



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](#)

2015년 2월  
석사학위논문

재가 영양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와  
영양보호서비스 질과의 관련성

조선대학교 보건대학원

보건학과

정현심

재가 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와  
요양보호서비스 질과의 관련성

The Association between Knowledge and Attitude towards the  
Elderly and Quality of Care Service among Home Caregivers

2015년 2월

조선대학교 보건대학원

보건학과

정현심

재가 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와  
요양보호서비스 질과의 관련성

지도교수 류 소 연

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함

2014년 11월

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

정 현 심

## 정현심의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교 수 박 종 (인)

위 원 조선대학교 교 수 최성우 (인)

위 원 조선대학교 교 수 류소연 (인)

2014년 11월

조선대학교 보건대학원

## 목 차

표 목 차.....	iii
ABSTRACT.....	iv
<b>I. 서론</b> .....	1
A. 연구의 필요성.....	1
B. 연구 목적.....	3
<b>II. 연구방법</b> .....	4
A. 연구대상.....	4
B. 조사방법.....	4
C. 분석방법.....	6
<b>III. 연구 결과</b> .....	7
A. 재가 영양보호사의 특성 분포.....	7
B. 재가 영양보호사의 노인에 대한 지식, 태도, 영양보호 서비스 질.....	11
C. 대상자의 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 영양보호서비스 질 비교.....	12
D. 노인에 대한 지식 및 태도와 영양보호서비스 질의 상관관계 분석.....	16
<b>IV. 고찰</b> .....	17
<b>V. 요약 및 결론</b> .....	21
참고문헌.....	22
설문지.....	25

## 표 목 차

표 1. 재가 요양보호사의 일반적 특성.....	8
표 2. 재가 요양보호사의 근무여건 특성 .....	10
표 3. 노인에 대한 지식, 태도 및 요양보호서비스 질 점수.....	11
표 4. 일반적인 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도 및 요양보호서비스 질.....	13
표 5. 근무여건 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도 및 요양보호서비스 질.....	15
표 6. 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스 질 간의 상관관계 .....	16

## ABSTRACT

### The Association between Knowledge and Attitude towards the Elderly and Quality of Care Service among Home Caregivers

Jung, Hyun-sim

Advisor: Prof. Ryu, So Yeon, M.D, Ph.D.

Department of Public Health,

Graduate School of Health Science,

Chosun University

**Objectives:** This study was performed to identify the association between knowledge and attitude towards the elderly and the quality of care services among some home caregivers.

**Methods:** The study subjects were 429 home caregivers in Jeollanamdo and Gwangju. The data were collected using self-administered questionnaire composed of general and work-related characteristics and the scale of the knowledge and attitude toward the elderly and quality of care service. The used statistical analysis were t-test, ANOVA and Pearson's correlation analysis.

**Results:** The mean score the knowledge and attitude towards the elderly and quality of care service were  $10.30 \pm 2.31$ ,  $83.43 \pm 13.73$  and  $85.16 \pm 11.05$ , respectively. The means of knowledge toward the elderly were statistically significant different in gender, educational level, length of career as caregivers and monthly income. There were no variables associated with attitude toward the elderly. The quality of care service was associated with length of career as caregivers. There was statistically significant correlation between knowledge and attitude toward the elderly ( $r = -.108$ ,  $p = .025$ ). The knowledge and attitude toward the elderly were not significantly correlated with the quality of care service. The more knowledge on the elderly, the more positive the attitude toward the elderly. However, the correlations between



knowledge and attitude toward the elderly and quality of home care service were not statistically significant.

**conclusion:** There was no association between knowledge and attitude towards the elderly and the quality of care service. Further studies should be performed to identify the related factors with the quality of home care service and educational program should be developed to increase the level of knowledge and attitude toward the elderly and quality of care service in home caregivers.

# I. 서론

## A. 연구의 필요성

과학문명과 의료기술의 발달, 경제수준의 발전 등으로 인하여 우리나라 65세 이상 노인인구 비율은 2013년 전체 인구의 12.2%, 2030년에는 24.3%, 2050년에는 37.4%로 세계에서 노령화 지수가 가장 높은 국가가 될 것으로 전망되고 있다(국가통계포털, 2013). 이와 같은 급속한 노령화는 노인에게 대한 보건의료와 복지 등 노인부양과 관련된 여러가지 사회 문제를 유발한다(이준우와 서문진희, 2009). 더불어 경로효친 사상의 약화, 산업화로 인한 가족구조의 핵가족화, 경제활동에 참여하는 여성의 증가 등으로 인해 가정에서의 노인부양에 대한 부담감과 거부감은 갈수록 커지고 있다(최경애, 2012). 또한 고령화가 진행될수록 만성퇴행성 질환이나 노인성 치매, 뇌졸중 등으로 인한 장기요양보호를 필요로 하는 노인인구가 증가하였고, 의료비의 증가는 건강보험 재정뿐만 아니라 가계경제에도 과중한 부담으로 작용하게 되었다(이임수, 2012).

이에 정부는 적극적인 대처방안으로 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험제도를 도입하였고, 그 서비스를 제공할 인력으로 요양보호사를 배출하였다(김지연, 2008). 요양보호사는 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자를 포함하는 장기요양급여 수급자에게 계획적이고 전문적인 요양보호서비스 즉, 신체활동 지원서비스와 일상생활 지원서비스 등을 제공하여 장기요양급여 수급자들의 신체기능을 증진시키고, 노인의 삶의 질 향상에 기여하는 조력자의 역할을 수행한다(박소진, 2010).

시설 요양보호사는 노인 요양에 필요한 시설과 설비 및 전문 인력을 갖추고 있는 노인 요양시설에서 장기간 입소한 노인을 대상으로 각종 요양보호서비스를 제공한다(황은희 등, 2012). 반면 재가 요양보호사는 노인 가정에 단독으로 파견되어 노인과의 가장 가까운 곳에서 빈번한 접촉을 하면서 일상생활과 관련된 건강 문제의 해결과 안정된 생활을 유지하는데 필요한 각종 요양보호서비스를 제공해야 하며(김정운, 2004), 신체지원 활동 외에도 취사, 청소, 세탁, 병원 동행 등의 서비스를 제공한다. 이 과정에서 요양보호사는 대상자의 인생관과 가치관을 받아들이고 신뢰관계를 형성하는 것이 매우 중요하며, 특히 노인을 대상으로 하기 때문에 요양보호사는 노인을

인간으로서 존엄성을 인정하고 존중해 주는 윤리성을 지녀야 한다(이임수, 2012). 더불어 요양대상이 되는 노인에 대한 올바른 지식과 긍정적인 태도를 갖는 것이 필수적이라 하겠다(황은희 등, 2012). 노인에 대한 지식이란 노화과정에 있는 사람에 대한 인식이나 이해를 의미하며(천강란, 2010), 노인에 대한 태도는 노인에 대해 대상자가 갖고 있는 신념, 가치관, 감정 등을 의미한다(이윤미, 2003).

