

요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계

The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers

임정도

부산가톨릭대학교 병원경영학과

Jung-Do Lim(limjd5794@cup.ac.kr)

요약

본 연구는 노인장기요양보험법에 의해 부산지역에서 노인요양과 관련된 기관에서 노인요양 업무를 수행하고 있는 요양보호사 355명을 대상으로 하였다. 분석방법은 소속기관에 따른 요양보호사의 직무스트레스, 스트레스 대처경험과 대처노력, 그리고 직무만족의 차이를 살펴보기 위하여 t-test를 실시하였으며, 소속기관에 따라 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 직무스트레스는 요양병원 요양보호사가 요양시설 요양보호사 보다 적게 받고 있는 것으로 소속기관에 따라 유의한 차이가 있었으며, 요양보호사의 직무만족도는 요양시설에 요양보호사가 요양병원 요양보호사보다 높은 것으로 소속기관에 따라 유의한 차이가 있었다.

둘째, 요양보호사의 스트레스 대처경험과 대처노력은 소속기관에 따라 유의한 차이가 있었다.

셋째, 요양보호사의 직무만족 영향요인은, 요양병원 요양보호사의 경우 고용형태·업무 스트레스·환자와의 스트레스 요인이었으며, 요양시설 요양보호사의 경우는 평균임금·고용형태·관리환자 수·업무 스트레스·근무조건 스트레스·환자와의 스트레스이었다.

그러나 소속기관 관계없이 공통적인 영향요인은 고용형태가 정규적인 경우, 업무 스트레스가 낮을수록, 환자와의 스트레스가 높을수록 직무만족이 높다는 것이었다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 직무스트레스 | 직무만족 |

Abstract

The research on the analysis of relationship between job stress and job satisfaction has been conducted targeting 355 Geriatric Care Helpers who are caring for the elderly people in the geriatric care centers in the area of Busan by the Act of Long-term Care Insurance for the Geriatric. As the method for the analysis t-test was conducted to investigate their job stress, counter-stress experience and effort, and job satisfaction. Also regression analysis was conducted to analyse the factors having effect on the job satisfaction of geriatric care helpers. The results of analysis can be summarized as following.

First, job stress of geriatric care helpers at hospitals has shown significant difference from that at geriatric care centers, while job satisfaction of geriatric care helpers at care centers has shown some difference from that at hospitals.

Second, measurement experience and effort of job stress was shown to some difference according to each institution.

Third, the effect factors on geriatric care helpers were employment type, job stress, stress with patients in the case of hospitals, while those on geriatric care helpers were average wage, employment type, the number of charging patients, job stress, job requirement stress, and stress with patients.

However, regardless of the type of employed institution, job satisfaction was shown high in case of full time job, low job stress, and high stress with patients.

■ keyword : | Geriatric Care Helpers | Job Stress | Job Satisfaction |

I. 서론

우리나라의 65세 이상 인구는 2008년 전체 인구의 10.3%로 고령화 사회로 진입하였다. 통계청(2008)에 따르면 2018년에는 노인인구가 14% 이상이 되는 고령사회, 2026년에는 노인인구가 20% 이상이 되는 초고령사회에 진입하게 될 것이며, 2050년에는 노인인구 비율이 34.4%로 세계의 최고령국가가 될 전망이라고 하였다.

1980년대 이후, 고령화 선진국 각국에서는 ‘고령화로 인해 요양보호가 필요한 상태에 빠지더라도 스스로 자립한 생활을 보낼 수 있고, 요양보호노인이 인생의 최후까지 인간으로서의 존엄은 갖고 삶을 영위하도록 지원하는 사회적 시스템’을 어떻게 확립할 것인가가 공통의 고민이자 중요한 과제였다. 이에 따라 독일·일본 등에서는 요양보호노인의 자립생활을 지원하기 위한 ‘요양보호의 사회화’를 위하여 사회보험방식의 요양보험제도를 창설하였다[1].

우리나라에서도 장기간 보호가 필요한 노인성질환을 앓아 기능적 활동능력을 상실해 독립적으로 일상생활을 수행하기 어려운 노인에게 신체활동이나 가사지원 등의 서비스를 제공해 노후생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어줌으로서 국민의 삶의 질을 높여주기 위하여 선진국의 정책조류 등에 영향을 받아 ‘노인장기요양보험법’을 제정하였다.

이러한 노인장기요양보험제도가 실시되기 이전에는 요양보호사라는 전문적인 역할을 수행하는 직업군이 없었지만 간병인 역할로 노인병원, 노인복지시설, 사회복지시설에서 자원봉사자들이나 필요에 의해 가족을 대신하여 근로의 대가를 받고 환자를 돌보는 역할을 했다. 기존의 간병인은 1980년 간병인 복지회가 창설하면서 오랜 기간 동안 투병생활을 하는 가족이 없는 사람들을 대상으로 실시되었으며 그 후, 유료화 되면서 하나의 직업으로 인식하기 시작하였다. 하지만 노인 간병에 대한 사회적 인식 부족으로 인해 간병인조차 간병에 대한 전문적인 지식이 전무하였고, 전문적인 교육과 실습을 거치지 않았던 것이 사실이다[2].

이에 정부에서는 질 높은 요양서비스를 제공하고 노인수발보험제도의 원활한 정착을 위해 현 노인복지상

생활지도원, 가정봉사원의 전문성을 강화하는 요양보호사로 확대 개편하였다.

그러나 요양보호사의 근무형태는 통상적으로 격일 혹은 2교대 근무인 임금수준이 열악한 경우도 적지 않은 실정이며, 관련 직무의 다양한 전문 직종 종사자들과의 역할갈등, 제도 시행 초기 단계에서 겪는 역할의 모호성, 사회적 인지도 저하 등으로 많은 직무스트레스를 경험하고 있다. 이러한 직무스트레스는 육체 피로와 직무불만족, 높은 이직률로 이어지고 되며, 이러한 결과는 요양보호노인에 대한 서비스의 질적 하락을 가져오는 중요한 원인이 될 수 있다. 따라서 이들의 직무스트레스를 중재할 필요성이 있고, 근무환경과 관련된 업무 중의 스트레스 요인을 규명하여 직무스트레스에 대한 긍정적인 반응을 유발시키는 것이 중요하다.

