

2020년도 노인장기요양보험제도 국민 인식조사 결과

□ 조사목적

- 장기요양서비스 이용자(수급자의 보호자) 및 종사자의 만족도와 국민 인식도를 파악하여 제도 개선 및 정책방향 수립에 활용

□ 조사개요

- 대상: 수급자의 보호자 1,000명, 장기요양종사자 1,000명, 일반국민 1,500명
- 기간: 2020. 11. 2.(월) ~ 11. 27.(금)
- 방법: 구조화된 설문지를 이용한 전화 조사 ... (주)유니온리서치

□ 조사결과

수급자의 보호자 만족도			종사자 업무만족도			일반 국민 인지도		
'19	'20	전년대비	'19	'20	전년대비	'19	'20	전년대비
84.1%	91.5%	7.4%p ↑	54.4%	62.3%	7.9%p ↑	81.6%	84.7%	3.1%p ↑

○ 보호자 서비스 만족도

- 서비스 별 만족도는 주야간보호(95.1%)가 가장 높고, 다음으로 노인요양시설(93.4%), 노인요양공동생활가정(92.7%) 순임

○ 종사자 업무 만족도

- 간호(조무)사(70.0%), 사회복지사(69.5%), 요양보호사(59.1%)

○ 일반국민 제도 인지도

- 인지경로는 'TV, 라디오, 신문광고 등 언론매체'(29.4%)가 가장 높게 나타났고, 주변이웃(20.8%), 가족 및 친지(14.1%) 순임

□ 향후계획

- 조사결과에 나타난 국민 불편사항을 적극 수렴
 - 수요자 중심의 서비스 품질 향상을 위해 지속적으로 제도개선 추진

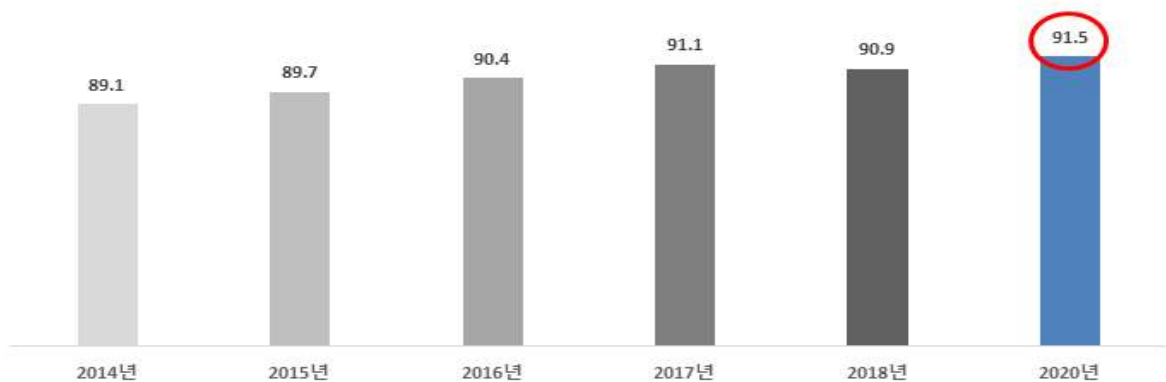
1. 보호자 대상 조사 결과 요약

1) 전반적 만족도

- 노인 장기요양보험제도에 대한 전반적인 만족도는 올해 91.5%(매우만족 40.2%, 만족 51.3%)로 2018년 대비 0.6%p 상승하였으며, 2014년 조사 시행 이후 가장 높은 만족도를 기록함

[제도에 대한 전반적 만족도]

(N=1,000, 단위: %)

