



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

장애인활동지원사의 조직지원인식이  
직무만족에 미치는 영향  
-자기효능감의 매개효과를 중심으로-

제주대학교 보건복지대학원

사회복지학과

김 명 열

2021년 8월

장애인활동지원사의 조직지원인식이  
직무만족에 미치는 영향  
-자기효능감의 매개효과를 중심으로-




지도교수 김 상 미

김 명 열

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 8월

김명열의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장	남진열	
위 원	고관우	
위 원	김상미	

제주대학교 보건복지대학원

2021년 8월

The impact of perceived organizational support on job  
satisfaction of the activity supporter for the disabled

-Focused on the mediating effects of self-efficacy-

Myung-Yeol Kim

(Supervised by professor Sang-Mi Kim)

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

2021. 8.

This thesis has been examined and approved.

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

# 목 차

<b>I. 서론</b> .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구목적 및 연구문제 .....	5
<b>II. 이론적 배경</b> .....	6
1. 장애인활동지원사업 .....	6
1) 장애인활동지원제도 .....	6
2) 장애인활동지원기관 .....	9
3) 장애인활동지원사 .....	13
2. 조직지원인식 .....	19
1) 조직지원인식 개념 .....	19
2) 조직지원인식 선행연구 .....	21
3. 직무만족 .....	23
1) 직무만족의 개념 .....	23
2) 직무만족에 관한 선행연구 .....	26
4. 자기효능감 .....	28
1) 자기효능감의 개념 .....	28
2) 자기효능감에 관한 선행연구 .....	30
<b>III. 연구방법</b> .....	34
1. 연구모형과 가설 .....	34
1) 연구모형 .....	34
2) 연구가설 .....	35
2. 조사대상 및 자료수집 .....	35
3. 주요변수에 대한 조작적 정의와 측정도구 .....	36
1) 독립변수: 조직지원인식 .....	36

2) 종속변수: 직무만족 .....	36
3) 매개변수: 자기효능감 .....	37
4. 자료통계 분석방법 .....	38
<b>IV. 연구결과</b> .....	<b>39</b>
1. 조사대상자의 인구사회학적 특성 .....	39
1) 조사대상자의 일반적 특성 .....	39
2) 조사대상자의 근무관련 특성 .....	40
2. 주요변수에 대한 기술분석 .....	43
3. 조사대상자의 특성에 따른 변수 간 차이 검증 .....	44
1) 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식 평균차이 .....	44
2) 인구사회학적 특성에 따른 자기효능감 평균차이 .....	44
3) 인구사회학적 특성에 따른 직무만족 평균차이 .....	45
4) 근무특성에 따른 조직지원인식 평균차이 .....	46
5) 근무특성에 따른 자기효능감 평균차이 .....	47
6) 근무특성에 따른 직무만족 평균차이 .....	48
4. 주요변수 상관관계 .....	50
5. 연구모형 검증 .....	50
<b>V. 결론 및 제언</b> .....	<b>53</b>
1. 연구결과 .....	53
2. 제언 .....	55
3. 연구의 제한점 .....	57
<b>&lt;참고문헌&gt;</b> .....	<b>58</b>
<b>&lt;Abstract&gt;</b> .....	<b>67</b>
<b>&lt;부록 설문지&gt;</b> .....	<b>69</b>

## 표 목차

<표 1-1> 일자리 정책 5년 로드맵의 사회서비스 일자리 1단계 증원계획	2
<표 2-1> 활동지원급여	8
<표 2-2> 제주특별자치도 추가급여지원	9
<표 2-3> 전국 시도별 장애인활동지원서비스 수행기관현황	10
<표 2-4> 급여의 내용	15
<표 2-5> 장애인활동지원사의 교육내용	16
<표 2-6> 전국 시도별 활동지원 현황	17
<표 2-7> 제주특별자치도 장애인활동지원서비스 장애인활동지원사 현황	18
<표 2-8> 조직지원인식의 개념	20
<표 2-9> 직무만족에 영향을 주는 요인	24
<표 2-10> Bandura의 자기 효능감에 대한 다양한 개념정의	29
<표 2-11> 자기효능감의 매개역할에 관한 선행연구	32
<표 3-1> 측정도구 문항구성	37
<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성	40
<표 4-2> 조사대상자의 근무관련 특성	42
<표 4-3> 주요변수에 대한 기술통계(N=327)	43
<표 4-4> 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식 평균차이 분석	44
<표 4-5> 인구사회학적 특성에 따른 자기효능감 평균차이 분석	45
<표 4-6> 인구사회학적 특성에 따른 직무만족 평균차이 분석	46

<표 4-7> 근무특성별 조직지원인식 평균차이 .....	47
<표 4-8> 근무특성별 자기효능감 평균차이 분석 .....	48
<표 4-9> 직무특성별 직무만족 평균차이 .....	49
<표 4-10> 주요변수 상관관계 .....	50
<표 4-11> 조직지원인식과 직무만족 관계에서의 자기효능감 매개효과 .....	52

## 그림 목차

[그림 2-1] 활동지원 급여제공 절차 .....	12
[그림 2-2] 장애인활동지원사 노동계약 관계도 .....	13
[그림 2-3] Lawler 직무요인별 만족결정요인 .....	26
[그림 3-1] 연구모형 .....	34
[그림 5-1] 조직지원인식과 직무만족 간 자기효능감의 매개효과 .....	52



# 장애인활동지원사의 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향 -자기효능감의 매개효과를 중심으로-

김 명 열

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 김상미

본 연구의 목적은 장애인활동지원사가 인식하는 조직지원인식, 자기효능감 및 직무만족의 수준 차이를 확인하고 조직지원 인식이 직무만족에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 검증하여 향후 제주지역의 장애인활동지원사의 직무만족 향상을 위한 방안을 모색하고자 하는 것이다.

본 연구를 위해 제주특별자치도 제주시 지역에서 활동하는 장애인활동지원사 327명의 자료를 활용하였으며, ANOVA를 사용하여 인구사회학적 특성에 따른 조직지원 인식, 직무만족, 자기효능감 수준 차이를 확인하였다. 또한 위계적 회귀 분석을 하여 자기효능감의 매개효과를 검증하고, Sobel test를 통해 매개효과의 유의성을 검증하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 장애인활동지원사의 조직지원인식은 평균 3.97 수준으로 나타났으며 자기효능감은 평균 3.15수준으로 비교적 낮은 수준을 보였다. 반면, 장애인활동지원사의 직무만족은 평균 4.27점으로 비교적 직무에 대한 만족은 높은 것으로 나타났다. 이는 장애인활동지원사가 자신의 성과를 나타내게 하고, 행동을 성공적으로 할 수 있다는 믿음이나 판단, 긍정적이고 적극적인 태도를 가질 수 있도록 조직적 측면에서 고민이 필요함을 시사한다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식과 직무만족 평균 차이에서는 활동기간이 10년 이상인 장애인활동지원사보다 활동기간이 1년 미만인 활동지원

사가 상대적으로 평균 수준이 높았으며, 장애인활동지원기관 유형 중에서는 장애인단체가 운영하는 활동지원기관이 다른 활동기관에 비해 평균 수준이 높은 것으로 나타났다.

셋째 장애인활동지원사가 인지하는 조직지원인식은 직무만족에도 영향을 미치고 있는 것을 확인하였으며, 조직지원인식과 직무만족간의 관계에서 장애인활동지원사의 자기효능감은 부분 매개효과를 가진다는 것을 확인하였다. 이는 장애인활동지원사의 직무만족 향상을 위해서는 조직은 구성원들의 노력에 대한 보상이나 조직으로부터의 도움을 받을 수 있다는 인식수준을 높이는 노력과 업무수행에 대해 성공적으로 수행할 수 있다는 기대와 신념이 자리 잡을 수 있도록 자기효능감을 높이기 위한 다양한 관점에서의 고민이 필요함을 시사한다.

**주제어: 장애인활동지원사, 조직지원인식, 직무만족, 자기효능감, 매개효과**

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

2000년대에 접어들면서 우리나라의 사회서비스는 저출산·고령화, 가족해체 등 신 사회적 위기에 따른 돌봄서비스 수요가 증가하면서 사회복지 영역에서 자리 잡고 있다(강혜규, 2012). 사회서비스사업은 ‘바우처’라는 정책 수단으로 도입되어 새로운 공급수단으로 공급자가 아닌 이용자에 지원하는 재정지원, 급여 방식을 가지고 있다. 즉 사회서비스는 기존 공급자 지원방식에서 수요자 지원방식으로서의 변화를 통해 이용자에게 선택할 수 있는 능력과 권한을 제공하며, ‘선택과 경쟁’을 통한 서비스의 질 향상을 목표로 하고 있다(김슬기, 2014). 이러한 사회서비스는 다양한 돌봄서비스 욕구와 일자리 창출에 대한 측면에서 돌봄서비스, 사회참여 활동지원서비스 등의 다양한 분야에서 시행되고 있다(안수란 외, 2019). 사회복지 영역의 핵심이 되는 사회서비스는 서비스에 대한 유효수요 창출과 고용창출에 기여하며 돌봄 인력의 고용변화에 관심을 두고 있다(강혜규, 2012). 바우처 관련 분야 종사자의 고용 형태와 임금수준은 서비스 총량으로 결정되는 구조로 되어 있다. 하지만 서비스 수가체계에 의해 임금을 결정하는 바우처 방식의 사회서비스 공급방식의 전환은 바우처 사업 종사자 중 상당수가 시급제로 임금을 받게 되어 소득 안정성이 떨어지고, 근무연수에 따른 숙련도가 임금이 반영되지 못한다는 비판도 가져오고 있다(안수란 외, 2019). 이러한 저임금 현상은 고용의 질에도 부정적인 영향을 미치고 있다고 하였다(이주환, 윤자영, 2015). 그럼에도 불구하고 사회서비스는 서비스 사각지대에 서비스 제공기관이 진입함으로써 서비스 공급량이 확대되었고, 이에 따른 제공기관 및 제공인력과 이용자의 증대를 가져오고 있다(신창환, 2013).

정부는 2017년 고용 없는 성장문제를 해결하기 위해 2022년까지 사회서비스 일자리 34만 개를 창출하는 일자리 정책 5년 로드맵을 발표했다(일자리위원회,

2017). 사회서비스 일자리 증원계획 1단계에서는 수요가 많고 시급을 요하는 보육·요양·보건 등 분야에 17만 개를 창출하며, 2단계에서는 2019년부터 사회서비스원 운영 및 문화·체육·환경분야 등에서 17만 개를 창출한다는 방향을 제시하였다(안수란 외, 2019). 이를 계기로 돌봄서비스, 건강지원서비스, 역량강화를 위한 교육서비스, 문화·체육서비스, 사회참여 활동지원서비스 등 다양한 분야에서 일자리 창출이 증가하고 있다. 2019 통계청 자료에 의하면 사회복지서비스에 참여하는 취업자는 2013년 156만 6,000명에서 2018년 204만 6,000명으로 48만 명이 증가하였다.

<표 1-1> 일자리 정책 5년 로드맵의 사회서비스 일자리 1단계 증원계획

구 분	주요 지표	일자리 증가
보육분야	국공립 보육시설 확충, 보조·대체 교사 및 아이돌보미 충원	6.4만명
요양분야	치매 예방·관리 인력, 노인돌보미 등 확대	4.1만명
장애인분야	장애인 활동과 장애아동 가족지원 인력 확대	2.4만명
공공의료분야	간호·간병 통합 서비스 확대, 정신건강 증진 지원 강화 등 의료서비스 인력 충원	3.5만명
환경문화분야	숲 해설사, 생활체육 강사, 공공도서관 야간 개방 인력 등 충원	0.6만명

(출처: 일자리위원회·관계부처합동, 2017)

사회서비스의 하나인 장애인 활동지원서비스는 모든 연령층의 장애인에게 제공되는 일상적인 생활과 건강 유지 활동에 필요한 인간적(human)·기계적(mechanical)인 도움이다(Doty et al., 1996). 즉, 장애인 활동지원서비스는 장애가 있는 개인에게 사회적 통합과 개인의 자유를 실현하게 하는 주요한 요소로서 지역사회에 거주하고 있는 장애인이 사회의 구성원으로서 교육과 고용, 가정 밖에서의 사회적 활동과 지역사회에서 자립적으로 살아갈 수 있도록 하며(이익섭 외, 2009), 장애인들의 사회통합 촉진과 개인의 자유 실현을 도와주는 것이다.

장애인활동지원서비스는 2007년 장애인복지법에 의거 ‘장애인활동보조서비스’로 시행하다가 2011년 3월 장애인활동지원에 관한 법률이 제정되면서 당해 연도

10월부터 ‘장애인 활동지원서비스’로 명칭이 변경되어 국가의 주요 사회서비스 정책으로 자리 잡고 있다. 특히, 2019년 7월 장애인등급제가 폐지되면서 소득수준과 무관하게 만 6세 이상부터 만 65세 미만의 장애인복지법상 등록장애인은 모두 장애인 활동지원서비스를 받을 수 있게 되면서 서비스이용자 증가와 함께 지원인력 즉 장애인 장애인활동지원사와 사업수행기관도 크게 증가하는 추세이다(보건복지부, 2021).

이와 같은 증가 추세는 제주지역도 비슷한 양상을 보이는데 제주도 내 장애인 활동지원서비스를 제공하는 기관은 2007년 7월 기준 3개소에서 2020년 12월 기준 10개소가 지정 운영되고 있다. 사업수행기관의 유형을 보면 장애인복지관, 장애인자립생활센터, 장애인단체 등이 다수를 차지하고 있다. 수행기관에서 활동하는 장애인 장애인활동지원사 또한 2020년 12월 기준 1,260명으로 집계되었다(제주특별자치도, 2020).

장애인활동지원서비스는 중증장애인들에게 자립 및 사회참여 확대와 신체적 기능향상, 자신감 증대, 사회적 측면에서 대인관계를 향상하며(김경미, 2005), 자기의존감을 증가시키고 능동적 변화에 기여하는 성과를 나타내었다(박종엽, 2013). 장애인활동지원사가 제공하는 신체활동 지원, 가사활동 지원, 이동보조 등의 사회활동을 지원하는 서비스는 면대면 서비스, 즉 ‘관계 지향적 서비스’라는 특징을 가진다. 일대일로 이용 장애인의 특성과 욕구에 맞는 서비스를 직접 제공해야 하는 특성상 장애인활동지원사의 직무에 대한 만족은 서비스의 질 향상과 안정적인 공급을 위해 매우 중요하다(Lopez, White & Carder, 2014; 유진선, 2015). 장애인 활동지원서비스는 이용 장애인에게 필요한 돌봄을 제공하는 실질적 업무뿐만 아니라 이용 장애인과 유대관계를 형성하고 정서적 지원을 주고받는 것이 중요한 특성이다. 장애인 활동지원서비스의 경우 장애인활동지원사가 일정한 서비스 표준이나 정해진 명령을 따르기보다 장애인활동지원사의 역량과 재량에 따라 직무를 수행하는 경우가 많고 이용 장애인의 관계에 따라 ‘좋은 서비스’가 뜻하는 바는 완전히 달라질 수 있다(이혜수, 2017).

이에 따라 직접 대면서비스를 지원하는 활동지원서비스의 경우 서비스제공자의 직무만족은 곧 서비스의 질로 연결될 수 있다는 측면에 있어서 그 중요성이 더욱 크며(박연희, 2009), 서비스의 질을 결정하는 장애인활동지원사의 직무만족

과 직무만족 향상을 위한 논의는 중요하게 다루어져야 할 것이다.

직무만족은 개인의 직무성과뿐만 아니라 조직의 생산성을 높이는 데 효과가 있는 것으로 알려져 있는데(오창환, 2012), 국내의 조직지원인식과 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구들에도 찾아볼 수 있다. 주상현 등(2003)은 사회복지시설종사자를 대상으로 한 연구에서 직무, 가치, 지역사회 요인이 직무만족에 미치는 영향력을 확인하였다. 또한 병원 종사자를 대상으로 한 김윤성(2003)의 연구에서도 조직지원인식이 직무만족에 긍정적인 영향을 나타내고 있었다.

그리고 장애인활동지원사를 대상으로 연구에서 장애인활동지원사의 직무 수행에 대해 관계적, 정서적 지지를 보이는 정도가 높다고 인식할수록 서비스 수행에 대해 긍정적으로 받아들이고 있는 것을 확인하였다(유진선, 2015; 이혜수, 2017).

또한 기관에서 근무하지 않고 가정을 방문하여 업무를 수행하는 요양보호사, 사회복지사 및 재가요양보호사를 대상으로 한 조직지원인식과 서비스의 질 향상에 관한 연구(윤일현, 2011; 한은희, 2018)에서도 조직지원인식이 높을수록 서비스 질이 향상하고 있음을 규명하였다. 이는 장애인활동지원사의 직무만족 향상을 위한 영향요인으로 조직지원인식이 의미 있게 다루어져야 할 필요가 있음을 보여 주는 것이라 할 수 있다.

장애인활동지원사의 직무만족은 개인의 성장뿐만 아니라 장애인 활동지원 사업을 추진해 나가는데 필요한 핵심 요소이지만, 제주지역에서는 장애인활동지원사의 직무만족에 대한 논의는 크게 이루어지지 못하고 있다. 직무만족은 주관적 성향이 강한 개인차가 있으므로 심리적 요인과 함께 조직적 측면에서의 장애인활동지원사의 직무만족을 높이기 위한 다양한 논의와 접근이 필요하며, 이에 관한 연구 의의는 크다고 할 것이다.

