

노인장기요양보험제도의 복지용구대여제에 관한 연구:

서비스 이용자와 제공자의 표적집단면접조사(FGI)를 중심으로

권진희

(건강보험정책연구원)

김혜경*

(나사렛대학교)

나영균

(건강보험정책연구원)

본 연구는 노인장기요양보험의 복지용구 대여서비스에 대한 조사를 통해 향후 복지용구 서비스의 정책방향에 필요한 제언을 목적으로 하였다. 조사는 서비스 이용가족을 대상으로 한 이용자 조사, 대여사업소를 대상으로 한 제공자 조사를 표적집단면접조사(FGI)를 통해 진행하였으며, 자료 분석은 질적내용분석방법(content analysis)을 사용하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 다양한 복지용구품목을 통해 질 높은 서비스 제공에 대한 필요성이 서비스 이용자와 제공자 조사에서 공통적으로 제기되었다. 둘째, 이용자 조사 결과, 서비스 계약 체결 전 단계에서 경험적으로 복지용구를 이용해 보는 것에 대한 욕구가 도출되었다. 셋째, 제공자 조사를 통해 복지용구 대여의 사업성이 낮은 점과 장기요양급여제공기록지의 보완이 시급함을 알 수 있었다. 본 연구의 결과를 토대로 향후 복지용구 대여제에 대한 방향성을 확인할 수 있었으며, 향후 전국단위의 복지용구관련 실태조사 등을 통한 후속연구가 필요할 것이다.

주요 용어: 노인장기요양보험, 복지용구 대여, 서비스 제공자(대여사업소), 서비스 이용자(이용자 가족), 표적집단면접조사

본 연구는 국민건강보험공단 건강보험정책연구원 '복지용구 대여제 적정운영방안 연구'(2015-1-0018, 연구책임자: 권진희) 보고서에 실린 일부 데이터를 활용하여 논문으로 완성한 것임.

IRB No. 연-2015-HR-01-004

* 교신저자: 김혜경, 나사렛대학교(kyung@kornu.ac.kr)

■ 투고일: 2017.7.31 ■ 수정일: 2017.9.12 ■ 게재확정일: 2017.9.13

I. 서론

2008년 노인장기요양보험(이하, 장기요양보험)의 출범으로 노인복지현장을 비롯하여 노인 케어를 둘러싼 우리사회의 환경에 많은 변화가 일어났다. 당초 장기요양보험은 노인인구 급증으로 케어가 필요한 노인이 급증하는데 비해 가족에 의한 케어는 한계에 부딪치면서 사회보험방식을 통한 소위 '사회적 케어'를 실현하고자 도입한 것이었다. 그렇지만 장기요양보험을 통해 사회적 케어를 실현하는 과정에서 가족의 부양기능을 지원하고 재가에서의 생활을 지원하는 것은 보험의 또 다른 중요한 기능이다. 장기요양보험제도와 관련하여 제도 도입 이전부터 현재까지 다각적인 연구가 이루어져 왔으며(이진아, 2015; 석재은, 2017; 한경래, 이선미, 2012; 김진, 이서영, 2013), 장기요양보험은 돌보는 가족의 삶의 질 및 부양부담 경감에 기여한다는 평가를 비롯하여 대체적으로 긍정적 평가를 받지만(김찬우, 2013), 서비스의 질 향상을 위한 공공성 강화와 같은 굵직한 과제도 남아있다(석재은, 2017).

장기요양보험의 현황을 살펴보면, 2015년 말 기준으로 장기요양보험 인정자수는 전체 65세 이상 노인인구의 7.0%를 차지하며, 신청자 중 인정률은 74.2%를 보였다. 서비스 이용자의 내역을 보면 노인요양시설 및 노인요양공동생활가정의 시설이용자는 175,412명, 방문요양을 비롯한 재가서비스 이용자는 330,659명으로 시설에 비해 재가서비스의 이용자 비율이 2배 가까이 높은 비율을 차지한다(국민건강보험공단, 2016).

이처럼 재가서비스는 시설에 비해 상대적으로 높은 이용비율을 보이고 있지만 서비스의 질 향상을 위한 과제는 산적해 있다. 대표적으로 윤희숙, 박능후, 전병유, 권용진(2010)은 통합적 케어시스템의 부재로 발생하는 서비스 연계의 어려움을 극복하기 위해 케어매니지먼트 제도 도입의 필요성을 제기한 바 있다. 이준우와 서문진희(2009)의 연구에서는 서비스 관리의 부재, 인프라 구축 등과 같은 재가서비스 전달체계의 문제점을 지적한 바 있다. 재가서비스를 이용하는 가족 케어자를 대상으로 표적집단면접조사를 통해 건강보험공단의 서비스 이용지원에 대해 조사한 연구결과에 따르면, 재가서비스 메뉴에 이동서비스 신설, 복지용구의 다양화, 자조모임 활성화 등에 대한 욕구를 파악할 수 있었다(한은정, 김혜경, 이정석, 권진희, 2014).

한편 복지용구는 장기요양보험을 통해 이용 가능한 재가서비스 중 방문요양, 주간보호 등과 같은 지속적으로 이루어지는 대인서비스가 아니라 보조용품 이용을 통해 요보

호노인 스스로의 자립을 돕고 케어자의 케어를 용이하도록 지원하는 것을 목적으로 하고 있기 때문에 다른 재가서비스와는 다소 기능에 차이가 있다. 하지만 복지용구 사용을 통해 요보호노인이 지역사회 내에서 지속적으로 거주하며 일상생활을 유지할 수 있도록 도와준다(Corconan et al., 2002; 김경래, 2011). 국내에서 복지용구와 관련된 지금까지의 학술연구는 다음과 같은 주제로 진행되어 왔다. 복지용구사업소 운영과 관련된 연구(진영란, 이효영, 2010), 복지용구의 사용만족도 및 필요도를 조사한 연구(박경영, 김민선, 2009), 복지용구 유통에 관한 연구(박미혜, 2015; 손수석, 2011), 복지용구사업소의 운영인력과 교육방향에 관한 연구(김정순 등, 2009), 우리나라에 맞는 복지용구사업소의 시설기준을 제안한 연구(진영란 등, 2010) 등이다.

2009년 장기요양보험 재가서비스 이용자를 대상으로 서비스 만족도 조사를 실시한 결과에 따르면, 재가서비스 중 복지용구 서비스에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으며(권진희, 강임옥, 이정석, 2009), 이는 복지용구 서비스의 질 제고의 필요성을 제기하는 결과로 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 복지용구 대여서비스에 초점을 맞추어 서비스 이용자뿐 아니라 공급자를 포함한 표적집단면접조사를 통해 향후 복지용구 대여제도에 대한 정책방향을 모색하고자 하였다. 독일과 일본의 경우 복지용구 이용자가 본인의 상태에 맞는 용구 선택이 가능하도록 다양한 지원을 하고 있다. 독일에서는 장기요양용구(복지용구)에 잘 적응하는지, 용구 사용방법에 대한 교육을 받았는지를 확인한 후에 보험적용 여부를 결정하고 있으며(국민건강보험공단, 2009), 일본은 복지용구 제품사용과 관련된 안전대책을 강화하고, 복지용구사업소에는 서비스 계획 작성을 의무화하는 등 복지용구 선택과 이용에 관한 질 관리를 강화하고 있는 실정이다(유재성, 박태선, 김봉선, 2011). 본 연구 결과를 토대로 우리나라의 향후 복지용구서비스의 질 개선에 필요한 기초자료를 도출하고자 한다.

II. 복지용구 현황과 선행연구 고찰

1. 노인장기요양보험에서 복지용구의 실태

가. 복지용구 서비스 제도

복지용구의 개념은 고령친화용품, 실버용품, 장애인보장구, 재활보조기구 등과 혼동되어 사용되고 있는 실정이다(강정희, 2014). 장기요양보험의 재가급여 중 '기타재가급여'에서 정의된 복지용구는 수급자(서비스 이용자)의 일상생활, 신체활동 지원에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 위해 필요한 용구로 되어 있다(보건복지부, 2008).

복지용구를 이용하기 위한 절차는 다음과 같다. 우선 장기요양등급판정에서 등급내로 인정된 1-5등급자 중 신체기능의 상태와 필요도에 따라 건강보험공단에서 지정한 복지용구 품목을 구입 혹은 대여를 통해 이용할 수 있다. 장기요양서비스 이용자는 복지용구 사업소와 계약을 통해 제품을 구입하거나 대여하여 사용하고 제품가격의 15%를 본인 이 부담하게 된다. 저소득층 및 기초생활수급자는 감면 및 면제 대상이 되며, 복지용구의 급여한도액은 연간 160만원으로 되어 있고, 한도액을 초과하는 경우 전액 자부담이 된다.

복지용구는 크게 구입제품과 대여제품으로 나눌 수 있다. 현재 복지용구의 구입제품은 이동변기, 목욕의자, 성인용보행기, 안전손잡이, 미끄럼 방지용품, 간이변기, 지팡이, 욕창예방 방석, 자세변환용구의 9종이며, 대여품목은 수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방 매트리스, 이동욕조, 목욕리프트, 배회감지기, 경사로의 8종이다(노인장기요양보험 홈페이지). 제도 초기에 일부 품목은 구입이나 대여를 이용자가 선택할 수 있게 하였으나, 2010년 6월부터 비용이 비싼 6개 품목은 대여전용방식으로 변경하였다(진영란 등, 2010). 또한 대여방식으로 전환되면서 불필요한 복지용구 사용과 방치, 남용을 예방하기 위해 복지용구와 관련된 장기요양급여제공기록지 작성이 의무화되었다.

