

요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향: 요양시설을 중심으로

이 병 록
(건양대학교)

노인부양문제를 해결하기 위해 2008년 노인장기요양보험 제도가 시행되었다. 노인장기요양보호서비스를 제공하는 핵심인력은 요양보호사로서 이들의 직무만족도를 높여 요양보호서비스의 수준을 높이는 것이 중요하다. 본 연구는 노인요양시설에서 종사하고 있는 요양보호사의 사회적 지지가 통제변수를 고려한 상태에서 직무만족에 영향을 미치는지를 연구목적으로 하였다. 본 연구는 노인요양시설의 요양보호사 300명이 설문조사에 응답한 내용을 분석하였다. 통계분석은 SPSS 18.0 프로그램을 통해 이루어졌으며, 분석방법은 빈도분석, 신뢰도검증, T검증, F검증, 위계적 회귀분석 등이다. 분석결과 요양보호사의 개인특성과 직무환경을 통제한 상태에서 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 요양보호사의 사회적 지지가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이 분석결과는 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 직무만족을 높여 요양보호서비스의 질을 높이는데 있어 요양보호사에 대한 사회적 지지가 매우 중요하다는 점을 시사해 주는 것이다.

주요용어: 요양보호사, 사회적 지지, 직무만족

I. 서론

한국의 노인인구 비율이 2000년 7%를 넘어 이미 노령화사회에 진입하였으며, 2008년에는 10.3%를 기록했다(임영신 외, 2002; 장재혁 외, 2010). 한국의 노인인구는 지속적으로 증가하여 2018년에는 고령사회(14%), 2026년에는 초고령사회(20%)에 도달할 것으로 추계되고 있다. 노인인구의 증가는 노인의 빈곤, 부양, 건강, 역할상실, 여가, 심리적 소외, 학대 등 다양한 사회문제들을 발생시키고 있다(박차상 외, 2002). 이 가운데 노인부양이 가장 핵심적인 이슈로 제기되고 있다(김은영·전경자, 2003). 이것은 산업화로 인해 가족의 노인부양 기능이 크게 약화되었기 때문이다(박현식 외, 2009). 노인부양문제가 심각한 사회문제로 제기되면서 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 실시되었다(이광재, 2010).

노인에게 가장 직접적인 요양보호서비스를 제공하는 핵심인력은 요양보호사이다(박영희, 2010). 요양보호사는 노인들과 가장 밀접하게 접촉하면서 직접케어를 제공하는 인력이기 때문에 이들의 가치, 신념, 능력에 의해 서비스의 수준이 결정될 수 있다. 노인장기요양서비스의 인력현황을 보더라도 다른 직종에 비해 요양보호사의 수가 월등히 높다(국민건강보험공단, 2010). 2009년 말 현재 사회복지사 6,313명, (축삭)의사 1,191명, 간호(조무)사 7,996명, 물리(작업)치료사 1,393명인데 비해, 요양보호사는 330,220명으로 월등히 높은 비중을 차지하고 있다. 노인장기요양기관의 확대가 예측됨에 따라서 요양보호사 인력수는 더욱 증가될 전망이다(박명선·강상목, 2010; 최인덕, 2010).

그러나 요양보호사의 직무만족도가 낮으면 요양보호서비스의 수준은 낮아질 수밖에 없다(김금주, 2009; 최주원, 2009). 반면 요양보호사의 직무만족이 높으면 노인에 대한 서비스 제공에 긍정적인 영향을 미쳐 질 높은 서비스를 제공할 수 있다(이선희 외, 2010). 직무만족도가 낮은 요양보호사는 자신의 일이나 조직에 헌신하기 어려운데 조직 헌신도가 낮을 경우에 지각, 결근, 이직의 가능성이 매우 높다(Mathieu & Kohler, 1990; Knoop, 1995).

요양보호사의 직무만족이 요양서비스의 수준에 큰 영향을 미치기 때문에 이에 관한 연구들이 진행되고 있다(김영자, 2009; 김영태 외, 2009; 최주원, 2009; 박영희, 2010; 장유미 외, 2010; 김현진·김혜경, 2011; 이혜자·권순호, 2011). 그러나 노인장기요양보험제도가 시행된 기간이 짧아서 요양보호사의 직무만족에 관한 연구는 다른 사회복지

종사자들에 비해 미진한 상황이다. 그리고 일부 진행된 연구들의 경우 요양보호사의 직무만족을 정의하고 측정하는데 있어 문제점을 안고 있다. 이 연구들은 대부분 직무만족에 직무환경에 대한 만족을 포함시키고 있다(김영자, 2009; 장유미 외, 2010; 김경민, 2011; 김현진·김혜경, 2011). 그러나 직무만족은 직무환경이 아니라 자신의 직무나 일에 대한 감정상태로 정의되어야 한다(Joan, 1991).

한편, 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 매우 큰 영향을 미칠 수 있다(Acker, 2004; Poulin, 1995). 사회적 지지는 조직환경에서 다양한 기능을 수행하는데, 조직구성원의 행복을 증진시키며, 역할갈등, 소진, 이직 등을 감소시킬 수 있다(Beehr, 1995; Stetz et al., 2006). 개인은 사회적 지지를 통해서 정보를 얻을 수 있고 적절한 충고와 지원을 받을 수 있다(Lepore et al., 2000; Collins, 2008). 이러한 이유들로 인해 요양보호사의 사회적 지지가 높을수록 자신의 직무만족은 높아질 수 밖에 없다(Baruch-Feldman & Schwartz, 2002).

그러나 지금까지 국내에서 진행된 요양보호사의 직무만족에 대한 연구 중 사회적 지지와 직무만족의 관계를 파악한 연구는 장유미 외(2011)의 연구를 제외하고는 없는 실정이다. 그리고 이 연구에서도 직무환경에 대한 만족을 직무만족과 동일시하고 있는 문제점을 발견할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다른 사회복지종사자에 대한 사회적 지지와 직무만족에 관한 연구들을 참조하여 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 요인을 통제된 상태에서 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향을 파악한다. 지금까지 진행된 요양보호사의 직무만족을 주제로 한 연구들과 본 연구의 차이점은 직무만족에 대한 정의와 측정방법이 다르고 사회적 지지를 직무만족의 중요한 영향요인으로 분석했다는 점이다. 구체적인 연구목적은 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 개인적 특성, 직무환경, 사회적 지지에 따른 직무만족의 차이를 살펴본다. 둘째, 통제변수를 고려하여 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 영향을 미치는지를 분석한다. 셋째, 요양보호사에 대한 사회적 지지와 통제변수들의 직무만족에 대한 영향력의 차이를 비교한다.

II. 이론적 배경

1. 직무만족

모든 조직에서 조직구성원의 직무만족은 매우 중요한 의미를 갖는다. 직무만족은 주로 조직구성원의 생산성을 향상시키기 위한 차원에서 연구된 주제라고 할 수 있다(김혜영, 2011). 조직구성원의 직무만족 수준이 높으면 조직행위에 긍정적으로 참여하고 노동비용이 감소하고 생산성이 향상된다(Guest, 2001; 김영태 외, 2009). 직무만족은 조직구성원 자신의 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라 자신의 역할수행과 제공하는 서비스의 질에 지대한 영향을 미친다. 조직구성원의 직무만족 정도는 조직의 유효성과 조직운동을 평가하는 중요한 기준이 된다(김경숙, 2009). 그리고 조직구성원의 직무만족은 조직몰입, 이직, 결근 등에 지대한 영향을 미칠 수 있다(조기전, 2008). 조직구성원의 직무만족은 조직 외부에 대해서도 긍정적인 영향을 미치게 되는데, 자신의 직무에 만족하는 사람은 조직 외부의 생활에서도 행복감을 갖게 된다(이영희, 2008). 반면 직무만족도가 낮으면 정서적 고갈, 소외, 업무와 클라이언트에 대한 관심의 상실로 이어질 가능성이 높다(강창범, 2011).

