

# 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향: 종사기간 간 다집단분석

김유진<sup>1</sup>, 박순미<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>경북대학교 사회복지학부, <sup>2</sup>진주보건대학교 사회복지과

## The Effect of Job Characteristics and Job Reputation of Life Care Supporters on Job Satisfaction: Multi-group Analysis by Employment Periods

Yujin Kim<sup>1</sup>, Soon-Mi Park<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>School of Social Welfare, Kyungpook National University

<sup>2</sup>Division of Social Welfare, Jinju Health College

**요약** 본 연구의 목적은 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향 관계를 살펴보고, 직무 특성 및 직업 평판과 직무만족도의 관계에서 생활지원사 종사기간 집단별로 어떤 차이가 있는지 확인하는 것이다. 이를 위해 전국 665개 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 내 전체 생활지원사를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 3,549명이 응답한 자료를 구조방정식 모델을 활용하여 분석하였다. 연구 결과, 직무 특성 중 과업정체성과 과업 중요성 인식 수준이 높을수록, 직업 평판 인식이 높을수록, 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났고, 영향 요인 중에서 가장 영향력이 높은 변인은 직업 평판인 것으로 나타났다. 종사기간에 따른 집단 간 영향 요인이 차이가 있는지 분석한 결과, 세 집단 간 유의미한 요인이 일부 다르게 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 생활지원사 직업에 대한 인식개선, 직무 수행 전 직무교육 사전 이수, 직무 명확화 및 업무매뉴얼 작업, 그리고 경력별 차별화된 교육 및 경력개발의 필요성 등을 제안하였다. 본 연구는 생활지원사 역량 강화와 전문성 향상을 위한 근거 자료로서 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

**Abstract** This study examined the relationship between the job characteristics and job reputation of life care supporters and analyzed the differences between job characteristics, job reputation, and job satisfaction according to the employment periods. It intended to provide a basis for strengthening job competency and improving the professionalism of life care supporters based on the results. The stratified sampling method was conducted for all life care supporters working at 665 institutions nationwide, and survey data answered by 3,549 people were analyzed using Structural Equation Modeling. A higher level of awareness of task identity and task importance among job characteristics indicated a higher level of job reputation and higher job satisfaction. Moreover, the most determinant variable among the factors was job reputation. An analysis of the differences in the determinants between groups according to the employment period revealed some significant factors that differed between the three groups. Based on the results of this study, the awareness of the job of life care supporters, job training before starting the work, clarification of the jobs and the work manuals, and differentiated education and career development based on their working experiences were suggested. This study has significant implications as a basis for strengthening the capacity and improving the professionalism of life care supporters.

**Keywords** : Life Care Supporters, 「Individualized Support Service for Older Adults」, Job Characteristics, Job Reputation, Job Satisfaction

본 논문은 2022학년도 경북대학교 연구년 교수 연구비에 의하여 연구되었음.

\*Corresponding Author : Soon-Mi Park(Jinju Health College)

email: pworker@daum.net

Received November 13, 2023

Revised January 4, 2024

Accepted February 6, 2024

Published February 29, 2024

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

통계청에 따르면, 2025년 노인 인구가 전체 인구 중 20.6%를 차지하며 초고령사회에 진입하고, 2035년에는 30.1%, 2050년에는 40%를 넘어설 것으로 전망되고 있다[1]. 노인 인구, 특히 후기고령 노인의 증가는 다양한 돌봄서비스 욕구 증가로 이어진다. 이에 정부는 건강한 노화(Healthy aging), 지역사회 거주(Aging in Place), 고비용 돌봄 진입 예방을 위한 예방적 돌봄 강화를 위해 2020년부터 노인맞춤돌봄서비스를 시행하고 있다[2].

노인맞춤돌봄서비스의 주요 수행인력으로 생활지원사라는 돌봄 종사자가 있다. 생활지원사는 주로 서비스 이용 노인과 대면하며, 안전·안부 확인을 비롯한 정서 지원, 생활교육, 사회참여 지원, 일상생활 지원, 자원 연계 등의 서비스를 제공한다[2]. 생활지원사가 제공하는 서비스를 통해 취약 노인의 자살과 고독사 비율 감소 및 정서적 안정, 우울감 감소, 삶의 만족 향상 등의 성과가 나타나고 있다[3-5]. 이에 따라 생활지원사 직무의 중요성과 필요성에 대한 공감대가 더욱 높아지고 있다[3]. 생활지원사들도 취약한 노인의 삶에 중요한 지지체계가 되는 자신의 역할에 대해 보람과 자부심을 느끼고 있다[6].

한편, 생활지원사 역할에 대한 인식개선과 처우 개선을 요구하는 주장도 크게 제기되고 있다[7-10]. 요양보호사 등과 같은 노인돌봄 종사자에 대해 젠더화된 저임금, 저숙련 일자리라는 낮은 사회적 평가[11]가 주를 이루는 것처럼, 생활지원사에 대해서도 비슷한 주장이 제기되는 것이다. 특히, 생활지원사는 광범위한 범위의 업무 및 업무량에 비해 낮은 사회적 인지도, 경력과 관계없는 낮은 대우, 고용에 대한 불안정 등 직무 불만족으로 인해 소진 등을 경험한다[12,13]. 또한, 업무에 대한 명확한 직무 설정과 직무 역량 강화를 위한 교육체계 부족의 문제가 생활지원사의 낮은 직무만족도와 이직으로 나타나고 있다[14,15]. 생활지원사의 직무만족은 직무의 성과를 예측하는 중요한 지표 중의 하나이다[16]. 생활지원사의 낮은 직무만족도는 돌봄서비스 질에 직접적인 영향을 미치며, 직무 중단 요인으로 작용하기도 한다[17]. 생활지원사의 직무만족 향상을 위한 다양한 대책이 필요한 이유이다.

최근 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 직무만족 관련 선행연구에서는 주로 생활지원사의 감정노동, 직무소진, 직무스트레스, 사회적 지지, 자기효능감 등과 같은 요인을 다루고 있다[16-19]. 그리고 생활지원사의 직무만족

향상을 위해 감정노동 업무 관련 스트레스 감소 방안, 그리고 근로 환경과 처우 개선의 필요성을 제시한다. 직무만족 향상을 위해서는 직무스트레스 감소 방안뿐 아니라 생활지원사의 직무 역량 강화 차원의 고민도 필요하다[15]. 돌봄 업무에 대한 사회의 낮은 인식, 감정노동으로 인한 직무소진과 불안정한 근무 환경에도 불구하고, 생활지원사들은 자신의 업무 중요성에 대한 자부심과 더 나은 서비스 제공에 대해 높은 관심을 나타내고 있다[6]. 생활지원사의 직무 특성과 직업에 대한 인식 등이 이들의 직무만족에 미치는 영향을 파악하여 생활지원사의 직무 역량 강화와 전문성 향상을 위한 근거 마련이 필요하다고 볼 수 있다.

본 연구는 직무 특성 이론을 기반으로 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향 정도를 살펴보고자 한다. 또한, 직무 특성 및 직업 평판과 직무만족도 간의 관계에서 종사기간에 따라 차이가 있는지에 관한 여부도 함께 살펴보고자 한다. 관련 선행연구에서 지적하듯이, 과중한 업무, 열악한 노동환경 등으로 인해 돌봄 종사자의 근속이 장기적으로 이어지지 못하며, 이는 곧 서비스 질의 문제와도 깊은 관련이 있다[19,25]. 2020년 시행 이후, 4년째 접어드는 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사는 제도 시행 이후부터 현재까지 종사하고 있는 근속 기간이 긴 종사자 비율이 높은 편이다[28]. 한편, 타 돌봄 종사자와 유사하게 불안정한 고용 조건으로 인해 이직 비율이 높고[7], 신규 종사자 비율도 점차 높아지는 추세이다[25]. 이들의 종사기간별 특성을 파악하여 직무 역량을 강화하는 노력이 필요하다고 할 수 있다.

