

방문요양보호사의 서비스 질에 관한 연구

최길자*

서정대학교

사회복지상담과 겸임교수

권진**

예명대학원대학교

사회복지학 전공 조교수

<국문초록>

이 연구는 방문요양보호사의 개인적 요인, 직무환경요인, 사회환경요인, 서비스대상자 요인이 방문요양 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하는데 목적을 두었다. 표집은 편의표본추출법을 활용하였으며, 최종 743명을 분석에 활용하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 개인적 요인만 투입한 다중회귀분석모델에서 연령이 낮을수록 서비스 질이 높아졌다는 결과를 보임으로써 기존의 선행연구와는 다소 다른 결과가 나타났으며, 배우자가 있는 경우에 서비스 질이 높은 것으로 나타났다. 둘째, 근무환경 요인에서 기관규모가 클수록 이직횟수가 적을수록, 근무시간이 길수록 서비스 질이 높아졌다. 셋째, 사회환경 요인으로 직업에 대한 사회적 인식과 사회적 지지가 높을수록 서비스 질이 높아졌다. 넷째, 서비스대상자 요인으로 서비스대상자와 함께 사는 가구원 수가 적을수록, 서비스대상자와 방문요양보호사의 관계성이 긍정적일수록 서비스 질이 높아졌다. 분석 결과를 토대로 방문요양보호서비스에 있어서 서비스 대상자 요인이 중요하게 다루어져야 함을 강조하였고, 요양보호사의 근무환경 개선이 시급함을 다시금 밝혔다. 이에 대한 제도적이고 실천적 수준의 개입 방법을 논의하였다.

주제어 : 방문요양보호사, 방문요양 서비스질, 서비스대상자, 노인장기요양서비스

* 제1저자 : 이 논문은 제1저자의 2022년도 박사학위 논문 일부를 수정·보완한 것임.

** 교신저자

I. 서론

우리나라의 노인장기요양보험제도는 짧은 기간 동안 급격한 양적 확대를 이루었다. 이러한 양적 확대를 통해 대상자의 서비스 이용을 위한 접근성이 높아졌다는 긍정적인 측면이 있다(이윤경, 세진, 2012). 이용 가능한 서비스가 없던 상태에서 장기요양서비스를 제공받게 되는 제도적인 변화는 그 자체로서 충족감이 매우 높을 수밖에 없었다. 이를 방증하듯 노인장기요양보험에 대한 제도 초기의 이용자 만족도 조사결과는 약 90%대에 이르는 높은 만족도 수준이었다(보건복지부, 2009; 국민건강보험공단, 2013).

그러나 서비스의 양적 측면만을 강조함으로써 지나친 경쟁 심화로 인하여 이용자가 필요로 하는 서비스를 제공하지 못한다는 비판이 제기되어 왔다(박경일 외, 2012). 즉, 제도 도입 이후 시간이 흐를수록 서비스 질에 대한 관심으로 초점이 옮겨지면서 서비스 질의 중요성이 더욱 높아지고 있다(최희경, 2010; 임정기, 2013). 이에 지역사회에서 노인돌봄서비스가 점차 확대되고 있는 상황으로 주목해 보아야 할 사안은 노인요양보호서비스의 질이다.

방문서비스 실행과정에서 노인장기요양보호서비스의 질을 담보하는 데는 여러 가지 요인이 강조되지만 중요한 비중을 차지하는 것이 요양보호사라는 최종 전달체계이다. 요양보호사는 돌봄 현장 최일선에서 요양서비스를 수행하는 중추적인 인력이며, 그 중에서 방문요양보호사는 방문요양시설, 노인요양 공동생활시설, 주야간보호 등과 같은 시설 기반의 서비스에 비해 훨씬 높은 비중을 차지한다(통계청, 2021).

한편 노인장기요양보험제도를 성공적으로 운영하기 위한 핵심적인 요양인력에 대한 논의는 제도의 추진과정에서부터 그리 비중 있게 다루어지지 못했다(허준수, 2010). 장기요양보험제도의 도입과 발전에 대한 연구는 양적인 측면, 장기요양보험 관련 기관의 증가인 서비스 공급량 증가에 집중되면서 질적인 문제들에 대한 논의는 큰 관심을 받지 못하였다. 이러한 분위기하에서 보다 안전하고 권리를 누리며 살아가고 싶어 하는 노인에게 요양서비스 질은 양적인 확대에 비하여 현저하게 떨어질 수밖에 없었다(문희우, 2015).

최근 지속적으로 나타나고 있는 것은 대인 서비스로서 서비스제공자와 서비스수혜자 간의 관계성에 대한 논의인데, 가장 쉽게 접할 수 있는 것은 서비스제공자인 요양

보호사에 대한 대상자들의 인권침해와 같은 측면이다. 돌봄서비스 제공자들이 겪는 열악한 처우는 대상자와의 관계성에서도 심각한 문제들을 많이 내포하고 있다. 직접적으로 신체적 접촉이 있고, 서비스 제공의 상당 시간 동안 꾸준히 정서적으로 소통하는 서비스이다 보니 방문요양보호사의 서비스 질을 높이는 것에 절대적인 요소는 대상자와의 관계성이라고 할 수 있다. 문제는 서비스 질의 논의에 있어서 공급자 중심의 시각이 지배적이다보니, 서비스 대상자와의 관계성을 포괄한 실증적인 연구가 많지 않다는 점이다.

정리하면, 방문요양서비스는 서비스 이용자의 욕구가 크고 제도적으로 공급이 이루어짐에 따라서 성립되는데, 이제까지 많은 연구들에서 서비스대상자 요인은 변수가 아닌 상수로 간주하거나 아예 무시되는 경향이였다. 사회서비스의 특성상 서비스대상자 요인은 반드시 고려되어야 하는 요인이기 때문에 이 연구에서 서비스대상자 요인을 추가하여 서비스 질에 대한 영향 관계를 살펴보고 방문요양보호 서비스 질에 대한 보다 종합적인 논의를 시도하고자 하였다.

따라서 이 연구에서는 이제까지 방문요양보호 서비스 질에 영향을 미치는 제 요인들과 함께 서비스 대상자 요인을 함께 고려하여 실증적인 인과관계를 살펴보았다. 즉, 개인적, 근무환경적, 사회환경적, 서비스대상자 차원의 여러 변인들이 방문요양보호사의 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고 검증하여, 방문요양보호사들의 전문성 강화와 서비스질에 대한 개선방안을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 방문요양 서비스 질

일반적인 ‘서비스의 질’ 연구 분야에서 자주 인용되는 개념적 정의는 Donabedian의 연구에서 찾아볼 수 있다. 그는 서비스 제공자의 입장에서 제공자의 지식 및 기술제공 능력이 서비스의 질이며, 서비스 이용자의 입장에서는 제공받는 서비스에 대한 이용자의 느낌을 서비스라고 이원화하여 제시하였다(Donabedian, 1980). Masterson(1991)은 서비스 질을 서비스 이용자의 신체적, 정서적, 인지적 상태와 서비스 제공자의 성격, 기술, 물리적 환경 간에 일어나는 상호작용에 의해 결정되는 것으로 정의하고 있

다. Grönroos(1990)는 서비스 질을 고객과 서비스업 종업원 관계에서 또는 물적 자원이나 서비스 제공자의 체계 간의 상호작용을 함으로써 일반적으로 발생하는 무형적 성질의 활동이라고 정의하였다. 즉, 서비스 질에 대한 정의는 일반적으로 서비스 제공자와 이용자 사이의 상호작용 결과라 할 수 있으며, 이용자가 기관의 서비스 자체 또는 기관에 대한 이미지를 형성한 결과로 나타나는 지각반응에 의한 것이라고 할 수 있다(Swan & Combs, 1976; Grönroos, 1984; 임혁, 2007).

서비스 질에 대하여 국내 선행 연구자료를 살펴보면 다음과 같다. 우선 서비스 질이란 서비스의 우수성 즉 서비스의 품질에 대한 이용자의 전반적인 인식 또는 판단이며, 이것은 서비스에 대한 만족이나 욕구 충족의 정도와 밀접한 관련이 있다(육홍숙, 2017). 김현희(2013)는 서비스 이용자의 심리적인 기대와 욕구를 충족시키기 위해서 제공하는 서비스의 전체로 보았다. 장상덕(2020)은 개인과 조직이 이용자들의 만족을 통해 경쟁력을 확보할 수 있는 결정적인 요인이며, 서비스의 전반적인 과정에 개입하여 가치를 결정짓는 핵심적인 요소로 서비스 질을 정의하였다.

