

## 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향

김 미 령\*  
(대구대학교)

심 정 원  
(대구대학교)

본 연구는 경남 합천, 진주, 거창, 사천 등에서 수급자를 돌보는 재가요양보호사 205명을 설문조사한 것으로 요양보호사특성, 수급자특성, 직무특성에 따른 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도를 비교하였으며 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 요소들을 파악하였다. 요양보호사특성, 수급자특성, 직무특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이를 파악하기 위하여는 ANOVA와 t-test를 사용하였으며 ANOVA 검증시 유의할 경우 사후검증으로 Fisher LSD를 사용하였다. 또한 직무스트레스와 직무만족도에의 영향파악을 위해 위계적 회귀분석을 사용하였으며 독립변수의 영향정도 파악을 위해서는 표준화계수인  $\beta$ 를 사용하였다. 요양보호사특성 중 학력, 자원봉사경험유무와 요양보호사의 건강에 따른 직무스트레스에는 유의한 차이를 보이고 있으며 연령, 학력, 건강에 따른 직무만족도에 차이를 보이고 있다. 수급자특성 중 성별 및 수급자 가족여부에 따른 직무스트레스에 차이를 보이고 있다. 직무특성 중에서는 급여, 근무지까지 걸리는 시간은 직무스트레스에 유의한 차이를, 급여, 근무시간, 근무지까지 걸리는 시간, 재교육여부는 직무만족도에 모두 유의한 차이를 나타내 직무특성의 중요성을 알 수 있다. 직무스트레스에 영향을 미치는 요소는 요양보호사의 연령, 학력, 급여는 스트레스를 낮추는 요소로 거리는 스트레스를 높이는 요소로 나타나고 있으며 가족동거와 요양보호사가 가족일 경우는 직무스트레스에 미치는 영향에 차이를 보이고 있다. 요양보호사의 학력, 건강, 급여는 직무만족도에 정적으로, 근무시간과 거리는 직무만족도에 부적적으로 유의한 영향을 미쳤다.

주요용어: 재가시설 요양보호사, 직무스트레스, 직무만족도

본 논문은 심정원의 석사학위논문의 일부를 수정, 새로운 분석방법을 추가하여 재구성한 것임; 2011년 노인복지학회 춘계학술대회 발표한 내용을 수정 보완한 것임

\* 교신저자: 김미령, 대구대학교(mkim@daegu.ac.kr)

■ 투고일: 2011.7.30    ■ 수정일: 2011.9.23    ■ 게재확정일: 2011.11.9

## I. 서론

우리나라는 2000년 노인 인구가 전체 인구의 7%가 넘어 고령화 사회에 진입하였고 2018년에는 노인인구가 전체 인구의 14.3%로 고령사회가 될 것이며 베이비붐세대 대부분이 노년기에 진입하는 2026년에는 노인인구가 전체 인구의 20.8%로 전체인구의 1/5를 넘어 초고령사회가 될 것으로 전망하고 있다. 이와 같이 고령화 속도는 세계에서 유래없이 빠르게 진행되고 있으며 노인 인구의 급속한 증가는 노인 부양문제를 야기하며 이에 대한 대책으로 노인장기요양법이 2007년 4월에 제정되었고 약 일년 뒤인 2008년 7월부터 ‘노인장기요양보험제도’가 본격적으로 시행되어 고령이나 노인성 질환으로 인해 독립적으로 생활이 어려운 노인들에게 서비스를 제공하고 있다.

요양보호사가 처음 배출된 2008년 7월 이후 요양보호사 자격증을 취득한 인원은 현재 약 70만명에 달한다(정의택, 2010). 그러나 많은 경우 요양보호사는 직업에 대한 인식 및 만족도가 낮다. 요양보호사는 근무 후 수가청구를 본인이 하지 못하고 기관과 연계하여 해야하기 때문에 실제로 책정된 수가보다 적은 금액을 받게 되며, 요양보호사의 업무가 포괄적이어서 단순히 간병인과 가사 도우미를 합해 놓은 것이라 인식하는 수급자가 많아 전문성을 인정해 주지 않는 것으로 인하여 요양보호사가 직무를 수행하는데 많은 어려움을 겪고 있다.

그동안은 요양보호사의 자격증 취득이 가능한 교육원이 지정제가 아닌 신고제로 되어있어 우후죽순으로 설립된 교육원에서(원효숙, 2008) 자격을 취득할 때 학력이나 연령의 제한없이 소정의 교육을 받으면 누구나 자격을 취득할 수 있어(김준환, 2008) 자격증 남발 현상이 발생하고, 요양보호사의 기본적 업무에 속하는 필수일지작성 및 문서작성업무를 수행하는데 글을 제대로 쓰거나 읽지 못하는 요양보호사들이 발생하여 스스로의 역량부족으로 인해 직무에 만족하지 못하는 사례도 있다.

그러므로 본 연구의 목적은 요양보호사의 직무와 관련된 직무스트레스와 직무만족도는 무엇이며 또한 어떠한 경우에 요양보호사가 직무로 인한 스트레스를 받는지, 또한 어떠한 경우에 직무에 만족하는지 직무스트레스와 직무만족의 영향요인을 파악하여 요양보호사들이 직무로 인한 스트레스를 줄이고 직업만족도를 높여 업무를 효율적으로 할 수 있는 방향을 제시하여 요양보호 서비스의 질을 높일 수 있는 방법을 모색하는 것이다. 뿐만 아니라 요양보호 대상인 수급자의 양질의 서비스 수혜 및 만족, 수혜자 가족

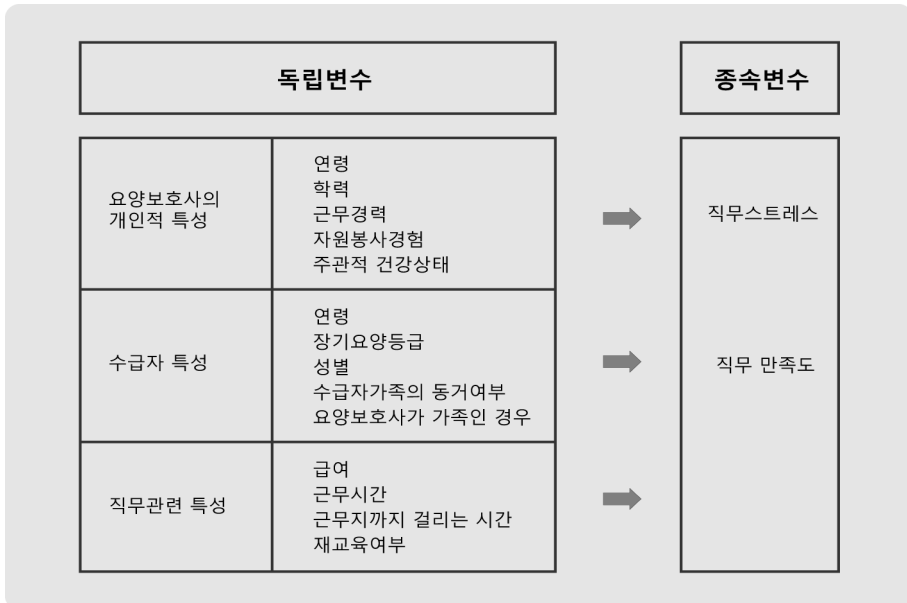
의 만족 등 요양보호환경을 구성하고 있는 대상자들의 복지 향상 및 노인장기요양보험법에 의해 실시되고 있는 장기요양서비스의 질적 향상을 통한 주 부양자와 수급자, 요양보호사의 삶의 질 향상에 이바지 하고자 하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 목적에 따른 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 요양보호사의 개인적 특성에 따라 직무스트레스와 직무만족도에 차이가 있는가?
- 둘째, 수급자특성에 따라 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도에 차이가 있는가?
- 셋째, 요양보호사의 직무특성에 따라 직무스트레스와 직무만족도에는 차이가 있는가?
- 넷째, 요양보호사의 개인적 특성, 수급자특성, 직무특성은 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는가?
- 다섯째, 요양보호사의 개인적 특성, 수급자특성, 직무특성이 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 정도에는 차이가 있는가?

본 연구의 연구모형은 다음과 같다

그림 1. 연구모형



## II. 이론적 배경

노인장기요양보험제도는 노인 문제를 사회전체의 문제로 인식하고 노인성 질환이나 고령 등으로 혼자서 일상생활 수행이 어려운 노인들에게 장기급여를 제공하는 사회보험으로(국민건강보험공단, 2009) 고령이나 노인성 질환 등의 사유로 일상생활을 혼자 수행하기 힘든 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 내용을 규정하고 있으며 노후 건강증진 및 생활안정을 도모하며 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상시킬 것을 목적으로 한다(<http://www.longtermcare.or.kr>). 우리나라의 요양보호사 제도는 고령화 사회를 먼저 겪은 일본의 개호서비스 모델을 근간으로 하고 있다.

고령화가 진행됨에 따라 요양보호를 필요로 하는 노인 수는 급증하고 있지만 핵가족화와 여성의 사회참여로 인해 가정에서 노인을 부양하는데 한계에 도달하였고 노인요양시설의 이용부담이 커 중산층과 서민층의 경우 서비스를 받기가 쉽지 않다. 타인의 도움 없이 자립생활을 영위하기가 어려워지며 평균수명의 연장으로 의존적인 노인의 수도 늘어나 케어문제가 사회문제로 대두되고 있는 상황에서 부양문제를 가족에 무조건적으로 의존하기에는 한계가 있다. 또한 노인 의료비 지출의 급격한 증가도 노인장기요양보험이 실시 될 수밖에 없었던 중요한 이유 중에 하나(조추용, 2007)라고 할 수 있다.

요양보호사란 노인장기요양기관에 소속되어 치매, 중풍 등 노인성질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 입소 및 재가시설에서 신체 또는 가사지원 서비스 등 요양보호서비스를 제공하는 인력으로, 노인장기요양보험제도 시행과 더불어 국가자격제도에 의해 신설된 인력이다. 요양보호사의 역할은 기존에 환자를 돌보던 간병인의 역할과 거의 유사하나, 이들은 노인의 신체를 돌보는 업무뿐만 아니라 가정에서 수행하는 일상 업무의 보조역할과 생활상담이 추가되어 업무범위가 광범위해졌다(조정민, 2008; 김윤진, 2008에서 재인용).

요양보호사들이 가장 많이 근무하고 있는 재가노인복지시설은 방문요양서비스, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕 서비스, 그 밖의 서비스로 나누어 제공되고 있고 이 모든 현장에 요양보호사가 투입되어 활동하게 된다. 특히 방문요양서비스의 경우 요양보호사가 직접 노인가정을 방문하여 신체적, 심리적, 사회적 서비스를 제공하는 것을 말하며 노인복지법 제38조를 보면 방문요양서비스의 목적은 가정에서 일상생활을

영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스라 규정하고 있다.

