

# 장기요양노인의 복지용구 이용만족도 비교와 개선방안 Improvement measures for Satisfaction of Utilization and its' Comparison of Assistive Products in Long-term care Elderly

김수봉\*, 남상권, 심옥수\*\*  
S. B. Kim, S. K. Nam, O. S. Shim

## 요 약

본 연구의 목적은 노인장기요양보험에서 급여로 제공하고 있는 복지용구 이용만족도를 비교해 보고, 개선 방안을 모색하는데 있다. 이를 위해 재가에서 복지용구 급여를 수급하고 있는 전국 노인 1,200명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사결과 전체 복지용구의 만족도 수준을 보면, 사용의 편리성이 3.43점으로 가장 높고, 다음으로는 기능성 및 효과성 3.33점, 안전성 및 견고성 3.29점, 성능대비 비용적절성 2.69점 순이었다. 한편, 4개 영역을 총화한 이용만족도는 3.19점이었다. 복지용구 이용만족도는 사용동기에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았으며, 선택요인에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 복지용구 이용만족도 개선을 위해서는 복지용구 전문가의 상담 기능을 강화하고, 복지용구 이용 활성화를 위해 급여수준 및 범위를 확대하여야 한다. 또한, 지속적인 연구를 통해 복지용구별 합리적인 척도 개발과 평가방법이 마련되어야 한다.

주제어: 복지용구, 사용동기, 선택요인, 이용만족도

## ABSTRACT

This research is focused on improvement of satisfaction of the assistive products, which is used by long term care elderly people. We investigated 1,200 long-term cared elderly and this survey was conducted by care-giver. The average satisfaction of the assistive products are in convenience 3.43, in function and effectiveness 3.33, in safety and secure 3.29 and in adequacy cost compared to effectiveness 2.69. Total average satisfaction of utilization is 3.19. Satisfaction with the use of assistive products in using motivation does not show a statistically significant difference, but in selection factors is a difference to be statistically significant. In conclusion, expert-consulting should be enhanced for the improvement of satisfaction and the provision of assistive products should be expanded in long-term care insurance schemes. Also, the rational index and evaluation method of the satisfaction of the assistive products should be developed through continuous studies.

**Keywords** : assistive products, using motivation, selection factors, satisfaction of utilization

## I. 서론

노인장기요양보험제도 실시로 기본적 일상생활이 어려운 등급인정 대상자들은 복지용구 급여를 받을 수 있게 되었다, 복지용구는 재가서비스 대상 노인

접 수 일 : 2013.12.01

심사완료일 : 2013.12.12

게재확정일 : 2013.12.20

\* 김수봉 : 성결대학교 사회복지학부 교수

kimsb@sungky1.ac.kr (주저자)

남상권 : 웨스트민스터신학대학원대학교 조교수

bannado@hanmail.net (공동저자)

\*\* 심옥수 : 경북대학교 간호학과 조교수

shimosdaum@hanmail.net (교신저자)

들의 자립을 지원하고, 수발자의 부담을 경감시켜 당사자 뿐 만 아니라 주수발자인 가족구성원의 삶의 질을 개선시키는 역할을 한다. 왜냐하면, 재가에서 장기요양서비스를 수급 받는 노인들이 휠체어 등 복지용구를 이용하여 지역사회에서 활동하는 것을 가능하게 하고, 신체기능 저하 등으로 상태가 악화된 경우에도 복지용구를 활용하여 삶의 질을 유지할 수 있다. 이와 같이 복지용구는 요양서비스를 용이하게 함은 물론, 수발자의 건강악화 예방 등을 통해 의료비용의 절감 효과도 기대할 수 있기 때문에 지속적인 관심이 요구되고 있다[5].

현행 법상 복지용구 급여는 기타재가급여로 분류되고 있으며, 수급자의 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 제공하거나 대여해 주도록 규정되어 있다. 최근 정부는 복지용구 이용 활성화를 위해 대여제도를 확대하여 수요기반을 확충하고자 노력하고 있으며, 이 결과 2009년 약 39만 건의 이용이 있었으나 2010년에는 약 44만 건으로 증가하였으며, 2012년에는 86만 건으로 급증하는 추세에 있다. 그러나 이 같은 이용건수의 증가는 이용대상자가 증가한 요인을 포함하고 있기 때문에 복지용구의 이용효과로 나타난 것인가를 구체적으로 입증하는 데는 한계가 있다. 더구나 어떤 복지용구의 이용이 일상생활 능력을 개선시켰는가? 하는 판단은 더욱 어렵다. 왜냐하면 복지용구를 사용하는 노인들은 2개 이상 복수의 용구를 사용하고 있을 뿐 만 아니라, 노화가 진행되면서 신체적 일상생활 능력이 더욱 저하되기 때문이다.

이론적으로 복지용구는 장애인이나 노인들의 독립성과 사회참여를 증가시키고, 종전보다 안전하고 쉽게 활동할 수 있도록 해준다[6, 9]. 일본의 복지용구법에서도 복지용구를 '심신의 기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인 또는 심신장애자의 일상생활의 편의를 도모하기 위한 용구 및 이러한 사람의 기능 훈련을 위한 용구 및 보장구를 말한다'라고 정의하고 있다[4].

