

## 치매안심센터 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 분석

황이슬<sup>1\*</sup> · 오혜원<sup>2</sup> · 박보라<sup>2</sup> · 조승현<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup>전라북도광역치매센터 작업치료사, <sup>2</sup>우석대학교 작업치료학과 교수

### Analysis of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention of Dementia Care Center Employees

Yi-Seul Hwang, OT<sup>1\*</sup> · Hye-Won Oh, OT, Ph.D<sup>2</sup> · Bo-Ra Park, OT, Ph.D<sup>2</sup> · Seung-Hyun Cho, OT, Ph.D<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup>Jeollabukdo Provincial Dementia Center, Occupational Therapist

<sup>2</sup>Dept. of Occupational Therapy, Woosuk University, Professor

#### Abstract

**Purpose** : This study aimed to identify the job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention of workers at dementia care centers, and the correlations between these factors.

**Methods** : A survey of 131 dementia care center employees was conducted. This comprised 48 questions covering respondent characteristics, organizational satisfaction, organizational commitment, and turnover intention.

**Results** : Employees with no intention to change jobs had significantly higher job satisfaction and organizational commitment than those with job change intentions. Turnover intention was significantly correlated with both job satisfaction and organizational commitment. The higher the organizational commitment and the lower the turnover intention, the higher the job satisfaction. The higher the job satisfaction and the lower the turnover intention, the higher the organizational commitment. Analysis of the sub-components of the main variables found The lower the work environment, compensation, and sense of belonging to the organization, the higher the turnover intention.

**Conclusion** : Regular educational programs are needed to improve the expertise of workers at the dementia care center, and opportunities for employees to communicate their needs should be maximized. In addition, higher salaries will attract more able and willing employees, reduce turnover, and provide and a sense of of belonging to the organization. Attention to the proper distribution of work and recruitment of appropriate human resources will further improve the working environment. If the job satisfaction and organizational commitment of workers at the dementia care center are increased and the number of employees intending to change jobs is reduced, the length of employee service will increase and contribute to improved care and service quality for dementia patients.

---

**Key Words** : dementia, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention

\*교신저자 : 황이슬, daystar0131@naver.com

제출일 : 2023년 7월 14일 | 수정일 : 2023년 8월 9일 | 게재승인일 : 2023년 8월 25일

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 필요성

노인인구가 증가함에 따라 노인성 질환 중 하나인 치매환자 또한 증가하고 있다. 2020년 기준 65세 이상을 기준으로 추정된 치매환자는 약 84만 명, 추정되는 치매 유병률은 10 %로 추정하고 있으며, 2040년 13 %, 2050년 16 %, 2055년 17 %로 급격히 증가할 것으로 예상된다(National institute of dementia, 2022).

우리나라에서 치매 예방 및 관리의 필요성이 강조되면서 국가 차원에서의 치매관리정책이 수립되었다. 2008년 제1차 치매관리종합계획을 발표하였고, 치매의 조기 발견 및 예방, 체계적인 치매관리체계, 인프라 형성, 치매환자의 부양 부담 감소 및 부정적인 인식의 개선 등 4대 사업목표를 제시하고 추진하였다(Kwak, 2018). 2011년 ‘치매관리법’을 제정하였으며, 제1차, 2차, 3차 치매관리종합계획에 이어 제4차 치매관리종합계획(2021년~2025년)을 수립하여 추진하였고, 2017년 9월 ‘치매국가책임제’를 발표한 후 치매예방부터 돌봄, 치료, 가족 지원 등 국가 차원의 치매관리체계를 구축하고 있다(Kim, 2022). 우리나라 치매관리정책은 치매의 조기발견, 치매 예방 및 강화, 맞춤형 보호 및 치료, 인프라 구축, 치매 가족 지원 및 사회적인 인식개선 등 다양한 과제를 수행하고 있으며 의료, 보건, 복지 등 다양하게 범위가 분포되어 있다(Jang & Lee, 2016).

2022년 기준으로 이러한 분포를 살펴보면, 중앙치매센터 1개소, 광역치매센터 17개소, 치매안심센터 256개소가 설치되어 있다. 치매안심센터의 설립 목적은 치매 상담, 예방, 조기진단, 보건·복지 자원 연계와 교육 등 유기적인 치매통합관리 서비스를 제공함으로써 중증 치매 억제 및 사회적 비용 경감, 궁극적으로 치매 환자와 그의 가족, 일반 국민의 삶의 질 향상에 이바지하기 위한 것이다(Park 등, 2019). 치매안심센터 주요 사업으로 상담 및 등록관리사업, 치매 조기검진, 치매환자 맞춤형사례관리사업, 치매예방관리사업, 치매환자쉼터, 치매지원서비스 관리사업, 치매 가족 및 보호자 지원사업, 치매인식개선 사업, 치매파트너 사업, 치매안심마을 운영, 지역사회

회 자원 강화 사업이 있으며, 이외에도 다양한 치매관리 사업을 진행하고 있다(Ministry of health and welfare, 2023). 치매환자뿐만 아니라 가족의 신체적, 심리적, 경제적 부담을 줄이고 삶의 질을 높일 수 있는 치매안심센터의 역할은 매우 중요하게 인식되고 있다(Jang 등, 2022).

치매안심센터의 인력은 센터장 이하 간호사, 사회복지사, 작업치료사, 임상심리사로, 복지 또는 보건의료 전문가로 이루어져 있다(Cho, 2020). 그러나 일부 치매안심센터에서는 전문인력의 부재 및 편재로 인하여 문제가 지속해서 발생하고 있다(Cha, 2020). 이러한 원인 중에는 모호한 업무 범위 기준, 단기간에 걸친 인력 채용으로 인해 인재 부재 등이 거론되었다(Kim & Kim, 2018).

