

# 사물인터넷 환경에서 코로나 19 이후 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과

이진열<sup>1</sup>, 윤기혁<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>동서대학교 실버컨설팅학과 교수, <sup>2</sup>동명대학교 사회복지학과 교수

## The Effects of Job Stress on Job Satisfaction of Workers in the Elderly Welfare Center after COVID-19 in the internet of things environment: Mediating Effects of Burnout

Jin-Yoel Lee<sup>1</sup>, Ki-Hyok Youn<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Professor, Department of Silver Consulting, Dongseo University

<sup>2</sup>Professor, Department of Social Welfare, Tongmyong University

**요약** 본 연구는 코로나 19 이후 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 매개효과를 실증 분석하고자 하였다. 이를 통해 사회복지서비스 질 향상과 함께 노인복지관 종사자의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료 제공을 본 연구의 목적으로 하였다. 본 연구 결과 첫째, 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 소진은 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제안하였다. 첫째, 노인복지관 종사자의 직무스트레스를 줄이기 위해 업무량을 조절과 사물인터넷 기술의 활용이다. 둘째, 노인복지관 종사자의 소진을 줄이기 위해 심리·정서적 지원 프로그램을 제공해야 한다.

**주제어** : 사물인터넷, 노인복지관, 직무스트레스, 소진, 직무만족

**Abstract** This study was to empirically analyze the mediating effect of burnout in the effect of job stress on job satisfaction of workers in the elderly welfare center after COVID-19. Through this, the purpose of this study was to improve the quality of social welfare services and to provide basic data that can increase job satisfaction of Elderly Welfare Center workers. The results of this study are as follows. First, job stress had a negative effect on job satisfaction. Second, burnout had a partial mediating effect on the effect of job stress on job satisfaction. Based on the results of this study, the following suggestions were made. First, the workload should be controlled to reduce the job stress of the workers in the elderly welfare center. Second, psychological and emotional support programs should be provided to reduce the burnout of the elderly welfare center workers.

**Key Words** : Internet of Things Environment, Elderly Welfare Center, Job Stress, Burnout, Job Satisfaction

본 연구는 2020년 동서대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 이루어진 것임(DSU-20200031).

\*교신저자 : 윤기혁(akqj111@naver.com)

접수일 2021년 2월 2일 수정일 2021년 3월 23일 심사완료일 2021년 3월 28일

## 1. 서론

코로나 19는 사회 많은 곳에 큰 변화를 가져오고 있으며, 그 변화는 현재를 살아가고 있는 우리의 삶에 심대한 부정적인 영향을 많이 미치고 있다. 코로나 19가 점차 확산되면서 사람들은 접촉을 줄이기 위해 주변 사람과의 사회적 거리두기를 시행하고 있으며, 이와 함께 감염병에 대한 염려와 걱정이 지속되면서 불안한 감정과 우울감이 높아지고 있다[1]. 코로나 19는 경제 및 사회 전반에도 부정적인 영향을 미쳐 경제·사회적 취약집단과 복지 사각지대에 놓여 있는 사람들에게 큰 피해를 주고 있다[2].

이에 사회복지현장에서는 어려움을 겪고 있는 사람들의 문제를 해결하고자 집단시설·다중 이용시설 대응지침 및 사회복지시설 대응지침에 준하여 시설자체 응급조치 및 사후복구체계 구축 등의 재난관리 임무와 기관별 개별 대응지침 수립, 시설자체 안전점검(방역) 실시, 코로나 19의 확산방지를 위한 재난관리, 시설자체 안전관리 계획 등을 수립하여 대응하고 있다[3]. 그리고 사회복지기관 종사자들은 감염위험에 노출되어 있음에도 불구하고, 어려움에 처해 있는 취약계층과 지역주민들을 위해 새로운 방법으로 사회복지서비스를 제공하고 있다.