우리나라의 현행 노인장기요양보험제도의 급여품목인 복지용구는 장애인을 위한 재활보조기구와는 달리 고령자와 고령자의 수발자를 위한 고령친화용품으로 구분한다[1, 2]. 따라서 재활보조기구 중 일부(의지보조기, 치료훈련기 및 기능훈련기기의 일부 등)를 제외할 경우에는 재활보조기구의 많은 제품이 복지용구로 분류될 수 있다.

복지용구의 효과 또는 이용만족도에 관한 연구는 다양한 측면에서 이루어져 왔다[8]. 왜냐하면, 복지용구를 사용하는 대상자들의 생활방식이나 건강정

도에 영향을 받기 때문에 연구목적에 따라 연구방법이나 연구도구를 달리 사용하고 있다. 이에 대한 연구는 주로 작업치료 차원에서 이용자의 상태(생활기능자립도) 및 이용자의 요구변화에 따라 사용하는 복지용구를 유연하게 변경하기 위해서 개발되었다고 볼 수 있다[7, 8].

그러나 장기요양서비스를 받고 있는 노인들을 대상으로 상기 모델을 적용하는 데는 많은 어려움이 있다. 우선 노인들의 신체적 기능이 노화가 진행되면서 많은 변화가 나타나고, 사용하는 용구에 따라서 판단기준이 상이할 뿐만 아니라, 인지능력이 저하된 경우에는 복지용구의 사용효과에 대한 판단을 내리기 어렵기 때문이다[10]. 물론 주수발자와 가족구성원이 객관적인 입장에 응답할 수는 있겠지만 조사문항이 많거나 결과를 파악하기 어려운 경우에는 임의성이 내재될 수 있기 때문이다

따라서 본 연구에서는 복지용구를 사용하게 된 동기와 실질적으로 복지용구를 선택할 때 우선적으로 고려하는 사항에 따른 복지용구별 이용만족도를 비교해 보고, 분석결과를 통해 재가요양노인의 삶의 질에 중요한 영향을 미치는 이용만족도 개선방안을 모색한다.

## II. 연구방법

### 1. 조사대상 및 자료수집방법

재가노인이 사용하고 있는 복지용구 이용만족도를 파악해 보기 위하여 재가에서 장기요양서비스를 제공받고 있는 전국 65세 이상 노인 1,200명을 대상으로 직접방문조사를 실시하였으며, 조사원은 재가노인을 수발하고 있는 요양보호사를 활용하였다. 분석은 조사결과 결측값이 많은 97건을 제외한 1,115건을 대상으로 하였다.

### 2. 주요변수 측정

복지용구 이용실태를 파악하기 위하여 노인장기요양보험 재가급여 대상 복지용구 14개 품목의 사용여부, 사용동기, 선택 시 우선적으로 고려하는 사항 및 사용하고 있는 용구의 편리성, 안전성·견고성, 성능·기능성, 성능대비 비용적합성 등 12개 문항을 조사하였다.

표 1. 주요 분석대상 변수내용

| 구분                   | 내용                                    |
|----------------------|---------------------------------------|
| 해당 복지용구 사용동기         | 전문가 권유, 이용 경험자 추천, 스스로 결정             |
| 선택 시 가장 우선적으로 고려한 사항 | 성능·기능, 가격, 편리성(a/s, 디자인, 모양 등)        |
| 사용용품 만족도 영역          | 사용의 편리성, 안전성·견고성, 기능성·효과성, 성능대비 비용적합성 |

### 3. 연구방법

분석을 위해 SPSS 19.0을 사용하여 복지용구 품목별로 사용동기와 선택요인 간에 차이가 있는가를 고찰하기 위해 교차분석( $\chi^2$ -test)을 실시하였다. 또한 사용동기와 선택요인에 따라 영역별 만족도를 비교하고, 4개 영역의 만족도를 총화(總和: total sum)하여 이용만족도 차이가 있는가를 분산분석(ANOVA)을 통해 고찰하였다. 또한 이용만족도 개선을 위한 구체적인 대안 모색을 위해 복지용구 사용동기와 선택시 우선 고려사항을 동시에 고려하는 경우 복지용구별 만족도의 차이를 검증하였다.

분석대상자 중 가장 많이 사용하는 복지용품은 미끄럼방지용품으로 384명이 사용하고 있으며, 수동휠체어 257명, 전동침대 230명, 지팡이 220명, 목욕의자 208명, 이동변기 200명 순이었으며, 간이변기, 욕창예방방석 및 수동침대 사용자는 100명 미만이었다.

복지용구 사용동기를 보면 대부분 ‘스스로 결정’한 비율이 가장 높았으나, 욕창예방매트리스는 ‘전문가 권유’가 52.8%로 가장 많았다. 또한, 안전손잡이, 보행보조차, 욕창예방방석, 전동침대 등도 전문가 권유 비율이 40%이상으로 높은 편이었다. 한편, 복지용구 선택시 우선적으로 고려하는 요인은 대부분의 품목에서 성능·기능이 50%이상 차지하고 있었다. 상대적으로 편리성 비중이 높은 용품은 지팡이, 간이변기, 보행차, 수동휠체어, 목욕의자 등으로 30%이상 차지하고 있었다.

