

## 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구

김 소 정  
(광주대학교)

이 연구는 요양시설과 재가시설 간 요양보호사의 인적자원 특성과 근로환경, 고용환경에서 차이가 있는지 또 요양보호사의 직무태도에 차이가 있는지 검토하기 위하여 전남지역 재가시설 요양보호사 71명, 요양시설 요양보호사 209명의 자료를 실증 분석하였으며 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 재가시설 요양보호사들은 요양시설에 비해 단기경력, 저학력, 고령의 특징을 보였다. 또한 재가시설 요양보호사들은 요양시설에 비해 업무 부담과 업무강도는 더 낮고, 비정규직 고용, 낮은 임금수준과 같이 고용조건은 더 열악하였다. 둘째, 재가시설 요양보호사들이 요양시설에 비해 직무만족은 더 높고, 이직의도는 더 낮게 나타났다. 셋째, 요양보호사들의 직무만족이나 이직의도는 임금수준, 정규직 고용과 같은 고용환경이나 담당 사례수, 근무시간, 야간근무와 같은 업무강도에 영향을 받기보다 다른 변수의 영향을 더 많이 받는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 재가시설과 요양시설의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추기 위한 방안에 대해 논의하였다.

주요용어: 재가시설, 요양시설, 요양보호사, 직무만족, 이직의도

이 연구는 2011년도 광주대학교 대학 연구비의 지원을 받아 연구되었음.

■ 투고일: 2011.10.31    ■ 수정일: 2012.2.1    ■ 게재확정일: 2012.3.5

## I. 서론

의료기술의 발전으로 평균 수명이 연장되면서 65세 이상 노인이 전체 인구의 11%를 차지할 정도로 급속히 증가되고 있으며 이와 동시에 노인성 질환으로 혼자 일상생활을 하기 어려운 노인인구 역시 빠른 속도로 증가하고 있다. 그러나 여성 취업률이 증가되면서 무보수 가사노동이나 보호와 같은 전통적인 여성 역할이 변화되었고 이로 인해 가족기능 역시 변화되어 노인에 대한 가족 부양의식은 약화된 반면 노인 수발에 대한 사회적 책임은 증가되었다. 이러한 사회적 변화 속에서 1998년 노인장기요양보험제도가 실시되었고 이를 통해 노인성 질환 즉 치매나 중풍, 만성질환 문제를 갖고 있는 65세 이상 노인에 대한 보호와 수발이 사회화 되었다.

정부는 노인장기요양보험제도의 실시를 위해 기존의 민간 사업자뿐 아니라 다양한 사업주체의 참여를 인정하고 진입요건을 최대한 완화하여 요양시설과 재가시설 인프라를 빠르게 구축하여 2010년 기준 3,443개소의 요양시설과 19,674개소의 재가시설이 운영되고 있다. 또한 재가시설과 요양시설에는 요양보호사들이 고용되어 장기요양급여를 받은 노인들에 대해 각각 요양서비스와 재가서비스를 제공하고 있다(김철수, 2010). 특히 요양보호사들은 최일선에서 노인들과 일상적으로 접촉하며 서비스를 전달한다는 점에서 서비스 내용과 질을 좌우하는 중요한 요인이 된다. 따라서 숙련된 요양보호사들이 이탈하지 않고 직무에 헌신할 수 있도록 인적자원 관리 전략이 요구되며 이를 위해서는 요양보호사들의 직무만족과 이직에 대한 이해는 필수적이라 하겠다. 그러나 외국에서도 장기요양 서비스 분야의 돌봄 노동자들의 낮은 임금수준과 높은 이직률은 이 산업영역의 특징적인 현상이 되고 있으며(Feldman et al., 1998) 미국의 경우 장기요양 돌봄 노동자들의 이직률은 50%에 이른다고 보고된 바 있다(Department of Health and Human Services, 2006). 특히 이직은 기관에 새로운 직원의 고용과 훈련 및 적응과 관련해서 비용을 초래하고 또 이용자 입장에서는 서비스 지속성을 단절시켜 서비스 질에 부정적인 영향을 미치기 때문에 돌봄 노동자들의 직무만족과 이직을 줄이기 위한 방안에 대해 정책결정자들과 서비스 기관장들의 관심이 증대되고 있다(Piercy, 2008; Powers & Powers, 2011).

이와 함께 우리나라 요양시설과 재가시설 요양보호사들의 직무태도에 대해서도 여러 연구자들의 관심이 표명되어 왔는데 연구결과 90% 이상의 요양보호사들이 40~50대의

비교적 저학력 기혼 여성들이며 통상적으로 이들은 보통 이상의 직무만족을 보이며 특히 비정규직 고용, 저조한 임금수준은 이들의 직무만족 저하와 이직에 영향을 미칠 뿐 아니라 요양시설이나 재가시설 등 장기요양기관에 유입되는 요양보호사 인적자원의 질 저하에도 영향을 미치기 때문에 노인장기요양보험제도의 성공적인 정착을 위해서는 좋은 인적자원을 가진 요양보호사들이 유입될 수 있도록 고용조건을 질을 높여야 한다고 주장하고 있다(제갈현숙, 2009; 김철수, 2010; 김혜영, 2011).

임금수준 향상, 정규직 고용과 같은 고용조건은 질 향상이 요양보호사들의 직무태도 향상에 중요한 요소임은 분명할 것이다. 이러한 점에서 요양시설과 재가시설 간에는 고용조건이 차이가 있고 특히 재가시설일수록 소규모 개인 운영이 많고 이로 인해 요양보호사의 저임금과 비정규직 고용문제는 더 심각하다고 여러 연구자들에 의해 지적되었다(오은진·노은영, 2010; 김철수, 2010). 그러나 요양보호사 직무태도에 있어 고용조건은 중요성에도 불구하고 선행연구 결과들은 일관되게 재가시설 요양보호사의 직무만족이 요양시설보다 높고 직무스트레스는 더 낮게 나타난 결과들을 보고하고 있다(김영태 외, 2009; 장유미 외, 2010; 김혜영, 2011). 이러한 결과는 요양시설과 재가시설 간에 고용조건이 차이 외에 요양보호사들의 직무태도의 차이를 발생시킬 수 있는 다른 요인들이 있음을 시사한다.

이에 본 연구는 요양시설과 재가시설 요양보호사들의 직무만족과 이직의도와 같은 직무태도의 차이를 이해하기 위해서는 임금수준, 정규직 고용과 같은 고용조건 외에 노동시간이나 업무량과 같은 노동강도와 교육 및 훈련과 같은 근무환경, 또 두 기관에 유입되는 요양보호사의 인적자원 특성의 차이 등을 복합적으로 검토할 필요가 있다고 보았다. 또한 요양시설과 재가시설은 업무환경이 서로 상이하므로 요양보호사의 직무만족이나 이직의도와 같은 직무태도에 대한 영향 변수를 확인하는데 두 시설을 분리하여 검토하는 것이 요양보호사 인적자원 관리 방안을 논의하는데 더 유용성이 있다고 보았다.