나 복지용구 이용 현황

2008년부터 2014년까지의 복지용구 이용현황을 살펴보면 꾸준한 증가추이를 보이고 있다. 2008년에 22,420명이 복지용구를 이용하여 전체 장기요양서비스 이용자 중 15.0%에 머물렀으나, 2009년에는 94,833명으로 전체 서비스 이용자 중 32.9%, 2014년에는 169,282명으로 39.2%에 달하는 이용비율을 보였다.

연도별 복지용구 품목별 이용현황을 <표 1>에 제시하였다. 구입품목의 경우, 2009년에는 이동변기, 수동휠체어, 미끄럼방지용품, 목욕의자, 욕창예방매트리스가 주를 이루었으나, 2014년에는 목욕의자, 미끄럼방지용품, 지팡이, 이동변기 등의 순으로 구입품목이 바뀌었다. 대여품목은 2009년에는 수동휠체어, 전동침대, 욕창예방매트리스, 수동침대가 주요 품목이었고, 2014년에는 수동휠체어, 전동침대, 욕창예방매트리스 등으로 바뀌어, 수동휠체어와 전동침대의 사용비율이 증가한 추세를 보였다.

표 1. 연도별 복지용구품목별 이용현황(2008년~2014년)

(단위: 명, %)

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
이동욕조	-	1,524 (1.7)	1,720 (1.7)	7 (0.0)	1 (0.0)	-	-
목욕의자	3,999 (19.0)	17,455 (19.3)	20,800 (21.2)	26,507 (28.8)	29,936 (29.5)	35,066 (30.1)	31,854 (26.9)
목욕리프트	-	17 (0.0)	143 (0.1)	-	-	-	-
안전손잡이	1,306 (6.2)	6,126 (6.8)	7,354 (7.5)	9,599 (10.4)	13,706 (13.5)	19,226 (16.5)	20,925 (17.7)
미끄럼방지용품(매트)	2,323 (11.1)	12,771 (14.1)	22,784 (23.2)	34,782 (37.8)	41,499 (40.9)	54,176 (46.5)	55,548 (46.9)
구입 미끄럼방지용품(액)	-	-	-	116 (0.1)	133 (0.1)	152 (0.1)	106 (0.1)
미끄럼방지용품(양말)	-	4,851 (5.4)	11,505 (11.7)	19,813 (21.5)	38,062 (37.5)	50,452 (43.3)	53,248 (45.0)
욕창예방방석	1,661 (7.9)	8,615 (9.5)	13,412 (13.6)	20,944 (22.8)	25,035 (24.7)	26,338 (22.6)	24,469 (20.7)
욕창예방매트리스	4,028 (19.2)	16,458 (18.2)	10,261 (10.4)	41 (0.0)	7 (0.0)	3 (0.0)	-
미끄럼방지용품	3,608 (17.2)	19,184 (21.2)	25,366 (25.8)	36,178 (39.3)	33,595 (33.1)	40,161 (34.5)	29,705 (25.1)
지팡이	2,275 (10.8)	12,670 (14.0)	14,993 (15.3)	19,898 (21.6)	23,029 (22.7)	27,649 (23.7)	29,329 (24.8)

노인장기요양보험제도의 복지용구대여제에 관한 연구:
서비스 이용자와 제공자의 표적집단면접조사(FGI)를 중심으로

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
보행차	3,045 (14.5)	14,518 (16.1)	18,391 (18.7)	19,853 (21.6)	16,610 (16.4)	13,837 (11.9)	13,783 (11.6)
보행보조차	2,732 (13.0)	12,056 (13.3)	5,185 (5.3)	5,899 (6.4)	10,484 (10.3)	17,619 (15.1)	19,159 (16.2)
수동휠체어	4,138 (19.7)	19,711 (21.8)	16,373 (16.7)	69 (0.0)	4 (0.0)	-	-
자세변환용구	3,229 (15.4)	17,141 (19.0)	13,185 (13.4)	19,065 (20.7)	21,212 (20.9)	21,506 (18.4)	20,443 (17.2)
수동침대	2,218 (10.6)	5,230 (5.8)	1,785 (1.8)	2 (0.0)	-	-	-
전동침대	2,918 (13.9)	17,032 (18.8)	14,439 (14.7)	79 (0.0)	7 (0.0)	1 (0.0)	-
이동변기	4,156 (19.8)	20,472 (22.6)	24,246 (24.7)	24,456 (26.6)	25,155 (24.8)	27,474 (23.6)	26,198 (22.1)
간이변기	1,050 (5.0)	6,692 (7.4)	8,983 (9.1)	9,101 (9.9)	9,535 (9.4)	10,270 (8.8)	9,441 (8.0)
소계	20,933 (100.0)	90,405 (100.0)	98,294 (100.0)	92,022 (100.0)	101,377 (100.0)	116,492 (100.0)	118,429 (100.0)
이동욕조	-	180 (1.2)	993 (3.1)	2,441 (4.0)	2,760 (3.5)	2,507 (2.7)	2,039 (1.9)
목욕리프트	-	5 (0.0)	53 (0.2)	57 (0.1)	36 (0.0)	25 (0.0)	18 (0.0)
배회감지기	-	-	-	-	-	376 (0.4)	1,385 (1.3)
배회감지기(매트형)	-	-	-	-	-	-	24 (0.0)
대여 경사로	-	-	-	-	-	90 (0.1)	243 (0.2)
욕창예방매트리스	1,355 (34.9)	4,401 (30.4)	8,151 (25.5)	15,394 (25.4)	19,778 (25.2)	23,322 (24.9)	24,991 (23.7)
수동휠체어	1,372 (35.3)	6,332 (43.7)	15,658 (49.0)	31,602 (52.1)	44,104 (56.2)	55,957 (59.8)	65,018 (61.7)
수동침대	972 (25.0)	2,422 (16.7)	2,178 (6.8)	1,856 (3.1)	1,364 (1.7)	920 (1.0)	728 (0.7)
전동침대	1,222 (31.4)	5,720 (39.5)	13,745 (43.0)	27,304 (45.0)	35,439 (45.2)	42,074 (44.9)	46,869 (44.5)
소계	3,887 (100.0)	14,490 (100.0)	31,966 (100.0)	60,710 (100.0)	78,412 (100.0)	93,625 (100.0)	105,339 (100.0)
계	22,420	94,833	111,165	116,657	133,451	154,841	166,282

주: 구입과 대여 품목을 중복 이용한 경우에도 한명으로 처리함. 2008년 7월 시점에서 복지용구는 16개 품목(구입: 10종, 대여: 6종)이었으나, 2010년 6월 구입 및 대여품목(6종)으로 변경되었고, 2012년 4월에는 복지용구의 구입품목 보행차와 보행보조차를 성인용보행기로 통합하고 배회감지기와 경사로를 대여품목에 추가되었음.

자료: 국민건강보험공단 내부자료

2. 복지용구에 관한 선행연구

복지용구에 관련된 지금까지 이루어진 국내의 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 복지용구 이용효과를 검토한 이태범과 장현숙(2011)의 연구에서는, 복지용구 이용자의 등급에 따라 이용의 효과가 다르게 나타났다. 즉 조사 당시 1, 2등급과 달리 3등급 복지용구 이용자는 비이용자에 비해 일상생활 기능수준이 양호한 것으로 나타났다. 지팡이 및 고령자용 보행차를 사용하는 재가 노인을 대상으로 한 강정희(2014)의 연구결과를 통해 복지용구 사용에 대한 부정적 인식이 존재함을 확인할 수 있으며, 복지용구의 기능과 효과에 대해서는 만족할 수 있지만 노인 당사자가 복지용구를 사용하는 과정에서 심리적 수용은 쉽지 않음을 알 수 있다. 김영근(2009)은 고령친화산업의 약점으로 관련 분야의 전문가 부족, 업체의 영세성, 고가상품의 경우 수입에 의존하여 상품 개발이 미흡한 점, 제도적 한계 등을 들었다. 한편 손수석, 한동근, 김종웅(2011)은 고령친화제품에 대한 정보부족의 문제를 제기하면서, 서비스 제공기업의 영세성으로 인해 마케팅 능력 부족 등을 개선하여 유통활성화 방안을 제시하였다. 더불어 최근 박미혜(2015)는 복지용구 유통시장의 활성화를 위해, 의료업체와의 연계를 통해 복지용구의 의료적 전문성을 높여 복지용구 개발 기술을 향상시키는 방안, 대기업의 전문 유통구조를 활용한 판매 활성화의 필요성, 복지용구와 더불어 유사 복지용구를 병행하여 판매함으로써 유통활성화를 꾀하는 방안, 복지용구의 범위와 대상자 확대 등의 제안을 한 바 있다. 진영란과 이효영(2010)은 2009년 194개의 복지용구사업소를 대상으로 한 조사를 통해 복지용구사업소의 영세한 현실과 전문인력 부재의 문제를 제기하면서 서비스 질 관리방안의 필요성을 제기하였다.

이상의 연구 결과를 통해 복지용구 질 관리의 필요성을 확인하였으며, 구체적으로 복지용구의 질 관리를 위해 복지용구 사용에 대한 심리적 접근성을 높이는 한편, 대상자에 맞는 복지용구 선택이 가능하도록 지원하는 전문가 배치의 필요성이 확인되었다. 또한 복지용구를 둘러싼 산업의 활성화를 위해서 전문가 부족의 문제와 서비스 제공기업의 영세성은 개선되어야 할 과제로 확인되었다.

