



# 노인복지 정보지원 콘텐츠 및 전달체계 개발방안



김선자

시 정 연  
2006-R-35

## 노인복지 정보지원 콘텐츠 및 전달체계 개발방안

Developing Information and Assistance Systems for the  
Elderly

2006

## **연구진**

---

연구책임 김 선 자 • 도시사회부 부연구위원  
연구원 강 영 옥 • 디지털도시부 연구위원  
양 주 연 • 도시사회부 위촉연구원

---

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

## 1. 복지환경의 변화와 정보지원

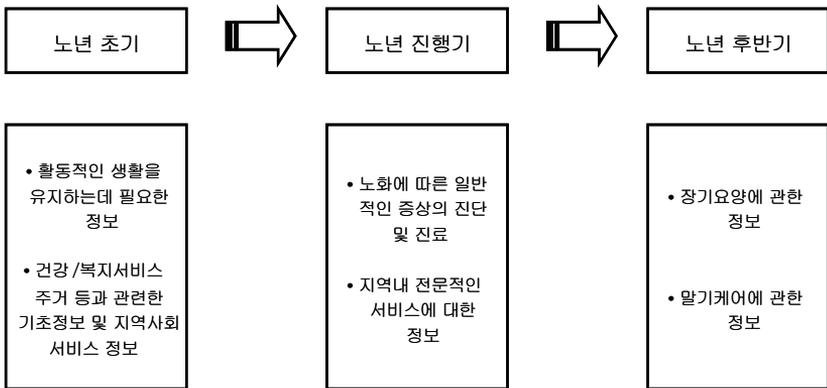
- 보편적 복지추구로의 복지패러다임의 변화
  - 사회복지서비스의 영역이 저소득 취약계층을 대상으로 한 협의의 개념에서 확장되어 아동, 청소년, 노인, 여성 등 모든 인구의 개인적 생애주기를 포괄하는 개념으로 확대되고 있음.
  - 노인복지도 일부 집단을 대상으로 한 제한적이고 획일화된 복지서비스가 아닌 노년기의 ‘삶의 질’을 높이기 위한 다양한 유형의 사회적 개입으로 노인복지의 정의와 범위가 확대되고 있음.
- 고령화 사회의 정보지원 요구
  - 정보화 사회에서 개인이 가진 정보는 삶의 질을 결정하는 핵심적인 요소 중의 하나라고 할 수 있으나 신체적, 사회적 특성을 고려할 때 노인은 정보에 있어서도 취약한 계층으로 특징지워짐.
  - 고령화 사회에 대한 사회적 관심이 증가하면서 노인과 노화과정, 노인복지 등에 관련한 다양한 정보가 쏟아져 나오고 있으나 이를 체계화하기 위한 노력은 전무한 실정임.
- 정보지원을 통한 적극적 복지 구현
  - 정보지원(Information & Assistance)서비스는 수요자의 관점에서는 서비스의 접근성을 높이고, 제공자의 입장에서는 표적집단への 도달을 용이하게 해주고, 지역사회 전체적으로는 한정된 서비스 자원의 효율성을 극

대화할 수 있게 해줌.

- 정보지원서비스는 복지대상으로서의 노인을 일방적인 수혜자로 보는 것이 아니라 개인이 위치한 환경 내에서 가능한 개인적, 사회적 개입방법에 대해 충분히 인지하고 능동적이고 독립적으로 노년기 삶을 영위할 수 있게 한다는 점에서 보다 적극적인 복지 구현의 방법이라고 할 수 있음.

## 2. 노년기 정보지원욕구와 정보지원서비스의 특징

- 노인의 생애주기 특성에 따른 복지정보욕구



- 정보지원서비스의 특징

- 정보지원서비스는 지역사회 내 다양한 사회적 서비스 제공자와 정보를 필요로 하는 사람들을 연결짓는 가장 전통적인 관점에서의 복지서비스임
- 궁극적으로 교육, 지지, 옹호, 협력적인 계획과 문제해결을 통해 이용자들이 자기결정력을 향상시키는 것을 강조함. 즉, 이용자가 자신의 문제를 이

해하고 가능한 해결방법에 대해 충분히 인지한 상태에서 적절한 해결책을 결정할 수 있도록 돕는 과정임.

- 지역사회 전체에 대한 정보를 제공함으로써 지역사회내의 자원에 대한 총체적인 파악이 가능케하고 이를 통해 지역사회 전체의 복지서비스의 질을 향상시키는 기능을 담당함.

○ 정보지원서비스의 주요기능

- 지역사회에서 복지관련서비스를 제공하는 기관에 대한 포괄적인 데이터베이스를 개발하고 유지함.
- 노인 및 수발자들이 복지서비스전달체계의 어느 지점에서든지 쉽게 정보지원서비스에 접근할 수 있어야 함.
- 선택한 자원이 적절하고, 이용가능하고, 지리상 접근이 편리하고, 개별적인 욕구에 부응하는지에 대한 확인을 통해 이용자에게 실제적인 정보지원을 제공함.
- 이용자가 문제를 해결할 수 있도록 옹호함.
- 필요한 서비스를 제공받았는지, 적절하게 연결되었는지를 확인하기 위해 지속적인 사후관리를 실시함.
- 지역사회 서비스를 계획하는 정책실무자들과 지원단체들에게 복지서비스에 대한 수요와 서비스 격차에 대한 정보를 제공함.
- 종합적이고 전문화된 정보지원 서비스를 제공하기 위해 지역사회 복지서비스 제공주체 간의 협력을 통해 공동의 정보 및 연계시스템을 구축함.
- 지역사회 교육활동을 통해 이용가능한 서비스, 서비스 제공자, 서비스 전달시스템에 관한 정보를 적극적으로 제공함.

### 3. 노인복지정보지원의 국내현황

#### 1) 중앙정부차원의 정보지원사업

○ 보건복지콜센터 129

- 사회복지분야의 통합정보지원서비스로서 최근 설치된 보건복지콜센터는 현재 노인복지정보지원을 위한 핵심적인 공공서비스임.
- 제공되는 정보는 노인복지시설 이용에 관한 정보와 노인복지정책 관련 정보, 장사관련 정보 등으로 제한적이며 긴급지원과 같이 특수한 문제집단을 대상으로 한 전화상담서비스에 국한되는 경향이 있음.

○ 국가복지정보시스템의 노인복지포털사이트



- 노인보건·복지관련 기관, 단체 및 시설에서 제공하는 다양한 복지정보를 체계적으로 정리, 제공하는 단일화된 정보통합창구를 목표로 최근 보건복지부체서 주관하여 구축되었음.

- 노인건강, 일자리, 여가활동 및 교육, 일상생활 지원, 노인시설 이용과 노

인복지정책 일반에 관한 정보를 제공받을 수 있으나 웹에 기반한 서비스의 특성상 오프라인 콘텐츠와의 연계와 이용자욕구를 고려한 콘텐츠 및 시스템 구비가 고려되어야 할 것임.

## 2) 서울시의 노인정보지원사업

### ○ 노인복지관의 상담사업

- ‘상담사업’ 을 통해 복지관 이용노인과 지역사회 노인 및 그 가족의 욕구와 문제에 대한 정보지원을 제공하고 있음.
- 복지관 이용상담, 생활심리상담, 법률상담, 세무상담, 취업상담, 각종 시설 이용에 관한 상담, 영양상담 등이 제공되고 있으며 이를 위해 각 분야별 전문가들이 상담활동을 지원하고 있음.
- 대부분의 복지관에서 복지관이용상담을 제외한 상담사업은 큰 비중을 차지하지 못하고 있으며 정보지원서비스에 별도의 인력을 배치하지 못하고 있는 실정임.

### ○ 서울시치매노인상담센터

- 치매노인과 부양자들의 육체적, 정신적 고통을 경감시키기 위해 치매관련 정보와 서비스를 포괄적으로 지원하기 위해 개설됨.
- 치매상담, 상담원 및 전문인력양성교육, 치매예방교육과 시설방문 홍보 등을 실시하고 있음. 연간 상담건수는 2만여건에 이르고 있으며 한달에 평균 150-170건의 상담이 진행되고 있음.

### ○ 서울시 노인학대예방센터

- 2004년 7월부터 시행된 개정노인복지법에 따라 노인학대신고전화 1389가 설치되었고 전국 16개 시도에 노인학대예방센터가 실시되었음.

- 서비스의 범위가 노인학대 및 보호라는 영역에 한정되어 있으나 전국적으로 일원화된 24시간 긴급전화와 지역단위의 지원센터를 통해 노인보호에 대한 정보와 지원을 제공하는 통합체계를 구성하고 있음.
- 학대가 의심되는 혹은 특별한 보호를 필요로 하는 노인들이 도움을 요청하기 위해 가장 처음으로 찾아갈 수 있는 일원화된 창구를 제공하고 있다는 점에서 노인복지정보지원으로서 큰 의의를 가지고 있음.

## 4. 노인복지정보지원 실태

### ○ 서울시 노인정보지원 실태조사 개요

- 서울시에 거주하는 60세 이상 남녀노인, 총 402명을 대상으로 노인의 정보지원경험, 정보지원실태, 정보지원매체 활용경험 및 이용의사, 정보지원 욕구, 정보기술 활용능력 및 가능성 등을 조사하였음.

### ○ 정보지원욕구 경험

- 지난 6개월간 노년기 생활과 관련하여 가장 필요했던 정보가 무엇이었는데 이에 대해 ‘건강, 질병에 관한 정보’가 44.6%로 가장 높은 비율로 나타났으며, 그 다음으로는 ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보(11.0%)’, ‘여가생활에 관한 정보(10.0%)’ 순으로 나타남.
- 남성의 경우는 ‘여가생활에 관한 정보’ (12.9%), ‘복지관 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보’ (8.8%), ‘장래죽음에 관한 정보’ (8.8%)의 순으로 정보요구를 경험한 반면, 여성 응답자는 ‘복지관 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보’ (12.2%), ‘장래죽음에 관한 정보’ (9.1%), ‘여가생활에 관한 정보’ (8.3%) 순으로 답해 성별 간 다소 차이를 보였음.

○ 정보지원 경험

- 평소 정보획득을 위한 다양한 정보원의 도움 경험 여부에 관해 ‘가족과 상의함’, ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’, ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’의 경험이 있다고 응답한 경우가 각각 62.1%, 65.5%, 67.2%로 나타나 과반수를 훨씬 넘는 응답률을 보였음.
- 반면 ‘복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함’ (22.4%), ‘동사무소·구청 사회복지 담당공무원에게 문의함’ (24.7%), ‘인터넷을 통해 관련기관 홈페이지 또는 자료를 검색함’ (18.9%) 등의 경험은 전체 응답자의 1/4에도 미치지 못하는 것으로 나타남.
- 조사결과 여성의 경우는 친구, 이웃, 종교기관 종사자나 가족과 같은 비전문가집단 대인중심 정보원 활용을 선호하는 반면, 남성의 경우는 상대적으로 관련 책자, 신문, TV프로그램 및 인터넷 등을 활용한 정보획득을 더 선호하고 있는 것을 볼 수 있음.

○ 정보지원매체 활용경험

- ‘보건복지콜센터 129를 들어본 적이 있는가’에 대해 ‘들어보지 못했다’라고 답한 사람이 전체 응답자중 340명, 85.0%나 되었음. 또한 ‘보건복지콜센터 129가 무엇을 하는 곳인지’ 모른다’는 응답도 전체의 89.7%(270명)에 달함.
- ‘노인신문이나 노인관련 잡지를 본 적이 있는가’에 대한 물음에 전체 응답자의 80.3%(322명)가 ‘아니오’라고 답했으며, ‘예’라고 응답한 사람은 19.7%(79명)에 불과했음. 향후 구독의사에 대해서는 ‘무료’인 경우에 구독하겠다 ‘라는 응답이 46.3%(185명)이었고, ‘유료인 경우라도 구독하겠다’라는 응답은 10.1%(40명)에 그쳤음.

○ 정보기술 활용

- 인터넷을 활용한 정보 검색이 가능여부에 있어서 전체 응답자의 25.6%만이 '할 수 있다'고 답했음. 인터넷을 활용한 정보검색에 있어서 불편한 사항을 묻는 질문에서는 '이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점'이 35.9%로 가장 높았고, 반면 '불편 사항이 없다'라는 응답 역시 35.9%로 비교적 높게 나타났음.
- 현재 휴대폰을 사용하고 있다고 응답한 사람은 전체의 70.1%였으나 휴대폰 문자메시지를 통한 정보를 직접 확인할 수 있다고 답한 응답자는 27.9%, 문자메시지를 확인한 후 직접 삭제할 수 있는 응답자는 17.5%에 불과해 전체 응답자중 3/4 정도가 휴대폰을 이용한 문자정보 활용능력이 제한되어 있음을 알 수 있음.
- 응급상황시 신고할 수 있는 휴대폰 서비스가 있다면 사용할 의사가 있다고 답한 응답자는 전체의 66.3%에 달했음.

○ 노년기 정보지원을 위한 선결과제

- 노년기에 필요한 정보나 도움이 지원되기 위한 선결과제로 '필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터' (33.8%), '다양한 영역에서 노년기를 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준향상' (24.9%), '노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포' (21.2%) 등이 지적되었음.

## 5. 노인복지정보지원체계 개발방안

○ 수요자 중심의 통합적 정보지원체계

- 현재 복지서비스체계내에서 제한적으로 제공되어지고 있는 정보지원은 노

인 이용자를 중심으로 이루어지기보다는 서비스나 프로그램을 제공하는 공급자 중심으로 이루어지고 있음.

- 수요자인 노인의 욕구 사정에 근거하여 지역사회내의 활용가능한 복지자원들을 총체적으로 검토하여 적절한 자원에 대한 정보와 지원을 제공할 수 있는 통합적인 정보지원체계가 필요함.
- 정보지원서비스는 개인의 경제적인 능력이나 신체적, 정신적, 사회적 기능 수준에 상관없이 누구나 접근가능한 보편적인 복지서비스로서 기능하여야 함.

○ 노인정보지원센터 설치

- 노인들이 살고 있는 지역사회 내에서 쉽게 방문하여 필요한 정보와 지원을 한 곳에서 제공받을 수 있는 원스톱 정보지원센터가 필요함.
- 지역노인정보지원센터의 핵심적인 기능은 노인들이 자신의 욕구를 분명히 이해하고 필요한 자원에 대해 충분히 인지하도록 하고, 확인된 욕구를 충족시키기 위해 필요한 구체적인 복지자원을 실제로 얻을 수 있도록 지원하는 것임.
- 지역단위 서비스의 운영 및 관리를 총괄하기 위한 지원을 제공하는 중앙단위의 총괄지원센터가 설치되어야 함. 중앙지원센터에서 담당해야 할 필수적인 기능은 지역센터의 표준운영지침을 개발하여 배포하는 것 외에 센터에서 활용할 통합적인 노인복지자원정보데이터베이스를 구축하는 것임.
- 중앙지원센터는 실무자들이 필요할 때 언제든지 필요한 정보를 지원받을 수 있는 clearing house로서 기능하여야 하며 노인복지정보지원 전문가 교육과정을 설치하여 전문인력을 양성하고 전국적인 규모의 홍보와 아웃리치를 통해 정보지원서비스의 접근성을 높이는 역할을 담당하여야 함.

○ 관련기관/서비스와의 협력관계 구축

- 노인 이용자가 지역사회 내에서 어떤 기관, 어떤 프로그램을 통해 접근하더라도 동일한 경로를 통해 동일한 정보를 보장받을 수 있도록 서비스 간의 연계가 체계적으로 구축되어야 함. 이를 위해서는 우선적으로 현재의 서비스전달체계 내에서 정보지원 혹은 이와 유사한 기능을 수행하고 있는 시설 및 서비스들의 역할과 기능을 재정비되어야 함.
- 노인복지관, 주담기보호시설, 요양시설, 재가서비스제공기관, 노인학대예방센터와 같은 노인복지서비스제공시설 및 기관은 물론 구청, 동사무소, 보건소와 같은 공공기관, 병원, 평생교육기관, 자원봉사단체 등 노인과 관련한 서비스 제공주체들과의 연계를 통해 지역사회내 통합적인 정보자원을 확보하여야 함.
- 전국적인 수준에서 정보지원서비스를 제공하고 있는 보건복지콜센터와 웹에 기반한 정보제공과 연계를 담당하는 국가복지정보시스템과 같은 정보시스템과 노인복지정보지원서비스가 각기 담당해야 할 구체적인 역할을 분명히 하고 연계과정에서 따라야할 세부적인 지침(Operational flow guideline)이 제공되어야 함.

○ 노인복지정보지원서비스의 전문성 확보

- 노인복지정보지원서비스는 사회복지서비스 전달체계에 대한 포괄적인 이해와 지역사회 주민의 욕구와 필요에 대한 전체적인 관점에 기초한 전문 영역임.
- 정보지원서비스 전문가가 갖추어야 할 지식, 기술, 태도에 대한 명확한 가이드라인을 제시하고 전문가 양성을 위한 교육 및 재교육이 실시되어야 함.

## 6. 노인복지정보지원 콘텐츠 개발의 과제

- 정보지원욕구에 근거한 콘텐츠 개발
  - 노인의 생애주기적 특성, 발달적 특성을 고려하여 노인의 삶의 질을 향상, 유지시키기 위해 반드시 고려되어야 할 영역들이 노인복지정보지원콘텐츠 개발에 포함되어야 함.
  - 노인들의 교육수준이 증가하면서 노인들이 요구하는 정보의 다양성과 정보요구의 수준도 증가할 것이라고 예측할 수 있음. 변화하는 노인집단의 특성을 반영한 콘텐츠 개발이 요구됨.
  
- 특성화된 콘텐츠 개발
  - 노년기의 일반적인 특성을 반영한 콘텐츠 이외에도 치매에 관련된 정보, 은퇴준비나 장기요양서비스 계획, 노인학대 등 특별히 사회적으로 문제가 되고 있거나 보다 전문적이고 세부적인 정보를 필요로 하는 경우, 혹은 구체적인 문제를 가지고 있는 집단을 대상으로 한 정보가 제공되어야 하는 경우, 이들의 요구를 적절하게 반영한 콘텐츠가 별도로 개발될 필요가 있음.



# 목 차

---

<b>제I장 연구의 개요</b> .....	<b>3</b>
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	3
1. 연구추진배경 .....	3
2. 연구목적 및 범위 .....	5
3. 연구의 개념적 틀 .....	6
제2절 연구내용 및 방법 .....	8
1. 연구내용 .....	8
2. 연구방법 .....	9
<b>제II장 노인복지정보지원의 이해</b> .....	<b>13</b>
제1절 노년기 정보지원욕구와 정보지원 .....	13
1. 노년기 정보욕구와 정보지원 .....	13
제2절 정보지원의 특성 .....	18
1. 정보지원의 유형 .....	18
2. 복지정보지원서비스의 특성 .....	21
3. 정보지원서비스체계 .....	24
제3절 노인정보지원 서비스 및 콘텐츠 해외사례 .....	29
1. 콜센터 서비스: 미국과 호주의 사례 .....	29
2. 엘더케어 로케이터(Eldercare Locator) .....	36
3. 노화 및 장애 자원센터(Aging and Disability Resource Center, ADRC) .....	39
4. National Aging Information and Referral Support Center .....	41
5. 웹 사이트를 통한 정보제공 .....	43
6. 가이드북매뉴얼 형태의 정보제공 .....	49
7. 일본의 재택개호지원센터와 지역포괄지원센터 .....	52

8. 소결 : 해외사례의 시사점 .....	59
<b>제Ⅲ장 노인복지정보지원 현황 및 과제 .....</b>	<b>63</b>
제1절 중앙정부의 노인복지정보지원 사업 .....	63
1. 보건복지콜센터 129 .....	63
2. 국가복지정보시스템의 노인복지포털사이트 .....	67
제2절 서울시의 노인복지정보지원 사업 .....	72
1. 노인복지관의 상담사업 .....	72
2. 서울시 치매노인종합상담센터 .....	73
3. 노인학대신고전화 1389와 서울시 노인학대예방센터 .....	76
<b>제Ⅳ장 서울시 노인정보지원 실태 및 욕구조사 .....</b>	<b>81</b>
제1절 서울시 노인정보지원 실태조사 .....	81
1. 조사개요 .....	81
2. 조사결과 .....	85
3. 소결 .....	132
제2절 서울시 노인정보지원 심층면접조사 .....	134
1. 조사개요 .....	134
2. 조사결과 .....	137
3. 소결 .....	172
<b>제Ⅴ장 노인복지정보지원체계 개발방안 .....</b>	<b>175</b>
제1절 통합적인 정보지원서비스체계 .....	175
1. 수요자 중심의 정보지원 .....	175
2. 지역노인지원센터와 중앙노인정보센터 .....	176
3. 관련 기관/서비스와의 협력관계 구축 .....	178
4. 노인복지관의 상담사업 기능 강화 및 재정비 .....	180

제2절 복지정보지원의 전문성 확보 .....	182
1. 노인정보지원서비스의 전문성 .....	182
2. 노인정보지원 전문인력의 자격조건 .....	182
제3절 노인복지정보지원 콘텐츠 개발의 과제 .....	185
1. 정보지원 욕구에 근거한 콘텐츠 개발 .....	185
2. 특성화된 콘텐츠 개발 .....	187
제4절 맺음말 .....	188
참고문헌 .....	191
부    록 .....	195
영문요약 .....	207

# 포 록 차

---

<표 2-1> 211 Call Center의 영역별 세부 서비스 프로그램 .....	30
<표 2-2> 센터링크의 “생활사(life events)”에 접근한 서비스 초기 11개 질문 .....	33
<표 2-3> 센터링크가 제공하는 각 영역별 제공되는 세부프로그램 및 정보서비스의 종류 .....	34
<표 2-4> Eldercare Locator의 프로그램별 사업내용 .....	38
<표 2-5> 노화 및 장애 자원센터에 관한 AOA와 CMS의 활동비전 .....	40
<표 2-6> National Aging Information and Referral Support Center의 사업별 세부내용 .....	42
<표 2-7> AOA 웹 사이트 전체 정보체계 .....	45
<표 2-8> FirstGOV.gov 노인부분 컨텐츠에서 제공하는 노인관련 정보 세부구성 .....	46
<표 2-9> Long-Term Care Awareness Campaign 장기요양계획서 내용 .....	50
<표 2-10> 재택개호지원센터는 역할과 기능 .....	54
<표 2-11> 재택개호지원센터의 설치현황 .....	54
<표 3-1> 보건복지콜센터 129의 연계방법 및 연계매체 .....	66
<표 3-2> 서울시 소재한 A노인종합복지관의 상담사업의 내용 .....	73
<표 4-1> 조사표의 구성내용 .....	82
<표 4-2> 인구사회학적 특성 (1) .....	83
<표 4-3> 인구사회학적 특성 (2) .....	84
<표 4-4> 인구사회학적 특성 (3) .....	85
<표 4-5> 성별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 1순위 .....	86
<표 4-6> 연령별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 1순위 .....	87
<표 4-7> 성별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 2순위 .....	88
<표 4-8> 연령별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 2순위 .....	89
<표 4-9> 성별 지난 6개월간 필요한 정보를 획득하기 위해 취한 초기행동 .....	90
<표 4-10> 연령별 지난 6개월간 필요한 정보를 획득하기 위해 취한 초기행동 .....	91

<표 4-11> 성별 필요로 하는 정보획득을 위해 아무 행동도 취하지 않은 이유 .....	92
<표 4-12> 연령별 필요로 하는 정보획득을 위해서 아무 행동도 취하지 않은 이유 .....	93
<표 4-13> 성별 정보획득을 위한 초기행동으로 필요정보를 획득했는지 여부 .....	94
<표 4-14> 연령별 정보획득을 위한 초기행동으로 필요정보를 획득했는지 여부 .....	94
<표 4-15> 성별 정보획득을 위한 초기행동으로 획득한 정보의 도움정도 .....	95
<표 4-16> 연령별 정보획득을 위한 초기행동으로 획득한 정보의 도움정도 .....	95
<표 4-17> 성별 정보획득 과정에서 불편사항 여부 .....	96
<표 4-18> 연령별 정보획득 과정에서 불편사항 여부 .....	96
<표 4-19> 성별 정보획득 과정에서 가장 불편했던 사항 .....	97
<표 4-20> 연령별 정보획득 과정에서 가장 불편했던 사항 .....	98
<표 4-21> 성별 평소 정보획득을 위한 정보원별 경험유무 .....	100
<표 4-22> 연령별 평소 정보획득을 위한 정보원별 경험유무 .....	102
<표 4-23> 성별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 1순위 .....	104
<표 4-24> 연령별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 1순위 .....	105
<표 4-25> 성별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 2순위 .....	106
<표 4-26> 연령별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 2순위 .....	107
<표 4-27> 성별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 1순위 .....	108
<표 4-28> 연령별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 1순위 .....	109
<표 4-29> 성별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 2순위 .....	110
<표 4-30> 연령별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 2순위 .....	111
<표 4-31> 성별 보건복지콜센터 129에 대한 인지 여부 .....	112
<표 4-32> 연령별 보건복지콜센터 129에 대한 인지 여부 .....	112
<표 4-33> 성별 TV/라디오에서 제공하는 노인대상프로그램 이용경험 및 이용의사 .....	113
<표 4-34> 연령별 TV/라디오에서 제공하는 노인대상프로그램 이용경험 및 이용의사 .....	114
<표 4-35> 성별 노인신문 또는 노인관련 잡지 이용경험 및 이용의사 .....	115
<표 4-36> 연령별 노인신문 또는 노인관련 잡지 이용경험 및 이용의사 .....	115
<표 4-37> 성별 동사무소 또는 구청의 반사회보 활용여부 .....	116

〈표 4-38〉 연령별 동사무소 또는 구청의 반사회보 활용여부 .....	116
〈표 4-39〉 성별 복지관 서비스 및 프로그램 이용경험 및 향후 이용의사 .....	117
〈표 4-40〉 연령별 복지관 서비스 및 프로그램 이용경험 및 향후 이용의사 .....	118
〈표 4-41〉 정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준 .....	119
〈표 4-42〉 성별 정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준 .....	120
〈표 4-43〉 연령별 정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준 .....	122
〈표 4-44〉 성별 인터넷 활용 검색에 대한 조사 .....	124
〈표 4-45〉 연령별 인터넷 활용 검색에 대한 조사 .....	126
〈표 4-46〉 성별 휴대폰 활용능력 및 서비스 이용의사 .....	127
〈표 4-47〉 연령별 휴대폰 활용능력 및 서비스 이용의사 .....	129
〈표 4-48〉 성별 노년기 정보지원을 위한 선결과제 .....	131
〈표 4-49〉 연령별 노년기 정보지원을 위한 선결과제 .....	131
〈표 4-50〉 조사표의 구성내용 .....	135
〈표 4-51〉 심층면접 대상자 일반사항 .....	136

# 그림목차

---

<그림 1-1> 연구의 분석의 개념적 틀 .....	7
<그림 1-2> 연구의 구성체계 .....	8
<그림 2-1> 노인의 복지정보욕구 .....	14
<그림 2-2> 이용자의 수준 및 정보서비스 기능의 발달에 따른 데이터, 정보, 지식 피라미드 ...	17
<그림 3-1> 보건복지콜센터 129 이용경로 .....	65
<그림 3-2> 국가복지정보시스템 노인복지정보 포털시스템 구성도 .....	69
<그림 4-1> 현재 생활에서 필요한 정보 영역 .....	119



## 제 I 장 연구의 개요

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구내용 및 방법



## 제1절 연구의 배경 및 목적

### 1. 연구추진배경

세계에서 전례를 찾아볼 수 없는 빠른 속도로 고령화되어가고 있는 우리나라는 65세 이상 노인인구 비율이 7.2%에 이른 2000년을 기점으로 고령화 사회로 진입하여 2006년 현재 65세 이상 고령자가 전체 인구의 9.5%인 459만 명에 달하며 오는 2018년에는 14.3%에 이르는 고령사회로, 2026년에는 20.8%에 이르는 초고령사회가 될 것으로 추정되고 있다(통계청 장래인구추계, 2006). 노인인구의 빠른 증가는 노인부양에 대한 사회적 책임에 대한 인식과 노인들이 가지고 있는 다양한 욕구를 충족시키기 위한 사회적 노력의 필요성을 부각시키고 있다.

이러한 고령화 사회의 도래와 맞물려 변화하고 있는 복지환경은 노인복지를 포함한 사회복지정책방향에 있어서의 변화를 요구하고 있다. 단순히 고령집단의 증가로 인한 복지수요의 양적인 증가 뿐 아니라 사회복지 서비스 대상자의 범위가 점차 확대되어 가고 있으며 서비스의 내용은 점차 다양화되어가고 있다. 사회복지정책의 전반적인 변화 경향은 보편적 복지개념과 지역복지 개념으로 특징 지워질 수 있다. 빈곤층이나 문제가 있는 요보호 계층을 중심으로 국가에 의해 획일적으로 제공되었던 초기 사회복지서비스로는 다양화, 복잡화되어가는 국민들의 복지욕구에 적절히 대응할 수 없음에 대한 자각과 함께 보다 보편적이고

일반적인 복지서비스를 제공하고자 하는 노력이 시작되고 있다. 특히 지역사회에 산재해 있는 복지자원을 효과적이고 효율적으로 활용하기 위한 통합적인 사회복지서비스전달체계를 구축하기 위한 다양한 방법이 모색되고 있다.

고령화 사회의 도래와 보편적 복지를 추구하는 복지환경의 변화는 노인복지정책의 방향과 대상에 있어서의 수정을 요구한다. 즉, 노인복지를 일부 빈곤한 노인, 가족으로부터 적절한 지원을 받지 못하는 노인을 대상으로 한 제한적이고 획일화된 복지서비스가 아닌 사회의 모든 구성원들이 삶의 한 단계로 경험하게 되는 노년기의 ‘삶의 질’을 높이기 위한 다양한 유형의 사회적 개입으로 그 정의와 범위를 확장할 필요가 있다.

한편, 다양한 복지서비스가 개발되고 실시되면서 복지서비스와 관련한 정보지원의 필요성이 대두되는 것은 자연스러운 결과라고 할 수 있다. 아무리 효과적인 복지서비스가 개발, 시행된다고 하더라도 서비스 이용자들이 서비스의 존재를 알지 못한다면, 혹은 어떻게 서비스에 접근하고 활용해야 하는지를 알지 못한다면 서비스전달체계의 효율적인 작동은 시작될 수 없다. 복지대상자들이 가지고 있는 문제와 욕구에 적절한 복지서비스에 대해 알리고 이를 적절히 활용할 수 있도록 지원하는 것이 모든 복지정책과 서비스의 시작단계에서 가장 핵심적인 요소라고 할 수 있다. 따라서 고령화 사회에서 노인을 대상으로 한 사회적 서비스가 확대되어감에 따라 노인들을 위한 정보지원의 필요성이 증가하는 것은 당연한 결과이다. 이러한 의미에서 복지서비스에 대한 정보지원(Information & Assistance, I&A)은 서비스 전달에 필수적인 서비스의 구성요소라고 할 수 있다. 그러나 정보지원을 단순히 서비스전달의 하나의 요소로 제한하기 보다는 정보지원 자체를 독립적인 서비스의 하나로서 다룰 필요가 있다. 특히 노인복지정책과 서비스가 대상으로 하고 있는 노인의 신체적, 경제적, 사회적 취약성을 고려할 때 독립적인 복지서비스 영역으로서 정보지원의 중요성이 부각된다고 할 수 있다.

특히 노인복지정보지원은 이미 문제가 발생된 후 서비스를 활용하기 위한 정보와 지원을 제공할 뿐 만 아니라 서비스 요구 혹은 문제가 발생하기 이전에 적절한 정보지원 제공을 통해 심각한 문제의 발생을 예방함으로써 개인적, 사회적

인 비용을 절감하는 효과를 거둘 수 있다. 또한 정보지원은 복지대상으로서의 노인을 단순히 일방적인 복지서비스의 수혜자로 보는 것이 아니라 노인 개인이 위치한 환경 내에서 취할 수 있는 개인적, 사회적 개입의 방법에 대해 충분히 숙지하고 적절한 지원을 통해 보다 능동적이고 독립적으로 노년기 삶을 영위할 수 있도록 돕는다는 점에서 보다 적극적인 복지를 구현하는 방법이라고 할 수 있다.

그러나 이제까지 노인과 정보지원에 대한 접근은 매우 제한적으로 이루어져 왔다. 노인과 정보지원에 관련한 대부분의 연구는 복지정보에 대한 포괄적인 정보욕구보다는 “정보화”를 중심으로 즉, 노인들의 인터넷 활용을 중심으로 한 정보화 실태 및 정보격차 등에 초점을 맞추어 왔다. 복지정보화를 통한 정보지원은 정보화사회에서 노인을 대상으로 한 핵심적인 정보지원영역의 하나임에는 분명하나 노인이 가지고 있는 신체적, 사회적 특성을 고려할 때 보다 포괄적인 정보지원의 방안을 검토할 필요가 있다.

이와 같이 변화하는 복지환경 속에서 기존의 노인복지서비스전달체계 내에서의 정보지원의 현황과 문제점을 진단하고 보다 보편적이고 적극적인 노인복지 서비스 및 정책개발을 위한 노인복지 정보지원방안의 방향을 모색하기 위하여 본 연구를 실시하게 되었다.

## 2. 연구목적 및 범위

### 1) 연구목적

본 연구의 궁극적인 목적은 노년기에 이른 시민들에게 노년기 생활과 관련한 복지정보 및 지원을 제공함으로써 삶의 질을 고양시킬 수 있는 방안을 모색하고자 하는 것이다. 이를 위해 보다 구체적으로는 현재 노인복지서비스체계 내에서 이루어지고 있는 정보지원의 실태와 현황은 무엇인지, 노인들이 실제로 인지하고 있는 정보지원의 문제점과 정보지원 욕구는 어떠한지, 노인들에게 효과

적인 정보지원을 하기 위해 노인복지서비스체계를 어떻게 수정, 개선하는 것이 바람직한지에 대하여 논의하는데 연구목적이 있다. 또한 해외사례분석을 통해 노인정보지원에 관한 다양한 접근법을 살펴봄으로써 우리나라에 적절한 정보지원체계 수립방안을 제안하는 것이 본 연구의 주요과제이다.

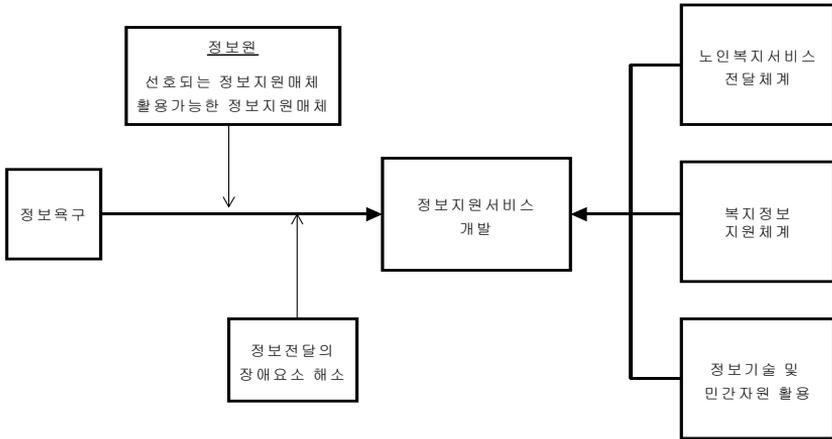
## 2) 연구범위

엄밀한 의미에서 노인복지정보지원의 대상은 정보지원서비스의 이용자(혹은 잠재적인 이용자)인 노인과 수발가족, 노년기 진입을 앞두고 있는 중년층과 일반 시민을 모두 포함할 뿐만 아니라 서비스제공의 주체인 복지실무자를 포함하는 광범위한 영역에 걸쳐있다고 할 수 있다. 노인복지정보지원 영역에서 실무자를 대상으로 한 정보지원은 복지서비스의 원활한 운영 및 관리를 위해 필수적인 요소이다. 그러나 본 연구에서는 복지서비스 이용자인 노인을 중심으로 한 정보지원으로 연구의 범위를 제한하였다.

본 연구에서 다루고 있는 정보지원의 내용적 범위는 반드시 정부나 민간에서 제공되어지는 특정한 복지 ‘서비스’ 나 ‘프로그램’ 에 관한 정보와 지원으로 제한하지 않고 건강, 죽음, 여가 등을 포함한 노년기 삶의 질과 관련된 다양한 정보지원을 모두 포함하도록 하였다. 즉, 본 연구에서 사용하는 ‘노인복지정보지원’ 은 **노인들이 건강하고 활기찬 삶을 유지하는데 요구되는 다양한 정보를 얻을 수 있도록 지원하는 모든 활동**을 포함하는 개념으로 정의하였다.

## 3. 연구의 개념적 틀

노인복지정보지원을 위한 정책방안 및 서비스 개발을 위해 본 연구에서 기초로 하고 있는 분석의 개념적 틀은 다음 <그림 1-1>과 같다.



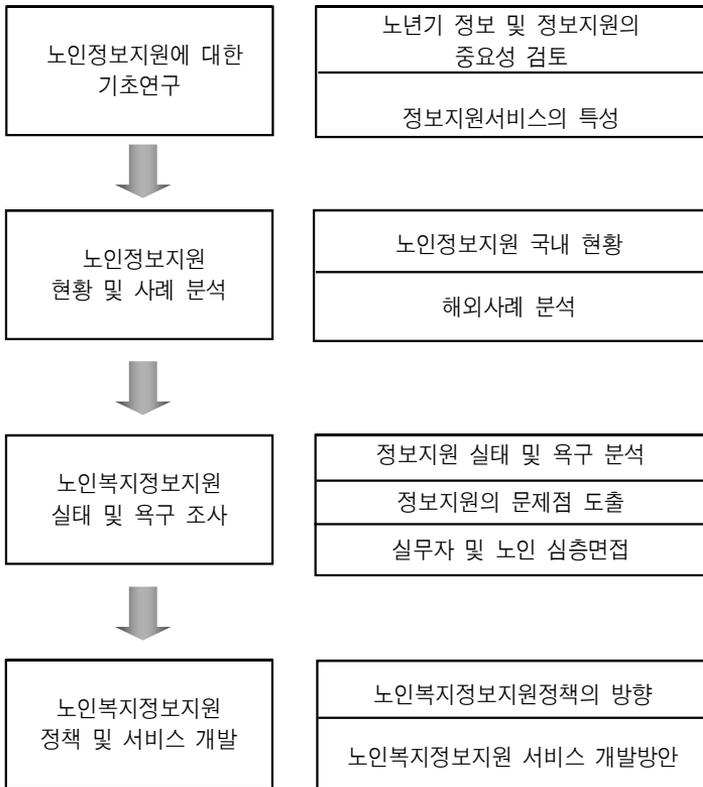
〈그림 1-1〉 연구의 분석의 개념적 틀

“정보지원서비스 개발”을 중심으로 왼쪽 측은 본 연구에서 실시되는 노인대상의 설문조사를 통해 분석될 정보지원 실태 및 욕구를 포함하고 있다. 먼저 노인들이 가지고 있는 정보지원 욕구를 명확히 하고 노인들이 현재 활용가능한 정보지원매체와 선호하는 정보지원매체를 파악하는 것이 연구의 기초자료로 활용되었다. 또한 현재 노인들이 경험하고 있는 정보전달의 장애요소를 파악하고 이를 해소하는 방안 역시 효과적인 정보지원서비스체계 개발을 위해 고려되어야할 핵심적인 요소로 포함되었다. 한편 오른쪽 측은 정보지원서비스 개발을 위해 고려해야할 요소들로 현재 노인복지서비스전달체계와 사회복지정보지원체계, 그리고 정보지원에 활용될 수 있는 정보기술과 민간자원으로 연구의 개념적인 틀을 구성하였다.

## 제2절 연구내용 및 방법

### 1. 연구내용

주요 연구내용은 크게 4개 부분으로 구성되어 있으며, 연구의 구성체계를 종합 정리하면 아래 <그림 1-2>와 같다.



<그림 1-2> 연구의 구성체계

## 2. 연구방법

### 1) 문헌연구

노인정보지원의 개념 및 현황, 문제점 등을 정리함으로써 노인복지정보지원에 대한 이해를 돕고 현재 노인정보지원과 관련한 국내의 복지서비스 현황과 주요 이슈들을 검토하기 위해 정부기관의 정책자료 및 서비스 현황 기초자료, 연구기관의 연구자료 및 관련 학계의 연구논문 등을 활용하였다.

### 2) 노인정보지원욕구 및 실태조사

노인복지 정보지원 욕구와 정보지원 실태를 파악하기 위하여 서울에 거주하는 노인을 대상으로 한 설문조사가 실시되었다. 조사대상은 60세 이상 노인이며, 조사내용은 정보지원욕구, 정보지원 현황 및 문제점 등을 포함하고 있다. 조사대상 표본은 지역적 안배를 고려하여 서울시 5개 권역별로 1개구씩을 선정해서 노인복지관, 경로당, 종교단체 등을 통해 모집한 402개 표본을 조사완료하였다. 설문조사에서 파악되지 못하는 질적 자료의 한계를 극복하기 위해 노인들을 대상으로 한 심층면접과 간담회가 실시되었다. 심층면접과 간담회에서는 노인들이 가지고 있는 정보지원욕구에 대해 보다 구체적이고 심도있게 논의되었으며, 현재 노인복지서비스현장에서 이루어지고 있는 공식, 비공식적인 정보지원활동의 문제점을 노인들의 구체적인 경험을 통해 파악하고자 하였다.

### 3) 사례조사

다양한 형태의 노인정보지원서비스 및 프로그램 사례를 검토하기 위해 미국과 일본, 호주의 정보지원정책 및 서비스에 대한 해외사례조사가 실시되었다.

#### 4) 간담회 및 자문회의

노인복지학, 노인관련단체, 노인복지서비스 실무자 등을 포함한 전문가, 실무자 회의를 실시하였으며 노인복지관을 이용하는 노인들을 대상으로 한 간담회가 실시되었다. 또한 동사무소와 복지관 실무자와의 심층 인터뷰를 통해 실무자 자문이 이루어졌다.

## 제II장 노인복지정보지원의 이해

제1절 노년기 정보지원욕구와 정보지원

제2절 정보지원의 특성

제3절 노인정보지원 서비스 및 콘텐츠 해외사례



## 제1절 노년기 정보지원욕구와 정보지원

### 1. 노년기 정보욕구와 정보지원

#### 1) 노인과 정보, 정보지원

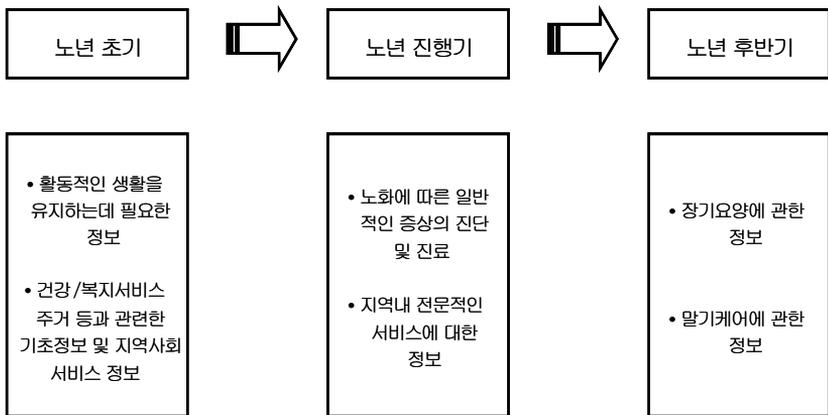
현대사회를 특징짓는 핵심적인 코드 중의 하나가 지식정보사회이다. 농업사회와 산업사회에 이어서 제3기 사회라고 일컫는 지식정보사회에서는 현대를 살아가는 핵심자원으로 ‘지식’ 과 ‘정보’ 를 꼽는다. 다시 말해서 지식정보사회에서 적절한 지식과 정보는 한 개인의 삶의 질을 결정하는 핵심적인 요소라고 할 수 있다. 컴퓨터 및 인터넷 보급률, 정보화 지수, 디지털 접근 지수 등 정보환경을 둘러싼 물리적 여건이나 기술적인 측면에 있어서 우리나라는 세계에서 손꼽히는 정보선진국이라고 할 수 있으나 이러한 정보자원을 적절하게 활용하는 능력에 있어서는 크게 앞서 있다고 할 수 없다.

특히 정보를 취득하고 활용하는 데 있어서 취약한 계층인 노인의 경우에는 더욱 그러하다. 노년기 많은 노인들이 경험하게 되는 신체적 능력의 쇠퇴와 사회적인 관계의 축소는 빠르게 변화하는 사회의 새로운 정보들을 습득하는데 큰 장애가 될 수 있기 때문에 정보자원을 적절히 활용할 수 있도록 지원하기 위한 특별한 전략이 필요하다. 이와 같이 복지 분야에서 정보는 지원(assistance)과 분리해서 생각하기 어렵다. 복지욕구를 충족시키기 위한 지원을 수반하지 않은 정보는 그 효과를 보장하기 어려운 경우가 많을 것이다. 따라서 정보와 지원이 통합되어 하나의 서비스인 정보지원서비스(Information and Assistance, I&A)

로 다루어지고 있다.

## 2) 노년기 복지정보욕구

노인의 복지욕구는 신체적, 경제적, 사회적 특성에 따라 매우 다양하게 나타난다. 마찬가지로 이들의 복지정보욕구 역시 몇 개의 범주로 특징짓는 것은 어려울 것이나 노년기를 생애 발달단계의 하나로 보았을 때 많은 노인들이 공통적으로 경험하는 복지정보욕구는 다음 <그림 2-1>과 같이 요약될 수 있다 (Department of Health, 2002,에서 재구성).



<그림 2-1> 노인의 복지정보욕구

먼저 노년기에 진입하는 시기 혹은 노년 초기에는 활동적인 삶을 유지하기 위한 정보의 필요성이 강조되는 시기이다. 특별한 질병으로 인해 신체적인 활동이 크게 제약받지 않는 한 대부분의 '젊은 노인' 들은 노년기 진입으로 인해 축소되는 신체적, 정서적, 사회적 활동을 보완하기 위해 여가나 노인교육, 취업 등에 관한 정보를 유용하게 활용할 수 있다. 또한 건강, 주택, 사회복지 시설 및 서비스와 같은 기본적인 지역사회서비스에 관한 기초적인 정보들을 필요로 하는 시기이다.

본격적인 노화가 진행되어가는 시기에 증가하는 노인들의 정보욕구는 노년기에 공통적으로 경험하는 노화의 증상과 이에 대처하기 위한 지역사회 내의 서비스들과 관련되어 있다. 노년기에 많이 나타나는 질병과 신체적인 증상, 치료방법, 치료시설 등에 관한 정보가 여기에 해당한다.

노화가 어느 정도 진행되어 수발을 필요로 하는 노년후기에는 장기요양에 관련된 정보가 필요한 시기이다. 또한 장례나 호스피스 등과 같은 죽음과 관련한 정보에 대한 요구가 증가하는 시기이기도 하다.

이와 같이 노화가 진행되면서 많은 노인들이 공통적으로 경험하게 되는 복지정보지원욕구는 많은 부분에 있어서 복지서비스욕구와 맞물려 있기 때문에 분리하여 생각하기 어렵다. 실제로 많은 경우 복지정보지원의 역할은 “개인과 서비스와의 연결(link)”에 있다. 그러나 경우에 따라서는 노인들이 필요로 하는 지원이 포괄적인 서비스 제공이 아닌 단순한 ‘사실적’ 정보(factual information)일 수도 있다. 따라서 노인들이 가지는 복지정보지원을 서비스제공의 일부로 고려하기 보다는 독립적인 복지서비스 영역으로 고려하여 노인들이 가지는 복지정보지원욕구를 체계화하고 이를 적절히 지원하기 위한 서비스체계를 구축할 필요가 있다.

### 3) 복지영역에서의 데이터, 정보, 지식의 활용

이용자의 수준 및 정보서비스 기능의 발달에 따라 데이터, 정보, 지식은 <그림 2-2>와 같이 피라미드 상에 위계지워질 수 있다. 피라미드의 가장 아래쪽에 위치하는 데이터는 개별적인 사실, 통계 그리고 참고자료와 같이 아직 여과되거나 조직화되지 않은 자료들을 말한다. 이러한 자료들이 의미있는 패턴으로 조직화되어 활용가능해지고 각 패턴들의 상호비교가 가능하고 서로 다른 방식으로 혼합되거나 새로운 자료로 조형될 수 있는 상태를 ‘정보’라고 개념화할 수 있다. 마지막으로 ‘지식’은 정보를 분석하고 종합함으로써 복잡한 문제나 경향을 예견할 수 있는 상태를 말하며 이를 통해 의사결정과정과 학습능력이

증대되어질 수 있다.