Jeon(2019)은 개인의 태도, 가치, 신념, 욕구 등에 따라 직무와 직무 환경에 대한 평가에서 오는 감정적, 정서적 만족 상태를 직무만족이라 하였다. Park(2023b)은 조직원이 조직의 목표와 가치를 수용하고 헌신하며 일원으로 계속 남아있으려는 태도를 조직몰입이라 하였다. Kim(2023)은 이직의도를 조직원이 현 직장에서부터 다른 조직으로 이동하거나 직무로부터 이탈하고자 하는 생각이라고 하였다. 인력의 부재나 업무 범위의 모호함은 단순히 업무 효율성의 문제만이 아니다. 직무 역할이 모호하고, 인력 부재로 인해 역할이 과다할 때 이직의도를 갖게 될 가능성이 높았다(Kim, 2004). 이처럼 직무만족과 조직몰입을 저해하는 요소에 의하여 궁극적으로 이직의도는 영향을 받을 수 있다.

Park 등(2020b)은 치매안심센터에서 근무하는 종사자의 직무만족도와 직무 스트레스 간에 상관성이 있는 것을 확인하였다. Choi(2021)는 조직의 관계갈등이 적고, 좋은 직장문화, 충분한 직무요구, 안정적인 직무일수록 조직이 체계적이고, 업무 만족도가 높아진다는 것을 확인하였다. Park 등(2021)은 공정한 보상체계를 마련하고 참여 기회를 확대한다면 직무만족도가 향상될 수 있으며, 향상된 직무만족도는 치매 환자와 가족에게 제공하는 서비스들의 질적 향상을 가져올 것이라 하였다.

위와 같이 치매안심센터에 근무하는 종사자들을 대상으로 한 선행연구는 직무만족도와 직무스트레스의 상관

성에 관한 연구, 직무만족도를 향상할 수 있는 방안에 관한 연구만이 이루어진 실정이다. 치매안심센터 종사자에 대한 연구가 미비한 현실점에 치매안심센터의 종사자 직무만족과 조직몰입 그리고 이직의도에 대한 내용을 분석하고 미치는 영향을 규명하여 향후 관련분야의 연구에 기초자료를 제공하고자 한다

## 2. 연구의 목적

연구의 목적으로는 다음과 같다. 첫째, 치매안심센터 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 정도를 파악한다. 둘째, 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 상관관계를 확인한다. 이를 통하여 궁극적으로 치매안심센터 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구는 치매안심센터 종사자를 대상으로 하였다. 설문조사는 2023년 5월 24일~6월 22일까지 30일간 온라인 설문조사를 통해 실시하였다. 대상자들에게는 구두 및 온라인을 통해 연구 목적과 설문에 대해 안내하였고, 회수된 131부의 설문을 가지고 분석하였다.

### 2. 연구 대상 및 자료 수집

설문지는 대상자의 일반적 특성, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 총 4개 영역을 포함하는 총 48개 문항으로 구성되었다. 조사 문항의 적절성을 확인하기 위해 작업치료학과 교수 3인의 자문을 받아 최종 설문 문항으로 수정하였다.

#### 1) 일반적 특성

일반적 특성은 성별, 나이, 가구 형태, 최종 학력, 직위, 고용 형태, 직종, 지역 특성, 치매안심센터 근무경력, 임상 경력, 취업 횟수, 연봉, 교육 참석, 치매안심센터 근무동기, 주업무 총 15개 문항으로 구성하였다.

#### 2) 직무만족

직무만족을 조사하기 위해 Mason(1995)이 직무만족에 대한 성별 차이 분석을 위해 사용한 설문과 Bai(1989)의 업무 스트레스 측정도구 개발연구에서 사용하였던 문항을 Kwon(2006)에 의해 작업치료사의 수준에 맞게 수정 및 보완된 측정도구를 사용하였다. 총 15문항(역문항 1개), 4점 리커트 척도로 이루어졌고, 총점은 15점~60점 사이로 총점이 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구의 직무만족 도구의 Cronbach's alpha는 .85이었다.

직무만족 설문 내용은 요인분석을 통해 3개 요인으로 분류하였다. 첫 번째 요인인 '직장 환경 및 보상'은 직장 환경과 보상 시스템에 대한 만족도를 측정하며, 근무환경, 급여, 직장에서의 발전 기회, 그리고 현재의 직무에 대한 만족도와 같은 특성을 포함한다(Cronbach's alpha=.80). 두 번째 요인인 '직무 의미와 가치'는 직무에 대한 개인적인 가치와 중요성을 측정하며, 직무의 흥미로움, 환자의 질병 치료에 기여 여부, 동료와 상사의 평가 등의 항목들로 구성되었다(Cronbach's alpha=.77). 마지막으로, '직무 성과와 자부심'은 직무 성과와 자부심을 측정하는 요인으로, 관리 대상자의 개선에 대한 만족도, 직무에 대한 자부심, 그리고 직종 선택 의향 등을 평가하는 항목들이 포함되었다(Cronbach's alpha=.63).

#### 3) 조직몰입

조직몰입을 조사하기 위해 Meyer 등(1993)의 번역된 척도를 참고하여 Lee(2011)가 수정 보완한 측정도구를 사용하였다. 치매안심센터와 관련성이 없는 운영 방침 관련 1문항을 제외한 총 12문항, 5점 리커트 척도로 이루어진 설문을 구성하였다. 조직몰입 영역의 총점은 12점~60점 사이로 총점이 높을수록 조직몰입도가 높음을 의미한다. 본 연구의 조직몰입 도구의 Cronbach's alpha는 .82이었다.

