

# 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로

공경배  
옥천시니어클럽 관장

## The effect of caregiver compensation system on job satisfaction: Focusing on the mediating effect of empowerment

Kyoung-Bae Kong  
Okcheon Senior Club Director

**요약** 본 연구의 목적은 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 임파워먼트에 관한 매개효과를 규명하는 것이다. 본 연구는 수도권 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사한 371명의 자료를 SPSS 26.0과 AMOS 26.0으로 분석하였다. 첫째, 요양보호사의 보상체계인 급여적 보상, 비급여적 보상은 모두 임파워먼트에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 요양보호사의 임파워먼트는 직무만족도에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 셋째, 요양보호사의 보상체계인 급여적 보상, 비급여적 보상은 모두 직무만족도에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 넷째, 요양보호사 임파워먼트의 매개효과를 살펴보면, 보상체계인 급여적 보상, 비급여적 보상이 직무만족도에 미치는 영향 관계에서 임파워먼트는 부분매개효과가 있음을 검증하였다. 본 연구를 통해 요양보호사의 임파워먼트 향상을 위해 실무교육을 개편하여 장기요양인력의 전문성 강화가 필요함을 시사한다.

**Abstract** This study examined the mediating effect of empowerment within the impact of the compensation system for caregivers upon job satisfaction. For this study, the data from 371 survey participants conducted with caregivers in long-term care homes within the Capital Area were analyzed using SPSS 26.0 and AMOS 26.0. The findings were as follows. First, the compensation systems for caregivers, financial compensations and non-financial, had a positive impact on empowerment. Second, the empowerment of caregivers had a positive impact on the job satisfaction of caregivers. Third, the compensation systems for caregivers, which were financial and non-financial compensation, had a positive impact on job satisfaction. Fourth, as for the mediating effect of caregiver empowerment, empowerment had a significant mediating effect on the influence of the compensation systems, which were financial and non-financial compensations, upon job satisfaction. Therefore, it would be necessary to restructure job training and enhance the long-term caregivers' expertise to enhance the empowerment of those caregivers.

**Keywords** : Caregiver, Compensation System, Job Satisfaction, Empowerment, Mediating Effect

### 1. 서론

요양보호사들이 노인을 대상으로 직접 서비스를 담당

하는 최일선의 핵심적인 인력임을 감안한다면, 이들의 보상과 직무만족 수준이 노인 장기요양 서비스의 성공을 판가름하는 중요한 요인이라고 볼 수 있다[1,2]. 이처럼

\*Corresponding Author : Kyoung-Bae Kong(Okcheon Senior Club Director)  
email: kkb8651@daum.net

Received July 14, 2023

Revised August 11, 2023

Accepted September 1, 2023

Published September 30, 2023

요양보호사는 노인에게 직접 케어를 담당하는 핵심인력이지만, 심리적, 금전적, 물리적인 근무환경이 열악할 경우 직무만족 수준이 매우 낮은 수준으로 이어지며[2,3], 자신의 직무에 대한 만족도가 낮을 경우에 요양보호 서비스의 수준은 낮아질 수밖에 없다[4,5]. 따라서 요양보호 서비스의 질을 향상시키기 위해서는 요양보호사의 적절한 노동시간 및 임금, 양호한 직무환경 등과 같은 보상체계의 안정적인 조건이 선행되어야 할 것이다.

그러나 현재 요양보호사의 근무형태가 격일 혹은 2교대 근무인 경우가 많고, 임금수준이 열악한 경우도 적지 않은 실정이며, 또한 요양보호사들은 개인역할 및 일상 업무 요인과 클라이언트와의 관계 요인에서 많은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다[6,7]. 이러한 요양보호사의 스트레스는 다양한 원인으로부터 발생할 수 있다. 첫째, 현재 요양보호사는 수요에 비해 과잉 배출로 인해 급여 및 복지 수준 등 실질적으로 매우 열악한 형편이며[6], 둘째, 요양보호사는 노인성 질환에 걸린 환자들을 상대하는 직업으로서 의료 지식 및 노인심리학적 지식 등 직업에 대한 전문성은 높게 요구되고 육체적·정신적 노동 또한 과도하게 요구되는 경향이 있다[8]. 셋째, 요양보호사가 전문성만 갖추고 경험이 충분하지 않으면 예상하지 못했던 실천적 문제에 어려움을 겪을 수 있다[9]. 이러한 스트레스를 유발할 수 있는 요인들로 인해 요양보호사들은 심신이 피로하고 때로는 위험에 노출되거나 사고에 따른 책임 부담이 요구되기 때문에 요양보호사는 본인의 직무만족도가 높지 않을 경우 직업에 대한 회의를 가질 수 있다[7-9].

또한 요양보호사의 전문성은 요양보호사 서비스 질적 향상을 이루어 줄 수 있으며, 이러한 서비스의 질적 향상은 노인 케어 서비스 영역의 전문화와 노인의 만족도가 이루어질 수 있다. 이는 서비스 제공자인 요양보호사와 서비스 수혜자인 노인 또는 보호자에게 신뢰와 지속적인 이용의도를 불러일으켜 궁극적으로 서비스가 지속적으로 이루어질 수 있도록 도움을 줄 수 있다[7,19,46].

