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

석 사 학 위 논 문

# 서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구

HANSUNG UNIVERSITY

2017 년

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사회복지학전공
정 석 환

석 사 학 위 논 문
지도교수 최 천 근

# 서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구

A Study on the Job Stress Factors of Disabled Person Activity Assistant in Seoul Area

HANSUNG UNIVERSITY

2016 년 12 월 일

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사회복지학전공
정 석 환

석 사 학 위 논 문
지도교수 최 천 근

# 서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구

A Study on the Job Stress Factors of Disabled Person Activity Assistant in Seoul Area

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2016 년 12 월 일

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사회복지학전공
정 석 환

HANSUNG UNIVERSITY

정석환의 사회복지학 석사학위논문을 인준함

2016년 12월 일

심사위원장 인

심사위원 인

심사위원 인

HANSUNG UNIVERSITY

# 국 문 초 록

## 서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사회복지학 전공
정 석 환

본 연구는 서울지역 장애인활동지원서비스 제공기관에서 근무하고 있는 장애인활동보조인들을 대상으로 직무스트레스에 어떠한 요인이 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 서비스이용자 및 가족, 서비스 제공, 서비스 보수 등을 고려하여 요인들을 선출하고 어떤 요인들이 직무스트레스에 영향을 미치는지 알아본다. 이를 통해 서비스제공자인 장애인활동보조인의 직무스트레스를 낮추어 서비스 제공시에 발생하는 다양한 문제점들을 보완하고 예방하여 서비스이용자들에게 보다 나은 양질의 서비스를 제공하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 서울지역 장애인활동보조서비스 제공기관을 중심으로 활동하는 장애인활동보조인을 대상으로 하였다. 조사는 2016년 10월 4일부터 10월 7일까지이며 자료 수집에는 구조화된 설문지를 이용하여 장애인자립생활센터를 방문하여 방문조사 또는 전화 인터뷰를 진행하여 총 111건의 설문지를 회수하여 최종 분석하였다. 자료를 분석하기 위해 SPSS 통계프로그램 23 IBM을 사용하여 기술통계분석, 요인분석, 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 수행하였다. 본 연구의 주요내용은 다음과 같다.

각 변수들의 직무스트레스의 수준은 경제적 안정성이 가장 높은 수준을 보

였으며, 그 뒤로 직무역할갈등, 직무역할혼란, 지식 및 정보 부족, 부당한 요구, 우호적 관계, 부당한대우 순으로 차이를 보였다. 장애인활동보조인들의 직무스트레스정도는 2.65가 나왔으며, 보통3.0(5점 만점)보다는 조금 낮은 결과가 나왔다. 또한 7가지 요인 중에 우호적 관계, 직무역할 갈등, 직무역할 혼란만이 직무스트레스에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 각 요인들이 1단계 증가할 때 마다 직무스트레스는 직무역할 혼란(0.412), 우호적 관계(0.319), 직무역할 갈등(0.318)순으로 증가하는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 제언을 해보면 다음과 같다.

첫째, 장애인활동보조인의 직무역할 혼란 및 갈등과 관련하여 장애인활동보조인 교육기관의 실제 현장중심의 업무내용을 반영한 교육프로그램 강화 및 장애인활동보조지원제도와 관련하여 체계적인 교육이 필요할 것이다.

둘째, 장애인활동보조인의 우호적 관계와 부당한 요구에 관하여 서비스제공기관이 중제자의 역할을 제대로 수행할 수 있도록 장애인활동지원제도의 개선과 실제현장중심의 내용이 반영된 체계적인 교육 및 관련 기관들과의 연대가 필요하다.

셋째, 장애인활동보조인들의 경제적인 안정성과 관련하여 장애인활동보조인들의 고용안정과 급여인상 및 업무강도에 따른 추가급여 지급의 장애인활동지원제도의 정책적인 대안들을 검토해 봐야 한다.

**[주요어]** 장애인, 활동보조인, 활동지원제도, 우호적 관계, 직무역할 갈등

# 목 차


**제 1 장 서 론** ····· 1

제1절 연구의 필요성 및 목적 ····· 1

제2절 연구의 범위 및 방법 ····· 3

**제 2 장 이론적 배경** ····· 5

제1절 바우처 제도 ····· 5

1) 바우처의 정의 ····· 5

2) 우리나라의 바우처 제도의 도입배경 ····· 6

3) 사회서비스 전자 바우처 제도 ····· 7

제2절 장애인활동지원 서비스 ····· 9

1) 장애인활동지원 서비스의 정의 ····· 9

2) 장애인활동지원서비스 주요내용 ····· 10

제3절 장애인활동보조인 ····· 15

1) 장애인활동보조인의 정의 ····· 15

2) 장애인활동보조인의 자격요건 및 결격사유 ····· 15

3) 장애인활동보조인의 업무 및 급여체계 ····· 18

제4절 직무스트레스 ····· 21

1) 직무스트레스의 개념 ····· 21

2) 직무스트레스의 증상 ····· 23

3) 직무스트레스의 요인 ····· 24

제5절 선행연구 ····· 35

**제 3 장 연구 설계** ····· 38
제1절 연구모형 및 가설 ····· 38
제2절 조사대상 및 조사절차 ····· 40
제3절 연구 조사도구 ····· 40
제4절 신뢰도 및 타당도 ····· 43
제5절 자료 분석방법 ····· 46

**제 4 장 분석 결과** ····· 47
제1절 조사대상자의 인구학적 특성 ····· 47
제2절 인구통계학적특성에 따른 직무스트레스 차이 ····· 49
제3절 변수들 간의 수준 및 상관관계 ····· 56
제4절 독립변수별 회귀분석 결과 ····· 59
제5절 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 ····· 63

**제 5 장 결 론** ····· 66
제1절 결론 및 제언 ····· 66
제2절 한계점 ····· 70

**참고문헌** ····· 71

**부 록** ····· 76

ABSTRACT ····· 81

HANSUNG UNIVERSITY

# 표 목 차

<표 2-1 > 전자바우처 사업 현황 ····· 8
<표 2-2 > 활동보조사업과 활동보조제도의 비교 ····· 11
<표 2-3 > 활동지원 인정조사표 조사항목 및 인정점수 산정방법 · 12
<표 2-4 > 장애인활동보조인 교육과정 ····· 16
<표 2-5 > 활동지원급여를 제공할 수 없는 이용자가족의 범위 ····· 18
<표 2-6 > 활동지원 급여내용 ····· 19
<표 2-7 > 장애인활동보조인 급여 단가 ····· 20
<표 2-8 > 학자별 직무스트레스의 요인 구분 ····· 36
<표 3-1 > 설문문항 구성 ····· 42
<표 3-2 > 독립변수의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 43
<표 3-3 > 종속변수의 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 45
<표 4-1 > 조사대상자의 인구통계학적 특성 ····· 48
<표 4-2 > 성별에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 49
<표 4-3 > 연령에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 50
<표 4-4 > 결혼여부에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 50
<표 4-5 > 최종학력여부에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 · 51
<표 4-6 > 종교유무에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 52
<표 4-7 > 건강상태에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 52
<표 4-8 > 근무경력에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 53
<표 4-9 > 서비스대상자 수에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ·· 53
<표 4-10> 장애유형에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 54
<표 4-11> 근무시간에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 ····· 54
<표 4-12> 월 평균 소득에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스 · 55
<표 4-13> 변수들의 기술통계분석 결과 ····· 56
<표 4-14> 변수들의 상관관계 ····· 57
<표 4-15> 서비스 이용자 및 가족 ····· 60

<표 4-16> 서비스 제공 ····· 61
<표 4-17> 서비스 보수 ····· 62
<표 4-18> 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 ····· 63

# 그림목차

<그림 3-1> 연구모형 ····· 38

HANSUNG UNIVERSITY

# 제 1장 서 론

## 제 1절 연구의 필요성 및 목적

최근 우리나라의 장애인복지는 기존의 장애인들의 재활위주의 복지가 아닌 자립생활을 지지하고 지원하는 모습을 보이고 있으며(최명진, 2012), 이는 장애인들의 욕구를 직접적으로 수용하여 그들의 사회참여를 높이고 비장애인과 더불어 행복하게 사는 사회를 만드는데 많은 노력을 하고 있다(보건복지부, 2014).

2014년 장애인실태조사에 따르면, 우리나라의 장애인인구수는 매년 증가하고 있으며 2000년도에는 약 144만 명에서 2014년도에 약 270만 명으로 나타나 매년 평균적으로 약 10만 명씩 증가하고 있다(보건복지부, 2014). 또한 장애인의 64.6%는 일상생활 유지를 위하여 타인의 도움을 필요로 하지는 않으나, 나머지 약 35%의 장애인은 일상생활을 유지하기위하여 타인의 도움이 매우 필요한 것으로 나타나고 있으며, 특히 전체 장애인의 약 16%는 중증장애인으로 이들은 타인의 도움 없이는 일상생활을 유지하기가 매우 어려운 이들이다. 즉 신체적, 정신적 사유로 인해 사회생활과 일상생활이 어려운 장애인에게 자립생활을 지원하고 장애인가족의 부담을 줄여 장애인들의 삶의 질을 향상시키는 역할을 하는 것이 장애인활동지원서비스이다(신선숙, 2016).

장애인활동지원서비스란 장애인의 자립생활과 밀접하게 관련을 갖고 있으며 장애인이 자립을 선택 할 수 있는 기회를 보장하는 자립생활을 위한 필수적인 수단이다. 장애인활동지원서비스는 혼자서는 자신의 일상생활조차 할 수 없고, 다른 사람의 도움을 필요로 하는 중증 장애인들에게는 생존권과도 같은 서비스 제도다. 또한 장애인 당사자 가족들의 경제적, 사회적 부담을 줄여 줄 수도 있다(지호영, 2012). 다른 어떤 서비스보다도 장애인의 자기결정권과 선택권을 보장하고, 장애인을 더 이상 수혜나 보호의 대상이 아닌 자신의 의지와 행동으로 주체적인 삶을 추구하는 사회의 일원으로서 함께 더불어 나아갈 수 있게 하는 중요한 제도이다. 이러한 이유로 장애인활동지원서비스를 실질적으로 제공하고, 서비스 이용자인 장애인들을 가장 가까이서 보조해주는 장

애인활동보조인의 역할은 매우 중요하다 할 수 있겠다.

장애인활동보조인이란, 장애인활동보조인 교육기관에서 교육과정을 수료한 자로서 현행 제도상 학력제한 없이 자격요건을 갖춘 만18세 이상은 누구나 활동보조가 가능하며 구체적인 자격요건에는 금치산자 등의 결격사유 해당여부 및 종사자 및 수급자, 가족 구성원 등을 금지하는 규정만 명시되어 있기 때문에 채용기준에 관해서는 엄격하지 않은 편이다(유진선, 2015).

장애인활동보조인의 업무로서는 이용자의 신체기능 유지 및 증진, 개인위생관리, 실내이동 도움, 식사도움 등 개인이 스스로 독립적인 생활을 하기 위해 도움을 주는 '신체활동지원', 이용자의 식사를 마련하거나 의복이나 침구 세탁, 청소 등을 지원하여 심리적 안정과 자기영역을 확보하여 안정 및 휴식을 느낄 수 있도록 지원해주는 '가사활동지원', 이용자가 다른 사람과의 관계를 통해 어떤 목적을 실현시키기 위한 활동으로서 생계를 목적으로 하는 직업활동이나 취미생활을 위한 취미활동, 여러 사람이 모여 자신의 관심사에 대해 논의하는 시민활동 등 개인의 행복한 삶을 달성하고 자아실현을 가능케 하고자 도움을 주는 '사회활동지원' 및 그 밖의 다양한 지원 등을 통하여 이용자의 손발이 되어주는 서비스를 직접적으로 제공하고 있기 때문에 장애인활동지원서비스제도에서 매우 중추적인 역할을 수행하고 있다(보건복지부, 2013).

하지만 현장에서 직접서비스를 제공하는 장애인활동보조인의 근무여건이나 처우개선에 대한 부분은 아직까지 미흡한 실정이며, 소명의식을 갖고 서비스를 제공하는 경우라 해도 지속되는 직무스트레스를 감당하기 어려운 실정이다(장성애, 2015).

본 연구자의 기관은 2007년 활동보조사업이 생긴 이후부터 활동보조 서비스 제공기관으로 지정되어 2016년에는 약 150명의 장애인활동보조인을 약 120명의 장애인(이용자)에게 파견하고 있으며, 장애인활동보조 서비스를 제공하면서 몇 가지 문제점들이 발생하고 있다.

첫째, 장애인활동보조인이 처음에 제공하고자 하는 서비스와 달리 이용자의 욕구에 맞춰서 서비스를 제공하게 될 경우에 본인의 업무능력이 현저히 저하되었다.

둘째, 항시 직접적으로 서비스를 제공해야 하기 때문에 이용자와의 관계에

서도 사이가 틀어지거나 이용자의 가족과 마찰이 일어날 시 근무가 장기간 지속되기 어렵다.

셋째, 경제적으로 많은 시간을 일해야만 되는 장애인활동보조인들의 경우 이용자가 가지고 있는 활동지원급여에 따라서 근무의 요일과 시간이 달라지며, 이것은 곧 장애인활동보조인이 지급받는 급여에도 지대한 영향을 미친다. 이와 같은 사유로 장애인활동보조인들은 직무에 대한 스트레스를 받으며 직무로 인한 스트레스는 곧 장애인활동보조인의 업무저하와 이용자에게 서비스를 제공할 때 서비스 질에 지대한 영향을 미친다(나수원, 2010). 또한 위에서 언급된 내용 이외에도 장애인활동보조인들의 직무스트레스의 정확한 원인은 그 다양성과 변수 때문에 명확히 파악하기가 어렵다.

이에 본 연구는 서울지역 중심의 수행기관에서 근무하는 장애인활동보조인을 대상으로 장애인활동보조인의 직무스트레스에 영향을 주는 요인이 무엇인지에 대해 알아보고 서비스제공자인 장애인활동보조인의 직무스트레스를 낮추어 서비스 제공시에 발생하는 다양한 문제점들을 보완하고 예방하여 서비스이용자들에게 보다 나은 양질의 서비스를 제공하는데 그 목적이 있다.

## 제 2절 연구의 범위 및 방법

### 1) 연구의 범위

본 연구는 서울지역의 장애인활동보조서비스 제공기관을 중심으로 활동하는 장애인활동보조인을 대상으로 하였다. 조사는 2016년 10월 4일부터 10월 7일까지이며 매 월초에 급여제공기록지를 제출하는 기간으로 선정하여 설문지의 회수율을 높였다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 장애인자립생활센터를 직접 방문하여 방문조사 또는 전화 인터뷰를 진행하여 총 111건의 설문지를 회수하여 최종 분석하였다. 설문지는 학자들의 이론적 배경과 선행연구들을 검토하여 본 연구의 목적에 맞게 재구성 하였다. 자료를 분석하기 위해 SPSS 통계프로그램 23 IBM을 사용하여 기술통계분석, 요인분석, 빈도

분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 수행하였다.

### 2) 연구의 방법

본 연구는 장애인활동보조인들의 직무스트레스를 파악하고 서비스 이용자인 장애인들에게 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 연구목적의 달성을 위하여 국내의 많은 연구자들의 선행연구, 학술자료, 단행본 등에 선택적 문헌연구로 이론적인 근거를 고찰하였다.

변수들의 구성에 있어서는 기존에 장애인활동보조인과 직무스트레스에 관한 연구를 진행한 학자들의 이론과 본 연구자가 활동보조서비스제공기관에서 근무하던 중 일어난 사례들을 바탕으로 변수들을 구성하였다.

본 연구의 구성은 총 5장으로 구성되어 있으며, 1장은 서론으로서 연구의 필요성과 목적을 제시하고 연구의 범위 및 방법을 기술하였다. 2장은 이론적 배경으로서 먼저 바우처 제도와 장애인활동지원 제도를 소개하고, 활동보조인에 대한 전반적인 내용과 직무스트레스에 관한 내용소개 및 다른 학자들의 선행연구들을 검토 및 정리하였다. 3장은 연구 설계로 2장에서의 이론적 고찰을 토대로 하여 연구모형 및 가설설정을 하였으며, 이를 검증하기 위한 연구대상의 조사 및 조사절차, 측정도구, 변수들의 신뢰도 및 타당도 검증, 자료 분석방법 등을 서술하였다. 4장은 분석 결과로 실증분석을 통하여 도출된 연구결과에 대해 분석하였다. 5장은 결론으로서 연구결과에 대한 결론 및 제언과 본 연구의 한계점을 제시하였다.

# 제 2장 이론적 배경

## 제 1절 바우처 제도

### 1) 바우처의 정의

바우처(voucher)의 의미는 상품권을 뜻하며, 이것은 개개인이 제한된 상품과 관련하여 서비스 안에서 자신이 원하는 서비스를 선택하고 원하는 상품을 구매하게 하는 제한된 보조금의 형태라고 할 수 있다. Friedman(1962)은 바우처는 국가가 사회적 재화를 직접적으로 공급함으로서 수요자에게 보조금을 지급하여 시장을 통해 직접 구입하도록 하기 위한 것이라고 정의 하였고, Gilbert(1993)는 개인이 특정 재화나 서비스를 구입할 수 있도록 국가가 보증하는 전표로 그들의 구매력을 높여주어 소득지원을 가능하게 해주는 것이며, 이때 수혜자는 일정 자격을 갖춘 특정계층에 속해 있어야 하고 정하는 기준은 소득수준이 되어야 한다고 정의 했다. Steuerle(2000)은 수혜자 개인이 직접 혹은 간접적으로 구매력을 제공하여 그들이 스스로의 비용을 지불하고 원하는 서비스를 받게 해주는 것이라고 정의 내렸다(하은희, 2016). 하은희(2016)는 바우처란 다른 용도로 사용이 가능한 현금급여 및 제한적인 현물급여의 대안으로서 수요자의 선택권 보장을 통하여 공급자간의 경쟁을 초래하여 서비스질의 향상과 제공가격의 하락을 가져옴으로서 수요자의 효율성을 극대화 시키는 중간형태의 정책수단이라고 정의하였다(하은희, 2016).

위의 학자들의 정의를 종합하였을 때, 바우처는 국가가 정하는 일정 자격을 갖춘 특정계층에게 단순한 공급자의 형태로 제공하는 서비스를 보다 효율적으로 제공하기 위해 자유시장경제의 입각하여 수요자들이 보다 자유롭게 자신의 욕구충족을 시킬 수 있는 기회를 갖게 하여 공급자들의 경쟁을 통해 보다 양질의 서비스를 제공받을 수 있게 하여 국가가 수요자들의 서비스 제공에 있어서 효율성을 극대화 시킬 수 있는 공급형태를 갖추게 하는 합리적이고 실용적인 제도라고 할 수 있다.

### 2) 우리나라의 바우처 제도의 도입배경

처음 바우처 사업이라 불리게 된 것은 미국의 공공부조제도중 하나인 푸드스탬프 사업으로 1939년 미국의 경제 불황으로 빈곤계층을 돕기 위해 탄생되었다. 하지만 푸드스탬프 사업은 공급자간의 정부에 대한 정치적인 로비로 인해 소비자의 자유로운 선택이 제한되는 단점을 가지고 있어 소비자를 위한 경쟁이 아닌 공급자들이 정부에 대한 경쟁체계를 만들게 되었다. 이후에 이러한 단점을 보완하고자 Friedman(1962)은 자신의 저서인 「자본주의 와 자유」에서 처음으로 신자유주의의 대표적 모델이라 불리는 바우처 방안을 제시 하였다. Friedman은 처음으로 학교 바우처를 통하여 학생 및 학부모의 교육 선택권을 존중하고 각 학교들이 경쟁하게 함으로써 수준 높은 교육을 제공 받을 수 있다고 주장 하였으며, 이후에 미국사회 내에서 다양한 바우처 활용 방안들이 나오기 시작했다. 이에 따라 푸드스탬프 사업은 1990년대 후반에 개정이 되었으며, 기존에 종이쿠폰방식에서 현금카드제도(EBT, Eletronic Benifit Transfer)로 바뀌게 되었다. EBT카드로 바뀌게 되면서 기존의 종이쿠폰 발급에 의한 업무비용의 증가, 업무의 비효율성을 제거하여 쿠폰의 부정사용을 방지 하는데 큰 기여를 하였다(하은희, 2016).

