	
$R^2$	adjusted $R^2$		F		p			
.562	.538		23.465***		.000			

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

1) 더미성별: 남=0, 여=1, 2) 더미종교: 무=0, 유=1, 3) 더미근무시설: 재가=0, 시설=1

분석결과 일반적 특성에서는 유의미한 영향이 없었으며 직무만족 하위요인은 유형성과는 달리 신뢰성에서는 동료관계( $\beta = .118$ ,  $p = .042$ )와 기관( $\beta = .343$ ,  $p = .000$ )이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고 노인돌봄태도( $\beta = .272$ ,  $p = .000$ )에서도 유의미한 영향을 주는 것으로 파악되었는데 이는 직무만족 하위요인에서 동료관계와 기관이 긍정적일수록 서비스 질의 신뢰성은 높아지고, 또한 노인돌봄태도가 좋을수록 신뢰성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 25>는 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인 중 대응성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 대응성은 노인을 돕고자 하며 서비스를 신속하게 제공하고자 하는 자발적인 특성으로 회귀모형의 적합도에서는 통계적으로 유의미하게 나타났다( $R^2 = .527$ ,  $F = 20.333$ ,  $p = .000$ ).

<표 25> 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 대응성에 미치는 영향

	모형	B	SE	$\beta$	t	p	TOL	VIF
	(상수)	.804	.360		2.235*	.026		
일반적 특성	성별 <sup>1)</sup>	-.046	.106	-.019	-.432	.666	.931	1.074
	연령	-.025	.042	-.027	-.607	.545	.848	1.180
	종교 <sup>2)</sup>	-.021	.063	-.014	-.332	.740	.917	1.090
	건강상태	-.027	.044	-.029	-.624	.533	.785	1.274
	근무시설 <sup>3)</sup>	.011	.125	.008	.090	.928	.221	4.523
	근무형태	.030	.035	.069	.851	.395	.266	3.761
	근무경력	.006	.019	.013	.292	.770	.904	1.106
	담당평균인원	-.029	.034	-.048	-.864	.388	.565	1.768
직무만족	직무	.012	.075	.009	.153	.878	.497	2.014
	감독	.074	.068	.080	1.090	.277	.323	3.097
	임금	-.072	.057	-.070	-1.264	.207	.559	1.788
	동료관계	.168	.071	.143	2.381*	.018	.481	2.078
	기관	.342	.075	.355	4.559***	.000	.285	3.514
	이직	.073	.043	.091	1.702	.090	.605	1.654
	노인돌봄태도	.311	.072	.229	4.311***	.000	.610	1.638
		$R^2$	adjusted $R^2$		F	p		
		.527	.501		20.333***	.000		

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

1) 더미성별: 남=0, 여=1, 2) 더미종교: 무=0, 유=1, 3) 더미근무시설: 재가=0, 시설=1

분석 결과를 요약하면 일반적 특성에서는 유의미한 분석 내용이 없었고, 직무만족 하위요인에서 신뢰성에서와 같이 동료관계( $\beta=.143, p=.018$ )와 기관( $\beta=.335, p=.000$ )에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인돌봄태도( $\beta=.229, p=.000$ )도 유의미한 영향을 주는 것으로 분석되었는데 이는 동료관계가 좋을수록, 기관 이미지가 긍정적일수록 또한 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스 질의 하위요인인 대응성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 26>은 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인 중 보증성에 미치는 영향에 대하여 분석하였는데 보증성은 직원들의 지식과 예의성 및 확신을 고무시킬 수 있는 능력을 말하는 것으로 분석 결과 회귀모형의 적합도에서는 통계적으로 유의미하게 나타났다( $R^2=.562, F=23.403, p=.000$ ).

<표 26> 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 보증성에 미치는 영향

모형		B	SE	$\beta$	t	p	TOL	VIF
(상수)		1.220	.311		3.920***	.000		
일반 적 특 성	성별 <sup>1)</sup>	-.146	.092	-.066	-1.587	.114	.931	1.074
	연령	-.035	.036	-.042	-.961	.338	.848	1.180
	종교 <sup>2)</sup>	.011	.055	.009	.207	.836	.917	1.090
	건강상태	-.024	.038	-.029	-.635	.526	.785	1.274
	근무시설 <sup>3)</sup>	-.163	.108	-.128	-1.511	.132	.221	4.523
	근무형태	.001	.031	.003	.039	.969	.266	3.761
	근무경력	.010	.017	.025	.592	.555	.904	1.106
	담당평균인원	-.036	.029	-.065	-1.224	.222	.565	1.768
직 무 만 족	직무	.019	.065	.016	.287	.774	.497	2.014
	감독	-.009	.059	-.011	-.152	.879	.323	3.097
	임금	-.038	.049	-.042	-.778	.437	.559	1.788
	동료관계	.263	.061	.247	4.289***	.000	.481	2.078
	기관	.220	.065	.255	3.402**	.001	.285	3.514
	이직	.040	.037	.055	1.079	.282	.605	1.654
노인돌봄태도		.366	.062	.300	5.869***	.000	.610	1.638
$R^2$		adjusted $R^2$		F		p		
.562		.538		23.403***		.000		

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

1)더미성별: 남=0, 여=1, 2)더미종교: 무=0, 유=1, 3)더미근무시설: 재가=0, 시설=1

일반적 특성에서는 유의미하게 영향을 미치는 요인은 분석되지 않았다. 직무만족 하위요인에서 신뢰성과 대응성에서와 같이 동료관계( $\beta=.247, p=.000$ )와 기관( $\beta=.255, p=.001$ )에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고 노인돌봄태도( $\beta=.300, p=.000$ )도 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 동료관계가 좋고 기관 이미지가 긍정적이며 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스 질의 하위요인인 보증성에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 분석되었다.

