



ISSN 1229-8565 (print)

한국지역사회생활과학회지

Korean J Community Living Sci

<http://doi.org/10.7856/kjcls.2026.37.3.465>

ISSN 2287-5190 (on-line)

37(3): 465~477, 2026

37(3): 465~477, 2026

전남 지역 요양보호사의 사회적 지지와 서비스 질의 관계: 자아존중감과 노인에 대한 부정적 태도의 순차매개효과

김 은 영 · 김 선^{†1)}

국립순천대학교 사회복지학과 석사 · 국립순천대학교 사회복지학과 조교수¹⁾

Social Support and Service Quality among Home-Based Long-Term Care Workers: The Sequential Mediating Roles of Self-Esteem and Negative Attitudes Toward Older Adults

Eunyoung Kim · Seon Kim^{†1)}

Master, Dept. of Social Welfare, Suncheon, Suncheon National University

Assistant Professor, Dept. of Social Welfare, Suncheon, Suncheon National University¹⁾

ABSTRACT

This study examined the relationship between social support and service quality among home-based long-term care workers in Jeonnam, South Korea. It investigated the sequential mediating roles of self-esteem and negative attitudes toward older adults. We collected data from 360 care workers employed at home-based long-term care agencies in Jeonnam. We used descriptives, bivariate, and path analyses. Social support was positively associated with self-esteem and service quality and negatively associated with negative attitudes toward older adults. Although self-esteem did not directly affect service quality, negative attitudes toward older adults significantly mediated the relationship between social support and service quality. Self-esteem and negative attitudes toward older adults also sequentially mediated this relationship. These findings suggest that strengthening social support can improve service quality by enhancing self-esteem and reducing negative attitudes toward older adults. Social support in the organization and educational interventions may help improve the quality of long-term care services.

Key words: social support, care workers, service quality, self-esteem, ageism

This article is based on Eunyoung Kim's master's thesis and has been revised for publication.

Received: 30 July, 2026 Revised: 20 August, 2026 Accepted: 25 August, 2026

[†]**Corresponding Author:** Seon Kim Tel: +82-61-740-3675 E-mail: seonkim@sncu.ac.kr

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

I. 서론

우리나라는 급속한 고령화의 진행으로 2025년 65세 이상 인구가 전체 인구의 20%를 초과하는 초고령사회(super-aged society)에 진입하였으며(Ministry of the Interior and Safety 2024), 이로 인해 노인의 건강관리와 장기요양 서비스에 대한 사회적 수요 역시 빠르게 확대되고 있다(Ministry of Health and Welfare 2023). 특히 전라남도는 전국에서 가장 높은 고령인구 비율을 보이는 지역으로, 65세 이상 인구가 전체 인구의 약 28%를 차지하고 있으며, 도서·산간 지역을 중심으로 고령화가 더욱 심화되고 있다(Statistics Korea 2024). 이러한 인구구조의 변화는 의료 및 복지서비스에 대한 수요를 증가시키는 동시에, 지역사회 중심의 지속 가능한 노인 돌봄 체계 구축을 핵심 정책 과제로 부각시키고 있다(Ministry of Health and Welfare 2023).

노인장기요양보험제도는 초고령사회에 대응하기 위해 2008년도에 도입되었으며, 신체적 또는 인지적 기능이 저하된 노인의 일상생활을 지원하고 가족의 돌봄 부담을 줄이기 위한 대표적인 사회보장제도로서 기능하고 있다(Ministry of Health and Welfare 2023). 장기요양 보험의 수급자는 제도 도입 이후 꾸준히 증가하고 있으며, 특히 시설보다는 노인이 익숙한 가정에서 서비스가 제공되는 재가장기요양서비스의 선호가 더욱 높아지고 있다(National Health Insurance Service 2024). 재가서비스는 요양시설 입소보다 사회적 비용이 훨씬 적을 뿐만 아니라, 노인 개인의 선호도 역시 높다는 점에서 노인 돌봄 문제에 대한 대응책으로 제시되고 있다(Genet et al. 2011; Wiles et al. 2012; Anderson et al. 2018).

재가장기요양서비스는 전인적인 서비스이기 때문에 서비스를 직접 제공하는 요양보호사의 역량

에 따라 크게 달라질 수 있다. 요양보호사는 신체 활동 지원, 일상생활 지원 뿐만 아니라 정서적지지 등 다양한 역할을 수행하고 있다(Ministry of Health and Welfare 2023). 특히 재가서비스는 이용자의 가정에서 장시간 이뤄지는 관계중심적인 서비스이기 때문에 서비스 제공자의 태도는 곧 서비스 질에 직접적인 영향을 줄 수 있다(Stuck & Rogers 2019). Donabedian(1988)은 서비스 제공 과정(process of care)이 서비스 질을 결정하는 핵심 요소이며, 서비스 제공자와 수급자 간의 상호작용과 돌봄 과정에서 수급자의 다양한 욕구를 파악하고 충족시키는 것의 중요성을 강조하고 있다. 따라서 동일한 자격을 가진 요양보호사라고 할지라도 요양보호사에 따라서 서비스 질에 차이가 발생할 수 있으며, 이러한 차이를 파악하는 것은 재가요양서비스의 질 향상을 위한 중요한 과제가 될 수 있다.

서비스 질(Service Quality)은 단순히 제공된 서비스의 양이나 기술적 수행 능력 뿐만 아니라, 서비스 전반에 대한 평가를 포괄하는 개념으로 제시되고 있다(Parasuraman et al. 1988). Donabedian (1988)은 서비스의 질을 구조(structure), 과정(process), 결과(outcome)의 관점에서 설명하였으며, 특히 서비스 제공 과정에서 이루어지는 서비스 제공자의 전문적 수행과 대인관계적 상호작용이 서비스 질을 좌우하는 핵심 요소라고 보았다. 또한 Parasuraman et al.(1988)은 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy), 유형성(tangibles)을 서비스 질의 핵심 구성요소로 제시하였다. 다양한 심리적 요인에 따라 서비스 질에 영향을 주기 때문에, 요양보호사의 태도와 심리적인 특성을 이해하는 것은 이용자와의 관계 형성 및 서비스 질에 중요한 요소가 될 수 있다(Kim & Lee 2014).

