

2022 Spring Aalto EMBA

**Improving Communication in Silver Care
Facilities: A Digital Transformation
Approach**

Lee, Dae Ki

May 2023

2022 Spring Aalto EMBA

**실버 요양산업 커뮤니케이션 시스템 제안:
스마트 알림장 앱 서비스를 중심으로**

이 대 기

May 2023

Executive Summary (English)

As Korea faces the reality of a super-aging society with a rapid increase in elderly care facility admissions for the baby boomer generation, improving communication between care facility management and consumers (guardians) has become a pressing issue. A two-day survey conducted in November 2022 showed that 77.1% of respondents are aware of and plan to experience silver care facilities among their families, and they want smoother and more effective communication. Based on this, a study explored improvement measures centered on digital transformation to enhance communication between care facility management and consumers.

Among the proposed measures, a mobile smart app was suggested as a way for facility management to send regular minimum notification services to external guardians and gradually expand and detail them. The specific purpose of this smart app development is to improve communication between customers and care facilities in response to changes in the population structure. In actual development, it is intended to facilitate daily life, medical information, and smooth communication between facility management and consumers through a smart app based on consumer demands, within the framework of the Digital Healthcare Promotion Act, which is scheduled to be established by 2023.

Design and technological development must prioritize smooth accessibility for the three main users: the elderly themselves, their family and caregivers, and facility operators (medical staff, care workers, etc.). Public services should also be gradually opened up, starting with daily information sharing and communication with medical staff, and then moving on to healthcare sharing, in order to minimize psychological resistance. To minimize customer resistance and reduce risks, it may be an alternative to start the service with a small-scale project and gradually expand it.

The silver care industry must actively engage in two-way communication with customers in the face of changing times. To do this, consumers must first be aware of and have active demands, and regulations such as the Personal Information Protection Act may need to be revised as needed. The goal is to ensure that the entry of the elderly into care facilities is not a disconnection from society or family, but a continuous connection, facilitated by digital transformation.

Executive Summary (Korean)

한국전쟁 후 경제성장을 이끌어 온 주역인 베이비부머 세대들의 은퇴가 진행되면서 이들의 노후 요양이 이슈가 되고 있다. 인구구조 변화와 함께, 당장 눈앞에 닥친 베이비부머 세대들의 노인요양시설 입소 급증 등 한국의 초고령 사회는 우리가 맞이할 눈앞의 현실이다. 세상은 Digital transformation platform을 넘어 AI와 함께하는 산업 시스템이 변화되고 있지만, 기존의 요양병원 혹은 요양시설 측과 소비자인 가족들간의 소통은 방식은 아직도 방문이나 전화를 주요 소통 요소로 활용하는 등 아직은 그 방식이 전근대적이고 다소 보수적이다.

이에 개선점을 찾고자, 지난 2022년 11월 1일~2일, 이틀간, SNS를 통해 전국의 170명의 성인 남녀를 대상으로 “실버 요양시설에 소통 만족도 및 소통 방식 개선에 관한 연구”에 관한 설문결과, 응답자들의 77.1%가 이미 가족 중 실버 요양시설을 경험 및 향후 경험할 것으로 인지하고 있으며, 보다 원활하고 효과적인 소통을 원고 있었으며, 특히 실버요양시설이라는 특성상 입소한 가족의 건강 및 기저질환에 대한 정기적인 업데이트를 비롯하여 입소 전처럼 일상이 공유되고 상호 소통될 수 있기를 희망하고 있다. 또한 시설운영 측과도 시스템적으로 소통할 수 있는 대안이 있기를 희망하고 있었다.

이에 본 연구에서는 초고령 사회를 앞두고 요양시설 측과 소비자(보호자)간의 보다 나은 소통을 위해, Digital transformation 중에서, 모바일 스마트 앱을 활용하는 방법을 제안한다. 본 스마트 앱의 목적은 인구 구조의 변화에 대응하여 요양시설의 고객소통 방식을 개선하고 이를 위해 프로세스와 구조에 변화를 주어, 고령자의 요양시설 입소가 사회나 가족으로부터의 단절이 아닌 지속적인 연결로 이어지게 하고 고객의 서비스 만족을 높이고, 상호 체계적이고 효율적인 초고령사회를 준비하는데 목적이 있다.

구체적인 방식은 요양시설 측에서 정기적 알림 서비스를 외부의 보호자에게 보내주고 점차 그 범위를 확대, 상세화 하며 상호 소통하는 방식이다. 실제 앱 개발 시, 2023년내에 제정될 디지털헬스케어진흥법의 테두리 안에서 개발하되 소비자의 요구에 따라 일상생활, 의료정보, 시설측과 원활한 소통을 스마트앱을 통해 보다 원활히, 정기적으로 함을 제안한다. 또한, 초기 서비스의 접근 편리성을 위해 주요 사용자 3인체로 고려되는 고령자 본인, 가족 및 보호자, 시설측 운영자(의료진, 요양보호사 등)의 손쉬운 접근을 위한 사용법, 디자인과 기술개발이 선행되어야 함은 물론이고, 서비스 공개 또한 심리적인 거부감을 최소화하기 위해 일상정보 -> 의료진과 소통의창 -> 헬스케어 공유 등의 점진적인 순서로 공개 서비스가 이뤄져야만 할 것으로 보인다. 고객의 거부감 최소화 및 리스크 감소를 위해, 작은 규모의 프로젝트로 서비스 시작한 후, 점진적으로 규모를 확대해 나가는 것도 대안이 될 수 있을 것이다.

급속히 발달하는 디지털 산업의 흐름 속에서, 과거의 소통 방식으로만 고객을 응대하던

실버 요양산업은 이제 시대의 변화 앞에서 소객과 양방향 소통에 적극적인 자세로 임해야 하는 시기가 온 것 같다. 또한 초고령사회를 맞이하는 소비자들도 디지털 산업의 주요 사용자가 되면서 이를 활용한 소통과 고객만족의 니즈가 점차 커지는 시점이 눈앞에 다가 왔다고 생각된다. 이를 위해서는 소비자가 먼저 자각하고 적극적인 요구가 있어야하며 더불어 시설측의 열린사고의 운영방식이 필요하다. 이를 위해, 필요에 따라 개인정보법 보호 등의 규제 제한도 수정해야 할 필요가 있을것으로 사료된다.

목차

I. 연구 배경 및 목적(Introduction).....	1
1. 연구 배경.....	1
2. 연구 목적.....	3
3. 연구 방법.....	3
II. 선행 연구 및 이론적 배경(Literature Review / Theoretical Background)	4
1. 인구 구조의 변화 및 실버 요양산업 시장현황	4
1) 인구구조 변화	4
2) 실버 요양산업 현황.....	10
2. 2023년 현재 정부의 정책 현황.....	12
1) 생애주기별 돌봄체계 확충	13
2) 미래산업 육성	13
III. 실버 요양시설 소통 만족도 및 방식에 관한 설문조사 분석 (Survey Analysis)...	15
1. 설문지 구조.....	15
2. 설문지 문항별 분석.....	17
IV. 전략적 제언 (Strategic Suggestions)	28
1. 초고령 사회를 대비한 스마트앱 서비스 제안.....	28
2. 성공을 위한 고려요소	30
V. 결론 및 시사점(Conclusions & Implications)	31
1. 요약 및 결론	31
2. 시사점	34
참고문헌(References)	35
부록(Appendix).....	31
감사의 글(Acknowledgements)	41

표목차

<표 1> 고령인구, 2020~ 2070년	13
<표 2> 유소년인구, 학령인구 및 청년인구, 2020~2070년	15
<표 3> 장래 기대수명 Life Expectancy at Birth	17
<표 4> 요양시설의 스마트앱을 통한 소통 도입 전략.....	37

그림목차

<그림 1> 연령계층별 인구구조, 1960 ~ 2070년	12
<그림 2> 유소년 인구, 1960~2070년	14
<그림 3> 학령인구 연령구조, 1960~2070년	14
<그림 4> 인구 피라미드, 1060~2070년	16
<그림 5> 건강상태가 양호한 65세 인구 비율	18
<그림 6> 장기요양입원자 천명당 요양보호자수 추이	21
<그림 7> 고령인구 추이	22
<그림 8> 국내 고령친화산업 규모	22
<그림 9> 설문지의 구성	23
<그림 10> 응답자의 협조 요구	24
<그림 11> 섹션1. 실버 용야시설 경험 유무 및 계획	24
<그림 12> 섹션2. 유경험자 소통 만족도 및 형식 문항 1	25
<그림 13> 섹션2. 유경험자 소통 만족도 및 형식 문항 2	25
<그림 14> 섹션2. 유경험자 소통 만족도 및 형식 문항 3	25
<그림 15> 섹션3. 경험 예상자 문항	26
<그림 16> 섹션4. 실버 요양시설 소통을 위한 소비자 니즈 문항	27
<그림 17> 섹션5. Smart app 구체적인 콘텐츠 항목	27
<그림 18> 섹션6. 응답자 분류자료 1	28
<그림 19> 섹션6. 응답자 분류자료 2	28
<그림 20> 섹션6. 응답자 분류자료 문항 결과	30
<그림 21> 섹션1. 실버 요양시설 경험 유무 및 계획 문항 결과	30
<그림 22> 섹션2. 유경험자 소통 형식 문항 결과	32
<그림 23> 섹션2. 유경험자 시설과의 소통 만족도 문항 결과	32
<그림 24> 섹션2. 유경험자 시설과의 소통 어려움 문항 결과	32
<그림 25> 섹션3. 경험 예상자의 예상되는 소통 어려움 문항 결과	33
<그림 26> 섹션4. 실버 요양시설 소통을 위한 소비자 니즈 문항 결과	34
<그림 27> 섹션5. 스마트앱에 대한 구체적인 콘텐츠 항목 문항 결과	35

I. 연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

한국전쟁 이후로 태어난 대한민국의 베이비부머 세대¹들이 은퇴연령에 접어들면서 한국은 인구 구조가 변하고 있다. 베이비붐 세대('55년~'63년, 710만명)의 고령층 진입에 따라, 대한민국은 2025년 초고령 사회 진입 등 세계에서 가장 빠른 속도로 노령화가 진행되고 있다.² 이러한 인구구조 변화 속에서 가족관계의 변화 또한 동시에 진행되었다. 과거 한국은 대가족 중심사회로 자식의 부모 봉양은 당연한 문화처럼 여겨졌었다. 그러나 격변기의 대한민국의 역사 속에서 베이비부머 세대들은 핵가족으로 독립했고, 경제를 일으키고 자식 교육에 매진하면서 그 이전 부모 세대들의 노후 봉양 문화에도 변화가 생겼다. 위의 인구구조의 변화와 동시에 가족관계의 변화의 시점인 90년대를 기점으로, 한국에는 노인요양원³ 혹은 요양병원⁴ 산업이 생겨나기 시작했다.

이러한 인구구조의 변화는 가족 생애의 관리차원에서 그리고 사회 전반적인 산업적으로 몇 가지 변화와 이슈를 가져왔다.

첫 번째로 최근 인구 구조의 변화로 인해 실버산업⁵이 급성장 하고 있다. 현재 정부는 노인 장기 요양 보험⁶ 등을 운영 중에 있으나, 최근까지 노인 요양(이하 실버산업, 실버요양 혼용사용) 산업은 민간의 주도로 이루어지고 있었다.⁷ 현재의 노인 요양 시설은(요양원) 의

¹전쟁 후 베이비 붐의 사회적 경향에서 태어난 세대. 미국에서는 제 2 차 세계 대전 후부터 1960 년대에 걸쳐서 태어난 세대를, 우리나라에서는 전후 세대, 특히 1955~1963 년에 태어난 세대를 이른다. ⇒규범 표기는 미확정 이다.

ex) 베이비부머 세대는 우리나라 고도 경제 성장기의 주역이었다. 출처: 강원도민일보 2013 년 7 월,

<https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/52772fb734d54624b73440e98b000eae>, 검색일 2023 년 3 월 6 일

² 저출산고령사회위원회 관계부처 합동, 인구구조 변화와 대응방안, 2022. 12. 28, 페이지1.

³ 노인 요양원 (老人療養院): 정신적으로나 신체적으로 쇠약한 노인들이 요양을 할 수 있도록 필요한 설비를 갖추어 놓은 곳. <https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/ca96f55d58a5452ea616b1f5134feb16>, 검색일 2023년 3월 6일

⁴ 요양 병원 (療養病院): [의학] 노인 환자들을 수용하여 장기적인 요양과 치료를 할 수 있도록 시설을 갖추어 놓은 병원. <https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/ee323b87466c4da1865cdb4d6f5ff4c5>, 검색일 2023년 3월 6일

⁵ Silver industry: 노년층을 대상으로 한 상품, 서비스를 제조 판매하거나 제공하는 것을 목적으로 하는 산업.

⁶ 노인 장기 요양 보험 (老人長期療養保險): [복지] 고령이나 노인성 질병 따위로 인해 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 65세 이상의 노인에게 신체 활동 또는 가사 지원 따위의 장기 요양 급여를 사회적 연대 원리에 의해 제공하는 사회 보험.