<표 27>은 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인 중 공감성에 미치는 영향에 대하여 분석하였는데 공감성은 직원들이 노인에게 제공하는 배려와 관심을 말하는 것으로 회귀모형의 적합도에서는 통계적으로 유의미하게 나타났다( $R^2=.404, F=12.368, p=.000$ ).

<표 27> 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질 공감성에 미치는 영향

모형	B	SE	$\beta$	t	p	TOL	VIF	
(상수)	1.377	.376		3.660***	.000			
일반적 특성	성별 <sup>1)</sup>	-.095	.111	-.041	-.854	.394	.931	1.074
	연령	-.009	.044	-.010	-.205	.838	.848	1.180
	종교 <sup>2)</sup>	-.098	.066	-.072	-1.481	.140	.917	1.090
	건강상태	.046	.046	.053	1.001	.318	.785	1.274
	근무시설 <sup>3)</sup>	-.043	.130	-.032	-.326	.744	.221	4.523
	근무형태	.001	.037	.003	.032	.975	.266	3.761
	근무경력	.021	.020	.050	1.025	.306	.904	1.106
	담당평균인원	-.043	.035	-.075	-1.209	.228	.565	1.768
직무만족	직무	-.065	.079	-.055	-.831	.407	.497	2.014
	감독	.086	.071	.099	1.210	.227	.323	3.097
	임금	-.008	.060	-.008	-.132	.895	.559	1.788
	동료관계	.034	.074	.031	.463	.643	.481	2.078
	기관	.291	.078	.325	3.720***	.000	.285	3.514
	이직	-.005	.045	-.007	-.113	.910	.605	1.654
노인돌봄태도	.335	.075	.265	4.442***	.000	.610	1.638	
$R^2$		adjusted $R^2$		F	p			
.404		.371		12.368***	.000			

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

1)더미성별: 남=0, 여=1, 2)더미종교: 무=0, 유=1, 3)더미근무시설: 재가=0, 시설=1

일반적 특성에서는 다른 하위요인들과 마찬가지로 유의미하게 영향을 미치는 요인은 나타나지 않았다. 직무만족 하위요인에서 신뢰성과 대응성, 보증성에서는 동료관계가 유의미한 영향으로 분석되었으나 공감성에서는 동료관계( $\beta = .031$ ,  $p = .643$ )는 유의미하게 나타나지 않았다. 다만, 기관( $\beta = .325$ ,  $p = .000$ )에서만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고 노인돌봄태도( $\beta = .265$ ,  $p = .000$ )는 다른 하위요인과 마찬가지로 정(+)적 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 기관 이미지가 긍정적일수록 또한 노인돌봄 태도가 좋을수록 서비스 질의 하위요인인 공감성에 정(+)적 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

## V. 결론 및 논의

### 1. 결론

본 연구는 노인요양기관에서 근무하는 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향에 대해 분석하여 서비스 질 향상 방안을 모색하는데 목적이 있다. 제주지역에서 근무하는 요양보호사 290명을 대상으로 조사하고 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 남성이 23명, 여성이 267명으로 여성이 대부분을 차지하고 있었으며 연령은 50대가 가장 많았고 다음으로 60대가 많게 나타났다. 이는 남성보다 여성이 요양보호사의 직업을 선호하고 있으며, 입사 연령이 높다는 것을 알 수 있고 선행연구 정지훈(2016), 조추용·이은혜(2019)의 연구와 유사하였다.

건강상태는 좋은편과 보통이 다수를 차지하고 있었고 근무형태는 1일 3교대가 58.3%로 가장 많고 다음으로 시간제 순이었다. 최형근(2010)의 연구에서는 1일 2교대(46.0%)가 가장 많은 분포를 보인 것과 대비된 결과를 보여 요양보호사의 근무시간이 감소하였음을 알 수 있다. 근무경력은 8년 이상, 담당인원은 3명~4명일 때 가장 많이 나타났고 요양보호사 인식이 다소 긍정적일 때, 근무동기가 ‘어르신 돌봄을 좋아해서’가 가장 많은 결과 값을 보였다.

둘째, 직무만족 및 노인돌봄태도 그리고 서비스 질은 전체적으로 보통 수준(3점) 이상을 보였다. 직무만족인 경우 건강상태가 좋을수록, 근무형태가 시간제 및 1일 3교대에서 유의미한 차이를 보이면서 직무만족이 높게 나타났고 담당인원이 적을수록, 요양보호사에 대한 사회적 인식이 긍정적일수록, 근무동기는 ‘어르신 돌봄을 좋아해서’와 ‘여가시간 및 사회활동’에서 직무만족이 높게 나타났다. 따라서 연구가설 1-1(일반적 특성에 따른 직무만족 수준은 차이가 있을 것이다)은 지지되었다. 노인돌봄태도는 건강상태가 좋을수록, 근무형태가 1일 3교대 및 시간제일 경우, 요양보호사 인식이 긍정적일수록 노인돌봄태도가 높게 나타났다. 그래서 연구가설 1-2(일반적 특성에 따른 노인돌봄태도 수준은 차이가 있을 것이다)도 지지되었다. 서비스 질에서는 건강상태, 근무형태, 담당인원, 요



양보호사 인식, 근무동기에서 유의미한 차이가 나타나 직무만족과 유사한 결과를 보여 연구가설1-3(일반적 특성에 따른 서비스 질의 수준은 차이가 있을 것이다) 또한 지지되었다. 다만, 일반적 특성 중 근무경력은 모든 변수에 대하여 유의미한 차이를 보이지 않았는데 이것은 근무 경력이 높다고 하여 직무만족, 노인 돌봄태도, 서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 해석 될 수 있다.

