

# 동기-위생이론에 근거한 노인요양시설 종사자의 직종별 소진영향요인 비교연구

김요섭\* / 조한라\*\*

---

본 연구는 허즈버그의 동기-위생이론에 근거하여 노인요양시설에 근무하는 종사자의 직종별(요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사)로 소진에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 확인하였다. 장기요양기관으로 지정된 노인요양시설 종사자를 대상으로 수집된 364부의 자료를 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 소진에는 소명의식, 도전, 어르신관계, 동료관계, 업무량이 영향을 미치고 있었으며, 사회복지사의 소진에는 소명의식과 어르신 관계가 영향을 미치고 있었다. 그리고 간호(조무)사의 소진에는 자율성과 가사노동시간이 영향을 미치고 있었다. 둘째, 요양보호사와 간호사의 소진에는 위생요인의 설명력이 높게 나타난 반면, 사회복지사의 소진에는 동기요인의 설명력이 더 높게 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 노인요양시설 종사자의 소진을 예방하기 위한 정책적, 실천적 함의를 제시하였다.

주제어 \_ 소진, 노인요양시설 종사자, 동기요인, 위생요인, 동기-위생이론

\* 전북대학교 사회복지학과 강사(제1저자)  
\*\* 전북대학교 사회복지학과 강사(교신저자)

# A Comparative Study on the Factors Influencing the Burnout by Job Type of Worker in the Nursing Home Based on Motivation–Hygiene Theory

Kim, Yo-Seb\* / Cho, Han-Ra\*\*

---

This study examined the factors influencing the burnout by job type of worker (care giver, social worker, nurse) in the nursing home based on Herzberg's motivation-hygiene theory. The results of analysis of 364 data collected from the nursing home workers designated as long-term care institutions are as follows. First, the burnout of care giver was influenced by calling, challenge, elderly relationship, peer relationship, and workload. and as for social worker, the sense of calling and the relationship with the elderly were influencing. And autonomy and house working time were influencing the burnout of the nursing staff. Second, the amount of explanation of hygiene factors was high in burnout of care giver and nurse, but the amount of explanation of motivation was higher in burnout of social worker. Based on these results, the policy and practical implications were suggested to prevent burnout of workers in the nursing home.

**Key words** \_ Burnout, Nursing home worker, Motivation factor, Hygiene factor, Motivation–hygiene theory

---

\* Lecturer, Department of Social Welfare, Chonbuk National University (First Author)

\*\* Lecturer, Department of Social Welfare, Chonbuk National University (Corresponding Author)

# 1. 서론

노인인구의 급격한 증가로 인해 2018년 한국사회는 고령 사회로 진입하였으며, 돌봄 문제가 더 이상 개인의 문제가 아니라 사회적 문제로 인식되기 시작하였다. 이에 정부도 돌봄 문제를 해결하기 위해 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도를 실시하고 있다. 돌봄의 문제를 개인이나 가족차원 간주했던 과거와 달리, 돌봄을 국가가 책임지는 시스템으로 변화하고 있는 것이다. 이러한 변화에 따라 노인요양시설의 양적인 확대를 보이고 있다. 2008년 1,543개소에서 2017년 3,289개소로 크게 늘어났다(건강보험공단, 2017). 이는 제도 도입 초기 부족한 인프라를 충족하기 위해 시설진입에 대한 규제를 대폭 완화한 결과이다.

그러나 노인요양시설은 서비스 필요량에 비해 과다 설치되어 시설간의 과도한 경쟁이 발생하고 있으며, 노인요양시설의 경쟁은 종사자의 열악한 업무환경 및 소진 그리고 서비스 질 하락의 주요 위험요인으로 지적되고 있다(석재은, 2010; 권현정, 2014; 김요섭·여영훈, 2017). 본 연구에서는 종사자 소진에 주목하고자 한다. 소진은 과중한 스트레스 때문에 나타나는 현상으로 신체적·정신적 탈진 상태를 의미하며 대인서비스나 감정노동을 하는 직업에서 더 자주 발생하는데 특히, 대상자의 심리적, 사회적, 신체적 문제를 도와주는 돌봄 서비스를 제공하는 전문직에 종사하는 사람에게 더 자주 나타난다(Maslach and Jackson, 1981). 또한 소진은 서비스의 성과(정익중 외, 2010) 또는 서비스의 질(Wright and Cropanzano, 1988; 이주영, 2017), 이직의도에도 영향을 미치며(유승연, 2017; 이현정·엄명용, 2017), 소진이 조직 구성원 한 사람에게 발생하게 되면 다른 조직 구성원에게도 부정적인 영향을 미치고 확산될 수 있기 때문에(Maslach et al, 2001; 한광현, 2003) 소진의 예방이 매우 중요하다.

이러한 중요성으로 인해 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 연구가 활발하게 이루어지고 있다. 하지만 대부분의 연구가 요양보호사만을 대상으로 하고 있으며(이은주, 2010; 강창범, 2011; 임성욱·김현희, 2011; 강철희·김유나, 2016; 남현주·이현지, 2016; 유승연, 2017; 이해련, 2017; 이주영, 2017; 이현정·엄명용, 2017; 안은선·채재은, 2018), 일부 연구에서 사회복지사의 소진(홍석자·서상범, 2011), 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진 영향요인을 확인하였지만(이영미 외, 2013), 노인요양시설의 중추적인 역할을 하고 있는 사회복지사, 요양보호사, 간호사의 소진을 함께 고려한 연구는 미진한 형편이다. 거래적 스트레스 이론(Transactional stress theory)에 따르면 스트레스 원인에 대한 개인의 인지적 평가(Cognitive appraisal)에 따라 스트레스의 수준이 다르게 받아들여질 수 있다고 한다(Cox and Griffiths, 2001). 즉, 환경 자체가 원인이 되는 것이 아니라 특정한 동기 또는 신념을 가진 개인의 인식이 결합되어 스트레스가 된다는 것이다(Lazarus, 1990).

예를 들어 서문진희·선수경(2011)의 연구에서는 사회복지담당공무원의 소진을 사회복지직과 다른 직렬의 집단 간 차이를 확인하였는데, 사회복지직의 소진이 타 직렬의 소진보다 높았으며, 특히 정서적 탈진과 비인간화영역에서 차이가 나타났다. 이와 같은 결과는 타 직렬의 경우에는 업무의 책무성 보다는 행정적 마인드로 접근하는 반면, 사회복지직의 경우 사회복지 업무를 자신의 고유 업무라고 인식하여 책임감을 가지고 업무에 임하기 때문에 소진의 원인으로 작동한다고 해석하였다(서문진희·선수경, 2011).

이러한 결과를 통해 같은 조직에서 동일한 목적을 가지고 업무를 수행하더라도 직업적인 특성과 정체성에 따라 소진 원인에 대한 인식 또는 어떠한 요인이 소진에 미치는 영향력이 다를 것이라고 추론할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 노인요양시설 종사자의 직종별 소진 영향요인을 Herzberg(1959)의 동기-위생 이론을 적용하여 분석하고자 한다. 동기-위생이론에 따르면 만족과 불만족은 반대개념이 아니라 서로 독립적인 것으로 불만족 요인을 개선하여 만족을 얻는 것이 아니라 위생요인을 줄임으로써 불만족을 줄이고, 동기요인을 통하여 만족을 높일 수 있다고 보고하고 있다(이영두, 2014). 본 연구에서도 소진의 보호요인과 위험요인을 동기요인과 위생요인 개념을 통하여 소진의 위험요인을 최소화 하면서 각 종사자들의 소진 보호요인을 최대화 할 수 있는 정책적 함의를 제시하고자 한다. 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 노인요양시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

연구문제 2. 직종별(요양보호사, 사회복지사, 간호사) 소진 영향요인은 무엇인가?

