

# 시설 요양보호사의 실무경력에 따른 장기요양서비스 제공빈도와 숙련도, 난이도의 차이

박경옥<sup>1</sup> · 문설화<sup>2</sup> · 윤종철<sup>3</sup> · 홍(손)귀령<sup>4</sup>

극동대학교 간호학과<sup>1</sup>, 한양대학교 간호대학원<sup>2</sup>, 경기도 노인전문 용인병원 정신건강의학과<sup>3</sup>, 한양대학교 간호학부<sup>4</sup>

## Frequency, Competency, and Difficulty of Long-Term Care (LTC) Services according to Length of Job Experience among Care-workers in Long-Term Care Facilities

Park, Kyongok<sup>1</sup> · Moon, Seol Hwa<sup>2</sup> · Youn, Jong Chul<sup>3</sup> · Hong, Gwi-Ryung Son<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Far East University, Eumseong

<sup>2</sup>Graduate School, Hanyang University, Seoul

<sup>3</sup>Department of Neuropsychiatry, Gyeonggi Provincial Hospital for the Elderly, Yongin

<sup>4</sup>College of Nursing, Hanyang University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of the study was to examine the frequency and competency in care services by length of job experience and level of service difficulty among direct care-workers in long-term care facilities in Korea.

**Methods:** A cross-sectional survey study design was used and data for 383 care-workers were analyzed. The case workers were recruited from 29 nursing homes located in different areas of Korea. **Results:** Mean age of care-workers was  $53.42 \pm 7.14$ , ( $M \pm SD$ ) scores for frequency and competency were  $4.08 \pm 0.59$  and  $3.92 \pm 0.66$ , respectively. There was no significant difference in frequency of long term care services, but competency was significantly different by length of job experience ( $t = -3.27, p = .001$ ). For level of service difficulty, frequency of long term care service was highly significant only for level 5 service difficulty ( $t = -2.70, p = .007$ ), but competency case-workers with over 3 years of job experience was highly significant for level 3 ( $t = -3.00, p = .003$ ), level 4 ( $t = -3.61, p < .001$ ), and level 5 ( $t = -3.78, p < .001$ ) service difficulty. **Conclusion:** Findings indicate that competency of long term care service is significant by length of job experience and a high level of service difficulty, thus these factors should be considered in assigning roles for direct care-workers in long-term care facilities.

**Key Words:** Health personnel, Long-term care, Nursing homes, Work performance

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라의 노인장기요양보험 제도는 2008년에 시작되어

요양보호사를 통하여 신체수발과 가사지원과 같은 직접적인 서비스를 제공해 오고 있다. 요양보호사의 직무는 정신적 또는 신체적인 문제로 일상생활을 독립적으로 수행하기 어려운 노인과 그 노인을 부양하는 가정에 요양 및 복지서비스를 제공하는 것이다[1]. 요양보호사는 종전의 노인요양시설에서 가

**주요어:** 요양보호사, 장기요양, 노인요양시설, 숙련도, 난이도

**Corresponding author:** Hong, Gwi-Ryung Son

College of Nursing, Hanyang University, 222 Wangsimni-ro, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea.

Tel: +82-2-2220-0701, Fax: +82-2-2220-4711, E-mail: grson@hanyang.ac.kr

- 본 연구는 2013 중앙치매지원센터의 연구비 지원을 받아 수행되었음(NIDR-1302-0002).

- This study was supported by the National Institute of Dementia in 2013(NIDR-1302-0002).

Received: Feb 15, 2017 / Revised: May 16, 2017 / Accepted: Jul 28, 2017

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.

정봉사원과 생활지도원이 해오던 서비스의 기능과 지식수준을 강화하여 만들어진 국가자격이며 서비스의 질적 수준을 유지하기 위하여 노인복지법에 관련 규정을 두었다[2]. 그리고 2010년 1월부터 국가 자격 시험제도가 신설되어 장기요양서비스의 질적 수준을 유지하기 위해 노력하고 있다. 따라서 요양보호사에 의해 제공되는 장기요양서비스의 전문성과 숙련성은 장기요양서비스의 양적, 질적 수준을 보장한다는 측면에서 매우 중요하다[3].

노인장기요양보험 제도가 시작된 지 8년이 지난 지금, 요양보호사제도는 노인의 의료비 및 가족부양의 부담감을 감소시키고, 서비스 수발자의 고용을 창출했다는 사회경제적 효과뿐만 아니라 체계적인 장기요양서비스로 품격 있는 노후의 삶을 누릴 수 있게 하는 제도로 정착되어가고 있다[4]. 하지만 이러한 긍정적인 평가와 함께 요양보호사의 자격이나 업무와 관련된 많은 문제점 또한 제기되고 있다. 노인 부양 업무가 단순한 육체노동이나 경험에 의해서만 할 수 있는 업무가 아님에도 불구하고 요양보호사의 자격 요건은 학력과 연령에 상관없이 교육과정 이수와 시험을 통해 자격증을 부여하고 있어서 240시간의 교육시간이 노인의 신체수발과 기본건강상태를 확인하는 데 충분한지에 대한 문제가 제기되고 있다. 또한, 불안정한 고용상태와 높은 노동 강도와 같은 노동환경의 문제, 요양보호사의 낮은 직무 만족과 요양보호사 업무에 대한 일반인들의 인식 부족, 그리고 요양보호사의 모호한 업무 내용과 범위에 대한 규정은 해결해야 하는 과제들이다[5-7].

특히 요양보호사의 업무 내용과 범위에 대한 규정은 요양보호사에게 기대되는 역할과 실제로 수행하는 역할 간의 차이가 커서 역할 갈등의 문제로 이어지고 있는 실정이다[6]. 요양보호사의 주요 업무는 노인요양시설 및 지역사회에 거주하는 노인의 건강상태를 체크하거나 식사 수발과 같은 신체수발업무와 식사 준비하기, 청소 및 세탁과 같은 가사지원 업무, 그리고 가족에게 노인 부양에 대한 정보를 전달하거나 가족부양과 관련된 문제를 상담하는 등 기타 업무로 나눌 수 있다[1]. 노인요양 시설에 근무하는 요양보호사가 건강관리와 신체수발 서비스에 좀 더 많은 역할을 하는 반면, 재가 방문 요양보호사는 신체수발 업무와 함께 가사지원에 많은 역할을 하고 있다. 또한, 이러한 요양보호사의 업무에는 약 복용을 지원하거나 응급처치를 하는 것과 같은 난이도가 높은 업무뿐만 아니라 세탁하기, 시장보기와 같이 종전의 생활지도원이 해오던 낮은 수준의 기능과 지식이 필요한 업무들도 있다. 그러나 업무의 난이도가 낮은 업무라 할지라도 요양보호사의 업무들은 개인에 대한 이해를 바탕으로 해야 하는 인격적 케어이어야 하고

대상 노인의 잔존 능력을 활용하도록 격려하는 자립 지원이어야 한다[7]는 면에서 기존의 가정봉사원이나 생활지도원이 했던 업무와는 차이가 있다. 따라서 이렇게 최근 들어 요양보호사의 역할에 대한 관심이 높아지고 요양보호사 역할 강화에 대한 논의가 활발해지고 있는 상황에서[5,7,8] 요양보호사의 역할 강화는 요양보호사들이 하고 있는 업무에 대한 분석으로부터 시작하는 것이 바람직하며 그 업무 분석을 바탕으로 요양보호사의 업무 내용과 범위를 규정하는 것이 필요하다.

