

요양보호사의 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향 - 본인인지건강수준의 조절효과

이규희, 조경원‡
고신대학교 의료경영학과

The Influence of Job Stress of Care Workers on Customer Orientation -The Moderation Effect of Self-Perceived Health Level-

Gyu-Hee Lee, Kyoung-Won Cho‡
Department of Health Care Administration, Kosin University

<Abstract>

Objectives : This research analyzed the general characteristics of care workers and verified the correlation among self-perceived health, job stress and customer orientation. **Methods** : We conducted a survey from May 1st, to May 31st, 2015 of 260 care workers who are affiliated with elderly care facilities or home care facilities in Busan, Korea. **Results** : The more the workers were stressed about their organizational culture, the more they recognized psychological difficulties. However, there was no correlation between organizational culture and their tendency to be oriented toward customers. It was verified that the recognized psychological health has a positive regulation effect between customer orientation and job stress such as job skill requirement($p<0.01$), job autonomy($p<0.01$), and organizational culture($p<0.01$). **Conclusions** : Because both suppliers and recipients of care services are aging, it is necessary for elderly care facilities to make a greater effort to minimize the physical and psychological losses of recipients.

Key Words : Care Workers, Job Stress, Customer Orientation, Self-Perceived Health

* 이 논문은 2015년 고신대학교 교내연구비에 의하여 연구되었음.

‡ Corresponding author : Kyoung-Won Cho(kwcho@kosin.ac.kr) Department of Health Care Administration, Kosin University

• Received : Jul 4, 2016

• Revised : Sep 13, 2016

• Accepted : Sep 24, 2016

I. 서론

최근 대한민국이 빠르게 늙어가고 있다. 출산율은 해마다 떨어지고 평균 수명이 늘어나면서 2026년 초고령화 사회로의 진입이 예상된다. 아시아·태평양지역 경제현황보고서에서는 한국인구의 고령화 속도가 세계에서 두 번째로 빠른 수준이라고 지적했다[1].

급속한 노령화로 인한 고령노인의 증가는 치매와 고혈압 등의 만성노인성 질환의 증가로 종래 가족의 부담으로 인식되었던 장기요양문제가 더 이상 개인이나 가계의 부담이 아닌 국가적·사회적 책무가 강조되면서 2008년 7월 노인장기요양보험이 도입되었다. 노인장기요양보험은 OECD 개념을 준용하여 '의존상태 또는 생활에 장애를 갖고 있는 노인에게 6개월 이상의 장기간에 걸친 일상생활 수행능력을 돕기 위해서 제공되는 보건·의료·요양·복지 등의 보호서비스'로 정의하고 있다[2]. 이러한 노인장기요양보험의 도입으로 인해 노인에 대한 간병이 유교적 관습에 따라 가족들이 부담하던 것에서 신체, 정신, 심리, 정서, 사회적 보살핌을 제공하는 요양보호사로 이동하였다.

장기요양 인프라 구축으로 대거 양성된 요양보호사들은 노인장기요양보험제도 시행과 함께 노인 돌봄 서비스의 핵심적 인력으로 활동하고 있으며, 보건복지부[3]에 의하면 요양보호사 자격증 취득자가 현재 약 114만 명 이상이 양성되었고 그 중 약 25만여 명이 현장에서 배설, 목욕, 식사, 취사, 조리, 세탁 청소, 간호, 진료의 보조 또는 요양상담 등 다양한 방식의 돌봄서비스를 제공하고 있다. 돌봄서비스는 서비스의 제공자와 이용자의 직접 대면에서 이루어지고 있어 제공자가 이용자에게 직·간접적인 영향을 미치게 된다. 그러므로 돌봄서비스를 제공하는 인력의 태도와 자세는 서비스 이용자가 서비스에 대하여 느끼는 만족감에 지대한 영향을 준다[4]. 하지만 노인요양시설에 입소하는 대

부분의 대상자가 신체적·정신적 중증환자인데 반해, 요양보호사의 연령층은 50~60대 중고령층이고 근무 형태가 격일 혹은 2교대 근무 등 근무여건이 좋지 않아 신체적·정신적 스트레스를 경험하게 되고, 업무량이나 노동강도, 복지제도, 임금 등이 열악한 편으로[5] 이직이나 전직으로 이어지는 경우가 많아 이는 서비스 질의 악화와 지속성에 큰 영향을 미친다[6].

