

노인의료서비스의 질적 제고를 위한 시설종사자 관리의 효율화 방안

조우홍*, 박천규*, 손명동*

The Efficient Management Method about the Workers of the Welfare Facilities for Improving the Quality of Elderly Medical Service

Woo-Hong Cho*, Chun-Gyu Park*, Myeong-Dong Son*

요 약

이 연구는 노인의료복지서비스의 질적 제고를 위해 노인의료복지시설 소속 종사자들을 대상으로 관리의 변수들 간의 구조적인 관계를 살펴보기 이전에 시설유형에 따른 자기효능감과 직무만족에 대한 요양보호사들의 주관적 인식의 차이를 분석해 보고자 하였다. 실증분석결과 요양보호사들이 근무하는 노인의료복지시설 유형에 따른 인식의 차이는 없었지만 전체적으로 요양보호사들의 자기효능감과 직무만족의 충족이 노인의료서비스 제공에 있어서 중요하다는 것을 강조하였다. 따라서 이 연구는 노인의료복지시설 종사자 관리의 효율화 방안을 위한 이론적 기초를 제공하였다는데 그 의의가 있다.

▶ Keywords : 노인의료복지서비스, 시설종사자, 자기효능감, 요양보호사, 직무만족

Abstract

This study has a purpose of analyzing the difference of care giver's subjective awareness of self-efficacy and job satisfaction according to the types of welfare facilities, before studying the structural relationship between the management variables about workers at the welfare facilities for improving the quality of elderly medical welfare service. As a result of empirical analysis, there was no awareness difference of care givers according to the types of the elderly medical welfare facilities, but in general it was emphasized that the care givers' satisfaction with self-efficacy and job satisfaction was very essential in providing the elderly medical service. Therefore, this study has significance that it provided the theoretical fundament for efficient management method about

•제1저자 : 조우홍 교신저자 : 조우홍

•투고일 : 2013. 4. 27, 심사일 : 2013. 5. 4, 게재확정일 : 2013. 5. 5

* 광주여자대학교 실버케어학과 (Dept. of Silver Care, Kwangju Women's University)

* 위 논문은 2013년 발표논문 일부 인용하였음.

the workers of the elderly medical welfare facilities.

- ▶ Keywords : elderly medical welfare service, workers of the welfare facilities, self-efficacy, care givers, job satisfaction

I. 서 론

1.1. 연구목적

사회복지 실천 현장에 있어서 조직의 성과와 목표를 달성하기 위해서는 인적관리에 꾸준한 노력이 이루어져야 한다. 이에 따라 조직관리분야에서 인적자원관리의 효율화와 관련한 선행연구의 변수 중의 하나가 본 연구주제와 관련된 자기효능감과 직무만족이라 할 수 있다.

먼저 자기효능감은 인간은 왜 어떠한 행동과 노력을 시도하며, 또 지속하는가를 규명하는 사회인지이론의 핵심적인 구성요소로 발전하였으며, 미국에서는 1980년대 이후 조직행동분야의 주요 연구주제로 자리 잡고 있다. 국내에서는 1980년대 말 심리학 분야에 소개된 후, 1990년대 말부터 교육학 분야를 필두로 인사관리나 조직관리 분야에서 본격적으로 연구되어져 오고 있다[1]. 이와 마찬가지로 직무만족과 관련한 연구도 조직관리분야에서는 오래 전부터 직무만족의 영향요인, 직무만족의 효과 등에 대한 연구가 오래전부터 수행되어 왔다. 개인의 직무수행을 통해서 경험하고 얻게 되는 긍정적 감정인 직무만족은 단일차원에서 설명 될 수 있는 것이 아니고 다양한 직무차원에서 설명되는 복합적인 개념이며 직원의 주관적 인식과 밀접한 관련을 가지고 있을 뿐 아니라 조직의 효율성과 효과성, 생산성 측면에서도 숙고되어야 할 요인이다. 따라서 조직구성원들의 직무에 대한 만족도는 고객에 대한 직접적인 서비스의 질과 직접적 영향할 수 있기에 직무만족의 중요성을 간과할 수 없을 것이다[2].

이러한 이론적 논의에 기초할 때, 사회복지분야에서 복지 서비스를 제공하는 역할을 수행하는 사회복지시설종사자들에게 있어서 자기효능감과 직무만족은 그 의미가 크다고 하겠다.

