

우리 나라 정신요양시설 종사자의 직무 만족도에 관한 연구

채 은 희(국립서울병원)

이 호 영(서울대학교 보건대학원)

목 차

I. 서론	V. 논의
II. 문헌고찰	VI. 요약
III. 연구방법	참고문헌
IV. 연구결과	영문초록

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리 나라 정신보건법 제 3조 5항에 의하면 정신요양시설은 "정신의료기관에서 의뢰된 정신질환자와 만성정신질환자를 입소시켜 요양과 사회복귀촉진을 위한 훈련을 행하는 시설"로 이 시설에서 이용자의 요양과 사회복귀 촉진을 그 목적으로 한다. 우리 나라 정신요양시설은 2000년 기준 모두 899개소로 전체 정신병상수는 인구 천명 당 1.23병상인 58,253개로 1999년에 비해 약 5000개가 증가하여 OECD 국가 중 가장 빠른 병상 증가율을 보이고 있고 이는 정신요양시설을 제외할 경우의 수치이며, 우리 나라 정신요양시설은 2002년 현재 전수 55개소로 시설이용자정원이 약 15,000명을 포함하면 실제 병상수의 증가는 더 클 것으로 예측되고 있다(보건복지부, 2003).

전국 911개 정신의료기관의 입원병상 51,852병상 중 입원환자 38,055명과 정신요양시설 이용자정원 14,135명을 비교해 볼 때 전체 정신보건시설중 상대적으로 적은 숫자인 55개의 정신요양시설 이용자 크기

가 약 27.4%라는 사실은 정신요양시설 관리의 중요성에 대해 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 그러나 정신요양시설은 그 동안 국가로부터 대부분의 예산을 지원 받아 보건복지부의 관리를 받으며 운영되는 공공사업기관임에도 불구하고, 상대적인 폐쇄성과 표준화되지 않은 시설의 다양각색의 운영 형태 등으로 여러 가지 문제점이 지적되어 왔다(국립서울병원, 2002; 보건복지부, 2003).

이에 보건복지부(2001)가 사회복지시설 평가사업의 일환의 하나로 1999년부터 시작하여 3회에 걸쳐 정신요양시설에 대한 평가를 실시하였으며, 이는 그동안 타 시설에 비해 상대적으로 폐쇄적이던 정신요양시설로 하여금 물리적 환경의 개선과 개방적이고 투명한 운영을 위한 필요성 등을 갖게 된 긍정적인 계기가 되었으나 요양시설 종사자에 대한 업무의 효율이나 만족에 대한 평가나 조사는 전무한 실정이어서 이들을 위한 배려는 매우 부족하다고 할 수 있다.

1995년 정신보건법의 제정 이래로 우리 나라의 정신보건서비스분야는 다양한 변화와 함께 정신재활사업이 강조되며 활발하게 전개되고 있음에도 불구하고 정신보건사업이 일련의 연속성을 갖고 전개될 수 있는데

필요한 의료 전달 체계의 원칙이 잘 적용되지 않고 있다. 정신과 의원, 정신과 전문 병원, 종합병원 정신과, 대학병원 정신과, 사회복지시설 그리고 정신요양시설간에 기능의 중복과 모호성 및 정체성과 중·단기 재활 거주시설의 부족 등의 문제점을 가지고 있고, 정신요양시설의 이용자는 고령화 추세를 보이고 있어 정신요양시설 인력이 질적인 면과 양적인 면이 동시에 관리되어야 할 필요성을 제기되고 있다(서동우, 1999).

정신요양 시설에 대한 선행 연구는 지역사회 중심의 정신보건서비스를 개발, 재원 환자의 건강상태 및 제공되는 서비스 현황 및 평가, 정신요양시설과 정신보건센터에 대한 운영 및 실태 평가 등에 머무르고 있으며, 정신요양시설에 대한 연구는 1995년 정신보건법 제정이래로 몇몇 연구에 제한되어 있다. 뿐만 아니라 정신요양 시설 종사자에 대한 연구는 전무한 실정으로서 효율적이며 질 높은 서비스의 제공을 위해 이들에 대한 연구가 요구되어지고 있다(아주대학교 정신과학교실, 1995; 지역정신보건기술지원단, 2001; 한국보건사회연구원, 1999).

정신요양시설 대부분에서 입소자의 연령이 50대 이상이 40%를 넘어 점차 고령화되어 가는 추세를 보이고 있다. 또한 효과적인 재활프로그램을 통해 되도록 짧은 기간 안에 자활이 가능할 수 있는 방법을 모색하여야 하나 10년 이상의 장기 이용자도 다른 정신보건시설에 비해 높은 비율을 나타내고 있고 정신요양시설의 입소 유형 중 특히 '무연고자'의 경우 평균 26.54%를 나타내고 있어 정신요양시설 종사자의 부담이 매우 큼을 알 수 있다(국립서울병원, 2002).

정신요양시설 종사자 현황을 살펴보면 대부분 정신과 전문의는 주1회 방문 진료를 하고 있는 실정이며 그 외에 정신보건간호사, 정신보건사회복지사, 간호사, 사회복지사, 간호조무사, 영양사 및 그 외의 무자격 인력 등으로 구성되어 있다. 2003년 기준으로 간호사 및 간호 조무 인력인 생활지도원이 입소자 68명당 1인과 32명당 각각 1인에서 2배로 증가되어 입소자 간호인력의 교대근무가 가능해졌다. 이는 입소자의 고령화 추세로 인한 업무 증가와 함께 입소자에 대해 보다 나은 질적 관리의 필요성을 반영한 것이라 할 수 있다(보건복지부, 2003).

