

# 보험심사 근무직의 직무스트레스와 정신건강

송 경 진\* · 이 정 원\*\*

## 목 차

### 요약

1. 서론
2. 이론적 배경 및 가설 설정
  - 2.1 직무스트레스
  - 2.2 정신건강
  - 2.3 직무스트레스와 정신건강
3. 연구설계
  - 3.1 연구 모형과 가설
  - 3.2 자료 수집 방법
  - 3.3 연구 도구
  - 3.4 자료 분석 방법
  - 3.5 연구의 윤리적 측면

### 4. 연구결과

- 4.1 연구대상자의 일반적 특성
- 4.2 직무스트레스와 정신건강
- 4.3 직무스트레스와 역할수행능력·자기신뢰도
- 4.4 직무스트레스와 우울
- 4.5 직무스트레스와 수면장애·불안
- 4.6 직무스트레스와 일반건강·생명력

### 5. 결론 및 고찰

- 5.1 결론
- 5.2 고찰

### 참고문헌

Abstract

## 요약

국내의 의료보험 제도의 순기능은 높이 평가받지만 불완전한 보장성의 문제로 인해 국민들은 민영의료보험 가입을 통해 보장성을 확보하고자 한다. 이로 인해 최근 민영의료보험의 가입률이 높아지게 되었고, 청구율 또한 높아지게 되었다. 이처럼 민영의료보험을 찾는 사람이 늘어남에 따라 민영의료보험사의 근로자는 직무 부담이 가중되었으며, 특히 보험금 지급을 담당하는 보험심사 근무직의 경우 보험금을 고객과의 소통, 회사의 수익 창출에 기여 등 다양한 이유로 직무스트레스가 나날이 증가하고 있으며 그로 인한 부작용을 경험하고 있다. 이에 본 연구는 보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 대해 분석하여 보험심사 근무직의 직무스트레스를 감소시키고 정신건강을 증진하고자 서술적 조사 연구를 실시하였다.

분석 결과, 보험심사 근무직의 직무스트레스는 정신건강에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로는 직무스트레스가 역할수행능력·자기신뢰도, 우울, 수면장애·불안, 일반건강·생명력의 정신건강 4가지 요인 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구를 통해 보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 알 수 있었다. 직무스트레스는 근로자로 하여금 직무수행에 대한 열의를 감소시키고 이직률, 퇴사율을 높이는 등 조직적인 측면에서의 부작용을 초래하기도 하지만 개인의 신체 건강을 악화시키고 우울, 불안 등과 같은 질환을 유발하여 정신건강을 피폐하게 만들기도 한다. 따라서 이를 예방하기 위하여 대상자의 특성에 맞는 적절한 직무스트레스 예방법과 대처법을 제공하여 직무스트레스를 감소시키고 정신건강을 증진할 수 있도록 지원하여야 할 것이다.

*표제어: 직무스트레스, 스트레스, 정신건강, 우울, 보험심사*

접수일(2021년 1월 31일), 수정일(1차: 2021년 2월 17일), 게재확정일(2021년 2월 21일)

\* 라라한방병원, 인사팀

\*\* 동의대학교, 교수, leejw@deu.ac.kr

\*\*\* 본 연구는 제 1저자의 석사학위논문 중 일부 발췌하여 수정 및 요약한 논문입니다.

## 1. 서론

국내의 의료보험 제도는 1989년 전 국민 국민건강보험의 적용을 시작으로 현재까지 여러 선진국의 본보기가 되며 그 기능이 높이 평가받고 있다(A.W. Kim, 2015). 하지만 일부 항목에 대해 치료 효과성, 경제성 등의 여러 이유 때문에 의료보험 적용이 되지 않고 있으며 이는 국민의 의료비 부담을 가중하는 요인으로서 작용하고 있다. 국민들은 의료비 부담을 완화하기 위한 방법으로 민영의료보험에 가입하여 보장받으려 하였으며, 민영의료보험 가입자가 늘어남에 따라 자연스레 심사자의 업무량이 증가하게 되었다(D.H. Kim et al., 2013). 보험심사자는 전문적인 지식을 바탕으로 면밀하고 정확한 판단을 통해 지급되는 보험금을 조정하고, 이로 인해 귀속된 회사의 경영성과에도 직접적인 영향을 미치는 업무를 하는 자로서 정확하고 객관적이며 공정한 업무 능력이 요구된다(E.K. Chung, 2001). 이와 같은 이유로 타 직종보다 보험심사 근무직의 직무스트레스가 높을 수 있는데 민영의료보험의 가입자가 증가하면서 보험심사자의 업무량이 증가하여 더욱더 심각한 직무스트레스를 유발할 수 있다(E.K. Chung, 2001). 미국 국립산업안전보건연구소에 의하면 “업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바람과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응”을 직무스트레스라고 정의하였다(NIOSH, 1999). 쉽게 말해 “근로자가 할 수 있는 업무가 아니거나 원하는 업무가 아닐 때 생기는 스트레스 반응”이다(S.R. An, 2016). 직무스트레스는 개인에게 우울증, 신경질환, 정신분열증 등 다양한 정신 질환을 유발하고 신체적 질병의 이환 가능성을 높이기도 하며 조직적으로는 직무만족도, 직무몰입을 저하시켜 생산성의 하락, 산업재해의 증가 등과 같은 사회적 문제를 일으키기도 한다.(S.J. Chang et al., 2005). 특히 직무스트레스로 인해 우울증, 불안장애, 약물 남용, 수면장애 등 여러 정신적 문제와 신경성 소화 장애, 두통 등 신체