이에 본 연구는 복지서비스 중 노인의료복지와 관련하여 노인의료복지시설 소속의 요양보호사들이 그들의 요양서비스 제공 활동과 관련하여 심도 있는 자기효능감과 직무만족에 대한 인식수준을 분석할 필요가 있다는 것을 연구의 출발점으로

삼았다. 따라서 본 연구에서는 노인의료복지시설 소속 요양보호사들이 스스로 느끼는 자기효능감과 직무만족에 대한 인식수준을 파악하기 위하여 다음과 같은 연구목적을 설정하였다.

첫째, 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 일반적 특성을 파악한다.

둘째, 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 사회통계학적 특성에 따른 자기효능감과 직무만족에 대한 주관적 인식수준을 분석한다.

셋째, 노인의료복지시설 소속 요양보호사들 소속기관에 따른 자기효능감과 직무만족에 대한 인식의 차이를 분석한다..

이러한 연구목적에 대한 연구진행을 통하여 노인의료복지시설 요양보호사에 대한 인적관리의 방안을 제시하고자 한다.

1.2. 연구범위 및 방법

본 연구의 연구대상에 있어서는 연구주제와 관련하여 입소 노인들에게 의료서비스 등 필요한 서비스를 제공하는 노인의료복지시설 소속 요양보호사들을 연구대상으로 한다. 그리고 연구방법은 선행연구에 기초한 이론적 연구와 통계분석에 의해 실증분석에 의한 방법을 선택한다. 이론적 연구에 있어서는 자기효능감과 직무만족에 대하여 국내외의 관련서적과 연구논문 등을 중심으로 검토하여 이론적 논의에 대한 연구자료로 활용한다. 이러한 이론에 대한 고찰에 기초하여 설문조사를 통한 실증분석을 통하여 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 자기효능감과 직무만족에 대한 인식 수준을 비교분석한다. 실증분석은 표본들의 인식정도의 수준을 평가하기 위한 주요 변수의 기술통계량과 두 표본 이상의 평균치에 대한 차이를 비교하기 위하여 분산분석을 한다.

II. 이론적 배경

2.1. 노인의료복지시설

우리나라 노인복지법 제31조에서 노인복지시설의 종류를 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관 등으로 분류하고 있다. 이

중 본 연구와 관련한 노인의료복지시설에 대해 노인복지법 제 34조에서는 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설로 노인요양시설을, 그리고 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설은 노인요양공동생활가정 등으로 분류하고 있다.

표 1. 노인의료복지시설 현황
Table 1. Current Status of Elderly Medical Welfare Facilities

(단위 : 개소, 명)

종류	시설	2011		2010		2009		2008		2007	
		시설 수	입소 정원	시설 수	입소 정원	시설 수	입소 정원	시설 수	입소 정원	시설 수	입소 정원
노인의료복지시설	소 계	4,079	125,305	3,852	131,074	2,712	99,350	1,832	81,262	1,186	61,406
	노인요양시설	2,489	111,457	2,429	107,506	1,642	82,271	1,332	66,715	1,114	51,310
	노인요양공동생활가정	1,590	13,848	1,346	11,361	1,009	8,504	422	3,500		
	노인전문병원			77	12,207	61	8,575	78	11,047	72	10,096

참고: 보건복지부, 2012년 노인복지시설 현황, 2012.

이러한 노인의료복지시설의 설치와 관련하여 노인복지법 제35조에서는 국가 또는 지방자치단체는 노인의료복지시설을 설치할 수 있으며, 국가 또는 지방자치단체외의 자가 노인의료복지시설을 설치하고자 하는 경우에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다고 명시하고 있다.

이에 따라 현재 설치·운영되고 있는 노인의료복지시설의 연도별 노인의료복지시설의 시설 수와 입소정원의 현황은 <표 1>, 그리고 본 연구의 대상과 관련한 광주지역 노인의료복지시설의 현황은 <표 2>과 같다.

표 2. 광주지역 노인의료복지시설 총괄표
Table 2. all-inclusive table of Elderly Medical Welfare Facilities in area Gwangju

(단위 : 개소, 명)

시·도	65세 이상 노인인구 (2011. 12.31 주민등록 인구기준)	계			노인요양시설			노인요양공동생활가정					
		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원		종사자 수		
			정원	현원		정원	현원		정원	현원			
광주	136,411	96	3,305	2,720	1,571	733	1,117	2,568	1,462	23	188	152	109

참고: 보건복지부, 2012년 노인복지시설 현황, 2012.

2.2. 노인의료복지시설 서비스 제공의 기본원칙

노인의료복지시설에서의 입소대상자들에 대한 서비스 제공의 기본원칙은 다음과 같다(3).