외국의 경우 한국의 요양보호사와 유사한 직종으로 일본의 개호복지사와 홈헬퍼, 독일의 노인수발사와 노인수발보조사, 국가직업자격(National Vocational Qualification, NVQ)에 의해 나뉘지는 영국의 케어전문인력 2등급과 3등급 등이다[9]. 일본의 개호복지사와 홈헬퍼, 독일의 노인수발사와 노인수발보조사는 우리나라의 요양보호사와 유사한 업무를 하고 있으나 그 직종의 자격요건과 업무분담 및 업무의 위계에 대해서는 우리나라의 요양보호사 제도와 차이가 있다[9]. 일본의 경우 개호복지사는 시설 및 재가에서 요양업무를 수행할 수 있지만 홈헬퍼는 재가 서비스만 제공할 수 있고[8,10], 독일의 경우 노인수발보조사의 역할은 노인수발사의 보조적인 인력으로 활용되고 있다[11]. 이와 같이 외국의 사례를 보면 요양업무를 업무의 중요도나 난이도같이 그 업무의 성격에 따라 요양업무를 수행하는 인력의 자격과 역할에 위계를 두고 업무를 구분하는 것을 확인할 수 있다.

최근 우리나라는 치매 특별등급의 신설과 같이 노인 장기요양정책에 큰 변화가 있었다. 치매 특별등급의 신설은 치매 환자 케어의 질을 높이기 위해 요양보호사가 치매 전문교육을 받도록 했고[12], 3차 치매 관리종합계획에서는 중증치매 환자의 가정관리를 위해 24시간 장기요양서비스를 제공하는 등 장기요양서비스 제공자의 역할이 좀 더 강화될 전망이다[13]. 이러한 변화는 요양보호사에게 일반 노인뿐만 아니라 치매노인에 대한 관리와 같은 좀 더 난이도가 높은 업무를 요구하고 있어 요양보호사의 업무의 범위와 요구되는 역할의 차이는 더 크게 벌어질 것으로 예상된다. 이러한 변화 속에서 현재 요양보호사가 어떤 업무들을 주로 하고 있는지, 얼마나 숙련되게 하고 있는지를 고찰하는 것이 필요하다.

요양보호사의 업무 분석에 대한 연구는 지금까지 많이 이루어지지 않았는데 Cho [14]는 재가 요양보호사를 대상으로 Developing A Curriculum (DACUM) 기법을 이용하여 업무중요도와 난이도에 따른 빈도를 비교하였고, Park와 Mun [15]은 Importance Performance Analysis (IPA)를 이용하여 요양업무의 속성을 분석하여 노인요양의 구체적인 직무를

분석하였다. 하지만 요양보호사의 업무 내용과 범위를 규정하기 위해서는 직무 분석과 업무의 속성에 대한 연구뿐만 아니라 재가와 노인요양시설에서 수행되는 요양업무의 특성, 장기요양서비스 공급자의 특성에 따른 업무 분석, 요양 업무의 빈도 및 숙련성의 정도, 요양업무 관련된 장애요인 등 더 많은 연구가 필요하다.

요양보호사의 업무에 대한 연구로 Jung [16]의 연구에서는 근무기간이 긴 경력 요양보호사의 경우 노인과 접촉하는 시간이 많아 노인에 대한 이해가 높고 대상자에게 문제가 발생했을 때 대처능력이 높다고 하였다. 이와 같이 경력 요양보호사에게 숙련도가 높은 요양서비스를 더 많이 제공하도록 하고 노인요양의 경험과 경력이 길지 않은 요양보호사는 숙련도가 낮은 요양서비스를 더 많이 제공하는 등 업무의 위계에 따른 역할 분담은 요양서비스의 질을 높일 수 있다. Byun 등[9]의 연구에서도 현재 우리나라의 요양업무는 업무의 위계에 따라 역할분담이 이루어지고 있지 않지만 체계적인 보수교육을 통해 요양보호사가 자신의 경력개발과 관리를 할 수 있도록 만들고 이후 이러한 경력을 바탕으로 요양보호사의 업무를 구분할 수 있다고 하였다. 따라서 치매케어와 같이 숙련된 요양서비스가 필요한 경우 치매 노인의 다양한 상황에 유연하게 대처하기 위해서 경험이 많은 요양보호사가 치매 노인의 케어를 더 많이 제공하는 것이 바람직하며, 다른 국가들처럼 일정한 기간의 경력이 있는 요양보호사에게 치매 전문교육을 받게 하여 치매노인을 케어할 수 있게 하는 제도적인 장치가 필요하다.

요양시설의 종류에 따라 요양보호사의 업무 범위와 역할분담에도 차이가 있는데 장기요양 시설 요양보호사는 재가 요양 시설의 방문 요양보호사에 비해서 담당영역이나 역할 범위가 비교적 명확함에도 불구하고 타 직종에 비해 업무 만족도가 낮고 이직 의도가 높아 요양보호사의 자긍심 고취 및 이직 방지를 위한 승급체계 및 경력 사다리 개발 등의 역량 강화방안이 마련되어야 함을 보고 하였다[3]. 하지만 현재까지 요양보호사의 승급체계나 경력 개발에 대한 제도적 마련은 이루어지지 않았을 뿐만 아니라 요양보호사의 요양업무의 내용이나 업무 범위에 대한 연구 및 정책개발 역시 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 노인요양시설에 근무하는 요양보호사가 제공하는 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도를 분석하고, 장기요양서비스를 업무의 난이도에 따라 분류 한 후 요양보호사의 실무경력과 업무의 난이도에 따른 서비스 제공 빈도와 숙련도를 분석하여 시설에 근무하는 요양보호사의 업무를 효율적으로 분담하는데 기초자료로 활용하고자 한다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

## 2. 연구목적

- 시설 요양보호사의 일반적인 특성을 파악한다.
- 시설 요양보호사의 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도를 파악한다.
- 실무 경력에 따른 장기요양서비스 제공 빈도 및 숙련도 차이를 확인한다.
- 장기요양서비스를 업무의 난이도에 따라 분류 한 후 요양보호사의 실무 경력과 업무의 난이도에 따른 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도의 차이를 확인한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 중앙치매센터의 연구비 지원을 받은 “치매전문인력 표준교육과정 개발연구”의 자료 일부를 분석한 연구로 노인요양시설에 종사하는 요양보호사의 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도를 파악하기 위한 서술적 조사연구다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상은 서울, 경기, 충청, 경남, 경북, 전남, 전북, 강원 지역에 위치한 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 하였으며 구체적인 대상자 선정기준은 다음과 같다.

