

영양보호사의 직무만족도에 관한 연구

유 광 수*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 2000년에 65세 이상 노인인구가 7.2%로 고령화 사회(aging society), 2018년에는 65세 이상 노인인구가 14% 이상이 되는 고령사회(aged society), 2026년에는 20% 이상 되는 초고령사회(post-aged society)가 될 것이며, 2050년에는 34.4%로 세계의 최고령국가가 될 전망이다(Korea National Statistical Office, 2009). 이는 의학의 발달과 경제성장으로 생활수준이 향상되었고, 의료기관의 확충, 건강에 대한 관심증가 등으로 평균수명이 늘어났기 때문이다. 노인인구의 증가와 더불어 신체적 정신적으로 허약하거나, 만성질환을 앓고 있는 노인인구도 급격히 증가하고 있다. 이러한 노인들은 일상생활을 자기 스스로 영위하지 못하여 장기간에 걸쳐 신체적 수발이나 간병, 가사원조를 필요로 하고 있다(Jung et al., 2004).

노인들의 질병은 대부분 만성퇴행성질환으로 병원에서 치료받고 퇴원한 후 요양하는 과정에서 독립적인

생활을 혼자 유지하지 못하기 때문에 옆에서 도와줄 간병 인력이 필요하다. 노인의 질병을 치료하고 간병하는 것은 의료서비스체계 내에서 해결되어야 하지만, 우리나라는 전통적으로 부모의 부양은 가족이 담당하는 것으로 인식하여 노인의 간병은 주로 가족이 담당하여 가족의 부양비율이 76.8%가 되고 있다(Choi, 2004). 그러나 저출산과 핵가족화, 부양역의 변화, 노인부부 세대 또는 독거노인세대의 증가, 여성의 사회참여 등으로 부양에 대한 심리적 부담과 의료비 지출로 가족 간의 갈등이 야기되고 있다(Oh, 2009). 이와 같이 가족 문화가 변하여 가족이 노인을 부양하기가 어려워지고, 노인을 보호하는 가족의 부양부담이 커지면서 노인에 대한 사회적 보호서비스가 필요하게 되었다. 이러한 노인문제를 정부는 가정봉사원, 간병인, 케어복지사, 생활지도원 등의 인력을 양성하여 수발하게 하였으나 2008년 7월 1일부터는 노인장기요양보험제도를 시행하면서 영양보호사라는 직책을 만들어 고령이나 노인성질환 등으로 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 지원서비스와 일상생활 지원서비스 등 전문 영양보호서비스를 제공하도록 하여 노인들의 건강증진과 생활안정을 도모하여 그 가족들의 부담을

* 전북대학교 간호대학 교수(교신처 E-mail: yks@chonbuk.ac.kr)

투고일: 2012년 7월 24일 심사완료일: 2012년 7월 25일 게재확정일: 2012년 8월 8일

• Address reprint requests to: Yoo, Kwang Soo

College of Nursing, Chonbuk National University
2-20 Geumam-dong San Duckjin-Ku Jeonju 561-180.

Tel: +82-63-270-3126 Fax: +82-063-270-3127 E-mail: yks@chonbuk.ac.kr

덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 높이고자 하였다 (Ministry of Health and Welfare, 2008).

요양보호사들은 노인의료복지시설 및 재가노인복지시설에서 치매·중풍 등 노인성질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들에게 전문적 요양보호서비스 즉 신체적, 정신적, 심리적 및 정서 사회적 보살핌을 제공하고 일상생활지원서비스를 제공하는 자들이다(Um, 2011). 노인장기요양보험제도가 시행된 이후 장기요양서비스 질 수준 측정과 노인들의 만족도에 대한 실증연구가 활발하게 이루어졌고 그 결과를 보면 시설서비스에 대한 만족도는 89.6%, 재가서비스에 대한 만족도는 93.4%로 높게 나타났다(National Health Insurance Corporation, 2008). 그렇지만 노인들에게 만족스런 서비스를 제공하는 요양보호사들은 업무를 수행하는 과정에서 열악한 환경요인, 많은 업무량, 상호인간관계, 직무불안정성, 조직체계 및 직장문화, 부적절한 보상, 성희롱, 성추행등으로 스트레스를 받고 있다. 전국 요양보호사 협회 실태조사(2009)에 의하면 요양보호사들은 업무 외에 빨래, 김장, 밭일 등의 무리한 요구를 받았고 성희롱과 성추행, 각종 전염병 등에 무방비로 노출되어있었다. 또한 안정적인 직장을 쉽게 얻을 수 있다는 사실로 요양보호사를 지원하였지만 노인장기요양보험법에서 정한 업무 외 업무와 보호자 및 노인들의 무시하는 태도, 생계비 부족 등으로 요양보호사들은 그들의 직무에서 스트레스를 받거나 만족하지 못하여 이직을 하거나 고려하고 있는 것으로 나타났다(Kim, Kim, Yeom, 2009; Lee, C. J., 2010; Lim, 2011). 이처럼 요양보호사가 직무에 불만족하면 노인에 대한 서비스가 질적으로 저하될 수밖에 없다. 특히 오늘날 제공되는 서비스는 양 뿐만 아니라 질적인 측면이 더 중요하다. 그래서 정부는 2010년 4월 26일 노인복지법을 개정하여 요양보호사 자격시험제도를 도입하여 요양보호사들의 질적 수준을 높이고자 하였다. Hwang, Jung, Kim, Kim과 Shin(2012)의 연구에서는 직무에 대한 만족도가 서비스 질에 부정적 영향을 미치고 낮은 직무만족도는 실제 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사들의 업무수행을 어렵게 한다고 하였다. Kim, Kim, Han과 Moon(2012)의 연구에서도 요양병원 종사자들의 직무만족은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

장기요양기관에 종사하는 요양보호사들이 장기적으로 노인요양보호문제를 효과적인 요양서비스를 제공할 수 있는 중요한 인력으로 인식되는 반면 열악한 직무환경과 인력 및 재정 부족은 요양보호사들의 과중한 업무를 초래하여 직무에 대한 불만족을 발생시키고 있다. 특히 저임금, 승진기회부재 등은 직무만족을 저하시키는 요인으로 나타났다(Oh, 2009).

