

부산지역 의료관광산업의 전략적 접근 방안

임경민*, 김현주**, 배성권**†

*수간호사, 수홍부외과

**고신대학교 대학원 보건과학과

A Study on Strategical Approach of Medical Tourism for Busan

Kyoung Min Lim*, Hyun Joo Kim**, Sung-Kwon Bae**†

*Head Nurse, Soo Vlinic

**Department of Health Sciences, Kosin University Graduate School

<Abstract>

The purpose of this study is to propose ways of promoting medical tourism in Busan. For the purpose, this researcher made a questionnaire survey of Japanese tourists who used in Busan International Ferry Terminal between January and April 30, 2008. Findings of the study can be summarized as follows.

86.3% of all respondents had never experienced any medical service in Korea. 57.3% said that the most important thing is the level of medical technology. Most of respondents preferred massage treatment using spa and sea water, followed by Oriental medical services.

To make medical conditions(price competitiveness, high-level medical technology, high-quality medical facilities) of Busan properly informed to the outside, it is required to make the city itself more internationally recognized through public relations and strengthening individual medical services provided in the city. It is also required to build up a non-stop service system that helps foreign tourists not only easily use medical institutions, but also better cope with a variety of problems that they might face during stay in the city.

To be more trustable to foreign patients, medical services of Busan should be certified by JCI. Furthermore, it is very much needed to develop products which connect medicine with tourism, for example, such programs that combine medical services, tourism, recreation and leisure.

Key word : Medical Tourism, Busan, Medical Services

I. 서론

1. 연구의 배경

국제 간 무역 활성화를 위한 기구인 국제무역기구(WTO)의 설립 이후 타 분야와 마찬가지로 서비스분야에 있어서도 시장개방에 대한 논의가 본격화되고 있다. 무엇보다 공공성과 비상업적 특성으로만 이해되었던 보건의료산업시장도 이러한 경쟁체제 내에서 서비스산업으로 재인식되면서 세계화는 피할 수 없는 현실이 되었다[1][4].

국제적으로 의료서비스 산업에 대한 관심이 증대되고 있는 이유에는 의료기술의 수준이 높아지고, 다양한 의료서비스 관련 산업분야가 급격한 성장이 이루어지고 있기 때문이다. 일부 선진국에서는 의료서비스산업의 고부가가치에 대해 인식하고 신성장 동력으로 발전시키고자 노력을 하고 있다. OECD 국가에 포함된 국가의 1985년부터의 2005년까지의 의료비 지출수준을 비교해 보면[2], 지속적으로 의료비의 지출이 증가하고 있는 것을 알 수 있다.

국가적으로 비교를 해 보면[2][3][4], OECD 대부분의 국가들이 지속적인 증가세를 보이고 있는 가운데, 미국, 독일, 프랑스, 호주 등의 국가들이 지속적인 증가세를 보이고 있다. 우리나라의 경우에도 1985년 4.0%에서 2005년 현재 6.0% 증가하였고, 미국의 경우 1985년 10.1%에서 2005년 15.3%로 증가하였으며, OECD국가들의 평균 수준은 2005년 현재 9.0% 수준이다. 이러한 추세를 분석해 볼 때, 향후 우리나라 의료서비스 산업의 시장성장 잠재력은 충분하다고 판단된다.

현 시대를 살고 있는 사람들은 과거에 비해, 여가시간이 증대되면서 여가활동의 하나로서 관광이 이루어지고 있으며, 세계 여러나라의 관광을 통해 새로운 문화를 접하고, 일로부터 쌓인 몸과 마음의 스트레스를 해소하며 삶을 좀 더 윤택하게 살 수 있는 에너지를 얻고자 한다.

세계관광기구(WTO)가 발표한 잠정치 통계자료에 의하면[5], 1999년도 국제관광객수는 6억 6,444만명으로 전년대비 4.4% 증가하였고 관광수입은 4,546억불로 전년대비 3.1%의 증가하였으며, 2010년에는 10억 5천만명, 2020년에는 16억명이 관광을 할 것으로 전망되고 있다.

관광산업은 고용창출에 있어 직·간접적으로 효과가 큰 산업이다[5][6][7]. 한 산업의 고용증가가 전체 산업에 얼마만큼의 고용을 유발하는지를 나타내는 지표로 '고용유발계수'라는 말을 쓴다. 관광산업의 고용유발계수는 0.062로, 우리나라 전체 산업의 평균이 0.029인 것에 비교할 때 2배가 넘는 수치이다. 이것만으로도 의료와 관광이 결합했을 때 발생할 수 있는 일자리 수는 현재 우리나라가 직면한 실업률의 증가와 경제위기를 극복하는데도 많은 도움이 될 것이며, 장기적인 관점에서 3차 산업의 중심인 국내 경제 구조에도 적합한 산업이 아닐 수 없다[5][8].

이러한 이유에서 차세대 성장 동력산업으로 의료서비스산업의 중요성이 점차 증대되고 있으며[6][9], 의료서비스산업의 국제적 육성에 대한 요구가 의료계 안팎에서 꾸준히 있어 왔다. 의료시장의 개방은 선진 의료기술 도입의 창구로서 외국인으로의 진료비 유출을 억제하고 선진의료 시스템의 도입을 통한 병원들의 경쟁을 유도할 수도 있을 것이다[10].

2. 연구목적

관광 형태가 다양화 되고 관광욕구가 다변화됨으로써 관광환경이 급속하게 변화되어 가고 있다. 이에 대한 한 주류로서 큰 관심의 대상이자 신관광산업의 한 분야로 의료관광이 자리매김하고 있다. 이는 의료관광산업이 고부가가치를 가져올 뿐만 아니라 부산의 고용 창출에 이바지할 수 있기 때문이다[11].