적 질병을 겪는 사람이 증가하고 있는 추세이다 (Public health service : Healthy people 2000, 1991). 최근 국내에서도 정신건강 문제의 중요성이 대두되고 있으며(Ministry of Health and Welfare, 2001) 여러 연구를 통해 직무스트레스가 근로자의 정신건강을 위협한다는 사실이 밝혀진 바 있다(J.M. W et al., 2003). 하지만 직무스트레스와 정신건강에 대한 의료보건 분야의 연구 중 대부분이 간호직 종사자를 대상으로 하며(S.H. Yoon, 2009, H.C. Kim, 2006, S.I. Woo, 2015), 보건의료 관련 행정직 종사자에 대한 연구는 활발하지 않은 추세이다. 더불어 보건의료 행정직 종사자의 활동 영역 중 하나인 보험회사의 보험심사 근무직에 대한 조사가 많지 않고 그 결과 또한 상이하게 나타나고 있어(S.J. Park, 2001) 본 연구에서는 보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 대해 파악하고 보험심사 근무직의 정신건강 수준 향상을 위한 기초자료로써 활용하고자 한다.

## 2. 이론적 배경 및 가설 설정

### 2.1 직무스트레스

“팽팽하게 죄다”라는 뜻을 가진 “스트링게르(Stringer)” 단어에서 유래된 스트레스는 “정신적, 육체적 균형과 안정을 깨트리려고 하는 자극에 대하여 자신이 있던 안정 상태를 유지하기 위해 변화에 저항하는 반응”이라고 정의된다(Selye, 1952). 나아가 직무스트레스란 업무 상황에서 발생하는 직무와 관련된 스트레스로(J.W. Shin, 2015) 근로자가 직무 현장에서 경험하는 직무와 연관된 모든 스트레스를 말한다(H.R. Park, 2018). 또 직무스트레스는 “업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바람(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응”이라고 정의할 수 있다(NIOSH, 1999). 적당한 직무스트레스는 긍정적인 스트레스 반응을 유발하고

건설적인 결과를 가져오기도 하지만 부정적이고 파괴적인 스트레스 반응을 유발하여(O.N. Ju, 2014) 개인에게 심장병 유발 등과 같은 신체적 질병을 일으키고(I.H. Rho, 2003) 무력감을 유발하거나 직무 몰입과 직무 만족을 저하시키는 등 조직적 측면의 문제를 가져오기도 한다(Parker, 1983). 우리나라에서도 과도한 직무스트레스로 인해 우울증, 수면장애, 불안장애 등과 같은 정신적 질환과 신경성 위염, 두통 등과 같은 신체적 질환을 경험하는 사람이 지속적으로 증가하고 있다(T.S. Um, 2013). 복잡하고 치열한 현대사회를 살아가는 현대인에게 스트레스는 피할 수 없는 요소이며 직장인에게 직무스트레스는 더욱더 필연적인 존재이다. 하지만 직장은 개인의 삶의 수단이며 자아개념을 실현하는 장이기도 하기에 긍정적인 요소로 인식되어야 할 필요성이 있다(K.Y. Yu, 2012).

## 2.2 정신건강

최근 현대인들은 질병이 없는 신체의 건강뿐만 아니라 그 상태에 영향을 미치는 ‘정신건강’ 또는 ‘마음 상태’에 많은 관심을 기울이고 있다(이태균, 2016). 미국정신위생위원회(NCMH, National Committee for Mental Hygiene)는 정신건강을 “다만 정신적 질병이 걸려 있지 않은 상태만이 아니고 만족스러운 인간관계와 그것을 유지해 나갈 수 있는 능력”을 의미한다고 하였으며(H.R. Kim, 2012에서 재인용), 세계보건기구(WHO, 2004)는 “정신건강을 정신질환의 부재만이 아니라 개인이 자신의 능력을 실현하고, 삶의 스트레스에 대응하며, 생산적이고 보람 있게 일할 수 있고, 자신의 지역사회에 기여할 수 있는 well-being 상태”라고 정의하였다(Y.H. Yoon, 2016에서 재인용). 이처럼 본래 정신건강이라는 용어는 병리학적인 측면에서 정신질환의 유무를 표현하는 용어로 사용되었으나, 현재는 주로 개인의

마음과 정신상태가 정상적인 상태인가를 나타내는 용어로 사용되며(H.W. Lee, 1985을 H.R. Kim, 2012에서 재인용) 이는 개인의 사회적 적응이나 성격 발달 등을 포함하는 개념이다(E.S. Cho, 1994 ; H.R. Kim, 2012).

