



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

간호학석사 학위논문

보험회사 심사자의  
직무 관련 스트레스

2015년 8월

서울대학교 대학원  
간호학과 간호학 전공

신 정 욱

# 보험회사 심사자의 직무 관련 스트레스

지도교수 최 스 미

이 논문을 간호학석사학위논문으로 제출함

2015년 5월

서울대학교 대학원  
간호학과 간호학 전공  
신 정 욱

신정욱의 석사학위논문을 인준함

2015년 6월

위 원 장 \_\_\_\_\_ (인)

부위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

## 국문초록

보험회사의 지급심사자는 간호사와 간호사가 아닌 심사자로 구분할 수 있으며, 이들은 많은 업무량과 심사결과 통보와 같은 업무로 인해 상당한 직무스트레스가 존재할 수 있다. 또한 의학지식과 임상경험이 있는 간호사와 의학적 지식이 없는 비간호사 심사자의 직무스트레스는 차이가 있을 수 있다. 그러나 아직까지 지급심사자의 직무 스트레스와 심사 업무 특성 스트레스를 비교하고 영향요인을 조사한 연구가 없다.

본 연구는 서술 조사연구로, 일개 생명보험회사의 지급심사자 76명을 대상으로 조사하였다. 설문지를 이용하여 대상자의 일반적 특성과 근무 특성을 조사하고 직무스트레스와 심사업무 특성 스트레스를 비교분석하였다. 직무 스트레스는 한국형 직무스트레스 측정도구(KOSS-SF)를 이용하였고, 심사업무 특성 스트레스는 본 연구자가 개발한 도구를 사용하여 조사하였다. 수집된 자료는 Window SPSS 18.0 program을 이용하여 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1) 직무스트레스 정도는 간호사 심사자의 경우 평균 2.46점( $\pm 0.54$ ), 비간호사 심사자는 2.45점( $\pm 0.69$ )이었다. 세부 항목 분석 결과 ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.’ 항목에서 간호사 심사자( $2.91 \pm 0.47$ )와 비간호사 심사자( $3.14 \pm 0.46$ )의 직무스트레스는 차이가 있었다( $p = .036$ ).

2) 심사업무 특성 스트레스 중 업무과정별 스트레스는 간호사 심사자의 경우 5.21점( $\pm 1.92$ ), 비간호사 심사자의 경우 4.91점( $\pm 2.35$ )이었고, 업무분야별 스트레스는 간호사 심사자의 경우 6.12점( $\pm 1.80$ ), 비간호사 심사자의 경우 5.53점( $\pm 2.33$ )이었으며, 심리적 부담감은 간호사 심사자의 경우 6.92점( $\pm 1.65$ ), 비간호사 심사자의 경우 6.32점( $\pm 2.33$ )이었다.

3) 심사업무 특성 스트레스 중 업무분야별 스트레스에서 ‘장해’ 건( $p=.008$ ), ‘사망’ 건( $p=.004$ ) 처리 시 간호사 심사자와 비간호사 심사자 간의 차이를 보였고, 심리적 부담감에서 ‘민원성향 고객을 응대할 때’( $p=.019$ ) 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 스트레스의 차이가 있었다.

4) 단계적 다중회귀분석 결과, 직무 관련 스트레스 영향요인은 다음과 같다. 직무스트레스는 직무만족( $\beta=.457, p<.001$ ), 성별( $\beta=.256, p=.022$ )로 나타났으며, 모형의 설명력은 18.7%이었다. 심사업무 특성 스트레스 중 심리적 부담감은 직무만족( $\beta=-.279, p=.015$ )과 간호사면허 유무( $\beta=-.226, p=.047$ )이었고, 모형의 설명력은 8.9%였다.

본 연구 결과 간호사 심사자와 비간호사 심사자가 지각하는 직무 관련 스트레스는 차이가 있었다. 특히, 대인관계와 관련하여 간호사 심사자의 직무스트레스는 비간호사 심사자보다 낮게 나타났으며, 심사업무 특성상 업무 분야별로 ‘장해’ 건과 ‘사망’ 건 처리시 간호사 심사자의 스트레스는 비간호사 심사자의 스트레스보다 높게 나타났다. 또한 ‘민원성향 고객을 응대할 때’ 간호사 심사자의 심리적 부담감이 비간호사 심사자의 심리적 부담감보다 더 높았다. 따라서 효율적인 스트레스 관리를 위해서 간호사

심사자와 비간호사 심사자 간의 이러한 차이를 고려한 효과적인 스트레스 감소 중재 개발 및 시행이 필요한 것으로 사료된다.

**주요어** : 지급심사, 간호사 심사자, 비간호사 심사자, 직무스트레스, 심사 업무 특성 스트레스

**학 번** : 2010-20424

# 목 차

국문초록 .....	i
<b>I. 서론 .....</b>	<b>1</b>
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구목적 .....	4
3. 용어정의 .....	5
<b>II. 문헌고찰 .....</b>	<b>7</b>
<b>III. 연구방법 .....</b>	<b>15</b>
1. 연구설계 .....	15
2. 연구대상 .....	15
3. 윤리적 고려 .....	16
4. 자료수집도구 .....	17
5. 자료수집절차 및 방법 .....	19
6. 자료분석방법 .....	20

IV. 연구결과 .....	21
1. 심사자의 일반적 특성 .....	21
2. 심사자의 근무특성 .....	24
3. 심사자의 직무스트레스 및 영향요인.....	26
4. 심사자의 심사업무 특성 스트레스 및 영향요인.....	32
V. 논의 .....	46
VI. 결론 및 제언 .....	53
참고문헌 .....	55
부    록 .....	63
Abstract .....	72



## 목 차

- Table 1.** General characteristics of the subjects by region.
- Table 2.** General characteristics of the subjects.
- Table 3.** Work characteristics of the subjects.
- Table 4.** Comparison in the occupational stress between Nurse and Non-Nurse.
- Table 5.** Occupational stress according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.
- Table 6.** Result of Stepwise Multiple Linear Regression of Occupational stress.
- Table 7.** Comparison of Claim-related stress between Nurse and Non-Nurse.
- Table 8.** Claim-related stress(work process) according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.
- Table 9.** Claim-related stress(work field) according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.
- Table 10.** Claim-related stress(psychological burden) according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.
- Table 11.** Result of Stepwise Multiple Linear Regression of Claim-related stress(psychological burden).

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

우리나라는 1977년 의료보험을 도입한 이후 국민 건강보험을 제공하고 있으나 낮은 보장성이 주요 단점 중 하나이다. 따라서 낮은 수준의 국민 건강보험 보장률과 향후 보장률 개선이 어려운 환경에서 급증하는 의료비 부담으로 인한 불확실성을 해소하기 위해 많은 국민들이 민영의료보험에 가입하고 있다(김대환, 2014). 건강보험 사보험은 특정질병 뿐 아니라 여러 가지 질병 및 상해를 종합적으로 보장하는 상품까지 영역을 확대하면서 2012년 민영생명보험 가구가입률은 83.6%에 달하는 것으로 조사되었다(생명보험협회, 2012).

민영생명보험 가입률이 꾸준히 증가함에 따라(생명보험협회, 2012), 심사자가 검토하는 심사건수는 증가하게 되고 이는 심사자의 업무 과다로 이어져 과도한 스트레스를 유발할 수 있다. 또한 심사건수의 증가는 심사의 일관성 및 객관성 유지에 많은 어려움을 야기하고 있으며, 심사업무의 심리적 압박감 등을 초래하고 있다(정은경, 2001). 심사자는 환자의 기록이나 진료비 심사 등의 서류를 다루는 업무를 하는 동안 의료진과 같은 타분야 요원과의 마찰이나 갈등을 경험하거나(정은경, 2001), 피보험자들의 알권리가 강화되고 의료에 대한 지식수준의 향상과 더불어 인터넷을 통해 정보를 쉽게 접할 수 있게 됨에 따라 민원이 증가되어 직무스트레스가 더욱 높아지고 있다(박정량, 2006).

또한 전년도 의료수요가 많은 사람들이 실손의료보험에 가입하는 등 역선택이 존재하고(김대환과 이봉주, 2013), 외래진찰횟수, 입원횟수, 입

원일수에서 도덕적 해이가 발생하여(김재호, 2011), 민영보험사들의 의학적인 정확한 판단이 적정한 보험금 지급에 있어서 커다란 영향을 미치게 되므로 무엇보다도 객관적이며 공정한 심사 및 업무가 중요하다(최임규, 고명숙, 2003).

이에 따라 보험회사 지급심사자의 직무스트레스는 다른 직종에 비해 높을 수 있는데, 직무 스트레스는 조직의 목표달성을 위한 구성원들의 능력 발휘 극대화에 장애요소가 되어 낮은 생산성, 이직, 결근, 작업성과의 저하 등 부정적 결과를 초래하고(장세진 등, 2005), 직무불만족을 초래하게 되어 결국 조직의 목표달성에 부정적 영향을 가져올 수도 있다(신유근, 2011).

보험회사의 지급심사는 간호사뿐만 아니라 대다수의 간호사가 아닌 직원들이 함께 수행하고 있다. 보험회사의 지급심사자는 일정 기간 내에 처리해야 하는 많은 업무량과 피보험자에게 보험금 지급 여부에 대한 심사결과를 통보해야 함으로 인해 상당한 직무스트레스가 존재할 수 있다. 지급심사는 의무기록을 정확하게 해석하고 이해하는 과정을 거쳐야 하므로 이를 기준으로 볼 때, 간호사가 비전공자에 비해 업무 적응력이 빠를 수 있어 스트레스가 낮을 수 있고, 비전공자의 경우 의료진 면담시 스트레스를 더 받을 수 있다. 또한 두 심사자들은 스트레스를 느끼는 업무의 종류가 다를 수 있는데, 단순한 인과관계 및 사고사실 확인이 필요한 다른 종류의 심사에 비해 비교적 깊은 의학지식이 필요한 '진단' 건을 심사할 때 간호학 비전공자는 간호학 전공자에 비해 스트레스를 더 받을 수 있다.

그러나 아직까지 보험회사의 지급심사자에 대한 직무 스트레스를 조사한 연구가 많지 않고 그 결과 또한 상이한 것으로 보고되었다(박순주, 2001; 서양순, 2006; 정은경, 2001). 또한 심사자 중 간호학 전공자와 비

전공자의 직무 스트레스를 파악하고 비교한 연구는 찾아보기 힘들다.

따라서, 지급심사자의 일반적인 직무스트레스를 확인하고, 지급심사에 관한 업무 특성이 반영된 스트레스를 더욱 구체적으로 파악해 볼 필요가 있으며, 의학지식과 임상경험이 있는 간호사와 간호사가 아닌 심사자들의 직무스트레스는 어떠한 차이가 있는지 비교해 볼 필요가 있다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 보험금 지급심사 업무를 수행하는 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 직무 관련 스트레스 정도를 확인하고 차이를 비교하는데 있으며, 구체적인 연구 목표는 다음과 같다.

- 1) 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 직무스트레스를 파악하고 정도를 비교한다.
- 2) 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 심사업무 특성 스트레스를 파악하고 정도를 비교한다.
- 3) 직무스트레스와 심사업무 특성 스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

### 3. 용어 정의

#### 1) 간호사 심사자

간호사 심사자는 의료기관 및 보험관련 공공기관은 물론 일반 보험사 등에서 건강보험 및 각종 보험과 관련하여 발생하는 진료내역의 적정성과 진료이용에 대한 심사 및 평가 관리를 주 업무로 하며, 심사 및 평가 관련 업무를 원활하게 하기 위한 제반 업무를 수행하는 간호사를 말하며 (보험심사간호사회, 2014), 본 연구에서는 보험회사의 지급심사 종사자 중 간호사 면허가 있는 자를 의미한다.

#### 2) 비간호사 심사자

비간호사 심사자는 민영보험회사에서 보험사고 발생시 적정손해액의 산정과 지급여부를 결정하기 위한 심사를 진행하며 입원의 적정성, 수술 등급확인, 장해상태 및 발병원인 확인, 사망조사 등 보험금 지급에 관련된 사실을 확인하기 위해 보험대상자 면담 및 의료진, 관련기관 확인 등의 업무를 수행하는 자를 말하며(KCA 손해사정, 2014; 이석범과 이영중, 2008), 본 연구에서는 보험회사의 지급심사 종사자 중 간호사 면허가 없는 자를 말한다.

#### 3) 직무스트레스

직무스트레스란 직무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정신적, 정서적 반응을 의미한

다(National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH], 2007). 본 연구에서는 장세진 등(2005)에 의해 개발된 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)로 측정한 값으로, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다.

#### 4) 심사업무 특성 스트레스

심사업무 특성 스트레스란 지급심사 중 발생 가능한 스트레스를 말한다(정은경, 2001). 본 연구에서는 연구자가 지급심사 중 발생 가능한 스트레스를 업무과정별 스트레스, 업무분야별 스트레스, 그리고 심리적 부담감, 총 3영역으로 세분화하여 개발한 도구를 이용하여 측정한 값으로, 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다.

## II. 문헌고찰

### 1. 직무스트레스와 영향요인

스트레스는 우리가 일반적으로 느끼는 것이며, 특히 급격한 경쟁과 변화가 지속되고 있는 현 시점에서 조직구성원들은 계속적으로 이런 스트레스 발생상황에 대응하며 살아가게 된다(이광현, 2014). 특히 어떤 조직에서 직무와 관련하여 일어나는 스트레스를 직무스트레스라고 하며, 1960년대 들어 스트레스 연구를 산업현장에서 본격적으로 다루기 시작한 이래 1980년대부터는 직무스트레스라는 용어가 일반화되어 사용되고 있다(이종목, 2008). 직무스트레스란 직무가 요구하는 것이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 맞지 않을 때 발생하는 유해한 신체적, 정신적 반응으로 정의된다. 조직에 있어서 적정수준의 스트레스는 스트레스가 전혀 없는 상태에 비해 성과가 상승하는 긍정적인 측면도 있지만, 역기능적인 측면이 너무나 크기 때문에 조직 관리자들이 관심을 갖지 않으면 개인은 물론 조직, 나아가 국가적으로도 막대한 손실을 초래하게 된다(송병식과 김성한, 2002).