요양보호사의 경우에도 마찬가지로 직무에 대한 만족수준은 노인장기요양보호서비스의 성공여부에 결정되는 중요한 사안이라고 할 수 있다(김영태 외, 2009). 요양보호사는 2008년 7월 노인장기요양보험 제도가 실시된 이후의 노인복지시설 인력이기 때문에 요양보호사의 직무만족에 대한 연구는 아직 미비한 실정이다(박영희, 2010). 요양보호사의 직무만족을 핵심 주제로 하여 진행된 연구는 김윤진(2008), 김영태 외(2009), 장유미 외(2010), 이해자와 권순호(2011), 김미령과 심정원(2011), 김소정(2012) 등 일부에 불과하다.

한편 요양보호사의 직무만족에 관한 연구에서 직무만족의 정의 및 측정과 관련된 오류가 존재한다. 요양보호사 직무만족에 대한 연구들은 모두 직무만족에 직무환경과 관련된 내용들을 포함시키고 있다. 직무는 자신에게 주어진 업무이며, 직무환경은 업무와 관련된 조건들을 의미한다. 직무환경은 인적 환경, 물리적 환경, 업무전문성 등 다양한 측면에서 살펴볼 수 있다(박영희 외, 2011). 김영태 외(2009)는 직무만족을 직무자체, 상사와의 관계, 보수, 승진, 동료와의 관계에 대한 만족으로 제시하였다. 김영자(2009),

김소정(2012)의 경우에도 보수, 승진, 후생복지 등의 내용을 직무만족에 포함시켰다. 장유미 외(2010)의 연구에서도 마찬가지로 직무만족을 직업만족, 근무환경만족, 직업안정성만족, 인간관계만족, 보수만족으로 제시하고 있다. 그러나 직무만족으로 제시되고 있는 보수, 승진, 인간관계 등은 직무가 아니라 직무환경으로 정의할 수 있으며, 직무환경은 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 분석되어야 할 독립변수이다(Curry et al., 1986).

직무만족은 개인이 자신의 일에 대해서 보여주는 전반적인 태도라고 할 수 있다(Spear et al., 2004). 그동안 직무만족에 관해 다양한 정의가 내려졌다. Bently와 Rempel(1970)은 직무만족을 정해진 직무환경에서 개인과 조직목표를 성취하기 위해 조직구성원들이 보여주는 직업적 관심과 열의로 정의하였다. Price(1972)는 직무만족을 조직구성원이 느끼는 긍정적인 감정이라고 하였다(정효정, 2003). Fisher(2000)는 직무만족을 일종의 태도로 규정하였는데, 정서적인 측면과 인지적 측면이 혼합된 개념으로 이해하였다. Smith(1955)의 경우에는 직무만족을 정서적인 측면에서 정의하였는데, 그는 직무만족을 개인이 직무에서 경험하는 모든 감정의 종합 또는 태도라고 하였다(이상훈, 2008).

따라서 직무만족은 개인이 현재 종사하고 있는 자신의 직무에 대한 감정상태로 정의되어야 한다. 그래서 직무만족은 자신의 직무와 관련된 만족의 정도라고 할 수 있다. 결국 직무에 대한 만족과 직무환경에 대한 만족은 다른 개념으로 볼 수 있는 것이다(Kalleberg, 1977). 따라서 직무만족은 자신의 일에 전반적으로 만족하는가, 자신의 일에 친구에게 권유할 수 있는가, 자신의 직무가 원했던 일인가 등과 관련된 개념이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 기존의 연구들과는 달리 직무만족을 직무환경에 대한 만족이 아니라 직무 자체에 대한 만족으로 정의하고자 한다.

2. 사회적 지지

사회적 지지는 개인을 둘러싼 사회적 관계를 통해서 개인의 욕구를 충족시키기 위한 지원을 의미한다(김종임, 2011). 인간의 삶에서 대인관계의 중요성이 커지고 있는데, 타인에게 도움을 주거나 타인의 도움을 받는 것은 현대사회의 주요한 활동형태가 되었다(이승복, 2007). 사회적 지지에 대해서 많은 연구가 이루어졌는데, 사회적 지지가 개인

의 스트레스 완화, 업무생산 증가, 직무만족 증가 등에 영향을 미치는 중요한 요인으로 밝혀졌기 때문이다(정혜옥·이옥형, 2011).

사회적 지지는 조직환경에서 다양한 기능을 수행하는데, 먼저 직무성과를 향상시킬 수 있다(Baruch-Feldman et al., 2002). 사회적 지지는 소진을 감소시키며, 스트레스와 이직의도를 낮출 수 있다(Um & Harrison, 1998; Mor Barak et al., 2001; Nissly et al., 2005). 개인은 사회적 지지를 통해서 정보를 얻을 수 있고 적절한 충고와 지원을 받을 수 있다(Lepore et al., 2000; Collins, 2008). 이외에도 사회적 지지는 자아효능감을 형성시키고 발전시키는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 자아효능감은 개인이 스스로 업무를 잘 수행할 수 있다는 신념을 의미한다. 그리고 자아효능감이 높은 사람은 상대적으로 스트레스를 적게 받고 자신의 일에 더 전념하는 것으로 나타나고 있다(주연희, 2004). 또한 사회관계 내에서 개인이 사회적 지지체계나 자원들의 지지를 지각하는 정도가 높으면 심리적 안정감이 높아지고 긍정적인 사고를 할 수 있다(박영신, 2012).

사회적 지지는 이러한 긍정적인 영향과 함께 직무만족을 증가시키는 것으로 보고되고 있다(Abualrub et al., 2009). 사회적 지지의 직무만족에 대한 유의미한 영향을 밝힌 연구들이 다수 존재한다(Littrell et al., 1994; Beatty, 1996; Acker, 2004; Stetz et al., 2006). 사회적 지지는 직접적으로 직무만족에 긍정적인 영향을 미치기도 하지만, 역할부담을 통해서 간접적으로 직무만족을 높이기도 한다(Schmieder & Smith, 1996; Chou & Robert, 2008). 사회적 지지는 조직구성원의 심리적 안정감을 높이고 직무스트레스를 감소시켜 직무만족을 높일 수 있다(정혜옥·이옥형, 2011).

사회적 지지는 조직구성원, 가족, 친구, 이웃 등으로부터의 도움이나 원조를 의미하며, 공식적 지지와 비공식적 지지로 구분할 수 있다(Collins, 2008; 박근수 외, 2012). 공식적 지지는 주로 직장 내에서의 지지를 포함하며, 비공식적 지지는 가족이나 친구 등의 지지를 의미한다. 이러한 기준에 의해 사회적 지지의 원천은 다양하게 제시될 수 있다(Nissly et al., 2005). 첫째, 직장동료로부터의 지지, 둘째, 가족으로부터의 지지, 셋째, 친구로부터의 지지, 넷째, 기타 지인으로부터의 지지 등이다(Um & Harrison, 1998; Hatton et al., 1999; Baruch-Feldman et al., 2002; Findler et al., 2007).

Ⅲ. 조사방법

1. 조사대상

본 연구의 조사대상은 요양시설에서 장기요양보호서비스를 제공하는 요양보호사이다. 본 연구는 경기도지역을 조사대상으로 하였다). 경기도지역은 총 27개 시와 4개 군으로 행정구획이 나뉘어져 있다. 이 중에서 10개 지역인 8개 시와 2개 군을 조사대상 지역으로 선정한 이후에 각 지역별로 조사대상을 할당하였다. 본 연구에서는 경기도지역 노인복지생활시설에서 근무 중인 요양보호사 310명을 조사하여, 이 가운데 설문응답 내용이 부실한 10명을 제외한 300명의 설문지를 분석하였다.

