

요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 공감의 서비스 질에 미치는 영향

이재희¹ · 성지아²

¹국민건강보험공단, 팀장 · ²대전과학기술대학교, 부교수

The Effect of Knowledge, Attitude and Empathy of Care Givers for Elderly on Quality of Service

Jae Hee, Lee¹ · Ji A, Seong²

¹*National Health Insurance Corporation, Team Manager*

²*Department of Nursing, Daejeon Institute of Science and Technology, Associate Professor*

한국간호연구학회지 『별책』 제4권 제4호 2020년 12월

The Journal of Korean Nursing Research

Vol. 4, No. 4, Dec. 2020

요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 공감이 서비스 질에 미치는 영향

이재희¹ · 성지아²

¹국민건강보험공단, 팀장 · ²대전과학기술대학교, 부교수

The Effect of Knowledge, Attitude and Empathy of Care Givers for Elderly on Quality of Service

Jae Hee, Lee¹ · Ji A, Seong²

¹National Health Insurance Corporation, Team Manager

²Department of Nursing, Daejeon Institute of Science and Technology, Associate Professor

Abstract

Purpose : This study examined the relationships among Knowledge, Attitude, Empathy, and Quality of service in Care givers for elderly. **Methods** : Data were collected through self reported structured questionnaire form Care Givers using convenient sampling methods form April 2 to June 30, 2018. **Results** : Stepwise regression showed that experience of turnover(0) had the greatest effect on Quality of service($\beta = 0.29$, $p < .005$), followed by Total career length(More than 5 years). These variables together explained 22.6% of the Quality of service in Care givers ($F = 4.17$, $p < .001$). **Conclusion** : Therefore, a strategy for reducing turnover and improving Working environment will be needed for increasing Quality of service in Care givers.

Key words : Care Givers, Knowledge, Attitude, Empathy, Quality

I. 서론

1. 연구의 필요성

노인장기요양보험은 6개월 이상 독립적인 일상생활이 어려운 노인과 65세 미만자 중 노인성질환을 가지고 있는 노인을 대상으로 가사와 신체활동을 지원하여 노인복지와 삶의 질 향상을 돕고 가족의 부양부담을 줄여주는 사회보험제도이다[1]. 최근 보건의료환경을 살펴보면, 평균수명 증가에 따른 노인인구 증가로 복잡한 건강문제를 가진 노인들이 증가하게 되면서 노인의 건강에 대한 요구도도 증가하게 되었다. 이에 일상생활이 어려운 노인의 상황에 맞게 가사와 신체활동을 제공하는 요양보호사의 역할이 중요해지고 있다. 신체 및 가사 지원을 받기 위해서는 장기요양등급을 받아야 하는데, 장기요양등급을 받은 노인의 경우 건강한 노인에 비해 일상생활 수행이 어렵고, 만성퇴행성질환이나 신체적 기능저하 등과 같은 많은 건강문제를 동반하고 있을 수 있다. 이는 돌봄을 행하는 요양보호사의 부담으로 이어질 수 있기 때문에 요양보호사는 노인의 특성에 대해 충분한 이해를 가지고 있어야 한다. 그러나 짧은 시간 내에 많은 수의 요양보호사를 배출하다보니 부실한 교육과정으로 이어져 노인에 대한 낮은 이해도와 전문성이 결여된 요양보호사를 배출하게 되었고[2], 이는 결국 장기요양 서비스 질에 부정적인 영향을 미치게 되었다[3]. 노인에 대한 지식수준은 심리적, 신체적, 사회적 측면에서 노인의 노화과정을 알고 있는 정도인데, 노인에 대한 지식수준이 높을수록 노인을 돌보는데 있어 긍정적인 태도를 가지고 장기요양 서비스를 제공할 수 있다[4,5]. 노인에 대한 태도는 노인에 대한 개인의 신념이 반영된 결과로 부정적 혹은 긍정적인 평가로 이어지며, 지식이 낮을 경우 부정적인 편견과 태도를 가지게 되고, 이는 장기요양 서비스 제공에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[6]. 또한 노인에 대한 지식이 높을수록 노인의 입장에서 노인을 잘 이해하려는 공감수준이 높게 나타나는데[4], 공감은 다른 사람에 대한 정서반응을 말하며 상대방의 관점에서 상황을 이해하는 능

력으로 공감을 잘하는 요양보호사의 경우 노인을 돌보는 돌봄 행위가 향상되어[7] 장기요양 서비스 제공에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 이를 통해 노인에 대한 지식, 태도, 공감 정도가 요양보호사의 서비스 질에 중요한 변인으로 작용하는 것을 알 수 있다. 요양보호사가 제공하는 돌봄은 노인장기요양보험을 성공적인 결과로 이끌어내는데 있어 매우 중요한 요인이 되므로 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 방안 마련과 노인에 대한 지식, 태도, 공감이 서비스 질에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다. 그러나 현재까지 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향 요인에 관한 연구로는 직무스트레스[8], 전문성[9,10], 직무소진[9,11], 근로조건[12], 직무몰입과 자기효능감[11], 직무태도[13] 등의 연구가 주를 이루었으며, 노인에 대한 지식, 태도, 공감이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 관계를 파악하고 서비스 질에 미치는 영향 요인을 확인하여 요양보호사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 교육프로그램 개발에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도 및 공감이 서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위한 것으로, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 상관관계를 확인하고 서비스 질에 미치는 영향요인을 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 관계를 파악하고 서비스 질에 미치는 영향 요인을 확인하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사 213명을 편의 추출하였다. 표본 크기 산출을 위해 G power 3.1.9.2 analysis software를 사용하여 다중회귀분석의 방법과 예측변수를 고려하고, 중간크기의 효과크기 .15, 검정력 .80, 유의수준 .05, 예측요인 24개를 두어 산출하였을 때 총 169명이 요구되었다. 탈락률 25%를 고려하여 213부의 설문지를 배부하였으며, 이 중 회수된 설문지는 178부이었고, 회수된 설문지 중 부적절한 3부를 제외한 175부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

3. 연구 도구

1) 노인에 대한 지식

본 연구에서는 Palmore[14]가 개발한 Facts On Aging Quiz(FAQ1)를 Song[15]이 번안한 도구로 측정된 점수를 말하며, 총 25문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 ‘그렇다’, ‘아니다’, ‘잘 모르겠다’를 선택하고, ‘정답’ 1점, ‘오답’과 ‘모르겠다’는 0점으로 점수를 배점하며, 점수가 높을수록 노인에 대한 지식수준이 높음을 의미한다. Song[15]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .73이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .73이었다.

