

# 복지용구 대여 이용자의 만족도 영향 요인 분석

유재성\* · 박태선\*\* · 김봉선\*

\*인하대학교 산업공학과 · \*\*연세대학교 보건행정학과

## Analysis on satisfactory degree influence factor of welfare equipment rental users

Jae-Seong Yoo\* · Tae-Sun Park\*\* · Bong-Sun Kim\*

\*Division of Industrial Engineering, Inha University · \*\*Health Administration, Yonsei University

### Abstract

The government has been operating the long-term care insurance since 2008. In June 2010, the government manual wheelchairs, electric beds, manual beds, mattresses prevent pressure ulcers, mobile tub, bath lifts, including six items were changed to rental-only item. For the successful settlement of welfare equipment rental system, The efforts to prevent inconvenience of welfare equipment user's and improvement of the system for the activation is needed. The main object of this study is to identify the factors affecting satisfaction of welfare equipment rental and seek to proposals of revitalizing equipment rental system.

**Keywords** : welfare equipment, long-term care, senior industry

### 1. 서론

정부는 치매, 중풍 등으로 인해 장기간병, 장기요양이 필요한 노인들과 그 가족들에 대한 사회적 차원의 지원을 제도적으로 보장하는 '노인장기요양보험제도'를 2008년 최초로 도입하여 운영하고 있다.

노인장기요양보험제도는 장기요양이 필요한 노인이 거주하고 있는 가정에서 서비스를 제공하는 재가급여 서비스, 장기요양에 필요한 시설과 설비, 전문 인력을 갖추고 있는 노인요양시설에 장기간 입소하여 신체활동 지원 등의 서비스를 제공하는 시설급여서비스, 도서·벽지 지역 등 요양시설이 현저히 부족한 지역에 거주하는 자로서 불가피하게 가족 등으로부터 장기요양을 받은 경우에 지원되는 특별현금 급여서비스로 구분된다. 이 중에서 재가급여서비스에는 장기요양 필요 노인의 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 복지용구 제공 서비스가 포함된다.

정부로부터 장기요양이 필요하다고 인정받은 노인은

전동침대, 욕창예방매트리스 등의 16개 복지용구를 자유롭게 구입 또는 대여할 수 있으며, 정부는 개인별 연간 160만원의 한도 내에서 복지용구 가격의 최소 85%를 지원하고 있다.

그러나, 2010년 6월부터 복지용구의 단기사용에 따른 자원낭비 방지와 장기요양보험 재정절감을 위해 정부는 수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방 매트리스, 이동욕조, 목욕리프트 등의 6개 품목을 '대여전용품목'으로 정하여 구입은 할 수 없고 대여만 가능하도록 제도를 변경하였다.

대여는 일시에 거액의 자금을 투자하지 않고 필요한 제품을 사용할 수 있어 구입하는 것보다 더 경제적이다(장대홍 외, 1995) 어떤 자산을 소유자가 일정기간 사용료를 받고 타인에게 그 자산의 사용 및 수익권을 주는 것(오세조, 2003)으로 소비자와 대여품 공급자간의 계약 불이행시 또는 의견차이 등의 원인(김용자, 2000)으로 분쟁발생이 높은 것으로 보고되고 있다.

† 교신저자: 유재성, 충북 청원군 강외면 오송생명 2로 187번지 오송보건의료행정타운

M · P: 010-6396-7428, E-mail: isyoo@khidi.or.kr

2011년 4월 20일 접수; 2011년 6월 7일 수정본 접수; 2011년 6월 10일 게재확정

복지용구 대여제도의 성공적인 정착을 위해서는 복지용구 대여 이용자의 예상되는 불편사항을 사전에 파악하고 예방하는 선제적 노력과 대여제도의 활성화를 위한 정책 발굴과 개선방안 마련이 시급하다 하겠다.

