

# The Impact of Care Workers Depression and Job Stress on Their Service Quality Amidst Covid 19 Pandemic

## 코로나19 상황에서 요양보호사의 우울과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향

Ji A Seong<sup>1</sup>

성지아<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Associate Professor, Department of Nursing, Daejeon Institute of Science and Technology, Korea, [kkamsifo@dst.ac.kr](mailto:kkamsifo@dst.ac.kr)

**Abstract:** The objective of this study is to examine the impact of depression and job stress experienced by care workers amid the COVID-19 pandemic on the quality of service. Data was gathered between October 1 and October 29, 2021, utilizing a structured questionnaire specifically designed for care workers employed in long-term care facilities within a single region. As a result of the study, job stress according to the general characteristics of the subjects was statistically significant in the monthly average salary ( $t=3.17$ ,  $p=.002$ ), and service quality was statistically significant in the average number of subjects in charge per week ( $t=-2.52$ ,  $p=.013$ ). showed a significant difference. Depression scored an average of 1.60 ( $\pm 0.33$ ) points out of 3 points, job stress averaged 2.15 ( $\pm 0.48$ ) points out of 5 points, and service quality averaged 4.09 ( $\pm 0.48$ ) points out of 5 points. As a result of analyzing the correlation between depression, job stress, and service quality, job stress showed a significant positive correlation with depression ( $r=.42$ ,  $p<.001$ ), and service quality showed a significant positive correlation with depression ( $r=-.22$ ,  $p=.008$ ) and job stress ( $r=-.29$ ,  $p<.001$ ). The stepwise regression analysis revealed that job stress has the most significant impact on the service quality ( $\beta=-0.23$ ,  $p<.007$ ), with 6 or more patients cared per week as the next influential factor. These variables collectively explain 12.6% service quality ( $F=8.01$ ,  $p<.000$ ) of the care workers. Implementing measures to alleviate job stress and enhance the overall working environment is essential to improve the quality of service provided by care workers.

**Keywords:** Care Workers, Depression, Job Stress, Quality of Service

**요약:** 본 연구의 목적은 코로나19 팬데믹 상황에서 요양보호사가 경험하는 우울과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위한 것이다. 자료수집은 구조화된 설문지를 이용하여 2021년 10월 1일부터 29일까지 일 지역에 국한되어 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 수집하였다. 연구결과 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 월 평균 급여( $t=3.17$ ,  $p=.002$ )에서, 서비스 질은 일주일 동안 담당하는 평균 대상자수( $t=-2.52$ ,  $p=.013$ )에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 우울은 3점 만점에 평균 1.60( $\pm 0.33$ )점, 직무스트레스는 5점 만점에 평균 2.15( $\pm 0.48$ )점, 서비스 질은 5점 만점에 평균 4.09( $\pm 0.48$ )점으로 나타났다. 우울, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계를 분석한 결과 직무스트레스는 우울과 유의한 정적 상관관계( $r=.42$ ,  $p<.001$ )로 나타났고, 서비스 질은 우울( $r=-.22$ ,  $p=.008$ )과 직무스트레스( $r=-.29$ ,  $p<.001$ )와 유의한 부적 상관관계로 나타났다. 단계적 회귀분석 결과 직무스트레스가 서비스

Received: March 21, 2023; 1<sup>st</sup> Review Result: May 05, 2023; 2<sup>nd</sup> Review Result: May 31, 2023  
Accepted: June 30, 2023

질에 가장 큰 영향을 미쳤고( $\beta=-0.23, p<.007$ ), 그 다음으로 일주일동안 담당하는 평균 대상자수가 6명 이상을 돌보는 것으로 나타났다. 이 변수들은 요양보호사의 서비스 질을 12.6% 설명하였다( $F=8.01, p<.000$ ). 요양보호사의 서비스 질을 높이기 위해서 직무스트레스를 줄이고 근무환경을 개선하기 위한 방안마련이 필요하다.

**핵심어:** 요양보호사, 우울, 직무스트레스, 서비스 질

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

전국의 노인요양시설 3,595개소 중 1.3%(46개소)에서 1,139명의 코로나19 확진자가 발생하였다(2020년 12월 31일 기준)[1]. 2021년 1월 4일 기준 노인요양시설 입소자 중 코로나19로 사망한 사람은 981명이었으며, 이중 노인요양시설 내 감염으로 인한 사망자수는 105명(10.7%)으로 확인되었다[1]. 노인요양시설에 입소하는 대부분의 노인들은 고령의 기저질환자로 코로나19 감염 시 사망에 이르는 비율이 매우 높은 고위험군에 해당된다. 이로 인해 코로나19 확산 이후 감염병에 취약한 노인에 대한 돌봄 수요가 증가되었으며, 노인의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사의 필요성 또한 증대되었다.