즉 이 연구는 요양시설과 재가시설 간 요양보호사의 인적자원 특성과 근무환경, 고용환경의 차이를 검토해 보고 요양보호사의 직무만족과 이직의도의 차이를 분석해 보고자 한다. 또 요양시설과 재가시설 간 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 변인에 대한 실증적인 검토를 통해 두 시설의 인적자원 관리방안을 논의하는데 연구의 의의를 두고 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 요양보호사의 직무만족과 이직의도

장기요양보험제도가 실시되면서 요양시설과 재가시설에 요양보호사들이 고용되어 장기요양급여를 받은 노인들에 대해 각각 요양서비스와 재가서비스를 제공하고 있다(김철수, 2010). 요양시설은 시설에 입소한 노인들을 대상으로 시설 기반의 서비스가 제공되는 반면 재가시설은 지역사회에 거주하고 있는 노인들을 대상으로 요양보호사의 방문을 통해 요양보호사 개인을 중심으로 서비스가 전달되는 경우가 일반적이다(김영태 외, 2009). 이렇게 요양시설과 재가시설 요양보호사들의 직무환경은 상이하지만 서비스 전달체계의 최일선에서 노인들과 일상적으로 직접 접촉하며 서비스 전달을 한다는 점에서 서비스 내용과 질을 좌우하는 핵심 요인이 되기 때문에 양질의 요양보호사들을 선발하고 또 숙련된 요양보호사들을 유지하기 위한 인적자원 관리 전략은 장기요양보험제도의 성공적인 정착에 중요한 요소가 된다.

통상적으로 낮은 임금, 적절하지 않은 훈련과 교육, 높은 스트레스로 인한 근로자들의 낮은 직무만족은 높은 이직률로 나타나게 된다(Surpin, 1987). 외국의 경우에서도 돌봄 산업과 관련된 장기요양 서비스 분야에서의 일선 돌봄 노동자들의 저임금과 높은 이직률은 이 영역의 특징적인 현상이 되고 있다(Piercy, 2008; Powers & Powers, 2011). 특히 이직은 숙련된 근로자들의 이탈을 가져와 기관 입장에서는 새로운 직원의 고용과 훈련, 적응과 관련해서 상당한 비용을 수반하게 되며 돌봄 노동자들 입장에서는 사기의 저하, 의사소통의 어려움 뿐 아니라 서비스 이용자 입장에서는 보호의 지속성의 단절로 감정적인 비용을 초래하게 된다는 점에서 서비스 질에 미치는 부정적인 영향은 상당한 것으로 알려져 있다. 그리고 돌봄 노동자들의 이직으로 초래되는 이러한 사회적 비용들이 실증적으로 지지되는 연구 결과들이 제시되기 시작하면서 돌봄 노동자들의 직무만족과 이직에 대한 정책결정자들과 기관 운영자들의 관심 또한 증대되고 있다(Powers & Powers, 2011).

즉 직무만족이란 직무에 대한 근로자 개인의 주관적인 감정 상태나 태도를 말하는 것으로(Locke, 1976), 조직 헌신의 증가와 이직 감소에 영향을 미치기 때문에 직무성과와 밀접한 관련이 있으며(Clark et al., 1997) 이로 인해 직무만족은 조직 유효성이

나 조직 운영을 평가하는데 주요한 기준이 된다(Ostroff, 1992). 또한 이직은 기관 운영의 효율성과 서비스 지속성에 부정적인 영향을 미치기 때문에 이직을 감소시키기 위한 인적자원 관리전략 역시 필수적이라 하겠다. 따라서 돌봄 노동자들의 직무만족과 이직의도에 대한 보다 향상된 이해가 요구된다 하겠다.

## 2. 요양보호사의 직무만족과 이직의도 관련 요인에 관한 선행연구

직무만족과 이직의도와 같은 직무태도는 성, 연령, 교육수준, 재직기간 등 근로자 개인특성의 영향을 받기도 하고, 수퍼비전이나 교육, 업무량과 같은 직무환경 변수들과 임금과 고용안정성과 같은 조직의 외재적 보상(extrinsic reward), 또 가치 있는 일을 하고 있다고 믿는 내재적 보상(intrinsic reward) 등의 영향을 받는 것으로 알려져 있다(Mobley, 1982; Price & Mueller, 1986; Feldman et al., 1988).

통상적으로 근로자가 자신의 업무에 대해 적절한 보상을 받지 못한다고 느끼면 직무만족이 저하되고 이직이 높아지는 것으로 보고되고 있으며 특히 돌봄 노동자에 대한 급여보조는 이직을 감소시키는 효과가 있는 것으로 실증적으로 밝혀졌으나(Powers & Powers, 2011) 국내 요양보호사들의 직무만족이나 이직의도에 관한 연구 결과들을 보면 직무만족과 이직에 영향을 미치는 변수들이 상이하며 그 결과 역시 일관되지 않게 나타나고 있다. 특히 급여수준이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났으나(이혜자·권순호, 2011; 김혜영, 2011) 이직의도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고(이주재, 2010), 정규직 고용이 요양보호사의 직무만족을 증가시키는 결과와 무관하다는 연구결과가 동시에 존재에 일관되지 않은 결과를 보여주고 있다(김혜영, 2011; 이혜자·권순호, 2011).

또한 교육기회는 요양보호사의 전문성 성장을 유도하여 직업인으로써 능력감을 고취시키며 이를 통해 직무만족 증가에 영향을 준다는 연구결과가 있기는 하지만(김혜영, 2011) 교육이나 수퍼비전, 훈련과 같은 요인들이 요양보호사의 직무만족이나 이직의도와 같은 직무태도에 미치는 영향에 대한 검토는 매우 드문 편이다.

한편 요양보호사의 과도한 업무량은 요양서비스의 발전에 상당한 부정적인 요소로 지적되었으나(제갈현숙, 2009) 실제로 근무일수, 근무시간과 같은 업무량은 직무만족에도 이직의도에도 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 요양보호사의 직무태도는 객관

적인 업무량보다 직무스트레스나 소진, 조직몰입의 영향을 더 많이 받는 것으로 나타났다(김혜영, 2011; 이해자·권순호, 2011; 이주재, 2010).

성, 연령, 교육수준, 경력과 같은 개인특성의 경우 남성일수록 직무만족이 높고, 연령이 낮을수록 이직의도가 유의하게 높아지는 연구결과가 있으나(이주재, 2010; 이해자·권순호, 2011) 이러한 인구사회학적 특성과 요양보호사의 직무태도와의 관련이 없는 연구결과 역시 존재하여(김혜영, 2011) 일관되지 않은 편이다.