요양보호사는 서비스 대상자의 질병유무 및 개인적 신체적 특성에 따라 서비스에 차이가 있을 수 있으나 일반적으로 요양보호서비스 계획을 기관 사회복지사와 함께 세우고 환자의 청결 유지, 식사와 투약, 배설, 운동 및 정서적 지원, 환자가 지역사회와의 서비스 연계를 지속적으로 유지시키며 일상생활 지원 업무를 수행한다(원효숙, 2008). 위와 같이 서비스 영역이 정해져 있음에도 불구하고 현장에서의 요양보호사들은 광범위한 서비스를 노인들에게 제공하고 있다. 특히 농촌지역의 경우 요양보호사와 수급자 간의 유대감이 커지고 나면 정해진 서비스만 할 수 없는 경우가 빈번하게 발생하여 요양보호사들의 업무가 과중해지는 경우가 많다.

요양보호사와 기관과의 긴밀한 관계유지 및 수급자와의 관계유지는 요양보호사 역할을 수행하는데 가장 중요한 업무 중 하나이다. 요양보호사는 본인이 소속된 기관과 수급자와의 상호관계 속에 근무하며, 기관은 원활한 서비스 제공을 위해 소속 요양보호사와 수급자와 매우 긴밀한 관계를 맺으며 요양보호사에게 실질적인 서비스를 제공받는 수급자 또한 요양보호사를 배치하는 기관과 서비스 제공자인 요양보호사와 밀접한 관련을 맺고 있다. 수급자는 서비스가 진행 된 이후 요양보호사가 작성한 장기요양급여일지를 확인하고 매 서비스별 확인 도장을 찍어 줌으로 요양보호사의 업무를 확인 해 주는 역할을 하는 등 요양보호사, 장기요양기관, 수급자는 서로 매우 긴밀한 관계를 가지고 있다. 위와 같은 업무분담은 일선에서 일하는 요양보호사가 모든 이들의 감독을 받고 있는 상황임으로 현장에서 근무하고 있는 요양보호사들이 자신의 직무에 대한 관리 감독이 많아 부담감을 가지게 된다. 요양보호사가 직무에 대한 부정적인 느낌을 갖게 되면 그 느낌이 수급자들에게 직접적으로 전달되어 수급자들의 서비스 만족도를 낮추게 됨으로 편안하고 만족스러운 재가 서비스가 이루어지기 어렵게 된다. 그러므로 본 연구에서는 요양보호사가 직무에 만족하기 위해서는 직무자체에 만족하여야 할 뿐 아니라 직무환경에 대해 느끼는 개인의 가치가 다르므로 서비스제공자 자신인 요양보호사의 인구사회적 특성 및 직무를 수행하기위한 건강 상태 등의 개인적 특성 및 서비스 대상인 수급자의 특성 등도 영향을 미칠 것이다. 그러므로 본 논문에서는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 영향을 미치는 하위요인을 요양보호사특성, 수급자특성, 직무특성으로 구성하였다.

## 1. 요양보호사의 직무스트레스

근로자의 삶의 질에 중요한 요소가 되는 직무스트레스는 스트레스라는 광범위한 개념에서 직무차원의 스트레스로 한정된 것으로 직무를 수행하는데 연관되는 모든 스트레스를 말하며(서흥석, 2002) 직무스트레스는 특정한 업무를 수행하는데 관련된 역할모호성, 역할갈등, 과잉업무, 업무환경 등으로(김행렬 외, 2010) 직무스트레스는 어느 한 직종에 국한 되는 것이 아니라 직무를 가진 모든 직종의 근로자들에게 나타날 수 있는 현상이다. 특히 서비스직 종사자는 서비스 대상과의 상호작용으로 인해 직무스트레스의 수준이 높을 수 있다(정유선, 2007).

직무스트레스란 일반적으로 위협적인 환경특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응으로 근로자들이 직무수행 방식과 급격하게 변화되는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제(권용만, 2005) 환경의 요구에 대해 개인이 갖고 있는 자원으로 대처가 부족할 때 발생하는 것이다(Folkman, 1984). 본 논문에서의 직무스트레스라 함은 디스트레스로 직무와 관련하여 조직의 성원들이 정신적 또는 육체적인 고충으로 인해 느끼는 부정적 심리적 영향이라 정의한다. 직무스트레스는 환경 요소가 개인의 능력이나 자원을 능가하였을 때, 개인이 요구하는 것을 환경이 마련해 주지 못할 때, 외부의 과도하고 불쾌한 요구에 의해 괴로움을 느낄 때 발생한다. 이 경우 불안, 우울, 원한, 좌절 등과 함께 높은 결근율과 같은 개인적, 조직적인 역기능의 결과를 초래할 수 있다. Quick과 Quick(1984)에 의하면 디스트레스는 직장과 가정에서 발생하는 필연적인 결과가 아니라 스트레스를 잘못 관리함으로써 나타나는 일반적인 결과라고 한다.

요양보호사의 스트레스에 대한 선행연구에 따르면 가장 어려운 부분은 요양보호사의 업무한계가 모호하고 계약직이며 시급으로 임금이 정해짐으로 수입이 보장 되지 않고 사회적 인식이 별로 좋지 않아 힘든 것으로 나타났다(임정도, 2011). 수입은 근로자의 중요한 스트레스 요인으로 작용하고 있으며(McLeod & Kessler, 1990; George, 1993), 열악한 복리후생 등의 이유와 업무의 범위 불명확성 등에서 오는 스트레스로 많은 사회복지관련 종사자들은 이직률이 높다(이수성, 2008). 요양보호사와 같은 서비스직종인 사회복지종사자의 직무스트레스에 대한 선행연구를 살펴보면, McLean과 Andrew(2007)는 사회복지사의 업무의 역할에 대한 갈등과 실천방법이 불일치 할 때 스트레스를 받는다고 한다(정홍채, 2008에서 재인용). 사회복지사들에 대한 선행연구에

따르면 자율성, 역할갈등, 역할모호성, 부적절한 보상 및 승진, 업무과다 등이 스트레스에 영향을 많이 미치는 것으로 보고되고 있다(나연금, 2006).

## 2. 요양보호사의 직무만족도

직무만족에 대한 정의는 다양하다. 직무만족이란 조직구성원의 직무에 대한 만족 정도이다(원영희 외, 2008; 임정도, 2011). 직무만족은 심리적·정서적 측면을 강조한 정의와 보상적 측면을 강조한 정의로 구분 할 수 있는데, 심리적·정서적 측면은 개인의 직무와 관련하여 경험하는 감정, 신념, 태도, 성취감 등에서 긍정적인 측면을 강조하고 있으며, 보상적 측면은 특별한 직무내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 개선정도를 강조한다(김창곤, 2006). 직무란 하나가 아니라 과업, 역할, 책임감, 상호작용 등의 상호관계의 복합체이므로 어떤 특정한 부분에 대한 만족일 수도 있고, 직무 전체에 대한 만족일 수도 있다(이삼숙, 2009). 직무만족에 대한 학자들의 연구들 중 Milton(1981)의 조직에서의 인간의 행동을 연구한 것을 보면 직무와 임금, 승진여부, 복리후생, 감독, 동료와의 관계 등이 직무만족에 영향을 준다고 한다. 요양보호사의 직무만족에 중요한 요인으로는 임금(김영태 외, 2009; 이종옥, 2009), 직위(구재관, 1997), 작업량(Rai, 2010), 직무자체(이삼숙, 2009; Barber, 1986; Castle et al., 2006), 역할모호성(김행열 외, 2010; Rai, 2010), 직무환경(김윤진, 2008), 사회적 지지(김윤진, 2008; Rai, 2010), 상사와의 관계(김영태 외, 2009) 등이 있다.

직무만족이란 직무에서 얻은 보상이 자신이 생각한 보상을 뛰어넘는 정도로(이삼숙, 2009) 일반적으로 직무에 대한 태도로, 개인의 평상시 직무나 직무경험에 대한 평가에서 오는 긍정적인 정서상태이며 직무를 통해 경험하거나 얻게 되는 욕구충족의 정도라고 할 수 있다. 또한 직무에 대해 갖는 호감이나 불쾌함 등의 태도로, 직무상의 과업, 작업조건 및 동료관계 등에 대한 여러 측면에서 긍정적 또는 부정적 느낌의 정도라고 말할 수 있으며, 종업원들의 자신의 직무에 대한 감각적 방식이며 평가적 태도를 뜻한다. 초기의 학자들은 직무만족에 대해 심리적인 측면에 초점을 맞추었지만 최근에는 근무자의 태도나 근무의 환경적인 측면이 중요시 되고 있다(정옥진, 2008). 요양보호사들이 직무에 만족하지 못할 경우 낮은 업무수행도를 보여(이혜자·권순호, 2011) 결국은 수급자의 서비스질을 저하시키게 될 것이다. 반면 요양보호사의 직무에 대한 만족은 수

급자서비스에 대한 질을 높일 것이다(Castle et al., 2006). 위와 같이 직무만족에 대해 한마디로 명확히 정의하기는 어려우며 본 논문에서는 직무만족이란 요양보호사가 직무 환경에 대해 느끼는 가치와 욕구 등이 적절한 보수에 맞춰져 얻어지는 개인의 정서적 만족상태로 정의 한다.

### 3. 요양보호사의 특성

요양보호사란 “노인장기요양보험 수급자에게 신체활동 가사활동 등 일생생활 지원업무를 전문적으로 수행하는 요원을 말한다”(http://www.longtermcare.or.kr). 요양보호사의 역할은 노인의 신체를 돌보는 것 뿐만 아니라 가정에서 수행하는 일상 업무 보조 역할과 생활상담이 추가되어 그 업무가 광범위해졌다(김윤진, 2008).

#### 가. 연령 및 학력

요양보호사가 되기 위한 자격기준에는 연령, 학력의 제한이 없고 소정의 교육과정을 이수하고 자격증을 취득하여야 한다. 학력은 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있으며(김경옥, 2002; 서호정, 2002; 이정순, 2000) 요양보호사의 직무만족에 대해 연구한 이길자(2010)의 연구에서 학력이 비교적 높은 집단인 전문대를 졸업한 요양보호사의 직무만족도가 가장 낮게 나타났다. 이는 고등학교 졸업이하에 비해 전문대를 졸업한 요양보호사는 직장에 대한 기대치가 높고, 낮은 보수와 열악한 환경으로 인해 직무에 대한 만족도가 낮았기 때문이다. 반면 대졸이상은 고등학교 졸업이하보다 직무만족도가 높았는데 이는 관리직이라 만족도가 높게 나타난 것이라 할 수 있겠다. 또한 김진애(2009)의 연구에서는 학력이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 관한 연구(장경애, 2001)에서 보면 연령과 경력이 높을수록, 역할의 모호성 및 역할에 대한 갈등이 낮을수록 높은 직무만족도를 나타냈다.



