

석사학위논문

요양보호사 근무시설 유형에 따른
직무만족도 비교 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정전공

강희자

2010년 2월

요양보호사 근무시설 유형에 따른 직무만족도 비교 연구

지도교수 남진열

강희자

이 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2010년 2월

강희자의 행정학과 일반행정전공 석사학위
논문을 인준함

심사위원장

①

위 원

①

위 원

①

제주대학교 행정대학원

2010년 2월

A Comparative Study on the Job Satisfaction
of Care Workers between Home Care and
Nursing Home

Hee-Ja Kang

(Supervised by Professor Chin-Yeol Nam)

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

2010. 2.

JEJU
1952

This thesis has been examined and approved.

Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구방법 및 과정	3
II. 이론적 고찰	5
1. 노인장기요양보험에 대한 연구 검토	5
2. 직무만족도에 대한 연구 검토	11
3. 선행연구를 통한 함의 도출	14
III. 연구방법	16
1. 연구대상 및 변수설정	16
2. 연구 가설설정 및 분석방법	18
IV. 실증분석결과	21
1. 응답자의 특성	21
2. 직무만족도 분석	26
3. 근무시설 유형에 따른 직무만족도 비교	50
4. 가설검증 및 함의	54
V. 결론	56
1. 연구의 요약	56
2. 연구의 한계 및 향후 연구과제	60
ABSTRACT	61
참 고 문 헌	63
부 록	67

표 차례

<표 1> 제주 총인구 중 65세 이상 노인 비율	1
<표 2> 조사도구	17
<표 3> 응답자의 개인적 특성	22
<표 4> 응답자의 업무관련 특성	24
<표 5> 직무만족도 질문지 구성 내용	26
<표 6> 개인적 특성별 직무만족도	29
<표 7> 업무관련 특성별 직무만족도	30
<표 8> 근무형태별 직무내용 만족도	32
<표 9> 근무일에 따른 직무내용 만족도	33
<표 10> 근무시간에 따른 직무내용 만족도	33
<표 11> 결혼여부에 따른 직무내용 만족도	34
<표 12> 근무형태별 보수 만족도	34
<표 13> 근무일에 따른 보수 만족도	35
<표 14> 근무시간에 따른 보수 만족도	35
<표 15> 관리대상 인원별 보수 만족도	36
<표 16> 결혼여부에 따른 보수 만족도	37
<표 17> 학력별 보수 만족도	37
<표 18> 연령별 직무스트레스	38
<표 19> 수행기간에 따른 직무스트레스	39
<표 20> 고용형태별 직무스트레스	39
<표 21> 근무형태별 직무스트레스	40
<표 22> 보수별 직무스트레스	41
<표 23> 근무일에 따른 직무스트레스	41
<표 24> 근무시간에 따른 직무스트레스	42
<표 25> 관리대상 인원별 직무스트레스	43
<표 26> 연령별 직업의 안전성·위상 만족도	44

<표 27> 수행기간에 따른 직업의 안전성·위상 만족도	44
<표 28> 근무일에 따른 직업의 안전성·위상 만족도	45
<표 29> 근무시간에 따른 직업의 안전성·위상 만족도	45
<표 30> 관리대상 인원별 직업의 안전성·위상 만족도	46
<표 31> 고용형태별 직업의 안전성·위상 만족도	47
<표 32> 근무형태별 직업의 안전성·위상 만족도	47
<표 33> 학력별 직업의 안전성·위상에 대한 만족도	48
<표 34> 결혼여부에 따른 직업의 안전성·위상에 대한 만족도	49
<표 35> 보수별 직업의 안전성·위상 만족도	49
<표 36> 근무시설 유형별 직무만족도	50
<표 37> 직무만족 하위요인에 대한 근무시설 유형별 직무만족도	51
<표 38> 근무시설 유형별 직무만족 하위요인 차이	53

그림 차례

<그림 1> 연구의 전개 과정	4
------------------------	---

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

2008년 고령자 통계에 의하면 우리나라 총인구 중 65세 이상 노인 인구가 차지하는 비율은 10.3%로 우리나라는 이미 2000년에 고령화 사회(전체인구 중 65세 이상 인구비율이 7% 이상 ~ 14% 미만인 사회)에 진입하였으며, 2018년에는 고령사회(전체인구 중 65세 이상 인구비율이 14% 이상)에, 2026년에는 초고령사회(전체인구 중 65세 이상 인구비율이 20% 이상)에 도달할 것으로 전망하고 있다. 제주특별자치도 역시 예외는 아니다. 다음 <표 1>을 보면 제주특별자치도 총인구 중 65세 이상 인구가 차지하는 비율이 계속 증가추세를 보이고 있고, 이미 2000년에 65세 이상 인구 비율이 8%로 고령화 사회에 진입하였고 2007년에는 11%나 차지하고 있다.

<표 1> 제주 총인구 중 65세 이상 노인 비율

	총인구(명)	65세 이상(명)	구성비(%)
1980	462,755	23,702	5.1
1985	488,576	25,438	5.2
1990	514,608	29,832	5.8
1995	519,394	33,756	6.5
2000	543,323	43,334	8.0
2005	559,747	55,795	10.0
2007	563,388	61,814	11.0

자료: 제주통계연보 2008 참조, 재구성

이와 더불어 평균 수명이 증가하면서 65세 이상 노인 의료비는 계속 증가 추세에 있다. 2007년 건강보험의 65세 이상 노인 의료비는 9조 813억 원으로 2006

년에 비해 22.8% 증가하였고, 전체 의료비 증가율 13.0%에 비해 크게 상회하고 있는 것으로 나타났다(건강보험심사평가원, 2007). 이처럼 고령화, 의료비 증가 추세와 함께 저출산, 핵가족화, 여성의 경제활동 확대에 가족 요양의 한계가 드러나면서 노인요양보장의 제도화가 절실했다. 이에 2005년 4월부터 2006년 3월까지 1차적으로 시범사업을 시행하였는데, 광주남구, 수원, 강릉, 안동, 부여, 북제주 등 6개 시군구 지역에서 65세 이상의 국민기초생활수급권자를 대상으로 실시하였다. 이후 2006년 4월부터 1년간 8개 시·군·구 1차 시범지역 외 부산북구, 완도군을 추가하여 65세 이상 일반 노인까지 확대하여 실시하였고, 2007년 5월 1일부터 2008년 6월 30일까지 본제도 시행 전 등급판정, 의사소견서, 장기요양서비스 지원체계 등 제도모형의 최종 점검을 하고 이에 발생하는 문제점을 보완하여 마지막으로 13개 시·군·구 지역으로 확대, 시범사업을 시행하였다. 이와 같이 3차년도의 시범사업을 거친 후 지난 2007년 4월 ‘노인장기요양보험법’이 제정, 2008년 7월 1일부터 시행되고 있다.

노인장기요양보험제도 시행에 따라 노인의 삶의 질 향상, 가족의 부양부담 경감, 여성 등 비공식적 요양인의 사회, 경제활동 활성화, 사회서비스 일자리 확대, 노인의료 및 요양의 전달체계 효율화, 고령친화산업 및 지역경제 활성화 등 여러 가지 효과를 기대하였고, 일부 보도에 따르면 효과가 나타나고 있다.

반면 시행 1년이 지나면서 제도의 조직, 인력 부분 등에서 문제점도 지적되고 있다. 엄기복(2009)에 따르면 신규인력과 기존 종사자에 대한 갈등문제를 지적하면서 제도개선이 필요하다고 하였고, 백영환(2008)은 요양보호사를 국가공인 파출부 제도라는 일부의 비유를 간과하지 말아야 하며 제도상에서 외면당하는 요양보호사의 근로조건을 향상시켜야 한다고 주장하고 있다. 허준수(2008)는 제도의 성공적인 운영에 핵심요소인 인력에 대한 논의가 중요하다고 하면서 요양보호사 자격, 교육기관, 교육과정 커리큘럼 등의 문제점을 지적하였다.

이에 본 연구의 목적은 요양보호사를 대상으로 근무시설 유형에 따른 직무만족도를 비교, 분석하는 것이다. 실시 1년이 지나면서 노인장기요양보험제도에 관한 연구가 활발히 시행되고 있으나, 아직 제주특별자치도에 관한 사례연구는 찾아볼 수 없어 본 연구의 의의가 있다 하겠다.

2. 연구방법 및 과정

1) 연구방법

본 연구는 근무시설 유형에 따른 요양보호사의 직무만족도를 비교하기 위하여 다음을 조사한다. 우선 관련 논문, 보고서, 세미나 자료 등의 문헌 연구를 통해 노인장기요양보험과, 직무만족도에 관해 검토한다. 요양보호사들을 대상으로 설문조사를 실시하고 이를 통해 얻어진 자료를 바탕으로 근무시설 유형에 따른 요양보호사의 직무만족도를 비교 분석하게 된다.

그리고 대상은 제주시에 위치한 시설에 근무하는 요양보호사와 재가요양보호사이며, 시간적 범위는 노인장기요양보험제도가 실시된 후 2009년 10월 현재까지로 한정한다.

2) 연구과정

연구의 전개과정은 <그림 1>에 제시된 것처럼 총 5장으로 구성되고, 각 장에서 다루어지는 내용을 설명하면 다음과 같다.

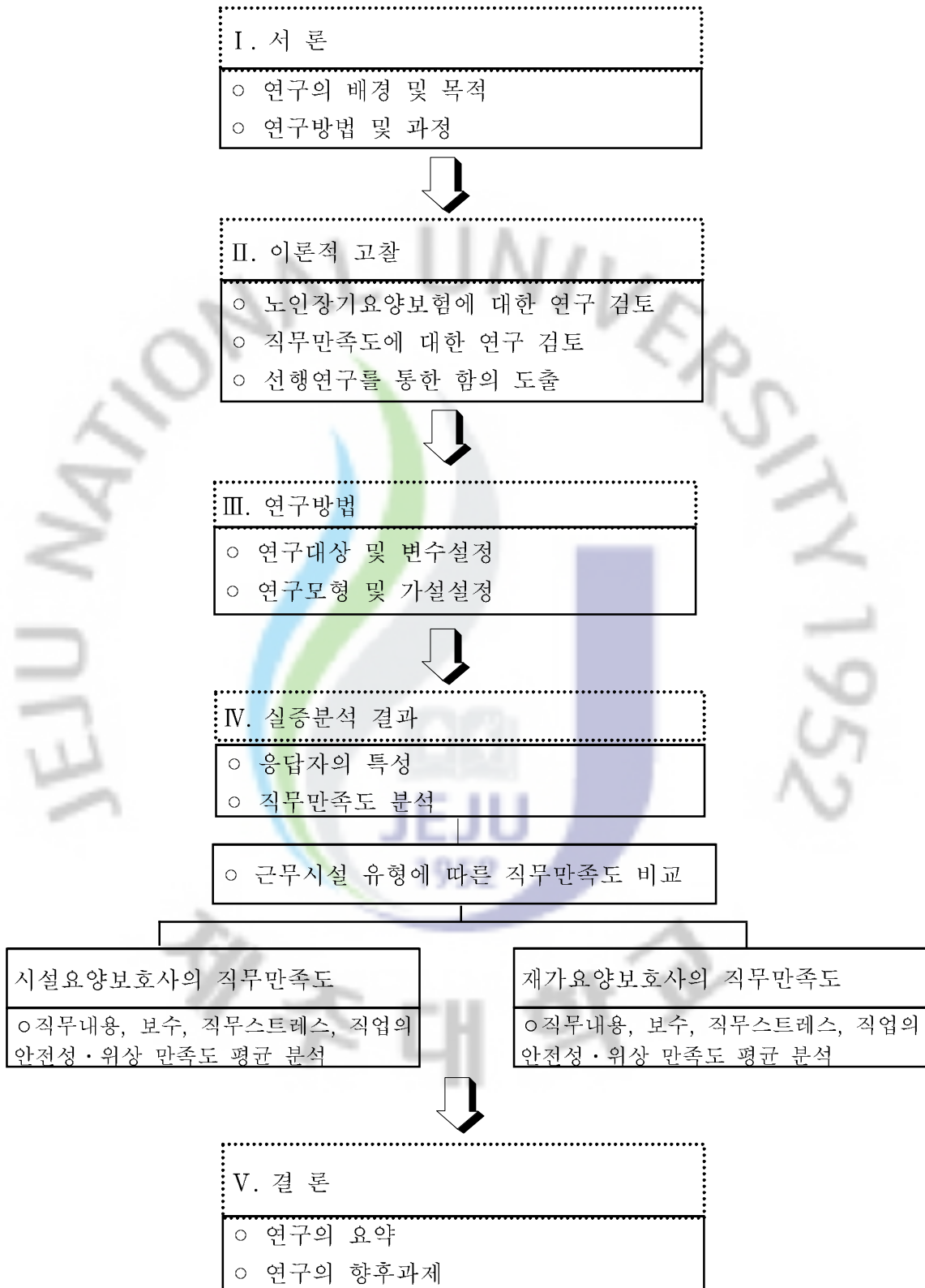
제1장은 서론이며, 제2장에서는 노인장기요양보험제도에 대해 전반적 검토를 하고, 선행연구 및 외국 사례를 고찰하면서 요양보호사의 역할을 제시하여 본다. 그리고 요양보호사의 직무만족도를 조사, 분석하기 위해 기존의 직무만족도에 관한 연구 중 특히 사회복지업무 종사자들의 직무만족도에 관한 연구를 통해 분석 방법을 고찰한다.

제3장에서는 직무만족도를 분석하기 위한 연구방법을 제시한다. 제주특별자치도 제주시를 중심으로 노인(전문)요양시설에 근무하는 요양보호사와 재가요양보호사를 대상으로 하여 설문내용을 구성한다.

제4장에서는 조사된 설문 내용을 분석하여 제주지역에서 근무하는 요양보호사에 대한 종합적인 평가를 제시한다.

마지막 장에서는 연구의 요약을 통해 정책적 제언을 제시하고, 향후 연구과제가 제시된다.

<그림 1> 연구의 전개과정



II. 이론적 고찰

본 장에서는 노인장기요양보험에 대한 기존연구를 검토하고 아울러 사회복지 업무 종사자들의 직무만족도에 관한 연구를 살펴봄으로써 본 연구에 적절한 방법을 모색한다.

1. 노인장기요양보험에 대한 연구 검토

노인장기요양보험은 사후적 치료 측면이 큰 국민건강보험과는 달리 의료서비스뿐 아니라 노인성 질환으로 일상생활이 힘든 노인들의 수발을 목적으로 한다는 점에서 포괄적 예방관리가 포함된 제도이다. 박성훈·김태일(2007)은 노인장기요양보험제도에 대해 기존의 형태와 달리 서비스 제공기관이 고객을 찾아 욕구를 조사하고, 맞춤 서비스에 따라 고객이 기관을 선택하는 적극적 복지개념으로의 전환이라고 하였다. 노인장기요양보험법 제1조(목적)에 보면 노인장기요양보험법은 ‘고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.’라고 명시하고 있다. 즉 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하는 것이 궁극적으로 가족, 국민 전체의 삶의 질 향상을 위한 조건으로 인식하고 있으며, 이에 대한 일정 부분은 국가가 부담하는 것을 제도화한 것이라 할 수 있다. 노인장기요양보험 제도에 관한 연구는 다음과 같다.

이용석(2003)은 급격히 증가하고 있는 우리나라 노인문제와 그에 따른 사회문제를 해결하기 위해 대책을 마련해야 할 필요가 있고, 독일과 일본의 사례연구를 통해 장기요양보험제도 도입의 타당성을 검토하였다. 외국의 사례를 연구하면서 보험자(사업의 주체), 피보험자(가입 대상자), 재원조달 방식, 요양급부로 크게 네

가지로 나누어 비교하면서 시사점을 도출, 정책적 제언을 하였다.

김근홍(2004)은 평균수명 향상과 노인의 의존성 증가로 인해 노인부양 및 수발 문제를 더 이상 사적영역에서 해결할 수 없게 됨을 인식, 세계 최초로 수발인력 부족문제에 대한 대비책으로 수발보험을 제도화한 독일의 사례를 연구하였다. 독일의 인구통계학적 변화가 얼마만큼의 수발인력 수요를 증가시켰는지 살펴보고, 수발보험의 의미와 기본취지, 필요성과 주요제도 전개과정, 수발보험 도입과 관련된 경제적 전제들을 살펴보면서 우리나라에 주는 시사점을 도출하였다.