근로자나 어떠한 기관에 근무하는 종사자들에게서 직무만족도는 매우 중요하다. 직무는 개인에게서는 경제적 생활을 유지하기 위한 주요도구이며 생활면에서는 사회활동이라는 것이다(Lee, 2000). Lee (2004)는 직무만족도란 자신의 직무에 대한 평가에서 결과되어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정 상태라고 정의하면서 자신의 상태를 긍정적으로 지각할수록 직무만족도가 높고 이직의사가 높으면 직무만족도가 낮다고 하였다. Kim(2007)은 노인요양병원, 가정에 근무하는 요양보호사들을 대상으로 한 연구에서 인구학적 요인으로는 교육의 충분성, 직업적 요인으로는 경력, 대인관계 요인으로는 환자의태도, 직무요인으로는 환자의 병세호전도가 직무만족도에 영향을 끼치는 요인이라고 하였다. Lee(2004)의 연구에서는 업무자체는 만족하면서 사회적 인식이 낮은 점, 2교대 근무에 대한 부담감과 많은 업무량으로 인한 서비스제공 시간 부족, 적은 보수가 불만족스럽다고 나타났다. Oh(2008)의 연구에서는 동료, 시설, 직무에 대한 만족도는 높게 나타났지만 임금과 승진은 비교적 낮게 나타났으며 직무만족도가 높을수록 서비스 질 수준도 높은 것으로 나타났다.

이와 같은 선행연구들을 바탕으로 요양보호사의 직무만족도를 결정하는 요인으로는 업무자체, 보수, 승진, 대인관계, 근무조건, 동기, 건강상태, 이직 여부 등으로 요약할 수 있다.

2008년 7월 노인장기요양보험법이 시행되면서 요양보호기관이 전국적으로 많이 생겨나기 시작하였다. 2008년 노인의료복지시설에서 노인요양시설은 총 1,332개로, 경기가 335개로 가장 많고 전북은 122개로 전국에서 2순위였다. 재가노인복지시설에서 방문요양서비스는 총 1,111개로 경기가 147개, 전남 132대, 전북 94개로 5순위이지만 경기는 이용인원 7,369명에 종사자가 2,790명, 전남은 이용인원 5,844명에 종사자가 1,922명인데 전북은 이용인원 7,451명인데

도 종사자는 1,188명으로 나타났다. 이와 같이 전북은 다른 시도에 비해 요양보호기관은 2순위, 재가노인복지시설은 5순위이지만 이용인원은 가장 많았고 종사자 순위는 5순위였다. 따라서 전북의 요양기관에 근무하는 요양보호사들은 다른 시도에 비해 업무가 과중한 것으로 나타났다 (Ministry of Health and Welfare, 2008).

본 연구는 다른 지역에 비해 업무가 과중한 전북지역에 근무하는 요양보호사의 직무만족도와 일반적 특성과 직업적 특성에 따른 직무만족도를 파악하여 전북지역 요양보호사들의 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 마련하여 전북의 노인들에게 더 나은 양질의 서비스를 제공하도록 하기 위함이다.

2. 연구 목적

본 연구는 요양보호사들의 직무만족도를 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 요양보호사의 일반적 특성과 직업적 특성을 파악한다.
- 2) 요양보호사의 직무만족도를 파악한다.
- 3) 요양보호사의 일반적인 특성과 직업적 특성에 따른 직무만족도를 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 자가 보고식 질문지를 이용하여, 전북지역 요양보호사들의 직무만족도와 일반적인 특성과 직업적 특성에 따른 직무만족도를 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상자 및 자료수집방법

본 연구 대상자는 전북 127개 요양기관에서 시는 2개, 군은 1개씩 20개 요양기관을 무작위로 선정한 후, 연구목적과 자료수집방법, 기입요령 등을 설명하고 요양기관의 책임자로부터 연구 참여에 동의를 구하였다.

연구대상 표본 수는 G POWER 3.1.2. PROGRAM 유의수준 =0.05, 효과크기 0.30, 검정력 0.95로 하

였을 때 220명으로 산출되나 설문지회수율을 고려하여 340명을 설정하였고 실제 306부가 최종분석에 사용되었다

요양보호사들에게는 연구목적과 자료수집방법, 기입요령 등을 설명하여 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 요양보호사들이고 원하지 않을 때는 언제든지 철회가 가능하며 수집되어진 모든 자료들은 익명으로 처리되고 연구목적 이외에는 결코 노출되지 않음을 설명하였다. 자료수집기간은 2012년 5월 4일부터 2012년 5월 15일까지였다. 총 340명 설문지가 수집되었으며 이 중 응답이 불성실한 34부를 제외한 306부가 사용되었다.