그간 수행된 연구들은 요양보호사의 서비스 질에 영향을 주는 요인들을 연령, 학력, 근무경력, 고용형태, 급여수준 등 인구사회학적 요소 및 직업적 특성으로 설명하고 있다(Im & Whang 2014; Jeong 2017; Jeong et al. 2023). 일부 연구들은 근무경력이 길거나 직무만족이 높은 요양보호사가 상대적으로 높은 수준의 서비스를 제공하며, 안정적인 근무환경과 조직지원 역시 서비스 질 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다(Kim & Lee 2014; Lee 2015; Rho & Rho 2018). 이와 같은 연구들은 장기요양서비스 관련 제도 개선과 근무환경 개선의 필요성을 제시하였다는 점에서 의미가 있으나, 서비스 제공 행동을 설명하는 심리·사회적 요인에 대해서는 상대적으로 연구가 제한적이다.

서비스 제공자의 심리적 자원은 서비스 질을 설명하는 중요한 요인으로 보고되고 있다(Zapf 2002; Judge et al. 2003). 요양보호사는 신체적 노동과 감정노동을 동시에 수행하는 직업으로, 수급자 및 보호자와 지속적으로 상호작용하며 다양한 정서적 요구에 대응해야 한다. 개인이 보유한 심리적·사회적 자원은 직무수행 과정에서 스트레스를 완충하고 긍정적인 서비스 행동을 촉진하는 요인으로 작용할 수 있다. 특히 사회적 지지는 직무스트레스와 심리적 부담을 완화하는 대표적인 보호요인으로 알려져 있으며(Cobb 1976; House 1983; Cohen & Wills 1985), 요양보호사를 대상으로 한 연구에서도 사회적 지지가 직무만족과 조직몰입을 향상시키고 직무소진을 감소시키는 것으로 보고되었다(Rho & Rho 2018; Lim et al. 2022). 사회적 지지가 높은 요양보호사는 안정적인 심리 상태에서 수급자와 긍정적인 관계를 형성할 가능성이 높으며, 결과적으로 서비스 질 또한 향상될 가능성이 높다.

사회적 지지가 긍정적인 서비스 제공 행동으로 이어지는 과정을 이해하기 위해서는 개인의 심리적인 자원에 주목해야 한다. 자아존중감(Self-esteem)은 자신을 가치 있고 유능한 존재로 인식하는 긍정적인 자기평가를 의미하며(Cohen & Wills 1985), 자신에 대한 긍정적인 평가를 반영하는 핵심적인 심리적 자원으로, 높은 자아존중감은 긍정적인 직무 성과와 관련되는 것으로 보고되었다(Judge et al. 2003). 사회적 지지는 개인이 타인으로부터 존중받고 인정받고 있다는 경험을 제공함으로써 자아존중감을 향상시킬 수 있으며(Cohen & Wills 1985), 향상된 자아존중감은 적극적인 직무수행과 질 높은 서비스 제공으로 이어질 가능성이 높다. 그러나 대부분의 연구는 자아존중감을 독립변수 또는 단일 매개변수로 다루고 있어, 사회적 지지와의 관계 속에서 그 역할을 통합적으로 규명하지는 못하였다.

한편 장기요양서비스는 노인 수급자 및 가족들과의 상호작용을 기반으로 하는 관계지향적 서비스라는 점에서 수급자인 노인에 대한 태도 역시 중요한 의미를 가진다. 노인에 대한 태도는 노인의 능력과 가치, 사회적 역할에 대한 개인의 전반적인 인식과 평가를 의미하며(Kogan 1961), 이러한 태도는 서비스 제공에도 영향을 줄 수 있다. 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior)에 따르면 개인이 특정 대상에 대해 가지는 태도는 행동 의도를 형성하고 궁극적으로 실제 행동을 예측하는 중요한 요인이다(Ajzen 1991). 따라서 노인에 대한 긍정적인 태도를 가진 요양보호사는 수급자를 존중하고 공감하는 상호작용을 통해 보다 높은 수준의 서비스를 제공할 가능성이 크다. 반면 노화에 대한 부정적인 인식이나 연령주의(ageism)는 돌봄의 질을 저하시킬 수 있다(Butler 1969; World Health Organization 2021).

더욱 주목할 점은 자아존중감과 노인에 대한 태도가 서로 관련될 수 있다는 점이다. 의료·돌봄 종사자를 대상으로 한 Rababa et al.(2023)의 연구에서는 낮은 자아존중감이 노인에 대한 부정적인 태도와 관련되는 것으로 보고되었으며, Merrill et al.(1996)의 연구에서도 의료인의 자아존중감이 노인 돌봄에 대한 태도와 관련이 있다고 보고한 바 있다. 이를 고려했을 때, 요양보호사의 높은 자아존중감은 노인에 대한 부정적인 태도를 감소시키는 심리적 자원으로 작용할 가능성이 있다. 즉, 사회적 지지는 자아존중감을 향상시키고, 향상된 자아존중감은 노인에 대한 부정적인 태도를 감소시키며, 이러한 태도의 변화가 다시 서비스 질 향상으로 이어지는 순차적인 심리적 경로를 가정할 수 있다. 그러나 지금까지 수행된 연구는 사회적 지지, 자아존중감, 노인에 대한 태도를 각각 독립적인 영향요인으로 검증하거나 일부 변수 간의 단순한 매개효과를 확인하는 수준에 머무른 경우가 대부분이었다. 서비스 질은 단일 요인에 의해 결정되기보다 개인의 심리적 특성과 대인관계적 특성이 복합적으로 작용하는 결과라는 점을 고려할 때, 이러한 순차적 경로를 검증하는 것은 요양보호사의 서비스 제공 행동을 보다 심층적으로 이해하는 데 도움이 될 수 있다.

