

방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향

이남순
송곡대학교 사회복지상담과

The work environment of visiting care workers is Impact on job satisfaction and job stress

Nam-Soon Lee
Social Welfare Counseling Department, Songgok University

요약 본 연구는 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하고자 시행되었다. 본 연구대상자는 연구 참여에 동의한 방문요양보호사 300명이었으며 자료 수집은 서울시 소재 재가복지 시설에서 이루어졌다. 자료 분석은 SPSS 25.0 프로그램 프로그램을 이용하였으며 유의수준은 .05로 하였다. 각 척도별로 신뢰도 분석, 빈도분석, 기술통계분석, 상관분석을 통해 직무환경, 직무만족, 직무스트레스 간의 상관관계를 파악하였으며, 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 결과에서 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무만족은 높아진다고 할 수 있다. 직무환경이 직무스트레스 하위변인 역할모호성에 미치는 영향을 검증한 결과에서 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무스트레스에서의 역할모호성은 낮아진다고 할 수 있다. 직무환경이 직무스트레스 하위변인 역할갈등에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무스트레스 역할갈등은 낮아진다고 할 수 있다. 직무환경이 직무스트레스 하위변인 역할과 부하에 미치는 영향을 검증한 결과에서 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무스트레스에서의 역할과 부하는 낮아진다고 할 수 있다. 그러므로 방문요양보호사의 직무환경 향상을 위해 영향요인을 고려한 서비스 변화가 필요하다.

Abstract This study was conducted to determine the impacts on job satisfaction and job stress in the work environments of visiting care workers. The subjects of this study were 300 visiting care workers who agreed to participate, and data collection was conducted at a home welfare facility in Seoul. Data analysis was performed using SPSS 25.0 with the significance level set at .05. For each scale, the correlation between job environment, job satisfaction, and job stress was identified through reliability analysis, frequency analysis, descriptive statistical analysis, and correlation analysis to verify the impact of the job environment. To do this, multiple regression analysis was conducted. From the results, it can be said that the better the job's compensation, working conditions, and relationships with service recipients, the higher the job satisfaction. As a result of verifying the effect of job environment on role ambiguity (a sub-variable of job stress), it can also be said that the better the job's compensation, working conditions, and relationships with service recipients, the lower the role of ambiguity in job stress. From verifying the effect of job environment on role conflict (also a sub-variable of job stress), the better the job environment's compensation, working conditions, and relationships with service recipients, the lower the job stress and role conflict. In verifying the effect of the job environment on the roles and loads of job stress sub-variables, it can be said that the better the job environment's compensation, working conditions, and relationships with service recipients, the lower the roles of, and the loads from job stress. Therefore, service changes are needed to improve the work environment of visiting care workers by taking into account the influencing factors.

Keywords : Job Environment, Job Satisfaction, Job Stress, Role Ambiguity, Role Conflict, Roles and Subordinates

*Corresponding Author : Nam-Soon Lee(Songgok Univ.)

email: ns1004@songgok.ac.kr

Received May 28, 2024

Accepted August 2, 2024

Revised July 17, 2024

Published August 31, 2024

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라의 노인 인구 증가는 복지관련 서비스의 수요 증가를 가져오고 있으며, 기존 가족이 노인부양을 전적으로 부담하였던 전통적인 가족부양의 체계에서 맞벌이 부부의 증가로 인한 여성의 사회참여로 인해 국가가 책임을 지게 되는 공공적인 부양체계로의 변화를 가져왔다. 이제 노인 부양 문제는 가정의 문제가 아닌 한국 사회의 주요한 문제가 되었다[1].

노인부양의 문제를 해결하기 위한 일환으로 정부 및 지방자치단체는 2008년 7월 1일부터 도입한 노인장기요양보험제도를 2024년 4월 현재까지 15년 동안 시행되고 있다. 한국 사회의 65세 이상 노인인구는 지속적으로 증가하여 2060년에는 60대 이상 인구가 두터운 인구계층을 형성하게 될 것으로 전망된다[2]. 이에 대한민국 사회는 고령화, 핵가족화 등으로 노인 부양에 대한 부담이 지속적으로 증가하고 있다.

이러한 추세가 유지될 경우에는 방문요양보호사에 대한 수요는 향후 계속 증가될 것으로 예상되고 있다. 이에 방문요양보호사가 업무 수행에 있어서 직무만족을 느낄 수 있도록 분위기를 조성하도록 지원을 제공해야 할 책임이 요구된다. 즉, 요양보호사들이 갖추어야 하는 충분한 직무만족이 선행적으로 해결되지 않는다면 결국 낮은 서비스 질로 이어지게 된다. 그 해악은 실질적으로 서비스를 이용하는 노인들에게 돌아가게 될 것이다[3].