노인에게 올바른 지식 및 태도로 요양보호서비스를 제공하면 긍정적인 관계형성이 가능하고 무지에서 발생하는 의료사고도 감소시킬 수 있지만(이미자, 2008), 만일 요양보호사가 노인에 대한 지식이 부족하고 노인에 대한 편견이나 고정관념과 부정적인 생각을 가지고 요양보호서비스에 임할 경우 그 대상자인 노인에게 직접적으로 영향을 미쳐 노인이 자신을 비하하고 무능력한 사람이라고 인식한다. 또한 요양보호사와의 관계에 있어서도 부정적인 영향을 미쳐 사회복지서비스 제공이라는 궁극적인 가치에도 손상을 초래할 수 있을 것이다(박동자와 김도훈, 2010; 최형근, 2010). 따라서 노인을 대상으로 직접적인 서비스를 제공해야 하는 요양보호사들에게 노인에 대한 지식을 습득하게 하고 긍정적인 태도를 갖게 하고 노인의 복잡하고 다양한 욕구를 충족시키기 위한 노력은 요양보호서비스의 질을 근원적으로 제고하는 데 꼭 필요한 과정이라고 할 수 있다(최형근, 2010).

요양보호서비스를 받고자 하는 노인들은 질 높은 서비스를 받고 싶어하며, 건강 문제 욕구를 보장할 수 있는 요양보호사에게 돌봄을 원한다는 점을 감안할 때, 요양보호서비스를 담당할 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도는 매우 중요하고 요양보호서비스 질과의 관련성을 파악하여 교육프로그램을 마련할 필요성이 있다(김귀분 등, 2008). 이에 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도 및 요양보호서비스 수준을 파악하고, 이들 변수간의 관련성을 파악하는 것은 양질의 요양보호서비스 제공을 위한 요양보호사의 역량강화를 위해 매우 필요한 일이 될 것으로 생각된다.

지금까지의 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도 요양보호서비스의 질과 관련된 국내 선행연구를 살펴보면, 시설 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스 질 간의 분석(신행자, 2011), 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도의 연구(김소연, 2009)가 있었으나, 신행자(2011)는 시설 요양보호사를 대상으로 연구를 수행하였고, 김소연(2009)의 연구에서는 요양보호서비스 질과의 관련성은 파악하지 않았다. 이에 본 연구는 재가 노인을 단독으로 직접 대면하여 요양보호서비스를 제공해야 하는 재가 요양보호사를 대상으로 이들이 갖고 있는 노인에 대한 지식과 태도와 제공하는 요양보호서비스에 대한 질과의 관련성을 파악함으로써 요양보호서비스의 질적

향상을 모색하고자 시도하였다.

## B. 연구의 목적

본 연구는 노인장기요양보험법에 근거하여 재가 요양서비스를 제공하는 재가 요양보호사들의 노인에 대한 지식과 태도 수준을 알아보고, 이들과 요양보호 서비스의 질과의 관련성을 알아보기 위하여 시도하였으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 재가 요양보호사의 일반적 특성을 파악한다.

둘째, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도 및 이들이 제공하는 요양보호 서비스의 질을 파악한다.

셋째, 재가 요양보호사의 특성에 따른 노인에 대한 지식과 태도 및 요양보호서비스의 질을 비교한다.

넷째, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스의 질과의 관련성을 확인한다.

## II. 연구방법

### A. 연구 대상

연구대상은 연구자에게 직무교육을 받기 위하여 의뢰한 전라남도과 광주광역시에 소재하고 있는 50개의 재가시설에 근무하는 재가방문 요양보호사로 총 520여명이다. 이 중 9월 월례회의에 참석한 요양보호사 중 연구의 취지와 목적에 동의하고 자발적으로 참여한 자를 대상으로 자료수집을 실시하였다.

자료수집 기간은 조선대학교병원 기관생명윤리위원회 승인 후 9월 1일부터 9월 30일까지였으며, 재가 노인복지시설의 시설장에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 협조를 구한 후 재가 요양보호사 520명에게 자기기입식 설문지를 배부한 후 회수하였다. 배포된 520부중 433부가 회수되었으며, 이 중 응답 내용이 불성실하거나 부적합한 설문지는 제외하여 총 429명을 대상으로 본 연구를 수행하였다.

### B. 조사방법

조사도구는 구조화된 설문지를 이용하였으며, 설문지의 구성은 대상자의 일반적 및 근무여건 특성 12개 문항, 노인에 대한 지식 측정도구, 25개 문항 노인에 대한 태도 측정도구, 20개 문항 요양보호서비스질 측정도구, 20개 문항 총 77개 문항으로 이루어졌다.

#### 1. 일반적 특성과 근무여건 특성

조사 대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 노인과의 동거경험 등을 묻는 질문으로 구성하였다. 조사 대상자의 근무여건 특성은 근로형태, 근무기간, 월평균 소득, 담당노인 수, 직무교육 유무, 근무동기 등을 묻는 질문으로 구성하였다.

#### 2. 노인에 대한 지식

본 연구에서 사용한 노인에 대한 지식측정 도구는 요양보호사가 노화과정에 있는

노인에 관해 알고 있는 사실을 측정하기 위하여, Palmore(1998)가 개발한 노화사실인지척도(Facts on Aging Quiz Part 1:FAQ 1)를 이춘자(2003)가 한국 노인 실정에 맞추어 수정, 보완한 것을 사용하였다. 이 도구는 신체적 영역(11문항), 심리적 영역(6항), 사회적 영역(8문항)인 3개의 하위 영역 총 25문항으로 구성된 도구이다. 각 문항은 '맞다', '틀리다', '잘 모르겠다'로 구분하여 응답하도록 하였고, 각 문항에 대한 정답은 짝수 문항은 모두 참으로, 홀수 문항은 모두 거짓으로 구성되었으며, 각 문항별로 참인 경우 1점, 거짓인 경우를 0점으로 처리한 후 총점을 노인에 대한 지식점으로 구하였다. 따라서 지식 총점은 최저 0점에서 최고 25점으로 측정 될수 있으며, 점수가 높을수록 노인에 대한 지식이 높음을 의미한다.

### 3. 노인에 대한 태도

본 연구에서는 Sander 등(1984)이 개발한 의미분별척도를 임영신(2002)이 변안한 노인에 대한 태도 측정 도구를 사용하였다. 이 도구는 20개의 상반되는 형용사 쌍으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대하여 Likert 7점 척도(1, 매우 긍정적 ~7, 매우 부정적)로 응답하도록 되어 있다. 자료입력 단계에서 긍정적인 형용사일수록 점수가 낮고 부정적인 형용사일수록 점수가 높도록 코딩하였으며, 노인에 대한 태도는 20개 문항의 측정값을 모두 더하여 구하였고, 점수가 높을수록 노인에 대한 태도가 부정적임을 의미한다. 도구의 신뢰성을 파악하기 위한 Chronbach's alpha는 0.777이었다.

