



국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인

박리정¹ · 유양숙²

동남보건대학교 간호학과 강사¹, 가톨릭대학교 간호대학 임상간호학과 교수²

Influential Factors on the Work Impairment of International Medical Tourism Coordinators

Park, Li Jeong¹ · Yoo, Yang-Sook²

¹The Adjunct Instructor, Department of Nursing, The Dongnam Health University, Suwon, Korea

²Professor, Department of Clinical Nursing, College of Nursing, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea

Purpose: This study proposes preventive strategies for factors affecting the work impairment of international medical tourism coordinators. **Methods:** Data for this study were collected via an online questionnaire survey involving 296 international medical tourism coordinators in South Korea, considering the impact coronavirus disease 2019. The survey was conducted from 25th April 2022 to 22nd July 2022 and data were analyzed SPSS/WINDOWS software version 22, including statistical, reliability, factor and regression analyses. **Results:** This study focused on occupational stress, health problems and job efficacy among international medical tourism coordinators in medical tourism research. The main objective was to examine the factors that influenced their work impairment. **Conclusion:** This study emphasizes the importance of factors such as occupational stress, health problems and job efficacy in influencing work impairment among international medical tourism coordinators. The identified factors account for 30% of explanation power. An intervention program tailored to the characteristics of domestic and international medical tourism coordinators is recommended.

Key Words: Medical tourism; Coordinator; Work impairment; Occupational stress; Health problem

서론

1. 연구의 필요성

의료관광은 의료와 관광이라는 두 분야가 연결된 사업으로 의료관광객이 의료기술이 뛰어나고 가격경쟁력이 있는 국가에서 진료뿐 아니라 여행과 같은 서비스를 받기 위해 국외로 출국하는 것을 의미한다(Won, 2017). 의료관광산업은 의료관광

객에게 의료와 관광, 교통과 숙박 등의 복합적인 서비스를 제공하는데, 1인당 부가가치가 높고 고용창출 효과가 큰 전략서비스 산업이다(Go & Ahn, 2020). 우리나라에 입국한 의료관광객은 외국인 환자 유치 허용을 위한 의료법 개정이 완료된 2009년에 60,201명이었으며, 코로나 감염상황에서도 2020년 270,310명, 2021년에 413,785명으로 증가하였다. 2009년부터 현재까지 누적 의료관광객수는 300만명을 돌파하였고, 유치 국가도 139개국에서 190개국으로 확장되었다(Korea Health

주요어: 국제의료관광코디네이터, 직무손실, 직무 스트레스, 건강문제

Corresponding author: Yoo, Yang-Sook <https://orcid.org/0000-0003-1466-0539>

Department of Clinical Nursing, College of Nursing, The Catholic University of Korea, 222 Banpo-daero, Seocho-gu, Seoul 06591, Korea.
Tel: +82-2-3147-8430, Fax: +82-2-3147-8076, E-mail: yswoo@catholic.ac.kr

Received: Apr 18, 2023 | Revised: Jun 19, 2023 | Accepted: Jul 18, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Industry Development Institute, 2023).

의료관광산업의 성공을 위해서는 의료관광객에게 접점 서비스를 제공하는 전문인력의 역량과 역할이 중요하다(Byun & Park, 2020). 우리나라는 2013년에 국가적인 차원에서 국제 의료관광국가기술자격증 제도를 도입하였는데(Cho, 2017), 이는 우리나라에만 있는 독특한 자격제도로써 정부차원에서 의료관광산업에 거는 기대가 큰 것을 의미한다(Seo & Park, 2018). 국제의료관광코디네이터는 21세기 신 성장동력사업으로 세계적인 관심을 받고 있는 의료관광의 중요한 전문인력이며, 우리나라 정부가 차세대 고용창출분야로 주목한 핵심인력이다(Byun & Park, 2020). 국제의료관광코디네이터는 의료관광객을 대상으로 치료와 기술을 위한 병원진료 예약부터 귀국 후 사후 관리까지 하고 있으며, 가족 동반자를 위한 관광가이드, 통역과 번역사, 상담가, 상품 기획가, 홍보 및 마케팅 전문가로서 다양한 역할을 수행한다(The Association of International Medical Tourism Coordinator, 2022).

언어와 문화가 다른 나라에서 의학적 치료나 기술을 받는 의료관광객은 의료사고에 대한 불안을 느낄 수 있기 때문에 국제 의료관광코디네이터는 의료통역능력, 상황 대처능력 및 문화적 공감대를 형성하는 능력과 의료 관련 지식도 갖추어야 한다(Lyu, Han, Jang, & Kim, 2014). 이와 같이 국제의료관광코디네이터는 갖추어야 할 역량이 많고, 의료사고나 돌발적인 상황이 발생하지 않도록 긴장하면서 근무하기 때문에 다양한 직무 스트레스를 경험할 수 있다.

직무 스트레스는 업무를 수행하는 과정에서 경험하는 스트레스로서(Ho, Wo, & Song, 2022), 직무 스트레스가 높으면 정신적, 신체적 긴장상태를 유발하여 업무수행능력과 직무만족도를 저하시키며, 결근이나 이직 등 개인이나 조직에 부정적인 영향을 미치므로(Ho, Wo, & Song, 2022), 간호사나 근로자를 대상으로 한 선행연구에서는 직무 스트레스를 효율적으로 관리하는 것이 중요하다고 하였다(Heuel, Lubstorf, Otto, & Wollesen, 2022). 간호사(Heuel et al., 2022; Lee & Hyun, 2020)나 경찰(Cho, 2019), 뮤지컬 배우(Kim & Hwang, 2020), 아동작업치료사(Han & Song, 2022)를 대상으로 한 선행연구의 결과, 직무 스트레스가 높으면 건강 이상 증상이 증가하고 직무만족이 저하되었다. 의료관광객의 건강과 안전에 영향을 미치는 긴박한 순간이나 문화와 언어가 다른 의료관광객의 다양한 요구에 즉각적으로 대응해야 하는 국제의료관광코디네이터의 신체적, 정신적 건강은 의료관광객 서비스의 질에 영향을 미칠 수 있을 것으로 생각된다. 이와 같이 직무 스트레스는 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 직

