



Welfare
Issue
Today

2021
10.
vol. 103

복지이슈 Today

편집인의 글	3	다시, 디지털이다 / 안철홍
이슈	4	[이슈①] 디지털 포용과 사회복지 / 오건호
	5	[이슈②] 스마트서울 어르신을 위한 디지털 포용 과제 / 박영란
	6	[이슈③] 비대면 사회 속 정보격차 해소 방안 / 김나정
	7	[이슈④] 코로나 뉴노멀시대 지역사회복지의 변화와 과제 / 이재완
	8	[이슈⑤] 노인 일자리를 활용한 디지털 포용 정책 / 고현중
	9	[이슈⑥] 장애인 복지와 디지털 포용 정책의 방향 / 전지혜
이슈와 통계	10	노인가구 '방문돌봄서비스'와 '자기돌봄'으로 뉴노멀 전략 고민해야 할 시점 / 서종녀
해외동향	12	[미국] 비대면 시대의 필수 정책: 디지털 격차 줄이기 / 전채경
	13	[영국] 디지털 소외 해결을 위한 영국의 디지털 포용 전략 / 강상원
	14	[프랑스] 디지털 시스템 도입으로 변화 개선되는 건강보험 / 이은주
	15	[스위스] 디지털 스위스 전략과 디지털 기술의 균등한 분배 / 이현숙
	16	[스웨덴] 디지털 격차를 좁히려는 스웨덴의 노력 / 홍희정
	17	[핀란드] 새로운 자살 예방 프로그램과 온라인 위기상담 서비스 / 신영규
	18	[일본] 초고령 사회에 대응한 일본 개호분야의 ICT 활용 사례 / 박지선

복지이슈 Today

편집위원회

김미현(서울시복지재단 정책연구실 책임연구위원)
김승연(서울연구원 도시사회연구실 연구위원)
김용득(성공회대학교 사회복지학과 교수)
안철홍(서울시복지재단 대외홍보팀 차장)
오건호(내가만드는복지국가 정책위원장)
이현주(한국보건사회연구원 선임연구위원)
정재훈(서울여자대학교 사회복지학과 교수)

집필진

강상원(영국 브리스톨대학교 정책학 박사과정)
고현종(노년유니온 사무처장)
김나정(국회입법조사처 입법조사관보)
박영란(강남대학교 실버산업학과 교수, 국제제론테크놀로지학회 부회장/한국지부장)
박지선(우송대학교 사회복지학과 외래강사)
서종녀(서울시복지재단 정책연구실 선임연구위원)
신영규(핀란드 헬싱키대학교 사회학과 박사후연구원)
오건호(내가만드는복지국가 정책위원장)
이은주(서강대학교 생명문화연구소 전임연구위원)
이재원(공주대학교 사회복지학과 교수)
이현숙(상명대학교 가족복지학과 강사)
전지혜(인천대학교 사회복지학과 교수)
전채경(미국 미주리대학교 공공정책학 박사과정)
홍희정(한국주택금융공사 주택금융연구원 연구위원)



다시, 디지털이다

새로운 밀레니엄에 대한 기대와 우려가 교차하던 1990년대 중반, 화제의 책 한 권이 출간되었다. 니콜라스 네그로폰테가 쓴 <디지털이다>가 바로 그 책. “세상을 이루는 최소 단위는 원자(atom)가 아니라 비트(bit)이다”라는 문장이 아직까지 기억난다. 책의 원제는 ‘Being Digital’인데, 저자는 제목으로 ‘Being’을 택한 이유에 대해 디지털은 앞으로 단순한 테크놀로지가 아니라 생활방식이자 사고방식이 될 것임을 강조하기 위해서였다고 설명했다. 네그로폰테가 예측했듯 새로운 세기가 시작되자마자 갖가지 디지털 신기술이 선보이기 시작했다. 인터넷이 보편화되었고, 2000년대 초반에 등장한 스마트폰은 이제 인류 대부분에게 생활필수품이 되었다. 아날로그 방식으로 구동하던 많은 기계와 전자제품들은 대부분 디지털 방식으로 바뀌었다. 그리고 코로나19로 강제된 비대면 사회가 2년째로 접어들면서 디지털 세상은 한 번 더 질적인 전환을 맞이하고 있는 중이다.

이번호의 주제는 ‘사회복지와 디지털 포용(inclusion)’이다. 코로나 팬데믹은 사회복지 분야에도 질적 변화를 가져왔다. 비대면 서비스가 늘고, 혁신적인 서비스 방식이 개발되고 있다. 그에 따라 인터넷과 디지털 기기의 보급, 혹은 디지털 미디어 리터러시 등이 사회복지의 새로운 이슈로 떠오르고 있다. 디지털이라는 신 문명이 사회복지 서비스의 질적 고양을 선도하는 천사로 떠오를지, 새로운 격차를 누적시키는 괴물이 될지는 앞으로 우리의 대처에 달려 있을 것이다. 이슈1에서 오건호 내기만드는복지국가 정책위원장은 디지털 소외, 혹은 디지털 약자가 발생하지 않도록 저소득층, 장애인, 농어민, 고령자 집단 등 취약집단의 디지털 역량을 높이는데 주력해야 함을 강조했다.

이슈2는 서울시의 스마트서울 사업에 관한 리뷰이다. 코로나19 위기는 어르신 복지 현장의 디지털 전환을 가속화시켰다. 박영란 강남대 교수는 “어르신 등 정보소외계층을 대상으로 스마트기기 체험 및 활용교육을 확대시켜나가고 있지만 아직 미흡하다”라고 평가하고 디지털 격차 극복을 위한 적극적인 조치를 촉구했다. 이슈3은 정부 차원에서 접근할 수 있는 정보격차 해소 방안을 살펴봤다. 국회입법조사처 김나정 입법조사관보는 정보격차 해소를 위한 정책을 소개하면서 수요층의 니즈가 올바르게 반영되도록 정부와 시민, 기업의 거버넌스 체계 구축이 필요함을 역설했다.

이슈4에서는 이른바 뉴노멀 시대 지역사회복지의 변화상을 모색해봤다. 이재완 공주대 교수가 제시한 해법은 ‘공동체성 회복과 새로운 공동체의 창조’인데, 모바일 기반 스마트 지역사회 만들기가 어떻게 가능할지 생각해보자. 이슈5의 주제는 노인 일자리를 활용한 디지털 포용이다. 고현종 노년유니온 사무처장은 열 번의 교육보다 일자리 하나 만드는 게 디지털 격차 해소의 지름길이라는 점을 생생한 사례를 통해 설명했다. 이슈6은 장애인 복지와 디지털 포용을 주제로 한 전지혜 인천대 교수의 글인데, “노인과 장애인의 특성에 맞는 교육도 좋겠지만, 언제든지 전화나 대면서비스로 문제를 해결해줄 수 있는 지원체계가 필요하다”라는 구절이 눈에 띄었다. 디지털 시대에 우리가 놓칠 수 있는 것들에 대해 다시 생각해볼 수 있기를 바란다.

해외동향에서도 디지털 격차 해소와 포용을 위한 각 나라의 해법들을 찾아볼 수 있다. 이번호도 찬찬히 읽어보시길 부탁드립니다.



정말 빠르게 디지털세상이 왔다. 이제는 곳곳에서 무인 편의점을 만난다. 식당에 가도 무인화 단말기로 음식을 주문하고, 금융 거래와 상품 주문도 스마트폰으로 진행한다. 어디를 갈 때도 지도를 검색하고, 필요한 정보 대부분을 인터넷 검색으로 얻는다. 어느새 우리는 디지털 없이는 살 수 없는 세상 속에 있다.

코로나19도 디지털화를 촉진했다. 사회적 거리두기를 지켜야 하지만 사회적 관계는 지속되어야 하기 때문이다. 많은 복지기관들이 대면 활동이 어렵게 되자 디지털 기반으로 프로그램을 전환했다. 필자가 속한 시민단체도 코로나19가 발생한 이후 대부분 활동을 온라인으로 진행하고 있다. 운영위원회, 회원 독서모임, 연구세미나, 월례 정책포럼 등이 줌을 통해 이루어지고 심지어 1인시위, 복지국가 촛불, 사우팅대회 등 현안 대응 활동도 온라인으로 개최한다.

코로나19에서 벗어나면 예전으로 다시 돌아갈까? 그렇지 않을 것 같다. 디지털 기술을 통해 기대 이상의 효과를 경험했기 때문이다. 비대면 활동의 한계는 분명 존재하지만, 거꾸로 공간적, 물리적 제약이 없으므로 회원들의 참여가 훨씬 늘어났다. 이전에는 수도권에 사는 회원들만이 모일 수 있었던 활동에 전국에 있는 회원들이 실시간으로 함께 참여하고 있다. 한번 온라인 시스템을 구축해 놓으니 활동에 수반되는 실무도 대면행사에 비해 상당히 줄어들었다. 앞으로도 단체 활동에 온라인 프로그램을 이어갈 예정이다.

이는 우리에게 새로운 숙제를 던져준다. 일상생활에서 디지털 기반의 관계가 넓어지는 만큼 여기에 접근하는 제약들이 해소되어야 한다. 이는 디지털 기기의 확보, 이를 사용할 수 있는 공간, 디지털 사용 숙련 등을 요구하며, 나아가 온라인 소통 문화에도 익숙할 것을 요청한다. 특히 디지털 소외 혹은 디지털 약자가 발생하지 않도록 '디지털 포용'이 중요한 시대적 과제로 등장한다. 저소득층, 장애인, 농어민, 고령자 집단 등 취약집단을 만나는 복지기관에선 더욱 그러하다.

디지털 소외 정도를 평가하는 지표가 디지털 정보화 수준이다. 디지털 기기 '접근', 디지털 기기 이용 '역량', 인터넷 서비스 '활용'의 세 요소를 종합한 지표이

다. 과학기술정보통신부와 한국지능정보사회진흥원에서 매년 수행하는 '디지털정보격차 실태조사'에 의하면, 2020년 일반 국민을 100으로 할 때, 위 4개 취약집단의 평균은 73%에 그친다. 이 중에서 스마트폰의 보유 등을 의미하는 '접근'은 89%에 이르나 '역량'은 60%에 불과하다. 스마트폰은 가지고 있으나 디지털 기반을 온전히 활용하고 있지 못하다.

사회복지 현장에서 주로 만나는 사람이 바로 위 취약 집단이다. 앞으로 복지기관들은 프로그램 신청, 참여, 활용 등에서 디지털 기반을 확장해 갈 것이다. 저소득계층, 고연령층 등 디지털 약자를 위한 종합계획이 수립되어야 한다.

