

요양보호사 직무만족도 영향요인 분석: 부당경험을 중심으로*

오 유 라, 천 화 진†

연세대학교 사회복지대학원

본 연구는 이용자-제공자 교환관계 이론에 근거하여 요양보호사의 부당경험이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 이에 2019년 장기요양실태조사 자료를 활용하여 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 인적요인, 근무환경요인, 부당경험요인으로 나누어 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석 결과, 모형 3에 근거하여 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 인적요인에서 교육수준이 직무만족도에 영향을 미치고 있었다. 근무환경요인에서 요양보호사의 고용형태, 근무장소, 거주도시, 운영형태, 스트레스가 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치고 있었다. 부당경험요인에서 모욕적 비난과 신체적 위협의 경험이 요양보호사의 직무만족도에 부적인 영향을 미쳤다. 본 연구결과를 토대로 요양보호사와 수급자간의 건강한 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 정책적 방향성을 제시하고자 한다.

주요어: 요양보호사, 이용자-제공자 교환관계이론, 부당경험, 직무만족도, 위계적회귀분석

* 본 연구는 연세대학교 사회복지대학원 BK21 FOUR ‘공정한 포용사회 구현을 위한 혁신과 협력 역량을 갖춘 통합형 인재 양성 사업단’의 지원을 받아 작성된 것임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 천화진, 연세대학교 사회복지대학원 석사과정, 서울시 서대문구 연세로 50, E-mail : chj0276@gmail.com

오유라, 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(제1저자)

■ 최초투고일 : 2021년 8월 25일 ■ 심사마감일 : 2021년 12월 23일 ■ 게재확정일 : 2022년 1월 11일

1. 서론

전 세계적으로 인구 고령화는 진행되고 있다(박영란, 2013). 우리나라의 경우 인구 고령화 속도가 매우 빠르다는 점에서 인구 고령화 문제를 중요하게 다루고 있다(이주연, 2014). 늘어나는 노인인구에 우리나라는 2008년 노인장기요양보험제도를 도입하였고, 국가적인 책임 하에 노년기 치매 및 일상생활 제한 등과 같은 문제에 장기요양 서비스가 제공되고 있다(국민건강보험공단, 2021).

우리나라의 경우 노인장기요양보험제도가 도입된 이후 비교적 빠른 시간에 제도가 안정적으로 정착하였고, 이는 노인장기요양보험제도의 수요를 통해 확인할 수 있다. 최근 노인장기요양보험제도의 장기요양 서비스 전체 이용현황을 살펴보면, 2018년 8,303,721건, 2019년 9,460,502건, 2020년 10,559,212건으로 매년 욕구 및 수요가 증가하고 있다(국민건강보험공단, 2021). 또한, 인구고령화가 가속화됨에 따라 노인의 돌봄에 대한 욕구 및 수요는 지속적으로 증가할 것이며, 노인장기요양보험제도는 매우 중요한 사회보험으로 자리매김할 것이다.

노인장기요양보험이 운영되면서 비교적 빠르게 안정적으로 정착할 수 있었던 요인으로 노인장기요양 등급의 확대에 의한 서비스 이용자 수 증가와 민간 영리 기관들의 자유로운 진입 허용 등이 언급된다(문용필, 정창률, 2019). 하지만, 제도 도입 초기 민간 영리 기관의 진입을 허용하여 경쟁을 통한 질 높은 서비스를 제공하고자 했던 목적과는 달리 오히려 가열된 가격 경쟁으로 서비스 제공자의 전문성과 서비스 질에 대한 문제점이 나타나기 시작했다(이기주, 석재은, 2019). 무엇보다 도입 초기 서비스 인프라 구축을 위해 요양보호사 수 확보가 급선무였고, 이에 요양보호사를 배출해내는 교육기관의 무분별한 증가, 짧은 교육

이수 등으로 요양보호사의 전문성 부족이 문제되어 왔다(이혜승, 유승현, 2013).

요양보호사의 전문성 결여는 장기요양보험제도의 수급자로 하여금 요양보호사에 대한 직업적 인식과 태도에 영향을 미쳤다. 이에 요양보호사를 그들의 어려움에 대해 전문적으로 케어해주는 전문가가 아닌 집에 와서 도와주는 사람이라는 인식이 생김으로써 다양한 문제들이 파생되고 있다(남우근 외, 2013). 관련해서 선행연구들은 요양보호사의 폭언, 폭행, 업무 외 집안일 지시, 성희롱 등의 경험을 설문조사 하거나(이영선, 송명섭, 박정환, 2017; 이영주, 2019; 이은영, 강희선, 김경희, 박경숙, 2012), 질적 연구들을 통해 문제의 심각성을 보여주었다(권나경, 양난주, 2017).

본 연구는 요양보호사가 겪는 부당한 경험이 결국 부정적인 직무만족도에 미친다고 보는 이용자-제공자 교환관계 이론을 바탕으로 검정해보고자 한다. 이용자-제공자 교환관계 이론은 서비스 이용자와 제공자 간의 상호교환 관계가 형성되고, 형성된 상호교환 관계가 조직의 성과 및 서비스의 질에 영향을 미친다고 접근하는 이론이다(신용석, 강태인, 윤성은, 2015; 윤만희, 2009). 종합하면, 이용자와 제공자 사이에 서비스가 교환되면서 경험되는 제공자의 지각된 느낌이 그들의 조직성과 서비스 질에 영향을 미친다고 본다.

장기요양서비스 역시 제공자인 요양보호사와 이용자인 수급자 간의 다양한 상호교환이 나타난다. 하지만, 기존 선행연구에서는 요양보호사에 대한 언어폭력과 신체적 위협과 같은 문제 상황에 대한 현황을 주로 다루고 있을 뿐, 이러한 문제로 인한 영향력을 접근한 연구는 매우 부족하다. 특히, 이용자-제공자 교환관계 이론의 관점에서 적용한 논문은 없기에 본 연구는 이용자-제공자 교환관계 이론에 근거하여 요양보호사 겪는 부당경험이 단순히 경험으로 끝나는 것이 아니라 그들의 직무

만족도에 영향을 미칠 수 있음을 검정하고자 한다.

종합하면, 본 논문은 이용자-제공자 교환관계 이론에 근거하여 요양보호사의 부당경험이 직무만족도에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 이를 통해 노인장기요양보험제도의 서비스 제공에 있어 이용자와 제공자 간의 상호교환의 중요성을 되새기고, 건강한 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 관련한 정책적 제언을 하고자 한다. 또한, 분석자료로 2019년 처음 시행된 장기요양실태조사를 활용함으로써 요양보호사의 직무만족도와 관련된 객관적 기초자료를 마련할 수 있으리라 기대한다.

2. 이론적 배경

1) 이용자-제공자 교환관계 이론과 요양보호사의 부당경험

서비스를 제공하는 조직의 경우 서비스 접점에 위치한 조직의 구성원이 이용자와 가장 가까이에서 접촉한다(Berry, 1980). 특히, 조직 구성원의 태도나 행위가 상품이 되는 휴먼서비스의 경우 서비스를 제공하는 사람과 서비스를 제공받는 사람 간의 상호교환 관계가 형성된다(윤만희, 2009). 이러한 제공자와 이용자 간의 상호관계가 조직의 성과 및 서비스의 질에 영향을 미친다는 관점에서 접근하는 이론으로 이용자-제공자 교환관계 이론(CMX: Customer-Member Exchange)이 있다(신용석 외, 2015; 윤만희, 2009; 이채현, 최정일, 2020).

