



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

노인요양시설 종사자의 직무환경이
직무스트레스에 미치는 영향

김지형

제주대학교 보건복지대학원
사회복지학과

2024년 2월



노인요양시설 종사자의 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

지도교수 남 진 열

김 지 형

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2024년 2월

김지형의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장

고 관우



위 원

김 상미



위 원

남 진열



제주대학교 보건복지대학원

2024년 2월



The Effect of Job Environment on Job Stress of Elderly Care Facility Workers

Kim, Ji-Hyung

(Supervised by professor Nam, Chin-Yeol)

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

2024. 2.

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND
WELFARE JEJU NATIONAL UNIVERSITY

< 목 차 >

I. 서론

1. 연구 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제	2

II. 이론적 배경

1. 노인장기요양보험제도의 개요	3
1) 노인장기요양보험제도	3
2) 노인장기요양보험제도 급여 종류 및 등급 신청자 현황	4
2. 노인요양시설의 개념과 종사자 배치기준	7
1) 노인요양시설의 개념	7
2) 노인요양시설 종사자 배치기준	8
3. 직무환경	10
1) 직무환경의 개념	10
2) 직무환경 하위요인	11
4. 직무 스트레스	15
1) 직무스트레스의 개념	15
2) 직무스트레스의 하위요인	16
5. 선행연구고찰	19

III. 연구 방법

1. 연구 모형	22
2. 연구 대상 및 자료수집	23
3. 측정 도구	23
1) 독립변수 : 직무환경	24
2) 종속변수 : 직무스트레스	25
4. 분석 방법	26

IV. 연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성	27
2. 주요 변수 기술통계 분석	28
3. 주요 변수에 대한 집단 간 차이 분석	29
1) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 차이분석	29
2) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 하위요인 차이분석	30
3) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이분석	34
4) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 하위요인 차이분석	35
4. 일반적 특성과 주요 변수들 간의 상관관계 분석	38
5. 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향	40
1) 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향	40
2) 직무환경이 직무스트레스 역할모호에 미치는 영향	42
3) 직무환경이 직무스트레스 역할과다에 미치는 영향	44
4) 직무환경이 직무스트레스 역할갈등에 미치는 영향	46

V. 결론 및 제언

1. 결론	48
2. 제언	50

참고문헌

Abstract

부 록

〈표 목차〉

<표 II-1> 장기요양 등급 판정기준	4
<표 II-2> 노인장기요양보험제도 급여 종류	5
<표 II-3> 등급판정 현황	6
<표 II-4> 노인요양시설 직원 배치기준	8
<표 II-5> 장기요양기관 종사자인력 현황	9
<표 III-1> 설문지 구성	23
<표 III-2> 직무환경 문항 구성 및 신뢰도	24
<표 III-3> 직무스트레스 문항 구성 및 신뢰도	25
<표 IV-1> 연구 대상자의 인구사회학적 특성	27
<표 IV-2> 직무환경의 기술통계	28
<표 IV-3> 직무스트레스의 기술통계	28
<표 IV-4> 일반적 특성에 따른 직무환경 차이	29
<표 IV-5> 일반적 특성에 따른 직무환경 업무관련요인 차이	30
<표 IV-6> 일반적 특성에 따른 직무환경 대인관계요인 차이	31
<표 IV-7> 일반적 특성에 따른 직무환경 조직특성요인 차이	32
<표 IV-8> 일반적 특성에 따른 직무환경 인사관련요인 차이	33
<표 IV-9> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이	34
<표 IV-10> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 역할모호 차이	35
<표 IV-11> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 역할과다 차이	36
<표 IV-12> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 역할갈등 차이	37
<표 IV-13> 주요 변인들 간 상관관계	39
<표 IV-14> 직무스트레스에 미치는 영향	41
<표 IV-15> 직무스트레스 역할모호에 미치는 영향	43
<표 IV-16> 직무스트레스 역할과다에 미치는 영향	45
<표 IV-17> 직무스트레스 역할갈등에 미치는 영향	47

<그림 목차>

[그림 1] 연구모형	22
-------------------	----

국문초록

노인요양시설 종사자의 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

김 지 형

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 남 진 열

현대사회는 급격하게 증가하고 있는 고령화 시대가 되었다. 혼자서 일상생활 수행이 어려운 노인들에게 장기요양서비스라는 신체활동, 가사활동 등의 서비스를 지원하는 노인의료복지시설 또한 급격히 확충되면서 시설에 근무하는 종사자의 수도 급격하게 늘어나는 추세이다.

따라서 본 연구는 노인요양시설에 근무하는 종사자의 개인 특성과 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하여 직무스트레스를 낮추기 위한 개선방안 마련의 기초자료를 제시하는 것을 목적으로 한다.

연구는 제주도 노인요양시설기관에 근무하는 종사자 중 응답자 298명을 대상으로 진행하였고, 통계프로그램 SPSS 23.0을 통해 신뢰도분석, 빈도분석, 기술통계, 차이검증, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 노인요양시설 종사자의 일반적 특성에 따라 직무스트레스 차이를 위한 분산분석에서는 6가지 요인 중 성별, 연령대, 최종학력이 유의미한 차이를 보였다. 둘째, 직무스트레스의 ‘역할모호, 역할과다, 역할갈등’은 일반적 특성에 따라 ‘역할모호’는 성별과 최종학력이 ‘역할과다’는 연령대가 ‘역할갈등’은 성별, 연령대, 최종학력, 결혼여부에 유의미한 차이를 보였다. 셋째, 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 진행한 상관관계분석에서는 직무환경요인이 부(-)적이 영향을 미쳤다. 넷째, 다중회귀분석에서는 직무환경 하위요인 모두 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무환경이 높아질수록 직무스트레스가 낮아진다는 것을 알 수 있다.

본 연구에서는 다음과 같은 제언을 한다.

첫째, 종사자들의 역할에 맞는 적절한 업무분배와 직종별·직급별 매뉴얼이 명확하게 나와야하며, 업무와 동일하게 수행이 되도록 보수교육 및 시설장의 노력이 필요할 것이다.

둘째, 대상자, 보호자, 직원들과의 관계 속에서 스트레스를 많이 받는 업무를 수행하는데, 직업의식 결여 등의 문제로 이어지지 않도록 존중 받고 있다는 생각이 들 수 있는 환경을 마련 해주어야한다.

셋째, 복지인력 양성이 필수적이며 정부는 복지 종사자들의 처우개선 등에 정책적 방안을 마련하여 인재양성에 기초가 되어야한다.

넷째, 종사자들이 직무 수행함에 있어 ‘역할모호, 역할갈등, 역할과다’는 직업의식 저하 등으로 이어져 스트레스를 받게 된다. 이는 업무 수행과정에서의 문제가 되는데 이를 위한 워크샵 등의 정부에서의 적극적 정책·재정 지원이 필요할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 제주도에 소재하고 있는 노인요양시설 10곳에 근무하는 종사자만을 대상으로 한 연구 결과이기 때문에 전국적 또는 제주도 전체로 일반화하기에는 한계가 있으며, 추후 연구에서는 지역별 전체 혹은 전국적으로 한 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에서 실시한 설문조사는 기관 내 협조로 설문이 이루어지기는 하였으나 제주도 내의 전체기관을 조사하기 어려운 상황이었으며, 추후 연구는 실무담당자를 통하여 무기명 설문을 요청하거나 충분한 시간을 두어 현장에서 직접적으로 대면하여 설문을 진행할 필요가 있다.

셋째, 변수설정과 측정도구의 작성에 있어서 직무환경의 4가지 요인 이외에 더욱 다양한 하위요인을 반영하지 못했다는 한계가 있다. 후속 연구에서는 더 다양한 직무환경요인을 파악하여 다양한 관점에서의 종사자가 겪고 있는 직무환경을 파악할 필요성이 있다. 넷째, 직무스트레스는 본인이 겪는 감정 상태 또한 직무환경요인 중 일부가 될 수 있음을 가설로 하여 설문조사뿐만이 아닌 인터뷰 등의 심층적인 연구를 함께 병행하는 연구가 필요할 것이다.

주제어 : 노인요양시설 종사자, 직무환경, 직무스트레스

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리나라는 경제적 발전과 의료·복지의 발전으로 평균수명의 증가라는 긍정적인 미래를 바라보고 있는 것과는 달리 고령화의 문제에 직면하고 있다. 노인문제를 어떻게 해결할 것인지에 대한 노력이 더욱 중요해지는 계기와 함께 노인 돌봄 문제에 대한 인식도 증가하고 있다(윤정근, 2023). 기대수명은 2010년 전체 80.2세에서 2020년 전체 83.5세로 10년 동안 3.2년이 증가, 건강수명은 2010년 전체 70.9세에서 2020년 전체 73.1세로 10년 동안 2.2년이 증가하였다(통계청, 2023). 이에 대한 격차를 줄이기 위해 다양한 건강증진 및 복지정책이 마련되고 있다(이봉자, 2023).

2022년 9월 통계청은 “세계와 한국의 인구 현황 및 전망” 보고서를 발표하였는데 2022년 5천 2백만 명에서 2070년 3천 8백만 명으로 감소할 것으로 예측하였으며, 고령인구 구성 비율이 2022년 17.5%로 1970년 3.1% 대비 6배 증가하였고, 2070년에는 46.4%로 높아질 것이며 전 세계에서 고령 인구 비중이 가장 높은 나라가 될 것이라 예측하였다. 이처럼 지속적으로 고령화가 진행되면서 현대사회에서 노인의 부양은 경제활동 참여와 핵가족화 등의 이유 등으로 사회적인 수단의 중요성이 커지면서(손덕분, 2020), 장기요양을 필요로 하는 노인의 수가 지속적으로 증가하고 있다(김민화, 2018).

전국적으로 노인요양시설은 2021년 5,988개소, 2022년도에는 6,150개소로 운영되고 있으며, 2021년도 말 기준 요양보호사 507,473명, 사회복지사 37,027명, 간호사 3,881명, 간호조무사 15,118명, 물리(작업)치료사 2,974명 등으로 매년 증가하고 있다(노인장기요양보험 통계연보, 2021~2022). 이와 같이 시설의 증가와 함께 종사자의 증가로 이어지며 시설에 근무하는 종사자는 노인요양서비스를 직접 수행하는 중추적인 역할로 중요성이 높아지고 있다(김미숙, 2022). 이에 따른 주요

인력은 계속해서 증가할 것으로 예상이 되며 운영관리·체계의 질적 향상이 시급한 상황이다. 관리자에게는 종사자들의 직무만족과 보람을 느낄 수 있도록 여러 가지 필요한 지원 등을 제공할 책임이 요구되어지고 있다(김민화, 2018).

노인요양시설 종사자는 노인의 삶의 질을 증진시키고 전문적인 서비스를 제공하며 노인복지 전달체계의 기능을 수행하는데 종사자의 근무환경에 따라서 직무만족이 높을수록 양질의 서비스가 발생되며 클라이언트의 삶의 질 향상과 직결된다(이지원, 2019). 하지만 노인장기요양시설 종사자의 현실은 낮은 임금과 처우, 불안정한 고용 상태, 전문성 부족 등의 여러 문제점에 대한 지적이 지속적으로 제기되고 있다(장기요양연구, 2021). 이러한 근무환경이 스트레스로 이어져 퇴직과 이직까지 고려하게 되며 곧 노인요양서비스 질의 저하로 이어지는 여러 요인으로 작용하게 될 것이다(김민화, 2018).

따라서 본 연구의 목적은 노인요양시설 종사자를 대상으로 직무환경요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하고 직무환경을 개선하여 직무스트레스를 낮추는 방안의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구문제

본 연구에서는 노인요양시설 종사자의 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고, 종사자의 직무스트레스를 낮추기 위한 직무환경 개선방안의 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 아래와 같이 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 노인요양시설 종사자의 일반적 특성에 따라 직무환경, 직무스트레스 수준은 어떠한가?

연구문제 2. 노인요양시설 종사자의 직무환경은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가?

II. 이론적 배경

1. 노인장기요양보험제도의 개요

1) 노인장기요양보험제도

노인장기요양보험제도는 고령 혹은 노인성 질병 등으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등에게 신체적 활동 혹은 가사활동지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부담감을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질 향상을 목적으로 하는 사회보험제도이다. 건강보험 가입자는 장기요양보험의 가입자가 된다. 건강보험 적용에서와 같이 법률상 가입이 강제되어 있으며 공공부조의 영역에 속하는 의료급여 수급권자의 경우 건강보험과 장기요양보험 가입자에서는 제외되나 국가 및 지방자치단체의 부담으로 장기요양보험의 적용대상으로 하고 있다(보건복지부, 2020).

2008년 7월 1일 시행기점에는 장기요양 인정 등급은 1등급, 2등급, 3등급으로 분류되어졌으나 경증 치매·중풍 등으로 일상생활 수행이 어려운 노인에게 장기요양급여혜택을 확대 실시하기 위해 장기요양 3등급 판정기준을 6개의 등급으로 완화하고 장기요양 인정 유효기간을 연장함으로써 국민의 불편함을 해소하고 장기요양인정 유효기간은 최소 2년, 갱신 신청 시 직전 등급과 동일한 등급으로 판정되는 경우는 2년이다(국민건강보험공단, 2023). 장기요양인정점수를 기준으로 나뉜 6개의 등급 판정 기준은 다음의 <표 II-1>와 같다.

장기요양등급이 1등급 혹은 2등급인 자 또는 3~5등급인자 중 동일세대의 가족 구성원으로부터 수발이 곤란한 경우, 열악한 주거환경으로 시설 입소가 불가피한 경우, 심신상태 수준이 재가급여를 이용할 수 없을 경우 등급판정위원회로부터 시설급여가 필요한 것으로 인정받은 자여야만 입소 기준에 충족하여 서비스 이용이 가능하다(정혜선, 2022).

