

재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

신 민 정*

•요 약•

본 연구는 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 파악하였다. 연구를 위하여 재가노인복지시설 요양보호사 260명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료분석은 SPSS 23.0을 사용하여 통계처리하였고 신뢰도분석과 빈도분석, 기술적통계분석을 하였으며, 변수 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였고, 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본은 돌봄서비스 질에 정(+)의 영향을 미쳤다. 한편 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본을 분리하여 분석할 때 보다 함께 분석할 때 유의미한 결과가 더 많이 도출되었는데, 이를 통해 좋은 죽음 인식과 사회적 자본 간에 상승효과가 있음을 발견하였다.

주제어 : 요양보호사, 좋은 죽음 인식, 사회적 자본, 돌봄서비스 질

I. 서론

1. 연구의 필요성

장기요양을 필요로 하는 노인 등의 건강 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부양부담을 덜어주기 위해 도입된 노인장기요양보험이 시행된 지 15년이 흘렀다. 그 사이 제도의 혜택을 받는 노인 인구와 돌봄서비스에 종사하는 요양보호사 등의 수는 크게 증가하였다.

* 수성대학교 사회복지과 교수

제도 도입 초기인 2008년에 전체 노인인구의 4.2%인 21만 4천 명이던 장기요양보험 등급을 받은 인정자는 2021년 말에는 전체 노인인구의 10.7%인 95만4천 명으로 4배 이상 증가하였고, 장기요양 돌봄서비스에 종사하는 요양보호사 등은 2009년 말 17만 5천 명에서 2021년 말 65만 명으로 증가하였다¹⁾. 이러한 양적인 성장과는 달리 수급자의 보호자 또는 이용자의 만족도는 처음부터 비교적 높게 조사된 후 증가하다가 최근의 조사에서는 오히려 낮아졌다. 지난 만족도 조사결과를 보면 수급자의 보호자를 대상으로 한 서비스 만족도는 2011년 86.9%, 2013년 88.5%, 2014년 89.1%, 2015년 89.7%로 증가하였고²⁾, 노인장기요양보험법 제6의2 신설에 따라 2019년 처음으로 실시한 장기요양 실태 조사에서는 수급자 가족의 장기요양 서비스에 대한 전반적인 만족도는 84.1%로 조사되었고, 2022년의 두 번째 조사에서는 86.2%로 약간 상승하였다. 제도 시행 초기의 높은 만족도는 이용 가능한 서비스가 없던 상태에서 장기요양서비스를 제공받게 되는 변화 그 자체에 대한 충족감³⁾으로 일정부분 설명할 수 있다고 하더라도 2019년과 2022년의 장기요양 실태조사에서의 만족도 하락에 대해서는 돌봄서비스 질과 관련하여 검토할 필요가 있다.

서비스의 만족도를 제고하기 위한 방법으로는 여러 가지 수단을 생각해볼 수 있다. 우선 급여의 내용을 확대하고 이용시간을 늘린다면 만족도를 높일 수 있을 것이다. 장기요양 실태조사 결과를 보아도 재가급여 수급자는 방문요양, 방문목욕의 경우 이용시간과 일수에 대한 만족도가 낮았고, 방문간호의 경우 급여 내용과 이용시간에 대한 만족도가 낮은 것으로 조사되었는데⁴⁾, 이러한 경우 이용시간을 늘리는 것으로써 만족도를 높일 수 있을 것으로 생각된다. 그러나 이용시간을 늘리는 것이 서비스 이용자의 만족도를 높이는 외에 돌봄서비스의 질까지 담보하는 것으로는 볼 수 없기 때문에 서비스 이용시간을 늘리는 동시에 돌봄서비스의 질을 제고하기 위한 노력이 병행되어야 한다. 돌봄서비스의 질은 직접적으로 서비스를 제공하는 요양보호사의 전문성과 자질 및 인식과 태도 등에 달려 있으므로 돌봄서비스의 질적인 개선을 위해서는 요양보호사의 전문성과 자질 및 인식과 태도를 향상시킬 수 있는 연구가 필요하다.

돌봄서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구에서는 요양보호사의 감정노동과 정신건강⁵⁾, 노인에 대한 태도⁶⁾, 사회적 자본⁷⁾, 직업정체성⁸⁾, 직무만족⁹⁾ 등이 돌봄서비

1) 보건복지부, 『2021 보건복지백서』, p.428.

2) 보건복지부, “노인장기요양보험제도 만족도 조사 결과 보도자료”, 2015년 12월 29일.

3) 최길자, “방문요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 연구”, 예명대학원대학교 박사학위논문, 2022, p.2.

4) 보건복지부, “2019 장기요양 실태조사 결과 발표”, 2020년 3월 30일.

스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구되었다.

한편 요양보호사의 직무전반에 대한 만족도는 돌봄서비스 질에 유의한 영향을 미친 반면 보상수준이나 근무환경에 대한 만족도는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다¹⁰⁾. 2019년과 2022년의 장기요양 실태조사(괄호 안의 수치는 2022년의 조사 결과)에서도 이와 같은 내용을 유추해볼 수 있다. 요양보호사 등 장기요양요원의 75.8%가 일에 대한 보람을 느낀다고 답한 반면에 업무내용에 대한 만족비율은 51.1%(50.0%), 임금수준에 대한 만족비율은 35.5%(28.5%), 근로시간에 대한 만족비율은 51.0%(46.6%)로 전반적으로 높지 않은 것으로 나타났다. 즉 요양보호사들은 업무내용, 임금수준, 근로시간에 대한 만족도는 50% 내외에 불과하지만 그럼에도 불구하고 직업의식 또는 일에 대한 보람으로 성실하게 서비스를 제공하고 있다고 판단할 수 있다.

이러한 결과는 돌봄서비스 질을 제고하는데 있어 시사하는 바가 있다. 단지 요양보호사에 대한 보상을 늘린다거나 근무환경을 개선하는 등의 처우개선만으로는 기대하는 만큼의 효과를 얻지 못할 수도 있음을 의미한다. 그리하여 돌봄서비스 질을 향상시키는 방안으로써 돌봄서비스 이용자의 상황과 돌봄 환경을 고려한 새로운 처방을 모색할 필요가 있다.

2019년과 2022년의 장기요양 실태조사(괄호 안의 수치는 2022년의 조사 결과)에 따르면 장기요양 수급자의 평균연령은 81.8세로 80세 이상이 65%(72.2%)를 초과하고, 대부분 고혈압, 치매, 당뇨 등 평균 3.4개(3.5개)의 만성질환을 보유하고 있다. 2021년 기준 80세의 기대여명이 9.9년¹¹⁾인 점과 만성질환을 갖고 있는 수급자들의 나이와 건강상태를 고려할 때 죽음 내지는 좋은 죽음을 준비할 필요가 있다. 죽음은 삶의 마지막 순간일 뿐 아니라 죽어가는 과정까지의 의미를 함축하고 있으며¹²⁾, 죽음에 대한 준비는 임종기

-
- 5) 유승연, “치매노인을 돌보는 요양보호사의 감정노동, 정신건강이 돌봄이행에 미치는 영향”, 『Korean J Health Commun』 13(2), 대한의료커뮤니케이션학회 2018, pp.141-148.
 - 6) 정지훈, “요양보호사의 노인에 대한 태도가 서비스 질에 미치는 영향: 공감능력의 조절효과를 중심으로”, 『사회복지정책과 실천』 Vol. 2, No. 2, 사회복지정책실천회, 2016, pp.139-174.
 - 7) 김정희, “요양보호사의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향-직무스트레스와 자아효능감의 매개효과”, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, 2021, pp.98-99.
 - 8) 이창호, “노인요양시설에서 요양보호사의 직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 실증적 연구-직무만족의 매개효과-”, 『인적자원관리연구』 제22권 제3호, 한국인적자원관리학회, 2015, pp.1-21.
 - 9) 박영미, “노인복지시설 요양보호사의 직무만족도가 돌봄 서비스 질에 미치는 영향: 정서·심리적 관계형성”, 칼빈대학교 대학원 박사학위논문, 2020, pp.76-77.
 - 10) 박영미, ‘위의 논문’, pp.76-77.
 - 11) 통계청, 국가통계포털(KOSIS) 통계표(<https://kostat.go.kr/unifSearch/search.es>).
 - 12) 이선희, 정경희, “중노년층의 좋은 죽음에 대한 인식: 유형화를 중심으로”, 『韓國老年學』 Vol. 39, No. 2, 한국노년학회, 2019, p.306.

