

# 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 서비스 질 관계에서 감정노동과 효인식의 매개효과에 관한 연구

윤일현\*

광주대학교 사회복지학부 부교수

## A Study on the Mediating Effect of Emotional Labor and Filial Piety on the Relationship between the Working Environment and Service Quality of Elderly Care Workers

Il-Hyun Yun\*

Professor, Dept. of School of Social Work, Gwangju University

**요약** 본 연구는 노인 돌봄 수행인력의 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향과 감정노동과 효인식의 매개효과를 검증하는데 있다. 연구를 위하여 G 광역시의 노인 돌봄 수행인력 460명을 대상으로 하였다. 수집된 자료는 SPSS Process macro를 활용하여 분석하였다. 분석결과 첫째, 노인 돌봄 수행인력의 근무환경, 감정노동, 효인식, 서비스 질은 모두 유의한 정적(+) 관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 감정노동과 효인식은 병렬매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 효인식의 매개효과와 감정노동의 조절 효과가 검증되었다. 본 연구를 바탕으로 효인식에 관한 프로그램개발 및 교육시행과 감정노동 관리를 위한 실천적 노력이 필요하다. 본 연구에서 논의된 다중매개 변인보다 더욱 확장된 개념의 후속연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

**키워드** : 노인 돌봄, 근무환경, 서비스 질, 감정노동, 효인식

**Abstract** This study was conducted with the purpose of verifying the effect of the working environment of elderly care workers on service quality and the mediating effect of emotional labor and recognition of filial piety. The subjects of the study were 460 elderly care workers. For the collected data, SPSS Process macro was used. As a result, First, it was found that all variables had a significant positive (+) relationship. Second, the parallel mediating effect of emotional labor and recognition of filial piety was confirmed. Third, the mediating effect of recognition of filial piety and the moderating effect of emotional labor were verified. Based on this study, it was found that filial piety awareness education and emotional labor management are necessary. A follow-up study with a more expanded concept should be conducted.

**Key Words** : Elderly care, Working environment, Service quality, Emotional labor, Filial piety

### 1. 서론

우리나라는 인구고령화에 따른 고령노인, 단독노인세 대 급속한 증가, 가족 돌봄 기능 약화, 고령화에 따른 노인의 사회관계망 약화 등으로 돌봄에 대한 수요에 대한 증가에 따른 노인 돌봄 사회화가 요구되었으며[1] 이에 따른 노인 돌봄은 다양한 형태의 수행인력에 의하여 돌봄 서비스가 진행되었다. 기존의 전통적인 가족 돌봄에 대한

부양 부담이 커지면서 각종 사회 구조적 경제적 변화 등으로 노인 돌봄에 대한 공백이 발생하였고, 노인 돌봄에 대한 공적 서비스 확충의 필요성에 대한 공감대가 형성되면서 다양한 노인 돌봄 정책과 제도들이 진행되었다. 노인 돌봄은 가정봉사원파견사업(1993년), 노인돌봄기본서비스(2007), 노인돌봄종합서비스(2009)와 노인장기요양보험 제도(2008년)가 도입되면서 노인에 대한 사회적 부양체계가 구축되었다. 최근 지역사회 노인을 대상으로 시

This Study was conducted by research funds from Gwangju University in 2022.

\*Corresponding Author : Il-Hyun Yun(kwinae@hanmail.net)

Received October 26, 2022

Accepted December 20, 2022

Revised December 5, 2022

Published December 28, 2022

행되고 있는 노인 돌봄 사업은 노인 맞춤 돌봄 서비스, 사회서비스원 시범사업, 지역사회 통합 돌봄 선도사업, 노인 돌봄 전달체계 시범사업 등으로 활성화되고 있다. 노인 돌봄 서비스의 양적 확대와 발전은 노인 돌봄 서비스 질 향상의 목적이 있으며, 서비스 질 향상은 수행인력이 가장 중요한 요소가 된다. 노인 돌봄 수행인력의 서비스 질은 노인의 돌봄 욕구에 일치하도록 일관성 있는 돌봄 서비스를 제공하는 것이다. 서비스 질은 노인 돌봄 수행인력이 전달하는 돌봄 서비스가 장·단기적이고 종합적인 평가를 통해서 형성된 태도와 관련성이 있으며, 돌봄 서비스에 대한 제공 전·후의 총체적인 서비스 제공과정이다. 그러나 노인 돌봄 서비스에 대한 전달체계의 파편적이고 분절적이며, 중복적인 문제가 나타나고 있으며, 민간영역 전달체계 관리·감독 미흡 등에서 나타난 서비스 질에 대한 제고의 필요성이 제기되고 있다[1]. 노인 돌봄과 관련한 연구로는 서비스 질[2], 감정노동[3], 근무환경[4], 효 인식[5] 등이 이루어져 왔다. 이상의 선행연구들을 종합하면 노인 돌봄 인력의 서비스 질은 노인 돌봄 서비스사업에 있어 중요한 변인으로서 역할을 하고 있으며, 서비스 질 관리는 돌봄 서비스 사업의 안정과 지속성을 예측하는 요인으로 확인된다. 하지만 노인 돌봄 서비스 현장에서 노인 돌봄 수행인력의 변인 간 연구는 미흡하였다고 할 수 있다. 본 연구는 다양한 노인 돌봄 서비스의 발전 속에서 노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질은 어떠한가에 대한 문제 제기에서 출발하였다. 노인 돌봄 서비스 최 일선 현장에서 근무하고 있는 노인 돌봄 수행인력이 가지고 있는 여러 변인이 어떻게 작동하는지 실증 규명의 연구는 노인 돌봄 서비스사업에서 중요한 기재로 작용할 수 있다.