돌봄서비스와 유사한 역할을 수행하는 간호사의 본인인지건강수준과 관련된 연구를 살펴보면 자신의 건강이 '좋지 않다'고 보고한 군은 우울과 사회심리적 스트레스가 높았으며[7], 정신요양시설 간호사를 대상으로 한 연구에서 인지된 건강상태는 직무만족도에 영향을 미쳤다[8]. '건강인지'와 '건강지각'은 유사한 의미로 사용되며 건강에 대한 주관적 정의는 사람마다 다르기 때문에 객관적으로 동일한 건강수준일지라도 서로 다른 건강인지도를 보일 수 있다. 요양보호사를 대상으로 진행된 Jung[5]의 연구에서 건강지각정도가 스트레스에 유의한 영향을 주지 않았지만 부(-)의 상관관계가 있음을 증명하였고 건강지각정도는 직무만족과 정(+)의 영향을 준다고 밝혔다. 이러한 직무스트레스는 요양보호사를 대상으로 한 Kim[9]의 연구에서 서비스 질에 부(-)의 상관관계가 있으며, 직무만족은 직무스트레스와 서비스 질 사이에서 매개적 역할을 하는 것으로 나타났다. 지금까지 직무스트레스와 직무만족과의 연구[10][11]에서 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 유의적 영향을 미치고, 건강 및 업무소진에도 관련이 있었다. 직무스트레스는 이직에도 유의한 관계가 있었다[3].

노인요양서비스의 질 향상에 대해서는 Kim[9]은 직무만족을 높이고 스트레스 수준을 낮춰야 서비스 질이 향상됨을 주장하였다. 서비스제공자의 고객지향성은 서비스구매자의 만족에 영향을 주며, 신뢰 및 몰입에 긍정적 효과를 제공하고 재구매의도에 직접적으로 영향을 주는 등 서비스 질에 직

접적 영향을 준다[22]. Kim[12]은 요양보호사를 대상으로 직무스트레스와 서비스 질 사이의 부(-)의 상관관계가 있고, 직무만족의 매개적 역할을 밝혔으나, 선행연구들을 통해 밝혀진 직무만족에 정(+)의 영향을 주는 본인인지건강수준과 관련된 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 요양보호사의 본인인지건강수준과 직무스트레스의 현황을 파악하고 선행연구에서 본인인지건강수준이 스트레스[5]와 서비스 질[9]에 유의한 영향을 주지 않지만 직접적인 상관관계가 있었던 것을 참고하여 조절효과의 역할을 하는지 확인하여 노인장기요양보험 서비스 질 향상과 요양보호사들의 처우개선방안을 개발하는데 기초자료로 제공하고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성을 파악한다.

둘째, 직무스트레스, 본인인지건강수준과 고객지향성의 관계를 검증한다.

셋째, 요양보호사의 직무스트레스가 고객지향성에 미치는 영향을 파악한다.

넷째, 요양보호사의 본인인지건강수준과 고객지향성의 관계를 검증한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

설문조사는 2015년 5월 1일부터 5월 31일까지 이루어졌으며 부산광역시 소재 노인요양시설과 요양보호사와 재가시설에 소속되어 있는 요양보호사 300명 중 연구 참여를 동의한 대상자에게 설문지를 배부하였고 완료된 설문지를 연구자가 직접 회수하였다. 본 연구에서는 다중회귀분석이 주요 분석방법으로 활용되는데, 적합한 표본크기를 구하기 위하여 G-power 3.1.3 프로그램을 활용하였다. 유의수준 .05, 효과의 크기 .15, 검정력 .80를 넣어 다

중회귀분석으로 계산하였을 때 최소 표본크기는 166명이었고, 표본 조사는 정보의 신뢰성을 강화하기 위해 설문응답자가 직접 응답하는 자기기입법으로 이루어졌으며 시간은 약 5분정도 소요되었다. 본 연구는 연구 참여자가 속한 대학의 기관생명윤리위원회 심사를 거쳐 진행하였다(IRB번호:1040549-15-SB-0021-01). 300부의 설문지를 배포하여 300부를 회수하였고, 그 중 답변이 불성실한 40부를 제거하고 총 260부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구도구

설문지는 고객지향 16문항, 직무스트레스 24문항, 본인인지건강수준(신체1+정신5) 6문항, 일반적 특성 15문항으로 총 74문항으로 구성되었다.

직무스트레스 측정도구는 한국인 직무스트레스 측정도구 Korean Occupational Stress Scale (KOSS)[13]의 단축형 24문항을 사용하였다. 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등 7개 하위 영역으로 분류되며 역문항이 포함되어 있다. 본 척도를 사용한 Lee[14]의 연구에서 Cronbach's α 는 0.900 이었다.

본인인지건강수준은 신체적 건강상태를 묻는 1개 문항과 한국어판 스트레스 측정도구 Brief Encounter Psychosocial Instrument-Korean (BEPSI-K) 설문지를 사용하였다. 이 설문지의 원본은 역동적인 상호관계로서의 스트레스개념으로 1988년 Frank와 Zyznaski가 기존의 스트레스를 측정하는 복잡한 설문대신 쉽게 활용할 수 있도록 개발한 것으로 기존의 스트레스 측정도구와 강한 상관성을 보여 사용가능함이 입증되었다. 이후 한국어판 BEPSI 설문서가 개발되어 타당성을 검증하였다[15]. BEPSI-K는 폐쇄형 5문항으로 구성되어 있으며 도구개발 당시 신뢰도는 Cronbach's α 는 0.956 이었다[16].