## 나. 경력

요양보호사들은 종교적·비종교적 봉사의식으로 일을 시작하기 때문에 비교적 힘든 일에 대한 인내심이 강한 편이지만 근무 과정에서의 환자관리의 어려움이나 열악한 근무조건 때문에 어려움을 겪게 되어 부정적 경험을 하게 되기도 한다(오진주, 2003). 그러나 부정적인 경험 외에 동료애에 대한 경험과 환자와의 인간관계를 통한 긍정적 경험도 하게 되기 때문에 요양보호사들은 어려운 가운데서도 보람을 느끼면서 일을 계속해 나가기도 한다. 이러한 경험들은 요양보호사 직을 수행하는데 큰 힘으로 작용하여 경력이 많은 요양보호사는 경력이 비교적 적은 요양보호사보다 직무만족이 높으며(이길자, 2010) 직무스트레스는 낮다(Zimmerman et al., 2005). 이러한 부정적 혹은 긍정적인 경험들은 요양보호사들이 환자들과의 상호작용을 통해 질병이환에 대한 불안이나, 죽음 경험으로 인한 우울 등을 경험하기도 하지만 한편으로는 인간적 성숙을 가져오는 긍정적인 정서를 경험하게 되기도 한다(오진주, 2003).

## 다. 자원봉사경험

자원봉사 경험은 인간으로서의 자신의 사회적 존재를 깨닫게 하고, 봉사 경험을 통해 성숙된 자신을 발견하게 되며 존재감을 느끼게 되므로 자원봉사자 개인에게도 중요한 의미를 지닌다. 특히 요양보호사 직은 봉사정신과 노인을 공경하고 사랑하는 마음이 없으면 할 수 없는 일이다. 간병 혹은 노인 돌봄 자원봉사 경험이 있는 사람들 중 고된 일임에도 불구하고 자원봉사에 그치지 않고 요양보호사 자격증을 취득하여 요양보호사 일을 지속적으로 하고 있는 봉사자들이 많다. 요양보호사의 자원봉사 경험 여부에 따라서는 경험이 있는 자는 없는 자보다 직업에 대한 만족도도 높고, 교육적 필요도도 높았다(구재관, 1997).

## 라. 건강상태

주관적 건강상태가 양호한 요양보호사는 보람을 느끼거나 업무만족도가 높게 나타났다(강은정, 2006; 이혜자·권순호, 2011). 사례관리자의 경우도 자신이 주관적으로 느끼

는 건강상태가 좋지 않을 경우 즉 몸이 피로할 경우 직무스트레스가 과도하여 업무에 효율성이 저하되었다(최영순 외, 2009). 요양보호사의 경우 수급자의 가정을 직접 방문하여 일상생활 업무 보조역할도 수행하기 때문에 본인의 건강상태에 따라 수급자에게 제공하는 서비스의 질도 달라질 것이다. 즉 요양보호사의 주관적 건강상태 인지는 본인에게 부정적인 영향을 미치는 것은 물론이거니와 기관과 서비스를 제공받는 수급자 모두에게 부정적인 영향을 미치게 될 것이다.

#### 4. 수급자 특성

노인장기요양보호 수급자들은 신체적, 정신적, 지적인 질병 등으로 인해 의존상태에 있는 노인 또는 생활상의 장애를 지닌 노인들로 장기간(6개월 이상)에 걸쳐 일상생활 수행능력이 불가능하여 도움이 필요한 사람들이다(김윤진, 2008).

##### 가. 연령

급격한 평균수명의 증가와 고령화는 보호욕구가 높은 요보호노인층을 크게 증가시켰다. 노인장기요양보험의 피보험자는 건강보험가입자 모두로 규정하여 전 국민을 대상으로 하고 있지만, 급여수급 대상은 65세 이상의 노인이거나 65세 미만의 노인성 질병(치매, 뇌혈관성 질환, 파킨슨 병)을 가진 자다(보건복지가족부, 2008). 한국여성개발원(2006)의 조사에서는 장기요양보호 대상 노인의 평균 연령이 77세이며, 연령대별로 75세 이상이 전체의 58.8%이다.

##### 나. 장기요양등급

장기요양급여를 받을 수 있는 자는 신청대상자 중 일상생활에 상당한 장애가 있어 타인의 지속적인 도움이 필요하다고 인정을 받은 자로 규정하고 있고, 이를 세분화하여 총 3개의 등급으로 구분하고 있다. 장기요양 1등급 수급자 상태는 하루 종일 침대에 있어서 생활하는 자로 스스로 움직일 수 없는 외병상태이며, 일상생활 활동의 식사·배설·옷 벗고 입기의 모든 활동에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 상태이다. 2등급

수급자는 식사·배설·옷 벗고 입기 등에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 상태이며, 3등급은 보조보행기 등을 통해 이동하고 다른 사람의 도움을 받아야만 외출이 가능한 상태이다(보건복지가족부, 2007).

#### 다. 성별

남녀 수명 차이로 인해 남성노인의 수보다 여성노인의 수가 네 배 이상 되며(김미령, 2009) 이는 ‘노령의 여성화’ 현상으로 나타나고 있다. 평균수명은 남성이 75.7세, 여성이 82.2세로 여성이 보통 9년 정도 더 긴 상태다. 장기요양 서비스의 수급자 전체대상 중 여성이 76.9%(통계청, 2007) 여성노인의 평균수명이 길어지면서 여성노인인구가 남성노인보다 높기 때문에 장기요양등급 서비스를 받는 수급자의 경우도 남성보다 여성의 비율이 높을 것으로 예측할 수 있다.

#### 라. 수급자 가족의 동거 및 가족부양

장기요양 수급자 중 7.7%는 노인단독 가구며, 3.3%는 주 수발자가 없는 상태고, 주 수발자가 있는 경우에는 주 수발자의 역할 담당을 자녀가 하는 경우는 16.4%, 배우자 하는 경우는 12.8%로 나타나고 있다. 주 수발자가 있는 경우 자녀, 배우자, 친척, 이웃으로 나타나고 있으며 군 지역은 노부부가 함께 있으며 배우자가 수발하는 경우가 많고 시 지역은 자녀가 수발하는 경우가 많은 것으로 나타났다(보건복지가족부, 2007).

재가장기요양 주 수발자의 성별은 남자가 27.3%, 여자가 72.7%로 나타났는데(이인경, 2010) 이는 가족 내에서 약자에 대한 보호책임이 남성보다 여성에게 더 많이 기대되는 가부장적 사회분위기와 일치한다고 볼 수 있다. 주 수발자의 연령대는 40대와 50대가 전체 응답자의 58.6%를 차지하고 있어 중년층의 비율이 높았다. 또한 60대 이상 노인이 장기요양노인을 수발하는 경우도 34.4%나 되는 것으로 나타났다. 이는 자녀 세대의 생계참여와 부모부양에 대한 인식변화 등으로 인해 가족의 부양기능이 약화되면서, 사회경제적으로 취약하고 노화로 인해 건강상태가 좋지 못한 노인이 거동이 불편한 또 다른 노인을 부양 할 수밖에 없는 현실을 보여주고 있는 결과라고 할 수 있다. 그러므로 요양보호사가 수급자에게 서비스를 제공할 때 타인에 의해서 주어지는 역할로 인

하여 스트레스가 발생하는 경우가 높다(문희, 2010). 이는 역할보호성과도 상통하며 수급자에게 서비스를 제공하는 것 외에 수급자의 가족들에 의해 특히 연로한 노인이 주 수발자가 아닌 경우 자신의 책무가 아닌 역할이 주어지는 경우도 있기 때문이다.

## 5. 직무관련 특성

### 가. 급여

재가시설 요양보호사의 급여는 요양시설 요양보호사의 급여보다 더 낮은 것으로 나타나고 있다. 송정준(2010)의 연구에서는 재가시설 요양보호사의 급여를 보면 81만원~110만원 이하가 42.2%, 요양시설 요양보호사는 세금공제 후 월 평균 급여가 101만원~130만원 이하가 63.4%로 가장 많이 나타나고 있다. 요양보호사의 절반 이상이 이직이나 퇴사를 고려하고 있었으며, 시설 요양보호사의 경우는 보수가 적은 것이 가장 큰 이유였으나 재가시설 요양보호사의 경우 일이 힘들어서가 가장 큰 이유였다.

김진태(2010)의 연구에서는 재가시설의 경우 급여의 절대적 수준이 낮은 편이지만 불만은 대체로 낮다. 다만 급여가 일정하지 않고 예측 불가능하다는 점에서 만족도는 낮은 편이다. 요양시설 종사자의 경우 급여가 안정적이고 일정하다는 면에서는 만족하고 있지만, 급여수준은 자신들이 일하는 것에 비해서 적다고 생각하는 경향이 강하다고 하였다. 그러나 급여는 직무스트레스나(임정도, 2011) 직무만족도에 영향요인으로 나타나고 있다(김영태 외, 2009; 조인숙, 2008). 또한, 경력이 많은 요양보호사의 경우 시급이 높은 즉 보수가 많은 곳을 선택해 잦은 이직을 보이고 있어(양재국, 2010) 급여가 요양보호사의 직무만족도 및 직무스트레스에 큰 차이를 줄 것이라고 예측할 수 있다.

### 나. 근무시간

기존의 노인요양시설 근무는 2교대 근무형태의 주 72시간 근무가 대부분이었으나, 노인요양보험제도 시행 후 주 40시간으로 법정 근로시간을 제한하여 시간외 근무와 야간근무, 휴일근무에 대한 수당을 지급하도록 하고 있다. 이러한 법적 기준이 근로자의 권리를 보호하는 기능을 할 수도 있으나, 재정적으로 안정되지 못한 시설의 경영자는

예산부담을 줄이기 위한 방법으로 변질되어, 요양보호사들의 근로시간 단축과 함께 임금 삭감을 초래하고, 정규직 근무자보다 시간제 비정규직 인력을 선호하여 장기요양기관의 고용형태에 많은 변화를 가져오게 된다. 요양보호사가 시간제를 선호하는 이유를 보면 가사나 육아등의 개인사정 등으로 시설보다는 재가요양기관에서 시간제 근무를 더 많이 하는 것으로 나타나고 있다. 고용형태에서 재가종사자는 비정규직이 66.7%, 시설종사자는 정규직이 72.1%로 재가종사자는 비정규직의 비율이 시설종사자보다 높다(보건복지가족부, 2009). 근무형태는 시설종사자는 낮 근무보다 파트타임, 3교대, 2교대의 근무형태를 보였고, 재가종사자는 낮 근무와 파트타임 근무형태를 보였다. 김진애(2009)의 요양보호사 직무만족도에 관한 연구에서는 직무 전체에 대해 직무만족 수준은 낮게 나타났으며, 정규직이 풀타임 계약직과 파트타임 계약직의 만족도보다 높게 나타났다. 또한 저임금과 고용불안 등이 직무만족도를 낮추는 것으로 나타났다.