노인 돌봄 수행인력은 노인 맞춤 돌봄 서비스 체계에서는 생활지원사(생활지원사는 독거노인생활지도사, 노인 돌보미, 독거노인 생활 관리사로 사업명에 따라서 직종 명만 변경되었고 거의 유사한 직무를 수행하고 있다), 노인장기요양보험 제도에서는 요양보호사, 국민건강보험제도에서는 간병사 또는 간병인이 핵심인력으로 근무를 하고 있다. 노인 돌봄 수행인력에 관한 연구는 주로 요양보호사 등에 관한 직무분석[6], 개인특성[7] 등이 이루어져 왔다. 또한, 근무환경과 서비스 질과의 관계에 주목하고 진행된 연구[8]들도 발견되고 있다. 하지만 요양보호사 중심의 연구가 많이 이루어져 왔으며, 노인 돌봄 인력의 요양보호사, 생활지원사, 간병사 등을 포함한 확장된 개념의 인력에 관한 연구는 미흡하였다. 노인 돌봄 수

행인력에 관한 연구들[2-9]은 노인 돌봄 근무환경이 좋으면 노인 돌봄 인력 자신이 돌봄 노동을 긍정적으로 인식하는 중요한 요인으로서, 노인 돌봄 직무수행의 동력이 되고, 삶의 의미부여와 서비스 질에 긍정적인 영향을 미친다고 한다. 또한, 노인 돌봄 인력의 근무환경은 서비스 질의 주요 예측 요인이 된다[9].

노인 돌봄 수행인력은 서비스 제공 계획에 따라 다양한 업무능력과 자율성을 가지고 현장의 다양한 문제에 대응하여야 한다. 하지만 노인 돌봄 인력은 열악한 근무환경에서 업무 수행과 감정노동과 관련한 다양한 문제를 겪으며, 가정 복귀 후에도 자신의 실제 감정표현에 어려움과 부정적인 감정노동이 발생하는 것으로 보고되고 있다[10]. 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 감정노동은 정적(+인 관계가 있음이 보고되고 있고[11], 감정노동자에 대한 보호 규제인 감정노동법률 시행이 2018년 10월부터 시행되어 공공 부분 및 민간 부분에서 긍정적인 현상들이 확인되고 있지만, 아직도 감정노동 관련 정책이 제도화되는데 시간이 필요한 것으로 보고되고 있다[12]. 노인 돌봄 수행인력의 감정노동에 관한 연구는 감정노동과 소진[7], 감정노동과 직무 스트레스[3], 서비스 질[13] 등 다양한 연구들이 진행되고 있다. 감정노동이 노인 돌봄 인력의 단일변인과의 관계성에 초점을 두는 연구가 주류를 이루고 있으며, 노인 돌봄 인력이 가지고 있는 다양한 변인들과의 다차원적인 영향력에 관한 연구는 미흡한 것으로 나타났다. 본 연구에서는 노인 돌봄 인력의 감정노동이 서비스 질에 직접적인 영향보다는 간접적인 효과가 더 크다는 연구[14]를 근거로 하여 매개 변인과 조절변인으로 선정하여 감정노동의 다차원적인 영향력을 실증 규명하고자 한다.

