



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](#)

碩 士 學 位 論 文

노인장기요양기관 근무환경이 종사자의
직무만족에 미치는 영향요인 연구

- 경기북부 노인장기요양기관을 중심으로 -

2009年

漢城大學校 行政大學院

社會福祉學科

老人福祉專攻

李 鍾 模

碩 士 學 位 論 文

指導教授 黃 振 洙

노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인 연구

- 경기북부 노인장기요양기관을 중심으로 -

Impact factors affecting employees job satisfaction by
working environment of the long-term care facilities for
the elderly

2008年 12月 日

漢城大學校 行政大學院

社會福祉學科

老人福祉專攻

李 鍾 模

碩 士 學 位 論 文

指導教授 黃 振 洙

노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인 연구

- 경기북부 노인장기요양기관을 중심으로 -

Impact factors affecting employees job satisfaction by
working environment of the long-term care facilities for
the elderly

위 論文을 行政學 碩士學位논문으로 提出함

2008年 12月 日

漢城大學校 行政大學院

社會福祉學科

老人福祉專攻

李 鍾 模

李鍾模의 行政學 碩士學位 論文을 인준함

2008年 12月 日

심 사 위 원 장 (인)

심 사 위 원 (인)

심 사 위 원 (인)

목 차

제1장 서 론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구범위 및 방법	4
1. 연구의 범위	4
2. 연구의 방법	4
제2장 이론적 배경	6
제1절 노인장기요양기관	6
1. 노인장기요양기관의 개념	6
2. 노인장기요양보험제도	7
3. 노인장기요양기관의 특징	11
제2절 직무만족도	14
1. 직무만족도의 개념	14
2. 직무만족도의 중요성	17
3. 직무만족도의 영향요인	19
제3절 직무만족요인에 대한 선행연구	22
제3장 연구 방법	26
제1절 연구모형 및 가설설정	26
1. 연구모형	26
2. 가설설정	27
제2절 주요변수의 정의	27
1. 직무만족도	27
2. 내적근무요인	28
3. 외적근무요인	29
4. 자아만족요인	29
5. 제도요인	30

제3절 표본설계 및 자료처리방법	30
1. 표본설계	30
2. 자료처리방법	31
제4장 조사결과 및 분석	32
제1절 표본의 특성	32
1. 인구사회학적 특성	32
2. 조사대상자 근무기관 특성	33
제2절 조사도구 및 신뢰도	37
1. 근무요인	38
2. 자아만족요인	38
3. 제도요인	38
4. 직무만족에 영향을 미치는 요인분석	38
제3절 가설검증	41
제5장 결 론 및 제 언	48
제1절 연구결과 요약	48
제2절 제언	50
1. 보수의 적정화	50
2. 대도시지역 요양기관시설 확충과 수가의 지역별 차등화	51
3. 노인장기요양기관 근무환경개선과 종사자의 질 향상 과제	51
참 고 문 헌	52
부 록	56
Abstract	66

〈표 목 차〉

<표 2-1> 장기요양기관 관리지침	8
<표 2-2> 장기요양기관 관리지침(2008. 3)	8
<표 2-3> 노인복지시설의 구분 : 노인복지법 제31조	12
<표 2-4> 직무만족도에 영향을 미치는 요인	20
<표 2-5> 사회복지시설 종사자의 직무만족도에 대한 선행연구	25
<표 4-1> 인구사회학적 특성	32
<표 4-2> 시설여건	34
<표 4-3> 근무여건	36
<표 4-4> 측정도구 및 신뢰도계수	37
<표 4-5> 직무만족도에 영향을 미치는 요인	39
<표 4-6> 변수들의 상관관계 분석표	40
<표 4-7> 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도 차이	41
<표 4-8> 기관 특성조직요인에 따른 직무만족도 차이	43
<표 4-9> 기관 직무요인 특성에 따른 직무만족도 차이	44
<표 4-10> 근무 내적요인과 직무만족도	45
<표 4-11> 근무 외적요인과 직무만족도	46
<표 4-12> 자아만족요인과 직무만족도	46
<표 4-13> 요양보험제도 시행후 변화인식 정도와 직무만족도	47
<표 4-14> 연구가설의 검증결과 요약	47

〈그림 목차〉

[그림 3-1] 연구모형	26
---------------------	----

제 1 장 서 론

제1절 연구의 목적

사회복지가 ‘모든 국민이 행복을 영위하는 상태라고 한다면, 노인복지시설은 복지욕구를 가진 노인들에게 삶의 질을 향상 또는 유지시키기 위해 최적의 사회복지서비스를 제공하도록 국가로부터 위임을 받은 곳 이라고 할 수 있다. 노인복지시설은 현대사회의 복잡하고 다양화 되어가는 사회문제로 인해 보호해야할 노인들이 점점 늘어나고, 이를 해결하기 위해 사회복지서비스를 계획하고 제공하는 시설로서, 중요한 기능과 역할을 담당하고 있다.

우리나라의 경우, 사회·경제적 발전과 의료기술의 발달로 평균수명이 연장되고, 노인인구가 급격히 증가하면서 사회복지서비스의 수혜를 받는 노인인구가 늘어나고 있다. 노인인구의 고령화로 인해 건강하고 활기찬 생활을 영위할 수 있는 전기 노인보다, 만성질환, 치매, 중풍, 노화 및 노인성 질환 등으로 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운, 후기 고령인구가 급속히 증가하고 있어, 이들 계층을 보호할 노인전문요양시설의 복지서비스가 다양한 형태로 제공되어 주기를 원하고 있다.

이러한 노인문제 해결정책방안으로 정부는 2001년부터 노인장기요양보험제도를 통해서 해결 하고자 준비를 해오고 있다.

사회복지서비스의 목표는 대상자에게 가장 적합한 서비스를 가장 효율적으로 제공하는 것인데, 사회복지서비스를 전달하는 조직에 속한 그 구성원의 질은 그 사업의 성패와도 밀접한 관련을 갖게 된다(황 은진, 2004).

이러한 관점에서 볼 때, 노인장기요양기관에서 복지서비스를 제공하는 역할을 담당하는 사람들은 그 조직 내에서 근무하고 있는 종사자들이다. 노인장기요양기관의 복지서비스는 문제를 가진 개인이나 가족과 사회복지기관 종사자의 인간적 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것이기 때문에, 종사자들이 자신의 직무에 만족해야 함은 물론 관련 지

식과 고도의 기술 및 다양하고 풍부한 일상경험을 바탕으로 전문업무에 장기적으로 근무하도록 유도해야 한다. 그렇게 함으로서 복지서비스의 제공에 있어 양적, 질적 수준향상을 통해 국가적 사회복지서비스의 발전과 효율성에 직·간접적으로 기여하게 된다.

노인복지시설 종사자들의 직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며, 직무는 개인에게 있어서 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로서만 부각되는 것이 아니고 생활의 차원에 걸친 사회활동이라는 측면에서도 중요하다(이정학, 2005). 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(한국사회복지대학협의회, 1995 : 19).

그동안의 노인복지시설 종사자들을 중심으로 직무만족을 조사한 선행연구의 분석결과 대부분이 사회복지사를 중심으로 연구 되어져 왔으며, 내용을 살펴보면 직무만족에 영향을 미치는 요인은 크게 나누어 개인적 요인과 환경적 요인으로 구별할 수 있다. 개인적 요인은 개인의 성별 및 연령과 같은 인구 통계적 특성요인과 성격 및 능력 등이며, 환경적 요인은 직무조건, 조직 환경, 사회 경제적 상황 등으로 정리해 볼 수 있다. 이 중 불만족요인으로 낮은 급여와 승진에 대한 기회가 주어지지 않는다는 것이 가장 큰 요인으로 작용한다고 보고 되었다.

2008년 7월 1일부터 시행되고 있는 노인장기요양보험제도는 노인장기요양기관 종사자들의 인력 구조 형태를 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사, 조리원, 생활지도원 등이 복합적으로 근무하는 형태로 변화시켰다.

이렇게 다양해진 인력구조 형태로 종사자들이 근무한지 얼마 안 된 상황이지만, 선행 연구들을 바탕으로 새로 바뀐 법에 의해 근무하는 종사자들에게 근무환경의 변화가 조직내에서 직무만족에 어떤 영향을 미치는지에 대해 연구할 필요성을 느끼고, 나아가 본 연구를 통하여 이 제도를 시행하는 초기 연구의 기초자료로 활용하고, 보다 나은 노인장기요양기관 종사자의 효율적인 업무수행과 서비스의 질적 향상을 과학

적으로 파악하고자 하는데 의미가 있다.

본 연구는 조사대상을 경기북부권에 위치한 의정부시, 양주시, 동두천시, 포천시, 파주시, 고양시, 남양주시, 가평군, 연천군 등 9개 시·군의 노인장기요양기관 중 30명 이상의 종사자들이 근무하고 있는 노인전문요양기관을 선정하여 기관 근무환경이 직무만족에 미치는 영향 요인을 알아보고, 그러한 요인을 찾아서 개선함으로써 노인들에게 양질의 요양보호서비스를 제공하는 정책적 기초자료를 제공 하는데 목적이 있다.

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구는 노인장기요양기관 종사자(요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사, 조리원, 생활지도원)들의 근무환경을 개선하여 우수한 인력을 확보하고, 직무만족도를 높여 종사자들에게 자존감과 긍지를 심어주며, 효과적이고 능률적인 업무처리를 통해 내실 있는 시설운영이 되도록 하고자 한다.

또한, 노인장기요양기관 종사자들을 대상으로하여 직무만족에 대한 요인을 과학적 조사를 통해 검증하고 개선함으로서, 노인들에게 양질의 요양보호서비스를 제공할 수 있도록 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서 설정한 연구의 범위는 크게 다음의 다섯 가지이다.

첫째, 기존의 연구 성과들을 고찰하고, 본 연구에 필요한 연구모형을 구성한다.

둘째, 노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족도에 미치는 영향요인을 인구·사회학적 요인, 기관특성 요인, 근무 요인, 자아만족 요인, 제도요인 등으로 나누어 조사 분석한다.

셋째, 노인장기요양기관 종사자의 직무만족도에 미치는 근무환경요인에 따른 직무만족도를 조사한다.

넷째, 노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족도에 미치는 영향요인과 직무만족도와의 관계를 알아본다.

다섯째, 이상의 조사 분석에 기초하여 노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족도에 미치는 영향요인의 한계와 문제점을 진단하고 그 대안을 제시하고자 한다.

2. 연구의 방법

노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인

에 대한 연구는 선행 연구를 검토한 결과 지속적으로 연구되고 있는데, 많은 연구들이 사회복지사라는 특정 직군에 국한되어 조사되고 연구되어 왔다는 한계점을 가지고 있다.

본 연구는 노인장기요양보험 실시에 의해 노인장기요양기관 종사자가 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사, 조리원, 생활지도원 등으로 다양화됨에 따라 조사대상을 경기 북부권에 위치한 의정부시, 양주시, 동두천시, 포천시, 파주시, 고양시, 남양주시, 가평군, 연천군 등 9개 시·군의 노인장기요양기관 중 30명 이상의 종사자들이 근무하고있는 노인전문요양시설 한 개씩을 선정하여 9개 노인전문요양기관에 설문지 300부를 9월 22일부터 10월 2일까지 직접 방문하여 시설장 및 관리자에게 설명하고 배포 회수 하였다.

300부 중 분석 및 측정에 오류를 일으킬 수 있는 평가항목 누락등 무성의한 설문지는 제외하고 유효한 252부를 자료로 채택하여 통계 조사 분석을 실시 하였으며, 본 연구 목적을 효율적으로 달성하기 위해 직무만족에 관한 문헌연구와 실증조사를 병행 실시하였다.

문헌연구에서는 직무만족도에 관련된 기존자료의 분석을 통해 내용들을 고찰하고, 국내에 있는 기존의 관련 서적 및 연구 논문 등을 중심으로 이론을 정리하였다. 그리고 노인장기요양기관 종사자의 직무만족 개념과 직무만족을 결정하는 주요요인들이 어떤 것 들이 있는지 유목화하여 알아보고, 실증조사에서는 기관 종사자들의 인구학적, 특성요인별, 직무만족도를 서로 비교하면서 직무와 관련된 상관관계를 분석 하였다.

제 2 장 이 론 적 배 경

제1절 노인장기요양기관

1. 노인장기요양의 개념

‘노인장기요양’이라는 용어는 2005년 9월 정부가 고령화사회에 대비하기 위해 2000년부터 노인장기요양을 정책과제로 검토해오면서 노인수발보험법, 노인수발보장법안 등을 만들어 법안통과를 위해 국회에서 논의 심의하는 과정에서 수발이라는 용어를 ‘장기요양’으로 변경시켜 2007년 4월에 ‘노인장기요양보험법’이 통과되면서 사용되었다. ‘장기요양’이라는 뜻을 가진 영어의 ‘long-term care’는 외국의 노년학 분야에서 오래전부터 사용되어온 것으로, 노화, 만성적질환, 장애 등으로 장기적 요양보호가 필요한 노인에 대해 일상생활에 필요한 서비스를 제공하는 것을 의미한다.

‘장기요양’의 정의에 대해 케인과케인(Kane & Kane, 1987)은 “선천적, 후천적으로 상당한 정도의 기능적 활동능력 (functional capacity)을 상실한 사람에게 지속적인 기간에 걸쳐 제공되는 일련의 건강보호서비스 (health care services)와 대인적보호서비스 (personal care services) 및 사회서비스(social services)이다.” 라고 정의하고 있다. 차홍봉(1993)은 “노쇠, 허약, 질병 또는 장애로 일정한 정도의 기능적 활동능력을 상실해 스스로 돌보기가 어려운 사람에게, 장기간 지속적으로 제공되는 건강보호, 대인적보호, 사회적지원서비스”(황진수외, 2007:146)라고 정의하고 있다.

‘노인장기요양보장’이라는 용어는 장기요양서비스를 전통적인 사회에 서처럼 가족이나 이웃과 같은 비공식적인 체계의 책임으로 두지 않고, 국가가 관여해 사회적 보호 서비스의 시스템을 만들고, 전문적 기관의 공식적인 체계가 책임을 지고 서비스를 제공하는 것을 의미 한다.