조직몰입 설문 내용은 요인분석을 통해 3개 요인으로 분류하였다. 첫 번째 요인인 '정체성 및 소속감'은 직장에 대한 긍정적인 감정과 역량 발휘 정도를 측정하며, 근무환경의 인지도, 개인적인 성과와 기여도, 그리고 기관에서 개인의 역량을 인정하고 필요로 하는 느낌을 판

단하는 항목들로 구성되었다(Cronbach's alpha=.82). 두 번째 요인인 '의무감 및 책임감'은 개인이 현재 직장에 대한 의무감과 책임감을 어떻게 느끼는지를 측정하며, 직장 이탈에 대한 죄책감, 동료에 대한 의무감, 그리고 도덕적 판단에 기반한 직장 이동에 대한 개인의 견해를 반영하는 항목들로 구성되었다(Cronbach's alpha=.73). 마지막 요인인 '직장 이탈의 어려움'은 개인이 직장을 떠나는 것이 어려움을 겪을 것으로 생각하는 정도를 측정하며, 개인의 생활의 혼란, 다른 직장을 찾는 어려움, 그리고 직장 이탈 과정에서의 잠재적인 손실을 고려하는 항목들로 구성되었다(Cronbach's alpha=.72).

4) 이직의도

이직의도를 조사하기 위해 Kim(2007)의 설문 문항을 참고하였다. 총 6문항(역문항 1개), 5점 리커트 척도로 이루어졌고, 총점은 5점~25점 사이로 총점이 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 본 연구의 이직의도 도구의 Cronbach's alpha는 .79 이었다.

3. 자료 처리 및 분석

연구 참여자의 일반적인 특성을 분석하기 위해, 기술 통계, 빈도 분석, 그리고 카이제곱검정을 시행하였다. 직

무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관계를 깊이 있게 이해하고자 하는 목적으로 K-평균 군집 분석을 수행하였다. 이 방법을 통해 참여자들을 두 개의 명확한 그룹으로 분류할 수 있었다. 군집 1은 직무만족과 조직몰입이 높으면서 이직의도가 낮은 그룹(즉, 이직의도 의향이 없는 그룹)이고, 군집 2는 직무만족과 조직몰입이 낮고, 이직의도가 높은 그룹(즉, 이직의도 의향이 있는 그룹)이었다. 이 두 군집 간의 차이를 명확히 파악하기 위해 독립 표본 t-검정을 시행하였다. 또한, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관계를 보다 구체적으로 이해하기 위해 다중회귀분석을 수행하였다. 모든 통계분석에서의 유의수준은 .05로 설정하였다.

III. 결 과

1. 연구 대상의 일반적 특성

연구 대상자 131명의 일반적 특성은 다음과 같다. 이직의도 의향이 없는 그룹(45명)에서 가장 큰 비중을 차지한 항목은 여자 41명(91%), 30대 21명(47%), 3인 가구 이상 24명(53%), 학사 35명(78%), 공무원 18명(40%)이 가장 많았다.

Table 1. General characteristics of participants

(n= 131)

Characteristics		No intention to change jobs (n=45)	Intention to change jobs (n=86)	p
Gender	Male	4 (8.89 %)	6 (6.89 %)	.964
	Female	41 (91.11 %)	80 (93.02 %)	
Age (year)	20 ~ 29	10 (22.22 %)	32 (37.21 %)	.117
	30 ~ 39	21 (46.67 %)	40 (46.51 %)	
	40 ~ 49	9 (20.00 %)	11 (12.79 %)	
	50 ≤	5 (11.11 %)	3 (3.49 %)	
Household type	Single person	14 (31.11 %)	38 (44.19 %)	.050
	Two person	7 (15.56 %)	21 (24.42 %)	
	Three person ≤	24 (53.33 %)	27 (31.40 %)	
Educational background	College	8 (17.78 %)	14 (16.28 %)	.976
	University	35 (77.78 %)	68 (79.07 %)	
	Master's degree	2 (4.44 %)	4 (4.65 %)	
Position	Team member	41 (91.11 %)	85 (98.84 %)	.087
	Team leader	4 (8.89 %)	1 (1.16 %)	

Table 1. General characteristics of participants (Continue)

(n= 131)

Characteristics		No intention to change jobs (n=45)	Intention to change jobs (n=86)	<i>p</i>
Employment type	A public official	17 (97.78 %)	14 (16.28 %)	.017
	A public service	18 (40.00 %)	43 (50.00 %)	
	A time-selective term	9 (20.00 %)	29 (33.72 %)	
	A fixed-term system	1 (2.22 %)	0 (.00 %)	
Occupation type	Occupational therapist	10 (22.22 %)	32 (37.21 %)	.157
	Social worker	8 (17.78 %)	20 (23.26 %)	
	Psychologist	0 (.00 %)	1 (1.16 %)	
	Nurse	22 (48.89 %)	30 (34.88 %)	
	Physical therapist	1 (2.22 %)	0 (.00 %)	
Regional characteristics of dementia care center (type)	Exercise prescripitor	4 (8.89 %)	3 (3.49 %)	.093
	Urban	4 (8.89 %)	21 (24.42 %)	
	Urban and rural complex	21 (46.67 %)	31 (36.05 %)	
Dementia care center work length (year)	Rural	20 (44.44 %)	34(39.53 %)	.218
	> 1	7 (15.56 %)	8 (9.30 %)	
	1 ~ 2	8 (17.78 %)	26 (30.23 %)	
	2 ~ 3	6 (13.33 %)	15 (17.44 %)	
	3 ~ 4	12 (26.67 %)	12 (13.95 %)	
Clinical experience (year)	4 ≤	12 (26.67 %)	25 (29.07 %)	.001
	> 1	11 (24.44 %)	3 (3.49 %)	
	1 ~ 3	1 (2.22 %)	12 (13.95 %)	
	3 ~ 5	6 (13.33 %)	23 (26.74 %)	
	5 ~ 7	12 (26.57 %)	22 (25.58 %)	
Number of working institution	7 ≤	15 (33.33 %)	26 (30.23 %)	.018
	1st	11 (24.44 %)	5 (5.81 %)	
	2nd	13 (28.89 %)	30 (34.88 %)	
	3rd	10 (22.22 %)	29 (33.72 %)	
Annual income (million won)	4th ≤	11 (24.44 %)	22 (25.58 %)	.018
	> 25	4 (8.89 %)	4 (4.65 %)	
	25 ~ 35	19 (42.22 %)	57 (66.28 %)	
	35 ~ 45	15 (33.33 %)	22 (25.58 %)	
Education participation (in a year)	45 ≤	7 (15.56 %)	3 (3.49 %)	.633
	> 1	12 (26.67 %)	31 (36.05 %)	
	1	20 (44.44 %)	29 (33.72 %)	
	2	8 (17.78 %)	16 (18.60 %)	
Motivation for applying for the dementia care center	3 ≤	5 (11.11 %)	10 (11.63 %)	.196
	Moderate remuneration	1 (2.22 %)	4 (4.65 %)	
	Self-improve time	7 (15.56 %)	18 (20.93 %)	
	With good welfare	14 (31.11 %)	25 (29.07 %)	
	Less physical intensity	4 (8.89 %)	8 (9.30 %)	
	Less stressed out	0 (.00 %)	8 (9.30 %)	
Work in the community	19 (42.22 %)	23 (26.74 %)		