이용자-제공자 교환관계 이론은 사회교환이론에 이론적 기반을 두고 있다. 사회교환이론은 상호호혜성에 따라 상대방에게 선의를 베풀면 그에 상응하는 대우를 받을 것이라는 신념이 성립되는 것을 의미한다(Blau, 1964). 교환관계에서 호혜적인 관

계가 형성되면 서비스의 질이 높아지게 되는 반면에 부정적인 감정이나 행위에 기반한 관계는 서비스의 질을 낮추게 되며 이는 조직의 성과에 악영향을 미치게 된다(송명섭, 이영선, 2021). 이러한 이유로 성공적인 서비스 전달에 있어 이용자와 제공자 간 상호호혜성을 갖춘 관계는 매우 중요하다(Bunk & Magley, 2013; Han, Bonn, & Cho, 2016).

일반적으로 이용자-제공자 교환관계 이론은 조직성과와 서비스 질에 밀접한 연관이 있어 마케팅 분야와 서비스 제공 영역에서 주로 연구가 진행되었고, 사회복지분야에 적용한 연구는 현재까지 신용석 외(2015) 연구가 유일하다. 신용석 외(2015) 연구에서 이용자-제공자 교환관계에 대한 개념을 사회복지 제공자와 이용자 간의 상호작용을 통해 지각된 느낌이라고 정의하였고, 이용자-제공자 교환관계를 바탕으로 사회복지사가 이용자로부터 겪는 언어폭력경험이 직무만족도와 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 보고 이를 검증하였다.

하지만, 사회복지사 뿐 아니라 요양보호사의 언어폭력과 같은 부당경험은 지속적으로 문제되어 왔다(서영숙, 성기월, 2011; 윤기혁, 이진열, 2016; 황보람, 유은경, 2015). 부당경험이란 이치에 맞지 않는 일을 겪는 것을 말하며, 여기에는 모욕적 비난, 폭언, 욕설을 비롯한 언어와 꼬집기, 밀치기 등의 신체적 위협 등이 모두 포함된다. 이에 기존 선행연구에서는 주로 요양보호사의 언어폭력과 신체적 위협과 같은 특정한 부당경험에 대한 실태조사를 위주로 진행되어 왔다(남우근 외, 2013; 서은주, 김숙영, 2012; 황보람, 강정희, 유은경, 윤기혁, 이진열, 2014).

하지만, 이용자-제공자 교환이론에 따르면 요양보호 서비스를 제공하는 요양보호사가 이용자인 노인으로부터 언어폭력, 신체폭력 등의 부당경험을

겪게 되면 부정적인 감정을 형성하게 되고, 이는 결국 이용자에게 낮은 질의 요양보호 서비스로 전달될 수 있다. 관련해서 서비스 업종을 대상으로 한 선행연구에서 고객으로부터 부당경험을 겪게 되면 종업원은 부정적 감정을 형성하게 되고(초필연, 이근태, 강기두, 2014), 감정소진, 성취감 저하, 직무만족 저하, 이직의도 등으로 이어지는 경우를 검정한 바 있다(구자관, 2007; 남유신, 2014; Kim, Ro, Hutchinson, & Kwun, 2014). 이처럼 부당경험은 이용자와 제공자 각 개인 뿐만 아니라 조직 전체에 부정적인 영향을 줄 수 있기에 중요하게 다뤄볼 필요가 있다.

현재 요양보호사의 부당경험 실태를 밝히는 연구들은 질적, 양적 연구로써 다양하게 진행되고 있지만, 부당경험의 영향력을 검정한 연구는 매우 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 장기요양서비스 이용자와 요양보호사와의 교환관계에서 발생하는 부당경험이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고, 이를 토대로 건강한 서비스 제공을 위한 정책적 방향성을 제시하고자 한다.

2) 요양보호사의 부당경험 실태

노인장기요양보호법 제2조 5항에 따르면, ‘장기요양요원’은 장기요양기관에 소속되어 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다(법제처, 2021). 2008년 노인장기요양보험이 시행되면서 돌봄서비스에 전문성을 가하기 위하여 장기요양요원이라는 국가자격이 신설되었고, 노인장기요양요원 직군에는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 등이 있다.

장기요양요원의 직군별 업무를 살펴보면, 먼저 사회복지사는 노인요양시설에서 대상자와의 의사소통 및 여가, 서비스 이용 및 종결을 포함한 복지 관련 업무와 일상생활, 건강 및 응급구호, 환경

조성 등의 요양 관련 업무 그리고 직원인사관리, 직원복무관리 등의 지원 관련 업무를 진행한다(정은경, 김정우, 2017). 간호사는 직접적인 간호 서비스 제공, 요양에 관련한 상담 진행, 의사결정의 조력자 역할을 수행한다(김명희, 2009). 간호조무사는 의료인에 해당되지 않아 의료행위를 못하여 간호사의 업무를 보조하나, 입소시설에서는 간호조무사가 요양보호사를 관리하거나 서비스 제공을 지시하는 등의 역할을 수행하고 있다(유병선, 정요한, 이경원, 박승희, 2021). 작업(물리)치료사의 역할은 노인성 질환으로 인하여 신체기능이 저하된 수급자를 대상으로 생긴 신체적 어려움을 극복하는 것과 정서적 회복을 이끄는 재활서비스 전문인력 역할을 수행한다(김홍대, 오세영, 2019; 최정실, 송병남, 2012). 마지막으로 요양보호사는 장기요양급여를 받는 수급자에게 신체활동 및 일상생활활동을 지원하는 직접적인 서비스를 제공하고 있다(보건복지부, 2020).

치료적 서비스를 제공하는 간호사, 물리치료사 등의 직군에 비하여 요양보호사는 일대일 대면 서비스를 통한 돌봄 서비스를 제공하게 되며, 수행 과정에서 부당경험에 노출될 위험성이 높다(황보람, 유은경, 2015). 또한, 요양보호사의 주 업무는 대상자와 밀착되어 전반적인 일상생활을 함께하며 지원하다 보니, 신체적인 노동뿐만이 아니라 대상자를 관찰하며 대상자의 요구에 민감성을 유지하는 등의 감정이 소모되는 업무도 포함된다(오진주, 김영선, 김선희, 고현민, 2019).

요양보호사와 관련된 국내 선행연구들을 살펴보면 요양보호사의 업무 특성으로 발생하는 부당경험을 다루었다. 이에 다수의 선행연구에서 요양보호사는 요양서비스 전문가로 인식되기보다는 ‘국가공인파출부’라고 불리는 등 가사도우미로 여김으로써 이용자로부터 반말을 듣거나, 무시하는 어조와 언행을 경험함으로써 인격적인 모욕감을

경험한다고 보고하였다(남우근 외, 2020; 송미영, 김희경, 안정선, 2015; 윤정향, 안현미, 이은주, 2020; 전찬희, 2013). 또한, 요양보호사의 업무 이외에 가족들의 식사관리, 빨래, 반려동물 돌보기 등 요양보호사의 직무와 무관한 일들까지 지시받으며, 이외에 성희롱 및 불쾌한 신체접촉도 발생하고 있다(남우근 외, 2020). 객관적인 실태자료로는 서울시 요양보호사의 근무처우 실태조사에서, 대상자나 보호자로부터 폭행 및 폭언을 경험한 요양보호사가 53.4%로 높은 비율을 보였다(김지혜, 김석준, 이준영, 이옥진, 오가영, 2011). 이처럼 요양보호사는 서비스 제공 과정에서 전문가로 인정받지 못하고 있으며 다수의 요양보호사가 부당경험을 겪고 있다.