‘노인장기요양보험’이라는 용어는 노인장기요양보장에 소요되는 재원을 보험방식에 의해서 전 국민으로부터 보험료를 조달하고 장기요양서비스를 제공하는 사회보험제도를 의미한다(황진수외, 2007:147).

2. 노인장기요양보험제도

노인장기요양보험법은 2007년 4월 27일 공포되어 2008년 7월 1일 부터 전국적으로 시행되고 있는 제도로, 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 노인성질환을 가진 자로 거동이 현저히 불편하여 6개월 이상의 장기요양이 필요한 수급자에게 공단소속 직원이 방문하여 52개 인정항목을 조사하고 등급판정위원회에서 심의자료에 의한 내용과 인정점수를 심사하여 등급 판정을 한다.

95점 이상은 1급을, 75점 이상 95점 미만은 2급을, 55점 이상 75점 미만은 3급으로 판정하여 1-2등급을 받은 수급자에게는 노인장기요양기관(노인요양시설, 실비노인요양시설, 유료노인요양시설, 노인전문요양시설, 유료노인전문요양시설 - 2008년4월4일 노인장기요양시설로 명칭 통일), 노인요양공동생활가정 등에 입소하게 하여 시설급여 서비스나 재가급여서비스를 제공받게 하고, 3등급을 부여받은 수급자에게는 재가급여서비스인 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 복지용구제공서비스 등의 지원을 통해 혼자서는 일상생활을 영위하기 어려운 대상자에게 요양서비스를 제공하는 제도이다.

1) 기대효과

노인장기요양보험제도 시행으로 지금까지 가족영역에 맡겨져 왔던 고령, 치매, 중풍 등으로 발생된 장기간병, 장기요양 문제를 사회연대원리에 따라 국가와 사회가 분담함으로써 장기요양서비스를 받는 노인 뿐만 아니라 장기요양을 직접 담당하던 중장년층과 자녀 등 모든 세대 및 가족구성원에게 혜택이 돌아간다.

1세대 노인들은 더 이상 자식들에게 부담을 주지 않고 계획적·전문적인 장기요양서비스를 받을 수 있어 품위 있게 노후를 보낼 수 있고, 2세대 중장년층은 장기요양을 직접 담당하면서 받는 정신적, 육체적, 경제적 부담에서 벗어나 경제, 사회활동에 전념할 수 있으며, 3세대 자녀들도 장기요양부담이 해소된 가정에서 더 나은 교육과 보살핌을 받을 수 있게 된다.

<표 2-1> 장기요양기관 관리지침

노인의 삶의 질 향상	비전문적 가족 요양 ⇒ 계획적 전문적 요양 간호 신체기능 호전, 사망률 감소, 삶의 질 향상
가족의 부양부담 경감	요양시설은 급여비용의 20%부담 월100~200만원 ⇒ 40~60만원(식비포함) 재가서비스는 월 한도액 범위내 사용금액의 15% 부담
여성 등 비공식 요양인의 사회경제활동 활성화	여성 등 비공식 요양인의 기회비용과 노동손실감소 사회 전체적인 경제적 편익과 경제· 사회활동증가
사회서비스 일자리확대 및 지역경제 활성화	요양보호사, 간호사등 약4만명이상의 고용창출효과 기대('08년) 지역요양시설확대 06년 815개소⇒08년 1,543개소
노인의료 및 요양의 전달체계 효율화	급성기병상⇒요양병원⇒요양시설로 서비스전달체계가 효율화되고, 노인의료비 절감효과도 기대

출처 : 보건복지가족부(2008. 3)

2) 보험급여 내용

(1) 시설급여 : 요양에 필요한 시설과 설비 및 전문 인력을 갖추고 있는 노인요양시설에 장기간 입소하여 신체활동 지원 등을 제공받는 서비스로 내용은 아래 표와 같다.

<표 2-2> 장기요양기관 관리지침(2008. 3)

신체수발서비스	개인위생, 옷 갈아입히기, 목욕, 배설, 식사·영양, 체위 변경, 이동, 신체기능의 유지·증진(운동 및 일상생활을 위한 훈련보조), 문제행동, 의사소통(전화이용하기 도움, 산책동행), 침구·린넨, 환경관리(환기, 온도관리), 이용자의 물품관리, 세탁 및 세척, 가사지원, 외출동행
전문간호 및 처치 서비스	검사(검체 채취), 진료협조, 관련기관 의뢰, 응급상황대처, 사후처치, 간호기록, 투약·주사, 감염예방, 치료 및 처치(호흡기간호, 피부간호, 영양간호, 온·냉 요법, 배설간호, 기타

기능평가 및 훈련서비스	신체적 평가(근력 평가), 신체기능의 훈련, 물리치료, 인지 및 정신기능 훈련, 언어치료, 작업치료, 기타 재활관련 서비스, 재활기록
복지지원 서비스(행정 서비스)	상담, 교육, 레크리에이션 및 종교활동 제공, 사례관리 회의, 서비스 연계, 입·퇴원 등록, 자원봉사 관리, 기타

출처: 보건복지가족부(2008. 3)

(2) 재가급여

방문요양 : 장기요양요원(요양보호사)이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원

방문목욕 : 장기요양요원(요양보호사)이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공

방문간호 : 장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과 의사의 방문간호 지시에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공

주, 야간보호 : 수급자의 하루 중 일정한 시간동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공

단기보호 : 수급자를 일정기간동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공

기타재가급여 : 일상생활, 신체활동 지원에 필요한 용구제공 등

(3) 특별현금 급여

도서·벽지 지역 등 요양시설이 현저히 부족한 지역에 거주하는 자, 또는 불가피하게 가족 등으로부터 장기요양을 받은 경우에 지원되는 현

금 급여.

3) 서비스 제공 기본원칙

○ (인권보호) 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.

○ (자기결정) 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

○ (자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

○ (재가요양 우선) 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.

○ (사례관리) 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

○ (비밀보장) 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

○ (기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

○ (사회통합) 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.

○ (전문서비스와 효율성) 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력해야 한다.

○ (부담청구 금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적

정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.

3. 노인 장기요양기관의 특징

우리나라의 노인복지시설은 2007년 현재 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관의 5개 유형으로 구분되어 있는데 시설급여를 제공하는 장기요양기관으로 지정받기 위해서는 노인의료복지시설(노인전문병원제외)로 설치되어야 한다. 노인의료복지시설은 치매·중풍 등 노인성질환으로 요양이 필요한 노인을 입소하게 하여 급식·요양 및 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 것을 목적으로 설치된 시설로 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 노인전문병원 등으로 분류하고 있다.

노인요양시설은 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식, 요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설로 기존의 노인요양시설, 실비노인요양시설, 유료노인요양시설, 노인전문요양시설, 유료노인전문요양시설 등의 유형이 2008년 4월 4일 부터 노인요양시설로 명칭이 통합 되었다. 노인요양공동생활가정은 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설로 신설 되었다.

노인전문병원은 주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 시설이고 그 관리 및 운영 등에 있어서는 의료법에 의한 의료기관 중 요양병원이기 때문에 노인장기요양보험제도하의 장기요양기관 지정대상이 아니다. 노인의료복지시설의 설치주체는 국가, 지방자치단체, 법인 또는 개인이 노인의료복지시설의 설치요건을 갖추어 시설 소재지 관할 시·군·구(기초자치단체)에 신고하여 설치할 수 있다. 노인복지법상 노인요양시설 및 노인요양 공동생활가정은 시·군·구청장의 지정을 받아 시설급여를 제공하는 장기요양기관이 된다.

<표 2-3> 노인복지시설의 구분 : 노인복지법 제31조

종 류	시 설	설치목적	입소대상자
노인 주거 복지 시설	양로시설	노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식 기타 일상생활에 필요한 편의 제공	생활보장대상노인 또는 생활 보장대상노인이 아닌 65세 이상의 자중 그 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 일상생활에 지장이 없는 자
	실비 양로시설	노인을 입소시켜 저렴한 요금으로 급식 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공	본인 및 그 배우자와 부양의무자의 월소득을 합산한 금액을 가구원수로 나누어 얻은 1인당 월평균 소득액이 통계청장이 고시하는 전년도 도시근로자가구 월평균소득을 전년도의 평균 가구원수로 나누어 얻은 1인당 월평균 소득액 이하인 자(이하 "실비보호대상자"라 한다)로서 일상생활에 지장이 없는 65세 이상의 자
	유료 양로시설	노인을 입소시켜 급식 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한 자로부터 수납하여 운영	일상생활에 지장이 없는 60세 이상의 자
	실비노인 복지주택	보건복지부장관이 정하는 일정소득이하의 노인에게 저렴한 비용으로 분양 또는 임대 등을 통하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리등 일상생활에 필요한 편의를 제공	실비보호대상자로서 단독취사등 독립된 주거생활을 하는데 지장이 없는 65세 이상의 자
	유료노인 복지주택	노인에게 유료로 분양 또는 임대 등을 통하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리등 일상생활에 필요한 편의를 제공	단독취사등 독립된 주거생활을 하는데 지장이 없는 60세 이상의 자
재가 노인 복지 시설	가정봉사원 파견시설	신체적·정신적 장애로 일상생활을 영위하기 곤란한 노인이 있는 가정에 가정봉사원을 파견하여 노인의 일상생활에 필요한 각종 편의를 제공	신체적·정신적 장애로 일상생활을 영위하기 곤란한 자로서 가정에서의 보호가 필요한 자
	주간보호 시설	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을	심신이 허약하거나 장애가 있는 자로서 낮동안의 보호가 필요한 자

재가 노인 복지 시설	주간보호 시설	낮동안 시설에 입소시켜 필 요한 각종 편의를 제공	
	실비주간 보호시설	부득이한 사유로 가족의 보 호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 낮동안 시설에 입소시켜 저 렴한 비용으로 필요한 각종 편의를 제공	심신이 허약하거나 장애가있 는 자로서 낮동안의 보호가 필요한 자
	단기보호 시설	부득이한 사유로 가족의 보 호를 받을 수 없어 일시적 으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 시설에 단기간 입소시켜 보 호	심신이 허약하거나 장애가있 는 자로서 단기간의 보호가 필요한 자
노인 여가 복지 시설	노인복지 회관	무료 또는 저렴한 요금으로 노인에 대하여 각종 상담에 응하고, 건강의 증진·교양·오 락 기타 노인의 복지증진에 필요한 편의를 제공	60세 이상의 자
	경로당	지역노인들이 자율적으로 친목도모·취미활동·공동작업 장 운영 및 각종 정보교환 과 기타 여가활동을 할 수 있도록 하는 장소를 제공	65세 이상의 자
	노인교실	노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위 하여 건전한 취미생활·노인 건강유지·소득보장 기타 일 상생활과 관련한 학습프로 그램을 제공	60세 이상의 자
	노인 휴양소	노인들에 대하여 심신의 휴 양과 관련한 위생시설·여가 시설 기타 편의시설을 단기 간 제공	60세 이상의 자 및 그와 동 행하는 자. 다만, 이용인원이 정원에 미달하는 때에는 정원 의 100분의 30의 범위안에서 그 외의 자도 이용할 수 있 다.
노인 의료 복지 시설	노인요양 시설	노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편 의를 제공	생활보장대상노인 또는 저소 득 노인으로서 노인성질환등 으로 요양을 필요로 하는 자
	실비노인 요양시설	노인을 입소시켜 저렴한 요 금으로 급식·요양 기타 일상 생활에 필요한 편의를 제공	실비보호대상자로서 노인성 질환등으로 요양을 필요로 하는 65세 이상의 자

노인 의료 복지 시설	유료노인 요양시설	노인을 입소시켜 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의 를 제공하고 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한 자로부터 수납하여 운영	노인성질환등으로 요양을 필 요로 하는 60세 이상의 자
	노인전문 요양시설	치매·중풍등 중증의 질환노 인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의 를 제공	생활보장대상노인 또는 저소득 노인으로서는 치매·중풍등 중증 노인성질환으로 요양을 필요로 하는 자
	유료노인 전문요양 시설	치매·중풍등 중증의 질환노 인을 입소시켜 급식·요양 기 타 일상생활에 필요한 편의 를 제공하고 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한 자로 부터 수납하여 운영	치매·중풍등 중증 노인성질환 으로 요양을 필요로 하는 60 세 이상의 자
	노인전문 병원	주로 노인을 대상으로 의료 를 행하는 시설 의료법에 의한 의료기관 을 개설할 수 있는 자(치 과 의사 및 조산사 제외)에 한하여 시·도지사의 허가 를 받아 설치	가. 노인성질환으로 치료 및 요양을 필요로 하는 자 나. 임종을 앞둔 환자
노인 보호 전문 기관	노인보호 전문기관	시·도지사가 노인보호전문기 관을 지정·운영, 노인학대 신고, 상담, 보호, 예방 및 홍보, 24시간 신고·상담용 긴급 전화(1389) 운영	노인학대행위자에 대한 상담 및 교육, 학대받은 노인의 발 견·상담·보호 등 노인학대 예 방 및 방지를 위한 홍보

출처: 보건복지가족부, 노인복지시설현황(2006)

제2절 직무만족도

1. 직무만족도의 개념

직무만족에 대한 개념은 1930년대 이후 많은 학자들에 의해 중요한 관심의 대상으로 부각되었으며, 오늘까지 광범위하게 연구가 진행되고 있다. 직무만족이론에 관한 최초의 연구자로 불리는 Hoppock는 “직무만족을 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합 상태”라고 정의하였다(최소연, 2003).

오석홍(1990)은 “직무를 통한 자아실현 과정상의 정서상태”로 보았으며, 김종재(1992)는 직무만족을 “개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태가 직무수행에 영향을 미치는 것”이라고 하였다. 즉 직무만족이란 “주어진 업무에 대해 가지는 만족의 정도”라고 정의를 내리고 있다.

김흥기(1992)는 “어떤직무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족 정도의 함수로서 직무만족의 본질은 자신의 직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 가치 있는 성취감”이라고 정의했다.

Smite는 “직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도”라고 하였다(박선화, 1998).

김성국(1999)은 “직무만족을 자신의 직무에 대한 태도”라고 정의하였으며, 김병호 · 박광국 · 조경호등은 “직무에 대한 우호적인 태도”를 직무만족이라 하였고, “개인의 태도는 신념과 가치의 복합적 산물”이라고 하였다.