2) 노인에 대한 태도

본 연구에서는 Sanders[16]가 개발한 의미 분별척도를 Lim[17]이 번안한 도구로 측정된 점수를 말하며, 총 20개의 상반되는 형용사 쌍으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 ‘매우 긍정적’ 1점에서 ‘매우 부정적’ 7점

의 Likert 7점 척도로 점수가 높을수록 노인에 대한 태도가 부정적임을 의미한다. Lim[17]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .82이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .85이었다.

3) 공감

본 연구에서는 Peiners 등[18]이 개발한 인지 정서 공감척도(Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy, QCAE)를 Kang[19]이 한국어로 번안한 한국판 인지 정서 공감척도(Korean Version of Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy, K-QCAE)로 측정된 점수를 말하며, 총 31문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점의 Likert 4점 척도로 점수가 높을수록 노인에 대한 요양보호사의 공감능력이 높은 것을 의미한다. Kang[19]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .78이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .78이었다.

4) 서비스 질

본 연구에서는 Parasuraman 등[20]이 서비스 질을 측정할 수 있도록 개발한 ‘SERVQUAL’척도를 중심으로 Shin[21]이 사회복지분야에서 사용이 유용하도록 수정한 내용을 Shin[22]이 요양보호사의 근무환경에 맞게 일부 용어를 수정한 도구로 측정된 점수를 말하며, 총 20문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 요양보호사의 서비스 질이 높은 것을 의미한다. Shin[22]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .96이었고, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .93이었다.

4. 자료 수집 방법

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사 213명을 편의 추출하였다. 탈락률 25%를 고려하여 213부의 설문지를 배부하였으며, 이중 회수된 설문지는 178부이었고, 회수된 설문지 중 부적절한 3부를 제외한 175부가 최종 분석 자료로 사용되었

다. 자료 수집 기간은 2018년 4월 2일부터 6월 30일까지였고, 연구자가 설문지를 배부하고 연구대상자가 직접 설문지에 응답하도록 하였으며, 대상자의 응답을 통한 자료수집에는 1인당 평균 30분 정도 소요되었다.

5. 대상자에 대한 윤리적 고려

본 연구의 주된 내용은 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 관계를 파악하고 서비스 질에 미치는 영향 요인을 확인하기 위한 것으로 연구대상자에 대한 위험성은 없다. 대상자가 연구에 자발적으로 참여하는 것을 원칙으로 하였으며, 설문 시작 전 연구의 목적, 연구 내용, 연구 방법 등에 대해 설명하고, 언제든지 철회할 수 있음에 대해서도 설명하였다. 수집된 자료는 연구 이외의 목적으로 사용하지 않을 것이며, 익명으로 처리되어 비밀유지가 보장됨을 설명하였고, 연구가 종료된 이후에 폐기함을 알려주었다. 이를 이해하고 동의한 요양보호사에게 자필 서명으로 서면동의를 받은 이후에 자료를 수집하였다.

6. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0 Program을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질의 차이는 independent t-test와 One Way ANOVA를 이용하고, 사후검정은 Scheffe's test로 분석하였다.
- 대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 Multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성

본 연구대상자의 일반적 특성으로 연령은 50세~59세 82명(46.9%), 60세 이상 62명(35.4%), 50세 미만 31명(17.7%)의 순으로 나타났으며, 성별은 여자가 166명(94.9%)으로 대부분을 차지하였다. 학력은 고등학교 92명(52.6%), 중학교 이하 52명(29.7%), 전문대 이상 31명(17.7%)의 순으로 나타났으며, 종교가 있다고 응답한 사람이 138명(78.9%)으로 과반수 이상을 차지하였다. 건강 상태는 보통 91명(52.0%), 좋다 75명(42.9%), 나쁘다 9명(5.1%)의 순으로 나타났으며, 배우자가 있는 대상자 142명(81.1%), 경제적 상태를 중이상이라고 응답한 사람이 123명(70.3%)으로 과반수 이상을 차지하였다. 직업 선택 동기는 가치 있는 직업 76명(43.4%), 경제적 이유 57명(32.6%), 가족부양책임 42명(24.0%)의 순으로 나타났으며, 요양보호사 자격증 외 취득한 자격증이 없는 사람이 118명(67.4%)으로 과반수 이상을 차지하였다. 요양보호사로 근무하기 이전에 직업이 있었던 사람 99명(56.6%), 직업이 없었던 사람 76명(43.4%)로 확인되었다.

본 연구대상자의 직무관련 특성으로 고용형태는 시간제 146명(83.4%), 계약직 21명(12.0%), 정규직 8명(4.6%)의 순으로 나타났으며, 근무형태의 경우 오전근무가 162명(92.6%)으로 대부분을 차지하였다. 1주일간 담당하는 평균 대상자수는 1명 70명(40.0%), 2명 48명(27.4%), 3명 30명(17.1%), 4명 이상 27명(15.5%)의 순으로 확인되었으며, 월 근무 시간은 60시간 미만 60명(34.3%), 60시간 이상~100시간 미만 54명(30.9%), 100시간 이상~160시간 미만 37명(21.1%), 160시간 이상 24명(13.7%)의 순으로 나타났다. 월 평균 임금은 30만원 이상~70만원 미만 68명(38.9%), 100만원 이상 51명(29.1%), 70만원 이상~100만원 미만 34명(19.4%), 30만원 미만 22명(12.6%)의 순으로 확인되었다. 요양보호사로 근무한 총 경력은 5년 이상 43명(24.6%), 1년 이상~2년 미만 34명(19.4%), 3년 이상~4년 미만 31명(17.7%), 2년 이상~3년 미만과 4년 이상~5년 미만

24명(13.7%), 1년 미만 19명(10.9%)의 순으로 나타났다. 현재 소속된 기관에서의 재직기간은 1년 미만 56명(32.0%), 1년 이상~2년 미만 43명(24.6%), 2년 이상~3년 미만 28명(16.0%), 4년 이상 26명(14.8%), 3년 이상~4년 미만 22명(12.6%)의 순으로 확인되었다. 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 0회 92명(52.6%), 2회 34명(19.4%), 1회 30명(17.1%), 3회 이상 19명(10.9%)의 순으로 나타났으며, 이직 사유는 기타 39명(22.3%), 더 좋은 조건으로 이직을 권유받음 22명(12.6%), 근무

Table 1. General Characteristics and Job-related Characteristics of the Participants (N = 175)