2020년 정부는 코로나19 확진자가 노인요양시설 내 발생할 경우 코호트 격리 방식을 통해 지역사회로의 확산을 막고자 노력해왔다. 그러나 노인요양시설의 대부분이 다인실로 구성되어 있어 밀집도가 높고 격리 공간의 확보가 어려운 상황에서 밀접 접촉자가 함께 격리되면서 추가감염으로 이어지는 상황이 발생하였다. 요양보호사들은 마스크, 손소독제, 방호복 등 적절한 보호 장구 없이 코로나19로부터 스스로를 지키기 위해 노력함과 동시에 노인들의 감염예방에도 힘써야 하는 어려움에 직면하게 되었으며, 추가 인력이 절실한 상황에서 외부로부터 투입 가능한 인력의 부족으로 요양보호사들의 노인 돌봄에 대한 부담은 더욱 더 증대되었다. 이 결과 밀접한 거리에서 노인들에게 직접 돌봄을 수행하는 요양보호사의 노동 강도는 50%이상 증가되었으며 피로도 누적되었다[2]. 서울시 재가 및 시설에 근무하는 요양보호사들의 급여를 확인한 결과 요양보호사들은 급여유형과 무관하게 최저임금을 받고 있는 실정이며, 전체 응답자의 53.3%에서 가구 내 주된 생계부양자를 본인이라고 응답한 것으로 보아[2] 현재 월 임금을 생활임금이라고 하기에는 부족한 것으로 확인되었다. 코로나19 팬데믹 상황에서 요양보호사들을 위한 보호조치는 빈약한 반면, 노인 돌봄에 대한 부담감은 증가되고 있어 요양보호사들은 더욱 더 열악한 노동환경에 내몰리고 있으며[3], 코로나19 확산 이후 증가된 노동강도와 저임금으로 인해 이중고에 시달리고 있는 실정이다.

우울은 사람을 가장 무력하게 만들 수 있는 질환 중 하나로(WHO, 2008) 황은희[4]의 연구에 의하면 노인요양병원 근무자는 경증 우울(19.4%)과 중증 우울(21.7%)을 경험하는 것으로 나타났다. 피로와 직무스트레스가 높은 요양보호사의 경우 우울 정도가 높고 수면의 질이 낮은 것으로 확인되었다[4-6]. 요양보호사들은 코로나19 감염 예방을 위해 외출을 자제하면서 좁아진 행동반경으로 인해 우울감이 증가되었으며[4], 우울 정도가 높은 요양보호사의 경우 자신의 직무에 불만족하는 것으로 나타났다[7].

직무스트레스는 직무를 수행하는 과정에서 개인의 안녕이 위협되는 상태로 적응하기

어려운 환경이나 여건에 놓였을 때 경험하는 신체·심리적 스트레스 상태를 말한다[8]. 요양보호사의 경우 우울과 피로가 높을수록, 서비스대상자가 많고 근무환경이 나쁠수록, 월 평균소득이 적고 수면의 질이 낮을수록 직무스트레스가 높게 나타났다[4][9][10]. 직무스트레스가 높은 요양보호사의 경우 임상현장에서 발생하는 의사결정 상황에서 윤리적 딜레마를 많이 경험하였으며, 직무스트레스에 적절하게 대처하지 못한 경우 직무만족도가 낮고[11][12] 노인에 대한 돌봄 서비스 질이 낮아지는 것으로 확인되었다[13].

지금까지 국내 요양보호사의 서비스 질에 대한 선행연구들은 요양보호사를 대상으로 근무환경[10], 노인에 대한 지식, 태도, 공감[13][14], 전문성, 직무소진[15], 직무스트레스[13][16], 감성지능, 감정노동[17] 간의 관계를 파악한 연구가 대부분이다. 장기화된 코로나19로 인해 요양보호사들은 우울감 및 과중한 직무로 인해 어려움을 경험할 수 있으며, 이는 노인 돌봄 서비스에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 본 연구는 코로나19 상황에서 요양보호사의 우울, 직무스트레스 및 서비스 질 간의 정도와 관계를 파악하고, 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 요양보호사의 서비스 질 향상 방안 마련에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 1.2 연구 목적

본 연구는 코로나19 상황에서 요양보호사의 우울과 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위한 것으로, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 요양보호사의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 정도를 파악한다.
- 2) 요양보호사의 일반적 특성에 따른 우울, 직무스트레스 및 서비스 질의 차이를 파악한다.
- 3) 요양보호사의 우울, 직무스트레스 및 서비스 질의 관계를 파악한다.
- 4) 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 2. 연구 도구

### 2.1 우울

본 연구에서 우울은 Radloff[18]에 의해 개발되고, 전경구, 최상진 & 양병창[19]이 원척도를 타당화한 통합적 한국판 우울척도(CES-D)로 검사한 점수를 말한다. 총 20문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 우울이 높은 것을 의미하며 각 문항에 대해 극히 드물게(1일 이하)(0점)에서 거의 대부분(5~7일)(3점)의 리커트 4점 척도로 구성되어 있다. 전경구, 최상진 & 양병창[19]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .83이었다.

### 2.2 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스는 Jayaratne[20]의 설문을 번역하여 이영미 & 성규탁[21], 최윤정[22]이 국내에서 사용한 척도와 이종목 & 박한기[23]가 국내실정에 맞게 제작한 척도, 그리고 Dieters & Schneider가 개발한 척도를 신원정[24]이 번안하여 사용한 것을 참고로 하여 재 작성된 박경희[25]의 도구로 검사한 점수를 말한다. 총 14문항으로

구성되어 있으며, 각 문항에 대해 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 민경희[26]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .81이었다.

### 2.3 서비스 질

본 연구에서 서비스 질은 Parasuraman, Zeithaml & Berry[27]이 개발한 'SERVQUAL' 척도를 중심으로 신현석[28]이 사회복지분야에 사용하기 위해 수정한 도구를 신용석[29]이 요양보호사의 근무환경에 맞게 일부 용어를 수정한 척도로 검사한 점수를 말한다. 총 20문항으로 구성되어 있으며 각 문항에 대해 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 서비스 질이 높음을 의미한다. 신용석[29]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .96이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .95이었다.