<https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/8db37679b30746e9baadc3fd3dfc0069>, 검색일 2023년 3월 6일

⁷ 헤럴드경제, 인권위 “노인 장기요양기관 중 국공립 1% 미만”...확대 권고, 2022.04.20기사, <https://news.heraldcorp.com/view.php?ud=20220420000595>, 검색일 2023년 3월 6일

료인이 방문 진료하는 상황이며, 간병인의 수급 또한 현실적으로 어렵다.⁸ 본 Business project를 쓰는 필자의 경우에도, 조부모님께서 오랫동안 요양시설 혹은 자택 내에서 노후를 보내시다 돌아가시는 경우를 직간접 경험 하였으며, 이에 대하여 노인 당사자 그리고 자식들 사이의 소통의 어려움과 고통을 수 차례 경험 하였다. 또한, 공동의 보호자인 자식들 사이에서도 요양 시설 측과 소통이 원활 혹은 정보 공유가 어려움에 있어 곤경에 처한 경우도 여러 번 목격 하였다. 베이비부머 위 세대의 경우, 자식들이 여러 명인 경우도 많고, 아직 부모봉양에 대한 문화가 남아 있는 세대이기에 어느 정도의 과도기였다고 할 수 있다고 본다. 그러나, 앞으로 우리가 맞이할 베이비부머 세대들은 인구수도 훨씬 많음에 비해, 자식 세대의 숫자는 그 반비례로 적다. 또한 노년의 부모를 봉양할 수 있는 문화나 형편이 어려운 경우가 대다수이다. 이제 베이비부머 세대들도 노후에는 당연히 요양시설을 이용해야 함을 인지하고 있으나, 자식들 혹은 바깥세상과의 소통의 문제에 관해서는 구조적으로 해결된 부분이 없다고 본다.

두 번째로, 기대수명의 연장은, 부모세대와 자식세대가 요양시설 및 요양관리를 동시에 받는 경우도 발생을 예상할 수 있다. 90대 노부모와 70대 자식이 모두 노년인구로 접어들었을 때, 요양시설에서의 소통 및 보호자 방문 등의 어려움을 예상할 수 있다.

마지막 세 번째로, 저출산 문제는 베이비부머 세대의 노령화와 맞물려 다양한 사회적 심각성을 유발한다. 이 중, 본 보고서를 작성하는 본인의 경우에도, 양가 8명의 어른들 중에서 미성년자 아이는 1명이다. 길게 보면 아이 1명이, 어른 8명의 노년과 죽음을 관리하고 정리해야 한다는 이야기이다. 과거는 마을 및 지역 공동체 사회였기도 하고, 또 형제가 많아 경조사를 같이 진행했을 수 있지만, 최근 인구구조의 변화는 이러한 문화를 모두 바꿔놓는 큰 이슈가 될 수 있다. 필자가 당면한 현실만을 놓고 앞 날을 생각할 때에도, 자식에게 혹은 누군가에게 인력적으로 가족 내에 고령 가족을 효율적으로 봉양 혹은 지켜 주기를 기대한다는 것은 심리적, 물리적으로도 불가능한 일이라고 생각한다.

위의 배경과 같이, 한국의 인구구조의 변화는 가족구성원의 변화 및 새로운 실버산업이라는 산업을 가져왔다. 이 과정에서 실버산업 중 노인요양 시설 입소한 노인 당사자 혹은

⁸ 저출산고령사회위원회 관계부처 합동, 인구구조 변화와 대응방안, 2022. 12. 28, 페이지28.

보호자로 지칭되는 소비자들의 요구가 무엇이고, 또 보다 효율적인 관리를 위해 어떤 준비가 필요한지 알아보고자 함을 본 연구의 배경으로 밝힌다.

2. 연구 목적

앞서 배경에서 밝힌 바와 같이, 한국의 인구 구조 변화와 함께, 급증하는 노인인구의 급증과 더불어 노인 요양 시설의 필요성은 이제 우리가 당면한 현실이 되었다. 이에 본 연구의 목적은, 보호자 및 가족이라는 소비자 입장에서 경험하고 요구하는, 노인요양 시설과 소비자자간의 소통 현황을 파악 해 보고자 한다. 이를 바탕으로 보다 최근 일상화된 디지털 트랜스포메이션을 접목한 효율적인 관리와 상호 소통이 가능한 구조와 시스템적 제안에 본 연구의 목적을 두고 있다.

3. 연구 방법

2022년 11월 1일~2일까지 2일간, 대한민국 성인 남/여 170명을 대상으로, Social Media인Google Online Survey를 진행하였다. 이 중 향후 본인 및 가족이 노인 요양시설에 입소 예정이 없을 것이라고 응답한 39명(22.9%)을 제외한 131명(77.1%)의 응답 내용을 추출하여 본 설문 및 연구에 활용 하였다.

연구에 사용된 응답 형태는 객관식 질문(Fixed alternation)에서 선다형(multiple choice)로 구성이 되었으며, 설문척도는 단일항목척도, 등간격척도(ex. 만족도), 명목척도(ex. 응답자 분류자료)가 사용 되었다. .

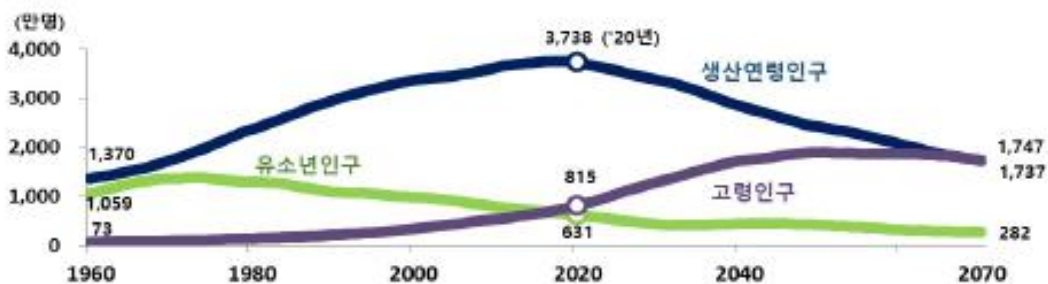
II. 이론적 배경 및 선행 연구

1. 인구 구조의 변화 및 실버 요양산업 시장현황

1) 인구 구조의 변화

지난 2022년 12월 28일 정부의 저출산고령사회위원회에서 발표한 자료에 따르면, 저출산 기조 지속에 따라, 인구감소, 고령화 등의 인구구조 변화가 세계 최고 수준의 속도로 가속화될 전망으로 밝히고 있다.⁹ 이 중에서 고령화 부분을 살펴보면, 대한민국 인구구조의 고령화는, '18년 고령사회 진입→'25년 초고령사회 전망 (7년 소요)된다. 또한 '45년도부터 고령자 비율이 세계에서 가장 높아질 전망이며, 이러한 인구구조 변화는 시차를 두고 교육, 병역, 지역경제, 성장잠재력, 산업구조, 복지제도 등 경제·사회 전반에 광범위한 영향을 미칠 것으로 전망된다고 밝히고 있다.¹⁰

<그림 1> 연령계층별 인구구조, 1960~2070년(중위)¹¹



자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

특히 통계청의 발표에 따르면 대한민국의 고령인구(65세) 구성비는 2020년 15.7%에서 2025년 20%, 2035년 30%, 2050년 40%를 넘어설 전망이다. 70세 이상 고령인구는 2020년 549만명에서 2033년에 1,000만명을 넘고, 2070년에 1,486만명(39.5%) 수준으로 증가할 전망이다.¹²

⁹ 저출산고령사회위원회 관계부처 합동, 인구구조 변화와 대응방안, 2022. 12. 28, 페이지1.

¹⁰ 저출산고령사회위원회 관계부처 합동, 인구구조 변화와 대응방안, 2022. 12. 28, 페이지3

¹¹ 통계청, 2022년 발표, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 페이지40

¹² 장래인구추계 전국편 작성결과, 20202~2070년.pdf. 2022년 통계청 발표. 페이지44.

<표1> 고령인구, 2020~ 2070년¹³

(단위 : 만명, %, 여자인구 1백명당)

시나리오	구분		2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050	2055	2060	2065	2070	
중위	총인구		5,184	5,145	5,120	5,087	5,019	4,903	4,736	4,515	4,262	4,007	3,766	
	고령인구	65+	815	1,059	1,306	1,529	1,724	1,834	1,900	1,877	1,868	1,840	1,747	
		70+	549	690	903	1,118	1,307	1,463	1,529	1,561	1,518	1,507	1,486	
		75+	350	437	550	730	909	1,057	1,168	1,198	1,208	1,162	1,157	
		85+	78	118	158	195	253	355	441	500	541	540	544	
	구성비	65+	15.7	20.6	25.5	30.1	34.4	37.4	40.1	41.6	43.8	45.9	46.4	
		70+	10.6	13.4	17.6	22.0	26.0	29.8	32.3	34.6	35.6	37.6	39.5	
		75+	6.8	8.5	10.7	14.4	18.1	21.6	24.7	26.5	28.4	29.0	30.7	
		85+	1.5	2.3	3.1	3.8	5.0	7.2	9.3	11.1	12.7	13.5	14.4	
	성비	65+	76.0	79.7	82.5	84.0	85.1	85.5	86.2	87.1	89.3	91.2	92.7	
		70+	69.0	72.8	76.9	79.8	81.1	82.1	82.6	83.7	85.2	88.1	90.4	
		75+	60.0	64.8	69.1	73.4	76.0	77.1	78.2	79.1	80.8	82.8	86.4	
		85+	37.5	42.9	47.7	53.2	57.5	61.3	63.3	64.7	66.9	68.9	71.6	
	고위	총인구		5,184	5,191	5,244	5,286	5,293	5,248	5,150	4,994	4,805	4,617	4,438
		고령인구	65+	815	1,064	1,324	1,565	1,782	1,914	2,006	2,005	2,015	2,005	1,931
			70+	549	694	917	1,147	1,355	1,531	1,620	1,672	1,643	1,646	1,640
75+			350	440	560	752	947	1,113	1,244	1,292	1,315	1,278	1,283	
85+			78	120	162	205	270	383	483	556	606	611	621	
구성비		65+	15.7	20.5	25.2	29.6	33.7	36.5	39.0	40.1	41.9	43.4	43.5	
		70+	10.6	13.4	17.5	21.7	25.6	29.2	31.5	33.5	34.2	35.6	37.0	
		75+	6.8	8.5	10.7	14.2	17.9	21.2	24.2	25.9	27.4	27.7	28.9	
		85+	1.5	2.3	3.1	3.9	5.1	7.3	9.4	11.1	12.6	13.2	14.0	
성비		65+	76.0	79.7	82.6	84.3	85.5	86.0	86.7	87.7	89.9	91.9	93.0	
		70+	69.0	72.9	77.0	80.0	81.5	82.6	83.1	84.3	85.8	88.7	90.8	
		75+	60.0	64.8	69.1	73.6	76.4	77.6	78.8	79.7	81.4	83.5	86.8	
		85+	37.5	42.9	47.7	53.2	57.7	61.6	63.8	65.3	67.6	69.6	72.0	
저위		총인구		5,184	5,110	5,015	4,903	4,755	4,565	4,333	4,058	3,752	3,445	3,153
		고령인구	65+	815	1,054	1,287	1,491	1,664	1,749	1,791	1,746	1,718	1,672	1,563
			70+	549	686	888	1,088	1,257	1,391	1,435	1,447	1,390	1,365	1,330
	75+		350	434	539	707	870	998	1,088	1,102	1,099	1,044	1,030	
	85+		78	117	153	185	236	326	398	445	475	469	468	
	구성비	65+	15.7	20.6	25.7	30.4	35.0	38.3	41.3	43.0	45.8	48.5	49.6	
		70+	10.6	13.4	17.7	22.2	26.4	30.5	33.1	35.7	37.0	39.6	42.2	
		75+	6.8	8.5	10.7	14.4	18.3	21.9	25.1	27.2	29.3	30.3	32.7	
		85+	1.5	2.3	3.0	3.8	5.0	7.1	9.2	11.0	12.7	13.6	14.8	
	성비	65+	76.0	79.7	82.3	83.7	84.8	85.3	86.0	87.1	89.5	91.5	92.9	
		70+	69.0	72.8	76.8	79.5	80.8	81.8	82.5	83.7	85.4	88.4	90.6	
		75+	60.0	64.8	69.0	73.2	75.7	76.9	78.1	79.1	81.1	83.2	86.8	
		85+	37.5	42.9	47.7	53.2	57.5	61.3	63.4	65.0	67.6	69.6	72.3	

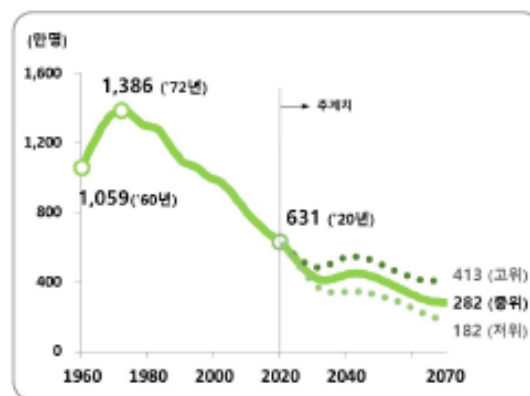
자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