고객지향성은 서비스 산업에서 직원들의 고객지

향성을 측정하기 위해 Parasuraman·Zeithml·Berry(1988)가 개발한 SERVQUAL 도구를 Kim[12]가 요양보호사의 특성에 맞게 재구성한 도구를 사용하였고 Cronbach's α 는 0.990 이었다.

<Table 1> The categories and item in the questionnaire

Category		Item Number	N		
Dependant Variable	Customer Orientation	Materiality	1,2,3 3		
		Reliability	4,5,6 3		
		Reactivity	7,8,9 3		
		Conviction	10,11,12 3		
		Empathy	13,14,15 3		
Independent Variable	Job Stress	Job Demand	1,2,3,4 4		
		Job Autonomy	5,6,7,8 4		
		Relationship Conflict	9,10,11 3		
		Job Insecurity	12,13 2		
		Organizational System	14,15,16,17 4		
		Improper Compensation	18,19,20 3		
		Organizational Culture	21,22,23,24 4		
		Self-perceived Health	Physical	1	1
				Mental	2,3,4,5,6 5

3. 연구변수의 조작적 정의

본 연구의 연구변수들은 선행연구를 토대로 연구목적에 적합하도록 다음과 같이 정의되었다.

1) 직무스트레스

한국산업안전보건공단의 산업보건관리분야 제정 위원회에서는 직무스트레스요인(Job stressor)을 '근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않음으로써 근로자에게 유해한 신체적 또는 정서적 반응을 초래하는 업무적 요인을 말한다.'고 정의 [17]하고 있으며 '측정도구'는 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원과 외부 연구진이 공동 개발한 표준화된 '한국인 직무스트레스요인 측정도

구'를 말한다[13]. 본 연구에서는 직무수행 시 발생하는 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등에서 충돌로 발생하는 심리적 반응이라고 정의한다.

2) 본인인지건강수준

스트레스가 건강에 미치는 부정적인 영향을 평가하도록 구성된 도구를 사용하여 최근 한 달 동안 자신의 건강상태에 대해 자가진단한 신체적·정신적 건강상태라 정의한다.

3) 고객지향성

Brown[18]은 직무상황에서 고객들의 욕구를 충족시키려는 종업원의 경향 또는 성질이라 정의하였다. 간호사를 대상으로 고객지향성을 연구한 Lee et al.[21]는 고객과의 약속을 정확하게 수행하기 위한 조직원들의 태도와 행동이라 정의하였고, Kim[12]는 요양보호사가 클라이언트의 심리적인 기대욕구를 충족시키기 위해 제공하는 서비스로 정의하였다. 질 높은 수준의 서비스를 제공하는 고객은 그 조직을 꾸준히 이용할 것이고, 고객의 만족을 얻은 제공자는 생산성이 증가될 것이다. 본 연구에서는 요양보호사가 고객의 욕구를 충족시키기 위해 제공하는 신뢰성, 대응성, 확실성, 공감성, 유형성의 행태라 정의한다.

4. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 직무스트레스 도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 하였고, 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 직무스트레스와 본인인지건강수준, 고객지

향성과의 관계를 검증하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 고객지향성에 미치는 영향요인들을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자는 재가시설근무자가 211명(81.2%)으로 다수였으며, 노인요양기관 소속이 49명(18.8%)이었고, 남자 12명(4.6%)인데 비해 여자가 248명(95.4%)로 절대다수를 차지하였다. 연령은 평균 60.32(±7.412)이며, 결혼상태에서 미혼 5명(1.9%), 기혼 235명(90.3%)이며, 사별 등으로 인한 배우자부제도 20명(7.8%)이었다. 학력은 고졸이 167명(64.2%)으로 가장 많았고, 종교는 기독교 등 종교를 갖고 있는 사람 208명(80%), 무교가 52명(20.0%)이었다. 요양보호사 경력은 평균 2년10개월(±23.485)이며, 현재 소속된 기관의 근무기간은 평균 2년4개월(±19.884)이었다. 요양보호사 활동 이전 간병사 경력이 있는 188명(72.3%)의 평균경력은 5개월(±15.770)이었다. 근무동기는 기본생계 및 노후 등의 미래준비가 142명(54.6%)로 절반을 차지하였으며, 봉사활동 65명(25.0%), 기타 53명(20.4%)이었다. 고용형태는 정규직이 163명(62.7%)이며, 계약직은 83명(32.0%), 기타고용은 14명(5.3%)로 분포되었다. 근무형태는 주간근무가 213명(81.9%)로 가장 높았으며, 2교대 36명(13.8%), 3교대 및 기타는 11명(4.3%)이었다. 건강상의 문제를 인지하는 사람이 123명(47.3%)이며, 업무적 특성상 근골격문제가 110명(42.30%)으로 가장 높았으며, 정신적문제는 29명(11.10%), 소화기계문제 14명(5.40%), 신경감각문제 13명(5.00%), 호흡기문제 10명(3.80%), 피부문제 6명(2.30%), 비뇨기문제 3명(1.20%) 순으로 분포되었다<Table 2>.

