



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](#)

보건학석사 학위논문

요양보호사의 직무 만족도 영향 요인

2024년 2월

서울대학교 보건대학원
보건학과 보건정책관리학전공
손 소 혜

요양보호사의 직무 만족도 영향 요인

지도교수 김 홍 수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함
2023년 11월

서울대학교 보건대학원
보건학과 보건정책관리학전공
손 소 혜

손소혜의 석사 학위논문을 인준함
2023년 12월

위 원 장 유 명 순 (인)

부위원장 권 순 만 (인)

위 원 김 홍 수 (인)

국문초록

초고령 사회를 앞둔 우리나라에서 양질의 장기요양 서비스를 효율적으로 전달하기 위해서는 인력 관리가 필요하다. OECD 국가에서는 직접 돌봄 인력의 높은 이직률로 인하여 경력자 부족 등 서비스 질이 저하되고 잦은 채용에 따른 추가 비용 발생과 같은 비효율적인 재정 지출이 공통된 현상으로 나타났다. 우리나라 역시 장기요양보험의 주요 인력인 요양보호사의 이직이 문제가 되고 있다. 이직 이론과 선행 연구들에 따르면 직무 만족이 이직 의도와 이직 행위에 영향을 주고 직무 만족에는 개인의 동기와 물리적 환경 요인이 영향을 주는 것으로 밝혀져 있다. 최근 10년간의 요양보호사의 직무 만족의 영향요인을 분석한 다수의 연구들은 요양보호사의 감정노동과 직무 스트레스에 편중되어 있으며 요양보호사의 직무 수행 동기와 외적 환경을 아우르는 연구는 미미한 것으로 확인된다.

따라서 본 연구에서는 요양보호사의 직무 만족도에 미치는 영향 변수를 개인의 동기와 위생요인으로 불리는 직무 환경 요인으로 설명하는 이론을 기반으로 분석하였다. 개인의 태도와 행동에 영향을 미치는 동기 이론을 설명한 Maslow, Alderfer, Herzberg는 인간의 욕구 수준이 생존, 안전, 생리적 기본 욕구로부터 성장과 자아실현과 같은 고차원의 욕구에까지 단계별 차이를 보인다고 하였다. 특히 Herzberg는 근로자를 대상으로 개인의 동기와 직무 환경이 직무 만족에 미치는 영향을 설명하였다. 이 연구의 동기 요인으로는 요양보호사 개인의 인적 특성과 직업과 관련된 근로자의 자긍심 변수를 사용하였다. 환경 요인으로는 직무 스트레스 및 요구, 조직 구조와 정책, 보상에 해당하는 변수를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 자료는 2019 장기요양 실태조사 요양요원 용 설문 조사이고, 연구 대상은 총 2,045명이다.

연구 결과 전반적 직무 만족도에는 교육수준이 대학 졸업자에 비하여 중학교 졸업 이하일 경우 직무 만족이 더 유의미하게 높았다. 계약직에 비하여 정규직일 경우, 법정 수당을 제대로 지급하지 않는 경우에 비하여 있는 경우가 직무 만족이 유의미하게 높았다. 특히 직무 자긍심과 부당한 경험 유무, 자가보고 스트레스는 다른 변수들에 비하여 영향력이 컸는데 부당한 경험이 있고 자가보고 스트레스 정도가 높으면 직무 만족이 저하되었다. 반면 직무 자긍심은 높을수록 직무 만족이 유의미하게 상승하였는데 유의미한 다른 변수들 중 가장 높은 영향력을 나타냈다.

근무환경과 조건 만족도는 교육수준, 직무 자긍심, 부당한 경험 유무, 자가보고 스트레스, 직업 안정성(계약직 유무), 법정 수당 유무가 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수와 동일하였다. 추가로 훈련에 참여할 경우에 비하여 불참하는 경우, 부상 및 질환 경험 이 있을 경우, 추가 수당이 없을 경우 직무 만족이 유의미하게 저하되었다.

조직 유형(재가 및 입소기관)별 직무 만족은 전체 집단과는 일부 다른 결과를 보였다. 재가 기관의 경우 전반적 직무 만족에 직무 자긍심, 부당한 경험 유무, 자가보고 스트레스, 직업 안정성만이 유의미하였다. 반면 입소 기관은 교육수준, 훈련, 직무 자긍심, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 지역, 법정 수당이 유의미한 변수로 확인되었다. 입소기관의 경우 전체 집단을 대상으로 하였을 때 전반적 직무 만족의 유의미한 변수들보다 더 많은 영향 요인이 확인되었다. 근로조건 및 환경 만족도는 재가 기관의 경우 동기 요인은 동일하였고, 환경 요인은 지역, 추가 수당 변수가 전반적 만족도에 비하여 추가로 유의미한 변수로 확인되었다. 입소 기관은 전반적 만족도에서 유의미하였던 변수와 더불어 근무시간 유형이 주간 근무일 경우에 비하여 야간, 교대, 24시간 근무가 유의미하게 직무 만족이 낮은 결과를 나타냈다.

이 연구는 전국을 대상으로 재가와 입소 기관의 특성을 함께 파

약할 수 있는 자료를 사용하여 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도에 영향을 미치는 요양보호사 개인의 동기와 함께 환경 요인의 특성이 직무 만족에 미치는 영향을 분석하였다. 이는 인력의 이탈을 방지하고 경력자를 유지시키는 방법을 찾는 기초자료로 사용될 수 있을 것이다.

주요어 : 노인장기요양, 요양보호사, 직무 만족, 동기 요인, 위생 요인, 환경 요인

학 번 : 2021-24128

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구 배경 및 필요성	1
제 2 절 연구의 목적	4
제 2 장 선행연구 고찰	5
제 1 절 장기요양제도와 요양보호사의 현황	5
제 2 절 요양보호사의 직무 만족의 개념과 측정	9
제 3 절 요양보호사 직무 만족 관련 요인	13
1. 동기	13
2. 환경	17
제 3 장 연구방법	23
제 1 절 연구모형	23
제 2 절 연구자료 및 대상	25
제 3 절 연구변수	26
1. 직무 만족도	26
2. 동기 관련 특성	26
3. 환경 관련 특성	27
제 4 절 분석방법	32
제 4 장 연구결과	33
제 1 절 연구 대상의 일반적 특성	33
제 2 절 조직 유형별 연구 대상의 일반적 특성	38
제 3 절 직무 만족도 관련 요인	42
1. 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 환경만족도 단변량 분석	

.....	42
2. 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석	44
제 4 절 조직유형별 직무 만족도 관련 요인	47
1. 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석 47
2. 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석	49
제 5 장 고찰	55
제 1 절 연구결과	55
제 2 절 연구의 의의와 한계	60
참고문헌	63
부록	89
1. 전반적 직무 만족도 단변량 분석	89
2. 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석	91
3. 조직 유형별 전반적 직무 만족도 단변량 분석(재가) ..	93
4. 조직 유형별 전반적 직무 만족도 단변량 분석(입소) ..	95
5. 조직 유형별 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석(재가) ..	97
6. 조직 유형별 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석(입소) ..	99

표 목 차

[표 1] 연구변수	30
[표 2] 연구대상의 동기 요인 일반적 현황	34
[표 3] 연구대상의 환경 요인 일반적 현황	36
[표 4] 종속변수의 일반적 현황	37
[표 5] 조직 유형별 연구 대상의 일반적 현황	39
[표 6] 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석	48
[표 7] 조직 유형별 전반적 직무 만족도 다변량 분석	61
[표 8] 조직 유형별 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석 ·	63

그 립 목 차

[그림 1] 연구모형	25
-------------------	----

제 1 장 서론

제 1 절 연구 배경 및 필요성

수년 안에 초고령 사회 진입이 예상되는 우리나라에서 노인 돌봄 서비스의 질과 효율을 높이는 일은 중요한 정책과제이다. 세계적인 고령화와 전통적인 가족 돌봄 감소에 따라 공공 장기요양에 대한 수요가 증가하였고, 다수의 국가에서는 장기요양 서비스에 대한 공공지출을 늘렸다(WHO, OECD, 2021). 이 선행국들은 특히 서비스를 직접 제공하는 인력에 주목하고 정책적으로 인력을 유치, 유지하려는 노력을 기울이고 있다(WHO, OECD, 2020). 이와 같은 인력 관리에 관한 관심은 많은 국가에서 공통되는 현상인 돌봄 인력의 높은 이직률(WHO, OECD, 2020)에서 기인한 것으로 판단된다. 인력의 이탈은 그들이 제공하는 서비스의 질과 비용 지출의 효율에 영향을 미친다(S. Rajamohan et al., 2019; Antwi, Y. A., Bowblis, J. R., 2018; Robyn I Stone, 2017; McGilton, 2016; Bostick et al., 2006; Barry et al., 2005; 공정원, 권현정, 2017; 박경일 외, 2014). 이직은 경력자 보유를 어렵게 하고 고용과 재교육 비용이 들게 하기 때문이다(강만수, 윤상용, 2018, Linda Barbarotta, 2010).

우리나라에서 공공 장기요양 서비스를 제공하는 인력 중 노인의 신체 활동과 일상생활을 직접 지원하는 요양보호사가 전체 인력의 90%를 차지하는 핵심 직종이다(국민건강보험공단, 2022). 이들은 자격 취득 후 단기간에 타 직종으로 이탈하거나 다른 장기 요양기관으로 이직하는 사례가 많은 것으로 확인된다. 국민건강보험공단 건강보험연구원에서 2011년 요양보호사 자격증을 취득한 사람들을 10년간 추적 관찰한 결과, 요양보호사로 일하는 경우가 자격 취득 다음 해부터 지속하여 감소한다는 사실이 확인되었다. 2019년 장기 요양 실태조사 결과에서도 요양보호사의 평균 근속은 5년 미만이 76%, 평균 근무 기간은 3.3년으로 다른 장기 요양 인력에 비해 가장 낮은 수준으로 요양보호사 인력 유지와 이탈 관리의

필요성을 알 수 있다.

우리나라 노인 돌봄 서비스의 주요 인력인 요양보호사의 이직 문제에 관한 관심은 그간 수행된 여러 정책과 다수의 연구를 통하여 확인할 수 있었다. 정책적으로 요양보호사의 보수 개선을 위하여 직접 돌봄 제공인력을 위한 처우 개선비를 지급하고 인건비 지급 비율을 지정하였다. 더불어 사회적 인식개선을 위한 홍보활동을 하는 등의 노력이 있었으나 여전히 인력 유지가 어려운 상황이다. 이에 최근 10년간 발표된 요양보호사의 이직에 영향을 미치는 요인에 관한 선행 연구를 살펴보았으며, 이중 주목할만한 사실은 직무 만족을 이직의 변수로 본 경우(조금주, 2021; 김윤정 외, 2016; 이수민, 2013), 직무 만족과 이직 의도를 종속변수로 하는 경우(김민희, 방현령, 2018; 신정옥, 진종순, 2016; 고재욱, 2014; 김미영 외, 2013), 직무 만족의 매개효과를 본 경우(김순옥, 최천근, 2021; 김일범 외, 2013; 김진수, 2013; 임우현 외, 2013) 등 직무 만족을 다른 경우가 상당수를 차지하였다는 것이다. 이직 이론에 따른 직무 만족 정도가 이직 의도를 끌어내며, 이직 의도에 의하여 이직 행위가 결정된다는 기존 이론들과 최근의 연구들이 상응한다(March&Simon, 1958; Steers et al., 1979; Mobley et al., 1979).

직무 만족에 영향을 주는 요인에 관한 최근 10년간 발표된 50건의 국내 연구를 살펴보면, 감정노동과 직무 스트레스를 다룬 경우가 절반가량을 차지하였다. 이어서 보수나 직무 환경 요인은 약 10%에 불과하였다. 또한 일부 지역의 설문에 응하는 특정 기관에 종사하는 요양보호사를 연구 대상으로 한 경우가 대부분이었다. 전국 대상의 연구는 50건 중 단 3건에 불과하였다(이주영, 이정석, 2017; 오유라, 천화진, 2022; 오유라, 2022). 세부적으로 장기요양 종사자 실태조사 자료를 사용하여 요양보호사의 업무환경과 직무 만족도를 시설과 재가 기관 종사자를 나누어 비교한 경우가 있었다(이주영, 이정석, 2017). 그 외 부당경험과 교육참여가 요양보호사 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 경우가 있었으며(오유라, 천화진, 2022; 오유라, 2022), 요양보호사의 개인 특성이 직무 만족과 어떠한 관계가 있는지 분석한 기존 연구가 확인되었다.

하지만 요양보호사의 연령, 성별, 교육수준이 직무 만족에 유의미한 영향을 미친다는 결과와 관련이 없다는 결과가 혼재되어 있고, 재가 또는

입소 기관과 같은 조직 유형에 따라 종사하는 요양보호사의 일반 특성이 상이한 것으로 확인된다. 요양보호사가 일하는 직무 환경과 요양보호사 직무 만족의 관계를 분석한 기존 연구는 개인 특성과 마찬가지로 장기요양 서비스 제공 종류에 따른 차이가 컸는데, 이에 따른 직무 만족이 상반된 결과를 보였다. 선행된 요양보호사의 직무 만족 요인에 관한 다수의 연구를 살펴보면, 요양보호사 직무 만족의 요인이 개인적, 직무적 차원에 비하여 직무가 수행되는 환경에 대한 연구는 미비함을 알 수 있다(선지연, 김현주, 2022). 더불어 연구대상이 일부지역, 설문에 응하는 특정 기관 대상에 국한된 것을 확인하였다.

다수의 직무 만족 연구는 전통적으로 Maslow, Alderfer, Herzberg 등의 학자들이 제시한 개인의 동기가 행동을 작동시킨다는 이론에 기반하여 수행되었다. 특히 개인의 동기와 직무 환경이 직무 만족에 미치는 영향을 설명하는 Herzberg의 2요인론은 현재에도 다양한 분야의 직무 만족 영향 요인 연구에 사용되고 있다. 그러나 요양보호사의 직무 만족 영향 요인을 분석한 연구에서 요양보호사 개인의 동기와 직무가 수행되는 환경 요인을 이론과 함께 다룬 경우는 1건에 불과하였다(박찬상, 고광신, 2012). 따라서 요양보호사를 대상으로 최근 10년간의 따라서 전국 단위의 조사자료를 사용하여 요양보호사 개인의 동기와 직무 수행 환경 특성이 이론에 근거하여 반영된 연구가 필요할 것이라 판단된다.

이 연구에서 사용하고자 하는 2019년 장기요양 실태조사 자료는 전국 장기요양기관에 재직중인 3,400여명의 요양보호사를 대상으로 하였다. 직무를 수행하는 환경 특성, 요양보호사 개인의 인구사회학적 특성과 직무에 관한 자긍심, 직무 만족을 조사한 설문 항목이 있으며, 직무 만족 하위 항목으로 근무 환경과 임금의 수준, 사회적 인식까지 항목을 나누어 다루고 있다. 최근 10년간 수행된 연구에 비하여 표본 수가 많고 지역과 기관의 종류가 전국적으로 분포되어 있으며 개인 및 조직 특성과 직무 만족도와의 관계를 분석할 수 있다는 점에서 연구의 의의가 있다. 따라서 이 연구는 장기요양 실태조사 자료를 2차 분석하여 요양보호사의 직무 만족에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 체계적으로 분석하고자 한다. 이를 통하여 양질의 장기요양 서비스를 비용 효과적으로 전달할 수 있는 요양보호사 인력 관리 후속 연구의 기초자료로 사용될 수 있을 것이다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구는 2019년 장기요양 실태조사 자료를 활용하여 요양보호사 직무 만족 영향 요인을 확인하고자 한다. 이를 통해 요인간의 영향도를 검증코자 한다.

연구질문 1. 요양보호사의 직무 만족도의 일반적인 현황은 어떠한가?

연구질문 2. 요양보호사 개인의 동기는 직무 만족도와 어떤 관계가 있는가?

연구질문 3. 요양보호사가 업무를 수행하는 환경은 직무 만족도와 어떤 관계가 있는가?

연구질문 4. 요양보호사의 동기와 환경은 직무 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

연구질문 5. 장기요양기관 유형(입소기관, 재가기관)에 따라 직무만족도에 영향을 미치는 요양보호사의 동기와 직무 환경 특성에 차이가 있는가?

제 2 장 선행연구 고찰

제 1 절 장기요양제도와 요양보호사의 현황

2008년 노인장기요양보험 제도가 시행되면서 등장한 요양보호사는 「노인장기요양보험법」상 장기요양기관에 소속되어 노인의 신체 혹은 가사 활동 지원 등의 업무를 수행하는 장기요양요원이다. 요양보호사가 근무하는 장기요양 기관은 가정을 방문하여 서비스를 제공하는 방문요양, 목욕, 간호와 시설에서 서비스를 제공하는 주야간보호, 공동생활가정, 노인요양시설로 분류할 수 있다.

요양보호사로 일하기 위해서는 이론과 실습 교육을 이수하고 자격시험을 통과하여야 한다. 2008년 기준 관련 교육을 이수할 경우 요양보호사 자격을 인정받았다. 이후 2010년부터 요양보호사 자격 취득 시험으로 전환되었으며, 합격자는 2022년기준 약 157만명으로 확인된다.

2022년 노인장기요양보험 통계연보에 따르면 장기요양기관에 종사하고 있는 요양보호사의 인원은 56만명으로 확인된다. 국민건강보험공단에서 발표한 2022년 12월 기준 65세 이상의 노인인구 938만명 중 102만명이 장기요양 등급을 인정받았다. 이를 통해 장기요양 서비스를 제공 받아야 할 대상에 비하여 직접 서비스를 제공하는 요양보호사의 활동 인원이 훨씬 적은 상황이라는 것을 확인할 수 있다.

요양보호사는 장기요양 등급을 받은 65세 노인의 음식 섭취, 세수와 양치 등의 위생관리, 자세 변경과 보행 도움, 화장실 이용 도움과 같은 신체 활동 지원이 주요한 업무로 정의하고 있다. 그 외 세탁, 식사 준비와 같은 가사 도움과 장보기, 병원 동행과 같은 개인 활동 지원, 정서 지원 등 또한 업무 영역으로 포괄 할 수 있다. 이와 함께 요양보호사 중치매 전문 교육을 이수한 자는 인지활동형 방문요양을 제공할 수 있다.

이처럼 요양보호사는 일상생활에 도움을 필요로 하는 노인에게 돌봄을 제공하는 자격이 있는 전문 인력으로 분류할 수 있다. 앞서 기술한 요양보호사의 업무 영역을 기준으로 살펴볼 때 요양보호사의 서비스 영역은

신체적 영역과 더불어 정서적 영역까지를 포괄한다. 이렇듯 돌봄이 필요한 노인에게 꼭 필요한 직접 서비스를 제공하는 인력이지만 나날이 증가하는 노인 인구에 비해 공급이 부족한 것으로 확인된다.

요양보호사는 일반적으로 취약한 고용 환경과 열악한 업무 환경을 마주하는 것으로 확인된다. 노재철(2022)은 요양보호사가 고용시장에서 매우 취약한 위치에 있는 것으로 확인하였다. 특히 가정 방문 서비스를 제공하는 경우 수급자에 의해서 일자리를 잃고 실질적 실직 상태에 놓이게 될 수 있음을 지적하였다. 또한 입소 기관이라고 할지라도 요양보호사가 수급자를 돌보는 과정에서 직접적인 과실이 아닌 사고가 발생하게 되더라도 직장으로 복귀하지 못하는 경우가 다수인 것으로 확인되었다.

이는 대개 요양보호사가 단시간 계약직 혹은 1년 가량의 계약 기간을 가진 통상 근로직으로 고용되기 때문인 것으로 확인된다. 이렇듯 요양보호사의 근로 환경이 개선되기 어려운 사유로는 대부분의 장기요양운영기관의 운영 주체는 민간인 사실에 기인한다고 분석하였다. 이렇듯 대다수가 민간 즉 개인 소유인 장기요양기관의 특성과 공급 기관의 증가로 인해 노동시장에서는 돌봄 인력 사이의 경쟁이 치열하였기 때문에 인건 비용이 낮아졌다(김홍수, 권순만, 2021).

이에 요양보호사에 대한 대우를 개선하려는 정책적 시도로 「노인장기요양보험법」이 최초 시행된 2008년 이후 10년이 경과한 2018년에는 제 35조 4항으로 신설하였다. 이를 통해 요양보호사에게 처우개선비를 지급하고, 장기요양 기관이 받는 서비스 비용에서 종사자의 인건비 지출 비율을 고시로 지정하여 보수 상승을 유도하였다. 더불어 장기요양요원의 보호를 위한 법적 근거로 서비스 수혜자 및 가족의 범죄 행위, 사적 업무 지시, 비용 부담 전가 행위 등에 대해서 어떠한 조치를 취하여야 하는지 구체적 사항을 명시하고 있다. 이렇듯 장기요양보험 제도는 시행 후 요양보호 현장의 문제점을 직접 반영하여 이에 대한 법적 조치를 취할 수 있는 근거를 제시하였다.

이어서 요양보호사의 임금은 주로 시급으로 계산되고 있는 것으로 확인된다. 이는 장기요양 업계의 다른 대표 직종인 사회복지사가 월급으로 임금을 받는 것과는 차이를 가진다. 특히 24시간 돌봄을 제공해야 하는

노인요양시설(요양원)이 아닌 방문요양의 경우 또한 사회복지사는 월급으로 보수를 지급받지만 요양보호사는 시급으로 보수를 지급받고 있는 것으로 확인된다. 이는 노인의 자택에서 이루어지는 장기요양 방문 서비스의 특성상 자택에서 제공되는 서비스 시간만을 요양보호사의 노동시간으로 보기 때문인 것으로 분석된다. 방문요양 서비스의 경우 노인의 가정에서 3시간 혹은 4시간 기준으로 제공되기 때문에 요양보호사의 이동시간과 휴게시간이라는 개념은 성립되지 않는다(이용갑, 경승구, 2017).

반면 사회복지사의 경우 서비스 이용자의 자택에서 상담을 제공하기 위해 장기요양 기관에서 이동하는 시간, 그 다음 이용자의 자택으로 이동하는 시간, 장기요양 기관으로 복귀하는 시간까지 근무시간으로 산정하고 있다. 이와 더불어 장기요양 기관 내에서 행정 업무를 하는 등 통상 근무 시간동안 업무를 수행한다.

이런 업무 상황을 기초하여 대부분의 장기요양기관은 두 직종에서 급여 형태 차이가 발생하는 것을 확인하였다. 현행 근로기준법 상 소정 근로시간이 1주 평균 15시간 이상일 경우 주휴수당을 지급하여야 하고, 상시 근로자 수 5인 이상 사업장의 경우 1주 15시간 이상 근무한 시급제 근로자에게 유급 휴가를 부여하여야 한다.

하지만 요양보호사의 경우 법정 근로시간인 8시간을 인정받지 못하거나, 주휴수당 및 연차 휴가에 대한 개념을 알지 못하여 실제로 지급받지 못하는 경우가 많은 것으로 확인된다. 더불어 주당 15시간 이상을 일하는 요양보호사에게는 주휴 및 연차 수당이 포함된 포괄 시급을 지급하여야하나 장기요양 기관의 관리자가 그 개념조차 모르는 경우가 있다(서대석, 오봉욱, 2022). 이런 사회적 용인과 두 직종간의 급여 형태에 차이로 인해 근로자의 연차 수당, 주휴 수당 등 추가적인 수당의 차이까지 이어지는 것으로 확인된다(서대석, 오봉욱, 2022).