## 3. 연구 방법

### 3.1 연구설계

본 연구는 코로나19 상황에서 요양보호사의 우울, 직무스트레스 및 서비스 질 간의 정도와 관계를 파악하고, 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 3.2 연구 대상

본 연구의 대상자는 D광역시 소재 5개 노인장기요양기관에 근무하는 요양보호사로 연구의 목적과 내용을 이해하고 자발적으로 참여의사를 밝힌 자이다. 표본 수는 G\*Power 3.1.9.4 프로그램의 다중회귀분석 기준으로 유의수준 .05, 검정력 .80, 효과크기 .15로 하여 최소 127명이 산정되었다. 설문지는 탈락률 20%를 고려하여 160명에게 배포하였으며, 이중 159부가 회수되었다. 회수된 설문지 중 답변이 미흡한 12부를 제외한 147부를 최종 분석 자료로 이용하였다.

### 3.3 자료 수집 방법

본 연구는 일 지역의 노인 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사 160명을 편의 추출하였다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 2021년 10월 1일부터 29일까지 수집하였으며, 자료수집에는 1인당 평균 15분 정도 소요되었다. 연구대상자에게 연구에 대해 설명한 후 이를 이해하고 동의한 사람에게 한하여 서면동의를 받은 후 수집 하였다.

### 3.4 연구대상자에 대한 윤리적 고려

D대학교 생명윤리위원회의 승인(IRB : 1044342-20210428-HR-001-02)을 받았다. 연구대상자가 설문에 자발적으로 참여하는 것을 원칙으로 하고 언제든지 철회할 수 있음을 설명하였다. 수집된 자료는 연구이외의 목적으로 절대 사용하지 않으며, 익명으로 처리되어 비밀유지가 보장됨과 연구가 종료된 이후에 폐기함을 설명하였다. 또한 설문

시작 전 연구대상자에게 연구 목적, 내용, 방법 등에 대해 설명한 후 이를 이해하고 동의한 사람에 한하여 자필 서명으로 서면동의를 받은 후 자료를 수집하였다.

### 3.5 자료분석

SPSS/Win 25.0 Program을 사용하여 수집된 자료를 분석하였다.

- 요양보호사의 일반적 특성은 평균과 표준편차, 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 요양보호사의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 요양보호사의 일반적 특성에 따른 우울, 직무스트레스와 서비스 질 정도의 차이는 Independent t-test와 one way ANOVA로 분석하였고, Scheffe's test로 사후검정을 하였다.
- 요양보호사의 우울, 직무스트레스 및 서비스 질 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 사용하여 분석하였다.
- 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향 요인을 확인하기 위해 Multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 대상자의 일반적 특성

[표 1] 대상자의 일반적 특성

[Table 1] General Characteristics of the Participants

N=147

Characteristics	Categories	Mean±SD or n(%)
Age(years)	< 60	63(42.9)
	≥ 60	84(57.1)
Educational level	≤ Middle school	29(19.7)
	High school	91(61.9)
	≥ College	27(18.4)
Monthly income (won)	< 2,000,000	112(76.2)
	≥ 2,000,000	35(23.8)
Working hours (per week hour)	< 40	26(17.7)
	≥ 40	121(82.3)
Total career length(year)	< 1	22(15.0)
	1~3	48(32.7)
	3~5	26(17.6)
	≥ 5	51(34.7)
Average number of patients (per week person)	< 6	80(54.4)
	≥ 6	67(45.6)
Employment status	Contractual	49(33.3)
	Night shift	98(66.7)
Motivation of Job	Economic reasons	89(60.6)
	Job value	23(15.6)
	Recommendation from others	35(23.8)
Anxiety caused by COVID-19	Disagree	33(22.4)
	Neutral	39(26.5)
	Agree	75(51.1)

본 연구대상자인 요양보호사의 일반적 특성으로 연령은 60세 미만 63명(42.9%), 60세 이상 84명(57.1%)으로 나타났으며, 최종학력은 고등학교 91명(61.9%), 중학교 이하 29명(19.7%), 전문대학 이상 27명(18.4%)의 순으로 나타났다. 월 평균 급여는 200만원 미만 112명(76.2%), 200만원 이상 35명(23.8%)으로 200만원 미만이 과반수 이상을 차지하였으며, 일주일 평균 근무시간은 40시간 미만 26명(17.7%), 40시간 이상 121명(82.3%)으로 40시간 이상이 대부분을 차지하였다. 요양보호사로 근무한 총 경력은 5년 이상 51명(34.7%), 1년 이상~3년 미만 48명(32.7%), 3년 이상~5년 미만 26명(17.6%), 1년 미만 22명(15.0%)의 순으로 확인되었다. 일주일동안 담당하는 평균 대상자수는 6명 미만 80명(54.4%), 6명 이상 67명(45.6%)으로 6명 미만이 과반수 이상을 차지하였으며, 고용형태는 계약직이 49명(33.3%), 정규직 98명(66.7%)으로 정규직이 대부분을 차지하였다. 요양보호사 지원 동기는 경제적 보탬을 위해 89명(60.6%), 주변 권유 35명(23.8%), 가치있는 일 23명(15.6%)의 순으로 나타났으며, 근무시 코로나19로 인한 불안은 그렇다 75명(51.1%), 보통이다 39명(26.5%), 그렇지 않다 33명(22.4%)의 순으로 확인되었다[표 1].

#### 4.2 대상자의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 정도

본 연구대상자의 우울은 3점 만점에 평균 1.60(±0.33)점, 직무스트레스는 5점 만점에 평균 2.15(±0.48)점, 서비스 질은 5점 만점에 평균 4.09(±0.48)점으로 나타났다[표 2].

