



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](#)

석사학위논문

제주지역 장기요양시설 종사자의  
특성별 직무만족도에 관한 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정전공

김재현

2011년 8월

# 제주지역 장기요양시설 종사자의 특성별 직무만족도에 관한 연구

지도교수 남 진 열

김 재 현

이 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 8월

김재현의 행정학과 일반행정전공 석사학위  
논문을 인준함

심사위원장

이 경 원

위

원

항 경 수

위

원

남 진 열



제주대학교 행정대학원

2011년 8월

**A Study on the Job Satisfaction  
by Characteristics of Long-term Care  
Facility Workers in Jeju Province**

**Jea-Hyun Kim**

(Supervised by Professor Chin-Yeol Nam)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of the Master of Science

2011. 8.

This thesis has been examined and approved

Department of Public Administration  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

## <목 차>

I. 서 론 .....	1
제1절 연구의 필요성 및 목적 .....	1
제2절 연구의 방법 및 과정 .....	3
II. 이론적 배경 .....	5
제1절 장기요양시설에 대한 이해 .....	5
1. 장기요양시설의 개념 .....	5
2. 장기요양시설의 유형 .....	6
제2절 직무만족에 대한 이해 .....	14
1. 직무만족도의 개념 .....	14
2. 직무만족도의 중요성 .....	16
제3절 선행연구의 검토 .....	18
1. 장기요양시설에 대한 연구 .....	18
2. 직무만족도에 대한 연구 .....	22
III. 연구 방법 .....	26
제1절 조사설계 .....	26
1. 조사 대상 및 조사 도구 .....	26
2. 자료수집 및 분석 .....	28
제2절 관련 변수 및 연구가설 설정 .....	29

<b>IV. 실증분석</b> .....	<b>34</b>
제1절 조사대상자의 일반적 특성 .....	34
제2절 조직의 근무 환경적 특성 .....	35
제3절 직무만족도 분석 .....	36
1. 응답자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 분석 .....	36
2. 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 직무만족도 분석 .....	46
3. 응답자의 직무만족도 하위요인별 기술통계분석 .....	51
제4절 연구가설 검증 .....	52
<b>V. 결론</b> .....	<b>54</b>
제1절 연구결과 요약 .....	54
제2절 직무만족도 개선방안 및 제언 .....	55
제3절 연구의 한계 및 향후과제 .....	57
<b>참고문헌</b> .....	<b>58</b>
<b>설문지</b> .....	<b>62</b>

## <표 차례>

<표 1-1> 각국의 인구 고령화 속도 비교 .....	1
<표 2-1> 노인의료복지시설의 종류(노인장기요양제도 도입 전) .....	6
<표 2-2> 노인의료복지시설의 종류(노인장기요양제도 도입 후) .....	8
<표 2-3> 전국 노인요양시설 현황 .....	9
<표 2-4> 노인의료복지시설 총괄표 .....	9
<표 2-5> 전국 노인장기요양시설수(입소시설, 2010. 04) .....	11
<표 2-6> 제주특별자치도 노인장기요양시설현황(입소시설) .....	11
<표 2-7> 노인의료복지시설의 설치목적 .....	12
<표 2-8> 노인요양시설 시설기준 .....	13
<표 2-9> 노인요양시설 인력자격기준 .....	13
<표 2-10> 노인요양시설 직원 배치기준 .....	14
<표 2-11> 직무만족의 중요성 .....	17
<표 2-12> 노인장기요양보험제도 시행 전 직무만족도에 관한 연구 .....	24
<표 2-13> 노인장기요양보험제도 시행 후 직무만족도에 관한 연구 .....	25
<표 3-1> 제주특별자치도 노인장기요양시설 현황 .....	26
<표 3-2> 조사대상 설정 .....	27
<표 3-3> 조사도구(설문지)의 구성내용 .....	27
<표 3-4> 지역별 설문지 배부 및 회수현황 .....	28
<표 3-5> 관련 변수 설정 및 변수 구성 .....	30
<표 3-6> 직무만족도 척도의 신뢰도 분석 결과 .....	31
<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성 .....	34
<표 4-2> 조사대상자의 근무 환경적 특성 .....	36
<표 4-3> 응답자의 일반적 특성에 따른 담당업무 만족도 .....	37

<표 4-4> 응답자의 일반적 특성에 따른 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도 .....	39
<표 4-5> 응답자의 일반적 특성에 따른 후생복지 만족도 .....	40
<표 4-6> 응답자의 일반적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도 .....	42
<표 4-7> 응답자의 일반적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도 .....	43
<표 4-8> 응답자의 일반적 특성에 따른 보수 만족도 .....	45
<표 4-9> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 담당업무 만족도 .....	46
<표 4-10> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도 .....	47
<표 4-11> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 후생복지 만족도 .....	48
<표 4-12> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도 .....	49
<표 4-13> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도 .....	50
<표 4-14> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 보수 만족도 .....	50
<표 4-15> 조사대상자의 직무만족도 하위요인별 기술통계분석 결과 .....	51
<표 4-16> 연구가설 검증 총괄표 .....	52

## <그림 차례>

<그림 1> 연구의 전개과정 .....	4
-----------------------	---

# I. 서론

## 제1절 연구의 필요성 및 목적

현대사회는 급속한 경제성장으로 인하여 생활수준의 향상, 보건·의료의 발달, 생활환경의 개선으로 평균수명의 연장과 더불어 노인인구의 증가가 초래되었다. 우리나라는 1970년대 이후 본격적으로 산업화가 시작되면서 노인인구가 꾸준히 증가해 왔고, 최근에는 더욱 급속도로 고령화가 진행되고 있는 실정이다.

이미 우리나라는 2000년에 65세 이상의 노인인구가 339백만명으로 전체 인구의 7.2%에 이르러 ‘고령화 사회’에 진입하였으며, 통계청에서 발표하는 ‘2010 고령자 통계’에 따르면 2010년 현재 65세 이상 노인은 약 535만 7천명으로 총 인구의 11.0% 비중을 차지했다. 이후 2018년에는 14.3%로 고령사회, 2026년에는 20.8%가 되어 ‘초(超)고령사회로의 진입을 눈앞에 두고 있다(통계청, 2010). 즉 우리나라가 고령화사회에서 고령사회로 가는데 걸리는 시간이 19년, 고령사회에서 초고령사회로 가는데 걸리는 시간은 7-8년에 불과할 것으로 예상되고 있는데 이는 세계 역사에서 유례를 찾기 어려울 정도의 급속한 진전이라 할 수 있다.

<표 1-1> 각국의 인구 고령화 속도 비교

국명	65세 이상 인구비율의 도달년도		소요 년 수(년)
	7%	14%	
프랑스	1864	1979	115
스웨덴	1887	1972	85
미국	1942	2013	71
일본	1970	1994	24
한국	2000	2019	19

자료: 이혜원, 2004

위의 표에서 보는 바와 같이, 선진국의 경우 고령화사회에서 고령사회로 가는데 걸리는 기간이 일본을 제외하고는 70-110년에 이르는 긴 시간이 걸렸다. 뿐만 아니라 그 기간 동안에 축적된 국가적 자원으로 인구 고령화에 따른 다양한

문제해결이 가능했다. 그러나 일본과 우리나라와 같은 후발국가들에 있어서는 인구고령화 속도는 선진국들에서보다 훨씬 빠르게 나타나고 있어 짧은 기간에 나타나는 인구고령화 현상에 대비하고 문제를 해결할 수 있을 만큼 축적된 국가적 자원이 크게 부족한 실정이다(Sigg, 2002). 이와 같은 인구고령화는 치매, 중풍 등 장기요양서비스가 필요한 노인의 급속한 증가를 초래한다. 그러나 핵가족화 및 여성의 사회 활동 확대, 보호기간의 장기화 등으로 가정에 의한 돌봄은 한계에 도달하고 있다(김금주, 2009). 실제로 65세 이상 노인인구의 86.7%가 치매, 심혈관성 질환, 당뇨, 관절염 등의 노인성 만성질환 중 하나 이상을 앓고 있음으로 인해 신체적·정신적·사회적 기능이 약화되어 일상생활에서 누군가의 도움을 필요로 하고 있다고 조사된 바 있다(박하정, 2006). 이러한 사회문제에 대응하기 위해 일찍이 독일과 일본은 수발보험과 개호보험제도를 시행하고 있으며, 우리나라도 선진국의 정책조류 등에 영향을 받아 노인장기요양보험 제도의 도입을 위한 일련의 위원회 설치와 보고서 작성 등의 공론화 과정을 거쳐 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험을 시행하고 있다.

노인장기요양보험제도는 노인복지패러다임의 근본적인 변화를 예고하는 것으로 그동안 국민기초생활수급권자를 대상으로 하는 제한적 복지서비스에서 전 국민을 대상으로 하는 보편적 서비스로의 전환을 의미한다. 이로 인해 가장 큰 변화를 겪어야 할 대상은 노인요양시설로써 기존의 시설운영체계와는 전혀 다른 경영환경으로 전환되어야 한다(한국보건사회연구원 저출산·고령사회연구센터, 2007). 이러한 장기요양보험제도 시행에 따른 노인요양시설의 급격한 변화는 외적으로 관련법제도의 변화와 내적으로 서비스의 변화, 서비스 제공 인력의 변화, 재정의 변화 등 많은 변화로 인한 불확실한 환경 속에서 종사자들로 하여금 직무불안정을 경험하게 하고 있다.

김행열·김용민(2011)에 의하면 직무만족(job satisfaction)이란 조직의 구성원들이 직무수행시 나타나는 결과로서 개인의 직무와 관련해서 개인이 느끼는 일련의 태도로서, 조직구성원의 삶에 영향을 미치며 조직의 원활한 운영과도 관련이 깊다고 할 수 있다. 결국, 노인요양시설 종사자의 직무만족은 서비스를 제공받는 노인들의 삶의 질과 서비스의 질, 요양시설의 바람직한 운영체계 및 목적달성에 적지 않은 영향을 미치게 된다(김금주, 2009; 광명숙, 2009; 이선아, 2009).

노인요양시설 종사자들이 효율적으로 업무를 수행하려면 생활시설 노인들이 무엇을 원하는가도 살펴야겠지만 서비스를 제공하는 사회복지사, 요양보호사 등 종사자의 욕구가 무엇인지, 그들의 직무만족도가 어떠한지에 대한 연구가 필요

하다고 할 수 있다. 최근에 노인요양시설 서비스 이용대상자(노인)의 만족도에 대한 연구와 함께 시설근무자의 직무만족도에 연구도 어느 정도 이루어지고 있긴 하나, 제주지역에서의 관련 연구는 매우 부족한 실정이다. 이에 본 논문에서는 고령화 사회의 진전이 빠르게 진행되고 노령인구의 복지욕구 및 보호욕구의 증대에 따른 시설수요가 증가함에 따라 노인복지 서비스의 질에 중요한 작용을 할 수 있는 장기요양시설 종사자의 직무만족도에 대하여 본 논문에서 살펴보고자 한다. 특히 제주지역 장기요양시설 종사자의 특성별 직무만족도에 대하여 살펴보고자 한다. 제주지역 장기요양시설 종사자들의 일반적 특성 및 근무 환경적 특성별로 직무만족도에 차이가 있는지를 실증적으로 조사하고, 이를 바탕으로 제주지역 장기요양시설 종사자의 직무만족도 개선방안을 제안하고자 한다. 장기요양제도 도입으로 인한 종사자들의 직무불안정을 해소하고, 궁극적으로 서비스 이용자인 노인들의 삶의 질 향상에 이바지하고자 함을 연구 목적으로 한다.

## 제2절 연구의 방법 및 과정

본 연구는 제주지역 장기요양시설 종사자의 근무 환경적 특성 및 직무만족도를 분석하고, 이를 통해 직무만족도 개선방안을 모색하고자 한다. 본 연구는 크게 이론적 연구와 실태분석의 두 부분으로 나눌 수 있다. 이론적 연구에서는 기존의 문헌들을 중심으로 하여 장기요양시설을 이해하기 위해 장기요양시설의 개념 및 역할, 장기요양시설의 유형에 관한 사항을 살펴보고, 다음으로 직무만족도에 대한 이해를 위해 직무만족도의 개념 및 중요성을 살펴보았다. 실태분석에서는 장기요양시설 종사자의 근무 환경 실태 및 직무만족도를 조사하였다.

본 연구의 내용을 종합하여 정리하면 다음과 같다.

첫째, 장기요양시설을 이해하기 위해 장기요양시설의 개념, 역할 및 유형을 파악한다.

둘째, 직무만족도에 대한 이해를 위해 직무만족도의 개념 및 개인적·조직적 측면에서 직무만족의 중요성을 파악한다.

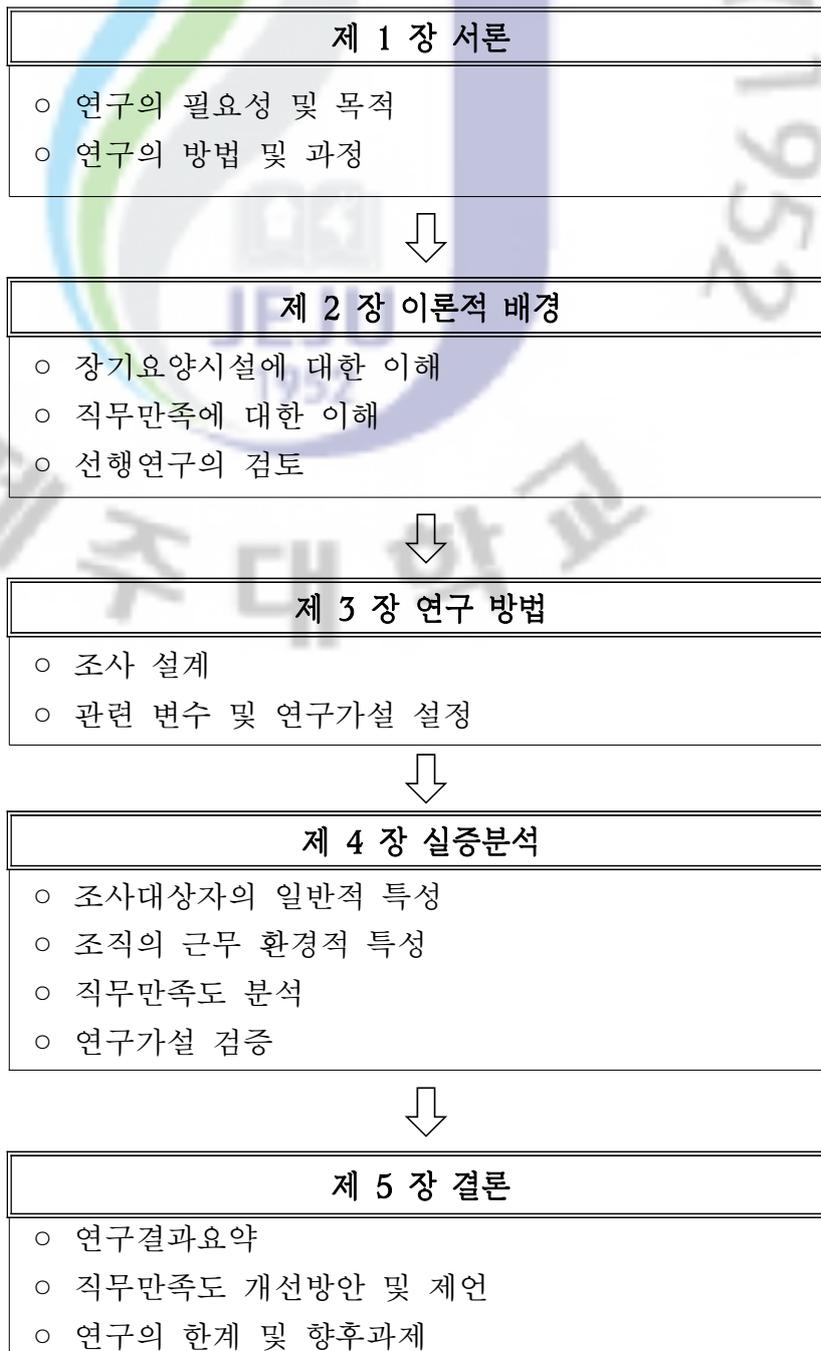
셋째, 제주지역 장기요양시설 종사자의 인구사회학적 특성 및 근무환경 실태를 분석한다.

넷째, 제주지역 장기요양시설 종사자의 특성별 직무만족도를 분석하여 직무만

족도 개선방안을 모색한다.

본 연구의 전개과정은 다음과 같다.

<그림 1> 연구의 전개과정



## II. 이론적 배경

### 제1절 장기요양시설에 대한 이해

#### 1. 장기요양시설의 개념

우리나라의 사회복지 사업법에서 사회복지시설은 ‘사회복지 사업을 행할 목적으로 설치된 시설을 말한다.’ 라고 규정되어 있다. 노인요양시설은 치매·중풍의 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설이라 할 수 있다(보건복지가족부, 2010).