#### 다. 근무지까지 걸리는 시간

요양보호사들은 열악한 근무조건으로 어려움을 겪는다. 특히 농촌지역의 경우 도로사정 및 대중교통 이용이 용이하지 않아 어려움을 겪고 있는 실정이다. 군단위의 농촌의 경우 각 읍으로 운행하는 차량이 1시간에 1대 적게는 일주일에 2번 장이 서는 날만 운행하는 경우도 있어, 개인차량을 운행하지 않는 요양보호사의 경우 이동시간이 길며 그로인한 근무환경은 열악한 편이다. 개인차량을 운행하는 요양보호사의 경우도 대부분의 도로가 곡선도로로 이루어진 농촌도로의 사정과 먼 거리로 인한 차량유지비가 많이 들어 임금의 상당부분이 차량유지비로 소모하게 되기 때문에 개인의 직무에 대한 만족도가 낮을 것이고 스트레스는 높게 타나날 것이다. 농촌지역은 도시지역에 비하여 차량이 없을 시에는 시간적 소모가 많이 일어나게 된다. 재가노인복지서비스의 경우 도시에 더 잘 맞는 서비스로 농촌지역에는 공적 사회복지 서비스 프로그램이 부족한 편이다(이미애, 2009).

#### 라. 재교육여부

교육훈련은 종사원의 사고나 관습, 그리고 태도를 변화시키고, 새로운 기능의 습득향

상을 통하여 직무를 효과적으로 수행할 수 있도록 지원하기 위한 계획적 행위이다(주현식·안영면, 2002). 전문직은 사람들이 어떤 일을 전업으로 하기 시작하면서 생겨나기 시작하였고 이러한 전문화 과정의 시작은 교육이다. 요양보호사의 경우도 1회의 자격취득을 위한 교육 이외에 전문성을 유지하기 위한 재교육 즉 지속적인 교육훈련이 필요하다. 교육훈련은 직무만족에 영향을 미치며 교육에 대한 만족도가 높을수록 활동 지속기간이 길어지며, 보수교육 및 기관의 자체교육 정도는 유급가정봉사원의 서비스 질에 영향을 미친다(김미정, 2005). 교육훈련 및 그 유효성은 교육참여자의 전문 직업성 뿐 아니라, 그들이 제공하는 서비스 품질이나 직무만족 및 조직몰입에도 영향을 미치는 것으로 나타나 그 중요성이 강조된다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 방법

본 연구는 재가장기요양기관과 지역사회활센터 소속 노인 돌봄 요양보호사의 근무환경 상태를 알아보고 이에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이 및 영향요인을 살펴본 것으로 경상남도 합천을 중심으로 2010년 7월에서 8월 두 달에 걸쳐 합천지역, 진주, 거창, 사천<sup>1)</sup>에 근무하고 있는 수급자를 한명만 돌보는 요양보호사 중 요양보호사 1급 자격증을 취득한 여성 요양보호사 205명을 무작위로 선정, 동의를 구하여 구조화된 설문지를 사용하여 조사·분석 하였다. 설문지 내용이 다소 어려운 부분이 있어 안내문과 함께 8곳의 시설을 방문하여 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 연구문제 1에서 3번까지의 직무스트레스와 직무만족도의 차이검증을 위해서 세 집단을 비교할때는 ANOVA, 두집단을 비교할 때는 t-test를 사용하였으며 연구문제 4번의 요양보호사 특성, 수급자 특성, 요양보호사 직무관련 특성의 직무스트레스와 직무만족도에의 영향을 파악하기위해서는 위계적 회귀분석을 각각 사용하였다. 본 연구의 자료분석을 위해 SAS 9.2를 사용하였다. 변수 간의 다중공선성을 파악하기위해

---

1) 합천군은 경남에서 가장 넓은 지역, 거창군은 두 번째로 넓은 지역이다(통계청, 2010). 지리적으로 넓으나 시가 아닌 군으로 시에 비해 교통시설이 미흡하다.

상관관계 분석을 하였으며 변수들간의 상관관계는 모두 .6이하로 다중공선성은 없는 것으로 판명되었다.

상관관계표는 다음과 같다.

표 1. 상관관계

| 변인 | 요양보호사 |       |       |       |       | 수급자   |       |       |       |       | 직무관련  |       |      |     |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-----|
|    | 연령    | 학력    | 경력    | 자원    | 건강    | 연령    | 등급    | 성별    | 동거    | 가족    | 급여    | 시간    | 거리   | 교육  |
| 연령 | 1.0   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |     |
| 학력 | -0.52 | 1.0   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |     |
| 경력 | 0.01  | 0.11  | 1.0   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |     |
| 자원 | -0.18 | 0.30  | 0.41  | 1.0   |       |       |       |       |       |       |       |       |      |     |
| 건강 | -0.22 | 0.29  | 0.02  | 0.06  | 1.0   |       |       |       |       |       |       |       |      |     |
| 연령 | -0.08 | 0.16  | 0.05  | -0.03 | -0.01 | 1.0   |       |       |       |       |       |       |      |     |
| 등급 | 0.08  | 0.05  | -0.08 | -0.02 | 0.08  | 0.20  | 1.0   |       |       |       |       |       |      |     |
| 성별 | 0.07  | -0.13 | -0.17 | 0.07  | -0.01 | -0.16 | -0.08 | 1.0   |       |       |       |       |      |     |
| 동거 | 0.09  | -0.06 | -0.04 | 0.16  | -0.16 | -0.11 | 0.13  | 0.29  | 1.0   |       |       |       |      |     |
| 가족 | 0.21  | -0.09 | -0.13 | 0.01  | 0.0   | -0.11 | -0.01 | 0.18  | 0.2   | 1.0   |       |       |      |     |
| 급여 | -0.15 | 0.21  | -0.08 | -0.03 | 0.3   | 0.05  | 0.11  | -0.15 | -0.17 | -0.05 | 1.0   |       |      |     |
| 시간 | 0.00  | 0.05  | -0.04 | -0.02 | 0.1   | -0.17 | -0.18 | 0.06  | 0.00  | -0.09 | -0.14 | 1.0   |      |     |
| 거리 | 0.02  | 0.04  | 0.01  | -0.11 | -0.15 | 0.07  | 0.08  | -0.14 | -0.12 | -0.27 | -0.06 | -0.05 | 1.0  |     |
| 교육 | -0.15 | 0.22  | 0.17  | 0.06  | 0.2   | 0.02  | 0.06  | -0.14 | -0.00 | -0.05 | 0.21  | -0.08 | 0.16 | 1.0 |

-0.14이상이면  $p < .05$ 에서 유의미

## 2. 조사도구

### 가. 종속변수

#### 1) 직무스트레스

직무스트레스의 문항은 직무의 자율성, 역할의 모호성, 보상의 합리성, 역할 과다 등 4개의 하위 영역으로 이루어져 있으며 서홍석(2002)의 척도를 사용하였다. 직무의 자율성을 묻는 문항으로 “나는 기관에서 자유롭게 나의 업무계획과 수행에 관한 절차를 수립한다”의 문항을 포함하며 총 7개의 문항으로 되어있다. 역할의 모호성을 묻는 문항으로는 “애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다”를 포함한 3개의 문항으로 되어있고, 보상의 합리성을 묻는 문항으로는 “봉급 수준이 괜찮다”를 포함 2개의 문항으로 되어있다. 역할의 과다를 측정하기 위한 문항은 “업무가 너무 복잡하고 불확실하다”를 포함 5개의 문항으로 되어있다. 직무스트레스를 측정하기위해서 “1. 전혀 그렇지 않다, 2. 그렇지 않다, 3. 보통이다, 4. 약간 그렇다, 5. 매우 그렇다”로 리커트 5점 척도를 사용하였고 내용이 역으로 된 문항의 경우 역으로 코딩 하였다. 직무스트레스의 총점범주는 17점에서 85점이다. 직무스트레스의 내적일관성 신뢰도는 .82다.

#### 2) 직무만족도

직무만족도는 최영문(2009)과 오영필(2009)의 설문지를 재구성하여 사용하였다. 직무만족은 3개의 직무자체, 보수, 의사결정 및 소통직무만족의 하위영역으로 구성되어 있다. 총 15문항으로 이루어 졌으며 “현 직무에 흥미를 가지고 계십니까?”를 포함한 직무에 관한 5문항, “귀하의 기관이 이익이 증가하면 이익을 보너스 등으로 적절히 분배해 줄 것으로 기대하십니까?”를 포함한 임금에 관한 5문항, “귀하는 업무와 관련된 의사결정에 쉽게 참여할 수 있습니까?”를 포함한 의사결정 및 소통에 관한 2문항, “귀하의 상사와 동료는 업무수행상의 어려움에 대해 잘 도와주는 편입니까?”를 포함한 인간관계에 관한 3문항으로 “전혀 그렇지 않다” 1점 - “매우 그렇다” 리커트 5점 척도를 사용하였다. 직무만족도의 총점 범주는 14점에서 70점이며 직무만족도의 내적 일관성 신뢰도는 .77이다.



## 나. 독립변수

### 1) 요양보호사 연령

요양보호사의 정확한 연령을 파악하기 위해 만 나이와 출생 연도를 직접 작성하도록 하였으며 만 연령을 사용하였다. 집단분류 시에는 40대, 50대, 60대 이상으로 세 집단으로 나누었다.

### 2) 요양보호사 학력

요양보호사의 학력의 경우 무학에서 대학교 졸업 이상으로 정규교육을 받은 연한을 사용하였으며 무학, 초등학교 졸업, 중학교 졸업, 고등학교 졸업이상의 네 집단으로 구분하였다.

### 3) 요양보호사 근무경력

요양보호사의 근무경력에는 요양보호사 자격증 취득 이후의 개월 수를 의미하는 것이며 “1. 1년 미만, 2. 1년 이상~1년 6개월 미만, 3. 1년 6개월 이상~2년 미만, 4. 2년 이상”까지 6개월 단위로 네 집단을 나누어 측정하였다.

### 4) 요양보호사로 자원봉사경험

자원봉사 경험여부는 요양보호사로 자원봉사 경험이 있을 경우 1, 요양보호사로 자원봉사 경험이 없을 경우 0으로 두 집단으로 나누어 구분하였다.

### 5) 요양보호사 본인이 인지하는 건강상태

요양보호사가 인지하고 있는 본인의 건강상태는 “당신 또래의 다른 사람과 비교해 자신의 건강을 어떻게 생각하십니까?”로 질문하고 “1. 아주 안 좋다”에서 “5. 매우 좋다”로 리커트 5점 척도를 사용하였다.