부산지역에서 의료서비스 산업에 대해 관심을 가지고 접근해야 하는 중요한 이유는 부산지역에 의료서비스 산업을 집중육성 활성화함으로써, 수도권으로

이탈하는 역내 환자의 유출 현상을 극복하는 동시에 역외환자유입을 도모할 수 있는 경쟁력을 확보하기 위해서이다[11]. 아울러, 이렇게 확보된 부산 의료서비스 산업의 경쟁력을 점진적으로는 국제적인 의료 허브로써의 역할을 할 수 있는 수준까지 향상시킴으로써 동북아지역의 의료서비스 거점도시로서의 역할을 도모할 수도 있을 것이다.

이러한 의미에서 부산이 의료서비스 산업에 대한 높은 산업적 가치를 인식하고, 지역사회 역점산업으로 그 의미를 부여하고 접근하고 있는 최근의 변화는 매우 의미 있는 일이라 생각한다. 또한, 향후 의료서비스 산업을 어떠한 형태로 활성화해 나갈 것인지를 논의하고 검토하는 활동이 활발하게 진행되고 있는 것[8][12]은 매우 적절한 변화라 생각된다.

본 연구는 부산지역을 방문하는 외국인(재외교포 포함) 환자들을 대상으로 의료서비스 이용 및 의료관광과 관련된 주요한 내용을 조사하여 보다 좋은 의료서비스 제공환경을 조성하고자 조사를 하고자 한다. 또한, 이 조사결과를 통하여 부산지역의 의료관광 활성화 방안을 마련하는 것도 중요한 목적이기도 하다.

II. 연구방법

1. 연구 방법

부산지역의 의료관광 활성화를 위해 본 연구자는 2008년 4월 1일부터 4월 30일까지 여객터미널을 이용하는 일본인 관광객을 대상으로 의료관광에 대한 설문지를 수집하고, 이를 SPSS통계 프로그램을 이용하여 분석을 이용하였다.

주요 항목에 대한 응답자들의 특성별 비교분석을 수행하였으며, 먼저 기술통계로서 응답자들의 인구통계학적 특성 및 의료관광 이용과 관련된 주요한 내용을 중심으로 조사대상의 일반적 특성으로 구분

하여 빈도분석 및 평균치 비교, 주요요인 분석 등을 통한 부산지역을 관광하는 일본인들이 인식하는 가장 중요한 서비스 내용과 영향요인을 분석하였다.

2. 설문조사내용

설문지에 사용된 내용은 다음과 같이 구성하였다. 우선 표본의 인구 통계학적인 분석을 위하여 성별, 연령, 연봉, 결혼여부, 한국 방문 횟수에 관한 사항으로 구성하였다. 의료관광인지도에 관한 항목으로 우리나라(부산)의 이미지, 한국의료서비스의 인식도, 의료서비스 인지도, 의료서비스 이용시 고려사항, 이용하고 싶은 의료서비스, 부산에서 의료서비스 문제점, 한국의 의료서비스 수준, 한국의료기관의 경쟁력으로 구성하였다.

III. 연구결과

1. 일반적 특성

1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구를 위해 조사 대상의 인구사회적인 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 조사기간에 방문한 일본인 관광객 중 211명이 조사 설문에 응답하였다.

성별은 남성이 65.4%, 여성이 34.6%로 조사되었고, 연령은 응답자 중 29세 이하가 전체 중 36.5%로 제일 많았으며, 30대가 21.8%, 40대는 18.0%, 50대는 14.2%로 조사되었다. 결혼 여부는 기혼 56.4%, 미혼 43.6%로 조사되었다.

월평균 소득에 대한 비율은 30만 엔 이하가 56.9%로 가장 많았으며, 31만 엔-60만 엔이 24.2%, 121만 엔 이상의 고소득은 3.8%, 91-120만 엔이 1.4%로 가장 낮았으며, 월평균 소득에 응답하지 않은 경우도 8.1% 정도 있었다.

<표 1> 조사대상 일본인의 사회경제학적 특성

항목	구분	빈도	%
성별	남자	138	65.4%
	여자	73	34.6%
연령	29세 이하	77	36.5%
	30~39세	46	21.8%
	40~49세	38	18.0%
	50~59세	30	14.2%
	60세 이상	20	9.5%
결혼여부	미혼	92	43.6%
	결혼	119	56.4%
월평균소득	30만엔 이하	120	56.9%
	31~60만엔	51	24.2%
	61~90만엔	12	5.7%
	91~120만엔	3	1.4%
	121만엔 이상	8	3.8%
	응답없음	1	8.1%

2) 한국방문 및 이미지에 대한 특성

조사대상자의 한국방문 및 이미지에 대한 특성에 대한 설문조사 결과는 <표 2>와 같다.

한국의 방문횟수에 대한 질문에는 한국을 처음 방문한 비율이 28.4%로 가장 높았으며, 2회 방문이 26.5%, 3회 방문이 16.6%, 4회 이상이 28.1%로 한국을 처음 방문한 경우보다 여러 차례 방문한 대상자가 더 많았다.

한국의 의료이용 여부에 대한 질문에는 의료이용 경험이 전혀 없는 경우가 86.3%로 가장 높았으며, 1회 의료이용 경험자는 4.3%, 2회 의료이용 경험자가 4.3%, 3회 의료이용 경험자가 1.4%, 4회 이상 의료이용 경험자는 3.8%였다. 대체적으로 한국에서 의료서비스를 이용하지 않는 경우가 대다수였다.

한국의 이미지에 대한 질문에는 '그저 그렇다'가 46.4%로 가장 높았으며, '좋다'가 35.1%, '매우 좋다'가 14.2%로 한국에 대해서 긍정적 이미지를 가지고 있었다.

