

## 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 서울시 금천구지역을 중심으로

이 화 윤  
(경기대학교)

박 경 속\*  
(경기대학교)

장기요양보호서비스기관의 요양보호사의 이직률이 높아 장기요양보호서비스의 질에 대한 우려가 심각하다. 본 연구는 요양보호사의 직무스트레스를 역할갈등, 업무부담, 조직변화, 임금체계, 복리후생체계, 동료관계, 요양대상자관계스트레스인 하위 7개의 영역으로 구성하여 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다. 서울시 금천구지역 요양기관에서 일하는 요양보호사에 대한 조사연구 결과 이직의도는 5점 만점척도에서 3.39, 직무스트레스는 3.09로 높게 나타났다. 직무스트레스 하위 요인들 중에서는 요양대상자스트레스가 가장 높았으며, 조직변화, 동료관계, 역할갈등, 업무부담, 복리후생체계, 임금체계스트레스 순으로 낮아졌다. 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인은 역할갈등, 업무부담, 임금체계, 동료관계스트레스였다. 직무스트레스와 이직의도를 낮추기 위해 요양보호사에 대한 대인관계훈련, 요양보호서비스기관을 안정화시킬 수 있는 거시적 공급정책, 팀워크와 갈등관리를 줄이기 위한 메뉴얼보급과 훈련, 임금수준의 향상이 필요하다.

주요용어: 장기요양보호기관, 요양보호사, 직무스트레스, 이직의도

본 논문은 이화윤의 석사학위논문 『요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향』을 수정·보완한 것임을 밝힙니다.

\*교신저자: 박경속, 경기대학교(ksparik@kyonggi.ac.kr)

■ 투고일: 2013.4.30    ■ 수정일: 2013.6.9    ■ 게재확정일: 2013.6.13

## I. 서론

고령화가 빠르게 진행되고 있다. 2011년 통계청의 인구총조사에 따르면 전국 고령화율이 11%에 이르고 있다(통계청, 2011). 이렇게 빠른 고령화로 인해 장기요양을 필요로 하는 요보호 노인이 증가하고 있다. 이에 정부에서는 장기적인 대책으로 노인장기요양보험제도를 2008년부터 시행하였다.

노인장기요양보험제도 이전에는 노인의 장기요양 비용과 서비스는 대부분 가족의 책임에 맡겨져 왔기 때문에 당사자나 그 가족의 부양부담과 가족갈등이 심각한 문제였다. 그러나 노인장기요양보험제도가 시행되면서 사회적 차원에서 지원을 받을 수 있는 방안이 마련되어 가족의 부양부담을 완화하고 노인의 장기요양에 대한 욕구를 충족시키고 있다. 노인장기요양보험제도에 대한 수요가 증가하면서 요양서비스를 제공하는 장기요양기관이 빠르게 확충되고 있으며 아울러 이들 기관에서 종사하는 요양보호사의 수요도 급격히 늘어나고 있다.

국민건강보험공단은 2011년 7월 노인장기요양보험 시행 3주년을 맞아 국민만족도 조사를 실시한 결과 노인장기요양보험에 대한 전반적 만족도가 2009년 74.7%에서 2010년 86.2%, 2011년에는 86.9%로 증가하였음을 보고하였다(국민건강보험공단, 2011b). 이렇듯 이용자의 만족도는 증가하고 있는 것으로 보고되고 있는 반면 노인장기요양보험제도의 핵심 서비스제공인력인 요양보호사는 2011~2012년 한해 동안 평균 이직률이 41%나 되는 것으로 나타났다(한국재가노인복지협회, 2013). 이직률이 높은 상태로는 노인장기요양보험에 대한 만족도가 계속 높아질 수는 없을 것이다. 요양보호사의 높은 이직률은 앞으로 장기요양보험서비스의 질을 낮추는 중요한 요인이 될 것이기 때문이다.

높은 이직률에도 불구하고 요양보호사의 취업률은 22%에 불과하며 자격증을 받은 대다수의 요양보호사가 취업을 하지 않고 있는 것으로 나타나고 있는데 이와 같이 낮은 취업률은 계약직과 시간제로 구성된 열악한 근무환경, 낮은 급여, 규정된 범위 외의 서비스에 대한 요구, 강도 높은 노동으로 근골격계 질환에 걸리기 쉬운 산업재해 요인 등으로 나타났다(국민건강보험공단, 2011a). 자격증을 취득하고 취업을 하지 않는 사람은 많지만 요양기관 대표자들은 요양보호사 구하기가 너무 힘들다는 수급의 어려움을 또한 호소하고 있어 공급이 많음에도 불구하고 수요가 딸리는 기현상이 벌어지고 있는

실정이다. 따라서 요양보호사의 이직률을 감소시키는 것은 장기요양보험제도의 발전을 위해 매우 중요한 정책과제인 것을 알 수 있다.

이직률을 감소시키기 위해서는 요양보호사의 이직에 매우 중요한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는 직무스트레스에 집중할 필요가 있다. 이해자와 권순호(2011)는 요양서비스와 관련된 직무가 인간중심의 서비스 외에 복합적인 직무환경 때문에 갈등이 심하고 직무스트레스가 심한 직무라고 주장하고 있다. 장기요양보험의 도입과 함께 높은 요양보호사의 이직률의 문제가 해결해야할 과제로 등장하면서 이러한 요양보호사의 직무스트레스와 관련한 연구들이 증가하고 있다. 그 연구들로는 먼저 우리나라의 요양보호사는 장기요양보험의 도입과 함께 새로 등장한 직업이기 때문에 우리나라 고유한 요양보호기관문화를 반영할 수 있는 요양보호사의 직무스트레스요인을 찾는 연구들을 들 수 있다(한명선 외 2인, 2012; 황보옥 · 이선자, 2012). 그리고 요양보호사의 직무스트레스의 결과 이직이 얼마나 발생하는지, 또는 이직의도가 어떠한지를 알아보는 연구들이 있다. 여러 연구에서 요양보호사의 이직이나 이직의도, 이직충동 등에 영향을 미치는 중요한 변수가 직무스트레스인 것으로 지적되고 있다(김형열 외 2인, 2010; 고병호, 2011; 이주재, 2011; 이지혜, 2011; 김근홍 · 강순화, 2013).

그동안의 요양보호사를 대상으로 수행된 직무스트레스와 이직 또는 이직의도간의 관계를 알아보는 연구들은 다양한 직무스트레스 구성요인을 가지고 다양한 지역과 시설을 대상으로, 제한된 통제변수 하에 진행되었다. 주로 업무스트레스나 관계측면의 스트레스에 집중하거나 역할갈등 측면의 스트레스에 집중한 연구들이 많다. 따라서 직무스트레스 구성요인과 이직 또는 이직의도 간의 관계가 좀 더 세분화된 직무스트레스 구성요인을 가지고, 다양한 통제변수 하에 좀 더 지역이나 시설의 범위를 넓혀서 수행될 필요가 있다. 그래야 직무스트레스 구성요인과 이직 또는 이직의도 간의 관계에 대한 발견이 일반화될 수 있는 근거가 더 충분히 마련될 수 있을 것이다.

