

---

# 노인복지정보서비스 향상을 위한 정책방향

박 민 수\*

## Policy of Information Service for Aged Welfare

Min-Su Park\*

### 요 약

본 연구는 노인복지를 향상시키기 위하여 필요한 정보서비스를 분석해보고 어떠한 방향으로 정책을 실행해야 하는지를 분석하기 위해 면담조사와 문헌적 조사방법을 이용하여 연구하였다. 사회적 변화요인을 분석해 보면 첫째, 조기퇴직 및 수입원 감소로 인한 경제적 문제 둘째, 노인들의 만성적 질병으로 인한 의료적 문제 셋째, 여가적 문제 넷째, 소외감과 고독감을 느끼게 만드는 문제 등으로 분석된다. 이러한 문제를 해결하기 위한 정보서비스를 분석해 보면, 첫째, 경제적 문제를 위한 재택근무서비스·노인전용홈뱅킹서비스 둘째, 의료적 문제를 위한 의료지원서비스·의료정보서비스·원격의료지원서비스 셋째, 여가적 문제를 위한 인터넷정보서비스·여가정보서비스·원격교육서비스 넷째, 소외적 문제를 위한 인터넷서비스·지식학습지원서비스 등의 정보서비스가 필요하다. 이러한 정보서비스를 개발하기 위한 정책방향은 첫째, 노인복지협의회의 구성 둘째, 노인복지전용망의 구축 셋째, 정보서비스 이용 활성화 넷째, 국가정책의 변화 다섯째, 노인복지정보서비스의 연구·개발이 이루어져야 한다.

### Abstract

This paper was studied on policy direction of information service for aged welfare. An element on social changes is as follow: economic problem, medical problem, leisure problem, alienation problem. Solution of this problem needs information service. Information service is Telecommuting service, home shopping service, medical support service, medical information service, telemedical support service, internet service, and knowledge studying support service. The results of this study is as follow: First, aged welfare organization must be constructed. Second, Network for aged welfare must be constructed. Third an aged must be

---

\* 경성대학교 행정학과 강사

접수일자 : 2000년 5월 7일

utilization of information service. Fourth, policy of nation must be changes. Fifth, information service of aged welfare must be developed.

## I. 서 론

노인을 명확하게 정의하기는 어렵지만, 제도적으로는 65세 이상을 노인으로 규정하는 경우가 많다. 이는 국제연합이 1956년 보고서에서 65세 이상 인구가 4% 이하일 때 젊은 인구, 4%에서 7%는 성숙한 인구, 7% 이상일 때 고령사회라고 하는 시안이 제출되면서 고령사회라는 용어와 노인이라는 용어의 규정을 정의하게 되었다. 우리나라의 경우 2000년에 노인인구가 337만명(전체인구의 7.1%)이 되어 고령화사회에 진입하며, 2022년에는 14.3%가 되어 고령사회가 될 것으로 예상되고 있습니다.[1] 많은 국가들은 노인문제의 심각성을 인지하고 노인복지에 대해 상당한 관심을 기울이고 있다. 그러나 우리의 경우 경제적 성장에 비추어 노인복지문제를 등한시 경향이 나타나고 있다. 본 연구는 노인복지를 위해 필요한 정보서비스를 분석하고 어떠한 방향으로 정책을 실행해야 하는지를 분석하기 위하여 연구하였다. 연구의 방법으로는 면담조사와 문헌적 조사방법을 주로 이용하였고, 면담조사는 노인들이 어떠한 문제점에 봉착해 있는지를 파악하는데 주로 이용하고, 문헌적 조사방법은 이론적 모색 및 선진국의 사례를 분석하는데 이용하였다. 노인복지를 위한 사회적 변화요인을 분석해보면 경제적 문제·의료적 문제·여가적 문제·소외 및 고독의 문제로 나타났다. 이러한 문제를 해결하기 위한 전제조건으로 첫째, 노인복지분야의 광범위성으로 인하여 노인복지정보서비스 분야로 한정하였다. 둘째, 노인복지정책을 분석하기보다는 노인복지정보서비스를 향상시키기 위한 정책방향을 제시하는데 초점을 두었다. 셋째, 노인들의 경제적 문제·의료적 문제·여가적 문제·소외 및 고독의 문제를 해결하기 위한 정보서비스 분석에 초점을 두었다. 본 연구는 이러한 전제조건하에서 노인복지정보서비스의 개발방향을 분석하고, 노인복지정보서비스를 향상시키기 위한 정책방향을 분석하므로써 미래 고령사회에서 나타날 노인복지문

제점을 조기에 예방할 수 있도록 연구하였다.