본 연구에서는 선행 연구에서 구체적으로 다루어지지 않은 이용자의 대여기피 성향이 복지용구 대여에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보고, 특히 대여기피 현상을 장기요양등급(1·2·3등급)과 이용자 상태(일반대상자, 경감대상자, 기초생활수급자)에 따라 분석함으로써 이용자 그룹별 대여기피 요인을 개선하고 대여 활성화를 위한 기초 자료를 제공하고자 하며, 이를 통해 노인 장기요양보험 복지용구 대여 이용자의 대여기피 요인을 설정하고, 만족도와 영향요인을 규명함으로써 대여 활성화 방안을 제안하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

대여는 단기간 사용할 필요가 있을 때 효과적이며, 일시에 비용을 투자하지 않는 장점이 있어 우리나라 대여시장은 1997년 경제 불황기를 시작으로 활성화되고 있는 실정이다. 그리고, 미국에서는 일정기간 대여 후에는 이용자가 직접 소유하거나 반납할 수 있는 ‘rent-to-won’ 제도를 운영 중이다.

대여 전문점에서는 가구, 자동차, 전기제품, 생활용품 등 대여품목별로 소비자 보호를 위한 약관이 제정되어 있으며, 배송, 수리·교환 서비스 등이 제공되고 있다(김용숙, 2005).

국내외의 대여 관련 연구사례는 용품대여 행동에 관한 연구(김용두, 2005; 김창식, 2004)가 있고, 의류, 자동차 등에서 대여에 영향을 미치는 요인의 종류가 다양하고 범위가 넓기에 대여를 활성화하는 방법도 다양한 것으로 나타났다.

김용자(2000)는 생활용품 대여 행동에 관한 연구에서 대여에 영향을 주는 요인으로 대여선호도, 대여횟수, 물질관, 합리성, 지불능력, 소비지향, 자원절약, 연령, 교육수준, 소득, 생애주기 등을 분석하고, 대여에 관한 홍보강화와 대여상품의 품질 및 서비스 향상을 대여 활성화 방안으로 제시하였다.

심준영 등(2004)은 대상자들의 의류대여시 추구하는 혜택의 요인구조를 파악하고, 대여 의도에 영향을 미치는 변인으로는 소비자들이 생활용품을 대여하는 가장 큰 이유로 구매비용과 관리비용의 부담에서 해방되고자 하기 때문이라고 지적한 여러 연구결과(김용자, 2000)와 같은 맥락이었고, 다양한 의류 품목 구비, 대여 후 소비자의 필요에 따라 소유하거나 반납할 수 있는 제도를

정책시키는 등의 대여 활성화 방안을 제시하였다.

Durgee와 O'Connor(1995)는 대여를 처음 시도하는 소비자는 구매의사 결정을 하기 전에 한번 사용해 보고자 하는 호기심을 갖고 있으므로 의류 대여업체에서는 홍보를 통하여 많은 소비자들의 호기심을 자극하여 대여 의류를 착용해 볼 수 있는 기회를 제공하고, 이때 소비자에게 만족감을 줄 수 있도록 노력해야 하는 등의 대여활성화 방안을 제시하였다.

김용숙(2005)은 의류 대여 점포의 서비스 품질, 관계의 질, 관계지속의도와 관련된 연구에서 의류 대여 점포의 서비스 품질은 고객과의 관계의 질에 유의한 영향을 주기 때문에 고객의 관계 지속도를 높이기 위해서 대고객 서비스를 강화할 것을 제시하였다.

선행연구 검토를 통해 일반 소비자인 의류와 생활용품에 대한 대여 영향요인과 활성화방안에 대해서는 <표 1>과 같이 요약해 볼 수 있다.

대여제도 활성화를 위해서는 대여에 미치는 영향요인에 대한 규명과 영향 요인별 이용자 만족도와의 상관관계 분석을 통해 대여 활성화를 위해 개선 방안 마련 노력이 필요 할 것이다.