<표Ⅱ-1> 장기요양 등급 판정기준

등급	심신의 기능상태
1등급	심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 95점 이상인자
2등급	심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 상당 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 75점 이상 95점 미만인 자
3등급	심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 60점 이상 75점 미만인 자
4등급	심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 일정 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 51점 이상 60점 미만인 자
5등급	치매환자로서(노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병으로 한정) 장기요양인정 점수가 45점 이상 51점 미만인 자
인지지원 등급	치매환자로서(노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병으로 한정) 장기요양인정 점수가 45점 미만인 자

출처 : 국민건강보험공단(<http://www.nhis.or.kr>)

2) 노인장기요양보험제도 급여 종류 및 등급 신청자 현황

노인장기요양보험법 제23조에 따른 장기요양급여 종류는 재가급여(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여)와 장기요양기관이 운영하는 노인복지법 제34조에 따른 노인의료복지시설 등에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 시설급여(노인요양시설, 노인요양공동생활가정), 그리고 특별현금급여(가족요양비, 특별요양비, 요양병원 간병비)가 있다. 구체적인 내용은 <Ⅱ-2>와 같다.

<표Ⅱ-2> 노인장기요양보험제도 급여종류

종류	내용	
재가급여	방문요양	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
	방문목욕	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용해 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여
	방문간호	장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 장기요양급여
	주·야간 보호	수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
	단기보호	수급자를 보건복지부령으로 정하는 범위 안에서 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
	기타 재가급여	수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 장기요양급여로서 대통령령으로 정하는 것
시설급여	노인 요양시설	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움이 필요한 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설
	노인요양 공동 생활가정	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움이 필요한 노인에게 가정과 같은 주거 여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설
특별현물급여	장기요양보험제도에서 특별현금급여는 재가급여와 시설급여를 받을 수 없을 때 지급하는 것으로 가족요양비, 측례요양비, 요양병원간병비가 있음	

출처 : 요양보호사 양성 표준교재, 2020

노인의 인구수가 급격하게 증가하면서 <표Ⅱ-3>와 같이 2020년 1등급 42,867명에서 2023년 52,999명, 2등급 86,657명에서 98,007명, 3등급 237,179명에서 296,150명, 4등급 373,418명에서 492,150명, 5등급 90,324명에서 122,251명, 인지지원등급 18,716명에서 25,329명으로 노인장기요양등급 판정을 받는 인정자 또한 지속적으로 증가하고 있다.

<표Ⅱ-3> 등급판정 현황

	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
2020 (11월 30일 기준)	42,867	86,657	237,179	373,418	90,324	18,716
2021 (11월 30일 기준)	47,446	92,114	259,150	419,749	104,963	22,331
2022 (12월 31일 기준)	49,946	94,233	278,520	459,316	113,842	23,273
2023 (10월 31일 기준)	52,999	98,007	296,150	492,150	122,251	25,329

출처 : 노인장기요양보험 등급판정결과 현황 자료, 2020~2023

2. 노인요양시설의 개념과 종사자 배치기준

1) 노인요양시설의 개념

노인요양시설은 노인복지법에 의한 노인복지시설의 한 종류로서 노인의료복지 시설에 해당이 되며 “65세 이상 노인이 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에서 필요한 편의 제공을 목적으로 하는 시설”로 정의하고 있다.

즉, 노인들에게 노인요양서비스를 제공하는 시설을 의미하며, 제공되는 노인요양서비스는 질환이나 장애로 혼자서 일상생활이 어려운 노인들을 대상으로 잔존 능력을 유지하도록 돕고 나아가 심신의 안정 및 독립적인 기능을 할 수 있도록 돕는 신체적, 심리적, 사회적 부분의 서비스를 제공하는 시설을 의미한다(이기홍, 2012; 김광희, 2023 재인용).

입소대상자는 ‘장기요양 1, 2등급 수급자, 기초수급권자인 65세 이상의 자, 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 65세의 자, 입소자로부터 입소비용의 전부를 수납하여 운영하는 시설의 경우는 60세 이상의 자’가 입소 대상이 될 수 있다. 노인요양시설의 노인은 대부분 노화와 질병으로 인한 생물학적 기능이 쇠퇴된 사람들이 입소하게 된다. 건강상태, 기능손상, 질환의 정도가 입소를 결정하는 중요한 원인이 되며 기본적으로 일상생활 능력에서의 인지적 기능손상과 제한으로 인한 행동문제는 노인요양시설 입소를 예측하는데 있어서 가장 중요한 요소가 된다(김성철, 2017). 시설에서는 ‘가정 대체적인 기능, 일반가정에서 수행 불가능한 노인의 장애에 대한 치료·개선·교육·육성 등을 전문적으로 담당하는 기능, 노인들의 인간관계 및 사회적응을 돕는 기능’의 서비스를 제공하며 사회적·경제적으로 어려움을 겪는 노인들을 보호하며 건강한 삶을 영위 할 수 있도록 자립을 목적으로 하고 있다(하기호, 2014).

부양에 대한 인식이 변하면서 저출산, 독인가정 등의 증가로 가족단위가 해체되며 시설의 지원을 필요로 하거나 부양할 가족이 없는 노인의 수가 증가함에

따라 노인요양시설의 확충은 불가피하다(김성철, 2017). 시설의 수 증가와 시설 간 서비스 수준의 상호경쟁 상태에서 단순히 입소대상자 확보나 종사자 확보에만 치중하여 서비스의 질 수준이 낮아지고 있다(유경환, 2020).

2) 노인요양시설 종사자 배치기준

노인요양시설 종사자란, 장기요양급여 수급자에 대한 신체적·정신적·심리적·정서적 돌봄 서비스를 제공하는 인력으로서, 노인복지법의 노인요양시설 종사자배치기준<표Ⅱ-4>에 따라 시설장, 사무국장, 사무원, 사회복지사, 의사, 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 요양보호사 등 10여 가지 직업군이 넘는 다양한 직종들로 구성이 되어 있다. 입소자 30명 미만 10명 이상의 노인요양시설의 직원배치기준을 살펴보면 시설의 장 1명, 사회복지사 1명, 간호사 1명, 요양보호사 입소자 2.3명당 1명의 필수 인원이 필요시 된다.

<표Ⅱ-4> 노인요양시설 직원 배치기준

직종별 시설별	시설장	사무국장	사회복지사	의사 또는 계약 의사	간호사 또는 간호 조무사	물리치료사 또는 작업치료사, 관리인	요양 보호사	사무원, 관리인	영양사	조리원
노인요양 시설	입소자 30명 이상 1명	1명 (입소자 50명이상 인경우한 정)	1명 (입소자 100명초과마 다 1명추가)	1명 이상	입소자 25명당 1명	1명 (입소자 100명 초과마다 1명추가)	입소자 2.3명당 1명 (치매전담실 은 2명당 1명)	1명 (입소자50 명 이상인 경우)	1명 (1회 급식 인원 50명 이상인 경우)	1명 (입소자 25명당)
노인요양 시설	입소자 30명 미만 10명 이상 1명	1명	1명	1명	1명	1명	입소자 2.3명당 1명 (치매전담실 은 2명당 1명)			1명
노인요양공 동생활		1명				1명	입소자3명당 1명 (치매전담실 은 2.5명당 1명)			

출처 : 노인복지법 시행규칙 제35조, 별표4

노인장기요양보험 통계연보에 따르면 2022년 12월 말 기준 종사인력은 62만 6,765명으로 2021년도 대비 6만 1,484명에서 10.9%가 증가하였다. 그중 2021년도 5만 7,473명에서 2022년도 56만 4,243명으로 요양보호사가 가장 크게 증가하였으며 종사자 인력에서 가장 큰 비중을 차지하며 중추적인 인력이라 할 수 있다.

<표 II -5> 장기요양기관 종사인력 현황

	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
계	421,326	470,440	503,983	565,281	626,765
사회복지사	22,305	26,371	30,268	33,736	37,027
의사 (계약의사포함)	2,210	2,260	2,312	2,349	2,368
간호사	2,999	3,280	3,504	3,645	3,881
간호조무사	10,726	11,987	13,221	14,196	15,118
치과위생사	10	7	14	12	16
물리(작업)치료사	2,122	2,348	2,558	2,723	2,974
요양보호사	379,822	423,057	450,970	507,473	564,243
영양사	1,132	1,130	1,136	1,147	1,138

출처 : 노인장기요양보험 통계연보, 2023

시설의 수가 증가하며 종사자의 수 또한 해마다 증가하고 있음을 알 수 있다.

이에 따라 직무환경과 처우 등으로 인하여 서비스 질의 차이가 발생할 수 있다(김진수, 2021). 노인들에게 각종 서비스를 직접적으로 제공하는데 있어 종사자의 역할은 매우 중요한 요인으로 작용하는데 10여 종류의 직종들로 구성된 요양 시설 종사자를 대상으로 한 선행연구들의 집중 관심 대상자들은 많은 비율을 차지하는 요양보호사들이 주류로 이루어지고 있다(안영철, 2021). 본 연구에서는 전 종사자들을 대상으로 진행할 것이다.

3. 직무환경

1) 직무환경의 개념

직무환경은 학자들의 관점에 따라 다의적인 개념으로 정의되고 있는데 먼저 직무환경의 사전적 개념을 살펴보면 ‘직무’는 직책이나 직업상의 책임을 지고 담당하여 맡은 일들을 의미하고, ‘환경’은 생물에게 직접·간접적으로 영향을 주게 되는 자연적 조건이나 사회적인 상황을 의미한다. 즉 직업상의 책임을 지고 담당하는 일을 수행하는데 있어 직접·간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황을 의미한다고 할 수 있다(이경은, 2011). 현대사회에서 고용의 형태는 다양해지고, 종사자 또한 직업에 대한 인식이 평생 직업에서 벗어나 이직·전직이 가능하다는 인식이 강해지면서 직무환경의 중요성이 점차 높아지고 있으며(정혜선, 2022), 연구자들의 연구 목적 및 관심사에 따라 개념정의가 다양하게 이루어지고 있다.

직무환경을 연구한 학자들을 살펴보면 Milton(1981)은 급여, 복리후생, 승진 등의 근무조건에 따라서 효율적인 업무를 수행할 수 있는 내부적·외부적인 조건으로 정의하였다(김미숙, 2021). Cournoyer(1988)은 종사자의 물리적 환경과 더불어 직무관련 사람들과 기관 및 조직과의 상호작용을 포함하여 정의하였고, Luthans(1998)는 물리적인 배치, 구성원들 간의 상호작용방식, 조직구성원의 고객 혹은 외부인의 행동 등에 대해 책임감을 갖고 효율적으로 업무 수행이 가능한 환경으로 정의하며, Stinglamber & Vandenberghe(2004)는 직무수행 과정에서 직접·간접적으로 영향을 나타내는 조건과 상황 모두를 포괄적으로 정의하였다(박대균, 2021 재인용).

Moos(1993)는 업무수행을 둘러싼 조직 혹은 현장 분위기로 조직체계를 유지하기 위한 의사결정 참여, 자율성 증진을 통해 성장할 수 있는 기회 혹은 업무수행과 관련하여 개인 간의 상호작용 혹은 의사소통방식의 속성으로 의미하였다(Westerman & Simmons, 2007; 광미정, 2013 재인용).

김종찬(2012)은 조직 구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특성을 의미하며, 안현미와 김현실(2013)은 종사자의 기본생활을 보장하고 경제적인 참여 및 사회활동 참여를 확대, 사기 증진과 삶의 질을 향상함을 보장하는 것

이라 하였다. 김대경(2018)은 서비스 제공 종사자들의 직무와 관련한 환경에 대한 직무영역을 의미한다고 정의하고, 김혜화(2018)는 근무에 적합한 다양한 시설 이외에 보수나 직원들 간의 관계 등을 통한 자기발전 제도 마련 등의 운영전반에 대한 정보전달과 의사결정의 참여, 업무 능력 향상 등을 위한 기회 제공 마련으로 효율적인 업무 수행을 위해 인적·정서적·물리적 환경을 총칭하는 개념으로 설명하였다.

이지원(2019)은 노인요양시설 종사자의 직무환경을 제도적 환경, 물리적 환경 등을 포함하는 환경이라 하였으며, 박대군(2021)은 서비스 제공에 있어 인식하게 되는 물리적 환경과 상사·동료 간의 관계, 클라이언트와의 관계 등 인적 환경에 대한 직무영역으로 정의하였으며, 정혜선(2022)는 종사자들이 시설 운영을 위한 공통적인 직무와 각자의 담당 역할의 업무를 수행함에 있어서 형성되어 있는 제도적 환경을 비롯하여 동료와의 관계, 업무 분위기, 업무의 전문성 등을 포함하는 환경이라 정의하고, 윤정근(2023)은 시설 내 업무 분담 및 가중정도, 조직 구성원 간의 관계와 의사소통 및 협력, 급여 및 승진, 복지혜택 등과 같은 시설 내 인사관리체계구축 정도를 총괄하는 것이라 정의하였다.

본 연구에서는 직무환경을 노인요양시설 종사자의 서비스 제공 역할을 수행하는 과정에서 발생하는 구성원들 간의 소통, 업무 분담, 업무 가중 정도, 시설 내 복지혜택, 시설의 장과의 소통 등을 포함하는 환경으로 보았다.

2) 직무환경 하위요인

직무환경은 직무 수행 그 자체를 포함하며 업무를 수행하는데 있어 이를 효율적인 환경구성으로 근로에 대한 보상, 업무에 대한 흥미 유발, 고용 안정 등 개인적 가치와 직무의 자유성, 공정성 등 공공지향적인 가치를 포함하는 개념으로 이해할 수 있다(김영락, 임영규, 2009; 황고은, 2021 재인용).

직무환경의 하위요인은 학자들마다 다양하게 제시되고 있는데 이를 살펴보면 Herzberg(1974)는 직무환경의 구성요소를 직무의 내적 측면과 외적 측면으로 구성하여 제시하고, 직무의 내적 측면은 책임감, 성취감 등으로 구성된 동기 요인과 직무 외적 측면인 기관의 정책과 규정, 상사와의 관계, 작업조건, 임금, 감독

등으로 구성된 위생요인으로 분류하였다(이지원, 2019 재인용).