직무스트레스에 대한 개념은 연구하는 학자에 따라 다양하며 자극, 반응, 환경특성, 개인 속성, 개인과 환경의 상호 작용 등과 같은 상황에 따라 서로 다르게 표현되고 있어 학자 간에 일치된 정의가 내려지지 않고 있다.

Caplan et al(1975)은 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경의 특성을 직무스트레스라고 규정하고 있으며, Hall과 Mansfield(1971)는 직무스트



레스를 조직이나 개인에게 작용하는 외부적 힘으로 본다. 한편 Paker(1983)는 직무스트레스가 단기적일지 혹은 지속적인 새로운 결과를 나타낼지는 그 기간이나 정도, 개인의 능력에 달려 있다고 보았다. McGrath(1976)는 직무스트레스란 개인과 환경 간의 상호작용을 내포하고 있다고 하였다. 즉 환경적 요건이 개인에게 스트레스를 일으키기 위해서 먼저 스트레스를 받는 사람이 그것을 지각해야 하고 그 환경적 요건에 대처하기 위해서 자신의 대처능력과의 관계를 고려해서 환경을 해석해야 하며, 성공적으로 대처할 경우 결과적으로 일어날 수 있는 가능성을 지각해야 한다고 하였다. Blau(1981)는 직무스트레스란 직업적 요구와 개인의 역량 간의 차이나 부조화로 인한 긴장과 불편함을 의미한다고 했다. 이는 직무스트레스를 자극개념, 반응개념의 정의를 절충한 역동적 상호작용으로서 보고, 직무스트레스를 환경적 자극요인과 개인의 반응 간의 상호작용의 결과라고 보는 입장이다.

직무스트레스 요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다(Margolis et al., 1974; Caplan et al, 1975). 직무에서 스트레스를 일으키는 요인은 연구자들의 강조점에 따라 서로 다르게 분류한다(이종목, 2008).

Cooper & Marshall(1976)은 직무스트레스 요인을 직무의 내재적 차원(과다/과소업무량, 시간압박, 열악한 근무조건과 신체적 긴장으로부터의 피로), 조직적 역할(역할갈등, 역할모호성, 대인책임, 신속한 기술변화에의 대처, 관리자 지원의 부족, 의사결정의 불참), 경력개발(지위불일치, 승진부적합, 욕망퇴조, 직무안정성의 부족, 최고경력단계 도달, 욕구에 따른 좌절), 조직 내 관계(상사와의 관계 악화, 책임이양의 어려움, 동료, 부하 직원과의 관계악화), 조직구조 및 분위기(의사결정에의 비참가, 불

충분한 의사소통, 회사정책, 행동제약, 효과적인 자문부족, 개인의 자유, 자율성에 대한 위협), 개인적 특성(행동양식, 동기부여, 변화에 대한 적응 능력, 모호성에 대한 인내, 퍼스널리티) 등으로 분류하였다.

Beehr와 Gupta(1979)는 직무스트레스 요인으로 환경적 요인(직무요건 및 업무특성, 역할요인), 개인적 요인(신체나 심리조건, 인구통계학적 특성), 심리적 과정 요인으로 3가지를 들고 있으며, Inancevich와 Matteson(1980)은 물리적 환경요인(조명, 소음, 온도 등), 개인적 수준요인(역할보호성, 책임성 등), 조직적 요인(집단내 및 집단간의 갈등), 그리고 조직외적 요인(지도영향력, 경제력 등) 4가지로 구분하고 있다. 결과적으로 스트레스 요인이란 개체를 둘러싸고 있는 시간-공간적 환경, 상황 그 모든 것들이 요인이 된다고 볼 수가 있다(김남신, 1992).

직무스트레스와 관련하여 직무스트레스 요인의 종류와 심각성 지각정도는 경찰, 선생님, 의료계 종사자, 금융계 종사자, 군인 등 다양한 직업 및 직종에 걸쳐 다르게 나타날 수 있다(조동란, 2006; Carbone, & Eric G, 2001; Cheng, Y., GUO, Y.L., & Yeh, W.Y., 2001; Chitra, T. & Karunanidhi, S., 2013; Mohammad Mosadeghrad, & Ali, 2014; Yang Wang, Aaron Ramos, Hui Wu, Li Liu, Xiaoshi Yang, Jiana Wang, & Lie Wang, 2015). 탁진국(2002)의 연구결과 사무직의 높은 직무스트레스원은 부서갈등과 의사결정참여였으며, 생산직의 높은 직무스트레스원은 상사관계, 직무불안정, 그리고 환경문제이며, 연구직의 높은 직무스트레스원은 역할보호성, 역할과다, 역할과소, 승진문제, 그리고 일-가정 갈등이라고 하였다.

우리나라의 직무스트레스 연구는 한국산업안전공단과 한국직무스트레

스학회가 공동연구를 통해 직무스트레스 요인을 8개 영역으로 나누어 제시하였고, 이를 바탕으로 한국인 직무스트레스 측정도구가 개발되었다(장세진 등, 2005). 8개 영역은 조직체계와 보상부적절, 직무요구도, 직무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무 불안정성, 직장문화, 고용불안정성, 물리적 환경으로 구분되며, 최근 이 도구를 이용한 직무스트레스에 대한 연구가 다양한 직종에서 이루어지고 있다.

연구직의 경우 직무스트레스는 다른 직종에 비해 낮은 편이며, 직무 불안정성은 여성일수록, 비정규직일수록 높은 스트레스를 보였고, 조직 내 대인관계에 따른 스트레스 정도는 연령이 높을수록, 고학력일수록 높았다. 직무요구는 경력이 많을수록 높은 스트레스를 나타냈다(박혜주, 김윤영, 박기현, 이시우, 유종향, 2014). 보건관리자의 경우 직무스트레스는 직무요구와 관계갈등에 대한 스트레스가 높고, 특히 여성의 경우 직무요구, 관계갈등 및 조직체계와 관련된 스트레스가 높은 것으로 나타났다(김기웅, 박진우, 송세옥, 2012). 판매 및 유통업 종사자의 경우 직무스트레스는 높은 편인데, 하위영역별로 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직장문화, 4개 영역에서 직무스트레스가 높았으며, 특히 직무불안정 영역은 매우 높은 스트레스를 보였다(이윤정, 정혜선, 2009).

산업종사자들의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 다양하다. 서비스종사자의 경우 여성이 남성에 비해 임금 및 근무환경문제들에서 보다 심각하게 지각하는 것으로 나타났고(정민정과 탁진국, 2004), 콜센터근로자의 경우 결혼상태에 따라 기혼이 미혼, 이혼과 비교하여 스트레스가 낮았다(김정임, 김순례와 이진화, 2013). 판매, 유통업 종사자의 경우 월급이 적을수록, 수면량이 불규칙할수록 직무스트레스가 높았다(이윤정, 정혜선, 2009). 연령과 성별, 근무경력에 따른 직무스트레스는 직종에 따

라 스트레스가 높은 군이 다양하게 나타났다(김은주와 임지영, 2010; 김순례와 이정희, 2000; 이미라, 2011).

이와 같이 직무스트레스는 다양한 직종에서 활발히 연구되어 왔다. 또한 최근 한국형 직무스트레스 측정도구 개발로 이를 이용한 직무스트레스 연구가 다양한 직종에서 이루어져 직종간의 직무스트레스 정도를 비교하고 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악할 수 있었다. 그러나 보험회사 지급심사자를 대상으로 한 연구는 찾아보기 어려워 직무스트레스 정도 및 영향요인을 파악하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

## 2. 보험회사 지급심사 종사자의 직무스트레스와 영향 요인

### 1) 지급심사 개요

우리나라의 손해사정사 제도는 1977년도 말 보험업법이 개정되면서 비롯되었고, 현재 업무영역별, 업무형태별로 구분되어 운영된다. 그 중 업무형태별로 나누어볼 때 고용손해사정사와 독립손해사정사로 구분할 수 있으며, 그 중 고용손해사정사는 보험회사에 고용되어 손해사정업무를 수행하는 손해사정사를 말한다. 보험업법 185조에 의해 보험회사는 보험사고 발생시 모든 건에 대하여 손해사정사를 고용하거나 독립손해사정사를 선임하여 손해액 및 보험금을 사정하도록 하고 있다. 현재 우리나라의 경우 보험사고가 발생한 경우 보험금의 산정 및 지급과 관련된 업무처리행태를 살펴보면, 보험회사는 보험업법 115조에 의해 자회사를 소유

하고 전속적으로 당해 보험회사의 업무를 처리할 수 있도록 하여, 보험 회사에 고용된 직원들은 보험금 산정과 지급업무까지 담당하고 있다(조규성, 2013). 이를 지급심사라 한다. 지급심사는 보험계약상 담보 위험에 대하여 보험사고가 발생한 경우 해당 사고에 대한 신속하고 정확한 조사를 통하여 책임의 소재와 한계를 가려 확정하는 일련의 과정을 말하며, 업무의 성격상 공정성과 객관성이 그 본질로서 전제되어야 할 것이다(최규학, 1991). 지급심사 실무에서 보험사고 발생 시 사고조사업무에서부터 보험금의 지급단계까지의 업무가 이루어지며, 피보험자 또는 사고 목격자와의 인터뷰, 약관 및 의무기록 확인, 보상금액을 결정하기 위한 조사 과정을 거친다(박성훈, 1997; United States Department of Labor, 2009).

미국의 경우 Independent Adjuster가 있어 보험회사가 의뢰한 업무를 수행하게 되며, 조사 및 확인, 평가와 더불어 보험회사와 피보험자 등 간에 협의 및 조정 까지 수행하는 것이 업무수행범위가 된다. 영국의 경우 Loss Adjuster가 보험회사로부터 업무를 위탁받아 업무를 수행하며, 업무수행범위는 미국과 유사하다. 독일은 손해감정사가 보험계약자와 보험자의 이익의 양극성과 보험제도가 적용되고 있는 생활영역의 다양성에 기인하여 보험금 청구요건 또는 손해액의 확정, 보험금 청구요건 또는 상해로 인한 생계능력 상실정도를 확정한다. 손해감정사는 손해액이나 그밖의 청구요건을 확정하고 감정의견을 제시하여 조사, 숙려(심사숙고), 평가, 계산, 보관, 명시하는 과정을 거친다(한국손해사정사회, 2015).

## 2) 지급심사자의 직무스트레스와 영향요인

박순주(2001)의 연구에서 민간보험사인 손해보험사 심사간호사의 업무는 진료비 심사, 직원교육, 피해자관리, 상해 및 장해관리 순으로 수행하

며 특히 특수 의료 재료대 심사와 진료비 적정성 심사, 보상직원에 대한 의료 및 의료수가 관련 교육, 피해자상태에 대한 담당의사와의 상담이 구체적인 업무로 밝혀졌다.

서양순(2006)은 병원심사간호사와 손해보험사심사간호사의 직무스트레스를 비교하였다. 병원심사간호사의 직무스트레스 요인은 과중한 업무량, 의료진과의 의사소통 등이었고, 손해보험사 심사간호사의 직무스트레스 요인은 병원과의 대응능력, 보험기준에 대한 스트레스, 회사의 개인 업무 실적평가 등이라고 하여, 두 군 간의 직무스트레스 요인은 차이가 있었다. 또한 손해보험사심사간호사가 병원심사간호사보다 보수와 업무량에서 스트레스 정도가 높고, 이직의도, 스트레스 정도는 상대적으로 낮았다.

정은경(2001)은 손해보험사 심사간호사가 경험하는 스트레스 요인은 '심사업무에 대한 심리적 부담감'이 가장 높은 스트레스라고 하였다. 직무스트레스 요인 중 전문직으로서의 역할갈등과 관련된 특성은 월평균소득과 소속부서이고, 업무수행갈등과 관련된 특성은 소속부서, 타분야 요원과의 갈등과 관련된 특성은 입사 전 임상근무기간으로 나타났다.

근래 들어 간호사의 활동범위가 보험기관을 포함한 다양한 분야로 신속히 확대되고 있어 이들의 스트레스를 연구하는 것이 개인적 측면의 삶의 질 향상뿐만 아니라 조직과 사회적인 측면에서 긍정적 현상과 발전을 기대할 수 있을 것이나, 보험회사의 지급심사를 맡고 있는 간호사들에 대한 인지도는 낮은 편이어서 이들에 대한 연구는 거의 없는 편이다(박순주, 2001). 또한, 지급심사자에 대한 직무스트레스 연구는 국내외 모두 찾아보기 어렵다. 따라서 지급심사자의 직무스트레스 정도와 영향요인을 파악하고, 지급심사자를 간호사와 비간호사로 구분하여 이들의 직무스트

레스를 비교해보는 것이 필요하다고 할 수 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구설계

본 연구는 보험회사의 지급심사를 담당하는 간호사 심사자가 지각하는 직무 관련 스트레스를 비간호사 심사자의 직무 관련 스트레스와 비교하고, 직무 관련 스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

#### 2. 연구대상

본 연구의 표적 모집단은 보험회사의 지급심사를 수행하는 간호사 심사자와 비간호사 심사자이며, 근접모집단은 본 연구자가 임의 선정한 일 개 생명보험사의 간호사 심사자 및 비간호사 심사자이다. 대상자 선정 기준은 지급심사 업무에 종사하는 자로서, 연구의 목적과 취지를 이해하고 연구 참여에 스스로 동의한 자이다.



### 3. 윤리적 고려

본 연구는 연구대상자 보호를 위하여 서울대학교 간호대학의 연구대상자 보호 심의위원회에서 심의면제대상임을 확인받은 후 진행하였다(면제 번호 E1412/001-012).

모든 연구대상자에게 서면화된 동의서를 받은 후 연구를 진행하였고, 자료수집 동의서에 연구대상자에게 연구의 목적과 자료의 비밀보장에 대한 설명을 충분히 제공하고 수집된 자료는 익명으로 처리되고 연구목적 외에는 사용하지 않을 것임을 명시하였다. 작성된 설문지는 봉투에 넣어 회수하였고, 설문을 작성한 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였다.

## 4. 자료수집도구

### 1) 일반적 특성

대상자의 일반적 특성인 연령(만나이), 성별(남/녀), 결혼상태(기혼/미혼), 최종 학력(전문대졸/대졸), 간호사 면허 소지 유무를 조사하였다.