고령 인구의 변화와 대조적으로, 유소년인구, 학령인구(6세~21세) 및 청년인구의 변화도 크다. 학령인구는 2020년부터 향후 10년간 195만명 감수할 전망이다. 0세~14세 유소년

¹³ 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 통계청, 2022년 발표, 페이지45

인구는 2020년 631만명(12.2%), 2030년 433만명(8.5%), 2070년 282만명(7.5%)까지 계속 해서 감소할 전망이다. 6세~21세 학령인구는 2020년 789만명에서 향후 10년간 195만명이 감소할 전망이다. 19세~34세 청년인구는 2020년 1,096만명에서 향후 10년간 198만명 감소하고, 2070년 499만명으로 2020년 45.5% 수준으로 감소할 전망이다.¹⁴

<그림2> 유소년 인구, 1960~2070년¹⁵



자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

<그림3> 학령인구 연령구조, 1960~2070년(중위)¹⁶



자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

¹⁴ 장래인구추계 전국편 작성결과, 20202~2070년.pdf. 2022년 통계청 발표. 페이지46

¹⁵ 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 통계청, 2022년 발표, 페이지46

¹⁶ 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 통계청, 2022년 발표, 페이지46

<표2> 유소년인구, 학령인구 및 청년인구, 2020~2070년¹⁷

(단위 : 만명, %)

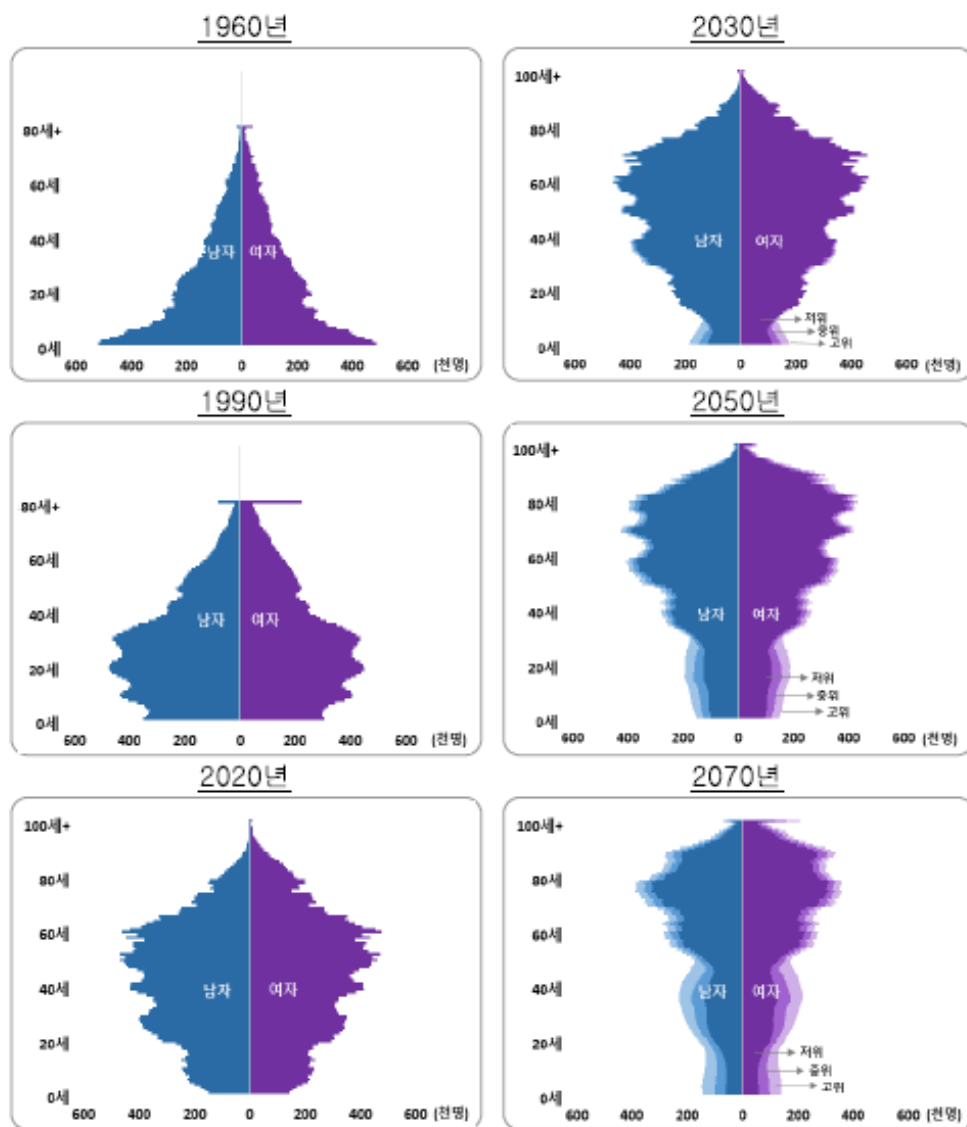
시나리오	구분	2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050	2055	2060	2065	2070
중위	총인구	5,184	5,145	5,120	5,087	5,019	4,903	4,736	4,515	4,262	4,007	3,766
	유소년 (0~14)	인구	631	525	433	414	443	445	417	373	327	282
		구성비	12.2	10.2	8.5	8.1	8.8	9.1	8.8	8.3	7.7	7.5
	학령 인구 (6~21)	계	789	694	594	495	447	465	481	461	417	328
		초(6~11)	272	234	159	152	181	186	169	157	137	109
		중(12~14)	136	140	115	76	77	92	93	84	78	67
		고(15~17)	139	136	132	95	70	85	95	88	82	75
		대(18~21)	241	184	187	172	118	102	124	132	120	101
	대학진학대상(18세)	52	45	47	39	26	26	31	31	28	27	23
	청년인구(19~34)	1,096	1,007	898	797	709	607	521	504	529	530	499
고위	총인구	5,184	5,191	5,244	5,286	5,293	5,248	5,150	4,994	4,805	4,617	4,438
	유소년 (0~14)	인구	631	545	489	502	542	540	507	463	425	413
		구성비	12.2	10.5	9.3	9.5	10.2	10.3	9.8	9.3	8.9	9.3
	학령 인구 (6~21)	계	789	696	610	546	531	573	585	561	514	447
		초(6~11)	272	234	172	194	222	224	206	193	172	158
		중(12~14)	136	140	116	83	99	112	112	103	96	85
		고(15~17)	139	137	133	96	88	106	115	107	100	92
		대(18~21)	241	185	189	174	122	131	152	158	146	137
	대학진학대상(18세)	52	46	47	39	28	34	38	38	35	33	29
	청년인구(19~34)	1,096	1,018	918	823	736	659	607	620	658	654	618
저위	총인구	5,184	5,110	5,015	4,903	4,755	4,565	4,333	4,058	3,752	3,445	3,153
	유소년 (0~14)	인구	631	516	396	343	344	322	291	250	207	182
		구성비	12.2	10.1	7.9	7.0	7.2	7.5	7.4	7.2	6.7	6.0
	학령 인구 (6~21)	계	789	692	586	462	381	367	370	356	324	239
		초(6~11)	272	233	154	125	142	142	129	124	108	84
		중(12~14)	136	140	115	73	62	72	71	64	62	53
		고(15~17)	139	136	132	94	63	67	74	67	63	59
		대(18~21)	241	183	186	170	114	86	97	102	91	88
	대학진학대상(18세)	52	45	47	38	25	21	24	24	22	21	18
	청년인구(19~34)	1,096	997	877	772	683	568	456	406	404	402	380

자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

¹⁷ 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 통계청, 2022년 발표, 페이지50

이로 인해, 인구피라미드는 60세 이상이 점차 두터워지는 역삼각형 구조로 변화한다. 2020년 현재 인구피라미드는 30~50대가 두터운 항아리 형이나, 60세 이상이 점차 두터워지는 역삼각형 구조로 변화될 전망이다.¹⁸

<그림4> 인구 피라미드, 1060~2070년¹⁹



자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

¹⁸ 장래인구추계 전국편 작성결과, 20202~2070년.pdf. 2022년 통계청 발표. 페이지51.

¹⁹ 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 통계청, 2022년 발표, 페이지51,

기대수명 또한 지속적으로 늘어날 전망이다. 통계청 발표에 따르면 중위가정 기대수명이, 2020년 83.5세, 2030년 85세, 2040년 87.4세, 2050년 88.9세, 2060년 90.1세, 2070년 91.2세로 꾸준히 늘어난다. 기대수명이 늘어나게 됨과 동시에 기존의 부모와 자식 모두 동시에 노인요양시설에 입소하거나 외부의 보호자로 있는 자녀 또한 연로한 상태로 전처럼 활발히 요양시설에 입소한 부모 혹은 기관과 소통이 불가능한 상황이 발생 할 수 있다.

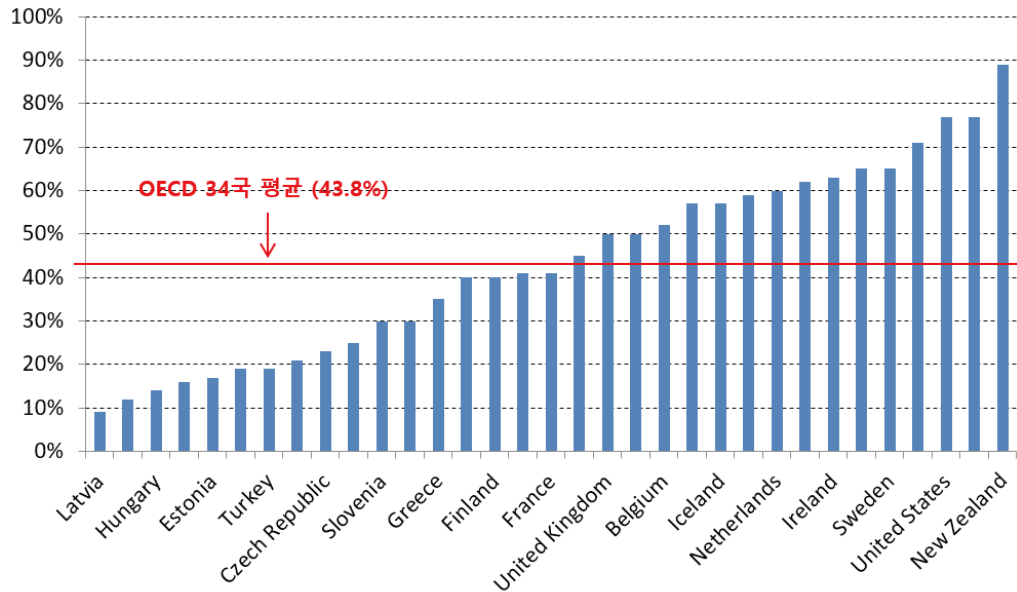
<표3> 장래 기대수명 Life Expectancy at Birth²⁰

연도 Year	중위 가정 (세) Medium Variant (years)			
	전체 Both Sexes	남자(A) Male	여자(B) Female	차이(B-A) Difference
2020	83.5	80.5	86.5	6.0
2021	83.9	80.9	86.8	6.0
2022	84.1	81.2	87.0	5.9
2023	84.3	81.4	87.2	5.8
2024	84.5	81.7	87.4	5.7
2025	84.7	81.9	87.6	5.7
2026	84.9	82.1	87.7	5.6
2027	85.1	82.4	87.9	5.5
2028	85.3	82.6	88.1	5.4
2029	85.5	82.8	88.2	5.4
2030	85.7	83.0	88.4	5.3
2031	85.9	83.3	88.5	5.3
2032	86.1	83.5	88.6	5.2
2033	86.3	83.7	88.8	5.1
2034	86.4	83.9	88.9	5.0
2035	86.6	84.1	89.1	5.0
2036	86.8	84.3	89.3	4.9
2037	87.0	84.5	89.4	4.9
2038	87.1	84.7	89.5	4.8
2039	87.3	84.9	89.6	4.7
2040	87.4	85.1	89.8	4.6
2041	87.6	85.3	89.9	4.6
2042	87.7	85.5	90.0	4.5
2043	87.9	85.7	90.1	4.5
2044	88.0	85.8	90.3	4.4
2045	88.2	86.0	90.4	4.4
2046	88.3	86.2	90.5	4.3
2047	88.5	86.3	90.6	4.3
2048	88.6	86.5	90.7	4.2
2049	88.7	86.6	90.8	4.2
2050	88.9	86.8	90.9	4.1
2051	89.0	86.9	91.1	4.1
2052	89.1	87.1	91.2	4.1
2053	89.3	87.2	91.3	4.0
2054	89.4	87.4	91.4	4.0
2055	89.5	87.5	91.5	4.0
2056	89.6	87.7	91.6	3.9
2057	89.8	87.8	91.7	3.8
2058	89.9	88.0	91.8	3.8
2059	90.0	88.1	91.9	3.8
2060	90.1	88.3	92.0	3.7
2061	90.2	88.4	92.1	3.7
2062	90.3	88.5	92.2	3.6
2063	90.5	88.7	92.2	3.6
2064	90.6	88.8	92.4	3.6
2065	90.7	88.9	92.4	3.5
2066	90.8	89.0	92.5	3.5
2067	90.9	89.2	92.6	3.4
2068	91.0	89.3	92.7	3.4
2069	91.1	89.4	92.8	3.3
2070	91.2	89.5	92.8	3.3

자료: 통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년

²⁰ 장래인구추계 전국편 작성결과 2020_2070년, 통계청, 2022년 발표, 페이지312

<그림5> 건강상태가 양호한 65세 인구 비율²¹



자료: OECD Society at a Glance 2016

2) 실버 요양 산업 현황

실버 요양 산업의 현황을 확인하기 위해서는, 실버 산업이 무엇인지 정의가 필요할 것 같다. 국내에서는 1980년대 중반부터 일본에서 비롯된 실버산업에 대한 논의가 시작되어 베이비부머(1955~1963년생)가 50대가 되기 시작한 2005년을 전후로 하여 새로운 인구 구조에 맞는 산업 활성화 논의가 구체화되면서 고령친화산업진흥법 제정(2006년)과 더불어 고령친화산업(senior friendly industry)으로 명명되었다²²고 한다.