의 삶의 질에 영향을 미친다. 요양보호사의 죽음에 대한 바람직한 이해는 자신의 죽음 뿐 아니라 타인의 죽음에 대해서도 긍정적으로 바라볼 수 있게 하여 죽음을 준비하는 돌봄서비스 이용자에게 긍정적으로 작용하며, 요양보호사의 죽음에 대한 인식은 요양보호사가 돌보는 노인이 인격적인 대우를 받으며 편안히 죽음을 맞이할 수 있도록 하는 중요한 요인이다. 따라서 좋은 죽음을 위한 서비스의 제공 또한 돌봄서비스의 일부로써 요양보호사의 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 살펴보는 것은 의미가 있고, 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 직접적으로 다룬 연구가 없다는 점에서도 연구의 필요성이 있다. 한편 노인의료복지시설¹³⁾ 또는 요양병원에 입소한 노인의 경우 재가노인복지시설 입소자보다 더 죽음에 가까이 있는 것이 일반적이지만 기존에 많은 연구들에서 노인의료복지시설이나 요양병원 종사자의 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향이 다루어져 연구자료가 축적되어 있다는 점에서도 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식에 대한 연구의 필요성을 찾았다.

한편 장기요양급여를 이용하는 수급자 중 70.3%는 재가서비스를 이용하고 있는데¹⁴⁾, 이는 달리 보면 돌봄서비스 이용자의 70% 정도는 방문 요양보호사에게 거의 전적으로 돌봄을 의지하는 것으로 볼 수 있다. 또한 재가노인복지시설에서 근무하는 요양보호사는 주로 혼자 방문하여 돌봄서비스를 제공하기 때문에 돌봄서비스의 질은 방문 요양보호사의 돌봄 지식과 인식 및 태도에 따라 그 서비스의 수준이 고착될 가능성이 있다. 이러한 상황에서 요양보호사의 사회적 자本是 요양보호사로 하여금 긍정적 행동을 취하게 하여 돌봄서비스 질을 높이는데 기여할 수 있다. 사회적 자本是 개인이 가지고 있는 구조적 또는 인지적 측면에서의 자산이나 특성이고 이는 긍정적 행동을 취하게 하여 사회적 기여를 하기 때문이며¹⁵⁾, 요양보호사의 사회적 자本是 요양보호서비스 수준을 높이는 핵심적 요인이다¹⁶⁾. 따라서 요양보호사의 사회적 자本이 요양보호사의 돌봄 지식과 인식 및 태도에 작용하여 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 살펴보는 것은 의미가 있다.

13) 노인의료복지시설의 입소대상은 '65세 이상의 자로서 신체 또는 정신상의 현저한 결함으로 인하여 항상 보호를 필요로 하고 경제적 이유로 거택에서 보호받기가 곤란한 자(노인복지법 제28조)'로서 재가노인복지시설 입소자보다 중증인 것이 일반적이다.

14) 보건복지부, '앞의 발표'.

15) 김경희, "요양보호사의 감정노동과 사회적 자本 및 서비스 질의 관계", 서울기독대학교 대학원 박사학위 논문, 2017, p.26.

16) 임우현 외. "노인요양시설 요양보호사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향 -요양업무를 수행하는 요양보호사를 중심으로", 노인복지연구, 46(0), 2009, pp.263-285.

2. 연구의 목적 및 연구문제

본 연구의 목적은 장기요양 재가서비스 이용자에게 돌봄서비스를 제공하는 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 각각 돌봄서비스 질에 미치는 영향과 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 동시에 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 이를 통해 요양보호사로 하여금 통상의 돌봄서비스에 더하여 장기요양 수급자가 더 나은 죽음을 준비할 수 있도록 돕게 하고, 요양보호사가 가진 사회적 자본이 돌봄서비스의 제공에 긍정적으로 작용하게 도와 궁극적으로 돌봄서비스 질을 제고할 수 있는 방안을 제시하는 것이다.

이상의 연구 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

[연구문제 1] 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

[연구문제 2] 재가노인복지시설 요양보호사의 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

[연구문제 3] 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 동시에 작용할 때 돌봄서비스 질에 미치는 영향

II. 이론적 배경

1. 좋은 죽음 인식

인간의 삶은 노화의 과정을 거쳐 죽음에 이른다. 죽음은 개인이나 그들이 처한 사회문화적 환경에 따라 그 의미가 달라지는 상대적 개념으로서¹⁷⁾ 최근 좋은 죽음에 대한 인식이 높아지면서 죽음을 두려움으로 받아들이기보다 준비된 죽음으로 맞이하고자 하는 경향이 높아지고 있다¹⁸⁾. 죽음은 피할 수 없는 삶의 과정이므로 죽음에 대한 부정적 인식보다는 죽음을 준비하는 과정을 통해 임종기 삶의 질을 높이는 것이 필요하다. 연명의료 결정법(약칭)¹⁹⁾은 인간에게 좋은 죽음이란 무엇이며 어떻게 좋은 죽음을 맞이할 것인가에 대한 관심을 증대시켰고 현재 또는 미래의 자신의 삶과 죽음에 관하여 다시금 되돌아

17) 이선희, 정경희, “중노년층의 좋은 죽음에 대한 인식: 유형화를 중심으로”, 『韓國老年學, Vol. 39, No. 2, 한국노년학회, 2019, p.308.

18) 윤영호, “웰다잉(well dying) 문화형성을 위한 불교의 죽음관 연구”, 『철학연구』 제130집, 대한철학회, 2014, pp.161-186.

19) 호스피스·완화의료 및 임종과정에 있는 환자의 연명의료결정에 관한 법률.

보고 준비할 수 있는 계기를 마련하였다²⁰). 좋은 죽음과 관련한 국내 연구는 공통적으로 고통이 없고 남은 가족에게 부담이 되지 않으며 준비된 죽음을 좋은 죽음으로 인식하였다. 전통적 가족주의 문화를 거처온 노인들의 개인적 경험과 사회적 상황이 인식에 투영된 것으로 볼 수 있다. 동서양을 막론하고 임종시의 고통을 최소화한 편안한 죽음이 좋은 죽음으로 인식된다. 좋은 죽음에 대한 의미부여가 곧 그간의 삶의 질과 관련된다라는 논의의 출발점 역시 크게 다르지 않다²¹). 문헌연구의 방법으로 좋은 죽음의 개념을 분석한 민들레, 조은희²²)의 연구에 따르면, 좋은 죽음은 무의미한 삶의 연장을 피하고 존엄성과 편안함을 가지고 임종하는 것이며 가족이 이에 대해 긍정적인 느낌을 경험하는 것이다.

Schwartz 등²³)은 좋은 죽음의 구성요인으로 임상증상(임상적/Clinical 차원), 친밀감(심리사회적/Psychosocial 차원), 통제감(육체적/Physical 차원)의 3가지 하위요인을 제시하였다²⁴). 첫째, 임상증상은 환자가 진료나 치료를 받는 동안 느끼는 자각증상으로서, 임종 직전까지 죽음을 평화롭게 수용하고 통증 없이 죽음을 맞이하는 것이 좋은 죽음이다. 둘째, 친밀감은 지내는 사이가 매우 친하고 가까운 느낌으로서, 대상자가 죽기 전까지 사랑하는 사람들에게 둘러싸여 좋은 관계를 유지하며 미완성된 일을 완성하는 것이 좋은 죽음이다. 셋째, 통제감은 일정한 방침이나 목적에 따라 행위를 제한하거나 제약함으로써 나타나는 느낌으로서, 대상자가 임종 시까지 의식을 유지하고 연명치료를 택해야 할 때 본인의 선택을 존중받는 것이 좋은 죽음이다.