방문요양보호사는 장기요양보험제도라는 정책을 실천하는데 있어 가장 중요한 직접서비스를 제공하는 인력에 해당된다. 이는 방문요양서비스를 제공하는 여러 직종의 종사자 중에서도 노인과의 접촉빈도가 가장 높고, 노인을 돌보는데 중추적인 역할을 한다. 방문요양보호사들이 제공하는 서비스 질은 그들의 가치, 신념, 자질, 능력에 따라 좌우된다[4]. 서비스 질을 높이는 방법 중에서 그들의 직무만족을 높이고[5], 직무스트레스를 낮추는 것이다[6]. 이러한 관점에서 볼 때 요양보호사 직무환경은 직무만족과 직무스트레스를 효과적으로 관리하는 요인으로 검증된 바 있다[7]. 이를 통해 방문요양보호사 개인뿐만 아니라 대상자와의 관계형성에 도움이 되어 사회복지 전체에 있어 매우 중요하다 할 것이다.

이러한 중요성에 따라 방문요양보호사, 요양보호사의 직무환경, 근무환경에 대해서 많은 연구가 이루어졌다. 먼저, 요양보호사의 직무환경과 직무만족에 대한 연구로 [8]의 연구에서는 근무환경특성과 직무스트레스는 직무

만족도에 대하여 영향을 나타냈다. 특히 직무스트레스는 직무만족도를 낮추는 변인으로 나타나, 이에 대한 방안이 필요하다고 보았다. 또한, [9]는 요양보호사의 직무환경, 직무만족, 자기효능감, 고객지향성의 관계를 고찰하였다. 결과에서 직무환경은 직무만족, 자기효능감, 고객지향성에 대해 모두 영향을 나타냈으며, 직무환경과 고객지향성의 관계를 직무만족과 자기효능감이 모두 매개한다고 검증했다. 다음으로, 직무환경과 직무스트레스에 대해서는 [10]이 연구하였다. 직무환경, 직무스트레스, 소진, 직무만족의 관계에 대해서 검증하였는데, 직무환경이 직무스트레스, 소진, 직무만족에 대해 모두 유의한 영향을 미친다고 나타났다. [11]은 근무환경, 직무스트레스, 자기효능감에 대해서 연구한 결과에서 근무환경과 자기효능감 모두 직무스트레스를 낮추는 요인이라고 검증했다.

전술한 선행연구들을 종합하면, 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 대한 영향이 존재함을 밝히고 있다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 직무스트레스의 하위요인을 구성하고, 다중회귀분석을 통해 하위변인 간의 관계를 검증하고자 한다. 특히 직무스트레스의 하위변인과 직무환경의 하위변인을 중심으로 관계에 대해서 자세히 살펴보고자 한다.

따라서 시대적 상황에 맞춰 노인장기요양서비스의 질을 높이기 위한 수단으로 직무환경, 직무만족, 직무스트레스에 대한 연구가 필요하다. 연구의 필요성에 따라 본 연구는 선행연구들을 분석하여 연구문제를 설정하였으며, 연구가설을 수립하여 통계적으로 검증하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구는 방문요양보호사의 직무환경은 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하는데 목적을 두고 있다. 이를 통해 방문요양보호사의 장기근속을 유도하고 기관의 운영활성화에 기여하기 위해 직무만족에 대한 개선방안을 모색하고, 직무스트레스를 낮추어 직무환경을 제고시키기 위한 방안을 모색하고자 한다.

1.3 연구문제

본 연구에서는 방문요양보호사의 직무환경은 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 방문요양보호사의 직무환경은 직무만족에 유의한 영향을 미치는가?

둘째, 방문요양보호사의 직무환경은 직무스트레스(역할모호성)에 유의한 영향을 미치는가?

셋째, 방문요양보호사의 직무환경은 직무스트레스(역할갈등)에 유의한 영향을 미치는가?

넷째, 방문요양보호사의 직무환경은 직무스트레스(역할과 부하)에 유의한 영향을 미치는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2024년 1월10일부터 2월29일까지 서울시 재가복지센터 여성 방문요양보호사 311명을 대상으로 설문조사를 하였다. 설문조사 전 연구대상자에게 설문문에 대한 취지를 충분히 설명한 후 자기 기입식으로 수행하도록 하였다. 사용된 연구 자료는 총 311부 중 불성실한 답변 11부를 제외하고 300부를 연구 분석에 활용하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 직무환경

독립변인인 직무환경은 Smith et al[12]이 최초 개발하고 Porter & Steer[13]가 수정보완한 Job Descriptive Index(JDI)를 기반으로 하여 [14]이 요양보호사의 직무환경에 맞도록 수정하여 사용하였던 것을 본 연구에 맞도록 재차 수정 및 보완하여 척도로 사용하였다. 이명철의 직무환경 척도의 하위변인은 보수, 근무여건, 서비스여건, 동료관계, 상사와의 관계, 서비스대상자와의 관계, 서비스 대상자 가족과의 관계 등 7개 요소로 구성되어 있던 것을 본 연구에서는 단독으로 개별 근무하는 방문요양보호사의 직업적 특성 상 직무환경의 하위변인 중 보수, 근무여건, 서비스대상자와의 관계 등 총 3개의 하위요인으로만 구성하였다.