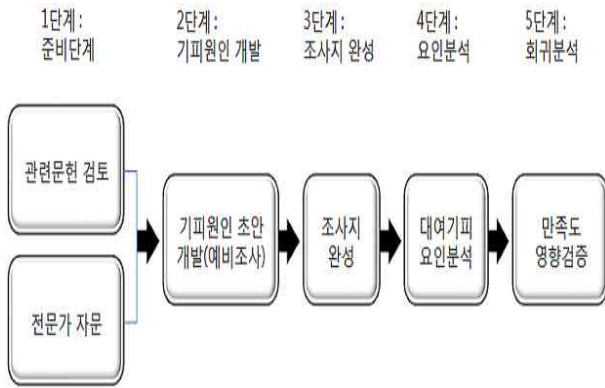
## 3. 연구방법 및 자료분석

### 3.1 연구절차

본 연구는 크게 5단계로 구성하였다. 1단계는 복지용구 대여 이용자의 대여 기피원인을 개발하기 위한 준비단계이며, 2단계는 복지용구 대여 기피요인 조사지 개발하고, 개발된 조사지를 가지고 복지용구 대여 이용

<표 1> 의류, 생활용품의 대여기피요인 및 활성화방안

| 구분                         | 대여 영향요인   | 대여 활성화방안                      |
|----------------------------|---|-------------------------------|
| 의류(Durgee, O'Connor, 1995) | 호기심   | 홍보, 품질 서비스 향상                 |
| 의류(심준영, 2004)              | 구매비용, 관리비용  | 품목의 다양성 확보, 대여후 소유, 반납에 대한 정책 |
| 의류(김용숙, 2005)              | 서비스 품질  | 대고객 서비스 강화                    |
| 생활용품(김용자, 2000)            | 대여선호도, 대여횟수, 물질관, 합리성, 지불능력, 소비지향, 자원절약, 연령, 교육수준, 소득, 생애주기 | 홍보강화, 대여품 품질 및 서비스 향상         |



[그림 1] 연구수행 절차

자에 대한 예비조사를 실행하는 단계이며, 3단계는 예비조사를 통해 드러난 조사지의 문제점을 파악하고 수정정보원을 거쳐서 최종 조사지를 완성하는 단계로 구성하였다.

마지막으로 4단계에서는 대여기피 요인을 분석하였다. 또한 개발된 조사지의 타당도를 검증하기 위해 5단계에서는 대여기피 요인과 만족도 간의 상관관계를 분석함으로써 기준타당도(criterion validity)를 검증하였다.

### 3.2 연구대상

노인장기요양보험에서 급여 중인 복지용구를 대여하고 있는 장기요양등급자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그러나 전국에서 복지용구 대여 경험이 있는 장기요양등급자를 무작위로 추출하기는 현실적으로 불가능하기 때문에 편의모집방법을 이용하였다. 회수된 81부의 설문지 중에서 불완전하게 응답된 것을 제외하고 총 65부가 자료분석에 사용되었다.

연구대상의 구체적 조건은 다음과 같다. 첫째, 장기요양등급 1등급에서 3등급까지의 장기요양대상자들 중에서 대여 경험이 있는 경우로 한정했다. 둘째, 일반대상자, 경감대상자, 기초생활수급자 모두를 분석대상에 포함시켰다.

### 3.3 조사기간 및 조사방법

조사기간은 2010년 5월 24일에서 6월 24일까지였으며, 고령친화우수사업자로 시범 지정된 13개 복지용구사업소의 협조를 받아 설문조사를 진행하였다. 13개 복지용구사업소로부터 복지용구 대여이용 경험이 있거나 대여 중인 대상자 또는 그 보호자를 대상으로 면접조사를 하였으며, 주로 복지용구 대여 이용자의 집에서 실시하였다.

### 3.4 측정도구

#### 3.4.1 복지용구 대여기피요인

본 연구에서 사용된 조사지는 대여, 대여행태, 기피요인 등의 선행 연구들과 복지용구 대여기피 원인과 관련한 전문가 자문을 참고로 복지용구 대여의 결과로서 경험할 수 있는 다차원적인 영향을 평가하기 위해 개발하였다. <표 2>와 같이 대여기피에 관한 13문항을 작성하였으며, 이들 문항은 5점 척도로 점수가 높을수록 대여기피 성향 정도가 높음을 의미한다.

그리고 대상자의 개인 변인으로 대상자의 성별, 장기요양등급, 본인부담률 등에 관한 3문항도 포함하였다.