재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식은 돌봄 노인의 심리적인 안정 및 통증 완화에 더 신경쓰게 하고, 돌봄 노인과의 친밀한 관계 유지와 상호 신뢰의 형성에 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다.

2. 사회적 자본

사회적 자본의 개념에 대해서는 제도화된 네트워크에서 얻어지는 자원²⁵), 사회구조를

20) 길태영, “죽음준비교육 관련 사회복지학 분야의 연구동향 분석”, 『사회복지연구』 48(2), 한국사회복지연구회, 2017, p.273.

21) 이선희, 정경희, ‘앞의 논문’, pp.307-309.

22) 민들레, 조은희, “한국 사회에서 좋은 죽음에 대한 개념분석”. 『노인간호학회지』 19(1), 한국노인간호학회, 2017, p.35.

23) Schwartz, C. E., Mazor, K., Rogers, J., Ma, Y., & Reed, G, “Validation of a new measure of concept of a good death”. *Journal of Palliative Medicine*, 6(4), 2003, pp.575-584.

24) 정현숙, “일개지역 의사와 간호사의 좋은 죽음에 대한 인식”, 부산카톨릭대학교 생명과학대학원 석사학위논문, 2010, p.3.

구성하고 그 구조 내에서 구성원들의 행위를 촉진하는 원동력²⁶⁾, 개인이 가진 사회적·심리적·인지적·제도적 자산을 통해 개인의 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것²⁷⁾이라 하였다. 사회적 자본은 일반적으로 대인관계의 상호작용을 통해 협력과 사회적 거래를 활성화시키는 일체의 사회적 자산을 의미하며 사회적 협력을 촉진시키는 제도, 규범, 네트워크, 신뢰 등을 포함한다.

Grootaert와 Bastelaer는 사회적 자본을 거시적·미시적 차원과 구조적·인지적 차원으로 분류하였다. 미시적·인지적 차원의 사회적 자본은 개인이 갖는 신뢰와 가치관 등으로서 개인의 노력을 통해 획득할 수 있다²⁸⁾, 본 논문의 사회적 자본이 이에 해당한다.

〈표 1〉 사회적 자본의 분류

| 구 분 | 구조적 차원 | 인지적 차원 |
|--------|--------------|-------------|
| 거시적 차원 | 국가의 제도와 법 | 국가의 통치 방식 |
| 미시적 차원 | 지역의 제도와 네트워크 | 개인의 신뢰와 가치관 |

출처: 저자가 표로 정리.

사회적 자본의 구성요소에 대해서는 Bourdieu(1986), Coleman(1988), Putnam(1993), 박태정²⁹⁾이 공통적으로 제시하는 네트워크, 신뢰, 규범에 더해 참여³⁰⁾를 포함시켜 논의를 진행한다. 네트워크는 개인 또는 사회적 단위가 갖는 제도화된 연결망으로서 행위자들을 상호 연결시키며 정보를 제공하고 정서적 안정을 준다. 신뢰는 타인이 말과 행동, 의사결정 등에서 기회주의적 행동을 하지 않을 것이라는 긍정적 믿음이며³¹⁾, 공동체 내에서 구성원들이 보편적인 규범에 따라 질서와 규칙을 지키며 정직하게 행동할 것이라는 기대이다³²⁾. 규범은 행위의 기준을 의미하며 공유된 규범은 사회적 목적을 실현하기 위

25) Bourdieu, P, *The forms of capital*. New York: Greenwood Press, 1986, pp.241-258.

26) Coleman, J. S, "Social Capital in the Creation of Human Capital". *American Journal of Sociology Supplementary*. 94, 1988, pp.95-121.

27) Uphoff, N, "Understanding Social Capital: Learning from the Analysis and Experience of Participation". *Social Capital: Multifaceted Perspective*. Washington D. C.: World Bank, 2000, pp.215-252.

28) 유석춘, 장미혜, "사회자본과 한국사회". 『사회발전연구』 8(1), 연세대학교 사회발전연구소, 2002 pp.87-125.

29) 박태정, "노인의 연속형 사회적 자본과 경제적 만족도 및 삶의 만족도 간의 관계에 관한 연구". 『인문사회』 8권 4호, 아시아문화학술원, 2017, pp.429-445.

30) 서지원, "노년기 경제적 복지를 위한 사회투자정책의 방향: 인적자본 및 사회적 자본의 활용을 중심으로". 『한국가족자원경영학회지』 12(2), 한국가족자원경영학회, 2008, p.36.

31) Robbins, S.P., & Judge, T.A, *Essentials of organizational behavior(9th ed.)*. NJ:Prentice Hall, 2008.

한 사회적 합의가 성사되도록 한다³³⁾. 참여는 공동체의 사회적인 활동에 적극적이고 능동적으로 참여하는 것을 의미하며, 네트워크를 형성하여 사회적 자본을 강화하는 역할을 한다³⁴⁾.

3. 돌봄서비스 질

본 논문에서의 돌봄서비스는 장기요양보험 등급을 받은 인정자에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 재가서비스로서 방문요양, 방문목욕, 주야간보호, 단기보호서비스를 말한다. 돌봄은 스스로 일상생활을 영위하기 어려운 대상의 욕구를 충족시키는 행위이며 친밀감과 관심을 포함한다³⁵⁾. 서비스의 질은 서비스 제공자의 측면에서는 서비스 제공자가 가진 지식 및 기술을 제공하는 능력이고, 이용자의 측면에서는 제공받는 서비스에 대한 느낌이라고 할 수 있다³⁶⁾. 서비스의 질은 서비스 제공자와 이용자의 관점에서 각각 측정할 수 있지만 노인장기요양보험의 돌봄서비스는 서비스 이용자의 특성, 즉 치매 및 인지기능의 저하, 소통의 어려움 등을 가진 대상자들이 많아 서비스의 질을 측정하기에 다소 어려움이 있으므로 본 논문에서는 서비스 제공자인 요양보호사의 관점에서 돌봄서비스 질을 측정하였다. 즉, 돌봄서비스 질은 돌봄서비스 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력³⁷⁾으로 정의한다.

서비스 질의 구성요인에 대한 연구는 여러 학자들에 의해 여러 영역에서 다양하게 이루어졌으나 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry³⁸⁾가 제시한 차원을 크게 벗어나지 않는 것으로 나타났다³⁹⁾. 본 연구에서도 돌봄서비스 질은 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry⁴⁰⁾가 제시한 “SERVQUAL”에 기반하여 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness),

32) Fukuyama, F, “Social capital and development”. *SAIS Review*, 22(1), 2002.

33) 지은구, 손제희, 김민주, “사회복지사가 인지하는 사회적 자본 지표 개발과 타당도 연구”. 『사회과학연구』 31(1), 경성대학교사회과학연구소, 2015, pp.161-192.

34) 지은구 외, ‘위의 논문’, pp.161-192.

35) Westin, L., & Danielson, E, “Nurses’ experiences of caring encounters with older people living in Swedish nursing homes”, *International Journal of Older People Nursing*, 1, 2006, pp.3-10.

36) Donabedian, “Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Vol.1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment”. *Medical Care*, 1981, pp.1066-1067.

37) 최영자, 강창현, “SERVQUAL을 이용한 장기요양서비스의 질 평가”, 『한국사회복지학』 Vol. 45, 한국사회복지학회, 2013, p.140.

38) Parasuraman,A.,Zeithaml,V.,& Berry,L, “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, *Journal of Marketing*, Vol.52, 1988, pp.35-48.