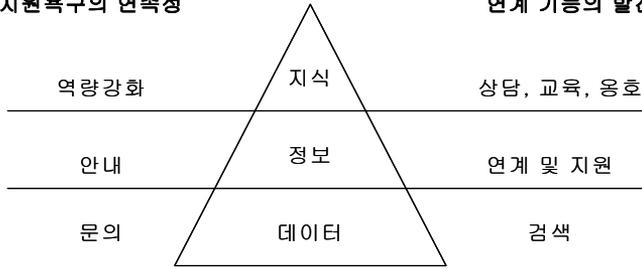
이러한 데이터, 정보, 지식의 위계에 기초하여 정보와 지원에 대한 사용자 욕구가 어떻게 변화하는가와 이를 충족시키기 위해 요구되는 정보지원서비스의 특성을 설명할 수 있다. 먼저 이용자의 정보지원욕구는 단순히 어떠한 현상에 대한 ‘문의’ 일 수 있다. 이러한 경우 정보지원서비스는 문의사항에 대해 참고할 자료를 모으고 조회하는 ‘검색’의 기능을 통해 필요한 ‘데이터’를 제공한다. 예를 들어 거주하고 있는 지역 내에서 활용가능한 노인이송서비스나 셔틀버스에 대한 문의를 할 경우 지역자원에 대한 검색을 통해 자료를 제공하는 것이다.

그러나 복지분야에서, 특히 신체적·사회적으로 고립되어 있기 쉬운 노인의 경우, 실제로 이용자들이 가지는 정보욕구는 단순한 데이터의 제공을 넘어서는 경우가 많다. 즉, 이용자가 처한 상황에 기초한 데이터들의 비교를 통해 이를 의미있는 ‘정보’로의 재생산이 요구된다. 단순한 데이터가 이용자에게 의미있는 형태로 재구성된 ‘정보’에 기초하여 이용자가 처한 특별한 문제에 관한 조언을 제공하고 ‘안내’하는 정보지원서비스의 기능은 ‘연계와 지원’의 기능으로 특징지워질 수 있다.

마지막으로 노인정보서비스의 최적의 기능 수준은 ‘상담, 교육, 옹호’를 제공하는 것이라고 할 수 있는데 이를 통해 지식이 생산되고 광범위하게 배포되며, 정보와 자원이 통합된 시스템이 가능해진다. 또한 노인이용자의 의사결정능력과 권리옹호를 지원함으로써 스스로 문제를 해결할 수 있는 역량을 강화시킬 수 있다. 지식에 기초한 노인정보지원서비스는 궁극적으로 노인이용자 뿐만 아니라 서비스네트워크 자체에도 유익한 자원이 된다. 정보를 모으고 해석하는 과정을 통해 지속적으로 업데이트되는 정보는 서비스제공주체들이 활용할 수 있는 최신의 정보자원으로서 기능하게 될 것이다.

소비자의 정보 및  
지원욕구의 연속성

정보자원 및  
연계 기능의 발전



<그림 2-2> 이용자의 수준 및 정보서비스 기능의 발달에 따른 데이터, 정보, 지식 피라미드

## 제2절 정보지원의 특성

### 1. 정보지원의 유형

복지분야에서의 정보지원(Information and Assistance) 유형에 대한 별도의 연구는 부재하나 일반적인 정보의 유형 분류는 복지정보지원의 유형을 이해하는데 기본적인 틀을 제공해줄 수 있다. 일반적으로 정보의 유형은 정보자체의 특성에 따른 유형, 정보를 이용하는 주체에 따른 유형, 그리고 정보의 전달매체에 따른 유형으로 구분될 수 있다. (한상완 외, 2005)

#### 1) 정보특성에 의한 분류

정보자체의 특성에 의한 분류는 정보의 발생원을 기준으로 정보가 이용주체의 외부에서 발생하는지, 내부에서 발생하는가에 따라 외부정보와 내부정보로 구분되기도 하고, 발생빈도를 기준으로 정기적으로 발생하는 항상정보와 수시로 발생하는 수시정보로 구분될 수 있다. 복지정보지원의 유형도 유사한 방식으로 정보지원이 이용자가 속한 집단이나 이용기관의 외부에서 발생하는지, 내부에서 발생하는가에 따라 외부, 혹은 내부정보지원으로 분류할 수 있을 것이다. 또한 정보지원이 매뉴얼이나 안내서와 같은 출판물의 형태로 제공되어 지속적인 특성을 가지거나 신문이나 TV 프로그램과 같이 정기적인 형태로 정보지원이 발생할 때 항상정보지원의 특성을 가진다. 반면 정보지원의 필요가 발생했을 때 대인상담이나 전화상담을 통해 제공되는 정보지원은 수시정보지원으로 분류할 수 있다.

## 2) 정보의 이용주체에 따른 분류

정보를 이용하는 이용주체의 관점에서 보면 정보는 형식정보와 의미정보, 가치있는 정보와 가치없는 정보, 의식적 획득 정보와 무의식적 획득 정보, 정보획득에 비용을 필요로 하는 정보와 필요로 하지 않는 정보 등 다양한 범주로 구분될 수 있다. 특히 이용주체가 가지는 효용성에 따라 수단적 정보, 목적적 정보, 서비스재적 정보로 구분되기도 한다. 수단적 정보는 이용주체의 행동에 관한 불확실성을 줄이는 정보이며, 목적적 정보는 정보자체가 이용주체에 효용을 가져다주는 것으로 비교적 개인적인 수준의 정보가 여기에 해당한다. 서비스재적 정보는 정보자체가 생활에 효용이 있다는 점에서 목적적 정보와 유사하나 비교적 공적인 정보를 일컫는다.

복지정보지원의 유형분류는 정보유형의 분류보다 더 복합적인 변수들이 고려되어야 하기 때문에 일반적인 정보유형으로 명확히 구분되기가 어렵다. 예를 들어 복지시설이나 프로그램에 대한 정보는 서비스 이용을 목적으로 정보를 찾는 사람들에게는 필요한 서비스를 적절하게 활용하기 위한 수단적 정보로서의 속성을 가지고 있다. 그러나 당장의 서비스 활용을 목적으로 하지 않더라도 잠재적인 서비스 이용자에게 일반적인 복지정보로서 서비스나 시설정보가 제시될 때에는 서비스재적 정보의 속성을 가진다. 즉, 같은 정보라도 이용자가 정보를 추구하는 시점이 언제인가에 따라서 정보지원의 속성이 다르게 구분될 수 있다.

## 3) 정보의 전달매체, 과정에 의한 구분

정보의 유형은 이용주체와 외부객체 사이를 전달하는 대상, 과정, 매체의 특성에 따라 구분되기도 한다. 정보를 전달하는 조직이 공식적인가 아닌가의 기준에 따라 공식정보와 비공식정보로 구분되며 정보를 전달하는 조직의 특성과 정보의 가치기준에 의해 공공정보와 사적정보로 구분된다. 특히 정보전달매체에 따른 구분이 정보지원의 특성을 이해하는데 유용하다. 정보지원의 가장 기본적

인 형태는 매뉴얼이나 서비스안내서와 같은 출판물을 통한 정보지원과 대인서비스를 통한 상담이라고 할 수 있다. 이외에도 이용자 개인을 대상으로 하고 있는 것은 있으나 신문이나 TV, 라디오 등과 같은 대중매체를 통한 정보들도 정보지원의 한 유형으로 구분할 수 있다. 전통적인 형태의 정보지원 이외에도 현대사회의 정보기술을 활용한 정보지원이 새로운 유형의 정보지원으로서의 가능성을 가지고 있다. 공공기관이나 민간단체의 홈페이지 서비스를 통한 웹기반 정보지원과 휴대폰을 이용한 응급콜이나 문자서비스 등 새로운 정보기술을 활용한 정보지원의 방법도 앞으로 보다 적극적으로 활용하게 될 정보지원의 유형이다.

#### 4) 원스톱센터(One-Stop Shop)

최근 복지분야 정보지원은 서비스요구와 서비스제공 기관, 지역 등의 특성에 따라 단편적으로 제공되는 정보지원에서 이용자들이 필요한 서비스에 따라 여러 기관을 찾아다니지 않고 한 곳에서 정보와 지원을 포괄적으로 제공받는 원스톱센터 개념의 정보지원프로그램으로 변화하는 추세이다. 즉, 제공되는 정보의 유형이나 방식과 상관없이 이용자의 입장에서의 포괄적인 정보제공을 목표로 한다는 점에서 정보전달방식에 초점을 맞춘 분류라고 할 수 있다. 미국의 연방정부에서 지원하는 프로그램인 노화 및 장애 자원센터(Aging and Disability Resource Center)와 일본의 포괄지원센터가 One-stop shop 프로그램의 대표적인 예라고 할 수 있다. 이들 센터들은 지역사회내의 모든 공공 및 민간기관에서 제공가능한 복지자원에 대한 포괄적인 정보와 지원을 제공하는 이용자 중심의 정보지원프로그램이며 동시에 지역사회에 기반한 복합적인 장기요양서비스체계의 entry-point로서 기능하고 있다.

## 2. 복지정보지원서비스의 특성

정보지원서비스는 지역사회 내에서 다양한 사회적 서비스 제공자들과 정보가 필요한 사람들을 연결짓는 가장 전통적인 관점에서의 복지서비스이다. 위기에 처한 사람들과 그 가족에게 초기개입과 자원을 제공함으로써 가장 힘든 순간에 힘을 얻을 수 있도록 돕는 광범위한 사회적 서비스 프로그램의 단순화된 접근이라고 할 수 있다. 궁극적으로 정보지원서비스에서는 교육, 지지, 옹호, 협력적인 계획과 문제해결을 통해 이용자들이 자기결정력을 향상시키는 것이 강조된다. 즉, 정보지원서비스는 이용자가 자신의 문제를 이해하고 가능한 해결방법에 대해 충분히 인지한 상태에서 적절한 해결책을 결정할 수 있도록 돕는 과정이라고 할 수 있다.

또한 정보지원서비스는 현재 시급한 문제해결의 욕구를 가진 이용자뿐만 아니라 지역사회 전체에 대한 정보지원을 제공함으로써 지역사회 전체의 복지서비스의 질을 향상시키는 기능을 담당할 수 있다. 정보지원서비스 제공을 위해 구축된 정보자원데이터베이스는 지역사회내의 자원에 대한 총체적인 파악이 가능하게 함으로써 개별 서비스제공 실무자와 지역사회 주민에게 유용한 정보를 제공한다. 또한 정기적으로 최신화되는 자원정보들은 지역사회 내의 서비스 격차를 명확히 보여줌으로써 자원에 대한 우선순위를 결정하는데 도움이 된다.

노인복지정보지원서비스가 수행해야 할 주요한 기능은 다음과 같이 요약될 수 있다(Nationa Aging I&R Support Center, 2001).

- 지역사회에서 복지관련서비스를 제공하는 기관에 대한 포괄적인 데이터베이스를 개발하고 유지하여야 한다.
- 노인 및 수발자들이 복지서비스전달체계의 어느 지점에서이든지 쉽게 정보지원서비스에 접근할 수 있어야 한다.
- 선택한 자원이 적절하고, 이용가능하고, 지리상 접근이 편리하고, 개별적

인 욕구에 부응하는지에 대한 확인을 통해 이용자에게 실제적인 정보지원을 제공하여야 한다.

- 이용자가 문제를 해결할 수 있도록 옹호하여야 한다.
- 필요한 서비스를 제공받았는지, 적절하게 연결되었는지를 확인하기 위해 지속적인 사후관리가 뒤따라야 한다.
- 지역사회 서비스를 계획하는 정책실무자들과 지원단체들에게 복지서비스에 대한 수요와 서비스 격차에 대한 정보를 제공하여야 한다.
- 종합적이고 전문화된 정보지원 서비스를 제공하기 위해 지역사회 복지서비스 제공주체 간의 협력을 통해 공동의 정보 및 연계시스템을 구축하여야 한다.
- 지역사회 교육활동을 통해 이용가능한 서비스, 서비스 제공자, 서비스 전달시스템에 관한 정보를 적극적으로 제공하여야 한다.

적절한 정보지원프로그램을 위해 반드시 갖추어야 할 요소들을 살펴보기 위해 미국의 노인법(OAA)에 의해 운영되는 주정부기관을 대상으로 제시되고 있는 연방노인국의 가이드라인을 살펴보았다. 노인을 대상을 한 일관성 있고 종합적인 정보지원프로그램을 위해 미연방노인국이 제시한 서비스 요소는 :

첫째, 정보를 찾는 사람들이 이용할 수 있는 적절한 시설(facility)을 갖추고 있을 것.

둘째, 서비스정보를 필요로 하는 기관들이 활용할 수 있는 정보자원파일에 최신정보를 지속적으로 업데이트할 것.

셋째, 노인들이 쉽게 서비스를 활용할 수 있도록 도울 것

넷째, 서비스를 이용하는데 익숙치 않은 사람들을 대상으로 한 아웃리치를 제공할 것

다섯째, 서비스로 연계한 후 반드시 follow-up 할 것

여섯째, 정보지원서비스를 통해 노인에게 필요하다고 밝혀진 서비스를 이용하기 위해 필요하다면 노인에게 교통편을 제공할 것 등이다.

위에서 제시된 서비스 요소들은 성공적인 혹은 효과적인 정보지원서비스를 위한 최소한의 조건들이라고 할 수 있으나 실제로 정보지원서비스의 성공요소는 지역사회의 특성, 서비스 시스템, 지역사회 고유의 복지욕구 등에 따라 다르게 나타나기 때문에 몇 개의 서비스 요소로 요약하는 것은 불가능하다. 오히려 성공적인 정보지원서비스를 위한 조건은 표준화된 프로그램과 지역사회화된(혹은 특성화된) 프로그램 모두를 포괄적으로 포함하고 있어야 한다. 예를 들어 중앙 집중식으로 전화상담센터가 운영되는 동시에 지역화된 워킹인(walk-in) 센터가 지역별로 운영되는 이중체계는 지역사회의 다양한 서비스 이용자들의 복합적인 요구에 효과적으로 대응 할 수 있을 것이다.

한편 National Council on Aging 에서는 적절한 정보지원프로그램이 갖추어야 할 조건으로 다음과 같은 사항들을 지적하였다.

- 이용자의 신상에 관한 비밀을 보장할 것
- 모든 노인들이 쉽게 접근할 수 있을 것
- 노인들의 감정과 이들이 가진 문제를 충분히 이해하고 있을 것
- 노인이용자들에게 친절할 것
- 제공하는 정보의 신뢰성과 정확성이 유지될 것
- 노인과 그 가족의 요구에 적절히 대응할 것
- 서비스 연계에 있어서 중립적인 입장을 취할 것
- 광범위한 정보를 제공할 것

### 3. 정보지원서비스체계

정보지원프로그램은 다양한 형태로 제공되어질 수 있기 때문에 표준적인 정보지원서비스체계를 제시하는 것은 어렵다. 여기에서는 노인을 대상으로 한 정보지원프로그램에 대한 노력이 비교적 일찍 시작된 미국의 노인복지서비스체계 내에서 개발 운영되고 있는 정보지원서비스체계를 살펴보았다.

1965년에 Older American Act(OAA) 법안이 제정된 이후, 미국의 노인복지서비스체계인 Aging Network는 노인들에게 다양한 정보, 카운슬링, 교육, 옹호활동을 제공하는 다양한 정보지원 프로그램들을 광범위한 영역에서 개발·진행시켜 오고 있다. 현재 운영되고 있는 프로그램으로는 정보 및 연계/지원시스템(Information and Referral/Assistance), 장기보호 옴브즈맨제도(Long Term Care Ombudsman), 법률서비스, 영양관리, 시니어센터, 연금상담, 건강보험상담, 가정과 지역사회에 기반을 둔 사례관리 프로그램, Eldercare Locator, 국가정보 자원 시스템(National Information Resource System), AOA Web-Site, 노화 및 장애 자원센터(Aging and Disability Resource Center) 등이 있다.

각 프로그램의 현황 및 서비스 내용을 간략히 살펴보면 다음과 같다.

#### 1) 정보 및 연계·지원 프로그램

1973년에 개정된 Older American Act(OAA)에 따라 시작된 정보 및 연계·지원 프로그램(the Information and Referral/Assistance Program: I&R/As)은 욕구사정, 욕구에 가장 부합하는 개별서비스 구체화, 서비스 제공기관과의 연계를 주요기능으로 한다. 현재 3500여개가 넘는 OAA 정보 및 연계/지원(Referral/ Assistance) 서비스가 운영 중에 있으며, 매년 천이백만명의 노인 및 보호자들이 I&R/As를 통해 직접적인 서비스를 제공받고 있다.

지역 내 시니어 센터나 이동을 위한 교통수단의 확보, 또는 문해지원프로그램(literacy program)과 같이 단순한 정보 및 서비스를 제공하는 것은 물론이며 노화로 인한 복합적인 무능력의 문제나 주거공간과 관련된 복잡한 욕구까지도 모두 I&R/As에서 다뤄지는 영역이다.

현재 이 프로그램을 통해 지역사회 자원 및 정보에 기초한 개별사례관리의 사전 스크린 기능이 이뤄지고 있으며, 공익을 위한 다양한 의견 수렴 및 위기개입을 위해 가장 적합한 기관의 사정·즉각적인 연계 등의 역할까지도 효과적으로 수행되고 있다.

## 2) 장기보호 옴브즈만 프로그램

장기보호 옴브즈만(Long Term Care Ombudsman)프로그램은 정보제공과 지원을 통해 장기요양시설거주자들의 권리를 보호하기 위한 프로그램이다. 장기요양시설거주자와 관련된 불편사항을 조사·해결하고, 거주자와 가족들의 권리와 혜택에 대해 교육하며 요양시설의 선택과 비용에 대한 정보와 컨설팅을 제공하고 있다.

## 3) 법률서비스

공적부조, 건강보험, 재정적 착취, 소비자문제, 건물소유주와 세입자간의 문제, 후견인제도 등과 관련해서 노인들에게 조언, 상담, 법률적 개입 등을 지원하는 프로그램이다. 현재 변호사 및 법률 보조인력을 활용한 프로그램 운영에만 매해 1.4백만 시간이 소요되고 있으며, 법률관련 핫라인 개설은 물론 각종 세미나와 워크샵 개최, 그리고 노인과 그 가족으로 구성된 커뮤니티를 통한 관련 교육 등이 제공되어지고 있다.

#### 4) 영양프로그램

단체급식(Congregate meals)이나 식사배달프로그램(Home-delivered meals) 등의 형태로 제공되는 영양프로그램은 단순히 식사를 제공하는 기능 이외에 지역사회 및 가정의 노인에 대한 영양식, 사회화, 건강관련 교육 및 상담 등을 제공한다. 특히 영양프로그램은 노인과의 정기적인-많은 경우, 매일- 접촉을 가능하게 하기 때문에 노인들이 지원을 요청하는 ‘첫번째 창구’로서의 역할을 할 수 있다. 이외에도 노인을 대상으로 한 광범위한 건강관련 교육프로그램을 제공할 수 있다.

#### 5) 시니어센터 프로그램

시니어센터에서는 노인과 직원간의 정기적인 접촉이 이루어지기 때문에 지역사회내에 거주하는 많은 노인들은 시니어센터를 정보와 지원의 핵심적인 자원으로 인지하고 있다. 시니어센터에서는 노인들의 다양한 욕구와 관심에 부합하는 교육프로그램을 구성, 제공하고 있다.

#### 6) 연금상담

AOA를 통해 재정지원을 받아 운영되는 연금상담(Pension Counseling)의 경우 주로 노인 근로자와 퇴직자를 대상으로 연금의 종류, 연금에 대한 권리, 효과적인 연금운용에 대한 정보제공 및 교육 등을 지원하는 프로그램이다. 그밖에 노년기에 봉착할 수 있는 연금관련 문제 상황들에 대해 노인의 권익을 옹호하기 위한 다차원적인 지원 등도 제공됨으로써 궁극적으로 노인세대의 임파워먼트를 추구하고 있다.

#### 7) 건강보험상담 및 지원 프로그램

Health Insurance Counseling and Assistance (ICA) Program은 65세 이상의 노인들을 대상으로 하는 의료보험제도(Medicare), 저소득층을 대상으로 하는 의료보장제도(Medicaid), 의료보험 지원보호정책(Medicare supplemental insurance policies), 장기요양보험, 기타 건강보험과 관련한 문제 등에 대하여 개입하고 옹호하는 역할을 하는 프로그램이다. 현재 ICA프로그램은 담당 스텝 및 12,000명 이상에 이르는 자원봉사자에 의해서 운영되고 있으며, 카운슬러와의 전화상담은 물론 시니어센터, 사회보장부(Social Security office), 그리고 병원 등에서 파견된 카운슬러와의 직접 대면상담까지도 지원되고 있다.

#### 8) 가정 및 지역사회 기반 사례 관리 프로그램(Case Management)

매디케이드웨이버(Medicaid waivers), 주의 일반세(State general revenue), 사회복지교부금(Social Block Grant), 그리고 Older Americans Act의 재정지원을 받아 운영되고 있는 프로그램이다. 전문적인 사례관리자에 의해 초기사정과 구체적인 보호계획(Care Plan)이 수립되어지며, 제공되어질 서비스가 조정되고 모니터링 된다. 이 과정을 통해 노인들은 각자가 처한 다양한 주제별 상황에 대해 개별화된 서비스를 제공받을 수 있다.

#### 9) Eldercare Locator

해당지역에 거주하고 있는 노인에게 지역사회 내에서 활용할 수 있는 가장 최신의 정보, 프로그램, 다양한 정보원천, 서비스 내용 등을 제공해주는 연결망의 역할을 담당한다. 이를 위해 5,000개 이상의 주 및 지역데이터를 보유하고 있다. 일반적인 정보제공은 물론 I&R/As, 옴브즈만 프로그램(Ombudsman program), 법률상담 핫라인(Legal hotline), 그리고 보험상담 프로그램(Insurance counseling program)과 같은 특수한 지원도 함께 제공하고 있다.

## 10) 국가 노인정보자원시스템(National Aging Information Resource System)

정책관련 최근 데이터 및 정보 제공을 지원하는 시스템으로서 특수하고 제한된 노인관련 정보보다는 미국 노인의 인구학적, 건강상, 사회적, 경제적 지위 등에 대한 자료와 보고들의 조합을 통해 보다 더 접근성 높은 노화관련 정보의 활용과 재구성이 가능하도록 도움을 주는 프로그램을 말한다.

## 11) AOA Web-Site : 미국 노인국 웹 사이트

가장 포괄적이고 광범위한 노화관련 정보를 담은 국가사이트로서 2500개 이상의 정보자원이 제공되어지고 있다. 각 주와 전체의 약 1/3 이상의 지역기관들이 웹 사이트 상에서 지속적으로 링크되어 보다 더 신뢰할 수 있고 주요한 정보들을 상호 공유될 수 있도록 운영되고 있다.

## 12) 노화 및 장애 자원센터(Aging and Disability Resource Center)

노화 및 장애 자원센터는 미국 노인국(AOA)과 the Center for Medicare & Medicaid Service(CMS)의 공동협력 하에 지역사회주민들이 복지정보를 충분히 인지한 상태에서 각종 지원 선택사항을 결정할 수 있도록 돕고, 재택서비스에서 요양시설에 이르는 장기요양서비스시스템 이용을 위한 시작점으로 기능하는 지역사회 "One-stop shop" 복지서비스이다.

## 제3절 노인정보지원 서비스 및 콘텐츠 해외사례

### 1. 콜센터 서비스: 미국과 호주의 사례

#### 1) 미국: 211 콜센터 서비스

211 Call Center Service는 건강상의 위기, 자연재해 또는 휴먼서비스와 관련된 정보가 필요할 때, 211 콜 넘버 하나로 지역사회 내 자원과 가장 쉽고 빠르게 연결되도록 안내하는 시스템이다. 정보안내 및 서비스 연계 또는 위탁(referral), 자원봉사의 기회 등이 전국적인 서비스 망 안에서 지역간 연결되어, 내담자에게 보다 신속하고 편리한 One-Stop 서비스를 제공하는 것을 목표로 한다. 1997년 아틀란타시에서 처음 시작되어 현재는 미국 인구의 55%에 해당하는 165백만 명에게 서비스 제공되고 있다. 현재 38개주와 워싱턴 지역에서 총 190여개의 211시스템이 활발히 운영 중에 있으며, Local United Ways, 지역공동체 자본(Community foundations), 주 및 지방정부 자본(Federal and Local government funds) 등 다양한 자금지원 소스를 통해 운영되고 있다.

211 Call Center를 이용하는 방법은 센터로 직접 전화를 하거나 웹 사이트 상에서 지역 211 Call Center와 I&R Call Center의 위치 및 연락처를 파악한 후 지역사회에 기반한 서비스 지원을 받는 방법 등 2가지가 있다. 제공되어지는 서비스 영역은 푸드뱅크와 쉼터, 렌트서비스 등을 제공하는 인간의 기본욕구 충족을 위한 자원 지원서비스(Basic Human Needs Resource), 위기개입, 약물 및 알코올중독 개입, 재활, 건강보험프로그램 등 신체 및 정신 건강 지원서비스(Physical and Mental Health Resource)가 있다. 또한 실업수당, 재정지원, 직업훈련 등과 같은 고용지원프로그램(Employment Support)과 홈헬스케어, 주간보호, 무료집단급식, 이동보호 등과 같은 노인과 장애인을 위한 지원프로그램

램(Support for Older Americans and Persons with Disabilities)도 지원된다. 그밖에 아동 청소년 및 가정 지원프로그램(Support for Children, Youth and Families), 자원봉사 및 기부프로그램(Volunteer Opportunities and Donations) 등이 서비스되고 있다. 영역별 세부 서비스 프로그램의 내용은 다음 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 211 Call Center의 영역별 세부 서비스 프로그램

구 분	사 업 내 용
인간의 기본욕구 충족 자원 지원서비스	- 푸드뱅크, 쉼터, 임대지원, 의류지원, 공익설비지원(전기, 상하수도, 가스, 교통수단 등)
신체 및 정신건강 자원 지원서비스	- 의료정보 연계, 위기개입서비스, 지원그룹안내, 상담, 약물 및 알콜문제 개입, 재활, 건강보험프로그램, 국민의료보조제도(메디케어), 노인의료보협제도(메디케어), 아동건강보호프로그램
고용지원프로그램	- 실업수당, 재정지원, 직업훈련, 교통지원, 교육프로그램
노인 및 장애인을 위한 지원프로그램	- 홈헬스케어, 성인주간보호, 무료집단급식, 재택환자를 위한 아동식 식사, 휴식서비스, 교통지원, 가정도우미서비스
아동, 청소년 및 가정 지원프로그램	- 아동보호, 방과후 프로그램, 저소득층 자녀(유아)를 위한Head Start프로그램, 가정자원지원센터, 여름캠프 및 레크리에이션 프로그램, 멘토링 프로그램, 가정교사프로그램, 보호서비스
자원봉사 및 기부프로그램	

## 2) 호주의 센터링크(Centrelink)

센터링크(Centrelink)는 호주의 중앙정부가 국민들에게 제공하는 거의 모든 종류의 대민서비스를 “One-stop-shop”의 형태로 통합적으로 제공하는 정부기구를 말한다. 즉, 국민들이 개별 부처가 제공하는 공공서비스를 받기 위해 각기 다른 기관을 찾아다닐 필요 없이, 단 한 곳을 찾아가면 모든 문제를 해결할 수 있도록 함으로써 공공서비스에 대한 만족도의 향상은 물론 보다 효율적인

서비스를 제공받을 수 있도록 하는 것을 목표로 설립하였다(장지연, 2005). 센터링크는 모두 특정그룹을 대상으로 하기보다는 시민 전체를 대상으로 표준화된 정보지원서비스를 제공하고 있으나 고령사회에서 노인복지서비스 요구가 증가함을 고려할 때 노인과 부양가족은 서비스 이용집단에서 큰 비중을 차지하고 있다.

센터링크는 1997년에 최초로 설립되어 현재 연방정부의 10개 부처<sup>1)</sup>를 비롯하여 25개 정부기관이 제공하는 약 140개의 서비스를 통합적으로 제공한다. 대표적인 부처는 가족부, 노동부, 교육부 등이며 이들 기관에 의뢰해 오는 시민(고객)들에게 센터링크라는 단일창구를 통한 One-stop-shop의 서비스가 제공되어지기 때문에 각 해당 부처들은 “고객기관”이라 불려진다. 따라서 센터링크의 예산은 가족부, 노동부를 비롯한 10개 부처와 정부기구들이 서비스 전달을 의뢰하는 계약을 체결하면서 센터링크에 지불하는 것으로서, 각 부처로부터 이 양받은 업무에 따라 일정액수의 예산을 할당받아 사용하게 된다.

센터링크는 2002년~2003년(1년 동안)에 1,000여 군데 지점 또는 콜센터에서 근무하는 25,000명의 직원을 통해 650여만 명의 고객에게 각종 수당과 지원금으로 600억 호주달러를 지급하는 것을 비롯하여 약 140여가지 서비스를 제공하였다. 이 역할을 위한 센터링크의 예산은 1년에 약 20억 달러로 추정된다(장지연, 2005).

한편 센터링크의 시기별 운영목표는 크게 3가지 차원에서 발전해오고 있는

- 
- 1) Department of Families, Community Services & Indigenous Affairs.  
Department of Employment and Workplace Relations.  
Department of Transport and Regional Services.  
Department of Veterans' Affairs.  
Department of Health and Ageing.  
Department of Education, Science and Training.  
Department of Agriculture, Fisheries and Forestry.  
Department of Foreign Affairs and Trade.  
Department of Communication, Information Technology & the Arts.  
Department of Immigration, Multicultural and Indigenous Affairs.

(출처 : <http://www.centrelink.gov.au>)

데 ‘1997년 출범초기’ 와, ‘2002년’ , ‘2003년 이후’ 로 구분된다. 1997년 출범초기에는 무엇보다 생애과정에서 발생할 수 있는 각종사건과 재난에 대해 개별고객에 관한 종합적인 서비스를 제공하기 위해 노력했고, 2002년에는 지역사회와 비즈니스 사이의 강력한 연계체계(links)를 확립하는 것이 목표가 되었다. 2003년 이후에는 서비스 도구(면접, 전화, 인터넷 등)의 다양화는 물론 고객 스스로 자신의 데이터를 조작할 수 있는 셀프서비스(self-service)의 강화가 운영목표로 추진되고 있다.

센터링크의 서비스 제공목표는 크게 5가지로 나뉜다. 첫째, 개인들의 생활사에서 전환기동안 기회를 제공하며, 둘째, 혁신적이고 비용 효과적이며 인간적인 서비스를 개인과 가족과 공동체에 전달한다. 셋째, 품질을 추구하는 조직이 되며, 넷째, 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 공동체의 아이디어에 귀를 기울이고, 마지막 다섯 번째 고객과 센터링크 간의 질적인 관계를 구축하는 것이 바로 그것이다. 이와 같은 서비스 제공목표는 궁극적으로 복지서비스를 통해 호주의 공동체가 보다 강하게 되는 것을 미션으로 삼고 발전해오고 있다(오수길, 2000).

현재 센터링크 140여개의 서비스를 보다 편리하게 제공하기 위해 각 개인의 **【생활사(life events)】**에 접근한 서비스 방식을 취하고 있다. 서비스를 희망하는 각 개인은 아래의 <표 2-2>의 11개 질문에 자신의 현재 상황과 연결하여 Yes/No로 답하게 되며, 개인이 각각 처한 상황에 따라 이후에 제공되어지는 서비스를 순차적으로 계획.안내받게 된다.

<표 2-2> 센터링크의 “생활사(life events)” 에 접근한 서비스 초기 11개 질문

- 
1. Are you a parent or a guardian?  
: 자녀를 키우는 부모이십니까?
  2. Have you recently separated or divorced?  
: 최근에 별거나 이혼을 하셨습니까?
  3. Are you looking for work?  
: 일자리를 찾으십니까?
  4. Are you planning to study or undertake training (or currently studying or training)?  
: 학업이나 직업훈련을 계획하고 계십니까?
  5. Are you self-employed or responsible for a farm?  
: 자영업이나 농장을 운영하십니까?
  6. Are you in a crisis or needing special help?  
: 특별히 어려움에 처하셨거나 도움이 필요하십니까?
  7. Have you recently moved to Australia to settle?  
: 최근에 호주로 이주하셨습니까?
  8. Are you someone who is ill, injured or has a disability?  
: 아프거나 다치거나 장애를 가지고 계십니까?
  9. Are you caring for someone who is frail, aged, ill or who has a disability?  
: 노약자, 환자, 장애를 가진 분을 돌보고 계십니까?
  10. Are you needing help after someone has died?  
: 누가 돌아가셔서 도움이 필요하십니까?
  11. Are you planning for or needing help in retirement?  
: 은퇴를 앞두셨거나 은퇴 후 도움이 필요하십니까?
- 

(출처 : <http://www.centrelink.gov.au>)

이와 같은 생애사 접근 방식에 의해 센터링크가 제공하는 프로그램 및 정보 서비스는 크게 5가지 영역으로 나뉘어지는데 ①퇴직자 혹은 퇴직희망자를 위한 서비스, ②특수계층을 위한 서비스, ③구직자를 위한 서비스, ④가족을 위한 서비스, ⑤기타서비스로 구분된다.(오수길, 2000). 각 영역별 제공되는 세부프로그램 및 정보서비스의 종류는 다음 <표 2-3>과 같다.

〈표 2-3〉 센터링크가 제공하는 각 영역별 제공되는 세부프로그램 및 정보서비스의 종류

구 분	세부 프로그램 및 정보서비스의 종류
퇴직자 혹은 퇴직희망자를 위한 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노령연금(Age Pension)</li> <li>· 연금자 보너스 계획(Pensioner Bonus Scheme)</li> <li>· 금융정보서비스(Financial Information Service)</li> <li>· 연금면허카드(Pensioner Bonus Scheme)</li> <li>· 고령자 건강카드(Commonwealth Senior' Health Card)</li> </ul>
특수계층을 위한 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애자보조연금(Disability Support Pension)</li> <li>· 간호인연금(Care Payment)</li> <li>· 병약자수당(Sickness Allowance)</li> <li>· 이접수당(Mobility Allowance)</li> <li>· 간호인수당(Carer Allowance)</li> <li>· 맹인우편면허(Postal Concessions)</li> <li>· 특별급부(Special Benefit)</li> <li>· 유족수당(Bereavement Allowance, Payment)</li> <li>· 미망인수당(Widow Allowance)</li> <li>· 배우자수당(Partner Allowance)</li> <li>· 연금면허카드(Pensioner Concession)</li> <li>· 농촌가정수당(Farm Allowance)</li> <li>· 가뭄구조금(Drought Relief Payment)</li> <li>· 재해구조금(Disaster Relief Payment)</li> <li>· 건강보호카드(Health Care Cards)</li> <li>· 주부연금(Wife Pension)</li> <li>· 벽지수당(Romate Area Allowance)</li> </ul>
구직자를 위한 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 청소년수당&gt;Youth Allowance)</li> <li>· 교육수당(Austudy, ABSTUDY)</li> <li>· 고립자아동지원(Assistance for Isolated Children Scheme)</li> <li>· 연금자교육보조(Pensioner Education Supplement)</li> <li>· 대여보조((Loan Supplement)</li> <li>· 실직수당(Newstart Allowance)</li> <li>· 고용프로젝트참여보조 (Community Development Employment Project(CDEP) Participant Supplement (CPS) and Supplementary Benefits(Add-Ons))</li> <li>· 중노년수당(Mature Age Allowance, Mature Age Partner Allowance)</li> </ul>
가족을 위한 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족수당(Family Allowance)</li> <li>· 가족납세수당(Family Tax Payment)</li> <li>· 고아연금(Double Orphan Pension))</li> <li>· 임신부수당(Maternity Allowance)</li> <li>· 양육수당(Parenting Payment)</li> <li>· 직업·교육·훈련프로그램(Jobs, Education and Training Program)</li> <li>· 임신부면역수당(Maternity Immunisation Allowance)</li> </ul>
기타서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이민자를 위한 서비스 및 사회사업</li> <li>· 보상, 금융정보, 지대 공제, Centrepay 등 서비스 포함</li> </ul>

센터링크에서 제공하는 서비스의 실례를 들어보면, 단순히 구직자로서 센터링크를 찾게 되는 경우, 센터링크는 가장 먼저 'Job Network'를 연결한다. 이 중 구직자의 특성에 맞는 7개 기관을 제시하고, 구직자가 선택하여 등록한 기관이 구직을 돕게 된다. 전일제로 일할 형편이 안되는 경우는 공공일자리가 제공되고, 자녀보육이나 교육훈련이 필요한 경우는 그에 대한 모든 서비스가 연결된다.

취업의사가 분명하고 일정한 소득 및 자산조사를 통과한 구직자에게는 'Newest Allowance'가 지급되며, 다른 급여의 수급자격이 있는지도 꼼꼼히 검토된다. 이러한 급여 대상자들에게는 구직기간 동안 건강보험(Health Care Card)이 제공되고, 주택임대료나 전화요금까지도 지원된다. (장지연, 2005)

센터링크의 서비스 전달모델은 철저하게 고객중심으로 이루어지기 때문에 보다 고객의 욕구에 가장 잘 맞는 인간적인 해결책을 지원하기 위해서 다음과 같은 기준이 강조되고 있다. (오수길, 2000)

첫째, 고객 서비스센터 직원들은 고객의 용무 전반에 대해 책임을 지는 1대 1 고객서비스를 지원하며, 둘째, 정부서비스에 접근하는 고객들에게 생활사를 기반으로 한 개별 서비스를 제공하여 업무의 복잡성을 제거하는 서비스를 제공하여야 한다. 셋째, 현재의 대면 및 전화서비스의 개선과 유지뿐만 아니라 인터넷 등 전자적 접근형태를 포함하여 고객들을 위해 보다 광범위한 서비스 접근 옵션이 확대되어야 하며, 넷째, 고객 및 직원들이 시간을 절약하고, 정부 서비스 전달에 보다 통합성을 기하기 위한 확인 절차의 개선이 지속적으로 이루어져야 한다. 마지막으로 모든 고객 집단의 요구에 맞는 보다 편리한 사무실 위치의 선정이 고려되어야 한다는 점 등이 센터링크의 고객중심 서비스 전달모델의 서비스 지원 기준이 되고 있다.

## 2. 엘더케어 로케이터(Eldercare Locator)

앞서 살펴본 211콜센터와 센터링크가 노인복지서비스에만 국한되지 않고 보다 광범위한 사회적 서비스를 포괄적으로 다루고 있는 반면 엘더케어 로케이터(Eldercare Locator)는 노인이라는 집단의 특성과 노인과 그 가족이 요구하는 서비스의 특성을 고려하여 노인과 부양가족을 위해 특화된 형태로 개발된 보다 진보된 형태의 콜센터서비스라고 할 수 있다.

미국 노인국(the U.S Administration on Aging : AOA)에서 제공하는 공공서비스의 하나로써 1991년에 설립된 Eldercare Locator는 The National Association of Area Agencies on Aging과 the National Association of State Units on Aging에 의해 관리되고 있으며, 노화와 관련업무를 담당하는 기관 간의 전국적인 서비스 연결을 통해 노인과 부양가족들이 필요로 하는 각종 정보와 서비스를 지역사회 자원에 기반하여 보다 신속하게 지원하는 것을 목적으로 한다.

엘더케어 로케이터는 웹 사이트와 전화접속을 통해 이용할 수 있다 먼저 웹 사이트를 이용하는 경우는 4단계 과정을 통해 정보탐색자의 유형(본인, 친척, 전문가 등)과 서비스 적용지역을 입력함으로써 정보탐색자의 요구에 부합하는 서비스 공급자에 대한 구체적인 정보를 제공하고 있다. 전화를 이용하는 경우에는 무료전화를 이용하거나 지역위성서비스를 이용할 수 있다. 영어사용에 불편함이 있는 사람들을 위해 현재 150개 언어서비스가 지원되고 있으며, 미국 외 지역에서도 서비스를 이용할 수 있다.

엘더케어 로케이터는 1965년 the Older American Act(OAA)에 의해 늘어나는 노인세대와 그 부양가족의 다양한 복지욕구를 충족함은 물론 가정과 지역사회 내에서 독립된 개체로서의 삶을 유지할 수 있도록 하고자 지역사회에 기반하여 연방, 주정부, 지역 내 기관 전체가 연결되는 전국네트워크(the National Network)를 구축하기에 이르렀다. 전국네트워크는 The U.S. Administration

on Aging에 의해 움직이며, 현재 56개 주정부의 노화관련 기관, 655개의 지역 기관, 243개의 미국 인디언 원주민 프로그램, 29,000명이 넘는 서비스 제공자와 수천 명의 자원봉사자들이 연결되어 있다.

현재 Eldercare Locator 상의 연계 기관이 제공하는 유효서비스의 종류를 살펴보면 성인데이케어센터(Adult Day Care Center), 간병인 프로그램(Caregiver Program), 개별사례관리(Case Management), 노인학대예방프로그램(Elder Abuse Prevention Program), 재정지원(Financial Assistance), 홈헬스서비스(Home Health Service), 주거수리프로그램(Home Repair) 주거환경개조프로그램(Home Modification), 정보 및 연계/지원 서비스(information and Referral/Assistance Information Services(I&R/A)), 법률원조(Legal Assistance), 영양서비스(Nutrition Service), 개인케어프로그램(Personal care), 유예케어프로그램(Respite Care), 시니어센터프로그램(Senior Center Program), 전화재보증프로그램(Telephone Reassurance), 이동 및 수송지원(Transportation), 자원봉사서비스(Volunteer Service) 등 17가지 프로그램이 운영되고 있다. 각 프로그램별 사업내용은 다음 <표 2-4>와 같다.

〈표 2-4〉 Eldercare Locator의 프로그램별 사업내용

구 분	사 업 내 용
성인주간보호센터 (Adult Day Care Center)	- 건강상 무력함으로 인해 낮 시간동안 보호가 필요한 노인들에게 사회적 활동, 레크리에이션, 건강관련 활동 지원
수발자 프로그램 (Caregiver Program)	- 노인을 돌보는 간병인이나 조손가정에 대한 서비스 지원
개별사례관리 (Case Management)	- 사례관리 전문가의 방문을 통해 가정 내 자원과 보호활동에 관한 객관적 평가 실시
노인학대예방프로그램 (Elder Abuse Prevention Program)	- 노인 학대, 방임 등에 대한 전문가의 현장조사 및 개입
재정원조 (Financial Assistance)	- I&R/A전문가 평가하에 지역내 노인관련기관을 통한 재정지원
홈헬스서비스 (Home Health Service)	- 가정에서 vital sign checking, dressing 교환, catheters cleaning, 튜브섭식 등의 활동이 원활히 지원받을 수 있도록 조력하는 서비스
주택수리 (Home Repair)	- 자원봉사자 활용 노인들이 거주하는 주거공간의 상태 점검, 수선, 관리 등 지원
주택개조 (Home Modification)	- 가정 생활공간이 보다 편리하고 안전할 수 있도록 지역, 정부, 자원봉사프로그램, 각종 기부, 용자 등을 통해 총체적으로 지원, 혁신하는 프로그램
정보 및 연계/지원 서비스 (Information and Referral/ Assistance Services(I&R/A))	- 정보 전문가를 활용, 유효서비스 및 자원의 효과적 지원/연계
법률원조 (Legal Assistance)	- 60세 이상 노인 대상, 법적 문제 해결을 위한 원조
영양서비스 (Nutrition Service)	- 영양식을 가정으로 배달하는 프로그램
개인케어 (Personal care)	- 사회·신체적 기능이 손상된 노인을 대상으로 입욕, 쇼핑, 감정조절, 가정관리 등 다양한 영역에서 지원하는 프로그램
휴식서비스 (Respite Care)	- 특정기간에 기능손상을 입은 사람들의 회복과 쉼을 위해 지원하는 서비스 및 자문
시니어센터 프로그램 (Senior Center Program)	- 지역사회내 I&R/A 전문가의 자문을 통해 보호 및 요양시설을 안내받는 프로그램
전화안부프로그램 (Telephone Reassurance)	- 가정으로 복귀한 노인들에게 훈련된 자원봉사자들이 전화를 통해 지속적으로 안전을 점검해주는 프로그램
이송 및 수송지원 (Transportation)	- 노인 또는 장애인들이 그들이 필요할 때마다 공공교통수단으로 보다 편리하게 이용할 수 있도록 지원하는 프로그램
자원봉사서비스 (Volunteer Service)	- 자원봉사자들이 전화 또는 방문, 보험관련 자문 등을 통해 노인들의 안전을 지원하는 프로그램

Eldercare Locator Website 상에서 제공되어지는 기타 정보로는 노인복지 서비스와 관련된 용어를 A부터 Z까지 순차적으로 설명하는 <Glossary>와 노화 관련 서비스 제공자 및 정책입안자, 노인 및 부양가족들을 위해 제공서비스 분야별 관련내용, 체크리스트, 케이스 스터디 등을 정리한 <Fact Sheets>, <관련 기관 연락처 및 사이트 안내> 등이 있다.

### 3. 노화 및 장애 자원센터(Aging and Disability Resource Center, ADRC)

미국의 경우 위에서 살펴본 Eldercare Locator와 211 콜센터가 전화 혹은 웹사이트를 통해 광범위한 대중을 상대로 한 정보지원을 제공하고 있다면 지역 사회단위로 보다 직접적인 대인서비스를 제공하기 위해 노화 및 장애 자원센터가 설치, 운영되고 있다. 미국 노인국(AOA)과 the Center for Medicare & Medicaid Service(CMS)의 공동협력 하에 2003년 말 12개 주에서 파일럿프로그램으로 시작된 ADRC는 2006년 현재 43개 주에 설치되어 있으며 보다 혁신적인 resource center 모델이 개발되고 있다. 이 센터는 지역사회 주민들이 복지정보를 충분히 인지한 상태에서 서비스와 각종 지원선택사항을 결정할 수 있도록 돕고, 재택서비스 및 요양시설을 포함한 장기요양서비스를 이용하는 ‘시작점’으로서 기능하는 지역사회내의 ‘One-stop shop’프로그램이다.

이 센터의 목표는 노인뿐만 아니라 아동, 장애인, 가족부양자 및 미래에 장기요양을 필요로 하게 될 개인들이 장기요양에 관한 정보를 충분히 인지한 후 선택할 수 있도록 하고 보다 효과적으로 이러한 서비스에 접근할 수 있도록 개인을 임파워먼트시키는데 있다. 현재 지역사회에는 다양한 서비스제공기관에서 다양한 서비스가 제공되고 있지만 대부분 너무 복잡하거나 단편적인 경우가 많으며 종종 중복된 접수, 평가 및 기능이 제공되어지는 경우도 있다. 또한 제공되어지는 서비스 범주를 이해하는 것조차 어려운 경우가 있다. 따라서 단일화되고 통합된 시스템을 통해 장기요양서비스에 대한 정보를 제공함으로써 서비스 이용

자의 혼란을 최소화하고, 정보의 선택 및 결정능력을 강화함은 물론 주정부와 지방정부에서는 중앙집중화된 데이터 관리와 평가를 통해 효과적으로 프로그램 질을 관리하고 자원운영에 있어서도 한 차원 높은 역량을 발휘할 수 있게 된다.

자원센터의 형태는 주별로 다양하게 발전하고 있는데 대부분의 주에서 주와 지방정부간의 파트너십이 형성되어 있어 주에서 전체적인 감독과 지침을 제공하고 지방정부의 독자성에 따라 센터의 기능은 다양하게 운영되고 있다. 그러나 센터의 형태와 관계없이 모든 사람들이 장기요양서비스에 관해 동일한 정보와 서비스 접근권을 가질 수 있도록 보장하기 위해 센터의 기능을 표준화하는 것을 원칙으로 하고 있으며 이를 위한 기술적인 지원이 제공되고 있다. 자원센터에 관한 AOA와 CMS의 활동비전은 다음 <표 2-5>와 같이 요약될 수 있다.

<표 2-5> 노화 및 장애 자원센터에 관한 AOA와 CMS의 활동비전

- 
- 자원센터 뿐만 아니라 공공/민간의 장기요양 옵션에 대해 일반인은 물론 특히 서비스 접근이 어려운 소외계층이 보다 잘 이해할 수 있도록 적극적으로 활동할 것.
  - 서비스에 관한 욕구가 있을 때 이용가능한 모든 장기지원 옵션에 관한 정보 및 상담을 제공할 것.
  - 공공 장기요양프로그램 및 Medicaid의 수혜대상이 될 수 있는 잠재적인 대상자들을 사정하여 지원할 것.
  - 응급상황에 처한 개인이나 그 가족이 장기요양시스템에 안정적으로 진입할 수 있도록 하기 위한 지원과 개별사례관리를 제공할 것.
  - 지역사회에 질병예방, 건강프로그램, 이동편익서비스, 수입지원프로그램 등에 관한 정보 및 지원사항에 관해 홍보할 것.
  - 차후 장기요양에 관심 및 욕구를 가진 사람들을 도울 것.
  - 모든 장기요양서비스에 손쉽게 접근할 수 있도록 ‘One-Stop Shopping’ 시스템을 보다 조 직화, 간소화, 명확화 할 것.
-

#### 4. National Aging Information and Referral Support Center

전국 노인(노화) 관련 정보 및 연계 지원 센터(National Aging Information and Referral Support Center)는 노화관련 정보 및 연계/지원(Referral/assistance)시스템의 역량을 향상시키기 위해 마련되었다. 주 지원영역은 정보전달, 상담, 문제해결 지원, 옹호 등의 활동을 통해 나타나며, 노인 및 보호자를 주 지원대상으로 한다. 1990년에 Aging 서비스에 대한 전국적인 접근을 향상시키기 위해 the National Association of State Unit Aging(NASUA)와 AOA가 초기에 착수한 the National I&R의 두개 부문 중 하나로서 설립되었으며, 현재 The U.S. Administration on Aging(AOA)을 통해 재원이 조달되고 있다<sup>2)</sup>.