따라서 본 연구에서는 장애인활동지원사의 활동수행기관에 대해 장애인활동지원사가 인지하는 조직의 지원에 대한 전반적인 인식에 따라 직무만족에 영향이 있는지 확인하고자 한다. 또한 심리적 요인으로 자기효능감이 장애인활동지원사의 조직지원인식과 직무만족에 어떠한 매개효과를 보이는지를 실증적으로 검증하고, 연구결과를 바탕으로 제주지역 장애인활동지원사업의 발전을 위해 직무만족을 향상할 수 있는 조직적·개인적 측면에서 함의를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적 및 연구문제

장애인활동지원사의 직무만족은 장애인에게 양질의 서비스 제공에 영향을 미치며, 제주지역 장애인활동지원사업의 발전에도 기여할 것이다. 이에 본 연구에서는 장애인활동지원사의 직무만족에 장애인 활동지원서비스 전달체계의 한 축을 담당하는 수행기관의 조직지원에 대한 인식이 미치는 영향을 밝히는 데 있다. 이를 위해 장애인활동지원사가 인식하는 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 살펴보고, 이러한 연구결과를 바탕으로 장애인활동지원사의 직무만족을 높일 방안을 제시하고자 한다. 이와 같은 연구 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 인구 사회적 특성에 따른 조직지원인식, 자기효능감 및 직무만족의 차이를 분석한다.
- 둘째, 장애인활동지원사의 조직지원인식이 자기효능감에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.
- 셋째, 장애인활동지원사의 조직지원인식이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.
- 넷째, 장애인활동지원사의 조직지원인식과 직무만족 간의 자기효능감의 매개효과를 분석한다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 장애인활동지원사업

#### 1) 장애인활동지원제도

장애인 활동지원서비스는 2007년 「장애인복지법」 제53조 자립생활지원에 대한 “국가와 지방자치단체는 장애인의 자기결정에 의한 자립생활을 위하여 장애인활동지원사의 파견 등 활동보조서비스 또는 장애인보기구의 제공, 그 밖의 각종 편의 및 정보제공 등 필요한 시책을 강구하여야 한다”라는 조항이 신설되면서 국가책임에 대한 법적 근거를 가지게 되었으며, 2011년에는 「장애인 활동지원에 관한 법률」로 제정·시행되고 있다.

장애인활동지원제도(Personal Assistance Service: PAS)의 목적은 「장애인활동지원에 관한 법률」에 정의된 바와 같이 “신체적, 정신적, 사회적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄여줌으로써 장애인의 삶의 질을 높이는 것”이다.

장애인 활동지원서비스는 양도할 수 없는 시민권 적 권리로 장애인활동지원사가 목욕옷 입기, 몸단장, 용변 등을 포함해 일상생활에 필요한 활동을 도와주는 모든 것이며, 실무적인 것 사적인 것, 또는 긴급하거나 일상적인 것 등의 다양한 형태로 존재하는 활동지원서비스를 우리가 음식, 주거, 건강 등의 권리를 생존권으로 인식하듯 활동보조서비스 역시 생존권이며 각 개인의 신체적 생존에 필요한 혜택으로 인식해야 한다고 하였다(이익섭 외, 2009).

이러한 목적 달성을 위한 장애인활동지원서비스는 “장애인이 지역사회 내에서 독립적으로 생활하고 사회에 참여하는데 어떠한 장애도 느끼지 않도록 장애인활동지원사가 장애인의 목욕, 옷 입기, 외출, 교육, 용변 등 전반적인 일상생활에



필요한 활동을 보조해 주는 서비스”를 의미한다(변용찬 외, 2015). 구체적으로 살펴보면 목욕하기, 옷 입기, 침대나 의자에서 이동하기, 화장실 가기, 식사하기, 약 먹기 등의 일상생활 활동(Activities of Daily Living: ADLs)과 쇼핑이나 교통수단 이용하기, 식품 구매, 식사 준비, 집안일 등과 같은 도구적인 일상생활 활동(Instrumental Activities of Daily Living: IADLs) 등 신체 유지와 지역사회 내에서 생활 전반적으로 필요한 도움을 포괄한다(김경미, 2005). 이렇듯 장애인이 일상생활 활동 등 신체 유지와 지역사회의 다양한 문화에 참여하여 성공적 자립 생활을 실천하는데 장애인활동지원사는 중요한 요소이다(이태성, 2019).

장애인 활동지원서비스는 장애인복지법에 의거 등록된 장애인 중 만 6세 이상 만 65세 미만의 장애인이면 소득수준이나 장애 유형에 관계없이 누구나 신청할 수 있으나, 장애인 생활 시설 등에서 생활하는 장애인, 노인 장기요양급여 이용 장애인 등은 신청할 수 없다. 「장애인활동지원에 관한 법률」 제정 당시에는 신청 자격을 장애등급 1급으로 제한하였지만 2013년 1월과 2015년 6월부터는 장애등급 2급과 3급까지 확대하였으며, 2019년 7월부터 모든 등록 장애인으로 확대되었다.

장애인 활동지원서비스는 장애의 상태, 가정환경 및 사회활동 정도, 개인의 욕구 등을 고려하여 장애인이 일상생활과 사회생활을 스스로 수행하는데 필요한 범위 안에서 장애인 또는 그 보호자가 선택하는 활동지원급여의 내용에 대한 권리를 존중하여 제공하고 있다. 활동지원급여는 당해 방문시간 동안 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공을 원칙으로 하고 있다. 물론 2인 이상의 수급자가 함께 자립 생활을 하는 경우나 수급자 간의 관계가 부부, 형제·자매, 직계혈족 등 특별한 사유가 있는 경우에는 활동지원급여를 동시에 제공할 수 있다.

2021년 1월 기준 장애인 활동지원서비스 지원급여의 월 한도액은 장애인복지법 제32조의 4에 따른 서비스 지원 종합조사 결과 산출된 종합점수에 따른 활동지원급여와 수급요건을 충족하였을 때 한시적으로 지원하는 특별지원급여를 합산한 금액으로 산정하는데 총 15구간으로 나누어진다. 지원급여는 서비스 제공시간, 이용시간대 및 이용방법에 따라 다르나 2021년 기준 시간당 서비스 단가는 활동지원 14,020~21,030원, 방문목욕 68,030~75,450원, 방문간호 36,530~55,120원이며, 급여구간(15구간)에 따라 월842천원~6,730천원(60~480시간)이 지급된다.

<표 2-1> 활동지원급여

활동지원급여의 구간	종합점수	월 한도액
1구간	465점 이상	6,730,000원
2구간	435점 이상 ~ 465점 미만	6,309,000원
3구간	405점 이상 ~ 435점 미만	5,889,000원
4구간	375점 이상 ~ 405점 미만	5,466,000원
5구간	345점 이상 ~ 375점 미만	5,048,000원
6구간	315점 이상 ~ 345점 미만	4,627,000원
7구간	285점 이상 ~ 315점 미만	4,206,000원
8구간	255점 이상 ~ 285점 미만	3,786,000원
9구간	225점 이상 ~ 255점 미만	3,365,000원
10구간	195점 이상 ~ 225점 미만	2,945,000원
11구간	165점 이상 ~ 195점 미만	2,524,000원
12구간	135점 이상 ~ 165점 미만	2,103,000원
13구간	105점 이상 ~ 135점 미만	1,683,000원
14구간	75점 이상 ~ 105점 미만	1,262,000원
15구간	42점 이상 ~ 75점 미만	842,000원
특례	기존 수급자 중 42점 미만	660,000원

(출처: 보건복지부, 2021)

이 외에도 제주특별자치도에서는 생활 안정 및 일상생활 지원을 통해 장애인의 사회참여 확대를 위해 장애인활동지원사업을 추가 지원하고 있다. 대상은 국가지원 장애인활동지원서비스 이용자로서 본인이 정기적으로 사회활동을 하는 경우, 혼자서 거동이 불가능한 경우, 중복장애가 있는 경우 신청할 수 있는데 2021년도인 경우 사업비 4,900백만원을 편성하여 월 30~90시간(월 420,600~1,261,800원)을 지원하고 있다. 그뿐만 아니라 24시간 타인의 도움 없이는 자립 생활이 불가능하거나 위급상황 시 타인에게 도움을 요청할 수 없는 장애인, 그리고 동거가족이 없는 독거 최중증장애인에 대해 24시간 장애인활동지원사를 배치하여 상시 돌봄 체계를 확립하고 있다.

<표 2-2> 제주특별자치도 추가급여지원

구 분	도 추가지원	지원시간	'21.사업비
지원대상	국고지원대상자 중 아래의 추가 지원 요건 어느하나에 해당하는 자		
	①본인이 정기적으로 사회활동을 하는 경우	월 30~90시간 (1일 1~3시간)	4,900백만원
	② 혼자서 거동이 불가능한 경우		
	③ 중복장애가 있는 경우		

(출처: 제주특별자치도, 2021)

## 2) 장애인활동지원기관

장애인활동지원기관은 공모를 통하여 「활동지원기관 등의 지정에 관한 고시」에서 정한 심사기준에 따라 적합한 기관을 지정방식으로 선정된다. 장애인활동지원기관으로 신청하기 위해서는 「장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙」에 따른 시설 및 인력 기준을 갖추고, 장애인 활동보조 서비스 제공능력과 경험이 있는 공공·비영리 법인 및 단체로 국가 또는 지자체에 허가·등록·신고가 되어 있어야 한다. 이런 기준을 갖춘 법인·단체·기관 중 경쟁을 통하여 기관 운영의 적정성 및 공익성 확보 등을 심사하여 선정하고 있으며, 지역 내 비영리기관이 없는 등 특별한 때에만 영리 기관(사회적기업 육성법)에 따른 사회적 기업을 선정하고 있다.

또한 장애인활동지원기관으로 선정되기 위한 시설기준과 인력 기준을 충족해야 하는데 시설기준은 교통편의 등을 고려하여 장애인이 쉽게 접근할 수 있는 위치에 장애인과 그 가족에 대한 상담·교육 및 장애인활동지원사 교육과 관리업무 등을 수행할 수 있는 전용공간을 갖추어야 한다. 인력은 관리책임자 1인, 전담관리인력 1인, 활동지원인력 15인 이상 등 별도의 기준을 충족시켜야 한다 (보건복지부, 2021).

장애인활동지원기관은 경쟁을 통한 서비스 질 제고를 위하여 특별자치시·특별자치도·시·군·구별 지역적 분포 및 적정공급 규모, 활동지원 급여 수급자

등을 고려하여 2개 이상 지정 운영토록 하고 있으며, 2020년 9월 기준 전국 활동 지원기관수는 982개 기관으로 장애인 활동보조서비스 기관 802개 기관, 방문목욕 기관이 34개, 방문간호기관이 16개 기관이 있다. 이 중 장애인 활동보조서비스를 제공하고 있는 기관의 지역별 분포를 보면 경기지역이 166개 기관으로 가장 많으며, 서울지역 110개, 경남지역 75개, 부산지역 63개, 제주특별자치도는 10개의 수행기관이 있다.

<표 2-3> 전국 시도별 장애인활동지원서비스 수행기관현황

(2020. 10. 기준)

구분	수급자	이용자	활동지원 기관수	활동보조 영역 기관수	방문목욕 영역 기관수	방문간호 영역 기관수	활동지원 인력(명)
서울	20,109	17,025	137	110	11	16	15,066
부산	7,269	6,361	65	63	1	1	6,022
대구	5,024	4,094	34	31		3	3,644
인천	5,980	4,942	41	32	1	8	4,073
광주	4,208	3,781	31	28		3	3,941
대전	4,146	3,709	22	22			3,856
울산	1,529	1,255	11	8	2	1	1,246
세종	501	396	7	7			588
경기	23,867	18,570	191	166	8	17	21,906
강원	2,985	2,303	50	32	2	16	2,065
충북	3,297	2,700	35	24	5	6	2,465
충남	4,508	3,761	57	46		11	3,269
전북	4,045	3,209	58	39	1	18	2,782
전남	4,364	3,634	75	60	2	13	3,288
경북	4,929	3,769	64	52		12	3,801
경남	7,319	6,060	94	75		19	5,812
제주	1,489	1,161	10	7	1	2	959
계	105,569	86,730	982	802	34	146	84,783

(출처: 보건복지부, 2020)

장애인활동지원기관의 전반적인 운영은 활동지원서비스 제공 후 이용자의 바우처 카드를 통해 지급된 급여비용을 통해 이루어진다. 장애인 활동지원사업에서 발생한 기관의 사업비는 활동지원인력의 임금, 기본경비, 관리책임자 및 전담인력 인건비, 그리고 활동지원인력 교육훈련비 및 근로조건 개선 등 처우개선을 위해 우선으로 집행하도록 하고 있다. 그리고 급여비용 중 75% 이상을 활동지원인력 임금(4대 보험 근로자 부담분 등)으로 사용할 것을 권장하고 있다.

즉, 장애인활동지원기관은 장애인활동지원사의 인건비와 전담인력의 인건비, 공공요금, 사회보험 및 퇴직금, 사업운영비 등을 바우처로 결제한 급여비용으로 모두 지출해야하는 구조로 되어 있다. 그러므로 장애인활동지원기관은 더 많은 이용자와 장애인활동지원사 확보를 위해 경쟁이 불가피한 상태로, 이는 서비스의 질 향상과 공공성 유지에 부정적인 영향을 끼치는 것으로 지적되고 있다(유진선, 2015).

장애인활동지원기관은 활동지원서비스의 전달체계 상에서 이용자와 장애인활동지원사를 연결하고 서비스의 질 유지와 안정적 제공을 실질적으로 보장해야 한다. 그래서 장애인활동지원기관은 사업운영 관리의 의무를 지며, 활동지원급여 제공관리, 사업비의 관리, 장애인활동지원사의 인력관리, 전자바우처시스템 운영의 행정 업무, 이용자와 장애인활동지원사 간의 조절 및 중재 등의 중요한 역할을 담당한다. 그러나 서비스 수행과정에서 이용자와 장애인활동지원사 간의 마찰이 있는 경우 장애인활동기관은 이용자는 고객이고, 장애인활동지원사는 기관의 근로 인력으로 인식하기 때문에 이용자가 서비스를 잘못 이용하거나 문제가 발생하더라도 이용자의 편에 설 수밖에 없는 상황이 발생하고 있다(금희정, 2010).

정부는 장애인활동지원기관에 근로관계 법령에 따라 장애인활동지원사와 근로계약을 체결하고 취업규칙 등을 준수하도록 의무화하고 있다. 그뿐만 아니라 장애인활동지원사 역량 강화와 급여 질 향상을 위해 매년 소속 장애인활동지원사 대상으로 주기적으로 보수교육을 하도록 하고 있다. 이는 장애인활동지원기관이 이들의 직무수행을 지도·감독하고 서비스의 질 관리 및 향상을 위해 함께 노력해야 할 의무가 있음을 의미한다고 하겠다(보건복지부, 2021).

이러한 활동지원기관의 역할과 기능을 중심으로 한 급여제공 절차는 [그림 2-1]과 같다.



(출처: 보건복지부, 2021)

[그림 2-1] 활동지원 급여제공 절차

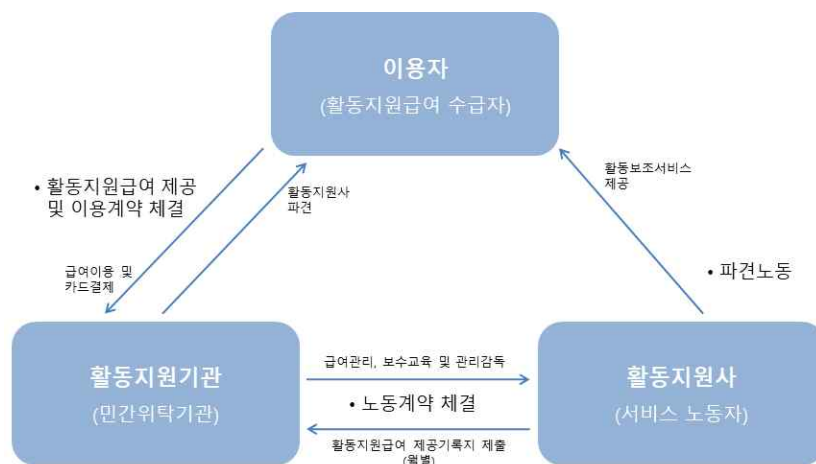
그러나 사회서비스체계 안에서 실질적으로 예산의 집행과 감독에 대한 권한은 보건복지부와 지자체가 가지고 있어 실제 수행기관의 권한이 약한 구조적 특징을 가지고 있다(김현민, 2014), 그리고 장애인활동지원서비스 전달 및 급여의 제공과 관련하여 중요한 기능을 수행하고 있는 기능에 비해 기관의 역할에 대한 인식은 미미하다고 평가되었다(이채식, 2010). 이는 전담인력의 업무 과다, 장애인활동지원사의 근로자성에 대한 낮은 인식에 영향을 주고 있음을 보여준다(이익섭 외, 2009). 장애인활동지원 수행기관은 국가 예산으로 민간위탁사업으로 표준화된 사업운영지침에 의해 운영되고 있으므로 조직의 특성이 차이에 대한 인식이 높지 않다(유진선, 2015). 이에 정부는 활동지원 수행기관에 대한 평가를 시작하였으며, 장애인활동지원사의 관리와 전문성 증진, 처우개선 등의 항목을 강화하면서 수행기관의 역할을 중요시하고 있다(보건복지부, 2021).

이상의 내용을 보면 사업의 운영과 인력의 전문성 유지, 서비스제공의 과정과 절차 등의 직무환경을 개선하고, 장애인활동지원사의 업무수행에 대한 모니터링과 교육, 훈련, 인력관리 및 처우개선을 위한 수행기관 역할의 중요성에 대한 인식이 점차 높아지고 있다고 할 수 있을 것이다.