실태조사에서 확인했듯이, 앞으로 집중해야 할 과제는 디지털 역량 강화이다. 이제는 금융, 소비, 교통, 문화 등 모든 일상생활이 디지털 기반에서 이루어진다. 복지기관은 프로그램 제공에 그치지 않고 이용자의 디지털 역량 강화에 힘써야 한다. 지자체도 여러 디지털 배움 프로그램을 운영하겠지만, 이용자와 직접 관계를 지닌 복지기관들이 효과적인 배움기관이 될 수 있다. 이때 역량 강화는 단순히 기술적 교육에 한정되지 않을 것이다. 온라인 공간에서 벌어지는 정보와 주제의 편협성을 경계하도록 해야 하며, 이웃들과 열린 소통을 위한 문화와 교양 학습도 중요하다.

당연히 디지털화가 대면관계의 소홀을 의미하지는 않는다. 지역사회의 돌봄에서 정서적 관계는 무척 중요한 요소이다. 이용자와 지역주민을 직접 만나는 프로그램을 활성화해야 하며, 지역사회통합돌봄도 자리를 잡아야 한다. 이러한 토대에서 디지털화는 지역사회에서 사회적 관계를 더욱 두텁게하는 역할을 하게 될 것이다.

어느새 우리 앞에 디지털사회가 성큼 다가왔다. 개인이 태어나 사회의 구성원으로 형성되는 사회화과정에서 '사회'가 디지털 방식으로 전환하고 있고, 그 속도는 갈수록 빠를 것이다. 그럴수록 디지털 소외 집단을 위한 디지털 포용에 더욱 힘을 쏟아야 한다.



스마트서울 어르신을 위한 디지털 포용 과제

글 | 박영란

이슈
2

스마트서울은 사물인터넷(IoT) 센서 등 최첨단 기술을 활용해서 시민의 생활을 보다 안전하고 편리하게 만들기 위해 노력 중이다. 인공지능(AI) 기반 지능형 시스템을 통해 맞춤형 서비스를 제공하고, 개인의 삶의 질 향상에 기여하고 있다. 4차 산업혁명의 첨단 기술을 활용한 멋진 신세계가 열리고 있는 것이다. 이 새로운 도시에는 누가 살고 있는가? 이 글은 서울에 거주하는 고령자의 관점에서 스마트서울의 현황을 살펴보고, 미래에 대한 기대를 담고자 한다.

2021년 상반기 통계에 의하면 서울시에는 65세 이상 어르신 약 160만명이 거주하고 있는데 이는 전체 인구의 16.1%를 차지한다. 25개 자치구 가운데 65세 이상 인구가 5만명 이상 거주하는 자치구는 20개이다. 노인 인구가 가장 많이 사는 곳은 송파구(약 9만5000명)이지만 고령화율이 가장 높은 자치구는 강북구(21%)와 도봉구(20%)로 나타난다. 기존에 관공서를 직접 방문하거나 전화를 걸어야 구할 수 있던 행정 정보를 이제는 '서울톡'과 같은 인공지능 챗봇을 통해 거의 실시간으로 얻을 수 있다. 그러나 이러한 환경 변화를 인지하고 있는 고령자가 몇 명일까? 온라인 문서 발급, 무인 키오스크를 활용한 예약과 주문, 비대면으로 이루어지는 각종 모임과 동떨어진 세상에 사는 대다수의 고령자들에게 스마트서울은 낯설고, 소외감을 느끼게 하고, 무기력한 일상의 경험을 안겨주고 있다.

코로나19 위기는 어르신 복지 현장의 디지털 전환을 가속화시켰다. 노인복지관들은 방송 채널을 통해서 평생교육 프로그램을 운영하고, 원격 돌봄서비스를 제공하고 있다. 최근 서울시노인종합복지관협회는 독거노인들에게 반려로봇을 보급하고, 코로나 위기 상황 속에서 독거노인 모니터링 사례회의 체계를 구축하였다. 독거노인들이 반려로봇과 함께 생활하면서 코로나 시대에 악화된 우울과 스트레스 증상이 완화되고, 반려로봇과의 관계형성을 통해 지역사회 돌봄을 체감하는 계기가 되었다. 홀 복지관 사업은 스마트밴드 등 기기를 활용하여 참여자들에게 맞춤형 건강관리서비스를 제공한다. 소수의 노인복지관에는 "스마트라운지"와 같은 ICT 기반 문화복합공간이 신설되어 회원들이 키오스크, 가

상현실, 증강현실, 로봇 등 새로운 스마트 기술을 접하고 체험해볼 수 있는 프로그램을 제공하고 있다.

보건소는 저소득층 어르신들을 위한 IoT 기반 건강관리 프로그램을 제공하고, 치매안심센터도 돌봄로봇을 활용한 인지재활 프로그램을 제공하고 있다. 서울시는 또한 IoT 기반 홀몸어르신 응급안전안심서비스를 제공하고 있다. 이 시스템은 고독사 방지를 목표로 실시간 안전확인 서비스를 제공한다. 현재 서울시에서는 약 1만명의 홀몸어르신들이 이 서비스를 이용하고 있으며 움직임, 온도, 습도, 조도 빅데이터를 활용한 실시간 모니터링과 개입이 이루어지고 있다. 홀몸어르신 응급안전안심서비스는 10여년 전에 개발된 u-care 모델에 뿌리를 두고 있지만 대부분의 첨단기술 활용 스마트서비스는 불과 지난 2~3년 사이에 시작된 변화이다.

코로나19 시대의 디지털 전환으로 인한 급격한 환경 변화는 서비스 이용자와 제공자에게 새롭고 낯선 경험 뿐만 아니라 디지털 격차라고 하는 난제를 안겨주었다. 한국지능정보사회진흥원의 '2020 디지털정보격차 실태조사'에 따르면 일반국민을 100으로 보았을 때 고령층의 디지털정보화 역량 수준이 53.7%로 가장 낮으며, 60대는 78.8%, 70대 이상은 38.8%이다. 서울시는 스마트기기 사용이 일상생활의 필수도구가 되면서 어르신 등 정보소외계층을 대상으로 스마트기기 체험 및 활용 교육을 확대시켜 나가고 있지만 아직 미흡한 현실이다.

스마트도시 서울이 160만명 어르신의 자립생활과 건강증진을 지원하는 디지털 전환 사업을 보다 적극적으로 추진하기 위해서는 고령자들의 특성을 제대로 반영한 DNA(Data, Network, Artificial Intelligence) 사업이 시급하다. 어르신 복지 현장에서는 첨단기술 기반 하드웨어의 획기적인 보급, 빅데이터를 관리하는 소프트웨어 개발 및 복지기술 역량을 갖춘 인력 양성이 필요하다. 스마트서비스는 급격히 확대될 전망이다. 그러나 고령자들의 디지털 격차 극복을 위한 적극적 조치 없이는 시민과 함께 누리는 스마트도시 구현 전략이 성공하기 어렵다.



우리나라는 2001년 「정보격차해소에 관한 법률」을 제정하면서 정보격차 개념을 정립하였다. 이후 「국가정보화 기본법」, 「지능정보화 기본법」으로의 개정을 통해 정보격차 해소를 위한 여러 정책들을 이어왔으며, 그 결과 장애인, 고령층, 저소득층, 농어업인, 결혼이민자, 북한이탈주민 등과 같은 전통적인 정보취약계층의 디지털 정보화 접근수준은 일반 국민 대비 91.7% 수준으로 그 차이가 크지 않다.²⁾ 즉 정보통신 보조기기 보급사업이나 정보접근성 제고, 공공와이파이 설치 등 정보접근성 보장을 위한 정부 노력의 결실이라 평가할 수 있다. 하지만 디지털 역량수준(60.2%)³⁾과 디지털 활용수준(68.8%)⁴⁾은 일반국민 대비 여전히 그 격차가 크다.

요즘의 우리는 QR코드를 제시하고 입장하는 것이 생활화되고, 문자를 통해 감염병 관련 정보를 습득하는 일상을 살아가고 있다. 전자상거래를 통한 물품 구입, 비대면 회의 및 교육, 은행 업무 등 타인과의 접촉을 통한 감염병 위험을 줄이기 위한 디지털 전환은 빠르게 이루어지고 있고, 이러한 소비 패턴을 반영한 시장의 변화와 초개인화 서비스도 폭발적으로 성장하고 있다. 하지만 엘리베이터 버튼에 부착된 환균 필름은 시각장애인에게 점자를 인식할 수 없는 또 다른 장벽이 되고, 정보통신망을 통해 제공되는 감염병 관련 정보는 고령층을 방벽의 사각지대로 내몰고 있다.

그러나 이는 비단 정보취약계층만의 문제는 아니다. 일반 이용자 간에도 필요도와 활용 능력, 관심도 등에 따라 정보격차가 발생하는 등 그 양상이 복잡해지고 있으며, 이러한 정보격차는 사회·경제·문화적 격차로 이어져 사회적 소외 및 사회분열의 우려를 수반하고 있다.

몇 년 전부터 우리나라뿐만 아니라 해외 주요국도 이 같은 문제의식을 바탕으로 전 국민이 디지털 역량을 갖추고 차별 없이 기술과 서비스 혜택을 누리 소외 또는 배제 없이 누리는 포용 사회를 위한 디지털 포용 정책을

추진하고 있다. 우리 정부도 지난 6월 관계부처⁵⁾ 합동으로 “혁신적 포용국가 실현을 위한 디지털 포용 추진계획”을 발표하였고, 7월에는 ‘한국판 뉴딜 정책’을 통해 관련 일자리를 마련하고 사회·경제적 불평등을 해소하는 등 정보취약계층을 포함하여 전 국민을 대상으로 디지털 역량 강화를 시행하겠다는 의지를 밝힌 바 있다.

현대사회에서 우리가 접근하고 활용하는 정보는 새로운 정보를 생성하고, 이렇게 생산된 정보는 또 다른 사회를 만들어나간다. 이 과정에서 정보생산에 참여하지 못한 이들의 정보는 제외된 상태로 편향적인 정보가 생산되고, 이로 인한 잘못된 사회적 편견과 인식은 곧 편향된 사회를 만들게 될 것이다. 디지털 산업이 발전할수록 이로 인해 고생하고 소외되는 이들은 많아질 것이며, 배제되고 도태된 이들을 위한 사회 및 정책도 마련되지 못할 것이다.

정보격차가 더 이상 정보취약계층만의 문제는 아니기에 전 국민을 대상으로 하는 정보격차 해소정책의 수립은 바람직하나, 자칫 일반 국민 대비 여전히 낮은 정보취약계층의 정보화수준 향상을 위한 정책 방안이 소외되지 않도록 지속적인 검토가 필요하다. 또한 다양한 정책에 정보취약계층 및 수요층의 니즈가 올바르게 반영될 수 있도록 보다 면밀한 정보를 파악할 필요가 있다. 다만 이러한 정보의 제공 및 활용은 정부의 일방적 개입만으로는 어려우므로, 다양한 집단과의 연계를 통해 정부와 시민, 기업의 거버넌스 체계를 구축하고, 장기적인 타임라인을 마련하여 투자기준과 우선순위를 명확하게 설정할 뿐만 아니라 민간기관의 참여를 끌어낼 수 있는 유인책 등이 마련될 필요가 있다.