이에 본 연구는 재가장기요양기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고, 이 과정에서 자아존중감과 노인에 대한 부정적 태도의 순차매개효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 사회적 지지가 어떠한 심리적·태도적 과정을 거쳐 서비스 질로 연결되는지를 규명한다는 점에서 기존 연구와 차별성을 가지며, 요양보호사의 교육과 조직지원 및 심리·사회적 지원체계 구축을 위한 실천적·정책적 근거를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료 수집

본 연구는 전라남도 순천시와 광양시에 소재한 노인장기요양 재가서비스 제공기관에 근무하는 요양보호사를 대상으로 수행하였다. 본 연구는 국립순천대학교 생명윤리위원회의 승인(IRB No. 1040173-202507-HR-038-02)을 받았으며, 자료수집은 2025년 9월 4일부터 10월 4일까지 약 1개월간 구조화된 설문지로 이루어졌다. 연구대상자는 전남 순천시와 광양시에 소재한 20개의 재가장기요양기관 중 연구 참여 의사를 밝힌 10개 기관을 대상으로 기관장의 협조를 얻어 모집하였다(순천시 소재 7개 기관, 광양시 소재 3개 기관). 연구자는 기관을 직접 방문하여 연구의 목적과 절차를 설명한 후 자발적으로 연구 참여에 동의한 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 364부의 설문지를 회수하였으며, 응답이 불성실하거나 결측치가 많은 4부를 제외한 360부를 최종 분석에 활용하였다. 모든 설문은 익명으로 수집되었으며, 수집된 자료는 연구 목적 이외에는 사용하지 않았다.

2. 측정도구

1) 일반적 특성 및 직업적 특성 (통제변수)

연구대상자의 일반적 특성으로는 연령(Age, 1=40대, 4=70대), 교육(Education, 1=중졸이하, 3=전문대졸), 혼인상태(Marital Status, 0=비혼, 1=기혼), 종교(Religion, 0=무교, 1=종교 있음), 주관적 건강상태(Self-rated Health, 1=매우 좋지 않음, 10=매우 좋음)을 고려하였다. 직업적 특성으로는 근무기간(Working Experiences, 1=1년 미만, 4=6년 이상), 대상자 수(Number of Clients, 1=1명, 4=4명 이상)을 고려하였다. 본 연구에서는

경로분석을 위해 해당 변수들을 통제변수로 활용하였으며, 연속형으로 간주하고 분석을 수행하였다.

2) 사회적 지지(Social Support)

사회적 지지는 Zimet et al.(1988)이 개발한 Multidimensional Scale of Perceived Social Support(MSPSS)를 Shin & Lee(1999)가 번안한 척도를 사용하여 측정하였다. 총 12문항으로 구성되며 가족, 친구 및 주요 타인으로부터 지각하는 사회적 지지를 평가한다. 각 문항은 7점 Likert 척도(1=전혀 동의하지 않음, 7=매우 동의함)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 사회적 지지 수준이 높은 것을 의미한다. Shin & Lee(1999)의 연구에서는 Cronbach's α 값이 0.89였으며, 본 연구에서는 0.925 수준으로 나타났다.

3) 자아존중감(Self-esteem)

자아존중감은 Coopersmith(1967)의 Self-Esteem Inventory를 Kang(1986)이 번안한 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 25문항으로 구성되어 있으며, 자기비하, 타인과의 관계, 지도력과 인기, 자기주장과 불안이라는 4개의 하위영역으로 이루어져 있다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 1='전혀 그렇지 않다', 4='아주 그렇다'로 측정하였으며, 점수가 높을수록 자아존중감 수준이 높은 것을 의미한다. Coopersmith(1967)는 척도의 검사-재검사 신뢰도를 0.88로 보고하였으며(Coopersmith 1967, as cited in Kang 1986), 본 연구에서 Cronbach's α 는 0.925로 높은 수준으로 나타났다.

4) 노인에 대한 부정적 태도(Negative Attitudes toward Older Adults)

연구대상자의 노인에 대한 부정적 태도는 Fraboni et al.(1990)이 개발한 Fraboni Scale of Ageism (FSA)을 Kim et al.(2012)이 한국어로 번역한 척도를 사용하였다. 이 척도는 정서적 회피, 고정관념 및 차별을 포함하는 총 18문항으로 구성되었다. 각 문항은 4점 Likert 척도로 측정하였으며(1='매우 동의하지 않는다', 4='매우 동의한다'), 점수가 높을수록 노인에 대한 부정적 태도와 연령주의적 성향이 높은 것을 의미한다. 원척도의 Cronbach's α 는 0.86이었으며(Fraboni et al. 1990), 본 연구에서는 0.935로 나타나 높은 내적 일관성을 보였다.

5) 요양보호사가 인식하는 서비스 질 (Service Quality)

요양보호사가 인식하는 서비스 질은 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 SERVQUAL 모형을 기반으로 Shin(2005)이 번역·수정한 척도를 사용하여 측정하였다. Shin(2005)은 장기요양서비스 및 요양보호사를 대상으로 한 선행연구를 바탕으로 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 및 유형성의 5개 하위 영역이었으며, “나는 정해진 시간에 어르신 을 방문하려 노력한다”, “맡은 일은 정확하게 수행하려 노력한다”, “실수를 줄이기 위해 항상 주의한다” 등 30문항으로 서비스 질을 측정하였다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였으며(1='전혀 그렇지 않다', 5='매우 그렇다'), 점수가 높을수록 요양보호사가 인식하는 서비스 질이 높음을 의미한다. Shin (2005)의 연구에서 본 척도의 Cronbach's α 는 0.89이었으며, 본 연구에서는 0.985로 높은 수준으로 나타났다.

3. 자료분석

먼저 연구대상자의 일반적 특성 및 직업적 특성과 주요 변수의 분포를 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 또한 주요 변수 간의 관련성을 확인하기 위하여 t-test, ANOVA 분석 및 Pearson의 상관관계분석을 수행하였으며, 모든 주요 변수가 동일 응답자의 자기보고 방식으로 측정됨에 따라 발생할 수 있는 동일방법편의(common method bias)를 확인하기 위해 Harman's single-factor test를 실시하였다. 일반적으로 첫 번째 요인이 전체 분산의 50% 이상을 설명하지 않으면 심각한 동일방법편의가 나타나지 않은 것으로 판단한다.