하지만, 사회복지기관의 비상운영 체제에 따른 비대면 서비스로 전환이 되면서 기존에 제공되던 대면서비스가 축소되어 이용자들이 많은 불편을 겪고 있다. 특히 저소득층·독거노인을 위한 급식 운영이 중단되면서 대체식단으로 전환되었고 안부전화, 방문요양보호 등 재가돌봄 서비스를 중심으로 서비스가 제공되다보니 노인계층의 생계불안 및 고독감과 같은 부수적인 피해가 생겨나고 있다. 또한 비상운영 체제로 전환됨에 따라 기존에 제공되고 있는 여가 프로그램, 건강 증진 프로그램, 급식서비스 등이 중단되면서 심리·정서적 건강에 부정적인 영향을 미쳐 이용자의 삶의 질을 하락시키고 있다[4].

한편, 코로나 19는 사회복지서비스를 제공하는 종사자 측면에서도 많은 문제를 양산하고 있다. 우선 기존에 없던 방역사업과 비대면 서비스에 따른 콘텐츠 제작, 감염병 대응지침 알람 등 새로운 업무가 추가되면서 사회복지기관 종사자 업무가 확대되고 있다. 또한 사회적 거리두기로 인한 자원봉사자 감소, 경기악화로 인한 후원금 감소 등 재정적 위험 등이 발생하고 있다.

즉, 코로나 19로 기존에 제공되던 사회복지서비스가 축소되어 사회복지서비스 이용자에게는 삶의 질을 하락시키는 원인으로 작용하고 있다. 종사자에게는 업무의 변화 및 확대와 운영상 어려움 등을 증가시켜 직무스트레

스와 소진을 유발시키고 있으며, 나아가 직무만족을 낮추는 원인으로 작용하여 사회복지서비스 이용자의 서비스 질에 부정적인 영향을 미치고 있다. 그러나 코로나 19 이후 기존의 선행연구를 살펴보면 사회복지서비스 전달과 같은 이용자 측면에서만 주로 연구가 진행되고 왔다[1, 3-6]. 이는 코로나 19로 인해 발생한 다양한 문제 해결을 위해서는 이용자 측면의 연구도 중요하지만, 이용자에게 서비스를 제공하고 있는 핵심 자원인 사회복지기관 종사자 측면에서도 함께 연구가 진행되어야 한다는 시사점을 제공하고 있다.

이에 본 연구에서는 사회복지서비스 이용자의 서비스 질 향상을 위해 종사자 측면에서 노인복지관 종사자를 대상으로 직무스트레스와 소진, 직무만족에 주목하였다. 직무스트레스는 조직에서 요구하는 상황에 대해서 종사자의 능력, 바람, 자원 등이 부합되지 못할 때 발생하는 부정적인 반응으로 직무에 대한 요구 부적합 또는 불만족의 불일치에서 발생한다[7]. 특히 직무스트레스는 기존 과업에서 새로운 특정과업을 부여받은 역할과다의 경험, 개인의 능력과 환경요구와의 부적합 등 개인과 직무사이의 부조화를 발생시켜 직무만족과 조직성과를 낮추는 등 부정적인 영향을 미친다[8]. 기존 선행연구에서도 직무스트레스가 높으면 높을수록 직무만족은 낮아지는 것으로 파악되었다[9].

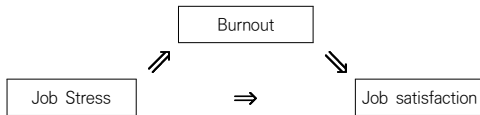
또한 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 소진도 중요한 요인이다. 소진은 자신의 직무와 관련해서 과도한 요구에 지치고 고갈된 상태로 주어진 업무를 잘 수행하고도 성과나 보상이 없어 좌절, 인간적 회의감 등을 겪는 것을 말한다[10]. 특히 소진은 직무스트레스가 장기화되면서 나타나는 일반적인 현상으로 직무스트레스가 높아지게 되면 소진 역시 높아져 직무 수행에 있어 효율성을 저하시키고 결과적으로 직무만족을 낮추는 원인으로 작용한다[11]. 기존 선행연구에서도 직무스트레스가 높으면 높을수록 소진은 높아지는 것으로 파악되었다[12]. 그리고 소진이 높으면 높을수록 직무만족은 낮아지는 것으로 파악되었다[13].