한국의 사회서비스 바우처 도입은 2006년 참여정부 시절에 본격적으로 활성화되기 시작했으며, 당시 정부는 “사회서비스 확충 전략: 좋은 일자리로 선진한국을 열어가겠습니다”라는 정책과제보고회를 통하여 사회서비스 확충전략을 발표하여 사회서비스 공급량을 확대하고 이에 새로운 일자리를 창출하겠다는 계획을 가지고 있었다. 바우처 도입 이전의 사회공급체계의 서비스는 공급자 중심의 서비스로서 정부가 민간조직에게 공공재정을 지원하여 서비스의 생산과 전달을 전적으로 민간기관에 의탁하여 이루어지고 있었고 이에 따른 정부의 역할은 재정지원 후의 사후관리 및 회계감사에 치중되어 서비스를 제공하는 민간기관은 이용자의 욕구나 상황에 맞는 서비스를 제공하는 것이 아닌 정부에 종속되어 정부기관이 정한 행정적 규제를 따르는데 중점을 두었고 이에 따라 서비스 공급의 본래 취지와 목적을 잃고 이용자의 다양한 권리와 서비스의 효율성이 떨어지는 시점이었다. 이러한 문제점으로 인하여 정부는

정부와 민간기관간의 변화를 유도하고 공급자 중심의 서비스가 갖는 문제점을 해결하여 이용자가 바우처를 선택할 수 있는 권한을 가짐으로서 이용자 중심의 서비스제공이 될 수 있도록 초점을 맞추었다(김슬기, 2014). 이와 같은 계기로 인하여 보건복지부는 2007년부터 수요자의 도덕적 해이와 공급자 획일적 지원방식을 전자 바우처로 제공하여 수요자의 욕구와 획일적 서비스의 한계점을 극복할 수 있도록 전달체계의 문제점들을 수정·보완하여 수요자의 욕구와 공급자의 획일적이고 정형화 되어 있던 서비스 제공 방식을 수요자 중심으로 바꾸어 나가게 되었다(김영국, 2016).

### 3) 사회서비스 전자 바우처 제도

현재 시행되고 있는 전자 바우처 제도는 보건복지부의 관할로 이루어져 있으며, 기존 사회복지서비스의 공급자 지원방식에서 나타난 수요자의 선택권의 제한, 공급기관의 허위 및 부당청구 등의 도덕적 해이, 자금흐름의 투명성, 정보의 직접적인관리, 업무효율성 확보를 통한 사회서비스 발전 기반을 마련하고자 금융기관시스템을 활용한 전자식 바우처를 실행하게 되었다. 기존의 공급기관 지원방식 때와는 달리 대상선정을 서민·중상층까지 확대하고 일부 본인부담금을 통하여 대상자들의 욕구별로 표준화된 서비스를 공급할 수 있게 되었으며, 공급자간의 경쟁을 통한 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 제도라 할 수 있다(보건복지부, 2016a). 현재 사회서비스 전자 바우처 사업의 현황은 다음의 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 전자바우처 사업 현황

| 사업명 | | 시작연도 | 대상 |
|---|---|---|---|
| 노인돌봄 서비스 | 노인돌봄 종합서비스 | 2007년 5월 | 만65세 이상 노인 |
| | 노인단기가사 서비스 | 2014년 2월 | 만65세 이상 독거 노인 또는 부부모두 75세 이상 |
| | 치매환자가족 휴가지원 서비스 | 2014년 7월 | 노인돌봄 종합서비스 이용자 중 치매 환자 |
| 장애인사업 | 장애인 활동지원 | 2011년 11월 | 등록1~3급 장애인(만6세 이상~만65세미만) |
| | 시·도 추가지원 | 2010년 10월 | 등록1~6급 장애인(시·도별등급상이) |
| 지역자율형 사회서비스 투자사업 | 지역사회 서비스투자 | 2007년 8월 | 사업별로 상이 |
| | 산모·신생아 건강관리지원 | 2008년 2월 | 출산 가정 |
| | 가사간병 방문지원 | 2008년 9월 | 기초수급자 및 차상위계층 |
| 장애아동 가족지원 | 발달재활 서비스 | 2009년 2월 | 만18세 미만 장애아동 |
| | 언어발달 지원 | 2010년 8월 | 만12세 미만 비장애아동 |
| | 발달장애인 부모심리 상담서비스 | 2014년 2월 | 발달장애인 자녀의 부모 |
| 임신출산 진료비지원 | | 2008년 12월 | 임신확인서로 임신 확인이 된 신청자 |
| 청소년산모 임신출산 진료비지원 | | 2012년 1월 | 임신확인서로 임신 확인이 된 신청자 |

출처 : 보건복지부(2016), 사회서비스 전자 바우처 사업현황 및 성과

## 제 2절 장애인활동지원 서비스

### 1) 장애인활동지원 서비스의 정의

인간은 누구나 다양한 욕구의 충족과 더 나은 삶을 위해 살아가기를 원한다. 경제적인 풍요를 위해 일을 하고, 배움을 위해서 학업에 정진하고, 행복한 삶의 위하여 내 주변의 지인들과 어울리거나, 자신만의 취미생활을 찾는다. 이는 비장애인뿐만 아니라, 우리사회 속에서 쉽게 볼 수 있는 장애인들도 분명 같은 욕구를 가지고 있다. 최근 뉴스를 보면 장애인들이 활동지원 서비스를 받지 못함으로 인해 참으로 안타까운 소식들을 간혹 접하게 된다. 집안에서 화재가 났음에도 알아차리지 못하고 숨을 거둔 중증장애인, 장애로 인하여 취직활동이 어려워 생활고에 시달리는 장애인, 근육장애로인하여 항상 몸에 경직이 오는 불안감에 사는 장애인, 또는 장애아동을 양육하는 부모들로선 경제적인 부담이 클 것이다. 이렇듯 누군가의 작은 도움과 보살핌이 있다면 이들은 더 나은 삶을 영위할 수 있을 것이고 그들을 위해 생겨난 제도가 바로 장애인활동보조서비스이다(신선숙, 2016).

활동지원서비스의 정의를 살펴보자면, 활동지원서비스는 장애인에게 서비스 욕구에 대한 의사결정을 증가시키고, 장애인의 역량과 삶의 질을 강화시키는 중추적인 역할을 하고 있으며 취업에 대한 기회확대와 동시에 장애인의 고용가능성을 높이고, 지역사회에서 지역주민들과 동일하게 지역사회활동에 참여하고 장애인의 자립을 확보하는 하나의 수단으로 자리 잡아가고 있다(장성애, 2015).

금희정(2010)에 의하면, 활동보조서비스는 침대나 의자에서 이동하기, 목욕하기, 화장실 가기, 옷 입기, 식사하기 등의 신변처리 활동을 포함한 일상생활기술(Activities od Daily Living: ADL)과 세탁, 식사준비, 집안일, 쇼핑 교통수단 이용하기, 재정관리 등과 같은 도구적 일상생활(Instrumental Activities of Daily Living: IADL), 그리고 장애인에게 인적, 심리적, 기계적 지원을 제공하는 것이다. 이것 외에도 시각장애인의 대독활동, 청각장애인의 번역서비스 등을 제공하는 것을 포함하기도 한다(금희정, 2010).

즉 장애인활동지원 서비스제도는 장애인이 자립의지를 가지고 자신의 욕구를 충족시키고 삶의 질을 높이기 위해 사회활동에 적극적으로 참여하여 행복한 삶을 추구 할 수 있도록 도와주는 최소한의 권리를 보장하는 제도라 할 수 있겠다.

### 2) 장애인활동지원서비스 주요내용

#### 가) 우리나라 장애인활동지원서비스

우리나라의 활동지원서비스제도는 2007년 4월에 장애인복지법에 의거하여 '장애인활동보조서비스'로 최초 시행되었다. 2008년도에는 대통령 공약사항 및 100대 국정과제에 선정되어 보건복지부 '장애인 정책발전 5개년 계획'에 반영 되어 2008년도 2월에 장애인 장기요양보장 추진단이 최초로 설치 운영되었으며, 2009년 7월부터 2010년 6월까지 서초구 등 6개 시군구에서 539명을 대상으로 실시 활동보조, 방문간호, 방문목욕사업으로 국민연금공단에서 1차 시범사업을 실시하였다. 2010년 6월 1차 사업이 마무리 된 뒤에 제도모형을 확정하고, 장애인활동지원제도로 명칭을 변경하며, 인정조사 및 평가 등의 전반적인 운영기관은 국민연금공단으로 선정되었다. 2010년 9월부터 2011년 3월 까지 7개월간 2차 시범사업을 실시, 기존에 서초구 등 7개 시·군·구에서 선발된 539명에서 897명으로 확대 실시하였고, 2011년 8월에는 장애인활동지원에 관한 법률 제정 및 시행이 되어 기존의 장애 1급 위주의 서비스대상 범위가 2013년 1월에 장애 2급까지 확대되었고, 2015년 6월부터는 장애 3급까지 범위가 확대 되었다(국민연금공단, 2016). 특히 활동보조지원서비스는 2007년부터 2011년에는 활동지원사업으로, 2011년부터는 장애인활동지원제도로서 시행하게 되었다. 이것을 비교 정리한 다음의 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 활동보조지원사업과 활동보조제도의 비교

| 구 분 | 활동보조지원사업 (~'11.09) | 장애인 활동지원제도('11.10~) |
|---|---|---|
| 신청자격 | • 만6세~만65세 미만의 1급 장애인 | • 만6세~만65세 미만의 1급, 2급(13.1.1~)3급(15.6.1~)장애인 |
| 대상자 | • 3만5천명(11.9월 기준) | • 6만7천명(15.4월 기준) |
| 급여내용 | • 활동보조 가사지원, 신체활동지원, 이동보조지원 등 | • 방문목욕, 방문간호, 활동보조<br>• 긴급활동지원(부득이한 상황 발생 시 한시적으로 급여 제공) |
| 급여량 | • 1~4등급에 따라서 차등으로 지원 ~80만원/64만원/48만원/32만원<br>• 독거특례:144만원, 96만원 | • 등급에 따라서 차등으로 지원(기본급여)<br>• 출산, 독거 등(추가급여) |
| 장애등급 심사 | • 신규 신청자는 모두 심사 | • 신규 신청자 심사, 와상상태 등 심사에서 제외 |
| 대상자 선정 | • (방문조사)보건소 방문간호사<br>• (선정)시·군·구 | • (방문조사)국민연금공단 직원<br>• (심의)시·군·구 수급자격심의위원회<br>• (선정)시·군·구 |
| 본인 부담금 | • 1~4등급(급여량의3~21% 수준)<br>-기초: 무료<br>-차상위: 2만원<br>-차상위 초과: 4~8만원<br>• 독거특혜 | • 기본급여:1~4등급<br>-기초는 무료, 차상위는 2만원<br>-차상위 초과: 6~15%<br>-차상위 초과: 25.300 ~ 99.000원<br>• 상한 국민연금A값의 5% (15년 99.000원)<br>• 추가급여: 독거, 출산 등 2~5% (최소 본인부담률) |
| 제공인력 | • 활동보조인(교육 수료자)<br>• 교육기관: 시·도 지정 | • 활동보조인(교육 수료자)<br>• 교육기관: 시·도 지정 |

| | | |
|---|---|---|
| | | • 요양보호사, 방문간호사 등 |
| 제공기관 | • 시·군·구에서 지정(지정기준: 지원)<br>• 별도의 시설 및 인력기준 없음 | • 시·군·구에서 지정(지정기준: 고시)<br>• 최소의 시설 및 인력 기준 설정 |
| 시행주체 | • 보건복지부 지자체<br>• 관리운영기관: 사회서비스관리원 | • 보건복지부 지자체<br>• 관리운영기관<br>– 국민연금공단, 사회보장정보원 |

출처 : 국민연금공단(2016), www.ableservice.or.kr, 활동보조사업과의 비교

### 나) 수급자 선정기준

수급자의 선정기준으로는 만6세 이상에서 만65세 미만의 「장애인복지법」상 등록 된 1급, 2급, 3급 장애인이며, 시설에 입소하거나 의료기관 입원 및 치료감호시설 또는 교정시설에 수용중인 자가 퇴소나 퇴원을 앞두고 있어서 활동보조인이 필요한 경우에는 「국민기초생활보장법」 제32조에 따라 퇴소 및 퇴원 1개월 전에 미리 활동지원급여를 신청할 수 있다. 또한 활동지원 수급자였다가 만65세 이후에 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여를 신청하여 받지 못하게 된 사람으로 장애특성상 활동지원급여가 적절하다고 판단될 시에 수급자 신청이 가능하다. 이와 같이 신청자격을 갖춘 자로서 수급자격심의위원회에서 심의·의결 결과 인정점수가 220점 이상인 경우 또는 인정점수가 220점 미만인자 중에서 추가급여(보호자 일시부재 제외) 사유가 있는 경우에는 수급자로서의 신청이 가능하다(보건복지부, 2016b).

인정점수와 관련 구체적인 조사방법은 <표 2-3>과 같다.

**<표 2-3> 활동지원 인정조사표 조사항목 및 인정점수 산정방법**

| 영역 | 조사항목 | 문항별 점수 | 산정방법 |
|---|---|---|---|
| 일상생활 동작영역 | 1. 옷 갈아입기(환복) | 0점 10점 20점 40점 | 7개의 항목의 문항별 점수를 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 2. 목욕 | 0점 10점 20점 30점 | 합산 |
| | 3. 식사 | 0점 30점 60점 90점 | |
| | 4. 잠자리에서 자세 바꾸기(좌우로) | 0점 10점 15점 20점 | |
| | 5. 옮겨 앉기 | 0점 10점 15점 20점 | |
| | 6. 걷기 | 0점 10점 20점 30점 | |
| | 7. 화장실 사용 | 0점 10점 20점 30점 | |
| | 계 | 260점 | |
| 수단적 일상생활 수행능력 영역 ①(만15세 이상) | 1. 전화사용 | 0점 5점 10점 15점 | 8개의 항목의 문항별 점수를 합산 |
| | 2. 물건구입 | 0점 10점 15점 | |
| | 3. 식사준비 | 0점 10점 20점 30점 | |
| | 4. 집안일 | 0점 5점 10점 15점 | |
| | 5. 빨래 | 0점 5점 10점 15점 | |
| | 6. 약 챙겨 먹기 | 0점 10점 15점 | |
| | 7. 금전관리 | 0점 5점 10점 | |
| | 8. 대중교통수단 이용하기 | 0점 5점 10점 | |
| | 계 | 125점 | |
| 수단적 일상생활 수행능력 영역 ②(만6세 이상 15세 미만) | 1. 전화사용 | 0점 5점 10점 20점 | 6개의 항목의 문항별 점수를 합산 |
| | 2. 물건구입 | 0점 10점 20점 | |
| | 3. 약 챙겨 먹기 | 0점 10점 20점 | |
| | 4. 금전관리 | 0점 10점 20점 | |
| | 5. 대중교통수단 이용하기 | 0점 5점 10점 20점 | |
| | 6. 본인 물건 관리 | 0점 15점 25점 | |
| | 계 | 125점 | |
| 장애특성 | 1. 휠체어 사용여부 | 0점 15점 30점 | 1개의 항목의 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 고려영역 | 2. 청각기능 이상유무 | 0점 20점 40점 60점 | 점수만 산정 |
| | 3. 시각기능 이상유무 | 0점 20점 40점 60점 | |
| | 4. 인지기능 이상유무 | 0점 30점 60점 | |
| | 5. 정신기능 이상유무 | 0점 30점 60점 | |
| | 계 | 60점 | |
| 사회환경 고려영역 | 1. 사회활동 참여하기 | 0점 5점 10점 | 4개의 항목의 문항별 점수를 합산 |
| | 2. 위험상황 대처능력 | 0점 3점 5점 | |
| | 3. 장애인보조기구 사용 능력 | 0점 3점 5점 | |
| | 4. 단어나 문장을 보고 이해하기 | 0점 3점 5점 | |
| | 계 | 25점 | |
| 총점 | 470점 | | 4개의 영역의 점수를 합산 |

출처 : 보건복지부, 『2016 장애인활동지원 사업안내』, 2016

### 다) 서비스 이용절차

활동보조지원 서비스의 해당이 되는 장애인 본인이나, 가족, 대리인들이 현재 주민등록상 등록된 거주지에 있는 지자체의 사회복지담당 공무원에게 신청서를 제출한 뒤 관할 국민연금공단에서 장애등급심사를 받게 된다. 사전에 신청인과 방문 날짜를 합의하여 활동지원 인정조사 지침 등을 충분히 숙지한 간호사, 사회복지사 등이 방문하여 방문조사를 실시하게 된다. 방문 시 작성한 서비스 욕구평가와 표준급여이용계획서를 바탕으로 관할 지자체의 수급자격 심의위원회의 심의를 거쳐 활동지원급여 등급이 결정된다. 이후 서비스 신청자에게 등급판정결과를 통보하고 사회보장정보원에서 바우처카드를 발급받게 되며, 본인에게 상정된 본인부담금을 가상계좌로 납부한 뒤 활동지원기관과 계약을 맺어 활동지원서비스를 제공 받게 된다(보건복지부, 2016b).

## 제 3절 장애인활동보조인

### 1) 장애인활동보조인의 정의

장애인활동보조인이란 최근 장애인들의 다양한 욕구와 사회참여 의식이 높아짐에 따라 그들의 욕구를 충족시키고 사회참여를 위해 그들을 도와줄 이들이 필요하게 되었다. 기존의 봉사활동의 개념으로 잠시 동안만 도와주는 것이 아닌, 장애인에 대한 전문적인 지식과 소양을 갖춘 이들이 정당한 급여를 받으며 장애인들의 옆에서 지속적으로 함께 생활하면서 그들의 잠재력을 이끌어주고 행복한 삶을 영위하는데 도움을 주는 이들이라 정의할 수 있겠다. 장애인활동보조인의 정의와 관련하여 다른 학자들의 정의를 살펴보면 안재홍(2015)은 장애인의 일상생활을 직접적으로 제공하는 자로서, 장애인 스스로 하기 힘든 신변처리와 같은 신체적인기능 뿐만 아니라 이동, 외출, 식사 등 개인의 위생관리 및 개인의 심리적 안정을 위한 정신적 측면까지 지원하여 지역사회에 직접참여하고 그 속에서 활동할 수 있는 기회를 제공함으로서 장애인의 자립생활을 지원함과 동시에 그 가족의 부담을 일부 줄임으로써 장애인의 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 하고 있는 개인 맞춤형 조력자로 정의하였다(안재홍, 2015). 하재영(2014)은 장애인활동보조인은 급여를 받는 자이며, 장애인들에게 필요한 활동보조서비스를 제공함으로서 이에 정당한 활동보조지원급여를 제공받는 활동지원 인력으로서, 보건복지부 장관이 정한 장애인활동보조인 교육기관에서 교육과정을 수료한 사람이라 정의하였다(하재영, 2014).

### 2) 장애인활동보조인의 자격요건 및 결격사유

#### 가) 장애인활동보조인의 자격요건

장애인활동보조인은 교육기관에서 교육과정을 수료한 자로서, 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사·간호조무사 및 정부의 재정이 투입된 돌봄 사업에 참여한 경

력이 최근 1년간 360시간 이상인 유사경력자 중 전문과정(20시간), 현장실습(10시간)을 이수한자 이다(보건복지부, 2016b). 장애인활동보조인의 교육과정과 관련하여 자세히 살펴보자면 아래 <표 2-4>와 같다.