주요 분석으로는 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향과 자아존중감 및 노인에 대한 부정적 태도의 순차매개효과를 검증하기 위해 각 척도의 합산점수를 관측변수로 활용한 경로분석(path analysis)을 실시하였다. 경로모형에서는 사회적

지지를 독립변수, 서비스 질을 종속변수, 자아존중감과 노인에 대한 부정적 태도를 순차적 매개변수로 설정하였으며, 연령, 학력, 결혼상태, 종교 유무, 주관적 건강상태, 근무기간 및 담당 수급자 수를 통제변수로 포함하였다. 본 연구의 경로모형은 포화모형(saturated model, $df=0$)에 해당하므로 전반적인 모형적합도 지수를 통한 적합도 평가는 실시하지 않았다. 직접효과와 간접효과 및 순차매개효과를 산출하였으며, 통계적 유의수준은 $p<0.05$ 로 설정하였다. 모든 분석은 Stata 19.5 MP를 활용하였다. 간접효과의 통계적 유의성은 5,000회의 bootstrap resampling을 통해 검증하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 일반적 특성과 서비스 질의 차이

연구대상자의 일반적 특성과 서비스 질의 차이

Table 1. Descriptive statistics and bivariate analysis of participants' characteristics (n=360)

		N (%) / M (S,D)	Service quality (range: 1-5)	t/F/r
Age	40s	18 (5.0)	4.61 (0.51)	$F=1.87$
	50s	113 (31.4)	4.47 (0.47)	
	60s	179 (49.7)	4.42 (0.56)	
	70 years or older	50 (13.9)	4.31 (0.53)	
Education	Middle school or below	88 (24.44)	4.33 (0.53)	$F=2.06$
	High school	177 (49.17)	4.45 (0.53)	
	College or above	95 (26.39)	4.49 (0.51)	
Marital status	Not married	82 (22.78)	4.33 (0.53)	$t=-1.797$
	Married	278 (77.22)	4.46 (0.53)	
Religion	No religion	84 (23.33)	4.40 (0.05)	$t=-0.496$
	Religion	276 (76.67)	4.43 (0.03)	
Self-rated Health (SRH) (range: 1-10)		6.69 (1.58)	$r=0.136^{**}$	
Working experience	Less than 1 year	86 (23.9)	4.42 (0.60)	$F=0.36$
	1-3 years	164 (45.6)	4.45 (0.53)	
	3-5 years	66 (18.3)	4.44 (0.49)	
	6 years or more	44 (12.2)	4.36 (0.45)	
Number of clients	One clients	133 (36.9)	4.32 (0.59)	$F=3.68^*$
	Two clients	148 (41.1)	4.48 (0.50)	
	Three clients	62 (17.3)	4.50 (0.46)	
	Four or more	17 (4.7)	4.63 (0.40)	

Note: * $p<0.05$, ** $p<0.01$. No significant differences were found in post hoc comparisons.

를 분석한 결과는 Table 1과 같다. 연구대상자는 총 360명의 요양보호사로, 연령은 60대가 179명(49.7%)으로 가장 많았으며, 학력은 고등학교 졸업이 177명(49.2%)으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 종교가 있는 경우가 276명(76.7%)로 과반 이상이었으며, 연구대상자의 주관적 건강 상태(Self-rated Health)의 평균은 10점 만점에 6.69점($SD = 1.58$)이었다. 요양보호사 경력은 1~3년이 164명(45.6%)으로 가장 많았으며, 담당 수급자 수는 2명을 담당하는 경우가 148명(41.1%)으로 가장 많았다.

서비스 질의 평균은 모든 집단에서 5점 만점 기준 4.31~4.63점으로 전반적으로 높은 수준으로 보고하고 있었다. 일반적 특성에 따른 서비스 질의 차이를 분석한 결과, 연령($F = 1.87$), 교육 수준($F = 2.06$), 결혼상태($t = -1.797$), 종교 유무($t = -0.496$), 그리고 요양보호사 경력($F = 0.36$)에 따른 서비스 질의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 반면, 주관적 건강상태는 서비스 질과 유의한 정적 상관관계를 보였으며($r = 0.136$, $p < 0.01$), 건강 상태를 긍정적으로 인식할수록 서비스 질 수준이 높은 것으로 나타났다. 또한 담당 수급자 수에 따라 서비스 질은 유의한 차이를 보였으며($F = 3.68$, $p < 0.05$), 담당 수급자 수가 증가할수록 평균 서비스 질 점수가 높아지는 경향을 보였다. 그러나 Bonferroni 사후검정 결과에서는 집단 간 유의한 차이는 확인되지 않았다.

2. 주요 변수 간 상관관계 및 동일방법편의 가능성 검토

주요 변수 간 상관관계를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 서비스 질은 사회적 지지($r = 0.355$, $p < 0.001$) 및 자아존중감($r = 0.265$, $p < 0.001$)과 유의한 정적 상관관계가 있었으며, 노인에 대한 부정적 태도와는 유의한 부적 상관관계를 보였다($r = -0.359$, $p < 0.001$). 사회적 지지는 자아존중감과 유의한 정적 상관관계($r = 0.450$, $p < 0.001$)가 나타났으며, 노인에 대한 부정적 태도와는 유의한 부적 상관관계($r = -0.248$, $p < 0.001$)가 있었다. 또한 자아존중감은 노인에 대한 부정적 태도와 유의한 부적 상관관계를 보였으며($r = -0.231$, $p < 0.001$), 자아존중감이 높을수록 노인에 대한 부정적 태도가 낮은 것으로 확인되었다. 모든 상관계수의 절대값은 0.50 미만으로 나타나 변수 간 상관성이 크게 높지 않았으며, 이에 따라 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

동일방법편의 가능성을 확인하기 위해 전체 측정문항을 대상으로 Harman's single-factor test를 실시한 결과, 첫 번째 요인이 전체 분산의 41.95%를 설명하는 것으로 나타났다. 일반적으로 제시되는 50% 기준을 초과하지 않아, 단일 요인에 의해 설명되는 심각한 동일방법편의의 가능성은 높지 않은 것으로 판단하였다.