본 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 좀 더 세분화된 구성요인을 가지고 보고자 한다. 요양보호사의 직무스트레스를 역할갈등, 업무부담, 조직변화, 임금체계, 복리후생체계, 동료관계, 요양대상자관계스트레스로 구분하여 이러한 직무스트레스 구성요인들이 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스 구성요인들이 파악되면 직무스트레스를 낮추어 이직의도를 줄일 수 있는 정책적인 시사점을 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

이러한 정책적 시사점을 요양인력 수급정책에 잘 활용한다면 요양인력을 효율적으로 관리하고 요양보호서비스의 질을 높일 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스

직무스트레스는 조직의 성과에 부정적인 영향을 미치기 때문에 1970년대부터 산업 심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 조직적인 차원으로 연구하기 시작하였다(최성문, 2005). 직무스트레스는 개인의 작업태도와 행동에도 영향을 미치기 때문에 조직경영을 잘하기 위해서는 직원들의 스트레스에 대한 인지와 그에 대한 관리가 필요하다(박민선, 2009; 박영희 외, 2011).

Ivancevich(1982)는 직무스트레스를 직무환경이나 개인적인 특성이 아닌 둘 간의 상호작용에서 나타나는 결과라고 보았다. 특히 개인과 직무환경이 서로 일치하지 않음으로써 나타나는 결과임을 강조하였다. 이러한 직무환경과 개인적인 특성의 불일치로 나타나는 결과에 대해서는 국내 다수 학자들도 동의하고 있다. 국내의 연구자들도 직무스트레스를 환경요인에 의해 발생시키는 하지만 개인이 자신의 욕구를 충족시키기 위한 자원이 부족할 경우나 개인과 직무환경의 관계가 부적합할 경우 발생하는 것으로 정의 내리고 있다(김기태·서화정, 2002; 이화운, 2009; 박영희 외, 2011).

직무스트레스 개념을 정의할 때 직무스트레스반응과 직무스트레스요인이 구분되어야 한다. Ivancevich(1982)는 직무스트레스를 스트레스에 의해 나타나는 반응(manifestation of stress)과 스트레스요인(stressors)으로 구분하여 스트레스요인과 스트레스반응 간의 관계를 보는 이론적 틀을 제시하였다. 여기서 스트레스 반응은 혈압상승, 심박동증가 등의 신체적 반응, 직무불만족, 불안정이나 긴장, 음주 등의 심리적 반응, 결국, 직무수행력 감소, 이직 등의 조직적 반응으로 구분하였다. 스트레스 요인은 개인적 요인과 환경적 요인으로 구분하고 개인적 요인에는 자신감, 통제력, 성숙정도 등의 행동패턴을, 환경적 요인에는 일과 조직관련 요인, 역할관련 요인, 관계요인, 가족관련 요인을 구성요인으로 두고 있다. 업무와 조직관련 요인에는 업무량, 시간에 대한 압박감, 의사소통정

도, 조직변화의 빈번함, 경력개발미흡 등을 언급하고 있고, 역할관련 요인에는 역할모호와 역할갈등을, 관계요인에는 동료, 상사, 부하직원과의 관계를, 가족관련 요인에는 자녀, 배우자, 경제적 측면 등을 언급하고 있다.

본 논문에서는 직무스트레스 개념으로 직무스트레스 요인을 상정하고 있다. 직무스트레스 반응인 이직 또는 이직의도를 종속변수로 설정하고 있는데 그에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 찾아내는 것을 연구목적으로 하고 있기 때문이다. 따라서 여기서는 직무스트레스 구성요인을 무엇으로 정의하느냐가 중요하다.

Ivancevich(1982)는 직무스트레스 요인을 개인적 요인과 환경적 요인으로 구분하고 그 두 요인간의 상호작용이 중요하다고 보았지만, 환경적 요인에 집중하는 학자들도 있다(Parker, 1983; 강혜경, 2002; 김영숙, 2004; 이은희, 2004; 김근홍·강순화, 2013) 그 이유는 정책적으로 스트레스요인에 개입하여 조직성과를 올리기 위해서는 개인 성격을 바꾸는 것 보다는 환경적 요인에 집중할 필요가 있기 때문일 것이다. Parker(1983)는 직무스트레스 구성요인을 업무자체, 조직특성, 역할, 관계, 경력개발, 헌신과 책임감으로 분류하였다. 실제 직무스트레스에 대한 조사에서는 업무자체 요인으로 자율성, 안정성, 임금과 업무수행에 대한 제한, 업무다양성, 실제 임금수준, 업무시간을 측정하였고, 조직과 문화, 의사소통 요인을 하나로 묶어 인정, 공정성, 공식화, 집중화, 의사결정의 질, 의사소통의 개방성과 적절성, 이윤 vs 사람에 대한 강조 등으로 측정하였으며, 경력개발을 중시하여 이 요인을 훈련의 질, 승진의 기준, 업무수행에 대한 피드백, 개인개발에 대한 강조 등으로 측정하였다. 또한 관계측면의 요인은 신뢰, 상사의 지지, 단결력을 측정하였고, 역할요인은 역할갈등, 역할모호, 상사의 격려, 슈퍼비전의 밀착도, 회사의 직업안정에 대한 규정(예를 들어 정년보장) 등으로 측정하였다. 강혜경(2002)은 직무스트레스 요인으로 경제적 안정, 대인관계, 활동, 업무, 권위적 운영과 같은 조직요인을 제시하였고, 김영숙(2004)은 경제적요인, 업무요인, 대인관계, 간병인요인 등으로 구분하였으며, 이은희(2004)는 직무스트레스 요인을 이와 비슷하게 환자관련, 업무관련, 대인관련, 경제 관련으로 구분하였다.

요양보호사의 경우 직무스트레스는 타 일반 직업군의 직무스트레스와 다른 측면이 있다. 요양보호대상자와 가족을 대면해야 하는 점에서 요양대상자와 관련된 대인관계 스트레스가 직무스트레스의 중요한 하위요인이 되어야 할 것이다. 또한 육체적 노동강도가 근골격계 질환 등 건강의 문제로 이어질 수 있기 때문에 업무부담에 대한 스트레

스도 중요한 하위요인이 되어야 할 것이다. 김현진과 김혜경(2011)은 요양보호사의 직무스트레스에 대한 연구에서 직무스트레스 하위요인을 환자관련, 업무관련, 급여관련 스트레스로 구분하였고, 김근홍과 강순화(2013)는 요양보호사에 대한 연구에서 직무스트레스 하위요인을 대상자스트레스, 업무스트레스, 대인관계스트레스, 경제관련스트레스로 구성하였다. 황보옥과 이선자(2012)는 Q방법을 활용하여 노인장기요양서비스 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스를 유형화하고자 하였는데, 처우불만형, 대인관계갈등형, 전문성부족형, 업무과다형으로 나타나 임금구조, 대인관계, 자기개발, 업무관련 스트레스 같은 조직환경이 중요한 직무스트레스 구성요인임을 다시 한번 확인해주었다.