디지털 포용사회를 위한 앞으로의 정보격차 해소는 맞춤형 교육과 기술적 지원 등을 통한 정책적 관심뿐만 아니라 끊임없는 동기부여, 격려 등의 정서적·사회적 지지가 수반되어야 할 것이다.

1) 본 원고는 “비대면 사회의 정보격차 해소방안”, 『이슈와논점』제1774호, 국회입법조사처, 2020을 재구성하여 작성되었으며, 국회입법조사처 견해가 아닌 개인의 견해를 밝힙니다.

2) 과학기술정보통신부·한국정보화진흥원 『2019 디지털정보격차』, 2020.

3) 컴퓨터·모바일 기기의 기본 이용 능력을 측정하는 지표

4) 컴퓨터·모바일 기기의 양적·질적 활용 정도를 측정하는 지표

5) 과학기술정보통신부, 교육부, 문화체육관광부, 보건복지부, 고용노동부, 방송통신위원회, 행정안전부, 중소벤처기업부 등



코로나 뉴노멀시대 지역사회복지의 변화와 과제¹⁾

글 | 이재완

이슈
4

4차 산업혁명시대의 뉴노멀은 코로나바이러스로 성큼 다가왔다. 개인, 조직, 지역사회를 둘러싼 거대한 변화가 나타나고 있다. 즉, 이제는 인공지능(AI), 로봇, 사물인터넷(IoT), 드론, 플랫폼 경제(Platform Economy), 빅데이터(Big Data), 3D 프린팅, 무인운송수단(자율주행차량, 무인항공기) 등의 기술이 인터넷으로 연결되고 사이버 물리 시스템(Cyber Physical systems)에 의한 세상을 살아가야 한다. 이러한 4차 산업혁명의 도래는 디지털 문명을 누리는 자와 그렇지 못한 자로 양분될 것이며, 특히 세대간·계층간 디지털 디바이드(Digital Divide)를 발생시킬 것이다.

정보격차의 문제는 장차 사회복지적 측면에서 새로운 표준 마련을 요구한다. 언컨택트로 연결되는 사회(접촉의 방식의 변화)에서는 인공지능, 빅데이터, 블록체인, 모빌리티, 스마트시티, 스마트팩토리, 클라우드 컴퓨팅, 로봇 등에 대한 이해와 학습 그리고 이용가능여부에 따라 사람들의 삶의 질에 차이가 발생한다. 이러한 디지털문화 차이는 생활 속에서 보이지 않는 소외와 차별을 발생시키는 것이다.

한편, 물리적 공간에서 디지털 공간으로 변화하는 초연결사회인 4차 산업혁명시대에서 코로나바이러스는 공간구조의 근본적 변화를 발생시킨다. 코로나19에 따른 사회적 거리두기는 사람간 거리두기 차원을 넘어 공간을 확보하는 것이다. 예를 들어 학교, 공장 그리고 공연장과 같은 문화여가시설, 사회복지시설 등에 있어 근본적인 공간구조의 조정이 필요하다.

코로나19로 지역의 사회적, 경제적 불평등이 심화되고 있다. 바이러스가 모두에게 평등하다는 언설은 기만이며 결코 발생원인과 과정, 그리고 결과와 회복에서 공정하지 않다. 코로나 바이러스로부터 가장 취약한 집단은 대면 접촉을 하는 사람들이다. 지역의 경제적 불평등은 공간의 불평등을 발생시키고 코로나바이러스는 공간의 폐쇄성에 기생한다. 결국 문제의 핵심은 코로나바이러스가 아니라 바로 불평등한 지역사회 구조에 있는 것이다.

코로나19와 4차 산업혁명시대의 지역사회복지 이슈

코로나19와 4차 산업혁명시대에 따른 사회변화는 과거와 다른 양상으로 지역사회복지의 이슈를 발생시킬 것이다.

첫째, 개인, 집단, 지역사회의 불평등이 증가하고, 디지털 디바이드가 심화될 것이다. 이로 인한 세대간·계층간 갈등이 나타날 것이며, 변화하는 시대에 자발적 고립이나 사회적응 실패(소외, 차별 등)로 사람들의 심리적, 정신적 질병이 현저하게 증가할 것이다. 둘째, 인간과 공동체 구성원들의 소득보장은 디지털 문명의 성과로 이전소득에 의해 유지될 것이다. 소위 돌봄서비스로 대표되는 휴먼서비스는 인공지능, 로봇 등이 일부 대체하겠지만 본질적으로 대체 불가능한 영역이 될 것이다. 셋째, 사물인터넷과 결합된 주거 및 생활공간이 구축되며 물리적 공간과 사이버공간의 융합이 나타날 것이다. 특히 공간의 구조와 기능의 변화로 생활환경공간의 새로운 표준이 등장할 것이다.

뉴노멀 시대의 '지역사회복지'의 방향은 기본적으로 공동체성 회복과 새로운 공동체를 창조해야 한다. 첫째, 지역사회복지의 전체를 관통하는 새로운 흐름은 과학기술의 진보에 적응 또는 활용하는 방식으로 언컨택트 사회의 컨택트화를 지향해야 한다. 둘째, 수평적·개방적 공동체 또는 지역사회 문화를 형성해야 한다. 셋째, 주민자치를 위한 효과적인 다양한 주민참여활동을 전개해야 한다. 즉, 실질적인 직접민주주의 실현을 위한 다양한 방식이 논의될 것이며 전자민주주의(디지털 민주주의)가 나타날 것이다. 넷째, 디지털 디바이드 극복을 위한 주민(공동체 구성원) IT역량강화 및 사회적응을 위한 평생교육을 강화해야 한다. 다섯째, 돌봄노동이 사회화 될 것이며, 이에 대한 인력수요를 준비해야 한다. 여섯째, 지역사회에 존재하는 복지시설 등 각종 물리적 공간의 재구조화를 모색해야 한다. 일곱째, 지리적 지역사회, 기능적 지역사회, 그리고 사이버 지역사회 등에서 공동체 복지를 위한 모바일기반 스마트 지역사회만들기를 실천해야 한다.

1) 이 글은 이재완, 2020, 코로나 뉴노멀 시대 지역사회복지의 변화와 방향(한국지역사회복지학 제74호)의 일부 내용을 수정 발췌하였음.



“노인은 변하지 않습니다. 노인을 변화시키려 하지 마세요. 사회복지사 선생님들만 소진됩니다.”

사회복지사 보수교육 시간에 강사가 교육을 받는 사회복지사들에게 한 말이다.

코로나19의 확산은 비대면 수업, 온라인 모임, 영상 통화 등 공간의 제약을 받지 않고도 일상생활을 유지할 수 있도록 하는 디지털 기기의 사용을 가속화했다. 이런 변화는 세대 간 디지털 불평등을 줄일 수도 있고, 심화시킬 수도 있다. 앞에서 말한 강사처럼 노인을 변화하지 않는 존재로 규정한다면 디지털 사회의 불평등은 당연히 감수해야 하는 일이 되지만, 그게 아니라면 디지털 사회의 불평등은 해결해야 하는 문제가 되기 때문이다.

임현정(76세, 여)씨는 디지털 사회에 적응하기 위해 노력했지만, 주변의 고정관념 때문에 좌절했다.

“엄마, 어제 가르쳐줬잖아. 또 잊어버렸어. 전화하고 문자만 주고받으면 됐지, 굳이 뭐 다른 것까지 배우려고 해. 설부르게 알다가는 사기만 당해.”

스마트폰 사용법을 가르쳐달라는 현정씨에게 딸이 핀잔을 늘어놓으며 한 말이다. 가족한테서 운전을 배우면 절대 안 된다는데, 현정씨에게는 모바일 사용법을 배우는 일이 그랬다. 반복적으로 훈련하고, 느리더라도 내심을 가지고 지지해주었다면 효과적인 학습이 가능했고 디지털 사회에 적응도 가능했을 텐데, 한두 번 가르치다가 포기하라고 다그치는 딸을 보면서 배우고 싶은 의지가 꺾였다고 현정씨는 말했다.

“키오스크를 이용해 보려고 해도 뒤에서 사람이 기다리면 마음이 급해지고, 틀려서 잘 안 되면 뒷사람에게 눈치가 보여서, 노인이 문제라는 비웃음을 살까봐 피하게 돼.”

노인들에게는 익숙하지 않은 정보기술을 반복적으로 이용하면서 자신감을 갖도록 하는 것이 중요하다고 현정씨는 말했다.

김선태(78세, 남)씨는 모바일 기기로 은행 업무, 쇼핑, 열차 예약, 친구들 간의 소통, 필요한 정보 검색까지 능숙하게 한다. 5년 전만 해도 디지털 기기 사용이라면 핸드폰으로 유튜브를 시청하거나 전화를 걸고 받는 것이 전부였다. 어떤 과정으로 디지털 사회에 적응했을까?

“5년 전에 복지관에서 핸드폰 사용법 등을 배웠지만 뭐 써먹을 일이 없어서 사용을 안 하니 잊어버리더라고. 더 배워야 하는 동기도 없고…”

선태씨는 노인 일자리에 나가기 시작하면서 디지털 기기 사용법을 반복적으로 훈련했다.

“일을 하면서 의무적으로 단톡방을 만들어 대화하고, 사진 보내고, 모바일로 서로 선물해 보고, 열차표 예약도 해보고, 노인 일자리 활동 영상을 유튜브에 올리는 일을 반복적으로 하다 보니 익숙해지더라고.”

노인들의 디지털 불평등을 줄이기 위해서는 가족들과 주변 가까운 사람들의 지지와 격려가 필요하다. 노인들이 디지털 기기를 처음 배우는 경로는 가족이나 주변의 가까운 사람들이 대부분이다. 이들에게 부정적인 반응과 면박을 받으면 배우려는 의지가 꺾인다.

정부의 지원도 필요하다. 디지털 기기의 앱과 프로그램을 이용할 수 있도록 노인의 역량을 높이는 것도 중요하지만, 음성인식 기능이나 인체보안 기능 등 현재 개발된 기술을 보다 적극적으로 적용해서 노인들이 손쉽게 디지털 기기를 활용할 수 있도록 노인 친화성을 향상시켜야 한다. 또한, 스마트폰 요금 할인, 노인 가정에 무료 와이파이 설치, 공공 와이파이 확대, 피쳐폰 사용자의 스마트폰으로 무상교체 등도 시급하다.