한편 복지용구 대여와 관련하여 대여제 도입 초기에는 급여제품 선정기준, 대여가격 결정 및 조정에 관한 연구가 진행되었고(진영란 등, 2010), 복지용구 급여제도 전반의 현황과 개선방향에 대한 연구보고도 이루어졌다(김대중, 2013). 구체적으로 김대중

(2013)은 복지용구 적정가격 산정에 대한 재검토, 복지용구 활용도 제고를 위해 일본의 경우처럼 케어매니저 제도 도입 등을 통한 복지용구관련 산업 활성화 방안의 필요성을 제기하였다. 특히 주목할 연구로 유재성, 박태선, 김봉선(2011)은 복지용구 대여 이용자의 대여기피요인과 서비스 이용 만족도에 미치는 영향을 검토하여, 복지용구 대여를 기피하는 요인으로 복지용구 대여에 대한 정보 부족, 불만 및 고충처리 미흡, 복지용구 선정 및 유지관리의 문제, 등을 도출하였으며, 이러한 대여기피 요인은 복지용구 사용 만족과 유의미한 관련을 보였다.

이상의 선행연구 고찰을 통해 복지용구사업소의 이용자를 위한 서비스를 강화하고 복지용구 대여와 관련된 보다 적절한 정보제공의 필요성이 제기되었다. 하지만 복지용구 서비스 질 향상을 위해 이루어진 연구는 여전히 부족한 실정이며, 특히 본 연구에서 시도하는 서비스 이용자와 서비스 제공자 조사를 병행하여 복지용구 서비스의 질 개선을 모색한 연구는 전무하다.

III. 연구방법

1. 연구 대상

가. 조사대상의 선정기준 및 대상자 추출방법

표적집단면접조사(Focus Group Interview)의 대상자는 편의표본추출법에 의해 선정되고, 소수의 참여자만을 대상으로 심층면접이 이루어지므로 그룹별 대상자는 그 그룹을 대표할 수 있는 대상자로 선정하는 것이 필요하다(More & Field, 1995). 또한, 원활한 조사 진행을 위해서는 조사 한 그룹 당 적정 대상 인원수는 6~12명으로 권장되고 있다(Abelson et al., 2001). 본 연구에서는 이를 반영하여 조사대상자를 선정하고 구성하였는데, 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

복지용구대여제품 이용자 가족(이하, 수급자)은 2015년 2월 기준으로 6개월 이상 대여제품을 이용하고 있는 수급자와 동거하는 가족으로 하였다. 단 수급자가 시설입소

하거나 입원한 경우는 제외하였다. 거주 지역(대도시/중소도시 이하)을 고려하여 대상자가 다양하게 분포될 수 있도록 구성하였다. 대상자 추출은 6개의 각 지역본부에서 지역 구분(대도시, 중소도시 이하)을 고려하여 대여제품의 택배가능 여부를 기준으로 하여 24명의 가족을 추천받았고, 이 중 조사에 동의한 8명의 가족을 최종 조사대상으로 선정하였다.

복지용구대여사업소(이하, 제공자)는 2014년 12월말 기준으로 국민건강보험공단으로부터 6개월 이상 급여비가 지급된 사업소 중 소재지역(대도시/중소도시 이하)을 고려하여 다양하게 분포될 수 있도록 구성하였다. 대상자 추출은 2014년 말 기준으로 1,209개의 사업소 중 누적 대여건수가 하위 5% 미만인 사업소를 제외한 620개소 중 누적 대여건수 중앙값 이상인 사업소 20개, 중앙값 미만인 사업소 20개를 계통추출하였다. 이 중 조사에 동의한 8개소를 최종 조사대상으로 선정하였다.

나. 조사 참여자 특성

이용자 조사의 참여자 특성은 <표 2>에 제시하였다. 참여자는 남성이 2명, 여성이 6명이었다. 대여품목은 휠체어와 침대, 욕창예방매트리스, 등으로 나타났으며, 수급자와의 관계는 남편 1명, 어머니 2명, 아버지 2명, 시어머니 1명, 할머니 2명으로 각각 나타났다.

표 2. 이용자(서비스 이용 노인의 가족) 조사의 참여자 특성

	성별	대여품목	수급자와의 관계
1	남	전동침대, 수동휠체어, 이동욕조	어머니
2	여	전동침대, 욕창예방매트리스	시어머니
3	여	수동휠체어	할머니
4	여	전동침대, 욕창예방매트리스, 에어매트	아버지
5	남	수동휠체어	어머니
6	여	수동휠체어	할머니
7	여	수동휠체어	아버지
8	여	욕창예방매트리스	남편

제공자 조사의 참여자 특성은 <표 3>에 제시하였다. 복지용구 대여 이외의 다른 사업을 병행하는 경우는 3곳이었으며, 방문목욕, 소독, 방문요양 등을 병행하고 있었다. 대여 품목은 휠체어, 욕창예방매트리스, 전동침대, 이동욕조 등이 주를 이루었고, 시작연도는 2007년부터 2011년까지 다양하게 나타났다.

표 3. 제공자(복지용구 대여소) 조사의 참여자 특성

	직위	병행여부	주요 대여품목	시작연도
1	대표	아니오	휠체어, 욕창예방매트리스, 침대	2008년
2	대표	예(소독, 방문요양 등)	복지용구 포함 웰빙제품	2011년
3	팀장	예(방문목욕, 방문요양)	수동/전동침대, 욕창예방매트리스	2009년
4	대리	아니오	휠체어, 전동/수동침대, 이동욕조, 욕창예방매트리스목욕리프트	2008년
5	대표	아니오	수동휠체어, 전동침대, 이동욕조, 욕창예방매트리스	2011년
6	본부장	예(소독, 제조)	수동휠체어, 전동침대, 이동욕조, 욕창예방매트리스	2008년
7	실장	아니오	수동휠체어, 전동침대, 이동욕조, 욕창예방매트리스	2007년
8	대표	아니오	전동휠체어, 침대, 욕창예방매트리스	2009년

2. 자료수집 및 분석

가. 조사내용 및 조사방법

본 조사의 주요 주제를 선정하기 위하여 선행연구고찰, 공단 복지용구업무 담당직원, 그리고 복지용구 대여사업소 대표와 수급자의 가족을 대상으로 사전 인터뷰조사를 실시하여 현행 복지용구대여제의 운영 현황 전반에 대하여 의견을 들었다. 이 과정을 통하여 조사의 주제를 복지용구 대여서비스의 이용 및 제공 현황과 과정, 이슈(문제점) 그리고 제도개선으로 정하고, 조사 가이드라인을 작성하였다. 조사 가이드라인은 도입 질문(5분), 전환 질문(15분), 주요 질문(90분), 마무리 질문(10분)으로 구성하였다. 도입 질문에서는 조사 목적, 진행자 및 참여자 소개, 전환 질문에서는 복지용구 이용 현황 또는

복지용구 유통 현황, 주요 질문에서는 내구연한, 급여제공기록지 작성, 이용지원 등 복지용구 대여제를 둘러싼 주요 이슈, 마무리 질문에서는 대여제 개선을 위한 요구 및 개선사항이 포함되었다.

본 조사는 2015년 5월 중에 조사 대상별로 반구조화된 인터뷰 조사 가이드라인을 활용한 전문조사업체를 통해 표적집단면접조사로 이루어졌다. 본 조사에 들어가기 전에 조사 목적 등에 대해 설명하고 동의한 자를 대상으로 조사가 이루어졌다. 조사 주제에 대한 다양하고 심층적인 의견을 이끌어 내기 위하여 최대한 자연스럽게 토론할 수 있도록 인터뷰를 진행하였다. 조사시간은 2시간 전후가 소요되었다.

나. 분석방법

인터뷰조사 내용을 녹음한 파일을 토대로 녹취록을 작성하였다. 수집한 녹취록과 디브리핑(debriefing)노트 및 연구회의를 통해 심층적이고 정확한 연구결과 도출을 꾀하였다. 자료는 질적내용분석(content analysis)방법으로 이루어졌다. 담당 연구자가 녹취록과 음성파일을 반복하여 검토하여 의미있는 단어, 문장, 단락 등을 추출하여 그룹별로 키워드를 도출하고 하위주제별로 구분하여 다시 정리하였다.

IV. 연구결과

1. 서비스 이용자 조사결과

가. 서비스 이용 경로 및 이용 결정

복지용구를 알게 된 경로는 가족, 지인, 요양보호사, 요양보호사 교육기관 및 재가센터의 소개 등으로 나타났다. 복지용구 이용을 결정한 주체는 보호자가 7명, 대상자 본인 1명으로 나타났다. 대상자 스스로 서비스 이용을 결정하기에 어려움이 많은 상태이기 때문일 것이다.

