

「충청남도사회서비스원 전환 1주년 기념」

- 지역순회 노인복지 포럼 -

노인복지서비스 종사자  
현안과 과제 :

충청남도를  
중심으로

2021. 10. 29. (금) 14:00~16:30

충청남도사회서비스원 교육세미나실

▶ YouTube 생중계 - 채널 '충청남도사회서비스원'



# 프/로/그/램

■ 사회자 : 김범중(중앙대학교)

| 시간          |     | 발표 및 내용  |
|-------------|-----|--|
| 14:00-14:10 | 10' | <p>&lt;개회사&gt;</p> <p>최혜지 (한국노인복지학회장)<br/>                     김승용 (한국지역사회복지학회장)</p>   |
| 14:10-14:20 | 10' | <p>&lt;축사&gt;</p> <p>양승조 (충청남도 도지사)<br/>                     김명선 (충청남도의회 의장)</p>   |
| 14:20-14:40 | 20' | <p>■ 좌장 : 한정란(한서대학교)</p> <p>발표 1 : 충청남도 노인복지시설 종사자<br/>                     최우수준과 돌봄서비스 질<br/>                     발표자 : 김선미 (충청남도 사회서비스원)</p>                   |
| 14:40-15:00 | 20' | <p>발표 2 : 충청남도 노인맞춤돌봄서비스<br/>                     돌봄제공자가 바라본 좋은 돌봄<br/>                     발표자 : 정덕진 (충청남도 사회서비스원)</p>  |
| 15:00-16:30 | 90' | <p>&lt;종합토론&gt;</p> <p>토론자 : 이미진 (건국대학교)<br/>                     강동훈 (선문대학교)<br/>                     유재남 (중앙대학교)<br/>                     최영자 (천안시 종합재가센터)</p> |
| 16:30-      |     | 마무리  |



# 목 차

## < 주제발표 >

- “충청남도 노인복지시설 종사자 처우수준과 돌봄서비스의 질”  
충남지역 노인복지시설 종사자의 우울감이 소진에 미치는  
영향관계에서 근로조건만족도의 매개효과 ..... 1  
김선미 (충청남도사회서비스원 연구위원)
- “충청남도 노인맞춤돌봄서비스 돌봄제공자가 바라본 좋은 돌봄”  
노인맞춤돌봄서비스 만족도 결정요인에 대한 연구  
- 충청남도 생활지원사의 인식을 중심으로 - ..... 23  
정덕진 (충청남도사회서비스원 연구위원)

## < 토론 >

- 이미진 (건국대학교) ..... 45
- 강동훈 (선문대학교) ..... 51
- 유재남 (중앙대학교) ..... 57
- 최영자 (천안종합재가센터) ..... 61



주제 발표 1

“충청남도 노인복지시설 종사자 처우수준과 돌봄서비스의 질”  
충남지역 노인복지시설 종사자의 우울감이 소진에  
미치는 영향관계에서 근로조건만족도의 매개효과

충청남도사회서비스원 연구위원  
김 선 미



# 충남지역 노인복지시설 종사자의 우울감이 소진에 미치는 영향 관계에서 근로조건만족도의 매개효과<sup>1)</sup>

충청남도사회서비스원 연구위원 김선미

## - 연구요약 -

본 연구는 충남지역 노인복지시설 종사자의 심리사회적 수준에 대하여 알아보며, 우울감이 소진에 미치는 영향 관계를 살펴보고, 이러한 영향관계에서 근로조건만족도가 매개효과를 갖는지 검증하는 것을 목적으로 한다. 이를 위하여 충청남도에서 근무하는 노인복지시설 종사자 123명의 자료를 분석하였다. SPSS 24.0 통계패키지를 활용하여 빈도분석, 기술통계분석, 상관관계분석, 위계적 회귀분석을 실시하였으며, Sobel Test를 통하여 매개효과의 통계적 유의성 검정을 확인하였다. 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설 종사자의 우울감, 근로조건만족도, 소진의 수준을 살펴본 결과, 우울은 평균 1.42점으로 중간점 2.5점보다 낮았고, 근로조건만족도는 평균 3.21점으로 중간점 3점보다 높았으며, 소진의 평균은 2.77점으로 중간점 3점보다 낮은 것으로 나타났다. 우울은 연령대, 근로만족도는 월평균 보수수준 및 근무경력, 소진은 성별에 따른 집단간 평균차이가 있음을 확인하였다.

둘째, 노인복지시설 종사자의 우울감은 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 우울감이 높을수록 소진을 많이 느낀다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 우울감과 소진 간의 영향관계에서 근로조건만족도의 매개효과를 검증한 결과, 근로조건만족도는 우울감과 소진 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 확인되었다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 노인복지시설 종사자의 소진을 감소시키기 위한 실천적·정책적 방안을 논의하였다.

주제어 : 노인복지시설, 종사자, 우울감, 소진, 근로조건만족도, 매개효과

## 1. 서론

우리나라는 그동안 고령인구도 급격히 증가하였으며, 여러 사회구조의 변화 등으로 노인의 복지욕구를 충족시켜주기 위한 노인복지시설 및 종사자의 수도 급격히 증가하였다. 2021년 현재 우리나라의 만 65세 이상 고령인구비율은 전체 인구의 16.5%에 이르렀으며, 향후에도 계속 증가하여 2025년에는 20.3%에 이르러 우리나라는 초고령사회로 진입할 것으로 전망하고

1) 본 연구는 충청남도사회서비스원에서 수행한 「충청남도 사회복지시설 종사자 처우 개선방안 연구」의 실태조사 자료를 활용하였음.

있다. 충청남도의 경우, 2021년 고령인구비율은 17.7%이며, 전국 7위로 나타났다(통계청, 2021). 충청남도 2020년 말 기준, 노인복지시설의 종류별 세부현황으로 시설수와 종사자수를 살펴보면, 노인주거복지시설의 경우 시설 17개소, 종사자 98명, 노인의료복지시설의 경우 시설 312개소, 종사자 6,383명, 노인여가복지시설(노인복지관)의 경우 시설 17개소, 종사자 252명, 재가노인복지시설의 경우, 시설 329개소, 종사자 3,607명, 노인일자리지원기관의 경우 시설 16개소, 종사자 141명, 학대피해노인 전용쉼터 1개소 등으로 나타났다(보건복지부, 2021).

노인장기요양제도를 비롯하여 최근 정부의 지역사회통합돌봄선도사업이나 치매국가책임제 등 노인에 대상으로 하는 다양한 돌봄인력들도 계속 증가하고 있다. 노인의 다양한 욕구는 더욱 복잡다양해지고, 이용하고자 하는 서비스도 더욱 높은 수준을 요하는 실정이다. 또한 노인부양 및 돌봄의 기능을 사회가 담당해야 한다는 인식이 확산되는 상황에서 노인에 대한 연령차별이나 고정관념에 의한 사회적 태도가 전문적 태도에 영향을 주어 사회복지실천에 부정적 영향을 미칠 수 있다는 점에 유의해야 한다(김화선·심정영, 2020).

노인복지시설의 경우, 몸이 불편한 노인이나 치매현상을 일으키는 노인을 돌봐야 하여 상당한 긴장과 부담감을 요구하고, 섬김의 태도와 감정을 지니는 것이 요구되어 감정관리가 직무상 중요하다(지순덕, 2012). 따라서 노인복지서비스의 질을 결정하는 핵심적 요인은 종사자의 근로조건만족 관련 변수로 파악할 수 있기도 하며, 노인복지서비스의 질에 영향을 미치는 다양한 요인들에 대해서 살펴볼 필요가 있다. 그동안 서비스의 질의 영향요인들을 밝히는 선행연구들은 오랫동안 이루어져 왔다.

특히 소진은 사회복지사의 처우에 관한 주제 중 하나이다. 소진(burnout)은 직무스트레스의 결과 중 하나인 정서적으로 고갈된 상태를 의미하는 용어로 주로 사용되며(장소현 외, 2018), 종사자들이 어떠한 뚜렷한 이유 없이 일에 대한 의욕을 잃거나, 그들이 정신적, 신체적으로 고통을 호소하는 것에 대한 현상을 설명하기 위해 사용된 용어이다(Freudenberger, 1974; 장소현 외, 2018 재인용). 사회복지종사자들에게 나타나는 무력감, 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 부정적인 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적 태도는 모두 소진의 결과로 클라이언트에 대한 사회복지종사자의 서비스 질을 급격히 저하시키기 때문에 사회복지종사자들에게 더욱 중요한 문제로(윤혜미, 1991) 연구되어 왔다.

그동안 사회복지종사자가 경험하는 소진의 주요 원인은 열악한 처우와 업무환경으로 보고되어왔다(최소연·장현숙, 2012). 심리적 스트레스인 우울이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인임을 밝힌 연구들도 다수이다(송진영 외, 2016; 이영란 외, 2016; 이선영·이홍직, 2017; 홍주현, 2020).

사회복지 영역에서 종사자의 직무만족은 단순히 특정 사회복지사 개인의 문제에 그치지 않고 클라이언트에 대한 부정적 태도와 감정을 갖게 만듦으로써 서비스의 질과 효과성을 저하시키게 된다(지순덕, 2012). 이에 근무만족이 서비스 질에 영향을 미치기도 한다(강상구 외, 2014).

그러나 종사자의 우울감이 소진에 영향을 미치는 연구나, 직무만족이 소진에 영향을 미치는 연구는 개별적으로 이루어져 왔으나, 직무만족이 우울감과 소진 간의 영향관계에서 매개 역

할을 하는지에 대한 연구는 극히 드물다. 특히 노인복지시설 종사자를 대상으로 한 연구 역시 드문 편이다. 이에 본 연구에서는 충남지역의 노인복지서비스 우울감, 근로조건만족도, 소진의 수준을 살펴보고, 우울감과 소진의 영향 관계에서 근로조건만족도가 매개효과를 갖는지 규명하고자 한다. 이를 통해 충남지역 노인복지서비스의 질적 향상을 위하여 종사자의 소진을 예방 및 감소시키기 위한 전략으로써 우울감을 감소시키고 근로조건만족도를 향상시킬 수 있는 실천적 방안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 종사자의 소진과 영향요인

직무소진이란 주로 사람을 대하는 직종의 근로자들에게서 관찰되는 증상으로, 만성적인 스트레스원에 대한 긴장반응으로 정의된다(Maslach, 1998; Maslach & Jackson, 1986; 홍연숙, 2014, 256, 재인용). Maslach(1998)은 직무소진을 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감소의 세 가지 주요 차원으로 구성된다고 하였다. 이 세가지 차원 중 정서적 소진(emotional exhaustion)이란, 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인하여 개인의 정서적 자원들이 고갈되어 정서적으로 과부하 상태를 경험하는 것을 의미한다.

여러 선행연구에서 직무소진의 구성 개념 중 정서적 소진이 가장 먼저 나타난다는 Maslach & Jackson(1986)의 모델이 일반적으로 지지를 받고 있다. 즉, 정서적 소진을 통해 직무소진의 초기 증상을 조기에 인식하게 되면 정서적 소진의 완화는 물론 다음 단계로의 진행을 막는 구체적인 처치 방안을 마련하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 이러한 이유로 정서적 소진은 직무소진의 핵심 구성개념으로 간주되고 있으며, 많은 연구들에게 직무소진을 대표하는 변인으로 사용되어 왔다(홍연숙, 2014; 256 재인용).

소진의 원인으로 크게 개인적 요인과 클라이언트 요인으로 보는데, 개인적 요인은 성격특성 등 심리내적인 요인과 인구사회학적 요인으로 나눌 수 있으며(강수연·이창환, 2011), 소진은 이직의도 및 결근증가, 직무태도 등에 영향을 미친다(De croon et al., 2004; 박형인 외, 2011).

1970년대 사회복지종사자의 소진에 관한 초기 연구에서는 소진의 원인을 개인의 심리내적인 부분에 초점을 두었다. 사회복지사의 소진에 대한 연구는 2010년 이후에 활성화되기 시작하였으며, 이후 소진은 업무환경과 같은 광범위한 구조적 관점에서 조명되기 시작하였다(장경호 외, 2016; 류주연·손유경, 2017). 그동안의 선행연구는 소진의 개념과 구성요소, 소진의 과정을 설명하려는 문헌연구 및 소진에 영향을 미치는 요인과 결과를 탐색하려는 양적 연구(윤혜미, 1991; 2011; 선수경, 2012, 최소연·장현숙, 2012)를 중심으로 진행되었으며, 일부 질적 연구(최명민·현진희, 2006) 및 지역사회환경 변인의 영향을 확인한 연구(박영숙·민소영, 2016)들도 있다. 또한 소진의 발생에 관하여 소진을 예방하고 방지하는 보호요인과 악

화하는 위험요인을 비롯하여 소진의 발생과정 등 다양한 측면에 대한 연구가 진행되어 왔다 (류주연·손유경, 2017)

사회복지종사자의 우울은 소진에 주요한 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있다(김연 외, 2019). 비록 사회복지시설 종사자는 아니지만, 사회복지직과 유사한 돌봄서비스 직종인 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 우울은 소진에 정적인 영향을 미치는 요인으로 밝혔다(박유진 외, 2021). 또한 보육교사(홍길화·정혜진, 2013; 이한아·유영미, 2019), 병원행정직 종사자(배상윤·김승희, 2018)를 대상으로 한 연구에서도 우울은 소진과 유의한 상관관계를 갖거나 영향요인인 것으로 나타났다.

근로조건만족도는 연구자마다 직무만족이나 직무환경, 근로환경 등 다양하게 개념정의를 하였으며, 그 범위에 대하여도 다르게 설정하였다. 기존 선행연구 중에서 직무환경요인들(상사의 지지, 직무과부하, 역할갈등)은 정서적 소진에 유의한 영향을 미쳤다(홍연숙, 2014)고 보고하였다. 장애인복지관 종사자를 대상으로 한 연구 결과에서도 종사자의 직무만족은 소진에 부적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나기도 하였다(이병록, 2021).

종사자의 소진에 영향을 미치는 기타 요인으로 연령, 학력, 성별, 월평균보수수준, 근무경력 등이 있다. 연령은 낮을수록 소진이 높게 나타나고(임지영, 2007; 김남숙 외, 2014), 학력은 소진에 유의한 영향을 미친다(강래화 외, 2018). 근무경력이 짧을수록 소진이 높다고 보고하기도 하였다(김남숙 외, 2014).

한편, 성별이나 연령, 근무경력에 따라 소진의 차이가 나타나지 않는다고 밝힌 연구도 존재한다(백미숙·정명숙, 2014).

## 2. 우울이 근로조건만족도에 미치는 영향

직무만족은 개인의 성향에 따라 상이하게 인지되는 특징을 가지므로, 개인의 심리적 요인들을 함께 고려할 필요가 있다. 우울 등의 부정적인 감정상태는 직무만족도를 부정적으로 인지한다고 보았다(King et al., 1997; 이선영·이홍직, 2017). 다양한 대상으로 한 여러 선행 연구에서도 우울은 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것을 밝혀졌다.

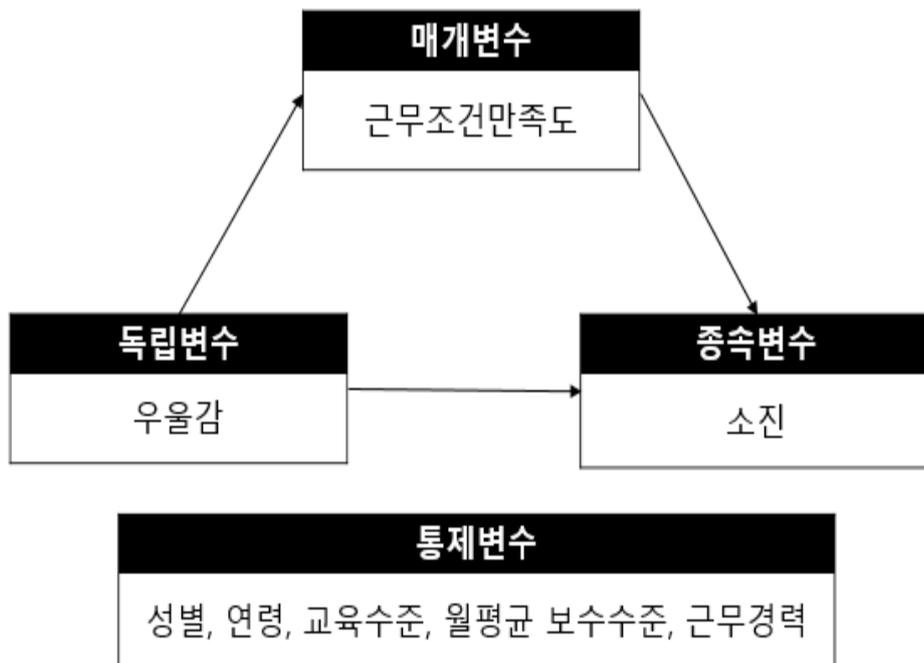
사회복지직 공무원을 대상으로 한 연구 결과, 우울은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 우울이 높을수록 직무만족이 낮아지는 것을 밝혔다(이선영·이홍직, 2017). 요양보호사를 대상으로 한 연구에서도 우울은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(홍주현, 2020). 또한 독거노인생활관리사를 대상으로 한 연구 결과, 우울은 직무만족에 부적적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다(송진영 외, 2016). 보육교사를 대상으로 한 연구에서도 우울이 높을수록 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다(이영란 외, 2016).

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 노인복지시설 종사자의 우울감이 소진에 미치는 영향 관계에서 근로조건만족도의 매개효과를 분석하고자 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 4> 연구모형



#### 2. 연구자료 및 연구대상

본 연구의 연구자료는 협업연구과제로 수행된 충청남도사회서비스원의 ‘충청남도 사회복지시설 종사자 처우 개선방안 연구(김선미 외, 2020)’와 충청남도여성정책개발원의 ‘충남 사회복지종사자 인권실태조사(맹준호, 2020)’를 통해 실시된 설문조사의 원데이터의 일부이다. 연구대상은 전체 사회복지시설 종사자 1,258명 중 노인복지시설 종사자 123명의 자료이다.