그러나 정신요양시설 종사자는 자격증에 따른 직렬

이 분류되어 있음에도 불구하고 개개의 시설상황에 따라 직렬과 직무가 혼재되어 시설자체에서 정한 업무를 맡고 있으며 장기 근무하고 있는 일부 종사자를 제외하곤 종사자의 이직률이 높은 편이다. 2001년 보건복지부 정신요양시설 종사자의 근무기간을 보면 사회복지사 74.0%가 4년 미만의 비교적 짧은 근무기간을 나타내고 있었고, 생활지도사들의 시설 근무 기간에서는 2년 미만이 29.6%로 가장 높은 비율을 보이고 있으며, 그 다음으로는 2년 이상~4년 미만이 25.5%로 과반수 이상이 4년 미만의 짧은 근무기간을 가진 것으로 나타났다. 이는 물론 넉넉하지 못한 국가예산지원과 함께 열악한 근무환경, 낮은 보수, 과다한 업무, 업무에 대한 자긍심부족 그리고 일부에서 여전히 지적되고 있는 시설 운영의 전문성 부족과 친인척채용도 한 요인이 된다고도 볼 수 있지만 이는 무엇보다도 종사자의 직무 만족도가 높지 않음을 반영한다고 볼 수 있겠다(국립서울병원, 2002).

정신요양시설은 다양한 보건인력이 서비스를 제공하는 기관이며 서비스의 질은 다른 시설의 경우와 같이 여러 종사자의 직무 만족도에 의해 영향을 받을 수 있다. 직무 만족도는 조직생활에 영향을 미치는 중요한 요인으로 다분히 주관적 개념이지만 조직의 효율성과 효과성을 증진시키고 동시에 조직의 발전을 꾀할 수 있어 여러 조직에서 관심을 가지고 있는 분야이다. 자기 직무에 대한 호의를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리 상태를 말하며, 개인의 욕구나 동기 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인에 영향을 받으므로 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(변기진, 홍해숙, 2002; 신유찬, 1997).

직무만족과 관련된 중요한 요인들은 조직 전체 요인, 작업 환경, 업무 내용, 개인적 특성 등으로 나누어 볼 수 있다. 직무만족과 관련된 조직 전체 요인으로는 급여, 승진기회, 조직구조, 작업환경으로는 의사결정, 집단의 규모, 동료와의 관계, 업무 내용으로는 역할 및 역할 갈등, 개인적 특성으로는 연령 및 근속기간 등을 들 수 있으며 이에 대한 배려와 개선을 통해 종사자의 업무의 효율과 제공되는 서비스의 질을 높일 수 있다(변기진, 홍해숙, 2002; 신유찬, 1990).

따라서 정신요양 시설 종사자의 업무의 효율과 제

공되는 서비스의 질을 높이기 위한 사전 단계로 정신요양시설에 근무자의 직무 만족도에 대한 조사의 필요성이 제기된다.

2. 연구의 목적

본 연구는 정신요양시설에 근무하는 간호사, 사회복지사, 간호조무사, 보호사 및 기타 종사자의 근무여건의 향상과 복지 증진에 기여하며 나아가 원활한 조직운영과 양질의 서비스 제공에 도움이 되고자 직무 만족도 조사를 실시하였다.

그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 정신요양시설 종사자의 일반적 특성과 근무·시설관련 특성을 조사하여 분석한다.
- 둘째, 정신요양시설 종사자의 일반적 특성에 따른 직무 만족도와 근무·시설관련 특성에 따른 직무 만족도를 조사한다.
- 셋째, 정신요양시설 종사자의 직무 만족도와 각 요인간의 관계를 알아본다.

3. 용어의 정의

1) 정신요양시설 종사자

정신보건법 제 3조 5항에 의하면 정신요양시설은 "정신의료기관에서 의뢰된 정신질환자와 만성정신질환자를 입소시켜 요양과 사회복지촉진을 위한 훈련을 행하는 시설"로 이 시설에서 이용자의 요양과 사회복지 촉진을 위한 관리를 직접 맡고 있는 간호사, 사회복지사, 간호조무사 및 생활 보호사와 그 외 기타 인력을 정신요양시설 종사자로 정의한다.

또한 생활보호사는 간호조무사 자격증은 없으나 정신요양시설에서 간호 조무 업무를 수행하고 있는 인력을 의미한다.

2) 직무만족도

이론적 정의: 직무 만족도는 자기 직무에 대한 호의를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 주관적인 심리 상태를 말한다. 또한 개인의 욕구나 동기 같은 심리적 요인과 직무를 들

러싸고 있는 환경적 요인에 영향을 받으므로 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 됨과 동시에 조직생활에 영향을 미치는 중요한 요인으로 조직의 효율성과 효과성을 증진시킴과 동시에 조직의 발전을 꾀하며 다분히 주관적 개념이라고 할 수 있다(변기진, 홍해숙, 2002; 신유찬, 1997).

조작적 정의: 직무만족은 조직 전체 요인, 작업 환경, 업무 내용, 개인적 특성과 관련된 직무에 대한 긍정적인 감정을 의미한다. 직무만족과 관련된 조직 전체 요인으로는 급여, 승진기회, 조직구조, 작업환경으로는 의사결정, 집단의 규모, 동료와의 관계, 업무 내용으로는 역할 및 역할 갈등, 개인적 특성으로는 연령 및 근무시간 등으로 한정한다. 이 연구에서는 정신요양시설의 특수성을 고려하여 변기진과 홍해숙(2002)의 직무만족 도구를 변재관(2000)의 연구를 바탕으로 수정·보완하여 사용하였다.

4. 연구의 제한점

1) 정신요양시설 전수인 전국 55개소 종사자를 대상으로 2002년 6월중 2회에 걸쳐 보건복지부 정신보건과와 서울 S병원 주관하에 실시된 직무교육에 참여한 사람만을 대상으로 하였기 때문에 종사자 전체의 직무 만족도와는 차이가 있을 수 있다.