따라서 본 연구에서는 코로나 19 이후 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 매개효과를 실증 분석하고자 하였다. 이를 통해 사회복지 서비스 질 향상과 함께 노인복지관 종사자의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료 제공을 본 연구의 목적으로 하였다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

본 연구는 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 매개효과를 검증하여 직무만족을 높이기 위한 기초자료 제공을 목적으로 하였다. 이를 위해 <그림 1>과 같이 연구모형을 도식화하였다.



[Fig. 1] Research Model

### 2.2 자료수집방법

2020년 11월 1일-2020년 11월 27일까지 약 4주간에 걸쳐 부산광역시 소재 31개 노인복지관(분관)에서 근무하고 있는 종사자를 대상으로 자기기입식 설문지를 활용하여 자료를 수집하였다. 자료수집을 위해 우선 연구자는 부산광역시 노인복지관협회장을 만나서 연구의 필요성과 목적에 대해서 설명하였다. 이후 부산광역시 노인복지관협회에서도 본 연구에 동의를 하여 회원기관에 연구관련 협조공문을 발송하였고, 연구자는 회원기관에 우편으로 설문지를 배포 및 수거를 하였다. 특히 31개 회원기관 중 26개 기관에서 본 연구에 동참해주었으며 최종적으로 293부가 수거되었다. 수거된 설문지 중 응답이 불충분한 설문지 2부를 제외하고 본 연구를 위해서는 최종적으로 291부를 사용하였다.

### 2.3 측정도구

노인복지관 종사자의 직무스트레스를 측정하기 위해 기존의 선행연구[14]를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 활용하였다. 직무스트레스는 조직문화, 조직체계, 직무요구, 관계갈등, 직무자율성결여, 직무불안정 등 6개의 요인과 22문항으로 이루어져 있다. 그리고 5점 리커트 척도를 활용하여 측정하였다. 본 연구에서 직무스트레스는 Cronbach's  $\alpha$ =.648로 나타났다.

노인복지관 종사자의 소진을 측정하기 위해 기존의 선행연구[15]를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 활용하였다. 소진은 성취감 저하, 클라이언트에 대한 비인격화, 정서적 탈진 등 3개의 요인과 22문항으로 이루어져 있다. 그리고 5점 리커트 척도를 활용하여 측정하였

다. 본 연구에서 소진의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ =.760으로 나타났다.

노인복지관 종사자의 직무만족을 측정하기 위해 기존의 선행연구[16]를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 활용하였다. 직무만족은 승진기회, 보수수준, 대인관계, 업무자체 등 4개의 요인과 12문항으로 이루어져 있다. 그리고 5점 리커트 척도를 활용하여 측정하였다. 본 연구에서 직무만족은 Cronbach's  $\alpha$ =.860으로 나타났다.

### 2.4 자료분석방법

수집된 자료는 spss 18.0을 활용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성은 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 주요변수의 평균값은 기술통계를 실시하였다. 셋째, 주요변수의 상관관계는 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 코로나19 이후 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 매개효과 검증은 Baron & Kenny(1986)가 제시한 4단계 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## 3. 연구 결과

### 3.1 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 <표 1>과 같이 정리하였다. 우선, 성별에서는 남자 80명(27.5%), 여자 211명(72.5%)으로 나타났다. 연령에서는 30대가 108명(37.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 20대 88명(30.2%), 40대 62명(21.3%), 50대 33명(11.3%) 순으로 나타났다. 직급에서는 사회복지사가 140명(48.1%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 선임사회복지사 46명(15.8%), 중간관리자 37명(12.7%), 기타 30명(10.3%) 등의 순으로 나타났다. 근무기간에서는 1-3년 미만이 84명(28.9%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 9년 이상 52명(17.9%), 1년 미만 51명(17.5%), 3-5년 미만 48명(16.5%), 5-7년 미만 37명(12.7%), 7-9년 미만 19명(6.5%) 순으로 나타났다. 학력에서는 대졸이 200명(68.8%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 대학원졸 42명(14.4%), 전문대졸 39명(13.4%), 고졸 10명(3.4%) 순으로 나타났다.