39) 신현석. “장애인시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2006, p.34.

40) Parasuraman et al, ‘op. cit’, pp.35-48.

보증성(assurance), 공감성(empathy), 유형성(tangibles)의 5가지 구성요인으로 평가한다.

신뢰성은 약속한 서비스를 수행할 수 있는 능력으로 원래의 서비스를 올바르게 수행하고 정해진 시간에 서비스를 제공하는 것 등이다. 대응성은 서비스 이용자를 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성으로 서비스 수행시간에 대한 정보제공이나 이용자의 요구사항에 대한 대응준비성을 말한다. 보증성은 서비스 제공자의 지식과 예의 및 신뢰와 확신을 고무시킬 수 있는 능력으로 이용자로 하여금 서비스에 대한 안정감을 느끼게 하고 이용자를 정중하게 대하며 이용자의 질문에 답변할 수 있는 지식을 소유하는 것을 말한다. 공감성은 서비스 이용자에 대한 배려와 개인적인 관심으로 이용자를 배려하고 이용자의 이익을 진심으로 고려하는 것이다. 유형성은 서비스에 사용되는 시설과 장비의 수준과 제공자의 외양으로 가시적으로 호감을 주는 시설과 장비 및 서비스 제공자가 단정하고 깔끔한 인상을 주는 것을 말한다⁴¹⁾.

4. 좋은 죽음 인식과 돌봄서비스 질의 관계

사회복지분야에서 요양보호사의 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 직접적으로 다룬 연구는 찾아볼 수 없었지만, 간호학 분야에서는 돌봄제공자(간호사 또는 요양보호사 등)의 좋은 죽음 인식이 돌봄 행위, 돌봄 태도, 돌봄 이행에 미치는 영향을 다룬 연구를 다수 찾을 수 있었다. 한편 아래 언급하는 연구들의 좋은 죽음 인식 측정 도구는 기본적으로 Schwartz et al(2003)이 개발하고 정현숙⁴²⁾이 번안한 도구에 기초한다는 점에서 좋은 죽음 인식의 영향을 파악하고 비교하는데 무리가 없다. 김춘길⁴³⁾은 재가치매노인을 돌보는 요양보호사의 좋은 죽음에 대한 인지도가 높을수록 돌봄 행위 수행 빈도가 높다고 하였고, 황세정⁴⁴⁾은 종합병원 간호사의 좋은 죽음 인식이 높을수록 임종간호 태도가 긍정적이라고 하였으며, 전현숙과 이미라⁴⁵⁾는 간호대학생의 좋은 죽음 인식이 높을수록 임종간호 태도가 긍정적이라고 하였다.

41) 신현석, '앞의 논문', p.33.

42) 정현숙, '앞의 논문', pp.16-17.

43) 김춘길, "요양보호사의 삶의 목적과 좋은 죽음에 대한 인지도가 재가치매노인 돌봄 행위에 미치는 영향", 『노인간호학회지』 제20권 제2호, 한국노인간호학회, 2018, pp.60-62.

44) 황세정, "종합병원 간호사의 좋은 죽음 인식과 임종간호 태도와의 관계", 한림대학교 보건과학대학원 석사학위논문, 2021, p.20.

45) 전현숙, 이미라, "융복합시대 간호대학생의 좋은죽음과 호스피스 인식이 임종간호태도에 미치는 영향", 『융합정보논문지』 제10권 제12호, 중소기업융합학회, 2020, pp.62-63.

5. 사회적 자본과 돌봄서비스 질의 관계

요양보호사의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향을 다룬 선행연구로는 직접적인 영향관계를 다룬 김정희(2021)의 연구와, 요양보호사의 감정노동과 서비스 질 간의 관계에서 사회적 자본의 매개효과를 다룬 김경휘(2017)의 연구가 있다. 김정희는 요양보호사의 사회적 자본(신뢰, 규범, 참여, 소통)에 대한 인식이 높을 수록 서비스 질의 수준이 높으며, 사회적 자본의 구성요인인 신뢰, 규범, 참여, 소통 각각의 경우도 서비스 질에 유의미한 영향을 미친다고 하였다⁴⁶⁾. 김경휘는 요양보호사의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향관계에서 매개변수인 사회적 자본의 하위요인(신뢰, 규범, 참여, 네트워크) 중 네트워크를 제외한 신뢰, 규범, 참여의 수준이 높을수록 서비스 질의 수준이 높은 경향을 보인다고 하여 사회적 자본의 부분매개효과를 확인하였고, 사회적 자본의 서비스 질에 대한 직접적인 영향력은 매우 높은 수준이라고 하였다⁴⁷⁾.

이외에 지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본(네트워크, 신뢰, 호혜성)이 서비스 질에 미치는 영향을 연구한 장미정⁴⁸⁾은 사회복지사의 사회적 자본은 서비스 질에 직접적 영향을 준다고 하며, 장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향을 연구한 문종혁⁴⁹⁾도 사회적 자본(신뢰, 공유된 규범과 가치, 사회참여, 네트워크)의 직접적이고 유의미한 영향력을 확인하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계 및 가설

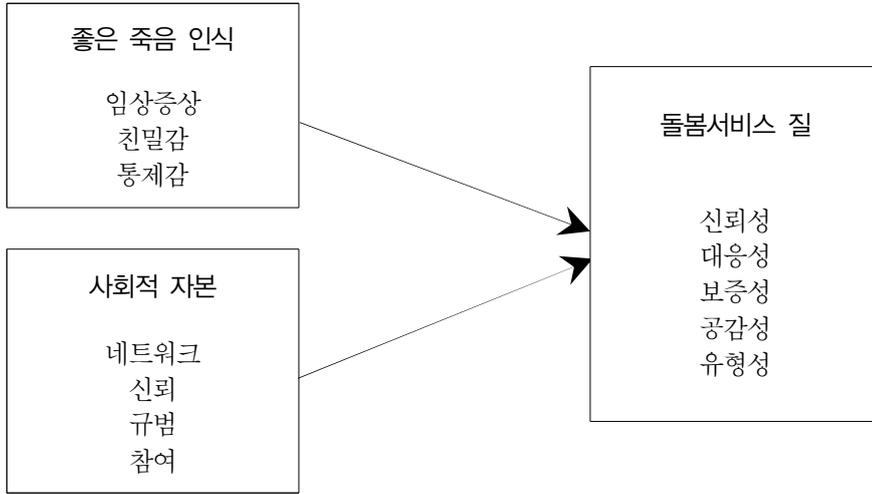
본 연구에서는 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 좋은 죽음 인식은 임상증상, 친밀감, 통제감으로 구성하였고, 사회적 자본은 네트워크, 신뢰, 규범, 참여로 구성하였으며, 돌봄서비스 질은 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성으로 구성하였다

46) 김정희, '앞의 논문', pp.98-99.

47) 김경휘, '앞의 논문', pp.83-93.

48) 장미정, "지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본과 전문직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향-임파워먼트 매개효과를 중심으로" 서울기독교대학교 대학원 석사학위논문, 2016, pp.86-92.

49) 문종혁, "장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향", 제주대학교 보건복지대학원 석사학위논문, 2021, pp.55-62.



〈그림 1〉 연구모형

- [연구가설 1] 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식은 돌봄서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- [연구가설 2] 재가노인복지시설 요양보호사의 사회적 자본은 돌봄서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- [연구가설 3] 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 각각 돌봄서비스 질에 미치는 영향과 동시에 돌봄서비스 질에 미치는 영향은 다를 것이다.