실버 요양산업의 통계 현황을 살펴보면 다음과 같다. 시니어 비즈니스의 관점에서 요양산업의 수요자는 질병이나 질환으로 인해 장기간 돌봄이 필요한 사람으로, 65세 이상 연령층뿐만 아니라 일상생활에서 도움이 필요한 50세 이상~64세 미만의 연령층도 포함함. 수요자 측면에서 시니어 비즈니스 관점의 요양산업 수요자를 정의하면 노인장기요양보험 등급 인정자, 노인장기요양보험 등급외자뿐만 아니라 최근 요양산업의 수요자로 관심을 받고 있는 돌봄 제공자(caregivers)까지도 포함할 수 있음. 공급자 측면에서는 노인장기요양보험 기반의 시설요양서비스, 재가요양서비스와 등급외자에 해당되는 고령층을 위한 예방서비스와 생활지원서비스도 요양산업에 포함할 수 있음. 현재 시니어 비즈니스 산업 관점의 요양산업과 관련된 전국 단위 국내 통계는 수요 측면에서 노인장기요양보험 등급자 위주로 되어 있

²¹ OECD Society at a Glance 2016, 한국의 고령화와 의료산업, 윤재중

²² 시니어 비즈니스 산업 활성화를 위한 근거 기반 통계의 문제점과 과제, 한국보건사회연구원 고경환 외7, 2019년 1월, 페이지37

으며, 공급 측면에서도 노인장기요양보험에 포함된 산업체위주로 이루어져 있다. 잠재적 수요자의 욕구조사를 통해 이들이 고령층이 되었을 때 요구할 수 있는 신규 요양서비스를 선제적으로 개발하고 발전 시키는 것이 필요하다. 또한 요양산업의 대상자 범위를 중년층·고령층에서 나아가 이들을 돌보는 가족 및 친지 등으로 확대한다면 돌봄 서비스의 질 향상까지도 추구할 수 있을 것이다.²³

평균수명 연장과 출산율의 감소로 인한 고령 인구의 급속한 증가는 우리 사회의 정치, 경제, 사회에서부터 가족 구성원, 그리고 노인 개인에 이르기까지 모든 영역에서 많은 변화를 야기하게 되는데, 특히 의료비 지출의 지속적 증가는 고령층에게 큰 부담이 되고 있다. OECD Society at a Glance 2016 조사에 따르면, 우리나라의 노인의 경우 약 20%만이 자신의 건강상태가 양호하다고 응답하였는데 이는 OECD국가들의 평균에 한참 못 미치는 수준이다. 그리고 이 같은 결과를 반영하듯 그림 5의 통계청 자료에서는 국내 등록 장애 인구 또한 지속적으로 증가하는 추이를 보인다. 이와 같은 맥락에서 볼 때, 고령 사회에서는 경제적, 신체적, 정신적 어려움을 겪기 쉬운 고령자와 장애인의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 변화가 필요하며, 이를 위해 신체 재활 및 일상 생활 활동과 관련된 노약자를 위한 의료산업의 발달이 보다 시급한 과제로 여겨진다.²⁴

아울러 급증하는 실버 산업을 맞이하여, 요양시설에 입소한 당사자 및 가족들이 소비자로써 경험에 대한 조사 현황은 지난 2019년 대한노인학회지에 발표된 자료를 참고하여 보면 다음과 같다. 노인의 요양시설 입소를 계기로 노인과 가족은 다양한 변화를 경험하게 된다. 노인은 자신의 삶의 터전인 가정에서 낯선 요양시설로의 이동으로 인해 상실감, 불안감, 스트레스가 증가한다. 노인의 가족은 노인의 요양시설 입소 후, 돌봄에 대한 부담감이 감소한다는 긍정적인 측면이 있으나 노인에게 돌봄의 도리를 다 하지 못한 것에 대한 죄책감, 우울, 실 패감 등의 부정적인 정서가 증가하기도 한다. 노인이 요양시설에 입소한 후 가족은 요양시설이라는 새로운 환경에서 노인과 지속적인 관계를 유지하기 위해 변화된 역할, 책임, 관계를 형성한다. 요양시설 입소 노인의 적응을 위해 요양시설장과 간호사를 포함한 직원들은 노인의 가족을 단순한 방문자가 아닌 동반자로 인식해야 한다. 또한 가족들의 요양시설에서의 참여를 증진시킬 수 있는 방법을 모색하고 가족의 입장에서 가족이 원하는 측면에서의 참여를 격려해야 한다.²⁵ 요양시설에서의 가족은 노인의 삶과 긍정적인 적응을 위한 중요한 대상이다. 무엇보다 요양시설 노인의 존엄성과 개별성을 위한 인간중심의 돌봄의 가족참여에 대한 관심이 증가하고 있다. 요양 시설에서 가족참여를 증진시키기 위한 중재 프로그램 개발과 가족참여의 도구 개발이 이루어질 것이다. 아울러 요양시설 입소 노인

²³ 시니어 비즈니스 산업 활성화를 위한 근거 기반 통계의 문제점과 과제, 한국보건사회연구원 고경환 외7, 2019년 1월, 페이지20~21

²⁴ 한국의 고령화와 의료산업, 윤재중, 대구대학교 전자전기공학부 교수, 전기의 세계 Vol.67 No.1[2018] 페이지 34~38, 대한전기학회

²⁵ 요양시설에서의 가족참여에 대한 개념분석, 유선영 외 1, 한양대학교 간호학부, 노인간호학회지 제 21권 제2호, 2019년 8월, 페이지 1~2

가족이 경험하는 가족참여에 대해 보다 깊이 이해하는 데 도움이 될 것으로 사료된다고 밝히고 있으며 결론에서는 요양시설에서 가족참여를 측정할 수 있는 도구 개발을 제안하고 있다.²⁶

그러나 현실은 요양시설에 입소한 가족과 외부의 가족(보호자)와의 물리적, 시간적 거리감으로 인해 어려움이 많은 것으로 조사되었다. 노인을 위한 장기요양시설 거주자들의 삶의 질 향상을 위해서는 시설의 물리적 또는 관리적 환경 요인보다 다른 사람들과의 사회적 관계나 교류가 더욱 중요한 것(Aller & Van Ess Coeling, 1995; Huss, Buckwalter & Stolley, 1988; Kayser-Jones, 1990; Mitchell & Kemp, 2000; Ross, 1990; Walker & Rosser, 1988)으로 나타난 국외 선행연구 결과를 뒷받침 하였다. 그러므로 노인 요양시설 거주자들의 사회적 관계 및 교류를 높이기 위한 좀 더 세심하고 다양한 노력이 필요함을 알 수 있다. 그러나 본 연구 거주 참여자들의 기대와 달리, 자녀들의 방문/연락이 드물었으며 거주자들은 그들의 방문/연락을 강하게 기다리고 있었다.²⁷

이러한 문제를 우리는 개개인의 이슈로만 볼 것이 아니라, 구조적 시스템적으로 접근해야 할 것으로 생각한다. 본 프로젝트의 배경에서 밝힌 바와 같이, 노인 요양산업 및 시설의 서비스가 이제는 인구의 대대적인 구조변화의 시기를 맞이하는 시점에서 소비자 관점의 서비스 개편으로 전환해야 할 시점으로 생각된다.

2. 2023년 현재 정부의 정책안

지난 22년 12월 28일, 저출산 고령사회위원회 관계부처 합으로 발표한 인구구조 변화와 대응방안²⁸에 따르면, 현재 정부의 정책안은 아래와 같다. 정부는 인구구조 변화에 대응과 적응을 위한 4대 분야별 과제와 함께, 6대 핵심과제를 선정하고 집중 추진하여 정책 효과성을 제고하겠다는 발표했다. 이 중 고령사회 대비하여서 본 Business project와 관련이 있는 것으로 고려되는 정책안으로는, 생애주기별 돌봄체계 확충과 관련한 미래산업 육성안을 들 수 있다.

²⁶ 요양시설에서의 가족참여에 대한 개념분석, 유선영 외 1, 한양대학교 간호학부, 노인간호학회지 제21권 제2호, 2019년 8월, 페이지12~13

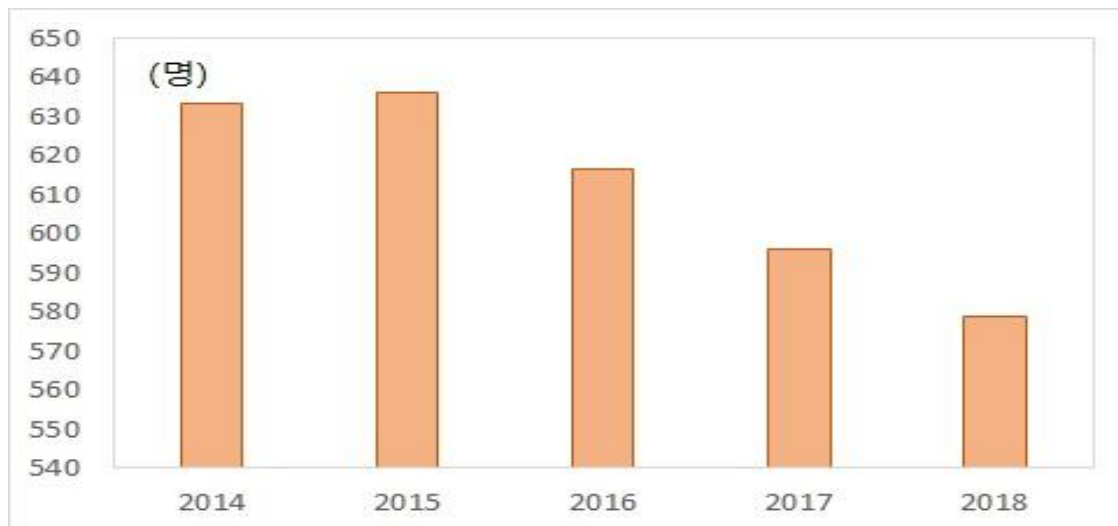
²⁷ 노인요양시설 거주자의 삶의 질 향상을 위한 주요 요인에 관한 질적 연구, 이은화, 한양대학교 실내건축디자인학과, 사회과학연구 제29권 4호(2018) 페이지 19, 충남대학교 사회과학연구소

²⁸ 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 2022년 12월 29일

1) 생애주기별 돌봄체계 확충²⁹

정부의 발표 방안에 따르면, 현재 한국의 고령화의 급속한 진전으로 노인 돌봄 수요 대비 공급이 부족하나, 국내 요양시장은 개인 사업자 75.7%, 비영리법인 21.8%, 영리법인 2.5%의 구조로써, 영세한 개인사업자 중심으로 형성되어 있다고 밝히고 있다. 향후 민간의 노인 돌봄 서비스 분야 집중을 지원하고 다양화, 규모화를 유도하는 등 공급 확대 방안을 검토할 것으로 밝히고 있다. 또한 돌봄 인력 양성과 관리체계 개선을 위한 처우 개선방안 마련 및 노인간병 전문 외국인력 단계적 도입방안 검토할 것이라고 한다.

<그림 6> 장기요양입원자 천명당 요양보호자수 추이³⁰



출처: 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동

2) 미래산업 육성³¹

정부는 베이비붐 세대(‘55~’63년생)의 고령층 본격 진입 등으로 액티브 시니어(구매력 보유 고령층) 증가 → 고령친화산업 성장 전망함에 따라, 의료·주거·물품 등 新수요 고령친화산업 육성할 계획을 이번 계획안에 발표했다. 이 중, 개인의료데이터 활용 및 데이터기

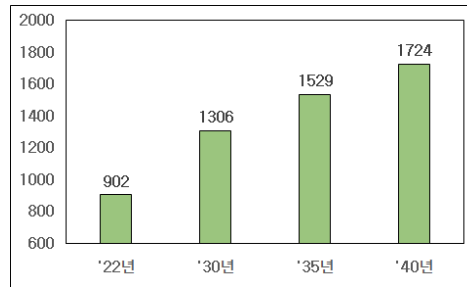
²⁹ 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 2022년 12월 28일, 페이지 12

³⁰ 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 2022년 12월 28일, 페이지 12

³¹ 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 2022년 12월 28일, 페이지 27~27

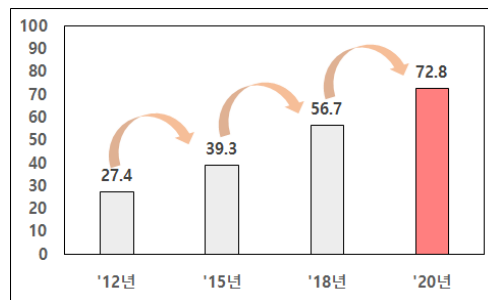
반 서비스·제품 규제개선 위한 「디지털헬스케어진흥법」을 2023년 내 제정할 것을 발표했으며, 세부안으로는 디지털헬스케어 범부처 거버넌스 구축, 보건의료데이터 공유, 활용을 위한 전송요구권 도입 및 안전관리체계 마련, 디지털 헬스 특화 규제샌드박스 신설의 정책을 밝힌 바 있다.