**<표 2-4> 장애인활동보조인 교육과정**

| 구분 | 과목 | 교육 내용 | 세부 내용 | 교육 시간 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 이론 | 실기 |
| 공통과정 (20시간) | 활동보조1 | 가사지원 및 일상생활 지원 | - 개인위생·식사 보조<br>- 위생·환경·주거 보조<br>- 이동관련·사회활동 보조 | 5 | 5 |
| | | 의사소통 방법 | - 올바른 듣기 태도와 방법<br>- 관계 형성 방법 | 2 | 2 |
| | | 문제 상황 및 해결방법 | - 문제 유형별 이해와 대처방법 | 2 | 2 |
| | | 서비스 기록 작성 및 보고 | - 기록 및 보고의 중요성<br>- 업무일지 기록 작성법과 보고방법 | 1 | 1 |
| 전문과정 (20시간) | 장애인 복지 개관 | 장애인 복지 관련법 | - 5대 장애인 복지 법령의 제정 배경·취지 및 주요 내용 | 1 | - |
| | | 장애인활동 지원 법령 및 제도 | - 장애인활동지원 법령과 제도 | 1 | - |
| | 장애와 활동보조인 역할 이해 | 장애와 자립생활의 이해 | - 장애의 개념<br>- 장애인과 그 가족 이해<br>- 자립생활 이해 | 3 | - |
| | | 장애인활동보조인의 역할 이해 | - 활동보조의 기능과 목적<br>- 업무의 범위와 종류<br>- 직업윤리와 자세<br>- 장애인과 장애인활동보조인 간의 상호협력<br>- 장애인의 인권 관련 | 2 | 1 |
| | | 장애인활동보조인의 자기관리 | - 직무 시 안전 및 건강·정서 관리<br>- 보수교육 | 1 | - |
| | 활동보조 ll | 장애유형별 활동보조 실제 | - 장애유형별 특성<br>- 장애유형별 보조기구 | 4 | 3 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | – 장애유형별 의사소통<br>– 장애유형별 활동보조 | | |
| | | 안전관리 | – 생활안전관리 및 응급상황 대응 | 1 | 2 |
| | | 서비스 제공과정 | – 활동보조 서비스와 관련한 기록 및 보고<br>– 부정수급에 대한 제재 규정 | 1 | – |
| 소 계 | | | | 24 | 16 |
| 현장실습 | 활동보조서비스 제공기관 현장실습 | | | 10 | |
| 계 | | | | 50 | |

출처 : 보건복지부, 『2016 장애인활동지원 사업안내』, 2016

위와 관련하여 요양보호사, 사회복지사, 간호조무사, 간호사 및 유사경력자일 경우에는 공통과정 20시간을 감면해주며, 장애인활동보조인의 확보가 어려운 경우에는 예외적으로 기관의 현장실습(10시간) 후 긴급 투입되어 서비스를 제공할 수가 있다. 이때 최초 결제일로부터 3개월 이내에는 반드시 교육이수를 하여야 하며, 그렇지 아니한 경우에는 급여 제공불가 또는 제공시 환수조치가 이루어진다(보건복지부, 2016b).

### 나) 장애인활동보조인의 결격사유

장애인활동보조인의 결격사유에는 「정신보건법」 제3조 제1호에 따른 정신질환자, 대마·마약 또는 향정신성 의약품 중독자, 한정치산자·금치산자, 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람으로 규정하고 있으며, 결격사유와 별도로 활동지원 수급자, 활동지원기관이 아닌 사회복지시설의 장, 종사자 등이 이에 해당 된다. 또한 서비스를 제공하는 이용자의 가족관계에서도 결격사유가 될 수 있으며, 자세한 내용은 아래의 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 활동지원급여를 제공할 수 없는 이용자가족의 범위

| 구분 | 활동보조인 기준으로 급여 제공 부적격자 |
|---|---|
| 1. 배우자 | 남편, 아내 (사실혼 배우자 포함) |
| 2. 직계혈족 | 친·외할아버지, 친·외할머니, 부, 모 자녀, 친손자, 친손녀, 외손자, 외손녀 |
| 3. 형제·자매 | 형, 언니, 남·여 동생 |
| 4. 직계혈족의 배우자 | 며느리, 사위, 손자·손녀며느리, 손자·손녀사위 |
| 5. 직계혈족의 형제·자매 | 할아버지 형제·자매: 큰·작은할아버지<br>아버지 형제·자매: 큰·작은아버지<br>어머니 형제·자매 |
| 6. 배우자의 직계혈족 | 시어머니·아버지, 장인, 장모 |
| 7. 배우자의 형제·자매 | 남편의 형제·자매: 시숙, 시누이<br>아내의 형제·자매: 처남, 처형, 처제 |

출처 : 보건복지부, 『2016 장애인활동지원 사업안내』, 2016

장애인활동보조인의 자격상실 요건을 알아보면 수급자에게 신체적으로 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위, 수급자의 활동지원급여 이용권을 개인의 영리를 위하여 사용하는 경우, 성적 수치심이나 성폭행·성희롱 등의 행위를 하는 경우, 장애인활동보조인이 본인의 업무에 소홀한 경우, 마지막으로 거짓이나 부정한 행위로 장애인활동보조인이 된 경우 장애인활동보조인의 자격이 상실 될 수 있다.

### 3) 장애인활동보조인의 업무 및 급여체계

#### 가) 장애인활동보조인의 업무

활동보조서비스는 장애의 정도가 각각 다른 중증장애인들에게 자신의 의지대로 삶을 결정할 수 있도록 지원한다. 일상생활에서부터 회사업무 보조, 장소 이동, 대중교통 이용에 이르기 까지 다양하고 포괄적으로 지원되고 있다.

장애인이 새로운 문제나 새로운 환경에 부딪혔을 때, 회피하거나 당황하지 않고 장애인 개인이 가진 능력으로 스스로 해결해 나갈 수 있도록, 최소한의 도움을 주는 것도 장애인활동보조인의 중요한 역할중 하나이다(하재영, 2014).

장애인활동보조인의 업무사항은 가사활동지원, 신체활동지원, 사회활동지원, 그 밖에 제공서비스(방문목욕, 방문간호)등 크게 4가지로 분류 할 수 있다. 서비스를 제공하기 전에 서비스이용자와 합의한 뒤 그들이 필요로 하는 업무를 활동지원제공서비스 제공기관에서 계약을 체결한 이후에 업무를 수행하게 된다. 장애인활동보조인의 자세한 업무사항은 아래의 <표 2-6>과 같다.

**<표 2-6> 활동지원 급여내용**

| 구 분 | | 세 부 내 용 |
|---|---|---|
| 신체활동 지원 | 개인위생 관리 | 구강 관리(양치질 도움 및 틀니 손 질 등), 목욕도움(목욕의 준비 및 씻기기 보조 등), 세면 도움(세면 준비 및 세면 보조 등), 배설 도움(화장실 이동 보조 및 배뇨 등), 옷 갈아입히기(속옷 갈아입히기 및 의복 준비 등) |
| | 신체기능 유지 증진 | 체위 변경(체위 변경 및 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(기구사용운동 보조 및 관절구축 예방활동 등) |
| | 식사 도움 | 식사 준비 및 보조 등 |
| | 실내이동 도움 | 실내에서 휠체어로 옮겨 타기 및 집안 내 걷기 도움 등 |
| 가사활동 지원 | 청소 및 주변정돈 | 이용자가 거주하는 장소 청소 및 쓰레기 분리수거, 이부자리 정돈, 책장·화장대 정리, 서랍장·옷장 정리 등 |
| | 세탁 | 이용자의 옷이나 기타 침구류 등 |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| | 취사 | 식재료 준비 및 식사준비, 설거지, 식탁 청소, 음식물 쓰레기 분리수거 등 |
| 사회활동 지원 | 등·하교 및 출·퇴근 지원 | 출·퇴근 및 등·하교 보조, 직장이나 학교 등에서의 보조 등 |
| | 외출 시 동행 | 외출 시 부축 또는 동행(산책 및 물품구매 등 이용자가 필요로 하는 시설이나 장소 등), |
| 그 밖의 제공 서비스 | | 만6세 이하 이용자 자녀의 양육보조, 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록 |

출처 : 보건복지부, 『2016 장애인활동지원 사업안내』, 2016

### 나) 장애인활동보조인의 급여

**<표 2-7> 장애인활동보조인 급여 단가**

| 분 류 | 금액(원) |
|---|---|
| ① 일반적으로 제공하는 경우 | 9,000 |
| ② 22시 ~ 6시 이전의 심야 제공 | 13,500 |
| ③ 공휴일 및 휴일에 제공 하는 경우 (근로자의 날 포함) | 13,500 |

출처 : 보건복지부, 『2016 장애인활동지원 사업안내』, 2016

장애인활동보조인 급여에 경우 기본 1시간 단위를 기본단위로 하며, 서비스 제공 시간이 30분 미만일 경우에는 산정되지 않으며, 30분 이상일 때는 1시

간으로 산정이 된다. 또한 서비스제공기관에서 매월 최대 208시간 이상 근무가 불가능하며, 초과근무를 원할 시에는 다른 서비스제공기관과 연장 계약을 체결해야 한다. 또한 활동지원서비스 제공기관은 기관에 소속된 장애인활동보조인의 사회보험(60시간 이상일 경우) 및 퇴직금(급여의 1/12)을 관계 법령에 의한 가입 기준에 맞게 처리해야 하며, 사회보험은 사용자와 가입자가 1/2씩 적용해야 한다. 배상책임보험은 장애인활동보조인이 근무 중 발생 가능한 사고에 대비하는 목적으로서 모든 장애인활동보조인이 의무적으로 가입하도록 규정하였고 제공기관에서는 전원 가입시켜야할 의무가 있다(안재홍, 2015).

## 제 4절 직무스트레스

### 1) 직무스트레스의 개념

스트레스란 용어는 처음 물리학에서 사용된 용어로서 사람이 심리적 또는 신체적으로 압박을 받거나 어려운 상황에 처할 때 느끼는 불안하고 위협적인 감정을 수반하는 감정을 말하는 것이며, 우리가 일상생활에서 말하는 스트레스란 말의 어원은 라틴어 “stringer" 라는 말에서 유래되어 string, strest, straisse로 쓰이다가 14세기에 이르러서 인간에게 작용하는 힘이나 압박, 영향력 등을 일컫는 말로 오늘날까지 사용되어 지고 있다(최재웅, 2016).

스트레스에 관한 연구는 1920년대에 세계2차 대전을 전후로 전쟁으로 인한 정신적·신체적으로 피해를 입은 군인들과 그 가족들에 대한 치료를 필요로 했으며, 산업사회에 들어서면서부터 다양한 산업사회의 문제점들이 발생하고 그 문제들을 의사들이 산업사회의 병리학에 대하여 관심을 갖는 계기에서 시작되었으며, 이들은 스트레스를 병리적 현상으로 인식하며 부정적인 결과를 가져오는 것으로 정의하였다. 한편 Richard Lazarus(1966)에 의하면 스트레스는 인간의 고난, 불행, 역경 등의 상황에서 본래의 안정된 상태로 변화시키려는 요인들로부터 나타나는 신체적, 정신적 긴장이며, 인간이 개인의 기준에 맞게 적응하지 못함으로써 생리적으로 긴장을 이끌어내고 나아가 질병까지

일으키게 할 수도 있는 정도의 불편함 또는 물리적, 화학적, 감정적 요소들로 정의 되며, 오늘날에는 인간에게 작용하는 압력이나 물체에 맞서서 항거하는 힘을 유지하기 위해 긴장을 불러일으킨다는 뜻도 포함 되어있다(정웅준, 2015).

1960대에 들어서 미국미시간대학교의 사회연구소에서 Khan(1964)등의 학자들에 의하여 조직 내에서 스트레스를 유발시키는 요인들을 찾아 정신적, 신체적 효과와의 관련성을 연구하던 계기로 처음으로 직무스트레스에 대한 연구가 시작되었으며(김희경, 2007), 인간에게 해로운 것으로만 생각되던 스트레스가 Yerkes와 Dodson(1908)에 의하여 스트레스는 개인에게 긍정적이고 건설적인 유스트레스(Eustress)와 부정적이고 파괴적인 디스트레스(Distress)를 동시에 내포하고 있다고 주장하였으며, 유스트레스(Eustress)는 개인과 조직의 복리와 관련된 성장성, 적응성, 높은 성과수준과 관련성이 높으며, 건강한 반응은 직원들의 효과적인 성과달성에 유의하다고 말했다. 또한 디스트레스(Distress)는 스트레스의 반응이 건강하지 못하고 부정적인 결과를 가져오는 병, 노쇠, 사망과 관련된 심장병, 높은 접근율과 같은 개인·조직의 역기능적 결과를 포함한다고 말했다. 이는 스트레스의 정도를 적정수준으로 조절함으로써 직무성과를 개선할 수 있으며, 스트레스의 수준에 따라 성과가 달리질 수 있다고 정의 할 수 있다(주옥남, 2014).

직무스트레스와 관련하여 다른 학자들의 정의를 살펴보면, 이종열(2011)은 직무스트레스란 직무가 요구하는 내용이 근로자의 자원이나 능력, 요구와 맞지 않을 시에 발생하는 유해한 신체적인 반응이며, 개인이 보유한 능력과 자원이 환경이 요구하는 것에 대한 부적합이나 개인의 욕구 및 욕구를 충족 가능하게 해줄 수 있는 직무환경의 부적합으로 발생한다고 정의했다(이종열, 박광욱, 2011). 김희경(2007)은 직무스트레스는 조직이나 사람의 체계에 적응하는 외적인 힘 또는 심리적, 생리적 항상성을 파괴하는 작업조건이나 부정적인 환경요인을 뜻하는 자극이며, 다양한 환경요구에 대한 개인의 생리적·심리적 반응으로 정의 하였다(김희경, 2007). 최재웅(2016)은 직무스트레스에 대한 개념이나 뜻은 학자마다 다양하게 정의되고 있으며 개인과 환경과의 상호작용 속에서 나타난 작업자와 직무관련 요소들과의 상호작용을 통하여 정상적

인 기능으로부터 벗어나게 하려는 생리적·심리적 조건을 변화시키는 것이고 이러한 조건에서 나타나는 긍정적 또는 부정적인 스트레스도 함께 갖고 있다고 정의했다(최재웅, 2016). 즉 직무스트레스는 직무관련자가 겪는 역할, 업무, 개인적인요소, 환경적요소 등 다양한 직무 내적·외적 요인들로 부터의 스트레스 자극으로서 직무에 관한 부정적인 기능과 순기능적인 요소를 동시에 가지고 있는 자극의 효과로 정의 할 수 있다.

### 2) 직무스트레스의 증상

직무스트레스의 증상은 직무스트레스의 결과가 신체부위에 영향을 준다는 뜻으로 스트레스의 원인으로부터 신체나 정신을 위협하는 것에 대하여 보호하고 대처시키려는 작용이며, 직무를 수행함에 있어서 적당한 스트레스의 유발은 직무수행에 촉진이 되고 활력이 될 수도 있지만 과도하게 스트레스 유발요인이 작용하게 되면 우리의 신체나 정신에 크나큰 무리가 오며 직무성과에 영향을 미치게 된다.

#### 가) 신체적 증상

직무스트레스와 관련된 변화들은 중추신경계에 의해 조정되며, 중추신경계의 변연계는 정서반응의 중심으로 도전-도피 반응을 일으키며 그 다음 변연계는 시상하부를 활성화 시키고 시상하부는 차례로 스트레스 반응을 유발하여 자율신경계의 활동을 지배하게 된다. 자율신경계는 호르몬의 분비, 신진대사나 체액조절과 같은 신체적인 불수의적 반응을 조절하고, 교감 및 부교감 신경계를 통하여 이러한 조절 명령들을 내보낸다. 이와 관련해 중추신경계와 부신의 활동에 의해 7가지 주요 신체변화가 일어나게 되는데 첫째, 심박동 수의 증가 둘째, 비장의 수축 셋째, 포도당의 방출 넷째, 혈액 공급의 방향성 조절 다섯째, 호흡기계의 변화 여섯째, 혈액응고 시간의 감소 마지막으로 동공의 확장 등이 나타며 위와 같은 반응 들이 지속되면 신체적 손상을 가져올 수 있으며, 심한 경우 심장병, 당뇨병과 같은 질병들을 유발할 수도 있다(김희경, 2007).

### 나) 정신적 증상

직무스트레스로 인한 정신적인 측면에서 몇 가지 측면 들을 살펴보자면 첫째, 불안, 공격, 욕구 좌절, 고독감 등을 불러일으키는 주관적인 효과 둘째, 사고의 일반성, 알코올 중독, 약물중독, 지나친 흡연으로 이어지는 행동적 효과 셋째, 건전한 의사결정의 무능, 집중력의 결여, 낮은 관심범위, 정신장애등의 인지적 효과 넷째, 혈압의 증가, 동공확대, 열기와 냉기교차, 관상질환발생 등의 신체적 효과, 업무의 결근율, 이직률, 저생산성, 소외감, 직무불만족, 조직몰입, 충성심 감소 등 조직적 효과로 스트레스가 정신적인 측면에서 미치는 다양한 영향들이 일어나며 이 밖에도 아직까지 밝혀지지 않은 정신건강에 영향을 미치는 다양한 요인들이 발생 할 수 있다(주옥남, 2014).

### 다) 개인과 조직의 증상

직무스트레스의 개인적인 증상으로는 근심, 지루함, 집중력 상실, 심리적 피곤, 소외감, 불만족, 사기저하 등의 심리적 결과나 심장혈관 질환, 사망, 신체적 피로 혹은 두통, 긴장, 암 발병, 신체적인 손상 등의 생리적 결과 직무상의 불편한 인간관계, 공격, 위험한 행동 등을 불러일으키는 행동적 결과가 있으며, 조직적인 증상으로는 직무의 불만족, 저생산성, 높은 이직률, 높은 결근율, 회피행위의 증가, 창조력과 혁신의 변화, 수익 판매량의 감소, 직장생활시의 사기저하와 업무성과의 변화, 감독관의 영향력 변화 등이 나타나게 된다. 특히 활동보조서비스를 제공함에 있어 이러한 서비스의 질적 하락은 서비스를 제공받아야 하는 장애인 당사자들에게 직접적으로 영향을 미치며 삶의 질을 낮추는 결과 또한 초래하게 된다(최재웅, 2016).

## 3) 직무스트레스의 요인

직무스트레스의 요인은 다양한 직무 속에서 발생하는 조직과 직무를 수행하는 구성원간의 갈등으로 발생할 수도 있으며, 조직구성원의 개인적인 요인, 환경적인 요인 등 다양한 요인 또는 어느 직무집단에 속해 있는지, 어느 상황과 관련되어 있는지도 파악이 되어야한다. 그럼으로 직무스트레스의 요인을

구체적으로 파악하기란 그와 관련된 변수들로 인하여 매우 어려운 실정이며, 학자들마다 직무스트레스의 요인을 정의한 것이 달라 다양한 직무스트레스의 영향을 주는 요인들을 알아보고자 한다.

Beehr와 Gupta(1979)는 직무스트레스를 직무요건과 업무특성, 역할에 관한요인 등의 환경적요인과 개인의 신체나 심리조건, 연구통계학적 특성 등의 개인적 요인, 심리적 과정요인의 3요인으로 나뉘었으며, Ivancevich와 Matteson(1980)은 조명, 소음, 온도 등의 물리적 환경요인, 직무역할의 모호성, 책임성 등의 개인적 수준 요인, 집단 내 및 집단 간의 갈등의 조직적요인, 경제력, 지도 영향력 등의 조직외적요인 등 총 4가지 요인으로 구분 하였으며, 안성률(2005)은 직무시 직무환경과 관련하여 발생할 수 있는 스트레스 요인으로 상사 및 직장동료와의 인간관계에서 상호간에 결속이 잘 되지 않는 경우 직무스트레스를 유발할 수도 있다는 조직 내 대인관계 요인과 직무 시 조직의 복잡성과 변화 등에 관하여 정보에 부족한 경우 역할의 모호성이 나타날 수 있으며, 과업의 양이 너무 많아 직무역할을 수행할 수 없게 되는 역할과다, 조직 내의 공정성이 부족하여 조직원들이 노력의 대가를 제대로 받지 못한다고 느끼는 직무의 공정성 등의 3가지 요인으로 나누었다(이종열, 박광욱, 2011).

정웅준(2015)은 직무스트레스를 생물학적 관점, 사회·심리적 관점으로 나누었으며, 생물학적 관점에는 사람은 하루 동안의 일상생활에서 감당할 수 있는 일정한 양의 적응에너지를 가지고 있으며, 이것은 인간이 태어날 때부터 가지고 있지만 개개인마다 에너지의 비축량에 차이가 있기 때문에 상대적인 에너지 수준에 맞추어서 생활을 꾸려나간다고 한다. 즉 사람들은 개개인의 평균적인 에너지 수준에 맞도록 일을 하고, 잠을 자고, 취미생활을 즐기며, 에너지 수준 이상의 업무를 하거나 혹은 같은 업무를 하더라도 개개인의 에너지 수준의 차이 때문에 업무의 스트레스양이 달라진다는 것이다. 사회·심리적 관점에서는 처음 Holmes와 Rahe(1967)는 생활 사건들과 질병의 관계를 연구하면서 스트레스는 인간이 새로운 적응을 위해 요구하는 노력이나 일상의 변화를 사건으로 보고 그러한 재적응 에너지는 한정되어 있어 너무 많은 생활사건을 한꺼번에 경험하게 되면 질병을 유발 시킬 것이라는 가정이다. 즉 자극에 대한 개인의 지각과 그 자극에 대처 할 수 있는 자신의 에너지에 대한 평

가에 의해 스트레스가 결정된다고 보았다(정웅준, 2015).

