

《パネルディスカッション》  
《패널 디스커션》

高齢者施設サービスの質を問う視点：  
利用者、家族、そして職員の視点から

---

고령자 시설 서비스의 질을 알아보는 시점：  
이용자,가족,그리고 직원의 시점에서

李 政元  
이 정원

関西福祉科学大学 講師  
간사이복지과학대학 강사

## 高齢者施設サービスの質を問う視点： 利用者、家族、そして職員の視点から



李 政元  
関西福祉科学大学  
講師

### 施設サービスの質を問う視点に求められるもの

高齢者介護サービスの質を検討するためには、大きく分けて次の三者による評価が必要であると言われていています。それは 施設・機関等のサービス提供主体による自己評価、 サービス利用者による評価、そして 施設・機関外の第三者による評価です。

日本の高齢者福祉施設サービス分野について言えば、自己評価と第三者評価については徐々にではあるものの定着してきているといえるでしょう。例えば、第三者評価については、厚生労働省が「第三者評価基準」を公表しており、そこでは、福祉サービスの質を、 基本方針と組織、 地域との関係、 対等なサービス利用関係、 実施過程、 適切な実施、 利用者本位のサービス実施、 運営・管理の七つの側面から評価することとしています。

表 1 福祉サービスの評価者

施設・機関等のサービス提供主体による自己評価
サービス利用者による評価
施設・機関外の第三者による評価

表 2 第三者評価基準

基本方針と組織
地域との関係
対等なサービス利用関係
実施過程
適切な実施
利用者本位のサービス実施
運営・管理

厚生労働省（2001年）「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」

さて「第三者評価基準」にも謳われている、「利用者本位のサービス実施」という観点からすれば、サービス利用者による評価は最も重要な評価と言えます。施設サービスの最大の受益者たるべき「利用者の声」をサービスに反映していこうとする取り組みは、サービスの質向上には欠かすことはできません。ところが、このサービス利用者による評価については日韓ともにそれほど実施されていないのが現状です。

## 家族のサービス満足を決めるもの：利用者の代替評価として

本来、施設サービスの評価にはその利用者本人も参加すべきです。しかしながら、高齢者施設の利用者の多くは身体的・認知的能力を考慮するとサービス評価に参加することが困難なケースが多いでしょう。そのような場合には、そのサービス利用者に最も近い家族を調査の対象とすることが有効とされています。そこで私たちは2004年に日本(172家族)と韓国(168家族)の施設利用者家族を対象に、彼らのサービス満足度に影響を与える要因について日本と韓国の施設入所者家族にアンケート調査を行いました。サービス満足度に影響を与える要因を探ることで利用者の家族は何を基準にサービスを評価するのかを窺い知ることができるでしょう。

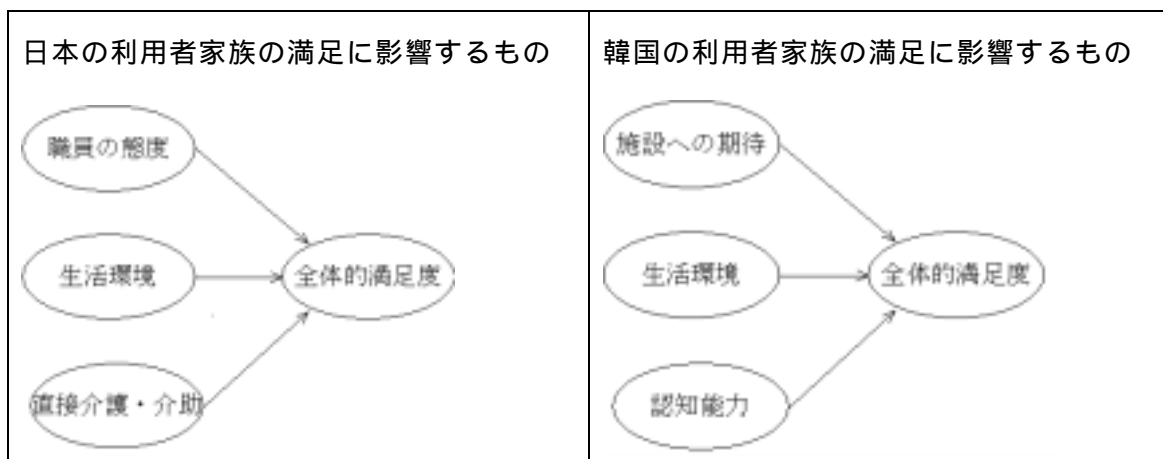
さて、調査結果を見る前にあたり、一点、注意しなければならないことがあります。それは、日韓それぞれの施設利用者とその家族を取り巻く状況が大きく異なっていることです。