Table 2. Pearson correlation among main variables

	1	2	3	4
1. Service quality	1			
2. Social support	0.355***	1		
3. Self-esteem	0.265***	0.450***	1	
4. Negative attitudes toward older adults	-0.359***	-0.248***	-0.231***	1

*** $p < 0.001$

3. 경로분석 결과

경로분석 결과는 Table 3과 같다. 먼저, 자아존중감을 종속변수로 한 Model 1에서는 사회적 지지($B = 0.14$, $p < 0.001$)가 자아존중감에 유의한 정적 영향이 있는 것으로 나타났다. 또한 주관적 건강상태($B = 0.04$, $p < 0.01$)가 좋을수록 자아존중감이 높을 가능성이 있는 것으로 나타났다. 반면, 연령, 학력, 결혼상태, 종교 유무 및 담당 수급자 수는 자아존중감에 유의한 영향이 나타나지 않았다. Model 1의 설명력은 23.9%($R^2 = 0.239$)였다.

노인에 대한 부정적 태도를 종속변수로 한 Model 2에서는 사회적 지지($B = -0.06$, $p < 0.01$)와 자아존중감($B = -0.13$, $p < 0.05$)이 노인에 대한 부정적 태도를 유의하게 감소시키는 것으로 나타났다. 또한 담당 수급자 수($B = -0.07$, $p < 0.05$)가 많을수록 노인에 대한 부정적 태도가 낮은 것으로 나타났다. 반면, 연령, 학력, 결혼상태, 종교 유무, 주관적 건강상태 및 요양보호사 경력은 유의한 영향을 미치지 않았다. Model 2의 설명력은 10.4%($R^2 = 0.104$)로 나타났다.

서비스 질을 종속변수로 한 Model 3에서는 사

회적 지지($B = 0.10$, $p < 0.001$)가 서비스 질에 유의한 정적 영향을 미쳤으며, 노인에 대한 부정적 태도($B = -0.30$, $p < 0.001$)는 서비스 질에 유의한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 담당 수급자 수($B = 0.08$, $p < 0.05$)가 많을수록 서비스 질 수준이 높은 것으로 확인되었다. 그러나 자아존중감($B = 0.09$, $p > 0.05$)은 서비스 질에 직접적인 영향을 미치지 않았다. 그 밖에 연령, 학력, 결혼상태, 종교 유무, 주관적 건강상태 및 요양보호사 경력은 서비스 질에 유의한 영향을 미치지 않았다. Model 3의 설명력은 22.7%($R^2 = 0.227$)였다.

사회적 지지가 서비스 질에 미치는 직접효과와 간접효과를 5,000회 bootstrap을 통해 분석한 결과는 Table 4와 같다. 사회적 지지는 서비스 질에 유의한 직접효과가 나타났으며($B = 0.10$, CI [0.054, 0.159]), 자아존중감만을 통한 간접효과는 통계적으로 유의하지 않았다($B = 0.01$, CI [-0.006, 0.037]). 반면 노인에 대한 부정적 태도를 통한 간접효과는 유의하게 나타났으며($B = 0.02$, CI [0.005, 0.041]), 사회적 지지가 자아존중감을 높이고, 향상된 자아존중감이 노인에 대한

Table 3. Results of the path analysis

Variables	Model 1 (Self-esteem)		Model 2 (Negative attitude)		Model 3 (Service quality)	
	B	S.E	B	S.E	B	S.E
Social support	0.14***	0.02	-0.06*	0.02	0.10***	0.02
Self-esteem	-		-0.13**	0.06	0.09	0.06
Negative attitude	-		-		-0.30***	0.06
Age	0.01	0.03	0.02	0.04	-0.01	0.04
Education	0.02	0.04	-0.01	0.04	0.01	0.04
Marital status	0.09	0.05	-0.02	0.06	0.00	0.06
Religion	0.04	0.05	0.08	0.06	0.03	0.06
SRH	0.04**	0.01	-0.01	0.02	0.01	0.01
Working experience	-0.02	0.02	-0.01	0.03	-0.01	0.03
Number of clients	0.04	0.03	-0.07*	0.03	0.08*	0.03
Cons	1.58***	0.21	2.72***	0.25	3.97***	0.30
R^2	0.239		0.104		0.227	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Table 4. Direct, indirect, and total effects of social support on service quality

Effect	Estimate	Boot S.E	95% BC Bootstrap CI
Direct effect	0.10	0.03	[0.054, 0.159]
Indirect effect via self-esteem	0.01	0.01	[-0.006, 0.037]
Indirect effect via negative attitudes toward older adults	0.02	0.01	[0.005, 0.041]
Sequential indirect effect	0.01	0.00	[0.002, 0.015]
Total indirect effect	0.04	0.01	[0.016, 0.072]
Total effect	0.15	0.03	[0.091, 0.202]

Note: Bootstrap estimates were based on 5,000 resamples. BC CI = bias-corrected confidence interval. An indirect effect was considered statistically significant when the 95% BC bootstrap confidence interval did not include zero.

부정적 태도를 감소시켜 서비스 질로 이어지는 순차간접효과 역시 통계적으로 유의하였다($B = 0.01$, CI [0.002, 0.015]). 총간접효과($B = 0.04$, CI [0.016, 0.072])와 총효과($B = 0.15$, CI [0.091, 0.202]) 또한 모두 통계적으로 유의하였다.