### 1.2 연구목적

본 연구의 목적은 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향 관계를 살펴보고, 직무 특성 및 직업 평판과 직무만족도의 관계에서 종사기간 집단별로 어떤 차이가 있는지 확인하는 것이다. 이러한 연구목적에 바탕으로 본 연구에서 밝히고자 하는 구체적인 연구문제는 다음과 같으며, 구체적인 연구모형은 Fig. 1과 같다.

- 연구문제 1. 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판은 직무만족도에 영향을 미치는가?
- 연구문제 2. 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향은 종사기간에 따라 다르게 나타나는가?

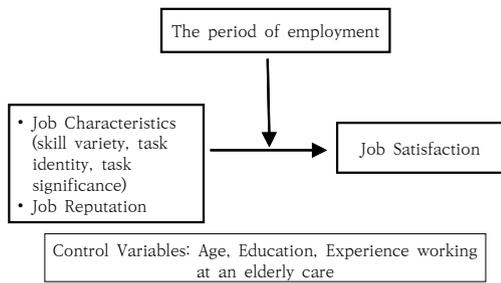


Fig. 1. Research Model

## 2. 이론적 배경

### 2.1 노인맞춤돌봄서비스와 생활지원사 직무

2020년 출범한 노인맞춤돌봄서비스는 취약 노인의 장기요양 진입을 최대한 지연하고 건강한 노후를 영위할 수 있도록 지원한다는 목적을 가진 노인 돌봄 사업이다[2]. 이전의 노인 돌봄 사업이 독거노인 안전 확인 또는 장기요양보험 등급의 노인에게 가사와 일상생활을 지원하는 중심으로 진행되던 것과 달리, 노인맞춤돌봄서비스는 노인의 잔존기능을 존중하며 자기돌봄을 최대한 지원하는 방향으로 서비스를 제공하고자 한다[2]. 이에 따라 생활지원사는 노인에게 단순히 서비스를 제공하는 것이 아니라 노인 이용자의 자기 주도권을 보장하고 잔존기능을 강화하는 차원의 업무를 하도록 하고 있다.

생활지원사 역할과 직무 경험에 관해 탐색한 연구들에 의하면, 이들의 직무에 대한 인식은 대체로 긍정적인 편이다. 생활지원사는 자신의 역할을 노인의 '삶의 지지자'라고 여기며[3], 돌봄 활동의 보람과 자부심을 느끼고 생활지원사 업무를 지속한다[6]. 반면, 자신의 역할에 대해 의문을 제기하며, 말벗 또는 도우미 등으로 인식되는 현실에 불만을 제기하는 생활지원사들도 있다[21,22]. 업무에 대한 명확한 직무 설정의 부재, 그리고 낮은 사회적 인식에 따른 소진은 직무 불만족과 이직으로 나타나기도 한다[8,9].

급속한 초고령화와 함께 돌봄 일자리가 창출되는 사회 정치적 환경 속에서 몇몇 선행연구는 이와 같은 현상을 인력의 특성과 관련하여 설명하기도 한다. 대부분 생활지원사가 평균 연령 50대 이상의 경력단절 여성으로 봉사활동 또는 경제적 차원에서 생활지원사라는 직업을 선택하는 경우가 많으므로 전문적 지식과 기술을 갖췄다고 보지 않는 것이다[13,14,21]. 중앙노인돌봄지원기관의 생활지원사 대상 조사에 의하면, 생활지원사의 절대다수

가 여성이며(98.5%), 연령대가 높은 편(50대 이상 83.2%)이고 학력은 다양한 편이다(고졸 46.3%, 전문대졸 25.2%, 대졸 21.4%, 대학원 이상 1.6%). 2022년 5월 기준, 이들이 생활지원사로 일한 경력이 2년 이상인 경우는 40.3%, 1~2년 미만의 경력은 41.5%, 1년 미만인 경우는 18.2%로 나타났다. 그리고 전체의 37.1%는 다른 노인 돌봄서비스에 종사한 경력이 있었다[37]. 생활지원사 경력과 노인돌봄기본서비스 등과 같은 유사사업 종사 유무 등을 볼 때, 생활지원사들의 경력 기간과 수준이 다양하고, 이들의 사업 및 자신의 직무에 대한 이해와 역량 면에서 큰 차이가 있을 수 있음을 유추할 수 있다. 이와 같은 문제의식 속에서 생활지원사 직무 명확화, 그리고 이들의 특성에 대한 심층 분석을 바탕으로 경력별 직무교육 차별화 방안 모색 등의 필요성이 제안되고 있다[14,15,17].

### 2.2 직무 특성, 직무만족, 직업 평판, 종사기간 간의 관계

직무 특성이란 종사자 개개인의 동기부여와 직무만족에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직의 생산성 향상이라는 기업의 목표를 달성하게 하는 중요한 요인이다[24]. Hackman & Oldham[24]에 따르면, 직무 특성과 종사자의 심리상태는 밀접한 관련이 있다. 직무 특성은 종사자가 직무를 수행하는 중에 직무에 대해 느끼는 의미, 직무에 대한 책임감, 직무수행 결과에 대한 지식 등에 영향을 미치는 요인이며, 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등으로 구성할 수 있다[24].

돌봄서비스 영역에서 직무 특성 이론을 적용한 연구를 통해 종사자의 직무 특성 수준이 높을수록 직무만족이 높게 나타나는 것을 볼 수 있다[19,25-27]. 특히, 생활지원사의 직무만족을 연구한 Choi[19]의 연구에 의하면, 과업중요성과 자율성, 근무여건, 상사와의 관계, 대상자와의 부정적 관계가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 직무만족에 영향을 미치는 가장 큰 변수는 직무 특성 중 한 요소인 과업중요성이었다.

직무만족은 조직 내 직무환경의 요인에 의해 기인하는 것으로[16,28], 자신의 직무에 대한 정서적 반응이라고 정의할 수 있다[16]. 예를 들어, 요양보호사의 직무 특성과 직무만족도에 관한 Hwang[25]의 연구에서는 직무에 대한 태도, 자신이 근무하는 직무환경에서 느끼는 만족의 정도, 그리고 자신의 직무에 대한 긍정적 감정 상태를 직무만족이라고 하였다. 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 크게 직무 자체를 중심으로 하는 내재적 요인과 직무를 둘러싼 환경을 중심으로 한 외재적 요인으로 구분

할 수 있는데[19], 직무만족도 관련 대부분의 선행연구에서는 내재적 요인 중 직무 특성의 중요성을 강조하고 있다[26].

한편, 조직구성원들은 다른 직업과의 비교 과정을 통해 자신의 직무와 직업에 대해 평가하며 자신의 직무에 만족하기도 한다[29]. 직업정체성의 선행 변인과 결과 변인 간 관계에 관한 Yoo 등[30]의 연구에 따르면, 직업에 대한 사회적 평판이 좋을수록 종사자가 직업에 헌신하는 정도가 높다고 하였다. 직업정체성이 높을수록 자부심과 사명감을 가지고 직업을 삶의 목적으로 삼거나 동일한 직업에 오랫동안 종사할 가능성이 높다는 것이다. 즉, 직무에 대한 만족도나 직무를 장기적으로 유지하는 데는 직업에 대한 평판도 매우 중요한 것을 볼 수 있다[31]. 그런데 평판이란 주관적인 인식과 태도의 영역에 속하며, 사람마다 다르게 나타날 수 있다. 이러한 인식의 차이는 태도와 의도에도 영향을 미치게 되는데, 개인이 지각한 외부 평판 인식(perceived external prestige)은 조직몰입과 직무만족과 같은 직무 태도에 영향을 미치게 된다[31]. 생활지원사의 경우, 기타 노인돌봄 종사자와 유사하게 직업에 대한 사회적 평가가 여전히 낮은 현실 속에서, 생활지원사라는 직무에 대한 평판이라는 주관적인 인식이 자신의 직무 태도에 영향을 미칠 뿐 아니라 직무만족에도 영향을 미치는 것으로 추측해 볼 수 있다.