National Aging Information and Referral Support Center가 추진하고 있는 주요사업을 살펴보면 크게 I&R/A 시스템 개발사업(I&R/A System Development), I&R/A 서비스 전달체계(I&R/A Service Delivery), 개인에 대한 전문적인 정보 및 연계 지원프로그램 (Professionalism of I&R/A Personal), Eldercare Locator등으로 구분된다. 각 사업의 세부내용을 살펴보면 <표 2-6>과 같다.

---

2) 나머지 한 부분은 Eldercare Locator로서 NASUA와 AOA가 공동운영 하고 있는 the National Association of Area Agencies on Aging(n4a)에서 관리함.

〈표 2-6〉 National Aging Information and Referral Support Center의 사업별 세부내용

구 분	사 업 내 용
I&R/A System Development	<p>·Vision 2010을 추진 및 자기평가 가이드(Self-Assessment Guide)의 이용에 관한 주별 노화시스템(state aging system)의 기술적 지원.</p> <p>·기타 노화/노인관련 프로그램의 기능을 지원, I&amp;Rs와 정보의 협력을 증진시키기 위한 전략과 아웃리치, 마케팅, 실행 결과측정, 진보된 기술, 자원 등을 포함한 I&amp;R/A시스템의 개혁과 현대화.</p> <p>·노화와 관련한 국가전체의 광범위한 데이터베이스체계인 XLM Data Transfer Protocol의 지속적인 활용에 관한 결정, Voice-Over Internet Protocol(VoIP) I&amp;R/A system과 연결되어 있는 노인관련 기관들에 대한 비용효과성 분석의 개발 등에 대한 기술 평가촉진.</p> <p>·AOA의 노인 및 장애인 리소스센터(Aging and Disability Resource Center), 전국 무료장거리전화 지원센터(National toll-free call center), HSS 등에 대한 기술적 지원.</p> <p>·국가 또는 지역단위의 컨퍼런스 또는 전국 노화/노인 정보 및 연계지원 심포지움(the National Aging I&amp;R/A Symposium)등 개최.</p> <p>·2-1-1 시스템 촉진, 훈련 및 기술적 지원, 협력.</p> <p>·타 국가기관 및 지방정부 단체, 프로그램 등과의 협력관계 촉진.</p> <p>·tools, newsletters, reports, analyses, teleconferencee, webinars, one-to-one consultation에 관한 I&amp;R/A system에 대한 광범위한 기술적 지원.</p>
I&R/A Service Delivery	<p>·평가 및 실행에 있어 AIRS National Standard에 준거한 정부 및 지방 정부의 노력에 대해 기술적 원조 제공.</p> <p>·Aging service system을 적합하게 분류하기 위해 InfoLine Taxonomy의 업데이트 사항 지원.</p>
Professionalism of I&R/A Personal	<p>·온라인 검사 개발, 노화 검사 관련 설문 업데이트를 위해 AIRS와 협력 신뢰할 수 있는 정보 및 연계 전문가 지원.</p> <p>·온라인 리소스 가이드의 활용을 촉진.</p> <p>·I&amp;R 전문가의 역량강화를 위한 훈련 제공.</p>
Eldercare Locator	<p>·웹에 기반을 둔 데이터베이스 체계 구축 및 자료의 체계적인 업데이트 등을 통한 Eldercare Locator의 조직을 혁신 및 현대화 추진, 이를 위해 n4a와 AOA와 긴밀한 협력관계 이룸.</p> <p>·Aging network에 대한 전문가 기술지원.</p>

노인이용자들이 필요로 하는 정보지원은 노인의 생활 전반에 관련된 다양한 영역에 걸쳐있기 때문에 종합적이고 체계적으로 정리된 정보를 실무자가 가지고

있는가 여부가 정보지원서비스의 성공을 좌우하는 핵심적인 요소가 될 것이다. National Aging Information and Referral Support Center에서는 노인정보지원서비스 실무자들이 활용할 수 있는 자료들을 종합한 온라인 자료실을 운영함으로써 노화, 노인복지와 관련한 종합적인 정보자원을 제공하고 있다. 17개의 챗터로 구성된 온라인 자료실은 노화에 관한 일반적인 사항에서부터 노인복지서비스네트워크, 관련법, 고용, 건강, 장기요양, 자원봉사, 노인교통 등에 이르는 다양한 주제에 대한 자료들이 정리되어 있다.

## 5. 웹 사이트를 통한 정보제공

### 1) 미국 노인국(Administration on Aging)의 사례

The Administration on Aging(AOA)는 the U.S Department of Health and Human Service의 한 기구로서 노인과 그 보호자들에게 가정과 지역사회에 기반을 둔 보호에 대해 국가차원에서 광범위한 지원을 제공하는 것을 목적으로 하는 기관이다. 1965년 the Older American Act(OAA)의 제정과 더불어 설립된 후, AOA는 지방과 주정부, 소수민족과 지역간의 파트너십의 한 부분을 형성하며 노화에 관련된 <국가 정보 네트워크로>서 기능하고 있다. 현재 미 전역 56개주 7백만 명이 넘는 노인과 그 보호자들에게 서비스가 지원되고 있으며, 655개의 노화관련 지역기관과 233개의 미국 원주민 조직, 2개의 하와이안 조직, 그리고 29,000개가 넘는 서비스와 수천 명의 자원봉사자들에 관한 정보가 활발히 교류되어지는 장으로써 운영되고 있다.

AOA에서 제공되어지는 서비스의 종류는 크게 ① 지원서비스(Supportive service), ② 영양관리서비스(Nutrition service), ③ 건강예방서비스(Preventive health service), ④ 전국 가정 부양자 지지프로그램(the National Family Caregiver Support Program (NFSCP)), ⑤ 고령자 권리보

호서비스(Service that protect the rights of vulnerable older person), ⑥ 미국원주민 서비스(Service to Native Americans)의 6개 핵심영역으로 나누어지며, 그 외에 Eldercare Locator를 지원하고 있다.

현재 AOA가 운영하고 있는 웹사이트는 크게 5개 섹션으로 구성되어 있다. 우선 AOA 및 운영 웹사이트에 대한 전반적 소개가 담긴 [About AOA] , AOA관련된 언론기사 및 후원자 정보 등을 제공하는 [Press Room] , 노인 및 보호자에게 노화와 관련된 다양한 정보와 정보원천을 신속하게 제공하는 [Elder & Families] , Aging active에 관심을 가지고 있는 전문가들에게 정보를 지원하는 [Professional] , 그리고 마지막으로 AOA Grant Program의 개관 및 관련 리소스를 소개한 [AOA Grant Program] 으로 구성된다.

AOA Website 전체 정보체계는 다음 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> AOA 웹 사이트 전체 정보체계

AOA 소개	연론관련 자료	노인 및 노인부양가족 관련 자료	전문가 지원 자료	AOA 승인지원프로그램
AOA 주요소개	노인 및 노화관련 기사모음	노인 & 노인부양가족 정보 주요소개	미국내 소수자의 다양성에 관한 안내	AOA 승인지원프로그램
인사말	건강관련 뉴스모음	알츠하이머 관련 자료	노인 및 장애인 자원센터	지원양식
		주별 알츠하이머 관련정보		
		노인 및 부양자 지원안내 및 링크서비스		
조직안내	건강관련 상식 및 정보	재난지원 관련정보	노화관련 인터넷정보	AOA 승인지원 절차안내
미국노인법 및 AOA관련 법률 및 예산	연간 노인 관련행사 일정안내	노인의 권리 및 자원	노인관련 기관 네트워크	Active Grants FY 2003 개요
미국노인법 관련 자료	발행물 개요 및 관련사진	수발자 관련 정보	AOA 프로그램	기금 지원기회 소개
AOA 연락처 및 찾아오시는 길	노인개별사례소개	주택, 주거관련 정보	재난지원 관련자료	기금수혜자 보고 요건 가이드
AOA 접속 안내	허리케인 카타리나 관련 자료	지역, 주, 정부 노인관련 기관 연락처 및 찾아가는 길 안내	HHS의 시민권리	Grant gov의 웹사이트 안내 및 관련링크 안내
2003-2008 AOA 전략적 행동프로그램 안내	미디어 자문	영양관련 정보	주별 질병예방프로그램 안내	추가정보
AOA 연간보고	메디케어 업데이트 자료	노인관련 각종 질병에 대한 건강가이드	GAO, IG & U.S. Senate Hearings	기타자료
기타자료	미디어 홍보	노인을 위한 서비스 안내	Healthy People 2010관련 자료	
	멀티미디어 갤러리	자원봉사 관련정보	HHS 빈곤가이드라인	
	NFCA 행사자료	기타자료	노숙자 관련정보	
	미국 인디언 및 알래스카 원주민 관련 자료		AOA의 국제적 활동 및 해외정보	
	"Older American Month 2006" 관련자료		프로그램 결과 및 평가	
	AOA 관련 언론발표 리스트		건강한 삶을 촉진하는 캠페인 및 자료안내	
	출판물		SENIOR Grants Program관련자료	
	연설자료		노인인구 관련통계	
	노인관련 주요정보		지역사회 지원 연계 서비스 안내	
	건강관련 뉴스			
	기타자료			

## 2) 미국 FirstGOV.gov의 노인부분 콘텐츠

FirstGOV.gov는 미국 내 모든 공식적인 국가정보 통로로서 정보 및 서비스 이용희망자가 서비스 또는 자원연결이 필요할 때 언제든지 온라인을 통해 정보를 지원받을 수 있도록 마련된 포괄적인 국가정보망이다. U.S. General Service Administration에 의해 관리되기 시작하여 2009년 9월 22일 온라인 웹사이트를 운영개시, 2002년 이래 현재까지 매년 행정부의 지원을 통해 운영되고 있다.

주로 구체적인 기관명에 대한 안내보다는 학생, 장애인, 노인 등과 같은 소비자 그룹별 또는 토픽별 포털정보제공을 우선으로 하여 운영되고 있다. FirstGOV.gov의 노인부분 콘텐츠에서 제공하고 있는 노인관련 정보영역의 세부구성을 보다 자세히 살펴보면, 크게 다음의 <표 2-8>의 10가지 영역으로 이루어진다.

<표 2-8> FirstGOV.gov 노인부분 콘텐츠에서 제공하는 노인관련 정보 세부구성

---

소비자 개념으로서 노인보호관련 정보(Consumer Protection for Seniors)
교육, 직업 그리고 자원봉사관련 정보(Education, Jobs, and Volunteerism for Seniors)
생애후기와 관련된 다양한 이슈들(End-of-Life Issues)
연방정부 및 주정부의 노인관련 기관 안내(Federal and State Agencies for Seniors) :
노인 건강관련 정보(Healthy for Seniors)
노인 주거관련 정보(Housing for Seniors)
노인관련 법과 규정(Laws and Regulations Concerning Seniors)
노인관련 재정 및 세금(Money and Taxes for Seniors)
퇴직 및 은퇴관련 정보(Retirement)
여행 및 레크레이션 관련 정보(Travel and Recreation for Seniors)

---

### (1) 소비자 개념으로서 노인보호

소비자로서의 자존감, 권리, 요양시설 거주자에 대한 옹호 관련 내용 등을 포함한다. 국가장기요양 ombudsman 리소스센터의 지역별 검색이 가능하며, 소비자

활동 핸드북과 소비자 보호사무소 등을 안내하고 있다. 또한 노인에 대한 경제, 법, 건강, 메디케어 및 메디케이드 관련 사기, 학대 등에 대한 설명 및 문제해결 지원기관이 연결·안내된다.

### (2) 교육, 직업 그리고 자원봉사 관련 정보

노인단체, 은퇴자의 노동관련 전미연합이나 은퇴자관리 서비스센터, 교육부의 성인 및 직업교육 사무국 등을 소개하고, 노인자원봉사자 및 은퇴자 자원봉사 프로그램을 등을 안내한다.

### (3) 생애후기와 관련된 다양한 이슈들

전국정신건강협회 사이트와 연결, 노년기에 겪게 되는 다양한 사건들과 그에 따른 감정적 위기, 정신적인 노화과정 등을 안내하며, 그 외에 장례, 호스피스, 가정내 노인부양에 관한 지침 등을 소개한다. 또한 노후 자산관리와 유언서 작성관련 정보까지도 지원된다.

### (4) 연방정부 및 주정부의 노인관련 기관안내

미국 노인국, 은퇴자 재교육 및 역량강화관리센터, 메디케어 & 메디케이드 서비스센터, 국립노화연구소, 퇴역군인건강국, 국립공동묘지관리국, 국세청 서비스 등 연방정부기관에 관한 정보가 제공된다. 또한 주립 노인관련기관, 주립 장기요양 옴브즈만, 주립 사회안전보장사무소, 지역사회 농산물마켓 안내 등 주립 기관 정보들도 소개되고 있다.

#### (5) 노인 건강관련 정보

질병, 상해, 학대 등에 관한 정보와 의료기관 및 인력정보, 메디케어 및 메디케이드 관련 정보, 건강관리정보 및 관련 이슈들에 관한 다양한 내용들을 검색할 수 있다.

#### (6) 노인 주거관련 정보

노인가정간호자를 위한 정보나 지역별 노인정보서비스, 가정간호 제공서비스의 지역별 안내 등이 제공되며, 주거매매나 임대 정보, 역저당관련 정보를 포함하고 있다.

#### (7) 노인관련 법과 규정

미국 노인법, 사회보장법, 노인의료보험법, 은퇴자 수입안전 보장법, 2005년 사회안전보장 변화 등의 내용을 검색해볼 수 있다.

#### (8) 노인관련 재정 및 세금

금전관리 66가지 방법, 세금지원프로그램(AARP), 노인세금상담 가이드, 자산관리계획, 국세청 2007년 노인 세금상담프로그램가이드, 양로연금 및 연금수입, 미국 은퇴자 권익을 위한 공공서비스에 대한 세금 가이드 등의 정보가 제공된다.

#### (9) 노인 퇴직 및 은퇴관련 정보

노동부 사이트와 연결해서 고용 및 퇴직관련 정보와 은퇴계획 및 저축과 각종 수혜사항 안내 등이 제공되며, 퇴직금 면세정보, 연금관련 상담 및 정보, 은

퇴계획 원스탑서비스, 은퇴계획 유형안내 등이 소개된다.

#### (10) 여행 및 레크레이션 관련 정보

전미철도여행객 노인 할인정보, 국립공원 서비스 관련 자료, 노인운전자에 관한 정보, 해외여행·비자여권 등의 정보가 안내되고 있다.

### 6. 가이드북·매뉴얼 형태의 정보제공

#### 1) 장기요양인식개선 캠페인

대부분의 정보지원프로그램들이 정보와 지원욕구 혹은 서비스 요구가 이미 발생한 이용자집단을 대상으로 하고 있는데 반해 장기요양인식개선캠페인은 잠재적인 정보지원요구집단을 대상으로 한 보다 적극적인 형태의 정보지원프로그램의 하나라고 할 수 있다. 2005년 1월 5개 주에서 시범프로젝트로 실시되기 시작한 장기요양인식개선캠페인, “Own Your Future” 은 장기요양에 대한 소비자(노인)들의 인식을 증진시킴으로써 장기요양에 적절히 대비할 수 있도록 하는 것을 목적으로 하고 있다.

시범프로젝트는 3개의 단계로 구분되어 실시되는데 2005년 1월 시작된 1단계에서는 5개주를 대상으로 실시되었다. 이 프로젝트에서는 50세에서 70세 사이의 중고령자가 있는 가정에 주지사의 이름으로 노화에 관련한 요구에 대한 계획을 독려하는 편지가 보내졌다. 신청자들에게 제공되는 장기요양계획안내서(Long-Term Care Tool kit)에는 계획에 필요한 정보와 고려해야 할 법률적 문제들, 개인적인 재정설계 방법 등에 대한 구체적이고 실질적인 정보들이 제공되었다. 1단계 시범프로젝트에서 보낸 개별메일과 대중매체를 통한 캠페인의 효과는 성공적인 것으로 평가되었다. 캠페인을 통해 전하고자 하는 핵심적인 정보

지원인 장기요양계획서에는 다음과 같은 내용이 포함되어있다. <표 2-9 참조>

<표 2-9> Long-Term Care Awareness Campaign 장기요양계획서 내용

- 
1. 재정계획 (Focus on your finances)
  2. 장기요양보험의 이해 (Long-term care insurance)
  3. 법률에 관련된 사항 (Establish clear legal directions)
  4. 신뢰할 수 있는 부양자 (Decide who you can count on for help)
  5. 지역사회자원 (Learn what your community has to offer)
  6. 주택개조 (Make sure your home remains a good fit)
  7. 장기요양보험 규약 비교 (Compare long-term care insurance policies)
  8. 추가정보요청
- 

장기요양계획의 중요성에 대한 일반 시민의 인식을 증가시키기 위해 주정부와 연방정부의 자원을 통합하여 활용하는 것을 목표로 한 2단계 캠페인이 2006년 1월 시작되었다. 두 번째 단계에서는 세 개의 주가 추가로 참여하였으며 시민들은 편지에 동봉한 반송카드나 전화 혹은 웹사이트를 통해 무료로 계획서를 신청하거나 다운로드 받을 수 있다. 이외에도 프로젝트 참여 주에서는 주별로 지역사회 자원을 활용한 다양한 추가활동을 통해 장기요양계획에 대한 정보지원을 제공함으로써 주정부와 연방정부 자원의 통합적인 활용이 장려되고 있다. 현재 시범프로젝트의 세 번째 단계를 준비 중에 있으며 캠페인의 효과에 대한 평가도 실시되고 있다.

이러한 캠페인은 적절한 정보제공을 통해 잠재적인 문제에 대한 자각(Awareness)을 높이고 개인의 특성과 상황에 따라 준비할 수 있도록 하는 보다 적극적인 기능의 정보지원서비스라고 할 수 있다. 이를 통해 심각한 문제 발생을 예방함으로써 개인적, 사회적 비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라 적극적인 아웃리치를 통해 찾아가는 서비스로서 지역사회 주민의 복지체감도를 높이는 데 기여할 것이다.

## 2) AOA의 수발자 가이드북

미국 노인국(Administration on Aging)에서 발간한 수발자 가이드북 “Because We Care A Guide for People Who Care” 는 노인수발가족과 노인들을 위해 마련한 자원안내가이드(Resource Guide)이다. 수발자가이드북의 이용자는 주로 노인을 수발하는 수발가족을 대상으로 하고 있으나 노인수발을 위해 활용될 수 있는 자원에 대한 정보를 총괄하여 제공하고 있기 때문에 수발 당사자인 노인의 관점에서도 유용한 정보컨텐츠라고 할 수 있다. 또한 노인정보 지원컨텐츠 개발에 있어서 노인당사자 뿐만 아니라 수발가족을 정보지원의 주된 이용자로 반드시 고려해야 할 것이다. 가이드북에서 제공하고 있는 주요 컨텐츠 영역은 다음과 같다.

- 정보지원 관련 기관 및 서비스
- 수발자 소진방지책
- 주거
- 일상생활
- 홈케어전문가 고용
- 수발자 부재시 대처방안
- 지역사회 및 재가서비스
- 노인의 삶의 질 향상방안
- 노인과의 동거
- 장기요양
- 치매

이상과 같은 11개의 영역에 걸친 정보를 제공하며, 도움을 받아야하는 사람들이 가장 최선의 보호를 받을 수 있는 자원 지원루트 등을 관련 웹사이트와 연계해 상세히 안내하고 있다.

## 7. 일본의 재택개호지원센터와 지역포괄지원센터

현재 일본의 지역사회복지서비스 통합모형으로서 제시되는 대표적 형태는 재택개호지원센터와 지역포괄지원센터이다. 사회복지서비스의 대상자 범위 및 내용이 점차 확대되고, 대상자들의 욕구가 보다 다양하고 복잡해짐에 따라 기존의 공급자 위주의 서비스 전달체계에서 벗어나 지역주민의 복지증진 및 지역자원의 효율성을 극대화를 도모할 수 있는 수요자 중심의 서비스 전달체계에 대한 필요성이 인식된 결과이다.

인구고령화에 대비하기 위해 1989년부터 범정부적 고령자보건복지추진 10년 전략(골드플랜)이 수립되어 지역사회중심의 보건복지서비스를 확충하고자 하는 노력이 시작되었고, 그 결과 사회복지·보건·의료서비스를 종합적, 효율적으로 제공하는 이용자 중심의 서비스 전달체계 거점기관으로서 재택개호지원센터가 창설되었다. 그러나 2000년 개호보험제도의 도입 등으로 재택개호지원센터의 기능이 변하면서 여러 가지 부작용이 발생되자 기존 기능이 회복 및 더욱 심화된 지역포괄지원센터의 창설이 제기되고 있는 시점이다.

### 1) 재택개호지원센터

1989년 12월 Gold Plan에 의해 설립된 재택개호지원센터는 재가복지의 충실, 민간복지서비스의 건전육성, 복지와 보건·의료분야의 연계강화 및 종합화 추진, 복지인력의 양성과 확보, 서비스의 종합화·효율화를 위해 주민들의 생활단위인 시정촌에 복지연계망을 구축함으로써 이용자 중심의 복지서비스 제공을 목적으로 한다. 이를 위해 주민들이 보다 쉽게 이용할 수 있는 지리적 기준인 중학교 구역을 중심으로 1개소씩을 개설해 나가 10년 후인 1999년에는 10,000여 개소 설치를 목표로 진행되었다.

센터의 이용대상은 65세 이상 재가 요보호노인과 요보호상태가 될 우려가 있는 노인, 또는 그 가족을 대상(이하, 요보호노인)으로 한다. 2004년 12월 최종 개정된 현 노인복지법 제3장 제20조 7의 2에서 「노인개호지원센터」로 규정됨으로써 법적근거가 구비되었고, 이를 통해 제시된 센터의 기능은 다음과 같다.

- ① 노인복지에 관해 필요한 정보제공 및 상담기능
- ② 필요한 조사 및 지도 기능
- ③ 연락조정기능(거택개호를 받는 노인이나 부양자, 시정촌, 노인거택생활지원사업자, 노인복지시설·의료시설, 노인클럽, 기타 노인복지 증진으로 목적으로 하는 사업자)
- ④ 원조기능 (기타 후생성이 정하는 원조의 종합적 제공)

센터 운영의 실시주체는 시정촌이며, 지방공공단체, 사회복지법인, 의료법인 또는 민간사업자 등에 위탁계약서를 작성한 후에는 위탁하는 것이 가능하다. 재택개호지원센터는 역할과 기능에 따라 <표2-10>과 같이 기간형과 지역형 재택개호지원센터로 나뉘어 운영된다. 지역형 재택개호지원센터의 경우 직접적인 해당 지역 대민서비스를 실시하는 역할을 수행하게 되는데 주로 지역 요원호고령자의 실태 및 개호욕구를 파악하여 적극적인 개호서비스, 개호예방, 생활지원서비스에 대한 계획을 수립하는 기능을 한다. 이를 위해 전화, 면접, 방문활동 등에 의한 상담 및 조언·정보제공, 기간형 재택개호지원센터의 지역케어회의로부터의 자문, 각종 개호예방 플랜 및 교육 등이 실시된다.

기간형 재택개호지원센터는 주로 지역케어회의를 개최하고 지역형 재택개호지원센터를 종합지원·연계하는 기능을 수행한다. 지역케어회의는 보건, 의료, 복지 등의 현장직원 10여 명을 중심으로 구성되어 지역형 재택개호지원센터 총괄, 개호예방·생활지원서비스의 종합조정, 거택서비스사업자 및 거택지원사업소의 지

도·지원, 거택서비스계획(케어플랜) 작성지도 등을 업무로 한다. 이밖에 요보호 노인 또는 가족으로부터 의뢰받은 사항을 담당 거주지역의 지역형 재택개호지원 센터와 연계하고, 해당 관할지역에서 필요한 비공식적인 서비스를 새롭게 개발·보급함과 동시에 이에 필요한 주민조직화활동을 실시하는 역할 등도 수행한다.

〈표 2-10〉 재택개호지원센터는 역할과 기능

구 분	내 용
기간형	지역형재택개호지원센터의 총괄·지원
	개호예방·생활지원서비스 종합조정
	거택개호지원, 거택서비스 사업자의 지도·지원 등
지역형	지역주민(고령자) 실태파악
	개호서비스, 개호예방·생활지원서비스 등의 이용에 관한 상담
	개호예방 플랜 작성, 개호예방교실, 낙상 골절 예방교실 실시 등

재택개호지원센터의 설치현황을 살펴보면, 〈표 2-11〉과 같이 기간형 재택개호지원센터가 1,700여개소, 지역형 재택개호지원센터가 6,985개소로 총 8,685개소가 설치되어 있으며, 2003년 10월 현재 20,859명의 상근직원이 배치되어 있음을 알 수 있다.

〈표 2-11〉 재택개호지원센터의 설치현황

구 분		시설수	직원수	조직구조(직원배치)
기간형	통상형	855	20,859	사회복지사, 보건사, 간호사, 개호복지사, 개호지원전문원 중에 1인 상근채용 요
	소규모형	845		
지역형		6,985		사회복지사, 보건사 중 1인과 간호사, 개호복지사 중 1인 채용 요
합계		8,685		

(시설수: 2004년 1월 현재, 직원수: 2003년 10월 현재, [www.mhlw.go.jp](http://www.mhlw.go.jp) 참조)

재택개호지원센터의 조직은 크게 상근직원과 재택개호지원센터운영협의회, 상담협력원으로 구성되는데, 상근직원의 구성은 <표 2-11>과 같다. 재택개호지원센터의 원활한 운영을 위해 기간형 재택개호지원센터 내에 설치되는 재택개호지원센터운영협의회<sup>3)</sup>는 1년 1회 이상 회의를 개최해야하며, 각 재택개호지원센터에는 시정촌장이 위촉하는 상담협력원<sup>4)</sup>이 배치되어야한다고 규정되어있다.

## 2) 재택개호지원센터에서 지역포괄지원센터로의 개편과정

앞서 살펴보았듯이 1989년에 설립되어 1999년까지 전국적으로 1만개소 설치를 목표로 만들어지기 시작한 재택개호지원센터는 지역 고령자와 그 가족의 상담원조, 지역자원 파악, 자원 네트워크형성이라는 3대 기능을 중심으로 노인복지 전문인력의 포괄적 사정을 통해 이용자의 욕구에 종합적으로 대응하는 서비스 실현을 목표로 시작되었다. 1991년에는 전국재택개호지원센터협의회가 설립되어 전국적인 조직화를 통한 발전이 이루어졌고, 1994년에는 노인복지법의 개정과 더불어 노인복지시설인 「노인개호지원센터」라는 명칭으로 법적 명문화되기에 이르렀다. <케이스 매니지먼트>와 <케어플랜 작성기관>으로서 독보적인 자리매김을 해오다가 1997년 제정된 개호보험법에서 케어플랜 작성이 개호보험법에서 지칭하는 거택개호지원사업자가 하도록 규정되면서 유일한 케어플랜 작성기관으로서의 재택개호지원센터의 위상이 흔들리게 되었다.

이후 2000년도부터 개호보험제도가 시작되고, 국고보조가 인건비보조방식에서 사업비보조방식으로 전환됨에 따라 재택개호센터의 기능이 타 민간사업자와 경쟁하는 케어플랜 작성사업으로 집중되어 재택개호센터의 주 기능인 케어 매니지먼트의 역할이 상당부분 희석되었다. 그 결과 2004년 7월 사회보장심의회 개

3) 시정촌의 노인복지, 보건, 의료분야의 장, 보건소·복지사무소·지역 의사회·시정촌사회복지협의회 대표자, 노인복지시설장, 개호노인보건시설장, 민생위원 대표자, 각 재택개호지원센터의 장, 기타 지역 고령자 보건복지 추진을 위해 필요하다고 인정되는 자로 구성

4) 민생위원, 노인클럽, 자치회, 부인회 등 지역활동단체의 임원과 개호가족과 접촉기회가 많은 상점, 약국, 우체국 관계자 등에서 위촉

호보험부회 보고서에서 향후 지역에서의 종합적인 매니지먼트의 기능을 담당할 핵심기관으로서 「지역포괄지원센터」의 창설 필요성이 제기되었고, 2005년 2월 8일 162회 통상국회에 제출된 개호보험법 개정안에서 지역포괄지원센터의 정의와 기능 등에 대한 조항이 신설되기에 이르렀다.

### 3) 지역포괄지원센터

지역포괄센터를 설립하게 된 목적은 크게 다음과 같은 문제점들에 대한 새로운 전환점을 제시하기 위한 것으로 볼 수 있다. 첫 번째는 개호보험제도의 실시를 통해 경증고령자에 대한 자립지원체계를 확대하려는 계획과는 달리 오히려 고령자의 자립지원체계 부족이 더욱 심화되었다는 점과, 두 번째는 개호보험제도 실시 이후 거택개호지원사업자의 역할분담이 제대로 이루어지지 못해 재택개호지원센터가 고령자에게 지역사회내에서 포괄적이고 지속적인 케어 매니지먼트를 제공하는데 충분히 역할을 발휘하지 못하는 한계가 드러난 점 등이 있다. 마지막으로 개호보험제도가 케어 매니지먼트를 도입한 목적이 이용자 개개인의 심신상황을 적절히 평가하여, 각 개인의 욕구에 맞는 자립지원 개호서비스를 제공하는 것이었음에도 불구하고, 거택개호지원사업소가 거택서비스사업소와 병설되어 운영되는 사례가 빈번해지고, 병설되어 운영되는 경우에 재가서비스 이용률도 높게 나타나면서 이용자 중심의 공평·공정한 케어매니지먼트 보다는 사업자 중심의 서비스 제공이 이루어지는 문제점 등이 발생되었기 때문이다. 이상과 같은 문제점들로 인해 기존의 재택개호지원센터에 대한 재검토와 더불어 지역포괄지원센터의 도입에 대한 논의가 이루어지게 된 것이다.

후생노동성은 2004년 7월 사회보장심의회 개호보험부의 제안에 의해 개호보험법 개정방향을 설정하고 지역포괄지원센터를 중심으로 예방중시형 시스템으로 전환하기 위한 법률안을 구체화했다. 예방중시형 시스템이란 고령자를 대상으로 요개호상태의 경감 및 악화방지를 위한 새로운 예방급여와 경증고령자가

될 우려가 있는 자를 대상으로 하는 지역지원사업을 신설하는 것을 내용으로 한다. 또한 서비스 질의 확보 및 향상을 위해 케어 매니저의 자격과 연수조항을 강화하고, 공평·공정한 케어 매니지먼트가 이루어지도록 하기 위해 매니지먼트와 서비스를 분리시키기 위한 조치를 강구한다.

지역포괄지원센터의 설치주체는 시정촌이며, 시정촌 직영, 재택개호지원센터의 운영법인, 기타 후생노동성령에서 정하는 자에게 운영을 위탁할 수 있다. 구체적 기능은 첫 번째는 종합적인 상담 및 지원창구기능으로서 고령자에 대한 실태파악 및 개호, 조정관련 사업이며, 두 번째 개호예방 매니지먼트 사업으로서 대상자에 대한 사정과 플랜작성, 재사정 등의 내용이 포함된다. 세 번째로는 포괄적·계속적 매니지먼트 기능으로서 케어매니저에 대한 조언, 지역네트워크 구축, 시정촌 및 관계기관과의 조정 등이 수행된다. 네 번째는 기타 피보험자의 권리옹호기능으로서 고령자학대방지 네트워크운영사업 등이 시행되어질 계획으로서 이상과 같은 사업은 시정촌이 실시해야하는 필수사업으로서 일괄적으로 지역포괄지원센터에 위탁·운영하도록 하고 있다.

지역포괄지원센터의 인력조직은 전문사업별로 각 1명씩 팀을 구성하여 상호연계 하에 팀케어활동을 펴게 된다. 즉 종합상담 및 지원사업은 사회복지사, 개호예방 매니지먼트는 보건사 또는 간호사, 포괄적·지속적 매니지먼트사업은 주임 케어 매니저가 배치되어 운영된다. 설치기준은 인구 2-3만명 단위로 1개소씩 전국적으로 5,000개소 설치를 목표로 하며, 현재 요지원, 요개호상태에 있는 150만명 정도를 대상으로 1개소 당 300사례 정도를 담당을 목표로 한다.

지역포괄지원센터의 공정·중립적인 운영을 목적으로 하는 지역포괄지원센터 운영협의회가 행정, 지역서비스 사업자, 관계단체 등의 대표 등으로 구성되어져야 하며, 지역포괄지원센터 위탁법인의 선정, 운영에 대한 평가, 신에방급서비스 실시 등에 대한 승인, 전문인적자원의 발굴 등의 역할을 수행한다.

개호보험법의 개정을 통해 노인복지법에서 재택개호지원센터(노인개호지원센터)에 부여한 상담·조정기능 중 개호관계에 관한 것은 개호보험법에서 다루지

게 되었고, 전국재택개호지원센터 중 후생노동성이 요구하는 규정을 충족할 수 있는 센터의 경우 지역포괄지원센터로서 전환되고, 그 외의 센터는 일반 고령자에 대한 종합상담기능을 수행하는 기능으로 남겨지게 되었다.

## 8. 소결 : 해외사례의 시사점

이상에서 검토한 해외사례들은 노인을 대상으로 한 다양한 형태의 정보지원이 가능함을 보여주고 있다. 특히 이 사례들은 보편적 복지서비스체계를 지향하는 복지선진국의 일반적인 경향을 반영하고 있다. 즉, 저소득층이나 요보호 대상자 뿐만 아니라 모든 노인들을 대상으로 한 적절한 정보지원을 제공함으로써 노인과 그 가족은 물론, 사회 구성원 전체의 보편적인 복지수준 향상을 위한 총체적인 노력이 될 수 있음을 보여주고 있다.

본 장에서 중점적으로 살펴본 미국의 노인정보지원서비스체계는 다양한 정보의 홍수 속에서 '노인소비자'들이 최선의 선택을 할 수 있도록 이들의 결정을 돕기 위한 정보와 지원을 제공하는 것을 목적으로 하고 있다. 이는 오랜 기간에 걸쳐 복지관련 서비스 및 프로그램들이 개발되어온 미국사회의 특성을 반영하고 있기 때문에 우리나라의 노인복지환경과 큰 차이를 보인다고 할 수 있으나 통합적인 정보체계를 구축하려는 접근방법을 주목하여 그 과정을 살펴볼 필요가 있다.

미국의 노인정보지원시스템의 핵심적인 내용은 정보의 통합관리와 지역사회자원센터 관리의 두개의 큰 축으로 구성되어있다. 즉, 산재하고 있는 관련정보를 통합하여 노인 당사자와 가족, 그리고 실무자들이 쉽게 활용할 수 있는 형태로 정보를 관리, 배포하고 있으며 주마다, 혹은 지역사회마다 개별적으로 운영되어 오고 있던 노인정보지원프로그램들을 표준화하는 지침을 제공하여 서비스의 질 향상을 꾀하고, 지역사회지원센터를 통해 노인정보지원의 일원화된 창구를 제공하고 있다. 특히 지역사회 노인지원을 위한 효과적인 모델로 평가받고 현재 설치가 확대되고 있는 노화/장애자원센터(Aging and Disability Resource Center)는 최근에는 예방과 정보기술의 활용, 가족지원 차원의 기능이 추가되면서 지역사회 노인의 욕구를 반영하기 위해 지속적으로 '진화' 하는 복지서비스로서의 모델을 보여주고 있어서 우리나라의 특성을 반영한 노인정보지원서비스 개발에 시사하는 바가 크다.



## 제 Ⅲ 장 노인복지정보지원 현황 및 과제

제1절 중앙정부의 노인복지정보지원 사업

제2절 서울시의 치매노인종합상담센터



현재 노인복지분야에서 정보지원(Information and Assistance)서비스는 분화된 독립적인 서비스 영역으로 다루어지기 보다는 서비스나 프로그램의 홍보나 이용상담 등 서비스의 일부로 포함되어 있다. 따라서 노인복지서비스체계 내에서 정보지원서비스를 명확하게 분리하는 것은 어렵다. 그러나 최근 복지영역에서 서비스 접근성과 연계의 필요성이 강조되기 시작하면서 중앙정부차원에서 복지정보 안내 서비스와 복지정보통합시스템이 구축되는 등 통합적인 복지정보지원을 위한 노력이 시작되고 있다.

본 장에서는 현재 노인복지를 포함한 사회복지서비스 분야에서 노인복지정보지원의 기능을 주로 담당하고 있는 프로그램 및 기관들의 역할을 중앙정부와 서울시 차원으로 구분하여 정리하면서 이러한 프로그램들이 노인복지정보지원을 위해 가지는 시사점들을 지적하고자 한다. .

## 제1절 중앙정부의 노인복지정보지원 사업

### 1. 보건복지콜센터 129

#### 1) 서비스 개요

보건복지콜센터는 전국 어디서나 국번없이 129번으로 위기가정 신고 및 보건복지 상담을 요청할 경우 신속하게 필요한 보건복지 관련 정보와 상담서비스를 제공받을 수 있도록 하기 위해 보건복지부 사회복지정책본부 소속으로 설립된 기관이다. 2004년 12월 대구 불로동 4세 남아사망사건 발생 후 사회복지전달체계 개선방안에 대한 대통령의 지시가 내려졌고, 2005년 1월 국정과제 실무

회의 및 동년 2월 국무회의를 통해 위기가정 조기발견 및 수요자 중심의 복지 서비스 제공을 위해 보건복지콜센터의 설치가 결정되었다.

보건복지콜센터 희망의 전화 129의 구체적인 구축배경은 크게 다음 세 가지로 설명된다. 첫째, 현재 보건복지관련 전화번호가 10개 이상<sup>5)</sup> 개별적으로 개통·운영됨에 따라 이들 각 번호에 대한 국민의 인지도가 낮고, 상호 연계 및 One-stop 통합서비스 제공이 곤란하다는 점과 둘째, 2004년 7월 “위기가정 상담전화”가 시군구별로 개통되었으나, 전문상담인력의 미배치, 홍보부족 등으로 위기가정 조기발견 및 지원에 한계가 있다는 판단, 셋째 보건복지부의 과중한 전화상담, 질의회신 업무 등으로 인해 정책개발에 투입할 수 있는 절대 시간의 부족과 같은 어려움 등이 보건복지콜센터 설치의 주요배경이 되었다.

보건복지콜센터의 설치에 따라 2007년 1월부터 보건복지 관련 상담전화인 노인학대(1389), 아동학대(1391), 푸드뱅크(1377), 위기가정상담(1688-1004), 노인치매(1588-0678) 등 50 번호가 129로 통합·운영될 예정이며, 나머지 보건복지 관련전화도 장기적으로 통합운영이 추진되고 있다.

전국 어디서나 지역번호 없이 129번으로 전화하면, 보건복지콜센터 전문분야별 상담원이 시스템 정보를 활용하여 상담을 진행하게 되고, 만약 콜센터의 상담만으로 민원인의 욕구해결이 어려운 경우는 보건복지부 사업팀, 시군구 보충·연금공단, 민간상담기관 등에 연계·조치하여 사후 그 처리결과를 모니터링하는 방식으로 운영된다. 긴급지원콜의 경우는 콜센터에서 일반상담 및 1차 접수를 하고, 시군구·전문상담기관은 현장조사·전문상담 및 사후관리 역할을 수행하는 방식으로 진행된다.

콜센터의 이용경로를 살펴보면, 다음 <그림 3-1>과 같다. 먼저 전국 어디서나 국번없이 129로 전화를 하면, ARS전화 안내가 시작된다. 평일 주간(09:00~18:00)에는 ARS 안내에 따라 상담분야를 선택하면, 상담원이 연결되고, 야

5) 보건복지부 소관 복지관련 전화(10개) : 노인학대(1389), 아동학대(1391), 푸드뱅크(1377), 위기가정(1688-1004), 치매노인(1588-0678), 정신보건(1577-0199), 암정보(1577-8899), 응급의료(1339), 건강보험(1588-1125), 국민연금(1355)

간·휴일에는 상담예약 또는 상담분야 선택 후 상담원 연결된다. 상담예약을 하는 경우는 업무시간 후, 상담원 근무가 시작되는 평일 오전 9시 이후에 상담이 이뤄지며, 업무시간 중에는 당일 오후 6시 이전에 예약한 번호로 연락되는 방식으로 진행된다.



<그림 3-1> 보건복지콜센터 129 이용경로

<출처 : <http://www.129.go.kr>>

상담이 종료된 상담요지는 고객 DB로 입력되고, 유권해석, 수급자 선정, 현장조사 등 관련기관(부서)의 협력이 필요한 경우는 해당기관에 연계조치한 후 그 처리결과를 모니터링하게 된다. 또한 콜처리 결과는 데이터베이스화하여 통계처리·분석 및 제도개선 과제로 환류하게 된다. 상담서비스 제공시 상담내용에 따라 유관기관에 콜을 연계하는 경우가 있는데 보건복지부 사업과, 국민연금관리공단, 전문상담센터, 시군구 긴급지원팀, 보건복지부 외 타부처가 그 대상이 된다. 보다 자세한 연계방법 및 연계매체는 다음 <표 3-1>과 같다.

〈표 3-1〉 보건복지콜센터 129의 연계방법 및 연계매체

구 분	연계방법	연계매체
보건복지부 사업과, 국민연금관리공단	○전화 연결후 사례 종결 처리 ○미연결시 사업 담당자 Callback 조치	전화 전용선
전문상담센터 시군구 긴급지원팀	○1차 상담접수 후 해당기관 연계 - 콜센터에서 고객의 신상정보, 도움이 필요한 사항 등을 파악하여 홈페이지를 통해 연계기관에 제공 - 연계기관은 처리결과를 홈페이지에 등록	공중전화망, 콜센터 홈페이지, SMS
타 부처	○전화 연결시 종결 처리 ○전화 미연결시 해당기관 전화번호 안내	공중전화망

보건복지콜센터에서 제공하는 정보 및 상담분야를 살펴보면 크게 [소득보장], [복지서비스], [건강생활], [긴급지원] 분야로 나뉜다. [소득보장분야]의 경우 국민기초생활보장, 자활, 의료급여, 국민연금, 긴급복지지원(주간) 등에 관한 상담을 지원하며, [복지서비스분야]에서는 사회복지시설·법인, 푸드뱅크, 의사상자, 사회복지사, 노인복지, 장사, 인구정책, 모자보건, 아동복지, 장애인복지 분야의 상담 및 정보제공활동이 이루어진다. 다음으로 [건강생활분야]의 경우는 금연사업, 영양사업, 희귀난치성질환자 지원, 암환자 지원, 예방접종, 정신보건, 구강보건, 의료법, 약사법, 식품위생법, 보건의료인시험, 의료분쟁, 공공보건, 혈액정책, 생명윤리, 한방정책, 건강보험 관련 주체들이 다루어지며, [긴급지원분야]에서는 긴급복지지원(야간, 휴일), 아동학대, 노인학대, 자살, 응급 의료 등에 관한 상담 및 정보제공이 지원된다.

## 2) 노인정보지원서비스로서의 의의

보건복지콜센터는 특별히 노인만을 대상으로 한 정보지원서비스는 아니지만 모든 연령의 국민을 대상으로 한 포괄적인 복지서비스정보와 지원을 제공하는 통합창구로서 기능하고 있기 때문에 노인복지정보지원을 위한 핵심적인 공공서

비스의 하나라고 할 수 있다.

콜센터에서 현재 노인들에게 주로 제공하고 있는 정보는 노인복지시설 이용에 관한 정보와 경로연금, 여가활동지원, 노인일자리지원, 질병예방 및 건강보장 등과 같은 노인복지정책과 관련한 정보, 화장 및 납골시설과 같은 장사관련 정보 등으로 제한되어 있다.

보건복지콜센터는 아직까지 포괄적인 복지정보지원 서비스로서의 기능보다는 긴급지원과 같이 특수한 문제집단을 대상으로 한 전화상담서비스 정도로 일반인들에게 인식되어지고 있어서 일반 대중들을 대상으로 한 적극적인 홍보가 필요한 실정이다. 특히 전화상담과 ARS 방식의 통화에 익숙하지 않은 노인들이 이 서비스를 적절히 활용할 수 있게 하기 위해 이용자 중심의 세심한 배려가 필요하다. 또한 전화상담에서 그치는 것이 아니라 직접 방문하여 대인상담이 가능한 walk-in center와의 연계를 구축하여 노인들이 편리하게 이용할 수 있도록 해야 할 것이다.

## 2. 국가복지정보시스템의 노인복지포털사이트

### 1) 서비스 개요

노인복지포털사이트는 노인의 건강한 생활과 복지증진을 도모하기 위해 노인 보건·복지 관련 기관, 단체 및 시설 등에서 제공하는 다양한 복지정보 서비스를 한눈에 확인 할 수 있도록 일목요연하게 정리·제공하는 단일화된 정보통합창구이다. 즉, 노인과 부양가족, 국민 누구나 노인관련 보건·복지정보가 필요할 때 국가복지정보 포털사이트 ([www.e-welfare.go.kr](http://www.e-welfare.go.kr))에 접속 후 노인페이지로 이동하면 쉽게 원하는 정보를 이용할 수 있다. 노인복지포털사이트는 보건복지부가 주관하고, LG CNS 컨소시엄이 2005년 11월부터 2006년 7월까지 8개월 동안 시스템 구축을 완료하였으며, 2006년 7월 1일부터 본격 개통되어 한국보건사회연구원 부설 국가복지정보센터에서 관리 운영되고 있다.

이제까지 노인복지 관련 기관·단체·시설 등에서 운영하고 있는 다양한 노인관련 사이트들이 상존하고 있었으나 각기 주체별로 운영됨에 따라 여러 가지 한계점을 가지고 있었다. 특히 각 사이트별로 정보가 중복 산재되고 적시에 최신화되지 못함으로써 제공되어지는 정보의 양과 질적인 측면이 충분히 검증·신뢰되지 않는다는 문제점이 있었고, 이로 인해 수요자가 필요한 정보를 적기에 제공받거나 그 내용에 만족할 수 없는 한계가 있었다.

또한 공공기관의 홈페이지의 경우에도 제공되어지는 정보가 대부분 관련정책 정보에 국한되어 대국민 서비스 측면의 정보제공이 부족했고, 일부 전문성 있는 단체 또는 기관에서 제공하는 홈페이지 상의 정보 역시 기관 간 상호연계성이 부족함은 물론 특정계층 대상의 정보를 주로 제공함으로써 보다 종합적인 복지정보 서비스 안내 및 관리체계 필요성이 제기되어져 왔다.

노인복지정보 포털시스템은 노인과 노인 관련 이용자에게 정보서비스를 제공하는 각 기관·단체·시설의 보건·복지정보를 연계하여 통합 제공함으로써 사용자별 다양한 복지서비스 요구에 효과적으로 대응하는 것을 목표로 하였다. 이를 위해 크게는 윈스톱 서비스 제공과 정보의 접근성 강화라는 두 가지 측면이 구체적인 과제로 제시되었다. 윈스톱 서비스 제공을 위해서는 먼저 복지시설·프로그램·서비스 등 복지관련 정보가 통합제공됨은 물론이고 노인복지시설·단체·기관의 온라인 및 오프라인 콘텐츠의 적극적인 연계가 필요하다. 한편, 정보접근성이 강화되기 위해서는 노인 이용자의 욕구와 특성이 고려된 콘텐츠 내용 및 구조와 시스템이 구비되어져야 할 필요가 있다. 이상의 목표가 실현될 수 있는 시스템 구축을 위해 관련 온라인 사이트 및 오프라인 콘텐츠 조사가 구체화되었고, 노인복지 전문가와의 협업체계 구성, 노인대상 통계 분석 및 노인 이용자 의견 수렴 등과 같은 작업이 지속적으로 진행되고 있는 상황이다.

## 2) 노인복지정보 포털시스템의 서비스 메뉴 구성

국가복지센터의 국가복지정보포털사이트 내 노인홈페이지에서 제공하는 정

보는 건강, 취업, 여가활동, 일상생활지원, 복지시설 이용, 알림방, 함께하는 노인복지 등 7개 주요 영역으로 구성되어있다. 노인복지정보 포털시스템의 구성을 하나의 표로 구성해보면 다음 <그림 3-2>와 같다.



<그림 3-2> 국가복지정보시스템 노인복지정보 포털시스템 구성도

### (1) 건강정보

“건강생활유지하기” 영역을 통해 제공되는 건강정보는 크게 노인성질환의 특성과 관리, 생활속에서의 건강관리방법, 치매예방 및 지원, 노인용품정보와 노인눈검진사업에 관한 안내가 제공되고 있다. 치매정보와 관련하여 전국 시군구 별 노인관련 치료시설 검색이 가능하며 보건, 의료기관 찾기를 통해 거주지역 보건소, 병원, 약국 및 응급의료센터에 대한 정보를 제공하고 있다.

