

2016년 춘계워크숍

초고령사회 노인의 시민성 회복을 위한
지역사회 복지실천

- 주 최 한국노인복지학회, 한국노인종합복지관협회
- 주 제 초고령사회 노인의 시민성 회복을 위한
지역사회 복지실천
- 일 시 2016년 5월 27일(금) 09:00~18:00
- 장 소 서울시립대학교 자연과학관 대회의장, 103호

초청의 말씀

참석하신 한국노인복지학회 회원 여러분 환영합니다.

가정의 달 5월 말, 한국노인복지학회 2016년 춘계학술대회를 서울시립대학에서 개최하게 되었습니다.

이번 춘계학술대회 주제는 『초고령사회 카운트다운 10년, 한국사회는 준비되었는가?』입니다. 이러한 주제 하에 빈곤, 일자리, 존엄한 노화에 대한 최고 전문가들의 발표와 치열한 학술적 논의가 이루어질 것입니다.

또한 기조강연자로 미국 위스콘신대학(매디슨)의 Stephanie Robert교수께서 참석하셔서 훌륭한 내용으로 강연을 하게 되었습니다. 교수님께서는 사회복지정책 및 보건정책 학자로서, 그리고 사회복지 교육자로서 괄목할만한 업적을 쌓으신 분입니다. 강연내용은 사회경제적 차이와 노년기 사회활동 시간배분의 관계를 다룬 “Where does the time go? Inequalities in time use among older adults in the U.S.”라는 주제입니다. 우리나라 노인들은 급속한 고령화와 사회변화로 인하여 역할소외와 고독이 심각하며, 이로 인한 사회적 부작용이 심각한 상태입니다. 이는 우리나라 노인들이 타 선진국들의 노인에 비하여 시간사용에서 적절하고 합리적이지 못한 데 기인한 것으로 보입니다. 이러한 맥락에서 스테파니교수의 기조 강연은 우리에게 많은 시사점을 제공하게 될 것입니다.

기획주제 외에도 다양한 노인복지 관련 자유주제 12편, 특별정책 세션으로 “장기요양제도와 정부규제 개선방안”관련 3편의 논문들이 발표됩니다. 총 18편의 구두발표, 5편의 포스트 발표가 구성되어 더욱 풍성한 학술의 장이 마련되어 있습니다. 회원님들께서는 이번 학술대회에서 다양한 노인복지문제에 대하여 성찰하시고, 관심 있는 논문들이 발표되는 세션에서 열띤 토론을 하는 모습들을 기대합니다.

더불어 2015년 춘계학술대회부터 시작된 워크숍도 함께 진행됩니다. 이번에는 한국노인복지관협회와 공동으로 워크숍을 진행하게 되었습니다. 대주제는 「초고령사회 노인문제와 개입을 위한 지역사회복지실천」입니다. 소주제는 “읍면동 복지허브와 민간 노인상담기능 강화”와 “100세 시대 노인의 정보접근성과 노년 종합정보 제공 강화를 위한 복지현장의 기능과 역할”입니다. 노인복지학계와 노인복지실천현장의 교류와 피드백이 성공적으로 이루어질 것을 기대합니다.

이번 춘계학술대회에서도 노인복지학자 및 실천전문가, 나아가 대학원생들의 좋은 만남과 의미 있는 학술대회와 워크숍이 이루어질 수 있도록 적극적인 참여를 부탁드립니다.

2016년 5월 27일(금)

한국노인복지학회회장 박 창 제

워크숍 프로그램

[등록 및 자료집 배부]

장소 : 자연과학관 대회의장

09:00-09:30 등록 및 자료집 배부

[대주제발표]

장소 : 자연과학관 대회의장

09:30-11:00 -주제 : 한국의 노인복지와 노인의 시민권에 대한 소고

- 발표: 박경숙(서울대학교 사회학과 교수)

[휴 식]

11:00-11:10 휴 식

[소주제발표1]

장소 : 자연과학관 대회의장

11:10-12:30 -주제: 초고령사회 복지인프라 개편에 따른 읍면동 복지허브화와 노인복지관의
상담기능 강화

- 발표: 박영숙(영등포노인복지관 관장)

[소주제발표2]

장소 : 자연과학관 103호

11:10-12:30 -주제: 100세 시대 노인의 정보접근성과 노년 종합정보제공 강화를 위한 복지현장의
기능과 역할

- 발표: 박종원(군포시노인복지관 관장)

[점심식사]

12:30 ~

점심식사(중식제공)

점심식사(중식제공)

식당이름 : 장수식당 (서울특별시 동대문구 전농동 35-4(전농로16길 16))



도보 : 18분 소요

자동차이용시 : 8분 소요

목 차

워크숍 주제 : 초고령사회 카운트다운 10년, 한국사회는 준비되었나?

- 초고령사회 노인의 시민성 회복을 위한 지역사회 복지실천 -

대주제 발표

【주제】 한국의 노인복지와 노인의 시민권에 대한 소고

▶ 발표: 박경숙(서울대학교 사회학과 교수) 1

소주제 발표 1

【주제】 초고령사회 복지인프라 개편에 따른 읍면동 복지허브화와 노인복지관의 상담기능 강화

▶ 발표: 박영숙(영등포노인복지관 관장) 29

소주제 발표 2

【주제】 100세 시대 노인의 정보접근성과 노년 종합정보제공 강화를 위한 복지현장의 기능과 역할

▶ 발표: 박종원(군포시노인복지관 관장) 53



대주제 발표

《주제 1》 한국의 노인복지와 노인의 시민권에 대한 소고

- 발표: 박경숙(서울대학교 사회학과 교수)

한국의 노인복지와 노인의 시민권에 대한 소고

박 경 숙*

1. 머리말
2. 노인의 시민권과 시민문화의 취약성
3. 한국의 노인복지의 제도·문화적 취약성의 계보
4. 노인의 시민권과 시민문화 확대를 위한 지역사회복지의 과제

1. 머리말

노년의 높은 자살률은 생명연장을 주요한 성취로 강조하는 인간, 생명, 발전에 대한 낙관적 전망을 비웃기라도 하는 듯하다. 과거에는 상상하지 못하였을 정도로 연장된 노년의 기간을 왜 많은 노인이 자발적 죽음으로 단축하는 것일까? 노년을 스스로 죽이는 행위는 사회를 향하여 어떤 소통의 신호들을 보내고 있는가?

자살을 선택한 노년은 흔히 경제적 궁핍과 사회적 소외 그리고 심각한 신체적 장애 상태에 놓여있기 쉽다. 이는 개인이 사회성원으로 주체적으로 살아갈 수 없는 조건들이 노년기에 지배적임을 가리킨다. 즉 노년의 높은 자살률은 삶의 위험들이 누적되고 중층화된 시기로서 노년이 구조화되고 있음을 표시한다.

요즘 한국 사회에서 부각되고 있는 노년의 위험은 별개처럼 보이지만 서로가 밀접히 연관된 삶의 중요한 가치인 - 주체적 삶, 사회참여, 친밀한 유대, 돌봄이 긴장하는 상황에서 배태되었다고 볼 수 있다. 주체적 삶, 사회참여, 친밀한 유대, 돌봄은 개인이 공동체의 성원으로 인정받고, 차별 받지 않으면서 친밀한 관계 속에서 주체적으로 살아가는데 중요한 조건이 된다. 그런데 이런 삶의 중요한 가치들이 노년을 충분하게 받쳐주지 못하고 있다. 주체적인 생산자로서 활동할 수 있는 기회도, 동시대 사회성원으로 참여하고 교류하는 기회도 노년에서는 크게 제약된다. 그러면서 노년의 공간이 중심과 분리되는 게토현상도 나타나고 있다. 그리고 게토화된 노년의 공간은 노년을 주변적인 집단으로 바라보는 시선들로 지배되고 있다.

지금까지 노인 연구는 사회문제의 '대상'으로 노인을 상정하고 이루어져 왔다고 해도 과언이 아니다. 이런 관점에 기반한 정책들은 노년의 주체적인 삶을 제고하는데 효과를 내지 못할 우려가 있다. 또한 현재 한국 정부가 실시하고 있는 다양한 노인 정책들은 고령자 집단에 대한 포괄적이고 근본적인 해결책이 아닌 단편적이고 임기응변적인 성격이 강하다.

이미 급속하게 진행되고 있는 고령화와 연장된 노년 삶의 증진을 위해 보다 근본적인 대책이 필요한 실정이다. 이를 위해서는 노인 연구나 정책구상에서 관점의 전환이 필요하다.

* 서울대 사회학과

노인 연구 및 정책의 패러다임 전환을 위해서 제안하는 개념이 시민권의 개념이다. 시민은 지금의 노년의 문제와 이 문제를 풀기 위해 해결해야 하는 과제와 비전을 담고 있는 개념일 수 있다. 이 글은 노인 시민권과 시민문화의 중요성, 그리고 시민권과 시민문화가 취약하게 구조화된 중요한 조건으로서 한국 노인복지제도의 성격을 논하고 노인의 시민권과 시민문화 발전을 위한 과제들을 제안한다.

2. 노인 시민권과 시민문화의 취약성

시민은 자율적인 주체를 의미한다. 자율적인 주체로서 시민이 갖는 권리는 인정, 돌봄, 도덕적 존엄성, 포용, 그리고 자기 결정을 포함한다(Hansen, 2015). 시민의 권리는 국가 주권과 연결된 법적 지위로 인정된다. 시민권은 한 사회의 성원의 자격을 법적으로 사회적으로 인정하는 통치의 한 형태로서 배제와 불평등과 그에 대한 저항과 갈등을 촉발할 수 있다. 시민권의 아젠다는 지구적 인권의 개념과 함께 가장 지구적 수준에서 가장 지역적 맥락에 걸쳐 다양한 문화적·정치적 의미와 아젠다를 운반하는 개념이 될 수 있다.

시민은 누구보다 시민권 발전에 중요한 역할을 한다. 시민의 자율적·경제적·정치적·사회적인 권리들을 적극적으로 인식하게 되었던 것은 경제적 소유권의 확대와 정치 민주화의 실천 과정의 결과이다. 시민사회 내에는 다양한 자발적인 조직들이 있다. 이들 시민조직들은 각자의 이해와 목적을 보호하기 위해 자율적으로 구성되고 국가의 역할을 보조하거나 대항하는 역할을 할 수 있다. 또한 적극적으로 시민권의 아젠다를 형성하는 역할을 할 수 있고, 어떤 경우는 국가에서 보호하는 시민권에 반대하는 아젠다를 발전시킬 수도 있다.

시민권 개념과 밀접히 연관된 인권이념은 생명권과 자기결정권 그리고 사상, 양심, 표현, 거주, 신체의 자유 등을 포함하여 자유권을 천명하고 있고 적절한 사회보장에 대한 권리와 차별금지 등의 원칙을 명시하고 있다. 이와 같이 현대사회에서 주체적인 삶을 위해 강조되는 제반의 권리들이 노인의 삶에도 중요한 권리로 인식되고 있다. 1991년 UN이 발표한 <노인을 위한 원칙>에서는 독립, 참여, 돌봄, 자아실현, 존엄성을 강조하고 있다. 독립 원칙의 세부내용에서는 적절한 소득/소비/주거보호와 건강보호에 접근하고, 노동의 자기결정권을 보장 받고, 선호와 변화하는 능력에 맞추어 안전하고 적응할 수 있는 환경에서 살 수 있는 권리를 강조한다(박경숙 외, 2009). 참여 원칙의 세부내용에서는 정책결정, 문화공유, 자원봉사, 단체활동 등을 통해 사회에 적극적으로 참여하는 권리를 명시하고 있다. 돌봄 원칙의 세부내용에서는 질병예방 및 건강보호와 각 사회의 문화적 가치체계에 따라 가족과 지역사회에서 존엄성과 기본적인 자유를 향유할 수 있도록 보살핌을 받아야 함을 강조하고 있다. 그리고 자아실현과 존엄성의 원칙 실현을 위해 자기를 개발하고 존엄과 안전한 환경에서 살 수 있어야 하며, 나이, 성별, 인종이나 민족적인 배경, 장애나 여타 지위에 상관없이 공정하게 대우 받고, 그들의 경제적 기여에 관계없이 평가되어야 한다고 선언하고 있다. 또한 2002년 발표된 고령화에 관한 마드리드 국제행동계획(Madrid International Plan of Action on Ageing, 2002)에서는 노인의 개발권(right to development)을 강조하고 있는데, 노인의 개발은 노인

의 적극적인 참여와 노동활동을 통해서 이를 수 있다고 제안하고 연령차별금지과 고령화를 세계개발의제로 포함시킬 필요성을 강조하였다(정경희 외, 2012). 이처럼 노인의 독립, 사회 참여, 돌봄, 존엄성과 자아실현에 대한 원칙은 국제인권장전에서 강조하고 있는 생명권, 자기결정권, 자유권, 사회보장권, 차별금지의 원칙과 맥을 같이 하고 있다.

그런데 노인 문제를 시민권의 프레임으로 볼 때 한국 노인 일반의 삶 좁게는 일부 노인의 삶속에 억압적 요소가 상당히 노정되어 있다. 많은 노인이 경제적으로 취약하고 돌봄이 필요한 상태에서 충분한 양질의 도움을 받지 못하고 있다. 그리고 경제적 안전이나 돌봄의 욕구를 가지고 있음에도 불구하고 그것을 가족, 사회, 국가에 적극적으로 주장하지 못하고 있다. 오히려 가족과 사회, 국가에서 노년은 부담스러운 존재로 자리지워지고 있다. 이렇게 주변적인 지위에 전치된 노인은 매우 흔히 폭력과 학대에 노출되게 된다. 의학 기술에 힘입어 노년의 삶이 대폭 연장되었지만 그 연장된 삶을 꾸려갈 수 있는 지원 환경이 부재한 상태에서 많은 노인은 가족과 사회와 국가에 부담을 주지 않으려고 자살과 존엄사를 선택하고 있다.

한국의 많은 노인은 스스로 부양할 수 있는 자원이 없으면서 자기 부양을 강제당하고 있다. 서구사회와 일본의 중산층 노인처럼 안정된 노동력, 소득, 소득보장, 돌봄 제도 속에서 노년을 경험하지 못하고 있다. 스스로 부양할 수 있는 축적된 자산수준이 취약하고, 연금제도도 취약하고, 가족부양도 급격히 쇠퇴하는 상황에서 노년을 경험하다. 물질적 자원의 결핍만이 문제가 아니다. 시민권의 중요한 기본은 자율적인 결정인데 노인을 자기결정과 참여의 주체로서 인식하는 문화가 익숙하지 않다. 노인을 바라보는 시선에는 시혜, 경로효친, 사회적 부담과 비호감의 정서가 가득하다.

노인의마의 변화

다양화된 노년의 욕구



노년에 대한 두려움과 부정
한국의 노년



3. 한국의 노인복지의 제도, 문화적 취약성의 계보

노인의 시민권과 시민문화가 매우 취약하게 된 복합적인 맥락을 이해하는데 한국 노인복지제도의 기본원리가 제도화된 방식과 변형, 지속된 계보를 조명하는 것이 의미가 있다. 국가의 제도는 시민의 삶의 질에 중요한 영향을 미친다. 제도는 사회성원의 공동의 이해를 실현하는 이념과 목표, 예산, 전달체계 등을 규정한 법적인 체계로서 시민의 행위와 삶에 중요한 영향을 미친다. 또한 제도의 여러 요소들은 개인과 사회집단의 다양한 이해에 의해 결정되고 활용되면서 그 성격이 변화될 수 있다. 결국 제도의 성격은 정책이념, 자원을 동원하고 전달하는 방식, 이해집단들의 관계, 개인들의 욕구와의 복잡한 관계 속에서 형성되고 변화되면서 시민의 삶의 질에 중요한 영향을 미친다. 이 절에서는 노년의 생활보장의 객관적인 조건이자 다양한 이해 집단의 상호작용에 의해서 구성되고 노년의 경험을 주조하고 노년에 대한 다양한 상징을 형성하여 온 한국 노인복지제도의 성격을 계보적 관점에서 이해하고 노년의 삶의 질을 저해한 제도·문화적 요소가 무엇인가를 정리해본다.

노인의 생활세계를 구성하고 있는 복합적 환경은 1981년 제도화된 이후 몇 번의 커다랗게 변형되는 계기들이 있었다. 1981년 형성된 노인복지법은 한국의 노인복지제도의 초기틀로서 취약층에 대한 시혜와 경로효친의 이념으로 만들어졌다. 이런 이념은 당시 국가 복지 일반이 취약층 보호 제도로 틀지워진 맥락과 맞닿아 있었다. 또한 노인복지의 기본이념으로 가족부양의 원리와 효 이념이 취약층 보호 이념과 결합되었다. 그러나 취약층의 서비스, 생활보조, 가족부양의 원리에 기반한 노인복지는 빠르게 확대된 노년의 다양한 요구들에 대응하는데

근본적인 결함이 있었다. 이후의 노인복지제도의 변화과정에서는 민영화 원리가 심화되면서 노인복지의 공공성과 시민권이 관점은 위축되었다. 이렇게 초기 취약계층 중심, 가족중심 복지의 경로의존성과 시장/자유주의 관점의 강화되어 한국의 노인복지제도는 노인의 시민으로서의 자율과, 참여, 돌봄의 기본적인 권리를 보장하는데 한계를 가지게 되었다.

1) 약자의 제도화 -빈곤복지, 취약노인, 불우노인의 복지, 경로의 결합

한국의 국가복지의 출발은 국가의 복지 개입이 거의 이루어지지 않았던 시기로 거슬러 간다. 국가가 천명한 복지는 공공부조였고 공공부조의 주된 내용은 취약계층에 대한 매우 제한된 지원정책이었다. 공공부조정책은 긴급구호의 성격이 강하거나 실질적인 내용은 거의 없었다. 무능력자나 의지할 연고가 없는 사람들에 대한 시설거주 지원이 전부라고 해도 지나치지 않다. 공공부조 정책의 제도화 과정은 취약계층을 제도화하는 과정이기도 하였다. 취약계층으로 정의된 집단은 가장을 잃은 아이들과 여성, 장애인과 더불어 노인이 포함되었다.

노인복지는 이런 맥락에서 빈곤복지로 출발하였다. 1981년에 제정된 노인복지법의 주된 내용은 누가 국가의 생활보호를 받고 정부를 대신해 위탁 보호를 할 수 있는 시설을 어떻게 허가를 내는가였다. 그런데 노인복지법이 다른 취약계층보호법과 구별된 점이 있는데, 노인을 취약자로 보고 대하는 것이 일반 정서에서 불편하다는 점이다. 당시 노인은 효와 존경의 존재라는 규범이 엄연히 숨 쉬고 있었다. 그 결과 얼마나 전략적인 결정이었는지는 모르지만 경로효친의 미풍양속의 계승과 가족의 복지 이념이 노인복지법의 주된 이념으로 결합되었다. 이렇게 경로사상과 취약계층 보호 이념을 결합하면서 한국 노인복지제도가 탄생하였고, 이것은 이후 지속된 효도법 담론과 가족복지 이데올로기가 지속된 제도적 근원이 되었다(박경숙, 2007).

빈곤복지는 몇 가지 주요한 특성을 갖는다. 우선 근로능력이 제한되고 독립적인 생활능력이 제한된 장애인, 한부모여성, 연장자 등에 대한 생계, 서비스 보조를 특징으로 한다. 또한 취약계층에 대한 공공부조로 복지가 제도화되면서 취약자의 정체성이 고유하게 구조된다. 취약계층 보호를 제도화하는 것은 구조적으로 주변화되고 차별을 받는 집단을 보호하는 목적일 수 있지만 아이러니하게도 제도화로 인해 취약자로서 집단적 정체성이 구조화되고 차별과 배제의 희생이 되기도 한다. 그래서 빈곤정책 제도들의 주된 개선방향은 소득이나 서비스 수준의 개선 뿐 만 아니라 차별의 개선을 포함한다. 노인복지제도가 빈곤복지로서 제도화된 효과는 이런 이중성을 안고 있었다. 사회적으로 주변화되고 있는 노인을 보호하는 명분으로 노인복지법이 출발하였지만 노인을 취약층으로 제도화함으로써 노년 집단을 다시 주변화시킨 부분이 크다.

국가의 노인복지 사업은 일련의 ‘경로’ 사업으로 시작되었다. 노인복지법에 규정된 국가가 수행한 조치들은 교통, 공원, 목욕탕 시설 이용의 할인우대 권고와 빈약한 요양, 양로 시설 지원이었다.²⁾ 경로효친 사상을 기리기 위해 매년 5월을 경로주간으로 제정하고, 효행자와

2) 70세 이상 노인에 지하철 운임할인 (800429, 조선), 지하철 전동차 내에 노양자 지정석 설치(800820, 조선), 경로현장선포, 노인의 권리 등 첫 명문화 (820509, 조선)

장한 아버지, 모범가정에 포상, 상금을 수여하고 모범가정 자녀들에게 장학금을 지급한다고 하였다. 이는 국가가 가족가치를 얼마나 적극적으로 장려했는가를 비쳐준다. 효부, 아버지, 모범 가정에 대한 행사를 범국민적인 축제기간으로 정하고, 가난을 극복하고 자녀를 옹계 키우는데 헌신하거나, 병든 부모를 장기간 간호한 예외적인 사례들을 선전하였다.

노인복지법이 제정될 당시 사회보험을 통한 소득보장이라는 개념은 부각되지 못하였다(현외성, 1988). 공적인 소득지원은 경로수당, 교통수당, 생활보조와 같은 공적부조였다. 교통수당은 처음 민간업체의 자발적 부담으로 시작되었지만 불만이 많아 국가가 지불하는 교통수당으로 바뀌었다(노인복지법 1996년 개정). 1989년 노인복지법 개정에서는 저소득노인의 소득보장의 일환으로 취약노인의 경로수당을 소득보조를 지원한다고 명시하였지만 예산문제로 미루어지다 대법원 소송문제에 휘말리기도 하였다.³⁾ 1997년 8월 노인복지법이 개정되면서 무각출 경로연금제도로 변경되어 1998년부터 생활보호노인 및 저소득노인에게 매월 약간의 보조금이 지급하였고, 2004년 총선 공약으로 기초연금제가 내세워졌고 2008년 8월 이후에는 기초노령연금이 저소득 노인에게 지원되고 있다. 생활보조는 처음에는 현물급여로 제공되다 다시 현금급여로 바뀌었다가 2000년 국민기초생활보장보호법으로 저소득층에 대한 소득지원이 이루어졌다.

1981년 제정시 노인복지시설은 양로, 요양, 복지회관에 그쳤다. 그리고 노인의료, 주택, 요양시설은 의지할 데 없는 일부 취약노인에 대한 지원사업이었다. 노인 복지 예산이 제정되고 그 중 상당 부분이 소득보조에 충당되는 만큼 서비스 지원을 확대할 수 있는 재정이 매우 취약하였다. 노인의 의료, 간호 서비스 체제는 불모지라 해도 과언이 아니었다. 일부 저소득 노인들에 대한 기초적 의료나 생활지원과 시설수용 지원 외에는 돌봄이 필요한 일반 노인들에게는 공공 서비스 혜택이 전혀 제공되지 못하였다.

이처럼 빈곤복지로서 제도화된 노인복지의 골격은 이후 일련의 노인복지법과 관련법의 개정에서도 크게 변하지 않고 지속되었다. 노인에 대한 공적 소득지원과 서비스지원이 취약층 노인에 제한되면서 자발적 사회 부조의 풍경은 지속되었다. 길거리 무료급식, 파고다 공원의 경로 밥집, 종교단체의 자선운동, 서울시 구청별로 실시하는 노인급식사업, 경로잔치, 불우노인 위문 등이 이어졌다.

<노인복지법의 제정과 개정의 주요 내용>

1981년 제정, 경로효친의 전통적 부양제도의 유지를 강조하고, 경로우대, 경로주기를 규정함. 지원 사업은 부양가족이 없는 저소득 노인의 복지, 서비스 등에 제한됨. 복지서비스는 양로, 요양, 복지회관 등으로 규정됨. 시설 설치에 국가, 비영리, 영리 기관이 함. 영리 기관이 설치할 경우에는 국가로부터 허가를 받는 것으로 규정. 유료의 경우 비용을 노인이나 부양의무자에게 요청할 수 있다고 규정함.

1989년 개정에서는 노인복지대책위원회의 설립이 명시되고, 가정봉사원, 경로수당, 생업지

3) 노령수당 70세 이상만 지급은 잘못/대법원 (960414, 중앙)

원 등 서비스 내용이 확장되어 열거됨.

1993년 개정에서는 노인복지사업에 재가복지사업이 포함됨. 재가노인복지사업은 가정봉사원파견사업, 주간보호사업, 단기보호사업으로 명시함. 이전까지 양로, 요양 서비스는 시설 중심이었음. 교양지원 서비스는 노인복지회관으로 규정됨. 민간기업체나 개인도 유료노인복지시설을 설치·운영할 수 있도록 함.

1997년 개정에서는 노인에 대한 사회적 관심과 공경의식을 높이기 위해 노인의 날(10월 2일)을 정함. 노년생활의 안정도모와 노인공경의 차원에서 65세이상의 일정한 자에게 경로연금을 지급하도록 함. 노인의 사회참여 및 취업의 활성화를 위하여 노인지역봉사기관, 노인취업알선기관의 지원근거를 규정함. 부양의무가 없는 제삼자가 노인을 보호할 경우 그 부양의무자에게 보호비용의 전부 또는 일부를 청구할 수 있도록 함. 치매관리, 요양사업의 확대를 위하여 복지시설/서비스 제공 조건을 완화하여, 전문의료를 제외하고는 신고로 바뀜. 노인복지 서비스가 노인주택, 노인의료, 노인여가, 재가노인 서비스로 분류됨.

1999년 개정에서는 복지시설 확장을 위해서 주택건설규제 완화, 공유재산을 대여하고 건축특례, 조세감면 등의 인센티브를 규정함.

2004년 개정에서는 총칙에 부양의무자와 노인학대를 명시함. 노인학대를 방지하는 조치로, 긴급전화, 예방 신고, 노인보호전문기관, 응급조치 등이 개설됨. 노인복지시설에 노인보호전문기관이 포함됨.

2005년 개정에서는 지방자치가 강조되어 관리소재가 시도지사에서 시군구청장으로 이동함. 국가, 지자체는 경로연금, 노인일자리지원기관, 건강진단, 노인복지시설 설치, 운영에서 일정 비용을 분담하는 것을 규정함.

2007년 개정에서는 치매를 정의하고, 치매상담센터 설치하고, 노인실태조사를 매 3년마다 실시하는 것으로 규정함. 기초노령연금법의 8월 1일 시행으로 노인복지법의 2장 노령연금부분이 삭제됨. 이로써 노인복지법은 서비스 중심의 법제가 됨.

2008년 노인장기요양보험에 대비하여 노인복지시설의 무료·실비 및 유료 구분을 없애고, 요양보호사 자격제를 도입함. 홀로 사는 노인의 지원을 강조. 60세 미만의 자에게 노인복지주택을 분양·임대하는 것 등을 금지함.

2010년 요양보호사 교육기관에서 교육과정을 이수하기만 하면 자격증을 부여함으로써 요양보호사 과다배출 및 질적 저하가 장기요양보험제도의 공공성을 해치고 요양보호사를 양성하는 교육기관이 난립하는 문제점이 있으므로, 요양보호사 자격시험제도를 도입하고, 요양보

호사 교육기관 운영제도를 현행 “신고제”에서 시·도지사가 지정하는 “지정제”로 변경함.

2011년 노인전문병원을 「의료법」 상의 요양병원으로 일원화하고, 실종노인에 대한 빠른 발견과 안전한 복귀 등을 위한 근거 규정을 보강하는 한편, 노인학대 신고 의무자 범위를 확대함.

2012. 국가 또는 지방자치단체로 하여금 경로당에 대한 양곡구입비 및 냉난방 비용을 보조할 수 있도록 하고, 전기판매사업자 등으로 하여금 전기요금 등 공과금을 감면할 수 있도록 함.