하지만 장기요양요원은 2008년 장기요양보험 제도가 시작된 장기요양 서비스를 직접 제공하는 주요 인력으로 중요한 역할을 감당해왔다. 그러나 열악한 보수와 업무 환경으로 인해 지속적인 인력 이탈이 발생하였다. 이에 국민건강보험공단 건강보험연구원에서 2011년 요양보호사 자격증을 취득한 83,681명을 10년간 추적 관찰한 결과 자격 취득 다음 해부터 요양보호 업무에서 이탈하는 수가 증가함을 확인한 바 있다.

즉, 국내 요양보호사 부족은 수요 대비 공급이 부족하다는 점, 장기요양 기관의 대다수가 민간에 의해 운영되면서 보수, 교육, 고용 안정과 같은 처우를 적정하게 제공하지 않았기 때문인 점 등 복합적인 요인이 작용한 결과임을 알 수 있다.

제 2 절 요양보호사의 직무 만족의 개념과 측정

직무 만족은 1930년대 Hoppock가 조직에 소속된 구성원들의 직무에 대한 물리적, 심리적, 환경적 상태의 결합으로 정의한 것을 시작으로 최근까지 활발하게 연구가 진행되고 있다. 이렇듯 다양한 선행연구 속에서도 직무 만족에 대한 명확한 정의가 부재한 경향이 확인된다(Locke, 1969; 김지훈, 2017; 이윤경 등, 2020).

Locke(1969)는 직무 만족을 근로자 개인이 느끼는 즐거운 감정 상태로 정의하였다. 이 감정은 직업의 보람을 평가한 정도로 다수의 학자들이 개인이 느끼는 직업에 대한 감정 상태로 정의하였다(Smith, 1955; Vroom, 1965; Alderfer, 1972). 이와 더불어 Osborn(1980)은 작업조건, 근무환경, 동료관계와 같은 소속 조직의 다양한 측면에 대한 개인의 긍정적 또는 부정적 느낌의 정도로 직무만족을 정의하였다. 이는 조직의 물리적 혹은 사회적인 상황과 같은 요소에서 느끼는 감정적 반응을 직무만족으로 정의한 사례이다.

이와 같은 연구는 직무 만족과 관련된 초기 연구 이후에 빈번하게 나타났다. 이는 간단한 감정상태 이외에 복합적인 요인을 적용한 사항으로 확인된다(Schermerhorn et al., 2000; 김봉규, 2006; 송영태, 2007). 더불어 직무 만족을 개인의 가치 기준이 아닌 조직의 보상과 근로자가 바라는 바와의 일치 정도로 정의하는 동기보상, 공정성 관점도 확인된다(Porter, 1961; Herzberg, 1966, Porter & Lawler, 1977). 이는 구성원이 조직에서 얻은 보상이 정당하다고 생각한 수준을 초과하는 정도가 직무만족이라 정의하는 것으로 판단된다(Porter & Lawler, 1977; McCormick & Igen, 1980).

앞선 연구를 종합하면 직무 만족은 구성원이 직업에 대하여 느끼는 감정 상태로 볼 수 있다. 이런 감정은 개인의 성향과 가치 기준, 조직의 객관적 상황과 조직에 대한 개인의 인식으로 크게 분류할 수 있음을 알 수 있다.

개인의 성향이나 가치 기준에 따른 감정 상태로 정의되는 직무 만족에 관한 대표적 이론으로는 성향 이론이 있다. 이는 다수의 선행 연구들이 횡단연구를 통해 특정 시점의 일부 직군을 대상으로 수행된 것과는 달리

중단연구를 통하여 수립된 이론이다(Staw & Clausen, 1986). 이를 기반으로 오랜 기간, 다양한 직종에서 확인한 개인의 자긍심, 일반화된 자기 효능감 등으로 구성된 핵심자기평가(Core Self-evaluation)모델을 제시하였다.

반면 개인이 아닌 직무 환경과 관련된 요인으로는 Adams(1965)의 공정성 이론을 확인할 수 있다. 이는 직무 만족에 대하여 조직의 보상과 구성원의 기대 충족 정도의 차이에 따른 감정 상태에서 기인하는 것으로 확인하였다.

더불어 Herzberg(1966)는 2요인론을 주창하며, 직무 만족을 조직의 물리적, 사회적 상황에 대하여 인식하는 감정상태로 정의하였다. 직무만족에 미치는 개인적 요인보다 직무 불만족에 영향을 미치는 환경적 요인에 대해 분석하였다. 세부적으로 낮은 임금과 승진할 수 없는 직급 체계, 고용 안정성이 보장되지 않는 근무 조건 등이 작용하는 것으로 확인하였다. 이렇듯 선행연구를 분석하였을 때 직무 만족은 근로자 개인과 환경 요소가 종합적으로 작용하는 것으로 확인된다.

이처럼 직무 만족에 대한 정의는 개별 연구자간 상이한 의견을 보이며, 세부 구성요소에 대한 명확한 이론 또한 확인되지 않는다.

하지만 직무 만족에 대한 공통 사항으로 직업에 대해 느끼는 감정에 대한 기술이 확인되고 있다. 이런 감정은 지극히 개인적, 환경적 특성이 밀접히 연관된 사실이라 판단된다. 따라서 본 연구에서는 직무 만족을 직무와 관련된 개인, 환경 요소에서 느끼는 감정으로 정의한다.

직무 만족은 크게 요인에 대한 종합적 측정과 요인별 측정 방법으로 구분된다. 이는 순서적 차이로 직무 만족에 대한 측정과정에서 특정 요인을 배제하는 사항은 아닌 것으로 확인된다. 일반적으로 직무 만족을 측정하는 과정은 우선적으로 요인별 만족도를 측정하고 이후 이들의 합을 전반적 직무 만족으로 확인하는 방법이다(이영면, 2008).

이런 방식의 측정도구는 첫째, Smith et al.(1969)의 직무기술지표(Job Description Index, JDI)가 있다. 이는 직무, 급여, 승진, 감독, 동료의 5가지로 구분된 72개 요인을 측정한다. 세부적으로 각 요인에 대해 반복적, 환상적 등과 같은 응답을 확인하고 이에 대해 ‘예’, ‘아니오’, ‘잘 모르겠

음'으로 답변을 측정한다. 직무기술지표(Job Description Index, JDI)는 학술적으로 신뢰도와 타당도를 인정받아 후속 연구에서 수정하여 사용하고 있는 것으로 확인된다.

둘째로 Weiss et al.(1967)의 미네소타 만족 설문(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)이 있다. 미네소타 만족 설문(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)은 직무 만족 요인을 내재적, 외재적, 전반적 요인으로 구분하였다. 측정도구는 크게 20문항, 100문항의 2가지로 구성되어 있으며, 세부적으로 능력의 사용, 성취, 승진, 활동, 다양성, 작업 조건, 회사의 명성, 인간 자원 관리 체계에 대해 분석을 실시한다. 응답은 리커트 5점 척도를 활용하고 있다.

마지막으로 Hackman과 Oldham(1975)의 직무진단조사(Job Diagnostic Survey, JDS)는 “직무를 얼마나 좋아하는가?”와 같은 응답자의 개인적 심리 상태를 분석하는 문항으로 구성되어 있다. 이에 대한 분석을 위해 직무 특성 모형에 따라 직무의 의미를 기술의 다양성, 과업 정체성, 과업 중요성, 자율성, 피드백과 같은 5개 문항으로 구성되어 리커트 7점 척도로 측정한다.

이영현(2008)은 직무 만족에 대한 측정을 크게 종합적 측정과 요인별 측정 방법으로 구분하였다. 일반적으로 직무 만족을 측정하는 과정은 우선 요인별 만족도를 측정하고 이후 이들의 합을 전반적 직무 만족으로 확인하는 방법이다. 남선이 등(2006)의 연구에서도 전반적인 직무 만족과 요인별 직무 만족을 측정하였다. 세부적으로 전반적 직무 만족의 영역에서는 조직 전체요인(임금, 승진, 인사고과, 교육훈련), 직무 환경요인(관리 감독, 인간관계, 의사소통, 의사결정, 작업조건), 직무 내용 요인(직무 범위, 역할요인)과 전체적 직무 만족으로 구분하여 분석을 실시하였다. 더불어 단면별 직무만족도(상사나 간부의 감독, 회사 정책 및 운영, 급여 수준, 후생복지, 동료간의 관계, 근무조건 및 업무 부담, 개인 발전 및 승진, 일체감)와 전체적 만족도를 구분한 분석을 함께 실시한 것으로 확인된다.

한편 요양보호사의 직무 만족을 측정한 연구에서는 주로 직무 기술 지

표(JDI)와 미네소타 직무 만족 측정 도구(MSQ)를 사용하였다. 김미영 외(2013)는 직무 기술 지표를 토대로 요양보호사를 대상으로 수정한 도구를 사용하여 입소 기관과 재가 기관의 직무 만족을 측정하였다. 라미정과 모선희(2015)는 직무 기술지표를 토대로 7개 요인으로 재구성하여 방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 직무 만족을 측정하였다. 변미경(2013)은 직무 기술지표를 사회복지 기관의 특수성을 고려한 이직 항목을 추가 재구성한 도구를, 이덕남 외(2018)는 직무 기술지표를 15문항으로 축소한 도구를, 이용재, 강태우(2014)는 직무 기술 지표에서 승진과 기관 문항을 제외한 도구를 사용하였다. 미네소타 직무 만족 측정도구도 다수의 연구에서 수정, 보완되어 사용되었다.(박선희, 2021; 신영일, 이경수, 2019; 남희수, 2013). 그 외 Steers(1984)의 측정도구를 수정, 보완하여 사용한 경우가 확인되었다.(강은정, 문승한, 2018; 임강숙, 김승용, 2013). 추가로 자체 문항을 사용한 경우도 있었다.(김민정, 전정수, 2015; 김소정, 2018; 서수민, 김경희, 2015)

이렇듯이 다양한 방식으로 직무 만족을 측정하고 있지만 특정한 측정도구의 우수성을 논하기는 어려울 것이라 판단된다. 직무 만족을 측정하는 다양한 도구들은 학술적으로 타당도와 신뢰도가 인정받고 있으나 연구의 목적과 내용에 따라 측정 방법을 달리 설정하여야 할 것이다.

이에 본 연구에서는 전반적 직무 만족 1개 항목을 전반적 직무 만족도로 정의하고, 근무조건 및 환경 만족도를 측정한 10가지 항목을 근무조건 및 환경 만족도로 정의하였다. 근무조건 및 환경 만족도를 측정한 10가지 항목은 신뢰도 검증을 진행하였다.

제 3 절 요양보호사 직무 만족 관련 요인

Maslow, Alderfer, Herzberg는 저위의 욕구로부터 고위의 욕구까지 단계별 차이를 설명하였다. 저차원의 욕구로는 생존과 안전과 관련된 것으로 직무 만족 위생요인을 설명한 2요인론에서는 보상, 직위, 직업 안정성, 작업 조건, 정책 및 관리 체계 등이다(Herzberg, 1993). 고차원의 욕구로는 성장과 자아실현과 같은 것으로 개인의 생물학적 특성, 교육수준과 같은 능력과 자긍심과 같은 성향이 해당된다(Alderfer, 1972; Herzberg, 1993)

1. 동기

성별, 연령, 교육수준은 경험적 연구에서 지금까지 사용되어 온 인구사회학적 변수이다(방하남, 2000; 방하남, 김상욱, 2009; 이홍직 등 2019). 다수의 연구들에서 성별이 여성일수록, 연령이 높을수록 직무 만족이 높다는 것을 확인했다(방하남, 2000; 김지훈, 2017). 하지만 성별에 따른 직무 만족 차이가 없다는 결과 또한 함께 확인되고 있다(Blackborn & Bruce, 1989; 김지훈, 2017; 이홍직 외, 2019). 이는 직종에 따른 개인의 특성에서 차이가 있음을 의미하는 것으로 분석된다(곽현주, 최은영, 2018; 이홍직 외 2019). 요양보호사의 직무 만족을 분석한 고경애(2016)의 연구에서는 여성에 비하여 남성이 직무 만족도가 높았으나 일부 연구에서는 요양보호사의 성별이 직무 만족에 유의한 영향을 주지 않음을 확인하였다(서수민, 김경휘, 2015; 황혜남, 2018). 이처럼 기존 연구들에서 여성이 남성보다 직무 만족이 높게 나타난 경우가 다수 있었으나 차이가 없다는 연구 결과도 확인된다. 요양보호사의 경우에는 성별에 따른 직무 만족의 차이가 없었던 결과와 남성이 여성보다 직무 만족이 높았던 연구 결과가 혼재된다. 이는 기존 여성이 남성보다 높다는 결과와 배치되므로, 좀 더 많은 논의와 추가적인 요인 검증이 필요할 것이라 판단된다.

연령은 대체적으로 근로 경력과 영향관계를 가지는 것으로 확인된다.

이는 직무 만족에 있어서 극단적인 지표를 보여줄 수 있는 지표로 연령 대별 직군의 특성을 나타내기도 한다(Kalleberg, 1977; 방하남, 김상욱, 2009). 연령과 직무 만족의 관계를 긍정적 영향 관계로 분석하는 연구자들은 오랜 기간 비슷한 업무에 종사하였을 경우 업무 적응이 쉽고 빠른 반면 업무에 대한 상대적 기대감은 낮아지기 때문에 직무에 만족하는 경향이 높다고 설명한다(Rhodes, 1983; Altimus&Tersshine, 1954; Weather&Davis, 1981; Bernberg, 1984; NG & Feldman, 2010; 김지훈, 2017). 그러나 특정 연령이 집중되는 직군이나, 서비스직 또는 비정규직 비율이 높은 직종의 경우에는 연령이 직무 만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 분석된다(방하남, 김상욱, 2009). 한수미, 노병일(2016)은 요양보호사의 경우 조사 대상자의 연령은 직무 만족과 유의한 영향관계를 가지는 것으로 분석하였다. 세부적으로 연령이 낮을수록 직무 만족은 높은 것으로 확인되었다. 기존 선행 연구를 분석하였을 때 일반적으로 연령이 높아질수록 직무 만족이 높은 경향이 확인되었으나 특정 연령이 집중되거나 직군의 특성에 따라 연령이 부정적 영향을 미치는 결과 또한 확인하였다. 요양보호사는 서비스직으로 분류되는 장기요양 돌봄 서비스에 종사하는 직종으로 대부분 비정규직의 고용형태를 가진다(한국보건사회연구원, 2019; 노재철, 2022). 요양보호사의 경우에는 연령에 따른 직무 만족 차이가 없는 경우와 연령이 낮아질수록 직무 만족이 높아지는 결과가 혼재되어 있는 것으로 분석되었다. 하지만 대부분의 연구에서 서비스직이나 비정규직이 많은 직군에서 연령이 직무 만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다(방하남, 김상욱, 2009). 이에 따라 직무만족과 관련된 결과가 혼재된 요양보호사의 특성은 추가 검증이 필요함을 알 수 있다.

기대 충족 이론에 따르면 교육 수준이 높을수록 보수에 대한 기대감이 상승하여 오히려 직무 만족에 부정적 영향을 미칠 것이라 분석하고 있다(Glenn&Weaver, 1982). 요양보호사를 대상으로 한 많은 연구에서 또한 교육수준이 낮을수록 직무 만족도가 높다는 결과를 확인하였다(고경애, 2016; 김상현, 2018; 노병일, 노미향, 2018; 오유라, 천화진, 2022; 이용재, 강태우, 2014; 한수미, 노병일, 2016). 하지만 일부 연구에서는 요양보호

사의 교육수준은 직무 만족에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다(서수민, 김경희, 2015; 황혜남, 2018).

근속연수는 일반적으로 업무의 숙련도와 조직의 적응도 등에 긍정적 영향을 미치며, 다수의 직군에서 연령과의 밀접한 영향관계를 가지는 것으로 분석되었다. 유사한 업무를 오랜기간 할 경우 직무 적응이 쉽고 빨리 만족이 높아진다는 연구 결과가 있는데, 이는 비정규직 직군과는 차이점으로 설명하였다(Rhodes, 1983; Altimus&Tersshine, 1954; Weather&Davis, 1981; Bernberg, 1984; NG & Feldman, 2010; 김지훈, 2017). 이에 따라 근속연수는 직무 만족의 직접적 결정 요인으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다(방하남, 김상욱, 2009; 김찬식, 1994; 변미경, 2013). 세부적으로 방하남, 김상욱(2009)의 연구에서는 근속연수는 나이의 증가와 밀접한 관계를 가지며, 이에 따라 조직 내 소속감과 직무 수행의 자율성 등의 증가를 야기하기에 직무 만족에 정적 영향을 미치는 것으로 판단된다. 다만 연이섬(2019)의 연구에서 나타나듯 노인요양시설은 입소 노인의 수에 따라 요양보호사의 필요 숫자가 정해지기 때문에 요양보호사의 월급은 대부분 근속연수에 상관없이 최저 시급으로 책정되는 것으로 확인된다. 더불어 요양보호사의 경우 비정규직 비율이 높으며, 근속연수가 연령 또는 직위 등과 연관성을 가지지 못하는 경우가 다수 확인되고 있다.

선행연구에 따르면 개인의 근무동기가 직무 만족과 관련된 변수로 확인된다. 이세정 등(2012)이 사회적 동기(노인을 돌보는 활동을 통해 보람을 찾기 위하여, 여가 및 사회활동을 위하여, 앞으로의 미래 전망이 밝아서)와 경제적 동기(가족의 기본 생계비 마련을 위하여, 자녀 교육비 마련을 위하여, 노후 대책을 위하여)로 나누어 근무 동기를 측정된 결과에 따르면, 사회적 동기를 가진 집단이 경제적 동기를 가진 집단에 비하여 직무 만족이 높았다. 요양보호사의 근무 동기가 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 연구에 따르면, 근무 동기에 따른 직무 만족 차이가 유의하였고, 일에 대한 보람이 근무 동기인 경우, 직무 만족이 가장 높았다.(이용재, 강태우, 2014)

개인의 특성으로 인구학적 특성 외에 개인의 자긍심, 자기 효능감, 감성지능과 같은 주관적 성향이 직무 만족에 영향을 미친다는 이론과 실증 연구들이 있다(Staw et al. 1986; 유효근, 김승평, 2008; 정명숙, 김광점, 2006; 남희수, 2013). 자긍심은 개인의 주관적 성향 변수 중 스스로 유능하고 가치 있다는 인식으로 Alderfer(1972)는 Maslow의 5단계 욕구위계 이론을 직업 현장에서 실제로 적용하여 연구를 수행하였다. 세부적으로 임금이나 물리적 업무 환경을 하위 단계의 욕구로 보고 자긍심은 상위 단계의 욕구로 분리하여 상위 욕구인 자긍심이 충족되지 않을 경우 하위 욕구를 더욱 요구하게 된다고 보았다. McGregor(1966)는 Maslow의 욕구 이론을 바탕으로 기업 조직을 대상으로 연구하였는데, 조직 구성원을 통제하고 물질적 보상으로 동기를 부여하는 것과 구성원 스스로가 조직의 목표 달성을 위한 능력을 발휘할 수 있도록 자긍심을 가질 수 있게 동기 부여하는 두 가지 방법을 제시하였다. 안승현과 도명록(2019)은 이론과 기존 연구들을 바탕으로 소방공무원들의 직업적 자긍심이 직무 만족에 미치는 영향을 분석하였다. 위험한 상황과 긴장된 심리 상태로 업무를 수행하는 직무 특성상 직업에 대한 사명으로 표현되는 자긍심이 직무 만족에 정적 영향을 미쳤음을 연구 결과를 통해 보고하였다. 오유라(2022)는 중고령 요양보호사를 대상으로 교육 참여가 직무 만족에 미치는 영향을 분석하였는데, 자긍심이 완전매개효과를 보였음을 밝혔다. 요양보호사의 교육 참여 여부는 자긍심에 직접적인 영향을 미치고 나아가 직무 만족까지 영향을 미침을 설명하였다. 선행연구를 분석하였을 때 직업 영역에서의 자긍심은 종사자 개인의 직무 역량으로 분류할 수 있다. 직무 역량을 강화하는 행위는 결국 종사자의 업무 수행의 질적 수준을 향상시키는 행위로 이어진다. 이처럼 자긍심은 단지 추상적인 개념이나 주관적인 느낌에 불과한 것이 아니라 실질적으로 직무 만족에 영향을 미칠 수 있는 변수로 측정하고 관리해야할 필요성이 있는 것으로 판단된다.

2. 환경

Maslow의 욕구계층이론에 따르면 하위 욕구가 충족된 후에는 다음 단계의 욕구가 활성화된다고 정의하고 있다. 이에 직위 상승은 경제적 욕구, 인정 욕구, 자아실현 욕구와 같은 다양한 단계의 필요를 동시에 충족시켜 직무 만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 최근 10년간의 요양보호사를 대상으로 한 연구에서는 직위와 직무 만족의 관계를 연구한 경우를 찾을 수 없었으나, 보건 영역에 종사하는 간호사를 대상으로 하는 경우에는 직위가 올라갈수록 직무 만족이 상승하는 결과를 확인하였다(김순현, 이미애, 2006). 이와 함께 요양보호사와 시설 운영 관계자를 대상으로 FGI 기반 연구를 수행한 김진, 이서영(2013)의 연구를 살펴보면, 직위에 맞는 역할을 수행할 경우 장기근속 및 직무 만족에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이는 직급에 따른 권한과 책임이 부여되며, 이에 따른 추가적인 급여와 복리후생의 혜택이 보조적 요인으로 작용하는 것으로 확인된다. 더불어 이런 보조적 요인이 더욱 긍정적으로 작용하기 위해서는 각 직위의 수행을 위한 교육 훈련의 기회가 추가적으로 제공되어야 함을 확인할 수 있었다. 따라서 요양보호사 또한 직위가 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치는지 확인할 필요가 있다고 판단된다.

부당한 경험은 일반적으로 근로자의 직무 만족을 저하시킨다. 강은나(2011)가 수행한 사회적 기업에 종사하는 근로자를 대상으로 부당 경험 횟수가 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 부당 경험 횟수가 증가할수록 직무 요구가 올라가고, 직무 만족이 저하되는 것으로 나타났다. 오유라와 천화진(2022)의 연구에서는 요양보호사를 대상으로 모욕적 비난, 신체적 위협, 성희롱 및 신체접촉, 업무 이외의 활동 요구에 대한 경험 유무가 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 모욕적 비난, 신체적 위협의 경험이 있을 경우 없는 경우에 비하여 직무 만족이 유의미하게 낮았고 성희롱 및 신체접촉, 업무 이외의 활동요구에 대한 경험은 유의미한 차이가 없었다.

업무와 관련된 질환과 사고가 발생할 경우에도 직무 만족에 영향을 미

친다. 이애련(2017)이 요양보호사 직무 교육에 참석한 요양보호사를 대상으로 업무 부상이 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 요양업무 활동으로 인해 몸(허리, 팔목)을 다친 적이 있는 부상 경험이 많을 수록 직무 만족이 저하되었다. 황지인과 황은정(2010)이 수행한 연구에 따르면, 중소병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 업무상 손상(부상) 경험은 업무상 손상을 경험하지 않은 간호사 집단에 비하여 직무 관련 스트레스 지각 수준이 높았고, 통계적으로 유의하였다.

