creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

박 사 학 위 논 문

보상과 공정성 인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

– 우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로 –

HANSUNG UNIVERSITY

2015년

한성대학교 대학원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

전 숙 영

박 사 학 위 논 문
지도교수 이창원

보상과 공정성 인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

- 우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로 -

The Effects of Compensation and Recognized Fairness on Turnover Intention

- The case of the Care Helpers for Elderly in Nursing Home -

2014년 12월 일

한성대학교 대학원
행 정 학 과
행 정 학 전 공
전 숙 영

박 사 학 위 논 문
지도교수 이창원

보상과 공정성 인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

- 우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로 -

The Effects of Compensation and Recognized Fairness on Turnover Intention

- The case of the Care Helpers for Elderly in Nursing Home -

위 논문을 행정학 박사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일

한성대학교 대학원
행 정 학 과
행 정 학 전 공
전 숙 영

전숙영의 행정학 박사학위논문을 인준함

2014년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

HANSUNG UNIVERSITY

국 문 초 록

보상과 공정성 인식이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

-우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로-

한성대학교 대학원
행정학과
행정학전공
전 숙 영

노인요양시설에서 요양보호사는 요양서비스의 핵심인력으로 노인요양시설운영과 수혜자의 서비스 질에 중요한 역할을 하고 있다. 이러한 요양보호사의 잦은 이직은 노인요양시설의 존립과 수혜자의 삶의 질, 그리고 국가가 목표로 하는 국민의 행복한 생활에 영향을 미친다. 그러므로 본 연구의 목적은 노인요양시설 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향을 연구함으로써 요양보호사의 이직을 감소시키고, 노인요양시설의 인력관리 방안을 제시하며, 노인장기요양보험제도가 추구하는 목표를 달성하는데 기여하기 위한 것이다.

본 연구를 위하여 Price와 Mueller(1986)의 이직인과모형, Vroom(1964)의 기대이론, Heneman & Schwab(1985)의 변형된 불일치 모형, Porter & Lawler(1968)의 통합모형 등 선행연구 결과에서 얻은 요인들과 요양보호사와 심층면접을 통하여 이직의도에 영향을 미치는 변수들을 선정하여 연구 모형과 가설을 설정하였다.

연구의 대상자는 노인요양시설에 근무하는 요양보호사 697명을 대상으로 하였으며, 요양보호사 이직의도에 미치는 영향으로 외부환경요인인 구직기회, 보상과 관련하여 임금만족, 보상인식, 보상만족, 그리고 공정성이 이직의도에 미치는 영향과 매개변수로서 조직몰입의 영향을 분석하였다. 이를 위하여 기초적인 기술통계분석, 빈도분석을 실시하고, 신뢰도와 타당도 검증을 위한 신뢰성분석, 변수 간

의 관계를 보기 위한 상관관계분석을 실시하였으며, 설문문항 별 요인분석과 다중회귀분석과 심층면접으로 가설을 검증 하였다.

연구결과와 주요 정책적 시사점은 다음과 같다.

연구결과로 첫째, 요양보호사의 연령이 50대 이상이 81.4%로 고령의 요양보호사가 대상자를 수발하고 있으며, 이직경험에 대하여 50.8%가 이직경험이 있던 것으로 조사되었다. 이는 노인장기요양보험제도가 시작 된지 6년이 경과된 것으로 보았을 때 이직의 심각성을 보여주는 결과이다. 둘째, 요양보호사의 근무기간은 2년 미만인 44.8%이며, 월 급여는 140만원 미만이 63.4%로 나타나 보상의 열악함과 재직기간이 짧은 것으로 나타났다. 셋째, 요양보호사의 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성이 이직의도와의 인과관계를 분석한 결과 구직기회가 이직의도에 정(+)의 영향을 미쳐서 구직기회가 많을수록 이직의도는 증가되고, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성이 이직의도에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 결과가 도출되었다. 그러므로 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성이 높을수록 이직의도는 감소한다고 나타났다. 또한 매개변수로 조직몰입이 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성과 이직의도 간에 부분매개역할을 하는 것으로 연구 결과를 얻었다.

본 연구 결과의 시사점은 첫째, 요양보호사로 직업을 선택한 제일 중요한 이유가 경제적 이유라는 것에 근거하여 이직의도를 보상과 공정성에 초점을 맞추어 연구함으로써 노인요양시설의 실질적인 인력관리 방안을 제시하였다는 것이다. 둘째, 요양보호사의 이직의도를 감소시키기 위해 부분매개역할로 조직몰입의 중요성을 부각시켰다는 것이다. 셋째, 요양보호사의 직무와 인구학적 특성에 맞는 인력관리 방안을 제시하였다. 즉 요양보호사 이직의도를 감소시키기 위해 요양보호사가 기관에 원하는 것이 무엇인지를 파악하여 요양보호사가 원하는 것을 제공함으로써 요양보호사 인력관리 효율성을 증진시킬 수 있다는 것이다.

정책적 제언으로는 첫째, 요양보호사의 직무에 대한 보상으로 계약직에서 정규직으로 전환과 임금을 연봉제에서 호봉제로 전환 될 수 있도록 정부의 정책적 지원이 필요하다. 둘째, 요양보호사의 열악한 임금보존 방안으로 본인들이 근무하는 기관에 가족이 입소할 경우 본인일부부담금을 면제해 줄 수 있는 제도적 지원 방안을 제언한다. 셋째, 요양보호사 처우개선비 증액과 이원화이다. 현재 매월 지급

되는 100,000원의 처우개선비와 복리후생차원의 간식비나 체력단련비 지원이다. 넷째, 점차 고령화 되어 가는 요양보호사의 건강관리 지원정책이다. 다섯째, 요양보호사 경력에 대한 보상차원과 전문직에 대한 자부심을 갖도록 사회복지사 자격취득 시 요양보호사 경력을 인정해 주는 경력개발 시스템 지원이 필요하다.
이상과 같은 연구결과의 의미는 다음과 같다.

주로 50대에 요양보호사를 직업으로 선택한 이유 중 가장 큰 이유는 경제적 활동이며, 이직의도를 갖게 되는 가장 큰 이유도 낮은 보상이라고 하였다. 그러므로 요양보호사가 느끼는 보상과 공정성에 대한 인식이 이직의도에 미치는 중요성을 비춰볼 때 노인요양시설에서 요양보호사 인력관리와 노인장기요양보험제도의 목표를 달성하기 위한 최우선 정책이 무엇인지를 환기시키는 데 중요한 의미가 있다.

【주요어】 요양보호사, 이직의도, 조직몰입, 노인장기요양보험제도, 보상, 공정성.

HANSUNG UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론 1

제 1 절 연구배경과 목적 1
1. 연구의 배경 1
2. 연구의 목적 2

제 2 절 연구의 범위와 방법 3
1. 연구의 대상과 범위 3
2. 연구의 방법 4

제 2 장 이론적 배경 5

제 1 절 이직의도 5
1. 이직의도의 개념 5
2. 이직의도의 결정이론 7
3. 이직의도 관련 선행연구 13

제 2 절 보상 14
1. 보상의 개념과 구성요소 14
2. 기대이론 17
3. 보상인식과 보상만족 18
4. 임금만족 20
5. 보상관련 선행연구 23

제 3 절 공정성 25

1. 공정성의 개념 ····· 25
2. 공정성의 구성요소 ····· 28
3. 공정성 관련 선행연구 ····· 32

제 4 절 조직몰입 ····· 34
1. 조직몰입의 개념 ····· 34
2. 조직몰입의 유형 ····· 35
3. 요양보호사의 조직몰입 중요성 ····· 37

제 3 장 노인장기요양보험제도와 요양보호사 ····· 41

제 1 절 노인장기요양보험제도의 운영현황 ····· 41
1. 노인장기요양보험제도 ····· 41
2. 노인요양시설 ····· 44

제 2 절 요양보호사의 현황 ····· 46
1. 요양보호사제도와 인적특성 ····· 46
2. 요양보호사의 보상 ····· 49
3. 요양보호사의 공정성 ····· 50
4. 요양보호사의 실태와 이직현황 ····· 52

제 4 장 연구설계 ····· 57

제 1 절 연구모형과 가설 설정 ····· 57
1. 연구모형 ····· 57
2. 연구가설의 설정 ····· 60

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정방법 ····· 67
1. 변수의 조작적 정의 ····· 67

2. 변수의 측정방법 ····· 68

제 3 절 자료수집 및 분석방법 ····· 68
1. 표본선정 및 자료수집 ····· 68
2. 측정항목 ····· 69
3. 분석방법 ····· 73

제 5 장 연구결과 및 논의 ····· 74

제 1 절 조사대상자의 일반적 특성 ····· 74

제 2 절 신뢰도와 타당도 ····· 77

제 3 절 변수 간의 관계분석 ····· 82
1. 기술통계 분석결과 ····· 82
2. 상관관계 분석결과 ····· 84
3. 다중회귀 분석결과 ····· 88

제 4 절 가설 검증결과 ····· 102

제 6 장 결 론 ····· 109

제 1 절 연구요약과 시사점 ····· 109
1. 연구요약 ····· 109
2. 연구의 시사점 ····· 114

제 2 절 정책적 제언 ····· 115

제 3 절 연구의 한계점과 향후과제 ····· 119

참고문헌 ····· 121

부 록 ····· 138

ABSTRACT ····· 148

HANSUNG UNIVERSITY

【 표 목 차 】

<표 2-1> 공정성 인식 결정요인 ····· 28
<표 2-2> 공정성관련 선행연구 ····· 33
<표 2-3> 조직몰입관련 선행연구 ····· 39
<표 3-1> 장기요양관련 선진국 사례 ····· 42
<표 3-2> 노인요양시설 입소할 수 있는 등급판정 기준 ····· 43
<표 3-3> 연도별 노인장기요양보험 신청과 수혜 인정자 수 ····· 44
<표 3-4> 노인요양시설 연도별 현황 ····· 45
<표 3-5> 요양보호사 교육과정 ····· 46
<표 3-6> 노인장기 요양기관 전문 인력현황 ····· 47
<표 3-7> 요양보호사 표준서비스 내용 ····· 48
<표 3-8> 2012년 사회복지생활시설 인건비 기본급 권고기준 ····· 52
<표 3-9> 노인요양시설 월평균 급여 ····· 53
<표 4-1> 변수의 조작적 정의 ····· 67
<표 4-2> 변수의 측정방법 ····· 68
<표 4-3> 변수의 측정 ····· 72
<표 5-1> 조사대상자의 일반적 특성 ····· 76
<표 5-2> 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 78
<표 5-3> 임금만족의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 79
<표 5-4> 보상인식의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 79
<표 5-5> 보상만족의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 80
<표 5-6> 공정성의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 81
<표 5-7> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 81
<표 5-8> 이직의도와 조직몰입 기술통계 분석결과 ····· 82
<표 5-9> 구직기회, 보상, 공정성 기술통계 분석결과 ····· 83
<표 5-10> 인구통계학적 변수 기술통계 분석결과 ····· 83
<표 5-11> 상관관계 ····· 88
<표 5-12> 구직기회와 이직의도 교차표 ····· 89
<표 5-13> 구직기회가 이직의도에 미치는 영향 분석결과 ····· 91

<표 5-14> 임금만족과 이직의도 교차표 ····· 92
<표 5-15> 임금만족이 이직의도에 미치는 영향 분석결과 ····· 94
<표 5-16> 보상인식과 이직의도 교차표 ····· 95
<표 5-17> 보상인식이 이직의도에 미치는 영향 분석결과 ····· 96
<표 5-18> 보상만족과 이직의도 교차표 ····· 98
<표 5-19> 보상만족이 이직의도에 미치는 영향 분석결과 ····· 99
<표 5-20> 공정성과 이직의도 교차표 ····· 101
<표 5-21> 공정성이 이직의도에 미치는 영향 분석결과 ····· 102
<표 5-22> 구직기회와 이직의도의 가설 검증결과 ····· 103
<표 5-23> 임금만족과 이직의도의 가설 검증결과 ····· 104
<표 5-24> 보상인식과 이직의도의 가설 검증결과 ····· 105
<표 5-25> 보상만족과 이직의도의 가설 검증결과 ····· 106
<표 5-26> 공정성과 이직의도의 가설 검증결과 ····· 107

HANSUNG UNIVERSITY

【 그 림 목 차 】

<그림 2-1> Mobley의 근속과 이직의 결정과정 모형 ····· 11
<그림 2-2> Price-Mueller의 이직 인과모형 ····· 12
<그림 2-3> Heneman & Schwab의 변형된 불일치 모형 ····· 22
<그림 2-4> 보상관련 공정성 지각 ····· 30
<그림 2-5> Porter & Lawler의 통합모형 ····· 31
<그림 2-6> 교환모형 ····· 32
<그림 4-1> 연구모형 ····· 59
<그림 5-1> 연구모형 최종결과 ····· 108

HANSUNG UNIVERSITY

제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경과 목적

1. 연구의 배경

2008년 노인장기요양보험제도에 의해 새롭게 생겨난 요양보호사는 노인요양시설에서 전문 인력의 약 75%이상을 차지하는 비중 있는 직종으로 요양보호사 관리는 노인요양시설의 안정적인 운영과 수혜자에 대한 서비스 질을 좌우하는 핵심인력이다(부록2 참조).

2012년 서울시 요양보호사 실태조사에서 요양보호사를 직업으로 선택한 동기는 78.4%가 가계에 도움이 되고자 선택했으나, 제도 초기부터 요양보호사의 노동 강도에 비해 평균임금이 최저임금 수준으로 설정되어 있어 요양보호사로 취업을 망설이거나 재직 시 근로의욕 상실로 인해 근무자 중에 60.4%가 이직의도가 있다고 조사되었다. 이직의도의 이유는 낮은 임금이 58.5%, 낮은 사회적 인식이 18.75% 등으로 조사되어 임금이 가장 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 2011년에서 2012년 한 해 동안 요양보호사의 평균 이직률이 41%로 높게 조사되었다. 2011년 이직자 노동이동 추이(2011~2012)의 평균 이직률이 4.8%인 점을 볼 때 요양보호사의 이직률은 매우 높은 것이다(한국노인복지중앙회, 2012).

요양보호사는 노인요양시설에서 대상자를 직접 수발하는 복지실천의 일선에 있는 인력임에도 보수, 근무환경, 노동 강도 등에 비해 보상의 열악함으로 인해 직무에 대한 만족도가 낮고 이직률도 높다. 요양보호사의 높은 이직률은 노인요양시설에서의 구인의 어려움과 구인을 위한 손실비용이 증가하고 있다. 또한 구직의 환경적 요인 중 구직기회가 많아지는 결과를 초래하여 요양보호사가 재직하면서 하루아침에 연락을 두절하고 다른 노인요양시설로 이직하는 사례가 빈번하게 초래되고 있다. 그러므로 노인요양시설에서는 이에 따라 인력관리에 대한 계획을 세울 수가 없으며 이는 곧 요양보호사 법적 인원을 충

족하지 못했을 때의 서비스 비용에 대한 감산제도로 노인요양시설에 경제적 타격을 주고 있다. 또한 24시간 돌봄 서비스를 하던 요양보호사의 잦은 이직은 서비스의 질적 하락으로 대상자의 만족도가 낮아져서 궁극적으로 조직 효율성과 성과에 영향을 미친다. 결국 노인장기요양보험제도가 추구하는 노인의 생활안정과 국민의 삶의 질 향상을 위한 목표 달성에 저해 요소가 되며, 노인요양시설의 경영비용 증가를 초래한다. 그러므로 요양보호사의 이직을 예방하고 장기근속 하는 요양보호사 확보는 안정적인 노인요양시설 운영과 노인복지 서비스를 향상시키는데 중요하다.

본 연구에서는 요양보호사 이직을 예방하기 위한 이직의도를 실증적 연구를 위해 현재 근무하고 있는 요양보호사를 대상으로 이직의도에 대하여 설문과 심층면접 조사를 하였다. 그 결과 많은 요양보호사가 현재 근무를 하면서 이직을 생각하고 있었으며, 이직을 생각하게 된 이유는 본인들이 투입한 노력과 시간에 비해 보상이 적어 조금이라도 보상이 많은 쪽으로 이직을 생각하고 있으며, 실제로 현재 임금의 약 10%이상 상향된 임금을 받기를 원하고 있었다. 이처럼 요양보호사들은 그들이 하고 있는 노동 강도에 비해 보상이 적다고 느끼고 있으며, 구직을 언제든지 할 수 있는 환경적 요인과 보상의 과소에 따라 이직을 쉽게 결정 할 수 있다고 하였다. 따라서 보상이 현실적인 면에서 중요한 의미를 갖고 있기 때문에 본 연구에서 보상과 공정성 인식을 주요 변수로 결정하게 되었다.

2. 연구의 목적

노인장기요양보험은 인구의 고령화, 노인의료비 증가, 요양욕구 증가, 가족의 부양부담 증가 등으로 인하여 노인에 대한 사회적 관심이 높은 시점에서 국민의 삶의 질에 대한 문제를 해결하기 위해 노력하였다. 그러나 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 높은 이직률은 장기 근속자를 감소시키고, 이는 지속적인 전문서비스 제공을 어렵게 하고, 인력구인의 어려움으로 안정적인 시설운영의 제약과 노인장기요양보험제도 발전에 장애가 되고 있다.

본 연구에서 요양보호사의 이직을 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족,

공정성이 조직몰입을 통하여 이직의도에 미치는 영향을 규명함으로써 노인요양시설에 요양보호사의 효율적인 인력관리 자료를 제공하고, 정책적인 제언을 통하여 궁극적으로 노인요양 서비스의 질 향상과 국민의 삶의 질을 향상시키는데 목적이 있다.

구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 노인요양시설 요양보호사의 이직의도에 대한 영향관계를 실증 분석함으로써 요양보호사 직종의 이직관련 학문에 기여하고자 한다.

둘째, 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향을 구직기회, 보상, 공정성 변수로 선정하여 상호관계를 규명함으로써 이직의도를 감소시킬 수 있는 정책에 기여하고자 한다.

셋째, 보상, 공정성, 구직기회와 이직의도 간에 매개변수로 조직몰입의 영향을 분석하여 요양보호사의 이직의도와 관련된 연구의 다양성에 기여하고자 한다.

넷째, 요양보호사의 직무와 노동 강도에 맞는 보상과 처우를 실증 분석하여 요양보호사의 보상과 공정성에 대한 현실적인 개선안을 제언하고자 한다.

다섯째, 궁극적으로 노인장기요양보험 제도가 추구하는 국민의 삶의 질 향상에 직접적인 영향을 미치는 노인요양시설에서 요양보호사 인력의 안정화를 도모하는데 있다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

1. 연구의 대상과 범위

본 연구는 노인요양시설의 요양보호사의 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성과 이직의도와의 상관관계에서 조직몰입의 매개역할을 연구하였다. 이를 위해 인적 범위를 정원 30인 이상 노인요양시설에 근무하는 요양보호사로 한정한다. 지역으로는 수도권 23개소와 비수도권 17개소로 총 40개 시설에 종사하는 요양보호사를 대상으로 연구를 진행하였다.

2. 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구와 설문지를 통한 통계분석 그리고 심층면접을 병행하였다. 문헌연구는 요양보호사의 이직의도와 관련된 국내·외 전문서적과 연구자들의 검증된 이론, 정기간행물, 연구논문, 공공 및 민간연구기관의 통계자료, 학술자료 등을 토대로 이론적 근거를 고찰하고 가설과 연구모형을 구성하였다. 실증적인 방법으로 설문지를 통한 통계분석과 심층면접을 분석하여 모형의 가설을 검증하였다. 설문지 배포는 지역할당 임의표본추출방식으로 총 40개 시설에 종사하는 요양보호사 992명을 대상으로 직접방문이나 우편을 통하여 설문지를 배포하였다. 자료수집 기간은 2014년 5월에 1차 심층조사를 실시한 후 8월에 2차 예비조사 후 수정작업을 거쳐 2014년 9월부터 본 조사와 심층면접을 실시하였다.

본 연구의 분석틀을 검증하기 위하여 SPSS win 19.0 Windows를 사용하고, 독립변수 및 종속변수에 대한 응답을 표준화 할 수 있는 기술통계(descriptive Statistics)분석, 표본의 특성 파악을 위한 빈도(frequency)분석, 변수들 간의 상관관계를 확인하기 위한 상관관계분석(correlation analysis), 측정도구의 기초분석인 측정지표 간 신뢰성과 설문문항의 타당성 검증을 위한 확인적 요인분석(confirmatory factoranalysis), 회귀분석과 설문지 내용을 갖고 심층면접을 실시하여 본 연구의 연구모형의 검증과 독립변수 및 종속변수의 인과관계를 종합적으로 분석하였다. 특히 본 연구의 분석결과에 대한 질적 수준 향상과 일선에 있는 요양보호사의 현실적 상황을 연구에 반영하기 위해 설문지 내용을 갖고 이직을 경험한 요양보호사, 사직서를 제출하고 재직 중인 요양보호사와 기관의 입장에서의 시설장을 대상으로 요양보호사의 이직의도에 대한 심층면접을 실시하였다. 이것은 본 연구가 학문적 연구에 그치지 않고 생생한 현장의 상황을 반영한 연구로서 본 연구가 추구하는 요양보호사의 이직의도를 감소시키는 방안을 노인요양시설과 정부의 정책에 실질적인 자료로 제공될 수 있도록 하는데 그 목적이 있기 때문이다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 이직의도

1. 이직의도의 개념

이직에 대한 연구는 많은 경제학자(Burton & parker, 1969 ; March & Simon, 1958 ; Pencavel, 1970 ; Stoikov & Raimon ; 1968)와 심리학자들(Farris, 1971 ; Lyons, 1968)에 의해서 연구되었다. 이직에 대해서 경영학, 경제학, 사회학, 심리학, 행정학, 정치학, 보건학 등 다양한 학문분야에서 연구가 이루어져 왔으며 많은 연구자들에 의해 이직을 바라보는 시각과 관점에 따라 이직에 대한 정의도 다양하게 제시되고 있다.

이직은 1950년대 미국에서 시작되었으며 이직에 대해 크게 광의의 개념과 협의의 개념으로 구분한다. Price(1977)에 의하면 광의의 개념은 “사회 구성원이 경계를 이동하는 개인의 이동경로”라고 하며, 배치전환, 취직, 철회, 승진 등이다. 또한 Mobley(1982)에 의하면 협의의 개념은 조직 구성원인 종사자는 금전적 보상을 받는 자로서 내부이동이 아닌 종결로서의 이직(turnover)으로 “종사자가 금전적 보상을 조직으로부터 받을 자격을 종결하는 것”이라고 정의하였으며, 한 구성원의 자발적, 비자발적 의사결정에 따라 구성원이 조직에 불만이 있거나 더 나은 조직으로 전직하거나, 개인적 신상에 변화로 인하여 구성원 스스로 선택하는 자발적 이직(voluntary turnover)과 정년퇴직, 해고, 사망 등과 같이 구성원의 의사와 관계없이 강제되는 비자발적 이직(involuntary turnover)으로 구분하였다. 특히 이직 또는 잔류의도에 직접적인 영향으로 임금수준이며(Price Mueller, 1981), 임금이 낮은 사람이 임금이 높은 사람보다 이직할 확률이 많다는 결과를 보여 주었다(Parsons, 1977). 이와 같이 이직은 행동이 결정된 상태이다.

이직의도는 이직을 결정하기 전 단계로 조직을 떠나려는 의지나, 생각을 갖고 있는 대상으로서 이직의도를 갖고 있는 대상자 모두가 이직을 결정하지

않지만 많은 연구자들이 이직의도를 종속변수로 연구하는 것은 이직자를 대상으로 하는 연구는 시간적 제한과 비용의 제약이 많고, 이직을 생각한 대상자들은 조직에 잔류하면서 여러 요인의 상호작용을 통해 최종적으로 이직을 결정하는 행위를 하게 되므로 이직의 행동변수로서 이직의 전 단계인 이직의도를 연구하는 것이 효율적이라고 할 수 있기 때문이다. 이러한 이직 결정요인을 파악하기 위해서 많은 선행연구에서 이직의도가 이직의 직접적인 예측변수로 검증된 바 있다(Mobley et al, 1978 ; Michaels & Spector, 1982 ; Price Mueller, 1986 ; Hom & Griffeth, 1995 ; Griffeth et al., 2000). 그러므로 본 연구에서도 이직자 연구는 시간적 비용적 제약이 있어 이직의도를 종속변수로 다루고, 이직을 경험하거나 이직을 위해 사직서를 제출한 소수의 요양보호사와의 심층면접을 실시하여 이직의도에 대한 연구의 질을 높이고자 한다.

Price & Mueller(1981)는 이직의도(tumover intention)란 구성원이 본인 속한 조직을 떠나려는 의도 혹은 생각이나 결심을 의미하여 이것은 이직을 예견하고 이해하는데 중요한 요인이라고 하였으며, Bluedorn(1982)는 조직에서 스스로 이탈하려는 의도, Meyer & Allen(1991)는 현재의 조직에서 구성원이기를 포기하고 떠나려는 정도, lverson(1992)는 조직에서 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려는 의도, Robert & John(1993)는 조직을 의도적으로 떠나려는 계획적인 생각을 갖는 것, Vandenberg & Nelson(1999)는 구성원이 어떤 시점에 조직을 떠나려고 하는 주관적 가능성을 개인이 스스로 측정하는 것으로 정의하였다.

요양보호사의 이직은 요양보호사 스스로가 조직에 투입하는 노력과 기대치에 비해 보상, 근로조건, 복리후생에 차이가 있거나 직무 중의 스트레스나 만족도가 저하 될 경우에 스스로 이직을 선택하는 자발적 이직과 회피 가능한 이직의 경우로 한정한다. 실제로 일선에서는 노인장기요양보험제도에 의해 생겨난 요양보호사는 요양서비스의 중요한 역할자임에도 현재 잦은 이직으로 인하여 요양서비스 질 확보가 어렵고, 잔류 종사자에게도 부정적 영향을 미치고, 신규 요양보호사 구인이 어려워 시설 운영측면에서 상당한 어려움이 되고 있다.

2. 이직의도의 결정이론

이직 결정을 설명하기 위한 이론은 경제학, 행정학, 사회심리학에서 개발되어 왔다. 그 중에 이직 및 이직의도를 결정하는 큰 흐름은 심리학분야이다. 특히 사회심리학적으로 종사자들은 조직에 대한 기대를 갖고 있다가 그 기대가 충족되지 않으면 이직의도를 갖고 결국엔 이직을 결정하게 된다는 Vroom(1960)의 기대이론을 기초로 하고 있다.

이직과 관련된 이론의 뿌리는 경제학의 인적자본이론, 사회학의 교환이론으로 구체적으로는 조직이론에 있다. 따라서 이직이라는 현상이 어떤 이론적 기반에 근거하는지 고찰할 필요가 있다. 이직을 객관적 상황에 따른 변화만을 볼 것인가 또는 주관적인 부분까지 고려할 것인가에 따라 인적자본이론과 교환이론으로 분류 할 수 있으며 이직이 조직을 중심으로 구체적으로 이루어진다는 점에서 객관적인 조건과 주관적 태도까지 고려한 조직균형이론이 있다.

1) 인적자본이론의 이직 결정

인적자본이론은 사람들도 자본과 마찬가지로 투자대상이며 자신을 투자한 비용만큼 이익을 얻는 것에 결정을 한다는 것에 입각해 있다. 따라서 이직 결정에 미치는 요인으로 임금효과, cyclical효과, 근속기간, 연령, 이직비용 등으로 본다(Ehrenberg & Smith, 1988). 우선 임금효과는 사정이 동일하면 급여가 낮은 사람이 급여가 높은 사람보다 이직할 확률이 높은 것은 자신을 투자한 것만큼 수익이 낮다면 이직을 한다는 것이다. 또한 빨리 직장을 얻을 수 있는 사람들은 이직할 확률이 높다. 이것은 전체 노동시장을 전제로 할 때 이직의 용이성과 관련이 있으며, 특히 요양보호사의 경우에는 외부취업의 기회가 많고, 급여가 다른 직종에 비해 낮은 관계로 조직에 투자한 만큼 보수가 적다면 쉽게 이직을 결정할 수 있는 여건이다. 김성한(1997)의 연구에 의하면 연령과 근속기간이 이직 결정에 미치는 효과도 인적자본 투자와 수익이라는 관점에서 이직결정을 설명하고 있다. 그러나 인적자본이론은 객관성 있는 변수들로 설득력 있는 분석을 할 수 있으나 이직을 결정하기까지는 여러 부분의 상호작용에 의한 결정이므로 인적자본론으로만 이직을 설명하기에는 한계

가 있다. 한편 인적자본이론에서 가정하고 있는 노동시장 동질성에 대한 반론 이론으로 이중노동시장이론과 내부노동시장이론으로 구분된다. 윤영석(2012)의 논문에서 이중노동시장이론은 이차노동시장에서 근로 조건이 좋은 일차노동시장으로 옮기는 과정에서 이직이 발생되는 것이다. 즉 높은 급여, 좋은 환경, 고용안정, 승진기회의 다양성 등을 가지는 일차노동시장으로 이직을 하게 되는 것이다. 이는 현재의 조직이 이직하려는 조직보다 임금이 낮거나 환경이 열악하거나 고용이 불안정하다면 더 나은 조직으로 이직하게 되는 것을 말한다. 내부노동시장이론은 기업 특유의 기술, 훈련, 관습에 내부노동시장이 형성되며 외부노동시장과의 직접적인 경쟁에 우대를 받게 되어 고용이 안정되고 노동이동이 감소된다는 이론이다. 즉 조직은 특수한 기술과 훈련 등은 신규 구성원에게 들어가는 훈련비용이 많기 때문에 기존의 구성원이 잔류하도록 높은 임금, 작업환경 개선, 승진기회 다양화 등으로 유인한다. 구성원도 타 분야에 활용이 어려운 특수한 기술 때문에 잔류하게 된다. 그러나 이중노동시장이론과 내부노동시장이론은 이직을 경제적인 비용-편익관점에서만 설명하고 있어 한계는 있다. 특히 이윤 추구보다는 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 사회복지의 직종의 이직원인을 규명하는 데는 무리가 있으나, 노인장기요양법에 의해 탄생된 신규 직종인 단순하고 반복적인 업무를 하는 요양보호사 직종에서의 노동시장이론 적용은 다른 각도로 접근할 필요가 있다.

2) 교환이론의 이직 결정

Homans(1961)의 교환이론에서 사람들의 사회적 행동은 두 사람 이상의 활동 교환으로 보고, 사람들 사이의 보상 반복을 대인관계로 본다. 개인의 특정한 활동은 보상 가치에 대한 평가와 보상에 대한 가능성을 예측하여 이루어진다. 즉 투자하는 것보다 보상받는 것이 크거나, 대등한 상태가 사회적 행동을 이루어지게 한다. 여기서 이직은 투자와 보상을 일치시키고자 하는 행위이고 보상은 객관적인 경제적 수익과 주관적인 직무만족, 위상 등의 보상이 있다.

심리학에서의 이직연구는 March & Simon(1958)의 조직균형이론, Vroom(1964)의 동기부여에 대한 기대이론[1] 등을 조직차원에서 구체화 하고

있다. 즉 조직 내 상황을 고려하여 개인이 갖고 있는 태도를 중심 모형들을 설명하는 것을 교환이론에 가정을 두고 있다.

사람들에게 직업은 삶에서 중요한 부분으로 현 사회에서 생활하기 위한 가장 기본이 되는 것이다. 그 직업에 대한 직무만족과 조직헌신의 크기는 보상과 연관이 있으며 보상 수준이 높으면 이직에 대한 욕구가 적어지고 동기도 약해지는 것이다. 그러나 자신이 투자한 것보다 보상이 적다면 새로운 것을 선택하게 되는 동기가 되어 이직에 대한 욕구가 높아지게 되는 것이다.

3) 조직이론에서의 이직결정

March & Simon(1958)의 조직균형이론에서 환경의 중요성과 조직 안에서의 인간적 요소에 대한 고려가 필요하다고 주장하였다. 동기부여는 개인이 생각하고 있는 조건에 대한 변화를 경제적, 물질적 조건에 의해서만 아니라는 것이다. 이들은 조직균형이라는 동기부여 일반 이론을 설명하면서 교환이론이 사람들의 대인적 관계 중심이라면 조직균형이론은 사람들의 행동을 조직 내에서 구체적으로 이해하려는 것이다. 즉 조직과 이직은 직접 연관성이 있는 행동이라는 이론에 기반을 두고 있다. 조직균형이론은 조직이 구성원에 주는 보상과 구성원이 조직에 기여하는 것과의 균형을 뜻한다. 조직이 건강하게 유지하기 위해서는 구성원에게 동기부여를 하여 구성원이 이직을 하지 않고 오랫동안 근무하게 하는 것이다. 이에 조직은 구성원이 기여하는 것만큼, 또는 더 많이 보상을 해 주어야 구성원이 조직에 남아 있다는 것이다. 즉 조직은 보상으로 구성원을 유인하고 구성원은 업무로서 조직에 기여하게 된다. 유인의 효용보다 기여의 효용이 높아지면 구성원은 이직을 생각하게 되고 그 균형이 심각할수록 구성원이 조직을 꼭 떠나는 이직으로 연결되는 것은 아니지만 확률적으로 이직의 욕구는 커지게 된다. 또한 이직욕구와 이직 용이성(ease of leaving)[2]을 어떻게 인지하느냐에 따라 이직으로 연결되느냐가 결정된다고 하였다. 이직의 용이성은 지금의 조직 외에 선택 할 수 있는 조직이

1) 조직 내 구성원들이 기대된 가치(expected Value)에 기반 한 행동으로 보고 구성원들 각자 자신의 기대수준과 보상을 비교하여 선택하는 행동이다.

2) 이직의 용이성은 인적자본론에서 설명할 때 전반적인 경제적 상황과 비슷한 개념이라고 볼 수 있지만 조직균형이론에서는 상황에 대한 개인적 인지를 중요시 한다.

많을 경우 이직이 높아진다는 것이다. 물론 나이, 성별, 구직활동의 개인적 특성, 근속기간 등에 차이가 있어도 선택할 조직이 많다면 이직에 대한 가능성이 높아지나 조직이론에서는 구성원들이 이것을 어떻게 생각하고 있는가이다.

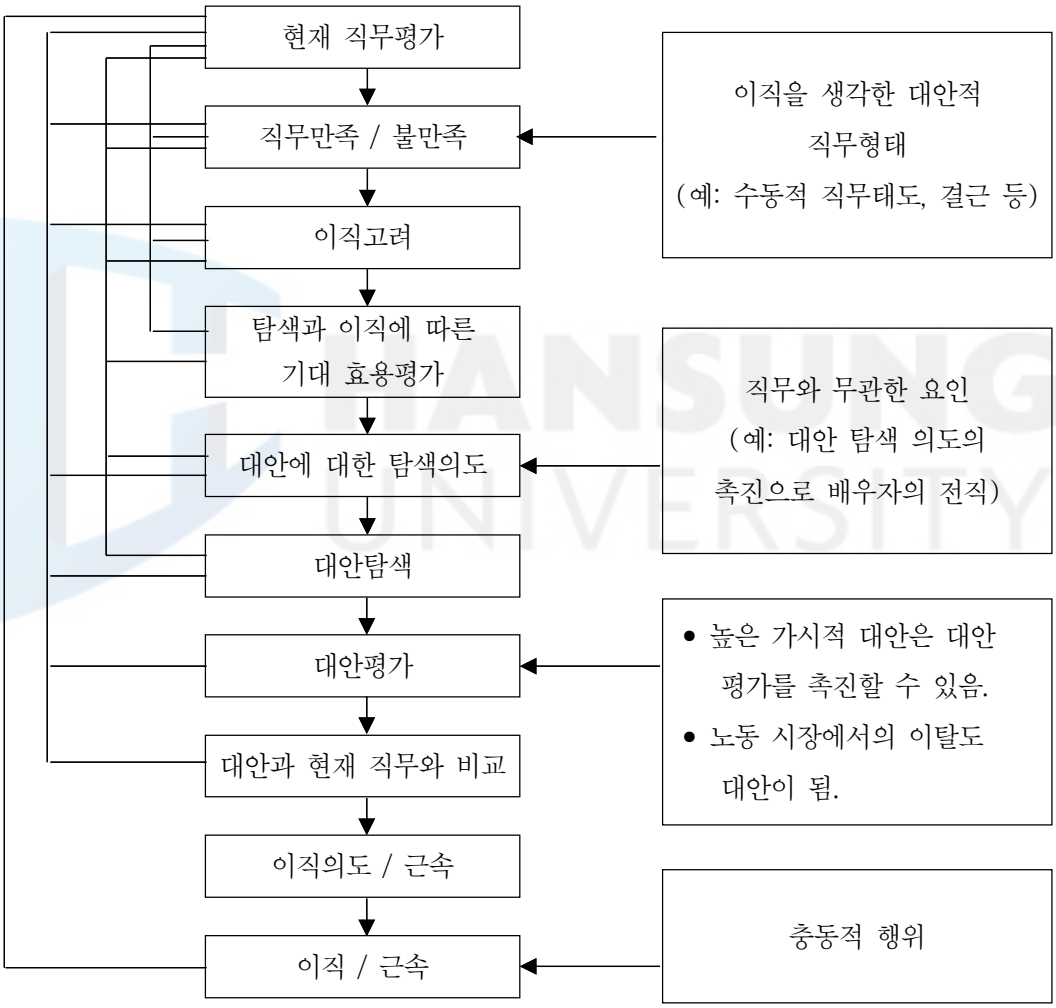
4) 이직관련 인과모형

이직에 영향을 미치는 요인 중에 조직구성원의 자발적 이직의 원인을 밝힌 연구인 Cotton & Tuttle(1986)의 실증분석 자료들을 이직과 관련하여 유의한 변수로 직무관련요인으로 임금, 업무성과, 직무만족도, 임금에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도 등과 개인 특성요인으로 연령, 근속연수, 성별, 부양자수, 이직의도, 기대감에 의한 충족도 등과 외부 환경요인 중 취업가능성, 실업률, 고용에 관한 것 등이 있다(배진현, 2012).

조직균형모형에서 이직성향은 인지된 조직이동 욕구와 조직이동 용이성의 함수로 나타낸다고 하는 이론적 근거를 둔 March & Simon(1958)의 이론이 초기의 이직이론으로 30여년 동안 꾸준히 연구되었다가 1977년 Price는 이직과 관련하여 방법론적으로 보다 발전시켰다. 여기서의 조직균형이란 종사자가 조직에 기대하는 기여하는 것과 조직에서 종사자를 유인하기 위해 줄 수 있는 것과의 균형을 말한다. 즉 종사자는 본인들이 조직에 기여한 것에 비해 보상이 부적절하다고 하면 이직이 발생하고 보상이 적절하다고 하면 조직에 남아있게 된다는 것이다(March & Simon, 1958 ; Price, 1997 ; Steers & Mowday, 1981). March & Simon의 연구를 근간으로 종사자의 자발적 이직의 영향으로 심리적 중간과정을 Mobley는 근속과 이직의 결정과정 모형으로 제시하면서 실제 이직까지 많은 연계 변수들이 중간에 매개한다는 것이다. 즉 현재 일을 하면서 직무불만족이 생기면 이직을 고려하기 전에 대안적으로 결근, 수동적이며 소극적인 직무행위를 보인다는 것이다. 그 다음이 이직에 대한 고려로 이직을 했을 때의 손실과 이직을 하여 다른 곳으로 취업했을 경우 기대이익이 크면 적극적으로 이직을 알아보는 것으로 손익계산에서 현 직장에서의 선임위치 상실, 혜택 등을 포기하는 손실과 다른 곳으로 갔을 때의 임금, 서열 등의 기대이익을 감안한다는 것이다. 그래서 이런 손익계산을 하고 지금의 직무와 대안을 비교하여 지금보다 더 이익이 된다면 이직을 적극적으

로 고려하여 이직을 하게 된다는 것이다. 이럴 때 본인 직종의 외부 구직환경도 종사자로서는 대안탐색에 영향을 미친다는 것이다(Mobley, 1977). 이와 같이 현재의 직무를 평가하여 손익계산을 통하여 이직을 결정하거나 근속하기로 결정하는 것은 개인적 차이가 있고 모두가 이런 단계를 거친다고 할 수는 없지만 이러한 이직과정이 심리적 변화과정을 측정하고 검증했다는데 의의가 있다(이우경, 2010). 이상의 내용은 <그림 2-1>과 같다.

