

노인요양시설 요양보호사의 집단문화와 서비스 질의 관계: 직업정체성의 매개효과를 중심으로

The Effect of Group Culture of Care Workers in Nursing home for the elderly on the Quality of Care Service: Focusing on the Job Identity.

최윤정(경북대학교) · 권 진(예명대학원대학교)

Choi, Yoon-Jung(Kyung Bok University) · Kwon, Jin(Ye-myung Graduate University)

Abstract

This study is an empirical study that examines the relationship between group culture, occupational identity, and service quality of nursing care workers working in elderly care facilities, and aims to make suggestions to improve service quality based on the effectiveness of group culture and occupational identity in elderly care facilities. For the data collection, eight elderly care facilities in Gyeonggi-do were selected and convenience caregivers working at the facility were sampled, and 332 questionnaires were collected through face-to-face surveys. After that, excluding inappropriate cases such as unfaithful responses, data from 281 people were finally used for analysis. For the analysis, the general characteristics of the study subjects were analyzed, descriptive statistics and correlation tests for major variables, and mediating effects corresponding to Model 4 of SPSS Process Macro were conducted. As a result of the analysis, the research model that tested the mediating effect of occupational identity in the relationship between group culture and service quality was statistically significant, and job identity showed the effectiveness of a positive (+) partial mediation in the relationship between group culture, an independent variable, and service. In other words, the importance of 'group culture' and 'job identity' was confirmed in the environment of facility care protection leading to the achievement of collaboration, and it was proved that forming a group culture positively affects improving the service quality of caregivers. Based on these analysis results, the following three dimensions of suggestions were made. First, it is necessary to recognize the importance of collective culture in nursing care facilities, and in particular, as an official position to play a key role in forming a collective culture, sufficient education should be provided to the secretary-general, middle manager, or top manager. Second, it is necessary to develop and apply remuneration education suitable for the work environment and working characteristics about increasing the job identity of facility care workers. Finally, improvement in working conditions related to care workers called caregivers should be made at a more realistic level. In particular, policy consideration will be needed as the relative difference in treatment with other occupations in the facility is likely to hinder the formation of a positive group culture or job identity as a nursing care worker.

Key words : Nursing Care worker in facilities, Nursing home, Group Culture, Service Quality, Job Identity.

1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

2008년부터 도입된 노인장기요양보험은 고령화로 인한 부정적 영향력을 완화하고 노인의 삶의 질을 높이려는 목적을 가지고 있으며, 노인 인구의 증가와 정책적 필요가 만나 지속적으로 서비스의 증대가 이루어지고 있다. 2021년 6월 기준으로 노인요양복지시설은 제도 초기인 2008년에

비하여 5,859개소가 증가하였고(국민건강보험공단, 2021), 노인장기요양 서비스를 제공하는 요양보호사 역시 증가추세이다. 재가서비스를 제공하는 요양보호사는 2020년도 기준 381,359명으로 집계되어 5년 전에 대비하여 약 13만 명 이상 증가하였다. 시설에 근무하는 요양보호사 또한 2020년 기준 76,011명으로 16,000명 정도 늘어났다(국민건강보험, 2020).

이렇듯 노인장기요양보험은 서비스 공급에 있어서 확대일로를 걸어왔다. 그러나 주지하듯, 양적인 성장과 질적인 성숙이 균형적으로 이루어지는 것은 쉽지 않은 일이다. 노인장기요양보험 제도의 주무부처인 보건복지부에서는 서비스의 양적확대 만큼이나 서비스질의 향상을 위하여 장기요양시설의 요양보호사 배치기준을 서비스대상자 2.5명당 요양보호사 1명에서 2.3명당 1명으로 법률 개정을 시행한 바 있으나(보건복지부, 2020), 현장에서는 서비스 질을 높이기 위한 다양한 노력이 더욱 이루어져야 한다는 목소리가 여전한 상황이다. 가장 잘 알려진 문제로는 요양보호사에 대한 처우나 근무조건, 사회적 인식이 열악한 것인데 이는 장기요양서비스 질과 직결되는 문제라고 할 수 있다.

장기요양서비스가 복지적 성격의 대면·대인 서비스인만큼, 서비스질의 성패는 직접적으로 서비스 대상자를 만나고 요양서비스를 전달하는 요양

이 논문은 최윤정의 2022년도 박사학위논문을 새롭게 구성한 것임을 밝힘.

Corresponding Author: Kwon, Jin. phd.kj@kakao.com

Article history, Received: January 9, 2023. Revised: February 1, 2023.
Accepted: February 1, 2023.

<http://dx.doi.org/10.21097/ksw.2023.2.18.1.23>
ISSN(Print) 1975-4051 / ISSN(Online) 2765-4419

Journal of Korea Society for Wellness
Copyright©2023 Author(s) and the Korea Society for Wellness

보호사에 전적으로 달려있다고 해도 과언이 아니다. 한편 표준화 된 교육 체계를 갖추어 교육을 시키고 요양보호사 자격증이라는 국가자격증 제도를 운영하고 있지만, 지식이 실천으로 온전히 이어지기 어려운 현실 앞에서 서비스질을 높이기 위한 보다 구체적인 연구와 다각도의 노력이 필요하다.

관련 연구들은 서비스질을 높이기 위하여 보수나 근무여건과 같은 객관적인 부분에 대한 제도적 보완책을 마련하려는 시도가 있었고, 다른 한편으로는 요양보호사의 직업적 이탈보다는 근무하는 시설에 대한 이동이 높은 점을 들어서 객관적인 조건보다 직업정체성이나 직무만족 같은 내적인 가치에 주목하는 연구들이 존재한다(조금주, 2021). 즉, 요양보호사라는 직업 자체에 대한 포기가 아니라, 요양보호사로 근무하는 기관이나 시설을 이동함으로써 더 나은 근무환경을 찾아간다는 것으로 해석된다.