〈Table 1〉 Demographic and Sociological Characteristics

Division	Categorize	person(%)	Division	Categorize	person(%)
Sex	male	80(27.5%)	Age	20	88(30.2%)
	female	211(72.5%)		30	108(37.2%)
Position	social worker	140(48.1%)		40	62(21.3%)
	senior social worker	46(15.8%)		50	33(11.3%)
	middle manager	37(12.7%)	Working period	less than a 1 year	51(17.5%)
	facility manager	5(1.7%)		less than 1 to 3 years	84(28.9%)
	nutritionist	12(4.1%)		less than 3 to 5 years	48(16.5%)
	cook	5(1.7%)		less than 5 to 7 years	37(12.7%)
	physical therapist	9(3.1%)		less than 7 to 9 years	19(6.5%)
	nurse's aide	2(0.7%)		for more than 1 years	52(17.9%)
	care workers	5(1.7%)	Education	high school graduate	10(3.4%)
	etc	30(10.3%)		Junior Colleges graduate	39(13.4%)
		university graduate		200(68.8%)	
		graduate school		42(14.4%)	

### 3.2 주요변수의 기술통계

주요변수의 기술통계는 〈표 2〉와 같이 정리하였다. 우선, 직무스트레스는 최소값 2.32, 최대값 4.14, 평균 3.29로 나타났다. 소진은 최소값 2.00, 최대값 4.55, 평균 2.92로 나타났다. 직무만족은 최소값 2.00, 최대값 5.00, 평균 3.55로 나타났다. 평균값을 기준으로 하였을 때 직무만족이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 직무스트레스, 소진의 순으로 나타났다.

〈Table 2〉 Descriptive Statistics of Main Variables

Division	minimum value	ceiling value	mean	standard deviation
Job Stress	2.32	4.14	3.29	.298
Burnout	2.00	4.55	2.92	.360
Job satisfaction	2.00	5.00	3.55	.501

### 3.3 주요변수의 상관관계

주요변수의 상관관계는 〈표 3〉과 같이 정리하였다. 직무스트레스는 소진과 정(+)적인 관계( $r=0.226$ ,  $p<.001$ )가 있는 것으로 나타났다. 직무만족과는 부(-)적인 관계( $r=-0.396$ ,  $p<.001$ )가 있는 것으로 나타났다. 소진은 직무만족과 부(-)적인 관계가 있는 것으로 나타났다( $r=-0.209$ ,  $p<.001$ ). 그리고 주요변수 간의 상관관계 값이 .8이하로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 파악되었다.

〈Table 3〉 Correlation of Main Variables

Division	Job Stress	Burnout	Job satisfaction
Job Stress	1		
Burnout	.226***	1	
Job satisfaction	-.396***	-.209***	1

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### 3.4 소진의 매개효과

코로나19 이후 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)가 제시한 위계적 회귀분석을 활용하였다[17]. 그 이유는 외생변수 통제 후 매개변수가 가지는 영향력을 파악하는데 매우 유용하고 효과적인 방법이기 때문이다[18].

1단계에서는 독립변수인 직무스트레스가 종속변수인 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다. 2단계에서는 독립변수인 직무스트레스가 매개변수인 소진에 미치는 영향을 검증하였다. 3단계에서는 매개변수인 소진이 종속변수인 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다. 4단계에서는 독립변수와 매개변수인 직무스트레스와 소진을 동시에 투입하여 종속변수인 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다. 그리고 1단계에서 검증한 직무스트레스의 영향력과 4단계의 직무스트레스의 영향력을 비교하여 감소하였는지를 검증하였다. 소진의 매개효과는 〈표 4〉와 같이 정리하였다.

1단계에서는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다. 그 결과  $R^2$ 은 .214로 나타나 21.4%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 12.886으로  $p<.001$ 의 수준에서 유의한 것을 나타났다. 구체적으로 살펴보면 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=-.422$ ,  $p<.001$ ). 이는 직무스트레스가 높으면 높을수록 직무만족은 낮아진다는 것을 나타내어 주는 결과이다.