Locke(1976)는 “만족이란 감정적 반응이기 때문에, 그 개념의 정의는 내성의 과정에 의해서만 발견되고 파악되므로 직무만족이란 직원이 자신의 직무에 대한 평가에서 나타나는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태”라고 정의하였다(최소연, 2003).

이러한 로크의 정의는 오늘날 대부분의 학자들에 의하여 가장 보편적인 개념으로 받아들여지고 있다. 또한 직무만족과 동기부여의 관계도 동기부여가 인간의 행동을 유발하고, 그것을 의도된 방향으로 향하게 하며 그 행동을 유지시키는데 있어서 기본적으로 인간의 감정적 상태에 의존하기 때문에 동기부여가 직무만족과 동의어 또는 유사개념으로 사용되어 왔으나, 동기부여는 다르다.

즉 동기부여가 직무에서 발생하는 행동과 관련된 것이라면, 직무만족은 직무에 대해서 가지는 감정과 관련된 것이라고 말할 수 있다. 한편 Luthans(1989)는 직무만족을 조직행동 분야에 있어 가장 중요하고 빈도있게 연구되는 태도로서 인지하고 세 가지 중요한 차원에서 설명하

고 있는데, 첫째로 직무만족은 직무상황에 대한 감정적인 반응으로서 눈으로 볼 수 없기 때문에 단지 추측하는 것이며, 둘째로 직무만족은 보상결과가 어느 정도 기대와 일치하느냐 또는 초과하느냐에 따라 결정된다고 하였다.

즉 같은 부서에 있는 다른 직원들보다 더 열심히 일한 사람이 보다 적은 보상을 받을 때 일, 감독자, 동료에 대해 부정적 태도를 갖는다는 것이다. 셋째로는 직무만족도는 몇 가지 관련된 태도를 나타내는데 즉, 직무 그 자체와 급여, 승진기회, 감독, 동료 등이라고 하였다(권오인, 2003).

국내에서 연구되어진 직무만족도를 알아보면 유만진(2000)의 연구에서는 성별요인에 있어서 남자가 여자보다 높은 직무만족도를 나타냈다. 이장원(2003)의 연구에서는 연령, 직책, 결혼상태, 복지관유형, 임금수준이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변인으로 나타났으며, 신재원(2003)은 연령이 높을수록, 소득액이 많을수록 높은 직무만족도를 보인다는 결과를 발표했다.

홍수환(2004)의 연구에서는 연령이 낮을수록 만족도가 높으며, 근무분야에 따라 만족도에 유의미한 차이를 나타냈다. 인간은 다양한 욕구를 가진 존재로서 직무에 종사하여 여러가지 가치를 추구하게 되는데, 각자의 개성에 따라 추구되는 가치는 다양하겠으나 그 중에서도 조직속의 인간으로서 성장, 안전, 승진, 임금 및 공로 인정 등과 같이 직무 그 자체에 대한 흥미에 그 가치를 두게 된다(김종재, 2003).

그러나 직무만족에 관한 연구는 개인의 직무상의 여건 및 특성에 따라서 또는 여러 학자들의 다양한 관점으로 연구되어 왔으므로 그 정의를 한가지로 내리기에는 많은 어려움이 따른다. 위와 같이 살펴본 결과 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로서 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해될 수 있으나 실제로는 관찰할 수 있는 것이 아니고, 종사자의 행동이나 말의 표현을 통해서 예측할 수 있는 것이다.

따라서 종사자가 직무에서 원하는 것과 실제로 얻는 것과의 비교 평가를 통해 이해되는 것이다. 이런 점에서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이라고 말할 수 있다. 따라서 이들을 종합해 볼 때 직무만족은 각

조직의 구성원들이 각자 맡은 직무를 수행해가는 과정에서 그들 자신의 직무와 욕구, 기대의 삼각관계가 충족되어 가장 최고의 업무 성과를 높일 수 있는 감정적인 상태라고 정의할 수 있다.

2. 직무만족도의 중요성

직무만족이 중요한 이유는, 그것이 삶의 질과 관련되어 있고, 경제적, 물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높일 수 있다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다(최인이, 1998). 또한 직무만족의 정도는 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이다.

한덕웅(2004)은 다음과 같은 개인적 측면과 조직적 측면의 두 가지 면에서 파악하였다. 개인적 측면을 살펴보면 크게 세 가지로 나눌 수 있다.

첫째, 삶의 가치 판단적 측면에서 중요하다. 직장이 생계를 위한 소득원으로서의 직무수행도 중요하지만 유쾌하고 만족된 직무 성과의 성취감에서 생의 보람을 찾을 수 있는 것이다. 이런 점에서 종업원의 직무만족은 개인의 행복창출 뿐만 아니라 조직이 사회에 대하여 지는 인도주의적 사회책임의 범주에서 생각해야 하는 것이다.

둘째, 직무만족은 정신 건강적 측면에서도 중요하다. 사람들은 자기의 생활이 어떤 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과를 가져와 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다. 직장생활에 불만족을 느끼는 사람은 도피흡연이나 도피음주에 시달리며, 다음날 두통에 시달리게 되고 가정생활이나 여가생활, 심지어는 삶자체까지 불만을 느낄 수 있는 것이다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 일에 만족을 느끼는 사람이 수명이 길다는 연구도 나와 있는데, 직무에 대한 불만이 스트레스를 쌓이게 하여 그것이 사람의 신체에 영향을 미치는 것이다. 고혈압이나 동맥경화증, 소화불량 등이 스트레스에서 기인하며 이것이 심화되면 인적 에너지가 고갈되고 병들어 쓰러지고 만다는 것은 널리

알려진 사실이다.

직무만족의 조직적 측면에서의 중요성을 살펴보면 크게 네 가지로 나눌 수 있다.

첫째, 이론적으로는 완전히 타당성이 입증되고 있지는 않지만, 경영자들 중에는 행복한 근로자가 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있는 것이다.

둘째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람들은 외부 사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직에 대하여 호의적으로 이야기하게 된다. 이렇게 되면 신입사원의 충원이 원활하게 되고, 일반 대중이 그 직무에 대해 호감을 갖게 되며, 조직 활동의 합법성과 목적이 고양된다.

셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 외부에서 뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근률이 감소되고 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수가 있다.

이상으로 직무만족이 조직 내에서 얼마나 큰 비중을 차지하는지 살펴 보았는데, 조직의 구성원은 그 조직의 직무환경에 만족할 때에 자신이나 조직을 위하여 일하는 보람을 느끼고 공헌하게 되며, 이에 따라 직무의 성과도 높아지게 된다.

반대로 조직구성원이 그가 근무하는 환경에 대해 불만족 할 때에는 근무의욕을 잃게 되고 직무 성과도 낮아지게 된다. 여러 연구들이 직무만족과 이직 및 결근 그리고 생산성과 관계가 있음을 입증하고 있는데 Porter와 Steers의 연구에서는 이직 및 결근과 같이 직무로부터 이탈하게 하는 중심적 요소를 지적하고, 직무불만족이 다음과 같은 결과를 초래한다고 제시했다(남미애, 2007).

직무불만족은 구성원의 이직을 예측하게 하며 구성원이 조직에서 이탈하게 되는 것은 직무에 불만족하거나 또는 그들의 기대가 직무에 부합치 못할 때 나타난다고 한다. 또한 임금과 승진의 불공정성에 대한 지각은 구성원이 직무를 그만두게 하는 결정적인 요소가 되며, 감독자의 감독유형은 이직의 중요한 요소로서, 구성원들은 친근하고 배려있는

감독형태를 좋아한다고 보고되고 있다 (황은진, 2004).

한편 노인복지기관의 직무만족에 관한 연구들도 이와 비슷한 결과를 보이고 있는데 특히 사회복지사의 소진과 직무만족에 관한 연구에 의하면 그 영향은 사회복지사 개인에게만 한정되는 것이 아니라 조직의 직무수행에 있어서의 불만족은 직무수행에 영향을 미치며 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질적 수준을 하락시키고, 조직은 사회복지사의 낮은 사기와 높은 이직률 때문에 새로운 구성원 충원과 함께 필요한 교육 및 훈련 등을 위하여 막대한 비용을 지출해야 하는 문제점을 드러내고 있다(한국보건사회연구원, 1994).

이의 해결을 위해서도 종사자들의 직무만족은 어느 경영분야에서 보더라도 중요하다고 할 수 있다. 이로써 종사자의 높은 직무만족은 그것이 이직과 결근, 태업, 기타 종사자의 소외를 감소시킴으로써 장기적인 관점에서 생산성 향상에 공헌하게 되고, 따라서 종사자의 직무만족은 조직의 효율성과도 밀접하게 관련되어 있으므로 직장생활을 하는데 있어서 직무만족도의 제고가 개인과 조직의 효율성을 높이는데 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

3. 직무만족도 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 많은 학자들에 의해 다양한 의견들이 제시되어 왔다. Vroom(1964)은 사회복지 시설 종사자들의 직무만족에 미치는 영향을 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진 기회, 작업시간이라고 제시하였다. 그리고 Smith, Kendall & Hulin(1969)에 의해 개발된 JDI는 직무자체 임금, 감독, 승진, 동료등을 선정하였다. Porter & Steers(1973)는 직무만족 요인을 조직전체요인과 작업환경요인, 직무내용요인, 개인적요인으로 다음과 같이 분류 하였다.

조직전체요인으로 급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조로 보았고, 작업환경요인으로 감독, 참여적 의사결정, 작업규모, 동료관계, 작업조건으로 분류 하였으며, 직무내용요인으로 직무범위, 역할모호성, 역할갈등으로, 개인적 요인으로 연령, 근속, 성격으로 분류하였다. 남세진·조홍식(1995)은 직무내적요인으로 책임감, 인정, 성취감, 직무

자체로 분류하고 직무외적요인은 상사관계, 동료관계, 직무안정도, 임금 수준 등의 2가지 차원으로 분류 하였다. 최인섭·초의수(2001)는 직무 내적요인을 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 인정, 승진으로 나누었고, 직무외적요인을 임금수준, 직무안정도, 작업조건, 상급관계, 동료관계, 조직으로 분류 하였으며, 직무만족요인으로 자랑스러움, 자식에게 권하고 싶음, 보람 등 3가지로 분류하였다.

김춘미(2006)는 직무만족도를 내계적 만족도와 외계적 만족도 2가지로 분류하였는데 내계적 만족요인으로는 동료관계, 성취감, 능력개발로 구분하였고, 외계적 만족요인으로 근무환경, 보수 두 가지로 분류 하였다. 이상의 직무만족 요인에 대한 연구자들의 견해를 종합해 볼 때, 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들이 나타나기도 하였지만, 대체적으로 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료등이 중요하게 다루어짐을 알 수 있다. 직무만족에 영향을 미치는 요인들이 종사자의 직무만족과 보다 밀접한 직접적인 관련을 맺고 있는지를 밝혀내는 것은 종사자들이 직무만족을 향상시키는데 있어서 매우 중요하다. 이를 간단히 요약하면 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 직무만족도에 영향을 미치는 요인

학 자	직 무 만 족 결 정 요 인	
Herzberg (1959)	동기요인	①성취 ②인정 ③도전적인일 ④책임의 중대 ⑤개인적 성장과발달
	위생요인	①정책과 행정 ②감독 ③ 작업조건 ④대인관계 ⑤봉급 ⑥신분 ⑦안전성 ⑧단조성 ⑨임금
Stahl(1962)	①안정감 ②성취감 ③인정감 ④소속감 ⑤승진기회 ⑥작업시간	
Friedlander (1963)	①사회적·기술적 환경 ②본질적 작업측면 ③발전을 통한 인정	
Vroom(1964)	①감독 ②작업집단 ③직무내용 ④임금 ⑤승진기회 ⑥작업시간	
Alderfer (1967)	①임금 ②부가급부 ③상하에 의한 존중 ④동료에 의한 존중 ⑤성장	
Smith, Kendall, Hulin(JDI,1969)	①직무자체 ②임금 ③감독 ④승진 ⑤동료	
Porter& Steers(1973)	조직전체요인	①급여와 승진기회 ②회사정책과 절차 ③조직구조

Porter& Steers(1973)	작업환경요인	①감독 ②참여적 의사결정 ③작업규모 ④동료관계 ⑤작업조건
	직무내용요인	①직무범위 ②역할모호성 ③역할갈등
	개인적요인	①연령 ②근속 ③성격
Locke(1976)	활동사항	①직무자체 ②승진 ③임금 ④인정 ⑤작업환경 ⑥부가급여
	행위자	①자아 ②감독 ③동료 ④부하직원 ⑤회사 ⑥관리
유병주(1983)	①직무 ②보상 ③승진 ④감독 ⑤동료관계 ⑥기관 ⑦전·이직	
안근석(1987)	①임금 ②동료관계 ③승진 ④직무에 대한 만족 ⑤상사관계 ⑥직장에 대한 만족	
김준곤(1991)	①상사 및 간부의 감독 ②회사정책 ③임금수준 ④복지후생 ⑤승진 및 자기발전 ⑥동료간의 관계 ⑦근무조건 및 업무부담 ⑧일체감	
남 세 진 · 조 홍 식 (1995)	직무내적요인	①책임감 ②인정 ③성취감 ④직무자체
	직무외적요인	①상사관계 ②동료관계 ③직무안정도 ④임금수준
윤혜미(1996)	①역할갈등 ②역할모호성 ③업무량 ④이직의사 ⑤도전 ⑥자율성 ⑦규칙 ⑧보수 ⑨환경	
김성한(1997))	①직무자체 ②근무환경 ③인간관계 ④보수 및 사회적 인정 ⑤직업 및 직장관련	
김정인(1997)	①승진 ②임금 ③일에 대한 만족 ④상사관계 ⑤동료관계	
박태룡(1999)	①의사결정 참여도 ②자율성 ③담당업무 ④전문지식의 활용정도 ⑤업무의 양 ⑥대인관계 ⑦보수 ⑧근무환경 ⑨승진 ⑩직원개발	
설진화(1999)	①직무자체 ②보수 ③승진 ④동료관계 ⑤기관 ⑥이직의사 ⑦사회복지 서비스 ⑧업무와 가정 ⑨직무개발 ⑩삶의 만족 ⑪직무스트레스	
정춘연(2001)	①급여 ②근무량 ③직업에 대한 보람 ④물리적 근무환경	
최인섭, 초의수 (2001)	직무내적요인	①직무자체 ②성취감 ③도전욕구 ④책임 ⑤인정 ⑥승진
	직무외적요인	①임금수준 ②직무안정도 ③작업조건 ④상급관계 ⑤동료관계 ⑥조직
	직무만족요인	①자랑스러움 ②자식에게 권하고 싶음 ③보람
김춘미(2006)	내계적만족도	①동료관계 ②성취감 ③능력개발
	외계적만족도	①근무환경 ② 보수

제3절 직무만족요인에 대한 선행연구

직무만족에 대한 선행연구는 주로 직무만족 결정요인에 관한 것들이 상당수이다. 최근의 사회복지사의 직무만족에 관한 연구로는 황은진(2004), 홍수환(2004), 신재원(2001), 한원화(2001), 김영식(2000) 등이 있으며, 사회복지사의 직무만족을 조직문화유형과 연관시킨 연구논문에는 신운화(2005)와 허민근(2005), 장경원(2005), 신동혁(2003)의 연구발표가 있다.