2013. 노인에게 일자리를 제공하는 노인일자리지원기관은 사회복지사업을 수행하고 있으므로 노인복지시설의 한 종류로 규정하여 사회복지시설로 인정함.

2015. 노인학대의 예방 및 방지를 위한 법적·제도적 장치를 강화함. 노인학대관련범죄 전력자의 취업제한 등 노인학대 관련 규제 및 처벌을 강화함.

2) 동정, 부담, 경로효친 이념이 결합된 시선

약자에 대한 차별적인 분리와 비관용의 시선이 상당히 오랜 동안 노년을 바라보고 있다. 취약계층에 덧붙여진 동정에는 차등과 차별의 인식이 강하였다. 근로무능력자, 금치산자, 노동을 할 수 없는 집단이라는 인식이 강하게 깔린다. 정상가족, 몸, 성, 연령 등에 의한 차별이 취약계층제도에 의해 오히려 강화된 측면이 있을 정도로, 이들 계층에 대한 부정적인 집단정체성을 부각시키는데 자유롭지 못했다. 취약층 보호제도가 없다면 더 가혹한 차별과 불리에 무방비로 방치되었을 수 있고 이런 취약 집단을 보호한다는 선의의 목적에서 제도가 만들어졌다는 의미에서 취약계층의 보호를 법제화한 것 자체가 인권의식의 진일보라고 주장할 수도 있다. 그러나 취약계층중심의 복지제도는 복지에 대한 부정적인 인식을 강화하고 권위주의 국가의 정당성 정치로 동원된 부분이 없지 않으며, 제도의 실질적 효과는 제한되고 취약계층을 오히려 타자화하고 분리한 영향이 크다.

노인을 위한 공공부조 사업들이었던 할인, 경로우대, 무료급식 등의 행위는 노년을 돌보고 취약한 동정의 대상이라는 이미지를 고착시켰다⁴⁾. 공동체와 가족 안에서 권위가 약해지고 의존적인 위치로 바뀌고 있었던 시기, 불우노인을 보호하는 제도의 이념으로 새롭게 고안된 것이 경로사상이다. 그러나 경로와 동정의 시선을 결합하는 것은 자연스럽지 못하였고, 그 기획은 그다지 성공적이지 않았다. 전통의 가치를 통해 강조하고자 하였던 가족부양의 이념과 취약층을 제도화하는 공공부조 정책은 이념적으로 모순되는 부분이 많았다. 그러면서 경로사상은 약자로서 노인을 바라보는 시선을 교묘하게 포장하는 상징이 되었다. 이제는 편안

4) 경로우대중 푸대접 (821210, 중앙), 소외받지 않는 노년상/경로앞서 노인만들지 않는 정책을 (811227, 조선), 서글픈 우대(820206, 조선), 목욕탕의 노인구박안내문 (850405, 중앙), 노인시책 거의가 걸치레 (911026, 중앙), 방송사 노인 회화화 안타까워/노인프로감시 모임 발족(000508, 한겨레)

히 후손의 돌봄을 받아야 하고, 내 부모를 대하듯이 불우 노인을 보살펴야 한다고 경로라는 수사로 포장하지만 노인은 부담스러운 타자로 보여졌다.

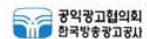
지금도 흔하게 볼 수 있는 무료급식은 종교단체와 사회사업단체가 주도하였던 구휼사업의 역사를 반영한다. 공급기관은 별로 변하지 않은 반면 밥줄에 서있는 사람들의 얼굴은 변하여 노숙자와 노인이 단골네가 되었다. 많은 노인이 즐겨 찾는 곳은 통제되지 않고 위험한 장소로 인식된다. 쾌락의 장소가 사적으로 은밀하게 소유될 수 없어 공중에 노출되고 그래서 퇴폐와 불순하다는 이미지가 가세되고 정비되어야 하는 대상으로 인식된다. 개발과 정비의 감시를 벗어날 수 있는 공간에 다시 값싼 노인 문화의 공간이 만들어지고 있다.

이렇게 노인복지가 취약층보호 제도의 틀에 기초하고 그 틀이 지속되면서 형성된 시선이 노년에 대한 부담인식이다. 그리고 노인복지와 노년에 대한 부담인식이 확산되면서도 노년의 경험에도 부정적으로 영향을 미치고 있다.



이런 모습, 상상은 해보셨나요?

아이보다 어른이 많은 나라, 상상해보셨나요? 2004년 OECD 국가 중 최저 출산율의 나라, 세계에서 고령화가 가장 빨리 진행되는 나라, 2050년 노인인구비율이 37.3%에 이르는 나라, 그곳이 바로 우리 나라입니다. 내 아이를 갖는 기쁨과 나라의 미래를 함께 생각해 주세요. 아이들이 대한민국의 희망입니다.



주: <<2006년 공익광고협의회, 협찬: 보건 복지부, 서울특별시.>>- ‘이런 모습 상상은 해 보셨나요.’ 원 편에는 아이 둘이 게임을 하고 있고 오른쪽 승석에는 경로석 마크 아래 노년 다섯 분이 앉아 있다. 광고 문구는 ‘아이보다 어른이 많은 나라, 상상을 해보셨나요. 2005년 OECD 국가 중 최저 출산율 나라. 세계에서 고령화가 가장 빨리 진행되는 나라. 2050년 노인가구 비율이 37.3%에 이르는 나라. 그곳이 바로 우리 나라입니다. 내 아이를 갖는 기쁨과 나라의 미래를 함께 생각해 주세요. 아이들이 대한민국의 희망입니다.’이다.

이렇게 좁게는 노인복지, 넓게는 복지일반에 대한 인식이 시혜와 부담의 시선으로 틀지워진 것은 다시 복지에 대한 부정적인 인식을 강화한다. 성장에 해가 되는 분배라는 인식, 취약층에 대한 시혜라는 인식이 결합되어 복지를 부정하는 인식이 확장된다. 복지를 부정적으로 생각한 이면에는 복지제도의 수혜자가 자신이 포함되지 않는 이유도 크다. 공적제도에 신뢰가 약한 것도 자신이 수혜자가 아니라는 고려가 작용한다. 이렇게 취약층, 선별적 복지 인식에서 노후나 미래, 사고, 재해에 대한 대비는 개인, 가족에 의존하는 심성이 굳어지고 있었다.

3) 가족부양의 이념과 실제

한국의 노인복지제도에는 가족의 부양책임이 강조되고 있다. 1997년도 노인복지법 개정에서는 부양의무자에게 서비스 비용을 청구할 수 있는 권리를 규정하고 있다. 또한 1998년 개정된 민법에서는 노부모를 부양하는 자녀에 대한 상속가산을 규정하였다. 저소득층의 기초생계지원법에서 공공 소득보조를 받을 수 있는 자격은 소득/자산 수준 뿐 만 아니라 가족조사를 통해 부양의무자가 없거나 부양의무자가 있어도 부양능력이 없거나 또는 부양을 받을 수 없는 자로 정하고 있다. 이와 같은 가족부양 원리의 법적 규정 외에 경로현장을 선포하고(1982), 경로효친 사상을 기리기 위하여 경로주간이나 경로날을 제정하고, 효행자와 장한 어버이와 모범가정을 포상하는 행사가 지속되었다.⁵⁾ 이는 국가가 가족가치를 얼마나 적극적으로 장려했는가를 비쳐준다.

그러나 이런 가족부양의 법적, 이데올로기적 강조에도 불구하고 가족부양의 긴장은 계속 심화되어 왔다. 가족부양이 긴장한 요인은 복잡하지만 젠더·세대관계의 변화가 매우 중요한 배경이 된다. 부계친에 기초한 가족제도의 골격은 가족관계 내 어머니, 딸, 아내의 권리 증진을 위한 입장과 이를 반대하는 입장의 길항관계 속에서 변화되어 왔다. 한국 가족변화의 역사는 여성의 가족내 지위가 강화되는 과정이었고, 다른 한편에서는 효를 지탱하고 있는 가족 토대가 약화되는 과정이었다(박경숙, 2007). 또한 고용기회의 악화 속에서 지연되고 심화되는 자녀부양의 부담과 젊은 세대의 만혼화 현상도 가족중심의 노인복지의 기초를 약화시키는 요인이 되고 있다.

사람들이 생각하는 효개념은 과거와 비교해볼 때, 그리고 노인세대와 젊은 세대간에 상당한 차이를 보인다. 젊은 세대는 부모의 노후생계에 대하여 자녀보다 노인 스스로의 해결을 강조하는 성향이 강하다. 나이가 많은 세대는 자녀의 부양책임을 더 중요하게 인식하는 경향을 보이지만 사실 노인집단 내에서도 효에 대한 태도가 크게 변하고 있다(김정석, 2005). 효가 부모의 당연한 권리이고 자녀의 당연한 윤리이자 의무라고 말하는 사람들은 그렇게 많지 않다. 점차 노인은 자녀로부터의 부양에 대해서 부담을 크게 느끼고 있다. 경제·신체적 자립력이 부재한 처지에서 자녀에게 의지할 수밖에 없지만, 또 자녀에게 의지하였으면 하는 바램도 갖지만, 이러한 부양에 대한 심적 부담을 크게 가지고 있다. 자식의 당연한 책임이고 부모의 당연한 권리로 인식되었던 효가 이제는 부담의식에 자유롭지 못한 소극적인 기대로 전환되고 있다.⁶⁾

많은 사람들이 효를 아름다운 미덕으로 인식하고 있지만 사실 일상의 가족관계를 규율하는 도덕으로서 효의 영향력은 이미 크게 약화되었다. 노인부양을 책임져야 한다고 생각하는 가족들의 심정은 이러지도 저러지도 못하는 어정쩡한 불편함이다. 변화된 현실과 동떨어진 관념이 강제된다는 생각을 애써 누른다. 변화된 현실을 무시하는 관념의 고집이 문제를 드러내고 해결할 수 있는 새로운 방안을 찾기도 어렵게 한다. 가족은 현실적 이해와 강제된 규범

5) 모범가정, 효행, 장한 어버이 상 받으면 전 가족에 특혜 (831206, 중앙)

6) 노인들도 자녀와 동거 꺼린다(830825, 중앙), 핵가족과 노인문제(840618, 중앙), 고부불화 피해자는 시어머니(850705, 중앙), 거리로 나오는 할아버지 많다/요즘 노인들 2(940509, 동아), 노인절반이상 자녀와 별거(001213, 한겨레)

의 충돌 속에서 자유로운 소통과 변화의 방향을 찾지 못하고 있다. 부양 기능으로 채워진 가족에 속박되어 살아가는 사람들의 스트레스가 크며 가족은 부양의 책무에 눌러 서로에게 정서적 의지를 구하기 어려운 어색한 동반자가 되어가고 있다.

이렇게 가족부양이 약화되고 긴장하고 있음에도 불구하고 가족부양의 윤리를 복지원리로 강조한 결과 시민들 상호간의 권리와 책임에 대한 도덕적 가치가 상당히 취약하다. 그리고 노년을 보호하려는 대부분의 사회 정책적 접근이 효나 가족부양의 이념으로 귀의하는 관성을 가지고 있다. 강조하고 싶은 것은 효의 제도화나 이념적 강조가 반드시 노인의 사회적 지위나 세대통합에 긍정적으로 기여하지 않는다는 것이다. 효 이념이 강제한 가족중심의 복지 기능은 노인에게 가족 이외에는 어떤 자원도 가질 수 없게끔 하는 사회적 무책임과 불개입 논리를 정당화할 수 있다. 가족에 위임된 부양은 복지에 대한 사회적 책임과 권리의식을 제약한다. 그 결과 노인의 소외문제를 가족의 문제로 전가시키는 역할을 할 수 있는 것이다. 이런 맥락에서 가족 부양 논리가 노년을 약자화시키는 은밀한 경로들에 유의하게 된다. 가족 윤리를 사회적 가치로 전치시킴으로써 돌봄, 소통, 친밀성의 공동체적 기초가 오히려 약화되는 문제점이 크다. 또한 효의 이념을 강조하면서 가족부양이 크게 약화되고 있는 흐름에 제동을 걸려는 시도는 별로 실효를 가질 것 같지 않다⁷⁾.

효 이념의 강조는 날로 심화되고 있는 노년의 사회적 배제 현상의 원인을 가족문제로 환원하는 대응의 오류를 조장하기 쉽다. 지금의 노년의 배제는 효가치의 약화보다는 능력과 성과를 중시하는 생산중심의 환경과 공동체의 토대를 급격히 약화시키는 시장, 편의 만능주의의 영향이 크다. 많은 노년이 효도라는 가치에서 추구하는 것은 가족부양의 가치 이상의 가족과 사회에서 인정받고 존경받는 바람이다. 이런 정당한 바람이 장유서열, 권위주의, 여성 억압의 오점을 충분히 떨쳐 내지 못한 상태에서 효로써 주장됨으로써 역설적으로 그 정당성을 인정받는 폭을 제한하고 있다.

4) 사회복지권의 확장의 제약

민주화 운동 이후 모두가 자신감이 충만하였던 10년, 그리고 외환위기 이후 불안하게 달려왔던 20년 사이 한국인의 삶의 조건과 삶의 태도는 크게 변하였다. 한국의 복지제도는 지난 30여년 사이 많이 변하였다. 1988년 3대 복지시책으로 국민연금, 최저임금, 농어촌 의료보험 실시가 선언되었다. 1990년대에는 사회보험의 대상자가 확대되고, 2000년대에는 보육·요양서비스 제도가 확대되었다.⁸⁾ 이로써 사회보험제도가 확충되고 빈곤복지의 틀 안에 박혀 있던 서비스가 사회보험제도로 전환되었다. 생계보조 중심의 공적 부조의 정책도 생산적 복지의념에 기초하여 취약층의 인적자본과 사회적 자본을 강화하는 정책으로 방향전환을 시도하였다. 이런 일련의 제도 보완 과정에서 복지국가로서 국가성격을 규정하는 논의도 활

7) 부모봉양과 상속세 (821021, 중앙), 붕괴되는 가족제도(840520, 중앙)

8) 1992년 국민연금, 산재보험 5인 이상 사업장 확대, 1994년 65세 이상 의보적용기간 확대, 1998년 지역의료보험과 공교의료보험 통합, 1998년 전국국민연금가입, 고용보험 5인미만 사업장 확대, 2000년 국민기초생활보장법 시행, 2001년 육아휴직급여 도입과 2008년 확대, 2005년 무상보육지원, 2008년 장기요양보험제도와 기초노령연금도입.

발했다(김연명 편, 2002; 정무권 편, 2009). 한국의 복지체제를 만든 주체들이 크게 민주화 되어 온 부분도 있다. 주로 취약계층에 대한 복지사업이 주를 이루던 1980년대 초반 시기 주된 정책결정자는 고위관료와 지식인 엘리트와 국가통치자였다. 한편 1987년 이후 노동관련 법과 연금법이 확장된 데에는 노동자의 교섭력이 중요한 영향을 미쳤고, 이후 의료, 교육, 복지 분야에서 시민들의 복지 요구는 전문의료인, 복지단체 그리고 여성, 노인 단체 등 다양한 시민사회 조직들의 참여를 통해 정책에 반영되었다(홍경준·송호근, 2007).

그럼에도 불구하고 복지가 일반 시민들의 기본적인 소득과 서비스 기회 보장과 인적자본 개발과 사회참여 상태라고 할 때 시민의 복지는 제한점이 많다. 소득보장의 보편권이 현실화 되지 못하는 데는 노동시장의 분절구조의 영향이 크다. 다층적인 하청계열의 위계를 따라 심화되는 고용의 불안을 완충할 수 있는 제도는 미비하며, 노동자의 고용안정과 노후 대비를 보장하는 제도가 취약하다. 많은 사회에서 노년의 빈곤과 불평등을 개선하는데 크게 기여한 사회연금은 취약 노동자의 소득보장을 보호하는 기능을 하지 못하여 노년기의 불평등을 심화하는 요인으로 작용하고 있다(박경숙, 2001; Hwang, 2016). 기본적인 소득과 서비스 기회의 보장과 인적자본의 개발과 사회참여가 보편적 복지의 목표라고 한다면 보편적 복지를 실현할 수 있는 조건은 누구나 인적자본을 개발할 수 있는 사회적 환경이다. 그러나 교육, 의료, 고용에서의 기회가 점차 불평등해지고 있고, 계층 불평등도 심화되고 있다.

이렇게 불평등이 심화되는 생활터전에서 상당수의 노인이 자기 부양력을 갖지 못하는 것은 자연스럽다. 가족부양의 조건이 급속히 약화되고 자기부양력도 취약한 조건에서 많은 노인이 빈곤한 삶을 살아가고 있다. 빈곤노인에 대한 우려는 1980년대 보다 오히려 2000년대에 더 심화된 듯한 인상을 갖게 된다. 그리고 노인의 취약한 소득 생활을 어떻게 지원하는가는 매우 민감한 정치적인 쟁점이 되어 왔다. 2008년 이후 기존의 기초보장급여 대상자와 경로연금대상자를 확대하는 기초노령연금제도가 시행되고 있다. 당장의 노년 빈곤에 대한 대응책으로서 그 의미는 클 수 있지만 지속화될 수 있는 복지의 사각층에 대한 적절한 해법이 아닐 수 있다. 노년의 소득안정을 위해 보다 근본적인 조치는 공적연금제도의 기본 목표인 보편적 소득보장 보장 기능의 실현이다.

5) 노인복지의 상품화

가족부양과 취약노인의 보호를 강조하는 노인복지의 이념은 빠르게 증가하고 확대되는 노년의 소득 및 서비스 보장, 사회참여, 돌봄의 요구와 갭이 점점 커질 수 밖에 없었다. 노인복지법이 지속적으로 개정된 것도 빈곤복지체제로서는 늘어나는 노년의 삶의 요구들을 충족하기 어렵다는 상황 인식에 비롯한다. 노인복지 요구에 대응하기 위하여 노인의 경제활동 참여와 사회보장제도를 개선하려는 노력도 있었지만 무엇보다 시장의 원리가 대폭 강화되었다. 1993년 노인복지법 개정은 노인주택, 의료, 요양서비스에 민간 기업이 참여하는 것을 적극 지원하는 계기가 된다.⁹⁾ 1990년대에는 민간 기업이 중상층 노년을 타겟으로 실버주택을 건설하기 시작하였고, 금융기관에서는 각종 효도상품들을 판매하였다.¹⁰⁾ 노년상품의 소비자

9) 노인시설투자 정부 세제 혜택 (950804, 동아), 실버타운 사업 금융지원확대(960128, 동아)

는 처음에는 노인 당사자 보다 가족이 되어, ‘효도’라는 말이 상품에 부쳐졌다. 이후 시장은 중년층으로 시선을 확대하여 노후대비와 재테크 개념으로 보험상품들을 판매하였다. 특히 의료부분과 보험산업은 노년을 대상으로 시장 개발에 적극적이었다. 노년의 쇠퇴와 만성질환 고통에 대한 인식도 크게 변화되어 자연스런 노화 과정이 아닌 질환으로서 노화를 인식하는 방식이 점차 선명해지고 있었다. 질환과 치료의 대상으로 노화를 보는 시선과 함께 젊음과 건강을 유지하고, 활동하는 노년 이미지들이 확대되어 갔다.

1990년대 이후 신문 기사들에서는 골드세대, 늘푸른 세대, 신실버세대 등의 표제들이 어울린다. 기사의 내용은 풍요롭고, 건강하고, 여가생활을 즐기는 시대로 노년의 미래를 그리고 있다. 그리고 이런 이상향의 노년을 약속하는 것이 상품으로 정리된다. 이렇게 노후 대비와 신세대 노년의 의미가 연결된다. 노년의 소득보장과 건강한 삶을 위한 준비는 지금부터라는 메시지가 강하게 전달된다. 상해 보험, 연금, 신탁 등의 금융상품, 그리고 성의 해방, 안락한 실버주택, 의료 등의 상품의 소비로 여생이 보장된다는 메시지를 전파한다. 이른바 중장년층과 노년을 대상으로 노년의 동반자는 상품이라는 것을 은연중에 전파하고 있다.

이렇게 소비의 주체로서 노년이 주목받게 되었다. 각종 금융상품과 효도상품들이 시장에 나오고, 상류층 노년을 대상으로 성공적인 삶의 요구를 찬미하고, 장수와 노후 대비에 대한 이런 저런 지침서들이 책방에 쌓이고, <죽어도 좋아> 영화에 대한 찬반 토론회 열기가 뜨거웠고, 노년에도 자유로운 성 예찬이 생물학적, 정서적 건강유지 효과와 관련하여 논의되었다. 국가도 노인복지와 실버산업, 금융, 과학기술 발전과의 연계를 강조하면서 노년의 요구들이 상품으로 충족할 수 있다는 믿음을 확산하는데 함께 하였다.¹¹⁾ 보건복지부는 산자부와 공동으로 고령친화산업지원법(2005)을 제정하여 고령친화 산업을 범정부적으로 집중 지원할 것을 강조하였다.¹²⁾

이런 이상향의 노인 메시지 속에서 취약층 노인의 소외는 더 강해져 갔다. 노인들이 모인 공원은 성역화되고 있었다. 효창공원에서 파고다로 다시 파고다에서 종묘로 옮긴 노인에 대해 서울시는 종묘가 원각사 등 소중한 문화유산이 자리한 곳이라 그 가치에 맞게 성역화해야 한다고 복원사업을 발표하였다.¹³⁾ 빈곤층이 밀집하여 슬럼화되는 것을 막고 지역재생을 꾀한 도심개발은 빈곤층을 생활터전에서 내몰고 있었다. 지하철 경로석 자리로 인해 학생이 노인을 파실 살해한 사건, 자식에게 부담이 되는 삶을 살지 않기 위해 스스로 병든 아내를 수발하다가 부부가 같이 자살한 사건, 증가하고 있는 노인자살을 등 앓은 노년의 삶에 대한 기사가 지속되고 있었다.¹⁴⁾

10) 노후재테크 개인연금이 효자/한 살이라도 더 젊었을 때(970821, 동아)

11) 실버산업 내년부터 지원/국민연금서 천억원 융자(941004, 동아).

12) 정부는 전체 산업에 미치는 영향, 고용창출 효과, 선진국 고령소비자의 소비패턴을 고려하여 유망고령친화산업으로 8대 산업을 도출, 산업분야별로 19개의 전략품목을 선정하였다. 구체적 지원사업은 재가요양서비스(요양산업), 재택/원격진단/진료 및 휴대형 다기능 건강정보시스템, 한방의료기기, 간호지원 및 실내외 이동지원 시스템(기기산업), 홈케어, 정보통신보조기기, 노인용컨텐츠개발(정보산업), 고령친화휴양단지(여가산업), 역모기지제도, 자산관리제도 (금융산업), 고령자용주택개조, 실비고령자용임대주택 (주택산업), 한방보건관광, 향노화한방기능성식품, 노인용한방화장품, 노인성질환한약제제개발(한방산업), 고령친화귀농교육, 전원형고령친화농업테마타운, 은퇴농장 (농업) 이다.

13) 2007년 6월 7일 연합뉴스.

14) 탑골공원에서 종묘로 등지 바꾼 노인들(020718, 한겨레), 노인학대급증/까리카스 전화상담/지난해 비해 3배 증가(030508, 한겨레), 불안한 사회, 허물어지는 노년층(061129, 조선), 노인 하루 7명꼴 자살(000501, 한겨레)

6) 강제된 자기부양과 독립선언

가족부양에 대한 기대가 약화되고, 사회적 지원체계도 취약한 상태에서 노년은 스스로 책임져야 한다는 인식도 커져왔다. 그리고 자구적인 부양의 일환으로 노년의 경제활동이 중요하다고 인식되었다. 1980년대 신문내용기사에는 노년에 일하고 싶고, 정년이 너무 이르며, 노익장, 노인의 풍부한 경험과 지식을 활용해야 하며, 정신적으로 건강하기 위해 일을 계속해야 한다는 내용들이 지속적으로 등장한다.¹⁵⁾

법제적으로도 고령자의 노동을 촉진하는 법제들이 만들어졌다. 노인복지법에는 노동을 통한 자구적인 복지가 강조되었다. 1991년에 제정된 고령자고용촉진법에서는 고령자 우선고용을 권장하는 고령자 적합(최근 '우선'의 용어로 변경)직종과 사회적 일자리를 확충하고, 고령자 취업을 알선을 지원하고, 공동작업장이나 지역사회시니어 클럽을 통해 노인취업을 지원하려는 의지를 보였다. 1997년 노인복지법개정에서는 65세 이상 노인 중 경제적으로 생활이 어려운 노인에 대한 국가의 적극적인 소득지원과 노인취업 활성화를 도모할 것을 강조하였다. 2005년에는 정년연장을 위하여 중고령에서 임금을 삭감하는 대신 고용을 보장하는 임금피크제를 도입할 것을 사업체에 장려하였다. 2013년 노인복지법 개정에서는 근로능력이 있는 근로자의 일할 기회를 보장하기 위하여 사업주로 하여금 정년을 60세 이상으로 정하도록 의무화하고, 정년 연장에 따른 임금체계 개편 등의 조치를 사업장 규모에 따라 단계적으로 시행하도록 한다고 명시하였다.

노년의 인식에서도 점차적으로 독립성과 자기부양의 목소리가 커지고 있었다. 가족으로부터 독립선언을 하고 가족기여에 대한 당당한 요구 주장으로 이어지기도 하였다. 세대갈등을 현명하게 대처하는 방법으로 세대간 독립성을 받아들이려고 하였다.¹⁶⁾

노년의 자기부양과 독립성이 강조된 것은 노인 스스로 부담스런 존재가 되지 않으려는 의식을 반영한다. 자기부양과 독립성의 의미가 형성된 계보를 거슬러 올라가면, 상층 직업군의 은퇴자들이 사회의 지속적인 기여를 강조한 것과 연결된다. 노년의 자기부양과 독립성의 강조는 노년 연구가들에 의해 '생산적 노년,' '활동적 노년,' '성공적 노년'의 담론으로 정교해졌다.¹⁷⁾ 또한 고령화 사회에 대응한 연금제도, 재정문제, 노동 제도의 개선과제 차원에서 국가와 국제기구가 강조한 주제이기도 하다(정경희 외, 2012). 또한 복지제도가 모든 개인의 인

례), 노인의 날 목숨 끊은 80대 할머니, 자식들에게 짐되기 싫다(001003, 한겨레), 홀로 사는 노인 쓸쓸한 죽음, 20 여일간 아무도 몰랐다(040107, 한겨레), 노인 10명 중 8명 자살 생각했었다(050314, 한겨레)

15) 젊은 노인을 만드나(800804), 노인일하고 싶다(810908), 아직도 거의가 55세 정년(840804), 너무 이른 정년 그나마 못 채운다(850829), 성취감 느끼는 일거리를 찾는다(840101), 60은 넘었지만 젊었을 때의 솜씨는 여전해요, 55세 정년 재검토 되야(891227), 절은 노인들(891221), 55세 이상 6% 이상 고용의무화(891221), 노후인생에 일의 보람을(890904), 백발의 근로자들 꼼꼼한 일손 만세(890902), 영세민 집단거주 지역 35 곳에 노인공동작업장 백 개소 설치(880802), 풍부한 경험, 지식을 활용할 나이(880604), 노인 비생산적 세대만은 아니다(880222), 중앙일보)

16) 손자 그만 돌보고 내 삶 찾으려나/젊은 할머니 독립선언(940831, 동아), 손자손녀양육/할머니 당당히 대가 요구(970520, 동아)

17) 성공적 노후, 활동적 노년에 대한 학술적 관심은 2000년대 이후 의료, 심리, 과학기술, 가족관계, 복지 분야에서 다학제적으로 증가하였다. 최희경(2010)은 한국사회에 확장된 성공적 노후, 활동적 노년의 담론을 검토하면서 이들 논의들이 노년의 생산성을 강조하고 다양한 조건에 있는 노년의 욕구와 문화를 배제할 수 있다고 지적하고 있다.

적·사회적 자본의 양성에 초점을 두어야 한다는 생산적 복지이념에 기초하여 생계보호 중심의 기존 취약층 복지정책을 바꾸려는 관점도 연결되어 있었다.