요양보호사의 부당경험에 대한 보고들이 지속되자 예방 및 보호 시스템을 만들려는 움직임이 보이나, 조직 내 쉬쉬하는 분위기와 수급자 유치를 위한 경쟁 등으로 문제 해결이 적극적으로 이루어지지 않고 있는 상황이다(남우근 외, 2020). 이에 정부 및 지방자치단체 차원에서 2013년 장기요양요원의 부당경험 등에 대한 처우개선을 목적으로 어르신돌봄종사자종합지원센터를 개설하였고 이후 2016년 장기요양요원지원센터를 설립을 법제화하여 운영하고 있다(유병선, 2020). 하지만 이 역시 현재 수도권과 경남지역을 중심으로 운영 중이며, 장기요양요원의 근로시간과 겹치고, 한정된 서비스로 다수가 이용하는데 한계가 있다(남우근 외, 2020).

이용자와 제공자 사이에서 발생하는 부당경험이 점차 중요시되는 이유는 직무만족도와 밀접한 연관성이 있기 때문이다.(이혜자, 권순호, 2011). 노인 환자를 케어하며 언어적, 신체적 공격적 행동을 겪은 치료진의 경우 낮은 직무만족도를 보였으며(Dougherty, Bolger, Preston, Jones, & Payne, 1992), 장기요양요원을 대상으로 한 Delp

et al.(2010)의 연구에서도 감정노동, 업무과다 등의 부당경험이 직무만족도를 낮추는 결과가 나타났다.

이와 관련하여 Bowen(1983)은 고객으로부터 칭찬과 같은 긍정적인 감정을 보상받게 되면 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 본다. 이를 통해 고객으로부터 비난과 같은 부정적인 감정을 전달받게 될 경우 직무만족에 악영향을 미칠 것으로 추측된다. 즉, 장기요양보험 수급자로부터 요양보호사가 겪는 폭언, 폭행 등의 부당경험은 이용자-제공자 교환관계에서 부정적 감정이 전달되며, 이는 낮은 직무만족도로 연결된다고 할 수 있다.

이에 본 연구는 요양보호사의 부당경험이 직무만족도에 미치는 영향을 밝혀봄으로써, 장기요양 서비스 향상의 일환으로 요양보호사의 보호 체계를 마련할 수 있는 자료를 제공하고자 한다.

3) 요양보호사의 직무만족도 관련 선행연구

직무만족이란 조직의 구성원이 자신의 업무에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로, 수행하는 과업과 직무수행 조건에 대하여 갖는 반응이나 태도이다(Schermerhorn, 1997). 직무만족의 정의는 학자별로 다양하며 초기 정의는 Smith(1955)가 개별적 직무를 통해 경험하는 모든 감정의 총화 또는 감정의 균형 상태에서 좌우되는 하나의 태도라고 정의하였고, 개인의 직무경험이 본인의 가치와 욕구와 부합할 때 만족도가 높다고 하였다. 또한, Locke(1976)는 직무만족을 자신의 직무수행이나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 유쾌함이나 긍정적인 감정상태로 정의하였다. 종합하면, 직무만족은 개인의 직무에 대하여 호의적인 태도를 가지고 직무를 수행하고, 이로써 느끼는 긍정적인 감정반응이라고 할 수 있다.

직무만족도는 조직효과성 및 서비스 질과 밀

접한 연관을 갖기에 중요하게 다루어지고 있다 (McCormick & Ilgen, 1980). 직무만족도가 높을 수록 조직에 대한 충성도, 높은 직무성과를 보이며 (이선우, 박윤근, 2020; 이용재, 강태우, 2014), 열 의와 애착을 가지고 직무를 수행하게 되어 서비스의 질이 향상되는 긍정적인 결과를 가져온다 (박연희, 2018).

요양보호사는 노인의 삶에 들어가 일상을 지원하는 역할을 한다. 이에 양질의 서비스 제공을 위해 요양보호사의 직무만족도를 중요하게 볼 필요가 있다. 이에 기존에 진행된 요양보호사의 직무만족도와 관련한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 이용재 외(2014)의 재가노인복지시설 요양보호사의 직무만족도를 분석한 연구에서 요양보호사의 교육수준, 근무일수, 근무시간, 수급자의 수, 급여, 고용상태, 건강상태를 토대로 직무만족도를 분석하였다. 또한, 김소정(2018) 연구에서는 전남 지역의 요양보호사 280명을 대상으로 요양시설과 재가시설의 요양보호사의 교육수준, 연령, 고용형태, 운영형태를 토대로 직무만족도의 차이를 검증하였다. 이 외 임정도(2011)의 부산지역 요양보호사 355명을 대상으로 진행한 연구에서는 요양시설에 요양보호사가 요양병원 요양보호사보다 높은 직무만족을 보였고, 직무만족 영향요인으로 평균임금, 소속기관, 고용형태, 관리환자 수, 직무스트레스, 근로스트레스를 투입하여 살펴보았다.

즉, 기존 선행연구에서 직무만족도에 영향을 주는 요인으로 크게 인적요인과 근무환경요인으로 검정하고 있다. 이에 본 연구는 선행연구에 근거하여(김소정, 2018; 이용재, 강태우, 2014; 임정도, 2011), 성별, 연령, 교육수준을 인적요인으로 묶어 투입하고, 거주도시, 고용형태, 근무장소, 운영주체, 직무스트레스를 근무환경요인으로 설정하여 투입하고자 한다. 또한 본 연구는 기존 선행연구에서 밝히고 있지 않은 부당경험 요인에 대해 이용자-

제공자 교환관계 이론의 관점에서 요양보호사가 부당경험이 직무만족도에 부정적인 영향력을 검정해 보고자 한다.