현실적으로 정의되는 방문요양 서비스는 그 질에 있어서 방문요양보호사들과 대상자 간의 상호작용에 기반을 두고 대상자의 삶의 질과 방문요양서비스의 질 개념이 서로 인과관계가 있는 구조적인 특징을 가지고 있다. 따라서 요양보호사의 서비스 질은 서비스 제공자와 서비스 이용자 간의 상호작용에 의해 결정되기 때문에 서비스 제공자 입장에서는 이용자가 얼마나 만족하였느냐로 볼 수 있고, 서비스 이용자의 입장에서는 이용자의 만족을 위해 요양보호사가 얼마나 최선을 다했는지의 문제로 볼 수 있다.

서비스 질과 관련된 척도는 Parasuraman 등(1988)에 의해 개발된 서비스질 척도가 일반적으로 가장 많이 연구에 활용된다. 이 척도는 'SERVQUAL'로 불려지는데 'Service'와 'Quality'를 결합한 용어로 사회과학 분야에서 광범위하게 활용되고 있으며, 최근에는 사회복지 분야와 같은 비영리 단체 외 의료, 여행사, 외식, 교육산업 등 영리를 목적으로 하는 분야에도 수정, 보완되어 널리 활용되고 있다(김미선 외, 2006; 장상덕, 2020). 이 SERVQUAL 척도는 요양보호사의 서비스 질과 관련한 다수의 연구에서도 활용되고 있다. 정승열(2011)의 연구에서는 방문요양서비스 대상자의 만족도 조사와 관련하여 요양보호사의 서비스 질 측정요인으로 신뢰성 등 5가지 요인을 제시하였으며, 요인 모두에서 방문요양서비스 수급자의 만족도에 영향을 미친다고 하였다. 또한 이수민(2015)은 요양보호사의 서비스 질 측정을 위한 척도를 유형성 등 5개 하위 변인으로 구성하여 Likert식 5점 척도로 SERVQUAL척도를 활용하였다.

2. 방문요양보호 서비스 질에 관한 선행연구

이 연구에서는 방문요양서비스 질에 영향을 미칠 수 있는 방문요양보호사의 개인적 요인, 근무환경 요인, 사회환경 요인, 서비스 대상자 요인을 전체적으로 조망하여 분석, 영향 요인을 규명하고자 하는 목적을 가진다. 따라서 국내외 선행연구 검토를 토대로 어떠한 변수들을 선정하였는지 살펴보았다.

1) 개인적 요인

개인적 요인 중 우선 연령과 서비스 질에 관련된 연구들을 살펴보면, 우선 심선경(2015)의 연구에서는 연령이 최소 22세에서 최대 65세까지 분포하였으며 이들의 나이는 평균 51세로 서비스 질에 유의미한 영향을 나타내었다. 국내에서 수행된 임혁(2007)의 연구에서 서비스 질은 요양보호사의 연령이 낮을수록 높게 나타났다. 연령이 적을수록 서비스에 대한 이해도가 높기 때문에 더욱 높은 수준의 서비스를 제공한다는 것으로 해석된다. 연령이 요양보호사의 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인된 국내의 연구들을 추가적으로 살펴보면, 이윤희(2010)의 연구에 따르면 방문요양보호사의 연령은 이용자 수준과 서로 유의한 수준에서 상호작용 효과를 가지며, 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 신태휴 외(2016)의 연구에서는 30대 이하, 40대, 50대 이상으로 구분하여 서비스 질 차이를 분석한 결과 서비스 질의 차이는 없는 것으로 나타났다. 이렇듯 연령에 따른 서비스 질의 효과성은 긍정, 부정 등 다양하게 나타나고 있는데, 축적된 선행연구들을 보면 연령이 높을수록 서비스 질에 긍정적인 효과를 보이는 것으로 나타난다.

배우자 유무와 서비스 질에 관한 선행연구를 보면 기혼인 경우에 서비스 질이 더 높았다는 연구 결과가 존재한다(이광재 외, 2011). 반면, 혼인상태와 서비스 질에는 유의미한 관련성이 없다는 연구 결과도 공존하고 있다(이수민, 2015).

요양보호사의 학력에 따른 서비스 질 차이를 분석 선행연구들은 유의미한 차이가 있다는 연구가 대부분이었다. 대졸 이상의 서비스 질이 보다 긍정적으로 나타나 요양보호사의 학력이 높을수록 서비스 질에 정적 영향을 미친다는 것이다(정지나, 2020). 신미숙·신인숙(2010)의 연구에서도 학력에 따른 서비스 질은 학력이 높을수록 서비스 질이 높았다. 한편, 방문요양보호사의 학력이 낮았을 때 요양보호사의 서비스 질이 높

있다는 연구 결과도 존재한다(이윤희, 2010). 반대의 연구 결과로 신태휴 외(2016)의 연구에서는 학력에 따른 서비스 질의 차이가 나타나지 않았다.

방문요양보호사의 경우 서비스 대상자의 가정을 직접 방문하여 일상생활 업무에 대한 보조역할도 수행하기 때문에 본인의 건강상태에 따라 대상자에게 제공하는 서비스의 질도 달라질 것이다. 개인이 주관적으로 지각한 건강상태는 의사가 평가한 건강 상태보다 안녕 상태를 더 잘 예견한다고 하였다(Padilla, Grant, 1985). 이러한 측면에서 보면 주관적 건강상태는 방문요양보호사의 서비스 질에 유의미한 변수로 볼 수 있다.

소득과 관련해서는 연구의 결과가 다소 상반된다. 김미령·심정원(2011)의 연구에서는 소득이 직무만족에 정적인(+) 영향을 미치고, 따라서 서비스 질에 긍정적인 영향력을 미친다는 점에서 소득의 중요성을 논의한 바 있다. 김선희(2019)는 가구소득이 높을수록 이직 의도가 높아져 서비스 질에 지속적 돌봄을 저해할 수 있다고 하였다. 소득 그 자체로 서비스 질에 직접적인 영향을 연구한 결과는 찾아보기 힘들다, 소득이 직업 선택이나 유지에 있어서 중요한 고려 요인인바, 이 연구에서는 소득을 개인적 요인에 투입하여 분석하였다.

2) 근무환경 요인

근무환경 요인의 경우 방문요양보호사가 근무하고 있는 시설과 관련하여 근무경력, 기관규모, 근로시간, 이직횟수를 선정하였다. 방문요양보호사의 근무경력이 서비스 질에 미치는 요인으로서는 요양보호사의 경력 및 근무조건과 관련된 유의미한 결과가 확인되었다고 하였다(이광재, 2011; 문희우, 2015). 신태휴 외(2016)의 연구에서도 요양보호사의 경력을 3단계로 구분하여 연구한 결과 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 근무경력에 따라 서비스 질에서는 6개월 미만의 집단과 6개월 이상의 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다(손명동, 2022). 이는 6개월 이상의 기간 동안 업무의 숙련, 돌봄 서비스 대상자와의 관형성, 근무환경 변화에 따른 적응력 향상에 따른 차이로 볼 수 있다. 반면, 정지나(2020)의 요양보호사의 서비스 질에 미치는 요인을 분석하기 위한 서술적 연구를 살펴보면, 서비스의 질은 근무기간이 1년 미만일 때 서비스 질이 높은 것으로 나타났다.

조직규모, 조직구조, 조직분위기 등의 조직적 요인은 개인에게 매우 중요한 영향력을 행사하고 있다(장신재, 2003). 조직규모에 대한 선행연구에서 시설규모가 크고 종사 인력이 많을수록 서비스의 질이 높아진다는 결과가 있다(원영희, 1997). 또한 기관

의 운영 기간이 길수록 서비스의 질이 높아진다는 연구와 운영 인력과 프로그램의 수가 많을수록 서비스 이용자의 만족이 높다는 연구 결과(권선진, 1994)등이 이러한 사실을 뒷받침하고 있다.

또한 서비스의 질은 고용안정성, 임금, 근무시간 등 돌봄 제공자의 고용조건과 관련이 있다고 할 수 있다(Daly, 2001). 근무시간은 대구지역 소재 장기요양기관 요양보호사 450명과 서비스 이용자 450명을 대상으로 진행된 연구에서 대상자 요인과 제공자 요인을 모두 투입한 결과 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대상자의 부양 대상과 요양보호사의 하루 근무시간과의 상호작용에서 부모를 부양하는 이용자와 만성질환자나 중증환자일수록 요양보호사의 하루 근무시간이 긴 경우 서비스 질을 더 높게 판단하였다(이윤희, 2010). 요양보호사의 근무시간은 제조업이나 다른 서비스업처럼 가용한 시간을 계속 투입할 수 있는 것은 아니다. 다시 말해, 서비스 대상자마다 근무시간이 정해져 있으며 대상자의 숫자도 한계가 있기 때문에 근무시간이 길다고 해서 무조건 서비스 질이 떨어지는 것은 아닌 것으로 볼 수 있다. 한편 요양보호사의 근로환경, 과중한 근로시간 등은 장기요양서비스 질에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되기도 하였다(이윤진, 2018).