권순만·박건희(2006)는 선진국의 장기요양을 위한 재원조달체계를 고찰하고 정책적 시사점을 모색하였다. 특히 선진국의 장기요양 재원조달체계를 새로운 사회보험체계를 도입한 국가(독일, 일본), 조세로 건강을 보장하는 국가에서 기존 사회보장 및 건강보장을 확대한 국가(덴마크, 영국, 미국), 사회보험으로 건강을 보장하는 국가에서 기존 사회보장과 건강보험의 영역을 확대한 국가(프랑스, 네덜란드)로 유형화하였다. 그리고 공적 장기요양제도의 주요 구성요소로 재원구조(조세, 사회보험, 민간보험, 본인부담), 수혜대상자와 급여수준, 급여유형(서비스 급여와 현금급여)을 구체적으로 살펴보고 우리나라에 정책방향을 제시하였다.

손용진(2007)은 장기요양보험은 의료·보건·복지가 통합된 서비스로 이를 연계할 케어매니지먼트의 역할이 중요하다고 강조하면서 케어매니지먼트의 이념, 등장배경, 의사소통 기술 등 우리 실정에 맞는 노년기 기능평가를 위한 도구개발의 시급함을 지적하였으며, 장기요양제도 정착을 위한 정책적 제언으로 현금급여의 도입, 연령이 아닌 기능 상태에 의한 급여제공의 필요성을 지적하였다.

전용호(2008)는 노인장기요양보험의 정보 제공 방안에 대해 3차 시범사업에서 정보가 어떻게 제공되고 정보의 활용을 위한 지원 업무에 대해 파악하면서 그 개선방안을 탐색하였다. 정보의 형식이 획일적이고 그 내용도 충분히 고려되지 않아 노인의 다양한 욕구를 충족시키기 어렵고, 정보와 이를 활용하기 위한 지원 업무가 충분히 고려되지 않아 노인들이 서비스 접근에 제약을 받을 것으로 분석되었다. 이를 극복하기 위해 정보의 형태와 내용의 다양화, 장기요양관리요원의 이용지원 업무 강화, 정보에 특히 취약한 독거노인 등에 대한 지원 강화 등을 제언하였다.

충북개발연구원(2008)에서는 1995년부터 현재까지 독일의 시설수발 서비스 실

행 경험과 2000년부터 시행된 일본의 시설 인프라 실태를 살펴보고, 한국에서의 제도 도입 논의 과정과 장기요양 대상자 수요를 예측하였으며 시설인프라 구축 계획 등을 살펴본 후 충북의 장기요양 대상자 규모와 시설 인프라 현황에 따른 문제점을 파악하였다. 그리고 장기요양 서비스 공급 주체의 다양화, 가정적인 그룹 홈의 확대, 소규모 다기능 시설화, 경로당의 재가복지시설로의 기능 전환 등을 정책대안으로 제시하였다.

이동영·이재현(2008)은 노인장기요양보험제도의 수급조건 내용을 국가별로 비교 평가하였다. 요양보험과 관련된 수급조건을 사회보험의 주요 수급조건으로서의 가입 및 기여조건과 사회적 위험 조건뿐 아니라 그 적용과정에서 중요한 관계가 있는 수급권(자) 조건, 개별급여수급조건, 병급조건, 수급 후 급여변동, 제한조건, 수급조건 관리기구 등의 항목으로 구분하여 살펴보았다. 이 세부항목들을 독일, 일본과 비교하여 현재 정책의 지향점을 고찰하고 야기되는 문제점과 그 개선방안을 도출하였다.

이용석(2008)은 노인장기요양보험법이 시행되기 전에 향후 시행과정에서 발생할 수 있는 보험자의 업무, 요양심사청구, 자원조달방식, 요양절차, 요양기관의 지정 또는 선정에 관한 문제점들을 살펴보고 그에 대한 대책을 제시하였다.

서동민(2008)은 노인장기요양보험의 재정구조의 특징을 대상의 포괄 및 인정의 제한, 급여의 단순화 및 현금급여의 도입, 보험자의 장기요양관리기능의 강화, 국가부담의 최소화화 및 본인일부부담의 차등화로 제시하였다. 재정모형의 추계대상은 장기요양대상자수, 장기요양급여비용, 자원분담으로 정의하여 각 변수를 포함하는 기준·고위·저위·정책 시나리오를 상정하여 분석한 결과 이용자수가 2008년 147천명에서 2030년 398천명으로 3배가 증가하며 급여비용은 2008년 5,833억 원에서 2030년에는 6조 6,626억 원으로 매년 8% 수준으로 증가할 것으로 전망하였다. 이를 통해 재가한도액사용률의 합리적인 예측과 관리, 재가와 시설서비스 간의 적정구성의 확보, 수급권자와 가입자의 일치, 국민건강보험과의 관계를 명확히 할 필요성 등에 대해 제언하였다.

석재은(2008)은 노인장기요양보험 시행 후 급여종류별 수가의 개발 경로를 살펴보고 일본, 독일, 미국 등과 비교하여 어떤 특성이 있는지 살펴보고, 수가개발의 타당성과 현실성을 평가하였으며, 이를 기반으로 향후 수가재산정을 위한 정

책과제를 제안하였다.

송신섭(2008)은 노인장기요양보험제도의 개념, 필요성, 서비스 형태 등을 살펴 보면서, 일본과 독일의 장기요양보험제도와 한국 노인장기요양보험제도와 비교하여 한국의 현실에 맞게 발전방안을 모색하였다.

정재욱(2009)은 일본의 개호보험제도와 한국의 노인장기요양보험제도의 운영구조의 특징을 비교 고찰하였고, 주요 요인은 보험자, 피보험자, 노인요양서비스 공급기관 및 정부 등이다. 이 요인들을 중심으로 제도운영과정에 따른 국가별 차이점을 설명하였는데 한국은 일본에 비해 상대적으로 행정관리 및 효율성을 중시하며, 피보험자에게 재정 부담을 더 지우고, 이용 가능한 서비스체계가 단순한 운영구조로 되어 있다고 평가하였다.

신혜정(2009)은 서울시 소재 3차 의료기관 3곳에서 현재 환자를 돌보고 있는 환자의 보호자 300명을 대상으로 경증과 중증 두 가지 유형의 가상의 시나리오 및 구조화된 설문지를 제시하여 이 상황에 대한 실제 현금급여 선호도를 확인하여 노인장기요양보험 급여방식에 현금급여 도입의 필요성을 인식하였다. 아울러 가족수발에 대한 걱정 현금급여액을 추정함으로써 미래 현금급여 도입 시 수가 산정을 위한 기초 자료로 활용할 수 있게 하였다.

이준우·서문진희(2009)는 노인장기요양보험 재가서비스를 대상자체계, 급여(서비스)체계, 재정체계, 전달체계의 영역으로 구분하여 다양한 문제점과 원인을 파악, 분석하였다. 나타난 문제점으로 첫째, 대상자 체계에서는 가입대상자와 서비스 대상자의 불일치, 수요자 추계의 문제점 및 등급판단 관련 문제 등이 있고, 둘째, 서비스 체계에서는 서비스 인력의 전문성 결여, 방문요양기관 인력기준 완화로 인한 서비스 질 저하, 서비스 이용시간 제한의 불합리성 및 방문요양 수가의 등급별 균등지급의 문제가 있는 것으로 나타났다. 셋째 재정체계에서는 본인 부담금과 비급여항목으로 인한 이용자 부담 과중, 기존 운영비 지원기관에 대한 지원중단으로 서비스 사각지대 발생, 구조조정 및 파트타임 증가로 서비스 질 저하 문제가 나타났고, 넷째, 전달체계에서는 서비스의 질 관리체계 미비, 재가장기요양기관 남설로 인한 과다 경쟁, 영리적 운영으로 인한 서비스 공공성과 질 저하, 대상자 모집의 어려움으로 인한 운영난 및 요양보호사 교육기관 난립으로 인한 과다배출과 부실교육 등의 문제를 제시하면서 이 결과에 근거하여 정책적 제

언을 하였다.

이윤경(2009)은 Andersen의 행동모델에 기반을 두어 노인장기요양서비스 이용 형태를 결정하는 소인요인과 자원요인, 욕구요인의 영향을 검증하는 연구모형을 구성하였고, 노인장기요양보험 2차 시범사업의 서비스 이용권리가 있는 요양 1~3등급의 노인 5,497명의 서비스 이용 자료를 활용하여 보험 체계 내에서 공적보호서비스(시설보호서비스와 재가보호서비스)를 이용하게 되는 요인과 두 서비스 유형간의 선택을 결정하게 되는 요인을 밝혔다.

노인장기요양보험에 관한 연구는 제도 시행 전부터 진행되었고, 2008년 7월 1일 시행 이후에도 활발히 진행되고 있다. 제도 시행 전에는 제도 도입의 필요성, 외국사례를 연구하면서 우리나라에 주는 시사점을 도출하는 연구와, 자원조달방식, 케어 매니지먼트, 인프라구축 방안, 수급조건 등 각 분야별로 야기될 수 있는 문제점에 대한 연구가 주로 진행되었다. 제도 시행 이후에는 개선방안, 효율적 제도운명을 위한 수가개발 등 제도를 발전적으로 운영할 방안에 대해서 모색한 연구, 실제 이용자들이 요양보험 서비스를 결정하는 요인을 찾는 연구와 그리고 외국의 제도와 비교하여 시사점을 도출하는 연구들이 진행되고 있다.

특히 노인장기요양보험 요양보호사에 관한 연구들을 보면 다음과 같다. 우선 노인장기요양보험 제도 도입 전에 노인 간호 분야에 관한 연구를 살펴보면, 노인 전문간호사의 역할(이경자 등, 2004), 노인에 대한 간호사의 태도와 간호교육의 필요성(박선영, 박영숙, 2007) 등의 연구가 있었다. 또한 간병인에 대한 연구도 진행되었는데 종합병원 입원환자 대상의 이용양상과 만족도에 관한 연구(주영희, 1994), 간병인실태와 간병활동(송명순, 1992), 역할수행정도(최연옥, 2002), 만족도(전귀숙, 2001) 조사가 있었으며, 병원 중심의 간병인 간병업무와 교육실태(최명희, 2005)와 노인시설과 관련하여 최향석(2006)의 간병인 실태와 간병활동에 대한 연구가 있었다.

요양보호사에 관한 연구는 우선 조남옥·고성희·김춘길·양수·오경옥·이숙자·정유진(2008)에 따르면, 치매나 뇌졸중 노인을 돌보는 가족, 간병인, 그리고 간호사를 대상으로 향후 노인장기요양보험의 실시로 활성화될 요양보호사의 교육 내용을 조사하여 비교한 연구로, 가족, 간병인, 간호사가 인지하는 노인요양보호사 교육내용의 중요도를 조사, 비교하고, 활동이 요구되는 기관을 조사, 비교하

였다. 이 연구에서 정의한 노인요양보호사는 노인장기요양보험의 실시로 재가 또는 시설에서 대상노인에게 신체활동수발과 일상가사지원을 하는 전문간병인력을 말한다. 노인복지법 제39조의 2의 1항 “노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지가족부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다”를 통해 요양보호사는 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 자로서 요양보호사 자격을 취득한 인력이라고 정의할 수 있다.

장우심(2009)은 요양보호사, 수혜자, 관리자를 설문조사한 결과를 통해 양질의 요양보호서비스를 제공할 수 있는 전문성을 갖춘 요양보호사 양성을 위해 다음의 제언을 하였다. 첫째, 요양보호사들이 일정수준의 지식, 기술, 실습, 훈련을 받을 수 있도록 교육 강사의 연수와 소정의 자격부여가 우선되어야 하며 이를 위한 교육지원 연수센터 설립이 되어야 한다. 둘째, 요양보호사 양성기관에 대한 인증제도가 도입되어야 하고, 셋째, 직업능력부여 및 향상에 대한 적절한 평가와 치우개선이 되도록 요양보호사 자격취득을 시험제도로 전환되어야 한다. 넷째, 현행 제도의 요양보호사 보수교육을 매 2년에서 매 1년마다 실시할 것을 제안하였다.

조추용(2007)은 노인장기요양보험제도와 요양보호사에 대한 내용을 전체적으로 소개하면서 요양보호사의 전문성을 모색하는 차원에서 여러 제언을 하였다. 첫째, 요양보호사의 역할과 영역에서 폭넓은 지식과 경험을 체득하고, 노인들에게 최적의 서비스를 제공할 수 있는 영역과 역할이 부여되어야 할 것이며, 둘째, 간호, 영양, 물리치료 영역까지 포괄하여 서비스를 전개할 수 있는 능력이 확보되어야 할 것이다. 셋째, 요양보호사 구성원들에게 비전을 제시하고, 적극적인 홍보로 전문직으로서 정착되게 하여야 할 것이고, 넷째, 요양보호사가 업무상 갖추어야 할 윤리강령이 제정되어야 하는 등으로 제시를 하였다.

박수희·박수정(2008)은 일상생활동작의 전문가인 작업치료사들의 업무를 살펴 보면서 요양보호사들의 질적인 교육의 질을 도모하고자 한 연구로, 요양보호사는 치매나 뇌졸중 등 케어를 필요로 하는 대상자에게 적절한 서비스를 제공해야 하는 점에서 체계적이고 효율적 관리가 필요하다고 하였다.

이미자(2008)는 요양보호사 교육과 관련된 제도를 간략히 소개하면서, 인력수

급의 문제점으로 공급과잉으로 심각한 취업난, 처우의 하향 조정, 요양서비스의 질적 저하가 예상된다고 하였다. 교육의 문제점으로는 교육 강사의 자격, 실질적으로 이뤄지지 못하고 있는 실습 교육 등을 제시하였고, 제도의 문제점으로 요양보호사 1급과 2급의 업무 한계가 불분명하다는 점을 들면서, 전문성 강화방안이 필요하다는 점을 역설하였다.

정여숙(2008)은 요양보호사 교육생의 특성과 주관적 삶의 질, 그리고 내적·외적 통제위 성격 정도를 확인하기 위한 연구로 요양보호사 교육생들의 일반적 특성에 따른 주관적 삶의 질 정도를 파악하고, 내적·외적 통제위 성격 정도를 파악하였으며, 두 변수간의 상관관계를 파악하였다. 그 결과 요양보호사 교육 전·후 주관적인 삶의 질과 통제위 성격에 대한 비교 연구가 필요하고, 내적·외적 통제위 성격을 강화 또는 조절할 수 있는 교육프로그램의 개발이 필요하다는 제안을 하였다.

2. 직무만족도에 대한 연구 검토

직무만족은 가치, 신념 및 요구 등의 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적 태도이거나, 현재의 직무에서 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취 등과 같은 근무조건에 대하여 만족하는 정도라고 할 수 있다(문영미, 2007). 직무만족의 정도를 나타내는 직무만족도의 정의에 대해서 최병우(2004)는 ‘자신의 직무에 대한 애착, 열의 등의 긍정적 감정 상태’라고 정의하면서 직무수행 중에 동기와 욕구가 충족될 때 직무만족도가 강화될 수 있다고 하였다. 이지영(2003)은 ‘개인의 직무에 대한 적응을 말하며, 조직 환경과 개인특성과의 상호 작용의 결과로 생기는 것’이라고 하였다. 직무만족에 관한 연구는 각 분야에서 활발히 진행되고 있고 그 중에서도 사회복지 관련 종사자들의 직무만족에 관한 연구를 검토하여, 요양보호사의 직무만족도를 측정하는 도구를 설계해 보고자 한다.

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서 Jurgenson(1978)은 발전, 복리후생, 자부심, 동료, 작업시간, 감독, 안전, 작업유형, 작업조건이 영향을 미친다고 하였고, Smith, Kendall&Hullin(1969)의 직무만족 결정요인은 직무자체, 임금, 감독자,

동료자를 주요 요인으로 제시하였다. Seals(1997)는 동료, 직장 내의 일, 보수, 안전, 동기부여조건, 환경 요인을 지적하였고, Steers(1984)는 직무, 보수, 승진기회, 상사, 동료 등의 5가지 요인을 제시하였다(신철우, 2007 재인용).