Seashore & Taber(1975)은 여러 학자들의 연구들을 정리하고, 직무환경의 선행변수에 해당 되는 요인들로 구성하여, 크게 환경적 요인과 개인적 요인으로 분류하여 제시하고, 환경적 요인은 정치·경제·문화요인(지역적 차이, 국가 간의 차이, 실업률 등), 직업특징, 조직 내부 환경(조직규모, 조직분위기, 조직의 복잡성, 리더십, 의사결정, 집중화 정도 등)으로 구성하였으며, 개인적 요인은 인구통계 요인(성별, 연령, 교육수준 등), 상황적 성격 요인(동기, 선호 등), 안정적 성격 요인(욕구, 가치 등), 일시적 성격요인(분노, 지겨움 등), 능력(지능, 기술 등), 인지, 지각, 기대 등으로 구성하여 제시하였다.

Jurgensen(1978)은 직무환경의 구성요소를 시간(적절한 작업시간과 종료시간, 작업시간, 주야간작업), 임금(고소득), 발전(승진에 대한 기회), 부가급부(연금, 보험, 휴가, 질병수당 등), 동료(마음에 맞는 동료), 사회(회사에서 작업한 것에 대한 자부심), 안전(안전한 작업), 감독(사려 깊고 공정한 감독), 작업조건(소음, 냄새, 안락, 청결, 온도, 냉방 등), 작업유형(관심 있는 작업) 등 직무환경을 유발하는 10개의 요소를 제시하였다(박대균, 2021 재인용).

하기호(2014)는 근무환경을 내부 환경과 외부 환경으로 구분하고 내부 환경을 인적환경(시설, 상사·동료관계, 클라이언트와의 관계, 업무 전문성)을 외부환경으로는 물리적 환경과 보상체계(급여, 근무평가 등)으로 평가하였다.

김대경(2018)은 인적환경과 물리적 환경으로 구분제시 하였고, 인적환경은 근무 기관의 상사 및 동료와 같은 이들의 인적구성, 의사소통, 동료 관계, 클라이언트 관계 등을 중심으로 이루어진 직무환경으로, 물리적 환경은 현 근무 기관과 타 기관과의 비교를 통한 환경 인식, 근무 기관의 물리적 환경, 보상체계 등을 중심으로 이루어진 직무환경으로 구성하였다.

김민화(2018)는 업무관련요인, 조직관련요인, 대인관계요인, 인사관련요인으로 구분하여 제시하고, 업무관련요인을 역할 모호성과 역할갈등, 업무량 과도로, 조직 관련요인은 상하 간의 의사소통, 부서 또는 건의나 불만 처리정도, 상사의 의견반영도, 동료 간의 협력문화 등으로 대인관계 요인은 시설장과의 관계, 동료와의 관계, 보호자의 관계로, 인사 관련요인은 임금(보수)관련, 승진 관련, 인사 발령 관련, 업무량 관련 등으로 구성하였다. 정혜선(2022)은 내부 환경(인간관계,

업무전문성)과 외부 환경(보상체계, 물리적 환경)으로 구분하였다.

본 연구에서는 직무환경을 업무관련 요인, 대인관계 요인, 조직특성관련 요인, 인사 관련 요인 4가지의 하위요인으로 구분하고자 한다.

(1) 업무관련요인

종사자의 업무 수행 시 일차적으로 업무량이 직무스트레스에 직접적 혹은 간접적으로 영향을 줄 수 있는 요소이다. 업무량은 객관적 업무과다와 주관적 업무과다로 구분이 되는데, 객관적 업무과다는 정해진 시간 내에 수행해야하는 업무 요구량 등이 업무 수행 과정에서 발생하는 스트레스의 요인이고, 주관적 업무과다는 해야 할 일이 너무 많으며 본인이 어렵다고 느끼는 개인적 감정으로 스트레스의 요인이 되어 업무 환경에서 업무량이 늘어날수록 쉽게 스트레스화 된다는 특성이 있다(공정애, 2012; 윤정근, 2023, 재인용). 본 연구에서는 종사자에게 주어진 역할을 기준으로 보았을 때 역할에 대한 모호성과 업무량 과다 등의 문항으로 구성하였다.

(2) 대인관련요인

전문직의 기술을 능가하는 요구사항에 직면할 때, 자신이 무능력하다 느끼게 되는 상황에서 직장 동료 간의 관계 혹은 슈퍼바이저와의 관계가 결여 되는 등의 문제로 업무수행에 대한 의욕이 저하 될 수 있다(김민화, 2018). 직무스트레스에 영향을 미치게 되는 대인관계의 요인으로써 인간적인 갈등 및 문제해결 어려움, 슈퍼바이저에 의한 지지 결여와의 관계를 중요 원인으로 보고 있다(서홍석, 2002; 김미경, 2020 재인용). 동료관계는 동료와의 우호적 관계를 의미하는 것으로 지원적이고 신뢰적이며 협력적인 것들이 가능하고, 동료 간의 느끼게 되는 애정, 협동심, 신뢰감 혹은 존경 등이 모두 포함되며, 동료와의 관계에서 상호작용 노출 빈도가 매우 높아 동료와의 관계가 나쁠수록 스트레스를 많이 받게 되어 직무만족도가 떨어진다고 하였다(Mattesson & Invancevich, 1987; Judge, 1993; 임정숙, 2021 재인용). 이에 본 연구에서는 대인관계 요인을 직무환경 요인으로 포함하여, 주변 동료와의 관계, 상사와의 관계를 대인관계 요인으로 보았다.

(3) 조직특성관련요인

기관 및 시설 조직에서는 직원들의 향상된 성과를 내고 조직의 유효성과 이직 등에 관한 예측에 있어 중요 지표가 될 수 있다는 것이 조직특성 근무환경 요인이다(김미경, 2019). 조직 내 직속상사의 배려 행동이 상사와 부하 간에 동료애적인 행동의 표시이며, 상호신뢰, 존경 및 친밀성과 매우 밀접한 관계가 있고, 부하가 상사의 배려 행동이 작게 느껴져 직무압력을 보다 크게 느끼게 되는 것으로 보았으며, 상사가 자신에게 호의적인 방법으로 도와주거나 평가하지 않는다고 느낄 때 스트레스가 발생하였다(Cooper & Marshall, 1977; 임정숙, 2021 재인용). 이에 본 연구에서는 노인요양시설 종사자의 직무환경 요인으로는 조직관련 요인인 시설의 폐쇄성 및 의사소통의 정도에 관련된 문항들로서, 상하간의 의사소통, 부서 또는 건의나 불만처리 정도, 상사의 의견반영도, 동료 간의 협력문화, 등의 문항으로 구성하였다.

(4) 인사관련

직무환경 요인으로 인사 관련 요인은 종사자의 직무스트레스를 결정하는데 가장 큰 영향을 미친다(윤정근, 2023).

직무환경에서 보수요인은 직무스트레스를 결정하는데 매우 보편적인 요인으로 지적이 되며, 급여에 대한 만족은 다양한 측면에서 결정되어진다. 첫째, 종사자로서의 직무를 수행하기 위해 투자한 노력들에 관한 보상으로써의 기대정도와 이에 대한 충족의 정도를 만족수준으로 인식한다. 둘째, 급여가 안정적이며, 풍요로운 생활이 유지될 수 있을 정도의 경제적 만족을 충족할 수 있는가에 따라 결정될 수 있다. 셋째, 급여 수준이 비슷한 다른 경쟁자들에 비해 상대적 평가에서 높다고 느낄 때 급여에 대해 만족하게 된다(이재순, 2015; 김미경, 2019 재인용).

본 연구에서는 노인요양시설 종사자의 인사 관련 요인을 하나의 직무환경 요인으로 보고, 급여수준, 업무량과 복지혜택 등을 인사 관련 요인 등의 문항으로 구성하였다.

4. 직무스트레스

1) 직무스트레스의 개념

스트레스는 심리·신체적 긴장 상태가 지속되면서 나타나는 신체 및 심리적 부적응 반응이라 할 수 있다(정형학, 2020). 최근에는 스트레스가 광범위한 질병의 원인이라 할 수 있을 정도로 중요한 요소로 대두되며, 경영자 혹은 종사자 간에 갈등을 유발하고(서민호, 2012), 종사자가 직무를 수행하는데 있어서 악영향을 미칠 수 있다. 더 나아가 대상자에게 직접적인 영향을 미칠 가능성이 있기 때문에 중요시 다루어져야한다(윤종임, 2019).

직무스트레스는 직무 수행 과정에서 발생하는 스트레스이며, 1970년대 산업현장에서 발생하는 다양한 소외현상 등과 같이 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 시작되어 Job Stress라는 용어로 처음 등장하게 되었다(류해룡, 2017).

많은 학자들이 직무스트레스를 중심으로 다양한 연구 관점에서 다양하게 정의하고 있다. 다음 학자들을 살펴보면 Harrison(1985)은 부적합의 개인 환경, 부적합의 역할 또는 작업환경과 개인 특성의 잠재적 스트레스 사이의 상호작용의 결과라고 정의하였으며, Baron(1993)은 중요 목적에 위협을 개인이 달성할 수 없을 지도 모를 그의 지각하는 상황에서 일어나는 신체적 감동의 패턴과 감정적 상태라 정의하였다(김민화, 2018 재인용).

Jamal(2005)은 감정적, 육체적 위협에서 느끼는 부정적인 심리상태라 하였고, Stranks(2005)는 직무와 관련한 압력, 책임감, 어려움, 긴장, 불안, 걱정 등에 직면해서 느끼는 감정이라 하였으며, Lindfors(2006)는 개인의 목표 달성 여부가 불안하고, 그의 중요 목적에 위협을 느끼는 상황에서 일어나는 신체적 반동과 감정적 상태의 패턴이라 하였다(윤정근, 2023 재인용).

Miller(1979)는 개인의 행동에 변화를 가져오게 하는 요인으로 직무 스트레스가 외부의 위협적인 자극의 영향을 준다고 정의하였고, Cooper & Marshall(1978)은 부정적인 특정한 직무환경과 스트레스를 일으키는 원인으로 역할과다, 역할갈등, 역할모호 등이 부정적인 조건에서 초래되는 상황에서 직무 스트레스의 원인으로

정의하였다(박비송, 2021 재인용).

Eden(1996)은 직무스트레스를 ‘직무를 만족스럽게 수행하는데 있어 개인의 능력에 위협을 주는 환경에서 발생하는 역할요구’로 정의하였다(윤종임, 2019 재인용).

양진환(1996)은 직무스트레스를 개인의 욕구나 능력이 직무환경의 요구와 일치하지 못할 때 발생하는 상태라 정의하였고 또한 직무스트레스를 개인의 욕구나 능력이 직무환경의 요구와 일치하지 못할 때 발생하는 상태라 정의하였다. 이종목(1999)은 특정 체계에 작용하는 외적인 힘을 스트레스로 보았으며, 외적인 힘으로 발생하는 내적 체계의 변화를 긴장으로 보았으며, 정영만(1999)은 개인의 능력을 초과하는 직무 욕구가 있거나 개인의 욕구가 충족되지 않는 불균형한 상태로 보았다.

양진만(2015)은 직무환경에 대한 개인적인 반응의 관점에서 보고, 직무와 관련도니 스트레스의 요인이 직무의 수행과정에서 내부와 외부의 환경, 특히 생각보다 많은 요구와 제약, 기회 등에 직면하게 될 때 개인이 경험하게 되는 긴장의 상태라 정의하였고, 김요진(2015)은 개인이 긍정 자원을 사용하지 못해서 생기는 정신적, 신체적, 행동적 불균형을 경험하는 상태로 정의하였다. 박수경(2017)은 직무를 수행하면서 직무환경, 개인능력 등의 역기능적 상호작용의 심리상태로 직무스트레스를 정의하였다.

2) 직무스트레스 하위요인

직무스트레스 요인은 직무관련 환경과 관련되어 발생하는 스트레스 관련 요인을 의미하며 다양한 여러 연구자들의 관점에 따라 분류방식도 다양하다(이문희, 2012). Beehr & Newman(1978)는 고용인의 건강 및 조직효과와 직무 스트레스의 관련성에 관한 연구에서 직무스트레스를 환경적 측면, 개인적 측면, 시간적 측면, 과정적 측면 등으로 구분하였고, Ivancevich & Matteson(1980)은 개인수준 요인(작업과정, 역할갈등, 역할모호성, 책임성, 직업발달요인), 물리적 환경요인(진동, 온도, 소음, 조명, 공기오염), 조직요인(조직구조, 조직영역, 조직풍토, 지도력, 과제특성, 기술, 정책, 작업교대), 조직외적 요인(경제력, 가족, 이사, 인종 및 계

급, 주거지역), 집단 요인(부적절한 집단지원, 집단응집력 부족, 집단 내 또는 집단 간 갈등) 등을 직무스트레스 요인으로 보았다(최귀옥, 2022 재인용)

Schuler(1980)는 과업특성, 조직구조, 리더십, 역할특성(역할갈등, 역할모호, 역할과다) 욕구와 가치관, 능력과 경험, 성격이 개인특성요인 등이 포함된 직무스트레스를 유발하는 조직특성 요인이라고 하였다(김민화, 2018 재인용).

Parasuraman & Alutto(1984)는 개인의 역할 수행에 영향을 미칠 수 있는 직무요구, 제약 또는 기회, 그리고 직무관련 사건이나 상황으로 개념적 정의를 하였다(임길자, 2015 재인용).

Steers(1984)는 스트레스의 주요 요인에 대하여 조직관련 영향 요인, 개인관련 영향 요인, 사회관련 지원 요인 등으로 나누어 구분하였다(김미경, 2019, 재인용).

하미승과 권용수(2022)는 조직 요인(업무난이도, 업무량), 역할 요인(역할모호, 역할갈등), 공정성(배분적, 절차적), 대인관계(부하, 고객, 상사, 동료, 관련부처) 등을 직무스트레스 요인으로 보았으며, 최명(2005)은 운영 관리, 경제적인 면, 동료관계, 대상 관련, 업무 관련, 보호사 관련, 개인 관련 등이 직무스트레스 하위요인이라고 설명하였다. 최윤희(2005)는 직무스트레스 요인에 대해 과업관련, 역할관련, 조직구조, 보상적 체제, 물리환경, 업무관련 스트레스로 분류했으며, 박경희(2009)는 직무스트레스 요인에 대해 역할의 갈등, 역할의 모호성, 업무량, 자율성의 결핍, 보상(승진, 금전적 보상)으로 구분하여 연구결과를 발표하였다.