2.2.2 직무만족

본 연구 직무만족 개념의 만족도를 측정하기 위하여 Brafield & Rothe[15]가 개발하였고 [16]이 번역하여 사용한 직무만족도 척도를 본 연구의 대상인 방문요양보호사에 적절하게 수정 보완하여 총 14문항을 사용하였다. 각 문항은 5점 리커트 척도로 '전혀 그렇지 않다'(1점), '매우 그렇다'(5점)로 구성하였다.

2.2.3 직무스트레스(역할모호성, 역할갈등, 역할과 부하)

본 연구 방문 요양보호사의 직무스트레스를 연구하기 위해 사용된 측정도구는 [17]의 설문지를 사용하였다. 이 재언이 사용한 하위변수, 즉 역할모호성, 역할갈등, 역할과 부하 3개 사용하여 측정하였다. 총 30개의 구조화된 설문지를 역할모호성 10문항, 역할갈등 10문항, 역할과 부하 10문항으로 구분하여 각 설문 문항은 Likert식 5점 척도로 설계하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)까지 5점 척도로 응답하도록 설계하여, 점수가 높을수록 방문요양보호사의 직무스트레스가 해당 영역에서의 스트레스를 더 많이 지각하고 있음을 의미한다.

2.2.4 측정도구의 신뢰도분석

본 연구의 설문을 통해 응답자가 일관성 있게 조사에 응하였는지 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도란 측정대상을 여러 번 측정하였을 때에도 동일한 결과가 나타나고, 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 일관성이 있다는 것을 의미한다.

이를 검증하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하였다. 일반적으로 알파 계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있는데 (Hair et al., 2006)[18], 모든 변수의 알파 계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 판단되었다. 자세한 내용은 Table 1과 같다.

Table 1. Reliability analysis

	Variable	Number of questions	Cronbach's α
Job environment	Salary	4	.622
	Working conditions	5	.610
	Relationship with service recipient	10	.763
Entire			.865
Job satisfaction	Job satisfaction	7	.671
	Emotional satisfaction	7	.655
	Entire	14	.801
Job stress	Role ambiguity	10	.656
	Role conflict	10	.676
	Roles and subordinates	10	.754
	Entire	30	.871

2.2.5 자료분석 방법

본 연구의 자료는 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 다음과 같은 통계분석을 실시하였다.

첫째, 연구에 사용한 척도들의 신뢰도를 확인하기 위해 각 척도별로 내적 합치도(Cronbach's α)를 산출하였다.

둘째, 연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였고, 연구변인의 수준을 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 연구변인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석(Pearson's correlation)을 실시하였다.

넷째, 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

상기 통계분석은 유의수준 5%를 기준으로 통계적 유의성 여부를 판단하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상의 일반적 특성

본 연구를 위해 여성 방문요양보호사 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구대상의 일반적 특성은 다음과 같다.

연령은 30대 60명(20.0%), 40대 90명(30.0%), 50대 77명(25.7%), 60대 이상 73명(24.3%)으로 나타났고, 최종 학력은 고졸 이하 172명(57.3%), 전문대학 87명(29.0%), 4년제 대학 41명(13.7%)으로 나타났으며, 결혼 상태는 기혼 161명(53.7%), 미혼 127명(42.3%), 이혼 12명(4.0%)으로 나타났다. 월 평균 급여는 100만원 미만 28명(9.3%), 100만원~150만원 미만 267명(89.0%), 150만원~200만원 미만 5명(1.7%)으로 나타났고, 일 평균 근무시간은 2시간 미만 22명(7.3%), 2시간~4시간 미만 272명(90.7%), 4시간~6시간 미만 6명(2.0%)으로 나타났으며, 근무 시설 규모는 10인 미만 38명(12.7%), 10인~30인 미만 116명(38.7%), 30인~50인 미만 40명(13.3%), 50인~100인 미만 106명(35.3%)으로 나타났다. 자세한 내용은 Table 2와 같다.

Table 2. General characteristics of research subjects

Item	Division	N	%
Age	30s	60	20.0
	40s	90	30.0
	50s	77	25.7
	Over 60s	73	24.3
Highest level of education	High school graduate or less	172	57.3
	Junior college	87	29.0
	4-year university	41	13.7
Married	Married	161	53.7
	Single	127	42.3
	Divorce	12	4.0
Average monthly salary	Less than 1 million won	28	9.3
	Less than 1 million won to 1.5 million won	267	89.0
	Less than 1.5 million won to 2 million won	5	1.7
Average daily working hours	Less than 2 hours	22	7.3
	2 hours - less than 4 hours	272	90.7
	4 to less than 6 hours	6	2.0
Work facility size	Less than 10 people	38	12.7
	10-less than 30 people	116	38.7
	30-less than 50 people	40	13.3
	50-less than 100 people	106	35.3
	Entire	300	100.0

3.2 기술통계

본 연구에서 측정된 연구변인의 수준을 파악하기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다.