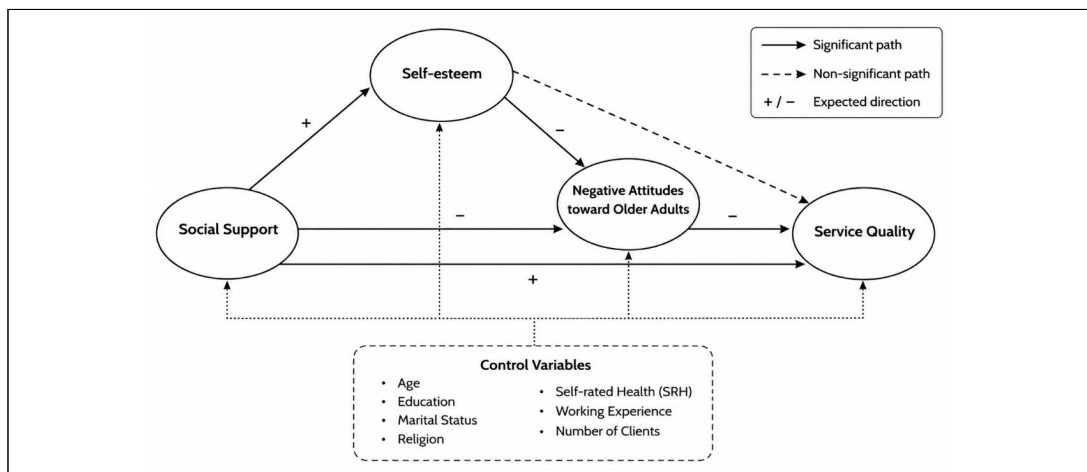
IV. 요약 및 결론

1. 주요 연구 결과

본 연구는 전남 순천과 광양 지역에 근무하는 재가장기요양기관 요양보호사를 대상으로 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향을 확인하고, 이 과정에서 자아존중감과 노인에 대한 부정적인 태

도의 순차매개 효과를 검증하였다. 연구 결과를 도식화한 그림은 Fig. 1과 같다.

첫째, 일반적 특성에서는 주관적 건강 상태와 담당 수급자 수가 서비스 질과 관련이 있는 것으로 나타났으며, 연령, 교육 수준, 결혼상태, 종교 및 근무경력에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 이는 요양보호사의 서비스 질이 단순한 인구사회학적 특성보다 개인의 건강 상태와 실제 돌봄환경의 영향을 더 크게 받을 수 있음을 의미한다. 기존 연구에서는 연령이나 근무경력이 서비스 질에 영향을 미친다는 보고가 있었으나(Jeong 2017; Jeong et al. 2023), 본 연구에서는 이러한 변수들의 영향력이 제한적으로 나타났다. 이는 서비스 질이 개

**Fig. 1.** Visual representation of the results of the study.

인의 인구사회학적 배경, 특성만으로 설명되기보다 심리·사회적 자원과 돌봄에 대한 인식이 함께 고려되어야 함을 의미한다.

둘째, 경로분석 결과 사회적 지지는 자아존중감을 높이는 동시에 노인에 대한 부정적인 태도를 감소시키는 것으로 나타났다. 또한 자아존중감은 노인에 대한 부정적인 태도를 유의하게 감소시켰으며, 노인에 대한 부정적인 태도는 서비스 질에 가장 강한 부적 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 반면 자아존중감은 서비스 질에 직접적인 영향을 미치지 않았다. 이러한 결과는 사회적 지지가 요양보호사의 심리적 안정과 긍정적인 자기평가를 촉진한다는 Cobb(1976), Cohen & Wills(1985)의 주장과 유사한 결과이며, 자아존중감이 직무수행에 긍정적인 영향을 미친다는 Judge et al. (2001), Rho & Rho(2018)의 연구와 유사한 결과이다. 특히 기존 연구들이 자아존중감을 직무만족이나 직무열의의 직접적인 선행요인으로 설명한 것과 달리(Kim & Im 2023; Lim 2025), 본 연구에서는 자아존중감이 서비스 질을 직접 향상시키기보다는 노인에 대한 부정적인 태도를 감소시키는 심리적 보호요인으로 기능하고 있었다.

셋째, 노인에 대한 부정적인 태도는 서비스 질을 설명하는 가장 중요한 직접 요인으로 나타났다. 이는 계획된 행동이론(Ajzen 1991)에서 제시하는 태도의 역할과 일치하는 결과로, 개인이 가진 태도가 실제 행동을 결정하는 핵심 요인임을 재확인하였다. 기존 연구에서도 요양보호사의 노인에 대한 태도가 서비스 제공 태도와 서비스 질에 영향을 미친다고 보고하고 있으나(So 2014; Seong et al. 2021), 대부분 노인에 대한 태도를 독립적인 영향요인으로만 검토하였다. 반면 본 연구는 사회적 지지와 자아존중감이 노인에 대한 부정적인 태도를 변화시키고, 이러한 변화가 다시 서비스 질

향상으로 이어지는 과정을 확인할 수 있었다. 이는 노인에 대한 부정적인 태도가 단순한 개인의 인식에 그치지 않고, 심리적·사회적 자원의 영향을 받는 변화 가능한 요인임을 제시하고 있다.

넷째, 매개효과 분석 결과 사회적 지지는 서비스 질에 직접 효과뿐 아니라 노인에 대한 부정적인 태도를 통한 간접효과도 유의하게 나타났다. 특히 사회적 지지가 자아존중감을 높이고, 향상된 자아존중감이 노인에 대한 부정적인 태도를 감소시키며, 궁극적으로 서비스 질을 향상시키는 순차 매개효과는 통계적으로 유의하였다. 이러한 결과는 요양보호사의 서비스 질 향상을 위해 직무교육이나 기술훈련뿐 아니라 사회적 지지체계 강화, 자아존중감 증진, 그리고 노인에 대한 부정적인 태도를 완화하기 위한 교육 등이 제공되어야 할 필요가 있음을 의미한다.