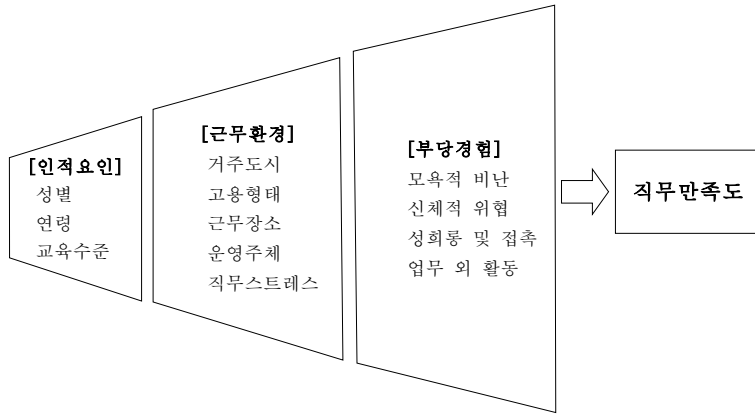
3. 연구 방법

1) 분석자료 및 분석 대상

본 연구의 분석자료는 2019년 노인장기요양법의 개정에 따라 진행된 노인장기요양실태조사이다. 노인장기요양보험제도가 2008년부터 시행되었음에도 불구하고 해당 제도와 관련된 심층적이고 전문적인 조사가 부재해왔다. 하지만, 2019년 노인장기요양실태조사를 시행하게 되면서 3년 주기로 조사가 진행될 예정이며, 수급 대상자 및 가족, 서비스 제공 기관, 서비스 제공자로 크게 세 가지 대상을 중심으로 실태조사가 이루어졌다. 이에 노인장기요양실태조사는 요양보호사의 직무환경 및 직무만족도 등을 포괄적으로 묻고 있어 본 연구모형의 분석자료로 적합하다고 판단되었다. 분석대상은 본 연구모형에 투입된 변수들에 모두 응답한 요양보호사로 최종적으로 2,427명이 분석에 투입되었다.

2) 연구 모형 및 분석 방법

본 연구는 이용자-제공자 교환관계 이론을 바탕으로 요양보호사의 직무만족도에 미치는 영향요인을 분석해보고자 한다. 기존 선행연구에서 확인된 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 인적요인과 근무환경요인의 영향력을 살펴보고, 더 나아가 이용자-제공자 교환관계 이론에 따라 요양보호사의 부당경험요인의 영향력을 확인해보고자 한다. 연구모형은 <그림 1>과 같으



<그림 1> 연구모형

며, 연구모형에 필요한 변수들은 분석에 맞게 가공하여 투입하였다. 이후 기술분석과 상관관계분석 및 다중공선성을 확인하였으며 본 연구모형을 위계적 회귀분석으로 분석하였다.

3) 변수 설명

(1) 종속변수: 직무만족도

본 연구에서는 전반적인 직무만족도가 종속변수이기에 근무조건 및 근무환경에 대한 전반적인 만족도를 측정할 단일 변수를 활용하였다. 이에 응답 범주가 “1. 매우 그렇다” ~ “5. 전혀 그렇지 않다”로 점수가 높을수록 좋지 않음을 의미하는 5점 리커트 척도로 구성되어 있었다. 이에 본 분석에는 역코딩하여 “1. 전혀 그렇지 않다” ~ “5. 매우 그렇다”로 투입하여, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

(2) 독립변수

① 인적요인

기존 선행연구에서 살펴보는 요양보호사의 직무만족도 영향요인으로, 인적요인으로 나이, 성별, 교육수준을 넣어 확인하고 있었다(이혜자, 권순호,

2011). 이에 본 연구에서도 인적요인의 변수를 나이, 성별, 교육수준으로 설정하였다.

성별은 남성과 여성으로 구분하였으며, 남성을 0으로 여성을 1로 코딩하여, 기준 변수는 남성이다. 나이의 경우 29세 이하, 30~39세, 40~49세, 50~59세, 60~69세, 70세 이상으로 구성되어 있으며 해당 범주형 변수를 그대로 투입하였다. 교육수준은 중학교 졸업 이하, 고등학교 졸업 이하, 전문대 졸업 이하, 4년제 대학교 졸업 이상으로 구분되어 있어 이를 그대로 투입하였으며 기준변수는 중학교 졸업 이하이다.

② 근무환경요인

기존 선행연구에서 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 근무환경요인을 살펴보고 있었으며, 주로 고용형태, 근무장소, 거주도시, 운영주체, 직무스트레스를 넣어 영향력을 확인하고 있어 본 연구에서도 해당 변수들을 넣어 확인해보고자 한다(김미령, 심정원, 2011; 유병선 외, 2021; 이현심, 2017).

이에 요양보호사가 근무하는 거주도시가 대도시, 중소도시, 농어촌으로 구분되어 있어 이를 그대로 투입하였으며 분석에 있어 기준변수는 대도

시이다. 다음으로 고용형태는 정규직, 계약직 전일제, 계약직 시간제로 구분되어 있어 이 변수를 그대로 투입하였으며 분석에 있어 기준변수는 정규직 변수이다. 또한, 주된 근무장소가 장기요양기관과 수급자 가정으로 이루어져 있어 변수를 그대로 투입하였으며, 기준변수는 장기요양기관이다. 운영주체 변수는 개인, 영리법인, 비영리법인, 국가 또는 지방자치단체로 구분되어 있었으며, 해당 변수 그대로 투입하였으며 기준변수는 개인이다. 마지막으로 근무로부터 받는 스트레스를 묻는 단일 변수를 활용하였고, 역코딩하여 “1. 전혀 그렇지 않다” ~ “5. 매우 그렇다”로 투입하여 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다.

③ 부당경험요인

노인장기요양실태조사에서는 요양보호사에게 지난 일 년 동안(2018.09.01.~2019.08.31.)의 세부 항목별 부당경험 유무와 경험에 대한 횡수를 묻는 항목이 있다. 이에 본 연구에서는 부당경험의 유무만을 활용하였으며, 부당경험의 세부항목은 다음과 같다.

첫째, 수급자나 수급자 가족으로부터 모욕적 비난, 고함, 욕설 등을 들었는지 여부이다(모욕적 비난). 둘째, 수급자나 수급자의 가족으로부터 꼬집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협 등을 당한 적이 있는지의 여부이다(신체적 접촉). 셋째, 수급자나 수급자 가족으로부터 성희롱적인 발언이나 원하지 않는 시선, 원하지 않은 성적인 신체접촉을 당한 적이 있는지 여부이다(성희롱 및 신체접촉). 넷째, 수급자나 수급자 가족으로부터 업무 이외에 활동이나 업무시간을 초과한 업무 등 받았는지의 여부이다(업무 이외의 활동 요구).

이에 본 연구에서는 해당 4개의 세부항목 모두 사용하였다. 이에 모욕적 비난, 신체적 위협, 성희롱 및 신체접촉, 업무 이외의 활동 요구에 대한

경험이 있으면 1로 없으면 0으로 코딩하여 변수로 투입하였다.

4. 연구 결과

1) 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 분석대상은 요양보호사로 본 연구모형에 투입된 변수에 모두 응답한 대상자가 분석 대상으로 총 2,427명이 분석에 투입되었다. 먼저 요양보호사의 일반적 특성을 살펴보면 다음 <표 1>과 같다.

먼저 요양보호사의 성별을 살펴보면 남성 5.52%(134명), 여성이 94.48%(2,293명)로 여성이 압도적으로 많다. 연령대를 살펴보면 29세 이하 0.16%(4명), 30~39세 0.95%(23명), 40~49세 6.51%(158명), 50~59세 42.07%(1,021명), 60~69세 42.89%(1,041명), 70세 이상 7.42%(180명)이다. 다음으로 교육수준을 살펴보면, 중학교 졸업 이하 31.31%(760명), 고등학교 졸업 52.16%(1,266명), 전문대 졸업 9.60%(233명), 4년제 대학교 졸업 6.92%(168명)이다.