## III. 연구결과

### 1. 복지용구 사용동기와 선택시 고려사항

표 2. 복지용구 품목별 사용동기와 선택시 고려사항

(단위: %, 명)

| 품 목      | 해당용품 사용동기 |        |        | 선택시 우선 고려 사항 |      |      | 전체(n)      |
|----------|-----------|--------|--------|--------------|------|------|------------|
|          | 전문가 권유    | 경험자 추천 | 스스로 결정 | 성능·기능        | 가격   | 편리성  |            |
| 이동변기     | 36.0      | 15.5   | 48.5   | 60.5         | 15.0 | 24.5 | 100.0(200) |
| 목욕의자     | 39.9      | 18.8   | 41.3   | 55.3         | 13.0 | 31.7 | 100.0(208) |
| 보행차      | 36.8      | 20.5   | 42.7   | 51.3         | 15.4 | 33.3 | 100.0(117) |
| 보행보조차    | 42.3      | 14.8   | 42.9   | 57.7         | 15.4 | 26.9 | 100.0(182) |
| 안전손잡이    | 43.1      | 12.5   | 44.4   | 60.0         | 13.1 | 26.9 | 100.0(160) |
| 미끄럼방지용품  | 34.4      | 16.7   | 49.0   | 61.2         | 12.0 | 26.8 | 100.0(384) |
| 간이변기     | 32.2      | 13.6   | 54.2   | 52.5         | 13.6 | 33.9 | 100.0( 59) |
| 지팡이      | 18.2      | 12.7   | 69.1   | 47.7         | 12.7 | 39.5 | 100.0(220) |
| 욕창예방방석   | 40.5      | 15.5   | 44.0   | 58.3         | 13.1 | 28.6 | 100.0( 84) |
| 자세변환용구   | 34.3      | 18.2   | 47.5   | 55.8         | 16.0 | 28.2 | 100.0(181) |
| 수동휠체어    | 28.4      | 14.4   | 57.2   | 55.3         | 12.1 | 32.7 | 100.0(257) |
| 전동침대     | 40.4      | 10.0   | 49.6   | 60.9         | 11.7 | 27.4 | 100.0(230) |
| 수동침대     | 36.0      | 10.7   | 53.3   | 46.7         | 24.0 | 29.3 | 100.0( 75) |
| 욕창예방매트리스 | 52.8      | 8.7    | 38.6   | 72.4         | 9.4  | 18.1 | 100.0(127) |

복지용구 품목별 사용동기와 선택시 우선 고려사항과 차이가 있는가를 고찰하기 위하여 교차분석( $\chi^2$ -test)을 실시하였다. 통계적으로 유의미한 차이를 보인 복지용구를 중심으로 보면, 이동변기의 경

우 선택시 우선적으로 성능·기능을 고려한 경우에는 사용동기가 ‘스스로 결정’한 비중이 47.1%, 가격을 고려한 경우 ‘전문가 권유’ 50.0%, 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’ 69.4%로 각각 가장 높았다( $\chi^2=26.16, p<.001$ ). 목욕의자의 경우 선택시 우선적으

로 성능·기능을 고려한 경우 ‘전문가 권유’ 50.4%, 가격을 고려한 경우 ‘경험자 추천’ 40.7%, 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’ 47.0%로 각각 가장 높았다( $\chi^2=22.00$ ,  $p<.001$ ). 보행차의 경우에는 선택시 우선적으로 성능·기능을 고려한 경우 ‘전문가 권유’ 46.74%, 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’ 51.3%로 각각 가장 높았다( $\chi^2=10.05$ ,  $p<.05$ ). 보행보조차의 경우 선택시 우선적으로 성능·기능을 고려한 경우 ‘전문가 권유’ 55.2%, 가격과 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’이 각각 42.9%, 59.2%로 가장 높았다( $\chi^2=19.38$ ,  $p<.01$ ). 안전손잡이의 경우, 선택시 우선적으로 성능·기능을 고려한 경우 ‘전문가 권유’ 54.2%, 가격과 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’ 비중이 각각 47.6%, 62.8%로 가장 높았다( $\chi^2=14.39$ ,  $p<.01$ ). 미끄럼방지용품의 경우, 선택시 우선적으로 성능·기능을 고려한 경우 ‘경험자 권유’가 16.6%로 가장 낮았고, 가격과 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’이 각각 43.5%, 68.9%로 가장 높았다( $\chi^2=26.89$ ,  $p<.001$ ). 간이변기의 경우, 선택시 우선적으로 성

능·기능과 편리성을 고려한 경우 ‘스스로 결정’이 각각 58.1%, 60.0%로 가장 높았고, 가격을 고려한 경우 ‘전문가 권유’ 75.0%로 가장 높았다( $\chi^2=11.21$ ,  $p<.05$ ). 지팡이의 경우, 모든 선택요인에서 ‘스스로 결정’ 비중이 가장 높았는데 성능·기능 60.0%, 가격 64.3%, 편리성 81.6%로 나타났다( $\chi^2=13.79$ ,  $p<.01$ ).

한편, 수동휠체어의 경우에도, 모든 선택요인에 있어서 ‘스스로 결정’ 비중이 높았는데 성능·기능 50.0%, 가격 45.2%, 편리성 73.8%로 나타났다( $\chi^2=18.66$ ,  $p<.01$ ). 끝으로 욕창예방매트리스의 경우, 성능·기능을 우선 선택요인으로 고려한 경우 ‘전문가 권유’의 비중이 62.0%로 가장 높았고, 가격과 편리성을 고려한 경우에는 ‘스스로 결정’ 하는 비중이 각각 50.0%, 56.5%로 가장 높았다( $\chi^2=13.89$ ,  $p<.01$ ).