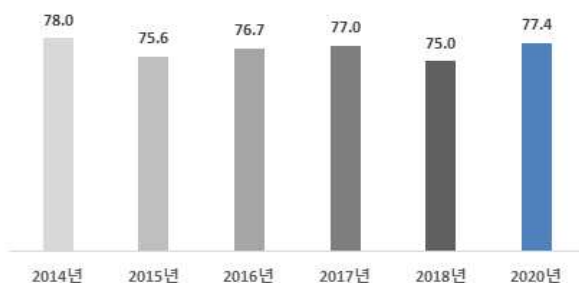


2) 건강상태·수발 부담 변화

- 서비스 이용에 따른 건강상태 변화에 대해서는 호전되었다는 긍정 응답 비율(매우 좋아졌다 + 좋아졌다 + 비슷하다)은 올해 77.4%로 2018년 대비 2.4%p 상승한 것으로 나타남
- 서비스 이용에 따른 수발자의 수발 부담이 감소하였다는 응답은 90.4%(매우 감소 37.4%, 감소 53.0%)로, 장기요양 서비스로 인해 수발 가족의 부담이 크게 감소하는 것으로 풀이됨

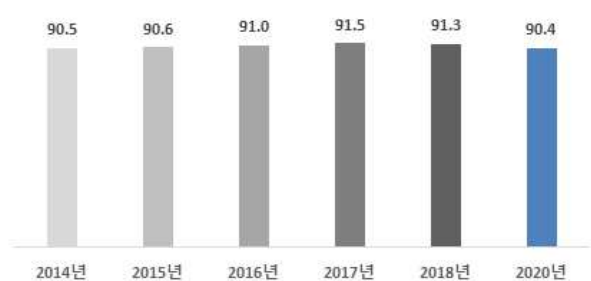
[건강상태 호전]

(N=1,000, 단위: %)



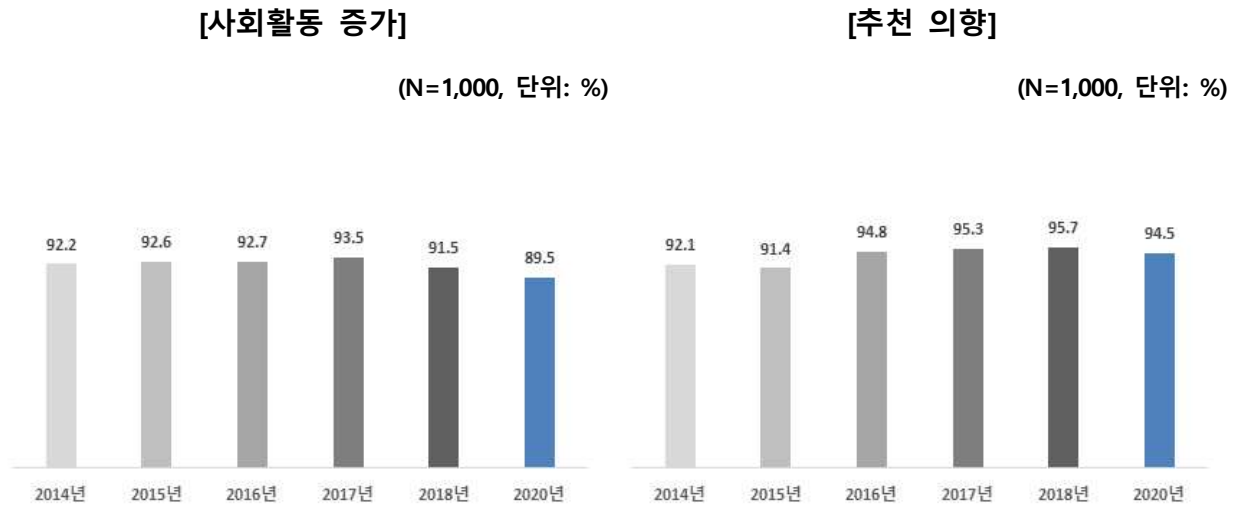
[수발 부담 감소]

(N=1,000, 단위: %)



