

요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

- 천안시를 중심으로 -

Effects of Work Stress of Caretakers on the Turnover Intention

- Focused on Cheonan-si -

최 영 자 (나사렛대학교 교수 - 주저자)

김 진 식 (나사렛대학교 교수 - 공동저자)

이 상 업 (한서대학교 행정학과 교수 - 교신저자)

Abstract

Young-Ja Choi / Jin-Sik Kim / Sang-Yup Lee

It has been three years since the implementation of 'Long-term Care Insurance Policy for the Elderly' that was introduced to alleviate families' burden of providing support by taking on the long-term care for the elderly by the country and the society. It can be seen that the success or failure of 'Long-term Care Insurance Policy for the Elderly' is dependent on the result of caretakers that directly provide services. However, many caretakers are experiencing conflicts in the midst of poor work environment, recipients and colleagues, which becomes a cause for them to consider changing their occupation, and frequent turnover is causing significant financial and psychological damages to organizations and recipients. Accordingly, this study presented an alternative by analyzing and finding the causes of considering changing occupation by caretakers. The analysis result showed that the stress related to the service beneficiary recipient was the biggest cause with the most effect on their turnover intention, followed by work stress and the stress that comes from relationship with colleagues. In addition, interpersonal relationship training was presented in this study for the purpose of reducing the turnover intention of caretakers.

주제어: 노인장기요양보험, 이직의도, 직무스트레스, 요양보호사

Keywords : Long-term Care Insurance for the Elderly, turnover intention, work stress, caretaker

I. 서 론

우리사회는 20세 후반기에 접어들면서 생활수준의 향상과 위생조건의 개선, 의료기술의 발전 등으로 평균수명이 크게 연장되었고, 이에 따라 노인인구의 비율도 크게 증가하였다. 통계청의 발표에 따르면 우리나라의 인구 고령화는 2010년에 노인인구 비율이 11%, 2018년도에 14.3%, 2026년에 20.8%로 추계하고 있으며, OECD보고서에 따르면 고령화의 속도나 출발점이 국가간의 차이가 있지만 2050년이 되면 OECD국가 중 20~64세 인구대비 65세 이상 인구비율이 46%까지 상승할 것으로 예측하고 있다. 특히 우리나라는 지난 2000년 이미 '고령화 사회'에 진입한데 이어, 오는 2018년 고령인구 비중이 14.3%로 늘어 '고령사회'에 들어서고, 2026년에는 20.8%로 '초고령 사회'에 도달할 전망이다.

노인인구의 증가는 양적인 문제뿐만 아니라 사회가 해결해야 할 질적인 많은 문제를 양산하고 있으며, 특히 노인문제 중에서 가장 큰 이슈는 건강한 노인들이 사회적 역할을 유지하며 경제적으로 자립생활을 할 수 있도록 하는 것과, 건강하지 못해서 누군가의 도움을 필요로 하는 노인들이 인간답게 살아갈 수 있도록 하는 것이다. 이 중에서 건강하지 못해서 장기적인 도움을 필요로 하는 노인에 대한 장기요양보호 문제는 모든 고령사회에서 가장 큰 이슈가 아닐 수 없다. 또한 장기요양서비스 공공 지출 비용이 GDP 대비 0.4%로 OECD 평균 1.39%에는 못 미치지만, 장기요양서비스 성장률은 58.6%로 OECD 국가들 중 가장 높은 것으로 나타났다. 이에 선진국들은 장기요양보호 문제에 대한 대책을 강구하고 있으며, 각종 사회적 보호제도를 실시하고 있다(한국노인과학학술단체연합회, 2007).

우리나라도 2004년 11월 노인장기요양보험제도의 시안을 마련하였으며, 2005년부터 3차례의 시범사업을 마친 후 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험제도를 실시하고 있다.¹⁾ 노인장기요양보험제도는 노인성 질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 장기요양보호서비스를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활 안정, 그리고 가족의 부양 부담을 감소시켜 줌으로써 궁극적으로 노인의 삶의 질을 향상하는데 그 목적이 있다.²⁾ 이러한 노인장기요양보험제도가 실시되면서 노인의 사회적 보호서비스를 수행하는 최일선의 전문인력인 요양보호사에 대한 관심도 크게 높아지고 있다. 이는 노인

1) 노인장기요양보험제도는 사회보험의 원리에 따라 보험방식으로 해결하는 사회보장제도로서 장기요양보호를 필요로 하는 노인에 대하여 국가가 사회적 보호서비스(social care service)를 제도적으로 보장하는 것으로, 특히 치매나 노인성 질환을 가진 노인들에게 제공되는 국가의 보편적 서비스로서 매우 의미 있는 제도이다.

2) 요양보호업무의 목적은 장기요양급여 수급자 또는 복지대상자에게 신체활동 및 일상생활 지원 서비스 등을 제공하여 장기요양급여 수급자 및 복지대상자들의 신체기능을 증진시키고 노인의 삶과 질 향상에 기여함을 궁극적 목적으로 한다(보건복지부, 2009).