## II. 노인복지를 위한 사회적 변화요인

### 1. 고령화의 추세

유엔에서는 전 세계적인 인구의 고령화 현상에 대응하여 1991.12.16 유엔총회에서 노인을 위한 유엔원칙을 설정하였고, 1999년을 세계 노인의 해로 정하여 각종 기념사업을 실시하였다. 과거에는 개인들이 인생의 후반기에 들어 살고 있어도 전체 인구 중 그들의 수와 비율은 높지 않았다. 그러나, 20세기에 들어와서 세계의 많은 지역에서 영아 사망률 관리, 출생율의 감소, 영양의 개선, 기초적인 보건관리와 많은 전염병 관리가 이루어졌다. 이러한 요인들이 결합되어 노년까지 살아 남게 되는 이들의 수와 비율이 증가하게 되었다. 유엔통계에 의하면 1950년 전 세계에 60세 이상의 노인인구는 약 2억 명이었다. 2000년이 되면 노인인구가 5억 9천만 명으로, 2025년에는 11억 명이 될 것으로 예상하고 있다. 동일한 기간에 세계의 전체 인구는 102%가 증가한 41억 명에서 82억 명이 될 것으로 예상된다. 우리나라의 고령화 추세를 살펴보면, 21세기가 시작되는 2000년에 우리나라의 노인인구는 337만명이 되어 고령화사회에 진입하며, 2022년에는 14.3%가 되어 고령사회가 될 것으로 예상되고 있습니다.

### 2. 노인의 환경변화

#### 2-1. 인구구조의 고령화 추이

인구구조의 지속적인 고령화 경향은 지난 과거 뿐 만 아니라 21세기에도 국가적 및 국제적 개발 계획 노력에 있어서 중요한 도전 중의 하나임에 틀림없다. 사회에서의 노인의 사회적 지위 및 범주에 관하여 노인들의 욕구와 잠재가능성의 검토 외에도, 인구의 고령화가 세계 모든 사회의 구조, 기능 나아가 발전에 미치는 방대하고 다면적인 영향

에 주의를 기울여야 한다.

### 2-2. 경제적 문제

노령기에 소득의 감소를 가져오는 가장 큰 원인은 퇴직이지만 퇴직은 피할 수 없는 사회제도이므로 퇴직후의 경제적 보장은 연금과 같은 사회보장 제도에 의하여 이루어져야 한다. 현재 퇴직한 노인들에게는 퇴직금이 가장 큰 소득원이 되고 있다. 그러나 퇴직금제도의 적용도 1992년까지는 엄격하게 지켜지지 않아 임금노동자로 퇴직한 사람들 가운데 퇴직금의 혜택을 받지 못한 사람들도 상당히 많고 또한 퇴직금을 받았다고 하더라도 그 액수가 적어 생계유지가 어려운 사람도 많다. 특히 한국사회에서 보편화되어 있는 정년퇴직은 개인의 가족생활 주기상에 가장 지출이 많은 시기에 이루어짐으로써 가계에 커다란 타격이 되고 있다. 정년연장이 어려워므로 조기정년에 의한 경제적 문제는 해결될 가능성이 낮다고 본다. 조기정년과 사회보장 제도의 미비 이외의 노령기의 경제적 문제는 자녀의 교육, 독립 및 결혼에 대한 부모의 과다한 지출, 퇴직후의 재취업 곤란, 퇴직전의 저임금 직종에서의 종사, 직업의 불안정 등이다.[2] 이러한 경제적 문제의 요인들이 2000년대 초반까지는 그대로 작용할 것으로 보아 노인들의 경제적 문제는 예상밖으로 크게 작용하고 있다.

### 2-3. 의료적 문제

한국 노인들의 질병구조를 살펴보면, 대다수 노인들이 만성적이고 퇴행적 질병 때문에 의료비의 부담이 커지는 것과 노인의 간호보호가 어려워지고 있는 것은 현재뿐만 아니라 앞으로의 노인문제의 가장 문제시 될 부분이다. 65세이상 노인의 연간 1인당 진료비는 비노인층의 거의 2배가 되었고 1인당 진료비도 비노인층의 거의 2배가 되고 있는 것으로 보면 앞으로의 노인진료비는 더욱 증가할 것으로 예상된다. 한국의 60세이상 노인의 8%정도는 거동을 잘 못하는 상태에 있다. 특히 고령화에 따라 치매노인의 수도 크게 증가하고 있는 것으로 추측되고 있다. 노인의 질병이 만성적인 것이어서 병원이나 요양원에서의 보호를 요할 만한 것이 되지 못하는 경우가 대부분인데 선진국에서도 건강

상태가 좋지 않은 노인의 거의 대부분은 가정에서 보호를 하고 있다. 현재 한국에는 노인전문병원이나 요양시설이 수용에 비하여 너무 부족하여 이용할 수 없기 때문에도 노인 자신이 간호보호를 받거나 가족들이 노인을 간호보호하는데 문제가 되고 있다.