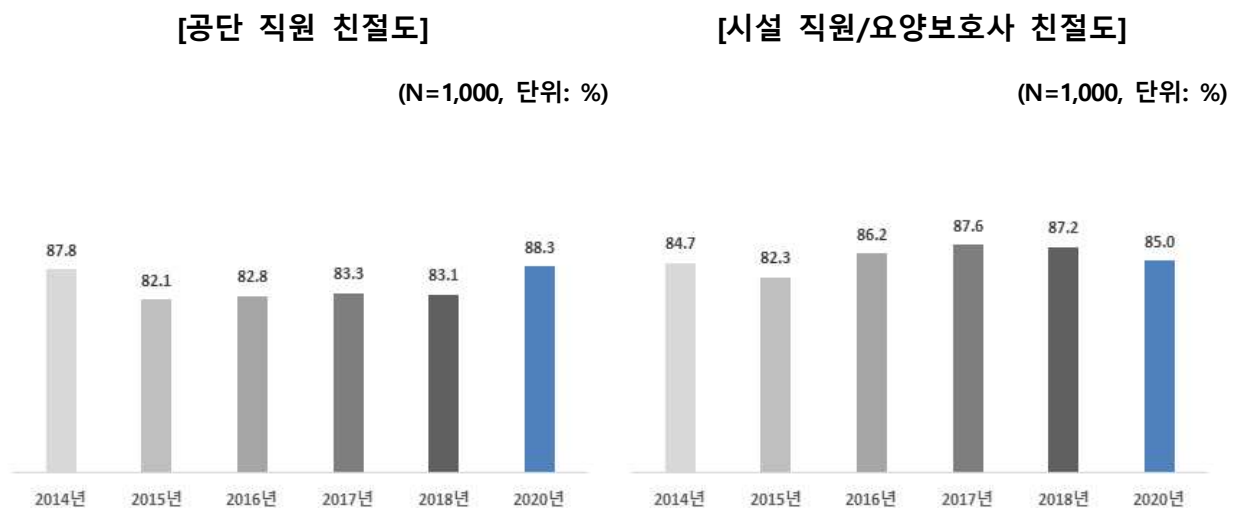
3) 사회활동 변화·추천 의향

- 서비스 이용에 따른 수발 가족의 사회활동 변화에 대해 긍정적으로 응답한 비율 (매우 도움이 되었다 + 도움이 되었다)은 89.5%로 나타남
- 타인에게 서비스 추천 의향은 94.5%로 높게 나타남



4) 공단 직원 친절도·요양시설 직원/방문 요양보호사 친절도

- 공단 직원의 친절도에 대해 긍정 응답 비율(매우 친절하다 + 친절하다)은 88.3%로 2018년 대비 5.2%p 상승한 것으로 나타남
- 요양시설 직원/방문 요양보호사의 친절도에 대한 만족도 긍정 응답 비율(매우 만족한다 + 만족한다)은 85.0%로 나타남

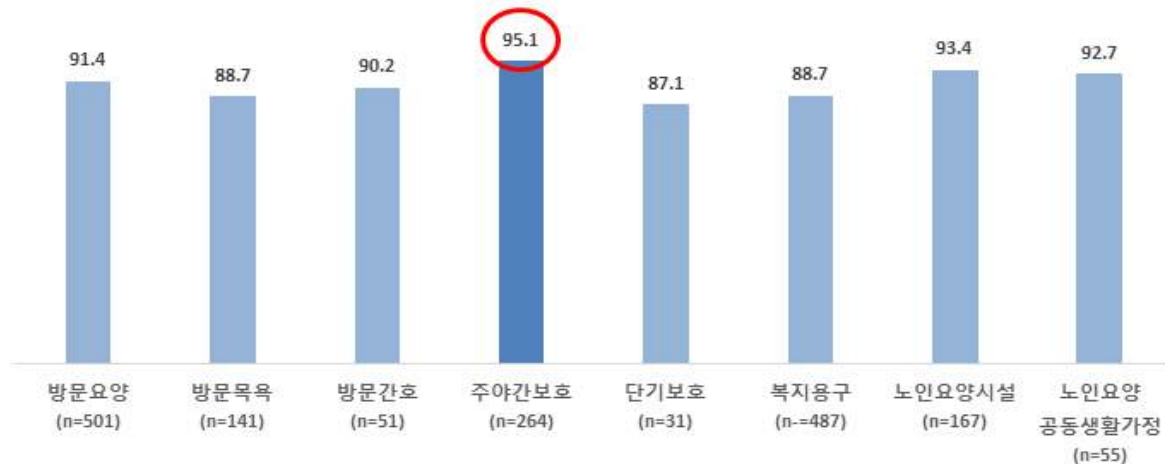


5) 서비스 유형별 만족도

- 서비스 유형별 만족도는 긍정 응답 비율(매우 만족한다 + 만족한다)이 주·야간보호 서비스가 95.1%로 가장 높게 나타났고, 이어서 노인요양시설 93.4%, 노인요양공동생활가정 92.7% 등의 순으로 나타남