요양보호사의 경우 방문 서비스와 시설 서비스에 따라 수행하는 업무 내용이 확연한 차이를 보였다. 우선 자택에 머무는 노인과 요양시설에 입소한 노인의 객관적 건강상태의 차이가 있고, 제공되는 서비스의 내용이 상이한 것으로 나타났다. 자택에서 이루어지는 방문 서비스는 식사, 세탁과 같은 가사 지원에 많은 시간이 소요된다. 이렇듯 김소정(2012)의 연구에서는 재가 요양보호사의 경우 시설 요양보호사에 비해 경력, 학력 등이 낮으며, 고령인 경우가 다수 확인되었다. 이는 시설 요양보호사에 비해 업무 부담과 강도가 낮은 대신 비정규직, 저임금인 경우가 다수이기 때문에 나타난 현상으로 판단된다. 하지만 시설 요양보호사에 비해 재가 요양보호사의 직무 만족도는 높은 것으로 확인된다. 이에 따라 단순히 급여를 높이고 업무량을 완화하는 접근보다 돌봄 관계가 기능적으로 발생할 수 있는 노중 조건을 창출 하는 것이 관건으로 판단된다.

반면 시설에서 근무를 하는 경우에는 식사와 세탁 등을 제외한 신체 수발과 같은 직접 돌봄 업무를 전담하게 된다. 더불어 황은희 등(2012)의 연구에서는 재가 요양에 비하여 요양시설에서 근무하는 경우 직무 만족이 더 낮게 측정되었다. 이에 영향을 미치는 요인으로 상사 및 동료와의 관계, 보수, 승진, 업무 스트레스, 고용 형태 등이 제시되었다. 이는 요양보호사의 직무 만족은 근무환경과 업무 내용에 의해 결정이 되는 것으로 분석된다. 이에 본 연구에서는 이와 같은 직무 특성의 차이를 가지는 장기요양 조직 유형을 변수로 채택하였다.

소속 기관의 설립 주체가 법인 또는 공공기관 등의 공공인지 개인 등 민간인지에 따라 그 환경과 목표, 구조가 다른 것으로 확인되었다.

(Perry & Rainey, 1988; Rainey, 2003; Rainey & Chun, 2005; 김지훈, 2017; 방하남, 김상욱, 2009). 형태적 특성으로 관료적인지에 대한 구분이 추가로 분석되어야 할 것이다. 일반적으로 설립 주체가 공공인 경우 관료적 조직인 경우가 많은 것으로 나타났다(Argyris, 1973; 이영면, 2008). 공공조직은 시장이 아닌 예산 배정을 통하여 수익을 창출하고, 민간조직에 비하여 높은 공적 기대를 받게 된다(Rainey et al, 1976). 고성현(2013)의 연구에서는 공적 성격을 가진 비영리 법인 및 국가 운영 기관의 요양보호사의 직무 만족도 수준이 높은 것으로 확인되었다. 이는 공적인 성격을 가진 장기요양기관이 안정적 근무 환경을 보장하기 때문인 것으로 확인되었다. 또한 오유라, 천화진(2022)의 연구에서 또한 개인 비영리 법인의 운영 기관에서 근무하는 요양보호사의 직무 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 하지만 개인과 국가, 지방자치단체 운영기관에 소속된 요양보호사의 직무 만족도는 유의한 차이가 없었다(오유라, 천화진, 2022). 더불어 민간 조직에 비하여 공공조직은 그 목표가 모호하여 목표 달성 성과를 측정하기 어렵다는 특성이 있다(Chun&Rainey, 2005). 이와 함께 한국노동연구원의 한국 노동패널 데이터를 분석한 결과에서는 민간에 비하여 공공부문에 종사하는 근로자들의 직무 만족이 높은 것을 확인하였다(정광호, 김태일, 2003). 하지만 조직 구조 또한 환경과 목표의 특성과 같이 객관적 평가가 어렵다는 측면 때문에 많은 법적 규제와 통제를 받게 되며 이는 근로자의 자율성을 제한하는 결과를 가져오기도 한다(김지훈, 2017). 실제로 수행된 다수의 연구에서 설립주체가 공공인 기관에서 근무할 경우 민간 기업에 비하여 직무 만족도가 낮은 것으로 나타났다(조경호, 김미숙, 2000; 조경호, 주재복, 2001).

여러 선행연구를 확인한 결과 요양보호사가 소속된 장기요양 조직은 크게 공공, 개인, 법인으로 운영되는 것을 확인되었다. 이는 주로 국가나 지자체가 직접 운영하기보다 법인에 국공립 기관을 운영하도록 위탁을 주기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 운영주체를 개인과 공공 및 법인으로 분류하여 변수를 구성하였다.

조직에서 수행한 직무의 성과가 보상되어질 때 직무 만족으로 이어진다(Lawer&Porter, 1967), Herzberg 의 2 요인에 따르면 보상은 직무 불

만족을 발생시키는 중요한 요소이다. Maslow와 Alderfer의 욕구계층이론에 따르면 임금과 같은 하위 욕구가 인정과 자아 성취와 같은 상위 욕구에 우선하여 충족되어야 한다고 설명하였다. 국내 연구에서 회계 직종 종사자를 대상으로 조직 환경이 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 결과 임금이 직무 만족에 가장 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(노미현, 2018). 장인자(2018)의 연구에서는 보상을 내재적, 외재적 보상으로 구분하였다. 요양보호사의 내재적 보상은 직무 자체, 자기 계발, 승진 기회, 교육훈련, 성취감, 공정한 근무 평가, 소속감, 복리후생, 사회보험 등을 말한다. 반대로 외재적 보상의 경우 수당, 급여, 연금, 퇴직금 등 금전적 보상으로 확인되었다. 이어서 고경애(2016)의 연구를 살펴보면 보수 욕구가 직무 만족감에 긍정적인 영향을 미침을 밝혔고 다수의 연구에서 요양보호사의 급여가 높을수록 직무 만족도가 높음을 확인하였다(김상현, 2018; 김민정, 전정수, 2015; 변미경, 2013). 반면 서대석, 오봉욱(2022)의 연구에서 확인되듯 요양보호사는 법정 근로시간인 8시간을 인정받지 못하거나 주휴 수당, 연차 휴가의 개념을 알지 못하는 경우가 많은 것으로 확인되었다. 이런 외재적 보상이 직무 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 임금과 근무시간과 같은 객관적 조직 특성이 직무 만족에 미치는 영향이 사실 개인이 인지하는 조직에 대한 주관적 인식에서 나오기 때문이다(Hackman&Oldham, 1975; 김상욱, 2000; 방하남, 김상욱, 2009; 전수진, 2006).

본 연구에서 사용할 2019년 장기요양 실태조사 자료에서는 시간제(계약직)의 시급의 형태로만 응답되어 있어, 임금수준을 법정 기본 수당을 지급하는지, 추가 수당을 지급하는지, 사회보험 가입을 보장하는지로 측정하고자 한다.

고용 형태 등으로 알 수 있는 직업 안정성은 직무 만족에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 변수로 확인된다. 일반적으로 정규직이 비정규직에 비하여 상대적으로 높은 직무 만족도를 확인할 수 있었다(박우성, 노용진, 2000; 김상욱, 유흥준, 2002; 방하남, 김상욱, 2009). 고용형태가 직무 만족에 미치는 영향을 확인하기 위해 한국노동패널 자료를 사용하여 분석한 선행연구에서는 정규직일 경우 직무 만족에 긍정적 영향을 미치는

것으로 분석하였다(이홍직 등, 2019). 변미경(2013)의 연구에서 또한 요양보호사의 근로계약이 정규직으로 안정적인 때 직무 만족이 향상되는 모습이 확인되었다. 반면 재가 기관을 대상으로 한 연구에서 요양보호사가 비정규 계약직일 경우 직무 만족도가 높은 결과를 보였다(이용재, 강태우, 2014; 이주영, 이정석, 2017).

하지만 세부적으로 요양보호사의 고용 형태와 개인의 요구도에 대한 분석이 추가적으로 이루어져야 할 것이다. 요양보호사의 경우 개인의 요구에 따라 단시간 계약직으로 근무를 수행하는 사례 또한 빈번하게 나타난다. 이에 따라 요양보호사의 근무 형태에 대한 개인적 선호도 등을 반영하여 추가적 검증이 필요하기에 본 연구에서 변수로 채택하였다.

도시와 농촌에 거주하는 사회복지 전문 인력의 직무 만족을 연구한 결과를 살펴보면 자원 활용 또는 정보 지원과 같은 지역사회와의 연계적 측면에서 도시에 종사하는 경우 직무 만족이 더 낮게 측정되고 있다. 이는 일반적으로 농촌과 비교해 더 많은 지원과 연계가 가능한 도시에서 측정된 것에 큰 의미가 있는 것으로 분석된다(남세진, 조홍식, 1994). 반면 정성배(2008)의 연구에서는 대도시, 소도시, 농촌으로 도시의 규모에 따라 분류를 하였으며, 각 지역 노인복지시설에 근무하는 종사자를 대상으로 직무 만족도를 측정하였다. 전반적으로 도시의 규모는 직무 만족의 유의한 영향을 미치지 않았으나, 직무 내용, 승진, 보상, 상사에 대한 만족과 같은 하위 요인에서 지역에 따른 차이가 확인되었다. 세부적으로 소도시 종사자가 대도시 또는 농촌지역에 비하여 직무 내용에 대한 만족이 높았고 대도시가 가장 낮은 것으로 확인되었다. 이와 함께 승진과 보상은 농촌지역의 경우 만족 수준이 가장 낮았으며, 상사에 대한 만족 역시 농촌지역이 가장 낮은 것으로 나타났다(정성배, 2008). 이는 농촌과 같은 도시 규모가 작은 지역은 인적, 경제적 자원이 도시 지역에 비하여 열악한 것으로 확인되었다.

지역은 경제적 상황, 교육 수준, 문화와 가치관 등 개인의 인적 특성을 나타내는 요소가 고려될 수 있는 변수이다. 또한 돌봄 서비스에 종사하는 인력을 대상으로 수행한 기존 연구의 결과가 유효한 경우와 그렇지 않은 경우로 나뉘어 있다. 따라서 본 연구에서 전국 지역에 종사하는 요

양보호사를 표본으로 조사한 자료를 이용하여 분석하고자 한다.

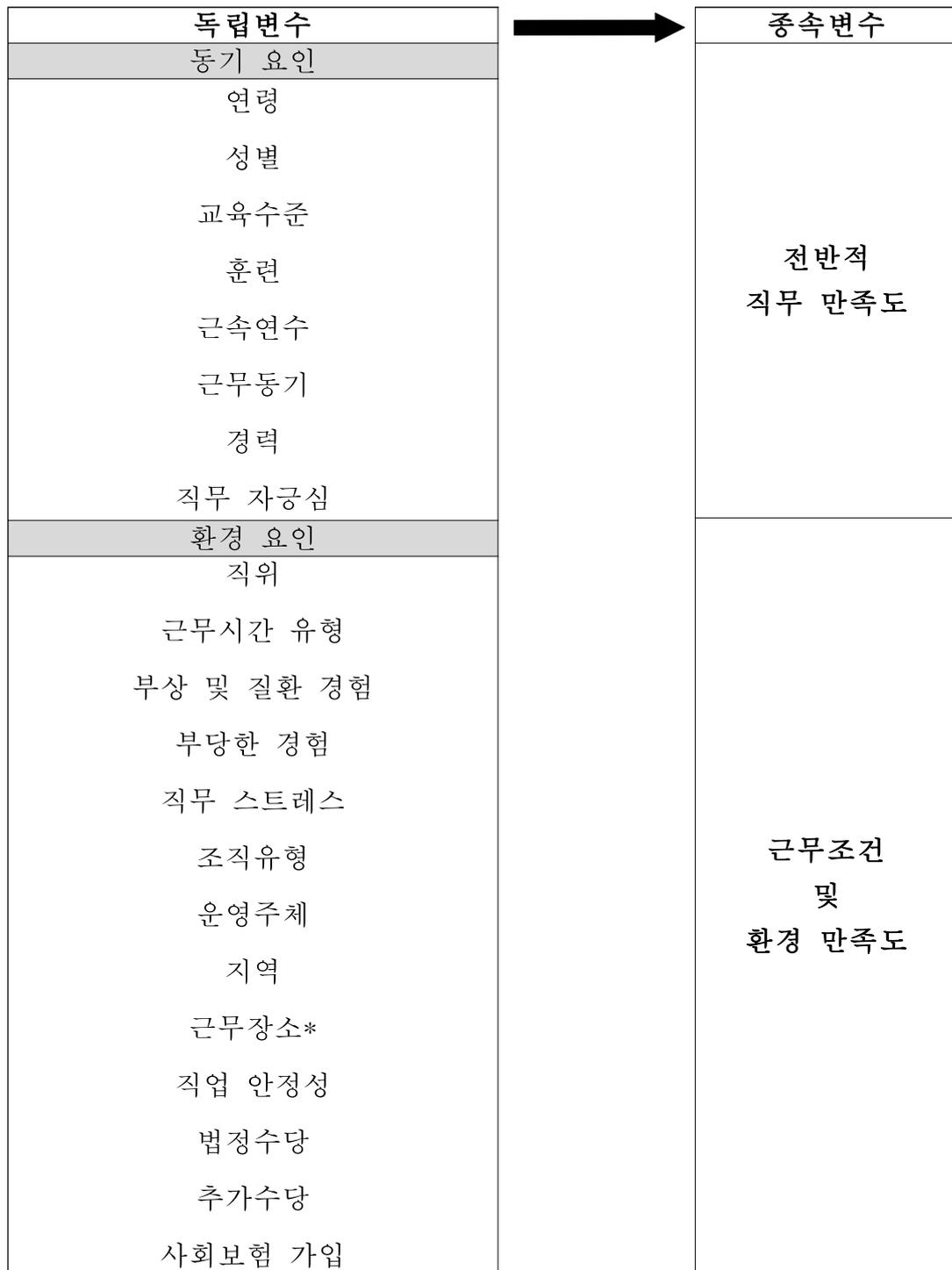
제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형

문헌 고찰을 통해 직무 만족에 영향을 미치는 개인의 동기와 환경 특성을 탐색한 결과, 직무 만족 영향요인은 매우 다양하게 확인되었다. 특히 요양보호사 직군은 소속 조직의 특성에 따라 인구 사회학적 특성의 차이가 큰 것으로 확인되었다. 이에 국내 요양보호사의 직무 만족도 등을 분석하기 위해 동기요인과 위생요인이 근로자의 직무 만족에 미치는 영향을 설명한 2요인론과 개인의 태도와 행동에 영향을 미치는 동기 내용 이론을 근거로 본 연구를 위한 모형 초안을 작성하였다. 그 외 선행 연구 분석을 통해 추가적인 분석이 필요한 변수를 포함하여 동기와 환경요인을 구성하였다.

본 연구의 모형은 그림1과 같이 독립변수를 동기, 환경요인으로 종속 변수를 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 근무환경 만족도로 설정하였다. 직무 만족은 문헌고찰 결과에 따라 각 구성 요인별 만족도와 전체 직무 만족도의 차이를 확인하기 위하여 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 근무환경 만족도로 나누어 구성하였다. 동기요인은 개인의 생물학적 특성과 능력, 성향을 반영할 수 있도록 연령, 성별, 교육수준, 훈련, 근속연수, 근무 동기, 경력, 직무 자긍심 변수를 사용하였다. 환경요인은 직무가 수행되는 환경을 구성하는 직위, 근무시간 유형, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 직무 스트레스, 조직유형, 운영주체, 지역, 근무장소(전체와 재가기관 분석), 직업 안정성, 보상(법정수당, 추가수당, 사회보험 가입) 변수를 채택하여 분석하였다.

그림1 연구모형



*전체, 재가기관 연구 대상 분석 변수

해당 연구 모형은 전체, 재가 및 입소 기관 분석에 동일하게 사용됨.

제 2 절 연구자료 및 대상

본 연구를 위해 2019년 장기요양 실태조사의 장기요양요원 대상의 설문 결과 자료를 분석한다. 연구대상은 요양보호사 3,400명 중 가족에게만 서비스를 제공하는 요양보호사를 제외한 2,045명을 대상으로 한다. 이와 함께 조직의 특성 분석을 위하여 요양보호사의 종사 기관의 특성을 제한하지 않고 재가, 시설 기관 모두를 포함한다.

2019년 장기요양 실태조사는 2008년 7월 노인장기요양보험제도의 시행 후 처음으로 실시되는 법정조사로서 2016년 5월 노인장기요양보험법 개정 후 매 3년마다 정기적으로 장기요양사업에 대한 실태조사를 실시하도록 명시되었다. 해당 조사는 설문 문항 구성, 확정 후 통계 승인(승인번호 제117104호), 통계청에 의한 자료 수집, 한국보건사회연구원에서 자료 분석하는 과정을 거쳐서 진행되었다. 수급자 5,606명, 장기요양기관 1,954개소, 장기요양요원 3,734명의 자료를 확보하였다.

본 연구는 서울대 IRB 사무국에서 2023년 05월 16일 공개된 자료인 '2019년 장기요양실태조사' 자료를 이용하는 연구로서 「생명윤리 및 안전에 관한 법률 시행규칙」 제13조 제1항에 근거하여 심의를 면제 받았다. (IRB No. E2305/003-002)

제 3 절 연구변수

본 연구를 위해 수집된 자료를 종속변수와 독립변수로 구분하였으며, 종속변수로는 직무 만족도와 관련된 항목, 독립변수로는 개인요인, 조직요인과 관련된 항목으로 구성하였다.

1. 직무 만족도

본 연구의 종속변수인 직무 만족도는 장기요양요원 조사표에서 전반적인 직무 만족을 묻는 문항과 근무 조건 및 근무환경에 대한 만족도에 대하여 임금수준, 근무시간, 업무내용, 업무강도, 업무시간 조정의 유연성, 경력개발 및 승진기회, 고용 안정성, 직장 내 인간관계 및 직장문화, 일에 대한 보람, 사회적 인식, 전반적인 만족도를 묻는 문항을 종합하여 사용하였다. 응답 범주는 리커트 5점 척도로 구성하였다.

전반적 직무 만족을 묻는 항목은 5점 리커트 척도로 측정하였다.

근무조건 및 환경에 대한 직무 만족을 묻는 10개 항목(임금수준, 근무시간, 업무내용, 업무 강도, 업무시간 조정의 유연성, 경력개발 및 승진기회, 고용 안정성, 직장 내 인간관계 및 직장 문화, 일에 대한 보람, 사회적 인식)은 ‘근무조건 및 환경 만족도’로 정의하고 각 항목 점수의 총합의 평균으로 측정하였다. 해당 10개 항목을 문항별 신뢰도 분석을 실시한 결과 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 0.877로 나타났으며 비교적 높은 신뢰도를 확보하였다.

2. 동기요인

동기 요인은 성별, 연령, 교육수준, 훈련, 근속연수, 근무동기, 경력, 직무 자긍심으로 구분하였다. 각 변수는 설문 항목별 분포를 고려하여 구성하였다.

세부적으로 연령은 50세 미만, 50세 이상 60세 미만, 60세 이상으로 나

누었으며 교육수준은 중학교 졸업, 고등학교 졸업, 전문대학 졸업 이상의
으로 구분하였다. 이어서 훈련항목은 치매 전문 교육과 공단, 협회, 교육
기관 제공 교육 및 소속 기관 제공 교육에 참여한 경우(모두 참여, 일부
참여)와 모두 불참한 경우(교육 제공자로 대상이 아닌 경우 포함)으로
나누어 측정하였다. 근속연수의 범주는 1년 이상, 1년 이상 2년 미만, 2
년 이상 3년 미만, 3년 이상 4년 미만으로 구분하였다. 근무 동기는 정식
직장, 가게 부수입 등, 미래의 가족 돌봄 혹은 창업 취업 기회 등으로 구
분하였다. 경력은 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만, 5년
이상으로 나누었다. 마지막으로 직무 자긍심은 설문에서 5점 리커트 척
도로 점수로 측정후 1,2점은 낮음, 3점은 보통, 4,5점은 높음으로 구분하
였다.

3. 환경요인

환경 요인은 직위, 근무시간 유형, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자
가보고 스트레스, 조직유형, 운영주체, 직업 안정성, 지역, 근무 장소 변
수로 구성하였다.

직위는 대부분 사원 급으로 사원급과 중간 관리자 이상으로 집단을
구성하였다. 근무시간 유형은 주간근무와 야간, 교대, 24시간 근무 등으
로 2가지 범주로 나누었다. 본 연구의 대상인 요양보호사는 근무 환경과
업무 내용의 차이가 큰 재가와 시설 서비스를 제공하는데 전체 표본을
대상으로 분석한 후 재가와 시설 서비스를 제공하는 요양보호사를 대
상으로 각각 분석하여 근무 시간 형태의 차이를 확인하고자 하였다. 부상
및 질환 경험은 업무 관련 근골격계 질환, 감염성 질환, 상해 또는 사고
가 있음과 없음으로 나누었다. 부당한 경험은 지난 1년간 모욕적 비난,
신체적 위협, 성희롱적 발언 또는 신체접촉, 업무 이외 활동 요구가 있는
경우와 없는 경우로 구분하였다. 자가보고 스트레스는 설문에서 장기요
양 업무를 수행하면서 받는 스트레스를 5점 리커트 점수로 측정후 1,2점
은 낮음, 3점은 보통, 4,5점은 높음으로 구분하였다. 조직유형은 재가와
시설 서비스로 구분하였는데 재가 서비스는 방문 요양과 방문 목욕이 해

당되고, 시설 서비스는 주야간보호, 단기보호, 공동생활가정, 노인요양시설이 해당 된다. 재가 서비스와 시설 서비스를 한국 노인장기요양보험 제도에서는 주야간보호, 단기보호를 재가 서비스로 구분하고 공동생활가정과 노인요양시설만을 시설 서비스로 국한하고 있다. 본 연구에서는 서비스를 제공하는 요양보호사의 근무환경에 관심을 두고 있기 때문에 시설 서비스는 수급자 가정이 아닌 장기요양 기관에서 제공되는 경우로 정의하였다. 운영주체 변수는 조직 운영주체가 개인인 경우, 법인과 국공립인 경우로 나누었다. 직업 안정성은 정규직과 계약직(시간제, 종일제 포함)으로 나누었다. 근무 장소는 장기요양기관과 서비스 대상자의 집으로 나누어 분석하였다.

보상은 법정 수당(휴일, 연차, 주휴, 초과근로)과 추가 수당, 사회보험 가입 변수이다. 세부적으로 법정 수당은 있음(모두 있음, 일부 있음 포함) 없음(모두 없음, 모름, 지급 기준 이하 근로시간으로 대상 아님 포함)으로 나누었다. 추가 수당은 있음, 없음(없음, 모름, 대상 아님 포함)으로 나누었다. 사회보험 가입은 가입과 일부 가입, 모두 미가입, 모름, 월 60시간 이하 근무로 대상 아님 포함으로 구분하였다.