### 2-4. 여가적 문제

노령기는 길어지고 있지만 여가시간을 가치있게 보낼는 노인은 많지 않다. 현대사회의 노인에게 적합한 역할을 뒷받침할 만한 뚜렷한 가치관이 형성되지 못하였고, 또한 이에 따라 사회의 일반인들과 노인자들이 기대하는 바의 적합한 역할모델이 정립되지 못하고 있기 때문에 한국사회의 노인들도 역시 역할없는 역할만 수행하고 있을 뿐이다. 이리하여 대부분의 노인들은 친구나 친우방문, 텔레비전이나 라디오 시청, 잡안일, 장거나 화투놀이, 단순한 잡담 등으로 여가시간을 보내고 있을 뿐이고 노인의 심리사회적 발달욕구에 맞고 연장된 생명을 의미있고 가치있게 만들 수 있는 활동은 거의 못하고 있다. 전반적으로 생활수준이 향상되어 의식주의 기본적 욕구는 충족될 것이므로 노인들은 연장된 노령기에 삶의 질을 높이려는 욕구의 실현에 보다 더 많은 관심을 가지게 될 것이다. 이에 따라 노인들은 점차로 여가시간을 의미있게 보내려고 할 것이다.

### 2-5. 소외와 고독의 문제

표본조사에 나타난 바에 의하면 한국노인의 50%정도는 자녀들과 가치관의 차이를 상당한 정도 느끼고 있고, 30%정도는 크게 느끼고 있다는 것이다. 이러한 가치관의 차이는 부모자녀간의 갈등을 초래하고 동거하면서도 소외감과 고독감을 느끼게 만들 수 있다. 한국노인의 고독감에는 가족과의 관계에서뿐만 아니라 조기퇴직과 사회적 참여 프로그램의 미비로 국가사회와 지역사회로부터 소외되었다는 느낌도 같이 포함되어 있을 것으로 본다. 앞으로 노인이 될 사람들 중에 상당수가 사회로부터 소외되는 것을 노후의 문제로 예상하고 있다. 따라서 이에 대한 예방적 대책이나 문제해결 프로그램을 개발하지 않는다면 노인들의 생활만족

도는 높아지지 못할 것이고 노인들이 가족과 사회로부터 소외되고 갈등과 고독감을 느끼는 문제는 앞으로 계속 노인문제의 중요한 한 측면이 될 것이다.[3]

### Ⅲ. 연구분석의 방법

본 연구는 노인복지정보서비스를 어떠한 방향으로 개발해야 하는지를 분석하고 노인복지정보서비스를 미래에 적합하게 개발하기 위해 어떠한 정책들이 필요한지를 분석하기 위하여 연구하였다. 연구의 전제조건은 첫째, 노인복지분야의 광범위성으로 인하여 노인복지정보서비스 분야로 한정하였다. 둘째, 노인복지정책을 분석하기보다는 노인복지정보서비스를 향상시키기 위한 정책방향을 제시하는데 초점을 두었다. 셋째, 노인들의 경제적 문제·의료적 문제·여가적 문제·소외 및 고독의 문제를 해결하기 위한 정보서비스 분석에 초점을 두었다. 넷째, 정보서비스 개발을 위한 소프트웨어 문제는 연구의 광범위성으로 인해 제외시켰다. 다섯째, 정보서비스 구축을 위한 네트워크에 관한 논의는 기술적 문제로서 제외시켰다. 연구의 방법으로는 문헌자료와 면담조사를 병행하여 실시하였으며, 노인복지정보서비스 향상을 위한 정책방향을 분석하기 위하여 이태 그림1과 같은 분석의 틀을 통해 연구·분석하였다.