요양보호사의 서비스 질과 관련하여 최근 주목받은 변수는 '이직'과 관련된 변수이다. 이직은 요양보호사의 회전문 현상, 즉 요양보호사라는 직업에 이탈하지는 않으면서 근무기관을 옮기는 것이 서비스 질에 부정적인 영향을 미친다는 보고가 많이 있다. 그 중에서도 이직의 변수는 이직의도, 이직횟수 등 다양하게 나타난다. 요양보호사의 높은 이직횟수는 장기요양보호 서비스의 질과 고객의 요구를 충족시키는 역량 측면에서 상당히 부정적 영향을 미치고, 구성원 간의 화합에도 부정적인 영향을 미쳐 남아있는 요양보호사에게 부담을 주고, 직무만족을 떨어뜨리고 고객에 대한 서비스의 질에도 부정적 영향을 미친다고 보았다(김순옥, 2021). 이직 횟수를 가늠할 수 있는 이직 의도와 관련해서는 김선희(2019)의 연구 결과와 같이 이직 의도나 이직률이 높아짐에 따라서 서비스 이용자에 대한 서비스 질이 낮아진다. 즉 이직과 관련된 변수들은 서비스 질과 부적인 관련성이 높다고 하겠다.

3) 사회환경 요인

사회환경 요인의 경우 방문요양보호사가 인지한 사회적 지지와 요양보호사라는 직업에 대한 사회적 인식을 선정하였다. 사회적 지지는 대인관계를 통해 받을 수 있는

긍정적 자원으로 사회적 관계망을 통해 받는 심리적 배려를 말하는데 타인으로부터 돌봄을 받는다고 느끼는 감정이며 원조 및 도움을 주는 긍정적 자원이다(Cohen & Hoberman, 1983). 또한, 사회적 지지는 개인이 사회화 과정에서 받는 물질적 또는 정서적 지지이며 결과적으로 직무에 대한 기대에서 합리성과 낙관주의뿐만 아니라 생산적인 신념을 촉진한다고 하였다(Hong, 2012). 요양보호사의 경우 대부분 시간을 상사, 동료들과의 상호작용을 통해 직무를 수행 하는데 도움이 되는 사회적 지지는 감정노동이 감정 고갈, 이직 의도 등에 미치는 부정적 영향을 완화하는 데에도 중요한 조절 효과를 보인다(최은주, 2011).

요양보호사는 물리적으로나 정서적으로 매우 고된 노동과 통제력이 필요한 부분이 많은 직업으로 인식하여 직업적 측면에서 매우 고달픈 직업, 낮은 수준의 전문성을 필요로 하는 직업으로 평가된다(장혜영, 2014). 방문요양보호사들은 허드렛일을 하는 단순한 가사노동자 수준으로 취급되거나, 아줌마, 아저씨로 불리는 호칭의 문제, 모욕감 경험 등 서비스대상 노인뿐만 아니라 보호자 가족들에게 비인격적 대우를 당하는 것으로 나타나고 있다. 손명동(2022)의 연구에서는 요양보호사에 대한 사회적 인식이 보통과 불만족(매우 불만족과 불만족의 합)합이 59.2%로 나타났다. 이는 요양보호사로서 갖추어야 할 자질 향상과 함께 전문인력으로서 자부심을 가질 수 있도록 조직 내·외부적 환경 지원뿐 아니라 사회적 인식의 개선이 매우 중요함을 알 수 있다. 이는 긍정적 인식의 형성을 위한 교육의 제정비 등 실천적인 노력이 필요하다고 할 수 있다. 요양보호사에 대한 잘못된 사회적 인식이 이들의 서비스 질 향상 의지에 영향을 미칠 수 있다(문송애, 2021). 전문성인식과 서비스 질에 대한 선행연구에서 심선경(2015)은 전문성인식, 전문직업적 태도, 복지제도에 대한 가치 등 자신의 업무와 직업에 대한 전문성 같은 서비스 전달자의 가치 지향이 서비스 질에 영향을 미치고 있음을 분석하였다.

4) 서비스 대상자 요인

서비스 대상자 요인은 성별, 연령, 독거여부, 장기요양등급, 관계성을 선정하였다.

성별에 따른 서비스 만족을 보면 여러 선행연구(김범수, 1996 ; 주미경, 2001)에서 여성이 남성에 비해 서비스의 만족 정도가 높은 것으로 조사 되었다. 한편, 이용자의 성별과 서비스 질에 대한 인식에는 상관이 없다는 결과도 존재한다(이윤희, 2010). 원영희(1997)의 연구에서 60~74세의 연령대가 75세 이상의 연령대보다 서비스에 대한 만족 정도가 높은 것으로 조사되었고, 또 다른 연구(주미경, 2001)에서는 61세 이하 연

령군의 서비스에 대한 기대가 다른 연령군의 기대보다 높아 서비스 질에 만족을 하지 못하는 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록 서비스 질에 대한 기대감이나 인식수준이 높을 것으로 보인다. 서비스 만족도는 독거에 비해 배우자가 있는 경우의 만족도가 높은 연구결과(원영희, 1997)가 있으며, 이와는 다른 선행연구로 독거노인의 서비스 만족도가 높다는 연구에서는 심리적 외로움과 상실감 등으로 인해 독거노인이 노인복지서비스에 대한 이용과 그에 따른 만족감을 더 크게 느낀 것이라고 해석된다(김범수, 1996; 정영희 2008). 한편 이용 정도에서도 독거노인이 서비스를 이용할 가능성이 더 높은 것으로 나타났는데 이러한 결과는 부양자와 동거하는 이용자는 동거하는 가족원에 의해 보호를 받을 가능성이 있거나 또는 보호를 목적으로 부양자와 동거할 수 있기 때문으로 보인다(이윤경, 2009). 이윤형(2010)에 따르면 대상자의 요양등급이 높을수록 서비스 이용에 대한 만족도가 높았다. 또한 이용자가 부양하는 대상자의 건강, 신체, 인지 상태로 인한 욕구 요인이 서비스 질에 미치는 영향은 모두 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 부양대상자의 건강, 신체, 인지 상태가 나빠질수록 이용자가 느끼는 서비스 질 수준은 높아졌다.

노인장기요양기관에서 서비스를 제공하는 방문요양 요양보호사들이 겪는 어려움의 핵심은 서비스대상자 또는 그 대상자 가족과의 관계이다. 방문급여제공 장기요양기관 요양보호사들은 육체적 어려움보다 환자 가족과의 관계에서의 어려움이 가장 많다고 호소한다. 서비스대상자 가족들은 요양보호사를 파출부 정도로 생각하거나 심지어 대상자 가족으로부터 성희롱을 당했음에도 불구하고 서비스대상자를 잃을 것을 염려해 아무런 조치도 취하지 못하는 경우가 있었다는 것이다(이미진, 2011).

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구의 모형

이 연구는 방문요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 통합적으로 규명하기 위하여 개인적 / 근무환경 / 사회환경 / 서비스대상자 차원으로 구분을 하여 살펴보고자 하였다. 우선 개인적 요인은 요양보호사의 연령, 배우자 유무, 학력, 주관적 건강상태, 가구소득으로 설정하였다. 근무환경적 요인으로는 근무경력, 기관규모, 주당

근로시간, 이직 횟수로 구성하였다. 사회환경적 요인으로는 요양보호사에 대한 사회적 지지와 요양보호사라는 직업에 대한 사회적 인식을 설정하였다. 마지막으로 서비스대상자 요인으로는 서비스대상자의 성별, 연령, 독거 여부, 장기요양등급, 대상자와의 관계성을 연구모형에 투입하였다. 이상의 연구모형을 도식으로 표현하면 다음의 [그림 1]과 같다.