표1. 연구변수

독립변수(동기요인)	
변수	구분
성별	남성
	여성
연령	50세 미만
	50세이상 60세 미만
	60세 이상
교육수준	중졸이하
	고졸
	대졸이상
훈련	참여
	불참/대상아님
근속연수	1년 미만
	1년 이상 2년 미만
	2년 이상 3년 미만
	3년 이상
근무동기	정식 직장
	가계 부수입 등
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회
경력	1년 미만
	1년 이상 3년 미만
	3년 이상 5년 미만
	5년 이상
직무 자긍심	낮음
	보통
	높음

독립변수(환경요인)	
변수	구분
직위	사원급
	중간관리자 이상
근무시간 유형	주간 근무
	야간/교대/24시간
부상질환 경험	있음
	없음
부당 경험	있음
	없음
자가보고 스트레스	낮음
	보통
	높음
조직유형	재가 기관
	입소 기관
운영주체	개인
	국공립 및 법인
지역	대도시
	중소도시
	농어촌
근무장소	장기요양기관
	가정
직업 안정성	정규직
	계약직
법정 수당	있음
	없음/모름/대상아님
추가 수당	있음
	없음/모름
사회보험 가입	가입
	일부 가입/미가입/ 모름/대상아님

종속변수			
	변수		구분
전반적 직무 만족도	직무 전반 만족도의 평균	1-5	평균
근무조건 및 환경 만족도	10개 요인 만족도를 각 1-5점 리커트 척도로 측정한 총합의 평균	1-5	평균

제 4 절 분석방법

본 연구는 연구 목적에 따라 요양보호사 개인의 특성 및 장기 요양기관
의 조직 특성과 직무 만족도 사이의 관계를 파악하기 위하여 SPSS
Ver.28을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 요양보호사의 직무 만족도의 일반적인 현황을 파악하기 위하여
기술분석을 시행한다.

둘째, 조직 유형별 전반적 직무 만족도와 근무환경 및 조건 만족도의
일반적인 현황을 파악하기 위한 기술 분석을 시행한다.

셋째, 동기와 환경요인에 따른 직무 만족도의 차이가 존재하는지 검증
하기 위하여 단변량 분석과 다변량 분석을 시행한다.

넷째, 조직 유형별 동기와 환경요인에 따른 직무 만족도의 차이가 존
재하는지 검증하기 위하여 단변량 분석과 다변량 분석을 시행
한다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 연구 대상의 일반적 특성

본 연구는 한국 요양보호사의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 총 2,045명의 연구 대상자에 대해 빈도분석을 실시하였고, 결과는 아래의 [표2],[표3]과 같다.

[표2]에서 연구 대상자의 동기 요인 특성 중 근로자 특성을 살펴보았다. 성별은 남성이 101명(4.94%), 여성이 1,944명(95.06%)으로 전체의 대부분이 여성으로 매우 높게 나타났다. 연령은 50세 미만이 160명(7.82%), 50세 이상 60세 미만이 888명(43.42%), 60세 이상이 997명(48.75%)로 60세 이상이 가장 많은 비율을 차지 하였다. 교육 수준은 중졸이하가 633명(30.95%), 고졸이 1,106명(54.08%), 대졸 이상이 306명(14.96%)로 약 85%가 고졸 이하의 학력을 가졌다. 훈련은 모두 불참한 경우가 97명(4.74%)로 대부분 일부 교육이라도 참여하는 것을 알 수 있다. 다만 모든 교육에 참여한 경우는 716명(35%)에 불과하였다. 근속연수는 3년 미만인 경우가 전체의 약 56%에 해당하여 근속 기간이 짧음을 알 수 있다. 2008년 노인장기요양보험 제도 도입 이후 요양보호사로 일한 총 기간을 질문한 경력은 3년 이상인 경우가 전체의 약 70%에 해당하였다. 즉, 근속 연수와 경력 기간이 불일치함을 알 수 있다. 근무 동기는 정식 직장이라고 답한 경우가 1,325명(64.79%)로 가게 부수입 등으로 답한 557명(27.24%), 미래의 가족 돌봄 혹은 창업 취업 기회 등 163명(7.97%)에 비하여 높은 비율을 나타냈다. 직무 자긍심은 높다고 답한 경우가 전체의 약 80%로 요양보호사로 일하는 것에 대한 자긍심이 대부분 높다고 생각함을 알 수 있다.

표2. 연구 대상의 일반적 특성 : 동기요인

독립변수(동기요인)		
변수	구분	n(%)
성별	남성	101(4.9)
	여성	1944(95.1)
연령	50세 미만	160(7.8)
	50세이상 60세 미만	888(43.4)
	60세 이상	997(48.8)
교육수준	중졸이하	633(31)
	고졸	1106(54.1)
	대졸이상	306(15)
훈련	참여	1935(94.6)
	불참/대상아님	110(5.4)
근속연수	1년 미만	255(12.5)
	1년 이상 2년 미만	582(28.5)
	2년 이상 3년 미만	319(15.6)
	3년 이상	889(43.5)
근무동기	정식 직장	1325(64.8)
	가계 부수입 등	557(27.2)
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	163(8)
경력	1년 미만	157(7.7)
	1년 이상 3년 미만	537(26.3)
	3년 이상 5년 미만	404(19.8)
	5년 이상	947(46.3)
직무 자긍심	낮음	105(5.1)
	보통	323(15.8)
	높음	1617(79.1)

[표3]에서 환경 요인 중 직위는 중간 관리자 이상이 단 95명(4.65%)에 불과하였다. 근무시간 유형은 주간근무가 1159명(56.67%), 야간, 교대, 24시간 근무 등이 886명(43.33%)였다. 부상 및 질환 경험은 업무 관련 근골격계, 감염성 질환, 상해 또는 사고가 일부라도 있는 경우가 전체의 99% 이상 해당하여 매우 높은 비율을 나타냈다. 부당한 경험은 지난 1년간 모욕적 비난, 신체적 위협, 성희롱적 발언 또는 신체 접촉, 업무 이외 활동 요구 경험이 일부라도 있는 경우가 전체의 99% 이상으로 역시

매우 높은 비율로 나타났다. 요양보호사 자신이 느끼는 스트레스 강도를 답한 자가보고 스트레스는 낮다고 답한 497명(24.30%)을 제외한 약 76%가 보통 이상으로 스트레스를 받는다는 결과가 나타났다. 특히 높다고 답한 경우가 전체의 37.11%로 비교적 높은 편이었다.

표3. 연구 대상의 일반적 특성 : 환경요인

독립변수(환경요인)		
변수	구분	n(%)
직위	사원급	1950(95.4)
	중간관리자 이상	95(4.6)
근무시간 유형	주간 근무	1159(56.7)
	야간/교대/24시간	886(43.3)
부상 및 질환 경험	있음	509(24.9)
	없음	1536(75.1)
부당한 경험	있음	825(40.3)
	없음	1220(59.7)
자가보고 스트레스	낮음	497(24.3)
	보통	789(38.6)
	높음	759(37.1)
조직유형	재가 기관	854(41.8)
	입소 기관	1191(58.2)
운영주체	개인	1371(67)
	국공립 및 법인	674(33)
지역	대도시	708(34.6)
	중소도시	728(35.6)
	농어촌	609(29.8)
근무장소	장기요양기관	1242(60.7)
	가정	803(39.3)
직업 안정성	정규직	1002(49)
	계약직	1043(51)
법정 수당	있음	1778(86.9)
	없음/모름/대상아님	267(13.1)
추가 수당	있음	675(33)
	없음, 모름	1370(67)
사회보험 가입	가입	951(46.5)
	일부가입/미가입/모름/대상아님	1094(53.5)

조직 유형은 개인과 국공립 및 법인으로 구분하였는데 개인이 67.04%에 해당하였다. 서비스 유형은 재가가 854명(41.76%), 시설이 1191명(58.24%)를 차지하여 이 연구에서 재가와 시설 서비스를 제공하는 연구대상이 직무 만족 정도에 차이가 있다면 각각 분석할 필요성이 확인된다. 직업 안정성은 정규직이 49%, 계약직이 51%에 해당하였다. 지역은 대도시, 중소도시, 농어촌이 각각 약 30% 내외로 균등한 분포를 보였다. 근무 장소는 장기요양 기관 근무자가 60.73%, 가정 근무자가 39.27%에 해당하였는데, 재가 서비스를 제공하는 연구대상은 가정과 장기요양 기관에 근무하는 사람으로 나뉘었고 시설 서비스를 제공하는 연구대상은 장기요양 기관에서 근무한다고 답하였다.

환경 요인 중 보상을 살펴보았다. 휴일, 연차, 주휴, 초과근로 수당과 같은 법에서 의무로 정한 법정 수당이 있다고 답한 경우는 86.9%에 해당하였다. 법정 수당 외 추가 수당을 지급한다고 답한 경우는 675명(33.01%)에 해당하였다. 사회보험 가입은 월 60시간 미만 근무로 대상이 아닌 경우를 포함한 모두 미가입 항목이 단 0.5%에 불과하여 대부분이 의무 가입 대상임을 알 수 있다. 의무 가입 대상임에도 불구하고 모두 가입한 경우는 951명(46.50%)에 불과하여 의무 가입 사항을 장기요양 기관에서 지키고 있지 않음을 알 수 있다.

종속변수인 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도의 일반적 현황은 [표4]와 같다.

전반적 직무 만족도는 직무 전반 만족도의 평균으로 3.62점으로 나타났고, 근무조건 및 환경 만족도는 10개 항목의 총합의 평균으로 3.44점으로 나타나 직무 전반 만족도보다 낮았다. 세부 10개 항목의 평균은 일에 대한 보람이 가장 높았고, 경력개발 및 승진 기회가 2.92점으로 가장 낮은 결과를 보였다.

표4. 종속변수

종속변수	구분	Mean±SD
전반적 직무만족도	직무 전반 만족도의 평균	3.62±0.78
	10개 항목의 총합의 평균	3.44±0.61
근무조건 및 환경 만족도	세부 항목	
	임금수준	3.14±0.96
	근무시간	3.49±0.87
	일(업무) 내용	3.49±0.81
	일(업무) 강도	3.28±0.86
	업무 시간 조정의 유연성	3.57±0.83
	경력 개발 및 승진 기회	2.92±0.96
	고용 안정성	3.51±0.93
	직장 내 인간관계 및 직장 문화	3.78±0.80
	일에 대한 보람	4.02±0.74
사회적 인식	3.23±1.01	

제 2절 조직 유형별 연구 대상의 일반적 특성

1. 조직유형별 일반적 특성 : 재가 및 입소 기관

재가기관과 입소기관의 일반적 특성은 전체 특성과 상당수 각 변수간 나타내는 비율이 일관되었으나 몇가지 변수에 있어서는 차이를 보였다.

동기 요인 중 근로자 특성에서 연령과 근무동기에서 변수의 각 범주간 큰 비율 차이가 있었다. 재가 기관의 연령이 60세 이상이 가장 높았고, 입소 기관의 연령은 50세 이상 60세 미만이 가장 높은 비율을 차지하였다. 근무동기는 정식 직장인 경우 재가 기관은 가게 부수업 등과 비슷하였으나 입소 기관은 약 80%에 해당하였다.

환경 요인 중 지각된 직무 스트레스, 요구는 주간근무와 야간, 교대, 24시간 근무 형태에서 재가 기관과 입소 기관이 다른 비율을 나타냈다. 재가 기관은 주간 근무가 88% 이상에 해당한 반면 입소 기관은 66% 이상이 야간, 교대, 24시간 근무 형태로 나타났다.

환경 요인의 조직 구조와 정책에서는 운영주체와 직업 안정성이 크게 차이가 났다. 재가 기관의 경우 운영주체의 약 80%가 개인이었는데 입소 기관은 국공립과 법인 운영이 40% 이상에 해당하였다. 직업 안정성으로 정규직과 계약직의 비율은 조직 유형별로 상반된 결과를 나타냈다. 재가 기관은 계약직 비율이 80% 이상으로 나타났고 입소 기관은 정규직이 70% 이상에 해당하였다.

재가와 입소 기관의 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도는 그 평균 점수의 차이를 보였는데 두가지 만족도 모두 입소 기관이 재가 기관에 비하여 높았다. 전체 대상의 만족도에 비하여 재가 기관은 낮았고, 입소 기관은 높았다. 근무조건 및 환경 만족도의 세부항목은 두 조직 유형 모두 일에 대한 보람이 가장 높은 비율을 보였고, 경력 개발 및 승진 기회가 가장 낮은 비율을 보여 전체 대상과 일관된 결과를 나타냈다.

표5. 조직유형별 일반적 특성 : 재가 및 입소 기관

(재가 n=854, 입소 n=1,191)

독립변수(동기요인)			
변수	구분	재가 n(%)	입소 n(%)
성별	남성	28(3.3)	73(6.1)
	여성	826(96.7)	1118(93.9)
연령	50세 미만	65(7.6)	95(8)
	50세이상 60세 미만	322(37.7)	566(47.5)
	60세 이상	467(54.7)	530(44.5)
교육수준	중졸이하	313(36.7)	320(26.9)
	고졸	427(50)	679(57)
	대졸이상	114(13.3)	192(16.1)
훈련	참여	796(93.2)	1139(95.6)
	불참/대상아님	58(6.8)	52(4.4)
근속연수	1년 미만	140(16.4)	115(9.7)
	1년 이상 2년 미만	232(27.2)	350(29.4)
	2년 이상 3년 미만	126(14.8)	193(16.2)
	3년 이상	356(41.7)	533(44.8)
근무동기	정식 직장	392(45.9)	933(78.3)
	가계 부수입 등	371(43.4)	186(15.6)
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	91(10.7)	72(6)
경력	1년 미만	80(9.4)	77(6.5)
	1년 이상 3년 미만	226(26.5)	311(26.1)
	3년 이상 5년 미만	181(21.2)	223(18.7)
	5년 이상	367(43)	580(48.7)
직무 자긍심	낮음	46(5.4)	59(5)
	보통	163(19.1)	160(13.4)
	높음	645(75.5)	972(81.6)

독립변수(환경요인)			
변수	구분	재가 n(%)	입소 n(%)
직위	사원급	839(98.2)	1111(93.3)
	중간관리자 이상	15(1.8)	80(6.7)
근무시간 유형	주간 근무	756(88.5)	403(33.8)
	야간/교대/24시간	98(11.5)	788(66.2)
부상 및 질환 경험	있음	183(21.4)	326(27.4)
	없음	671(78.6)	865(72.6)
부당한 경험	있음	269(31.5)	556(46.7)
	없음	585(68.5)	635(53.3)
자가보고 스트레스	낮음	238(27.9)	259(21.7)
	보통	274(32.1)	515(43.2)
	높음	342(40)	417(35)
운영주체	개인	681(79.7)	690(57.9)
	국공립 및 법인	173(20.3)	501(42.1)
지역	대도시	355(41.6)	355(29.8)
	중소도시	415(48.6)	415(34.8)
	농어촌	421(49.3)	421(35.3)
근무장소	장기요양기관	51(6)	-
	가정	803(94)	
직업 안정성	정규직	183(21.4)	819(68.8)
	계약직	671(78.6)	372(31.2)
법정 수당	있음	669(78.3)	1109(93.1)
	없음/모름/대상아님	185(21.7)	82(6.9)
추가 수당	있음	172(20.1)	503(42.2)
	없음, 모름	682(79.9)	688(57.8)
사회보험 가입	가입	290(34)	661(55.5)
	일부가입/미가입/모름/대상아님	564(66)	530(44.5)

종속변수	구분	재가 Mean±SD	입소 Mean±SD
전반적 직무만족도	직무 전반 만족도	3.50±0.776	3.70±0.772
	세부 10개 항목의 총합의 평균	3.31±0.576	3.53±0.610
근무조건 및 환경 만족도	세부 항목		
	임금수준	3.03±0.93	3.22±0.970
	근무시간	3.31±0.919	3.62±0.814
	일(업무) 내용	3.36±0.839	3.58±0.782
	일(업무) 강도	3.22±0.84	3.33±0.868
	업무 시간 조정의 유연성	3.52±0.86	3.60±0.813
	경력 개발 및 승진 기회	2.76±0.942	3.04±0.948
	고용 안정성	3.22±1.008	3.71±0.810
	직장 내 인간관계 및 직장 문화	3.64±0.806	3.88±0.784
	일에 대한 보람 사회적 인식	3.91±0.759 3.15±0.995	4.09±0.723 3.29±1.020

제 3 절 연구 대상의 직무 만족도 관련 요인

1. 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석

전반적 직무 만족도 단변량 분석결과 동기 요인 중 교육수준, 훈련, 근무동기, 직무 자긍심이 유의하였다. 환경 요인 중에서는 직위, 사회보험 가입 유무를 제외한 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 조직 유형, 운영주체, 지역, 근무장소, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당 모두 유의한 결과를 나타냈다. 교육수준은 중학교 졸업 이하의 전반적 직무 만족 평균 값이 고등학교 졸업과 대학교 졸업 이상에 비하여 모두 높았으나 고등학교 졸업과 대졸 이상 집단에 유의미한 차이는 없었다. 훈련은 참여한 경우가 참여하지 않은 경우에 비하여 유의미하게 평균 값이 높았다. 근무동기가 정식 직장인 경우는 가계 부수입 등을 위하여 일할 때 보다 직무 만족이 유의미하게 높았다. 직무 자긍심은 높음, 보통, 낮음 순으로 전반적 직무 만족도의 평균 점수가 저하되었다.

환경 요인 중 자가 보고 스트레스 정도는 낮음, 보통, 높음 순으로 직무 만족도의 평균 점수가 낮아졌다. 부상 및 질환 경험과 부당한 경험이 있는 경우는 없는 경우에 비하여 모두 전반적 직무 만족도가 유의미하게 낮았다. 조직 유형은 입소 기관에 비하여 재가 기관이 전반적 직무 만족 평균 점수가 낮았다. 운영주체는 국공립 및 법인에 비하여 개인이 운영하는 경우 값이 더 낮게 나타났다. 지역의 경우 농어촌이 대도시와 중소도시에 비하여 직무 만족도가 높았는데, 대도시와 중소도시 사이에는 유의미한 차이가 없었다. 근무 장소는 장기요양 기관이 수급자 가정에 비하여 직무 만족이 유의미하게 높았다. 직업 안정성은 계약직이 정규직에 비하여 전반적 직무 만족도가 유의미하게 높았다. 보상의 경우 법정 수당과 추가 수당 모두 있을 경우가 없을 경우에 비하여 직무 만족도가 유의미하게 높았다.

근무 조건 및 환경 만족도는 동기 요인 중 연령, 교육수준, 훈련, 근무 동기, 직무 자긍심이 유의하였다. 환경 요인 중에서는 사회보험 가입 여부를 제외한 모든 변수가 유의한 결과를 나타냈다.

동기 요인 중 성별, 근속연수, 경력은 유의미하지 않았다. 연령은 60세 이상이 50세이상 60세 미만의 경우보다 직무 만족이 유의미하게 높았다. 교육수준은 중학교 졸업 이하일 경우 고등학교 졸업자와 대학교 졸업 이상인 것보다 유의미하게 직무 만족이 높았다. 고등학교 졸업자와 대학교 졸업자의 직무 만족은 유의미한 차이가 없었다. 훈련은 참여한 경우가 불참한 경우에 비하여 직무 만족이 높았다. 근무 동기는 정식 직장인 경우가 가게 부수입 등이 동기인 경우에 비하여 직무 만족이 유의하게 높았다. 직무 자긍심은 높을수록 직무 만족이 증가하였고, 직무 스트레스는 높을수록 직무 만족이 감소하였다.

환경 요인 중 직위가 사원급인 경우는 중간관리자 이상인 것에 비하여 직무 만족이 유의미하게 낮았다. 부상 및 질환과 부당 경험이 있는 경우 모두 직무 만족이 없는 경우에 비하여 유의미하게 낮았다. 조직 유형은 재가 기관이 시설 기관에 비하여 직무 만족이 낮았고, 법인과 국공립이 운영하는 경우에 비하여 개인이 운영주체일 경우 근무 조건 및 환경 만족도가 낮아졌다. 농어촌에 소재한 장기요양 기관이 대도시와 중소도시에 비하여 유의하게 직무 만족이 낮았다. 대도시와 중소도시 사이의 유의미한 차이는 없었다. 근무장소가 장기요양기관인 경우 수급자 가정일 때보다 직무 만족이 유의하게 높았다. 직업 안정성으로 계약직에 비하여 정규직이, 보상으로 법정수당과 추가 수당이 있을 경우 없을 경우에 비하여 직무 만족이 유의하게 높은 결과를 나타냈다. 단변량 분석 결과는 부록에 수록하였다.

2. 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석

전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도 회귀분석 결과 전반적 직무 만족도와 근무조건과 환경 만족도는 모두 교육수준, 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성, 법정 수당이 유의미한 변수로 나타났다. 근무 조건 및 환경 만족도는 추가로 훈련, 부상 및 질환 경험, 추가 수당이 유의하였다.

교육수준은 전반적 직무 만족도와 근무 조건 및 환경 만족도에서 모두 대학교 졸업 이상인 경우에 비하여 중학교 졸업 이하가 직무 만족이 유의하게 높았다. 훈련은 근무 조건 및 환경 만족도에서 참여한 경우에 비하여 불참한 경우 직무 만족이 유의하게 낮았다. 직무 자긍심은 전반적 직무 만족도와 근무 조건 및 환경 만족도에서 모두 높을수록 증가하였다. 부당한 경험이 없는 경우에 비하여 있는 경우 전반적 직무 만족과 근무조건 및 환경 만족도가 유의미하게 저하되었다. 부상 및 질환 경험은 없는 경우에 비하여 있는 경우가 근무 조건 및 환경 만족도가 유의미하게 감소하였다. 자가보고 스트레스는 두가지 만족도에서 모두 올라갈수록 유의미하게 직무 만족이 낮아졌다. 직업 안정성과 법정수당은 양 만족도에 모두 유의하였는데, 계약직에 비하여 정규직이, 법정 수당이 없는 경우에 비하여 있는 경우가 직무 만족을 유의하게 증가시켰다. 추가 수당은 근무 조건 및 환경 만족도에서만 없는 경우에 비하여 있는 경우 유의미하게 높았다.