### 4. 요양보호서비스 질

본 연구에서 요양보호서비스 질에 대한 측정은 Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)가 개발한 SERVQUAL 모형의 측정도구를 박소진(2010)이 요양보호서비스의 질을 재가 노인서비스 요양보호사의 업무 특성에 부합하는 표현과 용어로 수정한 도구를 사용하였다. 본 척도는 신뢰성, 대응성, 보증성, 감정이입, 유형성 등의 5가지 하위 영역으로 구성되어 있으며, 영역별 4문항, 총 20문항으로 Likert 5점 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 요양보호서비스 질이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰성을 파악하기 위한 Chronbach's alpha는 0.963이었다.

## C. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS win 20.0을 이용하여 통계분석을 하였다. 재가 요양보호사의 일반적 특성 및 근무여건 특성, 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질에 대해 기술통계 분석(빈도, 백분율, 평균, 표준편차)을 실시하였다. 일반적 특성 및 근무여건 특성에 따른 노인에 대한 지식 및 태도, 요양보호서비스 질의 평균 비교는 t-검정과 분산분석을 이용하였고, 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질 사이의 관련성은 피어슨의 상관분석을 이용하여 알아보았다. 통계 검정을 위한 유의 수준은  $\alpha=0.05$ 로 하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### A. 재가 요양보호사의 특성 분포

##### 1. 일반적 특성

재가 요양보호사들의 일반적인 특성을 살펴본 결과, 성별에서 여자가 94.6%로 여자의 구성 비율이 높았으며, 연령은 50~59세가 42.9%로 가장 많았고 39세 미만이 2.8%로 가장 적었다. 학력은 고졸이 50.3%로 가장 많았고, 중졸 이하가 25.2%, 전문대 이상이 24.5% 순이었다. 결혼 상태에서는 기혼자인 경우 79.6%로 가장 많았으며, 미혼인 경우도 4.0%이었다. 종교는 있는 경우가 79.5%, 노인과의 동거경험에서 과거에 살아 본 경험이 있는 경우가 51.7%, 현재 같이 살고 있는 경우가 21.0%로 72.7%가 노인과의 동거경험이 있었다(표 1).



표 1. 재가 요양보호사의 일반적 특성

(N=429)

특성	빈도(N)	백분율(%)
성별		
남자	23	5.4
여자	406	94.6
연령		
39세 이하	12	2.8
40~49세	139	32.4
50~59세	184	42.9
60세 이상	94	21.9
학력		
중졸 이하	108	25.2
고졸	216	50.3
전문대 이상	105	24.5
결혼상태		
기혼	340	79.6
미혼	17	4.0
이혼, 별거, 사별	70	16.4
종교		
없음	88	20.5
있음	341	79.5
노인과의 동거경험		
현재 동거	90	21.0
과거 동거	222	51.7
경험 없음	117	27.3

## 2. 근무여건 특성

근무여건에서는 근로형태가 계약직인 경우가 79.4%, 정규직은 20.6%이었고, 근무기간은 2년 이상이 56.6%로 가장 많았고, 6개월 미만이 10.3%이었다. 월평균 소득은 30만원~60만원 미만이 38.0%, 80만원 이상이 33.8%, 60만원~80만원 미만이 28.2%의 순이었다. 재가 요양보호사가 담당하고 있는 노인 수는 2명이 40.8%로 가장 많았고, 3명 이상이 30.3%, 1명이 28.9%의 순이었으며, 정기적인 직무교육을 이수하였는지에 대해서는 83.2%가 직무교육을 이수한 경험이 있었다.

재가 요양보호사로서 근무하게 된 동기는 ‘가족의 기본생계를 위해서’라고 응답한 사람이 42.5%로 가장 많았고, ‘사회봉사를 통해 보람을 얻기 위해서’ 38.8%, ‘앞으로의 전망이 사회적으로 필요하게 될 것이라고 생각되어’ 32.8%, ‘가족을 직접 요양보호하기 위해서’ 30.7%, ‘종교적 사명감 때문’ 5.5%의 순이었다(표 2).

표 2. 재가 요양보호사의 근무여건 특성 (N=429)

특성	빈도(N)	백분율(%)
근로형태		
정규직	88	20.6
계약직	340	79.4
근무기간		
6개월 미만	44	10.3
6개월~1년 미만	85	19.8
1년~2년 미만	57	13.3
2년 이상	243	56.6
월평균 소득		
30~60만원 미만	163	38.0
60~80만원 미만	121	28.2
80만원 이상	145	33.8
담당 노인수		
1명	124	28.9
2명	175	40.8
3명 이상	130	30.3
직무교육		
있음	357	83.2
없음	72	16.8
근무동기*		
생계유지를 위해	184	42.5
사회봉사를 위해	168	38.8
전망이 좋은 직업이라	142	32.8
가족을 요양하기 위해	133	30.7
종교적 사명감	24	5.5
기타	9	2.1

\*복수응답

## B. 재가 영양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 영양보호 서비스 질

노인에 대한 지식 전체 평균 점수는 25점 만점에  $10.30 \pm 2.31$ 점이었고, 하위 범주인 신체적 지식의 평균 점수는  $4.98 \pm 1.45$ 점, 심리적 지식의 평균 점수는  $2.85 \pm 0.95$ 점, 사회적 지식의 평균 점수는  $2.48 \pm 1.24$ 점이었다. 노인에 대한 태도의 평균 점수는  $83.43 \pm 13.73$ 점이며, 영양보호서비스 질 점수는 전체 평균  $85.16 \pm 11.06$ 점이었다. 영양보호서비스 질의 하위 범주별로 살펴보면, 신뢰성이  $17.28 \pm 2.53$ 점으로 가장 높았고, 감정이입이  $17.02 \pm 2.51$ 점, 보증성이  $17.00 \pm 2.35$ , 대응성이  $16.95 \pm 2.35$ 이었고, 유형성은  $16.91 \pm 2.46$ 점으로 가장 낮았다(표 3).

표 3. 노인에 대한 지식, 태도 및 영양보호서비스 질 점수 (N= 429)

구분		Mean±SD
노인에 대한 지식(점)	총점	$10.30 \pm 2.31$
	신체적 지식	$4.98 \pm 1.45$
	심리적 지식	$2.85 \pm 0.95$
	사회적 지식	$2.48 \pm 1.23$
노인에 대한 태도(점)		$83.43 \pm 13.73$
영양보호서비스 질(점)	총점	$85.16 \pm 11.05$
	신뢰성	$17.28 \pm 2.53$
	대응성	$16.95 \pm 2.35$
	보증성	$17.00 \pm 2.35$
	감정이입	$17.02 \pm 2.51$
	유형성	$16.91 \pm 2.46$

## C. 대상자의 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호 서비스 질 비교

### 1. 일반적 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스 질 비교

노인에 대한 지식 점수를 비교한 결과, 성별에서 남자  $11.48 \pm 2.04$ 점, 여자  $10.23 \pm 2.31$ 점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었고( $p=.012$ ), 학력수준별은 중졸 이하  $10.02 \pm 2.20$ 점, 고졸  $10.19 \pm 2.41$ 점, 전문대 이상  $10.82 \pm 2.13$ 점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.024$ ). 그러나 연령, 결혼상태, 종교, 노인과의 동거경험에 대해서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 노인에 대한 태도, 요양보호서비스 질에서는 통계적으로 유의한 차이를 보인 변수는 없었다(표 4).