- 현재 노인요양시설에서 치매 환자를 케어하고 있는 자
- 설문지를 읽고 이해할 수 있는 자
- 연구참여에 동의한 자

### 3. 연구도구

본 연구에서 대상자와 대상자의 근무시설의 일반적 특성은 연령, 성별, 교육 정도, 근무경력, 현재 고용 형태, 근무시설의 위치와 입소정원에 대한 정보를 포함하였다.

임상경력에 따른 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도를 확인하기 위하여 요양보호사의 임상경력을 현 근무지를 포함한 총 임상경력을 ‘개월’로 기입하게 하였고 3년을 기준으로 3년 이상의 경력 요양보호사와 3년 미만의 경력 요양보호사로 분류하였다. 현재 우리나라의 요양보호사 제도는 간호사나 다른 직종들과 다르게 경력에 따른 승진제도를 시행하고 있지 않아 경력을 구분할 수 있는 합의된 기준은 없다. 하지만 일본의 경우 한국의 요양보호사와 유사한 역할을 하는 인력이 상급훈련

과정이나 승진 과정에 지원할 때 실무경력 3년 이상인 자가 지원할 수 있다[17]. 따라서 우리나라의 장기요양보험 제도와 유사한 일본의 사례를 기준으로 본 연구에서는 3년을 경력을 나누는 기준으로 정하였다.

요양보호사의 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도를 조사하기 위하여 요양보호사 직무분석표를[1] 이용하여 요양보호사의 업무를 분류하였다. 요양보호사의 직무 분석표는 요양보호사의 6가지 업무와 각 업무에서 파생된 35개의 작업으로 분류되어 있고 각 작업에 대해서 작업의 난이도, 중요도, 빈도를 5점 척도를 사용하여 각 작업의 특성을 반영하여 정의하고 있다. 예를 들면 “신체수발” 책무 중 “신체청결지원하기 작업의 경우” 난이도 3점, 중요도 3점, 빈도 5점이다[1,14,18]. 직무분석표에서 제시한 요양보호사의 요양 업무는 신체 청결지원하기, 식사 수발하기와 같은 6개의 신체수발 지원업무와 건강상태 체크하기, 영양 식단 관리하기, 약 복용 지원하기와 같은 7개 항목의 건강관리업무가 있으며, 식사 준비하기, 청소하기와 같은 6개 항목의 가사활동 지원업무, 여가활동 지원하기, 상담하기와 같은 5개 항목의 정서 지원업무, 활동일지 작성하기, 업무 보고하기와 같은 5개 항목의 행정업무, 보수교육 참여하기, 대인관계 기술 습득하기와 같은 6개 항목의 자기개발 업무가 있다. 따라서 요양보호사의 요양업무는 35개 항목으로 구성되었고 본 연구에서는 요양보호사의 직무분석표에서 제시한 요양업무의 빈도를 참고하여 실제 요양보호사들이 수행하고 있는 요양서비스의 제공 빈도를 숙련도와 함께 조사하기 위해서 각 항목을 질문 문항으로 하여 5점 척도를 사용하여 각 문항의 빈도와 숙련도를 조사하였다. 업무빈도에서 최근 1년 동안 위 업무를 전혀 수행하지 않으면 1점, 항상 하고 있으면 5점으로 표시하도록 하였고[1], 업무 숙련도에서는 해당 업무를 매우 못한다고 인식하면 1점, 매우 잘한다고 인식하면 5점으로 표시하도록 하였다[1]. 요양보호사의 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도는 점수가 높을수록 높은 빈도와 높은 숙련도를 의미한다. 요양보호사의 장기요양서비스 제공 빈도를 확인한 35개 항목의 Cronbach's  $\alpha$  는 .92였고 장기요양서비스 숙련도를 확인한 35개 문항의 Cronbach's  $\alpha$  는 .97이었다.

요양보호사 직무분석표에서 제시한 요양서비스의 업무는 난이도가 1점인 업무에서부터 5점인 업무까지 다양하여 실제로 요양보호사의 실무경력에 따라 난이도가 높거나 낮은 업무를 얼마나 자주 수행하는 지, 얼마나 숙련도 높게 수행하는지를 알아보기 위해서 직무분석표를 바탕으로 요양서비스의 업무를 난이도 별로 분류하였다. 난이도 별로 분류한 업무를 바탕으로 실무경력에 업무의 난이도에 따른 장기요양서비스 제

공 빈도와 숙련도의 차이를 확인하였다[1,14,18]. 요양보호사의 작업 중 업무 난이도 1단계에 해당하는 작업은 없었고 업무 난이도 2단계에 해당하는 작업은 청소·세탁하기, 시장보기, 외부 업무 지원하기 등 총 3문항이며, 업무 난이도 3단계에 해당하는 작업은 옷 갈아입히기, 건강상태 체크하기, 약 복용 지원하기, 식사 준비하기, 주거환경 관리하기, 외출 원조하기, 여가활동 지원하기, 정보 전달하기, 활동일지 작성하기, 업무 보고하기, 사례 기록하기, 회의 참석하기, 장례 지원하기, 연수 참여하기 등 총 14개 문항이다. 업무 난이도 4단계에 해당하는 작업은 신체청결 지원하기, 식사 수발하기, 이동 지원하기, 영양 식단 관리하기, 의료기구 활용하기, 말벗 대화하기, 보수교육 참여하기, 대인관계 기술 습득하기, 상담 기법 습득하기, 컴퓨터 능력 습득하기, 스트레스 관리하기 등 총 11개 항목이며, 업무 난이도 5단계에 해당하는 작업은 대소변 수발하기, 목욕 지원하기, 재활운동 보조하기, 응급처치하기, 욕창 관리하기, 상담하기, 임종 준비하기 등 총 7문항이다.