최재웅(2016)은 장애인활동보조인의 직무스트레스는 장애인활동보조인의 직무환경과 특성을 고려하여 장애인활동보조인의 역할에 중점을 두어 역할갈등, 역할 모호, 역할과다 등 세 가지 직무스트레스 유발요인으로 정하였다. 첫째, 역할갈등은 개인과 집단의 가치, 동기, 목표 등과 같은 개인 및 집단 간의 행위적인 모순이 일어날 때 직무스트레스 유발요인이 발생하며, 작업환경이나 개인의 모순적인 기대, 두 사람 이상이 상반되는 기대행동을 요구할 때, 개인의 역할을 원하는 기대행동과 역할을 수행해야 되는 개인의 가치와 신념들이 상반될 때 역할갈등이 나타난다. 둘째, 역할 모호는 주어진 직무에서 필요로 하는 유용한 지식의 결여상태이며, 개인이 기대한 역할행동이 불분명하고 정보가 부족할 때, 역할기대를 충족시키기 위한 역할행동에 대한 정보가 혼동되거나 명확하지 아니할 때, 개인이 앞으로 수행하는 행동에 대한 결과가 확실하지 않을 때 나타난다. 셋째, 역할과다는 개인이 부여된 역할을 수행하는데 있어서 개인의 능력의 정도를 넘어서는 어떠한 일을 하거나 강요당하는 상황이며, 주어진 시간에 비해 업무량이 많은 양적과다와 개인의 가지고 있는 능력이나 역량을 넘어서서 요구되는 질적 과다로 나뉠 수가 있다(최재웅, 2016).

**가) 서비스 이용자 및 가족**

직무상 장애인활동보조인은 이용자의 생활공간으로 들어가 직접적으로 서비스를 실시해야 하며 이용자와 이용자의 가족들까지도 함께 지내야 하기 때문에 그들과의 대인관계가 중요하다고 할 수 있다. 현장에서의 예로 이용자와의 대인관계의 불화나 이용자에게 폭언, 욕설 등을 들은 경우, 평소 이용자와의 관계가 좋아 이용자가 업무외의 다른 일을 요구하는 경우 차마 거절하지 못하고 묵묵히 다른 일을 수행해주는 장애인활동보조인이 있다. 이러한 경우 장애인활동보조인의 자존감이 낮아질 뿐만 아니라, 근무이직의 원인이 되기도 한다.

사례 1) 50대의 여성 장애인활동보조인으로 이용자가 평소에 가족들의 식사

및 간식을 챙겨주기를 원하였고, 본인이 주부이기 때문에 빨래 및 청소를 이용자의 가족들 것 까지도 해달라는 부탁과 함께 마늘을 잔뜩 사고서는 나중에 먹을 것 까지도 전부 까두라고 하여서 문제가 발생하였다. 그 이후로 감정이 많이 상하였으며, 이용자와의 말다툼 후 사직을 하겠다고 기관에 문의를 하였다.

사례 2) 50대 여성 장애인활동보조인으로 한명의 이용자와 오랫동안 일을 한사이인지라 평소에는 서로 경계가 없이 지내지만 가끔씩 이용자가 폭언을 하고 사소한 것에 짜증도 자주 내어 최근 근무를 하면서 회의감과 자존감이 많이 떨어진다고 이야기를 했으며, 다른 이용자에게 서비스를 제공하고 싶지만 지금 이용자와 오랫동안 함께 호흡을 맞춰 온지라 고민이 된다고 전했다.

또한 폭언과 욕설, 업무외의 사적인 부탁 등은 이용자뿐만 아니라 그들의 가족들에게도 빈번히 발생하고 있으며, 이용자의 가족들이 업무 중 계속해서 업무에 간섭을 하여 이로 인해 장애인활동보조인과 이용자의 가족과의 관계가 나빠져 업무의 종료로 이어지는 경우도 있다.

사례 3) 50대 여성 장애인활동보조인으로 1년 이상 장기간 서비스를 제공한 지라 이용자와 상당히 가깝게 지내는 편이였다. 하지만 이용자의 가족문제로 인하여 문제가 발생하고 그로인해 강제적으로 이용자와 매칭이 종료 되는 것에 매우 안타까워하고 있으며, 정이 들었던 이용자와 계속해서 근무를 희망하는 지라 안타까움을 토로하였다.

사례 4) 30대 여성 장애인활동보조인으로 장애인활동보조인 업무를 하기 전까지는 집안에서 가사 일을 많이 해본 적이 없지만 업무를 위해서 이용자의 가사업무까지 맡아 해오던 차에 이용자의 부모님이 평소 자신이 선호하는 방식이 아니라 사사건건 가사활동 시 간섭을 하였으며, 아직 나이가 어려 일이 서툴다며 무시를 하였다.

위와 같이 대부분의 장애인활동보조인들이 겪는 고충과 스트레스 중 하나

가 장애인활동보조인 업무 시 항시 이용자와 이용자의 가족들과도 함께 해야 하는 환경이기 때문에 장애인 당사자와 가족들과의 관계 속에서 사건이 발생하는 경우가 많으며, 이용자와의 관계, 업무외적인 일을 요구, 업무의 간섭, 폭언과 모욕감을 주는 행위 등은 장애인활동보조인들의 직무스트레스에 있어서 중요한 요소라 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스이용자 및 가족과 관련하여 우호적 관계 요인, 부당한 요구 요인, 부당한 대우 요인으로 정하였으며, 세 가지 요인에 대하여 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 우호적 관계 요인은 직무를 수행함에 있어 그 직무환경적인 요소와도 유사한 맥락을 가지고 있으며, 직무 시 함께하는 집단의 압력, 부조화, 갈등 등을 통하여 스트레스가 야기되기도 한다. 김응식(2011)은 조직 간의 커뮤니케이션의 장애나 상호관계간의 바람직하지 않고 좋지 않은 일로 인해서 발생하는 부정적인 측면에서 개인의 건강에 위험을 초례하는 스트레스가 발생한다고 보았으며, 박정원(2007)은 직무스트레스의 요인은 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하며, 이는 사람들의 제반활동에서 발생되므로 직무 시 사람들이 직면하게 되는 상황, 가족, 직무, 동료 친구 등 이들과의 관계나 개인의 내적 요구로부터 나타나며, 직무상의 대인관계에서 발생하는 스트레스의 주요원인으로는 부하 및 상사와의 관계, 동료와의 관계 등이 나쁘기 때문에 발생한다고 보고 있다.

둘째, 부당한 요구 요인에서 최재웅(2016)은 개인이 부여된 역할을 수행하는데 있어서 개인의 능력을 넘어서는 어떤 일을 급하게 하거나 혹은 강요당하는 상황이나, 업무량이 주어진 시간에 비해 많거나 혹은 개인이 가지고 있는 능력, 재능, 지식 등을 넘어서는 요구를 받는 역할과다가 올 때 직무스트레스를 받을 수 있다.

셋째, 부당한 대우 요인에서 박정원(2007)은 “직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”에서 복리후생요인과 비슷한 맥락이며, 복리후생은 직접적으로 제공되는 임금이라는 보상과는 상반되는 개념으로 직원들에게 복리후생을 지원함으로서 노동력의 확보와 직장생활의 만족, 정신적인 안정을 통하여 조직에 대한 긍정적인 관계형성을 통하여 스트레스를 줄일 수 있다고 말하였다. 또한 경제적인 지원뿐만 아니라 직무수행자의

의사결정권, 근무시간의 자율성등과 같은 비경제적 복리후생도 직무스트레스와 관련하여 매우 중요한 요소라고 말하였다. 또한 부당한 대우와 관련하여 폭언, 욕설, 무시 등의 모욕감을 주는 행위와 심리적인 압박을 주는 행위등과도 관련이 있는데, 정웅준(2015)는 개개인의 한정된 재적응 에너지가 너무 많은 생활 사건들로 인하여 감당하지 못해 스트레스가 발생하며, 부정적인 언사나 대우 등은 개인의 재적응 에너지의 소모로 이어진다고 할 수 있다.

### 나) 서비스 제공

장애인활동보조인이 실질적으로 이용자에게 서비스를 제공할 때 발생 할 수 있는 문제들은 다양하며 그중에서도 처음 제공하기로 약속 되어있던 서비스의 내용이 장애인활동보조인의 의사와는 상관없이 바뀌는 경우 장애인활동보조인은 업무의 혼란 즉 본인 업무의 역할 혼란을 경험 하게 되며, 이는 곧 장애인활동보조인이 이용자에게 제공하는 서비스의 질을 낮출 뿐만 아니라 갈등 상황까지 초래하는 경우가 종종 발생한다.

> 사례 1) 50대의 여성 장애인활동보조인으로 서비스이용자의 아버지와 사전에 등·하교 지도, 방과 후 수업, 언어치료실 보조를 해주기로 합의를 하였다. 하지만 이용자의 어머니가 등·하교 지도 및 산책시키기만 원하여서 활동보조인이 어떤 서비스를 해야 될지 업무의 혼란이 온다고 말했다. 평소에 이용자의 아버지와 어머니의 합의가 잘 이루어지지 않아 힘들어 한다고 전했다.

> 사례 2) 50대의 여성 장애인활동보조인으로 처음 이용자와의 매칭 시 이용자가 덩치가 있어 혹시나 돌발행동을 하게 될까 걱정이 많았다. 장애인활동보조인에게 이용자의 보호자는  담당 이용자는 돌발행동이 없고 얌전한 편이라 문제가 없을 것이라 하며 서비스제공에 들어갔다. 하지만 서비스를 제공하던 중 이용자가 차도로 뛰어들고, 지하철역 안에서도 소란을 피우는 등 계속 되는 돌발행동에 여성인 자신은 힘으로 통제하기가 힘들다며 이용자의 교체를 부탁한다며 서비스제공기관에 전했다.

직무의 혼란뿐만 아니라 장애인활동보조인의 직무의 갈등이 오게 되는 경우가 있는데 흔히들 부정을 목격하거나 제의를 받아 제공기관에 신고를 해야할지, 혹은 장애인활동보조인 본인의 판단과 이용자의 판단이 충돌 되는 상황에서도 직무적인 갈등과 혼란을 경험하게 된다.

사례 3) 50대의 여성 장애인활동보조인으로 이용자가 평소에 술을 좋아하여 매일매일 소주 1병씩을 마셔 술 냄새가 심하였다. 또한 이용자는 평소에 간이 좋지 않았고, 술을 계속 주는 것에 대하여 건강상에 문제가 생길수도 있다는 생각에 걱정이 많으며 이용자의 욕구대로 술을 계속 줄지 본인의 판단으로 술을 그만 줄 것인지에 대해 혼란을 겪고 있다.

위의 문제뿐만 아니라 장애인활동보조인이 서비스를 제공할 때 처음 장애인활동보조인 교육기관에서 교육받은 것과는 달리 실제 현장에서 근무를 하다 보면 다양한 변수들이 생기고 본인이 생각했던 것과는 다른 업무적인 기술들이 필요 할 때가 발생하며, 그에 대한 정보의 부족으로 고충을 겪는 사례도 있다.

사례 4) 60대의 남성 장애인활동보조인으로 이용자에게 서비스를 제공 하면서 체력이 점점 지치고 서비스제공기관에서 정기적으로 제출해야하는 활동보조인업무일지작성 하는 것을 버거워 한다. 단순히 이용자의 케어뿐만 아니라 제공기관에서 원하는 서류 제출이나 작성해야하는 일지 등을 부담스러워 하는 실정이다.

사례 5) 30대의 여성 장애인활동보조인으로 이용자가 ADHD(주의력결핍과잉행동장애)를 가지고 있어 평소에 서비스 제공시 이용자의 통제를 힘들어 했다. 또한 머리채를 계속해서 잡으며 폭력성을 보여 더욱 힘들어 하는 중에 이용자의 어머니가 이용자를 장애인활동보조인의 집으로 데려가서 보호해주기를 원하여 기관에 ADHD(주의력결핍과잉행동장애)에 대한 정보와 행동대처 요령을 요청하였다.

사례 6) 40대 여성 장애인활동보조인으로 이용자 바우처 사용내역 문자알림

서비스 실행에 대하여 문의 문자메시지를 받으신 이용자의 보호자가 바우처 총 결제금액이 활동보조인에게 모두 지급되는 것으로 알고 있어서 이용자가 장애인활동보조인이 자신의 제공급여를 근무시간보다 더 사용하는 것으로 오해를 하여 문제가 발생했으며, 장애인활동보조인은 제도의 시스템에 관하여 제대로 설명할 수 있는 능력과 정보가 부족하여 이용자에게 제대로 된 설명을 못하고 부정수급을 저지른 것이 아니냐는 오해를 받기도 하였다.

위의 사례와 같이 장애인활동보조인이 처음 서비스제공을 준비하던 것과 내용이 달라지는 경우 발생하는 역할의 혼란, 역할의 갈등 등이 일어나며 활동보조 교육기관에서 교육을 받는다 하더라도 실질적으로 업무를 하는데 있어서 이용자에게 만족할 만한 서비스를 제공하기 위한 전문적인지식과 정보의 부족으로 고충을 겪는 경우가 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스 제공과 관련하여 직무역할갈등, 직무역할혼란, 지식 및 정보부족의 세 가지 요인으로 정하였으며, 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 직무역할갈등요인에서 Schultz(1982)는 역할갈등은 직무요구가 조직 구성원의 개인적 가치, 기준 및 직무요건 등이 불일치하거나 직무가 개인의 가치관, 도덕과 반대되는 행동을 요구 할 때 발생하며, 모순되는 역할기대로 인해 역할갈등이 발생하게 되면 역할수행자의 갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장감이 증가하므로 직무수행 시 효율성과 만족감이 낮게 나타나고 업무를 수행함에 있어서 필요한 능력, 자원, 시간과 역할 행동과의 갈등, 부적합한 행동을 요구받는 상황, 부적합한 지침 하에 기대하는 바와 조직요구가 상충할 때 역할갈등을 느끼게 된다고 보았다. 또한 Kahn(1970)은 직무역할의 갈등이 커짐으로써 직무 스트레스가 커지게 되며, 이로 인해 직무만족이 낮아지게 된다. 라는 연구 결과를 제시하였으며, 역할갈등은 긴장감을 높이고 직무만족을 낮추는 결과를 초래할 뿐만 아니라 역할 전달자의 힘이 크면 클수록 불만족은 더욱 커진다고 보았다(박정원, 2007).

둘째, 직무역할혼란요인은 직무역할시 자신의 직무의 목표와 책임영역을 명확하게 인식하지 못할 때 발생되며, 이는 직무역할의 모호함을 경험하여 발생하는 요소이다. 박정원(2007)은 개인이 이해할 수 없을 정도의 조직의 복잡성, 조직의 급속한 변화, 번번한 인사이동, 조직 환경의 변화 등은 직무역할의

혼란을 불러오며 직무역할과 직무수행의 방법을 모르고 직무성과에 대한 기대를 알지 못하기 때문에 직무스트레스가 발생한다고 본다. 또한 직무를 수행하는 데 있어서 필요한 정보가 충분하지 않아 나타나게 되는 직무수행의 불확실성으로 인하여 자신에게 요구되는 역할과업이 무엇인지 알지 못 할 때나, 특정한 기대를 해결하는 데 관련한 개별적인 손실이나 이익을 알지 못해 역할 모호를 느껴 직무스트레스가 발생하기도 한다(박정원, 2007).

셋째, 지식 및 정보부족요인에서는 “장애인 활동보조인의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”를 한 김은희(2011)는 교육훈련이 부족할수록 종사자들의 개인적인 성취감 결여가 나타나며, 연수, 사례발표회, 슈퍼비전 등 직장 내·외적인 정기적인 교육과 정보교류를 통하여 이를 예방할 수 있으며 이는 장애인활동보조인들의 소진을 줄여 서비스의 질을 높이는 요인으로 작용한다고 보았다. 비슷한 맥락으로 박정원(2007)의 “직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”에서 경력개발요인은 조직은 그 구성원 개개인의 능력을 개발해야 하며 그 과정에서 기업에 대한 개인의 귀속의식과 과업수행능력을 향상시키는데 있어 매우 중요한 요소라고 할 수 있다. 또한 이러한 지식과 정보의 충족은 함께 업무를 수행하는 동료들과의 관계를 원활하게 하며, 직무를 수행함에 있어서 안정적인 직무수행이 가능하도록 순기능적인 역할을 한다.

**다) 서비스 보수**

장애인활동보조인의 급여와 관련하여 이용자의 서비스제공급여의 변경은 장애인활동보조인의 급여와 근무시간의 변동과도 직결되기 때문에 장애인활동보조인의 경우 이용자의 서비스제공급여 문제에 매우 민감할 수 있다. 이는 이용자의 등급 재심사 때 종종 발생하는 문제이며, 이용자의 등급이 올라가거나 내려갈 시  근무시간의 변경으로 인해 평소 장애인활동보조인이 계획했던 사생활 패턴의 변화로 불편을 겪을 수 있으며, 안정적인 급여가 제공이 되지 않으면 경제적으로 문제가 될 수 있기 때문이다.

사례 1) 40대 여성 장애인활동보조인으로 처음 이용자와 합의한 한 달 120

시간 근무에서 이용자의 등급재판정으로 인하여 기존2등급에서 3등급으로 내려감에 따라 활동지원급여가 변경되었다. 이로 인해 기존에 일하던 시간이 줄어들어 본인의 총 급여 또한 줄어들게 되었다. 이에 경제적인 상황 때문에 시간을 더 줄 수 있는 이용자를 구할지, 기존이용자와 함께 다른 이용자에게 추가로 투입할지를 고민하고 있다.

또한 이용자의 변덕이나 개인적인 사정으로도 근무시간이 변경되거나 장기간 휴식이 주어질 수도 있으며, 장애인활동보조인의 개인적인 사정으로도 근무시간의 변경이 이루어질 수도 있는데, 휴식기간이 장기간 이어질 경우에는 기존이용자와의 재 매칭이 힘들 수 있으며 다른 이용자를 구할 때 까지 대기상태로 있어야 하기 때문에, 경제적인 문제로 발전하기도 하며 다른 일자리로 이직을 생각하는 경우도 발생한다.

사례 2) 40대의 남성 장애인활동보조인으로 이용자의 갑작스러운 사고로 인하여 이용자가 병원에 입원하게 되어 근무를 할 수 없게 되었다. 입원기간이 그리 길진 않지만, 그동안의 근무를 할 수 없게 되면 경제적으로 많이 힘들어 지기 때문에 걱정이 되며, 이용자의 입원기간동안 기존 이용자를 계속 기다릴지 다른 이용자를 찾아서 근무를 해야 하는지에 대해 갈등이 있다고 했다.

사례 3) 20대 여성 장애인활동보조인으로 아직 학생인지라 공부와 함께 일을 병행하기에 장기간 근무는 할 수 없지만 경제적인 상황 때문에 본인의 과업이외의 시간에는 근무를 계속해서 연장하고 싶어 한다. 하지만 이용자의 개인적인 문제로 평소에 근무하던 시간을 변경해야 되자, 장애인활동보조인 본인의 학업시간과 맞물리게 되어 근무를 계속 할지 고민 중이며, 다른 이용자와 매칭을 하더라도 본인의 학업시간에 지장을 주지 않는 이용자가 나타날 때 까지 대기를 해야 하는 입장이라 이용자와의 업무 교체도 힘든 상황이다.

사례 4) 50대 남성 장애인활동보조인으로 개인적인 문제로 인하여 업무를 잠시 쉬는 경우가 발생하였고, 그로인해 기존의 이용자에게는 다른 활동보

조인이 투입이 되었다. 하지만 서비스의 특성상 가사활동이나 신체적으로 보조하는 일이 대부분이기 때문에 이용자들은 여성 장애인활동보조인을 많이 선호 하는 편이라 서비스에 들어가려면 길게는 2개월 이상 시간이 필요했으며, 이러한 상황 때문에 생계적인 문제로 인하여 다른 업무를 할지 계속해서 기다려 볼지 고민을 하고 있다.