II. 문헌 고찰

1. 정신요양 시설

정신보건영역의 자원은 정신보건서비스를 제공하고 위한 인력, 정신보건 서비스가 제공되는 장소인 시설과 장비 및 물자, 정신보건관련 지식 등으로 구성된다. 정신보건자원의 양적 수준은 그 나라 정신보건 서비스의 제공량을 결정하며, 자원 중에서도 정신보건 인력의 양적 수준은 그 나라 보건의료정책에서 정신보건정책이 차지하는 비중을 반영한다. 우리나라의 경우 정신보건 자원 중 정신요양원은 정신질환자 보호시설로 필요한 시설과 인력이 매우 취약하며 인력의 부족은 전문인을 제외한 보조인력의 경우도 마찬가지 현상을 나타내고

있어 그 역할을 제대로 하지 못하고 있다. 그 예로 정신 질환이 발병되면 치유되어 사회에 복귀되지 않고 정신요양원에서 거의 일생을 보내게 됨을 덧붙 수 있으며 이는 치료적 기능을 담당하지 못하고 있음을 반영한다고 할 수 있다(서울대학교 의료관리학 교실, 1994).

보건복지부(2000)에 의하면 1999년 현재 전국 55개 정신요양시설에 근무하고 있는 직원 수는 총 992명이며 상근의 55명, 간호사 및 간호 조무사 189명, 사회복지사 76명, 기타직원 562명으로 전체 인력 중 전문 인력의 비율은 32.3%로 1인당 정원 수는 43명이었다. 촉탁의의 경우 1인당 정원수는 평균 258명이었으며 사회복지사의 경우 1인당 정원수는 평균 187명이었고, 간호사 및 간호조무사의 1인당 정원수는 평균 75명으로 나타나서 종사자의 업무 부담이 매우 큰 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 시설별로 서비스를 필요로 하는 이용자에 비해 인력분포의 편중이 커 의사는 최대 640명에서 최소 64명, 간호사는 최대 137명에서 최소 45명의 정신질환자를 담당하고 있어 인력의 절대수가 부족한 상황이다. 따라서 기본적인 서비스를 제공함에 있어서도 적절한 질적 수준을 확보하기 어려운 현실이다. 또한 문제점으로 야기되고 있는 지역별, 시설별 인력의 편중 및 절대적인 인력수의 부족과 전체적·체계적인 인력 수급 계획의 미흡, 적정 인력 기준의 미흡, 입소 및 입원 시설의 과다, 지역 사회 내 거주 시설의 부족 등이 해결되지 않는다면 효율적인 서비스 제공을 기대하기 힘들다고 지적하고 있다.

서동우(1999)의 연구에 의하면 우리나라의 정신보건 시설은 정신질환자의 기능 및 상태에 따른 다양한 형태의 보건시설은 충분히 갖추어지지 않고 있으나 정신의료기관의 병상수는 빠르게 증가하고 있어 부적절한 공급으로 인한 자원의 낭비가 이루어지고 있어 정신보건 서비스가 효과적으로 제공될 수 있는 시설 수급 계획을 마련이 시급하다고 하였다. 또한 정신보건인력들에 대한 지침개발과 교육, 훈련을 지원하는 기능을 국가가 수행함으로써 국가정신보건정책의 전문성과 일관성을 확보하여야 할 것이라고 하였다.

정신요양시설 종사자는 자격증에 따른 직렬이 분류되어 있음에도 불구하고 개개의 시설상황에 따라 직렬과 직무가 혼재되어 시설자체에서 정한 업무를 맡고

있으며 장기 근무하고 있는 일부 종사자를 제외하곤 종사자의 이직률이 높은 편이다. 2001년 보건복지부 정신요양시설 종사자의 근무기간을 보면 사회복지사 74.0%가 4년 미만의 비교적 짧은 근무기간을 나타내고 있었고, 생활보호사들의 시설 근무 기간에서는 2년 미만이 29.6%로 가장 높은 비율을 보이고 있으며, 그 다음으로는 2년 이상~4년 미만이 25.5%로 과반수 이상이 4년 미만의 짧은 근무기간을 가진 것으로 나타났다. 이는 물론 녀석하지 못한 국가예산지원 과 함께 열악한 근무환경, 낮은 보수, 과다한 업무, 업무에 대한 자긍심부족 그리고 일부에서 여전히 지적되고 있는 시설 운영의 전문성 부족과 친인척채용도 한 요인이 된다고도 볼 수 있지만 이는 무엇보다도 종사자의 직무 만족도가 높지 않음을 반영한다고 볼 수 있겠다(국립정신병원, 2002; 서울대학교 의료관리학교실, 1994).

2. 직무만족

임규진(1982)은 직무만족은 "심리적, 생리적, 환경적 상황의 종합 상태이며 직무의 대한 조직구성원들의 효과적 반응이다."라고 정의한 바 있다. 직무 만족의 측정은 연구자에 따라 각기 다른 하위요인을 설정하고 있다. 하위요인에 대한 다양성을 반영하는 것으로 황삼삼(1990)은 봉급, 승진기회, 안전 및 근무조건, 상사 및 동료와의 관계, 성장 및 발달 등으로 심리적 요인 등으로 압축할 수 있다고 하였다.

직무 만족도는 조직생활에 영향을 미치는 중요한 요인으로 여러 조직에서 관심을 가지고 있는 분야이며 이에 대한 연구를 통해 조직의 효율성과 효과성을 증진시키고 동시에 조직의 발전을 꾀하며 다분히 주관적 개념이라고 할 수 있다. 자기 직무에 대한 호의를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리 상태를 말하며 또한 개인의 욕구나 동기 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인에 영향을 받으므로 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다. 또한 각각의 직종간의 적절한 역할분담과 업무분장이 이루어지는 방향으로 업무가 이루어져야 직무 만족도는 더 커질 수 있다(변기진, 홍해숙, 2002; 신유찬, 1997).

직무만족과 관련된 중요한 요인들은 조직 전체 요

인, 작업 환경, 업무 내용, 개인적 특성 등으로 나누어 볼 수 있다. 직무만족과 관련된 조직 전체 요인으로는 급여, 승진기회, 조직구조, 작업환경으로는 의사결정, 집단의 규모, 동료와의 관계, 업무 내용으로는 역할 및 역할 갈등, 개인적 특성으로는 연령 및 근속기간 등을 들 수 있으며 이에 대한 배려와 개선을 통해 종사자의 업무의 효율과 제공되는 서비스의 질을 높일 수 있다 (변기진, 홍해숙, 2002; 신유찬, 1990).