2. 측정도구

가. 독립변수

본 연구의 독립변수는 요양보호사에 대한 사회적 지지이다. 요양보호사에 대한 사회적 지지를 측정하기 위해 8문항을 선정하였다. 사회적 지지의 원천에 대한 이론적 논의와 송유미(2005)의 연구에서 제시한 사회적 지지의 내용인 도움과 조언을 기준으로 하여 구체적인 문항을 다음과 같이 제시하였다. ‘① 나에게 어려운 일이 생기면 도와줄 직장동료가 있다’, ‘② 나에게 어려운 일이 생기면 조언해 줄 직장동료가 있다’, ‘③ 나에게 어려운 일이 생기면 도와줄 가족이 있다’, ‘④ 나에게 어려운 일이 생기면 조언해 줄 가족이 있다’, ‘⑤ 나에게 어려운 일이 생기면 도와줄 친구가 있다’, ‘⑥ 나에게 어려운 일이 생기면 조언해 줄 친구가 있다’, ‘⑦ 나에게 어려운 일이 생기면 도와줄 지인이 있다’, ‘⑧ 나에게 어려운 일이 생기면 조언해 줄 지인이 있다’이다.

요양보호사에 대한 사회적 지지를 측정하는 설문문항에 대한 응답항목은 동일하게 ‘① 전혀 그렇지 않다’에서 ‘⑤ 매우 그렇다’까지의 5점 리커트 척도로 제시하였다. 요양보호사에 대한 사회적 지지를 측정하는 8문항에 대한 응답값을 합산하였다. 요양보호사

1) 2011년 10월말 현재 노인장기요양보험에서 관리하는 생활시설 총4,044개소 가운데 경기도 지역의 생활시설수는 1,178개소로 30%의 높은 비율을 차지하고 있다.

에 대한 사회적 지지를 측정한 8문항의 신뢰도 값(α)은 0.905이다. 요양보호사의 사회적 지지에 따른 직무만족의 차이를 분석하기 위해 합산값을 기준으로 사회적 지지가 낮은 집단(1), 중간정도인 집단(2), 높은 집단(3)으로 분류하였다. 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 합산한 값을 사용하였다.

나. 통제변수

사회적 지지를 제외하고 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 가져오는 요인은 크게 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경으로 분류할 수 있다. 요양보호사의 개인적 특성 요인은 연령, 학력, 근무경력 등이 포함된다. 직무환경 요인으로 시설규모, 근무시간형태, 급여, 근무시간 등을 제시할 수 있다.

요양보호사의 연령이 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 남선이(2007)는 사회복지생활시설 종사자의 연령에 따라서 직무만족에 차이가 있다는 사실을 검증하였다. 김미령과 심정원(2011)의 연구에서도 요양보호사의 연령에 따라서 직무만족에 유의미한 차이가 있다는 점을 밝힌 바 있다. 요양보호사의 학력이 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 현영렬(2009)은 아동청소년복지시설 종사자의 학력에 따라 직무만족에 차이가 있다는 사실을 제시한 바 있다. 요양보호사의 근무경력이 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 김경숙(2009)은 노인복지시설종사자의 경력에 따라서 직무만족에 유의미한 차이가 있다는 점을 밝힌 바 있다.

요양보호사의 급여가 직무만족의 중요한 요인이라는 점은 다양한 연구에서 지적되어 왔다. 김기태(2004)는 노인복지시설 종사자의 급여가 직무만족의 영향요인이라는 점을 제시하였다. 김영태 외(2009)의 연구에서도 급여수준이 요양보호사의 직무만족에 영향을 미친다는 사실이 입증된 바 있다. 요양보호사의 근무시간이 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 김경숙(2009)은 노인복지시설 종사자의 직무만족을 분석하는 연구를 수행하였는데, 이 연구에서 근무시간이 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였다. 김소정(2012)의 연구에서도 요양보호사의 근무시간이 직무만족의 결정요인으로 제시되었다. 근무시간형태에 따라서도 직무만족의 정도가 달라질 수 있다. 김영자(2009)는 노인요양보호사의 근무시간형태에 따라서 직무만족에 유의미한 차이가 있다는 점을 실증적으로 규명하였다.

요양보호사의 연령을 파악하기 위해 연령을 만으로 조사하였다. 요양보호사의 연령에 따른 직무만족의 차이를 분석하기 위해 요양보호사의 연령을 하중상의 집단으로 분류하여 각각 1, 2, 3의 값을 부여하였다. 요양보호사의 연령이 직무만족에 영향을 미치는지를 분석할 경우에는 연령에 대한 응답값을 그대로 사용하였다.

요양보호사의 학력에 따른 요양보호사의 직무만족의 차이를 분석하기 위해 요양보호사의 학력수준을 중학졸업 이하, 고졸, 전문대학졸업, 대학졸업, 대학원졸업으로 나누어 조사하였고, 각각 1, 2, 3, 4, 5의 값을 부여하였다. 요양보호사의 학력에 따른 요양보호사 직무만족의 차이를 분석하기 위해 중졸 이하를 학력수준이 낮은 집단으로 구분하였고(1), 고졸을 중간집단으로 간주하였으며(2), 전문대학졸업 이상을 학력수준이 높은 집단으로 분류하였다(3). 요양보호사 학력의 직무만족에 대한 영향을 분석하기 위해 중졸 이하를 학력이 낮은 집단으로 분류하여 0의 값을 부여하고 고졸 이상을 학력이 높은 집단으로 분류하여 1의 값을 부여하여 더미처리하였다.

요양보호사의 근무경력에 따라 월로 조사하여 월단위로 환산하여 리코딩하였다. 요양보호사의 근무경력에 따른 요양보호사 직무만족의 차이를 분석하기 위해 근무경력이 낮은 집단, 중간 집단, 높은 집단으로 리코딩하여 각각 1, 2, 3의 값을 부여하였다. 요양보호사의 근무경력이 직무만족에 영향을 주는지를 확인하기 위해 월단위로 환산한 값을 사용하였다.

요양보호사의 직무환경이 요양보호사의 직무만족에 영향을 미칠 수 있다. 직무환경 요인으로 시설규모, 급여수준, 근무시간, 근무시간형태 등을 제시하였다.

요양시설의 규모가 요양보호사 직무만족의 영향요인으로 제시될 수 있다. 김현진과 김혜경(2011)의 연구에서 시설규모가 요양보호사 직무만족의 영향요인으로 밝혀진 바 있다. 조기전(2008)과 김영태 외(2009)의 연구에서는 요양보호사의 급여, 근무시간 등이 영향요인으로 제시되었다. 근무시간과 함께 근무형태 변수가 직무환경 요인에 포함될 수 있다(김영자, 2009; 김현진·김혜자, 2011).

요양보호사가 근무하고 있는 시설의 규모는 시설의 직원수로 측정하였다. 시설규모가 요양보호사의 직무만족에 차이를 가져오는지를 분석하기 위해 총직원수가 적은 집단, 중간집단, 많은 집단으로 분류하여 각각 1, 2, 3의 값을 부여하였다. 요양보호사가 근무하고 있는 시설의 규모가 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 총직원수를 그대로 사용하였다.

요양보호사의 급여수준은 월평균급여를 만원 단위로 조사하였다. 요양보호사의 급여가 직무만족에 차이를 가져오는지 분석하기 위해 급여수준이 낮은 집단(1), 중간집단(2), 높은 집단(3)으로 분류하였다. 요양보호사의 급여가 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 요양보호사의 월평균급여에 대한 응답값을 그대로 사용하였다.

요양보호사의 근무시간이 직무만족에 차이를 가져오는지 분석하기 위해 주당 평균 근무시간이 적은 집단(1), 중간집단(2), 많은 집단(3)으로 분류하였다. 요양보호사의 근무시간이 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 요양보호사의 주당 평균근무시간을 그대로 사용하였다.