위와 같이 대체적으로 장애인활동보조인은 이용자가 원하는 시간에 근무를 해야 하기 때문에 장애인활동보조인 개인의 스케줄을 변경해야 될 뿐만 아니라 갑작스러운 근무시간의 변화로 인한 급여의 변동으로 인하여 경제적인 부분에서 장애인활동보조인들이 많은 고충을 겪고 있다. 즉 근무시간의 유동성으로 인한 급여의 변화, 장애인활동보조인 개인적인 시간의 변화, 실직으로 인해 발생되는 경제적 어려움 등을 꼽을 수가 있을 것이다. 이는 장애인활동보조인의 경제적인 부분 및 사생활에 밀접한 관련이 있어 경제적 안정성요인은 중요한 요소라 할 수 있다.

경제적 안정성요인과 관련하여 “장애인 활동보조인의 소진에 영향을 미치는 요인”에 관한 연구를 한 김은희(2011)는 보상은 노동에 대한 정당한 대가를 받는 것으로서 조직의 구성원이 조직에 공헌한 대가로 받는 경제적 가치를 말한다. 즉 봉급, 수당, 연금, 승진의 기회, 심리적 보상인 인정 까지도 이에 포함되어있다. 이러한 보상은 조직구성원의 만족감에 많은 영향을 주고, 직무성과에도 크게 작용하여 매우 중요한 요인이다. 근로자가 보상에 만족을 느끼지 못하면 조직에 대한 역기능적인 행동들이 나타날 수 있으며, 자신들의 불만을 표출하는 계기가 될 수 있다. 또한 김희경(2007)의 연구에서 경제적 및 근무환경요인(3.07)이 직무스트레스에 가장 영향을 가장 높게 미치는 것으로 나타났으며, 천재홍(2011)은 인사관리 요인(보수, 근무성적평정, 승진, 전보, 교육훈련)에서 보수는 생활유지의 수단이 되는 요소이므로 보수가 다른 사람이나 자신의 능력에 비해 상대적으로 공정함을 느낄 때 직무만족감이 높아진다고 설명했다.

## 제 5절 선행연구

직무스트레스의 요인에 관한 몇 가지 선행연구들을 살펴보면, 최재웅(2016)의 “장애인활동보조인의 직무스트레스 유발요인이 서비스 질에 미치는 영향”에 관한 연구결과에 따르면 장애인활동보조인의 직무스트레스 유발요인 수준의 평균값은 2.32(5점 만점)로 전체적으로 보통 이하의 수준이며, 장애인활동보조인의 서비스 질 수준을 나타내는 하위변수 들의 평균값이 3.89(5점 만점)로 평균적으로 높은 것을 확인 할 수 있었다. 또한 직무스트레스 유발요인이 서비스 질에 미치는 영향을 확인해본 결과 서비스 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인 되었으며, 직무스트레스 유발요인 중에 어느 요인이 상대적으로 가장 영향을 많이 주는지 알아보기 위하여 역할과다, 역할갈등, 역할 모호를 모두 독립변수로 하는 중다회귀분석을 실시한 결과 앞서 하위 변수를 분석했을 때와 달리 유일하게 역할 모호만이 통계적으로 유의미한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(최재웅, 2016).

“중증 장애인 활동보조인 직무 스트레스 수준과 반응증상에 관한 연구”에서 김희경(2007)은 활동보조인들의 직무스트레스 수준은 5점 만점을 기준으로 2.7점 보통3점보다 낮은 수준으로 나타나고 있으며, 경제적 및 근무환경요인(3.07)이 가장 높은 직무스트레스요인 이라고 하였으며, 그 뒤로 지식 및 기술의 부족(2.88), 직무관련(2.60), 이용자관련(2.24)의 순으로 나타났다. 또한 활동보조인의 직무 스트레스 증상은 전체 5점 만점 중 2.59로 전반적으로 보통(3점)보다 낮은 수준으로 나타났으며, 골치가 아프다(3.23), 얼굴이 달아오른다(3.13), 심장이 뛴다(2.99), 쉽게 잠들지 않는다(2.92), 소화불량, 위통(2.90)순으로 스트레스 증상이 나타났다(김희경, 2007).

“직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”의 박정원(2007)에 의하면, 직무역할관련요인에서 직무스트레스 지각에 미치는 영향을 살펴보면, 공기업의 경우에는 역할과부하만이 유일하게 직무스트레스 지각에 영향을 주는 반면, 사기업의 경우 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성의 순으로 직무스트레스 지각에 영향을 주는 것으로 나타났다(박정원, 2007).

김희경(2007)은 총 4가지 요인들로 나뉘어 분석하였으며 첫째, 개인 및 환경에서는 과업의 난이도, 과업의 모호성, 과업의 양의 과업요인과 역할의 모호성, 갈등, 과부하등의 역할 요인, 인원의 과도 혹은 과소의 행동상황요인 등으로 분류하였다. 둘째, 역할중시는 역할의 모호성, 갈등, 과다, 저급도, 직종차이 등의 조직영향요인, 성격, 내외통제, 생활변화속도, 능력과 요건 등의 개인적 영향요인, 동료, 상사, 배우자 등의 사회적 지원요인으로 구분하였다. 셋째, 직장 내 타인영향요인중시는 질적·양적으로의 과중한 과업요인, 새로운 네트워크절차, 경영참여 등의 작업장 의화요인, 성과평가요인, 경력개발요인, 임금체계요인 등으로 구분하였고 마지막으로 직무중시요인에서는 직무의 자율성, 정체성, 과업의 다양성의 직무특성요인, 조직의 특성, 조직 내의 역할, 대인관계, 경력개발, 외부 조직에 대한 헌신과 책임 등으로 구분하여 활동보조인의 직무 스트레스를 측정하는 요인으로는 직무자체, 경제적 요인, 장애인관련 요인, 지식 및 기술부족요인, 근무환경요인으로 선정하였다(김희경, 2007).

위의 학자들의 자료를 정리하면 다음의<표 2-8>과 같다.

**<표 2-8> 학자별 직무스트레스의 요인 구분**

| 학 자 | 구 분 | 내 용 |
|---|---|---|
| Beehr, Gupta(1979) | 환경적 요인 | 직무요건, 업무특성, 직무역할 |
| | 개인적 요인 | 인구통계학적 특성, 신체, 심리상태 |
| | 심리적 과정 요인 | 개인의 심리 파악 |
| Ivancevic, Matteson(1980) | 물리적 환경 요인 | 소음, 조명, 온도 등 |
| | 개인적 수준 요인 | 직무역할의 모호성, 책임성 등 |
| | 조직적 요인 | 집단 내 및 집단 간의 갈등 |
| | 조직 외적 요인 | 경제력, 지도 영향력 등 |
| 안성률(2005) | 조직 내 대인관계 요인 | 동료 및 상사와의 인간관계에서 상호간에 결속이 잘 되지 않는 경우 발생 |
| | 역할과다 | 조직의 복잡성, 과업의 과다, 변화, 정보 부족 |
| | 직무의 공정성 | 조직 내의 공정성 부족 |
| 정웅준(2015) | 생물학적 관점 | 사람은 하루 일정량의 적응 에너지 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 를 소모하면 스트레스가 발생 |
| | 사회·심리적 관점 | 한정된 재적응 에너지가 너무 많은 생활 사건들을 감당하지 못해 발생 |
| 최재웅(2016) | 역할 갈등 | 목표, 동기, 가치 등과 같은 개인 및 집단 간의 행위의 모순 시 |
| | 역할 모호 | 지식의 결여, 정보의 부족 등 |
| | 역할 과다 | 개인의 능력을 넘어선 일을 부여 받을 때 |
| 김희경(2007) | 개인 및 환경 | 과업의 난이도, 모호성, 양 등 |
| | 역할 중시 | 역할의 모호성, 과다, 갈등 등 |
| | 직장 내 타인영향 중시 | 질적·양적 과중한 업무, 평가, 경력 개발 등 |
| | 직무 중시 | 직무의 자율성, 정체성, 조직의 특성, 조직의 역할 등 |

지금까지 장애인활동보조인 직무스트레스와 관련된 선행연구를 살펴본 결과 장애인활동보조인의 직무스트레스에 대한 원인과 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구는 아직 그 자료가 매우 적기 때문에 위의 학자들의 다양한 자료를 통하여 장애인활동보조인의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 본 연구자는 서비스이용자 및 가족 요인, 서비스 제공 요인, 서비스 보수 요인의 3가지 요인에 초점을 두었다, 또한 본 연구자는 활동보조지원 제공기관에서 근무 하고 있으며, 현장에서 근무를 하던 중 장애인활동보조인들에게 발생하는 다양한 문제와 직무를 하면서 느꼈던 직무스트레스들을 상담한 내용들을 기반으로 장애인활동보조인들의 직무관련 스트레스들의 사례를 들어 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 이용자 및 가족요인에서 우호적 관계, 부당한 요구, 부당한 대우를, 서비스 제공요인에서는 직무역할 갈등, 직무역할 혼란, 지식 및 정보부족을, 서비스 보수요인에서는 경제적 안정성을 각각의 하위요인으로 선정하였다.

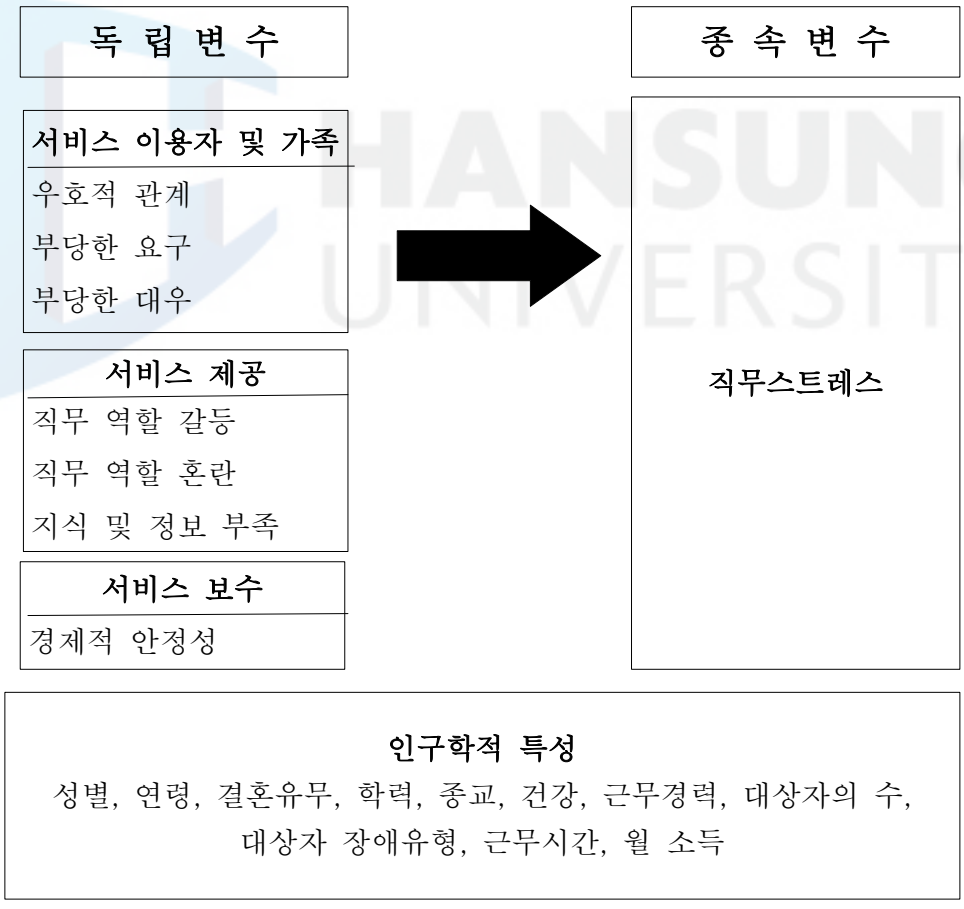
# 제 3장 연구 설계

## 제 1절 연구모형 및 가설

### 1) 연구모형

본 연구에서는 장애인 활동보조인의 서비스이용자 및 가족의 요인, 서비스 제공요인, 서비스 보수 요인을 독립변수로 하고, 직무스트레스를 종속변수로 구분하여 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 정립하였다.

<그림 3-1> 연구모형




HANSUNG UNIVERSITY

### 2) 연구 가설

본 연구에서 검증하고자 하는 연구 가설들은 다음과 같다.

가설 1. 서비스이용자 및 가족 요인은 장애인활동보조인의 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 이용자 및 가족의 관계가 좋지 않을 시 직무스트레스가 올라 갈 것이다.

1-2. 이용자 및 가족의 부당한 요구가 많을수록 직무스트레스가 높을 것이다.

1-3. 이용자 및 가족에게 부당한 대우를 받을수록 직무스트레스가 높을 것이다.

가설 2. 서비스 제공 요인은 장애인활동보조인의 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 직무 역할의 갈등이 클수록 직무스트레스가 높을 것이다.

2-2. 직무 역할의 혼란이 클수록 직무스트레스가 높을 것이다.

2-3. 지식 및 정보가 부족할수록 직무스트레스가 높을 것이다

가설 3. 서비스 보수 요인은 장애인활동보조인의 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

3-1. 경제적 안정성이 낮을수록 직무스트레스가 높을 것이다.

## 제 2절 조사대상 및 조사절차

본 연구는 서울지역에 소재한 장애인자립생활센터에 소속되어 있는 장애인활동보조인들을 연구대상으로 하였다. 연구대상을 선정하기 위하여 서울지역에 소재한 장애인자립생활센터의 활동지원팀에 연구자료를 협조요청 한 후, 요청에 응한 장애인자립생활센터의 장애인활동보조인 111명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사 기간은 장애인활동보조인들이 급여제공 기록지를 제출하는 기간인 매달 초일인 2016년 10월 4일부터 10월 7일까지이며 자료 수집 방법은 구조화된 설문지를 이용하여 장애인자립생활센터를 직접 방문하여 방문조사 또는 오지 않는 장애인활동보조인에 한해 전화 인터뷰를 진행하였다.

## 제 3절 연구 조사도구

본 연구에 사용한 측정도구는 기존에 연구들에서 사용된 척도들을 검토하여 본 연구목적에 맞게 재구성 하였다. 종속변수는 직무스트레스이며, 독립변수는 서비스이용자 및 가족 요인, 서비스 제공 요인, 서비스 보수 요인으로 구분하였다.

### 1) 변수 측정

#### 가) 직무스트레스

직무스트레스를 측정하는 도구로는 Parker & Decotiis(1983)가 개발한 척도일부를 수정·보완하여 총 5문항을 Likert 5점 척도로 측정한 척도를 사용하였고, 이 척도는 김유리(2000), 김경화(2004), 조선영(2007)에서도 사용되었으며, 직무스트레스의 징후에 초점을 둔 방법이다.

### 나) 서비스 이용자 및 가족

서비스이용자 및 가족 요인은 천재홍(2011)의 “교육행정직 공무원의 직무스트레스 수준 및 영향요인에 관한 연구”에서 직무스트레스 요인 중 인간관계요인과 직무 환경 및 조직의 대인관계에서 기존에 개발되어 있었던 척도를 본 연구의 목적과 맞게 본 연구자가 수정·보완 하였으며, 총9문항으로 구성되어 있다. 측정 척도는 Likert 5점 척도로 5점까지의 점수를 선택하게 하여 측정하였다.

### 다) 서비스 제공

박정원(2007)의 “직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”에서 직무스트레스 영향요인 중 역할관련요인, 직무관련요인의 척도를 본 연구의 목적과 맞게 본 연구자가 수정·보완 하였으며, 총9문항으로 구성되어 있다. 측정 척도는 Likert 5점 척도로 5점까지의 점수를 선택하게 하여 측정하였다.

### 라) 서비스 보수

김희경(2007)의 “중증 장애인 활동보조인의 직무 스트레스와 반응증상에 관한 연구”에서 경제적 요인 및 근무환경 요인의 연구를 기초로 하여 문항내용을 구성하였으며, 이를 본 연구자가 본 연구에 목적과 맞게 수정·보완 하였으며, 총3문항으로 구성되어 있다. 측정 척도는 Likert 5점 척도로 5점까지의 점수를 선택하게 하여 측정하였다.

### 마) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 활동보조인 직무스트레스와 관련된 선행연구를 검토하여 본 연구자가 본 연구에 맞게 구성 하였다. 본 연구에서는 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 종교유무, 건강, 근무경력, 대상자의 수, 대상자 장애유형, 근무시간, 월 소득의 요인으로 총 11문항을 구성 하였다.

### 2) 설문문항 구성

이상의 내용을 종합하여 측정도구를 다음의 <표 3-1>과 같이 구성 하였다.

**<표 3-1> 설문문항 구성**

| 변인 | | 조사항목 | 문항수 |
|---|---|---|---|
| 독립변수 | 서비스 이용자 및 가족 | 우호적 관계 | Ⅰ. 1-3 (3) |
| | | 부당한 요구 | Ⅰ. 4-6 (3) |
| | | 부당한 대우 | Ⅰ. 7-9 (3) |
| | 서비스 제공 | 직무 역할 갈등 | Ⅰ. 10-12 (3) |
| | | 직무 역할 혼란 | Ⅰ. 13-15 (3) |
| | | 지식 및 정보 부족 | Ⅰ. 16-18 (3) |
| | 서비스 보수 | 경제적 안정성 | Ⅰ. 19-21 (3) |
| 종속변수 | 직무스트레스 | | Ⅱ. 1-5 (5) |
| 인구사회학적 특성 | 성별, 연령, 결혼유무, 학력, 종교유무, 건강, 근무경력, 대상자의 수, 대상자 장애유형, 근무시간, 월 소득 | | Ⅲ. 1-11 (11) |
| 전체 총 문항(37) | | | |

HANSUNG UNIVERSITY

## 제 4절 신뢰도 및 타당도

본 연구에 사용된 측정도구는 기존의 사용된 척도들을 검토하여 본 연구의 목적에 맞게 재구성 하였다. 종속변수는 직무스트레스이며, 독립변수는 서비스이용자 및 가족, 서비스 제공, 서비스 보수로 구분 하였다. 자세한 내용은 <표 3-2>와 같다.

**<표 3-2> 독립변수의 요인분석 및 신뢰도 분석**

| 항목 | 요인명 | | | | | | | Cronbach's Alpha |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 우호적 관계 | 부당한요구 | 경제적안정성 | 직무역할혼란 | 지식부족 | 직무역할갈등 | 부당한대우 | |
| 가족과의 우호적 관계 | .895 | .255 | .053 | .088 | .084 | .090 | .111 | |
| 이용자와의 우호적 관계 | .887 | .148 | -.044 | .176 | .118 | .125 | .125 | .899 |
| 힘들다는 것을 알아줌 | .791 | .250 | .097 | .243 | .136 | .089 | -.004 | |
| 업무와 무관한 일 지시 | .154 | .832 | .108 | .237 | .138 | .000 | .029 | |
| 능력과 무관한 일 지시 | .271 | .814 | .022 | .172 | .155 | .215 | .153 | .882 |
| 과도한 업무요구 | .364 | .738 | .045 | .207 | .167 | .234 | .172 | |
| 업무에 비해 보수가 적음 | -.014 | -.012 | .931 | .034 | -.015 | .062 | .146 | |
| 현재 급여로 생활이 어려움 | .082 | .128 | .904 | .062 | .079 | -.007 | -.129 | .828 |
| 업무의 시간 변경 | .243 | .227 | .145 | .831 | .152 | .157 | .150 | .838 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 업무의 내용 변경 | .255 | .394 | −.025 | .749 | .216 | .155 | .054 | |
| 업무 지식 부족 | .132 | .160 | .033 | .199 | .860 | .239 | −.132 | .766 |
| 장애에 대해 잘 모름 | .156 | .201 | .046 | .113 | .823 | −.027 | .355 | |
| 업무의 모호 | .258 | .294 | .070 | .273 | .207 | .819 | .116 | 1.000 |
| 휴식 시간 | .304 | .431 | .022 | .288 | .199 | .188 | .663 | 1.000 |
| 아이겐값 | 2.774 | 2.609 | 1.742 | 1.694 | 1.685 | .948 | .742 | |
| 변량 | 19.813 | 18.638 | 12.446 | 12.098 | 12.039 | 6.774 | 5.299 | |
| 누적 변량 | 19.813 | 38.451 | 50.897 | 62.995 | 75.033 | 81.807 | 87.106 | |
| Kaiser−Meyer−Olkin Measure of Sampling Adequacy = .860<br>Bartlett's Test of Sphericity. $\chi^2$=956.978(df=91, p<0.01)** | | | | | | | | |

N=111, *p<0.05, **p<0.01

요인분석으로 통하여 7가지 요인을 묶어줌으로써 변수들의 단순화를 하였다. 직교 회전 방법인 베리맥스(Varimax)로 요인 회전을 하였으며, KMO와 Bartlett의 구형성 검증도 함께 실시하였다. 먼저 KMO를 살펴보면, 일반적으로 0.7이상이면 양호한 것으로 판단이 되며, 본 논문에서는 KMO가 0.860이 나왔으므로 양호하다고 판단이 된다. 다음은 요인분석의 사용이 적합한지 판단하는 Bartlett검정으로 0.05보다 작은 값이 나왔기에 요인분석의 사용이 적합하다고 할 수 있다. 요인분석으로 분석한 결과 요인은 7가지로 우호적 관계, 부당한 요구, 경제적 안정성, 직무역할 혼란, 지식부족, 갈등 그리고 부당한 대우로 상위변수가 나타났다. 또한 Cronbach's 알파검증을 실시하였다. 보통 논문에서는 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 판단 한다.