2. 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서는 배리맥스(Varimax) 방법을 이용한 요인분석을 실시하였고, 고유값이 1.0이상인 요인만을 추출하였다. 구성개념을 설명하는 문항들의 요인적재량이 0.4 이상이며 다른 요인과의 중복 부하량이 높지 않은 문항을 선정한 결과 요인 내의 관련성이 매우 적은 속성의 문항을 제외 한 후 최종 16개 문항, 5개 요인으로 나뉘었다. 이들에 대한 신뢰도 검사를 한 결과, 각 요인의 신뢰도 계수는 0.6이상으로 나타났다<Table 3>.

3. 가설 검정

1) 상관관계분석

대상자의 직무스트레스, 본인인지신체건강, 본인인지정신건강, 고객지향성의 상관관계는 <Table 4>와 같다. 직무스트레스의 직무량요구는 직무기술요구($p<0.001$), 조직문화($p<0.001$), 본인인지정신건강($p<0.001$), 고객지향성($p<0.05$)과 정(+)의 상관관계를 갖고 있으며, 직무자율성($p<0.05$)과 조직체계($p<0.05$)는 부(-)의 상관관계가 있다. 직무스트레스의 직무기술요구는 직무자율성($p<0.001$), 조직체계($p<0.01$)와 부(-)의 상관관계를, 조직문화($p<0.001$), 본인인지정신건강($p<0.01$)과 정(+)의 상관관계를 갖고 있었다. 직무스트레스의 직무자율성은 조직체계($p<0.001$)와 정(+)의 상관관계, 조직문화($p<0.001$), 고객지향성($p<0.01$)은 부(-)의 상관관계가 있다. 직무스트레스의 조직체계는 고객지향성($p<0.001$)과 부(-)의 상관관계가 있으며 직무스트레스의 조직문화는 본인인지정신건강($p<0.001$)과 정(+)의 상관관계가 있다.

직무량요구와 직무기술요구에 대한 스트레스가 높을수록 인지하는 정신적 스트레스가 높고, 고객지향적인 성향을 갖게 된다. 직무자율성에 대한 스

트레스가 높을수록 신체적으로 힘들다고 인지하게 되어 고객지향성에 반하는 성향을 갖게 된다. 조직 체계에 대한 스트레스는 신체와 정신건강과 상관 관계는 없으나 반(反)고객지향적 성향을 갖게 된

다. 조직문화에 대한 스트레스가 높을수록 정신적으로 힘들다고 인지하지만 고객지향적 태도와 상관관계는 없었다.

<Table 2> General Characteristics

Variable	Category	N	%
Affiliation	Home	211	81.2
	Institutions	49	18.8
Gender	Male	12	4.6
	Female	248	95.4
Age(years)	60.32±7.412		
Marital Status	Unmarried	5	1.9
	Married	235	90.3
	An absentee spouse	20	7.8
Education	Graduation from an Elementary School	15	5.8
	Graduation from a Middle School	59	22.7
	Graduation from a High School	167	64.2
	Graduation from a University	19	7.3
Religion	Christianity	107	41.1
	Buddhism	59	22.7
	Catholic	31	11.9
	No Religion	52	20.0
	Etc.	11	4.3
Career	34 months ± 23,485		
Career in Care	Yes	188	72.3
	No	72	27.7
Career duration in Care	33 months ±24,386		
Service Duration	28 months ±19,884		
Service Motive	Earning	69	26.5
	Ready for Retirement	73	28.1
	Volunteer	65	25
	Etc.	53	20.4
Forms of Employment	Permanent Employee	163	62.7
	Temporary Employee	83	32.0
	Etc.	14	5.3
Working Pattern	day-duty	213	81.9
	2 shifts	36	13.8
	3 shifts	1	0.4
	Etc.	10	3.9
Health Problems	No	137	52.7
	Yes	123	47.3
Health Problems Category	Musculoskeletal	110	42.30
	Respiratory	10	3.80
	Digestive	14	5.40
	Mental	29	11.10
	Skin	6	2.30
	Sensory Nerves	13	5.00
Urinary	3	1.20	