이렇게 일관되지 않는 연구결과들은 장기요양보험제도가 실시된 지 얼마 되지 않은 상황이어서 요양보호사의 직무태도에 관한 연구들이 많지 않고 또 조사대상자나 조사도구를 상이하게 적용한 결과로 파악된다. 따라서 요양보호사들의 직무태도를 이해하기 위해서는 더 많은 경험적 연구들과 논의가 요구된다 하겠다. 또한 재가시설과 요양시설은 직무환경이 상이하어 요양보호사의 직무만족이나 이직의도가 차이가 있을 수 있고 또 직무태도에 영향을 미치는 요인 역시 차이가 있을 수 있으나 이러한 점들이 고려되지 못하고 있는 점이 한계로 파악된다. 즉 재가시설과 요양시설은 서로 다른 직무환경에서 서비스를 실시하기 때문에 요양보호사 인적자원의 운영전략이나 방법 역시 상이할 수 있으므로 요양보호사 인적자원 관리를 위한 방안을 논의하기 위해서는 직무태도에 영향을 미치는 변수에 대한 실증적 검토는 재가시설과 요양시설을 분리하여 검토하는 것이 필요하겠다.

### 3. 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무태도 차이

2008년 처음 장기요양보험제도가 실시된 이후 요양시설과 재가시설은 급속한 증가되었는데 특히 재가시설의 경우 설립이 용이하고 인력확보가 쉬운 소규모 방문요양기관이 영세한 개인 사업주체에 의해 많이 설립되었고 이로 인해 체계적인 시스템을 갖추지 못한 채 비정규직 고용과 낮은 임금 등 요양보호사의 처우 문제를 발생시켰다(김철수, 2010). 이는 오은진과 노은영(2010)이 서울, 경기, 인천 지역 요양시설 요양보호사 250명, 재가시설 요양보호사 250명의 근로환경 차이를 조사한 결과에서 실증적으로 확인되는데 사회보험 가입정도에 있어 요양시설 요양보호사는 80% 정도로 나타났으나 재가시설은 약 55%로 나타나 요양보호사의 사회안전망 진입 정도에 있어서 두 시설 간에 뚜렷한 차이를 보였고, 또 재가시설의 요양보호사는 임시직, 계약직 비율이 요양시설에

비해 높게 나타났을 뿐만 아니라, 월평균 임금도 100만원 미만이 응답자의 절반 이상인 것으로 나타났다(송정준, 2010). 이는 요양시설의 경우 비교적 규모가 큰 법인이나 지자체가 직접 운영하는 경우가 많고 상대적으로 재가시설은 체계적인 시스템을 갖추지 못한 개인에 의해 운영되는 경우가 많아 이러한 운영주체의 차이로 인해 요양보호사의 임금수준이나 고용지위, 사회안전망 진입 등에 차이가 발생되고 있는 것으로 파악된다.

흥미로운 점은 이렇게 사회보험 가입, 정규직 고용, 임금 수준 등 고용조건에 있어서는 재가시설이 요양시설에 비해 열악한 수준임에도 불구하고 선행연구 결과에 의하면 일관되게 재가시설 요양보호사의 직무태도가 요양시설에 비해 더 긍정적으로 나타나고 있다는 것이다. 예컨대 김영태 외(2009)의 조사결과에 의하면 직무자체, 상사와의 관계, 보수, 승진, 전체 직무만족 등의 모든 영역에서 재가시설 요양보호사의 직무만족이 요양시설에 비해 유의하게 높게 나타났으며, 장유미 외(2010)의 연구에서도 재가시설 요양보호사의 직무만족이 요양시설에 비해 유의하게 높았고, 직무스트레스 역시 재가시설 요양보호사가 유의하게 더 낮게 나타났다. 또한 김혜영(2011)의 연구결과에서도 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 개인변수들과 다른 조직관련 변수들을 통제한 상태에서도 재가시설 요양보호사들이 요양시설에 비해 유의하게 더 높은 직무만족을 보였다.

이렇게 재가시설이 요양시설에 비해 고용조건이 열악함에도 불구하고 직무만족, 직무스트레스를 포함한 요양보호사들의 직무태도가 더 긍정적으로 나타난 연구 결과들은 이들의 직무태도를 단순히 임금이나 정규직 고용과 같은 조직 보상만으로 설명할 수 없음을 시사한다. 예컨대 직무만족과 직무스트레스, 이직의도와 같은 근로자의 직무태도는 임금이나 임금외의 부가급여, 정규직 고용과 관련된 고용조건과 관련된 변수들의 영향을 크게 받는 것으로 알려져 있으나(Strolin-Goltzman, 2008) 요양서비스직의 경우 90% 이상이 40~50대의 저학력 기혼여성들이라는 인적자원 특수성을 고려한다면 정규직 고용이나 임금수준 외에 가정생활과 직장생활을 병행하는데 무리를 주지 않는 근무환경이 이들의 직무만족이나 이직의도와 같은 직무태도에 중요하게 작용할 수 있을 것이다.

이러한 점에서 재가시설 요양보호사는 대상자의 집에 방문하여 서비스가 이루어지기 때문에 위계적인 감독 없이 비교적 자율성을 갖고 또 낮 동안 탄력적인 시간근무로 근무할 수 있으나, 요양시설은 생활시설로 24시간 대상자에 대한 보호와 서비스가 필요하기 때문에 주야간 근무가 불가피하고, 또 요양시설 조직 안에서 근무하기 때문에 조직

의 위계서열의 압력 하에 일해야 하는 근무환경의 차이가 있으므로(김영태 외, 2009) 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무태도의 차이를 이해하기 위해서는 이러한 업무량이나 노동 강도와 같은 근무환경의 차이가 고려될 필요가 있을 것이다. 실제로 Birgit 외(2007)에 따르면 성역할 차이로 인해 위계적인 조직 문화나 과도한 업무량은 여성의 직무만족에 더 부정적으로 영향을 미친다고 하였다.

즉 요양시설과 재가시설의 직무태도의 차이를 이해하기 위해서는 고용안정성이나 임금과 같은 조직의 외재적 보상 외에 직무환경과 노동 강도, 또 요양보호사들의 인적자원 특성의 영향을 복합적으로 고려할 필요가 있을 것이다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 조사대상은 전남지역 노인장기요양기관에서 서비스를 제공하고 있는 요양보호사이다. 2010년 기준 전남지역 노인장기요양기관은 요양시설이 243곳, 재가시설 517곳을 합친 459곳인데(보건복지부, 2010), 여기에서 일하고 있는 요양보호사들을 본 연구의 모집단으로 하였다.

설문조사는 전남노인복지시설협회에서 실시한 ‘요양보호사 역량강화’ 교육에 참여한 전남 동부권(순천권) 18개소, 남부권(목포권) 15개소, 서부권(광주권) 16개소 총 49개소의 노인장기요양기관에서 서비스를 제공하고 있는 요양보호사들 180명 대상으로 2010년 8~9월 사이에 1차적으로 실시되었다. 한편 전남노인복지시설협회에서 실시하는 요양보호사 역량강화 교육에 참여하는 기관들이 다소 규모가 큰 편향성을 보여 노인장기요양기관의 다양한 특성을 반영하기 위하여 시설 규모가 비교적 적은 완도 3개소, 장흥 2개소, 영암·무안 3개소, 나주 2개소, 고흥 1개소를 포함한 총 12개소의 요양보호사 120명에 대하여 2차 설문조사를 실시하였다.