이러한 맥락에서 이 연구는 요양보호사의 근무환경과 내적인 가치에 대한 연구의 방향성을 유지하되, 장기요양서비스 중에서 노인요양시설에 초점을 두었다. 시설에 초점을 둔 이유로는 첫 번째로 노인요양시설 요양보호사에 대한 연구가 비교적 많이 이루어지지 못하였다는 점이다. 이는 재가서비스 기관이 더 많아서일 것으로 추측되며, 연구대상자에 대한 접근이 더 용이하다는 점에서 연구적 접근이 보다 손쉬웠을 것으로 보여진다. 바깥말하자면 노인요양시설에 근무하는 요양보호사만을 대상으로 하는 연구는 비교적 진입장벽이 높다고 할 수 있다. 두 번째로 노인요양시설 요양보호사는 재가요양보호사와 유사한 서비스를 제공하면서도, 시설 안에 있는 다른 종사자들과의 유대와 조직적인 협업이 필요하다는 점이다. 노인요양시설 요양보호사가 요구받는 신체활동지원서비스, 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스 등은 요양보호 업무의 전반으로써 시설에 근무하는 다른 장기요양요원들 즉, 사회복지사, 간호(조무)사 등과의 협업이 필수적이다. 이러한 특성은 언론을 통해서 자주 접하는 재가요양보호사들이 겪는 애로사항과는 다른 차원의 것이다. 즉 장기요양보험제도의 서비스 전달이 재가와 시설 서비스로 구분된다는 점에서 그간 충분히 조명받지 못하였던 시설에 근무하는 요양보호사에 대한 관심과 연구가 요청된다 하겠다.

그렇다면 노인요양시설 요양보호사(이하 시설요양보호사)의 서비스질에 어떠한 변인이 중요할 것인가? 이 연구에서는 '집단문화에 주목하였고, 아울러 '직업정체성'의 매개효과를 살펴보고자 하였다. 시설요양보호사는 앞서 언급한 바와 같이 시설이라는 조직에 속한 일원으로서, 재가요양보호사와는 전혀 다른 근무시스템의 통제를 받는다. 재가요양보호사는 주로 1:1의 상황에서 서비스를 제공하는 반면, 시설요양보호사는 시설이라는 물리적 공간에서 여러 대상자를 케어한다. 한 대상자라 하더라도 시간에 따라 다른 요양보호사가 돌아가며 서비스를 제공하기도 하고, 케이스에 따라서 다른 직군의 서비스제공자와도 협업을 하는 등 보다 집단적인 차원에서 서비스를 제공하는 특성을 보인다. 즉, 시설의 업무환경적 특성상 시설 내에서 독특한 집단문화를 가질 것이다.

집단문화는 조직문화의 하위요소로서 근무자들 간의 합의된 문화라고 볼 수 있으며, 내부조직의 통합과 유연성을 강조하는 문화적 속성으로써 상호 간의 신뢰관계를 기반으로 하는 인간적인 협력에서 출발한다(Kimberly & Quinn, 1984). 집단문화의 특성은 2교대와 3교대 등 시간제로 이루어지는 시스템 안에서 근무하는 요양보호사에게 유대감, 팀워크, 업무 협조 등을 요구한다는 점이다(박진희, 장운경, 2014). 선행연구들에 따르면 집단문화가 요양보호사의 이직의도를 낮추고(김명숙, 최수일, 2010; 박진희, 장운경, 2014; 백종욱, 변도화, 2015), 또한 서비스의 질적 수준에 긍정적인 영향을 미친다고 보고된 바 있다(강흥구, 2001; 김명숙, 최수일, 2010; 박상희, 2016; 이주호, 2011). 관련하여 간호사를 대상으로 한 최근의 연구에서도 집단적 조직문화가 서비스질에 유의미한 영향을 미쳤다는 연구결과(홍은정, 2022)나 보육시설의 조직문화가 서비스질에 영향을 미쳤다는 연구결과(박순득, 2018)가 나타난 바, 서비스질에 미치는 집단문화의 영향력에 대해서 연구가 꾸준히 이루어지고 있음을 알 수 있다.

선행연구의 결과를 살펴보면 대부분 집단문화의 형성과 구축이 서비스

질에 긍정적인 영향을 줄 것으로 논의되고 있었으며(황환 외 2017), 현대 사회복지조직 구조가 점차적으로 과거 수직적 구조에서 수평적 조직구조로 변하고 있는 상황에서 노인요양시설의 방향성을 결정하는 중요한 요인으로 여겨진다(한은하, 태동원, 김근식, 권민숙, 2015). 박상희(2016)의 연구에서는 요양보호사들이 집단문화를 높게 인식할수록 서비스 수혜자가 인지하는 서비스 질이 향상 된다고 보고하였으며, 시설의 관리자는 집단문화를 고취 시킬 필요가 있다고 주장하였다. 즉 노인요양시설 요양보호사의 집단문화는 시설의 운영 체계 안에 내재되어 있는 부분이자, 대상자에 대한 서비스 제공의 수준인 서비스질로 이어진다(김영미, 조상미, 2011; 임혁, 황성동, 채인숙, 2012; 강중수, 박은미, 2013; 박진희, 장운경, 2014; 정혜원, 임원선, 2014; 황환, 박상희, 이선영, 2017).