2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구를 위해 경상북도 경산지역 재가노인복지시설에 근무중인 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 예비조사 30부를 먼저 실시한 후, 본 조사에서 구조화된 설문지를 구성하여 2023년 6월 1일부터 31일까지 한 달간 요양보호사 260명을 대상으로 실시하였다. 총 설문지중 28부를 제외하고 총 232부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다. 본 연구의 설문지는 좋은 죽음 인식 17문항, 사회적 자본 29문항, 돌봄서비스 20문항, 통제변수 10문항으로 구성하였으며, 표집 방법은 자료수집의 현실적 어려움과 대상자의 접근 편의성을 고려하여 편의표본추출방법을 사용하였다. 또한, 본 연구를 수행하기 위해서 국내외 학위논문, 학술지, 단행본 등을 통한 문헌 연구방법과 각종 통계 자료를 참고하였다.

3. 측정도구

1) 좋은 죽음 인식

좋은 죽음 인식에 관한 연구는 Schwartz et al(2003)이 개발하고 정현숙⁵⁰⁾이 번안한 ‘좋은 죽음 측정 도구(Measure of concept of a good death)’를 사용하였다. 하위요인은 “임상 증상 5문항”, “친밀감 9문항”, “통제감 3문항”으로 구성된 총 17문항을 사용하였다. 측정기준은 ‘매우 그렇다.’(5점), ‘그렇다(4점), ‘보통이다(3점),’ ‘그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점),’로 Likert 5점 척도를 사용하였고 각 문항당 1점을 부여하여 점수가 높을수록 돌봄서비스 질이 높다는 것을 나타낸다. Schwartz et al(2003)의 원척도(Measure of concept of a good death)의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .87$ 이고, 정현숙(2010)이 번안한 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .82$ 이다. 본 연구의 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석(Cornbach’s α)한 결과 전체 .826이고, 하위요인별 신뢰도 계수는 임상 증상 .718, 통제감 .766, 친밀감 .729로 나타나 내적 일관성을 갖춘 것으로 분석되었다.

〈표 2〉 좋은 죽음 인식의 신뢰도

| 변인 | 문항수 | 문항번호 | 신뢰도 | |
|----------|------|------|--------------------------------|------|
| 좋은 죽음 인식 | 임상증상 | 5 | 1, 2, 3, 5,14. | .718 |
| | 친밀감 | 9 | 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13. | .766 |
| | 통제감 | 3 | 15, 16, 17. | .729 |
| 총 문항 수 | 17 | | .826 | |

2) 사회적 자본

사회적 자본에 관한 연구는 김남선⁵¹⁾과 Lin⁵²⁾의 연구에서 사용된 것을 본 연구의 내용에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 하위요인은 신뢰(10문항), 규범(6문항), 참여(6문항), 네트워크(7문항)으로 구성된 총 29문항을 사용하였다. 측정기준은 ‘매우 그렇다.’(5점), ‘그렇다(4점), ‘보통이다(3점),’ ‘그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점),’로 Likert 5점 척도를 사용하였다. 본 연구의 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석(Cornbach’s α)한 결

50) 정현숙, ‘앞의 논문’, pp.16-17.

51) 김남선, “사회적 자본의 연구동향과 측정방법의 탐색” 『지역사회발전학회 논문집』 26(2), 한국지역사회발전학회, 2001.

52) Lin, Nan, *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge; Cambridge University Press, 2001.

과 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .979이고 하위요인별 신뢰도 계수는 신뢰 .962, 규범 .917, 참여 .923, 네트워크 .934로 나타나 내적 일관성을 갖춘 것으로 판단되었다.

〈표 3〉 사회적 자본 신뢰도 타당도

| 변 인 | | 문항수 | 문항번호 | 신뢰도 |
|--------|------|-----|--------|------|
| 사회적 자본 | 신뢰 | 10 | 1~10. | .962 |
| | 규범 | 6 | 11~16. | .971 |
| | 참여 | 6 | 17~22. | .923 |
| | 네트워크 | 7 | 23~29. | .934 |
| | | 29 | | .979 |

3) 돌봄서비스 질

돌봄서비스 질에 관한 연구는 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)가 개발한 “SERVQUAL” 측정도구를 활용하여 신현석(2005)⁵³⁾이 재구성한 것을 수정하여 사용하였다. 서비스 질의 하위요인은 신뢰성(4문항), 대응성(4문항), 보증성(4문항), 공감성(4문항), 유형성(4문항)으로 구성된 총 20문항을 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .923이고, 하위요인별 신뢰도 계수는 신뢰성 .812, 대응성 .798, 보증성 .725, 공감성 .779, 유형성 .737로 나타났다.

〈표 4〉 돌봄서비스 질 신뢰도 분석

| 변 인 | | 문항수 | 문항번호 | 신뢰도 |
|---------|-----|-----|--------|------|
| 돌봄서비스 질 | 신뢰성 | 4 | 1~4. | .812 |
| | 대응성 | 4 | 5~8. | .798 |
| | 보증성 | 4 | 9~12. | .725 |
| | 공감성 | 4 | 13~16. | .779 |
| | 유형성 | 4 | 17~20. | .737 |
| | | 20 | | .923 |

53) 신현석, '앞의 논문', pp.40-41.

4. 분석방법

본 연구의 연구문제를 분석하기 위해 사회과학 통계프로그램인 SPSS 23.0을 이용하여 수집된 자료를 분석하였으며, 연구문제를 해결하기 위해서 사용한 자료분석 방법 및 절차는 다음과 같다. 먼저, 측정하고자 하는 개념이 조사대상자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하기 위해서 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 실시하였다. 둘째, 인과관계를 검정하고자 하는 변수들 간에 관련성을 보기 위하여 상관관계분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 셋째, 조사대상자의 일반적 특성을 확인하고, 주요변수에 대한 응답의 특성과 정규성을 검정하기 위하여 빈도분석(Frequencies)과 기술통계분석(Descriptives)을 실시하였다. 넷째, 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 효과를 파악하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 종교로 구분하였으며, 그 결과는 <표 5>과 같다. 조사대상자의 성별은 여자가 97.4%(226명), 남자가 2.6%(6명)로 나타났다. 연령은 50~59세가 53.4%(124명)으로 가장 높게 나타났고, 60세 이상 27.2%(63명), 40~49세 18.5%(43명), 40세 미만 0.9%(2명) 순으로 나타났다. 학력은 고졸이 49.1%(114명), 전문대 졸업이 28.4%(66명), 중졸 이하가 15.1%(35명), 4년제 대학 졸업 이상이 7.3%(17명)으로 나타났다. 종교의 경우 기독교가 36.2%(84명), 불교가 28.0%(65명), 무교가 23.3%(54명), 천주교가 10.8%(25명), 기타 1.7%(4명) 순으로 나타났다.

<표 5> 조사대상자의 일반적 특성

(n=232)

| 구분 | 내용 | 빈도(명) | 백분율(%) |
|----|--------|-------|--------|
| 성별 | 여 | 226 | 97.4 |
| | 남 | 6 | 2.6 |
| 연령 | 40세 미만 | 2 | .9 |
| | 40~49세 | 43 | 18.5 |
| | 50~59세 | 124 | 53.4 |
| | 60세 이상 | 63 | 27.2 |

| 구 분 | 내용 | 빈도(명) | 백분율(%) |
|-----|--------------|-------|--------|
| 학력 | 중졸 이하 | 35 | 15.1 |
| | 고졸 | 114 | 49.1 |
| | 전문대 졸업 | 66 | 28.4 |
| | 4년제 대학 졸업 이상 | 17 | 7.3 |
| 종교 | 기독교 | 84 | 36.2 |
| | 불교 | 65 | 28.0 |
| | 천주교 | 25 | 10.8 |
| | 무교 | 54 | 23.3 |
| | 기타 | 4 | 1.7 |

2. 주요변수의 특성

1) 주요변수의 기술통계

연구모형에 포함된 주요변수는 좋은 죽음 인식, 사회적 자본, 돌봄서비스 질이다. 이들 변수에 대한 응답의 특성을 파악하기 위하여 평균, 표준편차, 최소값, 최대값을 살펴보았으며, 연구모형을 분석하기에 앞서 모형에 포함된 주요 변수들의 정규성(normality)을 점검하기 위해서 각 변수의 왜도와 첨도를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 모든 변수에서 왜도(skewness)의 절대값이 2보다 작고, 첨도(kurtosis)의 절대값이 7보다 작은 것으로 나타나면 변수들의 분포가 정규성을 크게 벗어나지 않는다고 볼 수 있다.

