

## 영양보호사의 임파워먼트와 직무만족도

변미경\*

### 1. 서론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라는 2000년에 65세 이상 노인 인구가 7.2%로 '고령화 사회'에 진입하였고 그 후 고령화 속도가 심화되어 2012년 총 인구 중 65세 이상 인구가 차지하는 비율은 11.8%이다. 향후 2020년 65세 이상 노인 인구가 15.7%로 예측되어 '고령 사회'로 진입하며 2030년에는 24.3%로 초 고령사회가 될 것으로 전망하고 있다(통계청, 2012). 노인인구의 고령화 추세에 따라 요양을 필요로 하는 인구가 늘어나는 반면 핵가족화와 여성들의 경제활동 참여증가, 의료의 발달로 인한 요양기간의 장기화에 따라 노인을 돌보아주는 가족의 부담은 사회문제로 나타나게 되었다. 노인장기요양보험제도와 같은 사회적 보장에 따른 기대효과는 노후의 삶의 질 향상은 물론 노인을 부양하는 가족의 심리적, 사회적, 경제적 부담을 경감시킴으로써 가족의 삶의 질 향상과 궁극적으로 국민전체의 삶의 질을 향상시키는 효과가 있다. 또한 경제적 파급 효과로 산업 활성화라는 편익으로서 사회 서비스 분야 일자리 확대와 지역경제 활성화 여성 등 비공식 요양노동의 사회경제 활성화가 될 것으로 보고 있다(장현숙, 2011).

우리보다 고령화 사회를 먼저 경험한 선진국들은 장기요양보호라는 최대의 불안 요인을 해결하기 위해 실정에 맞는 공적 요양보험제도를 도입하여 실시하고 있으며 이

러한 영향을 받아 정부도 2006년 2월 노인수발보험법을 통과 시키고 2008년 7월부터 노인장기요양보험 제도를 실시하여 국가의 4대 보험외의 보험으로 자리 잡게 되었다. 노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다(노인장기요양보험법 제1조, 2012).

노인장기요양보험제도 하에서 영양보호사는 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 노인성 질병을 가진 자를 포함하는 장기요양급여수급자 등에게 계획적인 영양서비스 즉 신체활동지원 서비스와 일상생활지원서비스 등을 제공하여 장기요양급여 수급권자들의 신체기능을 증진시키고 그들의 삶의 질 향상에 기여하는 서비스 제공자이다. 노인의 부양을 담당하고 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후 생활을 도모 할 수 있도록 도움을 주는 업무를 담당하고 일선에서 직접적인 역할을 담당하는 '영양보호사'가 대두되면서 영양보호사가 제공하는 서비스의 질은 장기요양보험제도의 성패를 좌우하는 중요한 인력 요인이라 할 수 있겠으며 질 높은 서비스를 대상자들에게 제공하기 위해서는 무엇보다도 그들의 직무만족이 중요한 요인으로 작용 될 것임에 틀림없다(김순남, 2012). 특히 노인요양시설에서는 대상자의 욕구에 따라 가장 직접적

\* 송호대학교 간호학과 조교수(e-mail : bmk7654hanmail.net)

투고일 : 2013년 10월 22일 심사위원회 : 2013년 10월 25일 게재확정일: 2013년 11월 19일  
이 논문은 변미경의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임

인 서비스를 제공하고 문제를 해결하는 특징이 있어 다른 직업인 보다 인적자원에 대한 의존도가 높다(김혜진, 2008). 그러나 요양보호사의 심리적 금전적 물질적인 근무조건이 열악함으로써 직무만족을 낮추는 원인이 되고 있다. 따라서 요양보호사의 직무만족을 낮추는 다양한 요인들을 파악하는 것이 중요하다(이영주, 2013). 장기요양보험제도의 노인의료복지의 목표가 실현되기 위해서는 요양보호사의 임파워먼트가 이루어지도록 많은 노력을 기울여 보다 신속한 의사결정과 직무만족이 되도록 하는 것이 중요하다. 이경아(2004)는 ‘노인복지관 종사자에 대한 임파워먼트가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구’에서 일반적으로 임파워먼트가 높을수록 조직몰입과 직무만족도가 높게 나타났으며, 김현숙(2008)은 ‘회복실 간호사의 임파워먼트와 직무만족도와 관계’에서 임파워먼트가 높을수록 직무 만족도가 높은 것으로 나타났다. 김현희(2003)는 ‘병원 자원봉사자의 임파워먼트에 관한연구’에서 임파워먼트가 봉사자들의 역할 갈등 해소에 직접적인 원인이 됨을 밝히고 있다. 이 외에도 박한용(2006)의 ‘장애인시설 종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구’ 박민선(2009)의 ‘요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향’ 이삼숙(2009)의 ‘요양보호사들의 직무만족에 미치는 영향’ 최현미(2000)의 ‘조직구성원이 느끼는 상호의존성과 임파워먼트 정도가 직무만족에 미치는 영향’에 대한 연구 등이 있으나 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구는 아직 미비한 것으로 나타났다.