- ① 인권보호: 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
- ② 자기결정: 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- ③ 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ④ 재가요양 우선: 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.
- ⑤ 사례관리: 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
- ⑥ 비밀보장: 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- ⑦ 기록 및 공개: 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- ⑧ 사회통합: 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.
- ⑨ 전문서비스와 효율성: 충분한 전문인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공되되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력해야 한다.
- ⑩ 부당청구 금지: 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- ⑪ 알선행위 등의 금지: 영리를 목적으로 본인일부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개·알선·유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

2.3. 자기효능감

Bandura(1977)는 자아효능감에 대해서 "자아효능감이란 개인에게 주어진 목표를 달성하기 위해서 필요한 자신의 능

력을 조직화하고 담당업무를 지속적으로 수행해 나갈 수 있다는 것에 대한 자신의 신념"을 의미한다고 하였다(4). 이러한 개념을 갖고 있는 자아효능감이란 개인의 어떠한 행동이나 활동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신이나 기대를 말하는 것을 의미하므로 사람들이 어떤 활동을 선택하고 얼마만큼의 노력을 쏟으며 장애에 직면하여 그 활동을 얼마나 오랫동안 지속하는가에 영향을 미친다. 따라서 자기효능감이 높다는 것은 어떠한 결과발생을 통제할 수 있는 자신의 능력을 높게 판단하는 것으로 볼 수 있다. 사람들은 자기의 삶에 영향을 미치는 사건들을 통제하기 위해 노력하며, 이러한 노력에 의해서 보다 바람직한 미래를 실현하고 앞으로 닥쳐올 불확실한 미래를 대처할 수 있다. 만일 자기의 행동에 의해 바람직한 결과를 얻을 수 있다는 믿음이 없다면 사람들은 그 어떤 노력이나 행동을 취하지 않을 것이다. 따라서 자기효능감에 대한 신념은 행동의 주된 근원이며, 인간의 삶은 개인의 효능감에 대한 신념에 의해 유도된다고 할 수 있다(5).

자기효능감이 높은 사람은 낮은 사람에 비하여 더 열심히 노력할 것이고, 이로 인해 주어진 업무를 성공적으로 수행할 가능성이 더 높으며, 어려운 일을 맡았을 때도 기꺼이 자신을 개입시키고 헌신하려는 의지도 강하다. 이에 비하여, 자기 능력에 의구심을 가진 사람들은 주어진 어려운 과제를 항상 피하려 하고 추구하는 목적을 이루고자 하는 열망과 몰입도가 낮을 것이다. 나아가, 극단적인 실패를 경험한 적이 있는 사람은 업무를 적극적으로 추진할 동기가 약화되고, 실패나 좌절로부터 자신감을 회복하기가 어려워져 힘든 일에 부딪치게 되면 쉽게 포기할 것이다. 요컨대, 자기효능감은 개인의 삶에 영향을 미치는 사건들을 통제할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음이다. 이는 사람이 가지고 있는 실제의 기술이기보다는 특정의 기술이나 능력을 가진 사람이 자신의 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자기 스스로에 대한 믿음이다. 따라서 자기효능감은 개인이 소유하고 있는 기술들을 통하여 무엇을 어느 정도 할 수 있는가에 대한 자신의 평가를 측정함으로써 파악할 수 있다(6).

이러한 특징을 갖는 자기효능감은 일반적으로 Bandura (1993)가 제시한 자신감, 자기조절효능감, 과제난이도 선호 등 세 가지 하위구성요소로 분류할 수 있다(7)(8). 첫째 자신감이란 "스스로가 인지하는 자기의 가치와 능력에 대한 또는 신념의 수준"을 의미한다. 자신감은 자신의 능력에 대한 인지적 판단 과정을 거쳐 이루어지고 정서적 반응으로 표출된다.

둘째 자기조절감이란 "개인에게 부여된 업무를 처리하기 위해 자기조절과 관련된 기제인 자기관찰과 자기판단 등을 활

용할 수 있는지에 대한 기대"를 의미한다. 자기조절은 자기관찰과 자기 판단이라는 인지과정과 자기반응의 동기 과정을 통해서 표현된다.

셋째 과제 난이도 선호란 "개인이 스스로의 목표를 설정할 때 보여지는 난이도의 수준을 고려하는 것"이다. 효능감이 높은 사람은 도전적이고 구체적인 목표를 선택하고, 반면 자아효능감이 낮은 사람은 자기 기술을 능가하는 상황을 피하려 하고 스스로 조절할 수 있다고 생각하는 상황만을 선택하고 행동한다.