직무환경의 평균은 5점 만점에 2.92로 나타났고, 하위요인의 평균은 보수 2.73, 근무여건 2.86, 서비스 대상자와의 관계 3.03으로 나타났다. 직무만족의 평균은 5점 만점에 3.28로 나타났고, 하위요인의 평균은 직무적 만족 3.25, 정서적 만족 3.31로 나타났다. 직무스트레스의 평균은 5점 만점에 3.29로 나타났고, 하위요인의 평균은 역할모호성 3.28, 역할갈등 3.32, 역할과 부하 3.27로 나타났다.

또한 변수들의 정규성 가정 충족 여부를 판단하기 위해 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 산출하였다. 왜도는 절댓값 3 미만, 첨도는 절댓값 10 미만이면 정규분포에 근사하는 것으로 판단하는데[19], 모든 변수가 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 Table 3과 같다.

Table 3. Descriptive Statistics

Variable		Range	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
Job environment	Salary	1-5	2.73	0.28	0.06	-0.37
	Working conditions	1-5	2.86	0.25	-0.12	-0.36
	Relationship with service recipient	1-5	3.03	0.17	0.02	-0.18
Entire		1-5	2.92	0.13	0.21	-0.19
Job satisfaction	Job satisfaction	1-5	3.25	0.26	-0.06	-0.25
	Emotional satisfaction	1-5	3.31	0.25	0.19	-0.43
	Entire	1-5	3.28	0.19	0.03	0.03
Job stress	Role ambiguity	1-5	3.28	0.29	-0.18	-0.06
	Role conflict	1-5	3.32	0.20	-0.23	-0.19
	Roles and subordinates	1-5	3.27	0.23	-0.15	-0.18
	Entire	1-5	3.29	0.17	-0.14	-0.11

3.3 상관분석

본 연구의 변인 간 상관관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

직무만족은 직무환경과 통계적으로 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고($r=.796, p<.001$), 직무환경의 하위요인인 보수($r=.598, p<.001$), 근무여건($r=.701, p<.001$),

서비스 대상자와의 관계($r=.767, p<.001$)와도 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다.

직무스트레스는 직무환경과 통계적으로 유의한 부(-)적 상관관계를 보였고($r=-.737, p<.001$), 직무환경의 하위요인인 보수($r=-.812, p<.001$), 근무여건($r=-.841, p<.001$), 서비스 대상자와의 관계($r=-.657, p<.001$)와도 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다. 자세한 내용은 Table 4와 같다.

3.4 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향

3.4.1 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향

방문요양보호사의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 회귀모형을 검증한 결과, $F=177.789(p<.001)$ 로 회귀모형이 적합했으며, 모형의 설명력은 약 63.7%로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.122로 0 또는 4에 근접하지 않아 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 공차한계(tolerance)는 모두 0.1 이상, 분산팽창지수(VIF)는 10 미만으로 다중공선성 문제는 나타나지 않았다.

Table 4. Correlation analysis

	Job environment	Salary	Working conditions	Relationship with service recipient	Job satisfaction	Job satisfaction	Emotional satisfaction	Job stress	Role ambiguity	Role conflict	Roles and subordinates
Job environment	1										
Salary	.800***	1									
Working conditions	.866***	.581***	1								
Relationship with service recipient	.950***	.654***	.736***	1							
Job satisfaction	.796***	.598***	.701***	.767***	1						
Job satisfaction	.699***	.548***	.612***	.666***	.918***	1					
Emotional satisfaction	.760***	.549***	.675***	.741***	.916***	.683***	1				
Job stress	-.737***	-.812***	-.841***	-.657***	.921**	-.674***	-.878***	1			
Role ambiguity	-.751**	-.678***	-.776***	-.808***	-.735***	-.775**	-.672***	.834**	1		
Role conflict	-.830***	-.716***	-.701***	-.791***	-.762***	-.677***	.821***	-.692***	-.682***	1	
Roles and subordinates	-.709**	-.666***	-.716***	-.772***	-.678***	.828**	-.677***	-.872***	-.795**	-.861***	1

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

Table 5. The impact of visiting care workers' work environment on job satisfaction

Independent variable	B	S.E	β	t	p	tolerance	VIF
(a constant)	0.728	0.111		6.534***	<.001		
Salary	0.107	0.041	.122	2.616**	<.01	.551	1.815
Working conditions	0.254	0.048	.273	5.244***	<.001	.442	2.265
Relationship with service recipient	0.504	0.058	.486	8.696***	<.001	.382	2.620

F=177.789(p<.001), R²=.637, adjusted R²=.633, Durbin-Watson=1.122

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

회귀계수의 유의성 검증 결과, 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무만족은 높아진다고 할 수 있다. 서비스 대상자와의 관계(β =.486, p<.001), 근무여건(β =.273, p<.001), 보수(β =.122, p<.01) 순으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 Table 5와 같다.

