

〈발표2〉

일본 복지전문직의 인포멀 서포트에 대한 어프로치¹⁾

hisinuma mikio 菱沼幹男(문경학원대학)

들어가는 말

일본에서는 개호보험제도 등 다양한 공적 서비스가 정비되는 가운데 제도와 제도 사이에 있는 과제들은 여전히 존재하며, 이러한 문제들에 대응하기 위해서 공적 서비스와 인포멀(비공식적)서포트를 연계한 사회지지망의 중요성이 언급되고 있다. 그러나 실천과 연구차원에서는 인포멀 서포트를 포함한 사회지지망에 대한 전문직의 어프로치 실태가 충분히 파악되고 있지 않다. 따라서 본 연구는 노인복지영역 전문직의 인포멀 서포트에 대한 어프로치에 초점을 맞추어 실시한 조사결과를 보고하고자 한다.

I. 연구목적

본 연구의 목적은 개별지원을 하고 있는 복지전문직의 인포멀 서포트에 관한 인식 및 어프로치의 실태를 파악하는 것이다. 이를 위해 노인복지영역 전문직을 대상으로 양케이트 조사를 실시하였다. 복지전문직의 인포멀 서포트에 관한 인식, 필요성, 기대와 실제 활용과의 비교 등을 통하여 향후의 인포멀 서포트에의 어프로치의 방향성을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상

조사는 우편 양케이트를 실시하였다. 조사 대상지역은 일본에서 고령화률이 가장 높은 아키타현(秋田県)과 시마네현(島根県)이며, 두 현내의 시정촌 사회복지협의회(46개소)와 지역포괄지원센터(69개소)에 조사표를 배포하였다. 해당자의 대표성에 대해서는 지역포괄지원센터는 주임케어매니저와 사회복지사 각 1명씩, 사회복지협의회는 개별사례를 담당하면서 소셜워크 업무(사정, 지원계획 작성, 서비스 조정 등)를 담당하는 전문직 1명으로 하였다.

조사표는 선행연구 등을 통해 복지전문직의 인포멀 서포트에 대한 인식 및 어프로치의 실태를 조사하기 위해, 조사 대상자의 기본속성, 인포멀 서포트에 대한 인식, 인포멀 서포트에의 어프로치의 실태, 인포멀 서포트에의 어프로치를 저해하는 요인 등 4부문으로 구성되어 있다.

1) 본 연구는 2007년 과학연구비보조금(기반연구B) 『커뮤니티소셜워크실천의 체계적인 스킬의 검증 및 교육법의 개발』의 일환으로써 최태자씨와 공동으로 행한 조사결과의 일부임을 밝혀둔다.

2. 조사방법 및 분석방법

조사기간은 2007년4월27일부터5월28일이다. 조사표 배포는 사회복지협의회는 아키타현과 시마네현의 현사회복지협의회에 사전협력을 얻어 현내 모든 시정촌 사회복지협의회에 배포하여 회수하였다. 지역포괄지원센터는 우편으로 배포하여 회수하였다. 조사표는 230부를 배포하여 107부가 회답(회수율46.5%). 그 중 회답에 문제가 있는 1부를 제외한 106부를 통계처리했다. 수집된 데이터는 SPSS for Windows Ver.12.0를 이용해 분석했다.

III. 조사결과

1. 대상자의 기본속성

<표 1> 대상자의 기본속성

항목	구분	빈도	비율(%)
성별	남성	35	33.0
	여성	71	67.0
연령	20대	11	10.4
	30대	25	23.6
	40대	34	32.1
	50대 이상	36	34.0
보건의료복지관련 총경험년수	5년 미만	11	10.5
	5년 이상~10년 미만	17	16.2
	10년 이상~15년 미만	28	26.7
	15년 이상	49	46.7
근무기관	사회복지협의회	51	48.1
	지역포괄지원센터	55	51.9

2. 인포멀 서포트에 대한 의식

1) 인포멀의 기준

인포멀에 해당하는 것에 대한 결과로서 표2와 같이 나타났다.

<표2> 인포멀에 해당하는 것(n=105)

区分	빈도	비율(%)
근린	101	96.2
친족	97	92.4
친구	96	91.4
가족	95	90.5
개인자원봉사	93	88.6
자원봉사그룹	93	88.6
자치회	90	85.7
민생위원	76	72.4
주민참가형재택복지서비스	46	43.8
특정비영리활동법인	44	41.9
지구사회복지협의회	41	39.0
기업	39	37.1
시정촌사회복지협의회	23	21.9
사회복지법인	17	16.2
시정촌·도도부현·국가	4	3.8

3. 인포멀 서포트에 대한 기대와 활용의 비교

복지전문직의 인포멀 서포트에 대한 기대와 활용을 파악하기 위하여 「신체수발」, 「가사원조」, 「경제적 지원」, 「상담」, 「말벗」, 「말 걸기」의 6항목을 설정했다. 선행연구 등을 통해 전자의 3 항목은 수단적 서포트, 후자의 3 항목은 정서적 서포트로 설정했다.