다음은 장기요양시설과 관련된 한국에서의 노인복지시설의 변천과정을 살펴본다. 1981년 노인복지법이 제정되기 이전시기를 살펴보면 천주교 파리외방전교회의 블랑(Jean Blanc)주교가 1885년 서울 종로에 기와집 한 채를 매입하여 양로원을 시작한 것이 최초의 근대적 노인복지시설이라고 평가되고 있다(한국천주교회 사회복지위원회, 2007). 1950년 한국전쟁시기에 양로원시설이 늘어나 1956년 전국 양로원 수가 37개소 (입소노인 2,132명)로 늘어났다. 이후 1960년대와 70년대에 걸쳐 산업화 도시화의 사회변동기에도 노인복지 시설은 큰 변화가 없었다. 1980년까지도 양로시설은 48개소에 불과하였으며 그 시설에서 생활하고 있는 노인수도 3,158명으로 50년대와 큰 차이가 없었다(남진열 외, 2009). 이후 1981년 노인복지법이 제정된 이후시기를 살펴보면 1981년 노인복지법이 제정되면서 정부와 민간의 노인복지에 대한 관심이 증대되었으며 1990년에는 노인복지생활시설의 수가 89개소로 증가하였다. 한편 1988년 이전까지는 부양가족이 없는 무의탁한 노인을 위한 무료시설에만 국한되었으나 1989년 노인 복지법이 전면 개정되면서 노인복지생활시설이 세분화되어 저소득계층 가구의 노인을 위한 실비노인복지생활시설에 대한 운영규정이 제정되었다. 1993년 노인복지법 개정으로 사회복지법인 및 비영리법인 또는 단체에게 인가하고 노인복지생활시설의 운영을 민간기업 및 개인에게도 허가함에 따라 노인복지생활시설의 운영에 대한 관심이 더욱 고조되었다. 이에 따라 양로시설과 요양시설 사업이 구분되기 시작하였다. 1997년 이후는 노인인구의 급증에 따른 21세기 고령사회에 대비하여 양질의 서비스를 제공할 수 있는 기틀을 마련한 시기로 볼 수 있다. 즉 1997년 노인복지

법의 전문개정으로 노인복지시설의 유형을 크게 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관의 다섯 종류로 나누어 구분하고 있다. 노인장기요양제도 이후의 노인요양시설은 노인전문요양원, 노인요양원, 노인요양공동생활가정으로 나뉘어진다(남진열 외, 2009). 노인요양시설은 치매·중풍 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노인에게 입소보호를 제공 하고 가정과 같은 환경에서 일상생활에 필요한 편의 제공 및 기능훈련과 공동생활을 통해 자립된 생활을 영위하도록 지원하는 시설로써 특히 타인들과의 공동생활을 통해 치매노인들의 문제행동과 행동장애를 완화하는 목적으로 하는 시설을 말한다.(보건복지가족부, 2010)

## 2. 장기요양시설의 유형

### 1) 노인요양시설 분류

노인장기요양제도 도입 후 노인복지시설의 종류는 노인복지법 제31조로 정하고 있는 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관으로 구분되어 진다. 현황을 살펴보기 전에 과거 노인장기요양제도 이전에 구분되어진 노인복지시설 중 노인의료복지시설의 설치 목적과 입소대상자 구분을 보면 다음과 같다.

<표 2-1> 노인의료복지시설의 종류(노인장기요양제도 도입 전)

종류	설치목적	입소대상자
노인요양시설	노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공	생활보장대상노인 또는 저소득 노인으로서 노인성질환 등으로 요양을 필요로 하는 자
실비노인요양시설	노인을 입소시켜 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공	실비보호대상자로서 노인성질환 등으로 요양을 필요로 하는 자
유료노인요양시설	노인을 입소시켜 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고 이에 소요되는 일체의 경비를 입소한 자로부터 수납하여 운영	노인성질환 등으로 요양을 필요로 하는 60세 이상의 자
노인전문요양시설	치매·중풍 등 중증의 질환노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공	생활보장대상 노인 또는 저소득 노인으로서 치매·중풍 등 중증

종류	설치목적	입소대상자
		노인성질환으로 요양을 필요로 하는 자
유료노인전문요양시설	치매·중풍 등 중증의 질환노인을 입소시켜 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한자로부터 수납하여 운영	치매·중풍 등 중증 노인성질환으로 요양을 필요로 하는 60세 이상의 자
노인전문병원	주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 시설의료법에 의한 의료기관을 개설할 수 있는 자	노인성질환으로 치료 및 요양을 필요로 하는자, 임종을 앞둔 환자

자료 : 법제처, 「노인복지법 시행규칙」

노인의료복지시설은 <표 2-1>와 같이, 노인요양시설, 노인전문요양시설, 소규모요양시설, 노인공동생활가정, 노인전문병원 등 5개시설로 구분되어 진다(노인복지법 제34조). 노인요양시설은 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공할 목적으로 설치되어 생활보장대상노인 또는 저소득 노인으로서 노인성질환 등으로 요양을 필요로 하는 노인들이 입소 대상이었다. 노인요양시설, 노인전문요양원, 소규모요양원은 치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설로 입소자들은 장기요양급여 수급자이거나 기초수급자로서 65세 이상의 자, 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 65세 이상의 자, 입소자로부터 입소비용의 전부를 수납한 자를 대상으로 한다. 노인요양공동생활가정은 치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하며 그 대상자는 노인요양시설과 같다. 노인전문병원은 주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 시설로 그 대상자는 노인성질환으로 치료 및 요양을 필요로 하는 자로 임종을 앞둔 환자를 대상으로 한다.

<표 2-2> 노인의료복지시설의 종류(노인장기요양제도 도입 후)

종 류	시설	설치목적	입소대상자
노 인 의 료 복 지 시 설	노인요양시설	노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공	장기요양급여 수급자 이거나 기초생활보장대상 노인 또는 저소득 노인으로서는 치매·중풍 등 중증 노인성질환으로 요양을 필요로 하는 자.
	노인전문 요양시설	치매·중풍 등 중증의 질환노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공	
	소규모요양시설	치매·중풍 등 중증의 질환노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공 10인이상 30인미만시설	
	노인요양 공동생활가정	치매·중풍 등 중증의 질환노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공 5인이상 10인미만시설	
	노인전문 병원	주로 노인을 대상으로 의료를 행하는시설 의료법에 의한 의료기관을 개설할 수 있는 자	노인성질환으로 치료 및 요양을 필요로 하는자, 임종을 앞둔 환자

자료 : 법제처, 「노인복지법 시행규칙」

## 2) 노인요양시설 현황

노인복지시설은 매우 다양하다. 과거 노인장기요양제도의 도입 전과 도입 후의 현황에 대해 살펴보면 다음과 같다.

노인장기요양제도 도입 전 노인요양시설의 입소대상은 국민기초생활수급권자로 노인성 질환 등으로 요양을 필요로 하는 사람으로 국한 되어져 있었다. 또한 요양시설은 입소자의 생활의욕 증진 등을 도모하기 위하여 입소자의 신체적, 정신적 상태에 따라 그 기능을 회복하게 하거나 기능의 감퇴를 방지하기 위한 다양한 서비스와 프로그램을 제공하였다.

보건복지부의 ‘2011년 노인 복지시설 현황’에 따르면, <표 2-3>과 같이 전국의 노인요양시설은 2009년 1,642개소 이용자는 82,271명에서 2010년 2,429개소 이용자는 107,506명으로 노인공동생활가정은 2009년 1,009개소 이용자는 8,504명에서 2010년 1,346개소 이용자는 11,361명으로 노인전문병원은 2009년 61개소 이용자는 8,575명으로 2010년매년 77개소 이용자는 12,207명으로 빠르게 증가하였다.

<표 2-3> 전국 노인요양시설 현황

구분	2009년	2010년
노인요양시설 및 소규모요양시설	1,642개소 (이용자:82,271)	2,429개소 (이용자:107,506)
노인공동생활가정	1,009개소 (이용자:8,504)	1,346개소 (이용자:11,361)
노인전문병원	61개소 (이용자:8,575)	77개소 (이용자:12,207)

자료 : 보건복지부, 「2011 노인 복지시설 현황」

노인장기요양제도 도입 후를 노인의료복지시설은 노인요양원, 노인요양공동생활가정, 노인요양병원으로 구분되어 지며, 노인요양시설과 노인요양공동생활가정의 대상자는 장기요양등급 판정을 받은 노인성 질환의 어르신으로 장기요양제도의 도입전의 대상자와는 조금의 차이를 나타내고 있다. 또한 도입 전 노인요양시설, 실비노인요양시설, 유료노인요양시설, 노인전문요양시설, 실비노인전문요양시설, 유료노인전문요양시설, 노인전문병원의 7가지의 구분 방식에서 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 노인전문병원등 3가지로 바뀐 것을 볼 수 있다. 노인장기요양제도 도입 후 시설 수, 입소인원, 종사자 현황을 표로 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-4> 노인의료복지시설 총괄표

시·도	65세 이상 노인인구 (2009. 12.31 주민등록 인구기준)	계			노인요양시설			노인요양공동생활가정			노인전문병원						
		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원		시설 수	입소인원					
			정원	현원		정원	현원		정원	현원		정원	현원				
<b>합계</b>	<b>5,267,708</b>	<b>2,712</b>	<b>99,350</b>	<b>79,055</b>	<b>43,770</b>	<b>1,642</b>	<b>82,271</b>	<b>65,476</b>	<b>35,143</b>	<b>1,009</b>	<b>8,504</b>	<b>5,893</b>	<b>4,778</b>	<b>61</b>	<b>8,575</b>	<b>7,686</b>	<b>3,849</b>
서울	935,757	278	9,907	7,876	4,323	127	7,778	6,092	3,188	145	1,241	992	732	6	888	792	403
부산	381,771	106	4,541	3,516	2,018	73	4,263	3,316	1,859	33	278	200	159	0			
대구	242,364	69	2,892	2,284	1,335	41	2,662	2,123	1,189	28	230	161	146	0			
인천	225,683	134	5,490	4,288	2,389	97	4,813	3,755	2,040	34	283	174	219	3	394	359	130
광주	124,083	60	2,436	2,077	1,148	45	2,120	1,778	978	13	109	101	65	2	207	198	105
대전	124,520	64	2,290	1,817	988	34	1,901	1,520	803	29	230	146	116	1	159	151	69

시·도	65세 이상 노인인구 (2009. 12.31 주민등록 인구기준)	계				노인요양시설			노인요양공동생활가정			노인전문병원					
		시설 수	입소인원		종사 자 수	시설 수	입소인원		종사 자 수	시설 수	입소인원		종사 자 수	시설 수	입소인원		종사 자 수
			정원	현원			정원	현원			정원	현원					
															정원	현원	
울산	73,301	30	1,431	1,049	529	27	1,406	1,029	517	3	25	20	12	0			
경기	965,172	792	26,059	20,792	11,792	410	19,893	15,801	8,640	361	3,063	2,178	1,728	21	3,103	2,813	1,424
강원	217,230	154	5,228	4,203	2,267	101	4,706	3,869	2,010	52	434	263	230	1	88	71	27
충북	198,115	157	4,489	3,564	1,969	84	3,878	3,113	1,628	73	611	451	341	0			
충남	301,248	150	5,594	4,375	2,512	88	4,209	3,325	1,808	54	459	257	237	8	926	793	467
전북	277,682	172	6,805	5,376	2,737	126	5,968	4,701	2,360	43	360	208	186	3	477	467	191
전남	343,861	175	5,128	4,201	2,316	117	4,639	3,845	2,043	58	489	356	273	0			
경북	412,228	181	8,647	6,859	3,679	128	6,357	4,997	2,657	40	342	184	167	13	1,948	1,678	855
경남	377,987	155	6,558	5,075	2,756	110	5,828	4,513	2,415	42	345	198	163	3	385	364	178
제주	66,706	35	1,855	1,703	1,012	34	1,850	1,699	1,008	1	5	4	4	0			

자료 : 보건복지부, 「2009년12월31일 노인 복지시설 현황」

노인장기요양제도 도입 후 전국 노인장기요양시설수 중 입소시설을 살펴보면, 서울 316개, 부산 148개, 대구 97개, 인천 183개, 광주 79개, 대전 83개, 울산 38개, 경기도 990개, 강원도 176개, 충청북도 194개, 충청남도 165개, 전라북도 188개, 전라남도 210개, 경상북도 207개, 경상남도 185개, 제주도 40개, 기타 5개로 나타났으며, 이 중 경기도가 가장 많은 990개의 시설을 보유하고 있었다. 대도시 중 서울시가 361개로 가장 많았으며 울산시가 38개로 가장 적은 수치를 나타내었다.

<표 2-5> 전국 노인장기요양시설수(입소시설, 2010. 04)

서울시	부산시	대구시	인천시	광주시	대전시
361개	148개	97개	183개	79개	83개
울산시	경기도	강원도	충북	충남	전북
38개	990개	176개	194개	165개	188개
전남	경북	경남	제주특별자치도	기타	
210개	207개	185개	40개	5개	

자료: 노인장기요양보험 홈페이지, 『2010년 장기요양기관 현황』

노인장기요양제도 도입 후 제주특별자치도 노인 장기요양시설수중 입소시설을 살펴보면, 제주시 노인요양시설 21개소 소규모요양시설 11개소 노인공동생활가정 3개소 그리고 서귀포시 노인요양시설 9개소 소규모요양시설 2개소 노인공동생활가정 2개소 이중 서귀포시 보다 제주시가 상대적으로 많은 시설을 확보 하고 있다. 제주특별자치도의 노인장기요양시설은 총 48개소로 나타났다.

<표 2-6> 제주특별자치도 노인장기요양시설현황(입소시설)

분류	제주시	서귀포시	소계
노인요양시설	21	9	30
소규모요양시설	11	2	13
노인요양공동생활가정	3	2	5
총 시설수	35	13	48

자료: 제주특별자치도 홈페이지, 『2011년 장기요양기관 현황』 (2011.4.현재)

다음은 노인요양시설 설치기준을 시설기준, 직원의 자격기준, 직원의 배치기준으로 간략하게 제시 하고자 한다.

#### (1) 시설기준

먼저 노인요양시설의 시설기준을 살펴보면 다음과 같다. 노인복지법 제34조에 따르면 치매 중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을

필요로 하는 노인을 입소시켜 급식, 영양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설을 말한다. 2008년 4월 4일 법 개정으로 인해 기존의 무료, 실비, 유료의 개념이 없어지고 노인요양시설과 노인전문병원, 노인공동생활가정으로 구분되어지게 되었다.

<표 2-7> 노인의료복지시설의 설치목적

종류	시설	설치목적
노복 인지 의시 료설	노인요양시설 소규모시설	노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식, 영양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인공동생활 가정	노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거 여건과 급식, 영양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인전문병원	주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 시설

자료: (노인복지법, 보건복지부 자료)

시설의 규모는 입소정원 10명이상이어야 하며 입소정원 1명당 연면적 23.6㎡ 이상의 공간을 확보하여야 한다. 5인 이상 10인 미만인 노인공동생활가정은 입소정원 1인당 연면적 20.5㎡이상의 공간을 확보하여야 한다. 시설의 구조 및 설비는 일조, 채광, 환기 등 입소자의 보건위생과 재해방지 등을 충분히 고려하여야 한다. 복도, 화장실, 침실 등 입소자가 통상 이용하는 설비는 휠체어 등이 이동 가능한 공간을 확보하여야 하며, 문턱제거 손잡이시설 부착, 바닥 미끄럼 방지 외 노인의 활동에 편리한 구조를 갖추어야 한다. 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙이 정하는 바에 따라 소화용 기구를 비치하고 비상구를 설치하여야 한다. 다만 입소자 10명 미만인 시설의 경우에는 소화용 기구를 갖추는 등 시설의 실정에 맞게 비상재해에 대비하여야 한다. 2008년 4월 4일 시행된 법에 따르면 1인당 침실면적 6.6㎡ 이상이어야 하며, 합숙용 침실의 정원은 4명이하로 하여야 한다. 또한 주방 등 화재위험이 있는 곳에는 치매노인이 임의로 출입할 수 없도록 잠금장치를 설치하고, 경사로는 침실이 2층 이상인 경우 경사로를 설치하여야 한다. 다만, 승강기를 설치한 경우에는 이를 설치하지 아니할 수 있다. 시설기준을 표로 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-8> 노인요양시설 시설기준

구분	시설별	침실	사무실	요양보호사실	자원봉사자실	의료 및 간호사실	물리(작업)치료실	프로그램실	식당 및 조리실	비상재해대비시설	화장실	세면장 및 목욕실	세탁장 및 세탁물 건조장
노인요양시설	입소자 30명 이상	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	입소자 30명 미만 10명 이상	○		○		○	○	○	○	○	○		○
노인요양공동생활가정 5인이상 10인미만		○		○			○		○	○		○	

