

노인복지 정보지원체계 개발 방안

1. 복지환경의 변화와 정보지원
2. 노인복지 정보지원의 국내현황
3. 노인복지 정보지원의 문제점
4. 노인복지 정보지원의 정책방향
5. 노인복지 정보지원 서비스 개발의 과제

1. 복지환경의 변화와 정보지원

○ 보편적 복지추구로의 복지패러다임의 변화

- 많은 선진국들이 공통적으로 경험하고 있는 저출산과 고령화의 급속한 진행을 우리 사회에서도 경험하고 있으며 그로 인해 사회복지서비스의 영역이 저소득 취약계층에 대한 협의의 개념에서 확장되어 아동, 청소년, 노인, 여성 등 모든 인구의 개인적 생애주기에 걸친 광의의 사회복지 욕구로 분출되면서 복지 수요가 큰 폭으로 증가하고 있음.
- 따라서 노인복지의 개념은 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 범위가 확대되고 있음.
- 정보지원(Information & Assistance)의 개념도 특정 서비스나 프로그램에 대한 정보에 국한되는 것이 아니라 노인들이 건강하고 활기찬 삶을 유지하는 데 필요한, 노인의 삶의 질에 관련한 모든 정보와 이 정보를 활용하기 위한 지원을 포함함.

○ 고령화 사회의 정보지원 요구

- 정보화 사회에서 개인이 가진 정보는 삶의 질을 결정하는 핵심적인 요소중의 하나라고 할

수 있으나 신체적, 사회적 특성을 고려할 때 노인은 정보에 있어서 취약한 계층으로 특징 지워질 수 있음.

- 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 복지구현

- 정보지원(Information & Assistance)서비스는 수요자의 관점에서는 서비스 접근성의 어려움을 해결하고, 제공자의 입장에서는 표적 인구에의 도달을 용이하게 해주며, 지역사회 전체적으로는 한정된 서비스 자원의 효율성을 극대화할 수 있게 해 줌.
- 정보지원은 복지대상으로서의 노인을 일방적인 복지서비스의 수혜자로 보는 것이 아니라 개인이 위치한 환경 내에서 가능한 개인적, 사회적 개입방법에 대해 충분히 숙지하고 능동적이고 독립적으로 노년기 삶을 영위할 수 있게 한다는 점에서 더욱 적극적인 복지구현의 방법이라고 할 수 있음.

2. 노인복지 정보지원 국내현황

○ 보건복지콜센터 129

- 최근 사회복지분야에서 통합정보지원서비스로서의 기능을 담당하기 위해 설치된 보건복지콜센터는 현재 노인복지정보지원을 위한 핵심적인 공공서비스이나 주로 노인복지시설 이용에 관한 정보와 경로연금, 여가활동 지원, 노인일자리 지원, 질병예방 및 건강보장 등과 같은 노인복지정책과 관련한 정보, 화장 및 납골시설과 같은 장사관련 정보 등으로 제한적임.
- 긴급지원과 같이 특수한 문제집단을 대상으로 한 전화상담서비스에 국한되기보다 포괄적인 복지정보 지원기능을 담당할 수 있어야 하며 노인 이용자의 특성에 대한 고려와 워크인센터(walk-in center)와의 연계구축을 통해 노인이용자들이 편하게 접근할 수 있도록 해야 함.

○ 국가복지정보시스템의 노인복지 포털사이트

- 최근 보건복지부에서 주관하여 구축하고 있는 국가복지정보시스템내의 노인복지 포털사이

트는 노인 보건·복지 관련 기관, 단체 및 시설에서 제공하는 다양한 복지정보 서비스를 체계적으로 정리·제공하는 단일화된 정보통합창구로서의 기능을 목표로 하는 매우 진보한 형태의 정보지원서비스임.

- 누구나 이 사이트 접속을 통해 노인건강, 일자리, 여가활동 및 교육, 일상생활 지원, 노인 시설 이용과 노인복지정책 일반에 관한 정보를 제공받을 수 있으나 웹에 기반한 정보지원이라는 서비스의 특성이 가지는 제한점을 극복하기 위해 오프라인 콘텐츠와의 적극적인 연계가 필요하며 노인이용자의 욕구와 특성을 고려한 콘텐츠 내용 및 구조와 시스템 구비가 고려되어야 함.

○ 노인복지관의 상담사업을 통한 정보지원

- 현재 지역사회내 노인복지서비스 제공주체로 가장 인지도가 높은 노인종합복지관은 상담 사업을 통해 복지관 이용노인과 지역사회 노인을 대상으로 한 생활심리상담을 비롯하여 법률, 세무, 취업, 영양 및 시설이용 등에 관한 정보를 제공하고 있음.
- 그러나 대부분의 정보지원이 복지관 이용노인에게 국한되어 있으며 복지관의 개별적인 자원 확보 능력과 실무자의 관심에 따라 제공되는 정보지원의 영역이나 내용, 정보의 질 등이 크게 차이가 남.

