

찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향

: 직무스트레스와 소진의 매개효과

Effects of Job Characteristics on Job Satisfaction for Personnel in Charge of Welfare Tasks in Outreach Community Centers
: The Mediating Effects of Job Stress and Burnout

정규형*·류주현**

Jeong, Kyu-Hyoung·Ryu, Ju-Hyun

■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 연구결과
- V. 결론 및 제언

본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고 직무스트레스와 소진의 매개효과를 검증하였다. 연구자료는 노원 구정연구단에서 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 실태를 파악하기 위해 실시한 설문조사 데이터를 분석 자료로 활용하였으며, 노원구 19개 동주민센터의 복지팀 인력 194명을 최종 분석 대상으로 하였다. 분석 결과 첫째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 업무량은 직무만족에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 소진을 통해 간접적으로도 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 업무중요도는 직무만족에 직접적으로 영향을 미치는 않았으나, 직무스트레스와 소진을 통해 간접적으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인

* 주저자, 노원구청 구정연구단 사회복지주사(사회복지정책 연구원)

** 교신저자, 연세대학교 사회복지정책협동과정 박사과정

논문 접수일: 2020. 05. 10, 심사기간: 2020. 05. 10 ~ 2020. 06. 09, 게재확정일: 2020. 06. 09

되었다. 셋째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 업무난이도는 직무만족에 미치는 직접적·간접적 경로 모두 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 이에 본 연구에서는 분석결과를 바탕으로 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력 운영 방향에 대해 정책적·실천적 함의를 제시하였다.

□ 주제어: 복지 업무 담당 인력, 직무 특성, 직무만족, 직무스트레스, 소진

This study examined the effects of job characteristics on job satisfaction for personnel in charge of welfare tasks in outreach community centers and verified the mediating effects of job stress and burnout. The study utilized analysis data from surveys conducted to identify the current status of personnel in outreach community centers by the Nowon-gu Administration Research Group, and a total of 194 welfare team personnel from 19 community service centers in Nowon-gu was chosen for as subjects for final analysis. The results of the analysis were, first, the workload of personnel in charge of welfare tasks in outreach community centers had a direct effect on job satisfaction, and it also had an indirect effect on job satisfaction through job stress and burnout. Second, while work importance did not have a direct effect on job satisfaction for personnel in charge of welfare in outreach community centers, it was shown to have an indirect effect on job satisfaction through job stress and burnout. Lastly, it was confirmed that the effects of job difficulty on job satisfaction for personnel in charge of welfare in outreach community centers were neither directly or indirectly significant. Therefore, this research provided political and practical implications based on the analysis results.

□ Keywords: Personnel in Charge of Welfare Tasks, Job Characteristics, Job Satisfaction, Job Stress, Burnout

I. 서론

최근 공공복지전달체계 개편 중 가장 관심의 대상이 되고 있는 것은 서울시의 찾아가는 동주민센터(이하 찾동) 개편이다. 2015년 서울시는 지속적인 복지사업에도 불구하고 시민의 낮은 복지체감 수준을 증진하기 위해 찾동을 출범하였다(남기철, 2015). 서울시의 동 주민센터 개편은 복지뿐 아니라 주민생활 최일선에 존재하는 센터의 기능을 확대하고 건강, 공공행정, 자치 등 여러 영역의 사업을 확장하면서, 복지 업무 담당 인력을 확충하였다(서울시, 2019b).

복지 업무 담당 인력의 양적 증대에도 불구하고, 질 높은 서비스 수행과 책무성에 대한 요구가 증대되는 상황에서 복지 업무 담당 인력의 역할과 업무는 점차 과중해지고 있다. 또한 이들은 주민생활 최일선에서 직접적인 관계를 형성하며 서비스 전달에 관여하고 있어, 공공 서비스의 수준을 결정하는 중요한 요인으로 작용하고 있다(권용수, 2006). 복지 업무 담당 인력의 대표적인 직렬인 사회복지전담공무원의 직무만족이 서비스 질에 영향을 미치며(윤정혜 외, 2011; 이용재 외, 2019), 사업성과에도 직접적인 관련성이 있음이 보고되고 있다(김동성 외, 2019; 손경숙, 2009).

그러나 찾동 출범 이후 지속적인 사업 확장에 있어 외향적 성과에만 치중한 나머지, 서비스 질과 사업성과에 직접적인 영향을 미치는 복지 업무 담당 인력의 직무 특성은 주목받지 못하였다(김희성 외, 2018). 특히 사회복지전담공무원은 1인이 담당하는 사회복지 대상자의 수가 절대적으로 많기 때문에 과중한 업무 개선에 대한 논의가 지속적으로 제기되어 왔다(박종주 외, 2017). 최근 공공복지전달체계 개편과 함께 과감한 인력 확충이 단행되었지만, 단순히 빈곤층을 위한 공공부조 관련 업무에서 다양한 집단에게 제공되는 사회서비스까지 포괄하면서 복지사업과 복지대상이 확대되었다(김성근 외, 2015).

또한 추진인력의 직무 특성에 관한 충분한 고려 없이 많은 정책과 사업을 쏟아내어 동주민센터의 복지 업무 담당 인력에게 업무가 편중되는 이른바 ‘깔대기 현상’과 같은 문제가 나타나고 있다(정규형, 2020). 과거 현금급여 제공을 위한 대상자 발굴, 자산조사에 집중하던 복지행정에서 다양한 복지욕구에 적합한 서비스 연계지원 및 사례관리 방식의 서비스업무로 전환되면서, 복지 업무 담당 인력의 역할은 매우 중요해지고 있다(강혜규 외, 2011). 공공복지 전달체계는 공공의 역할을 강조하는 패러다임 속에서 복지욕구의 증가, 복지대상의 확대 등 매우 복잡하고 다양한 환경에 영향을 받으며, 주민생활 최일선에서 복지서비스를 전달하는 복지 업무 담당 인력의 직무 특성에도 영향을 미치고 있다. 단순히 업무량의 양적인 과다에서 비롯된 것이 아니라, 강조되는 복지 업무의 중요성과 함께 주민의 개별적이고 특수한 욕구를 고려하고 사업의 본래 목적을 달성해야 한다는 이상적 추구로 업무의 난이도도 상당히 높아

진 것이다(김성근 외, 2015).

복지 업무 담당 인력은 전문직 직무 특성으로 인하여 업무과로와 소진, 스트레스로 연결될 수 있는 우려가 제기되는 실정이다(고경동, 2015; 임지혜 외, 2017 재인용). 이러한 상황에서 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족을 제고하는 것이 하나의 대응방안이 될 수 있다(임지혜 외, 2017). 직무만족은 조직구성원 개인의 정신적·신체적 건강에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 기능에도 영향을 미치기 때문에, 복지 업무 담당 인력의 직무 특성으로 인한 문제 상황에 효과적으로 대응할 수 있다(임지혜 외, 2017).

그러나 관련 선행연구를 살펴보면, 주로 사회복지전담공무원을 중심으로 공공체계 내의 전문직으로서 겪는 어려움과 스트레스, 소진 등 개인 내적 요소 간 구조적 관계에 주목되었다(김동성 외, 2019; 김창희 외, 2015; 손경숙, 2009; 이용재 외, 2019; 허선 외, 2018). 찾동 출범 이후에는 사업의 외형적 성과(이선영 외, 2018; 허종호, 2019)에 주목하고 있어, 공공복지전달체계 개편과정에서 복지 업무 담당 인력의 직무 특성과 관련한 연구는 찾아보기 어렵다. 다만, 일부 연구에서 업무중요성 측면에서 연구가 이루어졌으나(임지혜, 2017), 사회복지전담공무원만을 대상으로 하고 있어 찾동 조직 환경을 이해하는데 일부 제한이 있다.