日本では既に2000年から介護保険制度が実施されており、高齢者福祉施設の利用者もその家族もサービス消費者として契約・権利に対する意識が高くなっていると考えられます。一方、韓国でも日本・ドイツのような介護保険制度創設が積極的に議論されています。しかしながら、現状は一般庶民層が利用できる施設数は絶対的に不足しており、有料施設の場合には重い負担が強いられます。つまり、高齢者福祉施設の利用者の多くは、生活扶助として施設入所している方々が大半だということです。周知のとおり、韓国では、伝統的な「孝行・忠孝」に表される「孝」思想、すなわち、

家族の扶養義務が強調されてきました。ですから、老いた親を施設に入所させることは葛藤を伴うことであるにちがいないことも理解しておかなくてはならないでしょう。ですから、この調査結果は、一概に日韓の施設利用者の家族の意識の国別の比較として眺めるよりも、異なる状況下にある利用者とその家族のニーズの一端として見るべきものと考えます。

では、調査の結果を図1に示します。

図1 韓国と日本の利用者家族の満足度に影響するもの



日本については、 職員の利用者にサービスを提供する際の態度が良い程、 施設の物理的環境が良い程、そして 直接介護・介助サービスが良いと評価できる程、利用者家族の満足度に貢献していることが示されました。日本の家族の満足度には施設のハード面とソフトの面の双方が影響しているようです。この結果からは、施設で実際に生活する「利用者の立場」に基づくサービス評価がなされていると考えられます。

一方、韓国については、 施設に対する一般的期待感の高い程、 施設

の物理的環境が良い程、そして 利用者の認知能力が低い程、利用者家族の満足度に貢献していることが示されました。日本の家族と同様に生活の場としての施設のハード面を重視するという共通点が見出される一方で、

家族の施設に対する期待感と 利用者の認知能力の程度という特徴的な結果も見出されました。これは、要介護高齢者を持つ家族のニーズ充足に基づいてサービス評価がなされていると考えられます。韓国でも日本同様、核家族化・女性の社会参加の増加に伴い家族の介護機能が脆弱化を経験しており、最近では認知症の老親を持つ家族の介護困難状況は社会問題化していきいていると言われており、そのような背景が今回の結果に現れているのではないかと考えられます。

さて、もしこれら家族の声を施設がサービスに反映するとすれば、利用者の「生活の場」としての施設について身体的・心理的・社会的に満足していく状態、すなわち Well-Being を実現するという観点から点検・整備・改善するでしょう。

また、職員の介護・介助技術についても求められる水準に達しているかを評価し、技術水準の向上を目的として技能訓練の機会と場を適宜設定するでしょう。また、職務態度についても、利用者に不快な思いをさせていないかをチェックし、利用者に喜ばれる職務態度の徹底が図られるでしょう。