또한 시설요양보호사가 인식한 집단문화와 서비스질의 관계는 단선적이기 보다, 직업정체성을 매개로 하여 보다 구체적인 설명이 가능할 것으로 보인다. 국내에서 수행된 노인병원 및 재가노인복지시설 요양보호에 대한 연구에서 직업정체성은 조직특성의 하나인 집단문화-서비스질 관계에서 매개효과를 보이는 것으로 밝혀진 바 있다(박근수 외, 2012). 경험적으로 실증된 연구와 더불어 최근의 질적인 분석에서도 시설요양보호사의 집단문화와 직업정체성에 대한 논의는 흥미롭다. 안희란(2022)의 연구에서 직업정체성이 어떻게 형성되는가를 살펴본 결과, 시설의 주요 관계자인 기관장, 동료들과의 관계와 문화안에서 요양보호사로서의 존재가치를 확인하며 정체성이 강화되고 있다고 하였다. 또한 요양보호서비스가 개별화됨에 따라서 직업정체성이 낮아진다는 주장(오인근, 2014)과 맥락을 같이하여 집단의 문화와 율타리가 직업정체성에 중요한 부분임을 강조한 바 있다.

사실 요양서비스와 관련하여 직업정체성은 그 자체로 결과변수의 성격보다는 소인을 낮추거나 서비스질을 높이는 매개 또는 조절적 역할을 하는 변수로 조명되어온 측면이 강한데, 이는 요양보호서비스의 일차적 목적이 요양보호사의 직업정체성 강화가 아니라 적절한 대상자에게 양질의 요양보호 서비스를 제공하는 것이기 때문이다. 이러한 맥락에서 직업정체성이 높을수록 서비스질이 높아졌다는 연구결과들이 존재하며(전병주, 김현수, 2016; 장상덕, 2020; 최운경, 2022), 즉 요양보호서비스의 질을 높이기 위해서 요양보호사의 직업정체성을 높이는 것은 중요한 부분임을 시사한다.

이러한 맥락에서 이 연구는 시설요양보호사의 집단문화와 서비스질의 관계에서 직업정체성이 매개적 역할을 밝히는데 주 목적을 두었다. 이는 그간의 시설요양보호사의 서비스질에 대한 연구가 충분히 이루어지지 못하였다는 인식과 함께 재가요양보호사와는 다른 맥락에서 서비스질 제고를 위한 연구적 접근이 필요하다고 보았기 때문이다. 아울러 열악한 환경에서 근무하는 것으로 알려진 요양보호사의 입장에서, 시설이라는 조건에서 필연적으로 마주할 수밖에 없는 집단문화가 긍정적인 직업정체성을 형성하는게 도움이 되는지, 그리고 이것이 서비스질로 이어지는지에 대한 검증도 시도하고자 하였다. 이를 토대로 시설요양보호사의 서비스질을 높이기 위한 내적 가치 차원의 논의 및 제언을 제공하고자 한다.

2. 연구모형 및 연구가설

이 연구의 모형은 아래의 <그림 1>에 제시한 바와 같다. 우선 독립변수는 시설요양보호사의 집단문화이며 종속변수는 서비스질이다. 시설요양보호사의 집단문화가 요양보호 서비스질에 영향을 미칠 것으로 사료되며, 이러한 관계에서 직업정체성을 거쳐 갈 것으로 설정하였다. 시설요양보호사의 집단문화는 서비스질에 정적인(+) 영향을 줄 것으로 보았고, 이 영향관계에서 직업정체성이 매개할 것으로 보았다.

모형에 함께 투입할 통제변수로는 성별, 월소득, 연령, 학력, 근무경력, 근무형태, 건강수준을 고려하였으며, 이 변인들은 요양보호사의 서비스질에 영향을 미치는 주된 요인으로써 국내 선행연구에서 중복적으로 언급된

변수들로 선정하였다(강기훈, 2022; 김선희, 2019; 이윤진, 2018; 전병주, 김현수, 2016; 정지나, 2020).

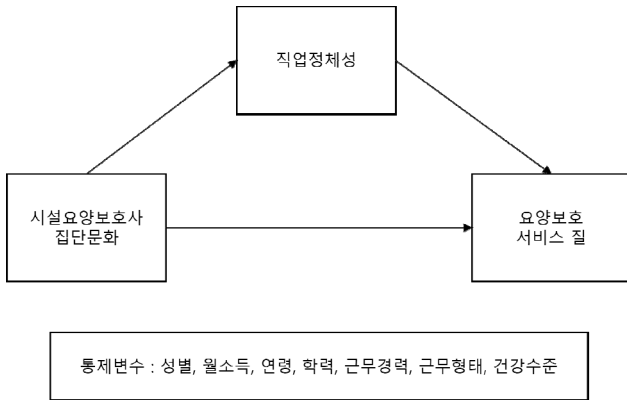


그림 1. 연구 모형

II. 연구방법

1. 변수 설명

독립변수인 집단문화는 조직문화의 한 유형에 해당하고 그 중에서도 인간관계모형이라고도 불린다(황환 외, 2017). 집단문화란 한 조직 구성원들 사이 신뢰와 유대 등 가족적 인간관계를 유지하고 협력을 중시하는 문화를 의미한다(Kimberly & Quinn, 1984). 이 이론을 바탕으로 한 강흥구(2001)의 조직문화 척도 중 집단문화 5문항을 토대로 측정하였다. 해당 척도는 Likert 5점 점수로 측정하여 사용했으며, 점수가 높을수록 집단문화의 수준이 높은 것을 의미한다. 집단문화 척도에 대한 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .787$ 으로 나타나 양호한 수준으로 판명되었다.

종속변수인 서비스의 질이란 '서비스의 우수성과 관련된 전반적 판단이나 태도'를 의미한다(Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1985). 이 연구에서 활용한 Parasuraman, Zeithmal & Berry(1985)에 의해 개발된 'SERVQUAL' 척도는 서비스질에 대한 판단을 서비스제공자 스스로 하게끔 하는 목적으로서, 장상덕(2020)에서 사용한 문항들을 적용하여 측정하였다. 서비스질 척도는 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성의 하위변인 별 3문항씩 구성되어 총 15개 문항인데, 이 연구에서는 서비스질을 하위로 구분하지 않고 단일한 항목으로 분석하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 측정되었다. 점수가 높을수록 서비스 질이 높은 것을 의미하며 서비스 질 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .909$ 로 신뢰도는 매우 높은 수준임을 알 수 있었다.