### (2) 취업

“일자리 알아보기” 영역을 통해 제공되는 취업정보는 노인일자리사업에 대한 안내와 취업관련 상담 및 교육기관 안내, 창업에 관한 정보 등이 제공되며 한국고용정부원 위크넷 상담실과 연결한 상담을 제공하고 있다. 취업전 준비사항, 이력서 작성요령, 면접요령 등 구체적인 수준의 취업정보를 찾아볼 수 있다.

### (3) 여가 및 교육

복지관 이용 및 검색, 컴퓨터/인터넷 교육, 평생교육 및 노인대학 안내 등 여가와 관련한 각종 프로그램 소개와 기관/프로그램 검색기능을 제공하고 있다. 또한 가족치료에 대한 안내와 재태크를 통한 노후준비, 죽음준비교육, 건강가정 프로그램 안내 등이 포함되어 있다. 이외에 자원봉사 프로그램과 실버인력뱅크에 대한 안내, 여가시간 활용을 위한 관광, 행사, 축제, 공연 정보 등이 제공되고 있다.

### (4) 일상생활지원

가정봉사원, 주단기보호 등을 통한 간병, 가사지원서비스에 대한 안내와 무료급식 안내, 독거노인 결연사업과 무선호출시스템 등 독거노인에 대한 지원안내 등이 포함되어 있다. 이외에 경로연금과 교통수당, 경로할인 등의 혜택과 신청방법 등에 대한 정보가 제공된다. 노인수발보험에 대한 소개와 노인학대예방과 관련한 정보와 도움을 받을 수 있는 기관 안내도 일상생활지원 영역에서 다루어지고 있다.

### (5) 노인시설이용안내

노인주거시설, 의료복지시설, 여가복지시설, 재가복지시설, 노인보호전문기관 등에 대한 소개와 이용절차, 구비서류, 이용신청서 등 이용안내정보를 제공하고 있으며 지역별, 시설별 노인관련시설 검색기능을 통해 시설명, 위치 및 연락처 정보를 제공하고 있다. 이외에도 지역별 노인관련단체 검색기능도 가능하다.

### (6) 알림방

공지사항과 복지관련 뉴스, 사회복지 관련기관의 각종 행사관련 정보가 제공되며 사이트 방문객의 자유로운 의견제시가 가능한 공간이 마련되어 있다.

## (7) 함께하는 노인복지

노인시설관련 정보와 노인요양전문인력, 가정간호, 노인실종자 찾아주기, 장애정보, 결연후원 등에 대한 정보가 제공되고 있으며 자료실을 통해 노인복지에 관련된 기타 자료들이 제공되고 있다.

국가복지정보시스템의 노인복지포털사이트의 정보는 현재 우리사회의 노인 복지서비스체계의 구성요소들을 모두 포함하고 있다고 해도 과언이 아닐 정도로 광범위한 영역의 정보를 제공하고 있다. 이러한 내용들이 이용자의 정보욕구를 얼마나 효과적으로 지원할 수 있는지에 대한 추후 평가와 피드백을 통해 지속적으로 수정, 보완되어야 할 것이다. 특히 이 사이트를 통해 제공되는 많은 정보들이 복지정책, 서비스, 프로그램에 대한 것이어서 실제로 노인들의 정보욕구가 높은 건강이나 은퇴준비, 여가생활에 대한 정보에 대한 내용이 보완될 필요가 있다. 이를 위해 다른 전문기관에서 개발된 관련 콘텐츠들을 발굴하고 연계하는 작업도 지속되어야 할 것이다.

국가복지정보시스템의 노인복지포털사이트는 산재되어 있던 노인복지관련 정보를 통합하여 제공함으로써 노인과 수발가족, 노인복지서비스 실무자는 물론 노년기 생활에 관심을 가진 일반시민 누구나 쉽게 접근할 수 있는 일원화된 정보창구로서 기능한다는 점에서 매우 진보한 형태의 정보지원서비스라고 할 수 있다. 그러나 노인들을 대상으로 웹 사이트를 통한 정보제공은 여전히 인터넷을 활용할 수 있는 노인들에게 국한되어있기 때문에 정보매체(인터넷)에의 접근성에 있어서 제한점을 가지고 있으며, 그 성공여부는 노인이라는 이용자의 요구와 특성을 적절히 반영한 시스템 구축에 달려있다고 할 수 있다.

## 제2절 서울시의 노인복지정보지원 사업

### 1. 노인복지관의 상담사업

노인종합복지관에서는 ‘상담사업’을 통해 복지관 이용노인과 지역사회 노인 및 그 가족의 욕구와 문제에 대한 정보지원을 제공하고 있다. <표 3-2>는 서울시에 소재한 A노인종합복지관에서 현재 진행되고 있는 상담사업의 내용이다. 복지관 이용상담을 비롯하여 생활심리상담, 법률상담, 세무상담, 취업상담, 각종 시설이용에 관한 상담, 영양상담 등이 제공되고 있으며 이를 위해 각 분야별 전문가들이 상담활동을 지원하고 있다. 복지관 내에서 진행되는 상담사업 외에도 복지관 소개 및 이용안내를 위한 리플렛과 정기적인 소식지와 같은 각종 홍보물 제작과 복지관 웹사이트 운영, 복지관 알럼데이, 지역사회 홍보 등의 홍보활동을 통해 지역사회에 노인복지정보를 전달하고 있다.

그러나 실제로 대부분의 복지관에서 복지관이용상담을 제외한 상담사업은 큰 비중을 차지하지 못하고 있으며 정보지원서비스에 별도의 전문인력을 배치하는 것은 매우 어려운 실정이다. 또한 통합적인 노인복지정보지원체계가 부재한 상황에서 노인복지관이 지역사회내의 노인복지정보자원을 총체적으로 파악하는 것은 매우 어려운 상황이기 때문에 복지관에서 제공되는 정보는 복지관에서 제공되고 있는 서비스나 프로그램에 대한 정보를 주로 다루고 있다. 제한적으로 이루어지고 있는 전문상담 역시 개별복지관의 관심과 자원 확보 능력에 따라 정보의 양과 질에 있어서 일관적이지 않다.

그러나 현재 지역사회내의 노인복지서비스전달체계 중에서 노인과 지역사회 주민에게 가장 인지도가 높은 서비스주체 중의 하나인 노인복지관은 지역사회내 정보지원서비스제공에 있어서 핵심적인 역할을 담당할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 통합적인 정보지원서비스전달체계가 구축되어야 하며 적절한 전문인력

이 양성되어 배치되고, 개별복지관의 정보지원서비스에 대한 지속적인 지원과 관리가 뒷받침되어야 할 것이다.

〈표 3-2〉 서울시에 소재한 A노인종합복지관의 상담사업의 내용

상담분야	상담내용
이용상담	- 복지관 및 프로그램 이용안내
생활심리상담	- 가족, 경제문제등 생활제반 문제
법률상담	- 채권·채무관계, 주택문제 - 유산상속 등의 법률과 관련된 제반 문제
세무상담	- 세금, 재산, 상속 등 세무에 관련된 전반적인 문제
취업상담	- 일거리를 원하는 어르신에게 교육 및 상담을 통한 정보제공
각종상담	- 노인 생활 및 이용시설에 관한 정보 제공
영양상담	- 어르신들의 올바른 식이요법 제시 - 영양 상태 판정

## 2. 서울시 치매노인종합상담센터

### 1) 서비스 개요

서울시 치매종합상담센터는 고령화 사회와 더불어 증가하고 있는 치매노인과 부양자들의 육체적·정신적 고통을 경감시키기 위해 치매관련 정보와 서비스를 포괄적으로 지원하기 위해 1997년 4월 서울시 지원으로 송파노인종합복지관 내에 개설되었다. 현재 치매상담, 상담원 교육, 전문인력양성교육 등의 사업이 진행되고 있으며, 지역사회 주민을 대상으로 치매 예방교육과 시설방문 홍보 등의 사업이 실시되고 있다. 영역별 사업목적을 살펴보면 치매상담의 경우는 치매노인을 수발하는 가족이나 관련자들에게 치매상담을 제공함으로써 치매노인의

안녕과 보호방법, 기타 제반사항에 관한 정보를 제공하고, 가족기능의 회복을 도모하는 것을 목적으로 한다. 교육사업의 경우는 인구의 급속한 고령화로 인해 요보호노인들은 크게 증가하고 있지만 핵가족화와 부양의식의 감퇴, 여성의 사회진출 증가 등으로 가족의 부양부담이 크게 저하되고 있어 요보호노인들을 위한 사회적 서비스가 요구되는 시점에서 노인성 질환을 앓고 있는 노인들과 수발 가족의 부양부담을 덜어주고 노인관련 종사자의 전문성 고취를 위하여 전문인력을 양성을 목적으로 한다. 마지막으로 연구홍보사업의 경우는 치매상담센터의 사업 및 상담전화에 대한 지속적인 홍보와 더불어 치매관련 시설 방문홍보사업을 통해 신설 시설에 대한 정보를 습득하여 치매가족과 종사자 및 일반인들에게 정확하고 신뢰성 있는 정보를 제공하는 것을 목적으로 한다.

현재 서울시 치매노인종합상담센터는 서울시립송파노인전문요양원 내에 위치하고 있으며, 직원현황은 소장 1명과 상담사업과 교육사업을 담당하는 사회복지사 각 1명씩 총 3명으로 조직이 구성되어있다. 센터의 운영은 100% 서울시 시비로 위탁운영되고 있으며, 프로그램 관련 운영 재원은 자체사업비를 통해 충당하고 있다. 현재 인력확충과 상담실 확보가 주요한 차후 센터 운영개선사항으로 제기되고 있는 가운데 연간 상담건수는 2만여 건에 이르고 있으며, 한달에만 150~170여건의 상담이 진행되고 있는 상황이다.

서울시치매노인종합상담센터의 주요사업은 크게 상담사업, 교육사업, 연구홍보사업 및 자료발간사업 등으로 나누어진다. 상담사업은 전화, 내방, 인터넷 상담으로 구성되는데 70%이상이 전화상담으로 진행된다. 치매상담전화의 경우 전화로 의뢰해온 치매노인과 그 가족 기타 관련자들에게 치매노인의 안녕과 보호방법, 기타 제반사항의 정보 제공 및 가족기능의 회복을 돕는 상담활동이 지원된다. 내방상담은 직접 찾아가는 서비스를 통해 대상자의 문제행동에 대한 보다 심도있는 상담과 개별사례에 맞는 사회복지 서비스를 목표로 진행되고 있으며, 최근 늘어나고 있는 인터넷 상담의 경우는 향후 센터의 활성화 사업 중 하나로 평가된다.

교육사업은 치매노인을 모시고 있는 가족들에게 치매노인에 대한 올바른 정

보를 제공하고 간호기술을 원조함은 물론, 치매환자 부양의 가중한 역할 부담을 해소할 수 있는 장을 마련하기 위해 치매특강 연2회, 치매가족 간호교실을 연 4회, 치매가족 여행세미나 연 1회 등으로 진행되고 있다. 그밖에 치매간호 전문인력 양성교육이 기본교육과 보수교육으로 나뉘어 진행되며, 노인관련기관에 치매예방 방문교육을 연 6회 진행하고 있다. 또한 치매노인을 직접 상담하는 상담전문자원봉사자의 전문성과 자질향상을 위해 전화상담원 교육이 연 6회 진행되고 있다.

서울시 치매종합상담센터에서는 연구·홍보사업으로 서울시 치매종합상담센터를 홍보하는 각종 홍보물이 브로셔, 스티커, 장바구니 등으로 제작·배포되고 있으며, 치매관련 시설자료수집 및 안내집을 발간하기 위해 월 2회(연 24개소 시설) 신설 치매관련 시설을 직접 방문하여 시설현황을 파악하고 있다. 이 결과 얻어진 시설관련 정보는 치매노인을 모시고 있는 가족들과 치매관련 시설종사자 및 일반인들에게 치매전문 의료기관, 치매요양시설, 재가복지시설 등과 같은 시설의 위치, 연락처, 케어수준, 비용, 인력구성 등이 종합된 정확한 정보로서 지원되고 있다. 그밖에 치매관련 책자 및 교육교재 등이 발간되고 있으며<sup>6)</sup>, 관련 기관과 시설에서 치매환자와 그 가족들이 쉽게 이용할 수 있도록 배포·비치하고 있다.

## 2) 노인정보지원서비스로서의 의의

치매는 노인 당사자와 그 가족들의 삶에 매우 심각한 때로는 치명적인 영향을 미치는 질병임에도 불구하고 치매에 관한 적절한 정보와 지원이 제공되지 못

6) 현재까지 서울시 치매노인종합상담센터에서 발간된 자료로는 「치매노인에게 건강한 노후를」, 「치매환자를 돌보기 위해 알아야 할 10가지 리플렛」, 「치매상담매뉴얼」, 「치매가족상담사례집」, 「가족이 치매에 걸렸을 때」, 「치매노인돌보기」, 「치매노인시설안내집」, 「치매가족 수기집 “치매엔 효자가 없다”」, 「나의 건강수첩」, 「치매간호시리즈 5종 리플렛Ⅱ」, 「치매종합상담센터 사업안내 리플렛」, 「치매가족을 위한 지침서」, 「치매간호시리즈 5종 리플렛Ⅲ」 등이 있다.

하고 있는 실정이다. 서울시 치매노인종합상담센터는 노인과 노인가족, 일반인들을 대상으로 치매와 치매노인 수발에 대한 종합적인 정보와 지원 제공을 주된 목적으로 하고 있다는 점에서 서울시 노인복지정보지원서비스의 핵심적인 역할을 담당하고 있으며 앞으로 사업규모와 영역을 확대하여 재구성될 필요가 있다.

미국의 경우 미 전역에 걸쳐 300여개의 지부가 설치되어 있는 치매협회(Alzheimer's Association)의 주요 사업 중의 하나로 치매관련 정보지원서비스가 제공되고 있으며 특히 이 곳에서는 주7일 24시간 운영되는 치매상담전화들을 통해 치료 및 약품, 건강보험, 치매노인과 가족의 안전, 전문적 치매관련 서비스 등에 관한 정보와 지원을 제공하고 있다.

최근 ‘서울시 시정운영 4개년계획 2006-2010’을 통해 계획되고 있는 서울시 광역치매센터와 자치구 지역치매지원센터에서는 지역사회 내 노인요양시설과 보건소 등의 치매관련 사업과의 연계를 통해 지역사회 내의 치매노인 관련 자원을 통합적으로 관리하고 치매노인과 그 가족들이 적절한 정보를 제공받고 이들의 요구에 부합하는 적절한 서비스와 연계될 수 있도록 지원하는 종합적인 정보지원서비스가 제공되어야 할 것이다.

### 3. 노인학대신고전화 1389와 서울시 노인학대예방센터

#### 1) 서비스 개요

노인학대에 대한 사회적 인식이 높아지면서 노인학대방지법안의 내용이 노인복지법 개정안에 포함되었고 노인학대 부분이 보장된 개정 노인복지법이 2003년 12월에 국회를 통과하여 2004년 7월부터 시행되었다. 노인보호전문기관의 설치와 노인학대 신고용 24시간 긴급전화 설치를 의무화한 2003년 개정 노인복지법에 따라 노인학대신고전화 1389가 설치되었고 2004년 9월부터 전국 16개 시·도에 노인학대예방센터가 설치되었다.

노인보호체계의 중심역할을 할 노인학대예방센터의 주요기능은 ① 학대받은

노인의 발견, 보호, 치료 의뢰 및 노인복지시설 입소의뢰, ②노인학대행위자 및 그 가정 또는 노인을 보호, 감독하는 기관이나 시설에 대한 조사, ③노인학대행위자에 대한 상담 및 교육, ④노인학대의 예방 및 방지를 위한 홍보, ⑤그 밖에 학대받은 노인의 보호를 위하여 필요한 사항 등을 담당하고 있다.

현재 센터운영방식은 전국 단일망으로 국번없이 1389로 전화하면 전국 어디서든 24시간 노인학대상담 연결이 가능하도록 운영되고 있으며, 노인학대를 경험했거나 발견한 사람은 누구나 1389 핫라인을 이용할 수 있다. 노인학대상담이 접수되면 사정 및 현장조사, 사례판정, 사례관리 및 서비스 제공, 사례평가 및 종결, 사후관리 절차 순으로 운영된다.

노인학대예방센터의 주요사업 및 제공되는 서비스의 종류는 크게 24시간 위기상담, 사례관리, 일시쉼터의 제공, 자원봉사자 모집 및 관리, 예방교육, 서비스 네트워크 구축, 홍보 및 기타사업 등으로 구성되어 있다. 24시간 위기상담서비스는 24시간 노인학대 상담과 온라인(www.seoul1389.or.kr)을 통해 노인학대와 관련된 상담을 실시한다. 또한 사회복지사와 상담사, 상담전문 자원봉사자의 전문적인 서비스가 제공되며, 홈페이지를 이용해서 상담관련 정보도 다양하게 공유가능하도록 하고 있다.

## 2) 노인복지정보지원서비스로서의 의의

노인학대신고전화 1389와 노인학대예방센터는 그 서비스의 범위가 노인학대 및 보호라는 영역에 한정되어 있으나 전국적으로 일원화된 24시간 긴급전화와 지역단위의 지원센터를 통해 노인보호에 대한 정보와 지원을 제공하는 통합체계를 구성하고 있다. 더욱이 ‘학대’ 라는 치명적인 결과까지 다다르지 않았더라도 학대가 의심되는 혹은 특별한 ‘보호’ 를 필요로 하는 많은 노인들이 도움을 요청하기 위해 가장 처음으로 찾아갈 수 있는 일원화된 창구를 제공하고 있다는 점에서 그 의의를 찾아볼 수 있다. 특히 지역단위의 센터 설치는 지역사회 복지자원을 효과적으로 관리할 수 있는 정보지원체계의 모델을 제시할 수 있을 것이다.



## 제Ⅳ장 서울시 노인정보지원 실태 및 욕구조사

제1절 서울시 노인정보지원 실태조사

제2절 서울시 노인정보지원 심층면접조사



## 제1절 서울시 노인정보지원 실태조사

### 1. 조사개요

#### 1) 조사방법 및 내용

##### (1) 조사방법

<서울시 노인정보지원현황 조사>는 서울시에 거주하는 60세 이상 남녀노인, 총 402명을 대상으로 조사되었다. 조사를 위해 서울시에 위치한 노인종합복지관을 통해 모집한 252명, 경로당, 교회 및 노인관련 기타단체와 공원 등에서 모집한 150명이 조사대상으로 참여하였다.

가장 많은 조사대상이 분포한 노인종합복지관 이용노인 조사의 경우, 지역별 편중을 막기 위해 서울시 25개구를 도심권, 동남권, 동북권, 서남권, 서북권으로 나누어 서울시 26개 노인종합복지관을 각 권역별로 2곳씩 추출하여 총 10군데 노인종합복지관을 표집 조사하였다.

실제 본조사가 이루어지기 전에 문항구성의 타당성과 완성도를 향상시키기 위해 2006년 6월 13일(화)에 마포노인종합복지관 이용자 10여명을 대상으로 예비조사가 진행되었고, 문항수정 및 첨삭과정을 거쳐 완성된 조사표를 이용해서 2006년 6월 26일(월)부터 7월 5일(수)까지 총 10일 간 본조사가 이루어졌다.

조사방식은 조사원이 구조화된 설문지(Structured Questionnaire)를 이용하여 조사대상에게 직접 질문하고 조사표를 기입하는 1:1 면접설문조사방식으로 진행되었다.

## (2) 조사내용

<서울시 노인정보지원현황 조사>는 크게 노인의 정보지원경험, 정보지원실태, 정보지원매체 활용경험 및 이용의사, 정보지원욕구, 정보기술 활용능력 및 가능성, 인구사회학적 특성으로 구성되어 있다. 조사표의 구성내용은 다음과 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사표의 구성내용

구 분	세부 설문내용
정보지원 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 최근(지난 6개월간) 정보획득(지원요구) 경험: 종류 / 방법/ 태도</li> <li>■ 정보추구행동과 도움정도 : 정보추구 최초행동의 결과</li> <li>■ 정보추구의 문제점 : 정보추구과정에서 불편여부/ 불편했던 사항</li> </ul>
정보지원 실태	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 유형별 정보지원 경험 및 도움정도</li> <li>■ 가장 선호하는 정보지원 유형</li> </ul>
정보지원매체 활용경험 및 이용의사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보건복지 콜센터 129/ TV, 라디오상의 노인대상프로그램/ 노인신문 및 잡지/ 반사회보 / 복지관 서비스프로그램 등에 관한 활용경험 및 이용의사</li> </ul>
정보지원 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정보영역별 정보지원 욕구수준</li> </ul>
정보기술 활용능력 및 가능성	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인터넷 정보검색능력 및 향후 이용의사</li> <li>■ 휴대폰 활용능력 및 정보지원 이용의사</li> </ul>
인구사회학적 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 특성(1): 성별/ 출생년도/ 최종학력/ 결혼상태/ 건강상태/ 경제상태</li> <li>■ 특성(2): 가족구성/ 생존자녀유무/ 자녀동거여부/ 수급자여부/ 주거</li> <li>■ 특성(3): 경제활동 여부/ 단체활동수준</li> </ul>

## 2) 응답자 특성

본 조사에서 나타난 응답자의 인구사회학적 특성은 다음 <표 4-2>, <표 4-3>, <표 4-4>와 같다.

<표 4-2> 인구사회학적 특성 (1)

단위: 명(%)

문항	구분	여	남	전체
나 이	60대	76(29.9)	55(37.4)	131(32.7)
	70대	133(52.4)	71(48.3)	204(50.9)
	80대 이상	45(17.7)	21(14.3)	66(16.5)
	계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)
	평균	74.33세	73.29세	73.94세
최종 학력수준	미취학(글자모름)	15(6.0)	2(1.4)	17(4.3)
	미취학(글자해독)	38(15.2)	6(4.1)	44(11.1)
	초등학교 중퇴, 졸업	95(38.0)	10(6.8)	105(26.5)
	중학교 중퇴, 졸업	42(16.8)	37(25.3)	78(19.7)
	고등학교 중퇴, 졸업	48(19.2)	49(33.6)	97(24.5)
	초급 대, 대학중퇴·졸업 이상	12(4.8)	42(28.8)	55(13.9)
	계	250(100.0)	146(100.0)	396(100.0)
주관적인 건강상태	매우 나쁘다	20(7.9)	9(6.1)	29(7.2)
	나쁜 편이다	62(24.4)	27(18.4)	89(22.2)
	보통이다	80(31.5)	41(27.9)	121(30.2)
	좋은 편이다	71(28.0)	47(32.0)	118(29.4)
	매우 좋다	21(8.3)	23(15.6)	44(11.0)
	계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)
주관적인 경제수준	매우 어렵다	14(5.5)	11(7.5)	25(6.3)
	약간 어렵다	39(15.4)	30(20.4)	69(17.3)
	보통이다	158(62.5)	75(51.0)	233(58.3)
	약간 여유가 있다	40(15.8)	27(18.4)	67(16.8)
	매우 여유가 있다	2(0.8)	4(2.7)	6(1.5)
	계	253(100.0)	147(100.0)	400(100.0)

〈표 4-3〉 인구사회학적 특성 (2)

단위: 명(%)

문항	구분	여	남	전체
현재 결혼상태	기혼(배우자 있음, 사실혼 포함)	100(39.4)	107(72.8)	207(51.6)
	사별	146(57.5)	32(21.8)	178(44.4)
	이혼·별거	7(2.8)	8(5.4)	15(3.7)
	결혼한적 없음	1(0.4)	0(0.0)	1(0.2)
	계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)
현재 동거가족 구성 유형	혼자	66(26.0)	22(15.0)	88(21.9)
	노인부부만	64(25.2)	59(40.1)	123(30.7)
	노인+미혼자녀	32(12.6)	22(15.0)	54(13.5)
	노인+기혼자녀	73(28.7)	37(25.2)	110(27.4)
	노인+손자녀	6(2.4)	2(1.4)	8(2.0)
	노인+비혈연	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	기타	13(5.1)	5(3.4)	18(4.5)
	계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)
현재 자녀와의 동거유무	함께 산다	113(45.0)	60(41.7)	172(43.5)
	함께 살지 않는다	138(55.0)	84(58.3)	223(56.5)
	계	251(100.0)	144(100.0)	395(100.0)
국민기초 생활보장 수급대상 여부	예	17(6.7)	10(6.8)	27(6.8)
	아니오	235(93.3)	137(93.2)	372(93.2)
	계	252(100.0)	147(100.0)	399(100.0)
현재 주거상태	아파트(임대, 노인, 일반)	118(46.5)	59(40.1)	177(44.1)
	단독주택	82(32.3)	46(31.3)	128(31.9)
	연립주택, 빌라	47(18.5)	36(24.5)	83(20.7)
	기타	7(2.8)	6(4.1)	13(3.2)
	계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)

〈표 4-4〉 인구사회학적 특성 (3)

단위: 명(%)

문항	구분	여	남	전체
현재 수입이 되는 활동여부	일을 하고 있다	19(7.5)	29(19.7)	48(12.0)
	일을 하고 있지 않다	235(92.5)	118(80.3)	353(88.0)
	계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)
현재 단체활동 참여 여부	예	223(88.8)	124(85.5)	347(87.6)
	아니오	28(11.2)	21(14.5)	49(12.4)
	계	251(100.0)	145(100.0)	396(100.0)
현재 참여 단체활동의 빈도	거의 매일	159(69.7)	74(60.2)	233(66.4)
	주 2~3회 정도	44(19.3)	31(25.2)	75(21.4)
	주 1회 정도	17(7.5)	15(12.2)	32(9.1)
	2주에 1회 정도	1(0.4)	2(1.6)	3(0.9)
	월 1회 정도	1(0.4)	1(0.8)	2(0.6)
	월 1회 미만 정도	6(2.6)	0(0.0)	6(1.7)
	계	228(100.0)	123(100.0)	351(100.0)

## 2. 조사결과

### 1) 정보지원 경험

#### (1) 최근 정보지원요구 경험

지난 6개월간 노년기 생활과 관련하여 가장 필요했던 정보가 무엇이었는지에 대해 ‘건강, 질병에 관한 정보’가 44.6%로 가장 높은 비율로 나타났다. 그 다음으로는 ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보(11.0%)’, ‘여가생활에 관한 정보(10.0%)’ 순이었다. 이러한 응답의 패턴은 남성과 여성 응답자에게서 다소 다른 양상을 보였주었다.

결과를 성별로 분석해보면, 여성(47.6%)과 남성(39.5%) 모두 ‘건강·질병에

관한 정보' 를 가장 필요했던 것으로 나타나 큰 차이를 보이지 않았으나 남성의 경우는 '여가생활에 관한 정보' (12.9%), '복지관 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보' (8.8%), '장래·죽음에 관한 정보' (8.8%)의 순으로 정보요구를 경험한 반면, 여성 응답자는 '복지관 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보' (12.2%), '장래·죽음에 관한 정보' (9.1%), '여가생활에 관한 정보' (8.3%) 순으로 답해 성별 간 다소 차이를 보였다. <표 4-5>

<표 4-5> 성별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 1순위

단위: 명(%)

구 분	여	남	전 체
건강·질병에 관한 정보	121(47.6)	58(39.5)	179(44.6)
복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보	31(12.2)	13(8.8)	44(11.0)
여가생활에 관한 정보 (취미 및 자원봉사 관련 정보 포함)	21(8.3)	19(12.9)	40(10.0)
장래·죽음에 관한 정보	23(9.1)	13(8.8)	36(9.0)
없음	18(7.1)	12(8.2)	30(7.5)
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	17(6.7)	4(2.7)	21(5.2)
은퇴 준비에 관한 정보 (취업 및 생애설계 관련 정보 포함)	3(1.2)	13(8.8)	16(4.0)
주거환경·주택관련정보	9(3.5)	4(2.7)	13(3.2)
경제·법률적인 정보	8(3.1)	5(3.4)	13(3.2)
개인적인 관심사	3(1.2)	6(4.1)	9(2.2)
계	254(100.0)	147(100.0)	401(100.0)

조사대상자를 60, 70, 80대 이상 연령대로 나누어 비교해본 결과, 모든 연령대에서 '건강·질병에 관한 정보' 가 60대 52명(39.7%), 70대 96명(47.1%), 80대 31명(47.0%)으로 가장 높게 나타난 것을 알 수 있다.

그러나 그 다음으로 60대의 경우는 12.2%가 ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설이용에 관한 정보’와 ‘여가생활에 관한 정보’를 필요로 했다고 답했고, 70대의 11.8%가 ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보’를 필요로 했다고 답한데 비해 80대 이상 조사대상자는 ‘장래죽음에 관한 정보’ (16.7%)를 필요로 했다고 답해, 연령대별 정보선호의 차이를 보여주었다. 특히 80대 이상 조사대상의 경우는 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 필요했던 정보의 영역이 ‘건강, 질병에 관한 정보’나 ‘장래죽음에 관한 정보’에 주로 집중되어 있고, 그 외에 필요했던 정보가 ‘없음’이라고 답한 경우가 10.0%였으며, 관심 없는 정보의 영역도 많아 타 연령대에 비해 필요한 정보영역이 비교적 제한적임을 알 수 있다.

반면, ‘여가생활에 관한 정보’ 및 ‘은퇴 준비에 관한 정보’와 같이 보다 활동성이 요구되는 노년생활정보에 있어서는 60대가 타 연령대 조사대상자들보다 정보필요를 더 높게 나타내고 있어 연령대별 차이를 엿볼 수 있었다. <표 4-6>

<표 4-6> 연령별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 1순위

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전 체
건강·질병에 관한 정보	52(39.7)	96(47.1)	31(47.0)	179(44.6)
복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보	16(12.2)	24(11.8)	4(6.1)	44(11.0)
여가생활에 관한 정보 (취미 및 자원봉사 관련 정보 포함)	16(12.2)	19(9.3)	5(7.6)	40(10.0)
장래·죽음에 관한 정보	5(3.8)	20(9.8)	11(16.7)	36(9.0)
없음	7(5.3)	16(7.8)	7(10.6)	30(7.5)
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	6(4.6)	10(4.9)	5(7.6)	21(5.2)
은퇴 준비에 관한 정보 (취업 및 생애설계 관련 정보 포함)	10(7.6)	6(2.9)	0(0.0)	16(4.0)
주거환경·주택관련정보	8(6.1)	5(2.5)	0(0.0)	13(3.2)
경제·법률적인 정보	7(5.3)	6(2.9)	0(0.0)	13(3.2)
개인적인 관심사	4(3.1)	2(1.0)	3(4.5)	9(2.2)
계	131(100.0)	204(100.0)	66(100.0)	401(100.0)

지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 2순위는 1순위와 마찬가지로 ‘건강, 질병에 관한 정보’가 19.7%로 가장 높은 비율을 나타냈고, 그 다음으로 ‘여가생활에 관한 정보’ (16.1%), ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보’와 ‘장례·죽음에 관한 정보’ (각각 13.7%)순으로 나타났다.

성별로 살펴보면, 남녀 모두 ‘건강·질병에 관한 정보’를 각각 18.5%, 20.3%로 큰 차이를 보이지 않았으나 여성의 경우는 그 다음으로 ‘여가생활에 관한 정보’ (17.8%), ‘장례·죽음에 관한 정보’ (15.3%) 순으로 답했고, 남성의 경우는 ‘복지관·요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보’ (16.2%), ‘여가생활에 관한 정보’ (13.1%)순으로 응답해 성별 간 차이가 있었다. 특히 여성의 경우는 ‘가족관계나 심리적 문제에 관한 정보’를 필요로 하는 경우가 7.6%였던 반면 남성의 경우는 3.8%에 불과했고, 그 보다는 ‘경제·법률적인 정보’ (9.2%), ‘은퇴 준비에 관한 정보’ (10.8%)등에 더 관심이 있는 것으로 조사되었다. <표 4-7>

<표 4-7> 성별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 2순위  
단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
건강·질병에 관한 정보	48(20.3)	24(18.5)	72(19.7)
여가생활에 관한 정보 (취미 및 자원봉사 관련 정보 포함)	42(17.8)	17(13.1)	59(16.1)
복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보	29(12.3)	21(16.2)	50(13.7)
장례·죽음에 관한 정보	36(15.3)	14(10.8)	50(13.7)
없음	26(11.0)	15(11.5)	41(11.2)
경제·법률적인 정보	12(5.1)	12(9.2)	24(6.6)
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	18(7.6)	5(3.8)	23(6.3)
은퇴 준비에 관한 정보 (취업 및 생애설계 관련 정보 포함)	9(3.8)	14(10.8)	23(6.3)
주거환경·주택관련정보	9(3.8)	6(4.6)	15(4.1)
개인적인 관심사	7(3.0)	2(1.5)	9(2.5)
계	236(100.0)	130(100.0)	366(100.0)

연령대별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 2순위를 살펴 보면, 모든 연령대에서 ‘건강·질병에 관한 정보’를 각각 16.4%(60대), 21.1%(70대), 22.0%(80대 이상)로 가장 높게 응답했다. 그러나 그 다음으로 60대의 경우는 ‘여가생활에 관한 정보’ (18.0%) ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보’ (15.6%)순으로 답했고, ‘은퇴 준비에 관한 정보’도 12.3%인 반면, 70대의 경우는 ‘여가생활에 관한 정보’가 16.2%, ‘장례·죽음에 관한 정보’가 15.1%순으로 나타나 연령대별 다소 차이가 있었다. 또한 80대 이상 조사대상 역시 ‘건강·질병에 대한 정보’에 이어 ‘장례·죽음에 관한 정보’가 18.6%로 높게 나타나 연령이 높을수록 여가생활이나 은퇴 준비에 관련된 정보보다는 장례·죽음에 관한 정보에 더 많은 필요를 느끼고 있음을 엿볼 수 있다. <표 4-8>

<표 4-8> 연령별 지난 6개월간 노년생활과 관련하여 가장 필요했던 정보 2순위  
단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전체
건강·질병에 관한 정보	20(16.4)	39(21.1)	13(22.0)	72(19.7)
여가생활에 관한 정보 (취미 및 자원봉사 관련 정보 포함)	22(18.0)	30(16.2)	7(11.9)	59(16.1)
복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보	19(15.6)	22(11.9)	9(15.3)	50(13.7)
장례·죽음에 관한 정보	11(9.0)	28(15.1)	11(18.6)	50(13.7)
없음	11(9.0)	19(10.3)	11(18.6)	41(11.2)
경제·법률적인 정보	10(8.2)	12(6.5)	2(3.4)	24(6.6)
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	3(2.5)	17(9.2)	3(5.1)	23(6.3)
은퇴 준비에 관한 정보 (취업 및 생애설계 관련 정보 포함)	15(12.3)	7(3.8)	1(1.7)	23(6.3)
주거환경·주택관련정보	8(6.6)	7(3.8)	0(0.0)	15(4.1)
개인적인 관심사	3(2.5)	4(2.2)	2(3.4)	9(2.5)
계	122(100.0)	185(100.0)	59(100.0)	366(100.0)

(2) 정보추구행동과 도움정도

‘지난 6개월간 필요한 정보를 획득하기 위한 초기행동이 무엇이었는가’에 관한 질문에 대해 ‘주위사람에게 물어보았다(41.0%)’가 가장 많은 응답을 보였다. 반면 ‘아무 것도 하지 않았다’가 18.8%로 두 번째 많은 응답률을 나타냈다.

성별로 살펴보면, 여성의 경우 ‘주위사람(가족, 친척, 이웃, 친구, 종교인 등)에게 물어보았다’가 50.6%로 과반수이상을 차지한 반면, 남성의 경우는 약 1/4가량인 24.8%만이 정보획득을 위해 주위사람을 활용하는 것으로 나타나 성별 간 차이를 보였다. 또한 남성의 경우는 ‘책이나 신문’ 또는 인터넷을 활용하는 비율이 각각 20.7%, 14.5%로 여성의 7.8%, 2.1%보다 높게 조사되었다. <표 4-9>

<표 4-9> 성별 지난 6개월간 필요한 정보를 획득하기 위해 취한 초기행동

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
주위사람(가족, 친척, 이웃, 친구, 종교인 등)에게 물어보았다	123(50.6)	36(24.8)	159(41.0)
책이나 신문을 찾아보았다	19(7.8)	30(20.7)	49(12.6)
인터넷을 검색했다	5(2.1)	21(14.5)	26(6.7)
본인이 직접 관련 기관에 전화해서 알아보았다	15(6.2)	11(7.6)	26(6.7)
본인이 직접 복지관이나 동사무소 등에 문의하였다	24(9.9)	17(11.7)	41(10.6)
기타	10(4.1)	4(2.8)	14(3.6)
아무 것도 하지 않았다 / 아직 아무 것도 하지 않았다	47(19.3)	26(17.9)	73(18.8)
계	243(100.0)	145(100.0)	388(100.0)

연령대별로 분석해본 결과 ‘주위사람(가족, 친척, 이웃, 친구, 종교인 등)에게 물어보았다’라는 응답이 60대(40.3%), 70대(41.8%), 80대 이상(40.0%)

으로 모든 연령대에서 가장 높게 나타났다.

하지만 연령대가 낮을수록 ‘책이나 신문’ 또는 ‘인터넷’ 을 활용한 정보 추구행동이 높게 나타났는데, ‘책이나 신문’ 을 활용한 경우는 60대가 18.6%, 70대 10.8%, 80대 이상이 6.2% 순이었고, ‘인터넷 검색’ 은 60대가 12.4%, 70대 4.6%, 80대 이상이 1.5%로 응답되어 연령대별 차이가 있었다.

반면 ‘아무 것도 하지 않았다/ 아직 아무 것도 하지 않았다’ 의 경우는 60대가 14.7%, 70대는 16.0%인데 비해 80대 이상은 35.4%나 되어 연령대가 높을수록 정보추구행동의 적극성이 감소되어가는 것을 알 수 있다. <표 4-10>

<표 4-10> 연령별 지난 6개월간 필요한 정보를 획득하기 위해 취한 초기행동  
단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전 체
주위사람(가족, 친척, 이웃, 친구, 종교인 등)에게 물어보았다	52(40.3)	81(41.8)	26(40.0)	159(41.0)
책이나 신문을 찾아보았다	24(18.6)	21(10.8)	4(6.2)	49(12.6)
인터넷을 검색했다	16(12.4)	9(4.6)	1(1.5)	26(6.7)
본인이 직접 관련 기관에 전화해서 알아보았다	7(5.4)	14(7.2)	5(7.7)	26(6.7)
본인이 직접 복지관이나 동사무소 등에 문의하였다	9(7.0)	27(13.9)	5(7.7)	41(10.6)
기타	2(1.6)	11(5.7)	1(1.5)	14(3.6)
아무 것도 하지 않았다 / 아직 아무 것도 하지 않았다	19(14.7)	31(16.0)	23(35.4)	73(18.8)
계	129(100.0)	194(100.0)	65(100.0)	388(100.0)

필요한 정보가 있었지만 정보획득을 위해 아무런 행동도 취하지 않은 응답자 72명 중에서 그 이유를 묻는 질문에 ‘기타’ 응답이 29.2%로 가장 많았고 ‘정보를

찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서' (26.4%)', '어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/ 어디에 도움을 청해야할지 알 수가 없어서(19.4%)' 순으로 나타났다.

성별로 살펴보면 조사대상자 전체결과와 큰 차이점은 없었다. 남성의 경우 '기타'에 해당하는 응답이 40.7%로 가장 많았고, 여성의 경우도 22.2%가 '정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서' 라고 응답했다. 그 다음으로 남성은 '정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서' (33.3%), '어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/어디서 도움을 청해야 할지 알 수가 없어서' (18.5%)순으로 응답했고, 여성의 경우는 '어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/어디서 도움을 청해야 할지 알 수가 없어서' (20.0%), '건강상 정보를 탐색할 여력이 없어서' (17.8%)순으로 답했다. <표 4-11>

<표 4-11> 성별 필요로 하는 정보획득을 위해 아무 행동도 취하지 않은 이유  
단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/ 어디에 도움을 청해야 할지 알 수가 없어서	9(20.0)	5(18.5)	14(19.4)
주변에 도움을 줄 수 있는 사람이 아무도 없어서	3(6.7)	0(0.0)	3(4.2)
시간상 여유가 없어서	5(11.1)	0(0.0)	5(6.9)
건강상 정보를 탐색할 여력이 없어서	8(17.8)	0(0.0)	8(11.1)
정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서	10(22.2)	9(33.3)	19(26.4)
정확히 무슨 정보를 찾아야 할지 몰라서	0(0.0)	2(7.4)	2(2.8)
기타	10(22.2)	11(40.7)	21(29.2)
계	45(100.0)	27(100.0)	72(100.0)

연령대별로 보면, 60대의 경우 '어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/ 어디에 도움을 청해야할지 알 수가 없어서' 라는 응답이 27.8%로 가장 많았고, 그

다음으로는 ‘기타’ (22.2%), ‘정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서’ (16.7%)의 순이었다. 70대는 ‘기타’ 라는 응답이 30.0%로 가장 많았고, ‘정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서’ (26.7%), ‘건강상 정보를 탐색할 여력이 없어서’ (16.7%)순으로 조사되었다. 80대 이상에서는 ‘기타’ 와 ‘정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서’ 라는 응답이 각각 33.3%로 가장 높게 나타났다. <표 4-12>

<표 4-12> 연령별 필요로 하는 정보획득을 위해서 아무 행동도 취하지 않은 이유

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대이상	전체
어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/ 어디에 도움을 청해야 할지 알 수가 없어서	5(27.8)	4(13.3)	5(20.8)	14(19.4)
주변에 도움을 줄 수 있는 사람이 아무도 없어서	1(5.6)	1(3.3)	1(4.2)	3(4.2)
시간상 여유가 없어서	2(11.1)	2(6.7)	1(4.2)	5(6.9)
건강상 정보를 탐색할 여력이 없어서	2(11.1)	5(16.7)	1(4.2)	8(11.1)
정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서	3(16.7)	8(26.7)	8(33.3)	19(26.4)
정확히 무슨 정보를 찾아야 할지 몰라서	1(5.6)	1(3.3)	0(0.0)	2(2.8)
기타	4(22.2)	9(30.0)	8(33.3)	21(29.2)
계	18(100.0)	30(100.0)	24(100.0)	72(100.0)

정보획득을 위한 초기행동을 통해 필요한 정보를 획득했는지 여부를 묻는 질문에 대해 87.6%인 310명이 ‘예’ 라고 응답했고, ‘아니오’ 라는 응답은 12.4%(44명)이었다. 성별로 살펴보면, 여성의 경우 194명(89.4%), 남성은 116명(84.7%)이 정보획득을 위한 초기행동을 통해 필요한 정보를 획득했다고 응답했다. <표 4-13>

〈표 4-13〉 성별 정보획득을 위한 초기행동으로 필요정보를 획득했는지 여부  
단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
예	194(89.4)	116(84.7)	310(87.6)
아니오	23(10.6)	21(15.3)	44(12.4)
계	217(100.0)	137(100.0)	354(100.0)

연령대별로 조사한 결과에서는 60대는 108명(93.1%), 70대 160명(89.4%), 80대 이상은 42명(71.2%)이 ‘예 “라고 응답해 연령대가 낮을수록 정보획득을 위한 초기행동으로 필요한 정보를 획득한 경우가 더 많았음을 볼 수 있다. 〈표 4-14〉

〈표 4-14〉 연령별 정보획득을 위한 초기행동으로 필요한 정보를 획득했는지 여부  
단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전체
예	108(93.1)	160(89.4)	42(71.2)	310(87.6)
아니오	8(6.9)	19(10.6)	17(28.8)	44(12.4)
계	116(100.0)	179(100.0)	59(100.0)	354(100.0)

초기행동으로 인해 획득한 정보의 도움여부를 묻는 질문에 ‘매우 도움이 됨’ 이라는 응답이 48.9%, ‘조금 도움이 됨’ 이라고 응답한 비율은 41.9%로 나타나 전체의 90.8% 정도가 초기행동을 통해 정보획득을 하는데 도움이 됐다고 긍정적으로 응답했다.

성별로 살펴보면, 여성의 경우 ‘매우 도움이 됨’ 이 52.5%(104명), ‘조

금 도움이 됨' 은 40.4%(80명)로 조사되어 긍정적인 응답비율이 92.9%로서 남성의 87.1%보다 높게 나타났다. <표 4-15>

<표 4-15> 성별 정보획득을 위한 초기행동으로 획득한 정보의 도움정도  
단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
전혀 도움이 되지 않음	4(2.0)	6(5.1)	10(3.2)
거의 도움이 되지 않음	10(5.1)	9(7.7)	19(6.0)
조금 도움이 됨	80(40.4)	52(44.4)	132(41.9)
매우 도움이 됨	104(52.5)	50(42.7)	154(48.9)
계	198(100.0)	117(100.0)	315(100.0)

연령대별로 보면, 연령대 간 큰 차이는 없었다. 60대와 70대는 90%이상이 '조금 도움이 됨' 과 '매우 도움이 됨' 의 긍정적인 반응을 보였고, 80대 이상 응답자의 경우는 이보다 다소 낮은 83.7%가 정보획득을 위한 초기행동을 통해 획득한 정보가 긍정적인 도움을 주었다고 답했다. <표 4-16>

<표 4-16> 연령별 정보획득을 위한 초기행동으로 획득한 정보의 도움정도  
단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전체
전혀 도움이 되지 않음	4(3.6)	5(3.1)	1(2.3)	10(3.2)
거의 도움이 되지 않음	7(6.4)	6(3.7)	6(14.0)	19(6.0)
조금 도움이 됨	45(40.9)	70(43.2)	17(39.5)	132(41.9)
매우 도움이 됨	54(49.1)	81(50.0)	19(44.2)	154(48.9)
계	110(100.0)	162(100.)	43(100.)	315(100.0)

(3) 정보추구 문제점

필요한 정보를 얻는 과정에서 불편한 사항이 있었는지에 대한 질문에는 76.6%(290명)가 ‘불편하지 않았다’ 라고 응답했고, 23.3%(88명)가 ‘불편했다’ 라는 응답을 보였다.

성별로 살펴보면, 여성은 77.7%(185명)가 ‘불편하지 않았다’ 라고 응답했고, 22.3%(53명)는 ‘불편했다’ 라고 답했다. 남성의 경우는 75.0%(105명)가 ‘불편하지 않았다’ 라고 답했고, ‘불편했다’ 라고 응답한 사람은 25.0%(35명)로 나타나 성별 간 큰 차이는 없었다. <표 4-17>

<표 4-17> 성별 정보획득 과정에서 불편사항 여부

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
불편했다	53(22.3)	35(25.0)	88(23.3)
불편하지 않았다	185(77.7)	105(75.0)	290(76.6)
계	238(100.0)	140(100.0)	378(100.0)

연령대별로 보면 ‘불편하지 않았다’ 는 응답은 80대 이상(85.7%), 60대(78.0%), 70대(72.9%) 순으로 높게 나타났고, ‘불편했다’ 라는 부정적인 응답은 70대(27.1%), 60대(22.0%), 80대 이상(14.3%)순으로 조사되었다. <표 4-18>

<표 4-18> 연령별 정보획득 과정에서 불편사항 여부

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전체
불편했다	28(22.0)	51(27.1)	9(14.3)	88(23.3)
불편하지 않았다	99(78.0)	137(72.9)	54(85.7)	290(76.6)
계	127(100.0)	188(100.0)	63(100.0)	378(100.0)

필요한 정보를 얻는 과정에서 가장 불편했던 사항으로는 ‘누구에게 물어봐야 할지 잘 몰라서 막막했다’ 라는 응답과 ‘정보가 너무 부족했다’ 라는 응답이 각각 25.0%로 가장 많은 응답비율을 보였다. 반면 ‘정보가 너무 많아 필요한 정보를 선택할 수 없었다.’ 는 2.2%로 가장 적게 응답했다.