## 2.3 직무스트레스와 정신건강

직장생활을 하며 살아가는 현대인에게 직무스트레스는 피할 수 없는 요소로 자리 잡았으며 업무 과중, 직장 내 갈등 등 다양한 이유로 계속해서 직무스트레스가 증가하는 추세이다(K.Y. Yu, 2011). 과도한 직무스트레스는 두통, 혈압 상승, 소화 불량 등 여러 신체 질환을 일으키고 불안, 우울, 무력감, 좌절 등 부정적인 정서를 유발한다(Y.S. Lee, 2008). 실제로 현대인이 앓고 있는 질병의 50 ~ 80%가 스트레스와 밀접한 관련이 있다는 것이 밝혀진 바 있다(J.M. Lee, 2008을 J.S. Sung, 2017에서 재인용). 이처럼 과도한 직무스트레스를 경험한 근로자는 여러 정신, 신체적 질병을 앓게 되고 직무에 대한 의욕을 잃거나 사기가 저하되며 직무만족도가 감소하는 등 여러 부정적인 결과를 경험하기 때문에 그 적절한 관리의 중요성이 더욱 대두되고 있다(T.S. Um, 2013). 직업을 통해 삶을 영위하고 개인의 자아실현을 실천하는 현대인에게 올바른 직무스트레스 관리를 통해 정신건강을 향상시키고, 신체 질환을 감소시키며 업무 능력을 향상시키는 등 긍정적인 변화를 유발하기 위해서 올바른 관리가 필요하다.

## 3. 연구설계

### 3.1 연구 모형과 가설

보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 파악하기 위해 직무스트레스를 유발하는 7가지 요인을 독립변수로 규정하고, 정신건강

의 4가지 요인을 종속변수로 규정하여 연구가설을 설정하였다.

가설1(H1) : 보험심사 근무직의 직무스트레스는 정신건강에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 (H1-1) : 보험심사 근무직의 직무스트레스는 정신건강 중 역할수행능력·자기신뢰도에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 (H1-2) : 보험심사 근무직의 직무스트레스는 정신건강 중 우울에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 (H1-3) : 보험심사 근무직의 직무스트레스는 정신건강 중 수면장애·불안에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 (H1-4) : 보험심사 근무직의 직무스트레스는 정신건강 중 건강·생명력에 영향을 미칠 것이다.

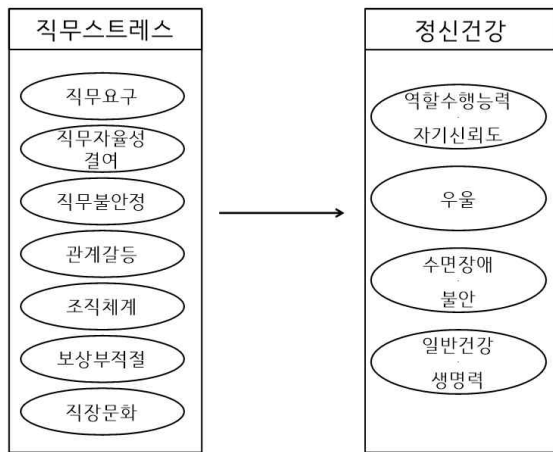


Fig. 1-1. Model of the Research

### 3.2 자료 수집 방법

본 연구는 보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 서술적 조사이며 편의표본추출법을 사용하여 부산광역시 소재하고 있는 한 보험심사 기관의 보험심사 근무직 126명을 대상으로 자료수집 하였다.

연구자가 해당 기관에 직접 방문하여 부서장의 승인을 받아 연구 대상자에게 연구 목적을 설명하고 참여 동의를 받은 뒤 설문을 실시하였다.

본 연구에 필요한 표본의 크기는 G-power 3.1 프로그램으로 산출하였을 때 Cohen의 공식에 따라 다중선행회귀분석의 효과 크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.85로 설정하여 계산한 결과 115명이었다. 탈락률 10%를 고려하여 총 126부를 표집 대상으로 하였다. 총 126부의 배포 설문지가 모두 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 설문지를 제외한 123부의 유효설문지를 통계분석 자료로 이용하였다.

### 3.3 연구 도구

본 연구의 도구는 자기기입식 설문지를 이용하였으며 일반적 특성, 직무스트레스, 정신건강의 총 50 문항으로 구성하였다. 대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 결혼상태, 종교 등 8문항으로 구성하였으며, S.J. Chang, et al.(2005)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정 도구 단축형 (KOSS-SF, Korean Occupational Stress Scale Short Form)을 이용하여 직무스트레스를 측정하였고 정신건강은 S.J. Chang(2000)에 의해 개발된 사회심리적 건강수준 측정도구 단축형(PWI-SF)을 이용하여 측정하였다.

본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 직무스트레스 각 변수의 Cronbach's  $\alpha$  계수가 모두 0.706 이상이었으며 정신건강 각 변수의 Cronbach's  $\alpha$  계수 또한 모두 0.734 이상으로 높은 신뢰도를 보였다 <Tab. 3-1>.