2.4. 직무만족

Locke(1976)는 직무만족에 대한 개념정의에서 직무만족을 "담당 직무 또는 직무경험에 대한 평가결과에서 자신 스스로가 느끼게 되는 긍정적인 감정 상태"를 직무만족이라고 하였는데(9), 이러한 점에서 직무만족이란 조직구성원이 담당하고 있는 직무에 대하여 개인의 신념, 가치에 따라서 주관적으로 다르게 지니고 있는 태도를 의미하며, 내·외재적 욕구가 어느 정도 충족되어 졌는가에 의해서 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응의 의미로 볼 수 있다(10). 이러한 특성을 갖는 직무만족은 사람들이 그들의 직무에 대하여 가지는 느낌에 따라 전체적 만족과 단면 혹은 요인별 만족 두 가지 유형으로 구분한다. 전체적 직무만족이란 "조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응"을 말하며 일반적으로 직무만족이라는 말도 전체적 만족을 나타내는 것으로 사용되었다. 반면에 단면적 직무만족은 "조직구성원이 그들 직무의 특정한 관점이나, 개별적인 단면들에 대하여 가지는 느낌"을 말한다. 이와 같은 직무만족은 조직의 성과를 높이기 위해서는 조직구성원들이 자신의 직무에 호의적인 태도를 갖는 것이 가장 중요하며, 종사원의 환경적 심리적인 모든 결합이라고 정의할 수 있다. 따라서 직무만족은 구성원 개인의 입장에서 볼 때 자신의 일에서 바라보고 있는 것을 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다.

인간은 다양한 욕구를 가지고 있으며 끊임없이 그 욕구를 해결 하고 직무는 욕구를 채워 나가는 하나의 방법이자 수단이다. 직무만족이 이렇게 중시되고 관심의 대상이 되는 있는 이유에 대해 조직의 관점에서 조직구성원의 직무만족이 높을 수록 조직은 여러 가지 긍정적인 파급효과를 얻을 수 있으며 기업의 목표를 성공적으로 달성하기 위해서는 종사원의 직무만족이 고려되어야 하는데 직무에 대해서 만족감을 느끼고 있는 종사원은 그렇지 못한 종사원보다 생산성이 높은 것으로 나타나 직무만족은 직무수행과 성과에 매우 중요하다고 할 수 있다(11).

III. 조사설계

3.1. 설문지의 구성과 측정

설문지의 구성과 관련하여 먼저 자아효능감에 대한 척도는 Bandura(1977)가 개발한 설문문항 중 노인복지시설 요양보호사들의 업무특성을 반영하여 이에 맞게 응용하여 자아효능감과 관련된 문항으로 구성하였다.

구체적인 설문지의 구성에 있어서 먼저 자신감은 ① 문제 발생 시 처리의 자신감, ② 위험상황에 대처의 자신감, ③ 업무착수 시 성공에의 자신감, ④ 어려운 일의 발생 시 침착함 등을, 자기조절감은 ① 어려운 상황의 극복 능력, ② 문제에 대한 정확한 판단 능력, ③ 어려움 발생 시 지속적인 업무처리 능력, ④ 업무처리의 정확성 등을, 과제난이도 선호는 ① 어려운 일에 대한 선호, ② 쉬운 일보다 어려운 일의 선택, ③ 도전적인 일에 대한 흥미, ④ 어려운 일의 도전에 대한 흥미 등을 설문문항으로 활용하였다. 그리고 직무만족의 척도는 Locke(1976)[12]와 Wu & Norman(2006)[13]이 사용한 설문문항 중 ① 업무에 대한 만족, ② 업무에 대한 자부심, ③ 업무처리에 대한 보람, ④ 업무에 대한 열정 등을 본 연구의 설문문항으로 활용하였다. 이러한 문항들에 대해서는 5점 척도로 측정하여, 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 하여 응답자들이 평가하도록 하였다.

3.2. 자료의 수집과 분석

3.2.1. 자료의 수집

본 연구의 실증분석을 위한 설문조사와 관련하여 먼저 설문조사 시기는 2011년 10월 1일부터 10월 20일까지 시행되었고 사전에 설문조사 승낙을 받은 해당 노인의료복지시설을 직접 방문하여 시설종사자인 요양보호사로부터 자기평가 기입법에 의하여 작성토록 하였다. 배포된 총 150부의 설문지 중 136부의 설문지가 회수됨으로써 회수율은 90.7%였다. 회수된 설문지 중 활용이 부적합한 8부를 제외한 128부(노인요양시설-97부, 노인요양공동생활가정-31부)를 최종적인 유효표본으로 확정하여 본 연구에 이용하였다.