오원철(1995)은 연령, 성별, 학력, 종교 등의 개인적 특성과 일의 수행시간, 일의 난이도와 같은 직무와 관련된 요인, 직원상하관계를 의미하는 조직적 요인, 작업장이나 사무실과 같은 환경적 요인 등이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

양수·이경주·유숙자(2004)에 따르면, 직무환경에 대한 평가는 다양한 직무만족 관련 요인은 크게 세 가지로 기대, 동기, 가치, 성격, 경험, 훈련 등의 개인의 특성과 업무내용, 대상자의 행태, 대상자와의 상호작용 특성 등의 업무와 관련된 특성, 자원, 조직체계, 보수, 직업적 전망 등의 업무환경에 대한 평가로 나뉘 볼 수 있다고 하였다. 그리고 개인이 만족할 수 없을 때 생산 및 효율성은 저하되고 조직의 목표 또한 달성될 수 없게 된다는 면에서 직무만족은 중요하게 고려되어야 한다고 하였다.

양승백(2005)은 재가노인복지시설종사자의 직무만족 중 임금, 승진, 시설근무환경에서 만족수준이 낮게 나타난다고 하였고, 김병(2006)은 경상남도지역 노인복지시설종사자를 대상으로 연구한 결과, 직무만족수준이 높지 않았고 그 중 역할갈등 요인에서 가장 낮은 직무만족이 나타났다.

남미애 외 2인(2006)은 사회복지생활시설 종사자를 대상으로 조사한 결과, 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 사회적 인정, 직무자체, 고객과의 관계, 급여, 상급자와의 관계, 근무여건, 추진력에서 유의한 결과가 나타났고 사회복지시설 종사자와 관련된 제도적·행정적 기반이 개선되었음에도 불구하고 종사자의 직무만족은 높지 않은 수준으로 나타났다고 하였다.

강홍구(2006)는 사회복지사의 직무만족에는 자율성, 피드백, 정체성, 전문성, 필요성의 직무특성과 자기효능감과 같은 직무특성이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

유혜영(2006)은 사회복지시설 중 생활시설과 이용시설 종사자의 직무만족을 비교한 연구에서 이용시설 종사자가 생활시설 종사자보다 높은 만족수준을 보였고, 근무환경에 대해 생활시설 종사자의 불만족이 큰 것으로 나타났다.

박영준(2007)은 사회복지사들의 여가태도와 여가만족 및 조직유효성의 관계 연구에서 직무만족도 결정 요인에서 복리후생을 가장 중요하게 보았다.

차명진·제석봉(2009)은 대구시 전체 노인생활시설 24개소에 근무하는 사회복지사를 대상으로 자료를 수집하여 직무 및 조직특성과 직무만족도의 관계에서 전문직업적 정체성의 효과를 살펴보았다. 연구 결과, 직무 및 조직특성, 전문직업적 정체성, 직무만족에 대한 대상자들의 인식은 직무만족이 가장 높았고, 다음으로 전문직업적 정체성, 직무특성, 조직 특성 순으로 나타났다. 전문직업적 정체성을 매개변수로 사용할 때 직무만족에 대한 직무특성과 조직특성의 영향력이 감소되어 전문직업적 정체성의 부분적 매개효과를 확인하였다.

정성배(2008)는 대도시, 소도시, 농촌지역 노인복지시설 종사자의 전체 직무만족수준을 알아보고, 직무만족요인에 지역별로 차이가 나는지를 살펴보았으며, 직무만족을 증진시킬 수 있는 방안을 고찰하면서 '노인장기요양보험제도'의 성공을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다. 연구결과 소도시 종사자가 다른 지역보다 직무내용에 대한 만족이 높게 나타났고, 승진과 보상에 대한 만족도 높게 나타났으며, 상사에 대한 만족도 높게 나타났다. 이에 따라 지역별로 차이가 없이 직무만족 증진을 위한 개입방법을 모색하여 직무교육 강화, 조직 구조 개편에 따른 승진체계 구축, 간부직의 자격증 제도 신설 등의 방법을 제안하였다.

김창욱·원정숙(2007)은 노인 단기보호시설 종사자의 직무만족, 대인관계 적절성 및 직무특성의 정도를 확인하고 그 상관관계를 파악하였는데, 대인관계 적절성과 직무만족 간에 유의한 정적인 상관관계를 나타내었고, 직무특성과 직무만족, 대인관계 적절성 간에도 유의한 정적인 상관관계를 나타내었다. 즉 대인관계 적절성의 수준이 높으면 직무만족이 높아지고 직무특성에 대한 인식이 높으면 직무만족과 대인관계 적절성이 높아지는 것으로 나타났다.

문영미(2007)는 노인복지시설 최고 관리자 리더십 유형에 따른 임파워먼트와 직무만족의 영향을 분석하여 조직 효율성을 증대시키는 방안을 모색하였다. 연구결과 노인복지시설종사자들 중에서 여자보다 남자가 직무만족 수준이 높은 것으로 나타났고 직원 수가 적을수록, 노인복지시설 운영자의 변혁적 리더십 수준이 높을수록 직원들의 임파워먼트와 직무만족의 수준이 높게 나타났다.

기존의 연구를 검토한 결과, 본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 요인으

로 크게 직무(자체) 내용, 보수, 이용자와의 관계, 직무스트레스, 직업의 전망·위상으로 정할 것이다. 특히 시설이나 근무유형에 따라 직무만족 수준이 차이가 나는 것을 감안하여 요양보호사가 근무하는 시설 유형에 따라 직무만족 수준을 비교 분석하고자 한다.

3. 선행연구를 통한 함의 도출

기존의 선행연구를 검토한 결과 노인장기요양보험 제도와 관련해서는 주로 제도 도입의 필요성, 제도운동을 위한 방안, 각 분야별로 발생할 수 있는 문제점에 대해 분석한 연구들에 주로 초점이 모아졌고, 사회복지시설 중 노인생활시설에 근무하는 종사자들을 대상으로 직무만족도 차이, 또는 대도시, 소도시, 농촌지역 종사자들의 지역별 차이, 만족도를 구성하는 요인들의 상관관계 등에 관한 연구가 있었다.

즉 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 연구를 보면 종사자의 지역별 직무만족, 그리고 시설 유형에 따른 종사자의 직무만족과 관련한 연구들이었다. 그리고 장기요양보험 제도는 이전에 주로 가족에 의해 해결되었던 노인 수발문제를 사회연대 원리에 따라 국가와 사회가 서로 분담하자는 취지로 시행되고 있는 제도로, 총 3차 시범사업을 운영한 결과 종사인력에 대한 중요성을 인식하고 새롭게 형성되고 있는 요양보호사와 관련한 정책운영이 중요한 요소로 평가되었다. 이에 노인장기요양보험 제도가 시행된 지는 1년 여가 지났지만, 요양보호사들을 대상으로 그들의 직무만족을 조사할 필요가 있다고 인식되었다. 특히 기존 선행연구에서 노인장기요양보험 재가서비스에 관하여 분석된 연구가 있고, 사회복지업무 종사자에 관한 연구는 시설에 종사하고 있는 사회복지사들의 직무만족에 관한 연구가 선행된 것을 통해 보면, 노인장기요양보험제도는 서비스 유형이 크게 두 가지로 나뉘어 시행되고 있으므로 재가 요양보호사와 시설 요양보호사간 직무만족을 비교, 분석할 필요가 있을 것이다.

따라서 본 연구와 기존의 연구와의 차별성을 찾는다면 노인장기요양보험 제도 시행 이후 요양보호사들을 대상으로 직무만족도를 설문 조사한 연구라는 점과

특히 제주 지역에 장기요양보호사들을 대상으로 한 선행 연구가 없다는 점에서 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.



III. 연구방법

본 장에서는 직무만족도에 대한 선행 연구를 바탕으로 연구대상 및 변수를 설정하고, 시설 요양보호사와 재가 요양보호사의 직무만족을 비교 분석하기 위한 연구방법에 대해 살펴봄으로써 본 연구에 적절한 방법을 모색한다. 여기서 시설 요양보호사와 재가 요양보호사 유형은 노인장기요양보험법 제23조(장기요양급여의 종류)에서 명시한 기준을 참고하여 구분하고자 한다. 재가 요양보호사는 재가급여를 담당하는 요양보호사로서, 재가급여에는 장기요양원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 방문요양, 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 방문목욕, 장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 방문간호, 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 주·야간 보호가 있다. 이 밖에 수급자를 보건복지부령으로 정하는 범위 안에서 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 단기 보호, 수급자의 일상생활·신체활동 지원에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 기타재가급여로서 대통령령으로 정하는 것이 있다.

시설 요양보호사는 장기요양기관이 운영하는 노인복지법 제34조에 따른 노인 의료복지시설(노인전문병원 제외) 등에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여 업무를 수행하는 요양보호사를 말한다.

1. 연구대상 및 변수설정

본 연구대상 지역은 제주특별자치도 제주시로 하였고, 연구대상은 제주시 소재

노인복지시설에 근무하는 종사자를 대상으로 하였다. 그 이유는 1차 시범사업 지역에 속한 북제주군 지역을 포함하는 지역일 뿐 아니라, 서귀포시 지역의 요양보호사 인력이 그리 많지 않고 현재 제도시행이 그리 오래되지 않은 시점에서 지역별 비교 분석은 큰 의미가 없기 때문이다.

현재 노인장기요양보험제도 시행과 관련하여 제주시 현황을 살펴보면, 제도를 시행한 이후 제주특별자치도 제주시에 소재한 장기요양기관으로 등록된 시설은 157개소로, 그 중에서 시설급여를 제공하는 시설은 25개소(노인요양시설 24개소, 공동생활가정 1개소, 전문요양시설은 없음)가 있으며, 재가시설은 나머지 132개소이다(방문요양시설 48개소, 방문목욕 34개소, 주·야간보호 18개소, 단기보호 16개소, 방문간호 6개소, 복지용구 10개소). 그리고 요양보호 서비스를 제공하고 있는 요양보호사로 등록된 활동 인력은 1300여명에 이른다. 그 중에서 법인 생활시설 11개소, 재가장기요양기관(법인, 개인 모두 포함) 14개소에 2009년 11월 2일부터 11월 13일까지 직접 방문하여 350부의 설문지를 배부하고, 12월 7일까지 총 320부를 회수하였으며, 그 중 연구사용에 부적합한 질문지 66부를 제외하고 254부를 연구 자료로 사용하였다.

본 연구에서는 독립변수로 요양보호사 개인의 일반적 사항으로 구성하고, 종속변수로 직무만족도를 구성하였으며, 특히 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 크게 직무(자체) 내용, 보수, 이용자와의 관계, 직무스트레스, 직업의 전망·위상으로 구분하여 25문항으로 구성하였으며 그 항목은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 조사도구

분류	내용		문항번호	문항수
일반적 특성	개인적 특성	연령, 결혼여부, 학력, 종교,	27, 32-34	4
	업무 관련 특성	요양보호 업무수행기간, 고용형태, 근무형태, 등급, 자격증, 근무일수, 근무시간, 요양보호관리대상, 보수	28-31, 35-40	11
직무	직무내용 만족도		1-7	7

만족	보수 만족도	8-13	6
	이용자와의 관계	14-15	2
	직무 스트레스	16-19	4
	직업의 안전성, 위상 만족도	20-25	6
계			40

요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 변수로 개인적 특성은 4문항, 업무 관련 특성은 11 문항으로 구성하였다. 개인적 특성의 하위 변수는 연령, 결혼여부, 학력, 종교로 연령은 개방형 질문으로 구성하였고, 결혼여부는 미혼과 기혼, 기타로 구분, 종교는 무교, 불교, 기독교, 천주교, 기타 종교로 구분하였다.

업무 관련 특성은 요양보호 업무수행기간은 개방형 질문으로 구성하였고, 고용 형태는 정규직과 비정규직으로, 근무형태는 고정 근무, 3교대 근무, 2교대 근무, 시간제 근무, 기타로, 요양보호사 등급은 1급, 2급, 유예로, 자격증은 중복 응답을 가능하게 하였으며, 근무일수, 근무시간, 요양보호 관리대상 등은 개방형 질문으로 구성하였다. 보수는 50만원부터 200만원까지 25만원씩 나누어 선택하게 하였다.

직무만족을 측정하기 위해 직무내용(7문항), 보수(6문항), 이용자와의 관계(2문항), 케어와 관련된 직무스트레스(4문항), 직업의 안전성·위상(6문항) 등 25문항으로 구성하였다. 측정은 5점 리커트 척도를 이용하여 측정하였고, 자신의 직무에 전혀 만족하지 않는 경우에는 '전혀 그렇지 않다' 1점, 각 해당되는 항목에 '별로 그렇지 않다' 2점, '그저 그렇다' 3점, '대체로 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점을 부여하였다.

2. 연구 가설설정 및 분석방법

설진화(1999)의 연구에서 보면, 근무경력이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 이런 점에서 볼 때 요양보험제도가 시행된 기간이 짧다 하더라도 기간 내에 요양보호사 업무 수행기간이 높으면 높을수록 직무만족도가 높아질 확률이

클 것이다. 그러므로 <연구가설 1>은 “요양보호업무수행기간이 길수록, 직무만족도가 높을 것”이다.

정명희(2004)는 ‘노인 전문병원 간병인의 노인에 대한 태도에 관한 연구’에서 근무일수가 많을수록 만족도가 높게 나타났다. 김난희(2002)는 ‘특수학교 생활지도원을 대상으로 한 조사’에서 근무시간을 조정하여 과중한 업무 부담을 덜어 줄 필요가 있다고 하였다. 이에 <연구가설 2>는 “1주일 평균 근무일수가 많을수록, 직무만족도는 낮아질 것”이다. 아울러 <연구가설 3>은 “1일평균 근무시간이 많을수록, 직무만족도는 낮아질 것”이다.

김미경(2002)은 생활지도원의 재충전 및 전문성 제고를 위해 2교대 근무제를 실시하도록 권고하였고, 김광진(2006)은 교대근무를 하는 간호조무사 집단이 그렇지 않은 조무사보다 만족도가 높게 나타났다. 이에 <연구가설 4>는 “요양보호근무를 교대로 할수록, 직무만족도는 높아질 것”이다.

설문조사를 하기 전에 요양보호사 및 담당 공무원과 면접, 예비조사를 한 결과, 요양보호 관리대상자 인원수에 따라 직무만족도가 영향을 받는 것으로 나타났다. 이에 <연구가설 5>는 “요양보호 관리대상 인원이 많을수록, 직무만족도가 낮아질 것”이다. 아울러 <연구가설 6>은 “요양보호 관리대상 인원 중 요양보호를 받은 후 건강상태가 양호해진 인원이 많을수록, 직무만족도가 높아질 것”이다. 그 밖에 결혼 여부, 학력, 종교, 보수, 자격증 소지 여부에 따른 직무만족도를 분석하고, 근무시설 유형에 따른 요양보호사의 직무만족도를 비교, 분석할 것이다.

즉 본 논문에서 설정한 연구가설은 다음과 같이 정리할 수 있다.

- 가설 1. 요양보호 업무수행기간이 길수록 요양보호사의 직무만족도가 높을 것이다.
- 가설 2. 1주일 평균 근무일수가 많을수록 요양보호사의 직무만족도는 낮아질 것이다.
- 가설 3. 1일 평균 근무시간이 많을수록 요양보호사의 직무만족도는 낮아질 것이다.
- 가설 4. 요양보호 근무를 교대로 수행할수록 요양보호사의 직무만족도는 높아질 것이다.

가설 5. 요양보호 관리대상 인원이 많을수록 요양보호사의 직무만족도가 낮아질 것이다.

가설 6. 요양보호 관리대상 인원 중 요양보호를 받은 후 건강상태가 양호해진 인원이 많을수록 요양보호사의 직무만족도가 높아질 것이다.

수집된 자료의 분석은 SPSS/WIN 12.0 통계 프로그램을 사용하여 수행하였다.

첫째, 요양보호사의 일반적 특성(개인적 특성, 업무와 관련된 특성)을 살펴보기 위해 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.

둘째, 일반적 특성에 따른 직무만족도의 평균을 분석하였다.

셋째, 요양보호사 근무시설 유형에 따른 직무만족도를 비교하기 위하여 우선 직무만족도 문항의 신뢰도 분석을 하고, 독립변수 특성에 따라 근무시설 유형을 요인으로 설정하여 직무만족도를 종속변수로 하는 t-검정 및 일원배치변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

IV. 실증분석결과

본 장에서는 요양보호사의 일반적 특성에 따른 직무만족도를 분석하고, 근무시설 유형에 따른 직무만족도를 비교함으로써 종합적인 평가를 제시할 것이다. 제주시에 소재한 시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 설문조사 결과를 바탕으로 분석할 것이다.