조사결과 전남지역 총 61개소의 노인장기요양기관에서 근무하고 있는 요양보호사 300명이 응답한 설문조사 결과를 회수하였으며 이 중 응답이 불성실한 설문지 9부를 제외한 총 291부를 최종 분석자료로 사용하였다.



응답자의 특성은 전체 응답자의 93.5%가 여성이었고, 응답자의 92.1%가 기혼자들이었으며, 연령은 40대가 46.4%, 50대가 31.6%로 중고령자들이 많았고, 학력은 응답자의 51.5%가 고졸, 중졸 이하도 17.2%에 이르러 비교적 저학력자들이 많은 것으로 나타났다. 한편 전체 응답자의 63.2%가 비정규직으로 고용되어 있었으며, 연봉은 평균 약 1천 5백만으로 나타났고, 현 직장에서 평균 약 26개월, 약 2년 정도의 경력이 있는 것으로 나타났다.

## 2. 변수의 정의와 측정

이 연구에서 주요하게 다루는 변수의 구체적인 측정과 정의는 <표 1>에 제시하였다. 첫째, 요양보호사들의 인적자원 특성을 알아보기 위해 성, 연령, 교육수준, 결혼상태, 사회복지시설 근무경력, 현 직장 근무경력, 현 직장 입사동기 등을 조사하였다.

둘째, 요양보호사들의 근무환경을 알아보기 위해 입소정원, 직원 수, 담당 사례수, 근무형태, 주당 평균 근무 시간, 연간 교육 횟수 등을 조사하였다.

셋째, 요양보호사들의 고용환경을 알아보기 위해 운영주체, 고용계약 형태, 연봉 등을 조사하였다.

넷째, 직무태도 중 직무만족에 대해서는 직무내용 3문항, 임금 3문항, 직업 자부심 3문항, 승진보상 3문항, 상사만족 3문항, 동료만족 3문항, 근로환경 만족 3문항 총 21문항에 대해 1점에서 5점 리커트 척도로 응답하게 하였으며 직무만족 신뢰도 계수는 .897로 나타났다. 또한 이직의도에 대해서는 이직을 진지하게 고려해 본 적 있음, 다른 직장을 구하려고 노력한 적 있음, 현재보다 나은 보상과 신분이 보장되는 곳이 있으면 옮길 생각이 있음 3문항에 대해 1점에서 5점 리커트 척도로 응답하게 하였으며 신뢰도 계수는 .866으로 나타났다.

표 1. 변수의 측정과 정의

요인	변수	문항수	측정	신뢰도 계수
인적자원특성	성	1	남성=1, 여성=0	-
	연령	1	세	-
	교육수준	1	1~4	-
	결혼상태	1	기혼=1, 미혼=0	-
	입사동기	1	1~6	-
	사회복지직 근무경력	1	개월	-
	현직장 근무경력	1	개월	-
근무환경	입소정원	1	명	-
	직원 수	1	명	-
	담당 사례수	1	명	-
	근무형태	1	주간근무고정=1, 2~3교대·24시간근무=0	-
	주당 평균 근무시간	1	시간	-
	연간 교육 횟수	1	회	-
고용환경	고용계약형태	1	정규직=1, 비정규직=0	-
	연봉	1	만원	-
직무태도	직무만족	21	1~5	.897
	이직의도	3	1~5	.866

### 3. 자료분석방법

자료는 SPSS 17.0으로 분석하였으며 분석방법은 재가시설과 요양시설 간 요양보호사의 인적자원 특성과 근무환경, 고용환경의 차이가 있는지 알아보기 위하여 교차분석을 실시하였다. 또한 재가시설과 요양시설 요양보호사들의 직무만족과 이직의도가 차이가 있는지 알아보기 위해 t검증을 실시하였고 특히 인적자원특성과 근무환경, 고용환경 변수들이 요양보호사들의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 재가시설과 요양시설의 차이

#### 가. 요양보호사의 인적자원 특성 차이

재가시설과 요양시설 요양보호사의 인적자원 특성 차이를 알아보기 위해 교차분석을 실시하였으며 이를 <표 2>에 제시하였다. 먼저 재가시설은 응답자의 100%가 여성이었지만, 요양시설은 남성이 7.7%를 차지해 요양시설에 남성 요양보호사가 유의하게 많았다. 연령은 재가시설의 경우 50대 42.3%, 60대 9.9%로 50대 이상의 고령 요양보호사들이 절반 이상을 차지하고 있었으나 요양시설은 30대 13.4%, 40대 약 52%로 30~40대의 비교적 젊은 요양보호사들이 더 많이 고용되어 있었다. 또한 교육수준의 경우 재가시설 요양보호사들은 중졸 이하 32.4%, 고졸 52.1%로 나타나 교육수준이 비교적 낮았으나 요양시설은 고졸 52.2%, 전문대 졸업자가 23.4%, 대졸 이상이 12.4%를 차지해 교육수준이 상대적으로 높았다. 결혼상태는 재가시설 응답자의 97.2%가 이혼, 별거, 사별을 포함한 기혼자들이었으나 요양시설은 응답자의 90%가 기혼, 약 10%가 미혼인 것으로 나타나 재가시설에 비해 미혼인 요양보호사들이 유의하게 많았다. 입사동기에 있어서도 재가시설은 안정성과 보수 때문 22.5%, 종교적 이유가 23.9%로 높았으나 요양시설은 전공을 살리기 위해 13.4%, 전망이 밝아서가 20.6%로 높게 나타나 차이를 보였다. 한편 사회복지직 경력에 있어서는 재가시설은 1년 미만인 38.8%, 1~2년이 24.5%로 응답자의 약 60% 이상이 2년 이하의 짧은 경력을 보였으나 요양시설은 2~3년이 21.3%, 3년 이상이 33.5%로 응답자의 50% 이상이 2년 이상의 상대적으로 더 긴 경력을 보였다. 또한 현 직장 경력에 있어서도 재가시설은 1년 미만인 40.4%, 1~2년이 34.6%로 2년 미만 경력자들이 전체 응답자의 75%인 것으로 나타났으나 요양시설은 1년 미만인 28.2%, 1~2년이 26.5%로 전체 응답자의 55%가 2년 미만 경력자인 것으로 나타나 재가시설에서 단기 경력자 비중이 유의하게 더 높았다.

이러한 결과는 재가시설과 요양시설에 유입되는 요양보호사들의 인적 자원 특성이 뚜렷한 차이가 있음을 보여주는데 특히 재가시설일수록 경제적 혹은 종교적 동기를 가진 중졸이나 고졸 이하의 저학력이며 50~60대 고령의 기혼 여성들이 더 많이 고용되어

있는 반면 요양시설은 전공이나 향후 전망과 같은 전문성 성장 동기를 갖고 있는 상대적으로 젊고 교육수준이 높은 여성들이 더 많이 고용되어 있음을 보여주고 있다.