<표 2> 복지용구 대여기피의 하위차원과 문항

| 하위차원        | 문항   |
|-------------|--|
|             | 정보.1 복지용구사업소에서 대여 조건을 명확하게 제시해 주지 않는다.                           |
| 복지용구 대여정보   | 정보.2 복지용구사업소 직원은 단기보호시설 및 의료기관 입소시 복지용구를 반납해야한다는 정보를 제공해 주지 않는다. |
|             | 정보.3 복지용구 대여시 파손 및 분실 관련 정보를 제공하지 않는다.                           |
| 불만 및 고충처리   | 불만.4 복지용구 대여 기간에 발생한 문제를 즉각 해결해 주지 않는다.                          |
|             | 불만.5 복지용구사업소에서 나의 불평·불만을 즉각 수용하지 않는다.                            |
|             | 불만.6 복지용구사업소 직원은 나의 신체상황에 맞는 적절한 복지용구를 선택하도록 도와주지 않는다.           |
|             | 불만.7 복지용구사업소는 약속시간을 지키지 않는다.                                     |
|             | 선정.8 주택상황에 적합한 복지용구를 대여할 수 없다.                                   |
| 복지용구 선정관리   | 선정.9 내가 원하는 복지용구를 대여할 수 없다.                                      |
|             | 선정.10 다른 복지용구로 교체하고자 하는 의견반영이 잘 안된다.                             |
| 복지용구 유지관리   | 유지.11 복지용구 대여시 파손이나 분실이 걱정된다.                                    |
|             | 유지.12 복지용구 대여시 관리·유지보수하기 어렵다.                                    |
| 복지용구 재사용 기피 | 재사용.13 나는 다른 사람이 사용하던 복지용구를 재사용하기 싫다.                            |

<표 3> 복지용구 대여만족도의 하위차원과 문항

| 하위차원              | 문항                                     |
|-------------------|--|
| 전반적<br>대여<br>만족도  | (1) 나는 복지용구사업소의 대여관련 서비스에 만족한다.        |
|                   | (2) 나는 복지용구 대여서비스 전반에 걸쳐 신뢰할 수 있다.     |
| 장기적<br>대여지속<br>의도 | (3) 나는 복지용구 대여를 계속 이용할 것이다.            |
|                   | (4) 오랫동안 복지용구 대여를 지속하면 내게 유리하다.        |
|                   | (5) 나는 주위 사람들에게 복지용구 대여를 이용하라고 권하고 싶다. |

3.4.2 복지용구 대여 만족도

본 연구에 사용된 만족도와 관련한 질문지는 김용숙(2005)의 연구에서 사용된 측정도구를 전반적 대여만족도 2문항과 장기적 대여지속 의도 3문항으로 재구성하였다. 이들 문항은 5점 척도로 점수가 높을수록 만족도 정도가 높음을 의미한다.

4. 연구결과 분석

4.1 자료분석

본 연구를 위한 자료처리는 Window용 SAS 9.1.3 Version을 이용해 실시하였다. 신뢰도 분석은 내적 일관성 방법 중 가장 대표적인 Cronbach's α를 사용하고, 구성타당도 검증에 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 대여기피요인이 만족도에 영향을 미치는 정도를 파악하기 위해 다중회귀분석을 활용하였다.

4.2 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 복지용구 대여이용자의 일반적 특성은 <표 4>과 같다. 등급자의 66.2%는 여성이었고, 33.8%는 남성으로 조사되었다. 장기요양등급별로 1등급은 18명(27.7%), 2등급 17명(26.2), 3등급 30명(46.2%), 본인부담률별로는 일반대상자 36명(55.4%), 경감대상자 3명(4.6%), 기초생활수급자 26명(40.0%)로 나타났다.

4.3 대여기피요인의 요인분석

4.3.1 대여기피요인 측정척도의 문항분석

노인장기요양보험 복지용구 대여 이용자를 대상으로 복지용구 대여 기피요인의 하위차원별 각 문항과 문항

총합간의 상관관계, 문항을 제외했을 때의 신뢰도(Scale alphas if item deleted), 내적신뢰도를 살펴보고자 문항 분석을 실시하였다.