Table 1. General characteristics of participants (Continue)

(n= 131)

Characteristics	No intention to change jobs (n=45)	Intention to change jobs (n=86)	p
Consultation and registration management	6 (13.33 %)	4 (4.65 %)	.033
Dementia screening test	5 (11.11 %)	5 (5.81 %)	
Dementia diagnostic test	4 (8.89 %)	10 (11.63 %)	
Dementia patient management program	9 (20.00 %)	18 (20.93 %)	
Dementia prevention management program	5 (11.11 %)	8 (9.30 %)	
Case management for dementia patients	2 (4.44 %)	13 (15.12 %)	
Dementia family and caregiver support program	3 (6.67 %)	7 (8.14 %)	
Improving awareness of dementia	1 (2.22 %)	9 (10.47 %)	
Dementia Relief Village	6 (13.33 %)	7 (8.14 %)	
Public guardianship of dementia	0 (.00 %)	2 (2.33 %)	
Strengthening community resources	0 (.00 %)	3 (3.49 %)	
Dementia support service management	4 (8.89 %)	0 (.00 %)	

치매안심센터 경력 3년 이상~4년 미만 12명(27%), 4년 이상 12명(27%), 근무기관 2번째 13명(29%), 연봉 2,500만 원 이상~3,500만 원 미만 19명(42%), 치매안심센터 지원동기로 후생복지가 좋아서라는 응답이 14명(31%)으로 가장 많았다. 이직의도 의향이 있는 그룹(86명)에서 가장 큰 비중을 차지한 항목은 여자 80명(93%), 30대 40명(47%), 1인 가구 38명(44%), 학사 68명(79%),

공무직 43명(50%)이 가장 많았다. 치매안심센터 경력 1년 이상~2년 미만 26명(30%), 근무기관 2번째 30명(35%), 연봉 2,500만 원 이상~3,500만 원 미만 57명(66%), 치매안심센터 지원동기로 후생복지가 좋기 때문이라는 응답이 25명(29%)으로 가장 많았다(Table 1).

2. 이직의도 의향에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의도

Table 2. Differences in job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention according to turnover intention (n= 131)

	No intention to change jobs (n=45)	Intention to change jobs (n=86)	p
Job satisfaction	45.84±4.42	39.20±3.49	.001
Factor1. Work environment and compensation	21.82±2.50	17.51±2.48	.001
Factor2. The meaning and value of a job	16.64±2.25	14.71±1.66	.001
Factor3. Job performance and pride	10.42±1.14	9.47±1.38	.001
Organizational commitment	43.07±5.19	32.29±4.67	.001
Factor1. Sense of identity and belonging	16.49±1.97	12.19±2.09	.001
Factor2. Sense of duty and responsibility	11.38±3.24	8.49±2.46	.001
Factor3. The difficulty of leaving the workplace	15.20±2.57	11.62±2.88	.001
Turnover intention	15.93±3.28	21.07±2.75	.001

**차이**

이직의도 의향에 따른 주요 변수에 유의한 차이가 있는지 확인하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과, 직무만족, 조직몰입, 이직의도는 이직의도 의향에 따라 유의한 차이를 보였고, 이직의도 의향이 없는 군집이 이직의도 의향이 있는 군집보다 직무만족과 조직몰입이 더 높고 이직의도는 더 낮은 것으로 나타났다(Table 2).

**3. 직무만족에 영향을 미치는 요인**

조직몰입의 정체성 및 소속감, 의무감 및 책임감, 직장 이탈의 어려움과 이직의도가 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=45.26, p<.001$ ), 회귀모형의 설명력은 약 58 %로 나타났다( $R^2=.59, adjR^2=.58$ ).

Durbin-Watson 통계량은 1.73으로 2에 근사하였기에 잔차의 독립성 가정에 문제없는 것으로 판단되었고, 분산팽창지수(VIF)도 모두 10 미만으로 다중공선성 문제 또한 없는 것으로 판단되었다. 회귀 계수의 유의성 검증 결과, 조직몰입의 정체성 및 소속감( $\beta =.57, p<.001$ ), 의무감 및 책임감( $\beta =.21, p<.001$ ), 이직의도( $\beta =-.25, p<.001$ )가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에, 조직몰입의 정체성 및 소속감, 의무감 및 책임감이 높아지고, 이직의도가 낮아질수록 직무만족이 높아지는 것으로 평가되었다. 표준화 계수의 크기를 비교하면, 조직몰입의 정체성 및 소속감( $\beta =.57$ ), 이직의도( $\beta =-.25$ ), 조직몰입의 의무감 및 책임감( $\beta =.21$ )순으로 직무만족에 크게 영향을 미치는 것으로 확인되었다 (Table 3).