따라서 본 연구에서는 찾동 복지 업무 담당 인력의 개인 내적 요소인 직무스트레스와 소진 뿐만 아니라, 이에 선행하는 환경적 요소인 직무 특성을 함께 고려하여 직무만족에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무 특성에 따른 직무만족을 파악하는 것은 현재 이들이 속한 조직 환경을 알아보고 개선방안을 도출할 수 있는 중요한 근거가 될 수 있다. 본 연구는 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향을 파악하고, 이들의 관계에서 개인 내적 요소인 직무스트레스와 소진의 매개효과를 검증함으로써 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족도 향상을 위한 정책적·실천적 방안을 마련하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 찾아가는 동주민센터와 복지 업무 담당 인력

찾동은 일반 민원 행정 중심에서 복지와 주민자치 중심으로 조직을 개편함으로써, 복지정책의 공공성 실현과 민관협력 강화, 복지공동체 구축을 지향하고 있다(서울시, 2019c). 이러

한 목적 달성을 위해 동주민센터는 기존 2개팀(행정1, 복지1)에서 3개팀(행정1, 복지2)으로 개편되었으며, 신규 인력 충원이 이루어졌다(서울시, 2019b).

찾동의 복지 업무는 크게 복지플래너, 복지상담전문관, 동단위 사례관리, 복지공동체 사업, 돌봄SOS센터 등으로 나뉜다. 찾동의 복지 업무를 구체적으로 살펴보면, 먼저 복지플래너(사회복지직)는 출산가정, 양육가정, 65세 도래 어르신, 돌봄위기가구, 빈곤위기를 중심으로 대상을 발굴하고, 방문상담을 실시하고 욕구에 따른 서비스를 제공한다. 복지상담전문관(경력 3년 이상 사회복지직)은 찾동 내방 주민의 심층적인 복지욕구를 파악하여 종합상담을 제공하고, 서비스 연계 시 복지플래너에 이관한다. 동단위 사례관리는 복합적 욕구를 가진 주민을 대상으로 지역사회 자원을 연계하여 위기상황을 극복할 수 있도록 지원하며, 복지1·2팀 팀장과 팀원, 방문간호사가 사업을 수행한다. 복지공동체 사업은 동단위 주민력과 지역복지력을 강화하기 위해 동지역사회보장협의체 활성화, 우리동네 나눔이웃 등의 사업이 추진된다(서울시, 2019c). 마지막으로 돌봄SOS센터는 돌봄 서비스 공급 확대를 위해 2019년 7월부터 동 단위에 설치되었으며, 서비스대상은 돌봄욕구가 있는 어르신, 장애인에서 한부모로 확대되고, 2021년에는 전체가구로 확대될 계획이다(서울시, 2019a).

찾동 복지 업무 담당 인력을 살펴보면, 사업의 총괄은 복지비전을 공유하고 구성원에 대한 업무지도와 역량을 강화하는 상급자인 복지 슈퍼바이저(사회복지직 또는 행정직)가 담당한다(서울시, 2019c). 찾동의 복지 업무 담당 인력은 복지팀에 소속되어 있으며, 팀장은 사회복지직 또는 행정직, 팀원은 사회복지직, 방문간호사, 간호직으로 구성되어 있다(서울시, 2019a). 방문간호사는 보건소에 소속하여 동주민센터에 배치되는 근무형태이며, 복지플래너(사회복지직)와 2인1조로 65세 도래 어르신 방문건강관리를 하며, 그 밖에 70세 도래 어르신, 건강취약계층, 임신부·영유아 건강방문사업, 정신건강관리사업을 수행하고 있다(서울시, 2019d). 2019년 7월부터는 돌봄 서비스 공급 확대를 위해 동 단위 돌봄SOS센터를 설치하면서 전담 돌봄매니저(사회복지직, 간호직)가 배치되었다. 간호직은 방문간호사와는 다르게 공무원 신분으로 종합상담, 돌봄서비스 관련 정보 제공 등의 업무를 수행한다(서울시, 2019a). 과거 동주민센터에서 사회복지직이 공공부조 관련 업무를 수행한 것과 비교하여, 현재 찾동 복지 업무는 다양한 복지사업과 복지대상을 포함하고 있으며, 그 인력은 사회복지직뿐 아니라 타 직렬 공무원(행정직, 간호직)과 방문간호사로 확대되었다.

특히 찾동 복지 업무 담당 인력에 핵심적인 수행인력은 사회복지직으로 슈퍼바이저, 복지플래너, 복지상담전문관, 사례관리, 복지-건강생태계 돌봄SOS센터 등 복지 업무만 하더라도 굉장히 많으며, 정규형(2020) 연구에서는 인력이 인식하는 업무에 대한 중요성이 5점 만점에 건강생태계 2.8점, 돌봄SOS센터 3.5점, 국민기초생활보장 4.0점 등으로 상당한 차이가 있는 것으로 나타났다. 아울러 사회복지직은 복지 업무뿐만 아니라 수방, 제설, 각종행사 등 행정

업무를 수행하고 있으며(정규형, 2020), 이러한 일반 행정업무의 비중은 전체 업무 중 24.1%를 차지하는 것으로 보고되었다(김성근, 2015). 공공성 강화 패러다임으로 복지와 행정업무의 경계가 모호해지는 상황에서 사회복지직의 업무는 더욱 복잡해질 것으로 판단됨으로, 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무특성에 대해 깊이있는 논의가 필요하다.

2. 직무 특성(업무량, 업무중요도, 업무난이도)

복지 업무 담당 인력은 주민생활 최일선에서 직접적인 관계를 형성하며 서비스 전달에 관여하고 있어, 공공서비스의 질과 사업의 성패에 주요하게 작용한다(권용수, 2006). 그러나 그동안 공공복지전달체계 내 복지 업무 담당 인력이 충분하지 못한 데 따른 과도한 업무량, 낮은 복지체감도 문제가 꾸준히 제기되어왔다(강혜규 외, 2011). 최근에는 찾동 출범으로 복지 업무 담당 인력이 충원되기도 하였으나, 이들의 직무는 업무량(김성근 외, 2015), 업무중요도(함영진 외, 2017), 업무난이도(임지혜, 2017) 측면에서 과거와 비교하여 급격한 변화를 맞고 있다.

먼저 이들이 담당하는 업무량을 살펴보면, 과거 빈곤층을 위한 공공부조 관련 업무에서 다양한 집단에게 제공되는 사회서비스까지 포괄하면서 복지사업이 크게 확대되었다(김성근 외, 2015). 찾동은 확대된 복지사업 수행을 위해 신규 인력을 확충하긴 하였으나, 이들은 공공조직 구성원으로서 행정업무에서 자유로울 수 없으며, 증가한 복지사업 수만큼 민원 응대, 관리 등 행정업무 또한 증가하였다(박선미, 2018). 이러한 업무량의 증가는 복지 사각지대라는 문제가 속출하는 현상으로 빚어졌는데, 이는 복지사업의 증가 속도를 인력 증원 속도가 따라잡지 못하였기 때문이다(김성근 외, 2015). 결국 공공복지전달체계의 개편에도 불구하고, 업무의 비효율성에 대한 문제는 여전히 개선되지 못하고 있는 실정이다(문영주, 2010).

찾동 복지 업무 담당 인력은 다양한 복지업무를 수행할 뿐만 아니라 행정업무를 담당하고 있어 이들의 업무를 단순하게 보기 어렵다(김성근 외, 2015). 특히 복지 업무를 상당부분 담당하고 있는 사회복지직은 방문업무를 더욱 중요하게 인식하고 있어(정규형, 2020), 동일 직종 내에서 개인의 업무중요도에 대한 인식의 차이를 업무중요도로 명명하고자 한다. 한편, 업무중요도 측면에서는 공공의 역할을 강조하는 패러다임으로 복지 업무가 매우 중요해졌다는 점이다(김성근 외, 2015). 이 과정에서 복지 업무 담당 인력의 업무수행을 통해 시민들이 정부를 경험한다는 점에서 여타의 업무형태보다 그 중요성이 높아지고 있으며, 정부와 시민은 이들에게 보다 명확한 역할수행을 요구하고 있는 상황이다(김성근 외, 2015). 그러나 업무중요도에 대한 부담은 '자치구' 혹은 그 이상의 '상위기관'과의 관계나 협조를 통해 개선될 여지

가 있지만, 현실적인 반영이 이루어지지 않은 채 개인적으로 대처하고 있는 것으로 조사되었다(김성근, 2015).