이와 같이 직무스트레스 요인을 어떻게 구성하는가 하는 것은 학자마다 다양하며 연구자의 관심과 연구목적에 따라 상당한 차이를 보이고 있다. 본 연구에서는 직무스트레스를 스트레스반응을 불러일으키는 직무스트레스 구성요인으로 정의하고 요양보호사라는 특수한 직업군의 조직환경적 요인에 초점을 맞추어 역할갈등스트레스, 업무부담스트레스, 조직변화스트레스, 임금체계스트레스, 복리후생체계스트레스, 동료관계스트레스, 요양대상자스트레스로 구분하였다.

## 2. 이직의도

이직의도는 이직에 선행되는 전제조건으로 작용하기 때문에 조직효과성에 대한 연구에서 관심을 받고 있다. 이직의도는 자발적인 의도와 비자발적인 의도에 의해 직장을 그만두고 싶어 하는 생각을 갖는 것이다. 엄기욱과 박인아(2007)는 이직의도를 조직의 구성원이 고용관계를 스스로 단절하고자 하는 의사로 정의하였고, 전효정(2006)은 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도로서 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶은 정도를 의미한다고 하였다. Mobley(1982)도 이직은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직구성원의 자격을 끝내는 것으로 개인이 자발적으로 직장을 떠나는 것을 의미한다고 하여 자발성을 강조하였다.

이직의도를 느끼는 구성원들 모두가 실제로 이직을 행동으로 옮기지는 않는다. 하지만 이직연구에 있어서 이직 의도는 이직을 하고자 하는 행동의 선행변수로(황보옥·이선자, 2012) 개인을 분석단위로 하는 연구에서 많이 사용되고 있다. 이직의도에 초점을

둔 선행연구들은 그동안 사회복지사나 사회복지기관 종사자들에 대한 연구들이 많았지만(김미숙, 2004; 공계순, 2010; 전효정, 2006; 엄기욱 · 박인아, 2007; 박영희 · 나중덕 · 김선희, 2011; 문영주, 2011) 최근에 와서는 요양보호사의 이직의도가 매우 관심있게 연구되고 있다(이주재, 2010; 김현진 · 김혜경, 2011; 전미애 · 조미경, 2011; 김근홍 · 강순화, 2013; 황보옥 · 이선자, 2012).

요양보호사를 대상으로 한 이들의 연구에서 이직의도는 주로 본인 스스로 고용관계를 단절하고 싶어 하는 자발성 측면에서 연구되었다. 조직이 의사결정의 주체가 되어 요양보호사를 이직시키는 것은 조직을 분석단위로 생존여건을 찾는 연구에서 적합하며 요양보호사의 서비스 질을 높이기 위해 이직률을 낮추기 위한 연구에서는 요양보호사 개인의 자발적 이직의도가 중요하기 때문이다. 본 연구에서도 요양보호사의 이직의도를 연구함에 있어 실제 이직행동보다는 가까운 장래에 직장을 그만두고 싶은 충동이 일어날 수 있는 자발적인 심리상태로 정의하고자 한다.

### 3. 이직의도와 직무스트레스 선행연구

앞서 2011~2012년 한해 동안 요양보호사의 평균 이직률로 공식적으로 집계된 것이 41%나 되는 것으로 밝혀진 것처럼(한국재가노인복지협회, 2013) 요양보호사의 이직률은 매우 높다. 이는 사회복지실천 현장에서 이직의도를 가진 사회복지 종사자가 55.4%, 이용시설 종사자와 생활시설 종사자가 59~60% 사이에 이른다는 기존 연구들에 비추어 볼 때(김미숙, 2004; 전미애 · 조미경, 2011) 사회복지 종사자 전반의 이직문제와 연결되기도 한다. 사회복지서비스 분야 종사자의 높은 이직의도는 지속적이고 안정적인 서비스를 제공하지 못하게 함으로써 서비스 질을 낮추고 기관의 사기저하와 그와 연결된 여러 가지 부정적인 결과를 가져오기 때문에(엄기욱 · 박인아, 2007) 요양보호사의 이직의도에 대한 연구도 최근 증가하고 있다.

특히 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 직무스트레스에 대한 연구가 활발하다. Ivancevich(1982)는 직무스트레스에 의해 나타나는 반응(manifestation of stress)으로 조직적 차원에서 직원들의 이직이 중요한 결과인 것으로 언급하고 있다. 직무스트레스 반응으로의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인은 학자마다 분류가 다양함을 앞서 직무스트레스 요인에 대한 정의를 내리면서 언급하였다. 본 논문에서는 개인적

요인보다 조직환경적인 요인에 초점을 맞추고자 하기 때문에 조직환경적인 요인을 좀 더 세분화하여 선행연구결과를 살펴보고자 한다.

우선 요양보호사에 대해 직무스트레스요인들이 이직의도에 중요한 영향을 미치는 것은 많은 연구들에 의해 확인되고 있다(이주재, 2010; 고병호, 2011; 김현진·김혜경, 2011; 이지혜, 2011; 전미애·조미경, 2011; 김근홍·강순화, 2013). 그러나 어떤 직무스트레스 요인이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지에 대해서는 상이한 연구결과를 보여주고 있다. 고병호(2011)의 연구는 이직의도에 미치는 영향이 대상자관련, 업무관련 스트레스는 유의미하지 않고, 대인관련, 경제관련 스트레스는 유의미한 것으로 보고하고 있다. 이지혜(2011)의 연구는 업무관련, 대인관계, 경제적, 심리적 스트레스가 낮을수록 이직의도는 감소하는 것으로 보고하고 있다. 김현진과 김혜경(2011)의 연구는 이직의도에 미치는 영향이 환자관련과 급여관련스트레스는 유의미하지 않고, 업무관련과 대인관계관련 스트레스는 유의미한 것으로 보고하고 있다. 전미애와 조미경(2011)의 연구는 한국과 일본의 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스요인을 분석하였는데 한국 요양보호사의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 요인은 동기요인 중 직무자체이고 인정/승인, 책임성, 성장가능성은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나고 있다. 또한 위생요인 중 급여, 회사방침, 고용안정성은 유의미한 영향을 미치고, 작업조건과 대인관계는 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나고 있다. 일본 요양보호사는 직무자체와 대인관계만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 김근홍과 강순화(2013)의 연구에서는 이직의도에 업무스트레스, 대인관계스트레스, 경제관련스트레스는 유의미하게 영향을 미치나 대상자스트레스는 영향이 유의미하지 않게 나왔다.

요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수로 직무스트레스의 영향력을 볼 때 통제변수를 무엇으로 하느냐도 매우 중요하다. 고병호(2011)의 연구에서는 성별, 결혼, 종교는 이직의도에 미치는 영향이 유의미하지 않은 것으로 보고되고 있고, 연령, 학력, 경력, 월수입은 영향이 유의미한 것으로 보고되고 있다. 김현진과 김혜경(2011)의 연구에서는 연령, 학력, 월평균소득은 유의미한 영향을 미치는 것으로, 결혼여부와 종교는 영향이 유의미하지 않은 것으로 보고되고 있다. 전미애와 조미경(2011)의 연구에서는 한국 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 통제변수로 성별, 연령, 최종학력, 근무경력을 살펴보았는데 모두 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 보고되고 있으며, 일본 개호보



호사의 경우는 근무경력만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 김근홍과 강순화(2013)의 연구에서는 인구사회학적 요인이 직무스트레스와 함께 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 통제되지 않았다. 이와 같이 통제변수의 경우도 연구마다 선정하는 것이 다르고, 또 이직의도에 미치는 영향도 일관성있는 결과가 나타나지 않고 있다.