한국의 의료서비스의 인식도에 대한 질문에는 '전혀 모른다'가 40.3%, '모른다'가 42.2%, '그저 그렇다'가 13.3%였으며, '잘 안다'고 응답한 경우는 4.3%로 대체로 한국의 의료서비스에 대한 인식도는 낮은 것으로 파악되었다

<표 2> 조사대상자의 한국방문 및 이미지에 대한 특성

항목	구분	빈도	%
한국방문 횟수	없음	1	.5%
	1회	60	28.4%
	2회	56	26.5%
	3회	35	16.6%
	4회 이상	59	28.0%
한국의료 이용경험	없음	182	86.3%
	1회	9	4.3%
	2회	9	4.3%
	3회	3	1.4%
	4회 이상	8	3.8%
한국이미지	매우 나쁘다	0	.0%
	나쁘다	9	4.3%
	그저 그렇다	98	46.4%
	좋다	74	35.1%
	매우 좋다	30	14.2%
서비스 인식도	전혀 모른다	85	40.3%
	모른다	89	42.2%
	그저 그렇다	28	13.3%
	잘 안다	9	4.3%
	매우 잘 안다	0	.0%

2. 의료서비스 이용 관련 사항

1) 의료서비스 이용 시 주요 고려사항

한국에서 의료서비스 이용 시 우선적으로 고려하는 주요사항에 대한 내용은 외국인을 대상으로 의료서비스를 제공할 때, 가장 관심을 가져야 하는 요소라 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 외국인이 국내 의료서비스를 이용할 때 고려하는 주요 이용요인을 제시하고, 이러한 요소 중 우선하는 3가지 요소를 조사대상자들이 복수응답을 할 수 있도록 하여 조사하였다. 조사결과는 <표 3>과 같다.

조사된 결과는 전체 응답자 211명을 기준으로 하

였을 때, 각각의 항목에 중요도를 비율로 분석해 보았다.

그 결과, '의사 등의 의료기술 수준'이 57.3%로 가장 높았으며, '의료시설의 현대화 수준' 55.0%, '의료기관에서의 의사소통' 40.8%, '의료인력의 친절도' 34.1%, '의료서비스 수준의 국제적인 인증' 21.8%, '의료사고 등을 대비한 보험제도 가입 여부' 15.6%, '의료비용의 저렴도' 11.8% 순으로 응답하였다.

<표 3> 의료서비스 이용시 우선적으로 고려하는 주요사항(복수응답)

항목	조사응답 (n=507)		응답자 기준 비율 (21명 기준)	순위
	빈도	%		
의료시설의 현대화수준	116	22.9	55.0%	2
의사 등의 의료기술수준	121	23.9	57.3%	1
의료인력의 친절도	72	14.2	34.1%	4
의료비용의 저렴도	25	4.9	11.8%	7
의료서비스수준의 국제적인인증	46	9.1	21.8%	5
의료사고 등을 대비한 보험제도 가입여부	33	6.5	15.6%	6
의료기관에서 의사소통	86	17.0	40.8%	3
한국의 날씨기후 등의 문제	2	0.4	0.9%	9
한국의 식사 등의 문제	6	1.2	2.8%	8
합계	507	100.0		

또한, 동일한 설문항목을 통해 5점 척도로 구분하여 한국에서 의료서비스 이용 시 각각의 항목이 얼마나 큰 중요성을 가지는 지에 대해 파악하고자 평균값과 표준편차를 <표 4>와 같이 조사하였다.

각각의 내용을 질문한 조사결과에서도 복수응답으로 질문한 결과와 유사한 결과를 나타내었다. 무엇보다 '의사 등의 의료기술 수준'을 우선적으로 고려하겠다는 의견이 3.91±0.95로 가장 높았으며, 다음으로 '의료 시설의 현대화 수준'이 3.75±0.94로 조사되었고, '의료기관에서의 언어소통문제', '의료인력의 친절도',

'의료서비스 수준의 국제적인 인증' 등 앞서 <표 3>에서 복수응답으로 파악하였던 주요요인들이 고려수준에 있어서도 높은 가치를 가지고 있는 요인으로 파악되었다.

<표 4> 의료서비스 이용 시 주요요인에 대한 고려수준

항 목	평 균	표준 편차	순 위
① 의료 시설의 현대화 수준	3.75	.94	2
② 의사 등의 의료기술 수준	3.91	.95	1
③ 의료인력의 친절도	3.53	.78	4
④ 의료비용의 저렴도	3.29	1.03	6
⑤ 의료서비스 수준의 국제적인 인증	3.40	1.08	5
⑥ 의료사고 등을 대비한 보험제도 가입여부	3.21	1.12	7
⑦ 의료기관에서의 언어소통문제	3.54	1.20	3
⑧ 한국의 날씨 기후 등의 문제	2.61	1.14	9
⑨ 한국의 식사 등의 문제	2.94	1.14	8

2) 이용하고 싶은 의료서비스

한국에서 의료서비스를 이용한다면 이용하고 싶은 한국의 의료서비스 유형이 무엇인가에 대한 질문에는 대한 설문조사결과는 <표 5>와 같다.

평균값으로 가장 높은 순으로 구분하여 보면, ⑦ 스파와 마사지 해수치료로 대답한 응답자 수가 가장 많았으며, 다음으로 높은 응답은 ⑥ 한방서비스, ⑤ 라식수술, 백내장수술안과수술, ④ 쌍꺼풀수술, 눈주름 수술 등 성형수술, ⑧ 종합건강진단, ① 건강검진, ② 암질환 등 중증질환 수술, ③ 당뇨, 고혈압 등 만성질환관리의 순서로 이용하고 싶은 의료서비스라고 응답하였다.