매개변수인 직업정체성은 '직업의 역할과 관련된 속성, 신념 등에 대해 종사하는 사람이 스스로를 전문직업인이라고 여기는 주관적인 평가'이다(Barker, 1987). 본 연구에서는 Anderson & Martin(1982)이 개발한 도구를 김명수(2019)연구에서 활용한 문항들을 차용하여 측정하였다. 직업정체성 변수 또한 전문조직의 활용, 직업윤리의식, 공공서비스 신념, 직업소명의식, 자율성이라는 5개 하위범주로 나눌 수 있으며 각 범주별로 3개 문항씩 총 15개 문항으로 구성된다. 이 연구에서는 각 하위범주에 대한 관심보다는 직업정체성 변수에 집중하여 단일변수로 분석을 진행하였다. 직업정체성 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .884$ 으로 높은 수준의 신뢰도를 보였다.

표 1. 변수 설명

변수	변수명	문항수	응답범주	신뢰도
독립	집단문화	5		.787
종속	서비스질	15	5점 리커트	.909
매개	직업정체성	15		.884

2. 자료 수집

이 연구의 대상은 노인요양시설에 근무하는 요양보호사이다. 경기도권에 소재한 8개 노인요양시설을 선정하여 연구자가 직접 연구의 목적과 내용을 설명하였고 설문에 동의하는 시설요양보호사들을 편의표집(Convenience Sampling)하였다. 시설요양보호사 총 332명의 자료를 수집하였으며, 불성실한 응답을 하거나 주요 변수에 결측이 있는 자료들을 제외하고 281명의 자료를 연구모형분석에 활용하였다.

또한 G*Power 3.1.9.7을 이용하여 본 연구모형에 적합한 사례 수를 확인하였다(Faul et al., 2009)¹⁾. 선형다중회귀분석의 효과크기 .15, 유의 수준 .05, 검정력 .95를 유지하고 예측변수로 독립변수인 집단문화, 매개변수인 직업정체성, 그리고 통제변수를 전체 설정하여 사례 수를 산정한 결과 160명이었다. 따라서, 연구모형에 따라 분석가능한 표본 수는 충분히 확보되었다고 할 수 있다.

3. 분석 방법

이 연구의 통계적 분석은 다음과 같이 실시하였다. 우선 표본의 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 통한 인구사회학적 특성을 분석하였다. 다음으로 주요 변인의 평균, 표준편차, 첨도와 왜도를 살펴보기 위하여 기술적(descriptive) 분석을 실시하였다. 다음으로 주요 변인 간의 상관관계 분석을 실시한 후, 마지막으로 매개효과 분석을 실시하였다. 통계 패키지는 SPSS 23.0을 활용하였고, 매개효과 분석시 PROCESS MACRO의 model 4인 매개효과 분석을 실시하였다.

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

이 연구의 조사대상자는 경기도권 노인요양시설에서 종사하는 요양보호사 총 281명이며, 조사대상자의 일반적 특성은 다음 <표 2>에 나타난 바와 같다.

성별로는 남성은 54명(19.2%), 여성은 227명(80.8%)으로 여성이 약 4배 이상 많은 것으로 나타났다. 연령은 60대가 133명(47.3%)으로 가장 많았고, 50대 114명(40.6%), 40대 25명(8.9%), 30대 6명(2.1%), 70대 3명(1.1%) 순으로 나타났다. 이러한 결과는 2019년도 건강보험공단의 장기요양실태조사에서 60~69세 사이의 장기요양요원이 가장 많다고 보고된 결과와 일치한다(건강보험공단, 2021).

학력은 중졸이 156명(55.2%)으로 가장 많았고, 고졸은 88명(31.3%), 전문대졸 이상 30명(10.7%), 초졸이 8명(2.8%) 순으로 나타났다. 이러한 결과는 2019년도 건강보험공단의 장기요양실태조사에서 장기요양요원

1) G*Power 프로그램은 분석방법에 따라 최소한으로 필요한 표본 크기를 계산할 때 사용되는 프로그램으로 김지영·이경희(2015), 김요섭·김도우(2021)의 연구에서도 사용되었다.

의 78.5%가 '고졸 이하'라고 나타난 결과와 유사하다(건강보험공단, 2021).

근무경력은 3년 이상 6년 미만이 88명(31.3%)으로 가장 많았고, 1년 이상 3년 미만 72명(25.6%), 6년 이상 10년 미만 51명(18.1%), 10년 이상이 45명(16.0%), 1년 미만이 25명(8.9%) 순으로 나타났다.

근무형태는 12시간 맞교대가 141명(50.2%)으로 가장 많았고, 8시간 맞교대가 91명(32.4%), 주간근무 49명(17.4%) 순으로 나타났다.

월소득은 200만원 이상 300만원 미만이 155명(55.2%)으로 과반수 이상을 차지하고 있었으며, 100만원 이상 200만원 미만 124명(44.1%), 300만원 이상은 2명(0.8%)으로 나타났다. 이러한 결과는 노인장기요양 시설의 수가가 경해져 있다는 특성이 반영된 것으로 보인다.