[표 2] 대상자의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 정도

[Table 2] Degree of Depression, Job Stress, Quality of Service

N=147

Variables	Mean±SD	Possible range
Depression	1.60±0.33	0.00~3.00
Job Stress	2.15±0.48	1.00~5.00
Quality of Service	4.09±0.48	1.00~5.00

#### 4.3 대상자의 일반적 특성에 따른 우울, 직무스트레스, 서비스 질 차이

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 우울, 직무스트레스, 서비스 질의 차이를 살펴보면 다음과 같다[표 3]. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 월 평균 급여(t=3.17, p=.002)에서 유의한 차이를 보였는데, 월 평균 급여가 200만원 미만인 경우가 200만원 이상인 경우보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 질은 일주일 동안 담당하는 평균 대상자수(t=-2.52, p=.013)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 일주일 동안 담당하는 평균 대상자수가 6명 이상인 경우가 6명 미만인 경우보다 서비스 질이 높은 것으로 나타났다.

[표 3] 대상자의 일반적 특성에 따른 우울, 직무스트레스, 서비스 질 차이

[Table 3] Depression, Job Stress, Quality of Service by General Characteristics of the Participants

N=147

Characteristics	Categories	Depression		Job Stress		Quality of Service	
		Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)	Mean±SD	t/F(p)
Age(years)	< 60	1.59±0.33	-0.35 (.725)	2.10±0.44	-1.10 (.273)	4.11±0.44	-0.58 (.561)
	≥ 60	1.61±0.34		2.19±0.50		4.07±0.50	
	Yes	1.60±0.35		2.15±0.51		4.09±0.50	
Educational level	≤ Middle school	1.61±0.27	0.19 (.831)	2.30±0.48	1.81 (.167)	4.05±0.52	0.22 (.801)
	High school	1.61±0.34		2.11±0.48		4.08±0.46	
	≥ College	1.56±0.35		2.15±0.43		4.14±0.50	
Monthly income(won)	< 2,000,000	1.63±0.33	1.89 (.061)	2.22±0.48	3.17 (.002)	4.06±0.48	-1.33 (.186)
	≥ 2,000,000	1.51±0.32		1.94±0.39		4.18±0.45	
Working hours (per week)	< 40	1.58±0.35	-0.36 (.720)	2.07±0.42	-1.03 (.306)	4.08±0.37	-0.03 (.977)
	≥ 40	1.61±0.33		2.17±0.49		4.09±0.50	
	≥ 160	1.62±0.33		2.17±0.48		4.07±0.48	
Professional tenure (year)	< 1	1.58±0.37	0.63 (.597)	2.26±0.37	0.67 (.575)	4.04±0.50	0.21 (.893)
	1~3	1.64±0.35		2.18±0.46		4.07±0.50	
	3~5	1.54±0.37		2.12±0.51		4.13±0.48	
	≥ 5	1.60±0.28		2.10±0.52		4.11±0.45	
Average number of patients (per week person)	< 6	1.57±0.31	-1.13 (.261)	2.14±0.48	-0.23 (.816)	4.00±0.45	-2.52 (.013)
	≥ 6	1.63±0.36		2.16±0.47		4.19±0.49	
Employment status	Contractual	1.63±0.39	0.70 (.486)	2.20±0.44	0.89 (.374)	4.00±0.52	-1.52 (.130)
	Night shift	1.59±0.30		2.13±0.49		4.13±0.45	
Motivation of Job	Economic reasons	1.60±0.33	0.35 (.703)	2.09±0.44	2.02 (.136)	4.07±0.46	0.60 (.548)
	Job value	1.64±0.36		2.21±0.40		4.04±0.61	
	Recommendation from others	1.56±0.32		2.27±0.59		4.16±0.44	
Anxiety caused by COVID-19	Disagree	1.58±0.34	0.19 (.825)	2.04±0.45	1.39 (.254)	4.20±0.54	1.80 (.169)
	Neutral	1.58±0.32		2.16±0.42		3.99±0.57	
	Agree	1.62±0.34		2.20±0.51		4.08±0.38	

#### 4.4 대상자의 우울, 직무스트레스, 서비스 질의 관계

본 연구대상자의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 간의 상관관계를 분석한 결과 직무스트레스는 우울과 유의한 정적 상관관계( $r=.42, p<.001$ )로 나타났고, 서비스 질은 우울( $r=-.22, p=.008$ )과 직무스트레스( $r=-.29, p<.001$ )와 유의한 부적 상관관계로 나타났다[표 4].

[표 4] 대상자의 우울, 직무스트레스, 서비스 질의 관계

[Table 4] Correlation among Depression, Job Stress and Quality of Service

N=147

Variable	Depression	Job Stress	Quality of Service
	r(p)		
Depression	1	.42**(<.001)	-.22**(.008)
Job Stress		1	-.29**(<.001)
Quality of Service			1