요양보호사의 근무시간형태에 따라서 직무만족에 차이가 있는지를 파악하기 위해 주간근무, 야간근무, 주야간혼합근무, 기타로 나누어 조사하였다. 요양보호사의 근무형태에 따라 직무만족에 차이가 있는지를 살펴보기 위해 주간근무(1)와 비주간근무(2)로 분류하였다. 요양보호사의 근무형태가 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 주간근무(0)와 비주간근무(1)로 더미처리 하였다.

다. 종속변수

본 연구의 종속변수는 요양보호사의 직무만족이다. 본 연구에서는 요양보호사의 직무만족을 측정하기 위해 총 7문항을 제시하였다. Kalleberg(1977)는 직무만족을 측정하기 위해 5문항을 제시하였는데, ‘① 전반적으로 업무에 대해서 만족하는가’, ‘② 내 업무를 친구에게 추천할 수 있는가’, ‘③ 요양보호사 업무 이외에 다른 직장을 찾을 계획이 있는가’, ‘④ 다른 취업기회가 주어진다 해도 요양보호사 업무에 종사할 것인가’, ‘⑤ 요양보호사 업무가 원했던 일인가’ 등으로 직무만족을 측정하였다.

그리고 이성윤(2002)은 직무만족 정도를 측정하기 위한 전반적인 직무만족도를 측정하기 위해 3문항을 제시하였는데, Kalleberg(1977)의 5문항과 중복되는 1문항을 제외한 2문항을 본 연구의 종속변수인 요양보호사의 직무만족을 측정하는 문항에 포함시켰다. 이성윤(2002)의 ‘자신의 업무를 자상스럽게 여긴다’와 ‘자신의 업무에 보람을 느낀다’라는 문항을 직무만족을 측정하는 문항으로 제시하였다. 본 연구에서는 Kalleberg(1977)의 5문항과 이성윤(2002)의 2문항을 수정한 총 7문항을 요양보호사의 직무만족을 측정하기 위해 제시하였다.

본 연구에서 요양보호사의 직무만족을 측정하기 위해 제시한 7문항은 다음과 같다. ‘① 나는 내 업무에 만족한다’, ‘② 나는 내 업무를 자랑스럽게 여긴다’, ‘③ 나는 내 업무에 보람을 느낀다’, ‘④ 나는 내 업무에 흥미를 느낀다’, ‘⑤ 나는 내 업무에 자신의 발전에 도움이 된다고 생각한다’, ‘⑥ 현재 내가 종사하고 있는 요양업무는 내가 원했던 일이다’, ‘⑦ 나는 내 일을 친구에게 추천하고 싶다’이다.

요양보호사의 직무만족에 대한 설문문항에 대한 응답항목은 동일하게 ‘① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통이다, ④ 그렇다, ⑤ 매우 그렇다’의 5점 리커트척도로 제시하였다. 요양보호사의 직무만족을 측정한 7문항의 신뢰도 값(α)은 0.865이다. 요양보호사의 직무만족에 대한 차이와 영향요인을 분석하기 위해 직무만족의 응답값을 합산하였다.

4. 분석방법

본 연구의 자료수집은 설문지 1부를 통해 이루어졌다. 설문지 작성은 본 연구와 관련된 기존의 연구들을 검토하여 이루어졌다. 작성된 설문지의 문항은 예비조사를 통해 수정하였다.

설문조사를 허락한 요양시설에서 응답이 가능한 요양보호사의 인원을 확인한 후 설문지를 우편으로 발송하였다. 설문지를 우편으로 발송할 때 반송봉투를 포함시켰다.

설문조사는 2011년 3월 2일부터 5월 10일 사이에 이루어졌다. 우편으로 발송된 설문지는 총 400부이고 최종적으로 수집한 설문지는 총 310부이다. 이 가운데 분석에 사용하기 어려운 설문지 10부를 제외한 300부의 설문지가 최종적으로 분석에 사용되었다.

본 연구는 요양시설에서 종사하는 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 다음과 같은 분석방법을 사용하였다. 응답된 설문지는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 통계처리 하였다. 요양보호사의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 독립변수와 종속변수를 측정하기 위해 사용한 설문문항의 신뢰도를 확인하였다. 독립변수에 따른 종속변수의 차이를 분석하기 위해 T검증과 F검증을 사용하였다. F검증의 결과에서 유의미한 차이를 보이는 경우에는 구체적인 집단간의 차이를 살펴보기 위해 사후검증(Tukey)을 실시하였다. 통제변수를 고려하여 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는지를 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 사용하였다.

Ⅵ. 분석결과

1. 조사대상의 일반적 특성

본 연구의 조사대상인 요양보호사의 일반적 특성에 관한 내용은 <표 1>에 제시된 바와 같다.

조사대상자의 연령을 연령대별로 보면, 20대 4명(1.4%), 30대 10명(3.4%), 40대 94명(31.8%), 50대 174명(58.8%), 60대 14명(4.7%)로 나타났다. 20대와 30대가 5% 가량으로 매우 적은 수치를 보이고 있다. 반면, 50대가 60% 가량이고 40대가 30% 이상으로 조사대상의 대부분을 차지하고 있다. 60대 요양보호사도 5% 가량인 것으로 조사되었다. 조사결과에서 요양보호사의 연령대가 매우 높다는 것을 알 수 있다. 특히, 50대 이상의 요양보호사의 경우에 노인에게 대한 직접서비스를 제공하기에는 무리가 있을 것으로 생각된다.

요양보호사의 혼인여부 중 미혼에 응답한 경우가 19명(6.3%), 기혼에 응답한 요양보호사는 246명(82.1%), 기타 35명(11.7%)으로 나타났다. 기혼인 요양보호사가 대부분이며, 기타의 경우는 결혼 이후 이혼이나 사별한 것으로 추측된다. 이러한 결과는 요양보호사의 연령대가 매우 높다는 사실에서 비롯된 것으로 보인다.

요양보호사의 학력은 중졸 이하 64명(21.4%), 고등학교졸업 175명(58.5%), 전문대학졸업 41명(13.7%), 대학졸업 16명(5.4%), 대학원졸업 3명(1.0%)으로 조사되었다. 가장 높은 응답률을 보이고 있는 것이 고등학교 졸업이고 그 다음이 중졸이하로 조사되었다. 전문대학 이상의 경우는 20% 가량으로 낮은 비율을 보이고 있다. 따라서 요양보호사의 학력수준은 상당히 낮은 것으로 평가할 수 있다.

요양보호사의 자격유형은 1급과 2급으로 분류되는데, 본 조사에서 1급이 292명(97.7%), 2급은 7명(2.3%)인 것으로 나타났다. 요양보호사의 대부분이 1급 자격을 보유하고 있는 것으로 조사되었다.

요양보호사가 근무하는 시설의 직원수는 평균 31.79명(표준편차 23.05)으로 나타났다. 최소값은 6명 최대값은 100명으로 조사되었다.

요양보호사의 월급여는 평균 123.44만원(표준편차 19.87)이며, 최소값은 12만원이고 최대값은 180만원으로 조사되었다. 조사결과 요양보호사의 월급여 수준이 상당히 낮은

것으로 파악되었다.

요양보호사의 1주일 근무시간은 평균 55.98시간(표준편차 16.75)으로 1일 평균 10시간을 넘을 정도로 과도한 근무를 하고 있는 것으로 나타났다. 최소값은 20시간이고 최대값은 96시간인 것으로 나타났다.

요양보호사의 근무시간형태는 주간근무 70명(23.3%), 야간근무 6명(2.0%), 주야간혼합근무 210명(70.0%), 기타 14명(4.7%)인 것으로 나타났다. 조사대상자인 요양보호사들이 대부분 주야간혼합근무를 하고 있으며, 주간근무만 하는 경우는 낮은 비율을 보이고 있다.