그러나, 욕창예방방석, 자세변환용구, 전동침대 및 수동침대는 사용동기와 선택요인 간에 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 분석되었다.

표 3. 복지용구 품목별 사용동기와 선택 시 우선 고려 사항

(단위: %, 명)

| 품목      | 사용동기  | 전문가 권유 | 경험자 추천 | 스스로 결정 | 전체(n)      | 비고                   |
|---------|-------|--------|--------|--------|------------|----------------------|
|         | 선택요인  |        |        |        |            |                      |
| 이동변기    | 성능·기능 | 42.1   | 10.7   | 47.1   | 100.0(121) | $\chi^2=26.16^{***}$ |
|         | 가격    | 50.0   | 30.0   | 20.0   | 100.0( 30) |                      |
|         | 편리성   | 12.2   | 18.4   | 69.4   | 100.0( 49) |                      |
| 목욕의자    | 성능·기능 | 50.4   | 9.6    | 40.0   | 100.0(115) | $\chi^2=22.00^{***}$ |
|         | 가격    | 25.9   | 40.7   | 33.3   | 100.0( 27) |                      |
|         | 편리성   | 27.3   | 25.8   | 47.0   | 100.0( 66) |                      |
| 보행차     | 성능·기능 | 46.7   | 16.7   | 36.7   | 100.0( 60) | $\chi^2=10.05^*$     |
|         | 가격    | 44.4   | 11.1   | 44.4   | 100.0( 18) |                      |
|         | 편리성   | 17.9   | 30.8   | 51.3   | 100.0( 39) |                      |
| 보행보조차   | 성능·기능 | 55.2   | 9.5    | 35.2   | 100.0(105) | $\chi^2=19.83^{**}$  |
|         | 가격    | 32.1   | 25.0   | 42.9   | 100.0( 28) |                      |
|         | 편리성   | 20.4   | 20.4   | 59.2   | 100.0( 49) |                      |
| 안전손잡이   | 성능·기능 | 54.2   | 10.4   | 35.4   | 100.0( 96) | $\chi^2=14.39^{**}$  |
|         | 가격    | 28.6   | 23.8   | 47.6   | 100.0( 21) |                      |
|         | 편리성   | 25.6   | 11.6   | 62.8   | 100.0( 43) |                      |
| 미끄럼방지용품 | 성능·기능 | 42.1   | 16.6   | 41.3   | 100.0(235) | $\chi^2=26.89^{***}$ |
|         | 가격    | 30.4   | 26.1   | 43.5   | 100.0( 46) |                      |
|         | 편리성   | 18.4   | 12.6   | 68.9   | 100.0(103) |                      |
| 간이변기    | 성능·기능 | 32.3   | 9.7    | 58.1   | 100.0( 31) | $\chi^2=11.21^*$     |
|         | 가격    | 75.0   | 0.0    | 25.0   | 100.0( 8)  |                      |
|         | 편리성   | 15.0   | 25.0   | 60.0   | 100.0( 20) |                      |
| 지팡이     | 성능·기능 | 23.8   | 16.2   | 60.0   | 100.0(105) | $\chi^2=13.79^{**}$  |
|         | 가격    | 28.6   | 7.1    | 64.3   | 100.0( 28) |                      |
|         | 편리성   | 8.0    | 10.3   | 81.6   | 100.0( 87) |                      |
| 욕창예방방석  | 성능·기능 | 49.0   | 14.3   | 36.7   | 100.0( 49) | $\chi^2=8.49$        |
|         | 가격    | 45.5   | 27.3   | 27.3   | 100.0( 11) |                      |
|         | 편리성   | 20.8   | 12.5   | 66.7   | 100.0( 24) |                      |

|          |       |      |      |      |            |                      |
|----------|-------|------|------|------|------------|----------------------|
| 자세변환용구   | 성능·기능 | 38.6 | 15.8 | 45.5 | 100.0(101) | $\chi^2=5.10$        |
|          | 가격    | 24.1 | 31.0 | 44.8 | 100.0( 29) |                      |
|          | 편리성   | 31.4 | 15.7 | 52.9 | 100.0( 51) |                      |
| 수동휠체어    | 성능·기능 | 36.6 | 13.4 | 50.0 | 100.0(142) | $\chi^2=18.664^{**}$ |
|          | 가격    | 29.0 | 25.8 | 45.2 | 100.0( 31) |                      |
|          | 편리성   | 14.3 | 11.9 | 73.8 | 100.0( 84) |                      |
| 전동침대     | 성능·기능 | 47.9 | 8.6  | 43.6 | 100.0(140) | $\chi^2=22.45$       |
|          | 가격    | 29.6 | 29.6 | 40.7 | 100.0( 27) |                      |
|          | 편리성   | 28.6 | 4.8  | 66.7 | 100.0( 63) |                      |
| 수동침대     | 성능·기능 | 42.9 | 5.7  | 51.4 | 100.0( 35) | $\chi^2=9.038$       |
|          | 가격    | 16.7 | 27.8 | 55.6 | 100.0( 18) |                      |
|          | 편리성   | 40.9 | 4.5  | 54.5 | 100.0( 22) |                      |
| 욕창예방매트리스 | 성능·기능 | 62.0 | 5.4  | 32.6 | 100.0( 92) | $\chi^2=13.89^{**}$  |
|          | 가격    | 25.0 | 25.0 | 50.0 | 100.0( 12) |                      |
|          | 편리성   | 30.4 | 13.0 | 56.5 | 100.0( 23) |                      |