<Table 3> Factor Analysis

	Variable				
	Organizational Culture	Organizational System	Job Amount Demand	Job Technical Requirements	Job Autonomy
Job stress 24	.842				
Job stress 21	.832				
Job stress 22	.708				
Job stress 12	.687				
Job stress 13	.651				
Job stress 23	.630				
(-)Job stress 16		.806			
(-)Job stress 17		.746			
(-)Job stress 18		.744			
(-)Job stress 15		.726			
Job stress 2			.873		
Job stress 1			.870		
Job stress 6				.827	
Job stress 5				.805	
(-)Job stress 8					.812
(-)Job stress 7					.756
Cronbach's α	0.861	0.766	.846	0.689	0.754

(-) inverse coding

<Table 4> Customer orientation according to the general characteristics

	A	B	C	D	E	F	G	H
Job Amount Demand		1						
Job Technical Requirements	.309***	1						
Job Autonomy	-.155*	-.334***	1					
Organizational System	-.148*	-.204**	.243***	1				
Organizational Culture	.464***	.316***	-.332***	-.089	1			
Self-perceived Physical Health	.071	.083	.155*	.067	-.006	1		
Self-perceived Mental Health	.390***	.184**	-.011	-.080	.312***	.187**	1	
Customer Orientation	.118*	.179**	-.161**	-.412***	-.011	-.052	-.047	1

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

A Job Amount Demand, B Job Technical Requirements, C Job Autonomy, D Organizational System, E Organizational Culture, F Self-perceived Physical Health, G Self-perceived Mental Health H Customer Orientation

2) 직무스트레스, 본인인지건강수준, 고객지향성의 관계

본인인지건강수준이 직무스트레스와 고객지향성 간의 관계를 조절하는지 알아보기 위해 조절회귀 분석을 실시하였다. 통제변수로 일반적 특성을 1단계에 투입하였고 독립변수로 직무요인스트레스를 2단계에, 3단계에 본인인지건강수준과 직무스트레스의 상호작용 변수를 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

독립변수들 간의 다중 공선성 문제를 파악한 결과 공차한계값이 .702~.914로 0.1 이상이었고, 분산

팽창요인은 1.094~1.425로 10 이하로 분포되어 있으므로 다중공선성의 위험은 없는 것으로 판단되어 위계적 회귀분석이 가능하였다.

Model 1에서 일반적 특성의 불교(p<0.001)와 직무량요구(p<0.01)가 고객지향성에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 조직체계(p<0.001)는 부(-)의 영향을 미쳤다. 따라서 직무량요구스트레스가 많을수록, 조직체계에 대한 스트레스가 적을수록 고객지향성이 높아진다고 볼 수 있다. 독립변수들의 설명력은 .424이며 모형의 적합성은 9.270(p<0.001)으로 모형을 설명하기 위한 도구로 적합하다.

본인인지신체건강의 상호작용을 검증한 Model 2에서 일반적 특성의 불교(p<0.001) 이외 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 요인은 없었다. 독립변수들의 설명력은 .436이며 모형의 적합성은 7.451(p<0.001)로 모형을 설명하기 위한 도구로는 적합하다. 하지만 본인인지신체건강은 직무스트레스와 고객지향성의 관계에서 조절효과의 역할은 하지 않는 것으로 검증되었다.

본인인지정신건강의 상호작용을 검증한 Model 3에서 일반적 특성 중 불교(p<0.001)가 고객지향성에 정(+의 영향을 미쳤고, 2단계에서 직무스트레스 요인 중 직무기술요구(p>05), 직무자율성

(p<0.05), 조직문화(p<0.001)가 본인인지정신건강에 부(-)의 영향을 미쳤다. 독립변수들의 설명력은 .493이며 모형의 적합성은 9.375(p<0.001)로 모형을 설명하기 위한 도구로 적합하다. 또한 adj R²의 값이 Model 1에서 .378, Model 3에서 .440으로 본인인지정신건강은 직무스트레스와 고객지향성의 관계에서 조절효과의 역할을 하는 것으로 검증되었다. 본인인지정신건강은 직무스트레스의 직무기술요구(p<0.01), 직무자율성(p<0.01), 조직문화(p<0.01)와 고객지향성 간의 정(+의 조절효과를 하는 것으로 검증되었다.