### 6) 수급자의 연령

수급자의 연령은 주민등록상의 나이를 사용하였다.

7) 수급자의 장기요양등급

수급자의 장기요양등급에 관한 문항은 수급자의 등급별 차이를 볼 것이며 장기요양 등급 신청시 장기요양 등급에 조금 미달하는 노인종합 돌봄 서비스 대상자인 등급 외 A, B 를 포함 하여 “1. 등급 외 B, 2. 등급 외 A, 3. 3등급, 4. 2등급, 5. 1등급” 으로 총 다섯 등급으로 분류하였으며 상태가 가장 양호한 경우 1, 가장 중증 등급인 1등급의 경우 5로 코딩하였다.

8) 수급자의 성별

수급자의 성별의 경우 남성 1, 여성 0으로 더미코딩 하였다.

9) 수급자 가족의 동거여부

수급자 가족이 수급자와 같이 지내고 있는가를 묻는 질문으로 “1. 수급자와 같이 지내는 보호자가 있으면 1, 수급자와 같이 지내는 보호자가 없으면 0으로 두 집단으로 구분하였다.

10) 요양보호사가 가족인 경우

수급자와 요양보호사가 가족관계 인지를 보기 위해 “1. 수급자와 요양보호사는 가족 관계이다, 2. 수급자와 요양보호사는 가족관계가 아니다”의 두 집단으로 나누어 구분하였다. 수급자가 가족인 경우는 1로 가족이 아닌 경우는 0으로 코딩하였다.

11) 급여

요양보호사의 급여의 경우 시간 당 급여를 “1. 7000원 미만, 2. 7000원 이상~7500원 미만, 3. 7500원 이상”으로 3집단으로 구분하였고, 급여는 시급으로 표시하여 월급제로 근무하고 있는 요양보호사의 경우 본인의 평균임금을 근무시간으로 나누어 시급을 계산하여 선택하도록 하였다.

12) 근무시간

요양보호사의 근무시간은 “1. 15시간 미만, 2. 15시간 이상~20시간 미만, 3. 20시간 이상”으로 세 집단으로 나누어 조사하였다.

13) 근무지까지 걸리는 시간

요양보호사가 근무지까지 걸리는 시간은 분단위로 기입하도록 하였으며 기간에 따른 직무스트레스와 직무만족도 조사를 위해서는 30분 미만과 30분 이상으로 두 집단을 나누어 30이상이면 “1”로 30분 미만은 “0”으로 코딩하였다.

14) 재교육여부

요양보호사의 재교육의 경우 일 년 2회를 기준으로 2회 미만으로 재교육이 적은 집단과 2회 이상 재교육이 많은 집단으로, 많은 집단은 “1”, 적은 집단은 “0”으로 두 범주로 나누어 코딩하였다.

## IV. 연구결과

표 2. 요양보호사의 연령에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 40대<br>a |        | 50대<br>b |        | 60대 이상<br>c |        | F     | 사후 검정    |
|--------|----------|--------|----------|--------|-------------|--------|-------|----------|
|        | M        | (SD)   | M        | (SD)   | M           | (SD)   |       |          |
| 직무스트레스 | 49.79    | (5.56) | 52.77    | (7.71) | 51.14       | (9.91) | 2.96  |          |
| 직무만족   | 51.04    | (4.85) | 48.25    | (6.29) | 48.29       | (4.97) | 4.48* | a-b, a-c |

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

요양보호사의 직무스트레스는 연령대에 따라 유의미한 차이를 보이고 있지 않다. 직무만족도는 연령에 따라 유의미한 차이를 나타내고 있으며 40대(51.04)는 50대(48.25)나 60대(48.29)보다 직무만족도가 높다.

요양보호사의 직무스트레스는 학력에 따라 유의미한 차이를 보이고 있다. 학력이 높을수록 직무스트레스는 낮으며 학력이 낮은 경우 직무스트레스는 높게 나타나고 있다. 직무만족도는 학력이 높을수록 높게 나타나고 있다.

표 3. 요양보호사의 학력에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분         | 무학<br>a |        | 초등학교 졸업<br>b |        | 중학교 졸업<br>c |        | 고등학교<br>졸업이상<br>d |        | F        | 사후 검정                 |
|------------|---------|--------|--------------|--------|-------------|--------|-------------------|--------|----------|-----------------------|
|            | M       | (SD)   | M            | (SD)   | M           | (SD)   | M                 | (SD)   |          |                       |
| 직무<br>스트레스 | 53.80   | (7.97) | 55.21        | (8.16) | 51.24       | (7.29) | 48.71             | (5.87) | 10.99*** | a-d, b-c, b-d,<br>c-d |
| 직무만족       | 46.93   | (5.54) | 46.94        | (5.26) | 48.51       | (7.18) | 51.28             | (5.03) | 8.53***  | a-d, b-d, c-d         |

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

표 4. 요양보호사의 경력에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 1년 미만<br>a |        | 1년 이상~<br>1년 6개월 미만<br>b |        | 1년 6개월<br>이상~2년 미만<br>c |        | 2년 이상<br>d |        | F    |
|--------|------------|--------|--------------------------|--------|-------------------------|--------|------------|--------|------|
|        | M(SD)      | (SD)   | M(SD)                    | (SD)   | M(SD)                   | (SD)   | M(SD)      | (SD)   |      |
| 직무스트레스 | 52.83      | (9.28) | 49.29                    | (8.59) | 52.88                   | (5.33) | 51.55      | (8.18) | 2.28 |
| 직무만족   | 47.49      | (7.74) | 48.19                    | (7.00) | 49.56                   | (4.80) | 49.70      | (4.75) | 1.52 |

요양보호사의 경력에 따른 직무스트레스와 직무만족도의 차이는 유의미하지 않게 나타나고 있다.

표 5. 요양보호사의 자원봉사여부에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 있다    |        | 없다    |        | t      |
|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
|        | M     | (SD)   | M     | (SD)   |        |
| 직무스트레스 | 59.10 | (4.09) | 57.60 | (3.50) | 2.80** |
| 직무만족   | 49.46 | (6.56) | 48.38 | (6.56) | 1.30   |

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

요양보호사의 자원봉사여부에 따른 직무스트레스는 유의미한 차이를 보이고 있다. 자원봉사경험이 있는 경우 직무스트레스가 더 높게 나타나고 있으며(59.10: 57.60) 직무만족도의 경우 유의미한 차이가 없다.

표 6. 요양보호사의 건강상태에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 보통<br>a |        | 좋다<br>b |        | 매우 좋다<br>c |        | F        | 사후 검정         |
|--------|---------|--------|---------|--------|------------|--------|----------|---------------|
|        | M       | (SD)   | M       | (SD)   | M          | (SD)   |          |               |
| 직무스트레스 | 52.86   | (9.20) | 53.22   | (7.38) | 50.53      | (7.34) | 3.07*    | b-c           |
| 직무만족   | 44.67   | (8.35) | 48.03   | (4.97) | 50.50      | (5.41) | 11.20*** | a-b, a-c, b-c |

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

요양보호사의 건강이 좋을수록 직무스트레스는 낮고 직무만족도는 높았다.

표 7. 수급자의 연령에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 60대<br>a |        | 70대<br>b |        | 80대<br>c |        | 90대<br>d |        | F    | 사후 검정 |
|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|------|-------|
|        | M        | (SD)   | M        | (SD)   | M        | (SD)   | M        | (SD)   |      |       |
| 직무스트레스 | 58.23    | (3.88) | 58.06    | (3.71) | 59.35    | (3.94) | 57.42    | (4.16) | 2.02 |       |
| 직무만족   | 47.63    | (6.98) | 49.25    | (5.91) | 49.63    | (5.13) | 48.17    | (5.92) | 1.08 |       |

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

수급자의 연령에 따른 직무스트레스나 직무만족도는 유의한 차이를 보이고 있지 않다.

표 8. 수급자의 장기요양등급에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 등급 외 A, B |        | 3등급   |        | 2등급   |        | 1등급   |        | F   |
|--------|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-----|
|        | M         | (SD)   | M     | (SD)   | M     | (SD)   | M     | (SD)   |     |
| 직무스트레스 | 57.30     | (2.75) | 58.23 | (4.15) | 59.00 | (3.46) | 58.64 | (3.69) | .77 |
| 직무만족   | 46.40     | (6.67) | 49.15 | (6.09) | 49.02 | (4.95) | 48.88 | (6.57) | .67 |

표 9. 수급자의 성별에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 남자    |        | 여자    |        | t      |
|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
|        | M     | (SD)   | M     | (SD)   |        |
| 직무스트레스 | 57.57 | (4.31) | 58.93 | (3.53) | -2.35* |
| 직무만족   | 48.92 | (6.86) | 48.98 | (5.22) | -0.07  |

표 10. 수급자 가족의 동거여부에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 있다    |        | 없다    |        | t     |
|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|        | M     | (SD)   | M     | (SD)   |       |
| 직무스트레스 | 58.40 | (4.04) | 58.41 | (3.83) | -0.98 |
| 직무만족   | 48.38 | (7.11) | 49.28 | (5.09) | -0.95 |

표 11. 수급자와 가족 여부에 따른 직무스트레스와 직무만족도 차이

| 구분     | 가족관계  |        | 가족관계 아님 |        | t      |
|--------|-------|--------|---------|--------|--------|
|        | M     | (SD)   | M       | (SD)   |        |
| 직무스트레스 | 56.61 | (5.04) | 58.58   | (3.74) | 2.79** |
| 직무만족   | 50.33 | (6.49) | 48.83   | (5.98) | 1.04   |

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

수급자의 장기요양등급, 수급자가족의 동거여부는 직무스트레스와 직무만족도에 유의미한 차이를 보이고 있지 않다. 수급자가 여성인 경우는 남성인 경우보다 직무스트레스가 더 높게 나타나고 있으며(58.93: 57.57) 직무만족도에는 차이가 없는 것으로 나타나고 있다. 수급자가 요양보호사의 가족인 경우는 가족이 아닌 경우보다 직무스트레스가 낮게 나타나고 있다.

표 12. 요양보호사의 급여에 따른 직무스트레스 및 직무만족도차이

| 구분     | 하<br>a |        | 중<br>b |        | 상<br>c |        | F        | 사후검정          |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------------|
|        | M      | (SD)   | M      | (SD)   | M      | (SD)   |          |               |
| 직무스트레스 | 59.71  | (7.06) | 55.46  | (7.10) | 50.32  | (7.27) | 13.30*** | b-c           |
| 직무만족   | 40.86  | (3.48) | 46.72  | (6.49) | 50.01  | (5.30) | 13.97**  | a-b, a-c, b-c |

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001; a: 7000미만, b: 7000-7500, c: 7500이상

요양보호사의 급여가 높은 집단일수록 직무스트레스가 낮게 나타나고 있으며 직무만족도는 높게 나타나고 있다.