한편 요양보호사는 주어진 사명과 전문적인 지식 및 기술 등을 바탕으로 요양보호사 업무의 문제에 대한 문제가 생길 경우 스스로의 진단 및 평가를 통해서 클라이언트의 문제해결을 돕고, 필요한 자원을 획득할 수 있는 적극적인 직무 수행이 필요하다. 따라서 직업에 대한 만족도 제고와 상호관계 및 보상관계 개선 등의 조직의 직무환경을 강화하고 효율적인 운영을 모색하여야 한다. 이를 위해 급격히 변화하는 환경하에서 조직구성원들의 주도성, 혁신성 및 창의성을 배양하고 능력을 신장시키

며[10], 궁극적으로 정신요양시설의 조직 효과성을 증진시켜야 하는 임파워먼트의 도입이 필요하다고 볼 수 있다[11]. 또한 임파워먼트가 강화되면 요양보호사의 직무 몰입, 직무만족, 혁신행동 등이 높아질 수 있으며, 이는 서비스제공자에게 제공되는 서비스 제공 수준의 향상이 이루어 질 수 있다[15]. 즉, 서비스 제공 수준의 향상은 고객지향적 태도로 이어져 결국 요양보호사의 노인케어 영역이 보다 긍정적이고 전문성 있기 변화될 수 있음을 의미한다. 많은 선행연구에서는 이러한 임파워먼트에 대하여 보상체계와의 연관성을 이루어 연구된 사례가 미비하며, 보상체계의 긍정적 개선이 이루어 질 경우 임파워먼트를 경유하여 직무만족에 미치는 영향력에 대하여 연관성을 연구한 사례는 없기 때문에 본 연구에서는 요양보호사의 보상체계와 임파워먼트, 직무만족도의 관계성을 분석하고, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향관계에서 임파워먼트의 매개역할을 하는지를 밝히고자 한다. 이를 통해 요양보호사의 직무여건 개선, 업무 특정 강화, 조직 효과성과 효율성 증대 등을 통해 궁극적으로는 요양보호사의 직무환경 개선과 직무만족에 기여하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 보상체계

보상이란 고용 관계에서 종업원이 받는 모든 유형의 금전적 대가, 유형적 서비스, 혜택이라고 정의하였다[12]. 이는 조직의 측면에서 보면 경제적 비용을 발생시키는 모든 보상을 포함하며, 인적자원관리 측면에서 보면 일반적인 보상을 의미한다[13]. 기업에서는 우수한 인적자원을 선발하여 조직원들이 높은 성과를 만들어낼 수 있게끔 동기를 유발하는 경영활동을 하게 된다. 이 과정에서 구성원의 동기를 유발하는 주요 수단으로써 보상을 제공하게 되는데, 이러한 관점에서 보상은 기업에게 이익을 가져다주는 구성원들의 행동에 따른 대가로서 개인과 기업을 연결하는 핵심 역할을 한다고 볼 수 있다. 즉 보상은 모든 조직에 꼭 필요한 조직 관리의 중요한 수단이 되고 있다[12]. 또한 Kanungo와 Mendonca(1988)에 따르면, 보상이란 조직에 필요한 능력, 지식, 재능 등을 보유한 사람들을 유인하여 가치 있고 생산적인 직원들을 고용한다[14]. 이때 보상은 정상적인 근무 및 기대하는 수준의 성과에 대해 동기화하고, 직원이 도전적인 지위에서 일할 수 있게 자극할 뿐 아니라 조직에 관한 불

입, 직무만족도를 증진 시킨다고 하였다. 이런 보상은 첫째, 급여적 보상으로 급여, 수당, 연금 및 퇴직금 등이 있고, 둘째, 비급여적 보상으로 승진, 공정한 근무환경 등으로 구분할 수 있다[15].

## 2.2 임파워먼트

임파워먼트(empowerment)는 ‘힘을 부여하는 것’이라는 개념으로, 조직의 무력감을 해소하고 구성원으로 하여금 일에 몰입하면서 변화와 성과를 추구하게 함으로써 조직의 헌신과 도약을 도모하는 수단으로 정치학, 사회학, 경제학에서 출발하였다[16]. 또한 종업원들에게 업무재량을 위임함으로써 주체적이고, 자주적인 체제 내에서 조직의 성과를 이끌고 의욕을 높이기 위한 ‘권한 부여’라는 의미이다. 즉, 임파워먼트란 요양보호사들이 업무를 수행함에 있어 조직 안에서 인정을 받고 대상자와의 관계를 증진시키며 스스로를 신뢰하고, 책임지는 능력을 강화해 나가는 과정이라 할 수 있다[15]. 이예진(2018)은 임파워먼트의 하위요인을 전문성 신장, 의사결정, 자기효능감, 지위, 영향력, 자율성 등으로 구분하였다[17]. 구체적으로 의사결정은 스스로 자신의 일에 직접적으로 영향을 끼치는 의사결정에 참여하는 것을 말하고, 전문성 신장은 업무에 있어서 연속적으로 성장과 발전을 위한 과정 및 훈련 등을 의미한다[18]. 지위는 자신의 지식과 전문성에 대해 상사, 동료 등으로부터 지지, 칭찬, 존경을 받는 것을 의미하고, 자기효능감은 자기 자신이 유능하다고 생각하는 것을 의미한다[19]. 자율성은 자신이 누구의 간섭 없이 주도권과 재량권을 가지고 행동을 자율적으로 결정할 수 있다는 인식이고, 영향력란 개인이 속한 조직에서 얼마나 본인이 차별화된 존재 인지를 인식하는 정도로서, 자신이 조직의 과업수행에 관한 전략적, 관리적, 실무적인 절차 및 결과에 대해 영향력을 미칠 수 있는가에 관한 지각 정도를 말한다[20].