표6. 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석

		(n=2,045)							
		독립변수(동기요인)							
		전반적 직무 만족도				근무조건 및 환경 만족도			
		B	SE	t	P	B	SE	t	P
성별 (ref.남성)	여성	0.031	0.009	0.420	0.674	0.050	0.018	0.915	0.360
연령 (ref.50세 미만)	50 - 60세	-0.055	-0.035	-0.928	0.353	-0.082	-0.067	-1.818	0.069
	60세 이상	-0.074	-0.047	-0.952	0.341	0.000	0.000	0.002	0.999
교육수준 (ref.대졸 이상)	중졸이하	0.145	0.086	2.772	0.006 **	0.123	0.094	3.113	0.002 **
	고졸	0.035	0.022	0.763	0.446	0.022	0.018	0.649	0.516
훈련 (ref.참여)	불참/ 대상아님	-0.116	-0.034	-1.692	0.091	-0.103	-0.038	-1.981	0.048 *
	근속연수	-0.015	-0.021	-0.822	0.411	-0.014	-0.025	-0.994	0.320
근무동기 (ref.정식 직장)	가계 부수입 등 미래의 가족돌봄/ 창업취업 기회	-0.013	-0.008	-0.351	0.725	-0.037	-0.027	-1.299	0.194
	경력	-0.005	-0.006	-0.269	0.788	-0.019	-0.033	-1.401	0.161
	직무 자긍심	0.441	0.308	15.175	<0.001 ***	0.310	0.278	14.086	<0.001 ***
		독립변수(환경요인)							
		전반적 직무 만족도				근무환경과 조건 만족도			
		B	SE	t	P	B	SE	t	P
직위 (ref.사원급)	중간관리자 이상	-0.023	-0.006	-0.302	0.763	0.020	0.007	0.357	0.721
근무시간 유형 (ref.주간 근무)	야간/교대/ 24시간	-0.040	-0.026	-1.091	0.275	-0.048	-0.039	-1.701	0.089
부상 및 질환 경험 (ref.있음)	없음	0.060	0.033	1.638	0.102	0.107	0.076	3.874	<0.001 ***
	부당한 경험 (ref.있음)	없음	0.192	0.121	5.840	<0.001 ***	0.168	0.136	6.759

자가보고 스트레스		-0.208	-0.207	-10.012	<0.001 ***	-0.172	-0.219	-10.921	<0.001 ***
조직유형									
(ref.재가 기관)	입소 기관	0.135	0.086	1.335	0.182	0.154	0.125	2.009	0.045
운영주체									
(ref.개인)	국공립 및 법인	0.067	0.040	1.941	0.052	0.043	0.033	1.663	0.097
지역									
(ref.농어촌)	대도시	-0.048	-0.029	-1.304	0.192	-0.037	-0.029	-1.354	0.176
	중소도시	0.036	0.021	0.928	0.353	0.037	0.028	1.248	0.212
근무장소									
(ref.장기 요양기관)	가정	0.016	0.010	0.162	0.871	-0.012	-0.009	-0.157	0.875
직업									
(ref.계약직)	정규직	0.102	0.065	2.905	0.004 **	0.082	0.067	3.072	0.002 **
법정수당									
(ref.있음)	없음/모름/대상아님	-0.154	-0.066	-3.283	0.001 **	-0.109	-0.061	-3.086	0.002 **
추가수당									
(ref.있음)	없음, 모름	-0.073	-0.044	-1.817	0.069	-0.114	-0.088	-3.776	<0.001 ***
사회보험가입									
(ref.가입)	일부가입/미가입/모름/대상아님	-0.007	-0.005	-0.125	0.901	-0.052	-0.043	-1.176	0.240
F		27.094			<0.001 ***	33.392			<0.001 ***
R ²			0.250				0.290		

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

제 4 절 조직 유형별 직무 만족도 관련 요인

1. 조직 유형별 전반적 직무 만족도, 근무조건 및 근무 환경 만족도 단변량 분석

재가 기관과 입소 기관의 전반적 직무 만족도를 단변량 분석하였을 때 유의미한 변수의 차이가 있었다.

재가 기관의 전반적 직무 만족도는 교육수준, 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당이 유의미한 결과를 나타냈다. 입소 기관의 전반적 직무 만족도는 교육수준, 훈련, 직무 자긍심, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정 수당이 유의하였다.

교육수준은 재가 기관과 입소기관에서 중학교 졸업 이하인 경우 대학교 졸업 이상일 때보다 직무만족이 유의하게 더 높았다. 훈련은 입소 기관만 불참한 경우에 비하여 참여하였을 때 직무만족 평균이 유의하게 더 높았다. 직무 자긍심은 두 조직 유형 모두 높을수록 전반적 직무 만족도가 상승하였다. 부상 및 질환 경험은 입소 기관에서 없는 경우에 비하여 있는 경우 직무 만족이 유의하게 낮았다. 부당한 경험은 재가와 입소 기관 없음보다 있음이 유의하게 평균이 낮았다. 자가보고 스트레스는 재가 기관과 입소 기관 모두 높을수록 전반적 직무 만족이 낮은 결과를 나타냈다. 지역은 입소 기관에서 농어촌에 소재한 장기요양 기관에 비하여 중소도시 있는 장기요양 기관에 소속된 요양보호사의 전반적 직무 만족도가 유의미하게 낮은 결과를 나타냈다. 직업 안정성은 재가 기관과 입소 기관 모두 계약직에 비하여 정규직의 전반적 직무 만족도 평균이 유의하게 높았다. 법정수당은 재가와 입소 기관 모두에서, 추가 수당은 재가 기관에서 없는 경우에 있는 경우 전반적 직무 만족이 유의하게 높았다.

근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석 결과, 재가 기관은 교육수준, 직무 자긍심, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당 변수가 유의하였다. 입소 기관은 교육수준, 훈련, 직무 자긍심, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당 변수가 유의한 결과를 나타냈다.

교육수준은 재가와 입소 기관 모두 유의하였는데, 두 유형 모두 중학교 졸업 이하가 대학교 졸업 이상보다 높았고 입소 기관은 추가로 고등학교 졸업 이상보다 중학교 졸업 이하가 유의하게 근무조건 및 환경 만족도의 평균이 높았다. 훈련은 입소 기관에서 불참한 경우에 비하여 참여한 경우 직무 만족이 유의하게 높았다. 직무 자긍심은 재가와 입소 기관 모두 높을수록 근무조건 및 환경만족도가 유의미하게 높았다. 반면 부상 및 질환 경험, 부당한 경험은 두가지 유형 모두 없는 경우에 비하여 있는 경우 유의하게 낮은 결과를 나타냈다. 자가보고 스트레스는 높을수록 재가와 입소 기관 모두에서 근무조건 및 환경 만족도가 유의하게 낮아지는 결과를 나타냈다. 지역은 입소 기관에서 농어촌이 중소도시에 비하여 직무 만족이 유의하게 높게 나타났다. 직업 안정성, 법정수당, 추가 수당은 재가 기관과 입소 기관 모두에서 유의한 결과를 보였다. 직업 안정성은 계약직에 비하여 정규직이, 법정수당과 추가 수당은 없는 경우에 비하여 있는 경우가 근무조건 및 환경만족도가 유의하게 높은 결과를 나타냈다. 단변량 분석 결과는 부록에 수록하였다.

3. 조직 유형별 전반적 직무 만족도와 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석

재가 기관과 입소 기관의 전반적 직무 만족도를 다중 회귀분석한 결과, 재가 기관은 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성 만이 유의한 결과를 나타냈다. 입소 기관은 교육수준, 훈련, 직무 자긍심, 부상 및 질환, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정 수당 변수가 유의미한 결과로 도출되었다.

교육수준은 입소 기관에서 중학교 졸업 이하인 경우 대학교 졸업 이상에 비하여 전반적 직무 만족도가 유의하게 높았다. 훈련은 입소 기관에서 불참한 경우가 참여한 경우에 비하여 유의미하게 낮아졌다. 직무 자긍심은 재가와 입소 기관에서 높아질수록 전반적 직무 만족도가 유의하게 상승하였는데, 다른 변수에 비하여 t값이 12.244로 영향력 정도가 가장 컸다. 부상 및 질환은 입소 기관에서, 부당한 경험은 재가와 입소 기관 모두에서 없는 있는 경우에 비하여 없는 경우 전반적 직무 만족이 유의하게 높았다. 자가보고 스트레스는 재가와 입소 기관 모두 높을수록 전반적 직무 만족도가 낮아지는 결과를 나타냈다. 지역은 입소 기관이 농어촌에 소재한 경우에 비하여 중소도시에 있을 경우 전반적 직무 만족이 유의하게 낮았다. 직업 안정성은 재가와 입소기관 모두에서 계약직에 비하여 정규직이 유의미하게 높은 전반적 직무 만족도를 나타냈다. 법정 수당은 입소 기관에서만 유의미하였는데, 있는 경우에 비하여 없는 경우(모름, 대상아님 포함) 전반적 직무 만족이 낮았다.

표7. 조직유형별 전반적 직무 만족도 다변량 분석 : 재가 및 입소 기관

(재가 n=854, 시설 n=1,191)

		독립변수(동기요인)							
		재가기관				입소기관			
		B	SE	t	P	B	SE	t	P
성별 (ref.남성)	여성	-0.011	-0.003	-0.076	0.939	0.059	0.018	0.704	0.481
연령 (ref.50세 미만)	50 - 60세	-0.102	-0.064	-1.053	0.292	0.009	0.006	0.125	0.900
	60세 이상	-0.107	-0.069	-0.956	0.339	0.009	0.006	0.080	0.936
교육수준 (ref.대졸 이상)	중졸이하	0.138	0.086	1.611	0.108	0.172	0.099	2.551	0.011*
	고졸	0.093	0.060	1.191	0.234	0.007	0.004	0.121	0.904
훈련 (ref.참여)	불참/ 대상아님	-0.005	-0.002	-0.049	0.961	-0.217	-0.057	-2.237	0.025*
	근속연수	0.001	0.002	0.052	0.958	-0.025	-0.034	-0.989	0.323
근무동기 (ref.정식 직장)	가계 부수입 등 미래의 가족돌봄/ 창업취업 기회	-0.010	-0.006	-0.184	0.854	0.001	0.001	0.023	0.981
	경력	-0.036	-0.048	-1.237	0.217	0.016	0.021	0.687	0.492
	직무 자긍심	0.420	0.305	9.238	<0.001***	0.466	0.318	12.244	<0.001***
		독립변수(환경요인)							
		재가기관				입소기관			
		B	SE	t	P	B	SE	t	P
직위 (ref.사원급)	중간관리자 이상	0.035	0.006	0.187	0.851	-0.032	-0.010	-0.389	0.697
근무시간 유형 (ref.주간 근무)	야간/교대/ 24시간	0.065	0.027	0.828	0.408	-0.081	-0.050	-1.887	0.059
부상 및 질환 경험 (ref.있음)	없음	-0.037	-0.019	-0.603	0.547	0.102	0.059	2.230	0.026*
	부당한 경험 (ref.있음)	없음	0.120	0.072	2.203	0.028*	0.224	0.145	5.429

자가보고 스트레스		-0.197	-0.207	-6.167	<0.001 ***	-0.220	-0.211	-7.931	<0.001 ***
운영주체 (ref.개인)	국공립 및 법인	0.096	0.050	1.567	0.117	0.064	0.041	1.520	0.129
지역 (ref.농어촌)	대도시	-0.043	-0.027	-0.641	0.522	-0.043	-0.025	-0.870	0.384
	중소도시	-0.039	-0.024	-0.588	0.557	-0.123	-0.076	-2.588	0.010 *
근무장소 (ref.장기 요양기관)	가정	0.041	0.013	0.396	0.692			-	
직업 안정성 (ref.계약직)	정규직	0.148	0.078	2.403	0.016 *	0.087	0.052	2.017	0.044 *
법정 수당 (ref.있음)	없음/모름/ 대상아님	-0.109	-0.058	-1.814	0.070	-0.220	-0.072	-2.831	0.005 **
추가 수당 (ref.있음)	없음, 모름	-0.102	-0.053	-1.496	0.135	-0.051	-0.033	-1.017	0.309
사회보험 가입 (ref.가입)	일부가입/ 미가입/ 모름/ 대상아님	-0.045	-0.027	-0.571	0.568	-0.018	-0.011	-0.186	0.853
F		9.496			<0.001 ***	19.362			<0.001 ***
R ²		0.216				0.276			

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

근무장소는 재가기관에만 해당

근무조건 및 환경 만족도는 재가 기관의 경우 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 추가 수당이 유의한 변수로 확인되었다. 입소 기관은 교육수준, 직무 자긍심, 근무시간 유형, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당이 유의미한 변수로 나타났다.

표8. 조직유형별 근무조건 및 환경 만족도 다변량 분석 : 재가 및 입소 기관

(재가 n=854, 시설 n=1,191)

		독립변수(동기요인)							
		재가기관				입소기관			
		B	SE	t	P	B	SE	t	P
성별 (ref.남성)	여성	-0.036	-0.011	-0.345	0.730	0.098	0.038	1.474	0.141
연령 (ref.50세 미만)	50 - 60세	-0.099	-0.084	-1.426	0.154	-0.044	-0.036	-0.736	0.462
	60세 이상	0.006	0.006	0.079	0.937	0.038	0.031	0.408	0.684
교육수준 (ref.대졸 이상)	중졸이하	0.088	0.074	1.437	0.151	0.159	0.115	3.005	0.003 **
	고졸	0.050	0.043	0.892	0.373	0.008	0.007	0.183	0.855
훈련 (ref.참여)	불참/ 대상아님	-0.050	-0.022	-0.703	0.482	-0.138	-0.046	-1.822	0.069
근속연수		-0.015	-0.031	-0.792	0.428	-0.007	-0.012	-0.365	0.715
근무동기 (ref.정식 직장)	가계 부수입 등 미래의 가족돌봄/ 창업취업 기회	-0.059	-0.050	-1.536	0.125	-0.008	-0.005	-0.194	0.846
	경력	-0.016	-0.029	-0.764	0.445	-0.025	-0.040	-1.324	0.186
직무 자긍심		0.276	0.269	8.441	<0.001 ***	0.341	0.295	11.446	<0.001 ***
		독립변수(환경요인)							
		재가기관				입소기관			
		B	SE	t	P	B	SE	t	P
직위 (ref.사원급)	중간관리자 이상	0.140	0.032	1.030	0.304	0.009	0.004	0.144	0.885
근무시간 유형 (ref.주간 근무)	야간/교대/ 24시간	0.035	0.020	0.630	0.529	-0.073	-0.056	-2.159	0.031 *
부상 및 질환 경험 (ref.있음)	없음	0.063	0.045	1.436	0.151	0.129	0.094	3.574	<0.001 ***
부당한 경험 (ref.있음)	없음	0.154	0.124	3.922	<0.001 ***	0.168	0.138	5.203	<0.001 ***

자가보고 스트레스		-0.160	-0.225	-6.942	<0.001 ***	-0.182	-0.221	-8.377	<0.001 ***
운영주체 (ref.개인)	국공립 및 법인	0.078	0.055	1.782	0.075	0.034	0.027	1.032	0.302
지역 (ref.농어촌)	대도시	-0.119	-0.102	-2.476	0.013 *	0.010	0.008	0.272	0.785
	중소도시	-0.067	-0.056	-1.405	0.160	-0.097	-0.076	-2.596	0.010 *
근무장소 (ref.장기 요양기관)	가정	0.010	0.004	0.132	0.895			-	
직업									
안정성 (ref.계약직)	정규직	0.103	0.073	2.336	0.020 *	0.069	0.052	2.048	0.041 *
법정 수당 (ref.있음)	없음/모름/ 대상아님	-0.057	-0.041	-1.326	0.185	-0.189	-0.078	-3.104	0.002 **
추가 수당 (ref.있음)	없음, 모름	-0.139	-0.096	-2.820	0.005 **	-0.095	-0.077	-2.333	0.017 *
사회보험 가입 (ref.가입)	일부가입/ 미가입/ 모름/ 대상아님	-0.051	-0.042	-0.908	0.364	-0.067	-0.055	-0.893	0.372
F		12.555			<0.001 ***	20.506			<0.001 ***
R ²		0.267						0.288	

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

근무장소는 재가기관에만 해당

교육 수준은 입소 기관에서 대학교 졸업 이상보다 중학교 졸업 이하일 때 근무조건 및 환경 만족도가 유의하게 높았다. 직무 자긍심은 재가와 입소 기관에서 근무조건 및 환경 만족도와 정(+)의 관계를 나타냈다. 근무시간 유형이 주간일 때에 비하여 야간, 교대, 24시간 근무형태가 입소 기관에서 유의하게 만족도가 유의하게 낮았다. 부상 및 질환 경험은 입소 기관에서 있는 경우에 비하여 없을 때 근무조건 및 환경 만족도가 유의하게 높았다. 부당한 경험은 재가와 입소 기관 모두에서 있는 경우에 비하여 없을 때 직무 만족이 유의하게 높았다. 자가보고 스트레스와 근

무조건 및 환경 만족도는 재가와 입소기관 모두에서 음(-)의 관계를 나타냈다. 지역은 재가 기관에서 농어촌에 비하여 대도시가, 입소 기관에서 농어촌에 비하여 중소도시가 유의하게 낮았다. 직업 안정성은 재가와 입소 기관 모두에서 계약직에 비하여 정규직의 근무조건 및 환경 만족도가 유의하게 높았다. 법정수당은 입소 기관에서, 추가 수당은 재가와 입소 기관 모두에서 있는 경우에 비하여 없을 때 유의하게 낮은 결과를 나타냈다.

제 5장 고찰

제 1 절 연구결과 고찰

본 연구는 일차 연구 자료를 이차 분석하여 요양보호사의 직무 만족도 수준을 확인하고, 동기요인과 환경요인이 직무 만족에 미치는 영향을 분석한 실증 연구이다. 연구의 주요 결과와 그에 따른 논의는 다음과 같다.

1. 요양보호사의 직무 만족도의 일반적인 현황

기술 분석으로 확인한 요양보호사 전반적 직무 만족도의 평균은 3.62 점, 근무조건 및 환경 만족도의 평균은 3.44점으로 확인되었다. 해당 항목은 1~5점 리커트 척도로 측정된 항목으로 1점 매우 불만족부터 5점 매우 만족으로 구성되었다. 평균 점수는 모두 보통 이상으로 확인되었는데, 근무 조건 및 환경 만족도가 더 낮았다.

동기요인 중 성별은 여성이 95% 이상으로 대부분을 차지하고, 연령은 50세 이상에 집중되어 있다. 교육 수준은 고졸 이하의 경우가 전체의 85%에 해당하였다. 훈련참여는 90% 이상 참여하는 것으로 확인되었다. 근속연수는 고루분포 되었는데, 2008년 노인장기요양 보험제도가 도입된 후 요양보호사로 일한 경력과 근속연수의 차이가 확인되었다. 근속연수는 3년 이하인 경우가 전체의 55% 이상이었으나 요양보호사로서의 경력이 3년 이상인 경우는 65% 이상에 해당하였다. 선행연구에서 살펴본바와 같이 비정규직 비율이 높은 일부 직군에서는 경력과 근속연수의 불일치가 확인된다. 근무 동기는 정식직장이 65%, 가계부수입 등이 27%로 확인되었다. 직무 자긍심은 높다고 답한 비율이 약 80%에 해당되어 일반적으로 열악한 근로조건으로 보고되었음에도 불구하고 직업에 대한 자긍심이 높은 것을 알 수 있다.

환경요인 중 직위는 대부분 사원급으로 중간관리자 이상이 5% 이하로 요양보호사의 직위가 대부분 관리자에 해당하지 않음을 알 수 있다. 근무시간 유형은 주간근무와 야간, 교대, 24시간 근무 등으로 양분되어 있

었다. 본 연구의 대상이 장기요양 재가(방문요양, 목욕)기관과 입소(주야간보호, 단기보호, 공동생활가정, 노인요양시설)기관에 소속된 요양보호사를 모두 포함하므로 조직 유형에 따른 근무시간 유형의 분석을 추가 실시하였다. 부상 및 질환 경험이 있다고 답한 경우는 약 25%, 부당한 경험이 있다고 답한 경우는 약 40%로 확인되었다. 자가보고 스트레스는 높다고 답한 경우가 전체의 37%에 해당하였다. 해당 문항은 1~5점 리커트 척도로 측정하여 중간점이 존재하기 때문에 보통이라고 답한 비율이 존재한다. 조직 유형은 재가 기관이 42%, 입소 기관이 58%로 확인되었다. 운영주체는 개인이 전체의 67%에 해당하였다. 지역은 대도시, 중소도시, 농어촌에 고르게 분포되었다. 근무 장소는 장기요양기관 근무자가 60% 이상으로 확인되었다. 직업 안정성은 정규직과 계약직이 각 49%, 51%로 확인되었는데 조직 유형과 마찬가지로 추가 분석을 실시하였다. 보상은 법정수당, 추가수당, 사회보험가입으로 나누었는데 법정수당은 연차, 주휴, 초과근로 수당으로 반드시 지급하여야 하는 의무수당으로 약 87%가 있다고 답하였다. 추가수당은 있음이 33%에 불과하였고, 반드시 가입하여야 하는 사회보험 가입은 46%에 그쳤다. 앞서 살펴본 선행연구에 따르면 사회보험 가입은 수당, 급여와 마찬가지로 보상으로 분류된다.

2. 요양보호사의 동기 및 직무 환경요인과 직무 만족도의 관계

동기요인 중 전반적 직무 만족 단변량 분석시에 교육수준, 훈련, 근무 동기, 직무 자긍심이 유의하였다. 근로조건 및 환경 만족도 단변량 분석 결과는 연령, 교육수준, 훈련, 근무동기, 직무 자긍심이 유의한 결과를 나타냈다.

환경 요인 중 전반적 직무 만족 단변량 분석시에 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 조직 유형, 운영 주체, 지역, 근무장소, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당 변수가 유의하였다. 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석 결과 직위, 사회보험 가입을 제외한 모든 변수가 유의하였다.

동기 요인 중 교육수준은 낮을수록, 훈련은 참여한 경우, 근무 동기는

정식 직업인 경우, 직무 자긍심은 높을수록 직무 만족도가 높았다. 환경 요인 중 부상 및 질환 경험과 부당한 경험이 없을수록, 조직 유형이 입소 기관인 경우, 운영 주체가 국공립과 법인인 경우, 지역은 도시지역에 비하여 농어촌일 때, 근무 장소가 수급자 가정이 아닌 장기요양 기관일 때, 계약직에 비하여 정규직이, 의무 지급인 법정 수당과 추가로 지급되는 수당이 존재할 때 직무 만족도가 높은 결과를 나타냈다.

3. 요양보호사의 동기 및 직무 환경 요인이 직무 만족도에 미치는 영향

다변량 분석을 통하여 동기 요인이 직무 만족도에 미치는 영향을 확인한 결과, 전반적 직무 만족도와 근무조건과 환경 만족도는 모두 교육수준, 직무 자긍심이 유의미한 변수로 확인되었다. 근무 조건 및 환경 만족도는 추가로 훈련이 유의하였다. 단변량 분석에서 유의하게 확인되었던 근무동기는 다변량 분석 시에 유의한 변수로 확인되지 않았다. 교육수준은 중학교 졸업 이하인 경우가 각 만족도에서 유의하게 가장 높았고, 직무 자긍심과는 정(+의 관계를 나타냈다, 요양보호사가 직무와 관련된 훈련에 참여할 경우 근무환경 및 조건 만족도가 유의하게 더 높았다.

환경 요인이 직무 만족도에 미치는 영향은 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성과 법정 수당으로 확인되었다. 근무 조건 및 환경 만족도는 추가로 부상 및 질환 경험, 추가 수당이 유의하였다. 자가보고 스트레스와 음(-)의 관계를 나타냈다. 부당한 경험과 부상 및 질환 경험은 모두 만족도를 저하시켰다.

교육수준은 전반적 직무 만족도와 근무 조건 및 환경 만족도에서 모두 대학교 졸업 이상인 경우에 비하여 중학교 졸업 이하가 직무 만족이 유의하게 높았다. 훈련은 근무 조건 및 환경 만족도에서 참여한 경우에 비하여 불참한 경우 직무 만족이 유의하게 낮았다. 직무 자긍심은 전반적 직무 만족도와 근무 조건 및 환경 만족도에서 모두 높을수록 증가하였다. 부당한 경험이 없는 경우에 비하여 있는 경우 전반적 직무 만족과 근무조건 및 환경 만족도가 유의미하게 저하되었다. 부상 및 질환 경험

은 없는 경우에 비하여 있는 경우가 근무 조건 및 환경 만족도가 유의미하게 감소하였다. 자가보고 스트레스는 두가지 만족도에서 모두 올라갈수록 유의미하게 직무 만족이 낮아졌다. 직업 안정성과 법정수당은 양 만족도에 모두 유의하였는데, 계약직에 비하여 정규직이, 법정 수당이 없는 경우에 비하여 있는 경우가 직무 만족을 유의하게 증가시켰다. 추가 수당은 근무 조건 및 환경 만족도에서만 없는 경우에 비하여 있는 경우 유의미하게 높았다. 교육 수준이 낮을수록, 직무 훈련에 참여한 경우, 부당 경험과 부상 및 질환 경험이 없는 경우 부상과 질환 경험이 없을 때, 정규직일 경우 직무 만족이 높다는 선행 연구와 그 결과가 일치한다. 또한 유의미하지 않았던 근속연수와 경력은 비정규직 비율이 높은 일부 연령대에 집중된 직종의 경우 일반적으로 오래될수록 직무 만족이 높은 다른 직군과 차이점으로 밝힌 앞선 연구들과도 일관된다(방하남, 김상욱, 2009; 연이섬, 2019).