성별로 살펴보면, 여성의 경우는 ‘누구에게 물어봐야 할지 몰라서 막막했다’ 라는 응답이 29.8%로 가장 많았고, 그 다음으로는 ‘정보가 너무 부족했다’ (26.3%), ‘기타’ (19.3%) 순이었다. 반면 남성의 경우에는 ‘정보를 찾기 위해 필요한 수단에 접근하기가 쉽지 않았다’ 라는 응답이 28.6%로 가장 많았고, ‘정보가 너무 부족했다’ (22.9%), ‘누구에게 물어봐야 할지 몰라서 막막했다’ 와 ‘기타’ 의견이 각각 17.1%로 나타나 성별 간 정보획득과정에서 불편했던 사항에 관해 다소 의견차이가 있었다. <표 4-19>

<표 4-19> 성별 정보획득 과정에서 가장 불편했던 사항

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
누구에게 물어봐야 할지 잘 몰라서 막막했다	17(29.8)	6(17.1)	23(25.0)
정보를 찾기 위해 필요한 수단에 접근하기가 쉽지 않았다	6(10.5)	10(28.6)	16(17.4)
정보가 너무 부족했다	15(26.3)	8(22.9)	23(25.0)
정보가 너무 많아 필요한 정보를 선택할 수 없었다	0(0.0)	2(5.7)	2(2.2)
찾은 정보들의 내용이 정확하지 않은 경우가 많았다	8(14.0)	3(8.6)	11(12.0)
기타	11(19.3)	6(17.1)	17(18.5)
계	57(100.0)	35(100.0)	92(100.0)

연령대별로 살펴보면, 60대의 경우는 ‘누구에게 물어봐야 할지 잘 몰라서 막막했다’ 는 의견이 27.6%, ‘정보를 찾기 위해 필요한 수단에 접근하기가 쉽

지 않았다' (24.1%), '기타' (20.7%), '정보가 너무 부족했다' (17.2%)순으로 나타났다. 하지만 70대의 경우는 '정보가 너무 부족했다' 라는 의견이 32.7%로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 '누구에게 물어봐야 할지 잘 몰라서 막막했다' (21.2%), '기타' (19.2%)순이었다. 80대 이상의 경우는 '누구에게 물어봐야 할지 잘 몰라서 막막했다' 는 의견이 36.4%로 가장 많았고, '찾은 정보들의 내용이 정확하지 않은 경우가 많았다' (27.3%), '정보를 찾기 위해 필요한 수단에 접근하기가 쉽지 않았다' 18.2%)순으로 조사되어 연령대 간 차이를 보였다. <표 4-20>

<표 4-20> 연령별 정보획득 과정에서 가장 불편했던 사항

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대 이상	전체
누구에게 물어봐야 할지 잘 몰라서 막막했다	8(27.6)	11(21.2)	4(36.4)	23(25.0)
정보를 찾기 위해 필요한 수단에 접근하기가 쉽지 않았다	7(24.1)	7(13.5)	2(18.2)	16(17.4)
정보가 너무 부족했다	5(17.2)	17(32.7)	1(9.1)	23(25.0)
정보가 너무 많아 필요한 정보를 선택할 수 없었다	2(6.9)	0(0.0)	0(0.0)	2(2.2)
찾은 정보들의 내용이 정확하지 않은 경우가 많았다	1(3.4)	7(13.5)	3(27.3)	11(12.0)
기타	6(20.7)	10(19.2)	1(9.1)	17(18.5)
계	29(100.0)	52(100.0)	11(100.0)	92(100.0)

## 2) 정보지원실태

### (1) 유형별 정보지원 경험 및 도움정도

평소 정보획득을 위한 다양한 정보원의 도움 경험 여부에 관해 ‘가족과 상의함’, ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’, ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’의 경험이 있다고 응답한 경우가 각각 62.1%, 65.5%, 67.2%로 나타나 과반수를 훨씬 넘는 응답률을 보였다. 반면 ‘복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함’ (22.4%), ‘동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함’ (24.7%), ‘인터넷을 통해 관련기관 홈페이지 또는 자료를 검색함’ (18.9%) 등의 경험은 전체 응답자의 1/4에도 미치지 못하는 것으로 나타났다.

성별로 살펴보면, 여성 응답자의 경우 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이라고 응답한 경우는 72.0%(183명)이었고, ‘가족과 상의함’은 64.6%(164명), ‘관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄’이 60.6%(151명), ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ 이라고 응답한 경우는 42.7%(108명)인 것으로 나타났다. 반면, 남성의 경우는 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ 이라고 응답한 사람이 78.2%(115명), ‘가족과 상의함’은 57.8%(85명), ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’이 54.4%(80명), ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’은 46.3%(68명)인 것으로 조사되었다.

조사결과 여성의 경우는 친구, 이웃, 종교기관 종사자나 가족과 같은 비전문가집단 대인중심 정보원 활용을 선호하는 반면, 남성의 경우는 상대적으로 관련 책자, 신문, TV프로그램 및 인터넷 등을 활용한 정보획득을 더 선호하고 있는 것을 볼 수 있다. <표 4-21>

〈표 4-21〉 성별 평소 정보획득을 위한 정보원별 경험유무

단위: 명(%)

구 분	여		남		전체		
	있다	없다	있다	없다	있다	없다	계
가족과 상의함	164 (64.6)	90 (35.4)	85 (57.8)	62 (42.2)	249 (62.1)	152 (37.9)	401 (100.0)
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	183 (72.0)	71 (28.0)	80 (54.4)	183 (72.0)	263 (65.5)	138 (34.4)	401 (100.0)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	56 (22.0)	198 (78.0)	34 (23.1)	113 (76.9)	90 (22.4)	311 (77.6)	401 (100.0)
동사무소·구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	49 (19.3)	205 (80.7)	50 (34.0)	97 (66.0)	99 (24.7)	302 (75.3)	401 (100.0)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	47 (18.5)	207 (81.5)	28 (19.0)	119 (81.0)	75 (18.7)	326 (81.3)	401 (100.0)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	11 (4.4)	241 (95.6)	5 (3.4)	141 (96.6)	16 (4.0)	382 (96.0)	398 (100.0)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관 시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	108 (42.7)	145 (57.3)	68 (46.3)	79 (53.7)	176 (44.0)	224 (56.0)	400 (100.0)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	35 (13.9)	217 (86.1)	40 (27.6)	105 (72.4)	75 (18.9)	322 (81.1)	397 (100.0)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	151 (60.6)	98 (39.4)	115 (78.2)	32 (21.8)	266 (67.2)	130 (32.8)	396 (100.0)

연령대별로 살펴보면, 60대의 경우 ‘관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄’ 이라고 응답한 경우는 78.3%(101명), ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이 64.9%(85명), ‘가족과 상의함’ 은 63.4%(83명)로 나타나 60대 조사대상자 과반수 이상이 평소 이와 같은 정보원들을 주로 활용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 ‘노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함’, ‘129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함’ 은 각각 8.4%, 3.8%에 불과해 이들 정보원 활용경험은 매우 적음을 볼 수 있다.

70대 응답자의 경우는 60대와 마찬가지로 ‘관련, 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄’, ‘가족과 상의함’, ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이 각각 64.9%, 64.7%, 64.2%로 나타나 조사대상 과반수이상인 해당 정보원의 활용 경험을 보여주고 있다.

80대 이상 응답자의 경우는 ‘친구, 이웃 종교기관 종사자 등에게 문의함’ (71.2%)에 의한 정보원 활용경험이 가장 높게 나타났다. 그밖에 60대 및 70대와 마찬가지로 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ 이 52.3%, ‘가족과 상의함’ 이 51.5%로 조사되어 비교적 높게 조사되었다.

연령대별 특성 중에서 ‘관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄’ (60대 78.3%, 70대 64.9%, 80대 이상 52.3%)의 경우와 ‘인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함’ (60대 32.6%, 70대 14.8%, 80대 이상 4.6%), ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ (60대 48.9%, 70대 44.3%, 80대 이상 33.3%) 등의 경우는 연령대가 낮을수록 해당 정보원의 활용경험 빈도가 더 높은 것을 볼 수 있다. 반면, ‘노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함’ (60대 8.4%, 70대 23.0%, 80대 이상 25.8%)은 연령대가 높을수록 해당 정보원의 활용경험 빈도가 더 높아지는 것을 비교해 볼 수 있다. <표 4-22>

<표 4-22> 연령별 평소 정보획득을 위한 정보원별 경험유무

단위: 명(%)

구 분	60대		70대		80대 이상		전체		계
	있다	없다	있다	없다	있다	없다	있다	없다	
가족과 상의함	83 (63.4)	48 (36.6)	132 (64.7)	72 (35.3)	34 (51.5)	32 (48.5)	249 (62.1)	152 (37.9)	401 (100.0)
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	85 (64.9)	46 (35.1)	131 (64.2)	73 (35.8)	47 (71.2)	19 (28.8)	263 (65.6)	138 (34.4)	401 (100.0)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	30 (22.9)	101 (77.1)	53 (26.0)	151 (74.0)	7 (10.6)	59 (89.4)	90 (22.4)	311 (77.6)	401 (100.0)
동사무소·구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	39 (29.8)	92 (70.2)	50 (24.5)	154 (75.5)	10 (15.2)	56 (84.8)	99 (24.7)	302 (75.3)	401 (100.0)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	11 (8.4)	120 (91.6)	47 (23.0)	157 (77.0)	17 (25.8)	49 (74.2)	75 (18.7)	326 (81.3)	401 (100.0)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	5 (3.8)	126 (96.2)	9 (4.5)	192 (95.5)	2 (3.0)	64 (97.0)	16 (4.0)	382 (96.0)	398 (100.0)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	64 (48.9)	67 (51.1)	90 (44.3)	113 (55.7)	22 (33.3)	44 (66.7)	176 (44.0)	224 (56.0)	400 (100.0)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	42 (32.6)	87 (67.4)	30 (14.8)	173 (85.2)	3 (4.6)	62 (95.4)	75 (18.9)	322 (81.1)	397 (100.0)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	101 (78.3)	28 (21.7)	131 (64.9)	71 (35.1)	34 (52.3)	31 (47.7)	266 (67.2)	130 (32.8)	396 (100.0)

(2) 가장 선호하는 정보지원 유형 (가장 많이 활용되는 것과 가장 선호하는 것)

평소 가장 많이 활용하는 정보원은 ‘가족’ 으로 총 129명 33.4%가 응답했다. 그 다음으로는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자’ 20.2%(78명), ‘책자,

신문, TV등 매체’ 19.9%(77명) 순이었고, ‘노인단체 또는 관련기관’ 은 1.8%, ‘129, 노인의 전화 등 복지서비스 전용전화’ 라는 응답은 0.3%로 매우 낮은 비율을 보였다.

성별로 살펴보면, 여성 응답자의 경우 ‘가족과 상의함’ 이라는 응답이 38.3%(93명)로 가장 많았고, 그 다음으로는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ (24.7%), ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (17.7%) 순으로 조사되었다. ‘노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함’ (2.5%), ‘인터넷을 통해 관련 기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함’ (2.1%)이나 ‘129, 노인의 전화 등 복지 서비스 전용전화를 이용함’ (0.4%)이라고 응답한 응답자는 거의 없었다.

남성 응답자의 경우 ‘가족과 상의함’ 이라는 응답이 25.2%(36명)로 가장 많았고, 그 다음은 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 살펴봄’ (23.8%)으로 여성 응답자의 동일 응답비율 17.7%보다 더 높았다. 그밖에 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이라고 답한 응답률이 12.6%, ‘동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함’, ‘복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함’, ‘인터넷을 통한 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함’ 이라는 응답이 각각 10.5%로 나타나 남성이 여성보다 더 다양한 정보원을 고르게 활용하고 있는 것을 볼 수 있다.

반면 남성도 여성 응답자와 마찬가지로 ‘노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함’ (0.7%), ‘129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함’ (0.0%) 등의 응답은 매우 낮게 조사되어, 이들 정보원을 활용한 경험은 거의 드문 것을 알 수 있다. <표 4-23>

〈표 4-23〉 성별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 1순위

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
가족과 상의함	93(38.3)	36(25.2)	129(33.4)
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	60(24.7)	18(12.6)	78(20.2)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	43(17.7)	34(23.8)	77(19.9)
동사무소·구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	14(5.8)	15(10.5)	29(7.5)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	11(4.5)	15(10.5)	26(6.7)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	5(2.1)	15(10.5)	20(5.2)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	10(4.1)	9(6.3)	19(4.9)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	6(2.5)	1(0.7)	7(1.8)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	1(0.4)	0(0.0)	1(0.3)
계	243(100.0)	143(100.0)	386(100.0)

연령대별로 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 1순위를 조사한 결과를 보면, 60대 응답자는 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’이라는 응답이 가장 많은 31.0%였고, 그 다음으로 ‘가족과 상의함’ (25.6%), ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ (15.5%)순으로 나타났다. 70대 응답자의 경우는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ (19.9%)이 가장 많았고, ‘가족과 상의함’ (18.4%), ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (15.8%) 순으로 조사되었다.

반면, 80대 이상 응답자는 41.0%가 ‘가족과 상의함’ 이라고 답해 타 연령대에 비해 정보원 중 가족에 대한 활용도가 가장 높게 나타남을 볼 수 있다. 그 다음으로는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이 31.1%였고, ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ 의 경우는 9.8%로 나타났다. <표 4-24>

〈표 4-24〉 연령별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 1순위

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대이상	전체
가족과 상의함	33(25.6)	71(18.4)	25(41.0)	129(33.4)
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	20(15.5)	39(19.9)	19(31.1)	78(20.2)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	40(31.0)	31(15.8)	6(9.8)	77(19.9)
동사무소·구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	10(7.8)	18(9.2)	1(1.6)	29(7.5)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	10(7.8)	13(6.6)	3(4.9)	26(6.7)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	11(8.5)	8(4.1)	1(1.6)	20(5.2)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	4(3.1)	11(5.6)	4(6.6)	19(4.9)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	0(0.0)	5(2.6)	2(3.3)	7(1.8)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	1(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.3)
계	129(100.0 )	196(100.0 )	619(100.0 )	386(100.0 )

평소에 가장 많이 활용하는 정보원 2순위를 살펴보면, ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자’ 라는 응답이 26.3%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (26.1%), ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ (14.7%), ‘가족과 상의함’ (12.7%)의 순으로 나타났다.

성별로 살펴보면, 여성 응답자의 경우 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이라는 응답이 31.1%(69명)로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (21.2%)을 꼽았다. 반면 남성 응답자의 경우 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ 이라는 응답이 가장 높아 34.4%를 나타냈고, 그 다음으로 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문

의함’ (18.3%)이라고 응답해 여성 응답자와 차이가 있었다. <표 4-25>

<표 4-25> 성별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 2순위

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	69(31.1)	24(18.3)	93(26.3)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	47(21.2)	45(34.4)	92(26.1)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	34(15.3)	18(13.7)	52(14.7)
가족과 상의함	30(13.5)	15(11.5)	45(12.7)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	14(6.3)	6(4.6)	20(5.7)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	14(6.3)	6(4.6)	20(5.7)
동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	8(3.6)	9(6.9)	17(4.8)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	6(2.7)	7(5.3)	13(3.7)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	0(0.0)	1(0.8)	1(0.3)
계	222(100.0)	131(100.0)	352(100.0)

연령대별로는 60대 응답자의 경우 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (25.4%)이라는 응답이 가장 많았고, 그 다음으로 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ (22.0%), ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관 시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ (18.6%) 순으로 나타났다.

70대 응답자는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’, ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’이라는 응답이 각각 27.4%로 가장 많았고, ‘가족과 상의함’이라는 응답은 16.2%, ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’이라고 응답한 응답자는 12.3%였다.

80대 이상 응답자의 경우는 가장 많은 32.1%가 ‘친구 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이라고 답했다. 그 다음으로 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (23.2%), ‘실제 이용하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ (14.3%) 순으로 응답했다. <표 4-26>

<표 4-26> 연령별 평소 가장 많이 활용하는 정보원의 종류 2순위

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대이상	전체
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	26(22.0)	49(27.4)	18(32.1)	93(26.3)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	30(25.4)	49(27.4)	13(23.2)	92(26.1)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	22(18.6)	22(12.3)	8(14.3)	52(14.7)
가족과 상의함	12(10.2)	29(16.2)	4(7.1)	45(12.7)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	7(5.9)	13(7.3)	0(0.0)	20(5.7)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	5(4.2)	7(3.9)	8(14.3)	20(5.7)
동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	7(5.9)	6(3.4)	4(7.1)	17(4.8)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	9(7.6)	3(1.7)	1(1.8)	13(3.7)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	0(0.0)	1(0.6)	0(0.0)	1(0.3)
계	118(100.0)	179(100.0)	56(100.0)	352(100.0)

‘앞으로 필요한 정보가 있을 때, 어떤 정보원을 주로 활용하겠느냐’ 라는 질문에 대해 ‘가족과 상의하겠다’ 는 응답이 29.7%(118명)로 가장 높은 비율을 차지했다. 그 다음으로는 ‘복지관 사회복지사에게 전화나 방문을 통해 문의하겠다’ 는 응답은 16.6%(66명)였고, ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자등에게 문의하겠다’ (12.8%), ‘관련 책자, 신문, TV등을 찾아보겠다’ (11.8%) 등의 순으로 이어졌다.

성별로 살펴보면, 여성 응답자의 경우 ‘가족과 상의함’ 이라고 답한 응답자가 88명(34.9%)으로 가장 많았다. 그 다음으로 ‘복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함’ (17.9%), ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ (14.3%)

순으로 이어졌다. 반면 남성응답자는 ‘가족과 상의함’이라는 응답이 가장 많았지만 여성 응답자보다는 훨씬 낮은 20.7%였다. 또한 여성응답자의 8.7%만이 응답한 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’은 남성의 경우 17.2%로 높게 나타나 성별 간 향후 정보원 활용에 대한 선호차이가 있음을 알 수 있다. <표 4-27>

<표 4-27> 성별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 1순위

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
가족과 상의함	88(34.9)	30(20.7)	118(29.7)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	45(17.9)	21(14.5)	66(16.6)
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	36(14.3)	15(10.3)	51(12.8)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	22(8.7)	25(17.2)	47(11.8)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	18(7.1)	16(11.0)	34(8.6)
동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	16(6.3)	13(9.0)	29(7.3)
129, 노인인 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	16(6.3)	6(4.1)	22(5.5)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	6(2.4)	13(9.0)	19(4.8)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	5(2.0)	6(4.1)	11(2.8)
계	252(100.0)	145(100.0)	397(100.0)

연령대별로 살펴보면, 60대의 경우는 ‘복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함’이라고 응답한 응답자가 18.3%로 가장 많았다. 반면 70대와 80대의 경우는 ‘가족과 상의함’이라고 답한 응답자가 각각 33.3%, 43.1%로 가장 많아 60대의 17.6%에 비해 월등히 높은 선호를 볼 수 있다. 특히 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (60대 17.6%, 70대 10.0%, 80대 이상 6.2%)이나 ‘인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함’ (60대 7.6%, 70대 4.5%, 80대 이상 0.0%)등의 응답의 경우는 연령대가 낮을수록 향

후 필요한 정보가 있을 경우 정보원으로서 활용하고자 하는 의사가 보다 긍정적인 임을 알 수 있다. <표 4-28>

<표 4-28> 연령별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 1순위

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대이상	전체
가족과 상의함	23(17.6)	67(33.3)	28(43.1)	118(29.7)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	24(18.3)	37(18.4)	5(7.7)	66(16.6)
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	18(13.7)	22(10.9)	11(16.9)	51(12.8)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	23(17.6)	20(10.0)	4(6.2)	47(11.8)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	15(11.5)	11(5.5)	8(12.3)	34(8.6)
동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	8(6.1)	17(8.5)	4(6.2)	29(7.3)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	6(4.6)	13(6.5)	3(4.6)	22(5.5)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	10(7.6)	9(4.5)	0(0.0)	19(4.8)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	4(3.1)	5(2.5)	2(3.1)	11(2.8)
계	131(100.0)	201(100.0)	65(100.0)	397(100.0)

앞으로 가장 많이 활용할 정보원 2순위에서는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자등에게 문의함’ 이라는 응답이 24.1%(92명)로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아 봄’ (22.3%), ‘실제 이용하고자 하는 구체적인 관련기관 시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ (10.8%) 등의 순으로 나타났다.

성별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 2순위를 조사한 결과를 살펴 보면, 여성 응답자의 경우 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’ 이라는 응답이 30.4%로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ (17.5%), ‘가족과 상의함’ (10.0)순인 것을 볼 수 있다.

반면 남성 응답자의 경우는 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ 이라는 응답이 30.5%로 가장 높고, ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’의 경우는 13.5%로 여성 응답자의 응답비율보다 훨씬 낮은 것을 볼 수 있다. 그 다음으로는 ‘실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함’ (12.1%) ‘129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함’ (9.9%)의 순으로 이어졌다. <표 4-29>

<표 4-29> 성별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 2순위

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	73(30.4)	19(13.5)	92(24.1)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	42(17.5)	43(30.5)	85(22.3)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관·시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	24(10.0)	17(12.1)	41(10.8)
가족과 상의함	29(12.1)	9(6.4)	38(10.0)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	20(8.3)	10(7.1)	30(7.9)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	18(7.5)	12(8.5)	30(7.9)
동사무소·구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	15(6.3)	11(7.8)	26(6.8)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	7(2.9)	14(9.9)	21(5.5)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	12(5.0)	6(4.3)	18(4.7)
계	240(100.0)	141(100.0)	381(100.0)

연령대별로 살펴보면, 60대 응답자의 경우 ‘관련 책자, 신문, TV프로그램 등을 찾아봄’ 이라는 응답이 22.5%로 가장 많은 반면, 70대 응답자의 27.6%와 80대 이상 응답자 35.0%는 ‘친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함’을 가장 많이 선택해 향후 활용할 선호정보원의 종류 2순위에 있어 연령대별

차이를 나타냈다. <표 4-30>

<표 4-30> 연령별 앞으로 가장 많이 활용할 정보원의 종류 2순위

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대이상	전체
친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함	18(14.0)	53(27.6)	21(35.0)	92(24.1)
관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	29(22.5)	42(21.9)	14(23.3)	85(22.3)
실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함	18(14.0)	21(10.9)	2(3.3)	41(10.8)
가족과 상의함	13(10.1)	19(9.9)	6(10.0)	38(10.0)
복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함	12(9.3)	16(8.3)	2(3.3)	30(7.9)
인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	16(12.4)	12(6.3)	2(3.3)	30(7.9)
동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	9(7.0)	14(7.3)	3(5.0)	26(6.8)
129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	11(8.5)	6(3.1)	4(6.7)	21(5.5)
노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함	3(2.3)	9(4.7)	6(10.0)	18(4.7)
계	129(100.0)	192(100.0)	60(100.0)	381(100.0)

### 3) 정보지원매체 활용경험 및 이용의사

응답자의 정보지원매체 활용경험에 있어 ‘보건복지콜센터 129를 들어본 적이 있는가’에 대해 ‘들어보지 못했다’라고 답한 사람이 전체 응답자중 340명, 85.0%나 되었다. 또한 ‘보건복지콜센터 129가 무엇을 하는 곳인지’ 모른다’는 응답도 전체의 89.7%(270명)에 달했다.

성별로 살펴보면, 보건복지 콜센터 129를 ‘들어본 적이 없다’고 응답한 여성 응답자는 84.6%, 남성의 경우는 85.6%로 성별 간 큰 차이가 없었다. ‘보건복지 콜센터 129가 무엇을 하는 곳인지 아는가?’라는 질문에 대해서는 여성의 91.0%, 남성 응답자의 87.5%가 ‘모른다’라고 응답했다. <표 4-31>

<표 4-31> 성별 보건복지콜센터 129에 대한 인지 여부

단위: 명(%)

구 분	여			남			전체		
	예	아니오	계	예	아니오	계	예	아니오	계
들어본 적이 있다	39 (15.4)	215 (84.6)	254 (100.0)	21 (14.4)	125 (85.6)	146 (100.0)	60 (15.0)	340 (85.0)	400 (100.0)
무엇을 하는 곳인지 안다	17 (9.0)	172 (91.0)	189 (100.0)	14 (12.5)	98 (87.5)	112 (100.0)	31 (10.3)	270 (89.7)	301 (100.0)

연령대별로 보건복지 콜센터 129의 인지여부를 살펴보면, ‘들어본 적이 있다’고 응답한 60대는 21.5%, 70대는 14.7%, 80대 이상은 3.0%에 불과했으며, 연령대가 낮을수록 다소 129를 인지하고 있는 비율이 높음을 알 수 있다.

‘보건복지 콜센터 129가 무엇을 하는 곳인지 아는가’라는 질문에 대해서는 80대 이상(97.8%), 70대(90.4%), 60대(84.8%)의 순으로 ‘알지 못한다’라고 응답해서 연령대가 높을수록 129의 역할에 대해 잘 알지 못하는 것으로 나타났다. <표 4-32>

<표 4-32> 연령별 보건복지콜센터 129에 대한 인지 여부

단위: 명(%)

구 분	60대		70대		80대 이상		전체		
	예	아니오	예	아니오	예	아니오	예	아니오	계
들어본 적이 있다	28 (21.5)	102 (78.5)	30 (14.7)	174 (85.3)	2 (3.0)	64 (97.0)	60 (15.0)	340 (85.0)	400 (100.0)
무엇을 하는 곳인지 안다	15 (15.2)	84 (84.8)	15 (9.6)	142 (90.4)	1 (2.2)	44 (97.8)	31 (10.3)	270 (89.7)	301 (100.0)

‘TV나 라디오에서 제공하는 노인대상 프로그램을 정기적으로 시청·청취하고 있는가’ 라는 질문에 53.8%가 ‘예’ 라고 응답했고 46.2%는 ‘아니오’ 라고 답했다. 현재 제공되고 있는 노인대상프로그램의 수가 더 늘어나야한다고 생각하는지 여부에 대해서는 응답자의 과반수에 미치지 못하는 46.6%만이 ‘그렇다’ 라고 답했다.

성별로 살펴보면, 여성응답자 중에서 ‘TV나 라디오에서 제공하는 노인대상 프로그램을 정기적으로 시청·청취하고 있다’ 고 답한 경우는 58.7%였고, 남성응답자는 45.2%로 나타나 여성응답자가 TV나 라디오에서 제공하는 노인대상 프로그램의 정기적인 시청·청취비율이 더 높은 것을 알 수 있다.

‘현재보다 프로그램이 더 늘어나야한다고 생각하는가’ 라는 질문에 대해서는 역시 여성응답자의 49.8%, 남성응답자의 41.1%가 ‘그렇다’ 라고 응답해, 여성이 남성보다 향후 TV 또는 라디오에서 제공하는 노인대상 프로그램의 활성화에 긍정적인 것을 볼 수 있다. <표 4-33>

<표 4-33> 성별 TV/라디오에서 제공하는 노인대상프로그램 이용경험 및 이용의사  
단위: 명(%)

구 분	여			남			전체		
	예	아니오	계	예	아니오	계	예	아니오	계
정기적으로(한 달에 2회 이상) 시청·청취한다	149 (58.7)	105 (41.3)	254 (100.0)	66 (45.2)	80 (54.8)	185 (100.0)	215 (53.8)	185 (46.3)	400 (100.0)
현재보다 프로그램이 더 늘어나야한다고 생각한다	126 (49.8)	127 (50.2)	253 (100.0)	60 (41.1)	86 (58.9)	146 (100.0)	186 (46.6)	213 (53.4)	399 (100.0)

연령대별로 TV 또는 라디오에서 제공하는 노인대상프로그램의 이용경험을 조사한 결과 ‘정기적으로 시청·청취’ 하는 경우는 60대(51.1%), 70대(54.7%), 80대 이상(56.1%) 순으로 나타나 연령대가 높을수록 노인대상프로

그램의 이용경험이 더 많은 것을 알 수 있다.

‘현재보다 프로그램이 더 늘어나야한다고 생각하는가?’ 에 관해서는 60대가 52.7%, 70대는 45.4%, 80대 이상은 37.9%가 ‘그렇다’ 고 답해 연령대가 높을수록 향후 TV 또는 라디오 프로그램의 양적증대에 보다 긍정적인 의견을 가진 것으로 나타났다. <표 4-34>

<표 4-34> 연령별 TV/라디오에서 제공하는 노인대상프로그램 이용경험 및 이용의사  
단위: 명(%)

구 분	60대		70대		80대 이상		전체		
	예	아니오	예	아니오	예	아니오	예	아니오	계
정기적으로(한 달에 2회 이상) 시청취취한다	67 (51.1)	64 (48.9)	111 (54.7)	92 (45.3)	37 (56.1)	29 (43.9)	215 (53.8)	185 (46.3)	400 (100.0)
현재보다 프로그램이 더 늘어나야한다고 생각한다	69 (52.7)	62 (47.3)	92 (45.4)	110 (54.4)	25 (37.9)	41 (62.1)	186 (46.6)	213 (53.4)	399 (100.0)

‘노인신문이나 노인관련 잡지를 본 적이 있는가’ 에 대한 물음에 전체 응답자의 80.3%(322명)가 ‘아니오’ 라고 답했으며, ‘예’ 라고 응답한 사람은 19.7%(79명)에 불과했다. 향후 구독의사에 대해서는 ‘무료’ 인 경우에 구독하겠다 ‘라는 응답이 46.3%(185명)이었고, ‘유료인 경우라도 구독하겠다’ 라는 응답은 10.1%(40명)에 그쳤다. .

성별로 살펴보면, ‘노인신문 또는 노인관련 잡지를 본 적이 없다’ 라고 응답한 여성 응답자는 78.0%, 남성은 84.4%였다. ‘향후 무료인 경우 구독하겠는가’ 라는 물음에 대해 여성 응답자의 46.9%, 남성 응답자의 45.2% 정도가 ‘그렇다’ 라고 응답했으며, ‘유료인 경우라도 구독하겠다’ 라는 응답은 여성 응답자의 9.1%, 남성 응답자의 11.7%에 그쳤다. <표 4-35>

〈표 4-35〉 성별 노인신문 또는 노인관련 잡지 이용경험 및 이용의사

단위: 명(%)

구 분		여			남			전체		
		예	아니오	계	예	아니오	계	예	아니오	계
본 적이 있다		56 (22.0)	198 (78.0)	254 (100.0)	23 (15.6)	124 (84.4)	147 (100.0)	79 (19.7)	322 (80.3)	401 (100.0)
구독의사	무료인 경우에만 구독하겠다	119 (46.9)	135 (53.1)	254 (100.0)	66 (45.2)	80 (54.8)	146 (100.0)	185 (46.3)	215 (53.8)	400 (100.0)
	유료인 경우라도 구독하겠다	23 (9.1)	229 (90.9)	252 (100.0)	17 (11.7)	128 (88.3)	145 (100.0)	40 (10.1)	357 (89.9)	397 (100.0)

노인신문 또는 노인관련 잡지 이용경험 및 이용의사를 연령대별로 살펴보면, 노인신문 또는 잡지를 ‘본 적이 있다’ 라고 답한 60대는 16.0%, 70대는 21.1%, 80대 이상은 22.7%에 불과했으며, 연령이 높을수록 노인신문 또는 노인관련 잡지를 본 경험이 다소 높게 나타났다.

구독의사에 있어 ‘무료인 경우에만 구독하겠다’ 는 응답은 60대가 50.8%, 70대는 48.5%, 80대 이상은 30.3%가 ‘그렇다’ 라고 응답했으며, ‘유료인 경우라도 구독하겠다’ 는 경우는 60대(13.0%), 70대(8.5%), 80대 이상(9.1%) 순으로 나타났다. <표 4-36>

〈표 4-36〉 연령별 노인신문 또는 노인관련 잡지 이용경험 및 이용의사

단위: 명(%)

구 분		60대		70대		80대 이상		전체		
		예	아니오	예	아니오	예	아니오	예	아니오	계
본 적이 있다		21 (16.0)	110 (84.0)	43 (21.1)	161 (78.9)	15 (22.7)	51 (77.3)	79 (19.7)	322 (80.3)	401 (100.0)
구독의사	무료인 경우에만 구독하겠다	66 (50.8)	64 (49.2)	99 (48.5)	105 (51.5)	20 (30.3)	46 (69.7)	185 (46.3)	215 (53.8)	400 (100.0)
	유료인 경우라도 구독하겠다	17 (13.0)	114 (87.0)	17 (8.5)	183 (91.5)	6 (9.1)	60 (90.0)	40 (10.1)	357 (89.9)	397 (100.0)

동사무소나 구청에서 배포하는 <반상회보>정보를 자세히 살펴보는가에 대해

서는 ‘예’ 라고 응답한 경우가 38.2%였고, ‘아니오’ 라고 응답한 경우는 61.8%로 나타났다.

성별로 살펴보면, 여성 응답자의 경우 동사무소 또는 구청에서 배포하는 <반상회보>정보를 자세히 살펴보는 경우는 41.0%, 남성 응답자의 경우는 33.3%로 여성이 남성보다 반상회보에 나타난 정보활용 비율이 더 높은 것으로 나타났다. <표 4-37>

<표 4-37> 성별 동사무소 또는 구청의 반상회보 활용여부

단위: 명(%)

구 분	여			남			전체		
	예	아니오	계	예	아니오	계	예	아니오	계
동사무소 또는 구청에서 배포하는 <반상회보> 정보를 자세히 살펴보는 편이다	103 (41.0)	148 (59.0)	251 (100.0)	49 (33.3)	98 (66.7)	147 (100.0)	152 (38.2)	246 (61.8)	398 (100.0)

연령대별로 살펴보면, 60대(43.4%), 70대(40.9%), 80대 이상(19.7%)순으로 ‘반상회보’ 정보를 살펴본다고 응답해서 연령대가 낮을수록 반상회보에 실린 정보를 보다 더 관심있게 살펴보는 것으로 나타났다. <표 4-38>

<표 4-38> 연령별 동사무소 또는 구청의 반상회보 활용여부

단위: 명(%)

구 분	60대		70대		80대 이상		전체		
	예	아니오	예	아니오	예	아니오	예	아니오	계
동사무소 또는 구청에서 배포하는 <반상회보> 정보를 자세히 살펴보는 편이다	56 (43.4)	73 (56.6)	83 (40.9)	120 (59.1)	13 (19.7)	53 (80.3)	152 (38.2)	246 (61.8)	398 (100.0)

‘복지관 서비스 및 프로그램을 이용해 본 경험이 있는가’ 라는 질문에 68.8%인 275명이 ‘이용한 경험이 있다’ 고 응답했다. 또한 향후 ‘기회가 된다면 이용하거나 더 이용하고 싶은가’ 라는 질문에는 ‘예’ 라고 응답한 경우는 69.4%로 ‘아니오’ 라고 응답한 30.6%보다 훨씬 더 많았다.

성별로 살펴보면, 여성 응답자의 70.9%, 남성의 경우는 65.1%가 ‘이용한 경험이 있다’ 라고 응답해서 복지관 서비스 및 프로그램에 있어 여성의 이용경험이 조금 더 높게 나타났다.

‘향후 기회가 된다면 더 이용하거나 이용하고 싶은가?’ 에 관해서도 남성 응답자의 66.4%에 비해 여성 응답자의 경우는 71.2%가 ‘그렇다’ 라고 응답해 복지관 서비스 및 프로그램의 향후 이용의사에 관해 여성응답자가 더 높은 관심을 보임을 알 수 있다. <표 4-39>

<표 4-39> 성별 복지관 서비스 및 프로그램 이용경험 및 향후 이용의사

단위: 명(%)

구 분	여			남			전체		
	예	아니오	계	예	아니오	계	예	아니오	계
이용한 경험이 있다	180 (70.9)	74 (29.1)	254 (100.0)	95 (65.1)	51 (34.9)	146 (100.0)	275 (68.8)	125 (31.3)	400 (100.0)
기회가 된다면 이용하고 싶다 / 더 이용하고 싶다	178 (71.2)	72 (28.8)	250 (100.0)	97 (66.4)	49 (33.6)	146 (100.0)	275 (69.4)	121 (30.6)	396 (100.0)

연령대별로 살펴보면 복지관 서비스 및 프로그램 이용경험에 관해 60대의 70.8%, 70대 74.0%, 80대 이상의 48.5%가 ‘이용한 경험이 있다’ 고 응답했다. 향후 이용의사에 대해서는 60대의 81.7%, 70대 67.5%, 80대 이상의 50.8%가 ‘예’ 라고 답해 연령이 낮을수록 복지관 서비스 및 프로그램 향후 이용에 긍정적인 의사를 나타내고 있음을 볼 수 있다. <표 4-40>

〈표 4-40〉 연령별 복지관 서비스 및 프로그램 이용경험 및 향후 이용의사

단위: 명(%)

구 분	60대		70대		80대 이상		전체		
	예	아니오	예	아니오	예	아니오	예	아니오	계
이용한 경험이 있다	92 (70.8)	38 (29.2)	151 (74.0)	53 (26.0)	32 (48.5)	34 (51.5)	275 (68.8)	125 (31.3)	400 (100.0)
기회가 된다면 이용하고 싶다 / 더 이용하고 싶다	107 (81.7)	24 (18.3)	135 (67.5)	65 (32.5)	33 (50.8)	32 (49.2)	275 (69.4)	121 (30.6)	396 (100.0)

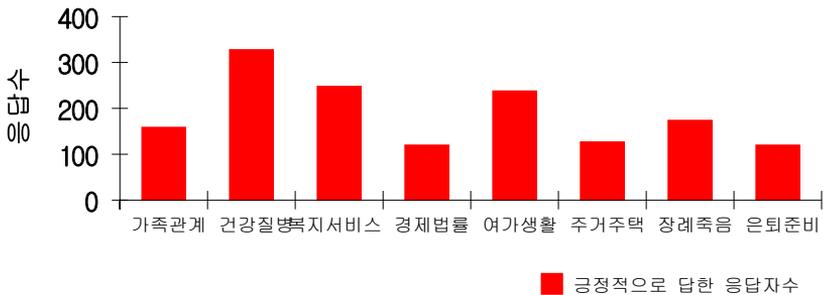
#### 4) 영역별 정보지원 욕구

영역별로 정보의 필요정도를 묻는 질문에 대해 ‘건강·질병에 관한 정보’의 경우 전체 응답자의 81.4%가 ‘매우 필요하거나 필요한 편’ 이라고 응답하였다. 그 다음으로 ‘복지관, 요양시설 등 복지서비스 시설 및 이용정보’가 ‘필요한 편이다’, ‘매우 필요하다’ 라고 응답한 사람은 62.8%였고, ‘여가생활에 관한 정보’, ‘장례·죽음에 관한 정보’는 각각 59.2%, 43.4%로 나타났다. 반면 ‘경제·법률적인 정보(29.9%)’, ‘은퇴준비에 관한 정보(29.9%)’ 등은 정보지원 필요의 정도가 상대적으로 낮게 나타났다. <표 4-41>

〈표 4-41〉 정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준

단위: 명(%)

구 분	전혀 필요없다	별로 필요없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요하다	계
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	58 (14.5)	120 (29.9)	64 (16.0)	122 (30.4)	37 (9.2)	401 (100.0)
건강, 질병에 관한 정보	10 (2.5)	30 (7.5)	35 (8.7)	151 (37.6)	176 (43.8)	402 (100.0)
복지관, 요양시설 등 복지서비스 시설 및 이용 정보	29 (7.2)	56 (14.0)	64 (16.0)	148 (36.9)	104 (25.9)	401 (100.0)
경제, 법률적인 정보	91 (22.6)	129 (32.1)	62 (15.4)	77 (19.2)	43 (10.7)	402 (100.0)
여가생활에 관한 정보	32 (8.0)	67 (16.7)	65 (16.2)	152 (37.8)	86 (21.4)	402 (100.0)
주거환경·주택관련 정보	76 (18.9)	143 (35.6)	56 (13.9)	85 (21.1)	42 (10.4)	402 (100.0)
장례·죽음에 관한 정보	72 (18.0)	101 (25.2)	54 (13.5)	110 (27.4)	64 (16.0)	401 (100.0)
은퇴 준비에 관한 정보	153 (38.1)	90 (22.4)	39 (9.7)	69 (17.2)	51 (12.7)	402 (100.0)



〈그림 4-1〉 현재 생활에서 필요한 정보 영역

정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준을 성별로 조사한 결과, ‘건강·

질병에 관한 정보'의 경우 여성 응답자의 79.6%, 남성의 경우는 84.4%가 '매우 필요하거나 필요한 편'이라는 긍정적인 응답했다. 그 다음으로 '복지관, 요양시설 등 복지서비스 시설 및 이용정보'에 관해서는 여성 응답자의 64.1%, 남성 응답자의 60.5%가 긍정적인 응답을 했다. '여가생활에 관한 정보'의 경우는 여성과 남성 응답자가 각각 61.0%, 55.8%가 '매우 필요하거나 필요한 편'이라고 답해 여성 응답자가 남성에 비해 다소 여가생활에 관한 정보에 관심이 더 많음을 알 수 있다. 반면, '은퇴준비에 관한 정보'나 '경제·법률적인 정보'의 경우 여성 응답자는 각각 25.2%, 24.4%가 답한 반면, 남성의 경우는 37.4%, 38.8%가 정보의 필요성에 대해 긍정적으로 답함으로써 성별 간 차이를 보여주었다. <표 4-42>

<표 4-42> 성별 정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준

단위: 명(%)

구 분	여						남					
	전혀 필요 없다	별로 필요 없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요 하다	계	전혀 필요 없다	별로 필요 없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요 하다	계
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	35 (13.8)	76 (29.9)	43 (16.9)	72 (28.3)	28 (11.0)	254 (100.0)	23 (5.8)	44 (30.1)	21 (14.4)	49 (33.6)	9 (6.2)	146 (100.0)
건강, 질병에 관한 정보	5 (2.0)	23 (9.1)	24 (9.4)	84 (33.1)	118 (46.5)	254 (100.0)	5 (3.4)	7 (4.8)	11 (7.5)	67 (45.6)	57 (38.8)	147 (100.0)
복지관/ 요양시설 등 복지서비스 시설 및 이용 정보	18 (7.1)	36 (14.2)	37 (14.6)	94 (37.2)	68 (26.9)	253 (100.0)	11 (7.5)	20 (13.6)	27 (18.4)	54 (36.7)	35 (23.8)	147 (100.0)
경제, 법률적인 정보	62 (24.4)	91 (35.8)	39 (15.4)	34 (13.4)	28 (11.0)	254 (100.0)	29 (19.7)	38 (25.9)	23 (15.6)	42 (28.6)	15 (10.2)	147 (100.0)
여가생활에 관한 정보	16 (6.3)	39 (15.4)	44 (17.3)	93 (36.6)	62 (24.4)	254 (100.0)	16 (10.9)	28 (19.0)	21 (14.3)	58 (39.5)	24 (16.3)	147 (100.0)
주거환경·주택관련 정보	47 (18.5)	96 (37.8)	32 (12.6)	49 (19.3)	30 (11.8)	254 (100.0)	29 (19.7)	47 (32.0)	24 (16.3)	35 (23.8)	12 (8.2)	147 (100.0)
장래·죽음에 관한 정보	46 (18.1)	63 (24.8)	34 (13.4)	71 (28.0)	40 (15.7)	254 (100.0)	26 (17.8)	38 (26.0)	20 (13.7)	38 (26.0)	24 (16.4)	146 (100.0)
은퇴 준비에 관한 정보	102 (40.2)	63 (24.8)	25 (9.8)	42 (16.5)	22 (8.7)	254 (100.0)	51 (34.7)	27 (18.4)	14 (9.5)	26 (17.7)	29 (19.7)	147 (100.0)

영역별로 현재 생활에서 필요한 정보수준을 연령대별로 분석해보면, ‘건강·질병에 관한 정보’의 경우 60대(83.2%), 70대(81.9%), 80대 이상(75.8%)으로 연령대가 낮을수록 해당정보에 대해 ‘매우 필요하다’ 또는 ‘필요한 편이다’라는 긍정적인 응답자 비율이 높은 것을 알 수 있다. 다음으로 ‘여가생활에 관한 정보’의 경우 60대가 68.0%, 70대는 58.8%, 80대 이상이 42.5%로 나타났고, ‘은퇴 준비에 관한 정보’ 역시 60대(43.5%), 70대(24.5%), 80대 이상(18.2%) 순으로 조사되어 연령대별 차이를 살펴볼 수 있다.

‘복지관, 요양시설 등 복지시설 및 이용 정보’의 경우는 60대와 70대가 각각 66.4%, 66.0%로 과반수 이상이 정보필요에 대해 긍정적이었던 반면, 80대 이상 응답자의 경우 45.5%만이 ‘매우 필요하다’ 또는 ‘필요한 편’이라고 응답했다. 특히 ‘은퇴 준비에 관한 정보’의 경우 연령대별 차이가 확연한데, 현시점에서부터 은퇴시기가 비교적 보다 짧은 60대 응답자의 경우 43.5%가 관련 정보의 필요성에 대해 긍정적으로 답한 반면, 70대는 24.5%, 80대 이상은 18.2%만이 답해 연령이 높아질수록 은퇴관련 정보에 대한 필요성이 적음을 알 수 있다. <표 4-43>

〈표 4-43〉 연령별 정보영역별 현재 생활에서 필요한 정보수준

단위: 명(%)

구분	60대					70대					80대 이상					계		
	전혀 필요 없다	별로 필요 없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요 하다	전혀 필요 없다	별로 필요 없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요 하다	전혀 필요 없다	별로 필요 없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요 하다			
가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	15 (11.5)	39 (30.0)	28 (21.5)	37 (28.5)	11 (8.5)	130 (100.0)	35 (17.2)	56 (27.5)	27 (13.2)	66 (32.4)	20 (9.8)	204 (100.0)	8 (12.1)	25 (37.9)	9 (13.6)	18 (27.3)	6 (9.1)	66 (100.)
건강, 질병에 관한 정보	3 (2.3)	8 (6.1)	11 (8.4)	50 (38.2)	59 (45.0)	131 (100.0)	4 (2.0)	18 (8.8)	15 (7.4)	75 (36.8)	92 (45.1)	204 (100.0)	3 (4.5)	4 (6.1)	9 (13.6)	26 (39.4)	24 (36.4)	66 (100.)
복지관/요양시설등 복지서비스 시설 및 이용 정보	9 (6.9)	17 (13.0)	18 (13.7)	50 (38.2)	37 (28.2)	131 (100.0)	11 (5.4)	29 (14.3)	29 (14.3)	81 (39.9)	53 (26.1)	204 (100.0)	9 (13.6)	10 (15.2)	17 (25.8)	17 (25.8)	13 (19.7)	66 (100.)
경제, 법률적인 정보	15 (11.5)	42 (32.1)	24 (18.3)	35 (26.7)	15 (11.5)	131 (100.0)	48 (23.5)	68 (33.3)	32 (15.7)	33 (16.2)	23 (11.3)	204 (100.0)	28 (42.4)	19 (28.8)	6 (9.1)	8 (12.1)	5 (7.6)	66 (100.)
여가생활에 관한 정보	3 (2.3)	18 (13.7)	21 (16.0)	53 (40.5)	36 (27.5)	131 (100.0)	20 (9.8)	35 (17.2)	29 (14.2)	80 (39.2)	40 (19.6)	204 (100.0)	9 (13.6)	14 (21.2)	15 (22.7)	18 (27.3)	10 (15.2)	66 (100.)
주거환경 주택관련 정보	19 (14.5)	46 (35.1)	19 (14.5)	30 (22.9)	17 (13.0)	131 (100.0)	36 (17.6)	72 (35.3)	30 (14.7)	43 (21.1)	23 (11.3)	204 (100.0)	21 (31.8)	25 (37.9)	7 (10.6)	11 (16.7)	2 (3.0)	66 (100.)
장래죽음에 관한 정보	18 (13.8)	42 (32.3)	21 (16.2)	31 (23.8)	18 (13.8)	130 (100.0)	44 (21.6)	49 (24.0)	23 (11.3)	51 (25.0)	37 (18.1)	204 (100.0)	10 (15.2)	10 (15.2)	10 (15.2)	27 (40.9)	9 (13.6)	66 (100.)
은퇴 준비에 관한 정보	39 (29.8)	27 (20.6)	8 (6.1)	27 (20.6)	30 (22.9)	131 (100.0)	81 (39.7)	49 (24.0)	24 (11.8)	31 (15.2)	19 (9.3)	204 (100.0)	33 (50.0)	14 (21.2)	7 (10.6)	10 (15.2)	2 (3.0)	66 (100.)

## 5) 정보기술 활용의 가능성

### (1) 인터넷 정보검색능력

인터넷을 활용한 정보 검색이 가능여부에 있어서 전체 응답자의 25.6%만이 ‘할 수 있다’ 고 답했다. 인터넷 활용이 가능한 응답자 중 검색수준을 묻는 질문에 대해서는 ‘사용에 별 불편이 없다’ 고 답한 응답자가 21.2%, ‘보통이다’ 41.3%, ‘사용은 하지만 쉽지 않다’ 라고 응답한 경우가 37.5%였다.

인터넷을 활용한 정보검색에 있어서 불편한 사항을 묻는 질문에서는 ‘이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점’ 이 35.9%로 가장 높았고, 반면 ‘불편 사항이 없다’ 라는 응답 역시 35.9%로 비교적 높게 나타났다.

‘향후 인터넷을 활용한 정보검색을 해 보실 의향이 있는가’ 에 대해서는 전체 응답자의 63.5%가 ‘의향이 없다’ 라고 답했고, ‘의향이 있다’ 라고 답한 경우는 36.5%로 과반수에도 미치지 못했다.

성별로 살펴보면, 먼저 여성은 18.3%만이 인터넷을 활용하여 정보를 검색할 수 있다고 답한 반면, 남성은 여성의 약 2배인 38.1%가 그렇다고 응답했다.

인터넷을 활용한 정보검색수준에 대해서는 남성의 27.6%가 사용상 별 불편함이 없는 ‘상’ 수준이라고 응답해 여성의 13.0%보다 훨씬 높았다. ‘보통이다’ 라고 응답한 여성은 47.8%, 남성은 36.2%였으며, ‘사용은 하지만 쉽지 않다’ 라고 응답한 여성은 39.1%, 남성은 36.2%로 비슷했다.

인터넷을 활용할 수 있다고 답한 응답자를 대상으로 인터넷을 활용한 정보 검색 시 불편한 사항이 무엇이었는데 관한 질문에 여성의 40.3%는 ‘이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점’ 이라고 응답했고, 그 다음으로 ‘불편사항이 없다’ 라는 응답은 32.3%였다. 반면 남성의 경우 ‘불편사항이 없다’ 는 응답이 40.0%, ‘이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점’ 을 30.9%로 꼽았다.