본 연구에서 직무스트레스는 역할모호, 역할과다, 역할갈등 3가지 하위요인으로 설정하고자 한다.

(1) 역할모호

역할모호는 본인의 실제 지식 상태와 자기 자신의 개인적 필요 및 가치만족을 제공하는 지식상태와의 불일치를 의미하며(김미경, 2019), 타인의 기대와 본인이 생각하는 기대가 다를 때, 타인이 기대를 하여도 실제로 그것을 어떻게 해야 할지를 모를 때, 그리고 직무에 대한 어느 개인의 생각과 개인이 그것에 대하여 생각하는 바가 다를 때, 즉 개인이 담당할 업무를 어떻게 수행해야하는지에 대한 충분한 정보가 제공되지 않음으로 발생하는 것이다(서홍석, 2002).

(2) 역할과다

역할과다는 개인이 업무 진행에 있어 지나치게 많은 과업이 부여되어 개인이나 조직원이 감당하기 어려운 상태, 능력이나 시간 등이 주어진 업무량에 비해 부족하여 비효율적인 결과를 생산하는 경우라 할 수 있다(김미경, 2019). 고종식(2012)는 근로자의 소진에 직접적인 영향을 미치고 있는 요인으로 역할과다를 지적하였고, 김경호(2013)는 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 모두 소진에 영향을 미치지만 이직의사에는 역할과다가 유의한 영향을 미친다는 연구결과 등의 직무스트레스의 중요한 변수로 고려되어지고 있음을 알 수 있다(이재순, 2015; 김미경, 2019 재인용).

(3) 역할갈등

역할갈등은 개인의 업무 수행 과정에 있어서 요구되어지는 것과 실제 역할이 일치하지 않아 발생하는 혼란의 인식 정도라 정의할 수 있으며(임유진, 2010), 직무와 지위가 적절할 때 조직의 효율성과 개인의 만족을 높여주지만 반대의 경우 불만족 현상이 발생할 수 있다(양진만, 2015). 역할갈등이 지속되면 정신적·신체적 긴장을 하게 되고, 시설에서 클라이언트인 노인들에게 서비스를 제공할 때에도 역할관련 갈등의 발생가능성이 존재하게 되며, 종사자들은 심각한 스트레스를 경험하게 된다(이명철, 2015).

5. 선행연구고찰

1960년대 중반을 기점으로 하여 스트레스의 순기능적 측면을 강조하기 시작하고, 1970년대 들어서면서 직무 스트레스가 각종 조직행동(직무만족, 직무수행, 이직 등)에 미치는 효과를 연구하기 시작되면서(Cohen, 1980; 이종목, 1991 재인용) 본격적으로 직무스트레스와 관련한 연구가 이루어졌다. 1970년대의 연구는 주로 개인 및 직무환경에 초점을 두었다. 1980년대 초에는 역할특성요인, 직무환경요인, 조직분위기요인에 중점을 둔 연구가 활발하게 이루어지며 조직 내외의 차원에 의해 발생하는 직무스트레스는 구성원들의 직무태도에 영향을 미치기 때문에 직무스트레스에 대한 중요성을 인식하게 되었다(유인애, 2012).

요양서비스 종사자가 업무 수행을 하면서 받는 스트레스의 요인은 작업환경에서 발생하는 스트레스, 과도한 업무량, 성희롱·성추행으로 인한 스트레스, 직무 자율성에 대한 적은 권한부여 및 불안정성, 조직운영체계의 부실, 업무 수행 시 필요한 자원부족, 의사소통의 부재 등 조직체계 및 직장 문화로 발생하는 스트레스, 낮은 사회적 지위 등이 있다(서영희, 2011; 김민화, 2018 재인용). 이러한 스트레스 요인들이 업무 수행 과정에서 지속적으로 누적되면 종사자들은 담당 역할에 대한 자신감을 잃어버리고 업무 수행에 대한 의욕과 보람 등을 느끼지 못하게 된다(신남순, 2014). 또한 직무스트레스는 종사자들의 직무만족을 낮추고 사기를 저하시켜 질 낮은 서비스를 제공하는 주요 원인이 되면서 조직운영뿐만 아니라 복지 전체에도 부정적인 영향을 미친다(박경의, 1996; 유인애, 2012 재인용).

하지만 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향은 연구마다 차이를 보이고 있으며, 관련된 선행연구를 보면 다음과 같다.

Parasuram & Alutto(1984)는 217명의 종업원과 관리자를 대상으로 실시하는 실증연구결과 직무자율성과 스트레스는 부정적 상관관계를 가지는 사실을 발견했다. 직무스트레스를 직접 결과변수로 하지는 않았지만 Spector & Jex(1991)의 연구에서 과업정체성과 자율성, 그리고 피드백은 좌절과 불안에 부(-)적 관계를 보여주었다. Leiter(1986)은 업무관련 직무환경요인인 역할과중과 모호성이 휴먼 서비스 전문직의 직무스트레스로 강한 영향을 미치는 중요한 요인임을 보고하였

으며, Pines(1993)는 조직 관련 직무환경요인인 관료적인 행정적 압박과 역할수행에 갈등을 유발시키는 조직의 요구는 조직이 기대하는 결과를 위해 자신의 기술사용을 저해하기 때문에 실패를 경험하게 만들고, 그 결과 스트레스를 유발시킨다고 하였다(최석봉, 정미영, 문재승, 2013 재인용).

박희자(2002)와 송유미(2005)의 연구결과와 일치하는 것으로, 연구결과를 근거로 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 시설종사자들에게 역할에 있어 부여된 확실한 업무분담에 의한 업무수행을 조성하고, 합리적인 시설운명을 통하여 요양보호사에게 일관된 역할 활동을 할 수 있도록 업무환경을 조성하여야 한다고 제안하였다.

김태현(2005)은 요양시설 종사자를 대상으로 연구한 결과 노인요양시설 종사자들의 직무스트레스와 수발서비스와 상관관계가 있으며, 직무스트레스 및 하위요인인 개인역할, 업무요인, 동료요인, 시설 및 상사요인, 클라이언트 요인의 스트레스가 모두가 케어서비스 질 저하에 영향을 준다고 하였다.

민경옥(2008)은 노인요양시설 종사자를 대상으로 직무스트레스와 직무만족과의 상관관계를 연구한 결과, 직무스트레스 하위요인인 역할갈등, 역할보호성, 역할과다 요인과 직무스트레스의 각 하위요인 중 동료를 제외하고는 모두 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 직무스트레스가 낮으면 직무만족이 높다고 하였다.

박영희(2010)의 ‘요양보호사의 근무환경이 직무 스트레스에 미치는 영향’에서는 근무환경은 직무 스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 근무환경 하위변인의 경우, 물리적·보상·인적환경은 부적인 영향을 미쳤으나, 업무의 ‘전문성’은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

유인애(2011)는 노인요양시설 종사자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구결과를 제시하고 있다. 이 연구결과에 따르면, 직무만족도를 감소시키는 주요한 영향요인은 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등이며, 직무스트레스와 직무만족도간의 상관관계 부(-)적인 유의미한 상관관계를 나타내고 있다.

김민화(2018)은 요양보호사의 근무환경 중에서 하위변인인 업무관련 요인, 인사 관련 요인, 대인 관련 요인, 조직특성 요인은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 근무환경 중에서 업무관련 요인, 조직특성 요인, 인사관련요인의 부정적인 부분이 해소될수록 직무스트레스는 낮을 것으로 분석하였

고, 요양보호사의 근무환경이 자기효능감에 미치는 영향에서는 근무환경의 하위 요인 중 대인관계 요인 및 인사 관련 요인의 부정적인 부분이 해소될수록 자기효능감은 높을 것으로 판단하였다.

김미경(2020)은 재가복지센터 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스 및 이직 의도에 미치는 영향을 분석한 연구에서는 근무환경 요인은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치게 됨에 따라 요양보호사의 업무관련 환경, 대인관련 환경, 조직 특성 환경, 인사 관련 환경 등의 근무환경 관련 요인이 긍정적으로 개선될수록 직무스트레스는 감소될 것이라 하였다.

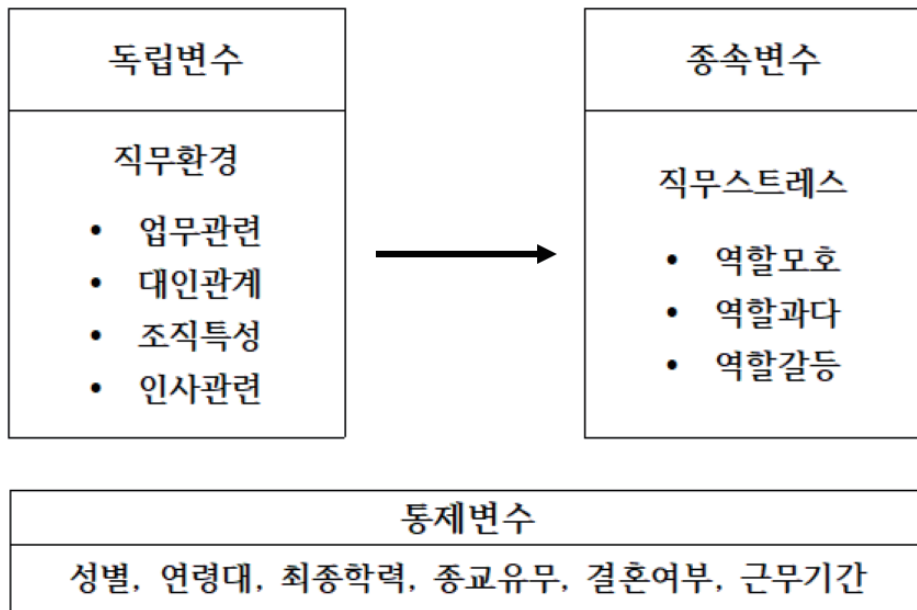
박대균(2021)은 요양보호사의 직무환경이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향에서 직무관련 환경은 직무스트레스에 부적인 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 직무환경의 하위변인 중 물리적 환경은 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 인적환경은 영향을 미치지 않는 것으로 확인하였으며, 요양보호사의 직무환경은 자기효능감에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무환경의 하위변인인 인적환경과 물리적 환경 모두 자기효능감에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인하면서 요양보호사에 대한 편견이나 인식으로 인한 부적절한 언행과 인권침해 등이 스트레스를 유발하는 요인으로 보고 적극적인 사회적 관심과 의식전환이 요구되며, 요양보호사에 대해 긍정적이고 비전 있는 사회적 인식으로 확대하기 위한 각종 정책이나 홍보를 실시하여 인식개선을 위해 꾸준한 노력이 필요하다고 하였다.

이상의 선행연구를 살펴보면 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 대부분의 연구결과가 나타났으며 서비스 제공 종사자들이 서비스 제공 과정에서 발생하는 스트레스를 고려한 업무환경 개선과 스트레스를 경감시킬 수 있는 방안이 마련되어야 한다고 제언하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 모형

본 연구에서는 노인요양시설 종사자를 대상으로 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고, 직무스트레스의 세 가지 하위요인에 대한 직무환경과 일반적 특성에 따른 영향성을 분석하고자 하였으며 연구모형은 [그림 1]과 같다. 독립변수는 직무환경으로, 하위요인은 ‘업무’, ‘대인관계’, ‘조직특성’, ‘인사’으로 구성하였다. 종속변수는 직무스트레스로, 하위요인은 ‘역할 모호’, ‘역할 과다’, ‘역할 갈등’으로 구성하였다. 통제변수는 연구대상자의 ‘성별, 연령대, 최종 학력, 종교 유무, 결혼 여부, 근무기간’으로 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

2. 연구 대상 및 자료수집

본 연구는 노인요양시설에 근무하는 종사자들을 대상으로 하여, 시간과 비용적인 제약 등을 고려하여 제주지역의 10개 노인요양시설의 종사자로 한정하여 조사를 진행하였다. 자료를 수집하기 위한 설문지는 선행연구를 기초로 하여 작성하였으며, 자료 수집은 2023년 8월 1일부터 8월 27일까지 약 한달 간 진행하였다. 배부된 설문지는 총 330부였으며, 수거되지 못하거나 불성실한 답변인 설문지를 제외하고 최종적으로 298부가 최종분석에 사용되었다.

3. 측정도구

설문지 문항은 직무환경 6문항, 직무스트레스 18문항, 일반적 특성 11문항으로 총 35문항으로 <표Ⅲ-1>와 같이 구성되었다.

<표Ⅲ-1> 설문지 구성

변인	하위요인	문항수
직무환경	업무관련, 대인관련, 조직특성관련, 인사관련	18
직무스트레스	역할 모호, 역할과다, 역할갈등	11
일반적 특성	성별, 연령대, 최종학력, 종교유무, 결혼여부, 근무기간	6
	전체	35

1) 독립변수 : 직무환경

본 연구의 직무환경요인을 측정하기 위하여 임정숙(2021), 윤정근(2023) 연구에서 사용하였던 것을 사전조사에서 응답자가 애매하다고 답한 2문항을 제외하고 본 연구에 맞도록 재구성하여 총 18개 문항으로 구성하였다. 문항척도는 ‘전혀 그렇지 않다’에 1점, ‘그렇지 않다’에 2점, ‘보통이다’에 3점, ‘그렇다’에 4점, ‘매우 그렇다’에 5점을 반영한 리커트 척도를 사용하였다.

노인요양시설 직무환경요인의 하위변인으로 업무관련요인 4문항(1~4번 문항), 대인관계요인 5문항(5~9번 문항), 조직특성요인 5문항(10~14번 문항), 인사관련요인 4문항(16~18번 문항)을 사용하였다.

본 연구에서는 이들 관련 문항의 점수를 합산하여 분석에 사용하였으며, 본 연구에서 참고한 윤정근(2023)의 척도인 경우 Cronbach's α 신뢰도 측정결과 업무관련요인 .813, 대인관계요인 .858, 조직특성요인 .844, 인사관련요인 .837로 나타났다. 독립변인 신뢰도 측정결과 직무환경요인 전체는 .843, 대인관계요인 .774, 조직특성요인 .799, 인사관련요인 .913으로 나타나 신뢰도(Cronbach's α)는 <표Ⅲ-2>와 같이 나타났다. 직무환경 요인들의 점수가 높을수록 근무환경에 만족한다는 것을 의미한다.