이렇게 노년의 독립성과 생산성과 참여를 강조한 것은 부정적인 노년 이미지를 극복하려는 목적이 있었지만, 독립성과 생산적 노년에 대한 강조는 노년의 중요한 경험인 신체·인지적 쇠퇴, 관계적 차원에서의 분리, 사회적 차원에서의 돌봄의 문제들을 축소화시키고 개별화하고 상품화하였다. 그 결과 노년의 경험을 다시 부정하였다. 노년에 대한 생산성과 활동만을 강조하는 입장이나 노년을 쇠퇴하고 무용한 시기로 부정적으로 파악하는 입장은 서로 상반되는 것 같지만 노년의 다양한 경험과 정체성의 문제를 부정하는 데 서로 상당히 겹치고 있다. 독립성의 강조는 노년의 쇠퇴를 아무도 돌보지 않아도 관계없다는 논리를 정당화한다. 고령자택시운전기사의 높은 사고율을 우려하듯이, 한편으로 노년의 독립성을 강조하면서도 나이가 많은 사람들이 일상의 노동현장에 남아 있는데 위험과 경계의 시선을 견지 못하고 있다.

이처럼 노년의 독립성과 자기 부양의식과 실천이 확대되고 있는 것은 노인들이 독립성의 가치를 선호하거나 스스로 부양자원이 있어서 만은 아니다. 오히려 자녀부양을 실질적으로 기대하기 힘들고, 사회적으로 확장된 부양부담 시선 속에서 강제된 인식과 행동들이다. 고령화는 쓰나미, 재앙, 시한폭탄, 덧이라는 반복된 충격 메시지에서 개인이나 사회 모두 노후를 상품으로 대비해야 한다는 시각이 짧은 시간에 지배하게 되었다. 이런 파국적인 미래담론과 연결되어 노인은 국민연금제도, 의료보험제도, 노동시장의 체질 문제의 책임자로 비난되는 희생양이 되기도 하였다. 그리고 자기부양 자원이 없는 많은 취약 노인들이 노년독립을 외치는 사회적 확성기 속에서 의미 없는 삶과 의미 없는 죽음을 선택할 수 밖에 강제되었을 수 있다.

7) 노인 돌봄 전체의 위험

노인복지법이 제정될 때에는 무엇이 노인 복지 서비스인가에 대한 개념이 정립되지 않았다. 전반적으로 노인복지시설과 서비스는 국가나 비영리 법인에 의한 무료, 실비 제공 서비스가 주를 이루었고, 민간 공급체의 확장을 장려하는 조치를 취했지만 유료 가격이 적절하게 관리되지 못하였다. 이런 중에 민간 유료 서비스 사업들이 산발적으로 시도되고, 노인 돌봄의 욕구에 대한 가정봉사원, 돌봄에 대한 지원서비스들이 부분적으로 확장되었다. 노인복지법이 제정된 이후 크고 작은 개정들의 내용은 복지서비스의 공급자로서 민간의 참여를 장려하는 내용이 골간을 이룬다. 1997년 노인복지법 개정에서 노인복지 서비스는 주택, 의료, 여가, 재가복지 등으로 정리된다. 민간 참여를 장려하기 위해 비영리법인의 설치를 허가하는 입장에서 신고를 받아들이는 것으로 설치 조건에 대한 규제를 완화하고, 노인시설이나 주택 건설시 세금 공제 등이 지원되었다. 이처럼 노인 복지서비스 확충에 재정중립 입장을 유지하면서 고려된 것이 노인의 자기부양과 더불어 서비스의 민영화의 방향이다.

노인 관련 서비스는 사회복지사업법(1970년 제정)과 노인복지법 등의 법령에 기초하여 사회복지관이나 관련 서비스 기관에서 지역 주민에게 전달되었다. 서비스 기관의 설립자는 주

로 사회법인이고, 종교단체가 운영하는 법인의 비중이 매우 높은 편에 속한다. 운영 재정은 기관마다 차이가 있지만 대부분 국가지원금으로 충당되며 부분적으로 법인적립금과 후원금으로 채워지고 있다.

노인의 돌봄과 관련된 중요한 제도가 장기요양보험제도이다. 중증만성질환 때문에 독립적인 생활이 어려운 노인에게 대한 돌봄은 가족과 의료 중심으로 이루어졌다. 한편 가족 돌봄에 어려움이 많고 도움이 필요한 많은 노인이 적절한 서비스 지원 없이 방치되고 있는 상황에 대한 우려가 커지면서, 장기요양 서비스 확대가 필요하다는 인식이 확대되었다. 2000년대 초반부터 기획된 장기요양보험제도의 주요 골격은 사회보험의 재원에 기초하여 서비스 공급체계를 확대하는 것이었다. 그리고 공급체계의 확대를 위하여 정부는 민간부문의 서비스 산업에의 적극 참여를 유도하였다. 고령화가 부담이 아니라 노년기의 소비욕구에 대응하는 시장의 확대를 의미하는 것으로 의료, 노인주택, 건강 관련 산업의 확장과 그에 따른 고용창출 효과를 강조하였다. 지금껏 돌봄의 역할을 가족에 위임시킴으로써 돌봄의 사회적 가치를 왜곡하였는데, 돌봄이 사회화됨에 따라 서비스의 질도 제고되고 가족의 부담이 줄어들며 여성과 노년의 사회적 지위를 신장하는 의미도 크다고 기대하였다.¹⁸⁾

장기요양보험제도가 2008년 실시된 이후 가족과 의료 중심의 장기요양 돌봄체계가 가족, 병원, 장기요양시설과 재가복지 서비스의 복합적인 돌봄체계로 전환되었다. 그럼에도 불구하고 의료 서비스와 복지 서비스가 크게 분리되어 장기요양보험제도로 지원되는 서비스는 비의료적인 돌봄으로 제한되어 요양시설과 주간보호, 가정방문서비스와 같은 재가복지서비스로 전달되고 있다. 또한 제도를 시작할 때에는 시설보다는 노인이 살고 있는 집이나 지역사회에서 노인의 생활을 도와주는 재가복지서비스를 장려하는 방향을 지향하였지만, 지역사회의 돌봄 환경이 급속히 악화되면서 시설중심의 서비스체계로 틀이 변형되고 있다(정경희, 2010; 박현식, 2013). 이것은 가족과 지역사회의 부양환경이 급격히 약화된 결과와 밀접히 연관된다.

장기요양제도의 재원조달은 사회보험으로 조성되지만 서비스의 전달은 민간서비스제공자가 담당하고 있다. 서비스 공급의 인프라를 정부가 지원할 수 있는 재원이 부족하므로 서비스를 확대하기 위해서는 민간기업의 적극적인 참여가 불가피하다는 판단이었고, 이에 각종 세제, 소득 감면을 통해 민간의 적극적인 참여를 유도하였다. 더욱이 서비스 전달은 비영리법인 단체 뿐 만 아니라 영리를 목적으로 하는 개인, 기업에 개방하였다. 경쟁을 통한 효율성을 제고하고 이용자의 선택권을 보장한다는 전제하에 선택된 제도 방향이었지만 영리를 목적으로 서비스 기관들이 난립하여 세워지고 서비스 기관 사이 과도한 경쟁이 심해지고, 서비스 지원의 비효율성과 비형평성 문제가 나타나고 있다(양난주, 2014; 이진숙, 박진화,

18) 2005년 노인요양보험장제도 위원회의 대표였던 차홍봉은 공적보험제도로써 장기요양보험제도가 정착된다면, 장기요양보호 서비스의 보편권이 크게 확대된다고 그 의의를 강조하였다. 당시까지 장기요양서비스는 취약계층에 대한 제한된 서비스 지원이었으며, 서비스 공급이 절대적으로 부족한 상태였다. 그는 장기요양보험제도가 도입됨으로써 돌봄의 욕구가 있는 노인은 누구나 필요한 서비스를 제공받을 수 있다고 제도도입을 계속해서 강조하였다. 또한 장기요양보험 제도 도입은 돌봄의 사회화를 진작시킨다고 강조하였다(자료 보건복지부 노인요양보장과, 2004. 5.20. 공적노인요양보장제도 실무기획단 제4차 회의 결과 보고, 보건복지부 노인요양보장과, 2005. 2. 공적노인요양보장제도 실행위원회 공적노인요양보장제도 실시모형 최종보고(요약), 보건복지부 보도자료, 2005. 9.15. 노인수발보장법, 본격적인 입법절차 추진, 건강세상네트웍, 2005. 11. 7. 노인수발보장법률 제정안에 대한 의견).

2011). 장기요양보험제도 이후 우후죽순으로 설립된 시설 중에는 인프라, 인적 자원이 부족한 시설이 태반이라고 한다. 또한 수익성과 운영을 위해 시설의 대형화와 시장화가 급속히 진행되고 있다. 또한 비합법적인 방법에 의한 부당 청구가 빈번히 발생하고 합법적인 범위에서 수익을 최대화하기 위해 기관들이 환자를 선별하기도 한다(박현식, 2013). 저임금 인력 상황에서, 돌봄의 질이 취약해지는 것은 당연하다. 안전을 위해 신체를 오래 동안 묶어 두는 것이 관행적이고, 업무에 바빠 환자가 오래 동안 방치되고, 소통이 되지 않고, 사소한 상처를 입힐 수 있는 언행 등이 일반적으로 이루어진다.

영리목적으로 요양보호사 양성이 난립하고 낮은 전문성, 자격증 남발 등이 문제로 지적되면서 전문성을 강화하는 정책이 강조되고 있다(2010년 노인복지법 개정). 한편 요양시설에서 평가하는 요양보호사의 최고의 자질은 마음이라고 평한다. 이타적인 마음과 진심으로 돌보는 마음이 어떤 전문적인 지식, 기술 보다 더 중요하지만, 돌봄이 여성의 무임노동의 연장이라는 인식이 강하여, 감정노동이 경제적으로, 사회적으로 평가되지 못하고 있다는 문제제기도 있다(류임량, 2016).

의료와 복지 서비스가 양분되고 영리화되면서 돌봄 서비스 제공자사이의 불필요한 업무분리와 경쟁 현상도 나타난다. 서로가 전문성을 기준으로 의료, 간호, 간병, 요양보호 서비스의 역할을 지나치게 구분하고, 세분화된 직무에만 서비스를 제한하여, 이용자 측면에서 서비스가 연계되지 못하고 비용이 과다되는 부분이 크다. 돌봄 체계에서 가장 하위에 속한 요양보호사나 간병인은 식사제공하고, 세탁하고, 청소하고, 대소변 받는 등 신체적으로 힘든 노동을 할 뿐만 아니라, 돈을 주고 고용하였으니 이것 저것 함부로 시켜도 된다고 대우하는 데 불만을 토로한다. 대부분의 간병인과 요양보호사는 여성이고 노동의 지위가 취약하게 구조화되어있다. 고용주와의 관계에서 그리고 환자와의 관계에서 정당한 노동권을 보장받지 못할 수 있으며 자기 존중감에 심한 상처를 받을 수 있는 위치에 내몰릴 수 있다.

장기요양노인에 대한 서비스 전달은 급성의료, 요양, 주간, 가정사이의 유기적 연계가 중요하지만 의료와 복지, 급성치료와 장기요양, 지역사회와 시설서비스 등이 유기적으로 연결되지 못한 분절된 상태에 있다(전광석, 2013; 권용진, 2010). 과잉의료, 의료와 장기요양 재정의 분리, 의료와 돌봄서비스의 유기적인 전달체계 부족, 공급자간의 과도한 경쟁과 시장화에서 서비스 제공의 비효율, 수가구조의 비형평, 비용관리의 한계 등이 초래되고 있다(박종연, 외. 2010).

무엇보다 노인의 입장에서 질병이나 죽음이 어떻게 인지되는가에 주목하지 못하면서 부적절한 보살핌, 환자 폭행과 같은 문제가 나타나고 있다. 가족 돌봄은 정서적 친밀보다는 규범적 강제에 의해 울며 겨자 먹기식으로 수행되는 측면이 없지 않으며, 사회적 돌봄에서는 돌봄의 질을 돌보는 자의 선의에 맡기는 상황이다. 시설 노인의 삶은 거의 블랙박스로 처리되고 있다. 회복 불가능한 상태에서 죽을 때까지 머무는 곳으로 시설에 들어온 노인들이 생활 적응을 하지 못하고 있다고 지적된다. 여러 연구들은 아픔에 처한 노인들은 우울증 침울, 고립, 삶의 욕구의 좌절 등을 경험하고 있다고 한다(정순돌, 2005; 권중돈, 2004). 우리의 상식은 또한 아픔이 자아에 부정적인 영향을 미친다고 이해한다. 그런데 아픔이 심리적 좌절과 정체성 불안으로 이어지는 것은 병약함에 대한 혹독한 사회의 시선이 아픔에 적응하는 자원

을 박탈한 결과일 수 있다. 최근의 노인복지법의 주된 개정이 요양시설에서의 노인학대를 단속, 관리하는 내용이라는 것은 돌봄의 시민권적 인식이 가족 관계, 병원, 요양기관 모두에 취약하다는 것을 방증한다. 효도, 경로사상과 같은 문화적 가치를 통해 가족의 부양역할을 당연시하였지만, 가족부양은 많은 긴장을 안고 있다. 늙고 아파가는 과정에 대한 사회적 시선이 냉혹하고 무심하고, 효율, 편의 중심으로 만들어진 주변 환경에서 늙어감과 쇠퇴함은 사회적 지지를 받을 수 없게 되었다. 지역사회의 공동체적 기반이 무너지고, 혼자 사는 노인이 급격히 증가하고 있다. 결국 돌봄은 시장에 의존하는 상황이 되었고 그 과정에서 “노인 삶의 과도한 의료화와 시설화”가 진행되고 있다. 돌봄의 비용은 사회, 개인 수준에서 감당하기 어려울 정도로 늘어나고 있다. 그리고 죽음을 맞는 우리의 모습이 더 이상 인간적이지 않게 되었다.

8) 노인의 정치화와 세대갈등

노인은 점차적으로 중요한 이해집단으로 활동하고 있다. 다양한 노인집단들이 조직되어 노후보장을 요구하는 정치적으로 유력한 이해집단으로 활동하면서 노인호칭을 어르신으로 바꿀 것을 추천하고, 차별 규정에 나이가 법제화되도록 하는데 이해집단으로 작용하였고, 노년의 기초소득보장에 대한 결의문을 채택하고, 경로당 지원 등에 국가보조를 제도화하는데 중요한 역할을 하였다.¹⁹⁾ 노인의 이런 적극적인 정치참여는 이전의 소극적인 정치동원의 모습과는 분명 차이가 있다.²⁰⁾

노년의 정치화가 강화되는 것은 과거부터 유교적 장유서열의 문화에서 노년의 정치참여가 자연스럽게 여겨진 영향도 있지만, 인구변화, 가족, 산업 변화와 정치권력의 변화와 밀접히 연관된다. 특히 사회정책 결정이 이해집단의 세력화에 의해 영향을 크게 받는 정치 환경에서는 노인인구 수의 증가는 노인집단이 노인을 위한 자원배분을 위한 정책 결정에 결정적인 영향을 하는 조건이 된다. 이해집단의 정치가 강한 미국사회의 노년의 세력화가 중요한 예일 수 있다. 프레스턴이 설명하듯이 미국사회의 노인과 아동의 복지상태가 역전된 것은 인구, 가족, 산업구조, 국가정책의 변화 속에서 노인의 정치적 세력화의 영향이 커진 결과일 수 있다(Presteon, 1984).

노인이 적극적인 이해 집단으로 형성되는데는 정치권과 미디어의 영향도 크다. 투표권에 따라 정치권은 경로당을 방문하여 어르신께 재통을 피는 것이 과거의 풍속만이 아니다.²¹⁾ 여당, 야당 한 목소리로 효도와 노인복지를 약속하는 것은 지금도 흔하게 볼 수 있는 풍경이다.

보편적 복지 기반과 이를 위한 시민사회의 연대가 두텁지 못한 상황에서 다양한 집단들의 당사자의 권리를 주장하는 것은 사회 전체의 권리 확장에 중요한 효과를 가질 수 있다. 엘리트나 정권관료의 계몽적 관점에서의 정책이 일반 시민의 보편적 권리를 보장하는데 한계가

19) 노인연금법 결의문/노년유권자연맹 청원(951003, 동아), 노인 대신 어르신 호칭을(980929, 중앙)

20) 노인박수부대, 敬老냐, 輕老냐(84/12/11, 조선)

21) 고아원 썰렁, 노인회 흥청, 투표권 따라 뒤바뀐 세밀 온정(87/12/10, 조선)

있다는 것을 지난 제도의 역사에서 배울 수 있다. 노년 당사자를 매개하지 않는 노년을 위한 복지 주장이 정치적 수사에 그치는 경우가 많았던 경험에 비추어보아도 노인 당사자의 주체적인 권리 주장에 귀를 기울이는 것은 진일보한 정책 결정과 실행의 방법일 수 있다.

그럼에도 불구하고 현재의 과잉화된 노인 정치화에 우려되는 점들도 있다. 무엇보다 사회통합을 심각하게 위협할 정도로 세대갈등을 언론과 정치적 목적에서 조성하는 분위기가 있다. 세대 간의 차이와 갈등은 사회변화의 추동력이 될 수 있다. 세대갈등은 젊은 세대에 의해 구세대가 대체되는 사회변동의 현상일 수 있다. 세대대체라는 생물학적, 사회적 커다란 변화 속에서 사회는 변혁되고 혁신될 수 있다. 그러나 현재는 각 세대들이 놓여 있는 삶의 불안과 정체성의 갈등이 다른 세대에 대한 공격과 혐오로 전이되는 경향이 없지 않다. 젊은 세대는 자신들의 삶의 불안을 기성세대가 젊은이들을 혹사시키기 때문이라는 미디어의 여론에 쏠린다. 노인 세대가 경험하는 삶의 불안과 소외는 분단, 체제경쟁, 가부장 문화 경험을 조장하는 미디어 속에서 다시 세대의식으로 뭉쳐서 사회에 대한 혐오 감정으로 이어진다. 이렇게 세대관계가 서로 혐오하는 정서로 가득하게 된 심층에는 생활세계의 불안과 소외가 자리잡는다. 독립적인 출발이 흔들리는 청년과 아무런 보호 장치 없이 사회에서 밀려나는 노인의 경험이 세대 갈등의 본질적인 원인일 수 있다. 노년의 강한 정치적 집단화는 성원으로 인식하지 않는, 무용한 존재로 내버리는 사회에 대한 울화의 발로일 수 있다. 세상과 분리되어 하루 종일 이념갈등을 강조하는 종편의 뉴스, 담화와 욕망을 부채질하는 끝장 드라마를 보면서 노인의 의식과 감정은 이데올로기와 혐오와 분노에 갇히고 있는 것이 아닌가.

그런데 세대 간에 정치적 이념이나 가치지향이 경험적으로 얼마나 유의한 차이가 있는지를 분명하게 밝히는 근거는 찾아보기 어렵다. 성공과 복지, 중앙과 지방, 자유와 질서 사이의 갈등을 부분적으로나마 실현하는 방향으로 사회가 변화된 것도 사실이다(이진우, 2012). 전형적인 세대 정치 대립의 이념적 지향이라고 여겨졌던 대북의식, 성장과 분배, 권위주의, 민주주의 등에 대한 인식에서도 세대별 큰 차이가 나지 않는다(박경숙 외, 2013). 2000년대 후반을 지나면서, 탈이념화 추세와 함께 정치적 세대 정치의 윤곽도 상당히 약화되는 조짐이 보인다. 또한 노년층은 청년층의 일자리 문제의 심각성에, 청년층은 노인복지의 취약함에 공감하는 편이다. 그럼에도 불구하고 투표결과의 세대 차이는 세대의 집합적인 이념 문제만은 아님을 시사한다. 서로를 반목하는 감정이 강화되는 마음의 지도가 어떻게 사회적으로 구성되고 있는가에 유의해야 한다. 또한 노년의 정치가 강화되고 있는 상황에서 노년을 위한 이해정치가 어떻게 보다 다양한 사람들의 이해를 포용하는 계기로 전환될 수 있는가가 중요하게 고민된다. 다양한 이해집단의 이해가 소통되고 공유됨으로써 보다 성숙된 민주주의로 이행할 수 있는 방법을 찾는 것이 중요하다.

4. 노인의 시민권과 시민문화 발전을 위한 지역사회복지실천의 과제

세계인권선언과 노년의 권리선언은 누구나 부당한 권력으로부터 고통 받지 않고 자율적인 주체로서 살고 사회성원으로 참여하는 권리와 사회와 국가가 이를 보장할 책임을 강조한다.

그러나 한국에서 살아가는 노인 중 이런 보편적인 시민의 권리를 충족하면서 살아가는 사람은 아주 소수인 것 같다. 오히려 노년이 되면 무의미한 삶과 무의미한 죽음을 강제당하는 것 같다. 이제 노인의 인권과 권리의 이슈는 가족 만이 아니라 지역사회, 공공장소, 요양기관, 병원, 시장 등 다양한 현장에서 불거지고 있다. 이렇게 노인 문제가 곳곳에서 불거지고 있는 것은 지난 30 여년 동안 그 이념과 내용을 만들어간 노인복지의 제도·문화적 환경의 영향이 크다. 한국의 노인복지 제도는 차별과 분리의 시선이 강한 취약층 보호와 가족부양의 원리, 서비스를 구매할 수 있는 자산이 중요한 시장원리, 자원의 세대간 형평한 배분을 저해할 수 있는 노년 정치의 심화로 엮여지고 채워졌다. 이런 복합적 제도·문화 속에서 보편적 소득보장과 서비스 기회가 제한되고 계층화 현상이 심해지고 노년 전체가 사회적으로 주관적으로 의미를 찾지 못하는 문제를 안고 있다.

초고령사회의 여러 과제들이 삽시간에 증폭되어 성큼 성큼 다가오고 있는 현재 노인복지의 생태환경을 근본적으로 변화하는 것이 요구된다. 새로운 노인복지의 생태환경은 노인의 시민권과 시민문화가 제대로 정착되는 것에 초점을 두어야 한다. 노인 전체를 뭉뚱그려 취약자나 보호받을 대상으로 파악하는 시선에서 벗어나야 하며 노인 집단의 권익을 배타적으로 주장하는 시선도 경계해야 한다. 생활세계의 개선은 의식적인 자각과 실천에 의해 이루어진다. 실제 삶에 대한 성찰적인 태도, 인식, 실천들이 여러 현장에서 일어나고 있다. 노년을 긍정적으로 수용할 수 있는 관계, 제도, 문화를 새롭게 구성하는 책임은 시민 모두에게 있을 것이다.

노년의 시민권과 시민문화 발전을 위한 몇 가지 실천적 과제들을 제안한다.

첫째, 노인복지를 시민의 보편적 권리로 파악하는 관점이 중요하다. 노인을 바라보는 시선이 참으로 애매한 데에는 노인복지제도의 초복합적 특성의 영향이 있다. 한국의 노인복지는 취약층 보호, 가족부양, 상품화의 원리, 이해집단의 원리로 직조되었다. 가족부양과 공적 부조, 그리고 점점 취약해지는 가족부양과 공적부조제도의 한계 속에서 돌봄의 상품화가 급속도로 진행되었다. 이와 더불어 노년 문제의 계층화 현상도 심각해지고 있다. 효와 시혜와 상품의 원리로 직조된 노인복지의 이념 속에 책임과 권리를 함께 하는 시민의 시선이 빠져 있다. 그리고 노년의 삶은 의미 없음으로 가득 채워지게 된다.

시혜의 관점이 아니라 노인이 주체가 되는 것을 지원하는 관점을 가져야 한다. 보편권의 관점은 취약층 노년의 문제점을 파악하는 방향도 크게 변화시킬 수 있다. 그것은 취약계층의 권리를 보편권의 관점에서 파악하게 한다. 학대받는 노인, 자기 방임하는 노인, 무분별한 의료 거부를 선택할 수 없는 노인의 권리를 보호하고, 당사자의 자기결정을 충분하게 보장하고, 자기결정을 할 수 없을 때 당사자의 권익을 보호할 수 있는 시스템을 마련하는데 감수성을 크게 할 수 있다. 노인당사자의 자기결정권이 분명하게 인지하지 않을 때 좋은 돌봄이 이루어지기 어렵다.

둘째 노인과 노년을 사회적 부담이 아닌 사회적 자산으로 파악하는 관점이 필요하다. 노

인을 쓸모 없는 비존재로 규정하면서 고령사회가 지속되기 어렵다. 고령사회에 대응하는 길은 노인을 시민으로서 주체화하고 사회 전체, 정부, 정책, 경제조직, 시민사회가 그런 환경을 보호하는 것이다. 노인문화의 변화는 사회 전체의 과제이며 특정한 집단과 세대만의 과제가 아니다. 시민의식은 그 사회의 성원이라는 주체적이고 사회적인 소속의식에 기초한다. 다양한 삶에 대한 상호인정에 기초한다. 참여와 신뢰가 기본이 된다.

이를 위해서는 노년의 활동, 정체성, 이탈, 쇠퇴의 복합적인 과정에 대한 개인적, 관계적, 사회제도적 수용과 지원기제가 중요하다. 노년의 문화를 일방적으로 젊음 중심으로 포장하거나, 일방적으로 사회적으로 무용한 시기로 단정하는 편향된 관점의 지배를 조심해야 한다. 부담인식은 노년을 주변화시키는 문화적 폭력이다. 한편에서는 노년의 건강과 기능의 절대적 가치를 강조하면서 다른 한편에서는 노년 전체를 피부양인구로 범주화함으로써 노년의 다양한 경험과 그것의 사회적 주관적 의미들을 부정하는 폭력을 행사한다. 노년의 경험이 부담이 아닌 자산으로 인식될 수 있는 구체적인 방법과 과제들을 발굴해야 한다.

세째, 세대 통합, 젠더·계급 통합의 사회적 정의, 윤리 인식을 강화할 필요가 있다. 가족운리만이 아닌, 경쟁, 성과, 자기 이해 중심의 가치만이 아닌 협동과 소통, 공존의 가치를 스스로 함께 지킬 수 있어야 한다. 나이든 사람과 젊은 사람이 함께 새로운 통합의 사회를 디자인해야 한다. 노인세대는 젊은 세대와 분리되어 있지 않다. 저출산이 고령화의 원인이기도 하지만, 고령화는 저출산의 요인이 되기도 한다. 재원은 한계지워졌다. 한계지워진 재원을 균형적으로 분배될 수 있도록 노력하고 배려해야 한다.

네째, 가족관계도 세대, 젠더간에 평등해져야 한다. 좋은 미덕이라고 말하지만 실제 효를 행한 사람은 며느리였고 며느리의 목소리가 많이 달라진 세상이다. 그러나 여전히 부모의 재산이 자식의 재산이고, 부모의 돌봄이 자식의 책임이라는 인식이 어슬렁거린다. 효과 가족부양의 지나친 강조는 노인문제를 가족의 영역에 묻히고 보편적 사회적 의제로 공유하는 것을 막는다. 가족간의 세대 유대도 중요하지만 사회적으로 세대 유대가 지속되기 위해서는 편협한 가족주의적 문화가 극복되어야 하고, 이기적 가족주의를 지속시키는 상속, 부양기준도 변화되어야 한다.

다섯째, 노년의 경험을 긍정적으로 받아들여야 한다. 생로병사의 가치와 생명의 존엄성을 자각해야 한다. 활동성과 경제활동을 유지할 수 있는 시점을 구분하는 것은 정치적이고 논란이 될 수 있지만 노년에 분명히 확대되고 있다. 그러나 삶의 의미를 통합하고, 육체적 쇠퇴와 사회적 관계로부터의 헤어짐과 죽음을 긍정적으로 수용할 때 삶의 의미가 비로서 완성될 수 있다. 많은 노인이 자살하고 사회에서 고립되는 이유는 노병사를 부정하는 환경과 삶의 터전이 상실되는 환경에서 노년을 살아가고 있기 때문이다.