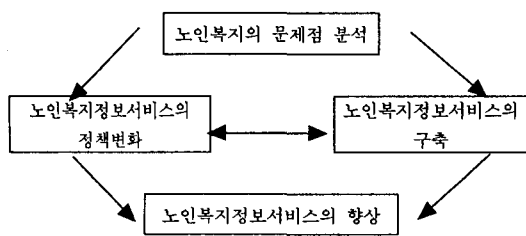


그림 1. 분석의 틀

### Ⅳ. 외국의 노인복지정보서비스의 분석

#### 1. 유엔의 노인복지원칙

노인을 위한 유엔원칙은 독립·참여·보호·자아실현·존엄 등 5가지 원칙을 제시하고 있다. 첫

째 독립의 원칙으로 노인들은 소득, 가족과 지역사회 지원 및 가족을 통하여 적절한 식량·물·주거·의복·건강보호에 접근할 수 있어야 한다. 노인들은 일을 할 수 있는 기회를 제공받거나, 다른 소득을 얻을 수 있는 기회에 접근할 수 있어야 한다. 노인들은 직장에서 언제 어떻게 그만둘 것인지에 대한 결정에 참여할 수 있어야 한다. 노인들은 적절한 교육과 훈련 프로그램에 접근할 수 있어야 한다. 노인들은 개인의 선호와 변화하는 능력에 맞추어 안전하게 적응할 수 있는 환경에서 살 수 있어야 한다. 노인들은 가능한 오랫동안 가정에서 살 수 있어야 한다. 둘째 참여의 원칙으로 노인들은 사회에 통합되어야 하며, 그들의 복지에 직접 영향을 미치는 정책의 형성과 이행에 적극적으로 참여하고, 그들의 지식과 기술을 젊은 세대와 함께 공유하여야 한다. 노인들은 지역사회 봉사를 위한 기회를 찾고 개발하여야 하며, 그들의 흥미와 능력에 알맞은 자원봉사자로서 봉사할 수 있어야 한다. 노인들을 위한 사회운동과 단체를 형성할 수 있어야 한다. 셋째, 보호의 원칙으로 노인들은 각 사회의 문화적 가치체계에 따라 가족과 지역사회의 보살핌과 보호를 받아야 한다. 노인들은 신체적·정신적·정서적 안녕의 최적 수준을 유지하거나 되찾도록 도와주고 질병을 예방하거나 그 시작을 지연시키는 건강보호에 접근할 수 있어야 한다. 그들의 자율과 보호를 고양시키는 사회적 법률적인 서비스에 접근할 수 있어야 한다. 인간적이고 안전한 환경에서 보호·재활·사회적 정신적 격려를 제공하는 적정 수준의 시설보호를 이용할 수 있어야 한다. 그들이 보호시설이나 치료시설에서 거주할 때도 그들의 존엄·신념·욕구와 사생활을 존중받으며, 자신들의 건강보호와 삶의 질을 결정하는 권리도 존중받는 것을 포함하는 인간의 권리와 기본적인 자유를 향유할 수 있어야 한다. 넷째, 자아실현의 원칙으로 자신들의 잠재력을 완전히 개발하기 위한 기회를 추구하여야 한다. 사회의 교육적·문화적·정신적 그리고 여가에 관한 자원에 접근할 수 있어야 한다. 다섯째, 노인들은 존엄과 안전 속에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적 정신적 학대로부터 자유로워야 한다. 나이·성별·인종이나 민족적인 배경, 장애나 여타 지위에 상관없이

공정하게 대우받아야 하며, 그들의 경제적인 기여와 관계없이 평가되어야 한다.[4]

## 2. 외국의 정보서비스의 분석

### 2-1. 주간보호정보서비스

노인을 돌볼 수 없는 낮시간 동안 보호가 필요한 노인을 맡아 가족의 보호기능을 보완해 주는 것이다. 이러한 서비스가 거의 대부분의 국가에서 공통적으로 제공되고 있다. 서비스의 비용은 국가의 사회정책적 이데올로기에 따라 다르지만 무료와 유료와 있고 유료가 점차 증가하는 경향을 보이고 있다.

### 2-2. 주간센터정보서비스

주간보호정보서비스와는 달리 주로 건강한 노인들을 대상으로 하지만 경우에 따라서는 건강하지 못한 노인도 포함하여 노인들에게 각종 레크레이션, 취미활동서비스 등을 제공하는 정보서비스이다. 상당히 많은 나라에서는 주간보호정보서비스와 같이 제공하거나 별도로 제공하고 있다.

### 2-3. 단기보호정보서비스

가족보호자의 건강회복, 개인적 일 처리, 휴가 등을 위해 며칠간에서 2-3주까지의 단기간 노인을 맡아 보호해 줌으로써 가족의 보호기능을 강화해 주는 것이다. 단기보호 역시 대부분의 국가에서 제공되고 있으며 비용도 무료와 유료가 있으나 점차 유료화되는 경향을 보이고 있다.

### 2-4. 가정봉사원파견정보서비스

유럽에서 가장 먼저 발전한 서비스로서 노인이 가정에서의 일상생활에서 필요한 제반 도움을 제공하여 가족을 일시적으로 또는 장기적으로 대신할 수 있는 서비스이다. 대부분의 국가에서 제공하고 있으며 서비스비용은 무료도 있지만 유료화되고 있는 경향이 뚜렷해지고 있다. 가정봉사원은 봉사하는 사람이 무급으로 하는 경우는 거의 없고 대부분 경우 국가 및 민간기관에 속하여 유급으로 활동하고 있다.

### 2-5. 식사배달정보서비스

건강상·경제적 기타 이유로 식사조리를 할 수 없는 노인에게 적절한 식사를 만들어 배달해 주는 서비스로써 가족이 시간 부족이나 공간적 별거로 인하여 제공할 수 없는 서비스를 제공하여 주는 것이다. 이 서비스도 거의 모든 국가의 공통적 정보서비스가 되고 있다. 또한 식사 배달이외에 거동이 가능한 노인들이 일정한 곳에서 값싸게 식사를 구입하여 먹을 수 있는 카페테리아 서비스를 제공하는 국가도 있고, 노인입주시설을 개방하여 점심식사 제공의 장소로 삼고 있는 국가도 있다.

### 2-6. 교통편의정보서비스

노인 스스로 서비스 제공장소에 갈 수 없거나 가족이 노인에게 교통편의서비스를 제공할 수 없는 경우 노인이 원하는 서비스에 접근할 수 있도록 가정에서 서비스 제공 장소까지 교통서비스를 제공해 주는 것을 말하는데 상당수의 나라에서 이런 정보서비스를 제공하고 있다.