‘향후 인터넷을 활용한 정보검색을 해 보실 의향이 있는가’ 에 대해서는 여성은 32.9%가 남성은 43.6%가 ‘있다’ 라고 응답해 남성이 보다 적극적인 인터넷 활용의사를 나타냈다. <표 4-44>

<표 4-44> 성별 인터넷 활용 검색에 대한 조사

단위: 명(%)

문항	구분	여	남	전체
인터넷 활용 정보 검색능력	할 수 있다	46 (18.3)	56 (38.1)	102 (25.6)
	할 수 없다	206 (81.7)	91 (61.9)	297 (74.4)
	계	252 (100.0)	147 (100.0)	399 (100.0)
인터넷 활용 정보 검색수준	상(사용상에 별 불편함이 없다)	6 (13.0)	16 (27.6)	22 (21.2)
	중(보통이다)	22 (47.8)	21 (36.2)	43 (41.3)
	하(사용은 하지만 쉽지 않다)	18 (39.1)	21 (36.2)	39 (37.5)
	계	46 (100.0)	58 (100.0)	104 (100.0)
인터넷 활용 정보검색시 불편사항	이용비용의 부담	2 (3.2)	8 (14.5)	10 (8.5)
	이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점	25 (40.3)	17 (30.9)	42 (35.9)
	검색해서 살펴 볼 내용이 충분하지 않은 것	2 (3.2)	1 (1.8)	3 (2.6)
	인터넷을 쓸 수 있는 기회가 충분치 않아서	6 (9.7)	2 (3.6)	8 (6.8)
	기타	7 (11.3)	5 (9.1)	12 (10.3)
	불편사항 없다	20 (32.3)	22 (40.0)	42 (35.9)
	계	62 (100.0)	55 (100.0)	117 (100.0)
향후 인터넷 활용 정보검색 의지	있다	77 (32.9)	51 (43.6)	128 (36.5)
	없다	157 (67.1)	66 (56.4)	223 (63.5)
	계	234 (100.0)	117 (100.0)	351 (100.0)

인터넷 정보검색 능력에 관해 연령대로 살펴보면, ‘인터넷을 활용한 정보검색을 할 수 있다’ 라고 말한 사람은 60대가 41.5%, 70대는 20.6%, 80대 이상은 9.2%로 나타나 연령대가 낮을수록 인터넷을 활용한 정보검색 가능자의 비율이 높은 것을 볼 수 있다.

인터넷을 활용한 정보 검색수준에 관해서는 60대의 23.6%, 70대는 20.9%가 사용상 ‘불편사항이 없다’ 고 응답했지만, ‘사용은 하지만 쉽지 않다’ 라는 응답자도 60대의 36.4%, 70대의 39.5%나 되어 인터넷을 활용할 수 있는 응답자 중에서도 정보검색활용능력의 편차가 큼을 알 수 있다.

인터넷을 활용한 정보검색시 불편한 사항으로는 60대와 70대는 ‘이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점’ 을 32.1%, 42.6%가 꼽았고, ‘불편사항이 없다’ 라는 응답은 60대 32.1%, 70대는 33.3%로 나타났다.

‘향후 인터넷을 활용한 정보검색의 의향이 있는가’ 에 대해서는 60대의 63.5%가 ‘있다’ 라고 답한 반면, 70대는 31.5%, 80대 이상은 6.3%가 그렇다고 답해 연령이 낮을수록 향후 인터넷을 활용한 정보검색에 긍정적인 관심을 가지고 있는 것을 알 수 있다. <표 4-45>

〈표 4-45〉 연령별 인터넷 활용 검색에 대한 조사

단위: 명(%)

문항	구분	60대	70대	80대이상	전체
인터넷 활용 정보 검색능력	할 수 있다	54 (41.5)	42 (20.6)	6 (9.2)	102 (25.6)
	할 수 없다	76 (58.5)	162 (79.4)	59 (90.8)	297 (74.4)
	계	130 (100.0)	204 (100.0)	65 (100.0)	399 (100.0)
인터넷 활용 정보 검색수준	상(사용상에 별 불편함이 없다)	13 (23.6)	9 (20.9)	0 (0.0)	22 (21.2)
	중(보통이다)	22 (40.0)	17 (39.5)	4 (66.7)	43 (41.3)
	하(사용은 하지만 쉽지 않다)	20 (36.4)	17 (39.5)	2 (33.3)	39 (37.5)
	계	55 (100.0)	43 (100.0)	6 (100.0)	104 (100.0)
인터넷 활용 정보검색시 불편사항	이용비용의 부담	10 (18.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (8.5)
	이용방법이 어려워 아직 충분히 활용하지 못하는 점	17 (32.1)	23 (42.6)	2 (20.0)	42 (35.9)
	검색해서 살펴 볼 내용이 충분하지 않은 것	2 (3.8)	1 (1.9)	0 (0.0)	3 (2.6)
	인터넷을 쓸 수 있는 기회가 충분치 않아서	2 (3.8)	5 (9.3)	1 (10.0)	8 (6.8)
	기타	5 (9.4)	7 (13.0)	0 (0.0)	12 (10.3)
	불편사항 없다	17 (32.1)	18 (33.3)	7 (70.0)	42 (35.9)
	계	53 (100.0)	54 (100.0)	10 (100.0)	117 (100.0)
향후 인터넷 활용 정보검색 의지	있다	66 (63.5)	58 (31.5)	4 (6.3)	128 (36.5)
	없다	38 (36.5)	126 (68.5)	59 (93.7)	223 (63.5)
	계	104 (100.0)	184 (100.0)	63 (100.0)	351 (100.0)

(2) 휴대폰 활용한 정보지원 가능성

‘현재 휴대폰을 사용하고 있다’라고 응답한 사람은 전체의 70.1%였다. 그러나 ‘휴대폰 문자메시지를 통한 정보를 직접 확인할 수 있다’라고 답한 응답

자는 27.9%, ‘문자메시지를 확인한 후 직접 삭제할 수 있다’ 라고 응답한 경우는 17.5%에 불과해 전체 응답자중 3/4 정도가 휴대폰을 이용한 문자정보 활용능력이 제한되어 있음을 알 수 있다. ‘휴대폰 문자메시지를 통한 정보서비스를 받아보았는가’ 에 관한 질문에는 86.2%가 ‘없다’ 라고 응답했으며, 향후 이용의사에 있어서도 유용한 정보서비스가 있다고 하더라도 ‘이용할 의사가 없다’ 라는 응답이 68.5%에 달했다. 반면 응급상황시 신고할 수 있는 휴대폰 서비스가 있다면 ‘사용할 의사가 있다’ 는 응답자는 전체의 66.3%에 달했다.

성별로 휴대폰 활용능력 및 서비스 이용의사에 관한 조사를 분석한 결과, 남성의 경우 78.2%가 현재 휴대폰을 사용하고 있는 것으로 나타나 여성의 65.4%보다 높은 비율을 보였다. 휴대폰 문자메시지를 통한 정보의 직접 확인 능력과 문자메시지 삭제능력에 관한 질문에 대해서는 남성의 34.5%가 확인할 수 있으며, 23.4%가 메시지 삭제를 할 수 있다고 응답했다. 반면 여성의 경우는 이보다 낮은 24.1%가 문자메시지를 직접 확인할 수 있고, 14.1%만이 확인한 문자메시지를 삭제할 수 있다고 응답해 여성의 휴대폰 활용능력이 남성보다 다소 낮은 것으로 보고됨을 알 수 있다.

‘휴대폰 문자메시지를 통한 정보서비스를 받아본 적이 있는가?’ 라는 질문에 대해서는 남성과 여성이 각각 13.9%, 13.7%로 유사하게 낮은 응답률을 보였으며, ‘휴대폰을 통한 유용한 정보서비스가 있다면 이용할 의사가 있는가?’ 라는 질문에 대해서는 여성의 71.9%, 남성의 62.8%가 ‘이용할 의사가 없다’ 고 답해 여성이 남성보다 휴대폰을 통한 정보서비스 이용에 관해 조금 더 부정적인 의견을 나타냈다.

반면 ‘응급상황 시 신고할 수 있는 휴대폰 서비스가 있다면 사용하고 싶은가?’ 라는 물음에 여성의 62.1%, 남성의 73.6%가 ‘사용할 의사가 있다’ 라고 답했다. <표 4-46>

<표 4-46> 성별 휴대폰 활용능력 및 서비스 이용의사

단위: 명(%)

구 분	여			남			전체		
	예	아니오	계	예	아니오	계	예	아니오	계
현재 휴대폰을 사용하고 있다	166 (65.4)	88 (34.6)	254 (100.0)	115 (78.2)	32 (21.8)	147 (100.0)	281 (70.1)	120 (29.9)	401 (100.0)
휴대폰 문자메시지를 통한 정보를 직접 확인할 수 있다	60 (24.1)	189 (75.9)	249 (100.0)	50 (34.5)	95 (65.5)	145 (100.0)	110 (27.9)	284 (72.1)	394 (100.0)
휴대폰 문자메시지를 통한 정보를 확인 후, 직접 삭제할 수 있다	35 (14.1)	214 (85.9)	249 (100.0)	34 (23.4)	111 (76.6)	145 (100.0)	69 (17.5)	325 (82.5)	394 (100.0)
휴대폰 문자메시지를 통한 정보서비스를 받아본 적이 있다	34 (13.7)	214 (86.3)	248 (100.0)	20 (13.9)	124 (86.1)	144 (100.0)	54 (13.8)	338 (86.2)	392 (100.0)
휴대폰을 통한 유용한 정보서비스가 있다면 이용할 의사가 있다	70 (28.1)	179 (71.9)	249 (100.0)	54 (37.2)	91 (62.8)	145 (100.0)	124 (31.5)	270 (68.5)	394 (100.0)
응급상황 시 신고할 수 있는 휴대폰 서비스가 있다면 사용하고 싶다.	154 (62.1)	94 (37.9)	248 (100.0)	106 (73.6)	38 (26.4)	144 (100.0)	260 (66.3)	132 (33.7)	392 (100.0)

연령대별 휴대폰 활용능력 및 서비스 이용의사를 조사한 결과, 연령대가 낮을수록 휴대폰 활용능력이 높고, 서비스 이용의사가 긍정적인 것을 알 수 있다.

먼저, ‘현재 휴대폰을 사용하고 있는가’에 관해 60대의 경우는 87.8% 즉, 3/4 이상이 휴대폰을 소지하고 있는 것으로 조사된 반면, 70대는 68.6%, 80대 이상은 39.4%로 연령대가 높을수록 휴대폰 소지비율이 낮아지고 있음을 볼 수 있다.

휴대폰 활용능력 측면에서 60대의 경우 직접 문자메시지를 확인할 수 있는 비율은 43.0%로 약 절반정도인데 비해 70대는 25.5%, 80대 이상은 6.1%로 급격히 낮아짐을 볼 수 있다. 또한 문자메세지의 확인 후 직접 삭제할 수 있는가의 여부에 대해 60대는 31.3%, 70대는 13.5%, 80대는 3.0%로 나타나 연령대에 따른 휴대폰 활용능력의 차이를 보여준다.

‘휴대폰 문자메시지를 통한 정보서비스를 받아본 적이 있는가?’라는 질문에 대해서 휴대폰을 소지한 조사대상자 중 60대 이상은 21.9%, 70대는 13.1%가 ‘그렇다’고 답했고, 80대 이상은 아무도 없었다.

휴대폰을 활용한 서비스 이용의사에 관해 ‘유용한 정보서비스가 있다면 이용할 의사가 있는가’에 관해서는 60대의 경우 43.8%, 70대는 29.5%, 80대 이상은 13.6%가 ‘사용할 의사가 있다’라고 응답해 연령대가 낮을수록 휴대폰을 활용한 서비스 이용에 긍정적인 의사를 가지고 있음을 알 수 있다.

또한 ‘응급상황시 신고할 수 있는 휴대폰 서비스가 있다면 사용하고 싶은가’에 관해서 80대 이상은 43.1%가 ‘사용의사’를 피력한 반면 70대와 60대는 각각 67.8%, 75.8%의 높은 사용의사를 밝혀 연령대에 따른 차이를 나타냈다. <표 4-47>

<표 4-47> 연령별 휴대폰 활용능력 및 서비스 이용의사

단위: 명(%)

구 분	60대		70대		80대 이상		전체		
	있다	없다	있다	없다	있다	없다	있다	없다	계
현재 휴대폰을 사용하고 있다	115 (87.8)	16 (12.2)	140 (68.6)	64 (31.4)	26 (39.4)	40 (60.6)	281 (70.1)	120 (29.9)	401 (100.0)
휴대폰 문자메시지를 통한 정보를 직접 확인할 수 있다	55 (43.0)	73 (57.0)	51 (25.5)	149 (74.5)	4 (6.1)	62 (93.9)	110 (27.9)	284 (72.1)	394 (100.0)
휴대폰 문자메시지를 통한 정보를 확인 후, 직접 삭제할 수 있다	40 (31.3)	88 (68.8)	27 (13.5)	173 (86.5)	2 (3.0)	64 (97.0)	69 (17.5)	325 (82.5)	394 (100.0)
휴대폰 문자메시지를 통한 정보서비스를 받아본 적이 있다	28 (21.9)	100 (78.1)	26 (13.1)	173 (86.9)	0 (0.0)	65 (100.0)	54 (13.8)	338 (86.2)	392 (100.0)
휴대폰을 통한 유용한 정보서비스가 있다면 이용할 의사가 있다	56 (43.8)	72 (56.3)	59 (29.5)	141 (70.5)	9 (13.6)	57 (86.4)	124 (31.5)	270 (68.5)	394 (100.0)
응급상황시 신고할 수 있는 휴대폰 서비스가 있다면 사용하고 싶다.	97 (75.8)	31 (24.2)	135 (67.8)	64 (32.2)	28 (43.1)	37 (56.9)	260 (66.3)	132 (33.7)	392 (100.0)

‘노년기에 필요한 정보나 도움이 지원되기 위해서 가장 필요한 일은 무엇

이라고 생각하는가?’에 대해 ‘필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터’라는 응답자가 134명(33.8%)으로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘다양한 영역에서 노년기를 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준향상’ (24.9%), ‘노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포’ (21.2%) 순으로 응답됐다.

성별로 살펴보면, 여성의 경우 ‘필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터의 설치’라는 응답자가 95명(37.8%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포’ (21.9%), ‘다양한 영역에서 노년기에 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준의 향상’ (20.7%) 순으로 응답했다. 반면, 남성의 경우는 ‘다양한 영역에서 노년기에 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준의 향상’이라는 응답이 32.2%(42명)로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터의 설치’ (26.7%), ‘노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포’ (19.9%)라는 순으로 조사되어 성별 간 노년기 정보지원을 위한 선결과제에 있어 우선순위의 차이를 보였다. <표 4-48>

<표 4-48> 성별 노년기 정보지원을 위한 선결과제

단위: 명(%)

구 분	여	남	전체
복지관련 서비스, 시설, 프로그램 등에 관한 정보가 총괄적으로 담긴 종합책자 발간배포	22 (8.8)	10 (6.8)	32 (8.1)
필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터의 설치	95 (37.8)	39 (26.7)	134 (33.8)
동사무소나 구청 등에서 복지서비스를 담당하는 사회복지전담공무원 수의 확충	16 (6.4)	11 (7.5)	27 (6.8)
노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포	55 (21.9)	29 (19.9)	84 (21.2)
다양한 영역에서 노년기에 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준의 향상	52 (20.7)	47 (32.2)	99 (24.9)
기타	11 (4.4)	10 (6.8)	21 (5.3)
전체	251 (100.0)	146 (100.0)	397 (100.0)

연령대별로 살펴보면, 60대(30.5%), 70대(35.1%), 80대 이상(35.9%)이 모두 ‘필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원 센터의 설치’ 를 노년기 정보지원을 위해 가장 선결되어야 할 과제로 꼽고 있음을 볼 수 있다. 그 다음으로는 60대와 80대 이상에서는 ‘다양한 영역에서 노년기에 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준의 향상’ 을 각각 28.2%와 31.3%가 응답했고, 70대의 경우는 ‘노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포’(24.8%)를 선결되어야 할 과제로 응답했다. <표 4-49>

<표 4-49> 연령별 노년기 정보지원을 위한 선결과제

단위: 명(%)

구 분	60대	70대	80대이상	전체
복지관련 서비스, 시설, 프로그램 등에 관한 정보가 총괄적으로 담긴 종합책자 발간·배포	13 (9.9)	18 (8.9)	1 (1.6)	32 (8.1)
필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터의 설치	40 (30.5)	71 (35.1)	23 (35.9)	134 (33.8)
동사무소나 구청 등에서 복지서비스를 담당하는 사회복지전담공무원 수의 확충	10 (7.6)	10 (5.0)	7 (10.9)	27 (6.8)
노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포	27 (20.6)	50 (24.8)	7 (10.9)	84 (21.2)
다양한 영역에서 노년기에 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준의 향상	37 (28.2)	42 (20.8)	20 (31.3)	99 (24.9)
기타	4 (3.1)	11 (5.4)	6 (9.4)	21 (5.3)
전체	131 (100.0)	202 (100.0)	64 (100.0)	397 (100.0)

### 3. 소결

노인복지정보지원에 대한 욕구를 파악하기 위해 최근 6개월간 노년기 생활과 관련하여 필요했던 정보의 영역을 조사한 결과 노인응답자들은 건강 및 질병에 관한 정보, 복지서비스나 시설이용에 관한 정보 그리고 여가생활에 관한 정보를 가장 필요로 했던 정보 영역이라고 응답하였다. 노화에 따른 신체적, 사회적 변화를 고려할 때 노인들에게 가장 필요로 하는 정보가 건강과 사회적 활동 유지에 관한 것임을 쉽게 예측할 수 있다. 그러나 아직 우리사회에는 노인들에게 이러한 정보를 제공하는 체계가 마련되어 있지 않기 때문에 많은 노인들이 이러한 정보들을 얻기 위해 가족이나 친척, 이웃 등 주위사람에게 묻는 개인적인 수준의 노력에 의존하고 있음을 조사를 통해 확인할 수 있었다. 또한 노인응답자들이 경험한 정보추구과정에서 “정보를 얻기 위해 어디로 가야할지 몰라서 막막하고” “정보가 너무 부족” 한 것이 주된 문제점, 장애요인인 것으로 나타났다. 노인들을 위한 복지정보지원체계의 필요성과 노인복지정보가 종합적이고 체계적으로 정리되어 제공될 필요가 있음을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

제한적이기는 하나 현재 노인들이 활용할 수 있는 정보지원방법을 유형별로 구분했을 때 본 조사에 참가한 노인응답자들은 가족이나 친구, 이웃 등의 비공식적인 자원을 활용한 경험은 많은 것으로 나타났으나 복지관의 사회복지사나 동사무소, 구청의 사회복지 담당공무원 등 공식적인 대인정보지원자원을 활용한 경험이 있는 응답자는 25%미만인 것으로 나타났다. 특히 보건복지콜센터(129)나 노인의 전화 등 복지서비스 전용전화를 이용해 본 노인응답자는 4%에 불과하여 공식적인 정보지원서비스의 활용은 매우 낮은 것으로 나타났다. 그러나 응답자의 약 44%가 실제 이용하고자 하는 기관이나 시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의한 경험이 있는 것으로 나타나 노인들이 구체적인 정보욕구와 정보를 얻을 수 있는 대상이 명확할 경우 적극적인 정보추구행동으로 이어질 수 있음을 보여주었다. 또한 관련책자나 신문 등을 통해 정보를 찾아본 경험한 노인들도 67%에 이르렀음을 고려할 때 활자화된 정보매체(printed material)를 통한 정

보지원의 확대를 고려해볼 필요가 있다.

노인들의 인터넷 활용과 무선전화 이용에 대한 조사결과는 노인정보지원을 위한 정보기술 활용의 가능성을 보여준다고 할 수 있다. 최근 정보취약계층인 노인을 대상으로 한 정보화 교육이 확대되면서 노인 인터넷사용인구도 점차 늘어가고 있으나 아직도 인터넷을 활용한 정보지원에는 많은 제한점이 있는 것으로 나타났다. 인터넷을 활용해 정보검색을 할 수 있다고 응답한 노인응답자는 약 26%였으나 이용방법이 어려워 충분히 활용하지 못하고 있는 것으로 나타났으며, 앞으로 인터넷을 활용한 정보검색을 희망하는 응답자는 전체 응답자의 과반수에도 미치지 않아 아직 인터넷을 노인정보지원의 주된 매체로 활용하기에는 많은 제한점이 있는 것으로 나타났다. 반면 현재 무선전화를 사용하고 있는 노인은 전체 응답자의 70%에 달하였고 휴대폰을 통한 정보서비스나 응급콜서비스에 대한 이용의사는 높은 것으로 나타나 무선전화가 노인정보지원의 매체로 활용될 수 있음을 보여주었다.

조사에 참가한 응답자들은 노인들이 필요한 정보와 지원을 한 곳에서 받을 수 있도록 한 노인종합지원센터의 설치가 노인정보지원을 위해 가장 우선적으로 해결되어야 할 선결과제라고 지적하여 노인복지서비스체계 내에 정보지원서비스가 독립적인 영역의 서비스로 추가될 필요가 있음을 보여주었다.

## 제2절 서울시 노인정보지원 심층면접조사

### 1. 조사개요

#### 1) 조사방법 및 내용

##### (1) 조사방법

<서울시 노인정보지원 실태 및 욕구에 관한 심층조사>는 서울시에 거주하는 60세 이상 남녀 노인 총 10명을 대상으로 실시되었다. 본격적인 심층조사를 위해 2006년 9월 20일부터 23일까지 경기도 고양시 킨텍스(KINTEX)에서 진행된 ‘2006년 고령친화산업 및 효 박람회(Korea Senior Life Expo 2006)’에 참석한 노인들을 대상으로 2006년 9월 20일에 예비조사가 진행되었다. 노인들의 정보획득경험과 실태, 정보지원매체 활용경험 및 향후 이용의사, 정보지원욕구 및 인터넷·휴대폰 활용능력 등에 관해 면접을 실시했고, 이를 통해 심층조사에서 적용할 세부문항을 수정·보완·확정한 후, 2006년 9월 22일 조사원 교육을 실시한 후 본격적인 조사계획이 진행되었다.

본 조사는 2006년 9월 25일부터 29일까지 1주일간 조사원 2명이 각 노인 5명씩, 60대 이상 서울시 거주 남녀노인 총 10명을 심층면접하는 방식으로 이루어졌으며, 조사대상의 성별 및 연령대의 편중을 막기 위해 60대 남녀노인 각 2명, 70대 남녀노인 각 3명씩 분산 추출하여 조사하였다. 또한 시설 및 기관이용자로서 노인정보지원이 보다 용이한 노인으로 조사대상이 한정되는 것을 막기 위해 조사대상 10명중 시설 및 기관이용 노인의 수를 일정비율 제한하여 조사하였다.

면접 조사시간은 노인 1명당 1시간에서 1시간 30분씩 소요되었고, 조사원이 각 조사영역에 관해 1:1 심층면접을 진행 한 후, 그 과정이 녹음된 테이프를 녹취·분석하여, 심층면접결과 자료로서 활용하였다.

총 면접대상은 10명이며, <사례 1>부터 <사례 10>까지로 명명되어 제시되었으며, 면접대상자의 인구사회학적 일반사항은 <표 4-51>을 통해 살펴볼 수 있다.

## (2) 조사내용

<서울시 노인정보지원 실태 및 욕구에 관한 심층조사>는 양적조사에서 실시된 <서울시 노인정보지원현황조사>의 구성양식과 동일한 방식을 따른다. 정보획득경험과 실태, 정보지원매체 활용경험 및 향후 이용의사, 정보지원욕구 및 인터넷·휴대폰 활용능력, 인구사회학적 특성에 관해 문항별 면접을 진행하되, 각 사례별 노인들의 경험과 의견이 구체적으로 반영될 수 있도록 자유로운 면접과정을 통해 진행되었다.

구체적인 조사내용은 다음 <표 4-50>과 같다.

<표 4-50> 조사표의 구성내용

구 분	세부 설문내용
정보지원 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 최근(지난 6개월간) 정보획득(지원요구) 경험</li> </ul>
정보지원 실태	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 가장 선호하는 정보지원 유형</li> <li>■ 노인정보지원 관련 기관의 이용경험 및 이용소감</li> </ul>
정보지원매체 활용경험 및 이용의사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기관 및 대인상담 / Informal resource/ 출판물/ 대중매체/ 전문 상담전화 등의 정보지원매체 활용경험 및 이용의사,</li> </ul>
정보지원 욕구	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정보지원 욕구와 관련하여 대상, 필요이유, 획득방법 및 조력자 등에 대한 구체적인 경험과 계획</li> </ul>
정보기술 활용능력 및 가능성	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인터넷 정보검색능력 및 향후 이용의사</li> <li>■ 휴대폰 활용능력 및 정보지원 이용의사</li> </ul>
인구사회학적 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 특성(1): 성별/ 출생년도/ 현재 결혼상태</li> <li>■ 특성(2): 동거가족 구성/ 생존자녀유무</li> <li>■ 특성(3): 근로상태/ 은퇴시기 또는 은퇴 전 근로종류</li> </ul>

## 2) 응답자 특성

〈표 4-51〉 심층면접 대상자 일반사항

사례 번호	나이	성별	결혼 상태	동거가족 구성	생존자녀 여부	주관적 건강상태	근로 상태	은퇴시기 또는 은퇴전 근로종류/	현재 참여 단체활동
1	67세	여성	미혼	독거	없음	양호함	무직	간호사 명예퇴직/ 연금으로 생활	교회, 합창단, 영어공부 주1회 씩,
2	71세	남성	기혼	아내	-	양호함	무직	공직생활/ 연금으로 생활	등산모임 주1회
3	73세	남성	기혼	아내		별로 좋지 않음 몇 개월 전 암수술	무직	자영업으로 공장운영 / 저축으로 생활	동네 베드민턴 모임 일1회
4	75세	남성	기혼	아내, 아들	있음	건강이 좋지 않아 병원 통원치료 중	무직	학교근무/ 특별한 노후준비 없음	노인대학 주1회 복지관 주2회
5	63세	여성	기혼	남편	-	양호함	무직	피아노 학원 운영/ 남편 사업실패로 노후자금 상실	교회 주1회 복지관(요가, 컴퓨터)주2회
6	79세	여성	사별	딸	있음	씩 좋지 않음	무직	근로경력 없음/ 특별한 노후준비 없음	교회 주 3~4회, 경로당 한달에 3~4회 초등학교 앞 교통정리 봉사
7	76세	여성	3년 전 사별	혼인한 딸	있음	4개월 전 허리수술 정기 통원치료(1주 2회)	무직	포목점 23~25년간 운영/ 아들이 생활비지원, 그 외 자녀들이 용돈을 줌	교회 주1회 경로당(임원) 월1회 이상
8	79세	여성	사별	아들내외, 손주	있음	그런대로 양호함 병원 주 2회	무직	IMF전 70세까지 개인사업(공장운영-프레스)/ 저축한 돈으로 생활, 장수하면 모자랄 듯	교회 주 1회 경로당 월 1회
9	65세	남성	기혼	아내, 아들	있음	양호함	무직	공직생활, 무역업무/ 자녀양육으로 노후준비 전혀 없음, 저축한 돈도 없음	없음/ 사이버대학에서 사회복지사 자격증 공부중
10	60세	남성	기혼	아내	있음	양호하지 못함/ 동맥경화	무직	회사운영하다 6년 전 은퇴/ 적금, 보험 든 게 있었으나 사업실패 후 모두 해약	없음/ 이따금 친구들과 술자리 하는 정도

## 2. 조사결과

### 1) 정보획득의 경험

#### (1) 최근 정보지원요구 경험

지난 6개월 동안 노년기 생활과 관련해서 궁금했던 점이나 좀더 알고 싶은 것들이 무엇이었는데에 대해서 ‘건강’ 과 ‘경제적인 문제’ 라고 한 응답자가 가장 많았다. 조사된 응답범주(중복응답 포함)는 다음과 같다.

- 건강에 관한 어려움 및 관련 정보 : 사례(1), 사례(3), 사례(4), 사례(7), 사례(8)
- 경제적인 문제에 관한 어려움 및 관련정보 : 사례(7), 사례(9), 사례(10)
- 외로움의 문제에 관한 정보 : 사례(5), 사례(9), 사례(10)
- 여가생활 및 자원봉사관련 정보 : 사례(6)
- 노인복지 총괄 지원시스템의 필요 : 사례(2)

특히 ‘건강’ 문제의 경우 전체 면접대상자 10명의 절반에 해당하는 5명이 최근 가장 큰 관심사항으로 꼽았지만 대부분의 경우 건강관련 정보를 구하기 위해 적극적인 행동을 취한 경우는 없었다.

건강이 좋지 않기 때문에 건강에 관한 정보를 많이 얻고 싶었으나 귀찮고 그래서 애타게 찾거나 그러지는 않았습니다. 이제 살만큼 다 살았고 생각하기 때문에 무엇이든 의욕이 자꾸 줄게 되네요. 크게 답답하지도 않구요. <사례 3>

몸이 예전 같지를 않아서 병원 가서 약을 타서 약 먹고, 복지관에서 프로그램하고 보내다가 집에 오고해서 그럭저럭 해서 하루를 보냅니다. 어려운 점은 별로 없는데, 병이 쉽게 낫지를 않아서 하여간 건강이 가장 문제입니다. <사례 4>

‘경제적인 문제’에 관한 어려움을 호소하는 경우 노인일자리에 대한 정보가 무엇보다 필요한 것으로 보였다. <사례 9>와 <사례 10>의 경우 취업에 관한 욕구는 있으나 제도적인 지원이 부족한 현실에 대한 불만을 토로하기도 했다.

내 형편대로... 물질로 인해서 뭘 못해요. 자손들이 주는 거 아껴 써야지, 애쓰고 벌어서 보내주는데 평평 못쓰고..... <사례 7>

결국 돈인데, 그리고 나이 많다고 해서 은행대출도 해당 안 되고, 보험도 안되고, 또 취업도 안 되고. 65세 넘으니까, 그런 제한을 왜 가하는지, 그러면서 뭣 하러 노인정책이니, 노인정책을 하려면 그런 거부터 풀어 놔야지. 보험도 묶어놓고 취업도, 은행도 다 묶어놓고. <사례 9>

제일 힘든 건, 내가 우선 가정적으로 힘들니까 밖에 나와서도 역시 힘든 거고. 결국 금전적인 문제죠. 경제적인 문제. 일을 얻고 싶은데, 일자리가 없어요, 그게 가장 고민입니다. <사례 10>

그 외에 <사례 5>의 경우는 자녀를 모두 출가시킨 후 찾아온 ‘외로움’의 문제를 힘겨워하고 있었지만 <사례 9>와 같이 복지관을 이용하는 것 외에 별다른 정보추구행동을 보이지는 않았다. <사례 6>은 남은 여가시간을 타인을 위해 좀더 봉사하며 보낼 수 있는 관련 정보를 필요로 했고, <사례 2>의 경우는 치매나 거동이 불편한 노인을 위해 노인복지 전반을 총괄적으로 관리·지원해줄 수 있는 시스템이 필요하다는 의견을 피력하기도 했다.

복지관을 다니게 된 건 9월부터 이고, 얼마 되지 않았어요, 그 동안은 자녀들 하고 밥해먹고, 같이 살고 있었는데, 인제 막내까지 다 출가시키고 나니까 정신적 공허감이 오더라구요. 음..... 할 일이 없었다는 거 뭘 해야 할 지 모르는 게, 그게 가장 힘들어요. 외로움이요.....<사례 5>

노인복지센터에 가서 하루 종일 매달려 있지, 그러다가 시간이 되면 집에 가곤 해. <사례 9>

특별한 건 없는데 나이가 많으니까 육신적으로 힘들고, 허리 무릎 육체적으로 힘들어도 봉사활동을 하려고 하지. 평화로운 마음으로 조금이라도 남에게 베풀고 싶어. <사례 6>

사람은 누구나 처음 가는 길이겠지만, 나이 들면서 현재 까지는 건강을 갖고 있기 때문에 아직까지는 누구한테 도움을 받는 다거나 하는 것은 없습니다.....관심사항이 있다면,, 음.....예를 들어서 치매노인의 가정에서는 정말 말할 수 없는 고통과 불만이 따르는데 이것을 가정에서만 국한시키지 말고 국가나 지방자치단체에서 일괄해 도움을 주는 시스템이 있으면 좋겠다고 생각합니다. <사례 2>

## (2) 정보추구행동과 도움정도

필요한 정보를 획득하기 위해 가장 먼저 취한 행동, 즉 정보추구행동과 그로 인해 얻은 정보가 어느 정도 도움이 되었는지에 관해 질문했다. 먼저 정보가 필요할 때 어떤 정보원을 가장 먼저 활용하는가에 대해 다음과 같은 네 가지 응답 범주가 조사되었다.

- 스스로(혼자) 해결한다 : 사례 (1), 사례 (8), 사례 (9)

- 신문, 방송, 인터넷을 검색한다. : 사례 (2)
- 가족에게 정보나 도움을 구한다 : 사례 (3), 사례 (4), 사례 (5), 사례 (8)
- 가까운 이웃에게 정보나 도움을 구한다 : 사례(6), 사례(7), 사례(10)

면접조사결과 가장 많은 대상자들이 ‘가족’ 이라고 응답했다. 그 이유로는 가장 가까이 사는 가족에게 물어보는 것이 남에게 이야기 하는 것보다 편하고 바로 바로 반응이 오는 것 같아서 좋다는 의견들이었다.

가장 가까이 사는 집사람에게 하고 아니면 주변에 사는 자녀들에게 많이 물어보고 신문, 인터넷 같은걸 이용하긴 하지만 아주 가끔 이용합니다. 아무래도 물어보는 게 편하고, 바로바로 반응도 오고 그러는 거 같아요..... <사례 3>

제 집사람하고 많이 의논하지요. 부담이 없으니까요. 부부일심동체니까 그렇다고 생각하고 일일이 남한테 이야기 하는 것도 그렇고 그래서 집사람하고 상의합니다. <사례 4>

친정엄마가 아직 살아계셔서 제일 허심탄회하게 이야기 하고 그 다음에 큰딸인데 그래도 엄마가 더 편안하더라구요. 부담이 없으니까요. 그리고 특히 친구가 없어요. 젊었을 때 일을 하느라고 친구를 안 사귀었지요..... 그러니까 엄마, 아니면 큰 딸 이렇게요. <사례 5>

자녀들인데, 자녀 중에서도 딸한테. 딸이 쥔 가까우니까. 딸한테 정보를 많이 얻지. 딸이 편한 거보다도 배우기가 좋잖아. 며느리는 좀 어렵지. 간단한 건 어떻게 하는데, 컴퓨터 배우는 거 이런 거는 딸한테 배우는 게 편하지. 자식한테 배우도 ‘아이 이것도 못하느냐’ 뭐 이런 소리 들을 필요도 없지. <사례 8>

다음으로 ‘가까운 이웃을 통해 정보나 도움을 구한다’ 고 응답한 경우도 많았는데 그 이유는 또래집단이고 아무래도 자주 만나고 편한 사이라 친밀감이 높기 때문이라는 대답이 대부분이었다.

가까운 동료 교회권사들.....자주 만나고. 그렇다고 다 가까운 건 아니지만, 몇 분. 신앙도 좋고 이해심도 많고 그런 분들이니까 그렇지. <사례 6>

가장 많이 나누는 건 권사회 친구라고 할까, 오랫동안 교회생활 같이하고, 나이별로 있어서, 우리 나이 또래 75세에서 80세 사이..... 주로 자손들한테는 아프단 말 일체 안 해요. 하지만 가깝게 동네 아는 분들은 같이 병원에 다니고, 그렇게 지내고 있어요. 동네사람들은 주로 경로당 임원들인데 아프다고 하면, 난 여기 다니는데 거기서 뭘 고쳤다. 그리고 좋더라, 그럼 가보게 되고.....가서 좋으면 또 그리 다니고....그렇게 정보를 교환해. <사례 7>

거의 우리 수준에 있는 사람들, 그렇게 어울리지요, 다들, 계층별로. 있는 사람은 있는 사람들끼리 어울려서 대화를 하는 거고, 없는 사람은 없는 사람들끼리. 네, 이렇게 밖에서 만난 사람들도 있고, 똑 같은 입장이 된 옛날 친구들 만나서 대화를 합니다. 가족들과는 대화를 하긴 하지만, 내가 새끼들 보기 보기도 민망스럽고 그러니까. <사례 10>

반면에 그냥 혼자서 해결한다는 경우도 <사례 1>, <사례 8>, <사례 9> 등 세 명이나 되었다. 이들은 혼자 해결하다가 답답하면, 이웃이나 친구에게 물어보기도 하지만, 그 역시 조심스럽다는 반응이었고, <사례 9>의 경우는 정보추구를 위해 자기 외에 다른 곳에 도움을 청하는 행동 자체에 부정적이었다.

혼자요...그러다가 정 답답하면, 이웃에 혼자 사는 사람과 할 때도 많다.

## <사례 1>

혼자 해결해. 그러다 가끔 한 달에 한 번씩 동창들 만나면 그때 가서는 주머니 받거나 어쩌면 좋겠냐 의논을 하지. 또 노인 중에서도 통할 수 있는 사람한테, 하지만 조심스럽지. <사례 8>

누구랑 얘기 해봐야 대답이 나와요? 나 같으면 상담도 안 해. 어디에다 물어볼 필요도 없어요. <사례 9>

그 외에 신문이나 방송, 인터넷을 활용한다고 응답한 경우도 있었다. <사례 2>의 경우 가족한테 물어볼 수도 있지만 확실한 정보를 알기 위해서 신문이나 방송, 인터넷을 검색한다고 답했다.

주로 신문이죠. 방송도 그렇구요. 방송은 주로 피동적으로 듣기만 하니까 그렇고 신문은 하루에 2가지씩 꼬박꼬박 보고 있지요. 그 다음엔 인터넷이요. 자료 검색 능력이 어느 정도 되니까요. (함께 사는 가족에게 도움을 구하지 않는 이유에 대해) 물론 사람한테도 묻는 경우도 있지만, 짐사람하고 같이 사니까. 또 아주 힘들고 어려운 것은 따로 살고 있는 아들한테 물어보긴 하지만 내가 물어본다고 해도 확실히 내용을 모를 경우도 있으니깐 그쪽은 물어보지 않습니다. <사례 2>

## 2) 정보지원실태

면접대상자의 노인 정보지원 실태를 살펴보기위해 정보지원을 받을 수 있는 관련기관의 이용경험 및 정보추구행동 시 어떤 부분에서 어려움이 있었는가에 대해 질문해보았다. 먼저 필요한 정보나 도움이 요구될 때 주변에 구청, 복지관,

복지관련 단체 등 여러 정보지원기관이 있는데, 이를 이용해본 경험이 있는지에 대해 살펴보았다.

### (1) 관련기관(구청, 복지관, 복지관련 단체 등)이용경험 및 실태

이상의 관련 기관을 ‘이용해 보았다’ 라고 답한 경우는 <사례 2>, <사례 3>, <사례 8>의 세 경우뿐이었고, 전체 면접조사대상 10명중 7명이 이용해보지 못했다고 답해 실제 노인들이 필요한 정보나 도움을 지원받기 위해 공식적인 전문기관을 정보원으로 활용하는 경우가 그리 많지 않음을 알 수 있다.

막상 어려움이나 필요가 생겨도 어디에 물어봐야할지 몰라 이용을 못하고 있으며<사례1>, 설사 도움을 청한다 해도 어떤 긍정적인 도움을 기대할 수 있겠냐며 회의적인 시각을 보이기도 했다<사례 9>.

생각을 해보질 못했다. 막상 생각이 안 나고 어디서 어떻게 물어보아야 될지를 모르겠더라. <사례 1>

복지관은 이용한 적이 없고, 구청도 이용한 적이 없고, 전혀 없는 거 같아. 복지관이 가깝지 않아서 그런가. 가까우면 이용하지. <사례 8>

구청, 복지관, 또는 복지관련단체 등 그런 데를 이용할 생각 아직 안 해 봤고. (가보실 의향이 있는가에 대해) 가서 무슨 뚜렷한 대답이 나오겠습니까? 별 기대가 없어요. 보건소는 이용해볼 생각은 있는데 글세 뭐 아직은 그럴만한 절실한 생각은 안 하고 있습니다. 아직은. <사례 9>

그런 곳은 문의 안 해 봤어요. (일자리를 알아보고 다니신다고 했는데 이용해볼 의사가 없으신지에 관해) 일자리도 어느 관공서를 두드려본다든

가 그런 게 아니고, 아는 사람들 통해서 해요, 전직에 있던 사람들이나, 이런 사람들 통해서.....또 아직 젊으니까 복지관을 이용할 생각도 없고.  
<사례 10>

## (2) 관련기관에 대한 정보추구 행동시 불편했던 점 및 향후 이용의사

구청, 복지관, 복지관련 단체 등을 이용해 봤다면 언제 어떤 일로 이용해 봤으며, 이용 시 불편한 사항은 없었는지에 대해 <사례 2>와 <사례 3>의 경우는 복지관 여가프로그램에 만족하고 있다고 답했고, <사례 5>의 경우는 신문, 방송을 통해 동사무소 서비스를 알게 되었는데 실제 이용해보고는 우리나라가 많이 발전했구나 하는 생각까지 했다고 응답했다. 하지만 이용에 있어 불편사항에 대해서는 크게 노인의 특성상 반복학습을 통한 지속적인 교육이 필요하다는 <사례 2>, <사례 3>의 지적과 교통이 편리하거나 근거리에 위치해서 보다 손쉽게 이용할 수 있는 접근용이성이 필요하다는 <사례 6>, <사례 7>, <사례 8>등의 의견이 있어 관심 깊게 살펴 볼 부분이었다.

어려운 일이 생겨서 신문과 방송을 보고 동사무소를 알게 됐는데 그 당시에는 그 정도만 했어도 만족을 했지요..... 그만하면 나라가 정말 많이 발전을 했구나 생각을 했어요. <사례 5>

복지관 말은 들었는데 너무 멀어서 엄두가 안 나요. <사례 7>

복지관에 가서 하고 싶은 거 많지. 서예도 하고 싶고, 또 말도 배우고 싶고. 아무리 노인네지만 외국어도, 우리 머리를 써야 하니까 외국어도 배우고 싶고 그래. 언제 죽을는지 모르지만. 사용할 수 없지만은 배우고 싶어..... 건강을 유지하기 위해서도 그렇고. 배워뒀서 나쁠 건 없으니까.

혹시 외국에 가더라도 영어 같은 거 간단한 거, 어디로 가야 하느냐 화  
장실이 어디 있느냐, 그 정도는 배우고 싶지. 그런데 거리가 너무 멀어서  
이용을 못해. <사례 8>

### 3) 정보지원매체 활용경험 및 이용의사

노인들의 다양한 정보지원매체를 어느 정도 활용하고 있으며, 이용경험상 평  
가 및 개선점, 그리고 향후 해당 매체의 이용의사에 관해 다음 각 매체 영역별  
로 질문해보았다.

- 1) (기관, 대인상담 차원) 복지관, 동사무소, 구청, 보건소 이용경험 관련
- 2) (Informal Resource 차원) 경로당 이용경험 관련
- 3) (출판물 차원) 반상회보, 노인신문, 관련책자, 홍보물 이용경험 관련
- 4) (대중매체) TV, 라디오 이용경험 관련
- 5) 129, 상담전화 이용경험 관련

#### (1) (기관, 대인상담 차원) 복지관, 동사무소, 구청, 보건소 이용경험 관련

정보나 도움이 필요할 때 구청이나 동사무소, 복지관 또는 복지관련 단체를  
이용해본 적이 있는가라는 질문에 대해 전체 응답자 중 <사례 2>, <사례 3>,  
<사례 4>, <사례 5>의 4명만이 이용해본 것으로 응답했다. 이용해보지 않았다고  
응답한 <사례 1>과 <사례 7>은 그런 곳에 가면 필요한 정보와 도움을 받  
을 수 있다는 것을 듣기는 했지만, 여럿이 가면 모를까 혼자 방문하는 것이 쑥

스럽고 엄두가 나지 않아 주저하게 된다고 답했다.

또 <사례 6>, <사례 7>, <사례 8>의 경우는 가까우면 이용하겠지만 거리가 너무 멀기 때문에 건강상으로도 교통 비용면에서 이용이 어렵다고 했다. <사례 10>은 복지관을 이용하려고 해도 이제 막 60세를 갓 넘은 나이로 최소한 65세는 되어야 복지관 이용이 자연스러울 것 같아 망설이게 된다고 응답했다. <사례 9>의 경우는 그런 기관에 간들 무슨 도움이 되겠냐며 별 기대가 없다는 회의적인 시각을 보이기도 했다.

잘 모르기도 하고, 그런 생각을 못했다. 혼자다 보니까, 가서 친구가 있는 것도 아니고, 가서 새로 사귀어야 하니까..... 그게 힘들어서 안가지.  
<사례 1>

복지관 말은 들었는데 너무 멀고, 가보려고 생각을 했으면 어떻게든지가 볼 수 있는데, 혼자선 잘 안되고요, 아는 분들이 여기 멀리서라도 간다고 하면 어떻게 또 휩쓸려 가볼 텐데, 그렇질 않으니 그게 잘 안 되고 엄두가 안 나요. 멀기도 하구..... 교통이.....비용도 그렇구. <사례 7>

이용 못 해봤는데....이용할 생각도 별로 없었구, 이제 나이 많고 몸도 피곤하고 왔다 갔다 힘들어서.....<사례 6>

복지관은 이용한 적이 없고, 구청도 이용한 적이 없고, 전혀 없는 거 같아. 복지관이 가깝지 않아서 그렇지 뭐. 가까우면 이용하지. <사례 8>

하지만 실제 관련 기관을 이용해 경우, 많은 사람을 사귀어서 좋다는 <사례 4> 반응과 IMF당시 동회 사회복지사에게 도움을 받았는데 그때 우리나라가 참 발전했다고 느꼈다는 <사례 5>와 같이 긍정적인 의견들도 있었다.

그밖에 이와 같은 시설 및 기관에 대한 정보는 주위 사람들이나 복지관 프로그램 광고지, 신문 방송 등의 통로를 통해 전달되었으며, 지역사회 내에서 노인정보에 관한 공식적인 정보제공루트는 없었던 것으로 조사되었다.

복지관 프로그램 광고지가 집으로 와서 보게 되었고 이웃 주민의 이야기도 들어보고 해서 알게 됐지요. 서예 배우고, 스포츠 댄스, 한문 같은 거 배웁니다. (이용하시면서 혹시 불편하신 점 또는 아쉬웠던 점은 없으셨는지에 대해 질문) 별로 불편한 것 없지요…….많이 사람을 사귀어서 좋습니다. <사례 4>

예전 남편 사업 망했을 때 IMF일 때 동회 사회복지사한테 도움을 많이 받긴 했었지요...기초생활 수급자로……그 당시에 만족을 했어요...그만하면 나라가 정말 많이 발전을 했구나 생각도 했구요. <사례 5>

보건소의 경우는 구청, 동사무소, 복지관, 기타 노인관련단체보다는 이용경험이 높았다. 주로 독감예방접종이나 저렴한 진료비 때문에 이용하는 경우가 많았으나 지역 내에 보건소가 있다는 사실을 모르거나 병원을 이용하기 때문에 필요를 느끼지 못했다는 경우도 있었으며, 저렴한 가격 때문에 보건소를 이용했지만 교통비가 부담이 돼 차라리 병원진료를 받는 편이 더 낫다라는 의견도 있었다.

네. 보건소는 여기서 마을버스 타고 한 번 가서 한 번만 타면 갈 수가 있어요. 약도 잘 듣고요, 또 가격도 거의 무료다시피하고, 부담이 별로 안 돼요. 교통은 요즘 환승이 돼서 좋아요. <사례 7>

우리 동네에 보건소가 어디에 있는지는 잘 모릅니다. (왜 이용을 하지 않으시는지에 대해) 병원 약을 먹기 때문에 보건소 갈 생각을 안 하게 되었습니다. <사례 4>

지방(울산)에 있을 때는, 매일같이 갔어. 그건 한 10분가면 되니까 운동 삼아. 가서 진찰 받고 혈압 재고 또 물리치료 하고, 그렇게 하고 500원 이면 되거든. 거긴 돈을 받아. 그런데 서울은 돈을 안 받아. 매일 가도 돈 안 받는데, 대신 교통비가 비싸, 왕복하려면 벌써 돈이 2천원 들잖아. 2천원이면 가까운 데서 천 오백원 내고, 병원에 가서 진찰 받는 게 낫지. ... 보건소 가려면 교통비가 드니까 그 교통비로 가까운 병원에 가면 도리어 싸게 먹힌다구. <사례 8>

## (2) 경로당 이용경험 관련

경로당을 이용해보신 적이 있는가에 대해서는 전체 면접대상 10명중 6명이 '이용해 본 적이 없다' 고 응답했다. 그 이유로는 대체로 경로당이 있다는 사실을 모르는 경우보다는 시설 자체에 대한 부정적인 시각이나 이용연령에 대한 편견이 많았다. <사례 1>, <사례 2>, <사례 3>, <사례 4>와 같이 화투나 다른 사람에 대한 험담과 농담이나 주고받는 장소이기 때문에 싫다라는 의견이 많았고, <사례 5>, <사례 10>의 경우 경로당은 노인들이나 가는 시설이기 때문에 아직 이용하지 않는다는 응답도 있었다.