요양보호사의 거주도시를 살펴보면 대도시 36.26%(880명), 중소도시 35.68%(866명), 농어촌 28.06%(681명)이다. 고용형태를 살펴보면 정규직 45.45%(1,103명), 계약직 전일제 17.88%(434명), 계약직 시간제 36.67%(890명)이다. 또한, 주된 근무장소를 살펴보면 장기요양기관 54.64%(1,326명), 수급자 가정 45.36%(1,101명)으로 나타났다. 운영주체의 경우 개인 68.97%(1,674명), 영리법인 10.01%(243명), 비영리법인 20.97%(509명), 국가 또는 지방자치단체 0.04%(1명)이다.

요양보호사의 부당경험과 관련된 비율을 살펴보면, 먼저 모욕적 비난을 받은 경험이 있는 자는

<표 1> 요양보호사의 일반적 특성

n=2,427

변수	빈도
성별	남성 134 (5.52)
	여성 2,293 (94.48)
연령	29세 이하 4 (0.16)
	30세~39세 23 (0.95)
	40세~49세 158 (6.51)
	50세~59세 1,021 (42.07)
	60세~69세 1,041 (42.89)
	70세 이상 180 (7.42)
교육수준	중학교 졸업 이하 760 (31.31)
	고등학교 졸업 1,266 (52.16)
	전문대 졸업 233 (9.60)
	4년제 대학교 졸업 168 (6.92)
거주도시	대도시 880 (36.26)
	중소도시 866 (35.68)
	농어촌 681 (28.06)
고용형태	정규직 1,103 (45.45)
	계약직(전일제) 434 (17.88)
	계약직(시간제) 890 (36.67)
근무장소	장기요양기관 1,326 (54.64)
	수급자 가정 1,101 (45.36)
운영주체	개인 1,674 (68.97)
	영리법인 243 (10.01)
	비영리법인 509 (20.97)
	국가 또는 지방자치단체 1 (0.04)
부당경험_모욕적 비난	있다 681 (28.06)
	없다 1,746 (71.94)
부당경험_신체적 위협	있다 523 (21.55)
	없다 1,904 (78.45)
부당경험_성희롱 발언 및 신체접촉	있다 258 (10.63)
	없다 2,169 (89.37)
부당경험_업무 이외 활동 요구	있다 186 (7.66)
	없다 2,241 (92.34)
스트레스	평균(표준편차) = 3.22(1.02), 최소값=1, 최대값=5
직무만족도	평균(표준편차) = 3.58(0.79), 최소값=1, 최대값=5

28.06%(681명), 경험이 없는 자가 71.94%(1,746명)이다. 신체적 위협을 경험한 자는 21.55%(523명), 경험하지 않은 자는 78.45%(1,904명)이다. 다음 성희롱적 발언 및 신체접촉을 경험한 자는

10.63%(258명), 경험하지 않은 자 89.37%(2,169명)이다. 또한, 업무 이외의 활동 요구를 받은 경험이 있는 자는 7.66%(186명), 그렇지 않은 자 92.34%(2,241명)이다. 다음으로 스트레스에 대한 평균(표

준편차)=3.22(1.02)이고, 직무만족도에 대한 평균(표준편차)=3.58(0.79)이다.

2) 상관관계 및 다중공선성 확인

본 분석에 투입되는 변수들의 상관관계분석 및 다중공선성을 확인하였다. 먼저 상관관계분석을 실시한 결과, 변수들 간의 상관관계 최소값 0.009, 최대값 0.642으로 나타났다. 이에 변수들 간의 관계가 모두 0.8 이하로 나타나 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

상관관계분석 이외에 VIF값으로 다중공선성을 확인해보았다. 이에 VIF 최소값 1.01, 최대값 2.21, 평균값 1.36로 나타났다. 즉, VIF값에서 10을 넘는 변수가 없는 것으로 확인되어 본 연구분석에 해당 연구모형 변수들을 모두 투입하였다.

3) 연구모형 분석 결과

본 연구모형은 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 이용자-제공자 교환관계 이론을 바탕으로 분석해보고자 함에 있다. 이에 모형 1은 인적 요인을 모형 2는 인적요인과 근무환경요인, 모형3은 인적요인, 근무환경요인, 부당경험요인을 넣어 위계적 회귀분석을 실시하였다. 각 모형별 모형적합도는 모두 통계적으로 유의미하였으며, Dubin-Watson은 1.980으로 기준값 2와 근접하고, 0 또는 4에 가깝지 않기에 잔차들 간 상관관계가 없는 것으로 나타나 본 위계적 회귀분석의 연구모형이 적합하다고 할 수 있다.

이에 분석결과 중 모형 1을 살펴보면, 인적요인만을 투입한 것으로 분석 결과는 다음과 같다. 성별, 나이, 교육수준 중 나이와 교육수준에서 통계적으로 유의미한 영향이 나타났다. 이에 나이가 많을수록 직무만족도가 낮은 것으로 나타났으며

($\beta=-.019, p<.05$), 교육수준이 높을수록 직무만족도가 낮은 것으로 나타났($\beta=-.086, p<.05$).

다음 모형 2를 보면, 인적요인에서 교육수준만이 통계적으로 유의미한 영향을 보이고 있으며, 근무환경요인에서는 고용형태, 근무장소, 거주도시, 운영주체, 직무스트레스 모두 유의미하게 영향을 미치고 있었다. 이에 정규직에 비해 전일제 계약직의 직무만족도가 더 낮았으며($\beta=-.054, p<.001$), 정규직에 비해 시간제 계약직의 직무만족도가 더 낮은 것으로 나타났($\beta=-.113, p<.001$). 근무장소의 경우 장기요양기관보다 수급자 가정에서 일할 경우 직무만족도가 유의미하게 낮았다($\beta=-.046, p<.10$). 요양보호사의 거주도시를 살펴보면 대도시를 기점으로 대도시에서 거주하는 자와 중소도시 거주자 간의 직무만족도에는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나, 대도시 거주자와 농어촌 거주자 간에는 직무만족도에 유의미한 차이를 보였다. 대도시에 거주하는 요양보호사보다 농어촌에서 거주하는 요양보호사의 직무만족도가 높게 나타났다($\beta=.044, p<.05$). 다음으로 운영주체를 살펴보면, 개인을 기준으로 개인 운영기관보다 영리법인 운영기관에 근무하는 요양보호사의 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며($\beta=.049, p<.05$), 개인 운영기관보다 비영리법인의 운영기관에 근무하는 요양보호사의 직무만족도가 높게 나타났다($\beta=.034, p<.10$). 하지만, 개인 운영기관과 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 기관에 근무하는 요양보호사의 직무만족도에는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 직무스트레스의 경우 스트레스가 많을수록 직무만족도가 떨어지는 것으로 나타났($\beta=-.343, p<.001$).