무에 대한 불만족을 초래하는 등 부정적인 영향을 동반한다(Kim, 2019). 직무효능감은 주어진 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 신념으로(Shin, H. C., & Shin, J. W., 2018) 직무 직무효능감이 높으면 조직 안에서 다양한 과제를 수행하는데 긍정적인 영향을 미치며 직무성취의 수준을 높인다(Seo, 2022). 자기효능감은 개인이 성취하고자 하는 수행수준에 도달할 수 있다는 자기능력에 대한 확신으로(Ko, Choi, E. H., & Choi, K.O., 2016),으로 어떤 결과를 얻고자 하는 행동과정을 성공적으로 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이다. 이에 따라서 행동수준이 결정되며, 직무수행에도 영향을 미친다(Seo, 2022). 직무손실이란 근로자에게 영향을 미치는 요인들로 인해 업무의 질이 저하되는 것이며 조직구성원들이 자신의 능력을 최소한으로 발휘하는 것을 의미한다(Koopman et al., 2002). 근로자를 대상으로 한 Lee (2008)의 연구에서는 직무 스트레스가 높아지면 근로자의 직무손실이 커지는 것으로 나타났으며, 직무 스트레스를 최소화하는 것은 근로자와 사업주 모두에게 중요한 문제라고 하였다. 직무 스트레스가 갖는 내재적 위험성은 근로자 개인의 건강상태 및 삶의 질에 부정적인 영향을 미치며 직무만족 저하로 생산성을 감소시키고, 산업재해를 증가시킨다(Han & Song, 2022).

국내에서는 근로자(Lee, 2008), 간호사(Lee & Jung, 2008)와 뮤지컬 배우(Kim & Hwang, 2020)를 대상으로 건강문제와 직무손실을 다룬 연구가 이루어졌고, 영국과 중국의 산업현장 근로자를 대상으로 건강문제와 직무손실을 확인하는 횡단적 연구가 진행되었으나(Lu, Cooper, & Lin, 2013), 지금까지 국제의료관광코디네이터를 대상으로 한 연구는 없었다. 또한 국제의료관광코디네이터로 근무하는 간호사가 현장에서 업무를 수행하고 있음에도 불구하고 아직까지 간호학 분야의 관심은 상대적으로 미흡한 실정이다. 국내에서 국제의료관광코디네이터를 대상으로 한 연구는 외국인 결혼 이주 여성 활용방안(Kwon, 2016), 직무만족 및 역할 모호성(Cho, 2017), 전문가 양성 교육과정 및 평가(Byun & Park, 2020) 등이 있었다.

이에 본 연구에서는 국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인을 확인하여 직무 스트레스와 직무손실을 줄이기 위한 중재를 개발하는데 기초자료를 마련하고자 하였다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 국제의료관광코디네이터의 직무 스트레스와 건

강문제 및 직무효능감을 알아보고, 직무손실에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

대상자는 현재 국제의료관광코디네이터로 활동하고 있으며, 의료관광코디네이터협회에 등록된 회원으로서 자발적으로 연구참여에 동의한 자였다. 예측변수 8개(직무 스트레스, 건강문제, 직무효능감, 연령, 학력, 임상실무 경험, 국제의료관광코디네이터 자격증 유무, 국제의료관광코디네이터 교육과정 이수 여부)로 다중회귀분석하고 유의수준 .05, 효과크기 .15, 검정력 .90으로 하여 G*Power 프로그램으로 산출한 대상자수는 234명이었으나 탈락률을 고려하여 300명을 모집하였다. 이 중 응답내용이 누락된 4명을 제외하여 최종 대상자는 296명이었다.

3. 연구도구

1) 직무 스트레스

직무 스트레스는 본 연구자가 개발한 20문항의 10점 척도로 조사하였다. 본 연구에서는 의료관광인력의 역할(Cho, 2017)과 한국인 직무 스트레스 측정도구(Chang et al., 2005)의 내용과 국제의료관광코디네이터 3명을 국제의료관광코디네이터 업무를 수행할 때 가장 힘든 점, 업무 중에 경험하는 스트레스에 대하여 개별 면담한 결과를 토대로 하여 예비문항 20개를 도출하였다. 예비문항에 대하여 국제의료관광코디네이터 경력 5년 이상인 3인과 간호대학 교수 2인, 간호학 박사 2인에게 내용 타당도를 검토받았다. 각 문항에 대하여 관련성이 없음(1점), 관련성이 부족하고, 문항의 수정이 필요함(2점), 관련성은 있으나 다소 문항의 수정이 필요함(3점), 매우 관련이 있음(4점)으로 응답하도록 하여 3~4점인 문항의 비율로 content validity index (CVI)를 산출한 결과, 모든 문항의 CVI는 .80 이상으로서 문헌(Lee et al., 2009)에 근거하여 20개 문항 모두를 선정하였다. item level-CVI는 최저 .85에서 최고 1.00이었고, scale level-CVI/ave는 .95였다. 이후 국제의료관광코디네이터 10명을 대상으로 문항의 내용이 이해하기에 적절한지, 수정하거나 추가할 사항이 있는지 예비조사를 실시한 결과 수정할 사항이 없었다. 문항 20개에 대하여 IBM SPSS/WIN 22 프로그램을 통해 요인분석에 적합한 자료인지 확인하기 위하여 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)의 표본 적절성 척도를 사용하였다. 본 도구에서 KMO는 .930, Bartlett의 검정 $\chi^2=2,722.825$ ($p < .001$)로 요인분석하기에 적