Tab. 3-1. Result of Reliability Analysis

		n	Cronbach's $\alpha$
job stress	job demand	4	0.735
	insufficient	4	0.706
	job control		
	job insecurity	2	0.789
			0.801

	interpersonal conflict	3	0.710	
	organizational system	4	0.790	
	lack of reward	3	0.759	
	occupational climate	4	0.731	
	social performance and self-confidence	8	0.867	
mental health	depression	3	0.829	0.818
	sleeping disturbance and anxiety	2	0.734	
	general well-being and vitality	5	0.742	

### 3.4 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 IBM SPSS statistics version 25를 이용하여 다음과 같은 분석 하였다.

첫째, 일반적 특성은 빈도분석(Frequencies Analysis)을 실시하였다.

둘째, 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 대해 파악하기 위해 회귀분석(Regression analysis)을 실시하였다.

### 3.5 연구의 윤리적 측면

본 연구는 대상자의 권리와 윤리적 보호를 위해 동의대학교의 기관생명윤리심의위원회의 사전승인(승인번호: DIRB-201803-HR-E-006)을 받은 후 승인된 연구 절차에 따라 진행되었다.

연구의 목적, 연구 방법 등에 대한 모든 사항을 대상자가 이해하기 쉽도록 사전에 설명 후 동의를 받아 진행하였으며 수집된 모든 자료는 온전히 연구 목적을 위해서만 사용되며 참여를 원하지 않는 경우 언제라도 중단하거나 거부할 수 있으며 이에 따른 불이익은 결코 없음을 설명하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 표본 총 123명에 대해 빈도분석을 실시하였으며 그 결과는 <Tab. 4-1>과 같다.

Tab. 4-1. Respondent's characteristics

	class	frequency	%
gender	M	21	17.1
	F	102	82.9
age	under 27	39	31.7
	over 27	51	41.5
	under 30	33	26.8
	over 30	33	26.8
edu cation	college	21	17.1
	university	96	78.0
	graduation school	6	4.9
relig ion	religious	41	33.3
	no religion	82	66.7
marr iage	married	19	15.4
	single	104	84.6
annual income	under 30 million	70	56.9
	over 30 million	40	32.5
	under 40 million	13	10.6
	over 40 million	13	10.6
position	staff	83	67.5
	associate	32	26.0
	assistant manager	4	3.3
	manager	4	3.2
length of work	under 1yr	23	18.7
	1yr-under 3yr	67	54.5
	3yr- under 5yr	16	13.0
	over 5yr	17	13.8

### 4.2 직무스트레스와 정신건강

보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향을 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Tab. 4-2>와 같다.

단순회귀분석 결과, 직무스트레스는 정신건강에 통계적으로 유의하게 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다( $\beta = 0.540, p < 0.001$ ). 또한 직무스트레스는 역

할수행능력·자기신뢰도( $\beta=0.646$ ,  $p<0.001$ ), 우울( $\beta=0.312$ ,  $p<0.001$ ), 수면장애·불안( $\beta=0.335$ ,  $p<0.001$ ), 일반건강·생명력( $\beta=0.270$ ,  $p=0.002$ )에도 통계적으로 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Tab. 4-2. Regression analysis of job stress and mental health

		B	SE	$\beta$	t	p
mental health	constants	1.204	.854		1.409	.161
	mental health	.112	.016	.540	7.053	.000
F=49.744, p=0.000, $R^2=0.291$ , Adj $R^2=0.285$						
social performance and self-confidence	constants		1.500		-1.572	.119
	mental health	.259	.028	.646	9.299	.000
F=86.478, p=0.000, $R^2=0.417$ , Adj $R^2=0.412$						
depression	constants	1.139	1.052		1.082	.281
	mental health	0.071	.020	.312	3.611	.000
F=13.041, p=0.000, $R^2=0.097$ , Adj $R^2=0.090$						
sleeping disturbance and anxiety	constants	.356	.683		.521	.603
	mental health	.050	.013	.335	3.909	.000
F=15.279, p=0.000, $R^2=0.112$ , Adj $R^2=0.105$						
general well-being and vitality	constants	5.678	1.189		4.775	.000
	mental health	.068	.022	.270	3.088	.002
F=9.538, p=0.002, $R^2=0.073$ , Adj $R^2=0.065$						

### 4.3 직무스트레스와 역할수행능력·자기신뢰도

보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강 중 역할수행능력·자기신뢰도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Tab. 4-3>과 같다.