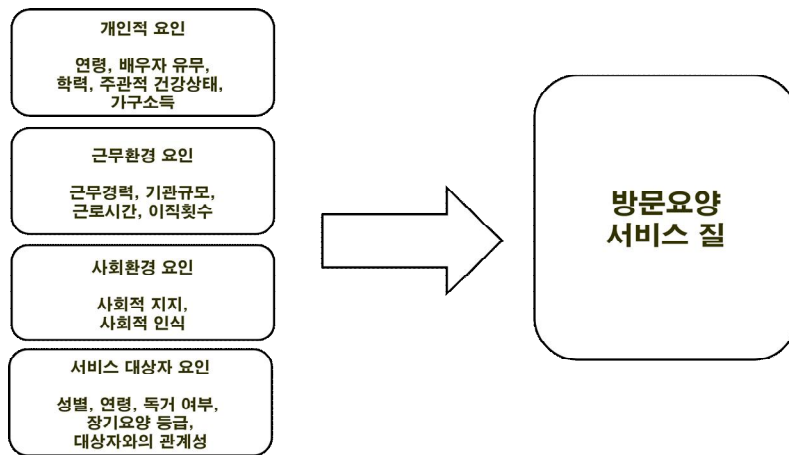


그림 1. 연구 모형

이 연구는 방문요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 제 요인들을 통합적으로 살펴보고, 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것에 목적을 두고 있다. 선행 연구들에서 개인적, 근무환경적, 사회환경적, 서비스대상자 차원을 파편적으로 논의해 왔으나, 이 연구에서는 각 변수들을 하나의 모델로 통합하여 분석함으로써 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설 1. 방문요양보호사의 개인적 요인은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 연령이 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.

가설 1-2. 배우자가 있는 경우에 서비스 질이 높을 것이다.

가설 1-3. 학력이 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.

가설 1-4. 주관적 건강상태가 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.

가설 1-5. 가구소득이 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.

가설 2. 방문요양보호사의 근무환경 요인은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 근무경력이 길수록 서비스 질이 높을 것이다.

- 가설 2-2. 기관규모가 클수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 2-3. 근로시간이 길수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 2-4. 이직횟수가 적을수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 3. 방문요양보호사의 사회환경 요인은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-1. 사회적지지가 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 3-2. 사회적인식이 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 4. 방문요양보호사의 서비스대상자 요인은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4-1. 서비스대상자가 여성일 경우 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 4-2. 서비스대상자의 연령이 낮을수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 4-3. 서비스대상자가 독거할 경우 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 4-4. 서비스대상자의 장기요양등급이 높을수록 서비스 질이 높을 것이다.
- 가설 4-5. 서비스대상자와의 관계성이 긍정적일수록 서비스 질이 높을 것이다.

2. 분석 데이터

이 연구는 수도권(서울특별시, 경기도, 인천광역시 지역)에 소재한 노인장기요양기관 중 재가요양시설에 근무하는 방문요양보호사를 대상으로 하였다. 이는 연구자가 종사하고 있는 시설이 재가요양시설이기도 하고, 이 연구의 주된 관심 대상이 방문요양보호사이기 때문이다. 연구대상자의 표집은 비확률표본추출에 의한 편의표본추출법을 활용하였으며, 총 800명을 표본으로 선정하여 연구를 진행하였다.

설문지 구성 후 설문내용 구성의 타당도와 신뢰도를 확보하기 위하여 사전조사를 실시한 바 있으며, 50명을 대상으로 사전조사 및 분석을 실시한 결과 특이한 점이 발견되지 않았다. 최종적으로 미회수 또는 답변내용이 부실한 설문지를 제외한 769부를 분석에 활용하였다. 또한 분석대상자의 동질성을 높이기 위하여 26명 정도의 남성 요양보호사는 대상에서 제외하였다. 즉, 최종적으로 분석에 활용한 조사대상자료는 743부이다.

조사기간은 2022년 6월 20일부터 2022년 7월 22일까지였으며, 구조화된 설문조사를 활용하여 대면조사 방식으로 설문을 실시하였다. 설문조사에 성실하게 응답한 대상자에 한하여 소정의 기념품을 제공하여, 설문의 응답성을 높이려고 노력하였다.

3. 분석 방법

본 연구에서는 통계패키지 프로그램인 SPSS 22.0 프로그램을 활용하여 통계분석을 실시하였다. 첫째, 연구의 대상자인 방문요양보호사들의 인구사회학적 특성과 근무환경 특성, 그리고 서비스대상자의 특성을 알아보고자 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 척도로 구성된 주요 변수의 기술통계를 실시하였다. 종속변수인 서비스 질 및 그 하위요인에 대한 기술통계를 실시하였고, 독립변수 중 사회적지지, 사회적인식, 대상자와의 관계성의 평균 및 표준편차를 제시하였다. 셋째, 종속변수와 독립변수의 전반적인 상관관계를 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였다. 넷째, 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 개인적 요인, 직무환경 요인, 사회적환경 요인, 서비스대상자 요인을 포함한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석시 이 연구에서 중요하게 보고 있는 서비스대상자 요인의 영향력을 보다 선명하게 살펴보기 위하여 각 요인을 단계별로 투입하여 살펴보았다.

4. 변수 설명

1) 독립변수

이 연구는 기존의 방문요양보호사의 서비스 질 논의에 있어서 반드시 고려하여야 할 다차원적 요인의 영향력을 단편적으로 살펴보았다는 문제의식에서 출발하여, 원인 변수라고 할 수 있는 독립변수를 개인적 요인, 근무환경적 요인, 사회환경적 요인 그리고 서비스대상자 요인으로 구분하여 살펴보았다. 각 요인별로 투입한 변수의 측정 내용은 다음과 같다. 개인적 요인에 해당되는 연령, 배우자 유무, 학력, 주관적 건강상태, 가구소득의 측정 내용 및 척도의 수준은 다음 표 1에 제시한 것과 같다.

표 1. 개인적 요인의 측정

독립변수		내용	척도
개인적 요인	연령	세	연속변수
	배우자 유무	있음=1, 없음=0	명목변수
	학력	중졸이하=1	서열변수
		고졸=2	
		전문대졸=3	
		4년제 대학교 이상=4	
	주관적 건강상태	매우 안좋다=1	서열변수
		안좋다=2	
		보통이다=3	
		좋다=4	
		매우좋다=5	
	가구소득	0-99만원=1	서열변수
		100-199만원=2	
		200-299만원=3	
		300-399만원=4	
		400만원 이상=5	

근무환경 요인으로서는 연구대상자인 방문요양보호사의 근무경력, 기관규모, 주당 근로시간, 이직횟수로 설정하였다. 직무환경 요인에 해당되는 변수들의 측정 내용과 척도의 수준은 다음 표 2에 제시한 것과 같다.

표 2. 직무환경 요인의 구성 내용

독립변수		내용	척도
직무환경 요인	근무경력	근무 경력(월)	연속변수
	기관규모	5명 미만=1	서열변수
		5-9명=2	
		10-19명=3	
		20명 이상=4	
	주당 근로시간	시간	연속변수
	이직횟수	이직경험 없음=1	서열변수
		1회=2	
		2회=3	
		3회 이상=4	

사회환경 요인으로는 연구대상자인 방문요양보호사가 인지하는 사회적 지지와 요양보호사라는 직업에 대한 사회적 인식으로 설정하였다. 사회환경 요인에 해당되는 변수들의 코딩값은 다음 표 3에 제시한 것과 같다. 우선 사회적 지지는 Cohen & Hoberman(1983)의 원척도를 기초로 박지원(1985)이 번안하여 도입하여 선수경(2012)이 수정 보완한 척도를 활용하였다. 문항의 내용은 ‘동료 및 상사들은 내가 어떤 행동을 했을 때 그것이 올바른 것인지 아닌지를 공정하게 평가해준다’, ‘동료 및 상사들은 내가 그들에게 필요하고 가치있는 존재라고 느끼게 해준다’와 같이 동료 및 상사와의 지지적 관계성에 대한 내용으로 구성되어 있으며, 신뢰도 계수는 .798로 나타났다. 사회적 인식은 정현영(2016)이 사용한 척도를 활용하였으며 총 7개의 문항으로 측정하였다. 문항의 내용은 ‘요양보호사의 사회적 이미지가 좋다고 생각한다’, ‘요양보호사가 하는 일은 사회적으로 의미가 크다고 생각한다’와 같이 요양보호사가 생각하는 요양보호 업무에 대한 인식을 중심으로 구성되어 있으며, 신뢰도 계수는 .812로 나타났다. 사회적지지와 사회적인식 모두 리커트 5점 척도로 측정되었다.