Table 3. Factors affecting job satisfaction

(n= 131)

Independent variables	B	$\beta$	t	p	VIF
(Constant)	47.64		25.82		
Organizational commitment 1. Sense of identity and belonging	2.83	.57	8.15	.000	1.51
Organizational commitment 2. Sense of duty and responsibility	1.03	.21	3.65	.000	1.00
Organizational commitment 3. The difficulty of leaving the workplace	-.07	-.01	-.22	.825	1.11
Turnover intention	-.32	-.25	-3.38	.001	1.62

Durbin-Watson=1.73,  $R^2=.59, adjR^2=.58, F=45.26$

**4. 조직몰입에 영향을 미치는 요인**

직무만족의 직장환경 및 보상, 직무의미와 가치, 직무 성과와 자부심과 이직의도가 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=20.76, p<.001$ ), 회귀 모형의 설명력은 약 38 %로 나타났다( $R^2=.40, adjR^2=.38$ ). Durbin-Watson 통계량은 1.70으로 2에 근사하였기에 잔차의 독립성 가정에 문제없고, 분산팽창지수(VIF)도 모두 10 미만으로 다중공선성 문제 또한 없는 것으로 판단되었다. 회귀 계수의 유의성 검증 결과, 직무만족의 직장

환경 및 보상( $\beta =.34, p<.001$ ), 직무의미와 가치( $\beta =.28, p<.001$ ), 이직의도( $\beta =-.28, p<.01$ )가 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에, 직무만족의 직장 환경 및 보상, 직무의미와 가치가 높아지고, 이직의도가 낮아질수록 조직몰입이 높아지는 것으로 평가되었다. 표준화 계수의 크기를 비교하면, 직무만족의 직장환경 및 보상( $\beta =.34$ ), 이직의도( $\beta =-.28$ ), 직무만족의 직무의미와 가치( $\beta =.28$ )순으로 조직몰입에 크게 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Table 4).

Table 4. Factors influencing organizational commitment

(n= 131)

Independent variables	B	$\beta$	t	p	VIF
(Constant)	45.85		14.41		
Job satisfaction 1. Work environment and compensation	2.42	.34	3.98	.000	1.56
Job satisfaction 2. The meaning and value of a job	1.94	.28	3.94	.000	1.02
Job satisfaction 3. Job performance and pride	-.21	-.03	-.43	.669	1.05
Turnover intention	-.51	-.28	-3.14	.002	1.63

Durbin-Watson=1.70,  $R^2=.40$ ,  $adjR^2=.38$ ,  $F=20.76$

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

직무만족의 직장환경 및 보상, 직무의미와 가치, 직무 성과와 자부심과 조직몰입의 정체성 및 소속감, 의무감 및 책임감, 직장이탈의 어려움이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났으며( $F=19.57$ ,  $p<.001$ ), 회귀모형의 설명력은 약 46 %로 나타났다( $R^2=.49$ ,  $adjR^2=.46$ ). Durbin-Watson 통계량은 1.77로 2에 근사하였기에 잔차의 독립성 가정에 문제가 없고, 분산팽창지수(VIF)도 모두 10 미만으로 다중공선성 문제 또한 없는 것으로 판단되었다. 회귀 계수의 유의성 검증 결과, 직무

만족의 직장환경 및 보상( $\beta =-.37$ ,  $p<.001$ ), 조직몰입의 정체성 및 소속감( $\beta =-.35$ ,  $p<.001$ ), 직장이탈의 어려움( $\beta =-.22$ ,  $p<.001$ )이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이에, 직무만족의 직장환경 및 보상, 조직몰입의 정체성 및 소속감, 직장이탈의 어려움 정도가 낮아질수록 이직의도가 높아지는 것으로 평가되었다. 표준화 계수의 크기를 비교하면, 직무만족의 직장환경 및 보상( $\beta =-.37$ ), 조직몰입의 정체성 및 소속감( $\beta =-.35$ ), 직장이탈의 어려움( $\beta =-.22$ )순으로 이직의도에 크게 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Table 5).

Table 5. Factors affecting turnover intention

(n= 131)

Independent variables	B	$\beta$	t	p	VIF
(Constant)	19.31		78.85	.000	
Job satisfaction 1. Work environment and compensation	-1.42	-.37	-4.29	.000	1.80
Job satisfaction 2. The meaning and value of a job	.08	.02	.27	.790	1.52
Job satisfaction 3. Job performance and pride	-.47	-.12	-1.85	.067	1.08
Organizational commitment 1. Sense of identity and belonging	-1.32	-.35	-3.60	.000	2.22
Organizational commitment 2. Sense of duty and responsibility	.04	.01	.15	.878	1.14
Organizational commitment 3. The difficulty of leaving the workplace	-.84	-.22	-3.36	.001	1.03

Durbin-Watson=1.77,  $R^2=.49$ ,  $adjR^2=.46$ ,  $F=19.57$



#### IV. 고 찰

본 연구에서는 131명의 치매안심센터 종사자를 대상으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 대한 요인을 파악하고자 하였으며 연구에 대한 고찰은 다음과 같다.