대상자의 흡연과 음주는 유, 무로 나누어 기입하며 흡연하는 경우 1일 흡연량을 갑 단위로 표기하도록 하고, 음주하는 경우는 주당 음주횟수를 기입하도록 하였다. 운동은 주 3회 이상과 주 2회 이하 간에 선택하도록 하고 취미생활은 유, 무로 표기하도록 하였다.

### 2) 근무특성

대상자의 근무특성은 심사경력, 직급, 입사동기, 입사 전 근무경력, 보수, 근무시간, 직무만족과 관련하여 총 7문항으로 구성하였다.

지급심사 경력은 1년 미만, 1년 이상~5년 미만, 5년 이상~10년 미만, 10년 이상으로 나누었으며, 직급은 사원, 대리, 과장, 차장으로 구분하였다. 입사동기는 ‘업무가 적성에 맞아서’, ‘업무가 본인의 발전에 도움이 되므로’, ‘채용 공고 등으로 우연한 기회에 입사 지원함’, ‘이전 직장생활이 힘들어서’로 나누었으며(정은경, 2001), 입사 전 근무경력은 년, 개월수로 본인이 직접 기입하도록 하였다. 보수는 월평균 급여와 보수에 대한 만족 여부를 물었으며, 근무시간은 1일 평균 근무시간, 주당야근횟수를 물어 기록하도록 하였다. 마지막으로 지급심사에 대한 만족여부는 매우불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우만족으로 구분하여 해당항목을 고를 수 있도록 하였다.

### 3) 직무스트레스 측정도구

장세진 등(2005)에 의해 개발된 한국형 직무 스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)은 우리나라 직장인의 직무스트레스를 객관적이고 정확하게 측정할 수 있다. 따라서 일반적인 직무스트레스를 파악하기 위하여 이 도구를 사용하였다.

한국형 직무 스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)은 총 24문항, 4점 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높은 것을 의미한다. 한국형 직무 스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF) 문항 중에서 일부 역문항(3,5,6,7,8,9,10,12,14,15,16,17,18,19,20)은 역코딩하여 평가하였다. 김정임, 김순례와 이진화(2013)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85였으며, 이현주와 정혜선(2014)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .58이었다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82이었다.

### 4) 심사업무 특성 스트레스 측정도구

지급심사 특성을 고려한 스트레스를 파악하기 위해 정은경(2001)에 의해 개발된 손보사심사간호사의 스트레스 측정도구를 참고하고 보험회사에 근무하는 심사자 3인과의 인터뷰를 통해 심사업무 특성 스트레스를 구성하였다.

심사업무 특성 스트레스는 업무과정 및 업무분야별 스트레스 정도와 심리적 부담감으로 총 3영역이며 세부영역은 각각 6문항, 5문항, 5문항으로 전체 16문항으로 구성하였다. 추가문항에 대한 도구의 타당도를 검증하기 위해 지급심사 5년 이상 근무경력이 있는 간호사 2인과 간호사가 아닌 심사자 2인, 간호대 교수 1인에게 자문을 받아

도구를 수정, 보완한 후, 내용타당도를 검증하였다(Content Validity Index, CVI : 0.81).

업무 특성 스트레스의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .92이었으며, 세부 영역별 Cronbach's  $\alpha$ 는 업무과정별 스트레스는 .81, 업무분야별 스트레스는 .79, 심리적 부담감은 .79이었다.

## 5. 자료수집절차 및 방법

자료수집은 본 대학 IRB 심의 후 2015년 1월10일부터 2015년 4월9일 까지 시행하였다.

설문지 배부는 서울, 경기 및 기타지역에서 실시하였으며 편의표출방법을 사용하였다. 연구자가 연구에 미치는 영향을 최소화하기 위해 제 3자를 통한 방법을 이용하였다. 서울, 경기 지역의 경우 총 5개 팀의 각 팀 지급심사자에게 연구목적과 설문방법에 대하여 설명하였고, 이들은 팀 내 연구에 동의한 자에 한하여 설문지를 배부한 후 작성된 설문지를 회수하여 본 연구자에게 직접 전달하였다. 기타지역의 경우 본 연구자가 우선으로 직접 연구 목적을 설명하고 연구에 참여하기를 허락한 심사자에게 동의서 및 설문지 작성법을 설명한 후 우편으로 설문지를 배부하고 우편으로 회수하였다.

표본의 크기는 다중회귀분석을 위해 G-power를 이용하여 유의수준 .05, 검정력 80%, 효과크기는 중간수준인 .15, 독립변수 3개로 산출했을 때 최소 77명이었다. 설문지는 총 120장(서울 70장, 경기 30장, 기타 지역 20장) 배부하였으나 사내 보수적인 분위기(36명) 또는 바쁜 업무(7명)를 이유로 43명이 작성을 거절하여 설문지를 회수하지 못하였다. 작성된

설문지는 총 77장(서울지역 45장, 경기지역 18장, 기타 지역 13장)으로 설문지 회수율은 64%(서울 64.3%, 경기 60%, 기타 지역 65%)였으며, 그 중 1부는 설문지 작성이 충실하지 못하여 제외시켰다.

## 6. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 일반적 특성과 근무특성은 실수와 백분율로 나타냈다.
- 2) 대상자의 근무특성에 따른 직무스트레스는 *t*-test, ANOVA로 분석하였다.
- 3) 간호사 심사자와 비간호사 심사자 간의 직무스트레스 차이를 비교하기 위해 문항별 직무스트레스 점수는 평균과 표준편차로 산출하였다. 직무스트레스 총점은 장세진 등(2005)이 제시한 점수 환산 방식에 따라 100점 기준으로 점수를 환산하였다. 직무스트레스 차이는 *t*-test를 이용하였다.
- 4) 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 심사업무 특성 스트레스의 차이를 비교하기 위해 평균과 표준편차를 산출하고, *t*-test를 이용하였다.
- 5) 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 직무스트레스와 심사업무 특성 스트레스 영향 요인을 비교, 분석하기 위해 단계적 다중회귀분석을 이용하였다.
- 6) 모든 통계의 유의수준은  $p < .05$ 에서 채택하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 대상자는 서울지역 45명, 경기지역 18명, 서울·경기 이외 지역 13명으로 모두 76명이었다. 지역별 심사자의 나이와 근무경력은 차이가 없었으나 학력은 통계적으로 유의한 차이가 있었다 ( $p=.002$ )<Table1>.

Table 1. General characteristics of the subjects

Variables	Category	N(%)			F	p
		Seoul	Gyeonggido	Others		
Age(years)	25~29	6(13.3)	5(27.8)	0(0.0)	2.856	.179
	30~39	21(46.7)	7(38.9)	4(30.8)		
	40~49	11(24.4)	5(27.8)	9(69.2)		
	≥ 50	7(15.6)	1(5.6)	0(0.0)		
Education	College	12(26.7)	5(66.7)	10(76.9)	6.766	.002
	University	33(73.3)	13(72.2)	3(23.1)		
Total work experience (years)	<1	3(6.7)	4(22.2)	1(8.3)	0.216	.803
	1~5	23(51.1)	4(22.2)	7(58.3)		
	5~10	9(20.0)	8(44.4)	2(16.7)		
	≥10	10(22.2)	2(11.2)	2(16.7)		

본 연구 대상자 중 간호사 심사자는 32명(42.1%), 비간호사 심사자는 44명(57.9%)이며, 일반적 특성인 성별, 연령, 결혼상태, 학력, 흡연, 음주, 운동여부에 대한 결과는 다음과 같다<Table 2>.

간호사 심사자의 성별은 모두 여자이며, 비간호사 심사자는 남성 27명(61.4%), 여성 17명(38.6%)이었고, 두 군의 성별은 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.001$ ). 간호사 심사자의 평균 연령은 43.4세( $\pm 5.79$ )로 40~49세가 59.4%로 가장 많았고 비간호사 심사자의 평균 연령은 35.57세( $\pm 7.90$ )로 30~39세 23명(52.3%)으로 가장 많았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.001$ ).

결혼상태는 간호사 심사자의 경우 기혼이 31명(96.9%)으로 대부분을 차지하였으며, 비간호사 심사자는 기혼 25명(56.8%), 미혼 19명(43.2%)로 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.001$ ).

학력은 간호사 심사자의 경우 3년제 대학 졸업이 21명(65.6%)으로 가장 많았고, 비간호사 심사자의 경우 4년제 대학 졸업이 38명(86.4%)으로 가장 많았으며, 두 군간의 학력은 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.001$ ). 흡연 여부는 간호사 심사자는 32명(100%) 모두 비흡연자였으나, 비간호사 심사자 중 14명(31.8%)은 흡연자였고 두 군간의 흡연 비율은 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.001$ ).

음주 여부는 간호사 심사자의 경우 23명(71.9%), 비간호사 심사자의 경우 34명(77.3%)가 '그렇다'로 응답하였다. 음주하는 경우 음주량은 간호사 심사자의 경우 0~1회 미만이 59.1%로 가장 많았고, 비간호사 심사자의 경우 1~2회 미만이 45.7%로 가장 많았으며, 두 군간의 주당 음주 횟수는 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p=.003$ ).

Table 2. General characteristics of the subjects

(N=76)

Variables	Category	N(%)		$\chi^2$	<i>p</i>
		Claim adjuster (Nurse)	Claim adjuster (Non-nurse)		
Gender	Male	0(0.0)	27(61.4)	30.456	<.001
	Female	32(100)	17(38.6)		
Age(year)	25~29	1(3.1)	10(23.3)	22.399	<.001
	30~39	8(25.0)	24(55.8)		
	40~49	19(59.4)	6(12.2)		
	≥ 50	4(12.5)	4(9.1)		
Education	College	21(65.6)	6(13.6)	21.861	<.001
	University	11(34.4)	38(86.4)		
Marital status	Married	31(96.9)	25(56.8)	15.330	<.001
	Single	1(3.1)	19(43.2)		
Smoking	Yes	0(0.0)	14(31.8)	12.481	<.001
	No	32(100.0)	30(68.2)		
Drinking	Yes	23(71.9)	34(77.3)	0.305	.581
	No	9(28.1)	10(22.7)		
Drinking frequency (/week)	0~1	13(59.1)	5(14.3)	14.183	.003
	1~2	7(31.8)	16(45.7)		
	2~3	2(9.09)	10(28.1)		
	≥3	0(0.0)	4(11.4)		
Excercise (/week)	≤ Twice	28(87.5)	38(86.4)	0.021	.885
	≥ 3 times	4(12.5)	6(13.6)		
Hobby	Yes	11(35.5)	21(47.7)	1.114	.291
	No	20(64.5)	23(52.3)		



## 2. 대상자의 근무특성

대상자의 근무특성은 지급심사 경력, 직급, 입사동기, 입사 전 근무경력, 월평균 급여와 급여 만족도, 1일 평균 근무시간 및 주당 야근 횟수, 주요 심사분야, 직무만족에 대해 조사하였다<Table 3>.

입사 동기는 ‘채용공고 등으로 우연한 기회에 입사 지원함’이 간호사 심사자의 경우 19명(61.3%), 비간호사 심사자의 경우 34명(77.3%)로 가장 많았으며, 두 군 간의 입사 동기는 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.009$ ).

이전 근무경력은 간호사 심사자의 경우 5년~10년 미만이 15명(46.9%), 비간호사 심사자의 경우 1년 미만이 21명(48.8%)으로 가장 많았으며, 두 군 간의 이전 근무경력은 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.001$ ).

1일 평균 근무시간은 간호사 심사자의 경우 8~9시간이 27명(87.1%), 비간호사 심사자의 경우 23명(53.5%)으로 가장 많았고, 두 군 간의 1일 평균 근무시간은 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.005$ ). 야근 횟수는 간호사 심사자와 비간호사 심사자 모두 주 1~2회인 경우가 각각 17명(63%), 22명(56.4%)으로 가장 많았으며, 두 군 간의 야근 횟수는 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.012$ ).

지급심사에 대한 직무만족은 간호사 심사자의 경우 ‘보통’으로 응답한 경우가 24명(77.4%)으로 가장 많았고, 비간호사 심사자의 경우 22명(50%)이었으며, 두 군 간의 직무만족은 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.030$ ).

Table 3. Work characteristics of the subjects

(N=76)

Variables	Category	N(%)		$\chi^2$	p
		Claim adjuster (Nurse)	Claim adjuster (Non-nurse)		
Total work experience (years)	<1	3(9.7)	5(11.4)	0.344	.952
	1~5	15(48.4)	19(43.2)		
	5~10	8(25.8)	11(25.0)		
	≥10	5(16.1)	9(20.5)		
Position	Staff	4(12.9)	12(27.3)	3.010	.390
	Assistant Manager	12(38.7)	13(29.5)		
	Manager	14(45.2)	16(36.4)		
	Deputy General Mannager	1(3.2)	3(6.8)		
Motive for current job application	Claim is suitable job for me.	2(6.5)	6(13.6)	11.480	.009
	Claim is helpful for self-development.	3(9.7)	4(9.1)		
	I applied by chance Previous career was hard for me.	19(61.3) 7(22.6)	34(77.3) 0(0.0)		
Previous work experience (years)	<1	1(3.1)	21(48.8)	21.469	<.001
	1~5	4(12.5)	6(14.0)		
	5~10	15(46.9)	6(14.0)		
	≥10	12(37.5)	10(24.3)		
Income	Monthly Average income (* 10 <sup>4</sup> won)	200~249	13(41.9)	5.688	.224
	250~299	10(32.3)	7(15.9)		
	300~349	4(12.9)	13(29.5)		
	≥350	4(12.9)	8(18.2)		
Level of Satisfaction	Very dissatisfied	1(3.2)	1(2.3)	3.242	.518
	Dissatisfied	13(41.9)	11(25.0)		
	Moderately satisfied	14(45.2)	24(54.5)		
	Mostly satisfied	3(9.7)	7(15.9)		
Working time	Working hours (hrs/day)	8~9	27(87.1)	10.413	.005
	10~11	4(12.9)	13(30.2)		
	≥12	0(0.0)	7(16.3)		
	Overtime (times /week)	0	8(29.6)		
1~2	17(63.0)	22(56.4)			
3~4	0(0.0)	7(17.9)			
≥5	2(7.4)	7(17.9)			
Level of Job Satisfaction	Very dissatisfied	0(0.0)	2(4.5)	10.684	.030
	Dissatisfied	0(0.0)	8(18.2)		
	Moderatly satisfied	24(77.4)	22(50.0)		
	Mostly satisfied	7(22.6)	10(22.7)		
	Very satisfied	0(0.0)	2(4.5)		

### 3. 심사자의 직무스트레스와 영향요인

#### 1) 심사자의 직무스트레스 비교

간호사 심사자와 비간호사 심사자의 직무스트레스는 각각 2.46점 ( $\pm 0.54$ ), 2.45점 ( $\pm 0.69$ )으로 100점 기준으로 환산한 점수는 각각 간호사 심사자 48.60점, 비간호사 심사자 48.26점이었으며, 두 군 간의 유의한 차이는 없었다.

