



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](#)

경 영 학 박 사 학 위 논 문

요양보호사의 직업윤리가
조직유효성과 서비스 질에 미치는
영향에 관한 연구



2022년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

정보시스템학과

김 재 오

경 영 학 박 사 학 위 논 문

요양보호사의 직업윤리가
조직유효성과 서비스 질에 미치는
영향에 관한 연구

지도교수 김 하 균

이 논문을 경영학박사 학위논문으로 제출함

2022년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

정보시스템학과

김 재 오

김재오의 경영학박사 학위논문을 인준함.

2022년 2월 25일



위 원 장 경영학박사 홍 재 범 (인)

위 원 경영학박사 설 훈 구 (인)

위 원 경영학박사 이 민 화 (인)

위 원 경영학박사 김 현 규 (인)

위 원 경영학박사 김 하 균 (인)

목 차

표 목 차	iii
그림목차	iv
Abstract	v
I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구의 방법	4
3. 연구의 구성	5
II. 이론적 배경	6
1. 요양보호사 제도	6
2. 직업윤리	11
3. 조직유효성	21
4. 서비스 질	39
III. 연구방법	46
1. 연구의 모형	46
2. 연구의 가설	49
3. 변수의 조작적 정의	59
IV. 연구결과	68
1. 자료의 수집 및 표본의 특성	68
2. 자료의 분석방법	76

3. 신뢰성 · 타당성 · 상관관계 분석	77
4. 구조모형의 검증	81
V. 결 론	100
1. 연구결과의 요약	100
2. 연구의 시사점	102
3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향	105
[참 고 문 헌]	106
[부 록]	121



표 목 차

표 2-1. 요양보호사의 직무	9
표 2-2. 요양보호사의 역할	10
표 2-3. 직업윤리의 개념	12
표 2-4. 요양보호사의 직업윤리	14
표 2-5. 직업윤리와 관련된 선행연구	20
표 2-6. 조직유효성의 개념	22
표 2-7. 조직유효성 평가지표	23
표 2-8. 조직유효성과 관련된 선행연구	25
표 2-9. 직무만족의 개념	27
표 2-10. 조직몰입의 개념	32
표 2-11. 조직신뢰의 개념	36
표 2-12. 서비스 질의 개념	42
표 2-13. 서비스 질의 구성요소	45
표 3-1. 변수의 설문 문항	66
표 4-1. 표본의 인구통계학적 특성	70
표 4-2. 직업윤리에 대한 기술통계	71
표 4-3. 직무만족에 대한 기술통계	72
표 4-4. 조직몰입에 대한 기술통계	73
표 4-5. 조직신뢰에 대한 기술통계	74
표 4-6. 서비스 질에 대한 기술통계분석	75
표 4-7. 신뢰도 및 집중타당성 분석 결과	79
표 4-8. 상관관계 및 판별타당성 분석 결과	81

표 4-9. 가설검증 결과 요약	85
표 4-10. 특정간접효과 분석에 의한 매개효과검증 결과	93
표 4-11. 매개효과 분석	95

그림 목 차

그림 3-1. 연구의 모형	48
그림 4-1. 구조모형 분석 결과	92
그림 4-2. Mediation Analysis Procedure	94

A Study on the Effect of Caregiver's Professional Ethics on Organizational
Effectiveness and Service Quality

Jae Oh Kim

Department of Information System, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

The long-term care insurance system for the elderly in Korea has rapidly expanded the infrastructure of the elderly care industry. On the other hand, there are side effects such as lack of professionalism and instability in employment and treatment of caregivers, who are the key personnel in caring for the elderly. Due to the nature of interpersonal services, standardized and high-quality services should be provided, but systematic management of service quality from an institutional point of view is still far away. This study empirically analyzed the effect of the level of professional ethics perceived by caregivers on organizational effectiveness and service quality. In this case, job satisfaction, organizational commitment, and organizational trust were adopted as sub-variables for evaluating organizational effectiveness. A summary of the study follows.

The test results of Hypothesis 1 are as follows. First, work ethic had a significant effect on job satisfaction. Second, work ethic had a significant effect on organizational commitment. Third, professional ethics had a significant effect on organizational trust. The test results of Hypothesis 2

are as follows. Fourth, job satisfaction had an effective effect on service quality. Fifth, organizational commitment had an effective effect on service quality. Sixth, organizational trust had an effective effect on service quality. The test results of Hypothesis 3 are as follows. Seventh, among professional ethics, basic ethics and facility ethics had a significant effect on service quality. In summary, it was found that the professional ethics consciousness of caregivers had an effective effect on organizational effectiveness and service quality.

The level of professional ethics awareness of caregivers affects job satisfaction, organizational commitment, and organizational reliability, thereby improving service quality. In other words, raising the professional ethics awareness of nursing care workers increases organizational effectiveness and guarantees service quality. Therefore, in order to improve the quality of long-term care services for the elderly, first, various educations are needed to improve the professional ethics and human rights awareness of caregivers. Second, standards of professional ethics that caregivers can easily recognize and practice in the field should be presented. Third, in order to strengthen organizational effectiveness such as job satisfaction, organizational commitment, and organizational trust, realistic measures such as improving the welfare level of caregivers and improving the working environment should be followed.

Key words : Caregiver, Professional Ethics, Organizational Effectiveness, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Trust, Service Quality

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

노인장기요양보험제도는 급속한 고령화로 인해 돌봄의 필요와 욕구가 있는 노인 인구의 폭발적 증가와 전통적으로 행해지던 가족 부양의 한계가 노정되어 사회적 효의 실천과 사회적 돌봄의 대안의 하나로 설계되었다. 더불어 저출산으로 인한 경제활동인구의 축소에 대비해, 가정에서 돌봄을 담당하던 여성의 경제활동 참여촉진과 여성에게 적합한 요양보호사 등의 돌봄 일자리를 대규모로 창출하여 지속적인 경제발전의 원동력을 얻고자 하는 목적이 있다.

노인장기요양보험은 사회보험의 형식을 띄고 있어, 사회연대의 원칙에 의해 서비스 공급의 축이 기존의 가족 중심에서, 장기요양기관을 통한 보편적인 사회서비스로 전환됨에 따라, 일정한 자격을 갖춘 사람이라면 누구라도 서비스를 제공받기를 원하는 경우, 공통적이고 통일된 서비스를 받을 권리가 보장됨에 따라 서비스 공급기관의 책임성이 강조되고 있다. 치매 등의 노인성 질환의 유병률이 갈수록 높아짐으로 인해 노인장기요양서비스를 이용하고자 하는 수요는 증가하는 동시에 서비스 품질에 관한 관심이 더욱 높아질 것은 자명한 일이다.

노인장기요양서비스의 질이 사회적 관심사로 대두된 배경에는 고령화에 따른 잠재적 수요자의 급격한 증가세가 있다. 우리나라의 65세 이상 고령 인구 비율은 2017년을 기점으로 14%를 넘어서 고령사회로 접어들었으며, 2025년에는 20%를 초과하여 초고령사회로 진입할 것으로 예측된다. 의료 기술의 발달로 기대여명 또한 증가하여 노인장기요양서비스를 이용하고자

하는 잠재적 수요자도 2025년 1,000만명, 2060년경에는 2,000만명까지 증가할 전망이다. 이러한 점을 반영하여 노인장기요양서비스의 서비스 질의 관리는 국가 및 사회적 차원에서도 중요한 과제로 부각되는 것이다(국민건강보험공단, 2021).

노인장기요양서비스는 고령이나 질병 등의 사유로 일상생활을 원활하게 수행하기 어려운 노인에게 양질의 요양서비스를 제공하는 데 있다. 각각의 서비스는 높은 수준의 돌봄을 질적으로 담보하여야 한다는 의미이다. 그러나, 일선 현장에서는 제도를 뒷받침하는 서비스 제공기관의 자발적 협치와 전문적 역량이 정책의 효과성과 배치되면서 제도를 이용하는 노인과 그 보호자의 서비스 질에 대한 불만이 지속적으로 제기되고 있는 상황이다. 한편, 노인장기요양서비스로 대변되는 돌봄 산업은 요양보호사가 핵심이 되어 활발히 전개되고 있다.

요양보호사와 돌봄을 필요로 하는 노인이 사람을 매개로 서비스를 제공하고 이용하는 특성상 요양보호사의 직무에 관련한 태도와 의식이 노인의 생명을 담보로 하는 노인장기요양서비스의 질을 좌우한다. 이것이 요양보호 업무를 수행하기 위해 요양보호사가 인식하는 직업윤리적 가치가 중요한 이유이다. 더불어, 요양보호사의 업무는 사회적 약자에 대한 배려와 나눔을 중요시하는 사회복지의 영역에 속하기도 하여 일정 부분 사회복지사의 윤리기준과 직업적 전문의식과도 일맥상통하는 부분이 있다. 이처럼, 요양보호사는 돌봄을 필요로 하는 노인의 권익과 인권옹호는 물론, 전문직업인으로서의 민감한 직업윤리와 강력한 윤리기준을 가져야 한다.

장기요양기관을 포함하는 사회복지기관도 일반기업과 마찬가지로 서비스 품질관리를 위한 효과적이고 기능적인 조직관리와 기관 내에서의 구성원간의 협력과 자원의 합리적이고 효율적인 사용에 대해 관심을 기울여야 한다. 따라서 본 연구는 조직 내 구성원들의 조직유효성에 기인한 서비스 질

에 영향을 미치는 요인을 밝히는데 집중하고자 한다.

서비스의 질이라 할 때, 서비스가 상품으로서 가치를 인정받으려면 고객이 요구하는 일정 수준의 기준 충족이 선행되어야 할 것이며, 장기요양기관의 서비스의 질은 고객인 노인의 기대에 부합하는 돌봄 서비스의 제공이라 하겠다. 고객의 기대수준을 충족하는 요양보호사가 제공하는 돌봄 서비스의 태도와 기술은, 요양보호사 본인의 직업윤리, 인권의식, 그리고, 조직내에서의 본인과 구성원간의 역학관계에 의한 직무만족 등의 조직유효성이 상호작용하여 서비스 질에 영향을 가져온다고 할 수 있다(이동수, 2010).

노인장기요양제도의 서비스 질에 관한 연구는 서비스 질에 미치는 영향에 관한 요인에 대한 탐색적 연구나 서비스 질을 측정하는 표준화된 척도를 적용하는 문제를 다루는 연구를 중심으로 이루어졌다. 이와 같은 실정에서, 현재 상황에 적합한 노인장기요양서비스의 질 관리에 대한 효과적인 방안을 모색하는 본 연구는 시의적절하다고 본다. 본 연구는 요양보호 현장에서 요양보호사의 직업윤리 수준이 서비스를 제공받는 노인의 만족도를 향상시킬 수 있는지를 살펴본다. 또한, 요양보호사의 직업윤리 강화를 통해 직무와 관련한 조직유효성, 구체적으로 직무만족도, 조직몰입도, 조직신뢰도 등에 유의미한 영향을 끼쳐 궁극적으로 노인장기요양서비스의 질을 긍정적으로 변화시킬 수 있는지를 검증하고자 한다.

본 연구를 통해 노인장기요양서비스의 품질 향상은 물론, 요양보호사와 서비스 제공기관의 효과성 제고라는 사회서비스로서의 공공서비스의 내재적 가치향상에 기여하고, 사회적 책임의 완성에 도움을 줄 것으로 기대한다.

2. 연구의 방법

본 연구는 요양보호사가 지각하는 직업윤리가 조직유효성과 서비스 질에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 문헌연구와 PLS 구조방정식을 활용하였다. 특히, 조직유효성의 하부요인을 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰로 설정하고, 요양보호사의 직업윤리와 서비스 질, 그리고 조직유효성과의 상관관계를 평가하였다.

구조방정식모델링(SEM: Structural Equation Modeling)은 요인분석과 회귀분석, 그리고 경로분석이 결합된 형태로 다양한 개념간의 인과관계를 검증하는데 유용한 통계기법으로 최근, 사회과학분야를 비롯하여 다양한 연구에 적용되고 있다. 가설의 검증을 위해 구조방정식의 접근방법으로 부분최소제곱법(PLS: Partial Least Square)을 사용하여 측정모형을 검증하였다.

구조모형 분석결과를 바탕으로 경로계수 및 내생변수에 대한 결정계수(R^2) 값을 산출하였다. 이처럼 본 연구는 PLS-SEM을 목적으로 상용화된 프로그램인 Smart PLS를 사용하여 연구 모형을 완성하고 가설의 적합성을 검증하였다.

연구에서 사용된 설문 문항은 리커트 5점 척도를 따랐으며, 연구에 사용된 설문 문항에 대해 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 신뢰성 검정 및 타당성 검정, 그리고 상관관계 분석을 실시하였다.

3. 연구의 구성

본 논문은 5개의 장으로 구성되어 있으며, 각각의 장에서 다루는 주요한 세부내용은 다음과 같다.

제1장 “서론”에서는 연구의 배경 및 목적, 연구의 방법, 연구의 구성을 서술하였다.

제2장 “이론적 배경”에서는 문헌연구로서 요양보호사 제도, 직업윤리, 조직유효성의 개념과 구성요소, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰, 서비스 질에 대한 이론 및 선행연구를 분석하여 기술하였다.

제3장 “연구방법”에서는 제2장의 이론적 배경을 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하고, 각각의 변수를 조작적으로 정의하였다.

제4장 “연구결과”에서는 자료의 수집 및 표본의 특성, 자료의 분석방법을 서술하고, 신뢰성·타당성·상관관계의 분석 등을 통해 구조모형을 검증하고 이를 바탕으로 종합적으로 연구가설을 검증하였다.

제5장 “결론”에서는 그동안의 연구 결과를 요약하여 제시하고 연구의 시사점 및 제한점을 살펴본 후 향후 연구방향을 기술하였다.

II. 이론적 배경

1. 요양보호사 제도

1) 요양보호사의 개념

장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동과 가사활동 지원 등의 업무를 직접 수행하는 사람을 장기요양요원으로 정의하고 있다(노인장기요양보험법 제2조 제5호). 장기요양요원에는 요양보호사, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 간호사, 간호조무사 등이 있으며, 법적으로 의무 채용해야 하는 양적 비율이나 현장에서의 업무 중요도를 감안할 때 요양보호사가 가장 대표적인 장기요양요원이다.

노인복지법 제39조의 2에 따르면, 요양보호사는 노인 등의 신체활동과 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행한다. 일반적으로 요양보호사 교육기관에서 관련 법령에서 정한 교육과정을 마치고 요양보호사 자격시험에 합격한 사람을 말한다. 이러한, 요양보호사는 고령 또는 노인성 질환 등을 원인으로 일상의 생활을 단독으로 수행하기가 어려운 노인 등에게 신체와 가사활동 지원과 같은 장기요양급여를 제공하여, 노인의 건강증진과 생활안정은 물론, 본인과 그 가족의 요양 부담과 경제적 비용을 경감하여 궁극적으로 국민의 삶의 질 향상에 이바지한다.

돌봄이 필요한 노인이 급격히 증가하는 초고령화 시대에는 실질적으로 노인의 간병과 요양을 수행하는 요양보호사의 역할이 핵심적이다. 초고령화 사회에서는 노인 등의 요양에 필요한 전문 요양인력이 급격히 증가하는 것은 자연스러운 일이며, 전체 장기요양요원 중에서 가장 큰 비중을 차지

하고 있는 것도 요양보호사로 나타났다(남기민, 권현숙, 2012).

2016년 5월 개정된 노인장기요양보험법 제6조의 2에 의거하여 2020년 최초로 실시된 노인장기요양실태조사 결과를 보면, 2019년도 말 기준으로 노인장기요양기관에 종사하고 있는 장기요양요원은 총 300,999명이다. 이 중, 요양보호사가 274,086명, 사회복지사가 11,992명, 간호사와 간호조무사가 12,882명, 물리치료사와 작업치료사가 2,039명이다¹⁾(보건복지부, 2020a). 장기요양요원 중 요양보호사가 차지하는 비율은 91%로 절대적으로 높음을 확인할 수 있는데, 다시 말해 장기요양요원의 대부분은 요양보호사로 구성되어 있다는 점이다.

이와 같은 사실을 통해, 장기요양서비스의 공급구조에서 요양보호사가 차지하는 객관적이고 기초적인 양적자료를 토대로 장기요양서비스의 질적 개선을 위한 서비스 개발과 이해관계자들의 전반적인 만족도 향상을 위한 고민이 뒷받침되어야 하겠다(보건복지부, 2020c).

요양보호사의 역량은 장기요양대상자인 노인이 받는 요양서비스의 질에 직접적 영향을 줄 수밖에 없다. 요양보호사의 역량강화는 일차적으로 자격 취득을 위해 필수적으로 이수하여야 하는 요양보호사교육원에서의 교육커리큘럼과 훈련이 얼마나 내실 있게 제공되느냐가 핵심일 수밖에 없고, 이것이 요양보호사 개인의 능력 함양뿐만 아니라 돌봄 서비스의 질 향상에 지대한 영향을 미친다. 더불어 장기요양기관에 소속되어 활동하는 요양보호사의 특성상 장기요양기관에서는 요양서비스 질을 높이기 위한 전제조건으로서 요양보호사의 직업윤리를 강화하고 조직유효성을 함께 높이는 노력이 요구되는 이유이다.

1) 노인장기요양보험법시행령 제11조(장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위) 제1항에 따르면 구강위생 업무를 하는 경우에 한정하여 치과위생사가 장기요양요원에 포함되나, 장기요양기관에 소속되어 장기요양서비스를 제공하고 있는 치과위생사는 2019년도 말 기준 으로 단 1명도 없다.

2) 요양보호사의 직무와 역할

요양보호사가 수행하는 직무의 목적은 노인 또는 65세 미만의 노인성 질환을 가진 사람에게 전문적이고 개별화된 요양서비스를 제공하여 신체 및 정서적 기능을 증진하여 건강한 노후를 보장하여 궁극적으로 삶의 질을 향상시키고자 함이다. 따라서 요양보호사는 노인성 질환으로 인해 고통받는 요양보호 대상자의 잔존기능을 최대한 향상·유지시키는 동시에 일상생활과 심리정서 등의 지원을 통해 안락한 노후가 되도록 노력하여야 한다 (보건복지부, 2020b).

안은선(2017)은 요양보호사의 직무를 다음과 같이 5개로 구분한 바 있다. 첫째, 신체활동지원으로 세면도움, 머리 감기기, 몸단장, 구강관리, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 체위변경, 신체기능 유지 및 증진, 식사도움, 이동도움, 화장실 이용하기 등의 11개의 하부 서비스이다. 둘째, 일상생활 지원으로 조리, 청소와 주변정돈, 세탁 등 3개의 하부 서비스이다. 셋째, 개인활동 지원으로 외출시 동행과 일상업무 대행으로 2개의 하부 서비스이다. 넷째, 정서지원으로 말벗, 격려와 위로 등의 생활상담, 의사소통 도움 등 3개의 하부 서비스이다. 마지막으로, 목욕서비스는 단독으로 구성되어 있다.

요양보호사의 주요 직무는 노인장기요양기관 등에서 요양을 필요로 하는 노인들에게 신체활동과 일상생활활동과 관련한 서비스를 제공하는 것이라 하겠다. 이러한 요양보호사는 관련 법령에 의해 필수로 배치되어야 하는 시설이 있는데, 첫째, 노인복지법 제31조에 규정하고 있는 노인주거복지시설, 노인의료복지시설(여기서, 노인전문병원은 제외된다), 재가노인복지시설이다. 둘째, 노인장기요양보험법 제31조 제1항에서 제2항까지 규정하고 있는 장기요양기관과 재가장기요양기관이 있다. 다만, 요양병원을 포함하여 병원은 요양보호사를 배치할 법적인 의무가 없으며, 간병인의 업무 및 자

원봉사자가 행하는 요양 업무의 보조 등에 있어서도 요양보호사 자격증이 법적으로 반드시 필요하지는 않다.

요양보호사의 직무는 고정불변적인 것이 아니어서 요양보호 대상자의 욕구의 변화와 요양서비스를 제공하는 주체인 장기요양기관에서의 요구를 반영하여 변화할 수 있다. 현재 시행중인 노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제12호 서식에서 제16호 서식까지의 장기요양급여제공기록지와 보건복지부 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 전문을 참고하여 연구자가 재구성한 요양보호사의 직무는 표 2-1과 같다.

표 2-1. 요양보호사의 직무

구분	세부내용
신체활동지원	세면도움, 구강청결 도움, 머리감기 도움, 몸단장, 옷 갈아입기 도움, 몸 씻기 도움, 식사 도움, 체위 변경, 이동 도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기
건강 및 간호관리 ²⁾	투약관리, 응급서비스
가사 및 일상생활지원	개인 활동 지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
정서 지원	의사소통 도움, 말벗, 격려 등
인지활동 지원	인지자극 활동, 일상생활 함께하기
인지관리 지원	인지행동 변화관리 등
방문목욕	방문목욕
시설환경관리	침구·린넨 정리, 환경 관리, 물품 관리, 세탁물 관리

요양보호사는 노인 등의 요양대상자의 신체를 돌보는 업무와 식사, 목욕, 배설, 이동, 세탁, 청소, 외출시 도움 등의 일상업무 보조와 생활과 관

2) 건강 및 간호관리 영역은 원칙적으로 전문적인 교육과 훈련을 받고 자격을 갖춘 장기요양요원인 간호(조무)사가 행해야 하나, 의식소실, 출혈, 외상, 호흡곤란, 화상 등의 응급상황시의 대처와 상시적으로 이루어지는 먹는 약의 투여 및 바르는 약의 도움과 확인, 좌약 삽입과 같은 투약관리는 예외적으로 요양보호사의 업무에도 해당한다.

련하여 상담 등의 지원 업무를 행한다(보건복지부, 2019). 이러한 기본업무 제공 외에도 요양보호사가 수행할 역할은 숙련된 수발자, 옹호자, 동기 유발자, 말벗과 상담자, 관찰자, 정보 전달자 등이 있으며 역할에 따른 자세한 내용은 표 2-2와 같다.

표 2-2. 요양보호사의 역할

구분	세부내용
숙련된 수발자	요양보호 서비스에 대한 숙련된 지식과 기술을 바탕으로 요양 대상자의 불편을 줄이고 필요한 요양서비스를 적극적으로 제공하여 대상자를 지원함
옹호자	지역사회, 시설, 가정 등에서 학대받거나 차별받거나 소외될 때 대상자의 입장에서 지지하고 지켜줌
동기 유발자	요양 대상자의 잔존능력이 유지될 수 있도록 존중하고 자발적 동기를 유발시키며 지원함
말벗과 상담자	대상자와의 긍정적인 라포를 형성하고 요양 대상자에게 필요한 서비스를 개별적으로 제공하여 신체적, 정신적, 심리적 안정을 도모하며, 이때 효율적인 의사소통 기법의 사용이 필수적이다.
관찰자	호흡, 맥박, 혈압, 체온 등의 변화와 질병의 발현과 증상유무, 그리고, 투약 여부 등의 신체적 변화는 물론이고 이와 관련된 심리적 변화를 관찰
정보 전달자	요양 대상자의 신체, 심리의 변화 등에 관한 정보를 가족, 장기요양요원, 의료기관의 의료진 등에게 전달함. 또한, 급여제공계획서 상의 세부내용을 숙지하여 서비스 변경이 필요할 경우 장기요양기관에 보고하는 역할을 수행함

2. 직업윤리

1) 직업윤리의 개념

직업윤리(Professional Ethics)란 일반윤리의 특수 형태의 하나라고 할 수 있으며, 직업이 가지는 본원적인 기능을 완전하게 달성하도록 원조하는 직업행위의 사회적으로 공인된 규범이라 할 수 있다. 따라서 직업윤리는 일반윤리의 보편적 원칙을 기반으로 하고 그것을 토대로 개별 직업의 특수성을 고려한 직업윤리가 정립되어야 함을 의미한다(조남두, 2019).

직업 활동을 영위한다는 것은 불특정 다수의 타인과 직간접적인 관계를 통해 상호간에 유기적인 작용이 이루어지므로, 직업인들은 사람과 사람 간에 지켜야 할 윤리적 규범을 행위준칙으로 삼아야 할 것이다. 윤리는 사회적 규범으로 인간 관계에서 마땅히 지켜야 하기 때문이다. 따라서 직업 활동을 하는 사람이라면 누구나 공동체와 함께 하는 사회적인 삶에 있어서 핵심적인 중요성을 갖는 직업윤리 역시 지켜야 함을 주지하여야 한다.

Miller & Coady(1986)는 직업윤리는 특정하게 부여된 시기에 노동의 맥락에서 자신의 권리와 책임을 해석하고 행사하는 개인의 방식을 인도하는 믿음이나 가치관, 그리고 원칙이라고 정의하였다. 이러한, 직업윤리는 타인과의 관계와 직업을 둘러싼 제반환경과의 윤리적 갈등이 발생할 경우 이를 인지하고 해결할 기준을 제공하여 개인의 직업만족도를 높이고 생산성 향상과 고용의 질을 높이는 역할을 한다. 박순성 외(2004)는 직업윤리는 생활에 필요한 경제활동을 하기 위해 인간이 실행하는 직업 생활 속에서 지켜야 할 행위규범이라고 하였다. Roger & Susan(2005)은 직업을 가진 사람이 직장에서 맡은 바 과업을 잘 수행하는 것에 대해 가치를 두고 긍정적으로 접근하는 사회적 합의나 문화적 태도를 직업윤리라고 하였다.

직업인에게 요구되는 행위의 규범과 정신적인 자세로 사회적으로 분담되는 역할 측면에서의 행위의 기준을 직업윤리라 할 수 있으며, 사회적으로 합의된 기대가치에 입각한 명시적으로 문서화된 윤리적 행동기준과 규범이 존재하여야 한다(Bayles, 1998). 김경동, 김여진(2010)은 직업윤리를 좋은 삶을 지향하는 가치체계로서의 사회윤리의 하나로 규정하고, 직업윤리를 통해 개인의 자아완성(self-fulfillment)과 자아실현(self-actualization)을 위한 전제로서의 삶의 질(quality) 향상과 기회(life chance)를 보장받을 수 있다고 보았다.

표 2-3. 직업윤리의 개념

연구자	세부내용
Miller & Coady(1986)	특정시기 노동의 맥락에서 개인의 권리와 책임을 해석하고 행사하는 원칙으로서의 믿음이나 가치관
Bayles(1998)	사회적 역할의 분담 측면에서의 행위 기준
박순성 외(2004)	경제활동을 위한 직업생활 속에서 지켜야할 행위의 규범
Roger & Susan(2005)	직업인이 맡은 과업을 잘 수행하기 위한 사회적 합의나 문화적 태도
김경동, 김여진(2010)	좋은 삶을 지향하는 가치체계로서의 사회윤리의 하나로 자아완성(self-fulfillment)과 자아실현(self-actualization)의 전제를 보장
조남두(2019)	일반윤리의 특수한 형태로, 직업의 본원적 기능을 달성하도록 원조하는 사회적으로 공인된 규범

직업윤리는 일반성과 특수성을 기준으로 모든 직업에 공통적으로 적용되는 일반 직업윤리와 직업적 특수성에 따라 적용이 달라지는 특정한 직업윤리로 구분할 수 있으며, 이러한 직업윤리는 개인의 윤리를 바탕으로 조직과 사회를 발전시키는데 긍정적인 요소로 작용한다.

국립국어원 표준국어대사전에서는 윤리는 사람으로서 마땅히 행하거나 지켜야 할 도리로, 직업윤리는 특정의 직업에 종사하는 사람이라면 반드시 지켜야 하는 행동 규범으로 정의하고 있다. 다양한 직업윤리의 정의를 고려해 보면, 윤리는 사회의 구성원 모두에게 요구되는 일반적이고 보편적인 행위준칙의 성격을 가지나 직업윤리는 특정한 분야에 종사하는 직업인을 대상으로 한정적으로 요구되는 제한적이고 특수적 성격을 가진다. 그러므로 직업인은 항상 겸손하고 윤리적 일탈이 없도록 성찰하는 자세를 가져야만 일의 보람과 전문성을 바탕으로 개인의 삶의 가치실현은 물론 사회적 영향력을 확대해 나갈 수 있다(유재상, 2009).

직업의 세계는 시대상에 따라 항상 변화하고 있는데, 직업윤리 또한 사회의 변화에 따라 함께 변화한다. 시대가 추구하는 가치와 이상이 직업과 직업윤리에 대한 가치관에도 영향을 주기 때문이다. 따라서 직업인은 항상 올바른 직업윤리를 가지기 위해 당면하는 문제에 대해 책임지는 자세를 가지고, 현실에 대한 직시와 미래에 대한 통찰을 바탕으로 개인적인 성장을 위해 노력해야 한다.