## 2.3 직무만족도

직무만족도란 Betty와 Schneider(1981)는 조직의 구성원이 직무를 달성하고 추진하는 가운데 직무를 통한 평가에서 획득할 수 있는 유쾌한 감정 상태라고 하였다[21,22]. 이는 고용인이 업무에 관해 갖는 개인의 총체적인 감정, 또는 근로에 대한 만족의 정도를 나타내는 심리의 감정적 표현의 개념이라고도 할 수 있다. 그동안 진행된 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구로 김은희(2007)는 직무만족도에 대하여[23] 직무자체, 상사와의 관계와 보수, 승진, 또한 동료와의 관계에 대한 요인을

제시한 바 있다[24]. 또한 장인자(2018)의 요양보호사의 업무환경이 직무만족도에 영향을 미치는 요인임을 분석한 연구[15]가 있으나, 이에 관한 요양보호사의 심리 요인에 대한 고찰은 아직까지 소진을 중심으로 주로 이루어져 있어 임파워먼트의 관계성에 대한 논의도 필요할 것으로 보인다.

## 2.4 선행연구

요양보호사의 보상체계와 임파워먼트 간의 관계를 선행연구에서 살펴보면, 먼저 Stewart(1994)의 연구에서 조직원들에게 보상을 한다든지, 혹은 임파워먼트에 따라 종업원들에게 요구되는 책임이나 추가적인 기술에 대한 보상은 임파워먼트를 성공적으로 수행하기 위한 중요성을 언급하고 있다[25]. 조직 내에서의 종사자들의 긍정적 강화로서 칭찬과 금전적 보상이 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다[26]. 요양보호사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구[27]에서 보상체계 요인은 임파워먼트의 의미성과 효과성에 유의한 것으로 나타났다.

임파워먼트와 직무만족도의 선행연구를 살펴보면, 이진열과 서보준(2018)의 연구에서는 요양보호사의 임파워먼트는 직무만족도에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였으며[28], 변미경(2013)의 연구에서는 요양보호사의 직무만족도에 임파워먼트가 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[29]. 이와 같이 임파워먼트는 요양보호사의 직무만족도를 높이기 위해 중요한 요소로 작용한다[30].

한편, 임파워먼트의 형성은 단일한 요소나 단편적인 차원에서 영향을 받는 것이 아니라 개인적 특성 및 환경적 요인에 이르는 광범위한 요인들에 의해 영향을 받는다. 따라서 외적인 환경 요인과 임파워먼트와 밀접한 관련이 있으며, 장인자(2018)의 연구에서는 임파워먼트는 요양보호사의 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 원인 변수라고 언급하였으며, 더 나아가 직무환경과도 밀접한 관련이 있기 때문에 직무환경 중 급여, 승진기회, 사회적 인정과 같은 보상체계와 직무만족의 관계에서 유의한 매개효과가 있는 것을 밝혔다[15]. 박단비(2022)의 연구에서는 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트의 유의한 매개효과가 있다고 언급하였으며, 이러한 임파워먼트는 혁신행동에 긍정적으로 영향을 주어 요양보호사의 서비스의 질적 향상을 이루어 낼 수 있기 때문에 직무만족과도 밀접한 관련이 있다고 주장하였다[10]. 결론적으로 요양보호사가 임파워되기 위해서는 개인과 조직 모두가 변화의 필요성을 인식하고 실행에 옮

겨야 하며 임파워먼트의 성공을 위해 개인의 경우 외부적 환경의 특성 요인과의 관계 확인이 필요하다.

직무만족도는 종업원이 조직에서 부여받은 직무에 대한 긍정적인 감정 상태로서, 조직이 개인에게 제공하는 보상에 대한 만족이 직무만족도에 영향을 미친다[23]. 중앙부처 공무원, 경찰공무원, 산림청 공무원, 사회복지사, 간호사 등을 대상으로 보상유형과 직무만족도 간의 관계를 규명한 선행연구들의 결과는 아래와 같다. 첫째, 급여적 보상과 직무만족도의 상관관계를 규명한 연구로서, 보수와 관련하여 박재홍(2010), 신승균(2009), 한종희(2007) 등의 연구가 있다[31-33]. 둘째, 비급여적 보상과 직무만족도의 상관관계를 규명한 세부요인별 연구로서, 직무중요성과 관련하여 김대원과 박철민(2003), 염영희 외(2009) 등의 연구가 있으며[34,35], 직무자율성 관련 연구로는 강홍구(2006) 등을 들 수 있다[36].

이상의 연구결과들을 종합해 볼 때, 본 연구에서 독립변수로 선정된 급여적·비급여적 보상체계들은 임파워먼트, 직무만족도와 유의한 관계가 있을 것이고, 임파워먼트가 보상체계와 직무만족도 간의 관계에서 중요한 역할을 할 것으로 예상된다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구모형

본 연구의 목적은 요양보호사의 보상체계와 임파워먼트, 직무만족도 간의 관계성을 규명하고, 임파워먼트의 매개효과를 검증하는 것이다. 본 연구모형은 다음의 Fig. 1과 같다.