요양보호사 제도의 시행이 이제 5년이 넘었으나 요양보호사에 대한 직무연구가 활발히 진행되지 못한 미흡한 실정이다. 따라서 한국의 노인인구의 증가와 평균수명의 연장으로 시행되는 노인 장기요양 보험 제도에서 중추적 인력인 요양보호사가 더 많이 요구되며 효율적인 업무가 이루어질 수 있도록 직무만족도가 높은 임파워된 요양보호사 양성과 인력으로 성장 시키는 것이 필수적이라 할 수 있다.

이에 본 연구자는 도농복합지역에 근무하고 있는 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도를 파악함으로써 노인 의료복지 시설현장의 ‘요양보호사’ 개인의 직무향상과 업무의 효율성 및 향상에 기여하며 인력관리를 위한 계획, 교육 프로그램 개발의 자료를 제공하고자 본 연구를 하게 되었다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도 관계를 밝힘으로써 노인의료복지 시설현장의 ‘요양보호사’의 직무향상과 업무 효율성 및 인력관리를 위한 기획 및 교육 프로그램 개발의 기초 자료를 제공하는데 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 요양보호사의 일반적 특성을 파악 한다
- 2) 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도를 파악 한다
- 3) 요양보호사의 일반적 특성에 따른 임파워먼트와 직무만족도를 파악한다.
- 4) 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도의 상관관계를 파악한다.
- 5) 직무만족도에 영향을 주는 요인을 파악한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 요양보호사가 지각하고 있는 임파워먼트와 직무만족도를 파악하고 직무만족도의 영향요인을 규명하기 위한 서술적 조사 연구이며 본 연구의 개념 틀은 그림 1과 같다.

### 2. 연구대상

본 연구는 조사 당시 일개 도농복합지역의 요양시설과 재가요양기관에 근무하는 요양보호사 총514명(국민건강보험공단 2008통계연보) 양적연구에서 대상자 표집수를 산출하는 프로그램인Raosoft 프로그램을 (<http://www.raosoft.com/samplesize.html>)에 의해 표본오차(sampling error) 5%, 신뢰구간(confidence interval) 95%, 응답분포(response distribution) 50%를 적용하여 산출한 결과 샘플 사이즈가 221명이 산출되었으나 설문에 참여한 요양보호사는 총 200명으로 샘플사이즈에 조금 부족한 인원이며 이중 회수된 설문지는 189부로 회수율은 94.5%이었다.

### 3. 연구도구

본 연구 도구는 대상자의 일반적인특성(8문항), 직무만족도(36문항), 임파워먼트(30문항)으로 총74문항으로 구성되었다.

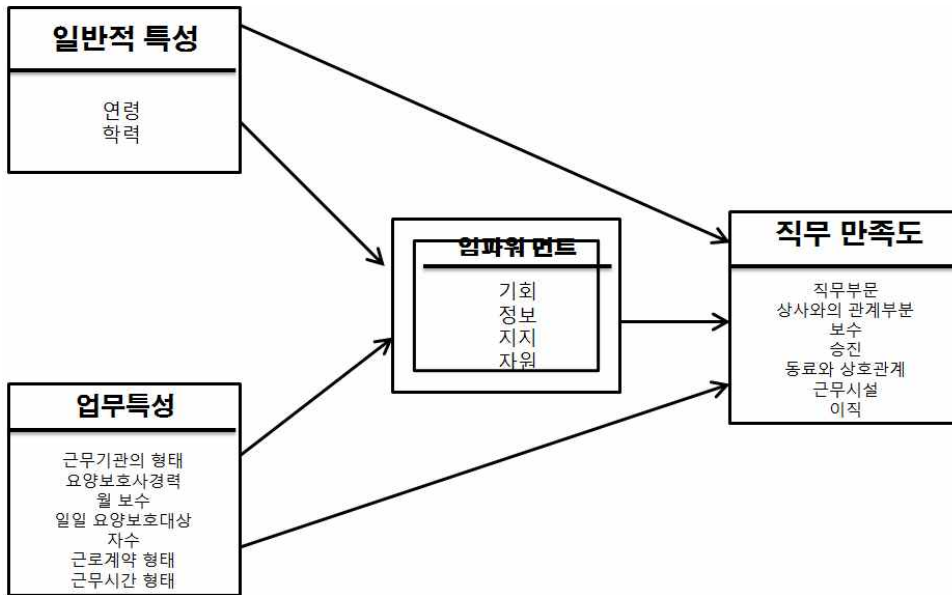


그림 1. 개념 틀

1) 임파워먼트

임파워먼트는 자신의 삶에 대한 통제권(control)과 자율권(autonomy) 및 자신이 살고 있는 공간에서의 민주적 참여로 설명하고 있다. 즉, 개인의 임파워먼트는 자신에 대한 삶과 환경을 얼마만큼 자율적으로 조정하고 통제할 수 있는지와 관련된 개념이라고 할 수 있다(Zimmerman, Rappaport, 1988; 박정희, 2013에서 인용됨).