[서비스 유형별 만족도]

(N=1,000, 단위: %)

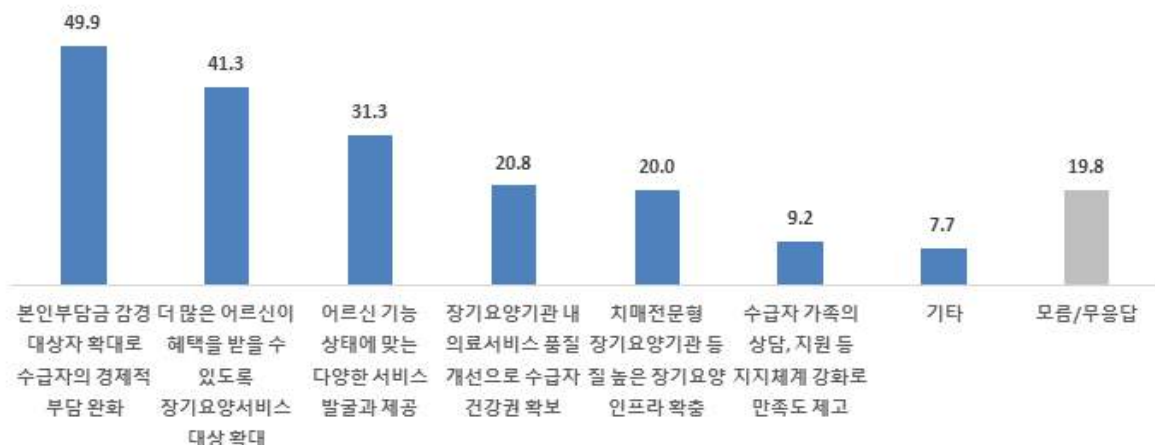


6) 장기요양서비스 개선 요구사항

- 장기요양서비스 개선 요구사항으로는 '본인부담금 감경 대상자 확대'로 수급자의 경제적 부담 완화가 49.9%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 '더 많은 어르신이 혜택을 받을 수 있도록 장기요양서비스 대상 확대' (41.3%), '어르신 기능 상태에 맞는 다양한 서비스 발굴과 제공' (31.3%) 이 필요하다고 응답하여, 본인부담금 완화와 장기요양서비스 대상 확대 등을 통한 국민들의 부양부담 완화 욕구가 있는 것으로 풀이됨

[장기요양서비스 개선 요구사항]

(N=1,000, 단위: %)



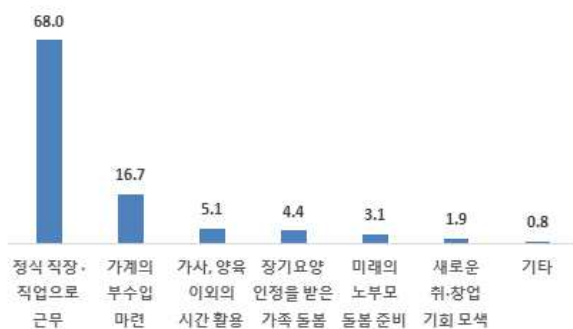
2. 종사자 대상 조사 결과 요약

1) 직업 선택 동기·현 직장 구직 경로

- 요양종사자를 하게 된 동기는 '정식 직장·직업으로 근무'가 68.0%로 가장 높게 나타났으며, '가계의 부수입 마련' 16.7%, '가사, 양육 이외의 시간 활용' 5.1% 등의 순으로 나타남
- 현 직장 구직 경로에 대해 '가족 지인의 소개'가 47.3%로 가장 높게 나타남