1. 응답자의 특성

1) 응답자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성을 개인적 특성, 업무 관련 특성으로 나눠서 각각 <표 3>, <표 4>에 소개하였다. 우선 응답자의 연령을 보면 20대가 20명으로 전체 응답자의 7.9%를 차지하였고, 30대는 42명(16.6%), 40대는 123명(48.6%), 50대는 55명(21.7%), 60대 이상은 13명(5.1%)으로 나타나, 요양보호사의 연령대는 40대가 가장 많았고, 40대 이상이 전체 응답자중 75% 이상으로 높았고 평균은 44.08세로 분석되었다.

응답자의 결혼여부에 관한 특성을 보면 기혼자가 미혼이나 기타 응답자보다 높은 비율을 차지하여 81%를 차지하고 있다. 학력수준은 '고등학교 졸업'이 138명(55.0%)으로 '대학교 졸업' 84명(33.5%)보다 많았고, 대부분 고등학교 졸업 이상이었다. 종교는 '불교'가 87명(34.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 '종교 없음' 63명(24.9%), '기독교' 52명(20.6%), '천주교' 39명(15.4%), '기타 종교' 12명(4.7%) 순으로 나타났다.

<표 3> 응답자의 개인적 특성

구 분		빈도(%)	평균±표준편차
연 령	20세 이상-29세 이하	20(7.9)	44.08±9.189
	30세 이상-39세 이하	42(16.6)	
	40세 이상-49세 이하	123(48.6)	
	50세 이상-59세 이하	55(21.7)	
	60세 이상	13(5.1)	
결혼여부	미 혼	42(16.7)	-
	기 혼	204(81.0)	
	기 타	6(2.4)	
학 력	초등학교 졸업 이하	6(2.4)	-
	중학교 졸업	20(8.0)	
	고등학교 졸업	138(55.0)	
	대학교 졸업	84(33.5)	
	대학원 재학 이상	3(1.2)	
종 교	종교 없음	63(24.9)	-
	불 교	87(34.4)	
	기독교	52(20.6)	
	천주교	39(15.4)	
	기타 종교	12(4.7)	
계			

본 연구 대상자의 업무 관련 특성은 <표 4>에 나타난 것처럼, 우선 요양보호 업무 수행기간을 보면 '1년 미만'이라고 응답한 대상자가 111명(44.2%)으로 가장 많았고, 다음으로 '1년 이상-2년 미만' 97명(38.6%), '2년 이상' 43명(17.1%) 순으로 나타나, 1년 이상 근무자가 약 55%를 차지하는 것으로 보아 노인장기요양보

협제도 시행 전부터 노인이용복지시설 등에서 노인을 대상으로 서비스를 제공했던 복지 관련 종사자들이 요양보호 업무를 계속해서 이어 나가는 경향이 있는 것으로 보인다.

고용형태는 '정규직'이 116명(47%)으로 '비정규직' 131명(53%)보다 적게 조사되었고, 근무형태는 '시간제 근무'가 109명(43.1%)로 가장 많이 나타났으며, 다음으로 '3교대 근무' 74명(29.2%), '고정 근무' 49명(19.4%), '2교대 근무' 11명(4.3%), '기타' 10명(4.0%) 순으로 나타났다.

요양보호사 등급은 1급이 가장 많았는데 233명(94.0%)이고, 다음으로 2급은 11명(4.4%), 유예는 4명(1.6%) 순으로 나타났다.

요양보호사가 소지하고 있는 자격증은 매우 다양하였는데, 2개 이상의 자격증을 보유하고 있는 요양보호사도 있었다. 복수 응답을 허용하여 분석한 결과를 보면 '사회복지사' 자격증을 소지하고 있는 요양보호사가 58명(19.1%), 기타 자격증을 소지한 이는 58명(19.1%)로 가장 많았고, 다음으로 '케어복지사' 46명(15.2%), '간병인' 20명(6.6%), '가정봉사원' 18명(5.9%), '간호조무사' 17명(5.6%) 순으로 나타났다. 특히 자격증이 없는 경우도 86명(28.4%)이나 있어 요양보호사의 전문적 자격이 필요할 것으로 보인다.

1주일 평균 근무일수를 보면 '5일 이하'가 128명(50.6%), 5일을 초과하여 근무하는 대상자는 125명(49.4%)으로 나타났고, 평균은 5.53일로 분석되었다.

1일 평균 근무시간을 보면 '8시간 이상'이 140명(55.6%)으로 대부분을 차지하였고, '8시간 미만'은 112명(44.4%)으로 나타나 근무시간이 긴 편이고, 평균은 6.45시간으로 분석되었다.

요양보호 관리대상인원을 살펴보니, '4명 이하'가 127명(55.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 '11명 이상 25명 이하' 44명(19.0%), '26명 이상' 30명(13.0%), '5명 이상 10명 이하' 30명(13.0%) 순으로 나타났고, 평균 12명을 관리하고 있는 것으로 분석되었다.

월평균 보수 현황을 보니, '125만원 이상 150만원 미만' 73명(28.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 '100만원 이상 125만원 미만' 53명(20.9%), '75만원 이상 100만원 미만', '50만원 미만'은 각 38명(15.0%), '50만원 이상 75만원 미만' 33명(13.9%), '150만원 이상 175만원 미만' 17명(6.7%) 순으로 나타났다.

<표 4> 응답자의 업무관련 특성

구 분	빈도(%)	평균±표준편차	
요양보호업무 수행기간	1년미만(1개월-11개월)	111(44.2)	15.56±15.687
	1년이상-2년미만(12개월-23개월)	97(38.6)	
	2년 이상(24개월 이상)	43(17.1)	
고용형태	정규직	116(47.0)	-
	비정규직	131(53.0)	
근무형태	고정 근무	49(19.4)	-
	3교대 근무	74(29.2)	
	2교대 근무	11(4.3)	
	시간제 근무	109(43.1)	
	기타	10(4.0)	
요양보호사 등급	1급	233(94.0)	-
	2급	11(4.4)	
	유예	4(1.6)	
자격증 (중복응답 허용)	사회복지사	58(19.1)	-
	가정봉사원	18(5.9)	
	간병인	20(6.6)	
	간호사	0	
	케어복지사	46(15.2)	
	간호조무사	17(5.6)	
	기타	58(19.1)	
	없음(초임)	86(28.4)	
근무일수 (1주일 평균)	5일 이하	128(50.6)	5.53±0.852
	5일 초과	125(49.4)	

근무시간 (1일 평균)	8시간 미만	112(44.4)	6.450±2.556
	8시간 이상	140(55.6)	
요양보호 관리대상인원	4명 이하	127(55.0)	12.64±18.971
	5명 이상-10명 이하	30(13.0)	
	11명 이상-25명 이하	44(19.0)	
	26명 이상	30(13.0)	
보수	50만원 미만	38(15.0)	
	50만원 이상-75만원 미만	33(13.0)	
	75만원 이상-100만원 미만	38(15.0)	
	100만원 이상-125만원 미만	53(20.9)	
	125만원 이상-150만원 미만	73(28.7)	
	150만원 이상-175만원 미만	17(6.7)	
175만원 이상-200만원 미만	2(0.8)		
계			

2. 직무만족도 분석

1) 신뢰도 분석

5점 척도로 측정한 직무만족도의 문항 일치성을 추정하기 위해 내적 일치도 방법을 이용한 결과, 표준화된 크론바하 알파(Cronbach alpha)¹⁾는 0.883으로 나타나, 각 문항들의 신뢰도가 높은 것으로 밝혀졌다. 노형진(2005)에 의하면, 일반적으로 크론바하 알파 계수가 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보며, 전체 변수(항목)를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다고 하였다. 따라서 직무내용(크론바하 알파 0.819), 보수(크론바하 알파 0.729), 직무스트레스(크론바하 알파 0.753), 직업의 안전성·위상(크론바하 알파 0.719)은 각각 직무만족도의 하위요인으로 분석할 수 있을 것이다. 그러나 그중에서 이용자와의 관계는 크론바하 알파가 0.216으로 나타나 결과분석에서 제외하였다.

<표 5> 직무만족도 질문지 구성 내용

하위 요인	내 용	문항 수	크론바 알파 (Cronbach alpha)
직무 내용	현 직무에 대해 많은 흥미를 갖고 있다. 현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각한다. 현 직무는 잠재성이 있으며 나의 발전에 도움이 된다고 생각한다. 지식, 경험, 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각한다. 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다고 생각한다. 근무만족도가 내가 소속된 시설 운영에 영향을 미친다고 생각한다. 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.	7	.819

1) 노형진(2005, 조사방법 및 통계분석, 형설출판사)에 따르면 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우, 각 항목들의 신뢰성을 평가하기 위해 크론바하 알파 계수를 구해야 한다.

보수	<p>시설의 수익이 증가하면 업무성과에 대해 적절한 보상이 있을 것을 기대한다.</p> <p>현재 받고 있는 보수와 경력인정을 결정하는 방법에 대해 만족한다.</p> <p>현재 받고 있는 보수로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.</p> <p>현재 월급은 내가 노력하는 만큼 받고 있다고 생각한다.</p> <p>월급은 같은 직무에 종사하는 타기관의 사람과 비교하여 많다고 생각한다.</p> <p>현재 수준의 월급이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다.</p>	6	.729
이용자와의 관계	<p>어르신이나 이용자들이 나에게 자주 도움을 요청한다.</p> <p>현재 하고 있는 일보다 이용자와의 대인관계가 나를 더 힘들게 한다.</p>	2	.216
직무 스트레스	<p>이용자가 원하는 서비스를 제공하지 못할 때 나는 스트레스를 받는다.</p> <p>최근 이용자들의 과도한 수발 요구 때문에 짜증날 때가 많다.</p> <p>어르신이나 이용자들에게서 지나친 농담이나 언어폭력을 받은 적이 있다.</p> <p>평소 이용자들에게서 스트레스를 많이 받는다.</p>	4	.753
직업의 안전성, 위상	<p>요양보호사 직업은 앞으로 취업 전망이 밝다.</p> <p>요양보호사의 사회적 위상은 지속적으로 높아질 것으로 기대한다.</p> <p>요양보호사에 대한 대우는 매우 인격적이며 나의 의견은 존중되어진다.</p> <p>현재 요양보호사의 업무량은 과중한 편이다.</p> <p>출근시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.</p> <p>요양보호사 직업을 잃지 않을까 하는 불안 속에서 근무하고 있다.</p>	6	.719
총 계		25	.883

2) 일반적 특성별 직무만족도 분석 및 가설 검증

(1) 응답자의 개인적 특성별 직무만족도 분석 및 가설 검증

응답자의 일반적 특성 중 개인적 특성별 직무만족도 평균을 분석하였는데, 그 결과 다음 <표 6>과 같고, 통계적으로 유의미한 변인은 연령, 결혼여부, 학력이었다. 즉 연령, 결혼여부, 학력에 따라 직무만족도에 집단간 차이가 있다고 할 수 있다.

먼저 연령에 따라 요양보호사의 직무만족도를 보면 40대 요양보호사의 사례수는 123명으로 가장 많았고, 만족도 평균은 3.50으로 가장 높았고 연령이 많을수록 직무만족도는 높아지는 것을 알 수 있다. 다음으로 50대 요양보호사의 직무만족도 평균은 3.49, 30대 요양보호사의 직무만족도 평균은 3.46, 60세 이상 요양보호사는 3.39, 20대 요양보호사의 직무내용 만족도는 평균 3.14 순으로 나타났다. 이는 연령이 많아짐에 따라 수행하는 업무 및 요양보호사의 신분에 대한 안정성이 커져가면서 직무만족도가 높은 것으로 해석할 수 있을 것이다.

다음으로 결혼 여부에 따라 보면, 기혼자가 미혼자보다 직무만족 수준이 높은 것으로 나타났고, 학력별로 분석하여 보면, 학력이 초등학교 졸업에서 중학교 졸업, 고등학교 졸업으로 학력이 높아질수록 직무만족도가 높아지는 것을 알 수 있다.

<표 6> 개인적 특성별 직무만족도

	구 분	사례수	평균	표준편차
연 령* (.056)	20세 이상-29세 이하	20	3.14	.65
	30세 이상-39세 이하	42	3.46	.43
	40세 이상-49세 이하	123	3.50	.48
	50세 이상-59세 이하	55	3.49	.55
	60세 이상	13	3.39	.57
결혼여부*** (.003)	미 혼	42	3.24	.49
	기 혼	204	3.49	.50
	기 타	6	3.82	.58
학 력** (.017)	초등학교 졸업 이하	1	2.35	.
	중학교 졸업	4	3.19	.52
	고등학교 졸업	54	3.50	.48
	대학교 졸업	57	3.24	.57

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

(2) 응답자의 업무관련 특성별 직무만족도 분석 및 가설 검증

응답자의 일반적 특성 중 업무관련 특성별 직무만족도 평균을 분석하였는데, 그 결과 다음 <표 7>과 같고, 통계적으로 유의미한 변인은 요양보호 업무수행기간, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 요양보호 관리대상 인원, 보수였다. 즉 요양보호 업무수행기간, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 요양보호 관리대상 인원, 보수에 따라 직무만족도에 집단간 차이가 있다고 할 수 있는 것이다.

<표 7>에 의하면, $\alpha=0.05$ 수준에서 통계적으로 유의성 있는 변수는 요양보호 업무수행기간, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 요양보호 관리대상 인원, 보수로 나타난 반면, 고용형태, 요양보호사 등급은 통계적 유의성이 나타나지 않았다. 따라

서 연구가설 1, 2, 3, 4, 5는 채택되었다. 자세히 보면, 일부 집단은 요양보호 업무수행기간이 길수록 직무만족도가 높을 것이라는 연구가설 1과 같은 결과가 나타난 반면, 2년 이상 업무를 수행한 요양보호사의 경우에는 직무만족도가 낮게 나타났다. 이는 제도 시행 후 1년여가 지난 시점이어서 교육기간이 짧고, 근무경험이 부족하여 업무수행의 기술의 부족에서 기존 연구와는 약간 다른 결과가 나타난 것으로 보인다.

그리고 연구가설 2와 달리 1주일 평균 근무일수가 많을수록 직무만족도는 오히려 높아진 것으로 나타났다. 이는 요양보호사가 학력, 연령 등에 자격요건을 제한하지 않고, 240시간 교육을 이수한 후 배출되는 시스템으로 단기간 교육을 받고 요양보호사가 양성되다 보니 업무미숙에서 나오는 결과라고 보이며, 앞으로 더 연구하여야 할 것으로 사료된다. 다음 연구가설 3과 같이 1일 평균 근무시간이 많을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 요양보호 근무를 교대로 할수록 직무만족도가 높아질 것이라는 연구가설 4와는 달리 교대 근무보다는 시간제 근무일수록 직무만족도가 가장 높았고, 다음으로 고정 근무일수록 직무만족도가 높게 나타났다. 요양보호 관리대상 인원이 많을수록 직무만족도가 낮아질 것이라는 연구가설 5는 10명 이하를 관리하는 요양보호사의 직무만족도가 26명 이상을 관리하는 요양보호사의 직무만족도보다 높게 나타났으나, 인원이 많아질수록 순차적으로 직무만족도가 낮아지지는 않았다. 보수에 대해 살펴보면 보수의 많고 적음에 따라 순차적으로 직무만족도가 낮아지거나 높아지는 경향을 볼 수는 없었다.

<표 7> 업무관련 특성별 직무만족도

구분	사례수	평균	표준편차	
요양보호업무 수행기간** (.012)	1년미만(1개월-11개월)	111	3.49	.48
	1년이상-2년미만(12개월-23개월)	97	3.51	.51
	2년 이상(24개월 이상)	43	3.25	.55

근무형태*** (.001)	고정 근무	49	3.49	.51
	3교대 근무	74	3.32	.54
	2교대 근무	11	3.04	.31
	시간제 근무	109	3.56	.47
	기타	10	3.62	.55
근무일수*** (1주일 평균) (.005)	5일 이하	128	3.37	.53
	5일 초과	125	3.55	.48
근무시간 (1일 평균)*** (.002)	8시간 미만	112	3.57	.48
	8시간 이상	140	3.37	.52
요양보호 관리대상인원** (.011)	4명 이하	127	3.52	.49
	5명 이상-10명 이하	30	3.54	.53
	11명 이상-25명 이하	44	3.24	.42
	26명 이상	30	3.47	.60
보수** (.041)	50만원 미만	38	3.45	.55
	50만원 이상 - 75만원 미만	33	3.66	.43
	75만원 이상 - 100만원 미만	38	3.57	.44
	100만원 이상 - 125만원 미만	53	3.36	.51
	125만원 이상 - 150만원 미만	73	3.43	.52
	150만원 이상 - 175만원 미만	17	3.24	.57
	175만원 이상 - 200만원 미만	2	3.78	.76

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

3) 일반적 특성별 직무만족 하위요인 분석

직무만족 하위요인에 대한 응답자의 일반적 특성별 평균 분석을 실시하여 집단 간 차이가 p<0.1, 0.05, 0.01 수준에서 유의한 결과를 다음과 같이 정리하였다.