표 2. 재가시설과 요양시설 요양보호사의 인적자원 특성 차이

변수	구분	재가시설 명(%)	요양시설 명(%)	$\chi^2$
성	남성	0(0.0)	16(7.7)	5.765*
	여성	71(100.0)	193(92.3)	
연령	20대	1(1.4)	9(4.3)	15.649**
	30대	10(14.1)	28(13.4)	
	40대	23(32.4)	108(51.7)	
	50대	30(42.3)	59(28.2)	
	60대	7(9.9)	5(2.4)	
교육수준	중졸 이하	23(32.4)	25(12.0)	20.782***
	고졸	37(52.1)	109(52.2)	
	전문대졸	9(12.7)	49(23.4)	
	대졸 이상	2(2.8)	26(12.4)	
결혼상태	미혼	2(2.8)	20(9.6)	3.338 +
	기혼(이혼/별거/사별)	69(97.2)	189(90.4)	
입사동기	전공을 살리기 위해	6(8.5)	28(13.4)	14.477**
	전망이 밝아서	8(11.3)	43(20.6)	
	안정성과 보수 때문	16(22.5)	30(14.4)	
	종교적 이유로	17(23.9)	22(10.5)	
	사명감 때문에	9(12.7)	29(13.9)	
	기타	15(21.1)	57(27.3)	
사회복지직 경력	1년 미만	19(38.8)	35(21.3)	7.132 +
	1~2년	12(24.5)	39(23.8)	
	2~3년	8(16.3)	35(21.3)	
	3년 이상	10(20.4)	55(33.5)	
현직장 경력	1년 미만	21(40.4)	48(28.2)	8.106*
	1~2년	18(34.6)	45(26.5)	
	2~3년	8(15.4)	32(18.8)	
	3년 이상	5(9.6)	45(26.5)	

+p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

### 나. 재가시설과 요양시설의 근무환경 차이

재가시설과 요양시설의 근무환경 차이는 <표 3>과 같다. 먼저 재가시설 입소정원은 30명 이하가 40.8%, 31~50명이 22.5%였으나 요양시설은 51~70명이 41.6%, 71명 이상이 26.3%로 요양시설의 입소정원이 유의하게 더 많았다. 또한 직원 수는 재가시설은 10명대(32.4%)와 20명대(29.6%)가 전체 60%를 차지하고 있는데 반해 요양시설은 30명대(32.1%)와 40명 이상(32.1%)이 전체 64%를 차지하는 것으로 나타나 요양시설의 규모가 더 크다는 것을 알 수 있다. 요양보호사 1인당 담당 사례수는 재가시설의 경우 3명 이하가 66.2%였으나 요양시설은 4~10명이 55%, 11~15명도 17.2%로 나타나 큰 차이를 보였으며 근무형태는 재가시설은 주간근무 고정이 64.8%로 가장 높았으나 요양시설은 2교대(66.5%)와 3교대(15.8%)가 전체 82%를 차지하여 야간근무가 일반화된 형태를 보였고 주간근무 고정은 10.5%에 불과한 것으로 나타났다. 또한 주 평균 근무 시간에 있어서도 재가시설은 40시간 이하가 전체 응답자의 64.8%였으나 요양시설은 41~60시간이 52.6%, 61시간 이상도 19.6%나 되어 현격한 차이를 보였다. 연간 교육 횟수는 5회 미만인 재가시설은 54.9%, 요양시설이 61.4%로 요양시설이 교육의 기회는 더 낮은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 요양시설이 재가시설에 비해 입소정원과 직원 수가 많아 규모는 크지만, 법정 사례수를 훨씬 초과하는 담당 사례수와 또 상대적으로 긴 근무시간, 2교대와 3교대와 같이 야간근무 형태가 일반화 되어 있는 점을 고려해 보면 업무 부담과 업무 강도는 요양시설이 재가시설에 비해 더 높은 상황에 처해 있는 것으로 파악된다.

표 3. 재가시설과 요양시설의 근무환경 차이

변수	구분	재가시설 명(%)	요양시설 명(%)	$\chi^2$
입소정원	30명 이하	29(40.8)	12(5.7)	59.313***
	31~50명	16(22.5)	55(26.3)	
	51~70명	8(11.3)	87(41.6)	
	71명 이상	18(25.4)	55(26.3)	
직원 수	10~19명	23(32.4)	20(9.6)	26.306***
	20~29명	21(29.6)	55(26.3)	
	30~40명	9(12.7)	67(32.1)	

변수	구분	재가시설 명(%)	요양시설 명(%)	$\chi^2$
담당 사례수	41명 이상	18(25.4)	67(32.1)	45.595***
	3명 이하	47(66.2)	50(23.9)	
	4~10명	23(32.4)	115(55.0)	
	11~15명	1(1.4)	36(17.2)	
	15명 이상	0(0.0)	8(3.8)	
근무형태	2교대	1(1.4)	139(66.5)	150.240***
	3교대	1(1.4)	33(15.8)	
	24시간	5(7.0)	9(4.3)	
	주간근무 고정	46(64.8)	22(10.5)	
	기타	18(25.4)	6(2.9)	
주당 평균 근무시간	20시간 미만	8(11.3)	0(0.0)	49.455***
	21~40시간	38(53.5)	58(27.8)	
	41~60시간	24(33.8)	110(52.6)	
	61시간 이상	1(1.4)	41(19.6)	
연간 교육 횟수	1~5회	39(54.9)	124(61.4)	4.802 +
	6~10회	3(4.2)	20(9.9)	
	11회 이상	29(40.8)	58(28.7)	

+p<.10, \*\*\* p<.001

#### 다. 재가시설과 요양시설의 고용환경 차이

고용환경은 먼저 운영주체의 경우 재가시설은 법인(73.2%)이 가장 높고 또 개인 운영이 16.9%에 이르는 것으로 나타났으나 요양시설은 법인이 83.7%, 그 다음이 자자체 운영이 11.0%이며 개인운영은 1.4%에 불과한 것으로 나타나 상대적으로 재가시설에서 개인 운영이 많은 것으로 나타났다. 또한 재가시설 요양보호사들의 81.7%가 비정규직으로 고용되어 있었으며, 요양시설의 경우 58.4%가 비정규직으로 고용된 것으로 나타나 두 시설 모두 비정규직 고용이 압도적으로 높다는 공통점이 있지만 재가시설일수록 비정규직으로 고용된 요양보호사가 더 많다는 것을 보여주고 있다. 연봉에 있어서는 재가시설 요양보호사들의 경우 1천만원 미만이 전체 응답자의 67.6%를 차지하였으나 요양시설은 1천~1천 5백만원이 31.6%, 1천 5백~2천만원이 60.8%로 나타나 상대적으로

요양시설의 연봉수준이 유의하게 더 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과는 요양시설수록 법인이나 지자체에 의해 운영되면서 재가시설에 비해 요양보호사들이 상대적으로 정규직 고용 비율이 높고 연봉도 상대적으로 높게 책정되지만 재가시설은 요양시설에 비해 개인 사업자에 의해 운영되는 경우가 상당하고 또 요양보호사들의 비정규직 고용 비율이 압도적으로 높으며 급여 수준도 낮은 편으로 파악된다.