표 3. 사회환경 요인의 구성 내용

독립변수		내용	척도
사회환경 요인	사회적지지(25문항)	매우 아니다=1 아니다=2 보통=3 그렇다=4 매우 그렇다=5	서열변수
	사회적인식(7문항)	매우 아니다=1 아니다=2 보통=3 그렇다=4 매우 그렇다=5	서열변수

서비스대상자 요인으로는 연구대상자인 설문에 응답한 방문요양보호사가 자신이 서비스를 제공하는 대상자의 특성을 응답한 내용으로써, 이 연구에서는 서비스대상자 관련 변인을 성별, 연령, 독거 여부, 장기요양 등급, 대상자와의 관계성으로 설정하였다. 서비스대상자 요인에 해당되는 변수들의 코딩값은 다음 표 4에 제시한 것과 같다.

서비스대상자와의 관계성은 Porter와 Steers(1973)가 개발한 JDI(Job Descriptive Index)를 기초로 하여 요양보호사에 맞게 일부 수정한 이명철(2015)의 연구와 국내의 선행연구를 참고하여 재구성한 척도를 사용하였다.

표 4. 서비스대상자 요인의 구성 내용

독립변수		내용	척도
서비스 대상자 요인	성별	여성=0 남성=1	명목변수
	연령	세	연속변수
	독거 여부	독거함=0 동거함=1	명목변수
	장기요양 등급	1등급=5	서열변수
		2등급=4	
		3등급=3	
		4등급=2	
		5등급=1	
	관계성(7문항)	매우 아니다=1 아니다=2 보통이다=3 그렇다=4 매우 그렇다=5	서열변수

2) 종속변수

이 연구에서 종속변수로 설정한 요양서비스의 질 변수는 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)의 척도를 임혁(2007), 이광재(2011)나 김현희(2013) 등이 수정·보완한 척도를 참고, 활용하여 측정하였다. 서비스 질은 총 15개의 항목으로 구성되어 있으며 이광재(2011)의 연구에서 서비스 질의 신뢰도 계수는 .841 정도였고, 이 연구에서는 .794 정도로 나타났다. 서비스 질에 대한 문항으로는 ‘우리 시설은 약속한 서비스는 반드시 제공한다’, ‘우리 시설은 요양대상자의 불편사항이 있을 때 그것을 해결하기 위해 노력한다’, ‘우리 시설은 요양대상자 각각의 요양에 관한 업무를 정확하게 기록하고 유지한다’, ‘나는 요양대상자가 필요로 할 때 신속하게 서비스를 제공한다’ 등으로써 서비스에 대한 전반적인 내용을 자기기입식으로 평가하도록 구성하였다.

IV. 연구 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 다음의 표 6과 같다. 연령대를 세 집단으로 구분하여 살펴본 바, 40대 이하는 30명으로 4.2% 였고, 중년 계층이라고 할 수 있는 50~64세는 496명으로 69.2%에 해당하여 거의 대부분을 차지하고 있었다. 65세 이상의 노년 계층의 방문요양보호사는 191명으로 26.6%에 달하였다. 연령대별로 보면 중년 계층이 가장 많고, 노년, 40대의 비교적 젊은 층 순으로 나타났다.

혼인상태를 살펴본 결과 유배우가 508명으로 68.7%로 나타나 가장 많은 비중을 차지하였다. 미혼 또는 비혼은 57명으로 7.7% 였으며, 이혼 또는 사별인 상태는 161명으로 21.8%로 나타났다. 기타는 13명으로 1.8%인 것으로 나타났다. 학력은 중졸 이하라는 응답이 147명으로 19.8%였고, 고졸 이하가 454명으로 61.3%로 대다수를 차지하였다. 전문대졸 이하와 4년제 대학교 졸업 이하의 학력은 각각 99명, 41명으로 나타나 18.9%가 대학 졸업 이상의 학력을 가진 것으로 나타났다.

연구대상자들의 주관적 건강상태를 알아본 결과, 좋음 또는 매우 좋음으로 응답한 긍정적인 상태가 375명으로 50.5% 정도였다. 응답자의 절반 정도가 자신의 건강상태가 좋은 것으로 인식하고 있었다. 보통의 건강상태라는 응답이 333명으로 44.8%였다. 나쁨 또는 매우 나쁨이라고 응답한 경우는 35명으로 4.7% 정도였다. 가구 월 소득을 알아본 결과 월 200만원 미만이라는 응답이 240명 44.8%로 가장 높았고, 월 300만원 미만이라는 응답이 227명 43.1%로 뒤를 이었다. 가구원 수로는 독거가구라는 응답이 57명으로 7.7% 정도였고 나머지는 모두 2인 이상 가구인 것으로 나타났다.

표 5. 조사대상자의 인구사회학적 특성(N=743)

구분	빈도(명)	비율(%)
연령대	40대 이하	30
	50-64세	496
	65세 이상	191
혼인상태	유배우	508
	미혼/비혼	57
	이혼/사별	161
	기타	13
학력	중졸 이하	147
	고졸	454
	전문대졸	99
	4년제이상	41
주관적 건강상태	매우 나쁨	1
	나쁨	34
	보통	333
	좋음	320
	매우 좋음	55
가구 월소득	100미만	88
	200미만	240
	300미만	227
	400미만	99
	400이상	87
가구원수	1인(독거)	57
	2인	116
	3인	290
	4인 이상	280

2. 기술통계 및 상관관계 분석 결과

이 연구에서의 주요 변수에 대한 기술통계 분석은 표 7과 같다. 우선 종속변수인 서비스 질의 경우 평균이 3.94(SD=.55)로 나타나 5점 만점 중 4점에 가까운 서비스 질 평균 점수를 나타내었다. 독립변수 중에서 척도를 활용하여 조사한 몇 가지 변인에 대해서 기술통계를 실시한 결과, 연구대상자인 방문요양보호사가 인지한 사회적지지는 평균 3.64(SD=.54)인 것으로 나타나 비교적 높은 수준이었으며, 방문요양보호사에 대한 사회적 인식은 평균 3.51(SD=.61)로 나타났다. 대상자와의 관계성은 평균 3.31(SD=.81)인 것으로 나타나 척도로 측정된 독립변수 중에서는 가장 낮은 수준임을 알 수 있었다. 기술통계를 실시한 주요 변인을 중심으로 정규성을 검정한 결과, 왜도의 범위는 절대값 .08에서 2.6 사이에 있었으며, 첨도는 1.27에서 2.48의 범위 내에 있는 것으로

나타나 한계 기준인 절대값 3과 10을 초과하지 않았다. 즉 이 연구에서 활용된 주요 변인들은 정규분포를 따르는 것으로 해석할 수 있다(Kline, 2005).

다음 표 8은 이 연구의 모형에 제시된 모든 변수들 간의 상관관계를 분석한 표이다. 종속변수인 서비스 질을 중심으로 변수 간 상관관계를 살펴본 결과는 다음과 같다. 연령($r=-.077$, $p<.05$), 이직 횟수($r=-.130$, $p<.001$) 는 서비스 질과 통계적으로 유의미한 부적(-) 상관관계를 나타내었다. 한편 주관적 건강상태($r=.104$, $p<.01$), 기관규모($r=.136$, $p<.001$), 사회적 인식($r=.337$, $p<.001$), 대상자 성별($r=.132$, $p<.001$), 대상자와의 관계성($r=.026$, $p<.01$)은 서비스 질과 통계적으로 유의미한 상관관계를 나타내었다.

표 6. 주요 변수의 기술통계

구 분	M±SD	왜도	첨도
사회적 지지	3.64±.54	-.08	2.04
사회적 인식	3.51±.61	-.17	1.56
대상자와의 관계	3.31±.81	-.26	1.62
서비스 질	3.94±.55	-.64	2.45

표 7. 상관관계 분석 결과

구 분	서비스질	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.연령	-.077*	1														
2.배우자 유무	.119*	-.067	1													
3.학력	.010	-.110**	-.013	1												
4.건강상태	.104**	-.034	.186***	.103**	1											
5.가구소득	.009	-.213***	.247***	.250***	.150***	1										
6.근무경력	-.025	.030	-.053	-.001	-.050	-.015	1									
7.기관규모	.136***	.069	-.046	-.068	.035	-.031	.041	1								
8.근로시간	-.002	-.041	.003	.032	-.009	.049	.198***	-.019	1							
9.이직횟수	-.130***	.118***	-.024	-.106**	-.001	-.039	.324	.069	.125***	1						
10.사회적 인식	.337***	.025	.038	-.002	.113**	.041	-.003	-.018	.064	-.016	1					
11.사회적 지지	.418	-.063	.098*	.076*	.105**	.083*	-.011	-.020	-.024	-.079*	.502**	1				
12.대상자 성별	.132***	.038	.041	.030	.004	-.056	-.061	.034	-.013	-.034	.023	.034	1			
13.대상자 연령	-.001	.053	-.067	-.026	-.053	-.021	.015	.083*	.059	.136***	-.040	-.042	-.145***	1		
14.대상자 가구원수	-.033	-.147***	-.024	.107**	-.007	.007	-.003	-.088*	.065	-.038	.006	.061	.004	-.015	1	
15.장기요 양등급	.054	.152***	.170***	-.102**	.078*	.001	-.138*	.041	-.120**	.015	-.012	-.007	.132***	.025	-.174***	1
16.대상자 관계성	.026**	.163	.101	-.108**	.218***	-.005	-.157**	.101	-.183***	-.108**	-.033	.031	.137***	-.038	-.119**	.129***