<그림 7> 고령인구 추이(단위: 만 명)³²



출처: 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동

<그림 8> 국내 고령친화산업 규모(단위: 조원)³³



출처: 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동

³² 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 2022년 12월 28일, 페이지26

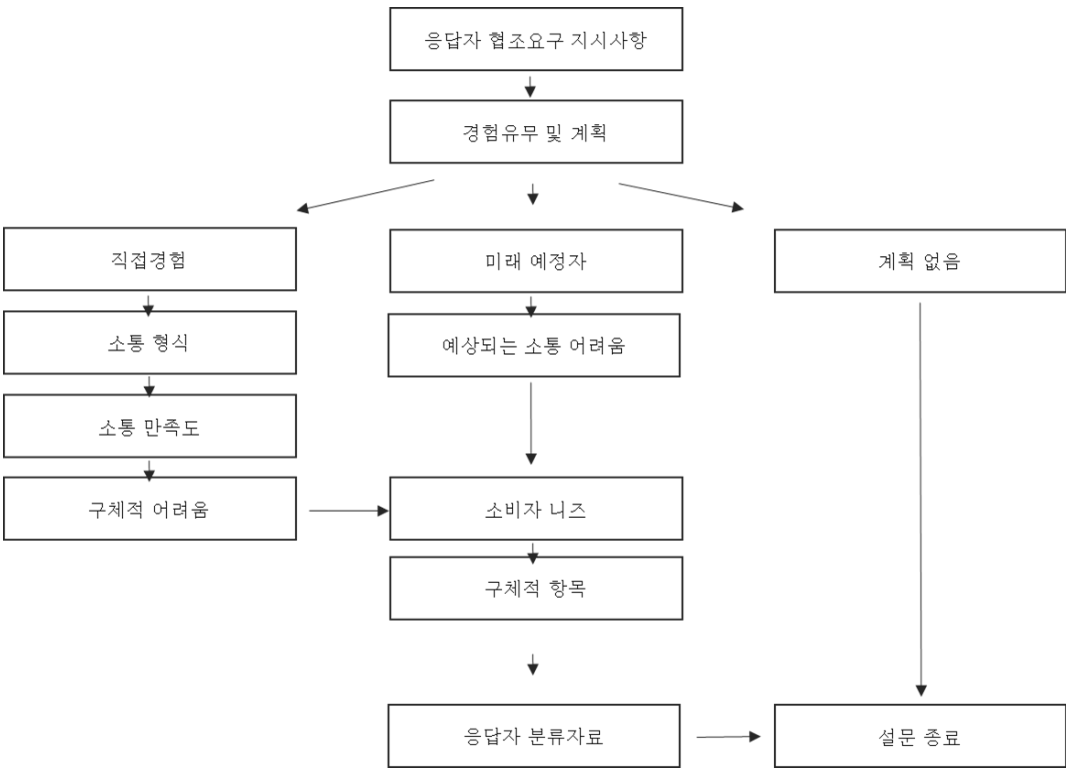
³³ 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 2022년 12월 28일, 페이지26

III. 실버 요양시설 소통 만족도 및 방식에 관한 설문조사 분석 (Survey Analysis)

1. 설문지 구조

본 Business Project를 위해, 2022년 11월 1일~2일까지 대한민국 성인남녀 170명을 대상으로 google form survey로 작성하고, SNS를 통해 설문을 진행 하였다. 응답자 중, 향후 미래에 가족의 노인요양시설 입소 예정이 없다고 응답한 39명(22.9%)를 제외한 131명(77.1%)의 응답자의 설문 응답내용을 활용 하였음을 밝힌다.

<그림 9> 설문지의 구성



설문지 질문서의 구체적인 구성은 아래와 같이 응답자 협조 요구 외에 응답자 분류자료

를 포함하여 총 6개의 문항으로 구성되었다. 설문지의 도입은 조사의 배경, 본 연구의 목적, 소요시간, 개인정보 활용 및 폐기 여부, 조사기간 및 대상, 조사원 신분을 밝히는 것으로 준비되었다.

<그림 10> 응답자의 협조 요구

실버 요양시설에 소통 만족도 및 소통 방식 개선에 관한 연구

안녕하세요.

본 설문지는 Aalto University executive MBA 의 연구 과제의 일환으로 작성되었습니다.

연구 목적

한국의 인구 구조 변화와 함께, 급증하는 실버 요양 시설의 필요성은 이제 우리가 당면한 현실입니다. 보호자 및 가족의 입장에서 바라보는, 요양 시설과 가족 간의 소통 개선 점 및 니즈를 파악한 후, 이를 통해 보다 개선안을 제안하고자 함에 본 연구의 목적이 있습니다.

설문지 답변에는 약 2~3분이 소요됩니다. 답변하신 내용은 연구 과제에만 활용되며, 연구 후 폐기됨을 알려드립니다.

연구조사일: 2022년 11월 1일

연구방법 및 대상: SNS, 전국 성인 남녀

연구원: Aalto University executive MBA 이대기

<그림 11> 섹션1. 실버 요양시설 경험 유무 및 계획

Q1) 본인의 입장에서, 가족 중(부모, 조부모, 4촌 이내 친인척) 실버 요양시설의 경험 및 향후 예상 내용에 표시해 주세요. (택1) *

- ☐ 이미 보호자 및 가족으로 경험 했습니다.
- ☐ 향후 본인 및 가족 중에서 실버 시설 입소를 예상 합니다.
- ☐ 가족의 시설 입소 예정이 없습니다.

<그림 12> 섹션2. 유경험자 소통 만족도 및 형식 1

Q2-1) 기존 시설측과 소통 방법은 주로 형식이었습니까? (다중 선택)

- ☐ 시설측의 유무선 전화 및 이메일 등의 SNS로 소통 후 방문
- ☐ 시설측의 우편물로 소통
- ☐ 방문 소통
- ☐ 기타

<그림 13> 섹션2. 유경험자 소통 만족도 및 형식 2

Q2-2) 시설측과 소통에 대한 만족도는 어느 정도입니까?

	1	2	3	4	5	
매우 불만족	☐	☐	☐	☐	☐	매우 만족

<그림 14> 섹션2. 유경험자 소통 만족도 및 형식 3

Q2-3) 경험하신 소통의 어려움은 구체적으로 무엇이었습니까? (다중선택)

- ☐ 입소한 가족과, 외부의 가족(본인 및 친인척)간의 직접적인 소통이 어려움(전화, 문자, 메일 등)
- ☐ 입소한 가족의 일상 생활 및 건강 여부의 즉각적 확인 어려움
- ☐ 실버 시설 운영진과 외부의 가족과의 소통 어려움
- ☐ 거리상의 이유로 자주 찾아뵙지 못하는 어려움
- ☐ 기타
- ☐ 어려움 없었다

<그림 15> 섹션3. 경험 예상자

Q3-1) 가족의 실버 요양시설 입소 후, 예상되는 소통의 어려움은 무엇이었습니까? (다중선택)

- ☐ 입소한 가족과, 외부의 가족간의 직접적인 소통이 어려움(전화, 문자, 메일 등)
- ☐ 입소한 가족의 일상 생활 및 건강 유지의 즉각 확인의 어려움
- ☐ 실버 시설 운영진과 외부의 가족과의 소통 어려움
- ☐ 거리상의 이유로 자주 뵙지 못하는 어려움
- ☐ 기타
- ☐ 어려움 없을 것 같다

<그림 16> 섹션4. 실버 요양시설 소통을 위한 소비자 니즈 문항

Q4-1) 향후 요양 시설과의 보다 개선된 소통을 위해 어떤 방법이 필요하다고 생각 됩니까? *

- ☐ Smart app을 통해 입소자의 생활 상황을 가족에게 정기적 업데이트 (ex.스마트알림장 앱)
- ☐ 시설 홈페이지 및 SNS에 전체 입소자의 생활 공개 (ex. 홈페이지에 내용 공개)
- ☐ 현재의 방식 유지로도 충분함
- ☐ 기타

<그림 17> 섹션5. Smart app 구체적인컨텐츠 항목

Q5-1) Smart app 에 포함되길 희망하는 요청 항목은 무엇입니까?

- ☐ 일상 사진
 - ☐ 식사메뉴 및 사진
 - ☐ 의료진 및 요양사의 정기적이고 전반적인 피드백
 - ☐ 일상 운동 및 활동 내용
 - ☐ 기저질환에 따른 건강상황 업데이트
 - ☐ 시설측 및 입소자와 외부 가족간의 대화창
 - ☐ 주 혹은 월 단위 시설 스케줄 및 활동 계획
 - ☐ 긴급 상황을 대비한 경보 알람 설정 및 의료진 소통방
 - ☐ 기타
-

<그림 18> 섹션6. 응답자 분류 자료 1

응답자 연령

☐ 20~30대

☐ 30~40대

☐ 50~60대

☐ 70~80대

<그림 19> 섹션6. 응답자 분류 자료 2

응답자 성별

☐ 남성

☐ 여성

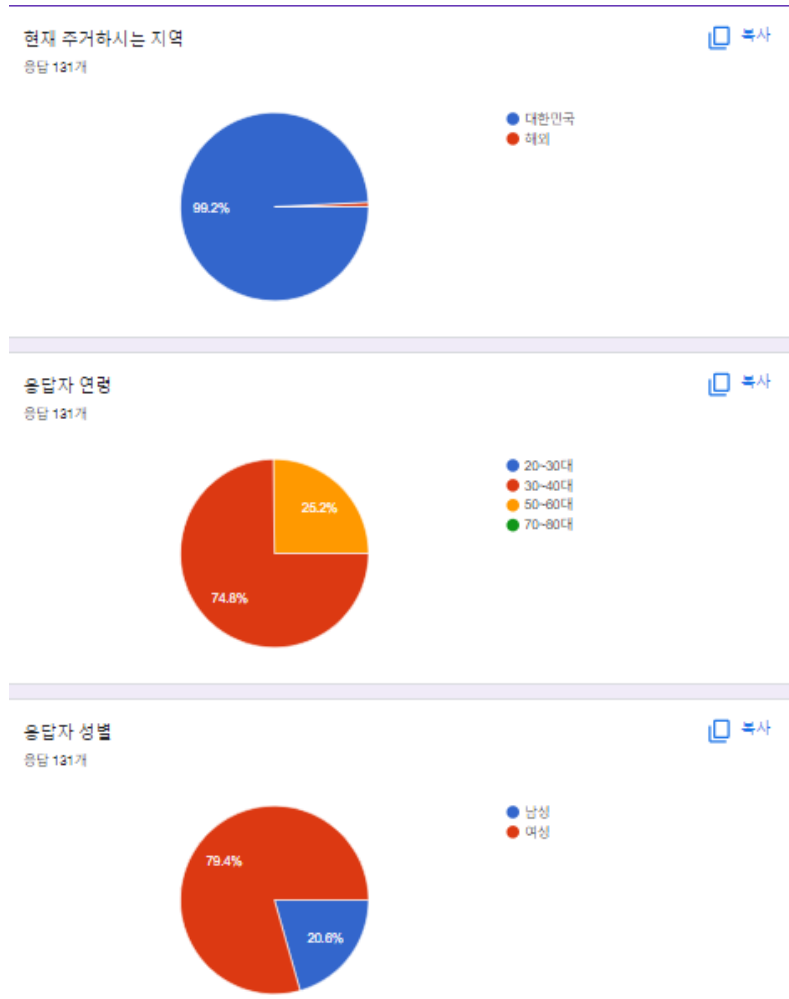
2. 설문지 문항별 분석

전체 6개의 섹션으로, 10개의 문항으로 구성되어 있으며 마지막 개인정보를 포함한 응답자 분류자료(classification data)를 제외한 5개 섹션에는 조사질문(research question)으로 구성되어 있다. 설명과 이해를 돕기 위해, 각 문항별 실제 질문과 답변결과 별로 문항별 분석을 진행함을 밝힌다.

섹션1의 질문1은 문제인식단계(Problem recognition)에 대한 질문이다. 응답자의 입장에서, 가족(4촌이내 친인척 포함)의 초고령사회 진입으로 인해 노인요양시설의 경험 및 향후 예상되는지에 대한 질문이다. 인구구조 변화에 대해 국민들이 얼마나 인식하고 있는지 문제인식 단계에서 구분하고자 본 질문을 구성하였다. 전체 총 170명의 응답자 중, 131명이 인구 고령화로 인한 요양시설의 경험이 있었거나 향후 예정이라고 답을 표기했다. 이는, 앞서 밝힌 바와 같이 대한민국은 2025년부터 초고령 사회로 진입하고 있으나, 응답자의 77.1%인(131명)만이 현 사태를 인지하고 있음을 알 수 있다.