치과서비스에서는 '스케일링', '치아교정', '기타 치료' 치료의 순으로 이용하고 싶다고 응답하였고, 비슷한 수준의 평균값을 보였다.

<표 5> 이용하고 싶은 의료서비스 유형

항목	구분	평균	표준편차	순위
의 료 서비스	① 건강검진	2.22	1.24	5
	② 암질환 등 중증질환 수술	2.07	1.22	7
	③ 당뇨, 고혈압 등 만성질환 관리	2.06	1.22	8
	④ 쌍꺼풀 수술, 눈주름 수술 등 성형미용 수술	2.24	1.32	4
	⑤ 라식수술, 백내장 수술 등 안과 수술	2.24	1.14	4
	⑥ 피부관리 등 피부질환치료	2.27	1.27	3
	⑦ 한방의료서비스(한방다이어트 포함)	2.32	1.25	2
	⑧ 스파, 마사지, 해수치료	2.65	1.35	1
	⑨ 종합건강진단	2.13	1.28	6
치 과 서비스	① 스케일링	2.50	1.16	1
	② 치아교정 등	2.43	1.19	2
	③ 기타 치과치료	2.30	1.09	3

<표 6> 성별에 따른 이용하고 싶은 의료서비스 유형 비교

	항목	성별	명	평균	표준편차	t	p
의 료 서비스	① 건강검진	남자	138	2.04	1.18	-2.951	0.004
		여자	73	2.56	1.27		
	② 암질환 등 중증질환 수술	남자	138	1.88	1.21	-3.128	0.002
		여자	73	2.42	1.17		
	③ 당뇨, 고혈압 등 만성질환 관리	남자	138	1.96	1.19	-1.609	0.109
		여자	73	2.25	1.26		
	④ 쌍꺼풀 수술, 눈주름 수술 등 성형미용 수술	남자	138	1.91	1.18	-5.408	0.000
		여자	73	2.88	1.34		
	⑤ 라식수술, 백내장 수술 등 안과 수술	남자	138	2.02	1.06	-4.006	0.000
		여자	73	2.66	1.16		
	⑥ 피부관리 등 피부질환치료	남자	138	2.03	1.24	-3.994	0.000
		여자	73	2.74	1.20		
	⑦ 한방의료서비스 (한방다이어트포함)	남자	138	2.09	1.18	-3.769	0.000
		여자	73	2.75	1.27		
	⑧ 스파, 마사지, 해수치료	남자	138	2.44	1.41	-3.557	0.000
		여자	73	3.07	1.12		
	⑨ 종합건강진단	남자	138	1.92	1.21	-3.406	0.001
		여자	73	2.53	1.31		
치 과 서비스	① 스케일링	남자	138	2.27	1.09	-4.172	0.000
		여자	73	2.95	1.18		
	② 치아교정 등	남자	138	2.03	1.05	-7.463	0.000
		여자	73	3.18	1.09		
	③ 기타 치과치료	남자	138	2.02	0.99	-5.520	0.000
		여자	73	2.84	1.07		

일반적으로 의료서비스를 이용하는 데 있어서 남성과 여성의 이용형태가 차이가 있을 수 있다. 이러한 점에서 한국에서 이용하고 싶은 의료서비스에 대해서도 성별간 비교를 하여 분석하여 보았다<표 6>.

조사결과, 대부분 항목에 있어서 남성과 여성이 이용서비스에 대한 수준이 차이가 있었으며, 남성에 비해 여성이 각 의료서비스에 대한 항목에 있어서 강한 이용의사를 가지고 있는 것으로 조사되었고, 통계적으로도 유의한 차이가 있는 것으로 조사되었다. 특히, 여성들의 경우에는 ‘한방다이어트서비스’, ‘쌍꺼풀 수술’, ‘눈주름 수술’ 등 ‘성형미용 수술’, ‘피부관리’ 등 피부질환 치료’ 등에 대하여 높은 관심을 보이고 있었고, 남성들의 경우 전체적으로 여성들에 비해 낮은 이용의사를 나타내었고, 대체로 5점척도에서 2점 내외의 낮은 평균값을 나타내었다.

한국에서 의료서비스를 이미 이용한 적 있는 집단

과 이용한 적 없는 집단을 비교하여 이용하고 싶은 의료서비스에 대한 평균값을 비교한 결과는 <표 7>과 같다. 조사결과, 의료서비스 9개 항목 중 전항목과 치과의료서비스 3개 항목 전항목이 의료서비스를 이용한 적 있는 조사대상자가 이용한 적 없는 조사대상자에 비해 상대적으로 높은 이용의사를 보이고 있었다. 특히, ⑤ 라식수술, 백내장 수술 등 안과 수술, ⑥ 피부관리 등 부질환치료, ⑦ 한방의료서비스(한방다이어트 포함), ⑧ 스파, 마사지, 해수치료, ⑨ 종합건강진단 등의 의료서비스 항목은 3점 이상의 높은 점수를 보였고, 치과서비스에 있어서도 ‘스케일링’과 ‘치아교정’도 3점 이상의 비교적 높은 점수를 보여, 이들 의료서비스는 일본인을 대상으로 의료서비스 전략 항목으로 고려하는 것이 바람직한 것으로 판단되었다.