표 13. 요양보호사의 근무 시간에 따른 직무스트레스 및 직무만족도 차이

| 구분     | 15시간 미만<br>a |        | 15시간 이상~<br>20시간 미만<br>b |        | 20시간 이상<br>c |        | F     | 사후검정     |
|--------|--------------|--------|--------------------------|--------|--------------|--------|-------|----------|
|        | M            | (SD)   | M                        | (SD)   | M            | (SD)   |       |          |
| 직무스트레스 | 51.93        | (7.16) | 51.49                    | (8.82) | 51.96        | (6.92) | .08   |          |
| 직무만족   | 47.50        | (6.67) | 50.29                    | (6.55) | 48.44        | (4.95) | 3.24* | b-a, b-c |

요양보호사의 근무시간에 따른 직무스트레스에는 차이가 없으며 근무시간에 따른 직무만족도에는 차이가 있다. 15시간에서 20시간 정도 일하는 집단이 가장 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

표 14. 근무지까지 걸리는 시간에 따른 직무스트레스 및 직무만족도 차이

| 구분     | 30분 이상 |        | 30분 미만 |        | t     |
|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|        | M      | (SD)   | M      | (SD)   |       |
| 직무스트레스 | 60.00  | (3.42) | 58.18  | (3.91) | 2.21* |
| 직무만족   | 46.60  | (5.61) | 49.29  | (5.87) | 2.16* |

근무지까지 걸리는 시간에 따른 직무스트레스와 직무만족도에는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나 근무지까지 걸리는 시간은 30분 미만으로 거리가 가까울 경우 직무스트레스는 낮고 직무만족도는 유의미하게 높았다.

표 15. 재교육 여부에 따른 직무스트레스 및 직무만족도 차이

| 구분     | 재교육 많음 |        | 재교육 적음 |        | t      |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|        | M      | (SD)   | M      | (SD)   |        |
| 직무스트레스 | 58.50  | (3.87) | 57.07  | (4.14) | 1.33   |
| 직무만족   | 49.23  | (5.87) | 44.93  | (4.63) | 2.69** |

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

재교육여부에 따른 직무스트레스는 유의미한 차이를 보이고 있지 않으며 재교육을 많이 받은 집단이 직무만족도가 높았다(49.23: 44.93).

<표 16>의 요양보호사와 수급자의 특성이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보면 요양보호사의 연령이 높을수록 직무스트레스를 낮추고 있으며(b=-0.22, p<.05) 학력이 높을수록 직무스트레스는 낮은 것으로 나타나고 있다(b=-3.01, p<.001). 요양보호사의 특성은 직무스트레스의 변량을 15.05% 설명하고 있다. 요양보호사 특성에 수급자 특성을 첨가한 모델2에 의하면 수급자가 가족과 동거할 경우는 그렇지 않은 경우에 직무스트레스 수준에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나고 있다(b=1.95, p<.05). 또한 수급자가 요양보호사의 가족일 경우와 가족이 아닐 경우 직무스트레스에 영향을 미치는데 유의미한 차이를 보이고 있다(b=-7.08, p<.001). 수급자 특성은 직무스트레스의 변량을 6.83% 설명하고 있다. 모델3에 직무관련 변인을 투입하였을 때 독립변인은 직무스트레스 변량을 29.93% 설명하고 있으며 직무관련 변인은 직무스트레스의 변량을 8.05% 설명하고 있다. 직무관련 변인 중 급여가 높을수록 직무스트레스는 유의미하게 낮게 나타나고 있으며(b=-2.74, p<.01) 거리가 멀수록 직무스트레스는 유의미하게 높게 나타나고 있다(b=0.15, p<.01).



표 16. 요양보호사 및 수급자 특성이 직무스트레스에 미치는 영향: 위계적 회귀모델

| 구분       | 모델1               |         | 모델2                |         | 모델3                |         |
|----------|-------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|
|          | b                 | $\beta$ | b                  | $\beta$ | b                  | $\beta$ |
| 요양보호사    |                   |         |                    |         |                    |         |
| 연령       | -0.22*            | -0.17   | -0.14              | -0.11   | -0.16*             | -0.16   |
| 학력       | -3.01***          | -0.42   | -3.04***           | -0.40   | -2.78***           | -0.38   |
| 경력       | 0.61              | 0.03    | 0.29               | 0.04    | 0.19               | 0.03    |
| 자원봉사경험   | -0.80             | -0.05   | -0.68              | -0.04   | -0.66              | -0.04   |
| 건강       | -0.75             | -0.07   | -0.20              | -0.02   | 1.03               | 0.08    |
| 수급자      |                   |         |                    |         |                    |         |
| 연령       |                   |         | -0.06              | -0.07   | -0.07              | -0.07   |
| 장기요양등급   |                   |         | -0.38              | -0.04   | -0.45              | -0.03   |
| 성별       |                   |         | -0.82              | -0.05   | -1.19              | -0.08   |
| 가족동거여부   |                   |         | 1.95*              | 0.12    | 1.97*              | 0.12    |
| 요양보호사 가족 |                   |         | -7.08***           | -0.26   | -6.56***           | -0.23   |
| 직무관련     |                   |         |                    |         |                    |         |
| 급여       |                   |         |                    |         | -2.74***           | -0.22   |
| 근무시간     |                   |         |                    |         | -1.36              | -0.08   |
| 거리       |                   |         |                    |         | 0.12**             | 0.16    |
| 재교육      |                   |         |                    |         | -3.30              | -0.11   |
| F-test   | F(5, 199)=7.05*** |         | F(10, 194)=5.43*** |         | F(14, 190)=5.80*** |         |
| R square | 0.1505            |         | 0.2188             |         | 0.2993             |         |
| R 검증 테스트 |                   |         | F(5, 194)=3.39**   |         | F(4, 190)=5.46***  |         |

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

모델3에서 요양보호사, 수급자, 직무관련 특성 중 직무스트레스에 영향을 미치는 표준화계수인  $\beta$ 를 살펴보면 요양보호사의 학력이 가장 높고( $\beta = -0.38$ ), 다음이 요양보호사 가족 여부( $\beta = -0.23$ ), 근무시간( $\beta = -0.22$ )이다. 또한 요양보호사 요인인 연령과 직무관련 요인인 거리는 각각  $\beta = 0.16$ 이며 가족동거여부에 따른 차이 영향( $\beta = 0.12$ ) 등으로 나타나고 있다.

표 17. 요양보호사 및 수급자 특성이 직무만족도에 미치는 영향: 위계적 회귀모델

| 구분       | 모델1               |         | 모델2               |         | 모델3                |         |
|----------|-------------------|---------|-------------------|---------|--------------------|---------|
|          | b                 | $\beta$ | b                 | $\beta$ | b                  | $\beta$ |
| 요양보호사    |                   |         |                   |         |                    |         |
| 연령       | 0.02              | 0.02    | -0.00             | -0.00   | 0.01               | -0.01   |
| 학력       | 1.54***           | 0.27    | 1.61**            | 0.26    | 1.21**             | 0.23    |
| 경력       | 0.73              | 0.13    | 0.92              | 0.14    | 0.71**             | 0.18    |
| 자원봉사경험   | -0.62             | -0.05   | -0.84             | -0.05   | -0.63              | -0.07   |
| 건강       | 2.15***           | 0.24    | 1.91**            | 0.22    | 1.21               | 0.11    |
| 수급자      |                   |         |                   |         |                    |         |
| 연령       |                   |         | -0.03             | -0.04   | -0.02              | -0.01   |
| 장기요양등급   |                   |         | 0.26              | 0.03    | 0.75               | 0.06    |
| 성별       |                   |         | 0.70              | 0.06    | 1.23               | 0.07    |
| 가족동거여부   |                   |         | -0.65             | -0.05   | -0.77              | -0.06   |
| 요양보호사 가족 |                   |         | 2.18              | 0.11    | -1.06              | 0.10    |
| 직무관련     |                   |         |                   |         |                    |         |
| 급여       |                   |         |                   |         | 2.77**             | 0.21    |
| 근무시간     |                   |         |                   |         | -2.30**            | -0.20   |
| 거리       |                   |         |                   |         | -0.09*             | -0.16   |
| 재교육      |                   |         |                   |         | 0.62               | 0.10    |
| F-test   | F(5, 199)=8.29*** |         | F(10,194)=4.47*** |         | F(14, 190)=5.36*** |         |
| R square | 0.1723            |         | 0.1873            |         | 0.2832             |         |
| R 점증 테스트 |                   |         | F(5,194)=0.72     |         | F(4,190)=6.35***   |         |

\*\*p<.01; \*\*\*p<.001

요양보호사와 수급자의 특성이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴본 <표 17>에 의하면 학력과(b=1.54, p<.01) 건강이(b=2.15, p<.001) 직무만족도에 유의미한 영향을 미침을 알 수 있다. 요양보호사의 특성은 직무만족도의 변량을 17.23% 설명하고 있다. 모델2에 직무관련 변인을 투입한 모델은 직무만족도의 변량을 28.32% 설명하고 있으며 직무관련 변인은 직무만족도의 변량을 9.59% 설명하고 있다. 직무관련 변인 중 급여는 높을수록 직무만족도에 정적으로 유의미한 영향을 미쳤으며(b=2.77, p<.001), 근무시간이 많을수록 직무만족도를 낮추었으며(b=-2.30, p<.01) 거리는 멀수록 직무만족도에 부정적으로 유의미한 영향을 미쳤다(b=-0.09, p<.05).

모델3에서 요양보호사, 수급자, 직무관련 특성 중 직무만족도에 영향을 미치는 표준 회계수인  $\beta$ 를 살펴보면 요양보호사의 학력이 가장 높고( $\beta=0.23$ ), 다음이 급여( $\beta=0.21$ ), 근무시간( $\beta=-0.20$ ) 순이다. 또한 요양보호사 요인인 경력과 직무관련요인인 거리는 각각  $\beta=0.18$ 과  $-0.16$ 으로 나타나고 있다.