2) 요양보호사의 직업윤리

사람을 직접적 서비스의 대상으로 하는 요양보호사는 엄격한 도덕성을 바탕으로 소명의식, 직업정신, 공동체 의식, 사명감, 공정성과 같은 인간 생명과 존엄성을 소중히 여기는 직업윤리가 필요하다. 요양보호사가 직업을 선택한 이유와 목적을 상실하게 되면 업무에 쉽게 지치고 의욕을 잃어 소진 상태에 이를 수 있다. 이러한 위기가 닥쳤을 때 윤리적 태도를 원칙으로 삼아 문제에 적절히 대응하고 대상자에게 윤리적인 결정을 내릴 수 있는 능력을 윤리적 민감성이라고 하는데, 이러한 능력을 토대로 위기를 극

복한다면 대상자에게 신뢰받는 요양보호사가 될 수 있다. 보건복지부가 제시하는 요양보호사의 직업윤리 원칙은 다음과 같다(보건복지부, 2019 ; 보건복지부, 2020b).

표 2-4. 요양보호사의 직업윤리

구분	세부내용
차별대우의 금지	요양보호사는 성별, 종교, 연령, 인종, 경제적 지위, 신념, 장애, 기타 개인적 선호 등의 이유로 대상자를 차별하지 않아야 함
자기결정권 존중	요양보호사는 대상자의 인권을 옹호하고 자기결정권을 보장해야 함
성실한 직무수행	요양보호사는 정당한 지시에 따라 업무 및 업무의 보조를 성실히 수행하여야 함
전문성의 강화	요양보호사는 지속적인 지식과 기술을 습득하여 요양업무의 전문성을 강화하여야 함
철저한 자기관리	요양보호사는 건강, 복장 등의 외모 관리를 포함하여 엄격한 자기관리가 이루어져야 함
친절과 예절의 준수	요양보호사는 항상 친절하고 예의바르게 행동하여야 함
사생활 존중과 개인정보보호	요양보호사는 대상자의 사생활은 존중하고 업무상 취득한 개인정보를 보호하고 비밀 유지의무를 지켜야 함
관계인과의 협력과 통섭	요양보호사는 업무와 관련하여 전문가 집단 및 가족과 유기적으로 협력하여야 함
노인학대금지과 예방의무	요양보호사는 대상자에게 신체적, 정서적, 언어적 등의 학대를 하여서는 안되며 학대의심사례를 발견시 반드시 신고하여야 함
경제적 이익의 취득 금지	요양보호사는 어떠한 이유로도 물질적 대가를 받으면 안됨
평등하고 상호 보완적인 관계형성	요양보호사와 대상자는 상호 대등한 관계임을 인지하여야 함

이와 유사한 개념으로, 보건복지부(2021)는 노인복지시설에서 생활하는 노인의 인권을 명확히 규정하고, 보호하기 위해 시설 생활노인 권리선언을 마련한 바 있다. 주된 내용에서 노인이 대한민국 국민으로서 국가 발전에 기여한 공을 인정하고 헌법과 법률에 정한 권리를 누리고 존엄한 노후생활을 보장받을 권리를 천명하였다.

그 하부 내용으로는, 시설 운영 전반의 정보를 제공받고 입소를 스스로 선택할 수 있는 권리, 개인적 욕구에 개별화된 서비스를 제공받고 직접 선택할 수 있는 권리, 안락한 가정과 같은 환경에서 안전하게 생활할 권리, 사생활과 비밀보장에 대한 권리, 존엄한 존재로 대우받고, 차별과 노인 학대를 받지 않을 권리, 부당하게 신체구속을 당하지 않을 권리, 시설 내·외부의 사회적 활동에 참여할 권리, 개인 재산을 스스로 관리할 권리, 이성교제, 성생활, 기호품 등의 사용에 관한 자기 결정의 권리, 고충의 처리를 요구할 권리, 스스로 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지를 선택할 권리, 시설 종사자와 동료 노인의 인권을 보호해야 할 권리의 보장 등을 명확하게 선언하였다.

노인의 권리보호를 위한 윤리와 행동강령의 준수는 요양보호사의 직업 윤리와 밀접한 상관관계가 있어, 요양보호사는 ① 서비스 제공시 노인과 가족이 시설과 관련한 정보를 올바로 제공받을 수 있도록 하고, ② 입소는 노인의 자기결정권과 의사를 존중하고, ③ 노인의 욕구에 기반하여 서비스를 제공하고, ④ 신체적 어려움 등으로 생활의 불편이 없도록 주의하며, ⑤ 업무 수행시 알게 된 개인 정보는 동의 없이 공개하지 않아야 하며, ⑥ 마지막까지 인간존엄성을 존중하고 품위를 유지하며, ⑦ 어떠한 이유로도 차별과 노인학대를 하지 않으며, ⑧ 요양보호사의 편의를 위해 노인의 신체를 구속해서는 안되며, ⑨ 개별 노인의 상태에 따른 개별화된 서비스를 제공하고, ⑩ 면회나 외출, 외박 기회를 제한하거나 금지해서는 안 되며,

⑪ 노인의 이성교제 등의 사생활을 흥밋거리로 다루어서는 안 되며, ⑫ 노인의 불평과 고충을 적극적으로 청취하여 이를 해결하여야 하며, ⑬ 퇴소 시에도 노인의 의사를 최우선적으로 존중하여야 한다(보건복지부, 2013).

3) 직업윤리의 구성요소

김승진 외(2012)는 미국CM협회 윤리규정의 CM전문가의 직업윤리 10개 항목을 구성요소로 하여, 건설사업관리(CM: Construction Management) 전문가를 대상으로 직업윤리에 관해 연구한 바 있는데, CM전문가에게 가장 요구되는 직업윤리는 발주자에게 질 높고 성실하게 CM서비스를 제공하는 CM역량을 보유하는 것이었으나, 치열한 CM수주 환경 하에서 관련 직업윤리를 준수하는 것은 현실적으로 어려움을 토로하였다.

의료현장의 전문성으로 인해 의사들에게는 전문적인 직업윤리가 요구되며, 다양한 임상 현장에서의 문제 발생시 윤리의식이 중요하게 작용한다. 박소연 외(2014)는 직관주의 이론을 바탕으로 배려, 충성심, 권위, 공정성, 고귀함의 다섯 영역으로 의사들의 도덕적 직관과 직업적 책임감을 파악하였는데, 도덕적 신념은 배려>공정성>충성심과 고귀함>권위의 순으로 나타났으며, 본인의 위험에도 불구하고 환자를 치료하는 직업적 의무가 있다고 느끼고 있었다.

교직은 개인의 성장은 물론이고 사회와 국가발전의 기초가 되는 교육을 일선에서 수행하는 직업으로, 교사는 그 직무를 충실히 수행해야 한다. 어린 학생일수록 교사의 행동 하나하나를 본받기 때문에 특히 양심과 직업윤리가 중요하다. 교사의 직업윤리 판정기준을 자기관리, 직무수행, 사회, 학생지도, 교권의 5개로 나누어 분석한 결과, 교사들은 5개 영역 모두를 직업윤리 요인으로 타당하다고 인식하고 있었다(양복만, 문승태, 2007).

오인중 외(2011)는 부동산 중개업자를 대상으로 직업윤리에 대해 연구하였는데, 서비스산업으로서의 부동산업은 신용이 가장 중요한 자산이며, 부동산이 본원적으로 가지고 있는 위험요소를 줄이기 위해서라도 중개업자는 부동산 시장분석과 다양한 조건에 의한 투자실행 가능성, 투자분석 능력을 향상시키는 등 높은 직업윤리 의식을 갖추어야 한다고 하였다.

응급구조사는 응급현장에서 제한된 시간 내에 신속하게 통합적 판단을 내려야 하는 특징을 가진 전문직업인이다. 따라서 응급의료의 제공 또는 중단이 의료적 지식만으로 결정될 수 없고, 관련 법령에서도 명시적인 판단근거를 제시받지 못하는 죽음의 결정, 환자의 사생활 보호, 심폐소생술 실시 등의 상황에 종종 노출된다. 응급구조사의 직업윤리의식의 수준이 높을수록 지식 부족으로 인한 잘못된 결정을 하거나, 단순히 타인의 의견에 의존하지 않고, 합리적 의사결정이 가능할 것이다(윤형완, 이재민, 2014).

강철희, 최명민(2007)은 사회복지사를 포함하여, 의사, 간호사, 상담심리사 및 목회자 등의 5개 원조전문직에 대해서 일반인의 인식이 어떠한지 비교 조사하였는데, 사회복지사에 대한 인식이 가장 긍정적인 것으로 나타났고, 사회복지사와 대응되는 이미지는 따뜻한, 편안한, 동등한, 가치있는 등이었다. 이러한 사회복지사에 대한 긍정적 이미지가 사회에서 기대하는 전문성을 발휘하여 제 역할을 하기 위해서는 직업윤리의 측면이 더욱 중요해지는데, 사회복지사는 사회의 구성원 즉, 일반 대중 그리고 그중에서도 사회적 약자를 직접적으로 상대하는 직업이기 때문이다.

강재원(2015)은 사회복지사, 요양보호사 등의 복지시설 관련 종사자의 직업윤리의식을 첫째, 기본적 윤리 기준으로 공사구분 명확성을, 둘째, 클라이언트에 대한 윤리 기준으로 클라이언트에 대한 정보보호로, 셋째, 동료에 대한 윤리 기준으로 업무수행 전문성을, 마지막으로 시설에 대한 윤리 기준으로 시설운영의 공정성의 4가지로 설정하여 측정하였다. 그 결과, 기

본적 윤리기준은 성별과 근무년수와 근무유형에 따라 차이가 있었고, 클라이언트에 대한 윤리기준은 시설유형, 직업윤리 교육유무, 근무년수에 따라 차이를 드러냈으며, 시설에 대한 윤리기준은 연령, 근무년수, 학력에 따라 차이가 있었지만, 동료에 대한 윤리기준은 의미있는 차이가 보이지 않았다. 그럼에도 클라이언트에 대한 윤리와 동료에 대한 윤리는 직무몰입을 높이는 것으로 분석되어, 종사자의 직업윤리의 향상이 직무몰입을 높여 궁극적으로 동료 및 클라이언트에 대한 긍정적인 만족도를 높이는데 기여할 것으로 보인다.

양옥경, 최명민(2010)은 사회복지기관의 윤리경영을 확대하기 위해 윤리경영의 개념과 평가요인 등을 분석하여 한국의 사회복지시설의 조직환경과 운영현황을 고려하여 윤리경영 측면에서의 평가항목을 도출하여 자가점검지표를 개발하여 제안한 바 있다. 구체적으로 시설의 최고관리자가 윤리경영의 철학과 비전이 있는지, 시설의 최고관리자와 시설의 운영정책이 직원에 대해 윤리성을 가지는지, 시설과 직원은 클라이언트에 대해 윤리성을 가지는지, 직원은 시설과 동료 등에 대해 윤리성을 가지는지, 마지막으로 시설과 직원은 시설의 이해관계자에 대해 윤리성을 가지는지의 5개 차원에서 이를 평가할 수 있는 항목을 도출하여 제시하였다. 이후 이 자가점검지표는 시설의 윤리경영 뿐만이 아니라 직원의 윤리기준을 측정하는 도구로도 분화하게 되었다.

이와 유사한 개념으로 미국사회복지사협회는 Reamer(2007)가 개발한 윤리감사도구를 17가지의 측면으로 제시하였다. 구체적으로 클라이언트의 권리, 고지된 동의, 비밀보장과 사생활보호, 서비스 제공, 경계업무 및 갈등, 비방과 명예훼손, 문서기록, 문서보관, 슈퍼비전, 자문, 직원개발 및 훈련, 클라이언트 의뢰, 숙임, 종결, 평가와 연구, 윤리적 결정, 직원의 상해 등이다.

유재상(2009)은 사회복지사의 윤리의식이 전문성과 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서 사회복지사의 윤리의식을 기본적 윤리, 클라이언트에 대한 윤리, 동료에 대한 윤리, 기관에 대한 윤리로 나누어 측정하였고, 장진숙, 조순점(2017)은 요양보호사의 직업윤리의식이 직무몰입과 직무태도에 미치는 영향을 분석하기 위해 직업윤리를 기본윤리, 시설동료윤리, 클라이언트윤리로 나누어 측정하였다.

현대 산업사회에서는 고도의 전문화와 분업이 진행됨으로서 직업의 전문성이 확장되는 시대라고 할 수 있으며, 이러한 전문직에 종사하는 직업인들은 직업 활동에 미치는 영향력이 지대하므로 높은 수준의 윤리의식이 반드시 필요하다 하겠다. 선행연구에 따르면, 다양한 직종에서 각 분야의 전문가가 가지고 있는 직업윤리에 관한 연구가 이루어졌고, 여러 관점에서 직업윤리의 개념적 특성과 함께 직업윤리를 측정할 수 있는 도구를 개발하고자 하는 의지를 가지고 직업윤리를 조작적으로 정의하고자 하는 노력이 이어졌다.

요양보호사 등의 사회복지시설 관련 종사자의 윤리의식과 관련한 연구는 사회복지실천의 전문직의 발전을 위해 직업윤리의 확립이 필요함을 강조하였다. 그리고 직무 수행시 발생할 수 있는 윤리적 갈등 상황의 해결과 윤리적 민감성을 파악할 수 있는 측정도구 마련을 통해, 사회복지 발전과 사회복지 실천에 전문성이 확립될 수 있다고 주장하였다.

요양보호사의 직업윤리를 측정하기 위한 선행연구는 현재까지는 미비한 점을 감안하여 직업윤리의 특성에 관한 변수의 채택 시 사회복지 전문직 등에서 강조하는 윤리지침 등을 함께 고려하여 연구의 목적에 맞게 일부 수정하여, 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리를 변수로 채택하고 요양보호사의 직업윤리가 조직유효성과 서비스 질에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

직업윤리와 관련된 선행연구를 표 2-5에서 정리하였다.

표 2-5. 직업윤리와 관련된 선행연구

연구자	측정변수
양복만, 문승태(2007)	자기관리윤리, 직무수행윤리, 사회윤리, 학생지도윤리, 교권윤리
유재상(2009)	기본적 윤리, 클라이언트에 대한 윤리, 동료에 대한 윤리, 기관에 대한 윤리
양옥경, 최명민(2010)	시설의 윤리경영 철학과 전략, 시설의 직원에 대한 윤리성, 시설의 직원에 대한 윤리성, 시설 및 직원의 클라이언트에 대한 윤리성, 시설의 기관과 및 전문가 그룹에 대한 윤리성, 시설과 직원의 시설의 이해관계자에 대한 윤리성
오인종 외(2011)	고용윤리, 서비스윤리, 조직윤리, 공중윤리
김승진 외(2012)	고객에 대한 성실한 서비스(Client Service), 고객 이해관계와 상충되는 활동 지양(Conflicts of Interest), 공정한 대가의 요구(Fair Compensation), 전문적인 역량의 보유(Representation of Qualifications and Availability), 표준화된 업무 수행(Standards of Practice), 공정한 수주 경쟁(Fair Competition), 공공복리의 존중(Public Welfare), 관련 비밀 준수(Release of Information), 전문 역량의 개발(Professional Development), 전문가적 윤리 유지(Integrity of the Profession)
박소연 외(2014)	배려, 충성심, 권위, 공정성, 고귀함
윤형완, 이재민(2014)	악행금지, 자율성 존중, 비밀보호, 정의
강재원(2015)	기본적 윤리, 클라이언트에 대한 윤리, 동료에 대한 윤리, 시설에 대한 윤리
장진숙, 조순점(2017)	기본윤리, 시설동료윤리, 클라이언트윤리

3. 조직유효성

1) 조직유효성의 개념

조직의 성과와 관련하여, 조직유효성(Organizational Effectiveness)은 설정한 목표를 얼마나 달성했는가 하는 조직의 성과 평가의 기준의 하나이다. 조직유효성의 개념은 학자에 따라 다르게 정의 하는데, 조직이 추구하는 여러 목표를 실천할 수 있는 능력과 변화하는 환경에 유연하게 적응하고 생존하는 능력이라고 일반화할 수 있다. Seashore & Thhtman(1967)은 조직유효성을 희소한 가치의 발굴과 한정된 자원을 획득, 유지하는 조직의 총체적 노력으로, Georgiou(1973)는 사회의 시스템의 하나로 조직구성원들이 수단과 자원을 제한하지 않고 자율적으로 조직의 목표를 달성하는 것으로 보았다.

Steers(1977)는 한정된 자원을 획득하여 조직의 목적을 가치있게 실현하는 정도가 조직유효성이라고 하였으며, Robbins(1990)는 조직 환경의 혁신성과 조직의 생활주기 단계의 특징이 반영된 상태의 해당 조직의 장기 또는 단기 목표의 달성도를 조직유효성이라 정의하였다. 다시 말해, 조직유효성은 조직의 목표와 조직구성원의 목표를 포괄하는 접근법으로, 조직의 효과성 및 효율성을 표시하는데 유용한 개념이다(Cameron & Whetten, 1983).

이도열 외(2005)는 조직유효성을 개방 체계적인 관점에서 조직의 목표를 달성하는 능력이나 지각된 구성원의 반응이라고 하였으며, 김현철(2015)은 조직유효성을 조직의 자원을 최적화하고 조직 구성원의 효율성 향상을 통해 외부환경과의 부조화를 줄여 조직목표를 달성하는 적응능력이라고 정의하는 한편, 개인, 집단, 조직 차원의 리더십의 다수준 분석을 통해 조직유효

효성을 통합적으로 고려할 필요가 있다고 하였다.

박희봉(2005)은 조직유효성을 조직이 추구하는 목표의 달성 정도라고 정의하면서도, 시대적 상황과 개별 조직의 목표에 따라 그 개념은 달라질 수 있으며, 조직유효성을 측정하는 지표도 마찬가지로 일반적으로 정의할 수 없음을 지적하였다.

김인동과 최종인(2011)도 조직유효성은 조직의 사회적 정당성을 확보하는 수단으로, 조직의 산출물이나 성과를 표현하는 수단으로서의 기능이 주요하다고 보았다. 이처럼, 조직유효성은 추상적 개념으로서의 구성개념의 성격을 가지기 때문에 일반적인 총체적 개념을 제시하기 어려워 다차원적인 접근으로 인해 연구자의 관점에 따라 다양한 해석이 가능하다. 여러 연구자가 정의한 조직유효성의 개념을 정리하면 표 2-6과 같다.

표 2-6. 조직유효성의 개념

연구자	세부내용
Seashore & Thhtman (1967)	조직이 회소가치의 발굴과 한정된 자원을 획득, 유지하려는 총체적 노력
Georgiou(1973)	조직의 구성원이 자율적으로 조직의 목표를 달성하고자 하는 사회 시스템의 하나
Steers(1977)	한정된 자원을 획득하여 조직의 목적을 가치 있게 실현하는 정도
Cameron & Whetten(1983)	조직과 조직구성원의 목표를 포괄하는 조직의 효과성 표시 개념의 하나
Robbins(1990)	조직의 혁신성과 생활주기의 특성이 반영된 장단기 목표의 달성도
박희봉(2005)	조직목표의 달성정도
이도열 외(2005)	조직목표를 달성하는 능력이나 지각된 구성원의 반응
김인동, 최종인(2011)	조직의 사회적 정당성을 확보하는 수단
김현철(2015)	자원의 최적화와 구성원의 효율화를 통해 환경과의 부조화를 줄여 조직목표를 달성하는 적응능력

2) 조직유효성의 구성요소

일반기업에서도 조직유효성에 영향을 미치는 변수들이 새롭게 생겨나고 있으며, 조직유효성의 측정과 관련한 지표는 정량적 지표와 정성적 지표로 나눌 수 있다. 정량적 지표로는 생산성, 성장성, 수익성 등이 있으며, 정성적 지표로는 이직의도, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등을 들 수 있다. 또한 장영희(2017)는 조직유효성을 경제적 지표, 관리적 지표, 심리적 지표 등으로 나누어 제시하였으며, 주요한 내용을 정리하면 표 2-7과 같다.

표 2-7. 조직유효성 평가지표

지표	주요내용
경제적 지표	전반적 유효성, 생산성, 수익, 품질, 능률, 성장성, 이해관계자 집단의 평가, 성장성, 목표달성도, 인적자원의 가치
관리적 지표	사고 빈도, 결근율, 이직율, 계획과 목표설정, 역할 및 규범의 일치, 최고관리자의 인간관계 관리능력, 정보관리와 의사전달, 통제, 최고관리자의 과업지향성, 안정성, 신속성, 조직구성원의 훈련과 개발의 강조, 의사결정의 참가
심리적 지표	동기부여, 사기, 직무만족도, 유연성과 적응성, 갈등과 응집성, 조직목표의 내면화, 조직목표에 대한 조직구성원의 동조

우리나라의 조직유효성과 관련된 연구는 주로 개인의 태도나 행동을 중심으로 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰, 이직의도와 같은 인간의 행위와 관련한 특성을 주요 측정변수로 사용하는 것으로 나타났다(박윤주 외, 2013 ; 여인주, 권기준, 2013 ; 민병원, 2016 ; 김종두, 안재선, 2017 ; 박경태, 백종은, 2019 ; 명재규, 2020). 조직의 목표나 성과를 바탕으로 조직을 평가하는

것은 복잡하고 어려운 작업이기 때문에 조직의 목표와 성과라는 일반적이고 포괄적 개념보다 보다 구체적이고 개별적인 개념으로의 조직유효성의 측면에서 조직의 영향력 등을 평가하는 것이 필요하다.

조직유효성의 평가 모형 역시 다양하지만 일반적으로는 목적 모형과 체제 모형으로 나눌 수 있다. 목적 모형의 경우, 전통적인 평가 모형으로 조직의 추구 목적을 개념화하여 합리적이고 경험적으로 측정이 가능하다고 보기 때문에 가장 중요한 변수는 생산성이 된다. 반면, 체제 모형은 사회적 단위로서 조직이 충족시켜야 할 필요를 개념화한 것으로, 목표 자체를 중요시하는 목적 모형과 달리 목표 달성에 필요한 수단이 핵심이다(권태일, 2014).

전자의 경우 경영 조직의 조직유효성을 평가하는데 유용한 반면, 후자의 경우 공공 조직의 조직유효성을 평가하는데 유용하다. 따라서 사회 공공의 이익을 추구하는 등 공공성의 성격을 강하게 가지고 있는 사회복지와 요양 등의 돌봄과 관련된 전문직의 경우 조직유효성을 평가할 때, 목적 모형보다는 체제 모형이 보다 적합할 것이다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 요양보호사의 직업윤리를 바탕으로 조직유효성을 평가하는 변수로 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 채택하고자 한다.

조직유효성과 관련된 선행연구를 표 2-8에서 정리하였다.

표 2-8. 조직유효성과 관련된 선행연구

연구자	측정변수
정준교 외(1996)	직장생활 만족, 총자본당 수익률, 총자산 증가율, 종업원 1인당 부가가치, 조직몰입
신유근 외(2006)	목표달성도, 예산유지, 이윤, 직무만족, 조직몰입, 능력향상, 사회적 책임
박윤주 외(2013)	직무만족, 조직몰입, 이직의도
여인주, 권기준(2013)	직무만족, 조직몰입
민병원(2016)	조직신뢰, 조직몰입, 조직만족
김종두, 안재선(2017)	직무몰입, 직무만족
박경태, 백중운(2019)	직무만족, 조직몰입, 조직시민행동
명재규(2020)	직무만족, 직무몰입, 조직몰입, 직무성과, 이직의도, 직무소진

3) 직무만족과 조직유효성

직무만족(Job Satisfaction)과 관련한 연구는 여러 학문 분야에서 활용되어 왔으며, 특히 서비스 분야에서의 관심과 함께 주로 조직행동론의 관점에서 다양한 학자들에 의해 활발하게 이루어져 왔으며, 그 개념에 대한 정의도 시각에 따라 다양한 방향으로 이루어져 왔다. 최초로 직무만족에 대해 연구한 것으로 알려져 있는 Hoppock(1935)는 직무만족을 조직 구성원인 개인이 직무환경에 대해서 느끼는 주관적인 반응이라고 보고, 심리상태에 대한 전반적인 단일개념(un unitary concept)으로 파악가능하다고 주장

하면서, 직무환경에 대해 심리적, 환경적, 생리적으로 만족하는 정도가 직무만족이라고 정의하였다.

Locke(1969)는 직무만족을 자신의 직무를 수행함에 있어 느끼는 긍정적인 감정의 인지 수준이라고 보았는데, 특히 보상적인 측면에서 성취감, 이익, 만족 등의 정서적 상태를 의미한다고 하였다. Kalleberg(1976)는 직무만족을 개인이 직무에 대해 느끼는 만족과 불만족을 평균하여 나타나는 전반적인 만족도라 정의하였고, Netemeyer & Boles(1997)는 모든 차원의 직무에 대한 평가결과로 인해 형성된 긍정적인 감정 상태를 직무만족이라 하였다. 또한, Arnold(1986)는 직무만족이란 자신의 직무에 대한 긍정적인 감정이나 느낌의 양으로 정의하였고, Lu et al.(2012)은 타인 또는 자신이 자신의 직무나 직무를 통해 얻은 경험에 대해 평가함으로써 얻는 유쾌함, 즐거움과 같은 긍정적 정서 상태가 곧 직무만족이라고 하였다.

Hoppock(1935)의 선구적 연구 이후, 많은 학자들에 의해 직무만족에 대한 연구가 이어져 왔지만, 아직까지도 직무만족에 대한 일반적 정의에 대해서는 합의가 되지 않았고, 특히 직무만족의 측정과 관련해서는 다양한 의견이 있다. 그럼에도 불구하고, 개념적 정의들은 두 가지 정도의 특징적인 점으로 정리할 수 있는데, 첫째는 만족은 자기관찰을 통해서 이해되는 직무에 대한 정서적 반응이라는 점이다. 둘째, 직무만족은 다분히 주관적인 개념으로서 이상적으로 원하는 것과 현실에서의 실재와의 격차로 이해해야 한다는 점이다.

Lawler(1973)는 직무만족을 전체적 만족(Overall Satisfaction)과 요인별 만족(Factor Satisfaction)으로 구분하여 개념화를 시도하였다. 전체적 직무만족은 조직의 구성원이 직무를 행함에 있어 맡은 바 역할에 대한 총체적 감정 반응이라 할 수 있으며, 이에 반해 요인별 만족은 직무의 단면에 대한 만족으로 직무와 관련된 다양한 측면에서의 경험을 통한 정서적 반응이

라 할 수 있다. 전체적인 직무만족의 측면에서 자신이 받아야 한다고 느꼈던 보상과 실제로 받은 보상³⁾과의 차이를 총계한 값이 직무만족이라고 설명하였는데, 결국 직무만족은 개인이 주관적으로 인식하는 비교의 차원에서 결정되고 있음을 주지할 수 있다. 여러 연구자가 정의한 직무만족의 개념을 정리하면 다음 표 2-9와 같다.

표 2-9. 직무만족의 개념

연구자	세부내용
Hoppock (1935)	직무환경에 대한 심리적, 환경적, 생리적인 만족 등의 정도
Locke(1969)	직무를 수행할 때 느끼는 긍정적 감정의 인지 수준
Lawler(1973)	자신이 받아야 한다고 느끼는 보상과 실제로 받는 보상과의 차이를 총계한 값
Porter et al.(1975)	내재적 보상 및 외재적 보상을 통한 직무상의 만족
Kalleberg(1976)	개인이 직무에 대해 느끼는 전반적인 만족도
Arnold(1986)	직무에 대한 긍정적인 감정이나 느낌의 양
Netemeyer & Boles (1997)	모든 차원의 직무에 대한 평가결과로 인해 형성된 긍정적 감정 상태
Lu et al.(2012)	사람들이 자신의 직무나 직무를 통해 얻은 경험에 대해 평가함으로써 얻게 되는 긍정적 정서 상태

조직에서 직무만족이 중요한 이유는 구성원의 직무만족도는 조직의 효율성 및 효과성을 평가하는 주요한 기준이 되는 동시에, 구성원이 직무에

3) Porter et al.(1975)은 직무만족을 보상의 차원에서 내재적 보상과 외재적 보상으로 나누어 접근하였다. 첫째, 개인이 직무 수행과정에서 느끼는 인정, 도전정신, 책임감, 경력과 기회, 개인의 발전 등과 같은 내적 동기에 의한 직무만족으로 인한 자아실현이나 성취감을 내재적 보상이라 하고, 둘째, 조직이나 상급자에게서 주어지는 임금, 승진, 고용안정, 직무환경 개선 등을 통한 직무만족을 외재적 보상이라고 한다.