여섯째, 노년을 평화롭게 살아갈 수 있는 지역 환경을 만드는데 협력네트워크가 필요하다. 선심성 행정이 아니라 한 사람 한사람이 어울려 살 수 있는 환경을 다시 세우는데 책임의식

을 갖고 실천해야 한다. 형식주의적 성과업무 관리식 행정이나, 삶과의 분리된 복지전달체계를 바꾸기 위해서는 협력과 자치의 개념이 탄탄해져야 한다. 국가, 영리, 비영리, 시민단체, 주민의 협력적 거버넌스가 중요하다. 국가는 기초적인 사회보장의 역할을 다하고, 시민개개인의 잠재능력을 살리는데 노력을 하고, 시민들이 생활을 영위할 능력을 갖고 의사결정협동의 파트너로 인정하는 자세가 필요하다 지역공동체는 삶이 체현되는 생생한 장소, 공동체, 터전이다. 주민자치, 민주주의, 협동조합, 생활공동체, 지역사회복지 이념이 연결되어 지역자치를 실현한다. 삶의 터전의 중요한 사회적 자본인 서로간의 신뢰, 부조, 연대를 복원한다.

참고문헌

- 권용진. 2010. “노인장기요양보험의 연계문제와 통합적 케어 구축방안.” 윤희숙 외. 2010. 『노인장기요양보험의 현황과 과제』. KDI 연구보고서
- 권중돈, 2004. “노인 학대에 영향을 미치는 요인.” 『한국노년학』 24/1.
- 김연명 편. 『한국복지국가 성격논쟁 1』. 인간복지.
- 김정석. 2005. “한국노부모들의 노부모 부양관 변화, 1994-2004.” 『한국노년학』 25(4): 1~11.
- 류임량. 2016. “젠더관점에서 본 재가 요양보호사의 돌봄노동.” 서울대학교 박사학위논문.
- 박경숙·서이종·김수종·류연미·이상직·이주영. 2013. 『세대갈등의 소용돌이: 가족, 경제, 문화, 정치적 메커니즘』. 다산.
- 박경숙. 2001. “노년기 불평등의 미래.” 『한국사회학』 35/6: 141-168.
- 박경숙. 2007. “도덕, 정치, 경제의 연관에서 본 효도법 담론의 의미” 『가족과문화』 19/3.
- 박경숙·김주현·이상림·최인화·손정인. 2009. 『노인인권실태조사』. 국가인권위원회.
- 박종연 외. 2010. 『장기요양과 의료서비스의 통합케어 모형 개발』. 국민건강보험공단.
- 양난주. 2014. “영리, 비영리 노인장기요양시설의 차이와 동형화에 대한 연구.” 『한국사회복지행정학』 16/1: 179-207.
- 이진숙·박진화. 2011. 『시장원리 확대를 통한 노인장기요양서비스의 효과성 평가』. 보건사회연구 31/4..
- 이진우. 2012. 『중간에 서야 좌우가 보인다: 대한민국 정치이념 지형도』. 책세상.
- 전광석. 2013. “한국의 노인장기요양 관련 법제도의 현황과 과제.” 『사회보장법』 2/1.
- 정경희·정은지·남현주·최혜지. 2012. 『고령화에 관한 마드리드 국제행동계획(MIPAA) 이행 실태 및 평가』. 보건사회연구원.
- 정무권 편. 『한국복지국가 성격논쟁 2』. 인간복지.
- 정순돌. 2005. “시설 거주 노인의 우울증 원인에 대한 경로분석.” 『한국노년학』 25/3: 75-90.
- 최희경. 2010. “신노년” 정책 담론에 대한 비판적 재검토 -활동적 노화, 성공적 노화, 생산적 노화를 중심으로- 『한국사회정책』 17/3: 41-65.
- 현외성. 1988. “한일노인복지법의 형성과정에 관한 비교연구.” 『한국노년학』 7: 5-23.

홍경준, 송호근. 2007.

Hansen, T. B. 2015. "Citizenship as horizon." *Citizenship Studies* 19(2), 1-4.

Hwang, Sun-Jae. 2016. "Public Pensions as the Great Equalizer? Decomposition of Old-Age Income Inequality in South Korea, 1998-2010." *Journal of Aging & Social Policy*, 28/2: 81-97.

Preston, Samuel. 1984. "Children and the Elderly: Divergent Paths for American Dependents." *Demography* 21:435-58.

소주제 발표

《주제 1》 초고령사회 복지인프라 개편에 따른 읍면동
복지허브화와 노인복지관의 상담기능 강화

- 발표: 박영숙(영등포노인복지관 관장)

《주제 2》 100세 시대 노인의 정보접근성과 노년 종합정보제공
강화를 위한 복지현장의 기능과 역할

- 발표: 박종원(군포시노인복지관 관장)

〈 소주제 1 〉

초고령사회 복지인프라 개편에 따른
읍면동 복지허브화와 노인복지관의 상담기능 강화

발표: 박영숙(영등포노인복지관 관장)

초고령사회 복지인프라 개편에 따른 읍면동 복지허브화와 노인복지관의 상담기능 강화

박 영 숙*

I. 들어가면서

사회복지서비스에 있어서 전달체계의 문제는 새롭고도 오래된 주제이다. 바람직한 정책 내용과 정책 자원을 갖추고 있어도 전달체계에서 문제가 발생한다면 서비스의 비효율과 왜곡 현상을 초래하게 된다. 전달체계가 잘 작용하는가의 여부에 따라 클라이언트들이 느끼는 서비스의 만족도가 달라지기 때문이다. 오늘날 급격한 복지환경의 변화에 따른 복지욕구의 증대에 적절히 대응하기 위해서 전달체계의 재정립이 시급한 실정이다.

사회복지(social-welfare)라는 용어는 매우 다양하게 사용되는 만큼 여러 가지 의미로 이해되고 있다. 그것은 용어 자체가 정치인, 전문가, 지역사회활동가 그리고 복지수급자 등과 같은 다양한 이해관계에 따라 차별적으로 받아들여지거나 사용되고 있기 때문이다. 그러나 보다 근본적인 이유는 ‘사회복지’의 형태자체가 뚜렷한 실체를 가진 것이기보다는 시대와 장소에 따라 독특한 모습으로 나타나는 것이기 때문일 것이다(조홍식 외, 2015). 사회복지란 모든 사회생활상의 빈곤과 사회적 요구를 개인과 집단적 그리고 지역사회 수준에서 예방하고, 보호하며, 치료, 재활하기 위한 공공 또는 민간적 개입의 제도, 프로그램, 서비스 등을 총칭하는 체계(system)로 설명될 수 있다.

현대사회는 노인복지문제 뿐만 아니라 아동복지, 청소년복지, 다문화가정 복지, 모·부자 가정 복지, 장애인복지 등 다양한 분야에 사회복지의 요구가 거세지고 있는데, 이러한 경향은 인간다운 생활권이 인간으로서의 존엄가치를 유지하기 위한 최소한의 구체적인 권리이기 때문이다. 또한 서비스의 종류도 단순히 의·식·주 해결차원이 아닌 개인별, 계층별, 집단별, 지역별로 다양하고 복잡하게 변화하면서 그에 준하는 법적 제도적 변화를 요구하기에 이르렀다.

그러나 늘어나는 복지예산과 서비스의 다양화에도 불구하고 현행복지전달체계가 중앙행정기관별, 지방자치단체별 분절운영되어 서비스의 효율적 연계를 기대하기 어렵고 동일대상자에게 복지혜택이 중복하여 제공되거나 생활을 비관한 가족이 동반자살하는 사건이 발생하는 등 도움이 절실한 계층이 복지의 사각지대에 놓이는 사례가 지속적으로 발생하고 있다.

이에 ‘국민기초생활보장법’과 ‘긴급복지지원법’이 개정되어 사각지대를 발굴하여 급여제공과 긴급지원을 하도록 했으며 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」이 제정되었다. 이 법에 따라 사회보장급여의 이용 및 제공에 관한 기준과 절차 등 기본적인 사항을 규정하고 지원을 받지 못하는 지원대상자를 발굴하여 지원함으로써 사회보장급여를 필요

* 영등포노인종합복지관 관장

로 하는 사람의 인간다운 생활을 할 권리를 최대한 보장하고, 사회보장급여가 공정하고 효과적으로 제공되도록 하며, 사회보장제도가 지역사회에서 통합적으로 시행될 수 있도록 그 기반을 구축하는 것을 목적으로 한다.

이 법의 제정에 따라 보건복지부와 행정자치부는 읍면동을 복지허브화하고 민관협력을 통해 사각지대로 내몰리고 있는 또는 방치되고 있는 노인을 발굴하여 보장급여와 복지서비스가 지역사회에서 통합적으로 이루어지도록 하고 있다. 이에 따라 노인종합복지관의 역할도 변화가 필요한 시점에 있다.

우리나라는 1990년대 이전까지는 선진국에 비해 상대적으로 젊은 인구구조를 가지고 있을 당시에는 노인종합복지관의 서비스는 시기적절하고 사업내용도 노인욕구에 맞게 구성되었다고 볼 수 있다. 그러나 우리나라는 세계에서 유례없는 빠른 고령화를 겪고 있으며 이미 농어촌지역에서 서울과 같은 대도시까지 확산되고 있는 상황이다.

일반적으로 고령화는 노년계층이 증가하는 반면에, 젊은 층은 감소하는 역 피라미드의 인구구조를 의미한다. 인구구조의 변화로 인해 나타나는 사회현상은 단순히 노인인구비율이 늘어나는 차원을 넘어 사회전반에 걸쳐 다양하게 영향력을 미치고 있다.

그러므로 노인복지측면에서만 볼 것이 아니라 정치, 경제, 사회, 문화, 교육, 의료, 기후, IT, 환경, 주거, 재활공학 등 사회전반에 걸친 상황을 인식하고 앞으로의 노인복지의 방향성을 재설계해야 할 것이다. 그렇다면 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」을 근거로 노인종합복지관의 기존사업을 분석하고 방향을 제안하고자 한다.

II. 「사회보장급여법」에 의한 복지전달체계의 혁신

1. 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법」의 이해

1) 제정배경

우리나라 국민은 헌법에 보장된 인간다운생활을 할 권리를 가지고 있고 국가는 인간다운 생활을 할 권리를 최대한 보장을 해주어야한다. 그러나 매스컴을 통해 보도되는 내용은 국가의 복지혜택을 받지 못하여 발생하는 여러 사건을 자주 보게 된다.

서울 송파구에 거주하던 세 모녀가 생활고로 고생하다 2014년 2월 방 안에서 번개탄을 피워놓고 자살을 한 사건이다. 지하 셋방에서 살던 세 모녀는 질병을 앓고 있는 것은 물론 수입도 없는 상태였으나, 국가와 자치단체가 구축한 어떤 사회보장체계의 도움도 받지 못했다.

이들은 2014년 2월 마지막 집세와 공과금 70만 원, 그리고 죄송하다는 내용의 유서를 남기고 자살했다.이 사건 이후 복지 사각지대에 대한 논란과 법안 개정의 목소리가 높아졌으며, 결국 2014년12월 송파 세 모녀법으로 불리는 「국민기초생활 보장법」 및 「긴급복지 지원법」 개정안, 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권 발굴에 관한 법률」 제정 등 복지 사각지대 해소와 관련된 3개 법안이 국회를 통과했다. 이에 따라 「국민기초생활 보장법」 및 「긴급복지 지원법」, 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권 발굴에 관한 법률」이 2014년 12월 30일 개정·제정 6개월 뒤인 2015년 7월 1일부터 시행된다.

박모(60)씨와 30대 두 딸이 세상을 등진 사건은 현행 사회안전망의 허점과 복지전달체계의 한계를 그대로 드러냈다는 지적이 일고 있다. 세 모녀는 가장 기본적인 기초생활보장제도나 위기 가정 지원제도인 긴급복지제도, 민간자원 연계 지원 등 그 어느 제도의 도움도 받지 못했다. 스스로 도움을 요청하지 않았다고 하지만, 중앙과 지방정부 할 것 없이 '발굴' 노력을 하지 않아 생존 위기에 놓인 세 모녀가 결국 극단적인 선택을 한 것이라는 자성의 목소리가 커지고 있다.

주목할 점은 세 모녀가 실제 동 주민센터에 직접 신고를 했다고 하더라도 기초수급자로 선정되지 못했을 것이라 게 이 분야 전문가들의 지적이다. 긴급지원제도를 신청했어도 실질적인 도움이 됐을지도 미지수다. 다만, 차상위계층에 주어지는 의료급여 대상에 선정돼 큰딸이 병원비를 지원 받았을 가능성은 있다. 그러나 어려서부터 앓은 당뇨로 거동조차 불편한 큰딸을 둘째 딸이 전담하다시피 챙겨야 했고 어머니 박씨가 식당일을 해가며 생계를 이어야 했던 상황이 의료급여 지원으로 '개선'됐을 리는 만무하다.

세 모녀 비극의 주요 원인으로 여전히 낮은 '복지권리의식'을 꼽고, 권리의식 확산 방안 마련이 시급하다. 복지정보를 잘 알고 있는 사람들은 이중, 삼중으로 혜택을 받고 있지만 자신이 누릴 수 있는 복지제도 존재 자체를 모르거나 활용에 지나치게 소극적인 사람들이 아직 많아 복지가 권리라는 인식을 어떻게 확산시킬지도 중요한 문제다.

고령화 사회가 이어지고 있는 우리나라는 다양한 복지 서비스를 제공하고 있지만 모든 사람들이 서비스를 누리는 것은 아니다. 복지서비스를 잘 알지 못하는 사람들도 있고, 복지서비스라는 것이 있어도 요청하는 것을 모르는 사람들도 있다는 것이 복지사각지대의 발생원인이 되고 있음을 볼 때, 복지사각지대 문제에서 가장 먼저 변화해야 하는 것은 가장 가까운 가족, 이웃들이 되어야 한다고 생각하며, 내 주변에 커다란 어려움을 겪고 있는 사람들이 있다면 작은 관심을 보이는 것부터 시작하는 것이 복지사각지대를 줄여나갈 수 있는 방법이 될 것이라 생각한다.

2) 「사회보장급여법」 기본원칙

- (1) 사회보장급여가 필요한 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 사회보장급여를 신청할 수 있으며, 보장기관은 이에 필요한 안내와 상담 등의 지원을 충분히 제공하여야 한다.
- (2) 보장기관은 지원이 필요한 국민이 급여대상에서 누락되지 아니하도록 지원대상자를 적극 발굴하여 이들이 필요로 하는 사회보장급여를 적절하게 제공받을 수 있도록 노력하여야 한다.
- (3) 보장기관은 국민의 다양한 복지욕구를 충족시키고 생애주기별 필요에 맞는 사회보장급여가 공정·투명·적절하게 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.
- (4) 보장기관은 사회보장급여와 「사회복지사업법」 제2조제3호 및 제4호의 사회복지법인, 사회복지시설 등 사회보장 관련 민간 법인·단체·시설이 제공하는 복지혜택 또는 서비스를 효과적으로 연계하여 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
- (5) 보장기관은 국민이 사회보장급여를 편리하게 이용할 수 있도록 사회보장 정책 및 관련

제도를 수립·시행하기 위하여 노력하여야 한다.

(6) 보장기관은 지역의 사회보장 수준이 균등하게 실현될 수 있도록 노력하여야 한다.



행복한 대한민국을 여는 정부3.0의 생활화

정부3.0 생활밀착형 서비스는 전 부처가 함께 합니다

출산부터 노후까지 맞춤형 생애주기별 서비스

행복출산	희망교육	성공취업	간편창업	편한노후
- 출생지원 통합 신청 - 온라인 출생신고	- 대학진학 정보 포털 - U-Guide - 무료온라인공개 강좌	민·관 일자리 정보 워크넷 통합	- 상권 분석시스템 전국 확대 - 영·패업신고 간소화	- 전국 어디든 안심상속 신청 - 공·사연금 통합포털
				
	27개 → 100개		34종 → 52종	

복지·교육 서비스도 개인 맞춤으로

개인 맞춤 서비스 제공	취약계층 선제적 지원	학업 중단자 종합 지원체제 구축
맞춤형 혜택 안내 서비스 (알려드림+)	- 단전·재난 분석 + 위기가구 발굴 - 연말 소외계층 수요별 맞춤 지원	교육·고용·복지(상담) 종합지원 체계 구축
		
민원24, 나의 생활정보 제공 확대 21종 → 41종		

안전·보건 서비스로 더 안전하게

지역별 식중독 위험 예보 서비스	건강정보 통합 서비스 강화	도로 위험정보 실시간 제공
- 식중독 '사전예측지도' 제공 - 국민·영양사·지자체 등에 정보 전파	- 개인 투약이력 조회서비스 실시 'MY Health Bank' 서비스 확대	강우량·노면상태 등 위험기상정보 제공
		

주거·생활 서비스로 더 편리하게

부동산 거래 편의 서비스	공공서비스 포털 일원화	편안한 여가생활	세무 법률 서비스 확대
- 교통·학교·시세 등 주거지 분석법 - 부동산 거래 전자계약시스템 보급	- 민원24 + 정부대표포털 + 수혜자 맞춤형 - 복지포·워크넷 등 주요 포털 연계(17)	- 회원중 8만 명으로 전국 공공 도서관 이용 - 항공·KTX·버스, 종합정보시스템 구축	- 시·군·동 단위 마을사무사 도입 - 법률·조세 전문직 모바일 서비스
			



3) 복지사각지대발굴강화

(1) 자료 또는 정보의 제공과 홍보

보장기관의 장은 지원대상자를 발굴하기 위하여 다음 각 호의 사항에 대한 자료 또는 정보의 제공과 홍보에 노력하여야 한다. 즉 복지권리의식에 소극적이거나 정보접근이 어려운 대상자들을 적극적으로 찾아 나서야한다.

- ① 사회보장급여의 내용 및 제공규모
- ② 수급자가 되기 위한 요건과 절차
- ③ 그 밖에 사회보장급여 수급을 위하여 필요한 정보

(2) 정보공유 등의 협조 요청

보장기관의 장은 관할 지역에 거주하는 지원대상자를 발굴하기 위하여 다음 각 호에 해당하는 관계 기관·법인·단체·시설의 장에게 소관 업무의 수행과 관련하여 취득한 정보의 공유, 지원대상자의 거주지 등 현장조사 시 소속 직원의 동행 등 필요한 사항에 대한 협조를 요청할 수 있다.

이 경우 관계 기관·법인·단체·시설의 장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

- ① 「사회복지사업법」 제2조제3호와 제4호에 따른 사회복지법인 및 사회복지시설
- ② 「국민연금법」 제24조에 따른 국민연금공단
- ③ 「국민건강보험법」 제13조에 따른 국민건강보험공단
- ④ 「지역보건법」 제7조에 따른 보건소
- ⑤ 「초·중등교육법」 제2조 각 호의 학교
- ⑥ 「경찰법」 제2조에 따른 경찰서
- ⑦ 「소방기본법」 제2조제5호의 소방대
- ⑧ 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·법인·단체·시설

(3) 자료 또는 정보의 처리

사회보장의 사각지대를 해소하고 업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하기 위하여 중앙행정기관, 지방자치단체 및 관계 기관·법인·단체·시설의 장에게 자료 또는 정보의 제공을 요청할 수 있고, 이를 활용할 수 있도록 지원할 수 있다. 이 경우 관계 중앙행정기관의 장 등은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

< 표 1 > 정보공유 등의 협조기관

번호	정보자료의 공유
1	「전기사업법」에 따른 단전, 「수도법」에 따른 단수, 「도시가스사업법」에 따른 단가스
2	「초·중등교육법」에 따른 학교생활기록 정보 중 담당교원이 위기상황에 처하여 있다고 판단한 학생의 가구정보
3	「국민건강보험법」에 따른 보험료를 6개월 이상 체납한 사람의 가구정보
4	「국민기초생활 보장법」 또는 「긴급복지지원법」에 따른 신청 또는 지원 중 탈락 가구의 가구정보
5	「사회복지사업법」 제35조에 따른 시설의 장이 입소 탈락자나 퇴소자 중 위기상황에 처하여 있다고 판단한 사람의 가구정보
6	그 밖에 지원대상자의 발굴을 위하여 필요한 정보로서 대통령령으로 정하는 정보

(4) 지원대상자 발견 시 신고의무

누구든지 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 등의 사회적 위험으로 인하여 사망 또는 중대한 정신적·신체적 장애를 입을 위기에 처한 지원대상자를 발견한 경우 지체 없이 보장기관에 알리고, 지원대상자가 신속하게 지원을 받을 수 있도록 노력하여야 한다. < 표 2 >의 신고의무자는 법적근거에 따라 지원대상자 발견 시 신고해야한다.

보건복지부는 복지담당 공무원 외에 지역사회에 밝은 복지통(이)장, 읍면동 지역사회보장협의체 등 인적안전망과 사회복지시설종사자, 의료기관 종사자, 우체국·경찰서, 교사 등과도 긴밀히 협력해 위기상황에 놓여있는 대상자를 발굴하고 지원할 계획이다.

< 표 2 > 지원대상자 발견 시 신고의무자의 법적근거

구분	법적근거	신고의무자
1	「사회복지사업법」 제35조 및 제35조의2	사회복지시설의 장과 그 종사자
2	「장애인활동 지원에 관한 법률」 제20조, 동법 제16조	활동지원기관의 장 및 그 종사자와 같은 활동지원인력
3	「의료법」 제2조 및 제3조	의료인과 의료기관의 장
4	「의료기사 등에 관한 법률」 제1조의2	의료기사
5	「응급의료에 관한 법률」 제36조	응급구조사
6	「소방기본법」 제34조	구조대 및 구급대의 대원
7	「국가공무원법」 제2조제2항제2호	경찰공무원
8	「지방공무원법」 제2조제2항제2호	자치경찰공무원
9	「정신보건법」 제13조의2	정신보건센터의 장과 그 종사자
10	「영유아보육법」 제10조	어린이집의 원장 등 보육교직원
11	「유아교육법」 제20조, 동법 제23조	교직원, 강사 등
12	「초·중등교육법」 제19조, 제19조의2,	교직원, 전문상담교사, 산학겸임교사 등

	제22조	
13	「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제6조, 제14조	운영자·강사·직원, 교습소의 교습자·직원
14	「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조, 제12조	성폭력피해상담소의 장과 그 종사자, 성폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자
15	「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제10조, 제17조	지원시설의 장과 그 종사자, 성매매피해 상담소의 장과 그 종사자
16	「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조, 제7조	가정폭력 관련 상담소의 장과 그 종사자, 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자
17	「건강가정기본법」 제35조	건강가정지원센터의 장과 그 종사자
18	「노인장기요양보험법」 제31조, 제32조	장기요양기관의 장과 그 종사자, 재가장기요양기관의 장과 종사자
19	「지역보건법」 제11조제1항제5호	보건소의 방문간호 업무 종사자
20	「다문화가족지원법」 제12조	다문화가족지원센터의 장과 그 종사자
21	「지방자치법」 제4조의2제4항, 제5항	행정리의 이장, 행정동의 하부조직으로 두는 통의 통장

4) 지역사회 민관협력 체계변화와 수급권자등에 대한 상담·안내, 의뢰 등

2003년 7월 사회사업법 개정 시 지역사회복지협의체 설치 운영과 함께 지역사회복지계획 수립을 의무화하여 지역복지활성화의 틀을 마련하고 공공민간분야의 보건복지네트워크를 강화하기 위하여 시군구에 지역사회협의체를 설치하도록 하였다. 사회보장급여법제정에 따라 기존의 복지와 보건위주의 협의체가 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 관계 기관·법인·단체·시설과 연계·협력을 강화하기 위하여 지역사회보장협의체로 명칭이 변경되어 복지, 보건, 문화, 교육, 환경, 주거등 지역주민의 삶 전반에 걸친 협의체 역할로 기능이 확대되고 지역친화적인 협의체로 대한민국 복지 단위를 읍·면·동 중심으로 재구성하는 동시에, 복지사각지대 발굴·해소, 공동체 회복을 통한 지역보호체계를 구축하고 사회보장의 사각지대를 해소하도록 민과 관 그리고 지역주민이 함께 협력하는 지역복지 틀을 제시하였다.

< 표 3 > 지역사회보장협의체의 기능

구분	시군구 지역사회보장협의체	읍면동 단위 지역사회보장협의체
구성 방법	시군구청장 위촉	읍면동장 추천, 시군구청장 위촉
규모	10명이상 40명 이하	10명 이상
위원 자격	① 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 ② 지역사회보장 기관·법인·단체·시설의 대표자 ③ 비영리 민간단체에서 추천한 사람 ④ 복지위원의 대표자 ⑤ 사회보장에 관한 업무 담당공무원	① 읍장, 면장, 동장 ② 지역의 사회보장 기관·법인·단체·시설 또는 공익 단체의 실무자 ③ 사회보장업무 담당 공무원 ④ 비영리 단체에서 추천한 자 ⑤ 복지위원 ⑥ 통 이장, 주민자치위원, 자원봉사체 구성원

		⑦ 그 밖에 사회보장증진에 열의가 있는 자
기능	① 지역사회보장계획 수립·시행 및 평가에 관한 사항 ② 지역사회보장조사 및 지역사회보장지표에 관한 사항 ③ 사회보장급여 제공에 관한 사항 ④ 사회보장 추진에 관한 사항 ⑤ 읍면동 단위 지역사회보장협의체의 구성 및 운영에 관한 사항 ⑥ 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항	① 관할 지역 내의 사회보장 대상자 발굴 ② 사회보장 자원 발굴 및 연계 ③ 지역보호체계 구축·운영 ④ 그밖에 관한 지역주민의 사회보장 증진을 위하여 필요한 사항

< 표 4 > 지역사회보장협의체의 운영방향

비전	사회보장 대상자 발굴, 연계를 통한 사각지대 해소 및 지역사회보장 증진
목표	지역사회보장 증진을 위한 민간, 공공의 거버넌스체계 구축 지역주민의 사회보장 욕구에 대응한 맞춤형 통합서비스구축 지역사회 내 자원발굴, 연계 강화 및 지역주민 참여 활성화로 지역사회문제 해결
추진계획	지역사회보장 관련위원회 통합운영 등을 통한 협의체 기능 내실화 협의체간 교류, 협력촉진 및 우수사례 공모를 통한 인센티브 제공 지역사회보장협의체 전환을 통한 기능강화 및 확대
제도적 기반	읍, 면, 동단위의 지역사회보장협의체 조직, 운영 등 지역사회보장 운영체계 개편 협의체 운영 활성화를 위한 인력 및 운영비 등 제도적 지원체계 마련 사회보장급여법 시행 및 지자체 조례 정비를 통한 협의체 운영기반 조성

- (1) 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회보장이 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역공동체의 자발적인 협조가 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.
- (2) 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 지원대상자의 발굴 및 지역사회보호체계의 구축을 위하여 지역사회보장협의체에 관계 기관·법인·단체·시설의 장 및 그 밖에 사각지대 발굴과 관련한 기관·법인·단체·시설의 장 등을 포함시켜 운영할 수 있다.
- (3) 시장·군수·구청장은 지역사회 내 지원대상자를 발굴하는 활동을 촉진하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 비용을 지원할 수 있다.
- (4) 보장기관의 업무담당자는 수급권자 또는 지원대상자(이하 "수급권자등"이라 한다)가 필요한 사회보장급여를 편리하게 이용할 수 있도록 사회보장급여의 명칭, 수급권자의 선정기준, 보장내용 및 신청방법 등에 관한 사항을 상담하고 안내하여야 하며, 이를 위하여 사회보장정보시스템에서 지원하는 정보를 최대한 활용하여야 한다.

- (5) 보장기관의 업무담당자는 수급권자등이 필요로 하는 사회보장급여의 이용이 다른 보장기관의 권한에 속한다고 판단되는 경우 신청인 또는 수급권자등에게 해당 보장기관을 안내하고, 필요한 경우 해당 보장기관 또는 관계 기관·법인·단체·시설에 사회보장급여 또는 복지혜택·서비스의 제공을 의뢰하여야 한다.
- (6) 보건복지부장관은 상담·안내·의뢰가 사회보장정보시스템을 통하여 효율적으로 이루어질 수 있도록 하여야 한다.
- (7) 보장기관의 장은 수급권자등에게 사회보장급여의 이용 및 제공에 필요한 사항을 종합적으로 상담·안내·의뢰하는 등의 업무를 수행하기 위하여 전화상담센터 등을 설치·운영할 수 있다.