Chandler(1986)가 개발한 도구에 근거하여 김현숙(2008)이 28문항으로 수정하여 사용한 것을 본 연구에서는 30문항으로 대상자에 맞게 수정하여 사용하였다. 이 도구는 기회 9문항, 정보 8문항, 지지 8문항, 자원 5문항으로 구성되었으며 측정수준은 Likert의 5점 척도에 따라 “매우 그렇다” 5점에서 “전혀 그렇지 않다” 1점을 주었고 점수가 높을수록 임파워먼트가 높음을 의미한다. 자원 27번 문항은 역 문항으로 사용 하였다. 본도구의 신뢰도는 개발당시 Cronbach’s alpha =.69~.98 이었고 김현숙(2008)의 연구에서는 Cronbach’s alpha =.91 이었으며 본 연구에서는 Cronbach’s alpha =.943 이므로 다소 높게 나타났다.

2) 직무만족

Locke(1976)는 직무만족을 자신의 직무나 직무경험에

대한 평가로부터 비롯되는 즐겁고 유익한 감정상태라고 정의하였다.

본 연구에서 직무만족을 측정하기 위한 도구는 Smith, Kendall, Hulim(1969)에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 중심으로 권미자(2008)가 사회복지기관의 특수성을 고려하여 진직과 이직 항목을 추가 재구성하여 7개의 변수 38문항으로 사용한 도구를 연구 대상자에 맞게 수정하여 모두 7개 변수 36문항으로 Likert 5점 척도로 구성하였다. 하위영역은 직무 5문항, 상사와의 관계 7문항, 보수 5문항, 승진 5문항, 동료와의 상호관계 5문항, 근무시설 5문항, 이직 4문항으로 구성되었다. 측정수준은 “매우 그렇다” 5점에서 “전혀 그렇지 않다” 1점을 주었고 각 문항별 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미하고 승진부분 20번 문항과 이직에 관한 문항 33번~36번 문항은 역 문항으로 사용하였다. 권미자(2008)의 연구에서 Cronbach’s alpha=.783~.932이었고 본 연구에서는 Cronbach’s alpha=.926 으로 나타났다.

4. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 자료 수집 기간은 2009년 9월1일부터 9월 21일로 장기요양시설 관리자와 요양보호사들에게 연구 목적을 설명하고 연구 참여자들의 자료는 연구 목적으로만 사용할 것을 약속하였으며, 참여자의 권리 보호를 위

하여 모든 자료는 익명으로 하였고 비밀보장 할 것을 설명하였다. 서면으로 동의를 구한 후 설문지를 이용하여 자료 수집을 하였다.

수집된 자료는 SPSS 12.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 요양보호사의 일반적 특성에 대하여 빈도와 백분율을 구하였다.
- 2) 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도를 파악하기 위하여 평균과 표준편차를 구하였다.
- 3) 요양보호사의 일반적 특성에 따른 임파워먼트와 직무만족은 t-test 및 ANOVA 로 분석하였으며 사후검정은 Scheffe test를 활용하였다.
- 4) 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족과의 관계는 피어슨 상관계수(Pearson's Correlation Coefficient)

로 분석하였다.

- 5) 요양보호사의 직무만족도의 영향요인 분석은 단계적 다중회귀분석(Stepwise Multiple Regression Analysis)을 이용하였다.

### 5. 연구의 제한점

본 연구는 일개 도농복합지역의 자료를 기초로 이루어진 연구이므로 우리나라 전체 요양보호사에게 일반화 하는데 제한점이 있다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

표 1. 대상자의 일반적인 특성

(N=189)

특성	범주	n(%)	%	M±SD
연령	30세 미만	6	3.2	46.4±6.66세 range : 23-61세
	30~39	19	10.1	
	40~49	96	50.8	
	50세 이상	68	36	
학력	초졸	5	2.6	
	중졸	24	12.7	
	고졸	134	70.9	
	대졸이상	26	13.8	
근무기관의 형태	노인요양시설	97	51.3	
	개가요양시설	61	32.3	
	복지관	31	16.4	
요양보호사 경력	6개월 이하	59	31.2	11.2±8.91개월
	7개월 이상-12개월 미만	72	38.1	
	12개월 이상	58	30.7	
월 평균 보수	100만원 미만	39	20.6	113.4±31.98만원
	100만원 이상-120만원 미만	59	31.2	
	120만원 이상-150만원 미만	71	37.6	
	150만원 이상	20	10.6	
요양보호 대상자 수(/일)	1-2명	48	25.4	8.1±8.11명/일
	3-5명	30	15.9	
	6-10명	67	35.4	
	10명이상	44	23.3	
근로계약 형태	시간제	49	25.9	
	계약직	103	54.4	
	정규직	37	19.6	
근무시간 형태	파트타임	29	15.3	
	3교대	20	10.6	
	2교대	28	14.8	
	낮근무	70	37.0	
	격일제	42	22.2	

연구대상자의 평균 연령은 46.4세±6.66로 나타났으며, 학력은 고졸 70.9%, 가장 많이 차지하였으며 초졸 2.6%로 나타났다. 근무하는 기관의 형태는 노인요양시설 51.3%, 재가요양시설 32.3%, 복지관 16.4%이었다. 요양보호사 경력은 평균 11.2개월±8.91로 나타났으며 월 보수는 평균 113.4만원±31.98로 나타났다. 요양보호사 한명이 관리해야 하는 대상자 수는 평균 8.1명±8.11로 나타났다. 근로계약형태는 계약직 54.4%로 가장 높게 나타났다. 반면에 정규직은 19.6%로 가장 낮게 나타났다. 근무시간형태는 낮 근무 37.0%로 가장 높게 나타났고, 3교대 10.6% 낮게 나타났다(표 1).