이러한 원인은 표집방법에 있어서 시간과 비용의 제한에 따른 표본의 지역적인 제한과 선정방법이 무관하지 않을 것으로 보인다. 고병호(2011)의 연구는 서울시 재가노인 복지시설 요양보호사 262명을 유의표집 하였으며, 김현진과 김혜경(2011)은 충청북도 장기요양기관 21개 기관에 근무하는 340명의 요양보호사를 표집 하였는데 무작위로 표집 되었는지 불분명하며, 전미애와 조미경(2011)의 연구는 경기도 수원시 노인요양 및 재가복지시설에 근무하는 노인요양인력 329명을 유의표집 하였고, 김근홍과 강순화(2013)의 연구는 요양보호서비스를 제공하는 기관의 요양보호사 303명을 유의표집 하였다.

따라서 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 정확하게 파악하기 위해서는 앞으로 계속 여러 지역에서의 다양한 연구가 진행되고 누적될 필요가 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구기설과 연구모형

본 연구에서는 요양보호사의 직무스트레스 구성요인을 역할갈등, 업무부담, 조직변화, 임금체계, 복리후생체계, 동료관계, 요양대상자관계스트레스로 구분하여 이들이 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

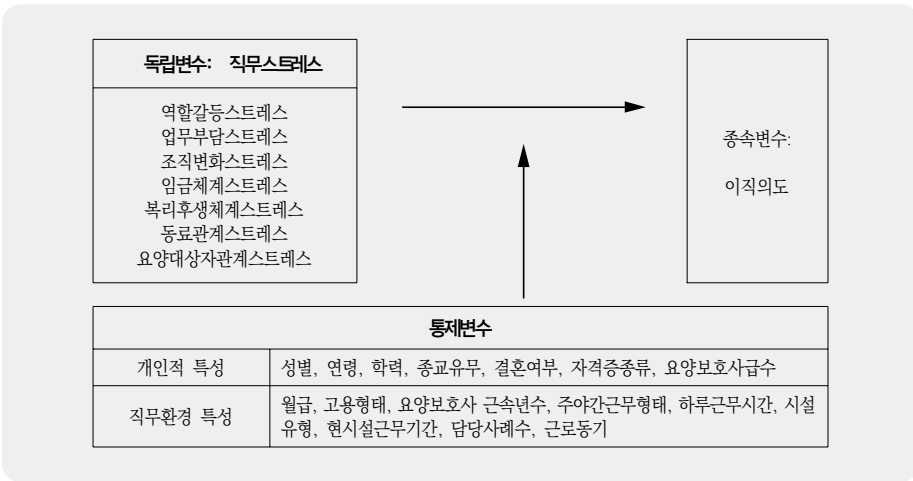
연구기설은 다음과 같다.

#### 가. 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.

- ① 역할갈등스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.
- ② 업무부담스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.

- ③ 조직변화스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.
- ④ 임금체계스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.
- ⑤ 복리후생체계스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.
- ⑥ 동료관계스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.
- ⑦ 요양대상자관계스트레스가 높을수록 이직의도가 높을 것이다.

그림 1. 연구모형



## 2. 조작적 정의 및 측정

### 가. 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스를 직무와 관련하여 심리적 스트레스반응을 불러일으키는 직무스트레스 구성요인으로 정의하고 조직환경적 요인에 초점을 맞추어 역할갈등스트레스, 업무부담스트레스, 조직변화스트레스, 임금체계스트레스, 복리후생체계스트레스, 동료관계스트레스, 요양대상자스트레스인 7개 영역으로 하위영역을 구분하여 측정하였다. 본 연구에서는 김기태와 서화정(2002)의 연구, 김태현(2004)의 연구, 김윤진(2008)의 연구, 박민선(2009)의 연구에서 사용된 직무스트레스 측정도구를 본 연구에

적합한 문항으로 수정·보완하여 구성하였다. 각 직무스트레스 하위영역의 문항은 탐색적 요인분석을 통해 타당도를 검증하였으며, 신뢰도 분석을 통하여 신뢰도를 검증하였다. 직무스트레스 각 하위요인별 문항과 탐색적 요인분석을 통한 요인분석결과와 신뢰도 결과는 <표 1>과 같다. 각 문항은 5점척도로 구성하였으며 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다.

표 1. 직무스트레스 하위영역별 문항의 요인분석결과와 신뢰도

요인	문항	표준화 적재치	신뢰도
역할갈등 스트레스	나는 때때로 전문적 판단과 반대되는 업무를 하도록 지시를 받을 때가 많다	.765	.766
	내가 생각하는 업무 수행 방식과 상사가 지시하는 업무수행 방식이 달라 갈등을 느낄 때가 있다.	.807	
	내가 생각할 때 꼭 필요치 않은 업무를 수행 할 때 갈등을 느낄 때가 있다.	.712	
업무부담 스트레스	나의 업무량은 적당하다	.748	.486
	나는 새로운 업무가 주어지면 힘이 난다	.780	
조직변화 스트레스	최근 시설이 경영에 어려움을 겪고 있어 분위기가 어수선하다.	.869	.729
	우리 시설은 주요한 구조조정(근로형태 변경, 인력감축, 감봉 등)을 했거나 착수하고 있다.	.827	
임금체계 스트레스	내가 받는 월급은 나의 노력에 비추어 공정하다고 생각한다.	.825	.780
	나의 월급은 타 기관의 같은 직종에 근무 하는 사람과 비교하여 많다고 생각한다	.742	
	나는 현재의 월급으로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.	.758	
동료관계 스트레스	동료 요양보호사들 간의 의사소통이 잘 되지 않는다.	.720	.740
	동료가 능률적으로 업무를 하지 않아 내가 힘들다.	.764	
요양대상자 스트레스	나는 입소 어르신들이 친부모처럼 느껴진다	.803	.648
	나는 항상 어르신들에게 말벗이 되어 주고싶다	.806	
복리후생체계 스트레스	우리시설은 근로기준법에 따른 근로시간, 복지후생 등의 근로규정이 적용되고 있다	.812	.737
	근로조건에 따른 휴가기준이 적용되고 있다.	.838	
	우리시설의 본봉, 보너스, 수당을 결정하는 방법에 대해 만족한다.	.647	

## 나. 이직의도

요양보호사의 이직의도는 자발적으로 직장을 떠나려는 생각을 가지고 있는 것으로 정의하고 다양한 측면에서 이러한 심리상태를 측정하기 위해 7개의 문항으로 이직의도를 측정하였다. 본 연구의 이직의도에 대한 측정도구는 이연순(2004), 전효정(2006), 광명숙(2008), 김운진(2008), 박민선(2009)이 사용한 측정도구를 수정·보완하여 구성하였다. 각 문항은 “매우 그렇다” (5점)에서 “전혀 그렇지 않다” (1점)에 이르는 5점 척도로 구성하였으며 점수가 높을수록 이직의사가 높은 것을 의미한다.