### 2-7. 경보 및 비상전화서비스

노인의 건강상의 문제나 신변의 위협 등이 있을 경우 노인이나 가족이 사용하면 의료서비스나 일반서비스기관에 자동 연결되도록 하는 전화 및 전자번호 장치 등의 여러 가지 형태의 정보서비스를 말한다. 이러한 서비스도 여러 국가에서 제공되고 있다.[5]

## V. 노인복지를 위한 정보서비스의 분석

### 1. 경제적 문제를 해결하기 위한 정보서비스

#### 1.1 재택근무서비스

노인들의 대다수가 경제생활이 어렵다고 하였으며, 자신의 경제적 지위를 향상시키기 위해 살아있는 한 경제적 활동을 원하고 있다. 그러나 노인을 위한 직업이 거의 없는 실정이고, 정부차원에서 어떤 대책을 제시하고 있지 못하는 실정이다. 대다수의 직장이 노인을 채용하지 않는 이유로는 업무지시가 어렵고, 활동의 범위가 좁고, 건강문제 등을 제시하고 있다. 현재 우리 나라의 노인들은 근

세기 발전의 상당한 역할을 하면서 익힌 기술적 노하우 및 장인 정신을 갖고 있기 때문에 최대한 이용할 수 있도록 해야 한다. 그러기 위해서는 노인들의 출퇴근을 없애고, 자유자재로 근무할 수 있도록 재택근무서비스를 개발하여 최대한 활성화시키므로써 노인들의 인적자원을 최대한 활용할 수 있고, 또 노인들이 원하는 경제적 문제를 해결할 수 있도록 해야 한다.

### 1.2 노인전용 홈뱅킹서비스

대다수의 노인들은 홈뱅킹서비스에 대해 잘 모르고 있으며, 은행업무는 직접 은행을 방문해야만 되는 것으로 인식하고 있다. 이는 홈뱅킹서비스에 대한 홍보 부족뿐만 아니라 PC 통신에 의해서만 홈뱅킹서비스를 이용할 수 있으므로 이용절차가 어렵다. 노인 복지를 위해 노인들이 간단하게 사용할 수 있는 노인용 홈뱅킹서비스를 개발하여, 노인 가정에 홈뱅킹시스템을 설치해주므로써 노인들의 필요한 은행업무를 자택에서 수행할 수 있게 서비스를 제공해야 한다.

## 2. 의료적 문제를 해결하기 위한 정보서비스

### 2.1 의료지원서비스

소득수준의 향상과 의료보장제도의 확대 등에 힘입어 병원이용율이나 수진율과 같은 것들이 증가하고는 있지만, 아직도 노인들은 만성적이고 치명적인 병들을 갖고 있음에도 불구하고 의료비 보장이나 의료서비스 보장을 제대로 받고 있지 못하고 있다. 노인의 경우 만성질환으로 인해 병원의 출입이 잦고, 합병증으로 인하여 한 병원뿐만 아니라 여러 병원으로 진찰을 받는 경우가 많다. 진찰을 받을 때마다 똑같은 검사를 실시하는 모순으로 인해 자원의 낭비 및 진찰도중 겪는 불편함은 이루 말할 수 없다고 했다. 의료지원서비스는 의료기관간에 환자에 대한 과거의 진찰결과를 공유하는 것을 목적으로 하고 있는 것이다. 의료지원서비스의 개발은 노인들에 대한 건강 서비스 질을 향상시킬 수 있다.

### 2.2 의료정보서비스

노인의 경우 만성질환으로 인해 장기적으로 자신의 병에 대한 관리를 필요로 하기 때문에 질병에 대한 정보를 원하고 있다. 의료정보서비스는 상식적인 의료정보에서 전문적인 의료정보까지 의료에 관한 각종 정보를 일반 가정에 제공해 줌으로써 노인들의 의료에 대한 기본지식을 함양하고, 각종 의약품에 대한 정보를 비롯하여 의료상담까지 포함하므로써 노인들이 자신의 건강을 보전할 수 있도록 할 수 있다.

### 2.3 원격의료지원서비스

대다수의 노인들은 병의 상태를 관리하기 위해 정기적으로 병원에 가는 실정이므로 원격의료지원서비스에 의해 카메라 또는 TV와 같은 영상단말기 등을 이용하여 원격지에 있는 의사가 진찰하는 서비스 시스템이 필요하다. 현 단계의 기술이나 통신망 등의 인프라가 고품질의 의료용 영상을 전송하기에는 어려운 상황이다. 초진이나 급성환자의 진료에는 아직 부적합하나 노인과 같이 병 상태를 관리하는 것에는 이용할 수 있으며, 앞으로 원격의료지원서비스의 발전은 노인건강에 커다란 변화를 가져오게 될 것이다.

## 3. 여가적 문제를 해결하기 위한 정보서비스

### 3.1 이벤트 정보서비스

대다수 노인들은 하루일과는 아침 등산을 하고, 등산 장소에서 동년배끼리 모여 대화중에 하루 일과를 정하고, 하루 일과를 보내는 장소가 건강 및 무허가 약을 파는 곳 등에서 보낸다고 한다. 이는 노인들이 마땅히 즐길 장소가 없으며, 정부차원에서 노인들을 위한 장소를 제공하고 있지 않다는 것이다. 실제적으로 문화센터·전시관·체육시설·노인복지센터 등에서 많은 전시 및 강좌를 실시하고 있으나 노인들에게 전달하는 매체가 없다는 것이다. 이벤트 정보서비스를 개발하여 노인들이 즐길 수 있는 장소를 하루전에 아니면 몇칠전에 등록하여 즐거운 하루를 보낼 수 있도록 정부차원에서 홍보를 강화해야 한다.