이에 본 연구는 요양보호사가 경험하는 스트레스 상황을 이해하여 요인을 분석하고, 나아가 스트레스에 대처하는 방안을 모색하여, 요양보호사가 역할을 원활히 수행할 수 있도록 하는데 필요한 기초정보를 제공하기 위하여 수행하였다.

II. 이론적 배경

노인장기요양보험제도는 2008년 7월 1일부터 시행되었으며, 보다 안정적인 운영을 위해서는 증가되는 장기요양수요를 충족시킬 수 있는 장기요양시설과 수준 높은 서비스의 질을 담보할 전문 인력이라는 인프라의 구축을 위하여 정부에서는 종전의 노인복지법상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능·지식수준을 강화하기 위하여 요양보호사로 국가자격제도로 신설하여 전문 인력을 양성하고 있는데, 노인복지법 제 39조의 3에 요양보호사 교육기관에서 교육과정을 마쳐야 자격을 취득할 수 있다.

이러한 요양보호사는 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인

요양 및 재가 시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력으로, 요양보호업무의 목적은 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자를 포함하는 장기요양수급자 등에게 계획적인 전문적 서비스를 통해 노인의 삶의 질을 향상시킴을 궁극적 목적으로 하고 있으며, 요양보호사의 직무는 대상자의 질병유무 및 개인의 신체적 특성에 따라 차이가 있을 수 있으나 일반적으로 대상자에 대한 정보를 의사, 간호사, 가족들로부터 수집하여 요양보호서비스 계획을 세우고 환자의 청결유지, 식사와 투약, 배설, 운동 및 정서적 지원, 환경관리 및 일상생활지원 업무를 수행한다[3].

이러한 노인장기요양보험제도는 노인장기요양보험법에서 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 한다고 되어 있다.

또한 장기요양급여의 종류는 노인장기요양보험법 제 23조에 재가급여(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여), 시설급여, 특별현금급여(가족요양비, 특례요양비, 요양병원간병비)로 구분되어 있다.

직무스트레스의 어원은 직무스트레스의 어원은 라틴어의 Stringers(to draw tight; 끈 조이다)에서 유래된 것으로, 힘이 가해진 물체나 인간의 외부압력에 대항하여 종합성을 유지하기 위해 긴장을 일으킨다는 물리학적 개념이 도입되면서 일반화되기 시작했다[4]. 학자들의 스트레스 정의는 변화해 왔다. 과도한 업무스트레스는 집중력을 방해하고 주의를 분산시키므로 업무수행에 방해를 초래하고 의사결정에 실패를 경험하게 하며 불행감을 경험하게 하므로 직무만족의 저하를 가져오고 심신의 심각한 소진상태로 몰고 갈 수 있다[5]. 이화윤[6]은 직무스트레스를 개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경 요소와 개인과의 상호 작용에서 불일치로 작용하는 신체적, 심리적 불균형 상태로 정의 하였다. 학자들이 내린 정의의 공통분모를 추출하여 보면 스트레스란 위협적인 환경에 대한 개인의 반응이라고 볼 수

있다. 바꾸어 말하면 스트레스환경의 요구가 지나쳐서 개인의 능력 한계를 벗어날 때 발생하는 개인과 환경의 불균형, 부적합 형태를 가리키는 것이다. 또한 직무스트레스는 개인과 직무관련 요인들 사이의 부조화로 인해 개인의 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적 역기능을 유발하는 상태라고 말할 수 있다[7].

직무만족은 개인이 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도를 말하며 개인생활의 안정성과 직장자체의 균형유지에 기여함으로써 간접적으로는 사회체계의 안정성을 강화하게 되는 것이다. 반대로 직업에 대한 불만은 직장으로부터 소외감을 유발시켜 기존사회의 제 규범체계에 대한 동조 의식을 강화시켜 일탈행위를 조성할 수도 있다[8]. 선행논문을 살펴 본 결과, 직무만족도는 대상에 대한 태도 및 근무환경과 관련이 있다는 것을 알 수 있으며, 장기요양보험제도의 성공적인 정착을 위해서는 핵심인력인 요양보호사의 직무만족도 정도와 그와 관련된 요인을 파악하는 것이 매우 중요하다[9]. 그러기에 환자를 보호하는 요양보호사들의 직무에서 경험하는 스트레스를 대처하는 것과 직무만족을 높이기 위해 조직적인 차원에서 많은 노력을 해야 된다고 여겨진다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료의 수집

본 연구는 부산지역에서 노인요양과 관련된 기관에서 노인요양 업무를 수행하고 있는 요양보호사 355명을 대상으로 하였으며, 연구대상의 특성은 [표 1]과 같다.

성별은 여자가 339명(95.5%)으로 남자 16명(4.5%)보다 큰 비율을 차지하고 있으며, 연령은 30대 188명(53.0%), 20대 85명(23.9%), 50대 이상 48명(13.5%), 40대 34명(9.6%)순이었다. 결혼관계는 기혼 299명(84.2%), 미혼 56명(15.8%)이었고, 부양가족수는 2명(23.7%), 3명(23.1%), 1명 및 없음이 74(20.8%), 4명이상(11.5%)순이었다. 최종학력은 고졸이하 258명(72.7%), 전문대이상 97명(27.3%) 이었고, 월평균임금은 100-150만원 미만인 그룹이 256명(72.1%), 150-200만

원 미만인 50명(14.1%), 100만원 미만 47명(13.2%), 200만원 이상 2명(0.6%)순이었으며, 고용형태는 정규직 179명(50.1%), 계약직 177명(49.9%)이었다.