또한 공공복지전달체계가 다양한 집단에게 포괄적인 복지사업을 수행하면서, 확대된 복지 대상의 개별적이고 특수한 욕구에 대해 보다 적극적으로 대응해야 하며, 복지대상과의 접촉 빈도와 비중, 복지대상의 문제심각성 등으로 인해 복지 업무 담당 인력의 업무난이도는 크게 높아졌다(김성근 외, 2015). 업무난이도의 적절성은 직무만족에 중요한 요인이기 때문에(윤지웅 외, 2012), 이들이 인식하는 업무난이도에 관해 논의할 필요가 있다.

그럼에도 직무특성과 관련된 논의는 주로 경영분야인 호텔(김광근 외, 2006; 김영화 외, 2009; 최해수, 2013), 항공사(박재관 외, 2009; 한의진, 2015), 병원(어금숙 외, 2003; 윤숙희, 2004; 허갑수, 2005) 등을 중점적으로 진행되었다. 물론 사회복지사(김숙희 외, 2010; 임성욱, 2006)와 사회복지전담공무원(이선영 외, 2017; 임지혜 외, 2017; 정윤모 외, 2009)에 대해서도 직무특성과 관련된 논의가 있으나 미흡한 실정이며, 찾동의 경우 찾동의 복지 업무를 사회복지전담공무원만 진행하고 있는 것은 아니므로 전체 틀을 이해하기 위해 복지 업무 담당 인력에 대해 보다 개방적인 논의가 필요하다.

3. 직무만족

직무만족은 조직구성원이 직무 및 조직 내 현상이나 상황에 대하여 지각한 후 이를 평가하여 나타내는 정서적 반응의 상태이다(옥원호 외, 2001). 즉 개인이 상황을 어떻게 받아들이고 해석하느냐에 따라 직무만족이 달라지며, 이는 조직구성원 개인의 정신적·신체적 건강에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 기능에도 영향을 미친다(임지혜 외, 2017).

김창희 외(2015) 연구에 따르면, 사회복지전담공무원은 제도와 사회복지 가치사이의 딜레마를 경험할 뿐 아니라 직무수행과정에서 무력감, 자존감 추락, 소진, 직무스트레스 등 부정적 정서반응이 나타나는 것으로 나타났다. 이것은 공공조직체계 내 구성원이자 공공서비스를 전달하는 실천가 양자 간 추구하는 바가 내적 갈등으로 나타나는 것이며, 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족에 영향을 미쳐 업무수행과정에서 부정적 정서반응으로 나타날 수 있다(김창희 외, 2015).

직무만족에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 직무 자체를 중심으로 하는 내재적 요인과 직무를 둘러싼 환경을 중심으로 한 외재적 요인으로 구분할 수 있는데, 복지 업무 담당 인력의 직무 내·외재적 요인은 그 특성 면에서 여타 공무원들과 차이를 보이고 있다(임지혜 외, 2017). 즉 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무나 역할은 그 특성 면에서 여타 공무원들과 차이

를 보이며, 복지업무에서 나타나는 독특한 직무 자체의 특성이 주된 직무만족 영향요인으로 작용하는 것이다(임지혜 외, 2017).

4. 직무스트레스

직무스트레스는 외부환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응으로써, Streeters(1981)는 직무스트레스 유발요인을 조직요인, 개인요인, 사회적지지요인으로 분류하고 있다. 이처럼 직무스트레스 유발요인들은 상호 밀접하게 연관되어 있으며, 개인이 상황을 인식하는 차이에 따라 그 수준이 매우 다양하게 나타날 수 있기 때문에 한 가지로 정의하기 어렵다.

그러나 직무스트레스는 개인이 가진 속성에 기인하기보다는 개인과 직무와의 상호작용으로 나타나며(김종란, 2018), 직무수행에 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적인 역기능이 유발되는 상태로 볼 수 있다(옥원호 외, 2001). 복지 업무에서는 개인이 보유한 능력이나 자원과 환경요구와의 부적합, 기존 과업에서 새로운 특정과업을 부여받은 역할과다의 경험, 개별적이고 독특한 욕구대응 과업이 난해하거나 복잡한 상황 등이 개인과 직무사이의 부조화를 발생시킨다(옥원호 외, 2001). 특히 찾동 복지 업무 담당 인력은 복지사업 및 복지대상이 확대되면서, 다양한 역할이 부여되었으며 업무수행에서 직무스트레스가 발생되고 있다(박종주 외, 2017). 2018년 찾동 복지플래너와 방문간호사에 대해 연구한 결과, 방문과 상담과정에서 폭력과 폭언상황으로 인해 스트레스를 받고 있으며, 친절과 봉사, 희생 등을 강조하는 문화를 강요받은 복지공무원은 정당한 방어나 대응조차 하지 못한 채 높은 스트레스를 감내하는 것으로 나타났다(공선영 외, 2018).

직무스트레스와 관련한 선행연구를 살펴보면, 전병주(2013)는 직무스트레스는 공공복지전달체계 내 복지 업무 담당 인력의 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 또 배점모(2013)는 직무스트레스가 직무만족을 떨어뜨릴 뿐 아니라, 조직성과를 직접적으로 줄여준다고 하였다. 즉 직무스트레스는 시민과 직접적 상호작용 속에서 공공서비스를 전달하는 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족에 영향을 미치며, 이들이 수행하는 복지사업의 성패를 좌우한다는 점에서 중요하게 논의되어야 한다(전병주, 2013).

5. 소진

소진이라는 개념은 초기 임상적 측면에서 우울, 불안과 같은 정신적 문제로 분류되면서 모

호성을 가졌다(황선영 외, 2007). 1982년 Maslasch가 소진에 대한 다차원적 이론을 제시하여 소진이 과학적으로 연구되기 시작하였으며, Maslasch는 소진을 직장스트레스에 대한 반응과 개인과 직무간의 부조화에 기인한 긴장상태에 대한 심리적 증상이라고 정의하였다(Maslasch et al, 2003). Maslasch et al(2001)은 소진에 영향을 미치는 요인으로 개인적 요인과 상황적 요인(업무특성, 직업특성, 조직특성)을 제시하였는데, 즉 소진을 이해하기 위해서는 개인-상황의 역동적 상호작용을 고려해야 한다.

복지 인력의 직무 특성과 소진의 관계를 살펴보면, 안은선 외(2018)는 요양보호사의 직무의 명확성, 업무량, 중요성은 감정고갈의 소진 상태에 영향을 미친다고 하였다. 주효진 외(2011) 연구에서는 사회복지사의 과업정체성, 과업중요성은 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 상실 등 소진에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공공복지전달체계 내 복지 업무 담당 인력으로 집중해보면, 박종주(2015)는 사회복지전담공무원이 과중한 업무량으로 인해 소진에 이르게 된다고 하였으며, 이형렬 외(2010)는 여성 사회복지전담공무원이 복지대상의 문제심각성이 높을수록 소진이 높게 나타난다고 하였다. 장은숙(2013)은 보편적 복지시대로의 변화로 인해 복지업무가 점차 중요해졌으며, 이러한 변화는 사회복지전담공무원 소진에 영향을 주는 맥락으로 보았다. 선행연구에서 직무관련한 특성들은 직접적으로 소진에 영향을 준다는 근거를 확인할 수 있으나, 직무특성과 소진과의 관계를 보다 명확하게 밝힐 필요가 있다. 또한 직무스트레스와 소진과의 관계를 살펴보면, 박종주(2015)는 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 영향을 미친다고 하였는데, 이는 직무스트레스에 대한 반응이 소진이라는 심리적 증상으로 나타났기 때문이다(Maslasch et al, 2003). 또한 찾동 복지 업무 담당 인력이 주민과의 상호작용 속에서 감정노동으로 소진하게 되며, 이는 기관에 대한 불만, 점진적 능력 상실, 업무 중단 및 퇴직 등을 발생시킬 수 있다(공선영, 2018). 한편 직무만족에 영향을 미치는 요인은 업무량과다(임지혜 외, 2017)와 이로 인한 직무스트레스(옥원호 외, 2001)로 나타나고 있으며, 업무량과다 상황이 소진을 유발한다는 점(박종주, 2015)에서 소진과 직무만족은 관계가 있는 것으로 유추할 수 있다.