4. 장기요양기관 유형(입소기관, 재가기관)에 따라 직무만족도에 영향을 미치는 요양보호사의 동기 및 직무 환경 요인 차이

다변량 분석을 통하여 조직 유형별 동기 및 환경 요인이 직무 만족도에 미치는 영향을 확인한 결과, 전반적 직무 만족도에서 재가 기관은 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성 만이 유의한 결과를 나타냈다. 입소 기관은 교육수준, 훈련, 직무 자긍심, 부상 및 질환, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정 수당 변수가 유의미 하였다. 근무조건 및 환경 만족도는 재가 기관의 경우 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 추가 수당이 유의한 변수로 확인되었다. 입소 기관은 교육수준, 직무 자긍심, 근무시간 유형, 부상 및 질환 경험, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정 수당, 추가 수당이 유의미한 변수로 나타났다.

입소기관은 재가 기관에 유의미하지 않았던데 비하여 훈련 참여, 부상 및 질환 경험이 없을 때, 법정수당이 있는 경우 직무 만족을 올리는 유의한 변수

로 확인되었다. 직무 자긍심, 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성, 추가수당은 재가 및 입소 기관 모두 유의한 변수로 확인되었다. 직무 자긍심이 높아질수록, 부당한 경험이 없을수록, 자가보고 스트레스 정도가 낮을수록, 계약직이 아닌 정규직일 때, 추가 수당이 있는 경우 직무 만족도가 높았다.

제 2 절 연구의 의의와 한계

요양보호사의 직무 만족도는 돌봄 서비스의 질과 함께 숙련된 인력의 이탈을 방지하여 비용을 절감하는데 중요하다(S. Rajamohan et al., 2019; Antwi, Y. A., Bowblis, J. R., 2018; Robyn I Stone, 2017; McGilton, 2016; Bostick et al., 2006; Barry et al., 2005; 공정원, 권현정, 2017; 박경일 외, 2014). 그러나 노인 돌봄 인력의 공급부족이 이미 당면한 문제이다(국민건강보험공단, 2022). 또한 돌봄 인력 수요 대비 공급이 부족함에도 불구하고 요양보호사는 낮은 임금, 의무 사회보험 미가입, 직업 불안정, 방문 서비스의 이동시간 불인정과 같은 근무환경에 처해있다. 요양보호사의 직무 만족 요인을 개인요인이나 환경요인에서 일부 변수를 분석한 다수의 선행 연구는 보수와 직업 안정성이 직무 만족에 유의한 영향을 미친다고 밝혔다(고경애, 2016; 이홍직 등, 2019; 변미경, 2013). 이 연구에서 주목할만한 점은 환경적 특성이 열악함에도 불구하고 개인의 직무 자긍심이 높을수록 직무 만족에 긍정적 영향을 미쳤고, 그 영향력이 다른 유의한 변수들에 비하여 매우 높았다는 것이다. 이는 본 연구에서 항목별 분석을 하지는 않았으나 근무조건 및 환경 만족도 세부 항목 중에서 일에 대한 보람 만족도의 평균이 10개 항목 중 가장 높은 결과를 나타낸 것과도 일관된다. 직무 자긍심을 본 연구에서는 요양보호사로서 업무를 수행하는데 자긍심을 느끼는지에 대하여 5점 척도로 답변한 설문 결과를 높음, 보통, 낮음의 수준으로 나누어 각 집단이 직무 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 나아가 이 연구에서 단일 문항으로 요양보호사의 업무 수행에 대한 자긍심 정도를 측정하였는데, 직무 자긍심은 ‘요양보호사라는 직업에 대한 개인의 신념 혹은 인식’을 나타내는지, ‘요양보호사가 수행하는 구체적인 업무에 대한 인식을 표현하는지’, ‘요양보호사가 소속된 조직 내에서의 역할 혹은 대우에 대한 생각인지’와 같은 다양한 문항을 포함한 자긍심 관련 척도를 사용하는 후속 연구가 필요할 것으로 보인다.

또한 본 연구는 동기 요인과 환경 요인이 직무 만족에 미치는 영향을 동기내용 이론과 2요인론에 기반하여 분석하였다. 그런데 2요인론에 따르면 직무 만족과 직무 불만족은 별개의 개념으로 설명하고 있다. 이 연구 자료는 직무 만족 정도를 5점 척도로 전혀 만족하지 않는다, 만족하지 않는다, 보통이다, 만족한다, 매우 만족한다로 표현한 문항으로 조사하였다. 연구 대상자가 해당 문항을 ‘만족의 정도’를 묻는 질문으로 인식하는지, 혹은 ‘불만족과 만족’으로 나누어 이해하는지 정확히 판단하는데 한계가 있다. 다만 Herzberg의 2요인론의 한계로 동기요인과 위생(환경) 요인을 엄격하게 구분하기 어렵다는 점이 있다. 직업별로 동기 요인에 불만을 야기하는 활동이 포함될 수 있고 반대의 경우도 가능하다는 지적을 받는다. 또한 개인별 차이를 무시하였다는데 비판을 받는다(Paul M. Muchinsky, Satoris S. Culbertson, 2016). 본 연구에서는 이 같은 이론의 한계를 고려하여 동기 내용이론에 기반한 개인의 능력, 성향이 반영된 변수를 선정하였다. 이는 요양보호사의 직무 만족 영향 요인을 분석한 일부 선행연구들이 이론에 근거하기보다 연구자의 선택으로 변수를 선정한 것과는 다른 점이다. 향후의 연구에서는 연구 대상이 이해하는 만족을 구체적으로 정의하여 본 연구의 목적에서 언급한 노인 돌봄 인력의 유지와 이탈 방지에 어떠한 만족이 영향을 주는 것인지 확인할 필요가 있겠다.

기존 요양보호사의 직무 만족 영향 요인을 분석한 다수의 선행 연구들의 특성은 단일 종류의 기관(입소 혹은 재가), 같은 기관 내에서 교육이나 보상과 같은 일부 변수가 직무 만족에 미치는 영향을 설명하였다는 것이다. 본 연구에서 사용한 2019 장기요양 실태조사 자료는 전국에 있는 장기요양 기관의 유형을 고려한 결과로 일부 변수의 한계가 존재하지만 요양보호사 개인의 동기와 직무가 수행되는 환경의 특성이 직무 만족도에 미치는 영향을 분석하였다는데 그 의의가 있겠다. 동기 요인 중 재가 기관은 직무 자긍심, 입소 기관은 교육수준, 직무 자긍심만이 두 직무 만족도에 모두 유의하였다. 환경 요인 중 재가 기관은 부당한 경험, 자가보고 스트레스, 직업 안정성이 입소 기관은 부상 및 질환, 부당한 경험, 자가보고

스트레스, 지역, 직업 안정성, 법정수당이 두 직무 만족도에 모두 유의하게 나타났다. 선행 연구에서 연령, 교육 수준, 훈련, 보상, 근무 형태가 요양보호사의 직무 만족에 유의한 영향을 준다고 밝혀진 변수이나 이는 장기요양 기관 유형 별로 직무 만족을 구성하는 요인을 어떻게 분류하였는지에 따라 그 결과가 달라질 수 있다는 것을 알 수 있다.

이 연구를 통하여 기존 연구에서 요양보호사의 직무 만족의 영향 요인으로 확인된 변수는 일부 조직 유형이나 직무 만족을 정의하는 방식에 제한된다는 것을 알 수 있다. 또한 본 연구에서 직무 자긍심이 직무 만족에 긍정적 영향을 미치는 결과를 나타냈다. 이는 요양보호사 개인이 직업을 선택한 동기로서 직업에 대한 높은 자긍심을 가지고 있는지, 환경 요인으로 직무 자긍심을 낮게 인식하고 있는 것인지 차별할 필요가 있다. 그에 따라서 요양보호사의 직업의식 교육을 강화하거나 적정 근로를 수행할 환경적 지원을 추가할 근거가 될 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 국민건강보험공단. (2022). 2021 노인장기요양보험통계연보.
- 국민건강보험공단. (2021). 2020년 장기요양기관(재가급여) 정기평가 결과분석보고서
<https://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe0000000770&bKey=B0009&prevPath=/npbs/d/m/000/moveBoardView>
- 보건복지부. (2022). 노인장기요양보험법 [시행 2022. 6. 22.] [법률 제 18610호, 2021. 12. 21., 일부개정].
- 보건복지부. (2020). 2019 장기요양실태조사.
- Paul M. Muchinsky, Satoris S. Culbertson. (2016). 산업 및 조직심리학 (제11판). 시그마프레스.
- 통계청. (2018). 한국표준직업분류 [시행 2018. 1. 1.] [통계청고시 제 2017-191호, 2017. 7. 3., 전부개정].
- 한국조세재정연구원. (2021). 2021~2025 국가재정운용계획 지원단 보고서
- 노인돌봄·의료서비스 개선.
- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. Free Press.
- Antwi, Y. A., & Bowblis, J. R. (2018). The Impact of Nurse Turnover on Quality of Care and Mortality in Nursing Homes: Evidence from the Great Recession. *American Journal of Health Economics*, 4(2), 131 - 163. doi:10.1162/ajhe_a_00096
- Barry, T. “Teta,” Brannon, D., & Mor, V. (2005). Nurse Aide Empowerment Strategies and Staff Stability: Effects on Nursing

- Home Resident Outcomes. *The Gerontologist*, 45(3), 309 - 317.
doi:10.1093/geront/45.3.309
- Bethell, J., Chu, C. H., Wodchis, W. P., Walker, K., Stewart, S. C., & McGilton, K. S. (2017). Supportive Supervision and Staff Intent to Turn Over in Long-Term Care Homes. *The Gerontologist*. doi:10.1093/geront/gnx008
- Berta, W., Laporte, A., Perreira, T., Ginsburg, L., Dass, A. R., Deber, R., ... Neves, P. (2018). Relationships between work outcomes, work attitudes and work environments of health support workers in Ontario long-term care and home and community care settings. *Human Resources for Health*, 16(1). doi:10.1186/s12960-018-0277-9
- Blackburn, J.W., & Bruce, W.M. (1989). Rethinking Concepts of Job Satisfaction: The Case of Nebraska Municipal Clerks. *Review of Public Personnel Administration*, 10, 11 - 28.
- Bostick, J. E., Rantz, M. J., Flesner, M. K., & Riggs, C. J. (2006). Systematic Review of Studies of Staffing and Quality in Nursing Homes. *Journal of the American Medical Directors Association*, 7(6), 366 - 376. doi:10.1016/j.jamda.2006.01.024
- Chun, Y. H., & Rainey, H. G. (2005). Goal Ambiguity and Organizational Performance in U.S. Federal Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 15(4), 529 - 557. <http://www.jstor.org/stable/3525680>
- Debra King PhD, Zhang Wei PhD & Anna Howe PhD. (2013). Work Satisfaction and Intention to Leave Among Direct Care Workers in Community and Residential Aged Care in Australia, *Journal of Aging & Social Policy*, 25:4, 301-319, DOI: 10.1080/08959420.2013.816166
- Glenn, N. D. & Weaver, C. N.(1982). "Further Evidence on Education and Job Satisfaction", *Social Forces*, Vol.61 No.1, pp. 46~55.
- M. M. Gruneberg, "Understanding job satisfaction," Mac-millan Press, London, 1979.

- Schneider, U., Trukeschitz, B., Mühlmann, R., & Ponocny, I. (2013). "DO I STAY OR DO I GO?"-JOB CHANGE AND LABOR MARKET EXIT INTENTIONS OF EMPLOYEES PROVIDING INFORMAL CARE TO OLDER ADULTS. *Health Economics*, 22(10), 1230-1249.
- Estabrooks, C. A., Squires, J. E., Carleton, H. L., Cummings, G. G., & Norton, P. G. (2014). Who is Looking After Mom and Dad? Unregulated Workers in Canadian Long-Term Care Homes. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillessement*, 34(01), 47 - 59. doi:10.1017/s0714980814000506
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159 - 170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Herzberg, F. (1993). *Motivation to Work* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315124827>
- Hoppock, R. (1934). BUT IS IT TRUE? The Vocational Guidance Magazine, 13(3), 231 - 234. <https://doi.org/10.1002/j.2164-5884.1934.tb00649.x>
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124 - 143. <https://doi.org/10.2307/2117735>
- Kim, H., & Kwon, S. (2021). A decade of public long-term care insurance in South Korea: Policy lessons for aging countries. *Health Policy (Amsterdam)*, 125(1), 22-26.
- HOPPOCK, R., & SPIEGLER, S. (1938). Job Satisfaction. *Occupations: The Vocational Guidance Journal*, 16(7), 636 - 643. <https://doi.org/10.1002/j.2164-5892.1938.tb00348.x>
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organisations*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Linda Barbarotta. (2010). Direct care worker retention: Strategies for Success. Institute for the Future of Aging Services and the

- American Association of Homes and Services for the Aging (AAHSA), AAHSA Talent Cabinet.
- Lundrigan, E., Hutchings, D., Mathews, M., Lynch, A., & Goosney, J. (2009). A Risk Assessment Screening Tool for Community Health Care Workers. *Home Health Care Management & Practice*, 22(6), 403 - 407. doi:10.1177/1084822309348893
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309 - 336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- McCormick, E.J. and Ilgen, D.R. (1980) *Industrial Psychology*. 7th Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- McGilton, K. S., Chu, C. H., Shaw, A. C., Wong, R., & Ploeg, J. (2016). Outcomes related to effective nurse supervision in long-term care homes: an integrative review. *Journal of Nursing Management*, 24(8), 1007 - 1026. doi:10.1111/jonm.12419
- McGregor, D. (1966). *Leadership and motivation*. M.I.T. Press.
- March, J.G., & H.E. Simon. (1958). *Organizations*, New York : Wiley, p.99.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493 - 522. doi:10.1037/0033-2909.86.3.493
- Ng, T. and Feldman, D. (2010) The Relationships of Age with Job Attitudes: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 63, 677-718. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01184.x>
- OECD/WHO. (2021). *Pricing Long-term Care for Older Persons*, WHO, Geneva/OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/a25246a6-en>.
- OECD. (2020). *Who Cares? Attracting and Retaining Care Workers for the Elderly*, OECD Health Policy Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/92c0ef68-en>.

- Osborn, T. R. . (1980). Estimates of the Local Rate of Vertical Diffusion from Dissipation Measurements. *Journal of Physical Oceanography*, 10(1), 83-89. [https://doi.org/10.1175/1520-0485\(1980\)010<0083:EOTLRO>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1175/1520-0485(1980)010<0083:EOTLRO>2.0.CO;2)
- Perry, J.L., & Rainey, H.G. (1988). The Public-Private Distinction in Organization Theory: A Critique and Research Strategy. *Academy of Management Review*, 13, 182-201.
- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1), 1 - 10. <https://doi.org/10.1037/h0043121>
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Potter, S. J., Churilla, A., & Smith, K. (2006). An Examination of Full-Time Employment in the Direct-Care Workforce. *Journal of Applied Gerontology*, 25(5), 356 - 374. doi:10.1177/0733464806292227
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543 - 565. doi:10.2307/255574
- Rainey H. G. (2003). *Understanding and managing public organizations* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Rajamohan, S., Porock, D., & Chang, Y.-P. (2019). Understanding the Relationship Between Staff and Job Satisfaction, Stress, Turnover, and Staff Outcomes in the Person-Centered Care Nursing Home Arena. *Journal of Nursing Scholarship*. doi:10.1111/jnu.12488
- Rhodes, S. R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behavior: A review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 93(2), 328 - 367. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.93.2.328>
- Robyn I Stone, DrPH. (2017). Developing a Quality Direct Care Workforce: Searching for Solutions. *Public Policy & Aging Report*, Volume 27, Issue 3, Pages 96 - 100, <https://doi.org/10.1093/ppar/prx015>

- Schermerhorn, John R. Mary Uhl-BienRichard N. Osborn(2000).
Organizational Behavior, Binder Ready Version. Wiley.
<https://books.google.co.kr/books?id=9kiO4fAdVQ4C>
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Rand McNally.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The Dispositional Approach To Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 56 - 77.
<https://doi.org/10.2307/2392766>
- Steers, R.M., Mowday, R.T., & Porter, L.W. (1979). Employee Turnover and Post Decision Accommodation Processes. *Research in organizational behavior*, vol. 3: 235-281. Greenwich, Conn : JAI Press.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). Social Indicators Research, 55(3), 241 - 302. doi:10.1023/a:1010986923468
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 120.
- Hwang, Eunhee, Jung, Dukyoo, Kim, Mi-Jung, Kim, Kon Hee, & Shin, Sujin. (2012). Comparison of Frequency and Difficulty of Care Helper Jobs in Long Term Care Facilities and Client Homes. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(1), 101 - 112.
<https://doi.org/10.5932/JKPHN.2012.26.1.101>
- Hwieseon Park(박희서). (2017). The Relationships among Occupational Identity, Occupation Satisfaction Job Commitment of Care Workers in Care Hospitals. *韓國컴퓨터情報學會論文誌*, 22(9), 179-185.
- Odkhuu Khaltar,김영제,& 안옥순. (2020). 여성 요양보호사의 긍정심리자본과 성희롱 경험이 이직 의도와 결근 의도에 미치는 영향에 관한 연

- 구. 한국지방정부학회 학술대회자료집, 2020(8), 589-615.
- 강경범(Kyoung-Beum Gang),& 이용재(Yong-Jae Lee). (2015). 요양보호사의 긍정심리자본이 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 15(11), 126-136.
- 강동철. (2016). 요양보호사의 동기가 조직 분위기에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과. 노인복지연구, 71(4), 333-366.
- 강만수, 윤상용. (2018). 이직이 직원 채용 비용에 미치는 영향 연구: 인적자본기업패널을 이용하여. 기업과혁신연구, 제 41권 1호 2018년 3월.
- 강순화,김성현,박종미,& 임수정. (2013). 요양보호사의 직무스트레스, 자아탄력성, 감성지능이 직무만족에 미치는 영향. 한국사회복지교육, 21(-), 137-160.
- 강은나, & Kang Eun Na. (2011). 사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향: 사회적미션 지향성의 조절효과 검증. 보건사회연구, 31(2), 237-269.
- 강은정 (Kang Eun-jung),& 문승한 (Sung-han Moon). (2018). 요양보호사의 케어경험 및 자기효능감에 따른 직무만족도의 차이. 인문사회 21, 9(1), 333-343.
- 고경수. (2022). 요양보호사의 성격유형별 직무스트레스, 직무소진, 직무만족 차이 연구 . 에니어그램연구, 19(1), 59-81.
- 고경애 (Ko Kyeong Ae). (2016). 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인(제주도 요양시설을 중심으로). 장기요양연구, 3(2), 72-93.
- 고성현. (2023). 장기요양기관 운영주체별 요양보호사 직무만족도에 관한 비교연구. 한국노인복지학회 학술대회, 2023(5), 33-43.
- 고재욱. (2014). 요양보호사의 감정노동 구성요소가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국케어매니지먼트연구, 11(-), 1-20.
- 공정원(Kong Jung Won),& 권현정(Kwon Hyun-Jung). (2018). 요양보호사의 역량강화(PEI)가 근속(Retention)과 이직(Turnover)에 미치는 영향에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 20(4), 213-238.
- 곽미정 (Mi Jung Kwak). (2014). 수도권 장기요양시설 요양보호사의 직무만족 영향요인 연구 -교육, 직무 스트레스, 업무환경 요인을 중심으로-. 지역과 세계, 38(3), 1-38.

- 곽중형. (2019). 요양보호사의 조직 내 요인이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 사회복지경영연구, 6(2): 105-126
- 곽현주, 최은영, HyunjuGwak, & EunyongChoi (2018). 임금근로자의 일자리 특성이 직무만족에 미치는 영향.
- 권현정 (Kwon Hyun-jung), 전현수 (Jeon Hyeon-su),& 고재원 (Ko Jae-won). (2018). 요양보호사의 불안정 노동과 이직을 둘러싼 제도적 관계. 사회복지정책, 45(3), 179-212.
- 권현정,고재원,& 전현수. (2017). 장기요양보호사의 일과 잦은 이직: 제도적 문화기술지. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 2017(10), 1549-1573.
- 권현정,전민옥,김혜나,& 김민아. (2017). 장기요양서비스 노동 수요와 요양보호사의 이직행태와의 관련성. 한국노인복지학회 학술발표논문집, 7(2), 412-425.
- 권현정,전민옥,김혜나,& 김민아. (2018). 요양보호사의 이직 및 재취업 결정요인의 통합적분석모델에 관한 연구: 경제학, 심리학, 사회학적접근을 중심으로. 노인복지연구, 73(1), 445-468.
- 김강민. (2016). 전문성인식과 직무환경이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향. 미래사회복지연구, 7(1), 125-154.
- 김경희, & 정은주. (2006). 사회복지관 일선사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구 - 서울지역 사회복지관 중심으로. 사회연구, 7(2), 107-131.
- 김고은,& 김혜리. (2017). 노인요양시설 요양보호사의 조직기반 자긍심과 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향 - 직무착근도의 매개효과를 중심으로. 노인복지연구, 72(4), 297-327.
- 김광진, & 사공준. (2007). 종합병원 간호조무사들의 직무만족도와 관련 요인. Yeungnam University Journal of Medicine, 24(2), 296-304.
- 김규화 (Kim Kyu Hwa). (2018). 장기요양기관 요양보호사의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. 사회복지경영연구, 5(1), 99-123.
- 김근홍(Kim Keun-Hong),& 강순화(Kang Soon-Wha). (2013). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 0(44), 275-304.

- 김대용,& 김재관. (2014). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 웰빙에 미치는 영향. 한국자치행정학보, 28(4), 421-445.
- 김라운 (Kim Ra-yun). (2020). 재가 및 시설 요양보호사의 직무스트레스, 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 뇌교육연구, 26(-), 59-72.
- 김미영,박진화,이경주,& 윤정민. (2013). 노인요양시설과 노인재가시설 요양보호사의 자기효능감, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구. 노인복지연구, 0(62), 361-382.
- 김미령, Kim Mee Ryoung, 심정원, & Shim Jeong Won. (2011). 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향. 보건사회연구, 31(4), 193-228.
- 김민정(Kim Min-Jeong),& 전정수(Cheon Choung-Soo). (2015). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구: 양주시 노인재가센터를 중심으로. 글로벌경영학회지, 12(3), 509-532.
- 김민주 (Kim Min Joo). (2017). 장기요양대상 노인에 의한 요양보호사의 폭력피해경험이 이직의도에 미치는 영향 - 공급기관 지원 인식의 조절효과를 중심으로 -. 社會 保障 研究, 33(2), 17-40.
- 김민주(Kim Min-Joo). (2015). 돌봄 서비스 제공인력의 이직의도에 미치는 영향에 관한 비교연구. 비판사회정책, -(46), 48-84.
- 김민주(Kim Min-Joo),& 지은구(Ji Eun-gu). (2016). 장기요양서비스의 이용자에 의한 폭력경험이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집, 2016(5), 231-232.
- 김민희(Minhee Kim),& 방현령(Hyun-Ryung Bang). (2018). 노인요양시설 요양보호사의 일가치감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 노인복지연구, 73(3), 83-112.
- 김범중,임호연,전혜연,& 안준희. (2017). 한국의 장기요양보호시설 요양보호사들의 직무자율성과 직무만족도가 소진에 미치는 영향 분석. 한국노년학회 학술발표논문집, 2017(춘계), 261-262.
- 김봉규. (2006). 관광호텔 종사원의 직무만족에 관한실증적 연구. 관광학연구, 30(2), 217-236.
- 김상현 (Kim Sang-hyeon). (2018). 요양보호사의 직무만족에 대한 직무 특성과 개인 특성의 영향요인. 노인의료복지연구, 10(1), 111-124.