표 4. 일반적인 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도 및 영양보호서비스 질 (N=429)

특성	노인에 대한 지식		노인에 대한 태도		영양보호서비스 질	
	평균±표준편차	t or F(p)	평균±표준편차	t or F(p)	평균±표준편차	t or F(p)
성별						
남자	11.48±2.04	2.532	80.78±9.96	-.951	86.13±7.92	.432
여자	10.23±2.31	(.012)	83.58±13.90	(.342)	85.11±1.21	(.666)
연령						
39세 이하	11.50±3.00	1.237	88.67±11.96	1.547	86.58±10.43	2.132
40~49세	10.19±2.43	(.296)	84.82±9.907	(.202)	83.47±10.79	(.096)
50~59세	10.34±2.27		82.78±14.71		86.53±10.77	
60세 이상	10.22±2.09		81.99±16.40		84.80±11.85	
학력						
중졸 이하	10.02±2.20	3.755	81.97±15.13	.873	86.58±10.05	1.333
고졸	10.19±2.41	(.024)	83.74±14.10	(.419)	84.89±11.15	(.270)
전문대 이상	10.82±2.13		84.30±11.26		84.26±11.80	
결혼상태						
기혼	10.28±2.31	.024	84.14±12.96	1.669	85.05±10.78	.072
미혼	10.35±2.15	(.975)	82.47±15.44	(.190)	85.76±14.89	(.931)
이혼, 별거, 사별	10.34±2.36		80.94±15.71		85.49±11.62	
종교						
없음	10.48±2.06	.805	82.93±14.11	-1.051	86.44±10.18	1.221
있음	10.26±2.37	(.421)	85.39±12.01	(.1.34)	84.83±11.26	(.223)
노인과의 동거경험						
현재 동거	10.38±1.97	1.729	83.78±14.01	0.67	84.60±12.74	.336
과거 동거	10.45±2.52	(.179)	83.47±13.56	(.936)	85.04±11.16	(.715)
경험 없음	9.97±2.09		83.09±13.93		85.82±9.41	

## 2. 근무여건 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도, 요양보호서비스 질 비교

노인에 대한 지식에 있어서 근무기간 6개월 미만에서  $10.80 \pm 3.07$ 점, 1년~2년 미만  $10.53 \pm 2.25$ 점, 6개월~1년 미만  $9.54 \pm 2.21$ 점, 2년 이상  $10.42 \pm 2.17$ 으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p=.006$ ). 월평균 소득에 따른 노인에 대한 지식에 있어서 60만원 미만  $9.96 \pm 2.31$ 점, 60~80만원 미만  $10.24 \pm 2.07$ 점, 80만원 이상  $10.73 \pm 2.44$ 점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었고( $p=.013$ ), 근로형태, 담당노인 수, 정기직무교육 유무에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 노인에 대한 태도에서는 통계적으로 유의한 차이를 보인 변수는 없었다. 요양보호서비스 질에서는 근무기간에 따라서 6개월 미만  $84.05 \pm 14.92$ 점, 6개월~1년 미만  $81.96 \pm 13.37$ 점, 1년~2년 미만  $84.95 \pm 7.72$ 점, 2년 이상  $86.53 \pm 9.75$ 점 통계적으로 유의한 차이가 있었고( $p=.010$ ), 이외에 근로형태, 월 평균 소득, 담당 노인 수, 정기적인 직무교육 유무에 대해서 통계적으로 유의한 차이가 없었다(표 5).

표 5. 근무여건 특성에 따른 노인에 대한 지식, 태도 및 영양보호서비스 질 (N=429)

특성	노인에 대한 지식		노인에 대한 태도		영양보호서비스 질	
	평균±표준편차	t or F(p)	평균±표준편차	t or F(p)	평균±표준편차	t or F(p)
근로형태						
정규직	10.36±2.49	.327 (.744)	82.22±16.65	5.163 (.303)	87.20±10.20	1.956 (.051)
계약직	10.27±2.26		83.89±12.63		84.62±11.23	
근무기간						
6개월 미만	10.80±3.07	4.252 (.006)	83.80±13.77	2.568 (.054)	84.05±14.92	3.844 (.010)
6개월~1년 미만	9.54±2.12		85.62±11.90		81.96±13.37	
1년~2년 미만	10.5±2.25		79.21±13.67		84.95±7.72	
2년 이상	10.42±2.17		83.59±14.18		86.53±9.75	
월평균 소득						
60만원 미만	9.96±2.31	4.377 (.013)	82.93±15.85	1.052 (.350)	85.12±13.29	.588 (.556)
60~80만원 미만	10.24±2.07		84.96±10.86		84.38±9.86	
80만원 이상	10.73±2.44		82.72±13.28		85.86±9.08	
담당 노인수						
1명	10.10±2.26	2.233 (.108)	83.81±13.03	.167 (.847)	84.11±13.32	2.202 (.112)
2명	10.18±2.24		83.58±14.15		86.77±10.85	
3명 이상	10.65±2.42		82.87±13.88		85.16±8.56	
정기직무교육						
없음	10.29±2.19	-.111 (.912)	83.74±13.64	.000 (.305)	85.48±11.24	1.317 (.189)
있음	10.33±2.84		81.92±14.15		83.60±10.00	



## D. 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질의 상관관계

피어슨의 상관분석 결과, 노인에 대한 지식 점수는 노인에 대한 태도 점수와의 상관 계수가 -.108로 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있었다. 즉, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식 점수가 높을수록 노인에 대한 태도 점수는 긍정적이었다. 그러나 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질은 통계적으로 유의한 관련이 없었다 (표 6).

표 6. 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스 질 간의 상관관계 (N= 429)

	노인에 대한 지식	노인에 대한 태도
노인에 대한 태도	-.108 (.025)	
요양보호서비스 질	-.029 (.550)	-.008 (.861)

\*상관계수(p-값)

## IV. 고찰

재가 요양보호사는 가족을 대신해서 치매, 중풍 등 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인 질환자에게 신체 및 일상생활 서비스를 제공하여 욕구를 충족시켜 주는 인력으로(최형근, 2010), 적절하고 올바른 요양보호서비스를 제공하기 위해서는 재가 요양보호사가 노인에 대한 올바른 지식과 긍정적인 태도를 갖추는 것이 필수적이다(신충진과 이신숙, 2012). 이에 본 연구는 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스의 질의 정도를 알아보고, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스 질 간의 상관관계를 파악하기 위해 시도되었다.