다중회귀분석 결과 직무요구( $\beta=0.168$ ,  $p=0.011$ ),

조직체계( $\beta=0.284$ ,  $p=0.001$ ), 보상부적절( $\beta=0.443$ ,  $p<0.001$ )이 역할수행능력·자기신뢰도에 통계적으로 유의하게 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

Tab. 4-3. Regression analysis of job stress and social performance and self-confidence

	B	SE	$\beta$	t	p	T	VIF
constants	-2.767	1.782		-1.553	.123		
job demand	.042	.016	.168	2.579	.011	.873	1.145
insufficient job control	.015	.016	.067	.921	.359	.695	1.440
job insecurity	.020	.012	.113	1.702	.091	.836	1.196
interpersonal conflict	.030	.016	.122	1.917	.058	.916	1.092
organizational system	.062	.018	.284	3.497	.001	.566	1.767
lack of reward	.097	.019	.443	5.062	.000	.485	2.063
occupational climate	-.027	.015	-.120	-1.754	.082	.789	1.268
F=21.984, p=0.000, $R^2=0.572$ , Adj $R^2=0.546$							

### 4.4 직무스트레스와 우울

보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강 중 우울에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Tab. 4-4>와 같다.

다중회귀분석 결과 직무요구( $\beta=0.195$ ,  $p=0.030$ ), 직무자율성 결여( $\beta=0.254$ ,  $p=0.012$ ), 보상부적절( $\beta=0.249$ ,  $p=0.039$ )이 우울에 통계적으로 유의하게 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

Tab. 4-4. Regression analysis of job stress and depression

	B	SE	$\beta$	t	p	T	VIF
constants	-1.827	1.363		-1.340	.183		
job demand	.027	.012	.195	2.200	.030	.873	1.145

insufficient job control	.032	.013	.254	2.553	.012	.695	1.440
job insecurity	.004	.009	.040	.439	.661	.836	1.196
interpersonal conflict	-.003	.012	-.023	-.261	.795	.916	1.092
organizational system	.019	.014	.151	1.373	.172	.566	1.767
lack of reward	.031	.015	.249	2.090	.039	.485	2.063
occupational climate	.008	.012	.067	.722	.472	.789	1.268
F=4.412, p=0.000, R <sup>2</sup> =0.212, Adj R <sup>2</sup> =0.164							

#### 4.5 직무스트레스와 수면장애·불안

보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강 중 수면장애·불안에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Tab. 4-5>와 같다.

다중회귀분석 결과 직무요구( $\beta=0.315$ ,  $p<0.001$ ), 직무자율성 결여( $\beta=0.247$ ,  $p=0.009$ )가 수면장애·불안에 통계적으로 유의하게 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

Tab. 4-5. Regression analysis of job stress and sleeping disturbance and anxiety

	B	SE	$\beta$	t	p	T	VIF
constants	-1.932	.841		-2.299	.023		
job demand	.029	.008	.315	3.771	.000	.873	1.145
insufficient job control	.020	.008	.247	2.639	.009	.695	1.440
job insecurity	.009	.005	.138	1.620	.108	.836	1.196
interpersonal conflict	-.002	.007	-.027	-.329	.743	.916	1.092
organizational system	.004	.008	.045	.432	.666	.566	1.767
lack of reward	.014	.009	.167	1.493	.138	.485	2.063
occupational climate	.013	.007	.163	1.859	.066	.789	1.268
F=7.026, p=0.000, R <sup>2</sup> =0.300, Adj R <sup>2</sup> =0.257							

#### 4.6 직무스트레스와 일반건강·생명력

보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강 중 일반건강·생명력에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <Tab. 4-6>과 같다.

다중회귀분석 결과 보상부적절( $\beta=0.265$ ,  $p=0.033$ )이 일반건강·생명력에 통계적으로 유의하게 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

Tab. 4-6. Regression analysis of job stress and general well-being and vitality

	B	SE	$\beta$	t	p	T	VIF
constants	3.524	1.570		2.245	.027		
job demand	.026	.014	.165	1.801	.074	.873	1.145
insufficient job control	.019	.014	.135	1.318	.190	.695	1.440
job insecurity	-.013	.010	-.117	-1.251	.213	.836	1.196
interpersonal conflict	.002	.014	.014	.152	.880	.916	1.092
organizational system	.011	.016	.080	.706	.482	.566	1.767
lack of reward	.037	.017	.265	2.159	.033	.485	2.063
occupational climate	.019	.013	.137	1.420	.158	.789	1.268
F=3.132, p=0.005, R <sup>2</sup> =0.160, Adj R <sup>2</sup> =0.109							

### 5. 결론 및 고찰

#### 5.1 결론

본 연구는 보험심사 근무직의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 대해 알아보기 위한 서술적 조사 연구이다. 편의표본추출법을 사용하여 부산광역시 소재하고 있는 한 보험심사 기관의 보험심사 근무직 126명을 대상으로 자료수집 하였고 총 123부의 유효설문지를 통계분석 자료로 이용하였다.

수집된 자료는 코딩 과정을 거쳐 IBM SPSS statistics version 25를 이용하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 연구의 결과는 다음과 같다.

1) 정신건강 중 역할수행능력·자기신뢰도에는 직무요구( $\beta=0.168$ ,  $p=0.011$ ), 조직체계( $\beta=0.284$ ,  $p=0.001$ ), 보상부적절( $\beta=0.443$ ,  $p<0.001$ )이 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다.