<표 6> 주요변수의 기술통계

(n=232)

| 개 념 | | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 | 왜도 | 첨도 |
|----------|-------------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|
| 좋은 죽음 인식 | 임상증상 | 19.34 | 2.99 | 12.00 | 25.00 | -.045 | -.526 |
| | 친밀감 | 37.56 | 4.40 | 19.00 | 45.00 | -.508 | .606 |
| | 통제감 | 12.34 | 2.11 | 6.00 | 15.00 | -.615 | .257 |
| | 좋은 죽음 인식 전체 | 69.25 | 7.56 | 45.00 | 85.00 | -.212 | -.203 |
| 사회적 자본 | 신뢰 | 38.66 | 9.04 | 20.00 | 50.00 | -.069 | -1.368 |
| | 규범 | 24.09 | 4.75 | 11.00 | 30.00 | -.413 | -.456 |
| | 참여 | 23.36 | 4.99 | 12.00 | 30.00 | -.007 | -1.264 |
| | 네트워크 | 26.57 | 5.49 | 9.00 | 35.00 | -.214 | -.543 |
| | 사회적 자본 전체 | 108.64 | 20.73 | 60.00 | 145.00 | .048 | -.761 |

| 개 념 | | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 | 왜도 | 첨도 |
|----------|------------|-------|------|-------|--------|-------|-------|
| 돌봄 서비스 질 | 신뢰성 | 17.81 | 1.95 | 11.00 | 20.00 | -.601 | -.168 |
| | 대응성 | 17.46 | 1.93 | 11.00 | 20.00 | -.200 | -.696 |
| | 보증성 | 17.52 | 1.66 | 10.00 | 20.00 | -.537 | .804 |
| | 공감성 | 17.24 | 1.97 | 12.00 | 20.00 | -.424 | -.453 |
| | 유형성 | 17.54 | 1.83 | 13.00 | 20.00 | -.280 | -.834 |
| | 돌봄서비스 질 전체 | 87.59 | 7.75 | 65.00 | 100.00 | -.276 | -.676 |

2) 주요변수 간 상관관계

주요변수 간 상관관계를 살펴보면, <표 7>에 제시된 것처럼 모든 잠재변수 간에 유의미한 상관관계($p < .01$)를 보이고 있으며, 모두 정적인 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

<표 7> 주요변수 간 상관관계

| 개 념 | 좋은 죽음 인식 | 돌봄서비스 질 | 사회적 자본 |
|----------|----------|---------|--------|
| 좋은 죽음 인식 | 1 | | |
| 돌봄서비스 질 | .432** | 1 | |
| 사회적 자본 | .403** | .315** | 1 |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3. 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

1) 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

<표 8> 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

| 구 분 | 독립변수 검증 | | 공성선 통계량 | | 모형검증 | |
|------|---------|----------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | β | t | tolerance | VIF | 수정된 R^2 | F |
| (상수) | | 13.396 | | | .217 | 22.395*** |
| 임상증상 | -.040 | -.601 | .753 | 1.328 | | |
| 친밀감 | .342 | 4.963*** | .715 | 1.398 | | |
| 통제감 | .244 | 3.734*** | .791 | 1.264 | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

좋은 죽음 인식의 임상증상, 친밀감, 통제감이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과, 전체의 21.7%를 설명(R^2)하고 있으며, 회귀모형 적합도 결과도 $p < .001$ 에서 유의미하였다. 특히 좋은 죽음 인식 중에서 친밀감($p < .001$)과 통제감($p < .001$)이 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 연구가설 1은 검증되었다.

2) 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

〈표 9〉 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

| 구 분 | 독립변수 검증 | | 공성선 통계량 | | 모형검증 | |
|------|---------|----------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | β | t | tolerance | VIF | 수정된 R^2 | F |
| (상수) | | 30.677 | | | .540 | 68.880*** |
| 신뢰 | .786 | 6.561*** | .139 | 7.206 | | |
| 규범 | .161 | 1.640 | .206 | 4.851 | | |
| 참여 | -.210 | -1.823 | .150 | 6.672 | | |
| 네트워크 | .002 | .036 | .744 | 1.344 | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

사회적 자본의 신뢰, 규범, 참여, 네트워크가 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과, 전체의 54.0%를 설명(R^2)하고 있으며, 회귀모형 적합도 결과도 $p < .001$ 에서 유의미하였다. 특히 사회적 자본 중에서 신뢰감($p < .001$)이 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 연구가설 2는 검증되었다.

3) 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

〈표 10〉 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

| 구분 | 독립변수 검증 | | 공성선 통계량 | | 모형검증 | |
|----------|---------|----------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | β | t | tolerance | VIF | 수정된 R^2 | F |
| (상수) | | 12.890 | | | .204 | 30.516*** |
| 좋은 죽음 인식 | .364 | 5.677*** | .838 | 1.193 | | |
| 사회적 자본 | .169 | 2.627** | .838 | 1.193 | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과, 전체의 20.4%를 설명(R^2)하고 있으며, 회귀모형 적합도 결과도 $p < .001$ 에서 유의미하였다. 좋은 죽음 인식($p < .001$)과 사회적 자본($p < .01$)은 모두 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 11〉 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향

| 구 분 | | 독립변수 검증 | | 공선성 통계량 | | 모형검증 | |
|----------|------|---------|----------|-----------|-------|-----------|-----------|
| | | β | t | tolerance | VIF | 수정된 R^2 | F |
| | (상수) | | 16.515 | | | .574 | 45.496*** |
| 좋은 죽음 인식 | 임상증상 | -.041 | -.811 | .726 | 1.377 | | |
| | 친밀감 | .181 | 3.201** | .574 | 1.744 | | |
| | 통제감 | .107 | 2.153* | .740 | 1.351 | | |
| 사회적 자본 | 신뢰 | .744 | 6.393*** | .136 | 7.349 | | |
| | 규범 | .204 | 2.140* | .203 | 4.923 | | |
| | 참여 | -.281 | -2.456* | .141 | 7.107 | | |
| | 네트워크 | -.065 | -1.215 | .636 | 1.573 | | |

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과, 전체의 57.4%를 설명(R^2)하고 있으며, 회귀모형 적합도 결과도 $p < .001$ 에서 유의미하였다. 특히 친밀감($p < .01$), 통제감($p < .05$), 신뢰($p < .001$), 규범($p < .05$), 네트워크($p < .05$)가 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IV. 결론

1. 연구결과의 요약 및 분석

본 연구는 재가노인복지시설 요양보호사를 대상으로 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 검증하는 것을 목적으로 하였다. 이에 경북 경산지역 재가노인복지시설에 근무하는 요양보호사 232명의 응답자료를 분석하였다. 우선 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 각각 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 살펴보고 다음으로 좋은

죽음 인식과 사회적 자본이 동시에 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 살펴보았다. 본 연구에서 밝혀진 주요 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 요약하면 여성이 226명, 남성이 6명으로 여성이 97.4%를 차지하여 압도적으로 많았다. 연령은 50~59세가 53.4%로 가장 많았으며 다음으로 60세 이상이 27.2%로 나타났다. 최종학력은 고졸이 49.1%로 가장 많았으며 전문대졸이 28.4%로 나타났다.