### 3. 측정도구

#### 1) 독립변수 : 우울감

우울감은 지난 1주일간 종사자가 느꼈던 감정상태를 묻는 문항들로, 총 4문항으로 구성되었다. '상당히 우울했다', '세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다', '갑자기 우울이 나왔다', '마음이 슬펐다' 라는 문항으로 구성되었다. 각 문항은 Likert 4점 척도로 '극히 드물(1회 미만, 1점)', '가끔 있음(1-2회, 2점)', '종종 있음(3-4회, 3점)', '매우 많음(5점 이상, 4점)' 으로 구성되었으며, 총 4문항의 합계를 사용하였고, 점수가 높을수록 우울감이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.858$  이었다.

#### 2) 종속변수 : 소진

소진은 Maslach와 Jackson(1981)에 의해 개발된 MBI척도(Maslach Burnout Inventory) 중 일부를 사용하였다. MBI척도는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감저하(personal accomplishment) 등의 하위차원으로 구성되었으며 전체 25개 항목으로 이루어졌다. 정서적 고갈은 감정적으로 메마른 느낌을 갖는 것을 의미하며, 비인격화는 서비스의 수혜자에게 부정적인 반응을 보이는 것을 의미하고, 개인적 성취감 저하는 자기 일의 성취에 대해 부정적인 반응을 보이는 것을 의미한다. 본 연구에서는 정서적 고갈 9개 문항만을 사용하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(5점)'으로 구성되었으며, 9개 문항의 합계를 사용하였고, 점수가 높을수록 소진감을 많이 느낀다는 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.895$  이었다.

#### 3) 매개변수 : 근무조건만족도

근로조건만족도는 김종해 외(2013)의 연구에서 직장생활 및 노동환경에 관련한 만족도를 묻는 문항을 사용하였다. 총 12개 문항으로 되어 있으며, 종사자가 소속된 시설에서의 고용안정, 임금수준, 노동시간, 노동강도(업무) 근무형태, 복리후생, 인사승진·노무관리, 직장·부서 분위기, 직장 내 인간관계, 안전한 작업 환경, 교육훈련 기회, 직업 자긍심에 대한 만족도를 조사하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로, '매우 불만(1점)'부터 '매우 만족(5점)'으로 구성되었으며, 전체 문항의 합계를 사용하였고, 점수가 높을수록 근로조건만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.900$  이었다.

#### 4) 통제변수

통제변수는 인구사회학적 특성으로 성별, 연령, 교육수준, 보수수준, 근무경력을 분석에 포함하였다. 성별은 남(1), 여(0)로 더미변수로 코딩하여 사용하였으며, 연령은 만 연령으로 조사하였다. 교육수준은 '고졸이하(1)', '2·3년제 대학 졸업(2)', '4년제 대학졸업(3)', '대학원 졸업(4)'으로 구분하여 조사하였다. 월평균 소득수준은 2019년도 월평균 보수 총액으로 조사하였으며, 근무경력은 사회복지 총 근속경력을 년과 월로 구분하여 조사한 후 총 개월수로 계산하여 분석하였다.

### 4. 자료분석방법

본 연구는 SPSS.24.0 통계 패키지를 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 주요 변수에 대하여 기술통계분석을 실시하였고, 주요 변수간의 관계를 파악하기 위하여 상관관계분석을 하였다. 우울과 소진 간의 영향 관계에서 근무조건만족도의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 Sobel Test를 통해 매개효과와 통계적 유의성을 확인하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

조사대상자 123명의 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같다. 조사대상자의 성별은 남성 26.0%, 여성 74.0%로 여성이 남성보다 약 3배정도 많았다. 연령은 평균 38.8세였으며, 30대가 31.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로 40대 28.5%, 20대 21.1%, 50대 16.3%, 60대 2.4% 순으로 나타났다. 응답자의 교육수준을 살펴보면 4년제 대학 졸업이 58.5%로 절반 이상을 차지하고 있으며, 그 다음으로는 2·3년제 대학 졸업 22.8%, 고졸이하 12.2%, 대학원 졸업자 6.5% 순이었다. 월평균 보수수준은 평균 232.2만원이었으며, 200만원 이상~300만원 미만 47.2%로 가장 많았으며, 그 다음으로 100만원 이상~200만원 미만 39.0%, 300만원 이상~400만원 미만 3.3% 순으로 나타났다. 조사대상자의 근무경력은 평균 5.2년이었으며, 5년 미만이 61.8%로 가장 많았으며, 5년 이상~10년 미만 19.5%, 10년 이상 18.7% 순이었다.

〈표 5〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

(N=123)

| 변수           |                     | N  | %    |
|--------------|---------------------|----|------|
| 성별           | 남성                  | 32 | 26.0 |
|              | 여성                  | 91 | 74.0 |
| 연령           | 20대                 | 26 | 21.1 |
|              | 30대                 | 39 | 31.7 |
|              | 40대                 | 35 | 28.5 |
|              | 50대                 | 20 | 16.3 |
|              | 60대                 | 3  | 2.4  |
|              | 평균(SD)=38.8(9.87)   |    |      |
| 교육수준         | 고졸이하                | 15 | 12.2 |
|              | 2·3년제 대학 졸업         | 28 | 22.8 |
|              | 4년제 대학 졸업           | 72 | 58.5 |
|              | 대학원 졸업              | 8  | 6.5  |
| 월 평균<br>보수수준 | 100만원 이상 ~ 200만원 미만 | 48 | 39.0 |
|              | 200만원 이상 ~ 300만원 미만 | 58 | 47.2 |
|              | 300만원 이상 ~ 400만원 미만 | 11 | 8.9  |
|              | 400만원 이상 ~ 500만원 미만 | 4  | 3.3  |
|              | 무응답                 | 2  | 1.6  |
|              | 평균(SD)=232.2(66.28) |    |      |
| 근무경력         | 5년 미만               | 76 | 61.8 |
|              | 5년 이상 ~ 10년 미만      | 24 | 19.5 |
|              | 10년 이상              | 23 | 18.7 |
|              | 평균(SD)=5.2(4.83)    |    |      |

## 2. 조사대상자의 소속시설 특성

조사대상자의 소속시설 특성을 살펴보면, 지역의 경우 시 지역 71.5%, 군 지역 28.5%로 나타났다. 시설유형은 대부분 이용시설(99.2%)의 종사자가 응답하였다고 볼 수 있다. 운영주체의 경우 사회복지법인 41.5%, 재단법인 31.7%, 기타 26.8% 순으로 나타났다.

재정지원방식을 살펴보면, 지방이양시설이 94.3%로 가장 많았으며, 국비지원시설은 5.7%에 불과하였다. 시설의 종사자규모의 경우, 40인 이상이 39.0%로 가장 많았으며, 그 다음으로 10-20인 미만(27.6%), 20-30인 미만(13.8%), 5-10인 미만(10.6%), 30-40인 미만(6.5%), 5인 미만(2.4%) 순으로 나타났다.

〈표 6〉 조사대상자의 소속시설 특성

| 구분     |           | N   | %     |
|--------|-----------|-----|-------|
| 지역     | 시         | 88  | 71.5  |
|        | 군         | 35  | 28.5  |
| 시설유형   | 이용시설      | 122 | 99.2  |
|        | 생활시설      | 1   | .8    |
| 운영주체   | 사회복지법인    | 51  | 41.5  |
|        | 재단법인      | 39  | 31.7  |
|        | 기타        | 33  | 26.8  |
| 재정지원방식 | 지방이양시설    | 116 | 94.3  |
|        | 국비지원시설    | 7   | 5.7   |
| 종사자 규모 | 5인 미만     | 3   | 2.4   |
|        | 5-10인 미만  | 13  | 10.6  |
|        | 10-20인 미만 | 34  | 27.6  |
|        | 20-30인 미만 | 17  | 13.8  |
|        | 30-40인 미만 | 8   | 6.5   |
|        | 40인 이상    | 48  | 39.0  |
| 계      |           | 123 | 100.0 |

### 3. 조사대상자의 직무 관련 특성

조사대상자의 직위는 실무자가 53.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 초급관리자(26.8%), 중간관리자(14.6%), 상급관리자(4.1%), 최고관리자(0.8%) 순으로 나타났다. 직종을 살펴보면, 사회복지직이 72.4%로 가장 많이 응답하였으며, 그 다음으로 기능직·시설관리직(11.4%), 보건·의료직(4.9%), 일반직·사무직(4.9%), 기타(4.1%), 노인일자리 담당자(1.6%) 등의 순이었다.

고용형태의 경우, 정규직이 63.4%로 과반 이상이었으며, 계약직이 36.6%였다. 현 기관의 근속기간을 살펴보면 3년 미만이 60.2%로 가장 많았다.

〈표 7〉 조사대상자의 직무 관련 특성

| 구분          |   | N   | %     |
|-------------|---|-----|-------|
| 직위          | 실무자(직위가 없는 모든 직원)                         | 66  | 53.7  |
|             | 초급관리자(선임, 주임, 대리 등)                       | 33  | 26.8  |
|             | 중간관리자(과장, 팀장 등)                           | 18  | 14.6  |
|             | 상급관리자(사무국장, 부장, 실장 등)                     | 5   | 4.1   |
|             | 최고관리자(원장, 관장, 센터장, 소장 등)                  | 1   | .8    |
| 직종          | 사회복지직<br>(생활지도원, 상담사, 건강가정사 등 포함)         | 89  | 72.4  |
|             | 보건·의료직<br>(간호사, 간호조무사, 물리치료사, 임상심리사 등)    | 6   | 4.9   |
|             | 일반직, 사무직<br>(서무, 경리, 전산 담당 등)             | 6   | 4.9   |
|             | 기능직, 시설관리직<br>(노무, 관리인, 경비원, 운전기사, 영양사 등) | 14  | 11.4  |
|             | 노인일자리담당자                                  | 2   | 1.6   |
|             | 계약직                                       | 1   | .8    |
|             | 기타  | 5   | 4.1   |
| 고용형태        | 정규직                                       | 78  | 63.4  |
|             | 계약직(무기, 기간, 기간연장)                         | 45  | 36.6  |
| 현기관<br>근속기간 | 3년 미만                                     | 74  | 60.2  |
|             | 3년 이상~5년 미만                               | 19  | 15.4  |
|             | 5년 이상~10년 미만                              | 16  | 13.0  |
|             | 10년 이상                                    | 14  | 11.4  |
| 계           |   | 123 | 100.0 |

#### 4. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구의 주요 변수에 대한 기술통계 분석결과 <표 4>를 살펴보면, 우울감의 (변환)평균은 1.42(SD=.565)점으로, 중간점 2.5점보다 낮은 것으로 나타났다. 근로조건만족도의 평균은 3.21(SD=.631)점으로 중간점 3점보다 높았으며, 소진의 평균은 2.77(SD=.763)점으로 중간점 3점보다 낮은 것으로 나타났다. 주요 변수들의 왜도와 첨도 지수를 살펴본 결과, 왜도 지수는 절대값 3미만이고, 첨도지수는 절대값 7미만으로 나타나, 정규분포의 가정을 만족시키고 있음을 확인하였다. 주요 변수들 간의 상관관계는 <표 5>과 같다.

<표 8> 주요 변수에 대한 기술통계

| 구분          | 최소값   | 최대값   | (변환)<br>최소값 | (변환)<br>최대값 | (변환)<br>평균 | 표준<br>편차 | 왜도<br>(SE)      | 첨도<br>(SE)      |
|-------------|-------|-------|-------------|-------------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| 우울감         | 4.00  | 16.00 | 1.00        | 4.00        | 1.42       | .565     | 1.769<br>(.218) | 3.957<br>(.433) |
| 근로조건<br>만족도 | 12.00 | 60.00 | 1.00        | 5.00        | 3.21       | .631     | -.069<br>(.218) | 1.388<br>(.433) |
| 소진          | 9.00  | 42.00 | 1.00        | 4.67        | 2.77       | .763     | .236<br>(.218)  | .061<br>(.433)  |

<표 9> 주요 변수의 상관관계

| 변수      | 성별      | 연령     | 교육<br>수준 | 월평균보<br>수<br>수준 | 근무<br>경력 | 우울감     | 근로<br>조건<br>만족도 | 소진 |
|---------|---------|--------|----------|-----------------|----------|---------|-----------------|----|
| 성별      | 1       |        |          |                 |          |         |                 |    |
| 연령      | .020    | 1      |          |                 |          |         |                 |    |
| 교육수준    | .118    | -.227* | 1        |                 |          |         |                 |    |
| 월평균보수수준 | .323**  | .145   | .290**   | 1               |          |         |                 |    |
| 근무경력    | .214*   | .253** | .149     | .811***         | 1        |         |                 |    |
| 우울감     | -.159   | -.123  | .032     | -.084           | -.103    | 1       |                 |    |
| 근로조건만족도 | .066    | .151   | .024     | .263**          | .180*    | -.325** | 1               |    |
| 소진      | -.241** | -.210* | .119     | -.105           | -.028    | .571*** | -.456**         | 1  |

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## 5. 충남지역 노인복지시설 종사자의 특성에 따른 우울, 근무조건만족도, 소진의 수준

### 1) 종사자의 특성에 따른 우울감 수준

종사자의 특성에 따라 우울감 수준을 분석한 결과는 다음 <표 6>과 같다. 연령에 따른 우울감의 평균을 살펴보면 결과, 20대 6.58(SD=3.126), 30대 5.62(SD=1.995), 40대 4.91(SD=1.483), 50대 6.04(SD=2.225)점으로 나타났다. 집단간 평균 차이는 20대 집단이 40대 집단보다 우울감의 평균이 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 확인되었다. 한편, 성별, 교육수준, 월평균 보수수준, 근무경력에 따른 우울감 수준의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 10> 종사자의 특성에 따른 우울감 수준

| 변수          | 구분                    | N   | 평균   | 표준편차  | t             | P    |
|-------------|-----------------------|-----|------|-------|---------------|------|
| 성별          | 여                     | 91  | 5.91 | 2.475 | 1.776         | .078 |
|             | 남                     | 32  | 5.09 | 1.353 |               |      |
| 연령          | 20대(a)                | 26  | 6.58 | 3.126 | 3.054*<br>a>c | .031 |
|             | 30대(b)                | 39  | 5.62 | 1.995 |               |      |
|             | 40대(c)                | 35  | 4.91 | 1.483 |               |      |
|             | 50대 이상(d)             | 23  | 6.04 | 2.225 |               |      |
| 교육수준        | 고졸이하                  | 15  | 5.00 | 1.512 | 1.098         | .337 |
|             | 2.3년제 대학 졸업           | 28  | 6.07 | 2.340 |               |      |
|             | 4년제 대학 졸업이상           | 80  | 5.70 | 2.341 |               |      |
| 월평균<br>보수수준 | 100만원 이상<br>~200만원 미만 | 48  | 5.65 | 2.374 | .772          | .465 |
|             | 200만원 이상<br>~300만원 미만 | 58  | 5.93 | 2.427 |               |      |
|             | 300만원 이상              | 15  | 5.13 | 0.915 |               |      |
|             | 합계                    | 121 | 5.72 | 2.274 |               |      |
| 근무경력        | 5년 미만                 | 76  | 5.71 | 2.410 | 1.344         | .265 |
|             | 5년이상<br>~10년 미만       | 24  | 6.21 | 2.467 |               |      |
|             | 10년 이상                | 23  | 5.13 | 1.254 |               |      |

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

2) 종사자의 특성에 따른 근로조건만족도 수준

종사자의 특성에 따라 근로조건만족도 수준을 분석한 결과는 다음 <표 7>과 같이 제시하였다. 월평균 보수수준에 따른 소진의 평균차이를 분석한 결과 ‘100만원 이상~200만원 미만’은 평균 37.94(SD=7.189)점, ‘200만원 이상~300만원 미만’은 평균 37.55(SD=7.963)점, ‘300만원 이상’은 평균 43.73(SD=5.663)점으로 나타났다. ‘300만원 이상’ 집단의 근로조건만족도 평균이 ‘100만원 이상~200만원 미만’ 집단의 평균보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 또한 근무경력에의 경우, ‘10년 이상’ 집단의 근로조건만족도 평균이 나머지 집단보다 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

한편, 성별, 연령, 교육수준에 따른 근로조건만족도 수준의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 11> 종사자의 특성에 따른 근로조건만족도 수준

| 변수       | 구분                       | N   | 평균    | 표준편차  | t             | P    |
|----------|--------------------------|-----|-------|-------|---------------|------|
| 성별       | 여                        | 91  | 38.21 | 7.846 | -.782         | .437 |
|          | 남                        | 32  | 39.34 | 6.766 |               |      |
| 연령       | 20대                      | 26  | 36.23 | 9.391 | 1.224         | .304 |
|          | 30대                      | 39  | 39.10 | 6.065 |               |      |
|          | 40대                      | 35  | 38.46 | 8.111 |               |      |
|          | 50대 이상                   | 23  | 40.13 | 6.546 |               |      |
| 교육수준     | 고졸이하                     | 15  | 39.00 | 5.028 | .064          | .938 |
|          | 2.3년제 대학 졸업              | 28  | 38.14 | 8.610 |               |      |
|          | 4년제 대학 졸업이상              | 80  | 38.54 | 7.654 |               |      |
| 월평균 보수수준 | 100만원 이상<br>~200만원 미만(a) | 48  | 37.94 | 7.189 | 4.345*<br>a<c | .015 |
|          | 200만원 이상<br>~300만원 미만(b) | 58  | 37.55 | 7.963 |               |      |
|          | 300만원 이상(c)              | 15  | 43.73 | 5.663 |               |      |
|          | 합계                       | 121 | 38.47 | 7.621 |               |      |
| 근무경력     | 5년 미만                    | 76  | 37.91 | 7.835 | 3.252*        | .042 |
|          | 5년이상<br>~10년 미만          | 24  | 37.04 | 7.141 |               |      |
|          | 10년 이상                   | 23  | 42.00 | 6.230 |               |      |