### 3) 장애인활동지원사

장애인활동지원사란 활동보조를 제공하는 활동지원 인력으로, 장애인활동지원사 교육기관에서 장애인활동지원사 교육과정을 수료한 사람을 말한다(보건복지부, 2021). ‘장애인활동지원사’라는 명칭은 장애인활동보조원에서 장애인활동보조인 그리고 장애인활동보조사를 거쳐 공식적으로 「장애인활동지원에 관한 법률」(제15373호, 2017.12.19) 개정에 따라 그 명칭을 장애인활동보조인에서 장애인활동지원사로 변경되었다.

장애인활동지원사는 2018년 기준 전체 68,673명 중 여성이 60,929명으로 약 90%가 여성으로 이루어져 젠더화된 양상을 보이며, 50시간의 교육 이수 외에는 별도의 자격이 요구되지 않기 때문에 대다수가 경력단절/중년 여성으로 이루고 있다(김지영, 2021). 장애인활동지원사로 일을 하기 위해서는 교육을 이수하고 실습을 마친 뒤에 활동지원기관에 등록하는 절차를 거쳐 일을 하므로 사회서비스 체계 안에서 정부와는 직접적인 고용 관계를 갖지는 않는다. 장애인활동지원기관이 이용자와 장애인활동지원사 각각에 대하여 계약을 맺고 이용자에게 장애인활동지원사를 보내는 일종의 파견 형태의 서비스 노동을 통해 이루어진다.



(출처: 김지영, 2021 재인용)

[그림 2-2] 장애인활동지원사 노동계약 관계도

장애인활동지원사는 활동지원기관과 계약을 맺고 노동을 제공하며 근로기준법의 적용을 받는 노동자이다. 장애인활동지원사의 임금은 활동지원수가의 75% 안에서 일한 시간에 따라 최저시급에 주휴수당, 연차수당, 교육수당 등이 포함된 포괄임금제 형태로 지급되고 있다. 그러나 경력이나 이용 장애인의 장애 정도와 관계없이 같은 시급으로 임금을 받기 때문에 직업 안정성이 낮다(이익섭 외, 2009). 2019년 민주노총 공공운수노조 산하 활동지원사 노동조합에서 조사한 결과에 따르면 장애인활동지원사의 월평균 임금은 약 162만 원으로 만약 가족의 생계를 책임지는 부양자라고 하면 급여의 수준은 낮은 편이라 할 수 있다.

이러한 상황임에도 불구하고 정부는 사회보장정보원을 통해 이용자에게 활동지원시간을 제공하지만, 민간에게 위탁에서 바우처로 형태로 제공하기 때문에 장애인활동지원사들에게 법정수당을 주지 못하는 책임은 전적으로 활동지원기관에 있다는 입장을 보이고 있다(김지영, 2021).

그리고 장애인활동지원사가 직무를 수행하는 과정에서 68.4%의 활동보조인이 치료가 요한 정도의 근골격계 질환을 겪고 있으며(송한수·이현승, 2012), 26%가 스트레스 고위험군인 것으로 조사되었다(강희태, 2012).

장애인활동지원사를 흔히 장애인의 ‘손발’이라고 표현한다. 장애인활동지원사는 대면접촉을 통해 이용 장애인의 특성과 욕구에 맞는 활동지원서비스를 제공하는 인력으로 장애인이 원하고 필요한 것이 무엇인지 이해하고 파악해서 그 욕구에 맞게 휴먼서비스를 제공하기 때문에 제공인력의 역량과 효과적인 역할수행은 이용자의 만족에 영향을 미칠 뿐 아니라 서비스의 질 향상과 안정적 제공을 결정짓는 매우 중요한 요소라고 할 수 있다(이복실 외, 2013). 신변처리, 가사지원, 일상생활 지원, 커뮤니케이션 보조, 이동 보조 등 장애인의 자기 결정권과 자립 생활을 지원하는 각종 대면서비스를 제공한다. 장애인활동지원사들이 지원하는 구체적인 서비스 내용은 <표 2-5>와 같다.



<표 2-4> 급여의 내용

구분	세 부 내 용	
신체 활동 지원	개인위생 관리	목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)
	신체기능 유지 증진	체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)
	식사도움	식사 차리기, 식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동 도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 도움 등
가사 활동 지원	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장 정리, 옷장·서랍장 등 정리 등
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기 등
	취사	식재료 준비, 밥 짓기, 국·반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 분리수거 등
사회 활동 지원	등하교 및 출퇴근 지원	출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동지원
	외출시 동행	산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등 방문 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동지
그 밖의 제공서비스	수급자 자녀의 양육 보조(6세 이하 자녀 등 예외적인 경우에 한하며, 반드시 자녀 1인 만을 대상으로 서비스를 제공하여야 함), 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록	

(출처: 보건복지부, 2021 )

장애인활동지원사들은 활동지원에 대한 책임성과 지속성, 전문성을 가지고 있어야 한다. 전문가가 되기 위해서는 장애인활동지원제도의 가치와 목적에 대해 이해하고 업무와 관련된 역할을 이해할 수 있어야 한다(박진아, 2019).

장애인활동지원사 교육과정은 서비스 수행과 관련하여 이론 및 실기교육 40시간, 현장실습 10시간으로 총 50시간으로 구성되어 있으며 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 및 유사 경력자는 실천Ⅱ 과목 8시간을 감면받을 수 있다. 장애인활동지원사 교육시간은 비교적 짧은 편이다. 실기교육 중심으로 편성되어 있으며, 이론 및 실기교육을 마친 후에는 선임 장애인활동지원사와 동행하여 현장실습을 받아야 한다. 장애인활동지원사의 구체적인 교육내용은 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 장애인활동지원사의 교육내용

과목	교육내용	교육시간
장애	-사회복지와 장애인복지제도의 이해 -장애 이해 -자립생활과 인간중심계획의 이해 -인권과 학대	이론 8시간
장애인활동지원사	-장애인활동지원사역할 -직업윤리 및 자기관리 -활동지원 I (신체적 장애) -활동지원 II (정신적 장애) -활동보조 실제 -보조기구 이해	이론 9시간 실기 6시간
실천 I	-건강 및 안전관리 -서비스 제공기록 및 관리 -사회활동지원	이론 4시간 실습 5시간
실천 II	-일상지원 -의사소통지원	이론 3시간 실습 5시간
현장실습	-활동보조 서비스 제공기관 현장실습	실습 10시간

(출처: 보건복지부, 2021)

그러나 이러한 교육과정은 장애인활동지원서비스에 대해 이해하고 장애인에 대한 편견을 줄일 수 있지만, 전문인력으로서 현장에서 투입하여 질 높은 서비스를 제공하는 데 어려움이 있음을 시사하였다(박진아, 2019).

장애인활동지원사 양성과정을 교육을 이수하여 활동하고 있는 장애인활동지원사 수는 전국적으로 2007년에는 8,668명이었으나 2009년 9월 기준 17,097명으로 약 1.97배 증가하였고(이익섭 외, 2010), 제주특별자치도 2020년 12월 보고된 자료에 의하면 전국 등록장애인 수 2,633,026명 대비 장애인 활동보조서비스를 이용하는 장애인 수는 101,850명, 실제 활동하고 있는 장애인활동지원사 수는 101,173명으로 계속 증가하는 추세이다.

<표 2-6> 전국 시도별 활동지원 현황

광역 시도명	등록 장애인수	이용자수 (국고사업)	활동지원 제공인원
전국 합계	2,633,026	101,850	101,173
제주특별자치도	36,655	1,393	1,260
서울특별시	394,190	19,731	20,371
부산광역시	176,293	7,420	7,514
대구광역시	126,398	4,745	4,713
인천광역시	146,321	5,716	5,745
대전광역시	72,853	4,209	4,451
광주광역시	70,061	4,455	4,999
울산광역시	51,122	1,444	1,356
경기도	569,726	21,916	21,757
강원도	101,615	2,670	2,334
충청북도	97,932	3,142	3,050
충청남도	134,250	4,459	4,010
경상북도	181,366	4,561	4,115
경상남도	188,749	7,130	7,132
전라북도	132,207	4,431	4,184
전라남도	140,942	3,932	3,605
세종자치시	12,346	496	577

(출처: 제주특별자치도, 2021)

제주지역 장애인활동지원서비스는 활동보조, 방문목욕, 방문간호로 10개 기관이 지정되어 장애인의 자립지원을 위해 다양한 노력을 하고 있다. 2018년 12월 장애인활동지원사 897명이 1,071명의 장애인에게 서비스를 지원하였다. 그리고 2019년 1월 장애인들이 불편 없이 서비스를 이용할 수 있도록 활동지원 수행기관 2곳을 추가 지정하였으며, 2020년 12월 기준 장애인활동지원사 1,260명이 1,393명의 장애인에게 활동지원서비스를 지원하고 있다.

<표 2-7> 제주특별자치도 장애인활동지원서비스 장애인활동지원사 현황

구분	기관 유형	기관별 대상자 및 장애인활동지원사 현황(단위:명)							
		18년 12월		19년 12월		20년 12월			
		수급자	장애인 활동 지원사	수급자	장애인 활동 지원사	수급자	장애인 활동 지원사		
계	10개 관	1,071	897	1,216	1,093	1,393	1,260		
제 주 시	복지관	409	355	390	355	310	282		
	자립생활 센터	217	203	233	230	251	247		
	활동 보조	장애인 단체A	187	168	209	190	196	183	
		장애인 단체B	-	-	69	76	172	166	
		장애인 단체 C	-	-	26	28	150	140	
	소계	813	726	927	879	1,079	1,018		
	방문 목욕	노인복지 센터	15	4	20	7	24	6	
	방문 간호	장기요양 기관	9	2	9	2	9	2	
	서 귀 포 시	활동 보조	사회적 협동조합	167	122	184	141	190	150
			자립생활 센터	62	41	71	61	87	81
소계		229	163	255	202	277	231		
방문 목욕		장기요양 기관	5	2	5	3	4	3	

(출처: 제주특별자치도, 2021)

이처럼 장애인활동지원사는 장애인의 자기 결정권과 자립 생활을 지원하기 위해 각종 휴먼서비스를 지원하는 중요한 역할을 담당하고 있다. 장애인활동지원사의 노동은 이용자의 편의를 위해 몸과 밀접하게 접촉하는 육체노동이 강하지만 대인서비스를 하면서 감정노동과 설명할 수 없는 다양한 노동을 수행한다. 이에 장애인활동지원사에 대한 근로환경 개선은 물론 직무수행 중에 겪는 감정노동에 대한 관심과, 직무 수행에 따른 적절한 피드백은 주고 있는지 조직 차원에서의 지원에 대해 집중할 필요가 있다.

## 2. 조직지원인식

### 1) 조직지원인식 개념

조직지원이론(Perceived Organizational Theory)은 공업 심리학자 Hugo Munsterberg가 조직의 과학적 관리 강화를 주장하면서 심리학 성과를 이해하고 활용한 산업 효율을 제기하면서 시작되었다.

조직은 목적달성을 위해 서로 다양한 구성원으로 구성된 인위적 결합체로 구성원 개개인들의 업무에 대해 가지는 태도와 행동은 조직의 목적 달성을 위한 성공적인 조직운영의 효율성과 효과성을 좌우하는 주요 요인으로 받아들여지고 있다(박선대, 2021).

조직지원인식(Perceived Organizational Support: POS)은 조직이 구성원들의 기여에 대한 가치 평가에 따라 구성원에 대한 적절한 보상과 인정, 지지 등의 방법으로 복지에 관심이 있는 정도, 즉 구성원들이 느끼고 믿고 있는 것이라 할 수 있다(당소환, 2017). 조직지원인식은 Gouldner(1960)의 호혜성(reciprocity)과 Blau(1964)의 사회적 교환(social exchange)이론에 기초하며, 조직과 구성원 간의 교환을 강조한다. Gouldner(1960)는 조직에서 제공되는 제도에 대해 구성원들이 혜택을 어떻게 지각하느냐에 따라 내적인 가치 시스템이 달라지며, Fox(1980)는

조직은 개인에게 보상뿐 아니라 상호작용을 통해 사회적 욕구를 충족시켜야 한다고 하였다. 또한 Eisenberger et al.(1986)은 조직구성원의 몰입과 교환될 수 있는 구성원에 대한 사용자의 몰입(employer commitment)을 강조하면서 조직이 구성원의 노력과 공헌을 가치 있게 생각하였다. Shore & Shore(1995)는 조직의 목표를 달성하기 위한 조직구성원의 행동성향이며, 구성원들이 직무를 통해 형성하는 태도를 보다 창의적이고 긍정적인 것으로 전환하는 등 구성원들의 태도 형성을 결정짓는 중요한 선행요소라 하였다(신제구·최우재, 2012).

이처럼 조직운명을 위해 조직지원인식이 중요한 점은 조직구성원의 관점에 기초하기 때문에 조직효율성과 효과성에 영향을 미치는 다양한 요인과 관련된다는 점이다. 이상윤과 이정열(2014) 연구에서도 조직으로부터 인정과 칭찬을 받는 조직구성원들은 조직에 대한 조직지원인식은 증가하게 될 것이고 그 결과 구성원은 조직에 몰입함으로써 직무참여와 직무성과에 긍정적 효과가 있다는 연구결과가 제시되었다.

선행 연구자들의 견해를 바탕으로 조직지원인식의 개념을 정리해 보면 <표 2-9>와 같다.

<표 2-8> 조직지원인식의 개념

유형	연구자	개념
호혜성	Goulder (1960)	상호신뢰에 바탕을 두고 호혜성의 원리에 기반한다.
감성적	House (1971)	감성적 지원과 제도적 지원을 받는 것을 말하며, 개인에 대해 보호,관심,존경,가치 그리고 구성원들의 상호관계에 대한 믿음
사회적 교환	Eisenberger외 (1986)	조직으로부터 조직구성원들이 칭찬과 인정을 받을 때 조직구성원들의 조직지원인식은 증가한다
규범적 교환	Shore & Shore (1995)	조직의 목표를 달성하기 위한 직무와 관련된 행동으로 유인할 수 있으며, 이때 개인은 조직의 목표를 충실히 수행하려는 의무감을 갖는다.

유형	연구자	개념
수단, 정서적	McMillan (1997)	조직지원을 수단적 지원과 정서적 지원으로 구분
구성원의 성향인식	Rhoades의 (2002)	조직의 관리자가 조직구성원들의 성향을 인식하는 정도
직무만족	이종찬 (2005)	조직구성원들이 조직에 기여하는 가치를 인정하고, 복지문제에 대해 조직에 대한 조직구성원들의 태도가 다르게 나타난다
	이상윤, 이정열 (2014)	조직이 구성원들의 기여에 대한 가치를 인정하고 조직으로부터 받은 가치와 복리에 대해 느끼는 정도

(출처: 박병철, 2017 재인용)

이와 같은 개념을 종합해 보면 조직지원인식 수준이 높으면 조직 내 개인은 조직헌신에 대한 의무감을 느껴 조직목표를 달성하는데 기여하며, 구성원으로서의 일체감을 느낀다고 할 수 있다(김성훈, 2018).

## 2) 조직지원인식 선행연구

조직운영의 효율성과 관련한 조직지원인식 선행연구의 결과를 살펴보면 조직지원인식은 조직운영의 효율성과 관련되어 있다. 즉 조직지원을 통하여 구성원들의 공헌도나 기여도를 강화할 수 있으며, 이는 결국 구성원들의 조직에 대한 태도나 행동과 관련되며, 조직성과 요인과의 연관된 것으로 나타나고 있다.

Aggarwal-Gupta et al.(2010)은 조직지원인식이 조직과 구성원 간 신뢰 형성에 중요한 요인이며, 직무 태도와 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혀냈고, 조직구성원 개인적 측면에서는 조직지원인식은 종업원의 소속감과 자존의 욕구를 충족시킨다고 하였다(Settoon, 1991). Rhoades and Eisenberger(2002)는 연구에서는 조직지원인식의 선행변수 및 결과변수를 종합적으로 분석하였으며, 공정

성, 상사 지원, 인정, 급여, 승진, 훈련, 직무안정성, 자율성 보장 등은 선행변수로써 조직지원인식에 긍정적인(+) 영향을 미치는 것으로 확인하였다(이영진, 2019).

국내 선행연구에서도 한진환(2006)은 금융서비스업의 종업원을 대상으로 한 연구에서 구성원들의 조직지원인식이 높을수록 주어진 업무에 몰입하게 하고 업무성과와의 공헌 관계임을 입증하였다. 그리고 유진선(2015)은 장애인활동지원사를 대상으로 한 연구에서 조직구성원이 조직의 지원을 인식하게 되면, 지원에 대해 호혜적으로 보상해야 한다는 의무감을 가지게 되며, 이러한 의무감이 조직목표를 달성하는 데 도움이 되거나 성과를 높일 수 있는 행동으로 나타난다고 보았다. 또한 김윤성(2003)과 명규환(2007)은 조직구성원 자신이 조직으로부터 진정으로 가치 있는 존재로서 인정받고 있다고 느끼는 것이 조직에 대한 신뢰를 깊게 만들고, 조직은 조직구성원에게 원하는 태도 또는 의무감에 따른 행위에 대한 보상을 서로 교환함으로써 함께 만족감을 갖게 된다고 하였다.