첫째, 이직 의도와 직무만족도 사이에는 명확한 연관성이 있다. 이직 의도가 없는 종사자들의 직무만족도가 더 높았다는 결과가 이를 뒷받침한다. 이는 직무만족도는 종사자의 정서 안정에 기여하고, 이는 다시 업무 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미친다는 Lee(2023)의 연구 결과와 일치한다. Ryu 등(2023)이 작업치료를 대상으로 실시한 연구에서도 직무만족이 높아질수록 높은 직무성취를 낼 수 있는 것으로 연구되어 본 연구의 결과와 일치한다. 또한, 본 연구의 치매안심센터 종사자 직무만족도는 Choi(2021)과 Lee(2022)의 연구에서 알려진 평균 점수에 비해 낮았다. 이는 인력 부족과 낮은 임금이 원인으로 생각되며, 이러한 부문에서의 개선이 직무만족도 향상에 기여할 것이다. You와 Joo(2018)의 연구에서도 채용과 임금 등의 문제가 기초정신건강복지센터 종사자들의 직무만족도에 영향을 미친다는 사실은 치매안심센터 종사자의 상황과 유사하다 볼 수 있다. 따라서 높은 직무만족도는 이직 의도를 감소시키고 생산성을 높이는 데 기여할 수 있기 때문에 채용 확보를 통하여 인력 부족과 낮은 임금 문제를 해결하는 것이 직무만족도를 향상시키는데 중요한 부분이라 할 수 있다.

둘째, 이직의도 의향이 있는 종사자의 조직몰입도가 상대적으로 낮은 것으로 보아, 이직의도와 조직몰입도 사이에는 강한 상관관계가 있는 것으로 판단된다. 이는 Kim 등(2014)의 연구에서 지적한 바와 같이, 조직의 목표 달성과 종사자의 직장 만족도에 큰 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 또한, 본 연구의 치매안심센터 종사자 조직몰입도는 Lee(2020)의 결과를 볼 때 상대적으로 낮았다. 이는 업무의 과도한 부담감과 수행 요구 등이 원인이라고 할 수 있다. Moon과 Lee(2021)의 연구에서 간호사들이 직면하는 과중한 업무량과 서비스 요구량, 그리고 Park(2023a)의 연구에서 물리치료사들이 직면하는 업무 강도와 근골격계 질환의 발생률과 일맥상통한다. 따라서, 이러한 문제를 해결하기 위한 정책 개선이 필요

하다. 이를 위해 치매안심센터 종사자의 업무 부담을 줄이는 방안을 모색해야 하며, 그러한 방안 중 하나로써 인력을 늘리거나 업무 효율성을 높이는 시스템 개선이 있을 수 있다. 이러한 노력이 조직의 목표 달성에 기여하고, 종사자들의 직장 만족도를 높이는 데 도움이 될 것이다.

셋째, 본 연구에서 이직의도 의향이 있는 종사자와 없는 종사자 간의 이직의도 점수 차이는 두드러지게 나타났다. Bae와 Choi(2016)는 이직의도가 실제 이직 행동을 예측하는 데 있어 중요한 역할을 하는 심리적 상태라 하였다. 이직의도가 높은 치매안심센터 종사자의 경우 다양한 업무를 수행하는 과정에서 높은 스트레스를 경험하고, 또한 고용 불안정이라는 요인 때문에 높은 이직의도를 보이는 것으로 보인다. 이는 Na(2023), Yun과 Lim(2022), Yeo와 Ko(2016), 그리고 Park 등(2020a)의 연구에서 볼 수 있는 다른 보건의료 종사자들의 상황과 유사하다. 이러한 상황을 개선하기 위한 방안으로 업무 부담을 줄이기 위한 인력 확충과 업무 분배의 개선, 직무 스트레스 관리 프로그램의 도입, 그리고 고용 안정화를 위한 정책의 개선 등이 필요할 것이다. 특히, 치매안심센터 종사자의 이직의도가 다른 보건의료 종사자에 비해 높다는 점은 해당 분야에서의 인력 유출 문제를 더욱 심각하게 만들 수 있다. 이는 치매안심센터의 서비스 품질에 영향을 미칠 수 있으므로, 이러한 문제를 해결하기 위한 전반적인 개선 노력이 필요하다.

넷째, 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이는 Yang 등(2014), Hong과 Kim(2022), 그리고 Yun(2022)의 연구와 일치하는 결과이다. 따라서 이직의도가 높은 종사자들에게서는 직무의 의미와 가치를 높이 인식할 수 있도록 하고, 보다 만족스러운 직장환경과 보상을 받는다면, 조직몰입도가 향상되고 이직의도가 낮아질 수 있다. 특히, 조직에 대한 정체성과 소속감, 그리고 직장 이탈의 어려움 정도가 낮은 종사자들의 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 Bae(2019), Kim 등(2018), Kim(2017), 그리고 Kwon과 Cho(2021)의 연구와 유사한 결과이다. 직장에서 받는 보상과 직무 의미뿐만 아니라, 조직에 대한 인식과 감정, 그리고 직장 이탈에 대한 실질적인 어려움이 이직의도에 영향을 미칠 수 있다. 따라서, 이 결과를 바탕으로, 직

무만족도를 높이고, 조직에 대한 정체성과 소속감을 강화하며, 직장 이탈의 어려움을 줄이는 정책 및 프로그램을 도입하는 것이 이직 의도를 줄일 수 있을 것이다. 예를 들어, 정기적인 직무 교육과 피드백, 공정한 보상 시스템, 조직 내 소통과 협력을 증진하는 조직 문화의 개선, 그리고 직장 이탈의 실질적인 어려움을 줄일 수 있는 고용 안정화 정책 등을 추진하는 것이 필요하다.

치매환자는 인지장애로 의사소통이 어려워며 의존적으로 되면서, 서비스를 제공하는 치매안심센터 종사자들은 다른 직종의 종사자들보다 쉽게 소진이 된다(Kim 등, 2019). 또, 치매안심센터 종사자는 사무업무와 외근이 병행되는 특성과 소수의 전문직종으로 구성되기에 고유업무 외에도 다른 사업을 병행하는 경우가 생길 수 있다(Kim, 2015).