#### 4. 자료수집

본 연구는 본 논문의 교신저자가 중앙치매센터의 연구비 지원을 받아 치매 전문 인력 양성을 위한 교육목표, 내용의 표준화 및 인증제 도입을 위한 과정의 일환으로 치매 전문 인력의 현황, 문제점 파악 및 고령선진국의 모델 검토 등을 통하여 국내에 맞는 치매 교육과정과 인증방안 개발을 제시하고자 시행한 “치매전문인력 표준교육과정 개발연구”를 위하여 수집된 자료의 일부를 사용하였다. 자료수집은 H 대학교 의학연구 지원센터의 기관생명 윤리심의 위원회의 승인(HY 14-010)을 받은 후 시행하였다. 치매전문인력 표준교육과정 개발연구의 자료수집과정은 다음과 같다. 먼저 연구대상자에게 연구 안내문을 통하여 연구의 목적과 방법, 수집된 자료를 활용할 때 익명성을 보장하고 연구 진행 도중 언제든지 철회할 수 있음에 대한 내용을 기술하였다. 그리고 참여자의 서면으로 동의를 한 후 설문을 진행하도록 하였으며, 자료수집 종료 후 연구대상자에게 소정의 선물을 제공하였다. 본 연구의 자료수집기간은 2014년 1월 28일부터 3월 10일까지였다. 자료수집방법으로 한국요양보호사협회 홈페이지에서 지역별 요양보호사 수를 고려하여 각 지역 대상자 수를 정한 후 장기요양보험 홈페이지에 등록된 장기요양기관을 무작위 선정하였다. 선정된 서울, 경기, 충청, 경남, 경북, 전남, 전북, 강원 지역에 위치한 63개 장기요양기관에 중앙치매센터의 설문 협조 공문을 통해 설문의 목적과 방법을 서면으로 알리고 이후 개

별 전화하여 기관장의 동의를 받았다. 이렇게 장기요양시설의 시설장이 연구의 목적을 이해하고 연구 진행에 동의한 33곳의 시설에 설문지를 발송하였으며 29개의 시설에서 설문지 회수가 완료되었다. 설문 배포는 각 시설 담당자들의 협조를 받아 우편 및 이메일을 통해 자가보고형 설문지를 배부하고 수거하는 방식으로 자료를 수집하였다. 설문지와 함께 각 시설장에게 배포된 반송용 밀봉 봉투를 이용하여 대상자가 설문지를 작성한 후 반송봉투에 설문지를 넣고 밀봉하도록 하였으며, 시설장이 각 설문지를 모아 우편으로 반송하는 방법을 통해 설문지를 수거하였다. 총 559명의 요양보호사를 대상으로 배포된 설문지 회수율은 83.2%(465부)였고 회수된 설문 중 주요 변수에 응답하지 않은 설문지 82부를 제외한 383부를 최종 분석 대상으로 하였다.

### 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였고 요양보호사의 일반적인 특성과 요양보호사의 요양업무별 서비스 제공빈도와 숙련도는 빈도와 백분율을 사용하였다. 실무 경력에 따른 요양 서비스 제공 빈도 및 숙련도 차이와 실무경력과 업무의 난이도에 따른 요양서비스 제공 빈도와 숙련도의 차이는 독립 T 검정을 사용하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자와 대상자가 근무하는 시설의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성 중 대상자의 평균연령은 53.42±7.14세로 연령대별로는 50~59세가 196명(51.2%)으로 가장 높은 비율을 보였으며, 여자가 346명(90.3%)이었다. 교육 정도는 고등학교를 졸업한 대상자가 236명(61.6%)으로 과반수 이상이었다. 대상자의 경력에서 36개월 이상 근무한 대상자는 221명(57.7%)으로 나타났다. 근무시설의 입소 정원은 51~100명인 시설이 207명(54.0%)이었으며, 고용형태는 정규직이 188명(49.1%)이었다(Table 1).

### 2. 요양보호사의 장기요양서비스별 서비스 제공 빈도와 숙련도

요양보호사의 직무분석표에 따른 장기요양서비스 제공 빈도의 전체 평균은 5점 만점에 4.08±0.59점이었으며 신체수발

**Table 1.** General Characteristics of Study Participants and Long Term Care Facilities (N=383)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	Range
Age (year)	≤ 29	2 (0.5)	25~70
	30~39	11 (2.9)	
	40~49	76 (19.8)	
	50~59	196 (51.2)	
	≥ 60	65 (17.0)	
	Missing	33 (8.6)	
		53.42±7.14	
Gender	Female	346 (90.3)	
	Male	33 (8.7)	
	Missing	4 (1.0)	
Education level	≤ Middle school	68 (17.8)	
	High school	236 (61.6)	
	≥ College	54 (14.1)	
	Missing	25 (6.5)	
Length of job experience (month)	< 36	162 (42.3)	1~192
	≥ 36	221 (57.7)	
The type of employment	Permanent	188 (49.1)	
	Temporary	190 (49.6)	
	Missing	5 (1.3)	
The number of residents in facilities	≤ 10	3 (0.8)	
	11~30	70 (18.3)	
	31~50	34 (8.9)	
	51~100	207 (54.0)	
	≥ 101	63 (16.4)	
	Missing	6 (1.6)	
Location of facilities	Seoul	135 (35.2)	
	Gyeonggi-do	86 (22.5)	
	Gangwon-do	49 (12.8)	
	Chungcheong-do	59 (15.4)	
	Gyeongsang-do	53 (13.8)	
	Jeolla-do	1 (0.3)	

업무를 수행하는 빈도가 4.77±0.47로 가장 높게 나타났고, 자기 개발업무 수행 빈도가 3.42±0.94점으로 가장 낮게 나타났다. 장기요양서비스별 숙련도의 전체 평균은 5점 만점에 3.92±0.66점으로, 신체수발서비스가 4.28±0.68점으로 가장 높게 나타났으며 자기개발 숙련도가 3.44±0.85점으로 가장 낮은 것으로 확인되었다(Table 2).

### 3. 실무 경력에 따른 장기요양서비스 제공 빈도 및 숙련도

요양보호사의 경력별 서비스 제공 빈도는 경력 3년 이상의 요양보호사에서 서비스 제공 빈도가 높게 나타났으나, 건강관리 서비스에서만 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며(t=

-2.21,  $p=.028$ ), 전체 장기요양서비스의 경력별 서비스 제공 빈도의 차이는 없는 것으로 확인되었다( $t=-1.21, p=.227$ ).

요양보호사의 경력별 서비스 제공 숙련도는 3년 이상의 경력 요양보호사가 3년 미만 경력 요양보호사보다 가사활동 지원 서비스를 제외하고 숙련된 것으로 나타났으며, 신체수발서비스( $t=-4.80, p<.001$ ), 건강관리서비스( $t=-3.71, p<.001$ ), 정서적 서비스( $t=-3.16, p=.002$ ), 행정업무 서비스( $t=-2.44, p=.015$ )의 숙련도에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 전체 장기요양서비스의 경력별 숙련도의 차이에서도 3년 이상 경력의 요양보호사에서 더 숙련된 것으로 나타나, 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $t=-3.27, p=.001$ )(Table 3).