2. 정책적·실천적 함의

위와 같은 연구 결과에 따라 다음과 같은 정책적·실천적 함의를 제시하고자 한다. 첫째, 장기요양서비스의 질 향상을 위한 정책은 요양보호사의 직무기술 향상에만 초점을 두기보다 심리·사회적 지원체계를 강화하는 방향으로 확대할 필요가 있다. 지금까지 장기요양 정책은 요양보호사의 교육 시간 확대, 국가자격 관리 강화, 기관평가 등 전문성 확보를 위한 제도 개선에 중점을 두어 왔다(Ministry of Health and Welfare 2024; National Health Insurance Service 2024). 그러나 본 연구 결과는 사회적 지지가 서비스 질 향상에 중요한 기능을 한다는 것을 제시하고 있다. 따라서 기관 내 동료 지지, 관리자 슈퍼비전, 정기적인 상담 지원 등 조직 차원의 사회적 지지체계를 구축하는 것이 서비스 질 향상을 위한 중요한 실천적 과제가 될 수 있다.

둘째, 요양보호사 교육과정은 돌봄 기술 중심의 교육에서 벗어나 노인에 대한 부정적인 태도를 감소시키고, 노인과의 긍정적인 인식 형성을 위한 방향으로 개선이 되어야 한다. 따라서 신규 요양보호사 양성과정과 보수교육에는 노인 인권, 연령주의(ageism) 예방 등 노인에 대한 편견을 깨고 존중을 위한 교육프로그램 등이 제공될 필요성이 있다. 특히 단순한 지식 전달식 교육보다는 사례 기반 교육, 역할극 등을 제공하여 노인에 대한 부정적인 인식을 개선시킬 수 있도록 할 필요가 있다.

셋째, 장기요양기관 차원에서는 요양보호사의 자아존중감을 향상시킬 수 있는 조직문화 조성이 필요하다. 요양보호사는 국가자격증을 소지한 전문 돌봄 인력이지만 파출부나 가사도우미로 취급을 받는 경우가 많아(You 2014; Hyun 2023), 낮은 자아존중감을 보이고 있으며, 이로 인해 책임감 있는 서비스를 제공하지 못하는 경우가 발생하고 있다(Kim & Lee 2014). 따라서 기관에서는 우수 사례 공유, 긍정적 피드백 제공, 역량 강화 프로그램, 전문성 인정 및 보상체계 구축 등을 통해 요양보호사가 자신의 역할과 전문성을 긍정적으로 인식할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

3. 연구의 한계 및 학문적 의의

본 연구는 전라남도 순천시와 광양시의 재가장기요양기관 요양보호사를 대상으로 수행되어 전국으로 일반화하는 데에는 한계가 있을 수 있다. 또한 조사 참여에 동의한 기관과 요양보호사를 중심으로 표본이 구성되었기 때문에 연구에 참여한 기관의 조직문화나 요양보호사의 특성 등이 표본선택에 영향을 미쳤을 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 지역과 기관의 범위를 확대하고 확률 표집 방법을 활용하여 표본의 대표성을 확보할 필요가 있다.

본 연구는 횡단자료를 활용하여 변수 간 인과관계가 명확하지 않으며, 모든 변수를 자기보고식 설문으로 측정하여 객관성을 담보하기 어렵다. 또한, 서비스 질 역시 서비스를 제공하는 요양보호사에 의해 측정되었기 때문에 이용자가 인식하는 서비스 질과는 차이가 있을 수 있다. 그러나 장기요양 서비스 이용자 역시 대부분 치매 등 인지기능 저하로 인해 자기 보고식 설문 응답하는 데 한계가 있어, 이용자가 인식하는 서비스 질 역시 객관성을 담보하기가 어렵다. 따라서 향후 연구에서는 요양보호사의 자기평가뿐 아니라 이용자와 가족의 평가, 기관의 객관적 서비스 지표 등을 함께 활용하는 다원적 평가를 통해 서비스 질을 보다 종합적으로 측정할 필요가 있다.

또한 본 연구는 사회적 지지, 자아존중감 및 노인에 대한 부정적인 태도를 중심으로 서비스 질을 설명하였으나, 조직문화, 리더십, 직무스트레스, 감정노동 및 기관의 지원체계와 같은 조직 수준의 요인은 포함하지 못하였다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 지역과 기관을 대상으로 종단연구를 수행하고, 개인 및 조직 수준의 요인을 함께 고려한 연구가 이루어질 필요가 있다.

위와 같은 연구의 한계에도 불구하고 본 연구는 기존 연구들이 사회적 지지, 자아존중감, 노인에 대한 태도를 각각 독립적인 변수로 검토한 것에서 나아가, 각 변수들과의 관계 및 서비스 질에 이르는 과정을 경로분석을 통해 실증적으로 확인했다는 데에서 의의가 있으며, 향후 요양보호사 교육과 조직관리, 장기요양 정책 수립을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