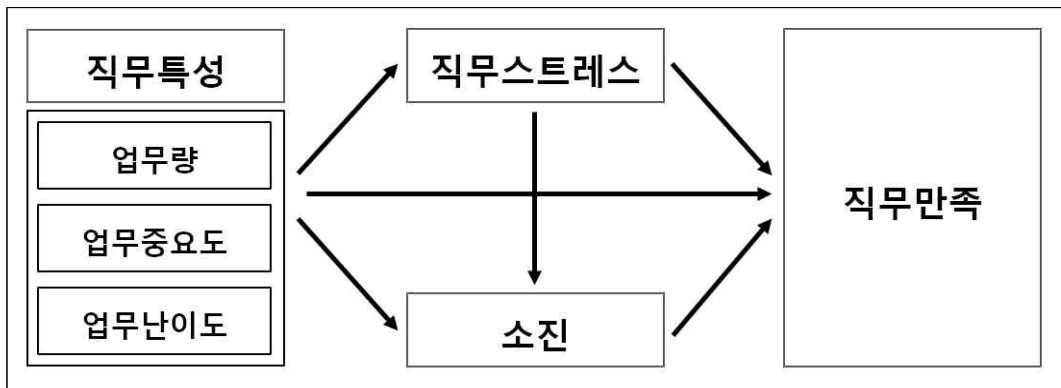
지금까지 선행연구를 종합해 볼 때, 찾동 복지 업무 담당 인력과 관련된 국내 연구는 공공복지전달체계 개편과정에서 복지 업무 담당 인력의 변화된 직무 특성이 직무만족에 영향을 미치는지에 대한 연구가 부족하며, 개편 이전 복지 업무를 전문적으로 수행하는 사회복지전담공무원을 대상으로 연구되어 왔다. 따라서 본 연구는 찾동이 다양한 직렬로 구성된 복지 업무 담당 인력의 직무스트레스와 소진을 매개로 하여 직무특성이 직무만족에 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 직무 특성(업무량, 업무중요도, 업무난이도)이 직무만족에 미치는 영향을 검증하고, 직무스트레스와 소진이 매개를 하는지 살펴보고자 한다. 연구의 목적을 달성하기 위해 연구모형을 <그림 1>과 같이 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



2. 연구자료 및 연구대상

본 연구는 노원 구정연구단에서 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 실태를 파악하기 위해 실시한 설문조사 데이터를 분석 자료로 사용하였다. 본 설문조사는 노원구 19개 동주민센터의 복지팀을 대상으로 2019년 11월 25일부터 11월 29일까지 약 1주간에 걸쳐 찾동 복지 업무 담당 인력 233명을 전수 조사하였으며, 미응답자 31명을 제외하고 202명이 응답하였다. 본 연구에서는 주요 변수에 결측치가 있는 응답자를 제외한 194명을 최종 분석하였다.

3. 변수의 정의 및 측정

1) 독립변수 : 직무 특성(업무량, 업무중요도, 업무난이도)

본 연구의 독립변수는 업무량, 업무중요도, 업무난이도를 활용하였다. 동주민센터에서 진행하는 총 26개의 업무¹⁾ 중 현재 수행하고 있는 업무의 업무량, 중요도, 난이도에 대한 응답을 활용하였다. 업무량, 업무중요도, 업무난이도 문항은 5점 척도로 구성되어 있으며, 업무량의 경우 1=적음, 3=보통, 5=많음으로 설정되어 있고, 업무중요도는 1=중요×, 3=보통, 5=중요○, 업무난이도는 1=쉬움, 3=보통, 5=어려움으로 설정되었다. 독립변수인 업무량, 업무중요도, 업무난이도는 측정변수로 설정하였다.

2) 종속변수 : 직무만족

본 연구에서의 종속변수인 직무만족은 2018년 공직생활 실태조사를 위해 한국행정연구원에서 Tsui et al.(1992)와 김구(2005)를 참고하여 구성한 직무만족 척도를 활용하였다. 직무만족은 총 3문항으로 이루어져있으며, 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 직무만족은 잠재변수로 설정하였으며, 하위요소인 3개 문항은 측정변수로 구성하였다. 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 해석한다. 전체 문항의 신뢰도(Cronbach's alpha)는 .802로 나타났다.

3) 매개변수 : 직무스트레스 및 소진

본 연구에서의 첫 번째 매개변수인 직무스트레스는 2018년 공직생활 실태조사를 위해 한국행정연구원에서 Rizzo et al.(1970)를 참고하여 구성한 직무스트레스 척도를 활용하였다. 직무스트레스는 총 7문항으로 이루어져있으며, 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않

1) 복지 슈퍼바이저, 찾아가는 복지플래너-어르신, 찾아가는 복지플래너-빈곤위기가구, 찾아가는 복지플래너-양육가정, 복지상담전문관, 동 단위 사례관리, 복지생태계(동 주민복지협의회 등), 건강생태계(건강소모임, 건강프로그램 등), 동 방문 건강관리(건강취약계층가정 등), 우리동네주무관 활동(사각지대 발굴 등), 돌봄SOS센터, 민관협력사업, 여성가족복지(영유아복지, 한부모가족복지 등), 아동청소년복지(아동급식, 아동수당, 청소년·청년관련 사업 등), 노인복지(경로당, 기초연금, 노인일자리 등), 장애인복지, 한부모 가족복지, 긴급복지 및 이웃돕기사업(나눔이웃, 나눔가게 등), 주거복지, 국민기초생활보장·차상위계층 일반사회복지업무(문화, 에너지 바우처, 자원봉사 업무, 감면제도 관리 등), 통장사업(희망키움, 청년두배 등), 생명존중사업(자살예방사업, 고독사예방 등), 수방, 제설, 각종 행사 등, 시·구 시행 의무교육(찾동, 성인지 교육 등), 기타

다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 직무스트레스는 잠재변수로 설정하였으며, 하위 요소인 7개 문항은 측정변수로 구성하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 해석한다. 전체 문항의 신뢰도는 .898로 나타났다.

본 연구에서의 두 번째 매개변수인 소진은 Maslach et al.(1986)이 개발하고, 서초구립 반포종합사회복지관·서울대학교 실천사회복지연구회(2007)에서 정리한 소진(MBI: Maslach Burnout Inventory)을 활용하였다. 소진은 총 9문항으로 이루어져있으며, 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 소진은 잠재변수로 설정하였으며, 하위 요소인 9개 문항은 측정변수로 구성하였다. 점수가 높을수록 소진이 심한 것으로 해석한다. 전체 문항의 신뢰도는 .916으로 나타났다.