대한 만족감을 가질 경우 개인의 내적 만족을 통한 조직 헌신도 비로소 가능하기 때문이다. 박영배(2010)는 조직 구성원의 직무에 대한 만족이 높은 조직일수록 다음과 같은 특징을 가진다고 하였다. 첫째, 자발적인 조직 목표의 달성이 가능해 진다. 둘째, 조직에 대한 몰입도와 충성도가 높아진다. 셋째, 조직이 위기상황이 오면 함께 극복하려 노력한다. 넷째, 직무에 대한 흥미가 높아진다. 다섯째, 조직 내의 규율과 질서가 유지된다. 여섯째, 자발적인 직무수행이 가능해 진다. 일곱째, 조직의 일원임을 자부하게 된다.

직무만족은 조직 구성원의 조직에 대한 긍정적인 자세와 태도를 고취시키고, 구성원 간의 협력을 증진시킨다. 조직 구성원의 직무만족이 높을수록 직무성과에도 직접적 영향으로 이어져 결근율과 이직률은 낮아지고, 생산성은 향상되는 결과로 나타난다. 조직이 성과를 내기 위해서는 조직 구성원들이 직무에 대해 전향적이고 긍정적인 태도를 가지는 것이 중요하다고 하겠다.

김경섭(2018)은 태권도 지도자들을 대상으로 한 연구에서 지도자가 인식하는 직업전문성과 헌신도, 그리고 직업에 대한 긍지가 높을수록 직무만족을 긍정적 수준에서 강화하기 때문에, 모든 직업의식의 수준을 높여야 한다고 주장하였다. 유현희, 현병환(2019)은 조직 구성원들이 셀프리더십의 발휘가 조직의 핵심역량이라고 보고, 업무에 대해 자발적이고 선도적인 자세를 가지고 행동할 경우 조직의 성과 달성과 발전이 가능하다고 보았다. 업무개선을 위한 새로운 아이디어, 절차, 기술 등을 제시하고 적용하는 행동을 모두 포함하는 셀프리더십은 자기효능감과 직무성과, 그리고 직무만족에 모두 긍정적인 요인으로 작용하는 것으로 드러났다.

직장인의 직무스트레스는 직무만족에 부정적 영향을 미친다고 하였다. 의사 소통의 합리성 결여, 조직 내에서의 갈등요소 존치, 직장생활에 대한 걱정 등 물리적 환경, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계가 정상적으로 작동

하지 않을 경우 스트레스는 높아지고 직무만족도는 낮아진다. 이 경우 조직 내에서 직무수행능력에 대한 부정적 평가와 함께, 직무성과에 대해서도 만족스럽지 못한 결과로 이어질 수 있다.

사회복지 전문직의 직무만족과 관련하여 강현주, 조상미(2010)는 직무만족의 영향 요인을 개인적 요인, 조직 요인, 직무 요인으로 분류하였다. 개인적 요인으로 성별과 연령을, 조직 요인으로 승진, 근무환경, 조직의 인간관계, 보상체계, 조직문화, 리더십 등을, 직무 요인으로 직무자율성과 직무중요성, 직무다양성, 도전성, 업무량, 전문성, 역할과다 등을 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 제시하였다. 오늘날 사회복지 실천현장에서 사회복지 전문직이 경험하는 직무만족은 곧 클라이언트에 대한 서비스의 만족도로 귀결되므로 대단히 중요한 요인으로 간주되고 있다. 이것은 사회복지 전문직 종사자가 높은 수준의 직무만족도를 가지면 제공되는 사회복지 서비스의 질 또한 향상되어 서비스 대상자의 만족도도 높아지기 때문이다.

동일한 관점에서 노인장기요양보험 제도 하에서 돌봄 서비스를 제공하는 요양보호사의 직무만족이 중요한 이유도 유사하다. 취약한 돌봄 대상자에게 직접적인 대면서비스를 통해 삶의 질 향상과 건강한 노후 생활의 보장이라는 목적 달성에 직접적으로 영향을 미침으로 인해, 요양보호사의 직무만족도가 높아질수록 이직률과 퇴직률이 감소하여, 서비스 질의 수준이 결정되기 때문이다.

요양보호사의 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는데 그 정도가 심할수록 직무만족도와 조직몰입도는 떨어지고 이직의도가 높아진다. 이병록(2012)은 사회적 관계 속에서 개인의 욕구를 충족시키기 위한 지원 체계로서의 사회적 지지가 요양보호사의 직무만족을 높이며, 이은희, 정보경(2012)은 생태체계적 관점에서 요양보호사의 연령이 높을수록, 자아존중감이 높을수록, 사회체계요인이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였다. 따

라서 요양보호사의 직무만족의 수준을 향상시키기 위해 자신의 직업에 대한 가치를 제고하도록 직업윤리와 직무환경에 대한 만족도를 높이는 것이 효과적인 방안의 하나일 수 있다(장진숙, 조순점, 2017).

요양보호사를 대상으로 직업윤리가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구는 매우 부족하다. 외국의 연구에서도 노인장기요양시설에서의 사회복지사와 같은 전문 인력에 대한 직무만족과 관련한 연구는 비교적 활발하게 논의되고 있으나, 직접적으로 돌봄을 제공하는 핵심 인력인 요양보호사의 직무만족에 관한 연구는 미비하다고 보고되고 있다.

4) 조직몰입과 조직유효성

조직몰입(Organizational Commitment)은 사회학, 행동과학, 산업심리학 등의 시각에서 많은 학자들에 의해 연구대상이 되어 왔지만, 연구주체에 따라 그 관점이 다양한 만큼, 많은 분야에서 폭넓게 활용되고 있어서 일관된 정의를 내리기가 어렵다.

조직몰입은 구성원이 소속되어 있는 조직과 구성원 자신을 어느 수준까지 동일시하고 조직의 문제 해결을 통한 목표 달성을 위해 적극적으로 참여하고 관여하는 정도를 의미한다. 조직에 대한 헌신 정도, 애착의 수준 등 조직과 개인 간의 상호작용 정도를 분석하여 조직몰입의 정도를 파악할 수 있다. 따라서 조직몰입이란 조직의 구성원이 애착을 가지고 개인의 가치 목표를 조직의 목표와 동일시하고 조직 구성원으로서 계속하여 조직에 잔류하기를 바라는 심리적 상태를 의미한다(백기복, 2021), 이러한 조직몰입은 조직유효성 정도의 중요한 변수의 하나로 간주된다. 조직몰입이 높은 구성원은 조직 구성원으로서의 정체성이 강하고, 조직에 도움이 되는 방향으로 직무를 수행하면서 일의 가치와 의미를 발견한다.

Alutto et al.(1972)은 조직몰입을 지위나 임금의 상승, 자율성의 추가 보장 등 현재보다 좋은 조건 또는 우호적 동료나 상사가 있다 하더라도, 기존의 조직에서 계속 남아 있겠다는 의사라고 하였다. 이규만, 오홍재(2008)는 조직몰입을 조직의 규범, 가치에 대해 조직 구성원이 느끼는 동일화의 수준 및 이를 실현시키고자 하는 자발적 의지라고 하였다. 또한, 조직몰입에 영향을 미치는 변수를, 인구통계학적 변수, 직무역할과 관련된 변수, 조직의 분위기나 제도 등과 관련된 변수, 그리고, 개인과 관련된 변수로 나누어 제시한 바 있다.

Becker(1960)는 조직몰입을 개인이 조직에 근무하는 동안 직무의 연속선상에서 조직의 다양한 투자에 의해 부수적으로 발생한 이해관계가 얽혀 있는 상태로, Kanter(1968)는 조직몰입을 조직의 구성원이 강한 소속감과 유대감을 바탕으로 자신의 조직에 대한 높은 충성도와 함께 에너지를 쏟으려고 하는 의지로, Hall et al.(1970)은 조직몰입을 개인의 목표가 조직의 목표와 점차적으로 통합되고 일치해 가는 과정으로, Morrow(1983)는 조직몰입을 조직의 구성원으로 남으려는 강한 바람, 조직을 위한 높은 수준의 헌신, 조직의 가치와 목표의 동일시 등으로 정의하였다.

조직몰입은 어떤 개인이 자신이 속한 조직과의 일체감이 얼마나 되느냐 하는 정도라고 할 수 있으며, 이러한 개념 안에는 첫째, 조직의 가치와 목표에 대한 강한 믿음과 동일시, 둘째, 조직의 이익을 확대하고자 노력하겠다는 의지와 이에 대한 실천, 셋째, 조직의 목표달성을 위해 조직에 남으려는 강력한 욕구 등이 포함되어 있다. 이러한 조직몰입은 조직 구성원의 조직유효성, 조직에 대한 헌신도, 지속적인 고용 등과 관련한 조직 구성원의 태도나 행위, 신념 등을 측정하는데 매우 유용하게 작동한다.

이와 관련하여, Buchanan(1974)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치관, 조직 그 자체에 대한 강력한 정의적 애착, 그리고, 조직의 역할이라고 정의하

였다. 또한, 이러한 조직몰입은 조직 목표와 가치관을 자기의 것으로 채택하는 동일시화, 자신의 직무역할의 수행에 있어 심리적으로 몰두하거나 또는 전력하는 몰입, 조직에 대한 정의적 감정과 애착을 나타내는 충성심의 3가지 요소로 이루어진다고 하였다. 여러 연구자가 정의한 조직몰입의 개념을 정리하면 표 2-10과 같다.

표 2-10. 조직몰입의 개념

연구자	세부내용
Becker(1960)	개인이 근속기간동안, 조직의 다양한 투자에 의해 발생한 이해관계가 얽혀 있는 상태
Kanter(1968)	조직 구성원의 조직에 대한 높은 충성도와 에너지를 쏟으려는 의지
Hall et al.(1970)	개인의 목표가 조직의 목표와 통합되는 과정
Alutto et al.(1972)	현재보다 좋은 조건이나 우호적 동료의 있다 하더라도 현재의 조직에 계속 남겠다는 의지
Buchanan(1974)	조직의 목표와 가치관, 조직 자체에 대한 강한 애착, 조직의 역할
Morrow(1983)	조직구성원으로 남으려는 강한 희망, 조직에의 헌신, 조직의 가치와 목표의 동일시
이규만, 오홍재(2008)	조직의 규범과 가치에 대해 구성원이 느끼는 동일화의 수준과 자발적 실현의지
백기복(2021)	개인의 목표와 조직의 목표를 동일시하고 조직에 잔류하기를 바라는 심리적 상태

조직몰입도가 높은 조직 구성원은 조직에 부정적인 영향을 주는 이직, 결근과 같은 행동은 자제하고 성과 향상, 자발적 행동과 같은 조직에 긍정적인 영향을 주는 행동은 강화하는 등 안정감을 추구한다. 즉, 조직몰입도가 높은 조직 구성원은 이직의도가 약하고, 조직에 유익한 행동을 한다. 또

한, 조직에 몰입하는 구성원은 조직에 대하여 충성심과 애착심을 가지며, 이직률과 결근율이 낮아 계속해서 조직에서 근무하려 하고, 조직의 문제를 자신의 문제와 동일하게 인식하여 자신을 희생하면서까지 문제해결에 전념한다(신철우, 남선희, 2006).

이태우(2018)는 지방자치단체 공직자의 직업윤리와 조직효과성에 관한 연구를 통해 직업윤리는 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미쳐, 지방자치단체 공직자의 윤리규범 준수 등을 포함하여 윤리적 책임의식이 중요함을 역설하였다. 신철우(2005)는 리더의 윤리적 성실성이 조직몰입에 긍정적으로 작용하기 때문에 기업은 리더의 윤리의식을 고취시키고, 윤리경영을 제도화하고 실천하여 윤리경영에 대한 사회적 정당성과 조직 구성원의 신뢰를 확보하여 기업의 경쟁력을 제고하는 노력이 필요하다고 하였다. 김학수, 정범구(2008)는 사회적 윤리와 기업의 윤리경영에 관한 실증연구를 통해서 윤리적 리더십이 상사신뢰를 매개로 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 검증하였다.

권승숙, 송선희(2012)는 양질의 장기요양서비스를 대상자에게 제공하기 위해 요양보호사의 자기효능감을 강화하는 것이 중요하다고 보았는데, 이는 자기효능감이 높을수록 직무만족도도 높으며 맡은 바 직무도 긍정적으로 수행하기 때문이다. 신창환(2015)은 요양보호사의 조직몰입이 낮을 경우 서비스의 안정성에 부정적인 영향을 미쳐 제공하는 서비스 질에도 악영향을 준다고 하였다.

장기요양서비스의 질을 담보하기 위해서 기본적으로 정부와 건강보험공단의 노력 외에도, 서비스 제공기관에서의 서비스 질 향상을 위한 전방위적 노력이 요구된다. 돌봄을 특성으로 하는 휴먼서비스의 질은, 곧 서비스를 직접적으로 제공하는 인력인 요양보호사의 질에 의해 결정된다는 사실에서 요양보호사에 대한 관리가 중요하게 대두되었다.

5) 조직신뢰와 조직유효성

조직신뢰(Organizational Trust)는 조직과 조직 구성원 간의 고용관계를 기반으로 하는 신뢰로서, 조직이 조직 구성원에게 해로운 행동을 하지 않고 객관적이고 유익할 것이라는 전반적인 평가와 확신(Tan & Tan, 2000)으로 정의할 수 있다. Cook & Wall(1980)은 신뢰는 그 대상에 따라 세 가지로 분류하였다.

첫째, 부하가 상사를 대상으로 하는 신뢰와 그 역으로, 상사가 부하를 대상으로 하는 신뢰 등 조직의 상하관계에서 발생하는 수직적 신뢰(Vertical Trust)이다. 둘째, 동료들 간에 발생하는 수평적 신뢰(Lateral Trust)이다. 셋째, 조직과 구성원간의 관계에서 발생하는 제도적 신뢰(Institutional Trust)로 분류하였는데, 그 중 제도적 신뢰를 가장 중요하다고 보았다. 이는 제도적 신뢰가 신뢰의 다양한 측면에서 단순 합산의 의미뿐만 아니라 구성원이 조직에 대해 지속적으로 몰입하고 자발적인 참여를 견인하고 위기시 효과적인 대처를 가능하게 하는 심리적 유대의 기반이 되기 때문이라고 하였다.

조직 내 신뢰, 조직 간 신뢰는 조직 안정성을 증대하고 조직 구성원의 복리증진에 긍정적 영향을 미치는 주요한 요인 중의 하나로 간주되고 있다. 여러 연구자들은 신뢰에 대해서 조직 구성원의 직무만족과 자아실현을 도모함에 있어 중요한 구성개념으로 진단한다. 급변하는 내외부 경영환경 하에서 기업의 지속적인 경쟁우위 창출을 위해서 조직 구성원의 직무에 대한 자발적이고 능동적 참여를 유발하는 요인의 하나로 조직신뢰에 대한 연구가 중요한 이유이다(김찬중, 윤찬성, 2008).

Eisenberger et al.(2001)은 조직신뢰를 조직 구성원이 어려운 상황에 당면했을 때 조직의 공식적인 규정이나 지침에 일관성이 있고, 원조와 지지

를 받을 것이라고 인식하는 조직 구성원의 감정으로 규정하였다. 서재현(2005)은 조직신뢰란 구성원이 조직에 대해 신뢰하고 조직은 상호간 이익이 되는 행위를 하는 것으로 정의하였는데 이는 사람과의 신뢰에 기초한 개념이다. 또한, Kramer(1999)는 조직신뢰는 구성원들이 조직의 불확실성과 위험 증가를 인지하는 강력한 심리상태라고 정의하고, 특히, 실직이나 구조조정, 기업의 인수합병 가능성이 높아질 때 조직신뢰는 구성원의 태도와 정서에 많은 영향력을 가지게 된다고 하였다.

Rotter(1967)는 조직의 공식 또는 비공식적인 약속의 준수에 대한 조직 구성원의 일반화된 믿음 또는 기대를 조직신뢰라 하였고, Lewis & Weigert(1985)는 특정한 행동을 함께 하는 사람들이 최선을 다해 맡은 바 직무를 다할 것이라는 확실한 믿음과 기대를 기반으로 위험한 일을 자발적으로 맡는 자세를 조직신뢰라고 하였다.

전술한 정의들을 종합하여 조직신뢰에 대한 개념을 정리해보면, 조직 내에서의 신뢰유형 중 조직유효성에 영향을 미치는 경우는 수평적 신뢰보다는 수직적 신뢰인 것으로 나타나고 있는데, 한국사회의 인간관계가 수직적 인간관계에 놓여 있어 조직신뢰의 무게도 수직적임을 확인할 수 있다.

조직신뢰가 현저하게 낮아질 때는 조직 구성원들은 소속감에 대한 정체성 상실로, 그동안 조직으로부터 제공받았던 인센티브나 복리후생 요인같은 긍정적 요인은 무시하고, 부정적인 회고를 하게 되고 이는 조직신뢰를 강하게 부정하게 된다. 이것이 확대 재생산되면, 조직의 의사결정에도 부정적 결과가 반영되어, 긍정적 소문보다 부정적 소문이 확대되는 바람직하지 못한 결과를 초래할 수 있다.

조직에서 구성원의 조직신뢰에 관한 문제가 발생했을 경우에는, 인과관계의 파악과 신속하고 정확한 대처를 통해 조직 구성원들의 신뢰관리에 즉시 개입하여야 한다.

여러 연구자가 정의한 조직몰입의 개념을 정리하면 표 2-11과 같다.

표 2-11. 조직신뢰의 개념

연구자	세부내용
Rotter(1967)	조직의 공식 또는 비공식적인 약속을 지킬 것이라는 일반화된 믿음과 기대
Cook & Wall(1980)	개인이 다른 타인의 언행에 선의를 부여하고 확신을 가지는 정도
Lewis & Weigert (1985)	맡은 바 직무를 성실히 할 것이라는 상호신뢰에 기반하여 위험한 일을 자발적으로 맡는 자세
Kramer(1999)	조직의 불확실성이나 위험증가를 인지하는 강력한 심리상태
Tan & Tan(2000)	조직이 구성원에게 객관적이고 유익할 것이라는 전반적 평가와 확신
Eisenberger et al. (2001)	구성원이 어려운 상황에 닥쳤을 때 조직의 일관적인 규정이 존재하고, 지지를 받을 것이라는 구성원의 인식과 감정
서재현(2005)	구성원이 조직에 대해 신뢰하고 조직은 상호간 이익이 되는 행위를 할 것이라는 믿음
김찬중, 윤찬성(2008)	구성원의 조직에 대한 자발적 참여와 지속적 몰입을 유지하는 심리적 기반

조직신뢰와 관련된 선행연구를 살펴보면, 구성원들의 적극적이고 자발적인 협력을 유도하기 위해서는 조직신뢰의 형성이 필수적이고, 이러한 조직신뢰는 조직의 경쟁우위의 원천으로 작용한다. 김호정(1999)은 조직신뢰를 선행변수로 설정하여 대기업과 중소기업에 근무하는 조직 구성원, 그리고 공무원을 대상으로 구분하여 조직몰입에 관하여 연구한 결과, 조직몰입에 유의적인 영향을 미치는 요인은 조직신뢰인 것으로 나타났다. 또한, 상사신뢰가 동료신뢰보다 조직몰입과의 관련성이 큰 것으로 확인하였다.

이재연과 차동옥(2003)은 개인수준에서의 상사신뢰에 대해 연구함에 있어 상사의 개인적 특성과 더불어 상사와의 관계적 특성을 변수로 고려하였다. 그 결과, 우선, 상사의 개인적 특성에서 일관성, 성실함, 충성심, 변혁적 리더십과 서번트 리더십, 그리고 업무의 공정성이 부하들의 상사신뢰에 긍정적 영향을 미쳤다. 이처럼, 상사신뢰는 조직유효성의 주요 변수인 조직신뢰, 조직시민행동, 협력의도, 조직몰입, 그리고 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 드러났다.

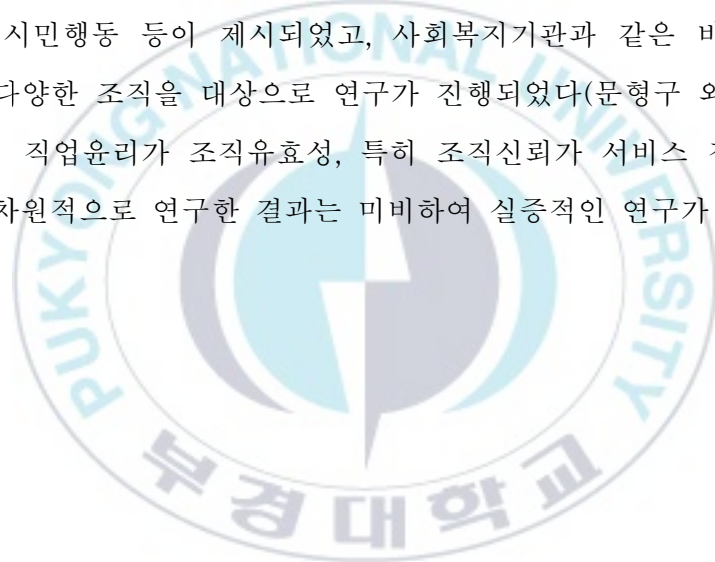
정수진과 임채승(2003)은 신뢰행동에 있어, 긍정적 또는 부정적 성향에 따라 개인 간에 차이점이 있는지를 연구하였는데, 긍정적인 성향의 사람은 신뢰대상의 개방성, 능력, 성실성이 신뢰의 주요 원인이라고 하였으며, 부정적인 성향의 사람은 일관성과 능력을 주요 원인으로 지각하고 있었다.

진유식, 유영준(2017)은 사회복지시설에서의 윤리적 경영이 조직 구성원의 조직신뢰를 높이는 데 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 다시 말해, 조직의 본질적 기능과 역할 측면에서 사회복지시설의 윤리적 경영 수준이 높을수록 종사자들의 조직신뢰도 높아짐을 확인하였다. 또한, 윤리적 경영과 조직신뢰 간의 관계에서 조직 구성원들이 사회복지시설의 윤리적 경영을 긍정적으로 평가하면, 개인적 차원에서의 소속감 고취와 심리적 안정감의 확보로, 조직신뢰를 확보하는데 기여할 것으로 기대할 수 있다. 사회복지시설 조직 구성원의 윤리적 경영에 대한 인식이 높을수록, 운영자에 대한 신뢰수준은 높고, 조직에 대한 부정적 인식과 냉소주의는 낮아진다. 같은 맥락에서 최소연(2013)도 사회복지기관의 윤리적 리더십이 조직의 윤리풍토를 매개로 하여 조직 구성원의 조직신뢰 향상에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

김민정 외(2021)는 노인요양시설에 종사하는 요양보호사를 대상으로 한 연구에서 의사소통의 명료성, 적시성, 정확성, 개방성이 높을수록 조직신뢰

형성에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 다시 말해, 조직신뢰가 높은 개인은 조직과 구성원 간의 사회심리적 결속이 강화되고 정서적으로 동일화되어 상호의존성과 상호소통이 증가한다. 조직신뢰는 구성원 간에 직무와 관련된 욕구 및 타인의 관심사에도 지속적인 관심을 보이면서 구성원 간의 활발한 의사소통을 넘어 동반자적 관계로 발전할 수 있다.

조직신뢰와 관련한 국내의 연구는 2000년대 이후 증가하기 시작하였고, 대다수가 설문지법을 이용한 실증적 연구이다. 또한 선행요인으로 리더십과 조직공정성을 주로 다루었고, 결과변수로는 조직몰입, 이직의도, 직무만족, 조직시민행동 등이 제시되었고, 사회복지기관과 같은 비영리조직을 포함하여 다양한 조직을 대상으로 연구가 진행되었다(문형구 외, 2011). 요양보호사의 직업윤리가 조직유효성, 특히 조직신뢰가 서비스 질에 미치는 영향을 다차원적으로 연구한 결과는 미비하여 실증적인 연구가 필요하다.



4. 서비스 질

1) 서비스 질의 개념

서비스(Service)는 타인의 이익을 담보하기 위해 행하여지는 육체적 또는 정신적 노동행위의 유형으로 라틴어 ‘Sorvenor’에서 유래되었으며, 고객의 욕구를 만족시키기 위한 호의적 인상과 총체적 행동을 포괄하는 개념이다(이문재, 2020). 일반적으로 유형의 제품은 모양, 색깔, 크기, 라벨, 포장 등의 명확한 규격을 지니고 있는 반면에, 무형의 서비스는 특정한 상태나 범위가 정해져 있지 않고 가변적이다. 이것은 서비스 자체가 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용에 의해 다양한 형태로 구현될 수 있기 때문이다.

서비스 질(Service Quality) 또한 상대적인 개념으로 형태가 없는 특성상, 객관적으로 실체를 파악하기 어려운 관계로 연구자에 따라 서비스 질에 대한 다양한 정의가 존재하여 하나의 개념으로 명확하게 정의내리기 어렵다. 따라서 서비스 질은 객관적 기준보다 주관적인 기준에 의해서, 다시 말해 서비스를 제공받는 소비자가 지각하는 서비스 수준의 의미로 정의할 수 있다(황보람 외, 2015).

Gronroos(1990)는 서비스 질은 서비스업 종사자와 고객 간의, 또는 물리적 자원과 서비스를 제공하는 시스템 간의 생산과 소비가 동시에 상호작용하여 산출되는 통상적인 무형의 활동이며, 고객의 인식수준에 의해 서비스 질은 결정된다고 하였다. Cronin Jr & Taylor(1992)는 고객 만족의 선행요인으로 서비스 질의 중요성을 강조하고, 서비스에 대한 전체적이고 장기적 평가가 측정되고 개념화되어 고객이 지각하는 서비스에 대한 태도가 곧 서비스 질이라고 하였으며, Bitner(1992)는 서비스를 경험하는 과정에서의 다양한 평가의 결과로 나타나는 서비스에 대한 탁월성과 우수성 정도에 대한

태도라고 하였다.

서비스 질에 대한 정의가 다양한 만큼 서비스 질에 대한 객관적인 측정도 어렵기 때문에 그에 대한 접근법도 다양하다.

Garvin(1987)은 서비스 질을 5가지 접근방식으로 정의하고 있다. 첫째, 본래부터 가진 우월성의 수준에서 인식하는 선험적 접근방식(Transcendent Approach)으로 서비스에 노출됨으로 의한 직관적 인식으로 가능하다고 보았다. 둘째, 제조 중심 접근방식(Manufacturing-Based Approach)으로 특정 제품의 제조의 측면에서 명세서와 일치하는 정도 또는 제작 시 설계를 중요시하는 것을 의미한다. 셋째, 사용자 중심 접근방식(User-Based Approach)으로 사용자의 지각으로 욕구를 채울 수 있는 능력에 의해 서비스 질이 결정된다. 넷째, 제품 중심 접근방식(Product-Based Approach)으로 상대적 수준에서 파악 가능한 객관적 방법의 측정이 가능하다고 보는 방식이다. 마지막으로, 가치 중심 접근방식(Value-Based Approach)으로 비용 대비 가치의 수준을 다루는 효용성의 개념으로, 가치, 가격, 비용과 관련하여 적절한 가격 결정의 수준과 밀접한 관련이 있다. 또한, Haywood-Farmer & Stuart(1990)는 최상의 서비스를 제공하기 위해서는 물질적 요인, 인간 형태적 요인, 그리고 전문가적 요인이 중요하다고 보았다.

한편, 일반적인 서비스와 달리 사회복지서비스는 영리의 추구를 목적으로 하지 않고, 사람을 대상으로 직접적으로 대면하여 제공하는 휴먼서비스인 동시에 돌봄의 영역에 속하는 특징으로 인해 서비스의 질을 논하기에 어려운 점이 많다. 그럼에도 불구하고, 사회복지의 영역에서도 대상자의 욕구를 충족시키고 제반 문제를 해결하기 위해 무형의 서비스를 제공한다는 점은 동일하다.

사회복지서비스의 질을 정의함에 있어 서비스의 주요 주체인 서비스 제

공자와 서비스 이용자의 입장에서 각각 달리 정의할 수 있다. 서비스 제공자 입장에서는 제공자의 지식과 기술의 제공능력이 서비스의 질이며, 서비스 이용자의 입장에서는 서비스에 대해서 대상자가 지각하는 느낌이 서비스의 질이다. 이처럼, 사회복지서비스 분야에서의 서비스 질의 정의는 시간과 공간, 제공자와 대상자에 따라 다르게 정의될 수 있다.