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### 3) 종사자의 특성에 따른 소진 수준

종사자의 특성에 따라 소진 수준을 분석한 결과는 다음 <표 8>과 같다. 성별에 따라 소진의 평균을 살펴보면 결과, 여성이 25.9(SD=6.716)점, 남성이 22.16(SD=6.624)점으로 여성이 남성보다 소진의 평균점수가 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 연령, 교육수준, 월평균 보수수준, 근무경력에 따른 소진 수준의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

<표 12> 종사자의 특성에 따른 소진 수준

| 변수       | 구분                    | N   | 평균    | 표준편차  | t       | P    |
|----------|-----------------------|-----|-------|-------|---------|------|
| 성별       | 여성                    | 91  | 25.91 | 6.716 | 2.749** | .008 |
|          | 남성                    | 32  | 22.16 | 6.624 |         |      |
| 연령       | 20대                   | 26  | 26.31 | 9.006 | 2.023   | .114 |
|          | 30대                   | 39  | 26.33 | 5.877 |         |      |
|          | 40대                   | 35  | 23.77 | 5.568 |         |      |
|          | 50대 이상                | 23  | 22.78 | 7.006 |         |      |
| 교육수준     | 고졸이하                  | 15  | 21.60 | 7.462 | 2.074   | .130 |
|          | 2.3년제 대학 졸업           | 28  | 25.64 | 5.704 |         |      |
|          | 4년제 대학 졸업이상           | 80  | 25.31 | 7.029 |         |      |
| 월평균 보수수준 | 100만원 이상<br>~200만원 미만 | 48  | 24.40 | 5.899 | 2.105   | .126 |
|          | 200만원 이상<br>~300만원 미만 | 58  | 26.24 | 7.685 |         |      |
|          | 300만원 이상              | 15  | 22.60 | 5.383 |         |      |
|          | 합계                    | 121 | 25.06 | 6.832 |         |      |
| 근무경력     | 5년 미만                 | 76  | 24.30 | 6.924 | 1.792   | .171 |
|          | 5년이상<br>~10년 미만       | 24  | 27.29 | 5.894 |         |      |
|          | 10년 이상                | 23  | 24.57 | 7.360 |         |      |

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## 6. 노인복지시설 종사자의 우울감이 소진에 미치는 영향관계에서 근로조건만족도의 매개효과

본 연구의 목적은 노인복지시설 종사자의 우울감과 소진 간의 영향 관계에서 근로조건만족도의 매개효과를 검증하고자 하는 데 있다. 매개효과를 검증하기 전 독립변수들 간의 다중공선성 여부를 진단하기 위하여 공차한계와 분산팽창계수(VIF)를 살펴보았다. 공차한계는 .2이상으로 .1보다 크고, 분산팽창계수(VIF)는 1.044 ~ 3.582 범위로 10보다 작은 것으로 나타나 회귀분석을 실시하기에 적합하다고 판단하였다.

매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)가 제안한 3단계 과정을 활용하여 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 첫 번째 단계에서는 독립변수인 우울감이 매개변수인 근로조건만족도에 유의한 영향을 미치는지 검증하였고, 두 번째 단계에서는 독립변수인 우울감이 종속변수인 소진에 유의한 영향을 미치는지 검증하였다. 마지막 단계에서는 독립변수인 우울감과 매개변수인 근로조건만족도가 동시에 종속변수인 소진에 유의한 영향을 미치는지 검증하였다. 또한 이 단계에서 종속변수인 소진에 대한 독립변수인 우울감의 영향력이 두 번째 단계보다 의미있게 줄어들어 매개변수가 부분매개효과를 갖는지, 종속변수인 소진에 대한 독립변수인 우울감의 영향력이 유의하지 않은 경우 매개변수인 근로조건만족도가 완전매개효과를 갖는지 확인하였다. 이에 대한 결과는 <표 9>와 같이 제시하였다.

### 1) 노인복지시설 종사자의 우울감이 근로조건만족도에 미치는 영향

우선 첫 번째 단계로, 우울감이 근로조건만족도에 미치는 영향을 검증한 분석 결과를 살펴보면, 모형의 설명력은 17.9%이고, 모형의 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다( $F=4.155, p<0.01$ ). 독립변수인 우울감은 매개변수인 근로조건만족도에 부적(-)인 영향을 미치는 것으로 나타나( $\beta=-.309, p<.001$ ), 우울감이 낮을수록 근로조건만족도가 높아진다.

통제변수 중에는 월평균 보수수준( $\beta=.395, p<.05$ )만이 근로조건만족도에 정적(+ )인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 월평균 보수수준이 높을수록 근로조건만족도가 높아진다는 것을 의미한다.

### 2) 노인복지시설 종사자의 우울감이 소진에 미치는 영향관계에서 근로조건만족도의 매개효과 검증

두 번째 단계로, 독립변수인 우울감이 종속변수인 소진에 미치는 영향을 검증하였다. 모형의 설명력은 38.8%이고, 모형의 회귀식은 통계적으로 유의미하였다( $F=12.029, p<0.01$ ). 독립변수인 우울감이 소진에 정적(+ )인 영향을 미치는 것으로 나타나( $\beta=.536, p<.001$ ), 우울감이 높아질수록 소진을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 통제변수 중에는 근무경력( $\beta=.260, p<.05$ )만이 소진에 유의미한 영향을 미쳐, 근무경력이 많을수록 소진을 많이 느끼는 것임을 알 수 있다.

세 번째 단계에서는 독립변수인 우울감과 매개변수인 근로조건만족도를 모두 포함하여 종속변수인 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 모형의 전반적인 설명력은 35.5%이고, 모형의 회귀식은 통계적으로 유의미하였다( $F=13.733$ ,  $p<0.01$ ). 근로조건만족도는 소진에 유의미한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났다( $\beta=-.296$ ,  $p<.001$ ). 통제변수에서는 성별( $\beta=-.168$ ,  $p<.05$ )만이 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나, 여성인 경우 소진을 많이 느끼는 것임을 알 수 있다.

우울감 또한 소진에 유의미한 영향을 주고 있고( $\beta=.444$ ,  $p<.001$ ), 소진에 미치는 우울감의 영향력이 유의미하게 감소하고 있는 것으로 나타나( $B=1.610 \rightarrow B=1.335$ ), 근로조건만족도는 우울감이 소진에 미치는 영향에 대해 부분 매개하는 것으로 나타났다. 다시 말해, 우울감이 높을수록 근로조건만족도는 낮아지며, 근로조건만족도가 낮을수록 소진을 많이 느낀다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 우울감과 소진 간의 영향 관계에서 근로조건만족도의 매개경로의 통계적 유의성 검증은 하고자 Sobel Test를 실시한 결과,  $Z=2.637$  로  $p<0.001$  수준에서 유의한 것으로 나타났다.

〈표 13〉 노인복지시설 종사자의 우울감과 소진 간의 영향관계에서  
근로조건만족도의 매개효과

| 구분        |             | Step 1            |         | Step 2            |         | Step 3            |          |
|-----------|-------------|-------------------|---------|-------------------|---------|-------------------|----------|
|           |             | X → M             |         | X → Y             |         | X, M → Y          |          |
|           |             | B(S.E)            | $\beta$ | B(S.E)            | $\beta$ | B(S.E)            | $\beta$  |
| 상수        |             | 33.283<br>(5.021) |         | 21.624<br>(3.888) |         | 30.461<br>(4.318) |          |
| 통제<br>변수  | 성별          | -1.245<br>(1.583) | -.072   | -2.282<br>(1.226) | -.146   | -2.612<br>(1.160) | -.168*   |
|           | 연령          | .073<br>(.072)    | .093    | -.104<br>(.056)   | -.146   | -.084<br>(.053)   | -.119    |
|           | 교육수준        | -.200<br>(.901)   | -.020   | .962<br>(.698)    | .110    | .909<br>(.659)    | .104     |
|           | 월평균<br>보수수준 | .045<br>(.018)    | .395*   | -.024<br>(.014)   | -.234   | -.012<br>(.013)   | -.117    |
|           | 근무경력        | -.023<br>(.020)   | -.175   | .031<br>(.015)    | .260*   | .025<br>(.015)    | .208     |
| 독립<br>변수  | 우울감         | -1.035<br>(.290)  | -.309** | 1.610<br>(.225)   | .536*** | 1.335<br>(.224)   | .444***  |
| 매개<br>변수  | 근로조건만족도     |                   |         |                   |         | -.266<br>(.068)   | -.296*** |
| 모델<br>적합도 | F           | 4.155**           |         | 12.029***         |         | 13.733***         |          |
|           | R2          | .179              |         | .388              |         | .355              |          |
|           | Adj. R2     | .138              |         | .460              |         | .426              |          |
| Z-Score   |             |                   |         | 2.637**           |         |                   |          |

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$

## V. 결론 및 제언

본 연구는 충남지역 노인복지시설 종사자의 우울감과 소진 간의 영향관계에서 근로조건만족도가 매개효과를 갖는지 검증하는지 확인하고자 하였다. 선행연구를 토대로 우울감을 독립변수로, 소진을 종속변수로, 근로조건만족도를 매개변수로 설정하였다. 그리고 성별, 연령, 교육수준, 월평균 보수수준, 근속경력을 통제변수로 설정하였다. 이를 위하여 2020년에 수행된 '충청남도 사회복지시설 종사자 처우 실태조사' 데이터 중 노인복지시설 종사자 123명의 데이터를 추출하여 최종 분석하였다.

노인복지시설 종사자의 우울감과 소진 간의 관계에서 근로조건만족도의 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 과정의 매개회귀분석을 실시하였으며, 근로조건만족도의 매개효과에 대한 통계적 유의성을 살펴보기 위해 Sobel Test를 실시하였다. 본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 노인복지시설 종사자의 우울감, 근로조건만족도, 소진의 수준을 살펴본 결과, 우울은 평균 1.42점으로 중간점 2.5점보다 낮았고, 근로조건만족도는 평균 3.21점으로 중간점 3점보다 높았으며, 소진의 평균은 2.77점으로 중간점 3점보다 낮은 것으로 나타났다. 우울은 연령대, 근로만족도는 월평균 보수수준 및 근무경력, 소진은 성별에 따른 집단간 평균차이가 나타났다.

둘째, 노인복지시설 종사자의 우울감은 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 우울감이 높을수록 소진을 많이 느낀다는 의미이다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 우울감과 소진 간의 영향관계에서 근로조건만족도의 매개효과를 검증한 결과, 근로조건만족도는 우울감과 소진 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 확인되었다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 연구 결과에서 노인복지시설 종사자의 소진은 남녀간 평균차이가 유의미하게 나타났다. 즉, 남성보다 여성의 소진 평균이 더 높은 것으로 나타났다. 따라서 소진을 감소 또는 예방하기 위해서 남녀 차별화된 전략이 필요하다. 일부 연구의 제언에서 소진 완화를 위한 서비스 욕구로 '현장에 대한 이해를 기반으로 한 심리상담, 자조모임, 스트레스 해소 프로그램 제공' 등을 제시하기도 하였다(김민아 외, 2019). 또한 종사자의 소진에 대한 사회적 인식 개선을 도모할 수 있는 다양한 연구 접근을 통해 교육, 치료, 상담 접근의 소진 방지 프로그램을 활발히 진행하고 근무시간 내에 프로그램을 제공받을 수 있는 환경 조성이 필요하다(문이지·임명용, 2021).

둘째, 노인복지시설 종사자의 소진을 예방하기 위하여, 우선적으로 우울감을 낮추는 방안이 강구되어야 한다. 본 연구 결과, 본 연구모형에서 통제변수, 독립변수 및 매개변수 모두를 투입하였을 때 우울감이 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 종사자의 우울을 감소시키는 다양한 방안이 필요하다. 종사자의 특성에 따른 우울감 수준 분석 결과, 연령에

다른 우울감의 평균 차이가 유의미하게 있는 것으로 나타났다. 즉, 20대가 40대보다 우울감의 평균점수가 통계적으로 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 20대의 노인복지시설 종사자에 대하여 우울감을 감소시킬 수 있는 적극적인 방안이 필요하며, 연령대에 따라 차별화된 우울증 예방 전략이 필요하다는 것을 시사한다. 전체 종사자를 대상으로 주기적인 종사자에 대한 우울증 검사 및 정신건강 상담을 실시하되, 낮은 연령층의 종사자에 대해서는 그 주기를 보다 더 짧게 하고, 상담 등의 기회를 더 자주 제공할 필요가 있다.

또한, 사회복지사협회 및 협의회, 사회복지서비스원 등에서 종사자를 위한 힐링 프로그램을 기획할 때, 또래들 간의 공감대를 형성하기 수월하도록 연령(세대)을 구분하여 모집하는 방안도 고려해 볼 필요가 있다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 소진을 감소시킬 수 있는 근무조건만족도를 향상시킬 수 있는 방안이 필요하다. 근무조건만족도의 경우, 월평균 보수수준 및 근무경력에 따라 평균점수의 차이가 유의미하게 나타났다. 이를 구체적으로 살펴보면, 월평균 보수수준이 높은 집단과 근무경력이 10년 이상된 집단이 다른 집단에 비하여 근로조건만족도의 평균 점수가 높은 것으로 나타났다. 이는 장기근속을 하는 종사자일수록 다양한 근무조건에 대한 만족도가 높아지는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 따라서, 노인복지시설 종사자들이 장기근속을 할 수 있도록 근로여건을 개선하고, 향상하는 방안을 강구할 필요가 있다.

본 연구에서 근로조건만족도는 12가지의 종사자가 소속된 시설에서의 고용안정을 비롯한 다양한 근로환경에 대한 만족도를 조사하였다. 이 중 가장 높은 항목은 직업자긍심으로 평균 3.53점(5점 만점)으로 나타났으며, 중간점 3점 이상인 항목이 고용안정(3.52점), 안전한 작업환경(3.52점), 직장 내 인간관계(3.51점), 교육훈련 기회(3.44점), 근무 형태(3.43점), 직장/부서 분위기(3.39점), 노동시간(3.09점)이었다. 반면 평균이 중간점 3점 이하의 항목중 가장 낮은 항목은 복리후생(2.71점), 임금 수준(2.72점), 노동강도(업무) (2.78점), 인사/승진/노무/관리(2.87점)으로 나타났다. 본 연구 결과, 복리후생제도 및 임금수준에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 이에 대한 치우개선을 하여 만족도를 향상시킬 수 있는 방안이 필요하다. 또한 다른 근로여건에 대한 치우개선을 통해 만족도를 향상시켜 소진을 감소시킬 수 있도록 할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구의 한계 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구대상자는 충남지역의 노인복지시설(대부분 이용시설)에서 근무하는 종사자로서 전국의 노인복지시설 종사자의 결과로 일반화하기에는 한계가 있다. 또한 2차 자료의 활용으로 우울감, 근로조건만족, 소진을 측정하는 도구가 그 의미를 충분히 담지 못한다. 이에 추후 생활시설에서 근무하는 종사자 모두를 포함한 연구 이뤄질 필요가 있으며, 종사자의 소진에 영향을 미치는 다양한 요인들을 포함한 후속 연구도 필요하다.