Slavitt(1978)는 직무만족을 일생전반에 걸친 만족감의 일부분이며, 이는 개인의 상황 적응력, 타인과의 관계, 업무, 준비 등이 관련되어 있어 이를 잘 이용한다면 관리의 효율을 높일 수 있을 것이라 하였으며 Seybolt(1986)는 직무 만족에 영향을 주는 요인은 직무 자체와 환경과의 상호작용 조직의 정책 및 보수 등이 가장 직무 만족도에 영향을 준다고 하였다. 또한 Herzberg(1986)는 간호사의 경우 직무 만족에 영향을 미치는 요인은 학력, 결혼상태, 근무경력 등이라고 하였고, 김혜자(1985)와 한명화(1987)의 연구에서는 기혼자가, 그리고 연령과 직위가 높을수록 직무 만족이 높다고 하였으며 Lichenstein(1984)와 이해옥(1987) 및 한명화(1987)은 종교는 직무만족과 관련이 있으며 직업에 대한 부정적인 생각을 덜 가지게 한다고 하였다.

특히 여러 문헌에서 직무만족도와 이직의사와는 역 상관 관계를 나타내고 있어, 직무 만족도에 영향을 줄 수 있는 요인들에 대해 관심을 기울인다면 종사자의 직무 만족도를 높여 업무의 효율과 함께 제공되는 서비스의 질을 높일 수 있을 것이다(변기진, 홍해숙, 2002; 신유찬, 1990; Salvitt, 1978; Seybolt, 1986).

III. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 전국정신요양시설 전수인 전국 55개소 종사자를 대상으로 직무만족에 대한 설문을 실시하였다. 자료 수집은 2002년 6월 중 2회에 걸쳐 보건복지부 정신보건과와 서울 S병원 주관하에 실시된 정신요양시설 종사자를 대상으로 한 직무교육에서 이들을 대

상으로 직무 만족에 대한 설문을 실시하였다. 직무교육에 참석한 구조화된 설문지를 이용하여 간호사 27명, 사회복지사 27명, 간호조무사 26명, 생활보호사 16명, 기타 인력 6명 등 총 102명에 대해 설문조사를 실시하였다.

2. 연구 도구

정신요양시설 종사자들의 직무 만족도를 알아보기 위하여 변기진과 홍해숙(2002)의 직무 만족 도구를 사회복지전문인력 효율화 방안을 위한 직무분석을 실시한 변재관(2000)의 연구를 바탕으로 보완하여 사용하였다. 종사자의 일반적 특성에 관한 문항 6문항과 근무 및 시설관련 특성과 관련된 6개 문항, 직무만족에 관련된 요인 9문항으로 총 21개의 문항으로 구성된 설문지를 이용하였다.

일반적인 특성 6문항은 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 동거가족에 대한 것이며 근무관련 특성 및 시설관련 특성 6문항은 근무처의 규모, 사회복지관련 시설 근무 연수, 이전 근무기관, 재원 환자수, 시설장의 노력여부 등이다. 시설장의 노력 여부는 예산확보능력, 음성적으로 친인척 배제, 지역사회 자원 활용-인적, 인력, 기관자원의 활용을 위한 노력, 후원금 조성, 봉사정신의 투철 등을 바탕으로 평가하도록 하였다. 직무만족에 관련된 요인 9문항은 물리적 환경, 급여, 근무 조건, 복지 후생제도, 역할 및 직업적 금지, 동료관계, 조직 운영방향, 업무내용, 조직의 업무성과 등으로 일반적인 요인 및 근무관련 특성에 따라 직무만족도가 어떻게 달라지는지 분석하였다.

직무만족에 관한 항목은 Likert 4점 척도를 이용하여 '아주 만족'은 4점, '만족'은 3점, '불만족'은 2점, '아주 불만족'은 1점으로 하여 4점으로 점수화하여 측정하였으며, 설문지의 신뢰도 평가는 Cronbach- α 계수를 이용한 내적 일관성 분석 방법을 이용하였으며 그 값은 Cronbach- α =0.83으로 나타났다.

3. 통계분석방법

조사 대상자의 일반적 특성과 근무·시설 관련 특성은 백분율로 나타내었고, 일반적 특성 6문항과 근무·

시설관련 특성 6개의 요인에 따라 직무만족도와 비교한 후 그 차이를 t-test와 ANOVA로 검정하였고 각 요인과 전체 만족도와의 상관관계는 pearson 상관 분석을 사용하였고 그리고 본 조사의 통계처리는 SPSS/PC V10.0을 이용하였다.

IV. 연구 결과

〈표 3〉 조사대상자의 직무만족 항목별 직무만족도 (N=102)

항목	직무만족도	
	Mean	±SD
물리적 환경	2.76	±0.62
급여	2.19	±0.69
근무조건	2.52	±0.65
동료관계	2.00	±0.45
후생복지	2.35	±0.70
역할 및 직업적 긍지	2.59	±0.62
조직 운영방향	2.71	±0.56
업무내용	2.56	±0.61
조직의 업무성과	2.68	±0.62
계	2.59	±0.40

〈표 4〉 일반적 특성에 따른 직무만족도 (N=102)