사회복지서비스 이용자의 입장에서 인지된 서비스 질을 강조할 경우 서비스에 대한 기대가 부족하거나 분명하지 않을 경우 사회복지 전반에 대한 불만을 야기할 수 있다. 특히 무형의 돌봄 서비스가 요양보호사에 의해 제공되는 노인장기요양서비스의 질 관리는 저출산 고령화에 따른 급격한 노인인구 증가로 인한 수요자의 확대로 노인의 삶의 만족도와 직결되는 영향력이 크기 때문에 매우 중요한 의미를 가진다. 2008년 노인장기요양보험 제도의 전면 도입 이후, 양적인 면에서 서비스 제공을 위한 인프라는 급격히 확충되었지만, 질적인 면에서의 품질 관리는 제도적인 뒷받침이 거의 되지 않고 있다.

박광덕(2017)은 그동안 노인장기요양서비스의 품질관리는 제도의 전반적인 운영과 장기요양기관의 지도감독 역할을 하는 정부와 지자체, 시설평가와 급여관리를 전담하는 국민건강보험공단의 감독과 규제에 의존해 왔으나, 서비스 공급자인 장기요양기관과의 협력 관계가 구축되지 않아 서비스의 질 보장에는 태생적으로 한계가 있었다고 지적한다.

노인장기요양보험제도에 기초한 요양서비스는 전국민을 대상으로 하는 사회보험 방식을 채택하고 있다. 이것은 이용료의 지불과 함께 서비스 이용자가 양질의 표준화된 서비스를 향유할 권리가 보장되어야 하므로, 장기요양기관에서의 서비스 공급에 있어 일정 수준 이상의 질이 담보되어야 한다는 의미이다. 서비스 질을 향상시키기 위해 다양한 수단이 강구되어야 하나, 가장 중요한 것은 제일선에서 서비스를 제공하는 요양보호사의 역량

강화라고 하겠다. 언급한 여러 연구자들의 서비스 질에 대한 개념을 정리하면 표 2-12와 같다.

표 2-12. 서비스 질의 개념

연구자	세부내용
Garvin(1987)	서비스 질을 선험적, 제조 중심, 사용자 중심, 제품 중심, 가치 중심의 5가지 접근방식으로 정의함
Gronroos(1990)	생산과 소비가 동시에 상호작용하여 산출되는 통상적인 무형의 활동
Haywood-Farmer & Stuart(1990)	서비스 질을 물질적 요인, 인간 형태적 요인, 전문가적 요인으로 파악함
Bitner(1992)	서비스 이용시 평가의 결과로 나타나는 탁월성과 우수성 정도에 따른 태도
Cronin Jr & Taylor (1992)	서비스에 대한 전반적 평가가 측정되고 개념화되어 고객이 지각하는 서비스에 대한 태도
황보람 외(2015)	서비스를 제공받는 소비자가 지각하는 서비스의 수준
이문재(2020)	고객의 욕구를 만족시키기 위한 호의적 인상과 총체적 행동을 포괄하는 개념

2) 서비스 질의 구성요소

서비스에 대한 인식은 주관적인 판단으로 인해 서비스 질에 대한 평가도 달라질 수 있어, 그 구성요소 역시 상대적으로 다양한 정의가 가능하다. Garvin(1987)은 서비스의 질을 특징, 성과, 적합성, 신뢰성, 위신, 내구성, 서비스 가능성, 그리고 탐미성 등으로 분류하였다. Cronin Jr & Taylor(1994)는 서비스 질을 성과 중심으로 접근하여 5가지 구성요소간의 관계를 고려하지 않고 성과만으로 품질을 측정하는 ‘SERVPERF’ 모델을 제시하였다. Parasuraman et al.(1991)는 서비스 유형과 상관없이 고객

이 주관적으로 서비스 질을 평가하는데 있어서도 기본적으로는 유사한 원칙과 기준을 사용하는데, 이를 서비스 품질 결정요인이라 명명하였다. 구체적으로는 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 우대(Courtesy), 능력(Competence), 의사소통(Communication), 접근(Access), 신용(Credibility), 안전성(Security), 유형성(Tangibles), 고객이해(Understanding Knowing the Customer)의 10개의 핵심적인 범주로 분류하였다. 이후 서비스 품질 결정요인에 대한 검증과 보완을 거쳐 신뢰성(Reliability), 반응성(Responsiveness), 공감성(Empathy), 보증성(Assurance), 유형성(Tangibles)의 5가지로 정리하고 이 기준을 SERVQUAL이라고 하였다.

Parasuraman et al.(1985)의 서비스 질의 구성요소와 그 세부내용은 표 2-13과 같으며, 대략적으로 설명하면 아래와 같다. 첫째, 신뢰성은 원래의 서비스를 당초에 약속한 대로 믿음성 있게 이행할 수 있는 능력이다. 신뢰성 있는 서비스의 이행은 서비스를 제공받는 고객의 정당한 기대에 부응하여 적시적소에 실수 없이 매번 통일된 방법과 수단으로 성취할 수 있는 능력을 의미한다. 이를 요양서비스를 포함하는 돌봄과 사회복지서비스 대상자에게 적용해 본다면, 대상자에게 심리적 안정감과 서비스에 대한 믿음을 제공할 수 있다는 점을 고려하여 사회복지서비스의 질의 구성요인으로 중요하게 채택되어야 할 것이다.

둘째, 반응성은 고객을 최우선으로 하여 자발적이고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지이다. 명확한 사유 없이 고객을 기다리게 하거나 서비스의 개시가 지체된다면 서비스의 질에 대한 의구심과 부정적 인식을 가져오게 된다. 만일, 제공되는 서비스가 원활히 진행되지 않을 경우, 문제를 인식하여 즉시 원인을 제거하여 문제를 해결하고 신속하고 정확하게 서비스를 재개할 수 있는 전문적 능력을 보여준다면, 서비스에 대한 긍정적인 효과

배가될 것이다. 일반적으로 볼 때, 사회복지서비스의 경우 대다수 고객은 적극적인 도움과 개입이 필요한 사회적 약자로서 의존적이고 수동적인 존재라는 점은 반응성이 서비스 질의 구성요인으로 중요하게 고려되어야 함을 주지시킨다.

셋째, 보증성은 서비스 제공자의 전문성, 예절, 신뢰와 확신을 주는 준비 자세 등을 의미한다. 세부적으로 고객에 대한 정중함과 존경심을 기본으로 고객에게 개별화된 최고의 관심을 보이는 태도, 양질의 헌신적인 서비스 수행능력을 유지하는 것, 그리고 고객과의 효과적인 의사소통이 포함된다. 사회복지서비스에 있어서의 서비스의 공급은 보다 높은 수준의 전문성이 요구되기 때문에 서비스 질에 있어서도 주요 구성요인으로 고려되지 않을 수 없다.

넷째, 공감성은 개별고객에게 특성화된 맞춤서비스를 제공하는 것이다. 이러한 공감성을 유지하기 위해서 고객을 이해하는 노력, 고객을 개별화된 존재로서 민감하게 받아들이는 열린 자세, 준비와 배려를 기반으로 고객에게 다가가고자 하는 접근 가능성 등을 고려하여야 하겠다. 특히, 사회복지서비스를 제공받는 대상자는 대부분 사회적 약자이면서, 신체적, 정신적 사유 등으로 인한 제약이 있을 수 있으므로 서비스의 수용가능성에 대해서도 민감하게 접근하여야 한다.

다섯째, 유형성은 서비스를 제공하는 물리적 환경과 서비스 제공자의 쾌적함 등을 의미한다. 위생적이고 청결한 물리적 시설과 장비, 의사소통의 확보상태는 서비스 제공자가 고객에게 보여주는 세심한 배려와 관심의 표현에 다름없다. 이는 사회복지서비스에 대한 부정적 이미지를 불식시키고 새로운 수요를 창출한다. 또한 사회복지시설 자체에 대한 거부감을 완화시켜 님비현상을 극복하고 사회적 공동선 추구에 대한 공감대를 확산시키는 긍정적 요인이 될 수 있으므로 사회복지 분야의 서비스 질의 중요한 구성

요인 중 하나로 고려해야 하겠다.

본 연구에서는 Parasuraman et al.(1991)이 개발한 SERVQUAL 척도를 이용하여 요양보호사가 제공하는 장기요양서비스를 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 유형성의 5가지 서비스의 차원에서 평가하고자 한다.

표 2-13. 서비스 질의 구성요소

구성요소	세부내용
신뢰성	원래의 서비스를 약속한 대로 믿음있게 이행할 수 있는 능력 - 고객의 서비스 이행시 발생하는 문제의 처리능력 - 철저한 서비스 이행 - 정해진 시간에 서비스 제공 - 누락과 조작없는 성실한 기록
반응성	고객을 최우선으로 자발적이고 신속한 서비스의 제공 - 서비스 이행시간에 대한 정보 제공 - 즉각적이고 신속한 응대 - 고객의 이익을 우선하는 자발성 - 고객의 예상요구에 대한 사전준비성
보증성	서비스 제공자의 전문성, 예절, 신뢰와 확신을 주는 준비자세 - 고객에게 신뢰와 확신을 주는 서비스 제공자 - 안정감 주는 서비스를 제공하는 기대감 - 정중하고 예의바른 서비스 제공 - 고객의 요구와 질문 등에 즉시 대응하는 전문성
공감성	개별고객에게 특성화된 맞춤서비스 제공 - 고객을 배려하는 서비스 제공자 - 대상자에 대한 개별적 관심 - 고객의 이익을 최우선으로 고려 - 고객의 감정을 수용하고 공감하는 서비스 제공자
유형성	서비스를 제공하는 물리적 환경과 서비스 제공자의 쾌적함 - 양질의 물리적 환경과 장비의 수준 담보 - 단정한 용모 유지 - 호감을 주는 환경유지 - 가독성 있고 잘 정리된 서비스 관련 자료와 정보의 제공

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 모형

강경수, 김진환(2011)은 경비업 직무 종사자의 직업윤리의식이 조직몰입 등의 직무태도와 서비스 품질에 미치는 영향연구를 통해 직업윤리의식은 조직몰입과 정(+)적인 상관관계가 있으며, 조직몰입은 질적인 면에서 서비스 제공시 정(+)적인 상관관계인 것으로 나타나 직업윤리의식이 높은 종사자는 수요자 중심의 질높은 서비스를 제공하기 위해 조직몰입도가 높고 업무갈등이 적은 직무태도와 행동을 보인다고 하였다.

요양보호사는 노인장기요양기관에 소속되어 노인장기요양기관 내 또는 대상자의 가정에서 노인에게 직접 서비스를 제공하기 때문에 요양서비스의 질은 서비스를 제공하는 요양보호사에 의해 결정된다. 따라서 요양보호사가 제공하는 요양서비스의 질은 노인의 삶의 질 향상과 건강한 노후 보장에 직결되는 요인이다. 구병창(2011)은 요양보호사의 직업윤리의식에 대한 연구에서 요양보호사의 기본적 윤리, 대상자에 대한 윤리, 동료에 대한 윤리, 시설에 대한 윤리 등 직업윤리의 하위 영역들이 전반적으로 높은 수준으로 나타났으며, 이것은 요양보호사 자격취득과정에서 필수 교육과정에 요양보호사의 윤리에 관한 내용이 포함되어 있음이 반영되었기 때문이라고 보았다. 또한, 직업윤리의 하부 영역 중 대상자에 대한 윤리와 시설에 대한 윤리가 높을수록 직무만족도가 높으며, 요양보호사의 직업윤리의 수준에 따라 대상자가 체감하는 서비스의 질의 수준도 달라질 것이라고 하였다.

윤선미(2013)도 요양보호사의 직업윤리의식과 직무만족도, 서비스 질 간에는 정(+)의 유의미한 상관관계가 있고, 서비스 질의 경우 요양서비스 제

공시 대상자에게 신뢰를 주는 보증성, 대상자에 대한 개별적 관심과 배려를 의미하는 공감성, 서비스 제공시 쾌적한 환경과 요양보호사의 단정한 외모를 유지하는 유형성에서 특히 높은 영향을 미친다고 주장한 바 있다.

조직 내에서 다양한 정책, 절차, 직무 등을 수행할 경우, 조직 구성원이 특정한 윤리적 기준을 가지고 의사를 결정하는 태도에 대한 인지를 윤리풍토라고 할 때, 최병우 외(2009)는 윤리풍토가 조직의 규칙을 강조할수록 조직 구성원의 직무만족과 조직몰입도는 높게 나타나며, 이에 대한 통제 가능성이 높으려면 조직은 보다 더 높은 수준의 윤리적인 직무풍토를 조성하여야 한다고 지적하였다.

이창호(2015)는 직업적 정체성을 구성하는 요소로 요양보호사의 소명의식, 자율성, 전문조직 활용, 서비스 정신, 자기규제 등을 제시하였다. 이러한 요양보호사의 소명의식, 자율성, 전문조직 활용, 서비스 정신, 자기규제 등의 직업적 정체성이 높을수록 요양보호사의 직무만족도와 서비스 질도 높아진다고 하였다. 다시 말해, 요양보호사의 직업적 정체성이 높을수록 직무만족도가 높아지고, 직무만족도가 높을수록 서비스 질도 높아진다.

이주영(2017)은 요양보호사가 제공하는 장기요양서비스의 질에 영향을 미치는 요인으로 자기효능감, 직무소진, 조직몰입 등을 제시하였고, 현장에서 업무 특성에 따른 요양보호사의 업무부담을 경감시키고 자기효능감과 조직몰입을 강화할 수 있는 방안이 필요함을 역설하였다. 따라서 요양보호사에 대한 인적자원관리와 요양서비스의 품질관리가 매우 중요하다 할 것이다. 결국, 노인장기요양제도는 요양보호사 등의 돌봄 인력이 요양보호 대상자인 노인에게 직접 전달하는 휴먼서비스이므로 요양보호사로 대표되는 인력의 질이 바로 서비스 질과 연결된다.

노인장기요양제도를 포함하여 사회복지분야에서 서비스 질에 대해 정확하게 합의된 정의를 내리기는 쉽지 않다. 서비스에 대한 의미는 목적과 내

용에 따라 다양하고 이해되고 논의되기 때문이다. 또한, 비표준화, 비정형화 되어 있는 사회복지서비스는 객관적인 품질측정을 담보하기 어렵다. 정무성, 남석훈(2008)은 2007년도 장애인생활시설 평가결과를 바탕으로 인적자원관리 차원에서 서비스 질에 미치는 영향을 분석하였다. 이에 따르면 종사자들의 전문성 향상을 위한 전문 교육이 강화될 경우, 사회복지사 등의 국가자격증 소지자가 많을수록, 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 효율적인 인적자원관리의 정착여부가 사회복지 분야에서의 서비스 질의 개선효과를 가져올 수 있다.

본 연구는 요양보호사의 직업윤리(기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리)가 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 조직신뢰)과 서비스 질에 미치는 영향을 분석하는데 초점을 둔다. 선행연구 결과를 바탕으로 연구모형을 제시하면 그림 3-1과 같다.



그림 3-1. 연구의 모형

2. 연구의 가설

1) 직업윤리와 조직유효성에 관한 가설

직업윤리는 사회적 기준과 노동에 대한 개인적 가치로서, 일반적으로는 어떤 직업에서도 보편적으로 요구되는 행동과 규범을 의미하는 동시에 특수한 직업군에서 사회적 역할분담의 측면에서 갖추어야 할 행동기준을 말한다. 이러한 시대가 요구하는 가치가 변화함에 따라 직업과 사회를 보는 인식도 계속 변화하므로 직업윤리 또한 변화한다. 노인성 질환으로 인해 장기적인 요양과 사회적 돌봄을 필요로 하는 노인들에게 장기요양서비스를 제공하는 요양보호사는 휴먼서비스를 제공하는 직접적인 주체이므로 요양보호사에게는 대상자에 적합한 직업윤리가 필요하다. 이는 요양보호사가 제공하는 돌봄 서비스의 질이 서비스를 제공받는 치매노인 등에게 직접적인 영향을 끼치기 때문이다.

(1) 직업윤리와 직무만족에 관한 가설

유승연(2019)은 치매 전문 요양보호시설에 근무하는 요양보호사의 직업윤리와 윤리적 민감성이 높을수록 직무만족도도 높다고 보고하였다. 직업윤리의 하위영역으로 대상자에 대한 윤리는 높은 반면, 동료에 대한 윤리는 낮게 나타나 동료에 대한 온정주의적 태도를 지양하고 요양보호사로서의 전문적 태도의 강화가 필요한 것으로 나타났다.

정지나(2020)는 요양보호사의 직무에 대한 만족도를 고려하여 자신의 직업에 대해서 사회적 가치와 직업윤리를 높게 인식하는 것이 직무만족도를 높이는 효과를 가질 수 있으며, 높은 수준의 직업윤리를 가진 요양보호사는 자신의 직무에 대한 만족도도 높아 직무태도 역시 긍정적이어서 궁극적

으로 요양서비스의 질을 향상시키는데 기여한다고 강조하였다.

김태랑, 김경화(2017)는 요양보호사와 유사하게 휴먼서비스를 담당하는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서, 사회복지사의 윤리의식이 높을수록 직무에 만족하며, 이는 전문직으로서의 사회복지 직무수행에 있어 책임성을 담보하고 윤리적 의사결정을 높이는 토대가 된다고 하였다. 윤리의식과 유사한 개념으로 이수영, 정의식(2019)은 사회복지사의 인권감수성이 직무만족에 영향을 미치는 주요한 변인이므로 사회복지사의 인권감수성과 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 마련할 것을 주장하였다.

정귀영(2012)은 민간경비업체 소속의 민간경비원을 대상으로 한 연구에서 민간경비원의 윤리의식이 높으면 직무만족과 조직몰입도 높게 나타나 조직유효성과 고객지향성이 강화됨을 보고하였고, 최현아, 김인규(2018)는 직업상담사를 대상으로 한 연구에서, 직업윤리는 직무만족과 정(+)적인 관계를 가지며 직업상담사 업무에 대해 긍정적 가치관이 높아질수록 일하는 과정이 즐겁고 역경 속에서도 업무에 매진할 수 있음을 확인하였다.

이처럼 직업윤리는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 직업윤리는 보편적인 행동규범인 동시에 사회복지적 책무성을 가진 전문직업인으로서 공공의 이익 측면에서 갖추어야 할 세부적 행동기준이다. 직업윤리를 강화하면 직무에 대한 긍정적인 자세를 가지게 하고 직무만족에 영향을 미친다. 요양보호사의 직무만족은 서비스 대상자의 서비스 만족으로도 이어질 것이다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 H1-1 직업윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.
가설 H1-1-1 기본윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2-1 노인윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3-1 동료윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-4-1 시설윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

(2) 직업윤리와 조직몰입에 관한 가설

Miller et al.(2002)은 직업윤리를 구성하는 다차원 직업윤리 부문(Multidimensional Work Ethic Profile: MWEP)에서 직무 중심성(Centrality of work), 자립(Self-Reliance), 근면(Hard Work), 여가(Leisure), 윤리성(Morality/Ethics), 지연만족도(Delay of Gratification), 시간의 효율적 사용(Wasted Time) 등의 7가지 부문이 조직몰입에 영향을 준다고 하였다. 안관영, 이용경(2008)은 경기도 지역 초등학교 교사를 대상으로 이러한 7가지 변수를 사용하여 직업윤리가 조직몰입에 미치는 효과를 연구한 결과, 근면(Hard Work), 직무 중심성(Centrality of work), 윤리성(Morality/Ethics)이 조직몰입도를 높이는 긍정적 효과가 있는 것으로 나타나 도덕성과 윤리성이 한국 사회에서의 초등학교 교사들의 직무만족과 조직몰입에 주요한 영향을 주는 것으로 드러났다.

양소영, 김남숙(2020)은 공무원을 대상으로 직업윤리의식과 조직몰입의 관계를 연구한 결과, 공무원의 직업윤리의식은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이 경우 공공부문에서의 조직이 추구하는 가치와 목표를 공무원이 수용하는 것은 신분적 특수성과 직업윤리가 결합되어 조직몰입을 가속화시키는 것으로 볼 수 있다. 직업인으로서의 공무원은 국가적, 사회적 차원의 직업윤리가 전제되어야 하며 업무상 공정함과 전문

성을 유지하기 위해 공공조직이 추구하는 공적인 가치로서의 직업윤리의 내재화가 요구된다.

유나정(2020)은 부산, 경남의 직장인을 대상으로 조직구성원의 직업윤리의식이 직무만족도와 직무몰입도에 미치는 영향을 연구한 결과, 조직구성원의 직업윤리가 높을수록 직무만족도와 직무몰입도가 높아지며 직업윤리와 직무만족도와 직무몰입도는 상호간에 상관관계가 있음을 보고하였다. 이 연구는 부산경남에 한정된 지역적 한계를 감안하더라도 특정한 직업군이 아닌 다양한 일반 직업군에서의 직업윤리가 직무만족도 및 직무몰입도에 미치는 영향을 유추해 볼 수 있다는데 의의가 있다.

배성현, 김미선(2006)은 조직 구성원의 비윤리적 행동과 조직몰입과의 상관관계 연구에서 조직 구성원의 비윤리적 행동은 조직몰입에 부(-)의 상관관계를 나타낸다고 하였다. 이러한 비윤리적 행동을 제어하기 위해서는 조직 내에서 윤리현장을 제정하고 구성원들에 대해서는 윤리교육을 실시하는 방안 등을 통해 조직몰입도를 향상시킬 수 있음을 강조하였다.

선행연구를 종합해 보면, 조직몰입이 높은 조직 구성원은 조직 구성원으로서의 강한 정체성을 가지고 조직에 긍정적 도움이 되는 태도를 지니는 동시에 자신의 직무를 수행하면서 보람과 가치를 발견한다. 요양보호사의 경우, 장기요양기관에 소속되어 돌봄 서비스를 제공함으로써 인해, 조직몰입의 수준이 높을수록 장기요양서비스의 질 향상을 기대할 수 있다. 직업윤리의 수준이 높을수록 조직몰입이 강화된다. 직업윤리, 조직몰입, 서비스 질은 상호간에 유기적인 관계를 형성한다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 H1-2 직업윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-1-2 기본윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다

다.

가설 H1-2-2 노인윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3-2 동료윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-4-2 시설윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

(3) 직업윤리와 조직신뢰에 관한 가설

조직신뢰는 조직과 고용관계에 있는 구성원간의 객관적 신뢰가 구축되어 조직이 구성원에게 유익하거나 적어도 해를 끼치지 않을 것이라는 믿음과 확신이라고 정의할 수 있는데, 이러한 조직신뢰는 이타적인 행동과 상호간의 협력을 강화시키기 때문에 좋은 조직일수록 조직신뢰가 높다.

헤어 미용산업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 김명옥(2020)은 직업윤리와 조직신뢰는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 드러나, 직업윤리의식이 높아지면 조직신뢰도 높아지므로, 구성원이 담당 직무에 몰두할 수 있도록 조직의 목표를 공식화하여 성장 가능성을 공유하여 업무의 전문성을 강화하는 것이 중요하다고 하였다.

또한, 직업윤리와 조직신뢰에 관하여 정훈, 강진형(2013)은 민간경비원을 대상으로 한 연구에서 조직의 윤리경영에 대한 관심이 높을수록 구성원의 직업윤리의식을 강화하여 궁극적으로 조직에 대한 조직신뢰도 높음을 강조하였다. 특히, 전문직 종사자는 직업윤리의식의 향상이 조직신뢰의 향상을 가져와 직무만족에도 유의한 영향을 끼친다고 하였다.

민병원(2016)은 항공 승무원을 대상으로 한 연구에서 조직의 윤리문화와 직업소명의식은 조직유효성을 구성하는 하위영역으로서의 조직신뢰, 조직

몰입, 조직만족 등에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

직업윤리와 조직유효성에 관련된 연구는 민간경비원, 초등학교 교사, 공무원, 치과기공사, 사회복지사 등 특정 직업에 대해 산별적으로 이루어져 왔다. 조직의 윤리적인 문화와 환경은 종사자의 직업윤리와 상호반응하여 조직신뢰, 조직몰입, 조직만족 등의 조직유효성에 긍정적인 요인으로 작용하여 올바른 조직문화 달성에 기여한다. 직업윤리는 조직신뢰에 긍정적인 영향을 미쳐 직무만족, 조직몰입에도 유효하게 영향을 미친다. 요양보호사의 직업윤리가 조직신뢰에 대한 선행연구는 제한적으로나마 찾아볼 수 있으며 요양보호사의 직업윤리도 조직신뢰에 긍정적으로 작용한다. 이러한 연구의 필요성에 기반하여 요양보호사의 직업윤리가 조직신뢰에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 H1-3 직업윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-1-3 기본윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2-3 노인윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3-3 동료윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-4-3 시설윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2) 조직유효성과 서비스 질에 관한 가설

전대성(2016)이 사회복지기관 종사자를 대상으로 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향을 관해 연구한 결과, 사회복지기관 종사자가 직무만족이 높을수록 서비스의 질은 높게 나타났다. 직무만족의 하위영역으로는 동료만족, 시설만족, 직무만족의 순서로, 만족도가 높으면 서비스의 질도 높았다. 김선희 외(2012)는 요양보호사의 업무 자체의 만족도와 직업안전성에 대한 만족도가 높을수록 요양서비스 질에도 긍정적 영향을 미치는 반면, 요양보호사의 업무에 대한 부담과 직무환경 자체는 요양서비스 질에 의미 있는 영향을 미치지 않아 직무만족도가 높은 요양보호사일수록 양질의 요양서비스를 제공한다고 하였다. 권경자 외(2014)는 노인요양시설 종사자의 직무만족이 높을수록, 자아실현이 가능한 업무환경이라고 인지할수록 서비스 질도 높게 인식하므로, 서비스 질의 향상을 위해 종사자의 직무만족 향상과 자아실현이 가능한 근무환경 제공이 필요하다고 하였다. 이는 Ivancevich(2004)가 노인복지시설 종사자의 직무만족이 노인에게 제공되는 서비스와 밀접한 관련이 있다고 한 것처럼, 요양보호사가 제공하는 서비스의 질은 직무만족도와 깊은 상관관계가 있음을 확인하고 있다.

양정남 외(2008)는 조직몰입은 장애인복지관에 종사하는 사회복지사의 서비스 질에 긍정적으로 작용하여, 사회복지사의 조직몰입도가 높을수록, 장애인복지관에 종사하는 사회복지사가 제공하는 서비스의 질이 높아진다고 보고하였다. 이것은 사회복지사가 조직의 목표와 가치를 개인의 가치에 대해 동일시하고, 조직을 위해 일하려는 의지, 조직구성원으로 존재 의지가 강할수록 대상자에게 양질의 사회복지서비스를 제공함을 의미한다.

또한, 김지혜 외(2020)는 요양보호사의 직무스트레스가 낮을수록, 조직몰입이 높을수록 서비스의 질이 높아지기 때문에 요양보호사는 조직몰입을

통해서 요양대상자에게 직접적인 돌봄 서비스 제공시 요양대상자와 보호자의 욕구를 충족시켜주기 위해 다양한 요양서비스를 제공해야 한다고 하였다. 요양보호사는 요양대상자의 생명과 건강을 다루는 요양서비스의 핵심 인력으로서 요양서비스의 질을 결정하는 중요한 요인으로 효율적인 인적자원관리 전략이 필수적이다. 따라서 요양서비스의 질을 담보하기 위해서는 요양보호사의 직무스트레스를 줄이고, 조직몰입을 강화하는 것이 중요하다. 이를 위해, 고용의 안정성을 확대하고 열악한 처우를 개선하여 요양보호사의 권익을 보호하도록 요양보호사에 대한 다양한 지원책이 있어야 한다. 아울러, 요양보호사와 조직과의 상호 긍정적 관계를 증진시키기 위한 조직차원의 지원이 전제되어야 조직몰입을 향상시키기 위한 보상, 정서적 지지, 효율적 조직환경이 정립될 수 있을 것이다.

조선배(2017)는 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 조직구성원들의 열정과 조직신뢰와 같은 긍정적 감정은 서비스의 품질을 향상시켜 조직의 경영성과 등에도 정(+)의 유의한 영향을 미친다고 보고하였으며, 임진섭 외(2012)의 연구에서는 상사신뢰와 조직지원 인식이 높을수록 노인복지시설 종사자의 서비스 질도 증가하는 것으로 나타났다.