연구문제 3. 소진에 영향을 미치는 동기요인과 위생요인의 설명력은 직종별  
(요양보호사, 사회복지사, 간호사) 차이가 있는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 노인요양시설 종사자와 소진

#### 1) 노인요양시설 종사자 특성

2008년 7월부터 시작된 노인장기요양보험제도는 노인의 돌봄 문제를 해결하기 위해 기존 서비스 제공시설에서 장기요양기관을 선정하였으며, 장기요양기관은 노인장기요양법 제23조에 따라 재가급여와

시설급여를 제공한다. 노인요양원은 시설급여를 제공하는 기관 중 입소정원이 10명 이상인 시설로 입소정원에 따라 여러 직종의 종사자가 서비스를 제공하고 있다.

노인요양시설에서 서비스를 제공하고 있는 종사자 중 사회복지사, 간호(조무)사, 요양보호사는 모든 시설에 필수 직종이며 입소 어르신들에게 직접적인 서비스와 프로그램을 제공하는 등 중추적인 역할을 담당하고 있다.

첫째, 사회복지사는 서비스 대상자가 입소해서 퇴소 할 때 까지 서비스의 모든 부분을 준비하고 실행하며 점검하는 실무 담당자로서 건강하고 편안한 시설 생활을 유지하기 위한 프로그램, 여가활동 등 입소 어르신의 모든 활동을 점검하고 관리하는 역할을 하고 있다. 이와 더불어 입소 어르신과 가족의 욕구를 정확히 파악하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 지역사회 자원을 연계하는 역할까지 하고 있다.

둘째, 간호(조무)사의 역할은 의사가 없는 상황에서 노인성 질환을 가진 입소 어르신의 특성을 고려하여 체계적인 건강관리 서비스를 제공하기 위해 지역 의료체계와 협력하여 적절한 의료서비스를 받을 수 있도록 노력하고 있다.

셋째, 장기요양보험제도와 함께 도입된 요양보호사는 노인요양시설 운영의 매우 중요한 인력이며 장기요양대상자에게 직접적이고 광범위한 서비스를 제공하고 있다. 요양보호사는 신체활동지원과 개인 활동지원, 일상생활지원, 정서지원 등의 서비스를 제공하고 있으며, 이와 더불어 서비스 중에 일어난 정보를 전달하는 전달자, 불편함을 발견하는 관찰자, 불편함을 경감해주는 조력자, 고독함을 달래주는 상담자, 클라이언트를 지지해주는 동기 유발자, 옹호자 등의 여러 가지 역할을 수행한다(보건복지부, 2012).

선행연구에 따르면 노인요양원의 종사자들은 다수의 노인성 질환자들을 돌보는 업무를 수행함으로써 정신적, 신체적 스트레스가 높으며(안은선·채재은, 2018), 업무의 특성상 의존적인 노인들을 상대해야 하기 때문에 소진에 빠지기 쉽다(이은주, 2010). 하지만 전술하였듯이 각 종사자들의 맡은 업무는 각기 다르며 소진을 유발시키는 요인 또한 다를 수 있다. 그러므로 각 종사자들의 소진 위험요인과 보호요인의 비교연구가 필요하며 이를 통해 각 종사자에 맞는 대책이 필요하다.

## 2) 소진

Freudenberger(1974)가 제시한 소진은 휴먼대상 서비스 종사자가 자신에게 주어진 업무를 통해 받게 되는 과중한 스트레스 때문에 나타나는 현상으로 무력감, 절망감, 부정적인 근무태도, 타인에 대한 무관심 등을 포함하는 신체적·정신적 탈진 상태를 의미한다. 그리고 Maslach and Jackson(1981)은 소진을 스트레스와 관련된 신체적 정신적 상호작용의 증상으로 정의하고, 소진을 정서적 고갈(Emotional Exhaustion), 비인격화(Depersonalization), 성취감 감소(Reduced Personal Accomplishment)로 분류하여 설명하였다.

Maslach and Jackson(1981)은 소진이 정서적 고갈로 시작하여 비인격화, 성취감 감소로 이어진다고 제시하였는데, 휴먼서비스 종사자는 지속적이고 과도한 직무수행과 타인과의 접촉을 통해 경험하는 육체적, 정신적 피로감으로 모든 일에 열정과 관심을 잃게 되고 업무의욕이 저하되면서 자신이 더 이상 서비스 대상자에게 제공할 서비스가 없다고 느끼는 상태인 정서적 고갈을 가장 먼저 경험하게 된다. 소진의 가장 중요한 요인인 정서적 고갈은 비인격화와 성취감 감소를 야기하는 원인이 된다. 다음으로 정서적 고갈을 경험한 종사자는 이를 완화시키기 위해 서비스 대상자와의 관계를 제한하고 스스로 대상자와 거리를 두게 되는 비인격화 현상을 경험하게 되는데, 비인격화는 서비스 대상자의 문제해결과 욕구충족에 관심을 갖기보다 공식적인 절차에 따라 모든 대상자들을 다루려고 하며 문제의 책임이 대상자에게 있다고 생각하면서 자신의 태도를 정당화 시키려고 한다. 이러한 비인격화가 심화되면 자신의 가족, 친구, 사회적 관계 내에 있는 사람들에게까지 전이 될 수 있다(한광현, 2003). 마지막 단계의 자아성취감 감소는 자신의 업무에 부정적 평가를 하는 경향이 생기고 실패감, 자존감 저하 등 자신의 능력에 문제가 있음을 인지하게 되면서 자아성취감이 낮아지게 된다(고종식 외, 2010).

Maslach and Leiter(1997)는 소진을 개인이 환경과 상호작용하는 과정에서 발생하는 것으로 보았으며, 소진이 일어나는 맥락을 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 과도한 업무량(Work Overload)은 개인의 에너지가 소모되어 회복이 불가능하게 한다. 객관적으로 합리적인 양의 업무가 주어졌다고 하더라도 개인의 업무 유형과 기술, 성향과 적합하지 못하다면 소진이 발생할 수도 있다. 둘째, 통제력(Control)의 불일치는 개인의 성취감 감소와 관련이 있다. 통제력 또는 자율성의 불일치는 개인이 업무를 수행하는데 필요한 자원에 대한 통제력이 충분하지 않거나 가장 효과적인 방법이라고 생각하는 일을 수행하기에 불충분한 권한을 가지고 있을 때 불일치라고 볼 수 있다. 셋째, 자신의 업적에 상응하지 못하는 보수나 인정을 받지 못하는 보상(Reward) 부족은 소진에 영향을 미칠 수 있다. 넷째, 커뮤니티(Community)와의 적합성은 소진의 가능성을 줄인다. 다른 사람들과의 갈등적인 관계는 좌절감, 적대감 등 부정적인 감정을 발생시키지만 사회적 지지나 도구적 지원 등은 가치관을 공유하는 커뮤니티의 일원이라는 것을 확인시켜주어 소속감을 증대시킨다. 다섯째, 가치(Values)가 불일치 할 때 소진 될 수 있다. 개인의 가치와 조직의 가치가 불일치 할 때 또는 사명, 소명과 실제 관행 사이에 불일치가 있거나 가치가 상충하는 경우 소진 될 수 있다.