연구결과, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식수준은 총 25점 만점에  $10.30 \pm 2.31$  점으로 상당히 낮음을 알 수 있었다. 이러한 결과는 재가 요양보호사들을 대상으로 노인에 대한 지식정도를 조사한 연구가 없기 때문에 직접적인 비교는 한계가 있었으나, 동일도구를 이용하여 요양보호사 교육생들을 대상으로 한 연구(정미현과 권선숙, 2009)의 지식 평균  $9.87 \pm 2.53$ 점과 시설 요양보호사의 지식점수  $9.66 \pm 2.69$ 점(신행자, 2011)보다는 다소 높았고, 노인병원 요양보호사, 재가 요양보호사, 시설 요양보호사를 대상으로 한 연구(김소연, 2009) 결과인  $12.61 \pm 3.46$ 점보다는 낮았다. 타 직종의 경우 사회복지사, 물리치료사, 간호사 등 노인복지전문가를 대상으로 한 연구(이윤미, 2003)에서는  $14.88 \pm 2.75$ 점과 간호사를 대상으로 한  $12.06 \pm 2.81$ 점(강숙희, 2007)을 비교하면, 이들 연구 결과보다는 낮은 수준이었다.

이는 요양보호사들이 나이가 많거나 학력이 낮아 특별한 직업을 갖기 어려운 여성들이 단기간의 훈련으로 일자리를 갖는 수준에 해당되는 경우가 많기 때문에 지식수준이 낮은 것으로 생각된다(이영선, 2010). 본 연구의 대상인 재가 요양보호사는 주로 여성이고, 75% 이상이 고졸 이하의 학력을 가지고 있는 특성과, 노인에 대한 지식 점수의 비교 결과 여자인 경우와 학력수준에 따라 점수가 유의한 차이가 있었던 것과 맥락을 같이 하는 것으로 생각된다. 또한 요양보호서비스 초기 단계에서 필요한 인력의 확보를 위하여 서비스 인력의 전문성을 고려하지 않고 과다 배출한 점, 빠른 현장 투입을 위해 부실교육으로 인한 서비스 질 저하의 문제점이 제시되었던 것(이준우와 서문진희, 2009)도 재가 요양보호사의 노인에 대한 낮은 지식 점수를 반영하는 것으로 볼 수 있을 것이다. 이런 점을 개선하기 위해서 노인장기요양보험제도

에서는 2014년 2월부터 재가 요양보호사에게 직무교육을 실시하고 있고(노인장기요양보험, 2014), 직무교육과정을 통해 노인에 대한 올바른 지식을 가질 수 있도록 교육되어지면 향후 지식수준이 향상될 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구에서 노인에 대한 일반적 특성 및 근무여건에 따른 지식점수 비교 결과, 남자, 전문대 이상의 학력을 가진 경우, 근무기간이 6개월 미만, 월평균 소득 80만원 이상에서 지식수준은 통계적으로 유의하게 높음을 알 수 있었다. 이러한 결과는 시설 요양보호사를 대상으로 한 연구에서 성별(김소연, 2009; 신행자, 2011), 학력(천강란, 2010; 신행자, 2011; 김소연, 2009), 월 평균 소득(천강란, 2010)에 따라 지식 점수가 차이가 있다고 보고한 것과 유사하였다.

재가 요양보호사들의 노인에 대한 태도는 140점 만점에  $83.43 \pm 13.73$ 점으로 중립적인 태도 범위(70~90점)에 있음을 알 수 있었고, 본 연구도구와 동일한 측정도구로 요양보호 교육생의 태도를 측정한 연구 결과인 81.71점(김용순 등, 2009), 간호사의 태도를 측정한 연구(임영신, 2002)에서 평균 81.53점과 대학생 태도를 측정한 연구(한정란, 2000)에서의 79.46점, 시설 요양보호사를 대상으로 한 연구(신행자, 2011)에서도 평균 76.8점으로 대체적으로 노인에 대한 태도는 중립적이었던 것과 유사하였다.

본 연구에서 재가 요양보호사의 노인에 태도에 대한 일반적 특성 및 근무여건 관련 특성들과의 관련성에서는 통계적으로 유의한 변수가 없었다. 그러나 선행연구에서 관련 변수로 제시한 것은 성별, 연령, 담당 노인 수, 학력, 근무형태 등이었다(신행자, 2011; 김소연, 2009). 재가 요양보호사의 노인에 대한 태도를 보다 면밀하게 측정하고, 그 영향요인을 파악하기 위해서는 요양보호 노인들의 중증도, 서비스 제공형태(재가방문 혹은 시설요양) 등을 구분하여 측정하고 그 관련성을 검증할 필요가 있다고 제안되었으나(2009, 박동자), 본 연구에서는 재가 요양보호사만을 대상으로 하였고, 대상 노인의 중증도 등은 고려되지 못하여 추가 연구를 통해 확인될 필요가 있을 것으로 생각된다.

재가 요양보호서비스 질에 대한 본 연구의 결과에서는 평균  $85.16 \pm 11.06$ 점으로 비교적 높은 것으로 조사되었다. 동일한 도구를 이용한 선행 연구의 결과와 비교해보면, 사회복지사를 대상으로 한 연구(신현자, 2005)에서는 78점, 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 연구 결과인 78점(오세웅, 2008)과 62.8점(이은영, 2006)이었고, 재가 요양보호사를 대상으로 한 연구(박소진, 2010)에서 보고한 60.8점보다는 높았다. 요양보호서비스 질의 척도 5가지 하위 변인 중 재가 요양보호사를 대상으로 한

연구(박소진, 2010)는 감정이입이 가장 높았으나, 본 연구는 신뢰성 요인에서 가장 높은 것으로 파악되었고, 이는 사회복지사(신현자, 2003)나, 시설 요양보호사를 대상으로 한 연구(이은영, 2006; 오세웅, 2008; 신행자, 2011)에서 신뢰성 요인이 가장 높다고 보고한 것과 유사하였다.

재가 요양보호사의 일반적 특성 및 근무여건 특성에 따른 요양보호서비스 질에서 근무기간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 근무기간이 장기일수록 노인과 접촉 경험이 많고, 대상자의 문제 발생이나 요양보호서비스 제공 과정에서 대처능력이 높으며 노인을 이해하는 폭이 넓기 때문인 것으로 여겨진다(신행자, 2011). 본 연구에서 요양보호서비스 질에 따른 다른 변인은 통계적으로 유의하지 않았다. 요양보호서비스 질에 대한 동일 도구를 이용한 시설 요양보호사를 대상으로 연구한 결과에서 서비스 질과 관련이 있었던 변수는 연령, 학력, 담당 노인 수, 근무형태 등이었다(신행자 2011).