## 참고문헌

- 강래화·남진열·고관우. (2018). 사회복지종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 67, 105-127.
- 강상구·이상일·윤상목. (2014). 노인요양병원종사자의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 노인의료복지연구, 6(1), 131-147.
- 강수연·이창환. (2011). 사회복지종사자의 감성지능 수준에 따라 감정노동이 소진에 미치는 영향. 사회과학연구, 37(2), 53-72.
- 김남숙·남희은·진혜민. (2014). 사회복지종사자들의 소진위험성과 소진의 관계에서 소진탄력성의 매개효과. 비판사회정책, (45), 98-124.
- 김민아·이재희·최권호·김수현. (2019). 종양의료 및 복지서비스 제공자들의 공감피로완화를 위한 서비스 욕구. 비판사회정책, (63): 47-100.
- 김연·위지희·김남희·임명호. (2019). 사회복지사의 소진과 우울, 자살사고, 불안, ADHD, 자존감, 충동성, 삶의 질. 스트레스研究, 27(3), 209-214.
- 김종해·김종진·김인숙·강은애·김병년·김현민·송인주·양성욱·이정봉·이주환·한상미·박선영·배지영·윤소윤·정용문. (2013). 사회복지사 인권상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 김화선·심정영. (2016). 노인복지시설 종사자의 자살에 대한 태도 연구. 인문사회 21, 7(1), 265-289.
- 류주연·손유경. (2017). 사회복지사의 소진은 어떻게 연구되어 왔는가?: 사회복지사의 소진에 대한 연구경향 분석. 한국복지실천학회지, 8, 65-94.
- 문이지·엄명용. (2021). 사회서비스 종사자의 소진방지 프로그램에 대한 체계적 문헌고찰 및 질 평가. 미래사회복지연구, 12, 5-37.
- 박영숙·민소영. (2016). 지역사회환경에 대한 인식이 사회복지종사자의 소진에 미치는 영향: 지역아동센터 시설장을 중심으로. 비판사회정책, (52), 256-288.
- 박유진·차경숙·이기령. (2021). 코로나 19 범유행 상황에서 임상간호사의 소진 영향요인. 한국간호연구학회지, 5, 11-23.
- 박형인·남숙경·양은주. (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계: 메타분석적 문헌고찰. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(3), 457-491.
- 배상윤·김승희. (2018). 병원행정직의 조직헌신, A 형행동유형 및 우울이 직무소진에 미치는 융복합적 영향 분석. 디지털융복합연구, 16(3), 345-351.
- 백미숙·정명숙. (2014). 사회복지시설 종사자의 자아탄력성이 소진에 미치는 영향: 영적안녕의 조절효과 검증. Korean Journal of Social Welfare Research, 42, 27-49.
- 보건복지부. (2021). 2021 노인복지시설 현황.
- 선수경. (2012). "사회복지전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구: 직무스트레스, 사회적지지, 전달체계를 중심으로". 강남대학교 박사학위논문.
- 송진영·박용순·이찬영·김경희. (2016). 독거노인생활관리사의 우울이 이직의도에 미치는 영향:

- 직무만족도와 생활만족도의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지교육, 34, 95-120.
- 오승환·손영은·최린. (2021). 2020년 사회복지사 통계연감. 보건복지부-한국사회복지사협회.
- 윤혜미. (1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구. 한국사회복지학, 18, 83-116.
- 이병록. (2021). 장애인복지관 종사자의 임파워먼트와 소진의 관계: 직무만족의 매개효과. 인문사회 21, 12(3), 415-425.
- 이선영·이홍직. (2017). 사회복지직 공무원의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 조직몰입과 우울이 직무만족에 미치는 영향. 스트레스研究, 25(3), 162-169.
- 이영란·박선남·이미란. (2016). 보육교사의 직무 스트레스, 우울, 지각된 건강상태가 직무만족에 미치는 영향. 한국직업건강간호학회지, 25(4), 259-267.
- 이한아·유영미. (2019). 보육교사의 우울이 소진에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 한국보육학회지, 19(1), 1-13.
- 임지영. (2007). 감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구, 이화여대 사회복지대학원 석사학위논문.
- 장소현·최승훈·이용갑. (2018). 사회복지 종사자의 폭력피해경험과 소진의 관계에서 직무스트레스의 매개효과-인천광역시 사례를 중심으로. 보건과 사회과학, 47(1), 85-106.
- 지순덕. (2012). 노인복지시설 종사자의 감정노동 조절을 통한 직무만족에 관한 연구. 국가정책연구, 26(2), 113-139.
- 최명민·현진희(2006). “의료사회복지사의 소진에 관한 질적연구: 소진위험요인을 중심으로”. 한국사회복지행정학, 8(1), 1-38.
- 최소현·장현숙. (2012). “다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계”. 한국지역사회복지학, 43, 297-318.
- 통계청. (2021). <https://kosis.kr/visual/nsportalStats/detail.do?menuId=10&cntUpdate=Y>.
- 통계청. (2021). 2021 고령자통계. (2021.9.29. 보도자료)
- 홍길희·정혜진. (2013). 유아교사의 직무스트레스 및 우울이 직무소진에 미치는 영향. 한국보육지원학회지, 9, 263-280.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986), “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations”, 『Journal of personality and social psychology』, 51(6): 1173 - 1182.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. social issues, 30(1), 159-165.
- King RC, Sethi V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on burnout 6(2): in information systems professionals. 86-96.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper(Ed.), Theories of organizational stress(pp. 68-85). Oxford, United Kingdom: oxford University Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). “Maslach burnout inventory manual(2nd ed.).” Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

주제 발표 2

**“충청남도 노인맞춤돌봄서비스 돌봄제공자가 바라본 좋은 돌봄”  
노인맞춤돌봄서비스 만족도 결정요인에 대한 연구**

- 충청남도 생활지원사의 인식을 중심으로 -

충청남도사회서비스원 연구위원

정 덕 진



# 노인맞춤돌봄서비스의 만족도 결정요인에 대한 연구

## - 충청남도 생활지원사의 인식을 중심으로2)

충청남도사회서비스원 연구위원 정덕진

### - 연구요약 -

본 연구는 노인맞춤돌봄서비스의 만족도 결정요인을 파악하는데 목적을 두고 있다. 이를 위해 좋은 돌봄에 대한 이론적 배경을 근거로 인구사회적 특성, 근무환경, 서비스 구성요인의 영향력을 살펴보았으며, 충남 지역의 특성을 고려하여 도시와 농촌 지역의 비교하여 분석하였다. 2020년 충남사회서비스원에서 충남 지역의 생활지원사 951명을 조사한 자료를 활용하여, 빈도분석, 기술통계분석, 독립표본 t검증과 다중회귀분석을 실시하였다.

주요 연구결과를 보면 전체를 대상으로 한 위계적 회귀분석 결과 인구사회적 특성에서는 생활지원사의 근무개월이 높을수록 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났고, 서비스 구성요인에서는 대상자 선정이 적절할수록, 노인욕구에 맞는 통합적 서비스를 제공할수록, 일반돌봄군에 대한 서비스 양·시간이 적절할수록, 인력배치에 대한 만족도가 높을수록 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 농촌의 경우 동일하게 나타났는데, 도시의 경우 생활지원사의 연령, 대상자 선정의 적절성, 노인욕구에 맞는 통합적 서비스 제공, 일반돌봄군에 대한 서비스 양·시간의 적절성, 서비스 대상 노인과의 관계 만족도가 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어 : 노인맞춤돌봄서비스, 생활지원사, 좋은 돌봄, 농촌·도시 비교

## 1. 서론

인구 고령화에 따른 돌봄 수요 증가에 대응하여 보편적인 노인돌봄서비스가 필요하다. 2021년 고령자통계에 따르면 65세 이상 고령인구는 전체 인구의 16.5%로, 이런 추세로 보면 2025년에는 20.3%에 이르러 초고령사회에 진입할 것으로 전망하고 있다(통계청, 2021). 2008년 노인장기요양보험이 시작된 이후 노인돌봄서비스는 양적으로 증가하고 보편적 서비스로 점차 인식되고 있다. 한편 장기요양 등급을 받지 못한 경증 노인을 대상으로 한 기존의 돌봄 서비스는 전달체계의 분절성, 내용의 중복 등 제도 개편의 필요성이 제기되어 왔다(전용호, 2015; 석재은 등 2018).

2) 이 논문은 2020년 충청남도사회서비스원 정책연구사업의 일환으로 수행된 「충청남도 노인 커뮤니티케어 활성화 방안 연구」에서 진행한 설문조사의 2차 자료를 활용하여 재분석하였음

나이가 들어서도 살던 곳에서 계속 거주(Aging in Place)하고자 하는 노인들의 욕구와 지역사회 중심의 정책 방향을 강조하면서, 2019년부터 보건복지부의 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 선도사업이 실시되고 있다. 노인맞춤돌봄서비스는 이러한 정책 환경의 변화에 따라 기존의 6개의 사회적 돌봄 서비스를 폐지하고 통합하여 2020년부터 신규 서비스를 제공하고 있다.

노인맞춤돌봄서비스는 한국 공적 노인돌봄 체계의 큰 변화이며 노인장기요양보험과 함께 노인 돌봄의 한 축을 맡게 되었다(전용호, 2020). 제도의 도입으로 대상자의 욕구에 부합한 개인별 맞춤형 서비스를 제공하고, 기존 중복지원의 문제로 받지 못했던 서비스 이용의 불편함을 해소할 수 있을 것으로 보인다(보건복지부, 2020). 특히 코로나 19 상황 속에서 노인의 우울과 고립감을 예방하고 신체건강 유지, 사회참여 촉진 등 긍정적인 영향을 가져올 수 있다.

시행 초기 서비스 수행기관 및 이용자 입장에서 다양한 문제점과 불만들도 제기되고 있으며, 감염병 확산으로 본격적으로 시행되지 못한 점도 있다. 예를 들어 서비스 전달과정에서 보건복지부, 시·군 등 주무부처와 실천현장 간의 업무 수행 시 상충되는 지점에서 심적 부담이 증가하고 있다. 또한 서비스 이용자인 노인은 기존 서비스와 동일한 수준에서 서비스를 받지 못해 불만족한 의견이 제기되고 있다(이명진 외, 2020).

노인돌봄서비스가 양적으로 성장하고, 신규 제도가 도입되면서 서비스의 질 제고를 위한 노력이 필요하다. 돌봄 서비스의 질을 향상하기 위해서는 위로부터 하향식의 규제-평가 시스템으로 통제하는 것 보다는 마음의 돌봄을 포함하는 ‘좋은 돌봄’ 관계로부터 가능하다고 하였다(Walsh and Shutes, 2012; 석재은, 2014). 돌봄은 그 속성상 인간과 인간이 만나서 이루어가는 관계이자 과정이기 때문에, 서비스 제공자가 느끼는 만족, 부담, 기대 등은 돌봄의 결과에 중요한 영향을 미친다(Brechin, 1998; 최희경, 2010에서 재인용).

노인맞춤돌봄서비스가 성공적으로 정착하기 위해서는 돌봄의 관계적 속성을 고려한 질 높은 서비스를 제공하여, 돌봄 서비스 참여자들의 만족도를 높일 필요가 있다. 특히 노인맞춤돌봄서비스의 효과성을 높이기 위해서는 서비스 제공인력인 전담사회복지사와 생활지원사의 역할이 중요하다.

서비스 만족도에 영향을 미치는 요인은 다양하지만 본 연구에서는 ‘좋은 돌봄’ 요인에 초점을 두고자 한다. 한편 돌봄 서비스 참여자는 돌봄 대상 노인, 가족, 돌봄 제공자라고 볼 수 있는데, 돌봄 서비스 만족도에 대한 선행연구에서는 주로 노인과 가족의 인식을 중심으로 이루어졌다. 이는 좋은 돌봄의 특징이 주로 노인과 가족의 인식과 기대를 통해 규정되었음을 의미한다. 하지만 돌봄은 그 속성 상 돌봄 대상자와 돌봄 제공자 간의 관계 속에서 기대와 정서, 행동이 복합적으로 일어나는 상호작용 과정이므로(Cancian, 2000), 돌봄 제공자의 인식과 기대를 살펴보는 것이 중요하다(최희경, 2010).

따라서 본 연구에서는 좋은 돌봄에 대한 이론적 논의를 토대로, 생활지원사들이 인식한 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다. 또한 충청남도 지역의

특성을 고려하여, 농촌·도시 지역 간 차이를 검증하여 노인이 거주하는 지역 별로 서비스 만족도를 향상하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 선행연구 고찰

### 1. 좋은 돌봄

노인돌봄서비스의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 서비스 제공자의 좋은 돌봄 수준 및 우선적으로 개입해야 하는 케어 실천행위에 관한 논의가 선행되어야 한다. 좋은 돌봄을 위해 우선적으로 개입해야 하는 업무, 집중해야 하는 실천행위를 명확히 하는 것은 제한된 인력과 자원의 효율적인 사용에 유익할 뿐 아니라 서비스 질 향상에도 도움이 되기 때문이다(임정미, 2018).

석재은(2014)은 좋은 돌봄이란 이용자 개개인의 총체적인 삶의 질이 가능한 최대로 보장될 수 있도록 단순히 신체적·기능적 욕구 충족만이 아니라 이용자에 대한 진정한 관심이 결합된 지원이라고 정의하였다. 또 좋은 돌봄을 달성하기 위해서는 좋은 돌봄의 관계가 형성되어야 하고 이를 위해 상호신뢰에 근거한 진정한 소통을 통해 이용자의 욕구에 반응하는 개별화된 서비스 제공이 중요하다고 하였다.

일반적으로 ‘좋은 돌봄’의 기준은 서비스의 질(quality) 개념으로 제시된다. 돌봄 서비스는 돌봄을 주고 받는 사람간의 관계와 의사소통을 포함하는 과정이기 때문에, 돌봄 서비스의 질을 평가할 때 서비스의 결과뿐만 아니라 과정도 고려해야 한다. 이러한 돌봄 서비스의 연속적 차원을 고려할 때 노인 돌봄 서비스는 구조적 요인, 과정 요인, 성과 요인으로 구분할 수 있다(최희경, 2010).

구조적 요인은 직원의 수와 자격, 시설의 유형과 규모 등과 관련되며, 과정 요인은 서비스의 절차와 내용, 프로그램 및 치료활동, 가족에 대한 지원 서비스 등과 관련된다. 성과 요인은 실질적인 서비스의 효과와 관련되는 것으로 클라이언트의 기능 향상 정도, 독립성 촉진 정도 등과 관련된다(Reily, Abendstern, Hughes, Challis, Venables and Pedersen, 2006; 최희경, 2010에서 재인용).

돌봄이란 단순히 의존적인 이들의 신체적인 기능을 지원하는 행위일 뿐만 아니라 정서적 관계 측면에서 친근함, 헌신, 관심 등을 포함하고 있다. 돌봄은 친밀한 정서적 관계를 포함하는 것으로 돌봄 대상자에 대한 존경과 존중, 자립성의 촉진 등이 핵심요소이다. 다시 말해 신체 및 기술적 측면의 돌봄이 아무리 좋아도 인성적 측면(친절, 민감성, 공감)이 결여되면 좋은 돌봄으로 볼 수 없다(최희경, 2010).

노인맞춤돌봄서비스를 이용하는 노인들의 서비스 만족도를 향상하기 위해서 좋은 돌봄을 기준으로 어떠한 업무와 돌봄 행위를 수행해야 하는지, 서비스 수행기관 및 제공인력의 실천적 노력과 역할을 규명할 필요가 있다.

## 2. 노인맞춤돌봄서비스

### 1) 노인맞춤돌봄서비스 개요

노인맞춤돌봄서비스 도입의 목적은 일상생활에서 어려움을 겪는 취약 노인에게 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활을 보장하고, 노인의 일상생활 기능·건강의 유지 및 악화 예방이다. 제도의 주요 특성을 보면, 기존의 획일적 서비스 제공에서 탈피하여 개인별 욕구에 따라 맞춤형으로 다양한 서비스를 제공하며, 지역별로 생활권역을 설정하여 수행기관이 전담하여 사업을 수행하고 있다(보건복지부, 2020).

〈그림 2-1〉 노인맞춤돌봄서비스의 시행 전·후 비교

|       | 2019년  | 2020년                                      | 비교           |
|-------|--|--|--------------|
| 사업 종류 | 돌봄기본종합, 단기가사, 자원연계, 독거노인차구들기 등 6종                    | '노인맞춤돌봄서비스'로 통합                            | 6→1개 사업으로 통합 |
| 대상 노인 | 35만 명<br>(기본) 독거 29.5만명<br>(종합) 등급외A·B 4.8만명         | 45만 명<br>저소득* 돌봄필요 노인<br>*국민기초생활 기초연금수급자 등 | +10만 명       |
| 수행 기관 | 2,805개소<br>(기본) 복지관 등 245개<br>(종합) 방문요양 등 2,588개<지정> | 647개소<br>(사회복지·비영리법인 위탁 등)                 | 생활권역별 책임기관제  |

자료 : 보건복지부(2020). 오늘부터 「노인맞춤돌봄서비스」를 시작합니다.

### 2) 노인돌봄서비스 제공자로서의 생활지원사

생활지원사에 대한 연구는 매우 드물기 때문에 생활관리사, 요양보호사 등 노인돌봄 관련 종사자를 대상으로 한 선행연구를 검토하였다.

기존의 노인돌봄기본서비스 수행인력인 생활관리사는 지역사회 독거노인 현황조사, 주기적 방문, 안부전화 등을 통해 안전확인 및 서비스 욕구 파악 실시, 고위험 독거노인 집중관리, 주거 환경 점검, 위기상황 시 신속한 대응, 생활교육 실시, 무연고독거노인장례지원서비스 및 사랑잇기서비스 지원 등이 주요 업무내용이다(보건복지부, 2017).

노인맞춤돌봄서비스에서 생활지원사와 전담사회복지사는 이용자가 잔존 능력을 적극 활용

해서 스스로 돌보는 ‘셀프케어’를 통해 의존하는 상황이 발생하지 않도록 하며, 독립적인 생활을 최대한 연장하도록 지원한다. 생활지원사는 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활 지원 등 영역의 직접 서비스를 제공하며 이용자 가정 방문이나 전화를 통해 수행한다. 생활지원사 1인당 이용 노인의 수는 14~18명으로 이동거리, 대상자 특성을 고려하여 배정하고 있다(보건복지부, 2020).

돌봄서비스 제공자의 처우에 대한 선행연구를 살펴보면, 우리나라 돌봄 노동의 가치는 대체적으로 낮게 평가 되고 있으며, 사회적으로 전문성을 제대로 인정받지 못했던 상황임을 알 수 있다(김송이, 2012; 이명호, 2014). 공공부문의 사회적 돌봄서비스 영역에서 이용자의 선택권과 소비자주의가 우세해지면서 서비스 제공자의 권리나 근로조건은 상대적으로 덜 중요하게 여겨지면서, 이들의 근로지위는 열악하게 형성된 경향이 있다(송다영, 2014).

독거노인 생활관리사의 감정노동이 높을 경우 정서적 탈진과 비인간화 등 소진의 경험이 높아지는데, 전문적 역량은 이러한 관계에서 조절효과가 있는 것으로 보고되고 있다(김재화·김욱, 2015). 돌봄제공자의 전문성은 단순한 지식이나 기술이 아니라, 축적된 경험을 바탕으로 돌봄관계에서 발휘되는 소통능력과 종합적 판단력 등 관계적 맥락을 고려해야 한다. 또한 관리자의 전문성은 적절한 매칭과 중재역할이므로 의사소통 능력이 핵심 직무이며, 돌봄서비스 인력과 이용자 및 가족 간 관계에서 전문적 중재가 매우 중요하다(석재은 외, 2015).

### 3. 노인돌봄서비스 만족도

돌봄서비스의 정책적 목적은 고령, 질병, 장애 등으로 사회적 활동의 제약을 받고 있는 취약계층을 대상으로 서비스를 제공함으로써 자립하여 일상생활을 할 수 있도록 지원하는 것이다. 돌봄서비스의 질을 향상시키기 위해서 이용자의 욕구 파악과 함께 만족도에 대한 평가가 중요하다(김윤수 외, 2012).