간호사 심사자와 비간호사 심사자의 직무스트레스를 비교한 결과, ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’( $p=.036$ ) 문항에서 비간호사 심사자의 직무스트레스( $3.14 \pm 0.46$ )가 간호사 심사자의 직무스트레스( $2.91 \pm 0.47$ )보다 높게 나타났다

가장 높은 직무스트레스를 나타낸 문항은 간호사 심사자는 ‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’(2.97 $\pm$ 0.65)이었으며, 비간호사 심사자는 ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.’( $3.14 \pm 0.46$ )로 나타났다.

가장 낮은 직무스트레스를 나타낸 문항은 간호사 심사자는 ‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.’( $2.06 \pm 0.44$ ), ‘우리부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.’( $2.06 \pm 0.25$ ), ‘기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.’( $2.06 \pm 0.56$ ), 총 3문항이었다. 비간호사 심사자는 ‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.’( $1.89 \pm 0.72$ ) 문항에서 가장 낮은 직무스트레스를 보였다<Table 4>.

Table 4. Comparison in the occupational stress between Nurse and Non-Nurse. (N=76)

NO	Variables	Mean±SD (ranking)		t-test	
		Claim adjuster (Nurse)	Claim adjuster (Non-Nurse)	t	p
1	Due to many things to do, I always feel time pressure.	2.84±0.68(5)	2.75±0.65(6)	0.614	.544
2	My job has become increasingly overloading.	2.94±0.72(2)	2.95±0.81(4)	0.103	.924
3	Sufficient rest is provided during working hours.	2.78±0.61(6)	2.82±0.66(5)	0.256	.804
4	I have to do variable jobs simultaneously.	2.94±0.44(2)	3.05±0.53(2)	0.951	.346
5	My work requires creativity.	2.56±0.50(9)	2.48±0.80(9)	0.536	.596
6	My work requires a high level of skill or knowledge.	2.19±0.64(16)	2.02±0.79(20)	0.973	.337
7	I can make my own decision in my job and give influence over the work.	2.28±0.58(15)	2.41±0.58(11)	0.956	.348
8	I can control my work pace and time schedule.	2.09±0.47(20)	2.00±0.61(21)	0.734	.469
9	My supervisor is helpful in getting the job done.	2.09±0.47(20)	1.91±0.71(23)	1.288	.203
10	My coworker is helpful in getting the job done.	2.06±0.44(22)	1.89±0.72(24)	1.225	.224
11	I have someone who understands my difficulties at work.	2.91±0.47(4)	3.14±0.46(1)	2.136	.036
12	My future is uncertain because the current situation of my company is unstable.	2.97±0.65(1)	3.02±0.70(3)	0.343	.733
13	Undesirable changes(i.e. downsizing) will come to my job.	2.31±0.54(14)	2.41±0.66(11)	0.687	.497
14	The organizational policy of my company is fair and reasonable.	2.59±0.56(8)	2.43±0.66(10)	1.122	.265
15	My company provides me with sufficient organizational supports.	2.16±0.37(18)	2.25±0.75(17)	0.654	.517
16	Departments cooperate each other without conflicts.	2.06±0.25(22)	2.25±0.49(17)	1.997	.050
17	I have opportunities and channels to talk about my ideas.	2.38±0.49(13)	2.27±0.62(16)	0.774	.444
18	I acquire respect and confidence from my company.	2.47±0.57(12)	2.41±0.66(11)	0.416	.681
19	I believe I'll be given more rewards from my company if I work hard.	2.50±0.51(11)	2.64±0.69(7)	0.952	.345
20	I am provided with opportunity of developing my capacity.	2.63±0.49(7)	2.52±0.79(8)	0.65	.521
21	Dining out after work makes me uncomfortable.	2.13±0.42(19)	2.14±0.70(19)	0.089	.935
22	I am asked to do my work with irrational principle or inconsistency.	2.06±0.56(22)	1.98±0.73(22)	0.552	.584
23	My company climate is authoritative and hierarchical.	2.19±0.69(16)	2.32±0.96(15)	0.653	.514
24	I take disadvantages since I am woman(man).	2.53±0.76(10)	2.34±0.94(14)	0.946	.349
Total (Range 1~4)		2.46±0.54	2.45±0.69	0.037	.866

## 2) 근무 특성에 따른 직무스트레스

근무 특성에 따른 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 직무스트레스를 분석한 결과, 지급심사 경력, 직급, 입사동기, 입사 전 근무경력, 월평균 급여와 급여 만족도, 1일 평균 근무시간 및 주당 야근 횟수, 지급심사에 대한 직무만족에 따른 직무스트레스는 통계적으로 유의한 차이가 없었다 <Table 5>.

비간호사 심사자의 근무 특성에 따른 직무스트레스를 분석한 결과, 직무스트레스는 입사동기에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다 ( $p=.047$ ). Scheffe 사후검정 결과 '채용공고 등으로 우연한 기회에 입사지원 함'의 경우 직무스트레스가 '보험심사 업무가 적성에 맞아서'의 경우 직무스트레스보다 유의하게 높았다. 또한, 직무스트레스는 보수만족 ( $p=.030$ ), 1일 근무시간( $p=.033$ )과 직무만족( $p=.002$ ) 여부에 따라 유의한 차이가 있었다. Scheffe 사후검정 결과, 1일 근무시간이 12시간 이상인 군이 8~9시간 근무하는 군보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으며, 지급심사에 대한 직무만족은 '불만족' 군이 '만족' 군보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다 <Table 5>.

Table 5. Occupational stress according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.

(N=76)

Variables	Category	N(%)	Occupational stress										
			Claim adjuster(Nurse) (N=32)					Claim adjuster(Non-Nurse) (N=44)					
			N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe	N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe	
Total experience (years)	work	<1	8(10.7)	3(9.7)	2.59±0.14				5(11.4)	2.27±0.22			
		1~5	34(45.3)	15(48.4)	2.48±0.18	1.519	.380	19(43.2)	2.51±0.41	0.878	.585		
		5~10	19(25.3)	8(25.8)	2.40±0.09			11(25.0)	2.40±0.24				
		≥10	14(18.7)	5(16.1)	2.40±0.25			9(20.5)	2.41±0.34				
Staff	16(21.3)	4(12.9)	2.63±0.09	12(27.3)	2.42±0.37								
Position	Assistant Manager	25(33.3)	12(38.7)	2.40±0.16	3.010	.390	13(29.5)	2.44±0.39	0.041	.973			
	Manager	30(40.0)	14(45.2)	2.47±0.18			16(36.4)	2.43±0.26					
	Deputy General Mannager	4(5.3)	1(3.2)	2.29±0.00			3(6.8)	2.51±0.48					
	Claim is suitable job for me.	8(10.7)	2(6.5)	2.46±0.06			6(13.6)	2.19±0.14					
Motive for current job application	Claim is helpful for self-development.	7(9.3)	3(9.7)	2.47±0.22	0.026	.992	4(9.1)	2.22±0.22	6.835	.047	c>a		
	I applied by chance	53(70.7)	19(61.3)	2.45±0.19			34(77.3)	2.50±0.35					
	Previous career was hard for me.	7(9.3)	7(22.6)	2.47±0.19			0(0.0)	-					
	<1	23(30.3)	1(3.1)	2.16±0.00			21(48.8)	2.50±0.40					
Previous work experience (years)	1~5	9(13.1)	4(12.5)	2.47±0.16	-	.405	6(14.0)	2.36±0.21	0.775	.551			
	5~10	21(27.7)	15(46.9)	2.43±0.16			6(14.0)	2.39±0.25					
	≥10	22(28.8)	12(37.5)	2.48±0.21			10(24.3)	2.34±0.30					
	Income	Monthly average income (* 1 0 <sup>4</sup> won)	200~249	29(38.6)			13(41.9)	2.47±0.16			0.664	.581	16(36.4)
250~299			17(22.7)	10(32.3)	2.43±0.23	7(15.9)	2.58±0.51						
300~349			17(22.7)	4(12.9)	2.53±0.14	13(29.5)	2.49±0.25						
≥350			12(16.0)	4(12.9)	2.36±0.98	8(18.2)	2.23±0.26						
Level of Satisfac-	Very dissatisfied	2(2.7)	1(3.2)	2.63±0.00	-	.640	1(2.3)	3.29±0.00	-	.030			
	Dissatisfied	24(32.0)	13(41.9)	2.46±0.18			11(25.0)	2.36±0.24					

		Moderately satisfied	38(50.7)	14(45.2)	2.46±0.19			24(54.5)	2.48±0.34		
	tion	Mostly satisfied	10(13.3)	3(9.7)	2.36±0.07			7(15.9)	2.32±0.31		
		Very satisfied	1(1.3)	0(0.0)	-			1(2.3)	1.95±0.00		
Working time	Working hours (/day)	8~9 <sup>a</sup>	49(66.2)	27(87.1)	2.46±0.18			23(53.5)	2.37±0.26		
		10~11 <sup>b</sup>	18(24.3)	4(12.9)	2.41±0.12	0.562	.578	13(30.2)	2.39±0.24	1.320	.033
		≥12 <sup>c</sup>	7(9.5)	0(0.0)	2.45±0.17			7(16.3)	2.73±0.57		c>a
	Overtime (times/week)	0	11(16.7)	8(29.6)	2.43±0.22			3(7.7)	2.10±0.15		
		1~2	39(59.1)	17(63.0)	2.46±0.18	0.092	.882	22(56.4)	2.35±0.24	2.578	.244
		3~4	7(10.6)	0(0.0)	2.47±0.15			7(17.9)	2.50±0.49		
	5	9(13.6)	2(7.4)	2.46±0.19			7(17.9)	2.72±0.34			
Level of Job Satisfaction		Very dissatisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	2.50±0.00		
		Dissatisfied	8(10.7)	0(0.0)	-			8(18.2)	2.75±0.48		b>d
		Moderately satisfied	46(61.3)	24(77.4)	2.45±0.19	0.149	.773	22(50.0)	2.46±0.26	-	.002
		Mostly satisfied	17(22.7)	7(22.6)	2.47±0.11			10(22.7)	2.18±0.15		
		Very satisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	2.13±0.23		

Motive for current job application. a: Claim is suitable job for me, b: Claim is helpful for self-development, c: I applied by chance, d: Previous career was difficult for me.

Working hours(/day). a: 8~9hr, b: 10~11hr, c: ≥12hr

Level of Job satisfaction. a: Very dissatisfaction, b: Dissatisfaction, c: Moderately satisfied, d: Mostly satisfaction, e: Very satisfaction

### 3) 심사자의 직무스트레스 영향요인

심사자의 직무스트레스 영향요인을 분석하기 위해 단계적 다중회귀분석(stepwise multiple regression analysis)을 시행하였다.

직무스트레스와 일반적 특성, 근무특성과의 Pearson 상관관계 분석 결과에서 직무스트레스와 관련이 있는 것으로 나타난 1일 근무시간( $r=.241, p=.019$ ), 직무만족( $r=-.421, p<.001$ )을 독립변수로 하고, 심사자의 간호사 면허 유무와 인구학적 요인 중 연령, 성별을 독립변수에 추가하였다. 명목변수는 가변수(dummy variable) 처리하였다. 가변수는 간호사면허는 유=0, 무=1로 지정하였고, 성별은 남=0, 여=1로 지정하였다.

단계적 회귀분석한 결과 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인은 직무만족( $\beta=-.457, p<.001$ ), 성별( $\beta=.256, p=.022$ )이었다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였고( $F=9.383, p<.001$ ) 모형의 설명력은 18.7%였다.

Table 6. Result of Stepwise Multiple Linear Regression

Variables	B	SE	$\beta$	t	p
Age(years)			-.006	-.054	.957
Gender	4.977	2.133	.256	2.333	.022
Job satisfaction	-5.359	3.307	-.457	-3.940	<.001
Work time(hrs/day)			-.171	-1.459	.149
Presence of RN license			-.018	-.125	.901
R <sup>2</sup> =.209    Adjusted R <sup>2</sup> =.187    F=9.383    p<.001					

B : unstandardized coefficients, SE : standard errors,  $\beta$  : standardized coefficients, t : t - value, p : P - value



## 4. 심사자의 심사업무 특성 스트레스와 영향요인

심사업무 특성 스트레스는 업무과정별 스트레스, 업무분야별 스트레스, 그리고 심리적 부담감, 총 3영역으로 나누어져 있으며, 심사업무 특성 스트레스와 영향요인은 다음과 같다.

### 1) 심사자의 심사업무 특성 스트레스 비교

#### (1) 업무과정별 스트레스

간호사 심사자와 비간호사 심사자의 업무과정별 스트레스는 각각 5.21점( $\pm 1.92$ ), 4.91점( $\pm 2.35$ )으로 두 군 간의 유의한 차이는 없었다.

가장 높은 업무과정별 스트레스는 간호사 심사자와 비간호사 심사자 모두 ‘심사 종료 후 보험금이 일부지급 또는 부지급 됨을 안내할 때’ 항목으로 각각 8.03점( $\pm 1.45$ ), 7.59점( $\pm 2.48$ )이었다.

가장 낮은 업무과정별 스트레스는 간호사 심사자는 ‘보험금 지급여부 결정을 위해 의무기록을 분석할 때’(3.63 $\pm$ 1.84)이며, 비간호사 심사자는 ‘청구건에 대한 쟁점을 파악할 때’(3.59 $\pm$ 2.22)로 항목 간 차이를 보였다 <Table 7>.