2) 정신건강 중 우울에는 직무요구( $\beta=0.195$ ,  $p=0.030$ ), 직무자율성 결여( $\beta=0.254$ ,  $p=0.012$ ), 보상부적절( $\beta=0.249$ ,  $p=0.039$ )이 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다.

3) 정신건강 중 수면장애·불안에는 직무요구( $\beta=0.315$ ,  $p<0.001$ ), 직무자율성 결여( $\beta=0.247$ ,  $p=0.010$ )가 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다.

4) 정신건강 중 일반건강·생명력에는 보상부적절( $\beta=0.265$ ,  $p=0.033$ )이 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다.

## 5.2 고찰

보험심사 근무직의 직무스트레스와 정신건강의 관계에서 직무스트레스가 정신건강에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그 결과에 대해 고찰하면 다음과 같다.

전국의 근로자를 대상으로 한 S.J. Chang, et al.(2005)의 연구에서 직무스트레스는 정신건강에 영향을 미친다고 하였으며, 소방공무원을 대상으로 한 J.H. Ha., et al.(2008)의 연구에서도 직무스트레스는 정신건강에 영향을 미친다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 나타내었다. 하지만 두 연구 모두 직무요구, 직무자율성 결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 7개 하부요인 모두 정신건강에 영향을 미친다고 한 반면, 본 연구에서는 직무요구, 직무자율성 결여, 조직체계, 보상부적절의 4가지 요인이 정신건강에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

H.J. Kim(2015)와 T.S. Um(2013) 역시 직무스트레스와 정신건강이 유의한 정(+)의 상관관계를 가지며 직무스트레스가 정신건강에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 더불어 최선을 다해 수행한 업무에 대한 보상이 적절하지 못하다고 인식하고 직무에 대한 불안정이 커질수록 정신건강이 나빠진다고 하였으며, 특히 업무에 대한 보상이 적절하지 않을 때 정신건강이 좋지 않다고 하며 본 연구와 유사한 결과를 나타내었다. 이외에도 사회복지사를 대상으로 한 O.N. Ju(2014)의 연구와 간호사를 대상으로 한 연구(N.H. Woo., et al. 2009, H.C. Kim, 2006, S.H. Yoon, 2009)에서도 직무스트레스와 정신건강은 유의한 영향 관계를 가지며 직무스트레스가 높을수록 정신건강에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 이처럼 직무스트레스와 정신건강의 사이에서 직무스트레스가 부정적인 영향을 미친다는 사실이 여러 연구를 통해 밝혀지고 있다. 대상에 따라 하부요인에는 다소 차이가 있었지만, 이는 직업적 특성 또는 조직의 특성에 의한 것으로 생각되며 각 집단의 특성을 고려한 추가적인 연구를 통해 근로자의 직무스트레스를 감소시키고 정신건강을 증진할 수 있도록 집단, 조직적 측면에서의 노력이 필요할 것이다. 더불어 직무스트레스와 정신건강의 관계에서 직무만족을 모형에 투입하였을 때 회귀모형의 설명력이 더 높아진다는 선행 연구의 결과를 미루어 볼 때(T.S. Um, 2013, B.Y. Lee, 2008, K.H. Lee, 2018) 향후 보다 확대된 직무스트레스와 정신건강의 관계에 대한 연구가 시행되어야 할 것이다.

## Reference

[1] AmWoo Kim(2015). Study on Medical Expense Claim Change in Auto Insurance it is Combined with Long Term Property and Casualty



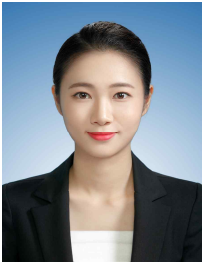
- Insurance in Korea : Focused on Liability for Bodily Injury. The Graduate School, kookmin University, Seoul, Korea (김암우(2015). 장기손해 보험 가입여부가 의료이용선택에 미치는 영향에 관한 연구. 국민대학교 대학원 박사학위논문).
- [2] BooYeon Lee(2008). The Effects of Public Official's Job Stress influencing Job Satisfaction : Focused on the Ministry of Foreign Affairs and Trade. Graduate School of Dongguk University (이부연(2008). 공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 외교통상부를 중심으로. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문).
- [3] DaeHwan Kim, BongJoo Lee(2013). An Analysis on Adverse Selection in Fee-For-Service Health Insurance. Journal of Korean Insurance Academic Society, 98(0), 25-50 (김대환, 이봉주(2013). 실손의료보험의 역선택 분석. 한국보험학회, 98(0), 25-50).
- [4] EunKyung Chung(2001). Study on Job-related Stress of Nurse in Non-life Insurance Company, Graduate School of Health Science and Management Yonsei University (정은경(2001). 손해보험회사 심사간호사의 업무스트레스에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문).
- [5] EunSook Cho(1994). Modern People and Mental Health. Bubmoonsa (조은숙(1994). 현대인과 정신건강. 법문사).
- [6] Halla Kim(2012). A study on relationship between self-concept and mental health of nursing students. Graduate School of Hanyang University (김한라(2012). 일개 간호학과 학생들의 자아개념과 정신건강에 관한 연구. 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문).
- [7] HwanCheol Kim(2006). The Relationship between Job Stress and Psychosocial stress among Nurses at a University Hospital. Graduate School of Chonbuk National University (김환철(2006). 일개 대학병원 간호사의 직무스트레스와 사회심리적 스트레스와의 관련성. 전북대학교 대학원 석사학위논문).
- [8] HyeJa Kim(2015). The Relationship among Shift Emotional work, Job Stress and Mental Health. Graduate School of Industry & Science, Kangwon National University. Graduate School of Seonam University (김혜자(2015). 교대근무 감정노동과 직무 스트레스·정신건강의 관계. 강원대학교 산업과학대학원 석사학위논문).
- [9] HyeRee Park(2018). A Study on the Effects of Job Stress on Job Satisfaction of University Libraria. Graduate School of Sungkyunkwa University (박혜리(2018). 대학도서관 사서의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문).
- [10] IlHeok Rho(2003). A Study on the impact of casino dealers' job stress & job satisfaction on job performance attitude. Graduate School of Sejong University (노일학(2003). 카지노딜러들의 개인적 직무만족과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 : P사 카지노 기업 딜러들을 대상으로. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문).
- [11] Jaehyeok Ha, Dong Il Kim, Byung Sung Seo, Won Sool Kim, Seungho Ryu, Soo-Geun Kim(2008). Job Stress and Psychosocial Stress