○ 치매노인과 가족을 위한 정보지원

- 노인과 수발가족, 일반인들을 대상으로 치매와 치매노인 수발에 대한 종합적인 정보와 지원은 서울시 치매노인종합상담센터를 통해 제공되고 있으나 현재 사업의 규모나 내용 면에서 매우 제한적임.
- 최근 발표된 「시정운영 4개년 계획 2006-2010」에서 계획된 서울시 광역치매센터와 자치구 지역치매지원센터에서는 지역사회내 노인요양시설과 보건소 등의 치매관련 사업 등과 연계를 통해 지역사회 내의 치매노인 관련 자원이 통합적으로 관리되고 종합적인 정보지원서비스가 제공될 것으로 기대됨.

3. 노인복지 정보지원의 문제점

○ 통합된 정보지원체계 부재

- 정보지원서비스 자체가 복지영역에서 독립적인 서비스로서 분화되지 못하고 특정 서비스

나 사업의 실시를 위한 부가적인 서비스의 일부로서 다루어져 왔기 때문에 지역사회 내의 복지자원에 대한 정보들이 산발적으로 존재해 왔음.

- 때문에 이용자들은 필요한 정보를 어디서 얻을 수 있을지 정확히 인지하지 못한 채 여러 기관들을 순회하는 경우가 많으며 실무자들도 지역사회 내의 자원을 제대로 파악하지 못하고 있어서 개인이 얻을 수 있는 정보의 양과 질이 매우 제한적인 실정임.
- 일부 전문성 있는 단체 또는 기관에서 제공하는 정보 역시 기관 간 상호연계성이 부족하여 정보지원을 필요로 하는 이용자들에게 일관성 있고 통합적인 정보를 제공하기 위한 정보지원체계 구축의 필요성이 강조되고 있음.

○ 공급자 중심의 정보지원

- 공공기관에서 제공되는 노인복지 관련 정보들은 정책이나 사업소개와 민원처리 수준의 최소한의 정보만을 제공하고 있으며 민간단체나 시설에서 제공하는 정보들은 시설에서 운영하는 프로그램 안내나 이용안내 위주의 정보를 제공하고 있어서 이용자 중심의 정보지원의 필요성이 부각되고 있음.

○ 체계화된 노인복지정보자원 부재

- 노인의 생애주기 특성을 고려할 때 공통적으로 경험하는 건강, 여가생활, 복지시설 이용, 일자리, 죽음 준비 등에 관한 정보이외에도 개인적인 특성에 따라 다양한 정보를 필요로 하는데 현재 노인, 노화, 노인복지와 관련한 정보들은 산발적으로 존재하고 있어서 이러한 정보들의 신뢰성이나 최신성을 보장할 수 없으며 이것은 노인뿐만 아니라 복지현장의 실무자들도 공통적으로 경험하는 문제임.

4. 노인복지 정보지원정책의 발전방향

○ 정보지원서비스의 전문성 확보

- 개별 서비스나 프로그램의 실시를 위한 도입단계, 즉 서비스의 일부로 다루어져 온 정보지원서비스는 다양화되고 있는 시민의 복지욕구와 변화하는 복지환경에 부합하기 위해 독립적인 복지서비스의 한 영역으로서의 전문성을 확보해야 함.
- 정보지원서비스는 단순히 정보의 취합과 배포를 다루는 것이 아니라 대상자의 복지욕구를 파악하고 해당지역내의 복지자원을 적절히 연계하는 전문적인 기술을 요구하는 서비스임.

따라서 적절한 전문인력 양성을 위한 교육과 관리가 필수적임.

○ 노인복지의 영역과 범위 확장

- 노인복지는 신체적, 정신적, 경제적으로 심각한 문제를 가진 노인들을 대상으로 한 '수혜적' 성격의 복지사업에 제한되어 있는 경향이 있으나 노인의 삶의 질을 높이기 위해 사회적으로 요구되는 모든 노력이 노인복지의 범위에 포함되어야 함.
- 많은 복지사업과 서비스들이 기초생활보장수급자로 그 대상을 제한하고 있기 때문에 수급자의 조건에 해당하지 않는 '행복하지 않은 다수의 노인'들은 복지의 사각지대에 놓여져 있음이 지적되고 있음.
- 정보지원은 서비스 요구 혹은 문제가 발생하기 이전에 적절한 정보지원을 통해 심각한 문제의 발생을 예방함으로써 개인적, 사회적 비용을 절감하는 좀더 적극적인 의미의 복지서비스라고 할 수 있음. 특히 노인뿐만 아니라 노년기 진입을 준비하는 중장년층 성인들에게 적절한 복지정보지원을 제공함으로써 앞으로의 노년을 설계하도록 돕고, 노인을 부양하는, 혹은 앞으로 부양하게 될, 가족들에게 적절한 정보와 지원을 제공함으로써 이들의 현재와 미래의 삶의 질을 고양시킬 수 있음.