4. 분석방법

본 연구에서는 자료분석을 위해서 SPSS 25.0과 Mplus 8.0 프로그램을 사용하였다. 연구대상자의 일반적 특성과 주요 변수의 특성을 살펴보기 위해 빈도분석, 기술분석을 실시하였다. 아울러 구조방정식모형을 통해 직무스트레스, 소진, 직무만족에 대한 확인적 요인분석과 주요 변수 간의 구조적 관계를 확인하였다. 구조방정식모형의 적합도 평가를 위해 모형의 간명성을 고려하여 TLI, CFI, 그리고 RMSEA를 이용하였다. 마지막으로 직무스트레스와 소진의 매개효과를 확인하기 위해 부트스트래핑을 진행하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자들은 총 340명으로, <표 1>와 같은 특성을 보인다. 연구대상자의 인구사회학적 특성을 확인해보면, 성별의 경우 남성은 55명(29.6%), 여성은 131명(70.4%)으로 나타나 여성이 약 2배 이상 더 많은 것으로 확인되었다. 연구대상자의 평균 연령은 42.2세(SD=9.08)로 나타났다. 혼인상태는 미혼 76명(41.3%), 기혼 106명(57.6%), 사별 2명(1.1%)로 나타나 미혼보다는 기혼인 조사대상자가 가장 많은 것으로 나타났다. 학력의 경우 대학(4

년제) 졸업이 148명(82.7%)로 가장 많았고, 그 다음은 전문대학 졸업 18명(10.1%), 대학원 석사 졸업 9명(5.0%), 고졸 이하 4명(2.2%) 순으로 나타났다. 가구 월소득은 평균 513.3만원 (SD=483.99)로 나타났다.

연구대상자의 직무 관련 특성을 확인해보면, 연구대상자의 총 근무년수는 평균 9.5년 (SD=8.70), 현 주민센터 근무기간은 평균 2.4년(SD=2.24), 찾동 업무 담당 근무기간은 평균 2.7년(SD=1.11)로 나타났다. 직급의 경우 6급과 7급은 각각 26명(14.8%), 27명(15.3%), 8 급은 41명(23.3%), 9급은 69명(39.2%), 기타는 13명(7.4%)으로 확인되었다. 직위의 경우 팀 장이 21명(11.9%), 팀원이 155명(88.1%)로 나타났다. 사회복지사 자격증의 경우 1급은 99 명(56.9%), 2급은 55명(31.6%)으로 나타났고 사회복지사 자격증이 없는 경우는 20명(11.5%) 로 집계되었다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

(N=194)

구분		빈도(명)	비율(%)
인구 사회학적 특성	성별(n=186)	남성	55 29.6
		여성	131 70.4
	연령(n=178)	평균(표준편차)	42.2세(9.08)
	혼인상태(n=184)	미혼	76 41.3
		기혼	106 57.6
		사별	2 1.1
	학력(n=179)	고졸 이하	4 2.2
		전문대학 졸업	18 10.1
		대학(4년제) 졸업	148 82.7
		대학원 석사 졸업	9 5.0
가구 월소득(n=103)	평균(표준편차)	513.3만원(483.99)	
직무 관련 특성	총 근무년수(n=127)	평균(표준편차)	9.5년(8.70)
	현 주민센터 근무기간(n=125)	평균(표준편차)	2.4년(2.24)
	찾동 업무 담당 근무기간(n=121)	평균(표준편차)	2.7년(1.11)
	직급(n=176)	6급	26 14.8
		7급	27 15.3
		8급	41 23.3
		9급	69 39.2
		기타	13 7.4
	직위(n=176)	팀장	21 11.9
		팀원	155 88.1
사회복지사 자격증(n=174)	1급	99 56.9	
	2급	55 31.6	
	없음	20 11.5	

2. 주요변수의 기술통계 분석

본 연구의 모형의 주요 변수는 직무 특성(업무량, 업무중요도, 업무난이도), 직무스트레스, 소진, 직무만족으로 구성되어 있다. 자료의 정규성을 측정하기 위해 구조방정식모형에 투입할 주요 변수의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 파악하였다. Kline(2011)이 제시한 정규분포의 기준에 의하면 적용된 모든 변수들은 왜도가 모두 3보다 작고 첨도가 모두 10보다 작아 정규분포의 가정을 충족시켰다고 볼 수 있다.

〈표 2〉 주요변수 기술통계

(N=340)

잠재변수	측정변수	평균	표준편차	왜도	첨도
-	업무량	3.4	.65	.125	.470
	업무중요도	3.6	.66	.044	.335
	업무난이도	3.5	.59	-.031	2.042
직무스트레스	직무스트레스1	2.7	.93	.032	-.426
	직무스트레스2	2.7	.90	.091	-.110
	직무스트레스3	2.9	1.01	.128	-.408
	직무스트레스4	2.8	.95	.298	-.285
	직무스트레스5	2.6	.84	.319	.305
	직무스트레스6	2.5	.87	.614	.715
	직무스트레스7	2.9	.85	.119	.364
소진	소진1	3.4	.91	-.384	.024
	소진2	3.4	.92	-.309	-.320
	소진3	3.3	1.00	-.116	-.489
	소진4	3.1	.98	.068	-.278
	소진5	3.0	.90	.104	-.088
	소진6	3.0	1.01	.244	-.374
	소진7	3.3	.75	.026	.791
	소진8	2.9	.94	.218	-.258
	소진9	2.4	.92	.449	-.006
직무만족	직무만족1	3.2	.80	-.339	.778
	직무만족2	3.4	.73	.032	.616
	직무만족3	3.3	.87	-.694	.623

3. 연구 모형 분석

1) 측정모형의 분석

측정모형의 적합도는 $\chi^2=617.904(149)$, $p<.001$ 으로 χ^2 의 통계량이 통계적으로 유의하게 나타나 적합하지 않은 것으로 확인되었다. 다만 χ^2 통계량은 사례 수에 민감하여 모형과 자료의 불일치를 과도하게 추정하는 경향이 있으므로(김성은 외, 2018), 다른 적합도 지수를 확인하였다. 설명력과 간명성을 고려하여 TLI, CFI, RMSEA의 적합도를 함께 고려해본 결과 TLI=.902, CFI=.907, RMSEA=.087로 나타났다.²⁾ 즉 측정모형은 데이터를 잘 반영하고 있는 것으로 확인되었다.

측정모형의 분석은 설정한 모형에서 측정변수들에 대한 확인적 요인분석을 통하여 이루어지는데, 그 결과는 다음과 같다. 직무스트레스, 소진, 그리고 직무만족의 측정변수들이 모두 $p<.001$ 에서 유의한 것으로 나타나 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있으며 타당하게 구성하고 있는 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 측정모형 분석결과

잠재변수	측정변수	계수		표준오차
		비표준화	표준화	
직무스트레스	직무스트레스1	1.000	.676***	.000
	직무스트레스2	1.031	.714***	.111
	직무스트레스3	1.157	.721***	.125
	직무스트레스4	1.181	.782***	.137
	직무스트레스5	1.097	.815***	.128
	직무스트레스6	1.073	.777***	.129
	직무스트레스7	.994	.734***	.115
소진	소진1	1.000	.793***	.000
	소진2	1.003	.785***	.082
	소진3	1.115	.804***	.089
	소진4	1.115	.822***	.088
	소진5	1.046	.839***	.080
	소진6	1.149	.817***	.091

2) TLI와 CFI는 0.9이상이면 좋은 적합도라고 평가하고, RMSEA는 RMSEA<.10이면 보통 적합도, RMSEA>.01이면 나쁜 적합도라고 평가한다(김성은 외, 2018).

잠재변수	측정변수	계수		표준오차
		비표준화	표준화	
	소진7	.516	.503***	.075
	소진8	.912	.701***	.088
	소진9	.860	.673***	.088
직무만족	직무만족1	1.000	.877***	.000
	직무만족2	.653	.630***	.076
	직무만족3	.955	.776***	.107

***p<.001

2) 구조모형 분석

구조모형의 적합도는 $\chi^2=438.317(190)$ $p<.001$ 으로 χ^2 의 통계량이 통계적으로 유의하게 나타나 적합하지 않은 것으로 확인되었다. 다만 앞서 진행한 측정모형의 적합도와 같이 χ^2 통계량은 사례 수에 민감하기 때문에 다른 적합도 지수를 확인해보면, TLI=.913, CFI=.930, RMSEA=.082로 나타나 만족할만한 수준인 것으로 확인되었다. 주요 변수 간의 관계를 확인 해본 결과, 업무량은 직무스트레스($\beta=.247$, $p<.05$)와 직무만족($\beta=-.256$, $p<.05$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 업무량이 많을수록 직무스트레스는 높아지고 직무만족은 낮아지는 것으로 확인되었다. 한편, 업무량은 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 업무중요도는 직무스트레스($\beta=-.288$, $p<.01$)와 소진($\beta=-.224$, $p<.05$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 업무중요도가 낮을수록 직무스트레스와 소진은 높아지는 것으로 확인되었다. 한편, 업무중요도는 직무만족에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 업무난이도는 직무스트레스, 소진, 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어 업무량과 업무중요도와 차이를 보였다.

