「지방정부연구」 제23권 제3호(2019 가을): 385-407
The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.23 No.3 (2019 Autumn)
http://dx.doi.org/10.20484/klog.23.3.16

장애인활동보조인의 분배공정성이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 고용형태의 조절효과

김 선 희

국문요약

본 연구는 장애인활동지원서비스의 제공인력 정책의 설계를 위해 장애인활동보조인의 분배공정성이 직무만족을 통해 이직의도에 미치는 매개효과를 검증하고 고용형태에 따라 차이가 있는지 알아보고자 한다. 이를 위해 부산광역시에서 근무하는 활동보조인을 대상으로 조사한 252부의 응답을 구조방정식모델을 활용하여 다집단분석과 잠재평균차이 분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 분배공정성은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 분배공정성과 이직의도 간의 관계에서 직무만족이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 셋째, 직무만족을 매개로하여 분배공정성이 이직의도에 미치는 구조적 관계는 고용형태에 따라 차이가 있었으며 분배공정성과 이직의도의 잠재평균은 유의미한 차이를 보였다. 이러한 연구결과에 따라 사회서비스 제공인력인 활동보조인의 분배공정성과 직무만족을 강화하고 이직의도를 줄이기 위한 실천적, 정책적 방안을 제안하였다.

주제어: 사회서비스, 장애인활동보조인, 분배공정성, 이직의도, 직무만족, 고용형태

Ⅰ. 서론

한국의 사회서비스는 일자리 확대와 시장확대라는 방향에 따라 사회서비스 기관의 운영과 규제의 폭이 완화되면서 빠르게 확충되고 있다. 특히 2008년 이용자 선택권 중심의 바우처 방식을 활용하면서 공급기관의 경쟁을 통한 효율성과 서비스 질 강화는 달성되었다고 볼 수 있다. 장애인활동지원서비스 역시 2003년 활동보조서비스를 도입하여 2007년 활동보조서비스 제도가 시행되었고 2011년 활동지원제도로 확대·개편되면서 전국적으로 실시되고 있다.

장애인활동지원서비스는 장애인의 자립생활 및 사회참여, 인권향상을 위해 일상생활에 도움이 되는 인간적, 도구적 지원으로서 물리적, 사회적 장벽을 제거하여 시민권을 가진 동등한 사회의 구성원으로 참여하는 것을 의미한다(이승기 외, 2013). 활동지원서비스 수행기관은 2016년 12월 말 기준 916개소이며 서비스 이용자는 765,365명, 활동보조인은 72,855명이 활동하고 있다(장성애, 2018). 사회서비스 제공인력인 활동보조인은 장애인의 자립생활을 보장하기 위해 일상생활을

위한 미시적이고 실생활적인 차원(신변처리와 같은 신체적인 기능적 측면뿐 아니라 식사, 외출, 이동 등 개인의 위생관리, 심리 및 안정을 위한 정신적 측면)에서의 직접적인 지원을 제공하여 장애인의 삶의 질과 역량을 강화시켜주는 역할을 한다. 이처럼 서비스 현장 최일선에서 장애인과 직접 대면하여 밀착서비스를 제공하는 제공인력의 역할과 경험은 서비스 질, 이용자 만족과 재이용 등 서비스 성과에 중요한 요인이라고 볼 수 있다. 이런 이유로 활동보조인의 안정적 수급과 서비스 질 제고는 중요하게 다루어지고 있다.

그러나 활동보조인과 같은 사회서비스 제공인력의 이직률은 타 직종에 비해 훨씬 높은 수준이다(조근식 외, 2012). 한국보건사회연구원(2013)에 따르면 기관이 뽑은 활동보조인 입장에서 해결해야 할 시급한 문제로 급여인상이 37.7%로 가장 높았다. 활동보조인의 전문성 악화 원인으로는 열악한 처우에 기인한 높은 이직률로 인해 경력자 부족이라는 응답이 64.1%나 되었다. 2016년 국정감사에서도 장애인 활동보조인의 처우문제와 관련하여 월 평균 급여가 85만원 남짓이며 월 평균 노동시간은 2015년 125시간, 2016년 6월 119시간으로 해마다 감소하는 추세라고 밝혔다. 이러한 현상은 열악한 노동환경과 시급제도에 의해 적정 노동시간이 보장되지 못해 소득이 보장될 수 없기 때문이며 열악한 처우는 높은 이직률로 나타날 수밖에 없다(「에이블뉴스」, 2016). 게다가 규정된 법적 인원의 미충족에 따른 시설의 서비스 비용 감산제도로 인하여 관련 기관의 운영상 경제적 어려움을 증가시켜 서비스 성과와 제공기관의 효율적 운영에서도 문제로 제기되고 있는 실정이다.

무엇보다 하루 24시간의 돌봄서비스를 제공하는 활동보조인의 잦은 이직으로 인한 서비스의 질적 하락은 결국 장애인복지정책에서 추구하고자하는 장애인의 삶의 질과 역량 강화로 인한 완전한 사회통합의 달성목표에 저해 요인이 되고 있다. 따라서 이직의도 감소를 위해 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 선행변인을 규명하는 연구가 필수적이다. 기존의 활동보조인의 이직의도 연구는 활동보조인의 개인요인, 업무요인(의견반영정도, 주요업무, 행정의 어려움 등), 직무요인(직무성과, 역할모호성, 직무반복성, 직무만족, 조직몰입 등), 조직요인(교육기회, 전담인력의지, 기관만족도 등), 이용자 요인, 직무스트레스와 같은 직업에 대한 태도 또는 감정적 반응 그리고 직무대안에 초점을 맞추어서 진행되어 오고 있다(이익섭 외, 2010; 최명진, 2012; 김승태, 2014; 안재홍, 2015; 장성애, 2018; 10).

한편 다양한 서비스 분야에서는 보상의 공정성을 의미하는 분배공정성이 이직의 선행요인으로 다루어지고 있다(Mcfarlin & Sweeney, 1992; 이혁준 외, 2010; 윤영석, 2015; 전숙영·이창원, 2017). 분배공정성은 보상이 불공정하다고 인식이 되면 다양한 정서적 감정, 행동수행 및 철회를 할 수 있다는 것을 의미한다. 즉 종사자와 고용주 간의 교환이론으로서 어느 한쪽이 불공정하다고 느낀다면 그 불공정을 해소하기 위해 정당화를 요구한다는 것이다. 그러나 정당화되지 않을 경우 종사자는 직무에 대한 태도가 부정적이고 갈등이 생기게 되며 이직의도가 증가하여 조직을 이탈하게 된다. 실제로 이웅 외(2010)의 연구에서도 분배에 대한 불공정성은 제공인력으로 하여금 작업수행의 감소, 동료와의 협력감소, 작업의 질 하락, 스트레스 등과 같은 부정적인 경험으로 나타났다. 또한 자신의 업무와 노력에 대한 적절한 보상이 공정하게 이루어질 때 직무에 대한 만족이

증가한다는 것으로 나타났고(한승주 외, 2018), 이직의도에 부정적 영향을 미치는 것으로 조사되었다(전숙영·이창원, 2017). 이는 업무와 노력에 대한 보상이 불공정하게 인식된다면 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 이직으로 이어져 조직효과성에 상당한 저해요인으로 작동할 수 있다는 것을 의미한다(이병열·이웅희, 2006; 라정현 외, 2008). 특히 사회서비스 분야 제공인력의 임금과 보상은 업무에 비해 열악하고 시간제로 산정하는 급여 및 비정규직으로 인해 미래에 대한 경제적 안정감이 결여되어 직무에 불만족한 제공인력은 결국 이직하기 때문이다.

또한 이직의 주요 예측변수로 연구되고 있는 직무만족(Lee et al., 1999)은 자신의 직무를 수행하면서 느끼는 긍정적 또는 부정적인 심리적 감정으로 인해 직무수행에 높은 동기부여를 제공하는 요인으로 서비스 질 향상, 업무에 대한 자부심으로 전환되어 서비스 성과에 긍정적인 영향을 미친다(Boswell et al., 2005). 그래서 제공인력의 직무만족에 관한 제고 노력은 이용자 만족과 함께 지속적으로 관심을 가져야 할 과제로 인식되고 있다(조철호, 2011). 무엇보다 활동보조인의 시간제 고용을 감안한다면 개인의 직무에 대한 만족과 사명감이 숙련된 제공자로서 직무를 유지하게 만드는 요인이 되기 때문이다. 즉 활동보조인이 자신의 직무에 만족하지 못할 경우에 업무와 서비스 이용자인 장애인에 회의적인 태도를 갖게 될 것이고 효과적인 역할수행을 기대하기는 어렵게 되어 서비스 성과를 감소시킨다는 것이다.