일반적인 특성		Mean	±SD	t or p
				F
성별	남	2.62	±0.40	0.466 0.497
	여	2.57	±0.40	
결혼여부	미혼	2.59	±0.33	0.003 0.954
	기혼	2.59	±0.44	
연령	29세이하	2.61	±0.35	1.146 0.335
	30-39세	2.65	±0.37	
	40-49세	2.46	±0.51	
	50-59세	2.49	±0.32	
교육수준	고졸	2.63	±0.29	0.225 0.879
	전문대졸	2.60	±0.45	
	대학교졸	2.54	±0.42	
	대학원이상	2.50	±0.55	
종교	불교	2.70	±0.319	1.523 0.202
	기독교	2.57	±0.42	
	천주교	2.38	±0.50	
	없다	2.65	±0.31	
가족	기타	3.00	±0.00	0.335 0.891
	본인	2.66	±0.30	
	배우자와 본인	2.63	±0.49	
	배우자와 자녀	2.60	±0.50	
	배우자, 자녀, 부모	2.55	±0.34	
	부모님과 본인	2.48	±0.18	
	기타	2.51	±0.60	

1. 조사대상자의 일반적 특성 및 근무·시설관련 특성

조사대상자는 남성이 42.2%, 여성이 57.8%이며, 연령은 30-39세(40.2%), 학력은 전문대졸(45.1%), 종교는 기독교(43.1%)가 가장 많았으며 기혼자가 60.8%로 배우자와 자녀와 동거(31.4%)하는 경우가 가장 많았다. 현재 시설 근무 이전에 1개소(32.4%) 내지 2개소(31.4%)의 기관에서의 근무 경험을 가지고 있었고, 이전 근무지는 종합병원과 정신요양시설 각각 18.6%로 나타났으나 관련이 적은 타 기관에 근무하였던 경우가 가장 많아 39.2%를 차지하였다. 사회복지시설 근무 경험은 1-5년(55.9%), 재원환자수가 100-200명 미만(39.2%)인 시설에 가장 많이 근무하

〈표 2〉 조사 대상자의 근무관련 특성 및 시설관련 특성

구분	항목	N	%	
이전 근무처의 수	없다	4	3.9	
	1개소	33	32.4	
	2개소	32	31.4	
	3개소	11	10.8	
	4개소	3	2.9	
	5개소	2	2.0	
	6개소	1	1.0	
	무응답	16	15.7	
	이전 근무기관	개인의원	12	11.8
		종합병원	19	18.6
정신요양시설		19	18.6	
사회복지시설		12	11.8	
기타		40	39.2	
1년미만		21	20.6	
사회복지관련		1-5년	57	55.9
근무관련 특성	시설 근무 연수	6-10년	13 12.7	
	11-15년	8 7.8		
	16년이상	3 2.9		
	100명 미만	7 6.9		
재원 환자수	100-200명 미만	40 39.2		
	200-300명 미만	38 37.3		
	300-400명 미만	5 4.9		
	400명 이상	10 9.8		
	무응답	2 2.0		
시설장 및 총무 모두	노력	75 73.5		
	노력	13 12.8		
시설장의 노력 여부	시설장 혹은 총무의 노력	13 12.8		
	둘 다 노력하지 않음	11 10.8		
	무응답	3 2.9		
소계		102	100.0	

• 우리 나라 정신요양시설 종사자의 직무 만족도에 관한 연구 •

<표 5> 근무·시설관련 특성에 따른 직무만족도

(N=102)

근무·시설관련 특성		Mean±SD	F	p
근무기간	1년미만	2.62±0.36	0.638	0.637
	1-5년	2.54±0.42		
	6-10년	2.74±0.39		
	11-15년	2.59±0.39		
	16년이상	2.63±0.28		
이전근무처	개인의원	2.53±0.21	1.459	0.222
	종합병원	2.41±0.52		
	정신요양시설	2.59±0.29		
	사회복지시설	2.62±0.32		
	기타	2.68±0.43		
이전근무처수	0	2.89±0.11	.701	.650
	1	2.61±0.46		
	2	2.48±0.41		
	3	2.56±0.30		
	4	2.74±0.28		
	5	2.61±0.55		
	6	2.56±0.00		
재원환자	100명 미만	2.58±0.12	.878	.480
	100-200명 미만	2.54±0.41		
	200-300명 미만	2.64±0.43		
	300-400명 미만	2.73±0.42		
	400명 이상	2.41±0.25		
자격증	간호사	2.46±0.45	3.412	.012*
	사회복지사	2.60±0.33		
	간호조무사	2.59±0.31		
	생활보호사	2.87±0.38		
	기타	2.37±0.46		
시설장 및 총무의 노력 여부	시설장 및 총무 모두 노력한다.	2.68±0.38	11.456	.000*
	시설장 혹은 총무 한사람만 노력한다.	2.45±0.31		
	둘다 노력하지 않는다.	2.15±0.22		

<표 6> 조사대상자의 자격에 따른 직무만족도

(N=102)

	자격증 종류					합계	F
	간호사	사회복지사	간호조무사	생활보호사	기타		
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD		
물리적 환경	2.69±0.62	2.74±0.59	2.73±0.60	3.06±0.68	2.50±0.55	2.76±0.62	1.337
급여	1.88±0.71	2.25±0.61	2.38±0.65	2.31±0.60	2.17±0.98	2.19±0.69	1.981
근무조건	2.38±0.80	2.63±0.49	2.44±0.58	2.75±0.58	2.33±0.82	2.52±0.65	1.175
동료관계	2.04±0.45	1.92±0.28	2.08±0.57	1.94±0.44	2.00±0.63	2.00±0.45	.500
후생복지	2.35±0.85	2.36±0.64	2.24±0.66	2.56±0.63	2.17±0.75	2.35±0.70	.608
역할 및 직업적 긍지	2.58±0.76	2.44±0.58	2.56±0.51	2.94±0.25	2.50±1.05	2.59±0.62	1.702
조직 운영방향	2.68±0.56	2.60±0.50	2.64±0.49	3.19±0.40	2.33±0.82	2.71±0.56	4.556*
업무내용	2.32±0.56	2.56±0.65	2.60±0.58	2.94±0.44	2.33±0.82	2.56±0.61	2.935*
조직의 업무성과	2.50±0.58	2.76±0.52	2.76±0.60	3.00±0.63	2.00±0.63	2.68±0.62	4.098*
전체만족	2.46±0.45	2.60±0.33	2.60±0.31	2.87±0.38	2.37±0.46	2.59±0.40	3.412*

*p<0.05

고 있었다<표 1><표 2>.