<표Ⅲ-2> 직무환경 문항 구성 및 신뢰도

하위변인	문항수		Cronbach's α	
	선행연구	본연구(세부분항)	선행연구	본연구
업무관련	4	4 (1*, 2*, 3*, 4*)	.813	.843
대인관계	5	5 (5, 6, 7*, 8, 9)	.858	.774
조직특성	6	5 (10, 11, 12, 13*, 14*)	.844	.799
인사관련	5	4 (15, 16, 17, 18)	.837	.913
전체	20	18	.821	.913

*역점문항 1, 2, 3, 4, 7, 13, 14

2) 종속변수 : 직무스트레스

본 연구의 종속변수인 직무스트레스를 측정하기 위하여 임시아(2016), 김미경(2019)의 연구결과를 참고하여 사전조사에서 응답자가 애매하다고 답한 1문항을 제외하고 본 연구에 맞도록 재구성하여 역할 모호, 역할 과다, 역할 갈등의 총 11문항으로 구성하였다. 직무스트레스는 ‘전혀 그렇지 않다’에 1점, ‘그렇지 않다’에 2점, ‘보통이다’에 3점, ‘그렇다’에 4점, ‘매우 그렇다’에 5점을 반영한 리커트 척도를 사용하였다. 노인요양시설 직무스트레스요인의 하위변인으로 역할모호 3문항(1~3번 문항), 역할과다 3문항(4~6번 문항), 역할갈등 6문항(7~11번 문항)을 사용하였다.

본 연구에서는 이들 관련 문항의 점수를 합산하여 분석에 사용하였으며, 연구에 참고한 김미경(2019)의 척도인 경우 *Cronbach's a* 신뢰도 측정결과 역할모호 요인 .771, 역할과다요인 .707, 역할갈등요인 .853으로 나타났다. 종속변인 신뢰도 측정결과 직무스트레스 역할모호요인 .890, 역할과다요인 .781, 역할갈등요인 .875로 나타나 신뢰도는 <표Ⅲ-3>과 같이 나타났다. 점수가 높을수록 노인요양시설 종사자가 인지하는 직무스트레스는 높다는 것을 의미한다.

<표Ⅲ-3> 직무스트레스 문항 구성 및 신뢰도

하위변인	문항수		<i>Cronbach's a</i>	
	선행연구	본연구(세부분항)	선행연구	본연구
역할모호	3	3 (1, 2, 3)	.771	.890
역할과다	3	3 (4*, 5*, 6*)	.707	.781
역할갈등	6	5 (7, 8, 9, 10, 11)	.853	.875
전체	12	11	-	.895

*역점문항 4, 5, 6

4. 분석방법

본 연구에서는 SPSS 23.0 프로그램을 활용하여 통계분석을 실시하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성 및 직무 관련 요인의 신뢰도를 검증하기 위해 *Cronbach's a* 계수를 산출하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 주요 변인들의 수준을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 연구대상자들의 일반적 특성에 따른 직무환경, 직무스트레스의 집단 간 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정, 일원배치분산분석(ANOVA)을 이용하여 분석하였다.

다섯째, 일반적 특성과 주요변수인 직무환경, 직무스트레스의 상관관계분석을 실시하였다.

여섯째, 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성 중 인구사회학적 특성은 <표IV-1>와 같다. 대상의 성별 분포는 ‘남성’ 15.8%, ‘여성’ 84.2%로 ‘여성’이 가장 많은 것으로 나타났다. 연령분포는 ‘40세이하’가 20.5%, ‘50대’가 41.3%, ‘60대이상’이 38.3%로 ‘50대’가 높았다. 종사자의 최종 학력은 ‘고졸이하’ 62.4%, ‘대졸이상’ 37.6%로 ‘고졸이하’가 가장 높았으며 종교의 유무에서는 ‘종교없음’ 40.3%, ‘종교있음’ 59.7%로 나타났다. 결혼여부에서 ‘미혼’은 14.4%, ‘기혼’은 85.6%로 근무기간은 ‘1년미만’ 17.4%, ‘3년미만’ 35.2%, ‘3년이상’은 47.3%이다.

<표IV-1> 연구 대상자의 인구사회학적 특성

(N=298, 단위: 명, %)

항목	빈도	비율(%)	
성별	남성	47	15.8
	여성	251	84.2
연령대	40대이하	61	20.5
	50대	123	41.3
	60대이상	114	38.3
최종학력	고졸 이하	186	62.4
	대졸 이상	112	37.6
종교유무	종교 없음	120	40.3
	종교 있음	178	59.7
결혼여부	미혼	43	14.4
	기혼	255	85.6
총 근무기간	1년미만	52	17.4
	1년이상 3년미만	105	35.2
	3년이상	141	47.3

2. 주요 변수의 기술통계분석

직무환경 변수의 기술통계분석 결과는 <표IV-2>와 같다. 직무환경 전체 평균은 3.46으로 나타났으며 직무환경 하위요인별 평균점수는 ‘업무’ 3.63, ‘조직특성’ 3.48, ‘대인관계’ 3.40, ‘인사’ 3.33으로 업무관련특성이 가장 높은 평균값을 보였으며, 인사관련특성 평균값이 가장 낮게 나타났다.

<표IV-2> 직무환경의 기술통계

(N=298)

변수	하위요인	최소값	최대값	평균	표준편차
직무환경전체		2.33	5.00	3.46	.522
직무환경	업무관련	1.00	5.00	3.63	.750
	대인관계	1.80	5.00	3.40	.564
	조직특성	2.40	5.00	3.48	.605
	인사관련	1.00	5.00	3.33	.703

직무환경 변수의 기술통계분석 결과는 <표IV-3>와 같다. 직무스트레스 전체 평균은 2.43으로 나타났으며 하위요인별 평균점수는 ‘역할모호’ 2.46, ‘역할갈등’ 2.45, ‘역할과다’ 2.38으로 ‘역할모호’가 가장 높은 평균값을 보였으며, 역할과다의 평균값이 가장 낮게 나타났다.

<표IV-3> 직무스트레스의 기술통계

(N=298)

변수	하위요인	최소값	최대값	평균	표준편차
직무스트레스 전체		1.00	4.36	2.43	.582
직무스트레스	역할모호	1.00	4.67	2.46	.823
	역할과다	1.00	4.00	2.38	.553
	역할갈등	1.00	4.60	2.45	.714

3. 주요변수에 대한 집단 간 차이 분석

본 연구에 참여한 노인요양시설 종사자 일반적 특성에 따른 직무환경, 직무스트레스의 차이를 알아보기 위하여 독립 t검증, 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며 결과는 다음과 같다.

1) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 차이 분석

일반적 특성에 따른 직무환경의 차이는 <표IV-4>와 같다. 일반적 특성은 통계적으로 보았을 때 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표IV-4> 일반적 특성에 따른 직무환경 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	3.40(.56)	-.864	.388
	여성	251	3.47(.51)		
연령대	40대이하	61	3.32(.48)	2.608	.075
	50대	123	3.49(.54)		
	60대이상	114	3.50(.52)		
최종학력	고졸 이하	186	3.47(.48)	.292	.771
	대졸 이상	112	3.45(.59)		
종교유무	종교 없음	120	3.52(.52)	1.668	.096
	종교 있음	178	3.42(.52)		
결혼여부	미혼	43	3.47(.56)	.055	.956
	기혼	255	3.46(.52)		
총 근무기간	1년미만	52	3.55(.59)	1.489	.227
	1년이상 3년미만	105	3.49(.56)		
	3년이상	141	3.41(.47)		

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

2) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 하위요인 차이분석

종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 ‘업무관련요인’ 차이분석 결과는 <표IV-5>와 같다. 성별은 ‘여성’이 3.68(SD=.72)로 ‘남성’ 3.41(SD=.86)보다 상대적으로 높게 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($t=-2.252$, $p<.05$). 연령대는 ‘60대이상’이 3.79(SD=.71), ‘50대’가 3.68(SD=.72), ‘40대이하’가 3.25(SD=.77)로 ‘60대이상’이 가장 높게 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다 ($t=11.377$, $p<.001$).

<표IV-5> 일반적 특성에 따른 직무환경 업무관련요인 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	3.41(.86)	-2.252*	.025
	여성	251	3.68(.72)		
연령대	40대이하	61	3.25(.77)	11.377***	.000
	50대	123	3.68(.72)		
	60대이상	114	3.79(.71)		
최종학력	고졸 이하	186	3.69(.72)	1.765	.079
	대졸 이상	112	3.54(.79)		
종교유무	종교 없음	120	3.74(.72)	1.961	.051
	종교 있음	178	3.56(.77)		
결혼여부	미혼	43	3.47(.89)	-1.336	.187
	기혼	255	3.66(.72)		
총 근무기간	1년미만	52	3.65(.77)	.071	.931
	1년이상 3년미만	105	3.65(.81)		
	3년이상	141	3.62(.70)		

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

종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 '대인관계요인' 차이분석 결과는 <표IV-6>와 같으며 통계적으로 보았을 때 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표IV-6> 일반적 특성에 따른 직무환경 대인관계요인 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	3.37(.58)	-.458	.647
	여성	251	3.41(.56)		
연령대	40대이하	61	3.35(.58)	.348	.706
	50대	123	3.42(.54)		
	60대이상	114	3.41(.58)		
최종학력	고졸 이하	186	3.40(.54)	-.280	.780
	대졸 이상	112	3.41(.61)		
종교유무	종교 없음	120	3.42(.53)	.359	.720
	종교 있음	178	3.40(.59)		
결혼여부	미혼	43	3.52(.58)	1.454	.147
	기혼	255	3.38(.56)		
총 근무기간	1년미만	52	3.50(.56)	1.200	.303
	1년이상 3년미만	105	3.41(.63)		
	3년이상	141	3.36(.51)		

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

종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 ‘조직특성요인’ 차이분석은 <표IV-7>와 같다. 총근무기간에서 ‘1년미만’이 3.62(SD=.66), ‘1년이상~3년미만’이 3.55(SD=.65), ‘3년이상’이 3.40(SD=.54)으로 ‘1년미만’이 높게 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다(F=3.442, p<.05).

<표IV-7> 일반적 특성에 따른 직무환경 조직특성요인 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	3.54(.65)	.587	.558
	여성	251	3.48(.60)		
연령대	40대이하	61	3.43(.54)	.904	.406
	50대	123	3.54(.64)		
	60대이상	114	3.46(.60)		
최종학력	고졸 이하	186	3.46(.58)	-.885	.377
	대졸 이상	112	3.53(.64)		
종교유무	종교 없음	120	3.55(.64)	1.401	.162
	종교 있음	178	3.45(.58)		
결혼여부	미혼	43	3.57(.60)	.978	.329
	기혼	255	3.47(.61)		
총 근무기간	1년미만	52	3.62(.66)	3.442*	.033
	1년이상 3년미만	105	3.55(.65)		
	3년이상	141	3.40(.54)		

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

종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 ‘인사관련요인’ 차이분석은 <표IV-8>와 같으며 통계적으로 보았을 때 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표IV-8> 일반적 특성에 따른 직무환경 인사관련요인 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	3.28(.71)	-.674	.501
	여성	251	3.35(.70)		
연령대	40대이하	61	3.25(.59)	.631	.533
	50대	123	3.34(.76)		
	60대이상	114	3.38(.70)		
최종학력	고졸 이하	186	3.35(.66)	.381	.704
	대졸 이상	112	3.31(.77)		
종교유무	종교 없음	120	3.41(.68)	1.614	.108
	종교 있음	178	3.28(.71)		
결혼여부	미혼	43	3.57(.60)	-.678	.498
	기혼	255	3.47(.61)		
총 근무기간	1년미만	52	3.42(.73)	.616	.541
	1년이상 3년미만	105	3.35(.75)		
	3년이상	141	3.30(.66)		

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

3) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이 분석

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이는 <표IV-9>와 같다. 성별에서 ‘남성’ 2.62(SD=.62), ‘여성’ 2.40(SD=.57)로 남성이 높게 나타났으며($t=2.351$, $p<.05$), 연령대에서는 ‘40대이하’가 2.74(SD=.56)으로 ‘50대’ 2.36(SD=.54), ‘60대이상’ 2.35(SD=.59)으로 ‘40대이하’가 가장 높게 나타났다($F=10.796$, $p<.001$). 최종학력에서는 ‘고졸이하’가 2.37(SD=.56), ‘대졸이상’이 2.54(SD=.61)으로 ‘대졸이상’이 높게 나타났다($t=-2.457$, $p<.05$).

<표IV-9> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이

(N=298)

항목	N	M(SD)	t/F	p	
성별	남성	47	2.62(.62)	2.351*	.019
	여성	251	2.40(.57)		
연령대	40대이하	61	2.74(.56)	10.796***	.000
	50대	123	2.36(.54)		
	60대이상	114	2.35(.59)		
최종학력	고졸 이하	186	2.37(.56)	-2.457*	.015
	대졸 이상	112	2.54(.61)		
종교유무	종교 없음	120	2.42(.56)	-.425	.671
	종교 있음	178	2.45(.60)		
결혼여부	미혼	43	2.60(.66)	1.972	.050
	기혼	255	2.41(.57)		
총 근무기간	1년미만	52	2.48(.65)	.579	.561
	1년이상 3년미만	105	2.39(.61)		
	3년이상	141	2.46(.54)		

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

4) 종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 하위요인 차이분석

종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 ‘역할모호’ 차이분석은 <표IV-10>와 같다. 성별에서 ‘남성’이 2.79(SD=.83)으로 ‘여성’ 2.40(SD=.81)보다 높게 나타났다(t=2.970, p<.05), 최종학력은 ‘대졸이상’ 2.64(SD=.83)가 ‘고졸이하’ 2.36(SD=.81) 보다 높게 나타났다(t=-2.945, p<.05).