가족과 정부의 지원이 노인들의 디지털 기기 접근성을 높였다면, 디지털 기기 활용 역량을 축적하고 능력을 배가하는 훈련의 장으로 노인 일자리를 활용하면 좋다. 첫 번째로는 디지털 기기 활용 교육을 연 8시간 이상 노인 일자리 필수 의무교육으로 배정할 필요가 있으며, 두 번째로는 사업에 참여하는 노인들의 디지털 기기 활용 역량 수준, 활용 능력 지표를 만들어 서울시 노인일자리 수행기관 평가 항목에 포함해야 한다.

코로나19로 온라인 경제가 일상화되었지만, 정보화 수준이 낮은 노인들은 적응을 힘들어하고 있다. 노인들 처지에서는 디지털 기기를 잘 활용하면 원격진료를 받거나, 음식을 배달시켜 먹는 등 삶의 질을 높일 수 있는 좋은 기회일 수 있다. 앞에서 소개한 김선태씨 사례에서 보듯 노인 일자리를 잘 활용하는 것이 노인들을 위한 디지털 포용의 첫걸음일 것이다.



장애인 복지와 디지털 포용 정책의 방향

글 | 전지혜

이슈
6

인간 삶을 위한 기본 요건이 무엇일까? 아마 대부분 의식주를 답할 것이다. 그러나 이제는 온라인 정보접근권을 포함해야 할 것이다. 다수의 사람들이 스마트폰과 PC 등을 사용하며 상당한 시간을 온라인 공간에서 살고 있기 때문이다. 특히 코로나19 이후 우리 사회는 비대면 사회로 전환되었다. 덕분에 회의나 교육뿐만 아니라 취미 여가 시간, 식사 시간조차도 디지털 기기와 우리는 함께 하고 있다. 사람을 만나고 웃고 떠드는 매개체 역시 온라인으로 대체되고 있다. 또한 일상의 많은 일들도 스마트폰으로 해결한다. 음식을 주문하고, 노래를 듣고, 영화도 본다. 택시를 부르기도 하고 은행 업무를 처리하기도 한다. 즉, 디지털 기기가 삶의 중요한 현상이자 모든 세계로 통하는 문이 되고 있는 것이다.

이제는 디지털 정보를 접할 수 있느냐 없느냐가 삶의 방식과 내용을 결정한다. 디지털 활용능력이 있는 사람들은 보다 빠르고 편리해진 세계의 삶의 방식으로 살아가면서 시간과 에너지를 아끼거나 더 많은 인생의 기회를 만들어 나간다. 그러나 디지털 소외계층은 반대로 점점 편리한 세계에서 매우 불편하거나 때로는 아무것도 할 수 없는 문맹의 상태를 경험한다. 문제는 디지털 문맹을 경험하는 이들 다수가 기존의 사회에서 소외되었던 사람들이라는데 있다. 과학기술 정보통신부의 2020 디지털 정보격차 실태조사에 따르면, 장애인을 포함한 저소득층, 농어민, 고령층의 컴퓨터 및 모바일 스마트기기의 이용 능력은 일반집단 대비 60.3% 정도로 나타났다. 즉, 기존의 사회취약층이 디지털 소외까지 경험하면서 더 많은 어려움을 겪고 있는 것이다. 이들은 온라인으로 재난지원금 신청이나 백신주사 예약을 잡는 기본적인 일조차도 타인의 도움을 받아야 하는 상황에 있다.

정부는 이러한 문제를 인식하고 디지털 불평등을 완화하기 위해 디지털 뉴딜정책을 발표했다. 정보 취약 계층별 정보화 교육을 맞춤형으로 하겠다는 계획도 포함했다. 그러나 이미 정보화 방문교육을 수년간 계속했음에도 디지털 소외의 문제가 해소되지 않았음을 고려할 때, 이제는 다른 정책적 접근이 필요하다고 본다.

우선 장애인은 고령층이 매우 많다는 점을 고려해야 한다. 전체 장애인구의 절반이 65세 이상의 노인이다.

단순히 장애특성으로 인한 디지털 격차가 문제라기보다는 삶의 방식이 다른 세대의 문제임을 알아야 한다. 노인과 장애인의 특성에 맞는 방문교육을 하는 것도 좋겠지만, 언제든지 전화나 대면서비스로 디지털 격차에서 오는 문제를 해결해줄 수 있는 지원체계가 필요하다. 고령층이나 중증장애인 입장에서는 스마트폰 검색보다 전화를 걸어서 정보를 확인하는 것이 편하다. 또는 복잡하게 무언가 온라인상에서 결제를 하거나 신청을 해야 하는 일에는, 언제든지 요청하면 방문하여 일대일로 지원할 수 있는 디지털 도우미와 같은 지원 인력이 필요하다. 서울의 경우 다산콜센터에서 그 중계기관의 역할을 할 수도 있을 것이다. 즉, 교육을 통해 장애인의 정보 격차를 해소하는 것도 필요하나, 이 분들의 삶의 방식을 인정하고 필요에 맞게 인력을 지원하자는 것이다.

한편, 더욱 적극적인 디지털 영역 및 인공지능의 발전이 장애인의 디지털 격차를 해소할 수도 있다. 예를 들어 지불 방식이 현금결제에서 카드결제로 그리고 스마트폰 결제로 변화하고 있는데, 더욱 기술이 발전한다면 자동인식결제도 가능할 것이다. 현관문도 자동으로 사람을 인식하고 열 수 있을 것이다. 정보를 찾거나 온라인 쇼핑을 하거나 온라인 예약 또는 신청 등을 하는 일도 로봇이 할 수 있을 것이다. 현재의 로봇은 식당 내 서빙 로봇처럼 단일 기능만을 수행하지만, 향후 다기능 로봇이 보편화 된다면, 장애인이나 노인의 디지털 격차는 상당히 줄어들지 않을까 한다. 기술의 발전으로 그동안 디지털 격차가 심화되었다면 앞으로는 기술의 발전으로 그 격차가 줄어들 수도 있는 것이다. 다만, 그 시간의 사이에서 많은 장애인들이 어려움을 겪지 않도록 하는 복지지원의 방식과 역할이 중요하다. 현재 과거부의 방문교육이나 사회복지 영역에서의 와이파이 무료 사용 지원과 같은 수준으로는 디지털 격차를 줄이기 어렵다. 그동안 사회복지가 빈부격차와 양극화의 문제에 집중해 온 만큼, 이제는 디지털 격차 해소에 나서야 한다. 디지털 소외층인 장애인에 주목하고 맞춤형으로 다양한 정보접근성 보장 방안을 마련해야 할 것이다.

노인가구 '방문돌봄서비스'와 '자기돌봄(self-care)' 으로 뉴노멀 전략 고민해야 할 시점

글 | 서종녀



국내 코로나19 정책 방향은 코로나19 확진으로 인한 사망자를 최소화하는 것을 목표로 방역에 초점을 맞춰 진행되어왔다. 그럼에도 불구하고 2021년 서울시 코로나19 확진자는 대부분 세 자릿수를 유지하고 있다. 「2020년 서울복지실태조사」에서 서울시 만65세 이상(1955년 이전 출생자) 노인이 있는 가구(N=471가구)¹⁾를 대상으로 조사한 결과를 보면, 코로나19 대응 노인 돌봄의 뉴노멀 전략이 필요한 시점임을 알 수 있다.

코로나19 기간 사회적 거리두기에 따른 어려운 점과 장기화되고 있는 코로나19로 인한 노인돌봄 대응에 대한 설문조사 결과를 보면 다음과 같다. 먼저, 사회적 거리두기에 따른 어려운 점은 노인단독가구, 노인부부가구, 그리고 자녀동거가구 간 일부 응답에 차이가 나타났다(그림 1). 노인가구의 사회적 거리두기로 인해 어려운 점 1순위는 '요양보호사의 방문 불가로 인한 재가서비스 사용 불가'(23.7%), '시설 휴관 등으로 인한 이용시설 사용 어려움'(22.2%)이고 2순위는 '시설 휴관 등으로 인한 이용시설 사용 어려움'(20.9%), '비대면 상담 등으로 인한 서비스 접근에 대한 불편함'(20.6%)으로 조사되었다. 노인가구 유형별로 보면, 노인단독가구의 1순위는 '시설 휴관 등으로 인한 이용시설 사용 어려움'(25.6%)이고, 2순위는 '비대면 상담 등으로 인한 서비스 접근에 대한 불편함'(23.7%), '자발적·비자발적 사회적 관계 단절로 인한 고립감 및 우울, 스트레스 증가'(21.5%) 등으로 조사되었다. 노인부부가구의 1순위는 '요양보호사의 방문 불가로 인한 재가서비스 사용 불가'(25.2%), 2순위는 '시설 휴관 등으로 이용시설 사용 어려움'(20.6%), '자발적·비자발적 사회적 관계 단절로 인한 고립감 및 우울, 스트레스 증가'(20.2%), '가족돌봄의 증가로 인한 심리적 부담감'(19.3%) 등으로 나타났다. 자녀동거가구의 1순위는 '요양보호사의 방문 불가로 인한 재가서비스 사용 불가'(27.0%)이고 2순위는 '시설 휴관 등으로 이용시설 사용 어려움'

(30.5%), '비대면 상담 등으로 인한 서비스 접근에 대한 불편함'(25.4%), '가족돌봄의 증가로 인한 심리적 부담감'(22.0%) 순이다.

다음으로 장기화되고 있는 코로나19로 인한 노인돌봄 대응에 대한 인식조사 결과를 보면(그림 2), '가족돌봄 적극 활용'(25.8%), '방문돌봄서비스 적극 활용'(18.2%), '혼자서 돌볼 것임(셀프케어)'(17.4%) 순이다. 노인단독가구는 '방문돌봄서비스 적극 활용'(21.5%), '혼자서 돌볼 것임(셀프케어)'(21.5%) 등의 응답이 높았다. 노인부부가구는 '가족돌봄 적극 활용'(31.4%)이 가장 높았고 '방문돌봄서비스 적극 활용'(16.8%), '혼자서 돌볼 것임(셀프케어)'(16.1%) 순이고, 자녀동거가구는 '가족돌봄 적극 활용'(27.0%), '방문돌봄서비스 적극 활용'(18.9%), '요양원(시설) 등 기관 서비스 이용'(16.2%) 순으로 응답했다.