## 2. Herzberg의 동기-위생이론

Herzberg(1959)의 동기-위생 이론은 피츠버그 지역에서 근로자 200명을 대상으로 그들의 직무수행에서 만족스러운 상황이나 불만족스러운 상황에 대한 설문을 통해 얻은 자료를 분석하여 개발한 이론으

로 조직구성원들의 동기부여에 관해 설명하고 있다. Herzberg(1959)는 종사자가 업무와 관련하여 동기 요인과 위생요인으로부터 영향을 받으며, 동기요인은 업무 만족에 영향을 미치는 요인들로 대부분 직무 자체에 관련되어 있었으며 직무 만족을 결정한다는 의미로 만족요인이라 부르고, 위생요인은 종사자가 일하는 환경과 연관되어 있었으며 부족할 때 직무에 대한 불만족을 초래하는 요인들로 불만 요인이라고 하였다.

Herzberg(1959)는 인간의 욕구는 만족요인과 불만족요인이 동시에 존재하지만 이 두 요인은 완전히 이질적인 것이며 별개의 요소에 의해 충족되는 것이라 주장하였다. 다시 말해 만족과 불만족이 서로 반대의 개념이 아니라 상호 독립적인 차원으로 만족의 반대가 불만족이 아니며, 이는 만족 요인으로 불만족을 해결하지 못하며 또한 불만족 요인을 개선하여 만족을 창출하지 못하다는 의미이다(이영두, 2014). 따라서 동기-위생 이론에 따르면 인간은 어떤 요인에 대해 매우 만족하면서 동시에 매우 불만족 할 수 있고, 반대로 전혀 만족하지 못하면서 동시에 불만이 없을 수도 있다는 것이다.

Herzberg(1959)는 종사자의 직무태도에 영향을 미치는 만족 또는 불만족을 예방 할 수 있는 요인을 인정(Recognition), 성취(Achievement), 승진(Advancement), 성장가능성(Possibility of Growth), 보수 (Salary), 대인관계(Interpersonal Relation), 감독-기술(Supervision-Technical), 책임감 (Responsibility), 회사 정책과 관리 (Company Policy and Administration), 근무환경(Working Conditions), 일 자체(Work Itself), 개인생활요인(Factors in Personal Life), 지위 (Status), 직무의 안정성(Job Security)과 같이 14개의 종류로 분류하여 제시하였다.

이 중 동기요인에는 직무만족을 유발하는 주요한 동기요인으로서 목표로 한 일이나 직무를 성공적으로 수행 했는지 와 관련된 성취(Achievement), 개인에게 주어진 직무에 대한 흥미 등 일 자체(Work Itself), 새로운 기술이나 전문성을 습득하여 개인적으로 성장할 수 있는 가능성(Possibility of Growth) 등이 포함된다. 위생요인에는 동기요인과 반대로 직무 불만족을 유발하는 요인으로서 대인관계(Interpersonal Relation-동료관계, 상사관계, 부하직원과의 관계), 자신이 받는 모든 형태의 보상(Salary), 작업량 등 일하는 곳의 물리적 환경(Working Conditions)이 포함된다. 또한 직무와 관련된 스트레스가 개인 사생활에 영향을 미치면서 상호작용을 하기 때문에 개인생활(Personal Life) 또한 위생요인에 포함된다. 결론적으로 동기위생 이론에서는 종사자의 만족을 향상시키기 위해서 위생요인이 먼저 충족된 후 동기요인을 지속적으로 향상 시켜야 한다는 주장이다.

Herzberg의 동기-위생 이론은 업무 만족에 관한 연구뿐만 아니라 품질 개선(Utley et al, 1997), 고객 만족(Chan and Baum, 2007; 강황선·이훈래, 2008), 공무원의 심리적 주인의식 및 발언과 충성(박홍식·이재일, 2016) 등 여러 주제의 연구들에서 확장되어 사용되고 있다.

### 3. 소진 선행연구

소진에 대한 연구는 대인서비스를 제공하는 직업인 사회복지사, 보육교사, 상담원, 영양보호사, 간호사 등을 대상으로 활발히 진행되고 있으나 노인요양원 종사자 중 핵심 인력인 사회복지사, 영양보호사, 간호(조무)사를 함께 대상으로 동기·위생이론을 적용한 연구는 미진하다. 따라서 연구의 대상과 변수의 범위를 확장하여 살펴보았으며 우리나라 주요 선행연구는 <표 1>과 같다.

<표 1> 소진 영향요인에 관한 주요 연구

구분	연구자	변수	연구대상
동기 요인	이형열·송경민(2010)	소명의식	여성 사회복지 공무원
	남길우·이홍직(2015)	자율성, 소명의식	사회복지 공무원
	주석진(2015)	소명의식	교육청 사회복지사
위생 요인	최희경(2008)	직장 가정 상충	노인시설 종사자
	김미영(2010)	클라이언트폭력	사회복지관 사회복지사
	이주재(2011)	동료관계	노인 장기요양시설 종사자
	김은정(2011)	상사와의 관계	사회복지공무원
	홍석자·서상범(2011)	보상체계	노인요양시설 사회복지사
	최소연·장현숙(2012)	업무과중, 업무부담	다문화가족지원센터 사회복지사
	강철화·김유나(2016)	상사와의 관계	노인요양시설 영양보호사
	김홍철(2016)	클라이언트 관계	사회복지 이용시설 사회복지사

선행연구에서 소진의 영향요인으로 밝혀진 변수들 중 직무자체와 관련이 있는 동기요인으로는 자율성, 소명의식, 업무에 대한 태도(도전) 등이 소진에 영향이 있는 것으로 나타났다(Maslach et al, 2001). 이와 관련된 선행연구로는 여성 사회복지 공무원을 대상으로 한 이형열·송경민(2010)연구에서 소명의식만이 소진에 긍정적 영향이 있으며, 남길우·이홍직(2015)의 연구에서는 소명의식과 자율성이 소진에 긍정적 영향을 가지는 것으로 나타났다.