또한 재가기관과 요양시설 요양보호사들의 집단 간 차이를 분석한 결과는 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질 전체에서 유의미한 차이(p=.000)가 있었다. 모든 변수에서 재가기관이 높게 나타났는데 이는 재가기관이 요양시설보다 직원들의 직무만족, 노인돌봄태도, 서비스 질에 있어서 수준이 높은 것으로 보인다. 이는 선행연구(이임수, 2012)에서 분석한 결과와 일치하게 나타났다.

셋째, 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통하여 연구가설을 검증하였다. 요양보호사의 직무만족이 서비스 질 전체에 미치는 영향을 분석한 결과 유의미한 영향을 보이는 것으로 나타났다. 직무만족 하위 요인 중 동료관계 및 기관이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 파악되었는데 동료관계가 좋을수록, 기관과의 관계가 좋을수록 서비스 질은 높아질 것으로 분석되었다.

연구가설 2에 따른 직무만족이 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과는 <표 28>과 같다.

<표 28> 직무만족이 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과

구분	서비스 질 하위요인	직무만족	지지여부
연구가설 2-1	유형성	직무( $\beta = .128$ ), 기관( $\beta = .325$ )	지지
연구가설 2-2	신뢰성	동료관계( $\beta = .118$ ), 기관( $\beta = .343$ )	지지
연구가설 2-3	대응성	동료관계( $\beta = .143$ ), 기관( $\beta = .355$ )	지지
연구가설 2-4	보증성	동료관계( $\beta = .247$ ), 기관( $\beta = .255$ )	지지
연구가설 2-5	공감성	기관( $\beta = .325$ )	지지

<표 28>와 같이 직무만족이 서비스 질 하위요인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되어 연구가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5는 지지가 되었다. 특히 기관의  $\beta$  값이 높게 형성되어 기관과의 관계가 좋을수록 서비스 질은 더욱 긍정적 영향이 미칠 것으로 파악되었다.

요양보호사의 노인돌봄태도가 서비스 질 전체에 미치는 영향을 분석한 결과는 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되어 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스 질은 향상되는 것으로 나타났다. 이는 선행연구인 정지훈(2016)의 연구 결과와도 일치하였는데 특히 서비스 질의 하위요인 중 보증성, 신뢰성, 공감성에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구가설 3에 따른 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과는 아래와 같다.

<표 29> 노인돌봄태도가 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과

구분	서비스 질 하위요인	노인돌봄태도	지지여부
연구가설 3-1	유형성	$\beta = .197$	지지
연구가설 3-2	신뢰성	$\beta = .272$	지지
연구가설 3-3	대응성	$\beta = .229$	지지
연구가설 3-4	보증성	$\beta = .300$	지지
연구가설 3-5	공감성	$\beta = .265$	지지

<표 29>와 같이 서비스 질 하위요인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에서 노인돌봄태도가 유의미한 영향을 미치는 것으로 파악되어 연구가설 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5는 지지가 되었다. 그러므로 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스 질에 긍정적 영향을 미칠 것으로 본다.

## 2. 논의

본 연구는 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도 및 서비스 질에 대한 수준을 알아보고 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 영향을 미치는지 확인하여 요양서비스 질을 향상시키는데 목적이 있었다. 연구결과 토대로 실질적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성이 직무만족 및 노인돌봄태도 그리고 서비스 질에 대한 수준 차이를 분석한 결과 건강상태가 좋을수록, 근무형태가 시간제 및 1일 3교대일수록, 담당인원이 적을수록 직무만족과 노인돌봄태도 및 서비스 질에서 수준이 높게 나타났고 재가기관이 요양시설보다 높은 수준임을 확인하였다. 이는 과거와 달리 요양보호사들의 근무에 대한 인식이 생계를 위해 근무하기보다는 낮은 근무강도, 짧은 근무시간 등을 선호하면서 건강상태를 유지하고 장기적인 근무생활을 추구하고 있음을 의미한다. 연구결과를 비추어 볼 때 아직도 요양보호사의 업무가 고되고 힘든 직종임을 유추할 수 있는데 요양시설에서 요양보호사의 인력 배치기준은 대상자 2.5명당 1인이지만 업무특성상 교대근무 및 휴무로 인하여 실질적으로 담당하게 되는 대상자들은 훨씬 많게 된다. 2008년 노인장기요양보험제도가 도입된 후 현재까지 적정수의 인력이 반영되지 않아 반복적인 업무량 과다와 근골격계 질환 등이 업무소진으로 이어져 직무만족과 노인돌봄태도 및 서비스 질에 영향을 미치게 됨을 짐작해 볼 수 있다. 변화해 가는 요양보호사들의 근무 인식에 대한 감수성을 가지고 제도적으로 적정수의 인력배치기준을 조속히 마련하여 부족한 인력에 대한 인프라 구축이 요구된다.

둘째, 직무만족이 서비스 질 하위요인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에서 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 직무만족 요인 중 감독, 임금, 이직은 유의미한 영향을 미치지 않았고 직무, 동료관계와 기관만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되었는데 특히 동료관계와 기관에 대한 인식이 서비스 질을 결정하는데 중요한 역할을 하는 것으로 확인되었다. 선행연구 이임수(2012)의 연구에서도 동료관계 요인이 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 기관에서는 동료간의 화합과 서로 지지할 수 있는 분위기 조성이 필요하고 실질적으로 관련 프로그램들을 지원하여 동료에 대해 이해하고 공감할 수 있는 역할이 요구된다.