5) 사회보장정보시스템운영

사회보장정보시스템 운영기관인 (구)한국보건복지정보개발원이 사회보장급여법에 근거해 2015년 7월 1일 사회보장정보원으로 새롭게 출범했다. 기존 정보개발원은 사회복지사업법에 따라 정보시스템을 위탁·운영하는 전담기구로만 규정돼 있었으나, 법 시행으로 ‘사회보장정보원’이라는 법정기관으로 법적 근거가 명확해졌다.

허상성 사회보장정보원 경영지원본부장은 “국가와 지방자치단체, 민간의 도움이 필요하지만 지원받지 못하고 있는 소외 계층을 집중적으로 찾아내고 있다. 법의 시행으로 복지 대상자를 더욱 적극적이고 선제적인 방법으로 발굴하고 있다. 사회보장시스템 구축으로 대상자의 신청이 없어도 생활의 곤란도를 판단할 수 있는 사회보험료 체납, 단전, 단수 등 총 24종의 정보를 활용해 위기에 처한 가정으로 찾아가는 복지를 실현할 수 있게 됐다”고 설명했다.

보건복지콜센터(129)와 대표복지포털 ‘복지로(www.bokjiro.go.kr)’를 통해 한 통의 전화나 몇 번의 클릭만으로 본인은 물론 이웃에 대한 지원을 신청할 수 있는 통로도 열렸다.

2. 복지 전달체계의 혁신과 필요성

우리나라만큼 사회복지관련 시설이 많고 다양한 제도가 있는 나라도 많지 않을 것이다. 그러나 사각지대가 지속적으로 발생되고 있는 원인은 무엇일까? 우리나라는 시설(기관)중심의 복지이고 사회보장급여는 신청주의로 당사자가 직접 해당기관을 찾아야 한다는 맹점이 있다. 그리고 법의 경계선에서 사각지대에 위치한 취약계층은 그대로 사각지대에 존재 할 수 밖에 없는 실정이다.

매스컴을 통해 복지사각지대의 보도사례가 나올 때 마다 이에 대한 대처를 하겠다고 한 뒤 얼마 지나지 않아 유사한 사례가 보도되고 있는 이유는 무엇일까? 전달체계의 문제인 것이다. 그러므로 국가는 복지전달체계를 강력하게 최 일선인 동(洞)에서 직접 찾아가는 복지를 새로운 방식으로 해야 한다는 것이 「사회보장이용제공 및 수급권자 발굴에 관한 법」의 방식 일 것이다.

그동안 왜 사각지대가 발생 했는지를 살펴보면 다음과 같은 유형이 있다.

1) 복지혜택의 사각지대의 유형

(1) 본인이 신청하지 않는 경우

본인이 신청하지 않는 경우는 대부분 노인들에게서 나타나는 현상으로 부양의무자가 되는 자녀에게 연락이 가서 자녀가 걱정한다거나 혹은 자녀의 사회생활에 영향을 미치지 않을까 하는 염려로 본인이 어떠한 복지정책을 알고 있음에도 신청하지 않는 경우이다. 이는 본인이 신청을 하지 않는 것이므로 대상을 발굴해서 설득을 해야 한다.

(2) 사회보장급여 및 서비스가 있는지 모르는 경우

사회보장급여 및 서비스가 있는지 모르는 경우는 홍보부족으로 최근 사회복지공무원들을 확충하여 복지사각지대를 발굴한다고 하므로 이런 경우를 대비하기 위함이다. 주로 인적이 잘 닿지않는 곳에 살거나, 공적인 문서로 소재가 정확히 파악되지 않은 사람들이기 때문에 주민 제보 등에 의존할 수 밖에 없는 측면이 있다. 그러나 이제 공무원들이 확충되고 있어 점차 이런 대상들을 발굴하여 복지혜택을 받을 수 있도록 종합정보제공과 보장급여조치 할 수 있을 것으로 본다.

(3) 신청하여도 법의 미비로 지원대상에서 누락되는 경우

국민의 복지를 위해 만든 법이 다양한 상황을 포괄하고 있지만 틈이 있기 마련이다.

사람의 삶이 다양한 상황이다 보면 모두를 포괄할 만한 법을 만들어낸다는 것은 쉽지 않고 법이 제정되고 이런 한계를 알고 있어도 국회에 한번 상정 되어 통과되기 까지 많은 소요시간이 걸리고 이해관계의 충돌로 물거품이 되는 경우도 많다.

그러한 법의 모양새 때문에 신규 복지대상자들이 늘어나게 되어도 복지사각지대에 있는 사람은 이런 저런 이유로 혜택을 받지 못하는 경우도 있다. 오히려 저 사람들이 어떻게 대상이 되나? 할경우도 있다.

그러므로 「사회보장이용제공 및 수급권자 발굴에 관한 법」을 통해 전달체계를 강력하게 하고 필요한 사람을 발굴하고 민관이 협력하여 자원을 개발하여 주민중심의 복지를 한다는 것은 복지의 패러다임의 전환으로 볼 수 있다.

3. 복지전달체계의 재설계

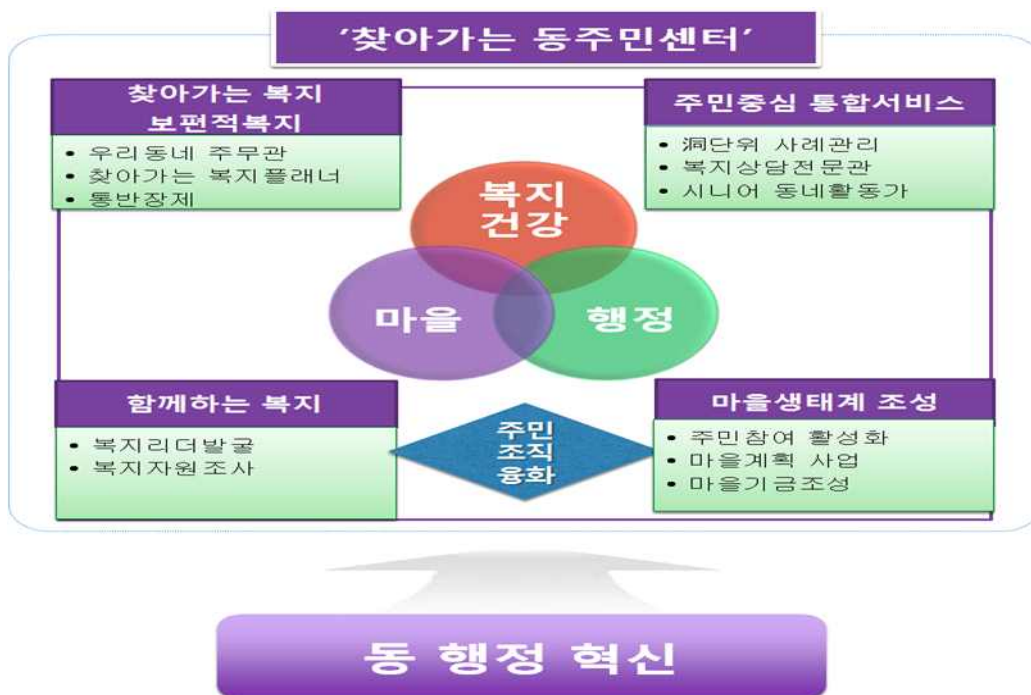
1) 행정혁신을 통한 읍면동의 복지 허브화

보건복지부(지역복지과)와 행정자치부(자치제도과)는 2016년2월29일자 보도자료를 통해 “읍면동 복지허브화, 우리 동네가 앞서간다”에서 복지영역의 전달체계 개편을 예고했다.

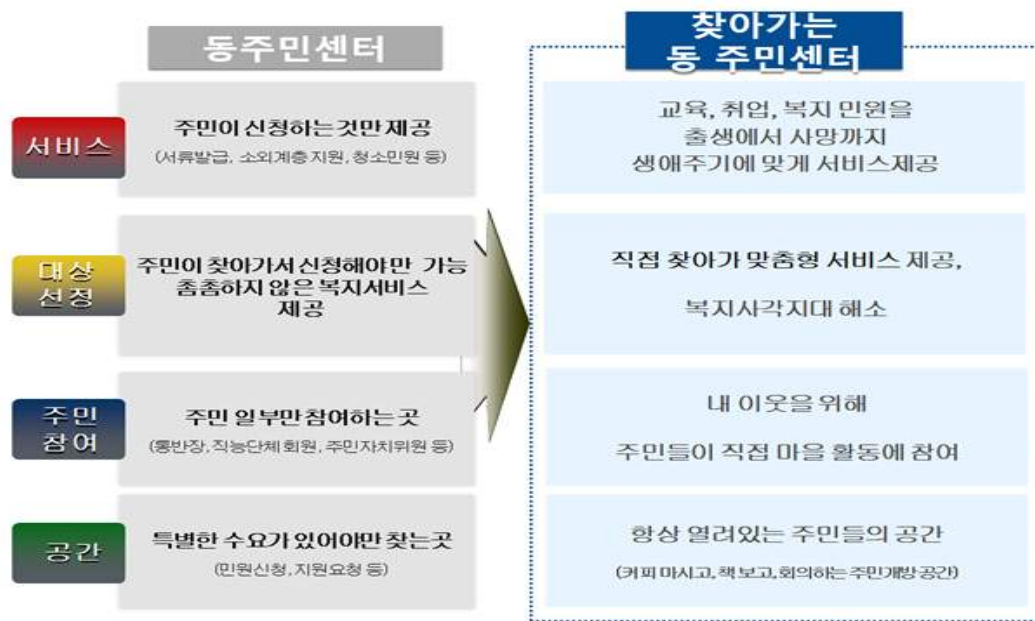
읍면동에 ‘맞춤형 복지팀’을 만들어 찾아오는 민원인의 신청과 접수를 처리하는데 그치지 않고 먼저 찾아가 복지대상자를 발굴, 상담하고 주민개개인의 욕구에 따른 맞춤형통합서비스를 제공하는 것을 말한다. 읍면동을 공적부조 집행기관에서 자립지원까지 가능한 종합상담기관으로 개편하여 복지사각지대 해소 및 복지체감도를 제고하겠다는 목표를 가지고 있다. 읍면동에 방문상담, 사례관리 등을 전담하여 맞춤형복지를 구현하는 ‘맞춤형복지 전담팀’을 설치하고 복지직 팀장을 배치한다.

국민이 읍면동의 복지기능 강화를 알기 쉽게 읍면동 주민센터의 명칭을 변경할 예정(행정복지센터)이며 서울의 경우 ‘찾아가는 동 주민센터’로 부르고 있다.

주민등록등본, 초본을 떼거나 단순히 복지서비스를 신청하기위해 방문하는 행정기관이었던 읍면동 주민센터가 갑작스럽게 닥친 어려움에 대한 심층상담과 종합지원이 가능한 주민의 “복지”센터로 전환되고 종전에 복지공무원이 민원창구에서 복지지원을 신청, 접수받고 이를 처리하는 업무가 주 업무였지만 읍면동 복지허브화가 구현되면 전담인력이 도움이 필요한 분들을 직접 찾아가서 상담하고, 가구별 사정에 따라 맞춤형 통합지원을 하며 공공자원뿐 아니라 민간자원까지 적극적으로 활용하여 지원하도록 한다.



{ 그림 1 } 동 행정혁신 모형도 (서울시 찾아가는 동 주민센터)



{ 그림 2 } 동 주민센터 업무변화 (서울시 찾아가는 동 주민센터)

서울시의 찾아가는 동주민센터 사업은 복지만이 아니라 건강, 공공행정혁신, 주민자치와 마을만들기 등 여러 영역에 걸친 사업으로 특히 사회복지인력의 획기적 증원을 핵심으로 삼고 있다. 이 사업을 통해 사례관리의 보장, 보편적 발굴주의 서비스와 방문복지의 제공 등 제도적 복지 영역의 보장과 복지생태계 조성이라는 지역사회복지체계 영역의 과제 해결을 도모할 것으로 기대할 수 있다.

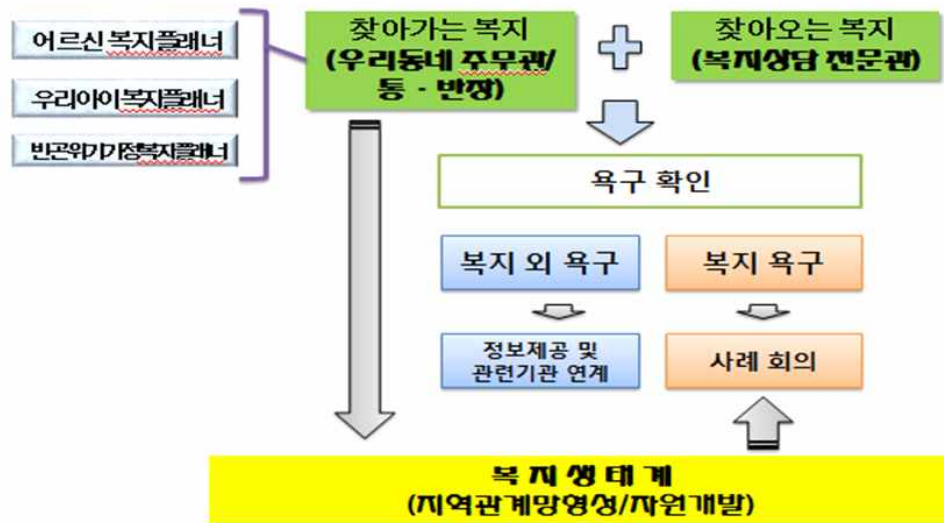
2) 전문인력보강과 상담 및 사례관리업무 수행

사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 또는 사회보장사무 전담기구에 사회복지전담공무원을 두고 사회보장급여에 관한 업무 중 취약계층에 대한 상담과 지도, 생활실태의 조사 등 보건복지부령으로 정하는 사회복지에 관한 전문적 업무를 담당한다.

「지방공무원 교육훈련법」에 따라 사회복지전담공무원의 교육훈련에 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.

보건복지부에서는 복지담당 인력의 전문성을 강화하기 위하여 시군구 사례관리 전문직위제 도입과 복지경력자읍면동장 목표제를 도입하겠다고 했다(보건복지부 보도자료 2016.2.29.일자).

- * 전문직위제 : 업무의 전문성 및 연속성 강화를 위해 해당업무 담당자는 3년 이상 장기근무를 원칙으로 하고, 경력평정 시 가산점을 부여하거나 추가수당지원.
- * 복지경력자 읍면동장 목표제 : 읍면동장의 복지전문성 강화를 위해 현 직급 또는 직전직급에서 복지 업무를 3년 이상 전담 수행한 경험이 있는 읍면동장의 비율을 목표화 하여 관리



{ 그림 3 } 서울시 찾아가는 동 주민센터 복지플래너 역할모형

- *복지플래너 - 노령 층 최초 진입 연령인 65세 도래어르신에게 종합적인 복지, 건강 안내 및 예방적 건강관리 실현을 위해 사회복지사와 간호사가 함께 직접 찾아가는 방문하는 상담
- 가구별등급선정
 - 방문주기 및 복지(기초노령연금, 교통카드 등), 건강지원 설계 등
 - 빈곤위기가구 어르신, 은둔 취약계층 발굴 시 동 단위 사례관리 연계
 - 건강한 어르신의 경우, 마을 내 여가문화 시설정보 및 재능기부, 동년배 모임 안내
- * 복지플래너는 서울시 찾아가는 동 주민센터 사업에서 사용하는 명칭임

- 읍면동이 어떻게 달라지나요?
- 종합행정기관인 읍면동 주민센터가 주민의 「복지」 센터로 거듭날 수 있도록 2016년 그 전기를 마련하고자 합니다.
 - 최근 들어 복지제도가 급격히 늘어나고 있지만 그에 상응하는 인력충원이 충분치 않아 현재 읍면동은 정부에서 제공하는 복지사업의 신청·접수 처리에 급급한 실정입니다.
 - 앞으로는 읍면동의 인력을 확충하고 「맞춤형 서비스」 전담팀을 두어 대상자별 욕구에 따른 맞춤형서비스를 제공하고, 노인·장애인 등 취약계층에게 적극적으로 찾아가는 상담을 실시하며, 읍면동 지역사회보장협의체 등 민간조직과 자원을 활용하여 사각지대를 찾아내고 지원을 강화할 계획입니다.
- 언제부터 읍면동이 달라지나요?
- 정부는 2016년 우선 700개 읍면동에 국비(사례관리 사업비)를 지원하여 맞춤형 복지서비스를 시작하며, 향후 읍면동 인력충원에 따라 2018년까지 전국 모든 읍면동으로 확산할 계획입니다.
 - 올해를 기점으로 읍면동을 주민 「복지」 센터로 변화시켜 어렵고 힘든 분들을 직접 찾아

합니다.

○ 읍면동에 지원되는 사례관리 사업비는 무엇 인가요?

- 사례관리 사업비는 맞춤형 통합 복지서비스를 통해 경제적 문제 뿐 아니라 질병, 가정폭력, 알코올 중독 등 복합적인 어려움이 있는 가구에 지속적인 상담과 각종 서비스 제공·연계를 통해 자립을 할 수 있도록 돕는데 쓰입니다.
- 이 과정에서 대상가구에 긴급 의료비, 생활지원비, 교육훈련비(가구당 50만원 이내) 등을 지원합니다.

Ⅲ. 노인종합복지관의 사업과 상담기능의 강화

1. 노인종합복지관의 사업분석

우리나라 최초의 노인종합복지관은 노원노인종합복지관으로 1989년 3월13일 개관하였고 그 당시 주요사업은 노인여가복지시설로 출발하여 지금의 평생교육과 여가복지복지사업은 크게 변화된 것이 없으며 그 후 재가복지, 사회참여활동지원사업(일자리), 요양 등으로 종합적인 서비스를 제공하는 대표적인 노인복지 이용기관이 되었다. 문화와 복지가 성장하던 1990년대와 2000년대는 우리나라의 복지가 폭발적으로 증가하던 시기로 볼 수 있다.

최초노인복지관 설립 후 26년째인 지금 패러다임과 환경변화에도 불구하고 기존서비스의 틀이 그대로 유지되고 있다. 그러나 최근의 움직임은 복지관의 혁신과 변화를 요구하는 시대적 흐름을 간과 할 수 없는 상황에 이르렀다.

그동안 인구대비 노인복지관을 설립하던 시기의 정책에서 이제는 고령화 사회를 맞이하는 시점으로 그동안 노인복지서비스의 전달체계는 기존의 방향에서 수정되어야 할 필요가 있다.

노인에게 요구되는 삶은 지역사회 커뮤니티공간에서 세대통합과 주체시민으로의 역할로 나누고 배려하는 삶을 통해 의미 있는 삶을 살도록 요구 받고 있다. 그러나 경제적, 신체적, 정서적, 정신적 등의 문제로 가족과 지역사회, 국가의 도움이 필요한 노인도 있다.

노인복지가 60세 이상의 노인이 복지관 안에서 삶이 이루어지던 복지에서 벗어나 동 행정 혁신에서와 같이 미래형 노인복지를 고민하며 노인 개인의 삶의 변화를 위한 전문적개입이 필요한시기이다. 그러므로 현재 노인종합복지관의 사업과 민관이 협력해야할 업무를 중심으로 분석해보고자 한다.

1) 언제까지 무료이용이 가능하다고 생각하는가? 실비(유료)경쟁이 가능한가?

노인복지서비스를 언제까지 무료로 할 것인가? 이는 강사의 질적문제와 신노년문화의 욕구문제로 대두될 것이다. 이는 신노년층 진입의 걸림돌이 되고 있어 실비화해야 한다고 하나 실비일 경우 시장경쟁과 복지라는 차원에서 고민을 해야 할 것이다.

복지관 노인들에게 인기 있는 여가문화프로그램 중 댄스프로그램은 전국의 실버콜라택에

서도 (리듬댄스, 스포츠댄스, 사교댄스 등) 모두 할 수 있는데 비용은 1회 이용 시 1,000원~3,000원이라고 한다. 여성노인은 무료인 곳도 있어 과연 환경면에서 복지관과 경쟁이 될 수 있겠는가?이다.

또한 평생교육에 있어서도 대학의 평생교육원의 인프라와 전문강사와 경쟁이 가능한가?. 신노년층이 옛 향수를 느끼며 대학교정을 걸으며 젊은 세대들과 같은 학교교정의 문화를 느끼며 평생교육원을 이용하길 더 원할 것이다.

또 접근권이 용이하고 통합적인 공간인 이마트 등 대형마트에서 종합적으로 여가, 문화, 시장보기, 식사, 다양한 사회적관계망, 편안한 주차 등을 할 수 있는 공간이다 보니 신노년층에게는 더 선호 할 공간이 될 것이다.

2) 노인복지서비스의 유사중복문제와 커뮤니티센터로서의 역할문제

복지관의 사업이 지역사회 내에서 유사·중복사업으로 실시되고 있어 예산의 낭비뿐만 아니라 신규이용자의 진입을 막고 있는 상황이다. 뿐만 아니라 「사회복지」라는 틀 속에서의 국가의 복지사업이 이해관계를 가진 다른 유사직종과 법적 충돌을 일으킬 쟁점사업으로 부각되고 있고 사회복지(기관)사의 전문성이 높은 고유 직무군이 낮다는 것이 현실적인 문제이다.

또한 커뮤니티공간을 강화하는 지역밀착형사업을 접근하지 못하고 있어 노인들의 삶이 복지관 안에서 이루어지는 결과를 초래하고 있다.

< 표 5 > 노인종합복지관 사업과 유사·중복서비스기관 분석

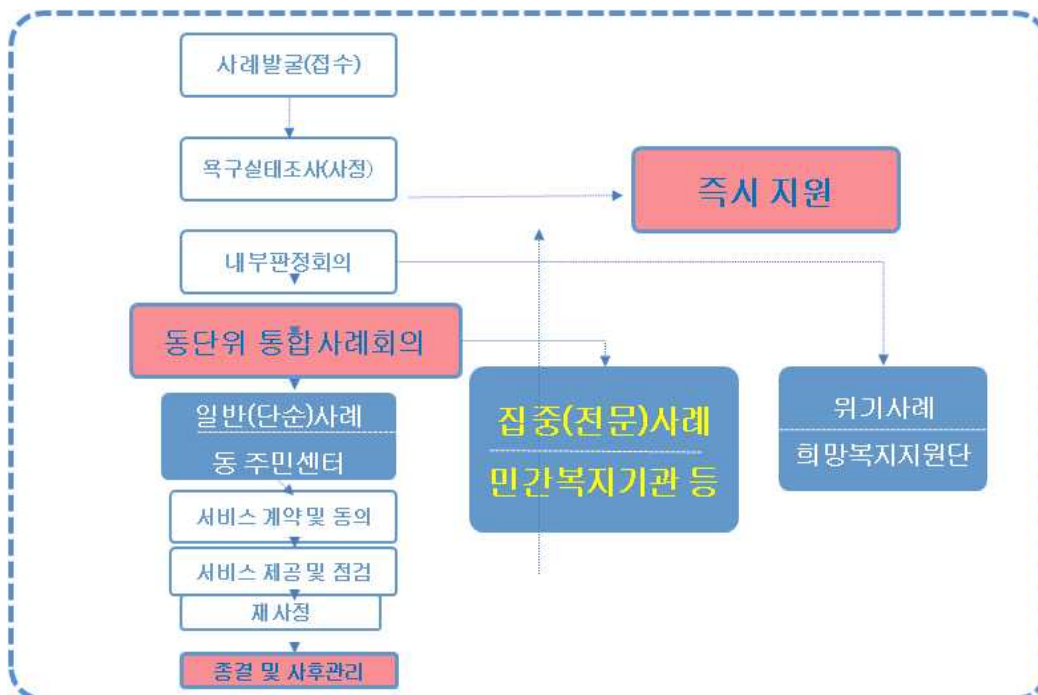
복지관사업	유사/중복서비스제공기관	쟁점 (중복에 대한 차별이 아닌 그 이상의 전문화/모델화)
재가복지 사례관리	읍면동복지 허브화사업(전국) 찾아가는 동 주민센터(서울) 재가노인복지센터/ 타기관중복이용	업무구분(1차, 2차/ 지역구분 등) 읍면동복지허브화(서울시 찾아가는 동 주민센터) * 복지부(복지기관) / 자치행정부(읍면동 복지허브)
평생교육 여가문화	평생학습관, 문화원, 정보도서관, 청소년수련관, 주민자치센터, 00여성발전센터, 00종합사회복지관, 각종 협회, 종교기관/노인대학, 이마트문화센터, 00지역문화센터	①부처 간 경쟁사업 교육부(평생교육,평생학습),지자체 교육지원과 문화체육부(어르신문화프로그램,골든에이지 지원사업) 복지부(복지관) 국민건강보험공단(건강백세운동교실) 자치행정부(주민자치프로그램)*국민여가활성화기본법 ②현장 이슈 평생교육사채용요구, 신노년문화와 평생교육과목의 적절성, 동화적에서 통합적 지향 인권 차별화(교육,여가환경/비용/질/방법/대상 등)
사회활동참여지원사업 재능기부 등	종합사회복지관, 시니어클럽 대한노인회, 지역복지재단 등 서울50+캠퍼스	①시장형 일자리(영리사업자등록, 법인정관) ②비영리법인의 비영리사업과 복지서비스의 산업화와 시장진입, 사회참여활동, 인력파견사업, 고령자취업 등 고용과 복지의 경계정리(법)가 필요함. 고용노동부이관문제

경로식당, 밀반찬,도 시락, 이미용	종합사회복지관, 재가노인복지센 터 지역복지재단	①지역상권 ②이미용협회(공중위생법 등)
독거노인 돌봄사업	재가노인복지센터 돌봄종합	①보건복지부 유사/중복사업조정 계획발표 (2015.4.2 동아일보 국무총리실 유사중복사업조정) ②동주민센터(2015.7~)
의료/건강 증진(물리 치료 등)	보건소, 지역병원 치매지원센터	①의료관련법 촉탁의, 물리치료사 등
이용회원 관리	지자체 내 모든 복지관에 회원 가입(예:서울시 25구 중 22개구 중복가입과 중복이용가능)	전산시스템이 개별기관 이용프로그램중복체크 불가 * 서틀버스운행에 대한 제고

민간복지기관은 민간의 강점인 현장중심의 탄력적 운영으로 찾아오는 노인을 대상으로 하는 복지에서 지역사회의 사각지대 노인을 찾아나서야 했었다. 이제 읍면동이 사각지대 발굴이라는 촘촘 촘촘한 지역밀착형복지를 할 때 민간기관은 전문화된 상담을 통해 개입해야할 때 다.

3) 읍면동행정 혁신에 따른 노인복지관의 상담기능강화

(1) 동 단위 통합사례관리



{그림4} 찾아가는 동 주민센터 통합사례회의모형

노인복지관이 그동안 사례관리를 실시했었다. 그러나 이제는 민관이 통합사례를 한자리에 모여서 하게 되었고 일반(단순)사례는 동에서 전문(집중)사례는 민간기관이 하게 되었다. 전문(집중)사례를 상담하고 개입할 역량과 준비가 되어 있는가?이다. 서울의 모형이라고 할 수 있다. 서울의 경우 노인종합복지관, 종합사회복지관, 장애인종합복지관이 구와 동지역에서 민관협력의 수준과 내용, 방법을 이미 TFT를 구성하여 (안)을 만들어 가고 있다. 서울뿐 아니라 복지부가 읍면동 복지허브를 통한 혁신을 하고 있는 상황에서 읍면동이 민간기관에 전문사례를 의뢰하면 접수하여 해결해야 할 것이다.

(2) 사례유형별 민간·공공의 역할 구분

• 그러나 함께 논의한 결과로서의 구분이지 처음부터 구분은 아니다.