#### 4.5 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인

본 연구대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인은 다음과 같다[표 5]. 회귀분석 실시를 위해 종속변수에서 자기상관과 독립변수간의 다중공선성 검토를 실시하였고, 오차의 자기상관 검정을 위해 Durbin-Watson 검정결과 1.878로 나타나 종속변수간 자기상관없이 독립적이다. 공차한계가 0.821~0.991로 0.1이상의 값을 가지고 있었으며, 분산팽창지수도 1.009~1.219로 다중공선성이 나타나지 않았다. 선형성, 등분산성, 정규성 가정도 만족하였으며, 특이 값도 없는 것으로 확인되었다. 코로나19 상황에서 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 정도를 파악하기 위해 대상자의 일반적 특성 중 서비스 질과 유의한 차이를 보인 일주일동안 담당하는 평균 대상자수를 포함시키고, 서비스 질과 상관관계를 보인 우울과 직무스트레스를 포함하여 다중회귀분석을 실시하였다. 일주일동안 담당하는 평균 대상자수는 더미변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 서비스 질에 영향을 준 요인은 직무스트레스( $\beta=-0.23$ ,  $p=.007$ )와 일주일 동안 담당하는 평균 대상자수(6명 이상)( $\beta=0.22$ ,  $p=.005$ )의 순으로 나타났다. 이들 전체 변수의 요양보호사의 서비스 질에 대한 설명력은 12.6%로 나타났다.

[표 5] 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인

[Table 5] Influencing Factors of Service Quality

N=147

Variable	B	SE	$\beta$	t	p	VIF	Adj.R <sup>2</sup>	F	(p)
Constant	4.82	0.21		23.04	<.001		.126	8.01	<.001
Average number of patients (per week)(≥6)	0.21	0.74	0.22	2.87	.005	1.01			
Depression	-0.21	0.12	-0.14	-1.67	.098	1.22			
Job Stress	-0.23	0.09	-0.23	-2.74	.007	1.21			

\*Dummy variable : Average number of patients(per week)( < 6=0, ≥6=1)

### 5. 고찰

본 연구는 일 지역에 국한되어 노인 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 코로나19 상황에서 요양보호사의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 간의 정도와 관계를 파악하고, 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 요양보호사의 서비스 질 향상을 위한 기초자료를 마련하고자 시도되었다.

요양보호사의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 정도를 살펴보면, 우울의 평균평점은 3점 만점 중 1.60점(60점 만점 기준 32점)으로 코로나19 상황에서 장기노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 임현승, 김옥임, 문선혜, 전은주, 윤태경 & 조정배[5]의 1.64점(3점 만점으로 환산)과 유사한 수준이었다. 그러나 코로나19 이전에 장기노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 황은희 & 이현비[6]의 12.77점(60점 만점)과 노인요양병원 간호부서 근무자를 대상으로 한 황은희[4]의 14.74점(60점 만점)보다는 2배 이상 높은 수준으로 확인되었다. 코로나19확진자가 나올 경우 요양원의 특성상 코호트 격리가 불가피하기 때문에 요양보호사들은 외출이 제한되고 행동반경이 좁아져 불편감과 우울감을 경험하고, 자신이 감염되어 직장에 피해를 줄 수도 있다는 두려움을 경험한다는 점[3]을 비추어 볼 때 코로나19와 같은



국가적 재난 상황이 발생할 경우 돌봄에 대한 부담감 및 감염병 확산에 대한 두려움과 관련되어 나타난 결과로 보여진다. 이에 후속 연구를 통해 감염병 창궐 시 노인장기요양시설 내 감염병 방역 지침과 대체인력 확보 등의 관련성을 재확인할 필요가 있다. 더불어 대규모 감염병 유행에 대비할 수 있도록 요양보호사들을 위한 감염관리교육 프로그램 개발 및 반복적인 교육 실시, 감정노동과 관련된 심리치료를 지원할 필요가 있다고 사료된다.

직무스트레스의 평균평점은 5점 만점 중 2.15점으로 나타났다. 이는 코로나19 상황에서 노인장기요양기관 중 방문요양서비스에 종사하는 요양보호사를 대상으로 한 이수부 & 이정화[9]의 3.58점(5점 만점)과 장기노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 임현승, 김옥임, 문선혜, 전은주, 윤태경 & 조정배[5]의 3.26점(5점 만점)보다 낮은 수준으로 확인되었다. 또한 코로나19 이전에 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 성지아, 염은이 & 이재희[13]의 2.51점(5점 만점)과 장기노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 황은희 & 이현비[6]의 2.71점(5점 만점)보다도 낮은 수준으로 나타나 본 연구와 상이한 결과를 보였다. 코로나19 장기화로 스트레스와 두려움을 경험하였으나 불편하게만 느껴졌던 방역 수칙에 익숙해지고, 요양원 밖에서는 구하기 어려운 마스크와 손소독제 등의 방역물품을 지속적으로 공급받게 되면서 경제적 걱정없이 일할 수 있다는 안정감을 경험하게 되었다는 점[3]을 비추어 볼 때, 직무스트레스의 원인으로 물리적요인 외의 것들이 영향을 주는 것을 알 수 있으며, 여기에는 장기요양시설의 설립유형과 급여유형별에 따른 직무범위가 관련된 것으로 보여지는 바 후속 연구를 통해 운영주체에 따른 직무범위와 업무부담감, 근로환경, 직원복지 및 자기개발 지원 등의 관련성을 재확인할 필요가 있다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 확인한 결과 월 평균 급여에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 월 평균 급여가 200만원 미만인 요양보호사에서 월 평균 급여가 200만원 이상인 요양보호사보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이는 코로나19 상황에서 노인장기요양기관 중 방문요양서비스에 종사하는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스를 조사한 결과 월 평균 소득이 110만원 이상, 90만원 이상~110만원 미만, 90만원 미만의 순으로 직무스트레스가 높아지는 것을 확인할 수 있었다.[9] 그러나 코로나19 이전에 장기요양기관에 근무중인 요양보호사를 대상으로 한 성지아[16]의 연구에서 월 평균 급여가 200만원 이상인 요양보호사가 150~200만원인 요양보호사보다 직무스트레스가 높았고, 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 연구에서도 월평균 급여가 200만원 이상인 요양보호사가 150만원 이상 ~ 200만원이라고 응답한 요양보호사보다 직무스트레스가 높게 나타나[13] 본 연구와 상이한 결과를 보였다. 이 결과를 종합해보면, 코로나19 이전의 요양보호사의 직무스트레스는 월 평균 소득이 높은 요양보호사가 낮은 요양보호사보다 직무스트레스가 높게 나타났고, 코로나19 상황에서 조사된 요양보호사의 직무스트레스는 월 평균 소득이 낮은 요양보호사가 월 평균 소득이 높은 요양보호사보다 직무스트레스가 높게 나타난 것을 확인할 수 있었다. 코로나19 상황에서 서울시 재가 및 시설에 근무하는 요양보호사 1,168명을 대상으로 일하면서 가장 힘든 점에 대해 조사한 내용에서 방문요양(39.7%), 주야간보호(64.9%), 시설(50.1%)에 근무하는 요양보호사 모두 저임금이라고 응답한 것으로 보아[2] 본 연구와 그 맥락을 같이 하는 것을 알 수 있다. 노인장기요양 보험제도는 치매환자 증가로 인해 발생하는 많은 문제 해결을 위해 2008년부터 시행되었다. 장기요양요원의 임금은 제도 시행 이후부터 지금까지 법정 최저임금 수준에 머물러 있어 돌봄 서비스 질 향상에