3. 연구 도구

연구도구는 Lee(2004)와 Kim(2007)의 연구에서 사용한 직무만족도를 요양보호사의 직무에 적합하도록 연구자가 수정·보완하여 업무자체 11문항, 대인관계 5문항, 이직에 관한 5문항 총 21문항으로 구성 하였다. Likert 5점 척도를 사용하였으며 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미 한다. 업무자체 11문항과 이직에 대한 2문항은 점수가 높을수록 직무만족도가 높고, 대인관계 5문항과 이직의도에 관한 3문항은 부정적인 질문이므로 점수가 낮을수록 직무만족도가 높다. 그래서 대인관계 5문항과 이직의도에 관한 3문항은 역환산하여 평균점수를 구하였다. 다. 본 연구의 신뢰도는 전체 직무만족도는 Cronbach's $\alpha=0.90$ 이다

4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/ WIN 12.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 1) 대상자 일반적인 특성과 직업적 특성은 빈도, 백분율을 산출하였다.
- 2) 대상자의 직무만족도는 평균, 표준편차를 산출하였다.
- 3) 대상자의 일반적인 특성과 직업적 특성에 따른 직무만족도는 t-test와 ANOVA를 이용하였으며 사후검증은 Duncan's test를 이용하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 일반적 특성

요양보호사의 성별은 여자가 96.4%, 연령은 31-40세가 42%, 41-50세가 37%이었다. 결혼 여부는 기혼이 89.5%, 학력은 고졸이하가 76.1%, 전문대졸이 16.4%, 대졸이 7.5%, 종교는 기독교가 40.8%, 카톨릭이 25.2%, 없음이 15.1%, 근무경력은 1년 이하가 48.4%, 1-2년이 32.7%, 5년 이상은 6.9%, 자격증은 없음이 69.2%, 사회복지사가 4.6%, 간호조무사가 4%로 나타나 <Table 1>과 같았다.

2. 직업적 특성

요양보호사의 근무 장소는 요양원이 54.9%, 1일

보호대상인원은 1-2명이 33%, 9-10명이 12.1%이었다. 근무형태는 정기 낮근무가 41.5%, 3교대가 29.4%, 2교대가 22.2%, 계약형태는 정규직이 41.5%, 계약직이 40.5%이었다. 월 근무일수는 21-25일이 75.2%이고, 월 평균 급여는 101-150만원이 46.6%, 81-100만원이 20.3%, 61-80만원이 14.8%이었다. 요양보호사의 근무 동기는 경제문제 해결이 41.5%, 여가 및 사회활동이 35%, 나이나 학력 무제한과 무시험으로 쉽게 자격 취득이 18.3% 순으로 나타났으며 <Table 2>와 같았다.

3. 대상자의 직무만족도

대상자의 전체 직무만족도 평균은 3.62 ± 1.24 이며, 업무에 대한 직무만족도 평균은 3.83 ± 1.04로 나타났다으며 『애착과 보람』이 4.25 ± 0.84로 가장 높았

Table 1. Demographic Characteristics of Care Helper N=306

Characteristics	Categories	No	%
Sex	Male	11	3.6
	Female	295	96.4
Age	20 ↓	14	4.5
	21-30	24	8.1
	31-40	127	42.0
	41-50	113	37.0
	51-60	28	8.4
Marital status	Unmarried	21	6.9
	Married	274	89.5
	Divorce · separating · bereavement	11	3.6
Education level	≥High school	233	76.1
	Junior college	50	16.4
	University ≤	23	7.5
Religion	Buddhism	58	18.9
	Catholic	77	25.2
	Protestant	125	40.8
	None	46	15.1
Duty experience	>1 year	148	48.4
	1-2 year	100	32.7
	2-3 year	20	6.5
	3-5 year	17	5.6
	5 year <	21	6.9
Competency proof	Social welfare	23	7.5
	Care welfare	14	4.6
	Hair dresser	12	4.0
	Nursing aids	12	4.0
	Cooker	20	6.5
	Computer	13	4.2
	None	212	69.2

Table 2. Occupational Characteristics of Care Helper N=306

Characteristics	Categories	No	%
Duty place	Staying house	168	54.9
	Visiting house	138	45.1
Protective person/day	1-2 person	101	33.0
	3-4 person	70	22.9
	5-6 person	52	17.0
	7-8 person	32	10.5
	9-10 person	37	12.1
	11 person<	14	4.6
Duty pattern	Three shift	90	29.4
	Two shift	68	22.2
	Normal duty	127	41.5
	Others	21	6.9
Contact pattern	Tme duty	51	16.7
	Contract duty	124	40.5
	Normal duty	131	42.8
Duty day/month	15 day <	5	1.6
	15-20 day	57	18.6
	21-25 day	230	75.2
	26-30 day	14	4.6
Average grant/month	>60 myriad won <	42	13.8
	61-80myriad won	45	14.8
	81-100myriad won	62	20.3
	101-150myriad won	142	46.6
	150myriad won <	15	4.6
Duty motive	Age, noeducation, notesting, easily acquisition	56	18.3
	Solution of economic problem	127	41.5
	Leisure, social activity	107	35.0
	Installation of long care facility	16	5.2

고, 『지루하지 않음』이 3.53 ± 1.26로 가장 낮게 나타났다. 대인관계에 대한 직무만족도의 평균은 3.59 ± 1.31이며 『동료들과 갈등』이 3.84 ± 1.14로 가장 높았고, 『무시 등의 태도』가 3.33 ± 1.27로 가장 낮게 나타났다. 이직에 대한 직무만족도 평균은 3.44 ± 1.36이며 『요양보호일 지속(역)』이 3.65 ± 1.37로 가장 높았고 『이직에 대한 생각』이 3.18 ± 1.38로 가장 낮게 나타났으며 <Table 3>과 같았다.

4. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도에서 일반적 특성에 따른 전체 직무만족도는 연령(F=3.393, p=0.007)에서 유의한 차이가 있었고, 사후검증결과 20세 이하와 21-30세, 31-40세가 41-50세와 51-60세 보다 높게 나타났다. 업무자체의 직무만족도는 연령

(F=3.792, p=0.005)에서 유의한 차이가 있었고 사후검증결과 20세 이하, 21-30세, 51-60세가 31-40세, 41-50세 보다 높은 것으로 나타났다. 대인관계의 직무만족도에서는 근무경력(F=2.779, p=0.027)에서 유의한 차이가 있었고 사후검증결과 근무 경력 5년 이상, 3-5년이 1-2년, 2-3년, 1년 이하보다 높은 것으로 나타났다. 이직에 대한 직무 만족도에서는 연령(F=4.928, p=0.001)에서 유의한 차이가 있었고 사후검증결과 20세 이하가 21-30세, 31-40세, 41-50세, 51-60세 보다 높은 것으로 나타났으며 <Table 4>와 같다.