이상 내용을 정리해보면, 코로나19 감염 확산으로 인해 노인단독가구는 서비스 접근(이용시설 사용 어려움, 비대면 서비스 불편함) 불편함과 심리·정서적 어려움이 있다고 응답했고 이에 대한 대응으로 방문돌봄서비스와 자기돌봄(self-care) 지원 욕구가 높았다. 노인부부가구는 서비스 접근(재가서비스 사용불가, 이용시설 사용 어려움) 불편함, 심리·정서적 어려움, 가족돌봄 증가에 따른 심리적 부담감이 있다고 응답했고 이에 대한 대응으로 가족돌봄 적극 활용과 함께 방문돌봄서비스와 자기돌봄 지원 욕구가 높았다. 즉, 노인가구(노인단독가구, 노인부부가구)는 장기화되고 있는 코로나19로 인한 노인돌봄 대응으로 '방문돌봄서비스 적극 활용'과 '혼자서 돌볼 것임(셀프케어)' 지원 욕구가 높음을 알 수 있다.

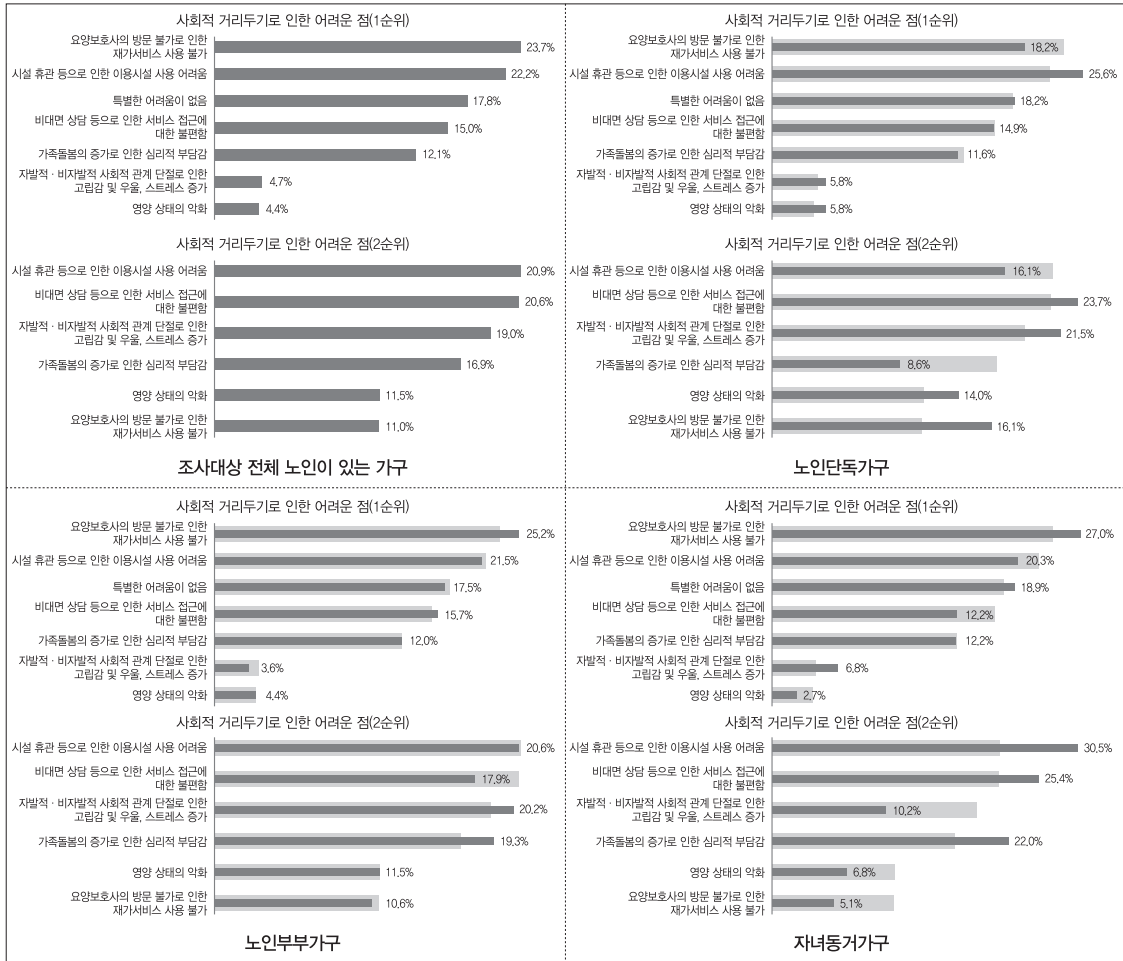
보건복지부는 기존 부양 중심의 소극적 돌봄에서 참여와 자기돌봄(self-care) 지원이라는 적극적 돌봄으로 정책 패러다임을 전환한 노인맞춤돌봄서비스²⁾를 2020년부터 시행하고 있다(보건복지부 보도자료,

1) 조사대상 노인가구는 노인단독가구(121가구), 노인부부가구(275가구), 자녀동거가구(75가구) 등으로 유형화함.

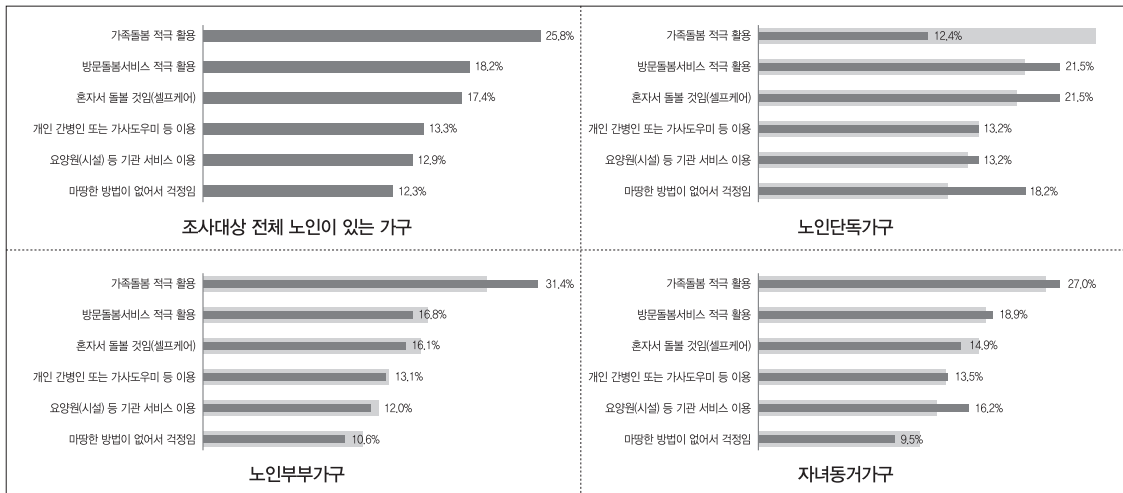
2) 노인맞춤돌봄서비스는 기존 6개 노인돌봄사업(노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기사서서비스, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 초기 독거노인 자립지원 사업, 지역사회 자원연계 사업)을 1개 사업으로 통합한 노인 욕구 기반 맞춤형 서비스임. 대상 노인은 기존 독거노인에서 돌봄이 필요한 노인(신체·정신·사회참여 영역의 취약요인을 조사하여 대상자 선정여부, 서비스 제공 시간의 범위 등 선정)으로 확대함.

2020.7.24.), 코로나19 팬데믹의 장기화에 대비하여 서비스 이용 접근에 불편함이 있고 심리·정서적 어려움이 있는 노인가구(노인단독가구, 노인부부가구)를 대상으로

방문돌봄서비스와 자기돌봄 지원 정책의 대상 및 서비스 내용의 확대가 필요한 시점이다.



[그림 1] 서울시 노인가구 유형별 코로나19 사회적 거리두기로 인해 어려운 점(1순위, 2순위)



[그림 2] 서울시 노인가구 유형별 장기화되고 있는 코로나19로 인한 노인돌봄 대응

비대면 시대의 필수 정책: 디지털 격차 줄이기



을 초 발간된 UN 경제사회국(UN DESA) 정책보고서는 코로나19 시대 디지털 포용정책(digital inclusion)을 다루었다. 해당 보고서는 급작스럽게 찾아온 비대면 시대에 디지털 기술이 코로나19에 대한 각국 정부의 즉각적인 대응도를 높였을 뿐만 아니라 취약 계층 지원을 위한 사회보장서비스를 제공하는데 중요한 역할을 했음을 강조한다. 룩셈부르크 정부는 65세 이상, 만성질환자, 기저질환자 등 취약계층에게 생필품을 집으로 배달해 주는 온라인/전화 기반 판매 플랫폼 ‘렛츠샵(Let’s shop)’을 구축했다. 베트남과 필리핀에서는 데이터베이스 관리 방식을 개선하여 사회 보호 프로그램 수혜자 리스트의 투명성을 높였다고 한다. 토고에서는 디지털 사회 안전망 프로그램인 ‘노비씨(Novissi)’가 코로나19로 수입에 타격을 받은 비정규직 근로자에게 모바일 머니 계정으로 재정적 지원을 제공하였다. 방글라데시 정부는 모바일 머니 사업자와 협력하여 코로나19의 타격을 가장 크게 받은 500만 가구를 대상으로 모바일 기반 현금 지원 프로그램을 구현하였다.

이렇듯 디지털 변혁이 빠른 속도로 이뤄지면서 이미 관련 지식이 없거나 인터넷에 연결되어 있지 않은 취약 계층의 사회적 배제도가 증가할 위험이 도사리고 있다. 특히 미국에서는 디지털 격차(digital divide)를 심각한 불평등 요소로 인식하고 주로 어떤 계층이 배제되고 있는지에 관한 연구가 활발히 진행되고 있다.

미국의 대표적인 싱크탱크 퓨 리서치센터(Pew Research Center)의 연구에 따르면 연령이 높을수록, 교육수준이 낮을수록, 소득이 낮을수록, 시골에 거주할수록, 장애를 지녔을수록 디지털 기기를 보유하지 않고, 인터넷 접근성이 떨어질 가능성이 높다. 특히 미국 전체 성인 인구의 7%에 해당하는 사람들이 인터넷을 사용하지 않는다고 응답하였는데, 그중 만 65세 이상의 노인의 비율과

고등학교 이하의 교육수준을 지닌 사람들의 비율이 높게 나타났다. 이러한 디지털 격차는 미국 내 대부분의 학교 수업이 원격으로 이뤄지면서 학습 기회의 격차로 이어질 수 있어 우려를 자아냈다. 실제로 2020년 4월에 실시한 설문조사에 따르면 저소득층 학부모의 59%가 온라인 수업에 따른 세 가지 디지털 장애물 중에서 최소한 한 가지 이상을 경험하고 있다고 응답하였다. 디지털 장애물 세 가지는 인터넷 서비스에 가입하지 않았고, 컴퓨터 등 온라인 수업에 필요한 디지털 기기를 보유하고 있지 않으며, 학교 숙제 등을 해결하기 위해 스마트폰을 사용하지 않는다는 것 등이었다.