(1) 응답자의 일반적 특성별 직무내용 만족도 평균 분석

먼저, 근무형태별 직무 내용 만족도 평균은 3.73이고, 기타 형태로 근무하는 경우가 사례수는 10으로 가장 적으나 그 만족도 평균은 4.00로 가장 높게 나타났다. 다음으로 시간제 근무형태의 경우 3.80, 고정 근무의 경우는 3.79, 3교대 근무의 경우에는 3.62, 2교대 근무의 경우에는 평균 3.27로 교대 근무를 할수록 낮게 나타나는 것으로 분석되었다. 그리고 직무내용 만족도에 근무형태별 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.026($p < 0.05$)이므로 근무형태에 따른 직무내용 만족도는 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 8> 근무형태별 직무내용 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
고정 근무	49	3.79	.64	2.81	.026
3교대 근무	74	3.62	.73		
2교대 근무	11	3.27	.54		
시간제 근무	109	3.80	.60		
기 타	10	4.00	.61		
합 계	253	3.73	.66		

근무일에 따른 직무내용 만족도를 보면, 평균 3.73, 5일 초과는 사례수가 125명으로 평균 3.81로, 1주일 평균 5일 이하로 근무하는 경우보다 직무내용 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 다음 <표 9>와 같다. 그리고 근무일에 따라 직무내용 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과 유의확률이 0.043($p < 0.05$)으로 요양보호 1주일 평균 근무일수에 따라 직무내용 만족도 차이가 있다고 할 수 있다. 5일을 초과하여 근무하는 요양보호사의 직무내용 만족도가 5일 이하 근무하는 요양보호사의 만족도보다 높게 나타난 것을 알 수 있다.

<표 9> 근무일에 따른 직무내용 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
5일 이하	128	3.65	.69	-2.037	.043
5일 초과	125	3.81	.61		
합 계	253	3.73	.66		

근무시간별 직무내용 만족도를 보면, 전체 평균은 3.73으로 분석되었고, 8시간 미만을 근무하는 요양보호사는 112명이고, 직무내용 평균 만족도는 3.81로 1일 평균 8시간 이상 근무하는 요양보호사의 직무내용 평균 만족도 3.67보다 높게 나타났다으며, 다음 <표 10>과 같다. 근무시간에 따라 직무내용 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과, 유의확률이 0.091($p < 0.1$)로 요양보호 1일 평균 근무시간에 따라 직무내용 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 10> 근무시간에 따른 직무내용 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
8시간 미만	112	3.81	.60	1.694	.091
8시간 이상	140	3.67	.69		
합 계	252	3.73	.65		

결혼여부에 따른 직무 내용 만족도 평균을 살펴보면, 다음 <표 11>과 같이, 전체 평균은 3.73이고, 기타 형태의 요양보호사의 직무내용 만족도는 평균 4.16으로 가장 높았고, 다음으로 기혼자는 전체 252명 중 204명으로 가장 많은 사례를 차지했으며 평균은 3.78로 미혼 요양보호사 3.46 보다 높게 나타났다. 결혼여부에 따라 직무내용 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시하였고, 그 결과 유의확률이 0.004($p < 0.05$)이므로 결혼여부에 따른 직무내용 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 11> 결혼여부에 따른 직무내용 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
미 혼	42	3.46	.69	5.68	.004
기 혼	204	3.78	.65		
기 타	6	4.16	.22		
합 계	252	3.73	.66		

(2) 응답자의 일반적 특성별 보수 만족도 평균 분석

먼저, 근무형태별 보수 만족도를 보면, 다음 <표 12>와 같이, 전체 평균은 3.20으로 나타났다. 시간제로 근무하는 경우에는 전체 253명 중 109명이 평균 3.34로 기타 형태로 근무하는 요양보호사 평균 3.24보다 높게 나타났고, 다음으로 고정 근무 요양보호사 평균 3.23, 3교대 근무 요양보호사 평균 3.06, 2교대 근무 요양보호사 평균 2.62 순으로 나타났다. 보수 만족도에 근무형태별 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.002($p < 0.05$)이므로 근무 형태에 따른 보수 만족도는 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 12> 근무형태별 보수 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
고정 근무	49	3.23	.67	4.46	.002
3교대 근무	74	3.06	.68		
2교대 근무	11	2.62	.60		
시간제 근무	109	3.34	.60		
기 타	10	3.24	.65		
합 계	253	3.20	.66		

다음 <표 13>에서 살펴보면, 1주일 평균 근무일에 따라 보수 만족도 평균이 3.20으로 나타났다. 1주일 평균 5일을 초과하여 근무하는 경우에는 사례수가 125명이고 평균 보수만족도가 3.28로, 5일 이하로 근무하는 요양보호사 평균 3.11보다 높게 나타났다. 근무일에 따라 보수 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과로 유의확률이 0.035($p < 0.05$)로 요양보호 1주일 평균 근무일에 따라 보수 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 13> 근무일에 따른 보수 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
5일 이하	128	3.11	.66	-2.119	.035
5일 초과	125	3.28	.64		
합 계	253	3.20	.65		

1일 평균 근무시간에 따라 보수 만족도를 살펴보면 전체 사례 수 252명이고, 평균은 3.20이고, 다음 <표 14>와 같게 나타났다. 1일 평균 8시간 미만 근무하는 요양보호사의 경우 전체 112명으로 평균 보수 만족도가 3.32로 8시간 이상 근무하는 요양보호사의 평균 보수 만족도 3.11보다 높게 분석되었다. 근무시간에 따라 보수 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과로 유의확률이 0.011($p < 0.05$)로 요양보호 1일 평균 근무시간에 따라 보수 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 14> 근무시간에 따른 보수 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
8시간 미만	112	3.32	.62	2.548	.011
8시간 이상	140	3.11	.68		
합 계	252	3.20	.66		

요양보호사가 담당하고 있는 관리 대상 인원 에 따른 보수 만족도 평균을 살펴 보면, 전체 평균은 3.21이고, 4명 이하를 담당하는 요양보호사의 경우에는 전체 사례수가 127명으로 가장 많았고 평균은 3.28로 가장 높게 나타났다. 다음으로 26명 이상을 담당하는 요양보호사는 평균 3.26, 5명 이상-10명 이하를 담당하는 요양보호사는 평균 3.23, 11명 이상-25명 이하를 담당하는 요양보호사의 보수 만족도 평균은 2.94 순으로 나타났으며 <표 15>와 같다. 관리대상 인원 에 따라 보수 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시하였고, 그 결과 유의확률이 0.025($p < 0.05$)이므로 관리대상 인원 에 따라 보수 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 15> 관리대상 인원별 보수 만족도

구 분	사 례 수	평 균	표 준 편 차	F 값	유 의 확 률
4명 이하	127	3.28	.62	3.16	.025
5명 이상-10명 이하	30	3.23	.73		
11명 이상-25명 이하	44	2.94	.60		
26명 이상	30	3.26	.73		
합 계	231	3.21	.66		

결혼여부에 따른 보수 만족도 평균을 살펴보면, 다음 <표 16>과 같이, 전체 사례수는 252명이고, 보수 만족도 평균은 3.20으로 나타났다. 기타 형태의 요양보호사의 평균 보수만족도가 3.93으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 기혼 요양보호사의 경우 3.21, 미혼 요양보호사의 경우 3.03 순으로 분석되었다. 결혼여부에 따른 보수 만족도 차이가 있는지 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.005($p < 0.01$)로 결혼여부에 따라 보수 만족도 차이가 있다고 할 수 있으며, 미혼 보다 기혼 요양보호사의 보수 만족도가 높게 나타났다.

<표 16> 결혼여부에 따른 보수 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
미 혼	42	3.03	.62	5.46	.005
기 혼	204	3.21	.65		
기 타	6	3.93	.75		
합 계	252	3.20	.66		

다음 <표 17>에서 학력별 보수 만족도 평균을 살펴보면, 전체 사례수는 251명 이고, 평균은 3.21로 나타났다. 중학교 졸업의 학력을 가진 요양보호사의 경우에는 평균 3.53으로 가장 높았고, 다음으로 초등학교 졸업 이하의 학력을 가진 요양보호사는 3.40, 고등학교 졸업의 학력을 가진 요양보호사는 3.23, 대학교 졸업의 학력을 가진 요양보호사는 3.09, 초등학교 졸업 이하의 학력을 가진 요양보호사는 2.83 순으로 나타났다. 학력에 따라 보수 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.056($p < 0.1$)으로 학력별로 보수 만족도 차이가 있다고 할 수 있으며, 학력이 높을수록 보수 만족도가 낮게 나타난 것을 알 수 있다.

<표 17> 학력별 보수 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
초등학교 졸업이하	6	3.40	.74	2.33	.056
중학교 졸업	20	3.53	.60		
고등학교 졸업	138	3.23	.64		
대학교 졸업	84	3.09	.68		
대학원 재학 이상	3	2.83	.58		
합 계	251	3.21	.66		

(3) 응답자의 일반적 특성별 직무스트레스 평균 분석

다음으로 연령별 직무스트레스 평균은 <표 18>과 같이 3.35로 나타났다. 30세 이상 39세 이하의 요양보호사의 경우에 전체 사례수는 42명으로 직무스트레스 평균은 3.49로 가장 높게 나타났다. 다음으로 40세 이상 49세 이하의 요양보호사의 직무스트레스 평균 3.42, 50세 이상 59세 이하 요양보호사의 직무스트레스 평균 3.26, 60세 이상 요양보호사의 평균 3.17, 20세 이상 29세 이하 요양보호사의 평균 2.95 순으로 나타났다. 직무스트레스가 연령별로 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시하였고, 그 결과 유의확률이 0.080($p < 0.1$)으로 연령에 따른 직무스트레스는 차이가 있다고 할 수 있다. 20세 이상부터 49세 이하의 요양보호사의 경우에는 연령이 높을수록 직무스트레스가 높아짐을 알 수 있다.

<표 18> 연령별 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
20세 이상-29세 이하	20	2.95	.81	2.11	.080
30세 이상-39세 이하	42	3.49	.64		
40세 이상-49세 이하	123	3.42	.76		
50세 이상-59세 이하	55	3.26	.96		
60세 이상	13	3.17	.99		
합 계	253	3.35	.81		

다음으로 요양보호 업무 수행기간에 따른 직무스트레스 평균을 분석하면 3.34로 분석되었고, 요양보호 업무를 수행한 지 1년이 되지 않는 요양보호사의 경우에는 전체 사례수 111명으로, 직무스트레스 평균은 3.45로 가장 높았다. 다음으로 1년 이상 2년 미만 요양보호 업무를 수행한 요양보호사의 직무스트레스 평균은 3.42, 2년 이상 업무를 수행한 요양보호사의 평균은 2.90 순으로 나타났다. 직무스트레스가 업무 수행기간별로 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한

결과 유의확률이 0.000($p < 0.01$)으로 수행기간에 따른 직무스트레스는 차이가 있다고 할 수 있다. 요양보호 업무 수행기간이 짧을수록 직무스트레스는 높아지는 것을 알 수 있다.

<표 19> 수행기간에 따른 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
1년 미만	111	3.45	.85	3.19	.000
1년 이상-2년 미만	97	3.42	.79		
2년 이상	43	2.90	.63		
합 계	251	3.34	.82		

고용형태별 직무스트레스 평균을 살펴보면, 다음 <표 20>과 같이 전체 사례는 247명이고, 평균은 3.34로 분석되었다. 비정규직으로 고용된 요양보호사의 경우에는 사례수 131명이고, 직무스트레스 평균은 3.42로 정규직으로 고용된 요양보호사의 직무스트레스 평균 3.25보다 높게 나타났다. 고용형태에 따라 직무스트레스 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과 유의확률이 0.097($p < 0.1$)이므로 고용형태별로 직무스트레스 차이가 있다고 할 수 있고, 비정규직 요양보호사가 정규직 요양보호사보다 직무스트레스가 높게 나타났다.

<표 20> 고용형태별 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
정규직	116	3.25	.76	-1.665	.097
비정규직	131	3.42	.85		
합 계	247	3.34	.81		

근무형태별 직무스트레스 평균을 분석하면 전체 사례는 253명이고, 평균은 3.35이고 다음 <표 21>과 같다. 기타 형태의 요양보호사는 직무스트레스 평균이

3.53으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 시간제 근무 요양보호사의 경우에는 평균 3.51, 고정 근무 요양보호사의 경우 3.35, 2교대 근무 요양보호사의 경우 3.18, 3교대 근무 요양보호사의 경우에는 3.10 순으로 나타났다. 직무스트레스가 근무 형태별로 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.015($p < 0.05$)로 근무형태에 따른 직무스트레스는 차이가 있다고 할 수 있다. 교대로 근무하는 요양보호사보다 고정 근무하거나 시간제로 근무하는 요양보호사의 직무스트레스가 더 높은 것으로 나타났다.

<표 21> 근무형태별 직무스트레스

구분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
고정 근무	49	3.35	.75	3.14	.015
3교대 근무	74	3.10	.80		
2교대 근무	11	3.18	.41		
시간제 근무	109	3.51	.83		
기타	10	3.53	.96		
합계	253	3.35	.81		

다음 <표 22>는 보수에 따른 직무스트레스 평균을 분석한 것으로 전체 사례는 254명으로 전체 평균은 3.35로 분석되었다. 월평균 50만원 이상 75만원 미만을 받는 요양보호사의 경우에는 전체 38명으로 직무스트레스 평균이 3.71로 가장 높게 나타났다. 75만원 이상 100만원 미만을 받는 요양보호사의 직무스트레스 평균은 3.51, 175만원 이상 200만원 미만을 받는 요양보호사의 직무스트레스 평균은 3.50, 50만원 미만을 받는 요양보호사는 3.32, 100만원 이상 125만원 미만, 125만원 이상 150만원 미만을 받는 요양보호사는 각 3.25, 월평균 150만원 이상 175만원 미만을 받는 요양보호사의 경우에는 직무스트레스 평균이 3.02 순으로 나타났다. 직무스트레스가 보수에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.044($p < 0.05$)로 보수에 따른 직무스트레스는 차이가 있다고 할 수 있

다. 특히 월평균 50만원 이상 175만원 미만을 받고 있는 요양보호사의 경우 월평균 보수가 많을수록 직무스트레스가 낮아지는 것을 알 수 있다.

<표 22> 보수별 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
50만원 미만	38	3.32	1.00	2.20	.044
50만원 이상-75만원 미만	33	3.71	.77		
75만원 이상-100만원 미만	38	3.51	.81		
100만원 이상-125만원 미만	53	3.25	.75		
125만원 이상-150만원 미만	73	3.25	.74		
150만원 이상-175만원 미만	17	3.02	.73		
175만원 이상-200만원 미만	2	3.50	.71		
합 계	254	3.35	.81		

1주일 평균 근무일에 따른 직무스트레스 평균을 보면 평균 3.34로, 1주일 평균 5일을 초과하여 근무하는 요양보호사의 경우 전체 사례수가 125명이고, 직무스트레스 평균은 3.44로 1주일 평균 5일 이하 근무하는 요양보호사 직무스트레스 평균 3.25보다 높게 나타났다. 1주일 평균 근무일에 따라 직무스트레스 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과 유의확률이 0.063($p < 0.1$)으로 직무스트레스 차이가 있다고 할 수 있다. 근무일수가 많을수록 직무스트레스는 높게 나타난 것을 알 수 있다.