3.4.2 방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할모호성)에 미치는 영향

방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할모호성)에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

회귀모형을 검증한 결과, F=187.769(p<.001)로 회귀모형이 적합했으며, 모형의 설명력은 약 66.7%로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.252로 0 또는 4에 근접하지 않아 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 공차한계(tolerance)는 모두 0.1 이상, 분산팽창지수(VIF)

는 10 미만으로 다중공선성 문제는 나타나지 않았다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계는 직무스트레스(역할모호성)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무스트레스(역할모호성)는 낮아진다고 할 수 있다. 서비스 대상자와의 관계(β =-.368, p<.001), 보수(β =-.237, p<.001), 근무여건(β =-.121, p<.001) 순으로 직무스트레스(역할모호성)에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자세한 내용은 Table 6과 같다.

3.4.3 방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할갈등)에 미치는 영향

방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할갈등)에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

회귀모형을 검증한 결과, F=235.487(p<.001)로 회귀모형이 적합했으며, 모형의 설명력은 약 67.0%로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.002로 0 또는 4

Table 6. The impact of visiting care workers' work environment on job stress (role ambiguity)

Independent variable	B	S.E	β	t	p	Tolerance	VIF
(a constant)	0.738	0.121		6.354***	<.001		
Salary	0.117	0.031	.121	2.166**	<.01	.511	1.725
Working conditions	0.244	0.078	.237	5.424***	<.001	.342	2.455
Relationship with service recipient	0.503	0.068	.368	8.966***	<.001	.482	2.260

F=187.769(p<.001), R²=.667, adjusted R²=.634, Durbin-Watson=1.252

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

Table 7. The impact of visiting care workers' work environment on job stress (role conflict)

Independent variable	B	S.E	β	t	p	Tolerance	VIF
(a constant)	5.586	0.101		57.265***	<.001		
Salary	-0.231	0.057	-.265	-5.790***	<.001	.561	2.825
Working conditions	-0.117	0.045	-.226	-4.386***	<.001	.452	2.365
Relationship with service recipient	-0.485	0.062	-.489	-9.279***	<.001	.392	2.640

F=235.487(p<.001), R²=.670, adjusted R²=.697, Durbin-Watson=1.002

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

에 근접하지 않아 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 공차한계(tolerance)는 모두 0.1 이상, 분산팽창지수(VIF)는 10 미만으로 다중공선성 문제는 나타나지 않았다.

3.4.4 방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할과 부하)에 미치는 영향

방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할과 부하)에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

회귀모형을 검증한 결과, F=255.361(p<.001)로 회귀모형이 적합했으며, 모형의 설명력은 약 68.9%로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.101로 0 또는 4에 근접하지 않아 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었고, 공차한계(tolerance)는 모두 0.1 이상, 분산팽창지수(VIF)는 10 미만으로 다중공선성 문제는 나타나지 않았다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계는 직무스트레스(역할갈등)에 유의한 부

(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무스트레스(역할갈등)는 낮아진다고 할 수 있다. 서비스 대상자와의 관계(β =-.489, p<.001), 보수(β =-.265, p<.001), 근무여건(β =-.226, p<.001) 순으로 직무스트레스(역할갈등)에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자세한 내용은 Table 7과 같다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계는 직무스트레스(역할과 부하)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무환경의 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계가 좋을수록 직무스트레스(역할과 부하)는 낮아진다고 할 수 있다.

서비스 대상자와의 관계(β =-.571, p<.001), 근무여건(β =-.258, p<.001), 보수(β =-.249, p<.001) 순으로 직무스트레스(역할과 부하)에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자세한 내용은 Table 8과 같다.

Table 8. The impact of visiting care workers' work environment on job stress (role and subordinates)

Independent variable	B	S.E	β	t	p	Tolerance	VIF
(a constant)	5.846	0.120		56.394***	<.001		
Salary	-0.411	0.036	-.249	-5.689***	<.001	.451	2.515
Working conditions	-0.287	0.054	-.258	-4.267***	<.001	.342	1.367
Relationship with service recipient	-0.474	0.058	-.571	-9.361***	<.001	.582	2.129