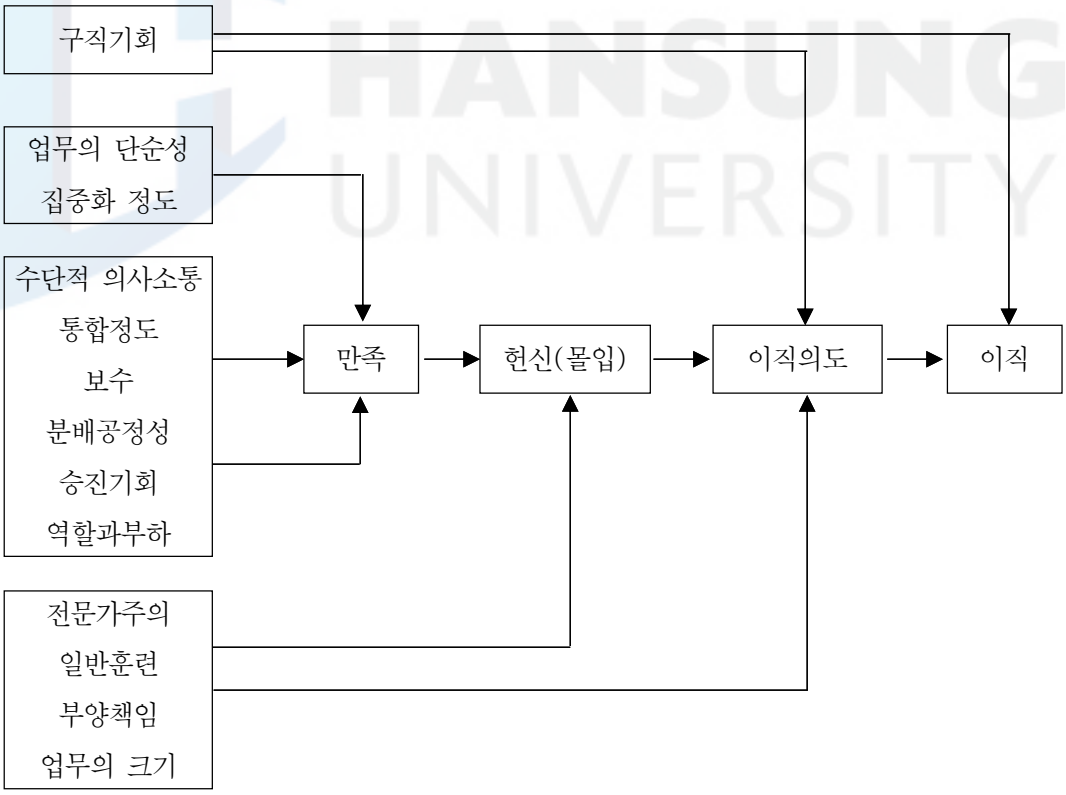
<그림 2-1> Mobley의 근속과 이직의 결정과정 모형



자료 : Mobley, W. H.(1977),. "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover." *Journal of Applied Psychology*, 62(2):238. 이태화(2013:19) 재인용.

위의 이론들을 바탕으로 Price-Mueller의 이직인과모형(1986)이 구직기회, 업무의 단순성, 집중화정도, 업무의 크기는 만족에 영향을 주었으며, 수단적 의사소통, 보수, 공정성, 승진기회가 만족에 영향을 미쳤으며, 만족은 매개변수인 조직몰입에 강한 인과관계를 보였고, 조직몰입은 이직의도에 영향을 미치며 이직의도는 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여기서 구직기회는 이직의도와 이직에 영향을 미치며, 전문가주의와 일반훈련, 부양책임, 업무의 크기는 만족을 통하지 않고 조직몰입과 이직의도에 영향을 미쳤다. 구직기회는 이직의도와 이직에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타나며 위의 내용을 그림으로 나타내면 〈그림 2-2〉와 같다. 이러한 이직 인과모형을 기초로 본 연구의 독립변수인 구직기회, 보상, 공정성과 이직의도 간에 관계에서 매개역할로 조직몰입의 영향을 실증적으로 검증하고자 하였다.

〈그림 2-2〉 Price-Mueller의 이직 인과모형



자료 : Price J. L., & Mueller(1986), Handbook of Organizational Measurement Cambridge. MA:Ballinger, P. 10. 오지영(2008:24) 재인용.

3. 이직의도 관련 선행연구

이직 및 이직의도 관련 선행연구에서 임금, 보상, 업무량, 취업기회, 분배공정성 등이 이직 및 이직의도와 직접적인 영향과 조직몰입의 매개효과로서의 유의한 영향을 미친다고 검증은 다수의 연구에서 실증적으로 검증되었다. 외국의 실증연구로 Steph en etal.(1992)은 여성 간호사를 대상으로 한 이직연구에서 직무만족, 친인척 책임감, 임금, 취업기회는 경로분석결과 잔류의도에 통계학적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 잔류의도와 교육은 이직과 강력한 의미 있는 관계를 가진다고 하였으며, Lillie Lum etal(1998)은 병원의 간호사 361명을 대상으로 이직의도 연구에서 직무만족은 이직의도에 단지 간접적으로 영향을 미치고, 조직몰입은 직접적으로 영향을 미치고 임금 만족은 이직의도에 직접적 간접적으로 영향 미친다고 하였다. 또한 Greth Fochsen etal(2005)의 자발적으로 이직했던 간호사 158명을 대상으로 한 간호케어의 이직결정연구에서 불만족스러운 급여가 간호사로서 이직하려는 가장 큰 요인이며, 전문적인 자율성과 기회도 이직에 영향을 미친다고 하였으며, Hsing chu etal(2006)의 600병상 병원의 간호사 308명을 대상으로 한 이직연구에서 분배의 공정성, 업무량, 자원공급의 적절성, 상사의 지원, 가족부양 책임감 그리고 직무만족이 이직의도 및 잔류에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 2007년 Nicholas G의 노인요양시설 간호사 1,779명을 대상으로 한 이직의도 연구에서 직무만족도가 높으면 이직의도가 낮고, 직무만족과 이직의도 관계에서 교육과 높은 보상은 이직의도를 낮추고 특히 업무량과 보상은 간호사에게 중요한 영향을 미친다고 하였다(오지영, 2008 인용).

이외에도 한국사회복지사협회(2001) 연구에서 사회복지사 자격증 소지자의 이직희망에 미치는 영향요인으로 직장비전, 일에 대한 임금수준, 상사와의 관계, 승진가능여부, 직무내용 적합성, 자기발전, 동료관계 근무환경 등이 영향을 미친다고 하였다. 김성한(1997)의 연구에서는 임금, 역할갈등, 교육기회, 구직기간에 따라 이직의도가 다르게 나타나고 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변수로 조직헌신과 직무만족으로 보고 있다. 정병재(2002)의 연구에 의하면 임금, 성과급은 이직의도에 유의한 부정적인 영향을 주나 복리후생은 이직의도에 영향을 주지 않는 것으로 밝혀졌다. 윤혜미(1996)는 사회복지기관과

전문요원을 대상으로 한 연구에서 임금으로 인한 스트레스, 소극적 대처전략, 근무경력, 연령, 모호성과 관련된 관용성 등을 이직의도의 요인으로 분석하였다. 김행열 외(2010)의 연구에서 요양보호사의 이직충동을 일으키는 영향요인은 역할갈등, 고용안정, 성별, 수입과 직무만족이 영향을 준다고 하였다. 반면에 장헌문(2010)의 대기업 종사자 대상으로 한 연구에서는 분배나 절차공정성이 이직의도에 영향을 미치나 임금만족은 이직의도에 영향을 미치지 않은 것으로 연구되어지기도 하였다.

제 2 절 보상

1. 보상의 개념과 구성요소

1) 보상의 개념

조직 관리에서 보상제도 운영은 기업과 종사자 모두에게 중요하다. 기업 입장에서는 임금을 비롯한 보상은 기업이 목적하는 바를 달성하기 위한 직무동기유발로서 조직몰입을 위한 중요한 요인이기 때문이다.

보상의 개념은 광의적 개념으로서 접근방법에 따라 학자들 간의 정의를 다양하게 정의되고 있다. 보상에 대해 일반적으로 종사자가 조직을 위해 수행한 시간, 노력, 기술 등의 활동에 대하여 지불되는 경제적 대가로서 임금, 상여금, 복리후생, 특권적 보상, 직무적 보상 등을 포함한 포괄적인 개념이다. 초기 경제학자들은 이러한 금전적 상호교환만이 보상으로 보았으나, 조직 행동론자들은 금전적 보상뿐만 아니라 직무만족, 동기부여 측면도 보상의 영역으로 고찰하였다(설진화 외 2010).

조직에서의 보상제도는 종사자들이 조직에 계속 남을 것인지 이직할 것인지에 대해 직접적 · 간접적 영향을 미친다(Lawler, 1971). 남성진(2010) , 이화윤(2010)의 논문에 의하면 요양보호사에 대한 보수의 적절성이 이직의사에 유의미한 영향을 미치며, 한명선(2011)의 연구에 의하면 요양보호사들은 본인들의 직무에 비해 낮은 보수와 일반 간병인과의 다를 바 없는 것에 불만이 많고, 야간 근무에도 불구하고 보수에는 반영되지 않는다고 조사되었다. 박경식(2001)은 우리나라 기업에서의 종사자들은 금전적 보상인 임금이나 보너스를

매우 중요하게 인식하고 있다. 종사자들은 조직으로부터 받는 보상을 조직 내 다른 종사자나 타 조직의 같은 직무를 하는 조직, 또는 타 조직의 비슷한 직무를 하는 조직상 다른 조과 비교한다. 이는 이직과 관련하여 매우 중요한 역할을 한다.

Belcher(1974)는 고용관계에서의 보상을 조직과 개인의 거래로 정의하여 다섯 차원으로 분류하였다. 첫째, 종사자를 생산요소로 고용한 것에 대한 지불로서의 경제적 거래이다. 둘째, 임금과 직무만족을 얻는데 필요한 행위의 교환으로서 심리적 거래이다. 셋째, 조직 내외의 생활에 있어서의 고용으로부터 발생하는 개인의 보상인 사회적 거래이다. 넷째, 사회적 거래로 권력과 영향력을 행사이다. 다섯째, 적정임금, 공정임금 등의 용어를 표현하는 공정성에 대한 윤리적 거래이다. 이와 같이 보상에 대한 개념을 종합해보면, 보상은 조직이 목표를 달성하기 위해 종사자에게 제공하는 일체의 것으로 종사자는 보상을 통하여 직무에 대한 태도와 몰입, 그리고 이직여부를 결정하는데 중요한 요인이 되는 것으로 이해 할 수 있다.

2) 보상의 구성요소

종사자가 조직에 노동력을 제공하고 받는 보상은 직장생활을 유지하는 중요한 이유 중에 하나이다. 이진규(2001)는 보상을 조직에 종사자가 노력해서 생긴 성과로 창출된 보상이기 때문에 성과보상이라 명명하여, 보상구분을 금전적보상과 비금전적 보상, 그리고 인센티브로 구분하였으며 금전적 보상은 월급, 연봉, 보너스와 같은 화폐적 임금인 직접보상과 건강, 사회보험, 복리후생, 문화시설 등과 같은 비화폐적 간접보상으로 구분하였다. 비금전적 보상은 승진기회나 자기개발의 기회, 직무자율과 같은 직무관련보상과 근무환경의 쾌적함과 변동적 근로시간제와 같은 직무환경보상으로 구분하였다. 인센티브는 금전적 보너스와 비금전적 보상을 포함한 것으로 비정기적, 정기적 보상을 의미한다고 하였다. 이와 유사한 개념으로 kerr(1988)은 금전적 보상, 직무적 보상, 특권적 보상, 복합적 보상으로 분류하였으며, 조직은 종사자가 목표하거나 동기 하는 보상을 줌으로써 조직이 추구하는 목표를 달성하는 것이다. 여기서 금전적 보상은 임금, 보너스, 복리후생 등 조직에서 일하는 대가로 받는

것을 가장 흔한 형태의 보상으로 조직마다 다양한 형태로 종사자에게 지급하면서 이것을 통해 종사자가 조직의 목표를 달성하도록 하는 동기유발과 다른 조직과의 경쟁력에서 우위를 차지하여 조직의 성패에 결정적인 역할을 하도록 한다. 직무적 보상은 종사자가 하는 일 자체에서 보람과 성취감을 느끼는 것이다. 특권적 보상은 종사자에게 사회적 신분을 나타내 줄 수 있도록 좋은 자동차, 사무실 등 타인들로부터 선망의 대상이 되도록 하는 것이다. 복합적 보상은 금전적, 직무적, 특권적 보상을 포함하는 보상으로서 승진과 같은 것으로서 승진은 금전적으로 많은 보상을 받게 되고, 특권과 직무에 대한 책임감이 늘어나는 것과 같다. Milkovich & Newman(1984)는 보상을 화폐적 보상과 비화폐적 보상으로 구분 할 수 있는데 작업성과에 따라 지급하는 기본적인 현금보상으로 개인특성에 따라 개별적인 공헌을 고려하지 않는 것으로 기본급, 성과급, 생계비수당, 인센티브를 말한다. 반면에 비화폐적 보상은 기업이 종사자를 위한 현금보상 이외의 제반 서비스 활동과 보호를 위한 것으로 보험, 의료혜택, 각종 휴가, 질병이나 결근 등으로 근로하지 않아도 지급하는 급여, 각종 연금 등을 포함 한다. 정혜영(1992)의 연구에 의하면 보상을 경제적 보상과 비경제적 보상으로 분류하여 직무만족과의 영향을 연구한 결과 경제적 보상(보수, 복리후생)보다 비경제적 보상(소속감, 작업환경, 직무자체, 리더십유형)이 높을수록 직무만족에 긍정적인 영향으로 나타났다. 보상의 중요성으로 이학종 외(2005)는 3가지 측면에서 중요하다고 주장하였다. 첫째는 보상은 종사자에게 생계의 원천이며 조직은 중요한 비용이다. 둘째는 보상은 종사자에게 기술과 능력을 발휘 할 수 있게 하여 조직의 목표를 달성하게 하는 투자이다. 셋째, 보상은 종사자에게 만족감에 영향을 주고 직무수행에도 중요한 영향을 미치게 한다. 그러나 이러한 보상인 임금이 낮거나, 비공개적이고 불공정하다고 느끼면 불만족이 되고 이것은 보상의 역기능으로 생산성 저하, 고충, 결근, 태업과 파업이 나타나기도 하며 결국 이직을 결정하게 된다. 그러므로 인적자원관리 면에서 보상은 중요한 역할을 하고 있다.

이상에서 논의된 학자들이 정의한 보상을 종합해 보면 종사자는 조직에 노동력을 제공하고 그에 따른 대가로 조직으로부터 받는 경제적, 비경제적인 모든 것을 보상이라 말한다.

2. 기대이론

기대이론은 개인의 지각이 중요한 역할을 한다고 보는 심리학자 Lewin(1944), Tolman(1955)의 인지적 개념에 근원을 두고 Georgopoulos (1957)로 발전되었다. Vroom(1964)은 동기부여 과정이 단순하다는 생각하며 기대수준의 충족여부가 만족에 미치는 영향을 개념과 구성요인들 간의 상호 관계로 나타냈다. 이 이론은 '여러 가지 행동대안 중에 선택한 행동은 그것을 일으킨 심리적 요인과 관련 있다'는 것이다. 개인의 행동선택은 목적달성을 위해 자발적으로 하며, 선택의 결정은 동기의 강도에 의해 결정된다는 관점에서 동기를 인간행동을 촉발, 활성화시키는 면과 행동 방향적으로 직무와 동기간의 관계에 대하여 선택, 만족, 성과의 세 가지 주제에 초점을 맞추고 있다. 결론적으로 Vroom의 이론은 개인이 어떤 행동을 하게 된다는 것은 개인이 그것을 선택하게 하는 요인이 있고 또한 그 행동을 했을 경우 얻을 수 있으리라는 기대치에 의존한다. 즉 동기화 과정에서 동기부여가 개인 차이에 따라 다르며, 조직 간에 상관관계를 다루는 것이 특징이다.

사람들이 행동을 할 때 어떻게 느끼고 행동하는 문제에서 어떤 결정을 하게 되는 것은 유의성(valence), 수단성(instrumentality), 기대감(expectancy)요인에 의해 결정하게 된다. 유의성(valence)은 개인이 특정한 보상이나 결과에 부여하는 가치를 의미하는 것으로서 어떤 가치를 부여하느냐에 따라 노력이나 행동선택의 기준이 된다고 본다. 또한 객관적인 보상도 개인이 그 보상에 대한 가치를 어느 정도 부여하느냐에 따라 노력 발휘의 가능성도 달라진다. 수단성(instrumentality)은 1차의 결과가 2차의 보상을 가져 올 것이라는 주관적 믿음이다. 기대감(expectancy)은 최저 0에서 최대 1사이의 값을 지니는 것으로서 일정하게 노력하면 보상과 연결될 수 있는 성과가 도출될 것이라고 개인이 지각되는 가능성에 대한 판단이다(이경근 , 2010). 즉 일하는 사람에게 그 일을 하게 되는 동기는 자신이 일에 대해 부여하는 가치에 의해 결정될 것이며, 자신의 노력이 성취되는데 실질적인 도움을 줄 것임에 확신을 갖게 될 때 동기부여를 받는다. 위의 세 가지 요인은 동기를 결정하는데 복합적으로 작용하여 행동의 강도에 산출기능을 담당한다. 즉 기대이론에는 근로자

의 가치관과 능력이 중요 변수로 제기되고, 현대 산업사회학에서는 근로에 대한 가치를 동기부여, 직무만족, 자아실현 등의 내재적 요인과 보수, 작업환경, 직무외의 변수인 외재적 요인으로 구분되며, 근로자의 직무형태와 근로자가 경험한 과거경험이 기초가 되어 근로동기와 의욕에 기대감으로 결정된다(박양숙, 2012). 이수화(1999)의 논문을 인용하면 기대이론에서의 Force는 특정한 노력과 행동을 하게 하는 동기부여적인 힘을 의미한다. 그리고 기대이론은 Lewin(1944)의 결과를 달성하는 주관적 확률에 기대하는 결과의 가치를 곱하면 Force 결과가 도출되고, Tolman(1955)는 기대와 목표에 대한 요구수준이 결과로 Performance vector, Atkinson(1966)의 성취확률과 성취동기수준과 인센티브기준을 곱하면 결과로 결과적 동기부여 노력이 산출되고 Porter과 Lawler 등에 의해 이론이 정교화 되어졌다(이수화, 1999. 인용).

3. 보상인식과 보상만족

1) 보상인식

보상에 대한 인식은 어떠한 결정이나 행동의 이전 단계로서 보상만족과 그에 따른 다양한 결과변수에 매개나 완충효과를 나타내는 중요한 원인변수이다. 즉 보상인식은 보상만족이나 효과의 강도와 방향성에 영향을 미치는 가장 큰 요인으로 조직이 종사자에게 제공하는 보상에 대해 개인의 인식에 따라 동기부여가 되거나 통제기제로 되는 기능을 할 수 있기 때문이다(Frey & Gotte, 1999). 일반적으로 종사자가 느끼는 보상에 대한 인식은 직무태도, 직무만족, 직무에 대한 동기부여, 이직의도에 영향을 미치고 그에 따른 조직의 목표달성에 적극적 참여 할 수 있는 기회를 만들어 주고 있다. 보상에 대한 인식이 긍정적일 경우 조직의 목적달성에 긍정적인 영향을 주지만, 부정적일 경우에는 조직 목적달성에 부정적인 영향과 조직과 종사자와의 신뢰에 부정요소가 예측되어 인적자원관리에 중요한 요소이다. 이러한 맥락에서 조직이 제공하는 보상에 대한 인식을 종사자가 어떻게 갖고 있느냐는 조직운영의 효과적인 관리에 중요한 역할을 하므로 종사자가 느끼는 보상인식은 긍정적으로 유지되도록 관리해야 한다.

설진화 외(2010)는 요양보호사와 비슷한 복지 서비스를 현장에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 연구에 의하면 보상인식이 이직의도에 부(-)적인 유의미한 영향을 미치는 중요한 변수임을 확인하였고, 특히 월 평균 임금이 대체로 높을수록 이직의도가 낮게 나타나고 있다고 조사되었다. 양영애(2010)의 연구에 의하면 사회복지사가 보상에 대한 인식이 높을수록 직무만족이 높고, 이직의도는 낮다고 조사되었다. 이는 사회복지사의 이직의도를 낮추기 위해서는 적절한 보상으로 보상에 대한 인식을 높여서 이직을 낮추는 관리노력이 필요하다 할 수 있다. 이와 같이 보상인식은 이직의도와의 관련에서 매우 유의미한 관계를 갖고 있다. 이종각(2013)의 어린이집 교사를 대상으로 한 연구에서 교사들의 보상인식이 높을수록 조직몰입에 직접적인 영향을 미친다고 보고하고 있다. 그러므로 조직은 보상을 제공함에 있어 종사자가 보상인식에 대해 긍정적인 태도를 갖도록 하여 보상만족과 조직몰입을 높여, 조직의 목표 달성에 도움이 되도록 관리하는 것이 필요하다 할 것이다.

2) 보상만족

보상만족은 보상을 받았을 때의 주관적인 감정의 총체로서 개인 간의 격차가 있다. 즉 개개인이 보상을 받기 위해 투입된 노력과 결과물로서의 받은 보상이라는 산출물 간의 결과로서 투입과 보상 간의 균형을 느끼는 심리적인 태도로 사람마다 다르다. 조직의 구성원은 과업수행에 따른 보상에 대하여 경제적, 비경제적 기대치가 있다. 또한 그 보상에 대한 만족도를 조직의 성과달성에 투자하는 근거가 된다. 즉 보상에 대한 기대와 만족을 Vroom(1964)은 보상 공정성 지각과 직무만족에 관계가 밀접하며, 개인이 받을 보상과 개인이 조직에 투입한 비용에 의해 결정된다는 교환이론으로 설명하였다. Admas(1965)는 보상만족을 투입과 산출 간의 균형 결정으로서 타인이나 준거집단과 비교했을 때의 공정성에 존재한다고 하였고, Michael(1982)는 성취욕구와 관련하여 성취 욕구를 달성하기 위한 동기화가 힘을 발휘하여 일을 추진함으로써 보상을 얻게 되고, 이에 따른 보상만족에 대한 기대는 근로의욕에 영향을 미치고, 조직에 잔류하려는 욕구와 함께 조직성과를 높인다. 또한 Lawler(1971)은 보상에 대한 만족을 종사자 개개인의 지각에 의해 결정된다

고 하였다. 이는 조직에서 종사자에게 어느 정도 지급하느냐가 중요한 것이 아니라, 종사자가 어느 정도 받아야 한다고 느끼는가에 의해 결정된다는 것이다. 따라서 조직에서 지급하는 보상이 효과적이 되기 위해서는 종사자들이 어떤 보상을 어느 정도 원하는지를 파악하는 것이 중요하다. 보상만족을 조직차원에서 성과와 조직몰입, 이직률, 결근률에 영향을 미치므로 종사자가 느끼는 보상만족은 조직에 대한 만족도를 높이며 이는 이직률을 감소시킬 수 있다. 또한 보상만족이 조직몰입과 조직몰입도에 영향을 미치고 조직효과성 중에 이직성향에 부적인 상관관계를 보인다고 하였다(유성기, 1995).

보상에는 금전적인과 비금전적으로 분류할 수 있으며 금전적 보상만족과 비금전적 만족 모두 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나기도 하고 금전적인 것과 비금전적인 것 중에 어느 한쪽만 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것은 다방면의 연구 결과에 따라 다르게 나타나고 있으나 다수의 이론에서 보상만족은 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 연구되어졌다.

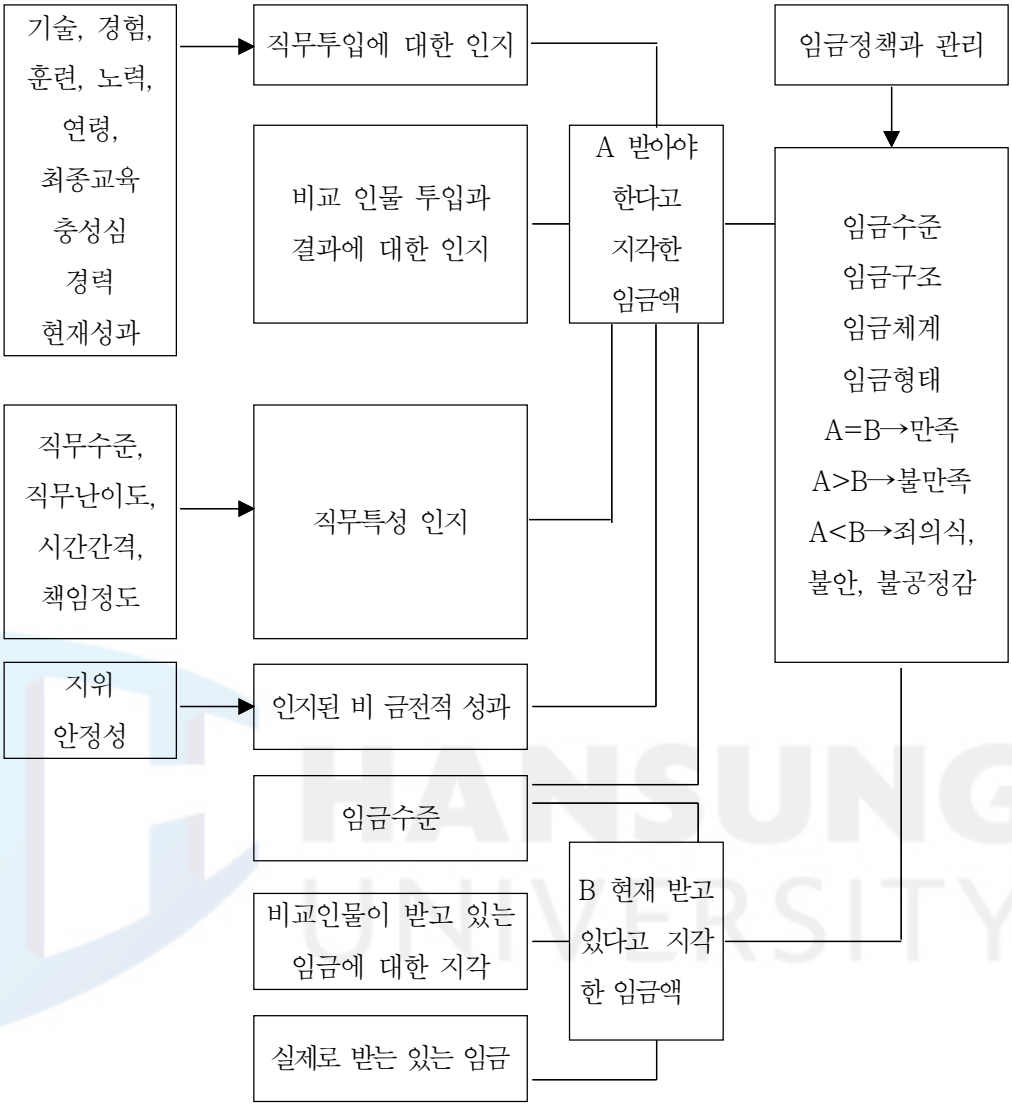
4. 임금만족

종사자가 조직에서 일하는 대가로 받는 보상에는 경제적보상과 비경제적 보상으로 구분하고 경제적 보상에는 직접보상인 임금과 간접보상인 복리후생으로 나누었다(이종학, 2007). 비경제적 보상은 직업안정이나 경력 상의 보상, 사회적 심리적 보상으로 구분되나 요양시설에서의 직무와 지위의 특성상 요양보호사들은 경제적 보상을 중요하게 여기고 있다. 그러므로 본 연구에서는 이종학의 이론 중에 경제적 보상만을 요양보호사의 임금만족의 근간이 되는 중심이론으로 사용한다. 이유는 첫째, 요양시설에서의 요양보호사의 직무는 단순하고 반복적인 직무로 성과가 외부적으로 도출되지 않고, 현실적으로 요양보호사 대부분 고용관계가 계약직과 연봉제이며 둘째, 요양보호사가 중요시 여기는 임금이 전략적 인적자원관리에 적합하기 때문이다. 셋째, 전국 요양보호사 대회 및 정책토론회의 이영실(2014) 자료에 의하면 요양보호사가 취업을 할 경우 가장 우선적으로 고려하는 기준은 임금(50%)이며, 현 직장을 옮

기기 싫은 이유 1순위, 2순위 모두 임금이 너무 낮아서 로 응답한 것은 요양보호사의 취업과 근속을 위한 것이 임금으로 임금의 중요성을 나타내고 있다. 김행렬(2011)의 요양보호사를 대상으로 이직충동에 대한 연구에서 현재 재직하고 있는 요양보호사의 87.5%가 보수에 불만족하다고 응답하였다. 이와 같이 임금은 조직에서는 유능한 요양보호사가 계속 직무를 수행하도록 유지하는 기능과 이직을 방지하는 기능을 할 수 있으므로 종사자가 느끼는 임금만족은 그만큼 중요하다 하겠다.

임금만족에 대한 연구로 Lawler(1971)의 불일치 모형에서 수정모형인 Heneman(1985)의 모형이 있다. Lawler(1971)은 종사자가 본인이 받아야 한다는 임금과 실제로 받는 임금의 차이가 임금만족을 결정된다고 하면서 두 금액의 차이가 많을수록 임금에 대해 불만이 생기는 불일치 모형을 제시하였다. 특히 현재의 임금만족이 중요한 역할을 하고 있으며, 본인의 능력과 비교대상에 대한 영향을 많이 받는다. Heneman & Schwab는 기존의 임금만족 연구는 평면적 구조였다고 비판하면서 임금만족의 범위를 임금수준, 임금구조, 임금시스템, 임금형태 등으로 구분하였다. 첫째, 임금수준의 만족은 임금 평균에 적용되는 것으로 개인적 임금율이나 지위에 대한 임금평균에 기초되는 직접적 임금에 대한 지각하는 만족이다. 둘째, 임금인상의 만족은 임금시스템의 관점에서 조직이 개인을 위해 변화된 임금액을 결정 하는데 사용되는 것으로 종사자가 조직에 투입된 시간과 업적을 효율적으로 산출되도록 하여 적정한 임금수준의 변화에 대한 인지된 만족으로서 임금체계라 할 수 있다. 셋째, 임금구조의 만족은 조직에서의 직무 간, 계층 간 임금율에 대한 것으로 임금배분방법에 대한 만족이다. 넷째, 임금형태의 만족은 직접적인 임금이 아닌 복리후생 같은 간접적 임금만족을 금전적 가치로 인식하여 만족하는 것이다. Heneman & Schwab는 불일치 수정모형에 의거 PSQ(Pay Satisfaction Questionaire)를 만들었다.

〈그림 2-3〉 Heneman과 Schwab의 변형된 불일치 모형



자료 : H. G. Heneman, Ⅲ, (1985),. "Pay Satisfaction", Research in Personnel and Human Resources Managenent, Vol. 3, 118. 박지홍(2003:34) 재인용.

조직관리 기법 중에 생산성 성과에 영향을 주는 요인 중에 임금관리, 참여적 경영, 직무 충실도, 목표의 설정 등 많은 기법 중에 가장 큰 영향은 임금과 같은 보상이다(Locke, 1979). 특히 임금에 대한 불만은 이직에 매우 높은 상관관계를 가지고 있다(Fry, 1973; Price, 1977). 박경식(2000)의 연구에 의하면 금전적 보상인 임금을 우리나라 기업의 종사자들은 매우 중요하게 인식하고 있다고 하였다. 이것은 정병재(1989)의 연구에 의하면 직무적 보상이

중요한 보상으로 인식했던 것과 비교할 때 금전적 보상이 크게 증대되었음을 나타내고 있다. 정연앙 외(2003)의 대기업 사원을 대상으로 한 실증연구에서 임금만족이 조직몰입에 미치는 영향에서 임금만족과 복리후생에 대한 만족도, 임금제도 이해정도가 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으나 장헌문(2010)의 연구에 의하면 임금만족이 이직의도에 유의미한 영향이 없다는 연구도 있다. 이대희(2008)의 연구에서는 노인요양시설에 근무하는 종사하는 종사자의 임금에 대한 불만족은 이직의 증가로 전문성의 문제가 발생되어 이에 적절한 대응이 필요하다고 하였다. 양영애(2010)의 사회복지사를 대상으로 하는 보상인식과 직무만족, 이직의도와의 연구에서도 사회복지사의 보상에 대한 인식이 높을수록 직무만족은 높고, 이직의도는 낮게 나타났다. 윤영석(2012)의 사회복지사 이직의도 연구에서는 보수가 만족스러울수록 이직의도는 낮아지고, 다른 직종에 비해 보수가 열악한 사회복지 직종은 보수가 이직에 중요한 영향을 미치는 요소가 됨을 의미한다고 하였다. 그러므로 임금면에서 사회복지사보다 더 열악한 요양보호사의 경우 이직에 영향을 미치는 요인 중 임금의 영향이 중요한 요소가 될 것으로 보인다.

기업의 입장에서 임금은 비용이고 종사자의 입장에서는 생활의 원천으로서 소득이다. 그러므로 종사자는 임금으로 인하여 직무에 만족하거나 불만족하며, 조직에 헌신하거나 이직 할 수 있는 보상이다. 임금에 대한 만족은 종사자들의 직무 생산성, 이직, 결근과 관련이 있고, 기업에서는 인사와 임금관리로서 중요하다. 이러한 임금은 조직의 헌신과 장기근속을 유도하여 조직에 유익한 역할을 하도록 하는 투자인 것이다(Lawler, 1971). 즉 임금은 종사자들이 임금만족 정도에 따라 조직몰입, 이직의도 등에 영향을 미치게 되어 본 연구의 의미가 있다.

5. 보상관련 선행연구

보상과 관련하여 조직몰입과 이직의도 선행연구에서 임금수준과 형태 만족이 이직의도에 다수의 연구에서 유의미한 영향이 검증하였으며, 보상 인식과 보상만족도 잔류에 영향을 미치어 이직의도에 부(−)의 영향으로 검증되었고,

조직몰입의 매개역할도 유의미하게 나타난 선행연구가 다수 있다. 정병재(2002)는 수도권에 종사자를 중심으로 이직의도에 미치는 영향연구에서 진급, 임금, 성과금, 복리후생 만족이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고, 진급, 임금, 성과금에 대한 만족은 이직의도에 부(−)의 영향을 미치나 복리후생에 대한 만족은 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 박지홍(2003)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 연봉제만족, 임금수준, 복리후생, 임금인상과 이직의도와의 관계에서 조직몰입과 직무만족을 매개변호로 한 연구에서 임금만족이 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 조직몰입에는 임금체계와 수준이 유의미한 영향을 미쳤다고 보고하며, 특히 조직몰입 중에 규범적몰입이 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤다고 하였다. 안세길(2007)의 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서도 임금만족도와 인사공정성, 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치고 특히 임금만족도는 직무만족도보다 조직몰입에 미치는 영향관계가 높다고 연구되어졌다. 설진화 외(2010)의 사회복지사 대상으로 한 이직의도 연구에서 보상에 대한 인식이 이직의도에 부(−) 영향, 보상유형에 따라 금전적, 직무적 복합적 보상이 이직의도에 높게 영향을 미치고, 개인적 특성 중에 연령만 이직의도에 부(−)영향, 학력은 이직의도에 유의미한 정(+) 영향을 미쳤으며, 조직특성은 이직의도의 수준에 부(−)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 양영애(2010)은 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 보상에 대한 인식이 이직의도와 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구로 보상에 대한 인식이 직무만족에 (+)의 영향을 이직의도에 (−)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 정경자(2010)의 대학강사, 선임연구원 이상 연구원을 대상으로 한 연구에서는 경제적 보상, 직무만족도, 사회적위상은 보상만족에 유의미한 영향을 미쳤으나 연구 인프라는 보상만족에 영향을 미치지 않았으며 또한 보상만족도가 근속의지에는 유의미했으나 근속기간에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 같이 선행연구에서 보상만족, 보상인식, 임금이 이직의도에 미치는 영향은 대부분 부(−)의 영향을 미쳐서 근속기간에 영향을 미치고 직무만족이나 조직몰입의 매개역할로서 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사 되어졌다.

제 3 절 공정성

1. 공정성의 개념

공정성 접근에는 거시적으로 사회 정의 측면인 사회 전반적인 관점과 미시적으로 조직 내적인 심리적 접근으로 구분 할 수 있다. 또한 결과지향적인 분배공정성과, 과정지향적인 절차공정성으로 구분된다.

공정성에 대한 개념화는 Aristotle에서 시작되어 Marx의 불평등 문제에 대해 본격적인 연구가 시작되었다. 평등주의자들은 평등한 사람으로 태어나서 불평등하게 취급당하는 것을 부정하고, 공리주의자들은 불평등한 사람들을 평등하게 대우하는 것이 불공정하다고 보는 것이다. 한편 심리학적 공정성 측면은 정해진 규칙이 적절하게 지켜지는 지와 그것을 해석하는 주관적인 문제에 공정성의 원칙을 두고 이 문제를 분배공정성과 절차공정성 연구로 대변하는 것이다. 대표적인 연구가는 Homans(1961)의 사회적 행동저서에서 제한된 자원의 분배에서 개개인이 본인의 노력에 대한 정당한 대가를 받으면 공정하다고 느낀다고 주장하는 분배 공정성 개념으로 심리학적 연구관점을 부각시켰다. Admas(1965)의 공정성 이론은 조직 내 공정성을 교환관계로서 조직의 기능과 종사자의 행동에 영향을 주는 것을 연구하여 조직공정성 이론의 기초가 되었다. 조직의 공정성 이론은 고용주와 종사자간의 불공정한 관계를 설명하기 위해 개발되었다. 즉 종사자와 고용주간의 교환이론으로서 어느 한쪽이 불공정을 느낀다면 그 불공정을 해소하기 위해 노력을 할 것이다. 즉 공정성을 회복하기 위해 정당화를 요구하고 그것이 정당화 되지 않을 경우에, 특히 종사자는 조직을 이탈하는데 관심을 갖고 이직을 결심하게 되며, 이러한 상황이 지속되면 조직은 조직이 달성하고자 하는 목표에 차질 생긴다. 그러므로 공정성은 조직과 종사자에게 각자의 목표달성에 중요한 매개임을 인식할 필요가 있다. Jaques(1961)는 근로자는 무의식중이라도 자기능력과 직무수행에 상응하는 공평한 보상을 받고 있는지 느끼고 있다고 보았다. 이는 자신의 능력과 직무수준에 맞는 임금을 받기를 바라고 있다는 것을 의미하는 것이다.

1) 거시적 관점의 공정성

공정성 이론은 Aristotle가 공정성을 하나의 특수한 도덕률로서 실체가 곧 경제적 평등임을 주장하고 이를 위해서 분배공정성(distributive justice)과 교정공정성(corrective justice)으로 구분하였고, 개개인의 능력에 의해 균형적으로 분배되는 결과로 심각한 불균형이 초래된 것에 대해서는 국가가 개입하여 분배하는 것이 공정하다고 보았다(조국행, 2001). 공정성에 대한 많은 연구가 진행 되었지만 무엇이 공정한가에 대한 결론짓기는 어려운 문제이다. 왜냐하면 어느 것이 공정한지를 판단하는 것은 상황에 따라 개인차가 크고 가치판단의 문제이기 때문에 그러한 감정을 설명하고 정당화 할 수 있는 문제에서 출발한다. 그러므로 이러한 문제의 관점에서 다음과 같이 나누어 볼 수 있다. 보편주의 관점은 사회적 상황과 특성에 관계없이 모든 사람들이 인간 본성적으로 주어진 상황에 공정여부를 동일한 도덕적 결론에 도달된다는 것이다. 상대주의적 관점은 전적으로 상황에 의존하여 공정성에 대해 개념화 한다는 것이다. 이것은 고대부터 많은 철학자들이 옹호했으며, 사회학을 통하여 발전해 왔다. 즉 가치판단은 사회적 상황을 떠나서 이해할 수 없고, 진리, 아름다움, 선, 악 등이 사회적 결과물이라고 주장한 Marx, Durkeim에 의해 이론이 발전되었다. 공정성의 감정은 문화적 사회적 과정을 거치면서 형성된다고 주장하였다.

상호작용의 관점은 어떤 것이 정의롭다고 주장할 때 그 원인을 보면 이해가 된다는 것으로 그 때의 사회적 상호작용 시스템의 구조를 분석함으로써 정의 감정을 예측, 추론 할 수 있다는 것이다. 즉 상호작용관점을 상호작용 시스템 구조 파악으로 어떤 사람의 정의감정을 사전에 알 수 있고 이러한 관점에서 조직, 집단에 다양한 의견들은 토론 방법에 의해서 정의 문제를 해결해야 한다는 관점이다.

2) 미시적 관점의 공정성

Adams(1965)의 공정성이론은 구성원이 조직에 투입한 양과 질에 상응한 공정한 대우를 받지 못한다고 인식하게 되면 긴장이 생기고 이런 긴장을 감소하거나 제거하기 위한 요인이 생긴다는 의미에서 Festinger(1957)의 인지

부조화 이론(Cognitive Dissonance Theory), Heider의 균형이론(Balance Theory, 1958), Homans(1961)의 교환이론(EXchange Theory)에 이론적 토대를 두고 있다.