<Table 5> Moderating Effect of Self-perceived Health

		Customer Orientation					
		M 1		M 2		M 3	
		B	(t)	B	(t)	B	(t)
Step 1: Control	Constant	4.087	(13.852)	5.112	(7.274)	6.312	(8.987)
	D Home	.233	(1.945)	.232	(1.921)	.263	(2.290)*
	D Graduation form a Middle School	.098	(.784)	.104	(.824)	.063	(.532)
	D Graduation from a High School	.084	(.692)	.087	(.715)	.062	(.538)
	D Graduation form a University	.286	(1.907)	.287	(1.898)	.252	(1.732)
	D Buddhism	.262	(4.215)***	.254	(4.001)***	.257	(4.325)***
	D Et	-.261	(-1.733)	-.247	(-1.619)	-.202	(-1.410)
	D Have No Religion	-.044	(-.670)	-.033	(-.501)	-.003	(-.045)
	D Contract Worker	.098	(1.731)	.087	(1.464)	.119	(2.172)*
	D 2 Shifts	-.155	(-1.228)	-.188	(-1.468)	-.133	(-1.096)
	D 3 Shifts	.324	(.855)	.355	(.933)	.349	(.970)
	D et.	.253	(1.438)	.230	(1.294)	.243	(1.400)
Step 2: Main effect	Job Amount Demand	.087	(2.698)**	-.036	(-.312)	.076	(.826)
	Job Technical Requirements	.053	(1.507)	.049	(.407)	-.238	(-2.250)*
	Job Autonomy	-.036	(-.872)	-.178	(-1.548)	-.315	(-2.567)*
	Organizational System	-.221	(-4.353)***	-.239	(-1.610)	-.110	(-.746)
	Organizational Culture	-.064	(-1.671)	-.140	(-1.224)	-.366	(-3.375)***
Step 3: interaction	Job Amount Demand * Physical			.071	(1.183)		
	Job Technical Requirements * Physical			.008	(.114)		
	Job Autonomy* Physical			.091	(1.412)		
	Organizational System * Physical			.016	(.202)		
	Organizational Culture * Physical			.051	(.862)		
	Job Amount Demand * Mental					.000	(-.003)
	Job TechnicalRequirements * Mental					.124	(3.023)**
	Job Autonomy * Mental					.122	(2.767)**
	Organizational System * Mental					-.032	(-.636)
	Organizational Culture * Mental					.113	(2.933)**
F-value		9.270***		7.451***		9.375***	
△F-value		7.007***		.942		6.044***	
R ²		.424		.436		.493	
adj R ²		.378		.377		.440	

IV. 고찰

본 연구는 요양보호사의 직무스트레스와 고객지향성, 본인인지건강수준과의 관계를 검증하기 위해 시도되었다.

본 연구의 결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 부산지역의 노인요양시설과 재가시설 260명을 분석한 일반적 특성과 타 지역의 일반적 특성을 비교한 결과 연령과 학력에서 차이가 있다. 본 연구대상자의 평균연령은 60.32(±7.412)세, 전라북도 8개 시·군의 노인요양시설 14개 요양보호사를 대상으로 한 연구[9]의 평균연령은 40.96(±7.9)세이며, 경상북도 노인요양시설 요양보호사 205명을 대상으로 한 연구[6]는 40대가 가장 많았으며 60대는 1%미만이었다. 본 연구의 최종학력은 고졸의 비중이 절반 이상이었지만 Kim[9]의 연구에서는 고졸과 2년제졸의 수치가 비슷했으며, Jung[6]의 연구에서는 전문대졸이상이 절반 가까이 되어 평균학력이 비교적 높았다. 이런 차이는 부산시 인구의 노령화와 관련이 있다. 전국 7대 특별·광역시 가운데 부산이 처음으로 고령사회로 진입하였으며 2015년 2월 말에 14%에 도달했고 2022년쯤 65세 이상 고령인구비율이 20%이상인 초고령사회로 진입할 것으로 전망되었다[19]. 요양보호사 근무동기가 미래준비와 기본생계 등 경제적 이유가 다수인 점을 미루어 보아 고령화사회에서 노후에 필요한 생계마련을 위해 노후에도 경제활동을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

둘째, 본 연구의 평균 연령 60.32세의 요양보호사와 평균 나이가 49.9세의 Jung[6]의 연구대상자는 건강상의 문제여부에 따른 차이가 있었으나 건강문제의 세부적 범위는 유사하였다. 본 연구는 '건강상의 문제가 있다'로 응답한 경우가 절반 가까이 되었지만 Jung[6]의 연구는 10명 중의 2명 정도만 건강문제에 대해 인지하였다. 하지만 건강상의 문제가 인지된 구체적인 부분은 요통, 손목통

증, 무릎통증 등 근골격계 질환 문제가 가장 많았으며, 피로·우울 등 정신적 문제, 피부, 소화기, 신경감각계 등의 순이었다. 이러한 건강상의 문제는 노동인구의 노령화로 이미 예견된 문제이다. 이미 고령화 시대에 돌입한 북유럽 중 스위스의 Nursing home 시설 155곳에 일하는 종사자 3,402명을 대상으로 한 연구[20]에서 50대 이상의 범위가 1/3의 이상이었으며 이들 역시 신체적 문제와 정신적 문제를 인지했다. 신체건강의 문제는 허리통증과 관절 통증 등 근골격계 질환 가장 높았으며 주사 바늘에 대한 부상(2.0%)이 알레르기에 대한 피부과 질환(1.0%)보다 더 많았다. 정신적 문제는 환자를 응대하면서 생기는 감정고갈이 피로와 불면증 보다 2배 가까이 높은 수치였다. 요양보호사의 업무 중 환자의 목욕 및 배변활동 등 강도 높은 신체적 힘을 필요로 하는 업무들이 많아 상대적으로 나이가 많은 요양보호사들에게는 근골격계 질환으로 이어지고 있어 안전교육 등의 건강관리를 위한 대책이 필요하다.