자료: 노인복지법 시행규칙, 노인복지법 제35조

(2) 직원의 자격기준

직원의 자격기준을 살펴보면 시설의 장은 사회복지사업법에 따른 사회복지사 자격증 소지자로 급수의 제한은 두지 아니 한다. 또는 의료법 제2조에 따른 의료인으로 한다. 사회복지사는 사회복지사업법에 따른 사회복지사 자격증 소지자로 한다. 물리치료사 또는 작업 치료사는 의료기사 등에 관한 법률에 따른 물리치료사 또는 작업치료사 면허 소지자로 한다. 요양보호사는 법에 따른 요양보호사 1급 자격증 소지자로 제한 한다. 표로 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-9> 노인요양시설 인력자격기준

직종별	자격기준
시설의 장	「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 자격증 소지자 또는 「의료법」 제2조에 따른 의료인
사회복지사	「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 자격증 소지자
물리치료사 또는 작업치료사	「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 물리치료사 또는 작업치료사 면허 소지자
요양보호사	법에 따른 요양보호사 1급 자격증 소지자

자료: 노인복지법 시행규칙, 노인복지법 제35조

(3) 직원의 배치기준

노인요양시설의 직원 배치 기준을 살펴보면, 시설의 장 1명, 사회복지사 1명, 간호사 1명, 요양보호사 입소자 2.5명당 1명의 필수 인원이 필요시 된다. 노인요양공동생활가정은 시설의 장이 사회복지사를 겸직으로 하여 1명, 간호사 1명, 요양보호사 입소자 3명당 1명의 필수 인원이 필요하다. 표로 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-10> 노인요양시설 직원 배치기준

직종별 시설별	시설의장	사무국장	사회복지사	의사(한 의사 포함) 또는 축탁의사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료사 또는 작업치료사	요양 보호사	사무원	영양사	조리원	위생원	관리인
	노인요양 시설	입소자 30명 이상 1명	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	1명 (입소자 100명 초과할 때 마다 1명 추가)	필요수	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과할 때마다 1명 추가)	입소자 2.5명당 1명	필요 수	1명 (입소자 50명 이상인 경우로 한정함)	필요 수	필요 수
	입소자 30명 미만 10명 이상 1명	필요수	1명	1명	필요수	입소자 2.5명당 1명			필요 수	필요 수		
노인요양 공동생활 가정	1명		1명		1명	입소자 3명당 1명						

자료: 노인복지법 시행규칙, 노인복지법 제35조

## 제2절 직무만족에 대한 이해

### 1. 직무만족도의 개념

직무만족의 개념에 앞서 먼저 ‘직무’ 개념을 정의하면 다음과 같다. 직무란 중요한 과업(task)의 동일한 직위(position)를 집합한 것으로써 종업원의 직책에 따라 수행하게 되는 업무를 지칭한다(노경환, 1970). ‘만족’이란 감정적 반응으로 정신적 과정인 추론을 통해 파악 가능한 것이라 할 수 있다. 직무만족은 과업과 관련된 태도를 측정하는데 사용되는 유용한 여러 요소 가운데 하나이며, 직무만족이라는 개념은 일반적으로 직무와 연관되어 있는 유쾌한 정서를 의미한다. 이러한 직무만족은 직무가 개인적 차원에서 경제적인 생활유지를 위한 주요 도구로서 정서적 삶의 질을 결정하고, 조직적 차원에서는 근로생활과 조직효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되기 때문에 중요하다. 그러나 직무만족은 고도로 복잡하고 추상적인 개념이기 때문에 직무만족에 대한 개념 정의는 그에 대한 연구의 양만큼이나 학자와 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다(김경희

외, 2006).

McCormick과 Tiffin(1974)은 “개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 감정적 반응으로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다”고 정의하였고, Smith(1955)는 직무만족을 “각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도”라고 정의하였다(남선이 외, 2006 재인용).

Vroom(1964).는 직무만족을 사람들이 현재 종사하고 있는 업무역할에 대한 우호적인 견해라고 하였으며 직무만족에 영향을 주는 요인으로 감독, 작업 집단, 직무 내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간 등 6가지를 들었다. 또한 Locke(1976)는 직무만족이란 “개인이 자신의 직무를 통해서 얻는 경험을 평가한 결과로 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서반응”이라고 정의하였고, 직무만족에 영향을 주는 요인으로 직무자체, 보수, 승진, 인정, 복리후생, 감독, 동료, 회사경영방침 등을 제시하였다.(신복기 외, 2010 재인용). 그리고 Acker(1999)는 직무만족이란 “직무 상황에 대한 가치평가의 결과로 긍정적인 감정의 상태이며, 이는 직무에 대한 요구의 직무 특성과 관련된 것”이라고 정의하였다(김경희 외, 2006 재인용).

위의 여러 정의들이 비교적 직무만족의 단면을 드러내는데 반해서, Lawyer(1973)는 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 만족과 직무와 관련된 요인별 만족으로 구분하여 직무만족을 개념화 하려는 시도를 하였다. 전체적 직무만족이란 조직 구성원이 직무상의 역할에 대해 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하며, 이에 반해 직무의 단면에 대한 만족은 직무와 관련된 여러 측면에서 경험을 통해 얻게 되는 정서적 반응을 말한다. 가령 봉급, 감독, 승진기회 등이 요인별 만족으로 자주 연구되는 측면이다(정세희, 2002 재인용).

이처럼 직무만족과 관련된 연구가 있었으나 시대적 흐름에 따른 변화는 분명히 존재할 것이다. 특히 2008년 7월 1일 노인장기요양보험제도 시행 후 노인요양의 시설 환경적인 변화도 그러할 것이며 종사자 개인적인 성향 및 특성도 많은 변화를 가져왔으리라 여겨진다. 그러한 시대적 흐름에 따른 노인요양시설 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 연구한 후 긍정적인 만족요인은 강점으로 키우고 부정적인 요인들은 검토하여 수정하여야 한다. 노인요양시설 종사자의 직무만족은 대상자들이 서비스의 질과 연결되기 때문이다. 높은 직무만족도는 질 높은 서비스를 창출하고 낮은 직무만족도는 서비스 질이 낮아진다. 이에 직무만족에 저해 하는 요인을 파악 하여 종사자와 각 시설에 발전적인 조력 역할을 할 수 있는 정보를 제공하고자 한다.

## 2. 직무만족도의 중요성

직무만족도가 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이다. 경제적, 물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 중요성을 찾을 수 있다. 또한 직무만족도는 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준으로서 개인적 차원과 조직적 차원에서 파악할 수 있다(안진희, 2002). 또한 직무만족이 조직구성원의 동기와 관련하여 중요시되는 이유는 조직의 성과에 직접적이거나 혹은 간접적으로 영향을 미치기 때문이다. 직무만족이 갖는 의의를 종업원과 조직의 측면에서 각각 살펴볼 수 있다(신유근, 1982).

먼저 조직원의 입장에서 직무만족의 의의를 살펴보면, 첫째, 가치판단적인 면에서 중요하다. 대부분의 사람들은 하루 동안 많은 시간을 직장에서 보낸다. 그러나 직장은 생계를 위한 소득만을 얻기 위한 곳이 아니라 생활의 만족을 누리는 곳이기도 하다. 이런 점에서 종업원의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 가지는 사회적 책임의 범주로 강조되고 있다.

둘째, 정신건강적인 면에서도 중요하다. 사람들은 자기생활의 한 부분이 불만족하면 그것이 이전효과를 가져와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보이는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가생활, 심지어 삶 자체까지도 부정하는 경향이 있다.

셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만은 스트레스를 가져와 인체에 나쁜 영향을 끼치게 된다.

다음으로 조직의 입장에서 직무만족이 중요시되는 이유를 살펴보면, 첫째, 많은 경영자들이 직무만족이 작업자의 성과에 직접적으로 영향을 준다는 가정 하에서 경영활동을 하고 있다. 경영자들은 만족감이 높은 근로자가 불만족하고 있는 종업원에 비하여 조직의 성과에 효과적이고 혁신적이며 사려 깊은 것으로 생각하고 있다.

둘째, 자신의 직장생활에 긍정적인 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이런 기능은 종업원의 충원이나 조직의 활동에 대한 합법성의 획득과 조직유효성을 높일 수 있다.

셋째, 자신의 조직을 좋아하는 사람은 조직 밖에서 뿐만 아니라 조직 내에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때, 조직만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 향상의 효과도 얻을 수 있다.

<표 2-11> 직무만족의 중요성

구분	직무만족의 중요성
조직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>※자신의 가치판단이나 생활의 질적 향상 면에서 중요함</li> <li>※전이효과를 일으켜 다른 생활에도 여향을 줌</li> <li>※스트레스 해소</li> </ul>
조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>※작업성과에 영향을 미침</li> <li>※조직활동의 활발해짐</li> <li>※우호적 인간관계 유지</li> <li>※이직률과 결근율 감소</li> </ul>

자료: 신유근, 조직행위론에서 재구성, 1990 (재인용 안진희2002)

이상의 정의를 보면, 직무만족은 매우 복합적인 개념이며 종사자의 주관적 인식과 밀접한 관련을 가지고 있을 뿐 아니라 조직의 효율성 및 효과성과 생산성의 측면에서도 반드시 숙고되어야 할 요소로 개인적 측면과 조직적 측면 모두에서 연구되어야 할 것이다. 개인적 측면과 조직적 측면에서 직무만족도의 중요성은 다음과 같다(안진희, 2002).

### 1) 개인적 측면

먼저 개인적 측면에서의 직무만족을 살펴보면, 첫째, 삶의 가치판단적 측면에서 직무만족이 중요하다고 할 수 있다. 직무에 주력하는 시간은 대부분의 성인에게 있어서 일상생활의 주요 부분을 점하고 있으며 직무는 생계를 위한 주요 소득원천이 되기 때문이다.

둘째, 정신건강의 측면에서 중요하다. 직무만족은 전반적인 심리적 조정과 생산적인 삶의 중요한 구성요소이다.

셋째, 신체적 측면에서도 중요한데, 직무와 관련하여 불만을 느끼는 경우 일상 생활에서도 불만을 초래하게 되며, 이러한 불만족상태로 인하여 불안정한 정서 상태를 겪게 되고 동시에 가정생활과 여가, 심지어는 삶 자체를 불만스럽게 영위할 수밖에 없는 결과를 가져오기도 한다. 직장 생활에 만족할수록 스트레스를 적게 받을 뿐 아니라, 직장 및 삶 자체에 대해 긍정적인 태도를 보이게 된다.

## 2) 조직적 측면

조직의 입장에서 직무만족을 살펴보면, 첫째, 직무만족이 높아지면 근무생활이 안정되어 생산성을 향상시키고 이직률 및 결근율이 감소한다. 둘째, 직무에 대한 개인의 긍정적 감정과 태도는 조직에 대한 호감으로 외부에 표출되며 이는 조직에 대한 일종의 광고효과를 가져온다. 이렇게 되면 조직 내 신입 구성원의 충원이 원활해지고 조직에 대한 대외적 인식이 높아져 조직 활동의 합법성과 목적이 높아지는 효과를 낳는다는 측면에서 조직구성원 개개인의 직무만족은 조직전체의 차원에서도 중요한 문제가 된다.

## 제3절 선행연구의 검토

### 1. 장기요양시설에 대한 연구

여기서는 노인복지시설에 관련된 선행연구들을 살펴보고자 한다. 김성민(2001)의 연구에서는 노인전문병원과 유료노인전문요양시설과의 비교에서 노인의 생활만족도를 향상시키기 위해서는 시설서비스 중 특히 시설전체의 분위기과 여가시설, 평의시설, 안전시설, 교양 및 여가 프로그램 같은 시설 설비의 확충과 환경의 질적인 향상에 역점을 두어야 하며, 유료노인전문요양 시설의 확충과 서비스 수준의 향상, 다양한 프로그램 개발 등을 요구했다. 또한 가정에서도 노인을 위한 심리적 안정을 위한 부양자들의 관심과 배려가 있어야 한다고 하였다.

정현철(2003)은 현재 국가에서 지원하여 운영하고 있는 무료노인의료복지시설에 대한 시설확충, 시설 종사자에 대한 수당의 일원화, 시설종사자의 전문화에 대한 문제점에 대하여 바람직한 발전방향으로 시설확충 방안으로 추가 배정과 시설운영비의 지방비 부담을 축소 노인의료복지시설의 2003년 현재 전체 정원은 23,784명으로 이는 노인인구의 0.6%, 시설수요의 28.5% 수준에 불과하다. 선진국의 시설보호 노인의 비율을 보면 2011년까지의 확충계획에 있어 전체정원은 74,192명으로 시설수요의 71.0%가 된다. 그러나 이러한 시설수요로는 2007년부터 시행하고자 계획하는 ‘공적노인요양보장제도’의 시설 인프라구축차원에서 부족한 실정이다. 그러므로 정부는 시설확충계획을 앞당기고 시설정원을 더 늘리기 위해 예산을 추가 확보하여야 한다. 시설종사자에 대한 수당의 일원화에 대한 개선 방안으로는 시설종사자에 대한 수당을 광역자치단체의 재정능력과 단체

장, 담당공무원, 의회의 관심에 따라 지방마다 다르다보니 수당지급이 적은 지역의 종사자들의 사기를 떨어뜨리는 등 지방별로 위화감을 조성하고 있는바 행정자치부와 협의하여 일률적으로 지원하는 방안을 검토하여야 한다. 시설 종사자의 전문화 방안으로는 무료 노인의료 복지시설의 생활지도원의 경우 자격이나 업무에 대한 규정은 없다.

앞에서 주요선진국의 복지정책을 살펴보았듯이 우리나라도 주요선진국인 일본의 개호복지사와 독일의 노인케어사, 영국의 케어메니저와 같은 교육받은 전문케어인력의 필요성이 점차 인식되고 있지만 현재 인력양성 및 훈련에 대한 규정도 없이 간병이란 업무를 할 수 있다고 판단되는 인력을 시설에서 채용하고 있다. 이러한 때에 정부에서는 현재 설립되어 운영하고 있는 케어복지사 과정을 좀더 보완하고 전문 자격증화 하여 노인의료시설에서 필요한 인력을 양성하는 기관으로 활용한다면 무료노인의료시설에 입소한 노인들에게 질 좋은 케어서비스를 제공할 수 있을 것이라고 제시하였다.

김민준(2006)은 노인요양시설을 대상으로 노인요양시설의 현황 분석을 통한 문제 특히 법률상의 개정과 여가활동 프로그램 개발을 체계적 관점에서 개선방안으로 법률상 개선방안 노인요양시설 운영에 제공되는 용역 및 시설에 대한 부가세 면세를 추가하여 면세 받도록 조정하고, 요양원별 인증제도를 통하여 시설을 차등화 할 필요가 있다. 또한 프로그램 개발에서는 입소 노인들의 경우 소외감이나 무료함을 더욱 느낄 수가 있다. 자녀들이나 그 외의 주변 사람들과 떨어져 있기 때문에 새로운 일이나 취미생활을 즐기지 못할 경우 시설 입소자에 대한 회의를 느낄 수 있다. 그런 측면에서 노인요양시설은 다양한 여가 프로그램을 제공해야 할 것이다. 즉 노인들의 정서적 문제와 다양한 취미를 고려하고 아울러 손상된 기능의 재활을 고려한 서비스 프로그램이 필요하다. 예를 들어 요가나 체조, 서예나 교양강좌와 같은 육체적 건강관리와 심리적 안정을 도모할 수 있는 여가활동 프로그램을 마련하여 노인들이 시설에서 즐거운 여생을 보낼 수 있는 기회를 제공해야 한다고 제시하였다.

손명숙(2006)은 노인복지시설에 입소자의 서비스 만족도를 높이기 위한 운영방안으로 입소자들의 만족도에 영향을 미치는 결정요인, 즉 지표를 개발할 필요가 있다. 개발된 지표를 토대로 각 지표에 해당되는 문제점들을 해결할 수 있는 개선방안을 제시함으로써 효율적인 노인복지시설 운영에 관한 정책제언을 제시해 볼 수 있을 것이다. 우선 시설공간에서는 시설의 위치, 비상대피시설, 안전관리시설, 시설개발 등이 이용자들의 만족에 영향을 미치는 지표로 개발되었다. 시

설공공간은 노인복지시설의 내부 및 외부 공간에 관한 요인으로서 시설이용자들이 시설 내부에서 얼마나 편하게 생활할 수 있는지와 시설 외부의 지역주민과 얼마나 교류할 수 있는지에 관한 것이다. 또한 시설의 위치는 시설의 입지선정 문제로서 시설이 이용하기 편리한 곳에 입지하고 입소자의 안전 관리를 위해 비상시 안전을 보장해 줄 수 있는 공간확보와 지역주민들이 자유롭게 왕래하거나 이용할 수 있는 공간을 확보함으로써 단순히 수용공간이 아니라 지역사회와 교류를 통하여 서비스 만족도를 향상 시킬 수 있다고 제시하였다.