표 1. 연구대상의 특성

구분		빈도(%)	구분		빈도(%)	
성별	남자	16(4.5)	소속 기관	요양병원	156(44.0)	
	여자	339(95.5)		요양시설	199(56.0)	
연령	20대	85(23.9)	총 경력	1년 미만	73(20.6)	
	30대	188(53.0)		1-3년	177(49.8)	
	40대	34(9.6)		4-5년	54(15.2)	
	50대이상	48(13.5)		6년 이상	51(14.4)	
결혼 관계	기혼	299(84.2)	현근무지 경력	1년 미만	119(33.5)	
	미혼	56(15.8)		1-3년	162(45.6)	
부양 가족	없음	74(20.8)		이직경험	있다	116(32.7)
	1명	74(20.8)			없다	239(67.3)
	2명	84(23.7)	주 근무시간	40시간이내	65(18.3)	
	3명	82(23.1)		41-45시간	73(20.6)	
4명이상	41(11.5)	46-50시간		45(12.7)		
최종 학력	고졸이하	258(72.7)	월 근무일수	25일이내	274(77.2)	
	전문대이상	97(27.3)		26-28일	48(13.5)	
평균 임금	100만원 미만	47(13.2)	관리환자	5명까지	57(16.1)	
	100-150만원	256(72.1)		6-10명	130(36.6)	
	150-200만원	50(14.1)		11-15명	57(16.1)	
	200만원 이상	2(0.6)		16명이상	111(31.2)	
고용 형태	정규직	178(50.1)	동료수	2인이내	56(15.8)	
	계약직	177(49.9)		3-5인	93(26.2)	
				동료수	6-8인	72(20.3)
					9인이상	134(37.7)
				계	355(100)	

조사대상자의 근무환경에 대해 살펴보면, 소속기관은 요양병원 156명(43.9%), 요양시설 199명(56.0%)이었다. 총경력은 1년 미만 73명(20.6%), 1-3년이 177명(49.8%), 4-5년 54명(5.2%), 6년 이상 51명(14.4%)이었고, 현근무지 경력은 1년 미만이 119명(33.5%), 1-3년이 162명(45.6%), 4-5년 50명(14.1%), 6년 이상 24명(6.8%)이었다. 요양보호사로 일하면서 이직한 경험여부에서는 경험이 있는 경우 116명(32.7%), 경험이 없는 경우 239명(67.3%)이었다. 그리고 주당 근무시간을 살펴보면 51시간 이상이 172명(48.4%), 41-45시간 73명(20.6%), 40시간 이내 65명(18.3%), 46-50시간 45명(12.7%)이었고, 월근무일수는 25일 이내가 274명(77.2%), 26-28일 48명(13.5%), 29일 이상 33명(9.3%)이

었으며, 관리하는 환자의 수는 6-10명인 경우 130명(36.6%), 16명 이상인 경우 111명(31.2%), 5명 이하인 경우와 6-8명 인 경우가 각각 57명(16.1%)이었다. 요양보호사로서 일하는 동료의 수는 9인 이상인 경우 134명(37.7%), 3-5인인 경우 93명(26.2%), 6-8인인 경우 72명(20.3%), 2인 이내인 경우 56명(15.8%) 이었다.

분석방법은 소속기관에 따른 요양보호사의 직무스트레스, 스트레스 대처경험과 대처노력, 그리고 직무만족의 차이를 살펴보기 위하여 t-test를 실시하였으며, 또한 소속기관에 따라 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

2. 변수정의 및 타당도와 신뢰도 검증

직무스트레스에 관한 연구는 1960년대부터 Michigan 대학 사회연구소에서 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들을 찾아내어 정신적, 신체적 효과와의 관련성을 알아내는 연구를 하게 된 동기로 시도되었다. 박영희[10]는 요양보호사의 근무환경과 직무스트레스에 미치는 영향에서 Beehr&Newman(1978)은 직무스트레스를 직무와 관련된 요인들이 개인의 심신으로 하여금 정상적인 기능을 이탈하도록 종업원들에게 영향을 미치는 상황으로 정의하였는데, 즉, 직무스트레스란 개인·집단 및 조직차원에서 종사자가 직무를 수행하는데 관련된 요인들에 부정적 영향을 주는 상황이라고 할 수 있으며, 이같이 직무스트레스는 주로 환경요인에 의해 발생하지만 종사자가 자신의 욕구를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 업무부담자와 업무환경의 관계가 부적합할수록 발생할 가능성이 크다고 보았다.

그리고 스트레스 대처의 개념에 대해 선행연구들에서는 대처를 스트레스를 조절하기 위한 과업지향적이며 위협자체에 대처하기 위하여 직접적인 문제해결을 하려는 노력이며, 개인의 정서적 고통을 조절하기 위한 정신 내면적 자아 방어(Stuart & Sundeen, 1978), 개인이 스트레스에 당면했을 때 적용하는 일련의 의식적 및 무의식적 행위로서 효과적인 대처는 생리적, 심리적, 사회적 자원이 모두 동원되는 과정이며, 이는 스트레스에

대한 긍정적인 적응의 열쇠(Mengel, 1982), 상호작용의 측면에서 끝없이 변화하는 환경을 개인이 관리하는 과정으로 개인이 그들 자신의 업무에서 환경을 조절하는 방법(McFarland & Wasli, 1986)이라고 하였다.

그러나 스트레스 개념이 다양한 만큼 이에 대응하는 대처방식의 개념도 모호하고 연구자마다 달리 사용하고 있다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스 대응에 대해 대체경험으로 무관심, 명상, 도피, 외부도움 요청으로 구분하였으며, 대처노력으로는 긴장해소노력, 대응능력 배양, 도피, 지지요소이용으로 하였다.

본 연구에서 직무스트레스는 김매자 등[11]이 사용한 간호사의 직무스트레스 측정도구를 참고하여 수정 보완하여 업무스트레스, 직무수행시 스트레스, 근무조건 스트레스, 대인관계 스트레스, 환자와의 스트레스로 구성하였다.