장기요양보험제도의 성패가 서비스를 직접 제공하는 요양보호사에 의해 좌우되며, 요양보호사의 역할이 노인장기요양보험제도의 성과에 중요한 영향을 미치기 때문이다. 서비스가 제공된 지 4년의 시간이 지나면서 요양보호사라는 새로운 직업의 일자리 창출과 더불어 돌봄 서비스의 시장화를 형성하였지만, 많은 국가들이 장기요양보호 서비스와 관련하여 상당한 지출을 함에도 불구하고 서비스의 질에 대한 평가는 여전히 낮은 수치로 나타나고 있는 가운데에서도 요양보호사 양성 방안이 법제화되면서 요양보호사는 2010년 4월 현재 81만명 이상 양산되었으며(보건복지부, 2010), 요양보호사 자격증 취득자가 꾸준히 증가하고 있는 추세이다.

사회복지서비스 제공에 있어서 요양보호사의 행동과 태도, 전문성 등에 따라 그 서비스의 질이 결정되고, 요양보호사가 제공하는 서비스에 따라 클라이언트의 교육, 사회, 정서, 심리, 신체 발달 등에 매우 중요한 기여를 할 뿐만 아니라 서비스의 질을 결정하는 데에 매우 중요한 요인이 된다. 그러나 시설에 근무하는 요양보호사들의 근무환경을 살펴보면 업무에 비해 낮은 보수와 과중한 업무량, 사회복지기관 종사자들간의 갈등, 시설이용자 및 보호자들의 무시하는 태도 등으로 직무스트레스를 받게 되며, 결과적으로 타 기관으로 이직을 고려하는 원인이 되고 있다.(김영자, 2009).

이직의도는 요양보호사들이 자기 직업에 대해 어떻게 생각하고, 어느 정도 만족하고 있는가와 밀접한 관련이 있으므로, 요양보호사들의 직무에 대한 만족 여부 및 직무스트레스 여부에 따라 직업을 그만두거나 다른 직장으로 옮기려는 생각을 갖게 된다. 요양보호사들이 처한 직무환경인 근무조건과 처우에서 만족할 때 자기 직업에 열정을 갖게 되고 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 요양보호사들의 직무스트레스 요인 중에서 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 살펴보고, 요양보호사 관리에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 노인장기요양보험제도와 요양보호사

1) 노인장기요양보험제도

후기산업사회로의 이행과 경제, 사회변동과 연관된 결과로서 사람들이 생애기간에 직면하는 위험들을 신사회의 위험으로 고찰한 테일러 구비(Talyor-Gooby, 2004)³⁾의 이

3) 새로운 위험의 발생경로를 네 가지로 분류한 구비는 세 영역에서 사회적 취약계층이 새로운 위험에

론에서처럼 노인인구 증가로 인한 케어부담의 급증은 우리나라 복지서비스제공에 있어 선별주의를 지양하고 보편주의로의 패러다임을 갖게 하였다. 독일과 일본을 비롯한 여러 국가에서 장기요양서비스 제공을 위한 제도가 도입됨으로써 장기요양서비스는 점차적으로 공식적 서비스 중심으로 변화되어 제공 되고 있으며, 우리나라의 경우도 많은 기대와 우려 속에 노인의 장기요양에 대한 욕구를 사회적 연대의식에 바탕을 둔 사회보험의 형태로 충족하고자 제도화 하였다. 우리나라에서 시행되는 있는 노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등으로 목욕이나 집안일 등 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 신체활동·가사지원 등의 서비스를 제공하여 노후 생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어주기 위한 사회보험제도라고 설명하고 있다. 이렇듯 노인장기요양보험제도는 노인의 건강 증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 하는 것을 목표로 하고 있다.

신청대상은 소득수준과 관계없이 노인장기요양보험 가입자와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상의 노인 또는 64세 이하지만 치매, 중풍, 파킨슨 병 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 64세 이하 노인성 질병이 있는자가 대상이 되며, 장기요양 등급에 따라 1. 2. 3등급으로 나뉘어진다. <표 1>에서 보는바와 같이 국민건강보험공단의 2010년 노인장기요양보험 중장기 재정운영전망과 정책과제에서 보면 장기요양 등급판정을 받은 전체 등급판정자 441,479명 중 1등급은 15.9%인 49,506명이며, 2등급은 24.6%인 76,749명, 3등급은 59.6%인 185,883명인 것으로 나타났다. 이들 등급 인정 중 급여현황은 재가서비스 중에서 방문요양서비스가 가장 많이 제공되고 있으며, 방문간호서비스가 가장 낮은 것으로 나타났다(국민건강보험공단, 2010).

<표 1> 장기요양 등급판정 및 인정자 현황

(단위: 명)

구분	등급 판정자수	인 정 자				등급외자
		계	1등급	2등급	3등급	
계	576,357	324,074	41,680	72,817	209,577	157,017
일반	412,560	236,535	30,670	54,238	151,627	103,017
경감	28,913	26,700	3,190	5,929	17,581	1,641
의료급여	8,006	4,258	572	925	2,761	2,262
기초수급	126,878	56,581	7,248	11,725	37,608	45,324

출처: 국민건강보험공단 연구보고서(2011)

노출될 가능성이 높다는 점을 지적하면서 그 첫 번째로 가족과 성역할의 변화와 관련하여 ①일과 가족의 책임, 특히 아동양육의 책임간의 균형을 잡는 것, ② 노인수발에 대한 요청을 받거나 혹은 수발 대상자가 되어 가족의 지원이 없는 경우를 들었다.