재가 요양보호사의 서비스 질에 대한 평가 결과는 고객이나 상관 등 객관적인 외부평가에 따르는 것이 바람직하나, 현재 개발된 객관적 방법은 없는 실정으로 대부분의 연구에서 자기 보고에 의한 질 평가를 이용하고 있다(박소진, 2010). 자기 보고의 경우 자신이 제공하는 서비스에 대해 더 긍정적으로 평가할 가능성이 있으나, 동일 방법에 의해 측정된 선행연구 결과에 비해 본 연구에서 보고한 요양보호서비스 질 점수가 더 높은 것은 한정된 노인시설에서 서비스를 제공하는 것에 비해, 가정에서 제공될 경우 요양보호서비스 외에 가정 내 다양한 서비스를 제공한다는 점에서 스스로를 높게 평가하기 때문인 것으로 생각된다. 더불어 객관적 방법을 적용한 평가도구 개발에 관한 후속 연구가 이루어져야 할 것으로 보인다. 즉 재가 요양보호서비스의 질에 대한 개념의 명료화, 하위 요인의 개발, 재가 시설의 요양보호서비스 질에 대한 차별적인 지표 구성, 수급 노인 및 가족 중심의 평가 방식 등에서의 수정 및 보완이 필요할 것으로 생각된다(이미진, 2011).

본 연구에서 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도 사이의 관계에서는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있었다. 노인에 대한 지식 점수가 높을수록 노인에 태도 점수는 낮아져서 노인에 대한 태도가 긍정적이었다. 즉, 노화에 관한 지식의 증가는 노인에 대한 이해를 높이고 고정관념과 부정적 태도를 감소시켜 노인을 긍정적으로 인식하게 한다(김소연, 2009). 노인에 대한 지식과 태도와의 관련성을 살펴 본 경우 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구(임영신, 2002)와 노인 병원, 재가요양보호사, 시설요양보호사를 대상으로 한 연구(김소연, 2009)와 일치하는 결과이다.

그러나 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질 사이의 상관관계는 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 노인에 대한 지식과 태도가 요양보호사가 제공한 서비스 질과 유의한 관련이 있다고 보고한 연구(신행자, 2011)와는 상이한 결과였다. 본 연구에서 요양보호서비스 질과 노인에 대한 지식과 태도와의 유의한 관련성을 확인할 수 없었으나, 요양보호서비스의 질은 노인에 대하여 어떤 태도를 가지고 있는가에 의해 좌우되고, 행동은 태도에서 비롯된다고 사회심리학에서는 보고되고 있으며(홍성열, 2004), 서비스 제공자의 태도는 상대방에게 긍정적 또는 부정적 영향을 미칠 수 있다고 하였다(차배근, 1999). 더불어 요양보호서비스의 질은 축적된 경험이나 인격뿐만 아니라 지식에 의해서도 좌우되고(류인애, 2008), 고령화 사회에서 노인에 대해 정확하게 알고 올바르게 이해하며, 긍정적인 태도를 가져야 수급자에게 양질의 요양보호 서비스를 제공할 수 있다고 하였다(신행자, 2011). 그러므로 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질과의 관련성을 확인하기 위한 추가적인 연구가 필요하고, 지식과 태도가 반영된 양질의 요양보호서비스 프로그램의 마련이 필요하다고 생각된다(김소연, 2009).

본 연구의 제한점으로는 첫째, 전남, 광주지역의 일부 재가 시설의 재가 요양보호사로 한정하여 조사되었으므로 연구의 결과를 전체 재가 요양보호사에게 일반화시키는 데는 한계가 있다. 둘째, 재가 요양보호사들에 대한 선행연구가 부재하여 본 연구에서 적용한 측정도구의 타당성과 신뢰성을 직접적으로 비교하기는 어려웠다. 그러나 본 연구는 시설이 아닌 재가 요양보호사들을 대상으로 한 연구가 거의 없는 현실에서 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식 및 태도와 서비스 질 사이의 상호관련성을 알아보고자 시도한 연구라는 점에서 의의를 지니고 있다.

본 연구의 결과를 중심으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식을 향상시키고 태도를 긍정적으로 변화시켜 요양보호서비스의 수행능력을 증진시키기 위한 방안이 필요하다고 생각한다. 둘째, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식 향상과 노인에 대한 태도의 긍정적인 변화의 효과를 검증할 수 있는 프로그램 제공 전후로의 비교연구 등의 후속연구가 필요하다. 셋째, 재가 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 요양보호서비스의 질과 관련성이 없는 것으로 나왔으나 이러한 결과를 도출하게 된 영향 변수에 대한 연구가 추후 이루어져야 할 것이다.

## V. 요약 및 결론

본 연구의 목적은 재가 요양보호사들을 대상으로 노인에 대한 지식 및 태도 수준을 알아보고, 요양보호서비스의 질 간의 상관관계를 파악하여 재가 요양보호사들의 요양보호서비스에 대한 질적 수준 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 시도하였다.

연구의 대상은 전라남도 및 광주광역시에 소재하고 있는 50개 재가 시설에 근무하는 재가 요양보호사 429명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 일반적 특성, 노인에 대한 지식 및, 태도와 요양보호서비스 질을 조사하였다. 분석방법은 빈도분석과 기술통계분석, 집단 간 평균차이 검정 및 상관관계 분석을 시행하였다.

연구결과 노인에 대한 지식수준은  $10.30 \pm 2.31$ 점이었으며, 태도는  $83.43 \pm 13.73$ 점, 요양보호서비스 질은  $85.16 \pm 11.05$ 점이었다. 지식수준에서 유의한 결과를 보인 변수는 성별, 학력, 근무기간, 월 평균 소득 등이었다. 태도에서는 유의한 결과를 보인 변수는 없었고, 요양보호서비스 질에서 유의한 결과를 보인 변수는 근무기간이었다. 노인에 대한 지식 점수는 노인에 대한 태도 점수와 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있어( $r = -.108, p = .025$ ), 노인에 대한 지식이 높을수록 노인에 대한 태도는 긍정적이었다. 그러나 노인에 대한 지식 및 태도는 요양보호서비스 질과의 상관관계가 통계적으로 유의하지 않았다.

결론적으로 본 연구에서는 노인에 대한 지식 및 태도와 요양보호서비스 질과의 관련성을 확인할 수 없었다. 향후 요양보호서비스 제공 대상인 노인의 특성과 재가 요양보호사가 인지하는 노인에 대한 지식과 태도와 요양보호서비스 질과의 관련성을 파악하고자 하는 다양한 연구의 시도가 필요하며, 노인에 대한 전반적인 지식을 습득할 수 있고 이들에 대한 긍정적인 태도를 함양시키기 위한 지속적인 교육프로그램의 시행이 필요할 것으로 생각된다.

## VI. 참고문헌

강숙희. 일부 간호사의 노인에 대한 지식과 태도가 노인관련 행동에 미치는 영향. 석사학위논문, 조선대학교 보건대학원, 2007.

국가통계포털. 2013 고령자통계. [Internet]. 대전: 통계청, [cited 2014. Dec18]. Available from: [http://Kosis.kr/ups/ups\\_01List01.jsp?grp\\_no=&pubcode=KD&type=F](http://Kosis.kr/ups/ups_01List01.jsp?grp_no=&pubcode=KD&type=F).

국민건강보험공단. 2014년도 요양보호사 직무교육안내. [Internet]. 서울: 국민건강보험공단 [cited 2014. Dec18]. Available from: [www.longterm.or.kr/portal/site/nydev/B0009](http://www.longterm.or.kr/portal/site/nydev/B0009).