F=255.361(p<.001), R²=.689, adjusted R²=.631, Durbin-Watson=1.101

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

Table 9. Summary of hypothesis verification results

Theory	결과
1 The work environment of visiting care workers will have a significant positive (+) effect on job satisfaction.	
1-1 The compensation of visiting care workers will have a significant positive effect on job satisfaction.	채택
1-2 The working conditions of visiting care workers will have a significant positive impact on job satisfaction.	채택
1-3 The working conditions of visiting care workers will have a significant positive impact on job satisfaction.	채택
2 The work environment of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role ambiguity).	
2-1 The compensation of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role ambiguity).	채택
2-2 The working conditions of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role ambiguity).	채택
2-3 The visiting care worker's relationship with the service recipient will have a significant negative effect on job stress (role ambiguity).	채택
3 The work environment of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role conflict).	
3-1 The compensation of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role conflict).	채택
3-2 The working conditions of visiting care workers will have a significant negative impact on job stress (role conflict).	채택
3-3 The visiting care worker's relationship with the service recipient will have a significant negative effect on job stress (role conflict).	채택
4 The work environment of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role and subordinates).	
4-1 The compensation of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role and subordinates).	채택
4-2 The working conditions of visiting care workers will have a significant negative effect on job stress (role and subordinates).	채택
4-3 The visiting care worker's relationship with the service recipient will have a significant negative effect on job stress (role and subordinate).	채택

3.5 가설검증 결과 요약

앞서 진행한 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다. 방문요양보호사의 직무환경은 직무만족에 대하여 정(+)의 영향이 나타났으며, 직무스트레스(역할모호성), 직무스트레스(역할갈등), 직무스트레스(역할과 부하)에 대해서는 부(-)의 영향으로 나타났다. 자세한 가설과 그에 대한 검증 내용은 Table 9와 같다.

4. 결론

본 연구에서는 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 알아보았다. 연구문제에 따른 분석결과의 내용을 구체적으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과 보수, 근무여건, 서비스대상자와의 관계는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나

타났다. 즉, 직무환경, 보수, 근무여건, 서비스 대상자와의 관계 모두 직무만족에 유의한 정적 영향을 미친다고 나타났다. 본 연구결과는 요양보호사를 대상으로 한 [20], [21]과 [22]의 직무환경이 직무만족에 정적인 영향을 미친다는 연구결과와 같은 맥락으로 나타났다.

선행연구와 본 연구결과에서 알 수 있듯이 방문요양보호사는 자신의 직무환경에 대해 만족할수록 방문요양보호서비스를 제공하는 직무에 만족할 수 있는 여지가 상대적으로 높다. 비록 연구대상자가 다르다고 할지라도 다양한 직업군에 종사하는 이들이 자신의 직무환경에 대해 만족할수록 자신의 직무에 만족할 수 있는 여지를 높일 수 있다는 것을 의미하였다[23].

둘째, 방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할모호성)에 미치는 영향을 알아보기 위해 분석한 결과에서 부(-)의 영향을 미친다고 나타났다. 하위변인 중에서는 보수, 근무여건, 서비스대상자와의 관계가 모두 직무스트레스(역할모호성)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무환경이 직무스트레스(역할모호성)를 낮추

는 결과로 볼 수 있다. 본 연구결과는 [24], [25]의 직무 환경이 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구와도 같은 결과가 나타났다.

셋째, 방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할갈등)에 미치는 영향을 알아보기 위해 분석한 결과에서 부(-)의 영향을 미친다고 나타났다. 하위변인 중에서는 보수, 근무여건, 서비스대상자와의 관계가 모두 직무스트레스(역할갈등)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무환경이 직무스트레스(역할갈등)를 낮추는 결과로 볼 수 있다. 본 연구결과는 [26], [27]의 직무환경이 직무스트레스에 영향을 미친다는 연구와도 같은 결과가 나타났다.

넷째, 방문요양보호사의 직무환경이 직무스트레스(역할과 부하)에 미치는 영향을 알아보기 위해 분석한 결과에서 부(-)의 영향을 미친다고 나타났다. 하위변인에서는 보수, 근무여건, 서비스대상자와의 관계가 모두 직무스트레스(역할과 부하)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과에서 직무환경이 직무스트레스(역할과 부하)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과는 [28], [29]의 연구와 같은 맥락이라고 볼 수 있다. 이러한 맥락을 나타낸 것은 방문요양보호사의 직무환경의 문제를 알 수 있다. 왜냐하면 방문요양보호사의 직무환경은 직무수행에서 다양한 영역이 요구되므로 직무스트레스에 취약한 직무환경에 노출되어 있다[30].

이상과 같은 논의를 통해 방문요양보호사들의 직무환경은 직무만족을 높이는 역할과 직무스트레스를 낮추는 역할을 모두 수행한다고 볼 수 있다. 이를 통해 방문요양보호사들의 직무만족을 높이거나 직무스트레스를 낮추기 위한 목적으로 그들의 직무환경을 개선하는 것이 필요하다고 볼 수 있다. 이러한 결과로 본 연구는 직무환경을 개선하는 방안이 필요하다고 볼 수 있다. 직무환경은 직무만족과 직무스트레스를 변화시키는 중요한 요인이라는 점을 규명하였다는 이론적 의의가 존재한다.