- 김상욱, & 유홍준. (2002). 직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인. 한국사회학, 36(1), 51-81.
- 김선영,& 진윤희. (2018). 요양보호사의 심리적자본이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향. 정책개발연구, 18(2), 185-211.
- 김선희. (2019). 재가요양보호사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업의식 매개효과 검증. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 9(8), 569-576.
- 김소정, & Kim So-joung. (2012). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 보건사회연구, 32(1), 115-139.
- 김소정. (2018). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족 차이에 관한 연구. 사회서비스연구, 8(2), 49-70.
- 김순옥 (Kim Soon-ok),& 최천근 (Choi Cheon Geun). (2021). 요양보호사의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무만족과 조직몰입의 매개효과. 공공정책과 국정관리, 14(4), 61-89.
- 김순현, & 이미애. (2006). 간호사가 지각하는 보상과 직무만족에 관한 연구. 간호행정학회지, 12(1), 122-130.
- 김양이(Yang-E Kim). (2016). 요양보호사 직무만족도의 변화에 관한 비교연구. 한국케어매니지먼트연구, 20(-), 93-119.
- 김양이. (2016). 요양보호사 직무만족도의 변화에 관한 비교연구 - 제주 지역 시설근무자를 중심으로. 한국케어매니지먼트연구, 20, 93-119.
- 김윤정,김영재,& 진수호. (2016). 요양보호사의 직무만족과 소진이 이직의도에 미치는 영향. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 6(9), 527-535.
- 김인준,& 정용충. (2020). 서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 자아탄력성을 조절변인으로. 융합정보논문지, 10(9), 136-146.
- 김일범 (Il Bum Kim),조만복 (Man Bok Jo),& 김철성 (Chul Sung Kim). (2013). 노인요양시설 요양보호사의 소진이 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입과 직무만족의 매개효과. 노인의료복지연구, 5(1), 1-18.
- 김정애(金貞愛),& 이혜경(李慧京). (2014). 요양보호사의 직무스트레스가

- 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구. 한국정책연구, 14(4), 1-33.
- 김지훈. (2017). 공공조직과 민간조직 근로자의 직무만족 영향요인 차이에 관한 연구 : 직무외적요인을 중심으로. 서울 : 서울대학교 대학원.
- 김진, Kim Jin, 이서영, & Lee Seo Young. (2013). 노인요양시설 케어인력의 역할 및 역량에 관한 연구. 보건사회연구, 33(2), 243-273.
- 김진수(Jin Soo Kim). (2013). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정부조화, 직무만족의 매개효과. 노인복지연구, 0(61), 163-187.
- 김학재,& 이연실. (2021). 주야간보호센터 요양보호사의 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과. 한국자치행정학보, 35(1), 183-199.
- 김현향(Kim Hyeon Hyang),박옥임(Park Ok Im),& 문희(Moon Hee). (2014). 요양병원에 근무하는 요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회생활과학회 학술대회 자료집, 2014(6), 161-161.
- 김형숙,& 한수정. (2015). 노인의료복지시설 요양보호사의 직무만족에 영향 미치는 요인. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 5(4), 405-414.
- 남선이, 남승규, & 남미애. (2006). 사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향. 韓國社會福祉學, 58(3), 195-221.
- 남성진. (2019). 요양보호사의 전문성 인식과 직무 만족도의 관계에서 직무 스트레스의 매개효과. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 9(10), 543-550.
- 남세진, & 조흥식. (1994). 도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교연구. 한국사회복지학, 24, 59-88.
- 남희수(Hee-soo Nam). (2013). 요양보호사의 조직환경과 직무만족간의 관계에 대한 심리적 임파워먼트의 매개효과. 노인복지연구, 0(60), 379-401.
- 노금수 (Noh Keum Soo),& 김광호 (Kim Kwang Ho). (2018). 노인요양시설의 요양보호사 요인이 직무만족에 미치는 영향 자아탄력성을 매개변수로. 사회복지경영연구, 5(2), 499-530.

- 노미현. (2018). 회계 직종 근로자의 주요 직무환경 요인과 직무만족·조직몰입의 영향 관계 분석. 글로벌경영학회지, 15(5), 161-185.
- 노병일(Byeongil Rho),& 노미향(MiHyang Noh). (2018). 요양보호사의 직무만족 결정 요인 : 자아존중감과 사회적 지지를 중심으로. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 8(4), 835-846.
- 노재철. (2022). 장기요양요원의 사회보험법상의 문제점과 개선방안. 법학연구, 25(3), 29-64, 10.22789/IHLR.2022.09.25.3.2
- 라미정(Mi-jeong Na),& 모선희(Seon-hee Mo). (2015). 방문 요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 15(4), 234-245.
- 류해룡(Lyou Hae-Ryong). (2017). 양로시설 요양보호사의 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회지, 15(4), 139-140.
- 박경일,권진아,& 김정근. (2014). 노인요양시설 요양보호사의 갈등과 돌봄태도가 이직의도에 미치는 영향-직무스트레스 매개효과를 중심으로 -. 노인복지연구, 0(63), 149-179.
- 박경자(Kyung Ja Park),& 오유진(Yun Jin Oh). (2013). 요양보호사의 직무스트레스, 인간관계스트레스, 슈퍼비전 및 직업만족과의 관계연구. 노인복지연구, 0(60), 7-33.
- 박민아,이성기,신용우,& 조영일. (2019). 요양보호사의 성희롱 피해와 이직의도의 관계: 우울, 불안 및 소진의 매개효과. 인문사회 21, 10(1), 255-270.
- 박봉길, 신준옥, & 최승민. (2013). 활동보조인의 자기효능감과 직업의식이 근무환경과 직무만족에 미치는 영향-보수교육의 조절효과를 중심으로. 재활복지, 17(4), 197-219.
- 박선숙. (2022). 요양보호사의 스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과를 중심으로. 사회과학리뷰, 7(1), 1-32.
- 박선희 (Park, Sun Hee). (2021). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 및 자기효능감의 매개효과. 장기요양연구, 9(2), 83-102.
- 박스잔(Park Su Jan),& 김윤재(Kim Youn Jae). (2018). 요양보호사의 위험요인과 보호요인이 이직의도에 미치는 영향 연구. 벤처창업연구,

- 13(2), 159-175.
- 박영미(Young mi PARK). (2022). 노인복지시설 요양보호사의 직무만족도가 돌봄 서비스 질에 미치는 영향. 한국복지상담실천학회지, 2(1), 35-59.
- 박우성, & 노용진. (2002). 비정규직 근로자의 직무만족 결정요인-국문초록. 조직과 인사관리연구, 26(1), 151-173.
- 박은희. (2020). 요양보호사의 소명의식, 의사소통능력, 직무만족이 직업의식에 미치는 영향. 한국융합학회논문지, 11(3), 263-269.
- 박진희 (Park Jin Hui),& 장윤정 (Jang Yoon Jung). (2014). 변혁적 리더십과 집단문화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 保健社會研究, 34(2), 161-186.
- 박찬상,고광신. (2012). 재가시설 요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 : Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 교회와 사회복지, 19, 123-158.
- 방하남, & Ha Nam Phang. (2000). 한국노동패널 특집 / 직무만족도와 생활만족도의 결정요인과 상호작용효과에 관한 연구. 노동경제논집 특별호, 23, 133.
- 방하남, & 김상욱. (2009). 직무만족도와 조직몰입도의 결정요인과 구조 분석. 한국사회학, 43(1), 56-88.
- 배석연(Suk-Yeon Bae),& 이병록(Byoung-Rock Lee). (2013). 요양보호사의 인간관계가 직무만족에 미치는 영향. 한국엔터테인먼트산업학회 논문지, 7(4), 253-264.
- 배혜원,& 김태은. (2022). 노인장기요양보험 방문요양 제공 여성 요양보호사의 이직의향에 영향을 미치는 요인. 공공사회연구, 12(3), 141-173.
- 백승영. (2019). 노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 자기효능감과 이직에 미치는 영향. 인문사회 21, 10(4), 1325-1340.
- 백종진,& 송미영. (2014). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 서비스대상자의 폭력성과 직무만족의 관계에서 직무스트레스의 매개효과. 한국케어매니지먼트연구, 13(-), 87-107.
- 백종진. (2017). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 클라이언트 폭력성

- 과 직무만족의 관계에서 역할 스트레스의 매개 효과. 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 2017(10), 918-1032.
- 변미경. (2013). 요양보호사의 임파워먼트와 직무만족도. 한국농촌간호학회지, 8(2), 75-85.
- 서대석 and 오봉욱. (2022). 방문요양보호사의 임금 분석을 통한 처우개선 방안 연구. 사회과학리뷰, 7(2), 109-124.
- 서미선 (Seo Mi-sun),& 이현심 (Lee Hyun-sim). (2020). 노인요양보호사의 감정노동이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향. 현대사회와 안전문화, 3(2), 50-63.
- 서보준(Seo Bojun),& 이승협(Lee Seunghyup). (2016). 노인요양공동생활가정 요양보호사의 직무환경 및 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 공공사회연구, 6(2), 99-132.
- 서수민,& 김정휘. (2015). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 21세기사회복지연구, 12(1), 91-110.
- 선지연, & 김현주. (2022). 노인요양시설 조직문화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. 노인복지연구, 77(4), 117-141.
- 성경자(kyoung-Ja Sung). (2017). 요양보호사의 이직의도 및 영향요인. 한국산학기술학회논문지, 18(5), 285-293.
- 성미혜,김현주,and 한영미. "고정근무간호사와 교대근무간호사의 건강상태와 직무만족도에 관한 연구." 간호행정학회지 13.1 (2007): 32-39.
- 송명섭(Myeong-Seop Song),& 이영선(Young-Sun Rhee). (2021). 요양보호사의 인간중심케어와 서비스 질의 관계 -요양보호사의 감정노동과 직무만족의 매개효과 중심-. 한국산학기술학회논문지, 22(3), 476-484.
- 신영일,& 이경수. (2019). 위생동기이론에 기반한 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 소명의식의 매개효과를 중심으로. 인문사회 21, 10(4), 495-510.
- 신영일. (2018). 요양보호사의 소명의식과 조직성과의 관계에서 직무만족의 매개효과. 한국융합학회논문지, 9(11), 393-402.
- 신은희. (2013). 요양보호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향. 한국

- 케어매니지먼트연구, 9(-), 43-64.
- 신정욱(Shin Jeongwook), & 진중순(Jin Jongsoon). (2016). 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국조직학회보, 13(3), 201-228.
- 신정욱, & 정윤수. (2015). 박근혜 정부의 중간점검 및 향후 정책과제 : 제1회 ; 제4분과 <문화·관광 정책의 성과와 과제> : 요양보호사의 감정노동 요인분석과 이직의도에 관한 연구. 한국정책학회 학술대회, 2015(-), 239-269.
- 신창환(Changhwan Shin), & 박중규(Jungkyu Park). (2021). 잠재프로파일 분석방법을 활용한 요양시설의 변혁적 리더십, 조직문화와 이직의도의 관계. 연구방법논총, 6(3), 279-307.
- 신호철. (2013). 설문을 이용한 스트레스 평가. Taehan Uisa Hyophoe Chi, 56(6), 485-495.
- 안승현, Seung-hyun An, 도명록, & Myung-rok Do. (2019). 소방공무원의 직업적 자긍심이 직무만족에 미치는 효과: 직무유형의 조절효과를 중심으로. 한국인사행정학회보, 18(2), 93-113.
- 안은선, & 채재은. (2018). 노인장기요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향 연구-감정노동의 매개효과를 중심으로-. 디지털융복합연구, 16(1), 21-33.
- 엄기욱(Ki Wook Um); 박인아(In A Park). (2015). 노인장기요양기관 유형별 요양보호사의 부상 및 인권침해 경험이 이직의도에 미치는 영향 연구. 한국사회복지조사연구, 43(), 149-172.
- 연이섬. (2019). 노인요양시설 요양보호사의 근무환경에 대한 인식이 조직몰입에 미치는 영향: 성장욕구의 매개효과를 중심으로. 사회과학연구, 30(3), 289-310.
- 오유라(YouRa Oh), & 천화진(HwaJin Chun). (2022). 요양보호사 직무만족도 영향요인 분석: 부당경험을 중심으로. 사회과학연구, 33(1), 87-104.
- 오유라. (2022). 중고령 요양보호사의 역량 강화를 위한 연구: 교육참여가 직무만족도에 미치는 영향에서 직업적 자긍심의 매개효과. 지역과 세계, 46(2), 159-180.

- 오진주,김영선,김선희,& 고현민. (2019). 요양보호사 감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 대한보건연구, 45(2), 1-12.
- 유승연(Yoo Seung Yeon). (2017). 치매노인을 돌보는 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 윤리적 딜레마가 이직의도에 미치는 영향. 공공사회연구, 7(2), 242-273.
- 유혜숙,& 김하강. (2013). 노인요양병원 노인의 성추행이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향. 한국자치행정학보, 27(3), 215-230.
- 유효근, 김승평. (2008). 감성지능이 직무스트레스와 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 인적자원관리연구, 15(4), 127-146.;
- 정명숙, & 김광점. (2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 병원경영학회지, 11(4), 1-18.
- 윤소영,서영숙,& 권영채. (2015). 요양병원 요양보호사 이직의도와 관련변인. 디지털융복합연구, 13(1), 321-329.
- 윤순철(Soon-Chul Youn),권수혜(Suhye Kwon),& 강호정(Hyo-Jeong Kang). (2016). 요양병원 요양보호사의 감정노동, 직무스트레스 및 소진이 이직의도에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 17(5), 428-440.
- 윤은경. (2021). 요양보호사의 클라이언트 폭력경험과 이직의도, 스트레스 대처 간의 영향관계. 차세대융합기술학회논문지, 5(6), 1222-1236.
- 윤은경. (2022). 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도 관계에서 자아탄력성의 매개효과 . 국제보건미용학회 학술컨퍼런스, 2022(06), 105-106.
- 은종환. (2013). 공공조직과 민간조직의 직무만족도 비교분석 -법정근로시간 단축의 효과를 중심으로. 서울대학교 행정 대학원. 석사 학위논문
- 이덕남(Lee Duck-Nam),조춘범(Cho Choon-Bum),& 김정화(Kim Jung-Hwa). (2018). 요양보호사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 20(4), 27-56.
- 이병록, & Lee Byoung Rock. (2012). 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향: 요양시설을 중심으로. 보건사회연구, 32(4), 123-150.

- 이상곤(Sang Gon Lee),& 함영림(Young Lim Ham). (2014). 노인재가시설 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족, 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향. 노인복지연구, 0(65), 7-33.
- 이상조 (Lee Sang-jo),& 조성숙 (Cho Sungsook). (2017). 노인요양시설 요양보호사의 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향과 사회적 지지의 조절효과. 保健社會研究, 37(1), 332-366.
- 이서영(Seo-Young Lee),& 임효연(Hyo-yeon Lim). (2013). 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 13(7), 238-247.
- 이선우(Lee Seonwoo);박윤근(Park Yoonguen). (2020). 노인장기요양기관 종사자의 감정노동과 이직의도와의 관계. 지식융합연구, 3(2), 71-95.
- 이성진. (2019). 장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스가 직업의식과 직무만족도에 미치는 영향. 인문사회 21, 10(5), 1491-1502.
- 이승준. (2014). 노인장기요양기관 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 조절 및 매개효과 검증. 한국자치행정학보, 28(1), 305-326.
- 이세정, 김지혁, 배원식, & 이견철. (2012). 요양보호사의 근무동기에 따른 직무만족도 영향요인. 대한건강과학학회지, 9(2), 11-30.
- 이애련 (Lee Ae Lyeon). (2017). 요양보호사의 소진에 대한 직무관련 변인 및 직무만족의 영향력에 관한 연구. 유라시아연구, 14(2), 103-132.
- 이연숙(Youn-Suk Lee),& 박경일(Kyung-il Park). (2016). 재가방문 요양보호사의 대인관계스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 16(11), 369-383.
- 이영균(Young Gyun Lee),& 김종숙(Jong Sook Kim). (2016). 요양보호사의 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향. 정책개발연구, 16(3), 213-240.
- 이영면. (2008). 요인별 직무만족 측정도구의 개요와 활용방안. 인적자원관리연구, 15(4), 147-185.
- 이영주 (Lee Young Ju). (2018). 노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인연구 - 스트레스에 의해 매개된 사

- 회적지지의 조절효과를 중심으로 -. 사회복지경영연구, 5(2): 1-18
- 이영주 (Young Ju Lee). (2014). 연구논문 : 요양보호사의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향. 글로벌사회복지연구, 4(2), 99-119.
- 이영주. (2013). 노인복지시설 요양보호사 직무만족과 그 영향요인에 관한 연구. JER, 9(1), 37-47.
- 이영현, & 한국직업능력개발원. (2007). 한국인의 직업의식 및 직업윤리 실태. 2008, 기업구성원의 직업의식과 직업윤리 / 이영현 [외].
- 이윤경. (2021). OECD 주요국의 공공사회복지지출 현황. 국회예산정책처.
- 이윤경, Lee, Yoonkyoung, 임유나, Lim, Youna, 최요한, Choi, Yohan, . . . Lee, Tae-jin. (2020). 임금근로자의 고용형태별 건강 차이 및 영향 요인 분석: 직무만족도의 매개효과를 중심으로. 보건사회연구, 40(4), 437-475.
- 이용갑, & 경승구. (2017). 요양보호사 임금 실태 및 결정요인. 한국장기요양학회 추계학술대회자료집, 2017, 8.
- 이용재(Yong-Jae Lee),& 강태우(Tae-Woo Gang). (2014). 장기요양수급 대상 보호자와의 의사소통이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 14(5), 156-165.
- 이은아,& 구현수. (2020). 재가노인복지센터 여성 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 자아탄력성을 조절변인으로. 산업융합연구, 18(5), 54-61.
- 이재연 (Lee Jae Yeon). (2018). 재가복지센터 요양보호사의 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향 - 소진을 매개효과로 -. 사회복지경영연구, 5(2): 395-420
- 이주연(Joo-yeon Lee);조성제(Sung-je Cho). (2018). 노인복지시설 요양보호사의 직무특성과 이직의도와의 관계. 예술인문사회융합멀티미디어 논문지, 8(7), 687-696.
- 이주영(Joo-Young Lee),& 이정석(Jung-Suk Lee). (2017). 장기요양 시설과 재가기관에서의 요양보호사 업무환경 및 직무만족도 비교. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 11(3), 271-279.

- 이진열 (Jinyeol Lee),& 서보준 (Boojun Seo). (2018). 요양보호사의
 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과. 인문사회 21,
 9(4), 275-286.
- 이치숙. "요양보호사의 직무교육 만족도가 조직몰입, 자기효능감과 직무
 만족에 미치는 영향." 국내박사학위논문 서울벤처대학원대학교, 2015.
 서울
- 이춘교, 정명숙(2017). 노인요양시설 요양보호사의 직업의식이 직무만족
 에 미치는 영향. 복지논총 12.
- 이태화(Lee Tae Hwa),& 이창원(Lee Chang-Won). (2013). 우리나라
 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 한국사회와 행정연
 구, 24(2), 643-672.
- 이현정 (Lee Hyun Jung),& 엄명용 (Um Myung Yong). (2017). 장
 기요양기관 내 위험발생가능성, 감정부조화가 요양보호사의 이직의도
 에 미치는 영향 : 소진의 매개효과를 중심으로. 사회복지연구, 48(4),
 187-219.
- 이현정. (2019). 노인요양시설 내 조직침묵 현상이 요양보호사의 이직의
 도에 미치는 영향 : 위험발생가능성의 매개효과를 중심으로. 노인복지
 연구, 74(1), 141-169.
- 이현지 (Hyunji Lee). (2015). 노인요양시설 요양보호사의 교육훈련과
 임종보호태도가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 사회과학논총,
 14(-), 95-110.
- 이화윤 (Lee Hwa Yoon),& 박경숙 (Park Kyung Sook). (2013). 요
 양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 서울시 금천구지
 역을 중심으로. 保健社會研究, 33(2), 274-298.
- 이홍직. (2008). 노인복지시설 종사자의 직무만족도 결정요인에 관한 연
 구. Seuteureseu Yeon-gu (Online), 16(4), 317-324.
- 이홍직, 윤수인, 최순례 and 윤승태. (2019). 임금노동자의 직무만족도에
 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 인구사회학적요인, 성격특성요인, 조
 직요인을 중심으로. 생명연구, 52, 85-107.
- 텍스트파일로 저장
- 임강숙(Lim Gang-Sook),& 김승용(Kim Seong-Yong). (2013). 가정방

- 문요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 변인들 간의 구조 분석. 한국지역사회복지학, 0(45), 163-188.
- 임동호(Dong-Ho Im), & 황지숙(Ji-Suk Whang). (2014). 요양보호사의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 14(10), 151-159.
- 임정숙(Lim Jeong Sook). (2020). 노인요양시설의 근무환경이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 한국복지실천학회지, 12(1), 53-76.
- 임채영(Chae-Young Lim), 염동문(Dong-Moon Yeum), & 임채자(Chae Ja Lim). (2017). 요양보호사의 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향. 사회과학연구, 28(3), 229-246.
- 장덕현, Deok-hyun Jang, 조성겸, & Sung-kyum Cho. (2017). 리커트형 척도의 중간점은 필요한가?: 중간점 있는 척도와 없는 척도 간 측정 결과 비교. 조사연구, 18(4), 1.
- 장선아(Seon-Ah Jang), & 고정훈(Jeong-hoon Ko). (2021). 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향 - 자기효능감 매개 효과 중심으로 -. 한국콘텐츠학회논문지, 21(4), 473-486.
- 전수진, 김인자. (2006). 조직 및 상사에 대한 신뢰가 직무태도에 미치는 영향에 대한 연구. 비서·사무경영연구, 15(2), 75-96.
- 전숙영, & 이창원. (2017). 분배공정성 인식이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로. 한국인사행정학회보, 16(2), 29-49.
- 전유림(Jun Yu Rim). (2020). 노인요양시설 요양보호사의 성격유형이 직무성과에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로. 한국복지실천학회지, 12(1), 105-134.
- 정광호, 김태일. (2003). 공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무만족도 비교분석 - 한국노동패널연구(KLIPS)자료를 중심으로 -. 한국정책학회보, 12(3), 1-29.
- 정명희, & 육홍숙. (2016). 요양보호사의 직무교육만족도가고객지향성에 미치는 영향 : 자긍심의 조절효과를 중심으로. 노인복지연구, 71(4), 177-201.