2. 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도

1) 요양보호사의 임파워먼트

전반적인 요양보호사의 임파워먼트는 5점 만점에 3.22±0.48로 보통보다 약간 높게 나타났으며, 4개의 하위 영역별 임파워먼트는 지지가 3.41±0.60으로 가장 높게 나타났으며, 정보 3.27±0.56, 자원 3.24±0.52, 기회 2.98±0.61의 순으로 나타났다(표 2).

2) 요양보호사의 직무만족도

요양보호사의 전체직무만족도 수준은 5점 만점에 3.30±0.45로 보통보다 조금 높게 나타났다. 각 영역별 직무만족도는 동료와의 상호관계가 3.66±0.54로 가장 높게 나타났으며 직무 3.56±0.61, 상사와의 관계 3.43±0.64, 근무시설 3.36±0.76, 이직 3.33±0.81, 승진 2.85±0.46 순으로

나타났으며 보수 2.79±0.68로 7개 하위영역 중 보수 만족도가 가장 낮음을 알 수 있었다(표 2).

3. 일반적 특성에 따른 요양보호사의 임파워먼트와

직무만족도

1) 일반적 특성에 따른 요양보호사의 임파워먼트

일반적 특성에 따른 요양보호사의 임파워먼트의 차이는 요양보호사 경력(F=3.88, p<.022), 월 보수(F=6.66, p<.001), 일일 요양보호대상자 수(F=3.43, p<.018)와 근무시간 형태(F=3.93, p<.004)에서 유의미 하게 나타났다(표 3). 사후분석 결과를 보면 요양보호사 경력의 경우 12개월 이상인 경우가 3.35±0.51점으로 6개월 이하 경력을 가진 경우 3.10±0.51점보다 임파워먼트가 훨씬 높은 것으로 나타났다. 월 보수에서는 150만원 이상이 3.42±0.39점으로 100만원 이상-120만원 미만 2.99±0.50점보다 임파워먼트가 훨씬 높은 것으로 나타났으며, 120만원 이상-150만원 미만은 3.33±0.49점으로 100만원 이상-120만원 미만이 2.99±0.50점보다 임파워먼트가 높게 나타났다. 일일 요양보호 대상자수는 3-5명이 3.54±0.48점으로 1-2명이 3.20±0.44점 보다 임파워먼트가 높으며, 6-10명이 3.07±0.53점 일 때 임파워먼트가 가장 높게 나타났다. 근무시간 형태는 낮 근무가 3.33±0.46점으로 격 일제 2.97±0.55점 보다 임파워먼트가 높게 나타났다.

2) 일반적 특성에 따른 요양보호사의 직무만족도

일반적 특성에 따른 요양보호사의 직무만족도의 차이

표 2. 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도

(N=189)

구분	하위영역	M±SD
임파워먼트	기회에 관한 내용	2.98±0.61
	정보	3.27±0.56
	지지	3.41±0.60
	자원	3.24±0.52
	임파워먼트 전체	3.22±0.48
직무만족	직무	3.56±0.61
	상사와의관계	3.43±0.64
	보수	2.79±0.68
	승진	2.85±0.46
	동료와의 상호관계	3.66±0.54
	근무시설	3.36±0.76
	이직	3.33±0.81
	직무만족도 전체	3.30±0.45

표 3. 일반적 특성에 따른 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도

(N=189)

특성	범주	임파워먼트				직무만족도			
		n	M±SD	t/F	p (Scheffe)	n	M±SD	t/F	p (Scheffe)
연령	30세 미만	6	2.86±0.56	1.21	.307	6	3.06±0.49	.89	.399
	30~39	19	3.27±0.39			19	3.41±0.39		
	40~49	96	3.23±0.49			96	3.30±0.45		
	50세 이상	66	3.20±0.50			68	3.27±0.45		
학력	초졸	5	3.56±0.39	1.04	.376	5	3.53±0.42	.73	.535
	중졸	24	3.25±0.44			24	3.30±0.41		
	고졸	132	3.19±0.50			133	3.27±0.47		
	대졸이상	26	3.24±0.48			25	3.35±0.37		
근무기관 형태	노인요양시설	97	3.25±0.55	.73	.483	96	3.32±0.52	.83	.430
	재가요양시설	61	3.16±0.39			60	3.23±0.36		
	복지관	29	3.18±0.48			31	3.32±0.35		
요양보호사 경력	6개월 이하 <sup>a</sup>	59	3.10±0.51	3.88	.022 (a < c)	58	3.18±0.46	8.30	.000 (a < c, b < c)
	7-12개월 미만 <sup>b</sup>	71	3.19±0.44			71	3.22±0.41		
	12개월 이상 <sup>c</sup>	57	3.35±0.51			58	3.48±0.43		
월 보수	100만원 미만 <sup>a</sup>	39	3.22±0.43	6.66	.000 (b < c, b < d)	39	3.28±0.38	9.23	.000 (b < c, b < d)
	100만원 이상-120만원 미만 <sup>b</sup>	57	2.99±0.50			58	3.07±0.44		
	120만원 이상-150만원 미만 <sup>c</sup>	71	3.33±0.49			70	3.41±0.46		
	150만원 이상 <sup>d</sup>	20	3.42±0.39			20	3.53±0.29		
요양보호 대상자수 (/일)	1-2명 <sup>a</sup>	48	3.20±0.44	3.43	.018 (a < b, b < c)	48	3.10±0.46	2.48	.062
	3-5명 <sup>b</sup>	30	3.54±0.48			30	3.86±0.53		
	6-10명 <sup>c</sup>	67	3.07±0.53			67	3.01±0.50		
	11명이상 <sup>d</sup>	44	3.00±0.52			44	2.89±0.59		
근로계약 형태	시간제 <sup>a</sup>	49	3.23±0.44	2.81	.063	48	3.25±0.39	4.73	.010 (b < c)
	계약직 <sup>b</sup>	103	3.15±0.53			102	3.24±0.50		
	정규직 <sup>c</sup>	37	3.37±0.40			37	3.49±0.30		
근무시간 형태	파트타임 <sup>a</sup>	29	3.18±0.42	3.93	.004 (e < d)	29	3.15±0.15	2.91	.023
	3교대 <sup>b</sup>	20	3.25±0.55			20	3.47±0.44		
	2교대 <sup>c</sup>	28	3.31±0.37			28	3.22±0.39		
	낮 근무 <sup>d</sup>	68	3.33±0.46			70	3.38±0.41		
	적일제 <sup>e</sup>	42	2.97±0.55			42	3.19±0.57		