5. 대상자의 직업적 특성에 따른 직무만족도

직업적 특성에 따른 전체 직무만족도는 1일 보호 대상인원(F=3.309, p=0.015), 근무형태(F=3.283,

Table 3. Job Satisfaction

N=306

Variable	Item	M	SD
Service	Satisfaction of work	3.60	1.06
	Amuse and interest	3.75	1.04
	Self- conceit and dignity	3.90	0.97
	Attachment and worth	4.25	0.84
	Satisfaction priority of life	3.76	0.98
	Achievement	3.86	0.99
	Gladness	3.93	0.97
	Not to tiresome	3.53	1.26
	Aid to self growth	3.68	1.11
	Aptitude and personality	3.86	0.98
	Gravity	4.00	0.99
	Subtotal	3.83	1.04
personal relationship	Demand outside work	3.69	1.33
	Disregard	3.33	1.27
	Uncooperation	3.58	1.19
	Conflict with college	3.84	1.14
	Supervision of manager	3.52	1.32
	Subtotal	3.59	1.31
lose employment	Thinking of lose employment	3.18	1.38
	Experience inquire to different occupation	3.37	1.29
	Intention mind to lose employment	3.56	1.36
	Continuing to care helping work	3.65	1.37
	Subtotal	3.44	1.36
Total		3.62	1.24

p=0.045), 계약형태(F=2.164, p=0.033), 근무동기(F=4.104, p=0.046)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증결과 1일 보호 대상인원에서는 9-10명이상, 9-10명, 7-8명이 3-4명, 5-6명, 1-2명 보다 높은 것으로 나타났다. 근무형태에서는 3교대와 2교대가 정상근무보다, 계약형태에서는 계약직이 정규직과 시간제보다, 근무동기에서는 『장기요양기관 설치를 위해서』가 『학력·연령 제한 없이 무시험』이나 『경제해결』, 『여가·사회봉사』보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 업무자체의 직무만족도에서는 1일 보호 대상인원(F=2.483, p=0.032), 근무형태(F=3.529, p=0.015), 계약형태(F=4.846, p=0.008), 근무동기(F=2.048, p=0.021)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 사후검증결과 1일 보호 대상인원에서는 5-6명, 1-2명, 3-4명, 10명 이상이 7-8명, 9-10명보다, 근무형태에서는 2교대가 정상근무나 3교대보다, 계약형태에서는 정규직이 계약직과 시간제보다, 근무동기에서는 『여가·사회봉사』, 『학력·연령 제한 없이 무시험』, 『경

제해결』이 『장기요양기관 설치를 위해서』보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 대인관계의 직무만족도에서는 근무 장소(F=2.767, p=0.017), 1일 보호 대상인원(F=2.891, p=0.014), 근무형태(F=3.687, p=0.034), 계약형태(F=3.045, p=0.032), 근무동기(F=2.792, p=0.023)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 사후검증결과 1일 보호 대상인원에서는 9-10명이 5-6명, 1-2명, 3-4명, 10명 이상 보다, 근무형태에서는 3교대와 2교대가 정상근무보다, 계약형태에서는 정규직이 계약직과 시간제보다, 근무동기에서는 『장기요양기관 설치를 위해서』가 『경제해결』, 『여가·사회봉사』, 『학력·연령 제한 없이 무시험』보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이직의 직무 만족도에서는 근무 장소(F=2.398, p=0.023), 1일 보호 대상인원(F=4.555, p=0.001), 근무형태(F=2.499, p=0.027), 근무동기(F=3.474, p=0.012)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고 사후검증결과 1일 보호 대상인원에서는 9-10명, 10명 이상, 7-8명이 3-4명, 5-6명, 1-2명

Table 4. Job Satisfaction according to Demographic Characteristics N=306

Item	Categories	N	Total S.F.		Service itself S.F.		Personal relationship S.F.		Lose employment S.F.	
			M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Age	20 ↓ ^a	14	3.54	0.91	5.27	1.15	3.24	0.71	2.62	0.88
	21-30 ^b	24	3.21	1.25	4.87	1.23	2.48	1.18	2.27	1.33
	31-40 ^c	127	3.25	1.13	4.45	0.89	2.69	1.16	1.95	1.34
	41-50 ^d	113	3.09	1.00	4.85	0.91	2.49	1.08	2.12	1.02
	51-60 ^e	28	3.00	1.07	4.82	0.96	2.03	0.58	2.16	1.67
	F-value		3.393	0.007	3.792	0.005	1.459	0.215	4.928	0.001
Duncan(post-testing)			ab,c>d,e		ab,e>c,d		a>b,d,c,e			
Marital status	Unmarried	21	2.98	1.17	4.36	1.05	2.45	1.12	2.32	1.36
	Married	274	3.14	1.15	4.86	1.14	2.23	1.23	2.13	1.08
	Divorce · separating · bereavement	11	2.99	1.18	4.24	1.23	2.36	0.94	2.37	1.38
	F-value,		1.208	0.340	1.436	0.242	1.435	0.237	0.754	0.542
Education	≥High school	233	3.33	1.09	4.78	0.96	2.48	1.05	2.16	1.19
	Junior college	50	3.12	1.12	4.71	0.91	2.78	1.08	2.82	1.37
	University	23	2.66	0.74	4.38	1.18	2.19	1.11	2.62	1.39
	F-value,		1.877	0.073	2.609	0.075	1.300	0.315	1.724	0.091
Religion	Buddhism	58	3.18	1.01	4.61	0.93	2.30	0.83	2.06	1.28
	Catholic	77	3.22	1.09	4.69	1.01	2.84	1.02	2.12	1.26
	Protestant	125	3.23	1.19	4.74	0.97	2.49	1.11	2.30	1.21
	None	46	2.99	1.17	4.46	0.90	2.77	1.26	2.47	1.34
	F-value,		1.231	0.328	1.111	0.345	1.765	0.154	0.817	0.485
Duty experience	1 year ↓ ^a	148	3.46	0.74	4.99	0.90	3.04	1.07	2.65	1.16
	1~2 year ^b	100	3.26	0.88	4.57	1.05	2.74	1.18	2.47	1.32
	2~3 year ^c	20	3.36	1.79	4.87	1.01	2.57	0.86	2.10	1.44
	3~5 year ^d	17	3.30	1.05	4.43	0.87	2.84	1.18	2.64	1.09
	5 year ↑ ^e	21	3.05	1.17	4.67	1.09	2.39	1.13	2.36	1.28
	F-value,		2.064	0.125	1.297	0.271	2.779	0.027	2.117	0.079
Duncan(post-testing)			e, d>b,c,a							