표 1. 요양보호사의 일반적 특성

변수	항목	빈도	백분율	사례수
연령대	20대	4	1.4%	296명
	30대	10	3.4%	
	40대	94	31.8%	
	50대	174	58.8%	
	60대	14	4.7%	
혼인여부	미혼	19	6.3%	300명
	기혼	246	82.1%	
	기타	35	11.7%	
학력	중졸 이하	64	21.4%	299명
	고졸	175	58.5%	
	전문대졸	41	13.7%	
	대학졸업	16	5.4%	
	대학원졸	3	1.0%	
자격	1급	292	97.7%	299명
	2급	7	2.3%	
근무형태	주간근무	70	23.3%	300명
	야간근무	6	2.0%	
	주야간혼합	210	70.0%	
	기타	14	4.7%	
변수	최소값	최대값	평균(S.D)	사례수
근무경력	1개월	136개월	22.07개월(18.88)	300명
직원수	6명	100명	31.79명(23.05)	300명
월급여	12만원	180만원	123.44만원(19.87)	300명
근무시간	20시간	96시간	55.98시간(16.75)	300명

요양보호사의 근무경력은 평균 22.07개월(표준편차 18.88)로 조사되었으며, 최소값은 1개월이고 최대값은 136개월인 것으로 나타났다. 요양보호사의 평균 근무경력이 2년에 미치지 못하는 것으로 나타났는데, 이것은 노인장기요양보험제도를 시행한 기간이 짧기 때문이다. 그리고 최대값이 노인장기요양보험을 실시한 시기 이후보다 훨씬 높은 것으로 조사되었는데, 응답자들이 제도 실시 이전의 요양업무에 종사한 경력을 포함시켰기 때문인 것으로 판단된다.

2. 요양보호사 직무만족의 차이

가. 요양보호사의 개인적 특성에 따른 직무만족의 차이

본 연구에서는 요양보호사의 개인적 특성에 따른 직무만족의 차이를 분석하였는데, 요양보호사의 개인적 특성으로 요양보호사의 연령, 학력, 근무경력을 제시하였다. 요양보호사의 개인적 특성에 따른 직무만족의 차이는 <표 2>에 제시되어 있다.

요양보호사의 연령은 연령이 낮은집단(25~49세), 중간집단(50~54세), 높은집단(55~65세)의 세 집단으로 구분하여 직무만족의 차이를 살펴보았다. 낮은 연령집단에 속하는 요양보호사의 직무만족 평균은 24.75점(표준편차 4.18), 중간집단의 직무만족 평균은 24.70점(표준편차 4.93), 높은 집단의 직무만족 평균은 24.46점(표준편차 4.34)로 조사되었다. 낮은 연령집단에 속하는 요양보호사의 직무만족 점수가 가장 높고 그 다음은 중간집단과 낮은 집단의 순으로 나타났다. 그러나 이러한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다($F=2.451$).

요양보호사의 학력은 중학교졸업 이하를 낮은 집단, 고등학교졸업을 중간집단, 전문대학졸업 이상을 높은 집단으로 분류하였다. 중학교졸업 이하의 학력인 요양보호사의 직무만족 평균은 24.70점(표준편차 3.84), 고등학교졸업의 학력인 요양보호사의 직무만족 평균은 24.49점(표준편차 4.24)으로 나타났다. 전문대학졸업 이상의 학력인 요양보호사의 직무만족 평균은 24.44점(표준편차 4.32)으로 조사되었다. 중학교졸업 이하의 학력인 요양보호사의 직무만족이 가장 높고 그 다음은 전문대학졸업 이상과 고등학교졸업의 순서로 나타났다. 그러나 이러한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다($F=0.417$).

요양보호사의 근무경력은 적은 집단(1년 이하), 중간집단(1년 초과~2년 이하), 많은 집단(2년초과)으로 구분하였다. 경력이 적은 집단에 속하는 요양보호사의 직무만족 평균은 24.70점(표준편차 4.08), 중간집단의 직무만족 평균은 24.28(표준편차 4.58), 많은 집단의 직무만족 평균은 24.26점(표준편차 4.32)으로 나타났다. 경력이 적은 요양보호사의 직무만족이 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 중간집단과 많은 집단의 순으로 나타났다. 그러나 이러한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다 ($F=0.338$).

본 연구에서 제시한 요양보호사의 개인적 특성 요인(연령, 학력, 근무경력) 중에서 직무만족에 유의미한 차이를 보이는 변수는 없는 것으로 분석되었다.

표 2. 개인적 특성에 따른 직무만족의 차이

변수	구분	사례수	평균(표준편차)	F
연령	낮은집단	108	24.75(4.18)	2.451
	중간집단	101	24.70(4.93)	
	높은집단	87	24.46(4.34)	
학력	낮은집단	64	24.70(3.84)	0.417
	중간집단	175	24.49(4.24)	
	높은집단	60	24.44(4.32)	
근무 경력	적은집단	110	24.70(4.08)	0.338
	중간집단	99	24.28(4.58)	
	많은집단	91	24.26(4.32)	

나. 요양보호사의 직무환경에 따른 직무만족의 차이

본 연구에서는 요양보호사의 직무환경에 따른 직무만족의 차이를 분석하였는데, 요양보호사의 직무환경으로 요양보호사가 근무하는 시설의 직원수, 요양보호사의 급여, 근무시간, 근무형태 등을 제시하였다. 요양보호사의 직무환경에 따른 직무만족의 차이는 <표 3>에 제시되어 있다.

요양보호사가 근무하고 있는 시설의 직원수는 적은 집단(6~19명), 중간집단(20~30명), 많은 집단(31~100명)의 세 집단으로 분류하였다. 직원수가 적은 시설에 근무하는 요양보호사의 직무만족 평균은 24.95점(표준편차 4.05), 중간집단의 직무만족 평균은

표 3. 직무환경에 따른 직무만족 차이

변수	구분	사례수	평균(표준편차)	t/F
직원수	적은집단	83명	24.95(4.05)	5.618**
	중간집단	122명	25.02(4.33)	
	많은집단	95명	23.22(4.33)	
급여	적은집단	99명	24.52(4.60)	0.086
	중간집단	124명	24.31(4.26)	
	많은집단	77명	24.52(4.09)	
근무 시간	적은집단	98명	23.83(4.68)	1.996
	중간집단	103명	25.04(3.95)	
	많은집단	99명	24.39(4.27)	
근무형태	주간근무	70명	24.59(3.90)	2.209
	비주간근무	230명	24.38(4.45)	

** p<.01

25.02점(표준편차 4.33), 많은 집단의 직무만족 평균은 23.22점(4.33)으로 나타났다. 직원수가 중간집단에 속하는 요양보호사의 직무만족이 가장 높고 그 다음은 적은 집단과 많은 집단의 순으로 분석되었다. 그리고 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F=5.618$, $p<.01$). 이러한 차이를 구체적으로 살펴보기 위해 사후검증(Tukey)을 실시한 결과, 직원수가 많은 집단과 적은 집단, 그리고 급여가 많은 집단과 중간 집단 간에 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

요양보호사의 월평균급여는 적은 집단(12~117만원), 중간집단(120~130만원), 많은 집단(132~180만원)으로 구분하였다. 월평균급여가 적은 집단에 속하는 요양보호사의 직무만족 평균은 24.52점(표준편차 4.60), 중간집단의 직무만족 평균은 24.31(표준편차 4.26), 많은 집단의 직무만족 평균은 24.52점(표준편차 4.09)으로 조사되었다. 월평균급여가 적은 집단과 많은 집단에 속하는 요양보호사의 직무만족이 중간집단에 비해 높게 나타났다. 그러나 이러한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

요양보호사의 평균근무시간은 적은 집단(20~42시간), 중간집단(44~60시간), 많은 집단(63~96시간)으로 구분하였다. 평균근무시간이 적은 집단에 속하는 요양보호사의 직무만족 평균은 23.83점(표준편차 4.68), 중간집단의 직무만족 평균은 25.04(표준편차 3.95), 많은 집단의 직무만족 평균은 24.39점(표준편차 4.27)으로 조사되었다. 평균근무시간이 중간인 집단에 속하는 요양보호사의 직무만족이 가장 높게 나타났으며, 그 다음

은 많은 집단과 적은 집단의 순으로 나타났다. 그러나 이러한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

요양보호사의 근무형태는 주간근무, 야간근무, 주야간혼합근무, 기타로 나누어 조사하였고 응답결과를 주간근무와 비주간근무로 분류하였다. 주간근무를 하는 요양보호사의 직무만족 평균은 24.59점(표준편차 3.90)이고 비주간근무인 요양보호사의 직무만족 평균은 24.38점(표준편차 4.45)으로 나타났다. 주간근무에 종사하고 있는 요양보호사의 직무만족이 비주간근무에 비해 더 높은 것으로 나타났다. 그러나 이러한 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다.