박주영(2007)은 유료노인요양시설 개선방안에 관한 연구에서 민간의 적극적 참여와 이용자의 재정적 지원이 마련되고, 사람들의 유료노인요양시설에 대한 부정적인 인식이 전환되어야 한다고 하였다. 그러기 위해 민간 및 기업에 대한 각종 규제를 완화하여야 한다. 우리나라 복지시설의 분양형태를 보면 임대방식만을 허용하고 있으나 이는 사업주에게는 자금 부담과 입주자에게는 높은 임대료의 부담을 가중시키고 있다. 또한, 시설의 건축허가에 대한 규제로 인하여 설치자의 투자 의욕을 잃게 할 우려가 있어 시설의 활성화에 커다란 장애가 되고 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위하여 시설의 허가 시점을 건축허가와 동시에 함으로서 입주자 모집도 가능하게 행정적인 조정이 되어야 한다. 평균적으로 시설의 입소자의 정원이 다 차려면 3년에서 5년이 소요되는데 시설운영자는 정원 미달로 인한 보험료까지 부담하여야 하기 때문에 재정적으로 어려움이 있다. 정부가 보증보험제도를 마련한 취지는 노인들의 시설에 내는 보증금은 보호자 것이나 이 제도가 오히려 시설운영자에게 부담될 뿐만 아니라 입소자들에게 입주비를 부담시키는 결과를 초래하고 있다. 따라서 입소자들의 보증금에 대한 안전장치를 마련해 주는 것과 함께 입주부담금도 경감시키는 방안의 일환으로 시설 부동산에 대하여 입소자를 권리자로 하는 가등기 또는 저당권 설정 등의 법적 조치를 취한다면 구태여 보증보험제도를 도입하지 않아도 될 것이다. 또 다른 문제로는 노인요양시설의 부정적인 인식이 전환이다. 사람들에게 노인요양시설의 의미를 정확하게 전달하려고 노력하는 자세가 필요하다. 지금까지는 유료노인요양시설이 노인복지시설의 한부분이기 때문에 노인들에게는 의료적인 개념보다 양로원이라는 개념, 무의탁 노인이 수용되는 시설로 인식되고 있다. 그렇기 때문에 입소를 원하는 대부분의 노인이나 자녀들은 다른 사람의 눈을 의식해 입소를 꺼리는 경우가 많다. 그러나 실제적으로 요양시설은 격리되고 수용되는 시설이 아니며 노인의 여생을 편안히 보낼 수 있는 장소라는 의식의 전환이 이루어지도록 사회 분위기를 조성해 나가야 한다고 제시하였다.

최종결(2005)은 안동시를 중심으로 노인복지시설에 대한 연구를 실시하였으며, 해당지역 실정을 반영하여 운영과 서비스 측면에서의 개선방안을 제시하였다.

노인복지시설의 운영 개선방안으로 노인복지시설 종사자들이 지각한 노인복지시설의 공급 실태의 분석결과는 노인복지 시설 공급 실태가 보통보다 미흡하다고 인식하고 있었다. 시설 유지, 인력확보, 서비스프로그램 진행 등을 위해 필요한 재정상태가 부족하여, 후원 및 시민 참여를 많이 유도하여 취약한 부분을 보충해야 한다고 인식하고 있었다. 또한, 노인복지시설 중 노인의료복지시설 종사자들은 노인 복지시설 공급실태가 전반적으로 양호한 편이라고 지각한 반면, 재가노인복지시설 종사자들의 경우는 모자라다고 생각하고 있었다. 따라서 노인복지시설의 자체 재정 능력이 낮아서 향후 노인복지시설의 발전에 큰 장애가 되고 있음을 알 수 있다. 노인복지시설의 공급실태 중 가장 시급히 개선해야 될 사항을 보면, 정부지원이 39%, 전문인력 양성 확보 26%, 재정확보 21%, 프로그램개발 9%, 시설기능 5%, 민간참여 2%순으로 응답하였다. 특히 노인의료복지시설 종사자들은 개선사항 중 정부지원이 45%라고 응답하였고 재가노인복지시설 종사자들은 33%로 응답하여 노인의료복지시설 종사자들이 재가노인복지시설 종사자들보다 정부 지원에 대한 욕구가 높게 나타났으며, 재정확보의 경우 재가노인복지시설 종사자들은 24%, 노인의료복지시설 종사자들은 16%로 재가노인복지시설 종사자들이 노인의료복지시설 종사자들보다 재정확보가 더 시급히 개선되어야 할 사항이라고 인식하고 있었다. 따라서 노인복지시설의 시설공급에 있어 가장 우선적으로 개선되어야 할 사항은 재정확보이며, 이를 개선하기 위해서는 정부의 노인 복지시설의 재정적 지원이 확보되어야 할 것이다.

그리고 서비스측면에서의 개선방안으로는, 노인복지시설이 노후생활 안정에 미치는 영향에 대해 노인복지시설 종사자들이 인식하고 있는 정도는 대체로 높고 노인의료복지시설 종사자들이 재가노인복지시설 종사자들에 비해 노인복지시설이 노후생활 안정에 미치는 영향에 대한 인식은 유의미한 차이를 보이며 노인 의료복지시설 종사자들은 노인복지시설이 노후 생활안정에 미치는 영향이 전반적으로 높다고 인식한 반면, 재가노인복지시설 종사자들은 낮다고 인식하고 있었다. 노인복지시설의 주요역할에 대한 질문에 예산확보 및 지원과 복지서비스 직접공급, 전문 인력 양성, 정부 정책지지 및 후원 정책, 프로그램개발 순으로 나타나 예산확보 및 지원과 복지서비스 직접공급이 가장 중요하다고 생각하고 있었다. 예산확보 및 지원과 전문 인력 양성 항목은 재가노인복지시설 종사자들이 노인의료복지시설 종사자들보다 중요성을 높게 인식하고 있었으며, 복지서비

스 직접 공급 항목은 노인의료복지시설 종사자들이 재가노인복지시설 종사자들보다 역할에 대한 중요성을 높게 인식하고 있었다. 노인복지시설의 운영 문제점으로는 전문 서비스인력 부족과 정부지원 부족이 가장 높았고, 열악한 재정, 민간단체 참여부족, 협조, 정보공유 미흡 순으로 조사되었다. 세부적으로 노인의료복지시설 종사자들이 재가노인복지시설 종사자들보다 정부지원의 부족이 더 큰 문제점이라고 지각한 반면, 재가노인복지시설 종사자들은 전문 서비스 인력 부족과 열악한 재정 항목에서 운영상의 문제점이 더 높다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 노인복지시설 종사자들의 업무량과 질에 알맞은 적정수준의 보수와 현직교육 그리고 적정인원 배치에 대한 정책적 지원이 개선되어야 할 것이다. 정부 정책에 대한 만족도를 조사한 결과, 전반적으로 노인복지시설관련 정부정책에 대해 상당히 불만족한 상태였다. 종사자별로 보면 재가노인복지시설 종사자와 노인의료복지시설종사자 모두 불만이었으나, 특히 재가노인복지시설 종사자들이 노인복지시설 관련 정부 정책에 대해 훨씬 불만족하고 있음을 알 수 있었다. 노인복지시설 종사자들에게 노인복지시설 운영이 효율적으로 운영되고 있는지를 질문한 결과 전반적으로 비효율적으로 운영된다고 인식하고 있었고 노인복지시설 프로그램의 효율성에 대한 질문 또한 전반적으로 비효율적이라고 인식하고 있었다. 우리나라의 법에 의해 지원되는 각종 혜택이 시설운영에 미치는 영향에 대해서는 보통으로 인식하고 있었다. 그러므로 노인복지시설의 직원배치 기준, 보수기준, 재정지원, 행정지원 등의 기준을 현실성 있게 재조정하여야 한다고 제시하였다.

## 2. 직무만족도에 대한 연구

직무환경 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 중 국내 학자들은 사회복지환경요인 중 시설의 종류별, 직종별, 인구통계학적 요인, 작업환경 등과 연결하여 연구하였다. 또한 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험제도 시행 후 장기요양시설 종사자 모두를 대상으로 하는 직무만족도 연구가 미비하여 그 동안 장기요양시설 종사자를 대상으로 일부 직종에 관한 연구를 살펴보고자 한다.

조기전(2009)은 노인복지시설에 종사하고 있는 사회복지사를 대상으로 직무만족도를 결정짓는 요인과 이직의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 규명함으로써 사회복지사의 직무만족도를 높여 이직율을 낮추는 방안을 모색하였으며,

이근우(2008)은 직무만족도에 악영향을 주는 요인으로서 첫째, 단순 업무 및 과중한 업무스트레스, 둘째, 비전공자들이 상당수 복지업무에 참여함으로 직무 전문성의 결여를 가져오는 것, 셋째, 젊은 층을 배려하는 건전한 의사소통기구가 형성되지 않은 것, 넷째, 노인요양시설 내에서 유대감 또는 동질성과 지지를 통하여 서로 격려하는 비공식적 조직의 역할이 없는 것 등이라고 하였다.

그리고 장문정(2008)의 연구결과에서는 근무환경요인에 있어서 만족수준이 보통이하의 답변 비중이 높게 나타났으며, 오승택(2001)은 직무만족에 영향을 미치는 요인을 책임성, 업무량, 보수, 공헌 등으로 조사한 결과, 책임성과 공헌에는 만족도가 높게 나타났으나, 승진이나 업무량에 있어서는 낮은 직무만족도를 보였으며, 장경애(2001)의 연구결과에서는 종사자들의 인구통계학적 특성 가운데는 연령이 높을수록, 현 시설에서 근무한 연한이 오래될수록, 미혼보다는 기혼의 시설종사자가 높은 직무만족도를 나타냈다. 직무만족과 직무만족요인간의 상관관계 계수는 역할 갈등 및 역할 모호성이 낮을수록 높은 직무만족을 경험하고 있음을 보였으며, 급여나 승진, 직위, 의사결정, 행정적인 시설에서의 정책결정이나 합리적인 절차, 상사의 업무스타일, 동료와의 관계 등의 요인에서 비례적으로 높은 만족을 경험하는 것으로 나타났다. 또한 시설 종사자에게 가장 큰 영향을 미치는 만족요인으로는 급여, 승진, 감독스타일, 직무범위 요인이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김병(2006)의 연구결과에서는 직무스트레스 중 역할갈등, 역할모호성, 역할과다의 하위변인 모두 직무만족과 부적 상관관계가 있으며, 가장 높은 부적 관계는 역할갈등이었고, 다음으로 역할모호성, 역할과다 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

고강호(2007)의 연구에서는 시설 종사자의 학력이 낮을수록, 종교를 갖고 있는 경우, 연령이 높을수록, 그리고 기혼자인 종사자가 상대적으로 조직몰입 수준이 높게 나타났으며, 반면 이직 의도는 낮게 나타났다. 송희경(2007)은 인구사회학적 특성에 따라 직무몰입과 소진에 차이가 있었다. 연령이 많을수록, 기혼자일수록, 자녀가 있는 경우, 직업선택 동기가 사명감일 때, 그리고 도전적으로 일할수록, 업무환경이 편할수록, 업무량이 많을수록 직무몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 반면 소진에 영향을 미치는 업무환경 요인을 분석한 결과 정서적 요인에는 업무량과 역할갈등이 많을수록 비인간화는 도전이 높을수록 낮아지고 역할갈등이 많을수록 비인간화는 높아지는 것으로 나타났다. 특히 비인간화는 현장 실무자들이 클라이언트를 직접적으로 만나고 서비스를 전달하는 역할을 수행하는데 있어 영향을 미칠 것이다. 따라서 노인복지시설에서는 종사자들에게 고유 업

무 영역에 대한 인정과 자율성을 부여하고 업무환경 개선에 관심을 기울임으로써 소진을 예방할 수 있어야 할 것이다. 노인장기요양보험제도의 시행 후 변화된 환경에서의 요양보호사에 관한 연구를 살펴보면, 먼저 요양보호사의 근무환경과 관련한 연구와 요양보호사의 전문성 향상을 위한 연구, 노인장기요양보험제도와 요양보호사 양성에 대한 연구 등이 있다.

<표 2-12> 노인장기요양보험제도 시행 전 직무만족도에 관한 연구

저자 (년도)	대상기관 (대상자)	연구 결과
장경애 (2001)	사회복지시설 (종사자)	연령이 높을수록, 근무연한이 길수록, 기혼인자가 높은 만족도 보임. 역할갈등 및 역할 모호성이 낮을수록 높은 만족도 보였으며, 가장 큰 영향요인은 급여, 승진, 감독스타일, 직무범위로 나타남.
김 병 (2006)	노인복지시설 (종사자)	역할갈등, 역할모호성, 역할과다 순으로 모두 부적 상관관계 보임.
고강호 (2007)	노인의료복지시설 (종사자)	학력이 낮을수록, 종교가 있을수록, 연령이 높을수록, 기혼자일수록 상대적으로 조직몰입이 높게 나타남.
송희경 (2007)	재가노인복지시설 (종사자)	연령이 높을수록, 기혼자일수록, 자녀가 있는 경우, 직업선택 동기가 사명감 일 때, 도전적으로 일할수록, 업무환경이 편할수록, 업무량이 많을수록 직무몰입이 높게 나타남.
장문정 (2008)	사회복지기관 (사회복지사)	근무환경요인에 있어서 만족수준 '보통이하'의 답변 비중이 높게 나타남.

그리고 이종모(2009)는 종사자들의 인구학적, 특성요인별, 직무만족도를 서로 비교하면서 직무와 관련된 상관관계를 분석하였다. 인구학적으로는 40대 이상, 천주교 집단, 기혼 집단이 직무만족도가 높게 나타났다. 조직요인(고용계약, 입사경로, 경력 근무시간)에는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 직무요인(자격, 직무, 직위, 보수, 교육, 휴가)에서는 종사업무가 요양보호사, 사회복지사, 물리치료사 집단이 다른 업무 집단보다 직무만족도가 높았고, 연차휴가제도를 자유롭게 사용가능한 집단이 직무만족도가 높게 나타났다. 그리고 장기요양보험제도 시행 이후 근무여건이 개선되었다고 인식 할수록 직무만족도가 높게 나타났으며, 김진애(2009)의 연구결과에서는 개인적 요인에서 부양의무가 없고, 학력이 높을수록, 기혼인 자가 직무만족이 높게 나타났으며, 종교는 직무만족과 유의미하지 않게 나타났다. 근무형태로는 정규직인 경우가 직무만족이 높았고, 근무기관에 따른 직무만족도는 사회복지기관에 근무하는 요양보호사가 가장 높았고,

요양시설과 요양병원 순으로 나타났다.

김윤진(2008)은 노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식(노인 장기요양보험제도에 대한 인식, 종전 제도와의 차이에 대한 인식, 요양보호사 교육기관에 대한 인식)과 직무만족도(직무스트레스 포함)에 대해 조사하였다. 그 결과 요양보호사의 근무기간이 1년 미만인 37.7%나 되는 반면 10년 이상 장기근속자는 0.9%에 불과했다. 이들은 전문대졸 27.1%, 대졸 이상 30.2%로 높은 교육수준에 비해 평균 임금은 137만원에 불과해 요양보호사의 열악한 근무조건을 보여주고 있다. 그러나 직무만족도에서는 근무환경 관련 불만족도가 가장 높았으며, 보수 및 전·이직 관련 직무만족도가 가장 높은 것으로 의외의 결과를 보였다. 이는 직업선택의 동기가 '다른 직업보다 보람이 있어서'와 '하고 싶은 일이기 때문에'라는 비율이 높았다는 점에서 요양보호사의 일을 보수수준과 관계없이 자아실현이라는 차원에서 수용하고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 2-13> 노인장기요양보험제도 시행 후 직무만족도에 관한 연구

저자 (년도)	대상기관 (대상자)	연구 결과
이종모 (2009)	장기요양기관 (종사자)	40대 이상, 천주교 집단, 기혼 집단이 직무만족도가 높게 나타남. 조직 요인에 유의미한 차이 없음. 연차휴가제도를 자유롭게 사용가능한 집단과 요양제도 시행이후 근무여건이 개선되었다고 인식할수록 만족도가 높게 나타남.
김진애 (2009)	장기요양기관 (요양보호사)	부양가족이 없고, 학력이 높을수록, 기혼인 자가 만족도가 높았으나 종교의 유의미한 차이가 없는 것으로 나타남. 근무형태로는 정규직인 경우가 만족도가 높고, 사회복지관에 근무하는 종사자가 만족도가 가장 높게 나타남.
김윤진 (2008)	노인요양시설 (요양보호사)	근무환경관련 불만족도가 가장 높았으며, 보수 및 이·전직 관련 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타남

본 연구에서는 제주지역 장기요양시설 종사자의 직무만족도를 조사하고, 향후 종사자의 직무만족도를 어떻게 개선해 나가는 것이 바람직한 것인가를 연구의 영역으로 삼고자 한다.

### Ⅲ. 연구 방법

본 장에서는 조사 대상 및 조사 도구를 설정한 후, 자료 분석방법을 제시하고, 장기요양시설 및 직무만족도에 대한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 검증하고자 하는 연구가설을 제시하고자 한다.