코로나19가 불러온 위기는 경제주체 간의 디지털 격차를 심화시켰다. 미국에서 대부분의 사무직 근로자들이 원격근무 체제로 전환했지만, 사람들과 자주 접촉해야 하는 직업군에 속한 사람들은 그럴 수 없었다. 의료 부문, 대중교통 부문, 식품 및 슈퍼마켓 등 필수상점의 근로자들이 이들이다. 코로나19 기간 동안 이런 직군의 근로자들이 질병과 안전 관련 위험에 더 많이 노출될 수밖에 없었다. 또한 영세 자영업자들은 디지털 기술에 대한 접근성이 낮아 갑자기 전환된 온라인 쇼핑 시대에 서 매출에 상당한 타격을 입었다. 이렇듯 기술의 혁신과 시대의 요구가 만들어낸 디지털 전환은 이미 어려움을 겪고 있는 취약 계층에 대한 2차적인 배제로 이어질 수 있다. 따라서 관련 정책 입안 시에는 디지털 포용(digital inclusion)의 중요성을 인지하고 정책 사각 지대가 있는지 세심하게 돌아봐야 할 것이다.

● 관련자료

UN Department of Economic and Social Affairs, (2021), 'Leveraging digital technologies for social inclusion', Decade of Action, Policy Brief, No. 92, https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2021/02/PB_92-1.pdf

Pew Research Center 디지털 격차 (Digital Divide) 관련 연구소개 페이지:

<https://www.pewresearch.org/topic/internet-technology/technology-policy-issues/digital-divide/>

디지털 소외 해결을 위한 영국의 디지털 포용 전략



코로나19 확산은 복지서비스 접근의 어려움을 가중시켰다. 사회적 거리두기와 비대면 서비스가 확대되면서 디지털기기에 대한 접근이 어려운 계층을 중심으로 디지털 소외(digital exclusion) 현상이 확산되고 있으며, 이는 예상치 못한 사회적 배제와 디지털 격차를 야기하고 있는 것이다(APLE Collective, 2021).

영국 통계청(ONS) 발표에 따르면 디지털 격차(Digital Divide)에는 연령, 지역, 사회경제적 지위 및 장애 여부가 영향을 미치는 것으로 보인다. 2020년 이루어진 ONS의 조사 결과 16~34세 응답자는 100%가 (거의) 매일 인터넷에 접속한다고 응답했지만, 65세 이상의 경우 이러한 비율은 67%에 불과했다. 65세 이상의 고령층에서 인터넷뱅킹 서비스를 이용하는 비율은 절반에도 미치지 못하는 49%에 불과했으며, 장애인이나 저소득층 역시 비장애인이나 고소득층에 비해 디지털 서비스에 접근하는 비율이 유의미하게 낮은 것으로 보고되었다(영국의회보고서, 2020).

복지서비스 이용자들에게 디지털 기기 접근성은 사회서비스에 대한 정보 접근, 돌봄 서비스 이용에 대한 편의성 증가와 직결된다. 서비스 제공자의 입장에서 디지털을 활용한 서비스 제공은 비용 절감과 효율성 확대를 의미한다(NHS Digital, 2019). 이런 맥락에서 영국 정부는 코로나 팬데믹 이전인 2014년부터 디지털 소외 계층의 디지털 접근성을 향상시키는 ‘디지털 포용 전략’을 발표하였으며 다양한 지역사회 파트너와 함께 디지털 포용을 확대시키는 노력을 경주해왔다.

국민보건서비스(NHS)에 따르면 사회서비스 영역에서 디지털 포용은 특히 중요한 의미를 지닌다(NHS Digital, 2019). 첫째, 사람들을 온라인으로 연결시키는 것은 소외계층의 신체적, 정신적 행복감을 증진시키는 한편으로 질병 예방과 장기적인 질병 관리에도 유리하다. 실

제로 NHS의 디지털 참여 확대 프로그램에 참가한 이들 중 59%는 온라인 건강 정보에 대한 접근성이 높아졌으며, 52%는 고립감이 줄어들었다고 응답했다.

둘째, 디지털 서비스 접근성의 확대는 불평등 문제와도 직결된다. 고령자, 저소득자, 저학력자, 소수인종 및 장애인처럼 일반적으로 사회적 배제를 경험하는 계층의 디지털 소외가 높은 것으로 보고되는 만큼, 이들을 디지털 서비스에 포용시키는 것은 그 자체로 사회적 불평등을 개선시키는데 일조한다는 것이다. NHS는 복지서비스의 장기계획 수립과 건강 돌봄의 미래 구축 등과 같은 정책을 구성할 때 디지털 포용에 대한 합의를 마련하는 것이 중요하다고 명시했다.

아울러 NHS는 사회서비스의 디지털 접근성을 향상시키기 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있다. 이러한 프로그램에는 디지털 기술훈련, 자원봉사자-디지털 세대를 동원한 (소외계층에 대한) 멘토링, 무료 공공 와이파이 지원, 민간 사업자-전문가에 비용지원 등이 포함된다.

한국 역시 최근 디지털 격차 해소에 관심이 높다(정준화 외, 2020). ‘2019년 디지털정보격차 실태보고’에 의하면 일반 국민의 디지털 정보화 수준을 100점이라고 할 경우 장애인들의 디지털 정보화 수준은 75.2점에 불과하는 등 사회경제적 불평등으로 인한 디지털 격차가 심화되고 있다.

디지털 격차는 코로나19의 종식 이후에도 심화될 가능성이 높다. 사회서비스에서 디지털 활용이 점차 다양해질 것이기 때문이다(이동석, 2020). 디지털 포용을 이루고 사회서비스 현장의 디지털 역량을 개발하는데 우리보다 한발 앞서 관련 정책을 수립해가고 있는 영국의 사례는 한국에 중요한 함의를 제공할 수 있다.

● 관련자료

APPLE Collective. (2021). A fair society means options for all: APLE Collective reflect on digital choice and opportunity. APLE Collective blog.

NHS Digital. (2019). Digital inclusion guide for health and social care. NHS.

영국의회보고서(2020). COVID-19 and the digital divide. (retrieved from <https://post.parliament.uk/covid-19-and-the-digital-divide/> 마지막확인: 2021-09-21)

과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원. (2019). 2019 디지털정보격차 실태조사. 과학기술정보통신부, 한국정보화진흥원.

이동석. 2021. 영국의 디지털 포용 정책과 비대면 장애인 복지서비스의 함의. 국제사회보장리뷰. 2021(봄), pp.27-40.

정준화, 신용우, 권성훈. (2020). 비대면 경제 활성화를 위한 정보통신기술의 현황과 과제. 국회입법조사처, 현안분석, 제178호.

디지털 시스템 도입으로 변화 개선되는 건강보험



프랑스정부는 코로나 사태 이전인 2018년부터 사회 서비스 시스템에 디지털을 도입하기 시작했다. 디지털 시스템은 서비스 대상자가 많은 건강보험과 가족수당 서비스에 우선적으로 구축되었다. 건강보험 디지털 시스템은 ‘나의 건강 2022(Ma Santé 2022)’라는 정부의 건강보험 프로젝트를 통해 더욱 강화되고 있다. ‘나의 건강 2022’는 2016년부터 시행되던 ‘나의 건강 2020’에 이은 정책으로, 건강보험의 디지털 시스템을 더욱 고도화한 것이다. 디지털 시스템은 인터넷과 스마트폰 사용이 일반화되면서 이를 활용한 건강예방과 진료 접근성을 높이고, 의료종사자들의 협력관계를 구축하여 의료의 질 향상을 꾀하자는 것이 목적이다. 정부는 2018년 9월 ‘나의 건강 2022년’ 계획을 발표하면서 다음과 같은 다섯 가지 주요 디지털 시스템 개선방침을 내놓았다.

1) 지속적인 시스템 개발을 위해 건강보험디지털청과 건강보험디지털위원회 등 전문기관을 설치하고 전문 인력을 구축한다.

2) 디지털 시스템의 안전성을 더욱 강화하고 건강보험서비스와 관련된 다양한 분야의 정보공유 시스템을 구축한다.

3) 디지털 시스템을 통한 의료서비스를 확대한다. 이를 위해 개인의 건강 자료를 환자와 의료종사자가 공유하는 시스템 구축, 안정적인 정보공유를 위한 의료종사자간 협업시스템 강화, 처방전을 비롯한 의료행정의 간편화와 안전성 강화 등에 주력한다.

4) 의료시스템 디지털화를 전국으로 확대한다. 공공·민·사립 의료기관의 협업, 전국 규모의 의료 데이터 구축 등을 통하여 자료 활용과 진료의 질 개선을 도모한다.

5) 전문가들의 참여로 디지털 시스템의 지속적인 개선과 개발을 추구한다.

이상 다섯 가지 방침의 세부 계획도 공개되었는데, 첫 번째가 진료사각지대 개선책으로 ‘텔레 진료’와 ‘텔

레 진료’ 등 새로운 진료 방법을 추진한다는 것이다. 텔레 진료는 2019년 법안이 통과되었고, 2019년 의료법 개정에 따라 전자처방전 발급과 전자약제 처방도 가능해졌으며, 전자약제 처방은 2022년까지 일반화될 방침이다. 코로나 사태로 대면진료가 제한되고 있는 현재 이 시스템이 많이 활용되고 있다.

두 번째는 올해부터 개인의료기록 정보공유 시스템을 적극적으로 추진한다는 것이다. 건강보험기관은 이를 위해 의료정보공유시스템(un Dossier médical partagé: DMP)을 개발하였다. 개인의 디지털 건강수첩에 환자 건강에 관한 모든 기록이 담기도록 한 것이다. 이 시스템은 2018년부터 부분적으로 시행되어 왔으나 2022년부터는 모든 환자가 이용할 수 있도록 일반화될 예정이다.

세 번째는 건강데이터 허브 시스템(Le Health Data Hub)을 구축하는 것으로 이는 정부가 추진하고 있는 국민건강정책의 모든 정보와 자료를 수집 보관하는 시스템이다. 이는 2019년부터 시행중인데, 인공지능을 활용하여 건강보험 시스템을 개혁하겠다는 것에 초점이 맞추어져 있다.

이러한 모든 계획은 사용자들의 창구 역할을 하는 e-건강랩(Lab e-santé)과 연계되며 최신 내용을 지속적으로 업로드하고 있다.