한편, 동료관계와 더불어 기관에 대한 인식이 서비스 질에 중요한 요인으로 파악되었는데 기관에서는 요양보호사들의 능동적인 업무 수행을 위하여 자율성을 보장하고 처우 및 근로환경의 개선을 위한 노력이 필요하다. 또한 명확하고 공정한 업무분장을 통하여 업무에 불만을 갖지 않도록 해야 하고, 자기 계발을 위한 기회 제공 및 공정한 보상체계를 갖추어 기관에 대한 신뢰성 및 라포 형성을 위한 노력들이 요구된다.

셋째, 노인돌봄태도가 서비스 질의 하위요인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 전체에 영향을 미치는 것으로 나타나면서 노인돌봄태도가 서비스 질에 중요한 요인임을 확인하였다. 노인돌봄 업무는 대상자 가족들도 감당하기 어려울 만큼 힘들고 고된 업무를 지속적으로 수행해야 하는 일이다. 이 업무를 감당하기 위해서는 직원들의 처우개선도 중요하지만 요양보호사들이 어르신 돌봄을 이해해야 하고 소명의식을 가지고 임해야 한다. 또한 요양보호사들은 인생의 황혼기인 노인들의 마지막 삶을 아름답고 행복하게 보내실 수 있도록 돌봄 서비스에 그치지 않고 매일 함께 하는 동반자의 역할이 요구된다. 본 연구에서는 서비스 질 하위요인 중 신뢰성과 보증성 및 공감성이 다른 요인들보다 정(+)적으로 좀 더 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그러므로 노인돌봄태도를 견지하매 있어서 약속된 서비스는 정해진 시간에 수행하여 믿음을 줄 수 있어야 하고(신뢰성), 서비스에 대한 안정감을 느낄 수 있도록 지속적으로 정중한 모습으로 임해야 하며 평소에 업무지식을 습득하여 질문에 명쾌한 응대를 하고(보증성), 제공되는 서비스에 대한 배려와 개개인에 대한 관심(공감성)이 필요하다. 따라서 친절하고 따뜻한 마음자세 유지로 노인들의 요구에 맞춤형서비스를 제공하여 신뢰감을 형성하고 노인들의 인권과 삶의 질 향상을 위한 전문가로서의 긍정적인 업무태도가 요구된다. 정부에서는 노인복지법 시행규칙에 인권교육을 연 4시간 이상으로 규정하였지만 실제로 인권감수성을 향상시키기에는 효과성이 부족해 보인다. 따라서 기관에서는 종사자들을 대상으로 정기적으로 노인인권 및 윤리 교육을 실시하여 평소 노인에 대해 공감하고 가족과 같은 마음으로 서비스를 제공할 수 있는 분위기 조성이 필요하다. 또한 돌봄 주체인 요양보호사들의 역량강화 및 정기적인 힐링 프로그램 등을 지원하여 평소 긍정적인 노인돌봄태도를 유지하기 위한 자구적인 노력이 요구된다.

### 3. 연구의 한계점

본 연구는 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도를 실증적인 검증을 통하여 서비스 질에 미치는 영향을 파악하였다. 연구 결과에서와 같이 직무만족이 높을수록 노인돌봄태도가 좋을수록 서비스의 질에 긍정적인 영향을 미치는 것을 입증하여 노인돌봄 서비스 질 향상을 도모하고 요양보호사들의 복지증진을 위해 기여하였다는 점과 제주지역에서 요양보호사들을 대상으로 관련 연구가 전무하다 점이 이 연구에 의의가 있다.

본 연구가 갖는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 제주지역 요양시설 및 재가복지기관에 근무하는 요양보호사들을 대상으로 연구를 진행하였다. 요양시설에서 192명, 재가기관에서 98명으로 총 290명의 충분한 표본이 확보되었으나 협조를 구하고 허락한 기관이 요양시설 6개, 재가기관 3개 기관만을 대상으로 조사가 진행되어 제주지역 전체 요양보호사들에게 본 연구를 일반화하기에는 한계가 있다.

둘째, 노인돌봄태도와 서비스 질을 측정함에 있어 객관적인 평가를 위해 수급자를 대상으로 평가하여야 하나 본 연구는 수급자들이 치매 및 인지기능 저하를 우려하여 서비스 공급자를 대상으로 조사가 진행되었다. 따라서 객관적 평가를 하기에는 한계점을 가지고 있다. 향후 인지 있는 수급자와 가족을 대상으로 객관적인 연구를 해 보는 것도 필요하다.

셋째, 요양시설과 재가기관을 같이 분석하다보니 명확한 차이를 구분하지 못하였다. 향후 연구에서는 요양시설과 재가기관을 분리하여 비교 연구하는 것도 의미가 있을 것으로 기대된다.