생활지원사 직무만족 관련 연구를 살펴보면, 이들의 직무만족도를 향상하기 위하여 직무소진이나 직무스트레스의 감소, 사회적 지지, 자기효능감, 회복탄력성의 강화를 요구하고 있다. Park[16]의 연구에서는 생활지원사의 감정노동, 직무스트레스, 셀프 리더십, 정서적 유대가 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, Kim[32]의 연구에서는 생활지원사가 인지하는 긍정심리자본(자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력)과 직무만족의 영향관계와 사회적 지지의 매개효과를 검증하였다.

아직 생활지원사의 직무 특성과 직무만족도 간의 연구는 부족한 상황이다. 요양보호사를 대상으로 진행된 선행연구를 살펴보면, Kim[33]의 연구에서 방문 요양보호사의 직무 특성과 직무만족 간 상관관계 및 직무 특성 요인 중 과업중요성이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. An & Chae[34]에 따르면, 요양보호사가 직무의 다양성과 중요성, 대인관계, 교육기회에 대해서 긍정적으로 인식할수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났으며, Kwak[35]의 연구에서는 요양보호사의 직무 특성 중 자율성과 피드백이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 돌봄종사자의 근무기간에 따른 직무만족도 차이에 관한 연구에 의하면, 요양보호사 대상 Kim[33]의 연구에서 종사자의 경력이 적을수록 직무 특성과 직무만족도가 낮게 나타났고, 사회복지사 대상 Jeon[36]의 연구에서는 근무기간이 2년 이상~5년 미만인 경우에 직무만족이 가장 높은 것으로 나타난 반면, 10년 이상인 경우는 종사자의 직무만족이 가장 낮은 것으로 나타났다.

## 3. 본론

### 3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구 대상은 노인맞춤돌봄서비스 수행인력인 생활지원사이다. 중앙노인돌봄지원기관 자료[20]에 따르면, 2023년 기준 전국 665개 수행기관에서 32,909명의 생활지원사가 종사 중이다. 이들을 모집단으로 하여, 모집단 중 약 10% 표본 추출을 목표로 하며, 생활지원사 종사기간을 세 집단으로 나누어 표본 추출하였다. 즉, '1년 미만', '1년 이상 3년 미만', '3년 이상' 세 집단으로 구분하고, 전체 수행기관에서 집단별로 1~2명씩 수행기관 내에서 설문 참여자를 모집하도록 설계하였다. 이러한 집단 구분은 중앙노인돌봄지원기관의 기준을 근거로 한 것이다. 사업이 4년째 접어드는 2023년 기준, 노인맞춤돌봄서비스 시행 이전부터 독거노인생활관리사로 종사한 장기 근속자의 비율이 일정 비율로 유지되고, 신규 종사자 진입 비율이 매년 높아지는 추세를 반영하여, 중앙노인돌봄지원기관에서는 신규 종사자와 근속 종사자, 그리고 장기 종사자로 구분하여 종사자 관리와 직무교육을 시행하고 있다[23].

설문조사는 2023년 5월 15일부터 31일까지 구조화된 설문지를 이용하여 온라인 조사로 진행하였고, 최종 3,549명의 응답 자료를 분석에 활용하였다.

### 3.2 측정도구

#### 3.2.1 종속변수 : 직무만족도

본 연구에 활용된 직무만족도는 미네소타만족지수(Minnesota Satisfaction Questionnaire)와 Smith 등의 연구에 근거하여 한국노동연구원이 실시하는 노동패널조사[37]에서 활용하는 직무만족도 척도를 활용하였다. 즉 급여 수준, 취업안정성, 하고 있는 일의 내용, 근로 환경, 근로시간, 개인의 발전 가능성, 의사소통 및 인간관계, 기관 내 복지후생 등의 여덟 개 요인에 대하여

만족하는 정도를 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'의 Likert 척도로 측정하였다. 여덟 문항의 평균을 직무만족도 지표로 사용하였으며, 척도의 신뢰도 측면에서 본 연구에서 측정된 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .866$ 으로 나타났다.

### 3.2.2 독립변수 : 직무 특성, 직업 평판

본 연구에서 활용한 직무 특성 변수는 Hackman & Oldham[24]에 의해 제시된 직무진단척도(Job Diagnostic Survey: JDS)이다. Hackman과 Oldham(1976)[24]의 직무진단척도는 5개 하위요인으로 구성된 총 26개 문항인데, 본 연구에서는 요양보호사들을 대상으로 한 Hwang [25]의 연구를 근거로 돌봄 종사자에게 적합한 것으로서, 기술다양성(5문항), 과업중요성(5문항), 과업정체성(6문항) 등의 하위 3개 요인, 총 16문항을 활용하였다. 각 문항에 대해 자신의 평소 생각과 일치하는 정도를 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다' Likert 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 직무 특성 인식 수준이 높은 것을 나타낸다. 본 연구에서 측정된 척도 신뢰도는 기술다양성은 Cronbach's  $\alpha = .862$ , 과업중요성은 Cronbach's  $\alpha = .651$ , 과업정체성은 Cronbach's  $\alpha = .839$  등으로 나타났다.

직업 평판 측정은 고용정보원에서 매년 실시하는 한국 직업정보 재직자 조사[38]에서 측정하는 사회적 평판 문항을 활용하였다. 구체적으로 생활지원사라는 직업에 대해서 '생활지원사는 사회적으로 기여하는 직업이다', '생활지원사는 전문성을 인정받는 직업이다', '나는 나의 자녀가 나의 직업과 동일한 직업을 원한다면 지지하겠다', '주변인 중 직업을 선택해야 할 자녀가 있다면 나의 직업과 동일한 직업을 갖도록 권유하겠다' 라는 4문항을 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'의 Likert 척도로 측정하였다. 직업 평판 항목의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .806$ 으로 나타났다.

### 3.2.3 조절변수 : 종사기간

본 연구는 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족에 미치는 영향 관계에서 종사기간에 따라 정도 차이가 있는지를 알아보는 것으로, 종사기간이 조절변수에 해당한다. 본 연구에서는 생활지원사 종사기간을 '1년 미만', '1년 이상 3년 미만', '3년 이상' 세 집단으로 구분하였다.

### 3.2.4 통제변수 : 연령, 학력, 돌봄업무 경력 유무

본 연구는 연령, 학력, 돌봄업무 경력 유무를 통제변수로 활용하였다. 연령은 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상 등의 연속변수, 학력은 고등학교 이하, 전문대 졸업, 4년제 대학교 졸업 이상 등 연속변수로 분석에 이용하였다. 돌봄업무 경력 유무는 있는 경우 1, 없는 경우를 0으로 더미변수화 하였다.

## 3.3 분석방법

본 연구의 모형을 검증하기 위해서 구조방정식 모형을 설정하고, SPSS 20과 AMOS 20 통계프로그램을 이용하여 가설을 검증하였다.

첫째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성 및 각 변수의 특성을 알아보기 위해 기술통계와 분산분석을 하였으며, 각 변수의 신뢰도를 확인하였다.

둘째, 연구모형을 구성하는 주요 변수 간 관련성과 다중공선성을 살펴보기 위하여 상관관계 분석을 시행하였다. 또한, 이상치를 점검하고 구조방정식 모형의 기본 가정인 정규성을 확인하였다.

셋째, 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 구조방정식 모델을 활용하였다. 구체적으로 독립변수와 종속변수의 측정 변인들이 잠재변인의 설명이 적절한지 확인을 위해 확인적 요인분석을 실시하여 적합도 지수를 확인하였다.