황은진(2004)은 ‘노인복지시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구’ 논문에서 대구지역 19개, 충남지역 10개, 경기도 10개 지역의 노인복지시설 종사자 180명을 대상으로 조사하였다. 연구결과 표본의 인구사회학적 특성과 직무만족도는 유의미한 차이가 없으며, 조사대상의 역할모호성이 작을수록 직무만족도가 높으며, 능력부족이 작을수록 직무만족도가 증가하는 결과를 나타냈다.

부산·경북·경남지역 82개 복지관 356명의 사회복지사를 대상으로 조사한 홍수환(2004)의 ‘사회복지사의 직무만족에 대한 연구’에서는 직무만족에 영향을 주는 변인으로 의사결정요인, 집단갈등요인, 역할수행요인, 개인문화요인을 선정하였다. 그 결과, 의사결정요인이 직무만족에 가장 밀접한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또 다른 변수인 직무스트레스는 수치 자체가 매우 미약하여, 직무만족과의 상관관계에서 오히려 약한 정의 관계가 나타났다.

신재원(2001)은 ‘사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구’를 통해 서울시내 60개 사회복지관에 종사하는 162명의 사회복지사를 대상으로 조사한 결과, 직무만족에 직위와 학력에서 유의미한 차이가 있었으며, 이어 자아존중감과 자기효능감의 순으로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타났다.

한원화(2001)는 전북소재 사회복지관을 대상으로 ‘사회복지관 사회복지사의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구’를 발표하였으며, 연구결과 직무중요도와 관장의 배려형, 행동유형, 자아존중감의 3개의 변

수가 직무만족에 유의미한 영향을 미친다고 발표했다.

김영식(2000)은 ‘사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구’를 통해 서울시 소재 장애인복지시설의 사회복지사 82명을 대상으로 조사하였으며, 기대충족, 직장 내 대인관계, 과업지향성 변수 순으로 직무만족에 유의미한 영향을 나타낸다고 하였다.

신운화(2005)는 ‘조직문화유형과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구’에서 모집단인 전체 사회복지사의 표본으로 서울시사회복지관을 택하여 그 안에서 과부장급 1인, 대리(팀장급) 1인, 일반사회복지사 1인으로 삼은 비비례층화추출방법을 활용하였으며, 총 90개 기관 270명 회수로 높은 회수율을 보였다. 그는 직무, 리더십, 보수, 승진, 기관, 동료관계 등을 직무만족에 영향을 주는 조직문화유형의 변인으로 보았으며, 연구결과 동료관계에서 가장 높은 만족도를, 보수에 대해 가장 만족하지 못하는 것으로 나타났고, 조직문화를 긍정적으로 평가할수록 직무만족의 수준이 높은 것으로 나타났다.

허민근(2005)은 ‘사회복지사가 인식한 조직풍토가 직무몰입에 미치는 영향’이라는 주제로 부산지역 47개 복지관 사회복지사(기관장 제외) 251명을 대상으로 연구한 결과, 사회복지사들은 일에 대한 적절한 보상체계와 감독자의 배려가 높아야 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났고, 또한 조직구조가 경직되지 않고 탄력성을 유지할수록, 그리고 근무시간이 길수록 조직몰입과 직무만족이 높아진다고 하였다.

장경원(2006)은 ‘사회복지관의 조직문화유형이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향’을 연구한 결과 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력 등에 따른 유의미한 차이를 보이지 않았으며, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과 자신의 복지관 문화유형을 집단문화로 인식한 사회복지사들이 그렇지 않은 사회복지사들보다 직무자체에 대한 만족도, 감독에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도가 높게 나타났다.

신동혁(2004)은 ‘기관장의 리더십스타일과 사회복지사의 직무만족, 조직헌신에 관한 연구’를 위해 전국의 가톨릭사회복지기관 73개의 기관사회복지사 381명을 연구대상으로 하였으며, 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 기관장의 변혁적 리더십, 거래적 리더십, 급여,

주·당근무 시간의 순으로 밝혔다.

이영미(2004)는 ‘노인종합 복지관 종사자의 직무만족에 미치는 영향 요인’이라는 주제로 노인종합복지관 종사자 171명을 연구대상으로 조직문화와 직무만족에 관한 결과를 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 세부적으로는 원인변수 가운데 집단 문화가 가장 큰 영향을 미치고 다음으로 개발문화가 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 합리문화는 가장 낮은 영향을 주는 것으로 연구되었다.

김도영(2003)은 ‘사회복지 전담 공무원의 조직 문화와 조직 유효성에 관한 연구’에서 사회복지 공무원 212명을 연구대상으로 직무만족과 조직문화에 관한 결과를 살펴본 결과, 원인변수 가운데 개발문화가 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박영준(2003)은 ‘생활시설의 조직문화와 사회복지사의 능력 강화가 조직 유효성에 미치는 영향’이라는 주제로 사회복지관 생활시설 사회복지사 567명을 연구대상으로 조직문화와 직무만족에 관해 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났으며 세부적으로 원인변수 가운데 집단문화가 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 밝혔다.

이승부(2008)는 ‘전국정신요양시설 종사자의 근무환경이 직무만족도에 미치는 영향요인 연구’에서 전국정신요양시설 전수인 전국 57개소 종사자 872명을 연구대상으로 조직문화와 직무만족에 관해 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났고, 세부적으로 원인변수 가운데 집단문화인 근무환경요인이 직무만족에 상당한 영향을 미치는 것으로 연구 결과가 나타났다.

이상의 연구들을 종합해보면 정도의 차이는 있지만 사회복지시설 종사자의 역할갈등과 역할모호성은 직무만족도에 부(-)적 상관관계를 가지고 있으며 근로조건, 임금, 승진, 업무, 상사, 동료 등 외부환경과 관련된 근무조건은 사회복지시설 종사자의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

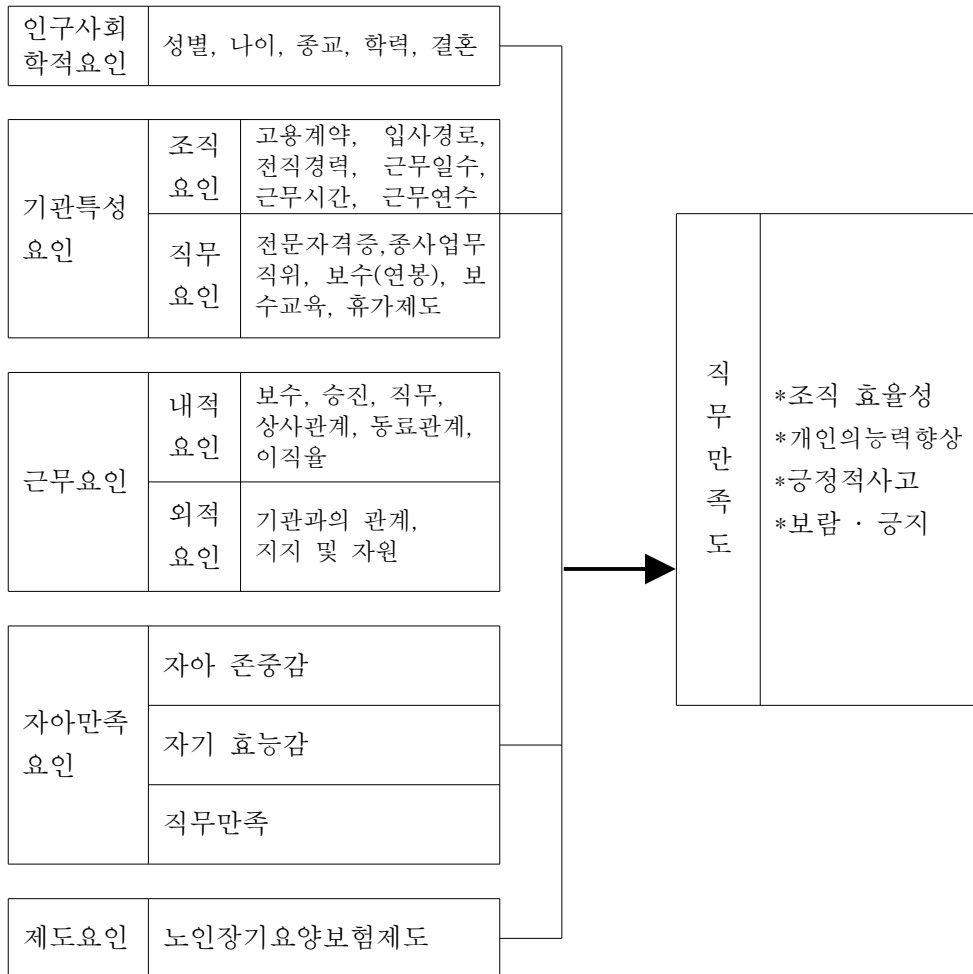
<표 2-5> 사회복지시설 종사자의 직무만족도에 대한 선행연구

연구자	연구대상자	분석내용
이영미(2003)	노인종합 복지관 종사자 171명	조직문화와 직무만족에 관한 결과를 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타남. 세부적으로는 원인변수 가운데 집단 문화가 가장 큰 영향을 미치고 다음으로 개발문화가 영향을 미치는 것으로 나타남. 합리문화는 가장 낮은 영향을 주는 것으로 연구됨.
김도영(2003)	사회복지 공무원 212명	직무만족과 조직문화에 관한 결과를 살펴본 결과, 원인변수 가운데 개발문화가 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
박영준(2003)	사회복지 생활시설 사회복지사 567명	조직문화와 직무만족에 관한 결과를 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타남. 세부적으로 원인변수가운데 집단문화가 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
신운하(2005)	서울시 종합사회복지관 종사자 215명	조직문화와 직무만족에 관한 결과를 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타남. 세부적으로는 원인변수 가운데 개발문화가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
장경원(2005)	대구경북지역 사회복지관 종사자 225명	조직문화와 직무만족에 관한 결과를 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타남. 세부적으로 원인변수가운데 집단문화가 직무만족에 가장 영향을 많이 미치는 것으로 나타남.
이승부(2008)	전국 정신요양시설 전수인 전국 57개 소 종사자 872명	조직문화와 직무만족에 관한 결과를 살펴본 결과, 조직문화와 직무만족 간에는 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타남. 세부적으로 원인변수 가운데 집단문화인 근무환경요인이 직무만족에 상당한 영향을 미치는 것으로 나타남.

제 3 장 연 구 방 법

제1절 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형



[그림 3-1] 노인장기요양기관 근무환경

2. 가설설정

본 연구는 지금까지 기술된 선행 연구자료와 연구설계를 바탕으로 설정된 변인들을 통해 시설종사자들에게 있어 직무만족도와 관계가 있는 근무환경요인이 무엇인가를 알아보고, 분석하기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 인구사회학적 요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 기관특성요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

2-1. 기관조직요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

2-2. 기관직무요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 3. 근무요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

3-1. 근무내적요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

3-2. 근무외적요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

가설 4. 자아만족요인, 자아존중감, 자아효능감은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 노인장기요양보험제도 시행이후 변화인식 정도는 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

제2절 주요변수의 정의

1. 직무만족도

직무만족도는 종사자들이 일과 직무환경에 대해 갖는 태도 및 인지를 말하는 것이다. 직무수행력이 개별 종사자들의 행동과 그 결과를

다루는 데 비해서, 직무만족도는 대개 종사자들의 직무와 조직, 근무환경에 대한 주관적인 느낌들을 측정하는 것이다.

2. 내적근무요인

1) 보수

보수는 임금이나 봉급으로 근무에 대한 근로의 대가로 지급되는 일체의 제 급여로 정의할 수 있는데, 현재 임금수준 및 결정에 대한 공정성, 대외적 형평성의 정도, 생활 만족도에 의해 측정하였다.

2) 승진

승진은 종사자의 업적을 인정하고 보다 많은 책임감을 부여하는 것을 의미하는데, 승진은 종사자의 경우에만 한정된 직무만족 결정요인이라기 보다는 모든 직업인들이 공통적으로 요구하는 것이다. 승진은 권위의 증대와 함께 보수의 인상도 동시에 가져오게 되고 그것을 통하여 자신의 가치를 반영시켜 나갈 수 있기 때문에 무엇보다 중요하다. 타 직종과의 공정성, 성과도 반영, 근무평가의 객관성, 직급의 만족도에 의해 측정하였다.

3) 직무

직무중요도는 직무자체와 관련이 있는 것으로 자신의 직무에 대한 소명의식으로 정의할 수 있는데 업무지식과 기술의 필요성, 직무중요도, 재량권, 적성의 정도에 의해 측정하였다.

4) 상사와의 관계

직장상사가 업무체계의 적절성과 효율성을 갖고 있는지, 부하의 업무수행에 어느 정도 신뢰감과 도움을 주는지, 직무의 자율성, 공정한 평가, 슈퍼비전 제시, 직무의 난이도 등을 측정하였다.

5) 동료와의 관계

직장동료간의 업무협조, 인간적인 유대관계가 시설 종사자들의 조직 분위기를 형성한다. 신뢰감과 협조체계를 구성하게 해주는 기본요소로서 동료간의 애정, 협동, 신뢰, 존경, 칭찬의 정도에 의해 측정 하였다.

6) 이직율

종사자의 심리적 근무 만족상태에 따라 변하며, 직장의 애정도, 타 직장과의 비교유혹, 보수, 직무의 만족도 정도를 측정하였다.