서재현(1997)은 조직지원인식이 조직몰입에 미치는 영향을 규명하기 위해 기업에 근무하는 사람들을 대상으로 연구를 진행한 결과 조직지원인식은 정서적 몰입과 지속적 몰입에 긍정적인(+) 영향을, 조직의 공정성이 조직몰입에 긍정적인(+) 영향을 미치는 매개역할을 하는 것으로 확인하였다. 이런 연구결과는 조직이 구성원에 몰입할 수 있으며 또한 조직이 자신들에게 관심을 가지고 지원하고 있다는 구성원들의 인식은 조직에 대해 가지는 태도에 영향을 미친다는 다른 연구결과들과 일치하였다. 그리고 병원의 종사자를 대상으로 한 김윤성(2013) 연구에서 조직지원인식은 조직몰입과 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 이도화와 정두영(2010)연구에서도 조직지원인식이 직무만족에 직접적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

또한 홍기오(2011)의 연구에서는 사회복지사들의 조직지원인식이 그들의 직무만족과 서비스 질 인식의 관계에서 매개효과가 있다는 것을 검증했다. 그리고 노인요양시설 종사자들의 임파워먼트와 직무만족의 관계에서 조직지원인식이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 요인임을 규명하였고(조철호, 2011), 감정노동서비스 중 콜센터 근로자를 대상으로 한 전순영(2015) 연구에서는 근로자들의 표면행동이 직무만족에 미치는 영향에 있어 조직지원인식이 조절 효과가 나타났다.

그뿐만 아니라 진철웅(2016)의 연구에서도 다른 근로자와는 달리 대부분 직무



를 기내와 해외에서 수행하는 항공사 객실 승무원을 대상으로 그들의 조직지원 인식이 직무만족에 정(+)적인 영향을 보인다고 설명하였다.

그리고 장애인활동지원사를 대상으로 한 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구는 그리 많지 않으나 조직지원인식을 독립변수로 설정하여 직무만족간의 상관관계를 살펴본 유진선(2015)과 이해수(2015)연구에서 조직지원인식이 그들의 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있음을 설명하였다.

이상과 같이 조직지원인식은 구성원의 조직과 직무에 대한 긍정적인 태도와 행동이 동기형성에 영향을 끼칠 수 있다는 점에서 중요하다 할 수 있다. 이에 장애인활동지원사가 지각하는 조직지원인식이 직무만족 향상에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

### 3. 직무만족

#### 1) 직무만족의 개념

조직에서 개인들은 각자의 직무를 수행하며 다양한 기대를 한다. 이러한 기대는 개인의 행복뿐만 아니라 가치관의 측면, 정신 건강적 측면 그리고 신체적인 건강에 영향을 미친다는 점에서 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되고 있다(정순덕, 2018). 직무만족은 조직의 성과와 관련하여 오랫동안 관심을 받아오고 있는데(김연옥, 2021) 연구자에 따라 다양하게 정의되고 있다. Locke(1976)는 만족이란 내성의 과정에 의해서 발견되는 것으로 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되는 감정적 반응 또는 긍정적인 감정 상태라 설명하였다. Smith(1955)는 직무만족을 욕구와 태도의 요인을 고려하여 자신의 업무에서 느끼고 경험하는 모든 감정의 균형 상태와 일련의 태도로 정의하였으며, Porter et al.(1974)는 실제로 얻게 되는 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 초과한 정도를 직무만족이라 하였다. 그리고 Williamson(1996)은 직무만족을 개인의 직무나 경험에서 드러나는

유패한 정서이며, Spector(1997)는 조직구성원이 자신의 직무 및 직무의 다양한 측면들에 대해 느끼는 감정으로 태도라 주장했고, Michael(2011)은 직무만족은 사람들이 제 일에 대해 느끼고 있는 태도와 감정에서 나타나는 것이라 하였다. 또한 Aziri(2008)은 직무만족을 물리적, 심리적 욕구를 가능하게 해준다는 인식의 결과라 하였다.

국내 연구에서도 남세진과 조홍식(1994)은 직무만족을 직무에 대한 애착, 열의 등 긍정적인 감정 상태라 하였으며, 이여진(1998)은 직무수행을 통해 만족이나 성취감을 느낌으로써 자신의 직무에 대해 느끼는 유패하고 좋은 감성적 태도를 보이는 정도라 정의하였다. 그리고 정명관(2012)은 일반적으로 개인의 태도와 가치, 신념 등의 수준에 따라 직무 및 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 만족 상태를 말하며, 이러한 감정은 직무를 수행하는 과정에서 자신의 동기와 욕구가 충족될 때 달성된다고 하였다(김영민, 2002).

위와 같이 직무에 대한 만족에 관한 다양한 정의를 재정리한다면 직무의 성취감에서 출발하여 조직에 대한 구성원의 태도와 행동에 영향을 미치며, 개인과 조직에 바람직한 결과를 가져오는 자신의 마음가짐과 신념이 일치하는 정도라고 볼 수 있다. 그리고 조직구성원이 직무를 수행하면서 조직의 직무환경에 만족하면 자신이나 조직을 위하여 일하는 보람을 느끼고 공헌하게 되면서 직무의 성과가 높아진다는 측면에서 직무만족은 매우 중요하다 할 것이다(김대영, 2013).

한편, 직무만족의 개념이 학자들에 따라 다양하게 정의되는 바와 같이 직무만족의 요인도 다양한데 여러 학자에 의해 분류된 직무만족 요인들을 살펴보면 <표 2-9>와 같다.

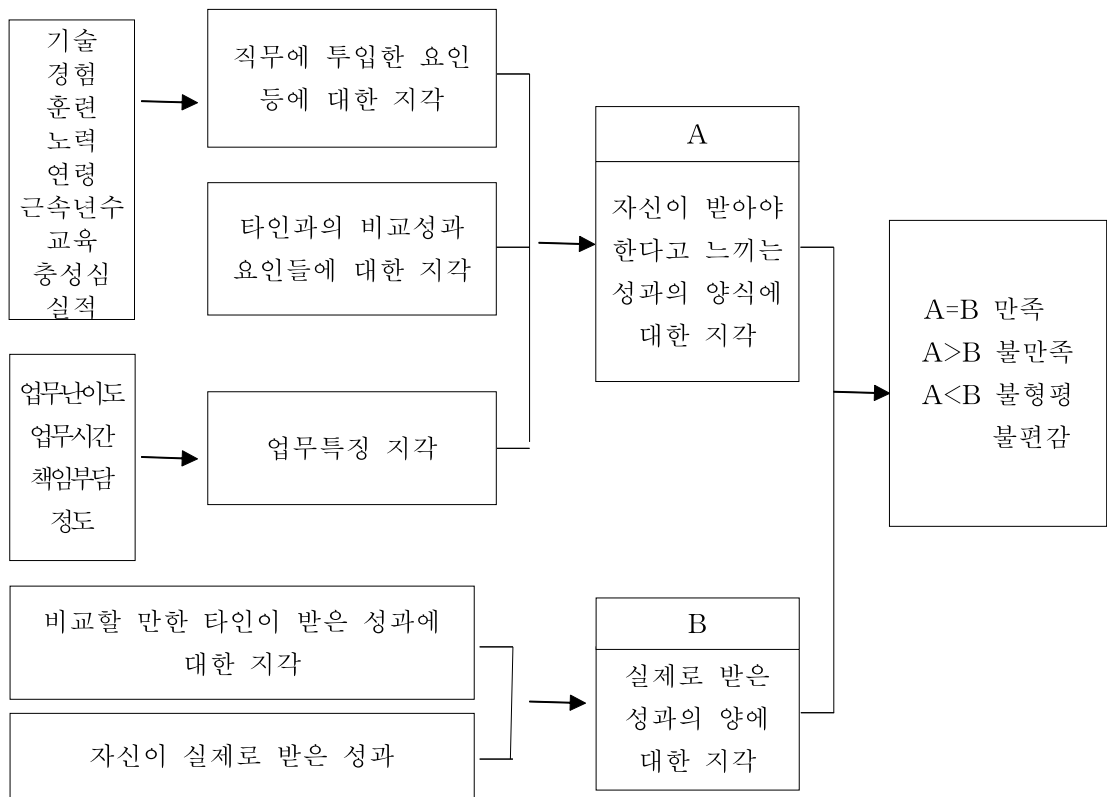
<표 2-9> 직무만족에 영향을 주는 요인

연구자	영향요인
Herzberg(1959)	동기요인: 직무 성취감, 인정, 책임감, 성장과 발전, 자아실현 (만족요인) 위생요인: 조직의 정책, 감독, 상사나 동료와의 대인관계, 임금, 작업조건, 지위(불만족요인)

연구자	영향요인
Vroom(1964)	직무내용, 감독, 작업진단, 임금, 승진기회 및 작업 시간
Porter와 Steers(1973)	조직 요인: 급여, 승진, 조직의 정책, 조직구조 작업환경 요인: 감독 유형, 작업집단규모, 참여적 의사결정, 동료와의 관계, 작업조건 직무내용 요인: 직무범위, 역할 모호성, 역할 갈등 개인 요인: 연령, 근무연수, 인성
Baber(1986)	직무와 안정, 승진, 급여, 근무조건, 대인관계
최광현(2003)	직무자체, 동료관계, 승진과 발전, 임금과 복지후생
현봉원(2008)	근무환경, 동료관계, 인사 관련 및 자기계발에 대한 만족도
송경태(2011)	직무자체, 상사와 동료관계, 보수, 승진, 기관에 대한 만족도
정다원(2012)	자긍심과 안정감, 애착심

(출처: 박설화(2013) 연구를 토대로 내용정리)

이처럼 직무만족은 조직구성원들의 삶의 질 차원과 개인적인 생활 유지와 연 관되어 사회활동에서 경험하는 직무의 만족 수준에 따라 개인의 생활 전반 영향을 주면서(김연옥, 2021). 직무만족에 대한 요인은 단일적이지 못하고 있다. lawler는 직무자체, 임금과 감독 등으로 직무요인별 만족을 구분하고 직무만족을 결정하는 심리적 과정을 제시하고 있다(나경미, 2018).



(출처: 나경미, 2018 재인용)

[그림 2-3] Lawler 직무요인별 만족결정요인

직무만족에 영향을 주는 요인은 상황과 환경에 따라 다르게 설명되어 명확하게 규명하는 것은 어렵지만, 조직 내에서 활성화의 중요한 관리 중 하나이다(이화숙, 2012), 이에 직무만족은 단순히 개인적인 측면에서 경제적인 생활 유지를 위한 주요 도구로서만이 아니라 인간의 정서적 반응 혹은 인간의 삶의 질을 높인다는 측면에서 매우 중요하다 볼 수 있다(하태용, 2012).

## 2) 직무만족에 관한 선행연구

직무만족에 대한 연구는 조직구성원의 직무에 대한 만족 또는 불만족이 조직 성과를 평가하는 중요한 지표로 조직운명을 위한 가장 강조되는 관심 주제라 할

수 있다. 그만큼 직무만족은 조직구성원의 긍정적인 업무태도와 행동에 영향을 미친다고 보고 있으며, 조직성과와도 밀접한 관련이 있어 조직운영의 효율성을 향상하기 위한 변수로 오랫동안 연구의 대상이 되어왔다.

사회복지사를 대상으로 연구한 김준환(2014)은 조직구성원 차원에서 조직 생활 및 직무수행에 있어서 동기를 유발하고 강화하는 역할을 하게 되며, 직무에 대한 불만족으로 인해 스트레스의 증가로 신체적 정신적 건강에도 부정적인 영향을 준다고 하였다.

그리고 오인수 외(2007)는 국내에 발표된 49개의 연구논문을 대상으로 직무만족과 관련 변인과의 상관관계연구를 통해 전반적인 직무만족도가 이직 의도와 높은 관련성이 있음을 확인하였으며, 사회복지사 대상으로 한 연구에서도 개인에게 삶의 만족도에 긍정적인 영향을 주어 결과적으로 삶의 질을 높여 주게 된다고 하였다(김예경, 2000).

이처럼 조직구성원의 직무만족도는 개인의 삶뿐만 아니라 조직에도 매우 큰 영향을 미쳐 서비스의 품질과 이용자의 만족으로 직결되고, 지속적인 상호작용을 통해 서비스 제공의 목적을 실현하는 데 긍정적인 영향을 끼쳐 직무만족에 대한 중요성을 설명하고 있다(황효진, 2014).

이익섭 등(2009)의 활동보조서비스 공급실태에 관한 연구에서는 활동지원기관이 활동보조인이 직무상 어려움을 겪을 뿐만 아니라 근무 조건에 있어서도 만족도가 낮은 것으로 평가하고 있음이 드러나 이들의 전반적인 직무환경 개선뿐 아니라 직무만족을 높이는 방안이 필요한 것을 확인할 수 있다.

그동안 많은 연구는 직무만족과 다른 변수들과의 관계규명을 통해 직무만족에 미치는 영향요인들을 확인해 왔다. 직무만족에 영향을 미치는 영향요인 중 하나인 조직특성을 사회적 교환이론에 따르면 구성원의 노동력 제공을 중심으로 한 조직과 개인의 경제적 교환관계뿐 아니라 인정, 존경, 우호적 관계 등과 같은 심리적 정서적 보상을 포함하는 사회적 교환관계는 조직 내에서 상호작용하는데 중요한 요소라 할 수 있다. 이러한 상호작용은 조직 구성원의 직무와 조직에 대한 태도와 행동의 형성에 긍정적인 영향을 미치게 된다(유진선, 2015; 전순영, 2015).

따라서 조직구성원이 조직의 조직구성원에 대한 지원을 초점으로 두어 조직구

성원에 대한 칭찬과 인정, 관심과 배려, 커뮤니케이션 및 피드백 등에 대한 조직의 지원을 인식하게 되면 긍정적인 직무 관련 행동으로 이어질 수 있다(당소한, 2017).

위에 제시한 선행연구들에서 볼 수 있듯이 직무만족은 일반적으로 조직구성원의 성과에 직접적인 영향을 미치며, 직무만족을 느낀 종사자가 외부사회에 대하여 조직을 호의적으로 표현함으로써 조직 활동이 더욱 활발하고 효과적으로 이루어질 수 있게 하고 조직 내에서 이직이나 결근율을 낮춤으로써 생산성을 높이는 효과는 가져오는 것으로 알려져 있다(오창환, 2012). 이에 직무 대부분을 조직 내에서가 아닌 외부에서 수행하는 장애인활동지원사의 직무만족에 대해서는 매우 중요하게 다루어져야 한다.

## 4. 자기효능감

### 1) 자기효능감의 개념

개인이 자기평가를 내는 자아존중감에 비해 어떤 특별한 상황에서 적절한 행동을 함으로써 문제를 해결할 수 있다고 믿는 기대감 또는 개인의 신념인 자기효능감(Self-Efficacy)은 사회학습이론에서 유래된 개념이다.

이에 대해 Bandura(1997)은 자신의 능력을 조직화하는 데 대한 신념과 자신에게 주어진 목표를 달성하는 데 필요한 행동이나 과정을 실행하는 것이라 정의했다. 즉, 사람들은 경험을 통해 자신의 능력, 특성, 취약점에 대한 신념을 발달시키며, 이를 바탕으로 자신의 행동을 결정한다는 것이다. 다시 말해, 사람들은 어떠한 상황에서 대처 행동을 개시할 것인지 아닌지, 혹은 어느 정도의 노력을 기울일 것인지, 그리고 여러 장애 요인에도 불구하고 특정 행동을 지속할 것인지 등을 결정하는데, 이러한 결정에 절대적인 영향을 미치는 것이 바로 자신에 대한 신념체계인 자기효능감으로 설명하고 있다(강영식, 2006).

<표 2-10> Bandura의 자기 효능감에 대한 다양한 개념정의

연구자	자기 효능감의 정의
Bandura(1977)	특정 상황에서 자신의 목표를 위해 개인이 행동을 잘 조직하고 실행할 수 있는가에 대한 판단
Bandura(1982)	자신이 처한 상황에서 업무를 효과적으로 처리하기 위한 행동과정을 잘 수행해 나갈 수 있는 것에 대한 판단
Bandura(1986)	특정 목표를 성취하기 위해 요구되어지는 일련의 활동을 수행할 수 있을 것인가에 대한 능력의 판단
Bandura(1993)	자신의 믿음을 통한 주어진 상황을 극복하기 위한 동기부여, 인지자원, 행동과정을 최고로 높일 능력

(출처: 최봉실, 2019 재인용)

또한 자기효능감에 대하여 학자마다 다양한 정의를 내리고 있다. Schunk(1982)는 애매하거나 예측을 할 수 없어서 긴장감을 주는 요소가 포함된 특수한 상황에서 자신이 얼마나 행동을 잘하고 직무를 수행할 수 있는가에 관한 판단으로 정의하기도 하였고, Wood and Locke(1987)는 주어진 상황과 관련하여 자신이 특정한 행동을 하고 결정하는 데에 대한 개인의 능력과 개인적 추정으로 보고 있다.

Smith(1955)는 자기효능감을 믿음의 강도 외에 인지된 능력 수준의 구체화를 의미하였고, Mitchell(1992)은 자기효능감을 과업과 관련이 있는 가치관으로써, 개인이 어느 정도 열심히 일할 수 있는지에 관련하여 다중차원의 복합개념이며 역동적 개념으로 정의하였다. 국내 선행연구에서 김선희(1999)는 자기효능감은 믿음으로 정의한 개인의 능력에 관한 판단으로 정의하였고, 김의철 등(1999)은 자기의 능력에 대한 신념뿐만 아니라 구체적이고 실제적인 기술을 포함하여 개인의 효능감에 의해 인간의 삶은 유도된다고 보았다. 안영일(2015)의 자기효능감은 어떤 과제를 수행하는 데 있어서 필요한 동기나 인지적 지원이나 일련의 행동을 하는 자기의 능력을 믿는 개인의 확고한 생각이며, 아울러 달성해야 할 목표에 도달할 행동과정들을 구성하고 실천하는 능력에 대한 개인의 확고한 생각과 주장이라고 했다.

박정희(2017)는 자기효능감이란 자신이 보유하고 있는 지식이나 기술, 그리고 능력으로 특정한 과업을 이행하는데 필요한 근원적인 행동을 이끌어갈 수 있는 능력과 신념이라고 했으며, 손덕분(2020)은 요양보호사의 자기효능감 연구에서 요양서비스 수행을 얼마나 성공적으로 할 수 있을 것인가에 대한 자신의 신념과 기대를 의미한다고 정의하였다.