〈표 7〉 시설장 및 총무의 노력여부에 따른 종사자의 직무만족도

(N=102)

	시설장 및 총무의 노력 여부				F
	시설장 및 총무노력		둘 다 노력하지 않는다.		
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
물리적 환경	2.84 ±0.62	2.69±0.48	2.27±0.47	2.76±0.61	4.579*
급여	2.26±0.65	2.08±0.76	1.82±0.75	2.19±0.68	2.256
근무조건	2.62±0.61	2.23±0.73	2.09±0.54	2.51±0.65	5.016*
동료관계	2.00±0.49	1.92±0.28	2.09±0.30	2.00±0.45	0.406
후생복지	2.45±0.64	2.23±0.93	1.64±0.50	2.33±0.71	7.249*
역할 및 직업적 금지	2.68±0.57	2.31±0.75	2.27±0.65	2.59±0.62	3.741*
조직 운영방향	2.81±0.54	2.69±0.48	2.09±0.30	2.71±0.56	9.432*
업무내용	2.66±0.60	2.31±0.63	2.09±0.30	2.55±0.61	5.913*
조직의 업무성과	2.80±0.62	2.46±0.52	2.18±0.40	2.69±0.62	6.464*
전체만족	2.68±0.38	2.45±0.31	2.15±0.22	2.59±0.40	11.456*

*p<0.05

〈표 8〉 직무만족 각 항목과 전체적인 만족도와와의 관계

	물리적 환경	급여	근무조건	동료관계	후생복지	역할 및 직업적 금지	조직 운영방향	업무내용	조직의 업무성과
물리적 환경	1.000								
급여	.432**	1.000							
근무조건	.660**	.465**	1.000						
동료관계	-.223*	-.167	-.246*	1.000					
후생복지	.447**	.464**	.627**	-.253*	1.000				
역할 및 직업적 금지	.514**	.447**	.548**	-.181	.543**	1.000			
조직 운영방향	.275**	.171	.249*	-.198	.237*	.246*	1.000		
업무내용	.163	.448**	.142	-.135	.197	.313**	.468**	1.000	
조직의 업무성과	.177	.375**	.241*	-.220*	.309**	.164	.543**	.574**	1.000

* p< 0.05 , ** p< 0.01

2. 직무만족도

1) 조사대상자의 직무만족 항목별 직무만족도

정신요양시설 종사자의 직무 만족도는 4점 만점에 평균 2.60±0.40점이었으며, 각 직무 만족 항목별로는 물리적 환경(2.76±0.62) 항목이 가장 만족도가 높았고, 그 다음으로 조직의 운영방향(2.71±0.56)에 대한 만족이 높았으며 역할 및 직업적 금지에 대한 만족이(2.59±0.62) 세 번째로 높았다. 동료관계(2.00±0.45)의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다(표 3).

2) 조사대상자의 일반적 특성 및 근무·시설관련 특성에 따른 직무만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무 만족도와 근무·시설관련 특성에 따라 직무만족도가 어떻게 달라지는지 살펴보았다. 일반적 특성에 따른 직무 만족도는 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 못하였다(표 4).

3) 조사대상자의 근무·시설관련 특성에 따른 직무만족도

3) 조사대상자의 근무·시설관련 특성에 따른 직무만족도

근무·시설관련 특성에 따른 종사자의 직무 만족도는 요양시설 종사자의 자격과 시설장이나 총무의 노력 여부에 따라 직무만족도가 달랐다. 정신요양시설 종사자에 따른 직무 만족도는 전체적으로 유의하게 달랐으며 자격증이 없는 경우가 가장 높았고 간호사 및 기타 직종의 직무 만족도가 낮았다. 또한 시설장과 총무 모두 시설의 발전을 위하여 노력한다고 생각하였을 경우에 더 만족도가 높았다(표 5).

① 종사자의 자격에 따른 직무 만족도

정신요양시설 종사자에 따른 직무 만족도는 전체적으로 유의하게 달랐으며 보호사의 경우 직무만족도 (2.87 ± 0.38)가 가장 높았고 간호사(2.46 ± 0.45) 및 기타 직종(2.37 ± 0.46)의 직무 만족도가 낮았다. 직무 만족의 세부 항목별로는 조직의 운영방향, 업무 내용, 조직의 업무 성과 등이 인력에 따라 유의하게 다르게 나타났다. 조직의 운영방향의 만족(2.71 ± 0.56) 및 업무 내용(2.56 ± 0.61), 조직의 업무성과(2.68 ± 0.62)에 대한 직무 만족도 역시 보호사의 경우에 가장 높게 나타났다. 또한 이 세 가지 항목의 직무 만족은 간호사, 사회복지사, 간호사를 제외한 기타 직종에서 가장 낮게 나타났다(표 6).

② 시설장 및 총무의 노력 여부에 따른 대상자의 직무만족도

시설장 및 총무의 노력 여부에 따른 대상자의 직무 만족도를 살펴보았다. 급여만족과 동료관계에 만족에 대한 변수만을 제외하고 모든 변수에서 유의한 결과를 나타내었다. 물리적 환경, 근무조건, 후생복지, 역할 및 직업적 긍지, 조직 운영방향, 업무내용, 조직의 업무성과에 대한 모든 변수에서 시설장 및 총무가 조직의 발전을 위하여 노력한다고 생각한 경우에 더 만족도가 높았다(표 7).

3. 조사대상자의 직무 만족도와 직무만족도의 각 요인별 관계

전체 만족도와 각 요인과는 동료관계만을 제외한 모든 요인과 양의 상관 관계를 보였다. 근무조건(0.738), 후생복지(0.728), 급여(0.714), 역할 및 직업적 긍지(0.701) 등이 전체 만족도와 강한 양의 상관관계를 나타냈다. 하지만 동료관계(-0.399)는 전체 직무 만족도와 음의 상관 관계를 나타냈다(표 8).