2단계에서는 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 검증하였다. 그 결과  $R^2$ 은 .127로 나타나 12.7%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 6.869로  $p<.001$ 의 수준에서 유의한 것을 나타났다. 구체적으로 살펴보면 직무

<Table 4> Mediating Effect of Empowerment

Division		1 Stage (Job Stress→Job satisfaction)		2 Stage (Job Stress→Burnout)		3 Stage (Burnout →Job satisfaction)		4 Stage (Job Stress, Burnout →Job satisfaction)	
		B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
control variable	Sex (female)	.009	.008	-.098	-.122*	.062	.055	-.031	-.028
	Age (under 30s)	.024	.022	.127	.162*	-.005	-.005	.076	.070
	Position (social worker)	.159	.158	.001	.001	.104	.104	.159	.159**
	Working period (less than 5 years)	.010	.010	-.066	-.089	-.081	-.078	-.017	-.017
	Education (college graduate higher)	.238	.178**	-.189	-.197**	.141	.105	.160	.119*
independent variable	Job Stress	-.709	-.422***	.281	.233***			-.826	-.491***
Mediating variable	Burnout					-.256	-.184**	-.415	-.298***
R <sup>2</sup>		.214		.127		.081		.292	
Adjust R <sup>2</sup>		.197		.108		.061		.274	
F		12.886***		6.869***		4.156***		16.649***	
Sobel Test		Z = -3.264***							

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

스트레스는 소진에 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -.422, p < .001$ ). 이는 직무스트레스가 높으면 높을수록 소진을 높아진다는 것을 나타내어 주는 결과이다.

3단계에서는 소진이 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다. 그 결과 R<sup>2</sup>은 .081로 나타나 8.1%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 4.156으로 p<.001의 수준에서 유의한 것을 나타냈다. 구체적으로 살펴보면 소진은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -.422, p < .001$ ). 이는 소진이 높으면 높을수록 직무만족은 낮아진다는 것을 나타내어 주는 결과이다.

4단계에서는 소진의 매개효과를 검증하기 위해 독립 변수인 직무스트레스와 함께 투입하여 직무만족에 미치는 영향을 파악하였다. 그 결과 R<sup>2</sup>은 .292로 나타나 29.2%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 16.649로 p<.001의 수준에서 유의한 것을 나타냈다. 구체적으로 살펴보면 직무스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -.491, p < .001$ ). 또한 소진은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -.298, p < .001$ ).

한편, 1단계에서 나타난 직무스트레스의 비표준화 계수( $\beta = -.422$ )가 4단계에서는 감소하였고( $\beta = -.491$ ), 설명력 역시 1단계에 비해 4단계에서 7.8% 높게 나타났다. 이러한 결과는 Baron & Kenny(1996)가 제시한 전제를 충족시키는 것으로 소진의 부분 매개효과를 검증할 수

있었다. 그리고 소진의 매개효과가 유의미한지를 확인하기 위해 실시한 Sobel Test에서는 Z값이 -3.264(p<.001)로 파악되어 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 통계적 유의성을 확인할 수 있었다.

#### 4. 결론

본 연구에서는 코로나 19 이후 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진의 매개효과를 실증 분석하였다. 이를 통해 사회복지서비스 질 향상과 함께 노인복지관 종사자의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료 제공을 본 연구의 목적으로 하였다. 본 연구결과를 토대로 논의와 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 노인복지관 종사자의 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 높으면 높을수록 직무만족은 낮아진다는 결과이다. 본 연구결과는 기존의 선행연구 [9]를 지지해주는 것으로 코로나 19이후 노인복지관 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 직무스트레스가 중요한 요인으로 작용한다는 것을 나타내어 준다. 코로나 19 이후 노인복지관 종사자들은 방역업무, 비대면 서비스 전환에 따른 콘텐츠 개발 및 제작, 재가서비스 등의 업무가 증가하고 있다. 또한 후원금 및 자원봉사자 감소