결정적인 걸림돌이 되고 있고 있는 실정이다[2]. 이에 요양보호사들이 자신에게 주어진 직무를 긍정적으로 받아들이고 자긍심과 책임감을 가지고 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 적정 임금과 안정된 고용환경을 유지하는데 힘써야 할 것이며, 이를 위해 장기요양보험의 재원확보를 위한 노력이 필요하다.

서비스 질의 평균평점은 5점 만점 중 4.09점으로 나타났다. 이는 코로나19 상황에서 장기요양기관에서 근무중인 재가요양보호사를 대상으로 한 박선희[30]의 4.13점(5점 만점)과 코로나19 이전에 장기요양기관에 근무중인 요양보호사를 대상으로 동일 도구를 사용한 이재희 & 성지아[14]의 4.11점(5점 만점)과 요양시설에 근무중인 요양보호사를 대상으로 한 서보람, 최명주 & 정인기[15]의 4.10점(5점 만점)과 유사한 수준으로 나타나 본 연구와 일치한 결과를 보였으며, 서비스 질은 코로나19이전과 이후 모두 유사한 수준을 보이는 것을 알 수 있었다. 감염에 취약한 특성을 가진 요양원의 업무 환경이 두려웠으나 간호사들이 코로나19 감염 예방 교육을 반복적으로 시켜주고 노인들에게 항상 친절하게 대하는 모습을 지켜보면서 내가 근무하는 일터를 안전하게 지켜내야한다는 사명감으로 감염예방수칙을 철저히 지키고 친절한 말투를 사용하여 최선을 다해 돌봄서비스를 제공하고자 노력했다는 점[3]을 비추어 볼 때, 장기요양시설은 코로나19와 같은 감염병 유행시 대규모 감염으로 이어질 수 있다는 점을 고려하여 이에 대비할 수 있도록 요양보호사들을 대상으로 지속적이고 감염 예방 교육을 실시하여 요양보호사의 전문적인 역량을 강화할 필요가 있다고 사료된다.

요양보호사의 우울과 직무스트레스는 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였다. 이는 노인요양병원 간호부서 근무자를 대상으로 한 선행연구에서 우울과 직무스트레스가 양의 상관관계를 보인다고 한 결과[4]와 장기요양기관에 근무하는 요양보호사의 직무스트레스가 높을수록 우울 수준이 높아진다는 연구결과[5][6]와 일치하는 결과를 보였다. 이는 코로나19로 인한 업무량 증가에 따른 노동강도에 변화가 있었는지 조사한 결과 시설에서 근무하는 요양보호사의 경우 50.0%, 주야간보호에서 근무하는 요양보호사의 경우 64.5%에서 노동강도가 증가하였다고 응답한 점[2]을 비추어볼 때, 코로나19 상황에서의 갑작스런 노동강도의 증가는 요양보호사들에게 부정적 정서 형성에 영향을 준 것을 알 수 있다. 그러나 요양보호사의 우울과 직무스트레스 간 관계에 대한 연구가 부족한 실정이므로 추후 설립유형에 따른 장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 변수간의 관계를 규명하는 것이 필요하겠다. 본 연구에서 우울과 직무스트레스가 증가할수록 서비스 질이 낮아지는 것을 확인할 수 있었다. 노인주야간보호센터에 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 연구에서 우울의 하부요인 중 신체저하 및 우울 정서요인은 직무만족과 부적 상관관계를 보였으며 긍정 정서는 정적 상관관계를 보였다[7]. 또한 코로나19 상황에서 노인요양시설 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족을 연구한 연구에서 코로나19로 인한 직무스트레스와 직무만족도는 유의한 부적 상관관계[12]가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 우울과 직무스트레스가 높은 요양보호사의 경우 직무만족도가 낮아져 노인 대상자에게 제공되는 돌봄 서비스의 수준이 낮아질 수 있음을 의미하고 있다. 이는 재가요양보호사의 직무스트레스가 증가할수록 직무만족도가 낮아지고 서비스 질을 유의하게 감소시킨다고 한 연구결과[30]와 일치한다.