표 4. 재가시설과 요양시설의 고용환경 차이

변수	구분	재가시설 명(%)	요양시설 명(%)	$\chi^2$
운영주체	법인	52(73.2)	175(83.7)	25.366***
	지자체	5(7.0)	23(11.0)	
	개인	12(16.9)	3(1.4)	
	기타	2(2.8)	8(3.8)	
고용계약 형태	정규직	13(18.3)	87(41.6)	12.550***
	비정규직	58(81.7)	122(58.4)	
연봉	1,000만원 미만	48(67.6)	3(1.4)	157.951***
	1,000~1,500만원	12(16.9)	66(31.6)	
	1,500~2,000만원	11(15.5)	127(60.8)	
	2,000만원 이상	0(0.0)	13(6.2)	

+p<.10, \*\*\* p<.001

정리하면 50~60대의 고령이며, 2년 이하의 사회복지 관련 경력이 짧고, 고졸 이하의 교육수준이 낮은 기혼 여성들이 경제적 혹은 종교적 이유로 비교적 업무 부담이 적고 주간 고정근무가 가능한 재가시설에 주로 고용되고 있으며 한편 이들은 비정규직으로 고용되는 경향이 높고 급여 수준도 요양시설에 비해 낮은 것으로 파악된다. 반면 요양 시설은 재가시설에 비해 상대적으로 연령이나 교육수준, 사회복지 경력에 있어서 더 나은 인적자원을 가진 요양보호사들이 전문성 성장의 동기를 갖고 유입되고 있으며, 한편 이들은 정규직으로 고용될 가능성이 더 높고, 따라서 급여도 상대적으로 높은 편이나 상대적으로 2교대와 3교대 같은 야간근무와 법정 사례수를 훨씬 초과하는 사례에 대해 개입하여야 하므로 업무 부담과 업무강도는 높은 것으로 파악된다.

## 2. 재가시설과 요양시설 요양보호사들의 직무만족과 이직의도 차이

위에서 재가시설과 요양시설 요양보호사들의 인적자원 특성에 있어 뚜렷한 차이를 확인할 수 있었으며, 근무환경과 고용환경에 있어서도 분명한 차이가 있음을 확인하였다. 이에 재가시설과 요양시설 요양보호사들의 직무만족과 이직의도에 있어서도 유의미한 차이가 나는지 알아보기 위하여 두 집단 간 직무만족과 이직의도의 평균을 비교 검증하는 t검증을 실시하였으며 그 결과를 <표 5>에 제시하였다.

재가시설 요양보호사(3.28)가 요양시설 요양보호사(3.12)에 비해 신뢰수준 90%에서 유의하게 더 높은 직무만족을 보이는 것으로 나타났다. 이직의도는 재가시설의 평균 2.69, 요양시설은 2.92로 요양시설이 더 높았으나 통계적으로 유의한 수준은 아니었다.

정리하면, 재가시설 요양보호사들이 요양시설에 비해 업무에 대해 더 만족하는 편이고 이직의도는 통계적으로 유의미한 차이는 아니지만 재가시설이 더 낮은 편이다.

표 5. 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도 차이

변수	재가시설 평균	요양시설 평균	t
직무만족	3.28	3.12	-1.654 +
이직의도	2.69	2.92	1.333

+p<.10, \*\* p<.01

## 3. 요양보호사들의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인

재가시설과 요양시설 요양보호사들의 인적자원 특성에 있어 뚜렷한 차이를 확인할 수 있었으며, 근무환경과 고용환경에 있어서도 분명한 차이가 있음을 확인하였다. 이에 재가시설과 요양시설 요양보호사들의 직무만족과 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 변수도 차이가 있는지 검토하기 위하여 회귀분석을 실시하였으며 그 결과를 <표 6>에 제시하였다. 현직장 경력과 사회복지직 경력, 또 입소정원과 직원 수는 상관관계 계수가 높게 나타나 각각 현직장 경력과 입소정원 두 변수만 투입하였고 모형에 투입된 변수들의 측정방법은 <표 1>을 참고 바란다.

재가시설의 직무만족은 설정된 독립변수로 총 32.4%의 변량이 설명되었으며 특히



입소정원이 많을수록 직무만족이 유의하게 높아지는 것으로 나타났으며 그 외 인구사회학적 특성이나 다른 근무환경 변수들, 또 고용환경 변수들은 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다. 요양시설은 설정된 독립변수로 총 8.1%의 변량이 설명되었으며 특히 입소정원이 많을수록, 연간 교육 횟수가 많을수록 유의하게 직무만족이 유의하게 높아지는 것으로 나타났으며 그 외 인구사회학적 특성 변수들이나 근무환경 변수들, 고용환경 변수들은 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다.

표 6. 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인

변수	직무만족		이직의도	
	재가시설	요양시설	재가시설	요양시설
성(남성=1)	-	-.079	-	-.111
연령	.033	.031	.025	-.031
교육수준	.154	-.060	-.140	.032
결혼상태(기혼=1)	-.015	-.149	.141	-.208*
현직장 경력	-.191	-.049	-.106	-.024
입소정원	.477**	.165*	.473*	-.017
담당 사례수	.169	.107	-.152	.061
주당 평균 근무시간	-.003	-.107	-.063	.069
근무형태(주간근무=1)	.242	.062	-.063	-.009
고용계약형태(정규직=1)	.028	.079	-.102	-.067
연봉	.050	.081	.541*	.143 +
연간 교육 횟수	-.158	.265**	-.194	-.090
직무만족			-.396*	-.454***
R <sup>2</sup>	.493	.151	.405	.267
Adj.R <sup>2</sup>	.324	.081	.182	.200
F	2.915**	2.142*	1.814*	4.002***

+p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

재가시설의 이직의도는 설정된 독립변수로 총 18.2%가 설명되었으며 특히 입소정원이 많을수록, 연봉이 높을수록, 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났으며 그 외 다른 변수들은 유의한 영향요인으로 확인되지 않았다. 또한 요양시설은 설정된 독립변수로 총 20%의 변량이 설명되었으며 특히 미혼자일수록, 연봉이 높을수록, 직무만족이 낮을수록 이직의도는 유의하게 높아지는 것으로 나타났으며 그 외 다른

변수들은 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다.