돌봄서비스 만족도와 관련된 선행연구에서 사용된 지표를 보면 다음과 같다. 이익섭 외(2007)는 서비스 통제, 서비스 제공자의 자질 및 역량, 서비스 질을, 권진희 외(2010)는 서비스 계약, 서비스 내용, 서비스 과정, 불만 및 요구사항 반영 등의 지표를 분석하였다. 김승대와 빈승호(2010)는 서비스 제공일, 요양보호사의 노인에 대한 태도, 요양보호사의 업무태도가 방문요양서비스의 만족도에 영향을 분석하였다.

### 4. 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

노인돌봄서비스 만족도와 관련된 사회서비스, 장기요양서비스 등의 선행연구를 함께 살펴 보았으며, 만족도에 영향을 미치는 요인을 인구사회적 특성, 근무환경, 서비스 구성 요인으로 구분하여 살펴보았다.

#### 1) 인구사회적 특성

노인돌봄서비스 서비스관리자의 업무특성이 업무의 부정적 결과(소진, 이직의도 등)에 미치는 영향에 대한 연구(이민홍 외, 2018)에서 연령과 근무경력은 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령대별로 나이가 어릴수록 정서적 탈진, 이직의도, 우울 증상이 높은 특성을 보였고, 근무경력이 높은 집단의 소진 정도가 낮은 경향을 보였다. 이러한 결과를 통해서 볼 때 서비스 제공자의 연령과 근무경력이 높은 집단의 경우 소진의 수준이 낮고, 이용자들에게 보다 만족도 높은 서비스를 제공한다는 것을 유추해 볼 수 있다.

## 2) 근무환경

휴먼서비스는 사람에 의해 생성되는 서비스이기 때문에 전달 인력의 전문성이 서비스 질로 연결된다는 측면에서 서비스 제공자의 전문성 및 업무환경이 중요하다(이민홍 외, 2018).

양난주 외(2012)에서는 사회서비스 종사자와 서비스 내용이 이용자 만족도에 미치는 영향을 매개하는 것으로 나타났다. 정진경 외(2015)에서는 노인돌봄종합서비스 이용 노인과 돌보미와의 친밀한 관계형성과 관계의 유지가 서비스 만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

유용식(2020)의 연구에서는 독거노인 돌봄서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 생활관리사 요인, 서비스 요인, 기관 요인으로 살펴보았다. 이중 생활관리사 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나, 서비스를 직접 제공하는 돌봄제공자의 전문성과 자질이 서비스 만족도로 이어지게 됨을 알 수 있다.

돌봄 제공자 인력충원과 처우는 서비스 수행능력 및 서비스의 질에 가장 직접적이고 유의미한 관계를 가지고 있다(Schnelle, et al., 2004). 이에 돌봄 제공자에 대한 보수·후생복지 개선과 적정 인력 배치를 통해 업무 부담을 완화하고, 이용 노인과 정서적 친밀감 및 유대 관계를 증진할 수 있는 시간과 여유를 확보할 필요가 있다(최희경, 2010).

돌봄서비스 노동은 끊임없는 감정조절이 필요한 노동<sup>3)</sup>인 동시에 긍정적인 관계형성이 중요한 속성을 지닌다. 이는 긍정적인 상호작용과 신뢰성의 정도에 따라 서비스 이용자들의 만족도와 돌봄 노동의 질이 달라진다(김송이, 2012).

기존 노인돌봄기본서비스의 문제점으로 지역 간 차이를 반영하지 못하는 서비스 구조 및 내용, 종사자의 낮은 처우와 열악한 근로환경, 서비스 대상 및 공급량의 부족 등이 제시되었으며(전용호, 2015; 권중돈, 2017; 황경란 외, 2017), 이러한 문제점은 서비스의 질에 영향을 미치고 궁극적으로는 서비스를 이용하는 노인의 삶에 영향을 미치게 된다(김기수 외, 2018).

## 3) 서비스 구성 요인

노인맞춤돌봄서비스의 서비스 구성 요인은 Gilbert와 Terrell(2013)이 제시한 분석틀을

3) 김송이(2012)의 연구에서 요양보호사, 장애인활동보조인, 간병사를 대상으로 돌봄서비스 노동 경험을 분석한 결과, 기술이 하는 마음으로 하는 일, 타인의 삶에 대한 성찰을 통해 잠재된 욕구를 파악하는 것이 중요한 노동, 부정적인 감정을 억제하고 의도적으로 즐거운 감정을 표출해야 한다는 노동 등으로 나타났다.

활용하였다. Gilbert와 Terrell(2013)은 정책 분석의 주요 영역으로 할당(allocation), 급여(benefits), 전달(delivery), 재정(finance)의 네 가지를 제시했다. 이는 노인복지정책을 분석하기 위해 선행연구(전용호, 2012; 정경희 등 2014; 권중돈, 2018)에서 활용하였으며, 정책 분석 연구에서 자주 활용되고 있다. 특히 새로운 복지 정책을 법과 제도적으로 디자인해서 실제 현장에서 구체적 서비스와 프로그램으로 현실화시키려면, 네 가지 영역에서의 사회적 논의와 합의를 통한 정책결정이 수반되어야 한다(전용호, 2020).

〈표 2-1〉 노인맞춤돌봄서비스 구성 요인

| 차원             | 범위            | 노인맞춤돌봄서비스 분석 내용  |
|----------------|---------------|--|
| 할당(allocation) | 대상체계 : 자격 조건  | 대상자 범위의 보장성, 대상자 선정 방법                                     |
| 급여(benefits)   | 급여체계 : 급여 종류  | 급여 종류와 내용, 급여량   |
| 전달(delivery)   | 전달체계 : 전달 방법  | 공공과 민간의 역할(중앙정부, 지자체, 수행기관 등) 제공인력(전담사회복지사, 생활지원사)과 서비스 제공 |
| 재정(finance)    | 재정체계 : 재정 시스템 | 자원 조달 및 지원 방식, 재정 규모                                       |

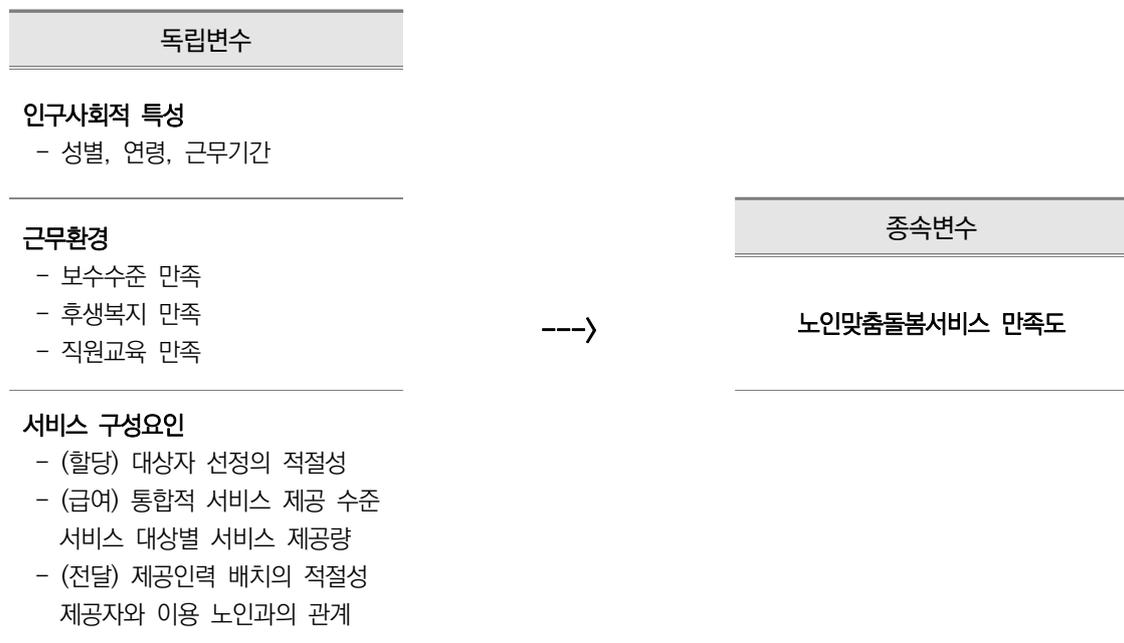
출처 : 전용호(2020)

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 영향을 미치는 결정요인을 분석하기 위해 좋은 돌봄에 대한 이론적 배경을 근거로 하였다. 생활지원사가 인식한 서비스 만족도 결정요인을 분석하기 위해 인구사회적 특성, 근무만족도, 서비스 구성 요인으로 구분하여 분석하였다. 또한 충청남도의 지역 특성 상 도시와 농촌 지역의 차이점을 비교하였다.

〈그림 3-1〉 연구모형



#### 2. 연구대상자 및 조사방법

본 조사는 충청남도 15개 시군의 노인맞춤돌봄서비스 수행기관의 생활지원사 951명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 조사방법은 충청남도 33개 노인맞춤돌봄서비스 수행기관의 지역, 유형과 종류 등을 고려하였으며, 유의할당으로 표본 추출하였다. 구조화된 설문지를 활용하여 비대면 온라인을 통해 실시하였으며, 2020년 7월 8일부터 2020년 8월 6일까지 1개월 동안 진행하였다.

### 3. 측정도구

| 구분       | 변수명                          | 정의   |
|----------|------------------------------|--|
| 종속변수     | 서비스에 대한 만족도                  | ①전혀 불만족 ②대체로 불만족 ③보통 ④대체로 만족<br>⑤매우 만족   |
|          | 성별*                          | ①여성 ②남성  |
| 인구사회적특성  | 연령                           | 만 연령   |
|          | 근무기간                         | 근무개월   |
| 근무 환경    | 보수 수준<br>후생복지 수준<br>업무 관련 교육 | 만족수준 (①전혀 불만족 ~ ⑩매우 만족)  |
|          | 대상 선정 적절성                    | ①전혀 이루어지고 있지 않다 ②이루어지고 있지 않은 편이다<br>③보통이다 ④이루어지고 있는 편이다 ⑤매우 잘 이루어지고 있다         |
| 서비스 구성요인 | 통합적 서비스 제공<br>수준             | ①전혀 이루어지고 있지 않다 ②이루어지고 있지 않은 편이다<br>③보통이다 ④이루어지고 있는 편이다 ⑤매우 잘 이루어지고 있다         |
|          | 서비스 대상별 서비스<br>제공량           | 중점돌봄군에 대한 서비스 양/시간 (①전혀 부적정 ~ ⑩매우 적정)<br>일반돌봄군에 대한 서비스 양/시간 (①전혀 부적정 ~ ⑩매우 적정) |
|          | 제공인력 배치의 적절성                 | ①전혀 적절하지 않다 ②적절하지 않은 편이다<br>③보통이다 ④적절한 편이다 ⑤매우 적절하다                            |
|          | 서비스 제공자와<br>이용 노인과의 관계       | 만족수준 (①전혀 불만족 ~ ⑩매우 만족)  |

\*더미변수로 처리하여 분석함

## IV. 연구결과

### 1. 일반적 특성

설문에 응답한 충남 지역 생활지원사의 일반적 특성은 <표 4-1>와 같다. 전체 951명 중 여성이 936명으로 98.4%, 남성이 15명으로 1.6%로 나타났으며, 설문에 응답한 남성의 경우 모두 읍·면의 농촌 지역에서 근무하고 있었다. 수행기관에서 근무하는 대부분의 생활지원사가 여성임을 감안할 때 이러한 경향을 반영한 것이라 볼 수 있다.

생활지원사의 평균 연령은 54.02세이며, 농촌이 54.27세로 도시 53.12세보다 더 높은

것으로 나타났다. 노인돌봄과 관련된 활동경력을 보면 평균 33.43개월이며, 도시가 43.93개월로 농촌 30.61개월보다 더 높은 것으로 나타났다.

근무환경은 보수수준, 후생복지수준, 업무 관련 교육에 대한 각각의 만족도 수준으로 살펴 보았다. 업무 관련 교육이 6.13점으로 가장 높게 나타났으며, 후생복지 수준 4.75점, 보수 수준 4.66점의 순으로 나타났다(10점 만점). 업무 관련 교육은 약간 만족 수준이며, 후생복지와 보수에 대해서는 보통 수준인 것으로 보여 진다. 근무환경에 대한 농촌과 도시 지역의 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다.

〈표 4-1〉 생활지원사의 일반적 특성

| 구분               |        | 전체(N=951)    | 농촌(N=750)    | 도시(N=201)   | 집단간 차이                |
|------------------|--------|--------------|--------------|-------------|-----------------------|
|                  |        | 빈도(%)        | 빈도(%)        | 빈도(%)       |                       |
| 성별               | 남      | 15(1.6)      | 15(2.0)      | 0(0.0)      | $\chi^2=4.084^*$      |
|                  | 여      | 936(98.4)    | 735(98.0)    | 201(100.0)  |                       |
| 연령               | 평균(SD) | 54.02(7.56)  | 54.27(7.63)  | 53.12(7.18) | $t=1.973^*$           |
|                  | 30대    | 41(4.3)      | 30(4.0)      | 11(5.5)     | $\chi^2=25.396^{***}$ |
|                  | 40대    | 201(21.1)    | 165(22.0)    | 36(17.9)    |                       |
|                  | 50대    | 453(47.6)    | 338(45.1)    | 115(57.2)   |                       |
|                  | 60대    | 253(26.6)    | 217(28.9)    | 36(17.9)    |                       |
|                  | 70대    | 3(0.3)       | 0(0.0)       | 3(1.5)      |                       |
| 활동경력<br>(평균(SD)) | 개월     | 33.43(44.83) | 30.61(42.14) | 53.12(7.18) | $t=-3.321^{**}$       |
| 근무환경<br>(평균(SD)) | 보수수준   | 4.66(2.87)   | 4.72(2.91)   | 4.44(2.73)  | $t=1.237$             |
|                  | 후생복지   | 4.75(3.04)   | 4.83(3.08)   | 4.42(2.84)  | $t=1.710$             |
|                  | 업무교육   | 6.13(3.07)   | 6.19(3.06)   | 5.90(3.10)  | $t=1.173$             |

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

## 2. 주요 변수의 수준에 따른 서비스 만족도의 차이

주요 독립변수인 근무환경과 서비스 구성 요인의 인식 수준에 따른 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 차이가 있는지 살펴보았다. 먼저 근무환경 요인으로 보수수준에 대해서 '만족'이 '보통', '불만족' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높게 나타났고( $F=26.906, p<.001$ ), 후생복지 수준 또한 '만족'이 '보통', '불만족' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=31.168, p<.001$ ). 업무 교육에 대해서는 '만족'이 '불만족' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=45.251, p<.001$ ). 이러한 결과를 통해서 볼 때, 생활지원사들은 보수·후생복지와 업무 교육에 대해서 만족한다고 응답한 집단의 경우, 노인들의 서비스 만족 수준 또한 높다고 인식한다고 볼 수 있다.

다음으로 서비스 구성 요인으로 첫째, 대상자 선정의 적절성에 대해서 '적절함'이 '보통', '적절하지 않음' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=76.725, p<.001$ ). 둘째, 노인들의 욕구에 맞는 통합적 서비스 제공에 대해서 '잘 이루어짐'이 '보통', '잘 이루어지지 않음' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=77.682, p<.001$ ). 셋째, 중점돌봄군에게 제공되는 서비스 양·시간에 대해서 '적정'이 '보통', '적정하지 않음' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았고( $F=27.963, p<.001$ ), 일반돌봄군에게 제공되는 서비스 양·시간에 대해서 '적정'이 '보통', '적정하지 않음' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=51.271, p<.001$ ). 넷째, 인력배치의 적절성에 대해서 '적절함'이 '보통', '적절하지 않음' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=39.057, p<.001$ ). 다섯째, 이용 노인과의 관계에 대해서 '만족'이 '보통', '불만족' 보다 서비스 만족도의 인식수준이 높았다( $F=29.996, p<.001$ ).