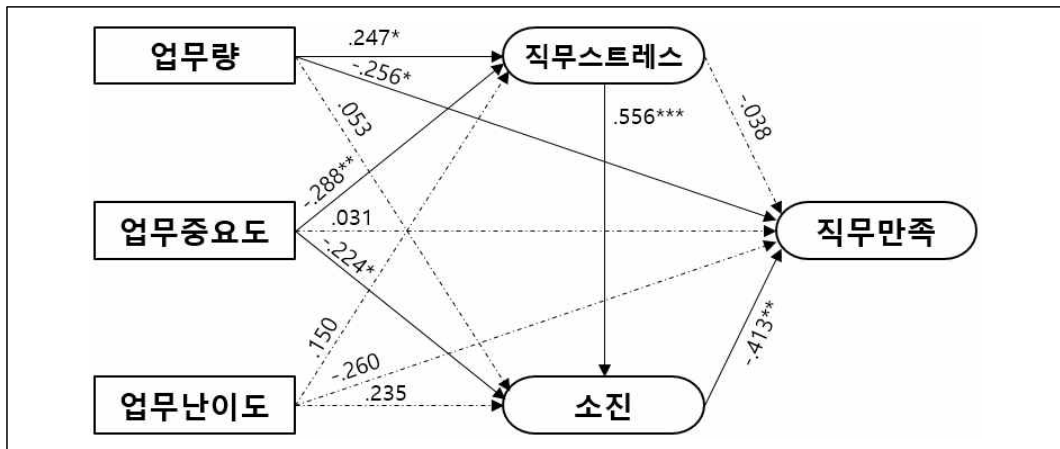
직무스트레스는 소진($\beta=.556$, $p<.001$)에 유의한 영향을 미쳤으나 직무만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 높을수록 소진하는 것으로 확인되었다. 소진은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되어($\beta=-.413$, $p<.01$), 소진하지 않을수록 직무만족이 높아지는 것으로 분석되었다.

〈표 4〉 구조모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차
	비표준화	표준화	
업무량 → 직무스트레스	.264	.247*	.117
업무량 → 소진	.058	.053	.139
업무량 → 직무만족	-.275	-.256*	.116
업무중요도 → 직무스트레스	-.302	-.288**	.114
업무중요도 → 소진	-.237	-.224*	.103
업무중요도 → 직무만족	.033	.031	.122
업무난이도 → 직무스트레스	.175	.150	.146
업무난이도 → 소진	.277	.235	.154
업무난이도 → 직무만족	-.306	-.260	.158
직무스트레스 → 소진	.562	.556***	.131
직무스트레스 → 직무만족	-.039	-.038	.133
소진 → 직무만족	-.411	-.413**	.133

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

〈그림 2〉 연구모형의 표준경로 계수



4. 매개효과 검증

본 연구 모형은 직무스트레스와 소진에 대한 매개효과 검증을 실시하였다. 각각의 매개효과를 살펴보기 위해 부트스트래핑 검증을 실시하였으며, 매개효과 추정치, 부트스트랩 95% 신뢰구간 값을 분석하였다. 그 결과, ‘업무량 → 직무스트레스 → 소진 → 직무만족’, ‘업무중요도 → 직무스트레스 → 소진 → 직무만족’, ‘업무중요도 → 소진 → 직무만족’ 경로에서 직무스트레스와 소진의 매개효과는 95% 신뢰구간이 각각 $-0.130 \sim -0.014$, $0.026 \sim 0.157$, $0.035 \sim 0.198$ 의 상한 값과 하한 값을 보이고 있어 0을 포함하지 않은 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스와 소진의 매개효과는 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다. 다만 다른 경로에서는 직무스트레스와 소진의 매개효과를 보이지 않는 것으로 확인되었다.

〈표 5〉 매개효과 검증

변수 간 경로	매개효과 추정치	95% 신뢰구간
업무량 → 직무스트레스 → 소진 → 직무만족	-.061	-.130 ~ -.014
업무중요도 → 직무스트레스 → 소진 → 직무만족	.070	.026 ~ .157
업무중요도 → 소진 → 직무만족	.098	.035 ~ .198

V. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무 특성이 직무만족에 미치는 영향력을 검증하고, 이 관계에서 직무스트레스와 소진을 매개로 하여 작용하는 경로를 파악하는 것이다. 이를 위해 노원 구정연구단에서 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 실태를 파악하기 위해 실시한 설문조사 데이터를 분석하였으며, 연구대상은 노원구 19개 동주민센터의 복지팀 인력 194명으로 하였다. 본 연구는 직무 특성과 직무만족에 영향력을 확인하였고, 직무 특성과 직무만족의 관계에서 직무스트레스와 소진이 매개요인으로 작용하고 있는 여부를 확인하고자 구조방정식모형을 통해 통계적 검증을 실시하였다.

분석결과를 바탕으로 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 업무량은 직무만족에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 소진을 통해 간접적으로도 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확

인되었다. 이것은 직무스트레스에 대한 반응이 소진이라는 심리적 증상으로 나타났기 때문이다(Maslach et al, 2003). 기존 선행연구에서는 공공복지전달체계 내 사회복지직의 과중한 업무량에 관한 연구(문영주, 2010; 박선미, 2018)가 주로 이루어졌으며, 전달체계 개편 이후 업무량의 변화와 찾동에서 복지 업무를 담당하는 인력에 대한 논의는 활발하게 이루어지지 못하였다. 본 연구는 찾동 복지 업무 담당 인력에 대해 종합적으로 살펴보았다는데 의의가 있다.

둘째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 업무중요도는 직무만족에 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었으나, 직무스트레스와 소진을 통해 간접적으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 기존 김영화(2009) 연구에서 직무특성 중에서 직무 적합성, 직무 자율성이 직무만족에 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났으며, 박재관 외(2009) 연구에서는 직무특성 중 과업조건, 과업중요성이 직무만족에 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 업무중요성이 직무만족에 영향을 주지 않는 결과가 나타났는데, 기존 선행연구와의 차이가 나타난 이유는 경영분야와 공공복지분야의 직종 차이에 기인한 것으로 보인다.

셋째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 업무난이도는 직무만족에 미치는 직접적·간접적 경로 모두 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 윤지용 외(2012) 연구에서 기능직 공무원의 업무난이도의 적절성은 직무만족을 높이는데 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 본 연구에서는 업무난이도가 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 기능직 공무원이 타 직렬 공무원과 비교하여 기술업무를 수행하고 있는 직무특성에서 차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

본 연구결과를 바탕으로 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족을 제고하기 위한 정책적·실천적 함의를 제시하면 다음과 같다.

우선적으로 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족을 높이기 위해 직무특성을 반영한 업무효율성 개선 방안 모색이 요구된다. 본 연구결과는 직무특성 중 업무량과 업무중요도가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 복지사업의 성패에 주요한 요인인 직무만족(임지혜 외, 2017)을 높이기 위해서는 업무량과 업무중요도와 관련한 개입이 필요하다는 것을 의미한다. 인력 증원 속도가 복지사업 및 복지대상의 증가속도를 따라잡지 못하는 상황(김성근 외, 2015)에서 업무량과 관련한 대응은 쉽지 않을 것으로 예측된다.