절하였다(Han & Lee, 2020). 공통성은 추출된 요인들에 의해 설명되는 각 관찰변수들의 분산비율을 나타내는데(Han & Lee, 2020), 문항 중 0.5보다 작은 값이 없어 문항을 제거하지 않고 분석한 결과 3개의 요인으로 도출되었다. 일반적으로 누적분산비율은 60% 이상이 바람직하다고 제시되는데(Han & Lee, 2020), 본 도구의 누적성분은 60.9%를 설명함으로써 탐색적 요인분석을 통해 본 도구의 구성 타당도를 확인하였다. 회전된 성분행렬 해석은 각 문항의 절대값이 높은 것으로 결정되는데(Han & Lee, 2020), 직무 스트레스 20개 문항은 3개의 요인으로 분류되었으며, 각 요인의 신뢰도 Cronbach's α 는 .90 이상이었다. 각 문항에 대하여 스트레스가 전혀 없음은 1점, 스트레스가 매우 심함은 10점으로 응답하도록 하여 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것으로 해석하였다. 신뢰도는 측정도구를 여러 번 반복 측정해도 동일한 결과를 보일 것이라는 추측으로 자료의 질을 나타내는 것으로 Cronbach's α 가 .60 이상이면 신뢰성이 높다고 볼 수 있는데(Han & Lee, 2020), 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였다.

2) 건강문제

건강문제는 Turpin 등(2004)이 개발하고 Lee (2008)가 수정하여 변안한 도구(Stanford Presentism Scale)와 선행연구(Lee & Jung, 2008)를 토대로 하여 두통, 두근거림, 고혈압, 역류성 식도염, 소화불량, 설사, 변비, 시력장애, 안구건조, 어지러움, 손의 부종, 다리의 부종, 발의 부종, 목 통증, 허리통증, 우울, 불안, 짜증, 불면, 감기, 알레르기, 월경장애, 기타증상을 지난 한 달 동안 경험하였는지 중복 응답하도록 하였으며, 그 중 가장 불편했던 건강문제 한 가지를 선택하여 적도록 하였다(Lee & Jung, 2008). 본 연구에서는 경험한 증상의 빈도수가 많을수록 건강문제가 많음으로 해석하였다(Cho, 2019; Lee & Hyun, 2020).

3) 직무효능감

직무효능감은 본 연구자가 개발한 25문항의 10점 척도로 조사하였다. 간호사(Ko et al., 2016)를 대상으로 한 자기효능감 측정도구의 내용과 국제의료관광코디네이터 3명을 대상으로 국제의료관광코디네이터의 직무와 역량에 대한 개별면담의 결과를 토대로 하여 예비문항 25개를 도출하였다. 국제의료관광코디네이터 경력 10년 이상인 3인과 간호대학 교수 2인, 간호학 박사를 소지한 2인에게 예비문항의 내용타당도를 검토받았다. 각 문항에 대하여 관련성이 없음(1점), 관련성이 부족하고, 문항의 수정이 필요함(2점), 관련성은 있으나 다소 문항의

수정이 필요함(3점), 매우 관련이 있음(4점)으로 응답하도록 하여 3~4점인 문항의 비율로 CVI를 산출한 결과, 25개 문항 모두 CVI가 .80 이상으로서 문헌(Lee et al., 2009)에 근거하여 25개 문항 모두를 선정하였다. item level-CVI는 최저 .85에서 최고 1.00이었고, scale level-CVI/aves는 .95였다. 국제의료관광코디네이터 10명을 대상으로 문항의 내용이 이해하기 적절한지, 수정하거나 추가할 사항이 있는지 예비조사를 실시하여 문제가 없음을 확인하였다. 문항 25개에 대하여 IBM SPSS/WIN 22 프로그램을 통해 요인분석에 적합한 자료인지 확인하기 위하여 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)의 표본 적절성 측도를 사용하였다. 본 도구에서 KMO는 .921, Bartlett의 검정 $\chi^2=2,604.430$ ($p < .001$)로 요인분석하기에 적절하였다(Han & Lee, 2020). 공통성은 추출된 요인들에 의해 설명되는 각 관찰변수들의 분산비율을 나타내는데(Han & Lee, 2020), 문항 중 0.5보다 작은 값이 없어 문항을 제거하지 않고 분석한 결과 3개의 요인으로 도출되었다. 일반적으로 누적분산비율은 60% 이상이 바람직하다고 제시되는데(Han & Lee, 2020), 본 도구의 누적성분은 60.6%를 설명함으로써 탐색적 요인분석을 통해 본 도구의 구성 타당도를 확인하였다. 회전된 성분행렬 해석은 각 문항의 절대값이 높은 것으로 결정되는데(Han & Lee, 2020), 직무효능감 25개 문항은 3개의 요인으로 분류되었으며, 각 요인의 신뢰도 Cronbach's α 는 .90 이상이었다. 각 문항에 대하여 전혀 할 수 없음(1점)부터 매우 잘 할 수 있음(10점)까지로 응답하도록 하여 점수가 높을수록 직무효능감이 높은 것으로 해석하였다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .93이었다.

4) 직무손실

직무손실은 Koopman 등(2002)이 개발한 Stanford Presenteeism Scale 6 (SPS 6)로 조사하였다. 개발자에게 도구사용 및 수정에 대한 허락을 받은 후 영어와 한국어에 능통한 전문가가 번역-역 번역하였고, 간호대학 교수 1인의 검토를 받았다. 원 도구는 6개 문항이었으나 원 도구의 2번 문항 '건강문제에도 불구하고 나는 어려운 업무를 끝낼 수 있을 것 같았다'와 6번 문항 '건강문제에도 불구하고 나는 모든 업무를 끝낼 수 있을 것 같은 에너지를 느꼈다'의 내용이 한국어로 번역하였을 경우 유사하다는 간호대학 교수의 조언에 따라 6번 문항을 제외하여 본 연구에서는 5문항의 5점 척도로 조사하였다. 각 문항에 대하여 전혀 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)로 응답하도록 하여 점수가 높을수록 직무손실이 높은 것으로 해석하였다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 개발 당시 .80이었고(Koopman et al., 2002), 본 연구에서는 .86이었다.