각 영역에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증한 결과는 [표 2]와 같이 내적 타당성을 위하여 요인부하량이 0.6 이상의 문항을 선정하여 사용하였고, 측정영역별 신뢰도를 검증한 결과, Cronbach's alpha 계수는 업무스트레스 0.753, 직무수행시 스트레스 0.806, 근무조건스트레스 0.699, 대인관계 스트레스 0.834이었다.

표 2. 직무스트레스 타당도 및 신뢰도 검증

구분	문항	요인값
업무 스트레스	과다한 업무량에 시달릴 때	.776
	고유 업무외에 일을 해야 할 때(청소, 서류정리 등)	.832
	업무 이외의 일에 대해 책임을 져야할 때	.716
Eigen Value : 1.153 Cronbach- α 계수 : .753		
직무 수행시 스트레스	자신의 능력(전문성)을 인정받지 못할 때	.816
	업무상 자신의 의사 반영이 되지 않을 때	.814
	전문지식이 부족하다고 느낄 때	.687
	직무방침이 자신의 가치관, 윤리관과 다를 때	.716
	직무가 자신의 적성과 맞지 않을 때	.713
Eigen Value : 2.821 Cronbach- α 계수 : .806		
근무조건 스트레스	승진기회의 전망이 낮을 때	.807
	임금 및 복리후생이 만족스럽지 못할 때	.897
Eigen Value : 1.856 Cronbach- α 계수 : .699		
대인관계 스트레스	상사의 명령 하달식 지시가 잦을 때	.681
	동료간의 갈등이 생겼을 때	.737
	직무상 다른 직종과 갈등이 생겼을 때	.886
	타 부서직원과의 갈등이 생겼을 때	.911
Eigen Value : 3.803 Cronbach- α 계수 : .834		
환자와의 스트레스	환자와의 갈등이 생겼을 때	.972
Eigen Value : .691		

직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체, 임금, 감독, 승진 기회와 같은 직무환경에 대해 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현이다[12].

직무만족도는 다양한 방법으로 측정할 수 있는데 대부분은 다음과 같은 요인들을 포함한다. 급여, 승진 기회, 동료와의 관계, 의사결정에의 참여, 조직에 대한 소속감 등과 같이 직장이나 일에 대한 업무자들의 기본을 묻는 것이 포함된다[13].

본 연구에서 직무만족도는 선행연구(Seberhagen, 1970; Flippo, 1980)들을 참조하여 정경희[14]의 측정지표를 중심으로 수정 보완하여 보수, 대인관계, 업무, 자기발전, 근무조건으로 구성하였다.

각 영역에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증한 결과는 [표 3]과 같다. 요인분석을 실시하여 내적 타당성을 위하여 요인부하량이 0.6이상의 문항을 선정하여 사용하였으며, 내적 일관성을 확인하기 위하여 측정영역별 신뢰도를 검증한 결과, Cronbach's alpha 계수가 모두 0.7 이상(보수 0.820, 대인관계 0.836, 업무 0.780, 자기발전 0.716, 근무조건 0.851)이었다.

표 3. 직무만족도 타당도 및 신뢰도 검증

구분	문항	요인값
보수	현재의 임금수준에 만족함	.884
	다른 근무처의 임금수준과 비교했을 때 만족함	.872
Eigen Value : 2.965 Cronbach- α 계수 : .820		
대인관계	직원간의 친밀감이나 협조성이 좋음	.859
	상사나 타부서 직원과의 인간관계가 원만함	.886
	상급자와의 업무상 의사소통이 원만함	.812
Eigen Value : 1.682 Cronbach- α 계수 : .836		
업무	업무상 자율성을 인정받음	.892
	업무상 전문성을 인정받음	.855
Eigen Value : .965 Cronbach- α 계수 : .780		
자기발전	요양보호사로서의 긍지와 보람을 느낌	.705
	근무지에서 자신의 능력발전이 이루어지고 있음	.826
	자신의 의사가 업무상 결정에 반영이 잘됨	.684
	승진할수 있는 기회를 보장받고 있음	.577
	직무를 통해 사회에 봉사할 수 있는 기회를 가질 수 있음	.624
Eigen Value : 2.369 Cronbach- α 계수 : .716		
근무조건	업무수행에 필요한 기자재 및 시설이 충분함	.725
	근무시간이 적당함	.789
	근무지의 환경(소음, 공기)에 만족함	.785
	복리후생제도가 잘 되어 있음	.799
	직장 내 요양보호사의 수는 적당함	.787
Eigen Value : 3.748 Cronbach- α 계수 : .851		

IV. 실증분석

1. 요양보호사의 직무스트레스와 대처경험 및 대처노력

연구대상 요양보호사의 전반적 직무스트레스는 [표 4]와 같이 Likert 5점 척도로 측정된 결과, 요양병원 요양보호사는 2.09점, 요양시설 요양보호사는 2.37점으로 요양병원 요양보호사 보다 요양시설 요양보호사의 직무스트레스 더 높은 것으로 유의한 차이가 있었다.

스트레스 측정 영역별로는 모든 측정영역에서 요양병원 요양보호사 보다 요양시설 요양보호사가 높은 것으로 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 살펴보면, 업무 스트레스는 요양병원 요양보호사 2.42점 · 요양시설 요양보호사 2.64점, 직무수행 시 스트레스는 요양병원 요양보호사 1.96점 · 요양시설 요양보호사 2.29점, 근무조건 스트레스는 요양병원 요양보호사 2.27점 · 요양시설 요양보호사 2.53점, 대인관계 스트레스는 요양병원 요양보호사 1.92점 · 요양시설 요양보호사 2.19점, 환자와의 관계 스트레스는 요양병원 요양보호사 2.05점 · 요양시설 요양보호사 2.35점이었으며, 요양보호사의 소속기관과 관계없이 스트레스 측정영역 중 업무 스트레스가 상대적으로 가장 높게 나타났다.