충남 천안시의 경우 2010년 3월 기준 총인구 552,312명 중 노인인구는 42,669명으로 <표 2> 에서와 같이 6,562명이 인정신청을 하였으며, 그들 중 6,488명이 등급판정을 받았으며 등급율은 6.1%에 달하며 3등급이 1,329명을 차지하고 있다. 등급판정 후 서비스 이용현황을 살펴보면 시설입소 정원 737명 중 627명이 시설을 이용하고 있으며, 재가급여는 1,258명으로 시설이용 인원보다 2배 가까이 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 시설이용과 재가급여 서비스를 이용하고 있는 비율은 72.3%라고 밝힌바 있다.

<표 2> 천안시 인정신청 및 등급판정결과

(단위: 명, %)

구분	계	신청구분				등급판정현황				
		최초	갱신	변경	재신청	1등급	2등급	3등급	등외	각하
인정신청	6,565	4,763	1,415	186	201	-	-	-	-	-
등급판정	6,488	4,710	1,391	186	201	441	836	1,329	217	1,040

출처: 국민건강보험공단 천안지사(2010), “재가장기요양기관 간담회 자료”.

2) 요양보호사

노인장기요양보험제도의 도입과정에서 우려되었던 문제 중 하나는 서비스 인프라 부족 문제였으나 서비스 이용자가 발생하고 있는 현 시점에서는 서비스제공자인 요양보호사의 서비스 질이 문제가 되고 있다. 요양보호사⁴⁾는 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사 지원 서비스를 제공하는 인력으로 기존의 요양서비스 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능·지식수준을 강화하기 위하여 요양보호사 국가자격제도를 도입하였다. 2010년 법 개정을 통하여 요양보호사 교육기관은 신고제에서 전환하였으며, 기존 교육이수 후 발급되었던 자격제도에서 교육 수료 후 국가자격시험을 통과한 자에 한하여 요양보호사 자격을 발급하는 것으로 바뀌었다.

그동안 요양보호사는 2010년 11말 기준 96만25백4명이 양성 배출되었으며, 실제 서비스 제공인력은 자격취득자의 25%수준에 불과하다(보건복지부, 2010). 노인장기요양 서비스의 경우 요양보호사의 서비스가 주를 이루기 때문에 요양보호사의 역할이 아주 중요하다고 할 수 있는데, 초기 요양보호사 양성 및 자격관리체제의 부실로 인해 자격취득 후 쉽게 취업이 가능했으나 열악한 근무환경 및 낮은 처우 등으로 인한 잦은 이직이 발생하고 있다. 요양보호서비스를 제공받는 대다수의 대상자는 노인들로 이들은 요양보호사

4) 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)이나 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 제공시설)등에서의 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여수급자들에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을 제공 사람이다.

의 잦은 이직으로 인해 심리, 정서적 지원을 기대하기 매우 어려운 환경에 놓여 있다고 볼 수 있다.

〈표 3〉 요양보호사 양성 현황

구분	총계	20대미만	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60-69세	70대이상
현황	962,524	1,366	57,141	136,622	335,100	339,691	85,747	6,857
	100%	0.14%	5.94%	14.1%	34.81%	35.29%	8.91%	0.71%

출처: 보건복지부, 변화된 노인복지정책과 노인복지사업 안내, 2011; 이현주, 2011 재구성

2. 직무스트레스

1) 직무스트레스에 대한 이해

직무스트레스란 개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와 개인과의 상호작용에 오는 불일치로 오는 심리적, 신체적 불균형의 상태로 정의하고 있다(이경옥·오경옥, 1999). 그러나 직무스트레스는 단순히 개인에게만 한정시켜 정의하는 것은 안되며 조직의 입장도 고려해야 한다고 말하고 있다. 이렇게 직무에서 발생하는 스트레스는 개인의 신체적·정신적 건강에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라 당사자 burn-out 및 대상자에 대한 서비스 질 저하 및 잦은 이직으로 인해 혼란을 야기시킬 뿐만 아니라 기관에게도 상당한 경제적 손실을 초래하고 있기 때문이다.

실제로 선진국에서는 사회복지시설에서 제공되는 서비스의 질이 부적합하다는 판단에 따라 노인장기요양서비스의 질을 측정하고 규제하는 데에 대한 관심이 높아졌고, 제공되는 서비스의 질에 대한 모니터링을 강화하고 있다. 우리나라의 경우 경쟁을 통한 효율성 제고, 즉 유사시장(quasi-market)방식의 장기요양서비스 공급방식을 채택하고 있어, 보다 섬세하고 엄격한 관리체계를 구축하지 않으면 서비스의 질이 저하될 위험에 직면하게 될 수도 있기 때문에(엄기옥, 2008) 노인장기요양서비스의 질적인 측면에 대한 관리방안의 하나로 요양보호사의 이직에 관한 비율을 낮추는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

2) 직무스트레스의 요인

일반적으로 개인이 조직의 특성에 따라 행동을 해야 하는 기준이 주어질 때 이를 역할이라고 하며, 역할과 관련된 일반적인 요인으로 세 가지 하위 변인인 역할갈등, 역할과다, 역할모호성으로 구분할 수 있지만 본 연구에서는 하위 변인을 포괄하여 역할스트레스라고 한다. 이러한 역할 스트레스의 하위변인을 구체적으로 살펴보면, 첫째 역할갈등은 할 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어짐으로 일어나는 것을 말하며, 둘째 역할과다는 조직 내의 요양보호사의 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능