3. 서비스 질에 대한 독립변수의 영향력 분석 결과

다음 표 9는 방문요양 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인들에 대한 단계적 회귀분석 결과이다. 이 연구의 목적이 방문요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인, 근무환경적 요인, 사회적 요인, 서비스 대상자 요인으로 구분하여 통합적으로 원인 변수의 영향력을 규명하고자 함이다. 이는 기존의 연구들이 다소 제한적인 변인들만을 가지고 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 밝히고자 했던 시도에서 진일보한 연구모델이며, 특히 돌봄서비스가 가지는 특성인 대상자 요인을 연구모델에 포함함으로써 방문요양서비스가 단순히 제공자의 관점이나 요인을 가지고 서비스 질을 논하려는 시도에서 벗어나고자 함이다.

각 단계별 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 1단계에서 개인적 요인을 독립변수로 하여 서비스 질을 살펴본 결과, 분석모델은 통계적으로 유의하였고 8.2%의 설명력을 나타내었다($\text{adj } R^2=.082$, $F=4.33$, $p<.001$). 서비스 질에 영향을 미치는 변수로서 통계적 유의성을 보인 변수는 연령($\text{coef.}=-.007$, $\text{se}=.003$, $t=-2.20$, $p<.05$)과 배우자 유무($\text{coef.}=.177$, $\text{se}=.050$, $t=3.56$, $p<.001$)였다. 즉 연령이 높아질수록 서비스 질이 낮아진다는 것이고, 배우자가 있는 경우에 배우자가 없는 경우에 비해서 상대적으로 높아진다는 결과이다.

2단계에서 방문요양보호사의 근무환경적 요인을 추가하여 서비스 질에 미치는 영향을 살펴본 결과, 2단계 연구모델은 통계적으로 유의하였고 12.1%의 설명력을 나타내었다($\text{adj } R^2=.121$, $F=6.34$, $p<.001$). 서비스 질에 영향을 미치는 변수로서 통계적 유의성을 보인 변수는 배우자 유무($\text{coef.}=.181$, $\text{se}=.057$, $t=3.18$, $p<.01$), 기관규모($\text{coef.}=.139$, $\text{se}=.040$, $t=3.46$, $p<.01$), 이직횟수($\text{coef.}=-.106$, $\text{se}=.023$, $t=-4.54$, $p<.001$) 인 것으로 나타났다. 한편 1단계에서 유의미 했던 연령의 효과는 2단계에서 사라진 것으로 나타났으며 배우자 유무의 개인적 요인은 여전히 유의미성을 나타내었다.

3단계에서 방문요양보호사의 사회적 요인을 추가하여 서비스 질에 미치는 영향을 살펴본 결과, 3단계 연구모델은 통계적으로 유의하였고 22.9%의 설명력을 나타내었다($\text{adj } R^2=.229$, $F=13.49$, $p<.001$). 서비스 질에 영향을 미치는 변수로서 통계적 유의성을 보인 변수는 배우자 유무($\text{coef.}=.150$, $\text{se}=.054$, $t=2.75$, $p<.01$), 기관규모($\text{coef.}=.146$, $\text{se}=.038$, $t=3.81$, $p<.01$), 이직횟수($\text{coef.}=-.086$, $\text{se}=.022$, $t=-3.85$, $p<.001$), 사회적 인식($\text{coef.}=.143$, $\text{se}=.042$, $t=3.40$, $p<.01$), 사회적 지지($\text{coef.}=.348$, $\text{se}=.049$, $t=6.97$, $p<.001$) 인

것으로 나타났다. 한편 2단계에서 사라졌던 연령의 효과는 3단계에서 여전히 사라진 것으로 나타났으며, 배우자 유무와 기관규모, 이직횟수 요인은 3단계에서도 유의미한 것으로 나타났다.

최종 4단계에서 방문요양보호사의 대상자 요인을 추가하여 서비스 질에 미치는 영향을 살펴본 결과, 4단계 연구모델은 통계적으로 유의하였고 30.5%의 설명력을 나타내었다(adj R²=.305, F=10.05, p<.001). 서비스 질에 영향을 미치는 변수로서 통계적 유의성을 보인 변수는 배우자 유무(coef.=.147, se=.056, t=2.60, p<.01), 기관규모(coef.=.147, se=.039, t=3.69, p<.001), 근무시간(coef.=.081, se=.039, t=2.08, p<.05), 이직횟수(coef.=-.091, se=.023, t=-3.92, p<.001), 사회적 인식(coef.=.146, se=.043, t=3.35, p<.01), 사회적 지지(coef.=.332, se=.052, t=6.32, p<.001), 대상자 가구원수(coef.=-.113, se=.050, t=-2.24, p<.05), 대상자와의 관계성(coef.=.039, se=.032, t=1.21, p<.01)인 것으로 나타났다. 앞선 3단계에서와 마찬가지로 이직 횟수가 높아질수록 서비스 질이 낮아지는 것으로 나타났고, 4단계에서 대상자의 가구원 수가 많아질수록 서비스 질이 낮아지는 것으로 밝혀졌다.

표 8. 서비스 질에 대한 다중회귀분석 결과

구분	Coe f.	se	t	Coef.	se	t	Coef.	se	t	Coef.	se	t	
상수	4.208	.316	1331**	3.288	.420	7.81***	1.905	.421	4.52***	2.097	.480	4.36***	
개 인	연령	-.007	.003	-2.20*	.002	.003	.47	.000	.003	-.01	-.002	.003	-.42
	배우자유무	.177	.050	3.56***	.181	.057	3.18**	.150	.054	2.75**	.147	.056	2.60**
	학력	-.016	.032	-.50	-.012	.037	-.33	-.046	.035	-1.31	-.046	.035	-1.27
	건강상태	.057	.031	1.82	.029	.035	.82	.021	.033	.65	.040	.035	1.13
	가구소득	-.015	.019	-.78	.006	.022	.28	-.014	.021	-.67	-.021	.021	-.98
근 무	근무경력			.007	.028	.25	.000	.027	-.01	-.003	.028	-.10	
	기관규모			.139	.040	3.46**	.146	.038	3.81***	.147	.039	3.69***	
	근무시간			.058	.040	1.45	.062	.037	1.64	.081	.039	2.08*	
사 회	이직횟수			-.106	.023	-4.54***	-.086	.022	-3.85***	-.091	.023	-3.92***	
	사회적 인식						.143	.042	3.40**	.146	.043	3.35**	
	사회적 지지						.348	.049	6.97***	.332	.052	6.32***	
	대상자 성별									.068	.072	.93	
	대상자 연령									.017	.047	.37	
상	대상자 가구									-.113	.050	-2.24*	
자	장요양등급									.041	.031	1.30	
	대상자와의 관계성									.039	.032	1.21**	
adj R ² =.082, F=4.33, p<.001 adj R ² =.121, F=6.34, p<.001 adj R ² =.229, F=13.49, p<.001 adj R ² =.305, F=10.05, p<.001													

V. 결론

이 연구는 방문요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 기존에 많이 주목되었던 제 요인들과 함께 분석하여 영향 관계를 규명하고자 하였다. 특히 서비스대상자 요인을 충분히 고려하여 가장 설득력 있고 현실 적용 가능한 서비스 질 제고에 대한 논의를 실시하고자 하였다.