이러한 자기효능감은 개인들의 목표를 정의하고 실행하는 것보다 밀접한 관련이 있다. 직무와 관련한 환경이 변화가 있더라도 구성원들이 스스로 목표를 변경하여 동기를 부여하고 스스로 실행하는 역량이 필요하다. 이러한 면에서 자기효능감은 자신에 대한 신념이 변화하는 상황에서 더욱 쉽게 반응하고 능동적이고 적극적으로 행동하도록 만들어 주고 있다(Llorens et al., 2007; 이영주, 2019). 자신감이 있는 사람은 자신감이 없는 사람이 시도하지 않을 일을 시도하는 경향이 많으며, 큰 노력을 오랫동안 투입하고, 행동을 지속하는 경향을 보이는데, 이러한 경향에 기초해 볼 때, 인간의 행동은 결과기대보다는 효능기대로 더 잘 설명된다고 할 수 있다(허경철, 1991). 자기효능감은 모호하고 예측할 수 없고 스트레스를 포함하는 상황을 처리하는데 요구되는 행동을 얼마나 잘 조직하고 수행하는지와 관련된다. 즉, 개인은 그들의 대처기술을 초과한다고 믿는 상황에서 회피하고 두려워하고 그들이 그 상황을 다룰 수 있다는 능력이 있다고 판단될 때는 자신 있게 행동한다고 하였다(김희진·이분려, 1999).

다시 말해 자기효능감은 능력에 대한 인식, 사회적 비교, 피드백, 지각된 통제성, 분석적 판단을 하는 인지 과정, 명확하고 도전적인 목표를 가졌을 때 동기를 유지하며, 정서에 영향을 끼쳐 공포와 불안을 느끼며 자신이 처한 상황을 통제할 수 없도록 만든다(강영식, 2005). 이처럼 자기효능감이 높은 사람은 업무성취도를 향상해 뛰어난 직무수행 능력을 발휘하는 것으로 평가할 수 있다.

## 2) 자기효능감에 관한 선행연구

자기효능감이 높은 사람들은 삶과 관련하여 미래지향적인 생각을 가지며 어려운 상황에 직면하더라도 자신의 능력을 믿고 노력을 기울일 것이라는 적응을 예



언하는데 중요한 변인이다. 높은 수준의 자기효능감은 개인의 자신감이 높다는 것을 의미한다. 이런 사람은 자신이 가진 능력을 항상 적극적으로 평가하기 때문에 심리적 건강과 자신감 있는 상태를 잘 유지할 수 있다. 이런 사람은 일상생활 혹은 조직 내에서 높은 만족도를 더 많이 가진다(주가, 2017).

특히 서비스전달과정에서 서비스 제공자와 서비스 수요자 간의 대면 접촉을 중요시하는 사회복지조직의 특성을 고려할 때 장애인활동지원사의 자기효능감은 무엇보다 중요한 요소라 할 수 있다. 사회복지조직에서 제공되는 서비스는 단순히 물질적인 서비스를 제공하는 차원이 아니라 제공자와 수요자 간의 신뢰감이 우선으로 형성 되어야 하는 특성으로 효능감에 따라 서비스와 인간관계가 달라질 것이다. 김희진과 이분려(1999) 연구에서도 사회복지시설의 조직문화가 효능감에 큰 영향을 미치는 것을 보고하였다.

Bandura(1982)는 자기효능감의 목표 설정수준, 노력에 대한 투입 정도, 어려움을 극복하려는 의지가 개인의 직무성과에 긍정적인 영향 관계에 있다고 보았다.

Judge와 Bono는 메타분석을 통해서 자기효능감과 직무만족의 상관관계를 살펴보았는데 자기효능감과 직무만족의 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다고 밝혔다(주가, 2017 재인용).

사회복지사를 대상으로 한 박종일(2008) 연구에서도 자기효능감이 증가할수록 직무만족 수준에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 김성환(2015)은 호텔종사자를 대상으로 자기효능감과 자아실현이 직무만족에 미치는 영향연구에서 자기효능감 하위요인인 자신감, 도전성, 지속성 등이 목표 지향성에 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였다.

또한 강은정 등(2018)은 요양서비스 질을 높이기 위해서는 자기효능감을 높여서 직업만족을 얻는 것이 중요하다는 연구결과와 더불어 직업만족과 자기효능감이 직업 정체성과 서비스 질 간의 사이에서 매개하는 중요한 요인임을 입증하였다. 또한 박영희(2010)는 노인요양시설 요양보호사가 현장에서 자신의 업무 경험을 통해 느끼는 심리적 상태가 만족스럽고 일과 자신의 가치를 높게 느낄 수 있는 자신감이 있다면 현장에서의 직무만족은 높아질 것이고 여기에 업무 효능감이 높으면 자기 능력에 대한 신념이 생겨 자신의 행동 결과에 대한 기대와 예측을 하게 된다고 하였으며, 요양보호사의 근무환경요인들이 직무 스트레스에 직접

효과를 보였으며, 매개변수인 자기효능감과 직무만족을 통하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그리고 자기효능감의 매개 역할에 대한 연구는 비교적 다양한 영역에서 이루어지고 있다. 김정식 등(2011)은 리더의 코칭이 기업구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 있어 자기효능감이 매개역할 하고 있음을 확인하였다. 장태원(2013)은 공무원을 대상으로 한 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 자기효능감의 매개역할 연구에서 직무스트레스와 직무만족 하위요인인 업무 자체, 보수수준, 대인관계 직무만족 간에는 자기효능감이 부분 매개역할을 한다는 결과를 제시하였다. 원영희와 박준기(2014) 독거노인생활관리사 대상으로 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 있어 자기효능감이 부분 매개역할을 하고 있음을 검증하였고, 이승준(2014)은 노인장기요양기관에서 근무하고 요양보호사들 대상으로 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향 연구에서 직무 스트레스로 인해 이직 의도에 미치는 부정적인 영향이 자기효능감의 매개로 감소한다는 결과를 제시하였다.

<표 2-11> 자기효능감의 매개역할에 관한 선행연구

연구자	선행연구
김정식 외(2011)	리더의 코칭이 기업구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 있어 자기효능감 매개역할
장태원(2013)	자기효능감은 교육행정직 공무원의 직무스트레스와 직무만족의 관계에 있어서 부분 매개역할
김영숙·정명선 (2014)	유아교사의 교수효능감은 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 있어 부분 매개역
원영희·박준기 (2014)	독거노인생활관리사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 있어 자기효능감은 부분 매개역할
이승준(2014)	노인장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도간 자기효능감 매개역할
이명자(2015)	아이돌보미의 직무스트레스와 소진에 대한 영향력은 자기 효능감에 의해 매개역할

연구자	선행연구
윤숙경(2015)	자기효능감은 대기업과 중소기업에 다니는 직장인의 가정·일 충실화와 직무만족 간에 매개역할
박태준(2016)	보육교사의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 있어 개인적 교수효능감이 부분 매개역할
김종규(2016)	대학교 행정직원의 직무스트레스와 소진 간에 있어서 자기효능감이 부분 매개역할
최봉실(2019)	중증장애인생산시설 고용장애인의 직무만족과 삶의 질 간에 있어서 자기효능감이 매개역할
김미연(2021)	요양보호사의 조직문화와 직무만족 간에 자기효능감 매개역할

(출처: 이경배(2018)를 토대로 수정·보완)

모든 선행 연구에서 자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향이 미치는 것이 아니지만 많은 선행연구의 결과에 따르면 자기효능감과 직무만족 간의 높은 상관관계가 있으며 정(+의 상관관계가 있다는 것이 알 수 있다. 다시 말하면 높은 수준의 자기효능감을 가진 사람은 직무만족이 높다는 것을 보여주었다.

따라서 본 연구에서 장애인활동지원사가 지각하는 조직지원인식이 자기효능감에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고 조직지원인식과 직무만족 간의 자기효능감의 어떠한 매개역할을 하는지 검증하고자 한다.

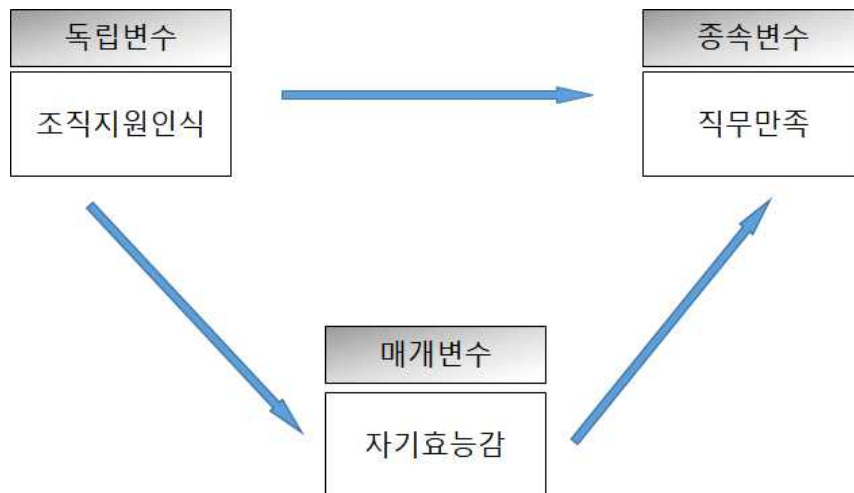
### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형과 가설

##### 1) 연구모형

본 연구에서는 제주지역의 장애인활동지원사의 직무만족 향상에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 한다. 이를 위해 장애인활동지원사의 조직지원인식을 독립변수로 설정하고, 장애인활동지원사가 인식하는 자기효능감을 매개변수로 설정하였다. 따라서 본 연구에서는 장애인 장애인활동지원사의 조직지원인식 정도가 그들의 직무만족에 영향을 미치고 매개변수인 자기효능감 역시 직무만족 수준에 영향을 미칠 것이라 가정하였다.

이에 따른 연구모형은 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

## 2) 연구가설

본 연구는 이론적 배경과 연구목적에 근거하여 다음의 연구가설을 검증해보고자 한다.

- 연구가설 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식, 직무만족과 자기효능감은 차이가 있을 것이다.
- 연구가설 2. 장애인활동지원사의 조직지원인식 수준이 높을수록 자기효능감은 높을 것이다.
- 연구가설 3. 장애인활동지원사의 조직지원인식 수준이 높을수록 직무만족은 높을 것이다.
- 연구가설 4. 장애인활동지원사의 자기효능감은 조직지원인식과 직무만족 사이에서 매개효과를 보일 것이다.

## 2. 조사대상 및 자료수집

본 연구는 제주지역 장애인활동지원사의 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향에 대한 조사를 목적으로 하고 있으며, 연구 대상자 선정 및 표집 방법은 비확률표집 방법을 사용하였다. 연구대상은 제주특별자치도 제주시 지역 장애인복지관, 장애인단체 부설 활동지원센터, 자립생활센터에서 활동 중인 327명을 대상으로 실시하였으며, 자기 보고식 설문지를 이용하여 수립하였다. 조사 기간은 2021년 3월 17일부터 4월 15일까지 진행하였으며, 배부된 설문지 총 381부 중 불성실하게 응답한 설문지와 자료 분석에 사용할 수 없는 설문지를 54부를 제외하고 최종적으로 327부의 설문지를 자료 분석에 사용하였다.

### 3. 주요변수에 대한 조작적 정의와 측정도구

#### 1) 독립변수: 조직지원인식

조직지원인식은 장애인활동지원사들이 자신이 속한 활동지원 수행기관이 구성원에 대해 보이는 관심, 기관으로부터 도움을 받을 수 있다는 느낌, 구성원이 다양한 지원을 통하여 자신이 인정받고 있다는 것을 자각하는 정도로 정의하고, 전반적인 평가를 포함하는 개념으로 단일차원에서 측정하였다.

이를 측정하기 위하여 Wayne et al(1997)의 척도를 번역·수정하여 윤일현(2011)과 이혜수(2017)가 사회복지사 및 장애인활동지원사를 대상으로 사용했던 척도를 사용하였다.

본 연구에서 사용한 척도는 총 9문항으로 Likert식 5점 척도로 구성하였고, 설문 문항 중 4번, 6번은 긍정 문항으로 역채점화 하였으며, 점수가 높을수록 조직지원인식 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구조사에서 사용한 척도 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$  값은 .863로 나타나 최종분석에 사용하였다.

#### 2) 종속변수: 직무만족

직무만족은 개인의 직무에 대한 만족감, 직무에 대한 긍정적인 태도, 직무수행을 통한 발전과 성취감의 경험 등을 느끼는 정서 상태로 정의하고, 전반적인 평가를 포함하는 개념으로 단일차원으로 측정하였다.

단일차원의 전체적 만족도를 측정하기 위해 Brayfield-Rothe(1951)가 개발하고, Brooke 등(1998)과 Judge 등(1998)에 의해서 신뢰성과 타당성이 검증되고 상사 특성, 조직특성, 개인특성과 구성원 태도 간의 관계연구에서 김쌍언(2009)과 장애인활동지원사 대상 유진선(2015)이 사용한 9문항 척도를 5점 리커트 형식으로 사용하였다. 본 연구조사에서 사용한 척도 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$  값은 .941로 나타났다.

### 3) 매개변수: 자기효능감

자기효능감은 개인이 주어진 상황에서 어떤 행동을 하는 데 필요한 동기와 인지 차원 및 행동절차를 얼마나 잘 발휘할 수 있는가에 대한 자신의 판단 및 신념으로 정의할 수 있다.

자기효능감을 측정하기 위해 사용된 척도는 일반적 자기효능감 척도로서 Sherer 등이 연구에 사용한 일반적 자기효능감 척도를 번역하여 김우택(1991)과 윤승식(2013)이 사용한 척도를 수정·보완하여 사용하였다.

자기효능감 척도는 인지적, 동기적, 정서적 측면이 전반적으로 포함된 개념으로 단일차원으로 사용하였다. 문항은 18개 문항으로 Likert식 5점 척도로 사용하였다. 본 연구조사에서 사용한 척도 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$  값은 .733로 나타났다.

<표 3-1> 측정도구 문항구성

구분	문항번호	문항수	Cronbach's
조직 지원 인식	구성원에게 보이는 관심정도	1, 3, 5, 6	4
	기관에서 도움을 받을 수 있다고 느끼는 정도	2, 9	2
	구성원에 대한 인정 등에 자각하는 정도	4, 7, 8	3
	직무 수행과정에서 느끼는 만족감 정도	1, 2, 3	3
직무 만족	직무에 대한 긍정적인 태도	4, 5, 6	3
	직무수행을 통한 발전과 성취감의 경험	7, 8, 9	3
	인지적 요인	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	8
자기 효능감	동기적 요인	9, 10, 11, 12, 13	5
	정서적 요인	14, 15, 16, 17, 18	5

#### 4. 자료통계 분석방법

설문조사를 통해 수집된 자료는 부호화 과정(Coding)과 오류 검토 작업(data cleaning)을 거쳐 SPSS for Windows 23을 이용하여 통계처리 하였다. 본 연구에서 사용된 분석은 다음과 같다.

첫째, Cronbach's  $\alpha$  값을 통해 조직지원인식, 직무만족, 자기효능감의 신뢰도 검사를 실시하였다.

둘째, 조사대상자인 장애인활동지원사의 인구사회학적인 일반적 특성과 근무 특성, 주요변수의 수준을 확인하기 위한 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 장애인활동지원사의 인구사회학적 특성(일반적 특성, 근무특성)에 따른 조직지원인식, 직무만족, 자기효능감 간에 차이가 있는지를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 장애인활동지원사의 직무만족, 조직지원인식, 자기효능감과의 관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

마지막으로, 장애인활동지원사의 조직지원인식과 직무만족의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검정하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 또한 매개효과와의 유의성을 확인하기 위해 Sobel test를 실시하였다.



## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

#### 1) 조사대상자의 일반적 특성

본 연구는 제주특별자치도 제주시 지역의 장애인활동지원사 327명의 일반적 특성으로 연령, 최종학력, 결혼상태, 종교 등을 조사하였는데 분석결과는 <표 4-1>과 같다.

첫째, 응답자의 연령은 20대 3명(0.9%), 30대 8명(2.4%), 40대 46명(14.1%), 50대 164명(50.2%), 60대 101명(30.9%), 70대 5명(1.5%)으로 50대의 비중이 가장 높은 것으로 나타났다.

둘째, 최종학력은 전체 응답자 327명 중 163명이 고졸 이하(49.8%)로 가장 많은 비중을 차지하고 있었고, 다음으로 전문대졸 97명(29.7%), 대졸 이상 67명(20.5%) 순으로 나타났으며, 장애인활동지원사의 학력 수준이 대체로 높은 것을 알 수 있었다.

셋째, 결혼 여부는 기혼 260명(79.5%), 이혼 및 사별 35명(10.7%), 미혼 23명(7.0%) 순으로 나타났다.

넷째 종교 여부에서는 불교 122명(37.3%)으로 가장 많았다. 다음으로 천주교 54명(16.5%), 기독교 45명(13.8%) 순으로 나타났으며 종교 없음도 100명(30.6%)으로 나타났다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

(N=327)

변수	구분	빈도(N)	백분율(%)
연령	20대(20~29세)	3	.9
	30대(30~39세)	8	2.4
	40대(40~49세)	46	14.1
	50대(50~59세)	164	50.2
	60대(60~69세)	101	30.9
	70대(70~79세)	5	1.5
	최종학력	고졸 이하	163
전문대졸		97	29.7
대졸 이상		67	20.5
결혼상태	기혼	260	79.5
	미혼	23	7.0
	이혼 및 사별	35	10.7
	기타	9	2.8
종교	기독교	45	13.8
	불교	122	37.3
	천주교	54	16.5
	기타	6	1.8
	없음	100	30.6

## 2) 조사대상자의 근무관련 특성

본 연구 대상자인 제주시 지역 장애인활동지원사의 근무 관련 특성을 알아보기 위해 활동지원을 통한 월 평균소득, 주당 평균 근무시간, 서비스를 제공하는 장애인의 수, 활동지원 업무 총 경력과 활동하고 있는 수행기관 유형, 근무동기

등을 조사하였고 분석결과는 <표 4-2>와 같다.