조직유효성은 조직의 성과를 평가하는 기준으로 조직의 효과성과 효율성을 표시하는데 유용하다. 다양한 조직유효성의 측정변수에도 불구하고 본 연구에서는 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 그 변수로 한정한다. 장기요양서비스의 질은 객관적인 측정이 어려우나 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 유형성을 기준으로 제도의 특성과 연결하여 측정하고자 한다. 조직유효성의 강화는 서비스의 질의 향상을 가져온다.

노인복지시설 종사자들이 말은 바 직무환경에 만족하는 직무만족, 개인의 목표와 조직의 목표가 통합되는 조직몰입, 자신과 조직을 동일시하고 헌신하는 조직신뢰의 수준이 높을수록 서비스 질의 수준이 결정된다. 따라

서 조직 내에서의 조직유효성에 대한 신뢰관계가 전제되어야 변화하는 환경변화에 적절히 대응하고, 치열한 경쟁 속에서 성과를 낼 수 있다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 H2 조직유효성은 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-1 직무만족은 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-2 조직몰입은 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-3 조직신뢰는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

3) 직업윤리와 서비스 질에 관한 가설

이부심(2009)은 요양보호사 교육수료자의 직업의식과 윤리에 관한 연구를 통해 요양보호사의 직업의식과 윤리는 수행하는 업무의 질과 밀접한 관계가 있으며, 서비스를 받는 노인에게 다양한 형태로 영향을 미친다고 하여 직업윤리와 서비스 질과의 관계성을 입증하였다.

노영혜(2012)는 요양보호사가 제공하는 서비스의 질에 영향을 미치는 변수를 분석하였는데, 그 결과 서비스의 질에 가장 주요한 영향을 미치는 변수로는 요양보호사의 직업의식, 전문지식과 기술, 이용자의 정보인 것으로 나타났다.

남연희 외(2014)는 요양보호사의 직업정체성이 요양보호서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구에서 직업정체성을 요양보호사가 전문직업인으로 인

식하는 자기 주체성이 잘 정립된 상태로 규정하고 그에 대한 준거로 직업 소명의식, 자기규제의 신념, 서비스에 대한 신념 등을 열거하였다. 이를 전제로 요양보호사의 서비스 질을 분석한 결과, 직업정체성은 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 직업정체성이 높을수록 서비스 질이 높기 때문에 요양보호사가 제공하는 서비스의 질을 높이기 위해서는 요양보호사의 자율성을 높이고 직업의식을 강화해야 한다고 주장하였다.

김수원(2020)은 재가급여 요양보호사의 직업의식이 서비스 질에 미치는 영향을 연구한 결과, 재가급여 요양보호사의 직업의식과 서비스 질이 유의미한 상관관계가 있으며, 재가급여 요양보호사의 직업의식이 높을수록 서비스 질이 높으며, 재가급여 요양보호사의 직업의식이 낮을수록 서비스 질도 낮다고 하였다.

요양보호사의 인권의식과 서비스 질의 관계에 있어서도 노인의 인권에 기반한 서비스 제공이 논의되고 있다. 대체적으로 요양보호사의 인권의식과 서비스 질 간에는 정적인 영향이 있는 것으로 연구되고 있다. 이금숙(2020)은 요양시설의 서비스 질은 요양보호사의 인권의식과 밀접한 관련이 있다고 하였다. 노인요양시설에 종사하는 요양보호사가 인식하는 인권의식은 서비스 질에 정적인 영향을 미치는데, 요양보호사의 인권의식이 높을수록 서비스 질이 높아지며, 요양보호사가 제공하는 서비스 질을 결정하는 중요한 변수로 인권의식이 작용한다.

이상에서 살펴보았듯이 직업윤리와 서비스 질과의 관계를 다룬 선행연구들은 직업윤리가 서비스 질에 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 또한 직업윤리와 유사하게 사용되고 있는 개념인 직업정체성, 직업의식, 인권의식 등과 서비스 질과의 관계를 규명한 연구에서도 서비스 질에 영향을 미친다는 사실을 뒷받침하고 있다. 지금까지 요양보호사를 대상으로 직업윤

리와 서비스 질과 관련된 직접적인 연구는 매우 드물다. 따라서, 본 연구는 요양보호사의 직업윤리가 서비스 질에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 또한, 직업윤리가 서비스 질과의 관계에서 조직유효성이 어떤 작용을 하는지 살펴보고자 한다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 H3 직업윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-1 기본윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-2 노인윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-3 동료윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-4 시설윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

본 연구는 요양보호사의 직업윤리가 조직유효성과 서비스 질에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구이다. 직업윤리의 하위변수로 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리로 구성하고, 조직유효성의 하위변수로 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰로 구성하고 연구가설을 설정하였다.

설문지 구성은 여러 선행연구에서 사용하였던 측정도구를 본 연구의 목적에 맞게 보완하여 재구성하였으며 요양보호사의 직업윤리 15문항, 조직유효성 15문항, 서비스 질 5문항, 인구사회학적 특성 10문항 등 총 45문항

으로 구성하였다. 인구사회학적 특성을 제외한 모든 문항은 리커트 5점 척도를 사용하여 ‘전혀 그렇지 않다~매우 그렇다’로 응답할 수 있다.

1) 직업윤리

직업윤리는 일반윤리의 특수한 형태의 하나로서 직업이 가지는 본원적 기능을 달성하도록 원조하는 사회적 규범이자(조남두, 2019), 인간이 실행하는 직업생활 속에서 지켜야할 행위규범이다(박순성 외, 2004). 본 연구에서는 요양보호사의 직업윤리를 엄격한 도덕성과 윤리적 민감성을 바탕으로 소명의식, 직업정신, 공동체 의식, 사명감, 공정성을 주요 가치로 노인의 존엄성을 소중히 여기는 특수한 윤리체계라고 정의한다.

본 연구에서 사용하는 요양보호사의 직업윤리 측정도구는 Borys & Pope(1989), Tabachnick & Spiegel(1993)가 개발한 척도를 유재상(2009), 구병창(2011)이 수정 보완한 것을 토대로 하여, 윤선미(2013), 장진숙, 조순점(2017), 박종두, 정용충(2020)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 보완하여 사용하였다.

(1) 기본윤리

기본윤리는 요양보호사의 직업윤리와 관련하여 전문가로서의 자질을 유지하고 노인의 취향이나 신체적 차이 등으로 인한 차별의 배제 및 노인의 비밀보장과 상시적인 교육 등의 참여를 통한 전문성의 증진 등으로 정의된다. 본 연구에서 기본윤리에 대한 측정항목은 노인을 외모로 판단하여 차별 가능, 개인 업무를 이유로 교육 또는 세미나에 불참 가능, 연구 출처를 밝히지 않고 타인의 연구결과를 사용 가능, 노인의 가족에게 노인에 관해 본인 동의없이 대답 가능 등의 4문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도로

측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 기본윤리가 높음을 의미한다. 다만, 직업윤리와 관련한 설문은 ‘전혀 그렇지 않다’가 5점, ‘그렇지 않다’가 4점, ‘보통이다’가 3점, ‘그렇다’가 2점, ‘매우 그렇다’에 1점을 역순으로 부여한다.

(2) 노인윤리

노인윤리는 요양보호사의 직업윤리와 관련하여 노인의 권익옹호를 최우선으로 하고, 개인적 이익을 위한 노인과의 전문적 관계를 이용 배제, 노인의 사생활 존중 등으로 정의된다. 본 연구에서 노인윤리에 대한 측정항목은 요양보호사의 개인 행사에 노인을 초대 가능, 요양서비스를 제공하기 힘든 노인은 회피 가능, 서비스가 종료된 노인과 사적인 만남 가능, 노인과 채권/채무 관계 가능, 노인에게 상담과 서비스 제공시 개인감정 개입 가능 등의 5문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 노인윤리가 높음을 의미한다.

(3) 동료윤리

동료윤리는 요양보호사의 직업윤리와 관련하여 존중과 신뢰를 바탕으로 동료에 대해, 동료의 윤리성과 전문성을 촉진시키고, 동료의 비윤리적 행위에 대해 적절한 조치를 취함 등으로 정의된다. 본 연구에서 동료윤리에 대한 측정항목은 동료의 잘못을 못본 척 가능, 노인의 개인정보를 동의 없이 동료에게 유출 가능의 2문항과 김지연(2015)의 연구에서 노인의 이익을 위해 동료의 권리 배제 가능의 1문항을 추가하여 3문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 동료윤리가 높음을 의미한다.

(4) 시설윤리

시설윤리는 요양보호사의 직업윤리와 관련하여 시설의 정책과 목표 달성, 서비스의 효율성 및 효과성의 증진을 위한 노력, 소속된 시설의 활동에 적극 참여하여 시설의 성장발전을 도움 등으로 정의된다. 본 연구에서 시설윤리에 대한 측정항목은 시설의 이익을 위해 요양보호사의 사적인 인맥 동원 가능, 시설의 부당한 처우를 외부에 알릴 가능, 업무가 힘들 경우 이탈 가능 등의 3문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 시설윤리가 높음을 의미한다.

2) 조직유효성

조직유효성은 조직의 목표를 얼마나 달성했는지 측정하는 조직의 성과 평가의 기준의 하나로서, 한정된 자원을 획득하여 조직의 목적을 가치있게 실현하는 정도(Steers, 1977), 개방 체계적 관점에서 조직의 목표를 달성하는 구성원의 능력(이도열 외, 2005), 조직이 추구하는 목표의 달성 정도(박희봉, 2005)로 본 연구에서는 조직이 추구하는 여러 목표를 실천할 수 있는 능력과 변화하는 환경에 유연하게 적응하고 생존하는 능력으로 정의한다. 또한, 조직유효성을 측정하는 다양한 변수 중 선행연구를 바탕으로 체제 모형의 관점에서 요양보호사의 직업윤리를 바탕으로 조직유효성을 평가하는 변수로 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 채택하였다.

(1) 직무만족

직무만족은 조직의 구성원이 직무환경에 대해서 느끼는 주관적 반응(Hoppock, 1935), 자신의 직무를 수행할 때 느끼는 긍정적 감정의 인지 수준(Locke, 1969), 모든 차원의 직무에 대한 평가결과로 형성된 긍정적 감정

상태(Netemeyer & Boles, 1997)라고 할 수 있다. 본 연구에서 요양보호사의 직무만족은 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적인 감정과 태도에 바탕으로 한 직무의 성취수준이라고 정의한다.

본 연구에서 사용하는 요양보호사의 직무만족 측정도구는 Tett & Meyer(1993)가 개발한 척도를 바탕으로 김권수, 고승식(2009), 박영석(2010), 구동우, 이새미(2014), 김대경(2018)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다.

요양보호사의 직무만족에 대한 측정항목은 직무자체에 대한 만족과 관련하여 요양보호사 직무에 의욕적이며 흥미가 있음, 현재 요양보호사 직무에 만족하며 애착과 보람을 가짐의 2문항, 보수체계에 대한 만족과 관련하여 현재 급여에 만족함의 1문항, 인간관계에 대한 만족과 관련하여 동료들을 신뢰하고 존중, 동료 관계에 만족함의 2문항으로 총 5문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 직무만족도가 높음을 의미한다.

(2) 조직몰입

조직몰입은 조직 구성원이 계속하여 조직에 잔류하기를 바라는 심리상태(백기복, 2021), 조직의 구성원이 강한 소속감과 유대감을 바탕으로 조직에 대한 높은 충성도와 에너지를 쏟으려는 의지(Kanter, 1968), 조직의 목표와 가치관에 대한 강한 애착과 동일시(Buchanan, 1974)라고 할 수 있다. 본 연구에서 요양보호사의 조직몰입은 요양보호사가 자신이 속한 조직에 애정을 가지고 자신과 조직을 정서적으로 동일시하고 조직의 문제를 자신의 문제로 느끼고 대응하는 심리상태라고 정의한다.

본 연구에서 사용하는 요양보호사의 조직몰입 측정도구는 Allen & Meyer(1990)가 개발한 척도를 바탕으로 정교태 외(2012), 조일래(2015), 장

영희(2017)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다.

요양보호사의 조직몰입에 대한 측정항목은 지인들에게 근무하는 조직이 좋은 곳이라고 공언, 근무하는 조직의 일원임을 자랑스럽게 말함, 조직의 어려움과 장래를 걱정함, 자신과 조직의 가치관의 동일시, 조직이 자신이 최선을 다해 일하도록 격려 등의 5문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 조직몰입이 높음을 의미한다.

(3) 조직신뢰

조직신뢰는 조직과 구성원 간의 고용관계를 기반으로 하는 신뢰로서, 조직 구성원이 조직이 약속을 지킬 것이라는 일반화된 믿음(Rotter, 1967), 구성원이 조직에 대해 신뢰하고 조직은 상호간 이익이 되는 행위를 할 것이라는 믿음(서재현, 2005), 구성원이 조직에 대한 자발적 참여와 지속적 몰입을 유지하는 심리적 기반(김찬중, 윤찬성, 2008)이라고 할 수 있다. 본 연구에서 요양보호사의 조직신뢰는 요양보호사가 자신이 소속한 조직에 대한 긍정적인 기대를 가지고 조직을 믿고 기꺼이 따르려는 의향이라고 정의한다.

본 연구에서 사용하는 요양보호사의 조직신뢰 측정도구는 Rousseau et al.(1998)의 연구를 참고하여 이영석 외(2004), 박원우 외(2007), 최재욱(2013)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다.

요양보호사의 조직신뢰에 대한 측정항목은 조직의 정책을 믿고 순응함, 불만이 있어도 조직에 해를 끼치지 않음, 조직의 구성원이 조직을 신뢰함, 개인의 조직에 대한 신뢰 여부로서 조직이 구성원을 속이지 않는다는 믿음, 조직의 정책이 불이익하더라도 믿고 따름 등의 5문항으로 구성하였고,

리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사의 조직신뢰가 높음을 의미한다.

3) 서비스 질

서비스 질은 생산과 소비가 동시에 상호작용하여 산출되는 통상적인 무형의 활동(Gronroos, 1990), 서비스 이용에 따른 평가의 결과로 나타나는 탁월성과 우수성의 정도에 따른 태도(Bitner, 1992), 고객이 지각하는 서비스에 대한 개념화된 태도(Cronin Jr & Taylor, 1992)라고 할 수 있다. 본 연구에서 요양보호사의 서비스 질은 요양보호사가 제공하는 장기요양서비스와 관련하여 대상자에 대한 돌봄의 정성적 질이라고 정의한다.

서비스 질에 대한 측정 항목은 Parasuraman et al.(1985)이 개발한 SERVQUAL 모형을 기반으로, 심선경(2015), 이진열, 윤기혁(2018), 오세문(2019) 등의 선행연구에서 사용되었던 설문 문항을 본 연구의 취지에 맞게 재구성하여 사용하였다.

서비스 질의 측정 문항으로는 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 유형성 등 5개 차원으로 철저한 서비스 수행, 즉각적이고 신속한 응대, 정중하고 예의 바른 서비스 제공, 대상자에 대한 개별적 관심, 단정한 용모 유지 등의 5문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도로 측정된 점수가 높을수록 요양보호사가 제공하는 서비스의 질이 높음을 의미한다.

변수에 대한 설문 문항을 요약하면 표 3-1과 같다.

표 3-1. 변수의 설문 문항

변수	문항	설문 내용	관련 연구
직업윤리	기본 윤리	-노인을 외모로 판단하여 차별 가능 -개인 업무를 이유로 교육 또는 세미나에 불참 가능 -연구 출처를 밝히지 않고 타인의 연구결과 사용 가능 -노인의 가족에게 노인에 관해 본인 동의없이 대답 가능	Borys & Pope(1989) Tabachnick & Spiegel (1993) 유재상(2009) 구병창(2011) 장진숙, 조순점(2017) 박종두, 정용충(2020)
	노인 윤리	-요양보호사의 개인 행사에 노인을 초대 가능 -요양서비스를 제공하기 힘든 노인은 회피 가능 -서비스가 종료된 노인과 사적인 만남 가능 -노인과 채권/채무관계 가능 -노인에게 상담과 서비스 제공시 개인감정 개입 가능	Borys & Pope(1989) Tabachnick & Spiegel (1993) 유재상(2009) 구병창(2011) 장진숙, 조순점(2017) 박종두, 정용충(2020)
	동료 윤리	-동료의 잘못을 못본 척 가능 -노인의 개인정보를 동의없이 동료에게 유출가능 -노인의 이익을 위해 동료의 권리 배제 가능	Borys & Pope(1989) Tabachnick & Spiegel (1993) 유재상(2009) 구병창(2011) 김지연(2015) 장진숙, 조순점(2017) 박종두, 정용충(2020)
	시설 윤리	-시설의 이익을 위해 요양보호사의 사적인 인맥 동원 가능 -시설의 부당한 처우를 외부에 알릴 수 있음 -업무가 힘들 경우 이탈 가능	Borys & Pope(1989) Tabachnick & Spiegel (1993) 유재상(2009) 구병창(2011) 장진숙, 조순점(2017) 박종두, 정용충(2020)

변수		문항	설문 내용	관련 연구
조직유효성	직무만족	설문Ⅱ 16-20 문항	-요양보호사 직무에 의욕적이며 흥미 -현재 요양보호사 직무에 만족하며 애착과 보람 -현재 급여에 만족 -동료들을 신뢰하고 존중 -동료관계가 만족	Tett & Meyer(1993) 김권수, 고승식(2009) 박영석(2010) 구동우, 이새미(2014) 김대경(2018)
	조직몰입	설문Ⅱ 21-25 문항	-지인들에게 근무하는 직장이 좋은 곳이라고 공언 -근무하는 조직의 일원임을 자랑스럽게 말함 -직장의 어려움과 장래를 걱정 -내 가치관과 조직이 추구하는 가치의 동일시 -직장은 내가 최선을 다해 일할 수 있도록 격려	Allen & Meyer(1990) 정교태 외(2012) 조일래(2015) 장영희(2017)
	조직신뢰	설문Ⅱ 26-30 문항	-직장의 정책에 순응 -나에게 섭섭하게 하더라도 직장에 해를 끼치지 않음 -직장의 구성원은 직장을 신뢰함 -직장이 구성원을 속이지 않는다고 생각 -직장의 정책이 불이익할지라도 받아들임	Rousseau et al.(1998) 이영석 외(2004) 박원우 외(2007) 최재욱(2013)
서비스질		설문Ⅲ 31-35 문항	-처음에 계획했던 서비스를 그대로 수행 -대상자가 필요로 할 경우 언제든지 응대 -대상자를 예의바르고 따뜻하게 대함 -대상자 개개인에게 특별한 관심을 가짐 -대상자에게 단정하고 깨끗한 외모를 유지함	Parasuraman et al. (1988) 심선경(2015) 이진열, 서보준(2017) 이진열, 윤기혁(2018) 오세문(2019)

IV. 연구결과

1. 자료의 수집 및 표본의 특성

1) 표본의 일반적 특성

본 연구는 요양보호사의 직업윤리가 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 조직신뢰)과 서비스 질에 미치는 영향을 분석하기 위해 부산지역에 소재한 30여개 노인장기요양기관에 종사하는 요양보호사 600명을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문 조사는 2021년 9월 10일부터 2021년 10월 4일까지 약 25일간 이루어졌다. 설문을 시작하기 전에 본 연구의 목적과 내용을 충분히 설명하고, 설문에 참여하는 요양보호사가 이를 충분히 인지한 후 조사에 참여하도록 하였다. 최종 523부의 설문지가 회수되었고, 이 중 응답이 불성실하거나 이상치가 포함된 설문 40부를 제외한 483부를 최종적인 분석 데이터로 활용하였다.

본 연구의 기본통계조사를 살펴보면 다음과 같다. 성별의 경우 남성이 12.4%, 여성이 87.6%으로 여성이 대다수를 차지하고 있다. 또한, 응답자의 82.0%가 50세 이상으로 나타나 돌봄 산업 중 노인장기요양 분야에서의 고용이 중고령 여성으로 편중되는 현상을 확인할 수 있다.

학력의 경우 초등학교 졸업이 1.2%, 중학교 졸업이 3.7%, 고등학교 졸업이 57.2%, (전문)대학교 졸업이 34.8%, 대학원 이상이 3.1%로 고등학교 이상의 학력이 95.1%를 차지하였다. 노인장기요양보험제도 시행 초기에는 중학교 졸업 이하의 저학력층의 요양보호사로의 유입이 많았으나, 시간이 지남에 따라 고등학교 졸업 이상의 학력자가 요양보호사로 진출하는 추세가

이어지고 사회복지사 등의 자격 취득을 위해 (전문)대학 등에 취학하는 사례가 늘고 있음이 반영된 것이라 할 수 있다. 이를 사회복지사 자격 유무와 연결해 보면, 사회복지사 자격증 소지자가 25.4%, 사회복지사 자격증을 취득중인 경우가 5.0%, 계획 중인 경우가 5.0%로 모두 35.4%가 사회복지사 자격에 관련성이 있어, 요양보호사로 근무하면서 사회복지사 자격을 취득하는 경우가 증가하고 있음을 알 수 있다.

경력에 경우 1년 미만이 12.4%, 3년 미만이 36.7%, 5년 미만이 20.5%, 10년 미만이 14.3%, 10년 이상이 16.1%로 평균적인 근무 연령을 감안하더라도 과거에 비해 근속율의 유의미한 증가가 있음이 드러났다. 또한, 채용 형태를 보더라도 정규직이 80.1%인 것으로 나타나, 근속율의 증가와 함께 노인장기요양기관에서의 요양보호사에 대한 처우가 일정 부분 개선되고 있음을 유추할 수 있다.

근무형태는 주야간 교대근무가 83.9%로 대부분을 차지하였다. 응답자의 종교는 불교가 46.6%, 기독교가 18.0%, 무교가 26.7%로 일반적인 통계와 다르게 나타났는데, 부산 지역에서 노인장기요양기관을 운영하는 모법인이 불교 계열이 많은 점과 일반적인 인구 분포에서 불교 신자 자체가 많은 점이 반영된 것으로 볼 수 있다. 근무하는 시설과 관련하여서는 근무시설의 정원의 경우 10인 이하가 3.1%, 11인에서 29인 이하가 7.5%, 30인에서 50인 이하 1%, 51인에서 100인 이하가 57.8%, 100인 이상이 18.6%였다. 51인 이상의 중대형 시설이 76.4%로 나타나 시설 규모의 중대형화가 가속화되는 현실이 반영된 것으로 분석된다. 마지막으로 운영주체의 경우에는 법인이 91.3%로 시설의 대부분을 차지한다.

이상과 같이 본 연구에서 조사한 응답자들의 일반적인 인구통계학적인 특성을 표 4-1과 같이 요약하였다.

표 4-1. 표본의 인구통계학적 특성(n=483)

구분		빈도	비율(%)
성별	남자	60	12.4
	여자	423	87.6
연령	29세 이하	15	3.1
	30세-39세	27	5.6
	40세-49세	45	9.3
	50세-59세	267	55.3
	60세 이상	129	26.7
학력	초등학교	6	1.2
	중학교	18	3.7
	고등학교	276	57.2
	(전문)대학교	168	34.8
	대학원 이상	15	3.1
경력	1년 미만	60	12.4
	3년 미만	177	36.7
	5년 미만	99	20.5
	10년 미만	69	14.3
	10년 이상	78	16.1
근무형태	주간근무	48	9.9
	야간근무	0	0
	주야간교대근무	405	83.9
	격일근무	0	0
	기타	30	6.2
채용형태	정규직	387	80.1
	비정규직	96	19.9
종교	기독교	87	18.0
	불교	225	46.6
	천주교	33	6.8
	기타	9	1.9
	무교	129	26.7
사회복지사 자격유무	있음	123	25.4
	취득중	24	5.0
	계획중	24	5.0
	없음	312	64.6
근무시설의 정원	10인 이하	15	3.1
	11인-29인	36	7.5
	30인-50인	63	1
	51인-100인	279	57.8
	100인 이상	90	18.6
근무시설의 운영주체	법인	441	91.3
	개인	42	8.7
합 계		483	100

2) 주요변인의 기술통계

(1) 직업윤리에 대한 기술통계

본 연구에서 분석한 주요변수의 기술통계치 중 요양보호사가 인지하는 직업윤리를 평균과 표준편차로 확인한 결과는 표 4-2와 같다.

표 4-2. 직업윤리에 대한 기술통계

NO	직업윤리	평균	표준편차	순위
기본윤리	1 노인을 외모로 판단하여 차별 가능	3.665	1.097	10
	2 개인 업무를 이유로 교육 또는 세미나에 불참 가능	3.646	0.852	13
	3 연구 출처를 밝히지 않고 타인의 연구결과 사용 가능	3.683	0.942	9
	4 노인의 가족에게 노인에 관해 본인 동의 없이 대답 가능	3.553	0.958	15
노인윤리	5 요양보호사의 개인 행사에 노인을 초대 가능	3.752	1.028	2
	6 요양서비스를 제공하기 힘든 노인은 회피 가능	3.658	0.878	12
	7 서비스가 종료된 노인과 사적인 만남 가능	3.665	0.905	10
	8 노인과 채권/채무관계 가능	3.745	0.999	3
	9 노인에게 상담과 서비스 제공시 개인감정 개입 가능	3.727	0.997	5
동료윤리	10 동료의 잘못을 못본 척 가능	3.689	0.872	8
	11 노인의 개인정보를 동의없이 동료에게 유출가능	3.720	0.927	6
	12 노인의 이익을 위해 동료의 권리 배제 가능	3.702	0.990	7
시설윤리	13 시설의 이익을 위해 요양보호사의 사적인 인맥 동원 가능	3.578	0.839	14
	14 시설의 부당한 처우를 외부에 알릴 수 있음	3.739	0.838	4
	15 업무가 힘들 경우 이탈 가능	3.807	0.943	1

직업윤리는 기본 윤리, 노인 윤리, 동료 윤리, 시설 윤리로 구분하였으며, 업무가 힘들 경우에도 업무에서 이탈하지 않음(시설 윤리)이 평균 3.807점으로 가장 높았다. 다음으로 요양보호사의 개인 행사에 노인을 초대하지 않음(노인 윤리)이 평균 3.752점, 노인과 채권채무관계를 가지지 않음(노인 윤리)이 평균 3.745점으로 뒤를 이었다. 상대적으로 평균이 낮은 경우에도 시설의 이익을 위해서라도 요양보호사의 사적인 인맥을 동원하지 않음(시설 윤리)이 평균 3.578점, 노인의 가족에게도 노인 본인의 동의없이 정보를 제공하지 않음(기본 윤리)이 평균 3.553점으로 직업윤리와 관련한 전 영역이 높은 평균점수인 것으로 나타나 요양보호사의 직업윤리 수준이 전반적으로 높게 형성되어 있음을 확인할 수 있다.

(2) 직무만족에 대한 기술통계

본 연구에서 분석한 주요변수의 기술통계치 중 요양보호사가 인지하는 직무만족을 평균과 표준편차로 확인한 결과는 표 4-3과 같다.

표 4-3. 직무만족에 대한 기술통계

NO	직무만족	평균	표준편차	순위
16	요양보호사 직무에 의욕적이며 흥미	3.534	0.780	5
17	현재 요양보호사 직무에 만족하며 애착과 보람	3.590	0.800	4
18	현재 급여에 만족	3.665	0.780	1
19	동료들을 신뢰하고 존중	3.640	0.895	2
20	동료관계가 만족	3.621	0.819	3

현재 급여에 만족이 평균 3.665점으로 가장 높게 나타났다. 동료를 신뢰

하고 존중이 평균 3.640점, 동료관계에 만족이 평균 3.621점, 요양보호사 직무에 만족하며 보람을 느낌이 평균 3.590점, 요양보호사 직무 자체에 의욕과 흥미를 느낌이 평균 3.534점으로 뒤를 이었으며, 전반적인 직무만족에 대해 높은 수준의 만족도를 나타내었다.

(3) 조직몰입에 대한 기술통계

본 연구에서 분석한 주요변수의 기술통계치 중 요양보호사가 인지하는 조직몰입을 평균과 표준편차로 확인한 결과는 표 4-4와 같다.