note : 무응답은 제외하였음

는 요양보호사 경력(F=8.30,  $p<.001$ ), 월 보수(F=9.23,  $p<.001$ ), 근로계약 형태(F=4.73,  $p<.010$ ), 근무시간 형태(F=2.91,  $p<.023$ )에서 유의미 하게 나타났다(표 3).

사후분석 결과를 보면 요양보호사 경력의 경우 12개월 이상인 경우가 3.48±0.43점으로 6개월 이하의 경력을 가진 경우의 3.18±0.46점 보다 직무만족도가 훨씬 높은 것으로 나타났고, 7-12개월 미만인 3.22±0.41점 보다는 높은 것으로 나타났다. 월 보수에서는 120만원 이상-150만원 미만 3.41±0.46점으로 100만원 이상-120만원 미만의 3.07±0.44점 보다 직무만족도가 훨씬 높게 나타났으며, 150만원 이상이 3.53±0.29점으로 100만원 이상-120만원 미만인 3.07±0.44점 보다 직무만족도가 높게 나타났다. 근로계약 형태에서는 정규직이 3.49±0.30점으로 계약직

3.24±0.50점 보다 직무만족도가 높게 나타났다. 그러나 근무시간형태의 경우는 표 3에서 보듯이 그룹간에 차이가 나타나지 않았다.

### 5. 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도와

#### 상관관계

요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도의 관계를 파악하기 위하여 피어슨의 상관관계분석을 실시한 결과  $r=.70$ ,  $p<.001$  으로 높은 긍정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(표 4).

표 4. 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도의 상관관계

(N=189)

구분	기회	정보	지지	자원	임파워먼트 전체
	r(p)				
직무만족도 전체	.48 (.001)	.70 (.001)	.62 (.001)	.58 (.001)	.70 (.001)

6. 요양보호사의 직무만족도 영향요인

요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다(표 5). 모형의 설명력은 52.5% 이었으며, 임파워먼트( $\beta=.666$ )가 가장 영향을 많이 주고 있었고, 다음으로는 요양보호사 경력( $\beta=.163$ )이었다.

IV. 논의

본 연구에서 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도와 의 관계를 파악한 결과는 다음과 같다. 요양보호사의 전체 임파워먼트 수준을 살펴본 결과 평균 점수 5점 만점 중 3.22±0.48점으로 보통보다 약간 높은 수준이었다.

이 결과는 장애인 시설종사자를 대상으로 한 박한용(2006)의 연구에서는 평균 5점 만점에 3.62로 나타난 결과와 비교해 볼 때 약간 낮게 나타났음을 볼 수 있는데 이는 업무의 특성과 환경, 연구 대상자의 차이에서 오는 결과라고 할 수 있겠다. 따라서 요양보호사의 상황에 맞는 임파워먼트 증진 프로그램개발과 적용이 필요하다고 본다.