“제 둘째 여동생이 요양 그거 근무하고 있으니까 그쪽으로 어떻게 해가지고 한 걸로.” (F-1) “수동휠체어를 살려고 했더니 대여해 주는 데가 있어서. 어머니 아는 분들이 쓰고 계시는 분들이 주변에서 얘기하시더라고요.” (F-5) “요양보호사분 통해서 알게 됐어요.” (F-3) “우연히 저는 요양보호사 자격증을 땀거든요. 요양보호사 교육받은 곳에 전화했더니 싸게 해 줄 거라고 그러면서 소개를 해 주셨어요.” (F-2) “하다가 이제 불편하니까 휠체어라든지 이런 제품이 있는지 대여해 주는지 몰랐는데 그 재가센터에서 알려주셨어요.” (F-8)

“제 동생이 그런 제도는 잘 알고 있으니까 알아서 했어요. 환자분이 판단할 수 없으니까.” (F-1) “저 같은 경우는 바닥에 요 깔고 있는데 너무 힘드니까 예방매트리스도 필요하다고.” (F-8) “수급자. 저 같은 경우는 정신이 멀쩡하세요. 거동만 불편할 뿐이지. 그러니까 남들 타고 다니는 거 보니까 자기가 원하는 디자인이 있을 거 아니에요.” (F-7)

나. 서비스 이용을 위한 계약체결

복지용구 서비스 계약체결 전 단계에서 복지용구를 이용해 볼 필요성이 있다는 의견이 많았다. 그 이유는 신체 상태나 수급자 등급에 따라 복지용구가 구분되어 사용될 필요가 있다는 생각 때문이었다.

“휠체어는 사실 사이즈가요. 남자 여자분 인지에 따라서 좀 달라야 될 것 같고, 신체 상태에 따라서 다양한 신장이나 몸무게에 따라서 다르게 하면 좋은데 너무 작더라고요.” (F-4) “저희 시어머니 같은 경우는 신장이 그렇게 크지 않아서 그냥 잘 쓰고 계시는데, 아는 분이 한 분 있는데 키가 굉장히 크신 분인데 전동침대를 집에 대여해서 쓰는데 답답해 보이더라고요.” (F-2) “등급에 따라서 환자에 따라서 고를 수 있으면 좋은데...” (F-7)

사업소의 대여제품과 관련된 상담 및 사용방법 설명 및 한도액에 관해 다음과 같은 결과가 나왔다. 사업소와의 상담 내용은 주로 제품의 편리성으로 나타났으며, 사용방법의 필요성에 대해서는 설명이 필요하지만, 제품에 따라서는 설명서로 충분하다는 의견이었다. 연간한도액의 경우, 한도액의 존재를 인지하고 있는 사람은 아무도 없었고, 한도액에 대해 설명한 결과, 현행의 연간 160만원이면 충분하다는 의견을 제시하였다.

“어떤 게 좋은가 그런 상의죠 어떤 게 편안하고 안락한지 그런 거.” (F-2) “편안한지
수급자가 쓰기에 무거운지 가벼운지 이런 거.” (F-6) “사용방법이 간단한 품목에 대해서는
설명서 정도 나가면 괜찮다.” (F-8)

“(보호자로서는)병원에서처럼 옆에 그냥 그림으로 설명서가 붙어있으면, 굳이 구두로 설
명 안 해드려도 될 것 같아요.” (F-5) “얼마인지는 정확히는 모르겠는데 대여한 품목도 몇
가지로 정해져 있고 그렇더라고요.” (F-3)

“요양보호사 사용할 수 있는 비용하고 그 다음에 대여할 수 있는 게 저는 연간 2-30만원
사이로 기억해요.” (F-4) “250 아니에요?” (F-5) “금액은 모르고 급수에 따라서...” (F-6)

다. 서비스 이용 과정

제품 설치는 택배로 받은 경우, 직원이 직접 설치한 경우도 나누었다. 직원이 직접
설치하면서 사용방법을 설명해 주었다는 답변도 있었다.

“침대 같은 거는 무겁고 크니까 좀 그런 문제가 생기겠지만 휠체어 같은 작은 가벼운
거는 꼭 직접 배송 안 하더라도 택배로 가능하지 않겠습니까? 그분들이 배달하면서 설치기
사 겸 그런 경우가 많은 것 같더라고요.” (F-1) “원래 택배로 보낸다고 쓰여 있더라고요.”
(F-5) “어쨌든 배달 오기만 하면 되는 거니까 그 쪽에서 일단 택배로 보내주는 거 가능하다
고 해서 택배로 받았어요.” (F-8) “대여소에서 보냈다고 해서 왔는데요. 설치를 해 주고요.
사용방법은 젊은 사람이기 때문에 설명 안 해줘요.” (F-4) “그 때 두 명이 와서 설치해 주고
이렇게 하는 거 작동하는 방법 설명해 주시던데요. 거기 있는 직원인 것 같아요.” (F-6)

제품 이용 중 불편사항에 대해서는 다음과 같은 의견이 나왔다. 사이즈가 맞지 않거나
무게가 무겁거나 가벼워 반납한 경우와 제품의 노후화로 교체한 경우가 있었으며, 가족
이 직접 필요한 조치를 취한 경우도 있었다.

“사이즈가 안 맞아서 그리고 이게 짧아요. 뭔가 이렇게 몸을 지탱해 줄 수 있는 그런
게.” (F-4) “침대 사용할 때 그 침대가 가벼웠어요. 약간 덜컹덜컹한다는 느낌. 그러니까

옛날 구형은 침대가 약간 무거웠다는 장점이 있고 무게감이 있는 반면에, 요새는 다 좀 가볍게 나온다고 하더라고요. 그런데 앉았을 때나 안전성도 약간 그런 거는 없더라고요.” (F-6) “노후해서 교체한 것 같은데요. 두 번째는 좀 가볍고 처음 게 너무 무거워 가지고 한 3년 썼죠 3년 쓰고.” (F-5) “바람을... 그래서 돈 주고 넣기도 애매하고 어디 가서 넣어야지 하다가 자전거 파는(자전거 수리점) 데나 아니면 세차하는 그런 데 가서 휠체어 ‘바람 좀 넣을 수 있을까요?’ 라고 말씀드리면 그분들이 타이어 바람 넣는 걸로 그냥 넣어주시기는 하는데 좀 눈치가 보여요.” (F-3)

안전사고와 관련하여 사고 발생 경험은 없었지만, 사고 발생 시에 관리 주체는 건강보험공단이라는 응답과 대여사업소라고 응답으로 나뉘었다.

“처음에는 사업소에서 책임을 물어야 된다 이렇게 생각을 했는데 어쨌든 이게 건강보험공단에서 등급을 받는 거니까 책임 의식이 아무래도 사업소 같은 데는 좀 없지 않을까 그렇게 생각해요.” (F-6) “사업소 같은 곳은 너무 영세하고 사고처리라든지 이런 공신력이 너무 없을 것 같고요 공단이 아무래도 등급도 나오고 다 연계되어 있잖아요 그런 부분에 있어서 공단에서 하는 게 맞지 않나.” (F-3) “대여사업소요 공단은 믿을 수가 없어요 시간이 너무 오래 걸리고요. 공단이나 정부에서 하는 거는 시간이 너무 오래 걸리고 가타부타 의견이 없어요. 차라리 대여사업소는 된다 안 된다 이런 게 빠르지.” (F-5)

라. 대여서비스 및 대여제품에 대한 만족도

복지용구 대여 서비스에 대해 전반적으로 만족하고 있었고, 만족하는 이유로는 편리성과 경제적 부담이 적다는 응답이었다.

“할머니가 오래 걸으실 수가 없으니까 휠체어가 딱 있어서 딱 발받침과 손까지 다 되니까 편리한 것도 있고” (F-3) “솔직히 수급자가 불편하고 하면 다시 바꿀 수가 있잖아요. 그러니까 저희도 솔직히 모시는 입장에서 편안하고. 산다고 하면 약간 부담이 되잖아요. 솔직히 침대 같은 것도 잠깐 그렇게 쓰는 건데 잠깐 쓰고 변심이 있을 수도 있잖아요. 그리고 달별로 그렇게 일단 많이 부담이 안돼서요.” (F-6) “아버님이 연세가 많으시니까 저희가 돈을 주고 산다고 그러면 나중에 처리하기가 힘들니까 필요한 만큼 그냥 임대해서 썼다가 처리

안 해도 되고. 이런 부분들도 좋았고 환자분도 좋고 저도 편리한 부분이 있고요.” (F-7)

대여 제품에 대한 만족도를 살펴보면, 전반적으로 만족하고 있었지만 시중 제품에 비해 품질이 떨어진다는 의견도 도출되었다.

“대여제품 디자인도 그렇고 굉장히 좋더라고요.” (F-2) “대여제품 침대만큼은 환자가 그 침대에서 24시간 거의 계시니까요. 그것만큼은 정말 고맙게 생각할 정도로 만족스러워요. 습기조절 할 수 있도록 1.5미터까지 올라갈 수 있거든요. 그런 것도 견고하고 접혔다 펴졌다 그 정도가 아니냐 높낮이 조절도 되고요.” (F-4) “약간 떨어지는 것 같아요. 무게가 확실히 무거워요. 시중에서 파는 것보다는.” (F-5)

마. 공단의 이용지원과 사업소의 정기점검, 내구연한, 일부 부속품 구입

공단의 이용지원 상담에 관해서 다음과 같은 결과가 도출되었다. 즉 전반적인 점검과 객관적인 정보를 위해 주기적으로 방문하여 확인하기를 원하는 경우와 요청이 있거나 수급자 상황에 따라 방문하면 되기 때문에 주기적 방문은 필요 없다는 의견으로 나뉘었다.