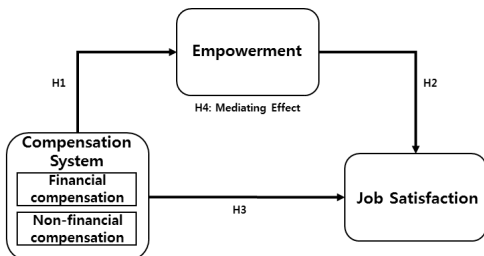


Fig. 1. Research Model

#### 3.2 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 서울, 경기지역에 소재한 장기요양기관

요양보호사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 조사는 2023년 3월 1일부터 3월 30일까지 400부를 조사하였으며, 설문지는 400개의 설문지 중 불성실한 응답 29부를 제외한 나머지 총 371부를 조사에 사용하였다. 연구대상의 특성을 살펴보면, 성별은 남성 89명(24.0%), 여성 282명(76.0%)로 나타났고, 연령은 30대 이하가 148명(39.9%)으로 가장 많았고, 50대 95명(25.6%), 40대 86명(23.2%), 60대 42명(11.3%) 순으로 나타났다. 경력은 '4-5년'이 101명(27.2%)으로 가장 많았고, '6-10년' 94명(25.3%), '1-3년' 91명(24.5%), '10년 이상' 59명(15.9%), '1년 미만' 26명(7.0%) 순으로 나타났다. 재직기관은 노인의료복지시설이 251명(67.7%), 재가노인복지시설이 120명(32.3%)으로 나타났다.

### 3.3 측정도구

#### 3.3.1 보상체계

본 연구에서 보상체계란 직무환경에서 계약을 통한 조직과 개인 간의 거래라고 정의하였다[37]. 보상체계 척도는 박상훈(2017)의 연구에서 활용한 설문지[38]를 토대로 급여의 적절성, 교육훈련 및 복리후생의 세 가지 하위요인, 즉 급여적 보상체계의 척도인 급여의 적절성(5문항), 비급여적 보상체계의 척도인 교육훈련과 복리후생(8문항), 총 13문항으로 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)'까지의 리커트 5점 척도이며, 총점이 높을수록 보상체계를 높게 지각하는 것을 의미한다. 본 연구에서 사용한 보상체계의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.851였으며, 하위요인별 신뢰도는 급여적 보상체계 0.942, 비급여적 보상체계 0.845로 나타났다.

#### 3.3.2 임파워먼트

본 연구에서 임파워먼트란 자신에 대한 삶과 환경을 얼마만큼 자율적으로 조정하고 통제할 수 있는지와 관련된 개념으로 정의하였다[29]. 임파워먼트 척도는 Short와 Rinehart(1992)가 제작하고[39], 이철수(2007)가 수정 및 보완한 질문지[40]를 본 연구에서 그대로 적용하였다. 임파워먼트 척도는 여섯 가지 하위변인인 전문성 신장(8문항), 의사결정(6문항), 자기효능감(5문항), 지위(9문항), 영향력(6문항), 자율성(4문항) 등의 총 38문항으로 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점) ~ 매우 그렇다(5점)'까지의 리커트 5점 척도이며, 총점이 높을수록 임파워먼트를 높게 지각하는 것을 의미한다. 본 연구

에서 사용한 임파워먼트의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.975였으며, 하위요인별 신뢰도는 의사결정 0.910, 전문성 신장 0.911, 지위 0.899, 자기효능감 0.913, 자율성 0.921, 영향력 0.935로 나타났다.

### 3.3.3 직무만족도

본 연구에서 직무만족도란 직무과업, 동료관계, 작업조건 등 다양한 측면에 관한 개인의 긍정적 또는 부정적인 느낌의 정도로 정의하였다[41]. 직무만족도를 측정하기 위한 도구는 고길석(2008)과 왕영계(2013)의 문항 [42,43]을 토대로 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 총 4문항으로 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점) ~ '매우 그렇다(5점)'까지의 리커트 5점 척도이며, 총점이 높을수록 직무만족도를 높게 지각함을 의미한다. 본 연구에서 사용한 직무만족도의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.941로 나타났다.

### 3.4 자료분석

본 연구에서는 SPSS 26.0, AMOS 26.0 프로그램을 활용하여 빈도분석과 신뢰도 분석, 확인적 요인분석(CFA), 상관관계 분석 및 구조방정식 모형 분석, 부트스트래핑 분석, Sobel-test를 실시하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구의 측정도구인 보상체계, 임파워먼트, 직무만족도 요인의 신뢰도 및 타당도 분석을 위해 확인적 요인 분석을 실행하였다. 신뢰도 분석 결과, 보상체계, 임파워먼트, 직무만족도의 개념신뢰도(composite reliability: CR) 및 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE) 값이 각각 기준치인 0.7이상, 0.5이상으로 나타나 모든 측정도구에 관한 내적일관성을 확인하였다. 본 연구모형을 검증하기 위한 적합도를 살펴본 결과,  $\chi^2=3481.126$ ,  $df=1032$ ,  $GFI=0.808$ ,  $RMR=0.059$ ,  $IFI=0.866$ ,  $CFI=0.865$ ,  $RMSEA=0.080$  등의 적합도가 권장수준에 부합하였다. 그뿐만 아니라 아래의 Table 1과 같이 요인부하량( $\lambda$ )이 0.566에서 0.967로 나타나 각 요인에 관한 타당성이 양호한 것으로 검증하였다.