<표IV-10> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 역할모호 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	2.79(.83)	2.970**	.003
	여성	251	2.40(.81)		
연령대	40대이하	61	2.74(.78)	5.207**	.006
	50대	123	2.33(.76)		
	60대이상	114	2.46(.88)		
최종학력	고졸 이하	186	2.36(.81)	-2.945**	.003
	대졸 이상	112	2.64(.83)		
종교유무	종교 없음	120	2.38(.76)	-1.491	.137
	종교 있음	178	2.52(.86)		
결혼여부	미혼	43	2.64(.86)	1.480	.140
	기혼	255	2.44(.82)		
총 근무기간	1년미만	52	2.47(.85)	2.665	.071
	1년이상 3년미만	105	2.32(.77)		
	3년이상	141	2.57(.84)		

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

종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 ‘역할과다’ 차이분석은 <표IV-11>와 같다. 연령대에서 ‘40대이하’ 2.54(SD=.58)가 ‘50대’ 2.38(SD=.56), ‘60대이상’ 2.30(SD=.52)로 ‘40대이하’가 높게 나타났다(F=3.537, p<.05).

<표IV-11> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 역할과다 차이

(N=298)

항목		N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	2.36(.64)	-.296	.767
	여성	251	2.39(.54)		
연령대	40대이하	61	2.54(.58)	3.537*	.030
	50대	123	2.38(.56)		
	60대이상	114	2.30(.52)		
최종학력	고졸 이하	186	2.42(.53)	1.510	.132
	대졸 이상	112	2.32(.59)		
종교유무	종교 없음	120	2.40(.50)	.418	.676
	종교 있음	178	2.37(.59)		
결혼여부	미혼	43	2.39(.64)	.050	.960
	기혼	255	2.38(.54)		
총 근무기간	1년미만	52	2.37(.62)	.020	.980
	1년이상 3년미만	105	2.39(.57)		
	3년이상	141	2.38(.52)		

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

종사자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 ‘역할갈등’ 차이분석은 <표IV-12>와 같다. 성별에서 ‘남성’ 2.67(SD=.74)이 ‘여성’ 2.41(SD=.70)으로 남성이 높았으며($t=2.311$, $p<.05$), 연령대에서는 ‘40대이하’ 2.85(SD=.69)가 ‘50대’ 2.37(SD=.66), ‘60대이상’ 2.33(SD=.72)으로 ‘40대이하’가 가장 높게 나타났다($F=13.072$, $p<.001$). 최종학력은 ‘대졸이상’ 2.62(SD=.74)가 ‘고졸이하’ 2.35(SD=.68)보다 높게 나타났다($t=-3.103$, $p<.05$). 결혼여부는 ‘미혼’ 2.70(SD=.84)이 ‘기혼’ 2.41(SD=.69) 보다 높게 나타났다($t=2.497$, $p<.05$).

<표IV-12> 일반적 특성에 따른 직무스트레스 역할갈등 차이

(N=298)

	항목	N	M(SD)	t/F	p
성별	남성	47	2.67(.74)	2.311*	.022
	여성	251	2.41(.70)		
연령대	40대이하	61	2.85(.69)	13.072***	.000
	50대	123	2.37(.66)		
	60대이상	114	2.33(.72)		
최종학력	고졸 이하	186	2.35(.68)	-3.103**	.002
	대졸 이상	112	2.62(.74)		
종교유무	종교 없음	120	2.46(.71)	.072	.942
	종교 있음	178	2.45(.72)		
결혼여부	미혼	43	2.70(.84)	2.497*	.013
	기혼	255	2.41(.69)		
총 근무기간	1년미만	52	2.55(.80)	.542	.582
	1년이상 3년미만	105	2.43(.77)		
	3년이상	141	2.44(.63)		

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

4. 일반적 특성과 주요 변수들 간의 상관관계 분석

노인요양시설 종사자의 일반적 특성과 직무환경, 직무스트레스의 관련성을 알아보기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 분석 결과는 아래 <표IV-13>와 같다. 성별은 직무환경의 업무관련요인과 유의한 정(+)적인 상관관계를 보였으며($r=.130, p<.05$) 직무스트레스 전체($r=-.135, p<.05$), 직무스트레스의 역할보호요인($r=-.170, p<.01$), 역할갈등요인($r=-.133, p<.05$)과는 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다.

연령대는 직무환경의 업무관련요인($r=.246, p<.01$)과 유의한 정(+)적 상관관계를 보였으며 직무스트레스 전체($r=-.212, p<.01$)와 직무스트레스 역할과다요인($r=-.149, p<.01$), 역할갈등요인($r=-.243, p<.01$)은 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났다.

최종학력에서 직무스트레스 전체($r=.141, p<.05$)와 직무스트레스 역할보호요인($r=.169, p<.01$)과 역할갈등요인($r=.177, p<.01$)이 유의한 정(+)적 상관관계가 나타났다.

결혼여부에서 직무스트레스 전체($r=-.114, p<.05$)와 직무스트레스 역할갈등요인($r=-.144, p<.05$)이 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났으며, 총 근무기간에서는 직무환경의 조직특성관련 요인($r=-.148, p<.05$)에서 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다.

직무스트레스의 하위요인은 직무환경의 하위요인과 모두 부(-)적인 상관관계를 나타냈으며, 직무스트레스의 ‘역할보호’는 직무환경의 ‘업무관련’($r=-.649, p<.01$)과 ‘조직특성관련’($r=-.649, p<.01$)에서 가장 강한 부(-)적 상관관계를 보였고, 직무스트레스의 ‘역할과다’($r=-.304, p<.01$)가 직무환경의 ‘업무관련’($r=-.304, p<.01$)에서 가장 낮은 부(-)적 상관관계를 보였다.

<표 IV-13> 주요 변인들 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. 성별 1															
2. 연령대 .251** 1															
3. 최종학력 -0.387** 1															
4. 종교유무 .058 .168** -0.041 1															
5. 결혼여부 .346** .290** -0.174** .169** 1															
6. 총 근무기간 .062 .170** -0.134* .063 .062 1															
7. 직무환경 .050 .108 -0.018 -0.096 -0.003 -0.100															
8. 업무관련 .130* .246** -0.102 -0.113 .090 -0.021															
9. 대인관계관련 .027 .033 .016 -0.021 -0.084 -0.088															
10. 조직특성관련 -0.034 .004 .051 -0.081 -0.057 -0.148*															
11. 인사관련 .039 .063 -0.022 -0.093 .039 -0.064															
12. 직무스트레스 -0.135* -0.212** .141* .025 -0.114* .007															
13. 역할모호 -0.170** -0.098 .169** .086 -0.086 .078															
14. 역할과다 .017 -0.149** -0.087 -0.024 -0.003 .004															
15. 역할갈등 -0.133* -0.243** .177** -0.004 -0.144* -0.044															

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

※더미변수 : 성별(여성=1), 최종학력(대졸=1), 종교유무(종교 있음=1), 결혼여부(기혼=1)



5. 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

1) 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

종사자의 직무환경이 직무스트레스 전체에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였고, Durbin-Watson값이 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없기에 회귀모형이 적합한 것으로 확인되었으며 그 결과는 <표IV-14>와 같다.

모델1은 통제변수를 투입한 모델로서 2가지 변수는 종속변수인 직무스트레스의 변량을 6.2%정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났다($F=3.195$, $p<.01$). 통제변수에서는 연령대($t=-2.885$, $p<.01$)가 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 연령대가 낮을수록 직무스트레스의 수준이 높아지는 것을 볼 수 있다.

모델2는 직무환경 변수들을 추가한 분석모형으로 2가지 변수가 종속변수인 직무스트레스의 변량이 62.5% 유의하게 설명하는 것으로 나타났으며($F=43.473$, $p<.001$), 통제변수가 전체적으로 유의미하지 않고, 새로 투입된 직무환경의 변수들은 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 보였다. 따라서 직무환경의 ‘인사관련요인’($t=-5.018$, $p<.001$), ‘조직특성요인’($t=-3.056$, $p<.01$), ‘대인관계요인’($t=-2.600$, $p<.01$), ‘업무관계요인’($t=-8.774$, $p<.001$)이 높을수록, 직무스트레스가 낮아지는 것을 알 수 있다.

<표IV-14> 직무스트레스에 미치는 영향

(N=298)

구분	변수	모형1			모형2		
		B	β	t	B	β	t
인구 사회 학적 요인	성별	-.094	-.059	-.914	-.027	-.017	-.410
	연령대	-.143	-.184	-2.885**	-.027	-.035	-.839
	최종학력	.066	.055	.853	.086	.072	1.754
	종교유무	.078	.066	1.132	-.048	-.040	-1.069
	결혼여부	-.074	-.045	-.711	-.086	-.052	-1.289
	총근무기간	.037	.048	.829	-.025	-.033	-.875
직무 환경	인사				-.198	-.405	-5.018***
	업무				-.314	-.131	-8.774***
	대인관계				-.135	-.181	-2.600**
	조직특성				-.174	-.239	-3.056**
	(상수)		2.735***			5.518***	
	F		3.195**			47.796***	
	R^2		.062			.625	
	Adj R^2		.042			.612	
	Durbin-Watson		1.381			1.493	

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

2) 직무환경이 직무스트레스 역할모호에 미치는 영향

직무환경이 직무스트레스의 역할모호에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 결과는 <표IV-15>와 같다.

모델1은 통제변수를 투입한 모델로서 2가지 변수는 종속변수인 직무스트레스의 역할 모호의 변량을 6.5%정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났으며($F=3.359$, $p<.05$), 통제변수는 전체적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

모델2는 직무환경 변수들을 추가한 분석모형으로 2가지 변수가 종속변수인 직무스트레스의 역할 모호 변량을 60.2% 정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났으며($F=43.473$, $p<.001$), 통제변수 종교유무($t=-.017$, $p<0.5$)가 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종교가 없을수록 직무스트레스의 역할 모호가 높아지는 것을 알 수 있다. 직무환경요인은 직무스트레스의 역할모호에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표IV-15> 직무스트레스 역할모호에 미치는 영향

(N=298)

구분	변수	모형1			모형2		
		B	β	t	B	β	t
인구 사회 학적 요인	성별	-.250	-.111	-1.714	-.187	-.083	-1.938
	연령대	-.059	-.054	-.847	.091	.083	1.920
	최종학력	.202	.119	1.851	.233	.137	3.246
	종교유무	.178	.106	1.827	-.001	-.001	-.017*
	결혼여부	-.083	-.035	-.565	-.083	-.035	-.850
	총근무기간	.117	.106	1.835	.022	.020	.532
직무 환경	인사				-.222	-.190	-3.862
	업무				-.413	-.376	-7.917
	대인관계				.026	.018	.347
	조직특성				-.473	-.348	-5.687
	(상수)		2.425***			6.155***	
	F		3.359*			43.473***	
	R^2		.065			.602	
	Adj R^2		.045			.588	
	Durbin-Watson		1.440			1.720	

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

3) 직무환경이 직무스트레스 역할과다에 미치는 영향

종사자의 직무환경이 직무스트레스의 역할과다에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 결과는 <표IV-16>와 같다.

모델1은 통제변수를 투입한 모델로서 종속변수인 직무스트레스의 역할과다 변량을 4.6%정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났다($F=2.338$, $p<.05$). 통제변수에서는 연령대($t=-3.367$, $p<.01$)와 최종학력($t=-2.401$, $p<.05$)이 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 연령대와 최종학력이 낮을수록 직무스트레스의 역할과다가 높아지는 것을 볼 수 있다.

모델2는 직무환경 변수들을 추가한 분석모형으로 2가지 변수가 종속변수인 직무스트레스의 변량을 27.9% 정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났으며 ($F=11.090$, $p<.001$), 통제변수가 전체적으로 유의미하지 않고, 새로 투입된 직무환경의 변수들은 직무스트레스에서 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무환경 변인에서는 대인관계요인($t=-3.605$, $p<.001$)과 조직특성요인($t=-2.065$, $p<.05$)가 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 대인관계와 조직특성이 높을수록 직무스트레스의 역할과다가 낮아지는 것을 볼 수 있다.

<표IV-16> 직무스트레스 역할과다에 미치는 영향

(N=298)

구분	변수	모형1			모형2		
		B	β	t	B	β	t
인구 사회 학적 요인	성별	-.001	-.001	-.013	.031	.021	.360
	연령대	-.160	-.216	-3.367**	-.121	-.163	-2.807
	최종학력	-.178	-.156	-2.401*	-.158	-.138	-2.425
	종교유무	-.001	-.001	-.012	-.040	-.036	-.680
	결혼여부	.050	.032	.506	-.001	-.001	-.013
	총근무기간	.013	.018	.312	-.030	-.041	-.795
직무 환경	인사				-.089	-.113	-1.715
	업무				-.032	-.044	-.684
	대인관계				-.247	-.252	-3.605***
	조직특성				-.155	-.170	-2.065*
	(상수)		2.728***			4.570***	
	F		4.570***			11.090***	
	R^2		.046			.279	
	Adj R^2		.026			.254	
	Durbin-Watson		1.873			1.852	

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

4) 직무환경이 직무스트레스 역할갈등에 미치는 영향

종사자의 직무환경이 직무스트레스의 역할갈등에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 결과는 <표IV-17>와 같다.

모델1은 통제변수를 투입한 모델로서 직무스트레스의 역할 갈등 변량을 7.6% 정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났고($F=3.983$, $p<.01$), 통제변수에서는 연령대($t=-3.032$, $p<.01$)가 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연령대가 낮을수록 직무스트레스의 역할갈등이 높아지는 것을 볼 수 있다.

모델2에서는 직무환경 변수를 추가한 모형으로 2가지 변수가 종속변수인 직무스트레스의 변량을 50% 정도 유의하게 설명하는 것으로 나타났다($F=28.682$, $p<.001$). 통제변수 중 최종학력($t=2.075$, $p<.05$)이 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최종학력이 높을수록 직무스트레스의 역할갈등 또한 높아지는 것을 볼 수 있다. 직무환경요인 중 인사관련요인($t=-4.54$, $p<.001$)과 업무관련요인($t=-8.363$, $p<.001$), 대인관계요인($t=-2.239$, $p<.05$)에서 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무환경 하위요인들이 높아질수록 직무스트레스의 역할갈등이 낮아지는 것을 볼 수 있다.