#### 제1절 조사설계

##### 1. 조사 대상 및 조사 도구

본 연구의 연구대상 지역은 제주특별자치도 전역으로 설정하였고, 본 연구를 달성하기 위한 연구의 모집단은 제주특별자치도내 장기요양기관에 근무하고 있는 종사자 전체이다. 그러나 시간상 비용상의 한계로 인해 지역별 분포를 고려하여 대표성이 있는 표본을 추출하였다. 구체적으로 2011년 4월 기준 제주도내 노인요양원, 소규모 요양시설 및 노인요양 공동 생활가정은 총 48개소인데, 지역별 분포와 기관 규모를 감안하여 제주시 소재 장기요양기관 22개소(83.4%), 서귀포시 소재 장기요양기관 8개소(26.6%)를 선정하였다.

<표 3-1> 제주특별자치도 노인장기요양시설 현황

(2011. 4. 현재)

구분	제주시	서귀포시	소계
노인요양원	21	9	30
소규모 요양시설	11	2	13
노인요양공동생활가정	3	2	5
계	35	13	48

주: 1) 노인요양원: 30인 이상 시설, 2)소규모 요양시설: 10인 이상, 30인 미만 시설,  
3) 노인요양공동생활가정: 5인 이상, 9인 미만 시설

자료: 제주특별자치도 홈페이지, 『2011년 장기요양기관 현황』

그리고 선정된 장기요양시설에 근무하는 종사자 300명을 대상으로 설문조사를

실시하였다.

<표 3-2> 조사대상 설정

지역	시설명	설문조사 수(명)
제주시	A요양원	10
	B요양원	15
	그 외 기타	225
소계	22개소	250
서귀포시	A요양원	15
	그 외 기타	35
소계	8개소	50
총계	30개소	300

본 연구에서 사용한 조사도구는 연구자가 각종 선행연구를 참고하여 구성한 구조화된 설문지를 사용하였고, 설문지 조사내용은 크게 조사대상자의 일반적 특성, 조직의 근무 환경적 특성, 직무만족도에 관한 사항을 구분하여 문항을 구성하였다. 세부내용은 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 조사도구(설문지)의 구성내용

변수	변수의 내용	문항
일반적 특성	성별, 연령, 결혼유무, 학력, 종교, 보유자격증, 근무경력	7개
조직의 근무 환경적 특성	근무시설 형태, 하루 평균 근무시간, 종사자 직위	3개
직무만족도	담당업무만족도	4개
	직업의 안정성 및 성장가능성 만족도	5개
	후생복지 만족도	5개
	지도감독 및 재교육 만족도	5개
	직무관련 인간관계 만족도	4개
	보수 만족도	2개
계		35개

## 2. 자료수집 및 분석

2011년 3월 10일부터 3월 16일까지 7일간 설문지의 타당도와 신뢰도를 높이기 위하여 30부의 설문으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사에서 발견한 설문지상의 중복질문, 문항의 어색함 등 문제점을 수정 보완하여 설문지를 재구성하였으며, 실제 설문 배포 및 회수는 2011년 3월 25일부터 4월 4일까지 10일 동안 이루어졌다. 설문의 배포 및 회수는 설문지 배포경험이 있으면서, 연구자가 충분한 교육을 시킨 조사보조자와 연구자가 직접 조사대상 기관을 방문하여 설문에 대한 취지를 충분히 설명한 후 조사를 실시하였다.

그리고 선정된 기관별 규모를 감안하여 해당 기관에 근무하는 종사자(원장, 국장, 과장, 요양보호사 등) 5명-20명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사결과 제주지역 장기요양기관에 배부한 총 300부의 설문 중 265부가 회수되어 88.3%의 회수율을 보였으며, 그 중 답변이 부실하거나 자료로서 가치가 없는 10부를 제외한 255부를 최종분석대상으로 선정하여 분석자료로 활용하였다. 세부내용은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 지역별 설문지 배부 및 회수현황

구분	배부	회수	회수율
제주시지역	250	224	89.6
서귀포시지역	50	41	82.0
계	300	265	88.3

수집된 설문지는 부호화작업(coding)과 오류검토 작업을 거친 뒤, 조사대상자의 일반적인 사항과 조직의 근무환경적 특성, 직무만족도를 검증하기 위하여 윈도우용 SPSS 12.0(Statistical Package for Social Science, version 12.0) 통계프로그램을 이용하였으며, 본 연구의 목적을 위해 사용된 통계분석방법으로는 응답자의 일반적 특성 및 조직의 근무 환경적 특성은 빈도분석을 실시하였으며, 직무만족도에 대한 문항의 적절성에 대한 확인을 위하여 신뢰도분석(Cronbach's Alpha)을 실시하였다. 그리고 종사자의 일반적 특성에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있는지를 파악하기 위해서, 하부집단이 두 집단인 경우 t검정(t-test)을, 세 집단 이상인 경우는 일원분산분석(ANOVA)을 적용하여 분석하였다. 통

계적으로 유의한 여부를 검정하기 위해 유의수준은 \* $p < .1$ , \*\* $p < .05$ , \*\*\* $p < .01$  즉 90%, 95%, 99% 신뢰수준에서 분석하였다.

## 제2절 관련 변수 및 연구가설 설정

본 연구에서 사용하고자 하는 변수의 설정 배경 다음과 같다.

### 1. 개인적 특성 변인

구재관(1997)은 재가복지기관에 근무하는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구에서 조사대상자의 전체 직무만족도는, 성별, 결혼유무, 종교, 보수가 결정요인으로 나타났으며, 직장상사와 동료와의 관계에 따라 전·이직에 결정적인 영향을 미친다고 언급하였다. 반면 신재원(2000)의 연구에서는 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구에서 성별, 결혼유무, 연령, 근무기간은 유의한 차이가 나타나지 않았고, 직급과 학력은 유의한 차이가 나타났다.

이경화(2003)는 노인복지시설 종사자의 직무만족도 연구에서 상사와의 관계, 동료관계, 근무환경, 조직분위기가 직무만족에 큰 영향을 미친 것으로 나타났으며, 연령별로는 30대가 가장 직무만족도가 높게 나타났고, 근무경력은 1-3년, 학력은 고졸이, 종교적인 신념과 믿음을 가지고 봉사적 의미를 두고 근무하는 종사자가 직무만족도가 높다고 하였다.

김창욱(2006)은 노인단기보호시설 종사자의 직무만족에 관한 연구에서 대상자의 일반적 특성 중 연령, 학력, 결혼상태, 케어복지 교육여부에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

### 2. 조직 환경적 특성 변인

박주임(2001)의 연구에서는 직무만족도를 측정하기 위해 설정한 하위 척도군은 보수, 승진, 직무자체, 자율성, 인간관계, 교육 등으로 분류하였는데 직무만족요인별 만족도를 분석해 보면 직무 자체와 인간관계에 만족하고 있는 것으로 나타났고, 승진과 자율성은 중간 이상의 만족 상태를 보였으며, 근무 환경과 보수는 불만족 상태를 보이는 것으로 나타났다.

강희자(2010)는 요양보호사 근무시설 유형에 따른 직무만족도를 분석한 결과, 종사자의 근무경력, 근무일수, 근무시간, 관리대상 인원 보수에 따라 종사자의 직무만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

### 3. 직무만족도 관련 변인

이구화(2002)는 노인전문요양시설 생활보조원의 직무만족 실태에 관한 연구에서 조사대상자의 일반적 특성 중 직무만족에 영향을 미치는 요인은 성별뿐인 것으로 나타났다. 반면 김둘이(2003)의 연구에서는 노인복지시설 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 인구통계적 변수 중 성별, 연령, 경력, 학벌, 직무, 입사동기요인이, 시설특성 변수 중에는 근무환경, 시설 자체의 우수성 요인이 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

이러한 선행연구를 참고하여 다음과 같이 관련 변수를 설정하였다.

<표 3-5> 관련 변수 설정 및 변수 구성

구분	변수	변수 구성
인구통계적 특성	성별	남, 여로 구분
	연령	20대-60대를 10세 단위로 구분
	결혼유무	기혼, 미혼, 기타로 구분
	학력	고등학교 이하, 전문대졸 이상, 대졸 이상으로 구분
	종교	불교, 기독교, 천주교, 기타종교, 무교로 구분
	보유 자격증	사회복지사, 간호사, 조무사, 물리치료사, 작업치료사, 요양보호사, 조리사, 기타로 구분
	근무경력	6개월 미만, 6개월 이상-1년 미만, 1년 이상-2년 미만, 2년 이상-3년 미만, 3년 이상으로 구분
조직의 근무환경적 특성	근무시설 형태	노인요양시설, 노인전문요양시설, 재가복지시설로 구분
	하루 평균 근무시간(휴식시간 제외)	2시간 이하, 2-4시간, 4-6시간, 6-8시간으로 구분
	종사자 직위	원장, 국장, 사회복지사 또는 과장, 요양보호사, 기타로 구분

구분	변수	변수 구성
직무만족도	담당업무 만족도	4문항으로 세분
	직업의 안정성 및 성장가능성 만족도	5문항으로 세분
	후생복지 만족도	5문항으로 세분
	지도감독 및 재교육 만족도	5문항으로 세분
	직무관련 인간관계 만족도	4문항으로 세분
	보수만족도	2문항으로 세분

관련 변수 중 직무만족도에 관련된 각 문항은 5점 리커트 척도를 사용하였으며, 전혀 그렇지 않다에 '1점', 그렇지 않은 편이다 '2점', 그저 그렇다에 '3점', 그런 편이다에 '4점', 매우 그렇다에 '5점을 부여하였다. 직무만족도 측정도구의 문항의 적절성에 대한 신뢰도 검증을 위해 크로바흐 알파 분석을 실시하였다. 그 결과, '업무 만족도'의 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수는 0.693, '직업 안정 및 가능성 만족도'는 0.761, '후생복지 만족도'는 0.670, '지도감독 및 재교육 만족도'는 0.861, '직무관련 인간관계 만족도'는 0.740, '보수 만족도'는 0.854의 값을 나타냈다. 노형진(2005)에 의하면 일반적으로 크론바흐 알파 계수가 0.6 이상이면 측정도구의 신뢰성이 있다고 보고 있으며, 전체 변수를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다고 함에 따라 본 연구의 직무만족도 문항은 모두 0.6이상의 값을 보이고 있어 문항의 신뢰도가 양호한 것으로 판단할 수 있다.

<표 3-6> 직무만족도 척도의 신뢰도 분석 결과

하위변수	문항구성 내용	문항 수	Cronbach Alpha
담당업무	내가 맡은 업무가 분명하게 규정되어 있다 나에게 적절한 재량권이 부여되어 있다 내가 맡고 있는 업무의 양이 적절하다 내가 맡고 있는 업무는 중요하다	4	.693
직업의 안정성 및 성장가능성	현재 하고 있는 일은 내가 하고 싶었던 일이다 내가 근무하는 시설은 다른 직장에 비해 직업적 안정성이 높다 내가 일하고 있는 시설은 승진이 가능하다 내가 일하고 있는 시설은 발전에 도움이 된다	5	.761

하위변수	문항구성 내용	문항 수	Cronbach Alpha
	내가 맡은 일은 나의 성장과 발전에 도움이 된다		
후생복지	휴가는 규정에 따라 실시되고 있다 나의 연간 휴가 일수는 적정하다 직원들을 위한 휴식공간이 잘 되어 있다 휴식 시간은 내가 정할 수 있다 적절한 수당제도가 실시되고 있다	5	.670
지도감독 및 재교육	시설의 슈퍼바이저(상사)는 나의 업무적 불만사항에 대해 관심을 기울여 준다 시설의 슈퍼바이저(상사)는 내가 수행한 업무에 대해 공정한 평가를 해준다 나의 업무에 대해 전문적인 지도감독을 받을 수 있다 시설에서는 자기개발의 기회를 충분히 부여해 준다 전문성 향상을 위한 재교육 기회를 많이 부여해 준다	5	.861
직무관련 인간관계	동료와의 관계가 원만하다 상사와의 관계가 원만하다 원장과의 관계가 원만하다 시설에 계신 노인들과의 관계가 원만하다	4	.740
보수	하고 있는 업무에 현재의 급여는 적당하다 내가 받는 급여는 생활하기에 충분하다	2	.854
	계	25	

본 연구에서는 종사자의 일반적 특성과 근무 환경적 특성에 따라 종사자의 직무만족도<sup>1)</sup>에 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이라고 가정하여 가정하여 아래와 같이 가설을 설정하였다.

**가설 1. 장기요양기관 종사자의 일반적 특성에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.**

- 1-1. 성별에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.
- 1-2. 연령에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.
- 1-3. 결혼 여부에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.
- 1-4. 학력에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.
- 1-5. 종교에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.
- 1-6. 보유 자격증에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

1) 구체적으로 담당업무 만족도, 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도, 후생복지 만족도, 지도감독 및 재교육 만족도, 직무관련 인간관계 만족도, 보수 만족도를 구분하여 검증하고자 함.

1-7. 근무경력에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 2. 장기요양기관 종사자의 근무 환경적 특성에 따라 직무만족도가 통계적으로 차이가 있을 것이다.

2-1. 근무시설 형태에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

2-2. 하루 평균 근무시간에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

2-3. 직위에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.

#### IV. 실증분석

##### 제1절 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 성별, 연령, 학력, 결혼관계, 종교, 보유 자격증, 근무경력 등으로 구분하여 조사 분석한 결과는 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

	구 분	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남성	46	18.3
	여성	206	81.7
	합계	252	100.0
연 령	29세 이하	27	10.6
	30-39세	50	19.6
	40-49세	85	33.3
	50세이상	93	36.4
	합계	255	100.0
결혼관계	미혼	46	18.2
	기혼	198	78.3
	기타	9	3.5
	합계	253	100.0
학 력	고등학교이하	142	56.8
	전문대학이상	71	27.4
	대학교이상	37	15.8
	합계	250	100.0
종 교	불교	102	40.2
	기독교	46	18.0
	천주교	34	13.3
	기타종교	3	1.2
	무교	69	27.3
	합계	254	100.0
보유 자격증	사회복지사	44	17.6
	요양보호사	171	68.4
	간호사 등 기타	35	14.0
	합계	250	100.0
근무경력	6개월 미만	44	17.5
	6개월 이상-1년 미만	48	19.0
	1년 이상-2년 미만	73	29.0
	2년 이상-3년 미만	38	15.1
	3년 이상	49	19.4
	합계	252	100.0

조사대상자의 일반적 특성을 구체적으로 살펴보면, 성별에서는 여성이 206명(81.7%)으로 남성(18.3%)보다 훨씬 많았으며, 연령은 40대와 50대가 동일하게 33.3%를 차지하며 가장 높게 나타났고, 다음은 30대(19.6%), 20대(10.6%), 60대(3.1%)의 순으로 나타나 요양기관 종사자의 연령은 40-50대가 66.6%를 차지하는 것으로 조사되었다.

결혼관계의 경우, 기혼이 198명(78.3%)으로 미혼(18.2%)이나 기타(3.5%)에 비해 압도적으로 많았으며, 학력은 고등학교 이하가 142명(56.8%)로 가장 많았으며, 다음은 전문대학 이상(27.4%), 대학교 이상(15.8%)의 순으로 조사되었다.

종교의 경우, 불교가 102명(40.2%)으로 가장 많았으며, 다음은 무교(27.3%), 기독교(18.0%), 천주교(13.3%)의 순으로 나타나, 조사대상자 대부분의 종교는 약 70%가 불교나 무교인 것으로 나타났고, 보유 자격증을 조사한 결과, 요양보호사 자격증을 소지하고 있다는 응답이 68.4%로 가장 높게 나타났고, 다음은 사회복지사(17.6%), 간호사 등 기타자격증(14.0%)의 순으로 나타났다.

근무경력의 경우, 1년 이상-2년 미만이 73명(29.0%)으로 가장 높게 나타났고, 다음은 3년 이상(19.4%), 6개월 이상-1년 미만(19.0%), 6개월 미만(17.5%), 2년 이상-3년 미만(15.1%)의 순으로 나타나, 근무경력은 1년-3년 미만(44.1%) 전체의 약 45% 수준을 차지하는 것으로 조사되었다.

## 제2절 조직의 근무 환경적 특성

조사대상자의 근무 환경적 특성을 근무시설의 형태, 하루 평균 근무시간, 종사자 직위 등으로 구분하여 조사 분석한 결과는 <표 4-2>와 같다. 구체적으로 살펴보면, 조사대상자가 속한 근무시설 형태가 노인전문요양시설이라는 응답이 181명(71.8%)으로 가장 높게 나타났고, 다음은 노인요양시설(22.2%), 재가복지시설(6.0%)의 순으로 나타났으며, 하루 평균 근무시간은 조사대상자의 대부분(96.0%)이 6-8시간미만 근무한다고 응답하였고, 응답자 중 4%만이 6시간미만 근무한다고 응답하였다.