이직의도 7문항의 타당도 분석을 위해 요인분석을 한 결과 한 가지 요인으로 구성된 것으로 나타났다. 한 가지 요인의 총 분산은 42.63%였으며, 요인적재량도 한 문항을 제외하고 모두 0.6이상이어서 문항들의 타당도가 높은 것으로 판명되었다. 이 문항들의 Cronbach's Alpha값은 0.771로 신뢰도 역시 높은 것으로 나타났다.

표 2. 이직의도 7문항의 요인분석결과와 신뢰도

문항	요인분석 표준화적재치	신뢰도
나는 이직(직업을 바꾸는 것)을 진지하게 고려 해본 적이 있다.	.742	.771
나는 현재 수준의 수입이 보장 된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다	.613	
나는 지금의 직장을 떠나기 위해 1년 내내 다른 직장을 알아보고 있다	.672	
나는 내가 하고 있는 요양보호사 일을 그만두고 다른 일을 구하려고 노력한 적이 있다	.714	
나는 다른 곳에서 일하게 될 기회가 주어진다면 다른 곳으로 직장을 옮겨 볼 생각이 있다.	.690	
나는 출근 시 결근하고 싶다는 생각이 종종 들기도 한다.	.648	
나는 앞으로도 내가 할 수 있는 한 요양보호사 일을 계속 할 의향이 있다	.446	

## 다. 통제변수

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 이직의도에 영향을 미칠 것으로 선행연구결과 예측되는 변수들을 개인적 특성과 직무환경 특성으로 구분하여 선정하였다. 각 특성별 변수와 측정방법은 <표 3>과 같다.

표 3. 조사 응답자의 개인적 특성 측정 변수

분류	변수 측정	
개인적 특성	성별	생물학적 성을 의미. 1=남자, 2=여자
	연령	현재 연령을 의미. 1=40대 이하, 2=50대, 3=60대 이상
	학력	최종학력을 의미. 1=중졸 이하, 2=고졸, 3=대졸 이상
	종교유무	종교유무 여부를 의미. 1=있음, 2=없음
	결혼여부	결혼여부를 의미. 1=미혼/이혼/별거/사망, 2=기혼
	자격증종류	현재 보유하고 있는 자격증을 의미. 1=간호사/간호조무사/사회복지사, 2=간병인수료증, 3=가정봉사원 또는 없음. 더미처리함.
	요양보호사급수	현재 보유하고 있는 요양보호사 자격급수를 의미. 1=요양보호사1급, 2=요양보호사2급
직무환경	월급	현재의 월 평균 소득을 의미. 1=100만원 미만, 2=100만원 이상~150만원 미만, 3=150만원 이상
	고용형태	현재의 고용형태를 의미. 1=정규직, 2= 계약직/ 파트타임
	요양보호사 근속년수	요양보호사로 근무한 총 근속 년수를 의미. 1=1년 이상, 2=6개월 이상, 3=3개월 이상
	주야간근무형태	현재 근무하고 있는 근무형태를 의미. 1=주간, 2=야간
	하루근무시간	현재 하루에 근무하는 시간을 의미. 1=24시간, 2=12시간, 3=8시간~10시간
	시설유형	현재 근무하는 기관의 시설유형을 의미. 1=방문요양, 2=요양시설, 3=단기보호센터/주·야간보호센터. 더미처리함.
	현시설근무기간	현재 근무하는 기관에서의 근무기간을 의미. 1=1년 이상, 2=6개월~1년 미만, 3=6개월 미만
	담당사례수	현재 하루에 돌보는 요양대상자의 수를 의미. 1=6명 이상, 2=4명~5명, 3=3명 이하
	근로동기	요양보호사로 일을 하게 된 동기를 의미. 1=생계목적, 2=미래준비/여가 및 사회활동/정당한대우

## 라. 표집과 자료분석방법

본 연구는 요양보호사의 다양한 시설환경에 따라 직무스트레스 경험이 다를 것으로 예상하여 조사 대상을 노인전문요양시설 및 단기보호센터와 주·야간보호센터, 방문요양·방문목욕 등에 종사하는 요양보호사로 선정하였다. 요양보호사 모집단은 서울 금천

구지역의 요양보호시설의 요양보호사로 설정하였는데 이는 조사당시 장기요양보험이 실시된 후 1년여 밖에 지나지 않아 전국 또는 서울시 전역의 등록된 요양보호시설을 정확하게 파악하기가 어려웠고 조사당시 금천구지역이 서울시에서는 요양기관수가 가장 많았기 때문이다.

금천구지역의 요양보호사 모집단 755명 중 요양시설과 단기보호, 주·야간보호센터에 종사하는 요양보호사와 방문요양·방문목욕 등, 일부 재가서비스기관의 요양보호사를 조사대상자 200명을 임의표집 하여 자기기입식 설문지 조사로 실시하였다. 조사는 2009년 9~10월에 진행되었다. 설문지는 147부가 기간 내에 회수(회수율 73.5%)되었고 답변이 무성의한 설문지 2부를 제외하고 145매의 설문지를 분석 자료로 사용하였다.

본 연구에서는 개인적 특성과 직무스트레스, 이직의도에 대한 분석을 위해 SPSS 21.0 프로그램을 이용하였다. 각 변수별로 기술통계를 사용하여 실태를 파악하였고, 이직의도에 영향을 미치는 요인 분석을 위해 중다회귀분석을 사용하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 요양보호사의 개인적 특성과 직무환경 특성

조사응답자의 개인적 특성과 직무환경 특성을 살펴보면 <표 4>와 같다. 성별의 경우 여성이 95.2%(138명)로 대부분이었으며 남성 4.8%(7명)보다 많았다. 연령은 50대가 51.7%(75명)로 가장 많았으며, 40대 이하가 35.2%(51명)였으며, 60대 이상도 13.1%(19명)를 차지하였다. 학력은 고졸 이상이 73.1%(106명)로 가장 많았으며, 대졸 이상 19.3%(23명), 중졸 이하 7.6%(11명)순으로 나타났다. 종교유무는 대부분이 종교를 갖고 있는 경우가 81.4%(118명), 갖고 있지 않는 경우가 18.6%(27명)로 나타났다. 한편 월평균소득 수준은 100만원~150만원 미만 61.4%(89명), 100만원 미만 26.2%(38명), 150만원 이상 12.4%(18명)순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 82.1%(119명)으로 대부분이었으며, 미혼·이혼·별거·사망 등의 사유로 배우자가 없는 경우가 17.9%(28명)이었다. 요양보호사 이외에 보유하고 있는 자격증 종류는 간병인 수료증이 47.6%(69명), 가정봉사원이나 또는 자격증이 없는 경우가 30.%(44명), 간호사·간호조무사·사