프랑스 건강보험의 디지털 시스템 도입은 환자들에게 예방과 치료의 접근성 강화, 진료의 질적 향상, 보편적이고 평등한 건강보험을 제공하는 효과를 가져왔다. 또한 의료진과 의료종사자들에게 ‘서비스 부케’로 불리는 다양한 의료서비스를 제공하는 주역으로서의 역할을 부여하면서 치료의 접근성을 높이고 진료의 질적 향상을 꾀하고 있다. 이와 같이 디지털 시스템으로 행정업무 담당자와 이용대상자 간의 관계, 서비스 접근 방법, 서비스 사용방법 등이 개선되었지만, 반면 사용자들의 권리를 보장하는 정책 개발이 필요하다는 지적도 있다.

● 관련자료

<https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/masante2022/>

<https://www.ag2ramondiale.fr/sante-prevoyance/mutuelle-sante/conseil-strategie-ma-sante-2022-quelle-place-pour-la-e-sante>

<https://journals.openedition.org/terminal/2442>

<https://www.millenaire3.com/ressources/Des-initiatives-qui-ont-du-numerique-un-levier-a-l-inclusion-et-a-l-acces-aux-droits>

디지털 스위스 전략과 디지털 기술의 균등한 분배



유럽연합은 2020년 2월 ‘디지털 시대에 적합한 유럽(Ein Europa für das digitale Zeitalter)’이라는 새로운 디지털 전략을 발표했다. 이 전략은 디지털 시장법, 디지털 서비스법 및 인공지능에 관한 조례 초안, 법안, 실행 계획 등을 다루고 있다. 이는 스위스 사회에도 일상생활, 경제, 기업 및 소비자에 대한 잠재적 영향 등을 포괄하는 정책과 전략제시를 촉구하고 있다. 특히 코로나 시대에 비대면이 일상화되고, 디지털 행정과 온라인 서비스 등의 수요가 증가하면서 전자정부를 향한 전략이 가속화되고 있다.

전자정부 스위스(E-Government Schweiz)¹⁾ 전략은 2008년부터 연방(Bund), 칸톤(Kantone, 州), 게마인데(Gemeinden, 郡)의 3단계 조직을 통해 전자정부 활동을 공동으로 계획, 조정하는 장기 프로젝트로 진행되고 있다. 2020년 기본협약²⁾이 개정되고 ‘디지털 우선(Digital First)’ 모델이 채택되었고 ‘2021-2023 전자정부스위스를 위한 계획안’이 실행중이다. 이번 전략은 전국적으로 디지털 상호작용과 참여를 확대하고, 전자정부 시스템의 원활한 작용과 서비스 제공을 꾀하며, 연방 차원의 협력과 행정디지털화를 향한 지식제고 및 신뢰강화를 목표로 하고 있다.

2021년 통계³⁾에 따르면 eUmzugCH⁴⁾는 18개 칸톤에서 사용하며 지자체의 41%가 포털에 연결되어 있다. 매일 300건 이상의 업무가 처리되는데 이중 절반은 모바일 장치를 통하고 있으며, 2020년 대비 이용률은 2배 이상 증가했다. 또한 디지털 신분증 SwissID는 시민의 57%가 사용 중이다. 지난 1년간 스위스 인구 60%가 정부의 온라인 서비스를 사용했다. 전자세금신고는 가장 많이 사용되는 정부온라인서비스로 스위스 납세자의 60%가 전자세금신고서를 사용했는데, 85%는 만족한다고 했으며, 97%는 서비스 재사용을 하겠다고 응답했다. 도시거주자의 66%와 농촌인구의 50% 이상이 디지털정부서비스를 이용 중이다. 코로나 위기 이후 전자정

부 온라인 접속은 12% 이상 증가했으며 그중 3%는 이를 처음 사용한 시민이었다. 이용자 중 70%는 재이용 의사를 밝혔고 만족도가 높았다. 하지만 사용자의 30%는 온라인서비스에 대한 기피 의사를 표시했다. 또한 45%는 전자정부서비스를 사용하고 있지 않으며 서비스의 불투명한 구조, 데이터 안전에 대한 우려, 온라인에 대한 두려움 등을 기피요인으로 꼽았다. 데이터의 보호와 투명성 측면에서는 유럽평균 66%에 비해 뒤떨어진 45% 수준으로 나타났다. 하지만 정부는 품질은 괜찮으며 디지털프로세스의 투명화에 잠재력을 갖고 있다고 평가했다. 스위스 정부는 온라인에서의 평등을 언급하면서, 모든 시민이 고품질 네트워크 인프라와 혁신적인 콘텐츠, 서비스 및 애플리케이션에 대한 평등한 기회, 값싸고 비차별적인 액세스 권한 등을 누리도록 하겠다고 밝혔다. 온라인 서비스를 사용하지 않는 45% 중 디지털 환경이 열악한 저소득층 및 인터넷 취약층에 대한 논의가 필요한 시점이다.

코로나 시대라는 예외적인 상황에서 백신예방접종패스와 교육 방식의 문제가 가장 크게 대두되고 있다. 면역여부에 따라 집단을 나누고 디지털패스를 부여하는 것은 차별을 초래할 수 있다는 의견과 기본권의 침해라는 입장이 있다. 또한 디지털 사용이 용이하지 않은 집단에 대한 긴급대책이 필요하다. 디지털화는 교육 분야를 다양한 방식으로 변화시키고 있으며 개인은 물론 조직, 기관 및 사회 전체에 영향을 미치고 있다. 기존의 교육학적 개념과 루틴은 한계에 도달했고 새로운 도전을 시도해야 한다. 특히 현시점을 살고 있는 온라인 취약계층에게 평등한 수준의 교육혜택이 제공되고 있는가가 시급한 과제이다. 스위스 정부의 디지털전략은 공공행정에서 사회전반에 ‘일상의 디지털화’를 목표로 하고 있다. 목표지향을 위한 기술의 안정화와 균등한 분배방식의 방향과 행보가 주목된다.

1) <https://www.egovernment.ch/de>

2) Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz 2020

3) 스위스전자정부청조사(Umfrage Geschäftsstelle E-Government Schweiz)

4) eUmzugCH는 온라인으로 거주지 변경을 하는 것으로 법적으로 주소지변경의무는 14일내에 행해야 하며 eUmzugCH는 자발적으로 선택할 수 있다.

디지털 격차를 좁히려는 스웨덴의 노력



스웨덴은 누구나 인정하는 복지강국이면서, 동시에 누구나 알아주는 IT강국이기도 하다. 2020년 기준 세계 디지털 경쟁력 국가 랭킹에서 스웨덴은 4위를 차지했다¹⁾. 하지만 스웨덴 역시 처음부터 IT 강국은 아니었다. 2010년 전국민 인터넷 사용 현황 조사에서 16세 이상 국민 중 인터넷을 전혀 사용하지 않는 사람이 약 170만명 정도임이 확인되었다. 정부는 2011년에 디지털 2013 캠페인(Kampanjen Digidel 2013)을 계획하여 IT 소외 계층을 위한 디지털 포용 정책을 추진하였다. 디지털 2013 캠페인은 정부와 시민단체, 기업, 지방자치단체 등이 참여하는 네트워크 연합체가 중심이 되어, IT를 통해 생활과 일상의 편의성을 도모하기 위한 목적으로 시행되었다. 또한 최소 50만 명 이상이 인터넷을 사용하게 한다는 정량적 목표도 수립하였다.

정부주도의 이 캠페인은 2013년 목표를 성공적으로 달성하여 종료되었으나, 2014년에는 시민단체 디지털 네트워크(Digidelnätverket)가 주도하는 시민운동으로 전환되었다. 디지털 네트워크는 국민들의 디지털 참여 독려, 디지털 접근성 향상을 위한 다양한 행사 기획, 기업·지방자치단체와의 협업을 통한 교육 프로그램 등을 제공하였다. 디지털 네트워크의 대표 프로그램으로 매년 2주에 걸쳐 펼쳐지는 디지털 주간에는 All Digital Week와 eMedicour Week 등의 프로그램이 진행되고 있으며²⁾, 스웨덴 지방자치단체와 협력하여 도서관이나 코뮌 내 시설에서 디지털 접근 관련 수준별 교육 프로그램을 실시하고 있다. 이를 통해 스웨덴에서는 도서관이나 코뮌을 통해 노인이나 이민자들도 쉽게 관련 디지털 서비스를 제공받을 수 있다. 또한 2018년에 설립된 디지털 센터(DigidelCenter)는 보다 포괄적이고, 전문적으로 지역민들에게 디지털 관련 정보와 교육을 제공한다. 디지털 센터는 예산 지원을 받은 인터넷 재단(Internet

Foundation)이 지방자치단체의 신청서를 접수받은 후 이를 검토하여 적격 시 설립할 수 있다. 디지털 센터 설립을 위해서는 다음 3가지 조건을 충족해야 한다. 첫째, 디지털 센터 상주 직원이 있어야 하고, 모든 지역민이 디지털 관련 정보와 교육을 무료로 제공받을 수 있어야 한다. 둘째, 디지털 참여에 중점을 둔 시민 서비스의 로드 역할을 수행해야 한다. 셋째, 국가 품질 작업에 참여해야 한다. 이러한 조건에도 불구하고 최초 시행 당시 약 50여개 지방자치단체가 신청하였고, 이 중 15개가 선정되었다. 코로나19 발생 후 참여 희망 지방자치단체가 늘어나서 현재는 23개 센터가 운영 중이다.

디지털 센터에서는 기본적으로 노인과 이민자를 위한 디지털 접근 프로그램을 운영하는데 전자결제사용법, 키오스크 사용법, 자국어통한 디지털 교육 및 실습 등이다. 또한 지역민에게 적합한 맞춤형 디지털 프로그램을 제공하여 대학생이나 구직자가 많은 지역에서는 전문 지식 및 신디지털 기술을 습득할 수 있는 교육 프로그램과 디지털 영상 제작 및 VR, AR을 사용할 수 있는 공간도 제공한다. 코로나19 이후에는 디지털 센터에서 중고등학생들에게 디지털 기기 대여도 하고 있으며, 디지털 기기를 다루기 어려워하는 고령자를 위한 콜센터도 24시간 운영 중이다. 또한 사회적 고립으로 어려움을 겪는 사람들을 위해 가상 취미 프로그램을 제공하거나 아동청소년 및 성인을 위한 디지털 상담실을 운영하고 있으며, 치매 노인 치료를 위한 가상 무스 사냥 프로그램 등 다양한 복지 서비스를 제공하는 지방자치단체도 늘고 있다.

이처럼 스웨덴은 코로나19 이후 디지털 사회로 빠르게 전환되고 있는 현 상황에서 디지털 격차로 소외되는 국민이 없도록 디지털 포용 정책을 적극추진하고 있다.

● 관련자료

<https://digidel.se>

1) IMD World Digital Competitiveness Ranking 2020

2) 디지털 주간에서 All Digital Week는 유럽 전역에서 동시에 진행되는 프로그램이고, eMedicour Week는 스웨덴 내에서만 진행되는 행사이다.