사회생활을 하는 종사자에게 왜 공정성이 중요한지를 Cropanzano 등(2001)는 몇 가지로 제시하였다. 첫째, 기업에서 장기간 혜택으로 종사자와 계약을 하면서 종사자는 앞으로 어떤 대우를 받을 것인가를 현재시점에서 추정 할 때 공정한 조직은 그 추정이 쉽다. 둘째, 사회적 배려이다. 인간은 사회 속에 구성원으로 살아간다. 또한 그 구성원으로부터 인정받기를 원한다. 특히 공정한 대우는 그 조직으로부터 인정받는다는 것을 의미한다. 이때 조직에 대한 소속감이 생기고 이것은 경제적 이익과 별개로 중요하다. Tyler & Brockner, Tyler, Cooper-schneider(1992)의 연구에서 해고 시 종사자의 조직몰입을 볼 때 충성스러운 종사자일수록 불공정 대우를 받으면 가장 피해가 되는 행동으로 될 수 있다. Lawler(1971)은 조직에서의 보상제도는 종사자들이 조직에 계속 남아 있을 것인지 이직할 것인지에 대해 직접적, 간접적 영향을미치는데 중요한 역할을 한다고 하였다. Cohen-Charash & Spector(2001)은 종사자는 지금과 미래에 의사결정이 불공정 할 것이라고 느낀다면 직장을 옮김으로 발생되는 희생과 비용에 대해 작게 인식하여 이직결정에 영향을 준다고 하였다. 셋째, 공정성을 배려하는 것으로 적절하게 대우를 받아야 한다는 윤리적 배려이다. 그러나 공정하다는 것은 종사자가 바람직한 보상을 받는 것이라고 단순하게 생각해서는 안 된다. 공정한 보상과 종사자들이 선호하는 보상과 다르기 때문이다. 선호하는 보상은 가치판단이고 공정한 보상은 도덕적 판단이기 때문이다. 무엇보다도 기업에서 종사자가 원하는 것이 무엇인가를 파악하는 것이 중요하다. 유성기(1995)의 연구에서 공정성의 발전과정으로 사회적 정의로 출발한 공정성은 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성으로 구분될 수 있으며 분배공정성은 내적 공정성과 외적공정성으로 구분할 수 있다.

2. 공정성의 구성요소

공정성 인식의 결정요인은 인간 행동의 기본으로서 개인들이 본인의 사회적 관계를 평가하면서 타인들과의 비교 속에서 출발한다. 자신이 받은 산출비율이 투입한 노력이나 시간, 그리고 준거인의 것과 비교해서 결정되는 개념으로서 공정성 인식의 결정 요인은 〈표 2-1〉와 같다.

〈표 2-1〉 공정성인식 결정요인

Input	조직의 목표나 성과를 위해 공헌한 노력, 시간, 기술 에너지 등
output	조직의 성과를 위해 공헌한 대가로 받게 되는 물질적, 사회적, 심리적 보상으로 받는 임금, 인정, 승진 등
Reference Person	대부분 같은 집단이나 조직체에서 자신과 비슷한 처지에 있는 사람으로서 자신이 투입한 비율과 산출물을 비교하는 대상 인물

자료 : 이학종(2000) 참조하여 재구성

Walster, Bercheid, & Walster(1976)은 공정성에 대하여 종사자와 경영자와의 관계에서 공정성을 교환관계의 중요한 가치를 두고 이것을 추구하는 것으로 가정하였다. 여기서 공정이란 종사자가 직무에 대한 책임을 완수 한 후 얻게 되는 성과에 대해 타인의 성과와 비교한 개념으로 보았다. 이 때 투입요소는 보상을 위해 자신이 투입한 행위를 말하여 이 행위에는 직무경험, 직무를 완수하기 위한 노력, 훈련 등을 말한다. 산출로는 교환의 결과로 나타난 것들로 종사자는 보상 중에 금전적 보상을 가장 중요한 산출로 본다. 이 외에 산출로 상급자의 대우, 직무배치, 직위 등도 산출로 본다. 즉 종사자들이 인지하고 있는 투입과 산출을 다른 사람들과 비교했을 때 균형이 맞지 않거나 손해라고 인지했을 때 불공정에 대한 긴장이 생기며 이것을 해결하기 위해 노력한다.

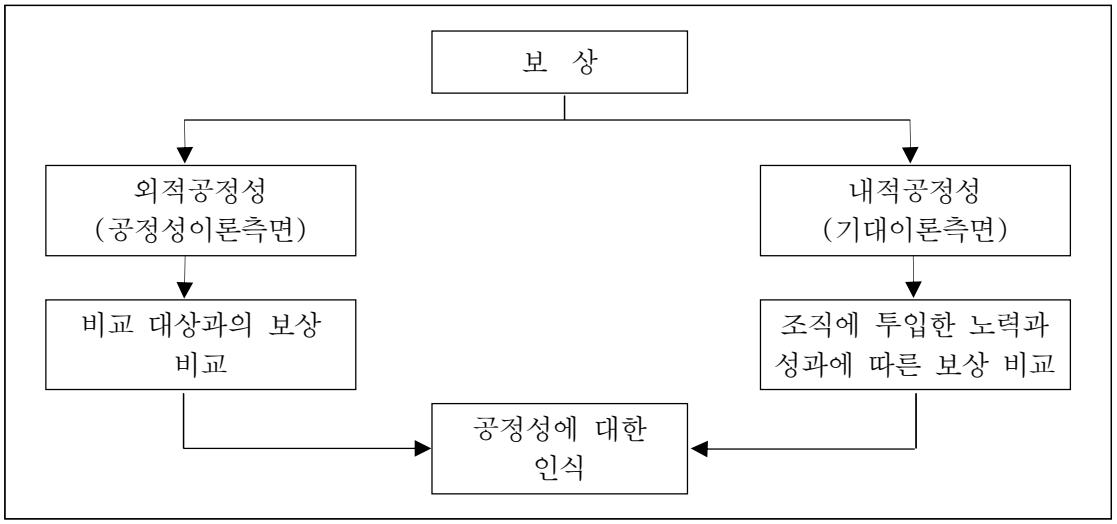
Folger & Konovsky(1989)는 분배공정성을 종사자가 조직으로부터 받는 보상의 총량이 조직에 기여한 것에 비해 얼마나 적절한지를 인지하는 정도이

고, 절차공정성은 보상총량을 결정하는데 절차가 얼마나 공정한가를 인지하는 정도로 정의하였다. Price와 Mueller은 분배공정정성이 이직의도에 미치는 영향요인으로 채택되었으며, Price(1990)의 Texas Study 모형에서도 이직의도에 주요 변수임이 확인되었다. Moorman(1991)은 임금만족과 같은 직접적인 관련성을 갖고 있는 태도를 예측하는 것이 분배공정성이고, 조직의 시스템이나 제도를 평가하는 것과 같은 것은 절차공정성과 관련 있다고 하였다. 박현숙(2007)의 병원 간호사를 대상으로 한 보상공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 간호사는 같이 다른 직장에 취업하기 쉬운 직종으로 보상에 대해 조직에 기여한 대가로 받는 보상의 결과가 공정한가의 의미인 분배공정성이 절차 공정성보다 조직몰입에 더 강하게 영향을 미친다고 한 Farmer, Beehr & Love, 2003;, 서영준과 고종옥, 2002; 전옥규, 2006의 연구와 일치하였다.

본 연구 대상인 요양보호사는 심신이 허약한 대상자를 간호하는 업무의 특성과 다른 직장에 취업이 용이한 간호사와 유사한 직종으로 조직에 기여한 대가로 받는 보상의 총량인 분배공정성이 총량을 결정하는 과정인 절차공정성보다 중요하게 생각하고 있다. 이와 같이 직종의 특성별 중요성을 달리하나 전체적인 맥락에서 공정성이란 조직에 기여한 만큼 보상을 받아야 한다는 묵시적 신념이 공정성의 규범이다. 기대이론에서는 종사자가 조직에 성과에 대한 결과로 받는 보상에 대한 것이 개개인의 기대감과의 차이로 보고 기대이론과 공정성 이론을 근본 개념으로 보상에 대한 공정성은 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째는 기대이론 측면의 내적공정성으로 본인이 회사에 투입한 노력, 경험, 책임, 성과에 비추어 볼 때 본인이 받는 보상이 공정한가를 느끼는 공정성 정도이다. 둘째는 공정성이론 측면에서 외적공정으로 본인이 받는 보상이 다른 사람과 비교했을 때 공정한가를 느끼는 공정성이다.

위와 같이 보상관련 공정성 지각을 도표로 그려보면 〈그림 2-4〉와 같다.

〈그림 2-4〉 보상관련 공정성 지각



국내에서는 오지영(2008) 연구에서 노인의료복지시설 종사자를 대상으로 한 조사에서 분배공정성이 이직의도와 밀접한 상관관계가 있는 것으로 실증분석으로 밝힌 바 있다. 이와 같이 요양보호사의 보상에 대한 공정성 확보는 업무수행에 따른 성과에 있어서 분배의 투명성으로 근로의욕을 고취시키고 이직의도를 낮추는데 중요한 요소이다. 본 연구에서는 요양보호사가의 조직몰입을 통한 이직의도를 연구함에 있어 공정성에 대해 요양보호사들이 중요하게 생각하는 분배공정성을 연구하고자 한다.

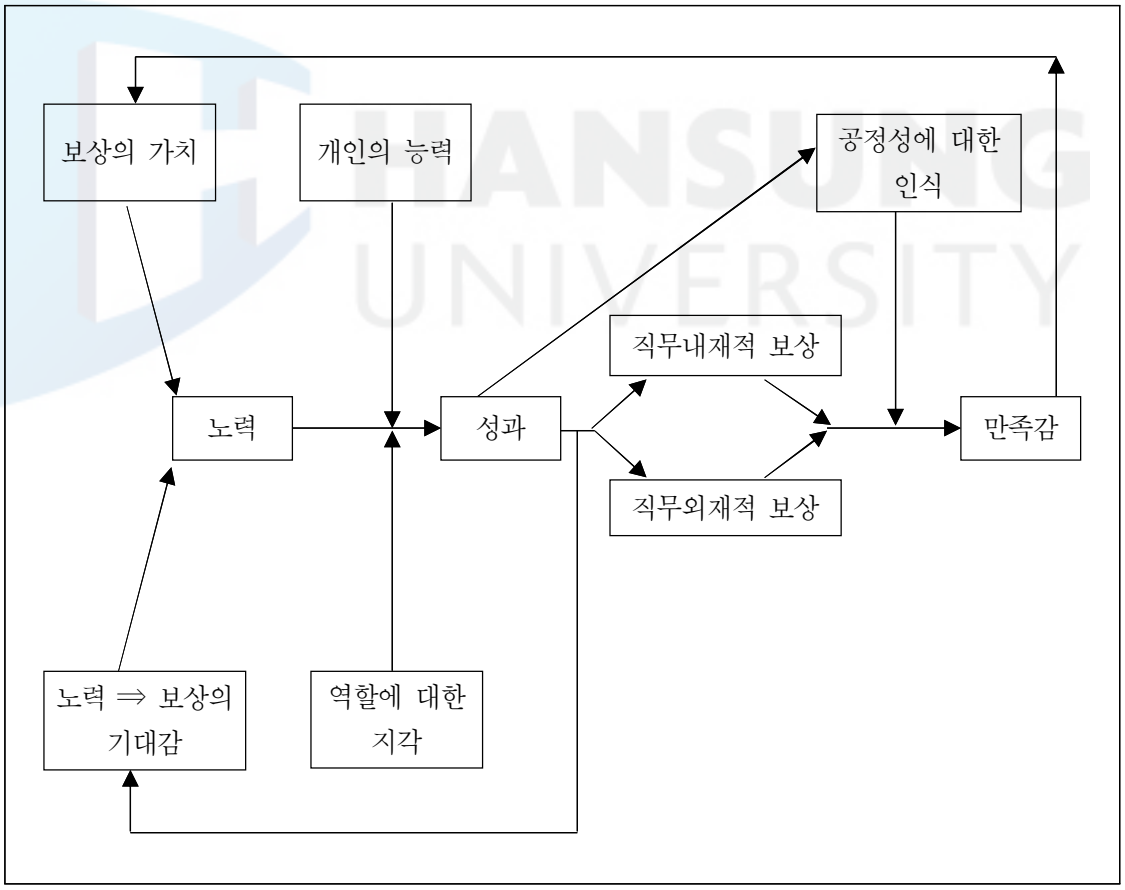
공정성 관련 연구모형은 Porter & Lawler의 통합모형부터 Belcher의 교환모형을 요양보호사의 직종에 적합한 모형으로 선정하여 좀 더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

1) Porter & Lawler의 통합모형

Porter & Lawler의 통합모형은 Vroom의 기대이론에 직무관련 변수를 추가하고 Adams의 공정성이론을 연결시켜 직무수행 및 만족을 포함하는 포괄적인 동기모형이다. 여기서 개인의 동기는 조직에 노력과 성과, 직무 내·외적인 보상과 만족감이라는 복합적인 함수로 나타나고 있다. 이 복합관계에서 노력은 보상의 가치와 노력이 보상으로의 기대감에 영향을 받으며, 노력이 개인의 능력과 역할에 대한 지각의 조절로 성과에 영향을 미치고 이 성과는 보상

에 영향을 주어 만족감으로 결정되어지는데 이 만족감에는 공정성에 대한 인식이 중요 조절변수로서 역할을 한다는 것을 강조하고 있다. 궁극적으로 이 모형은 기대이론, 공정성이론 내재적 보상, 성과와 만족감과의 관계를 포괄하고 개인의 능력과 역할지각까지 포함하고 있는 종합모형이다. 보상 공정성에 대한 개념을 Porter & Lawler의 통합모형을 근거로 구성원이 개인의 노력, 능력, 역할에 대한 지각을 발휘하여 조직에 성과를 산출한다. 조직은 성과에 따라 구성원에게 내·외적인 보상을 주는데 이것은 만족감에 영향을 주고 이러한 영향에 공정성에 대한 인식이 만족감 영향을 주는 통합모형을 근거로 보상으로 인한 만족감이 이직의도까지 영향을 미칠 수 있다는 가정 하에 본 연구에서 실증적으로 검증하고자 한다.

〈그림 2-5〉 Porter & Lawler의 통합모형

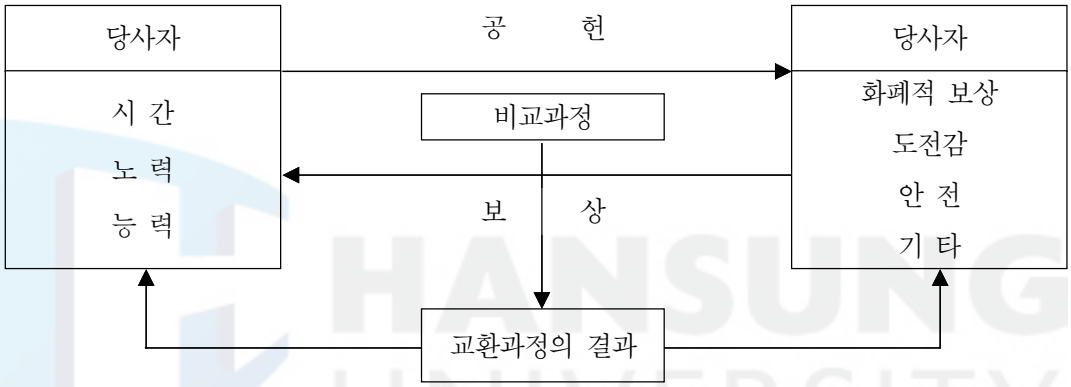


자료 : L. W. Porter & E. E. Lawler Ⅲ.(1968), Managerial Attitudes and Performance (Homewood, IL: Richard. D. Irwin, P.165.

2) Belcher의 교환모형

보상과 종사자의 공헌은 교환관계로서 보는 것으로서 이때의 공정성 확보는 종사자가 회사에 공헌하는 노력에 비해서 받는 보상이 공정하느냐는 거래행위에 영향을 받는다. 이러한 거래행위가 공정할 경우에는 직무에 대한 동기가 유발되나 불공정하다고 느낄 때에는 동기가 유발되지 않고 본인이 하고 있는 직무도 기피하는 등 불공정 원인을 피하기 위한 행위를 하게 되어 이직을 생각하게 된다. 그러므로 본 연구의 논문에서 인용된 Belcher는 이러한 관점을 〈그림 2-6〉으로 제시하고 있다.

〈그림 2-6〉 교환모형



자료 : Belcher. David W.(1974), 「Compensation Administration」, Prentice-Hall., Englewood Cliffs, New Jersey, 10-15.

정병재(2002)에 의하면 종사자들은 자신이 직무를 위해 시간을 투입하고 노력한 부분에 대해 금전적 보상으로 받는 교환을 비교하면서 공정한지 여부를 다른 조직의 종사자나 같은 조직 내의 종사자들과 끊임없이 비교를 하는데 특히 외부의 다른 종사자와의 비교가 이직과 관련하여 중요한 역할을 한다고 하였다. 이처럼 근로자가 근무를 통한 조직 기여에 대한 기대치로서의 보상의 공정성에 대한 인식이 중요하다.

3. 공정성 관련 선행연구

공정성과 이직의도의 선행연구에서 보상에 대한 공정성은 조직몰입에 강한

영향을 미치며, 임금과 같은 내적공정성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 이직의도에 부(−)의 영향을 미친다고 검증된 선행연구가 다수이다. 또한 공정성이 높을수록 조직몰입에 영향을 미쳐서 이직의도에 부(−)적 매개역할이 검증된 선행연구로 공정성 관련 선행연구는 〈표 2−2〉 와 같다.

〈표 2−2〉 공정성관련 선행연구

연구자	대상자	독립(매개)변수	종속변수	주요결과
이재훈 최익봉 (2004)	연구소 연구원	·공정성 −분배공정성 −절차공정성 −상호작용공정성 (매:신뢰)	·조직유효성 −직무만족 −조직몰입 −이직의도	공정성과 직무만족에 신뢰가 매개역할을 하며, 조직몰입에 정(+)의 영향을 이직의도에 부(−)의 영향을 미쳤으며, 특히 조직신뢰가 조직몰입에 큰 영향을 미침
이만규 (2005)	기업 근로자	·보상 공정성 ·직무환경 ·업무성과	·조직유효성 −직무만족 −조직몰입	개인의 업무성과는 직무만족보다 조직몰입이 종사자들에게 영향을 더 미치며, 보수에 대한 공정성이 제조업, 중소기업, 미혼, 40대 초반, 생산기술직에 관심이 필요하며, 보상 공정성 요인 중 인사고과공정성이 종사자에게 직무만족과 조직몰입에 가장 영향을 많이 미침
이영수 (2008)	금융기관 종사자	·직무적합성 ·분배적공정성 ·절차적공정성 ·상호작용공정성 (매:직무만족,조직신뢰,조직몰입)	·자발적 이직의도	직무적합성은 조직신뢰, 직무만족, 조직몰입에 유의미한 영향을 미치고, 분배공정성은 직무만족, 조직몰입만 유의미했으며, 절차공정성은 조직신뢰, 직무만족에 유의미했으며 상호작용공정성은 직무만족에만 유의미한 영향을 미침. 또한 직무만족은 조직몰입과 조직신뢰에 유의미하게 영향을 미치고 조직신뢰는 조직몰입에만 영향을 미침. 조직몰입은 자발적 이직의도에 영향을 미침
조영대 김정애 (2009)	호텔조리 종사원	·임금공정성 ·직무만족 ·이직의사	·직장몰입	임금공정성은 직무만족과 직장몰입에 정(+)의 영향을미치고 이직의사에 부(−)의 영향을 미쳤다. 직무만족은 직장몰입에 정(+)의 영향을 이직의사는 직장몰입에 부(−)의 영향을 미침.
배성현 김미선 (2009)	공기업, 금융,자동차,전기전자근로자	·분배공정성 ·절차공정성 ·상호작용공정성 (매:조직정치지각)	·상사신뢰 ·직무긴장 ·이직의도	분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성이 이직의도에 부(−)의 영향을 미침. 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성과 이직의도간의 조직정치지각이 매개역할로 영향을 미침
설진화 이재현 (2010)	사회 복지사	·보상인식 −금전적 −직무적 −특권적 −복합적 ·보상유형 ·개인적특성 ·조직특성	·이직의도	보상에 대한 인식이 이직의도에 부(−) 영향을 미치며, 금전적, 직무적 복합적 보상이 이직의도에 높게 영향을 미침. 개인적 특성 중에 연령만 이직의도에 부(−)영향, 학력은 이직의도에 유의미한 정(+) 영향을 미쳤으며, 조직특성은 이직의도의 수준에 부(−)의 영향을 미침.

연구자	대상자	독립(매개)변수	종속변수	주요결과
장헌문 (2010)	학교 교직원	·자기효능감 ·경력몰입 ·성취욕구 ·분배, 절차공정성 ·절차공정성 (매:임금만족 복리후생만족)	·직무만족 ·이직의도	자기효능감, 경력몰입, 분배, 절차공정성이 직무만족에 직접영향과 이직의도에 경력몰입, 분배공정성, 절차공정성만이 직접 영향을 미침. 분배공정성만이 이직의도 사이의 매개역할로 임금만족이 영향을 미치는 것으로 나타남
정효수 문형구 최병권 (2011)	공군 조종사	·분배공정성 ·승진기회인식 ·역할갈등 (매:인지된동료 구직활동 직무몰입)	·이직의도	분배공정성과 승진기회인식은 이직의도를 낮추는 효과를, 역할갈등은 이직의도를 높이는 영향으로 나타남. 또한 인지된 동료구인행동은 분배공정성, 승진기회인식이 이직의도에 조절역할을 하나 역할갈등은 동료구직행동을 낮게 인지한 집단에서 크게 나타남. 직무몰입이 낮으면 이직이도에 많은 영향을 줌
이정훈 허영희 김성우 (2012)	민간 경비원	·조직공정성 (매:조직몰입, 조직신뢰)	·이직의도	조직공정성이 조직신뢰에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 이직의도의 부(−)의 영향과 조직몰입에 정(+)의 영향은 미치지 못함. 또한 조직몰입변수는 조직공정성과 이직의도 간에 매개역할과 이직의도에 부(−)의 영향을 미침.
이철기 이동진 (2012)	반도체 업종의 중소기업 근로자	·분배공정성 ·절차공정성 ·상호작용공정성	·정서몰입 ·이직의도	분배, 절차, 상호작용공정성이 정서몰입에 유의미한 영향을 미치며, 분배공정성과 상호작용공정성은 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤으나 절차공정성은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않음
배진현 (2012)	육군의 전문형 장교와 일반장교	·전문가가치 ·조직공정성 ·경력몰입, ·조직몰입 ·경력몰입 (매)조직몰입	·이직의도	전문가가치는 조직몰입, 경력몰입, 경력몰입의 균형에 정(+)영향을 미치며, 조직공정성은 조직몰입, 경력몰입, 경력몰입의 균형에 정(+)영향을 미침, 조직공정성은 이직의도에 부(−)의 영향을 미치며, 조직몰입과 경력몰입은 이직의도를 부(−)의 영향으로 이직의도를 감소시킴.

자료 : 선행연구를 바탕으로 필자 정리.

제 4 절 조직몰입

1. 조직몰입 개념

기관의 인력관리 면에서 핵심요인은 기관 종사자가 어떤 태도로 직무에 임하는지가 기관 발전에 중요한 역할을 한다. 그 종사자의 태도 중심에는 조직몰입이 있다. 조직몰입은 본인이 속한 기관의 목표와 가치관에 심리적으로 동화되어 일체감을 느끼는 정도로서 기관의 목표 달성에 긍정적인 기여도와 정

(+)의 관계에 있는 것으로 연구되고 있다. 그래서 기관에서는 구성원이 기관에 긍정적인 태도를 갖고 근무 할 수 있도록 여건을 형성하는 것이 중요하다. Becker(1960)는 조직몰입을 조직에 대해 시간적 물리적 투자의 매몰비용이나 기회비용 같은 관점에서 조직에 대한 관심을 가지고 어떤 행동을 지속적으로 하려는 현상으로 부수적 투자이론에 의해 설명하였고, Alutto, Hrebiniak, & Alonso(1973:124)는 적절한 보수, 자유, 직급 및 책임에 만족하고 이직하지 않으려는 개인적인 의사를 조직몰입이라 하였고, Wagner & Hollenbeck(1992:254)는 조직몰입을 구성원이 조직에서 열심히 일하면서 조직에 남아 있으려는 의지라고 하였다.

이종범(1998)은 조직몰입을 조직과 자신을 동일시하고 조직에 관여하고자 하는 강도의 표시로서 개인이 최선을 다해 조직에 잔류하고자 하는 의지로 정의 하였으며, 양창삼(1999)은 조직에 대한 개인과의 관계에서 조직에 대한 일체감, 애착, 충성도, 소속감, 집착 등의 의미로 정의하였다. 이준호(2013)의 연구에 의하면 분배공정성이 높을수록 정서적 몰입이 높아지고 공정성 확보는 조직의 안정성 확보까지 영향을 미친다고 하였다. Porter, L, W., Steers (1974)는 조직몰입을 ① 종사자가 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념(belief)을 갖는 것 ② 종사자가 조직을 위해 헌신하겠다는 의욕(willingness)을 갖는 것 ③ 종사자가 조직에 남아 있으려는 강한 욕구나 의도(desire or intent)라고 하였다. 이와 같은 헌신, 근속, 동일시의 기본 방향으로 조직몰입을 측정할 수 있는 '조직몰입척도(OCQ: Organizational Commitment Questionnaire)를 개발하였으며, 대다수 조직몰입 측정 도구로 사용되고 있다(주리애, 2009). 따라서 본 연구자는 조직몰입을 구성원이 조직에 남아 있으려는 애착으로 조직의 가치와 목표에 일체감을 갖는 것이라 정의하고자 한다.

2. 조직몰입의 유형

조직몰입(organizational commitment)은 접근방법에 따라 행동적 몰입과 태도적 몰입으로 구분하고 있다. Becker(1960)의 교환이론과 투자이론에 근거를 둔 행동적 몰입은 개인이 조직에서 나올 수 없을 정도로 조직에 구속되어

지는 것을 말한다. 즉 조직구성원의 입장에서 구성원이 조직에 투자한 노력이나 비용보다 조직으로부터 받는 비용이 크다면 조직에 대한 개인의 몰입이 커진다는 것이다. 이와 반대로 구성원이 조직에 투자한 비용보다 받는 비용이 적다면 구성원은 그 조직을 떠난다는 것이다. 조직몰입에 대한 다른 접근은 심리학적인 접근방법으로 태도적 몰입이 있다. Mowday와 Steers의 이론에 의하면 태도적 몰입은 조직의 목표에 대한 높은 신뢰와 애착, 조직을 위해 헌신하고 희생하겠다는 것, 조직에 잔류하겠다는 욕구 등의 측면으로 파악하였다. 권현숙(2014)은 조직몰입을 정서적 몰입은 조직에 대해 구성원들의 애착심으로서 긍정적인 공감대, 강한 응집력, 헌신적으로 직무태도를 보여주는 것이다. 규범적 몰입은 내적인 가치관으로서 구성원이 직무에 대해 충직하게 의무를 다하는 것으로서 규범적 영향이 강할수록 조직몰입이 깊어진다는 것이다. 계속적 몰입은 조직을 떠날 때의 손실과 잔류했을 경우의 이익을 경제적 측면에서 지각하는 비용에 대한 의식정도에 따라 달라진다는 것으로 정리하였다.

조직몰입에 대해서 다차원적인 입장에서 많은 연구자들이 유형을 구분하였다. Etzioni(1961)는 조직이 갖고 있는 가치관과 목표에 긍정적인 성향을 도덕적 몰입, 보상과 편익에서 합리적 교환관계에 기초한 낮은 성향을 계산적 몰입, 착취관계에서 오는 부정적 성향을 소외적 몰입으로 구분 하였고, Kanter(1968)는 조직에 기여한 것에 비해 조직을 떠나는 비용이 많을 경우 조직의 성공을 위해 노력하는 근속적 몰입, 조직에 대해 갖는 강한 응집력이나 애착을 응집적 몰입, 조직가치관에서 규범이나 자아개념을 긍정적인 방향으로 갖으려는 신념인 통제적 몰입으로 구분하였으며, Staw & Salansik(1977)는 다양한 이유에 의한 조직과의 강한 동일시나 심취인 태도적 몰입과 조직에 투자한 것 때문에 조직에 구속된 상태인 행위적 몰입으로 구분하였으며, Eisenberger(1986)는 조직으로부터 물질적, 사회적 보상을 받아서 그 대갈 조직에 충성을 하는 것인 계산적 몰입과 조직에 대한 감정연결로 조직에 잔류하고자 하는 바램인 감정적 몰입으로 구분 하였다(전옥규, 2006).

위의 연구자 외에 조직몰입의 대표적인 학자인 Meyer와 Allen(1991)이 정서적 몰입, 규범적 몰입, 근속적 몰입으로 조직몰입의 구성요인을 개념화 한 것

을 설명하면 다음과 같다. 정서적 몰입은 종사자가 조직에 대한 감성적인 공감대, 참여의식 등 정신적인 상태로서 종사자 스스로가 조직에 남이 있기를 원하는 심리적 태도를 강조하는 것이다. 즉 조직에 대한 애착과 헌신하겠다는 감정 상태로 충성심, 소속감, 기쁨 등으로 표현할 수 있으며, 이러한 것들이 응집되는 개념들로 조직에 남아 있으려는 몰입의 형태이다. 근속적 몰입은 종사자가 그 조직을 떠나려고 할 때 조직이 주는 보상과 그냥 남아 있을 경우의 비용을 비교해서 기회비용에 근거한 조직몰입니다. 규범적 몰입은 종사자가 외재적인 보상이 없더라도 조직에 지속적으로 남아 있으려는 의무감에서 형성된다는 견해이다. 조직이 추구하는 목표나 가치를 실현하기 위한 시간과 노력을 기울이게 되는 내면의 규범적 힘의 총채라고 정의하였다. 이와 같이 Meyer와 Allen(1991)이 제시한 세 가지 성분모형인 조직에 대한 종사자의 애착으로 동일시하는 정서적 몰입과 종사자가 조직을 떠남으로 인하여 발생하는 기회비용에 근거한 근속적 몰입과 종사자가 조직에 남아 있어야 할 의무감 및 책임감의 태도인 규범적 몰입으로 구분하여 조직몰입의 지배적인 틀(dominant framework)로서 역할을 수행해 왔다.

3. 요양보호사의 조직몰입 중요성

기존의 노인복지에 대한 새로운 각도에서 출발한 노인장기요양보험 제도의 안정적인 발전을 위해선 서비스 인력의 높은 비율을 차지하고 있는 요양보호사 직종의 안정적 인력운영이 절대적으로 중요하고 할 수 있다. 요양보호사는 신체적으로 불편한 노인을 수발해야 하는 직무, 의사소통이 어려운 치매노인, 회복가능성이 낮은 중증질환자를 직접 돌보는 인력으로서 상당한 육체적 노동과 정신적 주의를 필요로 하고 있다. 또한 요양보호사 주변에 구직기회가 많아 언제든지 이직 할 수 있는 환경적 여건과, 요양보호사의 고령화, 저임금, 강한 노동이 기관에 남아 책임감을 완수하려는 의지에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 특히 요양보호사의 평균연령이 높아짐에 따라 기관에 취업할 때 마지막 직장이라는 생각을 갖고 취업하는 사례가 취업을 위한 면접 시 주로 답하는 경우가 많으며 이는 연령이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 결과로

이태화(2013) 연구에서 검증하였다. 그러나 최저임금 수준의 열악한 보상을 받고 있는 요양보호사의 현실적인 보상수준과 요양보호사가 직무를 통하여 기관에 투자한 노력에 비해 보상이 적다라고 지각하고 있는 불공정성은 심층면접에서 도출되었으며, 이는 유성기(1995)의 제조업 근로자를 대상으로 한 공정성 지각과 보상만족이 조직유효성인 이직성향과 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 공정성지각과 보상만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미치며 특히 공정성 지각이 조직몰입에 매우 높은 유의적 상관관계를 보인다는 연구결과에서도 알 수 있다. 또한 이우경(2010)의 IT업계 종사자를 대상으로 한 연구에서 구직기회, 과업보상, 조직보상인 보수, 승진기회, 분배공정성과, 사회적보상이 직무만족과 조직몰입을 매개로 하여 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입이 이직의도간의 매개역할에 유의미한 영향을 미치는 변수로 검증되었으며, 특히 조직몰입은 이직의도에 가장 중요한 영향을 미치는 변수로 밝혀졌다. 따라서 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사의 조직몰입은 요양보호사가 기관에 애착을 갖고 몰입하는 수준에 따라 대상노인에 대한 서비스 질 향상과 노인요양시설의 성과, 그리고 국가가 지향하는 노인장기요양보험제도 목표 달성에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 그러므로 요양보호사의 조직몰입은 노인요양시설과 노인장기요양보험을 주관하는 국가와 그 수혜를 입고 있는 대상자에게 매우 중요하다고 할 수 있다. 이러한 중요성에 비해 요양보호사가 새로운 직종으로서 이들에 대한 조직몰입 유인체계는 아직 다양성에서 미미한 실정이다. 그러나 간간이 요양보호사의 이직에 대한 연구에서 오지영(2008)의 노인의료복지시설 근무자를 대상으로 한 연구에서 분배의 공정성 직업안정성이 조직몰입에 유의한 영향을 미쳤으며 이는 조직몰입이 매개변수로서 이직의도와 유의미한 영향을 검증하였으며, 김행렬(2011)과 같이 요양보호사를 대상으로 한 이직충동에 영향을 미치는 요인으로 조직몰입에 요양보호사의 역할모호성이 부(−)의 영향을 미친다고 하는 연구와, 이준호(2013)의 연구에 의하면 분배공정성이 높을수록 정서적 몰입이 높아지고 공정성 확보는 기관의 안정성 확보까지 영향을 미친다고 하였다. 복지 실천면에서 이와 유사 직종인 사회복지 관련 조직몰입은 종사자로 하여금 기관에 계속 남으려는 욕구가 크고 기관의 목표달성에 계속 기여하기 위해 노력을 기울인다(강홍

구;2002, 오인근;2003, 김선희;2010) 등이 있다. 이들 연구에 의하면 조직몰입은 이직의도에 강한 부(−)의 영향을 미친다고 하였으며, 조직몰입이 높으면 이직의도가 낮아진다는 것이다. Mowday, Steers and Porter(1979), 김문석(1988)의 연구에 의하면 직무만족보다 조직몰입이 이직예측 요인으로서 우수하다는 연구결과가 나타났다. 그러므로 본 연구도 조직몰입을 매개변수로 선정하였다. 이 외에도 조직몰입과 이직의도와의 연구에서 조직몰입이 매개역할로 또는 직접적인 영향으로 이직의도에 영향을 미친다는 연구를 정리하면 〈표 2−3〉 와 같다.

〈표 2−3〉 조직몰입관련 선행연구

연구자	대상자	독립(매개)변수	종속변수	주요결과
전옥규 (2006)	기업 근로자	·보상의 공정성 −분배공정성 −절차공정성 (매개:신뢰)	·조직몰입 −정서적몰입 −유지적몰입	신뢰는 동료신뢰만 정서적 몰입을 매개하지 않는 것으로 나타났으며, 유지적 몰입에는 조직신뢰와 절차공정성만 매개하는 것을 나타남. 공정성은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 분배공정성이 정서몰입에 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타남.
한상숙 손인순 김남은 (2009)	신규 간호사	·자기효능감 ·간호업무수행 ·직무만족 ·조직몰입 ·간호조직문화	·이직의도	조직몰입이 이직의도에 가장 큰 영향 요인이었으며 소진, 스트레스, 조직문화 순으로 이직의도에 영향이 있음을 확인함
조영대 김정애 (2009)	호텔조리 종사원	·임금공정성 ·직무만족 ·이직의사	·직장몰입	임금공정성은 직무만족과 직장몰입에 정(+)의 영향을미치고 이직의사에 부(−)의 영향을 미침. 직무만족은 직장몰입에 정(+)의 영향을 이직의사는 직장몰입에 부(−)의 영향을 미침
김선희 (2010)	사회 복지사	·업무관련 ·재정관리 ·인사관리 (매:조직몰입)	·이직의도	업무관련, 재정관리, 인사관리, 의사결정이 조직몰입에 영향을 미치며, 이직의도 사이에 매개역할을 함. 또한 조직몰입이 이직의도에 직접적인 영향 미침
김명자 (2011)	간호사	·개인적 특성 ·조직형태 ·직무스트레스 (매:직무만족, 조직몰입)	·이직의도	개인적 특성, 조직형태, 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미쳤으며 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 순으로 이직의도에 영향력을 미침
이정훈 허영희 김성우 (2012)	민간 경비원	·조직공정성 (매:조직신뢰 조직몰입)	·이직의도	조직공정성이 조직신뢰에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 이직의도의 부(−)의 영향과 조직몰입에 정(+)의 영향은 미치지 못하였고, 조직신뢰변수의 이직이도와 조직공정성에 간에 매개역할과 이직의도에 부(−)의 영향, 조직몰입에 정(+)의 영향을 미침. 또한 조직몰입변수는 조직공정성과 이직의도 간에 매개역할과 이직의도에 부(−)의 영향을 미침

연구자	대상자	독립(매개)변수	종속변수	주요결과
이종각 (2013)	어린이집 교사	·보상인식 ·표면정서노동 ·내면정서노동 ·직무스트레스 ·직무소진	·조직몰입	보상인식, 직무소진, 직무스트레스, 내면행위 정서노동은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치나, 표면행위 정서노동은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치지 않음
윤영석 (2013)	사회 복지사	·인구학적요인 ·역할요인 ·조직공정성 ·직무환경 (매: 직무마족 조직몰입)	·이직의도	매개변수인 조직몰입은 이직의도에 직접적인 영양을 미칠 뿐만 아니라, 인구사회학적요인과 분배공정성, 보수만족 등의 독립변수와 이직의도 간의 관계에서 매개역할로서 유의미한 영향을 강하게 미침
강도명 (2014)	장애인 직업 재활 종사자	·직무만족 (매: 직무성과 조직몰입)	·이직의도	직무만족은 직무성과와 조직몰입에 영향을 미치고 특히 이직의도에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며 매개변수인 조직몰입은 이직의도에 크게 영향을 미지지 않는 것으로 나타남.

자료 : 선행연구를 바탕으로 필자 정리.

HANSUNG UNIVERSITY

제 3 장 노인장기요양보험제도와 요양보호사

제 1 절 노인장기요양보험제도의 운영현황

1. 노인장기요양보험제도

2008년 7월 노인장기요양보험제도가 도입하게 된 시대적 배경은 다음과 같다. 첫째, 인구의 고령화이다. 세계적으로 가장 빠른 속도로 고령화가 진행되고 있는 우리나라는 통계청 자료에 의하면 1980년에 노인인구가 3.8%에서 2013년 12.2%, 2040년에는 32.3%로 높아질 전망이다. 기대수명도 1980년에 65.7세, 2010년에 80.8세, 2012년에 81.4세로 높아졌다. 특히 2000년부터 2050년 사이에 65세 이상 전체 노인인구는 5.3배 늘어나게 되고, 75세 이상의 노인은 9.7배나 증가될 것으로 예측되고 있다(통계청, 2008). 둘째, 요양욕구의 증가와 변화이다. 한국보건사회연구원(2004)의 조사에 의하면 우리나라 노인 중 본인이 인지한 만성질환을 한 가지 이상 갖고 있는 노인은 90.9%에 이르고, 이로 인해 일상생활수행에 제한을 받는 노인이 43.3%로 나타났다. 또한 통계청 자료에 의하면 고령의 노인이 겪는 가장 큰 어려움은 연령이 높을수록 건강이 문제이고, 이로 인한 간병서비스, 목욕서비스, 식사제공 등을 원한다고 하였다. 이와 같이 고령의 노인이 증가할수록 일상생활동작능력이 저하되어 자립생활을 계속할 수 없게 되고 누군가 도움이 필요로 하는 노인이 증가됨에 따라 요양보호 수요도 증가하고 있다. 셋째, 노인의료비의 증가이다. 2011년 심사평가원 자료에 의하면 건강보험 진료비 중 노인의료비 비중이 2005년 24.4%에서 2010년 31.6%로 지속적으로 증가하였다. 통계에 의하면 2013년 65세 이상 월평균진료비는 262,159원으로 전체 월평균 진료비의 3.1배이며, 65세 이상 진료비 18조 565억원으로 건강보험 총 진료비의 35.4%를 차지하고 있다. 특히 80세 이상 진료비는 2012년 38,199억원에서 2013년 44,426억원으로 약 16.3% 대폭 증가하였다(국민건강보험공단, 2013). 이처럼 기존의 의료보장제도에서 노인장기요양보험이 도입되지 않으면 노인

의료비가 크게 증가하게 됨으로써 건강보험 제도를 운영하는데 점차 재정적으로 어려워질 우려가 있다. 선진국의 경우에도 의료보장제도에서 부담하는 노인의료비와 노인요양보험의 비용을 분리하지 않으면 의료보장제도의 운영이 매우 어려운 것으로 나타나고 있다. 이와 같이 장기요양문제가 개인의 부담에서 사회적 · 국가적 책임과 의무로 강조되는 것과 같이 시대적 · 환경적 변화에 대처하기 위한 선진국의 장기요양과 관련하여 사회보험방식 및 조세방식은 〈표 3-1〉 과 같다.