표 4. 조사응답자의 개인적 특성과 직무환경 특성

변수명	변수값	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	7	4.8
	여자	138	95.2
연령	40대 이하	51	35.2
	50대	75	51.7
	60대 이상	19	13.1
학력	중졸 이하	11	7.6
	고졸	106	73.1
	대졸 이상	28	19.3
종교유무	유	118	81.4
	무	27	18.6
월급	100만원 미만	38	26.2
	100만원~150만원 미만	89	61.4
	150만원 이상	18	12.4
결혼여부	미혼/이혼/별거/사망	28	17.9
	기혼	119	82.1
자격증종류	간호사/간호조무사/사회복지사	30	20.7
	간병인수료증	69	47.6
	가정봉사원/ 없음	44	30.3
요양보호사급수	요양보호사1급	135	93.1
	요양보호사2급	10	6.9
요양보호사 근속년수	1년 이상	63	43.4
	6개월 이상	57	39.3
	3개월 이상	25	17.2
고용형태	정규직	38	26.2
	계약직/파트타임	107	73.8
주야간근무형태	주간	88	60.7
	야간	17	11.7
하루근무시간	24시간	37	25.5
	12시간	37	25.5
	8~10시간	55	37.9
시설유형	방문요양	35	24.1
	요양시설	78	53.8
	단기보호센터/주·야간보호센터	32	22.1
현 시설 근무기간	1년 이상	56	38.6
	6개월~1년 미만	49	33.8
	6개월 미만	40	27.6
담당사례수	6명 이상	63	43.4
	4~5명	37	25.5
	3명 이하	44	30.3
근로동기	생계목적	46	31.7
	미래준비/여가및사회활동/정당한 대우	94	64.8

회복지사 등의 자격증을 보유한 경우가 20.7%(30명)로 나타났다. 요양보호사 자격급수는 93.1%(135명)이 대부분 1급을 가지고 있었으며 2급은 6.9%(10명)로 나타났다. 요양보호사로 근무한 근속 년수 1년 이상이 43.4%(63명), 6개월 이상 39.3%(57명), 3개월 이상 17.2%(25명)순으로 나타났다.

다음으로 직무환경 특성을 살펴보면 고용형태는 계약 또는 파트타임이 73.8%(107명)이었으며, 정규직은 26.2%(38명)으로 나타났다. 주야간 근무형태는 주간근무가 60.7%(88명), 야간근무가 11.7%(17명)으로 대부분 주간에 근무하고 있는 것으로 나타났다. 하루 근무시간은 8~10시간이 37.9%(55명)이었으며, 12시간과 24시간 근무를 하는 경우가 각각 25.5%(37명)으로 동일하게 나타났다. 현 시설에 근무한 근무기간에 대해서 살펴본 결과 1년 이상 38.6%(56명), 6개월~1년 미만 33.8%(49명), 6개월 미만 27.6%(40명)순으로 나타났다. 담당하고 있는 사례수(요양대상자)는 6명 이상이 43.4%(63명)이 가장 많았으며, 3명 이하 30.3%(44명), 4명~5명 25.5%(37명)순으로 나타났다. 근로 동기는 생계목적이 31.7%(46명)이었으며, 미래준비 또는 여가 및 사회활동을 위해 또는 정당한 대우를 받을 수 있을 것 같아서가 64.8%(94명)으로 나타났다.

## 2. 직무스트레스와 이직의도

조사응답자들의 직무스트레스와 이직의도의 수준을 살펴보면 <표 5>와 같다. 이직의도는 3.39점으로 나타났으며 직무스트레스를 살펴보면 전체 스트레스는 3.09점으로 나타났다. 하위 스트레스별로 살펴보면 요양대상자스트레스가 3.95점으로 가장 높게 나타났으며 조직변화와 동료관계스트레스가 각각 3.83점, 3.37점으로 그 다음으로 높게 나타났다. 다음으로는 역할갈등스트레스가 3.10점으로 나타났으며 업무부담은 2.96점, 복리후생체계스트레스는 2.71점으로 다소 낮게 나타났다. 반면 임금체계 스트레스는 2.29점으로 나타나 상대적으로 스트레스가 낮은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 김근홍·강순화(2013)과 고병호(2011)의 연구에서도 요양보호사의 업무관련스트레스와 경제관련스트레스가 대상자관련스트레스와 대인관계스트레스보다 낮게 나타난 것과 일치하고 있다. 김근홍·강순화(2013)의 연구에서도 임금관련스트레스 점수가 타 스트레스보다 월등히 낮은 것으로 나타나고 있다.



표 5. 직무스트레스와 이직의도에 대한 기술통계

구분		사례수	평균	표준편차
이직의도		141	3.3931	.71371
직무 스트레스	역할갈등 스트레스	145	3.1080	.87831
	업무부담 스트레스	145	2.9690	.68013
	조직변화 스트레스	145	3.8345	.79288
	임금체계 스트레스	145	2.2943	.71525
	복리후생체계 스트레스	144	2.7199	.89170
	동료관계스트레스	145	3.3759	.85904
	요양대상자 스트레스	145	3.9517	.62451
전체 직무스트레스		144	3.0940	.37445

### 3. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 직무스트레스 하위요인인 역할갈등스트레스, 업무부담스트레스, 조직변화스트레스, 임금체계스트레스, 복리후생체계스트레스, 동료관계스트레스, 요양대상자관계스트레스를 투입하여 중다회귀분석을 통해 검증한 결과를 살펴보면 <표 6>과 같다. 회귀분석을 위해 1단계에서는 독립변수인 직무스트레스를 하위 스트레스별로 투입하였으며 2단계에서는 통제변수인 개인적 특성과 직무환경 특성을 추가로 투입하여 통제변수 투입후에도 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는지를 분석하였다. 회귀분석결과를 보면 직무스트레스만 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 본 1단계에서는 임금체계스트레스와 동료관계스트레스, 역할갈등스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 변수인 것으로 나타났다. 임금체계스트레스, 동료관계스트레스, 역할갈등스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스의 설명력은 31.5%인 것으로 나타났다.

표 6. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석

구분		1단계			2단계		
		B	$\beta$	t	B	$\beta$	t
상수		.031		.055	.013		.009
독립변수 직무스트레스	역할갈등스트레스	.217	.267	2.210*	.206	.254	2.289*
	업무부담스트레스	.128	.122	1.647	.212	.202	2.027*
	조직변화스트레스	.162	.180	2.408	.082	.091	.877
	임금체계스트레스	.228	.228	2.813*	.221	.221	1.943*
	복리후생체계스트레스	-.014	-.017	-.219	.012	.015	.133
	동료관계스트레스	.226	.272	3.345*	.176	.212	1.867*
	요양대상자관계스트레스	.111	.097	1.306	.134	.117	.275
통제변수	성별				.183	.055	.511
	연령				.147	.136	1.207
	학력				.141	.100	.927
	종교유무				.125	.069	.706
	결혼여부				-.125	-.067	-.669
	자격증종류1				-.307	-.176	-1.453
	자격증종류2				-.068	-.046	-.364
	요양보호사급수				-.516	-.184	-1.713
	월급				-.033	-.028	-.221
	고용형태				.051	.032	.307
	요양보호사 근속년수				-.002	-.002	-.018
	주야간근무형태				.081	.042	.396
	하루근무시간				-.070	-.082	-.543
	시설유형1				-.132	-.080	-.487
	시설유형2				.115	.081	.625
	현시설근무기간				.008	.009	.070
	담당사례수				-.026	-.031	-.208
근로동기				.058	.039	.359	
F		8.746*			2.415*		
R		.560			.700		
R square		.315			.489		

\* : p<.05.