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

## 2. 복지용구 이용만족도

복지용구 이용만족도는 전술한 바처럼 모든 용구에 적용 가능한 편리성, 안전성 및 견고성, 기능성 및 효과성, 성능대비 비용적절성 등을 4점 척도로 조사하였다. 4개 영역을 총합한 전체 이용만족도 평균은 3.19점이었으며, 영역별로는 편리성에 대한 만족도가 3.43점으로 가장 높고, 다음으로는 기능성 및 효과성 3.33점, 안전성 및 견고성 3.29점, 성능대비 비용적절성 2.69점 순이었다.

한편, 품목별 전체 이용만족도를 보면 전동침대가 3.31점으로 가장 높고, 그 다음으로는 안전손잡이 3.25, 간이변기 3.24, 미끄럼방지용품 3.22, 목욕의자 3.21, 보행보조차 3.209, 수동휠체어 3.208, 지팡이 3.206 순이었으며, 욕창예방방식은 3.027로 가장 낮았다. 한편, 복지용구 품목의 영역별 만족도를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

### 2. 1. 사용의 편리성

재가요양서비스 대상자가 사용하는 복지용구 중 전동침대의 편리성에 대한 만족도가 3.61로 가장 높았고, 다음으로 보행보조차와 목욕의자가 각각 평균 3.51, 3.50으로 높게 나타났다. 그러나 보행차와 욕창예방방식의 편리성 만족도는 각각 3.31로 상대적으로 낮게 나타났다.

### 2. 2. 안전성 및 견고성

복지용구 중 안전성 및 견고성에 대한 만족도는 전동침대가 평균 3.57로 가장 높고, 다음으로는 수

동휠체어 3.40, 안전손잡이, 욕창예방매트리스, 목욕의자가 각각 3.36으로 높았다. 반면에 자세변환용구와 욕창예방방식은 3.17로 안전성 및 견고성에 대한 만족도가 상대적으로 낮았다.

### 2. 3. 기능성 및 효과성

복지용구 중 기능성 및 효과성 만족도에 대한 조사결과를 보면 전동침대의 만족도가 평균 3.61로 가장 높게 평가되었으며, 다음으로 욕창예방매트리스 3.402, 안전손잡이 3.400, 수동휠체어 3.397 순이었다. 그러나 자세변환용구와 수동침대는 각각 3.18, 3.23로 상대적으로 낮게 나타났다.

### 2. 4. 성능대비 비용적절성

성능대비 비용적절성에 대한 만족도는 간이변기만이 3.0을 상회할 뿐, 다른 용구들은 2점대를 보이고 있다. 상대적으로 만족도가 낮은 용구는 욕창예방방식 2.39, 전동침대와 수동침대는 각각 2.45로 나타나 비교적 고가인 용구들이 속한 것이었다.

이상과 같이 복지용구의 사용의 편리성이 가장 높게 나타난 이유는 복지용구를 주로 이용하는 재가노인들이 사용하기 편리하도록 표준화, 우수제품 인증제도의 도입 등의 결과로 보인다. 그러나 상대적으로 성능대비 비용적절성에서는 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다. 이 같은 이유는 복지용구급여의 상한선이 본인부담금(15%)을 포함하여 수급자 1인당 연간 160만원으로 상한선이 정해져 있어 이용에 제한을 받는 측면도 있지만, 상대적으로 고가인 복지용구의 경우 이용자가 부담을 느끼기 때문이다.

표 4. 복지용구 영역별 만족도

| 품 목      | 사용의 편리성 | 안전성 및 견고성 | 기능성 및 효과성 | 성능 대비 비용 적절성 | 총계    | 빈도(n)   |
|----------|---------|-----------|-----------|--------------|-------|---------|
| 전 체      | 3.432   | 3.292     | 3.335     | 2.687        | 3.186 | (1,115) |
| 이동변기     | 3.405   | 3.290     | 3.300     | 2.705        | 3.175 | ( 200)  |
| 목욕의자     | 3.505   | 3.361     | 3.332     | 2.659        | 3.214 | ( 208)  |
| 보행차      | 3.299   | 3.188     | 3.291     | 2.718        | 3.124 | ( 117)  |
| 보행보조차    | 3.505   | 3.209     | 3.385     | 2.736        | 3.209 | ( 182)  |
| 안전손잡이    | 3.456   | 3.363     | 3.400     | 2.788        | 3.252 | ( 160)  |
| 미끄럼방지용품  | 3.458   | 3.292     | 3.349     | 2.786        | 3.221 | ( 384)  |
| 간이변기     | 3.356   | 3.237     | 3.305     | 3.068        | 3.242 | ( 59)   |
| 지팡이      | 3.377   | 3.227     | 3.273     | 2.945        | 3.206 | ( 220)  |
| 욕창예방방석   | 3.310   | 3.167     | 3.238     | 2.393        | 3.027 | ( 84)   |
| 자세변환용구   | 3.370   | 3.166     | 3.182     | 2.862        | 3.145 | ( 181)  |
| 수동휠체어    | 3.451   | 3.397     | 3.397     | 2.588        | 3.208 | ( 257)  |
| 전동침대     | 3.609   | 3.570     | 3.613     | 2.452        | 3.311 | ( 230)  |
| 수동침대     | 3.493   | 3.253     | 3.227     | 2.453        | 3.107 | ( 75)   |
| 욕창예방매트리스 | 3.449   | 3.362     | 3.402     | 2.465        | 3.169 | ( 127)  |