〈표 3-1〉 장기요양관련 선진국 사례

구분	사회보험방식	조세방식
국가	한국(+조세), 일본(+조세), 스위스(+조세), 미국(Medicare), 독일, 네덜란드 등	영국, 캐나다, 스웨덴, 뉴질랜드, 노르웨이, 오스트레일리아, 아일랜드 등

자료 : 노인장기요양보험 홈페이지 참조(2012).

기존의 의료보장제도에서의 노인의료비 문제가 본격화되기 이전에 노인장기요양보험제도를 도입함으로써 노인에 대한 의료보장의 비용과 수발보장의 비용을 합리적으로 구분하고 이를 적절히 조절할 필요가 있다. 넷째, 가족의 부양부담이다. 2014년 통계청 조사에 노년부양비가 1980년에 6.1명에서 2013년 16.7명으로 늘어나고 2040년에는 32.3명이 될 것으로 전망되고 있어 사회적으로 노인에 대한 부양 부담이 크게 증가하고 있다.

결론적으로 인구의 고령화로 인한 요양욕구의 증가와 변화, 의료비 증가, 가족의 간병약화로 인한 부양부담 증가와 사회적 이슈 등으로 인하여 노인요양서비스가 저소득층 대상, 공급자 중심으로 제공하던 공공부조에서 일반국민 대상, 수요자 중심, 다양한 서비스를 제공하는 사회보험인 노인장기요양보험 제도가 실시하게 되었다. 이는 곧 국민의 삶의 질을 향상시키며, 노후에 대한 불안을 해소시키고 노인요양으로 인한 가정의 부담과 사회적 비용을 경감하는 효과를 기대하게 되었다.

노인장기요양보험제도의 제정 목적은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로

일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함이다(노인장기요양보험법 제1조).

노인장기요양보험제도의 적용 대상자는 65세 이상 또는 65세 미만으로 노인성 질병[3]을 가진 건강보험 가입자로 장기요양보험의 가입자 및 피부양자와 의료급여수급권자가 된다(노인장기요양법 제7조 제3항). 이는 건강보험의 적용에서와 같이 법률상 가입이 강제되어 있다. 또한 공공부조의 영역에 속하는 의료급여 수급권자의 경우 건강보험과 장기요양보험의 가입자에서는 제외되지만, 국가 및 지방자치단체의 부담으로 장기요양보험의 적용대상으로 하고 있다(노인장기요양보험법 제12조). 대상자는 건강보험공단에 장기요양인정 신청을 하면 신청자에 한하여 간호사와 사회복지사가 신청인을 상대로 기본적 일상생활활동과 수단적 일상생활활동, 행동변화와 인지기능, 간호처치와 재활영역 항목을 신청인의 상태와 질병 및 증상 등을 조사하여 요양인정점수를 산정한다. 즉 심신의 기능 상태에 따라 일상생활에 얼마나 도움을 필요로 하는가에 요양인정점수를 산정한다. 이러한 인정점수에 따라 <표 3-2>와 같이 5개 등급으로 등급판정을 한다(노인장기요양보험 홈페이지).

<표 3-2> 노인요양시설 입소할 수 있는 등급판정 기준

등급	심신기능상태	인정점수
1등급	일상생활에서 다른 사람의 도움이 전적으로 필요한 상태	95점 이상
2등급	일상생활에서 다른 사람의 도움이 많이 필요한 상태	75점 이상 95점 미만
3등급	일상생활에서 다른 사람의 도움이 부분적으로 필요한 상태	60점 이상 75점 미만
4등급	일상생활에서 심신의 기능상태 장애로 일정부분 다른 사람의 도움이 필요한 사람	51점 이상 60점 미만
5등급	노인장기요양보험법 제 2조에 따른 노인성 질병으로 한정된 치매환자	45점 이상 51점 미만

자료 : 노인장기요양보험 홈페이지 참조하여 재구성.

3) 치매, 뇌혈관성질환, 파킨슨 병 등 대통령령으로 정하는 질병

노인장기요양보험제도 적용대상자는 노인장기요양보험제도 도입 후 노인인구 증가에 따른 수혜인정자도 〈표 3-3〉 과 같이 증가하고 있다.

〈표 3-3〉 연도별 노인장기요양보험 신청과 수혜 인정자 수

(단위 : 명)

구분	2008	2009	2010	2011	2012
노인인구 (65세 인구)	5,086,195	5,286,383	5,448,984	5,644,758	5,921,977
신청자	355,526	522,293	622,346	617,081	643,409
판정자 (등급내+등급외)	265,371	390,530	465,777	478,446	495,445
인정자 (판정대비 인정률)	214,480 (80.8%)	286,907 (73.5%)	315,994 (67.8%)	324,412 (67.8%)	341,788 (68.9%)
노인인구 대비 인정률	4.2%	5.4%	5.8%	5.7%	5.8%

연도말 기준 사망자 : 2008년(20,506명),2009년(73,942명),2010년 (136,993명), 2011년 (266,819명), 2012년(364,801명) 제외.

자료 : 노인장기요양보험 통계연보(2013) 참조.

2. 노인요양시설

노인복지법 제34조 노인요양시설은 노인의료복지시설로 구분되어 있으며 노인요양시설을 운영하기 위해선 노인장기요양보험법을 준수해야 한다. 노인장기요양보험법 제31조에 의하면 장기요양기관으로 재가 장기요양에 필요한 서비스를 제공하는 재가급여제공기관과 일정한 생활공간에서 일상생활을 지원하는 시설급여제공기관인 노인요양시설과 노인요양공동생활가정으로 구분할 수 있다.

노인장기요양보험제도 도입과 함께 노인요양시설 수도 〈표 3-4〉 와 같이 크게 증가하였다. 이는 2002년 노인장기요양보험제도 논의 당시 인프라 구축이 주요 과제였던 것과는 달리 민간에게도 개방되어 시설이 대폭 증가하였다.

〈표 3-4〉 노인요양시설 연도별 현황

(단위 : 개, 명)

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년 6월 말
요양시설 수	1,717	2,627	3,751	4,061	4,326	4,475
요양시설정원	68,581	88,266	116,782	123,712	131,761	132,999

자료 : 보건복지부 자료 참조(2014).

노인요양시설은 '치매, 중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 거주시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설'이라고 정의하고 있다(노인복지법 제34조). 즉 주요 목표는 일상생활에 도움이 필요한 노인에게 일상생활 서비스를 제공하여 노인의 삶의 질을 높이는 것으로 서비스 제공자인 요양보호사의 역할은 노인의 삶의 질에 중요한 역할을 담당하고 있다.

노인요양시설 설치 기준은 노인복지법 노인요양시설 기준(부록3 참조)과 인력 배치기준(부록4 참조)을 충족 한 후 시·군·구청장에게 노인의료복지시설로 설치 신고한다. 노인복지법 및 사회복지사업법에 의거하여 장기요양기관으로 지정받은 시설의 운영은 노인복지법, 사회복지사업법 및 노인장기요양보험법에 의하여 운영되며, 이러한 시설급여 장기요양기관은 전국에 4,648개(부록5 참조)가 설립되어 운영되고 있다.

노인요양시설 입소대상자는 구체적으로 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 제15조에 따른 수급자, 65세 이상인 기초수급권자, 65세 이상의 자로 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자, 60세 이상의 자로서 입소비용 전부를 수납하여 이용하는 자로 규정되어 있다.

노인요양시설에서의 서비스는 시설에 있는 입소자의 신체적, 심리적, 기능적 상태에 따라 그 기능을 회복, 증진, 감퇴 방지를 위한 서비스를 제공한다. 또한 입소자의 건강유지를 위한 적절한 간호서비스를 제공하고 휴식을 취할 수 있도록 하며 개인위생관리 제공과 환경을 청결하게 유지 관리하여야 한다. 노인요양시설은 24시간 생활하는 공간으로서 대상자가 필요한 영양을 섭취할

수 있도록 식단에 맞게 급식을 제공하여 건강을 유지하도록 해야 한다. 그 외에 노인요양시설 운영에 필요한 규정과 지침을 준수하여 입소자와 직원의 안녕한 상태를 유지하도록 해야 한다(노인복지법 참조).

제 2 절 요양보호사의 현황

1. 요양보호사제도와 인적특성

1) 요양보호사제도

요양보호사제도는 2008년 노인장기요양보험제도가 시작되면서 생긴 요양보호사 직종에 대한 내용으로 직무는 '치매 · 중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인의료복지시설 및 재가노인복지시설에서 신체 및 가사활동 지원 또는 간병 등의 서비스를 직접 제공하는 사람' 을 말한다. 이러한 요양보호사는 요양서비스의 핵심인력으로 전문성 확보가 중요하여 노인복지법 제39조 의거 요양보호사 교육기관에서 요양보호관련 기초지식, 기본요양보호각론, 요양보호개론, 특수요양보호각론의 교육내용을 <표 3-5>와 같이 일정기간 교육과 실습을 수료하고 요양보호사 자격시험에 합격한 자가 요양보호사 직무를 할 수 있도록 법제화하였다.

<표 3-5> 요양보호사 교육과정

(단위 : 시간)

구분		총시간	이론	실기	실습
신규자		240	80	80	80
경력자	기타일반	160	80	40	40
	요양/재가	140	80	40	20
	요양+재가	120	80	40	0
국가자격 (면허)소지자	사회복지사	50	32	10	8
	간호사	40	26	6	8
	물리치료사, 작업치료사, 간호조무사	50	31	11	8

자료 : 노인보건복지 사업안내 참조(2014).

이러한 요양보호사는 노인장기요양기관에 전문인력으로 <표 3-6>과 같이 다른 전문 인력보다 현저히 많은 수가 근무하고 있다.

〈표 3-6〉 노인장기요양기관 전문 인력현황

(단위 : 명)

연도	요양보호사	사회복지사	간호(조무)사	물리치료사
2009	190,026	4,979	7,063	1,217
2010	250,465	5896	8152	1,420
2011	262,720	6,202	8,666	1,533
2012	266,698	6,576	9,170	1,600
2013	243,689	7,054	9,766	1,693

자료: 국민건강보험공단 노인장기요양보험 통계연보(2009~2013).

노인요양시설은 입소할 수 있는 정원의 수가 다양하며, 그에 따른 요양보호사 수도 법적 규정인 대상자 2.5명당 1명의 요양보호사가 종사해야 한다. 노인요양시설 정원 30명 이상의 노인요양시설의 요양보호사 수는 (부록 2 참조)와 같다.

노인요양시설 직원의 대부분을 차지하고 있는 요양보호사는 노인에게 직접 서비스를 제공하는 핵심 인력이므로 노인장기요양보험제도의 질 제고를 위한 전문성 확보가 필요하다. 그러므로 요양보호사의 질 제고를 위한 방안으로 지식과 기능을 강화하기 위해 일정기간 이론과 실기, 실습의 교육과정 이수로만 자격증을 부여했던 것을 2010년부터 요양보호사 국가자격제도가 신설 하여 자격시험을 거치도록 하고 있다.

노인장기요양보험의 표준서비스 <표 3-7> 내용 중에 대상자에게 요양보호사가 제공하는 서비스는 신체기능수준, 사회 · 심리적 상태 및 가정, 주변 환경 등에 따라 필요한 요양보호서비스를 제공함으로써 대상자의 삶의 질을 향상시키는데 있다. 즉, 대상자의 현재 기능수준을 향상시키며, 필요한 일상생활지원을 하며 심리 · 정서적 지원을 통해 안락한 노후 생활을

영위할 수 있도록 돕는 기능을 한다.

〈표 3-7〉 요양보호사 표준서비스 내용

분류	표준서비스 내용
신체활동 지원서비스	1. 세면 도움 2. 구강 관리 3. 머리 감기 4. 몸 단장 5. 옷 갈아입히기 6 목욕 도움 7. 식사 도움 8. 체위 변경 9. 이동 도움 10. 신체기능의 유지 증진 11. 화장실 이용하기
일상생활 지원서비스	1. 취사 2. 청소 및 주변 정돈 3. 세탁
개인활동 지원서비스	1. 외출 시 동행 2. 일상 업무 대행
정서적 지원서비스	1. 말벗, 격려, 위로 2. 생활상담 3. 의사소통도움
방문목욕 서비스	1. 방문 목욕
시설환경 관리서비스	1. 침구, 린넨 교환 및 정리 2. 환경관리 3. 물품관리 4. 세탁물 관리
치매 관리 지원서비스	행동변화 대처

자료 : 보건복지부 요양보호사 공통 표준교재 참조(2012).

이와 같이 요양보호사의 직무는 노인의 기본적인 의식주와 위생관리를 기본으로 노인의 고독과 무료함을 달래주는 의사소통 역할, 잔존능력을 발휘하도록 지원해 주는 지지자로서의 역할, 노인에 대한 정보를 간호사, 가족, 의사에게 수집하여 서비스를 제공하는 노인요양시설의 전문적인 서비스 질을 좌우하는 핵심인력이다

2) 요양보호사의 인적특성

2008년 7월 노인장기요양보험법 시행 이후 현재까지 배출된 노인요양보호사는 이혜승 외(2012)의 연구 자료에 의하면 2011년 10월 1,053,693명이 요양보호사 자격증을 발급 받았다. 연령별 분포를 보면 40대가 32.7%, 50대가 37.7%, 60대가 10.2%, 70대가 0.9%로 50대 이상이 48.8%로 자격증을 발급 받았고, 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사는 총 245,815명으로 노인요양시설 근무자는 39,325명이다. 요양보호사 자격취득자 연령대가 40~

50대가 70% 이상을 차지하여 실제로 요양보호사의 활동 연령대는 더 높은 것으로 조사되고 있다. 이는 한국노인복지중앙회에서 주최한 2010년 6월말 노인장기요양기관 관리방향 및 주요정책 추진계획 발표 내용 중에 50대가 34.2%, 60대가 8.3%, 70대가 0.7과 비교할 때 2년 사이에 요양보호사 자격 취득 연령대가 높아지고 있다는 것을 알 수 있다. 즉 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 연령대가 고령화되어 가고 있다는 것을 알 수 있다.

한국요양보호사협회(2014)에서 실시한 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사 현황을 살펴보면 여자가 94.79%이며, 학력은 중졸이하 26.35%, 고졸이 60.45%로 절반이상으로 전체 86.8%가 고졸이하 학력이고, 기혼이 87.68%으로 보고되고 있다. 이처럼 요양보호사라는 직업이 여성이 주를 이루고 있으며, 50대 이상의 고령자와 고졸 학력자가 대부분이며, 중졸이하도 상당 수 근무하는 특수한 인력현황을 갖고 있다. 이러한 특수한 인력구성을 갖고 있는 요양보호사가 장기요양기관 전문 인력 기준으로 보면 전문 인력 285,303명 중에 요양보호사 266,698명으로 노인장기요양기관의 전문 인력비율 대비 요양보호사 비율이 높아(노인장기요양보험공단, 2012)요양보호사 인력관리가 노인장기요양보험제도 운영과 노인요양시설에 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

2. 요양보호사의 보상

한국노인복지중앙회(2011)의 노인장기요양서비스 수가 적정성 연구에서 전국 203개 기관을 대상으로 조사한 결과에 의하면 요양보호사의 평균 노동비용은 전체 노동자 평균 노동비용의 약 45%수준으로 국제노동기구(ILO)의 최저 기준에 부합되지 못하는 실정이라고 하였다. 또한 일본의 상근직 개호직원 2008년도 임금인 약 4,240,000원 수준과 비교했을 때 GDP를 고려하여도 일본 개호직원 임금의 약 70%로 수준으로 발표하여 우리나라 요양보호사의 임금수준이 외국과 얼마나 차이가 있는지를 보여주고 있다. 그래서 시급히 개선되어야 할 사항으로 임금체계의 현실화가 52%, 필요 인력증대가 31%순으로 나타났다. 노인요양원 체험르포인 한겨레 뉴스 (2013. 4. 26) 보도 자료에 의

하면 국민건강보험공단이 요양보호사 2,694명을 면접조사 한 결과로 도출된 '2011 요양보호사 운영실태 보고서' 를 인용하면서 요양보호사 한사람이 10명이상을 돌봐야 하는데 노인요양시설 월급은 100만원 미만이 68.8%, 요양보호사 근속기간은 1년 미만이 44.7%, 2년 미만까지 하면 75.4%로 이직이 심하며 퇴사한 요양보호사에게 질문한 처우개선 필요사항에서 급여인상이 54.7%로 제일 높았다고 한다. 이는 열악한 근무환경과 월급이 근속기간을 짧게 하고 있다는 것을 검증하고 있는 사례이다. 이와 같은 조사는 요양보호사의 잦은 이직의 원인으로 2012년 '노인장기요양기관 서비스 인력 이대로 좋은가' 의 공청회에서 장기요양기관에 종사하는 인력 중 노인장기요양보험제도가 제정되기 전인 정부보조 하에 운영되었던 사회복지시설과 비교하였을 때 모든 직종에서 임금이 하락하였다. 특히 노인을 직접적으로 돌보는 요양보호사 역할을 하는 직종은 노인장기요양보험제도가 제정되기 전 국가 및 지방자치단체에서 재정적인 지원이 이루어졌던 2007년을 100으로 했을 때 노인장기요양보험이 실시된 2008년에는 83.96%, 2009년에는 80.02%, 2010년에는 74.46%수준으로 임금이 하락하였다. 이처럼 노인장기요양법이 제정된 이후 직접적인 노인 돌봄에 종사하는 요양보호사의 높은 이직률은 노인장기요양법 제정 이전보다 크게 하락된 임금과 처우가 중요한 역할을 하고 있다(한국노인복지중앙회, 2012).

오세근(2010)은 요양보호사 일자리에 대한 평가를 객관적인 지표를 통해 분석한 결과 우리나라 노동자 평균 임금의 1/2에 미치지 못하는 임금을 받고, 일정한 수입을 위해서는 장시간 노동을 해야 하는 비정규직이 많은 불안정한 고용형태의 일자리이다. 즉 요양보호사 일자리는 저임금, 저 생산 일자리임을 밝혔다. 그럼에도 노인장기요양보험법에는 임금이나 근로시간에 대한 가이드라인이 없고 요양보호사 처우에 대한 지도점검 주체도 명시된 것이 없이 법의 사각지대에 놓여 있다는 지적까지 나오고 있다(노컷뉴스, 2011. 5. 3).

3. 요양보호사의 공정성

2011년 국민건강보험공단에서 실시한 설문조사에서 요양보호사가 주 40시

간을 근로했을 경우를 기준으로 했을 때 종사자의 68.7%가 100만원 이하의 임금을 받고 있다. 또한 요양보호사의 임금은 전체의 66.9%가 월 150만원 수준을 희망하고 월 200만원 이상도 27.3%의 비율을 차지해 실제 현장에서 받는 임금과 약 50~100만원의 임금격차가 발생되고 있다고 조사되었다. 또한'노인장기요양보험 평가'에서 확인한 요양보호사 임금은 시설요양보호사의 경우 128만원으로 전체 노동자 평균 임금의 1/2인 1,384,385원은 물론 동일 업종의 1/2 임금에도 미달하는 낮은 임금을 받고 있음을 알 수 있다(김신숙, 2013). 김희연 외(2008)의 노인요양인력에 대한 연구에 의하면 요양보호사로 이직의사가 높게 나타났으며 이직 이유는 55.4%가'보수 대비 일이 힘들어서'로 가장 많이 응답하였다. 또한 직무만족에서도 급여에 대한 만족이 가장 낮게 나타났다. 이것은 요양보호사가 직무 대비 보상에 대한 공정성이 결여되었다는 검증 결과이다. 김용득(2009) 자료에 의하면 가사간병서비스 제공인력은 시간당 9,200원, 장애인 활동보조 서비스 제공인력은 시간당 8,000원인데 비해 요양보호사 임금은 시간당 7,000원 수준으로 조사되었다. 이처럼 요양보호사의 임금은 노동의 강도나 가치에 비해 돌봄 전문 인력의 임금수준과 비교할 경우 저 평가되어 있다.

2011년 전국요양보호사협회에서 노인장기요양보험제도 시행 2주년을 맞아 기자회견에서 P요양보호사 사례를 들어 하루에 15명의 어르신을 기저귀 교체를 하고 하루 50번 이상 무거운 대상자를 들었다 놨다 하는 노동의 강도에 허리와 어깨, 무릎에 무리가 오는 상황에서 실제 일한 시간과 야간수당 등 무리한 노동조건으로 온몸이 골병들도록 일해서 그에 대한 대가는 101만원으로 열악한 것이 현실이므로 노동의 강도만큼 시간만큼 정당한 임금을 받기를 원하고 있다는 내용으로 노력한 만큼 공정한 보상의 중요성에 실감하는 내용이라 할 수 있다. 이광재(2011)의 연구에 의하면 노인요양시설에서의 요양보호사 임금은 140만원 미만이 82.5%로 대다수를 차지하고 있으며, 140만원 이상이 17.5%로 조사되었다. 2012년 사회복지생활시설 인건비 기본급 권고기준 〈표 3-9〉 에 의하면 노인요양시설에서 사회복지사와 같은 역할을 하는 생활복지사의 1호봉이 1,585천원이며, 요양보호사와 같은 직무를 하는 생활지도원의 경우 1호봉이 1,484천원으로 정부에서 운영비를 지원받는 장애인, 노인,

아동, 여성 등의 생활시설 인건비 권고안보다 요양보호사의 월급여가 적고, 매년 경력 인정부분에서도 연봉제 임금체계로 기관마다 차이가 있다.

〈표 3-9〉 2012년 사회복지생활시설 인건비 기본급 권고기준

(단위 : 천원/월)

직위 (호봉)	원장	사무국장	과장 및 생활복지사[4]	생활지도원[5]		기능직	관리인	촉탁 의사
				선임	직원			
1호봉	1,927	1,695	1,585	1,532	1,484	1,303	1,397	2,290
2호봉	2,010	1,774	1,639	1,590	1,529	1,350	1,443	
3호봉	2,096	1,857	1,696	1,634	1,576	1,397	1,489	
4호봉	2,185	1,943	1,757	1,695	1,624	1,444	1,535	
5호봉	2,273	2,031	1,839	1,777	1,671	1,493	1,581	
:	:	:	:	:	:	:	:	

자료: 보건복지부(2012).

실제로 장기요양시설의 요양보호사가 다른 사회복지 생활시설보다 더욱 중증의 대상자에게 일상생활지원 서비스를 제공하고 있음에도 불구하고 오히려 노인요양시설 요양보호사 월 평균 인건비가 사회복지생활시설 생활지도원 1호봉 기본급의 약 80%정도 수준으로 열악한 인건비를 받고 있음을 알 수 있다.

3. 요양보호사의 실태와 이직현황

1) 요양보호사의 실태

노인장기요양보험제도의 운영과 노인요양시설에서의 요양보호사의 안정적인 인력운영은 무엇보다도 중요하나 2012년 감사원 자료에 의하면 2011년 10월 기준으로 할 때 전체 요양보호사 자격소지자 1,053,693명인

4) 사회복지시설에서 종사하는 생활복지사는 2008년 노인장기요양보험에서 장기요양기관 중에 노인요양시설에서 종사하는 사회복지사와 비슷한 역할을 하는 직종임.

5) 사회복지시설에서 종사하는 생활지도원은 2008년 노인장기요양보험에서 장기요양기관 중에 노인요양시설에서 종사하는 요양보호사와 비슷한 역할을 하는 직종임.

반면 실제 근무하는 요양보호사는 전체의 23.3%인 245,815명에 불과했다. 실제로 현장에서는 요양보호사 자격증 소지자는 많지만 실제 근무하는 사람들은 일부분으로 구인구직의 불일치가 나타나고 있다. 요양보호사 채용 시 애로점으로 낮은 보수가 전체의 25.45%로 조사되어 요양보호사의 열악한 임금체계를 반영한 내용이다. 2012년 서울시 요양보호사 실태조사에서 근로형태는 비정규직이 97.4%로 높았으며, 노인요양시설일 경우 1일 근무시간은 8~12시간 51.1%, 13~16시간 25.5%, 8시간미만 22.3% 순이다. 또한 노인요양시설인 경우 서울시 조사에 의하면 〈표 3-8〉 와 같이 나타나 2012년 고용노동부에서 정한 최저시급인 4,580원 기준으로 했을 때 기본급만 957, 220원으로 요양보호사의 근무시간에 비해 임금이 열악함을 보여 주고 있다.

〈표 3-8〉 노인요양시설 월평균 급여

(세금 공제 전)

구분	내용	명	비율
월평균급여 (n=195)	100만원 미만	46	23.6
	100~120만원 미만	59	30.3
	120~140만원 미만	80	41.0
	140~160만원 미만	8	4.1
	160만원 이상	2	1.0

자료 : 서울시 요양보호사 처우개선 방안연구 참조(2013).

요양보호사는 대상자에게 케어업무를 한다는 점에서는 병원 간병인과 비슷하나 요양보호사 자격을 위한 교육내용과 시간, 케어대상자, 근무시간에 차이가 있다. 특히 신체수발뿐만 아니라 정신적, 심리적 케어를 제공하여 대상자에게 전문적인 서비스를 제공하는 점이 간병인과의 질적 차이가 있다. 그러나 임금 면에서는 간병인과 비교했을 때 유사해서 요양보호사에 대한 전문성 인정과 처우개선이 요구된다. 오마이 뉴스(2014. 3. 23)에 의하면

중년 여성들의 관심이었던 요양보호사 직종이 근로계약과 달리 부당한 대우를 받고 있으며, 일은 많고 급여는 적은 고된 노동자의 현실임을 보도하였듯이 전문직이라고 일컫는 요양보호사의 일이 현장에서는 적은 보수로 근로조건이 열악한 상황이라는 것을 시사하고 있다. 요양보호사의 근무환경이 이렇듯 열악하다 보니 자격증 소지자 118만명 가운데 실제 근무인력은 20%선에 불과하며 정부는 요양보호사의 임금수준을 병원의 간호사나 의사의 임금을 정부가 개입하지 않듯이 요양시설에서 요양보호사도 근로계약에 의해 자율적으로 체결되어 운영하기 때문에 개개인의 요양시설에서 해결할 문제로 보고 있다고 하였다. 이와 같이 노인장기요양보험제도가 국가지원 사업임에도 운영자체를 일정한 자격자에 의해 설립할 수 있고, 임금을 자율적으로 맡겨서 요양시설에서의 대다수 인력인 요양보호사의 보상은 열악할 수밖에 없는 실정이다. 그러므로 본 보도에서도 요양보호사의 경력인정과 수당 현실화를 국가적 차원에서 방안이 모색되어져야 한다고 하였다(SBS 뉴스, 2014. 7. 1). 이와 같이 사회적으로 노인 돌보는 근로자들에 대한 관심이 점점 높아짐에 따라 요양보호사와 관련된 협회와 노인요양시설 관련 협회 그리고 언론에서 요양보호사 처우와 관련된 토론회 등을 개최하고 노인 돌봄의 주요 인력인 요양보호사의 인력의 안정화의 중요성에 대해 논의가 활발하게 진행되기 시작했다. 가장 최근에 노인장기요양보험제도 정책토론회 자료에 의하면 급속한 고령화에 따른 고령사회서비스 인력수급 문제를 위한 조사에서 요양보호사의 고용형태는 대부분 계약직이고 정규직이 5%로 극히 적게 나타났으며, 취업을 할 경우 가장 고려하는 기준은 급여(보수)가 50%, 근무시간이 30%, 편리한 교통 20% 순이며, 월 평균수입은 100만원 미만이 35%, 150만원 이상이 30%, 140만원이 20% 순으로 아직도 최저임금수준의 보수를 받는 요양보호사가 많은 것으로 조사되었다. 또한 전 근무지의 경력을 인정받지 못하고 있는 요양보호사가 98%로 대다수이었으며 다른 요양원으로 이직할 계획이 있는 질문에 자주 생각한다가 75%로 조사되었으며 현 직장을 옮기고 싶은 이유는 보수가 너무 낮아서가 36%, 육체적으로 힘들어서가 32%로 나타났다(한국요양보호사중앙회, 2014.10). 위와 같은 조사 결과를 요약하면 요양보호사의 계약형태는 정규직이 점점 감소하면서 계

약직으로 되어가고 임금은 연봉제이며, 요양보호사 직업을 선택한 이유가 경제적인 이유임에도 보수는 여전히 최저임금수준을 받는 비율이 높으며, 이직을 하는 요인도 보수에 대한 불만족이 최우선으로 생각하고 있는 요양보호사가 많다는 것이다. 이에 본 연구에서 보상이 조직몰입과 이직의도에 중요한 변수임을 확인하는 결과라고 보여 진다.

2) 요양보호사의 이직현황

임금과 이직과의 관계를 연구한 Federico et al(1976)은 임금이 높으면 장기근속과 관련이 있으며, 실제로 받는 임금과 근로자가 기대하는 임금과의 격차가 크면 단기근속 한다는 사실을 밝히고 있다. 김진덕(1995)는 금전소득을 추구하는 근로자들은 임금을 많이 주는 직장으로 이직하게 된다면서 임금수준과 이직률의 부적 관계를 실증적 연구를 통하여 증명하였다. 노인장기요양사업의 대상자에게 서비스를 제공하는 주된 전달주체인 인프라가 요양보호사인 것과 유사한 보육교사의 이직결정에 미치는 연구로 이동하(2014)의 연구에 의하면 시간당 임금이 1%상승 시 이직위험이 1.24% 낮아지는 것으로 조사되었다. 이와 같이 요양보호사의 임금은 젊은 요양보호사의 비율감소, 장기근속자 감소 등으로 전문서비스 제공 체계를 갖추기가 어렵게 하고, 인력구인의 어려움으로 안정적인 시설운영의 제약과 노인장기요양보험제도 운영의 어려움으로 진전되고 있다. 또한 이직은 요양보호사와 노인요양시설에 긍정적, 부정적 영향을 미친다고 할 수 있다. 우선 요양보호사 입장에서 이직의 긍정적인 면은 이직을 통하여 경제적, 환경적으로 지금보다 좋은 조건으로 이직하게 되면 긍정적인 영향이 있으나, 새로운 환경에서 적응해야 하는 긴장, 불안 등은 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 노인요양시설 입장에서 요양보호사의 이직은 재직자에게 근로의욕 상실, 협업으로 이루어져야 하는 동료의 부재로 인한 재직자의 높은 노동 강도, 조직에 대한 응집력, 헌신 등에 부정적인 영향과 기존의 직원에게 투자한 비용은 회수하기 어렵고 신규 요양보호사를 선발하고 훈련시켜야 하는 비용이 발생하여 요양보호사의 잦은 이직으로 인한 비용 발생은 크다고 할 수 있다. 또한 신체적으로 대상자와 긴밀한 접촉을 통해 서비스가 이루어지는 노인요양시설의 특수성을 감안하면 기존에 요

양보호사의 이직은 정서적 교감을 통한 능숙하고 친밀한 서비스가 중단으로 대상자의 불안과 소외, 어색함은 서비스 질 저하로 대상자와 가족의 만족도가 저하되고 기관의 성과 면에서 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 요양보호사의 이직은 긍정적인 면보다 부정적인 면이 더 크다고 할 수 있다.

이처럼 이직이 요양보호사와 노인요양시설에 긍정적인 면보다 부정적인 면이 더 많으나 요양보호사의 업무 노동 강도에 비해 적은 보상이 이직률을 높이고 있다. 그러므로 이직의 선행요인인 이직의도를 요양보호사 관점에서 관리할 수 있는 방안이 있다면 안정된 전문직으로 기관에 장기 근속함으로써 조직몰입을 높이고, 이것은 이직률을 감소시킬 것이다. 즉, 노인요양시설의 요양보호사 인력의 안정화는 노인장기요양보험제도 도입의 궁극적인 목적을 달성하는데 중요한 역할을 할 것이다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 4 장 연구설계

제 1 절 연구모형과 가설 설정

1. 연구모형

기관에서 안정적인 인력운영은 기관의 목표를 달성하는데 매우 중요하다. 특히 노인복지서비스 관련 분야는 노인과 친밀한 정서를 공유하는 것이 우선이며, 이것이 기본으로 될 때 질적 서비스를 제공할 수 있다. 노인요양시설에서 노인을 대상으로 서비스를 제공하는 요양보호사의 안정적인 인력운영의 필요성이 제기되는 이유가 여기에 있다. 그러나 현장에서는 요양보호사의 잦은 이직으로 인하여 노인요양시설 운영의 어려움, 노인장기요양보험제도가 추구하는 목표 달성 한계, 대상자가 질적 서비스를 받을 권리 부재로 이어지고 있다. 이러한 문제를 진단하고 극복하기 위하여 학문적 연구가 이루어지고 있으나 포괄적으로 접근하여 요양보호사가 이직하게 되는 근본적인 문제를 심도 있게 접근한 연구는 부족한 실정임을 선행연구를 통해서 알 수 있었다. 본 연구는 이런 관점에서 기존의 전통적인 이직이론에서 요양보호사를 대상으로 한 사전 심층면접 결과에 따른 내용으로 연구주제를 선정하였다. 심층면접을 실시한 결과 이직 결정의 선행연구에서 입증되었던 이직의도의 원인변수에 대부분 동의하지 않았다. 오히려 선행연구와는 다르게 이직을 경험한 요양보호사는 실제 이직의 사유를 본인들이 하고 있는 직무에 비해 보상이 매우 낮아서 이직하게 되었다고 하였다. 또한 재직 당시 보상에 대한 공정성 결여로 요양원에 투입한 노력보다 임금이 적어서 요양원에 대한 애착심이나 근속에 필요성을 느끼지 않는다고 하며, 언제든지 떠날 수 있는 직장으로 생각하여 본인이 기관에 노력한 만큼 보상을 받을 수 있는 곳으로 이직을 쉽게 결정하게 된다고 하였다.

요양보호사가 재직하고 있는 노인요양시설의 근무환경과 직무가 일반기업과의 상이한 점이 많고, 외부환경요인인 구직기회가 많으며, 요양보호사 직종에 투입되는 인력의 특성이 다른 직종과 다른 점이 많아 직무에 대한 개인의

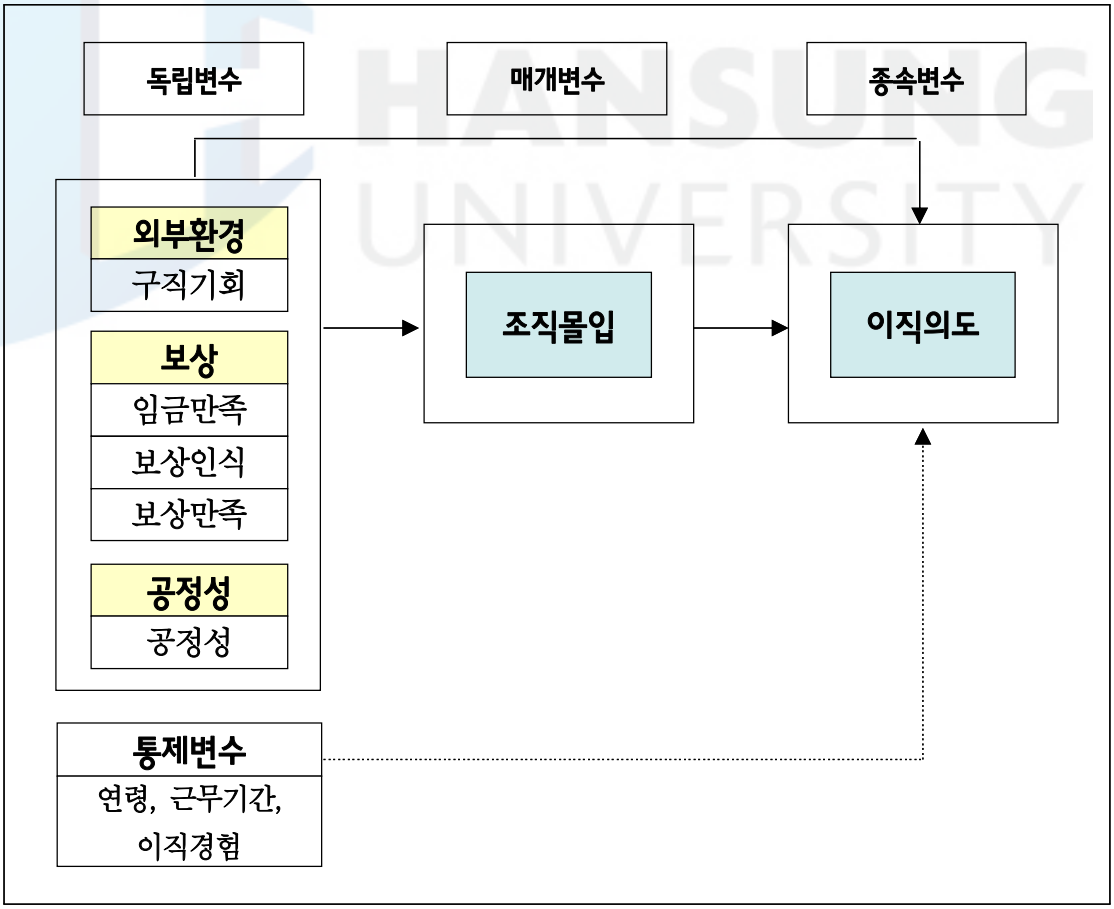
기대수준도 다르다. 사람들은 어떤 행동을 하게 하는 모티베이션에 일반 사람들이 생각할 때 불합리한 것 같이 보여도 본인들이 생각할 때 '이 정도면 괜찮다고 생각하는 만족의 범위가 있다' 이것을 기대이론이라고 하며 개인적인 차이가 있다. Desantics (1983)의 기대이론은 종사자들이 회사에 근무함으로써 발생되는 이익에 대하여 종사자에게 주어지는 보상을 주관적으로 평가한다. 이때 종사자는 회사에 어느 정도 노력할지를 결정하는 선택은 종사자가 회사에 일을 함으로써 발생되는 보상의 가치와 그로 인한 회사의 이익으로부터 보상을 받을 수 있는 가능성, 그리고 행동을 통하여 결과에 도달할 수 있는 가능성에 대해 체계적인 분석을 통하여 이루어진다. 그러므로 항상 다른 노인요양시설로 이직할 수 있다는 이직기회의 다양성과, 단순하게 반복되는 직무에서 본인들이 시설에 공헌한 대가만큼의 보상을 받고 싶은 욕구가 있다. 여기에는 현실적으로 요양보호사의 업무에 비해 저평가된 보수가 요양보호사들로 하여금 이직에 보상의 역할을 중요시 하게 된 원인이기도 하다. 그러므로 대부분 요양보호사가 50대 이상의 연령임에도 동종업계의 구직기회가 많고, 보상에 따라 쉽게 이직을 결심하므로 요양보호사에게는 보상과 공정성이 조직몰입에 대한 태도와 이직결정에 중요한 변수로 작용한다. 그리고 이직관련 국·내외 선행연구 중에 요양보호사를 대상으로 했거나 요양보호사와 비슷한 직종의 서비스 직종에 있는 대상자로 한 연구들을 살펴보았다.

따라서 본 연구는 Price J. L., & Mueller(1986), Vroom의 기대이론 모형, Lawler(1971)의 불일치 모형, Porter & Lawler(1968)의 통합모형, Belcher(1974)의 교환모형에서 제시 되었던 요인 중에 요양보호사 심층면접 결과에서 도출 된 요인들을 근간으로 하여 실제적으로 주요변수들이 조직몰입을 통하여 이직의도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 요인들 위주로 변수를 한정하여 설정하였다.

우선 종속변수로는 이직을 결정하기 전인 이직의도를, 독립변수로 Price J. L., & Mueller(1986)모형에서 사용한 환경적 요인과 보상, 공정성으로 구분하고, 이를 세분화하여 환경적 요인에는 구직기회, 보상과 관련하여서는 Vroom의 기대이론과 Milkovich & Newman (1984)의 이론, 공정성은 Price & Mueller(1986)가 개발한 변수로 선정하였다.

위와 같은 배경으로 본 연구에서는 요양보호사에게 실시한 심층 면접에서 도출된 내용을 바탕으로 요양보호사가 인지하고 있는 보상인식 및 만족과 실제로 받는 임금에 대한 만족, 그리고 조직에 기여한 기대치 대비 느끼는 공정성을 이직의도의 주요 원인변수로 선정하였다. 또한 원인변수와 종속변수인 이직의도간의 조직몰입을 매개변수를 선정하였다. 이것은 요양보호사라는 고령의 인력구성과 업무의 단순성, 조직 내 위상, 노인요양서비스 급증에 따른 구직기회의 다양성, 노동 강도에 비해 저평가된 저임금 등의 특수한 직종에서 보상과 공정성이 이직의도에 직접적인 영향과 함께 조직몰입이 매개역할로서의 중요성을 규명하기 위해 〈그림 4-1〉 과 같이 모형을 제시하였다. 또한 인구통계학적 요인으로 연령, 근무기간, 이직경험을 통제하여도 본 연구가 설계한 연구모형이 실증적으로 의미가 있는지 검증하였다.