분석결과 대여기피 요인의 다섯 가지 하위차원의 신뢰도 계수는 .704에서 .941사이로 높은 내적신뢰도를 가지고 있음을 보여주었다. 하위차원별로 「복지용구 대여정보」는 .882, 「불만 및 고충처리」는 .941, 「복지용구 선정관리」는 .746, 「복지용구 유지관리」는 .704로 나타났다.

구체적으로 하위차원별 각 문항과 문항총합간의 상관관계(r)가 .30이상으로 나타났다. 일반적으로 문제항과 문항총합의 상관관계가 .30이하로 나타난 문항은 동일 개념을 측정하기 위해 조작화된 다른 문항과 내용 측면에서 다름을 의미한다(Green & Salkind, 2003).

다만, “나는 다른 사람이 사용하던 복지용구를 재사용하기 싫다(재사용13)”의 한 문항은 「복지용구 유지관리」를 측정하기 위한 문항에서 제외하였다.

<표 4> 복지용구 대여이용자의 인구사회학적 특성 (N=65)

| 변수     | 구분          | 사례수(%)   |
|--------|-------------|----------|
| 성별     | 남           | 22(33.8) |
|        | 여           | 43(66.2) |
| 장기요양등급 | 1등급         | 18(27.7) |
|        | 2등급         | 17(26.2) |
|        | 3등급         | 30(46.2) |
| 본인부담률  | 일반대상자(15%)  | 36(55.4) |
|        | 경감대상자(7.5%) | 3( 4.6)  |
|        | 기초생활수급자     | 26(40.0) |

<표 5> 복지용구 대여 기피요인의 문항분석 결과

| 하위차원<br>(Dimension) | 문항<br>(Item) | item-total<br>correlation | Scale alphas       |             |
|---------------------|--------------|---------------------------|--------------------|-------------|
|                     |              |                           | if item<br>deleted | Reliability |
| 복지용구<br>대여정보        | 정보.1         | .850                      | .766               | .882        |
|                     | 정보.2         | .808                      | .800               |             |
|                     | 정보.3         | .668                      | .926               |             |
| 불만 및<br>고충처리        | 불만.4         | .898                      | .912               | .941        |
|                     | 불만.5         | .830                      | .936               |             |
|                     | 불만.6         | .879                      | .917               |             |
|                     | 불만.7         | .852                      | .928               |             |
| 복지용구<br>선정관리        | 선정.8         | .555                      | .686               | .746        |
|                     | 선정.9         | .682                      | .544               |             |
|                     | 선정.10        | .496                      | .749               |             |
| 복지용구<br>유지관리        | 유지.11        | .631                      | .461               | .704        |
|                     | 유지.12        | .511                      | .626               |             |
|                     | 재사용.13*      | .439                      | .708               |             |

재사용13의 문항을 삭제했을 경우 「복지용구 유지관리」 문항의 내적신뢰도가 높아지고, 개념적으로도 복지용구 유지·관리·파손·분실과 재사용기피는 이질적이므로 「복지용구 재사용 기피」 차원을 신설하여 복지용구 대여 이용자의 재사용 기피 인식을 측정하도록 문항을 구성하였다.

4.3.2 대여기피요인의 탐색적 요인분석

노인장기요양보험 복지용구 대여이용자의 대여 기피요인이 어떻게 나타나는지를 알아보기 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석을 하기 전에 데이터가 분석에 적절한지 조사하였다. 각 문항의 첨도와 왜도의 값이 2보다 낮게 나타나 표본의 정규분포를 보여주었다. 분석방법은 직교회전중에서 varimax를 사용하였다.

문항분석으로 수정된 복지용구 대여기피요인의 13개 문항에 대한 요인분석 결과 아이겐값(Eigen value)이 약 1.0 이상인 요인이 네 가지로 나타났고, 전체 변량의 00.0%를 설명하였다<표6 참조>. 일반적으로 적재량을 .30을 기준으로 설정하지만, .40으로 설정했을 때 더 엄격한(strigent) 요인별 문항구분을 할 수 있다 (McNally, Schmidt, Fava, & Pollak, 2001). 본 연구에서는 .40을 기준으로 각 요인을 구성하는 항목으로 선택하였다.