먼저 우호적 관계에서 신뢰도의 값이 0.899로 높은 신뢰도를 보이고 있다. 부당한 요구는 신뢰도의 값이 0.882로 높은 신뢰도를 보이고 있다. 경제적 안정성은 신뢰도의 값이 0.828로 높은 신뢰도를 보이고 있다. 직무역할 혼란은 신뢰도의 값이 0.838로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

지식 및 정보부족은 신뢰도의 값이 0.766로 보통 신뢰도를 보이고 있다. 직무

역할 갈등은 신뢰도의 값이 1.000로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다. 마지막으로 부당한 대우는 신뢰도의 값이 1.000로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

**<표 3-3> 종속변수의 요인분석 및 신뢰도 분석**

| 항목 | 요인명 | Cronbach`s Alpha |
|---|---|---|
| | 직무스트레스 | |
| 업무에 대해서 생각하면 괜한 짜증이 남 | .866 | .865 |
| 업무에 대해 심리적 압박감을 느낌 | .859 | |
| 업무로 인해 화가 나는 경우 | .843 | |
| 업무 때문에 불안감이나 초조감을 느낌 | .810 | |
| 아이겐값 | 2.854 | |
| 변량 | 71.349 | |
| 누적 변량 | 71.349 | |
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .784 | | |
| Bartlett's Test of Sphericity. Chi-Square $\chi^2$=279.817(df=6, p<***) | | |

N=111, *p<0.05, **p<0.01

요인분석으로 통하여 1가지 요인을 묶어줌으로써 변수들의 단순화를 하였다. 직교회전 방법인 베리맥스(Varimax) 회전을 통하여 요인 회전을 하였으며, KMO와 Bartlett의 구형성 검증도 동시에 하였다. 먼저 KMO를 보면, 일반적으로 0.7이상이면 양호한 것으로 판단되며, 본 논문에서는 KMO가 0.784가 나왔으므로 양호하다고 판단이 된다. 다음은 Bartlett으로 요인분석의 사용이 적합한지 판단하는 검정으로 0.05보다 훨씬 작은 값이 나왔으므로 요인분석의 사용이 적합하다고 할 수 있다. 요인분석으로 분석한 결과 요인은 1가지 스트레스로 상위변수가 나타났다.

Cronbach's 알파검증을 통해 신뢰도를 측정하였으며, 보통 논문에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 판단된다. 본 논문에서는 신뢰도의 값이 0.865으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

## 제 5절 자료 분석방법

본 연구는 장애인활동보조인의 직무스트레스의 영향을 미치는 요인이 무엇인지 알아보기 위한 것이다. 본 연구는 설문지의 각 문항을 점수화 하여 SPSS 통계프로그램 23 IBM을 사용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫 번째, 인구통계적인 특징을 알아보기 위하여 빈도분석을 통하여 빈도와 백분율을 알아보았다.

둘째, 타당성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도의 분석을 통하여 신뢰도분석을 실시하였다.

셋째, 각 변수들의 평균과 표준편차를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 변수들의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

다섯째, 독립변수들이 종속변수에 어떠한 영향을 미치는 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

HANSUNG UNIVERSITY

# 제 4장 분석 결과

## 제 1절 조사대상자의 인구학적 특성

먼저 성별을 살펴보면, 남자는 17명으로 15.3%, 여자는 94명으로 84.7%으로 나타났다. 연령을 살펴보면, 20~29세 이하는 8명(7.2%), 30~39세 이하는 12명(10.8%), 40~49세 이하는 24명(21.6%), 50~59세 이하는 46명(41.4%), 60세 이상 21명(18.9%)으로 나타났다.

결혼 여부를 살펴보면, 미혼은 20.7%(23명), 배우자 있음은 70.3%(78명), 사별은 3.6%(4명), 이혼 또는 별거 5.4%(6명)으로 나타났다. 최종학력을 살펴보면, 미취학은 0.9%으로 1명, 초등학교졸업은 5.4%으로 6명, 중학교졸업은 12.6%으로 14명, 고등학교졸업은 54.1%으로 60명, 대학교졸업 27.0%으로 30명으로 나타났다.

종교유무를 살펴보면, 있음은 75명으로 67.6%, 없음은 36명으로 32.4%으로 나타났다. 건강상태를 살펴보면, 매우 좋음은 25명(22.5%), 좋은 편임은 50명(45.0%), 보통은 32명(28.8%), 나쁜 편임 4명(3.6%)으로 나타났다.

근무경력을 살펴보면, 1년 미만은 20.7%(23명), 1년~2년 미만은 20.7%(23명), 2~3년 미만은 23.4%(26명), 3~4년 미만은 18.9%(21명), 5년 이상 16.2%(18명)으로 나타났다.

서비스 대상자 수를 살펴보면, 1명은 79.3%으로 88명, 2명은 18.0%로 20명, 3명 2.7%으로 3명으로 나타났다. 장애유형을 살펴보면, 지체는 19명으로 17.1%, 뇌병변는 26명으로 23.4%, 지적(자폐)은 57명으로 51.4%, 시각은 5명으로 4.5%, 기타는 4명으로 3.6%으로 나타났다.

근무시간을 살펴보면, 4시간 이하는 14명(12.6%), 5~8시간은 71명(64.0%), 9~12시간은 20명(18.0%), 13시간 이상 8명(5.4%)으로 나타났다.

월 평균 소득을 살펴보면, 40만원 미만은 2.7%(3명), 40만원~60만원 미만은 29.7%(33명), 60~80만원 이하는 26.1%(29명), 90만원~120만원미만은 19.8%(22명), 120만원 이상 21.6%(24명)으로 나타났다. 자세한 내용은 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사 대상자의 인구통계학적 특성

| 변수 | 항목 | 빈도 | % |
|---|---|---|---|
| 성 별 | 남자 | 17 | 15.3 |
| | 여자 | 94 | 84.7 |
| 연 령 | 20~29세 이하 | 8 | 7.2 |
| | 30~39세 이하 | 12 | 10.8 |
| | 40~49세 이하 | 24 | 21.6 |
| | 50~59세 이하 | 46 | 41.4 |
| | 60세 이상 | 21 | 18.9 |
| 결혼여부 | 미혼 | 23 | 20.7 |
| | 배우자 있음 | 78 | 70.3 |
| | 사별 | 4 | 3.6 |
| | 이혼 또는 별거 | 6 | 5.4 |
| 최종학력 | 미취학 | 1 | 0.9 |
| | 초등학교졸업 | 6 | 5.4 |
| | 중학교졸업 | 14 | 12.6 |
| | 고등학교졸업 | 60 | 54.1 |
| | 대학교졸업 | 30 | 27.0 |
| 종교유무 | 있음 | 75 | 67.6 |
| | 없음 | 36 | 32.4 |
| 건강상태 | 매우 좋음 | 25 | 22.5 |
| | 좋은 편임 | 50 | 45.0 |
| | 보통 | 32 | 28.8 |
| | 나쁜 편임 | 4 | 3.6 |
| 근무경력 | 1년 미만 | 23 | 20.7 |
| | 1년~2년 미만 | 23 | 20.7 |
| | 2~3년 미만 | 26 | 23.4 |
| | 3~4년 미만 | 21 | 18.9 |
| | 5년 이상 | 18 | 16.2 |
| 서비스 대상자 수 | 1명 | 88 | 79.3 |
| | 2명 | 20 | 18.0 |
| | 3명 | 3 | 2.7 |
| 장애유형 | 지체 | 19 | 17.1 |
| | 뇌병변 | 26 | 23.4 |
| | 지적(자폐) | 57 | 51.4 |
| | 시각 | 5 | 4.5 |
| | 기타 | 4 | 3.6 |
| 근무시간 | 4시간 이하 | 14 | 12.6 |
| | 5~8시간 | 71 | 64.0 |
| | 9~12시간 | 20 | 18.0 |
| | 13시간 이상 | 8 | 5.4 |
| 월 평균 소득 | 40만원 미만 | 3 | 2.7 |
| | 40만원~60만원 미만 | 33 | 29.7 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 60~80만원 이하 | 29 | 26.1 |
| | 90만원~120만원미만 | 22 | 19.8 |
| | 120만원 이상 | 24 | 21.7 |

## 제 2절 인구통계학적특성에 따른 직무스트레스 차이

인구통계학적에 따라서 스트레스에 차이를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA를 사용하였다. 사후검증은 Scheffe를 사용하였다.

### 1) 성별에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

성별을 살펴보면(<표 4-2> 참조), 남자의 평균이 2.70이고, 그리고, 여자는 2.64으로 나타났다. 남자 장애인활동보조인이 직무스트레스정도가 미세하게 우위에 있으나, 성별의 비율로 볼 때 여자 장애인활동보조인이 압도적으로 많기 때문에 명확하게 판단할 수는 없다. 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.259이고 유의확률이 0.796이므로 성별에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-2> 성별에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성별 | 남자 | 17 | 2.70 | .735 | .259 | .796 | n/a |
| | 여자 | 94 | 2.64 | .848 | | | |

### 2) 연령에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

연령을 살펴보면(<표 4-3> 참조), 20~29세 이하의 평균이 2.62이고, 30~39세 이하는 2.60, 40~49세 이하는 2.69, 50~59세 이하는 2.63, 그리고, 60세 이상은 2.71으로 나타났다. 대부부분의 연령대의 직무스트레스 정도가

비슷하여 크게 눈에 띄는 스트레스 위험군은 파악되지 않았다. 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.064이고 유의확률이 0.992이므로 연령에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-3> 연령에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 연령 | 20~29세 이하 | 8 | 2.62 | 1.017 | 0.064 | .992 | n/a |
| | 30~39세 이하 | 12 | 2.60 | .793 | | | |
| | 40~49세 이하 | 24 | 2.69 | .977 | | | |
| | 50~59세 이하 | 46 | 2.63 | .805 | | | |
| | 60세 이상 | 21 | 2.71 | .708 | | | |

### 3) 결혼여부에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

결혼 여부를 살펴보면(<표 4-4> 참조), 미혼의 평균이 2.82이고, 배우자 있음은 2.60, 사별은 3.06, 그리고, 이혼 또는 별거는 2.37으로 나타났다. 사별에서 유일하게 직무스트레스정도의 보통(3.0)이상이 나왔으며, 사별을 경험하거나 사별한 상태의 장애인활동보조인들이 직무스트레스가 다른 요인들보다 높은 것으로 나타났다. 하지만 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.955이고 유의확률이 0.417이므로 결혼 여부에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-4> 결혼여부에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 결혼여부 | 미혼 | 23 | 2.82 | .942 | .955 | .417 | n/a |
| | 배우자 있음 | 78 | 2.60 | .794 | | | |
| | 사별 | 4 | 3.06 | .746 | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 이혼 또는 별거 | 6 | 2.37 | .876 | | | |

### 4) 최종학력에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

최종학력을 살펴보면(<표 4-5> 참조), 미취학의 평균이 4.00이고, 초등학교졸업은 3.08, 중학교졸업은 2.66, 고등학교졸업은 2.61, 대학교졸업은 2.60으로 나타났다. 미취학 및 초등학교졸업에서 직무스트레스 지수가 높게 나왔으며, 이는 학력이 낮을수록 직무에 관련한 스트레스가 학력이 높은 장애인활동보조인에 비해 높은 것으로 나타났다. 하지만 검정통계량을 살펴보면, F값이 1.119이고 유의확률이 0.352이므로 최종학력에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-5> 최종학력여부에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 최종학력 | 미취학 | 1 | 4.00 | .000 | 1.119 | .352 | n/a |
| | 초등학교졸업 | 6 | 3.08 | .903 | | | |
| | 중학교졸업 | 14 | 2.66 | .731 | | | |
| | 고등학교졸업 | 60 | 2.61 | .848 | | | |
| | 대학교졸업 | 30 | 2.60 | .811 | | | |

### 5) 종교유무에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

종교유무를 살펴보면(<표 4-6> 참조), 있음의 평균이 2.57이고, 그리고, 없음은 2.82으로 나타났다. 평균적으로 종교가 없는 장애인활동보조인이 종교가 있는 장애인활동보조인보다 직무스트레스 수치가 높게 나왔다. 하지만 그 차이가 미비하고, 검정통계량을 살펴보면, F값이 -1.494이고 유의확률이 0.138이므로 종교유무에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

<표 4-6> 종교유무에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 종교유무 | 있음 | 75 | 2.57 | .871 | -1.494 | .138 | n/a |
| | 없음 | 36 | 2.82 | .714 | | | |

### 6) 건강상태에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

건강상태를 살펴보면(<표 4-7> 참조), 매우 좋음의 평균이 2.55이고, 좋은 편임은 2.58, 보통은 2.75, 그리고, 나쁜 편임은 3.43으로 나타났다. 유일하게 건강상태가 나쁜 편인 장애인활동보조인들이 직무스트레스 보통(3.0)이상을 보이며 건강한 장애인활동보조인들에 비해 직무스트레스가 높게 나왔다. 하지만 검정통계량을 살펴보면, F값이 1.631이고 유의확률이 0.186이므로 건강상태에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

<표 4-7> 건강상태에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 건강상태 | 매우 좋음 | 25 | 2.55 | .949 | 1.631 | .186 | n/a |
| | 좋은 편임 | 50 | 2.58 | .818 | | | |
| | 보통 | 32 | 2.75 | .679 | | | |
| | 나쁜 편임 | 4 | 3.43 | 1.087 | | | |

### 7) 근무경력에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

근무경력을 살펴보면(<표 4-8> 참조), 1년 미만의 평균이 2.50이고, 1년~2년 미만은 2.60, 2~3년 미만은 2.66, 3~4년 미만은 2.71, 그리고, 5년 이상은 2.84으로 나타났다. 또한 5년 이상 근무자인 장기근속자들이 대체적으로 직무스트레스가 높게 나왔으며, 통계상 장기근무가 지속될수록 직무스트레스

지수가 높아지는 것으로 나타났다. 하지만 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.479이고 유의확률이 0.751이므로 근무경력에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-8> 근무경력에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 근무경력 | 1년 미만 | 23 | 2.50 | .997 | .479 | .751 | n/a |
| | 1년~2년 미만 | 23 | 2.60 | .858 | | | |
| | 2~3년 미만 | 26 | 2.66 | .724 | | | |
| | 3~4년 미만 | 21 | 2.71 | .526 | | | |
| | 5년 이상 | 18 | 2.84 | 1.015 | | | |

### 8) 서비스대상자 수에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

서비스 대상자 수를 살펴보면(<표 4-9> 참조), 1명의 평균이 2.65이고, 2명은 2.66, 그리고, 3명은 2.75으로 나타났다. 미세한 차이지만 담당하는 이용자 수가 많을수록 직무스트레스 수치가 높게 측정 되었다. 그러나 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.020이고 유의확률이 0.980이므로 서비스대상자 수에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-9> 서비스대상자 수에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 서비스 대상자 수 | 1명 | 88 | 2.65 | .853 | .020 | .980 | n/a |
| | 2명 | 20 | 2.66 | .753 | | | |
| | 3명 | 3 | 2.75 | .866 | | | |

### 9) 장애유형에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

장애유형을 살펴보면(<표 4-10> 참조), 지체의 평균이 2.72이고, 뇌병변은 2.77, 지적(자폐)은 2.56, 시각은 2.55, 그리고, 기타는 3.00으로 나타났다. 기

타요인이 가장 높게 나왔지만, 다른 요인들과의 차이점이 미비하며, 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.526이고 유의확률이 0.717이므로 장애유형에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-10> 장애유형에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 장애유형 | 지체 | 19 | 2.72 | .794 | .526 | .717 | n/a |
| | 뇌병변 | 26 | 2.77 | 1.061 | | | |
| | 지적(자폐) | 57 | 2.56 | .756 | | | |
| | 시각 | 5 | 2.55 | .657 | | | |
| | 기타 | 4 | 3.00 | .540 | | | |

### 10) 근무시간에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

근무시간을 살펴보면(<표 4-11> 참조), 4시간 이하의 평균이 2.55이고, 5~8시간은 2.58, 9~12시간은 2.97, 그리고, 13시간 이상은 2.75으로 나타났다. 근무시간에 따른 장애인활동보조인들의 직무스트레스 수치는 9~12시간 근무 시에 가장 많이 느낀다고 나타났지만 다른 요인들과의 차이가 크게 나지는 않았다. 검정통계량을 살펴보면, F값이 1.287이고 유의확률이 0.283이므로 근무시간에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-11> 근무시간에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 근무시간 | 4시간 이하 | 14 | 2.55 | .844 | 1.287 | .283 | n/a |
| | 5~8시간 | 71 | 2.58 | .780 | | | |
| | 9~12시간 | 20 | 2.97 | .979 | | | |
| | 13시간 이상 | 8 | 2.75 | .758 | | | |

### 11) 월 평균 소득에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스

월 평균 소득을 살펴보면(<표 4-12> 참조), 40만원 미만의 평균이 2.83이고, 40만원~60만원 미만은 2.50, 60~80만원 이하는 2.66, 90만원~120만원 미만은 2.68, 그리고, 120만원 이상은 2.82으로 나타났다. 통계적으로는 40만원 미만의 저소득을 올리는 요인이 가장 수치가 높게 나왔지만 120만원 이상의 고소득군과의 차이가 크게 나지 않았다. 검정통계량을 살펴보면, F값이 0.566이고 유의확률이 0.688이므로 월 평균 소득에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 없다.

**<표 4-12> 월 평균 소득에 따른 장애인활동보조인 직무스트레스**

| 변수 | 항목 | N | 평균 | 표준편차 | t/F | p | 사후검증 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 월 평균 소득 | 40만원 미만 | 3 | 2.83 | 1.258 | .566 | .688 | n/a |
| | 40만원~60만원 미만 | 33 | 2.50 | .859 | | | |
| | 60~80만원 이하 | 29 | 2.66 | .726 | | | |
| | 90만원~120만원미만 | 22 | 2.68 | .627 | | | |
| | 120만원 이상 | 24 | 2.82 | 1.025 | | | |

## 제 3절 변수들 간의 수준 및 상관관계

변수들의 기술적 통계 값을 구하기 위하여 기술통계분석을 실시하였으며, 자세한 내용은 <표 4-13>과 같다.