3. 외적근무요인

1) 기관과의 관계

타 기관과 비교하여 종사자기관의 사회적 인정정도, 대우수준, 정책 결정과정, 업무의전문성을 향상시키기 위한 연수, 교육훈련의 참여기회 부여 정도를 측정하였다.

2) 지지 및 자원

사회에 대한 노인요양시설의 잘못된 인식이 개선되고 편견이 해소되었는지, 자원봉사자가 많이 발굴 되었는지, 종교 및 사회단체의 지원정도, 타 단체와의 자매결연 정도를 측정하였다.

4. 자아만족요인

1) 자아존중감

자아존중감은 개인적 성향으로 자기 자신에 대하여 스스로 높이고 중요하게 여기는 의식 또는 자신의 가치에 대한 스스로의 믿음으로 정의할 수 있는데 자기 자신과 타인의 가치를 인정하는 태도, 자기자신을 좋아하는 정도, 자기 자신의 주요 강점, 재능, 능력의 인정정도,자기 자신이 독특한 사람인 것을 나타내는 방식의 정도에 의해 측정 하였다.

2) 자기 효능감

자기효능감은 어떤 목표수준에서 과제를 수행하거나 학습하는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 능력이 있는지에 대한 자신감으로, 자기효능감이 높은 사람은 과제에 투여하는 노력 및 지속성에까지 영향을 미쳐, 자신이 갖고있는 능력 이상의 성취를 할 수 있다. 업무처리의 자신감, 지식정도, 성취도, 집중력, 계획성, 추진력 등을 측정하였다.

3) 직무만족

직무만족은 노인전문요양시설 종사자 자신이 직무와 관련하여 경험하게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로 정의할 수 있는데 서비스제공에 대한 직무만족감, 일에 대한 즐거움, 직무에 대한 보람, 수혜자의 만족정도, 서비스의 우수성등 직무만족의 정도를 측정하였다.

5. 제도요인

노인장기요양법의 시행이전과 이후의 변화를 묻는 설문으로 시설에 대한 정부나 기관의 간섭과 법적규제정도, 보수증가, 근무여건 개선정도, 업무량의 증감, 직무에대한 전문성증가 정도를 측정하였다.

제3절 표본설계 및 자료처리방법

1. 표본설계

경기 북부권에 위치한 의정부시, 양주시, 동두천시, 포천시, 파주시, 고양시, 남양주시, 가평군, 연천군 등 9개 시·군에 소재하고 있는 노인장기요양기관 중 장기요양기관 종사자(요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사, 조리원, 생활지도원) 30명 이상이 근무하고 있는 노인전문요양시설 한 개씩을 선정하여 설문

지 300부를 9월 22일부터 10월 2일까지 직접 방문하여 시설장 및 관리자에게 설명하고 배포 회수하였다.

300부 중 분석 및 측정에 오류를 일으킬 수 있는 평가항목 누락 등 무성의한 설문지는 제외하고 유효한 252부를 자료로 채택하여 통계조사 분석을 실시하고, 이를 통해 노인장기요양기관 종사자들의 직무만족을 결정하는 주요 요인들에 어떤 것들이 있는지 유목화하여 알아보고, 실증조사에서는 기관종사자들의 인구학적, 기관특성, 근무, 자아만족, 제도요인들과 직무만족도를 서로 비교하면서 직무와 관련된 상관관계를 분석하였다.

2. 자료처리방법

본 연구의 자료 분석을 위해 SPSS WIN 15.0 프로그램을 이용하였으며, 조사대상자의 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도, 백분율 검사를 실시하였다.

연구가설1과 2를 분석하기 위해 t-test, ANOVA, 사후검증방법으로 Duncan's multiple range test를 실시하였고, 연구가설 3, 4, 5를 분석하기 위해 Pearson의 상관관계를 분석 하였다.

제 4 장 조사결과 및 분석

제1절 표본의 특성

1. 인구사회학적 특성

질문에 응답한 조사대상자의 인구사회학적 상황을 분석한 결과, 성별의 경우 남성이 47명으로 18.7%였으며, 여성은 205명으로 81.3%로 나타났다. 연령은 40대가 39.3%로 가장 많았으며 50대가 23.7%, 30대가 22.7%의 순으로 나타났고, 교육수준은 고졸이 50.0%, 전문대졸이 30.7%, 대졸이 16.4%의 순이었다.

종교는 기독교가 36.2%, 불교 20.3%, 천주교 19.1%의 순이고, 결혼유형은 현재 결혼한 상태에 있다가 68.4%로 가장 많았으며 다음으로 미혼 21.5%, 이혼/별거 5.2%의 순으로 <표 4-1>과 같이 나타났다.

<표 4-1> 인구사회학적 특성

변 인		빈 도	백분율
성 별	남	47	18.7
	여	205	81.3
연 령	20~29세	33	13.4
	30~39세	56	22.7
	40~49세	97	39.3
	50대이상	59	23.7
교육수준	고졸	122	50.0
	전문대졸	75	30.7
	대졸	40	16.4
	대학원이상(석사)	20	8.1
종 교	기독교	89	36.2
	불교	50	20.3

	천주교	47	19.1
	무교	40	16.3
	기타	20	8.1
결혼유형	미혼	54	21.5
	결혼	171	68.4
	이혼/별거	13	5.2
	사별	11	4.4
	기타	1	0.4
전 체		252*	100.0

* 결측값으로 인해 사례수가 다를 수 있음.

2. 조사대상자 근무기관특성

1) 시설여건

조사대상자들의 근무기관 시설여건을 분석한 결과, 종사자 근무기관의 설립년도는 2000년도 이전에 설립한 기관이 44.4%, 2000년 이후에 설립한 기관은 55.6%로 나타났다. 기관의 수용인원은 100명 이상이 51.0%로 가장 많았으며, 51~99명이 32.7%, 50명이하가 16.3%의 순으로 나타났다. 운영주체는 사회복지법인이 87.9%로 가장 많았으며 운영형태 역시 노인요양시설이 98.4%로 가장 많았다. 운영기관의 종교적 배경을 살펴보면, 기독교가 28.0%, 종교적 배경 없음이 22.4%, 불교가 18.7%의 순으로 나타났다.

직원 수의 경우 56명 이상이 36.0%로 가장 많았으며 다음으로 26~35명이 22.7%, 46~55명이 17.8%의 순으로 나타났다. 전체 직원회의 횟수는 매주1회가 30.5%, 매일 1회가 30.1%, 매월 1회가 18.9%의 순으로 나타났다. 직원채용방법은 공개채용이 61.0%로 가장 많았으며 다음으로 추천이나 소개가 27.6%로 <표 4-2>와 같이 나타났다.

<표 4-2> 시설여건

	변 인	빈 도	백분율
설립년도	2000년 이전	106	44.4
	2000년 이후	133	55.6
수용인원	50명 이하	40	16.3
	51~99명	80	32.7
	100명 이상	125	51.0
운영주체	사회복지법인	218	87.9
	종교법인	29	11.7
	개인	1	0.4
운영형태	노인요양시설	248	98.4
	노인요양공동생활가정	1	0.4
	재가급여	3	1.2
종교배경	기독교	69	28.0
	천주교	46	18.7
	불교	34	13.8
	기타 종교	55	22.4
	없음	42	17.1
직원 수	5명 이하	3	1.2
	6~15명 이하	2	0.8
	16~25명 이하	19	7.7
	26~35명 이하	56	22.7
	36~45명 이하	34	13.8
	46~55명 이하	44	17.8
	56명 이상	89	36.0
직원회의	매일 1회	75	30.1
	매주 1회	76	30.5
	매월 1회	47	18.9
	매월 2회	19	7.6
	없다	9	3.6
충원방법	자체승진	15	6.1
	공개채용	150	61.0
	추천이나 소개	68	27.6
	기타	13	5.3
전체		252*	100.0

* 결측값으로 인해 사례수가 다를 수 있음.

2) 근무여건

조사대상자의 근무여건에 관한 실태를 분석한 결과, 고용계약형태는 정규직이 66.7%, 계약직이 32.9%의 순이고, 입사경로는 공채가 46.4%로 가장 많았으며 다음으로 외부추천이 23.4%, 직원·원장추천이 18.5%로 나타났다. 전직경력은 없다가 48.4%, 다른 경력이 33.5%, 사회복지경력이 18.1%고, 근무일수는 주 5일 근무가 53.4%로 가장 많았으며 주 6일 근무 19.8%, 격일근무 13.8%의 순으로 나타났다. 근무시간은 8~12시간이 57.0%, 8시간 이하가 28.9%, 15시간 이상이 10.5%의 순으로 나타났다.

종사자의 전문자격증 소유현황을 보면, 요양보호사 1급이 44.7%로 가장 많았으며 다음으로 사회복지사 2급 16.8%, 생활지도원 11.4%, 간호조무사 10.0%의 순으로 나타났고, 현재 종사업무는 요양보호사가 40.6%, 생활지도원이 29.1%, 사회복지사 10.8%의 순으로 나타났다.

직위로는 팀원이 80.8%로 가장 많았으며, 보수의 경우 1500~2000만원 미만이 51.0%, 1000만원~1500만원 미만이 27.5%, 2000만원~3000만원 미만이 19.9%의 순으로 나타났다. 한편, 현재 근무하고 있는 기관의 복지규정에 관해 분석한 결과, 월차휴가의 경우 규정 없음과 업무조정하면 사용가능이 31.1%로 가장 많았으며, 다음으로 자유롭게 사용가능이 30.6%로 나타났다.

연차휴가는 자유롭게 사용가능이 40.2%, 업무조정하면 사용가능이 32.9%의 순으로 나타났으며 출산휴가도 자유롭게 사용가능이 33.6%, 업무조정하면 사용가능이 33.2%의 순이었다. 육아휴직제는 업무조정하면 사용가능이 29.5%, 규정 없음이 27.3%의 순으로 <표 4-3>과 같이 나타났다.

<표 4-3> 근무여건

변 인		빈도	백분율	변 인		빈도	백분율
고용 계약	정규직	168	66.7	종사 업무	요양보호사	102	40.6
	계약직	83	32.9		사회복지사	27	10.8
	기타	1	0.4		간호사	16	6.4
입사 경로	공채	115	46.4		간호조무사	13	5.2
	혈연, 인척관계	9	3.6		물리치료사	6	2.4
	직원, 원장추천	46	18.5		영양사	5	2.0
	외부추천	58	23.4		생활지도원	73	29.1
	기타	20	8.9		기타	9	3.6
전직 경력	없다	104	48.4	직위	원장	3	1.3
	사회 복지경력	39	18.1		사무국장	9	3.8
	기타 다른경력	72	33.5		부장	9	3.8
근무 일수	주 7일근무	3	1.2		팀장	25	10.4
	주 6일근무	49	19.8		팀원	195	80.8
	주 5일근무	132	53.4	보수	1000만원미만	2	0.8
	격일 근무	34	13.8		1000~1500만원	69	27.5
	기타	29	11.7		1500~2000만원	128	51.0
근무 시간	8시간미만	72	28.9		2000~3000만원	50	19.9
	8~12시간미만	142	57.0		3000만원이상	2	10.8
	12~15시간미만	9	3.6	월차 휴가	규정없음	73	31.1
근무 년수	15시간이상	26	1.5		규정있지만 거의사용불가	17	7.2
	1년미만	37	14.9		업무조정하면 사용가능	73	31.1
	1~3년	87	35.1		자유롭게 사용가능	72	30.6
	3~7년	93	37.5	연차 휴가	규정없음	28	11.2
	7~10년	23	9.3		규정있지만 거의사용불가	39	15.7
전문* 자격	기타	8	3.2		업무조정하면 사용가능	82	32.9
	요양보호사1급	157	44.7		자유롭게 사용가능	100	40.2
	사회복지사1급	18	5.1	출산 휴가	규정없음	38	17.0
	사회복지사2급	59	16.8		규정있지만 거의사용불가	36	16.1
	간호사	15	4.3		업무조정하면 사용가능	74	33.2
	간호조무사	35	10.0	육아 휴식제	자유롭게 사용가능	75	33.6
	물리치료사	7	2.0		규정없음	60	27.3
	영양사	5	1.4		규정있지만 거의사용불가	50	22.7
	조리사	7	2.0		업무조정하면 사용가능	65	29.5
	생활지도원	40	11.4		자유롭게 사용가능	45	20.5
	기타	8	2.3				
전 체		252**	100	전 체		252**	100

* 복수응답처리

** 결측값으로 인해 사례수가 다를 수 있음

제2절 조사도구 및 신뢰도

본 연구에서는 노인장기요양기관의 근무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인을 파악하기 위하여 조사도구로 설문지를 사용하였다. 설문지 구성은 연구목적에 부합하도록 수정 보완 하였으며, 주요 설문 내용으로 조사대상자의 인구사회학적특성 및 기관특성요인을 파악 하였고, 연구목적을 위해 근무요인(내적요인, 외적요인), 자아만족요인(자아존중감, 자아효능감, 직무만족), 제도요인(노인장기요양보험제도)등을 파악하기 위한 문항으로 구성하였다.

<표 4-4> 측정도구 및 신뢰도 계수

구 분		문항수	점 수	Cronbach'a
근무내적요인	보수	4	1-5점	0.92
	승진	4	1-5점	0.88
	직무	5	1-5점	0.83
	상사	6	1-5점	0.95
	동료	5	1-5점	0.92
	이직	4	1-5점	0.87
전체근무내적요인		28	1-5점	0.94
근무외적요인	기관	5	1-5점	0.87
	지지	4	1-5점	0.87
전체근무외적요인		9	1-5점	0.88
자아만족요인	자아존중감	6	1-5점	0.78
	자기효능감	11	1-5점	0.86
	직무만족	4	1-5점	0.91
제 도 요 인		5	1-5점	0.61

1. 근무요인

근무요인과 관련된 측정도구인 내적근무요인(보수, 승진, 직무, 상사 관계, 동료관계, 이직율), 외적근무요인(기관과의 관계, 외부지지 및 자원)은 “전혀 그렇지 않다”의 1점에서 “매우 그렇다” 5점으로 점수가 높을수록 긍정적으로 근무상황을 지각하는 것으로 측정하였으며, 이직율은 점수가 높을수록 이직욕구가 높음을 의미한다.