셋째, 직무량과 직무기술에 대한 스트레스와 본인인지정신건강은 부(-)의 상관관계, 고객지향성과 정(+)의 상관관계로 나타났다. Shin[3]의 연구에서 재가요양보호사의 연령이 많을수록, 근무시간이 낮을수록, 수급자가 많을수록, 월평균급여가 높을수록 직무만족이 높았다. Kwak[10]의 연구에서도 직무요구와 직무자율의 저하가 직무스트레스에 부정적 영향을 미치며 업무환경 요인 중 업무분담의 자율성이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 업무와 관련된 교육이 요양보호사의 직무만족을 높여주고 전문성 인식이 서비스 질에 영향을 미친다고 검증하였다. 노인의 재취업이 어렵고 일거리의 폭이 좁아지는 등의 사회적 이유로 연령이 많을수록 직무만족이 높으며, 급여가 시급으로 계산되기 때문에 직무요구량과 기술이 높아지면 정신적으로 힘들지만 경제적 대가로 인한 직무만족도가 증가하여 고객지향성이 높아짐을 알

수 있다. 적절한 보수교육으로 전문성이 향상되면 직무기술요구에 대한 스트레스가 줄고 업무로 인해 신체적 문제를 겪는 것을 예방할 수 있을 것이다.

넷째, 본인인지정신건강은 직무스트레스의 직무기술요구와 직무자율성, 조직문화와 고객지향성 간의 관계에서 정(+)의 조절효과를 하는 것으로 나타났다. Kim[9]은 노인요양시설의 요양보호사 직무스트레스에 성별, 결혼, 종교, 학력이 유의한 영향을 미치며, 서비스 질은 종교가 영향을 미친다고 하였다. 또한 직무만족은 직무스트레스에 직접적 영향을 미치면서 직무스트레스와 서비스 질 간의 관계에 매개적 역할을 하는 것으로 검증되었다. Jung[5]의 건강지각, 직무스트레스, 직무만족과의 관계에서 대상자의 건강지각과 직무스트레스는 부(-)의 상관관계, 건강지각과 업무만족은 정(+)의 상관관계, 직무스트레스와 직무만족은 부(-)의 상관관계가 보여 직무만족이 높을수록 직무스트레스는 낮은 것으로 검증되었다. Suzanne[20]의 연구에서도 돌봄 노동자의 건강을 스위스 요양원의 경쟁력을 향상시키는 방안으로 제시하였다. 요양보호사의 낮은 처우는 요양보호사 인력수급 불안정으로 이어진다. 요양보호사 자격증을 가진 사람이 120만 명이 넘지만, 현재 취업하고 있는 사람은 26만명(21.6%)에 불과하다. 요양보호사가 감정노동자임을 인식하고 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 방안을 모색해야 공급자의 서비스 질이 향상될 것이다.

V. 결론

본 연구는 대략적으로 네 가지의 목적으로 수행되었다. 첫째, 연구대상자의 일반적 특성에서 선행 연구의 대상자들에 비해 본 연구대상자들의 평균 연령이 높아 본인인지정신건강수준의 신체적 부분에 대한 고통이 더 많았다. 둘째, 직무스트레스와 요양보호사의 고객지향성과의 관계를 검증하는 것이

다. 위계적 회귀분석 결과, 직무스트레스 중 직무량요구는 고객지향성에 정적인 효과를 가지고, 조직문화에 대한 스트레스는 고객지향성에 부적인 효과를 가지는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스의 영향력 과정에서 본인인지정신건강수준의 조절효과를 검증하였다. 분석결과 본인인지정신건강수준은 조절효과를 하지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스의 영향력 과정에서 본인인지정신건강수준의 조절효과를 검증하였다. 분석결과 본인인지정신건강수준은 고객지향성에 대한 직무스트레스의 효과 중 직무량요구와 직무기술요구, 조직문화의 효과를 정적으로 조절하는 것으로 나타났다. 본 연구결과의 고찰에 따르면 요양보호사가 고객지향성을 갖고 직무를 시행함에 있어 받는 직무스트레스를 조절하기 위해 불안감·좌절감 등의 정신적 부분이 고려되어야 함을 검증하였다. 향후 연구에서는 요양보호사의 연령에 따른 신체적·정신적 건강과 스트레스의 세부요인을 비교하고, 직무스트레스와 고객지향성 간의 관계에서 완충적 역할을 할 수 있는 요인을 찾아 연구할 필요가 있다.