먼저 우호적 관계를 살펴보면, 평균이 2.2192, 표준편차가 .85929으로 나타났다. 부당한 요구를 살펴보면, 평균이 2.3904, 표준편차가 1.03169으로 나타났다. 경제적 안정성을 살펴보면, 평균이 3.6396, 표준편차가 .89486으로 나타났다. 직무역할혼란을 살펴보면, 평균이 2.6081, 표준편차가 .95918으로 나타났다. 지식부족을 살펴보면, 평균이 2.5495, 표준편차가 .90190으로 나타났다. 갈등을 살펴보면, 평균이 2.6486, 표준편차가 1.13337으로 나타났다. 부당한대우를 살펴보면, 평균이 2.2162, 표준편차가 .97613으로 나타났다. 직무스트레스를 살펴보면, 평균이 2.6577, 표준편차가 .82911으로 나타났다. 각 독립변수간의 수준을 알아보면 경제적 안정성이 3.63(5점 만점)으로 가장 높은 수준을 보였으며, 그 뒤로 직무역할갈등 2.64(5점 만점), 직무역할혼란 2.60(5점 만점), 지식 및 정보 부족 2.54(5점 만점), 부당한 요구 2.39(5점 만점), 우호적 관계 2.219(5점 만점), 부당한대우 2.2162(5점 만점)순으로 차이를 보였다. 활동보조인들의 직무스트레스정도는 2.65가 나왔으며, 평균 3.0보통(5점 만점)보다 는 조금 낮은 결과가 나왔다.

**<표 4-13> 변수들의 기술통계분석 결과**

| | N | 최소값 | 최대값 | 평균 | 표준편차 |
|---|---|---|---|---|---|
| 우호적 관계 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.2192 | .85929 |
| 부당한요구 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.3904 | 1.03169 |
| 경제적 안정성 | 111 | 1.00 | 5.00 | 3.6396 | .89486 |
| 직무역할혼란 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.6081 | .95918 |
| 지식부족 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.5495 | .90190 |
| 갈등 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.6486 | 1.13337 |
| 부당한대우 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.2162 | .97613 |
| 직무스트레스 | 111 | 1.00 | 5.00 | 2.6577 | .82911 |

또한 변수들의 상관관계를 보기 위하여 Pearson 상관분석을 사용하여 상관관계를 분석 하였으며, 아래의 <표 4-14>와 같다.

**<표 4-14> 변수들의 상관관계**

| | 우호적 관계 | 부당한 요구 | 경제적 안정성 | 직무역할 혼란 | 지식부족 | 갈등 | 부당한 대우 | 스트레스 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 우호적 관계 | 1 | | | | | | | |
| 부당한 요구 | .578** | 1 | | | | | | |
| 경제적 안정성 | .110 | .154 | 1 | | | | | |
| 직무역할 혼란 | .543** | .649** | .154 | 1 | | | | |
| 지식부족 | .369** | .461** | .107 | .480** | 1 | | | |
| 갈등 | .494** | .585** | .138 | .596** | .457** | 1 | | |
| 부당한 대우 | .539** | .668** | .100 | .601** | .463** | .521** | 1 | |
| 직무스트레스 | .565** | .559** | .123 | .606** | .351** | .567** | .528** | 1 |

*p<0.05, **p<0.01

우호적 관계와 부당한 요구를 살펴보면, 상관계수가 0.578으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 우호적 관계와 직무역할 혼란을 살펴보면, 상관계수가 0.543으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 우호적 관계와 지식부족을 살펴보면, 상관계수가 0.369으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 우호적 관계와 갈등을 살펴보면, 상관계수가 0.494으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 우호적 관계와 부당한대우를 살펴보면, 상관계수가 0.539으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 우호적 관계와 직무스트레스를 살펴보면, 상관계수가 0.565으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

부당한 요구와 직무역할혼란을 살펴보면, 상관계수가 0.649으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 부당한 요구와 지식부족을 살펴보면, 상관계수가 0.461으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 부당

한 요구와 갈등을 살펴보면, 상관계수가 0.585으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 부당한 요구와 부당한대우를 살펴보면, 상관계수가 0.668으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 부당한 요구와 직무스트레스를 살펴보면, 상관계수가 0.559으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

직무역할혼란과 지식부족을 살펴보면, 상관계수가 0.480으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 직무역할혼란과 갈등을 살펴보면, 상관계수가 0.596으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 직무역할혼란과 부당한대우를 살펴보면, 상관계수가 0.601으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 직무역할혼란과 직무스트레스를 살펴보면, 상관계수가 0.606으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

지식부족과 갈등을 살펴보면, 상관계수가 0.457으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 지식부족과 부당한대우를 살펴보면, 상관계수가 0.463으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 지식부족과 직무스트레스를 살펴보면, 상관계수가 0.351으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

갈등과 부당한대우를 살펴보면, 상관계수가 0.521으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 갈등과 직무스트레스를 살펴보면, 상관계수가 0.567으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

부당한 대우와 직무스트레스를 살펴보면, 상관계수가 0.528으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

## 제 4절 독립변수별 회귀분석 결과

### 1) 서비스이용자 및 가족

서비스이용자 및 가족(우호적 관계, 부당한 요구, 부당한 대우)이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 자세한 내용은 <표 4-15>와 같다.

모형 F값이 25.696으로 통계적으로 유의한 회귀모형이라고 할 수 있다. 회귀분석에서 $R^2$은 결정계수와 같은 것으로 보며 변수 요소에 의해서 설명될 수 있는 종속 변수의 총 변동 비율을 의미한다. $R^2$은 41.9%로 높은 편으로 설명력이 좋다고 할 수 있으며, 다중공선성(multicollinearity)은 1 이상부터 10 이하는 다중공선성의 문제가 존재하지 않는다고 판단 할 수 있다.

본 연구에서는 VIF 가 10 이하이므로 다중공선성의 문제가 없다고 할 수 있다. Durbin-Watson의 결과 또한 2에 가깝게 나타나 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성조건이 만족된다. 그러므로 변수에 이상이 없다. 유의수준은 0.05(95%)을 기준으로 하고 있으며 0.05보다 높으면 유의하지 않는 결과이고 그보다 낮으면 유의한 결과라고 할 수 있다.

먼저 우호적 관계를 살펴보면, B의 값이 0.308으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 3.416이고 유의확률이 0.001이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나타났다. 표준화된 베타의 값이 0.319이므로 우호적 관계가 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.319 증가하게 된다.

부당한 요구를 살펴보면, B의 값이 0.199으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 2.341이고 유의확률이 0.021이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나타났다. 표준화된 베타의 값이 0.247이므로 부당한 요구가 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.247 증가하게 된다.

부당한 대우를 살펴보면, B의 값이 0.162으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 1.863이고 유의확률이 0.065이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

**<표 4-15> 서비스 이용자 및 가족**

| | 스트레스 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 독립변수 | B | SE | Beta | t | p | VIF | DW | $R^2$ | F |
| 우호적 관계 | .308 | .090 | .319 | 3.416 | .001* | 1.604 | 1.994 | .419 | 25.696** (.00) |
| 부당한 요구 | .199 | .085 | .247 | 2.341 | .021* | 2.053 | | | |
| 부당한 대우 | .162 | .087 | .191 | 1.863 | .065 | 1.927 | | | |

N=111, *p<0.05, **p<0.01, Adjusted $R^2$=.402

### 2) 서비스 제공

서비스 제공(직무 역할 갈등, 직무 역할 혼란, 지식 및 정보 부족)이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 자세한 내용은 <표 4-16>과 같다.

모형 F값이 27.246으로 통계적으로 유의한 회귀모형이라고 할 수 있다. 회귀분석에서 $R^2$은 결정계수와 같은 것으로 보며 변수 요소에 의해서 설명될 수 있는 종속 변수의 총 변동 비율을 의미한다. $R^2$은 43.3%로 높은 편으로 설명력이 좋다고 할 수 있으며, 다중공선성(multicollinearity)은 1 이상부터 10 이하는 다중공선성의 문제가 존재하지 않는다고 판단 할 수 있다.

본 연구에서는 VIF 가 10 이하이므로 다중공선성의 문제가 없다고 할 수 있다. Durbin-Watson의 결과 또한 2에 가깝게 나타나 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성조건이 만족된다. 그러므로 변수에 이상이 없다. 유의수준은 0.05(95%)을 기준으로 하고 있으며 0.05보다 높으면 유의하지 않는 결과이고 그보다 낮으면 유의한 결과라고 할 수 있다.

먼저 직무역할 갈등을 살펴보면, B의 값이 0.233으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 3.406이고 유의확률이 0.001이므로 통계적으로 유의한 양

의 영향을 주는 것으로 나타났다. 표준화된 베타의 값이 0.318이므로 직무역할 갈등이 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.318 증가하게 된다.

직무역할 혼란을 살펴보면, B의 값이 0.357으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 4.356이고 유의확률이 0.000이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나타났다. 표준화된 베타의 값이 0.412이므로 직무역할 혼란이 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.412 증가하게 된다.

지식정보 부족을 살펴보면, B의 값이 0.007으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 0.090이고 유의확률이 0.929이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

**<표 4-16> 서비스 제공**

| | 스트레스 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 독립변수 | B | SE | Beta | t | p | VIF | DW | $R^2$ | F |
| 직무역할 갈등 | .233 | .068 | .318 | 3.406 | .001* | 1.647 | 2.318 | .433 | 27.246** (.000) |
| 직무역할 혼란 | .357 | .082 | .412 | 4.356 | .000** | 1.692 | | | |
| 지식정보 부족 | .007 | .079 | .008 | .090 | .929 | 1.381 | | | |

N=111, *p<0.05, **p<0.01, Ad$R^2$=.417

### 3) 서비스 보수

서비스 보수에서 경제적 안정성이 직무스트레스에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 자세한 내용은 <표 4-17>과 같다.

먼저 Durbin-Wastson의 결과가 2에 가깝게 나타나 자기상관이 없으므로 판단하여 잔차의 독립성조건이 만족된다. 그러므로 변수에 이상은 없다. $R^2$은 결정계수와 같은 것으로 보며 변수 요소에 의해 설명 될 수 있는 종속 변수의 총 변동 비율을 말한다. 설명력은 낮게 나타났다. 유의수준은

0.05(95%)을 기준으로 하고 있으며 0.05보다 높을 경우 유의하지 않는 결과이고 그보다 낮으면 유의한 결과라고 볼 수 있다.

먼저 경제적 안정성을 살펴보면, B의 값이 0.114으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 1.296이고 유의확률이 0.198이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

**<표 4-17> 서비스 보수**

| | 스트레스 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 독립변수 | B | Std Err | Beta | t | p | DW | $R^2$ |
| 경제적 안정성 | .114 | .088 | .123 | 1.296 | .198 | 1.851 | .015 |

N=111, *p<0.05, **p<0.01, Adjusted $R^2$=.015

HANSUNG UNIVERSITY

## 제 5절 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

서비스 이용자 및 가족, 서비스 제공, 서비스 보수와 인구통계학적특성이 직무스트레스에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 자세한 내용은 <표 4-18>과 같다.

모형 F값이 5.243으로 통계적으로 유의한 회귀모형이라고 할 수 있다. $R^2$은 55.3%로 매우 높은 편으로 설명력이 매우 좋다고 할 수 있으며, 다중공선성(multicollinearity)은 1이상부터 10 이하는 다중공선성의 문제가 존재하지 않는다고 판단 할 수 있다.

본 연구에서는 VIF 가 10 이하이므로 다중공성문제가 없다고 할 수 있다. Durbin-Watson의 결과 또한 2에 가깝게 나타나 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성조건이 만족된다. 그러므로 변수에 이상이 없다. 유의수준은 0.05(95%)을 기준으로 하고 있으며 0.05보다 높으면 유의하지 않는 결과이고 그보다 낮으면 유의한 결과라고 할 수 있다.

**<표 4-18> 직무스트레스에 영향을 미치는 요인**

| | 스트레스 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 독립변수 | B | SE | Beta | t | p | VIF | DW | $R^2$ | F |
| 우호적 관계 | .202 | .097 | .209 | 2.070 | .041* | 2.029 | 1.992 | .553 | 5.243** (.000) |
| 부당한요구 | .124 | .097 | .154 | 1.269 | .208 | 2.929 | | | |
| 부당한대우 | .082 | .098 | .096 | .838 | .404 | 2.625 | | | |
| 직무역할갈등 | .164 | .076 | .224 | 2.159 | .034* | 2.141 | | | |
| 직무역할혼란 | .226 | .095 | .262 | 2.384 | .019* | 2.404 | | | |
| 지식부족 및 정보부족 | -.049 | .089 | -.054 | -.557 | .579 | 1.854 | | | |
| 경제적 안정성 | .012 | .071 | .013 | .172 | .864 | 1.178 | | | |

N=111, *p<0.05, **p<0.01, Ad$R^2$=.447

먼저 우호적 관계를 살펴보면, B의 값이 0.202으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 2.070이고 유의확률이 0.041이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나왔다. 표준화된 베타의 값이 0.209이므로 우호적 관계가 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.209 증가하게 된다.

부당한 요구를 살펴보면, B의 값이 0.124으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 1.269이고 유의확률이 0.208이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지 않았다.

부당한 대우를 살펴보면, B의 값이 0.082으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 0.838이고 유의확률이 0.404이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지 않았다.

직무역할갈등을 살펴보면, B의 값이 0.164으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 2.159이고 유의확률이 0.034이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나왔다. 표준화된 베타의 값이 0.224이므로 갈등이 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.224 증가하게 된다.

직무역할혼란을 살펴보면, B의 값이 0.226으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 2.384이고 유의확률이 0.019이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나왔다. 표준화된 베타의 값이 0.262이므로 직무역할혼란이 1단위 증가하게 되면 직무스트레스는 0.262 증가하게 된다.

지식 및 정보부족을 살펴보면, B의 값이 −.049으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 −.557이고 유의확률이 0.579이므로 통계적으로 유의한 음의 영향을 미치지 않았다.

경제적 안정성을 살펴보면, B의 값이 0.012으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 0.172이고 유의확률이 0.864이므로 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지 않았다.

위의 연구결과를 종합해보면 장애인활동보조 서비스를 제공하는 장애인활동보조인들의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 우호적 관계요인, 직무역할 갈등요인, 직무 역할 혼란요인으로 나타났다.

첫째, 우호적 관계요인이 장애인활동보조인 직무스트레스에 영향을 미친다는 것은 기존의 황현덕(2016)의 연구에서 관계 갈등영역(동료나 상사의지지 등 전반적인 지지에 관한 것)의 근무형태요인에서 주간(7.67), 야간(12.00) 유의확률 0.000으로 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 이는 주간근무보다 야간의 근무가 대인관계를 관리해줄 관리자가 없어 주간에 비해 야간이 높은 수치를 기록했다고 설명하였다. 또한 김응식(2011)의 연구에서 관계갈등 요인은 직무스트레스에 유의한 관련이 없다는 결과가 나왔다. 위의 연구들을 본 연구에 맞게 재구성하여 측정하였고 본 연구에서도 장애인활동보조인의 직무스트레스에 대인관계 불안정요인이 영향을 미친다는 것이 확인되었다.

둘째, 직무 역할 갈등요인에서는 기존의 박정원(2007)의 연구에서 역할 갈등요인은 사기업과 관련하여 직무스트레스 지각에 $r=.267(p<0.01)$로 정의 상관이 나타났으며 역할 갈등이 한 단위 증가할수록 직무스트레스 지각은 0.220단위만큼 증가하여 직무스트레스 지각에 영향을 미친다고 설명하였다. 본 연구 또한 장애인활동보조인의 직무스트레스에 직무 역할 갈등요인이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 직무 역할 혼란요인에서는 기존의 박정원(2007)의 연구에서 사기업의 경우 역할모호성이 ($\beta=.168$)로 직무스트레스 지각에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나왔으며 역할 모호성이 한 단위 증가할 때 마다 직무스트레스의 지각은 0.232만큼 증가하는 것이 확인 되었다. 본 연구 또한 장애인활동보조인의 직무스트레스에 직무 역할 모호성요인이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

# 제 5장 결 론

## 제 1절 결론 및 제언

### 1) 결 론

본 연구는 장애인활동보조서비스에 종사하고 있는 장애인활동보조인들을 대상으로 그들의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 알아보고 활동보조 서비스 제공 시 더 나은 서비스와 장애인활동보조인의 근무의 질을 높이고자 연구하게 되었다. 조사대상은 서울지역에서 장애인활동보조서비스를 제공하는 기관을 중심으로 활동하는 장애인활동보조인을 대상으로 하였다. 조사는 장애인활동보조인들이 급여제공 기록지를 제출하는 기간인 매달 초일인 2016년 10월 4일부터 10월 7일까지이며 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 장애인자립생활센터를 직접 방문하여 방문조사 또는 전화 인터뷰를 진행 하여 총 111건의 설문지를 회수하여 최종 분석하였다. 자료를 분석하기 위해 SPSS 통계프로그램 23 IBM을 사용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 기술 통계분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 수행하였다. 분석한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자들의 인구통계학적 특성은 여성이 94명으로 84.7%로 나타났다. 연령은 50~59세 이하가 46명 41.4%로 가장 높게 나타났다. 결혼여부는 배우자 있음이 78명으로 70.3%이고 최종학력은 고등학교졸업이 60명 54.1%로 나타났다. 종교유무는 종교를 가지고 있음이 75명으로 67.6%로 대부분이 종교를 가지고 있었으며, 건강상태는 좋은 편임이 50명 45.0&로 대체적으로 건강상태가 양호한 것으로 나타났다. 근무경력은 2~3년 미만이 26명 23.4%로 나타났다. 서비스 대상자 수를 살펴보면 1명의 대상자를 서비스하는 것이 88명 79.3%로 가장 높게 나타났다. 이용자의 장애유형에서는 지적(자

폐)가 57명 51.4%로 가장 높게 나타났다. 평균 근무시간은 5~8시간이 71명 64.0%로 가장 높게 나타났다. 월 평균 소득에서는 40만원~60만원 미만이 33명 29.7%로 가장 높게 나타났다.

둘째, 장애인활동보조인의 직무스트레스와 관련한 변수들의 수준으로는 경제적 안정성(3.63)이 가장 높은 수준을 보였으며, 그 뒤로 직무역할갈등(2.64), 직무역할혼란(2.60), 지식 및 정보 부족(2.54), 부당한 요구(2.39), 우호적 관계(2.219), 부당한대우(2.2162)순으로 차이를 보였다. 또한 활동보조인들의 직무스트레스의 수준은 (2.65)가 나왔으며, 보통(3.0)보다는 조금 낮은 결과가 나왔다.

셋째, 장애인활동보조인의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로는 인구통계학적특성 자체로는 직무스트레스와 관련하여 유의미한 차이가 없었고, 주요 독립변수들은 우호적 관계, 부당한 요구, 직무역할 갈등, 직무역할 혼란 등이 유의한 양의 영향을 주는 것으로 나타났다.

위의 결과를 토대로 장애인활동보조인 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 직무역할 혼란(0.412), 우호적 관계(0.319), 직무역할 갈등(0.318), 부당한 요구(0.247)의 순으로 장애인활동보조인 직무스트레스에 영향을 미친다.

### 2) 제 언

이러한 연구결과를 바탕으로 제언을 해보면 다음과 같다.

첫째, 장애인활동보조인의 직무역할 혼란 및 갈등과 관련하여 장애인활동보조인 교육기관의 실제 현장중심의 업무내용을 반영한 교육프로그램 강화 및 활동보조지원제도와 관련하여 체계적인 교육이 필요하다.

장애인활동보조인들이 현재 교육기관에서 받는 교육들은 실제 현장에서 근무할 때 필요한 업무스킬이나 내용들이 부족하며, 장애인활동보조인 대부분의 연령대가 높고 교육수료가 수월하기 때문에 교육이수과정에서 실제로 제대로 된 교육을 수료했다고 하기가 어렵다. 또한 교육수료를 하더라도 곧 바로 이용자에게 투입되는 시스템이 아닌 이용자가 장애인활동보조인을 구할 때까지

대기해야 하는 구조기 때문에 이 시간이 길어질수록 교육받았던 기술들을 곧바로 활용하여 숙달하기가 힘들다.

또한 장애인활동보조인 개인의 특성에 맞는 이용자를 만나는 것이 힘들기 때문에, 교육기관에서 자신이 생각하고 목표로 정한 이용자의 전반적인 장애 관련 사항이나 업무 관련 기술들이 실제로 현장에 투입 되어 근무를 하면서 발생하는 이용자와 그 가족들에 대한 변수 및 문제 혹은 교육과정과 다른 업무형태로 인하여 자신의 직무에 대한 혼란과 갈등이 오게 된다. 이러한 이유로 현장중심의 교육을 추가하고 장애인활동보조제도에 대한 전반적인 내용과 그에 관한 법률 등을 확실히 숙지한 후 장애인활동보조인 교육을 이수할 수 있도록 해야 한다. 그리하여 자신의 역할이 무엇인지 확실히 숙지하고 자신만의 업무기술들을 가지고 현장에 투입 된다면 업무를 하더라도 위축되지 않고 자신의 능력을 제대로 발휘 할 수 있을 것이다.