력을 초과하거나 자신이 믿는 것보다 어떤 일을 급하게 또는 주의를 기울이지 못하게 강요당하는 상황을 말한다. 셋째는 역할모호성으로 자신의 직무에 대한 책임영역과 직무목표에 대하여 명확하게 인식하고 있지 못할 때 생성되는 것이라고 말한다. 또 직장 내에서 동료나 상사와의 관계뿐만 아니라 요양보호사가 실제로 케어하고 있는 대상자와 대상자의 주 부양자와의 관계에서 지각하는 스트레스로서 심리적이고 생리적인 불균형상태를 나타내는 대인관계 요인을 이야기 할 수 있다. 마지막으로 임금의 문제로 요양보호사가 조직에서 자신의 직무성과의 대가로 받는 월급을 말하며, 월급의 수준에 따른 직무스트레스의 양상이 다양하게 나타날 수 있으며 자신이 기대한 월급이 적으면 서비스 질이 떨어지거나 근무의욕이 저하될 수 있고 결국은 더 많은 월급을 받기 위해 이직하는 경우가 발생될 수 있다.

3. 이직의도

1) 이직의도의 이해

사전적 의미로의 이직은 직장이나 직업을 옮기는 것을 말하지만 본 연구에서의 이직은 조직의 구성원이 조직의 외부로 이동하여 조직구성원의 신분에서 벗어나 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직구성원의 자격을 종결짓는 것이라고 할 수 있다. 또한 이직의도란 조직구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도로서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 같은 직장에서도 직종을 바꾸고 싶다는 의지 등으로 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶은 정도를 의미한다.

2) 이직의도의 중요성

이직은 조직에 순기능적인 기능보다는 역기능적인 면으로 보다 많이 나타나게 되는데, 대다수는 조직 동료의 사기저하 및 담당업무의 재조정으로 인한 대상자의 서비스 거부로 인해 조직의 목표 달성에 차질을 빚고 있다. 요양서비스의 경우 재가서비스가 대부분을 차지하고 있는 천안의 경우 요양보호사가 이직을 하면서 대상자를 함께 데리고 나가는 경우가 많은데, 이는 대상자가 친인척인 경우이거나 아니면 서비스를 제공하면서 인간적으로 가까워진데 그 원인을 찾을 수 있다.

4. 직무스트레스와 이직의도 관계에 관한 선행연구

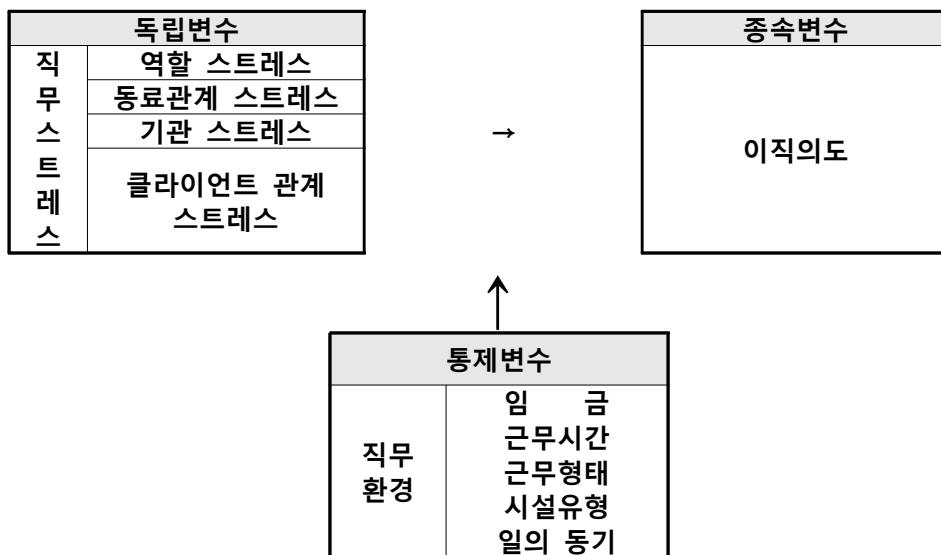
일반적으로 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 선행연구와 직무스트레스가 이직의도에 영향을 주고 있는 연구는 이루어지고 있으나 요양보호사의 직무스트레스가 이

직의도에 미치는 관계에 관한 선행연구는 노인장기요양보험제도가 시행 된지 이제 3년이 된 상황이어서 이에 관한 연구는 이제 시작단계라고 볼 수 있다. 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 연구에서 업무 및 역할로 인해 지각하는 스트레스가 높을수록 이직의도 정도가 높게 나타났지만 직무스트레스의 요인 중 클라이언트로 인해 받게 되는 스트레스는 이직의도에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(조영자, 2008). 또한 노인요양보호사의 직무스트레스 요인간의 상호작용이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과에서 조직체계가 유의하게 영향을 주었고, 자기효능감이 직무스트레스와 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났다(김영자, 2009).

이화윤(2009)은 요양보호사의 직무스트레스와 관계없이 이직에 대한 의도가 낮게 나타났다는데, 그 이유로는 가족의 생계를 위해서 요양보호사의 직업을 선택했기 때문에 직무스트레스와 상관없이 일을 계속하고 있다고 답하였으며, 양혜순(2010)은 업무스트레스와 수급자스트레스가 이직의도에 영향을 주는 것으로 밝혔다.

Ⅲ. 조사설계

1. 연구모형



2. 연구문제 및 가설

연구문제 1. 직무스트레스가 높아질수록 요양보호사의 이직의도가 높아지는가?