a,b,c,d,e: Duncan's multiple range test

보다, 근무형태에서는 3교대가 2교대와 정상근무보다, 계약형태에서는 계약직이 정규직과시간제보다, 근무동기에서는 『장기요양기관 설치를 위해서』가 『경제해결』, 『학력·연령 제한 없이 무시힘』, 『여가·사회봉사』보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며 <Table 5>와 같다.

IV. 논 의

노인장기요양기관의 종사자인 요양보호사는 고령화 시대에 따른 노인복지사업의 주서비스 제공자로서 기여도가 높은 인력중의 하나이다. 서비스의 질이 직접적

인 요양을 제공하는 자에 의해 영향을 받는다고 할 때 요양보호사의 직무만족도는 업무의 능률을 좌우할 뿐만 아니라 요양서비스를 제공받는 노인에게 최적의 서비스를 제공할 수 있는 원천적 요인이 되고 있다. 그러나 현재 요양보호사들의 직무는 업무적이나 환경적으로 안정된 상태라고 할 수 없는 초기 단계이다. 이에 본 연구는 요양보호사들이 현재 수행하고 있는 직무와 관련하여 총 직무만족도, 업무, 대인관계, 기관이직에 대한 직무만족도와 일반적 특성과 직업적 특성에 따른 직무만족도와의 차이를 분석하여 그들의 직무환경을 개선하고, 더 나아가 노인들에게 질적인 요양이 되도록 하기 위함이다.

Table 5. Job Satisfaction according to Occupational Characteristics

N=306

Item	Categories	N	Total S.F.		Service itself S.F.		Personal relationship S.F.		Lose employment S.F.	
			M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Duty place	Staying house	168	3.31	1.15	4.65	0.99	2.72	1.17	2.57	1.30
	Visiting house	138	3.02	1.03	4.67	0.94	2.21	1.03	1.97	1.11
	t-value,		1.068	0.285	0.041	0.839	2.767	0.017	2.398	0.023
Protective person /day	1-2 ^a	101	3.00	1.07	4.68	0.99	2.41	1.09	1.91	1.13
	3-4 ^b	70	3.11	1.14	4.61	0.96	2.59	1.19	2.45	1.27
	5-6 ^c	52	3.18	1.09	5.02	0.97	2.49	1.17	2.16	1.13
	7-8 ^d	32	3.24	1.03	4.46	0.76	2.53	0.99	2.72	1.33
	9-10 ^e	37	3.64	1.06	4.37	1.00	3.19	0.83	2.75	1.36
	10 ^f	14	3.44	1.12	4.60	0.96	2.67	1.22	2.75	1.19
	F-valve, Duncan(post-testing)		3.309	0.015	2.483	0.032	2.891	0.014	4.555	0.001
			f,e,d>b,c,a		c,a,b,f>d,e		e,>f,b,d,c,a		f,e,d>b,c,a	
Duty pattern	Three shift ^a	90	3.03	1.09	4.43	0.90	2.35	0.96	2.02	1.26
	Two shift ^b	68	3.31	1.16	4.71	0.99	2.80	1.12	2.23	1.25
	Normal duty ^c	127	3.38	1.05	4.91	1.01	2.87	1.24	2.83	1.17
	Others ^d	21	2.84	0.98	4.51	0.75	2.03	1.11	1.99	1.07
	F-valve, Duncan(post-testing)		3.283	0.045	3.529	0.015	3.687	0.034	2.499	0.027
			a,b,d>c		b,d>c,a		a,b>c,d		a,b>c,d	
Contact pattern	Time duty ^a	51	2.95	1.06	4.49	0.90	2.25	1.10	2.12	1.18
	Contract duty ^b	124	3.16	1.15	4.52	0.99	2.43	1.11	2.19	1.34
	Normal duty ^c	127	3.30	1.07	4.86	0.94	2.88	1.08	2.50	1.18
	F-valve, Duncan(post-testing)		2.164	0.033	4.846	0.008	3.045	0.032	2.602	0.076
			b>a,c		c>b,a		c>b,a		b>a,c	
Duty day/month	>15	5	3.13	0.69	4.41	0.21	2.83	0.81	2.14	1.05
	16-20	57	3.08	1.07	4.61	0.91	2.44	1.09	2.18	1.20
	21-25	230	3.22	1.12	4.71	0.98	2.61	1.12	2.35	1.27
	26 <	14	2.94	1.19	4.15	1.04	2.68	1.29	1.99	1.25
	F-valve,		0.812	0.503	1.647	0.181	0.453	0.718	0.605	0.612
Average grant/month	< 60myriad	42	3.10	1.14	4.57	1.00	2.66	1.17	2.08	1.25
	61-80myriad	45	2.98	1.39	4.70	0.97	2.29	1.03	1.95	1.21
	81-100myriad	62	3.05	1.05	4.52	0.99	2.36	1.02	2.27	1.14
	101-150myriad	142	3.31	1.14	4.68	0.95	2.75	1.16	2.51	1.31
	151myriad<	14	3.33	0.95	4.27	0.86	2.57	0.99	2.15	0.99
	F-valve,		2.109	0.082	1.867	0.095	2.186	0.071	2.276	0.061
Duty motive	Age, noeducation, no testing, easily Acquisition ^a	56	3.03	1.09	4.68	0.99	2.37	1.19	2.05	1.11
	Solution of economic problem ^b	127	3.26	1.10	4.58	0.96	2.72	1.05	2.48	1.29
	Leisure, social activity ^c	107	3.09	1.04	4.87	0.90	2.38	1.05	2.04	1.16
	Installation of long care facility ^d	8	3.89	1.06	3.72	1.07	3.86	1.15	3.11	0.97
	Other ^e	8	3.36	0.97	3.84	0.73	3.39	1.07	2.84	1.12
	F-valve, Duncan(post-testing)		4.104	0.046	2.048	0.021	2.792	0.023	3.474	0.012
			d,e>b,a,c		c,a,b>d,e		d>b,c,a,e		d>e,a,c,e	