첫째, 장애인활동지원사로 일하며 받는 월 평균소득은 100~200만 원 미만 196명(59.9%)이 가장 많았으며, 200~300만 원 미만 98명(30.0%), 100만 원 미만 24명(7.3%), 300만 원 이상 9명(2.8%) 순으로 나타났다.

둘째, 장애인활동지원사들의 주당 평균 근무시간은 10시간 미만 23명(7.0%), 10~30시간 미만 82명(25.1%), 30~50시간 미만 147명(45.0%), 50~70시간 미만 52명(15.9%), 70시간 이상 23명(7.0%)으로 나타났다.

셋째, 서비스를 제공하고 있는 장애인의 수는 1명이 194(59.3%)로 가장 높았고, 2명의 장애인에게 서비스를 제공하고 있다고 응답한 장애인활동지원사도 119명(36.4%)이었으며, 3명 이상의 장애인에게 서비스를 제공하고 있는 경우는 14명으로 4.3%를 차지하고 있었다.

넷째 장애인활동지원사로서의 활동기간에 대해서는 1년~3년 미만이 90명(27.5%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 5년~10년 미만 80명(24.5%), 3년~5년 미만 56명(17.1%), 1년 미만 54명(16.5%) 순으로 나타났으며, 최대 10년 이상의 근무경력을 가진 응답자도 47명(14.4%)이 있었다.

다섯째 응답자의 소속 장애인활동지원 수행기관 유형은 장애인복지관 122명(37.3%)으로 가장 많은 비율을 차지하였으며, 장애인단체에서 운영하는 활동지원센터 110명(33.6%), 자립생활센터 95명(29.1%) 순으로 나타났다.

여섯째 근무동기에 대해서는 232명(70.9%)이 경제적 도움을 위해 장애인활동지원사로 활동하고 있다고 응답하였으며, 다음으로 보람을 얻기 위해 75명(22.9%), 여가활동 활용 9명(2.8%), 기타 8명(2.4%), 종교적 신념 3명(0.9%) 순으로 응답하였다.

<표 4-2> 조사대상자의 근무관련 특성

(N=327)

변수	구분	빈도(N)	백분율(%)
월 평균소득 (장애인활동 지원사)	100만원 미만	24	7.3
	100~200만원 미만	196	59.9
	200~300만원 미만	98	30.0
	300만원 이상	9	2.8
평균 활동시간 (주당)	10시간 미만	23	7.0
	10~30시간 미만	82	25.1
	30~50시간 미만	147	45.0
	50~70시간 미만	52	15.9
	70시간 이상	23	7.0
대상자 수	1명	194	59.3
	2명	119	36.4
	3명	14	4.3
활동기간	1년 미만	54	16.5
	1년~3년 미만	90	27.5
	3년~5년 미만	56	17.1
	5년~10년 미만	80	24.5
	10년 이상	47	14.4
활동기관	장애인복지관	122	37.3
	자립생활센터	95	29.1
	장애인단체 활동지원센터	110	33.6
근무동기	보람	75	22.9
	경제적 도움	232	70.9
	종교적 신념	3	.9
	여가활동 활용	9	2.8
	기타	8	2.4

## 2. 주요변수에 대한 기술분석

본 연구에서 설정한 주요변수로는 독립변수로 장애인활동지원사의 조직지원인식과 매개변수로 자기효능감을 설정하였고, 종속변수로 장애인활동지원사의 직무만족을 제시하였다.

이에 본 연구에서 사용된 주요변수에 대한 수준을 살펴보기 위해 평균과 표준편차, 최소값과 최대값을 제시하고, 분포의 정규성을 검증하기 위해 주요변수별 왜도(skewness)와 첨도(Kurtosis)를 확인하였다.

주요변수에 대한 내용을 <표4-3>에서 살펴보면 장애인활동지원사의 조직지원인식은 5점 Likert척도로 측정했을 때 최소값 2.00부터 최대값 5.00의 범위에서 평균 3.97 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 장애인활동지원사들이 속한 조직이 자신에 관한 관심과 도움, 인정 정도에서 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다. 이는 장애인활동지원사의 조직지원인식을 살펴본 선행연구(유진선, 2015)와 유사한 결과이다.

장애인활동지원사의 직무만족 수준을 보면 최소값 3.00, 최대값 5.00 사이의 범위에서 평균 4.27로 나타났다. 이는 장애인활동지원사 자신이 직무에 느끼는 만족감과 직무에 대한 긍정적 태도, 직무 성취감에서 만족하고 있음을 보여주며, 장애인활동지원사의 직무만족을 살펴본 김희정(2010)에서 평균이 3.30인 것에 비하여 높게 나타났다.

그리고 장애인활동지원사의 자기효능감 수준은 최소값 2.33, 최대값 5.00의 범위에서 평균 3.40으로 나타났다. 이는 장애인활동지원사가 주어진 상황에서 어떤 행동을 하는 데 필요한 동기와 인지 차원 및 행동절차를 잘 발휘할 수 있는 신념 및 판단으로 보통수준을 보여주고 있었다.

<표 4-3> 주요변수에 대한 기술통계(N=327)

구분	평균	표준편차	최소값	최대값	왜도	첨도
조직지원인식	3.97	.59	2.00	5.00	-.166	-.174
직무만족	4.27	.51	3.00	5.00	.033	-.966
자기효능감	3.15	.34	2.33	5.00	2.028	8.398

### 3. 조사대상자의 특성에 따른 변수 간 차이 검증

#### 1) 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식 평균차이

본 연구에 참여한 장애인활동지원사의 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식의 차이를 알아보기 위해 평균, 표준편차, 일원배치분석(ANOVA)를 실시하였다. 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식 차이 분석결과 인구사회학적 특성인 연령, 최종학력, 종교 유무에 따른 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다.

<표 4-4> 인구사회학적 특성에 따른 조직지원인식 평균차이 분석(N=327)

구분	N	조직지원인식				
		M	SD	F	p	scheffe
연령	40대 이하	57	4.05	.59	2.415	.091
	50대	164	4.00	.61		
	60대 이상	106	3.87	.57		
최종 학력	고졸 이하	163	3.96	.57	1.027	.359
	전문대졸	97	3.92	.57		
	대졸 이상	67	4.06	.69		
종교	있다	227	3.95	.60	.555	.457
	없다	100	4.01	.58		

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

#### 2) 인구사회학적 특성에 따른 자기효능감 평균차이

인구사회학적 특성에 따른 자기효능감의 차이를 살펴보면 <표 4-5>와 같다.

자기효능감에서 유의미한 차이를 보이는 변인을 살펴보면,

연령에서 50대가 3.21(SD=.37)로 가장 높았으며, 40대 이하와 60대 이상에서는 3.09(SD=.28)로 나타났다. 이러한 차이는  $F=5.336(p=.005)$ 으로  $p<0.01$  수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. scheffe test 결과에서는 50대가 40대 이하와 60대 이상보다 자기효능감이 높은 것으로 조사되었다.

그리고 최종학력 및 종교 유무에서는 통계적으로 자기효능감 수준 차이가 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-5> 인구사회학적 특성에 따른 자기효능감 평균차이 분석(N=327)

구분	N	자기효능감					
		M	SD	F	p	scheffe	
연령	40대 이하 <sup>a</sup>	57	3.09	.28	5.336**	.005	a,c<b
	50대 <sup>b</sup>	164	3.21	.37			
	60대 이상 <sup>c</sup>	106	3.09	.28			
최종 학력	고졸 이하	163	3.14	.35	.303	.739	
	전문대졸	97	3.17	.37			
	대졸 이상	67	3.16	.24			
종교	있다	227	3.15	.34	.101	.751	
	없다	100	3.16	.32			

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

### 3) 인구사회학적 특성에 따른 직무만족 평균차이

장애인활동지원사의 직무만족 수준 역시 개인의 인구사회학적 특성에 따라 차이를 나타낼 수 있어 각 특성별로 그 차이를 분석하였으나, 연령, 최종학력, 종교 유무에 따른 직무만족의 평균 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 조사되었다.

<표 4-6> 인구사회학적 특성에 따른 직무만족 평균차이 분석(N=327)

구분	N	직무만족				
		M	SD	F	p	scheffe
연령	40대 이하	57	4.21	.52	.412	.663
	50대	164	4.28	.53		
	60대 이상	106	4.28	.47		
최종 학력	고졸 이하	163	4.27	.49	.860	.424
	전문대졸	97	4.22	.50		
	대졸 이상	67	4.33	.55		
종교	있다	227	4.30	.50	3.158	.077
	없다	100	4.19	.52		

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

#### 4) 근무특성에 따른 조직지원인식 평균차이

장애인활동지원사의 근무특성에 따른 조직지원인식의 수준 차이를 살펴보면 장애인활동지원사의 월 평균소득, 주 활동시간, 대상자 수에 따른 조직지원인식 수준 평균 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

활동기간에서는 1년 미만 집단이 평균 4.18(SD=.56)로 조직인식 수준이 상대적으로 가장 높았으며, 10년 이상 3.82(SD=.58)으로 나타났다. 이러한 차이는 F=5.589(p=.007)으로 p<0.01 수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. scheffe test 결과 1년 미만의 활동경력을 가진 장애인활동지원사가 10년 이상의 활동 경력을 가진 장애인활동지원사보다 조직지원인식 수준이 높은 것으로 조사되었다.

그리고 장애인활동지원사가 소속되어 있는 장애인활동지원기관의 유형에 따른 차이를 살펴보면 장애인단체가 4.27(SD=.51)으로 가장 높았고, 자립생활센터 3.88(SD=.58), 장애인복지관이 3.77(SD=.58) 순으로 나타났다. 이러한 차이는 F=24.470(p=.000)으로 p<0.001 수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로



로 나타났으며, scheffe test 결과 장애인단체에서 활동하는 장애인활동지원사의 조직지원인식 수준이 다른 활동기관에 속한 장애인활동지원사보다 상대적으로 높게 나타났다.

<표 4-7> 근무특성별 조직지원인식 평균차이(N=327)

변수	구분	N	조직지원인식				
			M	SD	F	p	scheffe
월 평균소득 (장애인 활동지원사)	100만원 미만	24	4.04	.67	.907	.405	
	100~200만원 미만	196	3.93	.58			
	200만원 이상	107	4.02	.60			
주활동 시간	30시간 미만	105	3.97	.63	.025	.975	
	30~50시간 미만	147	3.97	.58			
	50시간 이상	75	3.96	.57			
대상자수	1명	194	3.98	.59	.378	.539	
	2명	133	3.94	.60			
활동기간	1년 미만 <sup>a</sup>	54	4.18	.56	3.589**	.007	a>e
	1년~3년 미만 <sup>b</sup>	90	4.05	.59			
	3년~5년 미만 <sup>c</sup>	56	3.90	.56			
	5년~10년 미만 <sup>d</sup>	80	3.87	.61			
	10년 이상 <sup>e</sup>	47	3.82	.58			
활동기관	장애인복지관 <sup>a</sup>	122	3.77	.58	24.470***	.000	a,b<c
	자립생활센터 <sup>b</sup>	95	3.88	.58			
	장애인단체 <sup>c</sup>	110	4.27	.51			

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

##### 5) 근무특성에 따른 자기효능감 평균차이

근무특성에 따른 자기효능감 평균차이에서는 장애인활동지원사의 월 평균소득, 주 활동시간, 대상자 수, 활동기간, 활동기관에서의 통계적으로 유의미한 차이는 보이지 않는 것으로 조사되었다.

<표 4-8> 근무특성별 자기효능감 평균차이 분석(N=327)

변수	구분	N	자기효능감				
			M	SD	F	p	scheffe
월 평균소득 (장애인활동 지원사)	100만원 미만	24	3.20	.21	.270	.763	
	100~200만원 미만	196	3.15	.33			
	200만원 이상	107	3.15	.37			
주 활동 시간	30시간 미만	105	3.13	.27	.242	.785	
	30~50시간 미만	147	3.16	.36			
	50시간 이상	75	3.16	.38			
대상자수	1명	194	3.14	.32	.451	.503	
	2명 이상	133	3.17	.36			
활동기간	1년 미만	54	3.18	.28	.558	.693	
	1년~3년 미만	90	3.17	.27			
	3년~5년 미만	56	3.10	.31			
	5년~10년 미만	80	3.15	.38			
	10년 이상	47	3.16	.44			
활동기관	장애인복지관	122	3.10	.37	2.756	.065	
	자립생활센터	95	3.17	.34			
	장애인단체	110	3.20	.28			

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

#### 6) 근무특성에 따른 직무만족 평균차이

마지막으로 근무특성에 따른 직무만족 차이를 살펴본 결과는 <표 4-9>와 같다. 직무만족에서 유의미한 차이를 보이는 변인을 살펴보면, 장애인활동지원사의 월 평균소득, 주 활동시간, 대상자 수 및 활동기간에 따른 자기효능감 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 조사되었다.

장애인활동지원사가 소속되어 있는 장애인활동지원기관의 유형에 따른 차이를 보이는데 장애인단체가 4.38(SD=.49)으로 가장 높았고, 자립생활센터 4.28(SD=.53), 장애인복지관이 4.16(SD=.48) 순으로 나타났다. 이러한 차이는  $F=5.770(p=.003)$ 으로  $p<0.01$  수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었으며, 집단간 scheffe test 결과 장애인단체에서 활동하는 장애인활동지원사가 다른 활동기관에서 활동하는 장애인활동지원사에 비해 비교적 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

<표 4-9> 직무특성별 직무만족 평균차이(N=327)

변수	구분	N	직무만족				
			M	SD	F	p	scheffe
월 평균소득 (장애인활동 지원사)	100만원 미만	24	4.29	.50	2.211	.111	
	100~200만원 미만	196	4.22	.51			
	200만원 이상	107	4.35	.50			
주활동 시간	30시간 미만	105	4.24	.52	.265	.767	
	30~50시간 미만	147	4.28	.52			
	50시간 이상	75	4.29	.45			
대상자수	1명	194	4.23	.51	2.964	.086	
	2명 이상	133	4.33	.49			
활동기간	1년 미만	54	4.31	.56	.370	.830	
	1년~3년 미만	90	4.29	.52			
	3년~5년 미만	56	4.25	.52			
	5년~10년 미만	80	4.26	.46			
	10년 이상	47	4.20	.48			
활동기관	장애인복지관 <sup>a</sup>	122	4.16	.48	5.770 **	.003	a<c
	자립생활센터 <sup>b</sup>	95	4.28	.53			
	장애인단체 <sup>c</sup>	110	4.38	.49			

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

#### 4. 주요변수 상관관계

종속변수인 직무만족도와 주요변수와의 관련성 즉, 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 본 연구에서 장애인활동지원사의 조직지원인식, 자기효능감, 직무만족 변수가 포함되었으며, 상관관계 분석결과는 <표 4-10>과 같다.

변수 간의 상관관계를 보면 조직지원인식은 직무만족  $r=.514(p<.01)$ , 자기효능감  $r=.152(p<.01)$ 에 정(+의 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 자기효능감은 직무만족  $r=.333(p<.01)$ 과 유의한 정(+의 상관관계를 보였다.

<표 4-10> 주요변수 상관관계

	1.조직지원인식	2.자기효능감	3.직무만족
1. 조직지원인식	1		
2. 자기효능감	.152**	1	
3. 직무만족	.514**	.333**	1

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

#### 5. 연구모형 검증

본 연구에서 독립변수인 장애인활동지원사의 조직지원인식과 종속변수인 직무만족간의 관계에 있어서 매개변수로 설정한 장애인활동지원사의 자기효능감이 매개효과를 보이는지 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 절차에 따라 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 1단계에서 독립변수인 조직지원인식이 매개변수인 자기효능감에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 회귀모형은  $F=7.734(p=0.006)$ 으로 통계적으로 유의미한 영향을 보이며  $\beta=.152(p=.006)$ 으로 설명력은 2.3%를 나타냈고, 정(+)적의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계에서는 독립변수인 조직지원인식이 종속변수 직무만족에 유의미한 영향을 미치는지에 대해 확인하였다. 회귀모형은  $F=116.927(p=.000)$ 으로 통계적으로 유의미한 영향을 보이며,  $\beta=.514(p=.000)$ 으로 설명력은 26.5%로 정(+)적의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직지원인식 수준이 높을수록 직무만족 수준에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미하고 있어 직무만족 향상을 위한 조직 차원의 노력이 필요하다는 것을 알 수 있다.

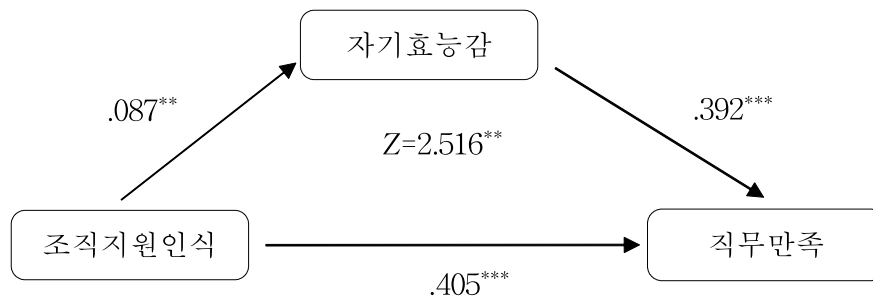
3단계에서는 매개변수 자기효능감이 독립변수인 조직지원인식의 영향을 통제 한 상태에서도 종속변수인 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 회귀모형도 통계적으로 유의미한  $F=80.200(p=.000)$ 으로 나타났으며, 설명력은 2단계보다 6.6%가 증가한 33.1%를 나타냈다. 독립변수인 조직지원인식과 매개변수 자기효능감을 동시에 투입한 상태에서 조직지원인식은 종속변수인 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감을 매개로 하여 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고  $\beta$ 부호가 정(+)적이므로 자기효능감 수준이 높으면 직무만족도가 높아지는 것으로 나타나 장애인활동지원사의 직무만족을 위하여 자기효능감 향상을 위한 노력이 필요하다는 것을 알 수 있다.