[가설 1-1] 역할 스트레스는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-2] 동료관계 스트레스는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-3] 기관관계 스트레스는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-4] 클라이언트 관계 스트레스는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

연구문제 2. 직무환경은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는가?

[가설 2-1] 임금은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-2] 근무시간은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-3] 근무형태는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-4] 시설유형은 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-5] 일의 동기는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

3. 조사대상과 자료 수집방법

본 연구의 조사대상자는 충남 천안시 장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 조사대상자로 임의표집 하였다. 설문조사는 2012년 2월 14일~28일까지 진행되었으며, 참여대상자는 220명 이었으며, 회수된 설문지는 200부였다. 회수된 설문지 중 응답이 부적절한 8부를 제외한 192부를 분석하였다.

4. 자료의 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 통계패키지 프로그램인 PASW(ver 18.0)를 사용하여 분석을 실시하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 각 문항에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았다. 둘째, 일반적인 특성에 따라 이직의도의 차이를 살펴보기 위하여 평균차이 검증인 일원변량분석(One way Anova)을 실시하였다. 셋째, 변수들의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)를 사용하였다. 넷째, 가설 검증을 위하여 더 세밀하게 살펴보기 위하여 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향과 직무특성이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)를 사용하였다.

5. 설문지의 신뢰도 검증

크론바하 알파계수(Chronbach's α)를 이용하여 내적 일관성에 의한 측정도구의 신뢰도를 검증하였으며, <표 3>에서 보는바와 같이 직무스트레스와 이직의도에서 0.7이상과 비슷한 수치로 나타나 신뢰수준을 만족한다고 할 수 있다.

<표 3> 각 요인의 신뢰도

구분	변인	문항수	Cronbach의 알파
직무스트레스	역할스트레스	11	.810
	클라이언트 관계	4	.820
	동료 관계	3	.830
	기관 관계	4	.719
스트레스전체		22	.845
이직의도		6	.797

IV. 연구결과 및 분석

1. 조사대상자의 특성

1) 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과를 살펴보면 아래 <표 4>와 같다. 조사대상자의 성별에 있어 남자가 8명(4.2%)여자가 184명(95.8%)으로 여자가 남자보다 절대적으로 많은 것으로 나타났다. 응답자의 연령은 50대가 83명(43.2%)로 가장 많았으며, 40대가 63명(32.8%), 30대가 20명(10.4%), 60대이상 17명(8.9%), 20대가 9명(4.7%)으로 가장 적은 인원이 요양보호사로 일하고 있는 것으로 나타났다. 학력은 고졸이상이 102명(53.1%)로 가장 높으며, 다음으로는 중졸이 38명(19.8%), 대졸이 36명(18.8%), 초졸14명(7.3%), 대학원이상도 2명(1.0%)이 있는 것으로 나타났다. 종교는 기독교 82명(42.7%), 무교 48명(25.0%), 불교 33명(17.2%), 천주교 19명(9.9%), 기타10명(5.2%)으로 응답자의 75.5%가 종교를 가지고 있는 것으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 161명(83.9%), 미혼 26명(13.5%), 기타(별거) 5명(2.6)으로 나타났다.

〈표 4〉 조사대상자의 일반적 특성

변수명	변수값	빈도 (명)	비율 (%)	변수명	변수값	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남자	8	4.2	종교	기독교	82	42.7
	여자	184	95.8		천주교	19	9.9
연령	20~29	9	4.7		불교	33	17.2
	30~39	20	10.4		무교	48	25.0
	40~49	63	32.8		기타	10	5.2
	50~59	83	43.2	결혼 여부	기혼	161	83.9
	60 이상	17	8.9		미혼	26	13.5
학력	초졸	14	7.3		기타	5	2.6
	중졸	38	19.8				
	고졸	102	53.1				
	대졸	36	18.8				
	대학원	2	1.0				

2) 직무환경 특성

조사대상자의 직무환경 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과를 살펴보면 아래 〈표 5〉와 같다. 대상자의 고용형태는 계약직 103명(32.8%), 정규직 63명(32.8%), 시급제⁵⁾ 26명(13.6%)로 나타났다. 시설유형에는 방문요양(방문목욕)에 종사하는 인원이 87명(50.5%)로 가장 많았으며, 다음으로 요양원 67명(34.9%), 주야간보호센터 25명(13.0%), 공동생활가정(그룹홈)3명(1.6%)로 나타났다.

근무년수는 2년 이상이 65명(33.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 6개월에서 1년미만 45명(23.4%), 1년에서 1년6개월미만 33명(17.2%), 6개월 미만은 29명(15.1%), 1년6개월에서 2년미만은 19명(9.9%)으로 나타났다. 일일 근무시간은 8시간 이상 근무를 하고 있다고 응답한 사람이 94명(49.0%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 4시간에서 6시간미만 근무시간이 38명(19.8%), 2시간 미만에서 4시간근무와 6시간에서 8시간 미만 근무자가 각각 28명(14.6%), 2시간 미만이 4명(2.1%)로 나타났다.

월급여를 살펴보면 120만원 이상이 68명(35.4%), 30만원에서 60만원미만이 44명(22.9%), 90만원에서 120만원 미만이 43명(22.4%)으로 그 다음을 차지하고 있으며, 60만원에서 90만원 미만이 30명(15.6%), 30만원 미만이 7명(3.6%)으로 월120만원 미만의 급여를 받고 있는 사람이 전체 응답자의 64.6%를 차지하고 있다.