다. 요양보호사의 사회적 지지에 따른 직무만족의 차이

요양보호사의 사회적 지지에 따른 직무만족의 차이는 <표 4>에 제시되어 있다. 요양보호사의 사회적 지지는 사회적 지지가 낮은 집단(20~30점), 중간집단(31~32점), 높은 집단(33~40점)으로 구분하였다. 사회적 지지가 낮은 집단에 속하는 요양보호사의 직무만족 평균은 22.90점(표준편차 4.34), 중간집단의 직무만족 평균은 24.73점(표준편차 3.42), 높은 집단의 직무만족 평균은 25.90점(표준편차 4.32)으로 조사되었다. 사회적 지지가 높은 집단의 직무만족이 가장 높은 그 다음은 중간 집단과 낮은 집단의 순서로 나타났다. 그리고 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다($F=11.678$, $p<.001$). 이러한 차이를 구체적으로 살펴보기 위해 사후검증(Tukey)을 실시한 결과, 직원수가 적은 집단과 중간은 집단, 그리고 직원수가 적은 집단과 많은 집단 간에 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.

표 4. 사회적 지지에 따른 직무만족의 차이

변수	구분	사례수	평균(표준편차)	F
사회적지지	낮은집단	98명	22.90(4.34)	11.678***
	중간집단	125명	24.73(3.42)	
	높은집단	77명	25.90(4.32)	

*** $p<.001$

3. 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향

본 연구에서는 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 영향을 미치는지를 분석하였다. 통제변수는 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 요인으로 제시하였다. 요양보호사의 직무만족에 대한 영향요인의 분석결과는 <표 5>에 제시되어 있다. 독립변수 간의 상관관계를 분석한 결과 상관관계 계수가 0.7 이상인 경우는 없었고 공차한계는 모두 0.1 이상으로 확인되어 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

위계적 다중회귀분석에서 2개의 회귀모델이 제시되었는데, 모델1은 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경이 직무만족을 예측하는 모델이다. 모델2에서는 요양보호사에 대한 사회적 지지가 추가되었다. 모델1의 F값은 1.192로 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 분석되었다. 모델2의 F값은 11.526($p < .001$)로 나타나 요양보호사의 직무만족을 설명하는 유의미한 모델인 것으로 나타났다.

모델1에서는 본 연구의 통제변수인 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 요인을 독립변수로 투입하였다. 요양보호사의 개인적 특성 요인으로 연령, 학력, 근무경력을 투입하였다. 요양보호사의 직무환경 요인으로 요양보호사가 근무하는 시설의 직원수와 요양보호사의 급여, 근무시간, 근무시간형태를 제시하였다. 모델1은 요양보호사 직무만족의 변량 중 2.8%($R^2=0.028$)를 설명하는 것으로 나타났다. 요양보호사의 개인적 특성 요인 중 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 분석되었다. 요양보호사의 직무환경 요인 중 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변수는 직원수($t=-3.027, p < .01$)인 것으로 나타났다. 이것은 요양보호사가 근무하는 시설의 직원수가 많을수록 직무만족이 낮다는 것을 의미한다. 즉, 시설규모가 작은 요양시설의 요양보호사일수록 직무만족이 높다는 것이다. 그러나 직무환경 요인 가운데 급여, 근무시간, 근무시간형태의 경우에는 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

모델2는 모델1의 변수에 요양보호사에 대한 사회적 지지를 추가로 투입하였다. 모델2는 요양보호사 직무만족의 변량 중 15.4%($R^2=.154$)를 설명하는 것으로 나타났다. R^2 증가량은 0.126으로 모델1에 비해 모델2의 설명력이 12.6% 증가한 것으로 분석되었다. 모델1에서 유의미한 변수로 확인된 직무환경 요인 중 직원수는 모델2에서도 여전히 유의미한 변수인 것으로 나타났다. 모델1에서 유의미하지 않은 변수들은 모델2에서도 동일한 결과를 보였다.

요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 요인을 통제한 상태에서 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=6.526, p<.001$). 이것은 요양보호에 대한 사회적 지지가 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 그리고 분석결과에서 확인되는 중요한 사실은 본 연구에서 요양보호사 직무만족의 중요한 영향요인으로 제시한 요양보호사에 대한 사회적 지지의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다는 점이다($\beta=.364$). 이 수치는 본 연구의 통제변수 가운데 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석된 변수인 직무환경 요인 중 직원수($\beta=-.186$)에 비해 매우 높은 것이다.

표 5. 직무만족에 대한 영향요인

요인	모델1		모델2	
	B(β)	t	B(β)	t
개인특성				
연령	.056(.082)	1.271	.052(.076)	1.264
학력	.028(.003)	.044	-.529(-.050)	-.877
근무경력	.006(.028)	.437	.003(.013)	.216
직무환경				
직원수	-.026(-.139)	-2.140*	-.035(-.186)	-3.027**
급여	-.006(-.029)	-.443	.002(.007)	.116
근무시간	.003(.010)	.154	-.012(-.047)	-.747
근무형태	-.161(-.016)	-.247	.117(.011)	.191
사회적지지			.386(.364)	6.526***
상수	23.035		11.526	
F	1.192		6.516***	
R ²	0.028		0.154	
R ² 증가량			0.126	

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

V. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향을 분석하였다. 요양보호사의 직무만족은 직무성공과를 비롯하여 다양한 측면에 대해 중요성을 지니고 있다. 국내에서 이루어진 요양보호사의 직무만족에 관한 대부분의 연구에서 직무만족을

직무 외적인 측면인 직무환경과 동일시하고 있다. 그러나 직무만족은 자신의 직무에 대한 감정상태로서 직무환경에 대한 느낌과는 구분되어야 한다. 그리고 요양보호사에 대한 사회적 지지와 직무만족의 관계를 분석한 연구들은 거의 없었다. 요양보호사의 직무만족에 관한 대부분의 연구들은 주로 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 등에 관심을 두고 있다. 국내외의 다양한 연구에서 사회적 지지를 사회복지전문인력의 직무만족에 대한 중요한 영향요인으로 간주하고 있다. 따라서 본 연구에서는 직무만족을 정의하는데 있어서 직무환경을 제외시켰고, 이에 대한 중요한 영향요인으로 사회적 지지를 제시하여 실증분석을 하고자 하였다.

본 연구의 분석결과를 간략하게 제시하면 다음과 같다. 요양보호사의 개인적 특성 중 직무만족에 유의미한 차이를 보이는 변수는 없는 것으로 나타났다. 요양보호사의 직무환경 요인 가운데 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변수는 시설의 직원수인 것으로 분석되었다. 시설의 직원수가 많은 집단과 중간 집단인 요양보호사의 직무만족이 적은 집단에 비해 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 요양보호사에 대한 사회적 지지가 높은 집단과 중간집단인 요양보호사의 직무만족이 낮은 집단에 비해 더 높은 것으로 분석되었다.