<표 23> 근무일에 따른 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
5일 이하	128	3.25	.80	-1.865	.063
5일 초과	125	3.44	.82		
합 계	253	3.34	.81		

1일 평균 근무시간에 따른 직무스트레스 평균을 살펴보면, 다음 <표 24>와 같이 전체 사례수는 252명이고, 평균은 3.34로 나타났다. 1일 평균 8시간 미만 근무하는 요양보호사의 직무스트레스 평균은 3.54로, 8시간 이상 근무하는 요양보호사보다 높게 나타났다. 근무시간에 따라 직무스트레스 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과 유의확률이 0.001($p < 0.01$)로 요양보호 1일 평균 근무시간에 따라 직무스트레스 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 24> 근무시간에 따른 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
8시간 미만	112	3.54	.86	3.458	.001
8시간 이상	140	3.19	.74		
합 계	252	3.34	.81		

요양보호사가 담당하고 있는 관리 대상 인원에 따른 직무스트레스 평균을 살펴보면, 다음 <표 25>와 같이 전체 평균은 3.36으로 분석되었다. 4명 이하를 담당하는 요양보호사의 경우에는 사례수가 127명으로 가장 많았고, 직무스트레스 평균은 3.48로 나타났다. 다음으로 5명 이상-10명 이하를 담당하는 요양보호사의 직무스트레스 평균은 3.47, 26명 이상을 담당하는 요양보호사는 3.28, 11명 이상-25명 이하를 담당하는 요양보호사의 직무스트레스 평균은 3.00으로 나타났다. 관리대상 인원에 따라 직무스트레스가 차이가 나는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.005($p < 0.01$)로 관리대상 인원에 따라 직무스트레스가 차이가 난다고 할 수 있다. 26명 이상 담당하는 요양보호사를 제외하고 관리대상 인원이 많을수록 직무스트레스는 낮게 나타나는 것을 알 수 있다.

<표 25> 관리대상 인원별 직무스트레스

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
4명 이하	127	3.48	.82	4.47	.005
5명 이상-10명 이하	30	3.47	.67		
11명 이상-25명 이하	44	3.00	.80		
26명 이상	20	3.28	.66		
합 계	231	3.36	.80		

(4) 응답자의 일반적 특성별 직업의 안전성·위상 만족도 평균 분석

다음 <표 26>을 보면, 연령별 직업의 안전성·위상 만족도 평균을 분석하면 전체 사례수는 253명으로 만족도 평균은 3.40으로 나타났다. 40세 이상 49세 이하, 50세 이상 59세 이하 요양보호사의 경우에는 사례수가 각각 123명, 55명으로 만족도 평균은 3.46으로 분석되었다. 다음으로 60세 이상 요양보호사의 경우에는 3.44, 30세 이상 39세 이하 요양보호사의 경우 3.33, 20세 이상 29세 이하 요양보호사는 3.01 순으로 나타났다. 직업의 안전성·위상 만족도가 연령별로 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.051($p < 0.1$)로 연령에 따른 직업의 안전성·위상 만족도는 차이가 있다고 할 수 있다. 60세 이상을 제외하고 연령이 높을수록 직업의 안전성·위상 만족도 평균은 높아지는 것을 알 수 있다.

<표 26> 연령별 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
20세 이상-29세 이하	20	3.01	.75	2.39	.051
30세 이상-39세 이하	42	3.33	.59		
40세 이상-49세 이하	123	3.46	.62		
50세 이상-59세 이하	55	3.46	.69		
60세 이상	13	3.44	.58		
합 계	253	3.40	.65		

다음으로 요양보호 업무수행기간별 직업의 안전성·위상 만족도를 분석하면 전체 사례수가 251명이고, 만족도 평균은 3.41로 분석되었다. 요양보호 업무를 1년 미만 수행한 요양보호사의 경우에는 사례수 111명, 만족도 평균은 3.51로 가장 높게 나타났고, 1년 이상 2년 미만 요양보호 업무를 수행한 요양보호사의 만족도 평균은 3.41, 2년 이상 요양보호 업무를 수행한 요양보호사의 경우에는 3.12 순으로 나타났다. 직업의 안전성·위상 만족도가 업무 수행기간별로 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.003($p < 0.01$)으로 요양보호 업무 수행기간에 따른 직업의 안전성·위상 만족도는 차이가 있다고 할 수 있다. 요양보호 업무 수행기간이 길수록 직업의 안전성·위상 만족도 평균은 낮아지는 것을 알 수 있다.

<표 27> 수행기간에 따른 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
1년 미만	111	3.51	.60	5.86	.003
1년 이상-2년 미만	97	3.41	.66		
2년 이상	43	3.12	.69		
합 계	251	3.41	.65		

1주일 평균 근무일에 따른 직업의 안전성·위상 만족도 평균을 보면, 다음 <표 28>과 같이 전체 사례수는 253명이고, 평균은 3.40으로 분석되었다. 1주일 평균 5일을 초과하여 근무하는 요양보호사의 경우에는 만족도 평균이 3.53으로 5일 이하 근무하는 요양보호사보다 높게 나타났다. 근무일에 따라 직업의 안전성·위상 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과 유의확률이 0.001($p < 0.01$)로 요양보호 1주일 평균 근무일에 따라 직업의 안전성·위상 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 28> 근무일에 따른 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
5일 이하	128	3.27	.69	-3.272	.001
5일 초과	125	3.53	.57		
합 계	253	3.40	.64		

다음 <표 29>와 같이 근무시간에 따른 직업의 안전성·위상 만족도 평균을 살펴보면, 전체 평균은 3.41이다. 1일 평균 8시간 미만 근무하는 요양보호사의 경우에는 사례수가 112명이고, 만족도 평균은 3.58로 8시간 이상 근무하는 요양보호사보다 직업의 안전성, 위상에 대해 만족도가 높은 것으로 나타났다. 근무시간에 따라 직업의 안전성·위상 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과로 유의확률이 0.000($p < 0.01$)로 요양보호 1일 평균 근무시간에 따라 직업의 안전성·위상 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 29> 근무시간에 따른 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
8시간 미만	112	3.58	.61	3.841	.000
8시간 이상	140	3.27	.65		
합 계	252	3.41	.65		

요양보호사가 담당하고 있는 관리 대상 인원 에 따른 직업의 안전성·위상 만족도 평균을 살펴보면, <표 30>과 같이 전체 평균은 3.40으로 나타났다. 4명 이하를 담당하는 요양보호사의 경우에는 사례수가 127명이고, 만족도 평균은 3.50으로 가장 높았다. 다음으로 5명 이상-10명 이하를 담당하는 요양보호사의 만족도 평균은 3.41, 26명 이상 담당하는 요양보호사의 만족도 평균은 3.30, 11명 이상-25명 이하를 담당하는 요양보호사의 만족도는 3.17 순으로 분석되었다. 관리 대상 인원 에 따라 직업의 안전성·위상 만족도가 차이가 나는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.022($p < 0.05$)로 관리대상 인원 에 따라 직업의 안전성·위상 만족도가 차이가 난다고 할 수 있다. 26명 이상을 관리하는 경우를 제외하고 관리대상 인원이 많을수록 직업의 안전성, 위상에 대한 만족도는 낮아진다고 할 수 있다.

<표 30> 관리대상 인원별 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
4명 이하	127	3.50	.63	3.29	.022
5명 이상-10명 이하	30	3.41	.64		
11명 이상-25명 이하	44	3.17	.63		
26명 이상	20	3.30	.71		
합 계	231	3.40	.65		

고용형태별 직업의 안전성·위상 만족도 평균을 살펴보면, 전체 평균은 3.40이고, 비정규직으로 고용된 요양보호사의 만족도 평균은 3.47로 정규직 요양보호사의 직업의 안전성, 위상에 대한 만족도보다 높게 나타났다. 고용형태에 따라 직업의 안전성·위상 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 t검정을 실시한 결과 유의확률이 0.086($p < 0.1$)으로 고용형태별로 직업의 안전성·위상 만족도 차이가 있다고 할 수 있다. 비정규직으로 고용된 요양보호사의 직업의 안전성, 위상에 대한 만족도가 정규직 요양보호사의 만족도보다 높게 나타났다.

<표 31> 고용형태별 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	T값	유의확률
정규직	116	3.33	.62	-1.724	.086
비정규직	131	3.47	.67		
합 계	247	3.40	.65		

다음 <표 32>를 보면, 근무형태별 직업의 안전성·위상 만족도 평균이 3.40으로 나타났고, 기타 형태로 근무하는 요양보호사의 경우에는 평균 3.62로 가장 높게 나타났다. 다음으로 시간제로 근무하는 요양보호사의 직업의 안전성, 위상에 대한 만족도 평균은 3.55이고, 고정 근무 요양보호사의 경우 3.40, 3교대 근무 요양보호사는 3.24, 2교대 근무 요양보호사의 경우에는 2.93 순으로 나타났다. 직업의 안전성·위상에 대한 만족도가 근무형태별로 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.001($p < 0.01$)로 근무형태에 따른 직업의 안전성·위상 만족도는 차이가 있다고 할 수 있다. 교대로 근무하는 요양보호사가 고정 근무나 시간제로 근무하는 요양보호사보다 직업의 안전성, 위상 만족도가 낮게 나타났다.

<표 32> 근무형태별 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
고정 근무	49	3.40	.62	4.56	.001
3교대 근무	74	3.24	.67		
2교대 근무	11	2.93	.38		
시간제 근무	109	3.55	.61		
기 타	10	3.62	.83		
합 계	253	3.40	.65		

다음 <표 33>의 학력별 직업의 안전성·위상에 대한 만족도 평균을 살펴보면, 전체 평균은 3.40이다. 고등학교 졸업의 학력을 가진 요양보호사의 경우에는 사례수가 138명으로 가장 많았는데 직업의 안전성, 위상에 대한 만족도 평균은 3.50으로 가장 높게 나타났다. 대학교 졸업의 학력을 가진 요양보호사의 만족도 평균은 3.32, 중학교 졸업의 학력을 가진 요양보호사의 경우에는 3.28, 초등학교 졸업 이하의 요양보호사는 3.14, 대학원 재학 이상의 요양보호사는 2.61 순으로 나타났다. 학력에 따라 직업의 안전성·위상에 대한 만족도 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.034($p < 0.05$)로 학력별로 직업의 안전성·위상에 대한 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 33> 학력별 직업의 안전성·위상에 대한 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
초등학교 졸업이하	6	3.14	.42	2.65	.034
중학교 졸업	20	3.28	.75		
고등학교 졸업	138	3.50	.57		
대학교 졸업	84	3.32	.72		
대학원 재학 이상	3	2.61	.92		
합 계	251	3.40	.65		

결혼여부에 따른 직업의 안전성·위상에 대한 만족도 평균을 살펴보면, 다음 <표 34>와 같이 전체 평균은 3.40으로 나타났다. 기타 응답자의 만족도 평균은 3.95, 기혼 요양보호사의 만족도 평균은 3.45, 미혼 요양보호사의 만족도는 3.07 순으로 나타났다. 결혼여부에 따른 직업의 안전성·위상에 대한 만족도 차이가 있는지 알아본 분산 분석 결과를 보면 유의확률이 0.000($p < 0.01$)이므로 결혼여부에 따라 직업의 안전성·위상에 대한 만족도 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 34> 결혼여부에 따른 직업의 안전성·위상에 대한 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
미 혼	42	3.07	.62	8.77	.000
기 혼	204	3.45	.63		
기 타	6	3.95	.83		
합 계	252	3.40	.65		

다음 <표 35>는 보수에 따른 직업의 안전성·위상 만족도 평균을 분석한 것으로, 전체 평균은 3.40으로 나타났다. 월평균 175만원 이상 200만원 미만을 받는 요양보호사의 경우에는 만족도 평균이 3.75로 가장 높게 나타났고, 다음으로 50만원 이상 75만원 미만을 받는 요양보호사의 만족도 평균은 3.70, 75만원 이상 100만원 미만을 받는 요양보호사의 만족도는 3.53, 50만원 미만을 받는 요양보호사는 3.52, 125만원 이상 150만원 미만을 받는 경우에는 3.34, 100만원 이상 125만원 미만을 받는 요양보호사의 경우에는 3.27, 150만원 이상 175만원 미만을 받는 요양보호사는 2.94 순으로 나타났다. 직업의 안전성·위상 만족도가 보수에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.001($p < 0.01$)로 보수에 따른 직업의 안전성·위상 만족도는 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 35> 보수별 직업의 안전성·위상 만족도

구 분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
50만원 미만	38	3.52	.61	3.83	.001
50만원 이상-75만원 미만	33	3.70	.61		
75만원 이상-100만원 미만	38	3.53	.61		
100만원 이상-125만원 미만	53	3.27	.63		
125만원 이상-150만원 미만	73	3.34	.61		
150만원 이상-175만원 미만	17	2.94	.74		
175만원 이상-200만원 미만	2	3.75	1.06		
합 계	254	3.40	.65		

3. 근무시설 유형에 따른 직무만족도 비교

1) 근무시설 유형별 직무만족도

먼저, 근무시설 유형별 직무만족 전체 평균은 3.45로 나타났고, 재가방문을 하는 요양보호사의 경우에는 사례수가 134명이고, 직무만족도 평균은 3.58로 분석되었다. 입소시설에서 요양보호 업무를 수행하는 요양보호사의 경우에는 직무만족도 평균이 3.29로 나타났고, 입소시설과 재가방문이 복합된 시설에서 근무하는 요양보호사의 경우에는 3.26 순으로 나타났다. 직무만족 전체에 근무시설 유형별 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과 유의확률이 0.000($p < 0.01$)이므로 근무시설 유형에 따른 직무만족도는 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 36> 근무시설 유형별 직무만족도

구분	사례수	평균	표준편차	F값	유의확률
입소시설	88	3.29	.51	11.10	.000
재가방문	134	3.58	.48		
입소시설&재가방문	14	3.26	.46		
계	236	3.45	.51		

2) 직무만족 하위 요인에 대한 근무시설 유형별 평균 분석

직무만족 하위요인에 대한 근무시설 유형별 직무만족 평균 분석은 <표 37>과 같고 구체적 내용은 다음과 같다.

직무내용 요인에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균은 전체 직무만족도 순서와 달리 재가방문을 하는 요양보호사의 직무만족도가 3.84로 가장 높았고, 다음으로 입소시설과 재가방문이 복합된 시설에서 근무하는 요양보호사는 3.62, 입소시설에서 근무하는 요양보호사의 직무만족도 평균은 3.55 순으로 나타났으

며, 전체 평균 이상의 만족을 보였다.

보수에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균을 살펴본 결과 이 역시 전체 직무만족도 순서와 달리 나타났다. 재가방문을 통해 요양보호 업무를 수행하는 요양보호사의 경우에는 평균 3.32가 나타났고, 입소시설과 재가방문이 복합된 시설에서 근무하는 요양보호사의 직무만족도 평균은 3.06, 입소시설에서 요양보호 업무를 수행하는 요양보호사는 3.02 순으로 나타났다. 모든 유형의 요양보호사가 전체 평균 이하의 만족을 보였다.

직무스트레스에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균은 전체 직무만족도 순서와 같게 나타났다. 재가방문을 하여 업무를 수행하는 요양보호사의 직무만족도 평균은 3.54이고, 입소시설에서 근무하는 요양보호사의 경우에는 3.11, 입소시설과 재가방문이 복합된 시설에서 근무하는 요양보호사는 평균 3.09 순으로 나타났고, 특히 재가방문 시설 요양보호사가 직무스트레스에 대해 전체 평균 이상의 만족을 보이는 것으로 나타났다.

직업의 안전성·위상에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균은 전체 직무만족도 순서와 같게 나타났다. 재가방문을 하여 업무를 수행하는 요양보호사의 직무만족도 평균은 3.57로 가장 높게 나타났고, 입소시설에서 요양보호 업무를 수행하는 요양보호사의 경우에는 3.22, 입소시설과 재가방문이 복합된 시설에서 근무하는 요양보호사의 직무만족도 평균은 2.96 순으로 나타났다. 특히 재가방문을 하여 업무를 수행하는 요양보호사가 직무스트레스에 대해 전체 평균 이상으로 높게 나타났고 다른 유형에서 근무하는 요양보호사의 직무스트레스에 비해 높게 나타났다.