치매안심센터 종사자의 직무만족 및 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추기 위해서 전문성 향상을 위한 정기적인 교육과 프로그램이 필요하고, 정신적 소진을 예방하기 위한 소통의 기회를 확대해야 할 것이다. 더불어, 전문성 향상에 따른 급여 증가, 조직에 대한 안정적 소속감 부여를 위한 고용의 안정화, 직장 환경 개선을 위한 적절한 업무 분배와 인력충원이 이루어진다면 치매안심센터 종사자의 직무만족과 조직몰입은 향상되고 이직의도는 줄어든 것이다. 또한, 향후에는 치매안심센터의 운영성과 평가항목에서 검사실적 등의 수치화 또는 정량화 항목 대신에 질적 평가 및 환류 평가 등의 항목 확대를 통한 치매안심센터 프로그램의 정성평가를 확장하여 치매환자와 보호자의 질적 만족감을 향상하도록 해야 할 것이다.

본 연구의 제한점은 치매안심센터에서 근무하는 종사자를 대상으로 진행함에 있어서 회신율이 저조하여 다수를 대상으로 연구하지 못하였기에, 일반화하는 데는 제한이 있다. 둘째, 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도를 알아보기 위해 주관적 보고형 설문조사를 실시하였기에, 본 연구의 결과 및 해석을 일반화하는 데에는 제한이 있다. 마지막으로 직무만족, 조직몰입 이외의 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 여러 요인을 대입하는 데에 한계가 있었다. 따라서 추후 연구에는 상지에서 제시한 제한점을 보완한 연구가 필요할 것이다.

## V. 결 론

본 연구는 치매안심센터 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도를 파악하고 요인 간의 상관성을 확인하며, 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위한 조사연구이다. 치매안심센터 종사자의 경우, 열악한 근무환경과 과중한 업무로 인하여 직무를 수행하고 유지하는 것이 현실적으로 어렵다. 이는 종사자의 직무만족과 조직몰입을 감소시키고 이직의도를 증가시킬 수 있다. 따라서, 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 이직의도 감소 방안을 마련하고자 하였다. 본 연구 결과를 종합해 보면, 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 유의한 상관관계가 있었으며, 이직의도에 직무만족과 조직몰입은 유의한 영향을 미쳤다.

치매안심센터는 치매환자 및 보호자를 대상으로 하기 때문에 다학제적 중재가 필요하고, 구성원의 역할이 중요한 특성이 있다. 따라서 치매안심센터 종사자의 직무만족과 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추게 된다면 종사자의 장기근속을 유도할 수 있을 것이고, 이는 향후 지속적인 관리가 중요한 치매환자의 치매관리 및 서비스의 질적 향상에 기여할 것이다. 이와 같은 연구를 바탕으로 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 전국의 치매안심센터 종사자를 대상으로 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 조직몰입과 이직의도에 영향을 크게 미칠 수 있는 고용의 특성(기간제 등)에 따른 세부적인 연구가 필요하다. 셋째, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요소에 관한 추가적인 연구가 필요하다.

## 참고문헌

- Bae SH, Choi SJ(2016). The effect of job relatedness of content in learning, job stress and organization communication on turnover intention and mediating effect of job satisfaction. J Vocat Educ Res, 35(6), 113-141.
- Bae SJ(2019). The effects of occupational therapist job

- satisfaction and job stress on turnover and job change intention. Graduates school of Dongshin University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Bai JY(1989). The development of occupational stress measurement tool for psychiatric nurses. *Taehan Kanho*, 28(1), 77-87.
- Cha SM(2020). Analysis on the research trends for occupational therapy in dementia care center. *J Humanit Soc Sci*, 11(6), 1301-1314.
- Cho ML(2020). Research for recognition levels of students in occupational therapy on the function of the dementia care center. *J Korea Entertain Ind Assoc*, 14(2), 205-212. <https://doi.org/10.21184/jkeia.2020.2.14.2.205>.
- Choi JH(2021). The effects of job stress on job satisfaction among workers in dementia relief center. Graduate school of Soongsil University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Hong SJ, Kim JW(2022). The effect of care-workers work environment on organizational commitment: the mediation effects of job satisfaction. *J Ind Converg*, 20(7), 107-113. <https://doi.org/10.22678/JIC.2022.20.7.107>.
- Jang HJ, Ma RW, Park HS, et al(2022). A study on the work importance and work performance of nurses in the dementia relief center. *J Korean Soc Integr Med*, 10(2), 187-202. <https://doi.org/10.15268/ksim.2022.10.2.187>.
- Jang HN, Lee MS(2016). An analysis on strategic priority of the dementia policy. *Korean Public Adm Q*, 28(3), 491-515.
- Jeon HB(2019). A study on occupational consciousness and job satisfaction of occupational therapist. Graduate school of Daegu University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim BH(2017). Analysis on the effect of social capital on job satisfaction, organizationai commitment and turnover intention of hospital nurse workforce. Graduate school of Silla University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kim CG, Lee YH, Kwon MS(2019). Dementia care workers' caring competence, job satisfaction, and effective operation of dementia care centers in Seoul and Gangwon-do. *J Korean Gerontol Nurs*, 21(2), 112-124. <https://doi.org/10.17079/jkgn.2019.21.2.112>.
- Kim KH(2015). Role stress and job satisfaction among employees in the local dementia centers. Graduate school of Ewha Womans University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim MR(2007). Influential factors on turnover intention of nurses: the affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. Graduate school of Ewha Womans University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim MS(2004). The impact of social workers' burnout on their intentions of job turnover. *J Korean Soc Welfare Administr.* 6(2), 27-58.
- Kim SG, No JW, Park MG, et al(2014). The effects of job types of physical therapists on the job satisfaction and organizational commitment: to center the Pusan area. *J Korean Soc Integr Med*, 2(4), 41-48. <https://doi.org/10.15268/ksim.2014.2.4.041>.
- Kim SH(2023). A study on the relationship between social workers' person-organization fit and turnover intention. Graduate school of Yonsei University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim WK, Kim HB(2018). A plan to enhance the role of providers according to the implementation of the national responsibility system for dementia. *Korean J Local Gov Stud*, Fall Conference, 247-269.
- Kim WR, Park JY, Yun YJ(2018). Effects of occupational therapist job stress on burnout and turnover intention. *J Korea Entertain Ind Assoc*, 12(3), 287-295. <https://doi.org/10.21184/jkeia.2018.4.12.3.287>.
- Kim YI(2022). A study on the improvement plan of the public guardianship system for the elderly with dementia. Graduate school of Jeju University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kwak KP(2018). Korean dementia observatory and national responsibility for dementia. *Evid Values Healthc*, 4(1),