김귀순 박민숙, 석소현. 중년의 노후 생활준비도 및 요양시설 인식에 대한 연구. 지역사회간호학회지 2008; 19(3): 480-494.

김지연. 요양보호사국가자격제도 도입과 과제. 경남정책 Brief 14, 2008, 3, 1-8.

김소연. 요양보호사의 노인에 대한 지식과 태도. 석사학위논문, 전북대학교 간호대학원, 2009.

김순남. 재가장기요양기관 요양보호사의 직무만족과 임파워먼트가 요양서비스의 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 동의대학교 대학원, 2012.

김용순, 박지원, 박형란. 요양보호교육생의 노인에 대한 지식과 태도. 가정간호학회지 2009; 16(1): 22-30.

김정윤. 간호사들의 노인관련 지식과태도와 행동. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 2004.

류인애. 노인장기요양보호제도 도입에 따른 요양보호사 인력 수급에 관한 연구. 석사학위논문, 명지대학교 대학원, 2008.

박동자, 김도훈. 요양보호사 시각에서 바라본 장기요양서비스의 문제점과 개선방향. 건강보장정책. 2010; 9(1): 175-189.

박동자, 요양보호사의 재가 및 시설 장기요양서비스 제공경험. 석사학위논문, 경기대학교 사회복지대학원, 2009.

박소진. 요양보호사의 직무만족이 재가노인서비스의 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 고신대학교 사회복지대학원, 2010.

신충진, 이신숙. 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도와 방문요양서비스 대상 노

인과의 관계에 관한 연구. 한국가족관계학회지 2012; 16(4): 181-199.

신행자. 요양보호사의 노인에 대한 지식, 태도 요양서비스 질 간의 관계. 석사학위논문, 한양대학교 임상정보대학원, 2011.

신현자. 사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도가 사회복지서비스 질에 미치는 영향. 박사학위논문, 대구대학교 사회복지대학원, 2003.

염미자. 간호사의 노인에 대한 지식, 태도 및 행동에 관한 조사연구. 석사학위논문, 경희대학교 행정대학원, 2007.

오세웅. 노인요양시설 생활지도원의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 대구대학교 사회복지대학원, 2008.

이미자. 우리나라 요양보호사 인력양성현황 및 문제점. 삼육재활병원 재활치료부. 2008.

이미진. 노인 장기요양서비스의 질 측정상의 쟁점에 대한 고찰. 사회복지정책 2011; 38(1): 141-165.

이영선. 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 예원예술대학교대학원, 2010.

이윤미. 노인복지전문가의 노인에 대한 태도연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 사회복지대학원, 2003.

이은영. 노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 사회복지대학원, 2006.

이임수. 노인을 대하는 태도와 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 경상대학교 대학원, 2012.

이준우, 서문진희. 노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안. 한국노년학 2009; 29(1): 149-175.

이춘자. 간호사의 노인에 대한 지식과 태도: 일반종합병원과 노인전문병원 중심으로. 석사학위논문, 한림대학교 사회복지대학원, 2003.

임영신. 한 종합병원 간호사들의 노인에 대한 지식 및 태도. 석사학위논문, 조선대학교 환경보건대학원, 2002.

정미현, 권선숙. 요양보호사 1급 교육생의 노인에 대한 지식과 태도의 관계. 노인간호학회지 2009; 11(1): 51-61.

차배근. 태도변용이론. 서울; 나남. 1999.

천강란. 요양보호사의 노인에 대한 지식 및 태도가 직무스트레스에 미치는 영향.



석사학위논문, 순천대학교 사회문화예술대학원, 2010.

최경애. 노인전문병원 간호사의 노인에 대한 지식, 태도 및 간호 실천과의 관계. 석사학위논문, 가천대학교 간호대학원, 2012.

최형근. 요양보호사의 시설노인에 대한 태도와 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 대구대학교 사회복지대학원, 2010.

한정란. 대학생들의 노인에 대한 태도에 관한 연구. 한국노년학. 2000; 20(3): 115-127.

홍성열. 사회심리학. 서울: 시그마프레스. 2004.

황은희, 정덕유, 김미정, 김건희, 신수진. 요양시설과 재가의 요양보호사 직무교육. 한국보건간호학회지 2012; 26(1): 101-112.

Palmore EB. The facts on aging quiz: second edition. New York, NY: Springer Publishing Company Inc., 1998.

Sander GF, Montgomery JE, Pittman JF, Balkwell C. Youth's attitude toward the elderly. Journal of Applied Gerontology 1984; 3(1): 59-70.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL - A Multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40.

### <설 문 지>

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 불구하고 본 연구를 위해 소중한 시간을 허락해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 재가요양보호사의 노인에 대한 지식 및 태도와 재가노인의 요양보호서비스 질과의 관련성에 관해 알아보고자 하는 것입니다.

선생님의 정성스런 답변은 본 연구에 커다란 도움이 될 것임은 물론이며, 귀 기관의 당면 과제와 요양보호서비스 질의 문제를 재점검 해보는 계기가 되리라 사료됩니다. 응답하신 설문지는 본 연구 이외에 어떤 목적으로도 사용되지 않으며 어떠한 강요도 받지 않을 것입니다. 요양보호사의 전문화 교육에 기초자료가 될 수 있도록 선생님의 정성스런 답변과 도움을 부탁드립니다. 설문에 끝까지 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

연구자 성 명: 정 현 심

소 속: 조선대학교 보건대학원 보건학과 석사과정,

진월요양보호사교육원

전 화: 010-2686-9155

본인은 연구자로부터 연구에 대하여 충분한 설명을 들었으며, 원하는 경우에는 그만 둘 수 있음과 언제든지 연락할 수 있다는 설명을 들었습니다. 위의 모든 사항을 고려하여 본 연구에 참여할 것을 동의합니다.

연구 참여자 성명

(서명)

※ 귀하의 일반적인 사항에 관한 설문입니다. 해당되는 곳에 표시하거나, 번호를 적어 주시기 바랍니다.