사례 구분	일반(단순) 사례	집중(전문) 사례	위기사례
목구 및 문제	당사자의 욕구를 충족시키기 위한 수단이 수행기관 내부를 중심으로 확보하는 것이 가능한 수준의 사례, 일반사례는 조직내부의 협력체계나 서비스를 조정하는 것이 중요함.	당사자의 욕구충족이 수행기관 내부의 자원만으로는 부족하고 지역사회의 다양한 자원의 동원을 통해서만 가능한 사례, 지역사회 연계체계 구축 및 네트워크 활성화를 위한 노력이 포함.	위기 안정화를 주요 목적으로 하며, 현재 당사자의 삶을 위협하는 요소를 제거 혹은 보호장치를 마련함으로써 위기를 안정화하는 것에 초점을 두어야하는 사례.
수행 기관 (예시)	동 주민센터	민간복지기관 등	희망복지지원단

(통합사례관리 가이드라인, 서울시복지재단/2012 사회복지관 사례관리매뉴얼, 한국사회복지관협회)

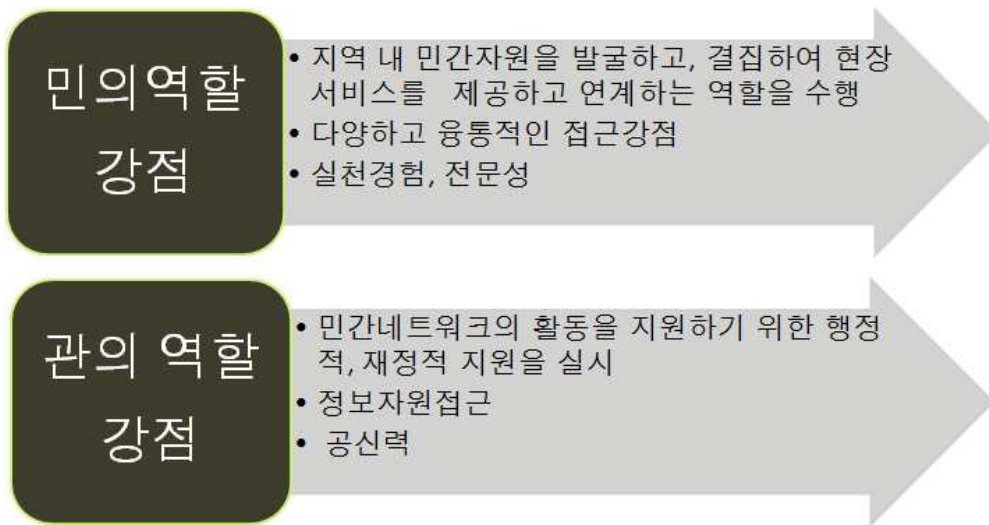
{그림5} 사례유형별 민간·공공의 역할 구분

(3) 민관협력을 위한 권역별 역할모델(안)

권역별 역할모델(안)		
구분	참여대상	주요역할
市	- 서울시 민간 복지시설 - 서울시 복지정책과 - 서울시 추진지원단	- 광역적 차원의 민관 협력방안 논의 - 자치구, 동단위 민관협력 지원 - 기타 주요 정책의제, 현안 공동 논의
區	- 관내 사회복지관 등 민간 기관 - 자치구 주관 부서 - 시행동 주관 팀장 등 ※ 기존 협의기구 활용 검토	- 관내 주요 이슈 공동 논의 - 동단위 사례관리 등 민관 역할 조정 - 통합사례관리 진행 ※ 통합사례관리를 위한 별도 분과구성 또는 희망복지지원단등 기존 논의구조 활용
洞	- 관내 사회복지관 등 민간 기관 - 동주민센터 담당자 ※ 기존 협의기구 활용 검토	- 권역별, 동별 사례관리 역할분담 및 현황공유 - 자원 공동개발 및 공유로 지역사회의 이슈해결을 위한 공동사업

복지환경변화와복지서비스에 대한 제고

(4) 민관협력체계구축



민관협력은 복지성장을 위한 선택이 아닌 필수인 상황이다. 읍면동도 사무실안에서의 복지행정이 아니라 지역사회를 찾아 나르고 연계하며 지역밀착형복지를 전달하는 상황에 민도협력적 파트너로 민의 강점을 살린 역할을 해야 할 때이다.

(5) 노인의 욕구와 상담기능 강화

나이 들어가면서 노인에게는 무슨 일이 일어나고 있는가?, 노인의 마음이 어떻게 변하는가?, 무엇이 달라지는가?, 무엇을 찾고 있는가?, 무엇이 문제인가? 하는 질문들은 이 시대 노인들에게 던지는 질문이다.

노인의 욕구란 노인이 생존과 복지 및 자아실현을 위해 필요로 하는 욕구로 연령대, 성별, 성격, 문화적 배경 등의 요인과 농촌/도시, 교육 사회경제적 지위, 종교와 관련돼 나타난다. 더구나 다양한 관계와 경험, 육체적 사회적 손실이 이어지면서 건강한 생활, 물질적 결핍, 고독감에 쌓이는 등 일상적 능력유지가 어렵게 된다. 그러므로 각 개인이 가지고 있는 욕구는 다양하고 차이도 크게 나타난다.

- ① 생리적 욕구 - 최소한의 의, 식, 주문제는 인간으로서의 최소한의 생존을 위한 욕구로 볼 수 있으며 경제적인문제와 기능적인 수행능력의 문제가 동반된다.
- ② 안전의 욕구 - 위험으로 부터의 보호로 경제적 생활안정과 신체적 건강, 사고나 병으로부터의 안전망, 적정한 돌봄이 요구된다.
- ③ 애정 및 소속의 욕구 - 젊었을 때나 직업생활을 유지할 때 소속되었던 공동체나 조직으로부터 인간관계가 끝나 소속감이 없어지게 되고 그 후로 공동체 성원으로로서 참여와 인정을 받을 기회가 줄어들거나 없게 되므로 외롭고 배제된 환경에 놓이게 된다.

- ④ 자존의 욕구 - 자기 자신에 대한 의미와 존재를 지속적으로 확인받고 싶어 하나 은퇴 후 그런 기회가 주어지지 않게 되고, 삶의 중요한 목표를 실현하고자 하나 사회참여활동제한 또는 진입의 어려움이 있다.
- ⑤ 인지적 욕구 - 지속적으로 변화하는 사회 환경에 맞추어 평생교육, 새로운 기술습득, 신세대문화와 접촉하고 싶어 하는 욕구가 증가하고 있다.
- ⑥ 심미적 욕구 - 예술적 아름다움을 향유하고 싶은 욕구로 좋은 것과 아름다운 것을 취하고 싶은 욕구다.
- ⑦ 자아실현의 욕구 - 개인의 타고난 능력 혹은 성장 잠재력을 실행하려는 욕구로 자신의 역량이 최고로 발휘되기를 바라며 자신을 성장시켜 자신을 완성함으로써 삶의 의미 있는 통합을 실현하려는 욕구이다.

노인의 이러한 욕구는 길어진 노후기간과 경제적, 신체적, 정신적, 사회·심리 상황에 따라 다르게 나타나며 단절과 결핍된 노후 유지기간이 길어진 만큼 다양한 문제에 노출되어 있다.

수집증, 골방족(은둔형외톨이), 자기방임, 중독, 정신건강의 문제 등에 관한 배경지식을 알아야하고 노인의 삶을 경청하고 다가가보는 실천경험이 시급하다.

(6) 상담기법

노인의 삶을 이해하고 개입할 수 있는 상담기법은 무엇인가? 사회복지사 자신에게 적합한 기법이 무엇인지를 알아야한다.

	기법(접근법)	상담내용과 접근방법	비고
1	통합사례관리	복합적인욕구, 긴급위기의 문제 관련전문가의 팀웍	한국사례관리학회
2	이야기치료	상실과 애도 - 배우자 사망 수집증, 중독, 블랙컨슈머 개입 노년의 이야기 - 자기존재의미, 정체성 개별상담, 가족상담	한국이야기치료학회 이야기치료사 수료후 현장실습, 시험제도
3	회복적 정의 실천개입	폭력문제, 갈등화해, 신뢰, 응보적 관점 에서 회복적 관점으로의 화해서클운영 (질문의 관점이 차별화) 가족상담, 집단상담	한국평화교육훈련원 수료(1~4)과정 후 별도자격과정

IV. 혁신을 위한 발걸음

초고령사회를 앞두고 노인복지의 본질이 무엇인가? 한국노인의 문제는 무엇인가?

그리고 현재의 사업이 복지관 내부사업으로 적절한가? 사회복지사들이 전문성을 가지고

해야 하는 일인가?를 심각하게 고민해야한다. 앞으로 읍면동이 복지 허브화로 개인과 지역을 연계하고 지역사회환경을 복지생태체계로 만들어 가는 (마을만들기) 일을 하고자한다.

읍면동의 복지허브란 신규기능으로 사각지대 발굴, 찾아가는 복지상담, 통합사례관리를 인력을 보강하고 행정을 개편하여 체계적으로 접근하겠다는 것이다.

보건복지부 관계자는 “명칭변경과 복지허브화는 찾아가는 복지사업을 펼치기 위해 시행한 것”이라며 “기본적인 표준을 제시해 편차를 줄이는 것이 핵심이고, 기존 자치구가 하던 통합사례관리업무를 읍면동에서 맡는 것은 혁신적인 측면으로 본다”고 했다. 그렇다면 기존 노인복지관에서 하던 재가복지사업, 사례관리, 복지상담은 읍면동과 중복된다. 사회보장정보원의 사회보장정보시스템을 통해 다양한 정보를 분석하여 상담과 통합사례관리를 할 것이다.

「사회보장급여법」에 의하면 제14조(민관협력)에 보장기관과 관계 기관·법인·단체·시설은 지역사회 내 사회보장이 필요한 지원대상자를 발굴하고, 가정과 지역공동체의 자발적인 협조하도록 하고 있다. 그렇다면 노인복지관은 협력할 준비와 차별화된 전문, 집중상담과 사례관리를 위한 전문성은 확보하고 있는가?이다.

노인복지관의 혁신은 사회복지사의 전문적 역량과 지역사회접근과 가족중심의 통합적 복지서비스를 전달하는 것이다. 노인이 더 이상 복지대상자가 아닌 지역사회 성장동력의 주체로 세워야한다. 미래형 노인복지를 고민할 때이다.

군이 노인복지관, 장애인복지관, 종합사회복지관을 나뉘야하는가? 중소도시의 경우 노인·장애인복지관을 함께 운영하는 곳이 많아지고 있다. 노인공동체 속에서 융합되고 응집되어 노인문화를 형성하므로 노인들만 집단화시킬 경우 세대 간 소통이 단절되고 평가절하 된 노인문화를 형성할 수 있다. 대상구분은 분절적이고 파편적인 것이므로 가족세대를 통합적으로 지역밀착형으로 지역주민과의 관계망을 살리는 복지를 해야 한다.

참고문헌

- 김동배 (2015). 제3의 인생설계 신노년문화. 도서출판 소야
- 김문조(2015). 2030년대 한국사회 메가트렌드연구 - 빅데이터를 통해본 20년 후의 한국 사회. 미래포럼
- 김이배, 김보영(2015). 박근혜정부의 지역복지전달체계 개편 연구, 한국지역사회복지학회 한국지역사회복지학 (52)
- 김이배(2014). 공공사회복지전달체계 개편의 특징과 한계, 비판과 대안을 위한 사회복지학회 비판사회정책 (42)
- 미래포럼(2015). 미래포럼 초고령사회 디자인클럽세미나“초고령사회에는 누가 사는가?”
- 박선태(2016). 노인복지론. 경기. 공동체
- 박영숙(2016). 읍면동 복지허브화에 따른 노인복지관의 역할. 한국노인복지실천연구회. 서울특별시. 서울시복지재단(2016). 찾아가는 동 주민센터 운영방안.
- 우국희(2014). 노인의 자기방임. 경기. 공동체

양옥남 외(2016). 노인복지론. 경기. 공동체

유성호 외(2015). 현대노인복지론. 서울, 학지사

이세규(2013). 에이징 인 플레이스와 도시재생. 좋은땅

제정임엽음(2013). 황혼길 서러워라. 오월의 봄

조흥식 외(2015). 사회복지개론. 서울: 창지사.

최재천(2005). 당신의 인생을 이모작하라 생물학자가 진단하는 2020년 초고령사회. 삼성
경제연구소

한국사회복지학회 춘계학술대회(2015), 한국의 사회복지 공급패러다임

한국사회복지행정학회 춘계학술대회(2015), 급변하는 사회서비스법제, 사회복지법인과 시
설의 미래

「사회보장이용제공 및 수급권자 발굴에 관한 법」

〈 소주제 2 〉

100세 시대 노인의 정보접근성과 노년 종합정보제공 강화를
위한 복지현장의 기능과 역할

발표: 박종원(군포시노인복지관 관장)

100세 시대 노인의 정보접근성과 노년 종합정보제공 강화를 위한 복지현장의 기능과 역할

박 종 원*

I. 서론

1. 연구의 필요성

- 농경시대에 노인들은 논밭을 일구면서 전통과 기술을 지닌 농사꾼의 지혜로 마을에서 영향력을 행사했을 뿐만 아니라 젊은 손자녀들을 양육하면서 가정에서 존경받는 어른이었다. 하지만 후기산업화시대에 노인들은 컴퓨터, 인터넷, SNS 등의 정보통신 기술의 발달에 따라가지 못하여 젊은 층 보다 정보접근성이 부족하여 젊은 층으로부터 오히려 정보와 기술을 배워야 하는 퇴보한 세대가 되었다.
- 한국고용정보원(2016)이 국내 주요 직업 406개를 대상으로 인공지능(AI)과 로봇기술을 활용한 자동화에 의해 대체될 확률을 분석한 결과, 현대사회에서 알파고와 같이 인공지능이 가장 대체하기 쉬운 직업은 콘크리트공과 제품조립원, 청원경찰, 환경미화원, 택배원, 부동산 컨설턴트, 육아 도우미, 주차 관리원 등 단순 반복적이고 정교함이 떨어지는 동작을 취하거나 사람들과 소통하는 일이 상대적으로 적은 직종이 포함되었다. 반면 감성과 직관이 필요한 화가·조각가와 사진작가, 연주자, 패션디자이너, 배우·모델, 대학 교수, 출판물 기획자, 초등학교 교사는 가장 대체하기 힘든 직군으로 뽑혔다. 이러한 인공지능이 더욱 발전하는 2020년부터 단순반복 업무는 자동화로 대체되고, 인간은 감성과 소통능력 활용한 업무에 집중하는 협업이 본격적 시작될 것으로 예상된다. 따라서 앞으로 노년층이 인생 이모작을 성공적으로 준비하려면 젊은 층에 못지 않게 인공지능을 활용할 수 있는 정보기술력을 갖춰야 할 뿐 아니라 단순암기식 지식보다는 창의성과 판단력, 결정력이 높은 지식을 가질 수 있도록 노력해야 할 것이다.
- 정보화는 복지서비스의 전달체계에 있어서 뿐 아니라, 적극적 의미의 복지인 노인들의 사회참여의 촉진을 통하여 삶의 질을 향상시킬 수 있다. 노인들에게 필요한 각종의 정보를 획득하고 공유함으로써 자신들에게 맞는 새로운 삶을 개척해 나갈 수 있다. 네트워크는 기본적으로 모든 인종이나 계급, 연령에게 열려져 있는 개방된 공간이다. 따라서 노인들간의 상호관계 형성은 물론 현실세계의 세대간, 연령간 차이나 분리로부터 해방되어 다른 연령, 다른 계급, 다른 집단과의 상호교류가 세대 간 갈등이나 격차를 줄일 수 있다(손연

* 군포시노인복지관장

기, 2000).

- 그러나 방송통신위원회와 한국인터넷진흥원(KISA)이 발표한 ‘2012 인터넷 이용실태조사’에 따르면 연령별로 살펴본 결과, 인터넷 이용률은 전체연령 평균이 78.4%임에 비해 60세 이상이 24.4%를 이용하고 있는 것으로 나타났다. SNS²⁾ 이용률도 20대(90.2%), 30대(72.2%) 순이었으며 60세 이상(27.3%)이 가장 낮았다. 스마트폰 및 스마트패드 등 스마트기기 보급률에 있어서도 20대(91.0%), 30대(87.5%) 순이었으며 60세 이상(23.4%)이 가장 낮았다.
- 인터넷 문화의 급속한 확산에도 불구하고 상대적으로 디지털 기기에 대해 이용 경험이 적었던 중장년층이 고령화되면서 이들이 정보격차의 한가운데를 지나고 있다. 고령층은 정보화에 대한 교육의 기회를 상실하였거나, 학습속도가 느리다는 일반적인 문제점을 내포하고 있다. 고령화가 빠르게 진행되고 향후 필요한 정보의 습득 여부와 실생활 간의 관계가 밀접해질 것이라는 점을 고려하면 고령층의 정보소외 현상은 심각한 사회문제로 부각될 것이므로(김정언 외, 2007) 노년층이 정보접근성을 높이고, 지역사회의 노인복지에 대한 정보를 효과적으로 습득하여 정보불평등을 받지 않도록 노인복지기관이 역할을 감당해야 할 것으로 보인다.

2. 연구 목적

- 노인정보화에 대한 다양한 이슈와 쟁점을 살펴봄으로써 정보화시대에 한국사회에서 노인의 정보역량과 정보불평등에 대한 이해를 높이고자 한다.
- 고령화시대에 컴퓨터, 인터넷, 스마트폰 등의 스마트기기와 같은 정보화에서 소외된 노인들의 정보접근성의 현황을 알아봄으로써 노년층의 정보인권을 향상시키고 삶의 질을 높이고자 한다.
- 지역사회에서 노인들의 경제, 건강, 돌봄, 여가 등의 종합정보에 대해 안내(Guide)를 담당해야 할 센터(Information Center)의 필요성, 설치 위치, 역할과 기능, 설비 방안 등을 살펴봄으로써 지역사회에서 노인들이 보건·복지·문화에 대한 정보를 습득함으로써 노인의 행복증진에 기여하고자 한다.

2) SNS는 Social Networking Service의 약자로서 인터넷상에서 친구, 동료 등 지인과의 인간관계를 강화하거나 새로운 인맥을 형성함으로써 폭넓은 인적 네트워크를 형성할 수 있게 해주는 서비스로 미니홈피, 블로그, 마이크로블로그, 커뮤니티(카페·클럽) 등을 포함함

II. 노인정보화의 이슈와 쟁점

1. 정보의 복지화 vs 복지의 정보화

- 복지정보화는 ‘정보의 복지화’와 ‘복지의 정보화’를 포함하는 개념이다. ‘정보의 복지화’는 정보사회에서 정보불평등 해소를 위한 보편적 접근 및 활용과 관련한 개념이며, ‘복지의 정보화’는 기존의 제반 복지서비스에 정보기술을 접목시켜 업무의 효율성을 높이고 복지수혜자들에게 보다 나은 복지서비스를 제공해 주며 동시에 정보기술을 통해 사회적 약자들의 사회참여 통로를 마련해 주는 것을 의미한다. 즉 노인복지정보화란 노인들의 정보에의 보편적 접근으로 인한 정보격차문제와 사회적 참여문제를 해소하고, 복지서비스에 정보기술을 활용함으로써 복지수혜자들이 언제 어디서나 복지서비스를 신속하고 효율적으로 이용할 수 있는 복지패러다임이라고 할 수 있다(김선엽, 이홍재, 2001). 말하자면 ‘정보의 복지화’는 노인의 정보격차를 해소하는 정보접근성을 높이는 방안이며, ‘복지의 정보화’는 지역사회에서 노인들이 필요한 정보를 손쉽게 습득하게 함으로써 노인의 복지증진을 높이하고자 하는 것이다.
- 복지와 정보화의 공통점은 국민들의 삶의 질 향상이라는 공통목표를 지향한다는 것이다. 노인복지정보화는 노인들의 사회적 참여를 향상시킴으로써 사회적 통합은 물론 사회적 생산성을 제고시킬 수 있으며 노인들이 사회생산활동에 자발적·능동적·주체적으로 참여할 수 있도록 지원해 주는 것이다. 정보기술의 활용을 통한 노인복지정보화의 구현은 노인들의 단순한 사회적 참여차원을 넘어서 그들의 자활과 능동적 사회참여를 가능케 함으로써 원격근무, 재택근무, 온라인 상담 등을 통해서 생산적 복지구현에 이바지할 수 있다. 즉 정보기술의 적용을 통한 육체적 노동이 필요 없는 새로운 일자리 창출은 노인들에게 적합한 일자리를 제공해 줌으로써 노인들의 경제적 여건을 향상시킬 수 있을 것이다(김선엽, 이홍재, 2001).
- 미래창조과학부와 한국인터넷진흥원이 발표한 ‘2014년 인터넷이용실태조사’에 따르면, 만 60세 이상 노년층 인터넷 이용자수는 2009년 146만명에서 꾸준히 늘어 지난해 294만 2000여명으로 집계된다. 특히 60대 이상 중 26.4%는 최신 장비인 스마트기기(스마트폰, 스마트패드, 스마트워치)를 활용해 인터넷을 즐기고 있는 것으로 조사되었다. 그래서 인터넷을 통해 디지털 라이프를 즐기는 정보화된 노인을 일컫는 웹버족이 나타났다. 웹버족이란 ‘웹(Web)’과 ‘실버(Silver:노년층)’의 합성어이며 블로그, 카페, 홈페이지 운영은 물론 전자상거래, 사이버 강의, 학위 취득 등을 통해 세상과 소통하고 있어 사회 재참여도가 높아지고 있는 추세이다(아시아경제, 2015).

2. 노인정보화 관련용어의 비교

표 1. 노인정보화 관련용어의 비교

구분	상담 연령	대상	지원 내용	지원 주체
노후설계	생애주기별 정보 제공(2~30대, 40대, 5~60대)	일반 노인	재무, 건강, 일, 여가, 대인관계, 주거 등 노후정보 제공	국민연금, 대학교, 공공 및 민간기업 등
노인정보지원	60세 이상	일반/취약 노인	지역노인복지서비스 종합안내, 노인복지자원지도 제작, 홈페이지 및 SNS 홍보, 서비스 연계·조정·의뢰 등	노인복지관
노인상담	60세 이상	일반/취약 노인	세무상담, 법률상담, 청각상담, 건강상담, 심리상담, 가족상담, 치매상담, 노인학대상담, 재무상담 등	노인복지관, 노인상담센터, 건강가정지원센터
노인사례관리	65세 이상	취약 노인	스크리닝, 인테이크, 사정, 계획 수립, 개입, 서비스 점검, 재사정, 평가	노인복지관, 사회복지관

- 보건복지부와 국민연금공단(2012)은 2011.4.14에 ‘101가지 서민 희망 찾기’과제 중 하나로 국민들의 노후준비에 도움을 줄 목적으로 141개 공단지사 및 상담센터에 ‘행복노후설계센터’를 설치하였다. 행복노후설계센터에서 제공하는 ‘노후설계’의 가장 큰 특징은 재무뿐만 아니라, 사회적 관계, 건강, 여가 등 노후생활 전반을 준비할 수 있도록 종합상담을 제공한다는 것이다. 노화방지를 위한 생활습관, 성인병 종류와 예방 등 건강생활설계, 워크넷 채용정보, 재취업 및 창업준비, 노인일자리 제공기관 안내 등 재무생활설계, 노년기 인간관계유지방법, 원만한 가족관계 유지·개선방법 등 대인관계생활설계, 여가 프로그램 안내, 자원봉사활동의 필요성 등 여가생활설계를 제공한다. 그러나 행복노후설계센터의 상담은 보편적, 일반적인 생활정보를 제공할 뿐이지 지역별 특성에 맞는 노인여가, 노인장기요양, 노인돌봄, 노인일자리, 노인사회참여, 노인상담, 노인사회서비스 등 지역 밀착형 노인복지서비스에 대한 종합정보를 제공하는 것에는 한계가 있다.
- ‘노인정보지원’은 지역노인복지서비스 종합안내, 노인복지자원지도 제작, 홈페이지 및 SNS 홍보, 서비스 연계·조정·의뢰 등 노인들이 지역에서 노인 복지, 보건, 문화, 여가, 고용, 돌봄 등 통합적이고 종합적인 정보안내를 받을 수 있는 서비스를 의미한다. 또한 ‘노인상담’은 세무상담, 법률상담, 청각상담, 건강상담, 심리상담, 가족상담, 치매상담, 노인학대상담, 재무상담 등 노인으로서 고민이 되는 다양한 분야에 대한 전문적인 상담서비스를 의미한다. 그리고 ‘노인사례관리’는 복합적인 문제를 가진 노인에게 대해 스크리닝, 인테이크, 사정, 계획 수립, 개입, 서비스 점검, 재사정, 평가를 통해 노인의 문제를 해결하고, 지역사회에 잘 적응할 수 있도록 돕는 것이라고 해석할 수 있다.

3. 정보격차(Digital Divide) vs 정보접근성(Information Accessibility)

- 인터넷, 스마트폰 등 정보통신기술(ICT: Information and Communication Technology)의 등장으로 인해 정치, 행정, 문화, 경제 등 모든 것들이 기존의 사회에서는 상상조차 할 수 없었던 모습으로 변화하고 있다. 이러한 새로운 변화에 발 빠르게 대응하는 개인 및 세대가 있는 반면에 정보·지식의 독점 및 불평등으로 인하여 정보통신기술을 활용하지 못해 불이익을 받는 ‘정보격차(Digital Divide)’ 현상이 나타나고 있음. 이를 방지할 경우 개인적으로는 사회참여와 소득창출의 기회가 제한되고, 사회적으로는 빈부격차 심화 및 계층 간의 갈등이 심화될 우려가 있으며, 이는 사회·경제적인 격차를 확대 재생산함은 물론 사회통합을 저해할 것이다(김중명, 2011).
- 노년층의 정보격차 문제를 해소하려면 무엇보다 노년층이 가급적 오랜 기간 일을 하면서 소득을 유지하는 것이 필요하며 이를 위해서는 노년층을 위한 일자리가 늘어나야 하고, 창업 등 사회생활을 위한 지원이 필요하다. 또 이를 위해 건강을 유지할 수 있어야 하고, 일자리를 갖기 위한 교육도 필요하다. 이를 위한 방안 중 하나로 최근 대두되고 있는 것이 정보통신기술(ICT)을 결합한 ‘디지털 에이징’이라는 개념이다. ‘디지털 에이징’은 한마디로 디지털 기술을 활용해 은퇴 세대에 대한 IT 교육과 재취업을 지원하고, 온라인 쇼핑몰 운영 등 창업을 지원하는 한편, IT 보조기기 활성화, 원격진료 등을 통해 노년층이 건강하게 일할 수 있도록 하는 전략이다. 이를 위한 방안들을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 독거노인 응급안전돌봄, 지능형 CCTV, 안심폰, PC와 보조기기 보급, 웹접근성 등 ICT 접근성 개선, 정보화 교육, 어르신 IT 봉사단, 장기요양케어시스템, 국민 향노화 정보제공 등을 들 수 있다.³⁾
- 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침에 따르면 ‘정보접근성(Information Accessibility)’은 고령자 등이 정보통신서비스와 정보통신제품을 이용하고자 할 때 신체 및 인지적 제약 등으로 인해 불편함이 없이 손쉽게 활용할 수 있도록 만드는 것을 의미하며⁴⁾, 위키피디아(Wikipedia)에 의하면 제품, 기기, 서비스 또는 환경이 가능한 많은 사람들이 접근할 수 있는 지의 정도를 뜻하는 것으로 정의한다.

3) 디지털 타임스(2013). 고령화 시대 ‘디지털 에이징’. 예를 들면, KT가 은퇴자 재능나눔 프로그램을 통해 은퇴자를 스마트폰 강사 등으로 양성해 재능나눔형 희망 일자리를 제공한 사례, 2009년 마이크로소프트와 노인복지관협회의 시니어온라인창업아카데미를 수료한 어르신이 4개의 오픈마켓에 입점해 500여개의 상품을 판매하는 파워딜러가 된 사례, 2007년에 설립돼 정보화교육, 중소기업 홈페이지 제작·관리, 복지관 등의 PC 수리 봉사 등의 자원봉사를 수행하는 한국실버IT연구개발연합회 등이 포함된다.