요양보호사의 개인적 특성 요인 중 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 파악되었다. 요양보호사의 직무환경 요인 가운데 직무만족에 영향을 미치는 변수는 시설의 직원수인 것으로 분석되었다. 이 결과는 직원수에 따른 요양보호사의 직무만족의 차이에 대한 분석과 동일한 것이다. 이것은 시설의 규모가 작을수록 요양보호사의 직무만족이 높다는 것을 말해 준다. 그동안 정부에서는 요양시설의 규모를 줄이기 위한 방안으로 소규모시설인 노인요양공동생활가정의 운영을 확대하고 있는데, 본 연구의 분석결과는 이러한 정책에 대한 근거자료로 제시될 수 있다. 아울러 시설규모가 작은 요양시설과 시설규모가 큰 요양시설의 전체적인 근무환경과 분위기와 직무만족과의 관련성에 대한 후속연구가 필요하다고 할 수 있다. 한편 요양시설의 시설규모와 직무만족의 관계를 분석한 것은 김소정(2012)의 연구가 유일하다. 그런데 이 연구의 분석결과는 본 연구와 상이하다. 김소정(2012)의 연구에서는 요양시설의 규모가 클수록 직무만족 수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 상이한 분석결과의 원인이 다양하게 제시될 수 있지만, 김소정(2012)의 연구에서 조사대상에 포함된 요양시설 요양보호사는 71명에 불과하다는 데서 그 원인을 발견할 수 있다.

통계변수를 고려하여 요양보호사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 유의미한 영향을 미치며, 영향력의 정도도 가장 큰 것으로 확인되었다. 이것은 요양보호사에 대한 사회적 지지가 클수록 요양보호사의 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 요양보호사의 직무만족을 높이기 위해 요양보호사에 대한 사회적 지지를 높이는 것이 중요한 방안으로 제시될 수 있다. 국내에서 이루어진 요양보호사의 직무만족에 관한 연구들은 대개 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경을 중요한 변수로 제시하면서 직무만족을 향상시키기 위한 방안을 제시하는데 그쳤다. 본 연구의 분석결과에서 나타난 것처럼 기존 변수들 이외에 사회적 지지가 요양보호사의 직무만족에 관한 중요한 변수로 간주되어야 한다. 이러한 본 연구의 분석결과는 다른 사회복지종사자들에 대한 사회적 지지가 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 것을 증명한 다른 연구들과 동일한 결과이다(김상욱, 2001; 주연희, 2004; 고수정, 2005; 최주원, 2009). 이러한 연구들을 참조하여 사회적 지지의 활성화 방안을 간단하게 제시하면 다음과 같다. 요양시설의 분위기를 상호 협력적이고 지지적인 분위기로 조성할 필요가 있다. 요양보호사들이 시설 외부에서도 사회적 지지를 활용할 수 있도록 유도할 필요가 있다. 전체적으로 요양보호사의 사회적 지지가 활성화되기 위해 요양시설평가에 이 사항을 포함시키는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

노인장기요양기관 운영의 변화가 필요할 것으로 생각된다. 노인장기요양기관에 대한 평가에서 요양보호사에 대한 사회적 지지를 높이기 위해 지원하는 기관에 가산점을 부여하는 등의 정책적 배려를 할 필요가 있다. 그리고 노인장기요양기관 내에서도 요양보호사의 사회적 지지를 향상시키기 위한 노력을 기울일 필요가 있다. 노인장기요양기관 내에서 요양보호사와 기관의 시설장 및 동료들간의 유대를 강화하는 프로그램이나 모임을 지속적으로 실시하여 요양보호사들에게 사회적 지지를 높이는 것 등이 방법이 될 수 있다.

아울러 그동안 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 중요한 변수로 제시되어 왔던 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 요인에 관한 재검토가 이루어져야 할 것이다. 특히, 요양보호사의 직무환경 요인 중에서 직무만족에 영향을 미치는 변수로 제시되어 왔던 급여, 근무시간, 근무형태 등의 변수가 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 그동안 노인장기요양보호제도의 실시로 인해 요양시설의 운영에 상당한 변화가 있었기 때문인 것으로 추측된다. 이에 관한 면밀한 분석이 필요할 것으로 판단된다.

참고문헌

- 강순심(2009). 노인장기요양보험 서비스가 삶의 질에 미치는 영향. 박사학위논문, 단국대학교, 천안.
- 국민건강보험공단(2010). 장기요양보험 통계연보. 서울: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단 노인장기요양보험. <http://www.longtermcare.or.kr>.
- 권순미(2004). 기초생활보장수급자의 재가복지서비스 욕구에 관한 조사. 복지행정연구, 20, pp.337-356.
- 권진희, 한은정, 강임옥(2010). 방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질과 만족도, 재이용의사 간의 관계 분석. 한국노년학, 30(2), pp.355-368.
- 김경민(2011). 한·일 요양보호사의 장기요양보험에 대한 주관적 평가와 직무스트레스 및 직무만족도 비교. 박사학위논문, 한서대학교, 서산.
- 김경숙(2009). 노인복지시설 종사자관리가 종사자의 직무태도에 미치는 영향. 박사학위논문, 조선대학교, 광주.
- 김금주(2009). 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향. 지방자치연구, 13, pp.79-107.
- 김기태(2004). 노인복지시설종사자의 직무만족에 관한 연구. 사회과학연구, 19, pp.1-22.
- 김대원 외(2004). 사회문제와 사회복지. 서울: 학지사.
- 김미령, 심정원(2011). 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향. 보건사회연구, 31(4), pp.193-228.
- 김범수(2002). 21세기 지역사회복지론. 홍익재.
- 김소정(2012). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 보건사회연구, 32(1), pp.115-139.
- 김영자(2009). 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유형성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 박사학위논문, 조선대학교, 광주.
- 김영태, 김희웅, 염영배(2009). 요양시설과 재가시설의 요양보호사 직무만족에 관한 연구. 노인복지연구, 46, pp.53-76.
- 김윤진(2008). 노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구. 박사학위논문, 원광대학교, 익산.

- 김은영, 전경자(2003). 노인장기요양서비스 유형별 비용분석. 한국국노년학, 23(2), pp.37-49.
- 김종업(2011). 노인요양시설 노인들의 일반적 특성 및 일상생활수행능력과 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 영향. 대한보건연구, 37(1), pp.97-108.
- 김현진, 김혜경(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, pp.191-214.
- 남선이(2007). 사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형. 박사학위논문, 대전대학교, 대전.
- 박명선, 강상목(2010). 노인장기요양보험제도 실시에 따른 전문직종사자의 수요 예측. 한국통계학회논문집, 17(3), pp.423-440.
- 박영희(2010). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향. 박사학위논문, 대구한의대학교, 대구.
- 박차상 외(2002). 한국노인복지론. 서울: 학지사.
- 박현식, 김연정, 배나래, 허과연(2009). 고령화 사회로의 패러다임의 변화에 따른 한국·일본 고령친화산업의 비교 연구. 아시아연구, 12(2), pp.71-111.
- 보건복지부(2006). 노인복지시설현황. 서울: 보건복지부.
- 보건복지가족부(2010). 2010 노인보건복지사업안내. 서울: 보건복지부.
- 송유미(2005). 종합사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 관리에 관한 연구. 박사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 이광재(2010). 노인장기요양보험제도 정책과정의 이해. 고양: 공동체.
- 이상훈(2008). 공공부문과 민간부문 사회복지사의 직무만족 차이에 관한 연구. 박사학위논문, 동국대학교, 서울.
- 이선희, 전익기, 광정현(2010). 노인복지전문가의 개인적 특성과 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향. 한국노년학, 30(2), pp.585-597.
- 이승복(2007). 정신요양시설 종사자의 근무환경이 직무만족도에 미치는 영향요인 연구. 박사학위논문, 한성대학교, 서울.
- 이영희(2008). 사회복지기관장의 서번트리더십이 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 박사학위논문, 청주대학교, 청주.
- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치