〈그림 4-1〉 연구모형



2. 연구가설의 설정

본 연구에서는 종속변수로 이직의도를 설정하고 이직의도에 영향을 미치는 독립변수로 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성을 갖고 종속변수와의 관계를 규명하고자 한다. 또한 조직몰입을 독립변수와 종속변수에서의 매개변수로서의 영향력을 검증하였다.

1) 구직기회가 이직의도에 미치는 영향

외부 환경요인으로 구직기회는 노동시장에서 구직을 할 수 있는 가능성 정도를 의미한다. Price(1977), Price & Mueller(1981), Griffeth & Hom(2004)은 구직기회가 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다고 연구되었으며, March & Siomon(1958)은 종사자는 나이, 성별, 근속기간, 개인의 구직활동의 특성에 차이가 있어도 선택할 조직이 많다면 이직에 대한 가능성이 높아진다고 하였다. 국내 연구자로서는 이우경(2010), 이태화(2013)는 이직의도에 외부취업기회가 직접적으로 영향을 미친다고 하였다. 특히 오지영(2008)은 환경적 요인에서 외부취업기회가 조직몰입을 통하여 이직의도에 가장 유의한 영향을 미쳤다고 하였다.

요양보호사가 외부노동시장에서 구직할 수 있는 구직기회는 요양보호사의 잦은 이직으로 인한 노인요양시설에서의 구인증가와 노인요양시설의 증가로 인하여 필수 요양보호사 인력 증가, 요양보호사 자격증 취득자에 비해 실제 일하게 되는 요양보호사의 낮은 취업의사로 구직기회가 많으며, 이는 요양보호사의 이직의도에 영향을 주고 있다고 본다. 또한 구직기회가 이직의도를 높이는데 조직몰입이 매개효과가 있을 것으로 본다. 그러므로 아래와 같이 가설을 설정하고 검증하고자 하였다.

가설 1-1 구직기회가 많을수록 이직의도가 높아질 것이다.
가설 1-2 구직기회가 많을수록 조직몰입이 낮아져서 이직의도가 높아질 것이다.

2) 임금만족이 이직의도에 미치는 영향

Heneman(1985)은 임금의 개념을 4가지 차원인 임금수준(pay level), 임금구조(pay structure), 임금인상(pay raises), 복리후생(Benefits)로 나누어 구체적 개념을 대체되어져야 한다고 주장하였다. 최숙희·강우란(2008)은 다른 나라에 비해 한국의 중고령자가 노후 소득보장이 낮고, 경제적 욕구가 강해 취업의사에서 경제적 유인이 높다. 이는 중고령자가 임금의 가치를 인생의 활력과 함께 생계 수단형으로 연령에 따라 그 중요성이 강조되어 어떤 행동결정에 뚜렷한 이유가 된다. 월급을 받고 일하는 종사자는 임금이 대표적인 불만요인으로 이직에 영향을 미친다. 이는 Price & Mueller(1981)의 인과모형에 대한 검증결과에 나타났듯이 임금이 매개변수인 잔류의도에 의해 간접적으로 이직에 영향을 미치지만 Cotton & Tuttle(1986), Griffeth et al(2001)의 연구에서처럼 임금이 이직에 직접적인 영향을 제시하는 연구자도 많다. 임금은 외재적 보상으로서 이직의도에 강한 영향을 미친다는 연구결과(Porter & Steers, 1973)가 있는 반면, 이우경(2010)의 연구에 의하면 이직의도와 상관되어 있지 않는다는 결과가 도출되면서 임금은 상대적 크기가 조직구성원의 행태에 따라 중요성이 달라질 수 있다고 하였다. Lillie(1998)의 병원간호사를 대상으로 임금만족이 이직의도에 직접적, 간접적 모두 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 그러나 장헌문(2010)의 교직원을 대상으로 한 연구에서는 임금만족이 이직의도에 영향을 미치지 않는다고 나타났다. 안관영(2007)의 외식업 종사자의 이직의도 연구에서 보수만족이 이직의도에 부분적으로 부정적인 영향을 미치며, 김성한(1998)는 복지서비스를 일선에서 실천하는 입장에서 요양보호사와 유사한 사회복지사의 경우 임금만족이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 김현진(2003)의 연구에 의하면 사회복지사가 보수에 대한 만족이 낮을수록 이직의도가 높아진다고 보고하였다. 박지홍(2003)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에 의하면 매개변수인 조직몰입이 임금체계와 임금수준에 유의미한 영향을 미쳤으며 특히 규범몰입이 이직의도에 유의미한 영향을 미쳤다고 나타났다. 이와 같이 대부분의 연구에서는 임금만족이 이직의도에 부정적인 영향을 미친다고, 박지홍(2003), 김성희(2001), 정병재(2002), 김경미(2012), 오희영(2012) 연구에서도 지지하고 있다. 이 중에 임금만족이 이직의도에 부정적 영향을 미친다는 연구결과는 특히 사회복지분야에 종사하

는 종사자는 타 직종에 비해 임금이 열악하다는 것으로 임금만족이 이직 결정에 중요한 역할을 하는 것을 증명하고 있다. Motowidle(1983)는 판매원들을 대상으로 한 조사에서 임금수준 만족이 이직의도에 유의미한 영향을 미친다는 것을 발견하였고, 강도명(2014)의 연구에 의하면 급여만족은 종사자가 조직몰입을 잘 할 수 있게 하는 원인제공을 한다고 하였다. 심영국 외(2006)는 임금제도와 임금정책 만족도가 높으면 조직몰입에 영향을 미치며 특히 임금만족이 가장 큰 영향을 미친다고 연구되어졌다.

이상과 같이 임금만족이 이직의도에 영향을 미치는 기존연구와 심층면접을 기반으로 본 연구에서는 요양보호사의 열악한 임금으로 인한 만족은 이직의도에 영향을 미치고, 임금만족과 이직의도 간의 영향에서 매개변수로 조직몰입 효과를 검증하고자 가설을 설정하였다.

가설 2-1 임금만족이 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.
가설 2-2 임금만족이 높을수록 조직몰입이 높아져서 이직의도가 낮아질 것이다.

3) 보상인식이 이직의도에 미치는 영향

양영애(2010), 설진화(2010)의 연구에서 사회복지사를 대상으로 보상인식이 이직의도에 미치는 효과에서 보상인식을 kerr(1988)이 구분한 금전적 보상, 직무적 보상, 특권적 보상, 복합적 보상으로 나누어 조사한 결과 보상인식과 이직의도의 상관관계가 부(-)적으로 나타났다. 이는 보상인식이 이직의도에 유의수준에서 부(-)적인 영향력을 미치는 것으로 실증적으로 확인되었다. 박명희(2011)는 학원 강사를 대상으로 한 연구에서 보상인식이 조직몰입 중에 특히 근속적 몰입 수준이 높게 나타났고, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 자본주의 세계에서 경제적 위력이 커지고 있다는 점에서 강사에게 근속적 몰입 수준을 높이기 위한 이득이 무엇인지를 파악하여 그것을 제공하여 이직의도를 낮추는 방안을 모색하였다. 그 방안으로는 적절한 보상과 직업안정성, 장기근속자의 포상 등을 권유하면서 정서몰입과 규범몰입의 가치에 대한 직장교육이 필요하다고 하였다. 이태화(2013)는 요양보호사의 이직의도 영향요인 연구에서 복리후생과 이직의도 간의 조직몰입이

부분매개역할을 하는 것으로 조사 되어졌다.
위와 같이 보상인식이 이직의도에 영향을 미치는 연구를 기초로 노인요양시설에서 마련한 보상에 대하여 요양보호사가 느끼는 보상에 대한 인식은 이직의도에 영향을 미치고, 보상인식과 이직의도 간의 영향에서 조직몰입의 매개효과를 검증하고자 가설을 설정하였다.

가설 3-1 보상인식이 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.
가설 3-2 보상인식이 높을수록 조직몰입이 높아져서 이직의도가 낮아질 것이다.

4) 보상만족이 이직의도에 미치는 영향

보상만족이란 기대하고 있는 보상과 실제로 받는 보상이 일치하면 만족을 느끼고 그렇지 않으면 불만족을 느껴서 일종의 죄의식이나 불안한 감정이 생겨서 이를 극복하기 위한 이직에 대한 생각을 하게 된다. Porter & Steers(1973)에 따르면 외적보상에 대한 만족과 이직은 강한 상관관계가 있다고 밝혀졌다. 보상만족이 이직성향에 유의미한 영향을 갖고 있다고 유성기(1995)가 제조업체 종사자를 대상으로 한 조사에서 보상만족과 이직성향에는 부(-)의 관계가 있는 것으로 보상만족도가 낮은 사람은 이직성향이 높다고 조사되었다. 서철현 외(2004)의 실증연구에 의하면 대면서비스를 실시하는 종사자의 맥락에서 요양보호사와 비슷한 호텔종사자를 대상으로 보상만족이 조직몰입에 영향을 미치는 연구에서 보상만족요인들이 조직몰입에 중요한 역할을 하고 있다고 나타났다. 강명관(2009)의 사회복지사를 대상으로 연구한 결과에 의하면 사회복지사들이 인식하는 사회적보상과 내재적 보상이 직무몰입을 높이는 것으로 나타났다. 이직률이 높은 유치원교사를 대상으로 연구한 서지영(2002)의 실증연구에서 보상정도가 높을수록 이직의도는 낮아지고 조직몰입인 조직헌신도는 높아져서 이직의도를 낮춘다고 보고하고 있다. 특히 조직헌신도는 이직의도를 낮추는데 가장 높은 영향력을 보인다고 하였다. 이외에도 보상만족이 조직몰입에 강한 정(+)의 영향을 미친다고 유성기(1995)의 연구에서 지지하고 있다.
보상만족에 대한 심층면접 대상자 중에 예전에 이직을 경험하고, 현재 사직서

를 제출하고 이직을 고려중인 요양보호사가 다음과 같이 대답하였다.

“월급이 10,000원이라도 많으면 당연히 옮기죠. 월급을 많이 주면 왜 다른 곳으로 가겠어요. 지금 있는 요양원에서 받는 것이 만족스럽지 않으니까 나가는 거죠.”

위와 같이 이직의도에 영향을 미치는 보상만족에 대한 기존연구와 심층질문을 통한 내용을 기초로 보상만족이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 매개변수인 조직몰입의 매개효과를 검증하고자 가설을 설정하였다.

가설 4-1 보상만족이 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.
가설 4-2 보상만족이 높을수록 조직몰입이 높아져서 이직의도가 낮아질 것이다.

5) 공정성이 이직의도에 미치는 영향

형평성 이론에 의하면 종사자가 공정성을 인식할 때는 본인이 투입한 노력에 대한 대가로 제공받는 보상과 비교해서 만족할 때이며, 다른 조직의 종사자나 동료들과 비교하여 본인이 조직으로부터 공정한 대우를 받을 때 공정하다고 평가한다고 한다. 그리고 노력 대비 공정하지 않다고 인식하면 상대적인 박탈감과 불안감을 경험하게 되고, 그 결과 조직을 떠나는 이직을 선택하여 공정성을 회복하고자 한다는 것이다(정효수 외 2011). 그러나 개개인의 노력에 대해서 얼마나 적정한 보상을 받고 있느냐는 인식은 개인적으로 차이가 있다. 그럼에도 개인적으로 느끼는 공정성이 이직의도에 유의미한 영향을 미친다고 배성현 외(2009)가 보고하고 있다. 윤영석(2013)의 노인, 장애인, 종합사회복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 이직의도에 대한 연구에서 조직몰입이 이직의도에 직접적인 영향을 미치기도 하고, 분배공정성, 절차공정성이 이직의도 간의 관계에서도 부분매개역할을 하고 있다고 조사되어졌다. Fields(2000)의 연구에 의하면 분배공정성이 종사자의 이직의도와 현저하게 부(-)의 관계가 있다고 하였으며, 반도체 중소기업 종사자를 대상으로 한 조사에서 상호작용 공정성과 분배공정성은 이직의도에 부의 유의한 영향을

미치는 것으로 보고하였다(이철기 외, 2012). 조영대(2009)가 연구한 호텔조리종사원을 대상으로 한 임금에 대한 공정성이 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 자신이 받은 임금과 기관에 기여했다고 느끼는 정도, 업무수준이 비슷한 동료와 타 기관과의 비교해서 느끼는 임금공정성이 조직몰입에 매우 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 유성기(1995)에 의하면 내적공정성이 이직의도에 부(-)의 상관관계가 있는 것을 나타났고, 외적공정성이 이직의도에 부(-)의 상관관계가 있다고 보고되었다.

지금까지 선행연구에서 공정성과 조직몰입과의 관계를 연구한 배진현(2012), 이영수(2008) 조국행(2001), 윤권현(1998)연구에서 공정성이 조직몰입에는 긍정적인 영향을 미치고, 이철기 외(2012)중소기업 종사자의 실증연구에서 상호작용 공정성보다 분배공정성이 조직몰입에 중요한 예측요인이 된다고 하였으며. 조직공정성이 정서몰입에 정(+)의 유의미한 영향을 미쳐서 조직공정성이 증대될수록 정서몰입이 증대된다고 보고하였다. 요약하면 공정성의 유형에 따라 이직의도와의 관계가 일부 다른 결과가 나타나나 대부분 공정성이 이직의도와 부(-)의 관계를 가정하는 것이 논리적이다.

이와 같이 공정성과 이직의도와의 기존 검증연구를 기초로 노인요양시설의 요양보호사가 느끼는 공정성이 이직의도에 미치는 영향과, 공정성과 이직의도 간의 매개변수로 조직몰입의 영향을 검증하고자 가설을 설정하였다.

가설 5-1 공정성이 높을수록 이직의도가 낮아질 것이다.
가설 5-2 공정성이 높을수록 조직몰입이 높아져서 이직의도가 낮아질 것이다.

6) 독립변수와 종속변수 간의 조직몰입의 매개역할

노인요양시설의 증가와 요양보호사의 높은 이직률은 요양보호사의 구직기회를 증가시켜 조직몰입에 영향을 미치고 궁극적으로 이직의도에 영향을 미친다는 선행연구로 이태화(2013)의 연구에서 외부 취업기회와 이직의도간의 관계에서 외부 취업기회가 많을수록 조직몰입은 낮아져서 이직의도 간의 부분매개역할을 하는 것으로 조사되어졌다. 이처럼 요양보호사의 구직기회는 조직몰입을 통하여 이직의도에 유의미한 영향을 미친다고 할 수 있다. 이우경

(2010)의 IT 종사자를 대상으로 한 연구에서 환경변수인 구직기회와 보상, 분배공정성과 이직의도와의 관계에서 조직몰입이 강력한 매개역할을 한다고 연구되어졌다. 임금과 이직의도 간의 조직몰입 영향이 유의미한 매개역할을 검증한 박지홍(2003)의 연구를 지지하고 있으며, 공정성과 이직의도간의 조직몰입이 부분매개역할에 대한 검증으로 윤영석(2013)의 연구도 같은 결론이 도출되었다. Porter(1974)에 의하면 조직몰입은 근속연수가 많을수록 증가되며 이직의도에 직무만족보다 더 강한 예측치로 정확하다는 것이 판명되었다. 정효수 외(2011)의 공군조종사를 대상으로 한 연구에 의하면 분배공정성이 이직의도에 미치는 영향으로 조직몰입이 낮으면 외적요인에 민감하게 반응하고 이직의도에도 영향을 미친다고 하였다. 이혁준 외(2010)의 연구에 의하면 사회복지기관과 생활시설에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 분배공정성이 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치고, 이직의도에는 부정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 즉 분배공정성이 높을수록 조직몰입은 높아지고, 이직의도는 낮아지는 것으로 보고되었다. 이 외에도 공정성변수와 이직의도변수 간의 관계에서 조직몰입이 매개변수로서 유의미한 영향을 미친다고 이철기 외(2012), 이영수(2008), 정효수 외(2011), 배진현(2012)의 연구에서 보고되고 있다. 요양보호사의 이직의도를 연구할 때 조직몰입의 매개역할이 중요한 이유는 요양보호사로서 일할 수 있는 구직기회가 많다는 것, 임금이 노동 강도에 비해 열악하다는 것, 조직에 투자한 노력만큼 보상이 주어지지 않는다고 인식하는 것들이 조직에 대한 애착, 책임감, 근속에 영향을 미쳐서 이직의도에 결정적인 역할을 할 것으로 보이기 때문이다. 이것은 본 연구를 시작하기 전에 심층면접에서도 나타났듯이 현재 받고 있는 보상에 대한 불만이 조직몰입에 영향을 미치고 결국 이직에 강한 영향력을 나타내고 있다는 것이 조사되어졌기 때문이다. 또한 조직몰입을 증가시켜 이직의도를 낮추면 노인요양시설의 안정적인 인력운영으로 대상자에게 질적 서비스를 제공할 수 있기 때문이다. 그러므로 기존의 여러 연구에서 조직몰입이 이직의도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 검증되어졌으며, 본 연구는 노인요양시설의 요양보호사를 대상으로 조직몰입을 매개변수로 선정하였다.

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정방법

1. 변수의 조작적 정의

본 연구의 가설들을 검증하기 위한 변수들의 조작적 정의를 선행연구에 기초하여 정리하면 〈표 4-1〉과 같다.

〈표 4-1〉 변수의 조작적 정의

요 인	변 수	정 의
종속변수	이직의도	종사자가 조직의 구성원이기를 포기하고 스스로 조직을 떠나려는 의도
외부환경	구직기회	외부 노동시장에서 구직할 수 있는 가능성의 정도
보상	임금만족	종사자가 근로한 대가로 받는 경제적 · 비경제적 임금에 대한 심리적이며 주관적 태도
	보상인식	종사자가 조직으로부터 보상을 받기 이전에 보상에 대한 개개인의 인식으로서 어떠한 결정이나 행동의 전 단계
	보상만족	종사자가 조직으로부터 받고 있는 금전적 · 비금전적 보상에 대한 주관적, 심리적인 느낌으로 인지적 판단이자 감정적 반응
공정성	공정성	종사자가 조직에 투입한 노력, 책임, 성과와 종사자가 받은 보상과 비교했을 때 내 · 외적으로 공정한가를 느끼는 정도
매개변수	조직몰입	종사자가 헌신적으로 조직의 가치와 목표에 대해 일체감을 갖고 조직에 남아 있으려는 의지

2. 변수의 측정방법

〈표 4-2〉 변수의 측정방법

구분	잠재변수	설문번호	척 도	측정도구
독립변수	구직기회	1 - 3	Likert 5점척도	Porter 등(1973), 오지영(2008), 이우경(2011) 등이 사용한 척도를 재구성
	임금만족	4 - 10	Likert 5점척도	Heneman & Schwab(1985) , 황효진(2014) 등이 사용한 척도를 재구성
	보상인식	11 - 20	Likert 5점척도	이종각(2012)이 사용한 척도를 재구성
	보상만족	21 - 32	Likert 5점척도	Heneman(1985), Locke(1969) Smith, Kandall에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 근거로 한 Friedlender(1963)연구. 임원균(2002)이 사용한 척도를 재구성
	공정성	33 - 43	Likert 5점척도	Scholl, Cooper & McKenna(1987) Price & Muller(1986), 조국행(2000), 유성기(1995)가 사용한 척도를 재구성
매개변수	조직몰입	44 - 54	Likert 5점척도	Allen & Meyer(1991), 배진현(2012), 이준호(2013)
종속변수	이직의도	55 - 58	Likert 5점척도	김영자(2008), 이형렬(2012), 이태화(2013)가 사용한 척도를 재구성
통제변수	연령,근무기간 이직경험	1 - 8	명목척도	

제 3 절 자료수집 및 분석방법

1. 표본선정 및 자료수집

본 연구는 장기요양기관 중 정원 30인 이상 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한정하였다. 이것은 장기요양기관의 입소자 정원이 30명 기준으로 할 때 요양보호사의 근무형태, 보상수준이 매우 상이하여 본 연구에

서는 입소정원 30명 이하 시설은 제외하였다.

표본의 수는 Lee & Lee(2005)에 의하면 상관성 연구에서 문항 수의 5배~10배 이상을 권장하고 있다. 본 연구에서는 표본 수를 800명 정도로 예상하여 미회수 및 부적절한 자료 20% 정도 고려하여 900명~1,000명 정도로 정하였다.

조사는 지역할당 임의표본추출방식으로 수도권 24개소와 비수도권 16개소 총 40개 시설에 종사하는 요양보호사를 대상으로 하였다.

본 조사를 들어가기 전에 연구 설문의 적절성 여부를 알아보기 위해 서울에 근무하는 요양보호사를 대상으로 심층면접 조사를 실시하였다. 이 결과를 바탕으로 본 연구의 구성안을 정리하기 위해 예비설문지 문항으로 설문한 후 분석 결과를 갖고 본 연구 목적에 맞도록 구조화된 설문지를 작성하였다. 본 설문지는 9월 22일부터 10월 10일까지 직접방문이나 우편을 통하여 992부를 배포하였으며, 기관 종사자 중에 1인을 선정하여 설문지 배포와 회수를 담당하도록 하였다. 기한 내에 회수된 설문지 중 불성실하거나 분석에 적합하지 않은 설문지를 제외하고 최종적으로 모든 문항에 응답한 697부의 설문지를 분석에 사용하였다.

2. 측정항목

1) 종속변수

(1) 이직의도

이직의도 측정도구는 선행연구 Price(1977)가 개발한 것을 이형렬(2012), 김영자(2008), 이태화(2013)가 사용하였고 이것을 본 연구는 ①나는 이 요양원을 가능한 한 빨리 그만둘 계획이다. ②나는 자발적으로 이 요양원을 그만둘 것이다. ③나는 이 요양원에 오래 근무하지 않을 것이다. ④나는 다른 분야에서 현재 수준의 보수를 준다면 다른 분야로 갈 것이다. 의 4개 문항을 요양보호사가 이해하기 쉽게 재구성하였으며, Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(1점)부터 “매우 그렇다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

2) 독립변수

(1) 구직기회

구직기회에 대해서는 오지영(2008)과 이우경(2011) 등이 사용한 설문지를 본 연구를 요양보호사의 외부 구직환경에 맞게 ①나는 다른 곳에서 현재 수준의 일자리를 구하는 것은 쉬울 것이다. 로 재구성하였으며, Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(1점)부터 “매우 그렇다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

(2) 임금만족

임금만족에 대해서 Heneman & Schwab(1985)이 개발한 임금만족설문지(PSQ) 척도를 황효진(2014)이 사용한 설문지를 요양보호사가 이해하기 쉽게 ①나는 가장 최근에 임금인상에 대해 만족한다. ②나는 내가 받고 있는 복리후생의 금전적 가치에 대해 만족한다. 로 재구성 하였으며 Likert 5점 척도로 “매우 불만족 한다.”(1점)부터 “매우 만족 한다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

(3) 보상인식

보상인식의 설문문항은 박경식(2001), 정경자(2010), 이종각(2013)이 사용한 설문지 중에 중복되는 내용은 제외하고 수정한 후 ①우리 요양원은 임금이 매년 적정한 수준으로 인상되고 있다. ②우리 요양원은 나의 능력개발에 도움을 주고 있다. ③우리 요양원은 관리자, 상급자, 동료들은 나를 공정하게 대우한다. ④나는 요양원에서 법이 정한 휴게시간을 보장 받는다. 로 재구성하였으며 Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(1점)부터 “매우 그렇다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

(4) 보상만족

보상만족은 Heneman(1985), Locke(1969) 연구와 Smith, Kandall & Hulin에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 근거로 한 Friedlender(1963)의 선행연구를 참고하여 설문한 임원균(2002)의 설문지를 요양보호사가 쉽게 이해할 수 있도록 ①내가 받고 있는 임금은 다른 요양원에서 근무하는 사람과 비교할 때 만족한다. ②나는 우리 요양원에서 승진할 기회가 많다. ③나는 우리 요양원에서 일함으로써 성장과 발전을 할 수 있다. ④나는

우리 요양원의 각종 보험제도에 만족한다. 로 재구성고, Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(1점)부터 “매우 그렇다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

(5) 공정성

공정성은 Price & Mueller(1986)이 개발한 문항과 Scholl, Cooper와 Mckenna(1987)이 채택한 문항을 근거로 유성기(1995), 조국행(2001)이 사용한 설문을 요양보호사가 이해하기 쉽도록 재구성하여 ①나는 내가 일에 기울이는 노력에 걸 맞는 임금을 받고 있다. 를 Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(5점)부터 “매우 그렇다”(1점)까지 점수를 배정하였고, ②내 임금을 우리 요양원에서 나와 비슷한 학력, 노력, 책임의 정도를 가진 다른 일을 하는 사람과 비교하면 문항은 Likert 5점 척도로 “매우 적다”(1점)부터 “매우 많다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

3) 매개변수

(1) 조직몰입

매개변수로 조직몰입의 측정도구는 Allen & Meyer(1991)이 개발한 측정도구를 배진현(2012)이 사용한 설문문항과 이준호(2013)가 사용한 문항을 요양보호사가 이해하기 쉽게 ①나는 현재 근무하는 요양원에 가족애를 느낀다. ②나는 우리 요양원에 중요한 의미를 두고 있다. ③내가 지금의 요양원을 그만두면 내 인생의 많은 부분이 곤란해 질 것이다. ④내가 현재 요양원을 그만두지 못하는 이유는 직장에 대한 애착도 있지만 생계유지에 필요한 소득 때문이다. ⑤내가 다른 요양원으로 옮긴다고 생각하면 다른 동료들에게 미안한 생각이 들 것 같다 로 재구성하였으며 응답은 Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다”(1점)부터 “매우 그렇다”(5점)까지 점수를 배정하였다.

5) 통제변수

통제변수로는 연령, 근무기간(개월)과 이직경험으로 하였으며, 이직경험은 이 요양원에 오기 전 다른 요양원에 근무했던 경험을 “아니오”는 (0점), “예”는 (1점)으로 점수를 배정하였다.

〈표 4-3〉 변수의 측정

변 수		측 정
종속변수	이직의도	나는 이 요양원을 가능한 빨리 그만둘 계획이다.
		나는 자발적으로 이 요양원을 그만둘 것이다.
		나는 이 요양원에 오래 근무하지 않을 것이다.
		나는 다른 분야에서 현재 수준의 보수를 준다면 다른 분야로 갈 것이다.
독립변수	구직기회	나는 다른 곳에서 현재 수준의 일자리를 구하는 것은 쉬울 것이다.
	임금만족	나는 가장 최근의 임금인상에 대해 만족 한다.
		나는 내가 받고 있는 복리후생의 금전적 가치에 대해 만족 한다.
	보상인식	우리 요양원은 임금이 매년 적정한 수준으로 인상되고 있다.
		우리 요양원은 나의 능력개발에 도움을 주고 있다.
		우리 요양원의 관리자, 상급자, 동료들은 나를 공정하게 대우 한다.
		나는 요양원에서 법이 정한 휴게시간을 보장 받는다.
	보상만족	내가 받고 있는 임금은 다른 요양원에서 근무하는 사람과 비교할 때 만족 한다.
		나는 우리 요양원에서 승진할 기회가 많다.
		우리 요양원에서 일함으로써 성장과 발전을 할 수 있다.
		요양원의 각종 보험제도에 만족 한다.
	공정성	나는 내가 일에 기울이는 노력에 걸맞은 임금을 받고 있다.
		내 임금을 우리 요양원에서 나와 비슷한 학력, 노력, 책임의 정도를 가진 다른 일을 하는 사람들과 비교하면 만족한다.
매개변수	조직몰입	나는 현재 근무하는 요양원에 가족애를 느낀다.
		나는 우리 요양원에 중요한 의미를 두고 있다.
		내가 지금의 요양원을 그만두면 내 인생의 많은 부분이 곤란해 질 것이다.
		내가 현재 요양원을 그만두지 못하는 이유는 직장에 대한 애착도 있지만 생계유지에 필요한 소득 때문이다.
		내가 다른 요양원으로 옮긴다고 생각하면 다른 동료들에게 미안한 생각이 들 것 같다.
통제변수	연령	연령
	근무기간	근무기간(개월)
	이직경험	이 요양원에 오기 전 다른 요양원에서의 근무경험 (없음 0, 있음 1)

3. 분석방법

본 연구를 위한 분석은 수집된 자료를 코딩(data coding)과정을 거쳐, SPSS win 19.0 통계 프로그램을 이용하여 분석 하였다.

첫째, 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하여 대상자의 일반적 특성을 알아보았다.

둘째, 측정도구 기초분석인 측정지표 간 신뢰성분석, 설문문항의 타당성 검증을 위한 확인적 요인분석(confirmatory factoranalysis), 각 문항에 대한 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 조사한 후 타당도 분석으로 주성분분석(Principle component analysis)을 실시하여 문항의 요인으로 묶어서 분석하였다.

셋째, 독립변수 및 종속변수에 기술통계(descriptive Statistics)분석, 표본의 특성 파악을 위한 빈도(frequency)분석, 변수들 간의 상관관계를 위한 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 독립변수인 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성이 매개변수 조직몰입을 통하여 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구모형의 검증을 위해 다중회귀분석(Multi Regression Analysis)과 재직 중인 요양보호사들, 이직을 경험한 요양보호사, 사직서를 제출하고 재직 중인 요양보호사들과 기관을 운영하는 소수의 시설장을 대상으로 본 연구의 설문지 내용을 갖고 심층면접을 실시하였다.

제 5 장 연구결과 및 논의

제 1 절 조사대상자의 일반적 특성

본 연구 설문에 응답한 조사대상자의 일반적인 특성은 <표 5-1>과 같다. 조사대상자로 여자가 670명(96.1%), 남자가 27명(3.9%)이 조사에 응답하였다. 이는 국민건강보험공단 통계자료(2014. 8)에 의하면 노인요양기관에 종사하는 요양보호사 182,100명중에 남자가 11,141명(6.1%), 여자가 170,959명(93.9%) 중 노인요양시설에 종사하는 요양보호사는 2014년 8월 기준 51,449명(부록2 참조)으로 본 연구 조사대상자는 여자가 더 많이 조사에 응답하였다. 연령대는 50대가 전체 조사자의 488명(70.0%)로 가장 많았으며, 40대가 100명(14.3%), 60대가 77명(11.0%), 30대가 18명(2.6%), 20대가 13명(1.9%), 70대가 1명(0.1%)로 순으로 50대 이상의 요양보호사가 81.1%이다. 이는 감사연구원(2012) 자료에 의하면 50대가 37.7%로 조사되어졌으며, 이태화(2013)의 연구에서 50대 이상이 68.5%로 조사된 것으로 보면 본 연구와의 2년 차이마다 요양보호사의 연령대가 30%~12% 이상 높아져 노인을 돌보는 요양보호사 연령이 점점 고령화추세를 보이고 있다. 요양원 근무기간은 1년 이상에서 2년 미만일 경우가 전체 조사자 중에 172명(24.7%)로 가장 많았으며, 1년 미만이 141명(20.2%), 5년 이상이 123명(17.6)%, 2년 이상에서 3년 미만이 111명(15.9%), 3년 이상에서 4년 미만이 93명(13.3%), 4년 이상에서 5년 미만이 57명(8.2%) 순으로 요양원에서 3년 이하 근속자가 전체의 60.8%로 절반이상이 3년 미만 근속자로 나타났다. 특히 조사 당시 근무기간이 1년 미만인 요양보호사가 20.2%와 근무기간이 2년 미만 근로자와 합하면 44.9%로 절반가량이 정규직 종사자의 고용기준에 해당되지 않는다는 의미로 요양보호사로 이직률이 그만큼 높다고 할 수 있다. 그러나 5년 이상 장기근속자도 17.6%의 비율로 나타나 장기근속의 요인이 무엇인지를 파악하여 이직을 감소시키는 방안을 모색 할 필요성이 있다.

한 달 소득 조사는 요양보호사는 소득이라는 개념을 실제 수령액에 대한 개념으로 대부분 갖고 있어서 본 연구에서는 조사의 정확성을 높이기 위해

한 달 소득을 근로자가 부담해야 할 보험료와 원천세가 공제 된 실제 수령액으로 조사하였다. 그러나 본 연구를 위한 선행연구나 각종 통계에서 제시한 금액은 근로자가 부담해야 할 보험료와 원천세를 공제하기 전이므로 금액만으로 단순 비교 시 본 연구와의 차이가 있음을 인지할 필요가 있다. 요양보호사의 한 달 소득은 실제 수령액이 120만원 이상에서 140만원 미만이 전체 조사자 중에 355명(50.9%), 140만원 이상에서 160만원 미만이 244명(35.0%) 순으로 나타났으며, 특히 100만원 미만도 5명(0.7%)로 조사되었다. 노인요양시설이 24시간 생활시설로 밤 근무와 낮 근무를 교대로 하는 근무 특성으로 볼 때 실제 수령액이 140만원 미만 급여를 받는 요양보호사가 전체의 53.2%로 조사되어졌다. 근무형태는 3교대가 전체 조사자 중 373명(53.5%)로 가장 많았으며 2교대 225명(32.3%), 주간근무만 47명(6.7%) 순이었다. 조사자 중에 이직경험이 있는 조사자는 355명(50.9%)로 절반이상이 이직경험이 있다고 조사되었으며, 이태화(2013)의 연구에서 이직경험이 41.8%에서 본 연구의 이직경험이 50.8%로 조사간격이 2년인 점을 고려할 때 이직률이 점차 높아지고 있는 심각성을 보여주고 있다.

HANSUNG UNIVERSITY

<표 5-1> 조사대상자의 일반적 특성

구분	분류	사례수(명)	응답비율(%)
성별	여자	670	96.1
	남자	27	3.9
연령	20대	13	1.9
	30대	18	2.6
	40대	100	14.3
	50대	488	70.0
	60대	77	11.0
	70대	1	0.1
근무기간	1년 미만	141	20.2
	1년 이상 - 2년 미만	172	24.7
	2년 이상 -3년 미만	111	15.9
	3년 이상 - 4년 미만	93	13.3
	4년 이상 - 5년 미만	57	8.2
	5년 이상	123	17.6
월급여[6]	100만원 미만	5	0.7
	100만원 이상 - 120만원 미만	11	1.6
	120만원 이상 - 140만원 미만	355	50.9
	140만원 이상 - 160만원 미만	244	35.0
	160만원 이상 - 180만원 미만	66	9.5
	180만원 이상 - 200만원 미만	13	1.9
	200만원 이상	3	0.4
근무형태	3교대	373	53.5
	2교대	225	32.3
	24시간맞교대	6	0.9
	주간근무만	47	6.7
	기타	46	6.6
이직경험	이직경험 있음	355	50.9
	이직경험 없음	342	49.1
지 역	수도권	432	62.0
	비수도권	265	38.0
N		697명	

6) 요양보호사의 인구학적 특성상 세금 공제 전 급여에 대한 인지보다는 본인부담 세금 공제 후인 실제 수령액에 대한 인지가 비교적 정확하여 실제 수령액으로 조사함.

제 2 절 신뢰도와 타당도

본 연구에 사용된 측정도구는 학자들에 의해 개발된 것을 본 연구에 맞게 단어와 개념을 다소 수정하여 사용하였으므로 척도에 대한 신뢰도와 타당성 검증이 필요하다.

신뢰도는 동일한 개념에 의한 측정을 유사한 측정도구로 한 대상을 여러 번 측정하였을 때 일관성 있는 결과 도출 정도를 말한다. 신뢰도 평가방법에는 내적일관성(internal consistency), 반복측정 신뢰성(test-retest reliability), 대안항목 신뢰성(alternative-form reliability) 등이 있는데 본 논문에서는 내적일관성으로 한 개념을 다수의 항목으로 측정했을 때 동질성 정도를 측정하기 위해 크론바하 알파(Chronbach's a)계수를 이용한다. 크론바하 알파계수는 0~1사이의 값을 가지며 값이 높을수록 바람직하다 한다. 대부분의 기준은 0.8~0.9 사이 값이라면 신뢰도가 매우 높다고 할 수 있고 0.7이상이면 바람직하다고 보고, 0.6정도이면 수용할 정도이고 0.6이하이면 그것은 전체 항목과 일관성이 낮은 항목으로 제거해야 한다(Vn de Ven & Ferry, 1980).

타당성은 하나의 개념에 대한 속성을 측정하기 위한 측정도구로서 그 속성을 정확히 측정하였는가를 말하는 것으로서 미래 시점에 있어서의 다른 속성이나 개념의 상태를 예측할 수 있는 정도를 나타내는 기준에 의한 기준타당성(criterion-related validity), 전문지식에 의존하는 내용타당성(content validity), 추상적인 개념이 측정도구에 의해 적절하게 측정되었는지를 나타내는 개념타당성(contruct validity)으로 구분된다. 본 연구에서는 요인 적재값이 0.5이상인 값을 기준으로 고유치 1이상의 값을 갖고 있는 요인만을 추출하는 주성분법을 실시하였다. 그리고 2개 이상의 문항을 요인 분석하여 그 결과에 따른 변수를 동일한 개념끼리 묶어서 측정하는 개념타당성을 이용하였으며 다음과 같이 요인분석 및 신뢰도 분석을 하였다.

1. 이직의도 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 5-2>는 이직의도에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과로서 4개 문항

에 대하여 신뢰도 분석결과 고유값이 1.0 이상인 2.498의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 62.448%로 나타났다. <표 5-2>와 같이 본 연구에서 설정한 이직의도를 측정하기 위해 적용된 문항들로서 각 문항들 간의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 계수는 .781으로 0.7보다 높게 나타나 각 요인을 측정하기에 바람직하게 나타났다.

<표 5-2> 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	요인	Cronbach's α
이 요양원을 가능한 빨리 그만둘 계획이다	.850	.781
자발적으로 이 요양원을 그만둘 것이다	.678	
이 요양원에 오래 근무하지 않을 것이다	.885	
타 분야에서 현재 수준의 보수를 준다면 다른 분야로 갈 것이다	.730	
Eigen-value	2.498	
설명력	62.448	
누적설명력	62.448	

2. 임금만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 5-3>은 임금만족에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과로서 2개 문항에 대하여 신뢰도 분석결과 고유값이 1.0 이상인 1.540의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 76.998%로 나타났다. <표 5-3>과 같이 본 연구에서 설정한 임금만족을 측정하기 위해 적용된 문항들로서 각 문항들 간의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 계수는 .698으로 0.6보다 높게 나타나 각 요인을 측정하기에 수용할 정도로 나타났다.

<표 5-3> 임금만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	요인	Cronbach's α
가장 최근의 임금인상에 만족 한다	.877	.698
내가 받고 있는 복리후생의 금전적 가치에 대해 만족 한다	.877	
Eigen-value	1.540	
설명력	76.998	
누적설명력	76.998	

<표 5-4>는 보상인식에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과로서 4개 문항에 대하여 신뢰도 분석결과 <표 5-4>와 같이 고유값이 2.136의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 53.407%로 나타났다. 보상인식을 측정하기 위해 적용된 문항들 간의 내적일관성을 나타내는 Cronbach's α는 .706으로 0.7보다 높게 나타나 각 요인개념을 측정하기에 적합한 것으로 볼 수 있다.

<표 5-4> 보상인식의 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	요인	Cronbach's α
요양원은 임금이 매년 적정한 수준으로 인상되고 있다	.682	.706
요양원은 나의 능력개발에 도움을 주고 있다	.811	
요양원의 관리자, 상급자, 동료들은 나를 공정하게 대우한다	.694	
법이 정한 휴게시간을 보장 받는다	.730	
Eigen-value	2.136	
설명력	53.407	
누적설명력	53.407	

3. 보상만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 5-5>는 보상만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과로서 4개 문항에 대하여 신뢰도 분석결과 <표 5-5>와 같이 고유값이 1.0 이상인 2.356의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 59.389%로 나타났다. 보상만족을 측정하기 위한 문항 들 간의 신뢰도 계수는 .771으로 높게 나타나 요인을 측정하기에 적합한 것으로 나타났다.

<표 5-5> 보상만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	요인	Cronbach's α
내가 받고 있는 임금은 다른 요양원에서 근무하는 사람과 비교할 때 만족 한다	.764	.771
우리 요양원에서 승진할 기회가 많다	.759	
우리 요양원에서 일함으로써 성장과 발전을 할 수 있다	.809	
우리 요양원의 각종 보험제도에 만족 한다	.750	
Eigen-value	2.356	
설명력	59.389	
누적설명력	59.389	

4. 공정성의 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 5-6>은 공정성에 대한 요인분석과 신뢰도 분석 결과로서 2개 문항에 대하여 신뢰도 분석결과 <표 5-6>과 같이 고유값이 1.0 이상인 1.482의 요인이 도출되었다. 누적 설명력은 74.079%로 높게 나타났다. 공정성에 대한 내적일관성을 검증하는 신뢰도 계수는 .650으로 나타나 각 요인개념을 측정하기에 양호한 것으로 파악되었다.