요양보호사의 임파워먼트 평균점수 5점 만점에 지지가 가장 높았고 그다음으로 정보와 자원이 높았으며 기회의 순서로 나타났다. 이러한 결과는 오주(2007), 박지연(2004)의 연구에서도 지지가 제일 높았던 것과 일치한다. 본 연구와는 반대로 간호사를 대상으로 한 이해경(2001)의 연구에서는 정보가 가장 높게 나타났고 지지는 가장 낮게 나타났으며, 정순화(2001)에서는 자원이 가장 높게 나타났으며 지지가 가장 낮게 나타났다. 각 구조에서의 요양보호사의 지지를 가장 높게 지각한 것은 근무조건

중에서 무엇보다도 동료, 상사와의 인간적인 지지로 문제 해결에 필요한 정보나 조언, 교육에 대한 관리자, 동료들의 지지와 물질적인 조달과 협력에 많은 의미와 관심을 두고 있다고 사료된다. 특히 노인 요양 업무 시 위기상황이 발생하면 주위의 도움이 임파워먼트를 향상시킬 수 있음을 의미한다. 또한 임파워먼트 지각수준을 높이기 위해서는 요양시설과 재가 장기요양기관의 구성원간의 지지를 위한 분위기 조성이 요구 된다고 하겠다. 본 연구에서는 기회가 가장 낮게 지각되었는데 장기요양보험제도의 시행이 이제 5년이 조금 넘어 제도의 안정적인 정착과 새로운 기술 및 지식 획득의 기회가 적었으며 동료나 관리자 등의 시설 내부·외부 교육과 시설 운영에 참여할 기회가 부족함에 기인 한다고 생각된다.

임파워먼트와 관련된 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 요양보호사 경력, 월 보수, 요양보호 대상자수, 근무시간 형태, 에서 유의미하게 나타났으며 평균적으로 보면 연령에서는 30-39세가 가장 높게 나타났고 40-49세, 50세 이상, 30세 미만 순으로 임파워먼트에 긍정적으로 지각하는 것으로 보였다.

또한 요양보호사 경력이 유의미하게 나타났으며 유광수(2012)의 '요양보호사의 직무만족도에 관한연구' 에서도 같은 결과이다. 월 보수와 요양보호대상자 수에서 유의미하게 나타났다. 그리고 근무시간 형태에서도 유의미하게 나타났으며 근로계약 형태에서는 유의미함을 기대했으나 결과의 차이를 나타내지 못했다. 업무기간이 길수록 직업에 대해 임파워가 됨을 볼 수 있고 월 보수가 많을 수록, 일일 요양보호대상자수가 적당할 때 근무시간이 적 일체 보다 낮 근무 일 때 임파워가 높아짐을 보여주고 있다. 이는 재가요양보호사들의 주간요양업무로 진행되는 특성으로 결과에 영향을 주었을 것으로 보여 진다. 월 보

표 5. 요양보호사의 직무만족도 영향요인

(N=189)

구분	B	$\beta$	t(p)	수정된 R <sup>2</sup>	F(p)
임파워먼트	.612	.666	12.38(.001)	.52	30.07(.001)
요양보호사경력	.009	.163	2.97(.003)		

수에서는 150만원 이상일 때 임파워먼트가 높게 지각하는 것으로 보이며 이와 같은 결과는 박한용(2006)의 '장애인 시설종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구'에서도 월수입이 높을수록 임파워먼트가 높게 나온 것과 같은 결과가 나타났다. 요양보호사의 업무기간은 12개월 이상인 경우에 임파워먼트가 높은 것으로 나타났으며, 장기간 근무 할 수 있는 시설 내 근무환경을 만들고 특별한 관리와 프로그램으로 새로 취업하는 요양보호사들을 임파워먼트 시키는 것이 중요시 되며 이직률 감소에도 도움이 될 것으로 사료된다.

요양보호사의 직무만족도를 살펴본 결과 평균 점수 5점 만점에 3.30±0.45점으로 나타나, 김진애(2009) '요양보호사의 직무만족도에 관한 연구'에서는 5점 만점에 2.90으로 본 연구에서 더 높게 나타났다. 이는 만족감이라는 주관적인 판단에 의거하는 것으로 일의 강도와 일의 양보다는 개인적인 신념 또는 사고방식에 기여하는 것으로 보여 진다. 요양보호사의 직무만족도를 영역별로 살펴보면 평균 점수 5점 만점에 동료와의 상호관계가 가장 높게 나타났고, 직무, 상사와의관계, 근무시설, 이직 순으로 만족도가 나타났으며 승진, 보수 부분은 대체로 만족도가 낮게 나타났다.

요양보호사로서 현재 특별한 직급이 부여 되지 않고 승진의 기회도 없는 상황이며 급여 인상과 인센티브가 없는 실정이다.

근무 특성에 따른 요양보호사의 임파워먼트에서는 요양보호사 업무기간과 월 보수에서 유의미하게 나타났으며 요양보호대상자 수 에서도 유의미하게 나타났다. 또한 근무시간 형태에서도 유의미 하게 나타남을 보였다.

본 연구와 같은 결과를 보인 권미자(2008)의 노인복지시설 간호사의 직무만족 향상에 관한 연구에서도 동료와의 상호관계가 가장 높은 평균 평점을 나타내며 그다음으로 직무가 높은 것으로 보였고, 김현숙의 연구(2008)에서는 인간관계 만족도가 가장 높고 근무조건 만족도는 가장 낮게 조사되었다.