References

- Ajzen I(1991) The theory of planned behavior. *Organ Behav Human Decis Process* 50(2), 179-211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Anderson K, Dabelko-Schoeny H, Fields N(2018) Home-and community-based services for older adults. In *Home-and Community-Based Services for Older Adults*. Columbia: Columbia University Press. doi:10.7312/ande 17768
- Butler RN(1969) Age-ism: another form of bigotry. *Gerontol* 9(4), 243-246. doi:10.1093/geront/9. 4_Part_1.243
- Cobb S(1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosom Med* 38(5), 300-314
- Cohen S, Wills TA(1985) Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychol Bull* 98(2), 310-357. doi:10.1037/0033-2909.98.2.310
- Coopersmith S(1967) The antecedents of self-esteem. W. H. Freeman
- Donabedian A(1988) The quality of care: how can it be assessed? *JAMA* 260(12), 1743-1748. doi:10.1001/jama.260.12.1743
- Fraboni M, Saltstone R, Hughes S(1990) The Fraboni Scale of Ageism (FSA): an attempt at a more precise measure of ageism. *Canadian J Aging/La revue canadienne du vieillissement* 9(1), 56-66. doi:10.1017/S0714980800016093
- Genet N, Boerma W, Kroneman M, Hutchinson A, Saltman RB(eds.)(2011) *Home care across Europe: current structure and future challenges*. World Health Organization
- House JS(1983) *Work stress and social support*. Addison-Wesley series on occupational stress
- Hyun MK(2023) A study on the effect of care worker's job stress on the quality of service - focused on mediating effect of resilience. Master's thesis, Jeju National University
- Im D, Whang J(2014) Effect of care workers on job satisfaction on organization commitment. *J Korea Cont Assoc* 14(10), 151-159. doi:10. 5392/JKCA.2014.14.10.151
- Jeong ES, Seo YJ, Won YJ, Heo MH, Noh JW (2023) Association between caregiver's awareness of human rights and quality of service: focused on human right education. *Health Policy Manag* 33(3), 311-324. doi:10. 4332/KJHPA.2023.33.3.311
- Jeong HY(2017) A study on major determinants of the service quality among the home care workers, Master's Thesis, Sungsil University
- Judge TA, Erez A, Bono JE, Thoresen CJ(2003) The core self-evaluations scale: development of a measure. *Personnel Psychol* 56(2), 303-331
- Kang JG(1986) The effects of self-concept, career maturity, and academic achievement on the level of occupational aspirations. Master's Thesis, Seoul National University
- Kim JA, Lee HK(2014) The effects of job stress on service quality among care workers: the mediating role of job satisfaction. *Korean Policy Stud Rev* 14(4), 1-33
- Kim J, Im M(2023) The impact of nursing caregivers' job enthusiasm on job satisfaction: mediating effect of self-esteem. *J Indust Converg* 21(4), 157-164. doi:10.22678/JIC. 2023.21.4.157
- Kim J, Kim M, Min K(2012) Validation of the Korean version of the Fraboni Scale of Ageism: a study with Korean college students. *Korean J Soc Person Psychol* 26(4), 89-106
- Kogan N(1961) Attitudes toward old people: the development of a scale and an examination of correlates. *J Abnormal Soc Psychol* 62(1), 44. doi:10.1037/h0048053
- Lee CH(2015) A study on the impact of occupational identity on the quality of service of long-term care workers in nursing homes - the mediation effect of job satisfaction -. *J Human Res Manag Res* 22(3), 1-21. doi:10.14396/ jhrmr.2015.22.3.1.
- Lim HS, Kim O, Moon SH, Jeon O, Yoon TG, Cho JB(2022) The effect of job stress on the depression of caregivers in elderly long-term care facilities: on moderating effect of social support. *Cult Exchange Multicult Educ* 11(5), 539-554. Available from <https://www.earticle.net/Article/A418931> [cited 2026 April 1]
- Lim KR(2025) The mediating effect of psychological well-being on the relationship between self-esteem and job engagement among adult learners. *J Natural Healing Rehabil Welfare Converg Study* 141-162. doi:10.59181/jnh.20 25.19.141

- Merrill JM, Lorimor RJ, Thornby JI, Woods A, Vallbona C(1996) Self-esteem and caregivers' attitudes toward elderly persons. *Psychol Reports* 79(3 Pt 2), 1349-1350. doi:10.2466/pr0.1996.79.3f.1349
- Ministry of Health and Welfare(2023) The 3rd Long-Term Care Basic Plan (2023-2027). Available from <https://www.mohw.go.kr/> [cited 2026 March 20]
- Ministry of Health and Welfare(2024) Enhancing professionalism through care worker education to improve the quality of long-term care services [Press release]. Available from <https://www.mohw.go.kr/> [cited 2026 April 30]
- Ministry of the Interior and Safety(2024) Resident registration population statistics (As of December 23, 2024). Available from <https://jumin.mois.go.kr/> [cited 2026 March 15]
- National Health Insurance Service(2024) Long-term care insurance statistical yearbook. National Health Insurance Service. Available from <https://www.nhis.or.kr/> [cited 2026 March 15]
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL(1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail* 64(1), 12-40
- Rababa M, Masha'al D, Shahrour G(2023) Association of ageism with death anxiety, self-esteem, interpersonal reactivity, and symbolic immortality among nurses. *Omega: J Death Dying* 87(1), 231-245. doi:10.1177/00302228211019200
- Rho B, Rho M(2018) The determinants of job satisfaction of care workers: with special reference to self-esteem and social support. *Asia-Pacific J Multimedia Serv Converg with Art, Human, Soc* 8(4), 835-846
- Seong J, Yeom E, Lee J(2021) The influence of attitude toward the elderly, empathy and job stress on quality of service among caregivers in long-term care facilities. *J Korea Contents Assoc* 21(11), 646-656
- Shin HS(2005) A study on the empowerment and service quality of the living rehabilitation teachers in living facility for the disabled. *J Soc Welfare Develop* 11(4), 279-300. Available from <https://www.earticle.net/Article/A28972> [cited 2025 August 14]
- Shin JS, Lee YB(1999) The effects of social supports on psychosocial well-being of the unemployed. *Korean J Soc Welfare* 37, 241-269
- So SS(2014) Attitude to elderly human rights and occupational awareness of long-term care givers. *Global Health Nurs* 4(2), 59-67
- Statistics Korea(2024) Population projections for Korea: 2024-2072
- Stuck RE, Rogers WA(2019) Supporting trust in home healthcare providers: insights into the care recipients' perspective. *Home Health Care Serv Quart* 38(2), 61-79. doi:10.1080/01621424.2019.1604462
- Wiles JL, Leibing A, Guberman N, Reeve J, Allen RES(2012) The meaning of "aging in place" to older people. *Gerontol* 52(3), 357-366. doi:10.1093/geront/gnr098
- World Health Organization (WHO)(2021) Global report on ageism. World Health Organization. Available from <https://iris.who.int/handle/10665/340208> [cited 2026 June 1]
- Yoo YS(2014) Case study on the current status of senior workers' human rights abuses. *Korean J Gerontol Soc Welfare* 66, 37-54
- Zapf D(2002) Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Res Manag Rev* 12(2), 237-268. doi:10.1016/S1053-4822(02)00048-7
- Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK (1988) The multidimensional scale of perceived social support. *J Person Assess* 52(1), 30-41