## 참고 문헌

- 강동욱. 2018. “노인복지시설 내 노인학대 방지를 위한 법정책적 개선방안”. 『한국외국어대학교 법학연구소』 42(3): 276-288.
- 강혜승·이소영. 2019. “요양보호사의 노인 돌봄 태도에 미치는 영향”. 『한국산학기술학회』 20(9): 459-464.
- 고경애. 2016. “요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인”. 『장기요양연구』 3(2): 72-93.
- 고명수·이승현·서진숙·신선희·허은진. 2018. 『인간행동과 사회환경』 정민사.
- 국민건강보험공단. 2019. 『노인장기요양보험 통계 연보』.
- 국립국어원 표준국어대사전. 2020.5.29. <https://stdict.korean.go.kr>.
- 김기웅. 2015. 『국가치매관리종합계획 수립을 위한 연구』 보건복지부.
- 김길옥·윤천성. 2017. “요양보호사의 셀프리더십이 개인혁신행동과 서비스 질에 미치는 영향”. 『평생교육리더십연구』 4(2): 5-26.
- 김동욱. 2017. “노인요양시설 시설장의 서번트리더십이 요양보호 서비스 질에 미치는 영향”. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미숙. 2013. “대학 행정직원의 직무만족 요인이 조직몰입에 미치는 영향”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미혜. 2002. “사회복지전공 대학생의 노인에 대한 태도 연구”. 『사회과학연구논총』 8: 69-89.
- 김성자·조제역. 2015. “요양보호사의 노인에 대한 태도와 노화불안이 직무스트레스에 미치는 영향”. 『노년교육연구』 1(2): 37-60.
- 김소정. 2012. “재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구”. 『보건사회연구』 32(1): 115-139.
- 김수미. 2014. “요양보호사의 직무만족도가 노인학대 인식에 미치는 영향 연구”. 건국대학교 대학원 석사학위논문.

- 김에스더. 2014. “노인장기요양시설의 노인학대에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영옥. 2009. “노인유사체험이 임상간호사의 노인에 대한 태도 및 노인돌봄 태도에 미치는 효과”. 경상대학교 대학원 석사학위논문.
- 김운수·류호영. 2012. “사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석”. 『보건사회연구』 32(3): 298-326.
- 김정애·이혜경. 2015. “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구:직무만족을 매개변인으로”. 『한국정책연구』 14(4): 1-33.
- 김형로. 2020. 01. 30. “요양보호사, 저임금·고용 불안·고강도 업무 시달려” 노컷신문 <https://www.nocutnews.co.kr/news/5069201>.
- 김행열·양안숙. 2010. “요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 이직충동의 영향요인 연구”. 『한국행정학회 학술발표논문집』 2078-2094.
- 남선이. 2007. “사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형”. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 노금수·김광호. 2018. “노인요양시설의 요양보호사 요인이 직무만족에 미치는 영향: 자아탄력성을 매개변수로”. 『사회복지경영연구』 5(2): 499-530.
- 문용필. 2017. “노인요양시설 내 노인학대 예방정책에 관한 비교 연구”. 『사회복지정책』 44(2): 261-293.
- 박영희. 2010. “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 박지영·이창식. 2011. “여성 결혼이민자의 노인에 대한 태도”. 『한국산학기술학회논문지』 12(2): 5570-5577.
- 백기복. 2014. 『조직행동연구』 창민사.
- 보건복지부. 2018. 『2018 노인보건복지사업안내』 .
- 보건복지부. 2019. 『2019 노인보건복지사업안내』 .
- 보건복지부. 2019. 『2018 노인학대 현황보고서』 .
- 보건복지부. 2019. 『요양보호사 양성지침』 .

- 서보람·최명주·정인기. 2019. “요양보호사의 전문성, 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향”. 『대한고령친화산업학회지』 11(2): 23-33.
- 서보준. 2019. “요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무소진과 직무만족의 이중매개효과” 『한국케어매니지먼트연구』 31: 53-81.
- 서보준·이준열. 2017. “사회복지시설 종사자의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무만족의 매개효과”. 『사회과학연구』 33(3): 23-46.
- 서영주·김병완·송영은·김재원·김창환. 2012. “재활요양병원 요양보호사의 근무환경에 따른 근골격계 증상, 건강지각, 건강증진행위의 차이”. 『한국웰리스학회』 7(4): 25-34.
- 신현석. 2006. “장애인시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 염미자. 2007. “간호사의 노인에 대한 지식, 태도 및 행동에 관한 조사 연구”. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 오세웅. 2008. “노인요양시설 생활지도원의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 오형만. 2008. “노인장기요양시설 종사자의 역량강화 자기인식과 서비스 질 자기평가에 관한 연구”. 순천향대학교 대학원 석사학위논문.
- 유병주. 1982. “직무만족과 직무수행에 관한 연구”. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤광목. 2017. “요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 직무만족의 매개효과에 관한 연구”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤은자·하은호·김기숙·김미숙·백경아·이경숙. 2009. “노인환자에 대한 간호사의 태도 유형”. 『주관성 연구』 19(0): 143-160.
- 윤일현. 2011. “사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향요인에 관한 연구”. 광주대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤한주. 2011. “요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.



- 이근홍. 2015. “요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족이 매개 효과 검증”. 협성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이문재. 2018. “요양보호사의 긍정심리자본이 서비스 질에 미치는 영향과 직무 만족의 매개효과 검증”. 성결대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 이선영. 2011. “노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성윤. 2011. “요양보호사 직무만족에 관한 연구”. 건양대학교 대학원 박사학위논문.
- 이소우·김주현·이병숙·이은희·정면숙. 2015. 「간호이론의 이해」 수문사.
- 이용환. 2007. “노인복지서비스 품질지각이 client 행동에 미치는 영향 분석”. 『노인복지연구』 35: 47-68.
- 이윤미. 2003. “노인복지 전문가의 노인에 대한 태도연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이윤정. 2012. “노인복지관 사회복지사들의 노인에 대한 태도·지식·경험이 서비스 질에 미치는 영향”. 강남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은영. 2006. “노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 강남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은정. 2011. “노인요양시설 요양보호사의 근골격계 증상과 관련 요인”. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이임수. 2012. “요양보호사의 노인을 대하는 태도와 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”. 경상대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지원. 2019. “노인요양시설 종사자의 직무환경이 노인학대 인식에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지현. 2019. “요양보호사를 위한 정서역량강화 프로그램 개발”. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 이혜자. 2014. “요양보호사의 직무만족 영향요인에 관한 연구”. 건국대학교 대학원