3.2.2. 자료의 분석

표본 조사응답자들의 사회통계학적 특성에 대하여 살펴보면 <표 3>와 같다. 유효표본에 대한 분석결과 조사대상자의 일반적인 특성 중, 먼저 연령은 40대 69명(53.9%), 50대 이상

44명(34.4%), 30대 15명(11.7%)의 순으로 나타났다.

교육수준은 고졸이 75명(58.6%), 초대졸 이상이 37명(28.9%), 중졸이 16명(12.5%)의 순으로 나타났다.

근무경력은 2년 이상이 68명(53.1%)으로 가장 많으며, 다음으로 1-2년 미만이 35명(27.4%), 1년 미만이 25명(19.5%)의 순으로 나타났다.

종교는 기독교가 81명(63.3%), 불교가 27명(21.1%), 천주교가 17명(13.1%), 기타가 3명(2.5%) 순으로 나타났다.

표 3. 대상자의 일반적 특성
Table 3. generic characteristics of sample

구 분	내 용	빈 도(명)	백분율(%)
연 령	30대	15	11.7
	40대	69	53.9
	50대 이상	44	34.4
교육수준	중 졸	16	12.5
	고 졸	75	58.6
	초대졸 이상	37	28.9
근무경력	1년 미만	25	19.5
	1-2년 미만	35	27.4
	2년 이상	68	53.1
종 교	불 교	27	21.1
	기독교	81	63.3
	천주교	17	13.1
	기 타	3	2.5

IV. 실증분석

4.1 변수의 기술적 통계

노인의료복지시설 소속 요양보호사들이 스스로 느끼는 자기효능감과 직무만족에 대한 인식 수준을 파악하기 위한 질문에 대한 결과는 <표 4>와 같다.

자기효능감의 변수 중 자신감에 대한 요인에서는 어려운 일의 발생 시 침착함이 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 위험상황에 대처의 자신감, 문제 발생 시 처리의 자신감, 업무착수 시 성공에의 자신감 등의 순으로 나타났다.

자기조절감에 대한 요인에서는 업무처리의 정확성이 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 어려운 상황의 극복 능력, 어려움 발생 시 지속적인 업무처리 능력, 문제에 대한 정확한 판단 능력 등의 순으로 나타났다.

과제난이도 선호에 대한 요인에서는 도전적인 일에 대한 흥미가 가장 높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 어려운 일의 도전에 대한 흥미, 쉬운 일보다 어려운 일의 선택, 어려운 일에 대한 선호 등의 순으로 나타났다.

직무만족에 대한 요인에서는 업무처리에 대한 보람이 가장

높은 점수를 보이고 있으며, 다음으로는 업무에 대한 자부심, 업무에 대한 열정, 업무에 대한 만족 등의 순으로 나타났다.

표 4. 변수에 대한 기술적 통계
Table 4. definition statistics of research variables

구분	측 정 항 목	평균	표준 편차	왜도	첨도
자 신 감	문제 발생 시 처리의 자신감	3.65	.58	.52	.74
	위험상황에 대처의 자신감	3.71	.53	-.44	.80
	업무착수 시 성공에의 자신감	3.63	.48	.09	-.16
	어려운 일의 발생 시 침착함	3.75	.57	.14	.05
자 기 조 절 감	어려운 상황의 극복 능력	3.81	.42	.57	2.12
	문제에 대한 정확한 판단 능력	3.65	.47	.25	.35
	어려운 발생 시 지속적인 업무처리 능력	3.69	.61	-.36	.44
	업무처리의 정확성	3.82	.50	-.19	.37
과 제 난 이 도 선 호	어려운 일에 대한 선호	3.50	.55	-.36	.10
	쉬운 일보다 어려운 일의 선택	3.54	.61	-.61	.63
	도전적인 일에 대한 흥미	3.66	.67	.07	.31
	어려운 일의 도전에 대한 흥미	3.60	.64	.44	.25
직 무 만 족	업무에 대한 만족	3.65	.66	-.47	.25
	업무에 대한 자부심	3.70	.70	-.29	.23
	업무처리에 대한 보람	3.73	.69	.00	.18
	업무에 대한 열정	3.66	.73	-.10	.27

4.2. 사회통계학적 특성별 차이 분석

4.2.1. 연령에 따른 차이

〈표 5〉은 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 연령에 따른 자기효능감과 직무만족의 차이를 분석한 결과이다. 분석 결과, 30대의 요양보호사는 '자기조절감(M=3.73)', '과제난이도 선호(M=3.89)'에서, 40대의 요양보호사는 '자신감(M=3.76)'과 '직무만족(M=3.79)'에서 높은 수준을 보이고 있다.