### 3. 복지용구 사용동기와 선택요인별 이용 만족도

복지용구 사용동기와 선택시 우선 고려사항에 따라 이용만족도의 차이가 있는가를 고찰하기 위하여 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 우선, 사용동기에 따른 이용만족도는 모든 복지용구에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이 같은 결과는 사용동기가 전문가나 경험자의 권유하던, 스스로 결정하던 간에 만족도가 비슷하다는 사실을 의미한다.

반면, 선택 시 우선 고려 사항에 따른 이용만족도

차이는 10개 복지용구가 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있었는데, 이동변기의 경우 성능·기능을 우선 요인으로 선택한 경우 이용만족도는 3.29인 반면, 편리성을 위주로 선택한 경우에는 2.94로 낮았다(F=9.47, p<.001). 목욕의자의 경우에는 선택요인이 성능·기능인 경우 만족도는 3.36으로, 가격의 2.94 보다 0.42 높았다(F=12.16, p<.001). 마찬가지로, 보행보조차, 안전손잡이, 미끄럼방지용품, 지팡이, 자세변환용구, 수동휠체어, 전동침대 및 수동침대 등 8개의 복지용구도 성능·기능을 위주로 선택한 경우 가격위주로 선택한 경우보다 이용만족도가 높은 것으로 분석되었다.

표 5. 복지용구 이용만족도 차이 비교

| 품목       | 해당용품 사용동기 |        |        |      |      | 선택 시 우선적으로 고려한 사항 |      |      |      |          |
|----------|-----------|--------|--------|------|------|-------------------|------|------|------|----------|
|          | 전문가 권유    | 경험자 추천 | 스스로 결정 | 전체   | F    | 성능·기능             | 가격   | 편리성  | 전체   | F        |
| 이동변기     | 3.21      | 3.19   | 3.14   | 3.18 | .34  | 3.29              | 3.08 | 2.94 | 3.18 | 9.47***  |
| 목욕의자     | 3.25      | 3.05   | 3.25   | 3.21 | 2.42 | 3.36              | 2.94 | 3.07 | 3.21 | 12.16*** |
| 보행차      | 3.18      | 3.19   | 3.05   | 3.12 | 1.03 | 3.19              | 2.93 | 3.12 | 3.12 | 1.76     |
| 보행보조차    | 3.24      | 3.02   | 3.24   | 3.21 | 1.99 | 3.31              | 3.05 | 3.07 | 3.21 | 4.96**   |
| 안전손잡이    | 3.23      | 3.16   | 3.30   | 3.25 | .55  | 3.40              | 2.92 | 3.09 | 3.25 | 10.40*** |
| 미끄럼방지용품  | 3.15      | 3.26   | 3.26   | 3.22 | 1.62 | 3.32              | 3.04 | 3.08 | 3.22 | 10.50*** |
| 간이변기     | 3.28      | 3.13   | 3.25   | 3.24 | .18  | 3.36              | 3.06 | 3.13 | 3.24 | 1.36     |
| 지팡이      | 3.22      | 3.40   | 3.17   | 3.21 | 2.04 | 3.38              | 2.82 | 3.12 | 3.21 | 13.43*** |
| 욕창예방방석   | 3.07      | 3.00   | 3.00   | 3.03 | .13  | 3.10              | 2.86 | 2.96 | 3.03 | .99      |
| 자세변환용구   | 3.18      | 3.15   | 3.12   | 3.15 | .21  | 3.35              | 2.84 | 2.90 | 3.15 | 16.21*** |
| 수동휠체어    | 3.19      | 3.24   | 3.21   | 3.21 | .10  | 3.29              | 3.02 | 3.13 | 3.21 | 4.37*    |
| 전동침대     | 3.31      | 3.40   | 3.29   | 3.31 | .43  | 3.39              | 3.12 | 3.22 | 3.31 | 4.14*    |
| 수동침대     | 3.19      | 3.06   | 3.06   | 3.11 | .57  | 3.34              | 2.83 | 2.95 | 3.11 | 7.96**   |
| 욕창예방매트리스 | 3.17      | 3.25   | 3.15   | 3.17 | .16  | 3.23              | 3.06 | 2.97 | 3.17 | 2.60     |

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

한편, 사용동기와 선택요인을 동시에 고려한 이용만족도를 보면 <표 6>과 같은데, 통계적으로 유의미한 차이를 보인 9개 복지용구를 중심으로 고찰해보면 다음과 같다. 우선, 사용동기를 중심으로 가장 이용만족도가 높은 용구로는 ‘전문가 권유’ 2개 용구(보행보조차, 자세변환용구), ‘경험자 추천’ 4개 용구(이동변기, 보행차, 안전손잡이, 미끄럼방지용품), ‘스스로 결정’ 3개 용구(목욕의자, 안전손잡이, 미끄럼방지용품)였으며, 선택요인으로 이용만족도가 가장 높은 용구는 성능·기능성은 6개 용구(이동변기, 목욕의자, 보행보조차, 안전손잡이, 미끄럼방지용품, 자세변환용구), 편리성은 3개 용구(보행차, 지팡이, 수동침대)로 조사되었다.