<표 37> 직무만족 하위요인에 대한 근무시설 유형별 직무만족도

하위요인	구 분	사례수	평균	표준편차
직무내용	입소시설	88	3.55	.67
	재가방문	134	3.84	.61
	입소시설&재가방문	14	3.62	.63
	계	236	3.72	.65

보수	입소시설	88	3.02	.64
	재가방문	134	3.32	.62
	입소시설&재가방문	14	3.06	.78
	계	236	3.19	.65
직무스트레스	입소시설	88	3.11	.78
	재가방문	134	3.54	.77
	입소시설&재가방문	14	3.09	.68
	계	236	3.35	.80
직업의 안전성, 위상	입소시설	88	3.22	.64
	재가방문	134	3.57	.60
	입소시설&재가방문	14	2.96	.60
	계	236	3.40	.65

직무만족 하위 요인에 대해 근무시설 유형별 차이가 있는지 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과, 다음 <표 38>과 같이 나타났다.

직무내용 요인에 대해 유의확률은 0.003($p < 0.01$)으로 분석되었고, 보수는 0.003($p < 0.01$), 직무스트레스는 0.000($p < 0.01$), 직업의 안전성·위상 만족도는 0.000($p < 0.01$)으로 분석되어 근무시설 유형에 따라 모든 요인에 대해 차이가 있다고 할 수 있다.

<표 38> 근무시설 유형별 직무만족 하위요인 차이

하위요인	구분	제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률
직무내용	집단 간	4.76	2	2.38	5.95	.003
	집단 내	93.20	233	.40		
	합계	97.96	235			
보수	집단 간	4.97	2	2.48	6.14	.003
	집단 내	94.25	233	.41		
	합계	99.22	235			
직무스트레스	집단 간	10.63	2	5.32	8.99	.000
	집단 내	137.74	233	.59		
	합계	148.37	235			
직업의 안전성, 위상	집단 간	9.40	2	4.70	12.35	.000
	집단 내	88.68	233	.38		
	합계	98.08	235			

4. 가설검증 및 함의

본 연구에서 설정한 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 특히 응답자의 일반적 특성 중 업무관련 특성별 직무만족도에 관한 평균을 분석한 결과, 통계적으로 유의미한 변인은 요양보호 업무수행기간, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 요양보호 관리대상 인원, 보수로 나타나 다음 가설 중 가설 1, 2, 3, 4, 5가 채택되었다. 자세히 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있다.

가설 1. 요양보호 업무수행기간이 길수록 요양보호사의 직무만족도가 높을 것이다.

수행기간이 1년 미만(평균 3.49)과 1년이상-2년미만(평균 3.51) 집단을 비교하면 연구가설 1과 같이 요양보호 업무수행기간이 길수록 요양보호사의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 단 요양보호 업무를 2년 이상 수행한 집단의 직무만족도는 가장 낮게 나타났는데 이는 노인장기요양보험제도 시행 이전부터 요양보호사와 유사한 업무를 수행한 종사자들이 포함되어 약간 달리 나타난 것으로 보인다.

가설 2. 1주일 평균 근무일수가 많을수록 요양보호사의 직무만족도는 낮아질 것이다.

연구가설 2와는 달리 1주일 평균 5일을 초과하여 근무하는 요양보호사 집단이 5일 이하 근무하는 요양보호사 집단보다 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 요양보호사가 학력, 연령 등에 자격요건을 제한하지 않고, 240시간 교육을 이수한 후 배출되는 시스템으로 단기간 교육을 받고 요양보호사가 양성되다 보니 업무미숙에서 나오는 결과라고 보이며, 앞으로 더 연구하여야 할 것으로 사료된다.

가설 3. 1일 평균 근무시간이 많을수록 요양보호사의 직무만족도는 낮아질 것이다.

연구가설 3과 같이 1일 평균 근무시간이 많을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다.

가설 4. 요양보호 근무를 교대로 수행할수록 요양보호사의 직무만족도는 높아질 것이다.

또한 요양보호 근무를 교대로 할수록 직무만족도가 높아질 것이라는 연구가설 4와는 달리 교대 근무보다는 시간제 근무일수록 직무만족도가 가장 높았고, 다음으로 고정 근무일수록 직무만족도가 높게 나타났다. 단 일부 집단은 연구가설 4와 같은 결과가 나타났는데, 2교대로 근무하는 요양보호사보다 3교대로 근무하는 요양보호사의 직무만족도가 높은 것으로 분석되었다.

가설 5. 요양보호 관리대상 인원이 많을수록 요양보호사의 직무만족도가 낮아질 것이다.

가설 6. 요양보호 관리대상 인원 중 요양보호를 받은 후 건강상태가 양호해진 인원이 많을수록 요양보호사의 직무만족도가 높아질 것이다.

연구가설 5와 같이 10명 이하를 관리하는 요양보호사의 직무만족도가 10명 이상을 관리하는 요양보호사의 직무만족도보다 높게 나타났다. 다만 인원이 많아질수록 순차적으로 직무만족도가 낮아지지는 않았다. 그리고 요양보호 관리대상 인원 중 요양보호를 받은 후 건강상태가 양호해진 인원이 많을수록 요양보호사의 직무만족도가 높아질 것이라는 연구가설 6은 응답자의 응답이 미흡하여 결과를 분석할 수 없는 한계가 있어 추후 연구에서는 이에 대해 보완, 조사, 분석하는 작업이 수행되어야 할 것이다.

V. 결 론

1. 연구의 요약에 따른 정책 제언

노인장기요양보험제도 시행에 따라 노인의 삶의 질 향상, 비공식적 요양인의 사회, 경제활동 활성화, 사회서비스 일자리 확대 등 여러 가지 효과를 기대하였고, 일부 자료에 따르면 효과가 나타나고 있다. 그러나 요양보호사의 근로조건을 향상시키고, 자격을 강화시키는 등 인력 부분에서 문제점도 지적되고 있다.

본 연구는 노인생활시설에 근무하는 종사자들의 직무만족도를 시설 유형별로 비교하기 위해 사례 분석하였다. 여기서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 크게 직무(자체) 내용, 보수, 이용자와의 관계, 직무스트레스, 직업의 전망·위상으로 정하여 하위 요인으로 구성하였고, 가설을 설정하여 분석하였다.

요양보호사의 직무만족도에 대해 분석한 결과, 요양보호 업무수행기간, 근무형태, 근무일수, 근무시간, 요양보호 관리대상 인원, 보수가 통계적으로 유의미한 변수로 나타난 반면, 고용형태, 요양보호사 등급은 통계적 유의성이 나타나지 않았다. 구체적으로 보면, 수행기간이 2년 미만의 집단에서는 집단간 차이가 나타나 요양보호 업무수행기간이 길수록 직무만족도가 높을 것이라는 연구가설 1과 같이 나타났다. 그러나 2년 이상 요양보호 업무를 수행한 집단의 직무만족도가 가장 낮게 나타나기도 하였다. 그리고 연구가설 2와 달리 1주일 평균 근무일수가 많을수록 직무만족도는 오히려 높아진 것으로 나타났다. 이는 요양보호사가 단기간 교육을 이수한 후 양성되다 보니 업무미숙에서 오는 결과라 분석되며, 제도적으로 개선할 필요가 있을 것이다. 다음은 연구가설 3과 같이 1일 평균 근무시간이 많을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 요양보호 근무를 교대로 할수록 직무만족도가 높아질 것이라는 연구가설 4와는 달리 교대 근무보다는 시간제 근무일수록 직무만족도가 가장 높았고, 다음으로 고정 근무일수록 직무만족도가 높게 나타났다. 단 교대 횟수에 따라 집단간 차이를 보였는데, 2교대

로 근무하는 요양보호사보다 3교대로 근무하는 요양보호사의 직무만족도가 높아 연구가설 4와 같은 결과가 나타났다. 그리고 요양보호 관리대상 인원이 많을수록 직무만족도가 낮아질 것이라는 연구가설 5는 10명 이하를 관리하는 요양보호사의 직무만족도가 26명 이상을 관리하는 요양보호사의 직무만족도보다 높게 나타났으나, 인원이 많아질수록 순차적으로 직무만족도가 낮아지지는 않았다. 그리고 요양보호 관리대상 인원 중 요양보호를 받은 후 건강상태가 양호해진 인원이 많을수록 요양보호사의 직무만족도가 높아질 것이라는 연구가설 6은 응답자의 응답이 미흡하여 결과를 분석할 수 없는 한계가 있었다. 보수에 대해 살펴보면 보수의 많고 적음에 따라 순차적으로 직무만족도가 낮아지거나 높아지는 경향을 볼 수는 없었다.

근무시설 유형에 따른 직무만족도를 분석하여 보면, 먼저, 직무만족 전체 평균은 3.45이고, 재가방문 시설은 3.58, 입소시설은 3.29, 입소시설과 재가방문이 복합된 시설은 3.26 순으로 나타나 재가방문 시설에서 근무하는 요양보호사들의 만족도가 가장 높게 나타났다. 직무만족의 하위 요인별로 자세히 보면, 직무내용 요인에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균 역시 재가방문 시설 3.84로 가장 높게 나타났고, 모든 시설 유형의 요양보호사들의 직무내용 만족도가 전체 평균 이상의 만족을 보였다. 보수에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균을 살펴보니, 역시 재가방문 시설은 3.32로 가장 높게 나타났으나, 모두 전체 평균 이하의 만족을 보였다. 직무스트레스에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균은 전체 직무만족도 순서와 같게 나타나 재가방문 시설 3.54, 입소시설은 3.11, 입소시설과 재가방문이 복합된 시설은 3.09 순으로 나타났고, 특히 재가방문 시설 요양보호사가 직무스트레스에 대해 전체 평균 이상의 만족을 보였다. 직업의 안전성·위상에 대한 근무시설 유형별 직무만족도 평균은 전체 직무만족도 순서와 같게 재가방문 시설 3.57로, 특히 재가방문 시설 요양보호사가 직무스트레스에 대해 전체 평균 이상의 만족을 보였다.

본 연구에서 도출된 결과를 통해 정책적 측면에서 다음과 같이 제언할 수 있을 것이다. 첫째, 시설 요양보호사보다 재가 요양보호사의 직무만족도가 높은 것으로 보아 서비스 다양화 및 수준향상을 위해 요양시설, 주간보호기관 등에서 건강안마, 재활치료, 치매예방 등 건강개선 프로그램 등을 실시하여 시설 요양보호

사의 직무환경을 개선할 필요가 있을 것이다. 그리고 치매노인, 와상노인, 독거노인이 시설에 입소하지 않고도 가정에서 충분한 장기요양서비스를 이용할 수 있도록 재가서비스를 강화하고 또한 재가 요양업무를 수행하는 요양보호사에게 충분한 근무여건을 마련할 필요 또한 있다. 아울러 방문요양 중심의 소규모 재가시설 난립으로 인하여 요양보호사의 처우가 열악해지고 제도에 대한 부정적 인식이 초래되는 주요원인이 되고 있다는 평가도 있는 것을 보면, 서비스 수준향상을 위해서 요양보호사의 처우개선이 시급한데, 방문요양기관의 시설·인력기준을 강화하여 재가서비스 기준을 정비하고, 요양보호사의 처우수준 향상과 제도 개선이 필요하다 하겠다.

둘째, 요양보호사의 질과 전문성을 제고하기 위하여 요양보호사의 자격기준을 개정할 필요가 있다. 그리고 국가자격 소지자에 대한 요양보호사 자격취득이 제고되는 것이 중요한 과제일 것이다. 즉 간호사, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 간호조무사 등 국가 자격소지자에게 장기요양기관에서 업무를 수행하기 위하여 요양보호사교육기관에서 실시하는 교육과정을 의무화하는 현재의 규정을 개정할 필요가 있다 하겠다. 현재 시행되고 있는 노인장기요양보험 제도 하에서는 요양보호사들을 관리 감독할 수 있는 요양관리사가 없으므로 높은 단계의 교육과 경험을 가진 국가자격 소지자들을 요양보호로 하향 평준화시키는 것은 잘못 되었다고 생각되어진다. 국가자격소지자들에게 요양보호사 교육과정이나 자격취득 없이 다른 형태의 교육 및 보수교육을 통하여 장기요양기관에서 근무할 수 있도록 본 제도의 자격규정을 개정하는 것이 우선 필요한 작업일 것이다.

셋째, 요양보호사 교육과정 및 교수요원자격을 개선할 필요가 있다. 현재와 같이 학력, 연령의 제한 없이 240시간의 교육을 이수하는 것으로 구성된 과정은 단순한 요양보호 프로그램을 운영하는 것에 그칠 우려가 있다. 서비스 이용자들에게 심리적, 사회적으로 지지를 할 수 있는 프로그램을 운영하기 위해서는 전문적이고 장기적인 교육과정을 구성할 필요가 있다. 또한 요양보호사 업무를 수행하는 가운데서도 지속적인 교육프로그램을 운영함으로써 일정 자격과 역량을 갖춘 요양보호사를 양성하고, 요양보호사의 전문성을 제고하여야 할 것이다.

넷째, 이와 연결하여 전문적인 노인요양보호사인력 양성을 위한 가칭 “노인장기요양인력개발”원을 둘 필요가 있다. 노인장기요양인력개발원에서는 노인요양보

호사의 인력양성을 위한 수습과 공급 및 훈련 등을 포함한 전반적인 전국단위의 노인장기요양인력양성사업 및 관련 업무를 총괄하고 교육의 중립성을 확보하기 위하여 노인장기요양보험제도의 급여와 재정을 관장하는 국민건강관리보험공단과 분리하여 전문적이고 체계적으로 운영되어야 한다. 다시 말하면, 노인장기요양인력개발원을 새로 신설하거나, 노인장기요양보험과 관련되어 있는 한국보건복지인력개발원, 한국보건사회연구원, 한국보건산업진흥원, 지역별 제주특별자치도인력개발원 등의 기존 기관을 활용하여 노인장기요양인력에 관련한 조사연구, 교육 등의 업무를 총괄토록 하는 것이다.



2. 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 논문의 한계와 향후 연구 과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 직무만족도를 분석하면서 지역의 특성에 따라 다양하게 발생할 수 있는 직무만족 요인에 대한 영향을 본 연구에서는 단순화한 경향이 있어, 지역 특성에 맞는 변수를 고려하여 분석하여야 할 것이다.

둘째, 연구대상자의 업무 관련 특성을 보면, 요양보호 업무 수행기간이 1년 미만인 요양보호사가 전체 응답자의 44.2%로 노인장기요양보험제도 시행 전부터 노인이용 생활시설 등에서 노인을 대상으로 서비스를 제공했던 복지사들이 요양보호 업무를 계속해서 이어 나가는 경향이 있는 것으로 분석되었다. 따라서 노인장기요양보험제도 시행 전, 후를 비교하는 것, 요양보호사의 직무만족도를 분석하는 것이 한계로 존재하였다. 이를 고려하여 제도를 시행하고 일정 기간이 지난 후에 요양보호사의 직무만족도를 조사하여 본 연구의 결과와 비교, 분석하는 연구가 추후 수행되어야 할 것이다.

ABSTRACT

A Comparative Study on the Job Satisfaction of Care Workers between Home Care and Nursing Home

Recently aging population rate has increased and fertility rate has decreased rapidly in Korea. The population proportion of the aged over 65 in Jeju has constantly increased and Jeju was defined as an aging society in 2000. Long-term care insurance for senior citizens has been becoming institutionalized in order to address the welfare needs brought on by the growing elderly population, increasing medical costs, falling birthrates, and increasing the female economic activity rates. In July, 2008, Korean government introduced the long-term care insurance system for the aged.