거기 가면 머느리를 흥본다든가 아님 다른 사람을 흥보고 화투나 치고.... 난 그런 게 싫다. 또 다른 노인들을 보면 더 서글픈 생각이 들어서 안 간다. 나중이라도 갈 생각 없다. <사례 1>

음, 아직 갈 나이가 되지 않았다고 생각하고 갈 나이가 됐어도 내 자존심이 허락지 않는다. 거기 앉아서 하루 종일 이야기나 하고 화투나 치고, 그런 일 보다는 등산을 한다든지 다른 여가생활을 하지.....앞으로도 이용할 것 같지 않다. <사례 2>

내 마음이 별로 가기 싫어서 안 갑니다. 거기 가면 남 험담이나 하고 화투나 치고 그러기 때문에 한 가지라도 나에게 도움이 되려면 복지관에 갑니다. <사례 4>

아직 내가 나이가 안 되었다고 생각해서 그렇고 거기는 70세 이상 노인들이 대부분이지않아요... 나중엔.....가서 친구들도 많이 만날 수 있고 이야기도 하고 그래서 무료하지 않아서 좋을 거라고 생각해요. <사례 5>

경로당이야 70세는 돼야 가는 거지요. 제 주변에서도 다 그렇게 생각해요. <사례 10>

하지만 경로당 이용에 긍정적인 응답도 있었는데 편안하게 쉴 수 있고 동네 사랑방 역할을 하기 때문에 그곳에서 얻는 정보가 유용하다라는 <사례 6>과 에어컨과 텔레비전 시설이 잘 갖춰져 이용하기 편하다는 <사례 7>, 그리고 경로당을 잘 활용하면 함께 하는 공동작업도 가능하고 실제 그렇게 운영되는 곳도 있다는 <사례 8>의 의견도 있었다.

우리 경로당은 화투 치는 거 없고 말 몇 마디하고 신문 보고, 일 년에 한두 번 윗놀이 하고. 앉았다 웃다 헤어지는 거지. 이웃 할머니들 만나면 기쁘고 사는 얘기 가정 얘기 손자들 얘기, 노년기 돼서 외롭다는 얘기, 자손들보다 친구가 좋다고 통사정 얘기하고 웃고, 저녁에 헤어지지. 나라에서 노인정에 신경 더 써 주면 좋겠어. 거기서 어느 병원이 좋다더라 어디가 싸다더라 하는 정보 같은 것도 많이 얻구, 사랑병원이 친절하다, 돈을 안 받는다...등 교회 권사님들과 경로당 친구들에게 소식을 많이 들어요. <사례 6>

주로 경로당하면 굉장히 이미지가 나쁜데 우리 경로당은 아니에요. 남자 분들이 한 세분 계시고 모두가 할머니들인데, 당신들이 계시면 여자들이 불편하다고 낯엔 안 나오세요. 그리고 월례회 때 한번씩만 참석하세요. 주로 할머니들이 모여서 겨울에 따뜻한 때는 드러누워서 뒹굴며 대화하고 여름엔 거기 에어컨이 있으니까 좀 나오시고 그랬는데, 매일 나오시는 분도 있고 못 나오시는 분도 계세요. 뭐 지금 현재로는 별 불편한 거 없어요. 냉장고도 자그마한 거 하나 있었는데, 누가 이사가면서 큰 걸 내놔서, 경비 아저씨한테 부탁해서 갖다 놓고요. 또 에어컨도 조그만한 거 있고, 텔레비전도 있고. <사례 7>

다른 경로당은 화투 치고 뭐 이러잖아? 이제 나라에서 노인들 할 수 있는 일감을 줘서, 앉아 가지고 그렇게 일을 할 수 있으면 참 좋겠어. 그러면 소일하기도 좋고, 앉아서, 노인정을 그렇게 이용했으면 좋겠어, 비워 두느니.....이제, 노인들이 해 봤자 뭔 큰일이겠어? 다만, 소일거리 하면서 그러면, 다른 데 신경 안 쓰고, 좋지. 일자리가 있으면 좋겠어. <사례 8>

따라서 경로당이 보다 노인정보지원매체로서 활용되기 위해서는 기존의 노인컴퓨터의 공간 기능에서 좀더 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 공간개념과 이미지 개선의 작업이 선행되어야 보다 많은 노인들이 손쉽게 이용할 수 있을 것으로 보인다.

### (3) 반상회보, 노인신문, 관련책자, 홍보물 이용경험 관련

반상회보, 노인신문, 관련책자나 홍보물 등을 본 적이 있는가라는 질문에 대해 반상회보나 지역소식지의 경우 아파트 우편함에 꽂혀 있기 때문에 보긴 하지만, 관심이 없거나 쉽게 치워져버려서 내용을 확인한 적이 없다는 경우가 전체

면접대상의 절반가량을 차지했다.

구청 소식지, 노원구청에서 보내는 월간지에서 보고 듣고 있습니다. 복지관에서 본적은 있지만, 깊이 관심있게 본적은 없습니다. 필요한 정보가 있으면 정보화 교육을 받고 있으니 거기서 찾으시면 됩니다. <사례 2>

네, 구청소식지는 매월 우편함에 꽂혀 있어서 보고 있다. 하지만 반사회 보는 본 적이 없다. 그런 거집에 와도 여자들끼리 처리하는 것 같다(할머니가 다 치운다는 뜻). <사례 3>

공정적으로 활용하는 경우는 지역 주택경기를 이해하거나 새로운 강좌 신청에 활용한다는 <사례 5>가 있었고, <사례 6>과 같이 노인 식생활 정보가 도움이 된다고 한 경우도 있었다. 또 묘지 화장정보가 도움이 된다는 <사례 7>의 의견도 있었다. 하지만 노인관련 출판물을 보면 노인이 된 것 같아 싫다는 <사례 10>의 부정적인 의견도 있었고, <사례 7>의 경우는 노인들이 젊은 세대에 모범이 되어야한다는 내용 등은 유익하지만, 너무 작은 글씨는 볼 수가 없다는 개선점을 제시하기도 했다.

내가 사는 지역에 주택경기(부동산)가 어떻게 되나, 도로가 뚫리나 도로가 뚫리면 나한테 어떤 도움이 되나 그런거죠. 그리고 새로운 강좌 있으면 준비했다가 바로 가서 접수하고 그래요. <사례 5>

건강에 대해서 노인들 식생활은 어떻게 해야 한다 뭐 그런 거 나오면 나 같은 사람에게 도움이 되지. <사례 6>

노인신문이나 잡지 같은 거는 오는데, 더러 큰 글씨만 보지, 작은 글씨는 눈이 어지럽고 잘 안 보여서 아예 볼 생각 못하고요. 반사회보나 구청

소식지는 잘 봅니다. 한 달에 한 번 오는데요, 그건 우리가 사는 데 강서 구내에 무슨 일이 있나 이런 소식 듣죠.

(그런 소식들이 도움이 되는지에 대해) 우리가 지켜야 할 사항이 많아요. 노인들이라도 옛날하고 달라서 나이 많이 먹었다고 그냥 있는 게 아니라 젊은 분들한테 본이 되고 술선수범해서 건강이 허락하는 한 이렇게 돕고 살아야 한다는 내용.....그런 거 아주 좋은 거 같아요. <사례 7>

정보가 그래도 도움이 되긴 되지만, 뭐 별로 크게, 크게 도움은 안 되는 거 같아. 웬만한 정보는 일간 신문에 다 나오잖아. 하지만 장례식장, 묘지, 화장하는 거, 뭐 그런 거는 일반 신문에는 안 나오지. 그런 거에 관심있는 노인들이 많아. 그래서 이렇게 봐 두고, 참고가 되는 게 있긴 있더라구.

(반상회보나 구청 소식지의 도움 정도에 대해) 까치신문이라고, 구청에서 나오는 거 그거는 자세히 봐. 그건 내용이 쓸 만하고 그건 괜찮아. 왜냐 하면 추억하는 정보도 있고, 어느 곳에 가면 뭐 하는지를 아니까 그걸 보고 아, 여기 가면 되겠구나 싶고, 또 말하자면 보건소 이용하는 법, 그런 것도 자세히 나오고. 예방접종 있잖아? 그런 것도 볼 수 있고. <사례 8>

노인신문이나 잡지 같은 거는 봐도 아직 노인이다 그런 생각 안 들기 때문에, 봐도 건성으로 보고 그래요. 반상회보나 구청소식지도 별로 관심없구요. <사례 10>

#### (4) TV, 라디오 이용경험 관련

TV 또는 라디오에서 제공하는 노인관련 프로그램을 이용해 본 경험이 있는가에 대해서 <사례 6>, <사례 9>, <사례 10>의 경우는 거의 없거나 ‘없다’

라고 답했다. 특히 <사례 10>의 경우는 이제 막 60대에 접어들었기 때문에 그런 프로그램을 보고 있으면 마음이 심란하기까지 하다고 했다. 또한 <사례 7>과 <사례 8>의 경우 노인프로그램을 하는 시간대가 주로 일요일 오전이라 예배 시간과 겹치거나 다른 종교방송을 청취해야하기 때문에 프로그램을 볼 여유가 없다고 응답했다. <사례 8>의 경우는 노인들이 프로그램을 시청하기 좋은 시간대로 아침 오전 드라마가 끝난 후 10시대가 좋다는 의견을 제시하기도 했다.

텔레비전은 잘 안 보는데. 이따금 봐도 뉴스나 보고 뭐 세밀히 보나? 노인프로그램 같은 거 관심이 있어 볼 때도 있는데, 그렇게 줄곧 보게 되지 않는단 거지. <사례 6>

글쎄, 어디서 그런 방송을 하는지 몰라. 나는 일간신문도 주로 안보고, 텔레비전도 별로 안 좋아하고, 궁금한 게 있으면, 인터넷 해. <사례 9>

가급적이면 그런 것보다는, 뭐랄까, 그런 걸 보면 더 심란해요, 마음이. 그런 프로는 가급적이면 안 보고 싶습니다. 명랑한 그런 거, 연속극이라든가. 여러 가지 가족오락관, 또 그때그때 많죠. 건강 프로가 여러 가지 많이 나오데요. 음식에 관한 거, 병에 관해서. 창업 쪽도 좀 보긴했습니다만 별로 도움이.... 우선 그런 걸 하려면 자본이 있어야 하니까. <사례 10>

응답한 노인들이 주로 보는 노인프로그램으로는 라디오보다는 텔레비전 시청이 더 선호되었고, 노인만을 대상으로 한 프로그램보다는 일반인을 대상으로 한 프로그램에 노인이 함께 참여하여 세대공감을 할 수 있는 ‘MBC 느낌표’, 노화관련 정보를 다루는 ‘생로병사’, 또한 퀴즈프로그램인 ‘골든벨’, ‘우리 말 겨루기’ 등이 있었다.

그 외에 특정 노인프로그램으로는 일요일 아침에 방송되는 <늘 푸른 인생>

과 같은 프로그램에서 활동적인 노인들의 모습이 신선한 자극이 된다는 <사례 7>과 같은 의견도 있었다.

노인들의 경우 기본적으로 세대간의 갈등이나 소외의식이 클 수 있으므로 전문화된 노인정보도 중요하지만 세대단절이 이루어지지 않는 프로그램 구성으로 자연스럽게 정보를 전달하는 배려가 필요하며, 이는 궁극적으로 노인에 대한 일반인의 시각도 긍정적으로 교정하는 효과가 있을 것으로 보인다. 또한 노인청취자 및 시청자를 확보하고 정보전달의 효과를 높이기 위해서는 프로그램 편성 시간에 있어서도 노인세대를 소외시키거나 구색맞추기식 들러리로 세우지 않도록 고려하는 제도가 필요할 것으로 분석된다.

네, 텔레비전 자주 보고요, 토요일날 <MBC 느낌표!>에 노인들 나오는 거...즐거봐요. <사례 5>

노인 프로그램은 주일 뉴스 듣느라고 딱 틀면 6시부터 7시 45분까진가 하거든요. 틀어보면 <늘 푸른 인생>인가 그게 나오더라고요. 그것만 우두커니 볼 새 없어요. 아침에 막 교회 갈 준비하면서 이렇게 보면 웃기는 것도 있고 노인들이 참 건강하다 용기도, 참 순기도 좋다 이런 거 느낄 때도 있구요, 또 내외분들이 늙게 해로하고 사는 분들도 나오고 그러더라고요. 지난 주엔가, 68세라고 하는데 모두 교육을 받아 가지고 모델도 나가고 뭐 활동하는 게 다양하게 나오더라고요. 조금 건강이 좋고 나이가 조금만 젊어도 저런 활동하면 참 보람도 있고 즐겁겠다 이런 거 느낄 때가 있어요. <사례 7>

노인 프로그램은 어쩌다가 아침에 보는데, 기독교 방송을 보기 때문에 시간이 겹치더라고. 그래서 별로 나는 좋지 않더라고. 취미가 없어. 취미 있는 사람도 있을텐데 몰라. 난 자세히 보지 않아서 그런지.

노인 프로그램은... 건강에 대해서 많이 나오잖아. 그게 아주 도움이 되

더라구. 관절에 대한 거, 당뇨에 대한 거 있잖아? 그거는 참 우리에게 도움을 주는 거야.(가장 도움이 된 프로그램에 대해)건강 프로 중에 요통에 대한 거, 관절에 대한 거. 생로병사에서 많이 나오지. 근데 너무 늦어서 못 볼 때가 많아. (가장 적당한 시청시간대에 관해) 8시는 드라마 봐야 되니까. 아침 10시쯤이 좋지. 그땐 드라마 다 끝나니까. 좋아하는 프로그램은 <골든벨>. 우리말 겨루기의 <우리말 달인>. 그런 거 재미나. <사례 8>

#### (5) 129, 상담전화 이용경험 관련

보건복지콜센터 129가 무엇을 하는 곳인지 안다고 응답한 사람은 전체 응답자 중 <사례 2>와 <사례 3> 두 명뿐이었고 실제 이용한 경우는 아무도 없었다. 하지만 면접과정에서 129가 어떤 서비스를 제공하는 곳인지 알게 된 후로는 대다수 응답자가 앞으로 129를 사용할 의사가 있다고 답했다. 또한 <사례 2>, <사례 3>, <사례 5>의 경우는 다른 사람이 도움이 필요할 때, 대신 전화를 걸어 줄 의사도 있다는 적극성을 보였다.

조사대상자 중에는 <사례 6>과 같이 119와 129를 혼동하는 사례도 있었으며, <사례 8>처럼 전화를 이용해서 은행업무를 보는데 번호를 누르는 일이 상당히 혼동된다고 말해 콜센터 안내전화가 노인들에게 다소 복잡한 과정이 될 수 있음을 엿보게 했다.

내가 이용은 못하더라도 주변에 그런 사람을 보았거나 노인 학대를 당하는 사람들이 있다면 그러면 내가 대신 전화 해 줄 수 있다. 항상 관심을 갖고 있다. <사례 3>

요새 뭐 또 가는 거보다 전화로 알아보는 게 낫지, 안 그래? 가끔 여론 조사가 들어오잖아? (그런 것에 적극적으로 응하시는데 대해) 해. 어렵

지 않아. 아직 귀는 괜찮은가 봐. (안내에 따라 버튼을 계속 눌러야 하는 안내전화의 불편함은 없으신 지에 대해) 뱅킹하는 것도 있잖아. 돈을 부치든지 뭐 하든지 하면, 몇 번 하는데도 또 틀려서 다시 하고 그래. 다 적어서 순서대로 하고 하는데..... 어쩔 땐 1번 누르라는 걸 2번 누르기도 하고, 1번 2번이 헛갈릴 때가 많아. <사례 8>

정보도 신문이라든가 아니면 텔레비전을 통해서 그런 정보를 준다면 참 좋겠죠. 그런데 저는 그걸 몰랐고, 전화도 129번을 돌리면 복지에 관해 설명해 준다는 것도 처음 듣는 얘기라, 129번도 한 번 이용해 보립니다. <사례 10>

#### 4) 정보지원 욕구

노인들이 향후 남은 노년기에 있어 가장 정보가 필요한 영역이 무엇이며, 왜 그 부분에 필요를 느끼는지, 어떤 방식으로 필요한 정보를 습득하며 남은 노후를 준비하고 있는지, 마지막으로 이상의 정보확보를 위해 도움을 얻는 정보원은 누구(무엇)인지에 관해 질문했다.

우선 남은 노년기에 있어 가장 필요한 정보영역으로는 대다수가 ‘건강’ 과 ‘경제적 어려움 또는 노후대책’ 등이라고 대답했고, ‘외로움/소외감’ 에 대한 어려움을 호소한 <사례 1>의 경우도 있었다.

<사례 2>, <사례6>, <사례 8>과 같이 신체 건강하고, 자녀들에게 부담을 주지 않을 만큼 경제적인 능력이 있어 여생을 평안하게 마무리하고픈 욕구가 전반적으로 크지만, 반면 <사례 4>와 <사례 5>의 경우 특별한 노후준비가 되지 않아 걱정이 크다고 응답했고, <사례 9>의 경우 의료비가 부족해도 도움을 받을 곳이 없어 이 부분에 대한 정보가 필요하다는 의견도 있었다.

제일 문제는 건강, 그 다음에 경제적인 문제 이런 것들이 걸리지요.....

건강하게 오래 사는 것이 제일 좋을 것이고, 경제 문제는 죽을 때까지 의식주 해결하고 안정된 생활을 하기를 소망하기 때문이에요. 죽을 때까지 건강하게 편안하게 살고 싶은 생각이 커요. <사례 2>

제일 걱정되는 게 노후준비가 안되어 있으니까 경제난이 걱정되고, 그 다음에 건강이 걱정됩니다. 준비 해 놓은 게 없어요…….지금이라도 일을 하고 싶지만 일자리도 없고 내 몸도 성치 않아서 그게 가장 큰 걱정입니다. <사례 4>

노후준비가 안되어 있으니까 그게 걱정이고, 그 다음에 건강이죠. 지금은 그래도 남편이 하루 벌어서 두 노인 먹고 사는데, 남편이 병들어서 못 하거나 나도 병들어 누워 있다면 큰 문제가 되겠죠. 준비 해 놓은게 없어요...준비 할 수도 없지요.....그저 건강하기만 바랄 뿐이죠...그래야 일을 하고, 노동으로 먹고 사니까요..몸이 건강해야 되요..조금씩 저축을 해서 나중에 일을 못하게 됐을 때 그걸로 먹구 살수 있으면 좋겠다고 생각을 하죠. 그게 바람이에요. 자녀들이 다 딸들이라서 부담 주기가 싫고, 아들이 있다면 의지를 하겠지마는 그게 안되니까, 조금이라도 부담주기가 싫어요. 그리고 나중에 남편 죽고 없으면 나 혼자 시설로 들어가서 사는 방법을 생각하고 있어요..... <사례 5>

음.....남은 노년? 난 아직 그런 거 생각해 본적 없는데.....죽음에 대해서 생각해 본 적이 없다우..... 다만 건강..... 그리고 고독한거, 외로운 거..... 그게 걱정이야. 많은 사람을 사귀는 것이 좋고 복지시설이 잘 되어있으면 좋을 거 같은데..... 그래서 신앙생활에 많이 의지를 하고 있지. 외로우니까. <사례 1>

필요한 건 뭐, 건강하면 좋겠고, 자손들에게 너무 염려 끼치지 않고 마지

막 마치면 좋겠다 그렇게 생각하는 거지. 애들 잘 사는 거랑. 노인들이 오래 앞으면, 긴 병에 효자 없다고 마지막까지 자손들에게 존경을 받았으면 좋겠다는 거지. 자식들에게 마지막에 빨리 돌아가셨으면 좋겠다, 마음으로라도 그런 나쁜 생각 갖지 않았으면 좋겠어. 섭섭하다, 좀더 살아 계셨으면 좋겠다, 이럴 때 잘 마무리하고 싶으니까. <사례 6>

경제적인 문제죠, 돈. 만약에 죽기 전에 아파 가지고 병원비가 모자라다든지, 그때 돈 아닙니까. 그럴 때 누가 도움 주겠어요? 지가 돈 가지고 있어야지. 제일 걱정하는 게 치매하고 중풍이지 뭐. 그렇지? 치매하고 중풍이야. 노인전문요양원 같은 거는 많이 생겨야 되지.

준비라는 게 뭐 달리 있겠습니까. 돈 준비고, 뭐 어디 갈 만한 데가 있는가 하는 거 알아보는 거고 그렇죠, 달리 없습니다. 노후준비도 전혀 안됐고, 이제라도 하고 할 수도 없어. 보험도 못 들지. <사례 9>

마지막으로 이상의 필요한 정보와 도움확보를 위해 활용할 수 있는 정보원은 누구(무엇)인지에 관한 질문에 대해 주로 가족과 배우자, 친구나 가까운 이웃이라고 답하였다. 면접을 통해서 129 보건복지콜센터의 정보를 접하게 되자 앞으로 129 상담전화를 활용해보고 싶다는 의견도 있었다. 반면 <사례 9>의 경우는 누가 도움이 될 수 있겠냐며 정보원의 도움여부에 관해 부정적인 생각을 나타내기도 했다. 이상을 통해 다시 한번 노인들의 경우 향후 발생하는 정보추구의 문제에 있어서도 대체로 가족과 친구, 이웃 등 친밀한 대인집단을 1차적인 정보원으로 꼽고 있음을 알 수 있다. 이는 친밀한 집단이 정보접근 시 보다 친절한 답변과 도움청구가 용이하기 때문인 것으로 볼 수 있지만, 그간 다양한 정보원에 대해 정보가 너무 없었거나 정보추구행동의 결과에 대한 이전 경험상 정보원 자체에 대한 불신이 쌓였기 때문인 것도 염두해 볼 필요가 있다.

가족이지 뭐.....동생들. 그러나 앞으로는 129도 이용하고, 복지시설에서

찾아가서도 이용해볼 의사가 있다. 전화는 내가 많이 쓰니까 구체적으로 정보를 구할 수 있을 것 같다. <사례 1>

집 사람하고 합니다. 자녀들하고는 자주 만나긴 하지만 그런 세세한 문제로 상의 하진 않습니다. <사례 4>

가까운 친구와 주로 상의를 합니다. 가족(배우자)하고도 하지만 아무래도 정보의 범위가 좁다보니까 이웃, 친구들과 상의를 합니다. 정보교환을 합니다. <사례 3>

딸하고도 상의를 별로 안 하는데. 딸하고도 모든 애긴 다 할 수 없는 거거든. 그렇더라구. 내 입장에서 내 모든 고통을 딸한테 얘기는 안 해. 그러나 내가 집을 얻든지 내가 앞으로 어떻게 살아야 하겠다 그런 건 딸하고 의논해. 내 여생을 어떻게 살면 좋겠느냐 그런 건 딸하고 얘기하고, 집안에 대한, 자녀들 며느리들 이런 건 일체 얘기 안 해. 내 거취문제나 뭐 사고 싶다는 거 그런 거, 어떻게 사면 좋겠느냐 그런 거만 하지. 딸하고도 속 깊은 애긴 할 수 없더라구. 못 해. 안 해. 딸이 그걸 다른 사람한테 말하면 서로 간에 흠이 되잖아. 또 아들하고도 며느리 얘기를 못해. 내 아들이 속상하면 안 되잖아. 며느리는 어렵구, 그러니까 화목을 위해서 참는 거지. <사례 8>

앞으로..... 글썄요, 그게 상당한다고 뭐가 됩니까?. 개인이나 누구 상담 가라든가 뭐 소위 구청에 공무원들 복지사가 있다 합시다. 법적으로 딱 그렇게 만들어 놔는데 그래도 도움이 되겠어요?. 뭐가 궁금한 게 있어서 청와대나 시청, 보건복지부 홈페이지 게시판에 의견 같은 거 올려 봐도 아무 반응도 내려오지 않습니다. <사례 9>

## 5) 정보기술 활용의 가능성

### (1) 인터넷 정보검색능력

정보기술을 활용할 수 있는 능력과 향후 이용의사에 관해서 크게 인터넷 정보검색능력과 휴대폰 활용능력에 대해 심층면접이 이루어졌다. 인터넷을 이용한 정보검색능력에 대해서는 인터넷을 활용할 수 있는지 여부, 인터넷 교육을 받아 보신 적이 있는지와 받아보았다면 어디에서 이루어졌는지, 그리고 마지막으로 현재 자신의 정보검색능력이 어느 정도 수준이라고 생각하는가에 대해 질문했다.

‘인터넷을 활용할 수 있는가?’ 라는 질문에 ‘사용할 수 없다’ 라고 한 응답자는 <사례 6>, <사례 7>, <사례 10>의 3명이었고, 전체 면접자 10명중 7명이 ‘인터넷을 활용할 수 있다’ 고 응답했다.

인터넷 활용에 관해 교육을 받아본 경험이 있으며, 그렇다면 어디에서 교육을 받아보았는가에 대해서는 인터넷을 활용할 수 있다고 답한 응답자 7명 중 <사례 1>, <사례 5>의 경우는 ‘동사무소’ 라고 답했고, <사례 2>, <사례 3>, <사례 4>는 복지관 프로그램에서 배웠다고 응답했다. 또 <사례 8>의 경우는 동네 사설학원의 무료강좌를 이용했다고 했고, 혼자 책을 보며 독학했다고 응답한 <사례 9>의 경우도 있었다.

복지관에서 받았어요……6개월 정도 했습니다. (복지관 프로그램에서 컴퓨터를 배우게 된 경로에 대해 질문) 처음에 집사람이 자원봉사를 나갔는데 거기에서 팜플렛을 가져옵니다. 그래서 집사람과 같이 컴퓨터를 배웠습니다.<사례 3>

응, 교육 받은 적 있어. 무료강습. 강서구에 몇 군데가 있더라구. 제일 가까운 데, 남부시장 가는데 대한컴퓨터학원 있더라구. 대평교회 바로 위에. 까치산 신문에. 거기에 나왔더라구. 그래서 그 정보 보고 전화를 걸

있더니 등록을 받더라고. 무료로 책자도 주고 매일 2주 동안 한 두시간씩 무료로 하더라고. 딱 데는 멀어서 못 가. <사례 8>

나 혼자 했어요. 책도 보고, 모르는 건 아들한테 물어보고..... <사례 9>

인터넷을 활용할 수 있다면 자신의 검색능력 수준은 어느 정도라고 생각하는가에 대해서 ‘조금 할 줄 아는 수준이다’ 라고 답한 경우는 <사례 1>, <사례 3>, <사례 4>, <사례 5> 등 4명이었고, 나머지 <사례 2>, <사례 8>, <사례 9>는 필요한 자료 검색에 큰 불편이 없는 수준이라고 응답했다. 특히 <사례 8>의 경우는 주로 ‘네이버’ 사이트를 이용해 정보를 검색하며, 각종 기독교 관련 기관 홈페이지를 통해 방송설교를 청취함은 물론이고 기차표 예매, 청와대 검색, 인터넷 신문기사를 보는 등 다양한 인터넷 활용상황을 설명했다. 또한 <사례 9>의 경우도 정보검색시 ‘네이버’, ‘야후’, ‘다음’ 사이트를 주로 활용하며, 검색시 개선사항으로 정부 관련기관의 홈페이지에서 질의응답을 위한 [Q&A] 사이트가 성실하게 활성화되지 못하고 있는 점을 지적하기도 했다.

인터넷 검색할 수 있지. 주로 네이버, 다음을 이용해. 다음은 그렇게 잘 안 하고, 네이버로 많이 하게 되더라고. 네이버로 교회 클릭해서, 이 교회 저 교회 다 해서 설교 듣고, 그 정도는 해. 또 물건 사고하는 거, 클릭할 줄 아니까, 그건 해. 그 다음엔 증권 있지? 증권, 내 그걸 다 해서 내 거 만들어 놔잖아? 그거는 사고 팔고 하는 거까지 다해. 또 우리 딸이 그걸 배워주더라고. 기차표 예매하는 거. 다 쉽긴 쉽더라고. 알면 쉬운데 또 잊어버려.

(인터넷을 통해 노인복지 관련 정보를 알아보신 적이 있는가라고 질문) 그것까지는 못하고, 내 아이디로 서울시에 들어가는 거 있잖아. 서울시 들어가서 서울시 다 검색하고 보고, 그렇게 해봤어. 청와대도 들어가 보

고.....거기 신문도 나와요. 신문도 거기서 보고. 젊은 아이들은 그걸로 신문을 보더라구. 참,세대차이를 많이 느끼지. 컴퓨터를 배워보니까, 젊은 애들과 우리는 하늘과 땅의 차이야, 인터넷 처음엔 어려워도 지금은 이 정도니까 아주 문맹은 아니지. <사례 8>

검색, 그렇게 잘 하지는 못하고 대강 해요. 하지만 필요한 건 다 검색할 수 있어요.

(노인 대상 사이트를 활용해봤는가라는 질문에 대해) 노인 대상 사이트는 거의 없어요. 없고, 노인 대상 사이트를 보려면 보건복지부 들어가서 보는 길밖에 없어요. 나는 주로 네이버, 야후, 다음을 이용해요, (혹시 정보를 검색하시면서 느끼신 개선사항이 무엇이었는데에 대해 질문) 글썄, 그런 생각은, 그런데 보건복지부만 하더라도 소위 질의문답 Q&A 그런데 가보면 성실히 답변을 해주질 않아. 그래서 있는 정보나 보지, 굳이 자세히 캐어볼라고 달려들어 봐야. 뭐 공무원들은 그런 거 아닙니까. 자기 몸보신 해야지, 뭐 한계 넘는 대답하려고 해요, 어디? (웃음) <사례 9>

인터넷 활용이나 정보검색시 불편했던 사항이 무엇이었는데에 대해서는 제대로 배우고는 싶지만 자세히 가르쳐 줄 사람이 없다는 <사례 7>, 배우기는 했지만 기억력이 없어서 자꾸 잊게 되고 따라가기 힘들었다는 <사례 4>, <사례 8>, 혼자 해보면서 모르는 게 있어도 물어볼 사람이 없어 답답하다고 응답한 <사례 1>의 의견이 있었고, 위의 <사례 9>와 같이 정보를 검색하거나 문의해도 성실한 응답이 기대되지 않았다는 응답도 있었다. 이를 통해 노인들의 인터넷 활용도를 높이기 위해서는 교육장과 보급형 무료학습의 기회를 늘리는 것도 중요하지만 그 외에 노인들의 경우 특성상 기억력과 학습능력이 일반인과 다르기 때문에 지속적인 반복학습과 활용이 이루어질 수 있는 교육환경 마련이 필요하며, 두려움 없이 친절하게 사용방법을 계속 안내받을 수 있는 교육지원이 필요

함이 시사되는 대목이다.

검색하는거...아직까진 자유롭게 할줄 모르니까..집에 컴퓨터가 있지만 나 혼자 하다가 부딪히면 물어볼 사람이 없으니까...이웃한테 물어보면 바쁘다고 대답을 안 해주니까,,..... 답답하지..... <사례 1>

할 줄 몰라요. 못 배웠어요. 배우고는 싶은데 내가 아프다고 아무것도 못 하게 해요. 가르쳐 주는 사람도 없구, 이메일을 배우려구요. 이메일을 배워서 우리 아들한테 편지 쓰는 것 좀 보내구 하려구. <사례 7>

학원에서 조금 배우고 또 딸한테 배웠지. 인터넷 들어가는 거 거기서 배웠는데도 그거 모르겠더라구. 못 따라가겠더라구. 그런데 딸한테 배웠지. <사례 8>

## (2) 휴대폰을 활용한 정보지원 가능성

휴대폰을 통한 정보지원 현황과 향후 서비스 활용의사를 알아보기 위해서 현재 휴대폰 사용(소유)여부와 문자메시지 활용능력(확인 및 삭제능력), 문자메시지를 통한 정보서비스 경험 여부, 향후 서비스 이용의사 등을 질문했다.

현재 휴대폰을 소유하고 있는 경우는 전체 10명의 응답자 중 <사례 6>, <사례 7>을 제외한 8명인 것으로 나타났다. 문자메시지를 확인하고, 삭제할 수 있는가?에 대해서는 휴대폰을 사용하지만 문자메시지를 잘 사용하지 않아 삭제할 줄 모른다는 <사례 3>을 제외한 휴대폰 사용자 7명 모두가 문자메시지의 확인, 삭제가 가능한 것으로 응답했다. 하지만 확인, 삭제는 하지만 문자메시지를 보내는 것에는 익숙하지 못하다는 <사례 5>, <사례 8>의 경우처럼 문자메시지의 활용이 젊은 세대처럼 원활하지는 못한 것을 알 수 있다.

휴대폰 없어요. 아이들이 사 준다는데, 아이 그걸 쓸데없이 왜 사냐구, 엄마가 만날 집에 있는데, 안 한다구 못 사게 했어요. <사례 7>

휴대폰은 있긴 한데, 거의 이용을 안 합니다. 삭제도 잘 못합니다. <사례 3>

문자는 받아봤는데, 내가 보낸 적은 없어. 문자를 읽고 지울 수는 있지. <사례 8>

다음으로는 문자메시지를 통해 건강이나 날씨, 병원이나 기타시설 예약안내 등 정보서비스를 경험해 본 적이 있으며, 이런 서비스가 있다면 이용할 의사가 있는가에 대해 질문해 보았다. 이용경험이 있는 경우는 주로 <사례 1>, <사례 2>, <사례 5>과 같이 병원예약을 확인해주는 문자서비스의 경험이 있는 것으로 나타났고, <사례 2>의 경우는 초상 등 경조사 안내를 받아본 경험이 있다고 응답했다. 반면 서비스를 받아본 경험이 없다고 응답한 경우도 <사례 3>, <사례 4>, <사례 8>, <사례 10>등 휴대폰을 소지하고 있다고 응답한 응답자의 절반이나 되었다. <사례 8>의 경우는 이용해보고 싶은 의사가 있지만 문자를 받는 기능이 원활하지 않다고 응답했고 <사례 9>는 꼭 휴대폰이 아니어도 필요한 정보를 얻을 수 있는데 굳이 작은 화면을 들여다 보느라 눈이 아픈게 싫다라고 말해 노인들이 보다 쉽고 편리하게 활용할 수 있는 휴대폰 기능 및 사용방법 그리고 사양 개발이 적극적으로 이루어질 필요가 있음을 시사했다.

네. 병원에서 하루 이틀 전에 통보를 받고 그래서 잊어버리지 않고 좋습니다. 또 한 가지 부연설명을 하자면 예전에는 초상이 나고 그러면 2-3일내에 통보하기가 힘들었는데 지금은 문자메시지로 보내니까 아주 편리합니다. <사례 2>

나는 그런 정보 알려고 휴대폰 이용은 안 하고. 휴대폰 아니라도 정보 다 얻는데 뭘 휴대폰 가지고 그래. 또 눈이 어둡고 그러니까.....불편해. 휴대폰이 작고 그러니까 들여다보기가 싫어. <사례 9>

휴대폰 활용과 관련해 마지막으로 응급상황을 대비한 응급콜서비스, 위치안 내서비스 등이 제공된다면 사용의사가 있는지에 대해 질문해보았다. 필요하고 본인 역시 사용하겠지만 나이 많은 어르신이나 치매노인들은 이용할 수 없는 것 아닌가라는 우려를 나타낸 <사례2>와 이용의사는 있지만 한 번도 사용해본 적이 없기 때문에 자녀들을 시켜서 활용해보겠다는 <사례3>을 포함해 응답자 전체가 그런 서비스가 있다면 적극적으로 활용하겠다는 의사를 나타냈다. 노인들 대다수는 언제 어디서 건강상 위기를 당할지 못한다는 막연한 두려움이 있기 때문에 응급상황을 대비한 서비스에 상당히 높은 관심을 보였다. 하지만 이런 서비스가 보다 보편적으로 활용되기 위해서는 사용방법의 간소화와 보급확대를 위한 적극적인 노력이 병행되어야 함을 살펴볼 수 있는 대목이다.

그럼 좋지, 100% 혼자 사는 나로서는 절실히 필요합니다. 앞으로 많이 이용하고 싶어요...예전에 내가 혼자 아파서 119를 이용해 본 적이 있어요. <사례 1>

네, 매우 좋죠..이용할 의사가 있지요. 그렇지만 나이 많으신 어르신이나 치매노인들은 이용을 할 수조차 없는 상황이라서 그런 분들에게는 별로 이용가치는 없다고 생각합니다. <사례 2>

그래서 나도 앞으로 핸드폰이 하나 있으면 좋겠다 하는 생각을 할 때가 있어요. 요새 자꾸 몸이 다리 아프고 허리 아프고 눈 안 보이고 또 빈혈 나고...이러다 내가 쓰러지면 이거 진짜 어떡하나. 가방에는 전화번호랑

다 가지고 다니지만 그래도 그게 있으면 안 좋겠나 요새 그런 생각을 해요. <사례 6>

## 6) 노년기 정보지원을 위한 선결과제

노년기에 필요한 정보나 도움이 지원되기 위해서 우선적으로 가장 필요한 지원방향이 무엇이겠는가에 관해 면접대상 10명중 7명의 노인이 ‘노인종합지원센터’의 설치를 희망했다. 이는 필요한 정보나 도움이 요구될 때 무엇보다 복잡하게 정보를 탐색할 필요 없이 노인과 관련된 전반적인 복지업무를 담당하는 노인종합지원센터의 방문만으로도 직접 대인상담을 통해 문제를 해결하고 도움을 받을 수 있는 편리함이 있기 때문이었다. 노인들의 경우 필요한 정보나 도움이 요구되어도 막상 어디에 가서 누구에게 문의를 해야 할 지가 가장 막막한 부분이며, 대체로 자신들의 욕구에 대해 명확하게 표현하지 못해 망설이게 되는 경우가 허다하다. 그 때문에 주체적으로 자료를 찾아 욕구를 해결하기 보다는 도움을 줄 수 있는 대인상담 및 안내를 통해 자신들의 욕구를 구체화시키고, 그 해결방안을 함께 모색할 수 있는 노인종합지원센터의 필요성에 대해 깊이 공감하는 것으로 보인다.

<사례 2>와 <사례 10>의 경우 지나치게 정보가 분산되어 전달되는 것 보다 한 곳에서 정보를 집약해 제공하는 것을 노인들이 더 선호한다고 했으며, <사례 6>의 경우는 독거노인들이 마땅히 가전제품의 고장과 같이 단순한 생활의 문제가 생겨도 물어볼 대상이 막막해 당황하게 되는데 전화 한 통하나 방문만으로도 그런 문제를 손쉽게 해결 받고, 도움과 정보를 얻을 수 있는 센터가 있다면 좋겠다며 센터의 필요성을 언급했다.

노인지원종합센터 같이 일괄해서 다양한 정보를 제공해 주는 게 좋지않

나 생각합니다. 어떤 쪽에서는 책자 보내주고, 어디서는 소식지 보내주고, 전화오고 이러면 분산되고 복잡해서 노인들이 더욱 싫어해요, 한군데서 집약해서 정보를 제공해 주는 게 좋다고 생각합니다. <사례 2>

글쎄, 답답하고 뭐 생각날 때 상담하는 데가 가까이 있었으면 좋겠어요. 예를 들어 아무리 자식이 있어도 혼자 사는 게 좋아 혼자 사는데, 믹서기 같은 전기 제품도 고장 나면 어디 가서 고쳐야 하는지, 노인이 들고 가서 고치기도 힘들고, 특별히 이렇게 70, 80 넘은 노인들께는 돈을 받는 한이 있어도 들고 갈 수가 없으니까 전화만 걸면 가져가서 고쳐주면 좋겠어요. 바가지 씌우지 말고 정당한 비용으로, 공짜로 해달라는 것도 아니고 싸게, 바가지 쓰는 일 없도록..... <사례 6>

거기 가면 여러 가지 다, 우선 직업부터, 건강. 뭐 여러 가지 거기 가면 한 곳에서 전부다 정보를 얻을 수 있겠더라, 그런 정보센터가 하나 꼭 있었으면 합니다. <사례 10>

특히 면접 대상 노인들의 경우 무엇보다 직접 대인상담에 대한 욕구가 높았는데, 이는 <사례 6>, <사례 7>, <사례 8>의 의견과 같이 정기적인 소식지나 노년기 전반에 관한 정보가 총괄적으로 담긴 종합책자의 경우 의도는 좋지만 시력이 나쁘거나 글을 모르는 노인에게는 다소 무용지물이 될 수 있다는 우려와 무엇보다 궁금한 게 있으면 바로 찾아가 정보를 문의할 수 있는 신속함이 있기 때문이었다.

라디오는 잘 안 듣고, 텔레비전은 몇 번에서 나오지만 알면 보는데. 나이 많으니까 책자가 와도 잘 안 보게 돼. 눈이 어둡고 하니까. 어디 센터가 있으면 좋겠어요. <사례 6>

에이, 그런 건 별로 잘 들여다보질 않으니까. 전 성경밖에 읽는 게 없어요, 고지서 나오는 것도 돋보기로 봐야 잘 보이고 어떨 때는 안 보여요. 정기적으로 오는 소식지가 있더라두 글씨.....큰 글씨 같으면 좋지만, 별로야. <사례7>.

책자.....이런 거는, 그걸 볼 수 있는 노인들이 몇 사람이나 되겠어? 그것도 지식이 있어야 볼 수 있잖아, 노인도. 눈도 좋아야 되고.....그건 어려운 거야. 가서 말로 상담할 수 있는 게 낫지. 그건 지식이 없어도 내가 무식해도 물어 볼 수는 있으니까. 하지만 책자나 이런 건 보편적이지 못해. <사례 8>

그러나 대인상담 및 정보지원의 경우 노인복지종합센터의 설립 외에 사회복지전담공무원의 확충을 통해서도 충족될 수 있는 부분이지만 공무원의 양적 질적 수준 향상에 대해서는 부정적인 의견도 있었다.

<사례 1>이 1 주일에 한번이라도 전화를 해서 노인의 안부를 묻고, 필요한 정보를 주는 사회복지전담공무원의 수가 확충되었으면 좋겠다고 했고, <사례 5> 역시 무엇보다 독거노인들에게는 전담 복지사가 있었으면 좋겠다는 의견을 피력했다. 그러나 <사례 7>과 <사례 8>의 경우 사회복지 전담공무원 수의 확충을 통해 도움을 받으면 좋겠지만 그것이 결국 세수증대로 이어져 궁극적으로 다른 사람들의 세금부담이 되는 게 싫다는 의견과 <사례 9>처럼 전문상담기관이 아닌 공무원이 상담을 한다는 것 자체에 부정적인 의견도 있었다. 그보다는 노인 복지를 민간에 위탁, 전문적인 상담이 이루어져야한다는 것이다. 또한 전담공무원 수의 부족과 업무과다로 인해 담당 공무원의 불친절을 경험한 <사례 10>의 경우는 필요는 인정하지만 공무원에 대한 자체 불신을 표현하기도 했다.

사회복지사가 너무 적어서 상담을 들어줄 사람이 없는 것 같아. 아무래도 혼자서 많은 노인을 상대하다 보니 복지사도 힘들 것 같긴 해 . 예전

에 동사무소 옆에 살 때 가봤는데 바빠서 그런지 상담을 잘 못하고 온 경우가 있었거든. 하다못해 전화상담을 해서 1주에 1번이라도 전화를 해서 안부를 물어주는 그런 거라도 있었으면 좋겠어. TV에서 보면 한 달이나 지나서야 시체로 발견되고 그런 거 많잖아..... 혼자 사는 사람들에게는 그런 게 절실히 필요해. 또 가족이 있긴 하지만 서로 바쁘고 그러니까..... 정부에서 이런 것을 좀 해줬으면 좋겠어. <사례 1>

사회복지사가 많이 늘어서 상담을 해 줬으면 좋겠다. 내가 힘이 없고 그럴 때는..... 자녀들이 있지만 거기에 의존하지 않게..... 특히 독거노인들에게는 전담 복지사가 잘 돌보아 줬으면 좋겠어요..... 나이 먹으니까 노인문제가 보통이 아니더라구요. <사례 5>

그런 건 물론 노인들한테나 다른 분들한테 큰 도움이 되겠지만 그렇게 되면 그 사람들의 인건비, 사례비가 많잖아요. 그게 다 서민들한테서 나가야 되잖아요. 부담스러워서 싫을 것 같은데요. 안 해도 살잖아요. 안 해도 살아요. <사례 7>

상담에 필요한 공무원은 필요 없다고 생각합니다. 사회복지시설을 통계를 낸다던가, 사회조사를 한다던가, 또는 복지시설 하고 싶은 사람한테 예산지원을 한다던가 하는 행정적인 면에서 필요한 공무원만 필요하지, 상담공무원은 필요 없다고 봅니다. 공무원으로서 상담 그런 건 민간에 맡겨야지, 공무원이 무슨 상담을 하겠습니까? 물론 뭘 물으러 갔을 때 정보를 주는 건 필요하죠. 하지만 정보 주는 거랑 상담이 같습니까? 상담업무는 민간단체에게 줘야 합니다. 그건 공무원이 하기 힘든 일입니다. <사례 9>

그렇습니다. 더 많아져야 한다고 봅니다. 제가 실제로 경험을 한 번 해봤

습니다. 제 일로 간 게 아니라 조카 일(공공근로)로 갔었는데, 굉장히 바쁘더라고요. 바쁘고 불친절해. 불친절하고..... 그러면서 자기 구 관내 뿐 아니라 어디 시도 직장을 알선해 주고 그런다고 하대요, 제가 구청에 갔으니깐 그걸 알았지 그렇지 않았으면 모르잖아요. 그런 사람들이 많아지면 좀더 친절하고 자세한 정보를 얻을 수도 있을텐데..... <사례 10>

전반적으로 노인종합지원센터의 설치에 가장 지지적이었지만, 그러나 무엇보다 센터의 설치에 가장 전제가 되는 부분은 교통의 편리, 즉 센터와의 거리가 근접해 손쉽게 방문·이용가능한 곳이어야 한다는 ‘접근가능성’이 한결같은 요구사항이었다. 아무리 센터가 잘 구비되어있어도 노인들의 신체특성상 너무 먼 거리에 있을 경우 찾아가 이용하는 것은 불가능하기 때문에 최소한 한 개구에 하나씩, 또는 20~30분 정도 거리에는 위치해야 가능하다는 의견이었다.

노인종합지원센터를 각 구청마다 설치를 해서 이용하기 편하게 해 주었으면 좋겠습니다. 혼자 사는 노인들의 경우 그게 참 문젠데 정부에서 복지시설을 강화해서 구청 단위로 그런 분들을 많이 도와줘야 된다고 봅니다. <사례 3>

뭐가 좋은 게 있다고 해도 건강 때문에 멀면 못 가. 차를 타고 내리는 게 힘들거든요. 그전에는 막 올라갔는데 이젠 타려면 몸이 무거워서 얼른 안 올라가져요. 셔틀버스 같은 게 있으면 참 좋는데..... 근데 여기가 아파트 큰 단지 같으면 가능겠지만..... 그렇죠?... 셔틀버스 같은 게 있으면이야 부담 없이 갈 수 있죠. 그런 게 있으면 노인들이 많이 이용할 텐데..... 첫째 교통이 어렵고, 건강 상태들이 안 좋으니까 감히 그런 생각들 못하고 주저앉아 있는 거지. 욕심 같으면 10분 내지 15분 정도 거리라면 운동 삼아도 갈 수 있고, 또 이렇게 궁금할 때 핵 가면 되는데, 너무 멀면 부담이 되죠. 차로 가도 20~30분 정도 그 이상이면 못가요.<사

례 7>

복지관이나 그런 게 좀 가까웠으면 좋겠어. 가까우면 그런데 가서 물리 치료도 하고 그런다더라고. 좀 가깝게 군데군데 있으면 좋겠는데. 하기가 가까이 사는 사람들은 이용하지만, 우리는 멀리 사니까 멀리 있어서 이용을 못하는 거지. 말하자면 걸어서 한 15분 정도 되는 거리에 있으면 좋은데. 없잖아. 매일이야 힘들겠지만 한번에 가는 버스만 있어도 일주일에 두세 번은 갈텐데..... 환승이 불편하긴 해도 요즘엔 환승을 할 수 있기 때문에 두 번 세 번 타도 좋긴 좋더라고. 지하철 무료로 타는 거랑 버스 환승하는 거. 그건 최고로 좋아. 훌륭한 정책이야. <사례 8>

### 3. 소결

노인복지정보지원의 실태에 대한 심층면접의 결과는 설문조사를 살펴본 양상과 크게 다르지 않았다. 건강과 경제적인 어려움, 여가생활에 대한 어려움이 공통적으로 가장 큰 것으로 나타났으나 이를 해결하기 위한 정보에 대한 ‘요구’ 보다는 단순히 ‘어려움’ 을 호소하는 수준에 그치고 있어서 ‘정보지원’ 욕구에 대한 노인들의 적극적인 자각의 정도는 높지 않은 것으로 나타났다.