로 인해 재정적 위험에도 봉착해 있다. 이런 상황에서 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것은 당연한 결과일 수 있다. 특히 코로나 19가 지속되는 가운데, 별다른 대응책이 없다고 인식하게 된다면 종사자의 직무스트레스는 더 가중될 수밖에 없다. 따라서 노인복지관 종사자의 직무스트레스를 해소시킬 수 있는 방법을 강구해야만 한다. 특히 노인복지관 종사자의 직무스트레스를 낮추기 위해 사물인터넷 환경을 활용한다면 도움이 될 수 있을 것이다. 사물인터넷 환경은 내부시스템에 노인복지관 종사자의 업무량, 업무시간, 클라이언트 수 등 많은 데이터를 액세스할 수 있다. 그리고 사물인터넷 환경은 장소와 시간 등을 구애받지 다양한 서비스를 제공할 수 있다는 장점을 가지고 있기 때문에 적재적소에 중간관리자와 시설장은 사물인터넷 환경을 활용하여 노인복지관 종사자의 업무량을 효율적으로 관리할 수 있다. 업무량의 효율적 관리는 노인복지관 종사자의 직무스트레스를 낮추어 직무만족을 높일 수 있고 이는 사회복지서비스 질 향상과도 밀접한 관련이 있기 때문에 매우 중요하다고 할 수 있다.

또한 사물인터넷을 활용하여 비대면 사례관리를 실시하는 방안을 모색해 볼 수 있다. 종전까지는 대체로 독거노인의 고독사와 치매노인 실종 예방 등에 사물인터넷이 주로 활용되어져 왔다. 하지만 코로나 19로 인해서 대면서비스가 거의 중단되고, 향후 펜데믹이 지속적으로 발생할 수 있다는 점에서, 노인복지관에서 효과적이고 효율적인 사례관리를 위한 사물인터넷 활용 방안을 구축하는 것은 매우 필요한 과업이라고 할 수 있다. 특히, 코로나 19로 사례관리의 미실시 또는 사례관리가 미흡하게 진행될 경우 종사자들에게 직무스트레스가 발생할 수 있는데, 사물인터넷의 활용한 비대면 사례관리는 직무스트레스를 낮추는데 도움이 될 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 노인복지관 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 소진은 부분 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 노인복지관 종사자의 직무만족을 위해서는 소진이 중요한 요인임을 보여주는 것이라 할 수 있다. 또한 노인복지관 종사자의 소진이 높으면 높을수록 직무만족은 낮아지게 되어 사회복지서비스 질에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 보여주는 결과이다. 그리고 소진은 직무스트레스가 장기화되면서 나타나는 현상으로 직무수행에 있어 효율성을 저하시킨다. 따라서 노인복지관 종사자의 소진을 낮추어 직무만족을 높일 수 있는 다양한 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 특히 노인복지관 종사자의 소진을 낮추기 위해 심리·정서적 지원 프로그램 제

공은 좋은 방법이 될 수 있다. 소진은 직무와 관련하여 과도한 요구에 지치고 고갈된 상태로서 심리·정서적인 탈진을 유발한다. 그리고 코로나 19로 인한 사회적 거리두기로 주변 사람들에게 심리·정서적인 지지를 받기에도 여의치 못한 상황이다. 하지만 사물인터넷 환경에서는 코로나 19로 생겨난 사회적 거리두기 등에 영향을 받지 않고 심리·정서적인 프로그램을 지원할 수 있다. 이를 위해서는 우선 협회차원에서 TF팀을 구성하여 사물인터넷 환경에서 노인복지관 종사자의 소진에 대응할 수 있는 심리·정서적 지원 프로그램을 개발해야 할 것이다. 또한 기관 차원에서는 소진에 대응할 수 있도록 상담, 지지적 슈퍼비전 등을 적극 활용한다면 직무만족 향상에 도움이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 코로나 19 이후 사회복지서비스 질 향상과 함께 노인복지관 종사자의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료를 제공하였다는 점에서 큰 의미가 있다. 아울러 본 연구를 바탕으로 포스트 코로나 시대에 사회복지기관 종사자 처우개선 연구를 후속연구로 제안하고자 한다.