Table 1. Confirmatory factor analysis study model results

Path		S.T	S.E.	t-value	C.R	AVE	
Compensation System	Financial compensations	→ FC 1	.937	Fix	-	.960	.857
		→ FC 2	.967	.026	40.321***		
		→ FC 3	.938	.029	35.690***		
		→ FC 4	.747	.033	19.595***		
	Non-financial compensations	→ NFC 1	.819	Fix	-	.920	.747
		→ NFC 2	.566	.062	10.938***		
		→ NFC 3	.833	.062	17.193***		
		→ NFC 4	.831	.061	17.158***		
Decision-making	→ DM 1	.805	Fix	-	.947	.751	
	→ DM 2	.802	.045	22.602***			
	→ DM 3	.637	.089	13.135***			
	→ DM 4	.795	.077	17.491***			
	→ DM 5	.819	.066	18.222***			
	→ DM 6	.853	.064	19.300***			
Growth of professionalism	→ GP 1	.771	Fix	-	.950	.703	
	→ GP 2	.827	.057	17.357***			
	→ GP 3	.636	.060	12.688***			
	→ GP 4	.701	.077	14.197***			
	→ GP 5	.741	.063	15.135***			
	→ GP 6	.802	.062	15.461***			
	→ GP 7	.749	.060	15.341***			
	→ GP 8	.767	.060	15.797***			
Empowerment	Status	→ S 1	.853	Fix	-	.958	.766
		→ S 2	.812	.046	19.573***		
		→ S 3	.752	.049	17.299***		
		→ S 4	.841	.044	20.783***		
		→ S 5	.864	.037	21.787***		
		→ S 6	.791	.038	18.762***		
		→ S 7	.705	.050	15.724***		
Self-efficacy	→ SE 1	.743	Fix	-	.942	.764	
	→ SE 2	.846	.056	20.710***			
	→ SE 3	.870	.075	16.860***			
	→ SE 4	.833	.071	16.097***			
	→ SE 5	.768	.077	14.701***			
Autonomy	→ A 1	.849	Fix	-	.954	.840	
	→ A 2	.905	.053	22.932***			
	→ A 3	.857	.060	21.127***			
	→ A 4	.875	.065	21.901***			
Influence	→ I 1	.800	Fix	-	.943	.736	
	→ I 2	.800	.065	17.595***			
	→ I 3	.865	.067	19.640***			
	→ I 4	.880	.059	20.135***			
	→ I 5	.880	.055	20.127***			
	→ I 6	.842	.063	18.887***			
Job satisfaction	→ JS 1	.882	Fix	-	.957	.848	
	→ JS 2	.927	.037	27.394***			
	→ JS 3	.906	.040	25.995***			
	→ JS 4	.868	.041	23.660***			

\*\*\* $p < .001$

### 4.2 주요변수의 기술통계 및 상관분석

아래의 Table 2에서 보상체계, 임파워먼트, 직무만족도의 각 하위변수 별 상관관계를 보면, 보상체계 하위변수 중 급여적 보상체계는 임파워먼트인 전문성 신장

( $r=0.566, p<.01$ )에 가장 큰 상관 크기를 보였으며, 비급여적 보상체계는 지위( $r=0.337, p<.01$ )과 가장 큰 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무만족도는 보상체계인 급여적 보상과 가장 큰 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=0.722, p<.01$ ).

연구변수의 정규성 분포를 확인하기 위하여 왜도 및 첨도 값을 산출하였다. 왜도는 절대값 기준으로 0.336에서 1.094 사이이며, 첨도는 0.080에서 2.541로 나타나 왜도의 절대값이 3미만, 첨도의 절대값이 10미만으로 나타나 자료의 정규분포성을 충족한 것으로 볼 수 있다[44].

Table 2. Correlation

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	.358**	1							
3	.394**	.220**	1						
4	.566**	.305**	.796**	1					
5	.508**	.337**	.729**	.785**	1				
6	.527**	.305**	.551**	.721**	.746**	1			
7	.437**	.204**	.781**	.755**	.702**	.715**	1		
8	.489**	.212**	.768**	.735**	.789**	.666**	.772**	1	
9	.722**	.383**	.495**	.668**	.563**	.579**	.523**	.504**	1
Mean	5.00	4.24	4.54	4.76	4.50	4.89	4.75	4.62	5.02
SD	.844	1.188	1.011	.821	.710	.673	.912	.825	.855
skew	-1.094	-.541	-.851	-1.023	-.336	-.721	-1.302	-.736	-1.233
kurtosis	1.966	-.327	.470	1.108	-.080	.901	2.541	.970	1.927

\*\* $p<.01$   
 1: financial compensations, 2: Non-financial compensations, 3: Decision-making, 4: Growth of professionalism, 5: status, 6: Self-Efficacy, 7: autonomy, 8: Influence, 9: Job Satisfaction

### 4.3 연구가설 검증결과

본 연구의 모형을 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 실행하였다. 먼저 구조방정식 모형에 대한 연구모형 적합도를 분석한 결과,  $\chi^2=442.929, df=127, GFI=0.888, RMR=0.065, IFI=0.951, CFI=0.951, RMSEA=0.082$  등의 적합도가 권장수준에 부합하였다. 또한 본 연구가설을 검증하기 위한 구조방정식 모형의 경로계수를 다음의 Table 3과 같이 살펴본 결과, 요양보호사의 보상체계 중 급여적 보상( $\beta=.509, p<.001$ ), 비급여적 보상( $\beta=.157, p<.01$ )은 임파워먼트에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 임파워먼트( $\beta=.342, p<.001$ )는 직무만족도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 요양보호사의 보상체계 중 급여적 보상( $\beta=.510, p<.001$ ), 비급여적 보상( $\beta=.098, p<.05$ )은 직무만족도에 직접적인

영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 3. Validation results of the hypothesis

Hypothesis		S.T $\beta$	S.E.	C.R.	P
Financial compensations	Empowerment	.509	.051	9.865***	.000
Non-financial compensation		.157	.039	3.060**	.002
Empowerment	Job Satisfaction	.342	.044	7.432***	.000
Financial compensations	Job Satisfaction	.510	.043	10.926***	.000
Non-financial compensation		.098	.029	2.438*	.015

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

또한 보상체계와 직무만족도의 관계에서 임파워먼트에 관한 매개효과를 살펴보기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping) 방법으로 연구모형의 직접효과, 간접효과, 총효과의 통계적인 유의성을 검증하였다. 분석결과, 보상체계인 급여적/비급여적 보상과 직무만족도의 관계에서 임파워먼트에 대한 매개효과는 모두 직접효과가 유의하게 나타났고( $p<.001$ ), 간접효과 및 총효과도 유의수준  $p<.001$ 에서 모두 통계적으로 유의하게 나타나 임파워먼트가 보상체계와 직무만족도의 관계에서 부분매개효과가 있다는 것을 알 수 있었다.