종사자 직위의 경우, 요양보호사가 176명(69.6%)로 가장 많았고, 이어서 간호사, 영양사 등의 기타 직위(18.2%), 사회복지사 또는 과장(8.3%), 국장 이상(4.0%)의 순으로 나타나, 전체의 87.8%가 요양보호사 또는 기타 직위를 가지고

있는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 조사대상자의 근무 환경적 특성

구 분		빈 도(명)	비 율(%)
근무시설 형태	노인요양시설	56	22.2
	노인전문요양시설	181	71.8
	재가복지시설	15	6.0
	합계	252	100.0
하루 평균 근무시간	6시간 미만	10	4.0
	6-8시간 미만	243	96.0
	합계	253	100.0
종사자 직위	국장 이상	10	4.0
	사회복지사 또는 과장	21	8.3
	요양보호사	176	69.6
	기타	46	18.2
	합계	253	100.0

### 제3절 직무만족도 분석

분석의 신뢰성을 높이기 위해 조사대상자의 일반적 특성 중 연령, 결혼관계, 종교를 재분류하여 분석하였다. 구체적으로 연령은 29세 이하, 30-49세, 40-49세, 50세 이상으로 구분하여 기존의 5개(29세 이하, 30-49세, 40-49세, 50-59세, 60세 이상)항목에서 4개 항목으로 재분류하였고, 결혼관계는 ‘기혼’ 과 ‘기혼 외’ 로 구분하여 기존의 3개 항목(미혼, 기혼, 기타)에서 2개 항목으로 재분류하였다. 그리고 종교는 불교, 기독교, 천주교 등 기타, 무교로 구분하여 기존의 5개(불교, 기독교, 천주교, 기타종교, 무교) 항목에서 4개 항목으로 재분류하였다.

직무만족도는 5점 리커트 척도(1점-전혀 그렇지 않다, 2점-그렇지 않다, 3점-그저 그렇다, 4점-그런 편이다, 5점-매우 그렇다)를 사용하여 5점에 가까울수록 만족도가 높게 나타나는 것으로 해석하였다.

#### 1. 응답자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 분석

##### 1) 담당업무 만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 담당업무 만족도를 분석한 결과는<표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 응답자의 일반적 특성에 따른 담당업무 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
성별	남성	45	3.64	.762	.915	.361
	여성	200	3.54	.670		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.55</b>	<b>.688</b>		
연령	29세 이하	27	3.58	.559	.130	.942
	30-39세	50	3.59	.696		
	40-49세	84	3.52	.697		
	50세 이상	87	3.54	.712		
	<b>전체</b>	<b>248</b>	<b>3.55</b>	<b>.685</b>		
결혼관계	기혼	191	3.54	.709	.009	.993
	기혼 외	55	3.55	.603		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>3.54</b>	<b>.686</b>		
학력	고등학교이하	136	3.49	.693	1.194	.305
	전문대학이상	71	3.65	.673		
	대학교이상	37	3.54	.688		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>3.55</b>	<b>.687</b>		
종교	불교	100	3.61	.713	2.067	.105
	기독교	46	3.70	.582		
	천주교 등 기타	36	3.44	.742		
	무교	65	3.42	.665		
	<b>전체</b>	<b>247</b>	<b>3.55</b>	<b>.687</b>		
보유 자격증	사회복지사	44	3.53	.693	2.776	.042**
	요양보호사	33	3.51	.692		
	간호사 등 기타	166	3.79	.606		
	<b>전체</b>	<b>243</b>	<b>3.54</b>	<b>.689</b>		
근무경력	6개월미만	42	3.41	.674	.522	.719
	6개월이상-1년미만	48	3.57	.629		
	1년이상-2년미만	69	3.57	.674		
	2년이상-3년미만	38	3.57	.826		
	3년 이상	48	3.60	.674		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.55</b>	<b>.689</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

담당업무 만족도를 분석한 결과, 보유 자격증만 p<.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 성별, 연령, 결혼관계, 학력, 종교, 근무경력 등의 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 3.55점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 것으로 나타났다. 항목별로

살펴보면, 성별에서는 남성이 여성에 비해 담당업무 만족도가 높게 나타났고, 연령에서는 30대의 만족도가 가장 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼과 기혼 외의 담당업무 만족도 차이가 거의 없는 것으로 나타났고, 학력에서는 전문대학 이상의 만족도가 가장 높게 나타났다. 그리고 종교에서는 종교가 있는 경우가 무교보다 담당업무 만족도가 높게 나타났고, 보유 자격증의 경우 간호사 등 기타 자격증 소지자의 담당업무 만족도(3.79점)가 사회복지사·요양보호사에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 근무경력에서는 3년 이상 근무한 종사자의 만족도가 가장 높게 나타났다.

## 2) 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도를 분석한 결과는 <표 4-4>와 같다. 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도를 분석한 결과, 성별, 연령, 결혼관계, 학력, 종교, 보유 자격증, 근무경력 등 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 전체적으로 평균 3.38점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 성별에서는 남성이 여성에 비해 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도가 높게 나타났고, 연령에서는 30대의 만족도가 가장 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼이 기혼 외에 비해 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도가 조금 높게 나타났고, 학력에서는 전문대학 이상의 만족도가 가장 높게 나타났다. 그리고 종교에서는 기독교가 타 종교에 비해 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도가 상대적으로 낮게 나타났고, 보유 자격증의 경우 간호사 등 기타 자격증 소지자의 만족도(3.82)가 사회복지사·요양보호사 자격증 소지자에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 근무경력에서는 3년 이상 근무한 종사자의 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도가 가장 높게 나타났다.

<표 4-4> 응답자의 일반적 특성에 따른 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
성별	남성	46	3.50	.586	1.235	.218
	여성	204	3.36	.723		
	<b>전체</b>	<b>250</b>	<b>3.39</b>	<b>.701</b>		
연령	29세 이하	27	3.36	.585	.890	.447
	30-39세	50	3.51	.606		
	40-49세	85	3.40	.772		
	50세 이상	91	3.31	.706		
	<b>전체</b>	<b>253</b>	<b>3.38</b>	<b>.699</b>		
결혼관계	기혼	197	3.39	.703	.398	.691
	기혼 외	54	3.35	.696		
	<b>전체</b>	<b>251</b>	<b>3.38</b>	<b>.700</b>		
학력	고등학교이하	140	3.34	.703	1.197	.304
	전문대학이상	71	3.49	.677		
	대학교이상	37	3.32	.735		
	<b>전체</b>	<b>248</b>	<b>3.38</b>	<b>.701</b>		
종교	불교	102	3.44	.746	.594	.620
	기독교	45	3.28	.648		
	천주교 등 기타	37	3.40	.779		
	무교	68	3.37	.618		
	<b>전체</b>	<b>252</b>	<b>3.39</b>	<b>.700</b>		
보유 자격증	사회복지사	44	3.40	.701	.281	.839
	요양보호사	35	3.36	.707		
	간호사 등 기타	169	3.82	.551		
	<b>전체</b>	<b>248</b>	<b>3.37</b>	<b>.684</b>		
근무경력	6개월미만	43	3.42	.743	.407	.808
	6개월이상-1년미만	48	3.39	.602		
	1년이상-2년미만	73	3.41	.708		
	2년이상-3년미만	38	3.26	.724		
	3년 이상	48	3.44	.719		
	<b>전체</b>	<b>250</b>	<b>3.39</b>	<b>.696</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

### 3) 후생복지 만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 후생복지 만족도를 분석한 결과는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 응답자의 일반적 특성에 따른 후생복지 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
성별	남성	44	3.18	.577	1.976	.049**
	여성	193	2.92	.848		
	<b>전체</b>	<b>237</b>	<b>2.97</b>	<b>.810</b>		
연령	29세 이하	26	3.25	.583	1.827	.143
	30-39세	49	3.04	.759		
	40-49세	81	2.95	.755		
	50세 이상	84	2.85	.919		
	<b>전체</b>	<b>240</b>	<b>2.96</b>	<b>.806</b>		
결혼관계	기혼	187	2.92	.840	1.394	.165
	기혼 외	51	3.10	.658		
	<b>전체</b>	<b>238</b>	<b>2.96</b>	<b>.806</b>		
학력	고등학교이하	133	2.90	.866	2.383	.095*
	전문대학이상	68	3.16	.666		
	대학교이상	35	2.93	.778		
	<b>전체</b>	<b>236</b>	<b>2.98</b>	<b>.805</b>		
종교	불교	95	2.84	.816	1.386	.248
	기독교	44	3.09	.766		
	천주교 등 기타	33	3.07	.841		
	무교	67	3.00	.796		
	<b>전체</b>	<b>239</b>	<b>2.96</b>	<b>.807</b>		
보유 자격증	사회복지사	44	2.96	.704	1.033	.379
	요양보호사	34	2.91	.854		
	간호사 등 기타	157	3.18	.716		
	<b>전체</b>	<b>235</b>	<b>2.96</b>	<b>.810</b>		
근무경력	6개월미만	38	2.82	.728	.804	.524
	6개월이상-1년미만	45	2.99	.800		
	1년이상-2년미만	72	3.06	.742		
	2년이상-3년미만	37	2.85	.886		
	3년 이상	46	3.01	.917		
	<b>전체</b>	<b>238</b>	<b>2.97</b>	<b>.809</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

후생복지 만족도를 분석한 결과, 성별은 p<.05 수준에서, 학력은 p<.1 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 연령, 결혼관계, 종교, 보유 자격증, 근무경력 등의 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

전체적으로 평균 2.96점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 성별에서는 남성이 여성에 비해 후생복지 만족도가 높게 나타났고, 연령에서는 20대의 만족도가 가장 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼의 경우 기혼 외에 비해 후생복지 만족도가 낮은 것으로 나타났고, 학력에서는 전문대학 이상의 만족도가 가장 높게 나타났다. 그리고 종교에서는 불교의 후생복지 만족도가 가장 낮게 나타났고, 보유 자격증의 경우 요양보호사 자격증 소지자의 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 근무경력에서는 1년 이상-2년 미만 근무한 종사자의 만족도가 가장 높게 나타났다.

#### 4) 지도감독 및 재교육 만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도를 분석한 결과는 <표 4-6>과 같다.

조사대상자의 지도감독 및 재교육 만족도를 분석한 결과, 성별, 연령, 결혼관계, 학력, 종교, 보유 자격증, 근무경력 등 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 전체적으로 평균 3.21점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 성별에서는 남성이 여성에 비해 지도감독 및 재교육 만족도가 높게 나타났고, 연령에서는 30대의 만족도가 가장 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼이 기혼 외에 비해 지도감독 및 재교육 만족도가 낮게 나타났고, 학력에서는 전문대학 이상의 만족도가 가장 높게 나타났다. 그리고 종교에서는 기독교와 무교가 다른 종교에 비해 지도감독 및 재교육 만족도가 높게 나타났고, 보유 자격증의 경우 사회복지사 자격증 소지자의 만족도가 가장 낮게 나타났다. 근무경력에서는 6개월 미만 근무한 종사자의 지도감독 및 재교육 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 근무경력이 오래될수록 만족도가 낮게 나타났다.

<표 4-6> 응답자의 일반적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
성별	남성	45	3.24	.573	.246	.806
	여성	198	3.21	.740		
	<b>전체</b>	<b>243</b>	<b>3.22</b>	<b>.711</b>		
연령	29세 이하	27	3.21	.520	1.730	.162
	30-39세	50	3.40	.539		
	40-49세	81	3.20	.819		
	50세 이상	88	3.11	.754		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>3.21</b>	<b>.720</b>		
결혼관계	기혼	192	3.20	.751	.461	.645
	기혼 외	52	3.25	.602		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>3.21</b>	<b>.721</b>		
학력	고등학교이하	136	3.18	.766	.546	.580
	전문대학이상	70	3.29	.671		
	대학교이상	37	3.20	.658		
	<b>전체</b>	<b>243</b>	<b>3.21</b>	<b>.723</b>		
종교	불교	97	3.18	.689	.133	.940
	기독교	46	3.25	.706		
	천주교 등 기타	35	3.19	.870		
	무교	67	3.24	.747		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.21</b>	<b>.721</b>		
보유 자격증	사회복지사	44	3.08	.704	.605	.612
	요양보호사	34	3.25	.739		
	간호사 등 기타	163	3.23	.670		
	<b>전체</b>	<b>241</b>	<b>3.21</b>	<b>.722</b>		
근무경력	6개월미만	41	3.40	.677	1.364	.247
	6개월이상-1년미만	47	3.26	.681		
	1년이상-2년미만	72	3.21	.729		
	2년이상-3년미만	38	3.19	.764		
	3년 이상	45	3.04	.733		
	<b>전체</b>	<b>243</b>	<b>3.22</b>	<b>.720</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

#### 5) 직무관련 인간관계 만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도를 분석한 결과는

<표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 응답자의 일반적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
성별	남성	45	3.81	.477	-1.629	.530
	여성	200	3.87	.543		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.86</b>	<b>.531</b>		
연령	29세 이하	27	3.67	.475	1.802	.147
	30-39세	50	3.94	.491		
	40-49세	83	3.89	.547		
	50세 이상	87	3.82	.551		
	<b>전체</b>	<b>247</b>	<b>3.85</b>	<b>.533</b>		
결혼관계	기혼	192	3.87	.545	-1.438	.152
	기혼 외	53	3.75	.487		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.85</b>	<b>.534</b>		
학력	고등학교이하	137	3.84	.545	.294	.746
	전문대학이상	71	3.89	.508		
	대학교이상	35	3.81	.563		
	<b>전체</b>	<b>243</b>	<b>3.85</b>	<b>.536</b>		
종교	불교	98	3.90	.552	1.849	.139
	기독교	44	3.93	.495		
	천주교 등 기타	35	3.87	.619		
	무교	69	3.73	.465		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>3.85</b>	<b>.533</b>		
보유 자격증	사회복지사	44	3.80	.072	.355	.786
	요양보호사	33	3.85	.043		
	간호사 등 기타	165	3.92	.093		
	<b>전체</b>	<b>242</b>	<b>3.85</b>	<b>.034</b>		
근무경력	6개월미만	41	3.89	.567	.213	.931
	6개월이상-1년미만	47	3.80	.477		
	1년이상-2년미만	73	3.85	.505		
	2년이상-3년미만	37	3.88	.567		
	3년 이상	46	3.88	.586		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>3.86</b>	<b>.533</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

조사대상자의 직무관련 인간관계 만족도를 분석한 결과, 성별, 연령, 결혼관계,

학력, 종교, 보유 자격증, 근무경력 등 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 전체적으로 평균 3.86점을 기록하면서 만족정도는 ‘그런 편이다’에 가까운 것으로 나타나, 다른 직무만족도에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 항목별로 살펴보면, 성별에서는 여성이 남성에 비해 직무관련 인간관계 만족도가 높게 나타났고, 연령에서는 30대의 만족도가 가장 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼이 기혼 외에 비해 직무관련 인간관계 만족도가 높게 나타났고, 학력에서는 전문대학 이상의 만족도가 가장 높게 나타났다. 그리고 종교에서는 종교가 있는 경우가 무교보다 직무관련 인간관계 만족도가 높게 나타났고, 보유 자격증의 경우 간호사 등 기타자격증 소지자의 만족도가 사회복지사·요양보호사 자격증 소지자에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 근무경력에서는 경력이 길고 짧음에 관계없이 만족수준이 비슷한 수준으로 나타났다.

#### 6) 보수 만족도

조사대상자의 일반적 특성에 따른 보수 만족도를 분석한 결과는 <표 4-8>과 같다. 보수 만족도를 분석한 결과, 학력은  $p<.05$  수준에서, 종교는  $p<.1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 성별, 연령, 결혼관계, 보유 자격증, 근무경력 등의 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 2.58점을 기록하면서 만족정도는 ‘그렇지 않은 편이다’에 가까운 것으로 나타나, 다른 직무만족도에 비해 가장 낮게 나타났다. 항목별로 살펴보면, 성별에서는 남성이 여성에 비해 보수 만족도가 높게 나타났고, 연령에서는 20대의 만족도가 가장 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼과 기혼 외의 보수 만족도가 비슷한 수준으로 나타났고, 학력에서는 전문대학 이상의 만족도가 가장 높게 나타났다. 그리고 종교에서는 무교의 보수 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 불교의 만족도는 가장 낮게 나타났고, 보유 자격증의 경우 간호사 등 기타 자격증 소지자의 만족도가 가장 높게 나타났다. 근무경력에서는 1년 이상-2년 미만 근무한 종사자의 만족도가 가장 높게 나타났다.