<표 5-6> 공정성의 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	요인	Cronbach's α
내가 일에 기울이는 노력에 걸 맞는 임금을 받고 있다	.861	.650
내 임금을 우리 요양원에서 나와 비슷한 학력, 노력, 책임의 정도를 가진 다른 사람들과 비교하면 만족 한다	.861	
Eigen-value	1.482	
설명력	74.079	
누적설명력	74.079	

5. 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 5-7>은 조직몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과로 5개 문항에 대하여 신뢰도 분석결과 <표 5-7>과 같이 고유값이 1.0 이상인 2.175의 요인이 나타났다. 누적 설명력은 43.491%로 도출되었다. 조직몰입을 측정하기 위한 문항간의 내적일관성을 나타내는 신뢰도 계수는 .670으로 나타나 각 설문문항의 신뢰도와 타당도가 양호한 것으로 볼 수 있다.

<표 5-7> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	요인	Cronbach's α
다른 요양원으로 옮긴다고 생각하면 다른 동료들에게 미안한 생각이 들 것 같다	.654	.670
현재 근무하는 요양원에 가족애를 느낀다	.677	
우리 요양원에 중요한 의미를 두고 있다	.668	
지금의 요양원을 그만두면 내 인생의 많은 부분이 곤란해질 것이다	.677	
현재 요양원을 그만두기 못하는 이유는 직장에 대한 애착도 있지만 생계유지에 필요한 소득 때문이다	.619	
Eigen-value	2.175	
설명력	43.491	
누적설명력	43.491	

제 3 절 변수 간의 관계분석

1. 기술통계 분석결과

본 연구의 기술통계 분석결과는 연구대상 변수인 이직의도와 조직몰입, 외부환경 요인인 구직기회, 보상요인인 임금만족, 보상인식, 보상만족 그리고 공정성, 인구통계학적 변수의 최소값, 최대값, 평균, 표준편차 등의 기술통계를 정리한 것이다.

1) 이직의도와 조직몰입 기술통계 분석결과

종속변수인 이직의도와 매개변수인 조직몰입에 대한 기술통계 분석결과는 <표 5-8>과 같다. 이직의도는 설문 당시 노인요양시설에 재직자를 대상으로 한 조사에서 표준편차 0.74로 평균 2.67으로 조사 되었다. 조직몰입은 표준편차 0.63으로 평균 2.90으로 나타났다.

<표 5-8> 이직의도와 조직몰입 기술통계 분석결과

변수	*N*	평균	표준편차	최소값	최대값
이직의도	697	2.67	0.74	1	5
조직몰입	697	2.90	0.63	1	5

2) 구직기회, 보상, 공정성 기술통계 분석결과

독립변수인 구직기회, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성에 대한 기술통계 분석결과는 <표 5-9>와 같다. 구직기회가 3.58로 높게 나타나 현재 수준의 일자리를 구하는 것은 대부분 쉬울 것으로 생각하고 있는 것을 알 수 있다. 보상에는 보상인식이 평균 2.78, 보상만족이 평균 2.62, 임금만족이 평균 2.46으로 나타났다. 특히 보상인식이 다른 변수보다 상대적으로 높게 나타났다. 요양원에서 매년 임금인상이 적정하게 있고, 관리자와 동료가 인정하여 능력개발에 도움을 주고 있다는 보상인식이 요양원의 승진기회나 각종 보험

제도에 만족한다는 보상만족보다 평균이 높게 나타났다. 공정성은 표준편차 0.67로 평균 2.56으로 나타났다.

<표 5-9> 구직기회, 보상, 공정성 기술통계 분석결과

변수	N	평균	표준편차	최소값	최대값
구직기회	697	3.58	0.88	1	5
임금만족	697	2.46	0.75	1	5
보상인식	697	2.78	0.68	1	5
보상만족	697	2.62	0.64	1	5
공정성	697	2.56	0.67	1	5

4) 인구통계학적 변수 기술통계 분석결과

인구통계학적 변수인 연령, 근무기간, 이직경험에 대한 기술통계 분석결과는 <표 5-10>과 같다. 요양보호사 연령은 평균 53세로 요양보호사 연령대가 비교적 높은 것으로 나왔고, 근무기간이 평균 33개월로 나타났으며, 이직경험은 없는 사람보다 있는 사람이 더 많았다. 노인장기요양보험제도가 시작된 지 만 6년이 되는 시점에서 본다면 2명 중에 1명 이상은 이직경험이 있다는 의미로 상당히 이직률이 높은 것으로 보여 진다.

<표 5-10> 인구통계학적 변수 기술통계 분석결과

변수	N	평균	표준편차	최소값	최대값
연령	697	52.75	6.53	24	72
근무기간(개월)	697	32.69	27.31	1	204
이직경험	697	0.51	0.50	0	1

2. 상관관계 분석결과

상관관계 분석은 등간 또는 비율 척도로 측정되었을 때 두 변수 간의 값이 1에 가까울수록 정(+)의 관계가 되고, -1에 가까울수록 부(-)의 관계, 0.20이하는 매우 낮은 상관관계, 0.20~0.40은 낮은 상관관계, 0.40~0.70은 높은 상관관계, 0.70~0.90은 매우 높은 상관관계로 해석한다.

본 연구의 상관관계 분석 결과는 <표 5-8>과 같다. 이직의도와 구직기회는 정(+)의 유의미한 상관관계로 나타났고, 연령, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성, 조직몰입에 모두 유의미한 부(-)의 상관관계로 나타났으며, 연령은 -.172로 이직의도와 가장 낮은 부(-)의 상관관계를 나타났으며, 조직몰입은 -.414, 보상만족은 -.404순으로 이직의도와 상대적으로 높은 상관관계로 나타났다. 이는 보상만족과 조직몰입이 높을수록 이직의도 감소에 영향력을 갖고 있다는 점에서 내가 현재의 요양원에서 받고 있는 보상에 대해 다른 요양원에 근무하는 사람과의 비교를 수시로 하여 이직에 대한 관심을 갖고 있는 것으로 심층면접에서도 다음과 같이 대답하였다.

"우리도 다 알아요. 왜냐면 친구들이나 다른 사람들이 말해서 거기(다른 요양원)는 얼마 받는데 우리는 이것밖에 안 된다는 것을요...(중략)... 그래도 여기가 시설이 좋으니까. 많이 쉬니까, 있는 거죠. 언제든지 기회 되면 그만 둘려고 하는 거예요".

특히 이직의도와 가장 상관관계가 높은 조직몰입은 요양원에 대한 중요한 의미로서 가족애를 느끼고, 요양원을 그만 둘 경우의 생계유지와 인생의 곤란함과 동료들에게 미안함 등으로 인하여 이직에 영향을 미치는 요인으로 볼 때 요양보호사가 기관에 대한 애착과 책임감을 부여시킬 수 있는 제도적 지원이 이직의도를 낮추는 방안이 된다는 것을 나타내는 것으로 보인다.

연령은 근무기간과의 상관관계가 -.140로 부(-)의 상관관계로 나타났으며, 이직경험과의 상관관계가 .150으로 낮은 정(+)의 상관관계로 나타났다.

근무기간은 이직경험과의 상관관계로 -.269로 부(-)의 관계로, 조직몰

입이 .107, 보상만족이 .078 로 낮은 정(+)의 상관관계로 나타났다.

이직경험이 있는 사람들은 연령과 구직기회에 정(+)의 관계이고, 이직의도, 근무기간, 임금만족, 보상, 공정성에는 부(−) 관계를 나타내며. 근무기간 −.269, 연령 .150, 보상인식 −.088로 낮은 상관관계를 나타냈다.

구직기회는 연령, 근무기간, 이직경험을 제외한 모든 요인에서 유의미한 상관관계가 나타났으며. 이직의도에는 정(+)의 관계를 그 외, 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성, 조직몰입에는 부(−)의 상관관계로 나타났다. 특히 임금만족이 −.317과 공정성이 −.303순으로 다른 요인보다 높게 나타났다. 이는 매년 임금인상에 대한 만족과 내가 기관에 노력하는 만큼의 임금을 받고 있다는 공정성에 대한 만족여부가 외부환경의 구직기회와 강한 상관관계를 갖고 있는 것으로 해석된다. 외부환경인 구직기회에 대한 통제나 조절이 어려운 현 상황에서 기관에서는 매년 임금인상과 요양보호사의 노력에 걸 맞는 임금 책정이 중요하다는 것을 의미한다고 본다.

임금만족은 이직의도와 구직기회와 부(−)의 상관관계를 그 외 다른 요인과는 정(+)의 상관관계를 나타내고 있으며, 특히 보상인식은 .621, 보상만족은 .597, 공정성은 .581 순으로 높은 상관관계로 나타났다. 이는 보상에 대한 인식과 실제 보상을 받았을 때의 만족, 그리고 기관에 투자한 만큼의 보상을 받았을 때의 공정성이 복리후생의 금전적 가치 및 임금인상과 높은 상관관계가 있다는 것으로 해석되어 진다.

보상인식은 이직의도, 이직경험, 구직기회와 부(−)의 상관관계로 나타났으며, 임금만족, 보상만족, 공정성, 조직몰입과는 정(+)의 상관관계로 나타났다. 특히 보상만족이 .720, 임금만족이 .621, 공정성이 .572, 조직몰입이 .516 순으로 높은 상관관계로 조사 되어졌다. 이는 매년 적정한 임금인상 인식인 보상인식과 요양원에서의 승진, 발전, 성장할 수 있는 보상만족, 일에 기울이는 노력에 상응하는 공정성과 높은 상관관계가 있음을 보여주었다.

보상만족은 보상인식이 .720, 공정성이 .626, 임금만족이 .597, 조직몰입이 .521순으로 높은 상관관계를 나타냈다. 심층면접에서 다음과 같이 응답하였다.

“장기 근속자를 우대하고 인정해 줘야 해요. 오래 다닐수록 월급이 많아지면

더 다니게 되는 이유가 되죠.”

이것은 일한 만큼 보상을 받아야 한다는 공정성에 대한 것으로 보상만족이 공정성과의 강한 상관관계를 지지하는 내용이다. 반면 구직기회는 .299로 다른 요인보다 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 요양원에서 근무하면서 성장 발전하여 승진하는 것에 대한 만족이 구직기회와의 관계에서 낮은 상관관계를 갖고 있다고 볼 수 있다.

공정성은 보상만족이 .626, 임금만족이 .581, 보상인식이 .572 순으로 높은 상관관계를 나타냈다. 이는 해마다 임금인상에 대한 만족이나 상급자와 관리자들로부터 받는 공정한 대우, 그리고 다른 요양원 사람들과 비교할 때의 만족과 요양원에서의 승진, 발전하는 것에 대한 보상만족이 기관에 투입한 노력만큼 보상을 받고 있다는 공정성과 높은 상관관계가 있음을 보여준다고 볼 수 있다. 그러므로 공정성을 높이기 위해서는 적절한 임금과 요양원내에서의 직무에 대한 인정제도가 필요한 것으로 심층면접 결과에서도 다음과 같이 나타났다.

“대부분 일에 비해서 월급이 적다고 해요. 150은 돼야 된다고 봐요. 지금보다 한 10만원 이상 많이...5-6만원 차이도 민감해요. 그 정도면 차비라도 되니까?”

“월급이 경력자나 새로 들어온 사람이나 비슷비슷하면 오래 다닐 필요가 없잖아요. 그래서 장기근속 수당이라도 있었으면 좋겠어요. 예를 들면 1년에 2만원씩 오른다. 그러면 희망이 있잖아요. 그래서 오래된 사람들한테 혜택을 주었으면 좋겠어요.”

조직몰입은 이직의도와 구직기회와 부(-)의 유의미한 상관관계로 나타났다. 구직기회와 이직의도에 대한 심층면접 결과 다음과 같이 나타났다.

“갈 데가 많죠.”

“직장이 내 것이라는 생각은 별로 안 해요. 그냥 일하는 거구 월급 받는 거구요.”

또한 조직몰입과 연령과는 부(-)의 관계로 나타났으며 심층면접에 다음과 같이

대답하였다.

"요양원에 들어올 때 50이 넘는 나이에 들어와서 여기가 마지막 직장이라고 생각하고 왔어요...(중략)....나가라고 할 때까지 여기서 일해야지"

이와 같은 면접결과는 요양보호사의 연령대가 점점 고령화 되어 가는 50대 이후의 인구사회학적인 특성으로서 마지막 직장이라는 의식과, 직장에 대한 한국적 정서인 애착이 기본적으로 반영된 것으로 보여 진다. 임금만족, 공정성, 보상만족, 보상인식, 근무기간과는 정(+)의 상관관계로 조사되어졌다. 특히 보상만족이 .521, 보상인식이 .516, 이직의도가 −.414 순으로 나타났으며 심층면접 결과에서도 다음과 같이 답하여 유의미한 상관관계 결과를 지지하였다.

"상사가 잘한다고 칭찬을 해 줄 때(인정) ...보상을 떠나서 기관에 있어야겠다는 생각을 하죠. 기관에서 알아줄 때 자부심을 갖고 일해야겠다는 생각해요."
"휴가가 많다는 것은 효과가 있죠. 그러면 기관에 남아 있게 되고 기관에 애착이 가는 거죠, 오래 다닐려고 하고요."

이것은 보상에 대한 인식과 만족이 조직몰입에 강한 정(+)의 상관관계를 나타내는 것과 조직몰입의 강도에 따라 요양보호사가 이직의도에 미치는 부(−)의 영향력을 나타내는 것으로 볼 수 있다. 그러나 조직몰입과 근무기간은 .107로 다른 변수보다 낮은 상관관계로 나타났다. 이것은 요양보호사의 근무기간이 기관에 대한 책임감과 애착과의 관계에서 낮은 상관관계가 있음을 보여주는 것이다.

<표 5-11> 상관관계

구분	이직 의도	연령	근무 기간	이직 경험	구직 기회	임금 만족	보상 인식	보상 만족	공 정성	조직 몰입
이직 의도	1									
연령	-.172**	1								
근무 기간	.004	-.140**	1							
이직 경험	-.037	.150**	-.269**	1						
구직 기회	.263**	-.038	.021	.041	1					
임금 만족	-.320**	.065	-.028	-.066	-.317**	1				
보상 인식	-.346**	.001	.025	-.088*	-.294**	.621**	1			
보상 만족	-.404**	-.038	.078*	-.068	-.299**	.597**	.720**	1		
공 정성	-.254**	.009	.029	-.071	-.303**	.581**	.572**	.626**	1	
조직 몰입	-.414**	-.021	.107**	-.051	-.268**	.365**	.516**	.521**	.361**	1

** .01 수준(양쪽)에서 유의, * .05 수준(양쪽)에서 유의

3. 다중회귀 분석결과

1) 구직기회와 이직의도

구직기회가 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석결과는 다음과 같다. 우선 구직기회와 이직의도와의 교차표는 <표 5-12>와 같다. 이직의도가 전혀 없는 요양보호사의 경우 구직기회 가능성에 대해 '보통이다' 에 응답한 사람이 22명으로 전체의 3.2%의 비율을 나타내고 있다. 또한 이직의도가 '그렇지 않다' 고 응답한 사람이 구직기회에 '그렇다' 라고 14.5%의 비율을 나타냈다. 이는 이직의도가 없는 사람들도 '현재수준의 일자리를 구하는 것이 쉬울 것이다' 라고 전체의 14.5%가 응답한 것으로 구직기회에 상관없이 이직의도가 없는 사람들이 지금의 기관에 장기 근속하고자 하는 의지가 무엇인지를 파악하여 기관에서 이러한

사람들을 증가시키기 위한 방안 모색이 필요하다고 하겠다. 이직의도에 '그렇다' 라고 응답한 사람이 구직기회에 '그렇다' 라고 응답한 사람이 30명인 4.3%의 비율을 나타난 반면 구직기회에 '그렇지 않다' 에 응답한 사람이 전체의 0.4%의 비율을 나타내고 있다. 여기서 전체의 0.4%는 이직의도는 있으나 지금 수준의 일자리를 구할 가능성에 대해 쉽지 않다고 생각하는 것으로서 이러한 이유가 무엇인지를 추후 연구를 통하여 이직의도를 낮추는 방안으로 제시하는 것이 필요하다. 이직의도와 구직기회에 가장 많은 빈도로 이직의도에 '보통이다' 라고 응답한 사람들이 구직기회에 '그렇다' 라고 147명인 21.1%의 비율로 이직의도에 대해 중간에 있는 사람들도 외부 구직기회에 대해 긍정적으로 대답하였다.

<표 5-12> 구직기회와 이직의도 교차표

(단위 : 명)

구 분			이직의도					전체
			전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
구직기회	전혀 그렇지 않다	빈도	3	4	1	0	0	8
		전체 %	.4%	.6%	.1%	.0%	.0%	1.1%
	그렇지 않다	빈도	10	36	19	3	0	68
		전체 %	1.4%	5.2%	2.7%	.4%	.0%	9.8%
	보통이다	빈도	22	94	103	9	3	231
		전체 %	3.2%	13.5%	14.8%	1.3%	.4%	33.1%
	그렇다	빈도	17	101	147	30	0	295
		전체 %	2.4%	14.5%	21.1%	4.3%	.0%	42.3%
	매우 그렇다	빈도	5	26	51	11	2	95
		전체 %	.7%	3.7%	7.3%	1.6%	.3%	13.6%
전체		빈도	57	261	321	53	5	697
		전체 %	8.2%	37.4%	46.1%	7.6%	.7%	100.0%

구직기회가 이직의도에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과에 대한 분석결과는 <표 5-13>과 같다.

1단계에서는 구직기회가 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수 연령(β=−.162, p<.001)은 이직의도에 부(−)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 독립변수인 구직기회는 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.259, p<.001). 즉 구직기회가 많을수록 이직의도는 높게 나타났다.

2단계에서는 독립변수인 구직기회가 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수는 근무기간(β=.109, p<.01)이 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 근무기간이 길수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 독립변수인 구직기회는 조직몰입에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.270, p<.001). 즉 구직기회가 많을수록 조직몰입은 낮은 것으로 나타났다.

3단계에서는 독립변수인 구직기회와 매개변수인 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 통제변수는 연령(β=−.167, p<.001)이 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 특히 60세 이상이 11%로 사회통념상 새로운 일자리 구직에 대한 제한으로 인하여 일단 취업이 되면 근속하는 것으로 보여진다. 심층면접에서 다음과 같이 말하였다.

“60세가 넘으면 어디든 안 받아줘요. 또 60세가 넘으면 다른 곳에 적응하기 어렵거든요. 그러니까 안 움직(이직)이는 거예요”

이것은 연령이 높을수록 장기근속의 이유가 되고 이는 이직에 영향을 미친다고 주장하여 연령이 높을수록 이직의도가 낮게 나타나는 결과를 지지하였다. 그리고 1단계에서의 결과와 같이 구직기회는 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.156, p<.001). 1단계에서 제시하였던 구직기회의 β 값 .259보다 감소하였다. 또한 매개변수인 조직몰입은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.378, p<.001). 이러한 결과는 구직기회가 이직의도에 직접 영향을 주는 효과가 유의함과 동시에 구직기회와 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개변수로서의 부분매개효과가 있음을 나타내는 것이다.

<표 5-13> 구직기회가 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구 분		1단계 (구직기화→이직의도)		2단계 (구직기화→조직몰입)		3단계 (구직기회, 조직몰입 →이직의도)	
		B (S.E)	β	B (S.E)	β	B (S.E)	β
통제변수	연령	-.018(.004)	-.162***	-.007(.018)	-.015	-.019(.004)	-.167***
	근무기간	-.014(.016)	-.032	.194(.068)	.109**	.004(.015)	.009
	이직경험	-.047(.056)	-.032	-.054(.239)	-.009	-.051(.052)	-.035
독립변수	구직기회	.215(.030)	.259***	-.957(.129)	-.270***	.130(.029)	.156***
매개변수						-.089(.008)	-.378***
모델적합도	F	18.526***		16.001***		40.783***	
	R^2	.097		.086		.228	
N		697					

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

2) 임금만족과 이직의도

임금만족이 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석결과는 다음과 같다. 우선 임금만족과 이직의도와의 교차표는 <표 5-14>와 같다. 이직의도가 '전혀 그렇지 않다 '에 응답한 요양보호사의 경우 임금만족에 대해 '보통이다' 에 응답한 요양보호사가 32명으로 전체의 4.6%의 비율을 나타냈다. 또한 이직의도가 '그렇지 않다' 로 응답한 요양보호사의 경우 임금만족에 '보통이다' 라고 154명으로 전체 22.1%의 비율로 가장 많았다. 그 다음으로 가장 많이 이직의도에 '보통이다' 라고 응답한 요양보호사가 146명으로 20.9%의 비율로 나타났다. 즉 이직의도가 대체적으로 없는 요양보호사가 임금만족에 대해 26.7%가 보통으로 응답하고 있으므로 임금만족 수준을 높여서 요양보호사가 이직에 대한 생각을 계속 갖지 않도록 유도하는 방안 모색이 필요하다고 본다. 이직의도에 '그렇다' 라고 응답한 요양보호사가 임금만족에 대해 '전혀 그렇지 않다' 에 10명이 응답하여 전체의 1.4%, '그렇지 않다' 에 24명이 응답하여 전체의 3.4%, '보통이다' 에 18명으로

전체의 2.6%로 비율로 나타났다. 그러므로 이직의도를 갖고 있는 요양보호사에게 매년 임금인상에 대한 만족이나 복리후생의 금전적 가치에 대한 만족을 높이기 위한 방안이 필요한 것으로 보인다.

<표 5-14> 임금만족과 이직의도 교차표

(단위 : 명)

구 분			이직의도					전체
			전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
임금만족	전혀 그렇지 않다	빈도	0	9	36	10	2	57
		전체 %	.0%	1.3%	5.2%	1.4%	.3%	8.2%
	그렇지 않다	빈도	10	72	111	24	1	218
		전체 %	1.4%	10.3%	15.9%	3.4%	.1%	31.3%
	보통이다	빈도	32	154	146	18	2	352
		전체 %	4.6%	22.1%	20.9%	2.6%	.3%	50.5%
	그렇다	빈도	12	26	27	1	0	66
		전체 %	1.7%	3.7%	3.9%	.1%	.0%	9.5%
	매우 그렇다	빈도	3	0	1	0	0	4
		전체 %	.4%	.0%	.1%	.0%	.0%	.6%
전체		빈도	57	261	321	53	5	697
		전체 %	8.2%	37.4%	46.1%	7.6%	.7%	100.0%

임금만족이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과에 대한 분석결과는 <표 5-15>와 같다.

1단계에서는 임금만족이 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수 연령(β=-.150, p<.001)이 이직의도에 부(-)적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 독립변수인 임금만족은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-.315, p<.001). 즉 임금에 대한 만족도가 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 특히 임금인상에 대한 만족도가 이직의도에 미치는 영향으로 심층면접에서도 같은 결과가 도출되었다.

“내년이면 얼마가 오를 것이다 라고 예상되면 월급 오르는 재미에 다니게 되죠. ”

2단계에서는 독립변수인 임금만족이 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수는 근무기간(β=.116, p<.01)이 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 근무기간이 길수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 독립변수인 임금만족은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.371, p<.001). 즉 임금에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

3단계에서는 독립변수인 임금만족과 매개변수인 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 통제변수는 연령(β=−.160, p<.001)이 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났으며 심층면접에서 다음과 같이 대답하여 연구 결과를 지지하였다.

“사실 이 나이(50대)에 무엇을 하겠어요. 그래서 들어올 때 이 직장이 마지막 직장이라고 생각하고 오죠”

그리고 1단계에서의 결과와 같이 임금만족은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.184, p<.001). 1단계에서 제시하였던 임금만족의 β 값 −.315보다 감소하였다. 또한 매개변수인 조직몰입은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.353, p<.001). 이러한 결과는 임금만족이 이직의도에 직접 영향을 주는 효과가 유의함과 동시에 임금만족과 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개변수로서의 부분매개효과가 있음을 나타내는 것이다.

<표 5-15> 임금만족이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구 분		1단계 (임금만족→이직의도)		2단계 (임금만족→조직몰입)		3단계 (임금만족 조직몰입 →이직의도)	
		B (S.E)	β	B (S.E)	β	B (S.E)	β
통제변수	연령	-.017(.004)	-.150***	-.014(.017)	-.030	-.018(.004)	-.160***
	근무기간	-.016(.016)	-.038	.207(.066)	.116**	.001(.015)	.003
	이직경험	-.066(.055)	-.045	.056(.231)	.009	-.061(.051)	-.042
독립변수	임금만족	-.154(.018)	-.315***	.775(.074)	.371***	-.090(.018)	-.184***
매개변수						-.083(.008)	-.353***
모델적합도	F	25.405***		30.084***		42.240***	
	R^2	.128		.148		.234	
N		697					

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

3) 보상인식과 이직의도

보상인식이 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석결과는 다음과 같다.

우선 보상인식과 이직의도와의 교차표는 <표 5-16>과 같다. 이직의도 문항에 '보통이다' 로 응답한 요양보호사의 경우 보상인식에 대해 '보통이다' 에 응답한 요양보호사가 194명으로 전체의 27.8%의 비율로 가장 많이 응답하였다. 또한 이직의도가 '그렇지 않다' 로 응답한 요양보호사의 경우 보상인식에 '보통이다' 라고 124명이 전체 17.8%의 비율 순으로 가장 나타났다. 그 다음으로 가장 많이 이직의도에 '그렇지 않다' 라고 응답한 요양보호사 103명인 14.8%가 보상인식에 '그렇다' 라고 응답하였다. 이는 이직의도가 대체로 없는 요양보호사들이 요양원에서 관리자나 상급자들이 공정하게 대우하고 매년 임금이 적정한 수준으로 인상되고 있다는 보상인식을 대부분 긍정적으로 인식하여 이직의도에 '그렇지 않다' 로 응답하는 것으로 볼 수 있다. 이직의도를 전혀 갖고 있지 않는 요양보호사의 경우 보상인식에 '그렇다' 에 23명으로 전체의 3.3%와 '매우 그렇다' 에 10명으

로 1.4%의 비율을 나타냈다. 그러므로 이러한 보상인식을 높여서 이직의도를 감소시키는 것이 중요하다고 보여진다.

<표 5-16> 보상인식과 이직의도 교차표

(단위 : 명)

구 분			이직의도					전체
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
보상 인식	전혀 그렇지 않다	빈도	0	0	8	1	0	9
		전체 %	.0%	.0%	1.1%	.1%	.0%	1.3%
	그렇지 않다	빈도	6	31	54	15	2	108
		전체 %	.9%	4.4%	7.7%	2.2%	.3%	15.5%
	보통이다	빈도	18	124	194	31	3	370
		전체 %	2.6%	17.8%	27.8%	4.4%	.4%	53.1%
	그렇다	빈도	23	103	64	6	0	196
		전체 %	3.3%	14.8%	9.2%	.9%	.0%	28.1%
	매우 그렇다	빈도	10	3	1	0	0	14
		전체 %	1.4%	.4%	.1%	.0%	.0%	2.0%
전체		빈도	57	261	321	53	5	697
		전체 %	8.2%	37.4%	46.1%	7.6%	.7%	100.0%

보상인식이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과에 대한 분석결과는 <표 5-17>과 같다.

1단계에서는 보상인식이 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수 연령(β=-.168, p<.001)이 이직의도에 부(-)적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 독립변수인 보상인식은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-.349, p<.001). 즉 보상인식이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다.

2단계에서는 독립변수인 보상인식이 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수는 근무기간(β=.099, p<.01)이 조직몰입에 유의한 영향

을 주는 것으로 나타났다. 즉 근무기간이 길수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 독립변수인 보상인식은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.516, p<.001). 즉 보상인식이 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

3단계에서는 독립변수인 보상인식과 매개변수인 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 통제변수는 연령(β=−.171, p<.001)이 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 1단계에서의 결과와 같이 보상인식은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.180, p<.001). 1단계에서 제시하였던 보상인식의 β값 −.349보다 감소하였다. 또한 매개변수인 조직몰입은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.328, p<.001). 이러한 결과는 보상인식이 이직의도에 직접 영향을 주는 효과가 유의함과 동시에 보상인식과 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개변수로서의 부분매개효과가 있음을 나타내는 것이다.

<표 5−17> 보상인식이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구 분		1단계 (보상인식→이직의도)		2단계 (보상인식→조직몰입)		3단계 (보상인식, 조직몰입 →이직의도)	
		B (S.E)	β	B (S.E)	β	B (S.E)	β
통제변수	연령	-.019(.004)	-.168***	-.005(.016)	-.011	-.019(.004)	-.171***
	근무기간	-.010(.015)	-.024	.177(.060)	.099**	.004(.015)	.009
	이직경험	-.071(.054)	-.048	.141(.213)	.023	-.060(.052)	-.041
독립변수	보상인식	-.095(.010)	-.349***	.597(.038)	.516***	-.049(.011)	-.180***
매개변수						-.077(.009)	-.328***
모델적합도	F	30.792***		65.978***		40.019***	
	R^2	.151		.276		.229	
N		697					

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

4) 보상만족과 이직의도

보상만족이 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석결과는 다음과 같다. 교차표 <표 5-18>에 의하면 이직의도가 '보통이다' 로 응답한 요양보호사가 보상만족의 '보통이다' 로 212명이 응답하여 전체의 30.4%로 가장 많았으며, 이직의도에 '그렇지 않다' 로 응답한 요양보호사가 보상만족에 '그렇다' 로 166명으로 전체의 23.8%의 비율을 나타냈다. 또한 이직의도에 '그렇다' 라고 응답한 요양보호사가 보상만족에 '보통이다' 에 27명으로 3.9%, '그렇다' 에 3명인 0.4%의 비율로 응답하여 보상에 대한 만족을 하여도 이직의도가 있는 소수의 요양보호사들이 보상만족 이외의 이직의도를 갖게 되는 요인들에 대한 파악을 통하여 이직의도를 감소시키는 방안을 모색할 필요성이 있다. 또 이직의도가 전혀 없는 요양보호사의 경우 보상만족에 '그렇다' 라고 20명이 전체의 2.9% 비율로 응답한 반면 '그렇지 않다' 라고 6명인 전체의 0.9%가 응답하였다. 비록 소수이지만 다른 요양원에 근무하는 사람과의 비교 만족이나, 재직하고 있는 요양원에서의 승진기회, 성장 발전할 수 있는 것들에 대한 보상만족이 없어도 이직의도가 전혀 없는 것에 응답한 요양보호사는 요양보호사의 연령의 고령화로 인하여 자체 승진, 발전의 한계와 다른 요양원에 취업하기 어려운 현실에 대한 직시로 인하여 현재의 기관에서의 보상만족을 전혀 없으나 이직의도도 없는 것으로 해석 할 수도 있다. 그러므로 고령화 되어 가는 요양보호사들에게 근속을 유지시키기 위하여 체력을 보강 할 수 있는 시스템 지원이 필요하다고 본다.

<표 5-18> 보상만족과 이직의도 교차표

(단위 : 명)

구 분			이직의도					전체
			전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
보상 만족	전혀 그렇지 않다	빈도	0	0	11	2	1	14
		전체 %	.0%	.0%	1.6%	.3%	.1%	2.0%
	그렇지 않다	빈도	6	33	66	21	1	127
		전체 %	.9%	4.7%	9.5%	3.0%	.1%	18.2%
	보통이다	빈도	25	166	212	27	3	433
		전체 %	3.6%	23.8%	30.4%	3.9%	.4%	62.1%
	그렇다	빈도	20	61	32	3	0	116
		전체 %	2.9%	8.8%	4.6%	.4%	.0%	16.6%
	매우 그렇다	빈도	6	1	0	0	0	7
		전체 %	.9%	.1%	.0%	.0%	.0%	1.0%
전체		빈도	57	261	321	53	5	697
		전체 %	8.2%	37.4%	46.1%	7.6%	.7%	100.0%

보상만족이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과에 대한 분석결과는 <표 5-19>와 같다.

1단계에서는 보상만족이 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수 연령(β=-.182, p<.001)이 이직의도에 부(-)적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 독립변수인 보상만족은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-.414, p<.001). 즉 보상에 대한 만족도가 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다.

2단계에서는 독립변수인 보상만족이 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수는 근무기간(β=.069, p<.05)이 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 근무기간이 길수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 독립변수인 보상만족은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.516, p<.001). 즉 보상에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

3단계에서는 독립변수인 보상만족과 매개변수인 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 통제변수는 연령(β=−.180, p<.001)이 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 1단계에서의 결과와 같이 보상만족은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.268, p<.001). 1단계에서 제시하였던 보상만족의 β값 −.414보다 감소하였다. 또한 매개변수인 조직몰입은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.282, p<.001). 이러한 결과는 보상만족이 이직의도에 직접 영향을 주는 효과가 유의함과 동시에 보상만족과 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개변수로서의 부분매개효과가 있음을 나타내는 것으로 심층면접에서도 다음과 같이 결론이 도출되었다.

“급여가 제일 중요하죠. 다른 곳과 차별화가 많이 되어 있으면 힘들어도 버티죠, 또 다른 면접자는 “ 월급이 중요한 거죠. 생활이 우선이니까 나한테 경제적 도움이 되기 때문에 이 직장에 계속 다녀야겠다는 생각을 하죠. 그래서 월급이 중요한 거예요”

<표 5−19> 보상만족이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구 분		1단계 (보상만족→이직의도)		2단계 (보상만족→조직몰입)		3단계 (보상만족, 조직몰입 →이직의도)	
		B (S.E)	β	B (S.E)	β	B (S.E)	β
통제변수	연령	-.021(.004)	-.182***	.004(.016)	.008	-.020(.004)	-.180***
	근무기간	.000(.015)	.001	.123(.060)	.069*	.009(.014)	.020
	이직경험	-.054(.052)	-.037	.006(.212)	.001	-.054(.051)	-.037
독립변수	보상만족	-.119(.010)	-.414***	.634(.040)	.516***	-.077(.011)	-.268***
매개변수						-.066(.009)	-.282***
모델적합도	F	43.167***		65.935***		47.910***	
	R^2	.200		.276		.257	
N		697					

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

5) 공정성과 이직의도

공정성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석결과는 다음과 같다. 우선 교차표 <표 5-20>에 나타난 공정성과 이직의도를 살펴보면 이직의도에 '보통이다'로 응답한 요양보호사가 공정성 질문에 대해 '보통이다' 에 응답한 요양보호사가 204명으로 전체의 29.3%의 비율로 가장 많이 응답하였다. 그 다음 순으로 이직의도에 '그렇지 않다' 로 응답한 요양보호사가 공정성에 '보통이다' 로 167명인 24.0%의 비율로 나타냈다. 또한 이직의도가 '그렇다' 로 응답한 요양보호사의 경우 공정성에 '보통이다' 라고 30명이 전체 4.3%의 비율로 나타났으며, '그렇지 않다' 에 18명인 2.6%의 비율, '전혀 그렇지 않다' 에 3명인 0.4%의 비율로 나타났다. 이는 이직의도가 있는 요양보호사 대부분이 요양원에 투입된 노력에 비해 보상에 대해 공정하지 않다 라고 인식하고 있는 것으로 보인다. 반면 이직의도에 '전혀 그렇지 않다' 라고 응답한 요양보호사 중에 공정성에 '보통이다' 로 응답한 요양보호사가 25명으로 3.6% 비율로, '그렇다' 에 18명인 2.6% 비율로, '그렇지 않다' 에 12명인 1.7% 비율 순으로 나타났다. 즉, 이직이도가 전혀 없는 요양보호사 중에 내가 일에 기울인 노력에 걸 맞는 임금이나, 요양원 내에서의 다른 일을 하는 사람과의 비교를 통한 공정성에 대해 소수이지만 전체의 1.7%가 '그렇지 않다' 라고 인식하고 있어도 이직에 대한 생각은 전혀 하지 않는 것에 주목할 필요가 있다. 이는 이직의도가 공정성 이외에 다른 요인으로 이태화(2013) 연구에 의하면 요양보호사의 개인적인 심성이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 결과가 나타나는 것이라고 볼 수도 있다.

<표 5-20> 공정성과 이직의도 교차표

(단위 : 명)

구 분			이직의도					전체
			전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
공정성	전혀 그렇지 않다	빈도	0	8	24	3	1	36
		전체 %	.0%	1.1%	3.4%	.4%	.1%	5.2%
	그렇지 않다	빈도	12	53	74	18	3	160
		전체 %	1.7%	7.6%	10.6%	2.6%	.4%	23.0%
	보통이다	빈도	25	167	204	30	0	426
		전체 %	3.6%	24.0%	29.3%	4.3%	.0%	61.1%
	그렇다	빈도	18	32	19	2	1	72
		전체 %	2.6%	4.6%	2.7%	.3%	.1%	10.3%
	매우 그렇다	빈도	2	1	0	0	0	3
		전체 %	.3%	.1%	.0%	.0%	.0%	.4%
전체		빈도	57	261	321	53	5	697
		전체 %	8.2%	37.4%	46.1%	7.6%	.7%	100.0%

공정성이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과에 대한 분석 결과는 <표 5-21>과 같다. 1단계에서는 공정성이 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수 연령(β=-.167, p<.001)이 이직의도에 부(-)적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 독립변수인 공정성은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-.255, p<.001). 즉 공정성에 대한 만족도가 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다.

2단계에서는 독립변수인 공정성이 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 통제변수는 근무기간(β=.096, p<.01)이 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 근무기간이 길수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 독립변수인 공정성은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.358, p<.001). 즉 공정성에 대한 만족도가 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

3단계에서는 독립변수인 공정성과 매개변수인 조직몰입이 이직의도에 미치는

영향을 살펴보았다. 통제변수는 연령(β=−.171, p<.001)이 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 이직의도는 낮게 나타났다. 그리고 1단계에서의 결과와 같이 공정성은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.119, p<.01). 1단계에서 제시하였던 공정성의 β값 −.255보다 감소하였다. 또한 매개변수인 조직몰입은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=−.378, p<.001). 이러한 결과는 공정성이 이직의도에 직접 영향을 주는 효과가 유의함과 동시에 공정성과 이직의도 사이에서 조직몰입이 매개변수로서의 부분매개효과가 있음을 나타내는 것이다.

<표 5-21> 공정성이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구 분		1단계 (공정성→이직의도)		2단계 (공정성→조직몰입)		3단계 (공정성, 조직몰입 →이직의도)	
		B (S.E)	β	B (S.E)	β	B (S.E)	β
통제변수	연령	-.019(.004)	-.167***	-.005(.017)	-.011	-.019(.004)	-.171***
	근무기간	-.009(.016)	-.021	.171(.066)	.096**	.006(.015)	.015
	이직경험	-.052(.056)	-.035	.009(.232)	.001	-.051(.052)	-.034
독립변수	공정성	-.140(.020)	-.255***	.840(.083)	.358***	-.066(.020)	-.119**
매개변수						-.089(.009)	-.378***
모델적합도	F	18.089***		28.066***		38.444***	
	R^2	.095		.140		.218	
N		697					

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

제 4 절 가설 검증 결과해석

이직의도에 영향을 미치는 독립변수인 구직기회와 매개변수인 조직몰입과의 검증결과를 정리하면 <표 5-22>와 같이 구직기회는 이직의도에 직접적인

영향을 미치며 구직기회와 이직의도간의 조직몰입이 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설1-1과 가설1-2는 채택되었다. 이는 노인요양시설에 취업하는 요양보호사 평균연령대가 높음에도 노인요양시설 증가에 따른 요양보호사 부족과 요양보호사 자격증을 취득하고도 요양보호사의 처우가 열악하여 직업으로 선택하지 않는 상황에서 노인요양시설의 구인난은 계속 될 것이며, 이에 따른 요양보호사의 구직기회는 여전히 증가 될 것으로 보인다. 또한 심층면접에서 구직기회에 대해 다음과 같이 답하였다.

"갈 데가 많은 거죠. 그러니까 쉽게(이직을) 결정하죠" 또 다른 면접자는 "직업인이라는 주인의식은 별로 없죠. 어디가나 일은 마찬가지니까 돈을 조금이라도 더 주는 곳으로 돌아다니는 거죠"

그러므로 구직기회가 많을수록 조직몰입이 낮아져서 이직의도가 높아질 것이다 라는 가설은 채택되었다.

<표 5-22> 구직기회와 이직의도의 가설 검증결과

가설	독립변수	종속변수	매개변수	유의확률	R_2	채택여부
가설1-1 가설1-2	구직기회	이직의도		***	.097	채택
	구직기회	조직몰입		***	.086	채택
	구직기회	이직의도	조직몰입	***	.228	채택

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

이직의도에 영향을 미치는 독립변수인 임금만족과 매개변수인 조직몰입과의 검증결과를 정리하면 <표 5-23>과 같이 임금만족은 이직의도에 직접적인 영향을 미치며 임금만족과 이직의도간의 조직몰입은 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설2-1과 가설2-2는 채택되었다.
이것은 심층면접에서도 같은 결과가 나왔다.