둘째, 주요 변수들의 분포가 정규성을 벗어나지 않았으며, 주요 변수 간 모두 정적인 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

셋째, 요양보호사의 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 검증하였다. 좋은 죽음 인식이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 분석한 결과 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 좋은 죽음 인식의 하위요인 중 친밀감과 통제감이 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 임상증상이 통증 없는 평화로운 죽음을 바라는 것으로서 스스로의 인식으로 충분하고 타인이 개입할 수 없음을 반하여 친밀감과 통제감은 상대방부터의 사랑과 존중이라는 상호작용이 필요한 관계지향적인 인식이라는 데서 차이를 발견할 수 있다. 즉 요양보호사의 좋은 죽음 인식 중 친밀감과 통제감은 돌봄서비스 이용자를 대할 때에도 반영되는 것으로 볼 수 있다. 다만 좋은 죽음 인식이 임종간호태도에 미치는 영향을 연구한 몇몇 선행연구에서 이와는 다른 결론이 있어 살펴보면, 황세정⁵⁴⁾은 임상증상과 친밀감은 임종간호 태도에 유의한 영향이 있지만 통제감은 관계가 없다고 하였고, 안미숙과 이금재⁵⁵⁾ 및 강지혜 외⁵⁶⁾는 친밀감만이 임종간호태도에 영향을 미친다고 하였다. 물론 본 연구와는 종속변수가 달라 동일선상에서의 비교는 어렵지만 이러한 차이에 대한 의미 있는 지적이 있다, 이론적 배경에서 언급한 바와 같이 본 논문에서 좋은 죽음 인식의 선행연구로 다른 논문은 모두 Schwartz et al(2003)이 개발하고 정현숙⁵⁷⁾이 번안한 도구에 기초한 측정도구를 사용하고 있다. 이에 대해 전현숙과 이미라는 좋은 죽음의 개념이 시대와 문화에 따라 달라질 수 있으므로 좋은 죽음 인식 측정도구가 현 한국사회에 맞는 좋은 죽음 인식을 반영하고 있는지 재고할 필요가 있다고 지적하였다⁵⁸⁾. 이러한 지적은 본 연구에도 해당되는 내용

54) 황세정, '앞의 논문', p.20.

55) 안미숙, 이금재, "노인요양병원 간호사의 좋은 죽음인식과 임종간호태도", 『한국 호스피스·완화의료학회지』 17(3), 2014, p.129.

56) 강지혜, 이윤미, 이현주, "중환자실 간호사의 좋은 죽음과 연명의료결정에 대한 인식이 임종간호태도에 미치는 영향", 『중환자간호학회지』 제12권 제2호, 한국중환자간호학회, 2019, p.45.

57) 정현숙, '앞의 논문', pp.16-17.

으로서 연구 설계의 단계에서는 미처 생각하지 못한 점으로 속고할만 하다.

넷째, 재가노인복지시설 요양보호사의 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 특히 사회적 자본의 하위요인 중 신뢰가 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하위요인 중 규범과 참여, 네트워크는 돌봄서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 위의 좋은 죽음 인식에서와 마찬가지로 사회적 자본의 하위 요인 중 신뢰가 다른 요인에 비해 상대와의 상호작용에 의존한다는 점에서 차이를 발견할 수 있다. 한편 재가노인복지시설 방문 요양보호사의 경우 대부분의 경우 혼자서 서비스 이용자를 상대하기 때문에 요양보호사 개인의 네트워크는 돌봄서비스 업무에 개입될 여지가 적다는 점에서 수긍되는 결론이다. 하지만 이러한 결과가 요양보호사의 조직 내 소통의 부재 때문은 아닌지 점검해볼 필요는 있다. 이상 사회적 자본의 돌봄서비스 질에 대한 영향을 선행연구의 결과와 비교해보자면, 사회적 자본이 전체적으로 서비스 질에 미치는 영향에서는 차이가 없지만 하위요인 각각의 영향에서는 차이가 발견된다. 김경휘⁵⁹⁾는 매개변수로서의 사회적 자본(신뢰, 규범, 참여, 네트워크) 중 신뢰, 규범, 참여는 정(+)⁶⁰⁾의 영향을 미치지만 네트워크는 영향이 없다고 하였고, 김정희⁶⁰⁾는 사회적 자본(신뢰, 규범, 참여, 소통)의 하위요인 모두가 서비스 질에 정(+)⁶¹⁾의 영향을 미친다고 하였다. 이러한 결과는 측정도구의 차이에서 비롯되었을 가능성이 있다. 사회적 자본의 구성요인과 측정도구에 차이가 있음을 확인하였다.

다섯째, 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 좋은 죽음 인식과 사회적 자본의 하위요인이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 동시에 살펴본 결과 좋은 죽음 인식과 사회적 자본의 하위요인 중 좋은 죽음 인식에서는 임상증상을 제외한 친밀감과 통제감이, 사회적 자본에서는 네트워크를 제외한 신뢰, 규범, 참여의 영향관계가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 좋은 죽음 인식 중 친밀감과 통제감, 사회적 자본 중 신뢰, 규범, 참여의 수준이 높을수록 서비스 질의 수준이 높다는 것을 의미한다.

여섯째, 좋은 죽음 인식과 사회적 자본의 하위변인을 따로 분리하여 분석했을 때의 결과와 동시에 투입하여 분석했을 때의 결과가 다름을 알 수 있다. 좋은 죽음 인식과 사회적 자본의 하위요인을 동시에 투입하여 분석할 때 유의미한 결과가 더 많이 도출된다는 점을 토대로 유추해 볼 때, 좋은 죽음 인식과 사회적 자본 간에 상승효과가 있다고 생각

58) 전현숙, 이미라, '앞의 논문', p.64.

59) 김경휘, '앞의 논문', p.77.

60) 김정희, '앞의 논문', pp.98-99.

한다. 우선적으로 생각해볼 수 있는 상승효과는 서론에서도 언급한 사회적 자본의 긍정적인 행동 유발 효과이다. 요양보호사의 사회적 자본은 돌봄서비스를 행함에 있어 최선을 다하게 할 것이며, 죽음과 멀지 않은 서비스 이용자와의 사이에서 상호신뢰관계의 형성에 기여하여 서비스 이용자가 좋은 죽음을 준비하는 데 도움이 될 것으로 생각한다. 향후 장기요양보험 수급자의 좋은 죽음을 위한 서비스의 제공은 돌봄서비스의 일부라는 인식 하에 요양보호사를 대상으로 하는 죽음 관련 교육은 사회적 자본 교육과 함께 수행되기를 제안한다.

2. 연구의 의의 및 한계점

본 연구의 의의는 재가노인복지시설 요양보호사의 좋은 죽음 인식과 사회적 자본이 돌봄서비스 질에 미치는 영향을 처음으로 다루었다는 것과, 좋은 죽음 인식과 사회적 자본의 하위변인을 따로 분리하여 분석하거나 동시에 투입하여 분석했을 때의 결과가 다를 수 통하여 좋은 죽음 인식과 사회적 자본의 상승효과를 발견하였다는 것이다.

한편 급속한 고령화로 인하여 노인 인구는 급증하고 노인복지정책은 양적으로 확대되고 있다. 노인복지정책의 양적인 확대는 필연적으로 재정부담을 가중시키고 이는 복지총량의 한계로 인해 노인 개개인에 대한 서비스의 질은 낮아질 위험을 수반한다. 이런 상황에서는 노인 개개인에 대한 복지서비스의 질을 제고할 수 있는 방안이 활발히 모색되어야 한다. 노인요양보험의 양적인 확대를 지지할 수 있는 서비스의 질적 제고에 이 연구가 기여되기를 바란다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 연구대상을 경북 경산이라는 한정된 지역 소재의 재가노인복지시설에 근무하는 요양보호사만을 대상으로 하였다는 점에서 연구의 일반성과 대표성에 한계가 있고, 사회적 자본과 돌봄서비스 질을 측정하는데 있어 설문조사방식을 통한 양적인 방법으로만 측정하였다는 점에서 측정의 오류(비체계적/무작위 오류) 및 응답의 오류를 배제할 수 없다. 향후 연구대상을 확대하고 질적 연구를 병행할 필요가 있다.