#### 4. 실무경력과 업무의 난이도에 따른 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도의 차이

요양보호사의 경력에 따른 업무 난이도별 서비스 제공 빈도

**Table 2.** Frequency and Competency in LTC Services (N=383)

Variables	Frequency	Competency
	M±SD	M±SD
Physical assistance	4.77±0.47	4.28±0.68
Health management	4.19±0.75	3.92±0.78
Housework assistance	3.90±0.85	3.99±0.81
Psychological support	4.08±0.77	3.97±0.75
Administrative work	4.11±0.69	3.88±0.77
Self development	3.42±0.94	3.44±0.85
Total	4.08±0.59	3.92±0.66

LTC=Long-term care.

에서는 5단계 업무난이도의 서비스 제공 빈도( $t=-2.70, p=.007$ )에서만 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다(Table 4, Figure 1). 요양보호사의 경력에 따른 업무난이도별 숙련도에서는 3년 이상의 경력 요양보호사가 3년 미만 경력 요양보호사보다 숙련된 것으로 나타났으며, 난이도 3단계( $t=-3.00, p=.003$ ), 난이도 4단계( $t=-3.61, p<.001$ ), 난이도 5단계( $t=-3.78, p<.001$ ) 업무에서 장기요양서비스의 숙련도가 통계적으로 유의한 차이를 보였다(Table 4, Figure 2).

## 논 의

대상자의 일반적 특성 중 50세 이상의 대상자가 68.2% 이상이고, 중학교 졸업 이하의 학력을 가진 대상자가 17.8%였다. 이는 제도의 정착을 위해 많은 수의 요양보호사를 단기기간 내에 공급하기 위해 연령이나 학력과 같은 특별한 자격 조건을 두지 않은 상황이 반영된 결과였고[7], 현재 요양보호사를 일정 시간의 교육과 시험만으로 노인요양을 할 수 있는 자격을 주고 있는 문제에 대해 보고한 Son [6]의 연구결과와 일치한다. 따라서 이미 교육과정을 통해 배출된 요양보호사에 대해서는 요양보호사의 낮은 학력과 높은 연령을 고려하여 다양한 교육방법과 쉬운 교육 내용으로 교육의 효과를 높이는 것이 필요하고, 앞으로 치매 케어와 같은 장기요양서비스의 업무 내용과 난이도가 높아질 것을 고려할 때 지금과 같은 자격 요건으로 충분한 교육과 훈련이 가능한지에 대한 논의가 필요하다.

요양보호사의 장기요양서비스 제공 빈도 및 숙련도 평균은 각각 4.08±0.59와 3.92±0.66로 나타났고 가장 높은 서비스 제공 빈도와 숙련도를 보여주는 업무는 식사 수발과 이동

**Table 3.** Differences in Frequency and Competency in LTC Services by Length of Job Experience (N=383)

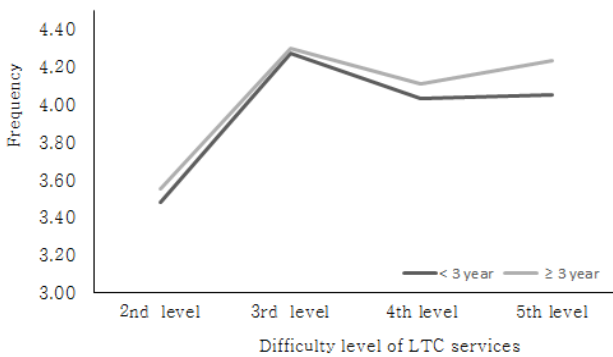
LCT services	Frequency by length of job experience			Competency by length of job experience		
	< 3 year (n=162)	≥ 3 year (n=221)	t (p)	< 3 year (n=162)	≥ 3 year (n=221)	t (p)
	M±SD	M±SD		M±SD	M±SD	
Physical assistance	4.75±0.45	4.80±0.49	-0.91 (.364)	4.09±0.66	4.42±0.67	-4.80 (<.001)
Health management	4.09±0.79	4.26±0.71	-2.21 (.028)	3.76±0.79	4.05±0.76	-3.71 (<.001)
Housework assistance	3.88±0.81	3.92±0.89	-0.37 (.714)	3.93±0.80	4.03±0.81	-1.20 (.231)
Psychological support	4.00±0.75	4.14±0.78	-1.74 (.083)	3.83±0.76	4.07±0.74	-3.16 (.002)
Administrative work	4.11±0.70	4.11±0.68	-0.04 (.970)	3.77±0.79	3.96±0.75	-2.44 (.015)
Self development	3.36±0.95	3.46±0.93	-1.05 (.294)	3.39±0.86	3.48±0.85	-0.91 (.364)
Total	4.04±0.58	4.11±0.59	-1.21 (.227)	3.79±0.67	4.01±0.64	-3.27 (.001)

LTC=Long-term care.

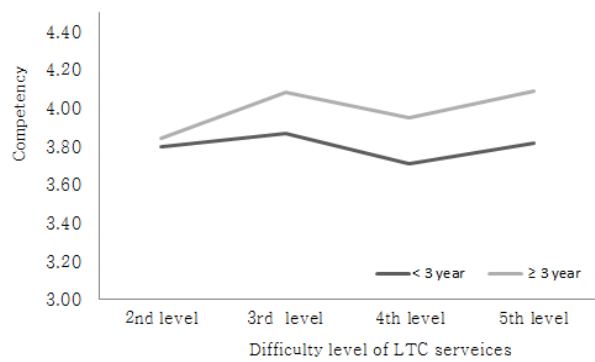
**Table 4.** Differences in Frequency and Competency for Difficulty of LTC Services by the Length of Job Experience (N=383)

Difficulty of LCT services	Frequency by length of job experience			Competency by length of job experience		
	< 3 year (n=162)	≥ 3 year (n=221)	t (p)	< 3 year (n=162)	≥ 3 year (n=221)	t (p)
	M±SD	M±SD		M±SD	M±SD	
2nd	3.48±1.05	3.55±1.11	-0.67 (.504)	3.80±0.92	3.84±0.98	-0.41 (.679)
3rd	4.27±0.56	4.30±0.58	-0.49 (.627)	3.87±0.69	4.08±0.67	-3.01 (.003)
4th	4.03±0.66	4.11±0.63	-1.24 (.215)	3.71±0.66	3.95±0.65	-3.61 (< .001)
5th	4.05±0.66	4.23±0.63	-2.70 (.007)	3.82±0.70	4.09±0.69	-3.73 (< .001)

LTC=Long-term care.