2. 자아만족요인

자아존중감은 총 6문항으로 구성하고 자아효능감은 총 11문항으로 구성하였다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다”. 1점에서 “매우 그렇다” 5점으로 점수가 높을수록 자아 존중감 및 자아효능감이 높음을 의미한다.

3. 제도요인

노인장기요양보험제도 시행이후 근무환경 변화를 알아보기 위한 것으로 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

4. 직무만족에 영향을 미치는 요인분석

노인장기요양기관 종사자의 근무환경이 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하고, 변수들간의 다중공선성의 여부를 확인하기 위해 상관관계를 확인한 결과 다중공선성이 의심되는 변인은 없었다.<표 4-6> 다중회귀분석후 회귀가정을 충족하는지의 여부를 살펴본 결과, Durbin-Waston 계수가 1.87로 2에 근접한 값을 지녀 본 연구에서 채택한 회귀식이 회귀가정을 충족하는 것으로 나타났다.<표 4-5> 회귀분석 한 결과, 동료와의 관계($\beta=.20$), 근무여건개선($\beta=.18$), 자아효능감($\beta=.18$), 자아존중감($\beta=.16$)의 순으로 종사자의 직무만족도 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 제 변인들의 설명력은 30%였다. 즉 동료와의 관계가 좋을수록, 장기요양보험제도 도입후 근무 여건이 개선되었다고 인식할수록 그리고 자아효능감과 자아존중감이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-5> 직무만족도에 영향을 미치는 요인

독립변인		직무만족도	
		B	β
내적근무요인	보수	-.06	-.09
	승진	-.09	-.13
	직무	-.02	-.02
	상사	.08	.12
	동료	.16	.20*
	이직	-.03	-.04
외적근무요인	기관관계	-.04	-.06
	지지 및 자원	.05	.06
자아만족요인	자아존중감	.18	.16*
	자기효능감	.21	.18*
요양보험 실시 후	정부, 지자체간접 규제많아짐	.04	.06
	보수가 좋아짐	-.01	-.01
	근무여건개선	.11	.18*
	업무량 많아짐	.01	.02
	직무에 대한 전문성 증가	.06	.11*
constant		1.22	
R ²		.30	
F값		5.02***	

* p<.05

<표 4-6> 변수들의 상관관계 분석표

	직무 만족 도	자아 존중 감	자아 효능 감	보수	승진	직무	상사	동료	기관	이직	지지	제도 1	제도 2	제도 3	제도 4	제도 5
직무 만족 도	1.00															
자아 존중 감	.37**	1.00														
자아 효능 감	.35	.65**	1.00													
보수	.07	.17**	.13	1.00												
승진	.12	.29**	.17**	.57**	1.00											
직무	.17**	.39**	.39**	.41**	.59**	1.00										
상사	.26**	.33**	.29**	.48**	.53**	.53**	1.00									
동료	.28**	.31**	.36**	.31**	.35**	.42**	.54**	1.00								
기관	.26**	.31**	.32**	.47**	.51**	.48**	.63**	.62**	1.00							
이직	-.25**	-.37**	-.30**	-.38**	-.37**	-.43**	-.52**	-.40**	-.55**	1.00						
지지	.25**	.22**	.17**	.37**	.42**	.45**	.52**	.30**	.53**	-.36**	1.00					
제도1	.10	-.05	.01	.06	.01	-.06	.04	-.02	.01	.01	.04	1.00				
제도2	.08	.13*	.06	.50**	.36**	.20**	.27**	.00	.14*	.29**	-.20**	.24**	1.00			
제도3	.21**	.14*	.07	.48**	.42**	.32**	.36**	.23**	.41**	-.28**	.41**	.16*	.64**	1.00		
제도4	.15*	.05	.06	.04	.09	-.05	.21**	.09	.18**	-.07	.12	.28**	-.07	.03	1.00	
제도5	.22	.09	.07	.32**	.30**	.25**	.38**	.23**	.43**	-.30**	.39**	.29**	.27**	.35**	.33**	1.00

제3절 가설 검증

가설1 : 인구사회학적 요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

<표 4-7> 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도의 차이

변 인		사회적 지원		
		M(SD)	F/t	D
성 별	남자	3.51(.54)	-2.59	
	여자	3.53(.60)		
연 령	20대	3.31(.51)	2.87*	A
	30대	3.45(.55)		A
	40대	3.59(.57)		B
	50대 이상	3.63(.66)		B
종 교	기독교	3.56(.49)	3.22*	B
	불교	3.39(.60)		B
	천주교	3.73(.63)		A
	무교	3.55(.66)		B
	기타	3.28(.50)		C
교육수준	고졸	3.54(.60)	.14	
	전문대졸	3.53(.55)		
	대졸	3.48(.61)		
	대학원졸(석사이상)	3.51(.30)		
결혼상태	미혼	3.36(.52)	3.18*	B
	결혼	3.57(.58)		A
	이혼, 별거	3.40(.57)		B
	사별	3.82(.80)		A

* p<.05

조사대상자의 인구사회학적 특성 중 연령, 종교, 결혼 상태에 따라 직무만족도에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. <표 4-7> 연령을

보면, 20대와 30대 보다는 40대와 50대 이상인 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 종교에서는 기타종교보다는 기독교·불교·무교인 집단이 그리고 기독교·불교·무교집단보다는 천주교 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 결혼 상태에서는 미혼과 이혼·별거 집단보다는 결혼한 집단과 사별인 집단이 직무만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

본 연구 결과 인구사회학적 특성 중 연령, 종교, 결혼상태에 따라 직무만족도에 차이가 있는 것으로 나타나 연구가설 1은 부분적으로 채택된 것으로 나타났다.

가설2 : 기관 특성요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

2-1 : 기관 특성조직요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 2-1 기관 특성조직요인에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 분석한 결과는 <표 4-8>에 제시되어 있다. 분석결과 조직요인에 따른 직무만족도에 통계적으로 유의한 차이를 나타내는 변인은 없는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 2-1은 기각되었다.

가설 2-2 : 기관 직무요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.
가설2-2인 기관 직무요인에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 분석한 결과는 <표 4-9>에 제시 되어 있다. 분석결과 직무요인에 따른 직무만족도에 통계적으로 유의한 차이를 나타내는 변인은 종사업무, 연차휴가제도에서 나타났다. 즉 종사업무가 요양보호사, 사회복지사, 물리치료사인 집단이 다른 종사업무 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

또한 연차휴가제도가 자유롭게 사용가능한 집단이 나머지 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 2-2는 일부 채택된 것으로 나타났다.

<표 4-8> 기관 특성조직요인에 따른 직무만족도 차이

변 인		직무만족도		
		M(SD)	F/t	D
고용계약	정규직	3.43(.54)	1.00	
	계약직	3.71(.64)		
입사경로	외부추천	3.54(.51)	.87	
	혈연, 인척관계	3.78(.68)		
	직원, 원장추천	3.57(.61)		
	외부추천	3.44(.66)		
	기타	3.45(.59)		
전직경력	없다	3.54(.61)	.15	
	사회복지경력	3.58(.62)		
	기타 다른경력	3.79(.52)		
근무일수	주7일 근무	3.40(.53)	1.01	
	주6일 근무	3.64(.63)		
	주5일 근무	3.53(.52)		
	격일 근무	3.38(.75)		
	기타	3.49(.62)		
근무시간	8시간 이하	3.57(.58)	2.1	
	8~12시간	3.52(.56)		
	12~15시간	3.58(.64)		
	15시간이상	3.47(.77)		
근무연수	1년 미만	3.67(.65)	1.42	
	1~3년 미만	3.42(.58)		
	3~7년 미만	3.57(.55)		
	7~10년 미만	3.50(.56)		
	기타	3.43(.73)		

<표 4-9> 기관 직무요인 특성에 따른 직무만족도 차이

변 인		직무만족도		
		M(SD)	F/t	D
종사업무	요양보호사	3.66(.59)	3.04**	A
	사회복지사	3.68(.60)		A
	간호사	3.51(.63)		B
	간호조무사	3.41(.35)		B
	물리치료사	3.80(.22)		A
	영양사	3.08(.11)		B
	생활지도원	3.33(.59)		B
	기타	3.44(.36)		B
직위	원장	3.47(.31)	.53	
	사무국장	3.67(.63)		
	부장	3.55(.65)		
	팀장	3.64(.63)		
	팀원	3.51(.59)		
보수	1000만원 미만	3.60(.57)	.25	
	1000~1500만원 미만	3.58(.64)		
	1500~2000만원 미만	3.51(.58)		
	2000~3000만원 미만	3.49(.53)		
	3000만원 이상	3.60(.57)		
월차휴가	규정없음	3.46(.62)	1.43	
	규정있지만 거의사용불가	3.47(.59)		
	업무조정하면 사용가능	3.47(.54)		
	자유롭게 사용가능	3.64(.61)		
연차휴가	규정없음	3.43(.65)	3.94**	B
	규정있지만 거의사용불가	3.28(.60)		B
	업무조정하면 사용가능	3.52(.53)		B
	자유롭게 사용가능	3.64(.58)		A
출산휴가	규정없음	3.52(.66)	1.42	
	규정있지만 거의사용불가	3.36(.73)		
	업무조정하면 사용가능	3.50(.52)		
	자유롭게 사용가능	3.57(.58)		
육아휴직제	규정없음	3.53(.57)	.26	
	규정있지만 거의사용불가	3.45(.74)		
	업무조정하면 사용가능	3.50(.56)		
	자유롭게 사용가능	3.55(.56)		

**p<.01

가설3 : 근무요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

3-1 : 근무내적요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

근무내적요인과 하위영역인 보수, 승진, 직무, 상사관계, 동료관계, 이직태도와 직무만족도의 상관관계를 살펴본 결과 <표 4-10>, 직무만족도는 전체근무내적요인 및 하위영역인 직무태도, 상사관계, 동료관계, 이직태도와 정적상관을 나타냈다.

즉, 직무태도, 상사관계, 동료관계, 기관에 대한 이직태도가 낮을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 그리고 전체근무내적요인에 만족할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 3-1은 채택된 것으로 나타났다.

<표 4-10> 근무내적요인과 직무만족도

	보수	승진	직무태도	상사관계	동료관계	이직태도 ¹⁾	전체근무내적요인
직무만족도	.07	.12	.17**	.26**	.28**	.27**	.28**

**p<.01

3-2 : 근무외적요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

근무외적요인과 하위영역인 기관과의 관계, 지지 및 자원과 직무만족도의 상관관계를 살펴본 결과 <표 4-11>, 직무만족도는 전체근무외적요인 및 하위영역인 기관과의 관계, 지지 및 자원과 정적상관을 나타냈다.

즉, 기관과의 관계에 만족할수록 지지 및 자원에 대해 만족할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 전체 직무외적요인에 만족할수록 직무만족도도 높은 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 3-2는 채택된 것으로 나타났다.

1) 이직태도 : 전혀 그렇지 않다=5, 매우 그렇다=1

<표 4-11> 근무외적요인과 직무만족도

	기관관계	지지 및 자원	전체근무외적요인
직무만족도	.26(**)	.25(**)	.29(**)

**p<.01

가설4 : 자아만족요인의 자아존중감, 자아효능감은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

자아만족요인의 자아존중감과 직무만족도간의 상관관계를 살펴본 결과<표 4-12>, 자아존중감과 직무만족도는 정적상관관계를 나타내어 자아존중감이 높을수록 직무만족도가 높으며, 또한 자아효능감과 직무만족도도 정적상관관계를 나타내 자아효능감이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-12> 자아만족요인과 직무만족도

변 인	자아존중감	자아효능감
직무만족도	.37(**)	.35(**)

**p<.01

가설5 : 노인 장기요양보험제도 시행이후 변화인식정도는 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.

노인장기요양보험제도 시행이후 변화인식 정도가 직무만족에 상관관계가 있는지를 분석한 결과<표 4-13> 근무여건개선, 업무량 증가, 직무전문성 증가와 직무만족 간에 정적상관관계를 나타냈다.

즉 근무여건이 개선되었다고 인식할수록, 업무량이 증가하고, 직무전문성 증가하였다고 인식할수록 직무만족도가 높게 나타났다. 따라서 연구가설 5는 일부 채택된 것으로 나타났다.

<표 4-13> 요양보험제도 시행후 변화인식 정도와 직무만족도

	정부또는 지방자치단체의 간섭과 법적 규제 많아짐	보수가 좋아졌다	근무여건이 개선되었다	업무량이 많아졌다	직무에 대한전문성이 증가하였다
직무만족도	.10	.08	.21(**)	.15(**)	.22(**)

**p<.01

이상의 실증분석에서 행한 가설의 검증결과를 요약하면 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 연구가설의 검증결과 요약

가설	검증결과	채택여부
가설1	인구통계학적 요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.	일부채택
가설2-1	기관특성조직요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.	기각
가설2-2	기관특성 직무요인에 따라 직무만족도에 차이가 있을 것이다.	채택
가설3-1	근무 내적요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.	채택
가설3-2	근무 외적요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.	채택
가설4	자아존중감 자아효능감은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설5	노인장기요양보험제도 시행이후 변화인식정도는 직무만족에 유의미한 정(+)의 관계가 있을 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제1절 연구결과 요약

노인장기요양기관 근무환경은 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험이 시행됨으로 인해 제도 및 종사자의 인적 구성면에서, 시설과 서비스 측면에서 많은 변화가 일어나고 있으며, 이러한 변화는 기존 노인복지시설의 근무환경과 많은 면에서 충돌을 일으켜, 종사자들의 직무만족도를 새롭게 정립할 필요성이 대두되었다. 종사자의 직무만족에 대한 선행연구를 검토한 결과 연구의 대상이 대부분 특정직군의 사회복지분야에 국한되어 졌다는 한계점을 가지고 있으므로 다양한 직군이 모여서 근무하는 현재의 노인장기요양기관 근무환경과는 많은 차이가 있다.

본 연구는 노인장기요양보험 실시에 의해 노인장기요양기관 종사자가 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사, 조리원, 생활지도원 등으로 다양화됨에 따라 다양화된 종사자들을 대상으로 경기북부권에 위치한 9개 시·군의 노인전문요양시설한 개씩을 선정하여 300부의 설문지를 배포하였고, 연구방법으로 문헌연구와 기관종사자들을 중심으로 한 실증조사를 직접 방문하여 실시하였다.