Characteristics	Categories	N	%
Age (years)	<50	31	17.7
	50~59	82	46.9
	≥60	62	35.4
Gender	Male	9	5.1
	Female	166	94.9
Educational level	≤Middle school	52	29.7
	High school	92	52.6
	≥College	31	17.7
Religion	Yes	138	78.9
	No	37	21.1
Health status	Poor	9	5.1
	Moderate	91	52.0
	Good	75	42.9
Spouse	Yes	142	81.1
	No	33	18.9
Economic status	≤Low	49	28.0
	≥Middle	123	70.3
Motivation of job	economic reasons	57	32.6
	Valuable job	76	43.4
	family responsibility	42	24.0
License other than care givers	Yes	57	32.6
	No	118	67.4
Previous job	Yes	99	56.6
	No	76	43.4
Employment status	Full-time position	8	4.6
	Contractual service	21	12.0
	Part-time	146	83.4
Working type	Work morning	162	92.6
	Work evening	13	7.4

(continuous)

Characteristics	Categories	N	%
Numbers of assignments (per week person)	1	70	40.0
	2	48	27.4
	3	30	17.1
	≥4	27	15.5
Monthly working hours	<60	60	34.3
	60~100	54	30.9
	100~160	37	21.1
	≥160	24	13.7
Monthly income (won)	<300,000	22	12.6
	300,000~700,000	68	38.9
	700,000~1,000,000	34	19.4
	≥1,000,000	51	29.1
Total career length (year)	<1	19	10.9
	1~2	34	19.4
	2~3	24	13.7
	3~4	31	17.7
	4~5	24	13.7
	≥5	43	24.6
Current career length (year)	<1	56	32.0
	1~2	43	24.6
	2~3	28	16.0
	3~4	22	12.6
	≥4	26	14.8
Experience of turnover	0	92	52.6
	1	30	17.1
	2	34	19.4
	≥3	19	10.9
Reasons for turnover (83 person)	Worsening relations with business owner	5	2.9
	Worsening relations with recipients	8	4.6
	Dissatisfaction of working environme	9	5.1
	Persuaded change of occupation	22	12.6
	Etc	39	22.3
Education experiences about occupational training	0	69	39.4
	1	29	16.6
	2	28	16.0
	3	22	12.6
Education experiences about dementia	Yes	24	13.7
	No	151	86.3

환경 불만족 9명(5.1%), 수급자와의 관계악화 8명(4.6%), 사업주와의 관계악화 5명(2.9%)으로 확인되었다. 요양보호사 직무교육 경험은 0회 69명(39.4%), 1회 29명(16.6%), 2회 28명(16.0%), 4회 이상 27명(15.4%), 3회 22명(12.6%)의 순으로 나타났으며, 치매 전문교육 이수 경험은 없다고 응답한 사람이 151명(86.3%)으로 대부분을 차지하였다(Table 1).

2. 대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질 정도

본 연구대상자의 노인에 대한 지식은 25점 만점에 평균 10.64(± 2.61)점, 태도는 7점 만점에 4.33(± 0.77)점, 공감은 4점 만점에 2.78(± 0.19)점, 서비스 질은 5점 만점에 4.11(± 0.45)점으로 나타났다.

3. 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질 차이

1) 대상자의 일반적 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질 차이

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 차이를 살펴보면 다음과 같다(Table 2). 지식은 연령($F=4.36, p=.014$), 학력($F=4.33, p=.015$), 배우자($t=2.39, p=.018$), 요양보호사 자격증 외 취득한 자격증($t=2.76, p=.006$), 요양보호사로 근무하기 이전 직업($t=2.10, p=.037$)에서 유의한 차이가 있었다. 연령은 50세 미만인 경우가 50세 이상~60세 미만과 60세 이상인 경우보다, 학력은 전문대 이상 졸업한 경우가 고등학교 졸업한 경우보

Table 2. Knowledge, Attitude, Empathy, Quality of Service according to General Characteristics of Participants (N=175)

Characteristics	Categories	Knowledge		Attitude		Empathy		Quality of Service	
		Mean \pm SD	t/F(p)	Mean \pm SD	t/F(p)	Mean \pm SD	t/F(p)	Mean \pm SD	t/F(p)
Age (years)	<50 ^a	11.81 \pm 2.61	4.36	4.21 \pm 0.56	0.57	2.79 \pm 0.23	0.16	4.02 \pm 0.56	2.95
	50~59 ^b	10.45 \pm 2.39	(.014)	4.38 \pm 0.75	(.564)	2.78 \pm 0.18	(.853)	4.19 \pm 0.36	(.055)
	$\geq 60^c$	10.19 \pm 2.75	a>b,c*	4.32 \pm 0.88		2.77 \pm 0.19		4.03 \pm 0.47	
Gender	Male	10.44 \pm 2.51	-0.18	4.46 \pm 0.59	0.12	2.76 \pm 0.17	-0.26	3.79 \pm 0.46	-2.21
	Female	10.61 \pm 2.62	(.855)	4.33 \pm 0.78	(.903)	2.78 \pm 0.20	(.799)	4.12 \pm 0.44	(.028)
Educational level	\leq Middle school ^a	10.77 \pm 2.58	4.33	4.39 \pm 0.87	0.36	2.76 \pm 0.21	1.42	4.08 \pm 0.46	0.76
	High school ^b	10.14 \pm 2.52	(.015)	4.28 \pm 0.73	(.695)	2.77 \pm 0.19	(.246)	4.14 \pm 0.40	(.468)
	\geq College ^c	11.68 \pm 2.66	c>b*	4.37 \pm 0.70		2.83 \pm 0.17		4.04 \pm 0.55	
Religion	Yes	10.78 \pm 2.56	1.80	4.29 \pm 0.73	-1.47	2.78 \pm 0.19	-0.15	4.12 \pm 0.46	0.56
	No	9.92 \pm 2.73	(.074)	4.49 \pm 0.89	(.143)	2.78 \pm 0.19	(.881)	4.07 \pm 0.37	(.576)
Health status	Poor ^a	10.00 \pm 2.18	1.94	4.69 \pm 0.98	1.04	2.75 \pm 0.20	1.51	4.06 \pm 0.60	3.75
	Moderate ^b	10.29 \pm 2.35	(.147)	4.31 \pm 0.69	(.356)	2.76 \pm 0.17	(.224)	4.02 \pm 0.48	(.025)
	Good ^c	11.04 \pm 2.91		4.31 \pm 0.83		2.81 \pm 0.21		4.21 \pm 0.36	c>b*
Spouse	Yes	10.82 \pm 2.65	2.39	4.28 \pm 0.77	-1.93	2.78 \pm 0.20	0.53	4.12 \pm 0.43	0.94
	No	9.64 \pm 2.21	(.018)	4.56 \pm 0.73	(.055)	2.76 \pm 0.15	(.597)	4.04 \pm 0.51	(.346)
Economic status	\leq Low	10.20 \pm 2.52	-1.25	4.35 \pm 0.78	0.23	2.76 \pm 0.16	-1.01	4.09 \pm 0.45	-0.21
	\geq Middle	10.75 \pm 2.64	(.212)	4.32 \pm 0.76	(.818)	2.79 \pm 0.21	(.312)	4.11 \pm 0.45	(.831)
Motivation of Job	economic reasons ^a	10.65 \pm 2.34	0.02	4.47 \pm 0.83	1.51	2.76 \pm 0.17	0.54	4.07 \pm 0.43	0.31
	Valuable job ^b	10.57 \pm 2.59	(.984)	4.29 \pm 0.72	(.223)	2.79 \pm 0.19	(.587)	4.13 \pm 0.41	(.734)
	family responsibility ^c	10.60 \pm 3.02		4.21 \pm 0.74		2.80 \pm 0.23		4.11 \pm 0.53	
License other than care givers	Yes	11.37 \pm 2.67	2.76	4.28 \pm 0.72	-0.62	2.77 \pm 0.16	-0.50	4.06 \pm 0.49	-0.98
	No	10.23 \pm 2.51	(.006)	4.36 \pm 0.79	(.537)	2.78 \pm 0.21	(.621)	4.13 \pm 0.42	(.328)
Previous job	Yes	10.96 \pm 2.68	2.10	4.34 \pm 0.66	0.24	2.80 \pm 0.20	1.39	4.13 \pm 0.46	0.88
	No	10.13 \pm 2.46	(.037)	4.31 \pm 0.89	(.808)	2.76 \pm 0.19	(.166)	4.07 \pm 0.43	(.382)