표 2. 연구대상자의 일반적 특성

변수		N	%
성별	남	54	19.2
	여	227	80.8
연령	30대	6	2.1
	40대	25	8.9
	50대	114	40.6
	60대	133	47.3
	70대	3	1.1
학력	초졸	8	2.8
	중졸	155	55.2
	고졸	88	31.3
	전문대졸 이상	30	10.7
근무경력	1년 미만	25	8.9
	1년 이상 ~ 3년 미만	72	25.6
	3년 이상 ~ 6년 미만	88	31.3
	6년 이상 ~ 10년 미만	51	18.1
	10년 이상	45	16.0
근무형태	12시간 맞교대(2교대)	141	50.2
	8시간 맞교대(3교대)	91	32.4
	주간근무	49	17.4
월소득	100만원 이상~ 200만원 미만	124	44.1
	200만원 이상 ~ 300만원 미만	155	55.2
	300만원 이상	2	0.7

2. 주요 변인의 기술통계 결과

다음의 <표 3>은 주요 변인의 기술통계 분석 결과이다. 이 연구의 독립변수인 집단문화의 평균값은 3.52±.60으로 나타났으며, 종속변수인 서비스질은 3.87±.48인 것으로 나타났다. 매개변수인 직업정체성은 평균 3.78±.51로 나타났다. 전반적으로 3점 이상의 평균값을 보임으로서 중간 이상의 수준을 보이는 것으로 나타났다. 왜도와 첨도는 왜도가 3을 넘지 않고, 첨도가 8을 넘지 않아 정규분포에 해당하는 것으로 나타났다(kline, 2005)

표 3. 주요 변인의 기술통계값

변수	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
집단 문화	1.33	5.00	3.52	.60	-.176	.450
서비스 질	2.13	5.00	3.87	.48	-.026	.431
직업정체성	1.47	5.00	3.78	.51	-.143	.932

3. 상관관계 분석결과

다음의 <표 4>는 주요 변인의 상관관계를 분석하여 제시한 표이다. 주요 변인 간의 모든 관계에서 통계적으로 유의미한 상관관계를 보였으며 정적(+) 것으로 나타났다. 집단문화와 서비스 질은 $r=.528(p<.000)$, 서비스질과 직업정체성은 $r=.576(p<.000)$ 으로 중간 수준의 상관관계를 보였고, 집단문화와 직업정체성 간에는 $r=.382(p<.000)$ 로 나타나 높지 않은 상관성을 나타내었다.

표 4. 상관관계 분석결과

구분	1	2	3
1. 집단 문화	1		
2. 서비스 질	.528***	1	
3. 직업정체성	.382***	.576***	1

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

4. 연구모형 검증

종속변수인 서비스질에 대한 매개효과 검증 결과는 다음의 <표 5>에 제시한 바와 같다. 첫 번째로, 독립변수(집단문화)와 매개변수(직업정체성)의 인과관계를 살펴보기 위하여 통제변수를 포함하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 분석모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 모델의 설명력은 18% 였다($F=6.987$, $p<.000$, $R^2=.180$). 독립변수인 집단문화는 직업정체성에 통계적으로 유의미한 정적(+) 영향력을 나타내었다($t=7.482$, $p<.000$) 즉, 집단문화가 높아질수록 시설요양보호사의 직업정체성이 높아진다는 결과이다.

다음으로 독립변수(집단문화)와 매개변수(직업정체성)가 종속변수인 서비스질에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 통제변수를 포함하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 분석모형은 통계적으로 유의미하였고 설명력은 27.8% 였다($F=26.114$, $p<.000$, $R^2=.278$). 독립변수와 매개변수의 영향력은 통계적으로 유의미한 정적(+) 영향력을 나타내었다(집단문화의 $t=.280$, $p<.000$ 이었으며, 직업정체성의 $t=4.28$, $p<.000$ 이었음). 다시 말해, 집단문화와 직업정체성이 높아질수록 서비스질이 높아진다는 것이며, 집단문화는 서비스질에 직접적인 영향을 미치면서 동시에 직업정체성을 거쳐서 서비스질을 높이기도 한다는 부분매개효과를 보였다.

표 5. 매개효과 검증 결과

종속변수	변수	coeff	se	t	LLCI	ULCI
직업 정체성	집단문화	.352	.047	7.482***	.260	.445
	상수	2.325	.490	4.470***	1.359	3.290
	$R^2=.180$, $F=6.987$, $p=.000$					
서비스 질	집단문화	.280	.038	7.202***	.203	.357
	직업정체성	.428	.044	9.594***	.340	.516
	상수	1.423	.384	3.701***	.666	2.189
$R^2=.278$, $F=26.114$, $p=.000$						

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

다음의 <표 6>은 독립변수-매개변수-종속변수에 이르는 매개효과 모형의 총효과, 직접효과, 간접효과를 제시한 표이다. 집단문화가 서비스질에 정적인 영향을 미침에 있어서 총효과는 .431로 나타났고, 그중 직접효과는 .280, 간접효과는 .151인 것으로 나타났다. 이러한 검정 결과는 부트스트랩 검정에서도 유의한 것으로 나타났으며, 즉 직업정체성의 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 밝혀졌다.

표 6. 매개모형의 총효과, 직접효과, 간접효과

경로	직접효과	간접효과	총효과
집단문화→서비스질 (직업정체성)	.280	.151	.431

IV. 논 의

이 연구는 시설 요양보호사의 집단문화가 서비스 질에 미치는 관계에서 직업정체성의 매개효과를 검증함으로써 시설요양보호사의 서비스질을 제고하려는 목적을 가진다. 이를 위해서 경기도권에 있는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하고, 활용가능한 281케이스에 대하여 통계적인 분석을 실시 하였다. 최종적인 분석 결과로서, 이 연구에서 설정한 매개효과 모형은 통계적으로 유의미하였으며, 시설요양보호사의 집단문화와 서비스질의 관계에서 직업정체성이 정적인 (+) 부분 매개의 효과성을 보이는 것으로 나타났다.