문헌연구에서는 직무만족도에 관련된 기존자료들을 분석하고, 국내외 관련서적 및 연구논문 등을 중심으로 이론을 정리하였다. 그리고 노인장기요양기관 종사자의 직무만족 개념과 직무만족을 결정하는 주요요인들이 어떤 것들이 있는지 유목화하여 알아보고, 실증조사에서는 기관종사자들의 인구학적, 특성요인별, 직무만족도를 서로 비교하면서 직무와 관련된 상관관계를 분석하였다.

조사대상자의 인구사회학적 특성 중 연령, 종교, 결혼상태에 따라 직무만족도에 차이가 나타났는데 연령을 보면, 20대와 30대 보다는 40대와 50대 이상의 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며, 종교에서는 기타종교보다는 기독교·불교·무교인 집단이 그리고 기독교·불

교·무교집단보다는 천주교 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

결혼 상태에서는 미혼과 이혼, 별거집단보다는 결혼한 집단과 사별인 집단이 직무만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 기관 조직요인중 고용계약, 입사경로, 전직경력, 근무일수, 근무시간, 근무연수에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 분석한 결과는 직무만족도에 통계적으로 유의미한 차이를 나타내는 변인은 없는 것으로 나타나 기각하였다.

기관 직무요인인 전문자격증, 종사업무, 직위, 보수(연봉), 보수교육, 휴가제도에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 분석한 결과 종사업무, 연차휴가제도에서 나타났다. 즉 종사업무가 요양보호사, 사회복지사, 물리치료사인 집단이 다른 종사업무 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났고, 연차휴가제도를 자유롭게 사용가능한 집단이 나머지 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

근무내적요인과 하위영역인 보수, 승진, 직무, 상사관계, 동료관계, 이직태도와 직무만족도의 상관관계를 살펴본 결과, 직무만족도는 전체 근무내적요인 및 하위영역인 직무태도, 상사관계, 동료관계, 이직태도와 정적상관관계를 나타냈다. 즉 직무태도, 상사관계, 동료관계, 기관에 대한 이직태도가 낮을수록, 직무만족도가 높게 나타나고, 전체 근무내적요인에 만족할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

근무외적요인과 하위영역인 기관과의 관계, 지지 및 자원과 직무만족도의 상관관계를 살펴본 결과, 직무만족도는 전체 근무외적요인과 하위영역인 기관과의 관계, 지지 및 자원과 정적상관관계를 나타내서 기관과의 관계, 지지 및 자원에 만족할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 자아만족요인의 자아존중감과 자아효능감은 직무만족도간의 상관관계에서 자아존중감과 자아효능감이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

노인 장기요양보험제도 시행이후 변화인식 정도가 직무만족에 상관관계가 있는지를 분석한 결과는 근무여건개선, 업무량 증가, 직무전문성 증가와 직무만족도간에, 근무여건이 개선되고, 업무량이 증가하고, 직무전문성이 증가하였다고 인식할수록 직무만족도는 높게 나타났다.

노인장기요양기관 근무환경이 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 한 결과 동료와의 관계, 근무여건개선, 자아효능감, 자아존중감의 순으로 종사자의 직무만족도에 영향을 미치며, 동료와의 관계가 좋을수록, 장기요양보험제도 시행후 근무여건이 개선되었다고 인식할수록 그리고 자아효능감과 자아존중감이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

제2절 제 언

최적의 사회복지는 개인의 능력만으로 이루어지는 것이 아니라 기관의 물적, 심리적, 제도적, 근무환경이 조화를 이루어 최상의 근무여건이 성숙되고, 종사자가 최상의 직무만족을 느낄때 질 높은 복지 서비스가 이루어진다. 노인장기요양기관 종사자의 직무만족을 높여 능동적이고, 효율적인 업무를 통해 수급자들에게 최적의 사회복지서비스를 제공하기 위한 근무환경 개선방안을 다음과 같이 제시 하고자 한다.

1. 보수의 적정화

노인장기요양보험 시행이전 기관종사자들의 월급은 정부와 각 지자체가 부족한 인건비를 보전해 주는 방식으로 하였지만, 노인장기요양보험 시행으로 적정수가보다 낮은 요양보험료를 받아 시설을 운영하고 종사자들의 급여를 지급하기 때문에, 보수가 많이 지급되는 숙련된 장기 근속자부터 급여가 삭감 되거나, 정지 될 수 밖에 없다. 이로인한 직원들의 사기저하와 잦은 이직으로 최적의 복지서비스 기능들은 축소 될 수 밖에 없다. 문제를 해결하기위해 요양보험료 수입에 맞춘 수가에 서 벗어나 적정수가를 보장해주고, 기존시설들에 대한 국가나 지방자치 단체의 보조와, 적정수가 지급을 위한 정책개발이 이루어져야 할 것이다.

2. 대도시지역 요양기관시설 확충과 수가의 지역별 차등화

노인장기요양보험실시로 보호대상 일반노인 수급자는 중·소 도시지역보다 대도시지역에서 빠른 속도로 증가하는데 반해, 현재의 수가는 농촌지역, 도시지역, 대도시지역 등에서 균일하게 책정되어 있다. 이러한 낮은 수가 수준으로 서울을 비롯한 대도시에서 전문요양시설을 민간자본만으로 기준에 맞게 설립하는 것은 어려워, 수급에 많은 문제점을 일으키고 있다. 문제를 해결하기 위해서는 적정수가의 보장 및 지역간 수가의 차등화가 도입 되어야하고, 보험료 인상이 뒤따라야 한다. 이는 결국 국민 부담으로 전가되는 문제가 있기 때문에 정부와 지방자치단체의 부담으로 기관설립 및 운영에 지속적으로 일정부분, 책임져야 한다.

3. 노인장기요양기관 근무환경개선과 종사자의 질 향상 과제

기관 종사자의 자질향상을 위해 정기적인 교육을 통한 직무향상훈련, 사례 연구발표회, 세미나 등에 참여시켜 개인능력 향상을 위한 기회를 제공 하여야 한다. 그리고 근무환경 개선을 위해 우수기관 선발을 위한 평가기준과 지표개발을 통해, 한국의 상황에 맞는 인증제를 시행하고, 우수 장기요양기관 인센티브 정책과 우수사업자의 유기적 연계, 우수기관 공표를 통한 벤치마킹 유도등이 필요 하다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

(단행본)

- 김성국(1999), 『조직과 행정』, 서울: 법문사.
- 김종재(2003), 『인간 관계론』, 서울: 박영사.
- 김흥기(1992), 『인사 행정론』, 서울: 대왕사.
- 남세진·조홍식(1995), 『한국사회복지론』, 서울: 나남출판.
- 보건복지가족부(2008), 『노인장기요양보험 장기요양기관 관리지침』.
- 보건복지가족부(2008), 『요양보호사 표준자료』.
- 오석홍(1997), 『조직 행정론』, 서울: 박영사.
- 한국보건사회연구원(1994), 『노인생활 실태 분석 및 정책과제』.
- 한덕웅(2004), 『인간의 동기심리』, 서울: 박영사.
- 황진수외(2007), 『현대노인복지정책론』, 서울: 대영문화사.

(논 문)

- 권오인(2003), “중등학교 교사들의 직무만족도에 관한 연구”, 한국행동과학연구소.
- 김준곤(1991), “직무만족과 노사관계태도와의 관계”, 효성여자대학교새마을연구소.
- 박태룡(1999), “사회복지관 사회복지사의 직무만족도”, 한국복지행정학회.
- 설진화(1999), “정신보건영역에서의 사회복지사 직무만족도”, 한국정신보건사회사업학회.
- 윤혜미·김근식(1991), “사회복지 전문요원제의 발전방향에 관한 연구: 문제점과 개선 방향”, 한국보건사회연구원.
- 최인섭·초의수(2001), “사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구”, 한국사회복지정책학회.

- 권오인(2003), “공무원의 직무만족도에 관한 연구”, 안동대학교 석사학위논문.
- 김도영(2004), “사회복지전담공무원의 조직문화와 조직유효성에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문.
- 김성한(1997), “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”, 서울대학교 박사학위논문.
- 김영식(2000), “사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한양대학교 석사학위논문.
- 김정인(1997), “부적정동과 사회적지지가 직무스트레스와 그결과에 미치는 영향”, 중앙대학교 박사학위논문.
- 김춘미(2006), “정신보건 사회복지사의 자질요인이 직무만족도에 미치는 영향”, 대구대학교 석사학위논문.
- 남미애(2007), “사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절 모형”, 대전대학교 박사학위논문.
- 박선화(1998), “사회복지전문요원의 직무만족연구”, 한성대학교 석사학위논문
- 박영준(2003), “생활시설의 조직문화와 사회복지사의 능력강화가 조직유효성에 미치는 영향”, 대구대학교 석사학위논문.
- 백두진(1999), “리더쉽 유형이 부하의 직무만족도에 미치는 영향”, 동국대학교 석사학위논문.
- 백흥기(1997), “사회복지사들이 직무만족에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문.
- 신동혁(2004), “기관장의 Leadership Style과 사회복지사의 직무만족, 조직헌신에 관한 연구”, 충남대학교 석사학위논문.
- 신운화(2005), “조직문화유형과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 카톨릭대학교 석사학위논문.
- 신재원(2003), “사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 안근석(1987), “직무특성과 직무만족과의 관계성”, 중앙대학교 박사학위논문.
- 유만진(2000), “사회복지 전담공무원의 직무만족결정요인에 관한 연구”,

- 단국대학교 석사학위논문.
- 유병주(1983), “직무만족과 직무관련 행동에 관한 연구”, 고려대학교 박사학위논문.
- 유은일(1998), “사회복지사 직무만족도에 관한 연구”, 동국대학교 석사학위논문.
- 이승부(2008), “정신요양시설 종사자의 근무환경이 직무만족도에 미치는 영향요인연구”, 한성대학교 박사학위논문.
- 이영미(2003), “노인종합복지관종사자의 직무만족에 미치는 영향요인”, 한림대학교 석사학위논문.
- 이장원(2003), “지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구”, 대전대학교 석사학위논문.
- 이정학(2005), “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 건국대학교 석사학위논문.
- 장경원(2006), “사회복지관의 조직문화유형이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향”, 대구대학교 석사학위논문.
- 최소연(2003), “사회복지조직의 인적자원 개발과 직무만족에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 최인이(1998), “사회복지사들의 헌신에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 서울대학교 석사학위논문.
- 한원화(2001), “사회복지관 사회복지사의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, 원광대학교 석사학위논문.
- 황 은진(2004), “노인복지시설 종사자의 직무 만족도에 관한 연구”, 목원대학교 석사학위논문.
- 허민근(2005), “사회복지사가 인식한 조직풍토가 직무 몰입에 미치는 영향”, 경성대학교 석사학위논문.
- 홍수환(2004), “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 동아대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Hoppock. R. *Job Satisfaction*, NY : Harper & Row Publisher, 1935.
- Locke, E. A. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally, 1976.
- Luthans, Fred. 1989. *Organizational Behavior*, New York : McGraw-Hill.
- Porter, L.W. & Steers, R.M. *Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism*, Psychological Bulletin, Vol. 80. 1973.
- Smith. H.C., *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw Hill, 1955.
- Smith, P.C., Kendal, L.M & Hulin, *The measurement of satisfaction in work and Behavior*, Chicago : Rand McNally, 1976.
- Victor H. Vroom. *Work and Motivation*, John Wiley & Sons, 1964.

부록 : 설문지

노인장기요양기관 근무환경이 종사자의
직무만족에 미치는 영향요인 연구

안녕하십니까?

저는 한성대학교 행정대학원 사회복지학과에서 석사학위논문을 준비하고 있는 대학원생입니다.

본 설문은 본 연구자의 논문「**노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인 연구**」의 실증적 분석을 위해 기획·제작 되었습니다. 본 설문조사는 설문 및 여론조사 관리지침에 따라 무기명으로 실시되어 비밀이 보장되며, 응답해주신 내용은 학술적인 연구목적에만 사용하겠습니다.

귀하의 소중한 의견은 본 연구에 중요한 자료가 될 것이며, 향후 사회복지연구에 중요한 자료로 축적될 것으로 판단됩니다.

바쁘시더라도 성실히 응답해 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

한 성 대 학 교 행 정 대 학 원 사 회 복 지 학 과

지도교수 : 황 진 수

연구자 : 이 종 모

※ 작성 요령

1. 각 설문 문항에 정답이 있는 것은 아닙니다. 각 문항에 대해 너무 오래 생각하지 마시고 읽고 난 후의 느낌이나 생각을 솔직하게 응답하시면 됩니다.
2. 일반적으로 바람직하다고 생각되어지는 것으로 응답하는 것이 아니라 귀하의 실제 느낌이나 생각을 사실 그대로 응답해 주십시오.
3. 본 설문에는 유사하다고 생각되는 문항이 있을 수 있으나 그에 관계없이 모든 문항에 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다.

I. 다음은 일반적인 사항들을 묻는 설문입니다. 해당번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남자 ②여자
2. 나이	만 () 세
3. 종교	① 기독교 ② 불교 ③ 천주교 ④ 없음 ⑤ 기타()
4. 학력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸(석사과정) ⑤ 박사과정이상
5. 결혼	① 미혼 ② 결혼 ③ 이혼/별거 ④ 사별 ⑤ 기타()

II. 다음은 기관특성에 대한 설문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

1. 고용계약	①정규직 ②계약직 ③일용직 ④기타()	
2. 입사경로	①공채 ②혈연:인척관계 ③직원:원장추천 ④ 외부추천 ⑤기타()	
3. 전직경력	①없다 ②사회복지경력()년 ③기타 다른경력()직()년	
4. 근무일수	①주7일근무(기관에 상근) ②주6일근무 ③주5일근무 ④적일근무 ⑤기타()	
5. 근무시간	①8시간이하 ②8~12시간 ③12~15시간 ④15시간이상	
6. 근무연수	①1년미만 ②1~3년 ③3~7년 ④7~10년 ⑤기타()	
7. 전문자격증	①요양보호사1급 ②요양보호사2급 ③사회복지사1급 ④사회복지사2급 ⑤간호사 ⑥간호조무사 ⑦물리치료사 ⑧영양사 ⑨조리사 ⑩생활지도원 ⑪기타()	
8. 종사업무	①요양보호사 ②사회복지사 ③간호사 ④간호조무사 ⑤물리치료사 ⑥영양사 ⑦조리원 ⑧생활지도원 ⑨기타()	
9. 직 위	①원장 ②사무국장 ③부장(과장) ④팀장 ⑤팀원	
10. 보수(연봉)	①1000만원 미만 ②1000~1500만원 미만 ③1500만원~2000만원 미만 ④2000만원~3000만원 미만 ⑤3000만원 이상	
11. 보수교육	() 년 () 회	
12. 휴가제도	월차휴가	①규정없음 ②규정은 있지만 거의 사용불가 ③업무조정하면 사용가능 ④자유롭게 사용가능
	연차휴가	①규정없음 ②규정은 있지만 거의 사용불가 ③업무조정하면 사용가능 ④자유롭게 사용가능
	출산휴가	①규정없음 ②규정은 있지만 거의 사용불가 ③업무조정하면 사용가능 ④자유롭게 사용가능
	육아휴직제	①규정없음 ②규정은 있지만 거의 사용불가 ③업무조정하면 사용가능 ④자유롭게 사용가능

Ⅲ.다음은 근무만족도에 대한 설문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

1. 보 수

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	본봉, 보너스, 수당, 경력인정을 결정하는 방법에 대해서 만족한다.					
2	현재 급여로 여유있는 생활을 한다.					
3	급여는 노력에 비추어 공정하다.					
4	급여는 동일직급에 비교하여 적당하다.					