“여기(요양원)에 오는 이유가 뭐예요. 돈이죠. 제일 중요한 것은 돈이잖아요. 그러니까 저쪽에서 오라고 했을 때 제일 먼저 물어보는 것도 거기는 얼마 주는데요? 묻거든요. 저쪽에서 조금이라도 더 준다고 하니까 가는거죠. 그러니까 직장을 옮기는 대는 월급을 제일 중요하게 여기죠.....나한테 도움이 되기 때문에 이 직장에 계속 다녀야겠다는 생각을 하죠.”

이와 같이 심층면접과 요양보호사 실태조사에서 나타나듯이 요양보호사를 직업으로 갖게 된 첫 번째 이유가 경제적인 이유로 나타나듯이 요양보호사에게는 임금이 중요한 측면에서 최근의 임금인상에 대한 만족과 복리후생의 금전적 가치에 대한 만족이 이직의도를 감소시키고, 이러한 임금에 대한 만족이 높을수록 조직몰입이 높아져서 이직이도를 감소시키는 것으로 검증되었다.

<표 5-23> 임금만족과 이직의도의 가설 검증결과

가설	독립변수	종속변수	매개변수	유의확률	R_2	채택여부
가설2-1 가설2-2	임금만족	이직의도		***	.128	채택
	임금만족	조직몰입		***	.148	채택
	임금만족	이직의도	조직몰입	***	.234	채택

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

이직의도에 영향을 미치는 독립변수인 보상인식과 매개변수인 조직몰입과의 검증결과를 정리하면 <표 5-24>과 같다. 표에 의하면 보상인식이 이직의도에 직접적인 영향을 미치며 보상인식과 이직의도간의 조직몰입은 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설3-1과 가설3-2는 채택되었다. 요양보호사의 임금은 노인요양시설에서 대부분 연봉제로 하고 있다. 이러한 연봉제 체계에서 요양보호사 임금은 연봉협상 시 기관이 정한 연봉을 요양보호사의 의견이 개입되지 않고 그대로 수용 할 수 밖에 없기 때문에 매년 임금인상에 대한 만족이 낮을 수밖에 없는 임금결정 구조이다. 이러한 결과는 심층면접을 통해서 상황을 살펴 볼 수 있었다.

“내년이면 얼마가 오를 것이다 라고 예상되면 월급 오르는 재미에 다니게 되죠”, “매년 월급 오르는 것이 예상되면 내년까지 있어야지 생각하죠. 조금 불편해도”, “뉴스에 나오잖아요. 시급요. 매년 최저시급이 발표가 나면 그게 올라가면 내 월급도 오르겠구나 하는 거예요”

위와 같이 보상에 대한 인식으로 임금부분에 대하여 매년 임금인상이 불안정하고, 요양보호사의 의견이 개입되지 않으며 정부정책이나 기관의 결정에 의해 인상폭이 결정된다는 생각을 갖고 있음을 알 수 있었다. 그러므로 매년 적정수준으로 임금이 인상되고 있다는 보상인식이 높게 인식된다면 조직몰입도가 높아져서 이직의도를 감소시킬 것으로 보인다. 그러므로 본 연구결과에서도 보상인식에 대한 이직의도에 유의미한 영향을 미치며 조직몰입의 부분매개역할 가설이 채택되었다.

<표 5-24> 보상인식과 이직의도의 가설 검증결과

가설	독립변수	종속변수	매개변수	유의확률	R_2	채택여부
가설3-1 가설3-2	보상인식	이직의도		***	.151	채택
	보상인식	조직몰입		***	.276	채택
	보상인식	이직의도	조직몰입	***	.229	채택

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

이직의도에 영향을 미치는 독립변수인 보상만족과 매개변수인 조직몰입과의 검증결과를 정리하면 <표 5-25>와 같다. 표에 의하면 보상만족은 이직의도에 직접적인 영향을 미치며 보상만족과 이직의도간의 조직몰입은 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 가설4-1과 가설4-2는 채택되었다. 심층면접에서도 같은 결과가 도출되었다.

“내가 하는 일을 인정받았으면 좋겠어요. 거의 비슷한 일을 하는데 많이 주는 데 가는 것은 당연한 거 아닌가요? 아니면 똑같이 일했으니까 똑같이 받

았으면 좋겠어요. ...(중략)... 다른 요양원과의 비교하기 때문에 마음이 그쪽으로 쏠리게 되고 떠나야겠다는 것이 우선 경제적인 거죠." 또 다른 면접자는"상사가 잘 한다고 칭찬을 해 줄 때(인정)...보상을 떠나서 기관에 있어야겠다는 생각을 하게 되죠"

이와 같이 요양보호사의 보상만족은 요양원에 대한 근속, 애착에 영향을 미쳐서 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 5-25> 보상만족과 이직의도의 가설 검증결과

가설	독립변수	종속변수	매개변수	유의확률	R_2	채택여부
가설4-1 가설4-2	보상만족	이직의도		***	.200	채택
	보상만족	조직몰입		***	.276	채택
	보상만족	이직의도	조직몰입	***	.257	채택

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

이직의도에 영향을 미치는 독립변수인 공정성과 매개변수인 조직몰입과의 검증결과를 정리하면 <표 5-26>과 같다. 표에 의하면 공정성은 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 이직의도간의 조직몰입에 모두 부분매개역할을 하는 것으로 나타나 가설5-1과 가설5-2가 채택되었다. 심층면접에서도 다음과 같은 결과가 나왔다.

"저희들끼리 모이면 이야기해요. 일에 비해서 월급이 적다고요. 지금보다 한 10만원에서 20만원은 더 받아야 된다고들 해요" 또 다른 면접자는 "우리가 요양원을 차리면 요양보호사 월급을 많이 주자고 이야기 했어요. 우리가 일하는 거에 비하면 너무 적게 받고 있으니까요....(중략)...직장을 떠나는데 가장 큰 이유는 경제적인 거죠. 비교의식을 안 가질 수가 없어요"

또한 이혜승 외(2012)의 연구에 의하면 요양보호사의 처우 개선으로 다른

요인보다 급여인상을 요구하는 근무자가 54.7%로 나타난 것은 요양보호사의 업무 강도에 비해 보상이 낮은 수준으로 이와 같은 결과가 나타난 것으로 보인다.

이처럼 본인들의 노력에 비해 임금이 불공정하다고 생각하는 것을 노력한 만큼 공정하게 대우 받는다는 인식을 갖게금 하여 공정성을 높여 준다면 조직에 대한 애착과 책임감, 근속유지로 대변되는 조직몰입에 영향을 미치며, 이것은 이직의도를 감소시키는 결과로 나타날 수 있다고 보여진다.

<표 5-26> 공정성과 이직의도의 가설 검증결과

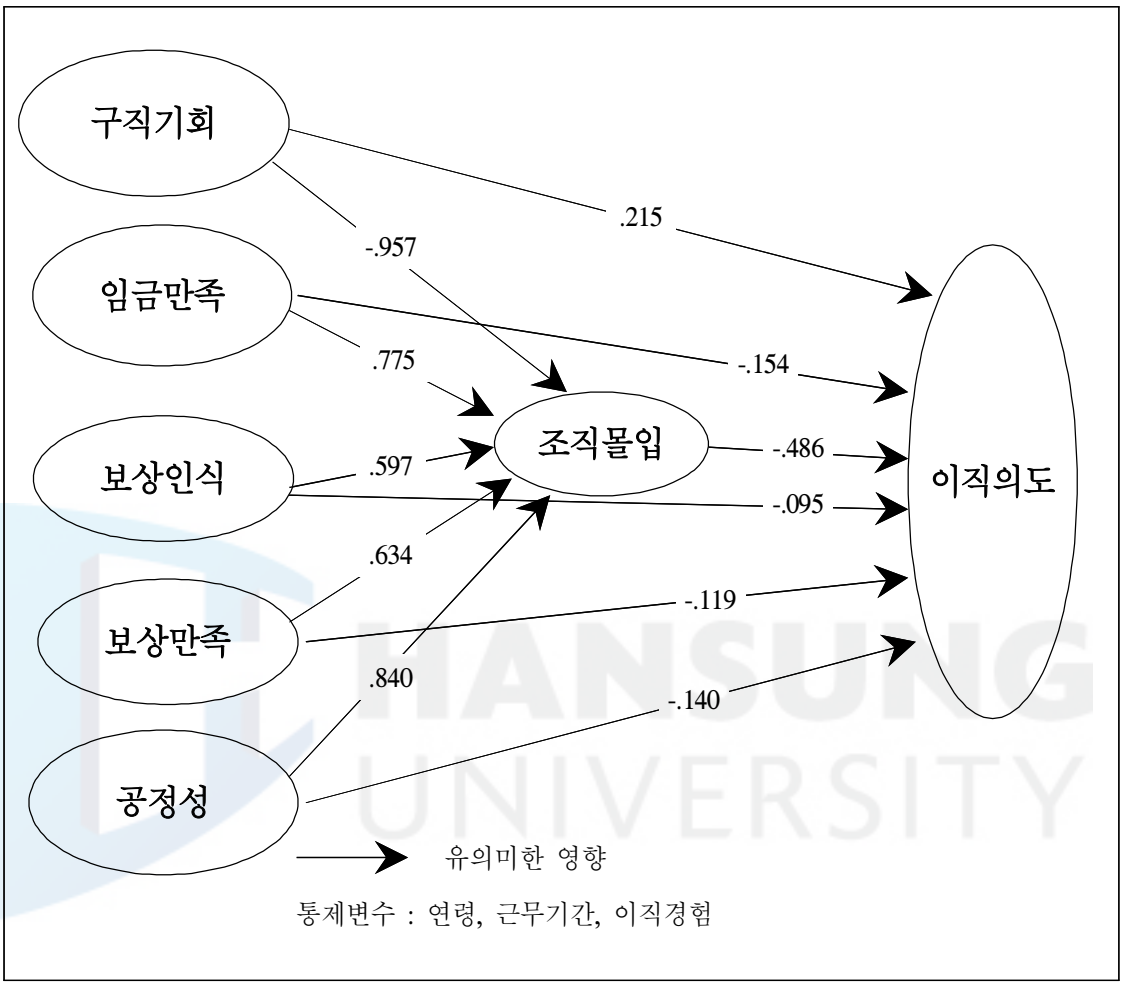
가설	독립변수	종속변수	매개변수	유의확률	R_2	채택여부
가설5-1	공정성	이직의도		***	.095	채택
가설5-2	공정성	조직몰입		***	.140	채택
	공정성	이직의도	조직몰입	***	.218	채택

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

HANSUNG UNIVERSITY

이상과 같이 가설 검증결과를 도식화하면 <그림 5-1>과 같다.

<그림 5-1> 연구모형 최종결과



제 6 장 결 론

제 1 절 연구요약과 시사점

1. 연구요약

본 연구는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 이직의도에 미치는 변수들과의 영향관계를 파악하고자 실증연구를 하였다. 연구의 목적은 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 노인요양시설에서 인력 관리 방안을 제시하고 요양보호사의 이직률을 감소시켜, 노인장기요양보험제도가 추구하는 목표를 달성하기 위한 방안을 모색하는 것이다.

노인요양시설의 요양보호사는 2008년부터 시작된 노인장기요양보험제도로 인하여 새롭게 생겨난 직종으로 신체적 심리적 돌봄이 필요한 노인에게 서비스를 제공하는 것이다. 즉, 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 대상으로 신체기능증진, 가사지원, 정서지원 또는 간병 서비스를 직접 제공하는 사람으로서 노인요양시설 전체 인력의 75% 이상 구성되어 있다. 그러나 이처럼 노인요양시설의 다수를 차지하고 있는 요양보호사의 높은 이직률은 노인요양시설에서 인력운영의 어려움, 구인의 어려움, 이직에 따른 손실비용, 나아가 노인장기요양보험이 추구하는 노인의 생활안정과 국민의 삶의 질 향상을 위한 목표달성에 저해 요소가 되고 있다. 한국노인복지중앙회 연구에 의하면 요양보호사의 노동비용은 전체 노동자 노동비용의 약 45% 수준으로 임금수준의 현실화가 52%, 인력증대가 31%순으로 나타났다. 그래서 현재의 직장에서 이직하고 싶은 이유 첫 번째도 보수가 너무 낮아서가 가장 많았고, 재취업을 할 경우도 보수를 가장 중요하게 생각하고 있다는 정책토론회 자료에서 보듯이 많은 요양보호사들이 기관에 투입한 노력에 비해 보상이 적다고 느끼고 있으며, 이는 곧 이직으로 연결될 가능성을 갖고 있음을 나타냈다. 이러한 이유에서 요양보호사의 이직률이 41%(2011년~2012년 사이)로 나타나 노인요양서비스의 인력운영의 어려움이 심각한 상태로 파악되었다.

본 연구에서는 Price & Mueller(1986)의 이직인과모형, Vroom(1964)의 기대이론, Heneman & Schwab(1985)의 변형된 불일치 모형에서 보상에 대한 만족이론 , Porter & Lawler(1968)의 통합모형에서 공정성 이론 등 경험적 연구결과에서 얻은 요인들 중에 요양보호사와 심층면접을 통해 이직의도와 가장 밀접한 영향이 있다고 판단되는 변수를 독립변수와 매개변수로 선정하여 연구 모형과 가설을 설정하였다.

연구 대상자는 정원이 30인 이상의 전국 노인요양시설을 지역할당 임의표본추출방식으로 선정하였고, 여기서 근무하는 요양보호사 697명이 설문한 내용으로 하였다. 요양보호사 이직의도에 영향요인으로 외부 환경요인으로 구직기회와 보상요인인 임금만족, 보상인식, 보상만족과 공정성을 독립변수로 설정하고 이직의도에 직접적 영향과 조직몰입을 매개변수로 선정하여 독립변수와 이직의도에 미치는 영향관계를 분석하였다. 연구 측정도구의 신뢰도와 타당성 확보가 검증된 설문지를 활용하여 조사를 실시하였다. 통계프로그램은 SPSS win 19.0을 이용하여 기술통계, 요인분석, 변수간의 상관관계, 회귀분석을 실시하고 본 연구의 설문지 내용으로 심층면접을 통하여 연구의 가설을 검증하였다.

1) 조사자 특성별 분석결과

주요 연구결과는 다음과 같다. 조사대상자의 특성으로 여자가 670명으로 96.1%, 남자는 27명으로 3.9%로 여자가 월등히 많았다. 이것은 요양보호사의 직무가 대부분 노인을 수발해야 하는 직무의 특성상 섬세한 여자가 하는 서비스라는 인식과 주된 직무가 병원에서의 간병인과 비슷한 성격이므로 여자가 주로 분포되어 있다고 볼 수 있다. 연령대는 50대가 조사대상자의 전체 70%로 가장 많았으며, 60대도 11%가 직무에 종사하고 있었다. 즉 요양보호사자 직종에서 50대 이상의 연령을 가진 요양보호사가 81%로 고령의 여자가 요양보호사 일을 하고 있는 모집단의 특성이 있으며 직무연령대가 계속 높아지고 있는 추세이다. 월 급여는 실제수령액이 140만원 미만이 53.2%로 절반 이상이 140만원 미만의 급여를 받고 있었다. 이는 2013년 요양보호사 평균인

건비 124만원보다는 상승했으나, 장애인생활시설, 아동생활시설 등의 인건비 권고기준과는 상당한 차이를 보여주고 있어 요양보호의 직무 대비 급여의 열악함을 보여주고 있다. 근무기간에서 2년 미만 근무자가 전체 313명으로 44.9%를 나타냈다. 이는 절반가량이 2년 미만 근속자로 요양보호사의 이직률의 심각성을 나타내며 이러한 이직률은 노인요양시설의 인력운영과 시설에서 서비스를 받고 있는 수혜자에게 부정적인 영향을 줄 수 있다. 조사대상자 중에 이직경험은 355명으로 50.9%를 나타냈다. 노인장기요양보험제도 도입 6년차를 감안하면 근무자 절반이상이 이직경험이 한번 이상 있는 것은 매우 중요한 의미로 요양보호사 인력의 불안정한 상태를 의미한다고 볼 수 있다. 이는 노인장기요양보험제도가 앞으로 순항하기 위해선 노인장기요양보험제도 하에 근무하는 인력의 안정이 제도가 추구하는 목표를 보다 긍정적으로 발전시키는데 중요한 역할을 한다는 점에서 요양보호사 이직률은 무엇보다도 중요한 문제라 할 수 있다.

2) 변수 간 관계 분석결과

조사대상자가 이직의도에 대해서는 평균 2.67로 조사되어 절반 이상이 이직의도를 갖고 있는 것으로 나타났다. 또한 요양보호사 연령대도 비교적 높은 평균 53세로 조사되었으며, 이직경험이 있는 사람이 더 많았다. 구직기회는 대부분 쉽게 구할 수 있다고 평균 3.58로 나타났으며, 보상 중 임금만족이 다른 보상인식과 보상만족보다 평균이 낮게 나타났다. 이는 현재의 요양시설의 임금체계가 연봉제를 하고 있어서 매년 임금인상에 대한 부정확성과 기관이 결정한 임금에 대해 수용해야 하는 상황에서 임금만족이 다른 보상변수보다 낮은 평균값을 나타냈다고 보여진다. 요양보호사가 기관에 투입한 노력이나 성과에 따른 산출과 다른 직종과의 비교해서 판단되어지는 공정성은 2.56으로 나타났다. 그러나 심층질문에서는 기관에 노력한 것 보다 적게 보상을 받고 있고 한 달 급여를 현재보다 10만원에서 20만원은 더 받고 싶다고 하였다. 조직몰입은 평균이 2.90으로 다른 변수보다 높게 나타났다. 이는 요양보호사 연령대가 50대 이후가 주로 형성되어 마지막 직장이라는 의식과 직장에 대한 애착이 반영된 것으로 보여지며, 이를 증진시키기 위한 방안의 필요성이

부각되어졌다.

변수들 간의 상관관계 결과에서 이직의도는 다른 변수에 비해 보상만족과 조직몰입에 강한 부(−)의 상관관계로 보상만족과 조직몰입이 높을수록 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다. 연령은 근무기간에 부(−)의 상관관계, 이직경험에는 정(+)의 상관관계로 나타났다. 구직기회는 통제변수를 제외하고 다른 변수와 모두 유의미한 관계로 나타났으며, 다른 변수에 비해 임금만족과 공정성이 구직기회와 부(−)의 상관관계가 높게 나타났다. 임금만족은 보상인식, 보상만족, 공정성 순으로 상관관계가 정(+)의 관계로 다른 변수보다 상대적으로 높게 나타났다. 보상인식은 보상만족과 .720으로 매우 높은 상관관계를 나타났으며, 임금만족과 .621로 높은 상관관계로 분석되어졌다. 보상만족은 보상인식, 공정성, 임금만족 순으로 다른 변수보다 높은 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 즉, 보상과 관련된 상관관계 분석을 요약하면 보상과 이직의도, 구직기회와는 부(−)의 상관관계로 나타나며, 임금만족과 보상인식, 보상만족과는 높은 정(+)의 관계를 나타냈다. 그러므로 보상에 대한 만족을 높여서 이직의도를 감소시키는 방안을 모색할 필요성이 있다. 공정성은 구직기회와 이직의도와의 부(−)의 상관관계를 나타내고 보상만족과 보상인식과는 강한 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 이는 요양원의 상급자나 관리자로부터 공정하게 대우받고, 요양원에서 근무함으로써 성장과 발전을 할 수 있다는 것을 내가 노력한 만큼 보상을 받고 있다는 공정성과 높은 상관관계를 갖고 있다는 의미로 해석된다.

다중회귀분석 결과 환경적 요인인 구직기회가 이직의도에 미치는 영향에 있어 구직기회가 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 구직기회가 많을수록 이직의도가 높아지고, 구직기회가 조직몰입에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 구직기회가 많을수록 조직몰입이 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 구직기회와 이직의도 간의 조직몰입이 매개역할을 하는 것으로 나타나 가설로 설정한 구직기회가 많을수록 조직몰입이 낮아지고 이직의도가 높아진다는 가설이 검증되었다. 이것은 Price와 Mueller(1986)의 검증이나 오지영(2008), 이우경(2011), 이태화(2013)의 검증결과를 지지하였다.

보상요인인 임금만족을 분석한 결과를 보면 임금만족이 이직의도에 미치는

영향에 있어 임금만족이 이직의도에 부(−)적인 유의한 영향을 주는 것으로 조사되어 Fry(1973), Price(1977), 설진화(2010)의 연구결과를 지지하고 있다. 즉 임금만족이 높으면 이직의도가 감소된다는 것이다. 그리고 임금만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되어졌다. 그러므로 가설로 설정한 임금만족이 높을수록 조직몰입이 높아져서 이직의도를 감소시키는 가설이 채택되어 조직몰입의 매개효과가 검증되었다. 보상인식은 어떤 결정을 하거나 행동하기 이전 단계로 종사자에게 제공하는 보상에 대해 개인이 인지하는 것으로 동기부여가 되거나 통제되는 기능을 할 수 있다(Frey & Gotte, 1999). 본 연구에서의 보상인식은 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타나 설진화(2010), 양영애(2010)의 연구결과를 지지하였고 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳐 이종각(2013)의 연구를 지지하였다. 그러므로 가설로 설정한 보상인식이 높을수록 조직몰입은 높아지고 이직이도는 낮아진다는 가설이 검증되었다. 보상은 Vroom(1964)의 기대이론과 Belcher(1982)의 고용관계에서의 조직에 부여하는 보상과 개인의 거래로 정의하여 조직이 목표를 달성하기 위해 종사자에게 일체의 것을 부여하는 것으로 종사자는 이를 통하여 직무몰입과 이직여부를 결정하는 중요한 요인으로 주장하였다. 즉 보상만족은 Lawler(1971)에 의하면 종사자가 지각에 의해 결정되는 것으로 조직에서 얼마를 지급하는 것이 중요한 것이 아니라 종사자가 조직에 기대하는 만큼 보상을 받으면 만족감을 느끼는 것으로 정의하였다. 본 연구에서 보상만족에 대한 Heneman(1985)의 연구를 바탕으로 이직의도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 이직의도에 부(−)적인 영향을 미치는 것으로 나타나 Lawler(1971), 유성기(1995), 남성진(2010), 이화윤(2009)의 연구결과를 지지하고 있다. 또한 보상만족은 조직몰입에 정(+)의 영향 미쳐 이종각(2013)의 연구결과를 지지하였다. 요양원에서 일함으로써 얻는 성장과 발전, 승진할 기회 그리고 보험제도 만족 등이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러므로 가설로 설정한 보상만족이 높을수록 조직몰입은 높아지고 이직의도는 낮아진다는 가설이 채택되어 강명관(2009), 서철현(2004)의 연구결과를 지지하였다.

Homans(1961)에 의하면 공정성은 본인의 노력에 정당한 대가를 받으면 공정하다고 느끼고 그렇지 않으면 공정하지 않다고 느낀다는 분배공정성 이

론을 전개하였다. Porter & Lawler(1968)의 통합모형과 Belcher의 교환모형에서 공정성이론을 토대로 이직의도에 영향을 미치는 공정성을 연구한 결과 이직의도에 부(−)의 영향을 미쳤으며, 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳐서 정효수 외(2011), 이정훈 외(2012), 배진현(2012)의 연구결과를 지지하였다. 따라서 보상에 대한 공정성이 높으면 조직몰입이 높아져서 이직의도를 낮춘다는 가설이 검증되어 조직몰입이 부분매개효과가 있음을 나타냈다.

통제변수로 살펴본 연령은 이직의도에는 부(−)의 유의미한 영향을 미친다고 나타났다. 이는 연령이 높을수록 대체 직장을 구하기 어려운 점이 조직몰입 수준을 높이고 조직에 잔류하고 있다는 의미에서 이직의도를 낮추는 것으로 김성한(1997), 설진화(2010), 양영애(2010), 윤영석(2013)의 연구결과를 지지하고 있다. 한국노인복지중앙회(2012) 정책연구소에서 발표한 자료에 의하면 연령이 많을수록 급여가 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 조사되어졌으며, 젊거나 급여가 낮을 경우 쉽게 이직할 가능성이 높다고 할 수 있으며, 기존의 선행연구나 요양보호사 이직사유와 일치하는 결과라 할 수 있다. 또한 임금만족, 보상인식, 보상만족, 공정성에서 근무기간이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 나타났다.

2. 연구의 시사점

본 연구 결과를 통한 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 지금까지의 요양보호사 이직의도는 다방면으로 접근한 형태이었다. 본 연구에서 요양보호사 처우문제나 요양보호사 실태조사에서 요양보호사를 직업으로 선택한 이유를 경제적 문제 해결을 위해 요양보호사 일을 시작했다는 다수의 조사와 이직사유의 첫 번째 이유로 낮은 임금이라는 실증조사의 근거 하에 다른 연구와의 차별성으로 보상과 공정성에 초점을 맞추어서 이직의도를 연구함으로써 노인요양시설의 실질적인 인력관리 방안을 제시 할 수 있다는 것이다.

둘째, 독립변수인 보상, 구직기회, 공정성과 종속변수인 이직의도 간의 관계에서 매개변수로 조직몰입의 역할을 검증했다는 것이다. 이는 그 동안의 요양

보호사의 이직의도 연구에서 매개변수로서 조직몰입의 연구는 있었으나 보상과 공정성과 관련하여 조직몰입을 연구한 자료가 미비하여 이직의도 관련연구에 활용도를 높이고, 이직의도 연구영역 확장에 기여할 것이다.

세째, 요양보호사의 인구학적 특성으로 연령의 고령화와 여성으로 이루어진 모집단의 특성, 근무형태의 상이, 직무의 특성이 다른 직업과는 상이한 상태에서 이직의도에 미치는 영향을 일에 대한 대가로 생각하는 보상과 공정성에 초점을 맞추어서 이직의도를 분석하였다는 것이다.

넷째, 요양보호사의 높은 이직률과 경제적 이유로 취업을 하고 이직을 한다는 선행연구에도 불구하고 보상 중에 보상을 받은 상태가 아닌 어떤 보상이 있다는 것으로 인지하는 보상인식으로도 조직몰입에 영향을 미치고 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것을 검증함으로써 보상과 이직의도 간에 연구의 다양성에 기여했다는 것이다.

다섯째, 높은 이직률과 짧은 근무기간을 갖고 있는 요양보호사 직종에서도 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 검증되었으므로 노인요양시설의 안정적인 조직운영에 도움이 될 수 있도록 조직몰입을 높이기 위한 효율적인 운영방안을 제시하였다는 것이다.

제 2 절 정책적 제언

첫째, 요양보호사의 보상만족과 일한 만큼의 보상의 공정성은 조직몰입을 높여서 이직의도를 감소시킨다는 연구 결과와 이직에 임금의 중요성을 지적한 심층면접의 결과를 해결하기 위해선 지금의 연봉제에서 호봉제로 전환될 수 있도록 임금의 가이드라인 제시와 불안정한 계약직에서 정규직으로 전환될 수 있는 정부 정책이 동반되어야 함을 제언한다.

노인장기요양보험제도는 국가사업이다. 그러나 현실적으로 대다수 민간이 운영하는 체계로 되어 있어 국가가 국민을 보호해야 하는 의무를 민간에 위탁하게 된 상황이다. 이는 국가사업을 일선에서 실행하고 있는 요양보호사들의 처우를 열악하게 만들었다고 할 수 있다. 즉 노인장기요양보험제도가 실시되기 전 노인요양시설은 국가 및 지방자치단체에서 재정적인 지원으로 이루

어졌었다. 이는 과거에 생활지도원[7]과 같은 일을 하는 요양보호사에 대한 임금을 호봉체계에서 현재의 연봉체계로 바뀌게 된 계기가 되었으며, 이로 인하여 요양보호사에게 주어지는 보수는 정부지원이 있을 때와 약 20%이상의 차이로 열악하게 되었다. 광의적 차원에서 복지의 대상이 장애인, 아동에서 노인으로 대상자만 바뀌었음에도 대상자들을 돌보는 생활지도원 직무와 같은 요양보호사의 임금이 장애인시설이나 아동시설 종사자와 상대적으로 열악한 것은 복지실천에서 대상자에게 서비스를 제공하는 종사자의 입장에서 공정성이 결여 되었다고 할 수 있다. 이는 본 연구 결과에서 나타나듯이 대부분 노인요양시설의 임금만족은 매년 연봉제 계약을 하기 때문에 연봉이 어떻게 인상될지 예측할 수 없는 상황으로 이직의도에 영향을 미친다는 결과가 나왔다. 이것은 기관마다 요양보호사에 대한 보상과 처우를 자율에 맡겨 놓았기 때문이다. 대부분의 요양원에서 요양보호사의 경력에 따른 호봉제보다는 연봉제를 실시하고 있고 경력인정 여부도 기관에 따라 상이하다. 이러한 것을 정책적으로 호봉제로 할 수 있게 한다면 매년 호봉에 따른 보수와 경력별 차등금액을 미리 알고 있어서 얼마를 더 근속하면 얼마만큼 더 보수를 받는다는 희망이 이직을 예방할 수 있는 방안이라고 사료된다. 심층면접에서도 다음과 같이 결과가 나왔다.

"경력에 상관없이 보수가 같잖아요...1년 된 사람은 몇 만원이라도 더 주고 2년된 사람을 몇 만원 더 주면 좋겠어요. 몇 년 되면 저기(다른 요양원)보다 많이 받을 거야 라는 기대가 있어야 되죠. 경력자가 오래도록 같은 직장에 있게 되죠"

이와 같이 호봉제는 내가 기관에 기울이는 노력과 경력에 맞는 공정한 임금을 받고 있다는 생각이 높을수록 조직몰입을 높이고 이직을 낮추는 영향을 미칠 것이며, 인근 요양원들의 보수를 평준화시켜 몇 만원 보수 차이에 요양보호사 인력이 이리저리 쏠리는 것을 방지할 수 있다. 결론적으로 열악한 조건에서 근무하는 요양보호사의 잦은 이직은 국가의 의무인 노인장기요양보험제도가 안정적으로 운영하는데 여러 가지 걸림돌이 되고 있다. 또한 요양보호사가 대부분 계약직 고용되어 있으며, 기관에 대한 애착을 묻는 심층면접에서도 조직몰입이 이

7) 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 도입되기 전에는 생활지도원이 노인요양시설의 대상자를 돌보았다.

직에 영향을 미치는 연구 결과와 동일하게 나타났다.

“우리 다 계약직이잖아요. 그러니까 1년 하다 간다 생각해요. 정규직이라면 기분이 그렇지 않죠.” 또 다른 면접자는 “우리는 계약직이니까 언제든지 계약이 끝날 수 있기 때문에 ...(중략)... 우리들 중에 누가 재계약이 안 되는 것을 보면 ...(중략)...나도 계약 끝나면 나가야 되는 곳이니까 내 실속만 차리게 되죠.”

요양보호사가 대부분 계약직이기 때문에 기관에 대한 책임도 약해지고, 근속의지도 낮아지는 것을 알 수 있다. 이는 김행렬(2011)의 연구에서도 나타나듯이 고용안정성이 높을수록 조직몰입이 높게 나타나 이직의도를 감소시킨다고 하였다. 그러므로 위의 내용을 요약하면 노인요양시설의 요양보호사 인력의 안정화를 위해선 요양보호사의 안정적 지위확보인 정규직 전환과 안정적인 급여제도인 호봉제 실시를 위한 정책적 지원 제도가 필요하다.

둘째, 기관에서 요양보호사의 열악한 임금을 보존할 수 있는 방안으로 직계가족이 노인요양시설에 입소해 있을 경우 본인일부부담금을 적정범위 내에서 지원하는 방안이 필요하다. 현재는 노인장기요양법에서 노인요양시설의 수급자는 일정금액을 수급자 또는 가족이 부담하는 본인일부부담금에 대하여 기관에 근무하는 요양보호사의 직계가족이 입소해 있어도 본인일부부담금에 대해 지원혜택을 줄 수 없다. 이것은 노인장기요양법 준수사항에서 수급자를 유인 알선하는 부당한 행위로 처벌하고 있기 때문이다. 그러므로 전체 노인요양시설이 대상자를 가족과 같이 정성껏 모신다는 구호에 맞게 실제 가족이 대상자가 되었을 때에는 본인일부부담금에 대한 지원정책이 필요하며, 이는 요양보호사의 비금전적 보상만족을 높이고 조직몰입을 높여서 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안으로 본다.

셋째 2013년부터 요양보호사 처우를 개선하기 위한 처우개선비 지원을 이원화 하는 방안이다. 노동의 강도가 높은 요양보호사들에게 현재의 처우개선비를 유지시키면서 요양보호사 복리후생으로 체력단련비나 간식비를 별도의 복지정책으로 실시한다면 요양보호사의 처우와 건강유지에 도움이 되며, 요양시설마다 복지혜택의 차이를 감소시키는 효과로 이직의도를 낮출 수 있다고

본다.

넷째 점점 고령화되어 가고 있는 요양보호사의 건강관리 지원 정책이다. 열악한 임금과 구직기회가 많은 것은 이직을 증가시키고 노인요양시설에서는 구인난으로 지방에서는 80세 요양보호사가 있을 정도로 점점 나이가 많은 요양보호사까지 채용하다보니 요양보호사가 평균 연령이 고령화되어 가고 있다. 여기에 요양보호사 직무가 신체적으로 불편한 성인을 돌본다는 점에서 신체적인 소모를 많이 해야 하는 직무의 특성이 있고, 요양보호사의 연령이 높은 점을 볼 때 직무로 인하여 근골격계 등 다양한 질환에 노출 될 수 있는 여건이다. 이러한 상황에서 요양보호사들을 신체적으로 건강하도록 유지시키는 것도 요양서비스 질과 이직의도를 낮추는데 중요한 역할을 하는 것으로 보인다. M노인요양시설의 L시설장은 "요양보호사가 건강해야 대상자에게 건강한 서비스가 이루어질 수 있으므로 요양보호사의 건강을 유지시키기 위한 노력이 있어야 한다" 고 주장한 내용처럼 점차 고령화 되어가는 요양시설의 인력을 보다 효율적이고 건강하게 유지하기 위해선 요양보호사의 건강을 유지 증진시킬 수 있는 비금전적 보상의 일환으로 복지시설의 확충과 별도의 건강프로그램을 실시 할 수 있는 여건을 조성하는 것을 제안한다. 이러한 비금전적 만족은 건강을 유지·증진시키는 것이 조직에 대한 애착을 높이고 이직을 감소시키는 방안이 될 것이다.

다섯째 요양보호사가 업무에 기울인 노력만큼 임금을 받고 있다고 생각하면 조직몰입이 높아져 이직의도를 낮춘다는 연구결과를 요양원에서 근무했다가 이직한 면접자는 심층면접에서 일한만큼의 보상이 적절하지 않아 조직몰입이 낮아지고 이직의도를 높인다는 내용으로 연구결과를 나타냈다.

"밤 근무까지 하는데 급여가 적죠, 다 적다고 이야기해요... 그냥 20만원 정도 더 받아야 하지 않을까요? 그러니까 실제로 받는 것이 150만원 이상 받아야죠. 요양보호사들이 보수가 적다는 이야기를 많이 해요. 그러니까 떠나는 거예요. 다른 곳이 조금 더 많다면 그쪽으로 가죠"

이는 현재 요양보호사의 업무에 비해 보상이 적다는 느끼는 공정성 결여가 조직

몰입을 저하시켜 이직의도를 증가시키는 것으로 본다. 그러므로 현재 매달 정부에서 지급하는 100,000원의 처우개선비를 상향하여 책정해야 하는 필요성을 제기한다.

여섯째, 요양보호사의 일을 통하여 성장과 발전을 할 수 있는 기회를 제공하여 보상만족을 높일 수 있는 제도가 필요하다. 요양보호사가 하는 일이 전문직으로서 인정하지 않는 사회적 풍토와 본인들도 요양보호사 직종에 대한 자존감이 낮은 상태이다. 그러므로 요양보호사 직종에 장기 근속함으로써 스스로 발전할 수 있는 기회 제공이 필요하다. 김희연 외(2008)의 연구에 의하면 요양보호사가 소지하고 있는 자격증 중에 케어복지사가 52.8%, 사회복지사 10.3% 순으로 조사되었다. 즉 양질의 요양보호사를 확보하기 위해선 경력개발을 통한 자기발전의 기회를 제공하는 경력개발제도 도입이 필요하다. 요양보호사 직종으로 근속하면 요양보호사 전문가로서 책임자가 될 수 있는 승진기회와 사회복지사 자격증을 취득할 때 근무경력에 따른 자격인정 혜택이 제도적으로 필요하다. 그것은 곧 요양보호사 직업에 대한 자존감을 높이고, 조직에 대한 애착으로 장기근속을 유지시켜 이직의도를 낮추는 역할을 할 것이다. 결과적으로 요양보호사 직종이 발전 승진되는 일자리로 사회적 인식이 전환되고, 요양보호사 스스로 직업에 대한 자긍심 향상과 보상에 대한 만족감으로 돈 몇 만원에 이직을 결정하는 것을 감소시킬 것으로 보인다.

제 3 절 연구의 한계점과 향후과제

첫째, 설문지를 작성할 때 본인의 생각대로 설문지를 작성하지 않고 사회적으로 바람직하는 것에 설문지를 작성했을 가능성을 배제하기 어렵다. 측정도구를 통한 만족도 조사가 갖는 한계가 있으므로 본 연구에서는 심층면접을 병행하였으나 면접자 수가 적어서 보다 많은 수의 질적 연구를 통해 이러한 오차를 줄이는 연구가 병행되어야 할 것이다.

둘째, 노인요양시설 정원이 30인 이상 요양보호사로 한정하여 조사를 실시하였다는 점이다. 노인요양시설 정원이 30인 이하에는 근무형태나 근로시간, 임금체계가 다르고, 재가 서비스를 하는 요양보호사의 경우는 근로환

경이 노인요양시설과 상이한 점이 있어 향후 요양보호사가 근무하는 30인 미만인 시설과 시설형태별 이직의도를 분석하는 연구가 이루어질 필요가 있다.

셋째, 요양보호사의 임금에 대해 매년 보완책이 강구되고 있으나 본 연구는 시간적 제약으로 인하여 단면 연구방식으로 수행하였다. 추후에는 일정기간의 차이를 두고 동일한 대상에게 반복적인 설문조사를 하는 종단연구 실시가 필요하다.

넷째, 연구대상을 요양보호사라는 특정집단으로 하였기에 연구결과의 일반화에 한계점을 지닌다.

다섯째, 연구대상이 소재한 지역별 경제적, 사회적 특수성이 배재된 상태이므로 차기 연구에서는 지역별 비교연구를 통해 지역의 편차에 의한 추가연구가 진행되어져야 할 것이다.

여섯째, 요양보호사의 인구통계학적인 변수인 연령, 근무기간, 이직경험을 통제변수로 간주하여 유의성을 검증한 결과 연령은 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났다. 이는 앞으로 연령을 통제변수가 아니라 원인변수에 포함하여 추가 연구가 이루어져야 할 것이다.

일곱째, 심층면접에서 도출된 이직의 원인이 동료와의 관계, 요양보호사의 건강문제, 조직 내 분위기(왕따), 휴식 공간, 일의보람 등도 이직의 중요한 원인으로 지목하고 있어서 향후 연구에서는 이러한 요인들이 포함된 이직의도 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강도명(2014). 장애인 직업생활 서비스 종사자의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 대구대학교 박사학위논문.

강명관(2009). 노인복지시설 종사자의 보상유형별 조직몰입에 관한 연구. 전남대학교 석사학위논문.

강성관(2008). 노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족도 영향요인에 관한 연구. 조선대학교 박사학위논문.

강홍구(2002). 서울시 은평구 경로당의 이용현황과 문제점에 관한 연구. 국민대학교 석사학위논문.

고용노동부(2012). (사업체)자발적·비자발적 이직자 추이.

고병호(2010). 재가노인복지시설 요양보호사의 이직의도에 관한 연구, 백석대학교 박사학위 논문.

국민건강보험공단(2012). 노인장기요양보험 통계연보.

_____(2013). 노인장기요양보험 통계연보.

_____(2014). 노인장기요양보험 주요통계. 9월.

권현숙(2014). 아동복지시설 사회복지사의 조직스트레스 요인이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 청주대학교 박사학위논문.

김경미(2012). 사회복지사들의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 조선대학교 석사학위논문.

김명자(2011). 간호관리자의 리더십과 간호사의 이직의도와의 관계. 서울대학교 박사학위논문.

김문석(1988). 우리나라 기업체 종사자의 이직에 미치는 영향요인에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.

김미선(2009). 조직정치지각과 조직공정성이 조직시민행동, 직무긴장, 이직의 도에 미치는 영향 및 조직지원인식의 매개효과. 영남대학교. 박사학위논문.

김선희(2010). 사회복지사의 의사결정참여가 이직의도에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지행정학, 16권 제 2호 (통권 제 43호).

김성한(1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문.

김성희(2001). 사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구 : 지역사회복지관을 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.

김소정(2012). 재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 보건사회연구, 32(1):115-139.

김신숙(2013). 노인의료복지시설에 종사하는 요양보호사의 조직몰입에 관한 연구. 호남대학교 박사학위논문.