- 1-9.
- Kwon GI, Cho YH(2021). Deduction solutions to problems at the industrial field: a study on the improvement of musculoskeletal diseases of physical therapy. *J Nat Heal*, 5(2), 33-45.
- Kwon JA(2006). Job satisfaction of occupational therapists. Graduate school of Yonsei University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Lee BR(2023). Mediation effect of job burnout between self-leadership and job satisfaction of senior welfare center employees. *J Korea Acad-Industr Cooper Soc*, 24(4), 164-169. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2023.24.4.164>.
- Lee EK(2022). Role stress and job satisfaction of dementia safety center employees. Graduate school of Yeungnam University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Lee SY(2011). The effects of the types of organizational culture of long-term care facilities on burnout; focused on the mediating effect of job satisfaction and organizational commitment. Graduate school of Daegu University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Lee YN(2020). Effects of professional identity of occupational therapist on the job commitment and organizational commitment. Graduate school of Kaya University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Mason ES(1995). Gender differences in job satisfaction. *J Soc Psychol*, 135(2), 143-151. <https://doi.org/10.1080/0224545.1995.9711417>.
- Meyer JP, Allen NJ, Smith CA(1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *J Appl Psychol*, 78(4), 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>.
- Moon ME, Lee YH(2021). The effect of emotional labor and resilience on organizational commitment of general hospital nurses. *J Converg Inf Technol*, 11(7), 39-46. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2021.11.07.039>.
- Na WC(2023). The effect of work-life balance of occupational therapist on their job satisfaction and turnover intention. Graduate school of Woosong University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Park CS, Jeong EB, Kim HE, et al(2021). Effect of job-characteristics and employment relationship characteristics on job-satisfaction of a occupational therapists at a dementia care center. *Korean J Occup Ther*, 29(1), 41-52. <https://doi.org/10.14519/kjot.2021.29.1.04>.
- Park JW, Kim JA, Yoon DH, et al(2019). Literature review on necessity of occupational therapist as member of early screening team at center for dementia safety. *Korean J Occup Ther*, 27(2), 25-36. <https://doi.org/10.14519/kjot.2019.27.2.03>.
- Park MR, Bang SY, JE NJ(2020a). The effects of nurses' turnover intention, nunchi, and job stress on organizational socialization. *J Digit Converg*, 18(1), 159-168. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.1.159>.
- Park SJ(2023a). The effect of job stress, organizational commitment, self efficacy on turnover intention of physical therapist. Graduate school of Nambu University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Park SJ, Kim YJ, Oh SG, et al(2020b). The effects of job characteristics and job stress on the job satisfaction among dementia care center. *Kosim J Health Sci*, 28, 65-76.
- Park YJ(2023b). Relationship between organizational commitment, nursing work environment, compassion competence and person-centered care of intensive care unit nurses. Graduate school of Seoul University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Ryu SE, Choi SY, Lee HS(2023). The effect of the level of essential competencies and job satisfaction on job performance with occupational therapist. *J Korean Soc Commun Based Occup Ther*, 13(1), 13-25. <https://doi.org/10.18598/kcbot.2023.13.1.02>.
- Yang NY, Park JH, Han DS, et al(2014). A study on factors affecting the turnover intention of occupational therapists. *Korean J Occup Ther*, 22(4), 39-48. <https://doi.org/10.14519/jksot.2014.22.4.04>.
- Yeo JD, Ko IH(2016). An analysis on factors affecting

- radiologists' turnover intention. *J Korean Soc Radiol*, 10(2), 89-99. <https://doi.org/10.7742/jksr.2016.10.2.89>.
- You JY, Joo JH(2018). The study on the causal relationship between intrinsic-extrinsic motivation and the job satisfaction of community mental health center workers. *J Korean Soc Welfare Administr*, 20(2), 1-27. <https://doi.org/10.22944/kswa.2018.20.2.001>.
- Yun JH(2022). Influence of nurse's intergenerational conflict, job satisfaction and organizational citizenship behavior on organizational immersion. Graduate school of Catholic University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Yun MH, Lim DH(2022). The effect of job stress and job satisfaction on turnover intention of physical therapists. *J Korea Acad-Industr Cooper Soc*, 23(3), 169-176. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.3.169>.
- Ministry of health and welfare. 2023 Dementia policy project information, 2023. Available at [https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0406vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=030406&CONT\\_SEQ=374903](https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0406vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=030406&CONT_SEQ=374903) Accessed May 14, 2023.
- National institute of dementia. Dementia status in Korea 2021, 2022. Available at [https://www.nid.or.kr/info/dataroom\\_view.aspx?bid=243](https://www.nid.or.kr/info/dataroom_view.aspx?bid=243) Accessed May 14, 2023.