<표IV-17> 직무스트레스 역할갈등에 미치는 영향

(N=298)

구분	변수	모형1			모형2		
		B	β	t	B	β	t
인구 사회 학적 요인	성별	-.057	-.029	-.452	.034	.017	.357
	연령대	-.183	-.192	-3.032**	-.043	-.045	-.921
	최종학력	.131	.089	1.387	.145	.099	2.075*
	종교유무	.065	.045	.780	-.080	-.055	-1.270
	결혼여부	-.143	-.070	-1.131	-.139	-.068	-1.470
	총근무기간	.004	.004	.073	-.051	-.053	-1.244
직무 환경	인사				-.249	-.446	-4.54***
	업무				-.424	-.130	-8.363***
	대인관계				-.165	-.006	-2.239*
	조직특성				-.007	-.245	-.086
	(상수)		2.925***			2.239*	
	F		3.983**			28.682***	
	R^2		.076			.500	
	Adj R^2		.057			.482	
	Durbin-Watson		1.336			1.524	

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

V. 결론 및 제언

1. 결론

노인장기요양보험제도는 고령 혹은 노인성 질병 등의 원인으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 수급자들에게 제공하는 가사활동 혹은 신체활동 도움 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하며 수급자의 유익한 삶을 도모하며 그 가족의 부담감을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질 향상을 목적으로 하는 사회보험제도이다. 오늘날의 노인요양시설의 종사자는 서비스 제공자로서 그 부담감을 안고 서비스를 제공하는 중요한 인력으로 자리 잡았다.

이에 본 연구는 노인요양시설 종사자를 대상으로 직무환경요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하고 직무환경 개선을 통한 직무스트레스를 해소하는 방안의 기초 자료를 제공하는데 목적으로 하였다. 본 연구는 제주지역 노인요양시설에 근무하고 있는 종사자를 대상으로 설문지를 배부한 뒤 재차 방문하여 회수하는 방식으로 2023년 8월 1일부터 8월 27일까지 총 330부를 회수하여 부적합한 32부를 제외하고 298부를 분석에 사용하였다. 이를 바탕으로 SPSS 23.0을 이용하여 빈도분석, 기술통계분석, 독립표본 T검정, 일원배치분산분석(ANOVA), 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였고, 연구 문제와 연구 결과를 살펴보면 다음과 같다.

연구문제1. 노인요양시설 종사자의 일반적 특성에 따라 직무환경, 직무스트레스 수준은 어떠한가에 대한 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 먼저 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 연구의 전체조사 대상자는 298명이며, 성별에 경우 ‘여자’가 83.2%, ‘남자’가 15.8%로 여성의 비율이 압도적으로 높았으며, 노인요양시설 종사자 혹은 요양보호사를 대상으로 한 선행연구에서는 대부분이 여성이 높은 비율을 차지하고 있는데, 이는 요양서비스 제공 업무 특성상 돌봄을 실시하기 때문에 여성의 종사자가 대다수를 이루고 있다고 볼 수 있다. 연령대의 경우 ‘50대’ 41.3%와 ‘60대 이상’ 38.3%로 본 연구에서는 대다수의 종사자 주요 인력이 중년 이상의 인력인 것으로 나타났다. 최종학력에서는

‘고졸 이하’가 62.4%, ‘대졸 이상’이 37.6%으로 고졸 이하가 높게 나타났다. 종교 유무에서는 ‘종교 없음’이 40.3%, ‘종교 있음’이 59.7%으로 종교 있음이 높게 나왔으며, 결혼여부에서는 ‘기혼’ 85.6%이 ‘미혼’ 14.4%보다 압도적으로 높게 나타났다. 총 근무기간에서 ‘3년 이상’이 47.3%, ‘1년 이상 3년 미만’ 35.2%, ‘1년 미만’ 17.4% 순으로 높게 나타났다. 노인요양시설 종사자의 전문직은 기혼의 여성, 50대, 학력은 고졸이하의 대다수가 과반수를 차지하고 있는 상황이다.

둘째, 일반적 특성에 따른 직무스트레스에 차이를 검증하기 위해 분산분석을 실시한 결과, 6가지 일반적 특성 요인 가운데 성별, 연령대, 최종학력이 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었으나 종교유무, 결혼여부, 총 근무기간에 따른 직무스트레스의 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 없었다.

셋째, 직무스트레스를 역할모호, 역할과다, 역할갈등 3개의 하위요인으로 나누어 일반적 특성에 따른 차이를 검정한 결과 ‘역할모호’는 성별과 최종학력이 ‘역할과다’는 연령대, ‘역할갈등’은 성별, 연령대, 최종학력, 결혼여부에 따라 통계적으로 유의한 차이가 확인되었다.

연구문제2. 노인요양시설 종사자의 직무환경은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하여 직무환경과 직무스트레스간의 상관관계분석에서는 업무관련요인, 조직특성요인, 인사관련요인, 대인관계요인 순으로 부(-)적 상관관계가 산출되었다.

둘째, 다중회귀분석 결과 독립변수의 하위요인 4개 모두 직무스트레스에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무환경의 하위요인들이 높아질수록 직무스트레스가 낮아진다는 것을 알 수 있다.

‘역할모호’에서는 통제변수인 종교유무가 부(-)적인 영향을 미치지만 직무환경은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

‘역할과다’에서는 대인관계요인과 조직특성요인이 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 대인관계·조직특성요인이 높아질수록 역할과다가 낮아지는 것을 볼 수 있다.

‘역할갈등’은 인사관련요인과 업무관련요인, 대인관계요인이 부(-)적인 영향을

미치는 것으로 나타났으며, 인사관련·업무관련·대인관계요인이 높아질수록 역할 갈등이 낮아지는 것을 알 수 있다.

이러한 분석결과에 따라 직무환경이 높아질수록 종사자의 직무스트레스가 낮아지는 것으로 나타났다.

2. 제언

본 연구의 결과를 바탕으로 노인요양시설 종사자들의 직무스트레스를 감소시키기 위해 직무환경을 향상시키기 위한 방안으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 종사자들의 일상 업무에서 느끼는 스트레스를 감소시킬 수 있는 적극적인 해결책이 필요하다. 평소 업무에서의 부담감은 종사자들의 역할에 맞는 적절한 업무분배가 이루어져야하는데 이는 직종·직급별 매뉴얼이 명확하게 나와야 한다.

둘째, 노인요양시설 종사자는 대상자, 보호자, 직원들과의 관계 안에서 업무를 수행하는데 발생하는 스트레스는 직업의식 결여 등의 문제로 이어지지 않도록 종사자들이 존중 받고 있다는 생각이 들 수 있도록 업무 환경을 마련해주어야 한다. 상사 및 시설장은 현장에서의 상황과 애로사항들을 적극적으로 개입하여 소홀함 없이 관리해야할 필요가 있다.

셋째, 열악한 근무환경과 업무과중 등은 인력 공백의 문제로 이어져 대상자에게 불안정한 영향을 미칠 가능성이 있다. 이를 해결하기 위해서는 복지인력 양성이 필수적이며, 정부는 복지종사자들의 처우개선 등의 방안을 마련하여 사회복지인재양성에 기초가 될 수 있도록 하여야 한다.

넷째, 노인요양시설 종사자들이 직무를 수행함에 있어서 역할모호, 역할갈등, 역할과다는 직업의식·자존감·자아성취감이 낮아지게 되고, 이로 인한 스트레스는 업무수행 가정에서 큰 문제로 이어진다. 이를 위해서는 종사자들을 대상으로 하는 연수교육 혹은 워크숍 등의 스트레스 완화를 위한 정부의 재정적 지원이 필요하다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 제주도에 소재하고 있는 노인요양시설 10곳에 근무하는 종사자만을 대상

으로 한 연구 결과이기 때문에 전국적 또는 제주도 전체로 일반화하기에는 한계가 있으며, 추후 연구에서는 지역별 전체 혹은 전국적으로 한 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에서 실시한 설문조사는 기관 내 협조로 설문이 이루어지기는 하였으나 제주도 내의 전체기관을 조사하기 어려운 상황이었으며, 추후 연구는 실무담당자를 통하여 무기명 설문을 요청하거나 충분한 시간을 두어 현장에서 직접적으로 대면하여 설문을 진행할 필요가 있다.

셋째, 변수설정과 측정도구의 작성에 있어서 직무환경의 4가지 요인 이외에 더욱 다양한 하위요인을 반영하지 못했다는 한계가 있다. 후속 연구에서는 더 다양한 직무환경요인을 파악하여 다양한 관점에서의 종사자가 겪고 있는 직무환경을 파악할 필요성이 있다.

넷째, 직무스트레스는 본인이 겪는 감정 상태 또한 직무환경요인 중 일부가 될 수 있음을 가설로 하여 설문조사뿐만이 아닌 인터뷰 등의 심층적인 연구를 함께 병행하는 연구가 필요할 것이다.

< 참 고 문 헌 >

- 곽미정. 2013. “수도권 법인과 개인 장기요양시설 요양보호사의 직무만족 및 서비스 질 영향요인 연구: 교육, 직무스트레스, 업무환경 요인을 중심으로”. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경호. 2013. “보육교사의 직무만족이 이직의사에 미치는 영향: 정서적 고갈과 조직몰입의 매개효과”. 보건사회연구 제33권 p.326-365.
- 김광희. 2023. “노인요양시설 의료 인력의 긍정심리자본이 서비스 질에 미치는 영향조직몰입의 매개효과”. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 김대경. 2018. “노인장기요양시설 요양보호사의 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향: 서비스 질 매개효과 검증”. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.
- 김미경. 2019. “재가복지센터 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증”. 세한대학교대학원 박사학위논문.
- 김미숙. 2022. “노인복지시설 종사자의 근무환경이 직무만족에 미치는 영향 조직몰입과 서비스 질의 매개효과를 중심으로”. 한세대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김민화. 2018. “장기요양기관 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 자기효능감의 매개효과 검증”. 협성대학교대학원 박사학위논문.
- 김성철. 2017. “노인요양시설의 화재안전에 관한 제도개선 방안 연구-서울 마포구 소재 시설의 현황분석을 중심으로”. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 김수정. 2018. “시설요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄 노동평가의 매개효과”. 한국콘텐츠학회논문지 제18권 제5호 p.58-70.
- 김영락·임영규. 2009. “직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구”. 세무회계연구 24권 p.127-148.
- 김요진. 2015. “교사 직무스트레스 관련요인에 관한 메타분석”. 강남대학교 대학원 박사학위논문.

- 김종찬. 2012. “관종별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성연구”. 한국도서관정보학회지 43권 2호 p.137-155.
- 김진순. 2021. “클라이언트 폭력이 노인요양시설 종사자의 직무만족에 미치는 영향과 의사소통의 매개효과”. 인문사회21 12권 6호 p.571-586.
- 김태현. 2005. “노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 케어서비스에 미치는 영향에 대한 연구”. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜화. 2018. “보육교사의 보육신념, 직무환경, 사회적 지지가 권리존중 보육에 미치는 영향에 있어서 정서지능의 매개효과”. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.
- 고종식. 2012. “역할스트레스와 소진의 관계 및 기분조절 기대치의 조절효과에 관한 연구”. 한국경영교육학회 경영교육연구 제27권 제2호 p.213-234.
- 공정애. 2012. “노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 소진(burnout)에 관한 연구”. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문.
- 국민건강보험공단. <https://www.nhis.or.kr>.
- 국민건강보험공단. 2021. 「노인장기요양보험 통계연보」
- 국민건강보험공단. 2022. 「노인장기요양보험 통계연보」
- 노인복지법 제34조 「노인의료복지시설」
- 노인복지법 시행규칙 제35조. 「노인요양시설 직원 배치기준」 별표4.
- 노인장기요양보험법 제7조 「등급판정기준」
- 노인장기요양보험법 제23조 「장기요양급여의 종류」
- 류해룡. 2017. “양로시설 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 박경희. 1996. “사회적 지지가 사회복지사의 직무스트레스가 미치는 영향에 관한 연구”. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박경희. 2009. “대인관계조화 프로그램 개발”. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 박대균. 2021. “장기요양기관 요양보호사의 직무환경이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향 자기효능감의 매개효과를 중심으로”. 칼빈대학교 대학원 국가안전정책대학원 석사학위논문.
- 박비송. 2021. “요양보호사의 치매 인식 및 자기효능감이 치매 환자 돌봄 행위에

- 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”. 온석대학교 대학원 박사학위논문.
- 박수경. 2017. “보육교사의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향”. 우석대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 박영희. 2010. “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변수로 하여”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 보건복지부. 2020. 「요양보호사 양성 표준교재」
- 서민호. 2012. “요양보호사의 직무스트레스와 직무소진이 서비스 질에 미치는 영향”. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 서영희. 2010. “노인장기요양보험제도 시행에 따른 방문요양의 개선방안에 관한 고찰”. 21세기사회복지연구 제7권 제2호 p.213-239.
- 서홍석. 2002. “사회복지사의 직무스트레스 요인과 직무만족도의 관계에 관한 연구”. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 손덕분. 2020. “노인요양시설 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향 자기효능감과 이직의도의 매개효과를 중심으로”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 안영철. 2021. “노인요양시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 사회적지지의 조절효과를 중심으로”. 삼육대학교 대학원 박사학위논문.
- 안현미·김현실(2013). “서울시 보육교사 근로환경 개선방안 연구”. 서울시여성가족재단 연구사업연구보고서 2013 정책개발-02. p.1-214.
- 양진만. 2015. “요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향: 직업의식의 조절변수를 중심으로”. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 양진환. 1996. “조직구성원의 직무스트레스 유발요인”. 강남대학교 사회과학논총 제1집 p.129-155.
- 유경환. 2020. “노인요양시설 종사자의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 양적안녕과 시설장 리더십유형의 조절효과 중심으로”. 백석대학교 기독교전문대학원 석사학위논문.
- 유병선·정요한·이경원·박승희. 2021. “장기요양요원의 근로실태가 생활만족도에