Table 4. Analysis result of indirect effect of empowerment through bootstrapping

Independent variable	Dependent variable	Direct effect		Indirect effect		Total	
		Path factor	P	Path factor	P	Path factor	P
Financial compensations	Job Satisfaction	.510***	.000	.174***	.000	.684***	.000
Non-financial compensations		.098*	.015	.054**	.004	.152***	.000

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

임파워먼트에 대한 매개효과를 보다 자세히 알아보기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 Sobel-test를 실행하여[45], 보상체계인 급여적 보상과 비급여적 보상이 직무만족도에 미치는 영향에서 임파워먼트 각각의 매개효과를 분석하였다. 분석결과, 급여적 보상  $Z=5.880(p<.001)$ , 비급여적 보상  $Z=2.797(p<.01)$ 로 나타나 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 임파워먼트의 매개효과는 급여적 보상, 비급여적 보상 순으로 유의하게 나타나 보상체계는 임파워먼트를 부분매개하여 직무만족도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

Table 5. Analysis result of mediating effect of empowerment through Sobel-test

Independent variable	Parameter	Dependent variable	Sobel-test	
			Z-value	P
Financial compensations	Empowerment	Job Satisfaction	5.880***	.000
Non-financial compensations			2.797**	.005

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

### 5. 결론

본 연구는 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 임파워먼트에 관한 매개효과의 규명을 목적으로 한다. 이를 위한 연구방법은 수도권 소재 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사한 371명의 자료를 SPSS 26.0과 AMOS 26.0으로 분석하였다.

연구가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 먼저, 요양보호사의 보상체계가 임파워먼트에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 보상체계인 급여적 보상, 비급여적 보상은 모두 임파워먼트에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 임강숙과 김승용(2013)의 연구에서 요양보호사의 보상체계가 임파워먼트 향상에 중요한 요인이라고 밝힌 결과[27]와 일치한다. 따라서 요양보호사의 보상체계에 있어서 임파워먼트를 높이기 위해 요양보호사의 역량을 강화하는 다양한 프로그램의 도입이 필요함을 시사한다.

둘째, 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 임파워먼트는 직무만족도에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 변미경(2013), 이진열과 서보준(2018)의 연구에서 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족도 정적인 영향을 미친다고 보고한 결과[28,29]와 일치한다. 그러므로 요양보호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 임파워먼트를 증진시킬 수 있는 조직 내의 인력관리 방안과 추후교육을 계획하고, 장기근속으로 요양보호사로서 직업의식을 함양하여 요양보호 업무의 질을 향상시킬 수 있음을 시사한다.

셋째, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향력을 살펴보면, 요양보호사의 보상체계인 급여적 보상, 비급여적 보상은 모두 직무만족도에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 신승균(2009)이 경찰공무원의 보수 만족, 보수 공정성이 직무만족도에

정적인 영향을 미치며[32], 중소기업 조직구성원을 대상으로 한 김유균(2017)는 보상 만족이 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 결과[13]는 본 연구결과와 일치한다. 따라서 요양보호사의 월평균급여, 보상만족, 보상 공정성 등 수준을 높이는 것이 직무만족도를 증가시킬 수 있는 요인임을 알 수 있었다.

넷째, 요양보호사의 보상체계와 직무만족도의 관계에서 임파워먼트의 매개효과를 살펴보면, 보상체계인 급여적 보상, 비급여적 보상이 직무만족도에 미치는 영향 관계에서 임파워먼트는 유의한 매개효과가 있음을 검증하였다. 구체적으로 살펴보면, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향력에서 임파워먼트는 정적인 부분 매개 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양보호사의 월평균급여가 올라가고, 승진 등 보상에 관한 공정성이 높아질수록 임파워먼트를 증가시키고, 이런 임파워먼트는 직무만족도에 긍정적 영향을 주는 것으로 평가할 수 있다.

본 연구는 요양보호사를 중심으로 근무환경에서 보상체계를 분리하여 직무만족도에 미치는 영향력에 관한 사례 연구한 것이 학문적으로 큰 의미가 있다. 또한 요양보호사들의 현장 맞춤형 서비스 대비 월평균급여는 매우 낮은 수준이지만 이들의 보상에 관한 만족과 공정으로 구성된 보상체계와 직무만족도 간의 관계에서 임파워먼트의 매개효과를 규명한 것은 학문적 의의가 매우 크다고 평가할 수 있다. 본 연구의 결과를 통해 요양보호사의 보상체계에 대한 실천적 방안 마련이 필요하다. 2019년도 장기요양 실태조사(강은나, 2019)에 의하면 요양보호사에 대한 사회적 인식 정도는 41.2%로 낮으며[46], 자긍심을 느끼지 못하는 가장 큰 이유이다. 따라서 장기요양기관의 서비스의 질 향상, 근무환경 개선, 인권의식 증진 등을 통해 장기요양서비스에 관한 전반적인 사회적 인식을 제고할 필요가 있다. 또한 요양보호사의 임파워먼트 향상을 위해 현장 업무에 적합하게 요양보호사의 처우개선과 전문기술, 지식 등이 습득될 수 있는 근무환경을 조성하여야 한다. 이를 위해 요양보호사 양성 교육이나 치매 전문교육 등을 실무중심 교육으로 개편하여 장기요양인력의 책무교육 강화 및 전문성 강화가 필요하다. 또한 요양보호사는 대인관계 속에서의 감정적 스트레스가 가장 큰 어려움으로 들 수 있다. 따라서 이러한 감정적 스트레스를 낮추고 직무만족을 높일 수 있는 방법 중 하나로 처우개선비와 수당의 개념을 보다 명확히 하고 강화하여 지급함으로써 임금에 대한 문제점을 해결하고 인센티브를 제공하여 전문성 강화를 통한 능력의