최근 이직연구에서 근무조건과 관련하여 고용형태를 고려하는 연구들이 진행되고 있다. 이에 따르면 고용형태에 따라 직무만족과 이직의도가 차이가 있음을 제시하고 있다(이덕로·김찬중, 2006; 양종현, 2015; 권현정, 홍경준, 2017). 비정규직은 정규직에 비해 업무, 임금, 신분보장, 후생복지 등 제반 보상과 처우에서 오는 차별로 인해 직무만족이 낮고, 고용불안정, 낮은 예측가능성과 통제력, 사회적 비교과정으로 인한 새로운 직무기회에 대한 이직의도가 정규직보다 높다고 밝혔다. 이수아·강순희(2018)의 연구에서 정규직 여부에 따라 직무만족과 이직의도 관계에서 양의 조절효과를 확인하였다. 이러한 사실을 고려한다면 시간제 근무의 비정규직 형태로 일하는 활동보조인의 연구에서도 분배공정성, 직무만족, 이직의도의 관계에서 고용형태에 따라 차이가 나타날 것으로 예측이 가능하다.

살펴본 바와 같이 활동보조인의 연구에서 분배공정성 변수를 활용하여 직무만족과 이직의도와의 관계를 분석한 연구는 드물다. 또한 이들의 인과관계에서 고용형태에 따른 조절효과에 대한 연구는 거의 이루어지지 못하고 있다. 따라서 본 연구에서 실증 분석하는 보상에 대한 공정성과 정규직과 비정규직의 고용형태에 따른 변수들 간의 조절효과는 활동보조인의 이직과 관련하여 중요한 의미를 갖게 될 것이다. 이에 본 연구는 선행연구를 기초로 하여 활동보조인의 분배 공정성 인식과 직무만족, 이직의도의 인과관계를 분석하는 것이다. 또한 정규직과 비정규직의 고용형태에 따른 조절효과를 검증하고자 한다. 이로써 장애인활동지원서비스 제공인력을 위한 정책 재설계와 조직의 유효성을 제고하기 위해 이직의도를 감소시키 위한 정책적, 실천적 방안을 제안할 수 있을 것이다. 이러한 목적을 위한 연구문제는 다음과 같다. 첫째 분배공정성은 이직의도에 영향을 미치는가? 둘째 분배공정성과 이직의도 관계에 직무만족이 매개역할을 하는가? 셋째 고용형태는 분배공정성, 직무만족, 이직의도의 관계에서 조절역할을 하는가?

Ⅱ. 이론적 배경

1. 분배공정성과 이직의도와의 관계

분배공정성은 종사자가 받는 보상의 양에 대한 공정성과 인지를 의미하며(Folger & Konovsky, 1989), 주로 사회심리학과 분야에서 등장하였다. 이후 보상에 대한 분배의 공정성을 의미하는 분배공정성은 형평이론, 공정성 동기모형, 공정성 판단이론으로 논의되면서 발달해온 개념이다(Adams, 1965; Leventhal et al., 1980). 형평이론은 구성원들이 수행한 투입과 산출의 비율이 다른 사람과 비교하여 불공정하다고 인식하면 공정성을 추구하는 동기유발이 발생한다는 것이다. 반면 공정성 동기모형은 모든 상황에 부합하는 분배원칙은 존재할 수 없으며 단지 개인의 관점이나 집단 내 인간관계에 따라 분배결정에 대한 공정성의 지각이 존재한다고 보았다. 공정성 판단이론은 보상의 공정성을 위해 다양한 공정성 규범들을 활용한다는 것으로 구성원이나 관리자가 선호하는 방식에 따라 보상에 대한 분배공정성이 결정되는 것이다.

이처럼 분배공정성은 절대적 수준의 보상이 아니라 상대적 수준의 보상이며 개인에 따라 분배결정에 대한 공정성 지각이 상이하여 각자가 선호하는 방식으로 분배공정성을 결정한다고 볼 수 있다. 즉 분배공정성은 결과물이 어떻게 분배하는가를 중요하게 다루는 것이다. 구성원은 수행한 역할에 상응하는 보상과 존중, 소속감과 같은 대가를 공정하게 제공받는 것으로써 공정성이 유지되는 원천이 되는 것이다(Siegrist, 1996). 그러나 노력에 따른 보상이 불공정 할 경우 -교환관계의 불공정(예를 들어 업무 외 작업, 많은 업무량을 요구받고 그에 상응하는 보상을 제공받지 못할 경우)- 정서적 고통을 경험하게 된다(Tsutsumi & Kawakami, 2004). 특정 결과가 불공정하다고 인식되면 이는 분노, 행복, 자부심, 또는 죄책감 등과 같은 감정, 인식(자신의 투입이나 타인의 투입과 결과에 대한 인지적 왜곡), 그리고 수행 혹은 수행의 철회와 같은 행동에 영향을 주는 것으로 나타난다(Cohen-Charash & Spector, 2001; 이웅 외, 2010: 108).

분배공정성이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 제공인력 개인은 노력 대비 공정하지 않다고 인식할 경우 상대적인 박탈감과 불안감을 경함하게 되고, 그 결과 조직을 떠나는 이직을 선택하여 공정성을 회복하고자 한다(정효수 외, 2011). 즉 제공인력은 업무에 대한 댓가로 제공받는 보상이 적절하며 공정하다고 인식하면 이직의도가 감소하여 이직하지 않고 지속적으로 근무하기를 원하는 것이다. 이직의도는 “종사자가 조직의 구성원이기를 포기하고 현 조직을 떠나려는 의도”라고 일반적으로 정의한다(Allen & Meyer, 1990; Iverson, 1992; 이학만·오영호, 2018: 55). 김선희(2014)에 의하면 이직의도는 구성원임을 포기하고 자발적으로 조직을 떠나려는 의도라고 정의했다.

이직의도는 이직의 예측변수로 조직을 이탈하려는 행동에 대한 가장 신뢰할 수 있는 변수로서 이직을 매개하는 역할을 하는 요인이며 실제 이직률보다 자발적 이직을 파악하는데 더 유용한 척도이다(김경호, 2013). 제공인력이 개인의 기여도에 비해 산출 비율의 차이가 크다고 인식할 경우, 자신들이 인식을 바꾸거나, 기여도 투입을 달리 하게 되지만 그럼에도 공정성을 회복하지 못하면 이직의도를 가짐으로써 이직행동을 하게 된다(Robbins & Judga, 2011; 윤미승·박지영, 2016: 584).

이런 이유로 이직의도 역시 제공 인력을 위한 정책과 조직효과성의 주요변수로 오랫동안 다루어지고 있다. 대면서비스를 제공하는 사회서비스에서 숙련된 종사자의 잦은 이직은 서비스 성과와 조직의 효율적 운영에 부정적인 영향을 미치기 때문에 구성원의 이직의도를 파악하여 이직률을 낮추기 위한 다차원적 노력이 필요하다(김선희, 2014). 따라서 사회서비스 제공인력인 활동보조인의 이직의도를 감소시키기 위한 방법으로 이직을 결정하는데 영향을 미치는 주요 선행변인으로 다루고 있는 분배공정성을 살펴볼 필요가 있다(Fields et al., 2000).

2. 직무만족과 이직의도의 관계

사회서비스 분야에서 성과 제고는 다양한 요인들이 영향을 미치고 있다. 그 중에서도 직무와 관련하여 제공인력의 업무에 대한 전반적인 직무만족을 주요 요인으로 들 수 있다. 직무만족은 사실상 대부분의 이직이론에서 중요한 역할을 하는 예측변수로 이용되고 있기 때문이다(Lee et al., 1999). 제공인력은 자신의 직무에서 유능하고 중요한 존재의 가치를 느끼는가의 정도와 동료, 상사, 조직 자체와의 사회적 유대관계가 직무만족에 중요한 요소가 되고 있다. 이런 이유로 사회서비스 분야에서도 구성원들의 직무만족은 매우 중요한 의미를 갖는다. 구성원들의 직무만족 여부가 서비스 성과를 좌우하는 기준이 되며, 제공인력의 직무만족은 조직몰입, 이직, 결근 등에 지대한 영향을 미치기 때문이다(이학만·오영호, 2018: 55).