- among Firefighters. The Journal of The Korean Society Of Occupational And Environment, 20(2), 104-111 (하재혁, 김동일, 서병성, 김원술, 유승호, 김수근(2008). 소방공무원의 직무스트레스와 사회심리적 건강. 대한산업의학회지, 20(2), 104-111).
- [12] JongMin Woo, GyungMee Kim, SeongAh Kim(2003). A Case of Mental Ill Health Caused by Job Stress after Job Reallocation. The Journal of Annals of Occupational and Environmental Medicine. 15(2), 205-212 (우종민, 김경미, 김성아(2003). 업무전환 후 직무스트레스로 인한 정신과적 질환 증례. 대한직업환경의학회, 15(2), 205-212).
- [13] JungWook Shin(2015). Job-related stress of Claim Adjusters in a Life Insurance Company. Graduate School of Seoul National University (신정욱(2015). 보험회사 심사자의 직무관련 스트레스. 서울대학교 대학원 석사학위논문).
- [14] JuSub Sung(2017). Effects of Public Social Worker's Job Stress on Mental Health : Focusing on the Moderating Effects of Family's function and Social support. Graduate School of KyungSung University (성주섭(2017). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향. 경성대학교 대학원 박사학위논문).
- [15] KyeongYeol Yu(2010). The association between job stress and psychosocial stress in young male and female manufacture workers. Graduate School of Ajou University (유경렬(2010). 젊은 남녀 근로자의 직무스트레스와 사회심리적 스트레스의 관련성. 이주대학교 보건대학원 석사학위논문).
- [16] KyungHo Lee(2018). The Effect of the Job Stress of a Hotel Chef on Job Satisfaction and Organizational Commotment. Graduate School of Kyung Hee University (이경호(2018). 호텔 조리사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향-주방유형과 외향성에 따른 조절효과를 중심으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문).
- [17] Ministry of Health and Welfare(2001). "A Study on the Epidemiology of Mental Illness" .
- [18] NamHee Woo, SoukYoung Kim(2009). Job Stress and Work-related Musculoskeletal Symptoms of General Hospital Nurses. The Journal of Occupational Health Nursing, 18(2), 270-280 (우남희, 김숙영(2009). 일개 종합병원 간호사의 직무스트레스와 근골격계 증상. 한국산업간호학회지, 18(2), 270-280).
- [19] OkNam Ju(2014). Impact of Job Stress and Mental Health on the Happiness of Social Workers at Mental Health Facilities. Graduate School of Seonam University (주옥남(2014). 직무스트레스와 정신건강이 정신보건시설 사회복지사의 행복에 미치는 영향. 서남대학교 대학원 석사학위논문).
- [20] Public Health Service. (1991). Healthy people 2000 : national health promotion and disease prevention objectives. Washington DC, US. Government Printing Office.
- [21] SangIm Woo(2015). Job Stress of Clinical Nurses the Impact on Mental Health and Quality of Life. Graduate School of Hanyang