## REFERENCES

- [1] H.J.Lee, and H.Y.Lee, "Is the level of COVID-19 stress same for everybody?: Segmentation approach based on COVID-19 Stress level," Korea Logistics Review, Vol.30, No.4, pp75-87, 2020.
- [2] H.M.Kim, and J.M.Kwon, "Discussions on changes in social welfare policies after the Corona 19 Incident: Focusing on system and components," Korea and Global Affairs, Vol.4, No.4, pp63-86, 2020.
- [3] B.K.Seo, "Responding to disasters after Corona 19, but strengthening the function of social welfare centers ," Academy Of Korean Social Welfare Administration, Vol.2020, No.9, pp 1-98, 2020.
- [4] H.S.Choi, "The Direction of Welfare for the Elderly in the Corona Period ," public policy , Vol.178, pp.53-55, 2020.
- [5] H.S.Kim, "Corona 19, Response and Tasks of Welfare Facilities for the Elderly in Home," Academy Of Korean Social Welfare Administration, Vol.2020, No.9, pp.87-94, 2020.
- [6] J.W.Lee, "Changes and New Directions of Community Welfare in the Era of New Normal after COVID-19," Journal of community welfare, Vol.74, pp.29-55, 2020.
- [7] M.J.Kim, and S.H.Ko, "The Effects of Job Stress of Life Managers for Elderly Living Alone on Turnover Intention: Verification of Mediating Effect of Job Satisfaction and Moderating Effect of Compensation,"

The Journal of Welfare and Counselling Education, Vol.8, No.2, pp.79-105, 2019.

- [8] K.H.Kim and J.H.Ryu, "Effects of Job Characteristics on Job Satisfaction for Personnel in Charge of Welfare Tasks in Outreach Community Centers: The Mediating Effects of Job Stress and Burnout," Local Administration Research , Vol.34, No.2, pp.57-82, 2020.
- [9] K.H.Kim, "The Effects of Job stress on Job satisfaction in Social workers: Focused on the Mediating Effects of Self-efficacy," Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology, Vol.9, No.12, pp.897-915, 2019.
- [10] J.H.Ahn, and I.D.Choi, "The Effects of Emotional labor and Job Stress on the WorkBurnout of the Care Workers :Focusing on Chungcheongbuk-Do," Korean Journal of Care Management, vol.35, pp.53-76, 2020.
- [11] Y.R.CHAE, "Effects of the Job Stress on the Job Satisfaction of Preschool Teacher: Focusing on Mediation Effects of Burnout," Early Childhood Education Research & Review, Vol.20, No.14, pp.27-46, 2016.
- [12] J.Y.Lee, "Effects of domiciliary care center visiting care provider's job stress on turnover intention: Exhaustion as the mediation effect," Journal of Social Welfare Management, Vol.5, No.2, pp.395-420, 2018.
- [13] C.B.Kang, "A Study on Burnout and Job Satisfaction of Care Workers," Korean Journal of Gerontological Social Welfare, Vol.54, pp.193-209, 2011.
- [14] J.Y.Lim, "The Effect of Job Insecurity of Job Counselors on Job Stress and Job Satisfaction," Master Thesis of Graduate School Education Soongsil University, 2020.
- [15] S.H.Kim, "Factors Affecting on Social Worker's Burnout at Long-Term Care Hospitals," Master Thesis of Graduate School Namseoul University, 2016.
- [16] S.Y.Park, "Influence of Job Stress Factor on Job Satisfaction among Local Officials: Mediating Effect of Depression," Master Thesis of Graduate School of Kyonggi University, 2016.
- [17] R.M.Baron, and D.A.Kenny, "The Moderator mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, pp.1173-118, 1986.
- [18] K.H.Youn, and J.Y.Lee, "The Effect of Social Support on Service Quality of Youth Training Facility Employees in Internet of Thing Environment: The Mediating Effect of Empowerment," Journal of The Korea Internet of Things Society, Vol.6, No.1, pp.31-38, 2020.

**이진열(Lee, Jin-Yoel)**

[종신회원]



- 2007년 8월: 동아대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2012년 2월 : 동서대학교 부산후쿠오카 초국경경영대학원(경영학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2020년 9월 ~ 현재 : 동서대학교 실버컨설팅학과 조교수

<관심분야>

사회복지경영(마케팅), 서비스 질, 자활사업, 생산적 복지

**윤기혁(Youn, Ki-Hyok)**

[종신회원]



- 2002년 8월 : 부산대학교 행정학과 사회복지학전공(행정학석사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

위험관리, 서비스 질, 학대, 노인복지, 청소년 복지, 판례 연구