- 원 석사학위논문.
- 이혜자·한현진. 2009. “사회복지담당공무원의 노인에 대한 태도에 관한 연구”. 『한국가족복지학』 14(4): 95-112.
- 이호정. 2008. “대학생이 지각하는 부모와의 관계가 노인에 대한 태도와 부양 의식에 미치는 영향”. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 임광규. 2011. “시설 및 재가 노인복지시설 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구”. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 임동호. 2009. “아동생활시설 생활지도원의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 정다원. 2012. “자원봉사관리자의 직무만족에 영향을 미치는 요인: 충주지역 자원봉사센터 직원을 중심으로”. 충주대학교 대학원 석사학위논문.
- 정지훈. 2016. “요양보호사의 노인에 대한 태도가 서비스 질에 미치는 영향: 공감능력의 조절효과를 중심으로”. 『사회복지정책과실천』 2(2): 139-174.
- 정혜영. 2011. “노인유사체험이 노인요양시설 종사자의 노인 돌봄 태도, 노인에 대한 이해도, 업무만족도 및 직무수행에 미치는 영향”. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 조추용·이은혜. 2019. “노인요양시설 요양보호사의 안전관리 인식수준과 안전사고 대응태도가 노인돌봄태도에 미치는 영향”. 『한국케어매니지먼트연구』 32: 5-32.
- 진유식. 2009. “사회복지사의 직무역할 스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절 효과에 관한 연구”. 『한국지역사회복지학』 29: 31-55.
- 천강란. 2010. “요양보호사의 노인에 대한 지식 및 태도가 직무스트레스에 미치는 영향”. 순천대학교 대학원 석사학위논문.
- 최재원. 2019. “민간항공조종사의 직무만족도와 이직의도의 상관관계”. 한서대학교 대학원 석사학위논문.
- 최형근. 2010. “요양보호사의 시설노인에 대한 태도와 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 대구대학교 대학원 석사학위논문.

- 최희경. 2010. “노인요양시설의 돌봄서비스에 대한 가족과 요양보호사의 인식 및 기대 비교 연구”. 『가족과 문화』 22(4): 1-31.
- 통계청. 2019. 『2019 고령자 통계』 .
- 한국요양보호협회. 2019. 『요양보호사 양성 표준교재』 .
- 한규석. 2006. 『사회심리학의 이해』 서울학지사.
- 한정란. 2003. “청소년들의 노인에 대한 태도 연구”. 『한국노년학』 23(4): 181-194.
- 황보람·윤기혁·이진열·강정희·유은경. 2014. “노인요양시설 요양보호사의 근골격계질환 자각증상 실태와 통증 유발 요인에 관한 탐색적 연구”. 『사회과학연구』 30(1): 69-100.
- 황옥화. 2013. “노인의료복지시설 요양보호사가 인지하는 관리자의 리더십 · 직무만족 · 서비스 질의 관계구조 연구”. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 황태희. 2019. “노인요양시설 치매노인의 문제행동이 요양보호사의 소진에 미치는 영향에 있어서 직무스트레스의 매개효과”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- Cronin, J. and Taylor, S. A. 1992. “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.” *Journal of Marketing*. 56: 55-68.
- Hoppock, R. 1993. 「Job Satisfaction」 New York Harper.
- Kearney, N. Miller, M. Paul, J. and Smith, K. 2000. “Oncology healthcare professionals' attitudes toward elderly people.” *Educational Gerontology*. 11(5): 599-601.
- Lewis R. C. and Booms H. 1983. “The Marketing Aspects of Service Quality.” Chicago: American Marketing Association. 99-107.
- Locke, E. A. 1976. “What is job satisfaction?” *Organizational Behavior And Human Performance*. 7: 211-230.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing*. 49.

- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L. 1988. "Communication and Control Processes in the Delivery of service Quality." *Journal of Marketing*. 52.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L. 1991. "Refinement and reassessment of the SEVQUAL scale" *Journal of Retailing*. 7(Winter). 420-449.
- Porter, L. Steers, R, Mowday, R. and Boulian, P. 1974. "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technician." *Journal of Applied Psychology*. 59: 603-609.
- Masterson, D. 1991. "What Business are we in?. In L. Friedman(ed). *The AMA handbook of marketing for the service industries.*" American Mangement Association. 25-38.
- Maxwell, A. and Sullivan,N. 1980. "Attitudes toward the geriatric patient among family practice residents." *Journal Am Geriatric Society*. 28: 341-345.
- Sanders, G. Montgomery, J. Pittman, J. and Balkwell, C. 1984. "Youht's Attitudes toward Elderly." *Journal of Applied Gerontology*. 3(1): 59-70.
- Smith, P. Kendoll, L. and Hulin, C. 1969. "The measurement of satisfaction in work and retirement." Chicago: Rand McNally.

## <Abstract>

# The Effect of Job Satisfaction and Elderly Care Attitude on Service Quality of Care Worker in Jeju Area

**Park, Yong Hyeon**

Department of Social Welfare  
Graduate School of Public Health and Welfare  
Jeju National University  
Supervised by professor Ko, Kwan Woo

This study was conducted to identify job satisfaction and care attitude of care worker providers who provide care services for the elderly in Jeju Island and to find out how this affects the quality of long-term care services for the elderly, and to use it as basic data for improving the quality of long-term care services for the elderly. The survey was conducted by self-reportation method, and the survey period was conducted from May 11 to May 24, 2020 and the method of distributing the questionnaire was directly visited by the researchers to distribute the questionnaire with explanation of the research, promised for a certain period of time, revisited and retrieved. A total of 330 copies were distributed, and 310 copies were recovered, and 290 copies were used for data analysis, excluding 20 parts that were missing or responded insincerely.