① 남자      ② 여자

2. 나이는 어떻게 되십니까? (      )

① 29세 이하    ② 30~39세    ③ 40~49세    ④ 50~59세    ⑤ 60세 이상

3. 귀하의 최종 학력은 무엇입니까? (      )

① 초졸 이하    ② 중졸    ③ 고졸    ④ 전문대 이상

4. 귀하의 현재 결혼 상태는 어떠합니까? (      )

① 기혼    ② 미혼    ③ 배우자 부재(이혼, 별거, 사별)

5. 귀하의 종교는 무엇입니까? (      )

① 불교    ② 기독교    ③ 천주교    ④ 무교    ⑤ 기타: \_\_\_\_\_

6. 귀하의 근로형태는 무엇입니까? (      )

① 정규직    ② 계약직

7. 요양보호사로 근무하게 된 동기는 무엇입니까?(1개 이상 선택 가능)

- ① 가족의 기본 생계를 위해서 (      )  
 ② 사회봉사를 통해 보람을 얻기 위해서 (      )  
 ③ 앞으로의 전망이 사회적으로 필요하게 될 것이라고 생각 되어서 (      )  
 ④ 종교적 사명감으로 (      )  
 ⑤ 가족을 직접 요양보호하기 위해서 (      )  
 ⑥ 기타 (      ): \_\_\_\_\_

8. 요양보호사로 근무하신지 얼마나 되었습니까? (      )

(요양보호사 이전 간병인 또는 생활 지도원, 가정 봉사원 등 케어 관련 근무경력도 포함)

① 1개월 미만    ② 1개월~6개월 미만    ③ 6개월 이상~1년 미만    ④ 1년 이상~2년 미 만  
 ⑤ 2년 이상

9. 귀하의 월평균 소득은 얼마나 되십니까? (      )

① 30만원 미만      ② 30만원~60만원 미만      ③ 60만원~80만원 미만  
 ④ 80만원~100만원 미만      ⑤ 100만원 이상

10. 귀하가 요양보호사로서 지금 현재 담당하고 있는 어르신 수는 몇 분입니까? (      )

① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명 ⑤ 5명 이상 ⑥ 한 명도 없다

11. 만 65세 이상인 노인(부모, 조부모, 기타노인)과의 동거 경험이 있습니까? (     )

① 현재 같이 살고 있다 ② 과거에 살아 본 경험이 있다 ③ 살아 본 경험이 없다

12. 최근 1년간 요양보호사에 대한 정기적인 직무교육을 받은 적이 있습니까? (     )

① 있다       ② 없다

※ 다음은 노인에 대해 묻는 질문입니다. 질문을 잘 읽으시고 해당된다고 생각되는 곳에 '✓' 표시하여 주시기 바랍니다.

질문사항	맞다	틀리다	잘모르겠다
1. 노인들의 대부분은 망령(기억력 손상, 치매)이 든다.			
2. 시력, 청력, 미각, 후각, 촉각 기능은 모두 나이가 들면서 감소하는 경향이 있다.			
3. 대부분의 노인은 성관계에 대한 관심도 없고 능력도 없다.			
4. 폐활량은 나이가 들면서 감소하는 경향이 있다.			
5. 대부분의 노인들이 평소 비참함을 자주 느낀다.			
6. 체력은 나이가 들면서 감소하는 경향이 있다.			
7. 현재 적어도 5% 이상의 노인이 장기요양기관(요양원, 노인주거시설)에 살고 있다.			
8. 노인 운전자들은 젊은 운전자에 비해 1인당 사고횟수가 더 적다.			
9. 대부분의 노인들은 직장에서의 업무처리를 젊은이 보다 효과적으로 할 수 없다.			
10. 노인의 50% 이상이 일상생활 활동을 수행할 만큼 충분히 건강하다.			
11. 노인의 대부분은 새로운 변화에 적응하는 것이 불가능하다.			
12. 노인들은 보통 새로운 것을 배우는 것에 대해 젊은이보다 시간이 더 오래 걸린다.			
13. 우울은 젊은이 보다 노인들에서 더 많이 발생한다.			
14. 노인들은 젊은 사람들 보다 반응 시간이 더 느린 경향이 있다.			
15. 일반적으로 노인이 되면 신체적, 정신적, 사회적인 면들이 비슷 비슷해진다.			
16. 대부분의 노인들은 자신이 좀처럼 지루하지 않다고 말한다.			
17. 대부분이 노인들은 사회적으로 격리되어 있다.			
18. 직장에서 나이든 사람들이 젊은 사람들 보다 사고가 적다.			
19. 현재 인구의 10% 이상이 65세 또는 그 이상이다.			
20. 대부분의 의료인들은 노인질환 문제에 낮은 우선권을 주는 경향이 있다.			
21. 노인들 대부분은 최저 생계비 이하의 수입을 가진다.			
22. 대부분의 노인들은 일을 하거나 어떤 종류의 일이라도 가지를 원한다(가사일, 자원봉사 등).			
23. 노인들은 나이가 들면서 신앙심이 더 깊어지는 경향이 있다.			
24. 대부분의 노인들은 좀처럼 흥분하거나 화를 내지 않는다.			
25. 앞으로 노인들의 건강과 사회 경제적인 상태는 거의 현재와 같거나 더 나빠질 것이다.			

※ 귀하가 생각하는 노인의 이미지와 가장 가깝다고 생각하는 것에 ✓ 표시하여 주십시오.

\*예 시

문 항	항 목	정 도							항 목
		1	2	3	4	5	6	7	
1	현명한							✓	어리석은
2	친절한				✓				불친절한
3	무식한		✓						박식한

문 항	항 목	정 도							항 목
		1	2	3	4	5	6	7	
1	현명한								어리석은
2	친절한								불친절한
3	무식한								박식한
4	행복한								슬픈
5	신뢰할 수 있는								신뢰할 수 없는
6	이기적인								관대한
7	활동적인								비활동적인
8	깔끔한								단정치 못한
9	호의적인								비호의적인
10	지루한								재미있는
11	생산적인								비생산적인
12	아픈								건강한
13	좋은								나쁜
14	융통성 있는								융통성이 없는
15	의존적인								독립적인
16	진보적인								보수적인
17	매력적인								매력적이지 못한
18	인내심이 없는								인내심이 있는
19	낙천적인								비관적인
20	불평이 없는								불평이 많은

※ 다음 문항은 서비스 질에 대한 사항입니다. 현재 어떻게 서비스를 제공 하고 있는지 해당하는 내용에 ✓ 표시하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 어르신과의 약속한 서비스를 항상 제공 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 원래 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 정해진 시간에 수발서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 어르신 수발에 관한 업무기록을 정확하게 기록, 유지한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 어르신이 필요로 할 때면 언제든지 대응한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 어르신에게 신속한 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 자발적으로 어르신에게 도움을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 어르신의 욕구에 따른 대응을 한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 어르신에게 확신감을 심어 주기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 어르신이 서비스에 심리적 안정감을 느끼도록 한다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 어르신에게 항상 예의바르고 공손하다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 어르신의 질문에 대답할 수 있는 충분한 업무 지식을 가지고 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 어르신 한분 한분에게 특별하게 관심을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 어르신을 고객으로서 배려하며 대한다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 어르신의 이익과 편의를 최우선으로 고려한다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 어르신의 감정을 이해하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 단정하고 깔끔한 이미지를 주기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 어르신에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 자료를 활용 한다	①	②	③	④	⑤
19. 나는 서비스를 제공함에 있어서 보다 양질의(물리적) 환경에서 서비스가 제공될 수 있도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 어르신에게 서비스를 제공하는 공간의 청결에 관심을 많이 가진다.	①	②	③	④	⑤

(설문에 참여하여 주심을 감사드립니다. 혹 빠뜨리신 문항은 없는 지 한번 더 확인해 주시길 부탁드립니다. 대단히 감사합니다.)