a,b,c,d,e,f: Duncan's multiple range test

본 연구에서 요양보호사 직무만족도는 전체평균 3.62로 보통 이상으로 나타났는데, Kim과 Kim (2011)의 연구에서는 보통, Kim(2011)의 연구에서는 보통 이하여서 본연구결과가 높게 나타났다. Mun과 Jang (2011)의 요양보호사 직무만족에 관한 한·일 비교연구에서는 한국 요양보호사(3.55)들이 일본홈ヘル퍼(3.20) 보다 직무만족도가 높게 나타났는데 이중 일반적 직무만족도와 직장 내 인간관계가 높았고 자기 성장에 대한 인식은 낮게 나타났다.

직무만족도 중에서 업무에 대한 직무만족도가 대인관계나 이직에 대한 직무만족도 보다 높게 나타났다. Lee (2011)의 연구결과에서는 직무, 감독관계, 동료관계에서 직무만족도가 높게 나타났고 임금, 승진, 전직·이직에서는 낮게 나타났다. Kim(2011)의 연구결과에서도 업무에 대한 직무만족도가 가장 높게 나타나 요양보호사들이 다른 영역에 비해 업무에 대한 직무만족도는 높은 것으로 나타났다.

업무 중에서는 『예착과 보람』, 『중요도』, 『자부심과 긍지』, 『성취감』 순으로 직무만족도가 높게 나타나서 요양보호사들이 사명감을 갖고서 노인들에게 전문 요양보호서비스를 제공하는 것으로 나타났다. Chae와 Lee(2004)의 정신요양시설 종사자의 직무만족도에서는 물리적 환경에 대한 직무만족도가 가장 높았고 업무에 대한 것은 중간이고 동료관계가 가장 낮게 나타났다. 대인관계문항은 부정적 질문이어서 역환산을 하여 평균점수를 구하였는데 직무만족도가 대체적으로 높게 나타났다.

구체적으로는 『무시 등의 태도』에서 직무만족도가 낮았고 『동료들과의 갈등』에서 높게 나타났는데 Lim (2011)연구에서도 동료와의 관계가 가장 높게 나타나서 본 연구결과와 일치하였다. 이직에 대한 직무만족도에서는 『다른 직업을 알아본 경험』이나 『이직할 의향』이 낮아 이직이 높지 않은 것으로 나타났으며 Yuk(2010)의 연구와 Oh(2009)의 연구에서도 이직률이 높지 않아 요양보호사 자격제도가 여성의 일자리 창출로 중년여성들이 사회에 진출하는 기회로 삼고 있었다.

요양보호사들의 일반적 특성에 따른 직무만족도에서는 연령이 전체 직무만족도, 업무에 대한 직무만족도, 이직에 대한 직무만족도에 영향을 미치고 있었고, 근무

경력은 대인관계에 대한 직무만족도에만 영향을 미치고 있었고 다른 요인들은 영향을 미치지 않았다. Cho, Yang과 & Lee(2004)의 연구결과에서는 연령, 결혼여부, 학력, 종교, 근무경력들이 직무만족도에 영향을 준다고 하였다. 그리고 Lee(2000)의 노인전문요양시설의 생활지도원과 Lee (2003)의 노인주간보호시설의 사회복지사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 근무경력과 평균수입이 포함되었는데 요양보호사에서는 평균수입이 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 연령에 따른 전체직무만족도에서 20세 이하가 가장 높았고 40-50세, 20-30세 순으로 나타났는데 Kim (2006)과 Ju(2009)의 연구에서는 나이가 많을수록 직무만족도가 낮게 나타났다. 또한 업무나 대인관계, 이직에 대한 직무만족도에서도 20대 이하가 높게 나타났다. 요양보호사들은 대부분 기혼으로 고졸학력을 가지고 있었으며 학력이 낮을수록 직무만족도가 높게 나타났지만 Ju(2009)의 연구에서는 중·고등학력을 가진 요양보호사들에게서 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 고교 졸업 후 개인적 능력과 개인환경 등 여러 가지 이유로 국가자격증을 갖기 어려웠으나 요양보호사라는 국가자격증이 직무만족도에 영향을 미쳤으리라 생각한다. 결혼관계에서는 전체직무만족도, 대인관계와 이직에 대한 직무만족도에서 기혼이 미혼이나 이혼·별거·사별보다 높게 나타났는데 Yuk(2010)과 Lee (2010)의 연구에서도 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 종교에 따른 직무만족도에서는 종교를 갖고 있는 요양보호사들이 갖고 있지 않은 요양보호사들보다 직무만족도가 더 높았으며 Lee(2003)의 연구에서도 종교를 가진 근로자가 갖지 않은 근로자들보다 직무만족도가 더 높게 나타났다. 경력에 따른 직무만족도에서는 1년 이하가 가장 높았고 그다음은 3-5년이었는데 Oh (2008)의 연구에서는 1년 이하와 5년 이상이 높게 나타났다. Park과 Kim(2004)의 연구에서 간호사들은 6-10년 경력 간호사들이 1-5년, 11년 이상 보다 직무만족도가 높게 나타나서 요양보호사들과는 일치하지 않았다. 노인장기요양보험제도가 실시된 지 4년 정도가 지나 근무경력은 1년 이하와 1년-2년이 대부분이었으며, 근무경력이 3년 이상인 요양보호사들은 요양보호사가 생기기전 생활지도원으로 근무한 사람들이었다.