<표 7> 한국의료서비스 이용 여부에 따른 이용하고 싶은 의료서비스

항목	구분	의료이용여부	명	평균	표준편차	t	유의확률
의료서비스	① 건강검진	이용한 적 없음	182	2.13	1.24	-2.995	0.005
		이용한 적 있음	29	2.79	1.08		
	② 암질환 등 중증질환 수술	이용한 적 없음	182	1.98	1.20	-2.652	0.009
		이용한 적 있음	29	2.62	1.21		
	③ 당뇨, 고혈압 등 만성질환 관리	이용한 적 없음	182	1.96	1.18	-3.220	0.001
		이용한 적 있음	29	2.72	1.25		
	④ 쌍꺼풀 수술, 눈주름 수술 등 성형미용 수술	이용한 적 없음	182	2.13	1.30	-3.086	0.002
		이용한 적 있음	29	2.93	1.25		
	⑤ 라식수술, 백내장 수술 등 안과 수술	이용한 적 없음	182	2.12	1.10	-4.009	0.000
		이용한 적 있음	29	3.00	1.10		
	⑥ 피부관리 등 부질환치료	이용한 적 없음	182	2.14	1.24	-4.382	0.000
		이용한 적 있음	29	3.14	1.13		
	⑦ 한방의료서비스(한방다이어트 포함)	이용한 적 없음	182	2.18	1.21	-4.465	0.000
		이용한 적 있음	29	3.24	1.09		
	⑧ 스파, 마사지, 해수치료	이용한 적 없음	182	2.56	1.35	-2.759	0.009
		이용한 적 있음	29	3.24	1.22		
	⑨ 종합건강진단	이용한 적 없음	182	1.99	1.21	-4.260	0.000
		이용한 적 있음	29	3.04	1.32		
치과서비스	① 스케일링	이용한 적 없음	182	2.39	1.15	-3.607	0.000
		이용한 적 있음	29	3.21	1.05		
	② 치아교정 등	이용한 적 없음	182	2.32	1.17	-3.366	0.001
		이용한 적 있음	29	3.10	1.11		
③ 기타 치과치료	이용한 적 없음	182	2.20	1.06	-3.630	0.000	
	이용한 적 있음	29	2.97	1.05			

3) 의료서비스 이용 시 발생할 수 있는 문제점

외국인이 우리나라의 의료서비스 이용할 때, 가장 시 불편하게 느낄 수 있는 부분에 대한 대책을 적절히 마련하는 것이 의료관광 사업을 효과적으로 전개하는 데 있어서 가장 중요한 요소일 것이다.

이에 조사대상자들에게 국내에서 의료서비스 이용 시 발생할 것으로 우려되는 문제점에 대한 의견을 조사하여 그 결과를 <표 8>과 같이 분석하였다.

부산에서 의료서비스를 이용할 경우, 가장 많이 발생할 수 있는 문제점 10가지 항목을 선정하여 이에 대해 각각 5점 척도의 설문조사지를 가지고 항목별 평균값과 표준편차값을 조사하였다. '전혀 걱정되지 않는다'가 1점에서부터 '매우 걱정된다'가 5점까지의 값을 평가하도록 조사대상자에게 요청한 결과는 다음과 같다.

평균값을 기준으로 각 내용들을 분석한 결과, 조사대상자들은 '의료사고/고충처리의 어려움(3.87점)'이 가장 걱정이 된다고 대답하였으며, 다음으로 '사전사후 관리서비스의 미흡(3.63점)', '의료보험의 적용가능성 여부(3.59점)', '의료관련정보 수집의 어려움(3.55점)', '언어 등 의사소통의 어려움(3.52점)', '의료서비스의 품질과 효과 불확실성(3.49점)', '최신의료시설의 미흡(3.40점)', '치료비용이 많이 듦(3.39점)', '숙박 및 식사채류 관광비용(3.22점)', '항공편 등 교통수단의 불편(3.15점)' 순으로 응답하였다.

조사결과, 대체적으로 교통수단, 숙박 및 식사와 같은 문제점보다는 '의료사고/고충처리', '사전/사후 관리 서비스의 미흡' 등 서비스 제공 전후에 발생할 수 있는 의료사고나 사후서비스에 대한 문제점을 더욱 크게 인식하고 있는 것으로 파악되었다.

이러한 점은 의료관광사업이 의료서비스에 대한 품질에 대한 인식과 서비스를 제공하는 있어서 발생할 수 있는 의료사고 및 사후서비스에 대한 구체적인 전략 없이 추진될 때, 효과적인 사업결과를 기대할 수 없을 뿐만 아니라 사업을 적절하게 전개되는

데 있어서 한계로 작용할 것으로 예상된다.

<표 8> 부산의 의료서비스 이용시 발생할 수 있는 문제점

항목	평균	표준편차
① 항공편 등 교통수단의 불편	3.15	1.28
② 언어 등의 의사소통의 어려움	3.52	1.21
③ 치료비용이 많이 듦	3.39	1.17
④ 숙박 및 식사 등의 체류관광비용	3.22	1.21
⑤ 의료서비스의 품질과 효과 불확실	3.49	1.03
⑥ 최신의료시설의 미흡	3.40	1.03
⑦ 사전/사후관리 서비스의 미흡	3.63	1.08
⑧ 의료사고/고충처리의 어려움	3.87	1.13
⑨ 의료관련 정보수집의 어려움	3.55	1.13
⑩ 의료보험의 적용가능성 여부	3.59	1.19

이러한 점에 있어서 이미 우리나라에서 의료서비스를 이용한 바 있는 집단과 이용한 적 없는 집단은 어떠한 차이를 보이는 지에 대하여 추가적으로 분석한 결과는 <표 9>와 같다.

한국에서 의료서비스를 이용해 본 집단과 이용해 본 적 없는 집단으로 구분하여 보다 심층적으로 분석하였을 때, 의료서비스를 이용해 본 적이 있는 집단이 이용해 본 적 없는 집단에 비해 상대적으로 불편함을 덜 인식하는 것으로 조사되었으나, 통계적으로 유의한 차이가 있지는 않았다.