[직업 선택 동기]

(N=1,000, 단위: %)



[현 직장 구직 경로]

(N=1,000, 단위: %)

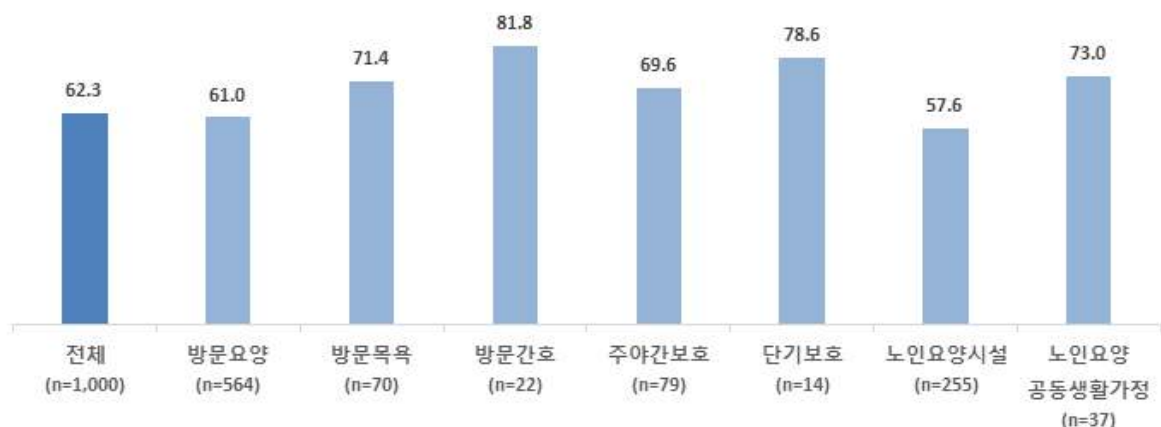


2) 요양종사자 업무 전반적 만족도

- 요양종사자 업무 전반 만족도는 62.3%(매우 만족한다: 17.5% + 만족한다: 44.8%)로 나타남
- 제공 중인 서비스별로는 '방문간호'가 81.8%로 가장 높고, 이어서 '단기보호' 78.6%, '노인요양공동생활가정' 73.0% 등의 순으로 나타남

[요양종사자 업무 전반적 만족도]

(N=1,000, 단위: %)



3) 직무만족도

- 요양종사자의 직무만족도 항목을 살펴보면, '사회발전 기여'가 90.0%로 가장 높게 나타났으며, '임금 적정성'이 31.0%로 가장 낮게 나타난 것으로 보아, 요양보호사 직종의 급여 인상에 대한 욕구가 있는 것으로 풀이됨

[요양종사자 직무만족도]

(N=1,000, 단위: %)

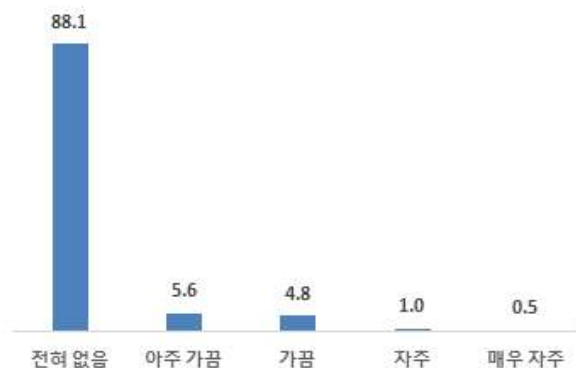


4) 요양 업무를 수행하면서 부당한 대우 경험 및 대응 방법

- 요양 업무를 수행하면서 부당한 대우 경험으로는 '언어폭력'이 18.7%로 가장 높게 나타남
- 경험 이후 대응 방법은 '그냥 참고 일을 지속'이 54.2%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 '소속 기관에 보고하고 대응 요구' 32.0%, '수급자나 가족에게 직접 이의 제기' 10.3% 등의 순으로 나타남