임파워 향상이 이루어져야 할 것으로 보여진다.

본 연구는 연구대상자 선정이 특정 수도권 지역에 국한되어 있어 연구결과를 일반화하는 데는 한계가 있다. 그러므로 향후 연구는 확률적 표집을 통해 연구대상 지역 및 대상자를 충분히 고려하여 연구결과의 일반화가 요구된다. 또한 요양보호사의 보상체계와 직무만족도의 관계에서 임파워먼트의 매개효과를 검증하였다. 추후에는 직무만족도를 향상시키기 위해서 사회적지지, 근무환경 등에 관한 매개효과를 규명하는 후속 연구가 필요할 것으로 사료된다.

## References

- [1] S. A. Jang, J. H. Ko, "Effect of compensation system on job satisfaction for care-workers: Focused on the mediating effect of self-efficac", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.21, No.4, pp.473-486, 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.04.473>
- [2] J. N. Jeong, "The influence of professional ethics and work environment on job satisfaction of caregivers", *Health & Welfare*, Vol.22, No.1, pp.177-197, 2020.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.23948/kshw.2020.03.22.1.177>
- [3] G. S. Leem, "Influence of the work environments of long-term care facilities on the job satisfaction of care workers : The mediation effects of organizational commitment", *Journal of Future Social Work Research*, Vol.12, No.1, pp.53-76, 2020.
- [4] Y. H. Park, K. W. Ko, "Effects of employees' attitudes on elderly care, quality of service and job satisfaction in care workers: The interactive effects based on the type of long-term care service", *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol.76, No.3, pp.37-64, 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.21194/kjgsw.76.3.202109.37>
- [5] M. S. Song, Y. S. Rhee, "Effect of long-term care worker's person-centered care on service quality of long term care facility: Focusing on mediating effects of long term care worker's emotional labor and job satisfaction", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.22, No.3, pp.476-484, 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.3.476>
- [6] Y. P. Moon, H. Y. Lee, "Analysis on the wage determinants of care worker in the long-term care facilities in korea: Focused on the sociodemographic factors, working type factors, and institution factors", *Social Science Research Review*, Vol.32, No.2, pp.3-23, 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.16881/jss.2021.04.32.2.3>
- [7] E. G. Yun, "The relationship between the client's experience of violence, turnover intention, and coping with stress of care workers", *Journal of Next-generation Convergence Technology Association*, Vol.5, No.6, pp.1222-1236, 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.33097/JNCTA.2021.05.06.1222>
- [8] S. J. Nam, "The mediating effect of job stress on the relationship between perception of expertise and job satisfaction of caregivers", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, Vol.9, No.10, pp.543-550, 2019.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.35873/ajmahs.2019.9.10.046>
- [9] B. R. Suh, M. J. Choi, I. K. Chung, "Effects of care workers' professionalism and their job burnout on quality of their service", *Journal of the Korean Aging Friendly Industry Association*, Vol.11, No.2, pp.23-33, 2019.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.34264/jkafa.2019.11.2.23>
- [10] D. B. Park, "A study on the impact of emotional intelligence of caregiver on innovative behaviors: Focusing on the mediating effect of empowerment and knowledge sharing", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.23, No.12, pp.106-117, 2022.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.12.106>
- [11] J. Y. Lee, S. J. Lee, "The moderating effect of positive psychological capital on the relationship between care workers job stress and service quality", *The Journal of Humanities and Social Science*, Vol.11, No.6, pp.1125-1138, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.22143/hss21.11.6.80>
- [12] G. T. Milkovich, J. M. Newman, C. Milkovich, *Compensation*. Nova Iorque: McGraw-Hill/Irwin, 2014.
- [13] Y. G. Kim, *The effects of SMEs' performance compensation factors on performance : Mediation effects of intrinsic-extrinsic motivation and moderation effect of equity sensitivity*. Doctoral Thesis, Tech University of Korea, 2017.
- [14] R. N. Kanungo, M. Mendonca, "Evaluating employee compensation", *California Management Review*, Vol.31, No.1, pp.23-39, 1988.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/41166536>
- [15] I. J. Jang, *The effect of job environment and compensation system on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of caregiver: The mediating effect of empowerment*. Doctoral Thesis, Kyonggi University of Korea, 2018.
- [16] T. H. Shin, C. Y. Kang, "The effects of elementary school teacher's perceived empowerment on classroom management", *The Journal of Elementary Education Studies*, Vol.19, No.1, pp.45-65, 2012.
- [17] Y. J. Lee, *The Effects of Childcare Teachers' Empowerment and Teacher Efficacy on Organizational Effectiveness*. Master's Thesis, Chungang University of Korea, 2018.
- [18] S. S. Cho, *The empowerment and job satisfaction of private day care center teachers influence on infant care rights*. Master's Thesis, Chongshin University of