- 는 영향. 노인복지연구, 51, pp.125-144.
- 이혜자, 이병록(2008). 노인의 시설보호 욕구에 대한 영향요인. 노인복지연구, 40, pp.55-74.
- 임영신, 김진선, 김기순(2002). 간호사들의 노인에 대한 지식 및 태도. 한국노년학, 22(1), pp.31-46.
- 장유미, 강가영, 백정원. 2010. 케어워커의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구. 노인복지연구, 50, pp.173-196.
- 장재혁 외(2010). 노인장기요양보험의 이해. 서울: 도서출판들샘.
- 정순둘(2005). 경기도의 장기요양 보호체계에 관한 연구. 노인복지연구, 29, pp.7-40.
- 정혜옥, 이옥형(2011). 초임 유아교사와 경력 유아교사의 직무스트레스, 자아탄력성 및 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향. 유아교육연구, 31(3), pp.31-53.
- 정효정(2003). 보육교사의 직무만족에 영향을 미치는 개인 및 조직변인에 관한 연구. 박사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 조기전(2008). 노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족도 영향요인에 관한 연구. 박사학위논문, 조선대학교, 광주.
- 주연희(2004). 유아교육기관 신입교사의 역할수행 관련변인의 영향요인. 박사학위논문, 인하대학교, 인천.
- 최인덕(2010). 노인 장기요양보험 대상자 및 시설, 인력 추계. 사회보장연구, 26(2), pp.375-399.
- 최주원(2009). 노인의료복지 종사자의 환경요인과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 박사학위논문, 대구한의대학교, 대구.
- 현영렬(2009). 아동·청소년복지시설 종사자의 인권의식과 직무만족에 관한 연구. 박사학위논문, 서울시립대학교, 서울.
- 岡村重夫(1974). 地域福祉論. 光生館.
- 井岡 勉(1987). 福祉施設の地域福祉化. 京都市社会福祉施設連絡協議会, 京都市社会福祉協議会 編. 福祉施設の地域福祉化への道. 京都市社会福祉協議会, pp.9-33.
- 定藤丈弘(1995). 地域福祉理念の新展開. 右田紀久恵 編. 地域福祉總合化への途. ミネルヴ書房, pp.29-52.
- Abualrub, R. F., Omari, F. H., Abualub, A. F.(2009). The Moderating Effect of

- Social Support on the Stress-Satisfaction Relationship among Jordanian Hospital Nurses. *Journal of Nursing Management*, 17, pp.870-878.
- Acker, G. M.(2004). The Effect of Organizational Conditions on Job Satisfaction and Intention to Leave among Social Workers in Mental Health Care. *Community Mental Health Journal*, 40, pp.65-73.
- Baruch-Feldman, C., Schwartz, J.(2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), pp.84-93.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., Schwartz, J.(2002). Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), pp.84-93.
- Beatty, C. A.(1996). The Stress of Managerial and Professional Women: Is the Price Too High?. *Journal of Organizational Behavior*, 17, pp.233-251.
- Beehr, T. A.(1995). *Psychological Stress in the Workplace*. London: Routledge.
- Bently, R. R., Rempel, A. M.(1970). *Manual for the Perdue Teacher Opinionnaire*. Indiana: University Bookstore.
- Chou, R. J., Robert, S. A.(2008). Workplace Support, Role Overload, and Job Satisfaction of Direct Care Workers in Assisted Living. *Journal of Health and Social Behavior*, 49, pp.208-222.
- Collins, S.(2008). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38, pp.1173-1193.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., Mueller, C. W.(1986). On the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), pp.847-858.
- Findler, L., Wind, L. H., Mor Barak, M. E.(2007). The Challenge of Workforce Management in a Global Society. *Administration in Social Work*, 31(3), pp.63-94.
- Fisher, C. D.(2000). Mood and Emotions While Working: Missing Pieced of Job

- Satisfaction?. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2). pp.185-202.
- Guest, D. E.(2001). Human Resource Management: When Reality Confronts Theory. *International Journal of Human Resource Management*, 12(7), pp.1092-1106.
- Hatton, C. et al.(1999). Factors Associated with Staff Stress and Work Satisfaction in Services for People with Intellectual Disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 43(4), pp.253-267.
- Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*. New York: National Occupational Conference, Harper.
- Joan, J.(1991). Social Structure, Burnout, and Job Satisfaction. *Social Work*, 36(3), pp.202-206.
- Kalleberg, A. L.(1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, pp.124-143.
- Knoop, R.(1995). Relationships among Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment for Nurses. *The Journal of Psychology*, 129(6), pp.643-649.
- Lepore, S., Ragan, J., Jones, S.(2000). Talking Facilitates Cognitive Emotional Processes of Adaptation to an Acute Stressor. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(3), pp.499-508.
- Littrell, R. C., Billingsley, B. S., Cross, L. H.(1994). The Effects of Principal Support on Special and General Educators' Stress, Job Satisfaction, School Commitment, Health, and Intent to Stay in Teaching. *Remedial and Special Education*, 15(5), pp.297-310.
- Marthieu, J. E., Kohler, S. S.(1990). A Test of the Interactive Effects of Organizational Commitment and Job Involvement on Various Types of Absence. *Journal of Vocational Behavior*, 36, pp.3-7.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., Levin, A.(2001). Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and

- Meta Analysis. *Social Service Review*, 75(4), pp.625-661.
- Nissly, J. A., Mor Barak, M. E., Levin, A.(2005). Stress, Social Support, and Workers' Intention to Leave Their Jobs in Public Child Welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), pp.79-100.
- Price, J. L.(1972). *Handbook of Organizational Measurement*. Washington: Health & Company.
- Poulin, J. E.(1995). Job Satisfaction of Social Work Supervisors and Administrators. *Administration in Social Work*, 19(4), pp.35-49.
- Schmieder, R. A., Smith, C. S.(1996). Moderating Effects of Social Support in Shiftworking and Non-Shifting Nurses. *Work and Stress*, 10(2), pp.128-140.
- Smith, H. C.(1955). *Psychology of Industrial Behavior*. N. Y.: McGraw-Hill.
- Spear, J., Wood, L., Chawla, S., Nelson, J.(2004). Job Satisfaction and Burnout in Mental Health Services for Older People. *Australasian Psychiatry*, 12(1), pp.58-61.
- Stetze, T. A., Stetz, M. C., Bliese, P. D.(2006). The Importance of Self-Efficacy in the Moderating Effects of Social Support on Stressor-Strain Relationship. *Work and Stress*, 20(1), pp.49-59.
- Um, M. Y., Harrison, D. F.(1998). Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job Satisfaction: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test. *Social Work Research*, 22(2), pp.100-115.

이병록은 중앙대학교에서 사회복지학 석·박사학위를 취득하였으며, 건양대학교 사회복지학과 의 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 노인복지이며, 현재 보육교사, 요양보호사 및 직무만족도를 연구하고 있다. (E-mail: brlee@konyang.ac.kr)

A Study of the Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers

Lee, Byoung Rock

(Konyang University)

The purpose of this study is to examine the effect of social support on the job satisfaction of care workers. This study investigated 300 care workers at long-term care facilities in Gyeonggi Province. The independent variable is the social support for them. The dependent variable is their job satisfaction. The control variables are the personal characteristics and job environment of care workers. The statistical methodologies are frequency, reliability, T-test, Oneway Anova, and hierarchical regression analysis. The analysing result is that the social support of care workers affects their job satisfaction to a great extent.

Keywords: Care Workers, Social Support, Job Satisfaction