우리나라의 효인식은 단군신화로부터 시작된 삶에 대한 이상 구현의 구체적 수단이며, 조상숭배 사상을 자연스럽게 이어받는 한국의 핵심 사상이다[15]. 최근에는 사회변화 등에 따라 노인부양과 효의 의미가 변화하고 있지만, 효에 대한 형태가 어떻게 변하든지 간에 효는 중요한 가치의 하나로 기능하고 있으며 현대적 효에 대한 학문적 관심도 꾸준히 이루어지고 있다. 효에 관한 연구는 돌봄과 돌봄 서비스 질[16], 양성 교육[17], 서비스 질[5] 등이 나타나고 있다. 노인 돌봄 수행인력은 재가복지서비스 제공자와 가족수발자라는 공존의 근무환경 특성이 있다. 노인 돌봄 수행인력의 긍정적인 효인식은 정서적 지지의 기능수행 근무환경에 도움이 되며[17], 이는 효라는 가족 돌봄의 가치구현의 일과 상충하는 면이 강하여, 효인식은

서비스의 효과성과 서비스 질 향상 측면에서 의의가 있다고 여겨진다.

따라서 본 연구는 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 서비스 질 관계 속에서 감정노동과 효인식의 영향 변화를 실증 분석하는 연구를 진행하고자 한다. 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 감정노동과 효인식을 서로 독립적이지 않고 순차적으로 매개를 형성하여 병렬적으로 매개하는 영향력을 분석하여 감정노동과 효인식의 매개효과를 분석하고자 한다. 또한, 노인 돌봄 수행인력의 감정노동이 근무환경과 서비스 질 사이에서 효인식이 매개하는데 조절 효과가 있는지 실증구명하고자 한다. 이를 통하여 노인 돌봄 서비스의 성공적 운영 방향을 모색하는데 유용한 기초자료를 제공하고자 한다.

이에 따른 연구문제를 다음과 같이 설정 하였다.

연구문제 1. 노인 돌봄 수행인력 근무환경과 서비스 질 관계에서 감정노동과 효인식의 매개 효과는 어떠한가?

연구문제 2. 노인 돌봄 수행인력의 근무환경과 서비스 질 관계에서 효인식의 매개효과와 감정노동의 조절효과는 어떠한가?

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구모형 및 가설

본 연구는 노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질 간의 관계에서 감정노동과 효인식의 병렬 매개효과와 효인식의 매개상태에서 감정노동의 조절 효과를 실증분석하기 위해 Fig. 1과 Fig. 2와 같이 연구모형을 구성하고 가설을 설정하였다.

가설 1. 노인 돌봄 수행인력 근무환경은 감정노동과 효인식을 매개로 서비스 질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

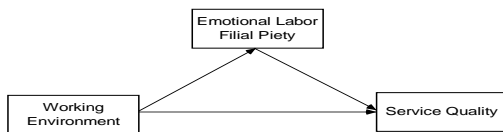


Fig. 1. Research model 1

가설 2. 노인 돌봄 수행인력의 감정노동은 효인식이 근무환경과 서비스 질 간의 매개 관계를 조절할 것이다.

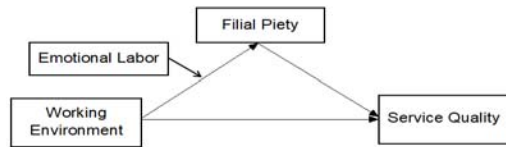


Fig. 2. Research model 2

### 2.2 연구 참여대상

본 연구의 대상은 노인 돌봄 수행인력이며, 임의표집으로 G 광역시에서 돌봄 사업에 참여하고 있는 노인 돌봄 인력을 대상으로 2021년 7월 1일부터 7월30일까지 설문 조사가 이루어졌다. 설문결과 노인 맞춤 돌봄 서비스 시행 11개 기관 생활지원사 246명, 재가장기요양 24개 기관 요양보호사 153명, 13개 병원 노인 돌봄 간병사 81명이 참여하여 총 480부가 수집되었으며, 이 중 무성의하거나 무응답이 있는 20부를 제외하고 460부가 연구에 사용되었다. 응답자 성별은 여성이 427명(92.80%)으로 남성 33명(7.2%)보다 많았다. 나이는 30대 23명(5.0%), 40대 97명(21.1%), 50대 240명(52.2%), 60대 이상 100명(21.7%)으로 분포되었다. 학력은 중졸 28명(6.1%), 고졸 205명(44.6%), 대졸 이상 249명(49.3%)으로 나타났다. 하는 일은 생활지원사 318명(69.1%)으로 요양보호사 142명(30.9%)보다 많았다. 근무경력은 1년 미만 100명(21.7%), 1~3년 미만 260명(56.5%), 3~5년 미만 45명(9.8%), 5년 이상 55명(9.8%)으로 분포하였다. 근무시간은 3시간 미만 22명(4.8%), 3~5시간 미만 191명(41.5%), 5~8시간 미만 213명(46.3%), 8시간 이상 34명(7.4%)으로 나타났다. 월수입은 80만 원 미만 23명(5.0%), 80~120만 원 미만 401명(87.2%), 120만 원 이상 36명(7.8%)으로 나타났다.