“복지용구 같은 경우에도 이걸 대여하면서 사실은 구매 부분이 더 컸기 때문에 더 많은 상담을 받았거든요. 그럴 때는 공단에서 장기요양보험에서 복지용구 담당 직원이 있다면 이것에 대한 애로사항을 그쪽에다 연락하고 그 사람이 대여사업소에 직접 연락을 해 주면 이렇게까지 복잡하지 않을텐데 환자는 환자대로 힘들고 보호자는 보호자대로 너무 힘들더라고요.” (F-4) “어차피 상황이 생겼을 때 전화를 해야지 그 사람들이 외박야. 차라리 요청을 할 때 그 때 좀 신속하게.” (F-1) “환자 상태에 따라서. 그냥 불티나게 도는 거는 의미가 없고 환자의 경중에 따라서 또는 필요에 따라서 가는 걸로 해야지... 그리고 오는 것도 사실 외박자 서로 불편하죠. 저는 오히려 경중을 따지고 요청하는 데만 더 밀착해서 가는 서비스가 맞지 않을까 싶은 거죠.” (F-5)

제품의 내구연한에 대해 인지하고 있는 경우는 4명, 들어본 적이 없다 3명으로 나타났다. 내구연한에 대해 설명하자, 현재 내구연한이 적절하다고 응답하였다. 또한 내구연

한이 지났지만 제품상태가 괜찮으면 계속 사용할 수 있다고 응답한 의견도 있었지만, 규정을 지켜 폐기해야 한다는 응답도 있었다.

“계속 사용할 의사가 있는 사람한테는 그 상태를 봐서 가정에서 아무래도 사용하는 게.” (F-1) “내구연한이라는 것은 어떠한 테스트를 거쳐서 이걸 결정한 거니까 준수하는 게 더 나을 것 같아요.” (F-4) “저는 그냥 폐기해야 된다고 생각하는데요. 폐기해야 되는 게 맞는 이유가 거기에 대한 예산 같은 것들도 분명히 책정이 되어 있을 텐데 그거를 쓰지 않으려고 하는 거라고 저는 판단되거든요. 내구연한이 있는 것들은 무조건 그 기간이 지나면 파기해야 되요.” (F-5) “내구연한이 지난 제품은, 개인적으로 유통시키면 안 되죠.” (F-1)

매트리스 등과 같은 일부 대여 품목은 직접 신체와 접촉하는 부분이 많아 소독으로 깨끗하게 되지 않는 경우가 있기 때문에 일부 부속품의 구매를 허용하는 것에 대해 찬성 의견이 많았다.

“제품을 받았는데 너무 지저분한 경우가 있어요. 그런 경우 필요해요.” (F-2) “예를 들면 욕창예방매트리스 경우에 모터는 정말 발로 차거나 깨뜨리지 않는 이상은 멀쩡하거든요. 그런데 그 튜브 연결하는 튜브만 새 걸로 구매하면 그거는 저렴하게 사용이 가능하고 새 걸 사용할 수 있어서 훨씬 좋을 것 같다는 생각이 들어요. 그래서 부분 급여에 찬성하는 거예요.” (F-4) “휠체어 쿠션을 부분급여해주면 괜찮을 것 같아요.” (F-3) “부분급여 도입하는 것에 찬성해요. 부분급여가 필요한 경우는 언제든지 발생할 수 있으니까요.” (F-5)

바. 서비스 개선점

복지용구 대여서비스 전반에 대한 요구사항 혹은 개선사항은 제품 품목의 다양화, 제품의 질 향상, 등이었다. 또한 복지용구에 대한 홍보의 필요성도 제기되었다.

“대여랑 사는 거랑 품목이 다르잖아요. 사는 거에 품목이 더 많았거든요. 목욕의자라든가 대여용품에도 그런 가짓수 품목을 좀 늘렸으면 좋겠고요. 품목이 좀 더 많아졌으면 좋겠다는 거죠.” (F-3) “저는 지금 여기 목욕리프트하고 배회감지기는 지금 여기서 처음 봤는데요. 이거 처음 듣거든요. 그러니까 홍보 좀 잘 했으면 좋겠고, 용구 같은 경우는 지금 여기는

전동휠체어가 대여에는 없네요. 그것도 좀 넣어서 다양하게 하고.” (F-5) “품목을 진짜 다양하게 했으면 좋겠고 더 심해지면 지금은 아니지만 침대로 옮기고 목욕할 때 그런 거 필요할 거 같고 집에서 자동차까지 나갈 때 이동할 수 있는 그런 게 있다면 좋겠어요.” (F-8) “질도 좀 올렸으면 좋겠어요. 수동휠체어 타는 거 100만 원짜리 어머니 꺼 시농은 게 품질이 하늘과 땅 차이예요. 바퀴가 튜브리스라서 바람도 안 빠지는 거예요. 그러니까 그런 차이가 있어서 본인 부담금을 좀 내더라도 그 정도의 품질이었으면 좋겠다.” (F-5)

2. 서비스 제공자 조사결과

가. 복지용구 시장의 문제점

복지용구 관련 시장과 관련해서 낮은 보험 수가와 낮은 대여료를 문제점으로 지적하였다. 또한 대여 사업소 중에는 고객 유치를 위해 본인부담금 없이 이용하도록 권유하는 경우가 있어 개선이 필요한 현실임을 알 수 있었다. 따라서 건전한 복지용구 시장의 활성화를 위해 유통구조의 개선이 필요할 것이다.

“가장 중요한 포인트는 수가 부분에서 하나예요. 가장 중요한 부분이 장소하고 인건비...” (A-2) “소독비 주고 기름값 나가고 서류 만들고 인건비하고 그러다 보면 1-2개월 해서는 손해난다는 거죠.” (A-5) “대여료가 너무 낮다. 현재 일본 같은 경우는 전동침대 하나 대여하면 15만원인데 우리나라는 7만 원대니까 반도 안 되는 가격이에요.” (A-6) “3개월 써서 타산이 안 맞아요. 어떤 복지용구는 자부담이 월 3천원 정도 밖에 안 되잖아요. 그래서 1년에 4만원인데... 저희는 3만원 정도 받아요. 그러면 그분은 1년 쓰죠. 계속 써 달라고... 4만원보다 3만원이 더 싸니까...” (A-1) “우리는 그렇게 안 했는데 방문요양센터에서 복지용구 연계를 하면서 10% 먹는다고 그러면서 우리는 도시에서 광주에서 오신 분들이 그쪽에 10% 먹었으니까 나한테 10% 달라는 그런 식으로 굉장히 기분이 나쁘더라고요. 우리는 센터하고 연계를 안 해요.” (A-8)

복지용구의 사업 환경에 대해서는, 수급자가 많아져야 사업성이 있고 결과적으로 사업의 안정성이 확보될 것이라고 보았다. 복지용구의 최근 수급자 증가 추세가 둔화되었다고 응답하였으며, 이러한 결과는 복지용구 대여와 관련된 제공자 환경이 녹록치 않음

을 보여주는 것이다.

“환경을 탓하기보단 수급자가 많이 나와야 환경이 좋아지는 거죠. 수급자가 많이 배출이 되어야 환경이 좋아지는 거예요. 경기랑은 크게 상관이 없다고 봐요.” (A-4) “성장할 것 같은데 성장시간이 상당히 오래 걸릴 거다. 처음에 제도 시작했을 때 2009년도에 수급자 수량 매출이 비례를 해요. 기억이 30만 정도 됐었는데 지금 현재 몇 몇 정도냐 보면 38만 명 정도예요. 늘어난 수치가 없어요. 늘긴 늘었는데 그게 7년 동안 수치로는 상당히 저조한 거죠.” (A-6) “복지용구 쪽은 시작이 점점 줄어서 저희는 복지용구 거의 없애야 하나 이런 생각까지 하고 있거든요. 관리자 입장에서 관리하는 게 쉽지가 않더라고요. 예를 들어 A/S건도 빨리빨리 해야 하는데 인원이 많이 있지도 않고, 큰 기업들이 대부분 제조업체들이 또 많이 대여제도를 하고 있는 실정이라.” (A-7)

나. 서비스제공 과정

배송과 관련하여 직접 수령하는 경우도 있지만 거리가 너무 멀거나 이용자의 요청에 따라 택배로 발송하고 있으며, 일반적으로 직접 배송하고 있다고 응답했다. 경우에 따라 소독사업소와 연계하여 설치하는 사례가 많은 것으로 나타났다.

“전화 오면 어르신이 직접 사업소를 방문해서 상담을 하거나. 방문이 안 된다고 하면 저희가 방문을 하든가 해서 책자를 좀 다양하게 보여드려요.” (A-3) “저희는 가끔 전화가 오면 대여해 드릴게 그렇게 많지가 않아요. 저희는 침대 쪽은 아예 안하고 욕창예방매트리스나 휠체어 같은 경우는 근처 거주하시는 분들만 해요. 장거리는 될 수 있는 상황도 안 되고, 타산이 안 맞고요.” (A-7) “택배로 보낼게요, 해서 오케이 하시면. 너무 먼 경우에만 택배로 보내드려요. 제품설명은 제품 전달하고 난후 방문해서 설명드려요.” (A-3) “저희 같은 경우는 제품이 나가는 날이랑 소독 설치랑 같은 날 맞춰요.” (A-4) “저희는 소독사업소 위탁이 90%정도 되고 만약 물품을 소독하고 보관하면서 금액이 추가되는 게 있어서 바로 연결이 안 되면 사무실로 가지고 와요.” (A-3)

복지용구의 사용기간을 보면, 휠체어는 평균 1년 정도 사용하고 있었다. 특히 욕창예방매트리스는 사용기간이 짧아 수익성이 낮은 품목이라고 응답하였으며, 휠체어는 사용

빈도가 낮은 경우에도 1년 단위로 대여하게 되어 있는 점이 불합리하여 개선이 필요하다는 의견이었다.