**Figure 1.** The frequency of difficulty for LTC services by length of job experience.



**Figure 2.** The competency for difficulty of LTC services by length of job experience.

지원, 대소변 수발하기와 같은 신체수발 지원 업무(4.77±0.47, 4.28±0.68)였고 가장 낮은 서비스 제공 빈도와 숙련도를 보여주는 업무는 자기개발(3.42±0.94, 3.44±0.85)이었다. 식사준비와 세탁하기, 주거환경 관리하기와 같은 가사활동 지원업무의 평균은 각각 3.90±0.85와 3.99±0.81로 다소 낮았는데 이는 본 연구대상자가 재가 방문 요양보호사가 아닌 시설에 종사하는 요양보호사이기 때문이라고 해석된다. 가장 낮은 서비스 제공 빈도와 숙련도를 보여준 업무인 자기개발 업무에는 대인관계 기술 습득하기, 상담기술 습득하기, 스트레스 관리하기와 같은 업무들이 포함되는데 자기개발 업무에서 낮은 서비스 제공 빈도와 숙련도를 나타내었다고 보고한 Cho [14]의 연구결과와 일치하였다. Cho [14]의 연구에서 대상자들은 자기개발 업무의 낮은 빈도와 능숙도를 나타냈지만 요양업무의 능숙한 수행을 위해 자기 개발과 관련된 기술 및 지식을 습득하고자 하는 욕구가 높았다고 보고하여, 요양보호사를 대상으로 하는 보수교육의 내용에 자기 개발에 대한 내용이 포함되어야 함을 강조하였다. 또한 요양보호사를 대상으로 한 포커스 그룹 인터뷰를 진행한 요양보호사 경력개발을 위한 보수교

육과정 개발 연구[9]에서도 컴퓨터 교육과 같은 정보화 교육에 대한 요구가 높았고 요양보호사들의 74.2%가 보수교육이 의무화되어야 한다고 응답하고 있어서 교대근무나 경제적인 문제로 보수교육을 받지 못하는 요양보호사를 위한 제도적인 뒷받침이 필요하다. 또 다른 연구들[3,19]에서는 자기 개발 업무의 하나인 요양보호사 스스로가 자신의 스트레스를 관리하는 것이 중요한데 이것은 요양보호사의 신체적, 정신적 소진을 사전에 예방할 수 있고 요양서비스의 질을 높이는 중요한 요인임을 지적하였다. 또한 Lee와 Choi [20]의 연구에서도 요양서비스의 질을 구성하는 하위 개념으로 노인들의 감정을 이해하는 서비스를 측정하였는데 이것은 요양서비스의 질을 높이기 위해서는 요양서비스의 대표적인 업무인 신체수발 지원 업무뿐만 아니라 노인의 감정을 이해하기 위한 대인관계 기술 습득하기, 상담기술 습득하기와 같은 자기개발 업무의 숙련도 또한 중요함을 의미한다. 따라서 요양보호사의 보수교육 프로그램을 기획할 때 보수교육 내용으로 자기개발 업무의 숙련도를 높이기 위한 내용이 포함되어야 하고 요양보호사들이 보수교육에 적극적으로 참여할 수 있는 제도적 차원의 지원도

고려되어야 할 것이다. 이와 같은 요양보호사의 보수교육에 대한 개선은 이후 요양서비스의 질 향상에 기여할 것이다.

경력에 따른 대상자의 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도에서는 3년 이상의 경력을 가진 요양보호사가 3년 미만의 경력을 가진 요양보호사에 비해서 장기요양서비스 제공 빈도에서는 차이가 없었으나 숙련도에서는 차이가 나타나 3년 이상의 경력을 가진 요양보호사가 3년 미만의 경력을 가진 요양보호사에 비해 서비스 숙련도가 높았다. 특히 경력 요양보호사에 게서 신체수발( $t=-4.80, p<.001$ )과 건강관리( $t=-3.71, p<.001$ ), 정서적 서비스( $t=-3.16, p=.002$ ), 행정업무( $t=-2.44, p=.015$ )에서 업무 숙련도가 높았다. 그리고 요양보호사의 실무경력과 업무의 난이도에 따른 장기요양서비스 제공 빈도의 차이에서는 3년 이상의 경력을 가진 요양보호사가 3년 미만의 경력을 가진 요양보호사에 비해서 응급치료나 욕창 관리와 같은 5단계의 업무( $t=-2.70, p=.007$ )를 제외하고 서비스 제공 빈도에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 하지만, 3년 미만과 3년 이상 경력 요양보호사 모두에서 청소 세탁하기, 시장보기와 같은 난이도가 가장 낮은 2단계 업무보다 건강상태 체크하기, 의료기구 활용하기, 목욕 지원하기와 같은 3, 4, 5단계 업무의 빈도가 높은 것으로 확인되었다. 본 연구의 대상자는 시설요양보호사로, 시설요양보호사와 재가 방문 요양보호사의 직무비교를 한 Hwang 등[17]의 연구에서는 본 연구의 2단계 난이도에 해당하는 업무인 가사지원서비스 업무수행 빈도가 재가의 방문 요양보호사에서 높은 반면, 가사지원서비스를 제외한 업무는 요양시설의 요양보호사에서 더 빈번하게 나타남을 보고하여 본 연구결과와 일치하였다. 이는 현재 시설 요양보호사가 방문 요양을 담당하는 재가 방문 요양보호사와 업무 특성에 차이가 있음을 반영하는 결과이고 시설요양보호사의 직무교육 시 업무 수행 빈도를 고려한 프로그램의 개발과 제공이 필요함을 시사하고 있다.

요양보호사의 경력과 업무 난이도에 따른 서비스 제공 숙련도에서는 유의한 차이가 있었다. 3년 이상의 경력을 가진 요양보호사는 3년 미만의 경력을 가진 요양보호사에 비해 여가 활동 지원, 정보전달, 활동일지 작성하기와 같은 난이도 3단계 업무( $t=-3.01, p=.003$ )와, 영양식단 관리, 의료기구 활용과 같은 난이도 4단계업무( $t=-3.61, p<.001$ )와, 응급치료나 욕창 관리와 같은 난이도 5단계 업무( $t=-3.73, p<.001$ )에서 숙련도가 높았다. 재가 방문 요양보호사를 대상으로 한 Jung [16]의 연구에서 근무 기간과 서비스의 제공 정도를 분석한 장기요양서비스의 질과 차이가 있음을 보고하여 본 연구결과( $F=3.84, p=.010$ )와 일치하였고 요양보호사는 아니지만, 간호사를 대

상으로 Ha와 Choi [21]와 Kang [22]의 연구에서도 임상경력에 따라 업무성과가 차이가 있다고 보고하여 본 연구결과와 일치하였다. 이것은 경력에 따른 업무의 위계를 두어서 경력이 많은 숙련된 요양보호사에게 난이도가 높은 업무에 배정하는 것이 노인요양업무를 효율적으로 관리하고 요양업무의 질을 높일 수 있음을 시사하고 있다.