특히, ⑤ 의료서비스의 품질과 효과 불확실, ⑦ 사전/사후관리 서비스의 미흡, ⑧ 의료사고/고충처리의 어려움, ⑨ 의료 관련 정보수집의 어려움 등의 문제점들은 의료서비스 이용 여부에 따라 불편함에 대한 인식도가 차이가 나지 않았거나 매우 적은 차이를 보였다. 이는 실제 한국에서 의료서비스를 이용해 본 적이 있는 집단에 있어서도 여전히 이러한 불편함을 경험하고 있는 것으로 사려되며, 의료관광 사업을 진행하는 데 있어서 걸림돌이 되고 있는 것으로 조사되었다.

<표 9> 의료이용여부에 따른 부산 의료서비스 이용시 발생할 수 있는 문제점 비교

항목	의료이용여부	명	평균	표준 편차	t	p
① 항공편 등 교통 수단의 불편	이용한 적 없음	182	3.18	1.30	0.841	0.401
	이용한 적 있음	29	2.97	1.15		
② 언어 등의 의사소통의 어려움	이용한 적 없음	182	3.58	1.20	1.990	0.048
	이용한 적 있음	29	3.10	1.24		
③ 치료비용이 많이 듦	이용한 적 없음	182	3.41	1.16	0.583	0.561
	이용한 적 있음	29	3.28	1.22		
④ 숙박 및 식사 등의 체류관광비용	이용한 적 없음	182	3.24	1.22	0.549	0.583
	이용한 적 있음	29	3.10	1.15		
⑤ 의료서비스의 품질과 효과 불확실	이용한 적 없음	182	3.50	1.03	0.250	0.803
	이용한 적 있음	29	3.45	1.09		
⑥ 최신의료시설의 미흡	이용한 적 없음	182	3.44	1.03	1.109	0.269
	이용한 적 있음	29	3.21	1.01		
⑦ 사전/사후관리 서비스의 미흡	이용한 적 없음	182	3.63	1.10	0.051	0.959
	이용한 적 있음	29	3.62	1.02		
⑧ 의료사고/고충처리의 어려움	이용한 적 없음	182	3.90	1.12	1.093	0.276
	이용한 적 있음	29	3.66	1.14		
⑨ 의료관련 정보수집의 어려움	이용한 적 없음	182	3.57	1.10	0.542	0.588
	이용한 적 있음	29	3.45	1.35		
⑩ 의료보험의 적용가능성 여부	이용한 적 없음	182	3.63	1.15	1.043	0.298
	이용한 적 있음	29	3.38	1.40		

3. 한국의 의료서비스 수준 및 의료기관 해외진출 경쟁력에 관한 질문

또한, 한국에 대한 의료서비스 수준 및 해외진출 경쟁력에 대해 질문한 설문조사 결과는 <표 10>과 같이 나타났다. 우리나라 의료서비스 수준은 78.0±26.3%로 일본에 비해 의료서비스 수준이 낮은 것으로 인식하고 있었고, 의료가격 수준에 있어서도 일본 대비 76.8±31.5% 수준으로 일본에 비해 가격경쟁력을 갖추고 있는 것으로 인식하고 있었다. 의료시설수준은 75.3±29.5% 수준으로 일본에 비해 낮은 수준으로 이해하고 있었고, 한국의 의료기관에 일본에 진출하였을 때의 경쟁력은 72.0±32.0% 정도로 그다

지 높은 경쟁력을 가지고 있다고 생각하지 않는 것으로 분석되었다. 대체적으로 한국의 의료서비스에 대한 수준과 가격에 대한 인식수준이 비슷한 수준으로 가격대비 서비스 수준면에서 유사한 수준으로 이해하고 있었다.

<표 10> 한국의 의료서비스 수준 및 의료기관 해외 진출 경쟁력에 관한 질문

항목	평균	표준편차
의료서비스수준	78.0	26.3
의료가격수준	76.8	31.5
의료시설수준	75.3	29.5
진출경쟁력	72.0	32.0

<표 11> 한국의료서비스 이용 여부에 따른 한국 의료서비스 수준 및 해외진출 경쟁력에 관한 질문

항목	의료이용여부	명	평균	표준 편차	t	p
의료서비스 수준 (의료진의 기술수준-수술 등)	이용한 적 없음	182	79.67	24.91	1.824	0.077
	이용한 적 있음	29	68.10	32.66		
의료가격수준 (의료비용)	이용한 적 없음	182	77.75	28.29	0.775	0.444
	이용한 적 있음	29	70.69	47.75		
의료시설수준 (병의원 외관, 장비)	이용한 적 없음	182	77.20	28.82	2.441	0.015
	이용한 적 있음	29	62.93	31.78		
한국의료기관의 해외진출경쟁력	이용한 적 없음	182	74.73	32.29	3.260	0.001
	이용한 적 있음	29	54.31	24.15		

한국에서 실제 의료서비스를 이용 경험이 있는 집단과 이용경험이 없는 집단으로 구분하여 심층적인 자료를 분석하였을 때에는 한국 의료서비스에 대한 보다 부정적인 인식을 하고 있는 것으로 <표 11>과 같이 조사되었다. 특히, 의료시설수준(병의원, 외관, 장비)에 대한 질문에는 의료서비스를 이용해 본 적이 있는 집단이 이용해 본 적이 없는 집단에 비해 통계적으로 유의한 수준으로 부정적 인식을 하고 있는 것으로 분석되었다(p=0.015). 또한, 한국의료기관의 해외진출경쟁력은 더욱 큰 차이를 보이며, 부정적 인식을 하고 있었고 통계학적으로 유의하였다(p=0.001).

4 서비스 이용의사 및 서비스 권유의사에 대한 평균값 비교

전반적으로 의료서비스 이용의사와 주변 사람에 대한 권유의사에 대해서는 4점 척도로 조사하였다 <표 12>.