직무만족은 직무와 관련된 태도의 하나로 담당하는 직무가 자신의 가치관 혹은 신념, 욕구 등의 수준과 일치한다. 그래서 직무만족은 직무자체에 대한 감정적, 정서적인 만족 상태(김대권, 2016; 장봉진 외, 2018: 892)이며, 종사자가 직무를 좋아하는 정도(임준철·윤정구, 1998)를 의미한다. 직무만족은 비록 개인이 보유한 가치, 욕구, 신념체계에 따라 직무와 직무환경에서 획득되어지는 정서적 상황이 다르지만, 내부 고객인 제공인력의 개별적인 직무수행을 통하여 경험하는 개인의 욕구충족에 대한 만족의 정도로 정의할 수 있다(여용재, 2007). 직무만족은 자신의 직무를 수행하면서 느끼는 긍정적 또는 부정적인 심리적 감정으로서 직무수행에 높은 동기부여를 제공하며 생산성 향상, 조직에 대한 자부심, 충성심으로 전환되어 경영성과에 긍정적인 영향을 주게 된다(Boswell et al., 2005). 따라서 직무만족의 제고 노력은 고객만족과 함께 조직이 지속적인 관심을 가져야 할 과제로 여겨지고 있다(조철호, 2011). 기관에 대한 종사자의 가치판단 측면에서도 직무만족은 생계수단뿐만 아니라 자아실현과 조직의 모든 측면에서 보면 직접적으로 생산성에 영향을 미치는 요인이기 때문이다. 직무만족의 결정요인은 승진, 급여, 근무시간, 안정감, 정책, 복리후생, 상사, 동료, 고객 등이 구성될 수 있다.

직무만족과 분배공정성과의 관계를 살펴보면, Alexander & Ruderman(1987)에 따르면 분배공정성은 임금에 대한 개인적 만족이나 이직의사 등과 관련된 제공인력 개인에 관한 변수와 더욱 밀접하다고 제시하였다. 사회(복지)서비스 제공인력의 분배공정성은 직무만족을 높이는 유효한 변수이며 인적자원관리 방안에서도 그 중요성이 강조된다(문영주, 2007). 분배공정성을 포함한 조직공정성은 다수의 연구에서 직무만족에 영향에 미친다는 것을 제시하였다(Wan, 2011; 하제현, 2018).

즉 활동보조인은 자신이 받는 보상의 분배가 공정하다고 인식할수록 자신의 직무를 좋아하고 긍정적인 감정으로 직무수행을 하며 이직의도가 낮아진다는 것이다. 다음으로 직무만족과 이직의도에 관한 선행연구에서 직무만족이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 연구결과들이 보고되고 있다(Carmeli & Weisberg, 2006; 조근식 외, 2012: 194). 낮은 직무만족도는 이직의도를 초래하게 만드는 중요한 요소로 보는 것이다. 이인재·최은미(2003)는 자활후견인기관의 종사자를 대상으로 직무만족이 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 변수임을 실증하였다. 이승기 외(2013)는 장애인활동지원제도 전담인력을 대상으로 직무만족이 이직의도에 부적영향이 있다는 것을 확인하였다.

3. 분배공정성, 직무만족, 이직의도의 관계

분배공정성은 직무만족에 직접적인 영향과 이직률 상승 등 제반 조직유효성에 부정적인 영향이 확인되고 있다(Alexander & Ruderman, 1987; Konovsky et al., 1987; Mcfarlin & Sweeney, 1992; 임준철·윤정구, 1998: 94-95). 분배공정성과 직무만족의 연구를 살펴보면, 문영주(2007)는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 분배공정성이 높을수록 직무만족이 높아진다고 분석하였다. 하제현(2018)과 임준철·윤정구(1998)는 분배의 결과가 불공정하게 인식되면 직무에 대한 전반적인 불만족으로 이어지는 정적관계로, 직무만족에 직접적인 영향을 미친다고 밝혔다.

서비스 분야에서 분배공정성은 직무만족과 마찬가지로 이직의도에도 주요한 선행요인으로 강조되고 있으며, 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 분배공정성이 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(홍민주, 2004; 이혁준 외, 2010; 윤영균, 2010; 윤영석, 2015: 228; 전숙영·이창원, 2107). 이혁준 외(2010)는 사회복지사가 인식한 분배공정성은 이직의도에 부적인 영향을 미친다고 분석하였다. 전숙영·이창원(2017)은 요양보호사를 대상으로 독립변수는 분배공정성으로 종속변수는 조직몰입과 이직의도로 설정하여 살펴본 연구에서 분배공정성이 정당하다고 인식할수록 조직에 몰입하고 이직의도가 감소하여 장기근속하게 된다고 밝혔다. 배성현과 김미선(2009)에 의하면 개인적으로 인식하는 공정성이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다양한 서비스 분야에서 제공인력의 분배공정성이 이직의도와 현저하게 부(-)적 관계가 있다고 보고 있다(Fields et al., 2000; 이철기·이동진, 2012; 전숙영·이창원, 2017: 36-37; 정효수 외, 2011). 또한 다수의 선행 연구에서 직무만족과 이직의도의 관계는 부정적인 영향이 있다는 것을 제시하였다(이인재·최은미, 2003; 이승기 외, 2013).

선행 연구에서 분배공정성과 직무만족은 높은 관련성이 있었고 활동보조인의 분배공정성과 직무만족에서도 서로 간에 높은 관련 요인으로 예측할 수 있다. 활동보조인의 분배공정성과 관련되는 또 다른 요소로서 이직의도를 들 수 있다. 분배 공정성이 낮을 경우 불만과 회의감을 갖게 되어 이직의도를 형성하고 결국 이직으로 이어지게 된다. 서비스 분야에서 분배공정성과 직무만족, 이직의도와의 관계를 밝힌 선행연구가 다수 존재한다(임영희, 2010; 윤영석, 2015; 윤미승·박지영, 2016). 사회복지사를 대상으로 연구한 윤영석(2015)에 따르면 분배공정성은 직무만족에 직접 영향을 미치고 이직의도에 직접 영향을 미치며 직무만족과 조직몰입을 매개하여 이직의도에 간접적인

영향을 미친다고 제시하였다. 배병호(2015)는 분배공정성 지각과 이직의도의 영향 관계에서 직무만족이 부분매개 효과가 있다는 것을 밝혔다(윤미승·박지영, 2016: 584). 살펴본 바와 같이, 분배공정성과 직무만족은 이직의도에 영향을 미치는 변인으로 나타나지만 활동보조인이 인식하는 분배공정성과 직무만족, 이직의도의 구조적 관계를 실증한 연구는 드물다. 본 연구에서는 활동보조인을 대상으로 분배공정성이 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 직무만족의 매개효과를 설정하고 변수 간의 직, 간접경로를 통해 인과관계를 검증하고자 한다.

4. 고용형태의 조절효과

고용형태에 따른 직무만족에 관한 연구는 오래전부터 이루어지고 있으며, 고용형태에 따라 직무만족이 영향을 받는다는 사실을 제시하면서 비정규직과 정규직으로 나누어 연구되어 왔다(Hall & Gorden; 1973, Hom, 1979; Miller & Terborg, 1979; Rotchford & Roberts, 1982; Pfeffer & Baron, 1988; Belous, 1989; Feldman et al., 1994; Dyne & Ang, 1998; 이덕로·김찬중, 2006: 126). 우선, 비정규직에 비해 정규직이 직무만족이 높다는 연구결과에서 비정규직은 역할과 직무 전반에 걸쳐 부담을 느끼고 있다고 주장한 바 있다. 즉 비정규직의 고용불안정성, 낮은 예측가능성, 낮은 통제력과 사회적 비교과정이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 것이다(Beard & Edward, 1995; 정인수, 1998, 이영면, 2005; 이덕로·김찬중, 2006: 126-127).

양종현(2015)은 의료기관의 정규직과 비정규직을 대상으로 직무만족을 살펴보았다. 정규직의 직무만족은 3.24, 비정규직의 직무만족은 3.12로 정규직이 높았고 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 노영희 외(2013)는 비정규직에서는 정규직과 동일한 근무시간(73.6%)에 근무하면서 정규직과 동일한 업무(69.1%)나 정규직의 보조업무(22.5%)를 수행하고 있으며, 비정규직은 업무량에 대해 보통(53.4%) 또는 많다(39.3%)라고 인식하는 것으로 조사되었다. 이는 동일한 근무시간에 동일한 업무를 수행하면서도 그 업무량은 적당(보통)하거나 과하다고 보는 것이다. 즉 고용형태에 따라 업무에 대한 인식은 다르게 나타난다는 것을 의미한다. 반면 비정규직이 정규직보다 직무만족이 높다는 연구들도 있는데 이는 비정규직의 자발성 여부에 대한 고려가 중요하다(Eberhardt & Shani, 1984). 스스로가 원해서 선택한 고용형태라면 직무태도에 긍정적이지만 비자발적인 경우는 다르기 때문이다. 이처럼 고용형태에 따른 직무만족에 대한 태도는 종사자의 근로환경의 차이와 고용형태의 다양성, 개인의 특성에 기인하기 때문이다.