- 미치는 영향”. 장기요양연구 제9권 제1호.
- 유인애. 2012. “노인요양시설 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향”. 국제신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤정근. 2023. “장기요양기관 요양보호사의 근무환경요인이 직무스트레스와 자기 효능감을 매개로 한 직무만족에 미치는 영향”. 서울한영대학교 사회복지대학원 박사학위논문.
- 윤중임. 2019. “노인주간보호센터 종사자의 직무스트레스와 직무만족이 이직에 미치는 영향 분석”. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경은. 2011. “지역사회복지협의체의 직무환경이 통합서비스 활성화에 미치는 영향: 업무담당자의 신분을 중심으로”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이기홍. 2012. “노인요양시설 시설장의 서비스 평가가 환경지원 중요도와 유니트 케어(unit care) 도입 의도에 미치는 영향”. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이명철. 2015. “요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증”. 협성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이문희. 2012. “직무특성이 직무스트레스와 직무몰입에 미치는 영향 연구”. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 이봉자. 2023. “방문요양보호사 회복탄력성과 직무스트레스에 관한 연구”. 동의대학교 국가안전정책대학원 석사학위논문.
- 이재순. 2015. “요양보호사의 직무만족과 소진에 관한 연구”. 가천대학원 석사학위논문.
- 이종목. 1990. “여성노동자의 직무스트레스와 조직행동과의 관계에 관한 공변량 구조모형”. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 이종목. 1991. “생산직 근로자들의 직무스트레스와 그 결과와의 관계”. 성곡언론문화재단 성곡논총 제22집 p.559-597.
- 이지원. 2019. “노인요양시설 종사자의 직무환경이 노인 학대 인식에 미치는 영향 노인학대 예방교육의 조절효과를 중심으로”. 경희대학교 공공대학원 석사학위논문.
- 임길자. 2016. “노인장기요양기관 요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구:

- 강원도 지역을 중심으로”. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 임유진. 2010. “갈등해소에 있어 커뮤니케이션 요소의 역할에 관한 연구: 갈등유형, 제3자 역할, 사과가 신뢰와 협력의지에 미치는 영향”. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 임정숙. 2021. “노인요양시설의 근무환경이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로”. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 장기요양연구. 2021. 제9권 제1호. 「장기요양요원의 근로실태가 생활만족도에 미치는 영향」
- 정영만. 1999. “직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 정형학. 2019. “방문요양기관 요양보호사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 검증”. 협성대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 정혜선. 2022. “노인요양시설 종사자들의 직무환경과 직무교육만족도가 직무만족에 미치는 영향 서비스 질 매개효과 중심으로”. 한서대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 최귀옥. 2022. “노인요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 및 회복탄력성의 조절효과”. 신한대학교 대학원 박사학위논문.
- 최석봉·정미영·문재승. 2013. “요양보호사의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향: 관계갈등 및 과업갈등의 조절효과”. 인적자원관리연구 제20권 제2호.
- 최윤희. 2005. “항공사 객실승무원의 직무스트레스에 관한 연구”. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 통계청. 2022. 「2021년 장래인구추계를 반영한 세계와 한국의 인구현황 및 전망」
- 통계청. 2023. 「장래인구추계」
- 하기호. 2014. “노인요양시설 종사자의 근무환경과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 직무스트레스 매개효과 중심으로”. 서남대학교 대학원 석사학위논문.

- 황고은. 2021. “보육교사의 직무환경, 조직헌신도, 교수몰입 간 관계: 조직헌신도의 매개효과를 중심으로”. 가천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. 1978. “Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness” A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology* 31. 665-699.
- Cohen, S. 1980. “After effects of stress on human performance and social behavior” Review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 82-108.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. 1977. “Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health” *Journal of occupational psychology*. Vol. 49: 11-28
- Cournoyer, B. 1988. “Personal and Professional Distress Among Social Caseworkers”. *Social Casework: The Journal of Contemporary social Work* : 259-64.
- Harrison, R. V. 1985. “The person and Environment Fit Model and The Study of Job Stress” In *Human Stress and Cognition in Organization: An integrated Perspective* edited by T. A. Beehr & R. S. Bhogot. John Willy and sons.
- Herzberg, F. 1974. “Motivation hygiene Profiles: Pinpointing What Ails the Organization” *Organizational Dynamics*: 18-29
- Jamal. M. 2005. “Burnout among Canadian & Chinese Employees, Across-cultural study” *European Management Review*, 224-230.
- Judge, T. A. 1993. “Does affective disposition moderate the relationship between job satisfaction and voluntary turn over” *Journal of Applied psychology*, 78, 395-401
- Jurgenson, C. E. 1978. “Job Performance: What Make a Job Good or Bad?” *Journal of Applied Psychology* Vol. 63.3: 267-76
- Leiter, M. P. & Meehan, K. A. 1986. “Role structure and burnout in the field of human services” *The Journal of Applied Behavioral Science*. 47-52.
- Luthans, F. 1998. “Applying Behavioral Management in Eastern Europe.”

- European Management Journal 16: 201-50
- Mattersson, M. T. & Invancevich, J. M. 1987. "Controlling work stress: Effective human resource and management strategies" San Francison, C.A; Jossey-Bass. 26-28
- Miller, D. C. 1979. "Handbook of Research Design and social Measurement" New York: David Mckay co.
- Milton.C.R.. 1981. "Human begaviorin organization". Prentice-Hall.
- Moss, R. H.. 1993. "Work Environment Scale manual". Paloalto: Consulting Pschologists Press. Inc.
- Parasuraman, S. & Alutto, J. A. 1984. "Sources and outcomes of stress in organizatonal settings: Toward the development of a structural model" Academy of Management Journal. 300-350.
- P. M. Lindfors, K. E. Nurmi, P. A. Meretoja, R. A. Luukkonen, A. M. Viljanen, T. J. Leino, M. I. Harma. 2006. "On-call Stress among Finnish Anestetists" Association of Anaesthists 61. 856-866.
- Schuler, R. 1980. "Definition and conceptualization of stress in organizations" Organizational Behavior and Human Performance. 183-215.
- Seashore, S. & Taber, T. 1975. "Job Satisfaction Indicators and Their Correlates" American Behavioral Scientist: 333-68.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. 1983. "Employee commitment to organization" Motivation and work behavior, 441-451.
- Stinglamber, F. & Vandenberghe, V. 2004. "Favorable Job Conditions and Perceived Support: The Role of Organizations and Supervisors." Journal of Applied Social Psychology 34.7: 1470-93
- Spector, P. E. & Jex, S. M. 1991. "Relations of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intensions, and health" Journal of Applloed Psychology. 46-53.
- Stranks, J. 2005. "Stress at work: Management and Prevention" Oxford: Elsevier Butterworth Heinemann.

Westerman J. W. & Simmons B. L. 2007. "The Effects of Work Environment on the Personalit - Performance Relationship: an Exploratory Study"
Journal of Managerial Issues 19: 288-305

< Abstract >

The Effect of Job Environment on Job Stress of Elderly Care Facility Workers

Kim, Ji Hyung

Department of Social Welfare
Graduate School of Public Health and Welfare
Jeju National University
Supervised by Professor Nam, Chin Yeol

Modern society has rapidly entered an era of significant aging. The demand for long-term care services for the elderly, including physical and household activities, has surged, leading to a rapid expansion of medical and welfare facilities for the elderly. Consequently, the number of personnel working in these facilities has also increased significantly.

Therefore, this study aims to analyze the impact of personal characteristics and work environments of personnel in elderly care facilities on job stress. The goal is to provide foundational data for devising improvement strategies to alleviate job stress. The research surveyed 298 respondents working in elderly care institutions in Jeju Island, utilizing statistical methods such as reliability analysis, frequency analysis, descriptive statistics, difference testing, correlation analysis, and multiple regression analysis through SPSS 23.0.

The key findings of the study are summarized as follows:

1. General characteristics of elderly care facility workers, such as gender, age group, and educational background, showed significant differences in job

stress according to the results of analysis of variance with six factors.

2. Specific aspects of job stress, namely 'role ambiguity,' 'role overload,' and 'role conflict,' exhibited significant differences based on general characteristics. For example, 'role ambiguity' showed differences related to gender and educational background, 'role overload' varied with age group, and 'role conflict' demonstrated significant differences related to gender, age group, educational background, and marital status.

3. Correlation analysis revealed that environmental factors in the workplace had a negative impact on job stress.

4. Multiple regression analysis indicated that all sub-factors of the work environment negatively influenced job stress. It was observed that as the work environment improved, job stress decreased.

Based on these results, the study makes the following recommendations:

1. Clear distribution of tasks in line with employees' roles, along with clear manuals for each occupation and rank, is essential. Ongoing education and efforts by facility management are necessary to ensure tasks are performed consistently.

2. Creating an environment where employees, in their interactions with clients, family members, and colleagues, do not feel stressed due to issues like a lack of professional awareness is crucial.

3. The government should prioritize the training of welfare professionals, and policies should be implemented to improve the working conditions of welfare workers.

4. The study emphasizes the need for proactive government policies and financial support, such as workshops, to address issues related to 'role ambiguity,' 'role conflict,' and 'role overload' that lead to stress during job performance.

However, the study has certain limitations:

1. The research is limited to personnel working in ten elderly care facilities

in Jeju Island, making it challenging to generalize the findings nationwide or to the entire region. Future research should consider a more comprehensive and nationwide approach.

2. Conducting a survey across all institutions in Jeju was difficult, and the study relied on cooperation from the institutions. Future research might benefit from anonymous surveys facilitated through practitioners or conducting direct face-to-face surveys over an extended period.

3. The study did not encompass a wide range of sub-factors in the work environment, and future research should explore additional environmental factors to understand the work environment from diverse perspectives.

4. Job stress may be influenced by personal emotional states, which were not deeply explored in this survey. Future research should consider complementary qualitative methods, such as interviews, to provide a more in-depth understanding.

Keywords: Elderly care facility personnel, Work environment, Job stress

노인요양시설 종사자들의 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향

안녕하십니까!

바쁘신 중에도 선생님의 소중한 시간을 내어 주셔서 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

저는 제주대학교 보건복지대학원에서 사회복지학을 전공하고 있는 김지형이라고 합니다.

이 설문지는 “노인 요양 시설 종사자들의 직무환경이 직무스트레스에 미치는 영향”을 조사하기 위함입니다.

수집된 자료는 학문적 연구에만 사용될 것이며 설문조사를 통하여 노인요양시설 종사자들의 직무환경과 직무스트레스를 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

설문의 내용은 맞고 틀림, 좋거나 나쁜 답이 없습니다. 문항을 읽어보시고 평소 선생님께서 생각하시고 느끼시는 대로 솔직하게 표기해 주시면 연구에 많은 도움이 될 것입니다.

2023년 8월

연구자 : 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학 석사과정 김지형
문의 : 00000000@naver.com

I. 다음 문항은 여러분의 일반적 사항에 관한 문항입니다. (해당 번호에 표시√를 해주세요.)

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대는?

- ① 30대 이하 ② 40대 ③ 50대 ④ 60대 이상

3. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교 졸업 이하 ② 대학교 졸업 이상

4. 귀하의 종교 유무는?

- ① 종교 있음 ② 종교 없음

5. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 기혼 ② 미혼

6. 귀하의 노인요양시설 총 근무기간은?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상 ~ 3년 미만 ③ 3년 이상

Ⅱ. 다음 문항은 직무환경에 관한 문항입니다. (해당 번호에 표시√를 해주세요.)

업무관련문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나의 생각과는 다른 업무 수행을 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 상사로부터 애매모호한 지시나 명령을 받을 때가 많다. (주어진 업무 이외의 것을 요구한다)	①	②	③	④	⑤
3. 나의 업무와 관계없는 불필요한 일들을 수행할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
4. 주어진 업무가 신체·정신적으로 감당하기 힘들 때가 많다.	①	②	③	④	⑤

대인관계문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5. 나는 동료들과 직무와 관련된 사항을 자유롭게 상의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 동료들은 내가 어려운 일에 부딪힐 때 업무를 도와주거나 심리적 지원을 많이 해준다.	①	②	③	④	⑤
7. 케어 방식이나 방법에 대해 다른 직원들과 의견이 엇갈릴 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 업무상 실수를 했더라도 주변 사람들은 나를 이해하고 격려해 준다.	①	②	③	④	⑤
9. 나의 상사는 나를 다른 동료들과 공정하게 평가해준다.	①	②	③	④	⑤

조직특성문항	전혀	그렇지	보통	그렇다	매우
	그렇지 않다	않다	이다	그렇다	그렇다
10. 상사를 포함하여 주변 동료와의 관계가 원활하며 의사소통이 활발하게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
11. 건의사항, 불만사항이 있을 때, 시설에서는 잘 들어준다.	①	②	③	④	⑤
12. 최선을 다하여 업무를 수행하면 상사가 이해해준다.	①	②	③	④	⑤
13. 상사가 본인의 주장이 강하여 타인의 의견을 무시한다.	①	②	③	④	⑤
14. 나의 상사는 업무 이외의 것을 요구하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤

인사관련문항	전혀	그렇지	보통	그렇다	매우
	그렇지 않다	않다	이다	그렇다	그렇다
15. 우리 시설의 임금관리가 인사고과의 결과를 공정하게 반영하고 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 내가 수행하고 있는 업무 책임감에 비추어 볼 때, 공정한 대우를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 내가 일에 기울이는 노력들에 비추어 볼 때, 공정하게 고과점수를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 내가 수행하는 업무에 대한 노력들에 비추어 볼 때, 공정한 직원 복지혜택을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음 문항은 직무스트레스에 관한 문항입니다. (해당 번호에 표시 √를 해주세요.)

역할모호문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 적절한 물적 시설과 자원의 지원 없이 일을 해야 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나의 판단과는 다르게 일을 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

역할과다문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
4. 나는 직장에서 나의 책임이 무엇인지 안다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 다른 사람들이 내가 맡은 일에 대해 기대하는 바를 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나에게 기대되는 역할을 분명히 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

역할갈등문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
7. 애매한 지시나 명령을 받고 일해야 하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 해야 할 업무가 너무 불확실하고 복잡하다.	①	②	③	④	⑤
9. 내가 감당하기 어려운 과제가 주어지는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 몹시 고되게 일해야 한다.	①	②	③	④	⑤
11. 내가 수행해야 할 일들이 아주 많다.	①	②	③	④	⑤