마지막으로 모형 3의 결과를 살펴보면, 인적요인의 경우 교육수준이 유의미한 영향을 보이고 있었으며, 근무환경요인에서는 고용형태, 근무장소, 거주도시, 운영주체, 직무스트레스 모두 유의미한

<표 2> 요양보호사 직무만족도 영향 요인 분석 결과

n = 2,427

구분	모형1		모형2		모형3			
	β	t	β	t	β	t		
인적요인	성별	-.045	-2.14	-.026	-1.34	-.019	-.99	
	나이	-.019	-.90*	.003	.16	-.007	-.036	
	교육수준	-.086	-3.97***	-.074	-3.68***	-.080	-4.01***	
근무환경 요인	고용 형태	(기준 = 정규직 전일제)						
		계약직 전일제			-.054	-2.68**	-.051	-2.56**
		계약직 시간제			-.113	-4.13***	-.113	-4.17***
	근무 장소	(기준 = 장기요양기관)						
		수급자 가정			-.046	-1.71†	-.080	-2.94**
	거주 도시	(기준 = 대도시)						
		중소도시			.003	0.12	.004	.19
		농촌			.044	2.01*	.053	2.45*
	운영 주체	(기준 = 개인)						
		영리법인			.049	2.55*	.054	2.86**
비영리법인				.034	1.73†	.042	2.14*	
국가				-.015	-.82	-.184	-1.00	
	직무 스트레스			-.343	-18.23***	-.298	-15.46***	
부당경험 요인	모욕적 비난					-.115	-4.91***	
	신체적 위협					-.044	-1.87†	
	성희롱 및 신체접촉					-.026	-1.24	
	업무 이외 활동요구					-.072	-1.15	

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

<표 3> 모형 적합도

통계량	모형 1	모형 2	모형 3
F 값	5.89***	38.40***	33.72***
R ²	.007	.160	.183
Adj. R ²	.006	.156	.176
R ² 변화량		.153	.023

영향을 모이고 있었다. 다음으로 부당경험요인을 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 부당경험요인 중 모욕적 비난을 경험한 요양보호사가 경험하지 않은 요양보호사보다 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다(이 통계적으로 유의미하였다($\beta = -.115$, $p < .001$)). 또한, 부당경험요인 중 신체적 위협을 경험한 요양보호사가 경험하지 않은 요양보호사보다 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다($\beta = -.044$, $p < .10$)).

하지만, 이외에 부당경험요인인 성희롱 및 신체접촉과 업무 이외의 활동 요구는 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 요양보호사의 직무만족도를 이용자-

제공자 교환관계 이론을 바탕으로 감정함으로써 늘어나는 장기요양보험제도의 수요에 양질의 서비스를 제공하기 위한 정책적 기초자료를 제공하고자 함에 있다. 이에 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 부당경험요인이 직무만족도에 미치는 유의미한 영향력을 확인해 볼 수 있다. 기존 선행연구를 통해 요양보호사의 인적요인과 근무환경요인이 직무만족도에 미치는 영향력이 검증된 바 있다(유병선 외, 2021). 본 연구는 기존 선행연구의 요인과 함께 부당경험요인을 단계적으로 투입하였고, 분석 결과 부당경험요인을 통해 모형의 설명력이 증가하였다. 둘째, 부당경험요인 중 모욕적 비난과 신체적 위협의 경험은 요양보호사의 직무만족도에 부적인 영향을 미쳤다. 이는 기존 선행연구인 사회복지사의 언어폭력이 이직과 직무만족도에 영향을 미치는 것과 일관된 결론이다(김경호, 방희명, 2010; 이현정, 엄명용, 2017). 셋째, 근무환경으로 요양보호사의 고용형태, 근무장소, 거주도시, 운영형태, 스트레스 모두 유의미하게 직무만족도에 영향을 미치고 있었다. 넷째, 인적요인 중 교육수준이 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미쳤다.

이에 본 연구결과를 토대로 다음과 같은 함의를 도출하였다. 먼저, 부당경험이 유의미하게 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치고 있었다. 이용자-제공자 교환관계 이론에 따르면 이용자로부터 겪는 부당경험은 제공자의 직무만족도를 저하시키고 이는 서비스의 질에도 영향을 미친다(송명섭, 이영선, 2021). 기존 다수의 선행연구에서 직무만족도와 서비스의 질 간의 상관관계를 밝혀왔다(권현정, 홍경준, 2017; 김선희, 남희은, 박소진, 2012; 이상근, 2015; 임우현, 정성일, 채현탁, 2009). 따라서 본 연구에서 요양보호사의 부당경험은 그들의 낮은 직무만족도로 이어짐을 검증하

였다. 하지만, 앞선 이론 및 선행연구와 함께 종합적으로 종합하여 살펴보았을 때, 낮은 서비스의 질은 이용자의 서비스 만족을 저하시켜 조직의 성과에도 악영향을 미칠 것(Bitner, 1990)이라고 추론된다. 둘째, 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향력이 비교적 강하게 나타났다. 직무스트레스와 직무만족도 간의 상관관계가 높기 때문에 이와 같은 결론을 예상해 볼 수 있지만, 관련해서 요양보호사의 직무스트레스를 개입할 수 있는 지원 기관 또한 부재한 현실을 다시 한번 확인할 수 있다. 셋째, 운영주체에 따른 직무만족도가 상이하였는데, 개인 운영기관을 기준으로 법인 운영기관에서 근무하는 장기요양요원의 직무만족도가 더 높았으며, 개인 운영기관과 국가 운영기관 간에는 영향력이 나타나지 않았다. 이에 대해 다음과 같이 해석될 수 있다. 국가 운영기관이 본 분석에 총 1개소로 매우 적기 때문에 영향력 검증이 어려웠다고 볼 수 있다. 또한, 개인 운영기관보다 법인 운영기관에서 근무할 경우 직무만족도가 높게 나타난 부분에 대해서는 다음과 같이 해석할 수 있겠다. 석재은(2017) 연구에서 장기요양의 공급 생태계에 있어 공급기관의 양적 규제를 하지 않음으로써 과도한 경제구조와 함께 소규모 영세화로 인한 관리 운영의 어려움을 지적한 바 있다. 즉, 과도한 경쟁구조 속에서 개인이 운영하는 소규모 기관에서 근무하는 요양보호사의 근무환경이 더욱 열악할 수 있음이 예견된다. 이에 따라 개인 운영기관에서 근무하는 요양보호사의 직무만족도가 가장 낮게 나왔으며, 국가 및 지방자치단체기관의 운영기관이 매우 적어 개인 운영기관과 비교 분석이 어려웠다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같은 정책적 제안을 하고자 한다. 먼저, 요양보호사의 부당경험에 대한 강력한 정책적 개입이 필요해 보인다. 이에 대한 개입방향은 두 가지 방향으로의 고려해