## V. 논의 및 결론

이 연구는 요양시설과 재가시설 요양보호사의 인적자원 특성과 근로환경, 고용환경의 차이를 검토하고 또 요양시설과 재가시설 요양보호사의 직무태도에 영향을 미치는 요인들이 차이가 있는지 검토하고자 전남지역 재가시설 요양보호사 71명, 요양시설 요양보호사 209명의 자료를 실증적으로 분석하였으며 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 재가시설과 요양시설에 유입되는 요양보호사들의 인적 자원의 특성과 근무환경, 고용환경은 뚜렷한 차이를 보였다. 먼저 재가시설일수록 경제적 혹은 종교적 동기를 가진 50~60대의 중졸이나 고졸 이하의 기혼 여성들이 상대적으로 더 많이 고용되어 있는 것으로 나타났으며 반면 요양시설은 전공이나 향후 전망과 같은 전문성 성장 동기를 갖고 재가시설에 비해 상대적으로 젊고 교육수준이 높은 여성들이 더 많이 고용되어 있는 것을 확인할 수 있었다. 근무환경의 경우 요양시설이 재가시설에 비해 입소정원이나 직원 수가 더 많아 규모가 더 큰 것을 확인할 수 있었고 요양보호사 1인당 담당 사례수 역시 요양시설이 재가시설의 두배 이상이었고 주 평균 근무시간도 더 길어 업무부담이 더 높은 것을 확인할 수 있었으며 생활시설이기 때문에 2교대, 3교대와 같이 야간근무가 일반화된 형태로 나타나 주간근무가 일반적인 재가시설에 비해 업무강도 역시 더 높은 것을 확인하였다. 한편 고용환경은 요양시설이 재가시설에 비해 법인이나 지자체에 의해 운영되면서 상대적으로 정규직 고용 경향이 더 높고 연봉수준도 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양시설과 재가시설에 유입되는 요양보호사의 인적자원 특성이 뚜렷하게 양분화 되고 있으며 이는 요양시설과 재가시설 간 근무환경과 고용환경과 같은 구조적 차이와 관련이 있음을 시사해 준다. 즉 재가시설과 요양시설 모두 전반적으로 요양보호사의 인적자원 수준이 낮은 편이고, 급여와 고용안정성도 낮은 편이지만 특히 재가시설에서 이러한 현상이 더 두드러지게 나타나고 있음을 알 수 있다. 반면 요양시설은 재가시설에 비해 인적자원 수준과 급여나 정규직 고용과 같은 고용환경에서 더 나은 편이기는 하지만 야간근무와 긴 업무시간, 법정 사례수를 훨씬 초과하는 1인당 담당 사례수와 같은 업무부담과 업무강도는 요양보호사의 피로와 소진

을 유발시켜 서비스 질에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 문제를 안고 있는 것으로 파악된다. 전체적으로 재가시설 요양보호사들이 통계적으로 유의한 수준은 아니지만 요양 시설에 비해 업무에 대해 더 만족하고 이직의도는 더 낮게 나타났는데 이러한 결과는 선행연구결과와 일치한다(김영태 외, 2009; 장유미 외, 2010; 김혜영, 2011). 이는 재가시설이 정규직 고용, 연봉과 같은 조직보상에서는 낮지만 요양보호사들이 대부분 40~50대의 기혼 여성들임을 고려해 볼 때 탄력적인 업무시간, 상대적으로 적은 담당 사례수, 주간근무 고정과 같은 근로상황이 가정과 일을 병행하는데 무리를 주지 않는다는 점이 작용한 결과로 파악된다.

둘째, 재가시설의 경우 입소정원이 많을수록 요양보호사의 직무만족은 유의하게 높아지는 것으로 나타났으며 요양시설은 입소정원이 많을수록, 교육 횟수가 많을수록 직무만족이 유의하게 높아지는 것으로 나타났다. 반면 성, 연령, 교육수준, 경력, 결혼상태와 같은 인구사회학적 특성이나 담당 사례수, 근무시간, 주간근무고정과 같은 업무부담, 정규직 여부와 연봉과 같은 고용조건은 직무만족의 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다.

입소정원이 시설 규모와 관련이 높은 변수임을 고려해 본다면 시설규모가 클수록 기관의 수익뿐 아니라 조직 안정성 확보도 용이하기 때문에 이러한 점들로 인한 부가적인 보상이 재가시설뿐 아니라 요양시설 요양보호사들의 직무만족 증가에 영향을 미치는 것으로 파악되며 특히 장기요양보험제도의 시행 초기 단계에 시설의 급속한 확대과정에서 영세한 업체들의 무분별한 진입으로 인한 폐단의 일면으로 보여진다. 한편 요양시설의 경우 교육 횟수가 높을수록 직무만족이 증가하는 것으로 나타났는데 요양시설 요양보호사의 입사동기에서도 확인되는 바와 같이 교육을 통한 전문적인 지식과 기술의 성장 경험이 이들의 직무만족을 높이는데 유의하게 작용하는 것으로 파악된다. 따라서 요양시설 요양보호사의 직무만족을 높이기 위해서는 교육기회의 확대를 통해 지속적인 전문성의 성장 기회를 제공할 필요가 있으며, 재가시설과 요양시설 공통적으로 소규모 시설일수록 직무만족이 낮게 나타났는데 이는 시설의 수익과 조직 안정성 문제를 해결할 체계적인 역량을 갖추지 못한 영세한 업체에 대해서는 진입자격을 강화해서 진입을 제한하는 것이 필요하다고 여겨진다.

셋째, 입소정원이 많을수록, 연봉이 높을수록, 직무만족이 낮을수록 재가시설 요양보호사의 이직의도는 유의하게 높아지는 것으로 나타났으며, 요양시설은 미혼자일수록, 연

봉이 높을수록, 직무만족이 낮을수록 이직의도가 유의하게 높아지는 것으로 나타났다.

두 시설 모두 고연봉자들의 이직의도가 높은 것으로 나타났는데 연봉이 직급과 관련이 높은 변수임을 감안해 볼 때 직급이 높은 요양보호사들의 이탈 가능성이 크며 따라서 이들의 직무만족이나 사기, 직무몰입을 진작시킬 수 있는 보상체계의 개발이 필요함을 알 수 있다. 또한 요양시설의 경우 미혼자일수록 이직의도가 높은 것으로 나타났는데, 요양시설에 미혼이며 비교적 젊은 연령대의 요양보호사들이 유입되고 있으나 이들은 그만큼 이탈 가능성도 크다는 것에 주목할 필요가 있다고 본다. 따라서 연령대가 젊고 미혼인 요양보호사들이 장기적인 비전을 갖고 업무에 적응하고 그들의 전문성을 발전시켜나갈 수 있도록 지지적인 수퍼비전이나 교육기회의 확대, 임금수준의 향상 등과 같은 인적자원 관리 전략의 개발 역시 필요하다고 파악된다. 특히 두 시설 모두 공통적으로 낮은 직무만족은 이직의도를 높이는 것으로 나타나 무엇보다 요양보호사들의 낮은 이직을 감소시키기 위해서는 이들의 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안이 필요함을 알 수 있다. 그런데 이들의 직무만족은 연봉이나 정규직 고용과 같은 고용조건이나 담당 사례수, 근무시간, 야간근무와 같은 업무강도와 같은 요소에 직접적으로 비례하여 반응하지 않는다는 점을 보면 요양보호사들의 직무태도는 이러한 객관적인 고용조건이나 업무강도 외에 다른 요소들의 영향이 더욱 중요하게 작용하고 있다고 파악된다. 이는 이주재(2010)가 요양보호사들의 이직의도는 업무시간이나 급여수준과 무관하고 소진과 조직몰입과 유의한 관련이 있다고 밝힌 연구결과와 유사한 맥락이다. 예컨대 급여수준과 업무량 등이 요양보호사들의 업무의 질에 있어서 중요하겠지만 요양보호사들의 직무태도의 개선을 위해 단순히 급여를 높이고 업무량을 완화하는 접근보다 돌봄관계가 기능적으로 발생할 수 있는 노동조건을 창출하는 것이 관건으로 파악된다. 특히 돌봄노동 중에 발생할 수 있는 소진과 정서적인 피로 등을 해결할 수 있는 휴식과 지지적인 수퍼비전, 또 교육기회의 확대를 통한 전문성의 성장, 특히 요양시설의 경우 돌봄노동자들이 조직의 압력을 받으며 일하게 된다는 것을 감안해 볼 때 돌봄관계에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 조직 내 위계적인 지도감독이나 인간관계 갈등의 해소노력 등이 중요하다고 파악된다.