주요 분석결과에 따른 논의 사항은 다음과 같다. 선행연구에서는 연령이 높아질수록 서비스 질이 높아진다는 연구 결과가 있었는데(신인숙·신미숙, 2010), 이 연구의 최종적인 분석모델에서 연령은 서비스 질과 관련성을 보이지 않았다. 다만 개인적 요인만 투입한 첫 번째 다중회귀분석모델에서 연령이 낮을수록 서비스 질이 높아졌다는 결과를 보임으로써 기존의 선행연구와는 다소 다른 결과가 나타났다. 학력이나 건강상태, 가구소득과 같은 요인들도 이 연구에서는 통계적 유의성을 보이지 않았으나, 유일하게 배우자가 있는 경우에 배우자가 없는 경우에 비해서 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다. 이광재(2011)의 연구에서도 기혼 유배우인 경우에 서비스 질이 더 높은 것으로 나타났는데, 이는 서비스를 제공하는 요양보호사의 입장에서 배우자를 돌보는 경험 또는 가족이 주는 안정감과 관련이 있을 것으로 해석된다. 이는 돌봄서비스의 특성상 서비스 제공자가 안정된 환경과 상황 속에서 심신이 편안했을 때 보다 나은 서비스를 제공할 가능성이 높은 것으로 확장해볼 수 있다. 관련하여, 서비스 제공기관은 방문요양보호사의 서비스 질을 높이기 위하여 안정적인 환경에서 서비스가 제공되고 있는지를 살펴보고, 서비스 제공자가 가족과 같은 근무환경 속에서 방문요양서비스를 제공할 수 있도록 화기애애하고 편안한 분위기를 만들어주는 것에 주안점을 두어야 할 필요가 있다고 사료된다.

다음으로 근무환경요인은 이 연구에서 가장 많은 변인이 서비스 질에 영향을 주는 것으로 나타났다. 근무환경요인을 투입한 다중회귀분석 모델에서 기관규모, 이직횟수는 꾸준히 통계적 유의미성을 보였다. 근무시간의 경우 마지막 제4 모델에서만 정적인 통계적 유의미성을 보였다. 즉, 기관규모가 클수록, 근무시간이 길수록 방문요양보호사의 서비스 질은 높아지는 것으로 보이며, 이직 횟수가 많아질 경우에는 서비스 질이 낮아지는 것을 의미한다.

이렇듯 근무환경요인은 근무하는 기관의 규모, 구조, 분위기 등이 서비스 제공에 매

우 중요한 영향력을 행사한다는 주장(장신재, 2003)을 방증한다. 또한 조직의 규모가 클 경우에 인력의 구성이나 서비스 이용자의 인식 차원에서 서비스 질이 더 높을 것으로 예상된다는 기존의 연구(정영희, 2008)와 그 맥을 같이 한다. 한편 지역사회에 분포하고 있는 다양한 방문요양기관은 운영자 1인이 모든 사무를 담당하는 영세한 조직에서부터 잘 조직된 법인에서 운영하는 경우까지 다양하다. 장기요양서비스에 있어서 서비스 공급자를 허가하고 관리하는 공공의 입장에서는 서비스 제공자에 대한 관리감독에 대한 노력이 단지 위에서 내려다보는 수준에 머물 것이 아니라, 영세한 기관에 대한 지원과 컨설팅으로 이어져 최종 장기요양 서비스 수혜자가 불이익을 받지 않도록 하는 적극적인 노력이 요구되는 부분이다. 또한 근무시간이 길수록 서비스 질이 높아진다는 점에서도 기존 연구(이윤희, 2010)와 유사한 발견이었는데, 이는 근무시간이 길수록 서비스 제공의 노하우가 쌓이고 소득의 차원에서도 긍정적으로 인식되는 것으로 볼 수 있다. 중요한 것은 이 연구의 분석에서 단지 기계적인 서비스 제공 시간이 아니라 대상자 요인을 고려한 모델이었다는 점이다. 만약 대상자 요인이 고려되지 않은 모델이었다면 단순히 근로시간의 길이에만 초점이 모아질 수 있겠으나, 대상자 요인이 고려됨으로써 어떠한 근로시간이냐에 대한 단초를 제공해 주었다는 점에서 의의를 가진다.

세 번째로 사회환경적 요인은 직업에 대한 사회적 인식과 방문요양보호사가 인식한 사회적 지지의 수준이었는데, 이 두 가지 변수 모두 모든 분석모형에서 긍정적인 유의미성을 나타내었다. 즉, 방문요양보호사라는 직업에 대한 사회적 인식이 긍정적이라고 느낄수록, 방문요양보호사를 둘러싼 사회적 지지의 수준이 높다고 인식할수록 서비스 질이 높아진다는 결과이다. 사실 사회적 지지는 많은 부분에서 서비스 질을 높이는 변수로 지목되어 왔다(Hong, 2012; 최은주, 2011). 보다 중요한 것은 방문요양보호사가 인식하는 사회적 인식이라고 할 수 있다. 방문요양보호사에게 있어서 일이 고되거나 소득이 충분치 못하다는 점 등의 객관적인 조건을 차치하고 가장 힘든 부분은 요양보호사라는 돌봄 직업이 가지는 낮은 사회적 인식일 것이다. 이에 대해서는 인식개선이나 처우개선의 차원에서 여러 가지 노력이 있을 수 있으나, 가장 핵심적으로 정리가 되어야 할 부분은 서비스 이용자에 대한 기초 소양 교육이라고 볼 수 있다. 즉, 돌봄의 특성상 서비스를 받는 사람보다 제공하는 사람의 에너지가 훨씬 많이 들고 마음으로 품고 가야 하는 부분이 많다. 이러한 돌봄의 특성을 공공의 장으로 연결 짓다 보니 사적 돌봄이 가지는 특성과 충돌되는 지점이 많을 수 밖에 없다. 사적 돌봄의 경우에는

서비스의 범위가 무한하고 큰 인내가 수반될 수 밖에 없다. 그러나 공적 돌봄은 범위가 명확하고 소득에 기반하기 때문에 이해관계가 명확하게 다르다. 이 점을 요양보호사는 교육을 받지만 서비스대상자에게는 충분한 안내가 이루어지는지에 대해서 점검해볼 필요가 있다.

마지막으로 서비스대상자 요인으로는 서비스대상자와 함께 거주하는 가구원 수가 적을수록, 서비스대상자와 방문요양보호사의 관계성이 긍정적일수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다소 흥미로운데, 우선 서비스대상자의 가구원 수가 적을수록 서비스 질이 높아진다는 결과는 기존의 선행연구들에서 자주 언급된 서비스대상자의 가족으로부터 나타나는 불필요한 지시사항이나 감시, 부당한 대우와 같은 부분이 많이 있음을 암시하는 결과라고도 해석될 수 있다. 또한 관계성이 좋을수록 서비스 질이 높아진다는 점은 가설과도 부합하는데, 방문요양서비스는 일방향 서비스가 아닌 쌍방향 서비스로서 대면적 돌봄서비스의 특성상 제공자와 수혜자 간의 긍정적인 관계성이 매우 중요하다는 것을 방증한다.

한편 개인적 요인 중 학력, 건강상태, 가구소득의 효과는 나타나지 않았는데 이러한 요인들은 점차 고도화되고 표준화되는 방문요양 서비스의 내용에 따라서 방문요양보호사의 개별화된 특성의 효과가 사라지는 것으로 유추해볼 수 있다. 사회서비스로서 돌봄서비스는 마치 영유아의 부모가 누구냐에 따라 돌봄의 양과 질이 달라지는 현실의 양태와는 다른 목적과 목표를 가지고 있다. 따라서 방문요양보호사의 개인적 특성이 서비스 질에 영향력을 주는 것은 오히려 정책적/실천적 목적과는 이질적인 부분이라 하겠다. 물론 현실에서 일일이 다 통제하기 어렵다는 측면에서 개인적 요인에 대한 후속연구가 필요하다. 또한 대상자의 성별이나 연령, 장기요양등급에 있어서도 가설이 기각된 바, 위에서 논의한 바와 같이 돌봄서비스의 표준화와 고도화라는 관점에서 보면 대상자가 가지는 객관적인 조건에 대해서는 매뉴얼에 따라 서비스 질의 차이가 발생하지는 않는 것으로 해석해 볼 수 있다.

연구결과를 기반으로 정책적, 실천적 차원에서 몇 가지 함의를 제시하고자 한다.