요양보호사의 직업적 특성은 근무장소, 1일 보호대

상 인원, 근무형태, 계약형태, 근무일수, 평균급여, 근무동기이다. 이중 1일 보호대상 인원, 근무형태, 계약형태, 근무동기 순으로 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근무 장소에서는 요양원이 재가시설보다 대인관계와 이직에 대한 직무만족도가 높게 나타났지만 Kim, Kim과 Yeum(2009)의 연구에서는 재가시설이 요양원보다 직무만족도가 높게 나타났다. 이 차이는 요양원은 직장개념으로 서비스 제공자와 노인 간의 대인관계 원칙아래 업무가 이루어지지만 재가에서는 요양보호사가 업무외 가족구성원의 빨래하기 등 가사도우미 일들을 하거나 성희롱의 문제점 등이 있는데 이 차이점으로 사료된다.

1일 보호대상 인원에서는 9-10명을 돌보는 요양보호사들의 직무만족도가 가장 높게 나타나서 보호노인수가 적을수록 직무만족도가 높을 것이라는 일반적 견해와는 다르게 보호노인수가 많을수록 직무만족도가 높게 나타나서 Lee(2010)의 연구결과와 일치하였다. 근무형태는 정기 낮 근무가 1일 2교대와 3교대 보다 높게 나타났으나 Kang(2006)과 Oh(2008)의 연구에서는 1일 2교대가 높게 나타나서 본연구와는 일치하지 않았다. 계약형태에서는 대인관계에 대한 직무만족도가 정기 낮 근무나 시간제보다 계약직이 유의하게 높게 나타나서 계약직 요양보호사가 다음 계약을 위하여 대인관계에 관심을 갖고서 근무하고 있음을 알 수 있었다. 근무 동기는 『장기요양기관설치를 위하여』가 『여가·사회봉사』 『경제해결』 이나 『무시혐으로 쉽게 자격을 따서』 보다 높게 나타나서 Lee(2004)의 연구결과와 일치하였는데, 이는 40대와 50대의 여성들이 장래 요양기관을 운영해보고 싶은 마음으로 요양보호사의 일을 하지 않았나 사료된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 전라북도 요양기관에 근무하는 요양보호사들의 직무만족도와 일반적인 특성과 직업적 특성에 따른 직무만족도를 파악하기 위함이며 연구결과는 다음과 같다.

전체직무만족도는 보통 이상이었으며, 업무에 대한 직무만족도가 대인관계와 이직에 대한 직무만족도보다 높게 나타났다. 대상자의 특성에 따른 전체 직무만족

도에서 일반적 특성은 연령, 직업적 특성에서는 1일 보호 대상인원, 근무형태, 계약형태, 근무동기에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 업무에 대한 직무만족도에서는 일반적 특성은 연령, 직업적 특성에서는 1일 보호 대상인원, 근무형태, 계약형태, 근무동기에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 대인관계에 대한 직무만족도에서는 일반적 특성은 학력, 직장경력, 직업적 특성에서는 근무 장소, 1일 보호 대상인원, 근무형태, 계약형태, 근무동기에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이직에 대한 직무만족도에서는 일반적 특성은 연령, 학력, 근무 장소, 직업적 특성에서는, 1일 보호 대상인원, 근무형태, 근무동기가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

본 연구 결과를 토대로 요양보호사들의 직무만족도에 관한 효율적인 관리 방안을 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 요양보호사들에 대한 직무만족도는 아직 초기단계이므로 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 다양한 요인들을 고려 한 후속연구가 필요하다.

둘째, 근무여건을 개선하여 직무만족과 서비스향상을 높게 한다.

셋째, 전문직업인으로서 사회적 인식을 올바르게 정착할 필요가 있다.

넷째, 요양보호기술과 건강관리를 향상시키기 위해 요양보호사들의 보수교육이나 프로그램 개발이 요구된다.

Reference

- Baek, D. Y. (2009). *A National survey of actual conditions on care helper*. Research Institute of Health Welfare Resource.
- Chae, E. H., & Lee, H. Y. (2004). The Study on job satisfaction of the employee in the long-term mental health care facilities. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 18 (1), 27-38.
- Chae, I. S., & Kim, K. S. (2011). A study on factors affecting the independence living of people with severe disability by Meta-analysis.