이 연구는 재가시설과 요양시설 요양보호사들의 인적자원 특성과 고용조건, 근무환경이 상당한 차이가 있음을 확인하였고 요양보호사들의 직무만족이나 이직의도도 다소 차이가 있는 것으로 나타나 요양보호사 인적자원 관리 전략은 요양시설과 재가시설이 다

르게 접근되어져야 함을 알 수 있었다. 또한 직무만족이나 이직의도와 같은 직무태도는 연봉이나 정규직 고용과 같은 고용조건이나 담당 사례수, 근무시간, 야간근무와 같은 업무강도에 비례하여 직접적으로 반응하기보다 다른 변수의 영향을 더 받는다는 것을 확인하였으며 이러한 결과를 기반으로 요양보호사들의 직무만족을 높이고 이직의도는 낮추기 위한 방안을 논의하였다. 그러나 이 연구가 전남지역에 한정된 조사결과라는 점, 이직을 객관적인 이직경험이 아니라 이직의도로 측정하여 실제의 이직과는 차이가 있을 수 있다는 점, 척도의 타당도 검토가 이루어지지 않은 점, 또 이 연구에서 제시한 변수 외에 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무태도의 차이를 설명해 줄 수 있는 더 많은 변수가 있을 수 있으나 이를 고려하지 못한 점은 한계로 남는다.

김소정은 서울대학교에서 사회복지학 석·박사학위를 받았으며, 현재 광주대학교 사회복지학부에 재직 중이다. 관심분야는 사회복지행정과 여성복지 영역이며, 현재 사회복지서비스 전달체계와 성폭력, 가정폭력에 대해 연구 중이다. (E-mail: sojongkim@gwangju.ac.kr)

## 참고문헌

---

- 김근홍, 박준기(2010). 노인 돌봄 서비스 관리자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구. *한국노년학*, 30(1), pp.195-220.
- 김영태, 김희용, 염영태(2009). 요양시설과 재가시설 요양보호사 직무만족에 관한 연구. *노인복지연구*, 46(4), pp.53-76.
- 김철수(2010). 노인장기요양보험제도의 시설 및 인력 인프라 개선. *보건복지포럼*, 168, pp.10-15.
- 김혜영(2011). 전라남도 노인장기요양기관 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문, 광주대학교, 광주.
- 보건복지부(2010). *요양보호사 양성지침*. 서울: 보건복지부.
- 송정준(2010). 시설급여장기요양기관과 재가급여장기요양기관의 요양보호사의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 오은진, 노은영(2010). 돌봄서비스의 제도화가 여성일자리에 미치는 영향: 요양보호사와 간병인의 비교를 중심으로. *아시아여성연구*, 49(2), pp.185-216.
- 이주재(2010). 요양보호사의 이직 의도에 영향을 미치는 요인. *사회과학연구*, 34(2), pp. 93-113.
- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. *노인복지연구*, 51, pp.125-144.
- 장유미, 강가영, 백정원, 류기형(2010). 한국과 일본 케어워커의 직무만족도에 관한 비교 연구. *한국사회복지학*, 62(3), pp.109-139.
- 제갈현숙(2009). 노인장기요양 서비스 공급구조의 왜곡된 시장화. *진보평론*, 41(3), pp. 211-233.
- Bilgic, R.(1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *The Journal of Psychology*, 132(5), pp.549-557.
- Clark, A., Georgellis, Y., Sanfey, P.(1997). *Job Satisfaction. Wage Changes and Quits: Evidence From Germany*. Discussion Paper No. 11, University of Kent at Canterbury.

- Crosby, F. J.(1982). *Relative Deprivation and Working Women*. New York: Oxford University Press.
- Eagly, A. H.(1987). *Sex Differences in Social Behaviour: A Social-Role Interpretation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Enberg, B., Stenlund, H., Sundelin, G., Öhman, A.(2007). Work Satisfaction, Career Preferences and Unpaid Household Work Among Recently Graduated Health-Care Professionals-A Gender Perspective. *Journal of Caring Science*, 21, pp.169-177.
- Feldman, P. H.(1988). *The Impact and Feasibility of Efforts to Reduce Turnover in the Home Care Industry*. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Public Health Association(116th, Boston, MA, November 13-17, 1988).
- Feldman, P. H., Sapienza, A. N.(1988). *Understanding Job Satisfaction and Turnover in the Home Aide Work Force*. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Public Health Association(116th, Boston, MA, November 13-17, 1988).
- Hodson, R.(1989). Gender Difference in Job Satisfaction: Why Aren't Women More Dissatisfied?. *Sociological Quarterly*, 30(3), pp.385-399.
- Ostroff, C.(1992). The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance.: An Organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, pp.963-974.
- Piercy, K. W., Barry, T., Kemper, P., Brannon, S. D.(2008). Measuring Worker Turnover in Long-Term Care: Lessons from the Better Jobs Better Care Demonstration. *Gerontologist*, 48(3), pp.394-400.
- Powers, T. P., Powers, N. J.(2011). Should Government Subsidize Caregiver Wages? Some Evidence on Worker Turnover and the Cost of Long-Term Care in Group Homes for Persons with Developmental Disabilities. *Journal of Disability Policy Studies*, 21(4), pp.195-209.
- Strolin-Goltzman, J.(2008). Should I Stay or Should I Go? A Comparison

Study of Intention to Leave Among Public Welfare Systems with High and Low Turnover Rates. *Child Welfare*, 87(4), pp.125-143.



# The Study on Care Worker's Job Satisfaction and Turnover Intention at Long-Term and Home Care Service Centers

**Kim, So-joung**

(Gwangju University)

---

The purpose of this study was to examine differences in care worker's job satisfaction and turnover intention between long-term and home care service center. To achieve this research purpose, the questionnaire survey was conducted over 291 care workers who were employed at 61 nursing homes for the elderly in Jeollanamdo. The major findings of this study are as follows. First, care workers at home care service centers were found to have lower education levels, lower income levels and more frequent temporary job positions, and were more aged than care workers at long term service centers. And they showed lower level of work load. Second, job satisfaction was higher among care workers at home care service centers than among those at long-term service centers. Turnover intention was lower among care workers at home care service centers than those among long-term service centers. These results suggest that long-term care service center have different job conditions from home care service centers. and that this explained the differences of job satisfaction and turnover intention between care workers at long-term and at home care service centers.

---

**Keywords:** Care Worker, Job Satisfaction, Turnover Intention, Long-Term Care Service Center, Home Care Service Center