#### (2) 업무분야별 스트레스

간호사 심사자와 비간호사 심사자의 업무분야별 스트레스는 각각 6.12점( $\pm 1.80$ )과 5.53점( $\pm 2.33$ )이었으며 두 군 간의 유의한 차이는 없었다. 그러나 업무분야별 스트레스의 세부항목 분석 결과 간호사 심사자는 비간

호사 심사자에 비해 ‘장해(장해 원인 및 사실, 장해정도 확인) 건을 처리할 때’( $p=.008$ )와 ‘사망(재해사망 사고사실, 질병사망 병력 확인) 건을 처리할 때’( $p=.004$ ) 높은 스트레스를 보였으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

가장 높은 업무분야별 스트레스는 간호사 심사자( $7.84\pm 1.65$ )와 비간호사 심사자( $6.23\pm 2.68$ ) 두 군 모두 ‘사망(재해사망 사고사실, 질병사망 병력 확인) 건을 처리할 때였다. 가장 낮은 업무분야별 스트레스는 간호사 심사자는 ‘입원(입원사유 및 병력 확인, 수술내용) 건을 처리할 때’( $4.56\pm 2.17$ )이었고, 비간호사 심사자는 “계약 전 알릴의무”와 관련하여 병력확인 건을 처리할 때’( $4.75\pm 2.07$ ) 가장 낮은 스트레스를 보였다 <Table 7>.

### (3) 심리적 부담감

간호사 심사자의 심리적 부담감 스트레스는 6.92점( $\pm 1.65$ )이었으며, 비간호사 심사자의 심리적 부담감 스트레스는 6.32점( $\pm 2.33$ )으로 두 군 간의 유의한 차이는 없었다. 그러나 세부항목에서 두 군 간의 심리적 부담감을 비교한 결과, ‘민원성향 고객을 응대할 때’ 간호사 심사자의 심리적 부담감 스트레스( $9.16\pm 1.08$ )가 비간호사 심사자의 심리적 부담감 스트레스( $8.18\pm 2.09$ )보다 더욱 높았으며, 두 군 간에 유의한 차이를 보였다 ( $p=.019$ )<Table 7>.

Table 7. Comparison of Claim-related stress between Nurse and Non-Nurse.

(N=76)

Categories	Items	Mean±SD		t-test	
		Claim adjuster (Nurse)	Claim adjuster (Non-Nurse)	t	p
Work Process	When I should meet the insured to get a letter of attorney, a consent form, and a beneficiary confirmation letters.	4.48±2.49(4)	4.34±2.29(4)	0.257	.798
	When I should understand insurance claim issues.	3.91±1.59(5)	3.59±2.22(6)	0.684	.496
	When I should meet with a doctor or hospital staffs to discuss an issue or to get treatment details.	5.84±2.07(2)	5.48±2.23(2)	0.713	.478
	When I should analyze medical records to decide whether to compensate.	3.63±1.84(6)	4.09±2.46(5)	0.705	.483
	when I should inform the insured about partial payment or nothing to pay after screening.	8.03±1.45(1)	7.59±2.48(1)	0.898	.372
	When I make a report of screening contents.	5.39±2.06(3)	4.36±2.43(3)	1.412	.060
	<b>Total (Range 0~10)</b>	<b>5.21±1.92</b>	<b>4.91±2.35</b>	<b>0.841</b>	<b>.402</b>
Work Field	When I should deal with hospitalization of insurance money.	4.56±2.17(5)	5.30±2.19(4)	1.444	.153
	When I should deal with disability benefit.	7.16±1.55(2)	5.86±2.31(2)	2.748	.008
	When I should deal with death benefit.	7.84±1.65(1)	6.23±2.68(1)	3.016	.004
	When I should deal with diagnosis of insurance money.	5.94±1.78(3)	5.50±2.38(3)	0.877	.383
	When I should check medical history related to duty of declaration	5.09±1.86(4)	4.75±2.07(5)	0.746	.458
	<b>Total (Range 0~10)</b>	<b>6.12±1.80</b>	<b>5.53±2.33</b>	<b>1.615</b>	<b>.113</b>
Psychological Burden	When I should finish work as soon as possible to shorten processing date.	6.06±1.90(3)	6.18±2.58(3)	0.221	.825
	When I should take on increased workload.	8.13±1.26(2)	7.64±2.28(2)	1.169	.246
	When I receive customer looks like filing a civil complaint.	9.16±1.08(1)	8.18±2.09(1)	2.407	.019
	When I come into conflict with a staff in other fields.	5.72±2.23(4)	4.91 2.28(4)	1.542	.127
	When I should make a specific report.	5.53±1.78(5)	4.68 2.58(5)	1.606	.113
<b>Total (Range 0~10)</b>	<b>6.92±1.65</b>	<b>6.32±2.33</b>	<b>1.693</b>	<b>.096</b>	

## 2) 근무 특성에 따른 심사업무 특성 스트레스

### (1) 업무과정별 스트레스

근무 특성에 따른 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 업무과정별 스트레스를 분석한 결과, 지급심사 경력, 직급, 입사동기, 입사 전 근무경력, 월평균 급여와 급여 만족, 1일 평균 근무시간 및 주당 야근 횟수, 그리고 지급심사에 대한 직무만족에 따른 업무과정별 스트레스는 통계적으로 유의한 차이가 없었다<Table 8>.

Table 8. Claim-related Stress(Work Process) according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.

(N=76)

Variables	Category	N(%)	Claim-related Stress(Work Process)									
			Claim adjuster(Nurse) (N=32)					Claim adjuster(Non-Nurse) (N=44)				
			N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe	N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe
Total experience (years)	work	<1	8(10.7)	3(9.7)	4.28±1.10	0.739	.558	5(11.4)	6.00±1.14	1.497	.504	
		1~5	34(45.3)	15(48.4)	5.44±1.51			19(43.2)	4.65±1.57			
		5~10	19(25.3)	8(25.8)	5.29±1.25			11(25.0)	4.86±1.74			
		≥10	14(18.7)	5(16.1)	5.33±0.98			9(20.5)	4.90±2.29			
Position	Staff	16(21.3)	4(12.9)	5.00±1.41	-	.106	12(27.3)	4.61±2.15	0.745	.885		
	Assistant Manager	25(33.3)	12(38.7)	5.42±1.69			13(29.5)	5.03±1.08				
	Manager	30(40.0)	14(45.2)	5.31±1.00			16(36.4)	5.09±2.03				
	Deputy General Mannager	4(5.3)	1(3.2)	4.17±1.00			3(6.8)	4.61±0.19				
Motive for current job application	Claim is suitable job for me.	8(10.7)	2(6.5)	4.67±0.00	-	.711	6(13.6)	3.92±1.68	1.630	.258		
	Claim is helpful for self-development.	7(9.3)	3(9.7)	4.83±1.50			4(9.1)	5.63±1.20				
	I applied by chance	53(70.7)	19(61.3)	5.49±1.01			34(77.3)	5.00±1.76				
	Previous career was hard for me.	7(9.3)	7(22.6)	5.04±1.33			0(0.0)	4.91±1.73				
Previous work experience (years)	<1	23(30.3)	1(3.1)	3.50±0.00	-	.652	21(48.8)	4.60±1.80	0.940	.561		
	1~5	9(13.1)	4(12.5)	3.91±0.78			6(14.0)	5.11±1.09				
	5~10	21(27.7)	15(46.9)	5.24±0.98			6(14.0)	4.31±2.10				
	≥10	22(28.8)	12(37.5)	5.76±1.58			10(24.3)	5.28±0.72				
Income (* 1 0 <sup>4</sup> won)	Monthly average income	200~249	29(38.6)	13(41.9)	5.13±1.65	0.402	.798	16(36.4)	4.94±1.83	0.024	.994	
	250~299	17(22.7)	10(32.3)	5.58±1.13	7(15.9)			4.90±1.43				
	300~349	17(22.7)	4(12.9)	5.37±0.99	13(29.5)			4.81±1.47				
	≥350	12(16.0)	4(12.9)	4.87±1.11	8(18.2)			5.02±2.39				
Level of Satisfac-	Very dissatisfied	2(2.7)	1(3.2)	5.83±0.00	-	.210	1(2.3)	6.50±0.00	-	.782		
	Dissatisfied	24(32.0)	13(41.9)	5.83±1.40			11(25.0)	4.45±2.72				

		Moderately satisfied	38(50.7)	14(45.2)	4.79±1.16			24(54.5)	5.07±1.06		
	tion	Mostly satisfied	10(13.3)	3(9.7)	4.89±1.40			7(15.9)	4.83±1.98		
		Very satisfied	1(1.3)	0(0.0)	-			1(2.3)	4.83±0.00		
Working time	Working hours (/day)	8~9 <sup>a</sup>	49(66.2)	27(87.1)	5.16±1.31			23(53.5)	4.50±1.93		
		10~11 <sup>b</sup>	18(24.3)	4(12.9)	6.00±1.38	1.285	.247	13(30.2)	5.85±1.08	3.837	.072
		≥12 <sup>c</sup>	7(9.5)	0(0.0)	-			7(16.3)	4.86±1.42		
	Overtime (times/we ek)	0	11(16.7)	8(29.6)	5.47±1.21			3(7.7)	4.44±2.11		
1~2		39(59.1)	17(63.0)	5.23±1.55	0.076	.926	22(56.4)	4.63±1.58	1.674	.118	
3~4		7(10.6)	0(0.0)	-			7(17.9)	5.69±1.47			
5		9(13.6)	2(7.4)	5.30±1.41			7(17.9)	6.19±1.78			
Level of Job Satisfaction		Very dissatisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	5.67±0.00		
		Dissatisfied	8(10.7)	0(0.0)	-			8(18.2)	5.60±2.03		
		Moderately satisfied	46(61.3)	24(77.4)	5.24±1.39	0.071	.813	22(50.0)	4.97±1.31	-	.275
		Mostly satisfied	17(22.7)	7(22.6)	5.38±1.15			10(22.7)	3.93±2.30		
		Very satisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	5.58±1.06		

## (2) 업무분야별 스트레스

근무 특성에 따른 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 업무분야별 스트레스를 분석한 결과, 간호사 심사자의 업무 분야별 스트레스는 지급심사 경력, 직급, 입사동기, 입사 전 근무경력, 월평균 급여와 급여 만족도, 1일 평균 근무시간 및 주당 야근 횟수, 지급심사에 대한 직무만족에 따른 유의한 차이가 없었다<Table 9>.

비간호사 심사자의 근무특성에 따른 업무분야별 스트레스는 야근횟수가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며( $p=.024$ ), Scheffe 사후검정 결과, 업무분야별 스트레스는 주 5회 야근하는 군이( $7.43\pm 1.53$ ) 주 1~2회 야근하는 군 보다( $5.19\pm 1.52$ ) 높았다<Table 9>.

Table 9. Claim-related Stress(Work Field) according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.

(N=76)

Variables	Category	N(%)	Claim-related Stress(Work Field)									
			Claim adjuster(Nurse) (N=32)				Claim adjuster(Non-Nurse) (N=44)					
			N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe	N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe
Total work experience (years)	<1	8(10.7)	3(9.7)	6.00±0.53					5(11.4)	6.56±0.43		
	1~5	34(45.3)	15(48.4)	6.50±1.40	1.295	.286			19(43.2)	5.72±1.78	3.584	.397
	5~10	19(25.3)	8(25.8)	6.03±1.04			11(25.0)	5.04±1.77				
	≥10	14(18.7)	5(16.1)	5.28±1.03			9(20.5)	5.16±2.26				
Staff	16(21.3)	4(12.9)	6.35±0.41	12(27.3)			5.83±1.88					
Position	Assistant Manager	25(33.3)	12(38.7)	6.22±1.62	-	.736			13(29.5)	5.46±1.63	0.382	.802
	Manager	30(40.0)	14(45.2)	6.10±1.04			16(36.4)	5.51±2.03				
	Deputy General Mannager	4(5.3)	1(3.2)	4.80±0.00			3(6.8)	4.67±1.50				
	Claim is suitable job for me.	8(10.7)	2(6.5)	4.90±1.27			6(13.6)	4.60±1.89				
Motive for current job application	Claim is helpful for self-development.	7(9.3)	3(9.7)	5.53±1.10	0.868	.337			4(9.1)	5.70±1.99	0.761	.410
	I applied by chance	53(70.7)	19(61.3)	6.38±1.20			34(77.3)	5.67±1.78				
	Previous career was hard for me.	7(9.3)	7(22.6)	6.09±1.31			0(0.0)	5.53±1.81				
	<1	23(30.3)	1(3.1)	5.60±0.00			21(48.8)	5.62±1.85				
Previous work experience (years)	1~5	9(13.1)	4(12.5)	5.65±0.81	-	.667			6(14.0)	5.60±1.33	1.612	.171
	5~10	21(27.7)	15(46.9)	6.03±1.23			6(14.0)	4.00±1.69				
	≥10	22(28.8)	12(37.5)	6.43±1.36			10(24.3)	5.76±1.24				
	Income ( * 1 0 <sup>4</sup> won)	Monthly average income	200~249	13(41.9)			6.40±1.42	0.687	.563			
250~299		17(22.7)	10(32.3)	6.22±1.10	7(15.9)	5.71±1.70						
300~349		17(22.7)	4(12.9)	5.60±1.14	13(29.5)	4.85±1.67						
≥350		12(16.0)	4(12.9)	5.60±1.04	8(18.2)	5.68±2.41						
Level of Satisfac-	Very dissatisfied	2(2.7)	1(3.2)	6.00±0.00	-	.226			1(2.3)	9.00±0.00	-	.243
	Dissatisfied	24(32.0)	13(41.9)	6.57±1.28			11(25.0)	4.89±2.27				



		Moderately satisfied	38(50.7)	14(45.2)	5.76±1.12			24(54.5)	5.68±1.49		
	tion	Mostly satisfied	10(13.3)	3(9.7)	5.60±1.22			7(15.9)	5.40±1.80		
		Very satisfied	1(1.3)	0(0.0)	-			1(2.3)	6.40±0.00		
Working time	Working hours (/day)	8~9 <sup>a</sup>	49(66.2)	27(87.1)	6.03±1.28			23(53.5)	4.97±1.98		
		10~11 <sup>b</sup>	18(24.3)	4(12.9)	6.85±0.58	4.504	.221	13(30.2)	6.19±0.71	3.475	.060
		≥12 <sup>c</sup>	7(9.5)	0(0.0)	-			7(16.3)	6.40±2.07		
	Overtime (times/we ek)	0	11(16.7)	8(29.6)	6.20±1.19			3(7.7)	5.13±2.81		
1~2		39(59.1)	17(63.0)	6.19±1.37	6.317	.912	22(56.4)	5.19±1.52	3.22	.024	
3~4		7(10.6)	0(0.0)	-			7(17.9)	5.97±1.49			
5		9(13.6)	2(7.4)	6.60±0.57			7(17.9)	7.43±1.53		d>b	
Level of Job Satisfaction		Very dissatisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	6.00±0.00		
		Dissatisfied	8(10.7)	0(0.0)	-			8(18.2)	6.50±2.10		
		Moderately satisfied	46(61.3)	24(77.4)	6.13±1.25	0.000	.986	22(50.0)	5.35±1.53	-	.466
		Mostly satisfied	17(22.7)	7(22.6)	6.14±1.28			10(22.7)	4.98±2.30		
		Very satisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	5.90±0.71		

Overtime(times/week). a: 0, b: 1~2, c: 3~4, d: 5

### (3) 심리적 부담감

근무 특성에 따른 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 심리적 부담감을 분석한 결과, 간호사 심사자의 심리적 부담감 스트레스는 지급심사 경력에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.027$ ). Scheffe 사후검정시 근무경력에 따른 심리적 부담감은 10년 이상 근무자가(7.60점 $\pm$ 0.35) 1년 미만 근무자(5.53점 $\pm$ 0.31)보다 높았다<Table 10>.