표 4-4. 조직몰입에 대한 기술통계

NO	조직몰입	평균	표준편차	순위
21	지인들에게 근무하는 직장이 좋은 곳이라고 공언	3.621	0.796	5
22	근무하는 조직의 일원임을 자랑스럽게 말함	3.646	0.783	4
23	직장의 어려움과 장래를 걱정	3.683	0.830	1
24	내 가치관과 조직이 추구하는 가치의 동일시	3.652	0.750	3
25	직장은 내가 최선을 다해 일할 수 있도록 격려	3.658	0.835	2

조직몰입에 대한 기술통계분석에서는 직장의 어려움과 장래를 걱정이 평균 3.683점으로 가장 높았다. 다음으로 직장은 내가 최선을 다해 일할 수 있도록 격려가 평균 3.658점, 내 가치관과 조직의 가치관을 동일시가 평균 3.652점, 근무하는 조직의 일원임을 자랑스러워함이 평균 3.646점, 지인들에게 자신의 직장이 좋은 곳이라고 공언이 평균 3.621점인 것으로 나타나 전

반적으로 조직에 대해 높은 수준의 몰입도를 나타내었다.

(4) 조직신뢰에 대한 기술통계

본 연구에서 분석한 주요변수의 기술통계치 중 요양보호사가 인지하는 조직신뢰를 평균과 표준편차로 확인한 결과는 표 4-5와 같다.

표 4-5. 조직신뢰에 대한 기술통계

NO	조직신뢰	평균	표준편차	순위
26	직장의 정책에 순응	3.640	0.808	4
27	나에게 섭섭하게 하더라도 직장에 해를 끼치지 않음	3.696	0.827	1
28	직장의 구성원은 직장을 신뢰함	3.578	0.761	5
29	직장이 구성원을 속이지 않는다고 생각	3.665	0.939	2
30	직장의 정책이 불이익할지라도 받아들임	3.665	0.834	2

조직신뢰에 대한 기술통계분석에서는 내가 섭섭하더라도 직장에 해를 끼치지 않음이 평균 3.696점으로 가장 높았다. 다음으로 직장이 구성원을 속이지 않는다고 생각이 평균 3.665점, 직장의 정책이 불이익하더라도 받아들임이 평균 3.665점, 직장의 정책의 순응이 평균 3.640점, 구성원들은 직장을 신뢰가 평균 3.578점인 것으로 나타나 전반적으로 조직에 대해 높은 수준의 신뢰도를 나타내었다.

(5) 서비스 질에 대한 기술통계

본 연구에서 분석한 주요변수의 기술통계치 중 요양보호사가 인지하는

서비스 질을 평균과 표준편차로 확인한 결과는 표 4-6과 같다.

표 4-6. 서비스 질에 대한 기술통계

NO	서비스 질	평균	표준편차	순위
31	처음에 계획했던 서비스를 그대로 수행	3.807	0.838	5
32	대상자가 필요로 할 경우 언제든지 응대	3.944	0.843	3
33	대상자를 예의바르고 따뜻하게 대함	3.950	0.862	1
34	대상자 개개인에게 특별한 관심을 가짐	3.870	0.906	4
35	대상자에게 단정하고 깨끗한 외모를 유지	3.950	0.924	1

서비스 질에 대한 기술통계분석에서는 대상자에게 단정하고 깨끗한 외모를 유지가 평균 3.950점, 대상자를 예의바르고 따뜻하게 대함이 평균 3.950점으로 가장 높았다. 다음으로 대상자가 필요로 할 경우 언제든지 응대가 평균 3.944점, 대상자 개개인에게 특별한 관심이 평균 3.870점, 처음 계획했던 서비스를 그대로 수행이 평균 3.807점인 것으로 나타나 전반적으로 요양보호사는 본인이 제공하는 서비스의 질이 높다고 인지하고 있었다.

2. 자료의 분석방법

본 연구에서 사용된 측정항목에 대해 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 신뢰성 분석과 타당성 분석을 실시하였으며, 독립변수의 다중공선성을 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

신뢰성 평가는 크게 지표신뢰성과 내적일관성 신뢰성 평가로 구분한다. 지표신뢰성은 각각의 변수들이 가지는 측정항목이 가지는 일관성의 정도를 평가하는 것으로 각 측정항목의 요인적재값(Outer Loading)을 통해 평가한다. 요인적재값의 기준은 0.6 이상이며 각각의 변수별로 측정항목의 요인적재값이 기준치를 상회할 경우 지표신뢰성이 확보되었다고 판단가능하다. 또한, PLS 구조방정식에서의 내적일관성은 각 변수의 Cronbach's Alpha 값으로 평가한다. Cronbach's Alpha 값은 0.7 이상이면 문제가 없는 것으로 간주되며, 다만 그 값이 1에 수렴될수록 변수의 신뢰도가 탁월하다고 평가할 수 있다.

PLS 구조방정식에서의 타당성 평가는 집중타당성과 판별타당성으로 나눌 수 있다. 먼저, 집중타당성은 각 변수들이 가지는 평균분산추출 값(AVE: Average Variance Extracted)으로 평가하고 그 값이 0.5 이상이면 집중타당성은 확보되었다고 판단한다. 판별타당성은 각 변수들의 AVE 값의 제곱근이 다른 변수들 간의 상관관계 값을 상회할 경우 확보되었다고 평가 가능하다.

본 연구는 가설검증을 위해 구조방정식모델링(SEM: Structural Equation Modeling) 접근방법으로 부분최소제곱법(PLS: Partial Least Squares)을 사용하여 측정모형을 검증하였다. 주요 분석도구로 Smart PLS를 활용한 구조모형 분석결과를 바탕으로 경로계수 및 내생변수에 대한 결정계수(R^2) 값을 산출하고, 가설의 적합성을 검증하였다.

3. 신뢰성 · 타당성 · 상관관계 분석

1) 신뢰성 분석

신뢰성(Reliability)이란 연구대상인 응답자에게 반복적으로 측정했을 때, 오류가 발생하지 않을 정도로 일관성있는 응답 결과가 나타났는지를 판단하는 개념을 의미한다.

본 연구에서는 지표일관성(Indicator Consistency)을 측정하기 위해 요인적재값 0.6 이상, 내적일관성(Internal Consistency)을 측정하기 위하여 Cronbach's Alpha 값 0.7 이상을 기준으로 하였다.

표 4-7과 같이 요인적재값은 최저 0.823에서 최고 0.915를 나타내고 있어서 지표일관성의 확보 기준인 0.6을 상회하여 지표신뢰성이 확보된 것을 확인할 수 있다. 또한, 모든 변수들의 Cronbach's Alpha 값 역시 0.8을 상회하여 내적일관성 역시 확보된 것으로 나타났다. 각 요인별로 신뢰성 검정 결과 산출된 요인적재값과 Cronbach's Alpha 값은 표 4-7에 정리하였다.

2) 타당성 분석

타당성(Validity)은 연구대상인 응답자에게 동일한 속성을 최대한 다른 방법을 이용하여 측정하였을 때, 응답 결과의 일치 정도를 의미하는데, 연구자가 측정하고자 하는 개념이 얼마나 정확하게 측정되었는가의 문제이다.

내용타당성(Content Validity)은 측정 문항이 측정하고자 하는 개념과 속성을 제대로 측정하고 있는지를 주관적으로 평가하는 것으로, 이는 기존의

선행연구에서 사용한 설문 문항을 연구의 취지에 맞게 재구성하였으므로 내용타당성은 확보되었다고 할 수 있다. 이에 반해 구성타당성(Construct Validity)은 측정하고자 하는 추상적 개념이 실제 측정 문항에 의해 제대로 측정되는가를 의미한다. 이를 위해 서로 상이한 개념에 대해 각각 여러 측정문항을 이용하여 측정한 후 각각의 문항들에 대해 요인분석을 실시하여 추출된 요인들이 당초 의도한 개념을 대표하는가를 평가한다. PLS 구조방정식에서 구성타당성 평가는 집중타당성과 판별타당성으로 분석가능하다.

본 연구에서는 측정도구의 구성타당성을 검정하기 위하여 주성분 분석(Principal Component Analysis)과 배리맥스(Varimax)를 적용하여 요인분석을 실시하였다. 전자는 정보 손실을 최대한 줄이는 동시에 많은 변수들을 가능한 적은 수의 요인으로 축소 및 추출하는데 그 목적이 있으며, 후자의 경우는 요인들 간의 독립성을 유지하면서 직각으로 회전하는 방식을 띄고 있다. 집중타당성은 일반적인 기준으로 요인적재 값이 0.6 이상, AVE 값이 0.5 이상, 구성신뢰도(Construct Reliability) 지수가 0.7 이상이면 집중타당성이 인정된다.

집중타당성 검정을 위해 요인분석을 실시한 결과, 각기 다른 개념을 측정하는 문항들이 각각의 단일 차원으로 묶임으로써 구성타당성은 검정되었다. 또한, 표 4-7과 같이 모든 요인들이 요인적재값은 0.8, AVE 값은 0.6, 구성신뢰도 지수는 0.9를 상회하여 집중타당성이 확보된 것으로 나타났다.

표 4-7. 신뢰도 및 집중타당성 분석 결과

변수	요인적재 값>0.6	AVE>0.5	C. R.>0.7	Cronbach's α >0.7
기본 윤리	0.897	0.761	0.927	0.895
	0.836			
	0.877			
	0.877			
노인 윤리	0.888	0.764	0.942	0.923
	0.875			
	0.859			
	0.862			
	0.886			
동료 윤리	0.880	0.787	0.917	0.864
	0.885			
	0.896			
시설 윤리	0.864	0.756	0.903	0.839
	0.873			
	0.871			
직무만족	0.856	0.719	0.928	0.902
	0.847			
	0.835			
	0.860			
	0.842			
조직몰입	0.843	0.699	0.921	0.892
	0.842			
	0.839			
	0.823			
	0.834			
조직신뢰	0.863	0.729	0.931	0.907
	0.853			
	0.848			
	0.861			
	0.845			
서비스 질	0.883	0.789	0.949	0.933
	0.899			
	0.915			
	0.882			
	0.863			

3) 상관계수 분석

연구에서 설정한 가설을 검정하기에 앞서 연구가설에 사용되는 모든 측정변수들 간의 연관성을 분석하기 위해 상관계수 분석을 실시하였다.

상관계수 분석에 의한 상관계수(Correlation Coefficient)는 0에서 ± 1 사이로 나타난다. 상관계수는 0에 수렴할수록 상관계수가 낮아지고, ± 1 에 수렴할수록 상관계수가 높아진다. 즉, 변화의 강도는 절대값인 1에 가까울수록 높아진다. 변화의 방향은 +가 정의 방향, -가 음의 방향이다. 상관계수 분석할 때 변수들 간의 관련성의 정도를 판단하는 기준은 첫째, ± 0.9 이상은 매우 높은 상관계수, 둘째, $\pm 0.7 \sim \pm 0.9$ 미만은 높은 상관계수, 셋째, $\pm 0.4 \sim \pm 0.7$ 미만은 다소 높은 상관계수, 넷째, $\pm 0.2 \sim \pm 0.4$ 미만은 낮은 상관계수, 다섯째, ± 0.2 미만은 상관계수가 거의 없는 것으로 판단한다.

분석 결과를 보면, 상관계수는 조직몰입과 노인윤희의 상관계수(0.774)가 가장 높게 나타났으며, 동료윤희와 노인윤희의 상관계수(0.495)가 가장 낮게 나타났다.

또한, 구성개념 간의 차이를 검증하기 위해 Fornell과 Larcker 방식으로 판별타당성을 분석하였다. 두 변수 간의 상관계수의 제곱 값이 각 변수의 AVE보다 작으면 판별타당성은 확보된다. 표 4-8과 같이 측정항목들의 타당성 분석을 실시하고 상관계수를 확인한 결과, 각 변수의 AVE의 제곱근 값이 변수간 상관계수의 값보다 모두 높게 나와서 판별타당성은 확보되었다고 볼 수 있다.

표 4-8. 상관관계 및 판별타당성 분석 결과

변수		AVE	기본 윤리	노인 윤리	동료 윤리	시설 윤리	직무 만족	조직 몰입	조직 신뢰	서비 스질
직 업 윤 리	기본 윤리	0.761	0.872							
	노인 윤리	0.764	0.637	0.874						
	동료 윤리	0.787	0.557	0.495	0.887					
	시설 윤리	0.756	0.586	0.574	0.623	0.869				
조 직 유 효 성	직무 만족	0.719	0.706	0.684	0.734	0.706	0.848			
	조직 몰입	0.699	0.742	0.774	0.649	0.730	0.729	0.836		
	조직 신뢰	0.729	0.666	0.674	0.678	0.710	0.751	0.724	0.854	
서비스질		0.789	0.708	0.683	0.626	0.718	0.756	0.769	0.770	0.888

4. 구조모형의 검증

구조모형은 Smart PLS를 사용하여 2단계 분석법을 활용하여 검증하였다. 1단계에서는 측정변수들이 정확하게 측정되었는가를 검증하였다. 이 단계에서는 문제가 있는 측정항목을 제거하는데 본 연구에서는 모든 요인이 요인적재 값의 기준치인 0.6을 상회하는 0.8 이상으로 나타나 제거된 측정항목은 없다. 2단계에서는 개념 간의 경로계수의 통계적 유의성을 검증하고 구조모형을 추정하였다.

1) 연구모형의 적합도 분석

구조모형 분석은 Smart PLS를 사용하였으며 구조모형 분석을 통하여 경로계수와 내생변수에 대한 결정계수(R^2) 값을 도출하였다.

구조모형 분석에서 다중공선성 판단은 내부 VIF(Variance Inflation Factor)로 판단한다. 다중공선성의 판단은 구조모델의 각 부분에서 독립적으로 잠재변수를 확인한다. 다중공선성의 판단은 잠재변수들 간의 내부 $VIF < 5$ 의 경우 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 평가된다. 잠재변수들 간의 내부 $VIF \geq 5$ 의 경우 다중공선성이 존재하는 것으로 평가된다.

본 연구의 다중공선성 평가 결과, 가설 경로 H2-2(조직몰입-서비스 질)의 내부 VIF가 4.550, 가설 경로 H2-1(직무만족-서비스 질)의 내부 VIF가 3.912, 가설 경로 H2-3(조직신뢰-서비스 질)의 내부 VIF가 3.225의 순으로 모든 가설 경로가 내부 $VIF < 5$ 로 나타나 다중공선성 문제는 발생하지 않았다.

내생변수에 대한 결정계수(R^2)의 값은 예측변수가 갖는 총 변동 중에서 회귀선, 독립변수에 의해 설명되는 비율을 의미한다. R^2 값이 0.26 이상이면 적합도를 ‘상(high)’으로 0.26 미만에서 0.13 이상이면 ‘중(middle)’으로 0.13 미만이면 적합도를 ‘하(low)’로 표시할 수 있다. 구성요소 값은 직무만족(0.737), 조직몰입(0.779), 조직신뢰(0.682), 그리고 서비스 질(0.729) 모두 결정계수(R^2) 값을 ‘상(high)’으로 평가할 수 있다.

가설검정을 위해 본 연구에서 설정한 연구모형의 적합도 분석 결과 직업윤리의 각 요인이 직무만족에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.737$ 로서 직업윤리는 외생변수에 의해 통계적으로 유의한 73.7%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없다.

직업윤리가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내

는 $R^2=0.779$ 로서 직업윤리는 외생변수에 의해 통계적으로 유의한 77.9%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없다.

직업윤리가 조직신뢰에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.682$ 로서 직업윤리는 외생변수에 의해 통계적으로 유의한 68.2%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없다.

직업윤리와 조직유효성의 각 요인이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 분석모형의 적합도를 나타내는 $R^2=0.729$ 로서 직업윤리와 조직유효성은 외생변수에 의해 통계적으로 유의한 72.9%의 설명력을 가짐으로써 분석모형의 타당성에는 문제가 없다.

2) 가설의 검정 및 해석

PLS 구조방정식모델(PLS structural equation model: PLS SEM) 분석 통계 패키지 Smart PLS 3.0을 사용하여 연구모형을 분석하였다. 가설검증을 위해 경로분석을 실시한 결과의 도출은 표준화계수의 통계적 유의성을 통해 판단된다. PLS 구조방정식에서는 표준화계수의 유의성을 판단함에 있어 부트스트래핑(Bootstrapping)을 기반으로 비모수적 평가방법을 적용하는데, 본 연구는 총 1,000회의 부트스트랩 리샘플링을 거쳐 표준화계수의 유의성을 분석하였다. PLS 구조방정식 모형 분석 결과를 기반으로 한 가설검정 결과를 요약하면 표 4-9와 같다.

가설의 채택 유무는 유의도 수준(Significant Level)과 t값을 기준으로 결정하였다. 유의도 수준은 α (알파) 또는 p(Probability: 확률)로 표시한다. α (알파) 또는 p값은 가설의 채택 유무를 결정하는 기준값으로 최초 연구자가 정하는데 일반적으로 사회과학 분야에서는 $\alpha=0.05$ 또는 $p<0.05$ 를 기준으로 삼는다. $\alpha=0.05$ 라는 것은 표본의 결과가 모집단의 본질과 관계없이

표본 특성에 의해 우연히 나타났을 확률이 100번 가운데 5번 이하라는 의미다. 즉, 통계치가 모수치를 대표하는 수준에 있어 오차가 5%이고 표본통계치의 신뢰도는 95%라는 것을 의미한다. 이렇듯 일반적으로 사회과학 분야에서는 5%의 오차를 인정하고 95%의 신뢰도를 확보하면 된다. 가설을 채택하는 기준에는 p값 이외에도 t값이 있다. $\alpha=0.05$ 일 때 t값은 1.96이다. 즉, t값이 ± 1.96 이상이 되면 $\alpha=0.05$ 에서 유의적이라고 해석한다.

본 연구의 유의도 수준은 일반적인 사회과학 분야의 기준인 $p<0.05$ (t값: ± 1.96 이상)를 따른다. 그림 4-1은 각 항목의 변인들 간의 관계를 나타낸 것으로 실선 화살표 방향은 영향을 미치는 경로를 의미하는데 이를 통하여 가설의 채택 여부를 결정하였다.



표 4-9. 가설검정 결과 요약

가설 경로	표준화 계수(β)	t-값	p-값	채택 유무
H1.1.1: 기본 윤리 → 직무만족	0.233	4.225 *	0.000	채택
H1.2.1: 노인 윤리 → 직무만족	0.238	4.715 *	0.000	채택
H1.3.1: 동료 윤리 → 직무만족	0.355	6.322 *	0.000	채택
H1.4.1: 시설 윤리 → 직무만족	0.212	3.774 *	0.000	채택
H1.1.2: 기본 윤리 → 조직몰입	0.259	4.698 *	0.000	채택
H1.2.2: 노인 윤리 → 조직몰입	0.382	6.935 *	0.000	채택
H1.3.2: 동료 윤리 → 조직몰입	0.150	3.262 *	0.001	채택
H1.4.2: 시설 윤리 → 조직몰입	0.266	4.748 *	0.000	채택
H1.1.3: 기본 윤리 → 조직신뢰	0.183	2.409 *	0.016	채택
H1.2.3: 노인 윤리 → 조직신뢰	0.260	3.814 *	0.000	채택
H1.3.3: 동료 윤리 → 조직신뢰	0.269	3.703 *	0.000	채택
H1.4.3: 시설 윤리 → 조직신뢰	0.286	4.130 *	0.000	채택
H2.1: 직무만족 → 서비스 질	0.172	2.037 *	0.042	채택
H2.2: 조직몰입 → 서비스 질	0.188	2.246 *	0.025	채택
H2.3: 조직신뢰 → 서비스 질	0.255	3.557 *	0.000	채택
H3.1: 기본 윤리 → 서비스 질	0.145	2.095 *	0.037	채택
H3.2: 노인 윤리 → 서비스 질	0.068	0.963	0.336	기각
H3.3: 동료 윤리 → 서비스 질	-0.008	0.124	0.901	기각
H3.4: 시설 윤리 → 서비스 질	0.159	2.228 *	0.026	채택
$t \geq 1.96$, * $p < 0.05$				

(1) 가설 H1-1의 검정 및 해석

① 가설 H1-1-1의 “기본윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.233$, $t=4.225$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 직무만족에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 기본윤리는 유의하다는 것이다. 기

본윤리는 요양보호사의 전문가로서의 자질을 유지하고 노인의 취향이나 신체적 차이 등으로 인한 차별의 배제 및 노인의 비밀보장과 상시적인 교육 등의 참여를 통한 전문성의 증진을 의미한다. 이러한 기본윤리가 높을수록 직무만족이 높아진다는 것이다.

② 가설 H1-2-1의 “노인윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.238$, $t=4.715$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 직무만족에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 노인윤리는 유의하다는 것이다. 노인윤리는 노인의 권익옹호를 최우선으로 하고, 개인적 이익을 위한 노인과 의 전문적 관계를 이용 배제, 노인의 사생활 존중 등을 의미한다. 이러한 노인윤리가 높을수록 직무만족이 높아진다는 것이다.

③ 가설 H1-3-1의 “동료윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.355$, $t=6.322$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 직무만족에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 동료윤리는 유의하다는 것이다. 동료윤리는 존중과 신뢰를 바탕으로 동료를 대하고, 동료의 윤리성과 전문성을 증진시키고, 동료의 비윤리적 행위에 대해 적절한 조치를 취하는 것을 의미한다. 이러한 동료윤리가 높을수록 직무만족이 높아진다는 것이다.

④ 가설 H1-4-1의 “시설윤리는 직무만족에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.212$, $t=3.774$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 직무만족에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 시설윤리는 유의하다는 것이다. 시설윤리는 시설의 정책과 목표 달성, 서비스의 효율성 및 효과성의 증진을 위한 노력, 소속된 시설의 활동에 적극 참여하여 시설의 성장과 발전을 돕는 것을 의미한다. 이러한 시설윤리가 높을수록 직무만족이 높아진다는 것

이다.

(2) 가설 H1-2의 검정 및 해석

① 가설 H1-1-2의 “기본윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.259$, $t=4.698$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직몰입에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 기본윤리는 유의하다는 것이다. 기본윤리는 요양보호사의 전문가로서의 자질을 유지하고 노인의 취향이나 신체적 차이 등으로 인한 차별의 배제 및 노인의 비밀보장과 상시적인 교육 등의 참여를 통한 전문성의 증진을 의미한다. 이러한 기본윤리가 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것이다.

② 가설 H1-2-2의 “노인윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.382$, $t=6.935$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직몰입에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 노인윤리는 유의하다는 것이다. 노인윤리는 노인의 권익옹호를 최우선으로 하고, 개인적 이익을 위한 노인과 전문적 관계를 이용 배제, 노인의 사생활 존중 등을 의미한다. 이러한 노인윤리가 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것이다.

③ 가설 H1-3-2의 “동료윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.150$, $t=3.262$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직몰입에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 동료윤리는 유의하다는 것이다. 동료윤리는 존중과 신뢰를 바탕으로 동료를 대하고, 동료의 윤리성과 전문성을 증진시키고, 동료의 비윤리적 행위에 대해 적절한 조치를 취하는 것을 의미한다. 이러한 동료윤리가 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것이다.

④ 가설 H1-4-2의 “시설윤리는 조직몰입에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.266$, $t=4.748$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직몰입에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 시설윤리는 유의하다는 것이다. 시설윤리는 시설의 정책과 목표 달성, 서비스의 효율성 및 효과성의 증진을 위한 노력, 소속된 시설의 활동에 적극 참여하여 시설의 성장과 발전을 돕는 것을 의미한다. 이러한 시설윤리가 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것이다.

(3) 가설 H1-3의 검증 및 해석

① 가설 H1-1-3의 “기본윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.183$, $t=2.409$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직신뢰에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 기본윤리는 유의하다는 것이다. 기본윤리는 요양보호사의 전문가로서의 자질을 유지하고 노인의 취향이나 신체적 차이 등으로 인한 차별의 배제 및 노인의 비밀보장과 상시적인 교육 등의 참여를 통한 전문성의 증진을 의미한다. 이러한 기본윤리가 높을수록 조직신뢰가 높아진다는 것이다.

② 가설 H1-2-3의 “노인윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.260$, $t=3.814$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직신뢰에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 노인윤리는 유의하다는 것이다. 노인윤리는 노인의 권익옹호를 최우선으로 하고, 개인적 이익을 위한 노인과 전문적 관계를 이용 배제, 노인의 사생활 존중 등을 의미한다. 이러한 노인윤리가 높을수록 조직신뢰가 높아진다는 것이다.

③ 가설 H1-3-3의 “동료윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.269$, $t=3.703$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직신뢰에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 동료윤리는 유의하다는 것이다. 동료윤리는 존중과 신뢰를 바탕으로 동료를 대하고, 동료의 윤리성과 전문성을 증진시키고, 동료의 비윤리적 행위에 대해 적절한 조치를 취하는 것을 의미한다. 이러한 동료윤리가 높을수록 조직신뢰가 높아진다는 것이다.

④ 가설 H1-4-3의 “시설윤리는 조직신뢰에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.286$, $t=4.130$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 조직신뢰에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 시설윤리는 유의하다는 것이다. 시설윤리는 시설의 정책과 목표 달성, 서비스의 효율성 및 효과성의 증진을 위한 노력, 소속된 시설의 활동에 적극 참여하여 시설의 성장과 발전을 돕는 것을 의미한다. 이러한 시설윤리가 높을수록 조직신뢰가 높아진다는 것이다.

(4) 가설 H2의 검정 및 해석

① 가설 H2-1의 “직무만족은 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.172$, $t=2.037$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 서비스 질에 영향을 미치는 조직유효성의 요인 중 직무만족은 유의하다는 것이다. 직무만족은 요양보호사가 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적인 감정과 태도를 바탕으로 한 직무의 성취수준을 의미한다. 이러한 직무만족이 높을수록 서비스 질이 높아진다는 것이다.

② 가설 H2-2의 “조직몰입은 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미

칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.188$, $t=2.246$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 서비스 질에 영향을 미치는 조직유효성의 요인 중 조직몰입은 유의하다는 것이다. 조직몰입은 요양보호사가 자신이 속한 조직에 애정을 가지고 자신과 조직을 정서적으로 동일시하고 조직의 문제를 자신의 문제로 느끼고 대응하는 심리상태를 의미한다. 이러한 조직몰입이 높을수록 서비스 질이 높아진다는 것이다.

③ 가설 H2-3의 “조직신뢰는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.255$, $t=3.557$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 서비스 질에 영향을 미치는 조직유효성의 요인 중 조직신뢰는 유의하다는 것이다. 조직신뢰는 요양보호사가 자신이 소속한 조직에 대한 긍정적인 기대를 가지고 조직을 믿고 기꺼이 따르려는 의향을 의미한다. 이러한 조직몰입이 높을수록 서비스 질이 높아진다는 것이다.

(5) 가설 H3의 검증 및 해석

① 가설 H3-1의 “기본윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.145$, $t=2.095$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 서비스 질에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 기본윤리는 유의하다는 것이다. 기본윤리는 요양보호사의 전문가로서의 자질을 유지하고 노인의 취향이나 신체적 차이 등으로 인한 차별의 배제 및 노인의 비밀보장과 상시적인 교육 등의 참여를 통한 전문성의 증진을 의미한다. 이러한 기본윤리가 높을수록 서비스 질이 높아진다는 것이다.

② 가설 H3-2의 “노인윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미

칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.068$, $t=0.963$, $p>0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 기각되었다. 이는 기본적인 이론적 연구와 다르다. 서비스 질에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 노인윤리는 유의하지 않다는 것이다. 노인윤리는 노인과의 사적인 행위를 주로 금하는 것으로, 개별 노인과의 친밀감을 바탕으로 라포(Rapport: 상호 신뢰관계) 형성으로 인식되는 경우가 많아 서비스 질에 영향을 미치지 못했다.

③ 가설 H3-3의 “동료윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=-0.008$, $t=0.124$, $p>0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 기각되었다. 이는 기본적인 이론적 연구와 다르다. 서비스 질에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 동료윤리는 유의하지 않다는 것이다. 서비스 질은 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 유형성의 차원에서 철저한 서비스 수행, 즉각적이고 신속한 응대, 정중하고 예의바른 서비스 제공, 대상자에 대한 개별적 관심, 단정한 용모 유지 등을 의미한다. 동료윤리는 개별 동료와의 윤리가 중요한 요인으로, 직접적인 업무 수행과 상대적인 인과관계가 약하여 서비스 질에 유의적인 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다.