* Scheffe test

Table 3. Knowledge, Attitude, Empathy, Quality of Service according to Job-related Characteristics of Participants (N = 175)

Job-related Characteristics	Categories	Knowledge		Attitude		Empathy		Quality of Service	
		Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)
Employment status	Full-time position ^a	10.87±2.10	0.59	4.34±0.43	1.64	2.75±0.19	2.14	4.17±0.37	0.53
	Contractual service ^b	11.14±2.99	(.556)	4.05±0.69	(.197)	2.86±0.22	(.121)	4.19±0.43	(.592)
	Part-time ^c	10.51±2.58		4.37±0.79		2.77±0.19		4.09±0.45	
Working type	Work morning	10.60±2.61	-0.02	4.33±0.75	-0.06	2.78±0.20	-0.23	4.14±0.42	3.45
	Work evening	10.62±2.75	(.982)	4.34±0.97	(.954)	2.79±0.16	(.817)	3.71±0.62	(.001)
Numbers of assignments (per week person)	1 ^a	10.37±2.85	0.44	4.26±0.90	1.07	2.81±0.21	2.19	4.05±0.52	1.60
	2 ^b	10.65±2.76	(.726)	4.42±0.72	(.363)	2.73±0.14	(.091)	4.08±0.30	(.192)
	3 ^c	10.67±1.77		4.47±0.59		2.76±0.19		4.14±0.42	
	≥4 ^d	11.04±2.53		4.18±0.63		2.81±0.24		4.26±0.45	
Monthly working hours	<60 ^a	10.28±2.86	0.45	4.24±0.93	1.15	2.77±0.20	2.08	3.95±0.50	5.34
	60~100 ^b	10.76±2.39	(.717)	4.48±0.66	(.332)	2.82±0.19	(.105)	4.20±0.39	(.002)
	100~160 ^c	10.73±2.70		4.25±0.68		2.72±0.21		4.10±0.38	b,d>a*
	≥160 ^d	10.83±2.37		4.36±0.62		2.81±0.15		4.31±0.40	
Monthly income (won)	<300,000 ^a	10.90±3.10	0.13	4.42±0.88	0.79	2.78±0.15	0.03	3.93±0.63	2.27
	300,000~700,000 ^b	10.51±2.61	(.943)	4.23±0.85	(.499)	2.78±0.20	(.992)	4.07±0.39	(.082)
	700,000~1,000,000 ^c	10.61±2.62		4.45±0.72		2.78±0.18		4.21±0.36	
	≥1,000,000 ^d	10.57±2.44		4.35±0.61		2.77±0.21		4.16±0.45	
Total career length (year)	<1 ^a	10.16±2.22	0.73	4.52±0.94	0.52	2.73±0.18	0.94	3.92±0.49	2.39
	1~2 ^b	10.41±3.12	(.602)	4.21±0.66	(.764)	2.76±0.12	(.455)	4.12±0.37	(.040)
	2~3 ^c	11.29±2.46		4.30±0.93		2.75±0.12		4.00±0.43	e>a
	3~4 ^d	10.19±2.44		4.42±0.71		2.79±0.17		4.01±0.56	f>a,c,d*
	4~5 ^e	10.54±2.64		4.28±0.76		2.78±0.20		4.19±0.41	
	≥5 ^f	10.88±2.56		4.32±0.73		2.83±0.27		4.25±0.37	
Current career length (year)	<1 ^a	10.64±2.35	0.11	4.37±0.93	0.31	2.76±0.17	1.84	4.12±0.46	1.68
	1~2 ^b	10.42±2.94	(.979)	4.23±0.70	(.872)	2.73±0.14	(.123)	4.04±0.34	(.156)
	2~3 ^c	10.82±2.87		4.36±0.75		2.84±0.18		3.98±0.61	
	3~4 ^d	10.64±2.52		4.29±0.60		2.78±0.18		4.18±0.42	
	≥4 ^e	10.54±2.55		4.40±0.64		2.83±0.30		4.25±0.35	
Experience of turnover	0 ^a	10.61±2.81	0.42	4.35±0.80	0.19	2.77±0.19	0.88	4.11±0.40	3.21
	1 ^b	10.17±2.46	(.738)	4.37±0.70	(.906)	2.80±0.25	(.454)	4.96±0.46	(.024)
	2 ^c	10.88±2.29		4.24±0.75		2.76±0.16		4.09±0.54	d>b*
	≥3 ^d	10.74±2.45		4.34±0.77		2.83±0.18		4.35±0.36	
Reasons for turnover (83 person)	Worsening relations with business owner ^a	9.40±1.67	0.79	4.63±0.29	2.03	2.72±0.14	1.07	4.09±0.49	0.39
	Worsening relations with recipients ^b	11.63±3.70	(.543)	4.78±0.52	(.098)	2.90±0.22	(.377)	4.31±0.31	(.819)
	Dissatisfaction of working environme ^c	10.78±1.56		4.48±0.81		2.80±0.13		4.08±0.43	
	Persuaded change of occupation ^d	10.68±2.66		4.04±0.89		2.74±0.14		4.08±0.43	
	Etc ^e	10.38±2.14		4.30±0.64		2.81±0.24		4.09±0.57	
Education of occupation	0 ^a	10.88±2.61	0.52	4.45±0.77	0.91	2.77±0.20	0.86	4.03±0.48	0.85
	1 ^b	10.07±2.56	(.723)	4.19±0.79	(.462)	2.78±0.15	(.489)	4.16±0.43	(.496)
	2 ^c	10.50±2.86		4.32±0.71		2.76±0.24		4.13±0.40	
	3 ^d	10.50±2.61		4.33±0.72		2.74±0.15		4.18±0.43	
	≥4 ^e	10.63±2.48		4.19±0.82		2.83±0.20		4.16±0.44	
Education of dementia	Yes	12.04±2.54	2.98	4.19±0.70	-1.00	2.77±0.25	-0.29	4.11±0.46	0.01
	No	10.37±2.56	(.003)	4.35±0.78	(.319)	2.78±0.18	(.771)	4.11±0.44	(.992)