이직의도는 제공인력이 처해 있는 환경과 상황에 따라 다르게 나타날 수 있는데 비정규직이 정규직에 비해 직무만족이나 조직몰입과 같은 직무행위 수준이 낮게 나타나기 때문에 이직의도가 나타날 수 있다(이수아·강순희. 2018: 604). 고용형태에 따른 이직의도에는 고용안정성 등의 이유로 정규직과 비정규직이 느끼는 개인의 직무만족 수준이 다를 것이고 이직의도에도 차이가 발생한다. 특히 비정규직은 업무, 임금, 신분보장, 후생복지 등 제반 보상과 처우의 격차에서 오는 차별로 인해 직무만족이 낮을 것이고 새로운 직무기회에 대한 이직의도가 정규직에 비해 높아질 것이다(이덕로·김찬중, 2006).

이수아·강순희(2018)의 연구에 의하면 정규직 여부에 따라 직무만족과 이직의도 간에 양의 조절효과를 제시하였다. 권현정·홍경준(2017)은 요양보호사의 근로조건과 서비스 질 간의 상관관계를 분석 한 결과, 근로조건 중에서 정규직 비중과 요양보호사의 이직률은 부적 상관관계를 보였다. 종사자의 정규직 비중이 높을수록 이직률이 낮아진다는 것을 의미한다. 한권희 외(2009)는 정규직 전환 근로자가 다른 형태에 속한 근로자에 비해 조직효과성에 영향을 미치는 요인에 민감함을 밝혔다. 이는 고용안정성이 이직의도를 낮추어 조직성과를 높이는데 기여한다는 것이다. 이덕로·김찬중(2006)은 정규직이 비정규직에 비해 직무만족 중 임금, 승진, 상사, 동료에 대한 만족이 상대적으로 높고, 이직의도는 낮다고 분석하였다. 이처럼 정규직과 비정규직으로 구별되는 고용형태의 차이는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등 서비스 성과측면에서 차이를 갖는다. 특히 시간제 노동정책과 재가서비스를 진행하는 활동보조인의 근무환경과 개인특성, 소속기관의 특성 차이를 감안한다면 보다 체계적인 연구가 필요하다 하겠다.

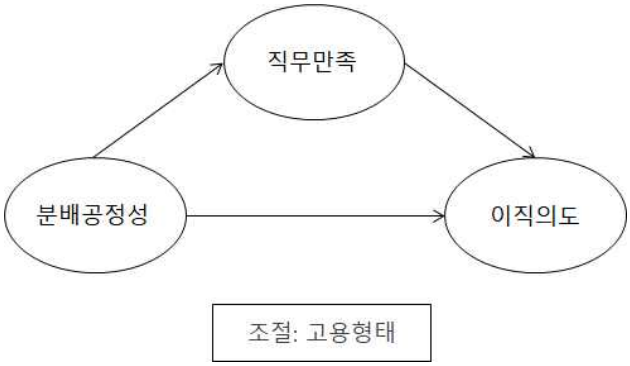
이상의 논의를 바탕으로 고용형태에 따라 직무만족과 이직의도 수준이 다르며 특히 비정규직은 정규직에 비해 보상격차와 고용불안정성으로 인하여 보다 안정적이고 처우가 나은 조직, 직업을 갈망하는 이직의도가 상대적으로 높았다. 본 연구에서는 장애인활동지원서비스 제공인력인 활동보조인의 분배공정성과 직무만족, 이직의도의 관계에서 비정규직과 정규직의 고용형태를 직무만족과 이직의도를 조절하는 역할로 설정하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설

살펴본 바와 같이 고용형태와 직무만족, 고용형태와 이직의도에 대한 이론적 논의와 선행연구 검토를 통해, 본 연구는 활동보조인의 분배공정성과 이직의도 간의 직무만족의 매개효과와 고용형태의 조절효과 작동을 도출하고 실증적으로 검증하기 위해 연구모형과 가설을 설정하였다.

〈그림 1〉 연구모형



[가설 1] 분배공정성은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
[가설 2] 분배공정성은 직무만족을 매개로 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
[가설 3] 분배공정성, 직무만족, 이직의도와의 관계는 고용형태에 따라 차이가 있을 것이다.
[가설 4] 고용형태에 따라 분배공정성, 직무만족, 이직의도의 잠재평균은 차이가 있을 것이다.

2. 자료수집

본 연구는 부산시의 장애인활동지원서비스 제공인력인 활동보조인을 대상으로 분배공정성, 직무만족, 이직의도의 영향관계를 분석하기 위해 설문조사를 시행하였다. 설문조사는 2015년 11월 말 기준 사회서비스 전자바우처에 등록된 부산소재 기관 69곳(2019년 70곳) 중 지역별 비례할당 후 무작위 추출하여 활동보조인을 대상으로 2015년 12월부터 2016년 3월까지 진행하였다.[1] 설문조사는 참여 대상자에게 교육받은 연구조사원이나 기관의 관리자에 의해 본 연구의 목적에 대한 설명과 참여자의 권리를 알리고 연구동의서를 받은 후 자기기입식으로 진행하였다. 불성실한 응답을 제외하고 총 252부를 최종 분석에 활용하였다.

3. 변수의 측정

1) 이직의도

본 연구에서 이직의도는 현재의 조직을 자발적으로 떠나려는 의도로 정의한다. 측정도구는 김선희(2014)가 사회복지서비스 영역에서, 이승기 외(2013)가 사회서비스 영역에서 활용한 척도를 재구성하여 자발적으로 그만둘 계획, 현 상황과 조건에 의한 이직갈등, 조직을 옮기려는 노력정도로 3문항을 구성하였다.

2) 분배공정성

분배공정성은 서비스 제공인력이 투입한 시간, 노력에 대한 성과에 의해 지급되는 보상(임금, 인정 등)에 대한 분배가 공정하게 인식되는 정도로 본 연구에서는 정의한다. 분배공정성은 Price & Mueller(1981)가 개발한 척도를 사회복지서비스 영역에 맞게 수정하여 활용한 정효수 외(2011)와 최소연(2005)의 측정도구를 본 연구에 맞도록 재구성하였다. 측정문항은 업무에 들인 노력에 대한 정당한 보상, 보상의 공정성에 대한 평가, 유사한 학력, 노력, 책임을 가진 동료와 비교한 보상의 공정성, 업무상 책임의 적정성, 전반적인 보상의 공정성으로 5문항을 구성하였다.

1) 장애인활동지원서비스는 2011년부터 전국으로 확대 시행되었으며, 설문조사 당시에도 현재와 마찬가지로 전국 표준화된 매뉴얼로 보편적으로 진행되는 서비스이다.

3) 직무만족

본 연구에서 직무만족은 직무를 수행하면서 느끼는 총체적 태도로 정의하고, 김경호(2013)가 활용한 척도를 본 연구에 맞도록 재구성하여 4문항으로 구성하였다. 측정문항은 전반적인 직무만족, 구성원으로서의 자부심, 일하는 보람, 현 기관에서 일하는 것에 대한 만족감으로 측정하였다.

본 연구에 활용된 분배공정성, 직무만족, 이직의도의 척도는 5점 리커트 척도로 구성되었다. 분배공정성, 직무만족은 전혀 그렇지 않다=1점, 매우 그렇다=5점으로 총점이 높을수록 분배공정성이 공정한 것으로 직무에 대한 만족은 높은 것을 의미한다. 반면, 이직의도는 전혀 그렇지 않다=1점, 매우 그렇다=5점으로 총점이 높을수록 현 기관을 떠나려는 이직의도가 높은 것을 의미한다.

4. 분석방법

자료분석을 위해 SPSS 22.0을 활용하여 기술통계를 실시하여 대상자의 특성과 변수의 특성을 파악하였다. AMOS 22.0을 사용하여 구조방정식모형을 구축하고 분배공정성과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과를 분석하고 Bootstrapping을 진행하여 간접효과 유의성을 검증하였다. 고용형태에 따른 구조관계의 차이를 검증하기 위해 정규직과 비정규의 경로계수의 차이를 검증하는 다집단분석을 하였다. 고용형태 간 각 잠재변인의 차이 검증을 위해 측정오차를 통제하여 잠재변인의 평균을 비교한 잠재평균분석을 실시하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 성별의 경우 여성은 217명(86.1%), 남성이 35명(13.9%)으로 나타났다. 연령은 50대가 142명(56.3%)로 가장 많았고 다음으로 40대와 60대가 52명(20.6%)으로 동일한 순으로 나타났다. 학력의 경우 고졸이하 130명(51.6%)로 가장 많았고 대졸이하 77명(30.6%), 중졸이하 34명(13.5%)의 순으로 조사되었다. 취업동기에 있어서는 생업이 157명(62.3%)이 가장 많았고 다음으로 자아실현 59명(23.4%), 가족요양 20명(7.9%)의 순으로 나타났다. 이직경험을 조사한 결과, 있다 160명(63.5%), 없다 92명(36.5%)로 조사되었다. 월근무시간은 151-200시간이 73명(30%), 51-100시간 66명(26.2), 101-150시간 64명(25.4%), 201시간이상 39명(15.5%) 순으로 나타났다. 근무경력의 경우 49개월 이상이 75명(29.8%)로 가장 많았고 13-24개월은 61명(24.2%), 25-36개월 50명(19.8%)로 조사되었다. 고용형태에 있어서는 비정규직 154(61.1%), 정규직 98명(38.9%)로 조사되었다.