### 2.3 측정도구

#### 2.3.1 근무환경

근무환경은 Cho[18]의 척도를 현실에 맞게 보완하여 사용하였다. 탐색적 요인분석결과 경제적인 요인(5문항: 예, 경제상태는 다른 사람과 비교했을 때 나은 쪽에 속한다고 생각한다)과 심리 사회적 요인(5문항: 예, 나는 의지할 사람이 있다), 그리고 신체적 서비스(5문항: 예, 과중한 업무에 시달린다)로 3개 하위요인으로 총 15문항으로 구성하였다. Likert식 5점 척도이며 점수가 높을수록 노인 돌봄 인력의 근무환경 정도가 높음을 의미한다. 경제적인 요인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .853이었고, 심리 사회적

요인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .705이었으며, 신체적 서비스 Cronbach's  $\alpha$ 는 .867이었으며 전체적인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .786이었다.

### 2.3.2 감정노동

감정노동은 Lee[19]의 척도를 현실에 맞게 보완하여 사용하였다. 탐색적 요인분석결과 표면 행위 요인(5문항: 예, 나는 돌봄 노인을 대할 때 공손하게 보이려고 시늉한다)과 내면 행위 요인(6문항: 예, 나는 돌봄 노인에 표현하는 감정은 나의 진실한 감정이다) 2개 하위요인으로 총 11문항으로 구성하였다. Likert식 5점 척도이며 점수가 높을수록 노인 돌봄 인력의 근무환경 정도가 높음을 의미한다. 표면 행위 요인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .917이었고, 내면 행위 요인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .785이었으며 전체적인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .824이었다.

### 2.3.3 효 인식

효 의식은 Hwang[20] 과 Ryu[21] 의 측정 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 탐색적 요인분석결과 효실행(5 문항: 예, 효는 부모님을 기쁘게 해드리는 것이다), 효 인지(5문항: 예, 효는 남의 부모님도 공경하는 것이다) 2 하위요인으로 총 10문항으로 구성하였다. Likert식 5점 척도이며 점수가 높을수록 효 인식 정도가 높음을 의미한다. 효실행 요인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .871이었고, 효인지 요인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .878이었으며, 전체적인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .919이었다.

### 2.3.4 서비스 질

서비스 질은 Lee[22] 의 측정 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 탐색적 요인분석결과 신뢰성(4문항: 예, 나는 약속한 서비스를 잘 실천한다), 대응성(4문항: 나는 돌봄 서비스의 신속한 제공을 위해 노력한다), 공감성(4문항: 예, 나는 돌봄 대상 노인의 인격을 존중한다), 유형성(4문항: 예, 나는 돌봄 노인의 안전을 위해 낙상 예방에 노력한다), 전문성(4문항: 예, 나는 돌봄 업무에 필요한 기술에 능숙하다) 등 5개의 하위요인으로 총 20문항으로 구성하였다. Likert식 5점 척도이며 점수가 높을수록 효 인식 정도가 높음을 의미한다. 신뢰성 Cronbach's  $\alpha$ 는 .897, 대응성 Cronbach's  $\alpha$ 는 .881, 공감성 Cronbach's  $\alpha$ 는 .937, 유형성 Cronbach's  $\alpha$ 는 .944, 전문성 Cronbach's  $\alpha$ 는 .912로 전체적인 Cronbach's  $\alpha$ 는 .965이었다.

## 2.4 연구자료 분석

본 연구에서 사용하는 분석은 SPSS(23.0) Process Macro를 이용하였다. 분석은 기술통계, 탐색적 요인분석과 상관관계를 분석하였다. 매개 효과분석은 Hayes[22]의 제안으로 사용되고 있는 Process Macro 이용하여 매개 분석과 Bootstrapping을 이용하여 매개효과와 조절 효과의 유의성 검증을 하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 근무환경, 감정노동, 효 인식, 서비스 질 상관관계와 기술통계분석

본 연구의 근무환경, 감정노동, 효 인식, 서비스 질의 상관관계 분석과 기술통계분석은 Table 1과 같다. 분석결과 근무환경, 감정노동, 효 인식, 서비스 질은 모두 통계적으로 유의하였고, 정적(+)관계가 있는 것으로 나타났다. 다중 공산성 분석에서 공차는 .860~.872로 나타났으며, VIF는 1.146~1.177로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 확인되었다. 왜도는 2 미만, 첨도는 8 미만으로 나타나 정규분포를 이루는 것으로 확인되었다.