일하는 환경과 관련이 있는 위생요인 중 직무수행 과정에서 발생하는 대인관계 스트레스는 소진에 직접적으로 영향을 미칠 수 있다(Derry et al, 2002). 대인관계 스트레스 중 클라이언트와의 관계를 통해 보람을 느끼기도 하지만 소진의 원인이 되기도 한다(Farber and Heifez, 1982; 김홍철, 2016). 또한 서비스 종사자들은 클라이언트 외에도 함께 일하는 동료 및 상사로부터 받는 부정적인 반응이 소진에 영향을 미칠 수 있다(Cordes and Dougherty, 1993). 예를 들어 동료의 정서적 지지는 다른 사람들이 자신에게 관심이 있다는 것을 느끼게 하며, 자신이 가치가 높다는 느낌을 갖게 하고 편안함과 안정감을 통해 자존감을 높이는 효과를 가져오기 때문에 동료로부터 정서적 지지를 받고 자신이 하는 일에 대한

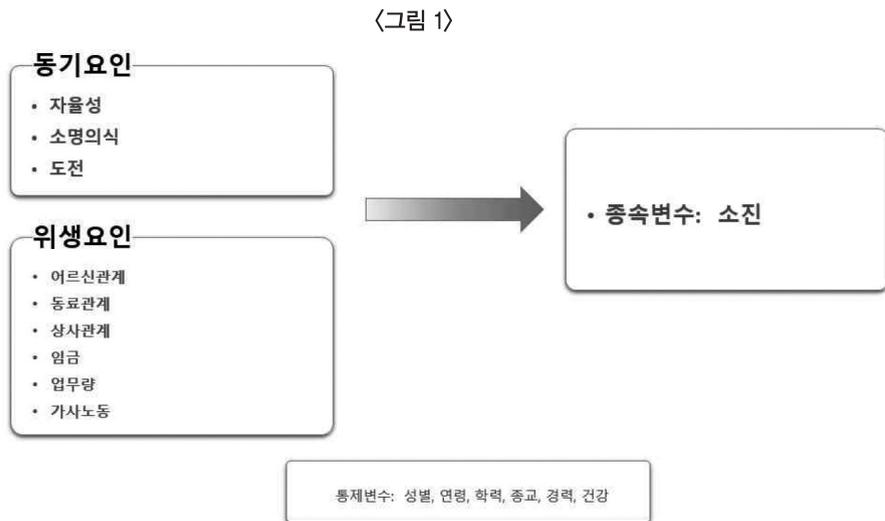
가치가 올라가게 되면 소진을 예방할 수 있다(이주재, 2011). 그리고 강철희·김유나,(2016)의 연구에서는 상사와의 관계가 좋을수록 정서적 탈진 수준이 낮게 나타났다. 이주재(2011), 최소연·장연숙(2012)의 연구에서는 업무과중이 요양보호사와 사회복지사의 소진에 영향을 미치고 있었으며, 사회복지사를 대상으로 한 홍석자·서상범(2011)의 연구에서는 보상체계의 적절성이 소진에 영향을 미치고 있었다. 또한 최희경(2008)의 연구에서는 직장과 가정의 상충 부담이 소진에 영향을 미치는 것으로 보고되었다.

그 외에도 조사대상자의 인구사회학적 요인인 학력(Maslach et al, 2001; 김홍철, 2016; 이애련, 2017), 성별(Maslach et al, 2001), 종교(이애련, 2017), 경력(Maslach et al, 2001; 김홍철, 2016) 등도 소진에 영향을 미치고 있었다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

선행연구 검토를 통해 노인요양시설 종사자의 소진 영향요인으로 밝혀진 변수들을 확인한 다음 Herzberg의 동기-위생이론에 기반하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



## 2. 자료수집

본 연구는 노인요양시설에 근무하는 영양보호사, 사회복지사, 간호사를 대상으로 2016년 8월 29일부터 9월 23일까지 우편설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 총 41개의 기관에 450부의 설문지를 배부하여 403부가 회수되었으며(회수율89%), 그 중 불성실한 응답이 담긴 39부를 제외하고 364부를 최종분석에 활용하였다.

## 3. 변수의 정의 및 측정

본 연구 척도의 구성과 신뢰도는 <표 2>와 같다. 종속변수인 소진은 신체적, 정신적 힘이 고갈되어 탈진한 상태를 의미하며, 특히 대인서비스직종 종사원들에게 요구되는 비현실적이고 과도한 업무로 인하여 발생하는 피로와 좌절상태로 야기된다( Maslach, 1978). 본 연구에서 소진의 측정은 Maslach와 Jackson(1986)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 번안하여 사용한 김소정·설진화(2012)의 설문을 활용하였다. 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소에 대한 22문항으로 구성되어 있으며, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 소진 수준이 높다는 것을 의미한다.

독립변수는 Herzberg의 동기-위생이론에 따라 구성하였다. 동기요인은 Maslach et al(2001)의 연구모형을 참조하여 자율성, 소명의식, 도전으로 설정하였다. 위생요인은 Farber and Heifez(1982), Cordes and Dougherty(1993), Derry et al(2002), 이주재(2011), 홍석자·서상범(2011)의 연구모형을 참조하여 어르신과의 관계, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 보상, 업무량을 설정하였고, 최희경(2008)의 연구모형을 참조하여 가사노동시간도 포함하였다.

<표 2> 측정도구 요약

변수명		측정											
종속변수	소진	MBI(Maslach Burnout Inventory): 나는 업무로 인해 정신적으로 지쳐있다고 느낀다 외 21문항(총 22문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 22-110, 신뢰도(Cronbach's α)=.721											
	통제변수	<table border="1"> <tr> <td>성별</td> <td>남(0), 여(1)/더미변수</td> </tr> <tr> <td>연령</td> <td>연속변수</td> </tr> <tr> <td>학력</td> <td>중졸이하(0), 고졸(1), 대졸이상(1)/더미변수</td> </tr> <tr> <td>종교</td> <td>무(0), 유(1)</td> </tr> <tr> <td>경력</td> <td>연속변수</td> </tr> <tr> <td>건강</td> <td>매우 건강하다(1) - 매우 건강하지 못하다(5)</td> </tr> </table>	성별	남(0), 여(1)/더미변수	연령	연속변수	학력	중졸이하(0), 고졸(1), 대졸이상(1)/더미변수	종교	무(0), 유(1)	경력	연속변수	건강
성별	남(0), 여(1)/더미변수												
연령	연속변수												
학력	중졸이하(0), 고졸(1), 대졸이상(1)/더미변수												
종교	무(0), 유(1)												
경력	연속변수												
건강	매우 건강하다(1) - 매우 건강하지 못하다(5)												

동기요인	자율성	나의 업무를 자율적으로 계획하고 추진한다 외 2문항(총 3문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 3-15, 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.751
	소명의식	나는 내가 하는 일에 진정한 소명의식(자부심, 책임감)을 갖는다 외 5문항(총 6문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 6-30, 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.761
	도전	내 고유한 능력을 발전시킬 수 있는 기회가 있다 외 3문항(총 4문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 4-20, 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.768
위생요인	어르신관계	나는 어르신과 친밀한 관계를 맺고 있다 외 1문항(총 2문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 2-10, 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.633
	동료관계	나의 동료들은 나를 신뢰하고 존중해 준다 외 2문항(총 3문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 3-15, 내적신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.845
	상사관계	상사는 나를 존중하고 예의를 지킨다 외 2문항(총 3문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 3-15, 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.890
	보상	나의 담당업무의 질과 양을 고려할 때 임금수준은 적절하다 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)
	업무량	나는 어르신과 친밀한 관계를 맺고 있다 외 1문항(총 2문항) 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5) 범위 2-10, 신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )=.732
	가사시간	거의하지 않는다(1), 1시간 미만(2), 1시간 이상 - 2시간 미만(3), 2시간 이상 - 3시간 미만(4), 3시간 이상(5)