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(%)	구분		빈도(%)
성별	남	35(13.9)	이직경험	있다	160(63.5)
	여	217(86.1)		없다	92(36.5)
연령	30대	5(2.0)	월근무시간	50시간	10(4.0)
	40대	52(20.6)		51-100시간	66(26.2)
	50대	142(56.3)		101-150시간	64(25.4)
	60대	52(20.6)		151-200시간	73(30.0)
	70대이상	1(0.4)		201시간이상	39(15.5)
	평균(53.34), 표준편차(6.71)			평균(146.6), 표준편차(61.67)	
학력	초졸이하	2(0.8)	근무경력	12개월	36(14.3)
	중졸이하	34(13.5)		13-24개월	61(24.2)
	고졸이하	130(51.6)		25-36개월	50(19.8)
	대졸이하	77(30.6)		37-48개월	30(11.9)
	대학원졸 이하	9(3.6)		49개월 이상	75(29.8)
취업동기	생업	157(62.3)		평균(41.2), 표준편차(31.51)	
	가족 중 요양	20(7.9)	고용형태	정규직	98(38.9)
	자아실현	59(23.4)		비정규직	154(61.1)
	기타	16(6.3)			

2. 측정모형 및 구조모형 분석

구조방정식 모형은 회귀계수 추정을 사용하기 때문에 변인의 정규성을 가정한다. 변인의 정상분포 조건은 왜도가 2이상, 첨도는 4이상이 아니면 조건이 충족된 것으로 판단한다. 본 연구에서 사용된 변인의 왜도는 -.782에서 .434였으며 첨도는 -.741에서 .860의 범위이므로 구조방정식 모형을 적용에 필요한 정상분포 조건을 만족하는 것으로 확인되었다.

1) 측정모형 분석

본 연구의 잠재변수와 측정변수 간의 타당도를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모형의 적합도 여부는 χ^2=216.559(df=51, p〈.001)이며 함께 고려한 적합도 지수는 TLI=.857, CFI=.889, RMSEA=.094로 조사되어(〈표 2〉, 〈표 3〉) 본 측정모형은 비교적 적합한 수준에서 잘 부합한다고 볼 수 있다. 또한 신뢰도와 타당도 검증에서 표준화계수(요인부하량)이 모든 변수에서 .5이상이므로 통계적으로 유의미한 수준이며, 평균분산추출값(AVE)이 .6 이상, 개념신뢰도가 .8 이상으로 나타나 집중타당성이 확보되었다(〈표 2〉).

〈표 2〉 측정모형 분석

경로			비표준화계수	표준화계수	S.E	C.R	AVE	개념신뢰도
분배	→	요인1	1.000	.772			.652	.903
	→	요인2	1.056	.859	.092	11.434		
	→	요인3	.923	.788	.087	10.622		
	→	요인4	1.140	.692	.086	13.235		
	→	요인5	1.133	.704	.085	13.352		
직무	→	요인1	1.000	.748			.641	.877
	→	요인2	.983	.764	.091	10.771		
	→	요인3	1.049	.740	.100	10.511		
	→	요인4	.827	.637	.090	9.174		
이직	→	요인1	1.000	.818			.620	.827
	→	요인2	1.103	.861	.090	12.288		
	→	요인3	.760	.579	.085	8.937		

χ^2=216.559, df=51, TLI=.857, CFI=.889, RMSEA=.064

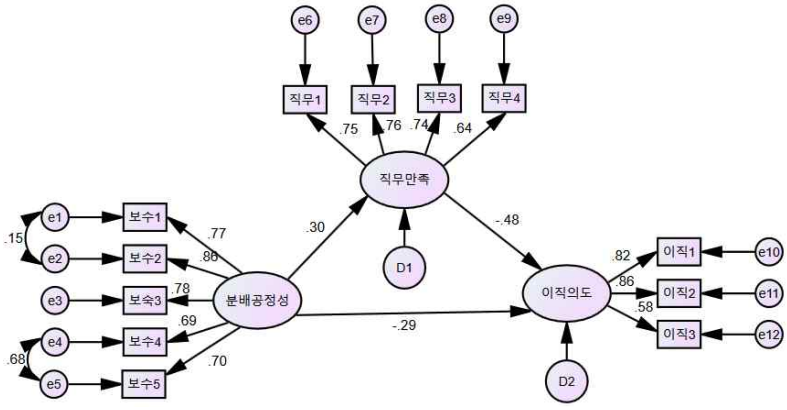
2) 구조모형 분석

확인적 요인분석에 의한 본 연구의 측정모형은 적합도 지수가 만족하여 적절하였다. 그러나 수정모형을 분석한 결과 측정모형과 비교하여 모든 적합도가 개선되었기 때문에 수정모형을 본 연구의 최종모형으로 확정하였다(〈표 3〉, 〈그림 2〉).

〈표 3〉 수정모형의 적합도 비교

모형	χ^2	df	$\Delta\chi^2$ / Δdf	TLI	CFI	RMSEA
측정모형	216.559	51	-	.857	.889	.064
수정모형	157.990	49	68.569 / 2	.926	.937	.053

〈그림 2〉 구조모형 분석결과



본 연구에서 최종 선택된 구조모형에 대한 주요 잠재변수들 간의 경로를 살펴보면(〈표 4〉), 분배공정성이 직무만족에 미치는 직접적인 효과의 경로계수는 .298(p〈.001) 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 분배공정성이 공정하다고 인식할수록 직무에 대한 만족도가 증가한다는 것을 의미한다.

〈표 4〉 구조모형 경로계수

경로	B	β
분배공정성 → 직무만족	.263	.298***
직무만족 → 이직의도	-.561	-.482***
분배공정성 → 이직의도	-.298	-.291***

*p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001

직무만족과 이직의도 간의 경로계수는 -.482 (p〈.001)로 통계적으로 유의미했다. 이는 자신의 직무에 만족하는 활동보조인은 이직의도가 낮아진다는 것이다. 분배공정성과 이직의도 간의 경로계수는 -.291 (p〈.001) 수준에서 통계적으로 유의미했으며, 분배공정성이 불공정하다고 인식할수록 조직을 떠나려는 이직의도는 증가한다는 것이다.

3. 매개효과 분석

활동보조인이 인식한 분배공정성이 이직의도에 미치는 영향관계에서 직무만족의 매개효과에 대한 결과는 〈표 5〉에 제시하였다. 분배공정성이 직무만족을 매개로하여 이직의도에 미치는 간접효과는 -.144로 나타났다. Bootstrapping 방식을 활용하여 직무만족의 매개효과의 유의성을 검증한 결과, 95% 신뢰구간(-.078에서 -.223)에서 "0"을 포함하지 않아 통계적으로 유의미함을 확인하였다. 따라서 직무만족은 분배공정성이 이직의도에 미치는 영향을 부분매개한다는 것이다. 즉, 활동보조인은 분배가 적절하다고 인식할수록 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 동시에 보상이 공정할수록 자신의 직무에 긍정적인 태도와 정서를 갖게되는 직무만족을 통해 이직의도에 간접적으로 영향을 미친다는 것이다. 활동보조인의 이직의도를 감소시키기 위해서는 분배의 공정성과 직무에 대한 만족을 높여야 하겠다.

〈표 5〉 매개효과 검증

경로	총효과	직접	간접	간접신뢰구간(95%)	
				Lower	Upper
분배공정성 → 이직의도	-.435	-.291	-.144**	-.223 ~	-.078

*p〈.05, **p〈.01

4. 고용형태에 따른 다집단분석

정규직과 비정규직 간의 각 경로추정치 차이검증을 진행하기 위해 먼저 두 집단의 측정동일성이 성립되어야 하므로 다집단 확인적 요인분석을 실시하여 측정동일성을 검증하였다(〈표 6〉). 우선 측정모형의 형태동일성을 검증한 결과, 모든 잠재변인 간의 상관관계를 허용하고 모수의 측정을 자유롭게 추정하도록 한 기저모형의 적합도(χ^2=275.896, df=102, TLI=.852, CFI=.886)는 두 집단 모두 만족할만한 수준으로 나타났다.