4) 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침(행정안전부고시 제2011-32호, 2011. 7. 14)



그림 1. 디지털 에이징 정책의 구분(고정현, 2013)

III. 연구 방법

1. 노인 정보접근성 부문

- 노인의 정보접근성 현황을 살펴보기 위하여 국가인권위원회(2014)에서 발간한 ‘2014 제 6기 노인인권지킴이단 활동보고서 -노인의 정보접근권-’을 중심으로 접근격차, 역량격차, 활용격차에 대한 양적 통계분석결과를 요약하고자 한다. 또한 노인 정보접근성에 대한 심층적인 이해를 높이고자 광주, 대구, 부산, 서울에 거주하는 ‘노인의 정보접근권’ 면접조사의 답변기록을 범주화하여 재구조화된 질적 분석을 하고자 한다.
- 위의 보고서는 60세 이상 준고령자 및 65세 이상 노인 1,700명이 응답하였으며, 인구학적 특성에 의한 응답 현황은 다음과 같다.
- 성별 분포의 경우, ‘남성’은 793명(46.6%), ‘여성’은 907명(53.4%)가 응답하였다.
- 연령 분포의 경우, ‘60세-64세 이하’는 505명(29.7%), ‘65세-69세 이하’는 471명(27.7%), ‘70세-74세 이하’는 476명(28.0%), ‘75세-79세 이하’는 221명(13.0%), 그리고 ‘80세 이상’은 27명(1.6%)이 응답하였다.
- 지역 분포의 경우, ‘서울’은 440명(25.9%), ‘대구’는 421명(24.8%), ‘부산’은 420명(24.7%), ‘광주’는 419명(24.6%)가 응답하였다.
- 지역형태 분포의 경우, ‘도시지역’은 1,443명(84.9%), ‘농산어촌지역’은 257명(15.1%)이 응답하였다.

2. 노인 종합정보제공 부문

- 지역사회에서 노인의 종합정보제공을 위한 노인복지기관의 역할과 기능을 알아보기 위해 서 아래와 같이 노인연령대별로 7명의 노인을 대상으로 포커스그룹인터뷰(FGI)를 실시하였다. 사전에 반구조화된 설문지를 제공하여 참여자의 동의를 얻어 인터뷰를 녹음하였으며 이를 범주화, 개념화하였다.

표 2. 노인 종합정보제공 부문 인터뷰 명단

NO	성 별	연 령	컴퓨터 보유유무 (○,×)	컴퓨터 활용유무 :메일, 카페, 인터넷 등 (○,×)	스마트폰 보유유무 (○,×)	스마트폰 활용유무 :메일, 카카오톡, 앱 등 (○,×)
A	남	62	○	○	○	○
B	여	66	○	○	○	○
C	여	67	○	○	○	○
D	남	76	○	○	○	○
E	여	73	○	○	○	○
F	남	85	○	○	○	○
G	여	80	○	×	○	○

- 설문지는 지역사회에서 노인복지에 대한 종합안내(정보)센터의 필요성, 설치 위치, 역할과 기능, 준비해야할 사항으로 구성을 하였다. FGI 참여자는 노인복지관에서 지도자 역할을 담당하고 있는 노인봉사단, 노인동아리, 어르신후원회 등을 중심으로 노인의 정보인권을 대변할 수 있는 핵심인력으로 선발하였다.

IV. 연구의 결과

1. 노인 정보접근성 부문

1) 통계분석 결과

가. 정보 습득 경로

- 노인들은 인터넷이나 모바일 등의 IT 매체보다는 여전히 ‘TV·라디오’ 또는 ‘신문·주간지’의 기존 매체를 통하여 일상에서의 정보를 얻는 비율이 높았으며, 응답자 2명 중 1명은 인터넷, 모바일 등 IT 매체를 활용하지 않는 것으로 나타났다.
- 전체 조사대상 가운데 약 30%에 가까운 노년층은 컴퓨터와 정보통신기기를 사용하지 않는다고 응답해 전체국민⁵⁾에 비해 노년층의 정보접근 격차가 큰 것으로 나타났다.

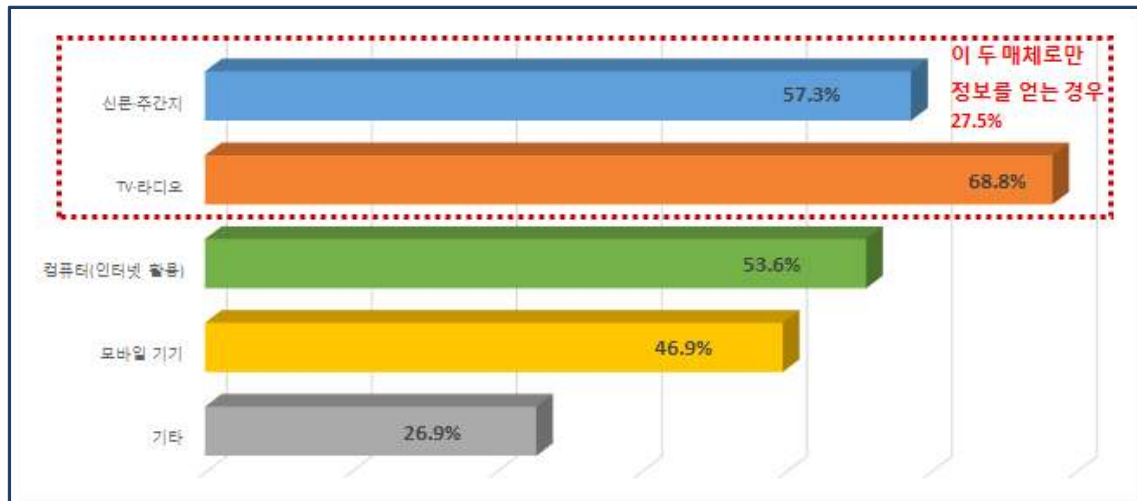


그림 2. 노인의 매체별 정보 습득률(복수응답)

나. 컴퓨터 보유 여부

○ 노인들은 약 절반 가구에서만 컴퓨터를 보유하고 있다(약 2명 중 1명).

－ 컴퓨터를 보유하고 있는 경우는 56.5%이며, 비보유하고 있는 경우는 43.4%임

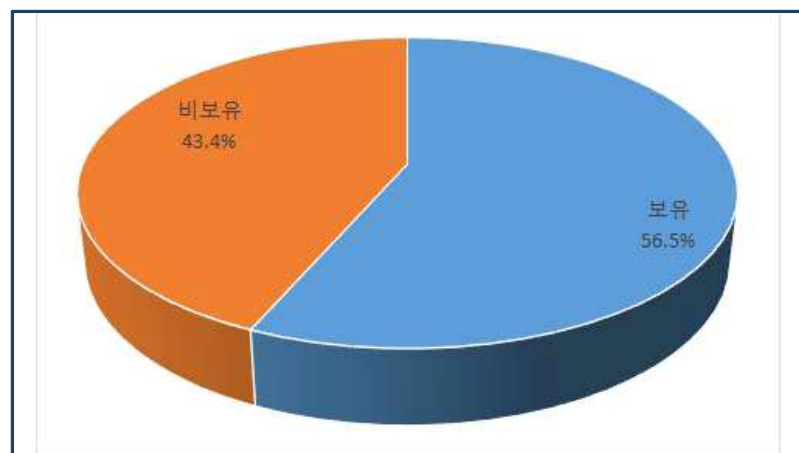


그림 3. 컴퓨터 보유 여부 현황

다. 컴퓨터 이용 여부

○ ‘컴퓨터를 이용할 줄 모른다’고 응답한 노인은 43.0%로 10명 중 4명 이상의 노인이 컴퓨터를 이용할 줄 모르고 있는 것으로 나타났다.

5) 한국정보화진흥원 ‘2013 정보격차 실태조사’에 따르면, 전체국민의 인터넷 이용률 및 가구 PC보유율은 각각 82.1%, 80.6%임

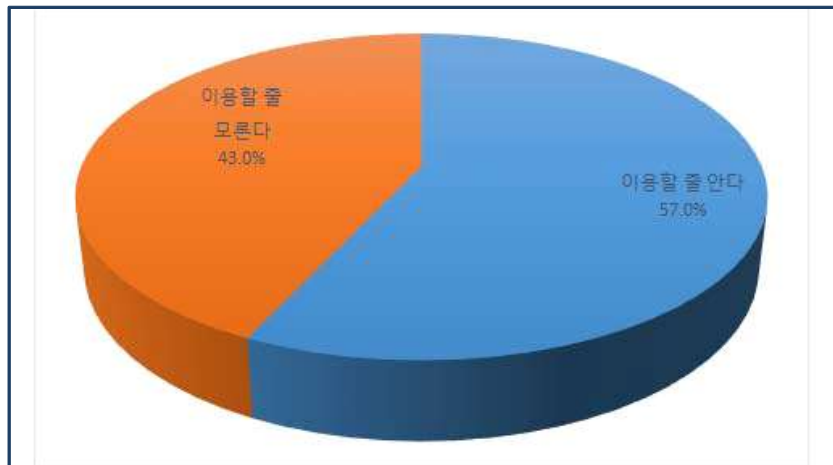


그림 4. 컴퓨터 이용 여부 현황

라. 인터넷 사용 여부

- ‘인터넷을 사용할 줄 모른다’고 응답한 노인은 42.5%로 10명 중 4명 이상의 노인이 인터넷을 사용할 줄 모르고 있는 것으로 나타났다.

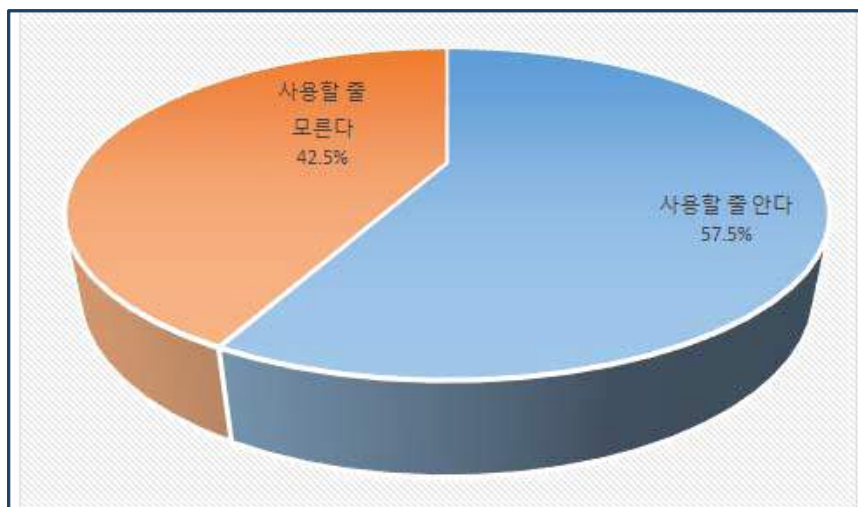


그림 5. 인터넷 사용 여부 현황

마. 인터넷 이용 기기

- 인터넷을 ‘모바일기기’보다는 ‘컴퓨터’를 통해 이용하는 경우가 상대적으로 높았다.
- ‘컴퓨터를 통한 인터넷 이용’은 66.5%(670명)이었던 반면, ‘모바일기기를 통한 인터넷 이용’은 21.4%(216명)로 상대적으로 낮았음
 - 이외의 다른 기기나 두 가지 기기를 모두 사용하는 경우는 12.0%(121명)이었음

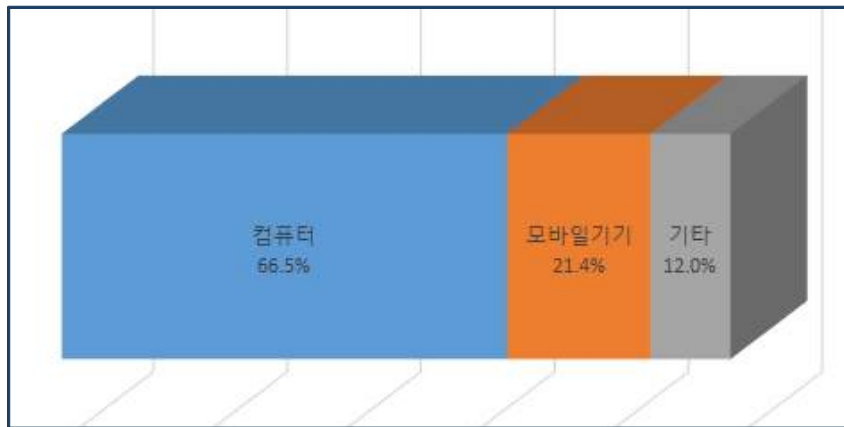


그림 6. 인터넷 이용 기기

바. 정보화기기 사용을 원하지 않는 이유

- 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등)를 사용하지 않는 이유에 대해 전체 응답자 중 34.6%는 사용방법을 모르거나 사용방법이 어렵다는 점을 들었으며 다음으로 이용필요성을 못 느낀다는 응답이 19.8%, 구매 비용 또는 통신요금이 부담스러워서의 응답이 13.5%, 이용방법 등에 대한 의문점이나 고장 등의 어려움이 생길 경우 물어보거나 도움을 요청할 사람이 없어서의 응답인 8.8% 순으로 나타났다.

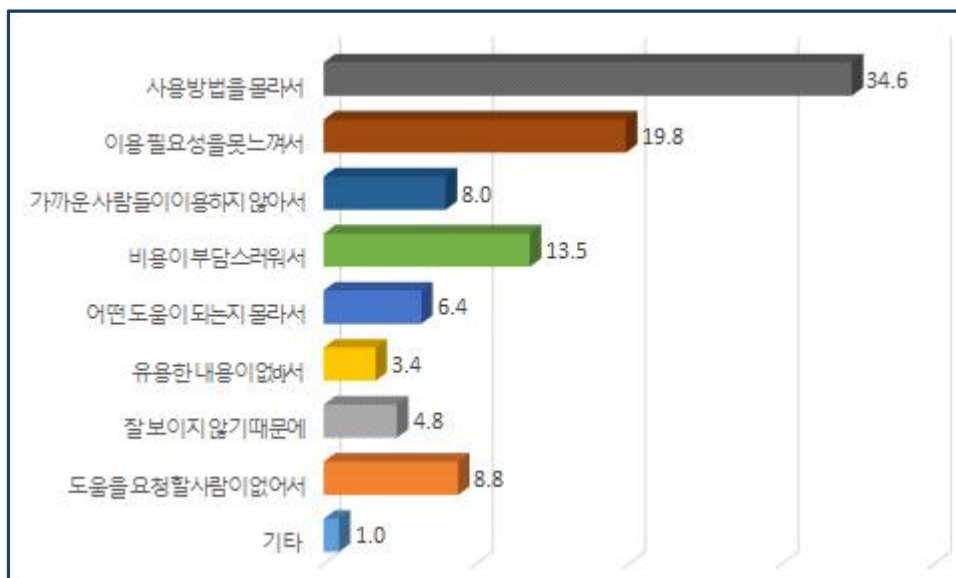


그림 7. 정보화기기 사용을 원하지 않는 이유

사. 정보화기기 활용 지원시 필요한 것

- 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등) 활용 지원에서 우선 필요한 것은 정보화기기 사용방법 및 활용 교육(32.3%), 고령자 대상 저렴한 요금제 출시 및 이용요금 할인(22.1%), 정보화기기 구매 비용의 감면 혜택(19.0%), 무료 인터넷 접속 시설의 설치·확대(12.3%), 고령자 친화형 정보화기기의 개발·보급(12.1%) 순으로 나타났다.

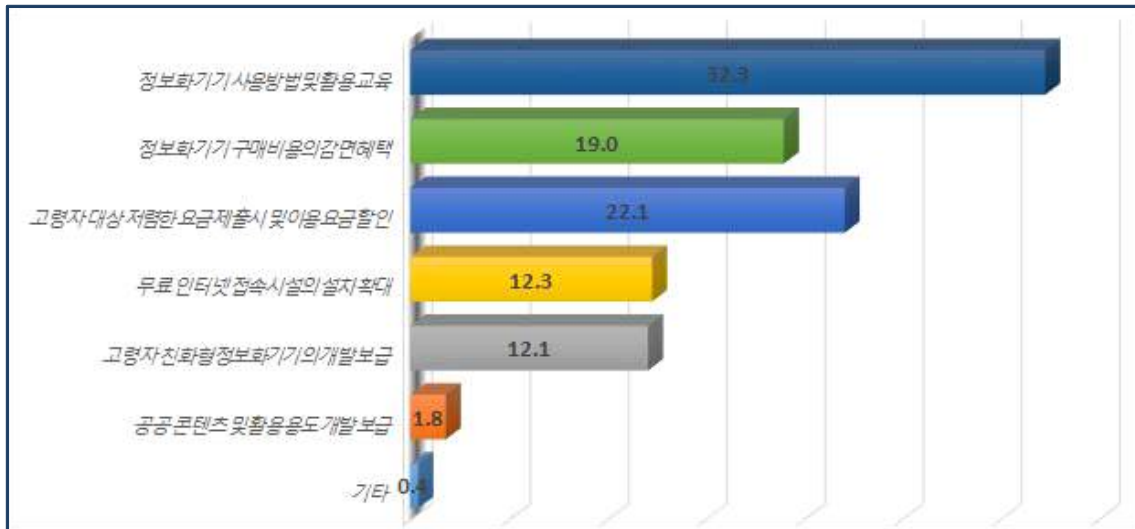


그림 8. 정보화기기 활용 지원시 필요한 것

2) 면접조사 결과

표 3. 면접조사 답변기록 질적 분석

상위범주	하위범주	개념
정보화교육	개별화된 교육	대상별로 특화된 1:1 맞춤형 지도에 대한 바람
	실생활 교육	은행, 공과금, 쇼핑, 우편 등에 대해 컴퓨터 사용하기 원함
	교제의 장	자연스럽게 친교의 장이 되어 재미가 있음
	방문교육	실버 온라인 및 방문교육의 확대가 필요함
디지털 혁신	컴퓨터에서 스마트폰으로	스마트폰은 걸어다니는 컴퓨터로서 PC보다 활용이 용이함
	스마트폰의 애로점	글자의 크기에 따라 정보화기기의 사용이 좌우되기도 함
	찾아가는 수리서비스	컴퓨터 사용을 위한 수리시스템 구축
	새로운 세상과의 조우	인터넷 신문을 통해 예전에 몰랐던 세상을 만남
	가족들과의 교류	가족들과 메일과 사진을 주고 받아서 삶이 즐거움

	채팅의 유용성	채팅은 놀이거리이며 사회활동의 장임
	친구들과의 취미 공유	동호회 카페를 통하여 취미 공유 및 즐거운 만남
	온라인 게임친구	온라인에 들어가면 실시간으로 게임을 할 수 있어서 좋음
	컴맹의 탈출	노인도 컴퓨터와 스마트폰을 배워서 교통강자가 되어야 함
아날로그 세대	신체적 제약	손끝이 제대로 움직이지 못할 거 같음
	사회적 단절	가까운 친구들이 이용하지 않아서 컴퓨터 활용을 안 함
	아날로그 소통	전화, TV에 익숙하여 새로운 것을 받아들이지 않음
정보지원 센터	실버봉사단 파견	이해의 속도와 접근의 용이성이 강점임
	상주직원의 배치	성능과 규격이 다른 정보 기기들에 대한 정보지원이 필요함
	수시 상담의 기능	평상시 컴퓨터와 스마트폰의 수시 상담이 요구됨

가. 정보화교육

- 노년기 정보접근성을 확보하기 위해서는 시력이 떨어진다고거나 손가락의 움직임이 둔화된 다든지 하는 노인의 신체적 특성을 고려할 필요가 있다. 또한 노인은 나이가 들어감에 따라 복잡한 기기의 사용법을 어려워한다거나 방금 배운 것들을 잊어버릴 수가 있기 때문에 노인의 욕구에 따른 유용한 사용법을 위주로 반복적인 학습이 필요할 것이다.
- 노인의 학력, 경력 등에 따라 정보화기기 사용능력에 있어서 편차가 있기 때문에 보편적인 정보화기기 사용요령에 대한 교육 뿐만 아니라 가정방문을 통한 개별교육, 노인정보지원센터를 통한 사용법 전달교육, 정보소외계층을 위한 특별교육 등 다양한 교육접근방안이 모색되어야 할 것이다.
- 따라서 정보 이용능력(Literacy) 격차 해소를 위해서는 민간기업과의 협력을 통한 노인 정보화 교육 확대, 맞춤형 정보화 교육 강화, 교육 제공 방식의 다양성 확보, 고령층의 경제활동 참여를 확대하기 위한 IT전문교육 실시 등이 필요하다(김정언 외, 2007)

복지관에서 정보화에 대한 교육을 하는데, 강사가 진도만 나가는 느낌이 많은 데, 개개인의 수준에 맞춰서 1:1 지도를 해줬으면 좋겠다(수도권 사례 1).

컴퓨터 자판기나 스마트폰 여기저기가 영문글자가 안 들어 간 곳이 없어 못하겠다고 한다. (중략) 이와 같은 취약계층의 정보화교육 강사들은 이들의 애로사항을 면밀히 파악하여 수치심을 유발하지 않도록 강의에 임하였으면 한다(수도권 사례 2). 기회가 된다면 생활에 도움이 되는 기본적인 컴퓨터 사용방법을 배워서 은행업무, 공과금 납부, 인터넷 쇼핑, 전자우편 등을 하고 싶은데 주변에 가르쳐 주는 곳을 찾기가 힘들다(수도권 사례 6).

나이 많은 노인들이 모여 함께 배우다보니 자연스럽게 교제의 장이 되어 유유상종하는 재미도 덩으로 받아 챙기고 있다(광주 사례 20).

고령층은 건강과 학습능력이 떨어져 실버 온라인 및 방문교육 확대가 필요하다(부산 사례 53).

나. 디지털 혁신

- 최근에 노년층도 정보화기기를 사용함에 있어서 일정한 공간에서만 사용하는 컴퓨터 보다는 언제 어디서나 손쉽게 활용할 수 있는 스마트폰을 선호하는 경향을 지니고 있다. 하지만 글씨와 화면이 작은 스마트폰은 시력이 약한 노인들이 자유롭게 활용하기에 불편함을 초래하기도 한다.
- 컴퓨터는 고장이 났을 경우에 수리비가 많이 들기 때문에 컴퓨터를 사용할 의욕이 저하될 수 있다. 그렇기 때문에 컴퓨터수리봉사단 등을 조직하여 거동이 불편한 노년층을 위한 컴퓨터 무상A/S를 하게 되면 노인들은 채팅을 한다거나 다양한 정보서핑, 컴퓨터를 활용한 취미활동 등을 통해서 무료한 일상을 벗어나게 될 것이다.
- 컴퓨터와 스마트폰은 TV, 라디오와 다르게 적극적인 쌍방향 의사소통이 가능하기 때문에 가족, 친구, 새로운 세상과 소통할 수 있는 디지털 혁명이라고 할 수 있다. 또한 정보화기기는 SNS를 한다거나 메일을 주고받음으로써 기계화, 산업화로 메말라가는 시대에 노인들의 감정을 전달할 수 있는 감성적 소통수단이기도 한다.
- 노년층의 정보이용을 활성화하여 정보격차를 해소하고 정보통합사회를 추구해야 하는 당위성은 크게 노인의 삶의 질 측면과 사회적 측면, 두 가지 관점에서 생각해 볼 수 있다. 먼저 노인의 삶의 질 측면에서 살펴보면 컴퓨터는 노인에게 여가활용의 기능, 사회화의 기능, 노동에서의 생산성을 향상시킬 수 있는 기능, 심리적 복지감 증진의 기능, 장애인에게는 노인의 독립성 증진의 기능 등을 가지고 있다(신용주, 2005). 김봉화(2006)의 연구에서도 자신이 보유하는 있는 정보를 타자에게 전달하는 정보제공능력이 있는 사람일수록 삶에 대한 만족도가 높은 것으로 나타나 정보이용능력이 노년기 삶의 결정요인인 것으로 밝혀졌다. 다음으로 사회적인 측면에서는 우선 세대간 문화적 이질감 해소의 과제임. 인터넷의 발달과 더불어 대인관계를 유지하는 방법에 변화는 대면을 통한 전통적 인간관계의 유지수단을 가지고 있는 노년층과는 달리 젊은 층은 인터넷을 이용한 온라인을 통한 인간관계가 상당 부분을 차지하고 있어 이러한 세대간 양상은 노년세대와 젊은 세대와의 문화적 이질감을 초래하게 되고 갈등적 관계로 발전될 가능성이 있다. 또한 정보격차로 인한 경제적 갈등 완화의 과제를 들 수 있음. 정보기술의 진전으로 산업구조에 있어서 노동인력으로 정보이용가능자를 요구하게 되고, 노년층이 이러한 능력을 가지지 못하게 되면 직업능력이 떨어져 취업이나 재취업에 불리하게 작용하게 된다. 따라서 노년층의 정보이용은

경제적 갈등 완화를 위해서도 꼭 필요한 정책이 될 것이다(최두지 외, 2007).

기초적인 컴퓨터를 힘들게 배웠지만 아무 소용 없었다. (중략) 반면 스마트폰은 정보검색도 가볍게 할 수가 있고, 문자도 보낼 수가 있어서 좋다고 한다. 갖고 다닐 수 있는 컴퓨터는 스마트폰으로 스마트폰 사용방법을 교육하는 곳이 있었으면 좋겠다(수도권 사례 3).

스마트폰은 글자의 크기가 작아서 사용이 힘들고 컴퓨터를 통해서 은행에 가지 않고 송금하는 편리함과 새로운 소식과 간단한 소식 등을 나누는 여가생활을 한다(수도권 사례 7).

컴퓨터를 사용하다 고장이 났다거나 작동이 되지 않을 경우 방문하여 수리하거나 점검해 줄 수 있는 시스템적인 보완이 필요하다(광주 사례 17).

컴퓨터 마우스 한 번 잡아본 적이 없었는데 지인의 소개로 교육을 통해 인터넷 신문도 보고 궁금한 것도 검색할 수 있어 너무 기쁘고, 예전에 몰랐던 새로운 세상을 만나게 되었다(광주 사례 26).

인터넷 접속과 e메일 사용방법을 알게 되어 따로 살고 있는 아들, 딸, 손자와 함께 소식을 전하고, 사진을 주고받고 있어 삶이 즐겁다(광주 사례 26).

채팅은 몸이 불편한 노인들에게 놀이거리가 될 수 있으며, 집에서 사회활동에 참여할 수 있는 기회도 주고, 사람과 대화하는데도 도움이 된다(광주 사례 40).

인터넷을 몰라 동호회 소식을 핸드폰 메시지로 받다가 직접 동호회 카페에 접속하여 보니 내용도 상세히 알 수 있고, 회원들이 올려놓은 소식을 이것저것 보면서 즐거움이 저절로 나서 카페에 들어가면 시간가는 줄 모른다(광주 사례 109).

바쁜 지인을 불러 바둑 한 판 두려 해도 시간이 안 맞고, 취미가 안 맞아서 은근히 힘들었는데 온라인에 들어가면 실시간으로 아주 편리합니다(대구 사례 43).

아침나절에 지하철을 타면 젊은이들은 모두 스마트폰을 붙잡고, 무엇을 하는지 열심히 하는데 어르신들은 멍하게 먼 곳을 바라보고 있다. 그래도 지하철은 열심히 달린다. 어르신들이 컴맹이어서 생기는 현상이다. 아들의 집에서 어떻게 가야할지 친구들에게 고민을 털어냈다. 한 친구가 사이트에 들어가서 검색을 하면 교통을 어떻게 이용하며 그 도시에 가서 대중교통을 이용하는 방법에 차비까지 가르쳐 주었다(부산 사례 12).

다. 아날로그 세대

○ 컴퓨터나 스마트폰 등의 정보화기기를 사용하지 않는 노년층은 주로 농촌에서 농사일에

바빠서 정보화기기를 사용할 필요성을 느끼지 못하는 등의 놓여놓은 노인인 경우가 많다. 또한 나이가 많음에 따른 정보화기기에 대한 거부감, 정보화기기를 접근하기 어려운 신체적 제약, 정보화에 대한 의욕 상실, 주변 친구들의 영향 등 다양한 요인으로 인해 정보접근성이 떨어지는 모습을 보게 된다.