Table 1. Corrected item-total correlation

	1	2	3	4
1	1			
2	.321***	1		
3	.269***	.281***	1	
4	.312***	.369***	.421***	1
M	3.017	3.239	3.946	4.101
SD	.590	.614	.636	.572
Skewness	.348	.082	-1.022	-1.909
Kurtosis	1.657	1.429	3.128	7.561

1.Working Environment, 2.Emotional Labor

3.Filial Piety, 4,Service Quality, \*\*\*p < .001

### 3.2 감정노동과 효 인식의 병렬 매개효과

노인 돌봄 인력의 근무환경 서비스 질 사이에서 감정노동과 효 인식의 병렬 매개효과 검증분석은 Hayes[23]가 제안하여 사용되고 있는 Process macro의 모델 4를 이용하여 분석하였다. 매개효과 검증을 위한 Bootstrapping은 5,000회의 샘플을 지정하였으며, 95% 신뢰구간을 설정하였다. 분석결과는 Table 2와 같다. 분석결과 근무환경은 감정노동에 유의한 영향을 미쳤으며( $\beta=.334$ ,  $p<.001$ ), 감정노동도 서비스 질에 유의한 영향을 주었다( $\beta=.219$ ,  $p<.001$ ). 또한, 근무환경은 효 인식에 유의하였고( $\beta=.323$ ,  $p<.001$ ), 효 인식은 서비스 질에 유의한 영향

을 주었다( $\beta=.280, p<.001$ ).

**Table 2. Simple mediating effects**

	$\beta$	se	t	95% level	
				LLCI	ULCI
Mediating variable(DV: 2)					
constant	2.232	.142	15.758***	1.954	2.510
1	.334	.046	7.244***	.243	.424
Mediating variable(DV: 3)					
constant	2.971	.148	20.087***	2.680	3.261
1	.323	.048	6.718***	.229	.418
Dependent variable(DV: 4)					
constant	1.867	.178	10.518***	1.578	2.215
1	.139	.042	3.286**	.056	.222
2	.219	.040	5.419***	.140	.298
3	.280	.039	7.241***	.204	.356
Total and indirect effects					
Total	.303	.043	7.030***	.218	.387
Indirect	.139	.042	3.286**	.056	.222

1.Working Environment, 2.Emotional Labor,  
3.Filial Piety, 4.Service Quality, \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

근무환경에서 서비스 질 사이의 경로 총효과는  $\beta = .303(p<.001)$ 이었다가 매개변수인 감정노동과 효 인식이 투입되면서 근무환경과 서비스 질의 직접 효과  $\beta = .139(p<.01)$ 로 감소하였다. 근무환경이 감정노동에 유의한 영향을 미치고, 감정노동은 서비스 질에 유의한 영향을 미친 점, 근무환경은 효 인식에 유의한 영향을 미치고 효 인식은 서비스 질에 유의한 영향을 미치고 있는 것은 매개효과가 있다는 것을 의미한다. 또한, 근무환경과 서비스 질 간에 경로의 총효과가 직접 효과보다 크게 나타난 것은 매개효과를 확인하는 결과라 할 수 있다. 따라서 매개효과에 대한 간접효과를 검증하였다.

**Table 3. Mediating effect verification**

	$\beta$	se	95% level	
			LLCI	ULCI
Total	.164	.055	.075	.290
1	.073	.036	.019	.156
2	.091	.031	.039	.160

1.Emotional Labor, 2.Filial Piety

Table 3과 같이 근무환경과 서비스 질의 간접효과를 Bootstrapping을 활용하여 검증한 결과, 모두 Bootstrapping의 상한값과 하한값에 0이 존재하지 않아 간접효과는 증명되었다.

따라서 <가설1> '노인 돌봄 인력의 근무환경과 감정노동과 효 인식을 매개로 서비스 질에 유의한 영향을 미칠 것이다.'라는 채택되었다.

### 3.3 근무환경과 서비스 질 간 관계에서 효 인식의 매개와 감정노동의 조절 효과

노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질의 관계에서 효 인식의 매개효과를 감정노동이 조절하고 있는지를 검증분석은 Process macro의 model 7변을 활용하였다. Bootstrapping에서 샘플을 5,000회 지정하였고, 신뢰구간 95%를 설정하였다. 독립변인(근무환경)과 조절 변인(감정노동)을 평균 중심화하여 분석한 결과는 Table 4와 같다. 근무환경은 효 인식에 유의한 정적 영향을 미쳤고 ( $\beta=.624, p<.001$ ), 효 인식은 유의한 정적 영향을 미쳤다 ( $\beta=.323, p<.001$ ). 매개효과는 통계적으로 유의하였다. 근무환경과 감정노동의 상호작용항은 효 인식에 유의한 부적 영향을 미쳐( $\beta=-.130, p<.01$ ) 조절 효과가 있었다. 즉, 근무환경과 서비스 질 간의 관계에서 효 인식이 매개하는데, 이 관계는 감정노동에 따라 달라진다는 것을 의미한다.