비간호사 심사자의 근무 특성에 따른 심리적 부담감은 통계적으로 유의한 차이가 없었다<Table 10>.

Table 10. Claim-related Stress(Psychological Burden) according to the work characteristics between Nurse and Non-nurse.

(N=76)

Variables	Category	N(%)	Claim-related Stress(Psychological Burden)									
			Claim adjuster(Nurse) (N=32)					Claim adjuster(Non-Nurse) (N=44)				
			N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe	N(%)	Mean±SD	t/F	p	Scheffe
Total work experience (years)	<1	8(10.7)	3(9.7)	5.53±0.31	23.570	.027	d>a	5(11.4)	6.80±0.82	0.704	.805	
	1~5	34(45.3)	15(48.4)	6.87±1.09				19(43.2)	6.02±1.60			
	5~10	19(25.3)	8(25.8)	7.13±0.76				11(25.0)	6.42±2.08			
	≥10	14(18.7)	5(16.1)	7.60±0.35				9(20.5)	6.56±2.48			
Position	Staff	16(21.3)	4(12.9)	6.85±1.24	-	.751	12(27.3)	6.10±1.85	0.130	.957		
	Assistant Manager	25(33.3)	12(38.7)	6.70±1.09			13(29.5)	6.52±1.46				
	Manager	30(40.0)	14(45.2)	7.10±0.91			16(36.4)	6.32±2.29				
	Deputy General Mannager	4(5.3)	1(3.2)	7.40±0.00			3(6.8)	6.27±0.81				
Motive for current job application	Claim is suitable job for me.	8(10.7)	2(6.5)	7.40±0.00	-	.782	6(13.6)	5.20±1.71	1.335	.226		
	Claim is helpful for self-development.	7(9.3)	3(9.7)	6.47±0.50			4(9.1)	6.35±1.25				
	I applied by chance	53(70.7)	19(61.3)	6.97±1.12			34(77.3)	6.51±1.88				
	Previous career was hard for me.	7(9.3)	7(22.6)	6.86±0.96			0(0.0)	6.32±1.83				
Previous work experience (years)	<1	23(30.3)	1(3.1)	6.80±0.00	-	.484	21(48.8)	6.12±0.98	0.444	.944		
	1~5	9(13.1)	4(12.5)	6.20±1.00			6(14.0)	6.63±0.72				
	5~10	21(27.7)	15(46.9)	7.07±0.90			6(14.0)	6.17±3.00				
	≥10	22(28.8)	12(37.5)	6.98±0.98			10(24.3)	6.26±0.57				
Income	Monthly average income (*10 <sup>4</sup> won)	200~249	13(41.9)	6.71±1.10	0.477	.772	16(36.4)	6.29±1.52	0.239	.842		
	250~299	17(22.7)	10(32.3)	7.04±1.01			7(15.9)	6.89±1.87				
	300~349	17(22.7)	4(12.9)	7.00±1.14			13(29.5)	6.20±1.85				
	≥350	12(16.0)	4(12.9)	7.25±0.99			8(18.2)	6.03±2.50				
Level of	Very dissatisfied	2(2.7)	1(3.2)	8.20±0.00	-	.503	1(2.3)	9.60±0.00	-	.372		

		Dissatisfied	24(32.0)	13(41.9)	7.06±1.06			11(25.0)	5.85±2.34		
	Satisfac-	Moderately satisfied	38(50.7)	14(45.2)	6.74±0.96			24(54.5)	6.43±1.44		
	tion	Mostly satisfied	10(13.3)	3(9.7)	6.73±0.95			7(15.9)	6.09±2.14		
		Very satisfied	1(1.3)	0(0.0)	-			1(2.3)	7.20±0.00		
Working time	Working hours (/day)	8~9 <sup>a</sup>	49(66.2)	27(87.1)	6.93±0.98			23(53.5)	5.85±1.84		
		10~11 <sup>b</sup>	18(24.3)	4(12.9)	6.90±1.28	0.002	.962	13(30.2)	7.06±1.39	2.424	.135
		≥12 <sup>c</sup>	7(9.5)	0(0.0)	-			7(16.3)	6.74±2.22		
	Overtime (times/week)	0	11(16.7)	8(29.6)	7.05±0.84			3(7.7)	4.73±2.19		
		1~2	39(59.1)	17(63.0)	6.92±1.14	0.055	.940	22(56.4)	6.13±1.75	2.252	.052
		3~4	7(10.6)	0(0.0)				7(17.9)	7.26±1.50		
		5	9(13.6)	2(7.4)	6.80±1.41			7(17.9)	7.60±1.56		
Level of Job Satisfaction		Very dissatisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	6.60±0.00		
		Dissatisfied	8(10.7)	0(0.0)	-			8(18.2)	7.33±1.63		
		Moderately satisfied	46(61.3)	24(77.4)	6.97±1.02	0.213	.656	22(50.0)	6.55±1.77	-	.056
		Mostly satisfied	17(22.7)	7(22.6)	6.77±0.98			10(22.7)	4.90±1.92		
		Very satisfied	2(2.7)	0(0.0)	-			2(4.5)	6.60±0.85		

Total work experience. a: <1 year, b: 1~5 years, c: 5~10 years, d: ≥10 years

### 3) 심사업무 특성 스트레스 영향요인

#### (1) 업무과정별 스트레스

심사업무 특성 중 업무과정별 스트레스에 영향을 주는 요인을 조사하였다. 일반적 특성과 근무특성 항목들과의 Pearson 상관관계 분석 결과에서 유의한 상관 관계가 있는 것으로 나타난 연령( $r=.268, p=.010$ )과 이전 근무경력( $r=.263, p=.023$ )을 포함하고 성별과 간호사 면허 유무를 독립변수에 추가하였다. 명목변수는 가변수(dummy variable) 처리하였다. 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과 유의한 영향요인은 나타나지 않았다.

#### (2) 업무분야별 스트레스

심사업무 특성 중 업무분야별 스트레스에 영향을 주는 요인을 조사하였다. 일반적 특성과 근무특성 항목들과의 Pearson 상관관계 분석 결과에서 유의한 상관 관계가 있었던 학력( $r=-.235, p=.041$ ), 심사경력( $r=-.245, p=.034$ ), 야근횟수( $r=-.264, p=.032$ )를 독립변수로 하고, 성별, 연령, 간호사 면허 유무를 독립변수에 추가하였다. 명목변수는 가변수(dummy variable) 처리하였다. 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과 업무분야별 스트레스 영향요인은 없었다.

### (3) 심리적 부담감

심사업무 특성 중 심리적 부담감에 영향을 주는 요인을 조사하였다. 일반적 특성과 근무특성 항목들과의 Pearson 상관관계 분석 결과에서 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타난 직무만족( $r=-.251, p=.015$ )을 독립변수로 하고, 성별, 연령, 간호사 면허 유무를 독립변수에 추가하여 단계적 다중회귀분석을 시행하였다. 명목변수는 가변수(dummy variable) 처리하였다. 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족( $\beta=-.279, p=.015$ ), 간호사면허 유무( $\beta=-.226, p=.047$ )가 심리적 부담감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였고( $F=4.596, p=.013$ ), 모형의 설명력은 8.9%였다.

Table 11. Result of Stepwise Multiple Linear Regression

Variables	B	SE	$\beta$	$t$	$p$
Age(years)			.113	.921	.360
Gender			-.249	-1.754	.084
Job satisfaction	-.592	.238	-.279	-2.491	.015
Presence of RN license	-.711	.352	-.226	-2.091	.047
$R^2=.113$ Adjusted $R^2=.089$ $F=4.596$ $p=.013$					

B : unstandardized coefficients, SE : standard errors,  $\beta$  : standardized coefficients,  $t$  :  $t$ -value,  $p$  :  $P$ -value

## V. 논의

본 연구는 일개 생명보험사의 지급심사를 담당하는 간호사 심사자의 직무 관련 스트레스를 비간호사 심사자의 직무 관련 스트레스와 비교하여 파악해보고, 직무 관련 스트레스에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위해 시행되었다. 연구 결과에 따라 다음과 같이 논의하고자 한다.

### 1. 심사자의 직무스트레스와 영향요인

본 연구 결과 간호사 심사자의 직무스트레스 점수는 48.60점, 비간호사 심사자의 직무스트레스 점수는 48.26점이었다. 본 연구 결과는 동일한 직무스트레스 측정도구(KOSS-SF)를 이용해 서비스업 종사 직장 여성의 스트레스를 조사한 연구 결과와 유사하였다(이현주와 정혜선, 2014). 이는 아마도 업무처리 과정 중 다양한 사람을 만나고 응대해야 하는 경우가 많은 점에서 서비스업 종사자와 유사한 결과가 나타난 것으로 보인다. 지급심사가 고객을 상대하는 업무를 많이 수행하므로 연구직, 또는 보건관리자와 같은 다른 직종에 비해 직무스트레스가 높을 수 있다(김기웅, 박진우와 송세욱, 2012; 박혜주, 김윤영, 박기현, 이시우와 유종향, 2014). 또한 본 연구 결과는 동일한 직무스트레스 측정도구(KOSS-SF)를 이용하여 일반 사무직 근로자의 스트레스를 조사한 선행연구 결과(김경아, 2014; 김의숙, 2012)보다 직무스트레스가 높았다. 이는 외부에서 고객을 직접 대면하고 많은 민원과 업무량을 담당하는 현장근로자는 사무

직에 비해 비교적 높은 수준의 직무스트레스를 받고 있다고 한 이광현 (2014)의 연구결과와 유사하다.

직무스트레스를 세부 항목별로 분석한 결과, 간호사 심사자의 직무스트레스는 ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다’ 항목에서 비간호사 심사자보다 유의하게 낮았다. 이는 아마도 간호사 면허 유무에 따른 직무스트레스에 기인할 수 있다. 추가 분석 결과 여성 심사자간에 간호사 면허 유무에 따른 유의한 차이는 없었었다. 반면 남성( $3.19 \pm 0.55$ )이 여성( $2.95 \pm 0.41$ )보다 이 문항에 대해 높은 스트레스를 지각하고 있어( $p=.045$ ), 이러한 결과는 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 성별의 차이에 기인하는 것으로 생각된다. 간호사 심사자의 경우 모두 여성인 것에 반해 비간호사 심사자는 남성이 61.4%였고 나머지 38.6%가 여성이었다. 조직 구조 내에서 여성은 인간관계 지향적이고 남성은 일 성취 중심적이므로 대인관계를 중심으로 한 스트레스는 남성이 여성에 비해 스트레스가 높은 성향을 보이고 있는 것에 기인할 수 있다(홍경자 등, 2002; Evans & Steptoe, 2002). 또한 위의 항목이 간호사, 비간호사 심사자 모두 다른 항목들보다 높은 직무스트레스를 보인 결과는 선행연구(김기웅, 박진우와 송세욱, 2012) 결과와 유사하다. 이 항목이 다른 항목에 비해 스트레스가 높은 것은 여러 가지 이유에 기인할 수 있다. 첫째, 심사업무의 특성에 기인할 수 있다. 심사업무는 팀워크보다는 개인 업무이기 때문이다. 둘째, 심사자 개인이 처리한 건이 개 개인의 업무평가에 반영되기 때문인 것과 관련이 있을 수 있다.

본 연구 결과 근무특성에 따른 직무스트레스는 간호사 심사자와 비간호사 심사사 간에 차이가 있었다. 간호사 심사자의 경우 근무특성에 따



른 직무스트레스에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이와 같은 결과는 간호사 심사자의 근무 특성이 매우 균등한 것에 그 이유가 있을 수 있다. 간호사 심사자는 월 평균 수입이 200~300만원인 경우가 대부분(74.2%)이며, 1일 평균 8~9시간 근무(83.9%)와 주 1~2회 야근(55.6%)이 다수였다. 반면 비간호사 심사자는 근무 특성에 따라 직무 스트레스의 차이가 있었다. 이는 비간호사 심사자는 간호사 심사자와 달리 근무 특성이 매우 다양한 것에 기인할 수 있다. 특히 비간호사 심사자의 근무특성 중 월 평균 수입이 300만원 이상인 경우가 47.7%이고, 12시간 이상 근무자가 16.3%이며, 주 5회 야근하는 근무자가 15.4% 포함되어 있었다.