- 이러한 아날로그에 익숙한 노인들은 주로 정보를 TV, 라디오, 지인 등을 통해서 습득하기 때문에 크게 불편을 느끼지 않고 있으며, 적극적인 정보검색역량이 있기 보다는 수동적인 정보습득능력이 있다고 볼 수 있다.

자식들이 스마트폰을 사준다고 하지만 손끝으로 제대로 움직이지 못할 거 같아서 싫다고 거절하였다(수도권 사례 4).

컴퓨터를 이용하려고 해도 가까운 친구들이 대부분 이용하지 않기 때문에 컴퓨터를 활용할 필요성을 느끼지 못한다(수도권 사례 5).

고령일수록 눈이 어두워 보기 어렵고 기기에 대한 두려움이 있으며, 배우기가 쉽지 않고 짧은 시절만큼 기억력이 좋지 않아서 자주 잊어버리기 때문에 나중에는 포기상태로 들어간다(광주 사례 56).

급한 일이 있으면 전화하면 되고, 뉴스는 TV에서 보고 듣고, 컴퓨터 그 골치 아픈 것 무엇 하러 배우는지, 아무 필요 없어요(대구 사례 43).

라. 정보지원센터

- 정보화기기 사용역량이 약한 노년층은 정보화기기를 사용하다가 물어볼 사람이 많지 않기 때문에 상시적으로 간단한 사용법을 알려줄 정보지원센터가 있으면 편리할 것이다. 이러한 정보화기기 사용지도는 젊은 대학생봉사단이 재능기부를 할 수도 있고, 노인들의 마음을 누구보다 잘 아는 동년배 실버봉사단이 자원봉사 또는 노인일자리를 통해서 수시로 노인들의 정보화욕구를 해소할 수 있을 것이다.
- 컴퓨터 사용요령, 스마트폰 사용법 등을 간단히 상담할 수 있는 공간이 정보지원센터에 필요하며, 노인이 스스로 정보검색을 하거나 메일을 보낼 수 있는 컴퓨터를 상설배치하여 노인들의 정보접근성을 향상시킬 필요가 있다.

컴퓨터 활용 실버봉사단을 모집, 파견하여 컴퓨터 사용법, 인터넷 검색, 스마트폰 사용법 등 반복교육을 통해 정보화사회에 동참할 수 있는 계기가 되기를 희망한다(광주 사례 26).

어르신이 같은 어르신이 지도한다면 젊은이가 지도하는 것보다 이해의 속도와 접근

의 용이성 등은 간과할 수 없는 교수법일 것이다(대구 사례 122).

하루가 멀다하게 성능과 규격이 새로운 기기들이 봇물처럼 출시되고 있는데 손아래 사람에게 물어보기가 쉽지 않기 때문에 복지관 같은 곳에서 정보화기기를 상담해줄 수 있는 상주할 필요가 있다(광주 사례 50).

평상시 컴퓨터와 스마트폰 이용자들의 어려운 부분을 수시로 상담할 수 있는 곳이 있다면 변화하는 정보화시대에 도움이 될 것이다(광주 사례 114).

2. 노인 종합정보제공 부문

표 4. FGI 질적 분석

상위범주	하위범주	개념
지역사회 노인복지 정보의 허브	장기요양의 정보제공	연세가 많고, 치매가 우려되는 어르신과 가족들을 위한 장기요양 정보 및 네트워크가 필요함
	다양한 생활상담	상속, 세무, 법률, 부동산, 재무, 심리, 가족, 의료 영역 등 전문적인 상담이 필요함
	노인일자리 정보제공	폴타임, 파트타임, 노인사회활동지원사업 등 일자리 연계
	정보화기기 개별 상담	컴퓨터, 스마트폰 등 정보화기기 맞춤형 개별 상담
	공공영역의 혜택 안내	기초연금, 긴급지원, 기초생활보장제도 등 정부지원의 급여와 서비스에 대한 안내가 요구됨
노인복지관 기능 편입	원스탑서비스	정보 안내 뿐만 아니라 연속적인 서비스가 가능함
	관료화 탈피	공공영역의 관료제가 아닌 친절과 유연성이 많음
	양적 공급의 편리성	노인복지관에 지역사회의 가장 많은 어르신들이 왕래하므로 노인정보센터의 공급이 원활함
노년의 종합정보 플랫폼	정보시스템 구축	다양한 정보상담공간과 컴퓨터/노트북 등의 첨단장비와 지역노인 복지 Map, 정보책자 구비
	지역사회 네트워크 확립	유관기관과의 긴밀한 연계와 정확한 정보제공 기능 필요함
	상주직원의 전문성	상주하는 직원이 노인복지 분야에 대한 전문적인 지식과 정보화 기기에 대한 기본 상식을 알고 있어야 함

가. 지역사회 노인복지 정보의 허브

- 노인은 정보에 취약하기 때문에 치매, 노인학대, 노인자살, 재산상속의 문제, 취업문제 등의 다양한 노인문제를 찾아가서 상담하거나 정보를 습득할 수 있는 노인정보지원센터가 필요하다.

- 지역사회 노인들이 노인을 위한 정부지원, 복지 사각지대 노인을 위한 노인복지서비스, 지역사회의 다양한 노인복지기관, 노인문화센터, 노인의료센터 등에 대한 종합정보를 제공받고 연계 받을 수 있는 노인서비스 정보의 허브역할을 할 수 있는 곳이 요구된다.
- 우리나라 국민들은 복지에 대한 체감도가 매우 낮은 편인데 그 이유는 대부분 어떤 인프라가 어디에 존재하는지 알지 못하는 정보의 부재, 활용 방법의 부재 등 접근성 제약에서 기인한다. 노후정보상담의 활성화로 인해 개개인은 기존에는 알지 못해 활용하지 못했던 복지 인프라를 전문인력으로부터 소개 및 연계 받게 될 것이며 이를 통해 네트워킹의 문제로 활용도 낮았던 기존 복지 인프라 활용을 극대화할 수 있을 것이다(김소정, 2013)

3년 전에 어머님을 시골에서 모셔와서 100세였는데, 만약에 어머니가 정신이 흐려 지시면 가정에서 케어하기가 어려워서 전문적인 곳에서 적절한 치료도 받고 시간을 보내시도록 하는 것이 바람직한데 과연 어디로 가나?(C1)

시골에 사시는 어르신께서 살아 생전에 증여를 해놓으면 문제가 없는데 갑자기 어르신이 돌아가신 후 상속을 하려면 모든 사람의 동의가 있어야 한다. 복지관 법률상담을 신청했더니 다 같이 상속을 했다가 지분을 넘겨주는 것이 바람직하다는 것을 들었다(C2).

일하고 싶은 노인들이 너무 많아요. 나이와 상관 없이 체력만 되도 일하고 싶어하세요. 노인정보센터에서 노인의 취업알선을 제공해줬으면 해요(G1).

노인들이 모르는 게 많기 때문에 노인정보센터가 있다고 하면 노인들이 컴퓨터와 스마트폰을 물어보기 위해서 많이 모일 거예요(E1).

기초연금, 긴급지원, 연금제도, 건강보험제도, 기초생활보장제도, 지하철 요금 등 정부지원의 급여와 서비스에 대한 안내가 요구됨(B1).

나. 노인복지관 기능 편입

- 지역사회 노인복지서비스, 노인문화서비스, 노인의료서비스 등에 대해 취약한 노년층에게 노인복지관은 노인들의 이용자수가 가장 많고, 노인들에 대한 종합서비스가 원스탑으로 이루어지고 있으며, 전문성과 친밀성을 기반으로 하여 노인들의 선호도가 높기 때문에 노인정보지원센터는 노인복지관에 설치하여 운영하는 것이 바람직할 것이다.
- 노인복지관은 100세 시대 활동적 노후생활 거점기관으로서 노후생활에 필요한 정보와 서비스를 적절히 파악하도록 도와주는 안내서비스(Guide service)의 기능과 역할을 강화할 필요가 있다. 노인복지 서비스 전달체계에서 서비스 공급 역량과 전문성이 가장 큰 기관은 노인복지관임이 분명하다. 노인복지관은 지역기반 자원 개발 및 연계 기능 활성화를

위해서 지역 내의 보건복지서비스 관련 기관들 간의 정기적인 모임을 주도하고, 후원 및 자원봉사자 개발 등에 있어서도 취약노인 인권보호를 위한 거점 기관으로서의 역할을 확대해 나가야 한다. 노인복지관이 지역 거점기관이어야 한다는 점은 노인보건복지서비스의 분절화와 낮은 서비스 접근도 문제 때문에 노인복지관에 요구된 기능들이다. 그래서 노인복지관은 지역과 서비스 역량에 관계없이 지역사회의 복지, 보건, 고용, 교육 등의 관련 분야 기관들과의 서비스 연계-조정-의뢰 즉, 거점기관으로서의 기능을 강화하기 위한 기본 인프라 구축을 위한 노력을 병행해야 한다. 이를 위해서는 지역내의 재가노인복지시설, 노인인력개발기관, 노인주거 및 의료복지시설, 보건소의 방문서비스 등과의 정기적 연계회의를 실시할 필요가 있다(박영란 외, 2012).

노인복지관은 여러 곳에 가지 않고도 한 번에 해결하는 원스탑서비스가 이루어질 수 있는 노인정보센터를 노인복지관에 설치하면 좋을 것이다(C3).

주민센터는 관료적이므로 헌신적이고 봉사정신이 많으며 어르신들을 친절하게 모실 수 있는 노인복지관에 설치하는 것이 바람직할 것이다(D1).

복지관을 이용하는 노인들이 숫자상으로 가장 많기 때문에 많이 드나드는 곳에 노인정보센터가 있는 게 교육적으로 좋은 것 같다. 즉 노인복지관은 많은 분들이 오시니까 한 번이라도 접해보시면 파급효과가 있을 것이다(C4).

다. 노년의 종합정보 플랫폼

- 노인정보지원센터로서의 역할을 하기 위해서는 설비 측면에서는 노인서비스 Map, 지역노인정보 보털사이트, 정보화기기, 다양한 노인정보책자, 노인상담공간, 노인정보검색실 등을 구비해야 한다. 또한 인력적인 측면에서는 지역사회 노인보건복지에 대한 정보를 잘 알면서 지역사회 유관기관들의 긴밀하게 협력을 하는 사회복지사가 상주해 있어야 하며, 정보화기기 사용법에 대해 상담을 해줄 수 있는 청장년 자원봉사자, 실버봉사자가 수시로 배치되어야 한다.

정보검색을 위한 컴퓨터, 노트북, 인터넷, 컴퓨터/스마트폰 상담공간, 노인복지지도, 정보지, 노인복지저널, 신문, 잡지 등 구비해야 한다(D2)

유관기관과의 긴밀한 연계와 유관기관의 폭넓은 서비스를 알고서 신속, 정확한 정보를 제공해야 함(C5).

상주하는 직원이 노인복지 분야에 대한 전문적인 지식과 지역사회의 노인 보건, 문화, 복지 기관들과 서비스에 대한 폭넓은 정보와 컴퓨터 및 스마트폰과 같은 정보화기기에 대한 기본 상식을 알고 있어야 함(C6).

V. 결론 및 제언

1. 노인 정보접근성 부문

1) 맞춤형 정보역량교육 강화

- 국가인권위원회(2014)에서 발간한 ‘제6기 노인인권지킴이단 활동보고서’에 의하면, 정보화기기(컴퓨터, 스마트폰, 스마트패드 등)를 사용하지 않는 이유에 대해 전체 응답자 중 34.6%는 사용방법을 모르거나 사용방법이 어렵다는 점을 들었다. 따라서 노인은 시력이 떨어진다거나 손가락의 움직임이 둔화된다는지 하는 신체적 특성이 있고, 학력, 경력 등에 따라 정보화기기 사용능력에 있어서 편차가 있기 때문에 보편적인 정보화기기 사용요령에 대한 교육 뿐만 아니라 가정방문을 통한 개별교육, 노인정보지원센터를 통한 개별 사용법 전달교육, 정보소외계층을 위한 특별교육 등 다양한 교육접근방안이 모색되어야 할 것이다.
- 노인의 정보화는 현대사회에서 직면한 많은 문제들을 완화시키거나 해소할 가능성이 크다는 점에서 긍정적으로 평가가 되며, 개개인에 맞는 복지서비스를 받을 수 있고 언제 어디서나 보편적인 복지서비스의 혜택이 가능하여 수요자 중심의 서비스 전달체계가 확립될 수 있다는 점에서 가치가 있다. 노인의 정보화 역량을 제고함으로써 노후에 경제활동을 가능하게 하고, 사회참여를 독려하며 정보에 소외되지 않고 동등하게 편리한 삶을 영위할 수 있는 정보활용기술을 갖추어야 한다는 것이다. 이를 위하여 가장 기본적인 교육 방식은 정보기술에 대한 접근성 제고와 역량을 강화할 수 있는 정보화교육의 기회 및 수준별 학습의 진행이 요구된다(이복자, 2015).

2) 아날로그에서 디지털로의 전환

- 국가인권위원회(2014)에서 발간한 ‘제6기 노인인권지킴이단 활동보고서’에 의하면, 노인들은 인터넷이나 모바일 등의 IT 매체보다는 여전히 ‘TV·라디오’ 또는 ‘신문·주간지’의 기존 매체를 통하여 일상에서의 정보를 얻는 비율이 높았으며, 응답자 2명 중 1명은 인터넷, 모바일 등 IT 매체를 활용하지 않는 것으로 나타났다. 노년층은 나이가 많음에 따른 정보화기기에 대한 거부감, 정보화기기를 접근하기 어려운 신체적 제약, 정보화에 대한 의욕 상실, 주변 친구들의 영향 등 다양한 요인으로 인해 정보접근성이 떨어지는 아날로그에 익숙한 모습을 보게 된다.
- 하지만 최근에 노년층도 언제 어디서나 손쉽게 활용할 수 있는 유비쿼터스 기능을 가진 스마트폰을 선호하는 경향을 지니고 있으며, 컴퓨터와 스마트폰은 TV, 라디오와 다르게 적극적인 쌍방향 의사소통이 가능하기 때문에 가족, 친구, 사회와 소통할 수 있는 디지털

세상을 만드는 도구라고 할 수 있다.

- 정보화기기는 SNS를 한다거나 메일을 주고받음으로써 기계화, 산업화로 메말라가는 시대에 노인들의 감정을 전달할 수 있는 감성적 소통수단이므로, 독거노인 증가 등 핵가족화가 가속화되어 가는 세대에 있어서 가족들 간의 교류를 증진시키는 대안이 될 것이다.

2. 노인 종합정보제공 부문

1) 노인정보지원센터의 설치

- 노년층은 정보화기기의 사용능력이나 지역사회의 노인복지, 노인고용, 노인의료, 노인교육, 노인문화 등에 대한 정보가 취약하기 때문에 이러한 지역사회 노인서비스에 대한 종합적인 안내(Guide) 기능을 할 수 있는 노인정보지원의 허브적 역할을 할 수 있는 센터가 설치될 필요가 있다.
- 노인정보지원센터가 설치될 경우 노인들의 이용자수가 가장 많고, 노인들에 대한 종합서비스가 원스탑으로 이루어지고 있으며, 전문성과 친근성을 기반으로 하여 노인들의 선호도가 가장 높은 노인복지관에 설치하여 운영하는 것이 바람직할 것이다.
- 노인정보지원센터로서 제대로 된 역할을 하기 위해서는 설비 측면에서 노인서비스 Map, 지역노인정보 포털사이트, 정보화기기, 다양한 노인정보책자, 노인상담공간, 노인정보검색실 등을 구비해야 하며, 인력적인 측면에서는 지역사회 노인보건복지에 대한 정보를 잘 알면서 지역사회 유관기관들의 긴밀하게 협력을 하는 사회복지사가 상주해 있어야 하고, 정보화기기 사용법에 대해 상담을 해줄 수 있는 청장년 자원봉사자, 실버봉사자가 수시로 배치되어야 한다.
- 노인복지관에서 운영하고자 하는 노인정보지원센터의 역할은 욕구적 측면에서 크게 경제적 욕구, 건강적 욕구, 돌봄적 욕구, 여가적 욕구 4가지 분야에 대해 지역사회복지기관들과 연계, 조정, 협력을 통해 노인의 문제를 해소하고, 노인의 삶의 질을 높이하고자 한다.
- 노인의 빈곤문제에 대응한 경제적 욕구 분야는 노인사회활동지원사업, 노인일자리사업, 노인재능나눔사업, 노인 취업, 노인 창업을 지원하는 노인복지관, 시니어클럽, 고용지원센터, 노인일자리센터, 고령자인재은행, 대한노인회 취업지원센터 등과 의뢰 및 연계 활동을 하고자 한다.
- 노인의 질병문제를 예방하고자 하는 건강적 욕구 분야는 노인복지관의 물리치료와 전문상담, 보건소, 건강증진센터, 치매지원센터, 노인상담센터, 노인자살예방센터, 정신건강증진센터, 건강보험공단 등과 의뢰 및 연계 활동을 하고자 한다.

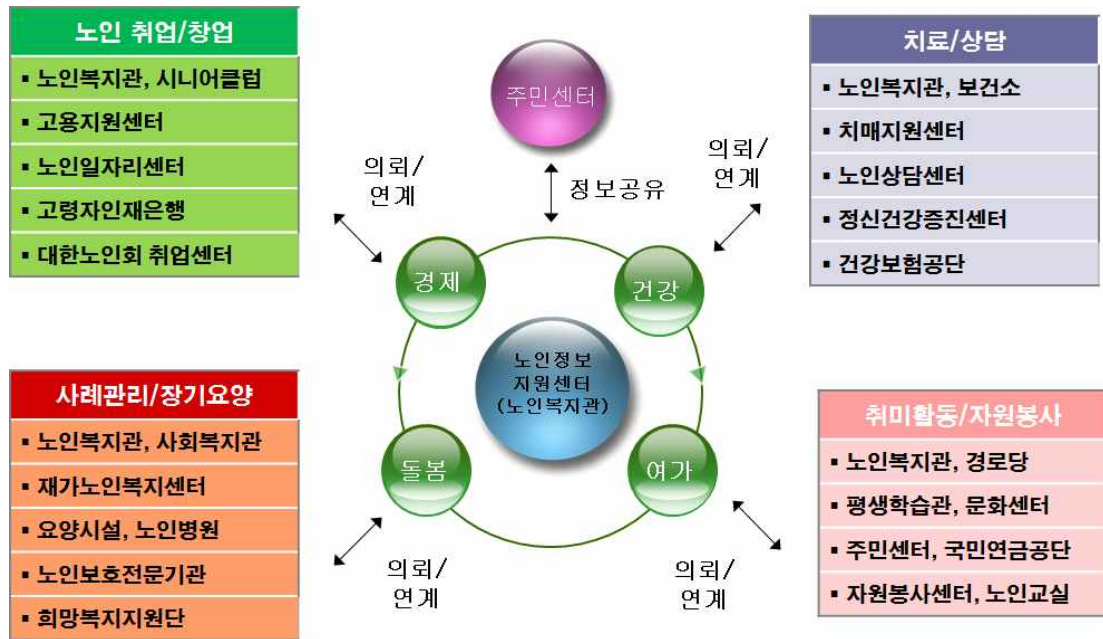


그림 9. 노인정보지원센터의 역할 개념도

- 노인의 복합적 문제를 해결하고자 하는 돌봄적 욕구 분야는 독거노인, 조손가정, 장애노인을 지원하는 노인복지관, 사회복지관, 노인돌보미사업을 위주로 하는 재가노인복지센터, 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 노인주간보호센터, 노인요양원과 같은 장기요양시설, 노인전문병원, 피학대노인을 지원하는 노인보호전문기관, 복합적 문제를 지닌 노인을 사례관리하는 희망복지지원단(무한돌봄센터) 등과 의뢰 및 연계 활동을 하고자 한다.
- 노인의 고독문제에 대처하는 여가적 욕구 분야는 노인의 평생학습, 취미활동, 자원봉사, 동아리활동을 지원하는 노인복지관, 초고령노인의 여가를 지원하는 경로당, 생애주기별 지역주민을 대상으로 한 평생학습관, 문화센터, 주민센터, 노후설계를 지원하는 국민연금공단, 지역주민의 자원봉사를 전담하는 자원봉사센터, 대한노인회의 노인교실 등과 의뢰 및 연계 활동을 하고자 한다.
- 이와 같이 노인복지정보화는 개별 서비스별로 필요한 부분의 정보화가 진행되어야 하지만, 이와 동시에 노인복지서비스를 종합적으로 제공하는데도 관심을 가져야 한다. 노인복지서비스의 경우 하나의 서비스만으로 클라이언트의 복지욕구가 충족되지 못하고 다른 노인복지서비스와 함께 제공되어야 클라이언트의 문제를 해결할 수 있는 경우가 많다. 예를 들어 재가노인복지서비스의 경우 재가노인들에게는 보건의료서비스, 간호서비스, 노인복지서비스가 종합적으로 제공되어야 한다. 이러한 서비스제공의 종합성을 확보하기 위해서는 노인복지 분야별 서비스에 대한 정보화가 서로간의 연계에 대한 인식을 가지고 노인복지 전반을 종합적으로 포괄하는 차원에서 추진되어야 한다(정윤수, 2003).

2) 노인복지관 기능 조정

- 지역사회의 여건에 맞는 노인복지관의 유형을 개발할 필요가 있다. 지역 내에 노인복지인프라가 많은 도시지역의 노인복지관은 전문성을 살린 운영으로 다른 기관과의 연계의 거점기관으로 성장하여야 하며, 노인복지인프라가 부족한 지역에서는 종합적 서비스 제공이 가능한 노인복지관으로 운영될 필요가 있다. 한 지역에 다수의 노인복지관, 재가노인지원서비스센터, 시니어클럽, 실버인력뱅크, 경로당 등이 위치하고 있다면 서로가 연계하여 정보를 공유할 때 시너지효과를 볼 수 있을 것이다. 각 노인복지기관의 관점에서 접근하는 것이 아닌 지역사회 노인복지 전체를 조망하고, 모든 노인복지기관들이 함께 고민해야 한다(황경란, 2013).

표 5. 노인복지관 사업구분 수정안

대상	사업		세부 프로그램
노인	1. 평생교육지원		한글교실, 외국어교실, 교양교실, 정보화교육, 인문학교육, 예비노인은퇴준비 프로그램 등
	2. 취미여가지원		예능활동(음악, 미술, 생활도예, 서예, 댄스), 문화활동(연극, 사진, 영화, 바둑, 장기, 레크리에이션), 취미활동(종이 접기, 손뜨개질, 민속놀이), 체육활동(탁구, 당구, 게이트볼), 동아리활동 등
	3. 건강생활지원	기능회복지원	물리치료, 양·한방진료, 작업치료, 운동재활, ADL훈련 등
		건강증진지원	건강교육, 건강상담, 건강교실(건강체조, 기체조, 요가 등), 독거노인지원사업(기존 재가사업), 이·미용, 노인건강운동 등
		급식지원	경로식당(중식서비스), 밀반찬·도시락배달, 푸드뱅크 등
		요양서비스	치매·뇌졸중환자 프로그램, 주·야간보호
	4. 상담사업		노인의 일반상담(이용상담, 접수상담), 전문상담(경제, 법률, 주택상담, 연금상담, 건강상담, 세무상담), 심리상담, 치매상담, 노인학대상담 등
	5. 정서생활지원		우울 및 자살예방프로그램, 죽음준비프로그램, 집단프로그램, 자조모임 등
	6. 사회참여지원		노인자원봉사 활성화사업, 지역봉사활동, 교통안전봉사, 동아리·클럽 활동지원, 교통편의서비스 등
	7. 주거지원		주택수리사업, 주거환경 개선사업(도배 등) 등
	8. 고용 및 소득지원		노인일자리사업(또는 노인사회활동지원사업), 고령자취업지원사업, 경제교육, 취업교육 등
	9. 위기 및 독거노인 지원		취약노인의 신체·정서·사회적 자립 지원 프로그램 운영 및 지역 주민센터, 유관기관 등과 연계(취약노인연계망구축사업), 사례관리사업 진행
10. 노인정보지원		지역노인복지서비스 종합안내, 노인복지자원지도 제작, 홈페이지 및 SNS 홍보, 서비스 연계·조정·의뢰 등	
가족	11. 가족기능지원		가정봉사원파견, 방문간호, 노인돌봄서비스사업 등
	12. 가족통합지원		가족상담, 가족관계프로그램, 가족캠프, 세대통합프로그램

		등
지역 사회	13. 지역자원개발	자원봉사자 발굴·관리, 후원자 개발, 외부 재정지원기관 사업 수탁 등
	14. 지역복지연계	경로당 프로그램 연계 등의 지역복지기관 연계, 지역협력사업(경로행사, 나들이 등) 등
	15. 노인권익증진사업	정책건의, 노인인권 옹호, 노인인식개선사업, 편의시설 설치, 노인소비자피해 예방교육 등
노인 복지 관 조직	16. 운영관리	인사관리, 재정관리, 시설관리 등
	17. 사업관리	프로그램 개발, 실행, 점검, 평가, 보완 등
	18. 연구개발	사업기획, 조사연구, 실습지도, 출판, 홍보, 자문(운영)위원회 등

* 출처 : 보건복지부(2016). 2016 노인보건복지 사업안내.

- 따라서 정보화능력이 취약한 노인들을 위하여 지역사회에서 노인보건복지에 대한 종합안내의 필요성이 증가함에 따라 노인복지관의 사업내용 중에서 노인을 대상으로 지역노인 복지서비스 종합안내, 노인복지자원지도 제작, 홈페이지 및 SNS 홍보, 서비스 연계·조정·의뢰 등을 하는 노인정보지원이 표 5와 같이 추가, 보완될 필요가 있다.

참고문헌

- 고정현(2013). 디지털 에이징 추진현황과 과제. 디지털 에이징 심포지엄. 한국정보화진흥원.
- 김봉화(2006). 노인의 정보활용, 적응기제 및 삶의 만족도 간의 구조방정식 분석. 노인복지연구, 33, 225-256.
- 김선엽, 이홍재(2001). 노인복지정보화를 위한 비전과 전략. 지역복지정책, 15, 181-198.
- 김소정(2013). 노후설계지원법(안) 제정의 의의와 과제. 보건복지포럼, (204), 32-40.
- 김정언, 노용환, 최두진, 정부연, 김재경(2007). 고령층의 정보격차 현황 분석 및 정책 방안. KISDI 이슈리포트. 정보통신정책연구원.
- 김종명(2011). 국내외 정보통신 접근성 정책 현황 및 과제. TTA journal, 137, 32-36.
- 박영란, 손덕순, 권중돈(2012). 100세 시대 노인여가 활성화를 위한 노인복지관 기능과 역할 재정립. 보건복지부·한국노인종합복지관협회.
- 보건복지부·국민연금관리공단(2012). 국민연금 행복노후설계센터 보도자료.
- 손연기(2000). 노인복지에 있어서 정보화의 역할. 노인복지연구, 8, 7-29.
- 신용주(2005). 정보화 교육을 통한 노인 임파워먼트의 모색. 평생교육연구학, 11(4), 33-53.
- 아시아경제(2015). 웹버족 의미...‘정보화된 노인’, 60세 이상 인터넷 이용자 ‘경증’.
- 이복자(2015). 노인의 정보화 수준 제고를 위한 정책방향 연구. 노인복지연구, 68, 107-132.

- 정윤수(2003). 사회복지정보화의 패러다임: 시론적 논의와 적용. 한국행정학회 학술대회 발표논문집.
- 최두지 외(2007). 고령증의 정보사회통합 방안에 관한 연구. 한국정보문화진흥원.
- 한국고용정보원(2016). AI·로봇-사람, 협업의 시대가 왔다! 보도자료.
- 황경란(2013). 노인복지관의 역할 및 기능 분석연구. 경기복지재단 정책연구보고서.