**Table 4. Moderated mediation effect**

Route	$\beta$	se	t	95% level	
				LLCI	ULCI
Mediating variable(DV: 3)					
constant	1.286	.413	3.117**	.475	2.097
1→3	.624	.125	5.003***	.379	.869
2→3	.635	.138	4.594***	.363	.907
1 x 2→3	-.130	.040	-3.247**	-.208	-.051
Dependent variable(DV: 4)					
constant	2.228	.170	13.147***	1.895	2.561
1→4	.198	.042	4.706***	.116	.281
3→4	.323	.039	8.275***	.246	.400

1.Working Environment, 2.Emotional Labor,  
3.Filial Piety, 4.Service Quality, \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

감정노동에 따른 서비스 질의 조건부효과는 Table 5와 같다. 감정노동 값이 M-1 SD(2.727)와 M(3.182)에서 유의하였고, M+1SD에서는 유의하지 않았다. 즉, 감정노동이 M-1 SD와 M에서 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향은 유의미하였다.

**Table 5. Conditional indirect effect**

Emotional Labo	$\beta$	se	t	95% 신뢰구간	
				LLCI	ULCI
M-1SD (2.727)	.271	.050	5.464***	.174	.369
M(3.182)	.212	.051	4.181***	.113	.312
M+1SD (3.909)	.118	.064	1.838	-.008	.244

\*\*\* $p<.001$

조절변수인 감정노동의 특정 값에서 독립변수(근무환경)가 매개변수(효 인식)를 거쳐 종속변수(서비스 질)에 영향을 미치는 조건부 간접효과를 분석한 결과는 Table 6과 같다. 근무환경과 서비스 질의 관계에서 단순 기울기는 감정노동 값이 M-1 SD(2.727)와 M(3.182)에서 유의하였다.

Table 6. Moderated mediating effect verification

	$\beta$	se	95% 신뢰구간	
			LLCI	ULCI
M-1SD(2.727)	.088	.034	.038	.173
M(3.182)	.069	.025	.029	.129
M+1SD(3.909)	.038	.022	-.009	.079

Table 7과 같이 조절된 매개지수는 -.042로 나타났고, 95%의 신뢰구간에서 하한값과 상한값에(-.115, -.004) 0을 포함하지 않았다. 따라서 감정노동이 조절된 매개효과가 검증되었다. 노인 돌봄 수행인력의 근무환경에 따라 서비스 질이 달라지는데 감정노동이 높아질수록 근무환경의 만족이 높아질수록 효인식의 증가율이 평균이하의 집단에서는 높아진다는 사실을 나타내주는 결과이다.

따라서 <가설2> '노인 돌봄 인력의 감정노동은 효인식이 근무환경과 서비스 질 간의 매개 관계를 조절할 것이다.'는 채택되었다.

Table 7. Index of moderator mediation

Index	se	95% level	
		LLCI	ULCI
-.042	.028	-.115	-.004

#### 4. 결론 및 제언

본 연구는 노인 돌봄 수행인력의 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향에서 감정노동과 효 인식의 매개효과를 분석하고, 근무환경과 서비스 질 사이에 효인식의 매개와 감정노동의 조절 효과를 실증분석 하였다. 연구결과에 대한 결론은 다음과 같다.

첫째, 노인 돌봄 인력의 근무환경, 감정노동, 효인식, 서비스 질은 모두 통계적으로 유의하였고, 정적(+) 관계가 있는 것으로 나타났다. 효 인식과 서비스 질이 다른 변인 관계보다 상대적으로 높게 나타났다. 긍정적인 효인식은 좋은 돌봄의 출발점으로서 서비스의 질을 높이는 연구[17]를 지지하는 것으로. 노인 돌봄 수행 인력의 효인식은 서비스 질과 관계에서 영향을 많이 미치고 있다는 것

을 확인하는 결과라 할 수 있다.

둘째, 노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 감정노동과 효 인식의 병렬 매개효과를 검증하여 가설 1을 채택하였다. 노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 감정노동은 단독 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 노인 돌봄 인력의 근무환경이 서비스 질에 영향을 미치고 감정노동의 매개효과를 확인한 Park[24] 연구와도 일치하는 것으로 나타났다. 또한, 노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 효인식은 단순 매개효과가 있었다. 노인 돌봄 인력의 근무환경 정도가 높으면 효 인식도 높고 서비스 질도 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 노인 돌봄 인력의 근무환경은 서비스 질에 직접적인 영향을 미치고, 근무환경은 감정노동과 효인식에 의해서 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인 돌봄 인력의 감정노동과 효 인식에 대한 관리가 서비스 질 관리에 있어서 중요한 변인임을 확인하는 것이다.