이는 연구대상 요양보호사들의 업무 만족도는 승진과 보수만이 전부가 아니며 일에 대한 소명의식과 개개인자신이 업무자체에서 자기의 능력을 발전시키며 자신의 가치를 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 보여 진다. 직무만족도와 관련된 일반적인 특성을 살펴보면 요양보호사 업무기간과 월 보수에서 유의미가 하게 나타났으며 근로계약 형태에 따라서도 유의미하게 나타났고, 근무시간 형

태 에서도 유의미함으로 나타났다. 업무기간이 길수록 직장에 대한 소속감과 업무에 대한 능숙함으로 직무만족도가 향상된다고 생각되며 월 보수가 향상됨으로서 안정적인 생활유지로 만족도에 영향을 미치는 성향을 보인다고 생각한다. 근로계약도 정규직으로 안정된 근로조건 일 때 직무만족 향상을 기대 할 수 있으며 3교대근무가 낮 근무 보다 직무만족도가 향상됨을 보이고 있다.

일반적 특성에 따른 직무만족도 차이를 보면 연령에서는 30-39세가 가장 높고, 40-49세, 50세 이상 이상, 30세 미만 순으로 나타났다. 학력에서는 초졸이 고학력 보다 직무만족도가 높으며 대졸, 중졸, 고졸 순서로 나타났다.

요양보호사 업무기간은 12개월 이상이 가장 높으며, 월 보수에서는 150만원 이상이 3.53±0.29점으로 가장 높게 나타났고, 일일 요양보호 대상자 수에서는 3-5명 일 때 가장 높게 나타났다. 근로계약 형태는 정규직이 가장 높으며 근무시간 형태는 3교대가 가장 높게 나타났다.

이러한 결과를 볼 때 요양보호사가 장기간 근무를 할 수 있도록 기관마다 정규직으로 하여 생산성을 높이도록 하며 근무시간 형태는 3교대근무가 격일제보다 더 직무만족도가 높아 적절한 요양 돌봄을 할 수 있도록 계획하는 것이 바람직하다고 사료된다. 월 보수도 자격증 소지자들의 업무 수준에 맞게 향상 시키는 것이 안정적인 수입으로 생활보장이 된다면 보수로 인한 갈등과 이직률 감소에도 영향을 주는 임파워먼트를 향상시켜 직무만족을 향상 시킬 수 있는 방법으로 나타났다.

요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도와는 높은 긍정적 상관관계수가 있는 것으로 나타났다. 이를 하위영역별로 보면 기회, 정보, 지지, 자원의 임파워먼트가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 것은 요양보호사 업무가 중년여성들의 새로운 일자리 창출로 다른 직업을 택하기 보다는 현 장기요양보험제도에서 학력이 낮은 장년층 여성들의 노인대상자에 대한 업무 적응력이 있음을 의미한다.

이와 같은 결과는 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구들(강영식, 2011; 이재용, 2010; 조윤진, 2011), 노인요양시설 종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구(안성진, 2012), 요양보호사의 조직환경과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개효과(남희수, 2013) 연구 결과와 일치한다. 상대적으로 장애인 시설 종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향 요구(박한용, 2006)에서는 환경 임파워먼트와 보수, 이직



만족도와 의 관계에서는 유의하지 않는 것으로 나타나 업무의 자율성과는 관계없이 종사자들은 사명감이나 봉사정신으로 업무에 임하기 때문이라고 사료된다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 임파워먼트의 요소인 기회, 정보, 지지, 자원에 대한 지원을 하고 임파워먼트 할 수 있게 하며 임파워된 요양보호사는 자신의 과업을 중요시 여기고 만족하므로 스스로 자각과 자기 성장에 자극을 주게 되고 스스로 자신을 하나의 자원으로 이용 할 수 있게 된다고 할 수 있다. 그러므로 요양보호사의 능력과 의지를 키워주고 자신이 시설에서 꼭 필요한 사람이라는 것을 인식시켜주며 그 조직에서 자신의 영향력을 체험하도록 하는 임파워먼트 증진으로 요양보호사의 직무만족도를 향상시키는 전략이 필요하다고 할 수 있다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도와 의 관계를 파악하기 위함이며 요양보호사 개인의 직업적 발전과 업무의 효율성 및 질 향상을 높이고 재가 장기요양시설의 인력관리와 앞으로의 발전에 기여 할 수 있는 자료를 제공하기 위하여 시도된 서술적 상관관계 연구되었다.

요양보호사의 임파워먼트의 수준과 직무만족도는 상관관계가 있으며 요양보호사의 임파워먼트 수준이 높을수록 직무만족도는 높게 나타났다. 근무기간이 길수록, 월보수가 많을수록 임파워먼트가 향상되고 직무만족이 상승됨을 알 수 있다. 또한 근무계약이 정규직으로 안정적일 때 직무만족이 향상됨을 보이며 근무시간도 교대근무보다 낮 근무를 할 때 직무만족이 높다. 따라서 요양보호사의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 임파워먼트를 향상시킬 수 있는 조직 내 인력관리 방안 및 후속교육을 계획하여야 될 것이며 장기근속으로 요양보호사로서 직업의식 함양하여 요양보호 업무의 질을 향상시키는 것이 바람직하다고 사료된다.

이상의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 본 연구는 일부 지역에 국한된 요양보호사를 대상으로 수집된 자료를 바탕으로 검증이 이루어 졌으므로 향후 다양한 지역을 대상으로 한 후속 연구가 필요하다.
2. 요양보호사의 임파워먼트 수준을 높이기 위해서는

실무에서 효과적인 교육프로그램 개발과 근무 여건을 개선할 필요하다.