다중회귀분석 결과, 지급심사자의 성별은 직무스트레스에 영향을 주는 요인 중 하나로 나타났다. 이는 선행연구와 일치하는 결과이다(김상민, 2012; 김기웅, 박진우와 송세욱, 2012; 최은석, 박기수, 강윤식, 홍대용, 박만철, 김보경과 이경우, 2009). 추가분석 결과 남성은 여성에 비해 업무 요구와 관련하여 많은 업무량( $p=.021$ )과 업무다기능 수행( $p=.013$ )에 대한 직무스트레스가 높았으며 김상민(2012)의 연구결과와 일치하였다. 이는 남성이 여성에 비해 좀 더 많은 업무와 높은 난이도의 업무를 담당하는 것에 기인할 수 있다. 따라서 면밀한 직무분석을 통해 과도한 업무부담을 느끼는 직무에 대한 적절한 분배가 필요할 것이며, 남녀 차별없이 일을 주는 것이 남성의 업무량을 경감하고 스트레스를 낮추는 하나의 해결 방법이 될 수 있을 것이다(김상민, 2012). 반면 여성은 남성에 비해 보상 부적절과 관련하여 능력개발 및 발휘할 수 있는 기회에 대한 스트레스가 더 높았다( $p=.003$ ) 이는 여성이 남성보다 잠재능력을 과소평가 받으며 업무성과에 대해 평가를 받을 때도 남성보다 낮은 평가를 받는 경향이 있고 자신의 잠재력을 충분히 발휘할 수 있는 기회가 제한적일 수 있다

는 점에서, 자신의 업적에 대한 존중, 내적 동기와 같은 비금전적 보상 등에 대해 여성이 남성보다 더 스트레스가 높을 수 있다는 선행연구 결과와 유사하다(김상민, 2012). 따라서 남녀 구분 없이 업무에 대한 객관적 평가가 필요할 것이며, 업무성과에 대한 금전적 보상 외에도 사내방송 등을 통한 공표로 존중, 내적동기와 같은 비금전적 보상 등에 충분한 만족감을 느낄 수 있도록 해야 할 것이다(김상민, 2012; 박정아, 2012). 마지막으로 업무 환경과 관련하여 여성이 남성보다 성적인 차이로 인한 불이익에 대한 스트레스가 더 높은 것으로 나타났는데( $p=.009$ ), 이는 아마도 남성위주의 조직 환경으로 인해 여성의 스트레스가 더 높게 나타난 것으로 판단된다(오성은, 2005). 이를 해결하기 위해서 업무에 대한 객관적인 평가로 남녀 구분없이 승진의 기회나 공평한 보상체계를 적용하고, 업무 성과에 대한 존중, 내적동기와 같은 비금전적 보상체계를 개발함으로써 남녀 차별적 직장문화를 개선할 필요성이 있다(김상민, 2012).

직무스트레스에 영향을 미치는 또 하나의 요인은 직무만족이었다. 직무스트레스가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났는데, 이는 직무스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 주장한 선행연구들과 유사하다(박순주, 2001; 정은경, 2001; 최순희, 이은정과 박민정, 2003), 직무 스트레스와 직무 만족의 원인 결과관계에 대해서는 본 연구에서는 규명하기 어려우나 본 연구 결과는 직무 만족이 낮을 때 직무스트레스가 더 높음을 보여주었다. 직무만족은 조직구성원이 직무에 대하여 갖는 정서적 반응으로 다른 태도와 결과에 영향을 미치는 요소이며(Shoemaker, 2000), 생산성을 높이고 업무성과를 높인다고 한 선행연구 결과(Lageson, 2001)에 비추어볼 때 직무스트레스는 줄이고 직무만족은 향상시킬 필요가 있다(최순희, 이은주와 박민정, 2003). 직무스트레스를 줄이거나 직무만족을 높이기 위해서는 주기적인 직무스트레스 측정을 통한

현황 파악 및 대처 노력이 필요하고, 합리적인 인사행정을 통해 개개인이 조직 내에서 인정받고 있다는 생각을 가질 수 있도록 격려하는 것이 필요하다(김종희, 조현숙, 2013).

## 2. 심사자의 심사업무 특성 스트레스와 영향요인

본 연구에서 심사업무 특성 스트레스는 업무과정별 스트레스, 업무분야별 스트레스, 그리고 심리적 부담감, 총 3 영역으로 나누어 조사하였다. 본 연구 결과 간호사 심사자가 비간호사 심사자보다 심사업무 특성 스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며 이는 예상치 못한 결과이다. 기본적인 의학지식이 있는 간호사 심사자의 경우 비간호사 심사자에 비해 더 낮은 스트레스를 지각하고 있을 것으로 기대하였기 때문이다. 선행 연구에서 지급심사자의 심사업무 특성 스트레스를 조사한 연구가 없어 직접적으로 이를 비교하기는 어려우나 3 영역의 세부 항목별 스트레스를 분석한 결과 간호사 심사자와 비간호사 심사자 간의 스트레스는 부분적인 차이가 있었다.

본 연구 결과 업무분야별 스트레스 세부 항목 중 장해와 사망 건을 처리할 때 간호사 심사자가 비간호사 심사자보다 높은 스트레스를 지각하는 것으로 나타났다. 추가분석 결과, 이 항목들은 성별에 따라 유의한 차이는 없었으나, 여성 심사자를 간호사 면허 유무에 따라 비교해보았을 때, 장해 건( $t=5.762, p=.011$ )과 사망 건( $t=4.516, p=.017$ ) 모두 간호사 심사자의 스트레스가 비간호사 심사자의 스트레스보다 높게 나타났다. 이는 업무 분야별 특징에 기인할 수 있다.

첫째, 장해 건 처리의 경우 보험금 지급액이 크며 피보험자 외에도 독립

손해사정사와 같은 제 3자가 개입되어 있는 경우가 많다. 또한 장해율 판단시 의사의 주관적 견해가 상당한 부분을 차지한다. 따라서 보험사고에 대한 사실확인 과정이나 보험금 합의 과정에서 발생한 갈등으로 인해 간호사 심사자가 더 높은 스트레스가 나타날 수 있다. 둘째, 사망 건은 사망사실 확인을 위해 유가족 동행 하에 병원방문을 해야하고 병원확인 외에도 경찰서 방문 등 사망 원인 및 과정 확인을 위한 추가적인 절차들로 인해 간호사 심사자가 더 높은 스트레스가 나타날 수 있다. 다시 말해서, 장해나 사망 건의 경우 지급될 보험금이 산정되기까지 독립손해사정사나 진단 의사, 또는 피보험자와 심사 내용 및 결과에 대해 마찰, 대립 갈등상황을 겪어야 할 때가 많고, 전체적인 업무 처리과정 중 의학상식이나 배경지식이 필요한 부분이 상대적으로 적을 수 있다. 따라서 임상이나 이와 비슷한 환경에 적응된 간호사 심사자는 이전과 다른 업무환경 및 업무내용으로 인해 상대적으로 높은 스트레스가 나타났을 가능성이 있다.

심리적 부담감 세부 항목 중 ‘민원성향 고객을 응대할 때’ 항목이 간호사 심사자의 경우 비간호사 심사자보다 심리적 부담감이 높았다. 추가 분석 결과 이는 여성 간호사 심사자의 심리적 부담감( $9.16 \pm 1.08$ )이 여성 비간호사 심사자의 심리적 부담감( $7.53 \pm 2.38$ )보다 높았기 때문이다 ( $t=7.182, p=.002$ ). 본 연구 결과는 간호사 심사자와 비간호사 심사자 간에 심리적 부담감의 차이만 나타나 구체적인 이유나 원인에 대해 파악하기 어려우므로 추가 연구를 통한 분석이 필요할 것으로 사료된다.

지급심사자의 심사업무 특성 스트레스에 영향을 미치는 요인은 세 영역 중 직무만족과 간호사면허 유무가 심리적 부담감에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족이 낮을수록, 간호사 면허가 있는 경우 심리적 부담감이 높았다. 간호사 면허 유무에 따른 차이를 인지하고 심리적 부

담감 해소를 위한 중재방안을 마련하는 것은 지급심사자의 심리적 부담감 관리를 위한 효율적인 방안이 될 수 있을 것으로 생각된다.

### 3. 연구의 의의 및 제한점

본 연구결과의 의의는 보험회사의 지급심사를 담당하는 간호사 심사자와 비간호사 심사자를 대상으로 직무스트레스를 살펴본 연구가 없으므로 이를 확인하였다는 점에서 학술적, 실무적으로 의의가 있다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 직무스트레스에 대하여 설문지를 이용한 심리적 변인만 측정되어 응답자들이 스트레스를 받았을 때 신체적으로 나타나는 증상, 반응의 측정 등은 조사 및 연구가 되지 않았으므로 객관적인 직무스트레스 측정에 한계가 있다.

둘째, 본 연구자가 임의 선정한 일개 보험회사의 지급심사업무에 종사하는 간호사 심사자와 비간호사 심사자를 대상으로 한 점, 연구대상자가 전체 76명으로 표본수가 적은 점으로 인해 본 연구결과를 전체집단에 일반화 하는데 한계가 있다.

셋째, 심사업무 특성 스트레스 측정도구를 개발하였으나 포함되지 않은 항목이 있을 수도 있다는 제한점이 있다.

마지막으로 간호사 심사자와 비간호사 심사자의 주요 업무 내용에 대한 심도 있는 조사가 되지 않은 점 또한 두 군의 스트레스를 비교하는데 제한점이 될 수 있다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 보험회사 간호사 심사자와 비간호사 심사자간 직무 관련 스트레스 정도를 확인하고 차이를 비교하며, 직무 관련 스트레스에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다. 연구 도구는 장세진 등(2005)이 개발한 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)과 본 연구자가 개발한 심사업무 특성 스트레스 측정도구를 사용하였다. 서울, 경기 및 기타지역 지급심사자 중 편의 표출하였으며, 2015년 1월10일부터 2015년 4월9일까지 총 76명을 대상으로 설문조사를 통해 자료를 수집하였다.

본 연구에서는 직무스트레스 세부항목 중 ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’ 항목에서 간호사 심사자의 직무스트레스는 비간호사 심사자의 직무스트레스보다 낮았으며, 직무스트레스 영향요인은 성별과 직무만족이었다. 심사업무 특성 스트레스에서 간호사 심사자는 장해 건과 사망 건 처리 시 비간호사 심사자보다 높은 스트레스를 지각하고 있으며, 민원성향 고객을 응대할 때 비간호사 심사자보다 높은 심리적 부담감을 경험하고 있었다. 심사업무 특성 스트레스에 영향을 미치는 요인은 직무만족과 간호사면허 유무였다.

본 연구 결과 간호사 심사자와 비간호사 심사자가 지각하는 직무 관련 스트레스는 차이가 있으므로 효율적인 스트레스 관리를 위해서 간호사 심사자와 비간호사 심사자 간의 차이를 고려한 효과적인 스트레스 감

소 중재 개발 및 시행이 필요한 것으로 사료된다.

## 참고문헌

- 김경아. (2014). 일개 공기업 근로자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. (국내석사학위논문), 가톨릭대학교 보건대학원, 서울.
- 김기웅, 박진우, & 송세욱. (2012). 화학제품 제조업 보건관리자의 직무스트레스. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 192-200.
- 김남신. (1992). 임상간호사의 직무스트레스요인과 적응 방법에 관한 연구. (국내석사학위논문), 경희대 행정대학원, 서울.
- 김대환. (2014). 실손의료보험이 의료수요에 미치는 영향. *Korean Insurance Academic Society*, 98, 61-90.
- 김대환, & 이봉주. (2013). 실손의료보험의 역선택 분석. *Korean Insurance Academic Society*, 96, 25-50.
- 김상민. (2012). 직무스트레스 영향요인에 관한 연구-KEPCO 구성원의 직무스트레스 분석. (국내석사학위논문), 서울대학교 행정대학원, 서울.
- 김순례, & 이정희. (2000). 일부 산업장 근로자들의 직무스트레스 분석. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 9(2), 110-120.
- 김은주, & 임지영. (2010). 지방공무원의 직무스트레스와 음주, 흡연 행태에 관한 연구, *Journal of East-West Nursing Research*, 16(1), 61-69.
- 김의숙. (2012). 공기업 근로자의 고용형태가 직무 스트레스에 미치는 영향. (국내석사학위논문), 가톨릭대학교 보건대학원, 서울.
- 김정임, 김순례, & 이진화. (2013). 콜센터 근로자의 직무 스트레스 수준



- 에 따른 인지적 대처전략. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 22(3), 257-265.
- 김종희, 조현숙. (2013). 일부 대학부속병원 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스와 직무만족도 비교. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(2), 83-92.
- 김재호. (2011). 민간보험가입자의 소득계층별 의료수요의 도덕적 해이 추정. *Korean Insurance Academic Society*, 89, 95-126.
- 박성훈. (1997). 우리나라 자동차보험 대인손해사정인제도의 문제점과 개선방안에 관한 연구. (국내석사학위논문), 대구대 사회개발대학원, 대구.
- 박순주. (2001). 손해보험사 심사간호사의 업무수행과 직무만족. *Journal of Korean academy of nursing administration*, 7(3), 487-495.
- 박정아. (2012). 대기업 사무직 근로자의 경력탄력성과 직무스트레스원, 자아존중감, 자기효능감 및 조직 내 사회적 지지의 관계. (국내석사학위논문), 서울대학교 대학원, 서울.
- 박정량. (2006). 보험심사간호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. (국내석사학위논문), 연세대학교 보건대학원, 서울.
- 박혜주, 김윤영, 박기현, 이시우, & 유종향. (2014). 연구직의 직무 스트레스 요인에 따른 피로, 삶의 질 관계. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(3), 171-179.
- 보험심사간호사회 (2009). 보험심사간호사 자격전문과정. 미간행물.
- 서양순. (2006). 병원심사간호사와 손보사심사간호사의 직무만족도 비교. (국내석사학위논문), 인제대학교 대학원, 부산.
- 송병식, & 김성환. (2002). 직무스트레스에 관한 실증적 연구. *산경논집*, 17, 145-173.