셋째, 노인 돌봄 인력의 근무환경과 서비스 질 사이에서 효 인식을 매개로 감정노동의 조절 효과를 검증하여 가설2를 채택하였다. 노인 돌봄 인력의 근무환경이 서비스 질에 직접적인 영향을 미치고, 근무환경은 효 인식의 매개를 통하여 서비스 질에 영향을 미치며, 이 경로에서 감정노동은 근무환경과 효인식 사이에서 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 감정노동의 조절 효과는 kim[25]의 연구와 맥을 같이한다. 또한, 노인 돌봄 인력의 근무환경과 효의식이 서비스 질에 미치는 유의한 영향의 결과는 Hwang[5]의 연구와 같다. 또한, 노인 돌봄의 근무환경이 서비스 질에 미치는 유의한 정(+)의 영향은 Kim 등[26] 연구와도 맥을 같이한다. 노인 돌봄 인력의 감정노동 조절 기제 효과가 확인되었다는 것은 노인 돌봄 인력의 감정노동에 대한 중요성을 확인해 주는 결과라 할 수 있다.

본 연구에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 노인 돌봄 수행인력은 공식 돌봄자로 효인식에 대한 비공식 가치를 높일 경우 돌봄 서비스 질을 한 차원 높일 수 있다. 이에 대하여 노인 돌봄 수행인력에 대한 효인식을 높일 수 있는 프로그램개발과 교과목 개발 그리고, 효인식 제고를 위한 지속적인 교육이 이루어져야 한다.

둘째, 노인 돌봄 수행인력의 근무환경 관리체계에 감정노동자로서의 감정노동권 관리와 효인식 가치관 정립을 위한 기회확대 등을 위한 실천적 프로그램 등이 개발되어야 한다.

셋째, 노인 돌봄 수행인력 스스로가 감정노동의 강도

변화를 경험하면서 자기주도적인 조절 기제를 활용할 수 있도록 심리상담지원과 카운슬링제도, 유사 직종 간 자조 모임 등의 실천적 프로그램 등이 작동될 수 있도록 정책에 반영되어 시행되어야 한다.

넷째, 본 연구의 대상은 G 광역시 노인 돌봄 수행인력으로 한정되어있다. 그러므로 본 연구의 결과를 모든 노인 돌봄 수행인력을 대상으로 일반화에는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 더욱 확장된 개념의 연구대상과 심층적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 노인 돌봄 수행인력의 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향은 감정노동, 효 인식 이외도 다양한 변인이 있을 수 있으므로 노인 돌봄 인력의 개인적 특성, 지역적 특성, 서비스 제공기관의 특성에 따른 변인들의 매개변인을 이용한 후속적인 연구들이 이어지길 기대해 본다.