마지막으로 요양보호사 일의 동기로는 가족의 생계를 위해서가 54명(28.1%)로 가장

5) 이론적으로 고용형태는 정규직과 계약직으로 나눌 수 있지만, 요양보호사의 특성 상 1일 재가서비스 시간이 1인당 1시간~4시간으로 한정되어있으므로 최대 4시간만 근무하는 고용형태를 시급제(타트타임)라 함.

높게 나타났으며, 다음으로 삶의 보람을 찾기 위해서라고 응답한 사람이 42명(21.9%), 그다음으로 미래를 준비(자녀교육, 노후대책, 주택마련 등)를 하기 위해 27명(14.1%), 국가자격증을 취득하여 정당한 대우를 받을 수 있을 것 같다고 답변한 사람이 26명(13.5%), 여가활동 및 사회활동을 위해서가 21명(10.9%), 다른일이 힘들어서 6명(3.1%), 기타가 16명(8.3%)으로 나타났다.

〈표 5〉 조사대상자의 직무환경 특성

변수명	변수값	빈도(명)	비율(%)
고용형태	정규직	63	32.8
	계약직	103	53.6
	시급제	26	13.6
시설유형	방문요양(방문목욕)	87	50.5
	요양원	67	34.9
	주.야간보호센터	25	13.0
	공동생활가정	3	1.6
근무년수	6개월미만	29	15.1
	6개월~1년미만	45	23.4
	1년~1년6개월미만	33	17.2
	1년6개월~2년미만	19	9.9
	2년이상	65	33.9
일일 근무시간	2시간미만	4	2.1
	2시간~4시간미만	28	14.6
	4시간~6시간미만	38	19.8
	6시간~8시간미만	28	14.6
	8시간 이상	94	49.0
월 급여	30만원 미만	7	3.6
	30만원~60만원미만	44	22.9
	60만원~90만원미만	30	15.6
	90만원~120만원미만	43	22.4
	120만원 이상	68	35.4
일의 동기	가족의 생계를 위해	54	28.1
	미래준비	27	14.1
	삶의보람을 찾기위해	42	21.9
	여가활동및 사회활동	21	10.9
	정당한 대우(국가자격증)	26	13.5
	다른일을 하기 힘들어서	6	3.1
	기타	16	8.3

2. 직무스트레스와 이직의도 수준

역할스트레스가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향의 경우에 <표 6>에서 보는바와 같이 회귀계수 ($\beta = .382$, $t = 5.69$)로 유의수준 $p < .001$ 수준에서 유의한 정적인(+) 영향을 미침을 알 수 있다.

<표 6> 역할스트레스가 요양보호사의 이직의도 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.636	.260		6.293	.000
역할스트레스계	.489	.086	.382	5.690***	.000
R제곱 = .146, F = 32.37					

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

또한 동료관계스트레스가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향의 경우에는 <표 7>에서 보는바와 같이 회귀계수 ($\beta = .312$, $t = 4.53$)로 유의수준 $p < .001$ 수준에서 유의한 정적인(+) 영향을 미침을 알 수 있다.

<표 7> 동료관계 스트레스가 요양보호사의 이직의도 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	2.230	.196		11.378	.000
동료계	.247	.054	.312	4.531***	.000
R제곱 = .198, F = 20.52***					

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

기관관계 스트레스가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향의 경우에는 <표 8>에서 보는바와 같이 회귀계수 ($\beta = -.042$, $t = -.573$)로 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 영향을 미치지 않음을 알 수 있다.

〈표 8〉 기관 스트레스가 요양보호사의 이직의도 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	3.280	.335		9.785	.000
기관계	-.062	.109	-.042	-.573	.567
R제곱 = .022, F = .328					

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

ct관계 스트레스가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향의 경우에는 〈표 9〉에서 보는 바와 같이 회귀계수($\beta = .473$, $t = 7.40$)로 유의수준 $p < .001$ 수준에서 유의한 정적인 (+) 영향을 미침을 알 수 있다.

〈표 9〉 ct관계 스트레스가 요양보호사의 이직의도 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.894	.168		11.300	.000
ct계	.389	.052	.473	7.404***	.000
R제곱 = .224, F = 54.82***					

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

따라서 직무 스트레스가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향의 경우에 〈표 10〉에서 보는 바와 같이 회귀계수($\beta = .443$, $t = 6.80$)로 유의수준 $p < .001$ 수준에서 유의한 정적인 (+) 영향을 미침을 알 수 있다.

〈표 10〉 직무스트레스가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.065	.301		3.537	.001
직무스트레스전체	.659	.097	.443	6.805***	.000
R제곱 = .196, F = 46.31					

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

조사대상자의 직무스트레스와 이직의도의 수준을 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과는 아래 〈표 11〉과 같다. 피어슨의 상관관계 분석 결과 이직의도와 스트레스 하위 요인인 역할스트레스(.382), 클라이언트관계 스트레스(.473), 동료관계 스트레스

(.312)로 양의 상관관계를 나타냈으며, 기관관계 스트레스의 경우에는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았음을 알 수 있다. 직무스트레스 하위요인인 클라이언트관계, 역할관계, 동료관계 순으로 스트레스가 높을수록 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다.