#### 4. 분석방법

자료 분석을 위해 SPSS 23.0을 사용하였으며, 본 연구에서 활용한 분석방법들은 다음과 같다. 첫째, 연구대상자들의 일반적 특성을 확인하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 둘째, 직종별(요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사) 소진의 영향요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 셋째, 통제변수만을 투입한 모델 1, 통제변수와 동기요인을 투입한 모델 2, 통제변수와 위생요인을 투입한 모델 3, 모든 변수를 투입한 모델 4로 모델을 구성하여 각 모델별 R<sup>2</sup>을 통해 설명량을 확인하고, 모델 2와 모델 3에 대해 직종별(요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사) 설명량을 비교하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 연구대상자의 성별은 남성 48명(13.2%), 여성 316명(86.8%)으로 여성이 남성보다 많았으며, 학력은 고졸 191명(52.5%), 대졸이상 112명(30.8%), 중졸이하 61명(16.8% 순서로 나타났다. 결혼상태는 기혼이 314명(86.3%), 미혼이 50명(13.7%)으로 연구대상자의 대부분이 기혼으로 나타났다. 1일 평균 가사노동시간은 '1시간 이상 - 2시간 미만' 응답이 147명(40.7%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 '2시간 이상 - 3시간 미만'이 78명(21.4%), '1시간 미만'이 72명(19.8%), '3시간 이상'이 46명(12.6%), '거의안함'이 20명(5.5%) 순서로 나타났다.

연구대상자의 직종은 요양보호사가 234명(64.3%)으로 가장 많았으며, 사회복지사 81명(22.3%), 간호(조무)사(13.5%) 순서로 분포하였다. 조사대상자의 연령은 22세에서 69세까지 분포하고 있었으며, 평균연령은 50.25세로 나타났다. 응답자의 평균적인 건강상태는 2.40점으로 보통수준이었으며, 경력은 10개월에서 173개월(14년 5개월)까지 분포하고 있었으며 평균경력은 43.03개월(약 3년 7개월)로 확인되었다.

<표 3> 연구대상자의 일반적 특성

(N=364)

구분		N	%
성별	남성	48	13.2
	여성	316	86.8
학력	중졸이하	61	16.8
	고졸	191	52.5
	대졸이상	112	30.8
결혼	기혼	314	86.3
	미혼	50	13.7
종교	있음	273	75.0
	없음	91	25.0
가사노동 (1일 평균)	거의안함	20	5.5
	1시간 미만	72	19.8
	1시간 이상~2시간 미만	148	40.7
	2시간 이상~3시간 미만	78	21.4
	3시간 이상	46	12.6

직종	요양보호사	234		64.3	
	사회복지사	81		22.3	
	간호(조무)사	49		13.5	
		최소값	최대값	M	S.D.
연령		22	69	50.25	10.25
건강상태		1	5	2.40	.74
경력(개월)		10	173	43.03	32.65

## 2. 소진 영향요인

노인요양시설 종사자의 소진 영향요인은 <표 4>와 같다. 전체 종사자를 대상으로 분석한 결과 소진에 소명 의식( $\beta = -.317$ ,  $p < .001$ ), 업무량( $\beta = .267$ ,  $p < .001$ ), 동료관계( $\beta = -.176$ ,  $p < .01$ ), 어르신과의 관계( $\beta = -.156$ ,  $p < .01$ ), 도전( $\beta = -.120$ ,  $p < .05$ ) 순서로 노인요양시설 종사자의 소진에 영향을 미치고 있었다.

요양보호사의 경우에는 동기요인 중 소명 의식( $\beta = -.273$ ,  $p < .001$ )과 도전( $\beta = -.118$ ,  $p < .05$ )이 소진에 영향을 미치고 있었으며, 위생요인 중에는 업무량( $\beta = .287$ ,  $p < .001$ ), 동료관계( $\beta = -.168$ ,  $p < .01$ ), 어르신과의 관계( $\beta = -.147$ ,  $p < .01$ )가 소진에 영향을 미치고 있었다.

사회복지사의 경우에는 동기요인 중 소명 의식( $\beta = -.332$ ,  $p < .01$ )과 위생요인 중 어르신과의 관계( $\beta = -.247$ ,  $p < .01$ )가 소진에 영향을 미치고 있었다.

간호(조무)사의 경우에는 동기요인 중 자율성( $\beta = -2.049$ ,  $p < .05$ )과 위생요인 중 가사노동( $\beta = -2.221$ ,  $p < .05$ )이 소진에 영향을 미치고 있었다. 가사노동 시간이 길수록 소진수준도 높아진다는 결과는 정희경(2008)의 연구에서 직장과 가정의 상충이 소진에 영향을 미친 것과 유사한 결과이다.

마지막으로, 임금은 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사 모든 그룹의 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 홍석자·서상범(2011)의 연구와 동일한 결과로 홍석자·서상범(2011)의 연구에서는 노인장기요양보험 시행으로 시설 숫자가 증가되고 직원 채용 전에 임금 등이 협상으로 미리 결정되기 때문인 것으로 분석하고 있다.

〈표 4〉 직종별 소진 영향요인

구분	전체 (N=364)		요양보호사 (N=234)		사회복지사 (N=81)		간호(조무)사 (N=49)		
	B	β	B	β	B	β	B	β	
상수	96.839***		93.785***		109.765***		75.572***		
통제 변수	사회복지사	-.918	-.042						
	간호(조무)사	-2.149	-.081						
	여자(남자)	-.019	-.001	.324	.008	-1.494	-.080	8.070	1.871
	연령	-.085	-.094	-.042	-.030	-.165	-.180*	-.149	-1.283
	고졸(중졸)	1.381	.076	1.298	.068			4.763	.720
	대졸(중졸)	1.960	.100	2.517	.089	-.084	-.004	5.689	.827
	종교 유(무)	-.498	-.024	-.646	-.030	-1.075	-.053	-1.180	-.530
	경력	.000	-.001	.008	.027	.005	.018	.012	.469
동기 요인	건강	.260	.021	-.321	-.026	.190	.016	3.758	2.702**
	자율성	-.133	-.035	-.080	-.021	.010	.003	-1.001	-2.049*
	소명의식	-.941	-.317***	-.874	-.273***	-.922	-.332**	-.516	-1.189
위생 요인	도전	-.412	-.120*	-.418	-.118*	-.749	-.213	-.314	-.569
	어르신관계	-1.214	-.156**	-1.217	-.147*	-2.291	-.247**	.325	.366
	동료관계	-.932	-.176**	-.888	-.168**	-.838	-.134	-1.458	-1.852
	상사관계	-.013	-.003	-.217	-.054	.230	.042	.942	1.308
	임금	-.078	-.007	-.501	-.046	.346	.035	.323	.213
	업무량	1.668	.267***	1.842	.287***	1.092	.180	.766	1.031
가사노동	-.290	-.034	.076	.008	.176	.021	-1.912	-2.221*	
R <sup>2</sup>	.574		.581		.650		.695		
F	25.798***		18.774***		8.039***		4.552***		

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

### 3. 동기요인과 위생요인의 설명력 차이

통제변수만 투입한 모델 1, 통제변수와 동기요인만을 투입한 모델 2, 통제변수와 위생요인만을 투입한 모델 3, 통제변수와 동기-위생요인을 모두 투입한 모델 4를 설정하고, 〈표 5〉에 각 모델의 R<sup>2</sup>과 모델 1과 각 모델에서의 R<sup>2</sup> 변화량을 제시하였다.