표 5. 연령에 따른 차이
Table 5. difference of age

	연 령			F	P
	구 분	평 균	표준편차		
자 신 감	30대	3.64	0.43	4.358	.000*
	40대	3.76	0.62		
	50대 이상	3.51	0.57		
자 기 조 절 감	30대	3.73	0.67	7.429	.000*
	40대	3.62	0.51		
	50대 이상	3.60	0.72		
과 제 난 이 도 선 호	30대	3.89	0.56	3.664	.058
	40대	3.69	0.41		
	50대 이상	3.35	0.73		
직 무 만 족	30대	3.47	0.57	4.329	.004*
	40대	3.79	0.68		
	50대 이상	3.74	0.50		

*: p<0.05

그리고 '과제난이도 선호(p<.058)'에서는 p<0.05 수준에서 유의미한 차이를 보이고 있지 않지만 '자신감(p<.000)'과 '자기조절감(p<.000)', '직무만족(p<.004)'에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있다.

4.2.2. 교육수준에 따른 차이

〈표 6〉은 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 교육수준에 따른 자기효능감과 직무만족의 차이를 분석한 결과이다. 분석결과, 중졸의 요양보호사는 '과제난이도 선호(M=3.81)'에서, 고졸의 요양보호사는 '자신감(M=3.52)'과 '직무만족(M=3.69)'에서, 초대졸 이상은 '자기조절감(M=2.90)'에서 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 '자기조절감(p<.043)'에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있다.

표 6. 교육수준에 따른 차이
Table 6. difference of educational standard

	교 육 수 준			F	P
	구 분	평 균	표준편차		
자 신 감	중 졸	3.42	0.69	1.325	.107
	고 졸	3.52	0.60		
	초대졸 이상	3.39	0.41		
자 기 조 절 감	중 졸	3.37	0.50	1.217	.043*
	고 졸	3.36	0.58		
	초대졸 이상	2.90	0.63		
과 제 난 이 도 선 호	중 졸	3.81	0.52	2.008	.736
	고 졸	3.70	0.61		
	초대졸 이상	3.52	0.80		
직 무 만 족	중 졸	3.62	0.63	2.425	.655
	고 졸	3.69	0.46		
	초대졸 이상	3.43	0.58		

*: p<0.05

4.2.3. 근무경력에 따른 차이

〈표 7〉은 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 근무경력에 따른 자기효능감과 직무만족의 차이를 분석한 결과이다. 분석결과, 근무경력 2년 이상의 요양보호사가 '자신감(M=3.70)', '자기조절감(M=3.81)', '과제난이도 선호(M=3.25)', '직무만족(M=3.55)'의 모든 변수에서 높은 수준을 보이고 있다. 그리고 '자신감(p<.105)'과 '자기조절감(p<.372)'에서는 p<0.05 수준에서 유의미한 차이를 보이고 있지 않지만, '과제난이도 선호(p<.003)' '직무만족(p<.000)'에서는 집단 간 평균차이가 있음을 알 수 있다.

표 7. 근무경력에 따른 차이
Table 7. difference of career variable

	근무경력			F	P
	구분	평균	표준편차		
자 신 감	1년 미만	3.21	0.66	3.357	.105
	1-2년 미만	3.35	0.68		
	2년 이상	3.70	0.65		
자기조 절감	1년 미만	3.41	0.68	1.239	.372
	1-2년 미만	3.48	0.67		
	2년 이상	3.81	0.62		
과제난 이도 선호	1년 미만	2.35	0.93	5.754	.003*
	1-2년 미만	2.86	0.81		
	2년 이상	3.25	0.62		
직무 만족	1년 미만	3.17	0.66	7.258	.000*
	1-2년 미만	3.36	0.49		
	2년 이상	3.55	0.51		

*: p<0.05

4.2.4. 종교에 따른 차이

〈표 8〉은 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 종교에 따른 자기효능감과 직무만족의 차이를 분석한 결과이다. 분석결과, 천주교를 종교로 가지고 있는 요양보호사는 '자신감(M=3.89)'에서, 기독교를 종교로 가지고 있는 요양보호사는 '자기조절감(M=3.91)', '과제난이도 선호(M=3.36)', '직무만족(M=3.74)'에서 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 집단 간의 유의미한 차이를 보이지 않았다.