〈표 6〉 다집단 확인적 요인분석

모델	χ^2	df	TLI	CFI	$\Delta\chi^2/\Delta df$	판정
모형1: 형태동일성	275.896	102	.852	.886		
모형2: 측정동일성	286.436	111	.843	.878	10.540(9)	비유의미
모형3: 측정 및 절편동일성	315.799	123	.831	.866	29.363(12)	유의미

다음으로 측정동일성을 검증하기 위해 측정모형에서 각각의 잠재변인에 걸리는 요인 적재치가 동일하다는 동일성 제약을 가한 측정동일성 모형과 기저모형의 카이제곱 차이검증을 확인하였다. 측정동일성 모형의 적합도(χ^2=286.436, df=111, TLI=.843, CFI=.878)는 카이자승의 변화량($\Delta\chi^2$=10.540, Δdf=9)이 유의하지 않는 것으로 나타나 측정동일성이 성립되었다. 이는 정규직과 비정규직 집단에서 측정도구들이 동일한 방식으로 작동하고 있다는 것을 보여주는 것이다. 측정동일성이 성립되었기에 다음 단계로 절편까지 동일성 제약을 가한 절편동일성을 검증하였다. 모형2와 모형3 간의 카이자승의 변화량이 유의하므로($\Delta\chi^2$=29.363, Δdf=12) 절편동일성은 성립되었다. 따라서 관찰된 평균 차는 잠재변인에 대한 집단 간 실제 차이를 반영한다고 간주할 수 있다.

주요 변인의 측정모형 동일성이 정규직과 비정규직 집단에서 검증되었으므로, 고용형태가 포함된 다집단분석을 실시하였다(〈표 7〉). 우선, 정규직과 비정규직 집단에 대해 구조동일성(잠재변수 간 경로를 고정한 모델) 모형이 측정동일성과 비교하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것($\Delta\chi^2$=8.08, △df=3)으로 나타났다.

〈표 7〉 다집단 구조방정식모델 분석

모델	χ^2	df	TLI	CFI	$\Delta\chi^2/\Delta df$	판정
형태동일성	275.896	102	.852	.886		
측정동일성	286.436	111	.843	.878	10.540(9)	비유의미
구조동일성(1)	294.516	114	.841	.873	8.08(3)	유의미

고용형태에 따른 정규직과 비정규직 두 집단의 경로계수는 〈표 8〉에 제시하였다. 정규직 집단에서는 분배공정성이 직무만족(β=.237, p〈.05)에, 직무만족은 이직의도(β=-.561 p〈.001)에 영향을 미쳤으나, 분배공정성이 이직의도(β=-.086, p〉.05)에 이르는 경로에는 통계적으로 유의미하지 않았다. 반면 비정규직 집단은 분배공정성이 이직의도에 직접적인 영향(β=-.408, p〈.001)을 보였으며, 분배공정성이 직무만족(β=-.388, p〈.001)에 직무만족이 이직의도(β=.345, p〈.001)에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이로서 두 집단 간 경로별 차이는 분명하게 드러났다. 정규직에서는 비정규보다 직무만족이 이직의도에 영향력이 강하고 분배공정성은 이직의도에 영향을 미치지 않은 반면, 비정규직은 정규직에 비해 분배공정성에서 이직의도의 영향력이 지대하였고 직무만족의 매개효과가 나타났다.

〈표 8〉 정규직과 비정규직의 모수 추정치

집단	경로	비표준화	표준화	C.R	SMC
정규직	분배공정성 → 직무만족	.247	.237	2.973**	.056
	직무만족 → 이직의도	-.646	-.561	-5.508***	.364
	분배공정성 → 이직의도	-.092	-.086	-.792	
비정규직	분배공정성 → 직무만족	.208	.345	3.747***	.119
	직무만족 → 이직의도	-.448	-.388	-4.037***	.426
	분배공정성 → 이직의도	-.384	-.408	-4.645***	

*p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001

또한 두 집단 사이에 혹시나 존재할지도 모를 경로계수 간의 유의미한 차이를 알아보기 위해 모형 내에 존재하는 경로에 각각 동일성 제약을 가한 모형을 기저모형(형태동일성)과 비교하였다(〈표 9〉). 직무만족과 이직의도의 경로(-2.618)와 분배공정성과 이직의도의 경로(-2.053)에서 유의미한 차이가 나타났다. 직무만족이 이직의도에 이르는 경로의 표준화계수는 정규직 -.561(p〈.001), 비정규직 -.388(p〈.001)이였다. 정규직이 비정규직에 비해 직무만족이 이직의도에 더 강력한 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 9〉 구조동일성 모형의 단계별 경로계수 차이(C.R값)

모형단계	분배공정성→ 직무만족	직무만족→ 이직의도	분배공정성→ 이직의도
1단계	.104		
2단계		-2.618*	
3단계			-2.053*

*p〈.05

분배공정성이 이직의도에 이르는 경로의 표준화계수는 정규직 -.086(p〉.05), 비정규직 -.408(p〈.001)이였다. 비정규직이 정규직에 비해 분배공정성이 이직의도에 더 지대한 영향력을 갖고 있다는 것이다. 이러한 결과는 정규직에서는 직무만족이 분배공정성과 이직의도에 이르는 과정에서 완전매개 효과 역할을 하는 변수이고, 반대로 비정규직에서는 분배공정성과 직무만족, 이직의도 간에 부분매개효과가 성립되는 것을 알 수 있다.

다음으로 고용형태에 따른 정규직과 비정규직의 분배공정성과 이직의도 간 직접효과, 간접효과, 총효과의 크기와 매개효과의 유의성을 검증한 결과이다(〈표 10〉). 정규직의 경우 분배공정성과 이직의도 간의 총효과는 -.259, 직접효과는 -.086, 간접효과는 -.133로 확인되었다. 비정규직에서는 총효과 -.542, 직접효과 -.408, 간접효과 -.134로 나타났다. Bootstrapping 결과, 정규직(-.277~-.043)과 비정규직(-.234~-.058)에서 95% 신뢰구간 내 '0'이 존재하지 않아 간접효과의 유의성이 검증되었다(p〈.01).

〈표 10〉 고용형태에 따른 효과분해

집단	경로	총효과	직접	간접	신뢰구간
정규직	분배공정성 → 이직의도	-.259	-.086	-.133**	-.277 ~ -.043
비정규직	분배공정성 → 이직의도	-.542	-.408	-.134**	-.234 ~ -.058

*p〈.05, **p〈.01

고용형태에 따라 분배공정성이 직무만족을 통해 이직의도에 이르는 경로는 차이가 있다는 것이 확인되었다. 정규직은 직무만족이 높을수록 이직의도가 감소하고 분배공정성은 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 못하고 직무만족을 매개하여 이직의도에 영향을 미쳤다. 반면 비정규직은 분배공정성이 이직의도에 강한 영향력을 보였으며 분배공정성을 높을수록 직무에 긍정적인 태도를 갖게 되어 이직의도 수준이 낮아진다는 것을 보여준다. 직무만족이 높을수록 분배공정성이 이직의도에 미치는 부적 직접효과를 한층 더 강화시키는 유의미한 부분매개 역할을 한다는 것이다. 이는 비정규직은 정규직과 같은 일을 하면서도 보상에서 불공정하지 못하다는 인식을 갖고 있기 때문에 고용안정이 보장된 조직으로 이직하려는 의도가 높은 것으로 해석된다.

반면 정규직은 고용안정과 보상의 공정성이 적절하다고 인식하는 개인적인 만족이 자신의 업무에 대한 보람과 직무에 대한 만족에 영향을 미쳐 직무만족이 정규직의 이직의도를 감소시키는 것을 알 수 있다. 따라서 고용형태는 활동보조인의 분배공정성이 현재의 기관을 이탈하려는 이직의도를 감소시키는 효과를 조절해주고, 자신의 직무에 대한 만족이 이직의도에 미치는 효과도 유의하게 조절한다는 사실도 확인할 수 있다.

5. 고용형태에 따른 잠재평균 차이 검증

고용형태에 따라 잠재변인의 차이가 있는지를 알아보기 위해 형태동일성, 측정동일성, 절편동일성을 순서대로 검증하였다(〈표 6〉 참고). 그 결과, $\Delta\chi^2$의 변화량이 df=9일 때 $\Delta\chi^2$=10.540, p〉.05로 유의미하지 않았고, df=12일 때 $\Delta\chi^2$=29.363, p〈.05로 유의미하므로 잠재평균의 전제조건인 절편동일성이 모두 성립되어 잠재평균을 실시하였다. 추정된 잠재평균의 차이는 〈표 11〉과 같으며 분배공정성과 이직의도에서 평균차이가 통계적으로 유의미하였다.