## V. 논의 및 결론

본 연구의 연구결과에 의하면 요양보호사의 특성 중 연령, 학력, 건강상태에 따라 직무스트레스와 직무만족도는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 학력은 높을수록 노인에 대한 지식이나 업무에 따른 문서작성 등에 어려움이 없을 것이다. 요양보호사 자원봉사경험이 있는 것이 없는 것보다 직무스트레스가 더 높게 나타났는데 자원봉사로 요양보호사의 업무를 수행하는 것과 실질적으로 요양보호사의 업무를 직무로 수행해야 하는 괴리로 인한 것으로 유추해 볼 수도 있을 것이다. 요양보호사의 건강이 직무만족에 중요한 요소로 나타났는데 다른 사람을 돌봐야하는 요양보호사의 건강이 중요함을 알 수 있다. 수급자가 여성일 경우는 남성일 경우보다 직무스트레스가 높는데 남성수급자의 경우 여성수급자보다 질병의 정도가 조금 더 심하며 요양보호사에게 여성수급자보다 요구하는 것들이 적어서 그런 결과가 나왔음을 알 수 있다. 수급자가 가족일 경우 직무스트레스가 적는데 이는 가족의 경우 부양 의무감과 가족을 돌보면서 재정적인 지원을 받는 것으로 인해 스트레스가 감소되었다고 볼 수 있을 것이다.

직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 요양보호사특성, 수급자특성 및 직무관련요인에 의하면 요양보호사의 연령이 높을수록 직무스트레스가 낮음을 알 수 있는데 연령이 증가함에 따라 자신의 노화를 경험하면서 노인들의 수발을 조금 더 긍정적으로 받아 드릴 수 있다고 볼 수 있을 것이다. 또한 학력이 낮을수록 직무스트레스가 높는데 요양보호사의 업무가 수급자를 돌보는 것 뿐 아니라 문서작성 등 여러 가지 일들을 포함하고 있어 교육수준이 낮을 경우 직무에 따른 스트레스가 높을 것으로 유추해 볼 수 있다. 요양보호사는 간호, 의료지식을 요할 뿐 아니라 노인에 대한 특성 등 전문지식을 많이 요구하는 직무(김행열 외, 2010)로 교육수준이 높을수록 직무스트레스가 낮고 직무만족도가 높게 나타났음을 알 수 있다. 학력이 높을수록 요양보호사의 업무수행에 효

울적일 수 있어 직무만족도가 높을 가능성이 크다고 볼 수 있다. 또한 요양보호는 육체적인 노동도 요구하는 직무로(김행열 외, 2010) 수급자에게 서비스를 제공할 때 요양보호사의 건강이 좋지 못하면 어려움이 있을 것으로, 요양보호사의 건강상태는 수급자에게 서비스를 제공하는 직무만족에 중요한 영향 요인임을 알 수 있다.

수급자가 가족과 동거할 경우 요양보호사가 스트레스를 많이 받는데 이는 요양보호사에 대한 직무요청이 많을 수도 있고 수급자 당사자에게만 해당하는 서비스가 진행되어야 한다고 장기요양보험법에 명시되어 있지만 수급자 댁에서의 과도한 요구와 노인장기요양기관들 간의 과열경쟁으로 인해 요양보호사가 집안 전체의 가사도우미 역할까지 맡는 경우들이 있어 수급자에 대한 간병서비스 뿐 아니라 가사도우미로써의 역할 요구 등 혹은 수급자가족과의 관계로 인한 어려움으로 유추해 볼 수도 있다. 이러한 것은 요양보호사의 업무한계가 모호한 것도(임정도, 2011) 한 이유가 될 것이다. 급여는 높을수록 직무스트레스를 낮추고 직무만족도를 높였는데 급여는 스트레스를 가장 많이 낮추는 요인으로 나타나고 있어 선행연구를(임정도, 2011) 지지한다. 사회복지직의 급여가 낮은 것과 마찬가지로 요양보호사의 업무수준에 맞는 급여가 책정되어야 할 것이다. 근무시간이 많을수록 직무만족도가 낮아지고 있는 것과 근무시간이 15~20시간이 직무만족이 가장 높은 것을 보면 요양보호사의 직무수행을 전일제로 할 경우 육체적 노동도 요구하는 직무이므로 요양보호사의 직무수행의 만족감을 떨어뜨릴 수도 있을 것이다. 요양보호사가 처음 배출했을 당시(2008년)에는 중년여성들이 일자리가 창출 되어 시간 및 임금이 만족도에 큰 영향을 미치지 않았으나 노인장기요양법 시행 후 3년이 다 되어가는 요즘의 경우 체력적인 한계에 도달했다고 볼 수 있다.

본 연구의 함의를 살펴보면 요양보호사의 직무스트레스나 직무만족에 영향을 미치는 요소는 수급자 관련요인보다는 대부분이 요양보호사의 직무관련요인으로 나타나고 있다. 재교육이 많을수록 직무만족도를 높였는데 요양보호사를 위한 노인장기요양보험에 대한 교육, 노인의 신체, 심리적 특성, 노인질환 등에 대한 교육 및 노인요양을 위한 보다 전문화된 교육은 요양보호사의 직무만족도를 높이기 위해 필요한 요소라고 할 수 있겠다. 기관이 요양보호사에게 요양보호 업무를 하는데 필요한 교육을 지속적으로 실시하는 것은 기관에 대한 소속감도 높이고 직무만족도도 높일 것이다. 요양보호사가 가족과 동거할 경우 요양보호사가 받는 직무스트레스가 더 높았는데 수급자를 돌보는 것 외의 가족들의 일도 돌봐줘야 하는 부담은 요양보호사의 신체적, 정신적인 건강에 부적인

영향을 초래하여 수급자를 돌보는데 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 그러므로 요양보호사의 복지를 위해서는 직무의 범위가 분명하여야 할 것이다. 본인의 가족을 돌보는 요양보호사의 경우 직무스트레스를 유의미하게 낮추었는데 가족의 부양의무 등을 고려할 때 가족구성원이 수급자에게 요양서비스를 제공하는 것도 바람직한 방법일 것이다. 거리가 멀수록 직무만족도가 떨어지고 직무스트레스가 높는데 재가장기요양기관에서 요양보호사를 배치할 때 거리 등의 요소를 배려해야 할 것이다. 요양보호사가 직무에 대한 부정적인 느낌을 갖게 되고 직무에 대한 스트레스를 받게 되면 수급자들에게 직접적으로 전달되어 수급자들의 서비스 만족도를 낮추게 되므로 편안하고 만족스러운 재가서비스가 이루어지기 어렵게 될 것이다. 본 연구의 결과에 근거하여 요양보호사의 재교육과 거리문제, 요양보호사의 정확한 업무부담에 대한 정의 등이 요양보호사의 서비스 제공에 도움이 됨을 알 수 있다. 또한 업무에 걸맞은 급여체계가 이루어져야 할 것이다.

본 연구에서는 요양보호사들의 개인적인 특성, 그들이 돌보는 수급자의 특성, 직무에 따른 특성들을 나누어 직무스트레스와 직무만족도에 차이가 있는지를 세부적으로 살펴 보았다. 본 연구에서 얻어진 결과를 기초로 하여 요양보호사들의 직무스트레스는 줄이고, 직무만족도를 높이기 위하여 다음과 같은 방안을 제언할 수 있다.

첫째, 요양보호사의 직무스트레스의 경우 개인적인 능력부족에서 오는 스트레스가 크다는 것을 알 수 있다. 요양보호사의 직무스트레스를 낮추고 직무만족도를 높이기 위해서는 현재 무분별하게 남발되고 있는 자격증에 대한 제한이 필요하다. 자격증 남발에 대한 대안으로 2010년 8월 요양보호사 국가시험제도 도입하여 시험을 실시하였지만 98.8%가 자격증을 취득 하는 등 높은 취득률을 보이고 있어 시험에 의구심을 갖는 사람들이 적지 않다(<http://www.longtermcare.or.kr>). 그렇다고 요양보호사의 연령이 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 준다는 것을 반영하여, 연령에 대한 제한이 없는 부분을 보완시켜 응시연령에 제한을 두어 자격증 취득에 제한을 둔다면 직무 내용으로 보아 가장 적합한 연령을 구하기가 어려워 이미 자격증을 가지고 있는 기득권들의 유지를 위함이 아닌가 하는 불만들이 생길 수 있으므로 신중을 기해야 하는 부분이다.

둘째, 장기요양기관을 허가제로 바꾸어야 할 것이다. 지금까지 장기요양기관들의 경우 신고제로 두어 작은 지역 안에 많은 요양기관들의 생기게 되고 이로 인해 불법적인 사회복지사업행태가 남발하게 되면서 자율경쟁에 맡겨 서비스의 질을 향상시키겠다는

초반의 정부의 생각과는 다르게 그 피해를 고스란히 요양보호사들과 수급자들이 떠안게 되었다. 그 이유는 안정적인 사업을 꾸려가지 못하는 재가기관들이 요양보호사의 임금 및 복리후생에 신경을 쓰지 못하게 되고 적은 운영비로 사업을 불안하게 꾸려나가면서 대부분의 요양보호사를 비정규직으로 두고 사업을 하고 있기 때문이다. 요양보호사를 전문직 정규직으로 안정된 근무환경에서 근로할 수 있도록 하기 위해서는 무엇보다도 장기요양기관들의 기관수를 정부에서 지역의 장기요양등급판정 노인의 수를 감안하여 허가해주는 허가제로 바꾸어 일정 수를 유지할 수 있도록 조절해주어야 할 것이다.

셋째는 정부의 지원이다. 2008년 7월 장기요양보험 시작 이후 2년이 지난 현 시점에도 요양보호사를 간병인과 파출부를 합쳐놓은 정도의 인력으로 여기는 시민들의 의식 개선을 위해 정부는 요양보호사들이 전문성을 가지고 근무할 수 있도록 재교육에 지원을 해야 할 것이며 TV 및 라디오 등의 공공매체를 통한 홍보도 해야 할 것이다.

네 번째로 요양보호사 교육만으로 그칠 것이 아니라 서비스를 받는 수급자 가정의 보호자들도 서비스 받기 전 장기요양서비스에 대해 교육을 받도록 하여 부당한 서비스를 요양보호사에게 요구하는 일은 줄이고 올바른 서비스를 받도록 해야 할 것이다. 교육 내용으로는 노인장기요양보험법이 무엇인지, 어떠한 혜택을 수급자들이 받게 되는지, 수급자가 요구하지 말아야 하는 서비스내용, 요구 가능한 서비스 내용, 성희롱방지 교육 및 노인성질환에 대한 기본적인 내용이 포함되어 져야 할 것이다.

마지막으로 노인장기요양보험이 실시된 이후부터 현재까지 요양보호사에 대한 많은 연구가 진행 중에 있지만 아직까지 요양보호사에 대한 연구는 미비한 실정이며, 요양보호사의 권익향상과 수급자에게는 서비스 질 향상을 위한 자료들이 더 많이 연구 되어야 할 것이다.