표 8. 종교에 따른 차이
Table 8. difference of religious

	종교			F	P
	구분	평균	표준편차		
자 신 감	불교	3.52	0.76	1.367	.412
	기독교	3.61	0.63		
	천주교	3.89	0.61		
	기타	3.72	0.52		

자기조절감	불교	3.85	0.75	.934	.499
	기독교	3.91	0.65		
	천주교	3.54	0.69		
	기타	2.82	0.58		
과제난이도 선호	불교	3.01	0.67	1.657	.357
	기독교	3.36	0.90		
	천주교	2.91	0.87		
	기타	2.80	0.92		
직무 만족	불교	3.15	0.65	1.59	.247
	기독교	3.74	0.47		
	천주교	3.39	0.75		
	기타	3.37	0.57		

*: p<0.05

4.2.5. 소속기관별 차이

〈표 9〉은 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 소속기관에 따른 자기효능감과 직무만족의 차이를 분석한 결과이다. 분석결과, 노인요양시설과 노인요양공동생활가정에 소속된 요양보호사 사이에는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있다. 그러나 노인요양시설에 소속된 요양보호사가 '자신감(M=3.75)', '자기조절감(M=3.70)', '직무만족(M=3.68)'에서 높은 수준을 보이고 있으며, 노인요양공동생활가정에 소속된 요양보호사는 '과제난이도 선호(M=3.89)'에서 높은 수준을 보이고 있다.

표 9. 소속기관에 따른 차이
Table 9. difference of danwei

구분	노인요양 시설	노인요양 공동생활가정		t	p
		평균 (표준편차)	평균 (표준편차)		
자기 효 능 감	자신감	3.75 (0.21)	3.56 (0.43)	1.487	.136
	자기 조절감	3.70 (0.52)	3.57 (0.48)	1.189	.752
	과제난이도 선호	3.71 (0.46)	3.89 (0.35)	1.327	.159
직무만족	2.68 (0.63)	2.47 (0.79)	.683	.375	

*: p<0.05

V. 결론

지금까지 노인의료복지시설 소속 요양보호사들을 대상으로 시설유형에 따른 자기효능감과 직무만족에 대한 주관적 인식의 차이를 분석한 연구는 거의 없는 실정이다. 이러한 측면을 반영하여 본 연구는 자기효능감과 직무만족 등 인적자원관리의 변수들 간의 구조적인 관계를 살펴보기 이전에 그 기초적인 연구로써 노인의료복지시설 소속 요양보호사들이 인식하고 있

는 자기효능감과 직무만족 수준을 분석해 보고자 하였다.

분석연구를 통해 도출된 결과들 바탕으로 다음과 같은 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 실증분석결과 근무하는 시설유형의 차이에도 불구하고 자기효능감과 직무만족에 대한 수준은 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 또한 집단 간 평균차이 역시 없는 것으로 나타났다. 이는 소속 여부와 관계없이 요양보호사들이 제공하는 서비스 내용과 서비스 수행 방법에 있어서 차이가 없기 때문으로 판단된다.

둘째, 노인의료복지시설 소속 요양보호사들의 근무경력에 따른 자기효능감과 직무만족의 차이를 분석한 결과, 상대적으로 근무경력이 오래될수록 자기효능감과 직무만족 수준이 높은 것으로 나타났다. 근무경력이 오래되었다는 것은 담당 업무에 대한 높은 전문성을 보유하고 있다는 것을 의미하기 때문에 직무성과도 높을 것으로 예측할 수 있다. 따라서 질 높은 노인의료서비스 제공을 위해서는 요양보호사들의 처우에 있어서 근무경력에 따른 처우개선이 필요하다 하겠다.

셋째, 요양보호사들은 노인의료 서비스 제공에 있어서 최일선에서 서비스를 제공하는 역할을 담당하고 있다. 이들은 서비스 대상자들과의 우선적인 대면접촉이 이루어짐으로 인하여 노인들과의 인간관계가 무엇보다도 중요시 된다. 따라서 요양보호사들의 개인적인 차원에서 자기효능감과 직무만족의 수준에 따라 서비스의 질이 다를 수 있다. 즉 요양보호사들의 수준 높은 자기 효능감과 직무만족이 이루어진다면 서비스대상자들과의 원만한 관계형성을 통하여 보다 질 높은 양질의 의료복지 서비스의 제공을 기대할 수 있는 것이다. 이러한 측면에서 요양보호사들의 자기효능감과 직무만족의 충족은 노인의료서비스 제공에 있어 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