4.4 복지용구 대여이용자의 특성에 따른 대여기피 정도

복지용구 대여이용자의 대여기피 정도는 복지용구 재사용 기피에서 가장 큰 것으로 나타났고(평균=4.42), 대여이용자의 특성에 따라 대여기피 수준의 차이는 <표 7>과 같다. 본인부담률에 따라 일반대상자보다 기초생활수급자가 대여기피 수준이 높고, 특히 복지용구 대여정보, 복지용구 선정관리, 복지용구 유지관리 차원에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다.

4.5 복지용구 대여이용자의 대여기피요인 및 만족도와와의 관계

복지용구 대여이용자의 대여 기피요인 및 만족도와와의 관계를 분석하기 위해 상관분석한 결과<표 8>, 복지용구 대여의 전반적 만족도는 복지용구 대여정보( $r=-.318, p=.011$ ), 불만 및 고충처리( $r=-.345, p=.005$ ), 복지용구 선정관리( $r=-.277, p=.026$ ), 복지용구 유지관리( $r=-.377, p=.002$ ), 복지용구 재사용 기피( $r=-.269$ ,

<표 6> 복지용구 대여이용자의 기피요인 탐색적 요인분석 결과

| 문항          | Factor1 | Factor2 | Factor3 | Factor4 |       |
|-------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 복지용구 대여정보   | 정보.1    | .898    | .136    | .111    | -.057 |
|             | 정보.2    | .866    | .104    | .131    | -.242 |
|             | 정보.3    | .668    | .325    | .318    | -.258 |
| 불만 및 고충처리   | 불만.4    | .900    | .188    | .132    | .037  |
|             | 불만.5    | .893    | .185    | .039    | .153  |
|             | 불만.6    | .874    | .317    | .083    | -.021 |
|             | 불만.7    | .861    | .172    | .133    | .059  |
| 복지용구 선정관리   | 선정.8    | .253    | .813    | .195    | .063  |
|             | 선정.9    | .237    | .806    | -.113   | .182  |
|             | 선정.10   | .244    | .600    | .551    | -.122 |
| 복지용구 유지관리   | 유지.11   | .019    | -.039   | .839    | .299  |
|             | 유지.12   | .266    | .131    | .750    | .078  |
| 복지용구 재사용 기피 | 재사용.13  | -.062   | .194    | .364    | .829  |
| 아이겐값 변량     | 5.378   | 2.065   | 1.931   | .993    |       |

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

p=.030)와 유의한 순상관관계가 있으며, 대여 기피요인은 복지용구 대여지속의도와 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

4.6 만족도에 영향을 미치는 기피요인에 대한 다중회귀 분석

복지용구 대여이용자의 만족도에 영향을 미치는 기피요인을 파악하기 위해 회귀분석을 한 결과는 <표 9>과 같다.

분석결과, 회귀모형 적합도 F값은 7.35로 통계적으로 유의하게 나타났으며(p=.00), R2값이 .20로 나타나 본 연구에서 채택된 기피요인들의 만족도에 대한 설명력은 20%로 나타났다.

분석결과 「불평 및 고충처리」, 「복지용구 재사용 기피」가 복지용구 대여이용자의 만족도에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 7> 복지용구 대여이용자의 특성에 따른 대여기피 정도