참고문헌

- 강지혜, 이윤미, 이현주, “중환자실 간호사의 좋은 죽음과 연명의료결정에 대한 인식이 임종간호태도에 미치는 영향”, 『중환자간호학회지』 제12권 제2호, 한국중환자간호학회, 2019.
길태영, “죽음준비교육 관련 사회복지학 분야의 연구동향 분석”, 『사회복지연구』 48(2), 한국사회복지연

- 구희, 2017.
- 김경휘, “요양보호사의 감정노동과 사회적 자본 및 서비스 질의 관계”, 서울기독교대학교 대학원 박사학위 논문, 2017.
- 김남선, “사회적 자본의 연구동향과 측정방법의 탐색” 『지역사회발전학회 논문집』 26(2), 한국지역사회발전학회, 2001.
- 김정희, “요양보호사의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향-직무스트레스와 자아효능감의 매개효과”, 서울한영대학교 대학원 박사학위논문, 2021.
- 김춘길, “요양보호사의 삶의 목적과 좋은 죽음에 대한 인지도가 재가치매노인 돌봄 행위에 미치는 영향”, 『노인간호학회지』 제20권 제2호, 한국노인간호학회, 2018.
- 문종혁, “장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향”, 제주대학교 보건복지대학원 석사학위논문, 2021.
- 민들레, 조은희, “한국 사회에서 좋은 죽음에 대한 개념분석”. 『노인간호학회지』 19(1), 한국노인간호학회, 2017.
- 박영미, “노인복지시설 요양보호사의 직무만족도가 돌봄 서비스 질에 미치는 영향: 정서·심리적 관계형성”, 칼빈대학교 대학원 박사학위논문, 2020.
- 박태정, “노인의 결속형 사회적 자본과 경제적 만족도 및 삶의 만족도 간의 관계에 관한 연구”. 『인문사회21』 8권 4호, 아시아문화학술원, 2017.
- 보건복지부, “2019 장기요양 실태조사 결과 발표”, 2020년 3월 30일.
- 보건복지부, “노인장기요양보험제도 만족도 조사 결과 보도자료”, 2015년 12월 29일.
- 보건복지부, 『2021 보건복지백서』, 2022.
- 보건복지부, 『2022년 장기요양실태조사』, 2022.
- 서지원, “노년기 경제적 복지를 위한 사회투자정책의 방향: 인적자본 및 사회적 자본의 활용을 중심으로”. 『한국가족자원경영학회지』 12(2), 한국가족자원경영학회, 2008.
- 신현석, “장애인시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- 안미숙, 이금재, “노인요양병원 간호사의 좋은 죽음인식과 임종간호태도”, 『한국 호스피스·완화의료학회지』 17(3), 2014.
- 유석춘, 장미혜, “사회자본과 한국사회”. 『사회발전연구』 8(1), 연세대학교 사회발전연구소, 2002.
- 윤순원, 류세양, “노인요양시설 요양보호사의 치매지식, 치매행동심리증상 부담감 및 공감이 치매노인의 돌봄행위에 미치는 영향”, 『노인간호학회지』 17(3), 한국노인간호학회, 2015.
- 윤영호, “웰다잉(well dying) 문화형성을 위한 불교의 죽음관 연구”, 『철학연구』 제130집, 대한철학회, 2014.
- 이선희, 정경희, “중노년층의 좋은 죽음에 대한 인식: 유형화를 중심으로”, 『韓國老年學』 Vol. 39, No. 2, 한국노년학회, 2019.
- 이창호, “노인요양시설에서 요양보호사의 직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 실증적 연구 -직무만족의 매개효과-”, 『인적자원관리연구』 제22권 제3호, 한국인적자원관리학회, 2015.
- 임우현, 정성일, 채현탁, “노인요양시설 요양보호사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향 -요양업무를 수행하는 요양보호사를 중심으로”. 『노인복지연구』 46, 한국노인복지학회, 2009.

- 장미정, “지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본과 전문직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향 -임파워먼트 매개효과를 중심으로” 서울기독교대학교 대학원 박사학위논문, 2016.
- 전현숙, 이미라, “융복합시대 간호대학생의 좋은죽음과 호스피스 인식이 임종간호태도에 미치는 영향”, 『융합정보논문지』 제10권 제12호, 중소기업융합학회, 2020.
- 정지훈, “요양보호사의 노인에 대한 태도가 서비스 질에 미치는 영향: 공감능력의 조절효과를 중심으로”, 『사회복지정책과 실천』 Vol. 2, No. 2, 사회복지정책실천회, 2016.
- 정현숙, “일개지역 의사와 간호사의 좋은 죽음에 대한 인식”, 부산카톨릭대학교 생명과학대학원 석사학위논문, 2010.
- 지은구, 손제희, 김민주, “사회복지사가 인지하는 사회적 자본 지표 개발과 타당도 연구”. 『사회과학연구』 31(1), 경성대학교사회과학연구소, 2015.
- 최길자, “방문요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 연구”, 예명대학원대학교 박사학위논문, 2022.
- 최영자, 강창현, “SERVQUAL을 이용한 장기요양서비스의 질 평가”, 『한국사회복지학』, 한국사회복지학회, 2013.
- 통계청, 국가통계포털(KOSIS) 통계표(<https://kostat.go.kr/unifSearch/search.es>).
- 황세정, “종합병원 간호사의 좋은 죽음 인식과 임종간호 태도와의 관계”, 한림대학교 보건과학대학원 석사학위논문, 2021.

- Bourdieu, P, *The forms of capital*. New York: Greenwood Press, 1986.
- Coleman, J. S, “Social Capital in the Creation of Human Capital”. *American Journal of Sociology Supplementary*. 94, 1988.
- Donabedian, “Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Vol 1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment”. *Medical Care*, 1981.
- Fukuyama, F, “Social capital and development”. *SAIS Review*, 22(1), 2002.
- Lin, Nan, *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L, “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, *Journal of Marketing*, Vol.52, 1988.
- Putnam, D, “Making democracy work: Civic traditions in modern Italy”. *Princeton* : Princeton University Press, 1993.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A, *Essentials of organizational behavior(9th ed.)*. NJ:Prentice Hall, 2008.
- Schwartz, C. E., Mazor, K., Rogers, J., Ma, Y., & Reed, G, “Validation of a new measure of concept of a good death”. *Journal of Palliative Medicine*, 6(4), 2003.
- Uphoff, N, “Understanding Social Capital: Learning from the Analysis and Experience of Participation”. *Social Capital: Multifaceted Perspective*. Washington D. C.: World Bank, 2000.
- Westin, L., & Danielson, E, “Nurses' experiences of caring encounters with older people living in Swedish nursing homes”, *International Journal of Older People Nursing*, 1, 2006.

【 Abstract 】

The Effect of Awareness of Good Death and Social Capital
on the Quality of Care Services of Care Workers
in Commuting-System Welfare Facilities for Older Persons at Home

Min Jung, Shin

This study investigated the effect of awareness of good death and social capital on the quality of care services of care workers in Commuting-System Welfare Facilities for Older Persons at Home. For the study, a survey was conducted on 260 care workers at Commuting-System Welfare Facilities for Older Persons at Home. Data analysis was statistically processed using SPSS 23.0, reliability analysis, frequency analysis, and descriptive analysis were performed, correlation analysis was conducted to find out the correlation between variables, and multiple regression analysis was conducted to find out the effect of awareness of good death and social capital on the quality of care services. As a result, the awareness of good death and social capital of care workers in Commuting-System Welfare Facilities for Older Persons at Home had a positive (+) effect on the quality of care services. On the other hand, more significant results were derived when analyzing care workers' awareness of good death and social capital separately, which found that there was an synergistic effect between awareness of good death and social capital.

Key Words : Care workers, Awareness of good death, Social capital, Quality of care services

• 논문투고일 : 2023년 10월 15일 / 논문심사완료일 : 2023년 11월 13일 / 게재확정일 : 2023년 11월 21일