이를 토대로 시설요양보호사의 서비스질을 높이기 위한 논의를 하자면 다음과 같다. 우선 시설요양보호의 환경에서 '집단문화'의 중요성이다. 선행연구들에서도 집단문화는 서비스질에 긍정적인 영향을 미치는 기제로 여러 차례 나타난 바 있다(박상희, 2016; 황환 외, 2017). 즉 노인요양 시설의 집단문화가 요양보호사에게 긍정적으로 인식될수록 서비스질이 높아진다는 것을 의미한다. 이러한 결과를 방증하듯 최근 몇 년에 걸쳐 최우수 등급을 받은 노인요양시설의 네트워크를 분석한 연구에서 해당 노인요양시설의 구성원들이 상호신뢰의 문화, 친분의 문화가 높아 공식적, 비공식적인 집단문화가 잘 형성된 것으로 평가되었다(김대중, 2022). 간호, 요양, 급식이라는 서로 상이하지만 협력하여야 하는 분야들 간 공식적 수준의 신뢰와 비공식적 차원의 친분이 집단문화적으로 형성되었을 때 최우수기관이라는 타이틀을 몇 년에 걸쳐 수상할 수 있었던 동력이 된다는 것이다. 즉, 시설요양보호의 운영에 있어서 신뢰나 친분은 협업이라는 성과로 이어지고 이는 신뢰와 친분에 기반한 집단문화가 얼마나 중요한지를 다시금 강조해준다.

다음으로 이러한 집단문화는 시설요양보호사의 개인적 직업정체성에도 정적인(+) 영향을 준다는 점이다. 시설요양보호사의 직업정체성은 긍정적인 집단문화 안에서 높아질 수 있다. 한편 직업정체성은 한 개인이 가지는 자신의 업무에 대한 자기 주체성이 사회적 환경 내에서 경력을 쌓는 과정 동안 그들이 행하는 전문적인 역할에 적응하는 과정을 통해 형성된다(Ibarra, 1999). 즉 직업정체성은 나름대로 시간이 필요한 문제이고 직업과 관련하여 긍정적인 경험이 누적될수록 직업을 유지하고 양질의 서비스를 제공할 수 있는 정체성으로 이어질 것이다(유홍준 외, 2014). 즉 집단문화를 건강하고 친밀하게 관리하는 것이 요양보호사라는 직업정체성으로 이어지고, 서비스질과 나아가 요양보호사라는 직업에 대한 인식의 제고로도 이어질 것은 자명하다.

마지막으로 직업정체성은 서비스질에 직접적으로 긍정적인 영향력을 미쳤으며, 집단문화와 서비스질의 관계에서 부분적으로 정적 매개효과를 보이는 기제인 것으로 나타났다. 이는 직업정체성이 간호사나 보육교사의 집단문화와 서비스질의 관계에서 정적 매개효과를 보였다는 연구결과(박순득, 2018; 홍은정, 2022)와 맥을 같이하며, 요양보호사의 직업정체성

이 높아짐에 따라 서비스질이 높아졌다는 기존의 연구결과와도 유사한 결과를 보였다. 즉, 직업정체성을 높이는 것이 서비스질을 높이는데 중요한 역할을 한다는 것이며, 아울러 집단문화에 대한 인식이 긍정적일수록 직업정체성이 높아져 서비스질의 수준이 올라간다는 것은 시설요양보호에 있어서 매우 중요한 결과로 볼 수 있다.

V. 결 론

이 연구는 요양보호서비스의 질과 관련하여 그간 상대적으로 부족했던 시설요양보호사의 서비스질 제고를 위한 연구의 일환으로써 시설요양보호사가 인식한 집단문화와 직업정체성의 매개효과에 초점을 두어 분석하였다. 연구의 분석결과와 논의에 따라 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫 번째, 시설요양보호사의 집단문화가 고려한 중간관리자 및 최고관리자 교육 기회가 확대되어야 한다. 특히 앞서 살펴본 김대중(2022)의 연구에서는 중간관리자라고 할 수 있는 사무국장의 역할이 매우 큰 것으로 나타난바, 시설 요양보호사를 사실상 관리하는 중간관리자들에 대한 교육에 공을 들일 필요가 있다. 통상 현장에서는 중간관리자 역할을 하는 사회복지사들이 요양업무를 자신의 업무로 받아들이지 않는 경향이 있다. 한편 시설에서 여러 다른 영역을 연결하고 중간자적 역할이 지대하기 때문에 요양업무나 요양보호사에 관한 폭넓은 이해가 필요하다. 나아가 최고관리자 대상 교육이 신설되어 단지 행정적, 경영적 관리자로서의 역할을 넘어서서 요양보호 업무에 대한 이해의 장을 마련해주어야 한다.

두 번째, 시설요양보호 환경에 맞춘 요양보호사의 보수교육이 필요하다. 노인요양보호 영역에서 시설서비스와 재가서비스는 같은 업무를 가지고 다른 환경에서 서비스를 제공한다. 따라서 제각기 다른 요양보호 지식이 필요하다. 이 환경적 요소를 이해하고 요양보호 업무의 체계화를 시킬 필요가 있다. 시설에서 근무하는 요양보호사의 경우에는 365일 24시간 주어진 업무를 정해진 시간 안에 서비스를 제공하고 시설 안에 있는 모든 직업군들과 함께 서비스를 수행한다. 하지만 재가의 경우에는 재가 서비스의 종류도 다양하고 데이케어센터 외에는 모두 서비스 대상자를 찾아가는 서비스를 하고 있어 다양한 환경과 해결해야 하는 어려움이 있다. 그리고 당장 해결해야 할 일들은 요양보호사 본인이 결정해야 하는 경우가 많고, 어려움 또한 혼자서 해결해야 하는 경우가 대부분이다. 이렇듯 시설과 재가의 요양보호사의 업무는 서로 다르기 때문에 보수교육에서도 세분화가 필요하고 요양보호사가 희망하는 보수교육 내용을 시군구별로 조사하고 교육기회를 늘려야 할 것이다.