“데이터 내기가 어려워요. 1년? 집으로 대여한 경우는 장기간을 대여해요.” (A-1) “1년이면 많이 쓰는 거예요.” (A-2) “오히려 침대는 입원하는 경우도 있고 하다 보니까 평균이 짧아요. 휠체어는 가볍고 하나까 짧아도 사실 상관이 없는데 휠체어는 1년 정도 대여해줄 수 있는데. 침대는 짧아요.” (A-5) “어르신 분들 상태가 많이 안 좋으신 분들이 사용을 하시니까 길지 않아요.” (A-7) “진짜 그건 2개월이에요. 욕 나와요. 보름 일주일 만에 반납을 해요. 그럼 다시 취소 처리가 안 되면 소독소로 보내거든요. 적자예요.” (A-1)

다. 서비스 제공 과정의 이슈: 소독, 일부 부속품 구입 허용, 장기요양급여제공 기록지, 내구연한, 안전사고

복지용구 소독과 관련하여 소독비용을 소독업체에서 일방적으로 책정하고 있으며, 소독비에서 유류비 및 인건비 비중이 높은 것으로 나타났다.

“소독비는 그쪽(소독사업소)에서 정해요.” (A-3) “소독비에서 제일 비중을 차지하는 건 첫 번째 인건비, 두 번째 유류비예요.” (A-6) “(소독비에서 가장 큰 부분은) 인건비라고 봐요.” (A-8)

소독 서비스의 경우 서비스의 질에 문제가 있는 경우가 많으며, 서비스 향상을 위해 영세업체보다 규모가 있는 업체 선정이 중요하다는 의견이었다. 현재 시행되고 있는 우수소독사업소 지정제도는 크게 도움이 되지 않는다고 평가하였다.

“모르죠. 욕창예방매트리스 소독은 옛날엔 제조업체에 맡겼어요. 해준다고 해서. 근데 이쪽 업체가 영세하다 보니까 소독하는 사람이 매번 바뀌어요. 그러다 보니까 품질이 왔다 갔다 하고” (A-6) “(소독 킴플레인)이 있죠. 근데 과실이 있는 쪽에서 책임을 지는데 환자 본인의 착각도 있어요.” (A-2) “업체에 위탁을 했는데 제대로 소독이 안 된 경우가 있었어요. 매트리스 사이에 찌꺼기 이게 있었는데 어르신이 그걸 보고 마음에 안 들면 바로 바꿔달라고 하거든요.” (A-7) “아무 의미가 없어요. 우수소독사업소라든지 B급인지 A급인지 우리 같은

사업자는 아무 의미 없어요. 비용 짠 데로 가는 거지.” (A-1)

일부 부속품 구입허용에 대해 총 8명 중 4명이 찬성, 4명이 반대 입장을 보였다. 찬성의견은 고객만족에 기여하기 때문에 찬성한다고 하였고, 부속품 구입허용보다 대여료 인하가 만족도에 더욱 중요하기 때문에 반대한다는 입장이었다.

“일부 부속품(침대 매트리스, 욕창예방매트리스)의 구입 허용을 도입하면 고객들이 더 만족하겠죠.” (A-6) “차라리 구입 허용으로 해야 할 게 아니라 현재 수가는 손대지 않는 상태로 대여료를 인하하는 게 훨씬 나을 것 같아요.” (A-2)

복지용구에 대한 장기요양급여제공기록지는 잘 이루어지지 않고 있었다. 문제 해결을 위해 기록지 작성항목이나 작성시기의 조정이 필요하다고 지적하였다. 사업소 입장에서 추가 비용발생에 대한 부담을 느끼고 있었고, 대안으로 요양보호사가 제품을 확인하고 보고하는 방식이나, 모바일 메신저 등의 사용을 제안하였다.

“수지타산이 안 맞아서 급여제공기록지 작성제도는 안 해요” (A-1) “복지용구 이용자들이 귀찮아해요. 잘 쓰고 있는데. 문제 있을 때 전화한다고 굳이 한 달에 한 번씩 연락할 필요는 없다는 거죠” (A-3) “왜 좋은지 이해가 안 돼요. 근데 솔직히 우리가 1년에 한 번씩 전화를 하잖아요. 화내요. 시행이 잘 안 되고 있죠.” (A-6) “똑같은 서류가 너무 많아서 작성하기 번거로워요” (A-8) “처음에 1개월을 한번 해봤어요. 의무사항이라 해봤는데. 하루에 한두 군데 다니겠더라고요. 저희는 적게 하는 건데 한 50개 정도가 되요 대여가. 그럼 두 군데 다녀가지고 그게 한 달이면 쉬지 말고 일하라는 건데 아니면 직원을 쓰라는 건데 직원 가격은 안 나오고.” (A-5)

대여제품의 내구연한 대해서는 부정적인 의견이 다수였다. 정해진 내구연한보다 길게 사용할 수 있다는 인식이 높았으며, 일부 응답자는 대여제품의 내구연한에 대해 인지하지 못하는 경우도 있었다. 나아가 복지용구 내구연한의 기준이 모호하여 조정이 필요하다고 생각하고 있었다.

“내구연한이 지난 수동휠체어가 유통되고 있다는 것을 알고 있어요. 근데 이런 대여제품

같은 경우는 여러 개를 대여업체들이 구매를 해서 나가는 거니까 5년 내내 쓰시는 게 아닌란 말이에요. 그래서 5년 이라는 내구연한의 그 의미는..." (A-7) "각 대여물품마다 정해져있는 내구연한이 있고, 그 내구연한이 지나면 대체로 교체가 이루어져야 해요. 그런데, 사실 그 교체 시기는 너무 짧아요. 사실 내구연한 자체는 의미가 없어요." (A-1) "(내구연한 이후 사용에 관해서는 기준이 없는 것으로 아는데) 내구연한이 지난 이후에도 제품 상태가 좋으면 계속 대여를 할 수 있는 거죠" (A-8) "내구연한 보다는 품질은 소비자 고객이 결정을 하는 거예요. 만약 그게 5년이 됐는데 제품이 안 좋으면 소비자가 요청해서 교체하면 되고..." (A-6)

안전사고 발생과 관련하여 책임소재는 명확한 기준이 없다고 응답했으며, 안전사고 상황에 따라 다르고 설치한 대여사업소가 책임을 지는 것이 합리적이라는 생각도 있었다. 앞서 살펴본 내구연한 관리기준이 모호한 것과 연관시켜 개선해야 할 점이라는 지적이 있었다.

"이건 건강보험에서 이런 보험을 만들어야 되요. 귀책사유를. 어차피 건강보험이 시작을 했으니까 휠체어 타다가 사고 나면 월 5천 원씩 내면 10만원을 물어주겠다. 귀책사유가 우리한테 있으면 우리가 물어주는 거고." (A-2) "법정계약서 쓸 때 사용설명하고 이런 건 하게 돼 있잖아요. 사용 설명을 했는데도 그러면 부주의니까 부주의한 쪽이 (책임져야죠)." (A-5) "소비자가 (소송을) 걸잖아요. 그럼 우리는 제조업체라든지 연락이 와요. 임대제조를 하기 때문에 피해보험으로 처리를 해요. 보험회사 가요. 귀책사유가 어디 있는지 따져서 그렇게 책임소재를 확인해요." (A-8) "설치를 소독업체에서 했잖아요. 소독업체에서 잘못 했으면 거기서 책임을 져야죠. 물건 하자가 아니면요." (A-4)

라. 대여제 서비스 개선점

침대 매트리스는 대여에서 구입품목으로 전환할 것을 요구하였다. 또한, 대여제의 품목 가격은 시장에 의해 결정될 수 있도록 해야 한다는 의견이 있었다. 이를 통해 서비스 질 향상, 제품의 다양성을 확보할 수 있다는 생각을 가지고 있었다. 한편 시장에 의해 가격이 결정되면 규모가 큰 회사만 경쟁력을 가지게 될 수 있다고 우려를 보이기도 했다.

“침대 매트리스는 대여로 돼 있는데 판매로 바꿔야.” (A-6) “침대 매트리스는 판매로 해주었으면 좋겠어요” (A-8) “그렇게 되면 결과가 자본력 있는 회사만 잘 돼요. 대기업 업체만 장악하게 되면 자본력. 똑같은 제품이라 할지라도 우리는 10만원 내에서 타산이 맞는데 큰 업체는 5만원이 되면 타산이 맞을 거 아니에요” (A-1) “그럼 서비스가 가는 거죠. 자율적으로 두면 서비스질의 향상, 제품의 다양화, 여러 가지 긍정적인 일들이 많을 거예요.” (A-2) “좋죠. 제가 원하는 가격으로 대여하는 거예요. 장점은 서비스질의 향상이죠. 단점은 리베이트가 막 생겨나고 시장이 문란해지고.” (A-6)

전반적으로 적정 수가에 대한 요구가 높게 나타났다. 이를 해결하기 위해 공단과 사업자 간의 대화가 필요하다고 제안하기도 하였다.

“일찍 자율경쟁시장이나 공단에서 좀 더 적극적인 참여를 하든 아니면 가이드라인만 설정을 해놓고 나머지는 시장에 맡겨야지.” (A-2) “수가 부분 제발 안 낮췄으면 좋겠어요 올리지는 않더라도.” (A-3) “수가 문제인데요. 모든 게 물가가 올라가면 같이 올라가는데 오히려 더 떨어뜨리려고 하니까.” (A-5) “공단이 같이 대화를 하면서 뭔가 대안을 만들어야 하는데 그렇게 되지 않고, 차라리 토론이 가능한 당사자끼리 모여서 그렇게 대화로 부딪혀야.” (A-6)

V. 결론 및 제언

본 연구는 장기요양보험 재가서비스 중 하나인 복지용구에 초점을 맞추어 대여서비스의 이용자와 제공자를 대상으로 한 조사를 통해 복지용구 서비스에 대한 정책방향을 제언하고자 이루어졌다. 각 대상자별 표적집단면접조사를 통해 조사한 자료를 분석한 주요 결과 및 함의는 다음과 같다.