- 정용운(Yong-Woon, Jung);전태숙(Tea-Suk, Jun). (2020). 요양보호사의 직무 스트레스, 직무환경특성이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 21세기사회복지연구, 17(2), 25-50.
- 정성배. (2008). 대도시,소도시,농촌지역 노인복지시설 종사자의 직무만족 차이 연구. 지역사회연구, 16(3), 37-52.
- 정숙균,& 방희명. (2020). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로. 인문사회 21, 11(4), 1309-1322.
- 정지나(Ji-Na Jeong). (2020). 요양보호사의 직업윤리와 직무환경이 직무 만족에 미치는 영향. 보건과 복지, 22(1), 177-197.
- 조경호, 김미숙. (2000). 공무원과 민간기업종사자 간 삶의 질 만족도 비교 연구. 한국행정학보, 34(3), 27-45.
- 조경호(Kyung Ho Cho),and 주재복(Jae Bok Ju). "조직유형별 직업만족도 비교연구 ; 공공성 접근을 중심으로." 韓國行政學報 35.3 (2001): 163-182.
- 조금주 (Jo, Geum Joo). (2021). 주야간보호센터 요양보호사의 직무만족과 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 매개효과. 장기요양연구, 9(2), 33-54.
- 조우홍(Woo-Hong Cho),박천규(Chun-Gyu Park),& 손명동(Myeng-Dong Son). (2013). 노인의료복지시설 요양보호사의 자기효능감과 직무만족의 인식에 관한 연구. 한국컴퓨터정보학회 학술발표논문집, 21(1), 127-128.
- 조추용,& 이은혜. (2019). 노인요양시설 요양보호사의 안전관리 인식수준과 안전사고 대응태도가 노인돌봄태도에 미치는 영향 : 직무만족도 조절된 매개효과 중심으로. 한국케어매니지먼트연구, 0(32), 5-32.
- 최석봉 (Suk Bong Choi),& 문재승 (Jae Seung Moon). (2013). 휴먼케어 서비스 종사자의 직무특성 하위요인이 직무긴장과 이직의도에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 20(4), 137-156.
- 한국철,& 최낙관. (2013). 요양보호사의 전문성이 직무만족도에 미치는 영향. 한국자치행정학보, 27(4), 269-287.
- 한수미,& 노병일. (2016). 근로여건이 요양보호사의 직무만족에 미치는

- 영향. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 6(12), 357-367.
- 한은희, 이형곤, 이상남. (2021). 재가요양보호사의 조직지원인식이 직업 정체성 및 이직의도, 서비스 질에 미치는 영향. 제한동의학술원논문집, 19(1), 1-16.
- 홍서준,& 김진우. (2022). 요양보호사의 직무환경이 조직몰입에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증. 산업융합연구, 20(7), 107-113.
- 홍주현(Hong ju-hyun). (2020). 노인주야간보호센터 요양보호사의 역할 스트레스와 우울이 직무만족에 미치는 영향 : 사회적 지지의 조절효과. 한국복지실천학회지, 12(1), 77-104.
- 황규희 (Hwang Kyu Hoe). (2017). 요양기관 요양보호사들의 효의식과 직무환경이 직무만족도와 서비스질에 미치는 영향. 사회복지경영연구, 4(2), 37-60.
- 황지인, & 황은정. (2010). 중소 병원 간호사들의 업무상 손상경험에 영향을 미치는 요인파악. 간호행정학회지, 16(3), 306-313.
- 황혜남 (Hyenam Hwang). (2018). 노인요양보호사의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한국보건정보통계학회지, 43(4), 267-273.

Abstract

Factors affecting job satisfaction of care workers in Korea

Sohye Son

Graduate School of Public Health

Health Care Management and Policy Major

The Graduate School

Seoul National University

In Korea, which is on the verge of becoming a super-aging society, human resource management is necessary to efficiently deliver quality long-term care services.

In OECD countries, the high turnover rate of direct care workers has led to a decline in service quality, such as a lack of experienced personnel. And inefficient financial expenditures, such as additional costs due to frequent recruitment, have been common phenomena in OECD countries. In Korea, turnover of care workers, the main workforce in long-term care insurance, is becoming a problem. According to turnover theory and previous studies, it has been revealed that job satisfaction affects turnover intention and turnover behavior, and that job satisfaction is influenced by individual motivation and physical environmental factors.

A large number of studies analyzing the influencing factors of care workers' job satisfaction over the past 10 years are focused on emotional labor and job stress of caregivers, and studies covering the job performance motivation and external environment of caregivers are found to be minimal.

Therefore, in this study, the factors influencing job satisfaction of care workers were analyzed based on a theory that explains personal motivation and environmental factors. Maslow, Alderfer, and Herzberg, who explained the theory of motivation that influences an individual's attitude and behavior, said that the level of human needs varies from basic physiological needs such as survival, safety, and growth to higher level needs such as growth and self-actualization. In particular, Herzberg explained the impact of individual motivation and work environment on job satisfaction for workers. As motivation factors in this study, the personal characteristics of individual care workers and the worker's self-esteem variables related to their job were used. As environmental factors, variables corresponding to job stress and demands, organizational structure and policy, and compensation were used. The data used in this study is the 2019 Long-Term Care Survey for Care Workers, and the study subjects were a total of 2,045 people.

As a result of the study, overall job satisfaction was significantly higher for those with a middle school education or lower education level compared to college graduates. In the case of regular workers compared to contract workers, job satisfaction was significantly higher in cases where statutory allowances were not properly paid compared to cases where statutory allowances were not properly paid. In particular, job pride, presence of unfair experiences, and self-reported stress had greater influence than other variables. If

unfair experiences were present and self-reported stress was high, job satisfaction decreased. On the other hand, the higher the job pride, the more significantly job satisfaction increased, showing the highest influence among other significant variables.

Regarding satisfaction with working environment and conditions, education level, job pride, unfair experience, self-reported stress, job stability (contractual status), and statutory allowance were the same variables that affected overall satisfaction. In addition, compared to participating in additional training, job satisfaction was significantly lower when not participating, when experiencing injury or illness, and when there was no additional allowance.

Job satisfaction by type of organization (home care and institutionalization) showed some different results from the overall group. In the case of home-based organizations, only job pride, presence of unfair experiences, self-reported stress, and job stability were significant for overall job satisfaction. On the other hand, educational level, training, job pride, injury and illness experience, unfair experience, region, and legal allowance were identified as significant variables for the institution of admission. In the case of admission institutions, more influencing factors were identified than significant variables in overall job satisfaction when targeting the entire group. Regarding satisfaction with working conditions and environment, the motivation factors were the same in the case of home-based institutions, and for environmental factors, region and additional allowance variables were confirmed as additional significant variables compared to overall satisfaction. In addition to variables that were significant in terms of overall satisfaction, the institution of admission showed significantly lower job satisfaction when working

at night, in shifts, or working 24 hours a day compared to working during the day.

This study uses data that can identify the characteristics of home and residential institutions across the country, and determines the overall job satisfaction, working conditions, and environmental factors that affect job satisfaction, as well as personal motivation of nursing care workers. The impact was analyzed. This can be used as basic data to find ways to prevent personnel leaving and retain experienced employees.

keywords : Long-term care, Care worker, Job satisfaction, Motivation factor, Hygiene factor, Environmental factor

Student Number : 2021-24128

부록

[부록 1] 전반적 직무 만족도 단변량 분석

(n=2,045)					
독립변수(동기요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
성별	남성	3.67±0.896	0.768	0.442	
	여성	3.61±0.773			
연령	50세 미만	3.59±0.771	0.625	0.535	
	50세- 60세	3.60±0.801			
	60세 이상	3.63±0.761			
교육수준	중졸이하	3.71±0.030	7.342	<0.001***	a>b
	고졸	3.58±0.773			a>c
	대졸이상	3.53±0.830			
훈련	참여	3.63±0.773	3.235	<0.001***	
	불참/대상아님	3.38±0.857			
근속연수	1년 미만	3.56±0.816	0.678	0.566	
	1년 - 2년	3.64±0.796			
	2년 - 3년	3.63±0.774			
	3년 이상	3.61±0.760			
근무동기	정식 직장	3.65±0.776	4.664	0.010*	a>b
	가계 부수입 등	3.53±0.780			
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	3.61±0.789			
경력	1년 미만	3.57±0.818	0.208	0.891	
	1년 - 3년 미만	3.63±0.801			
	3년 - 5년 미만	3.61±0.785			
	5년 이상	3.62±0.759			
직무 자긍심	낮음	2.72±0.826	183.697	<0.001***	c>b>a
	보통	3.15±0.658			
	높음	3.77±0.722			

독립변수(조직요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
직위	사원급	3.61±0.778	-0.847	0.399	
	중간관리자 이상	3.68±0.816			
근무시간 유형	주간 근무	3.59±0.778	-1.716	0.086	
	야간/교대/24시간	3.65±0.781			
부상 및 질환 경험	있음	3.48±0.802	-4.519	<0.001***	
	없음	3.66±0.767			
부당한 경험	있음	3.44±0.824	-8.471	<0.001***	
	없음	3.74±0.724			
자가보고 스트레스	낮음	3.98±0.702	107.124	<0.001***	a>b>c
	보통	3.64±0.687			
	높음	3.35±0.818			
조직유형	재가 기관	3.50±0.776	-5.583	<0.001***	
	입소 기관	3.70±0.772			
운영주체	개인	3.59±0.786	-2.198	0.028*	
	국공립 및 법인	3.67±0.764			
지역	대도시	3.57±0.785	6.161	0.002**	c>a c>b
	중소도시	3.58±0.797			
	농어촌	3.71±0.746			
근무장소	장기요양기관	3.69±0.777	5.201	<0.001***	
	가정	3.50±0.771			
직업 안정성	정규직	3.74±0.755	6.928	<0.001***	
	계약직	3.50±0.785			
법정 수당	있음	3.65±0.770	4.678	<0.001***	
	없음/모름/대상아님	3.41±0.815			
추가 수당	있음	3.71±0.750	3.991	<0.001***	
	없음, 모름	3.57±0.790			
사회보험 가입	가입	3.63±0.782	0.568	0.570	
	일부가입/미가입/모 름/대상아님	3.61±0.778			

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

[부록 2] 근무조건 및 환경 만족도 단변량 분석

(n=2,045)					
독립변수(동기요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
성별	남성	3.54±0.720	1.472	0.072	
	여성	3.43±0.599			
연령	50세 미만	3.43±0.626	3.979	0.019*	c>b
	50세- 60세	3.40±0.632			
	60세 이상	3.48±0.576			
교육수준	중졸이하	3.52±0.586	8.624	<0.001***	a>b
	고졸	3.41±0.600			a>c
	대졸이상	3.38±0.653			
훈련	참여	3.45±0.607	3.35	<0.001***	
	불참/대상아님	3.25±0.565			
근속연수	1년 미만	3.41±0.567	0.289	0.833	
	1년 - 2년	3.45±0.627			
	2년 - 3년	3.44±0.579			
	3년 이상	3.44±0.613			
근무동기	정식 직장	3.48±0.611	11.239	<0.001***	a>b
	가계 부수입 등	3.34±0.587			
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	3.43±0.592			
경력	1년 미만	3.47±0.594	0.254	0.858	
	1년 - 3년 미만	3.44±0.615			
	3년 - 5년 미만	3.42±0.621			
	5년 이상	3.44±0.597			
직무 자극심	낮음	2.74±0.543	170.42 4	<0.001***	c>b>a
	보통	3.11±0.512			
	높음	3.55±0.572			

독립변수(환경요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
직위	사원급	3.43±0.606	-2.075	0.038*	
	중간관리자 이상	3.56±0.588			
근무시간 유형	주간 근무	3.41±0.603	-2.681	0.007**	
	야간/교대/24시간	3.48±0.607			
부상 및 질환 경험	있음	3.28±0.600	-6.674	<0.001***	
	없음	3.49±0.600			
부당한 경험	있음	3.29±0.625	-9.337	<0.001***	
	없음	3.54±0.571			
자가보고 스트레스	낮음	3.74±0.547	124.93 6	<0.001***	a>b>c
	보통	3.46±0.557			
	높음	3.22±0.604			
조직유형	재가 기관	3.50±0.776	-5.583	<0.001***	
	입소 기관	3.70±0.772			
운영주체	개인	3.59±0.786	-2.198	0.028*	
	국공립 및 법인	3.67±0.764			
지역	대도시	3.57±0.785	6.161	0.002**	c>a c>b
	중소도시	3.58±0.797			
	농어촌	3.71±0.746			
근무장소	장기요양기관	3.69±0.777	5.201	<0.001***	
	가정	3.50±0.771			
직업 안정성	정규직	3.74±0.755	6.928	<0.001***	
	계약직	3.50±0.785			
법정 수당	있음	3.65±0.770	4.678	<0.001***	
	없음/모름/대상아님	3.41±0.815			
추가 수당	있음	3.71±0.750	3.991	<0.001***	
	없음, 모름	3.57±0.790			
사회보험 가입	가입	3.63±0.782	0.568	0.570	
	일부가입/미가입/모 름/대상아님	3.61±0.778			

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

[부록 3] 조직 유형별 전반적 직무 만족도 단변량 분석 : 재가 기관

(n=854)

독립변수(동기요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
성별	남성	3.46±1.071	-0.193	0.849	
	여성	3.50±0.765			
연령	50세 미만	3.49±0.753	0.744	0.475	
	50세- 60세	3.46±0.773			
	60세 이상	3.53±0.781			
교육수준	중졸이하	3.58±0.756	4.700	0.009**	a>c
	고졸	3.49±0.764			
	대졸이상	3.32±0.847			
훈련	참여	3.51±0.776	0.900	0.368	
	불참/대상아님	3.41±0.773			
근속연수	1년 미만	3.46±0.781	0.694	0.556	
	1년 - 2년	3.52±0.827			
	2년 - 3년	3.58±0.783			
	3년 이상	3.48±0.737			
근무동기	정식 직장	3.53±0.760	0.845	0.430	
	가계 부수입 등	3.46±0.765			
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	3.55±0.885			
경력	1년 미만	3.59±0.74	0.611	0.608	
	1년 - 3년 미만	3.53±0.773			
	3년 - 5년 미만	3.49±0.814			
	5년 이상	3.47±0.767			
직무 자극심	낮음	2.67±0.818	67.786	<0.001***	c>b>a
	보통	3.12±0.683			
	높음	3.66±0.724			

독립변수(환경요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
직위	사원급	3.50±0.774	-0.492	0.623	
	중간관리자 이상	3.60±0.910			
근무시간 유형	주간 근무	3.50±0.776	0.170	0.865	
	야간/교대/24시간	3.49±0.777			
부상 및 질환 경험	있음	3.45±0.856	-0.992	0.322	
	없음	3.52±0.753			
부당한 경험	있음	3.32±0.848	-4.461	<0.001***	
	없음	3.59±0.726			
자가보고 스트레스	낮음	3.83±0.691	40.835	<0.001***	a>b>c
	보통	3.51±0.691			
	높음	3.27±0.812			
운영주체	개인	3.49±0.778	-1.218	0.224	
	국공립 및 법인	3.57±0.764			
지역	대도시	3.45±0.736	1.659	0.191	
	중소도시	3.54±0.800			
	농어촌	3.55±0.813			
근무장소	장기요양기관	3.47±0.857	-0.301	0.763	
	가정	3.50±0.771			
직업 안정성	정규직	3.68±0.755	3.579	<0.001***	
	계약직	3.45±0.775			
법정 수당	있음	3.54±0.762	2.571	0.010*	
	없음/모름/대상아님	3.37±0.812			
추가 수당	있음	3.62±0.752	2.160	0.031*	
	없음, 모름	3.47±0.780			
사회보험 가입	가입	3.51±0.731	0.123	0.902	
	일부가입/미가입/모 름/대상아님	3.50±0.799			

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

[부록 4] 조직 유형별 전반적 직무 만족도 단변량 분석 : 입소 기관

(n=1,191)

독립변수(동기요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
성별	남성	3.75±0.813	0.655	0.513	
	여성	3.69±0.770			
연령	50세 미만	3.66±0.780	0.744	0.475	
	50세- 60세	3.67±0.808			
	60세 이상	3.73±0.732			
교육수준	중졸이하	3.83±0.739	70.95	<0.001***	a>c
	고졸	3.64±0.774			
	대졸이상	3.65±0.798			
훈련	참여	3.71±0.760	2.745	0.008**	
	불참/대상아님	3.35±0.947			
근속연수	1년 미만	3.67±0.845	0.235	0.872	
	1년 - 2년	3.71±0.767			
	2년 - 3년	3.66±0.768			
	3년 이상	3.70±0.763			
근무동기	정식 직장	3.70±0.777	0.188	0.829	
	가계 부수입 등	3.67±0.796			
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	3.68±0.646			
경력	1년 미만	3.56±0.896	0.885	0.448	
	1년 - 3년 미만	3.70±0.814			
	3년 - 5년 미만	3.71±0.748			
	5년 이상	3.71±0.741			
직무 자극심	낮음	2.76±0.837	112.71 3	<0.001***	
	보통	3.18±0.633			
	높음	3.84±0.712			

독립변수(환경요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
직위	사원급	3.70±0.771	-0.047	0.962	
	중간관리자 이상	3.70±0.802			
근무시간 유형	주간 근무	3.75±0.756	1.705	0.088	
	야간/교대/24시간	3.67±0.780			
부상 및 질환 경험	있음	3.49±0.772	-5.576	<0.001***	
	없음	3.77±0.759			
부당한 경험	있음	3.49±0.806	-8.878	<0.001***	
	없음	3.87±0.695			
자가보고 스트레스	낮음	4.11±0.687	70.812	<0.001***	a>b>c
	보통	3.71±0.676			
	높음	3.42±0.817			
운영주체	개인	3.69±0.780	-0.325	0.745	
	국공립 및 법인	3.70±0.762			
지역	대도시	3.70±0.814	3.149	0.043*	c>b
	중소도시	3.63±0.788			
	농어촌	3.76±0.715			
직업 안정성	정규직	3.75±0.755	3.339	<0.001***	
	계약직	3.58±0.798			
법정 수당	있음	3.71±0.767	2.536	0.011*	
	없음/모름/대상아님	3.49±0.820			
추가 수당	있음	3.74±0.747	1.832	0.067	
	없음, 모름	3.66±0.789			
사회보험 가입	가입	3.68±0.798	-0.920	0.358	
	일부가입/미가입/모 름/대상아님	3.72±0.739			

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

[부록 5] 조직유형별 근무조건 및 환경 만족도 : 재가 기관

(n=854)

독립변수(동기요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
성별	남성	3.28±0.666	-0.225	0.822	
	여성	3.31±0.574			
연령	50세 미만	3.49±0.753	0.744	0.475	
	50세- 60세	3.46±0.773			
	60세 이상	3.53±0.781			
교육수준	중졸이하	3.58±0.756	4.700	0.009**	a>c
	고졸	3.49±0.764			
	대졸이상	3.32±0.847			
훈련	참여	3.32±0.581	1.447	0.152	
	불참/대상아님	3.22±0.499			
근속연수	1년 미만	3.46±0.781	0.694	0.556	
	1년 - 2년	3.52±0.827			
	2년 - 3년	3.58±0.783			
	3년 이상	3.48±0.737			
근무동기	정식 직장	3.53±0.760	0.845	0.430	
	가계 부수입 등	3.46±0.765			
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	3.55±0.885			
경력	1년 미만	3.59±0.741	0.611	0.608	
	1년 - 3년 미만	3.53±0.773			
	3년 - 5년 미만	3.49±0.814			
	5년 이상	3.47±0.767			
직무 자극심	낮음	2.67±0.818	67.786	<0.001***	c>b>a
	보통	3.12±0.683			
	높음	3.66±0.724			

독립변수(환경요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
직위	사원급	3.30±0.577	-1.400	0.162	
	중간관리자 이상	3.52±0.522			
근무시간 유형	주간 근무	3.31±0.582	0.506	0.613	
	야간/교대/24시간	3.28±0.536			
부상 및 질환 경험	있음	3.20±0.609	-2.986	0.003**	
	없음	3.44±0.564			
부당한 경험	있음	3.12±0.617	-6.263	<0.001***	
	없음	3.39±0.536			
자가보고 스트레스	낮음	3.83±0.691	40.835	<0.001***	
	보통	3.51±0.691			
	높음	3.27±0.812			
운영주체	개인	3.30±0.575	-1.324	0.186	
	국공립 및 법인	3.36±0.579			
지역	대도시	3.45±0.736	1.659	0.191	
	중소도시	3.54±0.800			
	농어촌	3.55±0.813			
근무장소	장기요양기관	3.31±0.653	0.003	0.997	
	가정	3.31±0.572			
직업 안정성	정규직	3.47±0.575	4.298	<0.001***	
	계약직	3.26±0.570			
법정 수당	있음	3.33±0.569	2.265	0.024*	
	없음/모름/대상아님	3.22±0.598			
추가 수당	있음	3.43±0.605	3.179	0.002**	
	없음, 모름	3.28±0.565			
사회보험 가입	가입	3.28±0.578	-1011 5	0.265	
	일부가입/미가입/모 름/대상아님	3.32±0.575			

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

[부록 6] 조직유형별 근무조건 및 환경 만족도 : 입소 기관

(n=1,191)

독립변수(동기요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
성별	남성	3.64±0.719	1.549	0.122	
	여성	3.52±0.602			
연령	50세 미만	3.54±0.655	2.195	0.112	
	50세- 60세	3.49±0.627			
	60세 이상	3.57±0.581			
교육수준	중졸이하	3.65±0.608	8.434	<0.001***	a>b a>c
	고졸	3.49±0.600			
	대졸이상	3.50±0.625			
훈련	참여	3.54±0.607	2.938	0.003**	
	불참/대상아님	3.29±0.633			
근속연수	1년 미만	3.50±0.594	0.152	0.928	
	1년 - 2년	3.54±0.616			
	2년 - 3년	3.52±0.597			
	3년 이상	3.54±0.615			
근무동기	정식 직장	3.54±0.625	0.452	0.637	
	가계 부수입 등	3.49±0.575			
	미래의 가족돌봄/창업취업 기회	3.55±0.491			
경력	1년 미만	3.53±0.655	0.062	0.980	
	1년 - 3년 미만	3.54±0.624			
	3년 - 5년 미만	3.54±0.625			
	5년 이상	3.52±0.591			
직무 자긍심	낮음	2.80±0.579	100.15 7	<0.001***	c>b>a
	보통	3.16±0.479			
	높음	3.64±0.577			

독립변수(환경요인)					
변수	구분	Mean±SD	t/F	P	scheffe
직위	사원급	3.53±0.611	-0.638	0.524	
	중간관리자 이상	3.57±0.602			
근무시간 유형	주간 근무	3.59±0.604	2.172	0.030*	
	야간/교대/24시간	3.50±0.612			
부상 및 질환 경험	있음	3.33±0.591	-6.989	<0.001***	
	없음	3.61±0.601			
부당한 경험	있음	3.37±0.614	-8.960	<0.001***	
	없음	3.68±0.569			
자가보고 스트레스	낮음	3.88±0.560	77.958	<0.001***	a>b>c
	보통	3.54±0.550			
	높음	3.31±0.611			
운영주체	개인	3.54±0.611	0.296	0.767	
	국공립 및 법인	3.53±0.610			
지역	대도시	3.56±0.629	3.868	0.021*	c>b
	중소도시	3.46±0.612			
	농어촌	3.57±0.587			
직업 안정성	정규직	3.57±0.603	3.515	<0.001***	
	계약직	3.44±0.617			
법정 수당	있음	3.55±0.610	2.841	0.005**	
	없음/모름/대상아님	3.35±0.583			
추가 수당	있음	3.59±0.617	2.751	0.006**	
	없음, 모름	3.49±0.602			
사회보험 가입	가입	3.51±0.630	-1.412	0.158	
	일부가입/미가입/모 름/대상아님	3.56±0.584			

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