스트레스 대처 경험을 살펴보면, 무관심은 요양병원 요양보호사 1.86점 · 요양시설 요양보호사 2.24점, 명상은 요양병원 요양보호사 1.92점 · 요양시설 요양보호사 2.26점, 도피는 요양병원 요양보호사 2.03점 · 요양시설 요양보호사 2.19점, 외부도움요청은 요양병원 요양보호사 1.85점 · 요양시설 요양보호사 2.04점이었다.

그리고 요양보호사의 스트레스 대처경험은 무관심과 명상이 소속기관에 따라 요양병원 요양보호사보다 요양시설이 요양보호사가 높게 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 요양보호사의 스트레스 대처경험은 요양병원 요양보호사의 경우는 도피, 요양시설 요양보호사는 명상이 다른 경험보다 상대적으로 높았다.

스트레스 대처 노력에 대해 살펴보면, 긴장해소 노력은 요양병원 요양보호사 2.26점 · 요양시설 요양보호사 2.69점, 대응노력 배양은 요양병원 요양보호사 2.27점 ·

요양시설 요양보호사 2.69점, 도피는 요양병원 요양보호사 1.63점 · 요양시설 요양보호사 1.80점, 지지요소 이용은 요양병원 요양보호사 2.24점 · 요양시설 요양보호사 2.83점으로 나타났다.

그리고 요양보호사의 스트레스 대처노력은 긴장해소 노력 · 대응노력 배양 · 지지요소 이용이 소속기관에 따라 요양병원 요양보호사보다 요양시설이 요양보호사가 높게 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 요양보호사의 스트레스 대처노력은 요양병원 요양보호사의 경우는 대응노력 배양, 요양시설 요양보호사는 지지요소 이용이 다른 노력보다 상대적으로 높았다.

표 4. 요양보호사의 직무스트레스와 대처경험 및 노력

구분	측정영역	요양병원	요양시설	t(p)
직무 스트레스	업무 스트레스	2.41±0.97	2.64±0.93	-2.307*
	직무수행시 스트레스	1.96±0.77	2.29±0.79	-3.865***
	근무조건 스트레스	2.27±1.05	2.53±1.07	-2.279*
	대인관계 스트레스	1.92±0.81	2.19±0.94	-2.962**
	환자와의 스트레스	2.05±1.11	2.36±1.17	-2.550*
	전반적 스트레스	2.09±0.73	2.37±0.78	-3.524***
스트레스 대처 경험	무관심	1.86±0.80	2.24±0.94	-4.130***
	명상	1.92±0.94	2.26±0.99	-3.276**
	도피	2.03±1.04	2.19±0.96	-1.447
스트레스 대처 노력	외부도움요청	1.85±1.00	2.04±0.98	-1.833
	긴장해소 노력	2.26±1.09	2.69±1.02	-3.898***
	대응노력 배양	2.27±1.14	2.64±1.14	-3.062**
	도피	1.63±0.80	1.80±0.98	-1.744
	지지요소 이용	2.24±0.99	2.83±1.09	-5.293***

평균±표준편차
Likert 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 2: 별로 그렇지 않다, 3: 보통이다, 4: 조금 그렇다, 5: 매우 그렇다).
* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

연구대상 요양보호사의 직무만족은 [표 5]와 같이 전반적으로 Likert 5점 척도로 측정된 결과, 요양병원 요양보호사는 2.63점 요양시설 요양보호사는 3.04점으로 요양병원 요양보호사보다 요양시설 요양보호사가 높은 것으로 유의한 차가 있는 것으로 나타났다.

직무만족 측정 영역별로 살펴보면 보수에 대한 만족은 요양병원 요양보호사 2.01점 · 요양시설 요양보호사 2.71점, 대인관계에 대한 만족은 요양병원 요양보호사

3.36점·요양시설 요양보호사 3.47점, 업무에 대한 만족은 요양병원 요양보호사 2.83점·요양시설 요양보호사 3.02점, 자기발전에 대한 만족은 요양병원 요양보호사 2.66점·요양시설 요양보호사 2.99점, 근무조건에 대한 만족은 요양병원 요양보호사 2.32점·요양시설 요양보호사 2.98점이었다.

그리고 요양보호사의 직무만족은 보수·자기발전·근무조건이 소속기관에 따라 요양병원 요양보호사보다 요양시설이 요양보호사가 높게 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 요양보호사의 직무만족은 소속기관 관계없이 직무만족 측정영역 중 대인관계에 대한 만족이 상대적으로 가장 높은 것으로 나타났다.

표 5. 요양보호사의 직무만족의 정도

구분	측정영역	요양병원	요양시설	t(p)
직무만족	보수	2.01±0.93	2.71±0.94	-6.963***
	대인관계	3.36±0.80	3.47±0.76	-1.364
	업무	2.83±0.97	3.02±0.91	-1.875
	자기발전	2.66±0.73	2.99±0.69	-4.398***
	근무조건	2.32±0.78	2.98±0.91	-7.740***
	전반적 직무만족	2.63±0.61	3.04±0.63	-6.233***

평균±표준편차
Likert 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 2: 별로 그렇지 않다, 3: 보통이다, 4: 조금 그렇다, 5: 매우 그렇다).
* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

2. 변수간의 관련성

요양보호사의 개인적 특성변수 및 근무환경 특성과 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족 간의 관련성을 살펴본 결과 [표 6]과 같았다.

요양보호사의 직무스트레스 중 업무스트레스는 학력·소속·근무일수·관리환자수와 유의한 관련성, 직무수행 시 스트레스는 성별·연령·학력·임금·소속·근무일수와 유의한 관련성, 근무조건 스트레스는 성별·학력·고용형태·소속·근무일수와 유의한 관련성, 대인관계 스트레스는 성별·연령·학력·임금·소속·이직경험·근무시간·근무일수와 유의한 관련성, 환자관계 스트레스는 결혼유무·부양가족 유무·학력·소속과 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다.

그리고 요양보호사의 직무만족은 부양가족 유무·학력·임금·고용형태·소속·총 경력·근무시간·관리환자수와 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다.