노인들은 정보를 얻기 위해서 대부분 가족이나 친구, 이웃과 같은 비공식적인 지원망의 도움을 받고 있으며 공공기관이나 서비스를 통한 정보지원은 매우 제한적인 것으로 나타났다. 이것은 노인들의 사회적 관계가 이 시기의 핵심적인 정보자원이 되고 있음으로 보여주는 결과이며 신체적, 사회적으로 고립되기 쉬운 노인들을 대상으로 한 정보지원서비스체계가 요구됨을 시사해주는 결과라고 할 수 있다.

노인들이 가장 선호하는 정보지원의 방법은 대면서비스를 통한 정보와 지원의 제공이며 이러한 서비스는 이용자들이 정보를 찾아 여러 기관을 순회하지 않고 한 곳에서 적절한 정보를 제공하는 one-stop shop의 형태로 제공되어지는 것이 바람직하다. 필요한 정보나 도움이 있어도 어디로 가야할지 몰라서 도움을 청하지 못하거나 자신의 욕구 자체를 명확히 표현하지 못하는 경우가 많기 때문에 한 곳에서 전문가의 직접적인 안내와 도움을 받을 수 있는 것이 중요하다. 특히 노인이용자의 경우 서비스의 유용성은 ‘접근성’ 이 매우 중요한 변수여서 지리적으로 인접해있거나 교통이 편리해서 손쉽게 방문, 이용할 수 있어야 함이 강조되었다.

노인들이 필요할 때 활용할 수 있는 정보 자체가 부족하다는 지적은 노인복지와 관련하여 신뢰할만한 정보가 총체적으로 관리, 배포되어야 할 필요성이 있음을 시사해주는 결과이다.

## 제 V 장 노인복지정보지원체계 개발방안

제1절 통합적인 정보지원서비스체계

제2절 복지정보지원의 전문성 확보

제3절 노인복지정보지원 콘텐츠 개발의 과제

제4절 맺음말



## 제1절 통합적인 정보지원서비스체계

### 1. 수요자 중심의 정보지원

#### 1) 노인의 복합적인 요구에 부응하는 통합적인 정보지원 제공

현재의 복지서비스전달체계 내에서 제한적으로 제공되어지고 있는 노인대상의 정보지원은 노인 이용자를 중심으로 제공되어지기보다는 서비스나 프로그램을 제공하는 공급자 중심으로 이루어지고 있다. 본 연구에서 실시한 조사에서 나타난 것처럼 가족이나 친구, 이웃 등의 비공식적인 정보원에 대한 노인들의 의존도가 높게 나타나는 것은 비공식적인 정보원에 대한 노인들의 선호경향을 반영하는 것으로 볼 수 있으나 한편으로는 아직까지 노인들이 쉽게 접근할 수 있는 정보지원서비스 자체가 부재함을 나타내는 결과라고 할 수 있다.

필요한 서비스를 제공하는 기관이나 시설에 직접 찾아가거나 전화로 문의하는 등 보다 적극적으로 정보를 추구한다고 하더라도 많은 경우 노인들이 제공받는 것은 대부분 문의한 특정 시설이나 서비스, 프로그램에 대한 개별적인 정보나 안내를 제공하는 수준에 그치기 쉽다. 또한 노인이 제공받는 정보의 양과 질은 문의한 기관의 담당자의 개인적인 노력과 능력에 따라 크게 차이가 날 것이다.

‘정보지원’은 지역사회 내 복지서비스의 효율성을 증가시키고 이용자들에게

계는 복지체감도를 높일 수 있다는 점에서 핵심적인 복지서비스의 하나로 다루어져야 할 것이다. 즉, ‘서비스’에 대한 요구로부터 분리되지 못한 채 서비스 이용과정의 일부로서 다루어지고 있는 정보지원서비스가 복지서비스체계 내에서 담당해야 할 독립적이고 전문적인 역할의 중요성에 대한 인식과 함께 지역사회의 복지정보자원들을 수요자인 노인을 중심으로 재정비할 필요가 있다.

## 2) 누구나 접근 가능한 서비스

정보지원서비스는 개인의 경제적인 능력이나 신체적, 정신적, 사회적 기능 수준과 상관없이 누구나 접근 가능한 보편적인 복지서비스로서 기능하여야 한다. 즉, 공공서비스나 프로그램의 수혜대상인 저소득층 혹은 장애인에 대해서는 이들이 서비스를 제공받기 위한 자격 여부를 조사하여 적절한 서비스와 연계할 수 있어야 하며, 경제적으로 비용부담이 가능한 노인들에게는 이들이 지역사회 내에서 활용할 수 있는 복지서비스 및 자원에 대해 안내할 수 있어야 한다.

## 2. 지역노인지원센터와 중앙노인정보지원센터

### 1) 지역노인정보지원서비스의 주요 기능

설문조사와 심층면접에서 나타났듯이 노인들은 대인서비스를 통한 정보지원을 선호하는 경향이 있다. 노인들이 살고 있는 지역사회 내에서 쉽게 방문하여 필요한 정보지원을 한 곳에서 제공받을 수 있는 윈스톱 정보지원센터는 노인이용자들에게 가장 바람직한 형태의 정보지원방식이라고 할 수 있다.

지역단위로 설치, 운영되어야 할 노인정보지원서비스의 핵심적인 기능은 노

인들이 자신의 욕구를 분명히 이해하고 필요한 자원에 대해 충분히 인지하도록 지원하고(Awareness), 확인된 욕구를 충족시키기 위해 필요한 구체적인 복지 자원을 실제로 얻을 수 있도록 지원하는(Assistance) 것이라고 할 수 있다.

복지욕구와 복지자원에 대한 인지(Awareness)를 증가시키는 기능은 의뢰된 문의에 대해 적절한 정보를 제공하는 것을 통해 이루어 질 수 있다. 문제에 대한 정확한 이해, 의뢰자가 가지고 있는 강점과 약점, 주변의 상황 등을 고려한 포괄적인 사정에 근거하여 적절한 복지자원을 파악하는 것이 정보지원서비스의 핵심적인 기능이다. 나아가 정보지원서비스의 대상을 의뢰자 개인에게 제한하는 것은 바람직하지 않다. 일반 대중을 대상으로 한 교육이나 홍보, 캠페인 등은 노인복지자원에 대한 지역사회 전체의 인식을 향상시킴으로써 문제의 발생을 사전에 예방하여 개인적, 사회적 비용을 절감하는 주요한 수단이 될 것이다.

정확한 복지욕구 사정을 통해 복지자원(서비스, 공공부조프로그램 혹은 전문적인 정보에의 접근 등)이 파악되더라도 노인이용자들이 실제로 이러한 복지자원을 얻을 수 있도록 지원하는 기능이 더욱 강조된다. 이를 위해 노인복지정보 지원을 제공하는 실무자들은 경로연금이나 저소득층을 위한 다양한 지원, 요양 시설의 입소, 취업지원프로그램 등 세부적인 서비스의 내용과 서비스를 제공받기 위한 조건들을 충분히 파악하고 이들 자원을 얻을 수 있도록 노인이용자를 지원해야 한다.

## 2) 중앙노인정보지원센터

효과적인 정보지원서비스의 전달은 지역단위의 서비스를 통해서 이루어지는 것이 바람직하지만 이들 지역단위 서비스의 운영 및 관리를 총괄하기 위한 지원을 제공하는 중앙단위의 총괄지원센터가 설치되어야 한다. 중앙지원센터에서 담당해야 할 필수적인 기능은 지역센터의 표준운영지침을 개발하여 배포하고, 센터에서 활용할 통합적인 노인복지자원정보데이터베이스를 구축하는 것이다. 이러한 포괄적인 데이터베이스 구축을 통해 실무자들이 필요할 때 언제든지 필요

한 정보를 지원받을 수 있는 clearing house로서 기능하여야 할 것이다. 또한 노인복지정보지원 전문가 교육과정을 설치하여 전문인력을 양성하고 전국적인 규모의 홍보와 아웃리치를 통해 정보지원서비스의 접근성을 높이는 것도 총괄지원센터를 통해 수행되어야 할 기능에 포함되어야 할 것이다.

### 3) 표준화된 운영지침 개발

정보지원서비스의 전문성을 위해 고려해야할 것은 정보지원서비스 운영을 위한 표준적인 가이드라인이다. 접근성이 강조되는 서비스의 특성상, 각 지역사회의 요구를 반영하여 나름의 장점을 가진 독특한 형식을 발달시키는 것이 지역사회 단위로 운영되는 정보지원프로그램의 강점이라고 할 수 있다. 그러나 거주지와 상관없이 누구나 일정한 서비스 제공을 보장받고, 지속적인 평가를 통해 서비스 수준을 향상시키기 위해서는 정보지원서비스의 운영과 평가에 대한 표준적인 지침이 필요하다. 노인정보지원서비스/프로그램 운영지침으로 반드시 고려되어야 할 요소들은 크게 서비스 전달, 정보데이터베이스, 평가, 협력관계와 관리규정에 관한 내용이 포함되어야 할 것이다(National Aging I&R/A Support Center, 2001).

## 3. 관련 기관/서비스와의 협력관계 구축

노인 이용자가 지역사회 내에서 어떤 기관, 어떤 프로그램을 통해 접근하더라도 동일한 경로를 통해 동일한 정보를 보장받을 수 있도록 서비스 간의 연계가 체계적으로 구축될 필요가 있다. 이를 위해서는 우선적으로 현재의 서비스전달 체계 내에서 정보지원 혹은 이와 유사한 기능을 수행하고 있는 시설 및 서비스들의 역할과 기능을 재정비할 필요가 있다. 실제로 현재 노인복지서비스체계 내

에는 ‘정보지원서비스’ 라는 이름으로 분화되어 있지는 않지만 많은 복지시설과 프로그램을 통해 노인을 대상으로 한 ‘정보제공’ 과 ‘지원’ 이 제공되어지고 있다. 이들이 가지고 있는 정보자원들을 효과적으로 활용하고, 수요자의 욕구를 중심으로 단절되지 않은 서비스를 보장하기 위해서는 체계적인 서비스 연계가 필수적이다.

관련기관 및 서비스와의 연계는 두 가지 차원에서 고려되어야 한다. 먼저 지역사회 내 노인관련 서비스 제공자들과의 연계이다. 노인복지관, 주단지보호시설, 요양시설, 재가서비스제공기관, 노인학대예방센터와 같은 노인복지서비스제공시설 및 기관은 물론 구청, 동사무소, 보건소와 같은 공공기관, 병원, 평생교육기관, 자원봉사단체 등 노인과 관련한 서비스 제공주체들과의 연계를 통해 지역사회내 통합적인 정보자원을 확보하는 것은 효과적인 정보지원서비스 제공을 위해 필수적이다. 이를 위해서는 지역사회 내에서 노인정보지원서비스와 연계되어야 할 대상이 누구인지가 명확히 파악되어야 하며 각 주체가 담당해야 할 기능과 역할이 분명히 명시되어야 한다. 또한 연계망 내의 서비스 주체마다 연계를 담당하는 별도의 인력이 배치되어 있어서 필요시 언제든지 커뮤니케이션이 이루어질 수 있어야 한다.

동시에 고려해야 할 중요한 협력관계는 전국적인 수준에서 정보지원서비스를 제공하고 있는 보건복지콜센터와 웹에 기반한 정보제공과 연계를 담당하는 국가복지정보시스템과의 연계이다. 전국에 걸쳐 노인분야 뿐 아니라 복지분야 전체에 걸쳐 연계망을 구축하게 될 보건복지콜센터 / 국가복지정보시스템과 노인정보지원서비스와의 협력관계는 상호사례를 의뢰할 뿐만 아니라 포괄적인 복지자원을 확보하기 위해 반드시 필요하다. 타 기관과의 연계와 마찬가지로 이들 정보시스템과 노인복지정보지원서비스가 각기 담당해야 할 구체적인 역할을 분명히 하고 연계과정에서 따라야할 세부적인 지침이 제공되어야 할 것이다.

#### 4. 노인복지관의 상담사업 기능 강화 및 재정비

지역사회 내에 새로운 센터를 설치하는 대신 현재 지역단위로 설치, 운영되고 있는 노인복지관이 가지고 있는 정보지원 기능을 강화, 재정비하는 방안을 검토해볼 수 있다.

현재 노인복지관에서는 ‘상담사업’을 통해 노인들의 정보지원욕구를 충족시키는 역할을 담당하고 있다. 정보지원서비스는 그 본질상 상담사업과 동일하다고 볼 수는 없다. 그러나 노인들이 필요로 하는 정보나 지원에 관한 상담을 제공한다는 점에서 노인복지관의 상담사업은 정보지원의 성격을 가진다고 할 수 있다. 노인복지관에서 수행하고 있는 다양한 사업들 중에서 상담사업이 차지하고 있는 비중은 상대적으로 낮은 편이며 노인들의 이용율도 낮다. 이에 대해 실무자들은 전문적으로 상담할 수 있는 전담인력이 부족하고 전문인력을 양성하거나 배치하기 위한 충분한 예산이 확보되지 못하고 있다고 지적하고 있다. 또한 체계적인 시스템이 부재한 상태에서 지역사회의 다양한 정보자원과의 연계과정이 용이하지 않기 때문에 제공할 수 있는 정보의 질도 담보할 수 없는 실정이다.

그러나 노인복지관은 현재 노인은 물론 수발가족과 일반 시민들에게 가장 인지도가 높은 노인복지서비스 제공 기관 중의 하나이며 지역사회 내에서 노인복지정보지원의 중심점이 되기에 적합한 조건을 갖추고 있다고 할 수 있다. 서울시의 경우 구별 1개소의 노인종합복지관이 운영되고 있어서 지역노인정보지원서비스로서 갖추고 있어야 할 접근성을 어느 정도 확보하고 있으며 이미 복지관에서 수행하고 있는 다양한 사업을 통해 지역주민을 대상으로 한 정보지원을 제공하고 있다. 위에서 언급한 상담사업 이외에도 대부분의 복지관에서는 각종 교육사업과 홍보, 아웃리치 등을 통해 건강, 여가, 취업, 자원봉사 등에 대한 정보와 지원이 이루어지고 있다.

복지관의 상담사업을 강화하고 재정비하여 지역사회를 대상으로 한 정보지

원사업의 기능을 하도록 하기 위해서는 정보지원전문가 혹은 자원전문가(resource specialist)의 역할을 담당할 별도의 전문인력이 배치되어야 하며 이들 전문인력을 양성하기 위한 교육과 재교육과정이 마련되어야 할 것이다. 또한 지역사회내의 복지자원 데이터베이스 구축되어야 하며 지역내 노인복지 관련 기관 및 서비스제공주체 들 간의 체계적인 연계가 이루어져야 한다. 이러한 서비스들이 어느 복지관에서나 일관성있게 이루어질 수 있기 위해서는 표준적인 정보지원서비스 운영 및 평가지침이 마련되어야 할 것이다.

## 제2절 복지정보지원의 전문성 확보

### 1. 노인정보지원서비스의 전문성

노인복지정보지원서비스는 사회복지서비스 전달체계에 대한 포괄적인 이해와 지역사회 주민의 욕구와 필요에 대한 전체적인 관점에 기초한 전문영역이다. 서비스가 목표로 하는 결과의 효과적인 산출은 서비스를 제공하는 실무자가 얼마나 전문성을 확보하고 있는가에 달려있다고 할 수 있다. 또한 전문적인 서비스가 가능하기 위해서는 반드시 충분한 서비스 제공인력을 확보하는 것이 중요하다. 그러나 정보지원서비스가 별도의 전문적 서비스로 충분히 분화되지 않은 현재의 노인복지서비스체계 내에서는 대부분의 현장에서 정보지원 업무는 다른 복지업무와 병행하여 이루어지는 경우가 많다. 이러한 상황에서는 단순한 ‘문의’에 대한 ‘자료(data)’를 제공하는 것 이상을 기대하기 어렵다. 또한 별도의 담당인력이 없기 때문에 기관 간의 연계도 효과적으로 이루어지기 어렵다. 따라서 충분한 인력 배치와 담당실무자의 전문성 확보는 서비스의 효과적인 전달에서 핵심적인 요소로서 고려되어야 한다.

### 2. 노인정보지원 전문인력의 자격조건

노인복지정보지원서비스의 전문성은 정보지원 실무자가 갖추어야 할 전문성이라고 할 수 있으며 정보지원전문가가 갖추어야 할 조건은 크게 지식(knowledge), 기술과 기능(skill & ability), 그리고 태도와 행동(attitude & behavior)의 세 가지 차원으로 요약될 수 있다(National Aigng I&R Support Center, 2001).

## 1) 지식의 차원

먼저 정보지원서비스 전문가는 정보지원서비스 자체의 특성과 지역사회의 특성에 기초한 정보 및 연계에 관한 일반적인 지식을 갖추어야 한다. 노인정보지원네트워크를 통해 추구하고자 하는 서비스의 미션과 철학, 주요기능에 대한 전반적인 이해를 바탕으로 포괄적이고 전문화된 정보지원서비스의 다양성과 서비스가 포괄하고 있는 서비스영역에 대한 파악이 이루어져야 한다. 또한 지역사회 내 다른 복지서비스제공기관과의 효과적인 연계를 위한 협력규정을 작성하고 이에 대해 충분히 숙지하고 있어야 하며, 내담자의 사적인 정보를 다루는 서비스의 특성상 내담자의 권리와 익명성에 관한 원칙을 파악하고 있어야 한다.

서비스 전문가는 서비스가 제공되어지는 지역사회에 대한 특성을 파악하고 있어야 한다. 서비스가 지원하는 지역의 인구통계학적 특성과 서비스 접근 능력에 영향을 미치는 사회문화적 관련요인을 충분히 이해하고 있어야 한다. 또한 노인에 관한 주요 정부법안과 특히 공공서비스에 대한 수급자격요건에 대한 지식도 필수적이다. 이외에도 노화와 관련된 전반적인 이슈와 최근 동향에 대한 지식은 이용자의 욕구에 적절한 정보지원을 파악하기 위한 기초를 제공하게 될 것이다.

## 2) 기술기능의 차원

사람과 시스템을 다루는 정보지원서비스의 특성상 정보지원전문가가 갖추어야 할 기술과 능력은 내담자관리와 시스템 관리에 관한 것으로 특징 지워질 수 있다. 효과적인 내담자 관리를 위해서는 내담자와의 명확하고 효과적인 의사소통기술과 욕구사정기술이 가장 우선적으로 요구된다고 할 수 있으며 내담자의 욕구에 적합한 지역사회 자원을 연계하고 그 효과의 지속성을 사후관리하는 능력, 위기관리능력 등이 요구된다. 또한 노인, 장애인, 치매노인, 노숙자 등 특별한 어려움을 가진 사람들과 의사소통하기 위한 기술을 익힐 필요가 있다.

자원관리를 위해서는 지역사회 자원에 대한 정확하고 성실한 업데이트와 전

화 및 서류의 철저한 보관, 관리 기술 등 정보지원서비스전달체계의 통합적이고 전문적인 서비스가 요구하는 업무수행에 필수적인 기술에 대한 교육이 필요하다.

### 3) 태도·행동의 차원

정보지원서비스 실무를 담당할 전문가들은 지식이나 기술, 능력이외에 업무와 관련한 태도나 행동에 있어서의 전문가적 자질이 요구된다. 가정과 편견을 떠나 객관성을 유지하면서 내담자의 욕구를 존중함과 동시에 효과적으로 스트레스를 관리할 수 있어야 한다. 효과적인 정보지원을 위해 연계가 요구되는 다른 서비스 기관의 실무자 혹은 동료들과 협력적 관계를 형성할 수 있어야 하며 관련영역에서의 교육이나 네트워크 형성에 적극적으로 참여할 수 있어야 한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 노인정보지원서비스를 제공하기 위해 실무자들이 반드시 갖추어야 할 지식, 기술, 태도들을 구체화하고 실무자들이 이러한 지식, 기술, 태도를 습득하고 유지할 수 있도록 지원하는 체계적인 교육과정과 평가 및 피드백 시스템 또한 노인정보지원서비스체계 속에 반드시 포함되어야 한다.

### 제3절 노인복지정보지원 콘텐츠 개발의 과제

노서비스를 통해 전달되어질 구체적인 콘텐츠가 존재하지 않는다면 노인복지정보지원서비스체계의 개발은 그 효용성을 보장할 수 없다. 따라서 노인들의 생애주기 특성과 우리사회 노인들의 특성을 적절하게 반영한 콘텐츠 개발이 동시에 진행되어야 할 것이다. 세부적인 콘텐츠를 개발하는 것은 본 연구의 범위에서 벗어나는 것이기는 하나 노인복지정보지원서비스 체계 개발을 위해 본 연구에서 실시한 조사와 논의에 기초하여 콘텐츠 개발을 위한 방향을 제시하고자 한다.

#### 1. 정보지원 욕구에 근거한 콘텐츠 개발

한 개인에게 필요한 정보의 영역과 범위는 개인의 삶을 구성하고 있는 모든 요소에 관련된 것이기 때문에 노인에게 필요한 정보의 종류와 내용을 한마디로 정의내리는 것은 불가능하다. 이와 마찬가지로 노인정보지원서비스를 통해서 전달되어질 정보지원의 영역과 내용을 몇 개의 범주로 제한할 수 없을 것이다. 그러나 서비스 체계를 통해 전달되어질 내용(콘텐츠)이 이용자의 욕구를 적절히 반영하지 못한다면 노인정보지원서비스 자체의 효과를 보장하지 못할 것이다. 따라서 노인의 생애주기적 특성, 발달적 특성, 사회적 특성 등을 고려하여 노인의 삶의 질을 향상, 유지시키기 위해 반드시 고려되어야 할 영역들이 노인복지정보지원콘텐츠 개발에 포함되어야 할 것이다.

##### 1) 생애주기에 따른 정보욕구 반영

제2장에서 살펴본 바와 같이 노년기의 복지정보욕구를 노년초기, 진행기, 후반기로 구분하였을 때 노년초기는 활동적인 생활을 유지하는데 필요한 정보에 대한 요구가 증가하는 시기이다. 건강, 취업 및 소득보장, 여가, 교육, 교통(이동), 자원봉사 등에 대한 정보들이 여기에 해당한다고 할 수 있다. 노년중기(진행기)에는 노화에 따른 일반적인 증상에 대한 진단, 진료와 이에 대처하기 위한 전문적인 서비스 정보에 대한 요구가 강조되는 시기이다. 따라서 노화의 증상과 특정 질병에 대한 정보들, 지역사회내의 요양시설, 재가서비스, 의료기관 및 보건소 등에 관한 구체적인 정보에 대한 요구가 증가한다. 마지막으로 노년후반기에는 주로 장기요양과 말기보호에 관한 정보가 요구되며 호스피스나 장례, 죽음준비 등에 관한 정보 등이 제공될 필요가 있다.

## 2) 수요자 중심의 정보지원 콘텐츠

현재 공급자 중심으로 이루어지고 있는 정보지원서비스의 특성은 전달되는 정보의 내용에 있어서도 그대로 반영되어 있다. 즉, 노인들에게 전달되는 정보콘텐츠들은 대부분 복지정책이나 시설, 서비스, 프로그램 등에 관한 것으로 제한되는 경향이 있다. 그러나 노인(수발가족을 포함한)이용자들의 정보지원욕구는 이러한 시설이나 서비스 이용에 대한 정보를 넘어서 보다 포괄적인 정보지원을 요구하고 있다. 따라서 이들의 정보지원욕구를 파악하여 콘텐츠화하는 것은 정보지원서비스의 효과를 보장하기 위한 기초작업이 될 것이다.

## 3) 변화하는 노인집단의 특성을 반영

노인들의 교육수준이 증가하면서 노인들이 요구하는 정보의 다양성과 정보요구의 수준도 증가할 것이라고 예측할 수 있다. 특히 교육수준이 상대적으로 높은 중장년층이 노년기에 진입하게 되면 보다 다양하고 깊이 있는 수준의 정보를 필요로 하게 될 것이다. 정보지원에 대한 욕구를 독립된 복지욕구로서 인식

하고 변화하는 정보지원욕구에 대한 파악하여 이를 적절히 지원하는 노력이 노인복지서비스체계 내에 포함되어야 할 것이다.

## 2. 특성화된 콘텐츠 개발

노년기의 일반적인 특성을 반영한 콘텐츠 이외에도 특별히 사회적으로 문제가 되고 있거나 보다 전문적이고 세부적인 정보를 필요로 하는 경우, 혹은 구체적인 문제를 가지고 있는 집단을 대상으로 한 정보가 제공되어야 하는 경우, 이들의 요구를 적절하게 반영한 콘텐츠가 별도로 개발될 필요가 있다. 예를 들어, 치매노인과 수발자를 위해 요구되는 정보는 시설이나 서비스 정보이외에도 치매라는 질병과 수발에 대한 이해와 기술, 치매예방, 치매환자의 건강관리, 가족관계와 최신의 의학정보까지 그 범위가 매우 다양하며 정보이용당사자와의 지속적인 상호작용을 통해 이들의 요구를 파악하고 반영할 필요가 있다. 따라서 치매와 관련한 정보지원은 별도의 콘텐츠로 구성, 관리되는 것이 바람직하다.

이외에도 은퇴준비나 장기요양계획, 노인학대 등 최근 사회적인 관심이 증가하고 있는 영역에서의 특화된 콘텐츠 개발의 필요성도 검토할 필요가 있다. 그리고 이러한 특화된 콘텐츠의 경우 전문기관이나 단체에서의 개발을 지원함으로써 보다 전문화된 콘텐츠를 확보할 수 있을 것이다. 예를 들어 노인학대의 경우, 중앙노인학대예방센터에서 학대관련 정보를 개발하여 노인학대정보자료실을 운영하고 특화된 정보지원프로그램을 운영하도록 지원하는 방안을 검토할 수 있을 것이다.

## 제4절 맺음말

노인복지정보지원(Information & Assistance)서비스는 노인의 복지욕구를 충족시키기 위해 필요한 정보와 지원을 제공함으로써 노인은 물론, 수발가족과 서비스제공자, 궁극적으로는 노년기를 준비하는 모든 사회구성원의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 보편적인 복지서비스의 하나이다. 본 연구에서는 노인들의 복지정보지원 실태와 정보지원욕구를 파악하고 현재 노인복지정보서비스의 현황과 문제점을 검토함으로써 노인복지정보서비스가 담당해야 할 기능과 이를 지원하기 위한 정책 및 서비스 개발 방향을 살펴보았다.

우리사회의 대부분의 노인복지사업과 서비스들이 신체적, 정신적, 경제적으로 심각한 문제를 가진 ‘불행한 소수’ 노인들을 대상으로 한 ‘수혜적’ 성격의 복지사업으로 제한되어 있어서 이 조건에 해당하지 않는 ‘행복하지 않은 다수의 노인’ 들은 공공복지 영역에서 소외되어왔다고 할 수 있다. 그러나 이들 행복하지 않은 다수가 불행한 소수로 전락하지 않도록 예방하는 것은 추후에 발생할 수 있는 개인적, 사회적 비용을 절감할 뿐 아니라 우리 사회 전체의 삶의 질을 향상시키는 적극적인 복지의 구현이라고 할 수 있다. 노인복지정보지원은 이러한 보편적이고 적극적인 복지구현을 위한 서비스로서 앞으로 더욱 그 기능을 확대해나가야 할 것이다.

마지막으로 정보지원서비스체계 속에서 노인의 역할이 강조될 필요가 있다. 정보는 변화하고 있으며, 유기적인 상호작용을 통해 생성, 전달된다. 따라서 정보의 이용자인 노인집단을 정보의 생성과 전달의 적극적인 주체로 인식하고 이들이 적극적으로 기능할 수 있도록 지원할 필요가 있다. 동호회, 경로당, 복지관 및 노인단체 등의 활동을 통한 그룹형성과 참여확대를 위한 지원이 효율적인 노인복지정보지원서비스 운영을 위한 전략으로 포함되어야 할 것이다.

## 참고 문헌



## 참 고 문 헌

---

- 김미혜, 2000, 노인복지실천론, in 노년학의 이해. 한국노년학회 편. 대영문화사.
- 오수길, 2000, 뉴거버넌스 가능성과 한계, 2000년도 동계학술대회 발표논문집, 한국행정학회.
- 엄기옥 외, 2005, 일본개호보험제도 시행 4년간의 평가와 시사점, 사회복지정책 Vol.. 21.
- 장지연, 2005, 노동리뷰, 한국노동연구원.
- 한상완, 이지연, 이재운, 최상희.(2005) 지식정보사회에서의 정보활용, 한국도서관협회.
- 보건복지부, 2004. 12. 20일자 보도자료.
- 보건복지부, 2005, 정보화 추진현황.
- 보건복지부, 2005, 국가복지정보시스템 운영계획.
- 에이블뉴스, 2005. 7. 20일자 기사.
- 보건복지부, 2006, 국가복지정보시스템 구축(2차) 사업 진행 경과 설명회 자료.
- 국가복지정보센터, 2006. 1. 18일자. 복지뉴스.
- 보건복지부, 2006. 6. 28일자 보도자료.
- Department of Health (2002) Information Strategy for Older People in England. (인터넷 자료)
- Gelfand, D.E.(1999) Ch. 5. Information and Assistance, in The Aging Network: Programs and Services (5th eds.), Springer Publishing Company.
- Nationa Aging I&R Support Center (2001) Aging specialty information

and referral certification program. (인터넷자료)

### 국내인터넷 사이트

노인복지포탈시스템 홈페이지 <http://www.e-welfare.go.kr/wp/index.jsp>.

서울시 치매노인종합상담센터 <http://www.alz.or.kr>.

서울특별시 노인학대예방센터 <http://www.seoul1389.or.kr>.

### 해외인터넷 사이트

<http://www.211.org>.

<http://www.aoa.gov/index.asp>.

<http://www.nasua.org/informationandreferral/2005symposiumppt.cfm>.

<http://www.centrelink.gov.au>.

# 부 록



## 부록 1 : 서울시 노인정보지원현황 조사표

조사원 ID / 성명		
조사지 분류		

조사표 번호

### 서울시 노인정보지원현황 조사표

서울시 정책연구기관인 서울시정개발연구원에서는 **노인복지서비스 정보지원체계 개발 연구**를 진행하고 있습니다. 이번 연구에서는 서울시 노인의 정보지원 현황 파악 및 효과적인 정보지원 방안을 위한 정책방안을 모색하고자 합니다.

본 조사에서는 **서울시에 거주하고 계시는 어르신들께서 생활하시면서 필요한 정보가 무엇이며, 그것들을 어떻게 확보하고 계시는지, 그리고 그런 정보들을 지원받으시기 위해서는 어떤 방식이 효과적인가를 파악하여** 노인복지서비스의 지원체계를 개발하기 위한 기초자료를 수집하는데 목적이 있습니다.

**조사는 익명으로 실시되며, 조사에 참여해 주신 개인에 대한 내용은 절대 공개되지 않습니다.** 조사결과는 통계처리를 거쳐 종합적으로 제시될 것입니다. **서울시 노인복지 서비스의 발전을 위한 여러분의 협조를 부탁드립니다. 감사합니다.**

2006. 6

서울시정개발연구원

○ 조사방법

본 조사는 약 15~20분 정도 소요될 것으로 예상됩니다. 조사원의 질문에 솔직하고 편안히 답해 주시면 되며, 잘 이해되지 않는 부분은 질문해주시기 바랍니다.

○ 문의처

조사와 관련하여 문의사항이 있으면 아래로 연락주시기 바랍니다.

서울시정개발연구원 도시사회부

양주연 (tel: 02-2149-1259, fax: 02-2149-1289, greeny2j@sdi.re.kr)

**1. 다음은 어르신들의 정보획득 경험에 관한 질문입니다.**

1. 어르신께서는 **지난 6개월 동안** 노년기 생활과 관련하여 최근 궁금한 점, 좀 더 알고 싶은 것이 있다면 어떤 것이 있으셨습니까? 다음 【보기】에서 **중요한 순서대로 2가지를** 선택해 번호를 기입해 주십시오.

**조사원은 예시카드를 제시해서 우선순위 2가지를 선택하시도록 한 후 순서대로 기입하고,**

**8)번 개인적 관심사의 경우를 응답하신 경우, 그 내용을 여쭙어 자세히 기재하십시오.**

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

**【보기】**

- 1) 가족관계나 심리적 문제에 관한 정보
- 2) 건강, 질병에 관한 정보
- 3) 복지관, 요양시설 등 복지서비스나 시설 이용에 관한 정보
- 4) 경제, 법률적인 정보
- 5) 여가생활에 관한 정보(취미 및 자원봉사 관련 정보 포함)
- 6) 주거환경,주택관련 정보
- 7) 장례·죽음에 관한 정보
- 8) 은퇴 준비에 관한 정보(취업 및 생애설계 관련 정보 포함)
- 9) 개인적인 관심사 ( 구체적으로 : \_\_\_\_\_ )
- 10) 없음

2. 위 1번의 【보기】와 같은 정보가 필요했을 때, 어르신께서 **가장 먼저** 취하신 방법은 무엇이었습니까? 다음 해당사항에 **V표** 해주십시오.

**조사원은 6)번 기타 사유가 있을 경우, 그 내용을 기재하십시오.**

____ 1) 주위사람(가족, 친척, 이웃, 친구, 종교인 등)에게 물어보았다 ____ 2) 책이나 신문을 찾아보았다 ____ 3) 인터넷을 검색했다 ____ 4) 본인이 직접 관련 기관에 전화해서 알아보았다 ____ 5) 본인이 직접 복지관이나 동사무소 등에 문의하였다 ____ 6) 기타 ( 내용: _____ )	☞ <b>문 3번 으로 가십시오</b>
____ 7) 아무 것도 하지 않았다/ 아직 아무 것도 하지 않았다	☞ <b>문 2-1번 으로 가십시오</b>

2-1. 어르신께서는 위의 2번 질문에 대해 필요한 정보가 있었지만 '아무 것도 하지 않았다/ 아직 아무 것도 하지 않았다'라고 응답하셨습니다. 그 이유는 다음 중 무엇이십니까? 해당사항에 **V표** 해주십시오.

**조사원은 7)번 기타 사유가 있을 경우, 그 내용을 기재하십시오.**

- \_\_\_ 1) 어디에서 정보를 찾아야 할지 몰라서/ 어디에 도움을 청해야 할지 알 수가 없어서
- \_\_\_ 2) 주변에 도움을 줄 수 있는 사람이 아무도 없어서
- \_\_\_ 3) 시간상 여유가 없어서
- \_\_\_ 4) 건강상 정보를 탐색할 여력이 없어서
- \_\_\_ 5) 정보를 찾는 것 자체가 성가시고 피곤해서
- \_\_\_ 6) 정확히 무슨 정보를 찾아야 할지 몰라서
- \_\_\_ 7) 기타 ( 내용 : \_\_\_\_\_ )

3. 위의 2번과 같이 정보획득을 위해 가장 먼저 취하신 행동을 통해서 필요한 정보를 얻으셨습니까? 또 그렇게 얻어진 정보는 어르신께서 생활하시는데 어느 정도 도움이 되셨습니까? 다음 해당사항에 **V표** 해주십시오.

**조사원은 정보획득 여부를 체크한 후, 그 정보를 통한 도움정도를 조사하십시오. 정보획득을 위한 행동은 가장 최초의 행동을 기준으로 조사됨에 유의하십시오.**

3-1. 정보획득 여부		3-2. 도움정도			
예	아니오	전혀 도움이 되지 않음	거의 도움이 되지 않음	조금 도움이 됨	매우 도움이 됨
①	②	①	②	④	⑤

4. 필요한 정보를 얻는 과정에서 불편하셨던 점이 있으셨습니까?

<p>___ 1) 불편했다 ☞ 문 4-1번으로 가십시오</p>	<p>4-1. 어르신께서 가장 불편했던 점은 무엇입니까? 다음 해당사항에서 <b>한 가지만 골라 V표</b> 해주십시오. <b>조사원은 8)번 기타 사유가 있을 경우, 그 내용을 기재하십시오.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>___ 1) 누구에게 물어봐야 할 지 잘 몰라서 막막했다</li> <li>___ 2) 정보를 찾기 위해 필요한 수단에 접근하기가 쉽지 않았다 (예: 전화, 컴퓨터 등 사용접근 제한, 이동불편 등)</li> <li>___ 3) 정보가 너무 부족했다</li> <li>___ 4) 정보가 너무 많아 필요한 정보를 선택할 수 없었다</li> <li>___ 5) 찾은 정보들의 내용이 정확하지 않은 경우가 많았다</li> <li>___ 6) 기타 ( _____ )</li> </ul>
<p>___ 2) 불편하지 않았다 ☞ 문 5번으로 가십시오</p>	

**II. 다음은 어르신들께서 정보를 지원받고 있는 상태에 관한 질문입니다.**

5. 노년기 생활과 관련된 정보를 얻기 위해서 다음과 같이 도움을 받으실 수 있습니다. 어르신께서 **도움 받으신 경험 유무**와 얻어진 **정보의 도움정도**를 각 문항별로 모두 답해주시시오.

**조사원은 먼저 경험유무를 체크한 후, '있다'로 답한 문항에 한하여 도움정도를 조사하십시오.**

구 분	경험유무		도움정도			
	있다	없다	전혀 도움 안됨	별로 도움 안됨	약간 도움	매우 도움
A	1) 가족과 상의함	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	2) 친구, 이웃, 종교기관 종사자 등에게 문의함 (가족 외 비전문가는 모두 포함)	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	3) 복지관 사회복지사에게 전화 또는 방문하여 문의함 (단, 복지관의 프로그램 및 시설 이용에 관한 문항은 7번에 해당)	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	4) 동사무소구청 사회복지 담당공무원에게 문의함	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	5) 노인단체 또는 노인관련 기관에 문의함 (복지관과 구청, 동사무소 등 관공서를 제외한 노인관련 기관을 말함) ☞ 예 : 경로당, 대한노인회, 지역예방상담센터 등	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	6) 129, 노인의 전화, 1389 등 복지서비스 전용전화를 이용함	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
B	7) 실제 이용하고자 하거나 구체적인 관련기관시설에 직접 전화 또는 방문하여 문의함 (예: 복지관 프로그램 및 이용에 관한 문의, 보건소, 특장 시설의 이용 또는 구직 의사를 가지고 고용자 취업알선센터 등을 방문하는 경우 등)	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	8) 인터넷을 통해 관련기관의 홈페이지 또는 자료를 검색함	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④
	9) 관련 책자, 신문, TV 프로그램 등을 찾아봄	① ②	① ②	③ ④	③ ④	④

6. 5번에서 제시된 정보원 중에서 어르신께서 평소 가장 많이 활용하고 계시는 정보원은 어느 것입니까? **중요한 순서대로 2가지를** 선택해서 번호를 기입해 주십시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

7. 1번에서 제시된 정보원 중에서 어르신께서 **앞으로도 궁금한 점이 생길 때** 어디에서 혹은 누구에게 도움을 받고 싶습니까? **중요한 순서대로 2가지를** 선택해서 번호를 기입해 주십시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

### Ⅲ. 다음은 어르신들의 정보지원매체 활용경험 및 이용의사에 관한 질문입니다.

8. 다음은 어르신들의 정보지원매체 활용경험 및 이용의사에 관한 질문입니다.  
 각 문항별로 답해주시시오.

구 분		예	아니오	
1) 보건복지콜센터 129	1-1) 들어본 적이 있다 <small>조사원은 '예' 라고 답변 경우만 1-2)질문을 하십시오.</small>	①	②	
	1-2) 무엇을 하는 곳인지 안다	①	②	
2) TV 또는 라디오에서 제공하는 노인대상프로그램	2-1) 정기적으로 (한 달에 2회 이상) 시청·청취한다	①	②	
	2-2) 현재보다 프로그램이 더 늘어나야한다고 생각한다	①	②	
3) 노인신문 또는 노인관련 잡지	3-1) 본 적이 있다	①	②	
	3-2) 구독의사	3-2-1) 무료인 경우에만 구독하겠 다	①	②
		3-2-2) 유료인 경우라도 구독하겠 다	①	②
4) 동사무소 또는 구청에서 배포하는 <반상회보> 정보를 자세히 살펴보는 편이다		①	②	
5) 복지관 서비스 및 프로그램 <small>(종합사회복지관/ 노인종합복지관)</small>	5-1) 이용한 경험이 있다	①	②	
	5-2) 기회가 된다면 이용하고 싶다/ 더 이용하고 싶다	①	②	

### Ⅳ. 다음은 어르신들의 정보지원 욕구에 관한 질문입니다.

9. 어르신께서는 현재 생활하시면서 다음 영역에 대한 정보를 어느 정도나 필요로 하고 계십니까?  
 다음 해당사항에 **V표** 해주시시오.

문 항	전혀 필요없다	별로 필요없다	그저 그렇다	필요한 편이다	매우 필요하다
1) 가족관계나 심리적 문제에 관한 정보	①	②	③	④	⑤
2) 건강, 질병에 관한 정보	①	②	③	④	⑤
3) 복지관, 요양시설 등 복지서비스 시설 및 이용 정보	①	②	③	④	⑤
4) 경제, 법률적인 정보	①	②	③	④	⑤
5) 여가생활에 관한 정보(취미 및 자원봉사 관련정보 포함)	①	②	③	④	⑤
6) 주거환경·주택관련 정보	①	②	③	④	⑤
7) 장례·죽음에 관한 정보	①	②	③	④	⑤
8) 은퇴 준비에 관한 정보(취업 및 생애설계 관련정보 포함)	①	②	③	④	⑤



VI. 다음은 어르신들의 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

13. 다음은 자료 분류를 위해 어르신들의 일반적인 사항을 몇 가지 여쭙고자 합니다.  
해당되는 사항에 V표 또는 기입해주시시오.

13-1. 성 별	_____1) 여자      _____2) 남자 <b>조사원은 성별을 기재하십시오.</b>
13-2. 출생년 도	19_____년생
13-3. 최종학력	_____ (1) 미취학(글자모름)      _____ (2) 미취학(글자해독) _____ (3) 초등학교 중퇴·졸업      _____ (4) 중학교 중퇴·졸업 _____ (5) 고등학교 중퇴·졸업      _____ (6) 초급 대, 대학중퇴·졸업 이상

14. 어르신의 현재 결혼상태는 어떻게 되십니까?

- \_\_\_\_\_1) 기혼 (배우자 있음, 사실혼 포함)      \_\_\_\_\_2) 사별  
\_\_\_\_\_3) 이혼·별거      \_\_\_\_\_4) 결혼한 적 없음

15. 현재 같이 살고 있는 가족의 구성은 어떻게 됩니까? **조사원은 '7' 기타' 의 형태를 기재해 주십시오.**

- \_\_\_\_\_1) 혼자      \_\_\_\_\_2) 노인부부만      \_\_\_\_\_3) 노인+미혼자녀  
\_\_\_\_\_4) 노인+기혼자녀      \_\_\_\_\_5) 노인+손자녀      \_\_\_\_\_6) 노인+비혈연  
\_\_\_\_\_7) 기타 (\_\_\_\_\_)

16. 어르신께서는 생존해 있는 자녀가 있습니까?

- \_\_\_\_\_1) 있다 ⇨ 문 16-1번으로 가십시오      \_\_\_\_\_2) 없다 ⇨ 문 17번으로 가십시오

16-1. 현재 자녀와 함께 살고 계십니까? **조사원은 생존 자녀가 있는 경우만 질문하십시오.**

- \_\_\_\_\_1) 함께 산다      \_\_\_\_\_2) 함께 살지 않는다

17. 현재 어르신의 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?

- \_\_\_1) 매우 나쁘다                      \_\_\_2) 나쁜 편이다                      \_\_\_3) 보통이다  
\_\_\_4) 좋은 편이다                      \_\_\_5) 매우 좋다

18. 현재 어르신의 경제적인 생활수준은 전반적으로 다음의 어디에 해당하십니까?

- \_\_\_1) 매우 어렵다                      \_\_\_2) 약간 어렵다                      \_\_\_3) 보통이다  
\_\_\_4) 약간 여유가 있다                      \_\_\_5) 매우 여유가 있다

19. 어르신 택은 현재 정부에서 지정한 국민기초생활보장 수급대상이십니까?

- \_\_\_1) 예                                      \_\_\_2) 아니오

20. 어르신의 현재 주거상태는 다음 중 어디에 해당하십니까?

**조사원은 '1) 아파트'의 경우 임대, 노인, 일반 아파트를 구별하여 해당 사항에 0표 하십시오.**

(예 (임대) 노인, 일반)

- \_\_\_1) 아파트(임대, 노인, 일반)                      \_\_\_2) 단독주택  
\_\_\_3) 연립주택, 빌라                      \_\_\_4) 기타(                      )

21. 어르신께서는 현재 수입이 되는 일을 하고 계십니까?

- \_\_\_1) 일을 하고 있다                      \_\_\_2) 일을 하고 있지 않다

22. 현재 어르신께서 단체활동(예: 종교단체, 복지관, 경로당 등)에 참여하고 계십니까?

- \_\_\_1) 예 ☞ 문 22-1번으로 가십시오                      \_\_\_2) 아니오 ☞ 문 23번으로 가십시오

22-1. 참여하고 계신 단체활동에 얼마나 자주 참여하고 계십니까?

- \_\_\_1) 거의 매일                                      \_\_\_4) 2주에 1회 정도  
\_\_\_2) 주 2~3회 정도                                      \_\_\_5) 월 1회 정도  
\_\_\_3) 주 1회 정도                                      \_\_\_6) 월 1회 미만 정도

23. 본 조사에 응답해주신 여러분께 진심으로 감사드립니다.

마지막으로 어르신께서는 노년기에 필요한 정보나 도움이 지원되기 위해서 가장 필요한 일은 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

- \_\_\_\_\_ 1) 복지관련 서비스, 시설, 프로그램 등에 관한 정보가 총괄적으로 담긴 종합책자 발간·배포
- \_\_\_\_\_ 2) 필요한 정보와 도움을 한 곳에서 받을 수 있도록 만들어진 노인종합지원센터의 설치
- \_\_\_\_\_ 3) 동사무소나 구청 등에서 복지서비스를 담당하는 사회복지전담공무원 수의 확충
- \_\_\_\_\_ 4) 노년기 생활에 필요한 정보를 알려주는 정기적인 소식지의 무료 배포
- \_\_\_\_\_ 5) 다양한 영역에서 노년기에 필요로 하는 정보의 양적·질적 수준의 향상
- \_\_\_\_\_ 6) 기타(구체적으로 \_\_\_\_\_)

◆ 끝까지 응답해주셔서 대단히 감사합니다 ◆



## 영문요약(Abstract)



## **Developing Information and Assistance Systems for the Elderly**

<b><u>Project Number</u></b>	<b>SDI-06-R-35</b>
<b><u>Research Staff</u></b>	<b>Sunja Kim (in Charge)</b> <b>Young-Ok Kang</b> <b>Juyoun Yang</b>

In a new era of information, the quality of life heavily depends on the quality of information that an individual can attain. Unfortunately, older persons are often disadvantaged in terms of accessing resource information due to their physical, psychological and social frailty. In the absence of comprehensive information and assistance support systems, the elderly and their family's efforts to search information could be frustrating and confusing.

Information and Assistance(I&A) Service is not just one of the traditional social services that links the individual to the specific service. When a comprehensive I&A system is available, it can increase accessibility of the services and maximize the efficiency of the community resources. There are various kinds of I&A supports including paper-based materials, web-based information systems, call centers and one-stop shop support centers. In order to develop an effective I&A system, older persons' needs on I&A should be examined. In addition, it is essential to examine the current social service systems related to community aging resources.

In this study the current status of I&A support regarding aging resources has been analyzed. Particularly, various I&A programs serving at the national level and at the community level are examined to find out their functions to support the elderly. Surveys are conducted for the 402 elderly participants to explore their specific I&A needs and to find out how they are provided with the I&A support.

In order to develop a comprehensive I&A support system, following policy suggestions are provided:

- Design of I&A systems that are not provider-oriented but client-oriented
- Development of single point-of-entry systems at the local level which serve as the gateway to the community aging resources
- Development and management of a comprehensive database that lists all the aging resources in the community
- Appropriate staffing and training of I&A specialist to ensure the quality of the services
- Establishment of community networks to connect the social services

## Table of Contents

---

### *Summary and Policy Recommendations*

#### *Chapter 1 Introduction*

1. Background and Purpose
2. Scope and Method

#### *Chapter 2 Understanding of the Information and Assistance for the Elderly*

1. Information Needs of the Elderly
2. Characteristics of I&A Support for the Elderly
3. Cases of I&A Support for the Elderly

#### *Chapter 3 Information and Assistance for the Elderly in Korea*

1. I&A Support at the National Level
2. I&A Support in Seoul

#### *Chapter 4 Analysis of the Information and Assistance support to the Elderly in Seoul*

1. Survey of the I&A Support
2. Qualitative Study of the I&A Support

#### *Chapter 5 Policy Suggestions*



시정인 2006-R-35

**노인복지 정보지원 콘텐츠 및 전달체계 개발방안**

---

발행인 강만수

발행일 2006년 10월 31일

발행처 서울시정개발연구원

137-071 서울시 서초구 서초동 391번지

전화 (02)2149-1277 팩스 (02)2149-1289

---

값 7000원 ISBN 89-8052-459-5-93330

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.