Fujisawa와 Colombo [23]의 연구에 따르면 사회 노령화 현상에 의해 장기요양서비스에 대한 서비스 요구와 이에 따른 지출이 지속적으로 증가하고 있는데 2005년에 장기요양서비스비용이 Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) 국가들에서 Gross Domestic Product (GDP)의 1% 정도를 차지하였으나 2050년에는 GDP의 11~12%까지 증가할 것으로 예측하였다. 이에 따라 장기요양서비스 요구의 증가와 함께 이를 담당할 인력수급과 비용 마련에 대한 대책이 필요함을 보고하였다. 이 보고서에 따르면 치매나 다양한 만성질환을 가진 대상자를 위하여 숙련된 인력이 제공하는 서비스가 필요하지만, 한편으로는 숙련도가 낮은 서비스에 대한 요구도 증가할 것이라고 하였다. 따라서 장기요양서비스 인력 중에서 노인요양 보조자(care worker assistance)와 같이 덜 숙련된 인력이 할 수 있는 단순 업무를 다시 정의하고 조정하는 것이 필요하다고 보고 하였다. 예를 들면, 2000년 네덜란드에서는 노인요양 보조자(care worker assistance)라는 새로운 직종을 만들어지면서 가사일과 같이 덜 숙련된 업무들을 수행하도록 하였다. 그리고 숙련된 요양인력은 서비스 요구가 많거나 높은 숙련도가 필요한 업무를 하도록 하였다. 이러한 숙련된 요양인력과 비숙련된 요양인력의 역할 구분은 장기요양 시설에서 유용하게 활용될 수 있다고 보고하였다[23].

Park 등[24]은 발달장애인 고용촉진을 위하여 요양보호사 보조원이라는 새로운 직종으로 두는 것을 제안하였다. 그래서 발달장애인과 같이 숙련도가 낮은 업무를 수행할 수 있는 요양보호사 보조원이라는 새로운 직종에게 요양보호사의 업무 중 난이도가 낮은 업무를 맡길 수 있다고 하였다. 이는 업무의 위계를 두고 그 업무 수행에 적합한 자격을 가진 인력을 양성하는 것이 필요하다고 한 본 연구의 분석 방향과 일맥상통하다. 그리고 Cho [8]는 요양보호사의 역량 강화를 위해 교육체계 개선과 자치회 조직, 윤리강령 제정과 함께 요양보호사의 역할과 영역을 명확히 하는 것이 필요하다고 하였고 Choi와 Moon [4]은 일본의 경우 개호복지사 제도의 안정화를 위해서 일시적으로 무자격 상태의 요양 요원이 개호실무현장에서 3년간의 경력을 쌓으면 개호복지사 수험자격이 주어졌는데 지금까지도 이 제도가 유지되고 있는 것은 제도적으로 경력에



따른 업무의 숙련도를 인정하는 것이라고 하였다. Kim 등[10] 현재 우리나라의 요양보호사는 경력과 업무 능력과 관계없이 동일한 직무와 급여체계를 지니고 있어서 장기근속, 자기개발에 대한 동기유발이 낮은 편이라고 하였다. 따라서 양질의 케어 인력을 확보하고 이를 통한 서비스의 질을 높이기 위해서는 요양보호사의 직업적 자긍심을 고취시키고 이직 방지를 위한 승급체계 및 경력경로 등을 제시하여 요양보호사의 경력개발 방안에 대한 연구가 필요하다.

이와 같이 요양보호사 업무 분석과 그 업무의 난이도에 따른 업무의 분담은 현장에서 숙련 요양보호사의 양성을 촉진할 수 있고 이것은 향후 숙련된 요양보호사에게 치매전문요양보호사의 교육과 훈련의 기회를 제공하고 좀 더 전문성이 요구되는 치매 케어를 숙련되게 할 수 있도록 만들 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 업무 난이도에 따라 요양보호사 업무의 위계를 만들고 단계별로 업무를 숙련해 갈 수 있게 하고 숙련도에 따라 업무를 배분하여 요양업무를 효율적인 관리할 것을 제언한다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 먼저 설문 회수율이 83.2%였는데 본 연구와 동일한 방법으로 자료를 수집한 Kim과 Cheon [25]의 연구에서 설문지 회수율은 71.2% 그리고 설문지 사용률이 57.2%로 낮게 확인되어 본 연구를 타 연구와 비교할 때 설문지 회수율이 낮지 않다고 사료된다. 하지만 회수된 설문지 중 82부는 불완전한 응답으로 삭제하였는데, 이는 본 연구가 우편을 이용한 설문 배포와 자기 기입식 설문 작성 방법을 사용하였기 때문인 것으로 사료되며, 향후 요양보호사를 대상으로 하는 조사에서는 면대면 설문 조사를 통해 불성실한 설문 응답을 줄임으로써 더욱 설명력 있는 결과를 제시할 수 있을 것이다. 그리고 본 연구는 연구설계 부분에서 기술하였듯이 중앙치매센터의 연구비 지원을 받은 “치매전문인력 표준교육과정 개발연구”의 자료 일부를 분석한 연구로 요양보호사의 업무와 관련되어 주요한 변수인 보수교육과 관련된 설문 내용을 분석에 포함시키지 못했다. 이는 원 연구인 “치매전문인력 표준교육과정 개발연구”의 보수교육과 관련된 설문문항이 ‘치매교육과 관련된 보수교육’의 유무, 빈도 등에 대한 질문으로 본 연구목적에 맞지 않아서 분석에 활용되지 못했다. 따라서 대상자의 보수교육과 장기요양서비스 제공 빈도 및 숙련도의 차이를 분석하는 데 제한점이 있다. 또한 본 연구에서 요양보호사의 숙련도는 자가보고 형식의 주관적인 평가를 통하여 도출한 결과로, 그 해석에 제한점이 있으므로 향후 객관적인 평가를 통한 요양보호사의 숙련도에 대한 추가 연구가 필요할 것이다.