한편, 사용동기와 선택요인을 조합한 9개 요인으

로 고찰해 보면, 보행보조차, 자세변환용구는 전문가 권유로 성능·기능을 위주로 선택한 경우 각각 3.34, 3.45로 이용만족도가 가장 높았으며, 이동변기는 경험자가 추천하고 성능·기능을 위주 선택한 경우 3.31로 가장 높고, 보행차(3.38), 지팡이(3.50), 수동침대(3.75)는 경험자가 추천하고 편리성을 위주로 선택한 경우 이용만족도가 가장 높았다. 끝으로 목욕의자(3.40), 안전손잡이(3.47), 미끄럼방지용품(3.42) 스스로 결정하여 성능·기능 위주로 선택한 경우 만족도가 가장 높았다.

그러나, 간이변기, 욕창예방방석, 수동휠체어, 전동침대 및 욕창예방매트리스 등은 통계적으로 의미있는 차이를 보이지 않았다.

표 6. 복지용구 사용동기와 선택요인에 따른 이용만족도 비교

| 품목       | 전문가권유 |      |      | 경험자추천 |      |      | 자기결정  |      |      | 합계   | F       |
|----------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|------|---------|
|          | 성능·기능 | 가격   | 편리성  | 성능·기능 | 가격   | 편리성  | 성능·기능 | 가격   | 편리성  |      |         |
| 이동변기     | 3.28  | 3.08 | 2.88 | 3.31  | 3.08 | 3.14 | 3.30  | 3.08 | 2.90 | 3.18 | 2.54*   |
| 목욕의자     | 3.35  | 2.79 | 3.11 | 3.25  | 2.95 | 2.99 | 3.40  | 3.06 | 3.09 | 3.21 | 3.34**  |
| 보행차      | 3.33  | 3.09 | 2.68 | 3.05  | 2.75 | 3.38 | 3.07  | 2.81 | 3.11 | 3.12 | 2.35*   |
| 보행보조차    | 3.34  | 2.92 | 3.00 | 3.20  | 2.79 | 3.00 | 3.31  | 3.31 | 3.12 | 3.21 | 2.06*   |
| 안전손잡이    | 3.36  | 3.00 | 2.75 | 3.33  | 2.90 | 3.10 | 3.47  | 2.88 | 3.23 | 3.25 | 3.70**  |
| 미끄럼방지용품  | 3.23  | 3.04 | 2.82 | 3.29  | 3.00 | 3.38 | 3.42  | 3.06 | 3.09 | 3.22 | 4.62*** |
| 간이변기     | 3.23  | 3.08 | 3.83 | 3.25  | -    | 3.05 | 3.46  | 3.00 | 2.98 | 3.24 | 1.28    |
| 지팡이      | 3.41  | 2.78 | 3.04 | 3.43  | 2.75 | 3.50 | 3.35  | 2.85 | 3.08 | 3.21 | 4.02*** |
| 욕창예방방석   | 3.24  | 2.90 | 2.40 | 3.04  | 2.67 | 3.25 | 2.93  | 3.00 | 3.08 | 3.03 | 1.57    |
| 자세변환용구   | 3.45  | 2.71 | 2.73 | 3.33  | 3.03 | 2.94 | 3.28  | 2.79 | 2.99 | 3.15 | 4.74*** |
| 수동휠체어    | 3.25  | 3.22 | 2.90 | 3.33  | 3.16 | 3.15 | 3.31  | 2.80 | 3.18 | 3.21 | 1.97    |
| 전동침대     | 3.40  | 2.97 | 3.17 | 3.38  | 3.31 | 3.75 | 3.38  | 3.09 | 3.21 | 3.31 | 1.66    |
| 수동침대     | 3.55  | 2.67 | 2.78 | 3.38  | 2.80 | 3.75 | 3.17  | 2.90 | 3.02 | 3.11 | 3.38**  |
| 욕창예방매트리스 | 3.21  | 2.75 | 3.00 | 3.55  | 3.08 | 2.92 | 3.22  | 3.21 | 2.96 | 3.17 | 1.06    |

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

#### IV. 결론

분석결과에서 고찰한 바처럼, 14개 복지용구 모두가 사용동기에 따른 이용만족도가 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 이 같은 사실은 복지용구 사용에 있어서 재가요양을 판정하는 의료인이나 복지용구사업소의 복지용구 상담전문가들의 역할이 제대로 이루어지지 못하고 있음을 보여주는 것이다. 구체적으로 보면, 복지용구 중 목욕의자와 안전손잡이는 ‘전문가 권유’보다 오히려 ‘스스로 결정’ 하여 사용한 경우에 이용만족도가 상대적으로 높았고, 이동과 관련된 보행차, 지팡이, 수동휠체어 등은 사용경험자가 추천한 경우 만족도가 다소 높았다.