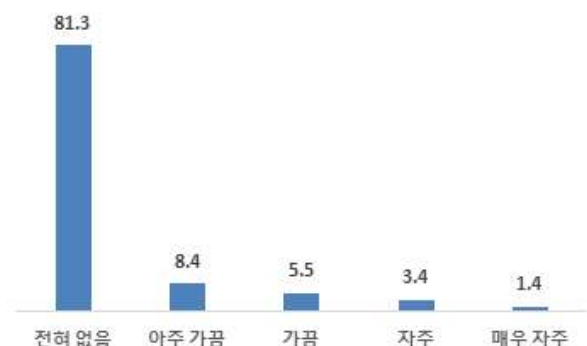
[성희롱·성추행 등]

(N=1,000, 단위: %)



[언어폭력(욕설, 모욕적인 말, 협박 등)]

(N=1,000, 단위: %)

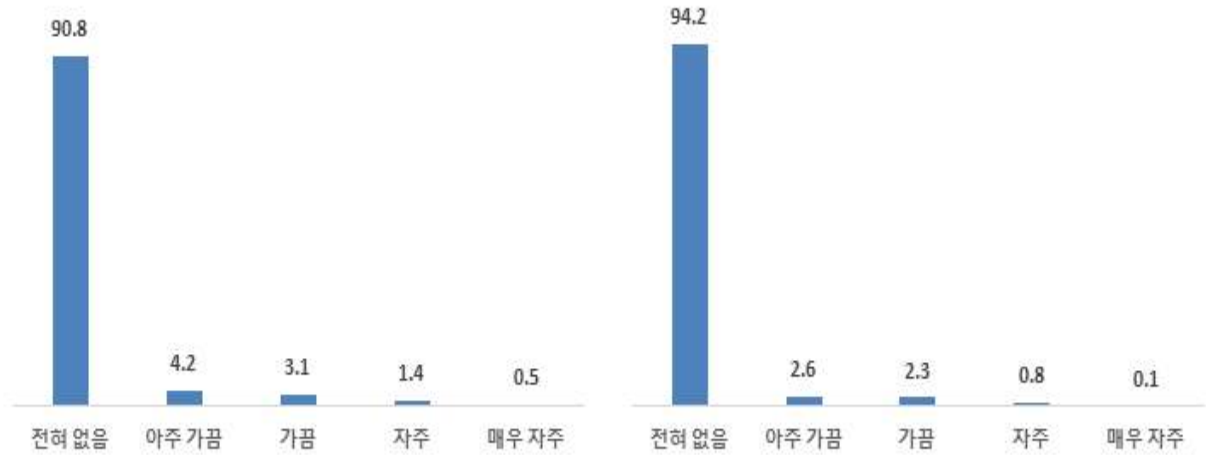


[신체폭력(구타, 집기 등에 맞음 등)]

[급여외행위 요구(수급자의 가족을 위한 행위 등)]

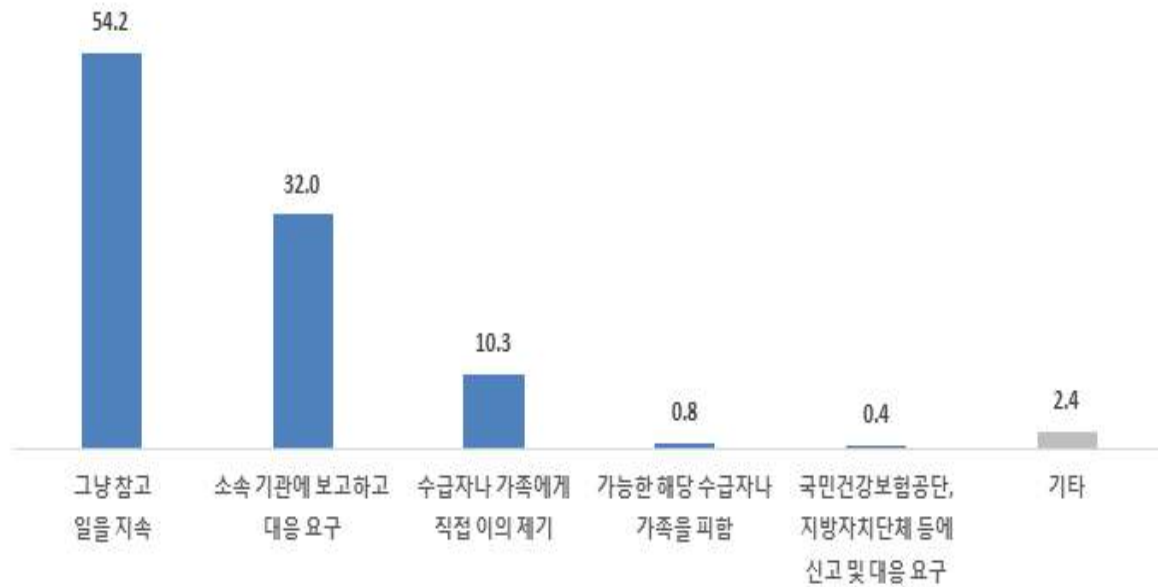
(N=1,000, 단위: %)