의료서비스 이용의사나 권유의사에 대해 1점에서 4점을 부여하여, 이용의사가 권유의사가 낮을수록 1점에 가까운 점수를, 높을수록 4점에 가까운 점수를 표시하도록 하였다. 조사결과, 서비스 이용의사는 2.13±0.87수준이었고, 서비스 권유 의사는 1.83±0.80 수준으로 비교적 낮은 점수대를 보이고 있었다.

<표 12> 서비스 이용의사 및 서비스 권유의사에 대한 평균값 비교

항목	평균	표준편차
서비스이용의사	2.13	.87
의료서비스권유	1.83	.80

한국의 의료서비스를 이용한 적 있는 집단과 이용해 본 적 없는 집단으로 구분하여 서비스 이용의사 및 서비스 권유의사를 분석한 결과는 <표 13>과 같이 나타났다. 한국의 의료서비스를 이용한 적 있는 집단이 이용해 본 적 없는 집단에 비해 서비스 이용의사 및 서비스 권유의사가 높은 것으로 조사되었고 통계적으로도 유의한 차이를 보였다.

이는 앞서 <표 11>에서 조사된 의료서비스 진출 경쟁력을 인식하고 있는 경우와는 상반된 결과를 보이고 있는데, 한국에서 의료서비스를 이용한 경험이 있는 집단이 한국에 의료서비스 수준에 대한 낮은 인식과 낮은 경쟁력에 대한 인식에도 불구하고, 이용의사와 권유의사가 상대적으로 높게 인식하고 있어, 향후 이러한 차이를 보이게 된 원인에 대한 심층적인 분석이 필요할 것으로 사려된다.

<표 13> 의료서비스 이용 여부에 따른 서비스 이용의사 및 서비스 권유의사에 대한 평균값 비교

항목	의료이용여부	명주주요	평균	표준 편차	t	p
서비스이용의사	이용한 적 없음	182	2.06	0.86	- 3.070	0.002
	이용한 적 있음	29	2.59	0.87		
의료서비스권유	이용한 적 없음	182	1.76	0.76	- 3.562	0.000
	이용한 적 있음	29	2.31	0.85		

IV. 결론 및 제언

1. 고찰

본 연구는 부산지역 의료관광산업의 현황을 분석하기 위해 실시하였으며 연구대상은 부산지역을 방문하는 외국인(일본)을 대상으로 실시하였으며. 조사 기간은 2008년 4월 1일에서 4월 30일까지 실시하였다.

주요항목에 대한 응답자들의 특성별 비교분석을 수행하였으며, 먼저 기술통계로서 응답자들의 인구통계학적인 특성 및 의료관광 이용과 관련된 주요한 내용을 중심으로 조사대상의 일반적 특성으로 구분하여 빈도분석 및 평균치 비교, 주요요인 분석 등을 통한 부산지역을 관광하는 일본인들이 인식하는 가장 중요한 서비스 내용과 영향요인을 분석하였다. 이에 대한 결과를 요약하면 다음과 같다.

한국의 의료이용 여부에 대한 질문에는 의료이용 경험이 전혀 없는 경우가 86.3%로 조사대상자의 상당수가 의료이용을 하지 않은 것으로 조사되었고, 한국에서 의료서비스를 경험한 집단은 13.7%에 불과하였다. 이는 기존의 홍연아[13]와 황여임[14]의 연구결과와도 유사한 결과를 보였다.

한국의 의료서비스의 인식도에 대한 질문에는 '전혀 모른다'가 40.3%, '모른다'가 42.2%, '그저 그렇다'가 13.3%였으며, '잘안다'고 응답한 경우는 4.3%로 대체로 한국의 의료서비스에 대한 이해도는 매우 낮

은 것으로 조사되었다.

한국의 의료서비스 이용시 우선적으로 고려하는 요인에 대한 질문에는 '의사 등의 의료기술 수준', '의료시설의 현대화 수준', '의료기관에서의 의사소통', '의료인력의 친절도' 등의 문제를 중요하게 생각하고 있었다. 홍연아[13]의 연구결과에서는 의료기술의 현대화, 관광지역의 안전성의 순이었는데, 비교적 유사한 결과를 보였다고 판단되며, 제주테크노파크 [15]의 제주형의료관광 연구결과에서도 의료관광선택시 고려사항의 1순위가 의료서비스 품질로 나타나 무엇보다 의료서비스 수준에 대한 인식을 높여가는 것이 의료관광사업을 추진하는 데 있어서 가장 중요한 요소로 판단된다.

한국의 의료서비스 수준(의료서비스 수준, 의료가격수준, 의료시설 수준) 및 의료기관 해외진출 경쟁력에 관한 질문을 분석한 결과, 우리나라 의료서비스 수준은 78.0±26.3%으로 일본에 비해 낮은 것으로 인식하고 있었고, 의료가격 수준은 일본에 비해 75% 수준으로 이해하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 의료서비스에 대해 가격경쟁력을 갖추고 있지만, 상대적으로 의료서비스 수준에 대한 인식도가 낮아 실제적으로 일본관광객을 대상으로 의료서비스 수준에 대한 인식도를 지속적으로 높여가는 활동이 필요하다는 것을 인식하게 한다. 아울러, 전체적으로 우리나라 의료기관이 해외 진출하는 데에 대해서는 72%대의 경쟁력을 가지고 있는 것으로 이해하고 있었다.