첫 번째로, 대상자와의 관계성을 고려한 돌봄서비스 정책의 방향성이 필요하다는 것이다. 가장 핵심적인 요인으로서 서비스대상자와 관련된 영향력 있는 변인은 대상자 가구원 수와 대상자와 관계성이었다. 관련하여 대상자 가구원 수가 많은 서비스대상자의 경우 서비스 질을 해칠 가능성이 높다고 보여진다. 따라서 동거하는 가구원이 많으면 많을수록 방문요양보호사는 정확한 업무 매뉴얼에 대한 안내와 상호 간 서비

스 합의가 필요한 부분이다. 아울러 이 연구에서도 서비스 대상자와의 관계성 증진이 서비스 질 제고로 이어지는 중요한 요인으로 밝혀진바, 서비스대상자와의 관계성을 높이기 위한 교육이나 훈련이 요양보호사에게 필요한 부분임을 시사한다. 사회복지영역에서 서비스대상자와의 라포형성은 매우 중요한 이슈이다. 이는 서비스대상자에게도 필요하고, 서비스 제공자에게도 힘이 되는 부분이어서 라포형성에 상당히 많은 공을 들이는 것이 사회복지서비스 현장이다. 이러한 맥락에서 실천적 함의로는 라포형성과 업무매뉴얼에 관계된 교육이나 훈련, 적절한 기준선 협의가 체계적으로 마련되어 방문요양서비스에 적용할 필요가 있다.

두 번째로 방문요양보호사에 대한 사회적 지지와 사회적 인식 수준의 향상방안을 적극적으로 마련하고 추진하여야 한다. 방문요양보호사의 직업에 대한 인식과 사회적 지지라는 심리·정서적 요인은 서비스 질을 높이는데 매우 중요한 기제임이 다시금 밝혀졌다. 관련하여 요양보호사라는 직업에 대한 긍정적인 인식을 심어주고 실제로 긍정적으로 평가될 수 있을 만큼의 처우개선이나 근무환경의 개선이 많이 필요하다. 공공에서는 장기요양센터에 대한 지도 감독에 그치지 말고 평가에 기반하여 하위 사업장에 대한 컨설팅 등의 지원 지지 시스템을 도입할 필요가 있다고 보여진다.

마지막으로, 근무환경 개선의 중요성을 강조하고자 한다. 이 연구에서 근무환경 요인은 해당 변인이 투입된 모든 분석에서 통계적 유의미성을 크게 보였다. 특히 이직 횟수를 줄일 수 있는 방안을 마련하는 것이 가장 중요한 부분이다. 관련하여 서비스를 제공하는 기관의 규모가 클수록 서비스 질이 높아졌는데, 즉 서비스 제공기관의 규모가 클수록 체계적인 시스템을 갖추고 서비스 제공에 힘을 쓰는 것으로 추측해볼 수 있다. 현재로써는 사회서비스원과 같은 기관을 통하여 방문요양센터의 서비스 컨설팅 기능을 가지거나 행정사무의 간소화 연구와 같은 제도적, 정책적 개선방안이 필요하다.

참고문헌

- 권선진(1994). 사회복지관의 조직효과성에 관한 연구. 연세대학교 박사학위논문.
- 김미령, 심정원(2011). 재가시설 요양보호사의 직무스트레스와 수급자 특성에 따른 직무만족도에의 영향. 보건사회연구, 31(4), 193-228.
- 김미선, 박하영(2006). 전문병원과 일반병원의 서비스의 질과 환자만족도에 관한 실증적 분석. 한국병원경영학회지, 11(1), 31-53.
- 김현희(2013). 요양보호사의 직무행동 특성과 서비스 질에 대한 조직지원의 매개 및 조절효과. 위덕대학교 박사학위논문.
- 문희우(2015). 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향: 조직몰입과 자아정체성의 매개효과를 중심으로. 위덕대학교 박사학위논문.
- 박경일, 임혜수, 권진아(2012). 노인주·야간보호센터 이용자의 서비스 질 선호 유형에 관한 인식 연구 - Q방법론을 적용한 PZB의 서비스 질 구성차원을 중심으로. 노인복지연구, 56, 249-273.
- 손명동(2022). 요양보호사의 돌봄 서비스의 질에 관한 구조모형 연구. 남부대학교 박사학위논문.
- 신미숙, 신인숙(2010). 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 요인. 한국의료복지학회지, 1(3), 91-112.
- 신태휴, 최영준, 임동호(2016). 요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 16(9), 297-307.
- 심선경(2015). 노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 15(4), 220-233.
- 육홍숙(2017). 장기요양서비스 시장과 서비스 질에 관한 연구 - 재가서비스 중심으로. 한국노년학회 학술대회 논문집.
- 이광재, 장근, 김희곤(2011). 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인. 한국의료복지연구, 3(1), 65-75.
- 이서영, 임효연(2013). 요양보호사의 전문성 인식과 직무만족에 관한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 13(7), 238-247.
- 이수민(2015). 요양보호사의 서비스 질이 장기요양 재가노인의 삶의 질에 미치는 영

- 향: 부양자 부양부담의 조절효과 중심으로. 한영신학대학교 박사학위논문.
- 이영희(1994). 消費者沒入이 顧客의 知覺된 서비스 質에 미치는 影響에 關한 研究 : 우리나라 특급호텔 서비스를 중심으로. 경희대학교 박사학위논문.
- 이윤경, 김세진(2012). 노인장기요양서비스 품질관리 체계화 방안. 보건사회연구, 32(4), 66-93.
- 이윤희(2010). 노인장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 대구대학교 박사학위논문.
- 이진용(2012). 노인 주·야간보호서비스의 품질이 고객만족과 추천의향 및 재이용의 사에 미치는 영향. 대전대학교 박사학위논문.
- 임정기(2013). 장기요양서비스 질 측정에 대한 개념도 연구. 한국사회복지조사연구, 34, 73-100.
- 임혁(2007). 정신보건사회복지서비스 질의 결정요인에 관한 연구. 부산대학교 박사학위논문.
- 장상덕(2020). 노인요양시설 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 목원대학교 박사학위논문.
- 장신재(2003). 사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대학교 박사학위논문.
- 전병주, 김현수(2016). 가족요양보호사의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 및 직업정체성의 완충효과. 인문사회과학연구, 17(3), 583-624.
- 정승열(2011). 노인장기요양보험 서비스 품질 향상방안 연구 : 재가 방문요양서비스 중심으로. 한양대학교 박사학위논문.
- 정지나(2020). 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 미치는 융합적 요인의 분석. 한국융합학회논문지, 11(4), 323-332.
- 조순래, 김신곤(2015). 재가요양기관 요양보호사 관련요인이 서비스의 질에 미치는 영향: 직무태도의 매개효과를 중심으로. 공공사회연구, 5(3), 163-191.
- 최영자(2013). SERVQUAL을 이용한 장기요양서비스의 질 평가 - 천안시 재가서비스 이용자를 중심으로 -. 한국지역사회복지학, 45, 137-162.
- 최희경(2010). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 '좋은 돌봄'에 대한 연구. 노인복지연구, 48, 31-58.
- 통계청(2021). 장래인구추계. <http://www.kosis.kr>.

- 허준수(2010). 노인복지연구. 서울: 신정.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*. Sep-Oct, 35-44.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL : Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*. 30(1), 8-32.
- Colombo, F., Llana-Nozal, A., Mercier, J., & Tjadens, F. (2011). *Help Wanted? Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Health Policy Studies, OECD Publishing, Paris.
- Daly, M. (2001). *Care work : The Quest for Security*. Geneva : International Labour Organization.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of American Medical Association*, 260(12), 1743-1748.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*, MA: Lexington Books, 27-47.
- Masterson, D. (1991). What business are we in?, In L. Friedman(Ed), *The AMA Handbook of Marketing for the Service Industries*. AMACOM.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Swan, J., & Combs, L. (1976). Product performance and consumer satisfaction: A new concept. *Journal of Marketing*, April, 26-32.

A Study on the Service Quality of Visiting Long-term Care Givers

Choi, Gilja
Seojung University

Kwon, Jin
Yemyung Graduate University

This study aimed to analyze the effects of personal factors, job environment factors, social environment factors, and service recipient factors on long-term care workers. It also aimed to analyze the quality of home care services. Sampling was done using the convenience sampling method and 743 people were surveyed. The main research results are as follows. First, in a multiple regression analysis model that only included personal factors, the results showed that the younger the age, the higher the quality of service, which is somewhat different from previous studies, and that the quality of service was higher for those with spouses. Second, in terms of work environment factors, the larger the institution size, the fewer the number of job changes. The longer the working hours, the higher the quality of service. Furthermore, the higher the social recognition and support for a job, the better the quality of service. Fourth, as service recipient factors, the fewer family members living with the service recipient and the more positive relationship between the service recipient and home care worker, the higher the quality of service. Based on these results, it was emphasized that service recipient factors should be treated importantly in-home care services. In addition, the improvement of working conditions for care workers is urgent. The study discussed institutional and practical intervention methods for this.

Keywords: visiting care provider, visiting care service quality, service target, long-term care service for the elderly

제 출 일 : 2023년 04월 09일
심사완료일 : 2023년 04월 25일
게재확정일 : 2023년 05월 15일