(N=1,000, 단위: %)



[부당한 대우 대응 방법]

(N=1,000, 단위: %)



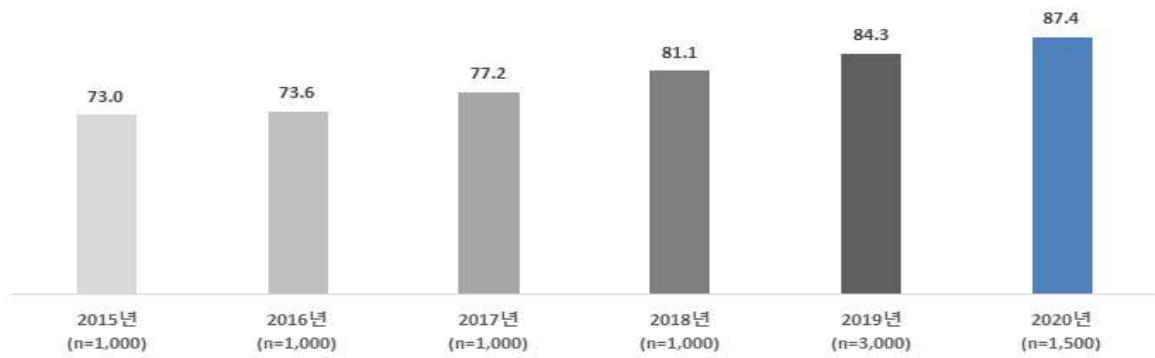
3. 일반국민 대상 조사 결과 요약

1) 제도 인지 여부

- 노인장기요양보험 제도에 대해 잘 알고 있다, 들은 적 있다 등의 제도 인지 응답은 87.4%로, 2013년 조사 시행 이후 가장 높게 나타났으며, 인지자들은 주로 'TV, 라디오, 신문광고 등 언론매체'를 통해 알게 되었다(29.4%)고 응답함
- 인지율은 2015년 대비 14.4%p, 2017년 대비 10.2%p, 2019년 대비 3.1%p 상승하였으며, 공단의 언론매체 활용 등 다양한 홍보를 통해 2014년 이후 제도 인지도가 지속적으로 상승하고 있음을 알 수 있음

[노인장기요양보험 제도 인지율]

(단위: %)

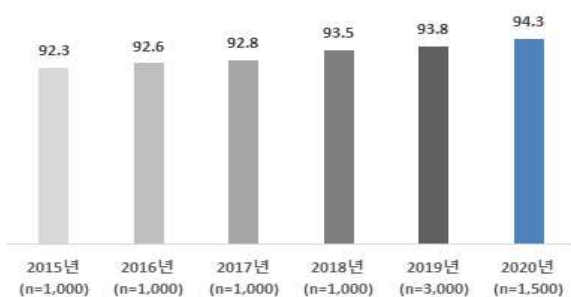


2) 제도의 필요성·이용 의향

- 노인장기요양보험 제도가 필요성에 대해 '필요하다'라는 응답은 94.3%로 매우 높으며, 성별·연령별 변인에서 큰 차이 없이 노인장기요양보험제도가 필요하다고 응답함
- 2019년 조사 결과 대비, 3.1%p 상승하여 국민의 제도 필요성 공감대는 매우 큰 상태이며, 2015년 이후 계속 상승하고 있음
- 향후 본인 또는 가족의 서비스 이용 의향이 있다는 응답은 94.1%로 높게 나타남