넷째, 구조방정식(structural equation modeling, 이하 SEM)으로 구조모형의 적합성을 분석하였고, 다양한 적합도 지수를 확인하였다. 또한, 검증된 모형의 종사기간 집단 간에 차이 확인을 위해 다집단분석을 실시하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구 대상자의 인구사회학적 특성을 이해하기 위해 성별, 연령, 학력, 생활지원사 종사 경로, 노인돌봄업무 종사 경험, 생활지원사 종사기간 등을 살펴보았으며, 그 결과는 Table 1과 같다. 성별은 여성이 98.3%를 나타내었다. 연령대는 50대가 57.6%로 가장 큰 비중을 차지하였고, 40대는 21.1%, 60대 이상은 19.2%로 나타났으며, 50대 이상이 76.8%를 차지하였다. 학력은 고졸 41.4%, 전문대졸 28.7%, 대졸 27.8% 순으로 나타났다.

생활지원사로 종사하게 된 경로는 노인돌봄기본서비스 생활관리사의 연장선으로 일하게 되었다는 비율이 24.7%이고, 노인맞춤돌봄서비스 시행에 따라 신규로 생활지원사로 종사하게 되었다는 비율이 75.3%로 나타났다. 생활지원사 종사 이전 노인돌봄 관련 업무 경험 유무에서 종사 경험이 있는 경우가 44.0%, 없음이 56.0%로 나타났다. 생활지원사 종사기간은 최소 1개월 미만에서 최대 40개월까지 다양하게 분포하였고, 평균 종사기간은 24.15개월로 나타났다. 3년 이상 종사한 경우가 41.2%로 가장 많이 나타났으며, 그다음으로 1년 미만이 32.0%로 나타났다.

#### 4.2 주요 변수의 기술통계 및 집단 간 차이 검증

본 연구의 주요 변수인 직무 특성, 직업 평판, 직무만족도 특성을 살펴보고, 종사기간 집단별로 주요 변수의 평균값 차이를 확인하였는데, 그 결과는 Table 2에 제시된 바와 같다.

첫째, 주요 변수들의 기술통계 결과 직무 특성에 대한 전체 인식 정도는 5점 만점 기준 4.30점으로 나타났고, 하위 요인으로 기술다양성은 평균 3.95점(SD=.778), 과업정체성은 평균 4.42점(SD=.507), 과업중요성은 평균 4.50점(SD=.539)으로 나타나, 과업중요성을 가장 높게 인식하는 것을 알 수 있다. 직업 평판은 5점 만점 기준 3.74점(SD=.886), 직무만족도는 3.72점(SD=.726)으로 나타났다.

둘째, 종사기간 집단별 직무 특성 관련 변수의 평균값 차이를 살펴보면, 다음과 같다. 우선 기술다양성의 경우, 종사기간 3년 이상 집단은 평균 4.06점(SD=.754), 1년 이상 3년 미만 집단은 평균 3.91점(SD=.774), 1년 미만 집단은 평균 3.84점(SD=.792) 순으로 나타났다. 사후검증 Scheffe 분석 결과 종사기간이 3년 이상 집단이 1년 이상 3년 미만 집단보다 높으며, 1년 미만 집단과의 비교에서도 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 과업정체성은 3년 이상 집단 평균 4.46점(SD=.489), 1년 이상 3년 미만 집단은 평균 4.44점(SD=.498), 1년 미만 집단은 평균 4.36점(SD=.531)으로 나타났다. 사후검증 Scheffe 분석 결과 3년 이상 집단이 1년 미만 집단보다 통계적으로 유의미하게 높게 나타났고, 1년 이상 3년 미만 집단이 1년 미만 집단보다 높은 것으로 나타났다. 과업중요성은 3년 이상 집단은 평균 4.55점(SD=.506), 1년 이상 3년 미만 집단은 평균 4.49점(SD=.551), 1년 미만 집단은 평균 4.46점(SD=.566)으로 나타났다. 사후검증 Scheffe 분석 결과 종사기간이 3년 이상 집단이 1년

이상 3년 미만 집단보다 높으며, 1년 미만 집단과의 비교에서도 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 종사기간 집단별로 직업 평판을 살펴보면, 1년 미만 집단은 평균 3.74점(SD=.867)으로 나타났으며, 1년 이상 3년 미만 집단은 평균 3.73점(SD=.909)이고, 3년 이상 집단은 평균 3.76점(SD=.885)로 나타났다. 직업 평판은 종사기간 집단 간에 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 직무만족도를 종사기간 집단별로 살펴보면, 1년 미만 집단은 평균 3.76점(SD=.715)으로 나타났으며, 1년 이상 3년 미만 집단은 평균 3.72점(SD=.726)이고, 3년 이상 집단은 평균 3.69점(SD=.734)로 나타났다. 직업만족도는 1년 미만 집단이 다른 집단보다 직무만족도가 유의미하게 높았다( $p<.05$ ). 사후검증 Scheffe 분석 결과 3년 이상 집단의 직무만족도가 1년 미만 집단의 직무만족도 보다 통계적으로 유의미하게 높게 나타났다.

#### 4.3 주요 변수의 상관관계

주요 변수 간 다중공선성을 확인하기 위해 상관관계 분석과 분산팽창 계수를 확인하였으며, 그 결과는 Table 3과 같다. 변수 간 상관관계를 살펴보면, 직무만족도는 직무 특성( $r=.297$ ,  $p<.01$ )과 직업 평판( $r=.504$ ,  $p<.01$ )이 통계적으로 유의미한 정적(+상관관계)이 있는 것으로 나타났다. 직무 특성의 하위 범주인 기술다양성( $r=.150$ ,  $p<.01$ ), 과업정체성( $r=.288$ ,  $p<.01$ ), 과업중요성( $r=.315$ ,  $p<.01$ )도 직무만족도와 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 독립변수 간의 상관관계와 공차한계(tolerance), 분산팽창요인(Variance Inflation Factor, VIF)을 확인한 결과, 공차한계는 0.508~0.819, 분산팽창 요인은 1.221~1.967로 나타나 독립변수 간 다중공선성의 문제는 없었다.

#### 4.4 연구모형 분석 결과

##### 4.4.1 확인적 요인 분석

본 연구에 포함된 잠재변수인 기술다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 직업 평판, 직무만족도 등의 측정 변인들이 잠재변인의 설명이 적절한지에 대한 측정모형을 분석하였다. 측정모형에서의 각 잠재변수의 요인부하량은 모든 변수에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으나 ( $p<.001$ ), 측정모형의 적합도 중 증분적합지수인 CFI, IFI 값이 기준치( $>0.9$ )보다 다소 낮게 나타났다. 이에 따라, 각 관측변수의 오차변량의 공분산 관계가 매우 높은

Table 1. Demographic Characteristics of the Participants

(N=3,549)

Characteristics		Respondents	Percentage
Gender	Male	62	1.7
	Female	3,487	98.3
Age	20-39	72	2.0
	40-49	751	21.2
	50-59	2,044	57.6
	Over 60	682	19.2
Education	High school	1,470	41.4
	Junior college	1,019	28.7
	University	986	27.8
	Over graduate school	74	2.1
Path of employment	Elderly care manager	878	24.7
	New	2,671	75.3
Experience working at an elderly care	Yes	1,560	44.0
	No	1,989	56.0
Period of employment	less than 1 year	1,135	32.0
	More than 1 year but less than 3 years	953	26.9
	more than 3 years	1,461	41.2
	Min~Max / Mean	0 month~41 month / 24.15month(SD=15.509)	