④ 가설 H3-4의 “시설윤리는 서비스 질에 정(+)의 유의적인 영향을 미칠 것이다.”라는 가설은 유의수준 95%에서 통계적으로 유의한($\beta=0.159$, $t=2.228$, $p<0.05$) 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이는 서비스 질에 영향을 미치는 직업윤리의 요인 중 시설윤리는 유의하다는 것이다. 시설윤리는 시설의 정책과 목표 달성, 서비스의 효율성 및 효과성의 증진을 위한 노력, 소속된 시설의 활동에 적극 참여하여 시설의 성장과 발전을 돕는 것을 의미한다. 이러한 시설윤리가 높을수록 서비스 질이 높아진다는 것이다.

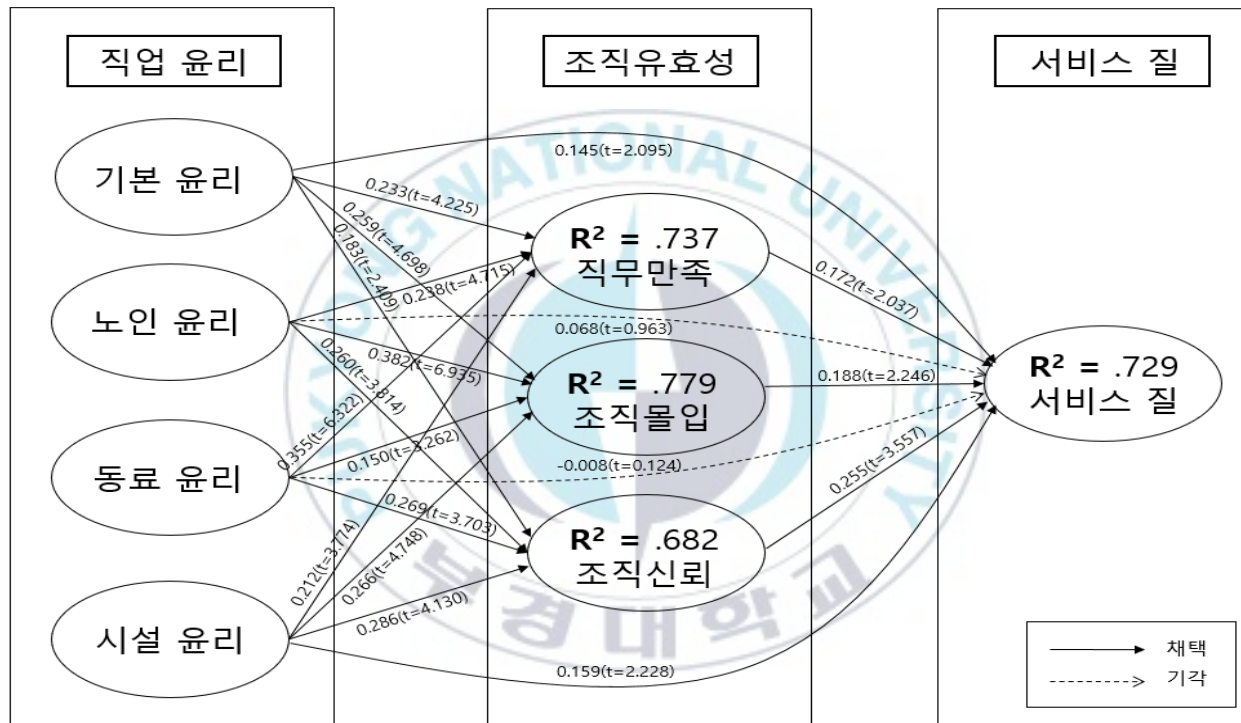


그림 4-1. 구조모형 분석 결과

3) 매개효과 분석

표 4-10은 특정간접효과(Specific Indirect Effect)에 대한 분석을 통해 매개효과를 검정한 것이다. 특정간접효과에서 동료윤리 → 직무만족 → 서비스질, 기본윤리 → 조직몰입 → 서비스질, 노인윤리 → 조직몰입 → 서비스질, 시설윤리 → 조직몰입 → 서비스질, 노인윤리 → 조직신뢰 → 서비스질, 동료윤리 → 조직신뢰 → 서비스질, 시설윤리 → 조직신뢰 → 서비스질의 경로에서 유의한 영향을 미치는 매개효과가 확인되었다.

표 4-10. 특정간접효과분석에 의한 매개효과검증 결과

경로				표준화계수	t값	p값	결과	
기본윤리	→	직무만족	→	서비스질	0.040	1.680	0.094	기각
노인윤리	→	직무만족	→	서비스질	0.041	1.718	0.086	기각
동료윤리	→	직무만족	→	서비스질	0.061	2.011 *	0.045	채택
시설윤리	→	직무만족	→	서비스질	0.036	1.815	0.070	기각
기본윤리	→	조직몰입	→	서비스질	0.049	1.981 *	0.048	채택
노인윤리	→	조직몰입	→	서비스질	0.072	2.094 *	0.037	채택
동료윤리	→	조직몰입	→	서비스질	0.028	1.670	0.096	기각
시설윤리	→	조직몰입	→	서비스질	0.050	2.100 *	0.036	채택
기본윤리	→	조직신뢰	→	서비스질	0.047	1.940	0.053	기각
노인윤리	→	조직신뢰	→	서비스질	0.066	2.680 *	0.008	채택
동료윤리	→	조직신뢰	→	서비스질	0.069	2.679 *	0.008	채택
시설윤리	→	조직신뢰	→	서비스질	0.073	2.494 *	0.013	채택
t≥1.96, * p<0.05								

매개효과를 확인하기 위해 간접효과의 표본분포를 부트스트래핑하였는데 이는 단순, 또는 다중매개의 경우에도 적용가능하다. 부트스트래핑은 변수들의 분포나 통계량의 표본분포에 대한 가정이 필요하지 않으며, 작은 표본의 크기에도 적용가능한 장점이 있다. 따라서, 본 연구는 이 방법을 적용

하였고 그 절차는 그림 4-2와 같다(Hair, 2014).

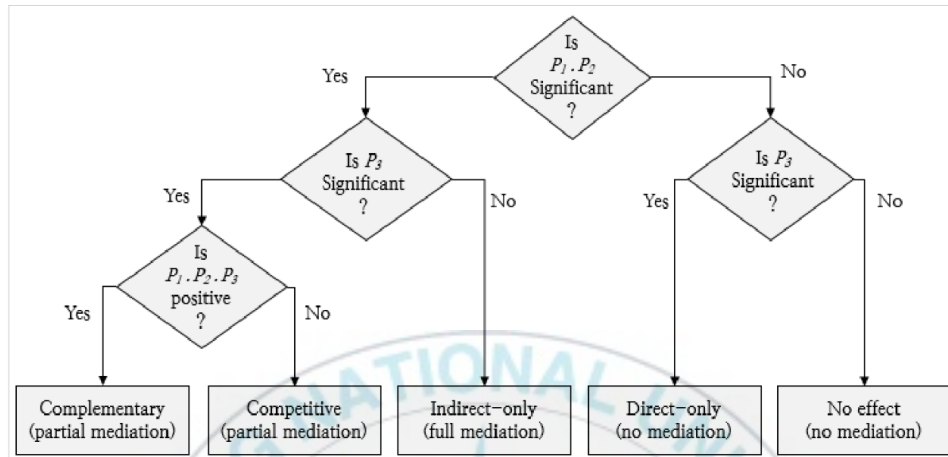


그림 4-2. Mediation Analysis Procedure

경로 p_1 은 외생잠재변수와 매개변수간의 간접효과이고, 경로 p_2 는 매개변수와 내생잠재변수간의 간접효과이다. 경로 p_3 은 외생잠재변수에서 내생잠재변수간의 직접효과이다. 그림 4-2와 같이 첫번째로 매개변수와의 간접효과경로(p_1 , p_2)의 유의성을 확인한다. 간접효과가 유의하지 않을 경우 매개효과는 없다. 매개변수는 구조모형의 변수간에 관계를 매개하지 않는다고 결론내릴 수 있다. 여기서 직접효과(p_3)가 유의(Significant)하다면 경로에서 외생잠재변수와 내생잠재변수간의 관계를 잠재적으로 설명하는 생략된 매개변수가 존재한다고 볼 수 있다. 만약 직접효과가 유의하지 않을 경우 (Non Significant)에는 매개효과가 없다고 판단할 수 있다.

반면 간접효과가 유의할 경우 다음 단계로 직접효과의 유의성을 판단한다. 직접효과가 유의하지 않다면 가설의 이론적 구조를 전반적으로 지지하는 완전매개(Full Mediation)이다.

간접효과와 직접효과가 모두 유의할 경우에는 총효과($p_1 * p_2 * p_3$)의 유의성

을 확인하여 상호보완적 매개(Complementary Mediation)와 경쟁적 매개(Competitive Mediation)로 구분할 수 있다. 상호보완적 매개는 간접효과와 직접효과가 같은 방향성을 가지게 되어 총효과가 양수(Positive)로 나오는 것이며 경쟁적 매개는 음수(Negative)인 경우다.

전술한 매개효과의 분석방법을 활용하여 본 연구의 가설을 검정하고 아래의 표 4-11에서 정리하였다.

표 4-11. 매개효과 분석

독립변수	매개변수	종속변수	p1	p2	p3 (직접효과)	간접 효과	총효과	VAF	결과
기본윤리	직무만족	서비스질	0.233	0.172	0.145	0.040	-	-	기각
노인윤리	직무만족	서비스질	0.238	0.172	0.068	0.041	-	-	기각
동료윤리	직무만족	서비스질	0.355	0.172	0.008	0.061			완전매개
시설윤리	직무만족	서비스질	0.212	0.172	0.159	0.036	-	-	기각
기본윤리	조직몰입	서비스질	0.259	0.188	0.145	0.049	0.194	0.253	부분매개
노인윤리	조직몰입	서비스질	0.382	0.188	0.068	0.072			완전매개
동료윤리	조직몰입	서비스질	0.150	0.188	0.008	0.028	-	-	기각
시설윤리	조직몰입	서비스질	0.266	0.188	0.159	0.050	0.209	0.239	부분매개
기본윤리	조직신뢰	서비스질	0.183	0.255	0.145	0.047	-	-	기각
노인윤리	조직신뢰	서비스질	0.260	0.255	0.068	0.066			완전매개
동료윤리	조직신뢰	서비스질	0.269	0.255	0.008	0.069			완전매개
시설윤리	조직신뢰	서비스질	0.286	0.255	0.159	0.073	0.232	0.315	부분매개

직업윤리와 서비스질 간 관계에서 직무만족이 매개효과를 가지는지 분석하였다. 기본윤리, 노인윤리, 시설윤리는 간접효과가 유의하지 않아서 서비스질과의 관계에서 직무만족의 매개효과가 없음이 확인되었다. 동료윤리는 간접효과는 유의하였으나 직접효과가 유의하지 않아 완전매개이다.

직업윤리와 서비스질 간 관계에서 조직몰입이 매개효과를 가지는지 분석하였다. 기본윤리와 시설윤리는 간접효과와 직접효과가 경로가 유효하고 총효과 또한 양(+)의 방향으로 상호보완적 부분매개이다. 동료윤리는 간접효과가 유의하지 않아서 서비스질과의 관계에서 조직몰입의 매개효과가 없음이 확인되었다. 노인윤리는 간접효과는 유의하였으나 직접효과가 유의하지 않아 완전매개이다.

직업윤리와 서비스질 간 관계에서 조직신뢰가 매개효과를 가지는지 분석하였다. 시설윤리는 간접효과와 직접효과가 경로가 유효하고 총효과 또한 양(+)의 방향으로 상호보완적 부분매개이다. 기본윤리는 간접효과가 유의하지 않아서 서비스질과의 관계에서 조직신뢰의 매개효과가 없음이 확인되었다. 노인윤리, 동료윤리는 간접효과는 유의하였으나 직접효과가 유의하지 않아 완전매개이다.

또한, 매개효과 크기를 분석하려고 VAF(Variation Account For) 값을 산출하였다. 일반적으로 VAF 값이 20% 이하인 경우 매개효과가 거의 없으며, 20%에서 80% 사이인 경우 부분매개, 80% 이상인 경우 완전매개라고 판정한다. 분석결과 조직몰입은 기본윤리, 시설윤리와 서비스 질 간 관계에서 VAF 25%, 23%로 두 변수 간에 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다. 조직신뢰는 시설윤리와 서비스 질과의 관계에서 VAF 값이 31%로 나타나 두 관계에 대해 부분매개하였다.

4) 가설의 검정 결과

앞에서 살펴본 구조방정식모형 분석 결과를 토대로 다음과 같은 가설검정 결과를 도출하였다.

첫째, 직업윤리의 요인 중에서 가설 H1-1-1, H1-2-1, H1-3-1, H1-4-1

의 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리는 직무만족에 유의한 영향을 미치고 직무만족은 다시 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2008년 노인장기요양보험제도가 전면 시행되면서 요양보호사의 직업윤리와 직무만족, 그리고 서비스 질에 관한 연구가 간헐적으로 이루어졌으며, 현재까지도 관련 연구는 질과 양에 있어 한정적인 편이다. 이 시기의 대표적인 연구로는 구병창(2011)이 있는데, 요양보호사의 직업윤리의식이 높을수록 직무만족도를 높인다는 연구결과로 본 가설을 지지한다. 요양보호사들이 맡은 바 직무에 대해 보람을 느끼고 스스로 가치가 있다고 인식할 때 직무만족도는 높아진다.

요양보호사가 서비스를 제공함에 있어 서비스 대상자인 노인을 개별화된 존재로써 윤리적 민감성을 토대로 직업윤리가 갖추어졌을 때 직무 자체에 대한 만족도 높아진다는 의미이다. 이처럼, 요양보호사의 직업윤리는 직무만족에 유의한 영향을 미치고 다시 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다.

둘째, 직업윤리의 요인 중에서 가설 H1-1-2, H1-2-2, H1-3-2, H1-4-2의 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리는 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 조직몰입은 다시 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 직업윤리는 조직몰입에 유의한 영향을 미친다. 요양보호사의 조직몰입은 요양서비스의 질을 높이는데 긍정적인 역할을 한다.

요양보호사의 조직몰입을 높이기 위해서는 서비스 대상자인 노인을 차별하지 않고, 직무상 취득한 비밀을 유지하고, 노인과 비공식적인 관계를 허용하지 않고, 직무에 대한 헌신과 같은 높은 수준의 직업윤리가 바탕이 되어야 함을 주지시켜야 한다. 이처럼, 요양보호사의 직업윤리는 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 다시 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다.

셋째, 직업윤리의 요인 중에서 가설 H1-1-3, H1-2-3, H1-3-3, H1-4-3의 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리는 조직신뢰에 유의한 영향을 미치고 조직신뢰는 다시 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 직업윤리의식은 조직신뢰에 유의한 영향을 미친다. 높은 수준의 조직신뢰는 직무만족은 높이고 이직의도를 낮춘다.

요양보호사는 조직의 부당한 처우가 있을지라도 이를 외부에 알리거나 무작정 거부하지 않고 조직을 신뢰하는 한편, 가중한 직무부담에도 맡은 바 업무를 완수하려고 노력한다. 노인에 대한 요양서비스를 직무 자체에 대한 사명감으로 받아들이고 즐겁고 보람있게 수행하는 요양보호사는 조직에 대한 신뢰도 높다. 조직구성원의 조직신뢰는 서비스 질에도 긍정적인 영향을 미친다.

이처럼, 직업윤리가 조직신뢰에 유의한 영향을 미치고 다시 조직신뢰는 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다.

넷째, 조직유효성의 요인에서 가설 H2-1, H2-2, H2-3의 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰는 서비스 질에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일반적으로 조직유효성의 하위변인들인 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰, 직무몰입, 조직시민행동 등은 서비스 질과의 관계에서 유의한 영향을 미친다고 보고되고 있다.

요양보호사의 직무만족이 높으면 직무 자체에 흥미와 애착, 보람을 느끼면서 근무할 때 동료와의 관계에서도 신뢰가 쌓이고 사적인 친밀관계가 형성된다. 요양보호사의 조직몰입이 높으면 조직의 구성원임을 공개적으로 표방하고 조직의 어려움이나 목표와 가치를 자신과 동일시한다. 요양보호사의 조직신뢰가 높으면 조직의 정책이 불이익이 있다 해도 기꺼이 따르려고 하며, 섭섭한 부분이 있어도 조직을 무시하거나 해를 끼치지 않는다. 높

은 수준의 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰는 요양보호사가 제공하는 서비스의 질에 직접적인 영향을 끼쳐 노인의 서비스 만족도도 향상된다.

요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰의 수준은 서비스 질에 유의한 영향을 미친다. 이러한 결과는 본 연구에서도 같은 결과를 보여주고 있음을 유추할 수 있어 본 연구 결과를 뒷받침하고 있다.

다섯째, 직업윤리의 요인에서 가설 H3-1, H3-4의 기본윤리, 시설윤리는 서비스 질에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

요양보호사의 기본윤리는 요양보호사 직무와 관련하여 포괄적으로 규정하는 기본적인 윤리이다. 노인에 대한 비차별적인 태도, 공식적인 직무에 대한 성실한 수행, 연구윤리와 비밀유지의 의무 준수 등의 기본적인 윤리에 대한 인식 수준이 높을수록 요양보호사가 제공하는 서비스의 질이 향상된다. 요양보호사의 시설윤리는 조직과 구성원의 공통된 목표를 바탕으로 가치관을 공유하여 높은 수준의 서비스 제공이 가능하다.

직업윤리의 요인에서 가설 H3-2, H3-3의 노인윤리, 동료윤리는 서비스 질에 각각 유의한 영향을 미치지 못하였다. 요양보호사의 노인윤리는 서비스 대상자인 노인과 과도한 친밀감의 형성과 개인적인 감정의 개입으로 공사관계의 무차별적인 태도가 나타남으로 서비스 질과 유의한 관계를 나타내지 못하였다. 요양보호사의 동료윤리는 동료의 잘못에 대해 관대한 온정주의적 시각과 대상자인 노인에 대한 과도한 정보 공유로 서비스 질 향상에는 긍정적인 영향을 미치지 못하였다.

요양보호사의 직업윤리 중 기본윤리, 시설윤리는 서비스 질에 유의한 영향을 미친다. 요양보호사의 직업윤리가 서비스 질에 미치는 연구는 현재까지는 매우 드물다. 본 연구에서 이러한 결과는 탐색적 연구로서의 의의와 유사개념의 선행연구결과를 토대로 유추할 수 있어 본 연구 결과를 뒷받침하고 있다.

V. 결 론

1. 연구결과의 요약

본 연구에서는 요양보호사의 직업윤리 수준이 직무와 관련한 조직유효성, 구체적으로 직무만족도, 조직몰입도, 조직신뢰도 등에 유의미한 영향을 끼쳐 궁극적으로 노인장기요양서비스의 질을 긍정적으로 변화시킬 수 있는지를 검증하였다.

이를 위해 기존의 문헌을 종합적으로 정리하고 그 결과를 이론적 배경에 제시하였다. 또한, 기존의 선행연구를 토대로 연구모형 및 연구가설을 설정한 후 가설을 검증하기 위해 부산지역에 소재한 30여개 노인장기요양기관에 종사하는 요양보호사 600명을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문조사는 2021년 9월 10일부터 2021년 10월 4일까지 약 25일간 이루어졌다. 최종 523부의 설문지가 회수되었고, 이 중 응답이 불성실하거나 이상치가 포함된 설문 40부를 제외한 483부를 최종적인 분석데이터로 활용하였다.

본 연구는 Smart PLS를 사용하여 구조방정식의 접근방법인 부분최소제곱법(PLS: Partial Least Square)으로 측정모형을 검증하였다. 구조모형 분석결과를 바탕으로 경로계수 및 내생변수에 대한 결정계수(R^2) 값을 산출하고 가설의 적합성을 검증하는 절차를 거쳤다.

본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직업윤리(기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리)가 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설 H1-1은 채택되었다.

둘째, 직업윤리(기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리)가 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 가설 H1-2는 채택되었다.

셋째, 직업윤리(기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리)가 조직신뢰에 유의한 영향을 미친다는 가설 H1-3은 채택되었다.

넷째, 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 조직신뢰)은 서비스 질에 유의한 영향을 미친다는 가설 H2는 채택되었다.

다섯째, 직업윤리(기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리)는 서비스 질에 유의한 영향을 미친다는 가설 H3은 부분 채택되었다. 기본윤리(H3-1), 시설윤리(H3-4)는 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 연구의 주요 변인인 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리, 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 실행 내 변수들과, 서비스 질 변수에 대한 매개효과를 검증한 결과, 직무만족은 동료윤리와 서비스 질 간의 관계에서, 조직몰입은 기본윤리, 노인윤리, 시설윤리와 서비스 질 간의 관계에서, 조직신뢰는 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리와 서비스 질 간의 관계에서 통계적으로 유의한 매개효과를 가진다.

본 연구결과를 종합해 보면 요양보호사들은 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리 등 전반에 걸쳐 높은 수준의 직업윤리의식을 가지고 있었다. 직무만족에 있어서는 동료윤리, 노인윤리, 기본윤리를 시설윤리보다 중요한 가치로 인식하고 있었으며, 조직몰입에 있어서는 노인윤리, 시설윤리, 기본윤리를 동료윤리보다 중요한 가치로 인식하고 있었고, 조직신뢰에 있어서는 시설윤리, 노인윤리, 동료윤리를 기본윤리보다 중요한 가치로 인식하고 있었다. 요양보호사들은 서비스 질과 관련하여 조직신뢰와 조직몰입을 직무만족보다 중요한 가치로 지각하고 있었다. 서비스 질에 영향을 미치는 직업윤리의 요인을 t-값의 크기를 기준으로 살펴보면 시설윤리, 기본윤리의 순으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

2. 연구의 시사점

요양보호사의 직업윤리가 조직유효성과 서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과 다음과 같이 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 요양보호사의 직업윤리는 조직유효성에 유의한 영향을 미쳤다. 요양보호사의 조직유효성은 노인장기요양 분야에서의 직무만족, 직무몰입, 조직몰입, 조직신뢰, 직무성과, 조직시민행동, 이직의도, 직무소진 등까지 포괄한다. 직업윤리가 가진 책임성과 자기규제의 속성을 감안하여 공공성을 가진 조직에서의 직업윤리는 더욱 요양보호사 개개인이 내면화하여 조직성과와 목표에 긍정적 영향력을 행사하여야 한다.

요양보호사의 직업윤리 향상을 위해 교육적 차원에서 다양한 맞춤형 직업윤리 향상 프로그램과 실질적 참여를 담보할 장치가 마련되어야 한다. 한국사회복지사협회와 같은 공신력 있는 기관이 요양보호사에 대한 정기적인 직업윤리 교육을 비중있게 실시하여야 하며, 요양보호사교육원에서의 요양보호사 양성교육에서도 직업윤리에 대한 커리큘럼을 강화하는 방안이 필요하며, 일련의 전문직 종사자들과 동일하게 연간 일정 시간의 보수교육을 의무적으로 이수하게 하는 방안도 도입할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 선행연구와 비교하여 요양보호사의 직업윤리가 과거에 비해 전반적으로 높아진 것으로 나타난 것은 환영할 일이다. 우리 사회의 전반적인 윤리의식의 성장과 더불어 요양보호사 자체의 학력 수준의 신장, 동료에 대한 온정주의적 태도의 약화 등을 배경으로 지목할 수 있다. 그럼에도 여전히 요양보호사에 의한 노인학대행위가 지속적으로 사회문제화 되는 것은 여전히 직업윤리 수준이 낮음을 반증한다.

요양보호사의 직업윤리 강화를 위해 사회복지사 등의 관련 직종에서의 윤리강령 제정처럼 요양보호사의 윤리강령을 제정 및 확산시키고, 사회복지

지 현장에서 요양보호사가 쉽게 인지하고 실천할 수 있는 직업윤리 기준을 제시하고, 어느 정도 강제적으로 실천할 수 있는 구조적 대안을 마련해야 할 것이다. 직업윤리와 연계하여 노인학대 방지교육의 강화, 노인학대신고 의무자의 확대, 노인학대행위자에 대한 법적인 처벌 강화 등을 제안한다.

셋째, 요양보호사의 조직유효성은 서비스 질에 유의한 영향을 미쳤다. 요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 강화하기 위해 요양보호사의 복지 수준을 향상하고 노동환경을 개선하는 등, 조직유효성 제고를 위한 현실적인 조치가 취해져야 한다. 중고령 여성층의 요양보호사로의 진출이 활발해졌지만, 현장의 노동환경은 주야간 교대근무로 인한 강한 업무부하, 최저임금 수준의 저임금 체제 등 요양보호사의 현실은 녹록치 않다.

요양보호사의 복리향상과 처우개선을 위해서는 보험수가의 현실화가 전제되어야 하는 바 이에 대한 국민적 합의에 대한 논의가 시작되어야 하겠다. 그 전제로 서비스의 질 관리가 중요하다. 노인장기요양보험은 사회보험의 특성을 가지고 있어 조건을 충족하는 누구나 표준화된 서비스를 제공받을 권리가 있기 때문이다.

넷째, 요양보호사의 직업윤리는 서비스 질에 부분적으로 유의한 영향을 미쳤다. 노인장기요양제도가 전면 시행된 것은 2008년 7월로, 제도의 부침이 있어왔고, 관련된 학문적 연구는 부족한 편이다. 이와 관련하여 요양보호사의 직업윤리를 정확하게 측정하는 측정도구 개발과 분석기법에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 요양서비스의 질을 정확하게 측정하는 측정도구 개발과 분석기법에 대한 추가적인 연구도 필요하다. 이를 통해 급속한 고령화로 인한 초고령사회와 사회적 돌봄 시대로의 전환에 따른 요양비의 지속적인 증가를 합리적으로 제어할 수 있는 기준을 마련해야 한다.

계속하여 노인장기요양서비스를 이용하는 인구 비율이 높아질 것으로 예상되는 반면, 서비스 질에 대한 불만이나 이용의 걸림이 있을 경우 국민적

저항에 직면할 수 있다. 따라서, 표준화된 서비스를 제공하기 위한 전제 조건으로 요양보호사의 직업윤리와 요양보호사가 제공하는 서비스 질의 객관적 측정과 분석을 위한 논의가 활발하게 이루어져야 한다.

다섯째, 요양보호사의 직업윤리가 서비스 질에 미치는 영향의 경로에 있어 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 등의 조직유효성이 가져오는 매개역할의 중요성이 검증되었다. 휴먼서비스로서의 노인장기요양서비스의 제공시 요양보호사는 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리 등의 직업윤리를 강화함으로써, 요양보호사의 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를 촉진하여 조직의 응집력을 높여 서비스의 질이 향상되는 효과를 기대할 수 있다. 즉, 요양보호사가 제공하는 서비스의 질을 촉진하는 중요한 변수는 요양보호사의 직업윤리의 강화와 함께 조직유효성을 확보하는 것임을 확인할 수 있다.

장기요양기관에서 서비스 질 향상에 도움이 되는 조직 차원의 유효성을 확보하고 증대시키고자 한다면 조직 내에서의 인적자원개발의 관점에서 최고관리자의 직업윤리와 인권의식 강화에 대한 관심과 투자가 적극적으로 이루어져야 할 것이다. 이를 통해 기존의 요양보호사가 인식하는 직업윤리에 대한 문제점을 보완 및 강화하여 기관의 서비스 자원과 연계하여 적용함으로써 서비스 질의 능률성과 조직유효성도 높여나갈 것으로 기대된다.

3. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점과 향후의 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 부산지역에 소재한 30여개의 노인장기요양기관에 종사하는 요양보호사를 대상으로 최종 483개의 유효한 표본을 분석에 사용하였다. 2021년 9월 현재, 전국의 노인장기요양기관은 26,246개이며 그 종사자는 2019년도 말 기준으로 300,999명에 이른다(보건복지부, 2020c). 따라서 연구의 일반화를 위해 지역적으로 표본의 크기를 전국적으로 확장하고, 요양보호사 이외의 직종의 종사자까지 연구대상을 확대하는 시도가 필요하다.

둘째, 사회서비스로서의 돌봄산업과 관련하여 서비스의 질과의 관계를 분석하려면, 향후에는 노인장기요양서비스 외에도 아이돌봄서비스와 보육서비스와 같은 전체 돌봄산업까지 연구의 범위를 확대하는 노력이 필요하다.

셋째, 본 연구에서는 서비스 질에 미치는 요인으로 조직유효성을 선정하였고, 조직유효성에 미치는 요인으로 직업윤리를 선정하였다. 조직유효성에는 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰를, 직업윤리에는 기본윤리, 노인윤리, 동료윤리, 시설윤리로 그 하부요인을 한정하였다. 향후 연구에서는 보다 다양한 요인들에 의한 연구가 필요하다. 특히, 조직유효성과 관련하여 다양한 외생변수에 대한 심층적인 분석이 필요하다고 판단된다.