2. 승 진

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	우리시설은 다른 시설에 비해 승진이 빠르다.					
2	직무성과는 승진에 많은 영향을 준다.					
3	근무평가는 승진에 공정하게 반영된다.					
4	현재의 직급에 만족한다.					

3. 직 무

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	현 직무에 많은 흥미를 가지고 있다.					
2	현 직무를 타인이 중요하게 여긴다.					
3	현 직무는 장래성이 있으며 발전에 도움이 된다.					
4	나의 지식과 기술이 직무수행에 잘 이용되고 있다.					
5	업무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.					

4. 상사와의 관계

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	건의나 불만을 성의있게 받아들여 준다.					
2	적절한 슈퍼비전을 제시해 준다.					
3	직무수행시 자율성을 많이 인정해 준다.					
4	과중한 직무로 힘들 때 지지를 해준다.					
5	상사가 시키는 일은 믿고 따를 수 있다.					
6	공정하게 평가해 주고 있다.					

5. 동료와의 관계

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	동료를 항상 신뢰하고 존중한다.					
2	동료들은 어려운 일이 발생했을 때 서로 잘 도와준다.					
3	같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다.					
4	직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.					
5	일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다.					

6. 이직을

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	출근시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.					
2	이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.					
3	다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다.					
4	현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다.					

7. 기관과의 관계

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	우리기관은 타 기관에 비해 사회적으로 높이 인정받고 있다.					
2	타 기관에 비해 종사자에 대한 대우가 좋은 편이다.					
3	정책결정과정의 민주적으로 이루어지고 있다.					
4	업무분담은 명확히 나누어져 있다.					
5	업무의 전문성을 향상시키기 위해 연수, 교육 훈련의 참여기회가 있다.					

8. 지지 및 자원

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	노인요양시설에 대한 잘못된 인식이 개선되고 편견이 많이 해소되었다고 생각한다.					
2	자원봉사자가 많이 발굴되어 활용되고 있다.					
3	종교 및 각종 사회단체의 적극적인 지원이 있다.					
4	인근지역의 각종단체 및 사업체와 자매결연 등이 추진되어 있다.					

IV. 다음은 자아만족에 대한 설문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

1. 자아존중감

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 내가 적어도 다른 사람들만큼 가치 있는 사람이라고 생각한다.					
2	나는 내가 좋은 성품을 가지고 있다고 생각한다.					
3	나는 다른 사람들만큼 일을 잘 할 수 있다고 생각한다.					
4	나는 내 자신에 대해 긍정적인 태도를 가지고 있다.					
5	나는 내 자신에 대해 대체로 만족한다.					
6	나는 내 자신을 좀더 존경할 수 있으면 좋겠다고 생각한다.					

2. 자기 효능감

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 내 능력으로 내가 맡은 모든 업무를 처리할 수 있다.					
2	나는 앞으로 이 시설에 적응해 나가는데 별 문제가 없을 것이라 생각한다.					
3	나는 내 업무에 필요한 지식을 갖추고 있으며, 다만 실제적인 경험이 부족할 뿐이다.					
4	앞으로도 나의 기술과 능력이 동료들에게 비해 뒤지지 않을 것이다.					
5	이전의 경험과 업적에 비취볼 때 나는 나의 업무를 훌륭히 해 낼 자신이 있다.					
6	나는 앞으로의 일을 놓고 볼 때 지금껏 어려운 일들을 잘 해왔다.					
7	내가 계획을 세우면 나는 그것을 이룰 수 있다고 확신한다.					
8	내가 어떤 성가신 일을 해야 할 때면 일단 그것을 끝낼 때까지 물고 늘어진다.					
9	내가 어떤 일을 하기로 결정하면 나는 즉시 그것을 실행한다.					
10	실패를 하면 더 열심히 하게 된다.					
11	살아가면서 발생하는 많은 문제를 처리하는 능력이 나에겐 많다고 생각 한다.					

V. 다음은 귀하가 수급자에게 직무상 제공한 서비스 만족도에 대한 설문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	내가 고객에게 제공하는 서비스는 질적으로 우수하다고 생각한다.					
2	내가 제공한 서비스의 결과에 대하여 스스로 만족스럽게 생각한다.					
3	나의 서비스는 수혜자의 욕구를 충분히 만족시켰다고 생각한다.					
4	나의 서비스를 받은 수혜자는 같은 상황이 발생하면 다시 나를 찾을 것이라 생각한다.					
5	나의 서비스를 받은 수혜자는 나를 타인에게 호의적으로 추천 할 것이다.					

VI. 다음은 노인장기요양보험법 (2008년 7월 1일 시행) 시행 이전과 시행이후에 시설 및 종사자에 대한 변화를 묻는 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	시설에 대한 정부 또는 지방자치단체의 간섭과 법적규제가 많아 졌다.					
2	보수가 좋아졌다.					
3	근무여건이 개선되었다.					
4	업무량이 많아졌다.					
5	직무에 대한 전문성이 증가하였다.					

- 바쁘신 중에도 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. -

< 부 록 >

<경기북부 노인 장기요양기관 입소자 및 종사자현황>

종류	시 설 명	소 재 지	시설설치일	정원	현원	종사자
계		42개소 (신축 5개소)		2,020	1,608	624
무료양로 (3)	소 계	3개소		161	31	0
	희망의 마을 양로원	고양 덕양구 내유동 441-1	1956.12.1	61	49	10
	나눔의 샘	의정부 민락동 543	1989.11.7	50	48	11
	자혜의 집 양로원	포천시 가산면 금현리 660	2000.2.14	80	64	10
무료요양 (6)	소 계	6개소		559	149	0
	희망의 마을 요양원	고양 덕양구 내유동 441-1	1997.12.22	44	35	10
	신양요양원	고양 덕양구 관산동 10	1987.4.1	60	50	21
	자혜의 집 요양원	포천 가산면 금현리 660	2000.2.14	70	62	21
	포천 분도마을	포천 자작동 589	2004.10.5	80	64	14
	성빈첸시오의 집	양주 은현면 운암리 190-49	2005.2.5	29	24	10
	가평꽃동네	가평 하면 하관리 540-2	1994.3.24	400	324	73
무료전문 요양 (12) ※'08년도 신축 2개소 (구리, 동두천)	소 계	10개소 (신축 2개소)		627	334	0
	파인밸리 전문요양원	고양 덕양구 관산동 10	2005.3.31	50	48	32
	나눔의 샘	의정부 민락동 543	2003.11.3	85	82	32
	에덴노인 전문요양센터	남양주 수동면 내방리 산32-30	2000.8.30	100	98	57
	진인선원	파주 파평면 놀노리 167-7	2001.1.9	109	96	51
	모현센터	포천 신읍동 151-3	2005.8.29	29	24	10
	자혜의 집 전문요양원	포천 가산면 금현리 660	2004.11.30	100	78	39
	양주 대진요양원	양주 남면 상수리 634-3	2006.9.20	50	36	25
	신흥신망애복지원	동두천 동두천동 539-2	2004.1.15	90	82	38
	백둔리 상진노인 전문요양원	가평 북면 백둔리 340-1	2006.12.13	60	35	19
실비요양 (6)	소 계	6개소		247	87	0
	공경의 집	고양 일산동구 설문동 701-1	2006.4.1	50	44	17
	진인실비	파주 파평면 놀노리 167-7	2004.7.23	100	60	17
	시몬의 집	파주 광탄면 신산리 73	2006.11.29	29	11	6
	에버그린요양센터	양주 장흥면 부곡리 82-4	2004.7.8	48	41	15
	양주대진요양원	양주 남면 상수리 634-3	2006.9.20	50	35	13
	신흥간병요양원	동두천 동두천동 539-2	1989.4.18	60	56	19

종류	시 설 명	소 재 지	시설설치일	정원	현원	종사자
소규모 요양시설 (5) ※'08년도 신축 1개소 (구리)	소 계	5개소(신축 1개소)		6	9	19
	고양 효샘 소규모요양시설	고양 덕양구 성사동 705	2007.11.22	15	3	14
	의정부 소규모요양시설	의정부 의정부동 225-2	신축중	15	-	-
	나눔의 샘	의정부 신곡동 785-9	2007.12.12	20	6	5
	우양의 집 소규모요양시설	파주 교하읍 하지성리 268-4	신축중	15	-	-
노인공동 생활가정 (10) ※'08년도 신축 2개소 (고양, 구리)	소 계	10개소(신축 2개소)		5	4	0
	고양 우리집	고양 덕양구 대자동 705-1	2007.10.25	9	5	4
	의정부 가정형노인공동시설	의정부 의정부동 225-1 (5개소)	신축중	9	-	-
	나눔의 샘 노인요양공동생활가정	의정부 신곡동 785-5	2007.12.12	9	-	-
	나눔의 샘 노인요양공동생활가정	의정부 신곡동 785-5	2007.12.12	9	-	-

출처: 경기도 제2청 사회복지과2008자료

ABSTRACT

Impact factors affecting employees job satisfaction by working environment of the long-term care facilities for the elderly

Lee, Jong-mo

Major in Welfare for the Aged

Dept. of Social Welfare Administration

Graduate School of Public

Administration

Hansung University

Lots of changes are developing in working environment of long-term care facilities for the elderly(hereinafter called Elderly Facilities) in terms of regulations, constituent workers, facilities and service because of enforcement of long-term care insurance (LTCI) as of July 1, 2008. These changes conflicts with the working environment of the existing welfare facilities for the elderly in many aspects, therefore, it is necessary to newly restore job satisfaction of such employees.

We found that most of the previous studies on job satisfaction of the employees narrowed their subjects to a specific job, social workers, therefore, there was inherently limitations in the studies.

Because of this limitations there are lots of differences between the past working environment and that of present Elderly Facilities where various types of employees work together.

Following enforcement of LTCL, job types of the employees for Elderly Facilities have diversified to care givers, social welfare workers, nurses, practical nurses, physical therapists, occupational therapists, dietitians, cooks, care workers, etc. We selected 9 Elderly Facilities, one from each city or gun located in north of Gyeonggi Province, for which 30 employees or more work, and distributed 300 copies of questionnaire to these Elderly Facilities. We conducted not only literature analysis but face-to-face interview focusing on above job holders as subject of this study in order to achieve the study object effectively.

In literature survey, we analysed the existing data related to the job satisfaction to understand the status clearly, and we sorted out related theories based on books and articles. We reviewed concept of job satisfaction relevant to the job satisfaction of Elderly Facilities and performed content analysis of major factors of working environment which determines job satisfaction.

In confirmatory survey, we measured job satisfaction of employees working for Elderly Facilities and compared the results from the view point of categories such as socio-demographic, characteristics of Elderly Facilities, working, self-satisfaction, and regulation. SPSS WIN 15.0 program was used to analyse the work related data. T-test and one-way ANOVA(Analysis of Variance) was applied for frequency analysis and statistical comparisons; Pearson's chi-square test was applied for analysis of correlation between independent variables and job satisfaction, and Duncan's multiple range test was applied for post confirmation.

The results of the confirmatory survey are summarized as following;

1. Relationship between socio-demographic characteristics of the subject surveyed and the job satisfaction: Age groups of forties,

fifties and higher showed higher job satisfaction than age groups of twenties and thirties. For religious groups Catholics showed higher job satisfaction than Christians, Buddhists or atheists, and other religions groups showed the lowest job satisfaction. For marital status groups of married or bereaved showed higher job satisfaction than groups of unmarried, divorced or separated.

2. Relationship between type of jobs and the job satisfaction: Groups of care givers, social welfare workers and physical therapists showed higher job satisfaction than the other job type groups. Groups who are given annual leaves freely showed higher job satisfaction than the other groups.

3. Relationship between internal factors of working environment and the job satisfaction: Groups having better work-attitude, better relationship with their bosses and colleagues, and Elderly Facilities with lower leaving rate showed higher job satisfaction, and groups feeling satisfactory with the overall internal factors of working environment showed higher job satisfaction.

4. Relationship between the job satisfaction and external factors of working environment, relations with Elderly Facilities, supports and resources belonging to lower ranking factors: Groups who are more satisfied with Elderly Facilities, supports or resources showed higher job satisfaction.

5. Relationship between the job satisfaction and factors of self-satisfaction such as self-esteem and self-efficacy: Groups having higher self-esteem or higher self-efficacy showed higher job satisfaction.

6. Analyses whether there are any relationship between the job satisfaction and perception of changes since enforcement of LTCI revealed that groups perceiving improvement of working conditions, increase in work load and job specialty showed higher job satisfaction.

Multi-regression analysis was conducted to analyse factors affecting job satisfaction of Elderly Facilities employees. It was also reviewed

if there are any correlation among variables such as multicollinearity.

It was found that job satisfaction was influenced by relationship with colleagues, improvement of working conditions, self-efficacy, and self-esteem in the order of high satisfaction. It was also found that job satisfaction becomes higher as the relationship with colleagues is better, as employees perceive improvement of working conditions since enforcement of LTCL, and as self-efficacy and self-esteem of employees are higher.