Table 2. Descriptive Analysis of Major Variables & Comparison between Groups

Variables		Categories	Mean	SD	F	Scheffe
Job characteristics	skill variety (Mean=3.95 /SD=.778)	0 month~11 month (a)	3.84	.792	27.623***	c > a c > b
		12 month~35 month (b)	3.91	.774		
		over 36 month (c)	4.06	.754		
	task identity (Mean=4.42 /SD=.507)	0 month~11 month (a)	4.36	.531	13.367***	c > a b > a
		12 month~35 month (b)	4.44	.498		
		over 36 month (c)	4.46	.489		
	task significance (Mean=4.50 /SD=.539)	0 month~11 month (a)	4.46	.566	9.906***	c > a c > b
		12 month~35 month (b)	4.49	.551		
		over 36 month (c)	4.55	.506		
Job reputation (Mean=3.74/SD=.886)		0 month~11 month (a)	3.74	.867	.429	-
		12 month~35 month (b)	3.73	.909		
		over 36 month (c)	3.76	.885		
Job satisfaction (Mean=3.72/SD=.726)		0 month~11 month (a)	3.76	.715	3.219*	c > a
		12 month~35 month (b)	3.72	.726		
		over 36 month (c)	3.69	.734		

Table 3. Correlation between Major Variables

	1	2	3	4	5
1. Skill variety	1				
2. Task identity	.390**	1			
3. Task significance	.462**	.625**	1		
4. Job reputation	.220**	.260**	.396**	1	
5. Job satisfaction	.150**	.288**	.315**	.504**	1

\*\*p<0.01

변량 간에 공분산 경로를 연결한 수정 측정모형을 만들었다. 수정 측정모형 분석결과, 적합도는  $\chi^2=4,876.942$  ( $df=328$ ,  $p=.000$ ,  $\chi^2/DF=14.869$ )로,  $p$ 값이 .000으로 통계적으로 유의미하여 모형의 적합도가 좋지 않은 것으로 판단하나, 카이제곱( $\chi^2$ ) 통계량은 표본의 크기에 영향을 받고, 일반적으로 표본 수가 많으면 카이제곱( $\chi^2$ )이 올라간다는 점에서 다른 적합도 지수를 함께 확인한다. 따라서 모형 적합도를 살펴본 결과 IFI=.908, CFI=.907, RMSEA=.063로 나타나 모형의 적합도가 수용할 만한 수준인 것으로 확인되었다(Table 4 참조).

Table 4. The result of confirmatory factor analysis

	$\chi^2$	df	$\chi^2/DF$	RMSEA	IFI	CFI
model fit	4,876.9	328	14.869	.063	.908	.907

측정모형의 경로계수는 Table 5에 제시하였다.

#### 4.4.2 연구모형 분석 결과

본 연구모형에 대한 측정모형이 적합한 것으로 확인되어, 연구모형 상 잠재변수 간의 인과관계를 구조모형 분석을 통해 검증하였으며, 그 결과는 Table 4와 같다. 구조모형의 적합도가  $\chi^2=5,219.096$ ( $df=397$ ,  $p<.001$ ), CFI=.903, IFI=.903, RMSEA=.059로 나타나, 모형의 적합도는 수용할 만한 수준이라고 할 수 있다(Table 6 참조).

Table 6. The result of structural model fit

	$\chi^2$	df	$\chi^2/DF$	RMSEA	IFI	CFI
model fit	5,219.096	397	13.146	.059	.903	.903

Table 5. Path coefficient of measurement model

observed variable	latent variable	B	$\beta$	S.E.	C.R.	P
job characteristics01	skill variety	1.000	.746			
job characteristics02		1.169	.842	.025	47.663	***
job characteristics03		.853	.735	.020	42.117	***
job characteristics04		1.024	.752	.024	42.928	***
job characteristics05		.656	.614	.019	34.483	***
job characteristics06	task identity	1.000	.773			
job characteristics07		1.120	.787	.025	45.450	***
job characteristics08		1.315	.631	.036	36.199	***
job characteristics09		.927	.288	.057	16.211	***
job characteristics10		.821	.631	.023	36.202	***
job characteristics11	task significance	1.000	.687			
job characteristics12		.713	.759	.018	39.267	***
job characteristics13		.882	.704	.024	36.911	***
job characteristics14		.961	.581	.031	31.142	***
job characteristics15		.897	.767	.023	39.840	***
job characteristics16		.696	.749	.019	36.201	***
job reputation01	job reputation	1.000	.913			
job reputation02		1.048	.935	.015	72.148	***
job reputation03		.610	.619	.015	41.842	***
job reputation04		.174	.346	.008	20.766	***
job satisfaction01	job satisfaction	1.000	.571			
job satisfaction02		1.103	.576	.035	31.632	***
job satisfaction03		.946	.728	.030	31.668	***
job satisfaction04		1.263	.758	.038	32.983	***
job satisfaction05		.933	.619	.032	28.977	***
job satisfaction06		1.140	.713	.036	31.726	***
job satisfaction07		.865	.670	.030	28.853	***
job satisfaction08		1.317	.758	.041	32.499	***

Table 7. The Results of Research Model

Path		B	$\beta$	S.E	C.R	
Control Variables	Age→Job satisfaction	.010	.011	.014	.699	
	Education→Job satisfaction	-.028	-.039	.011	-2.472*	
	Experience working at an elderly care →Job satisfaction	-.020	-.015	.020	-.993	
Independent Variables	Job Characteristics	Skill variety→Job satisfaction	-.029	-.035	.016	-1.799
		Task identity→Job satisfaction	.270	.168	.061	4.436***
		Task significance→Job satisfaction	.153	.140	.044	3.504***
	Job reputation→Job satisfaction	.236	.437	.011	21.297***	

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

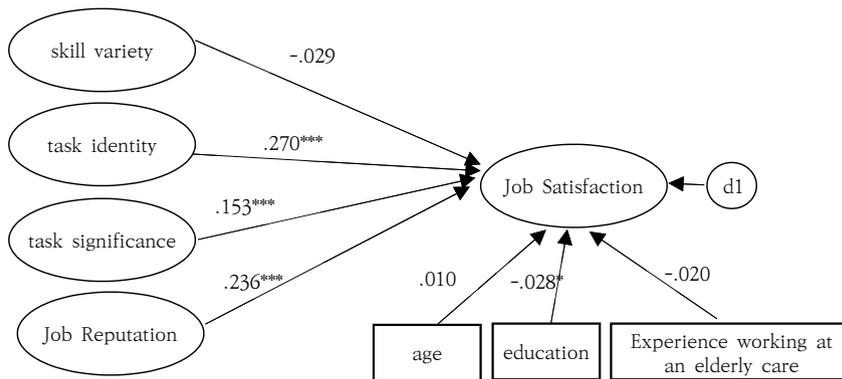


Fig. 2. The result of structural model analysis

Table 8. Comparison of model fit between non constraint model-constraint model

Model	$\chi^2$	CFI	IFI	RMSEA	$\Delta\chi^2(\Delta df)$	sig
non constraint model	6,197.724 (1,191)	.899	.900	.034		
constraint model	6,216.489(1,205)	.899	.900	.034	18.776(14)	.174

Table 9. Parameter estimates by group

Path	less than 1 year		More than 1 year but less than 3 years		more than 3 years		
	$\beta$	C.R	$\beta$	C.R	$\beta$	C.R	
Control Variables	Age→Job satisfaction	-.020	-.760	.042	1.402	.044	1.776
	Education→Job satisfaction	-.017	-.649	-.089	-2.995**	-.033	-1.324
	Experience working at an elderly care →Job satisfaction	-.005	-.171	.004	.124	-.020	-.815
Independent Variables	Skill variety →Job satisfaction	-.031	-.950	.024	.656	-.052	-1.630
	Task identity →Job satisfaction	.190	2.922**	.118	1.685	.209	3.419***
	Task significance →Job satisfaction	.181	2.687**	.181	2.464*	.042	.637
	Job reputation →Job satisfaction	.410	11.993***	.423	10.911***	.464	13.684***

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

직무 특성 중 과업정체성( $\beta=.168, p<.001$ )과 과업중요성( $\beta=.140, p<.001$ )이 직무만족도에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직업 평판( $\beta=.437, p<.001$ )도 직무만족도에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 과업정체성과 과업중요성, 직업 평판 인식이 높을수록 직무만족도가 높아지는 것을 의미한다.