〈표 11〉 정규직과 비정규직 간의 잠재평균 차이검증

잠재변수	정규직	비정규직	C.R	효과크기(d)
분배공정성	0	-.309	-3.009**	.526
직무만족	0	.075	.789	.190
이직의도	0	.179	2.087*	.407

*p〈.05, **p〈.01

잠재평균분석을 위해 정규직의 잠재변수평균 값을 0으로 고정하고 비정규직의 평균값을 상대적으로 추정하여 그 값이 통계적으로 유의미한지를 검증하였다. 잠재평균분석 결과, 비정규직이 정규직에 비해 분배공정성(-.309, p〈.01)은 낮고 이직의도(.179, p〈.05)가 높은 것으로 나타났다. 직무만족에서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 코헨(1988)의 효과크기에 따르면 d값이 .2이하면 작은 것으로 .5이상이면 중간 수준이며 .8이상이면 큰 것으로 해석된다. 효과크기에 미루어볼 때 분배공정성은 중간 이상의 차이를 보였으며 이직의도는 중간에 가까운 수준의 차이가 나타났기 때문에 분명히 정규직과 비정규직 간의 차이가 존재한다는 것을 알 수 있다. 활동보조인의 이직의도는 분배공정성으로부터 영향을 받고 있는데 특히 비정규직일 경우 분배와 보상에 대해 불공정하다고 인식할수록 이직의도가 증가한다는 것을 알 수 있다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 사회보장법 개정 이후 포괄적으로 규정되고 있는 사회서비스 분야의 제공인력 중 장애인활동지원서비스 제공자 활동보조인의 이직의도에 미치는 영향요인을 분석하고자 한다. 활동보조인의 분배공정성과 이직의도와의 관계에서 직무만족이 어떤 역할을 하는지 확인하고, 고용형태에 따라 차이가 있는지 규명함으로써 향후 장애인활동지원서비스 제공인력 정책 설계에 함의를 제공하고자 한다. 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 분배공정성은 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 활동보조인은 분배에 대해 정당하고 공정하다고 인식할수록 현 조직을 떠나고자 하는 이직의도가 낮아진다는 것을

의미한다. 이러한 결과는 선행연구와 일치(전숙영·이창원, 2017)하였다. 둘째, 분배공정성과 이직의도의 관계에서 직무만족의 부분매개효과가 확인되었다. 분배공정성은 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 동시에 이직의도에 대해서 직, 간접적으로 영향을 미쳤다. 이는 활동보조인이 분배에 대해 공정하다고 인식할수록 직무만족은 증가하여 이직의도가 감소한다는 것이 확인되었다. 이러한 결과는 자신이 받는 보상이 공정하다고 인식하는 분배공정성이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 것과 분배공정성이 정당하다고 지각할수록 직무만족이 증가하고 이직의도가 낮아진다는 선행연구(전숙영·이창원, 2017; 임준철·윤정구, 1998; 배병호, 2015; 하제현, 2018; 한상호 외, 2018)와 일치하였다. 활동보조인이 인식하는 분배에 대한 공정성을 회복하고, 특히 직무에 대해 스스로 자부심과 긍정적인 직무만족도를 높이는 것이 이직의도를 감소시킨다는 것이다.

셋째, 직무만족을 매개로하는 분배공정성과 이직의도 간의 구조관계를 나타내는 경로계수에서 고용형태 간 유이미한 차이를 검증하였다. 정규직 집단에서 분배공정성이 직무만족에 직무만족이 이직의도에 영향을 미쳤다. 그러나 분배공정성이 이직의도에 직접영향을 미치지 않았고 직무만족의 이직의도에 대한 영향력이 비정규직에 비해 강하게 나타났다. 반면 비정규직 집단에서는 정규직과 달리 분배공정성이 이직의도에 미치는 직접적인 영향력이 강하였으며, 직무만족을 통해 이직의도에 간접영향도 나타났다. 또한 요인자체의 차이를 검증하는 잠재평균을 통해서도 분배공정성과 이직의도 요인에서 고용형태 간 유의미한 차이가 나타났다. 활동보조인은 비정규직 집단이 정규직 집단에 비해 분배공정성이 낮고 이직의도는 높다는 것을 보여준다. 즉 비정규직 활동보조인은 이직의도에 분배공정성의 영향력이 높다는 것으로 정규직에 비해 임금, 인정, 업무만족, 근로환경, 업무에 들인 노력과 책임에 대한 정당한 보상이 불공정하다고 인식하면 자발적 이직의도가 증가한다는 것을 의미한다.

본 연구의 결과를 중심으로 활동보조인의 이직의도를 감소시킬 수 있는 정책적, 실천적 함의를 제시하면 다음과 같다. 본 연구에서는 다학문적인 문헌고찰을 통해 지금까지 장애인활동보조인의 이직의도에서 다루지 못한 분배공정성을 설정하고 직무만족의 매개관계에서 고용형태가 어떻게 조절하는지를 이론적인 관계모형을 구축하여 살펴보았다는 점에 그 의의가 있다. 특히 고용형태에 따라 제공인력의 이직의도가 다르게 나타날 것임에도 불구하고 이에 관한 연구가 미흡한 상황에서 고용형태의 조절효과를 분석했다는 점에서 의미가 있다.

둘째, 장애인활동지원서비스 공급에서 가장 핵심이 되는 사회서비스 제공인력인 활동보조인의 임금과 보상은 업무에 비해 열악하여 직무에 대한 만족을 감소시키고 이직의도를 증가시켰다. 이로 인한 활동보조인의 이직은 이용자의 서비스 질에 대한 평가에 부정적인 영향을 미치고 있다. 따라서 장애인활동지원서비스 정책 설계 단계에서 활동보조인의 임금과 보상에 대해 보전할 수 있도록 현실적인 처우개선비 증액 및 복지수당을 안정적으로 지급하여 이로 인한 이직을 방지해야 한다. 또한 활동보조인의 경력에 따라 경력수당을 지급하여 장기근속을 유도할 필요가 있다.

셋째, 분배의 공정성을 보완하기 위해 비경제적 보상을 정책적으로 지원해야 한다. 활동보조인의 스트레스를 다루기 위해 심리상담 및 감정조절, 건전한 감정표현, 심성교육을 위한 프로그램 제공을 제안한다. 이는 활동보조인이 자신의 직무에 대해 정확히 알고 현장에서 생각과 감정을 적

절하게 표현함으로써 업무로 인한 스트레스를 줄이는 방안이 될 것이다. 즉 비경제적 보상을 정책적으로 지원함으로써 제공인력으로서 업무를 위해 투입한 노력에 대해 인정받는 것으로 분배의 공정성을 회복하면 직무에는 더욱 긍정적일테고 이직의도는 감소될 것으로 사료된다.

넷째, 사회서비스의 공공성이 강화되고 있는 가운데 장애인활동지원서비스에서도 고품질의 서비스를 유지하기 위해 활동보조인의 전문성을 강화해야 할 필요가 있다. 직무에 대한 전문성과 직업의식은 일하는 보람과 만족도를 높이고 직무만족을 담보하여 이직의도를 감소시킬 것이기 때문이다. 따라서 활동보조인의 전문성 향상을 위해 외부 전문가가 진행하는 보수교육을 제공하여 교육의 질을 높여야 한다. 보수교육 내용은 이용자와의 관계 시 활용되는 민감성 교육, 인권 교육, 직무교육, 직업의식 등 휴먼서비스의 전문성을 향상시키는 교육으로 구성해야 할 필요가 있다.

마지막으로 장애인활동지원서비스의 고용형태를 점검해야 할 것이다. 본 연구에서도 확인되었듯이 순수 생계를 위해 일한다는 활동보조인이 62.3%로 조사되었다. 고용이 안정된 정규직 활동보조인에 비해 비정규직 활동보조인은 정규직과 하는 업무는 같은데 차별적 보상을 받고 그에 따라 직무만족은 낮아져 이직의도가 높아지는 것으로 판단된다. 따라서 정규직으로 채용하여 고용안전성을 보장하는 것으로 직무만족을 높이는 것이 필요하다. 또한 정규직이 아니라도 현실적인 급여, 신분보장, 합리적 평가 방식을 제도화하여 비정규직의 보상에 대한 공정성을 보완하여 이직의도를 관리해야 할 것이다.

참고문헌

권현정·홍경준. (2017). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 근로조건이 서비스 질에 미치는 효과에 관한 연구. 「한국사회복지학」, 69(1): 33-57.

김경호. (2013). 지역자활센터 종사자의 정서적 고갈, 직무만족, 정서적 조직몰입, 이직의사 간의 인과관계 검증. 「한국사회복지행정학」, 15(2): 111-144.

김선희. (2014). 사회복지사의 의사결정참여가 이직의도에 미치는 영향: 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 「한국사회복지행정학」, 16(2): 1-25.

노영희·안인자·오세훈. (2013). 비정규직 사서의 근무환경 및 고용실태에 관한 연구. 「한국비블리아학회지」, 24(4): 259-280.

라정현·이송학·전익기. (2008). 태권도사범의 조직공정성 인지도가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 「한국사회체육학회지」, 33: 147-160.