## 결론

본 연구는 서울, 경기, 충청, 경남, 경북, 전남, 전북, 강원 지역에 위치한 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 장기요양서비스의 제공 빈도와 숙련도를 파악하기 위한 연구로 3년 이상의 경력을 가진 요양보호사에서 장기요양서비스의 숙련도가 높게 나타났고 난이도가 높은 3, 4단계의 업무에서 숙련도가 높은 것으로 보고되어 요양업무를 효율적 관리를 위해서 업무의 난이도나 중요도와 같이 업무의 특성에 따른 역할분담이 이루어지는 것이 필요하다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 먼저, 요양보호사가 다른 요양인력에 비해 연령이 높고 학력 수준이 낮았고 장기요양서비스 제공 빈도와 숙련도에서 자기개발에 대한 빈도와 숙련도가 낮았다는 연구결과를 바탕으로 요양보호사를 대상으로 교육할 때 이를 고려하여 쉬운 교육내용과 자기개발에 대한 내용을 포함한 교육 프로그램 개발이 필요하다. 다음으로, 역할과 업무내용에서 시설요양보호사와 차이가 많은 재가 방문 요양보호사를 대상으로 각 업무 영역별 서비스 제공 빈도와 숙련도에 대한 분석이 필요하며 이와 더불어, 시설 요양보호사와 재가 방문 요양보호사의 업무 특성을 바탕으로 요양보호사의 업무와 역할 분담에 대한 논의가 필요함을 제언한다. 마지막으로, 본 연구에서는 요양보호사 경력을 3년을 기준으로 분류하였는데 요양보호사가 다른 요양인력에 비해 학력 수준이 다르다는 것을 고려할 때 경력을 나누는 기준에 대한 연구가 필요하고 장기요양시설 기관평가에 따른 시설의 질과 요양서비스의 숙련도에 미치는 영향에 대해서는 추후 연구를 제언한다.

## REFERENCES

- Han SG, Kim BD, Kim HS, Min HS, Park SK, Bang SY, et al. Task analysis of care workers (2004-6). Research data report. Seoul: Korea Research Institute for Vocational Education & Training; 2004 Oct. Report No. 2004-6.
- Chon KN, Park OI, Moon H. The effect of care giver's knowledge and attitude toward the elderly on job stress. The Korean Journal of Community Living Science. 2010;21(1):19-32.
- Woo HS, Park JW, Kim YD, Park HS, Lee SM, Yu GS, et al. A study on the improvement of care workers [Internet]. Seoul: Seoul Metropolitan Council; 2015 Oct 23 [updated 2015 Oct 23; cited 2017 Jan 1]. Available from: <https://opengov.seoul.go.kr/research/6414116>
- Choi YM, Moon HW. The research about the models of school-

- ing long-term caregivers: through the comparison and analysis of Japan gaeho care giver, home helper. *Korean Journal of Care Management*. 2014;12:1-20.
5. Kim HS, Kim HK, Park YS. The factors influencing of professional consciousness of long-term care workers. *Journal of the Korean Gerontological Society*. 2011;31(3):591-606.
  6. Son D. A study on the caregivers' system of the national long-term care insurance. *Korean Journal of Research in Gerontology*. 2013;22:143-57.
  7. Lim WY. The factors affecting on recognition of professionalism of caregivers. *The Journal of Welfare and Counselling Education*. 2012;1(1):65-80.
  8. Cho CY. A study on securing professionalism of caregivers in long-term care insurance system. *Korean Journal of Research in Gerontology*. 2007;16:9-40.
  9. Byun SY, Choi DS, Seok JE. The study on continuing education program for career development of care-workers [Internet]. Seoul: Korea Research Institute for Vocational Education & Training; 2010 Dec 20 [updated 2014 Dec 21; cited 2017 Jun 22]. Available from: [http://www.prism.go.kr/homepage/researchCommon/retrieveResearchDetailPopup.do;jsessionid=73A3CD83F657127FD1326E947146DA50.node02?research\\_id=1351000-201000100](http://www.prism.go.kr/homepage/researchCommon/retrieveResearchDetailPopup.do;jsessionid=73A3CD83F657127FD1326E947146DA50.node02?research_id=1351000-201000100)
  10. Kim DH, Koo BY, Jeong YM. The 5th reform of the long-term care insurance in Japan and its policy implications. *Hanyang University Journal of Aging Society*. 2011;2(2):17-42.
  11. Kim SH. A comparative study of care professional worker in long-term insurance system: focused on Germany, Japan, Korea [master's thesis]. [Gimhae]: Kaya University; 2011. 106 p.
  12. National Health Insurance Service. National health insurance service, strengthening advanced education in dementia for long-term care workers to improve quality of long-term care services [Internet]. Wonju: National Health Insurance Service; 2016 Dec 17 [updated 2016 Dec 21; cited 2016 March 18]. Available from: <http://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=np0000000780&bKey=B0010>
  13. Ministry of Health and Welfare. Ministry of Health and Welfare, Announcement of the 3rd dementia management comprehensive plan (16-20) [Internet]. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2015 Dec 14 [updated 2014 Dec 21; cited 2016 Mar 18]. Available from: [http://www.mohw.go.kr/front\\_new/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&CONT\\_SEQ=329062&page=1](http://www.mohw.go.kr/front_new/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=329062&page=1)
  14. Cho CM. Task analysis of geriatric care helpers based on DA-CUM method. *Journal of the Korean Society of Living Environmental System*. 2008;15(1):66-75.
  15. Park SM, Mun SY. A study on IPA of the care helper's tasks. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*. 2016;71(3):163-91.
  16. Jung HS. The association between knowledge and attitude towards the elderly and quality of care service among home caregivers [master's thesis]. [Gwangju]: Chosun University, 2014. 30 p.
  17. National Institute of Dementia. 2014 National Institute of Dementia annual report [Internet]. Seongnam: National Institute of Dementia; 2015 Mar 24 [updated 2015 Mar 24; cited 2017 Jan 1]. Available from: [https://www.nid.or.kr/notification/notice\\_view.aspx?board\\_seq=1094](https://www.nid.or.kr/notification/notice_view.aspx?board_seq=1094)
  18. Hwang EH, Jung DY, Kim MJ, Kim KH, Shin SJ. Comparison of frequency and difficulty of care helper jobs in long term care facilities and client homes. *Journal of Korean Public Health Nursing*. 2012;26(1):101-12.
  19. Nam HJ, Lee HJ. The impacts of job stress and supervision on burnout among care workers in long-term care facilities: professional identity as a mediator. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*. 2016;71(3):9-28.
  20. Lee YS, Choi RK. A study on the influence of caregivers professionalism on service quality. *The Korean Journal of Local Government & Administration Studies*. 2010;24(2):190-210.
  21. Ha NS, Choi J. An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(3):286-94.
  22. Kang KN. Factors influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(2):155-65.
  23. Fujisawa R, Colombo F. The long-term care workforce: overview and strategies to adapt supply to a growing demand. *OECD Health Working Papers*. Paris: OECD Publishing; 2009 Mar. Report No. DELSA/ELSA/WP2/HEA(2009)1.
  24. Park KO, Lee SJ, Park HC, Roh SH. A study on job analysis of care worker assistants with development disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*. 2014;24(1):29-48.
  25. Kim MJ, Cheon CS. A study on the job stress and job satisfaction of care helpers: focusing on the welfare centers for seniors who stay at home in Yangju city. *Global Business Administration Review*. 2015;12(3):509-32.