- University (우상임(2015). 임상간호사의 직무스트레스가 정신건강과 삶의 질에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위논문).
- [22] SeiJin Chang(2000). Standardization of Health Statistical Data Collection and Measurement. Gyechukmunwhasa (장세진(2000). 건강통계자료 수집·측정의 표준화. 대한예방의학회, 92-143).
- [23] SeiJin Chang, SangBaek Koh, Dongmug Kang, SeongAh Kim, MyungGeun Kang, ChulGab Lee, JinJoo Chung, JungJin Cho, Mia Son, ChangHo Chae, JungWon Kim, JungIl Kim, HyeongSu Kim, SangChul Roh, JaeBeom Park, JongMin Woo, SooYoung Kim, JeongYoun Kim, Mina Ha, Jungsun Park, KyungYong Rhee, HyoungRyoul Kim, JeongOk Kong, InAh Kim, JeongSoo Kim, JunHo Park, SookJung Hyun, DongKook Son(2005). Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees. Journal of The Korean Society Of Occupational And Environment, 17(4), 297-317 (장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정욱, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙중, 손동국(2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발·표준화. 대한산업의학학회, 17(4), 297-317).
- [24] SookHee Yoon(2009). Occupational Stress and Depression in Clinical Nurses : Using Korean Occupational Stress Scales. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 15(0), 463-470 (윤숙희(2009). 임상간호사의 직무스트레스와 우울 : 한국인 직무스트레스 측정도구를 이용하여. 간호행정학회지, 15(0), 463-470).
- [25] SoonJoo Park(2001). Task performance and Job Satisfaction of Nurses in Non-Life Insurance Companies. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 7(3), 487-495 (박순주(2001). 손해보험사 심사간호사의 업무수행과 직무만족. 간호행정학회, 7(3), 487-495).
- [26] SoRa An(2016). The Research on the Job Stress and Quality of Nursing Service of One Upper Level General Hospital. The Graduate School, Seoul National University, Seoul, Korea (안소라(2016). 일개 상급종합병원 간호사의 직무스트레스와 간호서비스 질에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문).
- [27] TaeKyoon Lee(2016). Influence of Civil Servant' Job Stress on Mental Health : Mediating effect of social support and stress coping behavior. Graduate School of Daegu Haany University (이태균(2016). 공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향 : 사회적 지지와 스트레스대처행동의 매개효과. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문).
- [28] TaeSoon Um(2013). Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Mental Health among Local Public Servant. Graduate School of Daegu Haany University (엄태순(2013). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족도가 정신건강에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문).
- [29] YeoHee Yoon(2016). The effects of life stress and coping behaviors on the mental health of

old age. Graduate School of Kukje Theological University (윤여희(2016). 생활스트레스, 대처행동이 노년기 정신건강에 미치는 영향. 국제신학대학원대학교 석사학위논문).

- [30] YoungSun Lee(2008). A Study on the Effect of Job Stress on Mental Health Problems among Subway Drivers. Graduate School of Hankuk University of Foreign Studies (이영선(2008). 지하철기관사의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향에 관한 연구. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문).
- [31] National Institute for Occupational Safety and Health(NIOSH). (1999). Stress at work, DHHS (NIOSH) Publication No.99-101.
- [32] Parker D. F. and Decotiis T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. Organizational Behavior and Human Performance, 32(2), 160-177.
- [33] Selye H.(1952). Annual Report on Stress. American Journal of Nursing : February 1952, 52(2), 240.



**Song, Kyoungjin (iope9994@naver.com)**

Kyoungjin Song earned her master's and doctoral degree in Public Health from DongEui University. She is currently working at Lala Korean Medicine Hospital as human resources manager. She is interested in Healthcare Service, Mental Health and Service.



**Lee, Jeongwon (leejw@deu.ac.kr)**

Jeongwon Lee is a Professor of Healthcare Management at DongEui University. He earned his master's and doctoral degree in Korean Medicine from DongEui University.

# The Job Stress and Mental Health of the Insurance Reviewer

Kyoungjin Song\* · Jeongwon Lee\*\*

## ABSTRACT

The net function of the domestic medical insurance system is highly regarded, but due to the problem of incomplete coverage, the public wants to secure coverage through private medical insurance subscription. As a result, the subscription rate of private medical insurance has recently increased, and the billing rate has also increased. As the number of people seeking private medical insurance increased, workers at private medical insurance companies are experiencing increased job stress and side effects, especially for insurance reviewers who are in charge of paying insurance, such as communicating with customers who claimed insurance and contributing to the company's profit. In response, this study analyzed the effects of job stress on mental health of insurance reviewers and conducted a descriptive survey study to reduce job stress of insurance reviewers and promote mental health.

The analysis shows that job stress for insurance reviewers has a significant impact on mental health (+). In detail, job stress has a significant impact on all four factors: social performance and self-confidence, depression, sleeping disturbance and anxiety, and general well-being and vitality. This study showed that job stress in insurance reviewers has a significant (+) impact on mental health. Job stress can cause side effects in organizational aspects, such as reducing enthusiasm for job performance and increasing turnover and resignation rates, but it can also worsen individual physical health and cause diseases such as depression and anxiety, causing mental health to be impoverished. Therefore, in order to prevent this, appropriate work stress prevention methods and countermeasures should be provided to help reduce work stress and improve mental health.

*Keywords: job stress, stress, mental health, depression, insurance reviewer*

---

\* Lala Korean Medicine Hospital

\*\* DongEui University, Professor, leejw@deu.ac.kr

\*\*\* This study is a partial excerpt from the author's thesis on the master's degree.