V. 논 의

정신요양시설에 종사자의 직무 만족도를 파악해 본 결과 이들의 직무 만족도는 중간 이상이었으나 동료관계 측면의 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타났고 물리적 환경에서 가장 큰 만족감을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이는 보건복지부(2003)가 1999년부터 3회 걸쳐 실시된 정신요양시설 평가사업의 영향으로 전체 정신요양시설의 물리적 환경 측면이 상당히 개선된 결과 때문이며 일부 시설을 제외하곤 시설간에도 물리적 환경 측면의 격차가 크게 줄어들었음을 의미한다. 하지만 선행 연구에서 직무만족에 큰 영향을 주는 변수로 제시되었으나 본 연구에서 여러 변수들이 영향을 주는 변수로 제시되지 못한 가장 큰 이유는 정신요양시설이 종사자의 자격증 종류와 여·부에 알맞은 적정한 대우가 제공되지 못하고 있음을 의미한다고 할 수 있다. 이는 국립서울병원(2002)에서 문제점으로 제시한 것과 같이 요양시설의 종사자는 직렬이 분류되고 있음에도 불구하고 개개의 시설 상황에 따라 직렬과 직무가 혼재되어 시설 자체에서 분담한 업무를 맡고 있어 시설 종사자의 이직율이 높음이 지적되었던 것과 같은 결과로 해석할 수 있겠다.

또한 종사자의 자격과 시설장 및 총무의 노력 여부가 종사자의 직무만족과 유의한 차이를 나타내는 것은 시설장의 전문성과 운영관점이나 태도가 어떤 요인보다도 전반적인 시설의 운영에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 사료된다.

그리고 동료관계가 종사자의 직무 만족도와 음의 상관관계를 나타내는 것은 아직도 많은 시설에서 음성적으로 시설장과 친인척관계 또는 특별한 관계가 있는 종사자의 수가 상당하며 이들 모두가 반드시 부정적인 영향만을 준다고 할 수 없지만 동료간에 위화감 조성 등 부정적인 영향이 긍정적인 것 보다 많기 때문인 것으로 사료된다. 따라서 정신요양 시설장은 다양한 직종의 종사자간의 팀웍이 극대화할 수 있는 개선책이 요구된다고 볼 수 있다(국립서울병원, 2003).

또한 정신요양시설의 기능을 살펴볼 때 정신보건법에서 명시된 정신요양시설 설립의 근본 취지가 현실적으로 제대로 이루어지지 못하고 있다. 1995년 제정된 정신보건법 제3조 제5호에서는 정신요양시설을 “정신의료기관에서 의뢰된 정신질환자와 만성정신질환자를 입소시켜 요양과 사회복지촉진을 위한 훈련을 행하

는 시설”로 정의하고 있지만 실제로 전국 정신요양시설 중 추가로 사회복지시설을 갖춘 시설은 현재 3곳에 불과한 실정이며, 사회적응훈련이나 직업 재활 프로그램 등의 적용을 통한 이용자의 사회복지귀울도 극히 저조하여 장기입원 환자가 증가하고 있는 추세이다. 이는 정신요양시설에서 제공되는 서비스와 프로그램의 특성이 사회복지시설이나 정신보건센터 등과 비교해 볼 때 기능별 차별성이 크지 않을 뿐 아니라 제공되고 있는 프로그램 내용이 실제적이지 못하거나 전문성이 부족하고 표준화가 되어 있지 않기 때문인 것으로 지적되고 있다. 그 외 현실적으로 정신의료기관에서 정신요양시설로, 그리고 정신요양시설에서 사회복지시설로의 연계와 사회로의 복귀를 위한 중간거주시설의 부재 등 정신보건전달체계가 거의 이루어지지 못하고 있음도 문제점으로 지적되고 있다(국립서울병원, 2003). 정신보건 시설간의 기능의 정립과 프로그램의 다양화 및 사회복지시설의 활성화를 통하여 입소자와 종사자 모두에게 만족감을 줄 수 있는 시스템이 정립되어야 할 것이다. 또한 향후 시설 이용자에게 보다 질적인 서비스를 제공하기 위해선 지역 특성에 맞는 전문화된 프로그램의 개발과 함께 높은 사회적 입원과 장기이용으로 인한 이용자 노령화추세에도 적극적으로 대처가 요구되어진다(채은희, 2003).

아울러 이를 위해 정신요양시설관계자는 종사자가 노인보건관리와 노인성치매를 위한 적정서비스를 제공할 수 있도록 노인 보건서비스를 위한 종사자의 직무보수교육이 이루어져야 할 것이며, 또한 앞으로 정신요양시설 기능과 서비스에 질적 개선의 극대화를 도모하기 위해선 정신요양시설에서 근무하고 있는 종사자의 구체적 직무분석에 대한 연구도 필요하다고 사료된다(채은희, 2003).

VI. 결 론

이 연구는 정신요양시설에 종사하고 있는 간호사, 사회복지사, 간호 조무사, 보호사 및 기타 인력들을 대상으로 그들의 직무만족과 관련된 요인을 파악하여 정신요양 시설 종사자의 직무만족을 높여 입소자에게 보다 질적인 정신보건 서비스가 제공되도록 본 연구를 시행하였다.

연구에 참여한 대상자는 국립서울 병원에서 매년 직무영역에 따라 세분화되어 실시하는 직무교육 중 2002년 6월 2회에 걸쳐 실시된 정신요양시설 종사자 102명으로 간호사 27명, 사회복지사 27명, 간호조무사 26명, 생활보호사 16명, 기타 인력 6명이었다. 이들을 대상으로 일반적인 특성과 근무 및 시설 관련 특성, 직무만족 등을 알아보기 위하여 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 결과들을 요약해보면 다음과 같다.