본 설문의 분석은 경험 혹은 향후 예상 경험자로 밝힌 77.1%(131명)을 대상으로 분석하였으며 응답자속성(demographic & others) 및 개인정보에 대한 분류 문항과 응답결과, 응답자의 99.2%(130명)가 대한민국에 거주하는 성인으로 응답 연령은 30~40대가 74.8%(98명), 50~60대가 25.2%(33명)이고, 성별은 여성이 79.4%(104명), 남성이 20.6%(27명)으로 나타났다.

< 그림 20 > 섹션6. 응답자 분류자료 결과



< 그림21 > 섹션1. 실버 요양시설 경험유무 및 계획 문항결과

Q1) 본인의 입장에서, 가족 중(부모,조부모, 4촌이내 친인척) 실버 요양시설의 경험 및 향후 예상 내용에 표시해 주세요. (택1)

응답 170개

북사



섹션2의 질문2-1 ~ 2-3까지 3개의 질문은 문제탐색(Search)단계의 질문으로 실버 요양시설 유경험자 소통 만족도 및 형식에 관한 질문들로 구성되어 있다. 특히 섹션2의 응답자들은 실버 요양시설에 가족을 보낸 유경험자로 전체 응답자의 27.1%(46명)가 섹션2로 분류되어 질문을 받았다. 현재까지 경험했던 요양시설 측과의 소통방법은 어떤 형식이었는지, 그리고 그 만족도는 어느 정도였는지와 경험하신 소통의 어려움은 구체적으로 무엇이었는지(다중선택)에 관해 3가지 문항으로 진행되었다.

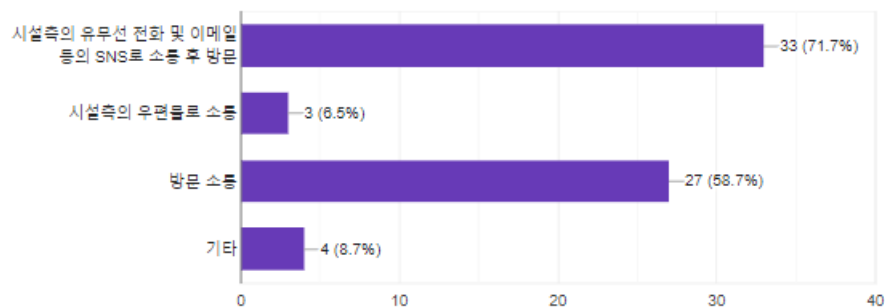
섹션2 유경험자(전체 응답자 170명 중 27.1%, 46명) 소통 만족도 및 형식에서의 설문결과는 아래와 같다. 질문2-1에서 기존 시설측과 소통 방법에 관한 문항(다중선택)에서는 전체 응답자의 71.7%(33표)가 시설측의 유무선 전화 및 이메일 등의 SNS로 소통 후 방문을 하였다고 응답 하였으며, 58.7%(27표)가 방문소통으로 대다수를 차지했고, 이 외에 기타 6.5%(4표), 시설측의 우편물로 소통 6.5(3표)가 있었다.

< 그림22 > 섹션2 유경험자 소통 형식 문항 결과

Q2-1) 기존 시설측과 소통 방법은 주로 형식이었습니까? (다중 선택)

 복사

응답 46개



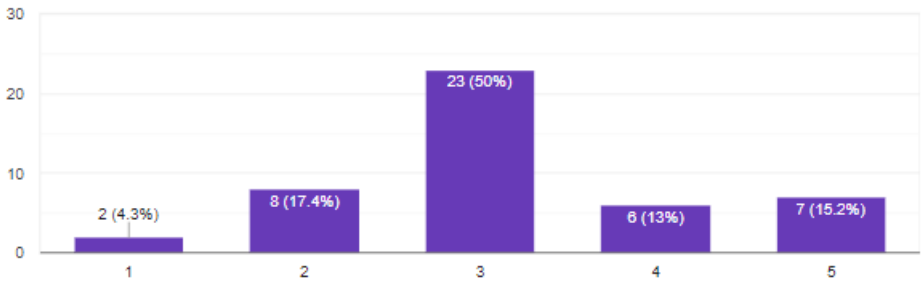
질문 2-2는 시설측과 소통에 대한 만족도에 관한 문항으로, 5점 등간격척도(interval scale)로 만족도를 구분하여 표기하였다. 응답 결과, 전체 응답자의 평균만족도는 3.2점으로, 응답자의 50%가 평균의 만족도를 나타내었다.

< 그림 23 > 섹션2 유경험 시설과의 소통 만족도 문항 결과

Q2-2) 시설측과 소통에 대한 만족도는 어느 정도입니까?

 복사

응답 46개



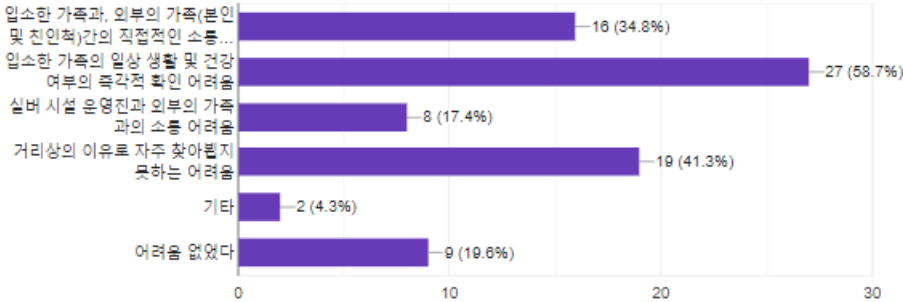
질문 2-3은 경험하신 소통의 어려움은 구체적으로 무엇이었는지(다중선택)을 문의하였고 전체 응답자 46명은 81개의 다중응답 중 입소한 가족의 일상 생활 및 건강여부의 즉각적 확인 어려움을 27표로 1순위로 꼽았다. 그 다음으로는 거리상의 이유로 자주 찾아뵙지 못하는 어려움을 2위(19표), 입소한 가족과, 외부의 가족(본인 및 친인척)간의 접적인 소통이 어려움(문자,전화 이메일 등)을 3위 (16표)로 선택했다. 이 외에도시설 운영진과 외부의 가족과의 소통이 어려움도 8표가 있었고, 기타 혹은 어려움이 없다에도 합 11표가 있었다. 설문 결과는 일상의 공유와 확인이 어려움에 유경험자들은 소통의 어려움 느끼고 있음을 확인할 수 있었다.

< 그림 24 > 섹션2 유경험 시설과의 소통 어려움 문항 결과

Q2-3) 경험하신 소통의 어려움은 구체적으로 무엇이었습니까? (다중선택)

 복사

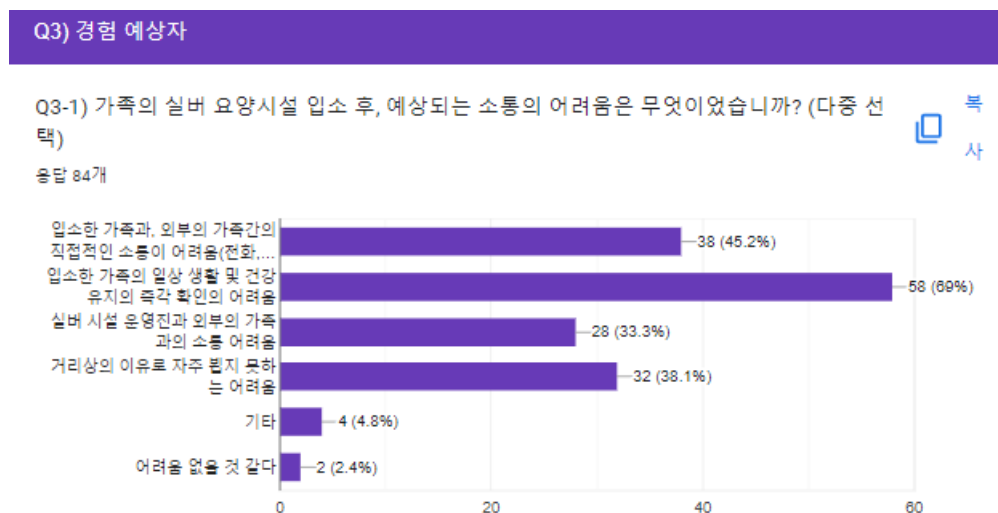
응답 46개



섹션3은 실버 요양시설 경험 예상자에 관한 질문 문항이다. 질문1에서 본인을 향후 예상되는 경험자로 표기한 50%(전체 응답자 170명 중 85명)중, 84명이 응답했다. 1개의 질문으로 구성되어 있으며, 가족의 실버 요양시설 입소 후, 예상되는 소통의 어려움이 무엇입니까?(다중선택)라는 질문에서 1위는 섹션2와 동일하게 입소한 가족의 실상행위 및 건강유지의 극작 확인의 어려움이 총 58표를 받았다. 뒤이어, 입소한 가족과 외부의 가족간의 직접적인 소통의 어려움(전화, 문자, 이메일 등)이 38표, 거리상의 이유로 자주 뵈지 못하는 어려움이 32표, 시설 운영진과 외부 가족과의 소통의 어려움이 28표, 그 외에 기타 혹은 어려움이 없을 것 같다는 응답이 총 6표였다.

섹션 2의 2-3문항과, 섹션 3의 3-1문항을 통해 비교해 보았을 때, 기존 경험자든, 예상 경험자이든 모두 입소하는 가족과의 일상적인 소통이 원활히 되지 않았던 경험을 안타까워하고, 미경험자 조차도 이미 같은 부분을 예상하고 있다는 것을 알 수 있다. 이는 일상의 소통과 안전,건강의 원활한 확인을 얼마나 중요하게 생각하는지에 대한 확인이 될 수 있다고 생각한다. 또한, 경험자 혹은 미경험자 모두 시설측과의 원활한 소통에 대한 어려움 또한 적지 않은 숫자로 지목한것에 대해 시스템적으로 소통할 수 있는 방법을 찾는 것이 필요하다고 생각한다.

< 그림 25 > 섹션3. 경험 예상자의 예상되는 소통 어려움 문항 결과

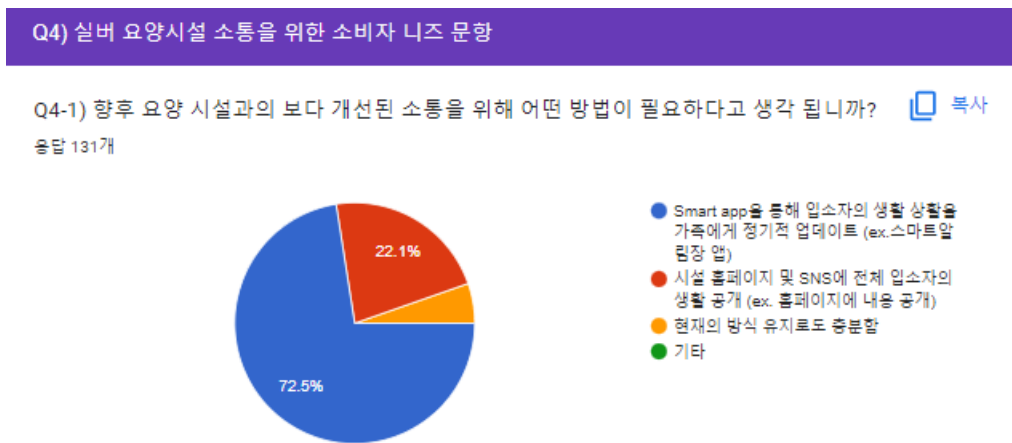


섹션4와 섹션5는 대안평가(evaluation) 및 선택단계(choice)로 구성되어 있다. 섹션 4의 질문 4-1은 전체 응답자 170명 중 경험자 혹은 경험 예상자로 분류된 77.1%(131명)이 응답자로 분류되어 참여했다. 향후 요양 시설과의 보다 개선된 소통을 위해 어떤 방법이 필요하다고 생각 됩니까? 라는 문항에 응답자의 72.5%(95명)가 Smart app을 통해 입소자의 생활

상황을 가족에게 정기적 업데이트(ex. 스마트알림장앱)의 필요성을 지지했고, 22.1%(29명)이 시설 홈페이지 및 SNS에 전체 입소자의 생활 공개 (ex. 홈페이지에 내용 공개)가 필요하다고 선택했다. 이 외에 현재의 소통 방법으로도 충분하다고 생각하는 응답자는 전체의 5.3%(7명)으로 나타났다.

현재 대한민국의 급격한 인구구조 변화에서 초고령사회 진입을 앞두고 있는 대한민국의 많은 소비자 혹은 가족들은 요양시설에 입소한, 혹은 입소할 가족과의 보다 원활한 소통을 위해, Digital communication system을 요청하고 있으며, 이 중 전 국민의 1인 1 핸드폰 시대에 모바일 스마트앱을 통해 정기적이고 시스템적인 소통을 원한다는 것을 확인할 수 있었다.