- The Korean Association for Local Government & Administration Studies*, 25(1), 121-136.
- Cho, D. G., Yang, J. S., & Lee M. G. (2004). A study on the job satisfaction and organizational involvement of organizational member. *Korean Academy of Human Resource Management*, 10, 37-54.
- Choi, B. H. (2004). *A study for developing public elderly care system*. Korean Institute for Health and Social Affairs Reports, 25-720, Seoul.
- Hwang, E. H., Jung, D. Y., Kim, M. J., Kim, K. H., & Shin, S. J. (2012). Comparison of frequency and difficulty of care helper jobs in long term care facilities and client homes, *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26 (1), 101-111.
- Ju, B. H. (2009). *A study on job satisfaction of care helpers in the nursing institution for the Aged*. Unpublished master's thesis, Myong Ji University, Seoul.
- Jung, K. H., Oh, Y. H., Suk, J. U., Do, S. R., Kim, C. U., Lee, Y. K., et al. (2004). *National survey results on the elderly life conditions and welfare need*. Korean Institute for Health and Social Affairs Reports, Seoul.
- Kang, Y. S. (2006). *Study on job satisfaction of care workers*. Unpublished master's thesis, Sung kyul University, Seoul.
- Kim, B. (2006). *A study on relationship between job stress and job satisfaction of workers in the elderly welfare institution*. Unpublished master's thesis, Gyeong San University, Jinju.
- Kim, H. Y. (2011). *Factors influencing job satisfaction of geriatric care helpers at long-term care facilities for the elderly in Jeollanam-do*. Unpublished master's thesis, Kwang Ju University, Kwang ju.
- Kim, H. Y., & Kim, S. H. (2011). A study on the job stress and job satisfaction of caregivers substituting the care of family. *Journal of the Korean Family Resource Management Association*, 15(3), 117-129.
- Kim, H. S. (2007). *A study on factor influencing job satisfaction of caretaker*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Kim, J. S., Kim, J. K., Han, W. S., & Moon, S. S. (2012). Effects of National Evaluation of Long-Term Care Hospitals on Hospital Workers' Work Environment, Job Satisfaction, and Quality of Services. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 15 (2), 137-146.
- Kim, Y. T., Kim, H. Y., & Yeom, Y. B. (2009). A study on the critical variable of job satisfaction of care giver between long term and base care service center. *Journal of Welfare for the Aged*, 46, 53-76.
- Korea National Statistical Office (2009). *The future people estimation*. from <http://2009-2050> based on the 2005 census. Retrieved October 4, 2010. from <http://www.kosis.kr>.
- Lee, E. H. (2004). *A study on relationship between job stress and job satisfaction of caretaker's*. Unpublished master's thesis, Ewha Woman University, Seoul.
- Lee, K. H. (2003). *A study on care givers job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Chung Ang University, Seoul.
- Lee, J. O. (2010). *A study of the factors that have effect on the job satisfaction of the caregiver*. Unpublished master's thesis, Sungkyul University, Anyang.
- Lee, C. J. (2011). The impact of work stress and job satisfaction on turnover intention: a study of long-term care workers. *The Korean Gerontological Society*, 31(2), 149-175.
- Lee, Y. S. (2000). A study on the determinants

- influencing on social worker's office satisfaction at day-care facilities for elderly.* Unpublished master's thesis, Hallym University, Chun Cheon.
- Ministry of Health and Welfare (2008). *Elderly welfare law enforcement regulation.* Retrieved October 4, 2009, from <http://www.mw.go.kr>.
- Mun, Y. M., & Jang, S. C. (2011). Elderly welfare long-term, social insurance, caregiver, job satisfaction, the comparison between korea and japan. *Journal of Japanese Language and Literature, 51*, 245-265.
- National Health Insurance Corporation (2008). *A study of satisfaction on long-term care service for the aged.* Retrieved February 13, 2009, from <http://www.nhic.or.kr>.
- Oh, S. J. (2009). *A study care-givers' job satisfaction at long-term nursing homes.* Unpublished master's thesis, Kyung Woon University, Ga cheon.
- Oh, S. W. (2008). *Influences of care worker's job satisfaction on their quality of care service in nursing home.* Unpublished master's thesis, Dae Gu University Dae Gu.
- Park, N. H., & Kim, O. H. (2004). The effect overtime work on job-family conflict and the attitude of organizational member. *The Journal of Sogang Business, 14(2)*, 141-150.
- Park, Y. S., Park, K. M., Koh, J. S., Kwon, H. J., Kim, Y. S., Kim, M. A. et al. (2001). A Study of the Relationship of Personality Type and Job Satisfaction Level according to the Career. *Journal of Korean Public Health Nursing, 15 (2)*, 301-313.
- Yuk, S. C. (2010). *A study on care givers job satisfaction of elderly long-term care institutions.* Unpublished master's thesis, Kyung-Woon University, Gumi.
- Um, K. W. (2011). Study on problems and improvement of the training and certification system of the care worker. *Journal of Regional Development Studies, 10(2)*, 87-112.

The Study on Job Satisfaction of Care Helpers

Yoo, Kwang Soo(Professor, College of Nursing, Chonbuk National University)

Purpose: The purpose of this study was to evaluate Job Satisfaction of Care Helpers.
Method: Subjects included 306 Care Helpers, working at geriatric care facilities; these data were collected from May 4 to May 15, 2012. The SPSS WIN 12.0 program was used for statistical analysis of collected data, including actual number, percentage, average, standard deviation, t-test, one way ANOVA, and Cronbach alpha coefficient. **Results:** 1. The average Job satisfaction was 3.76 and the average of each job satisfaction was the task (3.83), co-worker (2.23), and job turn over (2.25). 2. The satisfaction of the job itself, depending on back ground, had a significantly effect on age, protective person for a day, duty pattern, contract pattern, and motive. 3. The job satisfaction of human relationships, depending on their back ground, had a significant effect on degree, care-giving experience, duty place, protective person for a day, duty pattern, contract pattern, and duty motive. 4. The Job satisfaction of job turn over, depending on back ground had an effect on job satisfaction statistically: age, degree, duty place, protective person for a day, duty pattern, and motive. **Conclusion:** These results found showed to contribute to job satisfaction of care helpers.

Key words : Job Satisfaction, Care Helpers