통계변수의 경우, 학력( $\beta=-.039, p<.05$ )이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(Table 7, Fig. 2 참조).

#### 4.4.3 다집단 분석 결과

본 연구모형에 대한 종사기간 집단 간 차이를 확인하기 위해 다집단 분석을 실시하였다. 다집단 분석을 수행하기 전에 Amos 통계프로그램을 사용하여 비제약 모델과 제약 모델 간  $\chi^2$  차이검증을 실시하였으며, 그 결과는 Table 8과 같다. 분석 결과를 살펴보면, 연구모형의 경로가 집단 간 다르다는 비제약 모델(자유모델)은  $\chi^2=6,197.724(df=1,191, p<.001)$ , CFI=.899, IFI=.900, RMSEA=.034로 모형과 자료가 비교적 양호한 적합도를 보였다. 다음으로 집단 간 경로가 동일하다고 설정한 제약모델은  $\chi^2=6,216.489(df=1,205, p<.001)$ , CFI=.899, IFI=.900, RMSEA=.034로 모형과 자료가 양호한 적합도를 보였다. 비제약모델과 제약모델 간 차이를 보면, 모델 간  $\chi^2$  차이에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다( $\Delta\chi^2=18.776, \Delta df=14, p>.05$ ). 즉, 연구모형이 종사기간 집단별 차이가 있는지 확인하기에 적절하라는 귀무가설이 적절한 것으로 나타났다고 볼 수 있다. 즉, 집단 간 계수가 다르며, 이는 종사기간의 조절효과가 있음을 의미한다. 종사기간 집단 간 연구모형 분석결과는 Table 9와 같다.

먼저, 종사기간 1년 미만 집단을 살펴보면, 직무 특성 중 기술다양성은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 과업정체성( $\beta=.190, p<.01$ )과 과업중요성( $\beta=.181, p<.01$ )이 직무만족도에 미치는 영향은 유의미한 것으로 나타났다. 또한, 직업 평판( $\beta=.410, p<.001$ )도 직무만족도에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타났다. 한편, 직무만족도에 유의미한 영향 관계가 있는 통계변수는 없는 것으로 나타났다. 1년 이상 3년 미만 집단에서는 직무 특성 중 과업중요성( $\beta=.181, p<.05$ )과 직업 평판( $\beta=.423, p<.001$ )이 직무만족도에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타났다. 참고로 통계변수 중 학력( $\beta=-.089, p<.01$ )이 직무만족도에 미치는 영향이

유의미한 것으로 나타났는데, 학력이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 3년 이상 집단에서는 직무 특성 중 과업정체성( $\beta=.209, p<.001$ )과 직업 평판( $\beta=.464, p<.001$ )이 직무만족도에 미치는 영향이 유의미한 것으로 나타났다. 통계변수는 직무만족도에 미치는 영향이 없는 것으로 나타났다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 노인맞춤돌봄서비스의 핵심 인력인 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판이 직무만족도에 미치는 영향 관계와 이러한 영향 관계에서 종사기간 집단별로 어떠한 차이가 있는지를 확인하고자 하였다. 분석결과, 직무 특성 중 과업정체성과 과업중요성 인식 수준이 높을수록, 그리고 직업 평판 인식이 높을수록, 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 영향 요인 중에서도 직업 평판이 가장 영향력이 높은 변인으로 나타났다. 나아가 종사기간에 따른 집단 간 영향 요인의 차이가 있는지를 분석한 결과, 세 집단 간 유의미한 요인이 일부 다르게 나타났다. 즉, 종사기간이 1년 미만인 집단의 경우, 과업정체성과 과업중요성, 직업 평판이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 1년 이상 3년 미만 집단의 경우에는 과업중요성과 직업 평판이, 3년 이상 집단의 경우에는 과업정체성과 직업 평판이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직업 평판과 직무만족도 간의 영향 관계 결과는 직업의 사회적 평판이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 Jeon & Lee[39], Lee[29], Choi 등[31]의 선행연구 결과와 유사하며, 요양보호사의 직업 정체성에 관한 Im 등[40]의 연구 결과와도 유사하다. 직무 특성과 직무만족도 간의 영향 관계 결과도 사회복지사, 요양보호사, 사회복지스 종사자들을 대상으로 한 선행연구[25,26,41,42]들과 유사하다. 선행연구에서와 마찬가지로, 생활지원사의 직무만족도 향상을 위한 직무 특성 인식 강화가 중요하다고 할 수 있다. 본 연구에서 최초로 시도한 종사기간에 따른 영향 요인의 차이를 볼 때, 생활지원사의 장기근속을 위한 경력 관리가 매우 중요하다고 강조할 수 있다. 이와 같은 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 점을 제안하고자 한다.

첫째, 생활지원사 직업에 대한 인식 개선이 필요하다. 본 연구 결과에서 직무만족도에 대한 영향력이 가장 큰 변인은 직업 평판으로 나타났다. 직업의 사회적 평판은

조직구성원들의 직무에 영향을 미치고, 직업에 대한 내부평판이 긍정적일수록 자신의 직무에 대해 만족한다고 한다[29]. 돌봄 욕구가 지속적으로 증가하면서 돌봄서비스의 중요성이 높아지고 있고, 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 수도 계속해서 증가하고 있다. 돌봄 일자리의 양적 확대 못지 않게 질적 개선에 대한 고민이 시급하다고 할 수 있다. 이를 위해 돌봄 종사자 노동 조건 개선뿐 아니라 돌봄서비스 전문성 강화와 돌봄 일자리에 대한 이미지 개선이 필요하다. 그리고 돌봄 종사자가 자신의 업무가 노인 이용자와 가족, 사회에 미치는 영향에 대해 사명감과 자부심을 가질 수 있도록 돕는 교육도 필요하다. 본 연구에서는 생활지원사의 직업 평판 인식 수준이 직무 특성 인식 수준보다는 낮게 나타났으나 직무만족도 영향 관계에서는 가장 높은 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 생활지원사가 자신의 직무를 가치 있는 직무로 인식할수록 직무만족도도 훨씬 더 높아진다는 것을 의미한다.

둘째, 생활지원사의 자격 요건 강화를 위해 직무 교육의 선 이수가 필요하다. 서비스 이용 노인의 가정 및 지역사회에서 직접적인 서비스 제공을 담당하는 생활지원사의 자질과 전문성이 노인맞춤돌봄서비스의 질에 미치는 영향은 매우 크다. 그럼에도 불구하고 현재 사업안내 상에는 생활지원사 자격 기준을 별도로 명시하지 않고 있다. 생활지원사는 채용된 후에 일정 시간의 직무교육 이수과 동시에 업무를 병행하는 식으로 일하고 있다. 생활지원사로 일할 수 있는 자격 기준이 없는 거나 마찬가지로 할 수 있다. Jeong[21]의 연구에 따르면 생활지원사가 요양보호사와 달리 전문적인 자격증을 요구받지 않는 만큼 본인의 기지와 상황 판단에 기대 현장에서 주먹구구식으로 업무를 해 나가고 있는 실정이다. 본 연구와 직접적 관련이 적어 기술하지 않았으나, 이미 대다수 생활지원사(응답자의 94.0%)는 요양보호사 등의 자격증을 가지고 있어 생활지원사 별도의 자격과정이 필요한 것은 아니지만 일부 선행연구가 주장하듯이 생활지원사 종사 자격 기준으로 교육과정 이수를 선행하도록 하는 것이 필요하다. 생활지원사들이 사업의 취지와 목적, 그리고 자신의 역할에 대해 이해할 수 있도록, 채용 전에 직무교육 이수가 선행되도록 해야 한다[15].