## REFERENCES

- [1] Ministry of Health & Welfare(2022). Information on customized care services for the elderly.
- [2] J. S. Yang & K. H. Kim(2021). A Study on Strengthening the Quality of Service for Senior Personalized Care Service Effectiveness of Job Training for Care Supporter and the Mediating Effect of Perceived Organization Support. *Research of Case Management*, 12(1), 23-45.
- [3] J. H. Ann & I. D. Choi(2020). The Effects of Emotional labor and Job Stress on the Work Burnout of the Care Workers: Focusing on Chungcheongbuk-Do. *Korea Academy of Care Management*, 35, 53-76.  
DOI : 10.22589/kaocm.2020.35.53
- [4] H. J. Lee & S. H. Kwen(2011). The Effects of Work Environment Characteristics and Job Stress on the Job Satisfaction among Caregivers. *Journal of Welfare for the Aged*, 51, 125-144.  
DOI : 10.21194/kjgsw..51.201103.125
- [5] K. H. Hwang(2018). A study on effect for HYO consciousness and job environments of nursing care workers of sanitarium to affect job satisfaction and service quality: focusing on the area of Daejeon Metropolitan city. Sungsan HYO University.
- [6] J. O. Yun & S. R. Jang(2019). Importance, Performance and Needs for On-the-Job Training and Professional Dementia Education in Long-Term Care Institution Employees. *Journal of Welfare for the Aged*, 74(3), 9-28.  
DOI : 10.21194/kjgsw.74.3.201909.9
- [7] J. H. Kim & W. Kim(2015). The Effect of Emotional Labour on Burnout and the Moderating Effect of Professional Competency of Life Managers for the Elderly Living Alone in Seoul. *Seoul urban research*, 16(4), 195-216.  
DOI : 10.23129/seouls.16.4.201512.193
- [8] J. Y. Lee & M. J. Lee(2011). A qualitative study on the quality of long-term care services perceived by care service managers: concept, barriers, and evaluation. *Journal of Welfare for the Aged Institute*, 53, 27-48. DOI : 10.21194/kjgsw..53.201109.27
- [9] S. J. Kim(2017). 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 Korea Contents Society*, 18(5), 58-70.  
DOI : 10.5392/JKCA.2018.18.05.058
- [10] T. C. Kim, Y. M. Choi & Y. S. Park(2018). Mediating Effect of Organizational Commitment in the influence of Social Support on Turnover Intention of Solitary Elderly Care Manager. *Korea Academy of Care Management*. 26, 77-109.  
DOI : 10.22589/kaocm.2018.26.77
- [11] S. J. Jeong & S. Y. Chung(2017). A Study on Factors Affecting Organizational Commitment by Emotional Labor of the Workers in the Long-term Care Institutions : Focused on the Mediating effect of social support and working environments. *Proceedings of the Korean Society of Social Welfare Conference*, 1., 1425-1450.
- [12] J. J. Kim, J. H. Yun & S. J. Jong(2021). Review of the status of emotional labor institutionalization and improvement tasks. Korea Labour & Society Institute. KLSI ISSUE PAPER, 11, 1-14.
- [13] B. J. Seo(2019). Double Mediating Effects of Job Burnout and Job Satisfaction in the Influence of Care givers Emotional Labor on Service Quality. *Korea Academy of Care Management*, 31, 53-81.  
DOI : 10.22589/kaocm.2019.31.53
- [14] Y. S. Lee, M. S. Song & J. H. Park(2017). Effect of Long-term Care Worker's Emotional Labor on Service Quality of long term care facility: Mediating Effect of Professional Quality of Life. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 18(10), 336-343.  
DOI: 10.5762/KAIS.2017.18.10.336
- [15] G. H. Lee(1995). Filial Piety as an Educational Methodology. *Filial Piety and Future Society*, 253.
- [16] H. K. Choi(2010). A comparative study on the perceptions and expectations of families and caregivers for good care services in elderly care facilities. *Family and Culture*, 22(4), 1-31.
- [17] K. H. Kim(2011). Factors Affecting Attitudes Toward

- Filial Piety Among Participants in Long-term Caregivers Education Courses. *Health and Social Welfare Review*, 31(2), 304-342.  
DOI : 10.15709/hswr.2011.31.2.304
- [18] H. S. Cho(2018). The effect of HYO consciousness of caregivers on job satisfaction as a parameter of elderly care service environment. Sung San HYO University
- [19] M. J. Lee(2020). Mediating Effects of Emotional Intelligence and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction in Caregivers. Sunbokeum Theological Seminary Seoul, Korea.
- [20] H. I. Hwang(2018). A Study on the Family of dementia patients HYO-Consciousness Burden of Impact on Family Education Participation. Seongsan Hyo University
- [21] J. R. Ryu(2013). A study on filial piety and faithfulness for the parents among Chinese college students. Hanseo University
- [22] S. M. Lee(2015). Influence of Care Worker's Service Quality on the Quality of Life of the Homebound Elderly under Long-term Care: The Moderating Effect of Caregiving Burden of Caregivers. Hanyoung Theological University.
- [23] Hayes, A. F.(2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach, New York, NY: The Guilford Press.
- [24] G. O. Park(2021). The Effect of the Caregiver's Job Environment on Service Quality : Focused on the Mediating Effects of Emotional Labor and Self-Efficacy. Seoul Han-Young University.
- [25] J. R. Kim(2018). How Public Social Workers' Perceived Value of Work Influences on Their Job Stress and Moderating Effects of Emotional Labor. *Journal of Korean social welfare administration*. 20(2), 129-151.  
DOI : 10.22944/kswa.2018.20.2.005
- [26] J. H. Kim & C. S. Jang(2016). The Effect of the Working Environment of Elderly care Facility Employees on the Care Service Quality and the Mediation Effect of Social Support. *The Journal of the Korea Contents Association*. 16(4), 533-547.  
DOI : 10.5392/JKCA.2016.16.05.533

윤 일 현(II-Hyun Yun)

[정회원]



- 2002년 2월 : 동신대학교 사회개발 대학원 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2011년 2월 : 광주대학교 사회복지전문대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)

- 2012년 9월 ~현재 : 광주대학교 사회복지학부 부교수
- 관심분야 : 사회복지실천현장실무론, 캡스톤디자인, 4차 산업혁명
- E-Mail : kwinae@hanmail.net