넷째, 요양보호사의 조직유효성과 서비스 질의 관계는 주로 사회복지적 관점에서 연구되어 개별변인에 초점이 맞추어져 왔다. 학문간 통섭과 융합을 기반으로 경영학적 관점에서 종합적으로 접근하는 시도가 계속하여 이어지길 바란다.

[참 고 문 헌]

< 국내문헌 >

- 강경수, 김진환 (2011). 경비업 관련 직무종사자 직업윤리의식수준이 직무 태도 및 서비스 품질에 미치는 영향. *한국치안행정논집*, 8(3), 181-204.
- 강재원 (2015). 복지시설 관련 종사자의 직업윤리의식이 직무몰입에 미치는 영향. 건국대학교 석사학위논문.
- 강철희, 최명민 (2007). 사회복지사와 타분야 원조전문직 간 대중이미지 비교연구. *한국사회복지학회*, 59(1), 171-197.
- 강현주, 조상미 (2010). 사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석. *한국사회복지행정학*, 12(1), 301-335.
- 구동우, 이새미 (2014). 호텔 총지배인의 진정성 리더십이 종사자의 직무만족, 몰입, 그리고 직무성과에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 23(5), 197-219.
- 구병창 (2011). 요양보호사의 직업윤리의식이 직무만족에 미치는 영향. 대구대학교 석사학위논문.
- 국민건강보험공단 (2021). 2020년도 노인장기요양보험제도 국민인식조사. 국민건강보험공단.
- 권경자, 주민선, 김정아 (2014). 노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. *성인간호학회지*, 26(5), 512-521.
- 권승숙, 송선희 (2012). 요양보호사의 자기 효능감이 업무만족과 업무몰입에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과. *한국콘텐츠학회논문지*, 12(10), 320-329.

- 권태일 (2014). 민간경비원의 직업정체성과 직업윤리 및 조직유효성의 관계. 용인대학교 박사학위논문.
- 김경동, 김여진 (2010). **한국의 사회윤리: 기업윤리, 직업윤리, 사이버윤리**. 서울: 철학과 현실사.
- 김경섭 (2018). 태권도 지도자의 직업의식과 직무만족 및 역할만족의 관계. *한국스포츠학회지*, 16(4), 1173-1183.
- 김권수, 고승식 (2009). 호텔부서별 직무특성, 종사원성격, 직무만족의 관계. *호텔관광연구*, 11(3), 63-76.
- 김대경 (2018). 노인장기요양시설 요양보호사의 직업의식과 직무환경이 직무만족에 미치는 영향: 서비스 질 매개효과 검증. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.
- 김명옥 (2020). 헤어미용 산업 종사자들의 직업가치관과 윤리의식이 조직신뢰 및 이직의도에 미치는 영향. 서경대학교 박사학위논문.
- 김민정, 성영태, 유근환 (2021). 노인치매정책의 의사소통이 조직신뢰에 미치는 영향에 관한 연구. *사회융합연구*, 5(4), 83-93.
- 김선희, 남희은, 박소진 (2012). 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 12(4), 282-291.
- 김수원 (2020). 재가 급여 요양보호사의 직업의식이 서비스 질에 미치는 영향. 부산대학교 석사학위논문.
- 김승진, 권준범, 이재욱, 김한수 (2012). CM전문가의 직업윤리에 관한 연구. *한국건설관리학회 논문집*, 13(3), 89-98.
- 김인동, 최종인 (2011). 공기업의 윤리경영 실천효과에 대한 실증적 연구. *인적자원개발연구*, 14(1), 49-73.
- 김종두, 안재선 (2017). 보건소 직원의 감정행위가 조직문화와 조직효율성에 미치는 영향. *한국상업교육학회*, 31(1), 27-56.

- 김지연 (2015). 음악치료사가 인식하는 직업윤리 구성요인에 대한 연구. 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 김지혜, 심규순, 유영희, 이은아 (2020). 노인장기요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향. *산업융합연구*, 18(6), 155-163.
- 김찬중, 윤찬성 (2008). 비정규직의 공정성 지각과 조직신뢰의 관계에 관한 연구. *산업경제연구*, 21(2), 759-782.
- 김태랑, 김경화 (2017). 사회복지사의 윤리의식이 직무만족에 미치는 영향: 전문직업적 정체성의 매개효과. *한국사회복지행정학*, 19(2), 131-159.
- 김학수, 정범구 (2008). 윤리적 리더십과 조직유효성의 관계에 있어서 상사 신뢰의 매개효과. *경영경제연구*, 31(2), 29-54.
- 김현철 (2015). 리더십 교환관계가 조직유효성에 미치는 차별적 영향관계. 한국인사관리학회 및 한국인사조직학회 추계학술대회 발표논문집, 197-248, 11월 28일. 서울: 숭실대학교.
- 김호정 (1999). 신뢰와 조직몰입. *한국행정학보*, 33(2), 19-35.
- 남기민, 권현숙 (2012). 요양보호사의 직무환경이 고객지향성에 미치는 영향: 충북지역 노인요양시설을 중심으로. *노인복지연구*, 58, 253-279.
- 남연희, 김종철, 김영삼, 김강수 (2014). 요양보호사의 직업정체성이 요양보호서비스 질에 미치는 영향: 임파워링 리더십 매개효과를 중심으로. *시민사회와 NGO*, 12(2), 229-259.
- 노영혜 (2012). 요양보호사의 서비스 질 결정요인. 경남대학교 석사학위논문.
- 명재규 (2020). 일학습병행제 학위연계형 학습근로자의 조직유효성 인식분석과 만족/불만족요인 실태조사. *실천공학교육논문지*, 12(2), 331-337.
- 문형구, 최병권, 내은영 (2011). 국내신뢰 연구의 동향과 향후 연구방향에

- 대한 제언. *경영학연구*, 40(1), 139-186.
- 민병원 (2016). 항공사의 윤리환경이 조직유효성에 미치는 영향: 직업소명 의식의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 박사학위논문.
- 박경태, 백종운 (2019). 종사원의 감성지능이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향: 프랜차이즈 커피전문점을 중심으로. *한국조리학회지*, 25(12), 118-130.
- 박광덕 (2017). 노인장기요양기관의 서비스 질에 관한 국제비교. *사회적경제와 정책연구*, 7(1), 155-186.
- 박소연, 권복규, 권오영, 윤태영 (2014). 전문직으로서의 의사 직업윤리: 사회적 직관주의 이론을 바탕으로 한 일개대학 의학전문대학원생과 부속 병원 전공의 간 비교. *한국의료윤리학회지*, 17(2), 159-171.
- 박순성, 정원섭, 황경식, 이홍균, 김종걸, 이근식 (2004). **전환기 한국사회의 새로운 직업윤리 모색: 철학적 기초와 사회적 제도**. 서울: 한국직업능력개발원.
- 박영배 (2010). **현대조직행동관리: 조직행동과 다문화관리**. 서울: 청람.
- 박영석 (2010). 학교조직문화와 직무만족 및 조직몰입에 대한 다차원적 인식과 관계에 관한 연구: 강원도 초·중·고등학교 교직원을 중심으로. 강원대학교 박사학위논문.
- 박원우, 류승민, 안성익 (2007). 상사로부터의 신뢰인식과 부하의 조직신뢰 간 관계에서 상사신뢰의 매개효과. *경영학연구*, 36(3), 679-704.
- 박윤주, 조철호, 이은지 (2013). 노인요양병원의 서비스품질방침이 조직유효성에 미치는 영향. *의료경영학연구*, 7(2), 1-14.
- 박종두, 정용충 (2020). 사회복지사의 윤리의식 수준이 직무만족에 미치는 영향: 자기효능감과 슈퍼비전의 조절된 매개효과를 중심으로. *한국케어매니지먼트연구*, 35, 77-101.

- 박희봉 (2005). 조직효과성에 대한 비판적 고찰: 조직관에 따른 조직목표와 조직효과성 측정지표 비교. *한국조직학회보*, 2(1), 1-20.
- 배성현, 김미선 (2006). 조직 구성원의 비윤리적 행동의 선행변수와 조직몰입. *경영교육연구*, 42, 65-96.
- 백기복 (2021). *조직행동연구*, 7판. 서울: 창민사.
- 보건복지부 (2013). *노인복지시설 인권매뉴얼*. 보건복지부.
- 보건복지부 (2019). *요양보호사 양성지침*. 보건복지부.
- 보건복지부 (2020a). *노인장기요양실태조사 통계정보보고서*. 보건복지부.
- 보건복지부 (2020b). *요양보호사 양성 표준교재*. 보건복지부.
- 보건복지부 (2020c). *장기요양실태조사 통계정보보고서*. 보건복지부.
- 보건복지부 (2021). *2021년도 노인보건복지사업안내 I권*. 보건복지부.
- 서재현 (2005). 의사결정참여 및 직업불안정성이 조직후원인식, 조직신뢰 및 역할 내 행동에 미치는 영향. *인사조직연구*, 13(1), 173-198.
- 신유근, 한인수, 백삼균 (2006). *조직행위론*. 서울: 한국방송통신대학교출판부.
- 신창환 (2015). 장기요양시설의 리더십 스타일과 조직구조가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. *한국사회복지행정학*, 17(4), 25-55.
- 신철우 (2005). 리더십 유형과 조직유효성 관계에서 윤리적 성실성의 조절효과의 업종차이 분석. *인적자원개발연구*, 7(1), 1-31.
- 신철우, 남선희 (2006). 리더십 행동특성과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과. *인적자원개발연구*, 8(1), 57-81.
- 심선경 (2015). 노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 요양보호사의 공공성 인식을 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 15(4), 220-233.
- 안관영, 이용경 (2008). 직업윤리가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 효과:

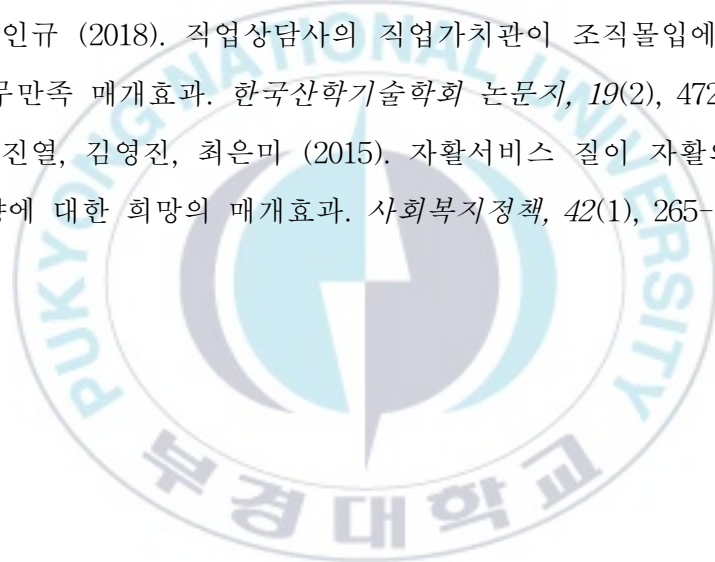
- 초등학교 교사를 중심으로. *직업교육연구*, 27(4), 1-23.
- 안은선 (2017). 장기요양기관 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로. 가천대학교 박사학위논문.
- 양복만, 문승태 (2007). 교사들의 직업윤리 척도 개발 및 타당화 연구. *진로교육연구*, 20(4), 103-119.
- 양소영, 김남숙 (2020). 공무원 직업윤리의식과 조직몰입의 관계에서 직업전문성의 매개효과. *한국콘텐츠학회논문지*, 20(2), 678-688.
- 양옥경, 최명민 (2010). 사회복지기관 윤리경영 자가점검지표 개발에 관한 연구. *한국사회복지행정학*, 12(2), 43-77.
- 양정남, 정민숙, 정현주 (2008). 신뢰, 임파워먼트, 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향 연구: 장애인복지기관에 종사하는 사회복지사를 중심으로. *한국지역사회복지학*, 24, 111-132.
- 여인주, 권기준 (2013). 호텔 종사원들의 고용불안정성에 대한 지각과 조직신뢰, 조직유효성 간의 구조적 관계. *외식경영연구*, 16(5), 237-260.
- 오세문 (2019). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족이 서비스의 질에 미치는 영향: 의사소통능력과 자기효능감 조절효과를 중심으로. 대한신학원대학교 박사학위논문.
- 오인중, 하정순, 이창석 (2011). 부동산 중개업자의 직업윤리와 일반적 특성에 관한 연구. *부동산학보*, 45, 93-112.
- 유나정 (2020). 조직구성원의 직업윤리의식이 직무몰입도 및 직무만족도에 미치는 영향. 부경대학교 석사학위논문.
- 유승연 (2019). 치매노인을 돌보는 요양보호사의 직업윤리와 윤리적 민감성이 직무만족에 미치는 영향. *보건과 복지*, 21(4), 109-128.
- 유재상 (2009). 사회복지사의 윤리의식이 전문성 및 직무만족도에 미치는

- 영향: 경기도 사회복지사를 중심으로. 경기대학교 석사학위논문.
- 유현희, 현병환 (2019). 에너지·환경분야 연구자의 셀프리더십이 자기효능감, 직무만족과 직무성과에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 20(10), 341-350.
- 윤선미 (2013). 돌봄 근로자의 직업윤리의식, 직무만족도와 서비스 질과의 관계: 요양보호사를 중심으로. 경남대학교 석사학위논문.
- 윤희완, 이재민 (2014). 응급구조사 직업윤리에 대한 인식조사. *한국화재소방학회 논문지*, 28(1), 71-78.
- 이규만, 오홍재 (2008). 주5일 근무제가 구성원의 직무태도에 미치는 영향. *경영교육연구*, 50(1), 203-222.
- 이금숙 (2020). 요양보호사의 인권의식이 서비스질에 미치는 영향에 대한 인간중심돌봄의 조절효과. *한국케어매니지먼트연구*, 36, 339-359.
- 이도열, 황호영, 설승환, 박동수 (2005). 지식경영에 있어서 구조적 자산과 조직유효성간의 관계에서 신뢰의 조절효과 분석. *인적자원개발연구*, 7(2), 101-128.
- 이동수 (2010). 노인복지시설 종사자의 관계관리와 직무태도 및 서비스 질에 관한 연구. *사회과학 담론과 정책*, 3(1), 63-89.
- 이문재 (2020). 요양시설 기관장의 리더십유형이 서비스 질에 미치는 영향: 종사자 직무만족과 집단응집력의 이중매개효과 검증. 성결대학교 박사학위논문.
- 이병록 (2012). 요양보호사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향: 요양시설을 중심으로. *보건사회연구*, 32(4), 123-150.
- 이부심 (2009). 요양보호사 교육수료자의 직업의식 및 윤리에 관한 연구. 순천대학교 석사학위논문.
- 이수영, 정의식 (2019). 사회복지사의 인권감수성이 자아탄력성을 매개로

- 직무만족도에 미치는 영향. *한국사회복지경영학회*, 6(2), 59-80.
- 이영석, 오동근, 서용원 (2004). 회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 17(2), 147-186.
- 이은희, 정보경 (2012). 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 생태체계적 요인에 관한 연구. *디지털정책연구*, 10(10), 383-388.
- 이재연, 차동욱 (2003). 신뢰의 영향요인 및 결과에 관한 연구. *조직과 인사관리연구*, 27(3), 251-280.
- 이주영 (2017). 노인장기요양시설 요양보호사의 직무소진, 조직몰입, 자기효능감이 요양서비스 질에 미치는 영향 연구. *인문사회*21, 8(2), 517-533.
- 이진열, 서보준 (2017). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무만족의 조절효과. *인문사회*21, 8(4), 535-556.
- 이진열, 윤기혁 (2018). 사회복지관 사회복지사의 서비스 질 결정요인에 관한 연구. *한국케어매니지먼트연구*, 28, 29-56.
- 이창호 (2015). 노인요양시설에서 요양보호사의 직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 실증적 연구: 직무만족의 매개효과. *인적자원관리연구*, 22(3), 1-21.
- 이태우 (2018). 기초지방정부 공직자의 윤리의식과 조직효과성에서 공직동기의 역할 탐색. *지방정부연구*, 21(4), 31-55.
- 임진섭, 이혁준, 임정훈 (2012). 노인복지시설 종사자의 상사신뢰와 조직지원인식이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 시설유형에 따른 집단간 차이를 중심으로. *한국정책연구*, 12(4), 545-563.
- 장영희 (2017). 개인특성과 보상만족이 조직신뢰와 조직유효성에 미치는 영향. 동양대학교 박사학위논문.
- 장진숙, 조순점 (2017). 요양보호사의 근무환경과 직업윤리의식이 직무몰입 및 직무태도에 미치는 영향. *21세기사회복지연구*, 14(1), 51-70.

- 전대성 (2016). 사회복지기관 종사자의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구. *21세기사회복지연구*, 13(1), 29-58.
- 정교태, 장수덕, 이채화 (2012). 군 초급간부의 공감 지향적 행동과 감정소진이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *한국국방경영분석학회지*, 38(1), 159-179.
- 정귀영 (2012). 민간경비원의 윤리의식과 조직유효성 및 고객지향성의 관계. *한국시큐리티융합경영학회지*, 1(2), 97-120.
- 정무성, 남석훈 (2008). 사회복지시설의 인적자원관리가 서비스 질에 미치는 영향: 2007 장애인복지시설 평가결과를 바탕으로. *한국사회복지교육*, 4(1), 97-120.
- 정수진, 임채승 (2003). 대인적 신뢰와 신뢰행동에 있어서 개인차에 관한 연구. *대한경영학회지*, 38, 957-971.
- 정준교, 박상언, 김영조 (1996). 조직문화와 조직체 성과와의 관계에 관한 경험적 연구: 조직문화유형, 가치합의성, 그리고 조직구조 변수를 중심으로. *산업관계연구*, 6, 295-327.
- 정지나 (2020). 요양보호사의 직업윤리와 직무환경이 직무만족에 미치는 영향. *보건과 복지*, 22(1), 177-197.
- 정훈, 강진형 (2013). 민간경비원의 직업윤리의식이 조직신뢰, 직무만족에 미치는 영향. *시큐리티 연구*, 37, 7-28.
- 조남두 (2019). **현대인의 직업윤리, 3판**. 서울: 동문사.
- 조선배 (2017). 종사원열정과 조직신뢰가 서비스품질에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 26(4), 17-27.
- 조일래 (2015). 정서지능, 조직신뢰가 회복탄력성과 조직유효성에 미치는 영향: 한국철도공사 경북본부 구성원을 중심으로. 동양대학교 박사학위논문.

- 진유식, 유영준 (2017). 사회복지기관의 윤리경영이 이직의도에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과 검증. *한국사회복지행정학*, 19(4), 33-55.
- 최병우, 윤태익, 박해선 (2009). 윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 17(1), 289-311.
- 최소연 (2013). 사회복지시설의 조직윤리에 관한 연구: 윤리적 리더십, 조직 윤리풍토, 조직유효성의 관계. *한국사회복지행정학*, 15(4), 313-344.
- 최재욱 (2013). 신뢰성과 조직신뢰가 조직유효성에 미치는 영향. 동양대학교 박사학위논문.
- 최현아, 김인규 (2018). 직업상담사의 직업가치관이 조직몰입에 미치는 영향: 직무만족 매개효과. *한국산학기술학회 논문지*, 19(2), 472-482.
- 황보람, 이진열, 김영진, 최은미 (2015). 자활서비스 질이 자활의지에 미치는 영향에 대한 희망의 매개효과. *사회복지정책*, 42(1), 265-292.



< 국외문헌 >

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Alutto, J. A., Hrebiniak, L. G., & Alonso, R. C. (1972). On operationalizing the concept of commitment. *Social Forces*, 51(4), 448-454.
- Arnold, H. J. (1986). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Bayles, M. D. (1998). *Professional ethics*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Borys, D., & Pope, K. S. (1989). Dual relationships between therapist and client: a national study of psychologists, psychiatrists, and social workers. *Professional Psychology Research and Practice*, 20(5), 283-293.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cameron, K. S., & Whetten, D. A. (1983). *Organization effectiveness: A comparison of multiple models*. New York: Academic Press, Inc.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust,

- organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL: Reconciling performance-based and Perceptions-Minus-Expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.
- Georgiou, P. (1973). Goal paradigm and notes towards a counter paradigm. *Administrative Science Quarterly*, 18(3), 291-310.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition*. Lanham, MD: Lexington Books.
- Hair, J. F. (2014). *A primer on partial least squares structural equations modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications. California: Newbury Park.
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
- Haywood-Farmer, J., & Stuart, F. I. (1990). An instrument to measure

- the 'Degree of Professionalism' in a professional service. *Service Industries Journal*, 10(2), 336-347.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Oxford: Harper.
- Ivancevich, J. M. (2004). *Human resource management*. 9th ed, New York: McGraw-Hill Irwin.
- Kalleberg, A. L. (1976). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50(1), 569-598.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in work organizations*. CA: Brooks/Cole.
- Lewis, D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior & Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *In International Journal of Nursing Studies*, 49(8), 1017-1038.
- Miller, M. J., Woehr, D. J., & Hudspeth, N. (2002). The meaning and measurement of work ethic: Construction and initial validation of a multidimensional inventory. *Journal of Vocational Behavior*, 60,

451-489.

- Miller, P. F., & Coady, W. T. (1986). Vocational ethics: Toward the development of an enabling work ethic. Illinois State Board of Education, Springfield: Dept. of Adult, Vocational and Technical Education.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.
- Netemeyer, R. G., & Boles, J. S. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61, 85-98.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Reamer, F. G. (2007). *The social work ethics audit: A risk management tool*. Washington, DC: NASW Press.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: structure, design, and*

- applications*. 3rd ed, New Jersey: Prentice-Hall.
- Roger, B. H., & Susan, F. (2005). Work ethic and employment status: A study of jobseekers. *Journal of Industrial Teacher Education*, 42(3), 48-65.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651-665.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *The Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Seashore, S. E., & Thhtman, E. (1967). Factorial analysis of organizational performance. *Administrative Science Quarterly*, 12(3), 337-395.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Tabachnick, B. G., & Spiegel, P. C. (1993). Ethics in academia: students' vies of professors' actions. *Ethics & Behavior*, 3(2), 149-162.
- Tan, H. H., & Tan, C. S. F. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.

[부 록]

< 설 문 지 >

안녕하십니까? 노인장기요양제도의 발전과 치매 등의 노인성 질환으로 고통받는 어르신들의 요양을 위해 현장에서 노인장기요양업무에 전념하고 계시는 선생님의 노고에 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 “**요양보호사의 직업윤리가 조직유효성과 서비스 질에 미치는 영향**”을 연구하기 위한 설문입니다.

본 조사 연구는 노인장기요양기관에 종사하는 요양보호사의 직업윤리의 수준이 조직유효성을 제고하고 서비스 질에 긍정적인 요인으로 작용하는데 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위한 것입니다. 본 연구가 궁극적으로 요양보호사의 직업윤리를 고취시키고 노인장기요양서비스의 질 향상에 기여하게 되기를 바랍니다.

본 설문은 연구 목적으로만 사용되며, 의견을 개진해 주신 분들의 비밀은 철저히 지킵니다. 바쁘신 가운데 설문에 참여해 주신 후의에 진심으로 감사를 드리며 앞날에 건승을 기원합니다.

2021년 9월

부경대학교 대학원 정보시스템학과

지도교수 : 김하균 교수

연 구 자 : 김재오

연 락 처 : 010-4549-****

E- MAIL : *****@nate.com

■ 다음에 제시하는 설문 문항 중 가장 적합하다고 생각하시는 해당란에 ‘√’ 표시를 해 주십시오.

I. 요양보호사의 직업윤리기준에 관한 내용입니다.

1. 기본 윤리입니다.

NO	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	노인을 외모로 판단하여 차별할 수 있다.					
2	개인 업무를 이유로 교육 또는 세미나에 불참할 수 있다.					
3	연구의 출처를 밝히지 않고 타인의 연구결과를 사용할 수 있다.					
4	노인의 가족이 노인에 관해 물어보면 노인의 동의가 없어도 대답해 줄 수 있다.					

2. 노인 윤리입니다.

NO	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
5	요양보호사의 개인 행사나 모임에 노인을 초대할 수 있다.					
6	요양서비스를 제공하기 힘든 노인은 회피할 수 있다.					
7	서비스가 종료된 노인과 사적인 만남을 가질 수 있다.					
8	노인과 채권/채무관계를 가질 수 있다.					
9	노인에게 상담과 서비스를 제공하면서 요양보호사의 개인감정을 개입시킬 수 있다.					

3. 동료 윤리입니다.

NO	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
10	동료의 잘못을 못본 척 할 수 있다.					
11	노인의 개인정보나 자료를 노인의 동의 없이 동료에게 보여줄 수 있다.					
12	노인의 이익을 위해서라면 동료의 권리는 배제할 수 있다.					

4. 시설 윤리입니다.

NO	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
13	시설의 이익을 위해 요양보호사의 사적인 인맥을 동원할 수 있다.					
14	시설의 부당한 처우에 대해 개인적으로 인터넷이나 유인물을 통해 외부에 알릴 수 있다.					
15	업무가 힘이 들 경우 때때로 자리를 이탈할 수 있다.					

II. 조직유효성에 관한 내용입니다.

1. 직무만족에 관한 내용입니다.

NO	설 문 내 용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
16	나는 요양보호사 직무에 의욕적이며 많은 흥미를 가지고 있다.					
17	나는 현재 요양보호사 직무에 만족하며 애착과 보람을 느끼고 있다.					
18	나는 나의 현재 급여에 만족한다.					
19	나는 동료들을 신뢰하고 존중한다.					
20	나는 동료들과 인간관계가 만족스러운 편이다.					

2. 조직몰입에 관한 내용입니다.

NO	설 문 내 용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
21	나는 지인들에게 내가 근무하는 직장이 좋은 곳이라고 말한다.					
22	나는 내가 근무하는 조직의 일원임을 자랑스럽게 말할 수 있다.					
23	나는 우리 직장의 어려움과 장래를 진심으로 걱정한다.					
24	나는 내 가치관과 우리 조직이 추구하는 가치가 매우 유사하다고 생각한다.					
25	우리 직장은 내가 최선을 다해 일할 수 있도록 격려한다.					

3. 조직신뢰에 관한 내용입니다.

NO	설 문 내 용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
26	나는 직장의 정책이 나에게 어떤 영향을 미친다 하더라도 믿고 따를 수 있다.					
27	나에게 섭섭하게 하더라도 나는 우리 직장에 해를 끼치지 않을 것이다.					
28	우리 직장의 구성원 대부분은 우리 직장을 신뢰하고 있다.					
29	나는 우리 직장이 적어도 구성원들을 속이지는 않는다고 생각한다.					
30	직장의 정책이 나에게 불이익을 준다 하더라도 나는 기꺼이 받아들이고 주어진 직무를 수행한다.					

III. 다음은 귀하가 제공하는 요양서비스의 질에 관한 내용입니다.

NO	설 문 내 용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
31	나는 처음에 계획했던 서비스를 당초대로 그대로 수행한다.					
32	나는 대상자가 필요로 할 경우 언제든지 응대한다.					
33	나는 대상자를 예의바르고 따뜻하게 대한다.					
34	나는 대상자 개개인에게 특별한 관심을 가지고 대한다.					
35	나는 대상자에게 단정하고 깨끗한 외모를 유지하기 위해 노력한다.					

IV. 인구·통계학적 일반사항에 관한 내용입니다.

NO	설 문 내 용	①	②	③	④	⑤
1	귀하의 성별은?	남성	여성			
2	귀하의 연령은?	29세 이하	30세~ 39세	40세~ 49세	50세~ 59세	60세 이상
3	귀하의 학력은?	초등 학교	중학교	고등 학교	(전문) 대학교	대학원 이상
4	요양보호사 근무경력은?	1년미만	3년미만	5년미만	10년 미만	10년 이상
5	귀하의 근무형태는?	주간만 근무	야간만 근무	주야간 교대 근무	격일 근무	기타
6	귀하의 채용형태는?	정규직	비정 규직			
7	귀하의 종교는?	기독교	불교	천주교	기타	없음
8	사회복지사 자격 유무	있음	취득중	계획중	없음	
9	귀하가 근무하는 시설의 정원은?	10인 이하	11인~ 29인	30인~ 50인	51인~ 100인	100인 이상
10	귀하가 근무하는 시설의 운영주 체는?	법인	개인			

- 끝까지 응답해 주시어 감사드립니다. -