<표 4-8> 응답자의 일반적 특성에 따른 보수 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
성별	남성	46	2.67	.877	.795	.427
	여성	201	2.55	.926		
	<b>전체</b>	<b>247</b>	<b>2.58</b>	<b>.916</b>		
연령	29세 이하	27	2.72	.870	.748	.525
	30-39세	49	2.61	.926		
	40-49세	84	2.63	.901		
	50세 이상	89	2.47	.959		
	<b>전체</b>	<b>249</b>	<b>2.58</b>	<b>.923</b>		
결혼관계	기혼	193	2.57	.938	-0.036	.971
	기혼 외	54	2.56	.874		
	<b>전체</b>	<b>247</b>	<b>2.57</b>	<b>.922</b>		
학력	고등학교이하	138	2.57	.946	3.399	.035**
	전문대학이상	71	2.75	.861		
	대학교이상	36	2.26	.922		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>2.58</b>	<b>.928</b>		
종교	불교	100	2.38	.922	2.628	.051*
	기독교	44	2.68	.822		
	천주교 등 기타	35	2.71	1.087		
	무교	69	2.72	.860		
<b>전체</b>	<b>248</b>	<b>2.57</b>	<b>.922</b>			
보유 자격증	사회복지사	44	2.50	.928	.721	.541
	요양보호사	34	2.57	.920		
	간호사 등 기타	166	2.78	.914		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>2.59</b>	<b>.919</b>		
근무경력	6개월미만	42	2.63	.988	1.064	.375
	6개월이상-1년미만	47	2.79	.858		
	1년이상-2년미만	73	2.58	.917		
	2년이상-3년미만	37	2.46	.946		
	3년 이상	47	2.44	.924		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>2.58</b>	<b>.925</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

## 2. 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 직무만족도 분석

### 1) 담당업무 만족도

조사대상자의 근무 환경적 특성에 따른 담당업무 만족도를 분석한 결과는 <표 4-9>와 같다. 근무 환경적 특성에 따른 담당업무 만족도를 분석한 결과, 근무시설 형태와 종사자 직위는  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 하루 평균 근무시간은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 3.55점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 근무시설 형태에서는 재가복지시설이 다른 시설에 비해 만족도가 높게 나타났고, 하루 평균 근무시간에서는 6시간 미만 근무에 비해 6-8시간 미만 근무하는 경우의 만족도가 조금 높게 나타났다. 그리고 종사자 직위에서는 원장과 국장의 만족도가 높게 나타난 반면, 과장의 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 4-9> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 담당업무 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
근무시설 형태	노인요양시설	55	3.30	.754	4.801	.009***
	노인전문요양시설	175	3.61	.650		
	재가복지시설	15	3.73	.671		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.55</b>	<b>.686</b>		
하루 평균 근무시간	6시간 미만	10	3.43	.882	.595	.552
	6-8시간 미만	236	3.56	.679		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>3.55</b>	<b>.687</b>		
종사자 직위	국장 이상	10	4.15	.899	4.856	.003***
	사회복지사 또는 과장	21	3.35	.584		
	요양보호사	171	3.49	.697		
	기타	44	3.73	.538		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>3.55</b>	<b>.687</b>		

\* $p < .1$ , \*\* $p < .05$ , \*\*\* $p < .01$

## 2) 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도

조사대상자의 근무 환경적 특성에 따른 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도를 분석한 결과는 <표 4-10>과 같다. 근무 환경적 특성에 따른 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도를 분석한 결과, 종사자 직위에서만  $p<.05$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 근무시설 형태와 하루 평균 근무시간은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 3.38점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 근무시설 형태에서는 재가복지시설이 다른 시설에 비해 만족도가 높게 나타났고, 하루 평균 근무시간에서는 6시간 미만 근무에 비해 6-8시간 미만 근무하는 경우의 만족도가 조금 높게 나타났다. 그리고 종사자 직위에서는 국장 이상의 만족도는 높게 나타난 반면, 과장의 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 4-10> 응답자의 근무환경적 특성에 따른 직업안정성 및 성장가능성 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
근무시설 형태	노인요양시설	55	3.30	.706	.889	.412
	노인전문요양시설	180	3.39	.693		
	재가복지시설	15	3.56	.815		
	<b>전체</b>	<b>250</b>	<b>3.38</b>	<b>.703</b>		
하루 평균 근무시간	6시간 미만	10	3.17	.905	.983	.327
	6-8시간 미만	241	3.39	.691		
	<b>전체</b>	<b>251</b>	<b>3.38</b>	<b>.700</b>		
종사자 직위	국장 이상	10	3.96	.776	2.833	.039**
	사회복지사 또는 과장	21	3.29	.771		
	요양보호사	174	3.34	.679		
	기타	46	3.41	.583		
	<b>전체</b>	<b>251</b>	<b>3.37</b>	<b>.682</b>		

\* $p<.1$ , \*\* $p<.05$ , \*\*\* $p<.01$

## 3) 후생복지 만족도

조사대상자의 근무 환경적 특성에 따른 후생복지 만족도를 분석한 결과는 <표 4-11>과 같다. 근무 환경적 특성에 따른 후생복지 만족도를 분석한 결과,

종사자 직위에서만  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의차 차이가 있는 것으로 나타났고, 근무시설 형태와 하루 평균 근무시간은 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 2.96점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 낮은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 근무시설 형태에서는 노인전문요양시설이 다른 시설에 비해 만족도가 높게 나타났고, 하루 평균 근무시간에서는 6시간 미만 근무가 6-8시간 미만 근무에 비해 만족도가 조금 높게 나타났다. 그리고 종사자 직위에서는 국장 이상의 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 과장의 만족도는 상대적으로 낮게 나타났다.

<표 4-11> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 후생복지 만족도

구분	사례수	평균	표준편차	t값/F값	P	
근무시설 형태	노인요양시설	51	2.83	.839	.968	.382
	노인전문요양시설	174	3.01	.813		
	재가복지시설	13	2.89	.592		
	<b>전체</b>	<b>238</b>	<b>2.96</b>	<b>.809</b>		
하루 평균 근무시간	6시간 미만	8	3.00	.771	.132	.895
	6-8시간 미만	230	2.96	.810		
	<b>전체</b>	<b>238</b>	<b>2.96</b>	<b>.807</b>		
종사자 직위	국장 이상	10	3.24	.679	2.309	.077*
	사회복지사 또는 과장	20	3.07	.726		
	요양보호사	165	2.88	.798		
	기타	43	3.19	.875		
	<b>전체</b>	<b>238</b>	<b>2.96</b>	<b>.809</b>		

\* $p < .1$ , \*\* $p < .05$ , \*\*\* $p < .01$

#### 4) 지도감독 및 재교육 만족도

조사대상자의 근무 환경적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도를 분석한 결과는 <표 4-12>와 같다. 근무 환경적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도를 분석한 결과, 근무시설 형태, 하루 평균 근무시간, 종사자 직위 등 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 전체적으로 평균 3.21점을 기록하면서 만족정도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 근무시설 형태에서는 노인요양시설이 다른 시설에 비해 만족도가 조

금 높게 나타났고, 하루 평균 근무시간에서는 6시간 미만 근무가 6-8시간 미만 근무에 비해 만족도가 조금 높게 나타났다. 그리고 종사자 직위에서는 요양보호사의 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 4-12> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 지도감독 및 재교육 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
근무시설 형태	노인요양시설	55	3.25	.679	.193	.825
	노인전문요양시설	174	3.19	.740		
	재가복지시설	14	3.24	.685		
	<b>전체</b>	<b>243</b>	<b>3.21</b>	<b>.722</b>		
하루 평균 근무시간	6시간 미만	10	3.28	.839	.284	.776
	6-8시간 미만	234	3.21	.717		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>3.22</b>	<b>.721</b>		
종사자 직위	국장 이상	10	3.38	.715	.369	.776
	사회복지사 또는 과장	20	3.30	.721		
	요양보호사	170	3.19	.719		
	기타	44	3.25	.746		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>3.22</b>	<b>.721</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

##### 5) 직무관련 인간관계 만족도

조사대상자의 근무 환경적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도를 분석한 결과는 <표 4-13>과 같다. 근무 환경적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도를 분석한 결과, 근무시설 형태에서만 p<.01 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 하루 평균 근무시간과 종사자 직위에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 3.85점을 기록하면서 만족정도는 ‘그런 편이다’에 가까운 것으로 나타났다. 항목별로 살펴보면, 근무시설 형태에서는 재가복지시설이 다른 시설에 비해 만족도가 훨씬 높게 나타났고, 하루 평균 근무시간에서는 6시간 미만 근무가 6-8시간 미만 근무에 비해 만족도가 조금 낮게 나타났다. 그리고 종사자 직위에서는 국장 이상의 만족도(4.05)가 다른 직위에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

<표 4-13> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 직무관련 인간관계 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
근무시설 형태	노인요양시설	53	3.74	.540	7.489	.001***
	노인전문요양시설	177	3.85	.523		
	재가복지시설	14	4.34	.362		
	<b>전체</b>	<b>244</b>	<b>3.85</b>	<b>.533</b>		
하루 평균 근무시간	6시간 미만	10	3.70	.695	-1.894	.372
	6-8시간 미만	235	3.85	.527		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.85</b>	<b>.534</b>		
종사자 직위	국장 이상	10	4.05	.550	.530	.662
	사회복지사 또는 과장	21	3.80	.534		
	요양보호사	170	3.85	.519		
	기타	44	3.85	.591		
	<b>전체</b>	<b>245</b>	<b>3.85</b>	<b>.533</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

#### 6) 보수 만족도

조사대상자의 근무 환경적 특성에 따른 보수 만족도를 분석한 결과는 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 응답자의 근무 환경적 특성에 따른 보수 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	t값/F값	P
근무시설 형태	노인요양시설	54	2.33	.976	3.688	.026**
	노인전문요양시설	177	2.67	.888		
	재가복지시설	15	2.27	.980		
	<b>전체</b>	<b>246</b>	<b>2.57</b>	<b>.924</b>		
하루 평균 근무시간	6시간 미만	10	2.00	1.080	-2.026	.044**
	6-8시간 미만	237	2.60	.913		
	<b>전체</b>	<b>247</b>	<b>2.58</b>	<b>.925</b>		
종사자 직위	국장 이상	10	3.20	.675	1.122	.098*
	사회복지사 또는 과장	21	2.64	1.062		
	요양보호사	171	2.51	.907		
	기타	45	2.70	.901		
	<b>전체</b>	<b>247</b>	<b>2.58</b>	<b>.918</b>		

\*p<.1, \*\*p<.05, \*\*\*p<.01

근무 환경적 특성에 따른 보수 만족도를 분석한 결과, 근무시설 형태와 하루 평균 근무시간이  $p < .05$  수준에서, 종사자 직위는  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적으로 평균 2.57점을 기록하면서 만족정도는 ‘그렇지 않은 편이다’에 가까운 것으로 나타나, 다른 직무만족도에 비해 가장 낮게 나타났다. 항목별로 살펴보면, 근무시설 형태에서는 노인전문요양시설이 다른 시설에 비해 만족도가 높게 나타났고, 하루 평균 근무시간에서는 6시간 미만 근무가 6-8시간 미만 근무에 비해 만족도가 훨씬 낮게 나타났다. 그리고 종사자 직위에서는 국장 이상의 만족도는 ‘그저 그렇다’보다 조금 높은 수준으로 나타난 반면, 다른 직위의 만족도는 상대적으로 낮게 나타났다.

### 3. 응답자의 직무만족도 하위요인별 기술통계분석

이상에서는 조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 평균의 차이 분석과 근무환경적 특성에 따른 직무만족도 평균의 차이 분석을 살펴보았다. 여기에서는 조사대상자의 직무만족도별로 분석하여 제시하고자 한다.

조사대상자의 직무만족도를 하위요인별로 분석한 결과는 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 조사대상자의 직무만족도 하위요인별 기술통계분석 결과

	사례수	최소값	최대값	평균	표준편차
담당업무만족도	247	1.75	5.00	3.55	.68
직업안정성 및 성장가능성	256	1.08	5.00	3.38	.70
후생복지만족도	239	1.00	5.00	2.95	.77
지도감독 및 재교육만족도	245	1.00	5.00	3.21	.72
직무관련 인간관계만족도	246	2.00	5.00	3.85	.53
보수만족도	248	1.00	5.00	2.57	.92

조사대상자의 직무만족도를 하위요인별로 살펴보면, 직무관련 인간관계만족도 (평균: 3.85)가 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음은 담당업무 만족도, 직업안정성 및 성장가능성 만족도, 지도감독 및 재교육 만족도, 후생복지 만족도, 보수만족도 순으로 나타났으며, 6가지의 직무만족도 하위요인에서 보수만족도의 수

준이 가장 낮은 것으로 나타났다.

#### 제4절 연구가설 검증

본 연구에서 설정한 가설을 검증한 결과는 다음과 같다. 먼저 연구가설 총괄표를 제시하면 <표 4-16>과 같다.

<표 4-16> 연구가설 검증 총괄표

상위가설	세부가설	채택 여부
1. 장기요양기관 종사자의 일반적 특성에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	1-1 성별에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (후생복지 만족도)
	1-2 연령에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	전체 기각
	1-3 결혼여부에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	전체 기각
	1-4 학력에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (후생복지 만족도, 보수 만족도)
	1-5 종교에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (보수 만족도)
	1-6 보유 자격증에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (담당업무 만족도)
	1-7 근무경력에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	전체 기각
2. 장기요양기관 종사자의 근무 환경적 특성에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	2-1 근무시설 형태에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (담당업무 만족도, 직무관련 인간관계 만족도, 보수만족도)
	2-2 하루 평균 근무시간에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (보수 만족도)
	2-3 종사자 직위에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있을 것이다.	부분 채택 (담당업무 만족도, 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도, 후생복지 만족도, 보수 만족도)

장기요양기관 종사자의 일반적 특성에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한

차이가 있는지를 분석한 결과(가설 1), 담당업무 만족도는 보유 자격증에 따라  $p < .05$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 후생복지 만족도는 성별에 따라  $p < .05$  수준에서, 학력에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 보수 만족도는 학력에 따라  $p < .05$  수준에서, 종교에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도, 지도감독 및 재교육 만족도, 직무관련 인간관계 만족도는 종사자의 일반적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

그리고 장기요양기관 종사자의 근무 환경적 특성에 따라 직무만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 분석한 결과(가설 2), 담당업무 만족도는 근무시설 형태와 종사자 직위에 따라  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도는 종사자 직위에 따라  $p < .05$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 후생복지 만족도는 종사자 직위에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 직무관련 인간관계 만족도는 근무시설 형태에 따라  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 보수 만족도는 근무시설 형태와 하루 평균 근무시간에 따라  $p < .05$  수준에서, 종사자 직위에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면, 지도감독 및 재교육 만족도는 종사자의 근무 환경적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

## V. 결론

### 제1절 연구결과 요약

본 연구는 제주지역 장기요양시설 종사자의 일반적 특성 및 근무 환경적 특성이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 조사하고, 직무만족도 개선방안을 제언하고자 하였다.

본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 문헌고찰에 의한 이론적 연구와 설문조사를 통한 통계분석의 실증적 연구를 병행하였다.

조사대상은 지역별 분포와 기관규모를 감안하여 장기요양시설(제주시 22개소, 서귀포시 8개소)에 근무하는 종사자로 선정하였고, 구조화된 설문지를 이용하여 장기요양시설 종사자의 근무 환경적 특성 및 직무만족도 등을 조사하였다. 이를 검증하기 위하여 윈도우용 SPSS 12.0(Statistical Package for Social Science, version 12.0) 통계프로그램을 이용하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 여성이 81.7%로 남성보다 훨씬 많았으며, 연령은 40대와 50대가 동일하게 33.3%를 차지하며 가장 높게 나타났다. 결혼관계의 경우, 기혼이 78.3%로 미혼이나 기타에 비해 압도적으로 높게 나타났다. 학력은 고등학교 이하(56.8%), 전문대학 이상(27.4%), 대학교 이상(15.8%)의 순으로 나타났고, 근무경력에의 경우, 1년 이상-2년 미만(29.0%)이 가장 높게 나타났고, 이어서 3년 이상, 6개월 이상-1년 미만, 6개월 미만, 2년 이상-3년 미만의 순으로 나타났다.

둘째, 조사대상자의 근무 환경적 특성을 살펴보면, 근무시설 형태는 노인전문요양시설이 71.8%로 가장 많았고, 다음은 노인요양시설(22.2%), 재가복지시설(6.0%)의 순으로 나타났다. 하루 평균 근무시간은 대부분의 종사자(96.0%)가 6-8시간 미만 근무한다고 응답하였고, 종사자 직위는 요양보호사(69.6%), 기타 직위(18.2%), 사회복지사 또는 과장(8.3%), 국장 이상(4.0%)의 순으로 나타났다.