5) 대상자의 특성

대상자의 특성은 성별, 연령, 배우자 유무, 학력, 활용 가능한 외국어, 현재 재직하고 있는 기관의 종류, 현재 수행하는 업무의 특성, 임상실무경험 유무(의료인), 국제의료관광코디네이터 국가자격증 유무, 국제의료관광코디네이터 교육과정(이수 여부, 개설기관), 국제의료관광코디네이터 경력, 하루 평균 근무시간 및 고용형태 등으로 조사하였다.

4. 자료수집

자료는 2022년 4월 25일부터 7월 22일까지 온라인으로 설문 조사하여 수집하였다. 국제의료관광코디네이터 협회 회장에 게 연구의 목적과 방법을 설명하여 자료수집에 대한 허락을 받았으며, 이후 국제의료관광코디네이터의 밴드 및 카페 사이트에 본 연구의 목적과 방법, 자료수집 절차, 자유의사에 의한 연구철회 및 중단 가능성, 익명성 및 무기명 온라인 설문조사 사이트 등이 포함된 설명문을 게시하였다. 온라인상에서 연구참여에 자발적으로 동의한다는 항목을 클릭하면 설문에 응답할 수 있도록 하였으며, 시스템에 저장된 설문응답결과를 수집하였다. 설문지 작성에 소요된 시간은 15분 내외였다.

5. 자료분석

자료는 IBM SPSS/WIN 22 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값을 산출하여 확인하였다. 대상자의 특성과 직무 스트레스, 건강문제, 직무효능감 및 직무손실은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 제시하였고, 대상자의 특성에 따른 직무손실의 차이는 t-test와 ANOVA 및 Scheffe test로 파악하였다. 직무 스트레스와 건강문제, 직무효능감 및 직무손실의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 알아보았고, 직무손실에 영향을 미치는 요인은 multiple regression으로 확인하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구의 내용과 방법에 대하여 C대학교 임상연구심사위원회의 승인을 받았다(MIRB-신20220331-001). 대상자에게 연구의 목적과 절차 및 자료는 익명으로 처리되며 연구목적 이외에는 사용하지 않는다는 것과 원하지 않는 경우 언제든지 설문을 중단할 수 있다는 설명문을 제공하였다. 연구참여에 동의한 대상자만 설문에 응답하도록 하였고, 설문지를 작성 완료한

후 모바일 쿠폰을 지급하였다.

연구결과

1. 대상자의 특성

대상자 296명중 여성이 259명(87.5%)이었으며, 연령은 평균 34.2세였다. 배우자가 있는 경우는 153명(51.7%)이었고, 4년제 대학졸업이 245명(82.8%)으로 가장 많았다. 근무기관은 병원이 195명(65.9%)으로 가장 많았으며, 여행사 37명(12.5%), 회사 30명(10.1%) 순이었다. 임상실무경력은 평균 5.17년이었으며, 국제의료관광코디네이터 자격증이 있는 경우는 177명(59.8%)이었다. 국제의료관광코디네이터 교육과정을 이수하지 않은 경우는 189명(63.9%)이었다. 하루 평균 근무시간이 8시간 이상 10시간 미만인 156명(53.4%)으로 가장 많았으며, 고용형태는 정규직이 214명(72.3%), 계약직이 82명(27.7%)이었다. 가능한 외국어는 영어가 212명(70.7%)으로 가장 많았고, 업무는 의료상담이 173명(57.7%)으로 가장 많았다. 직종은 간호사가 168명(56.8%)으로 가장 많았으며, 관광통역안내사가 57명(19.3%) 순이었다(Table 1).

2. 직무 스트레스와 건강문제, 직무효능감 및 직무손실

직무 스트레스는 10점 만점에 평균 6.03점이었다. 직무 스트레스가 가장 높았던 것은 업무량이 과중한 것(6.49점)이었고, 다음은 의료관광객에게 입국 전 정보를 제공하는 업무에 대한 보수가 없는 것(6.45점), 의료관광객의 개인적인 요구 사항이 많은 것(6.34점), 의료관광객 출국 후 사후 관리 서비스에 대한 보수가 없는 것(6.27점), 여러가지 업무를 동시에 처리해야 하는 것(6.22점) 순이었다(Table 2).

지난 1개월간 경험한 건강문제는 평균 2.8개였고, 한 개 이상의 건강문제를 경험한 대상자는 209명(70.6%)이었으며, 가장 많이 경험한 건강문제는 두통 129명(16.7%), 소화불량 66명(8.5%), 두근거림 46명(5.9%), 짜증 38명(4.9%), 안구건조증 37명(4.8%) 순이었다. 가장 불편한 건강문제는 두근거림이 68명(23.0%), 두통 63명(21.3%), 허리통증 22명(7.4%) 순이었다(Table 3).

직무효능감은 10점 만점에 평균 6.09점이었으며, 문항별로는 의료기관 담당자와 연락(전화, 이메일 등) 업무를 하는 것(5.84점)이 가장 낮았고, 다음은 국내외 홍보 마케팅 채널 발굴을 위한 행사기획(5.86점), 오프라인 브로슈어나 상품카탈로그 제작 참여(5.89점), 나라별 의료설명회 참석 및 마케팅 채널 미

팅(5.98점), 의료관광객의 입국 시 공항마중(6.01점) 순이었다.

직무손실은 5점 만점에 평균 2.94점이었으며, 직무손실 정도가 가장 높았던 것은 업무에 대한 스트레스가 증가한 것(3.25점)이었으며, 다음은 업무의 목표달성에 도달할 수 없는 것(2.90점), 업무를 끝낼 수 없을 것 같은 무력감이 든 것(2.89점), 업무에서 보람을 느끼기 어려웠던 것(2.82점) 순이었다(Table 2).