표 6. 연구대상자 특성과 스트레스, 직무만족 상관관계

변수	업무스트레스	직무수행시 스트레스	근무조건 스트레스	대인관계 스트레스	환자관계 스트레스	직무만족
성별	-.034	-.105*	-.158**	-.139**	-.028	-.057
연령	.100	.146**	.080	.146**	.021	.048
결혼	.081	.079	.090	.078	.170**	.055
부양가족	-.065	-.110	-.049	-.058	-.104*	-.143**
학력	.148**	.200***	.155**	.215***	.215***	.119*
임금	.009	.141**	.054	.106*	.087	.300***
고용형태	.002	-.092	-.173**	-.046	-.087	-.283***
소속	.122*	.201***	.120*	.153**	.134*	.315***
총 경력	-.023	-.062	.002	-.043	-.101	.141**
현 근무	-.002	-.064	.055	-.020	-.069	.089
이직경험	.052	.074	.032	.109*	.042	.077
근무시간	-.026	-.089	-.056	-.129*	-.091	-.188***
근무일수	-.218***	-.228***	-.128*	-.154**	-.089	.063
관리환자	.171**	.050	.063	.013	.045	-.253***

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

3. 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 관계

요양보호사의 직무만족과 직무스트레스의 관계를 파악하기 위하여, 개인적 특성과 근무환경 특성 중 [표 6]에서 직무만족과 유의한 관련성이 있는 것으로 확인된 특성변수, 그리고 스트레스 측정영역들이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴본 결과 [표 7]과 같다.

전체요양보호사를 대상으로 한 경우(Penel A), 요양보호사의 직무만족도는 개인적 특성 변수 중에서는 평균임금과 고용형태, 근무환경 특성 중에서는 소속기관 종류와 관리환자 수가 유의한 영향요인이었으며, 스트레스 측정영역에서는 업무 스트레스와 근무조건 스트레스가 유의한 음(-)의 영향, 환자와의 스트레스가 유의한 양(+)의 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

요양보호사의 소속기관에 따라 살펴보면, 먼저 요양병원 요양보호사를 대상으로 한 경우(Penel B), 요양보호사의 직무만족도는 개인적 특성 변수 중에서 고용형태가 유의한 영향요인이었으며, 스트레스 측정영역에서는 업무 스트레스가 유의한 음(-)의 영향, 환자와의 스트레스가 유의한 양(+)의 영향을 미치는 요인으로 나

타났다. 그러나 근무환경 특성은 유의한 영향요인이 나타나지 않았다.

그리고 요양시설 요양보호사를 대상으로 한 경우 (Panel C), 요양보호사의 직무만족도는 개인적 특성 변수 중에서 평균임금과 고용형태, 근무환경 특성 중에서 관리환자 수가 유의한 영향요인이었으며, 스트레스 측정영역에서 업무 스트레스와 근무조건 스트레스가 유의한 음(-)의 영향, 환자와의 스트레스가 유의한 양(+)의 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

표 7. 요양보호사의 직무만족 영향요인

Panel A: 전체요양보호사	비표준화 계수		표준화계수 베타	t(p)
	B	S.E		
상수	3.676	.307		11.992***
부양가족(없음:0)	-.103	.074	-.064	-1.389
최종학력(고졸:0)	-.021	.073	-.014	-.283
평균임금	.153	.062	.127	2.479*
고용형태(정규직:0)	-.217	.063	-.166	-3.476**
소속기관(요양병원:0)	.301	.066	.228	4.544***
총 경력	.046	.033	.066	1.409
주근무시간(40hr이내:0)	-.137	.079	-.081	-1.729
관리환자수(10명이하:0)	-.157	.060	-.120	-2.638**
업무 스트레스	-.189	.045	-.274	-4.211***
직무수행 시 스트레스	.009	.065	.011	.136
근무조건 스트레스	-.104	.037	-.170	-2.824**
대인관계 스트레스	-.101	.052	-.137	-1.926
환자와의 스트레스	.107	.033	.189	3.255**
R ² =.375 F(p): 15.710***				

Panel B: 요양병원 요양보호사	비표준화 계수		표준화계수 베타	t(p)
	B	S.E		
상수	4.490	.595		7.544***
부양가족(없음:0)	-.202	.145	-.116	-1.388
최종학력(고졸:0)	-.239	.155	-.115	-1.538
평균임금	.071	.101	.056	.705
고용형태(정규직:0)	-.235	.100	-.184	-2.353*
총 경력	.018	.051	.028	.350
주근무시간(40hr이내:0)	-.269	.150	-.141	-1.791
관리환자수(10명이내:0)	-.091	.095	-.074	-.952
업무 스트레스	-.206	.071	-.327	-2.914**
직무수행 시 스트레스	.065	.106	.082	.613
근무조건 스트레스	-.058	.059	-.100	-.990
대인관계 스트레스	-.045	.093	-.060	-.488
환자와의 스트레스	.113	.054	.206	2.085*
R ² =.244 F(p): 3.843***				

Panel C: 요양시설 요양보호사	비표준화 계수		표준화계수 베타	t(p)
	B	S.E		
상수	4.015	.334		12.034***
부양가족(없음:0)	-.060	.085	-.043	-.707
최종학력(고졸:0)	.092	.081	.071	1.125
평균임금	.272	.079	.224	3.452***
고용형태(정규직:0)	-.190	.083	-.146	-2.296*
총 경력	.054	.042	.079	1.280
주근무시간(40hr이내:0)	-.083	.094	-.056	-.883
관리환자수(10명이내:0)	-.208	.076	-.161	-2.751**
업무 스트레스	-.181	.057	-.266	-3.167**
직무수행 시 스트레스	-.089	.081	-.110	-1.096
근무조건 스트레스	-.119	.047	-.201	-2.560*
대인관계 스트레스	-.117	.063	-.173	-1.863
환자와의 스트레스	.093	.041	.171	2.251*
R ² =.433 F(p): 11.850***				

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

V. 논의

노인인구의 증가는 이들의 건강문제와 더불어 주위의 도움을 받아야 하는 노인은 급속히 증가하게 되는데 그 반면에, 핵가족화 현상·여성의 경제활동 참여 증가 등으로 가정에 의한 노인수발은 한계에 도달하여 사회의 부양책임 부담이 증가하게 된다.