* Scheffe test

다, 배우자는 있는 경우가 없는 경우보다, 요양보호사 자격증 외 취득한 자격증은 있는 경우가 없는 경우보다, 요양보호사로 근무하기 이전 직업은 있는 경우가 없는 경우보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났다. 태도와 공감은 모두 유의한 차이가 없는 것으로 조사되었다. 서비스 질은 성별($t=-2.21, p=.028$)과 건강 상태($F=3.75, p=.025$)에서 유의한 차이가 있었다. 성별은 여성이 남성보다, 건강 상태는 좋은 경우가 보통인 경우보다 서비스 질이 높은 것으로 나타났다.

2) 대상자의 직무관련 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질 차이

본 연구대상자의 직무관련 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 차이를 살펴보면 다음과 같다(Table 3). 지식은 치매 전문교육 이수 경험($t=2.98, p=.003$)에서 유의한 차이가 있었는데, 치매 전문교육 이수 경험이 있는 경우가 없는 경우보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났다. 태도와 공감은 모두 유의한 차이가 없는 것으로 조사되었다. 서비스 질은 근무형태($t=3.45, p=.001$), 월 근무 시간($F=5.34, p=.002$), 요양보호사로 근무한 총 경력($F=2.39, p=.040$), 요양보호사로 근무 중 이직 경험($F=3.21, p=.024$)에서 유의한 차이가 있었다. 근무형태는 오전근무가 오후근무보다, 월 근무 시간은 60시간 이상~100시간 미만과 160시간 이상인 경우가 60시간 미만인 경우보다, 요양보호사로 근무한 총 경력은 4년 이상~5년 미만인 경우가 1년 미만인 경우보다, 5년 이상인 경우가 1년 미만, 2년 이상~3년 미만과 3년 이상~4년 미만인 경우보다 서비스 질이 높은 것으로 나타났으며, 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 3회 이상인 경우가 1회인 경우보다 노인에 대한 서비스 질이 높은 것으로 확인되었다.

4. 대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질의 관계

본 연구대상자의 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질 간의 상관관계를 분석한 결과, 노인에 대한 지식은 태도($r=-.22, p=.004$)와 유의한 부적 상관관계

Table 4. Correlation among Knowledge, Attitude, Empathy and Quality of Service (N = 175)

	Knowledge	Attitude	Empathy	Quality of Service
	r(p)			
Knowledge	1	-.22 (.004)	.12 (.127)	.10 (.208)
Attitude		1	.04 (.645)	-.11 (.154)
Empathy			1	.22 (.003)
Quality of Service				1

를 보였으며, 공감은 서비스 질($r=.22, p=.003$)과 유의한 정적 상관관계가 있었다(Table 4).

5. 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인

요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 공감이 서비스 질에 영향을 미치는 요인은 다음과 같다(Table 5). 독립변수로는 일반적 특성 중 서비스 질과 차이를 보였던 성별, 건강상태와 직무관련 특성 중 서비스 질과 차이를 보였던 근무형태, 월 근무 시간, 요양보호사로 근무한 총경력, 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 가변수 처리하였으며, 그 외 공감을 포함하여 분석하였다. 회귀분석 실시를 위해 종속변수에서 자기상관과 독립변수간의 다중공선성 검토를 실시하였고, Durbin-Watson 검정결과 1.734로 검정통계량보다 크기 때문에 자기상관이 없는 것을 확인하였다. 공차한계가 0.367~0.901로 0.1 이상의 값을 가지고 있으며, 분산팽창지수(VIF)도 1.110~2.728으로 10을 넘지 않아 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 잔차의 가정을 충족하기 위한 선형성(Linerarity), 정규성(Normality), 등분산성(Homoscedasticity)의 가정도 만족하였고, 특이 값을 검토하기 위한 Cook's daitance 값은 1.0을 초과하는 값이 없어 특이 값도 없는 것으로 확인되었다. 산출된 서비스 질의 회귀모형은 유의하였으며($F=4.17, p<.001$), 건강상태는 좋다가, 근무형태는 오전근무가, 월 근무 시간은 160시간 이상이, 요양보호사로 근무한 총 경력

은 4년 이상~5년 미만과 5년 이상이, 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 0회, 2회, 3회가, 마지막으로 공감이 유의하게 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이들 변수는 서비스 질을 22.6% 예측 설명하였으며, 요양보호사로 근무 중 이직 경험에서 0회가 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다($\beta=0.29, p=.005$). 그 다음으로 요양보호사로 근무한 총 경력은 5년 이상이($\beta=0.26, p=.019$), 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 3회가($\beta=0.25, p=.003$), 요양보호사로 근무한 총 경력은 4년 이상~5년 미만이($\beta=0.24, p=.018$), 월 근무 시간은 160시간 이상이($\beta=0.23, p=.003$), 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 2회가($\beta=0.20, p=.028$), 근무형태는 오전 근무가($\beta=0.18, p=.012$), 건강 상태는 좋다가($\beta=0.16, p=.023$), 그리고 공감($\beta=0.16, p=.022$)이 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