직무손실은 2년제 전문학사군이 16.71점, 3년제 학사군이 14.05점, 4년제 학사군이 14.73점으로 대학원 이상군의 10.27점보다 높았다($p=.003$). 임상실무경력이 없는 군의 직무손실은 16.05점으로 있는 군의 13.42점 보다 높았다($p<.001$). 국제의료관광코디네이터 자격증이 없는 군의 직무손실은 15.75점으로 자격증이 있는 군의 13.94점 보다 높았으며($p=.001$), 교육과정을 이수하지 못한 군은 15.10점으로 이수한 군의 13.90점 보다 높았다($p=.038$). 국제의료관광코디네이터의 하루 근무시간 8시간 미만 군의 직무손실은 16.25점으로 10시간 이상 군의 11.53점 보다 높았다($p<.001$)(Table 1).

3. 직무 스트레스와 건강문제, 직무효능감 및 직무손실의 상관관계

대상자의 직무 스트레스는 건강문제($r=.14, p=.017$), 직무효능감($r=.56, p<.001$) 및 직무손실($r=.40, p<.001$)과 양의 상관관계가 있었다(Table 4).

4. 직무손실에 영향을 미치는 요인

국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 분산팽창지수를 확인한 결과 VIF값이 10 이상이면 다중공선성이 있다고 할 수 있는데(Han & Lee, 2020), 본 연구의 결과 VIF값은 1.23~2.27로 다중공선성의 문제는 없었다. 직무손실에 차이가 있었던 학력, 임상실무경험, 국제의료관광코디네이터 자격증 및 국제의료관광코디네이터 교육과정 이수의 명목변수를 가변수 처리하여 통제후 회귀분석한 결과 $F=14.76, p<.001$ 로 모형은 유의하였으며, Adj. R^2 은 .30로서 30%의 설명력이 있었다. 국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스($\beta=.46, p<.001$), 건강문제($\beta=.19, p<.001$), 직무효능감($\beta=-.22, p<.001$)이었으며, 2년제 전문학사군이 대학원 이상군보다 직무손실에 미치는 영향력이 높았다($\beta=-.24, p<.001$)(Table 5).

Table 1. International Medical Tourism Coordinator's Work Impairment by Characteristics

(N=296)

Variables	Categories	Work impairment		
		n (%) or M±SD	M±SD	t or F (p)
Gender	Men	37 (12.5)	13.43±5.57	-1.47 (.149)
	Women	259 (87.5)	14.84±4.66	
Age (year)	≤29	68 (23.0)	15.47±4.42	2.50 (.115)
	≥30	228 (77.0)	14.43±4.88	
		34.20±7.25		
Spouse	Yes	153 (51.7)	14.38±4.74	-1.06 (.288)
	No	143 (48.3)	14.97±4.85	
Education level	2 years college ^a	21 (7.1)	16.71±3.72	4.65 (.003) a, b, c > d
	3 years college ^b	19 (6.4)	14.05±5.84	
	University ^c	245 (82.8)	14.73±4.64	
	Graduate school ^d	11 (3.7)	10.27±5.71	
Place of employment	Hospital	195 (65.9)	14.69±4.71	1.18 (.317)
	Travel agency	37 (12.5)	14.65±4.66	
	Company	30 (10.1)	15.93±4.93	
	Other	34 (11.5)	13.58±5.18	
Clinical experience	Yes	156 (52.7)	13.42±4.74	-4.89 (< .001)
	No	140 (47.3)	16.05±4.47	
Clinical career (year)		5.17±4.96		
IMTC certificate	Yes	177 (59.8)	13.94±4.99	-3.34 (.001)
	No	119 (40.2)	15.75±4.28	
IMTC education	Yes	107 (36.1)	13.90±5.19	-2.09 (.038)
	No	189 (63.9)	15.10±4.51	
IMTC career (year) (n=248)	< 3	169 (68.1)	15.22±4.85	2.58 (.110)
	≥ 3	79 (31.9)	14.15±4.95	
		3.15±1.88		
Working hours/day (n=292)	< 8	119 (40.8)	16.25±4.37	13.29 (< .001)
	8~< 10	156 (53.4)	13.88±4.78	
	≥ 10	17 (5.8)	11.53±4.37	
		8.57±1.98		
Employment status	Full time worker	214 (72.3)	14.44±4.64	1.29 (.273)
	Part time worker	82 (27.7)		
Foreign language	English	212 (70.7)		
	Chinese	50 (16.7)		
	Japanese	23 (7.7)		
	Other	15 (5.0)		
Job role	Medical counselor	173 (57.7)		
	Marketer & coordinator	28 (9.3)		
	Other	20 (6.0)		
Job	Nurse	168 (56.8)		
	TIG	57 (19.3)		
	Interpreter	46 (15.5)		
	Other	25 (8.4)		

IMTC=international medical tourism coordinator; Multiple choose; M=mean; SD=standard deviation; TIG=tourism interpretation guide.

Table 2. Occupational Stress, Job Efficacy & Work Impairment of International Medical Tourism Coordinator's

Variables (score)	M±SD
Occupational stress (1~10)	6.03±2.33
Excessive work load	6.49±2.00
Providing advanced entrance a country information freely to medical tourists	6.45±2.18
Many personal needs of medical tourists	6.34±2.28
Free follow-up care for medical tourists after departure	6.27±2.29
Need to process multiple tasks at the same time	6.22±2.20
Job efficacy (1~10)	6.09±2.39
Contact with the person in charge of the medical institution (phone, e-mail, etc.)	5.84±2.49
Event planning to discover domestic and foreign PR and marketing channels	5.86±2.24
Participate in the production of offline brochures and product catalogs	5.89±2.40
Participation in medical briefings by country and meeting with marketing channels (agents, medical personnel)	5.98±2.42
Transportation service for medical tourists upon entry	6.01±2.47
Work impairment (1~5)	2.94±4.80
The stresses of my job were much harder to handle	3.25±1.16
I was not able to focus on achieving my goals	2.90±1.18
I felt hopeless about finishing certain work tasks	2.89±1.27
Distracted me from taking pleasure in my work	2.82±1.23
I was not able to finish hard tasks in my work	2.82±1.23

M=mean; SD=standard deviation.