개인적 특성과 직무환경 특성을 통제변수로 추가한 2단계에서는 1단계에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 임금체계스트레스와 동료관계스트레스, 역할갈등스트레스외에도 업무부담스트레스가 유의미한 영향을 미치는 것으로 등장하였다. 모델의 설명

력은 48.9%로 높아졌다. 임금체계스트레스, 동료관계스트레스, 역할갈등스트레스와 업무부담스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 가장 영향력이 큰 것은 역할갈등스트레스였으며, 그 다음으로 업무부담스트레스, 임금체계스트레스, 동료관계스트레스 순으로 영향력이 높았다. 통제변수들은 유의미한 영향을 미치는 것이 없었다. 임금체계스트레스가 타 스트레스에 비해 낮았음에도 불구하고 이직의도에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 것과는 고병호(2011)의 연구에서도 임금관련스트레스는 타 스트레스보다 낮았지만 이직의사에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 것과 같은 결과이다. 또한 본 연구결과는 경제관련스트레스점수가 타 스트레스 점수보다 낮았지만 이직의도에는 업무스트레스와 대인관계스트레스와 함께 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 김근홍·강순화(2013)의 연구결과와도 일치하고 있다. 또한 김근홍·강순화(2013)연구에서도 대상자스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 정책적 제언

본 연구는 노인장기요양보험제도 시행 이후 요양보호대상자에게 서비스를 제공하는 중요한 인력인 요양보호사의 이직의도에 직무스트레스가 미치는 영향을 살펴보았다. 서울 금천구 요양보호사 145명을 유의표집하여 설문조사를 실시하였다.

분석결과 이직의도는 5점 만점에서 3.39, 직무스트레스는 5점 만점에 3.09로 높은 편으로 나타났다. 직무스트레스 하위 요인들 중에서는 요양대상자스트레스가 3.95점으로 가장 높게 나타났으며, 조직변화스트레스 3.83점, 동료관계스트레스가 3.37점, 역할갈등스트레스가 3.10점으로 3점 이상으로 높게 나타났다. 그 다음으로 높게 나타난 직무스트레스는 업무부담 2.96점, 복리후생체계스트레스 2.71점이었다. 요양보호사들이 낮은 임금에 대해 어려움을 호소하는 현실에도 불구하고 임금체계스트레스는 2.29점으로 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

그러나 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스 하위요인들로는 역할갈등스트레스, 업무부담스트레스, 임금체계스트레스, 동료관계스트레스가 열거한 순으로 영향력이 유의미하게 큰 것으로 나타났다. 스트레스가 가장 높게 나타났던 요양대상자스트레스와

조직변화스트레스는 이직의도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 복리후생체계스트레스도 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 스트레스점수가 가장 낮았던 임금체계스트레스는 점수는 낮았지만 이직의도에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

노인장기요양보험제도가 시행 5년째로 접어들고 있지만 요양기관 대표들은 ‘요양보호사 구하기가 너무 힘들다’고 호소하고 있으며, 자격증 보유자 중에 취업률은 22%에 불과한 실정이다(국민건강보험공단, 2011a). 그동안 장기요양제도 및 요양인력 개선방안에 대한 다양한 연구가 지속되었으나 요양보호사의 낮은 취업률과 더불어 직무와 관련된 문제점은 여전히 제기되고 있다. 장기요양제도의 성패가 요양현장의 전문 인력인 요양보호사에 의해 좌우된다는 것은 선행 연구들을 통해 검증되고 있지만 요양서비스의 질과 요양시설 운영에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 요양보호사의 직무스트레스 및 이직의도 감소와 직무환경 개선을 위한 적절한 대안은 좀처럼 마련되지 못하고 있다.

본 연구결과가 보여준 것을 토대로 정책적인 시사점을 다음 네 가지 측면에서 얻을 수 있다. 첫째, 매우 높은 스트레스점수를 보이고 있는 직무스트레스 영역에 대한 해결책이 필요하다는 것이다. 직무스트레스 중에 매우 높은 스트레스를 보여주고 있는 요양대상자스트레스에 대한 문제는 감정노동을 하는 직군에서 공통적으로 나타나는 스트레스문제이다. 따라서 이러한 스트레스에 대한 대처방안에 대한 교육을 요양보호사 훈련 과정에 좀 더 강화시킬 필요가 있을 것이다. 요양보호사의 감성지능을 높이기 위해 대인관계에 대한 훈련이 필요하고 심리사회적 접근이 필요함은 김근홍과 강순화(2013)의 연구에서도 주장하고 있다.

둘째, 요양보호사들은 조직변화스트레스 수치도 매우 높은 것으로 나타나 요양기관의 안정화가 필요한 것을 알 수 있다. 시장경제체제로 돌아가는 요양기관의 난립으로 인한 경쟁의 심화로 소규모 요양기관에서 일하고 있는 요양보호사들이 구조조정이나 조직변화에 대해 스트레스를 받고 있는 것은 당연한 결과라고 할 수 있다. 따라서 요양보호사의 직무스트레스를 낮추고 서비스질을 높이는 것은 시장경제체제로 운영되는 요양보호기관의 공급과 수요라는 거시적이고 구조적인 맥락에서 대책을 찾는 것도 필요하다.

셋째, 그 다음으로 높게 나타난 동료관계스트레스와 역할갈등스트레스는 조직관리 측면에서 해결해야 할 문제이다. 특히 요양보호사는 한 시설에서 여러 명의 요양보호사가 시간제로 돌아가면서 일하기 때문에 요양보호사 간의 팀워크가 중요하고 일의 특성

상 간호사와 간호조무사, 사회복지사 같은 타 직무를 보는 직원들과의 팀워크도 매우 중요하다. 따라서 동료관계스트레스나 역할갈등스트레스를 줄이기 위해서는 팀워크가 잘 돌아갈 수 있도록 업무매뉴얼을 구비하고 갈등관리교육을 강화하는 것이 필요할 것이다. 업무매뉴얼에는 다양한 직무담당자간의 일과 역할분담을 명확히 하는 내용과 팀워크에 대한 안내지침이 포함되어야 할 것이다. 갈등관리교육에는 의사소통기법, 대화법, 자신의 강점 및 약점 이해 등이 포함될 수 있을 것이다.

마지막으로 비교적 타 직무스트레스에 비해 낮은 수치로 나타났지만 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 업무부담스트레스와 임금체계스트레스를 낮출 수 있는 대책도 필요하다. 요양보호사의 직종이 낮은 임금과 많은 업무부담으로 3D 직종으로 인식되고 있는 것이 현실이다. 이에 대응하여 정부에서는 2013.1월부터 표준근로계약서 체결을 시행하는 등(보건복지부, 2013), 요양보호사의 처우개선을 도모하고 있지만 이에 대한 평가기준의 강화 및 구체적인 실행방안이 뒷받침 되어야 할 것이다. 또한 요양보호사의 육체적 노동강도가 세기 때문에 근골격계 질환으로 이어질 수 있는 업무스트레스를 줄이기 위해서는 근골격계 질환 예방과 치료를 위한 건강검진과 이러한 건강검진이 의료적 조치와 물리치료로 이어질 수 있는 방안의 강구, 요양대상자를 다루면서 신체적으로 무리가 가지 않도록 할 수 있는 방법에 대한 지속적 교육, 그리고 요양보호사의 노동강도를 줄여줄 수 있는 현대적 시설 및 장비 구비를 위한 지원 등이 필요하다.