1. 정신요양시설 종사자의 직무 만족도는 평균 2.60 ± 0.40 점으로, 항목별로는 물리적 환경(2.76 ± 0.62)의 만족도가 가장 높았고, 조직의 운영방향(2.71 ± 0.56)에 대한 만족이 그 다음이었으며, 역할 및 직업적 긍지에 대한 만족(2.59 ± 0.62)이 세 번째로 높았다. 동료관계(2.00 ± 0.45)의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.
2. 정신요양시설 종사자의 일반적 특성과 직무 만족도는 유의한 차이를 나타내지 않았으며 근무·시설 관련 특성 중 종사자의 자격과 시설장의 노력 여부만이 직무만족과 유의한 차이를 나타내었다.
3. 근무조건(0.738), 후생복지(0.728), 급여(0.714), 역할 및 직업적 긍지(0.701) 등이 전체 만족도와 강한 양의 상관관계를 나타냈다. 하지만 동료관계(-0.399)는 전체 직무 만족도와 음의 상관 관계를 나타냈다.

참 고 문 헌

- 국립서울병원 내부자료(2002, 2003). 정신요양시설 평가.
- 그리스도신학대학교 사회복지학부(2001). 정신요양시설의 한국적 모형개발 연구-물리적 환경 및 운영 프로그램을 중심으로-보건복지부.
- 김혜자(1985). 간호원의 간호수행과 역할개념 지각 및 직무만족도와의 관계 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 박영숙 외(2001). 근무경력별 간호사의 성격유형과 직무만족도와의 관련성(MBTI이용). 한국보건간호학

- 회지, 15(2), 301-313.
- 변기진, 홍해숙(2002). 응급실 간호사와 일반병동간호사의 직무스트레스와 만족도. 경북 간호과학지, 6(2), 1-22.
- 변재관(2000). 공공·민간 지역 복지전문인력의 직무 분석을 통한 사회복지전달체계 효율화 방안 연구, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 보건복지부(2000). 국가정신보건전달체계 개발에 관한 연구.
- 보건복지부(2001). 지역정신사업 기술지원단 사업보고서.
- 보건복지부 내부자료(2003).
- 보건복지부(2000). 정신보건사업지침.
- 보건복지부(2001). 정신보건관련법규 및 지침. 정신보건시설총람.
- 서동우 외(1999). 전국 정신보건시설의 정신건강프로그램 및 재원환자의 정신건강 실태조사. 한국보건사회연구원.
- 서울대학교 의과대학 의료관리학 교실(1994). 정신보건의 현황과 정책 개발.
- 신유찬(1990). 조직 행위론, 다산 출판사.
- 신유찬(1997). 인간 존중의 경영, 다산출판사.
- 아주대학교 의과대학 정신과학교실(1995). 정신요양원 수용자의 사회복지 및 거주시설 운영에 관한 연구. 보건복지부.
- 이해옥(1987). 임상간호사의 사회적 지지도와 직업 만족도 및 소진 정도와의 상관관계 연구. 연세대학교 석사학위 논문.
- 이현주(2001). 사회복지 전담공무원의 직무만족: 지역별 차이와 원인. 보건복지포럼, 12.
- 이혜진, 김숙녕, 손인순, 한상숙(2000). 간호사의 특성이 직무 만족도에 미치는 영향. 간호 행정학회지, 6(1), 5-18.
- 임규진(1982). 교육 행정가의 행정 유형과 교사의 직무만족과의 관계. 교육행정연구, 1(1), 65
- 지역정신보건사업기술지원단(2001). 지역정신보건사업 기술지원단 사업보고서. 한국보건사회연구원. 보건복지부. 용역보고서
- 한국보건사회연구원(1999). 전국 정신보건시설의 정신건강 프로그램 및 재원환자의 정신건강실태조사. 보건복지부.
- 한명화(1987). 서울시내 보건간호원 역할갈등과 직무 만족도에 대한 연구. 연세대학교 석사학위 논문.
- 황상삼(1990). 양호교사의 학교보건 직무만족도에 대한 조사 연구. 인하대학교 석사학위논문.
- 채은희(2003). 우리나라 요양시설의 현황 및 평가에 관한 연구, 대한보건협회학술지, 29(4)
- Herzberg, F.(1986). Work and Nature of Man. Cleveland. Ohio: World Publishing. Co.
- Lichenstein, R.(1984). Measuring job satisfaction of physicians in organized setting. Medical care, 22(1), 56-68.
- Seybolt, J.W.(1986). Dealing with premature employee turnover. Journal of Nursing Administration, 16(2), 26-32.
- Slavitt, D.B.(1978). The index of work satisfaction measurement of level of situation of nurses within their professional work satisfaction. Nursing Research, 26(2), 96.

ABSTRACT

The Study on Job Satisfaction of the Employee in the Long-term Mental Health Care Facilities

Chae, Eun Hee(Seoul National Hospital)

Lee, Hyo Young(School of Public Health Seoul National University)

The purpose of this study was to improve job satisfaction and welfare of the employees in the long-term mental health care facilities. This study was conducted to examine the job satisfaction of 102 employees in the long-term mental health care facilities. Data were collected through education programmes held in Seoul National Hospital at June, 1. The job satisfaction of employees is 2.60 ± 0.40 in total average score. The job satisfaction in the physical environment item is the highest score, 2.76 ± 0.62 . The peer relation item value is the lowest, 2.00 ± 0.45 . 2. In the case of consideration of job satisfaction by general characteristics, there was no differences in job satisfaction. According to the job satisfaction by types of licences, by the director's efforts, there was significant differences. Comparing to other employees, the employees who doesn't have any licence were more satisfied. Also the director's efforts was significant variable to improve job satisfaction. 3. The total satisfaction level was influenced by the variables of working condition(0.738), welfare(0.728), allowance(0.714), pride(0.701). The total satisfaction level showed positive correlation of this variables. 2002. The questionnaires included items about general character, facility character, and job satisfaction items of employees.

The results of this study were summarized as follows.

Key Words : Job Satisfaction, Long-term mental health care facilities, Working condition