〈표 11〉 직무스트레스와 요양보호사의 이직의도 상관관계 분석

	이직의도	역할스트레스	ct관계	동료관계	기관관계
이직의도	1	.382(**)	.473(**)	.312(**)	-.042
		.000	.000	.000	.567
역할스트레스	.382(**)	1	.573(**)	.512(**)	.038
	.000		.000	.000	.601
ct관계	.473(**)	.573(**)	1	.579(**)	.183(*)
	.000	.000		.000	.011
동료관계	.312(**)	.512(**)	.579(**)	1	.254(**)
	.000	.000	.000		.000
기관관계	-.042	.038	.183(*)	.254(**)	1
	.567	.601	.011	.000	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

3. 직무환경특성과 이직의도

직무환경에 따른 요양보호사의 이직의도에 차이를 살펴보면 아래 〈표 12〉에서 보는 바와 같이 급여가 월 120만원 이상의 경우에 이직의도가 M=2.94로 가장 낮은 이직의도를 보임을 알 수 있다. 급여가 월 60-90만원의 경우에는 상대적으로 가장 높은 이직의도를 보였다. 그러나 결과적으로 본 연구에서는 유의확률(P)이 .05이므로 *p<.05 보다 작지 않으므로 급여는 상대적으로 이직의도에 영향을 미치지 않음을 알 수 있다.

근무시간에 따른 이직의도를 살펴보면 8시간이상의 경우에 상대적으로 이직의도가 낮음을 알 수 있으며, 6시간미만의 경우에는 이직의도가 높게 나타났다(p<.01). 따라서 근무시간이 높은 경우에 이직의도가 상대적으로 낮게 나타났다. 근무형태에 따른 이직의도를 살펴보면 계약직의 경우에 가장 높은 이직의도를 보였으며 정규직의 경우에는 상대적으로 낮은 이직의도를 보임을 알 수 있다.

시설유형에 따른 차이를 살펴보면, 방문 요양, 목욕의 경우에 가장 높은 이직의도를 보였으며, 주야간 보호센터의 경우에 상대적으로 낮은 이직의도를 보였다. 요양보호사의 일의 동기에 따른 차이를 보면 삶의 보람을 찾기 위해서라고 응답한 집단의 경우에 이직의도가 가장 높게 나타났으며, 다른 일을 하기 힘들어서의 경우에 이직의도가 가장 낮게 나타났다.

〈표 12〉 직무환경에 따른 이직의도의 차이

		N	평균	표준 편차	F	유의 확률	Duncan
연봉	60만원미만	51	3.18	.640	2.50*	.050	d,c<b<a
	60~90만원미만	30	3.32	.807			
	90~120만원미만	43	3.06	.718			
	120만원 이상	68	2.94	.667			
근무 시간	4시간미만	32	3.29	.594	4.015**	.008	d<c<b<a
	4~6시간미만	38	3.29	.699			
	6~8시간미만	28	3.17	.743			
	8시간이상	94	2.92	.694			
고용 형태	정규직	63	2.91	.768	3.88*	.022	b>a,c
	계약직	103	3.22	.691			
	시급제	26	3.02	.465			
시설 유형	방문요양, 목욕	87	3.27	.703	4.67**	.004	c<b,d<a
	요양원	67	3.01	.694			
	주야간보호센터	25	2.73	.584			
	기타(공동생활가정)	13	3.00	.673			
요양 보호사 일의 동기	가족의 생계를 위해서	54	2.93	.599	3.131**	.006	f<a,b,e<d<c
	미래준비	27	2.95	.650			
	삶의 보람을 찾기위해	42	3.47	.681			
	여가활동 및 사회활동	21	3.18	.598			
	국가자격증에 대한 대우	26	3.03	.824			
	다른일을 하기 힘들어서	6	2.86	.610			
	기타	16	2.97	.846			
	합계	192	3.09	.703			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

V. 결 론

노인장기요양보험제도의 성공여부는 전문인력인 요양보호사에게 있다는 것은 누구나 주지하는 사실이다. 따라서 요양보호사들이 직무스트레스로 인한 이직의도가 증가된다면 서비스를 제공받는 수혜자들에게는 서비스 질에서의 문제가 생기게 될 것이고, 기관은 운영에 있어서 새로운 인력에 대한 투자가 필요하게 된다. 따라서 본 연구는 요양보호사

들의 이직의도에 미치는 직무스트레스 요인들을 살펴보고 이런 요인 중 요양보호사의 이직의도에 가장 영향을 미치는 요인을 파악하여 이직의도를 감소할 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스는 <표 10>에서 보는바와 같이 4.43으로 나타났으며, 하위변인별로 살펴보면 <표 11>에서 보는바와 같이 클라이언트와의 관계에가 4.73으로 스트레스가 가장 심각하게 나타났고, 다음으로 역할에서 오는 스트레스가 3.82, 그리고 동료관계에서 나타나는 스트레스가 3.12로 나타났다. 위의 결과를 종합해 보면 역할에서 오는 스트레스나 동료관계에서 오는 스트레스보다 노인장기요양보험의 수혜자인 서비스 대상자나 대상자와 관련된 수발자에게 느끼는 인간관계에서의 스트레스가 가장 심각한 것으로 나타났다. 그러나 기관과의 관계는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 직무환경에 따른 조사대상자의 이직의도 차이를 분석한 결과 <표 12>에서 보는바와 같이 급여가 월 120만원 이상일 경우 이직의도가 $M=2.94$ 로 가장 낮은 이직의도를 보였으며, 급여가 월 60만원 미만인 경우보다 60만원이상 90만원 미만인 경우가 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다. 따라서 월 급여가 높다고 해서 이직의도가 낮다고 단정 지을 수는 없을 것이다.