통제변수만 투입한 모델 1의 경우 요양보호사(F=2,308, p<.05), 사회복지사(F=4,187, p<.01), 간호(조무)사(F=3,181, p<.01) 모두 유의하였으며, 간호(조무)사 직종의 설명력이 35.2%로 가장 높게 나타났다. 통제변수에 동기요인을 투입한 모델 2에서는 요양보호사(F=16,534, p<.001), 사회복지사(F=10,349, p<.001), 간호(조무)사(F=5,056, p<.001) 모두 유의하였으며, 모델 1과 비교하였을 때 설명

력의 증가폭이 가장 큰 직종은 요양보호사로 35.9%가 증가하였다. 통제변수에 위생요인을 투입한 모델 3 역시 요양보호사( $F=16.712, p<.001$ ), 사회복지사( $F=6.521, p<.001$ ), 간호(조무)사( $F=4.014, p<.01$ ) 모두 유의하였으며, 모델 1과 비교하였을 때 설명력의 증가폭이 가장 큰 직종은 요양보호사로 43.0%가 증가하였다.

〈표 5〉 직종별 동기요인과 위생요인의 설명력 차이

구분	요양보호사		사회복지사		간호(조무)사	
	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>
모델 1(통제변수)	.067	-	.253	-	.352	-
모델 2(통제변수+동기요인)	.426	.359	.567	.314	.571	.219
모델 3(통제변수+위생요인)	.497	.430	.535	.282	.599	.247
모델 4(통제변수+동기요인+위생요인)	.581	.514	.650	.396	.695	.343

각 직종별로 모델 2와 모델 3을 비교하였을 때, 요양보호사의 경우 모델 3의 설명력이 49.7%로 모델 2의 설명력 42.6% 보다 높게 나타났고, 사회복지사의 경우에는 모델 2의 설명력이 56.7%로 모델 3의 53.5% 보다 높게 나타났다. 그리고 간호(조무)사의 경우에는 모델3의 설명력이 59.9%로 모델 2의 설명력 57.1% 보다 높게 나타났다. 즉, 요양보호사와 간호(조무)사의 경우에는 통제변수에 위생요인을 투입한 모델 3의 설명력이 높게 나타난 반면 사회복지사의 경우에는 통제변수에 동기요인을 투입한 모델 2의 설명력이 더 높게 나타났다.

결과적으로 동기요인과 위생요인을 비교하였을 때 요양보호사, 간호(조무)사 그룹은 위생요인의 중요성이 더 크게 나타났고, 사회복지사 그룹에게는 동기요인의 중요성이 더 크게 나타났다.

## V. 결론 및 함의

본 연구는 노인요양시설 종사자의 소진과 관련하여 Herzberg의 동기-위생이론을 바탕으로 동기요인과 위생요인이 종사자 소진에 미치는 영향에 대해 종사자별 비교연구를 실시하였다.

분석결과 첫째, 종사자 전체를 대상으로 분석했을 때 동기요인인 자율성, 소명의식, 도전 중에서 소명의식과 도전이 높을수록 소진의 수준은 낮은 것으로 나타났다. 각 종사자별로 영향요인을 보면 소명의식과 도전이 요양보호사와 사회복지사의 소진에 긍정적이며, 간호(조무)사의 경우 자율성이 보장될 때 소진이 적은 것으로 나타났다.

둘째, 위생요인 중에서는 어르신 관계 동료 관계 업무량이 전체 종사자 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종사자별로 영향요인을 살펴보면 요양보호사의 경우 어르신 관계와 동료 관계가 좋을수록 소진 수준이 낮게 나타났으며, 업무량이 많을수록 소진 수준이 높게 나타났다. 사회복지사는 어르신과의 관계가 좋을수록 소진 수준이 낮았으며, 간호(조무)사의 경우 가사노동시간이 증가 할수록 소진 수준도 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 동기요인과 위생요인을 비교하였을 때 요양보호사, 간호(조무)사 그룹은 위생요인의 중요성이 더 크게 나타났고, 사회복지사 그룹에게는 동기요인의 중요성이 더 크게 나타났다. 이러한 결과는 각 종사자별 소진을 줄이기 위해서는 요양보호사, 간호(조무)사에게는 위생요인에 대한 지원이 선행되어야 하며 사회복지사에게는 동기요인이 계속 지원되어야 함을 시사한다.

이상의 연구결과를 바탕으로 종사자의 소진을 예방하기 위한 함의는 다음과 같다.

첫째, 동기-위생이론에서 종사자의 만족도를 높이기 위해서는 위생요인이 먼저 충족되어야함을 주장하고 있다. 본 연구에서 위생요인인 어르신관계, 동료관계, 업무량, 가사노동시간이 각 종사자들의 소진에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 먼저 어르신과의 관계가 요양보호사와 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 노인요양시설의 최종 목표인 어르신의 건강한 삶 지원과 관련이 깊다. 즉 노인요양시설 종사자의 모든 활동이 어르신의 건강한 삶과 직간접으로 연결되어 있기 때문이 이러한 결과가 나타난 것으로 예측된다. 이러한 목표 달성과 종사자의 소진을 예방하기 위해서 종사자들에게 다양한 교육과 충분한 근무 여건이 선행되어야 한다.

둘째, 동료관계와 업무량이 요양보호사에게만 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동료관계의 경우 노인요양시설의 특성상 사회복지사와 간호(조무)사는 1~2명인 반면 요양보호사는 정원에 따라 10인 이상의 요양보호사가 같은 시스템에 따라 어르신에게 서비스를 제공하고 있기 때문이라 예상되며, 업무량 역시 요양보호사 1명당 어르신 2.5명을 담당하고 있지만 휴일, 당직근무 등 여러 근무조건에 따라 담당어르신이 늘어나면서 발생하는 과도한 업무량이 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 것으로 예상된다. 요양보호사의 과도한 업무량을 줄이기 위해서는 필요인원의 증원이 필요하며, 동료관계의 증진을 위한 기관차원의 노력이 필요하다.

셋째, 간호(조무)사의 경우 가사노동시간이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호(조무)사의 동기요인인 자율성과 관련이 깊다. 이러한 현상은 일-가정 갈등의 한 요인으로 볼 수 있다. 즉 가정의 일의 증가와 직장에서의 자율성이 보장되지 않을 때 간호(조무)사는 소진의 위험이 높아진다. Ryan and Deci(2000)는 자율성이 보장될 때 자신의 업무에 더욱 집중할 수 있으며 효율성도 높아진다고 주장하였다. 노인요양시설 특성상 어르신 25명당 1명의 간호(조무)사가 필요인원으로 일과 가정의 양립에 어려움이 많다. 간호(조무)사의 직무가 어르신의 건강과 직결되어 있는 상황에서 일과 가정의 양립을 지

원하기 위해 필요 인원의 수를 증가해야 할 것이다.