이에 우리나라에서는 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험법을 개정하여, 노인수발에 필요한 요양보호사 제도를 시행하고 있다.

그러나 요양보호사는 노인장기요양보험제도의 핵심 인력임에도 불구하고 제도시행의 초기단계인 만큼 이들에 관한 연구는 아직 미비한 현실이다. 그러나 최근 들어 요양보호사가 노인요양 서비스 제공자로서 중요성과 필요성이 인식되기 시작하였다. 이러한 관점에서 요양보호사들의 직무만족과 이를 저해하는 스트레스에 대한 연구는 중요한 의의가 있을 것이다.

따라서 본 연구는 요양보호사가 경험하는 스트레스와 스트레스에 대처하는 방안을 파악하고, 이러한 스트레스가 요양보호사의 직무만족과 어떠한 관계를 형성하고 있는지를 살펴하기 위하여 실제 노인요양업무를 담당하고 있는 요양보호사 355명을 대상으로 직무스트

레스와 직무만족 간의 관계를 분석하였다.

본 연구의 주요 분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사들의 전반적인 직무스트레스는 Likert 5점 척도로 측정된 결과, 요양병원 요양보호사는 2.09점, 요양시설 요양보호사는 2.37점으로 요양병원 요양보호사 보다 요양시설 요양보호사의 직무스트레스 더 높은 것으로 유의한 차이가 있었으며, 모든 스트레스 측정 영역에서 요양병원 요양보호사 보다 요양시설 요양보호사가 높은 것으로 유의한 차이가 있었다.

그리고 요양보호사의 소속기관과 관계없이 스트레스 측정영역 중 업무 스트레스가 상대적으로 가장 높았으며, 대인관계 스트레스가 상대적으로 가장 낮았다.

둘째 요양보호사의 스트레스 대처경험은 무관심과 명상이 소속기관에 따라 요양병원 요양보호사보다 요양시설이 요양보호사가 높게 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 요양보호사의 스트레스 대처경험은 요양병원 요양보호사의 경우는 도피, 요양시설 요양보호사는 명상이 다른 경험보다 상대적으로 높았다.

셋째, 요양보호사의 스트레스 대처노력은 긴장해소 노력·대응노력 배양·지지요소 이용이 소속기관에 따라 요양병원 요양보호사보다 요양시설이 요양보호사가 높게 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 요양보호사의 스트레스 대처노력은 요양병원 요양보호사의 경우는 대응노력 배양, 요양시설 요양보호사는 지지요소 이용이 다른 노력보다 상대적으로 높았다.

넷째, 요양보호사들의 전반적인 직무만족도는 Likert 5점 척도로 측정된 결과, 요양병원 요양보호사는 2.63점 요양시설 요양보호사는 3.04점으로 요양병원 요양보호사보다 요양시설 요양보호사가 높은 것으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

그리고 요양보호사의 직무만족은 보수·자기발전·근무조건이 소속기관에 따라 요양병원 요양보호사보다 요양시설이 요양보호사가 높게 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 요양보호사의 직무만족은 소속기관 관계없이 직무만족 측정영역 중 대인관계에 대한 만족이 상대적으로 가장 높은 것으로 나타났다.

이신영[15]은 재가복지시설의 요양보호사들 직무만족도는 3.78점으로 보통수준보다 높았으며, 직무만족이 높을수록 서비스 질이 높은 것으로 나타났다고 하였다.

또한 이길자[16]는 요양보호사의 직무전체에 대한 만족도는 3.43점으로 보통 정도로, 동료와의 관계에서 가장 높았으며, 임금에 대한 만족도가 가장 낮았다고 하였다.

그러나 김진애[17]는 요양보호사들은 현재의 직무 전체에 대한 직무만족 수준이 낮게 나타났으며, 근무기관의 유형에 따라서 복지관에 근무하는 요양보호사의 직무만족도가 가장 높았고 요양시설과 요양병원의 근무기관 순이었다고 하였다. 그리고 광진배[18]는 노인요양시설에 종사하는 요양보호사들의 직무만족은 전체적으로 보통수준이었으며, 동료와의 관계에 대한 만족이 가장 높고, 보수에 대한 만족이 가장 낮았다고 하였다.

요양보호사의 직무만족에 관한 선행연구들과 본 연구 결과와 비교하여 보았을 때, 요양보호사의 직무만족은 대인관계에 대한 만족이 가장 높은 반면, 보수에 대한 만족이 가장 낮다는 결과는 김진애[12]와 광진배[13]의 연구 결과와 동일하였으나, 그 외의 연구자들의 결과와는 다소차이가 있었는데, 이는 김진애[12]의 연구 결과에서 나타났듯이, 요양보호사들의 근무기관에 따라 업무의 형태와 조직체계가 다르기 때문이라고 볼 수 있을 것이다. 즉, 요양보호사들이 근무하는 요양병원·요양시설·재가복지시설에 따라 요양보호사들의 업무 형태와 노인수발 및 요양에 투입되는 인력의 구성체계가 다르기 때문에, 이러한 근무환경의 요인에 따라 직무만족은 차이가 있을 수 있다는 것이다.

다섯째, 요양보호사의 직무만족과 유의한 관련성이 있는 것으로 확인된 요양보호사의 개인적 특성과 근무환경 특성, 그리고 스트레스 측정영역들이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴본 결과, 요양병원 요양보호사는 고용형태가 정규직인 경우, 그리고 업무 스트레스가 낮을수록, 환자와의 스트레스가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 확인되었다.

그리고 요양시설 요양보호사는 평균임금이 높을수록, 고용형태가 정규직인 경우, 관리환자 수가 10명 이내인 경우, 그리고 업무 스트레스와 근무조건 스트레스가 낮

을수록, 환자와의 스트레스가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 확인되었다.