본 연구의 한계는 직무관련 변인 중 재가장기요양기관과의 관계는 요양보호사의 직무스트레스나 직무만족도 등에도 중요한 요소로 작용할 것인데 직무와 관련한 다양한 변인을 모두 포함하지 못한 것이다. 본 연구의 대상은 경남 합천지역으로 대상자가 한정되어 연구결과를 일반화하기는 힘들다. 특히 거리의 경우 합천과 거창은 경남에서 다른 지역보다 넓고 시보다 미흡한 교통시설로 거리가 멀면 직무스트레스를 높이며 직무만족도를 낮추고 있다. 또한 농촌지역의 요양보호사의 상황과 도시지역의 요양보호사의 상황은 다를 것으로 추후 농촌지역과 도시지역의 요양보호사의 비교 연구도 바람직하리라 사료된다. 또한 요양보호사의 직무스트레스 자체가 직무만족에 영향을 미칠 수 있으

므로 직무만족에 대한 영향요인을 파악하여 강화하는 것도 바람직하리라 사료되며 요양보호사의 개인적 대처능력이나 통제력 등의 심리적인 특성도 직무스트레스에 미치는 영향에 고려되는 것도 바람직한 연구라 사료된다.

김미령은 미국 위스컨신대학(메디슨)에서 사회복지학 석·박사학위를 받았으며, 현재 대구대학교에서 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 노인복지이며, 현재 베이비붐세대 및 고령자의 삶의 질 등을 연구하고 있다. (E-mail: mkim@daegu.ac.kr)

심정원은 대구대학교에서 석사를 받았으며 현재 박사학위과정에 재학 중이다. 주요 관심분야는 노인복지이며 요양보호사 등을 연구하고 있다. (E-mail: daegu\_sjw@naver.com)

## 참고문헌

---

- 강은정(2006). 병원 근무 간병인의 직업의식과 업무만족. 석사학위논문. 인제대학교대학원, 서울.
- 구재관(1997). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구 - 재가노인복지 기관을 중심으로 -. 석사학위논문. 한양대학교, 서울.
- 국민건강보험공단(2009). 노인장기요양보험 등급판정 위원 매뉴얼. 서울: 국민건강보험공단. 국민건강보험공단 노인장기요양보험. <http://www.longtermcare.or.kr>에서 인출.
- 권용만(2005). 직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족에 관한 연구. 남서울대학교 논문집, 11(1), pp.9-27.
- 김경옥(2002). 서울시 사회복지전담공무원의 직무만족도 연구. 석사학위논문, 국민대학교, 서울.
- 김미령(2009). 여성노인 사중고(四重苦: 빈곤·질병·고독·무위)의 스트레스인지 영향 및 대처자원의 매개효과. 노인복지연구, 43, pp.303-330.
- 김미정(2005). 유급가정봉사자 전문직업적태도와 서비스 질의 관계에 관한 연구: 서울시 가정도우미를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 김영태, 김화웅, 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.
- 김준환(2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안 - 요양보호사의 인력양성 및 전문성 향상을 중심으로 -. 극동사회복지저널, 4, pp.49-83.
- 김진애(2009). 요양보호사 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 동국대학교, 서울.
- 김진태(2010). 재가시설 요양보호사와 입소 요양시설 종사 요양보호사의 직무만족도 비교연구. 석사학위논문, 명지대학교, 서울.
- 김창곤(2006). 호텔종사원의 작업의식과 직무만족에 관한 연구. 관광연구저널, 20(3), pp.207-217.
- 김행열, 모지환, 김석호(2010). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족 몰입 및 이직 행동에 미치는 영향, 한국거버넌스학회보, 17(22), pp.205-227.
- 나연금(2006). 학교사회복지사의 직무스트레스와 직무만족에 관한연구. 석사학위논문, 서



- 울여자대학교, 서울.
- 문희(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처 방식의 매개효과. 한국지역사회생활학회지, 21(3), pp.341-350.
- 보건복지가족부(2007). 노인장기요양보험제도의 주요 내용. 서울: 보건복지가족부.
- \_\_\_\_\_ (2008). 노인장기요양보험 성과와 향후 과제. 서울: 보건복지가족부.
- \_\_\_\_\_ (2009). 장기요양기관 종사자 실태조사. 서울: 보건복지가족부.
- 서호정(2002). 사회복지조직의 조직풍토와 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교, 서울.
- 서홍석(2002). 사회복지사의 직무스트레스요인과 직무만족도의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 경기대학교, 수원.
- 송정준(2010). 시설급여장기요양기관과 재가급여장기요양기관의 요양보호사 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 주현식, 안영면(2002). 컨벤션 참가동기, 개최지 속성, 만족 및 재참가 의도간의 영향. 한국관광학회 제52차 국제학술심포지엄 및 정기학술논문 발표대회 學術研究發表 論文集, pp.185-198.
- 양재국(2010). 장기 요양보호사의 현황과 문제점 분석. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 오영필(2009). 요양보호사 직무만족이 요양서비스태도에 미치는 영향. 석사학위논문, 탐라대학교, 제주.
- 오진주(2003). 치매시설 생활보조원의 노인 돌봄 경험. 한국노년학, 23(41), pp.75-92.
- 원영희, 김육(2008). 노인일자리사업 실무자의 직무만족에 관한 연구. 노인복지연구, 42, pp.27-54.
- 원효숙(2008). 요양보호사의 교육과 직무만족에 관한 고찰 연구. 석사학위논문, 삼육대학교, 서울.
- 이길자(2010). 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 호남대학교. 광주.
- 이미애(2009). 장기요양보호노인 가족부양자의 부양부담에 영향을 미치는 요인: 거주지역 산 변인. 노인복지연구, 44, pp.71-88.
- 이삼숙(2009). 요양보호사들의 직무만족에 미치는 영향요인 - 방문요양서비스 중심으로-. 석사학위논문, 동양대학교, 영주.
- 이수성(2008). 재가노인복지시설 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.

- 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 이인경(2010). 재가 장기요양노인 주수발자의 부양부담에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 숭실대학교, 서울.
- 이정순(2000). 사회복지사의 직무만족도에 관한 연구: 서울시·광명시·과천시를 중심으로. 석사학위논문, 단국대학교, 용인.
- 이종욱(2009). 노인요양기관 요양보호사 특성에 따른 직무만족도 제 요인 연구. 석사학위논문, 성결대학교, 안양.
- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 직무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, pp.125-144.
- 임정도(2011). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족간의 관계. 한국콘텐츠학회논문지, 11(1), pp.225-235.
- 장경애(2001). 사회복지시설 종사자들의 직무만족에 관한 연구-대구지역사회복지시설을 중심으로. 석사학위논문, 대구가톨릭대학교, 대구.
- 정육진(2008). 유통업 비정규직 종사자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구-대구광역시 5개 홈플러스의 비정규직 종사자를 중심으로-. 석사학위논문, 영남대학교, 경산.
- 정유선(2007). 사회복지사와 보건의직 종사자의 직무스트레스와 우울에 관한 비교 연구. 석사학위논문, 원광대학교, 익산.
- 정홍채(2008). 사회복지기관 종사자의 직무스트레스에 관한 연구. 석사학위논문, 강남대학교, 용인.
- 조인숙(2008). 사회복지사의 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 동국대학교, 서울.
- 조추용(2007). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한 연구. 한국노년학연구, 16, pp.9-40.
- 최영문(2009). 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 계명대학교, 대구.
- 최영순, 김현리, 성경자(2009). 사례관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인. 산업간호학회지, 18(2), pp.205-218
- 정외택(2010). 요양보호사 과잉배출 멈출까, 복지저널, 21, p.14-15.
- 통계청(2007a). 2006 장래인구추계. 대전: 통계청.
- \_\_\_\_\_(2007b). 2007 고령자 통계. 대전: 통계청.

- \_\_\_\_\_(2010a). 2010 고령자 통계. 대전: 통계청.
- \_\_\_\_\_(2010b). 시군구별 면적데이터. 대전: 통계청.
- 한국여성정책개발원(2006a). 노인장기요양보호제도의 주요 내용. 서울: 한국여성정책개발원.
- \_\_\_\_\_(2006b). 노인장기요양보호 제도의 실태 조사. 서울: 한국여성정책개발원.
- Barber. G.(1986). Correlates of job satisfaction Among Human Service Work. *Administration in Social Work*. 10(1), pp.25-38.
- Castle. N. G., Degenholtz, H., Rosen, J.(2006). Determinants of staff job satisfaction of caregivers in two nursing home in Pennsylvania. *BMC Health Service Research*, 6, pp.60-71.
- Folkman, S.(1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), pp.839-852.
- George, L. K.(1993). Sociological perspectives on life transitions. *Annual Review Sociology*, 19, pp.353-373.
- Milton. C. R.(1981). *Human Behavior in Organization*. Prentice-Hill.
- McLeod, J. D., Kessler, R. C.(1990). Socioeconomic status differences in vulnerability to undesirable life events. *Journal of Health and Social Behavior*, 31, pp.162-172.
- Quick, J. C., Quick, J. D.(1984). *Organizational stress and preventive management*. N.Y.: McGraw-Hill.
- Rai, G. S.(2010). Burnout among long-term care staff. *Administration in Social Work*, 34(3), pp.225-240.
- Zimmerman, S., Williams, C. S., Reed, P. S., Boustani, M., Preisser, J. S., Heck, E., Sloane, P.(2005). Attitudes, stress and satisfaction of strass who care for residents with dementia. *Gerontologist*, Special Issue, pp.96-105.

## The Effect on Job Satisfaction of Home Health Care Workers' Stress and Care Receivers' Attributes

**Kim, Mee Ryoung**  
(Daegu University)

**Shim, Jeong Won**  
(Daegu University)

---

The target population of this study are home health long-term care workers who work for older adults in long-term care settings in Hapcheon, Jinju, Jeochang, Sacheon of Kyung-nam Province. The sample size of this study is 205. This study compares factors of long-term care workers, care-receivers and related jobs, and the factors affecting their job stress and job satisfaction. To test the differences of each factor, ANOVA and t-test were used. When ANOVA is statistically significant, Fisher LSD was used. To test the effect on the job stress and job satisfaction, hierarchical regressions were used. To test the degree of effectiveness of each independent variable,  $\beta$  was used. The research results indicate that there are statistically significant differences of job stress by education, volunteer experience and workers' health. Also, there are statistically significant differences of job satisfaction by workers' age, education and health. There are differences of job stress by health care receivers' gender and whether or not they are in the family. Also, there are differences of job stress by wage and the distance to the work place. There are differences of job satisfaction as a result of wage, work hours, distance to work and reeducation. There are statistically significant negative effects of workers' age, education, family members, wage, distance to work place and reeducation on job stress. Whether or not they reside with other family members affect the level of stress within the job. Also, when there is an increase of worker's education, health and wage there are statistically significant positive effects. However, when work hours and distance to work increase, there is a statistically significant negative effect on job satisfaction.

---

**Keywords:** Home Health Long-term Care Workers, Job Stress, Job Satisfaction