IV. 논 의

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 관계를 파악하고 서비스 질에 미치는 영향 요인을 확인하여 요양보호사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 교육프로그램 개발에 대한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

일반적 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질에 대한 차이는 다음과 같이 나타났다. 지식은 연령, 학력, 배우자, 요양보호사 자격증 외 취득한 자격증, 요양보호사로 근무하기 이전 직업에서 유의한 차이를 보였다. 연령은 50세 미만인 경우가 50세 이상보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났다. 이는 노인에 대한 이해를 높이고 노화를 정확히 알기 위해

Table 5. Influencing Factors on Quality of Service

(N = 175)

Variable	B	SE	β	t	p	Adj. R2	F	p
Constant	2.00	0.50		4.00	<.001	.226	4.17	<.001
Gender (Female)	0.22	0.15	0.11	1.50	.137			
Health status (Poor)	0.18	0.15	0.09	1.22	.225			
Health status (Good)	0.15	0.06	0.16	2.30	.023			
Working type (Work morning)	0.31	0.12	0.18	2.56	.012			
Monthly Working hours (60~100)	0.15	0.08	0.16	1.90	.059			
Monthly Working hours (100~160)	0.05	0.09	0.05	0.59	.554			
Monthly Working hours (≥ 160)	0.30	0.10	0.23	3.00	.003			
Total career length (1~2)	0.21	0.12	0.19	1.82	.070			
Total career length (2~3)	0.12	0.13	0.10	0.98	.331			
Total career length (3~4)	0.08	0.12	0.07	0.63	.532			
Total career length (4~5)	0.31	0.13	0.24	2.39	.018			
Total career length (≥ 5)	0.27	0.11	0.26	2.37	.019			
Experience of turnover (0)	0.25	0.09	0.29	2.88	.005			
Experience of turnover (2)	0.23	0.10	0.20	2.22	.028			
Experience of turnover (≥ 3)	0.36	0.12	0.25	2.97	.003			
Empathy	0.38	0.16	0.16	2.32	.022			

*가변수 처리

- Gender(Male=0, Female=1)
- Health status(Moderate=0,0, Poor=1,0, Good=0,1)
- Working type(Work evening=0, Work morning=1)
- Monthly working hours(<60=0,0,0, 60~100=1,0,0, 100~160=0,1,0, ≥ 160 =0,0,1)
- Total career length(year)(<1=0,0,0,0,0, 1~2=1,0,0,0,0, 2~3=0,1,0,0,0, 3~4=0,0,1,0,0, 4~5=0,0,0,1,0, ≥ 5 =0,0,0,0,1)
- Experience of turnover(1=0,0,0, 0=1,0,0, 2=0,1,0, ≥ 3 =0,0,1)

서 암기하고 이해해야 하는 내용이 많기 때문에 연령대가 낮을수록 유리하게 나타난 것으로 생각된다. 이 결과는 Chon 등[23]의 연구결과와는 일치하였으나 Jeong과 Kwon[25]의 연구결과와는 다른 결과를 보이고 있다. 그러므로 노인에 대한 이해 및 노화에 대한 요양보호사의 지식 습득을 돕기 위해 연령에 따른 맞춤형 교육프로그램 개발이 필요하다고 사료된다. 학력은 전문대 이상 졸업한 경우가 고등학교 졸업한 경우보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났는데, 이 결과는 학력이 높을수록 노인에 대한 지식이 높다고 나타난 연구결과와 일치하였다[25]. 그러므로 요양보호사의 학력에 맞는 교육프로그램을 개발하여 노인에 대한 이해를 높이기 위한 교육을 강화할 필요가 있다고 사료된다. 또한 배우자가 있는 경우가 없는 경우보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났다. 이 결과는 Jeong과 Kwon[25]의 연구결과와 다른 결과를 보이고 있는데, 현재 배우자와 함께 살고 있는 요양보호사의 경우 배우자의 노화를 경험하면서 노인에 대한 이해 및 지식의 정도가 높아진 것으로 생각된다. 요양보호사 자격증 외 취득한 자격증은 있는 경우가 없는 경우보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났다. 요양보호사의 자격증 종류를 확인해보면 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 사회복지사, 케어복지사 등 이었다. 이 자격증의 경우 노인에 대한 이해를 높이고 전문성을 높이기 위해 필요한 자격증이므로 자격증을 가지고 있지 않는 요양보호사 보다 노인에 대한 지식수준이 높게 나타난 것은 당연한 결과인 것으로 보여진다. 요양보호사로 근무하기 이전 직업은 있는 경우가 없는 경우보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났는데 이 결과는 취득한 자격증 종류에 따라 그 분야에 종사했을 가능성이 높기 때문에 이전 직업이 자격증과 연관된 직업인지에 대한 추가확인이 필요할 것으로 보여진다. 태도와 공감은 일반적 특성의 모든 항목과 유의한 차이가 없는 것으로 조사되었다. 선행연구를 살펴보면 태도의 경우 41세 이상이 40세 이하보다 노인에 대해 긍정적인 태도를 보였지만[5], Park[4]의 연구에서는 60세 이상이 50세 미만보다 태도점수가 낮게 나타났다[4]. 공감도 대졸 이상이 중졸보다 공감의 정도가 높게 나타