요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 일주일동안 담당하는 평균 대상자수(6명 이상), 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이 중 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는

가장 큰 예측변인으로 나타났으며, 이들 변수는 서비스 질을 12.6% 설명하는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미친다는 연구와 일치하는 결과[13]이다. 치매노인을 돌보는 요양보호사를 대상으로 직무스트레스를 하위영역별로 확인 한 결과 대인 관련, 경제 관련, 업무 관련, 환자 관련의 순으로 직무스트레스가 높아지는 것으로 확인할 수 있었으며[11], 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사들의 감정노동이 직무스트레스의 매개효과로 서비스 질에 유의한 영향을 미쳤다[17]. 이는 요양보호사가 자신의 직무를 수행하는데 있어 느끼게 되는 자기감성수용능력 정도에 따라 직무스트레스의 수준이 달라질 수 있으며 이에 따라 노인을 돌보는 서비스 질에 영향을 준다는 것을 알 수 있었다. 2021년 기준 서울시 요양보호사 1인이 담당하는 대상자수는 주간 6.0명, 야간(22~06시) 10.2명이며, 이는 2013년 조사에서 주간 7.5명, 야간 12.8명보다 줄어 들은 결과이나 요양보호사들의 대부분이 여성(94.5%)이고, 평균 연령이 60세[2]인 부분과 선행연구의 연구결과 요양보호사들이 환자와의 관계에서 직무스트레스를 많이 받는다는 부분을 감안하여 추후 돌봄 서비스 질 향상을 위해 요양보호사의 담당 대상자 수를 6명 이하로 줄이고 인력배치기준을 현실화하기 위한 노력이 필요한 것으로 사료된다. 더 나아가 직무스트레스를 감소시키기 위한 중재 프로그램 개발 및 운영을 통해 요양보호사들이 자신의 직업에 대한 소명의식을 잃지 않고 오래 근무할 수 있는 환경을 만들어 줌으로써 돌봄 서비스 질 향상으로 이어질 수 있도록 심도있는 고민이 필요하다고 본다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 코로나19 상황에서 요양보호사의 우울, 직무스트레스, 서비스 질 간의 관계와 이들 변수가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다. 연구결과 직무스트레스가 서비스 질에 영향을 미치는 가장 큰 예측변인으로 나타났다. 이에 요양보호사의 직무스트레스를 감소시키기 위한 노력을 통해 돌봄 서비스질 향상을 도모해야 한다. 이를 위해서 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 일 지역에 국한되어 노인 장기요양기관에 근무 중인 요양보호사를 대상으로 진행된 연구이므로 대상자 표집에 한계가 있어 이 연구결과를 전체 요양보호사의 결과로 일반화하는데 제한점이 있다. 그러므로 다양한 근무환경에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 한 반복연구가 필요하다.

둘째, 코로나19와 같은 국가적 재난상황이 발생할 경우 요양보호사에게 추가로 부여되는 업무와 돌봄 부담감을 확인하여 적절한 시기에 대체인력 투입을 할 필요가 있다.

셋째, 노인장기요양시설 내 감염병 방역 지침을 명확히 하고, 감염관리교육 프로그램 개발 및 반복적 교육을 통해 요양보호사의 전문적인 역량강화를 도모하여 대규모 감염병 유행에 대비할 수 있도록 할 필요가 있다.

넷째, 장기요양시설의 설립유형과 급여유형에 따른 요양보호사들의 직무범위와 직무스트레스 정도를 확인하여 직무스트레스를 줄이기 위한 프로그램 개발 및 그 효과를 파악할 필요가 있다.

다섯째, 요양보호사들이 적정임금과 안정된 고용환경이 유지되어 자신의 직무에 자긍심과 책임감을 가질 수 있도록 장기요양보험의 재원확보를 위한 노력이 필요하다.

## 7. 감사의 글

이 논문은 2021년도 대전과학기술대학교 교내연구비를 지원받아 수행되었음.