Table 3. Health Problem of International Medical Tourism Coordinators (N=209)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Number of health problem	1	45 (15.2)
	2	69 (23.3)
	3	41 (13.9)
	4	26 (8.8)
	5	18 (6.1)
	≥6	10 (3.4)
		2.80±1.70
Health problem (multiple choose)	Headache	129 (16.7)
	Indigestion	66 (8.5)
	Palpitation	46 (5.9)
	Irritability	38 (4.9)
	Dry eyes	37 (4.8)
Primary health problem (n=195)	Palpitation	68 (23.0)
	Headache	63 (21.3)
	Back pain	22 (7.4)
	Indigestion	21 (7.1)
	Insomnia	21 (7.1)

M=mean; SD=standard deviation.

논 의

본 연구에서 국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스와 건강문제 및 직무효능감이었으며, 2년제 전문학사군이 대학원 이상군보다 직무손실에 미치는 영향력이 상대적으로 높았다.

국제의료관광코디네이터의 직무 스트레스는 직무손실에 영향을 주는 요인이었는데, 이는 간호사(Lee, 2008), 뮤지컬 배우(Kim & Hwang, 2020)의 직무 스트레스가 높을수록 직무손실이 높았던 것과 임상치과위생사(Kim, 2019)의 직무 스트레스가 높을수록 직무만족이 낮았던 것과 유사하였다. 본 연구에서 직무 스트레스는 10점 만점에 6.03점이었고, 직무 스트레스가 가장 높았던 것은 업무량이 과중한 것과 여러 가지 업무를 동시에 처리해야 하는 것이었다. 또한 의료관광객에게 입국 전 정보를 제공하는 업무에 대한 보수가 없는 것과 의료관광객 출국 후 사후 관리 서비스에 대한 보수가 없는 것 등 무보수로 이루어지는 업무에 대한 스트레스가 높았다. 급여에 만족하게 되면 직무에서 받는 스트레스를 보상받아 업무에 대한 마음가짐이나 신체적인 반응이 긍정적으로 나타나므로(Kim, 2019), 이들이 기대하는 경제적인 보상을 숙고하고, 근무여건을 개선하는 등의 구체적인 지원이 필요하다(Yoo & Kim, 2015). 국제의료관광코디네이터가 경험하는 직무 스트레스가 정신적, 신체적 긴장상태를 유발하고 업무수행능력을 저하시키기 때문에(Cho, 2017), 이들의 업무량과 인력산정에 대한 객관적인 기준을 마련하고, 직무 스트레스를 주기적으로 모니터링하여 직무 스트레스를 감소시키기 위한 정책이나 전략을 모색하는 것이 필요하다.

본 연구에서 건강문제는 직무손실에 영향을 미치는 요인이었다. 국제의료관광코디네이터를 대상으로 건강문제를 다룬 연

Table 4. Correlation between Variables including Occupational Stress, Health Problem, Job Efficacy, and Work Impairment (N=296)

Variables	I	II	III	IV	V	VI	VII
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
II	.14 (.017)						
III	.56 (< .001)	-.02 (.686)					
IV	.40 (< .001)	.26 (< .001)	.05 (.409)				
V	-.01 (.831)	-.06 (.321)	-.05 (.388)	-.15 (.012)			
VI	.16 (.006)	.19 (< .001)	.10 (.104)	.27 (< .001)	-.10 (.104)		
VII	.34 (< .001)	.28 (< .001)	.27 (< .001)	.19 (.001)	-.09 (.118)	.38 (< .001)	
VIII	.08 (.188)	.33 (< .001)	.10 (.092)	.12 (.038)	-.25 (< .001)	.46 (< .001)	.55 (< .001)

IMTC=international medical coordinator; I=occupational stress; II=health problem; III=job efficacy; IV=work impairment; V=education level; VI=clinical experience; VII=IMTC certificate; VIII=IMTC education.

Table 5. Influencing Factors on Work Impairment

Variables		B	SE	β	t	p	VIF
(Constant)		9.03	1.63		5.55	< .001	
Occupational stress		0.07	0.01	.46	7.34	< .001	1.65
Health problem		0.57	0.16	.19	3.52	.001	1.23
Job efficacy		-0.03	0.01	-.22	-3.73	< .001	1.48
Education level	2 yr college (ref.)						
	3yr college	-2.04	1.30	-.11	-1.57	.117	1.84
	University	-1.72	0.94	-.14	-1.82	.069	2.27
	Graduate school	-6.44	1.62	-.24	-3.98	< .001	1.55
Clinical experience	Yes (ref.)						
	No	2.11	0.55	.22	3.82	< .001	1.76
IMTC certificate	Yes (ref.)						
	No	-0.03	0.64	-.00	-0.05	.964	1.90
IMTC education	Yes (ref.)						
	No	-0.98	0.68	.10	-1.44	.151	1.36

R=.57, R²=.32, Adj. R²=.30, F=14.76, p<.001, Durbin-Watson=1.42

IMTC=international medical tourism coordinator; ref.=reference group.

구가 없어 직접 비교하기는 어려우나 임상간호사(Lee & Hyun, 2020)나 뮤지컬 배우(Kim & Hwang, 2020)가 호소하는 두통, 목이나 어깨 혹은 허리 등의 증상이 직무손실에 영향을 미치는 것과 유사하였다. 본 연구에서 국제의료관광코디네이터의 평균 연령은 34.2세였으며, 대상자의 70.6%(209명)가 한 개 이상의 건강문제를 가지고 있었고, 최대 11개의 건강문제를 가지고 있었으며, 평균 2.8개의 건강문제를 가지고 있었다. 요양병원 간호사는 대부분 40세 이상으로 평균 5개 이상의 건강문제를 가지고 있었고, 종합병원의 간호사는 평균 1~2개의 건강문제를 가지고 있었다(Lee & Hyun, 2020). 이와같이 건강문제는 연령이나 직업의 특성에 비롯하여 개인에 따라 다양하였다. 본

연구의 대상자가 지난 1개월간 경험한 건강문제는 두통이 가장 많았으며, 다음은 소화불량, 두근거림, 짜증, 안구건조증 순이었다. 그 중 국제의료관광코디네이터가 가장 불편해 한 건강문제는 두근거림이었고, 다음은 두통, 허리통증 순이었다. 112명 관찰은 불면증이나 소화불량 증상을 주로 호소하였고(Cho, 2019), 간호사(Lee & Hyun, 2020)나 뮤지컬 배우(Kim & Hwang, 2020)는 목이나 어깨 및 허리의 통증과 같은 근골격계 증상을 호소하였다.