김영자(2008). 노인요양보호사의 직무스트레스가 조직유효성과의 관계에서 자기 효능감의 조절효과. 조선대학교 박사학위논문.

김용득(2009). 사회서비스 바우처 사업 2년의 평가와 과제 : 선택, 공적 책임, 일자리 논의를 중심으로. 사회서비스 관리센터, 사회서비스 바우처 사업의 내실화 및 확대방향. 사회서비스 바우처 시행 주년 기념 심포지움 자료.

김준환(2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상방안:요양보호사의 인력양성 및 전문성 향상을 중심으로. 극동사회복지저널 :49-83.

_____(2014). 사회복지사의 이직의도 영향에 관한 연구. 고려대학교 박사학위논문.

김지혜 · 김석준 · 이준영 · 이옥지 · 오가영(2011). 서울시 요양보호사 처우 개선을 위한 지원방안 연구, 한국의료복지시설협회, 제17권 4

호 통권 45호: 15-23.

김진덕(1995). 자발적 이직의 결정요인에 관한 실증분석. 충북개발연구, 6(1):121-148.

김진현 외(2012). 2012년 장기요양기관 인건비 변화 모니터링 연구, 서울대학교 산학협력단 · 한국통계진흥원 · 국민건강보험공단.

김찬우(2012). 장기요양보험제도 시행 4년, 최우선과제는? - 요양보호사 처우 및 제도개선, 요양보호사 처우 및 제도 개선, 토론회 자료집.

김현진(2003). 사회복지사의 이직의도 결정요인 연구, 청주대학교 석사학위논문.

김행열(2007). 사회복지사의 직무스트레스가 이직충동에 미치는 영향에 관한 연구. 공동행정연구, 8(1).

_____(2011). 요양보호사의 심리적 요인이 이직충동에 미치는 영향, 조서대 동북아연구소, Vol.26:221-243.

김행열 · 양안숙(2010). 요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 이직충동의 영향 요인. 한국행정학회, 2010년도 공동학술대회: 2078-2094.

김희연 · 박영란 · 김정숙 · 신지혜(2008). 노인요양인력 욕구 및 특성 비교연구, 경기개발원 기본연구. 2008-19:133-150.

남성진(2010). 재가장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향, 영남대학교 석사학위논문.

문영주(2010). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향, 서울대학교 박사학위논문.

박경식(2001). 한국기업 종사자의 보상제도 인식에 관한 실증적 연구. 한국전통 상학연구, 제 15권, 제 1호:195-235.

박명희(2011). 학원강사의 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향요인 분석, 연세대학교 대학원. 석사학위논문.

박양숙(2012). 노인일자리 참여노인의 활동지속성에 영향을 미치는 요인

연구. 서울시립대학교 박사학위논문.

박인규(2005). 호텔 종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 박사학위논문.

박지홍(2003). 임금만족 요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교대학원 석사학위논문.

박현숙(2007). 종합병원 종사자의 보상공정성 지각이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 . 간호행정학회지, 제13권 제 4호:492-500.

박현홍(2014). 요양보호사 실무경력자 재가노인복지시설 관리책임자 교육과정 표준교재. 보건복지부.

배성현 · 김미선(2009). 조직공정성과 상사신뢰, 직무긴장, 이직의도와의 관계 및 조직정치 지각의 매개효과. 인적자원관리연구, 제16권 제3호:123-148.

배진현(2012). 전문가가치와 조직공정성이 조직몰입과 경력몰입의 균형을 매개로 이직의도에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.

보건복지부(2010). 『요양보호사 공통 표준교재』, 들샘 출판사.

_____(2011). 보도자료.

_____(2013). 노인장기요양보험 통계자료.

_____(2014). 『2014년 노인보건복지 사업안내』

서영준 · 고종욱(2002). 의약분업이후 종합병원 의사들이 이직의도 결정요인 병원 경영학회지, 한국병원경영학회, 2(1):137-161.

서지영(2002). 유치원 교사의 이직 의도에 관한 이론적 모형 연구, 숙명여자대학교 박사학위논문.

서철현 · 김상범(2004). 호텔종사원들이 지각하는 임금만족이 조직몰입과 조직 후원인식에 미치는 영향. 호텔관광연구, 19(3):27-40.

선우덕(2013). 장기요양제도의 발전방향. 보건복지포럼, Vol. 195.

설진화 · 이재현(2010). 사회복지사의 보상인식과 이직의도와의 관계. 한

국 사회복지조사연구, 제 25권:171-201.

심영국 · 류재숙(2006). 호텔의 인사정책 공정성과 임금만족도가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 호텔관광연구, 6(4).

안관영(2007). 경제적 · 심리적 요인과 이직의도의 관계에 대한 연구; 외식업 종사자를 중심으로. :241-254.

안세길(2007). 호텔 종사원의 임금 만족 및 인사 공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한국조리학회지, 제 13권 제4호:151-163.

양영애(2010). 사회복지사의 보상인식과 직무만족 및 이직의도의 관계에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문.

양창삼(1999). 『조직행동의 이해』. 서울:법문사.

오세근(2010). 요양보호사 수발노동의 실태와 노동조건 개선을 위한 정책과제에 관한 연구;'괜찮은 일자리(Decent work)'여부 판별을 중심으로. 사회연구, Vo1.20:101-136.

오인근(2003). 사회복지사가 지각한 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.

오지영(2008). 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인. 연세대학교 박사학위논문.

오희영(2012). 업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향 연구 청주대학교 박사학위논문.

우혜숙(2012). 인구학적 특성을 통해 본 요양보호사 현황. 한국요양보호사협회.

_____(2012). 서울시 요양보호사 처우개선 방안 연구, 서울특별시의회.

유문수(1983). 직무 모티베이션에 관한 기대이론, 경영경제연구, Vol.6:151-168.

유성기(1995). 공정성지각과 보상만족이 조직유효성에 미치는 영향 연구. 경원대 학교 박사학위논문.

윤권현(1999). 보상에 대한 공정성 지각이 임금만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 석사학위논문.

윤석윤(2010). 노인장기요양기관 관리방향 및 주요정책 추진계획, 한국노인복지중앙회.

윤영석(2012). 사회복지사의 이직의도 영향요인 연구. 원광대학교 박사학위논문.

윤은자 · 이인자 · 안정화(2013). 병원간호사의 이직의도에 대한 태도;Q방법론적 접근. 한국 주관성 연구학회지, 통권 제26호:57-69.

윤혜미(1996). 사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처 행동의 역할 . 한국사회복지학, :251-280.

윤장렬(2009). 멘토링이 직원의 조직몰입과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구;여행사 규모 및 판매형태의 조절효과 검증. 세종대학교 박사학위논문.

이강덕(2007). 임금에 대한 공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 명지대학교 석사학위논문.

이경근(2010). 기대이론을 이용한 노조참여행동 모델연구. 한국비즈니스리뷰, 제3권 제1호: 61-78.

이광재(2010). 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인, 대구한의대학교 박사학위논문.

이대희(2008). 노인요양시설의 직무환경이 사회복지사 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 석사학위논문.

이동하(2014). 임금이 보육교사 이직에 미치는 효과, 명지대학교 석사학위논문.

이만규(2005). 보상 공정성에 대한 인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 박사학위논문.

이선영(2011) 노인요양시설 조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향. 대구대학교 박사학위논문.

이수화(1999). 브룸의 기대이론의 타당성 연구. 전남대학교 석사학위논문.

이영수(2008). 직무 적합성과 조직 공정성이 자발적 이직에 미치는 영향.

서 남대학교 박사학위논문.

이영실(2014). 전국 요양보호사 대회 및 정책토론회. 한국요양보호사중앙회, :69-88.

이우경(2010). IT업계 종사자들이 이직의도 결정요인에 대한 연구. 호서대학교 박사학위논문.

이정훈 · 허영희 · 김성우(2012). 민간경비원의 조직공정성과 이직의도에 관한 연구;조직신뢰와 조직몰입의 매개효과를 중심으로, 한국민간경비학회보, 제11권 제2호: 215-252.

이종각(2013). 어린이집 교사가 지각한 보상인식, 정서노동, 직무스트레스, 직무소진 및 조직몰입 간의 관계 구조분석. 대구카톨릭대학교 박사학위 논문.

이종범(1998). 근로자 조직몰입에 관한 연구. 동아논총, 제35집,:233-248.

이종학 · 양혁승(2007)『전략적 인적자원 관리』, 서울:박영사. :415.

이주제(2010). 요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인, 사회과학연구, 제34집 2호:93-107.

이주재(2011). 노인장기요양 인력의 직무스트레스와 직무만족이 이직 의도에 미치는 영향. 한국노년학, 31(2):277-290.

이준호(2012). 성과보상 및 성과보상의 공정성 인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.

이재훈 · 최익봉(2004). 조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구. 인사·조직연구, 제12권 1호:93-132.

이진규(2001). 『전략적·윤리적 인사관리』. 서울:박영사. :404

이창원 · 최창현 · 최천근(2012). 『새조직론』. 서울 : 대영문화사.

이철기 · 이동진(2012). 조직공정성과 이직의도 및 정서몰입의 관계; 직무소진의 조절효과. 대한경영학회지 , 제25권 제8호:3375-3395.

이태화(2013). 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구-직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 한성대학교 박사학위논문.

이학종(2000). 『조직행동론』, 서울 : 세경사.

이학종 · 양혁승(2005). 『전략적 인적자원관리』, 서울 : 세경사.

이혁준 · 오영삼 · 이지선(2010). 사회복지사가 지각한 조직공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구:성장욕구의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지조사연구, 24:153-181.

이형렬(2012). 요양보호사이 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 대처전략의 조절효과. 대구한의대학교 박사학위논문.

이형렬 · 신용석(2012). 사회복지전담공무원의 이직의도에 영향을 미치는 요인. GRI연구논총 , 제14권 제1호: 152-165.

이혜승 · 유승현(2012). 노인장기요양보험 운영실태 분석. 감사연구원:32-109.

이화윤(2010) 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 경기 대학교 석사학위논문.

이화윤 · 박경숙(2013). 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 서울시 금천구지역을 중심으로. 보건사회연구, 33(2): 274-298.

임원균(2002). 사회복지관 직원의 보상만족과 직무태도에 관한 연구. 카톨릭대학 석사학위논문.

장헌문(2010). 개인특성과 조직공정성이 보상만족과 직무태도에 미치는 영향. 동양대학교 박사학위논문.

전국요양보호사협회(2011) 노인장기요양보험제도 시행 2주년 요양보호사의 날 맞이 기자회견. 전국요양보호사협회.

전미애 · 조미경(2011). 노인요양인력의 직무애착과 이직의도에 영향을 미치는 직무환경 요인들의 한 · 일 비교. 노인복지연구, 통권 52호:155-184.

전영민(2012). 조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향, 경희대학교 박사

학위논문.

전옥규(2006). 보상의 공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증연구. 한양대학교 석사학위논문.

정경자(2010). 과학기술인력 보상만족도 결정요인 탐색과 근속에 대한 영향 분석. 숙명여자대학교. 석사학위논문.

정병재(2002). 보상에 대한 지각이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관 한 연구, 인력개발연구, 제4권 제2호.

정연앙 · 손일상 · 최재환(2003). 임금만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 산업관계연구, 13(1), 87-106.

정효수 · 문형구 · 최병권(2011). 분배공정성, 승진기회인식, 역할갈등이 공군 조종사의 이직의도에 미치는 영향-인지된 동료구직행동 및 직무몰입의 조절효과. 대한경영학회지 , 제24권 제 5호:2775-2809.

조국행(2001). 공정성이 조직몰입, 직무만족, 조직유효성에 미치는 영향에 관 한 실증연구. 호서대학교 박사학위논문.

조기전(2008). 고령화시대의 노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족에 관한 연구. 조선대학교 박사학위논문.

조선희 · 박현식(2012). 요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향-조직몰입과 직무만족의 매개효과를 중심으로, 한국노년학, Vol.32,No 1:323-340.

조영대 · 김정애(2009). 호텔조리종사원의 임금공정성, 직무만족, 이직의사 직장몰입에 관한 연구. 대한관광경영학회, 제 23권 제4호:319-336.

주리애(2009). 노인요양시설의 조직문화와 조직유효성 관계에서 종사자 임파워먼트의 조절효과. 광주대학교 박사학위논문.

주명관(2010). 사회복지사의 조직공정성인식 및 일가치감과 조직몰입의 관계 에 관한 연구-조직신뢰와 조직냉소주의의 매개효과검증. 연세대학교 박사학위논문.

최숙희 · 강우란(2008). 중고령자의 근로관(Work Orientations)에 관한 국제 비교, Issue Paper, 삼성경제연구소.

최종태(1995).『현대 임금관리』. 출판사 : 박영사.

통계청(2014). 2013 한국의 사회지표 보도자료.

한국노인복지중앙회(2010). 전국노인복지시설장 직무교육.

_____(2011). 노인장기요양서비스 수가 적정성 연구

_____(2012). '노인장기요양기관 서비스 인력 이대로 좋은가'

_____(2012). 요양보호사의 이직의도에 관한 연구 :16-42.

한국사회복지사협회(2001). 한국사회복지사 기초실태조사보고서. 한국사회복지사협회.

한국재가노인복지협회(2013). 2013년 한국재가노인복지협회 노인복지 뉴스

한명선(2011). 노인전문요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스 요인. 삼육대학교석사학위논문.

한상숙 · 손인순 · 김남은(1998). 신규간호사의 이직의도와 영향요인. 대한간호학회지, 제 39권 제 6호:883-886.

황보옥 · 이선자(2012). Q방법을 활용한 노인장기요양서비스 종사자의 이직의 도에 명향을 미치는 직무스트레스의 유형화. 노인복지연구, vol. 56:165-190.

황효진(2014). 조직공정성과 임금만족이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향. 서울대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

Adams, J. S.(1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz(Ed). Advance in experimental social psychology, New York: Academic Press. 2:267-299.

Alutto, J. A. Hrebiniak, L. G. and Alonso, R. C.(1973). "On Operationalizing the Cocept of Commitment". Social Forces. 51.

Becker, H. S.(1960). "Notes on the Concept of Commitment". American Journal of Psychology, 66:32-42.

Belcher, David. W.(1974). 「Compensation Administration」. Prentice-Hall., Englewood Cliffs. New Jersey. 10-15.

Ehrenberg, R. G. & Smith, R. S.(1988). Modern Labor Economics, 3rd ed. London, Boston:Scott. Foresman and Company.

Bluedorn, A. C.(1982). A unified model of turnover from organizations. Hunman Relations, 35(2):135-153.

Cohen-Charash, Y. & P. E. Spector.(2001). "The Role of Justice in Organizations: A Meta-analysis". Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86:278-321.

Cotton, J. L., & Tuttle, J. M.(1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. Academy of Management Review, 11(1):55-70.

Cropanzano, R., Rupp. D. E., Mohler. C. J. & Schminke., M.(2001). Three road sto organizational justice. InJ. Frerris(Ed.). Research in Personnel and humanres our management. 20:1-113.

Desanctis. G.(1983). Expectancy theory as explanation of

voluntaryuse of a decision suppot system. Psychological Reports. 52:247-260.

Farris, G. F.(1971). A predictive study of turnover. Personnel Psychology, 24(2):311-328.

Federico, S. M. Federico, P. A. & Lundquist, G. W.(1976). "Predicting women's turnover as a function of extent of met salary expectations and biodemographic date". perdonnel psychology, 29(4):559-566.

Festinger, L.(1957). A Theory of Cognitive Dissonance, NY: Harper and Row.

Fields, D. Pang, M. & Chiu, C.(2000). Distributive and Procedural justice as predictors of employee outcomes in Hong Kong. Journal of Organizational Behavior, 21:547-562.

Folger, R. & Konovsky, M. K.(1989). Effects of procedural justice as predictors of employee outcomes in Hong Kong. Journal of Organizational Behavior, 21:547-562.

Friedlander, F.(1963). "Underlying Source of Job Satisfaction". Journal of Applied Psychology, Vol 47. no 4.

Fry, F. L.(1973). A Behavioral analysis of economic variables affecting turnover. In Journal of Behavioral Economics 2:226-228.

Frey, B. S. & Gotte, L.(1999). Does pay motivate volunteers? (Working Paper No. 9). Zurich, Switzerland: Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich.

Georgopoulos, B. S., Mahoney, G. M. and Jones, N. W.(1957), Apath-goal approach to Productivity. Journal of Applied Psychology, 41:345-353.

Griffeth, R. W. Hom, P.(2004). Innovative Theory and Empirical Research on Employee Turnover. Information Age Publishing Inc.

Heider, F.(1958). The Psychology of Interpersonal Relations, NY: John Wiley & Sons.

Heneman, Herbert G. Ⅲ.(1985). "Pay Satisfaction". Research in Personnel and Human Resources Managenent. Vol. 3. JAI Press Inc.

Hom, P. W. Caranikas-Walker, F. Prussia, G. E., & Griffeth, R. W.(1992). A meta-analytical structural equations analysis of a model of employee turnover. Journal of Applied Psychology, 77(6):890-909.

_____. & Griffeth, R.(1995). Employee Turnover, Cincinnati. OH: South-Western.

_____.(2000). Employee turnover, Cincinnati, Ohio: An International Thompson Publishing, Co., 1995; Griffeth, R. W. Hom, P. W. & Gaertner, S. A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implicstions for the next millenium. Journal of Managctnent, 26(3):463-488.

Homans, G. C.(1961). social Behavior: Its Elementary Forms, Ist ed. NY:Harcourt Brace World.

Iverson, R. D. (1992). Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and mueller model, Unpublished dissertation. University of Iowa.

Jaques, E.(1961). "Equitable Payment", NewYork:Yiley:74-78.

Kerr, S.(1988). Some Characteristics and Consequences of Organizational Reward. in F. D. Schoorman & B. Schneider (Ed.). Facilitationg Work Effectiveness. Lexington Books:43-76.

Lawler, E. E.(1971). Pay and Organizational Effectiveness. A Psychological View. New York : McGraw-Hill.

Lillie, L. John, K. Kathleen, C. Frank, R. Sirola, W.(1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, 19(3):305-320.

Lock, E. A.(1969). "what is job satisfaction?". Organizational Behavior and Human Performance, 4:309-336.

_____.(1979). How to motivate employees, Paper presented at NATO conference on changes in nature and quality of working life. Thessaloniki. Greece. August:19-24.

Lyons, T. F.(1968). Nursing attitudes of turnover Ames ; lowa State University. Industrial Relations Center.

L. W. Porter & E. E. Lawler Ⅲ.(1968). Managerial Attitudes and Performance (Homewood, IL: Richard. D. Irwin:165.

March, J. G. & Simon, H. M.(1958). Organization. New York:Wiley.

Meyer, J. P., Allen, N. J.(1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment". Human Resource Management Review, 1(1):61-89.

Michaels C. E. Spector P. E.(1982). Causes of Employee Turnover A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model,J ournal of Applied Psychology, 67(1):53-59.

Milkovich, G. & Newman, J.(1984). Compensation. Business Pulication

Inc. 5.

Mobley, W. H.(1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied psychology, 62(2):237-240.

_____. Honer, S. O. & Hollingsworth, A. T.(1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. Journal of Applied Psychology, 63(4):408-414.

_____. W. H.(1982). "Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research". Academy of Management Review. Vol.7. No.1: 111-116.

_____. W. H.(1982), Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control, Reading. MA: addison-Wesley.

Motowidle, S. J.(1983). "Relationship Between Self-rated Performance and Pay Satisfaction Among Sales Representatives". Jouranl of Applied Psychology, Vol.67. No.2:209-213.

Mowday, R. T. Steers, R. M. & Porter, L. W.(1982). Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover, New York: Academic Press.

Parsons, D. O.(1977). "Models of labor market turnover, A theoretical and empirical survey". Research in labor economics. Vol. 1.

Robert, P. T. John, P. M.(1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover:path analysis based on meta-analytic findings. Personnel Psychology, 46(2):259-293.

Porter, L, W. Steers.(1974). Organizational Commitment, Job

Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technician, Journal of Applied Psychology, 59:603-609.

Porter. L. W. & Steers, R. M.(1973) Organizational Workand Persona Fact ors in Employee Turnover and Absenteeism, Psychological Bulletin, Vol. 80.

Price J. L.(1977). The Study of Turnover, Ames: Iowa State Unversity Press, P.10.

Price J. L. & Mueller.(1981). Professional Turnover: the Case for Nurses. Ames: Iowa State University.

_____.(1986). Handbook of Organizational Measurement Cambridge. MA:Ballinger. 10.

Scholl, R. W. Cooper, E. a & Mckenna, J. F.(1987). "Referent Selection in Determining Equity Perceptions: Differential Effects on Behavioral and Attitudinal Outcomes". Personnel Psychology, Vol. 40:113-124.

Smith, P. C. Kendall, L. M. & Hulin, C. L.(1969). "The Measurement of Satisfaction in work and Retirement": A Strategy for the study of Attitude, Chicago : Rand Mcnally.

Steers, R, M. & Mowday, R. T.(1981). Employee turnover and post-decision accommodation processes. In L. Cummings and B. Staw(Eds). Research in Organizational Behavior. Greenwich. CT: JAL Press:242.

Van de Ven, A. H. & Ferry, D. H.(1980). Measuring and Assessing Organization. New York : Mc Graw-hill.

Vandenberg, R. J. Nelson, J. B.(1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict

turnover behavior?. Human Relations, 52(10):1313-1336.

Vroom, V. H.(1960). Some Personality Determinants of the Effects of Participation, Englewood Cliffs. Nj:Prntice-Hall.

_____.(1964). Work and Motivation. New York:Wiley.

Wagner Ⅲ, J. A. Hollenbeck, J. R(1992). Management of Organization Behavior, N. J.:Prentice Hal.

Walster, E. Bercheid, B. & Walster, E.(1976). New direction in equity research. In L. Berkowitz & E. Walster(Eds.). Advances in Experimental Social Psychology, 9, New York : Academic Press. PP.1-42.

3. 기 타

국민건강보험공단. http://www.nhic.or.kr

노인장기요양보험 홈페이지. http://www.longtermcaer.co.kr

노컷언론(2011). 5월 3일 뉴스. http://www.nocutnews.co.kr

법제처. http://www.moleg.go.kr

보건복지부. http://www.mw.go.kr

잡코리아 (2013). 11월 4일. www.jobkorea.co.kr

에스비에스언론(2014). 7월 1일 뉴스.

오마이언론(2014). 3월 23일 뉴스.

한겨레언론(2013). 4월 26일 뉴스.

부 록

【 부록 1 】

설 문 지

안녕하십니까?

우선, 24시간 어르신들의 건강과 행복을 위해 애쓰시는 선생님들께 경의를 표합니다.

본 설문지는 노인요양원에서 근무하는 요양보호사 선생님들이 받고 있는 보상과 이직의도에 대한 고견을 연구 자료로 사용하고자 개발되었습니다.

선생님께서 응답해주신 내용은 익명으로 처리될 것이며 연구목적 이외에는 결코 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

각 설문에 대한 선생님의 선택에는 정답이 없으므로, 선생님의 개인적인 생각대로 모든 문항에 빠짐없이 체크하여 주시면 감사하겠습니다.

선생님의 소중한 협조에 감사드리며, 선생님이 적절한 보상을 받을 수 있도록 도움을 드리는데 일조하는 논문으로 보답하겠습니다.

2014년 9월 22일

한성대학교 대학원 행정학과
지도교수 : 이 창 원
연 구 자 : 박사과정 전 숙 영
연 락 처 : (02) 3421-4068
E - mail : sheisjun@hanmail.net

▣ 아래 질문에 대하여 선생님이 동의를 하는 정도에 해당하는 번호에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다.

구직기회에 관한 내용입니다.		전 혀 그렇지 않 다	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
1	나는 이 요양원을 떠나도 취업이 가능한 요양원이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 다른 곳에서 현재보다 좋은 조건의 일자리를 구하는 것이 어렵지 않다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 곳에서 현재 수준의 일자리를 구하는 것은 쉬울 것이다.	①	②	③	④	⑤

임금만족에 관한 내용입니다.		매 우 불만족 한 다	불만족 한 다	보통 이다	만족 한다	매 우 만족 한 다.
4	나는 현재 받고 있는 임금에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 임금인상이 결정되는 방법에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 가장 최근의 임금인상에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 내 상사가 나를 평가해서 임금에 영향을 주는 것에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 우리 요양원 안에서 요양업무를 하지 않는 사람들과의 임금차이에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 우리 요양원 안에서 직급 차이로 인한 임금차이에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 내가 받고 있는 복리후생의 금전적 가치에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤

보상인식에 관한 내용입니다.		전 혀 그렇지 않 다.	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
11	우리 요양원은 임금이 매년 적정한 수준으로 인상되고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	우리 요양원은 병가나 휴가제도가 잘 지켜지고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	우리 요양원은 적정한 범위에서 월차 및 휴가가 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤

▣ 아래 질문에 대하여 선생님이 동의를 하는 정도에 해당하는 번호에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다.

	(계속) 보상인식에 관한 내용입니다.	전 혀 그렇지 않 다.	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
14	우리 요양원은 일할 때 자율성을 부여하고 있다	①	②	③	④	⑤
15	우리 요양원은 업무 성과에 따라 상여금을 지급한다.	①	②	③	④	⑤
16	우리 요양원은 나의 능력개발에 도움을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
17	우리 요양원의 관리자, 상급자, 동료들은 나를 공정하게 대우한다.	①	②	③	④	⑤
18	우리 요양원은 나에게 요양업무에 대해 책임과 권한을 부여하고 있다	①	②	③	④	⑤
19	나는 내 업무를 수행하기 위해 근무시간에 재교육 및 연수를 받는다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 요양원에서 법이 정한 휴게시간을 보장받는다	①	②	③	④	⑤

	보상만족에 관한 내용입니다.	전 혀 그렇지 않 다.	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
21	나는 우리 요양원의 복리후생 제도에 만족한다	①	②	③	④	⑤
22	나는 우리 요양원의 휴가, 휴무일 등의 혜택이 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
23	내가 받고 있는 임금은 우리 요양원의 다른 사람과 비교해 볼 때 만족한다.	①	②	③	④	⑤
24	우리 요양원의 근무환경은 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
25	내가 받고 있는 임금은 다른 요양원에서 근무하는 사람과 비교할 때 만족한다.	①	②	③	④	⑤
26	다른 요양원과 비교해 볼 때 나는 우리 요양원의 복리후생에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

▣ 아래 질문에 대하여 선생님이 동의를 하는 정도에 해당하는 번호에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다.

(계속)보상만족에 관한 내용입니다.		전 혀 그렇지 않 다.	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
27	나는 우리 요양원에서 승진할 기회가 많다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 우리 요양원에서 일함으로써 성장과 발전을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
29	우리 요양원은 내가 제안한 아이디어, 경험, 정보 등을 많이 채택하고 있다.	①	②	③	④	⑤
30	나는 우리 요양원의 각종 보험제도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
31	나는 상사로부터 공정한 대우와 신뢰를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 상사로부터 규정과 반대되는 지시를 받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

공정성에 관한 내용입니다.		전 혀 그렇지 않 다.	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
33	나는 내가 맡은 일에 걸맞은 공정한 임금을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
34	나는 내가 받았던 교육수준에 걸맞은 임금을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
35	나는 우리 요양원에 입사하기 전의 경력이 반영된 임금을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
36	나는 내가 일에 기울이는 노력에 걸맞은 임금을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
37	나는 내가 맡은 일을 잘하고 있는 것에 걸맞은 공정한 임금을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
(계속) 공정성에 관한 내용입니다.		매우 적다	약간 적다	비슷 하다	약간 많다	매우 많다
38	내 임금을 우리 요양원에서 나와 비슷한 학력, 노력,책임의 정도를 가진 다른 일을 하는 사람들과 비교하면	①	②	③	④	⑤
39	내 임금을 다른 요양원 요양보호사와 임금과 비교하면	①	②	③	④	⑤

▣ 아래 질문에 대하여 선생님이 동의를 하는 정도에 해당하는 번호에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다.

(계속) 공정성에 관한 내용입니다.		전혀 동의 하지 않 음	별로 동의 하지 않 음	보통	대체 로동 의함	매 우 동의 함
40	나는 내가 일할 때 받는 스트레스나 긴장이 임금에 반영된다.	①	②	③	④	⑤
41	우리 요양원은 맡은 일이 어렵고 힘든 정도, 책임의 정도가 임금에 반영 된다	①	②	③	④	⑤
42	우리 요양원의 임금 결정은 전반적으로 공정하다.	①	②	③	④	⑤
43	우리 요양원의 임금인상은 정당하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤

조직몰입에 관한 내용입니다.		전 혀 그렇지 않 다.	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
44	나는 현재 요양원에서 정년까지 근무하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
45	나는 현재 근무하는 요양원에 가족애를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
46	내가 만일 현 시점에서 요양원을 옮긴다면 이 요양원에서 누리고 있는 수준의 혜택(급여, 상여금, 복리후생, 인정 등)을 제공받지 못할 것이다.	①	②	③	④	⑤
47	나는 더 좋은 조건을 제안 받더라도 다른 요양원으로 옮기지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
48	나는 우리 요양원에 중요한 의미를 두고 있다.	①	②	③	④	⑤
49	나는 우리 요양원의 일을 내 일로 생각한다.	①	②	③	④	⑤
50	나는 동료들과 좋은 관계 때문에 지금 당장 요양원을 옮길 생각이 없다.	①	②	③	④	⑤
51	나는 지금의 요양원을 그만두기 위해서는 생각해야 할 것들이 많다.	①	②	③	④	⑤
52	내가 지금의 요양원을 그만두면 내 인생의 많은 부분이 곤란해 질 것이다.	①	②	③	④	⑤
53	내가 현재 요양원을 그만두지 못하는 이유는 직장에 대한 애착도 있지만 생계유지에 필요한 소득 때문이다.	①	②	③	④	⑤
54	내가 다른 요양원으로 옮긴다고 생각하면 다른 동료들에게 미안한 생각이 들 것 같다.	①	②	③	④	⑤

▣ 아래 질문에 대하여 선생님이 동의를 하는 정도에 해당하는 번호에 표시(√)를 하여 주시기 바랍니다.

	이직의도에 관한 내용입니다.	전 혀 그렇지 않 다	그렇지 않 다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
55	나는 이 요양원을 가능한 한 빨리 그만둘 계획이다.	①	②	③	④	⑤
56	나는 자발적으로 이 요양원을 그만둘 것이다.	①	②	③	④	⑤
57	나는 이 요양원에 오래 근무하지 않을 것이다	①	②	③	④	⑤
58	나는 다른 분야(케어가 아닌 일)에서 현재 수준의 보수를 준다면 다른 분야로 갈 것이다.	①	②	③	④	⑤

▣ 마지막으로 개인적인 특성에 관한 질문으로 선생님의 신상에 대한 비밀은 절대적으로 보장되오니 빠짐(√)없이 응답해 주시기 바랍니다.

1. 선생님의 성별은?
   ▢ ① 여 ▢ ② 남

2. 선생님의 연령은? _____ 세

3. 근무형태는?
   ▢① 3교대 ▢② 2교대
   ▢③ 24시간 맞교대 ▢④ 주간근무만 ▢⑤ 기타( )

4. 선생님의 현재 한 달 급여 (실제 수령액)는? ( )만원

5. 현재 급여보다 매월 얼마를 더 받고 싶으십니까? ( )만원

6. 현재보다 매월 급여를 얼마를 더 주면 다른 요양원을 옮기겠습니까? ( )만원

7. 현재 직장에서의 근무기간은? _____ 년 ____개월

8. 선생님은 이 요양원에 오기 전에 다른 요양원에서 근무한 적이 있습니까?
   ▢ ① 예 ▢ ② 아니오

   ► 8번 문제에 ① 예로 체크한 선생님만 응답해 주세요
   전에 근무한 요양원 근무경력은 ?_____년 _____개월

   ► 지금의 요양원에 오기 전에 요양원을 몇 차례 옮기셨습니까? _____번

바쁘신 중에도 끝까지 작성해 주셔서 감사합니다.

【 부록 2 】

전국 장기요양기관(시설)에 근무하는 전문 인력현황

(단위: 명)

전국(시도별)	요양보호사	사회복지사	간호사	간호조무사	물리(작업)치료사	영양사	촉탁의사
계	51,449	3,809	1,498	6,190	1,593	875	1,194
서울	5,134	348	251	613	144	66	140
부산	2,049	177	35	258	82	50	44
대구	2,297	175	104	295	69	41	51
인천	3,166	250	60	386	89	53	56
광주	1,234	106	40	134	46	27	27
대전	1,398	106	36	158	53	22	32
울산	532	35	13	58	17	14	15
세종	121	10	3	14	5	3	11
경기	13,788	990	390	1724	397	176	315
강원	2,672	183	92	286	79	45	53
충북	2,388	167	39	331	58	38	62
충남	2,867	205	49	376	87	63	86
전북	2,552	215	54	312	83	46	55
전남	2,832	214	56	370	85	46	81
경북	3,926	276	125	442	132	82	96
경남	3,264	253	94	335	113	72	78
제주	1,261	99	56	101	54	33	29

자료 : 국민건강보험공단(2014. 8).

【 부록 3 】

노인요양시설 시설기준('13.4.4일 이후)

구분	노인요양시설	
	30명이상	10명이상~30명미만
침실	○	○
사무실	○	○
요양보호사실	○	
자원봉사자실	○	
의료 및 간호사실	○	○
물리(작업)치료실	○	○
프로그램실	○	○
식당 및 조리실	○	○
비상재해 대비시설	○	○
화장실	○	○
세면장 및 목욕실	○	○
세탁장 및 세탁물 건조장	○	

자료 : 노인보건복지 사업안내(2014).

【 부록 4 】

노인요양시설 인력배치 기준('13.4.4일 이후)

구분	노인요양시설	
	30명 이상	10명 이상 ~ 30명 미만
시설장	1명	1명
사무국장	1명	1명
사회복지사	1명	
(촉탁)의사	필요수	필요수
간호(조무)사	대상자 25명당 1명	1명
물리치료사 또는 작업치료사	1명	
요양보호사	대상자 2.5명당 1명	대상자 2.5명당 1명
사무원	필요수	-
영양사	1명	-
조리원	필요수	필요수
위생원	필요수	필요수
관리인	필요수	-

자료 : 노인보건복지 사업안내(2014).

【 부록 5 】

전국 노인장기요양시설 현황

(단위: 개소, 명, %)

전국(시도별)	시설수	정원	비율
계	4,648	140,019	100
서울	521	13,023	
부산	134	6,251	
대구	251	6,126	
인천	282	8,423	
광주	100	3,395	
대전	102	4,096	
울산	40	1,595	
세종	11	379	
경기	1,366	36,731	
강원	238	7,288	
충북	243	6,500	
충남	251	7,737	
전북	221	7,396	
전남	284	7,780	
경북	321	10,946	
경남	221	9,124	
제주	62	3,229	

자료 : 국민건강보험공단(2014. 8)

ABSTRACT

The Effects of Compensation and Recognized Fairness on Turnover Intention

– The case of the Care Helpers for Elderly in Nursing Home –

Jeon, Suk-Yeong
Major in Public Administration
Dept. of Public Administration
The Graduate School
Hansung University

Care workers play an important role in nursing homes in order to provide service of high quality for their beneficiaries in society. However, Care workers tend to change jobs nowadays which could have an negative impact on life of both beneficiaries and nursing homes at the moment. Hence, the objective of this study is to reduce high tendency of changing jobs of care workers, to suggest an idea on better management system for nursing homes and to achieve ultimate goals of the Elderly Long-term Care Insurance System.

For this study, I made an abstract from *Turnover Models* of Price & Mueller (1986), *Work and Motivation Theory* of Vroom (1964), *Transformed Discrepancy Theory* of Heneman & Schwab(1985) and Porter & Lawler's model (1968). I setup my own hypothesis and model out of these previous studies and interviews on variable reasons for changing jobs for care workers themselves.

In total, 697 care workers were studied for this project. Opportunities for getting new positions, Satisfaction on wages, recognition on compensations and fairness,

these variables, which are defined as main reasons for changing jobs of care workers, were analyzed to find out their relation to this high tendency of care workers' changing jobs. To implement this, I started with descriptive statistic analysis as well as frequency analysis on a beginning stage. I also took a reliability analysis to prove interviewee's credibility and correlation analysis on variable's relations to the job-changing trends of care workers.

Conclusion and political implications of this study is stated as below.

To speak about conclusion of this study, firstly, approximately 81.4% of care workers are over 50s and more than 50.8% of them have an experience in changing jobs before. It is quite serious if you see that only 6 years have been passed since the Elderly Long-term Care Insurance System effected. Secondly, average care workers' service year was less than 2 years (44.8%) and their average monthly wage was less than 140 T KRW (63.4%). This implies that monetary compensations and worker's service time were utterly inferior to that of normal conditions of the society. Thirdly, after taking a correlation analysis of variables (such as opportunities for getting new positions, Satisfaction on wages, recognition on compensations and fairness), it was found out the relation between job opportunities and intention of changing jobs is positive (+). It was also turned out that other variables (wage satisfaction, compensation recognitions or fairness) are all having negative relation (-) to the intention of changing jobs for care workers. Intervening variables could be organizational commitment against the variables in this phenomenon.

Implications of this study is that based on the fact that workers' motivations to become care workers come from mainly economic reasons, it focused on compensation system and fairness to find out more about intentions of changing jobs. It also made a suggestion on managing nursing homes in more practical ways from this study.

It is also emphasized that organizational commitment is critical in reducing this intention as an intervening variable.

Thirdly, it suggests effective human management methods in terms of care workers' job descriptions and demographic background. Therefore, it could provide nursing facilities with practical ideas of reducing job-changing intentions after analyzing what care workers really want in their service time.

As a policy implication, firstly, care workers shall be treated as full-time employees from contract workers. Their wage should be calculated based on salary class institution instead of annual salary system.

Secondly, to compensate their low salary, government shall exempt their share of families if one of their family members entered nursing homes.

Thirdly, increase in treatment improvement bonus shall be made. This sort of bonus shall be managed in a dual system, which means that current bonus of 100 TKRW and other bonuses for food and health shall be supplied seperately.

Fourthly, special healthcare service for aging care workers shall be implemented.

Lastly, to inspire worker's self-respect in their job, if they change to be social workers in the end, their career (experiences) of being care workers shall be recognized partially.

In conclusion, the primary reason for choosing care workers as their occupation in their late 50s stems from economic situation. Furthermore, their intention of changing jobs from previous position also come from lower compensation compared to the average's. Therefore, considering care workers' view on current inferior compensation, which results in changing jobs in the long run, it is expected to see better policy and system on human management to achieve ultimate objective of the Elderly Long-term Care Insurance System.

【Key words】 care helpers, turnover intention, organizational commitment, Long-term Care System for the Elderly, compensations, fairness

감사의 글

한 사람이 성인이 되기까지는 부모님, 가족, 선생님, 친구, 이웃 그리고 국가까지 많은 도움이 있어야만 성인이 될 수 있다고 합니다.
논문 탈고를 앞두고 이 논문이 완성되기까지 한 사람이 성인이 되는 과정처럼 주변에 많은 도움을 받았습니다.

우선 논문을 끝까지 마칠 수 있도록 지도 해 주신 이창원 교수님께 진심으로 감사드립니다. 그리고 심사를 맡아 정성어린 조언을 해 주신 전주상 교수님, 최흥석 교수님, 최진식 교수님과 세심하고 꼼꼼하게 지도해 주신 조문석 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

그리고 그 동안 논문을 완성 할 수 있도록 학문적 소양과 용기를 주신 김백유 교수님, 이성우 교수님, 정진택 교수님, 윤경준 교수님, 최천근 교수님, 임재진 교수님께 머리 숙여 감사드립니다.

특히 박사과정과 논문이 완성될 때까지 적극적인 지원을 베풀어 주신 효도로시니어케어센터 공태균 대표님께 진심으로 깊은 감사를 드립니다.

이 외에도 자료수집에 많은 도움을 주신 구로구에 소재한 요양원 원장님들과 김석표 원장님 비롯하여 여러 원장님들 그리고 안소영 선생님, 설문에 응답해 주신 요양보호사 선생님들, 박사과정 내내 함께 동고동락을 했던 14기 동기 분들에게도 감사를 드립니다.

또한 시댁 가족분들과 친정 가족분들의 넓은 이해심과 배려에 감사드리고, 그 동안 아내와 엄마로서의 역할이 미흡함에도 논문이 완성될 때까지 지원을 아끼지 않은 남편 신현준과 자랑스런 아들 신승윤, 신승우에게도 진심을 담아 고맙다는 말을 전합니다.

끝으로 병석에서도 노심초사 딸의 박사학위를 고대하면서 기도하셨던 아버지 전용관 님과 어머니 홍명례님께 감사의 마음을 담아 이 논문을 바칩니다.

밤이 깊을수록 별이 빛난다고 하였습니다.
깊은 밤을 지낸 별빛처럼 세상의 빛이 되는 새로운 도약을 꿈꿔 봅니다.

감사합니다.

2014년 12월
깊은 밤 별빛 속에서
전 숙 영