났는데[4] 이 연구결과들을 통해 태도와 공감이 연령과 학력에 따라 서비스 질에 다른 결과를 보이는 것을 확인할 수 있었다. 그러므로 노인에 대해 긍정적인 태도를 가지고 공감을 잘 할 수 있도록 요양보호사의 연령과 학력을 고려한 교육프로그램 개발이 필요하다고 생각된다. 서비스 질은 성별과 건강 상태에서 유의한 차이를 보였는데, 성별은 여성이 남성보다, 건강 상태의 경우 건강 상태가 좋다고 생각하는 경우가 보통이라고 생각하는 경우보다 노인에 대한 서비스 질이 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 Jeong[8]의 연구결과와 일치하였는데, 성별의 경우 본 연구에서 여성이 차지하는 비율이 94.9%로 연구 대상자의 대부분을 차지하는 것을 고려하였을 때 이 부분이 연구결과에 영향을 미친 것으로 추측된다. 직무관련 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 차이는 다음과 같이 나타났다. 지식은 치매 전문교육 이수 경험에서 유의한 차이가 있었는데, 치매 전문교육 이수 경험이 있는 경우가 없는 경우 보다 노인에 대한 지식이 높게 나타났다. 요양보호사는 치매특별등급제 도에서 치매전문교육과정(80시간)을 이수한 후 인지 자극 서비스, 신체활동 및 일상생활지원을 제공하는 것을 담당하고 있으므로[4] 치매 전문교육이 노인에 대해 좀 더 이해하고 지식을 습득하는데 도움이 되었을 것으로 생각된다. 그러므로 요양보호사 자격증 취득 이후 의무적으로 치매 전문교육을 이수할 수 있도록 한다면, 요양보호사의 노인에 대한 지식수준을 높이는 데 도움이 될 것으로 사료된다. 태도와 공감은 요양보호사의 직무관련 특성의 모든 항목과 유의한 차이가 없는 것으로 조사되었다. 이 연구결과는 Chon 등[23]의 연구결과와는 일치하였으나 재가복지시설이나 노인요양원에서 일하는 요양보호사가 노인전문병원에서 근무하는 요양보호사보다 노인에 대해 긍정적인 태도를 가지고 있다고 보고한 Shin과 Lee[5]의 연구와 다른 결과를 보였다. 그러므로 근무환경이 상이한 요양보호사를 대상으로 반복연구가 필요하다고 사료된다. 서비스 질은 근무형태, 월 근무 시간, 요양보호사로 근무한 총 경력, 요양보호사로 근무 중 이직 경험에서 유의한 차이가 있었다. 근무형태는 오전근무가

오후근무보다 요양보호사의 서비스 질이 높게 나타났는데, 오후 근무자의 경우 늦은 시간에 근무해야 하는 부담감과 피로감으로 서비스 질이 낮아질 수 있는 것으로 판단된다. 이 연구결과는 주간근무자의 서비스 질이 높다는 Jeong[8]의 연구결과와 일치하는 결과이다. 또한 Shh와 Noh[24]의 연구에서 24시간 격일 근무자의 경우 피로가 증가하여 서비스 질이 낮아질 수 있다고 보고된 것과도 유사한 결과를 보였다. 그러므로 요양보호사가 오후근무나 교대근무를 해야 하는 경우라면 담당 대상자수를 줄이거나 근무시간 중간에 휴식시간을 충분히 두어 요양보호사의 피로를 줄여 서비스 질을 향상시키는 근무환경의 변화가 필요하다고 사료된다. 월 근무 시간은 60시간 이상~100시간 미만과 160시간 이상인 경우가 60시간 미만인 경우보다 요양보호사의 노인에 대한 서비스 질이 높게 나타났다. 이 연구결과는 담당 어르신 수가 많을수록 업무량이 과다해지고 근무시간이 길어져 서비스 질이 낮아질 수 있다고 보고된 Shh와 Noh[24]의 연구결과와 다른 결과를 보이고 있다. 일을 반복해서 하다보면, 일이 능숙해질 수도 있지만 월 근무시간이 많을수록 피로가 많이 쌓여 서비스 질에 부정적인 영향을 줄 수 있으므로 근무형태 다양화에 따른 근무환경을 개선을 위한 노력이 필요하다고 사료된다. 요양보호사로 근무한 총 경력은 4년 이상~5년 미만인 경우가 1년 미만인 경우보다, 5년 이상인 경우가 1년 미만, 2년 이상~3년 미만과 3년 이상~4년 미만인 경우보다 요양보호사의 노인에 대한 서비스 질이 높게 나타났으며, 이와 같은 결과는 요양시설에서의 근무경력이 많은 요양보호사일수록 양질의 케어 기술력을 가지고 있어 서비스 질이 좋은 것으로 나타난 Shh와 Noh[24]의 연구결과와 일치하는 결과이다. 그러므로 요양보호사가 한 기관에 오래 근무할 수 있도록 안정된 근무환경을 구축하는 것이 필요하다. 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 3회 이상인 경우가 1회인 경우보다 요양보호사의 노인에 대한 서비스 질이 높게 나타났는데, 이와 같은 결과는 이직의 횟수가 증가할수록 다양한 장기요양기관에서의 근무경력이 쌓여 요양보호사의 케어 기술력 향상에 영향을 미친 것으로 판단된다. 이러한

결과를 종합하여 볼 때 서비스 질에 요양보호사의 직무관련 특성이 유의미한 차이를 보이고 있으므로 직무관련 특성에 대한 체계적인 고찰이 필요하다.

요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 공감, 서비스 질 간의 상관관계에서 노인에 대한 지식은 태도와 유의한 부적 상관관계를 보였으며, 서비스 질은 공감과 통계적으로 유의한 정적 상관관계가 확인되었다. 이 결과는 Jeong과 Kwon[25]의 연구에서 노인에 대한 지식이 높을수록 긍정적인 태도를 보인다는 결과와 일치하였으며, Yun과 Pyu[7]의 연구에서 요양보호사의 돌봄 행위가 공감과 양의 상관관계를 보인 결과와 일치하였다. 이 연구결과를 통해 노인에 대한 지식이 높을수록 노인을 돌보는데 있어 긍정적인 태도를 보이고, 요양보호사의 공감능력이 좋을수록 장기요양 서비스 질이 향상되는 것을 알 수 있다. 그러므로 노인에 대해 올바르게 이해하고 노화에 대한 지식을 향상시키기 위한 체계적인 교육프로그램이 필요하며, 교육프로그램 제공 전과 후에 노화에 대한 지식 향상 및 노인에 대한 태도에 미치는 영향을 검증하는 추후 연구도 필요하다. 또한 노인에 대한 장기요양 서비스 질 향상을 위해 요양보호사의 공감정도를 높일 수 있는 교육프로그램 개발 및 그 효과를 검증하는 추후연구가 필요하다고 사료된다. 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 요양보호사의 서비스 질에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 요양보호사로 근무 중 이직 경험이 0회인 경우로 나타났다. 그 다음으로 요양보호사로 근무한 총 경력 5년 이상, 요양보호사로 근무 중 이직 경험 3회, 요양보호사로 근무한 총 경력 4년 이상~5년 미만, 월 근무 시간 160시간 이상, 요양보호사로 근무 중 이직 경험 2회, 근무형태는 오전근무, 건강 상태가 좋은 경우와 공감의 순으로 나타났으며, 이들 변수는 서비스 질을 22.6% 설명하는 것으로 나타났다. 이는 Jeong[8], Kwon과 Hong[26]의 연구결과와 부분적으로 유사하게 일치하는 것으로 나타났다. 단계적 회귀 분석 결과 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도가 서비스 질 향상에 있어 유의미한 관계가 사라지는 결과를 보인 것은 태도를 형성하는데 있