<표 4-11> 조직지원인식과 직무만족 관계에서의 자기효능감 매개효과

단계	변수	비표준화		표준화	t	P	F	R <sup>2</sup>
		계수	SE	계수				
		B	SE	β				
1	조직지원인식 → 자기효능감	.087	.031	.152	2.781**	.006	7.734**	.023
2	조직지원인식 → 직무만족	.439	.041	.514	10.813***	.000	116.927***	.265
3	조직지원인식	.405	.039	.475	10.323***	.000	80.200***	.331
	자기효능감 → 직무만족	.392	.069	.261	5.678***	.000		
Sobel test					2.516 > 1.96			

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

또한 절대값이 +1.96 보다 크거나 -1.96보다 작으면 매개효과가 유의하다고 판단되는 Sobel test를 실시한 결과 절대값이 Z=2.516로 p<0.05 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이는 자기효능감이 매개효과 성립을 위한 단계가 모두 충족되어 조직지원인식과 직무만족 간의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 검증되었다.



[그림 5-1] 조직지원인식과 직무만족 간 자기효능감의 매개효과

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구결과

본 연구의 목적은 제주지역 장애인 장애인활동지원사를 대상으로 이들이 인지하는 활동지원기관의 조직지원에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향을 파악함으로써 이들의 직무만족을 높일 개입방안 마련에 기틀을 마련하는 것이다. 이에 본 연구는 제주지역의 활동지원기관에 소속되어 현재 활동보조서비스를 제공하고 있는 장애인활동지원사 381명을 대상으로 조사를 실시하였고, 유효응답자 327명의 자료를 분석하여 밝혀진 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사대상자의 일반적 특성을 분석한 결과 연령은 50대가 50.2%, 최종학력은 고졸 이하 49.8%로 가장 높게 나타났다. 또 결혼상태에 대해서는 기혼이 79.5%로 대부분이었으며, 종교는 불교가 37.3%로 가장 많았다.

둘째, 조사대상자의 근무특성 중 가장 먼저 월 평균소득은 59.9%가 100~200만 원 미만이었으며, 주 평균 활동시간은 30~50시간 미만(45.0%)이었다. 계속해서 조사대상자의 근무년수는 1년~3년 미만이 27.5%로 가장 높게 나타났으며, 담당하는 장애인 수는 59.3%가 1명을 활동지원하고 있는 것으로 나타났다.

그리고 소속된 장애인활동지원 수행기관 유형은 장애인복지관 37.3%, 장애인단체에서 운영하는 활동지원센터 33.6%, 자립생활센터 29.1% 순으로 나타났고, 근무동기는 70.9%가 경제활동을 하기 위한 것으로 나타났다.

셋째, 연구에서 설정한 주요변수에 대한 수준을 분석한 결과 조직지원인식 평균은 3.97수준으로 나타났다. 이는 서울·경기지역 평균 3.57에 0.40가 높은 수치로 제주지역 활동지원수행기관은 비교적 장애인활동지원사의 대한 관심이 높다는 것을 의미할 수 있다. 그리고 장애인활동지원사의 자기효능감 수준은 평균 3.15 수준으로 비교적 보통수준을 유지하고 있었으며, 장애인활동지원사의 직무

만족은 평균 4.27로 서울·경기지역 평균 3.55에 비하면 약간 높은 것으로 나타났다.

넷째, 조사대상자의 특성에 따른 변수 간 차이검증 분석결과에서 먼저 조직지원 인식은 기관유형 중 장애인단체가 운영하는 활동지원센터가 4.27점으로 다른 활동기관 평균 3.88점~3.77점에 비해 조직지원인식에 대한 평균점수가 최대 0.50점의 차이를 보였다. 또한 근무특성별 직무만족 차이는 기관유형 중 장애인단체가 운영하는 활동지원센터가 4.38점으로 다른 활동기관 평균 4.16점~4.28점에 비해 평균점수가 최대 0.22점의 차이를 보였다.

다섯째, 회귀분석을 통한 연구모형을 검증한 결과 장애인활동지원사의 조직지원 인식 수준이 높을수록 장애인활동지원사의 자기효능감 수준에도 영향을 미치는 것으로 나타났다( $F=7.734, p=.006$ ). 또한 장애인활동지원사가 지각하는 조직지원 인식은  $F=116.927(p<.001)$ 으로 장애인활동지원사의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장애인활동지원사가 자신의 조직이 서비스수행과정에서 긍정적인 지지를 보여준다는 믿음 수준이 높을수록 직무에 대한 만족도 역시 높게 나타나는 것을 확인했다.

마지막으로 조직지원인식과 직무만족 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴본 결과 조직지원인식이 직무만족에게 영향을 미칠 때 자기효능감을 매개로 하여 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인하였으며( $F=80.200, p=.000$ ), Sobel test 절대값이  $Z=2.516$ 로  $p<0.05$  수준에서 조직지원인식과 직무만족 간의 관계에서 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

위 결과를 종합해 보면 조직지원인식은 장애인활동지원사의 직무만족을 향상하는 중요한 변수이며, 자기효능감 역시 조직지원인식에 직접적인 매개역할을 하면서 장애인활동지원사의 직무만족에 큰 영향을 미치는 변수인 것으로 나타났다. 이는 활동지원서비스를 수행하는데 얼마나 성공적으로 수행할 수 있을 것인가에 대한 자신의 신념과 기대를 의미하는 자기효능감 수준이 높으면 직무만족도가 높아지는 것을 의미하고 있어 자기효능감에 대한 중요성이 강조된다고 볼 수 있다.



## 2. 제언

본 연구에서는 장애인활동지원사의 직무만족을 높이기 위해 조직적 측면에서 조직지원인식과 개인적 측면에서의 자기효능감이 장애인활동지원사의 직무만족에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 또한, 선행연구에서도 장애인활동지원사의 직무만족을 향상하기 위해서는 개인적 측면과 더불어 조직적 측면의 변화가 이루어져야 함을 확인하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 장애인활동지원사의 직무만족 향상을 위해 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

먼저, 본 연구에서 장애인활동지원사의 조직지원인식이 높을수록 직무에 대한 만족이 높게 나타났다. 이는 조직적 측면에서 장애인활동지원사의 조직지원인식을 높이는 방안 마련이 필요함을 보여주는 것이라 하겠다. 조직지원인식을 높이기 위해서는 여러 가지 방안이 있을 수 있으나, 선행연구에서 제시된 조직지원인식에 긍정적 영향을 미치는 요인인 조직원에 대한 기여인정, 공정성 확보, 직무안정성과 자율성 보장 등(이영진, 2019)과 함께 업무수행과정에서 발생하는 고충이나 이용자와의 갈등 등에 대한 중재, 전문적인 모니터링 등 조직 차원에서의 관심과 지원이 필요할 것이다.

둘째, 장애인활동지원사의 활동경력에 따른 적절한 보상체계 마련이 필요하다. 본 연구에서 장애인활동지원사의 활동경력이 많은 집단이 다른 집단에 비해 상대적으로 조직지원인식이 낮게 나타나고 있었다. 이는 활동경력이 많은 장애인활동지원사에 대한 보상이 제대로 이루어지지 못한 것이 그 원인일 수 있다. 현재 장애인활동지원사들은 활동경력에 관계없이 같은 시급으로 임금을 받기 때문에 직업 안정성이 낮다(이익섭 외, 2009)는 연구결과도 있다. 또한 유진선(2015)의 연구에서도 보상체계 대한 인식수준에 따라 직무에 대한 만족도가 높아지는 것을 확인하여 임금을 포함한 휴가, 포상 등의 보상체계가 필요하다 하였다. 따라서 조직적 차원에서 장애인활동지원사의 활동기간 인정에 그에 상응하는 보상 및 다각적인 복지 차원의 보상체계 마련이 필요할 것이다.

셋째, 장애인활동지원사의 조직에 대한 소속감과 사명감을 높이기 위한 노력이 필요하다. 본 연구에서 장애인복지관과 비교하면 장애인단체에 소속된 경우 조직지원인식이 높게 나타나고 있었다. 이는 소속감과 사명감을 중요시하는 장애인단체의 특성을 반영한 결과로 보인다. 장애인단체는 시민사회운동단체로서 사회운동 차원에서 자발성에 기초해 활동하는 성격이 있다(신광영, 1999). 따라서 공공기관적 성격을 가지고 있는 장애인복지관에 비해 자발적 참여에 기초하는 시민사회운동단체인 장애인단체가 상대적으로 소속감과 사명감이 높게 나타나고, 이를 반영하여 조직지원인식이 높게 나타난 것으로 보인다. 선행연구에서도 조직지원인식은 소속감을 충족시키며(Settoon, 1991), 직업의식 측면에서 장애인활동지원사의 소속감과 사명감이 직무만족도에 영향을 미치는 요인(금희정, 2010) 중의 하나로 제시하였다. 따라서 조직에 대한 소속감을 높이고 직업에 대한 사명감을 높이는 방안 마련이 필요하다.

넷째, 개인적 측면에서 장애인활동지원사의 자기효능감을 높이기 위한 접근이 필요하다. 본 연구에서 자기효능감은 조직지원인식과 직무만족 간의 부분 매개효과가 있음을 확인하였다. 자기효능감을 높이기 위해서는 개인의 자신감을 높이고(주가, 2017) 장애인활동지원사와 이용간의 신뢰감이 우선 형성되어야 한다(김희진, 이분려, 1999). 따라서 장애인활동지원사의 자신감 향상을 위한 심리적 상담 지원, 이용자인 장애인에 대한 이해 교육, 장애인활동지원사의 직무에 대한 스트레스 해소와 직무수행에 대한 동기 부여, 슈퍼비전 지원체계 구축 등 다양한 노력이 필요하다. 또한 장애인활동지원사와 이용자 간의 신뢰 관계 형성을 위해 이용자 대상 장애인활동지원서비스에 대한 인식 개선 사업과 더불어 장애인활동지원사와 이용자 간 신뢰 관계 형성 프로그램 지원이 필요할 것이다.

### 3. 연구의 제한점

본 연구는 앞서 살펴본 바와 같이 정책적 시사점을 가지고 있음에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있어, 이를 바탕으로 향후 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구의 조사대상 표본이 모집단의 특성을 대표하는 데 한계가 있다. 조사지역이 제주도 지역으로 제한되어있고, 활동지원기관 역시 장애인자립생활센터와 장애인복지관, 그리고 최근 수행기관으로 선정된 장애인단체 활동지원센터의 장애인활동지원사를 중심으로 조사가 이루어져 서귀포지역과 기타 기관들의 특성을 모두 포괄하지 못하였기 때문에 일반화하기에는 다소 한계가 있다.

둘째, 조사의 구조로 인한 한계가 있을 수 있다. 본 연구는 장애인활동지원사의 직무만족과 대상자가 속한 활동지원기관의 조직지원에 대한 인식을 묻고 있는데 기관 내에서 설문지에 응답하여야 하는 조사구조로 심리적 부담감, 비밀보장, 그리고 개인정보노출 등에 대한 우려가 조사 대상자의 응답에 영향을 주었을 가능성이 있다.

셋째, 본 조사는 장애인활동지원사가 설문지에 자기기입식으로 응답하도록 하였는데 응답자가 사회적 바람직 성을 고려하여 활동지원기관의 조직이 실제로 행하고 있는 지원이나 관심에 관한 내용의 수준보다는 개인이 인식하는 조직지원 인식의 수준으로 답변하였을 가능성이 있다.

이와 관련하여 장애인활동지원사로서의 역할과 감정노동에 따른 소진 및 직무만족 간의 관계를 규명해 보는 연구가 필요하다 할 것이다.

## 참고 문헌

- 강영식. 2005. “사회복지사의 자기효능감에 관한 연구”. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 강은정. 2017. “요양보호사의 케어경험 및 자기효능감에 따른 직무만족도 및 서비스 질의 차이”. 경상대학교 대학원 박사학위논문.
- 강혜규·박수지·양난주·엄태영·이정은. 2012. “사회서비스 바우처사업의 정책효과 분석”. 『한국보건사회연구원 연구보고서』 2012-38.
- 강희태. 2012. “돌봄노동자의 노동조건과 건강문제”. 『노동과 건강』 가을겨울호.
- 금희정. 2010. “장애인활동보조인 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김경미. 2005. “장애인의 활동보조서비스 이용 이후 삶의 변화에 대한 연구”. 『한국사회복지학』 57(4): 253-274.
- 김대영. 2013. “장애인 활동보조인의 직무특성에 따른 직장에착이 직무만족에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미연. 2021. “요양보호사의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 칼빈대학교 대학원 박사학위논문.
- 김쌍연. 2009. “상사특성, 조직특성, 개인특성과 구성원태도간의 관계에 대한 셀 프리더십의 매개효과에 관한 연구”. 울산대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선혜. 1999. “일반적 자기효능감이 정신건강에 미치는 영향”. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김성훈. 2018. “조직 공정성이 조직성과에 미치는 영향”. 한세대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김성환. 2015. “호텔종사원의 자기효능감과 자아실현이 직무만족에 미치는 영향”. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김슬기. 2014. “바우처 제도의 이용자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향: 장애인 활동지원제도를 중심으로”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

- 김연옥. 2021. “장애인 활동보조인의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향”. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영민. 2002. “장애인복지관 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인”. 한림대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김예경. 2000. “사회복지사의 전문성 인식과 직무만족도의 관계연구”. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김우택. 1997. “조직구성원의 역량제고를 위한 임파워먼트 과정에 관한 연구”. 서강대학교 대학원 박사학위논문.
- 김윤성. 2003. “조직지원인식의 선행요인과 결과요인에 관한 연구; 매개효과의 검증을 중심으로”. 『조직과인사관리연구』 27(1): 189-214
- 김의철 외. 1999. 『자기효능감과 인간행동』 교육과학사.
- 김정식·이동우·유효상·윤태식. 2011. “리더의 코칭이 조직구성원들의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향”. 『한국콘텐츠학회논문지』 11(7): 374-386.
- 김준환. 2014. “사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구”. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지영. 2021. “의존에서 자립으로: 장애인활동지원사의 노동과 돌봄에 관한 연구”. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현민. 2014. “장애인활동지원서비스사업 종사자의 근로조건 결정에 관한 연구”. 고려대학교 노동대학원 석사학위논문.
- 김희진·이분려. 1999. “유아 교사의 교사 효능감에 영향을 주는 교사 내·외적 요인에 대한 연구”. 『한국교사교육』 16(1): 161-181.
- 나경미. 2018. “사회복지사의 자기효능감과 직무만족도의 상관성에 관한 사주명리학적연구”. 국제뇌교육종합대학원대학교 박사학위논문.
- 남세진·조홍식. 1994. “도시·농촌 간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교연구”. 『한국사회복지학회』 24(1): 59-88.
- 당소한. 2017. “조직지원인식이 심리적 주인의식과 조직성과에 미치는 영향”. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 명규환. 2007. “조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 용인대학교 경영대학원 석사학위논문.

- 변용찬·최복천·황주희·강민화·이송희·이민경·배혜원. 2015. 『중증장애인활동지원 실태조사를 통한 상시 활동지원 제공방안 연구』 보건복지부.
- 박병철. 2017. “조직구성원들의 조직지원인식이 직무역량에 미치는 영향”. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박봉길·신준옥·최승민. 2013. “활동보조인의 자기효능감과 직업의식이 근무환경과 직무만족에 미치는 영향”. 『재활복지』 17(4): 197-219.
- 박선대. 2020. “조직지원인식과 긍정심리자본이 조직몰입에 미치는 영향”. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 박설학. 2013. “장애인거주시설장의 리더십과 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입 간관계”. 위덕대학교 대학원 박사학위논문.
- 박연희. 2009. “장애인 활동보조인의 특성 및 직무만족도에 관한 연구”. 아주대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- 박영희. 2010. “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 박정희. 2017. “노인의료복지시설 조직문화와 조직유효성 관계”. 예명대학원대학교 박사학위논문.
- 박종엽. 2013. “중증장애인의 활동보조서비스 이용경험에 관한 해석학적 연구”. 『한국사회복지질적연구』 7(2): 89-113.
- 박종일. 2008. “사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에서 영적 안녕의 중재효과”. 서울기독교대학교 대학원 박사학위논문.
- 박진아. 2019. “장애인활동보조인 양성교육이 교육생의 지식 및 태도, 직업의식 변화에 미치는 영향에 관한 연구”. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 박현숙·양희택. 2017. “여성활동보조인의 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향”. 『한국사회복지교육』 37: 1-22.
- 보건복지부. 2021. 『장애인활동지원사업안내』 .
- 서재현. 1997. “조직공정성이 조직몰입과 인식된 조직적 지원에 미치는 영향에 관한 연구”. 『경영연구』 12(3): 43-65.
- 손덕분. 2020. “노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

- 송한수·이현승. 2012. “장애인활동보조인의 노동조건 및 건강실태조사”. 『장애인 활동보조인 노동조건 및 건강실태조사 보고 토론회 자료집』.
- 신광영. 1999. “NGO과 국가정책”. 『한국행정연구』 8권 제1호.
- 신제구·최우재. 2012. “조직지원인식 및 상사지원인식이 변화몰입에 미치는 영향: 셀프리더십의매개효과를 중심으로”. 『리더십연구』 3(4): 3-25.
- 신창환. 2013. “사회서비스 제공기관 운영자들의 바우처 사업에 대한 평가: 경쟁 조건의 제도화에 대한 인식을 중심으로”. 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』 2013(11): 901-923.
- 안수란·김유희·권지성 등. 2019. “사회서비스 종사자의 고용변화 연구”. 『한국보건사회연구원 연구보고서』 2019-11.
- 안영일. 2015. “노인의료복지시설 요양보호사의 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 중앙신학대학교 원대학교 박사학위논문.
- 원영희·박준기. 2014. “독거노인생활사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”. 『한국지역사회복지학』 49(1):403-427.
- 유진선. 2015. “장애인활동지원기관의 조직풍토와 조직지원인식이 활동보조인의 직무만족에 미치는 영향”. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 윤승식. 2013. “중증장애인 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 한세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 윤일현. 2011. “사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향 요인에 관한 연구”. 광주대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 오인수·김광현·Todd C. Darnold·황종오·유태용·박영아·박광희. 2007. “직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성 - 문헌고찰 및 메타분석”. 『인사조직연구』 15(4): 43-86.
- 오창환. 2012. 『조직행동』. 서울: 비즈프레스.
- 이도화·정두영. 2010. “가족친화경영과 조직구성원 성과의 관계에 있어서 일-가정 갈등과 조직지원인식의 매개효과”. 『인적자원관리연구』.