셋째, 생활지원사 직무 명확화, 그리고 이를 바탕으로 한 업무 매뉴얼 작업이 필요하다. 생활지원사의 안전·안부 확인 서비스, 정서 지원 서비스를 통해 노인의 고독사 예방 및 정서적 안정의 서비스 효과가 입증되긴 하였으나 노인맞춤돌봄서비스가 목표로 하는 노인의 자기돌봄

역량 강화와 지역사회 거주를 위한 다양한 사회참여 지원의 직무 비중은 낮은 편이다[5]. 본 연구 결과에서 직무만족도에 대한 과업정체성과 과업중요성의 영향력이 나타났는데, 앞에서 살펴본 것처럼 노인맞춤돌봄서비스는 노인의 자기돌봄 역량 강화 지원이 주된 직무임에도 불구하고 생활지원사는 주로 안전·안부 확인 서비스 중심으로 직무를 수행하고 있고, 생활교육 운영이나 사회참여 지원 직무는 상대적으로 적게 하고 있다[13]. 노인맞춤돌봄서비스의 취지와 목적대로 생활지원사가 노인의 자기돌봄 강화를 지원하기 위해서는 그에 필요한 지식과 기술을 갖춰야 한다. 생활지원사 직무 전문성을 위한 직무 명확화와 업무 표준화 작업이 필요하며, 이에 따른 직무교육이 보다 체계적으로 진행될 필요가 높다.

마지막으로 생활지원사 경력별로 차별화된 교육과 경력 개발이 필요하다. 본 연구 결과를 보면 종사기간이 3년 이상 되는 집단의 직무만족도가 다른 집단에 비해 낮게 나타났고, 직무 특성 중 과업정체성이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 열악한 근로 환경과 직업 정체성에 대한 고민, 그리고 체계적인 슈퍼비전이 부족한 현실 가운데, 오래 근무한 생활지원사일수록 직무 소진을 경험할 가능성이 크고, 오랫동안 감정노동에 노출되었을 가능성을 고려해 볼 때 이들에게 과업정체성을 부각하는 일이 매우 필요함을 알 수 있다. 현재 일부 수행기관에서 시행 중인 것처럼, 선임생활지원사 제도를 적극적으로 활용하여, 경력이 긴 생활지원사 중에서 선임생활지원사를 선발하고 동료 생활지원사 업무 지원, 신입 생활지원사 교육, 업무회의 시 슈퍼비전 제공 등의 추가 직무를 수행하도록 하는 것을 활성화할 필요가 있다. 경력이 있는 생활지원사 역량 활용과 함께 이들의 장기근속을 위한 다양한 인센티브 제공 및 직무교육의 차별화를 통해 이들의 전문성을 강화해야 한다.

본 연구는 돌봄서비스 종사자를 대상으로 한 직무 특성과 직무만족도 연구가 많지 않은 현실에서 지역사회 돌봄서비스의 한 축을 담당하는 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사의 직무 특성과 직업 평판 인식, 그리고 직무만족도의 관계를 살펴보고, 이와 같은 관계에서 종사기간 집단별로 어떤 차이가 있는지 파악했다는 점에서 중요한 의의가 있다. 생활지원사 역량 강화와 체계적인 직무 분석이 요구되는 현실에서 본 연구의 결과는 생활지원사 전문성 향상에 중요한 근거로 활용될 수 있다. 다만 본 연구에서는, 돌봄서비스 선행연구[25]와 마찬가지로, Hackman & Oldham[24]이 제시한 직무 특성 요인 중에서 자율성과 피드백을 제외하고 측정하였다. 향후 생

활지원사 직무가 표준화되고 업무 명확화가 이루어진 이후에 이들의 업무 자율성과 피드백 특성을 파악해 보는 작업이 필요하다. 나아가 직무 특성 중 기술다양성은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 이는 다른 선행연구에서도 유사한 결과를 나타내고 있으나, 향후 이 요인에 대한 면밀한 분석이 필요하다.

## References

- [1] Statistics Korea. 2022 Statistics on the Aged. [https://kosis.kr/publication/publicationThema.do?pu\\_bcode=PI](https://kosis.kr/publication/publicationThema.do?pu_bcode=PI)
- [2] Ministry of Health and Welfare, 2023 The guidance for Individualized Support Service for Older Adults, Ministry of Health and Welfare, Korea, pp.3-4.
- [3] M. J. Lee, M. H. Kim, S. H. Yoon, H. J. Lim, E. H. Kim. Problems and improvement plan of care services for the elderly: A study focusing on the perspectives of customized care services for the elderly and comprehensive care services for the elderly, service managers, and life care supporters. Daejeon: Daejeon Public Agency for Social Service. 2020.
- [4] <https://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp> PAR\_MENU\_ID=04&MENU\_ID=0403&page=1&CONT\_S EQ=374084
- [5] H. M. Kim. Current status and challenges of Individualized Support Service for Older Adults. 2023 Korea Gerontological Society First Half Year Conference Planning presentation session 4 pp.5-25. 2023.
- [6] Y. J. Lee, *A Study on the Care Experience of Life Supporters for Seniors Living Alone*. Ph.D dissertation, Yemyung Graduate University, Seoul, Korea, pp.44-46, 2023.
- [7] K. S. Lee, "A Study on the Problems and Development Plan of Elderly Care Life Support Company", *Journal of Social Welfare Management*, Vol.10, No.1, pp.27-43, 2023.
- [8] K. S. Kim, "The Relationship Between Resilience and Job Burnout of Life Support Workers Performing Care Services for the Elderly-Focusing on the Mediating Effect of Job Enthusiasm-", *Journal of the Korea society of computer and information*, Vol.27, No.4, pp.137-143, 2022. DOI: <https://doi.org/10.9708/iksci.2022.27.04.137>
- [9] K. H. Ju, I. J. Lee, D. S. Kim, "A Study on Factors Affecting Burnout by Life Support Worker for Care Services for Elder", *The Journal of Humanities and Social science 21*, Vol.12, No.4, pp.87-102, 2021. DOI: <http://doi.org/10.22143/HSS21.12.4.7>
- [10] S. M. Kim, Y. J. Jung, S. Y. Lee, "A Qualitative Study on Care in the Corona 19 Process of Life Supporters Who Work in Personalized Care for the Elderly", *Crisisonomy*, Vol.18, No.4, pp.81-91, 2022 DOI: <https://doi.org/10.14251/crisisonomy.2022.18.4.81>
- [11] I. Y. Ryu, "The Role and Occupational Status of Institutionalized Care Workers : Focused on In-home Long-term Care Workers", *Issues in Feminism*, Vol.17, No.2, pp.189-231, 2017. DOI: <http://doi.org/10.21287/iif.2017.10.17.2.189>
- [12] C. Y. Lee, J. Y. Song, Y. S. Park, "The Influence of Psychological Capital of Solitary Elderly Care Manager on Job Satisfaction: Focusing on the mediating effects of job stress", *SOCIAL SCIENCE RESEARCH*, Vol.33, No.3, pp.47-72, 2017. DOI: <http://doi.org/10.18859/ssrr.2017.08.33.3.47>
- [13] H. Y. Kim, *Exploring the factors affecting the work motivation of service workers providing the Customized Care Services for Older Adults: Case of the experience of service participants*, Master's thesis, Kyungpook National University, Daegu, Korea, pp.62-64, 2016.
- [14] K. Y. Son, Employment and working conditions of life care supporters and improvement measures, National Assembly debate on improving employment and working conditions of senior living support workers, Korea, 11-28, 2020. <https://dl.nanet.go.kr/>
- [15] J. S. Yang, K. Hong. Kim, "A Study on Strengthening the Quality of Service for Senior Personalized Care Service-Effectiveness of Job Training for Care Supporter and the Mediating Effect of Perceived Organization Support-", *Research of Case Management*, Vol.12, No.1, pp.23-45, 2021.
- [16] H. S. Park, *The Effect of Emotional Labor of Life Supporters Offering Senior Care Services on Job Satisfaction : Focusong on Multiple Mediating Effects of Job Stress, Self-Leadership, and Emotional Bond*, Ph.D dissertation, Chosun University, Gwangju, Korea, pp.15-16, 2022.
- [17] S. T. Lee, B. J. Kim, "A Study on Factors of Job Satisfaction by Workers of Individualized Support Services for Older Adults' Independent Living (ISOL) in Gyeonggi Province, Republic of Korea", *The Journal of Humanities and Social science*, Vol.12, No.5, pp.1577-1592, 2021. DOI: <http://doi.org/10.22143/HSS21.12.5.111>
- [18] S. T. Lee, B. J. Kim, "A Study on Factors of Job Satisfaction by Workers of Individualized Support Services for Older Adults' Independent Living (ISOL) in Gyeonggi Province, Republic of Korea", *The journal of humanities and social sciences 21*, Vol.12, No.5, pp.1577-1592, 2021. DOI: <http://doi.org/10.22143/HSS21.12.5.111>
- [19] J. H. Choi, *The Influence of Elderly Customized Care Service Manager's Internal and External Job factors on Job Satisfaction-Focusing on the Mediating Effect of Emotional Labor*, Master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, Korea, pp.4-5, 2022.