REFERENCES

1. A.V. Trotsenburg(2015), Live Long and Prosper Aging in East Asia and Pacific, Public Disclosure Authorized, pp.81-83.
2. D.S. Kim(2010), A Study on Elderly Nursing Home Worker's Perception of Elderly Human Rights Violations, Master dissertation of Urban Science of Seoul, p.4.
3. N.S. Shin(2014), An Influence on Job Changing Intention by Working Stress for Home Care Workers - focused on the mediate effect of working satisfaction, Doctoral dissertation of Catholic University of Daegu, pp.2-82.

4. S.S. Kim(2011), The Job of Satisfaction Effect factors of Care Service Provider, Master dissertation of The Catholic University, p.24.
5. S.H. Jeong(2011), The Relationship of Health perception, Job stress and Job satisfaction of Care givers, p.50.
6. M.O. Jung(2010), A Study on Influence of Carer's Job Satisfaction on Service Quality in the Senior Sanatorium Establishments, Master dissertation of Daegu University Gyeongbuk, p.54.
7. J.H. Kim, M.L. Han, Y.S. Kim, J.S. Kim, S.O. Nam, M.S. Song, J.W. Lee, N.J. Lee(2010), Psycho-Social Well-being, Health Perception and Behavior among Clinical Nurses, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol.16(1);26-36.
8. H.J. Lim(2013), Nursing Activity, Job Stress, and Job Satisfaction of Nurses in Community Mental Health Facilities, The Journal of digital policy & management, Vol.11(12);507-513.
9. K.J. Kim(2009), The effect on work stress in service quality taken by care providers in elderly care facilities - Focusing on the mediating effect of work satisfaction, Master dissertation of Chungbuk National University, pp.65-66.
10. M.J. Kwak(2013), A Study on Influence Factors for Satisfaction and Service Quality of Care Nurses in Corporate and Private Long Term Care Facilities in the Metropolitan area.-Focused on Education, Job Stress and Work Environment Factors, Doctoral dissertation of Sang Myoung University, p.190.
11. J.W. Shin(2015), Comparison Analysis regarding Job stress and Job Satisfaction form Treatment Care Giver Caring for 3rd level seniors with Dementia and 1st level bedridden seniors, Doctoral dissertation of Myongji University, p.40.
12. H.H. Kim(2013), Mediating and Moderating effects of organization supports on the Job behavior of care workers and the quality of service, Doctoral dissertation of Uiduk University, pp.52-101.
13. S.J. Chang, S.B. Koh, D. Kang, S.A. Kim, M.G. Kang, C.G. Lee, J.J. Chung, J.J. Cho, M. Son, C.H. Chae, J.W. Kim, J.I. Kim, H.S. Kim, S.C. Roh, J.B. Park, J.W. Woo, S.Y. Kim, J.Y. Kim, M. Ha, J. Park, K.Y. Rhee, H.R. Kim, J.O. Kong, I.A. Kim, J.S. Kim, J.H. Park, S.J. Hyeon, D.K. Son(2005), Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees, The Korean journal of occupational and environmental medicine, Vol.17(4);297-317.
14. Y.S. Lee(2014), An Exploratory Mixed Study on the Effect of Yoga Therapy for Mind and Body with regards to Physical Health and Job Stress for Social Workers, Doctoral dissertation of Seoul University of Buddhism, p.223.
15. J.H. Lim, J.M. Bae, S.S. Choi, etc(1996), The validity of modified korean-translated BEPSI as instrument of stress measurement in outpatient clinic, Korean Journal of Family Medicine, Vol.17(1);42-49.
16. G.D. Ko(2010), The Effect of Elderly's Participation in Health Promotion Programs on Life Satisfaction, Self-Esteem, Stress, and Mental Health, Master dissertation of Education Sunchon National University, p.28.
17. D.S. Kim(2006), Korean Occupational Stress Scale, Korea Occupational Safety & Health Agency, p.3.
18. M.E. Brown(2002), Identifications and Some conditions of Organizational Involvement, Administrative Science Quarterly, pp.437-442.
19. H.J. Lim, H.J. Kim(2015), Gender Statistics in

Busan, Busan Women and Family Development Institute, pp.71-86.

20. S.R. Dhaini, F. Zuniga, D. Ausserhofer, M. Simon, R. Kunz, G.S. De, R. Schwendimann(2016), Care workers health in Swiss nursing homes and its association with psychosocial work environment; A cross-sectional study, *International Journal of Nursing Studies*, Vol.53;105-115.
21. G.H. Lee, C.S. Oh, K.W. Cho(2015), Difference of Organizational Health and Customer Orientation by the Subject of the Hospital Management, *The Korean journal of health service management*, Vol.9(3);69-79.
22. B.L. Bae, M.W. Lee(2016), The Influences of Customer Orientation of Service Providers on Relationship Quality and Repurchase Intentions : Applied on Health - Care Service, *ASIA MARKETING JOURNAL*, Vol.3(2);20-40.