- 신유근. (2011). *경영학원론 : 시스템적 접근*. 서울. 다산출판사. 74-81, 530-531.
- 오성은. (2005). *고등학교 교사의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입의 관계*. (국내석사학위논문), 서울대학교 대학원, 서울.
- 이광현. (2014). *LH 현장근무자의 직무 스트레스 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 연구*. (국내석사학위논문), 서울대학교 대학원, 서울.
- 이미라. (2011). 건설근로자의 직무스트레스와 우울과의 관계. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 291(3), 279-288.
- 이석범, & 이영중. (2008). 우체국보험과 민영생보사의 보험금 지급심사 체계 비교. *우정정보*74, 3, 63-85.
- 이윤정, & 정혜선. (2009). 판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인 분석. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 18(1), 22-32.
- 이종목. (2008). *직무스트레스의 이해와 관리전략*. 광주 : 전남대학교 출판부, 81.
- 이현주, & 정혜선 (2014). 서비스업 종사 직장여성의 직무 스트레스와 우울이 자살생각에 미치는 영향. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(3), 189-196.
- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재မ်, 우종민, 김수, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, & 손동국. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.

- 정민정, & 탁진국 (2004). 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이 : 서비스 종사자를 중심으로. *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 9(3), 729-741.
- 정은경. (2001). 손해보험회사 심사간호사의 업무스트레스에 관한 연구. (국내석사학위논문), 연세대학교 보건대학원, 서울.
- 조규성. (2013). 손해사정사제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰: 보험업법의 입법적 개선안을 중심으로. *Dong-A Journal of International Business Transactions Law*, 58, 691-724.
- 조동란. (2006). 근로자들의 직무스트레스 수준과 관련요인 - 한국형 직무스트레스측정도구 단축형을 이용하여-. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 15(1), 58-71.
- 최규학. (1991). 손해사정인 제도의 정착방안에 대한 소고. *월간손해보험*, 259, 45.
- 최은석, 박기수, 강윤식, 홍대용, 박만철, 김보경, & 이 경우. (2009). 사업장 보건관리자의 직무스트레스 및 직무만족도가 조직애착에 미치는 영향. *Journal of Society occupational and environmental hygiene*, 19(3), 250-260.
- 최임규, & 고명숙. (2003). 생명보험계약심사간호사의 역할갈등에 따른 대처방법에 관한 연구. *Journal of Korean academy of nursing administration*, 9(4), 615-624.
- 최순희, 이은주, & 박민정. (2003). 의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도의 관계. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 10(3), 354-360.
- 탁진국. (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 7(1),

125-141.

홍경자, 탁영란, 강현숙, 김금순, 박호란, 곽윤희, 김정은, & 최정례.  
(2002). 전문직 여성의 직무 스트레스, 직업만족도, 건강: 간호사와  
교사그룹을 중심으로. *Journal of Korean Academy of Nursing*,  
32(4), 570-579.

보건복지부(2013). URL <http://www.mw.go.kr>.

생명보험협회(2012). URL <http://www.klia.or.kr>.

통계청(2011). URL [www.kostat.go.kr](http://www.kostat.go.kr).

한국손해사정사회, <http://www.kicaa.or.kr/>

KCA 손해사정(2014). URL <https://www.kcasonsa.co.kr>

Beehr, T. A., & Gupta, N. (1979). A note on the structure of  
employee withdrawal. *Organizational Behavior and Human  
Performance*, 21, 73-79.

B.K. Margolis, W.M. Kores., & R.P. Quinn. (1974). Job stress: An  
Untested Occupational Hazard. *Journal of occupational Medicine*,  
659-661.

Carbone, & Eric G. (2001). Job satisfaction, occupational stress, and  
personality characteristics of Air Force military training  
instructors. *Military Medicine*, 166(9), 800-802.

Cheng,Y., GUO, Y.L., & Yeh, W.Y. .(2001). A national survey of  
psychosocial job stressors and their implications for health  
among working people in Taiwan. *International Archives of  
Occupational and Environmental Health*, 74, 495-504.

- Chitra, T., & Karunanidhi, S. (2013). Influence of occupational stress, resilience, and job satisfaction on psychological well-being of policewomen. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 4(4), 724-730.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- D. F. Paker, & T.A. De Cotiis. (1983), Oranization Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 3-4.
- D. J. Hall, & R. Mansfield. (1971). Organizational and Individual response to external stress. *Administrative science Quarterly*, 16, 3-5.
- Gary Blau. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2), 279-302.
- Gray-Toft, P. & Anderson, J.G. (1981). The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. *Journal of behavioral assessment*, 3(1), 11-23.
- Ivancevich, J. M. & Matterson, M. T. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Scott, Foresman.
- Lageson, C. J. (2001). *First Line Nurse Manager and Quality : Relationship Between Selected Role Funtions and Unit Outcomes*. Doctoral Dissertation, University of Wisconsin-Milwaukee.

- Margolis, G.L., & Kroes, W.H., & Quinn, R.P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of occupational medicine*, 16, 651-661.
- McGrath, J. B. (1976). *Stress and behavior in organizations. in Dunnet, M. T.(ed). Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally college publishing company, 1351-1395.
- Mohammad Mosadeghrad, & Ali. (2014). Occupational stress and its consequences: Implications for health policy and management. *Leadership in Health Services*, 27(3), 239-224.
- Olga Evans, & Andrew Steptoe. (2002). The contribution of gender-role orientation, work factors and home stressors to psychological well-being and sickness absence in male- and female-dominated occupational groups. *Social Science & Medicine*, 54(4), 481 - 492.
- Robert D Caplan, Sidney Cobb, John R P French Jr., R. Van Harrison, & S.R. Pinneau Jr. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Ann Arbor, MI : Institute for social research the university of michigan.
- Shoemaker, D, R. (2000). *The Relationship between Organizational Climate in the Hospital and RN satisfaction*. MSN Dissertation, Grand Vally State University.
- Yang Wang, Aaron Ramos, Hui Wu, Li Liu, Xiaoshi Yang, Jiana Wang, & Lie Wang. (2015). Relationship between occupational stress and burnout among Chinese teachers: a cross-sectional

survey in Liaoning, China. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(5), 589-597.

Xirui Li, Dan Kan, Li Liu, Meng Shi, Yang Wang, Xiaoshi Yang, Jiana Wang, Lie Wang, & Hui Wu. (2015). The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(3), 2984-3001.

US Department of Labor. (2009). <http://www.bls.gov/ooh>

## 부 록

### A. 연구 참여 설명 및 동의서

안녕하십니까?

저는 서울대학교 간호대학원 석사과정에서 학위논문을 준비하고 있는 학생입니다. 본 연구는 보험금 지급심사 업무를 수행하는 직원들의 직무스트레스를 조사하기 위한 연구입니다.

설문지 응답에 걸리는 시간은 약 15분정도 소요되며, 귀하가 원하지 않으시면 설문지를 작성하시는 도중에라도 언제든지 그만두실 수 있습니다. 연구 참여를 거부하거나 도중에 탈락하는 것에 대하여 어떠한 비용이나 해가 따르지 않을 것입니다.

귀하의 모든 자료는 연구목적으로만 사용되며 연구과정에서 얻은 모든 정보는 익명으로 처리되어 수집된 모든 정보는 연구원만이 알 수 있도록 기록 보관합니다. 또한 연구 목적 이외에는 어떤 용도로도 사용되지 않을 것이며 연구가 종료되고 연구 논문이 발표된 후에 분쇄 폐기 처리될 것이므로 절대 비밀이 보장됨을 약속드립니다. 답변해주신 자료는 매우 유용하게 사용될 예정이오니 각 질문사항에 대하여 솔직하고 성의 있는 응답을 부탁드립니다.

설문조사에 참여해 주심에 진심으로 감사드리며 소정의 감사품을 드립니다.

문의사항이 있으시면 연구자에게 연락을 주시면 언제든지 정성껏 답변해 드리겠습니다.



[연구동의]

본인은 이 연구에 대한 설명을 충분히 들었으며, 이 연구에 참여할 것을 동의합니다. 본인은 자발적으로 이 연구에 참여함을 알고 있습니다.

2014년      월      일      성명:      (서명)

※ 본 연구는 서울대학교 간호대학 연구대상자 보호위원회의 승인을 받았습니다.

**B. 다음 각 문항에 v표나 내용을 기입해 주십시오.**

일반적 사항

1. 연령  
만( )세
2. 성별  
① 남( )    ② 여( )
3. 결혼상태  
① 기혼    ② 미혼    ③ 기타
4. 최종 학력  
① 전문대 졸    ② 대 졸    ③ 대학원 졸
5. 간호사 면허  
① 유( )    ② 무( )
6. 흡연  
① 유( ) - 1일 흡연량 ( )갑  
② 무( )
7. 음주  
① 유( ) - 음주량 ( )회/주  
② 무( )
8. 운동  
① 주 3회 이상 ( )  
② 주 2회 이하 ( )
9. 취미생활  
① 유( )    ② 무( )

근무 특성

1. 지급심사업무 경력  
① 0~1년 미만    ② 1년 이상~5년 미만



□ 직무 관련 스트레스

I. 스트레스(직무)에 대한 질문입니다. 가장 적합한 점수에 0표 해주십시오.

N O	설 문 내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
2	업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
3	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	1	2	3	4
4	여러 가지 일을 동시에 해야한다.	1	2	3	4
5	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	1	2	3	4
6	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	1	2	3	4
7	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며, 영향력을 행사할 수 있다.	1	2	3	4
8	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	1	2	3	4
9	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	1	2	3	4
10	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	1	2	3	4
11	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	1	2	3	4
12	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
13	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예:구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
14	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	1	2	3	4
15	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	1	2	3	4
16	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	1	2	3	4
17	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	1	2	3	4
18	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	1	2	3	4

19	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	1	2	3	4
20	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	1	2	3	4
21	회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
22	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
23	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
24	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

Ⅱ. 보험금 지급심사 업무 중 지각하는 스트레스 정도를 아래의 숫자 위에 0표 해주십시오.

### 1. 보험금 지급심사 업무 과정

1) 위임장, 동의서, 수익자확인서 받기 위해 피보험자 면담할 때  
 낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

2) 청구건에 대한 쟁점을 파악할 때  
 낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

3) 청구건 쟁점사항에 대한 논의 및 피보험자 상태와 치료내용을 파악하기 위해 의사 또는 병원 관계자와 면담할 때  
 낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

4) 보험금 지급여부 결정을 위해 의무기록을 분석할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

5) 심사 종료 후 보험금이 일부지급 또는 부지급 됨을 안내할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

6) 심사 내용을 보고서로 작성할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

## 2. 보험금 지급심사 업무 분야

1) 입원(입원사유 및 병력 확인, 수술내용) 건을 처리할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

2) 장해(장해 원인 및 사실, 장해정도 확인) 건을 처리할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

3) 사망(재해사망 사고사실, 질병사망 병력 확인) 건을 처리할 때  
낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

4) 진단(약관상 해당여부에 따른 명확한 근거확보와 사실 확인) 건을  
처리할 때  
낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

5) “계약 전 알릴의무”와 관련하여 병력확인 건을 처리할 때  
낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

### 3. 보험금 지급심사 업무 중 지각하는 심리적 부담감

1) 처리기일 단축을 위해 빠른 시일 내에 업무처리를 해야 할 때  
낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

2) 처리해야 할 심사량이 증가할 때  
낮다 높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

3) 민원성향 고객을 응대할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

4) 타분야 직원과의 마찰을 경험할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

5) 명확한 보고서를 작성해야 할 때

낮다

높다

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10



## Abstract

### Job-related stress of Claim Adjusters in a Life Insurance Company

Shin, Jung wook

Department of Nursing

The Graduate School

Seoul National University

Directed by Professor, Choi, Smi, PhD., RN

Claim adjusters consist of Nurse claim adjusters and Non-Nurse claim adjusters, who are put under considerable stress because of having a lot of work and because of evaluating, investigating, and determining the validity of insurance claims. Job-related stress between nurse claim adjusters and non-nurse claim adjusters is different. But, there are no comparative study on the Job-related stress and it's affecting factors of claim adjusters yet.

This was a comparative study. The participants(n=76) were selected from a life insurance company who work as a claim

adjuster. The survey was conducted by individual interviews using questionnaires. Occupational stress was surveyed by using questionnaires, KOSS-SF. Claim-related stress was surveyed by tools developed by the author. Data were analyzed using Window SPSS 18.0 program. The result of this study are as of the followings:

1) The average level of occupational stress of nurse claim adjusters was  $2.46(\pm 0.54)$ , and the average level of occupational stress of non-nurse claim adjusters was  $2.45(\pm 0.69)$ . There was a significant difference in level of 'I have someone who understands my difficulties at work' ( $p=.036$ ) between nurse claim adjusters ( $2.91\pm 0.47$ ) and non-nurse claim adjusters ( $3.14\pm 0.46$ ).

2) The average level of claim-related stress(work process) of nurse claim adjusters was  $5.21(\pm 1.92)$ , and the average level of claim-related stress(work process) of non-nurse claim adjusters was  $4.91(\pm 2.35)$ . The nurse claim adjusters' average level of claim-related stress(work field) was  $6.12(\pm 1.80)$ , and non-nurse claim adjusters' average level of claim-related stress(work field) was  $5.53(\pm 2.33)$ . The mean claim-related stress(psychological burden) score of nurse claim adjusters was  $6.92(\pm 1.65)$ , and the mean claim-related stress(psychological burden) score of non-nurse claim adjusters was  $6.32(\pm 2.33)$ .

3) There were significant differences in level of 'When I should

deal with disability benefit'( $p=.008$ ) and 'When I should deal with death benefit'( $p=.004$ ) in claim-related stress(work field) between nurse claim adjusters and non-nurse claim adjusters. There was a difference in subjects' level of 'When I receive customer looks like civil complaint' in claim-related stress(psychological burden) according to presence of RN license.

4) In the results of stepwise multiple regression, influencing factors on job-related stress are as follows. The level of occupational stress was higher in subjects who were lower job satisfaction( $\beta=-.457$ ,  $p<.001$ ) and female( $\beta=.256$ ,  $p=.022$ ). The explanatory power was 18.7%. The level of claim-related stress(psychological burden) was higher in subjects who were lower job satisfaction( $\beta=-.279$ ,  $p=.015$ ) and have a RN license( $\beta=-.226$ ,  $p=.047$ ). The explanatory power was 8.9%.

In conclusion, the result of the present study indicate that claim adjusters' job-related stress was different according to presence of RN license. The results of this study suggest that there is needed to recognize differences of job-related stress for claim adjusters depending on presence of a RN license. And it is necessary to establish and carry out the job-related stress management system considering differences between nurse claim adjusters and non-nurse claim adjusters from the viewpoint of organization and human resources management.