- [20] GSCELA(General Support Center for the Elderly Living Alone), The Results of Job Training Satisfaction Survey, 2023.  
[http://www.1661-2129.or.kr/main/index.do\(Internal data\)](http://www.1661-2129.or.kr/main/index.do(Internal data))
- [21] U. J. Jeong, *A study on the labor environment and status of Individualized Support Service for Older Adults*, Master's thesis, Sogang University, Seoul, Korea, pp.86-87, 2022.
- [22] C. W. Jo, J. H. An, "A qualitative study on care work experiences of Individualized Support Service for Older Adults". *The Journal of Humanities and Social Science* 21, Vol. 13, No.1, pp.1629-1644, 2022.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.13.1.114>
- [23] GSCELA(General Support Center for the Elderly Living Alone), Report on the job training for social workers affiliated with Individualized Support Service for Older Adults, 2022.  
[http://www.1661-2129.or.kr/main/index.do\(Internal data\)](http://www.1661-2129.or.kr/main/index.do(Internal data))
- [24] J. R. Hackman, G. R. Oldham, "Motivation through the Design of Work: Test of a Theory", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, No.2, pp.250-279, 1976.  
DOI: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- [25] H. J. Hwang, *The Effects of Job Characteristics and Job Involvement of Home-visiting Care Helpers on Their Job Satisfaction*, Ph.D dissertation, Seoul Christian University. Seoul, Korea, pp.42-43, 2017.
- [26] J. H. Lim, J. H. Joo, "A Study of the Causal Relationship between Job Characteristics and the Job Satisfaction of Social Welfare Officials: Controlling Effects of Way of Life", *KOREAN JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION*, Vol.55, No.1, pp.139-173, 2017.  
DOI: <https://doi.org/10.24145/KJPA.55.1.5>
- [27] 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.
- [28] C. D. Fisher, L. F. Schoenfeldt, J. B. Shaw, *Human Resource Management*. Boston: Houghton Mifflin co, 1996, pp.1-877.
- [29] S. C. Lee, "A Study on the Effect of Social Reputation on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focusing on Police", *Administration. Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.28, No.4, pp.469-492, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.18398/kjlgas.2014.28.4.469>
- [30] H. J. Yoo, T. Y. Yoo, T. I. Chung, S. H. Bae, A. R. Jo, "Scale Development of Occupational Identity and Testing Model of Antecedents and outcome variables of Occupational Identity", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.27, No.4, pp.617-642, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.24230/ksiop.27.4.201411.617>
- [31] J. Choi, H. T. Kim, Y. M. Lee, "Impact of Perceived Social Reputation of Life Planners on Turnover Intention: Focusing on the Dual Mediation Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment", *Korean Corporation Management Review*, Vol.27, No.3, pp.109-125, 2020.  
<https://scienceon.kisti.re.kr/srch/selectPORSrchArticle.do?cn=NART107884410>
- [32] S. S. Kim, *The Influence of Positive Psychological Capital on Job Satisfaction in Life Supporters for Senior Citizens Living Alone :With priority given to the mediation effects of social support*, Ph.D dissertation, Seoul Hanyoung University. Seoul, Korea, pp.87-104, 2022.
- [33] Y. A. Kim, *Impact of Job Characteristics of Home Visiting Care Givers on Their Turnover Intention-Focusing on the Mediating Effects of Job Satisfaction*, Ph.D dissertation, Gacheon University. Sunghnam, Korea, pp. 84-90, 2015.
- [34] E. S. An, J. E. Chae, "The Effects of Job Characteristics of Elderly Caregivers on their Job Satisfaction and Burnouts: Mediating Effects of Emotional Labor". *Journal of Digital Convergence*, Vol.16, No.1, pp. 21-33, 2018  
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.1.021>
- [35] M. J. Kwak, "A Study on Influence Factors for Job Satisfaction of Care Nurses in Long Term Care Facilities in the Metropolitan Area", *Social Sciences Studies*, Vol.38, No.3, pp. 1-38, 2014  
DOI: <https://doi.org/10.33071/ssricb.38.3.201412.1>
- [36] B. J. Jeon, "The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Public Social Workers:Focused on the Moderating Effects of Social Capital", *Health and Social Welfare Review*, Vol.33, No.3, pp. 476-515, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.15709/hswr.2013.33.3.476>
- [37] Korean Labor & Income Panel Study. KOREA LABOR INSTITUTE.  
<https://www.kli.re.kr/klips>
- [38] G. S. Chol, E. S. Lee, 2020 Korea Network for Occupations and Workers, Korea Employment Information Service, Korea, p.35, p.194.  
<https://www.keis.or.kr/user/extra/main/3874/publication/publicationList/jsp/LayOutPage.do?categoryIdx=131&pubIdx=8332&onlyList=N>
- [39] S. K. Jeon, S. E. Lee, "A Study on Work Values and Job Satisfaction of Korea Air Force Pilot", *The Journal of Vocational Education Research*, Vol.31, No.4, pp.25-42, 2012.
- [40] W. H. Im, C. H. Lee, M. W. Park, "A Study on the Impact of Occupational Identity on the Turnover intention of Case Managers in nursing homes-the mediation effect of job satisfaction-", *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol.60, pp.353-378, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.21194/kjgsw..60.201306.353>
- [41] E. J. Jo, H. Im, "The Mediating Effect of Job

Satisfaction between Psychiatric Social Worker's Empowerment and Job Characteristics", *Social Science Research Review*, Vol.25, No.4, pp.323-345, 2009.

- [42] J. W. Oh, H. K. Yoo, D. H. Song, "The impact of job characteristics of social service workers on job satisfaction: Focusing on the moderating effect of well-being", *Korean Society of Family and Social Welfare Academic Presentation Papers*, KAFSW, Yongin, KOREA, pp.813-826, October 2022.

---

김 유 진(Yujin Kim)

[정회원]



- 2002년 5월 : Norfolk State Univ. (사회복지학석사)
- 2006년 8월 : Loyola Univ. of Chicago (사회복지학박사)
- 2006년 9월 ~ 2009년 8월 : 연세대학교 사회복지대학원 박사후연구원
- 2009년 9월 ~ 현재 : 경북대학교 사회복지학부 교수

〈관심분야〉

사회복지실천, 노인복지, 주거복지

---

박 순 미(Soon-Mi Park)

[정회원]



- 1999년 2월 : 경북대학교 일반대학원 사회복지학과 (문학석사)
- 2008년 2월 : 경북대학교 일반대학원 사회복지학과 (문학박사)
- 2003년 3월 ~ 2006년 2월 : 한국연구소 책임연구원
- 2010년 3월 ~ 현재 : 진주보건대학교 사회복지과 교수

〈관심분야〉

사회복지정책, 노인복지실천, 지역사회통합돌봄