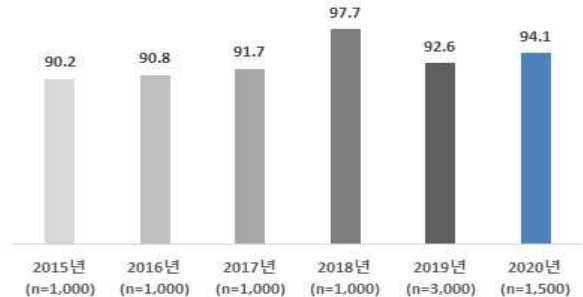
[제도의 필요성]

(단위: %)



[이용 의향]

(단위: %)

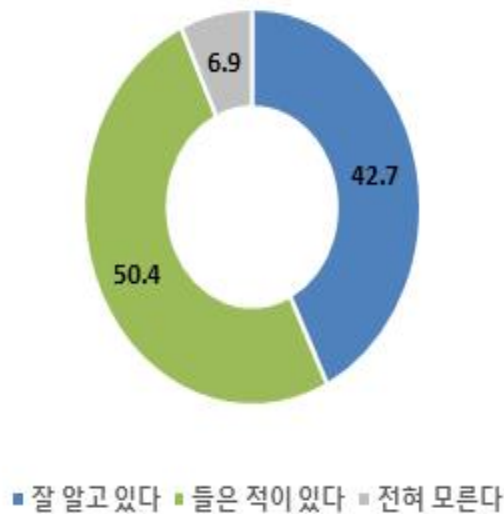


3) 요양보호사 인지도·전문 인력으로 생각하는 정도

- 요양보호사에 대해 일반국민의 93.1%가 인지하고 있는 것으로 나타남
- 일반국민의 67.2%가 요양보호사를 전문인력이라고 생각하는 것으로 나타났으며, 요양보호사 이미지 개선을 위한 사항으로 '요양보호사 자격 요건 및 국가자격시험 강화'라는 응답이 72.3%, '임금 인상 및 근로환경 개선 등의 처우개선'이 12.9%로 나타남.

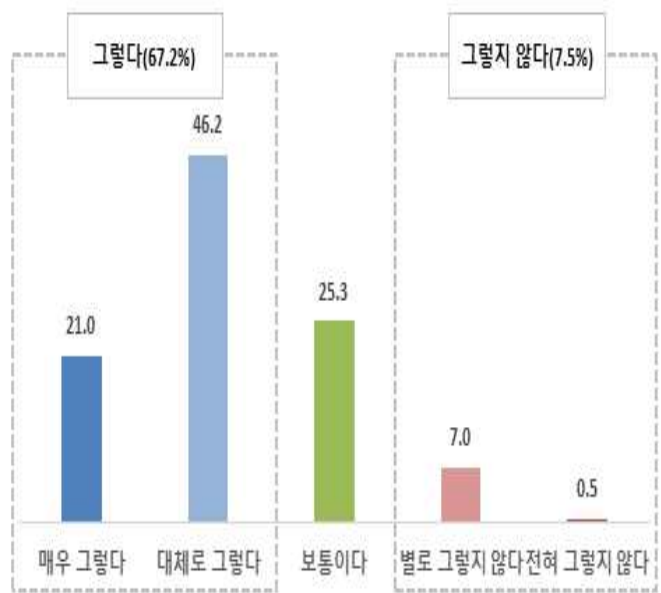
[요양보호사 인지도]

(N=1,500, 단위: %)



[요양보호사를 전문인력으로 생각하는 정도]

(N=1,500, 단위: %)



[요양보호사 이미지 개선을 위해 우선되어야 할 사항]

(요양보호사를 전문 인력이라고 생각하지 않는 응답자(N=112), 단위: %)