3. 요양보호사가 근무하는 기관에 따른 연구(요양시설, 재가요양시설, 복지관)가 심층적으로 이루어져서 각 기관마다 업무특성의 차이를 확인하고 서로 보완할 수 있는 방법을 찾아 근무환경을 보완할 것을 제안한다.

## 참 고 문 헌

- 강영식 (2011). 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. *한국산학기술학회, 12(9)*, 3904-3914.
- 국민건강보험공단(2009). 2008 통계연보 from <http://www.nhis.or.kr/portal/site/main>
- [http://www.nhis.or.kr/portal/site/main/MENU\\_WBDDG02/](http://www.nhis.or.kr/portal/site/main/MENU_WBDDG02/)
- 권미자 (2008). 노인복지시설 간호사의 직무만족향상에 관한 연구. 석사학위논문, 상지대학교 대학원, 원주.
- 김순남 (2012). 재가장기요양기관과 요양보호사의 직무만족과 임파워먼트가 요양서비스의 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 동의대학교 행정대학원, 부산.
- 김진애 (2009). 요양보호사 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 동국대학교 대학원, 서울.
- 김현희 (2003). 병원자원봉사자의 임파워먼트에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 서울.
- 김혜진 (2008). 방문요양서비스가 노인의 서비스 만족도에 미치는 영향연구. 석사학위논문, 목원대학교 대학원, 대전.
- 김현숙 (2008). 회복실 간호사의 임파워먼트와 직무만족도의 관계. 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 서울.
- 남희수 (2013). 요양보호사의 조직환경과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개효과. *한국노인복지학회, 60(6)*, 379-402.
- 박민선 (2009). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 석사학위논문, 대구한의대학교 대학원, 대구.

- 원, 경산.
- 박정희 (2013). *요양보호사의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향*, 석사학위논문, 성결대학교 사회복지대학원, 경기.
- 박한용 (2006). *장애인생활 시설종사자의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 에 미치는 영향에 관한 연구*. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원문, 서울.
- 박지연 (2004). *간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무 성과*. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 서울.
- 안성진 (2012). *노인요양시설 종사자의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*. 석사학위논문, 청주대학교 사회복지행정 대학원, 청주.
- 이경아 (2004). *노인복지관 종사자에 대한 임파워먼트가 직무만족 및 조직 몰입에 미치는 영향에 관한연구*. 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 서울.
- 이삼숙 (2009). *요양보호사들의 직무만족에 미치는 영향 요인*. 석사학위논문, 동양대학교 대학원, 영주.
- 이영주 (2013). *노인복지시설 요양보호사 직무만족과 그 영향요인에 관한 연구*. *한국운동재활학회지*, 9(1), 37-47.
- 이재용 (2010). *요양보호사의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*. 석사학위논문, 동국대학교 사회과학대학원, 서울.
- 이혜경 (2001). *간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입*. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 서울.
- 오 주 (2007). *소화기 내시경실 간호사의 임파워먼트와 직무만족도와의 관계*. 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 서울.
- 조윤진 (2011). *요양보호사의 직무만족에 관한연구*. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 대전.
- 유광수 (2012). *요양보호사의 직무만족도에 관한 연구*. *한국보건간호학회지*, 26(2), 341-353.
- 정순화 (2001). *혈액원간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족에* 논문, 충남대학교 대학원, 대전.
- 장현숙 (2011). *방문요양·방문목욕 장기요양기관의 요양보호사 업무수행 요구도 분석*. *보건의료산업학회지*, 5(3), 77-88.
- 최현미 (2000). *조직구성원이 느끼는 상호의존성과 임파워먼트 정도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 서울.
- 통계청 (2012). *장래인구추계* from <http://kostat.go.kr/wnsearch/search.jsp>
- Chandler, G. E. (1986). *The relationship of nursing work environment to empowerment and powerlessness*, Unpublished doctoral dissertation. University of Utah, Salt Lake city.
- Locke, Edwin. A.(1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*, In M. D. Dumene (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Korea Ministry of Government Legislation: 노인장기요양보험법 제1조(2012). from <http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&subMenu>.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measure of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*, Chicago, ILL: Rand McNally Co.

- Abstract -

## A Study on Empowerment and Job Satisfaction of Caregivers Aged

Byeon, Mi-Kyeong\*

**Purpose:** The descriptive study was done to examine empowerment and job satisfaction of caregivers caring for elders in long term care facilities.

**Methods:** Data were gathered during September 2009,

through a survey methodology. The participants were 189 caregivers who worked in long-term care institutions and home care clinics located in city and rural areas. The collected data were analyzed using t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. **Results:** For the relationship between empowerment and job satisfaction, there was a significant positive correlation between empowerment and job satisfaction ( $r=.503$ ,  $p<.01$ ). Empowerment explained 52.5% of the variance in job satisfaction. **Conclusion:** The results indicate that the level of empowerment influences job satisfaction. Therefore human resources management planning should focus on increasing empowerment in these caregivers in order to raise their job satisfaction.

**Key words:** Caregivers, Aged, Empowerment, Job satisfaction

---

\* Assistant Professor, Department of Nursing, songho college

This article is a revision of the first author's master's thesis from Gangeung-Wonju National University