### 3.2 여가정보서비스

노인들은 노인간의 교류의 장과 여가정보를 제공받기 원하고 있으며, 여가를 최대한 활용하기 위해 여가정보서비스를 개발해야 한다. 노인용 여가정보서비스는 노인간의 교류의 장과 활동에 관한 정보를 제공해야 하며, 스포츠·문화·평생교육 등이 실시되는 일시·장소·내용·인원수 및 관련된 통솔자·지도자·강사 등의 목록을 제공하여 노인 자신이 원하는 시간에 원하는 장소에서 즐겁게 여가를 보낼 수 있도록 해야 한다.

### 3.3 원격교육서비스

전통적인 강의는 특정의 시간에 특정의 교실에서 강사와 학생이 집합하여 주로 강사측에서 일방적으로 지식을 제공하는 형태가 주류이다. 최근 강의 장소에서 TV회의를 활용하여 떨어진 장소에서도 강의가 이루어지는 형태가 있다. 노인들은 거동이 불편하므로 이 형태의 시스템을 도입하여 노인들이 언제든지 어디서든지 단말을 통하여 수강을 받을 수 있게 해야 한다.

## 4. 소외적 문제를 해결하기 위한 정보서비스

### 4.1 인터넷서비스

최근 인터넷이 사회전반에 미치는 영향이 갈수록 커지고 있다. 인터넷은 정보제공 수단과 통신수단으로서 뿐만 아니라 온라인 쇼핑이나 전자결제 수단으로서의 이용이 확대되고 있으며, 외출없이 이러한 소비활동을 할 수 있는 시스템의 출현은 외출이 곤란한 노인들에게 매우 바람직한 것이라 할 수 있다. 이러한 관점에서 노인들을 위한 노인들이 쉽게 이용할 수 있는 인터넷의 실현을 위해 이들의 특성을 고려한 정보통신기기 및 시스템의 개발과 표현 미디어의 변환으로 발생할 수 있는 정보의 품질 변화에 대처할 수 있는 대책에 대한 연구개발이 필요하다. 즉 노인들이 참여하는 선도적 실증실험이 필요하다. 노인들에게 유용한 정보를 충실하게 제공하고 정보검색을 용이하게 할 수 있는 환경정비가 필요하며, 그리고 유용한 정보를 공공기관의 홈페이지에서 검색할 수 있도록 해야 하며, 정보를 노인들에게 맞게 변환하여 제공할 수

있도록 해야 한다.

### 4.2 지식학습지원서비스

노인에 맞는 지식학습을 제공하는 서비스가 필요하다. 지금까지는 대개 공부를 잘하는 학생이나 못하는 학생이나 똑같이 똑같은 책을 가지고 공부하고 있다는 것이다. 지금부터는 조금 달리 할 필요가 있다. 특히 노인들의 경우 격차가 심화된 상태이기 때문에 학습하고자 하는 노인의 수준에 맞는 지식학습을 지원할 수 있는 서비스를 개발해야 한다. 따라서 노인들의 학습 효과를 높이고 흥미를 유발할 수 있다.

## V. 노인복지정보서비스 향상을 위한 정책방향

### 1. 노인복지협의회 구성

노인복지의 추진과 관련되는 정보서비스의 공급 주체는 노인복지협의회가 중추적 역할과 기능을 담당하여야 한다. 노인복지에 관한 각종 조사나 기획 및 관계기관이나 단체 등과의 끊임없는 연락조정 그리고 홍보보급 및 선전 등의 역할을 해야 한다. 노인복지사업을 추진하기 위한 중핵조직으로서 행정서비스를 위탁·보완하거나 독자적인 서비스를 전개하는 등 주민참가에 기초한 노인복지추진체제의 확립에 기여해야 할 것이다. 노인복지협의회 구성은 국가가 주도적으로 하여 정부 각부처·전문가·학계권위자·노인대표로 구성한다. 국가차원에서 노인복지협의회가 구성되면, 지역별 노인복지협의회를 구성하고, 장기적 계획에 의해 초기단계·발전단계·완성단계로 구분하여 발전시켜야 할 것이다.

### 2. 노인복지전용망의 구축

노인들의 지식 수준 향상 및 컴퓨터 교육의 확산으로 노인들도 스스로 자신의 정보를 획득하려고 노력하게 될 것이다. 따라서 노인들을 위한 각종 정보서비스를 제공하는 정보시스템을 구축하여 노인들이 편리하게 이용할 수 있도록 노인복지전용망을 구축해야 할 것이다.