그럼에도 다음과 같은 사항을 고려할 수 있다. 첫째, 업무량에 있어 불필요한 행정처리업무를 간소화 하는 등의 방안으로 부분수정이 이루어져야 할 것이다. 행정처리업무에 실질적인 개선을 위해서는 복지 업무를 중심으로 설계 조정하는 과정이 필요하며, 이 과정에서 '차지구' 혹은 그 이상의 '상위기관'과의 관계나 협조가 긴밀하게 이루어져야 한다. 이에 보다 중복되는 업무처리와 불필요한 업무에 관한 사항을 검토하는 태스크포스팀(TFT)을 구성하여 검토해야 할 것이다. 찾동 복지 사업을 기획한 서울복지재단에서는 2019년 업무 효율화를 위해

실무자의 제안을 수용하여 업무체계에 적극 반영한 사례가 있었다. 이처럼 서울시에서도 복지 인력의 의견을 부분적으로 청취하는 노력을 기울이기도 하였으나, 생활복지통합정보시스템 기능 등 제안된 의견이 최종적으로 반영되지 못한 사례가 다수 있었다(정규형, 2020). 또한 찾동의 복지 기능을 강화하는 동시에 복지 업무 담당 인력의 업무량을 개선하기 위해서는 비복지 업무를 '자치구' 단위로 이관하거나 '권역' 단위로 통합할 필요성이 있다. 가령 동주민센터 관리 단체, 주말행사 등은 유사한 목적과 활동으로 시행되고 있는데, 관리 단체 활동은 찾동의 복지공동체사업으로 통합하고 인접 동 단위로 관리체계를 수립하여 관리업무를 최소화할 수 있을 것이다.

둘째, 찾동 복지 업무 담당 인력이 업무중요도 인식을 통해 자신의 능력향상이나 전문성 향상에 대한 필요성을 인식하도록 지원해야 할 것이다. 공공의 복지 역할이 강조되면서 찾동의 복지 업무 담당 인력의 업무중요도는 더욱 높아질 것으로 유추된다. 복지 업무 담당 인력에게 요구되는 다양한 역할은 압박이나 부담감으로 작용될 수 있으나, 자신이 수행하는 업무에 대한 중요성 인식은 직무만족에 미치는 부정적 영향을 완충할 수 있는 가능성이 있다(공선영 외, 2018). 그러나 업무중요성이 높아질수록 직무만족이 높아지는 것이 아니라, 자신의 능력에 맞는 업무를 수행하고 업무의 가치나 필요성 등을 인식하였을 때 직무만족이 높아질 수 있다는 것을 의미하며, 이 결과는 자신들의 능력향상이나 전문성 향상을 위한 노력으로 이어질 수 있다(윤지웅, 2012). 따라서 업무의 중요성을 강요받기보다는 본인의 중요도 높은 업무를 적절하게 수행할 수 있도록 방문 업무, 위기사례 발굴 업무 등을 지원하는 방안이 요구된다.

셋째, 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무스트레스와 소진에 대한 제도적 지원이 필요할 것이다. 공공복지전달체계 개편 이후 늘어난 복지사업과 복지대상에 대한 복지사업 효과성에 대한 관심이 높아지고 있다. 찾동의 기본 방향을 유지하면서 복지사업의 효과성을 제고하고 주민의 복지체감도를 증진하기 위해서는 그동안 상대적으로 소홀히 다루었던 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무스트레스와 소진에 특별히 관심을 가지고 이러한 요소를 조직적 차원에서 개입할 필요가 있다. 찾동 복지 업무 담당 인력은 업무수행과정에서 오는 직무스트레스와 소진의 해소방식을 제도적으로 뒷받침되는 바 없이 개인의 정신력에 의존할 수밖에 없다는 상황(김성근 외, 2015)은 더 큰 어려움을 야기시킬 수 있다. 직무스트레스와 소진은 직무만족에 영향을 미치는 요인이 되며, 복지 사업의 성과와 효과에 영향을 주기도 한다(문영주, 2010). 그러나 직무스트레스와 소진이 개인적으로만 접근하여 해결하여야만 하는 어려운 상황에서는 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무만족을 높이고, 복지사업 성과를 제고하는 것이 쉽지 않을 것이다. 따라서 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무스트레스와 소진에 대하여 정기적으로 점검할 필요가 있으며, 직무스트레스와 소진이 높은 인력에 대해서는 업무량과 업무중요도를 체크하여 업무분장 등을 고려해야 할 것이다. 즉 직무스트레스와 소진이 높은 인력에 대해서는

업무량을 조정하거나, 업무중요도가 높은 업무에 배정 등을 고려해야 할 것이다. 또한 직무스트레스를 낮추는 특별휴가제도, 심리상담서비스, 심리치유서비스 등의 프로그램을 개발하고 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있는 근무환경을 마련하여, 소진을 예방할 수 있도록 유도해야 할 것이다.

본 연구는 공공복지전달체계 개편과정에서 복지 업무 담당 인력의 직무특성이 급변하였다는 점에 주목하여, 변화된 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 밝혔다. 그러나 연구대상이 노원구 동주민센터로 한정되어 있어서 연구결과를 전체 모집단위로 일반화하여 해석하기에는 어려움이 따른다. 따라서 후속 연구에서는 찾동 복지 업무 담당 인력의 직무특성과 직무만족에 대한 보다 규모 있는 연구가 필요할 것이다. 아울러 본 연구에서는 찾아가는 동주민센터 복지 업무 담당 인력의 직무특성, 직무만족, 직무스트레스, 소진 간의 관계에 초점을 두어 살펴보았는데, 이러한 관계에서 성별, 연령 등을 고려할 수 있다면 더 깊은 논의를 이끌어 낼 수 있을 것이라 판단한다. 다만 본 연구에서는 구조방정식의 한계로 연구대상자의 일반적 특성과 주요 변수 간의 관계를 확인하는데 어려움이 있었으나 후속연구에서는 성별, 연령 등 일반적 특성과 주요 변수 간의 관계가 검증되기를 기대한다.

【참고문헌】

- 강혜규·박해육·김은정·박경희·최현수·전봉기·장은진. (2011). 「지방자치단체 복지인력 실태 및 증원 규모 분석 연구」. 보건복지부·한국보건사회연구원 연구보고서.
- 고경동. (2015). 사회복지전담공무원의 서비스 실패 및 회복이 주민만족에 미치는 영향. 「한국지방자치연구」, 17(2): 99-124.
- 공선영·김대호·박진·이승미·최권호·정경직. (2018). 「찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구-복지플래너와 방문간호사를 중심으로-」. 서울시감정노동종사자권리보호센터.
- 권용수. (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. 「한국행정논집」, 18(3): 743-764.
- 김광근·서철현·주현식. (2006). 호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향. 「대한경영학회지」, 19(2): 469-488.
- 김구. (2005). 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 치안센터 민원담당관을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 16(3): 59-87.
- 김동성·이용우. (2019). 사회복지 공무원의 심리적 자본이 직무성공에 미치는 영향: 조직시민행동의 매개 역할을 중심으로. 「한국사회복지행정학회」, 21(3): 193-219.
- 김성근·허용창·유자영. (2015). 「사회복지전담공무원의 업무부담 합리화 방안 연구」. 한국행정연구원 연구보고서.
- 김성은·정규형·허영희·우종훈·김과현. (2018). 「한번에 통과하는 논문 AMOS 구조방정식 활용과 SPSS 고급분석」. 서울: 한빛아카데미.
- 김숙희·박용익. (2010). 사회복지사들의 직무특성과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향. 「한국보건복지융합연구」, 2(1): 1-17.
- 김영화·전희원. (2009). 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도와 의 관계 연구. 「관광연구」, 24(2): 65-86.
- 김종란. (2018). 사회복지전담공무원의 일가치감이 직무스트레스에 미치는 영향과 감정노동의 조절효과. 「한국사회복지행정학」, 20(2): 129-151.
- 김창희·이정희. (2015). 사회복지전담공무원들의 사회복지직 수행 경험에 대한 연구: 근거이론 방법 접근. 「사회복지정책」, 42(1): 1-29.
- 김희성·강혜규·함영진·하태정·김정숙·황정운. (2018). 「지자체 사회복지공무원 직무분석 및 효율적 운영방안 연구」. 한국보건사회연구원 연구보고서.
- 남기철. (2015). 찾아가는 동주민센터, 장밋빛 낙관은 곤란: 기계적 변화 방식으로는 시대적 요구 따라잡지 못할 우려가 있다. 「월간 주민자치」, 48: 84-89.