지금까지의 논의를 정리하면 요양보호사들이 주관적으로 인식하는 자기효능감과 직무만족 수준이 높을수록 의료복지 서비스 제공에 더욱 긍정적인 영향을 미칠 것임을 예측할 수 있다. 따라서 노인의료복지시설 소속 요양보호사들이 노인들에게 의료서비스 등을 제공함에 있어서 직무만족과 동시에 지속적으로 높은 수준의 자기효능감을 유지할 수 있도록 하는 인적자원관리전략이 필요함을 시사하는 결과라 하겠기에 앞으로 이에 대한 방안의 적극적인 모색이 필요하다 하겠다. 이러한 연구의 의의에도 불구하고 본 연구에서는 특정 지역의 노인의료복지시설 소속 요양보호사들만을 대상으로 이루어짐으로 인하여 본 연구의 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있으며, 나아가 요양보호사들의 자기효능감과 직무만족의 관련성은 물론이고 추가적인 변수들과의 관계에 대한 심도 있는 추가적인 연구가 향후에 이루어지기를 기대한다.

참고문헌

- [1] Moon, Yu Seok. The Influence of Police Officers' Self-efficacy on Their Job Satisfaction and Organizational Commitment, The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.13, No.4, p.85, 2009.
- [2] Ha, Yun Ju*·Moon, Ji Young**·Kim, Jin Ha. The effect of work satisfaction and self leadership of members of small and middle-sized hospital on organizational commitment, Journal of The Korean Academic Association of Business Administration, p.480, 2012.
- [3] Elderly Health Welfare Business Information, 2012.
- [4] Bandura, A. Self-efficacy: toward a unifying theory behavioral change. sychological Review, Vol.84 , No.2, 191-215, 1977.
- [5] Hong, Hyun Kyong. The effects of self-efficacy on job embeddedness, innovation behaviorand organizational citizenshipbehaviors, Graduate School, Sejong University, pp.8-9, 2012.
- [6] Kim, Mun sung·Park, Sung chul. Determinants and Outcomes of Self-efficacy, GRI REVIEW Vol. 12, No.2, p.9, 2010.
- [7] Bandura, A. Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning, Education Psychologist, Vol.28, No.2, 117~148, 1993.
- [8] Oh, Sae-Yoon, The Impact of Social Intelligence on Self-efficacy at the Administrative Service Encounter -Centering on the Moderating Effect of Narcissism - 『The Korean Association For Governance, The Korean Governance Review, Vol.18, No.1, 192-193, 2011.
- [9] E. A. Locke, "The nature and causes job satisfaction. In M. D. Dunnett(ed)," Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago, Rand McNally, pp.1300-1307, 1976.
- [10] Kwon, Hyeok Gi· Park, Bong Gyu. The Effects of Transformation Leadership And Self-Efficacy On Job Satisfaction- Moderating Roles α Work

Flow And Organizational Commitment-, Journal of Human Resource Management Research, Vol.17, No.2, p.207, 2010.

- [11] Kim, Seok-Youn. The Study of Effective Relationships Among on Hotel Employee's Career Management, Job satisfaction, Job commitment, and Customer Orientation, Dept.of Hotel & Tourism Management Graduate school, Tong-Myong University, p.24, 2010.
- [12] Locke, E. A. The Nature and Causes of Job Satisfaction, ed. In Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, 1976.
- [13] L. Wu and I. J. Norman, "An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of chinese undergraduate nursing students," Nurse Education Today, Vol.26, No.4, pp.304-314, 2006.

저 자 소 개



조우홍

2005 : 조선대학교 대학원
사회복지학 석사.
2007 : 조선대학교 대학원
사회복지학 박사.
현 재 : 광주여자대학교
실버케어학과 교수
관심분야 : 사회복지, 노인복지,
복지행정
Email : csdcj@hanmail.net



박천규

1988 : 성균관대학교 대학원
경영학 석사
1995 : 일본중앙대학 대학원
상학박사
현 재 : 광주여자대학교
실버케어학과 교수
관심분야 : 케어복지, 사회보장,
사회복지법제
Email : cgpark@kwu.ac.kr



손명동

2003 : 광주대학교 대학원
사회복지학과(문학석사)
2011 : 전남대학교 대학원
생활환경복지학과(박사수료)
현 재 : 광주여자대학교
실버케어학과 교수
관심분야 : 노인복지, 사회문제,
가족상담
Email : godenjy@hanmail.net