### 3. 정보서비스 이용 활성화

#### 3-1. 정보통신망 환경 구축

정보통신망은 의사소통의 수단인 동시에 정보획득의 수단이 되며, 정보사회에서 정보의 접근으로부터 배제된다는 것은 사회적 참여 그 자체로부터 배제된다는 것이다. 정보사회에서 노인들이 삶의 보람을 갖게 하기 위해서는 노인들이 적극적으로 사회에 참여할 수 있어야 하며, 그러기 위해서는 노인들이 사회 참여를 위해 적극적으로 정보통신을 이용할 수 있는 환경을 구축해 주어야 한다.

#### 3-2. 노인전용 인터넷 구축

노인들이 쉽게 이용할 수 있는 인터넷 시스템 및 정보통신기기의 개발이 필요하다. 노인들의 의견과 경험을 활용할 수 있도록 노인들이 참여하는 선도적 실증실험이 필요하다. 노인들에게 유용한 정보를 충실하게 제공하고 정보검색을 용이하게 할 수 있는 환경정비가 필요하다. 그리고 유용한 정보를 공공기관의 홈페이지에서 검색할 수 있도록 하며 정보를 노인들에게 맞게 변환하여 제공하여야 할 것이다.

### 4. 국가정책의 변화

국가정책의 목표를 노인복지정보서비스 향상을 최대화하는 것에 목표로 삼아야 한다. 노인복지정보서비스는 국가사회 전체의 발전에 기초를 두어야 하며 지역별 특성에 따라 고령화에 대한 광범위한 예방적·치료적·개발적인 정보서비스를 제공하여야 한다. 따라서 노인들이 경제적·의료적·소외적 문제를 탈피하여 국가사회의 일원으로서 활발하게 활동할 수 있도록 하여야 한다.

### 5. 노인복지정보서비스의 연구개발

선진국에 비해 노인복지정보서비스에 대한 연구개발이 너무나 부족한 상태이다. 미래 고령화사회에 대비하여 국가적 차원에서 집중 투자해야 하며, 정보서비스 개발에 초점을 두어야 한다. 민간차원에서 개발이 활성화 될 수 있도록 국가적 차원에

서 세제혜택 및 장기적 지원이 이루어질 수 있도록 해야 한다.

### 6. 노인복지정보서비스의 개발

#### 6-1. 경제정보서비스의 개발

##### 6-1-1. 노인들에 대한 인식변화

공식·비공식 조직들은 현재의 프로그램들과 미래의 계획을 수립하는데 있어 노인들의 특별한 욕구를 고려하고 참작하여야 한다. 노인복지 분야에서 정보서비스를 제공하는데 있어 기업들도 중요한 역할을 수행하고 있음도 인정되고 그 역할은 장려해야 한다. 기업들도 노인들을 정식 직원이나 자문가로 참여시킴으로써 혜택을 얻을 수 있다. 노인들의 경제적 욕구에 부응하기 위한 종합적·통합적·조직적·다목적적인 접근방법을 확보하기 위하여 정부와 민간단체들 사이의 협력관계가 이루어져야 한다.

##### 6-1-2. 재택근무서비스의 개발

노인들의 경우 경제적 여유에 관계없이 경제적 활동을 계속하기를 원하고 있다. 그러나 노인들의 대다수가 각종 질병으로 인한 잦은 결근, 출퇴근의 어려움 등을 호소하고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 재택근무서비스가 가장 적합하다. 재택근무서비스는 노인들의 기술적 노하우 및 장인정신을 최대한 이용할 수 있다. 재택근무서비스를 노인들에 맞게 육성 개발하여 최대한 활용함으로써 노인들이 원하는 경제적 활동 및 경제적 문제를 해결할 수 있다.

##### 6-1-3. 주택정보서비스의 변화

적절한 주거시설과 주변 환경은 모든 이들의 복지에 필요한 것이며, 특히 노인들의 경우 실제적으로 대부분의 활동이 주택에서 이루어지므로 적절한 주택은 특히 더 중요하다. 주택의 개조, 일상생활에 도움을 주는 실용적인 가정용 비품, 그리고 잘 설계된 가정설비들은 이동성이 제한되거나 자기 집에서 계속해서 스스로 살기 어려운 장애가 있는 노인들의 생활을 용이하게 할 수 있게 되며, 이러한 정보서비스를 개발해야 한다.



## 6-2. 의료정보서비스의 개발

### 6-2-1. 의료정보서비스의 광범위화

의료정보서비스는 주간보호센터·외래진료소·낮병원·의료 및 간호 서비스와 가정서비스와 같은 광범위한 외래통원 서비스를 포함하여야 한다. 응급서비스도 항상 제공받을 수 있어야 하며, 시설 보호도 언제나 노인들의 욕구에 맞게 적절히 제공되어야 한다. 건강검사와 상담은 보건의료 인프라와 전문인력으로 구성되어야 하며, 노인들이 많이 거주하는 노인병 진료소, 지역보건센터를 통하여 제공되어야 한다. 이동이 불편한 노인에게 대해서는 원격의료정보서비스를 이용하여 진료 및 상담이 이루어질 수 있도록 추진해야 한다.