The data analysis was processed statistically using SPSS 23.0, and reliability analysis, frequency, and technical statistical analysis were performed by obtaining the Cronbach's alpha value, and independent sample T-test and one-way distribution analysis (ANOVA) to identify

differences between groups of major variables. Pearson's correlation analysis was conducted to identify the correlation between variables, and multiple regression analysis was conducted to determine the effects of job satisfaction and senior care attitude on service quality.

According to the study, job satisfaction, senior care attitude, and quality of service were generally above the normal level (3 points), and the better the job satisfaction, the more significant the difference was in working patterns in part-time and three shifts per day. In addition, the fewer people in charge, the more positive the social perception of caregivers, the more motivated they were to work for senior care, and the more satisfied they were with their duties during leisure time and social activities. Similar results were obtained in the elderly care attitude, and the better the health condition, the more positive the working pattern is, and the more the care worker's perception is, the higher the elderly care attitude.

As a result of the verification through multiple return analysis, job satisfaction was found to affect the entire sub-factor of service quality, especially the better the partnership relationship and the better the relationship with the agency, the higher the quality of service. The analysis of the impact of the elderly care attitude on the service quality sub-factor showed that the better the elderly care attitude, the better the service quality overall, and especially among the service quality sub-factors, it was analyzed that the higher the service quality, the more impact the service quality, the more guarantee, reliability and empathy.

According to the research results, the better the care worker's job satisfaction, the better the elderly care attitude, the better the quality of service. Therefore, in order to improve the quality of long-term care services for senior citizens, measures are needed to provide a working environment for caregivers to be satisfied with their duties and to maintain good fellowships, and self-help efforts are required to maintain a positive care attitude for senior citizens.

**key words : Job Satisfaction, Elderly Care Attitude, Service Quality**

<부록>

## 요양보호사 직무만족, 노인돌봄태도 및 서비스 질에 관한 설문지

안녕하십니까?

어려운 여건 가운데에서도 노인들의 삶의 질 향상을 위하여 최  
일선에서 수고하시는 요양보호사 선생님들의 노고에 진심으로 경  
의를 표합니다.

저는 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학을 전공하고 있는  
대학원생으로 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 요양기관(센터)에 근무하시는 요양보호사 선생님들  
을 대상으로 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향  
에 대해 알아 보고자 작성되었습니다.

많이 바쁘시겠지만 모든 문항에 빠짐없이 성의껏 응답해 주시면  
대단히 감사 하겠습니다. 또한 작성하신 설문지는 통계법 제33조  
(비밀의 보호)에 의거하여 연구 목적으로만 활용할 것이므로 응답  
내용에 관한 비밀은 철저히 보장됨을 약속드립니다.

바쁘신 중에 시간을 내 주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

2020년 5월

지도교수 : 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과 고관우

연구자 : 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과 박용현

1. 다음은 요양기관(센터)에서 근무 중 직무만족에 관한 문항입니다.  
 각 문항을 잘 읽고 해당하는 항목에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

NO	설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 현재 맡은 일에 흥미를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 하는 일을 타인이 중요하게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 하는 일은 장래성이 있으며 나의 발전에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 배운지식과 기술이 현재 하는 일에 잘 이용되고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 하는 일의 양과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 몹시 고되게 일을 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
8	현재 나의 업무는 감당하기 어려울 정도로 많다.	①	②	③	④	⑤
9	상사가 나의 건의나 불만을 성의있게 받아 준다.	①	②	③	④	⑤
10	상사는 내가 업무를 잘 수행했을 때 칭찬을 해 준다.	①	②	③	④	⑤
11	상사는 나의 직무수행에 많은 자율성을 인정 해주고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	우리시설은 언제나 자발적으로 어르신들에게 도움을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	상사는 나의 일에 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
14	상사는 나를 공정하게 평가 해 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
15	상사에 대해 존경심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
16	시설의 이익이 증가하면 이를 보너스 등으로 적절히 분배해 줄 것으로 기대한다.	①	②	③	④	⑤



NO	설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17	나는 현재 받고 있는 월 임금으로 여유 있는 생활을 한다.	①	②	③	④	⑤
18	나의 임금은 나의 노력에 비해 공정하다.	①	②	③	④	⑤
19	나의 월 임금은 다른 시설에서 같은 일을 하는 사람과 비교하여 많다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 현재 받고 있는 월 임금에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 동료들을 항상 신뢰하고 존중한다.	①	②	③	④	⑤
22	나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 도와준다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
24	내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다.	①	②	③	④	⑤
25	나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.	①	②	③	④	⑤
26	나의 기관이 타기관에 비해 사회적으로 높이 인정받고 있다.	①	②	③	④	⑤
27	나의 기관은 타 기관에 비해 직원에 대한 대우가 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
28	나의 기관의 주요결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
29	나의 기관은 나의 직무수행에 많은 자율성을 인정해 준다.	①	②	③	④	⑤
30	나의 업무한계와 권한은 명백히 구분되어 있다.	①	②	③	④	⑤
31	나는 출근 시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 이직을 진지하게 고려해 본적이 있다.	①	②	③	④	⑤
33	나는 다른 직장을 구하려고 노력 한 적이 있었다.	①	②	③	④	⑤
34	나는 현재수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 요양기관(센터)에서 요양보호사의 노인돌봄 태도에 관한 문항입니다.  
 각 문항을 잘 읽고 본인의 태도와 가장 가깝다고 생각하는 항목에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