셋째, 담당업무 만족도를 분석한 결과, 일반적 특성에서는 보유 자격증에 따라  $p < .05$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 근무 환경적 특성에서는 근무시설 형태와 종사자 직위에 따라  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

넷째, 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도를 분석한 결과, 일반적 특성에서는

통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 근무 환경적 특성에서는 종사자 직위에 따라  $p < .05$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

다섯째, 후생복지 만족도를 분석한 결과, 일반적 특성에서는 성별에 따라  $p < .05$  수준에서, 학력에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 근무 환경적 특성에서는 종사자 직위에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

여섯째, 지도감독 및 재교육 만족도를 분석한 결과, 일반적 특성과 근무 환경적 특성에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

일곱째, 직무관련 인간관계 만족도를 분석한 결과, 일반적 특성에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 근무 환경적 특성에서는 근무시설 형태에 따라  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

여덟째, 보수 만족도를 분석한 결과, 일반적 특성에서는 학력에 따라  $p < .05$  수준에서, 종교에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 근무 환경적 특성에서는 근무시설 형태 및 하루 평균 근무시간에 따라  $p < .05$  수준에서, 종사자 직위에 따라  $p < .1$  수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

## 제2절 직무만족도 개선방안 및 제언

본 조사결과를 바탕으로 노인장기요양시설에 근무하는 종사자의 직무만족도 향상을 위한 개선방안을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 나타난 결과를 토대로 보면, 종사자의 직무만족도 중 보수 만족도가 가장 낮게 나타났다. 장기요양시설 관리 강화를 위한 입법 토론회(웰페어뉴스, 2010.12.17)에서도 지적하고 있듯이 요양보호사 등 노인장기요양기관 종사자의 장시간 노동과 불안정한 교육, 낮은 임금이 문제는 환자의 건강과 직접적으로 연관되는 부분인 만큼 중요하게 다뤄져야 한다. 시설 종사자의 직무불만족은 시설 노인들에게 제공하는 서비스 질을 하락시킬 수 있기 때문이다. 이에 따라 장기요양시설 종사자의 임금(보수) 책정 시 불가수준을 반영하고, 직무불안이 생기지 않도록 적정 수준으로 인상시킬 필요가 있다. 결국 이 문제는 장기요양 시설 종사자들이 근무 환경개선에 대한 당위성과 장기요양시설의 필요성을 부각시켜 정책적으로 보호해야 한다.

둘째, 종사자의 직무만족도 중 보수 만족도 다음으로 낮은 점수를 기록한 직

무만족도는 후생복지 만족도로 나타났다. 특히 ‘직원들을 위한 휴식공간이 잘 되어 있다’, ‘휴식 시간은 내가 정할 수 있다’, ‘적절한 수당제도가 실시되고 있다’라는 문항의 만족도는 매우 낮은 것으로 나타났다. 또한 조사대상자 중 약 96% 이상의 종사자가 쉬는 시간을 제외하고 하루 평균 6시간 이상-8시간 미만 근무하는 것으로 나타났다. 긴 근무시간에 비해 낮은 임금, 시설 내 적당한 휴식공간이 없고, 적절한 수당제도가 실시되지 못하는 점 등이 종사자의 직무만족도를 떨어뜨리고 있는 주요인 중 하나라고 할 수 있다. 이에 따라 종사자의 직무만족을 개선하기 위해서는 장기요양시설 자체적으로 시설운영비 확보시 우선적으로 직원 휴식공간 설치 및 직원들 간 휴식시간 지정제, 수당제도 신설 등이 요구된다. 이러한 지원이 의무적으로 되기 위해서는 장기요양시설 개원시 직원들의 후생복지에 대한 내용을 자치단체의 조례 등으로 명시할 필요가 있다.

셋째, 장기요양 시설의 승진제도를 확대해야 한다. 직업의 안정성 및 성장가능성 만족도 하위문항 중 ‘내가 일하고 있는 시설은 승진이 가능하다’는 문항의 만족도는 다른 문항에 비해 상대적으로 낮게 나타났다. 장기요양시설의 일반적인 구조는 원장, 국장, 과장 또는 사회복지사, 요양보호사로 구성되어 있다. 오랜 기간 장기요양시설에 근무해도 승진할 수 있는 기회와 직책의 한계로 인하여 특정 직위의 종사자들은 자기 계발을 게을리 하고 타성에 젖을 가능성이 있다. 이를 해소하기 위해서는 업무특성상 더욱 세부적인 직위구조를 고안하고, 요양보호사나 물리치료사·작업치료사 등 기타 직위도 승진이 가능하도록 승진제도를 마련할 필요가 필요하다.

넷째, 장기요양시설 종사자의 직업에 대한 책임감과 윤리적 사명감을 높여야 한다. 지도감독 및 재교육 만족도 하위문항 중 ‘전문성 향상을 위한 재교육 기회를 많이 부여해 준다’, ‘시설에서는 자기계발의 기회를 충분히 부여해 준다’는 문항의 만족도는 다른 문항에 비해 상대적으로 낮게 나타났다. 장기요양시설 종사자가 낮은 보수, 장시간 근무임에도 불구하고 직업에 대한 자부심, 책임감을 가지기 위해서는 전문성 향상을 위한 재교육 기회 및 자기계발 기회가 꼭 필요하다고 할 수 있다. 이를 위해 종사자를 위한 정기적인 보수 교육, 전문가 초청 직무 교육 등을 실시하여 직업에 대한 긍지와 자부심을 심어줄 필요가 있다.

다섯째, 장기요양시설의 인허가 기준을 미국과 영국 등 외국의 인증제도를 도입해 시설 개설 후 1년 후 재인증하여 운영할 수 있도록 보완할 필요가 있다. 재인증시에는 기관에 대한 외부평가 뿐만 아니라 종사자들이 기관에 대해 평가할 수 있도록 하여 장기요양기관의 난립을 방지하고, 운영의 내실을 기할 수 있

도록 제도적으로 보완할 필요가 있다.

### 제3절 연구의 한계 및 향후과제

본 연구는 2008년 7월부터 실시된 노인장기요양보험제도에 따라 노인장기요양 시설에 근무하고 있는 종사자들의 개인별 특성에 따른 직무만족도에 차이가 있는지를 연구하고자 하였으나, 여기에서 본 연구의 한계점을 제시하고 아울러 한계점에 대한 후속연구에서의 과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상자를 선정함에 있어 제주특별자치도에 소재하고 있는 장기요양 시설 종사자로 한정시켜 연구함으로써 조사결과를 일반화하기에는 어려움이 있을 수 있다는 점이다.

둘째, 본 연구는 설문지에 의한 조사분석방법을 선택하였기 때문에 설문지형식의 인위성과 일률성으로 인해 실질적으로 조사대상자들이 가지고 있는 의견을 제대로 반영하지 못할 수 있다는 점이다.

셋째, 장기요양시설 종사자의 직무만족도 조사는 업무별 특성에 따라 구분하여 구체적으로 조사할 필요가 있으나 본 연구에서는 단순화한 경향이 있어 향후 후속 연구에서는 업무별 특성을 고려하여 분석하여야 할 것이다.

넷째, 장기요양시설 종사자의 직무만족도 연구에서 관련변수의 설정을 연구자가 선행연구를 참고하여 선택적으로 선별하여 연구에 이용함으로써 기타요인이 배제되었을 가능성이 있다. 이에 따라 향후 후속 연구에서는 설문조사와 더불어 개별면접, 장기적인 관찰법 등이 필요하다고 판단된다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

#### 1) 단행본

- 김영태 (2007). 한국노인복지. 해조음  
남진열 외(2009). 지역사회복지론. 공동체  
박차상·김옥희 (2005). 한국 노인복지론. 학지사  
신복기 외(2010). 사회복지행정론. 공동체  
신유근 (1990). 조직행정론. 다산출판사  
이혜원 (2004). 노인복지론(이론과 실제). 유풍출판사  
이혜원 (2007). 노인복지론. 유풍출판사

#### 2) 논문

- 강희자(2010). 요양보호사 근무시설 유형에 따른 직무만족도 비교 연구. 제주대학교 행정대학원 석사학위논문  
고강호(2007). 노인의료복지시설 조직구성원의 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 요인. 경북대학교 대학원 박사학위논문  
곽명숙(2008). 노인요양시설 요양보호사의 직무불안정에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문  
곽진배(2010). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 관한 연구 - 대전광역시 노인장기요양시설 근무자를 중심으로 -. 한남대학교 대학원 석사학위논문  
김금주(2009). 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스질에 미치는 영향 - 직무만족 매개효과 중심으로 -. 지방자치연구 제13집. 전북대학교 지방자치연구소  
김돌이(2003). 노인복지시설 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 단국대학교. 석사학위논문  
김병(2006). 노인복지시설 종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구 : 경상남도 노인복지시설을 중심으로 경남대학교 행정대학원 석사학위논문  
김영범(2003). 노인복지 현황과 개선 방향에 관한 연구. 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문

- 김영자(2009). 노인요양보호사의 직무스트레스와 조직유효성과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. 조선대학교 대학원 박사학위 논문
- 김영태 · 김희웅 · 정문호(2010). 노인요양시설의 요양보호사의 인력관리 인식과 개선방안. 노인복지연구 통권 50호. 한국노인복지학회
- 김진애(2009). 요양보호사 직무만족도에 관한연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김창욱(2006). 노인 단기보호시설 종사자의 직무만족에 관한연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김행열 · 김용민(2011). 한국 사회복지사의 윤리성과 전문성에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한국동북아논총 제58호. 한국동북아학회
- 박주영(2007). 유료노인요양시설의 개선방안에 관한연구 조선대학교 정책대학원. 석사학위논문
- 박주임(2001). 사회복지관 사회복지사의 직무만족 결정요인; 서울특별시 사회복지관을 중심으로 세종대학교 행정대학원 석사학위논문
- 박차규(2005). 노인복지시설의 운영실태와 개선방안에 관한 연구; 대구광역시를 중심으로. 계명대학교 정책대학원 석사학위논문
- 배경혜(2009). 노인요양시설 요양보호사의 업무환경 변화가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 위덕대학교 사회복지 대학원 석사학위논문

- 손명숙(2006). 노인복지시설 운영실태 및 서비스만족도 분석: 대구광역시 주거 복지 및 의료복지시설을 중심으로. 경희대학교 행정대학원 박사학위논문
- 송희경(2007). 업무환경이 재가노인복지시설 종사자의 직무몰입과 소진에 미치는 영향에 관한연구. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문
- 신재원(2001). 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한연구. 이화여자대학교 사회복지대학원. 석사학위논문
- 안진희(2002). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이경화(2003). 노인복지시설 종사자의 직무만족도연구. 중앙대학교 행정대학원. 석사학위논문
- 이근우(2008). 충청북도 노인요양시설 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 청주대학교 일반대학원. 석사학위논문
- 이선아(2009). 노인요양시설 종사자의 직무만족에 관한 연구. 초당대학교 산업대학원 석사학위논문
- 이종모(2009). 노인장기요양기관 근무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향 요인연구. 한성대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이종욱(2009). 노인요양기관 요양보호사 특성에 따른 직무만족도 제 요인 연구. 성결대학교 대학원 석사학위논문
- 장문정(2008). 사회복지사의 근무환경과 직무만족에 관한연구. 대두대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 장우심(2009). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구. 노인복지연구 2009년 봄호. 한국노인복지학회
- 정경숙(2001). 사회복지시설 종사자의 직무만족에 관한연구. 대구가톨릭대학교 사회복지대학원. 석사학위논문
- 최종결(2005). 노인복지시설의 운영실태와 개선방안에 관한 연구 :안동시를 중심으로. 영남대학교 행정대학원 석사학위논문

### 3) 세미나자료 등 기타자료

- 김경희·정은주(2006). 사회복지관 일선사회복지사의 직무만족 결정변인에 관한 연구. 사회연구 통권 제12호
- 남선이·남미애(2006). 사회복지시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이

전반적 직무만족에 미치는 영향. 한국사회복지학 제58권 제3호  
노인장기요양보험 홈페이지. 2010년 장기요양기관 현황  
박하정(2006). 노인수발보험제도, 노인간호학회 추계학술대회 자료집  
웰페어뉴스(2010.12.27). 「노인장기요양기관 이대로 좋은가!」  
통계청(2010). 고령자 통계  
한국보건사회연구원 저출산·고령사회연구센터(2007). 제10차 저출산·고령사  
회포럼  
제주특별자치도 홈페이지 2011년 장기요양기관 현황

## 2. 외국문헌

Locke, E. A.(1970), Job Satisfaction & Job Performance. : A Theoretical  
Analysis, Organization Behavior & Human Performance  
McCormick, E.J.& Ilgen, Dainel(1980). Industrial Psychology. Englewood  
Cliffs. new Jersey : Prentice hall inc.  
Sigg. R.(2002) Pensions at risk? The ageing of the population the labour  
market and the cost of pensions. In Labour Market and Social  
Protection Reforms in International Perspective: Parallel or  
Converging Tracks?  
Smith, P. C., Kendal L. M., & Hulin(1969). The measur ement of  
Satisfactionin work and Behavior, Chicago : Raud McNally  
Vroom, V. H(1964), Work and Motivation, (Wiley & Sons)

## 노인장기요양기관 종사자의 직무만족도 향상 방안에 관한 설문지

안녕하십니까!

노인복지 발전을 위해 애쓰시는 귀하의 노고에 감사드립니다.

저는 제주대학교 행정대학원 재학 중이며 현재 석사 학위논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 제주지역의 노인장기요양기관에 근무하고 있는 종사자의 직무만족도를 조사하기 위한 것입니다.

수집된 자료는 학문적 연구에만 사용될 것이며 본 설문조사를 통하여 노인장기요양기관 종사자들의 직무환경을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용 되어 질 것입니다.

바쁘신 중에도 협조해 주신 선생님에게 진심으로 감사를 드립니다.

2011년 4월

제주대학교 행정대학원 김재현

## I. 일반적인사항

각 문항에 " O " 또는 " √ " 표로 체크 하여 주세요.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남성( )                      ② 여성( )

2. 귀하의 연령은?

- ① 29세 이하( )    ② 30-39세( )    ③ 40-49세( )  
④ 50-59세( )    ⑤ 60세 이상( )

3. 귀하의 결혼관계는?

- ① 미혼( )            ② 기혼( )            ③ 기타( )

4. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교이하( )    ② 전문대학이상( )    ③ 대학교이상( )

5. 귀하의 종교는?

- ① 불교( )            ② 기독교( )            ③ 천주교( )  
④ 기타종교( )    ⑤ 무교( )

6. 귀하가 보유한 자격증 모두 체크 하여 주세요

- ① 사회복지사( )    ② 간호사( )            ③ 조무사( )  
④ 물리치료사( )    ⑤ 작업치료사( )    ⑥ 영양보호사( )  
⑦ 조리사( )            ⑧ 기타( )

7. 귀하의 근무경력은?

- ① 6개월 미만( )    ② 6개월이상~1년미만( )    ③ 1년이상~2년미만( )  
④ 2년이상~3년미만( )    ⑤ 3년이상( )

## II. 근무 환경적인 사항

1.귀하가 속한 시설의 형태

- ① 노인요양시설( )    ② 노인전문요양시설( )    ③ 재가복지시설( )

2.귀하의 하루 평균 근무시간?(휴식시간 제외)

- ① 2시간 이하( )    ② 2~4시간미만( )    ③ 4~6시간미만( )  
④ 6~8시간미만( )

3. 귀하의 직위는?

- ① 원장( )    ② 국장( )    ③ 사회복지사 또는 과장( )  
④ 요양보호사( )    ⑤ 기타( )

### Ⅲ. 직무와 관련하여

1. 다음은 귀하의 담당 업무와 관련된 질문입니다. 해당되는 곳에 " O " 또는 " √ " 표로 체크 하여 주시기 바랍니다.

문항	질 문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	내가 맡은 업무가 분명하게 규정되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나에게 적절한 재량권이 부여되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 맡고 있는 업무의 양이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 맡고 있는 업무는 중요하다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 시설의 직업 안정성과 성장 가능성에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 " O " 또는 " √ " 표로 체크 하여 주시기 바랍니다.

문항	질 문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	현재하고 있는 일은 내가하고 싶었던 일이다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 근무하는 시설은 다른 직장에 비해 직업적 안정성이 높다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 일하고 있는 시설은 승진이 가능하다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 일하고 있는 시설은 발전에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 맡은 일은 나의 성장과 발전에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 시설의 후생복지에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 " O " 또는 " √ " 표로 체크하여 주시기 바랍니다.

문항	질 문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	휴가는 규정에 따라 실시되고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 연간 휴가 일수는 적정하다.	①	②	③	④	⑤
3	직원들을 위한 휴식 공간이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4	휴식 시간은 내가 정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	적절한 수당제도가 실시되고 있다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 시설의 지도감독 및 재교육 기회의 관련된 질문입니다. 해당되는 곳에 " O " 또는 " √ " 표로 체크 하여 주시기 바랍니다.

문항	질 문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	시설의 슈퍼바이저(상사)는 나의 업무적 불만사항에 대해 관심을 기울여 준다.	①	②	③	④	⑤
2	시설의 슈퍼바이저(상사)는 내가 수행한 업무에 대해 공정한 평가를 해준다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 업무에 대해 전문적인 지도감독을 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	시설에서는 자기개발의 기회를 충분히 부여해 준다.	①	②	③	④	⑤
5	전문성 향상을 위한 재교육 기회를 많이 부여해 준다.	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 시설에서 귀하의 인간관계에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 " O " 또는 " √ " 표로 체크 하여 주시기 바랍니다.

문항	질 문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	동료와의 관계가 원만하다.	①	②	③	④	⑤
2	상사와의 관계가 원만하다.	①	②	③	④	⑤
3	원장과의 관계가 원만하다.	①	②	③	④	⑤
4	시설에 계신 노인들과의 관계가 원만하다.	①	②	③	④	⑤

6. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 시설의 보수에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 " O " 또는 " √ " 표로 체크 하여 주시기 바랍니다.

문항	질 문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1	하고 있는 업무에 현재의 급여는 적당하다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 받는 급여는 생활하기에 충분하다.	①	②	③	④	⑤