넷째, 노인장기요양보험제도는 초기 부족한 인프라를 구축하고 서비스 선택권 보장 및 서비스 질 향상을 위해 민영화로 시작하였다. 이는 어느 정도 목표를 달성하였지만 종사자의 열악한 업무환경과 처우라는 부작용을 초래하였다(조영훈 외, 2013). 이러한 현실에서 종사자의 소명의식과 도전정신은 부족할 수밖에 없다. 노인요양시설 종사자는 서비스 대상자에 대한 깊은 이해를 바탕으로 전문적인 돌봄 서비스를 제공해야 함으로 이들의 소명의식은 매우 중요하다. 이러한 소명의식을 높이기 위해 먼저 기본적인 처우개선이 선행되어야 하며, 장기근속을 유도하기 위한 승진체계가 필요하다. 일부 기관에서 요양보호사 팀장 시스템 등을 활용한 승진체계가 운영되고 있으나 이는 슈퍼바이저로서의 역할보다는 단순히 선배 종사자로서의 역할만 하는 것으로 나타나고 있다. 단지 장기근무에 의한 승진체계가 아닌 자격시험 및 필요 교육 이수 시간 등 여러 가지 방식을 통한 승진체계를 마련하여 종사자로 하여금 자신의 업무능력 개발을 위한 동기를 부여하고 전문 직업인으로 성장할 수 있는 기회와 도전을 제공할 필요가 있다.

다섯째, 보수교육의 활성화가 필요하다. 「사회복지사업법」에 따라 사회복지사의 보수교육과 「의료법」 및 「간호조무사 및 의료유사업자에 관한 규칙」에 따라 간호(조무)사의 보수교육은 필수이지만 노인요양시설 종사자만을 대상으로 하는 보수교육이 아니므로 소진 예방을 위한 직접적인 효과를 기대하기 어렵다. 또한 시설급여를 제공하는 요양보호사의 경우에는 시설 자체에서 하는 서비스 교육이 전부이다. 이는 방문요양 및 방문목욕 서비스를 월 60시간 이상 제공하는 요양보호사에게는 직무교육을 신청할 자격을 주고, 장기요양기관은 소속 요양보호사의 직무교육 이수여부에 따라 직무교육 급여비용을 청구 할 수 있으며, 요양보호사는 8시간의 급여제공 시간을 인정받는 것과는 차이가 있다(건강보험공단, 2018b). 즉, 방문요양 및 방문목욕을 제공하는 요양보호사에게는 교육시간을 근무시간으로 인정하여 급여(보수)를 제공하고 있으나 시설급여를 제공하는 요양보호사에게는 이러한 규정이 없다.

물론 시설운영과 관련해서 공단 또는 지방자치단체 외 외부기관에서 주관하는 전문성 강화 및 서비스 질 향상을 위한 직무 관련교육의 경우 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사 등 모든 종사자가 1인당 연간 16시간에 한해 근로시간으로 인정한다는 규정이 있으나(건강보험공단, 2018b), 사회복지사와 간호(조무)사 등 관리 업무를 주로 하는 종사자의 필수 교육을 제외하고서는 이러한 규정을 활용하지 못하고 있는 것으로 보인다. 따라서, 요양보호사에게도 이러한 규정을 적극 활용 할 수 있도록 요양보호사를 대상으로 하는 교육프로그램 확대되어야 하며, 요양보호사뿐만 아니라 모든 종사자들의 교육 참여를 장려하는 기관의 노력이 있어야 한다. 이러한 노력들을 통해 노인요양시설에서 근무하는 모든 종사자들이 장기요양 서비스를 제공하는 전문인으로서 적합한 가치관 형성 및 상호작용 능력 등을 증진시킬 수 있을 것이다.

마지막으로, 건강보험공단 자료에 따르면 2015년 기준 노인요양시설(장기요양 입소시설) 1,535곳이

경기도 지역에서 운영되고 있으며, 이는 우리나라 전체 노인요양시설의 약 30%에 해당하는 것으로 확인되고 있다(선우덕 외, 2016). 그러나 경기도의 노인복지정책을 담고 있는 ‘2020 경기노인복지비전 실행계획 수립 연구’(황경란 외, 2016)와 ‘제4기 경기도 지역사회보장계획’을 확인한 결과 노인 돌봄과 관련된 내용이 차지하는 비중이 매우 작고, 재가 서비스 중심으로 기존의 서비스만을 유지하는 수준으로 진행되는 것으로 파악된다. 경기도 보다 노인요양시설의 수가 훨씬 적은 타 지역에서 노인요양시설 운영을 지원하거나 종사자의 역량강화를 위한 교육 등을 지원하는 것을 참고하여 경기도에서도 노인요양시설 종사자의 소진을 예방하기 위한 지원 방법을 모색해볼 필요가 있다.

본 연구는 Herzberg의 동기-위생이론을 기반으로 하여 소진의 영향요인들을 노인요양시설 종사자별로 확인하고, 소진을 예방하기 위한 개입 방안을 제시하고자 했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구는 전라북도 요양시설 종사자를 대상으로 했다는 점에서 일반화의 한계가 있으며, 만족도 연구에서 사용된 동기-위생 모델에 비해 충분한 변수나 지표가 적용되지 못한 한계가 있다. 따라서 추후 연구에서는 보다 다양한 동기요인과 위생요인 변수를 활용한 연구의 필요성이 있으며, 특히 조직 차원과, 제도적 차원 등 거시적인 차원의 특성을 고려한 연구가 지속적으로 요구된다.

## ■ 참고문헌 ■

- 강창범(2011). “요양보호사의 소진과 직무만족의 관계”, 『노인복지연구』, 54: 193-209.
- 강철희·김유나(2016). “요양보호사의 정서적 탈진 연구: 감정노동과 직무환경의 상호작용효과 분석”, 『한국사회복지행정학』, 18(2): 235-266.
- 강황선·이훈래(2008). “고객만족도 결정요인의 새로운 차원 탐색: Herzberg 이론에 근거한 고객만족도 제고전략에 대한 재해석”, 『한국정책과학학회보』, 12(4): 155-178.
- 건강보험공단(2017). 2017년 노인장기요양보험 통계연보.
- 건강보험공단(2018a). 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 공고 요양급여실 제2018-8호.
- 건강보험공단(2018b). 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 공고 요양급여실 제2018-2호.
- 경기도(2018). 제4기(‘19-’22) 경기도 지역사회보장계획.
- 고종식·황진수(2010). “직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 조절변수의 영향에 관한 가설검증을 중심으로”, 『산업경제연구』, 23(1): 523-545.