| 변수     | 구분      | 대여정보 |          | 고충처리 |        | 선정관리 |          | 유지관리 |          | 재사용기피 |        |
|--------|---------|------|----------|------|--------|------|----------|------|----------|-------|--------|
|        |         | 평균   | 통계값      | 평균   | 통계값    | 평균   | 통계값      | 평균   | 통계값      | 평균    | 통계값    |
|        | 전체집단    | 2.04 |          | 2.09 |        | 3.55 |          | 2.89 |          | 4.42  |        |
| 성별     | 남       | 2.06 | t=.14    | 2.21 | t=.69  | 3.77 | t=1.29   | 2.85 | t=-.20   | 4.36  | t=-.37 |
|        | 여       | 2.02 |          | 2.03 |        | 3.44 |          | 2.90 |          | 4.44  |        |
| 장기요양등급 | 1등급     | 2.33 |          | 2.14 |        | 3.91 |          | 3.50 |          | 4.27  |        |
|        | 2등급     | 1.84 | F=1.01   | 2.01 | F=.08  | 3.58 | F=1.94   | 2.74 | F=4.73** | 4.76  | F=2.24 |
|        | 3등급     | 1.97 |          | 2.10 |        | 3.33 |          | 2.61 |          | 4.30  |        |
| 본인부담율  | 일반대상자   | 1.73 |          | 1.86 |        | 3.18 |          | 2.57 |          | 4.27  |        |
|        | 경감대상자   | 1.66 | F=5.02** | 2.16 | F=2.30 | 3.83 | F=6.41** | 2.44 | F=5.11** | 5.00  | F=1.64 |
|        | 기초생활수급자 | 2.54 |          | 2.41 |        | 4.01 |          | 3.35 |          | 4.53  |        |

<표 8> 복지용구 대여이용자의 대여기피요인 및 만족도와 상관계

| 구분      | 대여정보    | 고충처리    | 선정관리   | 유지관리    | 재사용기피  |
|---------|---------|---------|--------|---------|--------|
| 전반적 만족도 | -.318** | -.345** | -.277* | -.377** | -.269* |
| 대여지속의도  | .195    | .058    | .032   | .088    | -.122  |

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

<표 9> 만족도에 영향을 미치는 기피요인들에 대한 중다회귀분석

| 구분        | β      | P   | R2  | F(p)      |
|-----------|--------|-----|-----|-----------|
| 불만 및 고충처리 | -.40** | .00 |     |           |
| 복지용구      |        |     | .20 | 7.35(.00) |
| 재사용기피     | -.37*  | .02 |     |           |

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

### 5. 결론

본 연구의 목적은 노인장기요양보험 복지용구 대여 이용자의 대여 기피요인을 설정하고, 만족도와 영향요인을 규명함으로써 대여 활성화 방안을 제시하는 것이다. 이를 위해 노인장기요양보험 복지용구 대여이용자를 대상으로 조사한 결과를 문항분석, 탐색적 요인분석, 상관분석, 회귀분석 등을 실시하고, 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 노인장기요양보험 복지용구 대여기피요인은 복지용구 대여정보, 불만 및 고충처리, 복지용구 선정관리,

복지용구 유지관리, 복지용구 재사용 기피 등의 요인으로 구성되었고, 복지용구 대여이용자의 만족도는 전반적 만족도, 대여 지속의도 등의 요인으로 구성되었다.

둘째, 대여기피의 정도는 복지용구 재사용 기피 차원에서 가장 크고, 일반대상자보다는 기초생활수급자의 대여기피 수준이 높은 것으로 나타났다. 특히, 복지용구 대여정보 제공, 복지용구 선정관리, 복지용구 유지관리 차원에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

셋째, 복지용구 대여의 전반적 만족도는 복지용구 대여기피 요인과 유의한 순상관계가 있는 것으로 나타났다. 복지용구 대여정보, 불만 및 고충처리, 복지용구 선정관리, 복지용구 유지관리, 복지용구 재사용 기피와 유의한 상관계가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 복지용구 대여기피요인 중에서 「불평 및 고충처리」, 「복지용구 재사용기피」가 복지용구 대여이용자의 만족도에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같이 노인장기요양보험 복지용구 대여이용자의 만족도를 높이기 위해서 복지용구사업소의 대고객 서비스를 강화하고 복지용구 대여이용자의 재사용기피와 관련하여 인식개선이 보다 더 중요하다고 판단되었다. 즉 복지용구 대여제도 인식개선을 위해 자원재활용, 낭비요인 제거 등 복지용구 대여제도의 필요성에 대한 홍보를 강화함으로써 복지용구 대여제도에 대한 올바른 인식과 대여 복지용구에 대한 무의식적 반감을 해소할 수 있을 것이다. 특히 기초생활수급자의 대여인식 개선에 보다 많은 관심이 필요할 것으로 판단한다.