어 지식은 기본 전제 조건으로 볼 수 있지만, 노인에 대한 지식과 태도가 노인에 대한 서비스 질 향상에 있어서 한계가 있는 것으로 판단된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 노인에 대한 지식, 태도, 공감 및 서비스 질의 관계를 파악하고 서비스 질에 미치는 영향 요인을 확인하여 요양보호사의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 교육프로그램 개발에 대한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

연구결과 건강상태는 좋다가, 근무형태는 오전근무가, 월 근무 시간은 160시간 이상이, 요양보호사로 근무한 총 경력은 4년 이상~5년 미만과 5년 이상이, 요양보호사로 근무 중 이직 경험은 0회, 2회, 3회가, 그리고 공감이 서비스 질에 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 요양보호사로 근무 중 이직 경험에서 0회가 서비스 질에 영향을 미치는 가장 큰 예측변인이다. 따라서 요양보호사에게 편안한 근무환경과 안정된 고용을 보장해주고, 지속적인 질 관리를 한다면 노인에 대한 서비스 질 향상을 도모할 수 있을 것이라 생각한다.

본 연구는 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 하였기에 대상자 선정의 한계점이 있으므로 본 연구결과를 요양보호사의 전체결과로 일반화하는데 제한점이 있을 수 있다. 추후 연구를 통해 전국 요양보호사를 대상으로 근무환경이 상이한 다른 지역을 포함한 반복연구 및 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 다양한 변인을 규명하는 후속연구를 제언한다.

References

1. Kwak MJ. A study on influence factors for job satisfaction of care nurses in long term care facilities in the Metropolitan Area-focused on education, job stress and work environment factors. *Locality and Globality*. 2014;38(3):1-38
2. Shin TH, Choi YJ, Im DH. Effect of care workers' awareness of professionalism on the service quality. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2016;16(9):297-307.
3. Hwang KH. A study on effect for HYO consciousness and job environments of nursing care workers of sanitarium to affect job satisfaction and service quality. *Journal of Social Welfare Management*. 2017;4(2):37-60.
4. Park AY. Dementia, empathy and attitudes toward dementia in caregivers of older adults with dementia. *Journal of digital convergence*. 2018;16(1):389-397. <http://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.1.389>
5. Shin CJ, Lee SS. The study of the relationship between the care givers' knowledge and attitude toward the elderly and relation with the elderly. *Korean Association of Family Relations*. 2012;16(4):181-199.
6. Courtney M, Ting S, Walsh A. Acute-care nurses's attitudes towards older patients: A literature review. *International Journal of Nursing Practice*. 2000;6(2):62-69.
7. Yun SW, Ryu SA. Impact of dementia knowledge, burden from behavioral psychological symptoms of dementia and empathy in the caring behavior of certified caregivers in nursing homes. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 2015;17(3):131-141. <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2015.17.3.131>
8. Jeong JN. Analysis of Convergence Factors Affecting Service Quality of among Caregivers in Elderly Care Facilities. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2020;11(4):323-332. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.4.323>
9. Suh BR, Choi MJ, Chung IK. Effects of care workers professionalism and their job burnout on quality of their service. *Korean Aging Friendly Industry Association*. 2019;11(2):23-33. <http://doi.org/10.34264/jkafa.2019.11.2.23>
10. Shin TH, Choi YJ, Im DH. Effect of care workers'

- awareness of professionalism on the service quality. The Journal of the Korea Contents Association. 2016;16(9):297-307.
11. Lee JY. A study on the job burnout, organizational commitment, self-efficacy and care service quality of caregivers. Asia Culture Academy of Incorporated Association. 2017;8(2):517-534. <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.8.2.28>
12. Kwon HJ, Hong KZ. The working conditions for care workers and care quality in long-term care services. Korean Journal of Social Welfare. 2017; 1:33-57.
13. Cho SL, Kim SG. A research for the relationship between associated activities of home care workers and the quality of the service : Focusing on the Mediating Effect of Job Attitude. Journal of Public Society. 2015;8:163-191.
14. Palmore EB. The facts on aging quiz: A handbook of uses and results. New York: Springer Publishing Company. 1988.
15. Song EJ. Nurses and nursing students' knowledge and attitudes toward the elderly [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2004. p.1-68.
16. Sanders GF, Montgomery JE, Pittman JF, Balkwell C. Youth's attitudes toward the elderly. Journal of Applied Gerontology. 1984;3(1):59-70.
17. Lim YS. Knowledge and attitude toward the elderly of a general hospital nurses [master's thesis]. Gwangju: Chosun University; 2002. p.1-51.
18. Reniers R, Corcoran R, Drake R, Shryane NM, Völlm BA. The QCAE: A questionnaire of cognitive and affective empathy. Journal of Personality Assessment. 2011;93(1):84-95.
19. Kang J. A study on the individual differences in empathy : using emotional priming[master's thesis]. Seoul: Korea University; 2012. p.1-68.
20. Parasuraman A, Zeithaml AV, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of Service quality. Journal of Retailing. 1998; 64(Spring):12-40.
21. Shin HS. Study on the empowerment and service quality of the living rehabilitation teachers in living facility for the disabled. The Institute For Social Welfare Development. 2005;11(4):279-300.
22. Shin YS. A study regarding the effect that a long-term caregivers' perceptions of emotional leadership and experience of affective events has on the quality of service provided : The mediating effect of job satisfaction and moderating one of workplace spirituality [dissertation]. Seoul: Sungkyunkwan University; 2015. p.1-177.
23. Chon KN, Park OI, Moon H. The effect of care giver's knowledge and attitude toward the elderly on job stress. The Korean Society of Community Living Science. 2010;21(1):19-32.
24. Suh MH, Noh EM. The effect of work stress of nursing home caretakers on the quality of service provided. Journal of the Korean Academy of Health and Welfare for Elderly. 2013;5(2):33-55.
25. Jeong MH, Kwon SS. Relationship between knowledge and attitudes toward elders of certified caregiver trainees. Journal of Korean Gerontological Nursing. 2009;11(1):51-61.
26. Kwon HJ, Hong KZ. The working conditions for care workers and care quality in long-term care services. Korean journal of social welfare. 2017;69(1):33-57.