- 권현정(2014). “서비스 질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석”, 『사회복지정책』, 41(1): 289-313.
- 김요섭·여영훈(2017). “노인의료복지시설 영리·비영리성과 종사자의 업무환경 인식 및 소진과의 관계”, 『한국사회복지행정학』, 19(4): 57-75.
- 김진·이서영(2013). “노인요양시설 케어인력의 역할 및 역량에 관한 연구”, 『보건사회연구』, 33(2): 243-273.
- 김홍철(2016). “클라이언트관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 기관장의 서번트 리더십과 일가치감의 조절효과를 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 18(3): 1-28.
- 남길우·이홍직, (2015). “사회복지직 공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『한국웰니스학회지』, 10(1): 89-102.
- 남현주·이현지(2016). “시설요양보호사의 직무스트레스와 슈퍼비전, 소진과의 관계”, 『노인복지연구』, 71(3): 9-28.
- 박홍식·이재일(2016). “Herzberg 동기/위생 요인과 EVLN/냉소의 관계에 대한 심리적 주인의식의 조절효과”, 『한국공공관리학보』, 30(4): 221-247.
- 서문진희·선수경(2011). “사회복지담당공무원의 전문성과 소진에 관한 연구: 사회복지직과 타직렬의 집단간 차이를 중심으로”, 『한국사회복지행정학』, 13(3): 227-251.
- 석재은(2010). “공급자 관점에서의 노인장기요양보험제도의 개선방안”, 『보건복지포럼』, 168: 34-44.
- 선우덕·강은나·황주희·이윤경·김홍수·최인덕·한은정·남현주·서동민·이선희(2016). 노인장기요양보험의 운영성과 평가 및 제도 모형 재설계 방안. 보건사회연구원.
- 안은선·채재은(2018). “노인요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향 연구 - 감정노동의 매개효과를 중심으로-”, 『한국디지털정책학회논문지』, 16(1): 21-33.
- 유승연(2017). “치매노인을 돌보는 요양보호사의 직무스트레스, 소진, 윤리적 딜레마가 이직의도에 미치는 영향”, 『공공사회연구』, 7(2): 242-273.
- 이애련(2017). “요양보호사의 소진에 대한 직무관련변인 및 직무만족의 영향력에 관한 연구”, 『유라시아연구』, 14(2): 103-132.
- 이영미·김성자·김기숙(2013). “노인요양시설 간호사와 요양보호사의 직무관련 소진 영향요인”, 『한국산학기술학회논문지』, 14(4): 1755-1764.
- 이은주(2010). “노인시설 요양보호사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『사회복지개발연구』, 16(4): 417-443.
- 이재경·최정길(2012). “호텔산업에서 허즈버그(F. Herzberg)의 동기·위생이론 적용에 관한 검증”,

- 『대한경영학회지』, 25(4): 2091-2111.
- 이주영(2017). “노인장기요양시설 요양보호사의 직무소진, 조직몰입, 자기효능감이 요양서비스 질에 미치는 연구”, 『인문사회21』, 8(2): 517-533.
- 이주재(2011). “노인장기요양보호인력의 소진 예측 요인”, 『한국노년학』, 31(1): 97-109.
- 이형렬·송경민(2010). “여성 사회복지전담공무원의 소진(burnout)에 영향을 미치는 요인”, 『GRI 연구논총』, 12(2): 171-200.
- 이현정·엄명용(2017). “장기요양기관 내 위험발생가능성, 감정부조화가 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향 : 소진의 매개효과를 중심으로”, 『한국사회복지연구회』, 48(4): 187-219.
- 임성옥·김현희(2011). “요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과”, 『한국사회복지행정학』, 13(3): 151-176.
- 정익중·이경림·이정은(2010). “종사자 소진이 지역아동센터의 서비스 성과에 미치는 영향”. 『한국지역사회복지학』, 33: 23-46.
- 주석진(2015). “학교 내 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인”, 『학교사회복지』, 32: 53-85.
- 조영훈·이상옥·박지영(2013). “노인장기요양보험의 도입과 장기요양서비스 종사자의 근로조건의 변화”. 『한국사회복지행정학』, 15(2): 193-215.
- 최희경(2008). “노인 돌봄 종사자의 소진 결정요인 연구”, 『한국노년학』, 28(1): 157-176.
- 한광현(2003). “직무의 내재적 특성에 따른 직무스트레스 결과에 있어서 효능감의 조절효과”, 『조직과 인사관리연구』, 27(1):33-58.
- 홍석자·서상범(2011). “노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적 성향이 소진에 미치는 영향”, 『사회복지연구』, 42(2): 187-216.
- 황경란·김춘남·유병선·전용호·문정은(2016). 2020 경기노인복지비전 실행계획 수립 연구. 경기복지재단.
- Chan, K. and Baum, T.,(2007). “Researching consumer satisfaction: an extension of Herzberg’s Motivator and Hygiene Factor Theory”, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(1), 71-83.
- Cordes, C., and Dougherty, T.(1993). “A review and an integration of research on job burnout”, *Academy of Management Review*, 18(4): 621-656.
- Cox, T. and Griffiths, A.(2001). *Occupational Health Psychology*, 31-56.
- Deery, S., R., Iverson, and J. Walsh.(2002). “Work Relationships in Telephone Call Centres:

- Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal”, *Journal of Management Studies*, 39(4): 471–496.
- Farber, B. A., and Heifetz, L. J.(1982). “The process and dimensions of burnout in psychotherapists”, *Professional Psychology*, 13(2): 293–301.
- Freudenberger, H. J.(1974). “Staff Burnout”, *Journal of Social Issues*, 30: 159–165.
- Herzberg, F.(1959), *The motivation to work*, Wiley, New York.
- Lazarus, R. S.(1990). “Theory-based stress measurement”, *Psychological Inquiry*, 1: 3–13.
- Maslach, C.(1976). “Burnout”. *Human Behavior*, 5(9): 16–22.
- Maslach, C., and Jackson, S. E.(1981). “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Organizational Behavior*, 2(2): 99–113.
- Maslach, C., and Jackson, S. E.(1986). *Maslach burnout inventory manual(2nd ed.)*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C, Leiter, M. P.(1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., and Schaufeli, W., and Leiter, M. P.(2001). “Job Burnout” *Annual Review of Psychology*, 52: 397–422.
- Ryan, R. M., and Deci, E. L.(2000). “Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-bing”, *American Psychologist*, 55(1): 68–78
- Utlely, U., and Westbrook, J., and Turner, S.(1997) “The Relationship between Herzberg’s Two-Factor Theory and Quality Improvement Implementation”, *Engineering Management Journal*, 9(3), 5–14.
- Wright, T. A., and Cropanzano, R.(1998). “Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover”, *Journal of applied psychology*, 83(3), 486–493.

---

원 고 접 수 일 | 2019년 2월 13일  
 1차심사완료일 | 2019년 4월 30일  
 2차심사완료일 | 2019년 5월 10일  
 최종원고채택일 | 2019년 5월 13일

**김요섭** kimyoseb7@daum.net

2017년 전북대학교에서 ‘노인요양원 영리·비영리성이 종사자 업무환경과 소진에 미치는 영향’ 논문으로 사회복지학석사학위를 취득하고, 박사과정을 수료했다. 현재 전북대학교 강사이며, 주요 관심분야는 노인복지, 사회복지행정, 사회자본 등이다.

**조한라** halla\_c@daum.net

2018년 전북대학교 사회복지학과에서 박사과정을 수료하였고, 현재 전북대학교 사회복지학과에 출강하고 있다. 주요 관심분야는 노인복지, 사회복지행정, 사회서비스이다. 주요 논문으로는 “노인돌봄 종합서비스 이용자의 정보가용성과 품질 관계에 대한 선택의 매개효과: ‘SERVPERF 모형’에 근거하여”(2017, 한국노년학), “다층모형을 이용한 노인돌봄서비스의 이용자 만족과 후속행동 의도 영향요인 분석”(2018, 노인복지연구) 등이 있다.