〈표 4-2〉 주요 변수의 수준에 따른 서비스 만족도의 차이

| 변수                 |                           | 범주         | N    | 평균    | 표준편차                   | F                      |
|--------------------|---------------------------|------------|------|-------|------------------------|------------------------|
| 근무환경               | 보수수준                      | 불만족(a)     | 366  | 3.76  | 0.795                  | 26.906***<br>(a<c,b<c) |
|                    |                           | 보통(b)      | 316  | 3.88  | 0.659                  |                        |
|                    |                           | 만족(c)      | 269  | 4.16  | 0.569                  |                        |
|                    | 후생복지                      | 불만족(a)     | 383  | 3.73  | 0.777                  | 31.168***<br>(a<b<c)   |
|                    |                           | 보통(b)      | 266  | 3.91  | 0.675                  |                        |
|                    |                           | 만족(c)      | 302  | 4.15  | 0.573                  |                        |
|                    | 업무교육                      | 불만족(a)     | 243  | 3.71  | 0.788                  | 45.251***<br>(a<c,b<c) |
|                    |                           | 보통(b)      | 219  | 3.69  | 0.757                  |                        |
|                    |                           | 만족(c)      | 489  | 4.12  | 0.578                  |                        |
| 서비스<br>구성요인        | 대상자<br>선정                 | 적절하지 않음(a) | 150  | 3.47  | 0.895                  | 76.725***<br>(a<b<c)   |
|                    |                           | 보통(b)      | 286  | 3.73  | 0.609                  |                        |
|                    |                           | 적절함(c)     | 515  | 4.15  | 0.605                  |                        |
|                    | 통합적<br>서비스<br>제공          | 적절하지 않음(a) | 167  | 3.51  | 0.828                  | 77.682***<br>(a<b<c)   |
|                    |                           | 보통(b)      | 317  | 3.75  | 0.656                  |                        |
|                    |                           | 적절함(c)     | 467  | 4.17  | 0.591                  |                        |
|                    | 서비스<br>제공량<br>(중점돌봄<br>군) | 부적정(a)     | 313  | 3.78  | 0.809                  | 27.963***<br>(a<c,b<c) |
|                    |                           | 보통(b)      | 336  | 3.82  | 0.648                  |                        |
|                    |                           | 적정함(c)     | 302  | 4.16  | 0.600                  |                        |
|                    | 서비스<br>제공량<br>(일반돌봄<br>군) | 부적정(a)     | 131  | 3.60  | 0.847                  | 51.271***<br>(a<c,b<c) |
|                    |                           | 보통(b)      | 272  | 3.68  | 0.651                  |                        |
|                    |                           | 적정함(c)     | 548  | 4.10  | 0.641                  |                        |
|                    | 제공인력<br>배치                | 적절하지 않음(a) | 173  | 3.60  | 0.840                  | 39.057***<br>(a<b<c)   |
|                    |                           | 보통(b)      | 336  | 3.82  | 0.672                  |                        |
|                    |                           | 적절함(c)     | 442  | 4.11  | 0.622                  |                        |
| 제공자와<br>이용자의<br>관계 | 불만족(a)                    | 197        | 3.67 | 0.774 | 29.996***<br>(a<c,b<c) |                        |
|                    | 보통(b)                     | 122        | 3.67 | 0.755 |                        |                        |
|                    | 만족(c)                     | 632        | 4.04 | 0.648 |                        |                        |

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

### 3. 노인맞춤돌봄서비스 만족도 결정요인

#### 1) 전체 생활지원사가 인식한 노인맞춤돌봄서비스 만족도 결정요인

노인맞춤돌봄서비스 만족도에 영향을 미친 요인들을 분석하기 위하여 일반적 특성(모형 I), 근무환경(모형 II), 서비스 구성요인(모형 III)으로 구분하여 위계적 회귀분석을 실시하였다(표 4-3).

연구결과 모형 I에서 일반적 특성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 모형 II에서는 모형 I의 변수를 포함하여 보수 수준, 후생복지 수준, 업무 관련 교육을 투입하여 분석하였다. 분석결과, 활동경력이 길수록( $\beta=.069$ ,  $p<.05$ ), 후생복지 수준 만족도가 높을수록( $\beta=.121$ ,  $p<.05$ ), 업무 관련 교육 만족도가 높을수록( $\beta=.231$ ,  $p<.05$ ) 서비스 만족도에 대한 인식이 높아지는 것으로 나타났다. 모형 II에서 6개 변수들의 서비스 만족도에 대한 설명력은 약 10%(Adjust  $R^2=.099$ )로 모형 I의 설명력보다 10%가 향상되었다.

모형 III에서는 모형 I, 모형 II의 변수들을 포함하여 서비스 구성요인에 대한 인식(대상자 선정의 적절성, 통합적 서비스 제공 수준, 대상별 서비스 제공량, 제공인력 배치의 적절성, 이용 노인과의 관계)과 관련된 변수들을 투입하여 분석하였다. 분석결과, 활동경력이 길수록( $\beta=.233$ ,  $p<.001$ ), 노인의 욕구에 맞는 통합적 서비스를 제공할수록( $\beta=.186$ ,  $p<.001$ ), 일반돌봄군에 대한 서비스 양시간이 적정할수록( $\beta=.135$ ,  $p<.001$ ), 인력배치에 대한 만족도가 높을수록( $\beta=.077$ ,  $p<.001$ ) 서비스 만족도에 대한 인식이 높아지는 것으로 나타났다.

모형 III에서는 일반적 특성 3개 변수, 근무환경 관련 변수 3개, 서비스 구성요인에 대한 인식 관련 변수 6개, 총 12개 변수들을 투입한 결과, 서비스 만족도에 대한 설명력은 약 28%(Adjust  $R^2=.275$ )로 모형 II의 설명력보다 약 18%가 향상되었다.

〈표 4-3〉 전체 생활지원사가 인식한 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 대한 위계적 회귀분석

| 변수                    |                | 모형 1     |         | 모형 2     |         | 모형 3     |         |
|-----------------------|----------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
|                       |                | B        | $\beta$ | B        | $\beta$ | B        | $\beta$ |
| 일반적 특성                | 성별             | -.096    | -.017   | -.004    | -.001   | .134     | .023    |
|                       | 연령             | .001     | .013    | .000     | -.001   | -.001    | -.009   |
|                       | 활동경력           | .001     | .047    | .001     | .069*   | .001     | .086**  |
| 근무환경                  | 보수수준           |          |         | -.003    | -.011   | -.012    | -.047   |
|                       | 후생복지           |          |         | .028     | .121*   | .013     | .056    |
|                       | 업무교육           |          |         | .054     | .231*** | .005     | .020    |
| 서비스 구성요인              | 대상자 선정의 적절성    |          |         |          |         | .174     | .233*** |
|                       | 통합적 서비스 제공수준   |          |         |          |         | .143     | .186*** |
|                       | (중점돌봄군)서비스 제공량 |          |         |          |         | -.002    | -.006   |
|                       | (일반돌봄군)서비스 제공량 |          |         |          |         | .034     | .135*** |
|                       | 제공인력 배치의 적절성   |          |         |          |         | .061     | .077*   |
|                       | 제공자와 이용자와 관계   |          |         |          |         | .019     | .085    |
| 상수                    |                | 3.917*** |         | 3.440*** |         | 2.096*** |         |
| R                     |                | .053     |         | .323     |         | .533     |         |
| R <sup>2</sup>        |                | .003     |         | .104     |         | .284     |         |
| Adjust R <sup>2</sup> |                | .000     |         | .099     |         | .275     |         |
| F                     |                | .904     |         | 18.331   |         | 30.996   |         |
| R <sup>2</sup> 증가량    |                |          |         | .101     |         | .180     |         |

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

## 2) 지역별 노인맞춤돌봄서비스 만족도 결정요인

지역에 따른 노인맞춤돌봄서비스 만족도 결정요인의 차이를 알아보기 위해 농촌과 도시 지역을 구분하여 각 독립변수를 투입하여 회귀분석을 실시하였다(표 4-4).

농촌 지역 분석결과를 보면, 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 대한 결정요인은 활동경력( $\beta = .076$ ,  $p < .05$ ), 대상자 선정의 적절성( $\beta = .230$ ,  $p < .001$ ), 통합적 서비스 제공 수준( $\beta = .178$ ,  $p < .001$ ), 일반돌봄군에 대한 서비스 제공량( $\beta = .140$ ,  $p < .01$ ), 제공인력 배치의 적절성( $\beta = .081$ ,  $p < .05$ ) 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 농촌 지역의 경우 생활지원사의 활동경력이 많을수록, 대상자 선정이 적절할수록, 통합적 서비스가 잘 이루어질수록, 일반돌봄군에 대한 서비스 제공량이 적절할수록, 제공인력 배치가 적절할수록 노인맞춤돌봄 서비스 만족도가 높게 나타났다.

도시 지역의 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 대한 결정요인은 연령( $\beta=.139$ ,  $p<.05$ ), 대상자 선정의 적절성( $\beta=.271$ ,  $p<.01$ ), 통합적 서비스 제공 수준( $\beta=.227$ ,  $p<.01$ ), 일반돌봄군에 대한 서비스 제공량( $\beta=.171$ ,  $p<.05$ ), 이용 노인과의 관계( $\beta=.322$ ,  $p<.01$ )등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도시 지역의 경우 생활지원사의 연령이 많을수록, 대상자 선정이 적절할수록, 통합적 서비스가 잘 이루어질수록, 일반돌봄군에 대한 서비스 제공량이 적절할수록, 이용 노인과의 관계에 대한 만족도가 높을수록 노인맞춤돌봄 서비스 만족도가 높게 나타났다.

이러한 결과를 통해서 볼 때, 일반적 특성에서는 농촌의 경우 활동경력이, 도시 지역은 생활지원사의 연령이 영향을 미치며, 서비스 구성요인에서 농촌은 인력배치의 적절성이, 도시 지역은 이용 노인과의 관계 만족도가 영향을 미치는 것으로 나타나 지역 간 차이가 존재한다는 것을 발견하였다.

〈표 4-4〉 지역별 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 대한 다중 회귀분석

| 변수                    |                | 농촌       |         | 도시       |         |
|-----------------------|----------------|----------|---------|----------|---------|
|                       |                | B        | $\beta$ | B        | $\beta$ |
| 일반적 특성                | 성별             | .106     | .020    | -        | -       |
|                       | 연령             | -.003    | -.028   | .012     | .139*   |
|                       | 활동경력           | .001     | .076*   | .001     | .056    |
| 근무환경                  | 보수수준           | -.011    | -.045   | -.022    | -.096   |
|                       | 후생복지           | .014     | .058    | .021     | .095    |
|                       | 업무교육           | .018     | .075    | -.036    | -.178   |
| 서비스 구성요인              | 대상자 선정의 적절성    | .174     | .230*** | .190     | .271**  |
|                       | 통합적 서비스 제공수준   | .141     | .178*** | .153     | .227**  |
|                       | (중점돌봄군)서비스 제공량 | .003     | .013    | -.032    | -.138   |
|                       | (일반돌봄군)서비스 제공량 | .036     | .140**  | .039     | .171*   |
|                       | 제공인력 배치의 적절성   | .065     | .081*   | .022     | .031    |
|                       | 제공자와 이용자의 관계   | .005     | .024    | .062     | .322**  |
| 상수                    |                | 2.148*** |         | 1.816*** |         |
| R                     |                | .552     |         | .528     |         |
| R <sup>2</sup>        |                | .305     |         | .279     |         |
| Adjust R <sup>2</sup> |                | .293     |         | .237     |         |
| F                     |                | 26.893   |         | 6.638    |         |

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

## V. 결론 및 제언

본 연구는 노인맞춤돌봄서비스에서 좋은 돌봄을 실천하기 위해서 생활지원사가 인식한 서비스 만족도의 결정요인을 살펴보았다. 생활지원사의 일반적 특성, 이들이 인식한 근무환경 및 서비스 구성요인에 대한 수준이 노인의 서비스 만족에 미치는 영향을 분석하고, 농촌·도시 지역별로 분석하였다는 점에서 의의가 있다. 본 연구 결과에 대한 함의는 다음과 같다.

첫째, 생활지원사들의 근무환경과 서비스 구성 요인의 인식 수준에 따라 노인맞춤돌봄서비스 만족도에 차이가 존재함을 확인하였다. 근무환경 중 핵심적인 요인으로 볼 수 있는 보수·후생복지와 업무 관련 교육에 대한 만족 수준이 높을수록 이용 노인들의 서비스 만족도가 높게 나타남을 생활지원사의 인식을 통해 알 수 있다.

또한 서비스 구성요인으로 대상자 선정이 적절하고 통합적 서비스 제공 및 대상별 서비스 제공량이 적정할수록 서비스 만족도 수준이 높다는 것을 알 수 있다. 특히 서비스 전달과정에서 제공인력 배치의 적절성, 서비스 제공자와 이용 노인과의 관계 만족 수준이 높을수록 서비스 만족도 수준 또한 높다는 것을 중요하게 고려할 필요가 있다. 농촌 지역의 경우 생활지원사가 서비스 이용 노인의 자택까지 방문할 때 이동거리가 멀기 때문에 이에 따른 시간과 추가적인 교통비가 소요된다. 반면 도시 지역은 임대아파트 등 이용 노인들이 밀집되어 있어 대중교통이나 도보로 이동이 가능하다.

물리적인 접근성의 차이뿐만 아니라 일반돌봄군·중점돌봄군의 배정 인원과 서비스 제공 내용에 따라 생활지원사의 업무량 또한 차이가 발생한다. 통합적이고 충분한 서비스의 제공은 이용자 입장에서 만족도 수준이 높을 수 있지만<sup>4)</sup>, 제공자 입장에서는 업무량의 증가가 수반되는 것이므로 서비스 제공계획 수립 시 이용자의 욕구와 제공자의 업무량을 고려하여 적정 수준의 서비스 제공 및 이용자 배정이 필요하다.

둘째, 노인맞춤돌봄서비스는 지역별로 생활권역을 설정하고, 각 지자체가 지역 규모, 노인 인구, 제공기관 여건 등을 종합적으로 고려해서 수행기관을 선정하도록 했다(보건복지부, 2019). 이에 지자체와 수행기관은 역할과 책임을 인식하고, 지역의 특성을 반영하여 돌봄서비스를 운영할 필요가 있다. 본 연구에서는 농촌(읍·면 단위)과 도시(동 단위) 지역을 비교하여 살펴보았으며, 노인맞춤돌봄서비스 만족도를 향상시키기 위해 지역 별로 차별화된 접근이 필요함을 알 수 있다.

4) 가사지원에 대한 요구가 대표적이다. 중점돌봄군은 가사지원이 제공되지만, 일반돌봄군은 가사지원이 원칙적으로 제공하지 않는다. 다만 긴급하고 한시적인 경우(예, 일시적 질병, 병원퇴원 등 일상생활에 일시적으로 어려움이 있는 경우) 부정기적으로 가사지원을 제공하고 있다.

셋째, 본 연구에서는 노인들이 노인맞춤돌봄서비스에 얼마나 만족하는지에 대해 생활지원자들의 인식을 통해 확인해 보았다. 또한 이러한 만족도에 영향을 미치는 요인으로 근무환경보다는 서비스 구성 요인에 대한 인식 수준이 더 중요함을 확인할 수 있었다. 이에 노인들의 서비스 만족도를 향상하고 좋은 돌봄을 실현하기 위해서는 서비스 이용 대상자 선정의 적절성과 이들의 욕구에 맞는 통합적인 서비스 제공, 돌봄제공 인력 1인당 적정 수준의 이용자 배정과 대상별 적정량의 서비스를 제공하는 것이 중요하다.

한편 이러한 영향 요인은 농촌과 도시 지역에 다르게 나타났다. 특히 서비스 구성 요인 중 농촌 지역은 제공인력 배치의 적절성이, 도시 지역은 제공인력과 이용 노인과의 관계가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 농촌 지역의 경우 이용 노인의 가정에 방문할 때 원거리 이동을 고려하여 적정 인원을 배정하는 것이 중요하다. 반면 도시 지역은 이용 노인이 아파트 등에 밀집 거주하여 물리적 거리보다는 이용 노인과의 관계적 측면이 더욱 중요하게 고려될 필요가 있음을 시사한다. 이는 농촌 거주 노인은 지역 내 이웃 간 친밀한 관계를 유지할 수 있는 반면, 도시 지역은 이웃 관계 등 사적 지지체계가 농촌에 비해 상대적으로 약해 공적 지지체계에 더욱 의지하는 것으로 보여진다. 특히 코로나 19 감염병으로 고립된 상황이 지속되면서, 도시 지역일수록 생활지원사와 노인의 관계적 측면이 더욱 중요하다고 볼 수 있다.

노인맞춤돌봄서비스 영역에서 좋은 돌봄을 실현하기 위해서 다음과 같이 정책·실천적 제언을 하고자 한다. 첫째, 서비스 제공인력에 대한 보수·후생복지 만족도를 높이고, 질 높은 업무 관련 교육을 실시한다. 생활지원사의 보수는 월급제로 급여의 수준을 인상하는데는 한계가 있고, 후생복지와 관련된 연차와 휴게시간의 보장, 추가 수당 지급 등을 통해 근무만족도를 향상시킬 필요가 있다. 연차를 사용할 때 대리인 및 대체근무자를 체계적으로 운영하여 서비스 공백을 최소화하며, 적정 휴게시간을 보장해야 한다. 서비스 제공 도중에 휴게시간을 가지도록 하고 있으나, 농촌 지역의 경우 휴게 장소가 마땅치 않고, 혹서·혹한기의 경우에 식사나 휴식을 취하는데 어려움이 발생하기도 하다.

수당의 경우, 교통, 통신비를 보조하기 위해 지역 별로 지급하고 있다. 농촌 지역은 교통비 및 유류비가 추가적으로 소요되는 실정이라 이동 거리에 따라 차등 지급해야 한다는 의견도 있으나, 합리적으로 금액을 산정하는데 한계가 있다. 이에 수당은 일률적으로 지급하되, 이용자 배정 시 근거리를 우선적으로 하며, 원거리 이동의 경우 서비스 제공 인원을 조정하여 업무 부담을 고르게 배분해야 한다.

또한 본 연구에 포함이 되지 않았지만 전담사회복지사의 경우 과도한 업무로 야간 및 휴일 근무가 잦고 이에 대한 보상이 미흡하여 열악한 근무환경에 노출되기도 하여, 적절한 업무를 부여하고 필요시 추가 인력을 채용할 필요가 있다.

둘째, 이용 노인에 대한 통합적인 서비스를 제공한다. 일반돌봄군 노인의 경우 안부확인, 말벗 등 정서적 지원으로 이용자의 만족도가 있지만, 중점돌봄군 노인에 대한 서비스 제공내용과 시간에 대한 불만족이 제기된다. 이는 기존 노인돌봄종합 서비스에서 중점돌봄군으로 편입되었거나 등급의 A,B 대상자의 경우 급여량이 더 필요한데도 오히려 줄어드는 반면, 돌봄급여가 덜 필요한 일반돌봄군은 급여량이 오히려 증가하는 ‘급여량의 부적정화’와 관련이 있다(전용호, 2020). 또한 생활지원사 자가 차량을 이용한 이동지원 요구에 대한 갈등이 지속적으로 발생하고 있다. 이러한 문제는 지역의 자원 연계나 지자체 차원에서 추가적인 서비스 개발을 통해 해결방안을 모색할 필요가 있다.