5. 제언

본 연구에서 방문요양보호사의 직무환경이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향을 검증함으로써 직무환경은 방문요양보호사의 직무만족과 직무스트레스를 발생시키는 중요한 요인임을 확인하였다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 방문요양보호사들을 위한 매뉴얼을 제작해야 한

다. 일반적으로 방문요양보호사를 이용하는 경우에 많은 일들을 요구하게 된다. 그렇지만, 연구결과에서 나타난 바와 같이 가장 영향력이 높은 요인으로 대상자와의 관계라고 확인되었다. 즉, 대상자와의 관계가 어떻게 형성되느냐에 따라 요양보호사들이 느끼는 직무만족과 직무스트레스가 달라짐을 의미한다. 따라서 대상자와의 관계가 적절히 유지되도록 하는 적절한 매뉴얼을 조성하여 배포할 필요가 있다.

둘째, 방문요양보호사들에 대한 재정지원정책이 필요하다. 연구결과에서 보수가 비교적 영향력이 낮은 편으로 나타났다. 그렇지만, 보수는 방문요양보호사들의 생계와 직접적으로 관련이 있다는 점에서 중요하게 작용한다. 따라서 직무환경 중에서도 보수에 대한 개선을 통해 그들의 직무만족을 높이고 직무스트레스를 낮추는 노력이 필요하다.

셋째, 방문요양보호사에 대한 인식 개선이 요구된다. 방문요양보호사는 노인, 장애인과 같은 사회적 약자들에 대한 요양행위를 수행하는 전문가이다. 현실적으로 방문요양보호사의 전문성 범위가 모호한 상태이며, 간병인이거나 단순 가사도우미로 취급하는 등의 잘못된 편견이나 인식으로 인해 유발되는 부적절한 언행과 인권침해 등은 직무스트레스를 유발시킨다. 이를 방지하기 위한 적극적인 사회적 관심과 의식 전환이 요구된다. 이에 보건복지부나 국민건강보험공단 등에서는 각종 정책이나 홍보를 실시하여 방문요양보호사에 대한 인식개선을 위해 꾸준한 노력이 필요함을 제언한다.

마지막으로 후속연구에서 전국의 방문요양보호사를 대상으로 하는 후속 연구를 제언한다. 본 연구는 서울시 소재의 재가복지센터 방문요양보호사만을 대상으로 진행된 연구이다. 그로 인해 지역적 편중성, 지역 간 차이를 분석하지 못하였기 때문에 전국의 방문요양보호사를 대상으로 일반화하기 어렵다는 한계를 지닌다. 따라서 후속연구에서는 전국에서 업무를 수행하는 방문요양보호사를 대상으로 조사한 결과를 분석하는 후속연구를 통해 일반화하는 것의 필요성이 요구된다. 또한 본 연구는 단면 연구로서 특정 시점의 데이터를 분석하고 있다. 직무만족과 직무스트레스의 변화 추이를 파악함과 동시에 시간에 따른 변화를 분석할 수 있는 향후 종단적 연구가 필요하다.