볼 수 있겠다. 그 첫 번째는 요양보호사의 직업적 전문성을 강화와 그들의 인권이 보호되어야 할 필요가 있다. 전문성 강화는 수급자에게 서비스를 시작할 때 그들이 서비스 권리로서 전반적으로 서비스의 절차 및 내용과 함께 요양보호사의 역할과 전문성에 대한 안내 및 교육 등을 통해 개입될 수 있겠다. 또한, 그들의 인권 및 권리가 보호되지 못하는 요인으로 어유경 외(2020)의 연구에서는 기관의 방임 및 고용안정성을 지적한다. 이에 대해서는 요양보호사의 인권 및 관리가 보호될 수 있도록 개입하는 것이 필요하겠다. 한편, 수급자에 대한 개입방향으로는 수급자의 부당행위에 대해 강력한 개입이 필요하겠다. 현재 수급자의 부당행위에 대한 제재 및 처벌, 서비스 제한 등이 부재한 상황으로, 부당경험을 경험하더라도 수급자도, 요양보호사도 이에 대한 개입 및 변화가 어려운 상황이다. 이에 따라 강력한 제재가 분명하게 필요한 부분임을 본 연구결과를 통해 제안하고자 한다. 둘째, 요양보호사의 경우 휴먼서비스가 기반이 된다. 이에 본 연구결과 직무스트레스가 직무만족도와와의 부적인 상관관계가 있음을 확인하였다. 현재 운영되고 있는 어르신돌봄종사자 종합지원센터와 장기요양요원지원센터의 경우 수도권과 경남지역을 중심으로 운영되고 있기에 한계가 있다고 앞서 지적한 바 있다. 이에 감정노동이 수반되는 요양보호사에 대해 그들의 직무스트레스, 정서적 소진 등에 대해 전국적으로 지원센터의 활발한 설치를 통한 적극적인 개입이 필요해 보인다. 셋째, 공급기관의 공공성 및 관리감독의 규제가 필요해 보인다. 국가 및 지방자치단체의 운영은 극히 소수의 기관에서 운영되며, 장기요양 공급기관의 영세화로 소규모 개인운영 기관이 증가하고 있는 현 시점에서 관리 운영의 규제

가 어렵다. 이에 공급주체의 공공성이 강화될 필요가 있음이 지속적으로 선행연구들에서도 지적되어 왔다(석재은, 2017; 황인매, 2016). 따라서 국가 및 지방자치단체를 통한 기관 운영 확대 및 다양한 공급주체에 대한 엄격한 관리감독이 필요하겠다.

마지막으로 본 연구의 한계를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 요양보호사의 근무장소에 있어 시설의 경우 시설 내 종류마다 겪는 근무환경이 상이할 수 있으나 이를 파악 할 수 있는 변수의 부재로 고려하지 못했다는 한계를 가진다. 또한, 장기요양요원과 관련된 연구는 주로 요양보호사를 중심으로 진행되고 있어 후속연구에서는 장기요양요원의 직군에 따른 특성을 반영한 실태조사가 필요해 보인다. 다음으로 이용자-제공자 교환관계 이론에 따르면 상호교환 속에서 제공자의 부정적 경험이 제공자의 낮은 직무만족도로 이어지며, 이는 결국 낮은 질로 이어질 수 있다고 언급한다. 하지만, 본 분석자료는 장기요양요원을 대상으로 실태조사가 이루어졌기에 수급자의 서비스 만족도를 확인하지 못했다는 한계를 가진다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 가진다. 노인장기요양보험제도의 궁극적인 핵심은 장기요양 욕구를 가진 수급자에게 그들의 일상생활을 지원하기 위해 서비스를 제공하는 것이다. 즉, 노인장기요양보험제도에서 요양보호사와 수급자 간의 상호관계 속에서 제공되는 서비스는 매우 중요한 요소이다. 이에 서비스의 건강한 제공을 방해하는 요인으로 요양보호사의 부당경험이 직무만족도에 미치는 영향을 확인해 봄으로써 향후 건강한 서비스 관계 및 질 좋은 서비스 제공을 위한 정책적 기초자료를 제공했다는 데에서 의의를 갖는다.

참 고 문 헌

- 구자관 (2007). 언어폭력이 카지노딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원 박사 학위논문.
- 국민건강보험공단. <https://www.longtermcare.or.kr>
- 권나경 · 양난주 (2017). 노인과 요양보호사의 갈등에 관한 연구. <노인복지연구>, 72(3), 141-165.
- 권현정 · 홍경준 (2017). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 근로조건이 서비스 질에 미치는 효과에 관한 연구. <한국사회복지학>, 69(1), 33-57.
- 김경호 · 방희명 (2010). 클라이언트 폭력이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 12(3), 40-74.
- 김명희 (2009). 노인장기요양보험제도에 의한 방문간호사의 역할 · 업무분석. <한국보건간호학회지>, 23(2), 232-250.
- 김미령 · 심정원 (2011). 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향. <보건사회연구>, 31(4), 193-228.
- 김선희 · 남희은 · 박소진 (2012). 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 12(4), 282-291.
- 김소정 (2018). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족 차이에 관한 연구. <사회서비스연구>, 8(2), 49-70.
- 김지혜 · 김석준 · 이준영 · 이옥진 · 오가영 (2011). 서울시 요양보호사 처우개선을 위한 지원방안 연구. <한국의료복지시설학회지>, 17(4), 15-23.
- 김홍대 · 오세영 (2019). 노인요양시설 물리치료사의 클라이언트 관계경험을 통한 정체성 탐색. <대한물리의학회지>, 14(2), 79-88.
- 남우근 · 김재민 · 문종찬 · 신희주 · 이진아 · 장보현 · ... 황선웅 (2020). 가구방문 노동자 인권상황 실태조사. [NHRC] 국가인권위원회 발간자료.
- 남우근 · 최경숙 · 윤지영 · 류임량 · 장보현 · 임지민 · ... 서울시 (2013). 요양보호사 노동실태와 개선방안. (사) 보건복지자원연구원.
- 남유신 (2014). 고객의 언어폭력이 컨택센터 상담사의 분노, 소진, 이직의도에 미치는 영향. <Tourism Research>, 39(2), 17-39.
- 문용필 · 정창률 (2019). 한국 노인장기요양보험의 정책변화에 대한 분석 (2008-2018): OECD 주요국과의 비교를 중심으로. <사회과학연구>, 30(1), 45-66.
- 박연희 (2018). 사회복지사의 전문적 능력이 직무만족과 서비스질에 미치는 영향. <인문사회 21>, 9(6), 1353-1367.
- 박영란 (2013). 초고령사회 대비 EU 의 '활동적 노화(active ageing)' 정책 패러다임. <유립연구>, 31(1), 135-158.
- 법제처. <https://www.moleg.go.kr/>
- 보건복지부 (2020). <2020년 요양보호사 양성지침>. 세종: 보건복지부.
- 서영숙 · 성기월 (2011). 노인요양시설 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 직무만족과의 관련성. <노인간호학회지>, 13(3), 196-203.
- 서은주 · 김숙영 (2012). 요양보호사의 직장폭력 경험실태. <성인간호학회지>, 24(6), 607-614.