- 문영주. (2010). 사회복지 서비스 전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할 스트레스와 직무만족에 미치는 영향. 「사회연구」, 20(2): 9-35.
- 박선미. (2018). 사회복지 담당공무원 업무경감 방안: 구비서류 등록업무를 중심으로. 「사회보장정보 이슈리포트」, 2: 1-12.
- 박재관·이준엽. (2009). 항공사 종사원의 직무특성 및 구성원 간 관계가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향-외항사 지상직 근무원과 객실 승무원의 차이-. 「한국항공경영학회지」, 7(4): 55-72.
- 박종주·김희년. (2017). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향-직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로-. 「사회서비스연구」, 7(2): 1-28.
- 배점모. (2013). 사회복지공무원, 경찰공무원, 소방공무원에 있어서 직무스트레스요인과 직무만족 및 직무몰입 간의 관계 비교 연구-사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 「서울행정학회 학술대회 발표논문집」, 293-320.
- 서울시. (2019a). 「민선7기 찾아가는 동주민센터 기본계획 사업별 실행계획」.
- 서울시. (2019b). 「찾아가는 동주민센터 업무매뉴얼 총괄 주민자치」.
- 서울시. (2019c). 「찾아가는 동주민센터 2019 업무매뉴얼」.
- 서울시. (2019d). 「찾아가는 동주민센터 2019 업무매뉴얼 건강」.
- 서초구립 반포종합사회복지관·서울대학교 실천사회복지연구회. (2007). 「실천가와 연구자를 위한 사회복지 척도집」. 서울: 나눔의 집.
- 손경숙. (2009). 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 사회적 지원이 조직성과에 미치는 영향 연구. 「한국비교정부학회」, 13(1): 89-112.
- 안은선·채재은. (2018). 노인장기요양시설 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향 연구-감정노동의 매개효과를 중심으로-. 「디지털융복합연구」, 16(1): 21-33.
- 어금숙·허혜경·김기경·조용자·김은희·김선자. (2003). 병원 임상간호사의 직무특성 및 직무만족도와 이직의도와의 관계. 「임상간호연구」, 9(2): 81-92.
- 옥원호·김성용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학보」, 35(4): 355-373.
- 윤숙희. (2004). 조직관리 특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향: 임상간호사를 중심으로. 「한국심리학회지」, 17(3): 451-466.
- 윤정혜·안정선·전선영. (2011). 사회복지전담공무원의 서비스질에 관한 실증연구-내부서비스질, 직무만족, 서비스질과의 관계를 중심으로. 「한국지역사회복지학」, 38: 79-114.
- 윤지용·김주경·이중근. (2012). 우리나라 기능직공무원의 직무만족에 미치는 요인 및 영향 분석. 「사회과학연구」, 38(1): 71-98.
- 이선영·윤수인. (2018). 찾아가는 동주민센터 서비스 품질과 만족도에 관한 연구. 「한국웰니스학회지」, 13(2): 205-216.

- 이선영·이홍직. (2017). 사회복지직 공무원의 개인 및 직무특성, 전문직업성, 조직몰입과 우울이 직무만족에 미치는 영향. 「스트레스연구」, 25(3): 162-169.
- 이용재·김장환·박종희. (2019). 사회복지전담공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」, 19(6): 541-552.
- 이형렬·송경민. (2010). 여성 사회복지전담공무원의 소진(burnout)에 영향을 미치는 요인. 「GRI 연구논총」, 12(2): 171-200.
- 임성욱. (2006). 사회복지사와 직무특성과 조직몰입에 관한 연구: 사회복지전담공무원과 사회복지관 사회복지사 집단비교를 중심으로. 「사회복지정책」, 25: 5-26.
- 임지혜·주재현. (2017). 사회복지전담공무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: '삶의 양식'의 통제 효과를 중심으로. 「행정논총」, 55(1): 139-173.
- 전병주. (2013). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적 자본의 조절효과를 중심으로. 「보건사회연구」, 33(3): 476-515.
- 정규형. (2020). 「찾아가는 동주민센터 사업 복지 업무 담당 인력 실태 및 인력 운영 방안 연구」. 노원구 구정연구단 연구보고서.
- 정윤모·강영식. (2009). 사회복지전담공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향. 「사회복지정책」, 36(1): 255-277.
- 장은숙. (2013). 사회복지공무원의 소진 과정과 구조에 대한 질적 연구. 「사회과학연구」, 24(4): 155-193.
- 주호진·전희정·조주연. (2011). 부랑인·노숙인 시설 종사자들의 직무특성과 직무소진에 관한 실증적 연구. 「지방정부연구」, 15(3): 257-273.
- 최해수. (2013). 호텔기업의 직무특성, 집단 효능감, 직무만족 간의 인과관계 연구. 「관광연구」, 28(3): 119-143.
- 한의진. (2015). 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 국내 B 항공사 객실승무원을 중심으로. 「관광연구」, 30(5): 1-20.
- 함영진·정상기. (2017). 공공복지 전달체계 개편에 따른 지방자치단체의 대응 양상 비교: 읍면동 복지허브화 정책을 중심으로. 「사회보장연구」, 33(4): 323-345.
- 허갑수. (2005). 병원조직의 직무특성과 조직몰입에 관한 실증적 연구. 「인적자원관리연구」, 12(1): 21-45.
- 허선·윤보현·김경민·정유란·시영화·박수희·송제현·정하란·마수진. (2018). 지역사회 사회복지전담 공무원의 직무소진과 관련한 심리사회적 요인. 「우울조울병」, 16(3): 158-162.
- 허종호. (2019). 서울시 '찾아가는 동주민센터' 1차년도 사업의 건강 영향 평가: 노인 보편 방문 건강관리사업을 중심으로. 「보건사회연구」, 39(2): 103-130.
- 황선영·박경숙. (2007). 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인-개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로-. 「사회복지정책」, 30: 339-369.

- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Maslach, C. Christina. (2003). Job Burnout: New Directions in Reserch and Intervention. *American Psychologica Society*, 12(3): 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Jpb Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52: 397-422.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B. & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- Streers, R. M. (1981). Introduction to Organizational Behavior. Scot Forseman Co., 345.
- Tsui, A.S., Egan, T.D. & O'Reilly, C.A. (1992). Being different: Relational Demography and organizational attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37(4): 549-580.

정규형: 연세대학교에서 2019년 사회복지학 박사학위를 취득하고, 현재 노원구청 구정연구단 사회복지주사(사회복지정책 연구원)으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지정책, 사회복지행정, 노인복지, 사회복지연구방법 등이다. 주요 논문 및 저서로는 노인자살률 변화에 따른 지자체 유형화 연구(지방정부연구, 2019), 찾아가는 동주민센터 사업 복지 업무 담당 인력 실태 및 인력 운영 방안 연구(노원구청연구단, 2020), Stata로 끝내는 논문(한빛 아카데미, 2019) 등이 있다(parbo@naver.com).

류주현: 연세대학교 사회복지정책협동과정 박사과정 중이다. 주요 관심분야는 사회복지행정, 지역복지, 장애인복지 등이다. 최근 학술활동으로는 “장애분야 빅데이터 활용을 위한 조사연구”(2019), “장애아동 조기발견 모델개발 연구”(2019), “발달장애인 자조모임 통합적 지원(예산행정, 교육)에 대한 탐색적 연구”(2020) 등이 있다(jun.r.openbox@gmail.com).