박민선[2]은 노인요양시설에 종사하고 있는 요양보호사를 대상으로 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 직무스트레스가 낮은 집단이 높은 집단에 비해 업무관련 만족도가 높았다고 하였으며, 박영희[4]는 요양보호사들의 근무환경요인들이 직무스트레스에 영향을 미치며, 직무만족을 통하여서도 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다.

또한 이자영[19]은 요양시설과 재가시설에 종사하는 요양보호사들의 직무자체에 대한 만족도는 근무계약형태, 평균월급, 정서적 탈진, 조직현신이 영향 요인으로 근무형태가 안정적이고, 평균월급이 높으며, 정서적 탈진이 적을수록, 조직에 대한 헌신도가 높을수록 직무자체에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다고 하였다.

그리고 광진배[13]는 노인요양시설에 종사하는 요양보호사들의 직무만족은 조직속에서의 역할 갈등이 높을수록 직무만족이 낮은 것으로 나타났다고 하였다.

본 연구결과와 선행 연구들을 비교하여 보면, 요양보호사들의 근무환경요인과 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 작용한다는 점에서 공통점으로 확인되었다.

그러나 대다수의 선행연구들은 노인장기요양시설에 종사하고 있는 요양보호사들을 대상으로 하였으나, 본 연구는 요양보호사들이 근무하고 있는 요양병원과 요양시설을 구분하여 소속기관에 따라 분석하였으며, 또한 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스도 포괄적 직무스트레스가 아닌 직무스트레스의 각 측정영역들로 구체화 하였다는데 차이가 있다.

그렇지만 본 연구는 분석대상 선정이 부산지역에 한정하였다는 한계점이 있다. 따라서 향후 분석대상 지역과 표본의 수를 확대하여 연구가 이루어진다면 보다 유용한 시사점을 얻을 수 있을 것이다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 노인장기요양보험법에 의해 노인수발을

담당하고 있는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족의 관계를 중심으로 분석을 실시하였다.

본 연구결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사들의 직무스트레스와 직무만족은 소속기관에 따라 유의한 차이가 있었다.

즉, 요양병원에 종사하는 요양보호사가 요양시설에 근무하는 요양보호사 보다 직무스트레스는 적게 받고 있었으나, 반면, 직무만족도는 낮았다.

둘째, 요양보호사의 스트레스 대처경험과 대처노력이 소속기관에 따라 유의한 차이가 있었다.

셋째, 요양보호사의 직무만족 영향요인은 소속기관에 따라 차이가 있었는데, 요양병원 요양보호사는 고용형태·업무 스트레스·환자와의 스트레스 요인이었으며, 요양시설 요양보호사는 평균임금·고용형태·관리환자 수·업무 스트레스·근무조건 스트레스·환자와의 스트레스이었다.

소속기관 관계없이 공통적인 영향요인은 고용형태가 정규직인 경우, 업무 스트레스가 낮을수록, 환자와의 스트레스가 높을수록 직무만족이 높다는 것이었다.

결론적으로, 요양보호사의 경우에 근무형태와 적정 임금수준이 안정적인 직장이 보장될 때, 다소 많은 환자를 케어하더라도 오히려 자긍심을 가지며, 조직에 대한 헌신도와 직무만족이 제고될 수 있다고 사료된다.

참고 문헌

- [1] 한국노인복지학회, “한국노인복지의 새로운 도전,” 현학사, p.108, 2004.
- [2] 박민선, “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향: 노인장기요양시설 근무자 대상,” 대구한의대학교 석사학위논문, 2009.
- [3] 오순자, “노인장기요양기관 요양보호사의 직무만족에 관한 연구,” 경원대학교 석사학위논문, 2009.
- [4] 김영숙, “간병인의 직무스트레스 요인과 해소방안,” 광운대학교, 석사학위논문, 2004.
- [5] 장현숙, “간호사의 업무스트레스와 직무만족의 관계에 미치는 조직커뮤니케이션만족의 효과,”

공주대학교 석사학위논문, 2009.

[6] 이화윤, “요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향,” 경기대학교 석사학위논문, 2010.

[7] 김영자, “노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과,” 조선대학교 박사학위논문, 2008.

[8] 신미선, “노인장기요양보험에 있어서 요양보호사 직무만족도에 관한연구,” 목원대학교 석사학위논문, 2010.

[9] 이연희, “방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도,” 순천향대학교 석사학위논문, 2010.

[10] 박영희, “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 -자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여-” 대구한의대학교 박사학위논문, 2010.

[11] 김매자, 구미옥, “간호원이 근무 중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구 개발 연구,” 대한간호학회지, 제14권, 제2호, pp.28-37, 1984.

[12] 김종재, *조직행동론*, 박영사, p.347, 1991.

[13] 김영종, *사회복지행정*, 학지사, pp.187-188, 2008.

[14] 정경희, “웹사이트 서비스 품질이 고객 만족에 미치는 영향: 패밀리 레스토랑을 중심으로,” 청운대학교 석사학위논문, 2004.

[15] 이신영, “요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향,” 계명대학교 석사학위논문, 2009.

[16] 이길자, “요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 호남대학교 석사학위논문, 2010.

[17] 김진애, “요양보호사의 직무만족에 관한 연구,” 동국대학교 석사학위논문, 2009.

[18] 광진배, “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 연구,” 한남대학교 석사학위논문, 2010.

[19] 이자영, “요양보호사의 직무만족도에 관한 연구,” 서강대학교 석사학위논문, 2010.

[20] 통계청(www.kostat.go.kr)

[21] 보건복지가족부(www.mw.go.kr)

[22] 국민건강보험 노인장기요양보험
(www.longtermcare.or.kr)

저 자 소 개

임 정 도(Jung-Do Lim)

중신회원



- 2000년 3월 : 인제대학교 보건학과(보건학박사)
- 현재 : 부산가톨릭대학교 병원 경영학과 교수

<관심분야> : 원물관리, 의료분쟁, 병원물류, 병원경영전략