- 석재은 (2017). 장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 규제 합리화 방안 연구. <보건사회연구>, 37(2), 423-451.
- 송명섭 · 이영선 (2021). 요양보호사의 인간중심케어와 서비스 질의 관계-요양보호사의 감정노동과 직무만족의 매개 효과 중심. <한국산학기술학회 논문지>, 22(3), 476-484.
- 송미영 · 김희경 · 안정선 (2015). 노인 돌봄 기관의 요양보호사 처우에 대한 사례연구: 지역 및 운영주체를 중심으로. <복지상담교육연구>, 4, 57-80.
- 신용석 · 강태인 · 윤성은 (2015). 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향과 이용자-제공자 교환관계(CMX)와 직무만족의 매개효과검증: 건강가정지원센터 일반직과 아이돌봄직의 다집단분석과 잠재평균차이 검증. <한국사회복지학>, 67(3), 31-55.
- 어유경 · 이주민 (2020). 돌봄종사자를 위한 비대면 권익보호 서비스 활용 방안.
- 오진주 · 김영선 · 김선희 · 고현민 (2019). 요양보호사 감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. <대한보건연구>, 45(2), 1-12.
- 유병선 (2020). 장기요양요원지원센터 설치와 운영 활성화 방안 연구. <장기요양연구>, 8(2), 6-35.
- 유병선 · 정요한 · 이경원 · 박승희 (2021). 장기요양요원의 근로실태가 생활만족도에 미치는 영향. <장기요양연구>, 9(1), 30-50.
- 윤기혁 · 이진열 (2016). 노인요양시설의 직장 내 클라이언트 폭력이 요양보호사의 근골격계질환 자각증상에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. <공공사회연구>, 6(2), 55-98.
- 윤만희 (2009). 서비스종업원의 교환관계 확장이 직무관련 태도와 서비스 수행에 미치는 영향. <마케팅연구>, 24(2), 51-79.
- 윤정향 · 안현미 · 이은주 (2020). 사회서비스분야 노동자 현황과 과제. 연구총서, 1-260.
- 이기주 · 석재은 (2019). 장기요양기관 간 경쟁이 높을수록 서비스 질이 더 좋은가? 방문요양기관을 중심으로. <보건사회연구>, 39(4), 425-455.
- 이상곤 (2015). 방문요양센터 요양보호사의 심리적 임파워먼트와 직무만족이 요양서비스의 질에 미치는 영향. <노인복지연구>, 70, 9-30.
- 이선우 · 박윤근 (2020). 노인장기요양기관 종사자의 감정노동과 이직의도와의 관계. <지식융합연구>, 3, 71-95.
- 이영선 · 송명섭 · 박정환 (2017). 요양보호사의 감정노동과 장기요양기관의 서비스 질의 관계: 직무관련 삶의 질 매개효과. <한국산학기술학회 논문지>, 18(10), 336-343.
- 이영주 (2019). 노인요양시설 요양보호사의 감정노동에 관한 연구. <사회복지경영연구>, 6(2), 1-18.
- 이용재 · 강태우 (2014). 장기요양수급 대상 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 14(5), 156-165.
- 이은영 · 강희선 · 김경희 · 박경숙 (2012). 노인요양보호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력 경험과 대처. <지역사회간호학회지>, 23(2), 134-143.
- 이주연 (2014). 고령인구를 위한 라이프케어디자인 원리 분석. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이채현 · 최정일 (2020). 대형쇼핑몰 종업원의 감성지능과 고객지향적 판매행동간의 구조적 관계에 관한 연구. <Korea Business Review>, 24(1), 63-87.
- 이현심 (2017). 요양보호사 감정노동이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향. <한국노인복지학회 학술대회>.

- 7(1), 459-463.
- 이현정 · 엄명용 (2017). 장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정노동, 감성리더십이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향. <한국사회복지학>, 69(2), 191-218.
- 이혜승 · 유승현 (2013). 노인 요양보호사의 인력운영 현황과 개선방안: 요양보호사와 시설장의 인식을 중심으로. <한국공공관리학보>, 27(3), 145-181.
- 이혜자 · 권순호 (2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. <노인복지연구>, 51, 125-144.
- 임우현 · 정성일 · 채현탁 (2009). 노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향: 요양업무를 수행하는 사회복지사를 중심으로. <노인복지연구>, 46, 263-285.
- 임정도 (2011). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계. <한국콘텐츠학회논문지>, 11(1), 225-235.
- 전찬희 (2013). 요양보호사의 노동인권에 관한 고찰. <한국콘텐츠학회논문지>, 13(5), 234-242.
- 정은경 · 김정우 (2017). 노인요양시설 사회복지사 역할수행의 맥락과 과정에 관한 사례연구. <한국사회복지행정학>, 19(2), 161-207.
- 초필연 · 이근태 · 강기두 (2014). 고객 불량행동으로 인한 종업원의 정서적 반응이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 감정노동 성향 (진심, 표면) 의 조절효과를 중심으로. <대한경영학회지>, 27(2), 285-309.
- 최정실 · 송병남 (2012). 노인요양시설에 근무하는 작업치료사의 근무관련 특성과 직무스트레스와 상관성 연구. <대한지역사회작업치료학회지>, 2(2), 51-60.
- 황보람 · 강정희 · 유은경 · 윤기혁 · 이진열 (2014). 요양보호사가 노인요양시설에서 경험한 클라이언트 폭력의 실태와 대책: 부산지역을 중심으로. <사회과학연구>, 25(1), 187-214.
- 황보람 · 유은경 (2015). 노인요양시설 요양보호사의 클라이언트 폭력경험 위험요인에 관한 연구. <사회과학연구>, 31(1), 1-28.
- 황인매 (2016). 장기요양서비스 품질관리기구의 운영형태와 규제수준에 대한 국가비교: 미국, 영국, 스웨덴, 네덜란드, 독일, 싱가포르, 일본을 중심으로. <한국사회복지행정학>, 18(2), 181-206.
- Berry, L. L. (1980). Services marketing is different. *Business*, 30(3), 24-29.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of marketing*, 54(2), 69-82.
- Blau, P. (1964). Power and exchange in social life.
- Bowen, D. E. (1983). Customers as substitutes for leadership in service organizations: their role as non-leader sources of guidance and support. Michigan State University.
- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of occupational health psychology*, 18(1), 87.
- Delp, L., Wallace, S. P., Geiger Brown, J., & Muntaner, C. (2010). Job stress and job satisfaction: Home Care Workers in a consumer directed model of care. *Health services research*, 45(4), 922-940.
- Dougherty, L. M., Bolger, J. P., Preston, D. G., Jones, S. S., & Payne, H. C. (1992). Effects of exposure

- to aggressive behavior on job satisfaction of health care staff. *Journal of Applied Gerontology*, 11(2), 160-172.
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106.
- Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J., & Kwun, D. J. (2014). The effect of jay-customer behaviors on employee job stress and job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4), 394-416.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- McCormick, E. J., & Ilgen, D. (1980). *Industrial Psychology*. New Jersey.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1997). *Organizational Behavior*, New York, John Wiley and Sons, Inc.
- Smith, H. C. (1955). *Psychology of Industrial Behavior*, New York; McCrew-Hill Book Co.

The Analysis of Factors Influencing Job Satisfaction of Caregivers: Focusing on Unfair Experiences

YouRa Oh, HwaJin Chun

Yonsei University, Graduate School of Social Welfare

This study aims to examine the effect of unfair experiences of caregivers on their job satisfaction based on the theory of customer-member exchange relations. A hierarchical regression analysis was conducted by dividing the factors affecting the job satisfaction of caregivers into human factors, working environment factors, and unfair experience factors using data from the 2019 Long-term Care Survey. The analysis of the results based on Model 3 were as follows: Human factors such as education levels were affecting job satisfaction. Also, working environment factors such as the employment type, workplace, residential city, operation type, and stress experienced by long-term caregivers were affecting their job satisfaction. Unfair experience factors such as insulting criticism and physical threats also negatively affected the job satisfaction of caregivers. Based on the results of this study, it is formulate policy directions to ensure a healthy services relationship between caregivers and recipients.

Keywords: Caregivers, Customer-Member Exchange (CMX) Theory, Job Satisfaction, Unfair Experience, Hierarchical Regression Analysis