- 이복실·윤재영·박찬오·이윤희·홍승연. 2013. “활동지원급여서비스 품질향상방안 연구”. 보건복지부·한국장애인개발원.
- 이상윤·이정열. 2014. “중국기업 리더십, 기업문화, 조직지원인식 및 직무만족도 간의 관계에 관한 연구”. 『인적자원관리연구』 21(3): 47-79.
- 이승준. 2014. “노인장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도와 의 관계에서 자기효능감의 조절 및 매개효과 검증”. 『한국자치행정학보』 28(1): 305-326.
- 이여진. 1998. “사회복지사들의 직무특성과 직무전문성 정도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영주. 2019. “특급호텔 상사의 커뮤니케이션 유형요인이 이직의도에 미치는 영향”. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영진. 2019. “조직지원인식, 지식공유, 직무만족 및 일 몰입 간의 관계”. 가천대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이익섭 외. 2009, “장애인활동보조서비스 이용 및 공급실태 조사연구”. 연세대학교 사회복지연구소·보건복지가족부.
- 이익섭. 2010. “장애인활동보조인의 이직의도 영향요인 연구”. 『장애와 고용』 20(1): 289-312.
- 이종찬. 2010. “조직지원인식이 정서적 몰입, 이직의도 및 조직시민행동에 미치는 영향”. 『대한경영학회지』 23(2): 893-908.
- 이주환·윤자영. 2015. “돌봄직의 임금 불이익과 임금격차 분해”. 『사회복지연구』 46(4): 33-57.
- 이채식. 2010. “장애인의 활동보조인 교육과정인식에 관한 연구”. 『한국사회복지교육』 12: 1-29.
- 이치숙. 2015. “요양보호사의 직무교육만족도가 조직몰입 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향”. 서울벤처대학교 사회복지대학원 박사학위논문.
- 이태성. 2019. “양성과정의 학습경험이 장애인 장애인활동지원사의 서비스참여 결정에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이화숙. 2012. “장애인 활동보조인의 직무만족 요인에 관한 연구”. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.



- 이혜수. 2017. “활동보조인의 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향”, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 일자리위원회·관계부처합동. 2017. 『일자리정책 5년로드맵』.
- 장태원. 2013. “교육행정직 공무원의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 자기효능감의 매개효과”. 경북대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 전순영. 2015. “조직구성원의 직무만족에 미치는 감정노동의 영향과 조직지원인식의 조절효과 분석”. 『대한경영학회지』 28(12): 3235-3255.
- 정명관. 2012. “장애인 활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 경북대학교 과학기술대학원 석사학위논문.
- 정승덕. 2018. “소화기내시경 간호사의 직무특성과 직무 만족도의 영향관계에 관한 연구”. 가톨릭대학교 글로벌융합대학원 석사학위논문.
- 제갈현숙. 2020. 『장애인활동지원사 노동 인권 실태 결과』 민주노총 공공운수노조 의료연대본부 장애인활동지원사지부.
- 조철호. 2011. “노인요양시설 종사원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향”. 『대한경영학회지』 24(6): 3113~3136.
- 주 가. 2017. “자기효능감과 직무만족의 관계에 관한 감정노동의 매개효과”. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 주상현·최낙관·김근식·왕문석. 2003. “사회복지시설종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구”. 『한국사회와 행정연구』 14(1): 323-343.
- 진철웅. 2016. “항공사 객실승무원의 조직공정성과 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향”. 『관광연구저널』 30(7): 97-111.
- 제주특별자치도. 2021. 『장애인복지과 현황자료』.
- 최봉실. 2019. “중증장애인생산시설 고용장애인의 직무만족이 삶의 질에 미치는 영향: 자기효능감 매개를 중심으로”. 중부대학교 대학원 박사학위논문.
- 통계청. 2019. 『경제활동인구조사』.
- 하태용. 2012. “장애인활동보조원의 장애인에 대한 인식과 친밀성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 숭실대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

- 한은희. 2018. “재가요양보호사의 조직지원인식이 이직의도, 서비스 질에 미치는 영향과 직업정체성의 매개효과 및 조절효과”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 한진환. 2006. “고용불안의 선행요인과 고용불안간에 조직지원인식의 조절효과 및 조직시민행동에 관한 연구”. 『인적자원관리연구』 13(4): 209-229.
- 황효진. 2014. “조직공정성과 임금만족이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향”, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 허경철. 1991. “Bandura의 자아효능감 발달이론과 자주성 함양을 위한 교수-학습 방법”. 『한국교육』 18: 67-84.
- 홍기오. 2011. “사회복지사의 직무만족이 서비스 질 인식에 미치는 영향에 관한 연구”. 광주대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- Bandura. 1999. 김의철 박영신 양계민 역. 『자기효능감과 인간행동』 교육과학사.
- Bandura, Self-efficacy : The exercise of control; 박영철 김의철 ·역 . 『자기효능감과 삶의 질』 교육과학사.
- Aggarwal-Gupta, M., Vohra, N., & Bhatnagar, D. 2010. “Perceived organizational support and organizational commitment: The mediational influence of psychological well-being”. *Journal of Business and Management*, 16(2): 105-124.
- Aziri, B. 2008. “Menaxhimi i burimeve njerëzore, Satisfaksioni nga puna dhe motivimi i punëtorëve”. *Tringa Design, Gostivar*, 46.
- Bandura, A. 1986. “Social foundations of thought and action: A social cognitive theory”. NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. 1997. “Self-efficacy: The exercise of control”. New York: Freeman & Company.
- Blau, P. M. 1964. “Exchange and Power in Social Life”. New York: Wiley.
- Doty, P., Kasper, J., & Litvak, S. 1996. “Consumer-Directed Models of Personal Care: Lessons from Medicaid”. *The Milbank Quarterly*, 74(3).

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. "Perceived Organizational Support". *Journal of applied psychology*, 71(3): 500-507.
- Gouldner, A. W. 1960. "The norm of reciprocity: A preliminary statement". *American sociological review*, 25(2): 161-178.
- House, R. J. 1971. "A Path-goal theory of leader effectiveness". *Administrative science quarterly*, 16: 321-339.
- Kacmar(Eds.). "Organizational politics and support". *Managing social climate of the workplace*: 149-164, Westport, CT: Quorum Press.
- Locke, E. A. 1976. "The nature and causes of job satisfaction, In Dunnette". M.(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand-mcNally.
- Lopez, C. W., Diana L., & Carder, P. C. 2014. "Direct Care Worker's of Job Satisfaction Following Implementation of Work-Based Learning". *Journal of Applied Gerontology*, 33(1): 97-120.
- McMillan, R. 1997. "Customer satisfaction and organizational support for service providers". Ph.D. Dissertation, University of Florida.
- Mitchell, T. R. & Gist, M. E. 1992. "Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability". *Academy of Management Review*, 17: 183-211.
- Michael C. G. Davidson & Ying Wang. 2011. "Sustainable Labor Practices? Hotel Human Resource Managers Views on Turnover and Skill Shortages". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(3): 235-253.
- Porter, S. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. 1974. "Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians". *Journal of Applied Psychology*, 59(5): 603-609.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. 2002. "Perceived Organizational Support: A

- Review of the Literature”. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
- Schunk, D. H. 1982. “Verbal self-regulation as a facilitator of children’s achievement and self-efficacy”. *Human Learning*, 1: 265-277.
- Schunk, D. H. 1989. “Social cognitive theory and self-regulated learning, Self-regulated learning and academic achievement”. Springer New York, 83-110.
- Settoon R., Bennett N., & Liden R. 1996. “Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity”. *Journal of Applied Psychology*, 81: 219 - 227.
- Shore, L. M. & Shore, T. H. 1995. “Perceived organizational support and organizational justice In R”. Cropanzano & R. M.
- Smith, H. S. 1955. “Psychology of Industrial Behavior, New York”. McGraw-Hill, Book Co.
- Spector, P. E. 1997. “Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences”. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Williamson. D. A. 1996. “Job Satisfaction in Social Services”. New York: Garland Publishing.
- Wood, R., Mento, E. & Locke, A. 1987. “ Task complexity as a moderator of goal effect; a meta-analysis”. *Journal of applied psychology*, 72(3): 416-425.

<Abstract>

**The impact of perceived organizational support on  
job satisfaction of the activity supporter for the disabled**  
- Focused on the mediating effect of self-efficacy -

**Kim Myung-yeol**

Department of Social Welfare,  
Graduate School of Health and Welfare,  
Jeju National University  
Supervised by Professor Kim, Sang Mi

The purpose of this study is to identify the differences in organizational support perception, self-efficacy, and job satisfaction perceived by the disabled activity supporters, and to verify the effect of organizational support perception on job satisfaction and the mediating effect of self-efficacy in the future activities of the disabled in Jeju area. The purpose of this study is to find ways to improve job satisfaction of applicants.

For this study, data from 327 people with disabilities working in Jeju-si, Jeju Special Self-Governing Province were used, and ANOVA was used to identify differences in organizational support perception, job satisfaction, and self-efficacy according to demographic characteristics. In addition, the mediating effect of self-efficacy was verified by hierarchical regression analysis, and the significance of the mediating effect was verified through the Sobel test. The main research results are as follows.

First, the recognition of organizational support of the disabled activity supporters was 3.97 on average, and the self-efficacy was relatively low at 3.15. On the other hand, the job satisfaction of the disabled activity

supporters was an average of 4.27, indicating relatively high job satisfaction. This suggests that it is necessary to think through organizational aspects so that the disabled activity supporters can show their performance and have a positive and active attitude, belief or judgment that they can successfully take action.

Second, in the difference between the recognition of organizational support and the average difference in job satisfaction according to demographic characteristics, the average level of activity supporters with less than 1 year of activity was higher than that of activity supporters with more than 10 years of activity, and the type of activity support organization for the disabled. Among them, the activity support organization operated by the disabled group showed a higher average level than other activity organizations.

Third, it was confirmed that the recognition of organizational support perceived by the activity supporters for the disabled had an effect on job satisfaction, and it was confirmed that the self-efficacy of the activity supporters for the disabled had a partial mediating effect in the relationship between the perception of organizational support and job satisfaction. This suggests that in order to improve job satisfaction, organizations need to think from various perspectives to enhance their self-effectiveness so that they can successfully perform their work and make efforts to compensate for their efforts or receive help from the organization.

**Key words: activity supporter for the disabled, recognition of organizational support, job satisfaction, self-efficacy**

ID				
----	--	--	--	--

**장애인활동지원사의 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향**

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 시간을 내어 본 설문조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드리며, 코로나19로 더욱 더 어려운 여건 속에서 장애인들의 자립생활과 더 나은 삶을 위해 수고하시는 선생님의 노고에 깊은 경의를 표합니다.

본 설문은 장애인의 자립적 생활을 지원하고 있는 장애인활동지원사의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 위한 것으로, 장애인활동지원사의 직무만족 증진을 위한 사회복지 실천방안을 제언하는데 매우 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

제시된 각 문항을 읽고 즉시 떠오르는 생각대로 응답해 주시면 됩니다. 모든 자료는 무기명으로 통계 처리되며, 연구 목적 이외에 다른 용도로 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

다시 한번 설문에 응답해 주셔서 감사드리며, 선생님의 안녕을 기원합니다.

연 구 자: 김명열  
지도교수: 김상미교수  
소 속: 제주대학교 보건복지대학원  
사회복지학과 석사과정

다음 설문을 잘 읽어보신 후 해당하는 란에 체크(√)표시를 해 주십시오.

I. 귀하께서 소속되어 있는 기관의 지원에 대한 생각을 묻는 질문입니다.

	문항	전혀 그렇 치않 다	그렇 치않 다	보통	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 기관은 나의 목표와 가치들을 사려 깊게 고민한다.					
2	나에게 문제가 생겼을 때 기관으로부터 도움을 얻을 수 있다.					
3	우리 기관은 나의 복지에 진정으로 관심이 있다.					
4	내가 가능한 최선을 다했음에도 불구하고, 기관은 알아주지 않는다.					
5	우리 기관은 내가 일하면서 얻게 되는 일반적인 만족에 관심이 있다.					
6	우리 기관은 나에게 관심을 보여주지 않는다.					
7	우리 기관은 나의 의견을 중요하게 여긴다.					
8	우리 기관은 내가 일을 통해 달성한 것을 자랑스럽게 생각한다.					
9	우리 기관은 나의 능력을 최대한 발휘하여 일을 할 수 있도록 나를 돕고자 애쓴다.					



II. 다음은 직무만족에 관한 질문입니다.

문항		전혀 그렇 치않 다	그렇 치않 다	보통	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 대부분 나의 일에 열정적이다.					
2	현재의 일에 매우 만족한다.					
3	나는 나의 일에서 진정한 즐거움을 찾는다.					
4	현재 나의 일에 대하여 긍지를 가지고 있다.					
5	나는 현재 나의 일을 중요하게 여긴다.					
6	내가 수행하는 일은 가치있는 일이다.					
7	나는 이 일을 수행하면서 보람을 느낀다.					
8	나의 일은 나의 성장과 발전에 도움이 된다.					
9	나는 일을 처리하는 데서 높은 성취감을 경험하고 있다.					

Ⅲ. 다음은 자기효능감에 관한 질문입니다.

	문항	전혀 그렇 치않 다	그렇 치않 다	보통	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 내 능력으로 내가 맡은 모든 업무를 처리 할 수 있다.					
2	나는 이 일에 적응해 나가는데 별 문제가 없다.					
3	나는 업무에 필요한 지식을 갖추고 있으며, 다만 실제적인 경험이 부족할 뿐이다.					
4	앞으로도 나의 기술과 능력이 동료들에 비해 뒤지지는 않을 것이다.					
5	이전의 경험과 업적으로 볼 때, 나는 나의 업무를 훌륭히 해 낼 자신이 있다.					
6	나는 앞으로의 일을 놓고 볼 때, 지금까지 어려운 일들을 잘해 왔다.					
7	내가 계획을 세우면, 나는 그것을 이룰 수 있다고 확신한다.					
8	나는 가급적 어려움을 피하려고 한다.					
9	내가 어떤 성가신 일을 해야 할 때면 일단 그것을 끝낼 때까지 물고 늘어진다.					
10	어떤 일이 너무 복잡해 보이면, 나는 그것을 시도해 볼 생각도 하지 않는다.					
11	내가 어떤 일을하기로 결정하면, 나는 즉시 그것을 실행한다.					
12	새로운 것을 배우려고 할 때, 처음에 성공하지 못하면 나는 곧 포기한다.					
13	예상치 못한 문제가 생기면, 나는 그것을 잘 다루지 못한다.					
14	새로운 일이 어려워 보이면 나는 그 일을 배우고 싶지 않다.					
15	실패를 하면 나는 더 열심히 하게 된다.					
16	한 번에 여러 일을 하는데 어려움이 있다.					
17	나는 쉽게 포기하는 편이다.					
18	살아가면서 발생하는 많은 문제를 처리하는 능력이 나에게겐 부족한 것 같다.					

IV. 다음은 일반적인 특성을 알아보는 질문입니다.

인구사회학적 특성	
연령	_____세
최종학력	___①고졸이하 ___②전문대졸 ___③대졸이상
결혼상태	___①기혼 ___②미혼 ___③이혼 및 사별 ___④기타
종교	___①기독교 ___②불교 ___③천주교 ___④기타 ___⑤없음
장애인활동지원사 로의 월 평균소득	___①100만원 미만 ___②100만원이상 200만원미만 ___③200만원이상 300만원미만 ___④300만원이상
1주당 평균활동시간	___①10시간 미만 ___②10~30시간미만 ___③30~50시간 미만 ___④50~70시간 미만 ___⑤70시간 이상
현재 대상자 수	_____명
총 활동기간	___①1년 미만 ___②1년~3년 미만 ___③3년~ 5년 미만 ___④5년~10년 미만 ___⑤10년 이상
현재 활동기관	___①장애인복지관 ___②자립생활센터 ___③장애인단체 ___④기타( )
근무동기	___①보람을 얻기 위해 ___②경제적 도움을 얻기 위해 ___③종교적 신념 ___④여가활동 활용 ___⑤기타( )

※ 바쁘신 중에 성심껏 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.