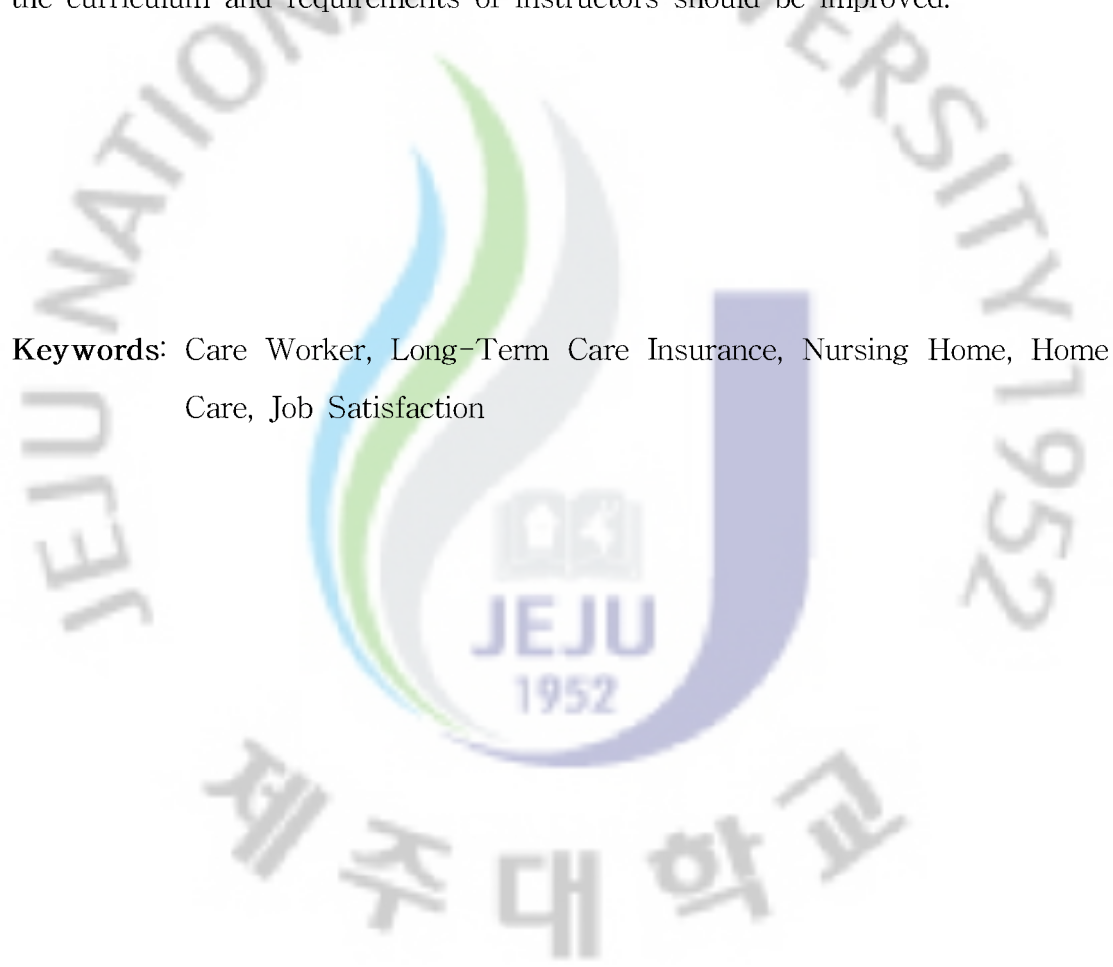
This study attempts to compare and analyze the Job Satisfaction of Care workers between Home Care and Nursing Home. To measure the Job Satisfaction and to compare it, 320 Care workers in Jeju area are interviewed and 254 dates out of them are analyzed, using T-test and ANOVA. The Job satisfaction consists of 25 questions, including job specifications satisfaction, wage, the relationship with the service users, job stress and job prospects.

On the results of reliability analysis of job satisfaction questions, the Cronbach's alpha is 0.883 which turns out to be the highly reliable. It appears that the mean value for Job satisfaction is 3.45(standard deviation 0.51), and the mean value for care workers of home care(3.58, standard deviation 0.48) is higher than care workers of nursing home(3.29, standard deviation 0.51). The hypotheses were proved as follows. The longer they worked, the higher

job satisfaction they have, under 2 years. The more they worked in a day, the lower job satisfaction they have. The more they give the care service, the lower job satisfaction they have.

These research outcomes could translate into policy action as follows. First, the government should improve the job environment of nursing home care workers. Secondly, to improve the quality and speciality of care workers, it's necessary to set higher standards for the care workers's certificate. Thirdly, the curriculum and requirements of instructors should be improved.

Keywords: Care Worker, Long-Term Care Insurance, Nursing Home, Home Care, Job Satisfaction



참 고 문 헌

- 강흥구. (2006). 사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국사회복지학」. 58(2).
- 권순만·박건희. (2006). 노인 장기요양 재원조달체계: 제도의 유형과 정책 과제. 「한국노년학연구」. 15:9-36.
- 김광진. (2006). 종합병원 간호조무사들의 직무만족도와 관련요인. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김근홍. (2004). 수발보험 도입의 전개와 주요제도 내용에 대한 정책적 시사점-독일 수발보험의 전반적 내용분석을 중심으로-. 「사회복지정책」. 18:83-104.
- 김난희. (2002). 특수학교 생활지도원의 직무만족도. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김창욱·원정숙(2007). 노인 단기보호시설 종사자의 직무만족, 대인관계 적절성, 직무특성의 관계 연구, 정신간호학회지 16(4):445-455)
- 김미경. (2002). 아동복지시설 생활지도원의 직무만족도 조사연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김병. (2006). 노인복지시설 종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구. 경남대학교 대학원 석사학위논문.
- 남미애·남선이·남승규. (2006). 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향. 「한국사회복지학」 58(3).
- 문영미. (2007). 노인복지시설 최고 관리자의 리더십이 종사자들의 임파워먼트와 직무만족에 미치는 영향. 「노인복지연구」. 37:161-180.
- 박성훈·김태일. (2007). 정책수단의 변화에 따른 재가복지 만족도 차이에 관한 연구-노인장기요양보험제도를 중심으로-. 2007 한국정책학회 동계학술대회 논문집.
- 박수희·박수정. (2008). 요양보호사 교육과정시 보완 필요성에 관한 연구. 「고령자·치매작업치료학회지」. 2(2):79-89.

- 서동민. (2008). 노인장기요양보험제도의 재정구조와 전망. 「보건경제와 정책연구」. 14(2):27-56.
- 석재은. (2008). 노인장기요양보험 수가 개발의 특성과 평가. 「사회복지연구」. 39: 253-286.
- 설진화. (1999). 정신보건 영역에서의 사회복지사 직무만족도. 「정신보건사회복지학회지」. 7.
- 손용진. (2007). 장기 요양보험제도에 따른 케어 매니지먼트에 관한 고찰. 「한국노년학연구」. 16:41-57.
- 송신섭. (2008). 한국 노인장기요양보험의 발전방안에 관한 연구. 「극동사회복지저널」. 4:85-104.
- 신철우. (2007). 「조직행동론」. 문영사.
- 신혜정 (2009). 노인장기요양보험제도의 현금급여 도입 필요성-WTA를 통한 적정 현금급여액 추정-, 「한국노년학」 29(1), 177-194)
- 양수 · 이경주 · 유숙자. (2004). 병원과 지역사회 정신보건 간호사의 직무만족도. 「정신간호학회지」. 13(4).
- 엄기복. (2009). 장기요양보험제도 시행 1년, 성과와 과제. 노인장기요양보험 시행 1주년 기획 토론회 자료집.
- 오원철. (1995). 「산업 및 조직심리학」. 서울: 박영사.
- 유혜영. (2007). 생활시설과 이용시설 사회복지사의 직무만족도 차이에 관한 연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 이근우. (2008). 충청북도 노인요양시설 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 청주대학교 사회복지학과 석사학위 논문.
- 이동영 · 이재현. (2008). 한국 노인장기요양보험 수급조건에 국가별 비교평가를 통한 발전방안 연구-한국 · 독일 · 일본의 제도내용분석을 중심으로-, 「한국정책학회보」, 17(3): 189-229)
- 이미자. (2008). 우리나라 요양보호사 인력양성 현황 및 문제점. 「고령자 · 치매작업치료학회지」. 2(1):69-75.
- 이용석. (2003). 장기요양보험제도에 관한 고찰-독일과 일본의 장기요양보험을 중심으로-. 「보험학회지」. 66:113-146.

- _____. (2008). 노인장기요양보험법의 주요내용과 문제점에 대한 검토. 「보험학회지」. 79:163-193.
- 이윤경. (2009). 노인장기요양서비스 이용형태 결정요인 연구. 「한국노년학」. 29(3):917-933.
- 이준우·서문진희. (2009). 노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안. 「한국노년학」. 29(1):149-175.
- 이지영. (2003). 사회복지 이용시설과 생활시설 사회복지사의 직무만족도에 관한 비교연구. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 장우심. (2009). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구. 「노인복지연구」. 43:263-286.
- 전용호. (2008). 노인장기요양보험의 정보 제고 방안: 3차 시범사업의 서비스 접근성을 중심으로. 「한국노년학」. 28(3):687-704.
- 정명희. (2004). 간병인의 노인에 대한 태도와 업무만족에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 정여숙. (2008). 요양보호사 교육생의 주관적 삶의 질과 통제위 성격에 관한 조사 연구. 「한국간호교육학회지」. 14(1):117-126.
- 정성배. (2008). 대도시, 소도시, 농촌지역 노인복지시설 종사자의 직무만족 차이 연구. 「지역사회연구」. 16(3):37-52.
- 정재욱. (2009). 한·일 노인장기요양보험제도의 운영구조의 특징에 대한 비교 고찰. 「지역발전연구」. 8(2): 267-300.
- 조남욱·고성희·김춘길·양수·오경옥·이숙자·정유진. (2008). 가족, 간병인, 간호사가 인지하는 노인요양보호사 교육의 중요도. 「한국간호교육학회지」. 14(1):127-137.
- 조추용 .(2007). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한 연구. 「한국노년학연구」. 16:9-40.
- 차명진·제석봉. (2009). 노인생활시설 사회복지사들의 직무 및 조직특성과 직무만족도의 관계에서 전문직업적 정체성의 매개효과. 「한국노년학」. 29(2):669-682.
- 최병우. (2004). 직무만족에 있어 조직·직무특성, 대인적 환경특성의 영향-남·

- 여 차이를 중심으로-. 「산업경제연구」. 17(4).
- 허준수. (2008). 노인장기요양보험제도 시행 100일, 쟁점과 과제(2): 인력. 노인장기요양보험제도 시행 100일 정책토론회 자료집.
- 국민건강보험공단. (2005). 노인요양보장제도 도입에 따른 인프라 확충방안 보고서.
- 국민건강보험공단.노인수발보험실행준비단. (2006) 노인수발서비스 지원관리(케어플랜)결과 분석 및 효과 평가 보고서.
- 국회입법조사처. (2009). 요양보호사 교육기관 실태조사 보고서.
- 보건복지가족부 · 노인 장기요양보험추진단. (2008). 2008년 7월 시행 노인장기요양보험 준비 상황 및 주요쟁점 보고서
- 서울특별시사회복지협의회. (2007). 서울시 사회복지인력 근로조건 처우 실태 보고서.
- 제주특별자치도. (2009). 제주통계연보 2008.
- 충북개발연구원. (2008). 충청북도 노인 장기요양보험 도입에 따른 시설 인프라 구축 방안 보고서.
- <http://www.longtermcare.or.kr>(노인장기요양보험 홈페이지)
- <http://www.mohw.go.kr> (보건복지가족부 홈페이지)
- <http://www.nhic.or.kr>(국민건강보험공단 홈페이지)
- <http://www.jeju.go.kr>(제주특별자치도 홈페이지)
- Jurgenson, C. E. (1978). Job Preference. *Journal of Applied Psychology*. 42: 267-276.
- Seals, G. W. (1977). The Contribution of Job and Leisure Satisfaction to Quality of Life. *Journal of Applied Psychology*. 62: 330.
- Smith, P. C, Kendal, L. M. & Hulin. (1969). *The measurement of Satisfaction in Work and Behavior*. Chicago: Rand McNally.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*. 2nd ed. Illinois; Scott, Foresman and Company. 430-435.

부 록

<설문지>

요양보호사 근무시설 유형에 따른 직무만족도 비교 연구 - 제주시를 중심으로 -

안녕하십니까?

저는 제주대학교 행정대학원에 석사학위 논문을 준비하고 있는 학생 강희자입니다.

본 조사는 제주도 지역에서 일하시는 요양보호사를 대상으로 근무시설 유형에 따른 직무만족도와 관련하여 개인적인 의견을 수렴하고자 합니다. 절대로 옳은 답이나 틀린 답이 있는 것은 아니므로 충분히 생각하신 후 귀하의 의견을 말씀해 주시면 됩니다.

귀하께서 응답하신 모든 내용은 본 연구에만 사용될 뿐 다른 용도로는 사용되지 않습니다. 그리고 응답하신 모든 내용은 통계법 제13조와 제14조에 의거하여 비밀이 보장됩니다.

다시 한번 진지한 응답을 부탁드립니다. 고맙습니다.

2009년 10월

연구자 : 제주대학교 행정대학원 석사과정 강희자
(연락처: 010-3692-6191)

2008년 7월 1일 “노인장기요양보험제도”가 시행된 이후, 귀하께서 요양보호업무를 수행하는 과정 중 느끼신 내용을 중심으로 응답하여 주십시오.

※ 다음은 직무만족도에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 √표 해주십시오. (1-25)

직무만족

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 현 직무에 대해 많은 흥미를 갖고 있다.					
2	나의 현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각한다.					
3	현 직무는 장래성이 있으며 나의 발전에 도움이 된다고 생각한다.					

4	나의 지식, 경험, 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각한다.					
5	나의 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다고 생각한다.					
6	나의 근무만족도가 내가 소속된 시설 운영에 영향을 미친다고 생각한다.					
7	나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.					

보수

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
8	내가 소속된 시설의 수익이 증가하면 나의 업무성과에 대해 적절한 보상이 있을 것을 기대한다.					
9	나는 현재 받고 있는 보수와 경력인정을 결정하는 방법에 대해 만족한다.					
10	나는 현재 받고 있는 보수로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.					
11	나의 현재 월급은 내가 노력하는 만큼 받고 있다고 생각한다.					
12	나의 월급은 같은 직무에 종사하는 타기관의 사람과 비교하여 많다고 생각한다.					
13	나는 현재 수준의 월급이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다.					

이용자와의관계

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
14	어르신이나 이용자들이 나에게 자주 도움을 요청한다.					
15	내가 현재 하고 있는 일보다 이용자와의 대인관계가 나를 더 힘들게 한다.					

직무스트레스

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
16	이용자가 원하는 서비스를 제공하지 못할 때 나는 스트레스를 받는다.					
17	최근 이용자들의 과도한 수발 요구 때문에 짜증날 때가 많다.					
18	어르신이나 이용자들에게서 지나친 농담이나 언어폭력을 받은 적이 있다.					
19	나는 평소 이용자들에게서 스트레스를 많이 받는다.					

요양보호사 직업

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
20	요양보호사 직업은 앞으로 취업 전망이 밝다.					
21	요양보호사의 사회적 위상은 지속적으로 높아질 것으로 기대한다.					
22	요양보호사에 대한 대우는 매우 인격적이며 나의 의견은 존중되어진다.					
23	현재 요양보호사의 업무량은 과중한 편이다.					
24	나는 출근시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.					
25	나는 요양보호사 직업을 잃지 않을까 하는 불안 속에서 근무하고 있다.					

요양보호사 개인의 일반적 사항에 관한 설문 (26-40)

※ 다음의 정보는 비밀이 보장되며, 순수하게 학문적인 목적을 위해서만 사용됩니다. 해당사항에 √로 체크하시거나 값을 적어 주십시오.

26.근무시설 형태	27.연령	28.요양보호업 무수행기간	29. 고용형태	30. 근무형태	31.요양보 호사 등급	32.결혼 여부
<input type="checkbox"/> 입소시설 <input type="checkbox"/> 재가방문 <input type="checkbox"/> 입소시설 +재가방문	_____세	_____년 _____개월	<input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 비정규직	<input type="checkbox"/> 고정근무 <input type="checkbox"/> 3교대 근무 <input type="checkbox"/> 2교대 근무 <input type="checkbox"/> 시간제 근무 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 1급 <input type="checkbox"/> 2급 <input type="checkbox"/> 유예	<input type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 기타

33. 선생님의 최종 학력은?

- ① 초등학교 졸업 이하 ② 중학교 졸업 ③ 고등학교 졸업
 ④ 대학교 졸업 ⑤ 대학원 재학 이상

34 선생님의 종교는?

- ① 종교 없음 ② 불교 ③ 기독교 ④ 천주교 ⑤ 기타 종교

35. 선생님께서 요양보호사 외에 소지한 자격증은 무엇인지 모두 체크하십시오.

- ① 사회복지사 ② 가정봉사원 ③ 간병인 ④ 간호사
 ⑤ 케어복지사 ⑥ 간호조무사 ⑦ 기타 ⑧ 없음(초임)

36. 선생님께서 1주일 평균 근무하는 일수는 어떻게 되십니까?

_____ 일/1주