본 연구는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 서울 금천구 지역의 요양보호사를 대상으로 알아보았다. 본 연구결과가 기존의 연구결과가 보여주는 상충된 면을 완화시키는 효과가 있을 것으로 기대된다. 본 연구결과도 한 지역의 요양보호사를 유의표집함으로써 타지역으로 일반화시키는데는 제한된 면이 있다. 다양한 통제변수를 활용했지만 유의미하게 나오지 않은 이유에는 표본 수가 제한된 점도 작용하였을 것으로 생각된다. 따라서 앞으로는 일반화시킬 수 있는 표집방법으로 규모가 큰 무작위표집을 활용한 연구가 진행된다면 좀 더 진전된 연구결과를 얻을 수 있을 것으로 생각된다.

## 참고문헌

- 강혜경(2002). 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위 논문, 사회복지학과, 이화여자대학교, 서울.
- 구영숙(2007). 노인전문병원 간병인의 직무스트레스와 직무만족도 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 원광대학교, 익산.
- 국민건강보험공단(2011a). 요양보호사 및 장기요양기관 대표자 설문조사 실시. 보도자료. 국민건강보험공단 홈페이지 <http://www.nhic.or.kr>. 2011.06.02 인출.
- 국민건강보험공단(2011b). 노인장기요양보험 시행 3주년 대국민의견수렴 및 국민만족도조사 실시. 보도자료. 국민건강보험공단 홈페이지. <http://www.nhic.or.kr>. 2011.07.04. 인출.
- 고병호(2011). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구-직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업정체성의 조절효과-. 박사학위논문, 사회복지학과, 백석대학교, 천안.
- 공계순(2010). 지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국가족복지학, 15(4), pp.23-48.
- 곽명숙(2008). 노인요양시설 요양보호사의 직무불안정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 대구대학교, 대구.
- 김근홍, 강순화(2013). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 감성지능과 자아탄력성을 중심으로. 한국지역사회복지학, 4, pp.275-304.
- 김기태, 서화정(2002). 노인복지 업무종사자들의 직무스트레스에 관한 연구. 사회과학논단, 29, pp.1-24.
- 김미숙(2004). 사회복지 인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 12, pp.27-58.
- 김영숙(2004). 간병인의 직무스트레스 요인과 해소방안. 석사학위논문, 사회복지학과, 광운대학교, 서울.
- 김윤진(2008). 노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구. 박사학위논문, 사회복지학과, 원광대학교, 익산.
- 김태현(2004). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 케어서비스에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 동국대학교, 서울.

- 김행열, 모지환, 김석호(2010). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입 및 이직 충동에 미치는 영향. 한국거버넌스학회보, 17(2), pp.205-227.
- 김현진, 김혜경(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, pp.191-214.
- 문영주(2011). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향-다중몰입의 매개효과를 중심으로-. 사회복지연구, 42(2), pp.493-523.
- 박민선(2009). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 석사학위논문, 노인 의료복지학과, 대구한의대학교, 대구.
- 박영희, 나중덕, 김선희(2011). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여. 노인복지연구, 52, pp.349-368.
- 보건복지부(2013). 노인장기요양기관 건강관리가이드라인 및 표준근로계약서 개발·보급. 보도자료. 2013.1.16.
- 엄기욱, 박인아(2007). 사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국사회복지조사연구, 16, pp.105-124.
- 이연순(2004). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 건국대학교, 서울.
- 이은희(2004). 간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구. 석사학위논문, 사회복지학과, 이화여자대학교, 서울.
- 이주재(2010). 요양보호사의 이직의도 영향요인. 사회과학연구, 34(2), pp.93-113.
- 이주재(2011). 노인장기요양 인력의 직무스트레스와 직무만족이 이직 의도에 미치는 영향. 한국노년학, 31(2), pp.277-290.
- 이지혜(2011). 요양보호사의 직업의식과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 석사학위 논문, 임상간호학과, 한양대학교, 서울.
- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, pp. 125-144.
- 이화윤(2009). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 사회복지학과, 경기대학교, 서울.
- 전미애, 조미경(2011). 노인요양인력의 직무애착과 이직의도에 영향을 미치는 직무환경 요인들의 한일 비교. 한국노인복지학, 52, pp. 155-184.

- 전효정(2006). 노인복지시설 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구. 석사학위논문, 사회 복지학과, 대구대학교, 대구.
- 최성문(2005). 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 관광전문대학원, 경기대학교, 서울.
- 통계청(2011). 장래인구추계: 2010~2060. 보도자료. 2011.12.7.
- 한국재가노인복지협회(2013). <http://www.kacold.or.kr/Front/Board/View.asp?MenuNum=4,0,5&pcdsno=2298&col=&searchstr=&page=1&kind=dansin>. 2013.4.14.
- 한명선, 최인, 서경현(2012). 노인 환자 요양보호사 직무스트레스 질문지 개발을 위한 연구. *한국심리학회지*, 17(1), pp.287-298.
- 항보옥, 이선자(2012). Q방법을 활용한 노인장기요양서비스 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스의 유형화. *노인복지연구*, 58, pp.165-190.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. (1982). Occupational Stress, Type A Behavior, and Physical Well Being. *Academy of Management journal*, 25(2), pp.373-391.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Mass.: Addison-Wesley.
- Paker, D. F., DeCotis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, pp.160-177.

이화윤은 경기대학교에서 사회복지학 박사과정에 있다. 주요 관심분야는 사회복지정책이며 노인 분야 사회복지정책에 대한 연구를 하고 있다.

(E-mail: yuniyuni2@hanmail.net)

박경숙은 미국 시카고대학에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 현재 경기대학교 사회복지학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지정책, 사회복지행정, 노인복지이며, 현재 사회복지 전달체계, 노인복지서비스 정책 등을 연구하고 있다.

(E-mail: kspark@kyonggi.ac.kr)



## The Effect of Job Stress on Turnover Intention of the Longterm Care Workers

**Lee, Hwa Yoon**  
(Kyonggi Universtiy)

**Park, Kyung Sook**  
(Kyonggi University)

---

There is a serious concern for the quality of the long term care service due to high turnover rate of the longterm care workers. This study tried to find out the effect of job stress on turnover intention of the longterm care workers in Seoul area. The job stressors were measured with stress on role conflict, work load, organizational change, salary level, fringe benefit system, colleague relation and client relation. The findings show very high turnover intention and job stress level. The level of client relation stress was the highest. And the level of job stress lessened in order of the stress on organizational change, colleague relation, role conflict, fringe benefit system and salary level. The job stress factors which significantly influenced turnover intention were stress on role conflict, work load, salary level and colleague relation. In order to reduce the job stress level and turnover intention, need for personal relationship skill building, establishing a careful plan for stabilizing the number of longterm care service providers, teamwork building and management of conflict was suggested.

---

**Keywords:** Longterm Care Organization, Longterm Care Worker, Job Stress, Turnover Intention