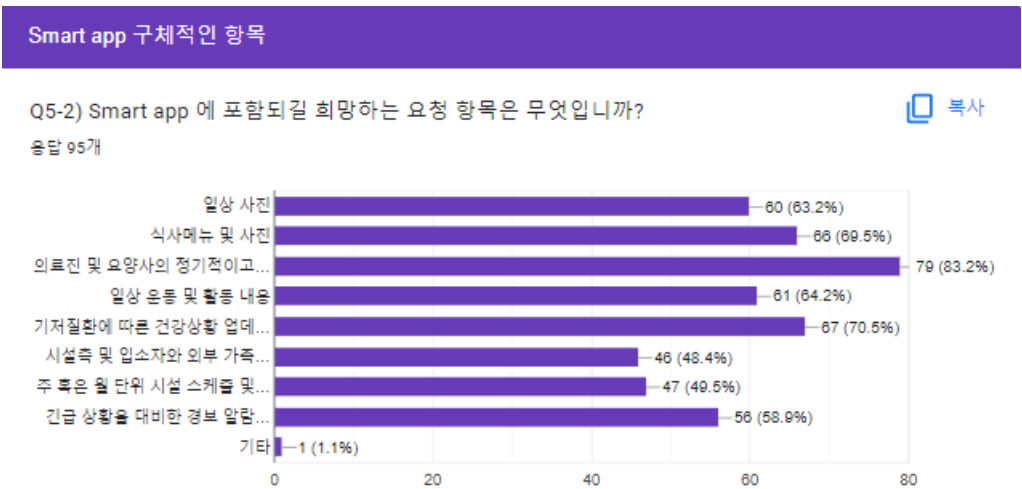
< 그림26 > 섹션4, 실버 요양시설 소통을 위한 소비자 니즈 문항 결과



섹션5, 질문5-1은 앞서 질문 4-1의 smart app을 선택한 응답자 72.5%(95명)에게, 좀 더 구체적으로, Smart app에 포함되길 희망하는 요청 항목은 무엇인지 다중응답으로 질문 하였다. 응답 중 가장 선택을 많이 받은 예시는 의료진 및 요양사의 정기적이고 전반적인 피드백○르 받고자 하는 부분이 전체 95명 중 79표를 받아 1위를 나타내었다. 2위로 기저질환에 따른 건강상황 업데이트로 46표로 1위와 2위 모두 건강과 안전문제를 시스템적으로 알림받고자 하는 요청이 컸다. 그 다음으로는 식사메뉴 및 사진이 66표, 일상 운동 및 활동 내용이 61표, 일상 사진이 60표 등으로 전반적인 일상의 공유를 받고 싶어했다. 긴급상황을 대비한 경보 알람 설정 및 의료진의 소통방 또한 56표를 받아 시설에 입소한 가족의 만약에 상황에 대비한 요청으로 사료된다. 이 외에도 시설 운영측과 외부 가족과의 대화창이나,

주 혹은 월단위의 시설 스케줄 및 활동 계획을 알림받고 싶어하는 요청도 각각 46, 47표를 받았다. 이를 통해 경험 혹은 향후 경험 예상자들은, 시설에 입소한 가족들의 건강과 안전의 정기적인 안내 및 응급상황 소통방식 개선, 그리고 일상생활이 원활히 이뤄지고 있는지에 대한 사진 및 안내를 받고자하는 것을 알 수 있어 향후 시스템을 개발할 때 참고자료가 될 수 있을것 같다.

< 그림 27 > 섹션5. 스마트앱에 대한 구체적인 항목 설문 >



IV. 전략적 제언

1. 초고령 사회를 대비한 디지털 트랜스포메이션 서비스 제안

본 Business Project의 사례연구를 통해, 한국의 인구구조 변화와 이에 대한 정부의 최신 정책을 확인하였다. 한국은 2025년부터 초고령 사회로 진입한다. 초고령 인구의 케어를 위한 외국인력 유입과 디지털치료제 도입, 규제샌드박스 도입 등은 당장 당면한 현실이 되었다. 더불어 실버 요양시설 소통 만족도 및 방식에 관한 설문조사의 분석을 통해,

본 조사는, 설문 응답자들의 77.1%가 이미 가족 중 실버 요양시설을 경험 및 향후 경험할 것으로 인지하고 있으며, 보다 원활하고 효과적인 소통을 원하고 있음을 알 수 있다. 특히 실버요양시설이라는 특성상 입소한 가족의 건강 및 기저질환에 대한 정기적인 업데이트를 비롯하여 입소 전처럼 일상이 공유되고 상호 소통될 수 있기를 희망하고 있다. 또한 시설운영 측과도 시스템적으로 소통할 수 있는 대안이 있기를 희망하고 있었다.

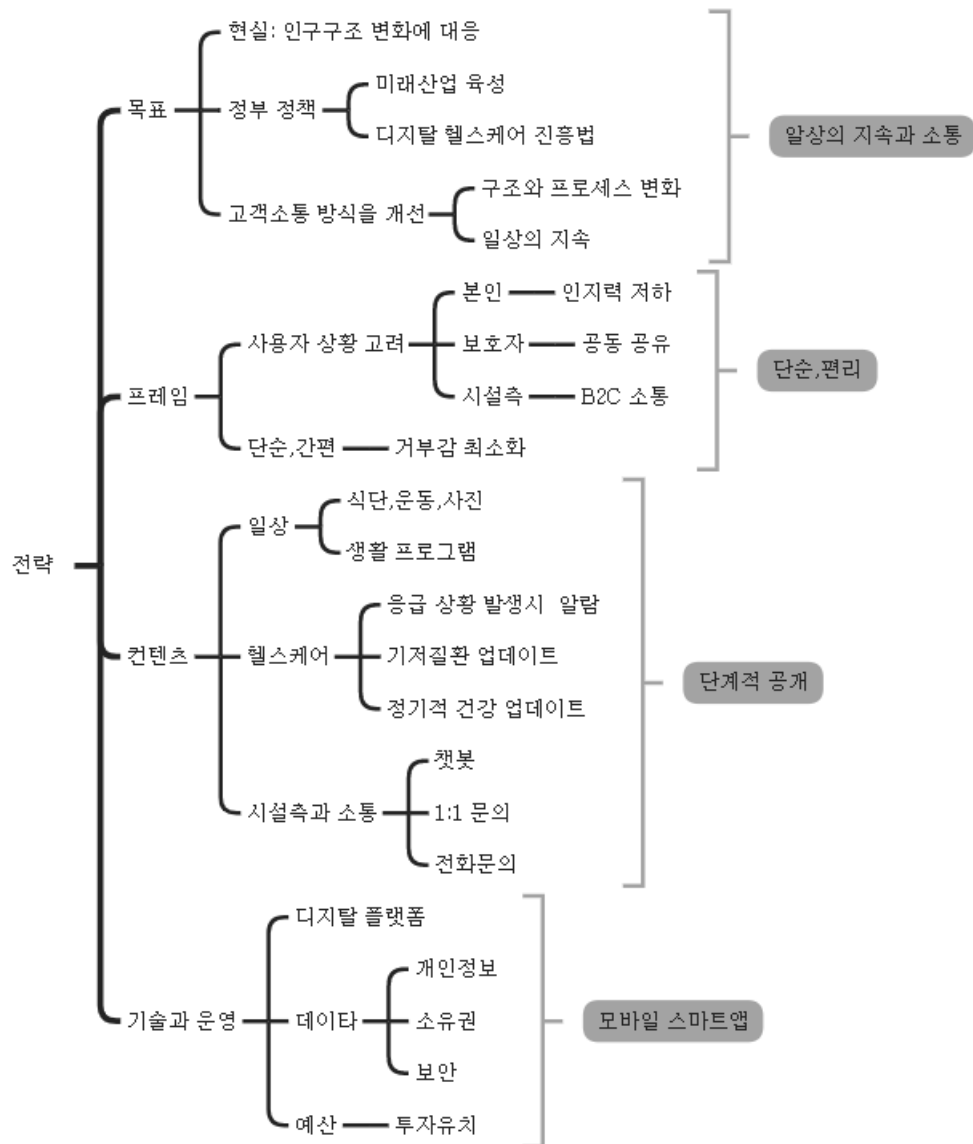
응답자의 많은 수가 선호한 Smart app은 현재 전국민에게 범용적으로 활용되는 모바일 서비스화 된 Digital Transformation service로 볼 수 있다. 스마트 폰을 쓰는 현대인이면, 누구나 필요한 앱은 핸드폰에 다운로드 되어 있으므로, 고객 맞춤형 서비스화된 스마트 앱을 제안하고자 한다. 이미 기존에 수 많은 플랫폼 비즈니스를 소비자 관점에서 고찰한다면, 충분히 효율적인 smart app을 구현하여, 실버 요양시설에 입소한 가족과도 지금보다 훨씬 더 원활하고 체계적으로 정보를 주고받고 소통할 수 있을 것이다. 이를 위해, 향후 smart app을 개발할 경우, 단계적으로 정보 및 내용을 확대하고 소비자 혹은 사용자의 거부감을 최소화하여 초기부터 손쉬운 사용을 유도할 수 있을 것으로 보인다.

본 연구에서 제안하는 실버 스마트앱의 목표는, 급변하는 인구 구조 변화에 대응하여 기존 요양 시설들의 고객 소통 방식의 개선을 하고자 한다. 이를 위해 기존의 소통방식의 프로세스와 구조를 변화시켜 요양시설의 입소가 단절이 아닌 지속적인 연결이 될 수 있도록 도움에 있다.

이를 위한 전략은 우선 사용자 입장을 고려함에 우선을 두어야 성공할 수 있다. 실버 요양시설에 입소하는 당사자도 고령이고, 향후에는 이를 지켜보는 보호자 입장인 가족이나 지인들도 고령인 가능성이 높다. 이들은 복잡한 디자인이나 어려운 기술로 만들어진 앱을 사용할 경우 지속가능성이 떨어질 위험이 높다. 또한 시설 측 사용자 중 요양보호사도 그 중에 포함될 수 있는데, 향후 외국인력의 도입으로 인한 언어장벽이 있을 수 있고, 요양 보호사 인력부족이 생긴다면, 시설 관계자들의 스마트앱 접근이 어려움에 처할 수 있다. 이러한 잠재요소들이 있기 때문에, 사용자들의 접근 및 지속적인 사용함에 거부감을 최소화 할

수 있는 전략이 필요하다. 앞서 밝힌 바와 같이 디자인이 단순하고 간편해야 함이 첫 번째이다. 두 번째는 사용자의 사용 수준을 고려하고 접근성을 고려해서 거부감이 최소화하도록 만들어야 한다. 한번에 너무 많은 정보를 기입하거나 공개하도록 요구하면, 정보 기입자인 시설 측에서 거부감이 들어서 초기에 실패할 수 있다. 혹은 고령자 본인이나 가족들은 정식 사용 전에 개인정보 노출의 우려 등으로 거부감의 장벽에 부딪힐 수 있다. 제안하고자 하는 단계 범위는 일상 -> 시설 측과 소통 -> 헬스케어 관리 등으로 입력 및 공개 범위를 순차적으로 넓혀가야 한다고 생각한다.

< 표4> 요양시설의 스마트앱을 통한 소통 도입 전략 >



기술과 운영부분은, 형식은 디지털 플랫폼 중 설문조사에서 선호도가 가장 높았던 모바일 스마트 앱을 통한 소통방식을 제안한다. 이를 위해 데이터 소유권, 개인정보 보호법, 사이버 보안 등의 이슈가 있지만, 최근 정부정책인 디지털 헬스케어 진흥법 등의 범위 안에서 개인정보 및 데이터 소유권 등에 대한 이슈를 논의 가능한 여지가 생겼다. 앱 개발과 고객 확보와 데이터 관리를 위해 최소 수 개월 혹은 수 년이 예상되는 초기 유지비용은 벤처 투자 혹은 정부기관 투자 등을 받는 방법을 고려해 볼 수 있을 것 같다.

2. 성공을 위한 고려요소

최근 몇 년간 많은 기업들이 디지털 트랜스포메이션을 지향하며 챗봇, 스마트앱, 홈페이지 개편, SNS, e-commerce 등을 시도했지만, 이 중 과연 몇 퍼센트가 살아남고 기업 혹은 소비자가 만족했는지 등 그 효율성 및 성공에 대해서는 논의해 볼 필요가 있다고 생각한다. 맥킨지의 연구에 따르면 Digital project의 69%가 실패 한다고 한다.³⁴ 여러 가지 이유가 있겠지만, 기술 위주가 아닌 고객 위주의 진정한 변화를 위한 목표와 세심한 준비와 운영이 있어야만 성공이 가능하다고 생각한다. 컨설팅&리서치 펌인 가트너에서 디지털 비즈니스 플랫폼을 어떻게 구축하는지에 대해 공유한 내용을 보면 아래와 같다. 명확한 비전인 담긴 목표를 만들고, 충분한 예산을 확보한 다음, 누구와 어떻게 일을 할지 팀을 구성한다. 그런 다음에 플랫폼을 개발하는 작업에 착수하여 기술방식을 선택하고 전략 등을 짜야 한다고 조언하고 있다. 처음부터 너무 스케일이 광범위하거나 거창한 것 보다는 작은 목표와 범위를 한정해서 작은 성공을 이룬 후, 그 규모를 확대해야 하는 것으로 이해된다.