국제의료관광코디네이터는 언어와 문화가 다른 나라에서 온 의료관광객을 대상으로 의료사고나 돌발적인 상황이 발생하지 않도록 긴장하면서 근무하기 때문에 두근거림이나 두통

등의 건강문제를 경험하는 것으로 추정된다. 해당 병원을 처음 방문하는 의료관광객은 초고속 정보화시대에 맞게 인터넷이나 홍보영상 등으로 병원의 정보를 검색하면서 병원의 외관이나 입소문으로 선택하게 되지만(Byun & Park, 2020), 의뢰서비스가 제공되는 접점에 있어서는 병원 직원의 충분한 설명과 환자의 마음을 어루만질 줄 아는 공감과 같은 감성서비스가 중요하다(Park & Shin, 2021). 이에 의료관광객을 안전하게 보호하고(Go & Ahn, 2020), 서비스 요구를 충족시켜야 하는 국제의료관광코디네이터가 건강하게 질 높은 서비스를 제공하려면 기관 차원에서 편안한 근무환경을 조성하고 근무 중 적절한 휴식시간을 보장해 주며 상사나 동료 지지체계를 증진시키는 등 다양한 전략을 모색하는 것이 필요하다(Lee & Kim, 2023).

본 연구에서 국제의료관광코디네이터의 직무효능감은 직무손실에 영향을 미치는 요인이었으며, 직무효능감이 높을수록 직무 스트레스도 낮았다. 그러나 소방공무원(Han & Kim, 2019)은 직무효능감이 높을수록 직무 스트레스가 낮았고 업무만족도가 높아서 본 연구와 달랐다. 이에 추후 국제의료관광코디네이터의 직업적 특성을 고려한 반복연구가 필요하다고 생각한다. 또한 국제의료관광코디네이터는 직업전문성에 대한 개념이나 인식이 의사와 간호사와 같은 의료인에 비해 낮으므로(Yoo & Kim, 2015) 직업에 대한 긍지와 가치관을 확립하고 직무효능감을 높이기 위해 주기적인 상담이나 교육, 원활한 의사소통과 갈등상황 해결전략 등 다양한 프로그램을 개발하고 적용하는 것이 필요하다(Lee & Kim, 2023). 또한 국제의료관광코디네이터가 의료기관 담당자와 연락(전화, 이메일 등)하는 업무에 대한 직무효능감이 낮았으므로 임상실무현장에 대한 배경지식 정도를 파악하고, 의학용어를 포함하여 전문성을 강화하는 교육(Yoo & Kim, 2015)과 병원현장실습 교육, 치료적 의사소통 역량을 증진하는 시뮬레이션 교육 프로그램을 개발하는 것이 필요하다.

우리나라는 2013년 9월부터 매년 한국산업인력공단에서 주최하는 국가기술자격시험을 통해 국제적 수준에 부합하는 국제의료관광코디네이터를 선별하여 육성하고 있으나(Lyu et al, 2014), 현재 많은 의료인이나 관광통역안내사 등이 국제의료관광코디네이터 교육과정을 이수하지 않고 자격을 취득하고 있다. 의료관광객이 의학적 치료나 시술을 받을 때 느끼는 불안을 완화시켜 줄 수 있도록 임상실무경험이 있는 의료인 출신의 국제의료관광코디네이터를 의료상담과 같은 업무에 배치하고, 임상실무경험이 없는 경우는 의료 관련 서비스와 직접적인 관련성이 적은 업무를 하도록 하는 등 전공과 역량을 고려하는 인력관리 시스템을 구축하는 것이 필요하다(Yoo & Kim, 2015).

국제의료관광코디네이터의 업무는 의료 관련 서비스를 포함하여 행정 및 관광 등 다양하기 때문에 이들의 역량을 강화할 수 있는 계속교육이나 보수교육이 필요하며(Byun & Park, 2020), 각 나라별로 질병에 대한 인식이나 음식, 증상을 표현하는 방식 등이 다르기 때문에 다양한 문화를 이해하고 존중할 수 있도록 문화적 역량을 강화하는 교육도 필요하다(Won, 2017).

결론 및 제언

본 연구는 국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인을 파악하여 직무 스트레스와 직무손실을 줄이기 위한 중재를 개발하는 데 기초자료를 제공하기 위하여 시도되었다.

본 연구의 결과, 국제의료관광코디네이터의 직무손실에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스와 건강문제 및 직무효능감이었으며, 2년제 전문학사군이 대학원 이상군보다 직무손실에 미치는 영향력이 상대적으로 높았다.

본 연구에서는 코로나 감염상황에서 국제의료관광코디네이터 밴드 및 카페 사이트에서 대상자를 편의 표집하여 온라인 설문조사로 자료를 수집하였으므로 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다. 또한 본 연구에서 개발한 직무 스트레스나 직무효능감 측정도구는 신뢰도와 타당도가 검증되지 못했으므로, 추후 도구의 신뢰도와 타당도를 검증하는 연구가 필요하다. 또한 국제의료관광코디네이터의 직무 스트레스를 심층적으로 이해하기 위한 질적연구, 이들의 계속교육 요구도를 파악하고, 직무효능감을 증진시키기 위한 프로그램과 건강수준을 유지 증진시키기 위한 프로그램을 개발하고 적용하는 연구를 제안한다. 본 연구는 국내에서 처음으로 국제의료관광코디네이터가 실무현장에서 경험하는 직무 스트레스와 건강문제 및 직무효능감을 파악하고, 직무손실에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 직무 스트레스와 직무손실을 줄이기 위한 중재를 개발하는데 기초자료를 마련하고, 국제의료관광코디네이터의 업무환경 및 복지향상에 기여하고자 하였다는 것에 연구의 의의가 있다.