NO	설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 어르신을 돌볼 때 적극적이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 어르신을 돌볼 때 친절하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 어르신을 돌볼 때 따뜻하다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 어르신을 돌보는 일에 책임감이 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 어르신을 돌보는 일을 중요하게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 어르신을 돌볼 때 공평하다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 어르신을 돌볼 때 융통성이 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 어르신을 돌볼 때 관대하다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 어르신을 돌보는 일이 재미있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 어르신을 돌보는 일이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 어르신을 돌보는 일이 아름답게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 어르신을 돌보는 일이 가치있게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 어르신을 돌볼 때 긍정적이다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 어르신을 돌볼 때 편안하다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 어르신을 돌볼 때 희망적이다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 어르신을 돌볼 때 공감한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 어르신을 돌볼 때 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 요양기관(센터)에서 요양보호서비스 질에 관한 문항입니다.  
 각 문항을 잘 읽고 해당하는 항목에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

NO	설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리기관(센터)은 돌봄 서비스를 제공하기 위한 최신의 시설과 장비를 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	우리기관(센터)은 시각적으로 봤을 때 호감을 준다.	①	②	③	④	⑤
3	우리기관(센터) 직원들은 단정하고 깨끗한 복장을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	우리기관(센터)은 시설 안내 자료, 팜플렛을 잘 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	우리기관(센터)은 제공하기로 약속한 서비스는 반드시 제공한다.	①	②	③	④	⑤
6	우리기관(센터)은 어르신의 불편 사항이 있을 때, 해결하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	우리기관(센터)은 서비스를 제공할 때 한번에 제대로 된 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
8	우리기관(센터)은 정해진 약속 시간에 돌봄 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
9	우리기관(센터)은 어르신 돌봄에 관한 업무 기록을 정확히 한다.	①	②	③	④	⑤
10	우리기관(센터)은 언제 서비스를 제공할지 어르신에게 정확히 통보한다.	①	②	③	④	⑤
11	우리기관(센터)은 어르신이 필요로 할 때 지체없이 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
12	우리기관(센터)은 언제나 자발적으로 어르신에게 도움을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	우리기관(센터)의 직원들은 아무리 바쁘더라도 어르신의 불만사항을 먼저 처리한다.	①	②	③	④	⑤
14	우리기관(센터)에서 제공하는 서비스는 어르신에게 신뢰감을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
15	우리기관(센터)은 돌봄 서비스를 제공받을 때 어르신은 심리적 안정을 느끼는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
16	우리기관(센터)의 직원은 어르신에게 예의 바르고 공손하다.	①	②	③	④	⑤

17	우리기관(센터)의 직원들은 어르신의 질문에 답변 할 충분한 업무지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
18	우리기관(센터)의 직원들은 어르신의 개인적 문제에도 관심을 기울이고 있다.	①	②	③	④	⑤
19	우리기관(센터)은 어르신의 특별한 요구가 있다면 근무시간외에도 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
20	우리기관(센터)의 직원들은 어르신에게 인간적인 관심을 기울이고 있다.	①	②	③	④	⑤
21	우리기관(센터)은 어르신의 이익과 편의를 최우선적으로 고려한다.	①	②	③	④	⑤
22	우리기관(센터)의 직원들은 어르신이 무엇을 원하는지 정확히 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 선생님의 일반적 사항에 관한 질문입니다.

해당되는 문항에 체크(√)해 주시기 바랍니다.

- 1) 귀하의 성별은 어떻게 되십니까 ?    ① 남            ② 여
- 2) 귀하의 연령은 어떻게 되십니까 ?  
 ① 20대        ② 30대        ③ 40대        ④ 50대        ⑤ 60대이상
- 3) 귀하의 종교는 어떻게 되십니까 ?  
 ① 기독교      ② 불교        ③ 천주교      ④ 무교        ⑤ 기타
- 4) 귀하의 건강상태는 어떻게 되십니까?  
 ① 매우 나쁘다    ② 다소 나쁘다    ③ 보통이다    ④ 좋은 편이다    ⑤ 매우 좋다
- 5) 근무하시는 시설의 종류는 어떻게 되십니까?  
 ① 재가복지            ② 주간보호시설        ③ 요양시설
- 6) 귀하의 근무형태는 어떻게 되십니까?  
 ① 1일 3교대    ② 1일 2교대    ③ 격일제 근무    ④ 시간제 근무    ⑤ 기타
- 7) 요양보호사로 근무하신 전체 경력은 어떻게 되십니까?  
 ① 2년 미만    ② 2년~4년미만    ③ 4년~6년미만    ④ 6년~8년미만    ⑤ 8년이상

8) 귀하가 담당(케어)하시는 어르신의 평균인원은 어떻게 되십니까?

- ① 1명~2명      ② 3명~4명      ③ 5명~6명      ④ 7명 이상

9) 사회적으로 요양보호사 업무에 대한 인식은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 부정적이다  
② 다소 부정적이다  
③ 보통이다  
④ 다소 긍정적이다  
⑤ 매우 긍정적이다

10) 귀하가 요양보호사를 시작하시게 된 동기는 무엇입니까?

- ① 어르신을 돌보는 일을 좋아해서  
② 안정적인 일자리를 구하기 위해서  
③ 여가시간 및 사회활동 위해서  
④ 미래 준비를 위해(노후준비)  
⑤ 가족의 생계를 위해  
⑥ 기타

◆ 끝까지 응답해 주셔서 감사드립니다.