셋째, 근무시간을 살펴보면 8시간 이상 근무한다고 대답한 조사대상자들의 이직의도가 가장 낮게 나타났으며, 4시간 미만이나 4시간에서 6시간 미만의 경우가 동일하게 나타났다. 고용형태로 살펴본 결과는 계약직이 가장 높은 이직의도를 나타냈으며, 다음으로 시급제, 정규직 순으로 나타났다. 시설유형으로는 방문요양, 방문목욕이 가장 높은 이직의도를 나타냈으며, 요양원, 그룹홈, 주간보호센터 순으로 낮은 이직의도를 나타냈다. 마지막으로 요양보호사의 일을 선택하게 된 동기로서 삶의 보람을 찾기 위해서 일을 시작하게 된 경우가 가장 높은 이직의도를 보였으며, 다음으로 여가활동 및 사회활동 순으로 나타났다. 또한 가족의 생계를 위해서와 다른 일을 하기 힘들어서가 가장 낮은 통계치를 보여주고 있다.

본 연구결과를 통해 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스의 요인 중 클라이언트와의 관계, 다음으로 역할스트레스, 동료관계 스트레스 순으로 나타났다. 따라서 요양보호사의 이직의도를 낮추고 서비스 질을 높이기 위해서는 첫째, 요양보호사가 클라이언트와의 관계 또는 동료관계에서 느끼는 스트레스를 최소화할 수 있는 방안을 모색해야 하기 위해 요양보호사에게 실시하고 있는 직무교육 중에서 인간관계에서 느끼는 의사소통에 관한 교육이 각 기관마다 이루어져야 하겠다. 일년에 한번 공단에서 실시하는 교육에 참여하는 요양보호사의 교육만으로 한계가 있을 수 있다. 실제 요양보호사가 근무하고 있는 일선기관에서

교육이 이루어져야 할 것이나 소규모 기관에서는 시간제로 근무하는 직원에게 따로 시간을 내어 교육을 할 수 있는 여건이 마련되어 있지 않다. 따라서 의무적으로라도 분기에 한번씩 관계향상을 위한 의사소통에 관한 제반 교육이 실시되어야 할 것이다. 둘째, 노인장기요양보험이 실시된 지 이제 3년이 지났다. 2010년 국민건강보험공단에서는 재가 기관 평가항목에 직원의 근속년수를 포함하고 있는데, 실제 서비스 제공 시 열악한 근무 환경은 어쩔 수 없다 하더라도 서비스이용자들의 요양보호사에 대한 인식부족 등은 전문직으로서의 자존감 결여에 큰 영향을 미치므로 서비스 신청시 공단차원에서 혹은 기관 차원에서 서비스이용자에 대한 교육이 필요하다. 셋째 요양보호사들의 자존감 향상을 위하여 이들 스스로가 전문가라는 인식이 필요한데, 실제 대부분의 요양보호사들은 본인 스스로도 가사 및 일상생활지원외에는 특별한 서비스를 제공하지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다. 발마사지나 미술치료, 색종이 접기, 풍선아트 등을 요양보호사에게 교육. 습득하게 하고 이들이 다시 대상자에게 서비스를 제공할 수 있도록 시스템이 되어야 할 것이다. 마지막으로 각 기관에 접수되는 서비스의 불만들을 지역별 건강보험공단차원에서 일괄 수집하여 향후 장기요양서비스의 질 관리가 필요할 것이다.

<참고문헌>

- 선현규·임춘식. (2010). 「노인장기요양산업의 이해」. 서울: 양서원.
- 국민건강보험공단. (2010). 노인장기요양보험제도2주년 기념 장기요양보험정책토론회 자료집.
- 국민건강보험공단. (2009). 「장기요양대상자 및 시설, 인력의 중장기 체계」.
- 김영자. (2009). 노인요양보호사의 직무 스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절 효과. 조선대학교 박사학위논문.
- 보건복지부. (2010). 노인장기요양보험 중장기 재정운영 전망과 정책과제: 44-45.
- 보건복지부. (2009). 노인장기요양보험제도 시행 1년의 성과와 향후 과제: 6-7.
- 보건복지부. (2009). 노인복지시설사업 안내, <http://www.mohw.go.kr>.
- 엄기욱. (2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상방안, 「보건복지포럼」, 142.
- 이경옥·오경옥. (1999). 양호교사의 직무만족도와 직무스트레스에 관한 연구. 「충남대 간호학술지」. 39: 21-40.
- 조영자. (2008). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문: 64-65.
- 이현주. (2011). 노인요양시설 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구. 상지대학교 대학원 석사학위논문: 10-11.
- 이화운. (2010). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학

원 석사학위논문.

양혜순. (2010). 노인요양기관 요양보호사의 이직의도 영향에 관한 연구. 목원대학교 대학원 석사학위논문.

통계청. (2012). 2012 고령자 통계.

한국노인과학학술단체연합회. (2007). 「고령사회의 밝은 미래」.

Taylor-Gooby, Peter. (2004). *New Risks, New Welfare: the Transformation of the European Welfare State*. Oxford University Press.

접수일(2012년 04월 27일)

수정일자(2012년 05월 22일)

게재확정일(2012년 06월 08일)