한국의 의료서비스를 이용한다면 이용하고 싶은 한국의 의료서비스 유형이 무엇인가에 대한 질문에

는 ⑦ 스파와 마사지 해수치료로 대답한 응답자 수가 가장 많았으며, 다음으로 높은 응답은 ⑥ 한방서비스, ⑤ 라식수술. 백내장수술안과수술, ④ 쌍꺼풀수술, 눈주름 수술 등 성형수술, ⑧ 종합건강진단, ① 건강검진, ② 암질환 등 중증질환 수술, ③ 당뇨, 고혈압 등 만성질환관리의 순서로 이용하고 싶은 의료서비스라고 응답하였다. 이는 황여임[14]의 연구에서 이용하고자 하는 의료서비스에서 스파와 마사지 치료로 응답한 결과와 비슷한 결과였으며, 제주테크노파크[15]의 연구결과에서는 일본인들이 선호하는 치료는 한방 치료로 약간의 차이를 보이고 있었으나, 전체적인 결과를 분석해 보았을 때 대체로 온천을 중심으로 하는 건강증진 피부미용과 연계한 의료관광서비스와 한방의료서비스를 상품화한다면 일본 관광객들에게 보다 효과적인 전략상품이 될 것으로 사려된다.

부산에서 의료서비스 이용시 발생할 수 있는 문제점에 대한 질문에는 응답자 중 '의료사고/고충처리의 어려움'이 가장 걱정이 된다고 대답하였으며, 다음으로 '사전사후 관리서비스의 미흡', '의료보험 적용 가능성 여부', '의료관련정보 수집의 어려움', '언어 등 의사소통의 어려움' 등의 내용을 문제점을 크게 인식하고 있었다.

전반적으로 의료서비스 이용의사와 주변 사람에 대한 권유의사에 대해서는 비교적 2점대 내외의 점수를 보였는데, 이용한 경험이 있는 집단에서 이용의사와 권유의사가 높게 나타나, 의료서비스 이용시에 우리나라 의료서비스에 대한 장점을 더욱 인식하는 것으로 분석되었다.

2. 제언

본 연구는 부산지역을 중심으로 일본 관광객들에게 보다 전략적으로 의료관광사업을 전개하는 데 도움이 될 수 있는 연구라 사려된다. 그러나 본 연구결과를 통해 정확하게 파악하지 못한 부분이 다수 있

어 향후 심층적인 연구를 통해 보다 밀도 있는 의료관광사업 전략을 수립하는 것이 필요하다고 제언한다.

특히, 일본인 관광객들의 부산의료서비스에 대한 의료기술 수준 및 의료시설수준, 가격경쟁력에 대한 정확히 인지하지 못하고 있는 것으로 설문조사 결과 파악되었는데, 이러한 점에서 보다 우리나라 의료서비스에 대한 인식도를 높이기 위한 전략적 홍보마케팅활동이 필요한 것으로 사려된다. 이를 위해 JCI(국제의료기관 평가위원회)와 같은 기구를 통해 의료기관평가인증을 받는 등의 방안을 모색해 볼 수 있으나, 지나치게 많은 기관들이 불필요한 비용을 소요하면서 경쟁적으로 추진하는 오류는 범하지 않는 것이 필요하다. 이보다는 국내에서 이루어지고 있는 의료기관평가사업 등에 대한 외국인 환자 인식도를 높여서 수준 높은 우리나라 평가기준을 이해시키고 안전한 의료서비스를 제공하고 있다는 사실을 인식시킬 필요가 있다고 판단된다.

더불어 우리나라 의료기술에 대한 인식도를 높이는 활동이 필요한 것으로 사려 되며, 외국인들이 국내에서 의료서비스를 이용하는 경우에 불안요소를 인식되는 의료사고 및 사후서비스에 대한 부분을 보완할 수 있는 관리체계가 필요하다고 보여진다.

무엇보다 의료와 관광이 연계된 관광 상품의 개발을 촉진하는 활동이 필요한 것으로 사려된다. 현재 부산에는 의료관광의 진정한 의미의 상품이 공식적으로 없는 상태이다. 의료계와 관광계가 서로 협조하여 이에 대한 경쟁력 있는 상품이 먼저 개발이 되어야 하며, 의료계와 관광계의 협조가 긴밀히 이루어져야 할 것이며, 의료와 관광을 접목해서 관리할 수 있는 전담 부서가 부산시 차원에서 마련되어 사후 관리가 필요할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

1. Dougland, W, Derek Yach,& G. Emmanuel Guindon(2000), Global trade and Health: key Linkages and Future Challenges, Bulletin of the World Health Organization, Vol.78(4);pp. 521-522.
2. OECD(2007), Health Data 2007.
3. 정두채, 윤상현(2002), 한방헬스투어방안연구, 한국보건산업진흥원.
4. 이윤태(2006), 의료기관 해외환자 유치 현황 및 과제, 한국보건산업진흥원.
5. WTO(2001), World Tourism Results Revised Upwards(2000. 8), World Highlight 2001.
6. 한국관광공사(2006), 의료관광의 현황과 활성화 방안, 한국관광공사.
7. 유지윤(2006), 의료관광 블루오션을 향한 가능성과 돌파구, 한국 문화 관광정책연구원, pp. 14-25.
8. 부산발전포럼(2008), 매력적인 의료관광 활성화방안은, pp.2-6.
9. 배성권, 이신호 외(2005), 의료제도선진화 및 병원산업육성방안, 한국보건산업진흥원, pp.10-30.
10. 정기택(2006), WTO DDA협상에 따른 전망과 대응, 한국의료복지시설학회, p.84.
11. 배성권(2007), 부산의 의료서비스 산업 현황과 발전 방안, 부산테크노파크.
12. Ed furntes(2005), "How to profit medical tourism", Money week.
13. 홍현아(2007), 한국 의료관광산업의 활성화를 위한 관광개발에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.49.
14. 황여입(2006), 한국 의료관광 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구 ; 외국인환자유치를 중심으로, 경희대학교 석사학위논문, pp.5-13.
15. 제주특별자치도지원위원회(2006.11) 제주특별자치도 보건의료발전을 위한 경쟁국의 의료제도 및 지원실태조사, pp.38-57, pp.111-121.