References

- [1] M. K. Kim, The impact of the work environment of

- nursing care workers at home welfare centers on job stress and turnover intention: Verification of the mediating effect of job satisfaction, Sehan University Graduate School of Business Administration and Welfare Management Major, pp1, 2019.
- [2] Statistics Korea, 2018 Senior Citizen Statistics, Statistics Korea press release, 2018.
- [3] Geunhong Lee, Elderly Welfare Theory, Knowledge Community, 2018.
- [4] I. A. Yoo, The impact of the working environment of nursing care workers at home welfare centers on job stress. pp3, 2012
- [5] S. h. Kim, H. E. Nam, S. J. Park, "The impact of caregiver job satisfaction on service quality", *Journal of the Korea Contents Association*, 12(4), 282-291, 2012. DOI: <https://www-doi-org.libproxy.kangwon.ac.kr/10.5392/JKCA.2012.12.04.282>
- [6] M. J. Kwak, Y. M. Kim, "A study on the factors affecting the service quality of caregivers at elderly care facilities in the metropolitan area: Focusing on education, job stress, and work environment: Focusing on education, job stress, and work environment", *Korean Journal of Policy Science*, 19(2), 135-166, 2015. <https://www-riss-kr.libproxy.kangwon.ac.kr/link?id=A100566401>
- [7] M. K. Kim, The impact of the work environment of nursing care workers at home welfare centers on job stress and turnover intention: Verification of the mediating effect of job satisfaction, Sehan University Graduate School of Business Administration and Welfare Management Major, pp4, 2019.
- [8] H. J. Lee, S. H. Kwon, "The impact of nursing care workers' work environment characteristics and job stress on job satisfaction", *Elderly Welfare Research*, 51, 125-144, 2011. DOI: <http://dx-doi-org.libproxy.kangwon.ac.kr/10.21194/kjgsw..51.201103.125>
- [9] G. M. Nam, H. S. Kwon, "The impact of the work environment of nursing care workers on customer orientation: Focusing on elderly care facilities in the Chungbuk region: Focusing on elderly care facilities in the Chungbuk region", *Elderly Welfare Research*, 58, 253-279, 2012. DOI: <http://dx-doi-org.libproxy.kangwon.ac.kr/10.21194/kjgsw..58.201212.253>
- [10] Y. M. Jeong, Y. S. Kang, "The Effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction," *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 11(10), 3688-3699, 2010. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.10.3688>
- [11] Y. H. Park, J. D. Na, S. H. Kim, "The effect of nursing care workers' working environment on job stress: Using self-efficacy as a mediator", *Using self-efficacy as a mediator. Elderly Welfare Research*, 52, 349-367, 2011. DOI: <http://dx-doi-org.libproxy.kangwon.ac.kr/10.21194/kjgsw..52.201106.349>
- [12] Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hullin C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes, Chicago: RaudMcNally.
- [13] Porter, L. W. & Steer, R. M. Organizational, work and personnel factors in employee turnover and absenteeism, *Psychological bulletin*, 80, 151, 1973.
- [14] M. C. Lee, The impact of nursing care workers' working environment on turnover intention: Verification of the mediating effect of job satisfaction. Hyeopseong University Graduate School doctoral thesis, pp147-151, 2015.
- [15] H.Y.Brafieldand, H.F.Rothe, "AnIndexofJobSatisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.35, 1951.
- [16] M. K. Kim, The impact of the work environment of nursing care workers at home welfare centers on job stress and turnover intention: Verification of the mediating effect of job satisfaction, Sehan University Graduate School of Business Administration and Welfare Management Major, pp116, 2019.
- [17] J. Y. Lee, The impact of job stress on turnover intention of visiting care workers at home long-term care facilities: Focusing on the mediating effects of burnout and self-efficacy. Calvin University Graduate School, Department of Social Welfare, Social Welfare Major, pp158-160, 2019.
- [18] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. *Multivariate data analysis* (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall. 2006.
- [19] Kline, R. B. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). NY: The Guilford Press. 2016.
- [20] J. P. Cho, Job satisfaction and retirement preparation according to the work environment of nursing care workers, Daegu Haany University Graduate School doctoral thesis, pp85, 2015.
- [21] M. C. Lee, The impact of nursing care workers' working environment on turnover intention: Verification of the mediating effect of job satisfaction. Hyeopseong University Graduate School doctoral thesis, pp113, 2015.
- [22] J. K. Park, Study on the factors influencing the work environment of nursing care workers on turnover intention, Yemyung Graduate University doctoral thesis, pp96, 2018.
- [23] D. K. Kim, The impact of professional awareness and work environment on job satisfaction of caregivers in long-term care facilities for the elderly, Social Welfare Counseling, Department of Social Welfare Counseling, Seoul Venture Graduate School, pp94, 2019.
- [24] M. H. Kim, The impact of the working environment of caregivers in long-term care institutions on job stress - Verification of the mediating effect of self-efficacy, Doctoral thesis, Department of Social Welfare, Hyupseong University Graduate School, pp98, 2019.
- [25] J. G. Yoon, The impact of work environment factors of caregivers in long-term care institutions on job

- satisfaction mediated by job stress and self-efficacy, PhD thesis, Seoul Hanyoung University Graduate School, pp87, 2023.
- [26] I. A. Yoo, The impact of the working environment of caregivers in elderly care facilities on job stress, International Graduate School of Theology, Department of Counseling and Welfare and Social Welfare, pp96, 2012.
- [27] H. H. Jeong, The impact of the work environment on burnout among caregivers at visiting care institutions: Verification of the mediating effect of job stress, Hyeopseong University Graduate School doctoral thesis, pp91, 2015.
- [28] M. K. Kim, The impact of the work environment of nursing care workers at home welfare centers on job stress and turnover intention: Verification of the mediating effect of job satisfaction, Sehan University Graduate School of Business Administration and Welfare Management Major, pp93, 2019.
- [29] D. G. Park, The impact of the work environment of caregivers in long-term care facilities on job stress and burnout - Focusing on the mediating effect of self-efficacy, Calvin University Graduate School, Department of Social Welfare, Social Welfare Major, pp97, 2021.
- [30] D. K. Kim, The impact of professional awareness and work environment on job satisfaction of caregivers in long-term care facilities for the elderly, Social Welfare Counseling, Department of Social Welfare Counseling, Seoul Venture Graduate School, pp99, 2019.

이 남 순(Lee-Nam Soon)

[정회원]



- 2004년 8월 : 평택대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2012년 2월 : 평택대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2024년 현재 강원대학교 대학원 상담 및 코칭심리 재학 중
- 2005년 3월 ~ 현재 : 송곡대학교 사회복지상담과 교수

<관심분야>

사회복지, 상담 및 코칭심리, 보육