새로운 자살 예방 프로그램과 온라인 위기상담 서비스



1990년, 핀란드의 자살률은 인구 10만 명당 30명을 넘어 세계에서 가장 높은 수준을 기록했을 만큼 심각한 사회문제였다. 이러한 문제를 극복하기 위해 핀란드 정부는 1986년부터 10년 동안 “자살 예방 국가 프로젝트(National Suicide Prevention Project)”를 시행했다. 이 프로젝트는 먼저 자살의 다양한 배경과 원인을 파악하기 위해 기존에 발생한 1397건의 자살 사건에 대한 심리학적 부검(psychological autopsy)을 실시했고, 그 결과를 바탕으로 자살 예방을 위한 목표와 행동전략을 수립했다. 이를 바탕으로 공공기관과 민간단체들의 적극적인 노력으로 1990년대 들어 핀란드의 자살률은 줄어들기 시작하여 현재는 유럽 국가 평균 수준을 유지하고 있다.

1996년 이후 오랫동안 핀란드 중앙정부는 자살 예방을 위한 국가 차원의 정책이나 프로그램을 도입하지 않고, 주로 지방정부와 민간단체의 활동을 지원하는 역할을 했다. 하지만 최근 청년 자살률이 빠르게 증가하자 중앙정부는 이에 대한 적극적인 대응에 나섰다. 자살 발생의 새로운 배경에 대한 이해를 바탕으로 새로운 예방수단이 필요하다는 판단에 따라 핀란드 중앙정부는 지난해 “국가 정신보건 전략 및 자살 예방 프로그램 2020-2030(National Mental Health Strategy and Programme for Suicide Prevention 2020-2030)”을 수립했다.

이 프로그램은 자살에 이용될 수 있는 환경이나 상황에 대한 사전적 개입과 규제 강화, 온라인과 오프라인 인프라를 적극적으로 활용한 조기 개입 강화, 위기그룹 지지를 위한 공동체 역량 증진, 자살 예방을 위한 다양한 서비스 개발, 자살에 관한 연구 강화와 지식 기반 확립 등에 초점을 맞추고 있다.

최근 핀란드 청년 자살은 점점 심각한 사회문제로 인식되고 있다. 15~24세의 사망 원인 가운데 3분의 1 이상이 자살이고, 매년 전체 자살 사망자 가운데 10% 이상이 25세 미만인 것으로 파악되고 있다. 이렇게 청년 자살이 증가하자 핀란드에서는 자살 예방을 위해 청년

들이 쉽게 접근할 수 있는 인터넷을 활용한 위기상담서비스가 점차 확대되고 있다.

전국적으로 다양한 자살 예방 상담서비스를 제공하는 핀란드정신보건협회(MIELI; Mental Health Finland)는 전국 위기전화 상담서비스를 운영하는 동시에 12~29세 청소년과 청년을 대상으로 온라인채팅을 통한 상담서비스와 누구든 참여하고 이용할 수 있는 정신건강 온라인 플랫폼을 운영하고 있다.

청소년과 청년을 위한 상담서비스는 “세카신 채팅(Sekasin-chat; <https://sekasin247.fi/>)”이라는 인터넷 홈페이지를 통해 이루어진다. 핀란드어로 Sekasin은 ‘정신적 혼란’을 의미한다. 평일 오전 9시부터 밤 12시, 주말 오후 3시부터 밤 12시 사이에 운영되는 이 서비스는 나이, 성별, 주제에 따라 채팅그룹이 나누어지며 전문상담사가 각 그룹에 참여하여 의뢰인들을 상담한다.

핀란드정신보건협회가 운영하는 정신보건 온라인 플랫폼은 “투키넷(tukinet; <https://tukinet.net/>)”이라고 하는데 여기서 tuki는 핀란드어로 ‘지지(support)’를 뜻한다. 이 플랫폼은 나이에 상관없이 다양한 정신건강 관련 주제별로 그룹채팅을 통한 집단상담과 개인적인 메시지를 통한 1대1 상담을 제공한다. 채팅을 통한 상담서비스가 이루어지는 않는 시간에도 대중에게 다양한 정보를 제공하기 위해 핀란드정신보건협회는 이 플랫폼에 정신건강 관련 뉴스와 블로그 포스트를 꾸준히 업데이트하고 있다.

이 외에도 최근 많은 민간단체가 온라인 상담서비스를 확대해가고 있다. 핀란드 복음주의 루터교회(The Evangelical Lutheran Church of Finland)는 전화, 온라인 채팅, 이메일, 편지 등 다양한 방식을 통해 상담서비스를 운영하고 있고, 자선단체인 헬싱키미시오(HelsinkiMissio)는 12~29세 젊은이들을 위해 스마트폰 어플리케이션을 통한 온라인채팅 상담서비스를 운영하고 있다.

● 관련자료

핀란드 사회보건부 (2020) “National Mental Health Strategy and Programme for Suicide Prevention for 2020-2030”. Publications of the Ministry of Social Affairs and Health 2020:15

초고령 사회에 대응한 일본 개호분야의 ICT 활용 사례



의학 분야의 '근거기반 의학'과 같이 일본 개호분야에서는 '과학적 방법'에 기반한 개호기술 도입이 추진 중이다. 특히 개호 재정 압박과 심각한 개호 인력 부족, 그리고 코로나19로 인한 뉴노멀의 확대는 효율적인 개호서비스 운영을 위한 ICT 기술의 적극적인 도입으로 이어지고 있다. 일본 정부는 2017년 '데이터 헬스 개혁'을 통해 의료-개호-건강 자료를 통합하기 시작했다. 2018년에는 이용시설 및 방문재활정보 DB를 구축했고, 2020년에는 노인의 상태나 개호내용에 관한 DB를 가동했다. 두 시스템은 2021년 현재 '과학적 개호정보 시스템'으로 통합 추진 중이다.

현재 일본 개호분야의 ICT 활용 현황은 SNS, 업무기록/클라우드, AI 로봇, 지킴이 서비스 등 네 영역으로 정리할 수 있다.

먼저 SNS 활용사례다. 일본 엔브레스의 '메디컬 케어 네트워크'는 의료·개호에 특화된 비공개형 SNS로 주로 지역연계의료 기관에서 사용되고 있으나 개호분야에서도 방문개호를 실시하는 개호종사자가 직원 간 연락이나 정보공유를 위해 활용하고 있다. 문서나 전화 등 아날로그 방식이 여전히 남아 있는 개호현장 상황을 감안하여 워크 모바일 재팬은 일본 KAIGO 소프트와 제휴하여 개호기록 소프트웨어 'CareViewer'에 입력한 개호기록을 'LINE WORKS' 창에서 채팅봇을 통해 관계자에게 통지하는 기능을 제공하고 있다.

다음으로 업무기록/클라우드 활용사례다. 개호현장에서는 신체케어 시 수반되는 체온, 혈압 등 계측과 입력, 요개호자의 일상에 대한 텍스트 기록 등 번거로움과 부담이 있다. 또한 축적된 자료가 서비스 향상이나 업무 개선으로 활용되는 일도 드물다. 이에 사회복지법인 켄코카이(善光會)는 의료기기를 연계시킨 클라우드 기반의 정보 관리 플랫폼 '스마트케어 플랫폼(Smart Care Operating Platform: SCOP)'을 개발했다. IoT 센서 기기 등의 정보를 통합하여 현장 상황 등을 아이폰 하나로 관리할 수 있다. 아이패드를 사용한 개호기록은 그 자리

에서 쉽게 입력할 수 있으며 실시간으로 정보를 공유할 수 있어 이상 발생 시 신속/정확하게 대응할 수 있다.

AI 로봇은 힘 작업을 요하는 개호종사자의 부담 완화 및 이용자의 자립 행동을 지원하는 역할로 활약 중이다. 미국 아이오로스(Aeolus Robotics)사가 개발한 '아이오로스 로봇'은 AI 탑재형 서비스 로봇이다. 지능-시각-이동 등의 기능을 바탕으로 시설 내 물품 운반이나 위험물 발견 및 신고, 지킴이 역할과 같은 다양한 업무를 담당한다. 이용자와 대화를 나누는 커뮤니케이션 로봇은 위드 코로나 상황과 맞물려 시설에서 일반 가정으로 확산되고 있다. 일본 정부는 올해부터 '로봇 등 개호복지용구 개발 프로젝트(경제산업성)'를 가동하여 개호로봇 개발 및 보급에 힘을 쏟고 있다.

마지막은 지킴이 서비스로, 일상의 안전과 건강 상태를 확인하는 원격 지킴이를 비롯하여 코로나19 감염 위험이 높은 이용자를 위한 환경 지킴이(온도, 습도, 공기 오염도 등) 등이 있다. NTT그룹은 NTT커뮤니케이션즈의 'goo of things 전구'를, NTT동일본이 IoT 지킴이 센서 'LASHIC'를 사용하여 독거노인 지킴이 서비스를 제공하고 있다. 리코의 '리코 케어 마르셰'는 IP 네트워크에서 센서나 카메라와 같은 장치 데이터를 연결하여 이용자의 생활 리듬을 파악함으로써 개개인에 맞는 개호서비스를 제공한다.

민관 협력 사례도 있다. NTT 도코모는 고베시와 'ICT를 활용한 안전/안심할 수 있는 마을 만들기'를 체결하고, 미국 스타트업 테라스(Tellus)사가 개발한 비접촉형 소형 레이더를 사용한 노인 지킴이 서비스 실험을 공동으로 진행하고 있다. 테라스사는 노인의 프라이버시를 배려하여 카메라를 사용하지 않고, 이용자의 심리적·육체적 부담을 감소시키는 것을 목적으로 가볍게 착용할 수 있는 기구를 장착하여 콘센트에 꽂는 것만으로 사용할 수 있는 비접촉식 장비를 개발했다. 축적된 데이터로 클라우드와 연결, AI 분석을 통해 노인의 상황을 실시간으로 파악할 수 있다.

● 관련자료

복지이슈Today는

지방자치단체의 복지정책 수립에 필요한 국내외 복지동향을 소개하기 위해, 2013년 4월에 창간된 월간지입니다.

- 본지는 서울시복지재단홈페이지 www.welfare.seoul.kr (복지자료 → 복지이슈Today)에서도 보실 수 있습니다.
- 발간에 관련된 문의사항과 개선을 위한 의견이 있으시면 발간부서(대외홍보팀, 02-6353-0213, today@welfare.seoul.kr)로 보내주시기 바랍니다.
- 본지에 실린 내용은 서울시의 공식적인 견해와 다를 수 있습니다.

복지이슈 Today

www.welfare.seoul.kr



서울시복지재단
Seoul Welfare Foundation