³⁴ Why So Many Digital Transformation Projects Fail, Peter Carr, 게시일 2023년 3월 24일, 검색일 2023년 3월 13일 <https://www.engineering.com/story/why-so-many-digital-transformation-projects-fail>

V. 결론 및 시사점

1. 요약 및 결론

한국의 베이비부어 세대들의 초고령화 진입과 유례없는 초저출산이 맞물린 한국의 인구구조 변화는 지금을 살고 있는 우리가 맞이한 오늘이다. 정부의 발표에 따르면³⁵ 2025년부터 초고령화 사회로 진입함과 동시에 한국의 합계출산율 2021년까지 0.8명까지 하락(전세계 198개국 중 최하위)를 기록했고 코로나19로 인한 혼인감소 등으로 24년에는 0.7명까지 하락 전망이라고 한다. 이에 멈추지 않고 총인구는 2020년 이후 하락세에서 2070년까지 27%(20년 대비) 감소할 전망이다. 기대수명의 증가와 저출산의 가속화로 고령화가 빠르게 진행된 한국은 세계에서 가장 빠른 속도로 고령화가 진행 중이다. 인구구조 변화는 시차를 두고 교육, 병역, 지역경제, 성장 잠재력, 산업구조, 복지제도 등 경제와 사회 전반에 광범위한 영향을 미칠 전망이다. 이번 연구에서는 급속한 초고령화로 인한 실버산업의 발달 중 실버 요양시설에 초점을 두었다. 기대수명-건강수명 격차* 확대로 고령층 의료·돌봄 서비스 및 건강관리·여가·문화 등 고령친화산업 수요 증가 예상되는 것은 당연한 일이다.

이에 정부는 최근 생애주기별 촘촘한 돌봄체계 구축을 통한 돌봄의 사회적 책임강화와 의료·건강 부분에서는 개인의료데이터 활용 및 데이터기반 서비스·제품 규제개선 위한 「디지털헬스케어진흥법」을 2023년 제정할 계획이다. 상세계획으로는 디지털헬스케어 범부처 거버넌스 구축, 보건의료데이터 공유·활용을 위한 전송요구권 도입 및 안전관리체계 마련, 디지털헬스 특화 규제샌드박스 신설 등이 있다.

그러나 현재까지는 한국의 실버요양시설은 개인사업자 주도의 민간사업에 의지하여 진행하여온 바, 고령인구의 생애주기에서 케어와 소통에 있어서 보호자 역할을 하는 가족과 소통 부분에 있어서 아쉬운 점이 있었다.

이 부분은 지난 22년 11월 대한민국의 성인남녀 30~60대 170명을 대상으로 SNS를 활용해 온라인 서베이를 한 결과이다. 서베이 결과에 따르면 전체 응답자 중 77.1%가 이미 가족 중 실버요양시설을 이용한 경험이 있거나 향후 이용할 것으로 예상된다고 답을 하였다. 이는 응답자 중 77%가 초고령사회의 진입을 인식하고 있다고 생각할 수 있다. 요양시설 입소 후 소통만족도 조사 부분은 5점만점 등간격척도에서 3.2점의 점수를 보였고, 현재의 소통 방식은 주로 전화나 방문을 통한 소통을 하고 있다고 나타났다. 가족의 실버요양시설에서 경험했거나 향후 예상되는 어려움에 대한 질문에서는 입소한 고령의 가족의 일상생활 및 건강 여부를 원활히 소통 할 수 없는 부분이 경험자, 경험 예상자 모두 1순위로 나타났다. 이

³⁵ 인구구조 변화와 대응방안, 저출산고령사회위원회 관계부처합동, 22년12월18일, 페이지 1~3

부분은 일상의 공유와 소통 단절이 가장 큰 어려움이고 불편하다는 뜻으로 해석된다. 뒤이어 자주 찾아볼 수 없는 문제나, 직접적인 소통의 어려움, 시설측 운영진과의 소통의 어려움도 거론되었다. 이에 대해 향후 보다 개선된 소통을 위해 어떤 방법을 선호하는지 묻는 질문에서 응답자 중 72.5% (131명 중 95명)이 스마트 앱을 통해 입소자의 생활을 가족에게 정기적 업데이트 해주는 방식을 선호했다. (ex. 스마트알림장앱) 스마트 알림장 앱에 포함되길 희망하는 항모은 의료진이나 요양사의 정기적인 피드백, 일상의 공유, 긴급 상황을 대비한 정보 알람, 시설 운영측과 보호자와의 소통창 등이 요구사항으로 있었다.

이에 본 연구는, 위와 같은 배경과 조사를 바탕으로, 실버 요양시설의 보다 나은 고객과의 소통을 위한 프로세스와 구조 변화를 위해, 스마트앱 도입이 필요하다고 밝힌다. 이미 우리가 사는 현실은 메타버스와 Web 3.0의 차세대 디지털 세상으로 전환되고 있는 시점이다. 본 연구에서 주장하는 스마트앱은 2세대 디지털 플랫폼의 형태로써 현재 국민들에게 보편화되어 원활히 사용되고 있는 핸드폰 앱의 형태로 손쉬운 서비스 진행이 가능하다.

본 서비스 개발은 실버 요양시설의 소통 개선에 있으며, 구체적인 목적으로는 인구구조의 변화에 대응하여 요양시설의 고객소통 방식을 개선하고 이를위해 프로세스와 구조에 변화를 주어, 고령자의 요양시설 입소가 사회나 가족으로부터의 단절이 아닌 지속적인 연결로 이어지게 하는데 목적이 있다. 그 운영기술은 설문조사를 통해 가장 높은 선호도를 보인 스마트앱 알림장 서비스를 지향한다. 20203년내에 제정될 디지털헬스케어진흥법의 테두리 안에서 소비자의 요구에 따라 일상생활, 의료정보, 시설측과 원활한 소통을 스마트앱을 통해 보다 원활히, 정기적으로 하고자 한다.

그러나 주요 사용자 3인체로 고려되는 고령자 본인, 가족 및 보호자, 시설측 운영자(의료진, 요양보호사 등)의 원활한 접근성을 충분히 고려하여, 디자인과 기술개발이 선행되어야 함은 물론이고, 서비스 공개 또한 심리적인 거부감을 최소화하기 위해 일상정보 - 의료진과 소통의창 - 헬스케어 공유 등의 점진적인 순서로 공개 서비스가 이뤄져야만 할 것으로 보인다. 작은 규모의 프로젝트로 서비스 시작은 한 후, 점진적으로 규모를 확대해 나가는 것도 대안이 될 수 있을 것이다.

2. 시사점

급속히 발달하는 디지털 산업에서 예전방식으로만 일방적으로 고객을 응대하던 실버 요양산업은 이제 시대의 변화 앞에서 소객과 양방향 소통에 적극적인 자세로 임해야 하는 시기가 온 것 같다. 이를 위해서는 소비자가 먼저 자각하고 적극적인 요구가 있어야하며, 필요에 따라 개인정보법 보호 등의 규제제한도 수정해야 할 필요가 있다.

그와 함께, 스마트 앱이 실제로 사용될 경우, 데이터 보안이나 누적된 데이터의 소유권에 대한 논쟁, 개인정보보호법에 따른 정보처리 등은 좀 더 깊이 생각하고 풀어야 할 숙제이다. 시대가 디지털로 간다고 해서, 무턱대고 일단 만들고 보다는 주장이 아니라, 향후 실제 프로젝트 진행 시, 고령자 본인이나 보호자 그리고 시설측 관계자를 대상으로 심층 인터뷰를 해보는 방식으로 본 연구에서 미처 발견하지 못한 부분을 보완할 수 있을 것으로 기대한다. 또한 최종 운영주체나 주관인 정부 단위의 거버넌스가 이루어지거나, 관련 실효법이 발의된다면 해당 서비스가 소비자들에게 원활히 활용되기에 큰 도움이 될 것으로 생각한다.

참고문헌

<국내문헌>

고경환 외7, 시니어 비즈니스 산업 활성화를 위한 근거 기반 통계의 문제점과 과제, 한국보건사회연구원, 2019년 1월

유선영 외 1, 요양시설에서의 가족참여에 대한 개념분석, 한양대학교 간호학부, 노인간호학회지 제21권 제2호, 2019년 8월

윤재중, 한국의 고령화와 의료산업, 대구대학교 전자전기공학부 교수, 전기의 세계 Vol.67 No.1[2018], 대한전기학회

이은화, 노인요양시설 거주자의 삶의 질 향상을 위한 주요 요인에 관한 질적 연구, 한양대학교 실내건축디자인학과, 사회과학연구 제29권 4호(2018) 페이지 19, 충남대학교 사회과학연구소

임종원 외2, 마케팅조사론, 법문사, 2002

저출산고령사회 위원회 관계부처 합동, 인구구조 변화와 대응방안, 2022년 12월 28일

통계청, 장래인구추계 전국편 작성결과, 2020~2070년.pdf. 2022년

<참고사이트>

구글폼 (https://www.google.com/intl/ko_kr/forms/about/)

네이버 (<https://www.naver.com>)

헤럴드경제 (<https://news.heraldcorp.com/index.php>)

엔지니어링 (<https://www.engineering.com/home?r=77wogi>)

감사의 글

서울 올라와서, 자리잡은 우리 동네에는 어느덧 20년 가까이 다니는 우체국 출장소가 있다. 우체국 본사 직영이 아니라, 사업체처럼 사무실을 내준 곳이다. 회사생활에서 정년 퇴임 하신 사장님이 아내분과 둘이서 운영하셨다. 두 분이 잉꼬부부처럼 큰 소리 한번 내는걸 본 적 없었고, 하루 종일 니일내일 없이 서로 도와가며 인생의 후반기를 보내던 분들이다. 내가 오랜만에 나타나도 날 알아보시고 내 이름과 가족의 안부를 물어보시는 사장님과 그 옆에는 항상 조용히 웃으시던 사모님께서 앉아 계셨다. 그런데 몇 년 전부터 사모님이 표정이 무표정해지고, 행동이 느려지고 말수도 없어지셨다. 그리고 마지막에는 아무것도 안 하고 의자에 그저 앉아만 계셨다. 드나들던 손님들 모두 짐작하여 알고는 있으나, 굳이 물어보거나 알은체 하는 사람은 없었다. 최근 우체국에 다시 들렀을 때에, 사모님의 자리에는 새로운 직원이 일하고 있었다. 내 우편물을 특히 더 챙겨서 직접 도와주시는 사장님께 사모님 안부를 여쭙었더니, 작년 말 요양원에 들어가셨다고 말 끝을 흐리셨다. BP를 마무리하던 중이었는데, 빨리 앱을 출시해서 아내 분의 일상을 공유 받아볼 수 있게 해드리고 싶다는 생각이 들었다.

어느덧 나도 인생의 생애주기라는 것을 생각하는 나이가 된 것 같다. 주변에 경조사에서 결혼식보다는 장례식 같 일이 많아지고, 연로해진 집안 가족 분들과 갑자기 사건사고를 당하는 지인들과, 그리고 자라나는 아이를 보면 이 모든 것이 자연스럽게 떠안게 되는 삶의 과정 같다. 친정 조부모님의 상을 다 치르는 과정들은 참으로 긴 병마와의 싸움과 형제간의 소통의 어려움 등이 내가 간접적으로 지켜보기만 해도 막막한 어려움들이 잠복해 있었다. 그런데 어느덧 나도 어릴 적 내가 바라보던 부모님의 나이가 되었고, 어른의 무게로 살아야 함에, 가족을 끝까지 부양하고 봉양할 능력이 되는가를 생각하게 된다. 일찌감치 말하자면 참으로 자신이 없다. 직장생활을 헬스케어 산업에서 근무 하다 보니, 대형 병원에서 환자분들이 퇴원을 요양원이나 요양병원으로 하는 모습을 많이 보게 됐다. 집으로 가는 바로 가는 경우 행복한 경우다. 그들의 과연 집으로 갈 수 있을까? 가족들과는 얼마나 자주 볼 수 있을까? 위와 같은 개인적인 경험 속에서 나는 한국의 고령화와 요양 시스템에 자연스럽게 관심을 갖게 되었다.

Business project라고 해서 대부분 전공 혹은 본업 관련 주제로 하는 것 같은데, 나는 내가 하고 싶은 얘기를 풀어보고 싶었다. 오랜 직장 생활 동안 버티게 해 준 힘은, 환자를 최우선으로 생각하시던 의료진 분들을 존경함이 컸었다. 그 분들을 보면서 그 주변의 상황과 환자를 보게 되었고 이 BP의 주제에도 어떤 점점으로 이렇게 연결되었다. 미흡한 내용이지만, 구조적으로 펼쳐볼 수 있게 자리를 마련해주신 학교측과 지도해주신 오태연 교수님께 감사 드린다. 그리고 항상 응원해주는 사랑하는 나의 가족들께도 감사 드린다.