그러나 선택 시 우선적으로 고려한 사항에서는 보행차, 간이변기, 욕창예방방석, 욕창예방매트리스를 제외한 대부분의 복지용구에서 이용만족도가 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 모든 복지용구의 경우 성능이나 기능을 우선적으로 고려한 경우에 이용만족도가 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 편리성을 고려한 경우에 만족도가 높았으나, 이동변기 및 욕창예방매트리스의 경우에는 가격을 우선 고려한 경우가 편리성을 고려한 경우보다 오히려 만족도가 높게 나타났다.

이 같이 가격위주로 선택하는 경우 이용만족도가 대부분 낮다는 의미는 급여의 연간한도 제약으로 실제 선택하고 싶은 복지용구를 제대로 이용하고 있지 못하고 있다고 볼 수 있다.

복지용구는 이용자의 신체적 조건뿐만 아니라 주

변 환경을 함께 고려해야 한다[8]. 더구나 복지용구를 이용하는 노인들은 많은 시간을 재가에서 머물러 있기 때문에 주거환경을 우선적으로 고려해야 한다. 결론적으로 복지용구 이용만족도 개선은 삶의 질 개선과 연계되어 있는 만큼 이를 위해서는 다음과 같은 개선방안이 수반되어야 할 것이다. 우선, 복지용구 상담제도가 활성화되어야 한다. 조사결과에서와 같이 장기요양 재가노인이 기본적인 일상생활활동을 위해 급여를 받고 있는 복지용구의 사용동기에 따른 이용만족도의 차이가 없는 것으로 나타나, 이용만족도 개선을 위해서는 복지용구에 대한 전문상담이 체계적으로 이루어져야 함을 암시하고 있다. 이를 위해서는 복지용구상담사, 복지용구판매사 등의 전문 상담시스템을 갖추도록 하여 상담의 질적 향상도 동시에 이루어져야 하며, 이를 위한 체계적인 전문가 양성을 통해 복지용구 소비자에게 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

둘째, 복지용구 이용만족도 개선을 위해서는 노인 장기요양보험제도의 복지용구 급여수준 및 급여범위의 확대가 이루어져야 한다. 이를 위해서는 연간 이용가능 급여수준이 상향조정되어야 할 뿐만 아니라, 품목 확대 및 용구의 부품 등에 대한 급여가 이루어져야 한다.

끝으로 연구의 한계점으로 재가서비스를 받고 있는 노인들을 대상으로 품목별 복지용구의 이용만족도를 측정하는 데는 많은 어려움이 있다. 왜냐하면 노인들은 복수의 만성질환을 갖고 있는 경우가 많을 뿐만 아니라, 재가급여를 받고 있는 경우 복수의 용구를 사용하는 경우가 많기 때문이다. 그러므로 복지용구의 이용만족도 또는 복지용구 이용 효과 등을 분석하기 위해서는 복지용구별 합리적인 척도 개발과 평가 방법 등에 관한 지속적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

### 참 고 문 헌

[1] 김수봉, “고령친화용품 소비실태와 현안 과제”, 보건복지포럼, 통권 제163호, pp. 73-85, 2010  
 [2] 박수천, 고령친화산업 정책연구, 메디칼코리아, 2006  
 [3] 양영애·유성진·김희년·정의정, 복지용구 상담사 매뉴얼, 메디칼 코리아, 2009  
 [4] 양영애 외, 복지용구 매뉴얼, 메디칼 코리아 2009  
 [5] 이태범, 장현숙, “노인장기요양보험 등급인정자

의 복지용구 이용효과”, 보건행정학회지, 제20권 4호, pp. 126-138, 2010.

[6] 지식경제부 기술표준원, 「장애인·노인 보조기구-분류 및 용어 KSP ISO 9999:2008」, 2008. 12. 29  
 [7] Demers L, Weiss-Lambrou R, Ska RB, “The Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (Quest 2.0): An overview and recent progress”, Technology and Disability, 14: pp. 101-105, 2002  
 [8] Hersh MA, “The Design and Evaluation of Assistive Technology Products and Devices Part 3: Outcomes of Assistive Product Use”, 2010  
 [9] Hersh MA, Johnson MA, “On Modelling assistive technology systems part II: Application of the comprehensive assistive technology model”, Technology and Disability, 20(4): pp. 251-270, 2008  
 [10] Watzke, J, “Assistive Technology for Older Adults; Challenges of Product Development and Evaluation”, www.gerontechjournal.net, 2002



#### 김 수 봉

1987년 2월 연세대학교 대학원  
경제학과 졸업(석사)  
2004년 1월 오스트리아 빈(Wien)  
국립대학원 사회정책전공  
(박사)

관심분야 : 재활복지, 복지용구



#### 남 상 권

2003년 6월 오스트리아 빈(Wien)  
국립대학원 사회정책전공  
졸업(석사)  
2008년 4월 오스트리아 빈(Wien)  
국립대학원 사회복지정책  
전공(박사)

관심분야 : 사회복지정책, 사회요양보장제도



#### 심 옥 수

2003년 2월 이화여자대학교 대학  
원 간호학과 졸업(석사)  
2009년 8월 서울기독대학교 대학  
원 사회복지학과 졸업(박  
사)

관심분야 : 노인보건복지