- Korea, 2017.
- [19] S. G. Lee, "A study on effect of the psychological empowerment and job satisfaction of caregivers of domiciliary care centers on the quality of long term care service", *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, No.70, pp.9-30, 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.21194/kjgsw.70.201512.9>
- [20] Y. J. Choi, J. H. Jeong, "The impact of emotional intelligence on service quality of caregivers in long-term care facilities : Focusing on the mediated effect of empowerment", *Korean Journal of Care Management*, No.39, pp.201-221, 2021.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22589/kaocm.2021.39.201>
- [21] R. W. Betty, C. E. Schneider, *Personal administration: An experimental skill building approach*(2nd ed.). NY: Addison-Wesley Publishing Co, 1981.
- [22] K. S. Park, *Study of work environment and job factors that affect the short of nursing professionals*. Master's Thesis, Honam University of Korea, 2010.
- [23] E. H. Kim, "A process model of local government officials' job satisfaction with a focus on psychological empowerment", *Korean Policy Sciences Review*, Vol.11, No.4, pp.107-135, 2007.
- [24] W. K. Kim, *A study on the factors affecting the job satisfaction of care workers in the long-term care system : Based on the Gyeonggi province*. Doctoral Thesis, Konyang University of Korea, 2011.
- [25] A. Stewart, "Empowerment and enablement: Occupational therapy 2001", *British Journal of Occupational Therapy*, Vol.57, No.7, pp.248-254, 1994.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/030802269405700702>
- [26] G. M. Spreitzer, "Individual empowerment in the workplace", *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, pp.1442-1465, 1995.
- [27] K. S. Leem, S. Y. Kim, "A study of factors that influence empowering of home-based caregivers", *Journal of Critical Social Welfare*, No.41, pp.151-188, 2013.
- [28] J. Y. Lee, B. J. Seo, "The effect of caregivers' empowerment on job satisfaction: The mediating effect of burnout", *The Journal of Humanities and Social Science*, Vol.9, No.4, pp.275-286, 2018.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.9.4.21>
- [29] M. K. Byun, "A study on empowerment and job satisfaction of caregivers aged", *Journal of Korean Academy of Rural Health Nursing*, Vol.8, No.2, pp.75-85, 2013.
- [30] Y. M. Kim, "The study on the job satisfaction of social workers in the community welfare centers: Focusing on the mediating effect of empowerment", *Health and Social Welfare Review*, Vol.31, No.2, pp.270-303, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.15709/hswr.2011.31.2.270>
- [31] J. H. Park, *A study on the determinants of maritime policemen's organizational commitment and job satisfaction*. Doctoral Thesis, Maritime & Ocean University of Korea, 2010.
- [32] S. G. Shin, *A study on the job satisfaction and organizational commitment of korean policemen*. Doctoral Thesis, Dong-A University of Korea, 2009.
- [33] C. H. Han, "A study on job satisfaction of the central government's special civil service: Focusing on the 5th-grade of technical group", *Social Science Research Review*, Vol.24, No.3, pp.151-175, 2007.
- [34] D. W. Kim, C. M. Park, "A path analysis on the job stress and organizational commitment of local government employees", *Journal of Local Government Studis*, Vol.15, No.4, pp.49-70, 2003.
- [35] Y. H. Yom, S. B. Kwon, Y. Y. Lee, E. K. Kwon, J. W. Ko, "The determinants of job satisfaction of nurses: Focused on work rewards", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.39, No.3, pp.329-337, 2009.
- [36] H. G. Kang, "A study on the effect of social worker's job characteristics on their job satisfaction", *Korean Journal of Social Welfare*, Vol.58, No.2, pp.355-375, 2006.
- [37] D. W. Belcher, T. J. Atchison, *Compensation administration*. Prentice Hall, 1987.
- [38] S. H. Park, *The effect of compensation system of long-term care facility care helper on turnover intention: Focusing on mediation effect of job conflict*. Doctoral Thesis, Hyup Sung University of Korea, 2017.
- [39] P. M. Short, J. S. Rinehart, "School participant empowerment scale: Assessment of level of empowerment within the school environment", *Educational and Psychological Measurement*, Vol.52, No.4, pp.951-960, 1992.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0013164492052004018>
- [40] C. S. Lee, *Kindergarten teacher's empowerment*. Doctoral Thesis, Chung-Ang University of Korea, 2007.
- [41] M. S. Sin, E. S. Jun, "A study on care giver's job satisfaction", *Journal of the Korean Institute of Innovation*, Vol.3, No.1, pp.115-140, 2012.
- [42] G. S. Go, *A study on the effects of incentive system on job satisfaction: Focused on building material distribution industry*. Master's Thesis, Hoseo University of Korea, 2008.
- [43] Y. G. Wang, *Effects of compensation type on organizational commitment and job satisfaction*. Master's Thesis, Jeonbuk University of Korea, 2013.
- [44] B. R. Bae, *Amos 19 sructural equation modeling principles and practices*. Seoul: Cheonglam, 2011.
- [45] R. M. Baron, 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, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [46] E. N. Kang, *2019 long-term care survey*. Ministry of Health and Welfare, Korea Institute for Health and Social Affairs, 2019.

공 경 배(Kyoung-Bae Kong)

[정회원]



- 2023년 2월 : 공주대학교 일반대학원 사회복지학 박사 졸업
- 2021년 1월 ~ 현재 : 옥천시니어클럽 관장

<관심분야>

노인 일자리, 평생교육, 문화여가