셋째, AIP의 개념과 관련하여 노인의 지역사회 계속거주를 지원하는 서비스를 지원하여, 노인맞춤돌봄서비스의 본래 취지인 노인장기요양서비스 진입 시점을 지연되도록 한다. 이를 위해 지역사회 내에서 이웃, 가족과 계속 거주할 수 있도록 집단활동, 동아리, 문화여가활동 등의 서비스 개발과 제공이 필요하다.

마지막으로 본 연구를 위해 수집된 자료는 충남 지역의 생활지원사로부터 수집되었으므로 노인 당사자의 인식을 반영하지 못하였고, 일반화하기에 한계가 있다. 추후 노인을 대상으로 하거나 좀 더 대표성 있는 표본으로 수집된 자료를 활용하여 추가 분석할 필요가 있다. 또한 향후에는 생활지원사 및 노인의 관계 요인뿐만 아니라 지역사회 및 환경적 요인을 함께 고려할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 권진희, 한은정, 강임옥(2010). 방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질과 만족도, 재이용의사 간의 관계 분석. 한국노년학, 30(2), 355-368
- 권중돈(2017). 2017년 노인돌봄기본서비스 사업수행기관 평가결과 분석연구. 독거노인종합지원센터
- 권중돈(2018). 노인복지정책의 관점에서 본 치매대응체계 진단과 과제. 보건사회연구, 38(1), 9-36
- 김기수, 권중돈, 홍혜지(2018). 노인돌봄서비스 전달체계 효율화 방안 연구: 노인돌봄기본서비스를 중심으로. 대전복지재단
- 김재희, 김옥(2015). 서울시 독거노인생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 전문적역량의 조절효과. 서울도시연구, 16(4), 193-214
- 김송이(2012). 돌봄서비스 노동자들의 노동경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로. 여성연구, 82(1), 103-136
- 김윤수, 류호영(2012). 사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석. 보건사회연구, 32(3), 298-326
- 보건복지부(2019). 노인통합지원서비스 제공을 위한 지자체별 권역 설정 기준(안). 세종시
- 보건복지부(2020). 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내
- 석재은(2014). 장기요양서비스의 질 개념 정립과 향상 방안: 현행 전략의 한계와 '좋은 돌봄'을 위한 현장의 목소리. 한국사회복지학, 66(1), 221-249
- 석재은, 노혜진, 임정기(2015). 좋은 돌봄의 필요조건과 저해요인에 관한 연구-노인돌봄을 중심으로. 한국사회복지학, 67(3), 203-225
- 석재은, 김형용, 전용호, 이기주, 최선희(2018). 노인돌봄종합서비스 사업의 개편방안 연구. 한림대학교 산학협력단
- 송다영(2014). 한국 30~40대 여성의 이중돌봄 현실과 돌봄경험의 다중성에 관한 연구. 한국사회복지학, 66(3), 209-230
- 양난주, 임세희, 한성윤(2012). 사회서비스 제공기관의 영리 비영리성이 이용자만족도에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 14(4), 27-52
- 이명진, 김명희, 윤소현, 임효재, 김은하(2020). 노인맞춤돌봄서비스의 문제점과 개선방안: 일반돌봄군 및 중점돌봄군 노인과 서비스 관리자 및 생활지원사의 관점을 중심으로. 대전광역시사회서비스원
- 이명호(2014). 재가서비스에 종사하는 노인돌봄인력의 소진. 한국지역사회학회, 22(2), 175-196
- 이민홍, 전용호(2018). 노인돌봄기본서비스 서비스관리자의 업무특성과 업무로 인한 부정적 결과. 노인복지연구, 73(1), 209-234
- 정진경, 정세희(2015). 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌보미와의 관계의 질이 서

- 비스 이용만족에 미치는 영향. 노인복지연구, 67, 7-31
- 전용호(2012). 한국 노인장기요양보험의 주요한 문제점과 개선방안. 한국지역사회복지학, 43, 345-384
- 전용호(2015). 노인 돌봄서비스의 전달체계에 관한 연구: 공공부문 인력과 공급자의 관점을 중심으로. 보건사회연구, 35(2), 347-379
- 전용호(2020). 노인맞춤돌봄서비스의 도입 의미와 과제. 한국노년학, 40(4), 599-616
- 정경희, 강은나, 박세경, 이윤경, 김세진(2014). 노인장기요양보험 치매특별등급 도입에 따른 노인돌봄서비스 개편 방안 연구. 한국보건사회연구원
- 최희경(2010). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 '좋은 돌봄'에 대한 연구. 노인복지연구, 48, 31-58
- 통계청(2021.9.29.). 2021 고령자 통계. (2021.9.29. 보도자료)
- 황경란, 박혜선, 이미영(2017). 경기도 독거노인 보호 사업 활성화 방안. 경기복지재단
- Cancian, F. M. (2000). *Paid Emotional care: Organizational forms that encourage nurturance*. M.H.Meyer (Ed.) *Care Work: Gender, Labor and the Welfare State*. NY: Routledge.pp.136-148
- Gilbert, N. & Terrell, P. (2013). *Dimensions of Social Welfare Policy(8th ed.)*. London: Pearson Education Ltd
- Walsh, K., and Shutes, L.,(2012). *Care relationship, quality of care and migrant workers caring for older people*. *Ageing & Society*, 30(3): 1-28

토론 1

건국대학교 사회복지학과  
교수 이 미 진



# 토론문

이미진(건국대 사회복지학과 교수)

## 1. 충남지역 발전과 사회서비스원

- 인구감소에 따른 지방소멸의 문제가 심각함. 이를 예방하거나 최소한 현재 수준을 유지하기 위해서는 지역은 수도권과는 다른 경쟁력이 필요함. “복지”를 통해 “지역경제”를 살리고, “양질의 일자리”를 많이 만듦으로써 청년들이 충남지역을 떠나지 않고, 이주하고 싶은 지역으로 만들어야 함.
- 양질의 일자리, 안정적인 일자리를 제공할 수 있는 것은 공공기관으로, 사회서비스원은 이런 사회적 기대에 걸맞는 역할을 수행해야 함. 독립채산제 등으로 인해 사회서비스원이 사회서비스의 공공성을 실현하기 어려운 조건을 어떻게 타파해 갈 것인가가 매우 중요함. 향후 수 년간의 실적과 평가를 통해 사회서비스원은 생존과 번영, 확대발전의 길로 나아갈 수도 있고, 아니면 역사의 뒷길로 사라질 수도 있음.
- 국공립 종합재가센터의 필요성은 사회서비스의 공공성 제고를 위한 것임. 예를 들면 서비스 제공기관으로부터 원거리에 거주하는 이용자들을 위해 국공립 종합재가센터가 필요한 것임. 단순히 서비스 이용자의 숫자만으로 실적을 평가해서는 안 될 것임. 사회서비스원의 평가에는 원거리 거주자, 도서지역 거주자 등에 대한 서비스 제공 실적이 반영될 필요가 있으며, 단순한 수량적 개념만으로 접근해서는 안 됨.
- 수도권의 인구과밀로 인한 비용 및 사회문제 등을 고려하면 지역에 대한 복지지출은 지역의 생존과 발전을 위한 투자 및 균형발전의 개념으로 접근하는 패러다임의 전환이 필요함.
- 응급상황이나 위기상황에서 돌봄은 이용자의 생명과 안전, 자살예방 등으로 직결될 수 있음. 병원 응급실이나 소방대를 생각해 보면, 이용자가 적다고 병원 응급실이나 소방대가 필요 없다고 주장하지 않을 것임. 언론 등을 통해 사회서비스원이 비판을 받는 지점은 비용효율성이 떨어진다는 점임. 예를 들면 2020년 기준 서울시 종합재가센터 12개소의 직원 329명에 대한 인건비 73억 2,700만원을 서비스 이용자 957명과 비교하고 이를 비판함. 2021년 10월 19일 기준 대한민국 코로나 확진자는 34만명, 사망자는 2,668명임. 이를 위해 사회적으로 투입된 비용을 필자가 알지는 못하지만 코로나로 인한 사망자를 줄이기 위해 사회적으로 엄청난 비용을 지출하는 것을 감안하면 서울시 종합재가센터의 지출이 과다하다고만 볼 수 있을지 의문이 듦.
- 기본적인 투자 없이 사회서비스의 공공성 확보는 있을 수 없음. 보다 중요한 것은 사회서비스원이 제공하는 서비스의 공공성을 어떻게 확보하고, 이를 시민들이 공감할 수 있는가가 중요함. 공공기관의 문제점으로 지적되는 관료제적 속성이 사회서비스원에서 나타나지 않기 위해서 어떻게 할 것인가 등을 고민할 필요가 있음. 서울시의 돌봄SOS센터, 대구시 사회서비스원의 코로나 19 감염병에 대한 대응 등을 벤치마킹함으로써 돌봄의 응급구조대 역할을 수행하는 것을 고민할 필요가 있음. 특히 병원 퇴원 이후 재가에서 간병이 필요하지만 이에 관련된 돌봄은 제도의 사각지대로 남아 있음. 퇴원 후 간병서비스를 보편적으로

제공할 필요가 있음. 간병서비스를 이용한 경험이 있는 시민들의 만족도가 높다면 공공 재가서비스의 확대에 대한 사회적 인식도 확산될 수 있다고 봄.

- 사회서비스원이 직면한 여러 과제를 해결하기 위해서는 사회서비스원의 네트워크를 형성하고, 협력사업 등을 진행할 필요가 있다고 생각됨. 이를 위해서는 먼저 대전·충남지역의 사회서비스원이 공동사업(예: 돌봄 인력 pooling 및 교육체계 구축 등)을 수행할 것을 제안함.
- 사회서비스원이 직면한 과제는 사회서비스원 단독으로 해결이 어려움. 커뮤니티케어, 지방분권, 장기요양보험 제도 등 여러 가지를 동시에 개혁할 때 가능함.

## 2. 장기요양보험과 돌봄서비스

- 돌봄서비스는 수량적으로 표현하기 어려운 서비스이며, 전문가, 서비스제공자, 서비스이용자, 서비스이용자의 가족이 생각하는 서비스의 질은 차별적일 수 있음. 따라서 서비스제공자가 인식하는 서비스의 질은 이용자만족도와는 다른 업무만족도일 수 있음.
- 시설서비스는 시설환경 등 눈에 보이는 물리적 환경, 제공되는 식사 등을 통해 상대적으로 측정이 용이하며, 서비스가 종사자 집단에 의해 제공되기 때문에 서비스의 질 관리가 상대적으로 쉽게 이루어질 수 있음. 이에 반해 재가서비스는 서비스제공인력 1인에 의해 서비스 질이 결정되며, 직접적인 관찰을 통해 서비스 질을 평가하기 어려운 특성을 지님.
- 경력이 오래된 서비스제공자의 돌봄노동이 숙련된 노동일 수 있으나, 반드시 정적(+인) 상관관계가 있는 것만은 아님. 오히려 잘못된 돌봄노동의 관행으로 질 낮은 서비스를 제공할 가능성도 있으니 이를 경계할 필요가 있음. 단시간내에 많은 양의 일을 처리하면서 오히려 “인간중심돌봄”과는 괴리가 발생할 수 있음.
- 장기요양보험제도 도입 이후 여러 연구자들 지속적으로 돌봄종사자의 처우 문제에 대해 지적하여 왔음. 사회서비스원이 직영하는 종합재가센터의 운영도 하나의 대안이 될 수 있으나, 전체 기관의 99%가 민간기관임을 감안할 때 국공립기관의 점유 확대만으로는 이 문제를 해결할 수 없음.
- 이를 위해서는 장기요양보험제도의 수가체계의 근본적인 개편이 필요함. 대표적인 호출형 서비스인 방문요양서비스 제공인력이 보다 안정적인 고용조건 하에서 적정한 임금을 보장받을 수 있는 방안이 필요함. 단순히 종사자의 임금을 상승시키는 것이 아니라, 숙련된 노동에 대한 합당한 보상을 해 주는 시스템을 설계하여야 함. 이런 시스템을 설계해야 수가 인상과 이로 인한 보험료 상승에 대한 국민들의 설득이 가능할 것으로 생각됨.
- 이를 위해서는 노동자의 숙련을 평가하여 일정 조건(경력 및 노동시간)을 갖춘 경우 전문적인 교육 이수, 내·외부 평가를 통과한 경우 승진을 할 수 있는 승진체계(예: 선임 요양보호사제도)와 이를 반영한 임금체계를 구축해야 함. 또한 장기간 근속을 유도하고 이직율을 낮추기 위해서는 일정 조건을 갖추고 전문적인 교육을 이수한 경우 승급할 수 있는 체계를 마련해야 함. 이에 따른 일정 정도의 임금상승 역시 필요함.
- 승진승급체계는 일정 정도의 규모를 갖춘 조직에서 실행할 수 있음. 또한 승진승급에 따른 임금상승은 투명한 회계시스템을 갖추고 있고 공공성을 지향하는 조직(예: 요양보호사

의 20% 이상을 월급제로 고용)에서 작동할 수 있음. 승진승급체계와 이에 따른 임금체계를 갖춘 조직에만 재정적 지원을 하는 방식을 모색할 필요가 있음. 법인화 등을 유도하고 기관의 규모를 적정한 수준으로 확대, 기관간 통합 등에 대한 모색이 필요함.

- 월급제 요양보호사는 시간제 요양보호사에 비해 더 난이도가 높은 서비스를 제공해야 할 것임(예를 들면, 야간 서비스 제공 또는 치매·고체중 등 다른 요양보호사가 기피하는 이용자 담당). 재가 요양보호사의 경우, 전체를 월급제로 고용하는 것은 무리가 있음. 선임 요양보호사는 대체인력 지원, OJT 교육 등을 수행하는 것으로 직무를 구성할 필요가 있음.
- 재가 요양보호사의 경우, 전체를 월급제로 고용하는 것은 실현가능성이 낮음. 재가 요양보호사 중 일부는 전일제가 아닌, 시간제/파트타임 근무를 선호함. 다만 시간제 근무자에게도 근로기준법의 적용이 필요하며, 시간제 근무자의 특성을 고려한 사회안전망의 구축이 필요함. 돌봄 종사자의 모든 문제를 장기요양보험제도나 돌봄제도의 틀 안에서 해결할 수는 없음.
- 현재 수가체계와 인건비 비중을 일정하게 고정하는 체계 하에서 요양보호사 이외의 직종은 상대적으로 임금상승이 지체되거나 임금이 오히려 하락하는 경우도 발생하고 있음. 특히 노동조합 가입률이 저조한 사회복지사는 타 직종에 비해 임금인상이 수년간 지체됨으로써 이에 대한 불만이 높은 경우가 상당히 있음. 이를 해결하기 위해서는 요양보호사 뿐만 아니라 사회복지사 등에 대한 승진승급체계 마련과 이에 연동된 임금체계 개편이 필요함. 2020년에 서울복지재단은 장기요양요원 표준인건비 연구를 수행하였으며, 권현정 외(2021)는 이를 수정·보완한 연구를 진행 중에 있음. 시설의 소유·운영주체별 종사자간 임금 격차 해소를 위해서는 표준인건비 개발과 이에 따른 인건비 지급(지급과 같은 시설별 총 인건비 비율 통제 방식의 탈피)을 제도적으로 유인할 필요가 있음.
- 종사자에 대한 교육 뿐만 아니라 소진을 방지하기 위한 프로그램 실시 등이 필요함.

### 3. 발표자료에 대한 단상

- 정덕진 연구위원의 발표자료를 보면, 상당수의 충남지역 생활지원사들은 노인 맞춤형돌봄서비스의 중점돌봄군의 서비스 제공량이 부적정하다고 인식하고 있었음. 전체 생활지원사들 중 32.9%가 부적정하다고 평가함. 반면 일반돌봄군의 서비스 제공량이 부적정하다는 비율은 13.8%에 그침. 중점돌봄군의 서비스 제공량에 대한 개선이 필요하다고 생각함.
- 충남지역 노인복지시설 종사자 중 20대의 우울감이 다른 연령대에 비해 높다는 사실에 주목할 필요가 있음. 이에 대한 심층적인 분석이 필요하다고 생각됨.



토론 2

선문대학교  
강동훈



# 토론문

강동훈(신문대학교)

- 독거노인 2020년 현재 159만명, 85세 이상 노인은 77만명으로 지속적 증가 추세로 노인 돌봄 문제는 큰 사회적 문제임과 동시에 우리 모두의 미래의 문제임.
- 현재 정부에서는 노인돌봄 관련하여 여러 전달체계를 운영하고 있으나 일부 차이가 있음.
- 첫 번째는 지역사회 통합돌봄임. 통합돌봄은 주거지원, 방문건강의료, 재가서비스 지원, 서비스 연계 체계 구축이 핵심요소이며, 2026년 전국시행을 목표로 16개 지자체 대상 선도사업 중이나 중앙정부의 지침없이 지자체 자율에 맡기고 있어 난항이 계속되고 있음. 작년엔 노인, 장애인 분야 통합돌봄에 이어 올해 이를 융합한 사업을 추진하기로 했으나 중앙정부의 방향제시가 되고 있지 않아 지자체의 혼란이 가중되고 있음.
- 두 번째는 노인맞춤돌봄서비스임. 기존의 노인대상 6개사업을 통합하여 도움이 필요한 노인에게 맞춤형으로 서비스를 제공하고자하는 목적을 가지고 있음. 노인의 욕구를 안전, 사회/정신, 신체, 우울/은둔, 장기요양 진입 등으로 구분하여 그에 따라 서비스를 차별화 하고 있음. 기존의 분절적 서비스로 인해 다양한 욕구를 가진 노인에 대한 서비스 제공 한계로 인한 문제를 통합적으로 해결하고자 함
- 세 번째는 노인돌봄 전달체계 개편 시범사업으로 화성과 춘천에서 22년까지 실시되고 있음. 이 사업은 보건의료, 요양, 생활지원, 주거복지의 4가지 영역을 기준으로 권역별 통합 돌봄본부를 두고 여기에 복지 및 보건공무원, 통합사례관리사, 건보공단 및 LH직원을 두 어 넓고 다양한 영역이 커버될 수 있도록 한 점임. 통합사례관리사는 고난도 사례관리를, 건보직원은 퇴원환자 케어플랜수립과 장기요양서비스 연계를, LH직원은 주거수선계획 수립을, 이외에 민간인력을 통해 이동지원과 식사배달을 지원하고 있음.
- 네 번째는 읍면동 찾아가는 보건복지서비스임. 주민자치형 공공서비스 구축사업(주인공사업)의 일환으로 시행되는 본 사업의 핵심은 찾아가는 보건복지서비스로, 방문복지팀을 읍면동에 별도로 두고 복지직 2~3명, 간호직 1명을 기본 모델로 함. 찾아가는 서비스를 통해 위기가구 발굴, 초기상담 및 서비스 제공 등을 수행하고 추가 배치된 간호직을 통해 노인들의 기초적 건강욕구를 충족하는 기능 수행함.
- 상기 네 가지 전달체계의 주요대상자는 노인이지만 '노인을 돌본다'라는 취지에 부합한 사업은 노인맞춤돌봄서비스(이하 맞돌)로 볼 수 있음. 왜냐하면 돌봄이 필요한 대상자를 특정인력이 일정기간 지속적으로 반복 방문하는 사업은 맞돌이 유일함. 그러나 몇가지 문제점이 있음.