세 번째, 시설요양보호사의 전문적 직업정체성을 높이기 위해서는 요양보호사 구성원들이 겪고 있는 여러 어려움과 현장을 개선시킬 필요가 있다. 특히 급격히 늘어난 장기요양기관의 지역간 격차를 파악하여 사회복지실현현장의 시설요양보호사를 위한 시의적절한 변화가 요청된다. 그 예로는 경력차에 따른 예비요양보호사, 신입요양보호사, 경력 3년차 이상 5년차 미만, 경력 5년차 이상, 중간관리자 과정으로 세분화하여 각 대상으로 장기요양기관 시설요양보호사의 처우개선을 위한 급여에 차등을 두는 방안을 고려해볼만 하다.

인사관리 측면에서 급여보상체계는 집단 구성원들의 주요 관심사로 본인의 정체성을 나타내는 중요한 지표라고 할 수 있다. 선행연구에서 사회복지조직의 인적자원관리에서 평균 급여 수준이 높을수록 이직률이 유의하게 감소되는 것을 확인한바 있다(강철희, 허영혜, 장인성, 2015). 또한 장옥희(2021)의 연구에서는 좋은 일자리 조건과 직업탐색행동이 취업에 미치는 영향연구에서 시설 측면에서는 임금과 급여가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 시설요양보호사 직업군에 대한 정체성을 높이는 것이 필요한데, 그 예로는 급여 수준이라 하겠다. 급여 수준을 달리 하여 경력자들을 위한 급여환경을 만들어 준다면 전문케어 지식을 갖춘 경력자들이 모인 시설에서는 긍정적인 집단문화를 자연스럽게 구축할 수 있고, 결과

적으로는 요양서비스 질이 개선될 수 있을 것이다.

이 연구는 노인요양보호서비스에서 상대적으로 연구가 부족했던 노인 요양시설 요양보호사를 대상으로 집단문화와 서비스의 질, 직업정체성의 관계성을 실증하였는데, 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자들이 경기도에 소재한 비교적 대형규모의 법인 소재 시설에서 근무하는 요양보호사를 대부분으로 수집되었기 때문에 분석결과에 대한 보편성과 일반화에 한계를 가지고 있는 것이 사실이다. 따라서 전국의 노인요양시설에 이를 일반화하는 것에는 다소 한계가 있을 것으로 생각된다.

둘째, 이 연구에서는 주요 변수들의 하위범주까지 세분화하여 분석을 실시하지는 않았다. 특히 향후 연구에서는 매개변수인 직업정체성이나 종속변수인 서비스질의 하위구성 요소들을 중심으로 한 세부적인 비교분석을 통해서 보다 세밀하게 파악해볼 필요가 있다.

마지막으로, 시설의 측면에서 인적자원관리의 경쟁력 향상을 위한 보다 구체적인 수준의 연구는 진행되지 못하였다. 즉 사회복지차원에서 서비스질에 대한 부분이 경영이나 인적자원관리 차원에서 보다 포괄적으로 조명되지 못한 아쉬움이 있다.

참고문헌

- 강기훈(2022). **요양보호사의 사회심리적 건강이 서비스 질에 미치는 영향 : 자기효능감 및 조직몰입의 매개효과**. 미간행 박사학위논문, 중부대학교 대학원.
- 강흥구(2001). **조직문화가 의료사회사업서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구**. 미간행 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 강종수, 박은미(2013). 사회복지기관의 조직문화가 사회자본에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 13(1), 247-256.
- 강철희, 허영희, 장인성(2015). 사회복지조직의 인적자원관리와 이직률의 관계에 대한 연구. **한국사회복지학**, 67(1), 189-213.
- 국민건강보험공단(2020). **2020년 노인장기요양보험**.
- _____ (2021). **2021년 노인장기요양보험**.
- 김대중(2022). 네트워크 관점 우수평가 노인의료복지시설의 조직문화 분석. **문화와 융합**, 44(1).
- 김명수(2019). **노인요양시설 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향 : 자기효능감과 직업만족의 매개효과를 중심으로**. 미간행 박사학위논문, 한세대학교 대학원.
- 김명숙, 최수일(2010). 재가방문요양시설장의 리더십유형이 조직유효성에 미치는 영향과 조직신뢰의 조절역할: 요양보호사를 중심으로. **한국콘텐츠학회논문지**, 10(9), 327-337.
- 김선희(2019). 재가요양보호사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직업의식 매개효과 검증. **예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지**, 9(8), 569-576.
- 김영미, 조상미(2011). 사회복지조직의 조직문화 연구경향 분석. **한국사회복지행정학**, 13(2), 55-90.
- 박근수, 이미림, 신희정(2012). 조직특성이 요양보호사의 직업정체성에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과 검증. **노인복지연구**, 0(57), 315-332.
- 박상희(2016). **이용자가 인지한 노인장기요양시설 서비스 질에 관한 다층 분석**. 미간행 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 박순득(2018). **보육시설의 조직문화가 보육서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구**. 미간행 박사학위논문, 서울한영대학교.
- 박진희, 장윤정(2014). 변혁적 리더십과 집단문화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. **보건사회연구**, 34(2), 161-184.
- 백종욱, 변도화(2015). 노인요양시설의 조직문화가 종사자의 이직의도에