REFERENCES

- Byun, H. R., & Park, J. W. (2020). The quality improvement of medical tourism education service applying Kano model. *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 48(2), 309-328.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and*

- Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Cho, J. T. (2019). The effects of occupational stress upon job satisfaction and health of 112 police officers focusing on the comparison with patrol officers. *Journal of Korean Public Police and Security Studies*, 16(1), 217-244.
- Cho, S. A. (2017). The effects of role ambiguity and role conflict in medical tourism coordinator work on job satisfaction and job performance. *Journal of Tourism Sciences*, 41(3), 201-217.
- Go, T. K., & Ahn, M. A. (2020). A system approach to the framework of medical tourism industry. *Korean Journal of Hospital Management*, 25(1), 32-45.
- Han, H. K., & Kim, G. S. (2019). The relationship between job stress and career resilience of fire fighting officers: The mediation effect of the job efficacy. *Fire Science and Engineering*, 33(2), 155-163.
- Han, K. I., & Song, M. O. (2022). Effects of pediatric occupational therapist's emotional labor and job stress on job satisfaction. *The Journal of Special Children Education*, 24(2), 75-99.
- Han, S. S., & Lee, S. C. (2020). *Nursing and health statistical analysis for using SPSS/AMOS*. Seoul: Han Na-rae Academy.
- Heuel, L., Lubstorf, S., Otto, A., & Wollesen, B. (2022). Chronic stress, behavioral tendencies, and determinants of health behaviors in nurses: a mixed-methods approach. *BMC Public Health*, 22(1), 624.
- Ho, M., Wo, M. R., & Song, J. H. (2022). A study on the effects of job stress on self-efficacy of Chinese high-tech employees - mediating on job satisfaction and job involvement. *Journal of Employment and Career*, 12(2), 113-136.
- Kim, J. H., & Hwang, S. J. (2020). The effects of physical training-based injuries and job stress on presenteeism in individuals with musical performers centered on musical students. *The Korean Association of Dance*, 20(2), 117-125.
- Kim, J. S. (2019). Factors related between job stress and the satisfaction of clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Oral Health Science*, 53(1), 129-143.
- Ko, M. S., Choi, E. H., & Choi, K. O. (2016). A study on the relationship of cultural competence, self efficacy and job stress in nurses caring for hospitalized foreign patients. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 22(1), 68-77.
- Koopman, C., Pelletier, R., Murray, F., Sharda, E., Berger, L., Turpin, S., et al. (2002). Stanford presenteeism scale: Health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.
- Korea Health Industry Development Institute, Inc. (2023). *Status of attracting foreign patients*. Retrieved March 5, 2023, from <https://www.khidi.or.kr/board/view?pageNum=1&rowCnt=10&no1=795&linkId=48875167&menuId=MENU00085&maxIndex=00488751679998&minIndex=0>
- Kwon, M. H. (2016). A study on application plans of immigrant married women's as international medical tourism coordinators. *Social Economy & Policy Studies*, 5(2), 1-44.
- Lee, E. E., Lim, N. Y., Park, H. E., Lee, Y. S., Kim, J. L., Bae, J. L., et al. (2009). *Nursing research and statistical analysis*. Gyeonggi: Sumunsa.
- Lee, E. Y., & Kim, E. G. (2023). The effect of job crafting by hospital nurses based on job demand-resource model on organizational effectiveness. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 53(1), 129-143.
- Lee, S. Y., & Hyun, I. S. (2020). Convergence comparative study of presenteeism by long-term care hospital nurses versus general hospital nurses. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(5), 36-41.
- Lee, Y. M. (2008). The effect of job stress on work impairment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 17(1), 55-63.
- Lee, Y. M., & Jung, M. H. (2008). The presenteeism and absenteeism in relation to the health problems of nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 19(3), 459-468.
- Lu, L., Coope, C. L., & Lin, H. (2013). A cross-cultural examination of presenteeism and supervisory support. *Career Development International*, 18(5), 440-456.
- Lyu, H. G., Han, Y. J., Jang, W. H., & Kim, J. J. (2014). Research of awareness of the people in charge of medical tour regarding the qualifying examination of international medical tour coordinator. *The Korean Journal of Health Service Management*, 8(3), 63-73.
- Park, G. H., & Shin, H. S. (2021). A study the importance between medical tourism service quality, medical service characteristics, and tourism satisfaction to promote medical tourism. *Journal of Korean Restaurant Industry*, 17(3), 151-71.
- Seo, B. R., & Park S. H. (2018). Policies to promote medical tourism in Korea: A narrative review. *Iranian Journal of Public Health*, 47(8), 1077-1083.
- Seo, H. W. (2022). The effect of airlines flight attendant's job self-efficacy on job commitment and job performance. *The Journal of Humanities and Social Science* 21, 13(1), 1457-1472.
- Shin, H. C., & Shin, J. W. (2018). The effects of job competency on job efficacy and task performance: Focused on hotel employees in Jeju. *Journal of Tourism Management Research*, 81, 69-89.
- The Association of International Medical Tourism Coordinator. (2022). *International medical tourism coordinator*. Seoul: Sdedu.
- Turpin, S., Ozminkowski, J., Sharda, E., Collins, J., Berger, L., Billotti, M., et al. (2004). Reliability and validity of the stanford presenteeism scale. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 46(11), 1123-1133.
- Won, J. H. (2017). *Medical tourism*. Seoul: Han Ol.
- Yoo, H. S., & Kim, M. J. (2015). The effect of medical tourism coordinator's professional expertise on job attitude - Focusing on the moderating effect of self-efficacy. *Northeast Asia Tourism Research*, 11(1), 41-58.