## 〈인력 관련〉

- 전담사회복지사: 처우 및 안정성문제(1년 단기계약 및 임금 고정). 선정조사 업무 과다(사회복지사1인이 평균 16명의 생활지원사 관리하고, 생활지원사는 1인당 14~18명의 대상자 케어함. 대상자별로 3개월에 한번씩(1년에 4회) 재사정을 통해 대상자 선정 여부를 결정해야 함에 따라 전담사회복지사는 엄청난 양의 대상자 선정조사, 재사정, 서비스계획을

수립해야 함). 이 외에 노인맞춤돌봄협의체 안전자료 작성, 생활지원사 업무 및 근태관리, 대상자관리 등 여러 업무를 해야 함. 지속적으로 이직이 일어나고 있음(50%이상). 생활지원사의 잦은 이직도 업무부담.

- 생활지원사 : 생활지원사의 역량 문제(일을 시작하는데 자격요건이 없음. 그러나 하는 일은 사회복지사 업무에 준함(사회관계향상프로그램, 자조모임, 인지프로그램 운영 등). 자격요건이 미흡하더라도 추후 교육을 통해 일을 제대로 할 수 있도록 하는 부분은 중요함. 결국 사회복지의 품질은 사람이 좌우함.

## 〈업무 관련〉

- 선임생활지원사의 경우 재사정 대상자에 한해 선정조사 업무 수행 가능하도록 지침에 되어 있으나 업무혼란 및 불만요인으로 작용함.
- 예전의 노인돌봄기본서비스의 안부전화 중심의 업무에서 사례관리, 집단프로그램 운영 등 역할이 넓고 난도가 높아짐에 따라 업무수행 과정에 대한 모니터링 및 수퍼비전 필요함.
- 특화서비스의 경우 정신적인 문제가 많기 때문에 지역 내 정신건강복지센터 등 관련 전문 기관과의 적극 연계할 수 있도록 할 필요

## 〈교육의 문제〉

- 전담사회복지사 교육내용과 생활지원사 교육내용이 대부분 동일. 역할 차이에 따른 교육 내용 차별화 필요
- 대부분 사이버로 운영되어 교육효과 담보 한계. 수행기관장 및 전담사회복지사의 경우 집합교육을 통해 업무노하우 공유, 벤치마킹 등 시너지가 일어날 수 있는 교육여건 필요

## 〈기타〉

- 앞서 설명했던 다른 전달체계처럼 생활지원 중심에서 확대하여 주거, 지역자원연계를 통해 종합적 서비스를 제공받도록 할 필요가 있으며 추후 요양까지 연계될 수 있도록 단계적으로 설계할 필요
- 각 사업의 소관부처가 다름에 따라 일선의 혼란 가중. 중앙 차원의 전달체계 일원화 필요 (지역사회 통합돌봄 및 맞돌=> 복지부 / 노인통합돌봄 시범사업 및 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 => 행안부)
- 맞돌과 장기요양서비스와의 관계 정립 필요. 노인장기요양등급자는 노인맞돌서비스 이용 못함. 노인맞돌서비스는 재정사업이라 이용자부담이 없고 노인장기요양서비스는 자부담이 발생함에 따라 맞돌에서 노인장기요양으로 넘어가지 않으려는 상황 발생. 이에 대한 제도적 장치 마련 필요.
- 중점돌봄군에서 장기요양으로 넘어가는 기준 제시 필요. 예를 들면 선정조사에서 각 영역 별 항목 점수가 기준 이하인 경우 해당기관으로 자동이관(EX: 인지기능 점수 미흡 => 치매안심센터 자동 의뢰)
- 본 서비스가 장기요양서비스의 전단계의 필수서비스로 자리매김하기 위해서는 일정 소득

기준 이하만 이용할 수 있는 현 제도를 개선하여 돌봄이 필요한 노인 누구나 이용할 수 있도록 기준 완화 필요(장기요양은 소득수준에 관계없이 이용가능). 경제적 여유가 있는 노인이라면 바우처를 통해서라도 서비스를 구매할 수 있도록 제도 개선 필요.



토론 3

중앙대학교  
유재남



# 토론문

유재남(중앙대학교)

충남지역 노인복지시설 종사자와 노인맞춤돌봄서비스의 수행인력인 생활지원사의 만족도는 노인돌봄서비스의 효과성 및 서비스의 질과 관련된 부분으로 매우 중요하고 시의적절한 주제라고 생각한다.

2017년 노인실태조사에서 노인 절반 이상 57.6%가 “거동 불편해도 살던 곳에서 여생을 마치고 싶다”는 결과를 발표하였다. 나이가 들어도 살던 곳에서 계속 거주(Aging in Place)하고자 하는 노인들의 욕구를 반영하여 현재 시행되고 있는 노인돌봄서비스는 노인맞춤돌봄 서비스, 노인장기요양보험의 재가장기요양서비스, 지역사회통합돌봄, 돌봄 SOS센터 서비스(서울시) 등 다양하다. 노인돌봄서비스 종사자의 만족도를 제고하고 중앙정부, 지자체, 돌봄 서비스 참여자에게 모두 ‘좋은 돌봄’이 이루어지려면 어떠한 노력이 필요한지 그리고 어떠한 방향으로 나아가야 하는지 몇 가지 과제들에 대해 제언하고자 한다.

첫째, 지역적 특성을 반영한 충남 사회서비스원의 기능 및 역할 정립이다. 전국에 사회서비스원은 11개 설치되었고, 그 지역의 특성에 맞는 사회서비스원의 기능과 역할이 중요한 시점이다. 충남지역의 고령화율은 평균 19.7%(2021년 9월 기준)에 달하며 가장 낮은 지역의 고령화율은 천안시가 11.4%이고 고령화율이 가장 높은 지역은 서천군 37.8%로 인구소멸 고위험 지역에 속한다. 또한 천안시, 계룡시, 아산시, 서산시, 당진시를 제외한 나머지 10개 지역은 노인인구가 20%를 넘는 초고령 지역에 속한다. 충남지역은 고령화율의 편차가 심하고, 도시와 농촌이 동시에 공존하는 복합적인 형태이며 복지자원의 불균등화 현상 등 상이한 지역적 특성을 가지고 있으므로 지역의 특성 및 문화적 특성을 반영한 정책이 필요하다고 보인다. 사회서비스원의 설립목적 중의 하나인 사회서비스 공공성 강화가 성과를 나타내려면 현재의 재원구조로는 공공인프라를 확보하기에 미흡한 실정이다.

충남지역의 특성을 고려한 사회서비스원의 역할은 충남 사회복지전달체계에서 공적전달체계와 민간전달체계의 연결망을 형성하는 것이다. 현재 노인맞춤돌봄서비스는 전담인력, 생활지원사들의 역할로만 인식하고 수행하는 복지인프라 구조에만 머물러 있다. 주민홍보단이 노인맞춤돌봄서비스나 긴급돌봄서비스, 장기요양 등 전체적인 것들을 이해한 상황에서 우리 동네 어르신어 어떤 서비스를 이용할 수 있는지 알 수 있는 시스템이 필요하다. 지역실정을 잘 아는 주민홍보단이 사회서비스 일자리의 일환으로 만들어져 상시적으로 활동을 하고 활동비를 받을 수 있으면 실효성이 높아지지 않을까? 하는 생각이 든다. 공공기관, 민간기관, 주민의 유기적 역할배분을 촘촘하게 하기 위해서 충남 사회서비스원의 역할로는 복지정보 전달체계 구축 및 연결망을 형성하는 것과 서비스 인력에 대한 교육 및 사회서비스원의 비전에 맞는 단기, 중장기적인 계획수립이 필요하다.

둘째, 노인돌봄서비스 전담인력의 업무교육을 위한 지자체의 노력이 중요하다. 좋은 돌봄

은 한 주체의 노력만으로 이루어질 수 없다. 다양한 주체의 노력이 요구되나 특히 지자체의 역할이 중요하다. 노인돌봄서비스를 담당하고 있는 공무원들은 공공기관의 순환보직이등으로 인한 잦은 변경과 불충분한 업무 인수인계로 인해 담당인력이 해당 노인돌봄서비스 업무를 충분히 이해하는 데에 한계요인으로 작용하여 업무의 지속성과 안정성이 저하되고 있다. 따라서 노인돌봄서비스 전담인력이 다양한 서비스 내용을 숙지할 수 있는 기반을 조성하고 구청(군청)이 주도하고 행정복지센터 및 민간기관의 협력을 기반으로 한 간담회나 교육을 활성화시킬 필요가 있다.

셋째, 노인복지시설 종사자의 우울감 감소를 통한 근로만족도를 제고해야 한다. 김선미 연구위원의 연구 결과 충남지역 노인복지시설 종사자의 연령별 우울감 수준이 20대 집단이 40대 집단보다 높게 나타났다고 기술하고 있다. 왜 20대 집단의 우울감이 높게 나타났는지에 대한 분석이 필요하다. '2016년 노인인권실태조사 분석 및 개선방안 연구'에 따르면 노인복지시설 종사자들이 가장 많이 겪는 상황은 입소자의 부적절한 언행 또는 잘못된 호칭 사용으로 인해 모욕감을 느끼거나 자존심이 상하는 경우가 36.9%로 인권침해에 시달리는 것으로 나타났다. 인권침해를 경험한 종사자는 종사자의 직무 만족도를 하락시킬 수 있고, 고객응대의 과부하 및 갈등과 관련된 감정노동은 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다(황순조, 2020). 따라서 20대 우울감을 감소시킬수 있는 방안으로 선임사회복지사들과 신입사회복지사들 간의 멘토, 멘티 활동을 제안한다. 20대 집단의 노인복지시설종사자들은 경험이 풍부한 노인복지시설종사자에 비해 노인에 대한 깊은 이해 및 공감에 부족하다. 노인에 대한 깊은 이해나 의사소통 능력 및 공감능력과 관련된 추가 재교육이 필요하다. 종사자의 인권의식 함양뿐만 아니라 이용자와 보호자를 대상으로 한 인권의식 교육 등 노인복지시설 노인인권 환경을 강화하기 위한 총체적인 접근이 필요하다.

마지막으로 도시와 농촌 간 노인맞춤돌봄서비스의 차별화된 전략이 필요하다. 정덕진 연구위원의 연구 결과를 살펴보면, 노인맞춤돌봄서비스의 만족도에 영향을 미치는 서비스 구성요인에서 농촌은 제공인력 배치의 적절성이, 도시지역은 노인과 관계만족도가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 발표자가 제언한 농촌지역의 적정인원의 배정과 도시지역의 생활지원사와 노인의 관계적 측면에 대한 노력은 더 심층적인 분석이 필요하다. 현 노인맞춤돌봄서비스는 수행기관에게 많은 역할이 맡겨져 있다. 특히 생활지원사의 자체적인 교육을 수행기관이 해야 하는 어려움이 존재한다. 현장에서의 사례를 취합하여 현장에 도움이 되는 실제적인 교육이 이루어지도록 심층적인 교육을 수행하는 기관으로서 사회서비스원의 역할을 제시한다. 종사자 처우와 관련해서는 돌봄노동의 특성상 돌봄서비스의 질적 수준은 노동자의 노동 조건과 긴밀한 관계에 있다. 돌봄노동자의 근로조건 개선을 위해서는 교통비, 통신비 등의 수당을 지급하는 부분적인 접근이 아니라 포괄적인 접근이 필요하다. 돌봄노동자의 노동권을 인정하기 위해서는 정부가 정책적으로 근로기준법, 노동조합법 등 노동관계법령이 지켜지도록 1차적인 보호장치를 마련하는 것이 중요하다.

결국 건강하고 지속적인 노후를 담보하고 '좋은 돌봄'이 실현되기 위해서는 돌봄 제공자의 고용안정성이 중요하고, 공식적인 영역과 비공식적인 영역, 다양한 측면에서의 제도적인 뒷받침이 필요하다.

토론 4

천안종합재가센터  
최영자



# 토론문

## 최영자(천안종합재가센터)

안녕하십니까? 충남사회서비스원 천안종합재가센터장 최영자입니다. 오늘 우리가 이렇게 한자리에 모여 노인맞춤돌봄과 사회복지시설 종사자분들의 처우에 대해 이야기하는 것은 결국 대상자들에게는 좀 더 질 높은 서비스를 제공하자는 것이고, 돌봄 종사자들에게는 그에 맞는 합당한 대우를 하자는 것이라고 저는 생각합니다.

아직까지 돌봄 영역에서 서비스의 질은 우리가 생각하는 것만큼 나아지지 않았으며, 종사자들의 처우도 좋아지지 않았다는 것을 우리는 잘 알고 있습니다. 이 논제를 바꾸어 말한다면 '돌봄 종사자의 처우가 좋아진다면 서비스의 질은 좋아 진다'라고 할 수 있는데, 여러분들의 생각은 어떠십니까?

물론 처우가 좋아진다고 해서 서비스 질이 다 좋아진다고 볼 수는 없을 것입니다. 그렇지만 생활이 어느 정도 안정이 된 상태에서는 돌봄종사자들도 최선을 다할 것이라고 저는 생각합니다.

여기 교수님들 사이에 현장의 목소리를 들어보고자 제가 앉아 있는 것 같은데요. 1년 전 처음 공공영역에서 돌봄 영역이 시작되었을 때 가장 많은 우려의 목소리로 염려 했던 말들 중 이런 말을 가장 많이 들었던 것 같습니다.

“ 민간들은 살아남기 위해 밥을 굶으면서 까지 된다. 월급을 받는 너희들은 그렇게까지 하지 않을 것 아니냐? 하는 것이었습니다.”

결국 공공영역에서는 안정된 월급이 나오기 때문에 최선을 다하지 않는다는 말씀으로 저는 받아들였는데요. “그럼 사회복지법인에 속하는 사람들은 일을 하지 않는다는 말인가?” 그렇지 않습니다. 정규직이 아니었던 저도 정규직이 되기 위해 최선을 다했고, 전부는 아니지만 그건 결국 실적으로 나타나는 것이었기 때문에 실적을 내기 위해 저도 입술이 부르도록 뛰었습니다.

그러면서도 제 선택에 대한 고민도 함께 시작되었습니다. 하고 많은 그 많은 사회복지영역 중에서 마지막으로 공적인 돌봄영역에서 내 복지인생의 유종의 미를 거두자 선택했던 이 길이 정말 잘한 것인가 하는 것이었습니다.

그런데 어찌겠습니까? 어르신들을 보면 힘이 나고 좋은 걸. . . 그래서 저는 민간에서 잘하고 있는 것들은 따라 했습니다. 계약 전에 어르신 한가구를 여러 번 방문하는 것처럼 저도 그렇게 했습니다. 그렇지만 거기서 끝나지 않고 서비스 계약 후 서비스의 질 관리를 위해 많게는 한 달에 한 어르신을 다섯 번 이상 작게는 두 번 이상 모니터링을 다녔습니다. 사회복지사의 기본업무와는 별개로요.

그리고 행정복지센터와 사례관리도 함께 진행하였으며, 어르신에게 행복한 삶이라면 그 선택을 하도록 도왔습니다. 대상자의 숫자를 늘리는 것보다 저는 이것이 공공영역에서 소신을 가지고 할 일이라고 생각하였습니다.

또한 요양보호사 선생님들의 질 관리를 위해 초창기부터 지속적인 교육과 함께 고충상담, 근골격계 질환예방을 위해 노력하고 있습니다.

와상어르신이나 움직임이 어려우신 어르신을 돕다가 보면 선생님들도 근골격계 질환에 노출

되는 경우가 많이 있습니다. 이럴 경우 절차를 밟아 물리치료를 받으시면 그 치료비는 아직까지는 없지만 기관에서 부담하려고 하고 있습니다.

마지막으로 두 박사님의 발표와 상관없이 제 작은 소망을 말씀드리자면 저희 센터 같은 경우도 전체 돌봄 종사자의 월급제가 당장은 어렵겠지만, 순차적으로 내년에는 세명, 후년에는 다섯명 이렇게 점진적으로 늘려주셨으면 좋겠습니다. 결국 생활이 안정된다면 돌봄종사자들도 자신의 영역에서 최고가 되기 위해 노력할 것이고 그러나 보면 서비스의 질도 좋아질 것이라고 생각합니다.

기관과 돌봄종사자 모두 서비스 질 향상을 위해 노력하겠습니다.

그러니 안정된 생활을 보장해 주시면 감사하겠습니다.

끝까지 경청해 주셔서 감사합니다.