○ 노인복지 정보지원을 위한 공공과 민간부문의 역할 및 협력방안 모색

- 효과적인 노인복지 정보지원체계의 구축을 위해 현재 노인복지서비스 전달체계에서 각기 다른 역할을 담당하고 있는 공공과 민간부문의 적절한 협력체계 구성이 필수적임. 공공부문에서는 정보의 체계화, 관리 및 배포, 개별 정보지원서비스에 대한 지원 등의 역할을 담당하고 민간부문에서는 지역사회에 기반하여 노인복지자원의 소재와 구체적인 특성, 복지대상자의 특성 등을 파악하여 개별이용자에게 적절한 지원을 제공하여야 함.

5. 노인복지 정보지원정책 및 서비스 개발의 과제

○ 중앙거점센터와 지역사회센터

- 정보지원시스템 구축과 콘텐츠 개발 및 관리, 지역사회센터의 서비스 운영의 지침을 제공하고 지원, 평가, 관리하는 중앙센터와 지역사회 내에서 원스톱센터(one-stop center)로 기능하는 지역센터의 설치·운영이 필요함.
- 중앙센터를 통해 제공되는 웹기반 정보지원서비스는 통합적인 정보의 관리와 운영, 배포를 가능하게 하지만 대면서비스를 선호하는 노인이용자의 특성을 고려할 때 오프라인 지역사회센터와 반드시 병행되어야 함.

- 현재 구마다 설치되어 있는 노인종합복지관의 필수사업 중의 하나인 상담/연계사업 기능을 강화·확대하여 지역사회 노인정보지원센터로서 기능하도록 하는 방안을 검토할 수 있음.
- 노인복지정보의 체계화
 - 통합적인 서비스체계 구축과 동시에 이 서비스를 통해 제공·지원할, 체계화된 노인복지정보를 확보하는 것이 필수적임. 건강, 복지서비스, 여가, 취업, 주거 등 노년기에 공통적으로 필요로 하는 정보들이 체계적으로 관리되어 누구든지 필요시 최신의 정보를 얻을 수 있도록 해야 함.
 - 정보지원을 위한 노인복지시설 및 서비스 간 연계망 구축
 - 현재 효과적인 사회복지 전달체계를 위한 핵심적인 과제중의 하나인 공급자들 간 서비스 통합(integration)과 수요자 중심의 서비스 접근성(accessibility)의 문제는 정보지원서비스에 있어서도 공통적인 과제라고 할 수 있음. 노인이용자가 어느 단체, 시설을 통해 접근하더라도 동일한 정보와 지원을 제공받을 수 있도록 하는 지역사회 정보지원을 위한 연계망이 구축되어야 함.
 - 맞춤형 노인복지정보지원
 - 노인의 생애주기 특성상 공통적으로 요구되는 정보지원 이외에 노인들의 신체적, 사회적, 경제적 특성에 따라 필요로 하는 정보지원의 다양성이 정보지원서비스 개발 과정에서 반드시 고려되어야 함.
 - 개별노인의 욕구에 적절한 정보지원을 위해 노인을 특성별로 분류하고(segmentation), 서비스가 목표로 하는 집단을 대상으로 하여(targeting), 이들 집단에게 서비스를 효과적으로 전달할 수 있도록 하는(promotion) 전략적 접근이 필요함.
 - 다양한 정보지원 매체 활용
 - 노인집단을 대상으로 대면서비스, 출판물, 우편, 전화, 인터넷, 신문, TV 등 다양한 정보지원매체의 효율성이 검토되어 노인이용자에게 가장 적절한 형태로 정보지원이 제공되어야 함.
 - 현재 서비스나 이용자 수에 있어서 매우 제한적이기는 하나 정보지원매체로서 그 역할이 확대될 무선전화를 활용한 정보지원(응급콜서비스, 재난정보제공 등), 노인전문TV, 노인잡지 및 신문 등에 대한 적극적인 지원이 필요함.
 - 정보의 '생성'과 '전달'의 적극적인 주체로서의 노인
 - 상의하달(top-down) 방식이 아닌 유기적인 상호작용을 통해 생성·전달되는 정보의 속성

을 고려할 때 정보의 이용자인 노인집단을 정보의 생성과 전달의 적극적인 주체로 인식하고 이들이 적절히 기능할 수 있도록 지원할 필요가 있음. 노인동호회, 경로당, 복지관 및 노인단체 등의 활동을 통한 그룹 형성과 참여 확대를 위한 지원이 효율적인 노인복지 정보지원 서비스의 운영 전략으로 포함되어야 할 것임.

김선자 | 서울시정개발연구원 부연구위원
02-2149-1277
sunjakm@sdi.re.kr