둘째, 장애인활동보조인의 우호적 관계와 부당한 요구에 관하여 서비스제공기관이 중제자의 역할을 제대로 수행할 수 있도록 장애인활동지원제도의 개선과 실제현장중심의 내용이 반영된 체계적인 교육 및 관련 기관들과의 연대가 필요하다.

장애인활동지원제도 자체가 장애인들을 위해 만들어진 제도인 만큼 실제 현장에서 활동보조 서비스 업무를 하는데 있어서 양자 간의 입장 차이가 발생할 시에 서비스제공기관은 장애인(이용자)의 손을 들어주는 경우가 많으며, 이에 장애인활동보조인들은 약자에 입장에 있을 수 있다고 할 수 있다. 이에 업무외적인 요구와 관련해서 당연한 관행으로 취급되는 경우가 발생할 수 있으며, 친분에 이끌려 이정도 쯤은 해줄 수 있지 라는 생각에 해주게 되지만 점점 요구가 많아지고 당연시되어 불만이 높아 질 수가 있다. 또한 현장에서 발생하는 부정수급이나 부당한 요구 등에 관련한 범위도 애매한 부분이 많으며 부정수급이나 이용자와 장애인활동보조인의 마찰이 발생 할 시에 서비스제공기관에도 불이익이 발생하기 때문에 제대로 된 대응을 하기가 어려운 실정이다.

또한 장애인활동보조인들이 의지할 곳이 기관이나 담당 코디네이터 등의

전담인력들이기 때문에 장애인활동보조인들의 현실적인 고충들을 수용하고 업무와 관련되지 않는 불필요한 일이 발생하거나 이용자와의 마찰이 발생할 시에 서비스 제공기관이 적극적으로 나서서 지원을 해주어야 하며, 그것이 가능하도록 제도의 개선이 시급한 시점이다. 또한 서비스제공기관이 하기에 한계가 있는 것은 활동지원제도 사업과 관련이 있는 국민연금공단과의 협력과 연대가 필요하며, 국민연금공단이 장애인들에게 활동지원급여등급을 내줌으로서 이용자와 그 가족들에게 부정수급 및 실제 현장에서 발생할 수 있는 상황이나 대처법들과 관련된 체계적인 교육을 시켜준다면 교육적인 부분에서 큰 힘이 될 수가 있다.

셋째, 장애인활동보조인들의 경제적인 안정성과 관련하여 장애인활동보조인들의 고용안정과 급여인상 및 업무강도에 따른 추가급여 지급의 장애인활동지원제도의 정책적인 대안들을 검토해 봐야 한다.

장애인활동보조 업무자체가 이용자가 필요로 하는 장애인활동보조인을 선택하거나, 활동지원급여를 주는 주된 대상자가 이용자(장애인)이기 때문에 이용자의 욕구와 사정이 맞지 않으면 업무가 종료된다. 1년 단위로 서비스제공기관과 계약을 체결하더라도 투입할 이용자가 없으면 대기상태가 되기 때문에 장애인활동보조인들은 항상 고용불안에 시달리고 있으며, 불안정한 급여체계에서 근무를 해야만 한다.

또한 대부분의 장애인활동보조인들의 연령대가 높은 편이라 중증장애인을 돌볼 경우 경증장애인을 돌볼 때 보다 업무상 체력적인 부분에서 더 힘이 들며, 이러한 경우 근무기간 및 근무시간의 지속성과도 밀접한 관련이 있어 장애인활동보조인 개인의 급여변동에 영향을 미친다.

또한 추가급여 부분에 대한 문제도 있다. 어떠한 이용자는 추가급여비용 발생시간에 장애인활동보조인이 필요하여 고용하게 되면 다른 장애인활동보조인과 같은 시간, 같은 강도로 일을 하더라도 급여부분에서 공정하지 못한 상황이 발생하게 된다. 또한 근무강도를 수치화 시켜 책정할 수 있는 지표나 보상안도 현재 체계가 잡혀 있지 않다. 이러한 문제로 인해 장애인활동보조인의 고용안정에 관한 제도적인 장치를 마련 해주어야 하며 급여의 공정성을 위한

정책도 마련해야 할 것이다.

## 제 2절 한계점

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 장애인활동보조인의 직무스트레스는 단순히 직무 시 발생하는 일련의 과정이나 본 연구에서 추출한 요인들로만 이루어진다고 보기 힘들며, 다양한 변수들이 장애인활동보조인의 직무스트레스에 작용할 수도 있기 때문에 본 연구의 요인들만으로 장애인활동보조인의 직무스트레스의 원인이라고 일반화 시키는데 에는 부족한 점이 있다. 이러한 이유로 다음 연구자는 좀 더 다양한 변수들을 통제하여 연구를 진행했으면 하는 바람이다.

둘째, 본 연구의 주 대상자들이 서울지역에서 장애인활동보조서비스를 제공하는 기관에 속해 근무하는 장애인활동보조인들이기 때문에 본 연구의 표본을 전국적으로 일반화 하거나 표준화하기는 어려운 점이 있다.

HANSUNG UNIVERSITY

# 참 고 문 헌

## 1. 국내문헌


금희정. (2010). 「장애인활동보조인 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」. 경성대학교 대학원 석사학위논문.

김대영. (2014). 「장애인 활동보조인의 직무특성에 따른 직장애착이 직무만족에 미치는 영향」. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

김송이. (2014). 「바우처 도입 이후 사회서비스 공급체계의 행위자간 관계 변화와 변화 요인에 관한 연구」. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

김슬기. (2014). 「바우처 제도의 이용자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향: 장애인활동지원제도를 중심으로」. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

김승태. (2014). 「장애인 활동보조인의 감정노동 및 전담인력의 지지가 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과 연구」. 목원대학교 대학원 박사학위논문.

김영국. (2016). 「서울시 자치구의 바우처사업운영 성과에 관한 연구」. 한성대학교 행정대학원 석사학위논문.

김은희. (2011). 「장애인 활동보조인의 소진에 영향을 미치는 요인」. 전주대학교 행정대학원 석사학위논문.

김응식. (2011). 「직무스트레스 요인분석: 생산직 근로자를 대상으로」. 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문.

김희경. (2007). 「중증 장애인 활동보조인의 직무스트레스 수준과 반응증상에 관한 연구」. 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

나수원. (2010). 「장애인 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 전북지역을 중심으로」. 한일장신대학교 기독교사회복지대학원 석사학위논문.

박정원. (2007). 「직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 공기업과 사기업 비교 분석을 중심으로」. 한국외국어 대학교 경영대학원 석사학위논문.

배형국. (2003). 「사립 유아교육기관 신임교사의 직무스트레스에 관한 연구」. 인제대학교 교육대학원 석사학위논문.

보건복지부. (2013).『성공적인 직업인으로 다시서기 활동보조인 직무매뉴얼』

보건복지부. (2014).「2014 장애인실태조사」

보건복지부. (2016b).「2016 장애인활동지원 사업안내」

서영아. (2014). 「활동보조서비스 이용 중증장애인들의 생활만족도에 미치는 요인 분석」. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.

신선숙. (2016). 「장애인활동보조서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향 연구」. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.

신준옥. (2013). 「장애인활동지원서비스가 가족부양부담에 미치는 영향: 가족레질리언스 조절효과를 중심으로」. 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.

안재홍. (2015). 「활동보조인의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 대전광역시 장애인복지관 활동보조인을 중심으로」. 한남대학교 사회문화 행정복지 대학원 석사학위논문.

오윤희. (2010). 「장애인 활동보조지원사업 코디네이터의 서비스 제공 경험: 근거이론을 토대로」. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.

유진선. (2015). 「장애인활동지원기관의 조직풍토와 조직지원인식이 활동보조인의 직무만족에 미치는 영향」. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

이연복. (2012). 「고용노동행정 분야 직무스트레스 요인 측정도구 확립에 관한 실증적 연구」. 명지대학교 일반대학원 박사학위논문.

이용화. (2008). 「장애인의 자립생활에 영향을 미치는 활동보조서비스 관련 요인에 관한 연구」. 연세대학교 행정대학원 석사학위논

문.
이종열, 박광욱. (2011). 직무스트레스 요인과 우선순위에 관한 연구: 인천 지역 소방공무원을 중심으로. 『학술논총』 ,제49권, 제4호, 서울 대학교 한국행정연구소 학술저널331-356(26쪽).
이현진. (2001). 「유아교육기관 신임교사의 직무스트레스에 관한 연구」. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
장성애. (2015). 「장애인활동지원서비스 활동보조인의 이직의도 영향요인 연구」. 동양대학교 정보대학원 석사학위논문.
장혜린. (2014). 「직무스트레스 요인과 직무만족 및 동기부여의 상관관계: 국내 k 항공사 객실승무원을 중심으로」. 한국항공대학교 항공경영대학원 석사학위논문.
정용주. (2014). 「장애인활동지원제도 안정화 방안」. 중부대학교 대학원 삭사학위논문.
정웅준. (2015). 「미술치료기법이 장애인활동보조인의 직무스트레스해소에 미치는 영향에 관한 연구」. 중앙신학대학원 석사학위논문.
조선영. (2007). 「근무유형에 따른 직무스트레스와 직무만족도」. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
주옥남. (2014). 「직무스트레스와 정신건강이 정신보건시설 사회복지사의 행복에 미치는 영향」. 서남대학교 대학원 석사학위논문.
지호영. (2012). 「장애인활동지원제도 발전방안에 관한 연구」. 가천대학교 사회정책대학원 석사학위논문.
천재홍. (2011). 「교육행정직 공무원의 직무스트레스 수준 및 영향요인에 관한 연구」. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
최명진. (2012). 「장애인활동보조인 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」. 충남대학교 행정대학원 석사학위논문.
최재웅. (2016). 「장애인 활동보조인의 직무스트레스 유발요인이 서비스 질에 미치는 영향: 남양주시를 중심으로」. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.

하은희. (2016). 「정책도구로서 바우처의 선택과 경쟁이 서비스질과 만족도에 미치는 영향: 서울특별시 보육바우처를 중심으로」. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

하재영. (2014). 「장애인활동보조인의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울시 노원구 수행기관을 중심으로」. 한성대학교행정대학원 석사학위논문.

황현덕. (2016). 「직무 스트레스에 영향을 미치는 요인 분석: A사 검사원을 중심으로」. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.

국민연금공단. (2016). 2016 제도 소개 및 안내 (www.ableservice.or.kr)

보건복지부. (2012). 2012 제4차장애인종합계획 (www.mohw.go.kr)

보건복지부. (2016a). 전자바우처 사업현황 및 성과 (www.socialservice.or.kr)

## 2. 국외문헌

Friedman, M. (1962). “The Role of Government in Education” In Friedman, M., Capitalism and Freedom. Chicago: Chicago University Press.

Gilbert, N., & Specht, H., & Terrell, P. (1993). Dimensions of Social Welfare Policy. Prentice-Hall.

Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. Organizational behavior and human performance, 23(3), 373-387.

Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967), The social readjustment rating scale . Journal of Psychoso metih, vol. 11.

Ivancevich, J . M ., & Matteson, M . T . (1980). Stress and work : A Managerial Perspective. Scott, Fores manand Company.

Kahn, R. L., & Quinn, R. P. (1970). Role stress: A framework for analysis. Occupational mental health, 50-115.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.

Lazarus, R. S. (1966), Psychological stress and coping process. NewYork: McGraw - Hill.

Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. Organizational behavior and human performance, 32(2), 160-177.

Schultz, T. W., & Schultz, T. W. (1982). Investing in people: The economics of population quality. Univ of California Press.

Steuerle, C. E. (2000). "Common Issues for Voucher Programs." In Steuerle, C. E., & Ooms, V. D., & Peterson, G., & Reischauer, R. D (eds.). Vouchers and the Provision of Public services. Washington, D.C.: Brooking Institution CED and Urban Institute, pp.3-39.

Yerkes, R. M. & Dodson, J. D. (1908), The Relation Of Strength Of Stimulus To Rapidity Of Habit-Formation.

HANSUNG UNIVERSITY

# [ 부 록 ]

**활동보조인 직무스트레스에 대한 설문지**

안녕하십니까?
항상 장애인의 자립생활과 사회참여를 위하여 노력하시는 활동보조인 선생님들께 진심으로 감사하다는 말씀을 드립니다. 저는 한성대학교 행정대학원에서 사회복지를 전공하고 있으며 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 광진구에 근무하고 있는 활동보조인을 대상으로 “활동보조인의 직무스트레스에 영향을 주는 요인”을 파악하여 서비스 이용자들에게 조금 더 양질의 서비스제공과 활동보조인 선생님들의 바람직한 근무여건을 조성하는데 소중한 자료로 사용될 것입니다.

본 설문지에 응답하신 내용은 모두 무기명으로 실시되며 학술적 연구목적 이외에는 절대로 사용하지 않을 것입니다. 모든 자료에 관하여 비밀보장을 약속드리오니 귀하의 솔직하고 성의 있는 답변을 부탁드리겠습니다.

마지막으로 귀한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2016년


| 한성대학교 행정대학원 사회복지학전공 | |
|---|---|
| 지도교수 | 최 천 근 |
| 연 구 자 | 정 석 환 |
| 연 락 처 | 010-9299-6453 |

Ⅰ. 다음은 **직무스트레스 요인**에 관한 내용입니다. 해당되는 내용이나 가까운 곳에 "V" 표시를 해주시기 바랍니다.

| 번호 | 내 용 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 이용자와의 관계가 좋은 편이다. | | | | | |
| 2 | 이용자의 가족들과 관계가 좋은 편이다. | | | | | |
| 3 | 이용자와 이용자의 가족 들은 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 준다. | | | | | |
| 4 | 나는 이용자나 그 가족들로부터 업무와 관련되지 않은 일을 지시 받은 적이 있다. | | | | | |
| 5 | 나는 이용자나 그 가족들로부터 내가 생각하는 것보다 과도한 업무를 요구받은 적이 있다. | | | | | |
| 6 | 나는 이용자나 그 가족들로부터 나의 능력과는 무관한 일을 지시받은 적이 있다. | | | | | |
| 7 | 나는 이용자나 그 가족들로부터 감정을 상하게 하는 말을 들은 적이 있다. | | | | | |
| 8 | 이용자나 그 가족들은 나에게 필요한 휴식시간을 잘 주지 않는다. | | | | | |
| 9 | 이용자나 그 가족들은 나의 의견을 잘 들어 주지 않는다. | | | | | |
| 10 | 업무 방식에 대해 자주 불만을 표현한다. | | | | | |
| 11 | 업무에 관하여 의견충돌을 일으킬 때가 있다. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 업무를 하면서 이건 꼭 해야 되나 싶을 때가 있다. | | | | | |
| 13 | 업무가 너무 복잡하고 불확실하다고 느낀다. | | | | | |
| 14 | 내 의지와는 상관없이 업무의 내용이 바뀐 적이 있다. | | | | | |
| 15 | 내 의지와는 상관없이 업무의 시간이 바뀐 적이 있다. | | | | | |
| 16 | 나는 업무를 하면서 업무에 대한 지식이 부족하다고 느낀다. | | | | | |
| 17 | 서비스 이용자의 장애등급이나 장애특성에 관하여 잘 모른다. | | | | | |
| 18 | 활동보조 업무 시 사용되는 기구들의 조작법을 잘 모른다. | | | | | |
| 19 | 보수가 일정하지 않아 경제적으로 안정적이지 못하다. | | | | | |
| 20 | 현재의 월급으로는 생활하기가 힘이 든다. | | | | | |
| 21 | 보수가 현재의 업무에 비해 적은 것 같다. | | | | | |

HANSUNG UNIVERSITY

Ⅱ. 다음은 **직무스트레스**에 관한 내용입니다. 해당되는 내용이나 가까운 곳에 "V" 표시를 해주시기 바랍니다.

| 번호 | 내 용 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 업무 때문에 긴장감을 느낄 때가 있다. | | | | | |
| 2 | 업무 때문에 불안감이나 초조감을 느낄 때가 있다. | | | | | |
| 3 | 업무에 대해 심리적 압박감을 느낄 때가 있다. | | | | | |
| 4 | 업무에 대해서 생각하면 괜한 짜증이 날 때가 있다. | | | | | |
| 5 | 업무로 인해 화가 나는 경우가 있다. | | | | | |

Ⅲ. **일반적인 사항에 관한 질문입니다.** 해당 항목에 "V" 로 체크 표시 해주시기 바랍니다.

**1. 귀하의 성별은?** ①남자 ②여자

**2. 귀하의 연령은?**

① 20세 이상~29세 이하 ② 30세 이상~39세 이하 ③40세 이상~49세 이하 ④ 50세 이상~59세 이하 ⑤ 60세 이상

**3. 귀하의 결혼 여부는?**

① 미혼 ② 배우자 있음 ③ 사별 ④ 이혼 또는 별거

**4. 귀하의 최종학력은?**

① 미취학, ② 초졸 ③ 중졸 ④ 고졸 ⑤ 대졸 ⑥ 대학원이상

**5. 귀하의 종교 유무는?** ① 있다 ② 없다

**6. 귀하의 건강상태는 어떻습니까?**

① 매우 좋다. ② 좋은 편이다. ③ 보통이다 ④ 나쁜 편이다. ⑤ 매우 나쁘다.

**7. 귀하의 근무 경력은?**

① 1년 이하 ② 1년 이상~2년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만 ④ 3년 이상~4년 미만 ⑤ 5년 이상

**8. 귀하의 서비스 대상자는 몇 명입니까?** ① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명 이상

**9. 귀하의 서비스 대상자의 장애유형은 무엇입니까?**

① 지체 ② 뇌병변 ③ 지적(자폐) ④ 시각 ⑤ 기타

**10. 귀하의 하루 평균 근무 시간은 몇 시간 입니까?**

① 4시간 이하 ② 5시간~8시간 ③ 9시간~12시간 ④ 13시간 이상

**11. 월 평균 소득은 얼마 입니까?**

① 40만원 이하 ② 40만원~60만원 ③ 60만원~80만원 ④ 90만원~120만원 ⑤ 120만원 이상

# ABSTRACT

## A Study on the Job Stress Factors of Disabled Person Activity Assistant in Seoul Area

Jeong, Seok-Hwan
Major in Social Welfare
Dept. of Social Welfare Administration
Graduate School of Public Administration
Hansung University.

The purpose of this study was to investigate the factors affecting job stress among the disabled assistants working in the service providing agency for the disabled people in Seoul by considering factors such as service users, And what factors affect job stress. The purpose of this study is to provide service providers with better quality service by complementing and preventing various problems in service provision by lowering the job stress of the service assistant, the service provider, as a service provider.

The purpose of this study was to investigate the activities of disabled people in Seoul. The survey was conducted from October 4, 2016 to October 7, 2016. Data collection was conducted by structured questionnaire to visit the Independent Living Center for the Disabled and conducting a visiting or telephone interview to collect 111 questionnaires for final analysis. Statistical analysis, factor analysis, frequency analysis,

reliability analysis, correlation analysis and multiple regression analysis were performed using IBM SPSS statistical program 23 to analyze the data. The main contents of this study are as follows.

The level of job stress of each variable showed the highest level of economic stability, followed by job role conflict, job role confusion, lack of knowledge and information, unfair demand, favorable relationship, and unfair treatment. The level of job stress of the assistants with disabilities was 2.65, which is usually lower than 3.0 (out of 5 points). In addition, among the seven factors, favorable relationship, job role conflict, and job role confusion only affected job stress. When each factor increased by one step, job stress was related to job role confusion (0.412), favoritism (0.319), and job role conflict (0.318).

First, systematic education will be needed in relation to the strengthening of education programs reflecting the actual field-oriented work contents of educational institutions with disabilities and the support system for disabled persons activities.

Second, in order to enable the service provider to fulfill the role of the middle-aged person in relation to the friendly relations and unreasonable demands of the disabled assistant, the improvement of the support system for disabled persons and the solidarity with the systematic education and related organizations need.

Third, in relation to the economic stability of persons with disabilities, it is necessary to examine the policy alternatives of the employment support system for people with disabilities and the additional benefit payment according to their job strength.

**[Key words]** Disability person, Activity assistant, Activity support system, Friendly relationship, Job role conflict