## References

- [1] W. S. Chang, M. S. Yoon, S. A. Kim, Y. J. Jo, Current status and challenges of COVID-19 infection in nursing homes for the elderly in Seoul, The Seoul Institute, (2021)  
Available from: <https://www.si.re.kr/node/64880>
- [2] J. E. Suk, G. S. Choe, U. G. Nam, E. J. Yoo, J. S. Park, Survey on long-term care workers in Seoul, Seoul Senior Caregiver Comprehensive Support Center, (2021)  
Available from: <http://dolbom.org/index.php>
- [3] J. H. Kim, S. J. Han, A Phenomenological Study on the Experiences of Long Term Care Facility Workers during the COVID-19 Pandemic, *Journal of Korean Public Health Nursing*, (2021), Vol.35, No.1, pp.33-46.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2021.35.1.33>
- [4] E. H. Hwang, Influence of Sleep Quality, Depression and Fatigue on Job stress of Geriatric Hospital Workers, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, (2015), Vol.16, No.8, pp.5413-5421.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.8.5413>
- [5] H. S. Lim, O. L. Kim, S. H. Moon, O. J. Jeon, T. G. Yoon, J. B. Cho, The Effect of Job Stress on the Depression of Caregivers in Elderly Long-Term Care Facilities : on Moderating Effect of Social Support, Cultural Exchange and Multicultural Education, (2022), Vol.11, No.5, pp.539-554.  
DOI: <https://doi.org/10.30974/kaice.2022.11.5.22>
- [6] E. H. Hwang, H. B. Lee, Effects of Job Stress, Depression and Fatigue on Sleep Quality of Care Workers in Long-term Care Facilities, *Journal of Korean Public Health Nursing*, (2019), Vol.33, No.2, pp.163-174.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2019.33.2.163>
- [7] J. H. Hong, Influence of Role Stress and Depression on Job Satisfaction in Care Workers of Senior Day and Night Care Centers-The Moderation effects of social support, *Journal of the Korean Society of Welfare Practice*, (2020), Vol.12, No.1, pp.77-104.
- [8] A. Jondhale, D. Anap, Job stress among the nursing staff working in rural health care set up, *International Journal of Nursing Education*, (2012), Vol.4, No.2, pp.222-224.
- [9] S. B. Lee, J. H. Lee, Effect of Worker Characteristics, Self-Efficacy, and Relationships with Service Users on the Job Stress of Home-visit Service Care Workers, *Korean Journal of Human Ecology*, (2022), Vol.31, No.5, pp.589-601.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5934/kjhe.2022.31.5.589>
- [10] S. J. Kim, The Mediating Effects of Care Work Appraisals Held by Care Workers in Elderly Care Facilities on the Relationship between Job Environment and Service Quality, *The Journal of the Korea Contents Association*, (2018), Vol.18, No.5, pp.58-70.  
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.05.058>
- [11] S. Y. Yoo, The Influence of Job stress, Burnout and Ethical Dilemma on Turnover Intention among Care Workers for Elder with Dementia, *Journal of Public Society*, (2017), Vol.7, No.2, pp.242-273.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.21286/jps.2017.05.7.2.242>
- [12] H. Y. Kim, W. E. Lee, Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Care Workers in the Elderly Care Facilities Due to COVID-19, *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, (2022), Vol.8, No.8, pp.125-140.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.47116/apjcri.2022.08.12>
- [13] J. A. Seong, E. Y. Yeom, J. H. Lee, The Influence of Attitude toward the Elderly, Empathy and Job Stress on Quality of Service among Caregivers in Long-term Care Facilities, *The Journal of the Korea Contents Association*, (2021), Vol.21, No.11, pp.646-656.

DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.11.646>

- [14] J. H. Lee, J. I. Seong, The Effect of Knowledge, Attitude and Empathy of Care Givers for Elderly on Quality of Service, *The Journal of Korean Nursing Research*, (2020), Vol.4, No.4, pp.98-109.  
DOI: <https://doi.org/10.34089/jknr.2020.4.4.97>
- [15] B. R. Seo, M. J. Choe, I. G. Jeong, Effects of Care Workers' Professionalism and Their Job Burnout on Quality of Their Service, *Korean Aging Friendly Industry Association*, (2019), Vol.11, No.2, pp.23-33.  
DOI: <https://doi.org/10.34264/jkafa.2019.11.2.23>
- [16] J. A. Seong, The Effect of Self-Efficacy and Job Stress on Quality of Service of Care Givers, *Journal of Convergence for Information Technology*, (2020), Vol.10, No.12, pp.82-90.  
DOI: <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2020.10.12.082>
- [17] S. H. Yim, The Effects of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Service Quality – Focused on Job Stress Mediation Effect -, *Korean Journal of Care Management*, (2018), No.27, pp.91-114.  
DOI: <https://doi.org/10.22589/kaocm.2018.27.91>
- [18] L. S. Radloff, The CES-D scale: a self-report depression scale for research in the general population, *Applied psychological measurement*, (1977), Vol.1, No.3, pp.385-401.
- [19] K. K. Chon, S. C. Choi, B. C. Yang, Integrated Adaptation of CES - D in Korea, *Korean Journal of Health Psychology : Health*, (2001), Vol.6, No.1, pp.59-76.
- [20] S. Jayaratne, Analysis of selected social work journals and productivity rankings among schools of social work, *Journal of Education for Social Work*, (1979), Vol.15, No.3, pp.72-80.
- [21] Y. M. Lee, G. T. Sung, A study on social workers' burnout, *Korean Journal of Social Welfare*, (1991), Vol.18, pp.25-60.
- [22] Y. J. Choi, A Study on Stress Factors and Coping Styles of Social Workers, Soongsil University, Master Thesis, (1994)
- [23] C. M. Lee, H. K. Park, A Study on the Measurement of Job Stress, *Korean Psychological Association*, (1998), Vol.4, No.1, pp.241-262.
- [24] W. J. Shin, The effect of organizational climate on job satisfaction of social workers, Seoul National University, Master Thesis, (1991)
- [25] G. H. Park, Effects of social support on job stress among social workers, Seoul National University, Master Thesis, (1995)
- [26] K. H. Min, The effect of job stress of care worker's on service quality.-Focusing on the Mediating Effects of Psychological Empowerment, Kukje Theological Seminary-, Doctoral Dissertation, (2018)
- [27] A. Parasuraman, A. V. Zeithaml, L. L. Berry, SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of Service quality, *Journal of Retailing*, (1998), Vol.64, No.1, pp.12-40.
- [28] H. S. Shin, 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), Vol.11, No.4, pp.279-300.
- [29] Y. S. Shin, 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, Sungkyunkwan University, Doctoral Dissertation, (2015)
- [30] S. H. Park, Mediating Fusion Effect of Job Satisfaction on the Impact of Long-term Nursing Home Care Workers' Job Stress on their Service Quality, *Journal of Internet of Things and Convergence*, (2022), Vol.8, No.1, pp.45-51.  
DOI: <https://doi.org/10.20465/KIOTS.2022.8.1.045>