첫째, 복지용구 대여품목의 다양화와 서비스 질 개선의 필요성이 서비스 이용자와 제공자 조사에서 공통적으로 확인되었다. 구체적으로 대여품목과 관련해서 일부 이용자는 전동휠체어, 집안에서 침대에서 이동에 필요한 제품, 목욕탕으로 이동할 때 도움을 주는 용품, 집안에서 자동차까지 이동에 도움을 주는 제품 등을 복지용구에 포함시키는 것에 대한 욕구를 표출하였다.

2017년 7월 현재 장기요양보험 급여로 이용 가능한 복지용구는 구입 품목으로 이동 변기 등을 포함한 9종, 대여품목으로 수동휠체어 등을 포함한 8종이 있다. 총 565개의 제품이 유통되고 있으며, 이중 대여품목은 218개 제품이다(노인장기요양보험 홈페이지). 그러나 적절한 복지용구 사용을 위해서는 제품의 특성, 대상자의 특성, 케어자의 특성과 더불어 이용자의 환경이 명확하게 파악되어야 한다는 지적(닛타준코, 2009)처럼, 케어환경을 고려한 보다 다양한 품목과 제품 개발이 요구된다(진영란, 김광병, 2013). 예를 들어 동일한 이동에 관련된 복지용구라 하더라도 대상자의 신체상태, 집안의 물리적 환경, 나아가 케어자의 신체특성에 따라 선택할 수 있는 제품의 종류가 다양화될 필요가 있다(Hersh, 2010). 일본의 경우 휠체어만 하더라도 전동휠체어에서부터 이용자가 스스로 운전하는 휠체어, 케어자가 운전하는 휠체어에 이르기까지 다양한 품목을 개호보험제도를 통해 이용할 수 있다. 다양한 품목과 제품은 적절한 복지용구 선택을 통해 케어자의 부담을 덜면서 재가케어의 가능성을 높일 수 있다. 문인혁(2016)은 특별한 분류체계를 기반으로 하지 않은 현행 복지용구 품목에 대한 문제점에 착안하여 WHO ICF(International Classification of Functioning, Disability, and Health)와 장애인 보조기구 정의 및 품목분류 국제표준을 참고하여 노인의 생활기능 관점에서 9개의 복지용구의 품목분류 방안을 제시하고 있다. 이러한 연구 결과 등을 고려하여 보다 다양한 품목과 제품 개발이 가능할 것이다. 나아가, 박경영과 김민선(2009)의 연구에서 장기요양보험에서 적용이 되는 복지용구뿐 아니라 일반 허약한 노인이 이용할 수 있는 복지용구의 필요성이 높게 나타난 결과를 감안하더라도 복지용구의 품목을 다양화 할 필요성이 높아진다. 나아가 이러한 복지용구 개발 과정에는 최근 중요성이 부각되는 4차 산업과 연계하는 방안도 적극적으로 검토할 필요가 있을 것이다.

한편으로 이용자, 제공자 모두 대역서비스를 포함한 복지용구 서비스 전반의 질 향상을 요구하고 있었다. 서비스 질 향상을 위해서는 앞서 언급한 다양한 품목을 개발함과 동시에 서비스 제공과정을 표준화·체계화하는 방안도 요구된다. 일본에서는 2012년부터 케어매니저가 작성한 케어플랜에 근거하여 복지용구 전문상담원을 통해 복지용구 서비스를 계획하고 작성하도록 의무화하였다. 이에 비해 우리나라는 복지용구관련 상담은 건강보험공단 서비스 이용지원에 일부 상담기능이 포함되어 있지만 의무화되어 있지 않은 실정이어서 복지용구에 대한 정보가 부족하더라도 상담을 받을 공식적 통로가 부재한 상황이다. 이미 선행연구(김대중, 2013; 김영근, 2009; 진영란, 이효영, 2010; 진영

란, 김광병, 2013)에서 제언된 것처럼, 복지용구 전문인력 양성과 배치는 서비스 질 제고를 위해 시급한 상황이다. 선행연구(유재성, 박태선, 김봉선, 2011)에서 복지용구 대여를 기피하게 하는 요인으로 밝혀진 복지용구 대여에 대한 정보 부족, 사용과정에서 발생하는 불만 및 고충처리 미흡, 복지용구 선정 및 유지관리의 미흡한 체계 등을 개선하여 복지용구의 서비스 질 향상 대책이 시급하다. 이러한 서비스 질 향상을 위한 방법으로 표준화된 복지용구사업소 급여제공매뉴얼을 개발·적용하는 것을 제안한다.

둘째, 이용자 조사 결과 특히 서비스 계약 체결 전에 복지용구를 체험적으로 이용해보는 것에 대한 요구가 도출되어, 다양한 복지용구 체험기회를 제공할 필요성이 제기되었다. 한국형복지용구사업소 적정 시설기준 수립에 필요한 제언을 한 연구(진영란 등, 2010)에서 3가지 유형의 복지용구사업소를 제안하였다. 구체적으로 지역밀착형의 ‘최대형’은 고령친화체험관을 통해 다양한 복지용구를 전시하고 소개하는 기능을 수행하도록 하고, ‘중간형’ 복지용구사업소는 복지용구를 품목별로 1종 이상 전시함으로써 다양한 복지용구에 대해 알리고 이용하도록 하는 형태를 취하며, ‘최소형’에서는 사용빈도가 높은 복지용구만 전시·공급하는 안을 제시하였다. 한편, 장기요양보험 등급을 인정받은 수급자 이외에도 복지용구가 필요한 국민이 존재할 것이기 때문에 이에 대한 홍보도 더욱 확대되어야 할 것이다. 다양한 용품에 대한 사전 체험 기회를 늘여감으로써 본인과 케어자에게 적합한 복지용구 선택이 가능할 것이며, 이러한 기회는 복지용구의 시장 활성화 및 앞서 언급한 서비스 질 개선에도 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 제공자 조사를 통해 대여사업소는 낮은 보험수가 등으로 인한 사업성이 낮은 점을 문제점으로 인식하고 있었으며, 장기요양급여제공기록지의 보완 필요성도 제기되었다. 진영란과 이효영(2010)의 연구에서 밝혀진 것처럼 복지용구 사업소의 영세성의 문제가 해결되지 않는다면 복지용구 서비스 전반의 질적 개선은 어려울 것이다. 박미혜(2015)는 독일 및 일본과의 비교검토를 통해 영세한 복지용구의 유통을 활성화시키기 위한 대안으로 다음과 같은 제안을 한 바 있다. 구체적으로, 의료전문업체와의 연계, 대기업의 전문기술과 재정지원을 유도, 복지용구 판로를 다양화하고 장애인 보조용품 등과 같은 유사용구를 병행하여 판매하는 방안 등이다. 낮은 사업성은 경영의 악순환을 초래하기 때문에 포괄적인 검토가 필요할 것으로 판단된다. 복지용구의 사업성이 낮은 문제는 서비스 제공자의 전문성 확보에 지장을 초래할 수 있다. 복지용구 시장 전반의 질 개선을 위해 이용자와 제공자 양측의 욕구를 파악하고 개선점을 찾아가는 것이 필요

한데 서비스 제공자의 낮은 사업성은 좋은 사업자의 진입을 방해하고 결국은 서비스 질에 악영향을 미칠 수 있다. 따라서 복지용구 대여제의 사업성을 확보할 수 있는 제도적 개선이 강구되어야 할 것이다.

장기요양급여제공기록지의 경우, 현재 수급자에 대한 불필요한 복지용구 방치 및 남용이나 수급자의 입원·사망자 요양급여비 청구 등 체계적으로 복지용구 대여품목 관리가 이루어지지 않아 복지용구사업소로부터 장기요양급여제공기록지를 작성·관리하도록 하고 있다. 이러한 목적의 장기요양급여제공기록지는 오히려 현행 건강보험공단 운영센터의 이용지원 상담기능을 강화하는 방법이나 복지용구 사용 전에 체결하는 계약 작성 과정에서 구체적인 사용에 대한 상담을 하는 것이 보다 효과적일 것으로 보인다. 또한 장기요양급여제공기록지 작성에 대해 부담을 느끼는 부분은 사업소의 영세성과 더불어 전문가의 부재로 인한 결과로 해석된다.

더불어 본 연구를 통해 일부 부속품은 대여뿐 아니라 구매도 가능하도록 하는 것에 대한 검토, 내구연한에 대한 기준을 명확히 하는 것의 필요성 등이 제기되었다. 침대매트리스나 욕창예방매트리스와 같은 신체접촉이 많은 제품은 구입방식을 선호할 수 있을 것이다. 하지만 단기 이용자에게는 재정적 부담이 될 수 있으므로 이용자 및 케어자의 상황에 따라 선택이 가능하도록 하는 방법으로서의 개선이 필요할 것이다(권진희 등, 2015). 이런 제안이 실현되려면 대여가격 선정방식에 대한 재검토와 해당 부속품의 판매가격, 선택적 구입이 허용되는 품목의 결정이 선결되어야 할 것으로 보인다. 나아가 내구연한 기준에 대한 합리적인 규정을 검토할 필요가 있다. 내구연한이 경과하여도 사용할 수 있는지 여부를 우선 검토하고 연한이 지난 제품에 대해서는 대여가격을 낮추어 책정할 수도 있을 것이다. 결론적으로 내구연한에 대해서는 이용자와 제공자뿐 아니라 제조사의 의견을 수렴·반영하여 전반적인 재검토가 필요할 것이다.