- 미치는 영향. **한국노년학연구**, 24, 133-148.
- 보건복지부(2020). **2020년 노인장기요양보험**
- 안희란(2022). 시설장기요양기관 요양보호사의 직업정체성 관련 경험에 대한 연구. **융합사회와 공공정책**, 16(3), 225-260.
- 오인근(2014). 근로조건과 조직풍토가 요양보호사의 직업정체성에 미치는 영향 연구. **노인복지연구**, 0(63), 93-114.
- 유홍준, 유태용, 정태인, 배성호, 조아름(2014). 직업정체성 척도개발과 직업정체성의 선행 및 결과변인들 간 관계 검증. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 27(4), 617-642.
- 이윤진(2018). 돌봄서비스 종사자 고용안전성 강화 : 보육교사와 요양보호사의 근로환경을 중심으로. **연구논총**, 20(1), 149-178.
- 이주호(2011). 사회복지조직의 집단문화가 구성원들의 조직시민행동에 미치는 영향. **보건사회연구**, 31(4), 154-192.
- 임혁, 황성동, 채인숙(2012). 조직문화가 정신보건사회복지사의 조직헌신도에 미치는 영향. **정신보건과 사회사업**, 40(3), 5-34.
- 장상덕(2020). **노인요양시설 요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과를 중심으로**. 미간행 박사학위논문, 목원대학교대학원.
- 장욱희(2021). 청년들이 생각하는 좋은 일자리 조건과 직업탐색행동이 취업에 미치는 영향. **실천공학교육논문지**, 13(2), 351-368.
- 전병주, 김현수(2016). 가족요양보호사의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 및 직업정체성의 완충효과. **인문사회과학연구**, 17(3), 583-624.
- 정지나(2020). 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 미치는 융합적 요인의 분석. **한국융합학회논문지**, 11(4), 323-332.
- 정해원, 임원선(2014). 아동양육시설 조직문화와 임파워먼트에 관한 연구. **한국정책연구**, 14(1), 45-71.
- 조금주(2021). 주야간보호센터 요양보호사의 직무만족과 이직의도와와의 관계에서 자기효능감의 매개효과. **장기요양연구**, 9(2), 33-54.
- 최윤정(2022). **노인의료복지시설 요양보호사의 직업정체성이 요양서비스 질에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과를 중심으로**. 미간행 박사학위논문, 예명대학원대학교.
- 한은하, 태동원, 김근식, 권민숙(2015). 사회복지기관 조직문화유형이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향 코칭리더십의 조절효과. **한국자치행정학보**, 29(1), 311-331.
- 홍은정(2022). 간호사가 지각하는 간호조직문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과를 중심으로. **The Journal of the Convergence on Culture Technology**, 8(6), 31-40.
- 황환, 박상희, 이선영(2017). 장기요양기관 시설장의 변혁적 리더십이 집단문화에 미치는 영향 직무자율성의 매개효과를 중심으로. **한국사회복지조사연구**, 55, 95-121.
- Andersen, W. A & Martin, P. Y.(1982). Bureaucracy and Professionalism in the Social Services: A multi-dimensional approach to the analysis of conflict and congruity. *Journal of Social Service Research*, 5(2), 33-50
- Barker, R.(1987). *The Social Work Dictionary*, Silver Spring, M. A: NASW.
- Ibarra, H. (1999). Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation, *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 764-791.
- Kimberly, J. & Quinn, R. E. (1984). Managing Organizational Transitions. Homewood. *The Academy of Management Review*, 10(3), 620-624.
- Kline, T. J. (2005). *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*. Sage Publications.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

요약

이 연구는 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 집단문화, 직업정체성, 서비스질의 관계에 대해 살펴보는 실증적 연구로, 노인요양시설의 집단문화와 직업정체성의 효과성에 기반하여 서비스질 향상을 위한 제언을 하고자 하였다. 자료의 수집은 경기도권의 노인요양시설 8곳을 선정하여 해당 시설에 근무 중인 요양보호사를 편의표집(Convenience Sampling)하였으며, 대면 설문조사를 통하여 332명의 설문조사지를 수거하였다. 이후 불성실한 응답 등의 부적절한 케이스를 제외한 후 최종적으로 281명의 자료를 분석에 활용하였다. 분석은 연구대상자의 일반적 특성을 빈도분석하였고, 주요 변수에 대한 기술통계 및 상관관계 검정, SPSS Process Macro의 Model 4에 해당하는 매개효과 분석을 실시하였다. 분석 결과, 집단문화와 서비스질의 관계에서 직업정체성의 매개효과를 검정한 연구 모형은 통계적으로 유의미하였으며, 독립변수인 집단문화와 종속변수인 서비스질의 관계에서 직업정체성이 정적인(+) 부분 매개의 효과성을 보이는 것으로 나타났다. 즉, 협업이라는 성과로 이어지는 시설요양보호의 환경에서 '집단문화'와 '직업정체성' 중요성이 확인되었으며, 노인요양시설의 특성상 집단문화를 긍정적으로 형성하는 것이 요양보호사의 서비스질을 높이는데 긍정적인 영향을 주며 나아가 이러한 변수간 관계성은 직업정체성을 거쳐서 높아진다는 것을 실증하였다. 이러한 분석결과를 토대로 다음과 같은 세가지 차원의 제언을 하였다. 첫째, 요양보호시설에서 집단문화의 중요성을 인식하여야 하고, 특히 집단문화형성에 핵심적인 역할을 할 공식적인 직위로서 사무국장 또는 중간관리자나 최고관리자에 대한 교육을 충분히 하여야 한다는 점이다. 둘째, 시설요양보호사의 직무정체성을 높이는 것과 관련하여 업무환경과 근무특성에 맞는 보수교육을 개발, 적용하여야 할 것이다. 마지막으로 요양보호사라는 돌봄노동자와 관련된 근무여건의 개선이 보다 현실적인 차원에서 이루어져야 한다. 특히 시설 내에서 다른 직군과의 처우가 상대적인 차이가 커지는 것은 긍정적인 집단문화의 형성이나 요양보호사로서의 직업정체성 형성에 걸림돌이 될 가능성이 높으므로 이에 대한 정책적 고려가 필요할 것이다.

저자 정보

주저자 최윤정 경북대학교 겸임교수
교신저자 권진 예명대학원대학교 교수