### 6-2-2. 의료정보서비스의 개발

노인들의 건강을 위해 가족 그리고 노인복지 요원, 노인자신이 의료정보에 대해 교육을 거의 받지 못하였거나 불충분한 교육을 받은 경우가 많다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 원격정보서비스를 통해 의료정보서비스, 건강정보서비스를 제공하고, 원격의료정보서비스를 통해 자신의 건강을 자체에서 체크하고 점검할 수 있도록 추진해야 한다.

## 6-3. 여가적 정보서비스의 개발

### 6-3-1. 노인교육의 도입

인간의 기본적인 권리로서 교육은 노인들에게 차별이 없이 제공되어야 한다. 교육정책은 적절한 자원의 배분과 적합한 교육 프로그램을 통하여 노인에게 대한 교육을 권리로 보는 원칙을 반영해야 한다. 노인들의 능력에 맞는 교육방법을 채택하도록 세심한 배려를 하여야 하며, 이렇게 함으로서 노인들은 어떠한 교육에도 공평하게 참여하고 이익을 얻을 수 있을 것이다. 모든 단계에서 지속적인 성인교육의 필요성은 인식되고 장려되어야 한다. 노인들을 위한 대학교육이라는 제안도 고려해 보아야 한다.

### 6-3-2. 교육프로그램의 개발

노인들을 위한 교육프로그램을 개발해야 한다. 지금까지의 노인 프로그램은 흥미위주의 시간보내는 프로그램으로 짜여져 있는 경우가 많다. 고령화 사회의 경우 노인들의 교육 욕구가 다양화 될 것이고 교육 욕구에 맞는 교육프로그램의 개발이 요

구된다. 노인들 중에 질병으로 인해 많은 사람이 모이는 것을 불편하게 생각하는 노인들이 있기 때문에 원격교육정보서비스에 의해 이들 노인들에게도 혜택을 받을 수 있도록 해야 한다.

## V. 결 론

본 연구는 노인복지를 향상시키기 위하여 필요한 정보서비스를 분석해보고 어떠한 방향으로 정책을 실행해야 하는지를 분석하기 위하여 연구하였다. 노인복지를 위한 사회적 변화요인을 분석해보면 첫째, 조기퇴직 및 사회적 여러 요인에 의해 수입원 감소로 인한 경제적 문제 둘째, 노인들의 만성적이고 퇴행적인 질병으로 인한 의료적 문제 셋째, 여가적 문제 넷째, 소외적 문제 등으로 분석된다. 사회적 변화요인에 대한 정보서비스를 분석해 보면 첫째, 경제적 문제를 해결하기 위해서는 재택근무서비스·노인전용홈뱅킹서비스 둘째, 의료적 문제를 해결하기 위해서는 의료지원서비스·의료정보서비스·원격의료지원서비스 셋째, 여가적 문제를 해결하기 위해서는 이벤트정보서비스·여가정보서비스·원격교육서비스 넷째, 소외적 문제를 해결하기 위해서는 인터넷서비스·지식학습지원서비스가 필요하다. 이러한 정보서비스를 개발하기 위해서는 다음과 같은 정책방향으로 추진되어야 할 것이다. 첫째, 노인복지추진체제의 확립에 담당할 노인복지협의회의 구성이 필요하다. 둘째, 노인들이 편리하게 이용할 수 있는 노인복지전용망을 구축해야 한다. 셋째, 노인들이 정보서비스를 원활하게 이용하기 위해 정보통신망의 환경을 구축해야 하며, 노인전용인터넷을 구축할 수 있도록 해야 한다. 넷째, 노인복지 향상을 위한 국가정책 목표를 선정해야 한다. 다섯째, 노인복지정보서비스 개발을 위해 국가적 차원뿐만 아니라 민간차원에서도 연구개발이 용이하도록 재정 및 여러 가지 지원을 강구해야 한다. 여섯째, 노인복지정보서비스의 개발을 위하여 노인들에 대한 인식변화, 재택근무서비스의 개발, 주택정보서비스의 변화, 의료정보서비스의 광범위화, 의료정보서비스의 개발, 노인교육의 도입, 교육프로그램의 개발이 이루어져야 한다.

참고문헌

- [1] 보건복지부, 고령화관련 국제행동계획과 노인을 위한 유엔원칙, 보건복지부, pp.3-5, 2000.
- [2] 사회복지연구, 21세기를 향한 한국의 노인문제와 노인복지의 방향, 부산대학교사회복지연구소, 제4집, p.32-36, 1994.
- [3] 보건복지부, 고령화관련 국제행동계획과 노인을 위한 유엔원칙, 보건복지부, pp.45-48, 2000.
- [4] 노인복지정책연구, 유럽 여러나라 노인의 가족부양 정책, 노인복지정책연구, pp.173-176, 1997.
- [5] 이영철, 지역사회조직과 사회통합, 사회복지, 통권제135호, pp.81-83, 1997.



박 민 수(Min-Su Park)

1989년 12월 경남대학교 대학원 행정학 석사(정보정책전공)  
1995년 6월 경남대학교 대학원 행정학과 행정학 박사(정보통신정책전공)  
현 경성대학교 행정학과 강사