본 연구를 통해 얻어진 결론은 다음과 같다. 이용 가능한 서비스 품목과 종류를 늘이는 한편 서비스 질 향상을 위한 노력이 시급한 과제이다. 나아가 서비스 이용자 입장의 욕구를 반영하여 사전 이용 경험의 기회를 제공함으로써 케어자의 부담 경감에 더욱 기여할 수 있는 지원이 필요하다. 한편으로 서비스 제공자 측면에서 시장의 영세성을 탈피하기 위한 방안도 고민하여야 할 시점으로 보인다. 이러한 복지용구대여 전반에 걸친 제도의 개선을 통해 재가서비스 기반을 확고히 하는 것은 다가오는 요보호노인 증가에 따른 장기요양보험의 지속가능성에 일조할 것으로 사료된다. 본 연구는 표적집

단면접조사를 통한 제한된 방법의 질적연구 분석이기 때문에 보다 객관적인 결과의 도출을 위해 전국단위의 복지용구관련 실태조사 등의 후속연구가 필요하다고 여겨진다.

권진희는 경북대학교에서 보건학 석·박사학위를 받았으며, 현재 국민건강보험공단 건강보험정책 연구원에서 부연구위원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 장기요양제도, 노인보건, 허약노인 기능상태 개선이며, 현재 요양시설 건강관리강화, 노인장기요양보험 본인부담 경감 등을 연구하고 있다.
(E-mail: kwonjh@nhis.or.kr)

김혜경은 일본 동경대학에서 노인보건학 석·박사 학위를 받았으며, 현재 나사렛대학교 사회복지학부 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 노인보건·복지 관련주제이다.
(E-mail: kyung@kornu.ac.kr)

나영균은 연세대학교에서 보건행정학·사회복지학 학사학위를 받고 동 대학에서 보건행정학 박사 과정을 수료하였으며, 현재 건강보험정책연구원에서 주임연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 건강보험 및 장기요양보험 수가 및 급여, 지불제도이며, 현재 건강보험 본인부담정액제, 노인장기요양보험 수가제도, 장기요양기관 경영실태, 요양보호사 임금 및 처우 등을 연구하고 있다.
(E-mail: healthwelfare@nhis.or.kr)

참고문헌

- 강정희. (2014). 재가노인의 복지용구 사용경험에 대한 연구. 노인복지연구, 64, pp.345-369.
- 국민건강보험공단. (2009). 독일 장기요양보험 자료집. 서울: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단. (2016). 2015 노인장기요양보험 통계연보. 원주: 국민건강보험공단.
- 권진희, 강임옥, 한은정. (2009). 2009년 노인장기요양서비스 만족도 조사. 서울: 국민건강보험, 건강보험정책연구원.
- 권진희, 나영균, 이정석, 문용필. (2015). 복지용구 대여제 적정운영방안 연구. 서울: 국민건강보험, 건강보험정책연구원.
- 김경래. (2011). 복지용구 수요 결정요소에 관한 연구. 보건복지포럼, 182, pp.61-77
- 김대중. (2013). 복지용구 급여제도 현황 및 개선방안. 보건복지포럼, 203, pp.78-88.
- 김영근. (2009). 고령친화 용품의 소비와 관련된 노인 소비자 행태 특성: 대구시를 중심으로. 한국노년학, 29(1), pp.21-35.
- 김정순, 강인순, 하주영, 진영란, 이효영. (2009). 복지용구 사업소 운영인력의 역할 및 교육훈련의 과제. 직업교육연구, 28(4), pp.113-131.
- 김진, 이서영. (2013). 노인요양시설 케어인력의 역할 및 역량에 관한 연구. 보건사회연구, 3(2), pp.243-273.
- 김찬우. (2013). 노인장기요양보험제도의 사회적 성과에 대한 고찰. 한국사회복지조사연구, 34, pp.219-242.
- 노인장기요양보험 홈페이지. 복지용구안내 품목별 제품안내. <http://www.longtermcare.or.kr/npbs/e/b/304/npeb304m01.web?menuId=npe0000000200>에서 2017.7.15. 인출.
- 노인장기요양보험법, 법률 제14321호. (2016).
- 닛타준코. (2009). 차매 고령자에 있어서의 복지용구의 이용: 존엄과 안전성에 초점을 맞춘 제언. 한국작업치료고령친화산업정책학회지, 8(2), pp.25-32
- 문인혁. (2016). WHO ICF기반 고령친화용품 품목분류. 한국고령친화건강정책학회지, 7(2), pp.125-132.

- 박경영, 김민선. (2009). 복지용구의 사용 만족도와 필요도에 관한 연구. 한국작업치료교
령친화산업정책학회지, 1(1), pp.31-38.
- 박미혜. (2015). 우리나라 복지용구 유통시장에 관한 연구. 물류학회지, 25(2), pp.53-64.
- 석재은. (2017). 장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 규제의 합리화 방안 연구. 보건사
회연구, 37(2), pp.423-451.
- 손수석. (2011). 독일의 복지용구 유통제도에 관한 연구. 경제연구, 29(2), pp.209-230.
- 손수석, 한동근, 김종용. (2011). 우리나라 고령친화용품 공급자 및 유통 특성과 활성화
방안. 경제연구, 28(4), pp.127-145.
- 유재성, 박태선, 김봉선. (2011). 복지용구 대여 이용자의 만족도 영향 요인 분석. 대한안
전경영과학회지, 13(2), pp.211-217.
- 윤희숙, 박능후, 전병우, 권용진. (2010). 노인장기요양보험제도의 문제점과 개선방안.
KDI FOCUS, 3, pp.1-7.
- 이준우, 서문진희. (2009). 노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안. 한국노년
학, 29(1), pp.149-176.
- 이진아. (2015). 노인장기요양보험 재가서비스가 수급자 가족에 미치는 영향에 관한 연
구: 근로와 여가활동 경험의 변화를 중심으로 노인복지연구, 70, pp.81-112.
- 이태변, 장현숙. (2011). 노인장기요양보험 등급인정자의 복지용구 이용효과. 보건행정학
회지, 20(4), pp.126-138.
- 진영란, 김광병. (2013). 노인장기요양보험 복지용구 급여제도 비교: 일본, 독일을 중심으
로. 한국위기관리논집, 9(6), pp.201-224.
- 진영란, 배좌섭, 정재욱, 이효영. (2010). 한국형 복지용구사업소의 적정 시설기준 수립을
위한 기초연구. 한국노년학, 30(4), pp.1163-1177.
- 진영란, 이효영. (2010). 복지용구사업소 운영 현황. 한국노년학, 30(3), pp.803-814.
- 한경래, 이선미. (2012). 노인장기요양보험 급여이용이 기능상태 변화에 미치는 영향. 한
국노년학, 32(2), pp.593-609.
- 한은정, 김혜경, 이정석, 권진희. (2014). 노인장기요양보험 재가서비스 이용 가족주수발
자의 서비스 이용지원에 대한 경험: 표적집단면접조사(FGI)분석을 중심으로. 비판
사회정책, 44, pp.246-277.
- Abelson, J., Forest, P. G., Eyles, J., Smith, P., Martin, E., & Gauvin, F. P. (2001).

Deliberations about deliberation: Issues in the design and evaluation of public consultation processes. *McMaster University Centre for Health Economics and Policy Analysis Research Working Paper*. June, pp.1-4.

Corconan, M. A., Gitlin, L. N., Levy, L., Eckhardt, S. L., & Earland, T. V. (2002) An occupational therapy home-based intervention to address dementia-related problems identified by family caregivers. *Alzheimer's Care Quarterly*, 3(1), pp.82-90

Hersh, M. A. (2010). The design and evaluation of assistive technology products and devices part3: Outcomes of assistive product use. In J. H. Stone & M. Blouin (Eds.), *International encyclopedia of rehabilitation*.

More J. M. & Field, P. A. (1995). *Qualitative research method for health professionals* (2nd ed.). Thousand Oaks: SAGE publication.

A Study on the Assistive Product Service under the Long-term Care Insurance:

Focus Group Interview Analysis among Service User and
Service Provider

Kwon, Jinhee

(Health Insurance Policy
Research Institute)

Kim, Hye-Kyung

(Korea Nazarene University)

Na, Young-Kyoon

(Health Insurance Policy
Research Institute)

The purpose of this study is to analyze assistive devices rental service in the long-term care insurance. For our research purpose, we conducted focus group interviews between rental-agency and frail elders' family. Data was analyzed using content analysis method. The main results are follows. 1) Diverse product and product item should be developed to improve the quality of assistive product from both service-users and service-providers analyses. 2) The necessity of pre-use before contract was suggested from service-users analysis. 3) The efforts to improve poor business market and the standard long-term care utilization plan is needed from service-providers survey. Our findings could suggest the policy direction of assistive product rental under the long-term care insurance system. Further research focusing on assistive product should be conducted based on national wide survey.

Keywords: National Long-term Care Insurance, Assistive Product Rental,
Rental-Agency, Family of Frail Elders, Focus Group Interview