조사결과 「가족」과 「전문직」은 대부분의 항목에 있어서 기대가 높았다. 또한 「친구」, 「민생위원」의 경우는 수단적 서포트에 대한 기대가 낮은 반면, 「상담」, 「말벗」, 「말 걸기」 등의 정서적 서포트에 대한 기대가 높게 나타났다. 그 중에서도 「말 걸기」는 「민생위원」이 가장 높고 다음으로 「가족」이었다. 한편, 전문직에 의한 활용은 기대와 같이 「가족」과 「전문직」이 거의 모든 항목에 있어서 상당히 높았다. <표3>은 기대와 활용의 평균치를 비교한 것이다. 인포멀 서포트의 역할로서 정서적 서포트가 기대되지만 실제 활용에는 미치지 못하고 있다.

<표3> 기대와 활용과의 비교

	신체수발		가사원조		경제적 지원		상담		말벗		말걸기	
	기대	활용	기대	활용	기대	활용	기대	활용	기대	활용	기대	활용
가족	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○
친족	×	×	△	△	×	×	△	△	△	△	△	△
친구	×	×	×	×	×	×	○	△	○	△	○	△
근린주민	×	×	×	×	×	×	△	×	△	△	○	△
자원봉사	×	×	×	×	×	×	△	×	○	×	○	△
민생위원	×	×	×	×	×	×	○	○	○	○	○	○
전문직	◎	◎	◎	◎	×	×	◎	◎	○	○	○	○

○평균치3.5이상

○평균치3.0이상3.4이하

△평균치2.6이상2.9이하

×평균치2.5이하

4. 인포멀 서포트에의 어프로치를 저해하는 요인

인포멀 서포트에의 어프로치를 저해하는 요인을 인자분석한 결과 4인자가 도출되었다. 이 중 「소지역제」는 저해요인으로서의 인식이 다른 인자에 비해 약하기 때문에 검증이 필요하다.

<표 4> 인포멀 네트워크에의 어프로치를 저해하는 요인

항 목	I	I I	I I I	I V	공통성
■인자I : 방법 · 소셜서포트네트워크 형성방법을 모른다 · 인포멀한 사회자원의 개발에 대해 논의할 기회가 없다 · 네트워크회의 개최가 불충분하다 · 인포멀네트워크에 어프로치할 때 자신의 역량부족을 느낀다 · 인포멀네트워크를 사정할 틀이 없다 · 활용가능한 인포멀적인 사회자원이 없다	0.65 0.63 0.59 0.53 0.48 0.34	0.17 0.13 0.13 -0.21 0.21 0.17	0.24 0.13 -0.04 0.02 0.13 -0.04	0.04 0.19 0.22 0.00 0.24 0.11	0.04 0.19 0.22 0.00 0.24 0.11
■인자II : 연계·정보 · 인포멀네트워크에 관한 정보공유가 가능하게 되어 있지 않다 · 타직종과의 연계가 되고 있지 않다 · 민생위원 등 인포멀적인 사람들과의 협력체제가 되어 있지 않다	0.19 0.05 0.22	0.78 0.73 0.36	0.19 0.17 0.28	0.04 -0.05 0.22	0.67 0.57 0.31
■인자III : 소지역제 · 타기관과 공통의 지구(地區) 구분이 되어있지 않다 · 지구(地區) 담당제가 충분히 기능을 발휘하고 있지 않다	0.02 0.12	0.29 0.11	0.86 0.72	-0.02 -0.05	0.83 0.55
■인자IV : 업무체제 · 개호보험서비스 조정에 시간을 쫓기고 있다. · 인포멀네트워크에 어프로치할 충분한 시간이 없다.	0.16 0.24	-0.04 0.05	0.05 -0.10	0.90 0.56	0.83 0.39
인자기여	1.98	1.55	1.52	1.34	
인자기여율(%)	15.22	11.90	11.70	10.31	
누적기여율(%)	15.22	27.12	38.82	49.13	

IV. 고찰

일본에서는 인포멀이라는 단어에 대해 개념적 범위가 애매한 채로 사용하고 있기 때문에 개념정리가 필요하다. 또한 인포멀 서포트에 대한 기대와 활용의 실태에는 차이가 있으므로 구체적인 어프로치의 방법확립이 요구된다. 이번 조사를 통해 어프로치를 저해하는 요인으로서 4인자가 도출되었지만, 이 가운데 저해요인으로서의 인식이 가장 강한 것은 업무체제이다. 이것은 소셜워크를 전개하는 시스템구축의 필요성을 시사하는 것이며, 향후 검토를 거듭해 전문직의 방법론과 시스템의 확립에 연결하고자 한다.