또한, 소비자 민원 접수·처리 지원 전담기구를 신설하여 복지용구 대여 관련 문제 발생시 소비자의 민원을 신고할 수 있는 창구를 마련함으로써, 소비자의 불만사항을 신속히 처리하고 만족도를 제고할 수 있다.

소비자의 불만, 피해사례 등에 대한 정보를 체계적으

로 축적함으로써 향후 복지용구 대여제도 개선에 필요한 기초자료를 마련할 필요가 있다.

그리고 소비자 중심의 복지용구 정보를 제공하여 복지용구에 대한 가격, 사용방법 등에 대한 정확한 정보 제공을 통해 고령자들의 사기·피해, 안전사고, 사업소의 일방적 권유 등으로부터 스스로 보호할 수 있는 장치를 마련함으로써 복지용구 대여이용자의 대여기피 완화 및 만족도 제고에 기여할 수 있을 것이다.

## 6. 참고 문헌

- [1] 김영국, 박기양, 박규홍, 박혜숙, 박윤범, 유현주, 권오한, 이선아. "수확 기피요인의 설정 및 기피성향의 분석도구 개발". 한국수학교육학회지 제40권, 제2호(2001) : 217-239
- [2] 김용숙. "의류 대여 점포의 서비스 품질, 관계의 질, 관계지속의도". Journal of the Korean Society of Costume, Vol.55, No2 (3005) : 105~115
- [3] 김용자. "생활용품 대여행동에 관한 연구.", 경제교육 연구, 4 (2000) : 211-241
- [4] 심준영, 김용숙. "의류 대여 경험에 따른 추구혜택과 대여의도". 한국생활과학회지 제13권 4호(2004)
- [5] 장현숙, 유재성, 홍은정, 진영란, 김정은 "고령친화용품·기기 대여사업 운영모델 개발". 한국보건산업진흥원. 2006
- [6] 재단법인 테크노에이드협회. 개호보험 복지용구 대여 실태 조사보고서 (2008)
- [7] 재단법인 테크노에이드협회. 장애인 보장구 대여방식 도입에 관한 조사연구 사업보고서(2000)
- [8] 유재성, 박태선, 이경신, 황명범, 노인장기요양보험기타 재가급여 복지용구 대여 활성화 방안, 한국보건산업진흥원(2010)
- [9] Durgee, J. F. & O'Connor, G. C. (1995). An exploration into renting as consumption behavior. Psychology & Marketing, 12(2), 89-104.
- [10] Green, S. B., & Salkind, N. J.(2003) Using SPSS for Windows and Macintosh: Analyzing and understanding data. New Jersey. Prentice Hall.
- [11] JASPA, 고령친화 복지용구산업시장동향조사보고, 2007
- [12] McNally, R. J., Schmidt, N. B., Fava, M., & Pollack, M. H.(2001) The anxiety sensitivity index: Item analysis and suggestions for refinement. Journal of Personality Assessment, 77(2), 272-294

## 저 자 소 개

### 유 재 성



인하대학교 산업공학과에서 석사학위를 취득하고 현재 인하대학교 산업공학과 박사과정에 재학 및 한국보건산업진흥원에서 책임연구원으로 근무 중임. 연구 및 관심분야는 TQM, 경영혁신, 스케줄링, 의사결정지원시스템 등.

주소: 인천광역시 남구 용현4동 253 인하대학교 산업공학과

### 박 태 선



연세대학교 보건행정학과에서 석사학위를 취득하고 현재 연세대학교 보건행정학과 박사과정에 재학 및 한국보건산업진흥원에서 연구원으로 근무 중임. 연구 및 관심 분야는 보건정책, 서비스 질 향상 등임.

주소: 강원도 원주시 흥업면 매지리 234 연세대학교 보건행정학과

### 김 봉 선



인하대학교 산업공학과에서 학사 및 석사학위를, 독일 칼스루헤대학교 경제학부에서 산업공학으로 박사학위를 취득하였고, 현재 인하대학교 산업공학전공 교수로 재직하고 있음. 연구 및 관심 분야는 생산시스템의 분석, 경제성 분석, 통계적 공정관리, 시뮬레이션 모델링 등 임.

주소: 인천광역시 남구 용현4동 253 인하대학교 산업공학과