문영주. (2007). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직공정성, 직무만족을 중심으로. 「한국사회복지행정학」, 9(1): 52-81.

배성현·김미선. (2009). 조직공정성과 상사신뢰, 직무긴장, 이직의도와의 관계 및 조직정치 지각의 매개효과. 「인적자원관리연구」, 16(3): 123-148.

양종현. (2015). 의료기관 정규직과 비정규직의 직무만족 비교연구. 「보건행정학회」, 25(4): 333-342.

「에이블뉴스」. (2016). 장애인활동보조인 열악한 처우 국감 도마위. (2016.9.26.)
여용재. (2007). 내부 마케팅이 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 공주대학교 대학원.
윤미승·박지영. (2016). 보육교사가 인식한 어린이집의 조직공정성과 직무만족, 이직의도와의 관례 연구. 「어린이문학교육연구」, 17(4): 581-600.
윤영석. (2015). 조직공정성이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향. 「사회과학연구」, 38(3): 219-253.
이덕로·김찬중. (2006). 직무만족과 이직의도와의 관계에 관한 연구: 고용형태의 조절효과를 중심으로. 「인적자원관리연구」, 13(1): 123-144.
이병열·이웅희. (2006). 호텔 종업원의 조직공정성 지각이 직무만족 및 이직의도의 인과관계에 관한 연구. 「관광학연구」, 30(2): 321-338.
이수아·강순희. (2018). 일과 생활만족도가 이직의도에 미치는 영향과 고용형태의 조절효과 분석. 「한국콘텐츠학회논문지」, 18(5): 600-611.
이승기·김동기·최윤영·손인봉. (2013). 장애인활동지원제도 전담인력의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과에 대한 연구. 「사회과학연구」, 29(1): 261-283.
이웅·강은나·추경민. (2010). 서울지역 활동보조인이 지각하는 분배공정성이 클라이언트 비인격화에 미치는 영향. 「서울도시연구」, 11(3): 105-122.
이인재·최은미. (2003). 자활후견기관 실무자의 이직의도 결정요인. 「사회복지연구」, 22: 229-255.
이학만·오영호. (2018). 내부마케팅요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 고객지향성에 미치는 연구. 「대한경영학회지」, 31(1): 1226-2234.
이혁준·오영삼·이지선. (2010). 사회복지사가 지각한 조직공정서이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 성장욕구의 매개효과를 중심으로. 「한국사회복지조사연구」, 24: 153-181.
임영희. (2010). 조직공정성과 감정 성향이 간호사의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 「간호행정학회지」, 16(3): 276-285.
임준철·윤정구. (1998). 분배공정성과 절차공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 차별적 영향에 관한 연구: 문화적 맥락이 조직성원의 행위성향에 미치는 영향을 중심으로. 「경영학연구」, 27(1): 93-111.
장성애. (2018). 장애인활동지원서비스 활동보조인의 이직의도 영향요인 연구. 「사회서비스연구」, 8(1): 1-30.
장봉진·주효진·왕태규. (2018). 개인-환경적합성이 이직의도에 미치는 영향분석: 직무만족의 조절효과를 중심으로. 「한국행정논집, 30(4): 889-908.」
전숙영·이창원. (2017). 분배공정성 인식이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 우리나라 노인요양시설 요양보호사를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 16(2): 29-49.
정효수·문형구·최병권. (2011). 분배공정성, 승진기회인식, 역할갈등이 공군 조종사의 이직의도에 미치는 영향: 인지된 동료구직행동 및 직무몰입의 조절효과. 「대한경영학회지」, 24(5):

2775—2809.

조근식·김다경·황소하. (2012). 장애인 활동보조지원 서비스 제공인력의 이직의도(Turnover)에 관한 연구.「정책분석평가학회보」, 22(4): 185-216.

조철호. (2011). 노인요양시설 종사원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향: 지각된 조직지원 인식의 조절효과.「대한경영학회지」, 24(6): 3113-3136.

최소연. (2005). 조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 상사신뢰의 매개효과를 중심으로.「한국사회복지학」, 57(3): 389-413.

하제현. (2018). 골프장 캐디가 지각하는 조직공정성이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향.「골프연구」, 12(2): 15-29.

한국보건사회연구. (2013). '활동지원제도 개선방안 연구.

한권희·이영환·복홍석. (2009). 비정규직의 정규직화와의 조직효과성에 대한 연구.「한국행정연구」, 18(3): 53-75.

한승주·주재현·임지혜. (2018). 사회복지공무원의 문화성향과 직무만족의 관계: 성과보상에 대한 공정성 인식의 매개효과 검증.「국가정책연구」, 32(1): 83-106.

Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. In L. Berkowitz(2nd ed.). *Advances Experimental Social Psychology,* 267-299. NY: Academic Press.

Alexander, S., & Ruderman, M. (1987). The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behavior. *Social Justice research*, 1: 177-198.

Boswell, Wendy R., Boudreau, John W., & Tichy Jan. (2005). The Relationship between Employee Job Change and Job Satisfaction: The Honeymoon-hangover Effect. *Journal of Applied Psychology*, 90(5): 882-892.

Carmeli, A., & Weisberg, J. (2006). Exploring Turnover Intentions among Three Professional Groups of Employees. *Human Resource Development International*, 9(2): 191-206.

Eberhardt, B. J., & Shani, A. B. (1984). The Effects of Full-Time versus Part-Time Employment Status on Attitudes toward Specific Organizational Characteristics and Overall Job Satisfaction. *Academy of Management Journal,* 27(4): 893-900.

Fields, D., Pang, M., & Chiu, C. (2000). Distributive and Procedural Justice as predictors of employee Outcomes in Hong Kong. *Journal of Organizational behavior*, 21(5): 547-562.

Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions. *Academy of Management Journal*, 32(1): 115-130.

Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. C., McDaniel, L. S., & Hill. J. W. (1999). The Unfolding Model of Voluntary Turnover: A Replication and Extension. *Academy of Management Journa*l, 42(4): 450-462.

Leventhal, G. S., Karuza, J., & Fry, W. R. (1980). Beyond Fairness: A Theory of Allocation Preferences. In G. Milkula (Ed), *Justice and Social Interaction,* 167-218. New York: Springer-Verlag.

Mcfarlin, D. B., & Sweeney, P. D. (1992). Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes. *Academy of Management Journal*, 35(3): 626-637.

Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover for Registered Nurses. *Academy of Management Journal*, 24: 543-565.

Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-effort/Low-reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1): 27-41.

Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A Review of Empirical Studies on the Model of Effort-Reward Imbalance at Work: Reducing Occupational Stress by Implementing a New Theory. *Social Science and Medicine*, 59(11): 2335-2359.

Wan, H. L. (2011). The Role of Leader-Member Exchange in Organizational Justice: Organizational Citizenship Behaviour Relationship. *Research and Practice in Human Resource Management*, 19(2): 71-91.

김선희(金善熙): 경성대학교에서 사회복지학 박사학위를 취득하고 부산복지네트워크 연구위원겸 부소장으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회서비스 질과 성과 평가, 사회서비스 인적자원관리, 지역사회 사회보장 전략 등이며, 최근 주요 논문으로는 “사회서비스 관계 질과 이용자 충성도와의 관계: 전환장벽의 조절효과 분석”(2017), “지역사회보장통계 작성에 관한 연구: 부산시를 대상으로”(2017), “사회서비스 질이 관계성과에 미치는 영향과 서비스 가치의 매개효과 검증: 제공자 직무만족의 조절효과”(2019) 등이 있다(pknukshr@hanmail.net).

〈논문접수일: 2019. 10. 17 / 심사개시일: 2019. 10. 30 / 심사완료일: 2019. 11. 17〉

Abstract

The Effects of Distributive Justice on Turnover Intention of the Activity Assistant: Mediating Effect of Job Satisfaction and Moderating Effect of Employment Type

Kim, Sunhee

This study is tries to the mediating effect of job satisfaction in the between distributive justice and turnover intention of activity assistant in order to design for service workforce policy of personnel assistance service(PAS), and it is examine whether there are differences depending by Employment type. For this purpose, multi-group and Latent Means analysis were conducted using the structural equation model(SEM) of 252 responses from the survey performed on activity assistants working in Busan Metropolitan City. The analysis results are as follows. First, distributive justice had a significant effect on turnover intention. Second, job satisfaction had a mediating effect on the between distributive justice and turnover intention. Third, the structural relationship between distributive justice and turnover intention in the mediation of job satisfaction differed according to employment type, and there was a significant difference in the Latent Means of distributive justice and turnover intention. This study proposed practical and policy measures to strengthen distributive justice and to reduce turnover intention.

Key Words: Social Service, Personnel Assistance Service(PAS), Activity Assistant, Distributive Justice, Turnover Intention, Job Satisfaction, Employment type