## 職員の職務満足を決めるもの

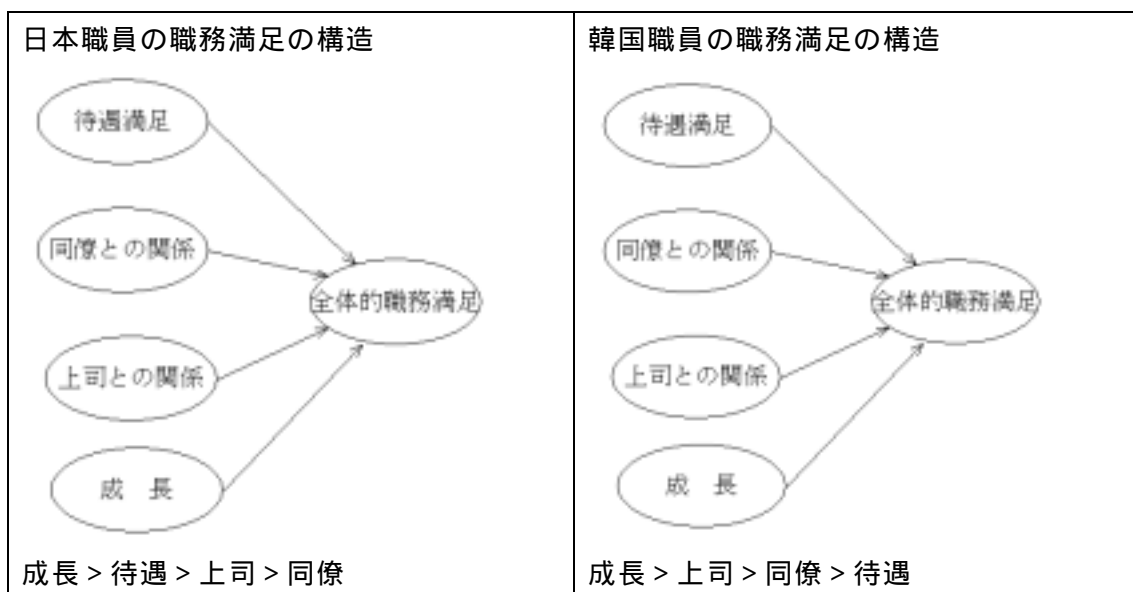
次に、サービスの質を考える視点として、施設で働く職員の職務満足という点について話をしたいと思います。日本の利用者の家族に対する調査結果にもありましたが、職員の態度はサービスの質を考えるうえで重要な要素です。実際、神部ら（2002）が日本で介護保険制度始まる直前の1999年に行った調査研究で、直接利用者に施設サービスについて満足度を訊ねたところ、職員の態度がサービス満足度に最も影響していることが明らかになっています。神部ら（2002:208）は、「入所者の総合的満足度を高めていくには、施設職員は対人援助技術の向上や職業倫理の遵守行い、専門職としての意識を高め、入所者と良好な人間関係を形成するというソフト面での配慮が必要となる」と結論付けています。

利用者のサービス満足度が職員に左右されるのであれば、施設は職員の質の向上に向けた人的資源管理を展開する必要があるでしょう。しかしながら、日本のみならず東アジアの福祉分野における人的資源管理に関する研究は殆どなされていません。例えば、人的資源管理にとって重要な組織行動、例えば、離職や欠勤などに影響をあたえる要因として考えられている職務満足についても、高齢者福祉施設の職員を対象とした研究は日韓ではあまり行われていないのが現状です。職員にとって施設での仕事が不満に満ちたものであれば、彼らは仕事に対する意欲を失い、それが結果として職務態度を悪化させ、そして介護・介助技術の質を低下させてしまうと考えるのは自然であり、このことによって最終的に不利益を被るのは施設

で生活する利用者たちであることを忘れてはなりません。職員が仕事に満足感を持ち、その結果、サービス運用者としての職員の質が向上するのであれば、施設は自らのサービスの質を問う際、職員の職務満足の実態を把握し必要に応じた改善策を講じるべきと考えるのは当然であると考えます。

では、日韓の職員たちの職務満足はどのような構造をしているのでしょうか。2001年に日本で行った調査研究によって日本の施設職員の全体的職務満足度には「待遇に対する満足度」「同僚との関係に対する満足度」「上司との関係に対する満足度」「成長欲求に対する満足度」が影響していることが示されました。ちなみに、ここで「成長欲求に対する満足度」とは「人間として、そして職業人として成長させてくれるものが仕事を通じて獲得できているという実感の程度」を指します。そこで、これらの欲求満足度は韓国の施設職員の全体的職務満足度についても影響しているのか2004年に調査を行いました。その結果を図2に示します。

図2 日韓の施設職員の職務満足の構造





結果は、韓国職員の職務満足度も日本と同様、4つの欲求満足度が影響していることが示されました。但し、それぞれの欲求満足度の影響力の程度は、日韓で違いが見出されています。日本職員の全体的職務満足度には、「成長欲求に対する満足度」「待遇に対する満足度」「上司との関係に対する満足度」「同僚との関係に対する満足度」に順に影響力が大きいのに対し、韓国職員の全体的職務満足度には、「成長欲求に対する満足度」「上司との関係に対する満足度」「同僚との関係に対する満足度」「待遇に対する満足度」の順に影響力が大きいことが示されました。

それぞれの欲求満足度の影響の程度の違いもさることながら、個人的に日韓ともに「成長欲求に対する満足度」が他に突出して全体的職務満足度の影響していることは大変興味深い結果であると考えます。職務満足研究家の村杉（1997）は、「働くことは、収入を得ることであると同時に、自分の能力を具体的に発揮したり成長したりし、他の人と協力したり交流したり、社会という広い世界に参加し貢献する活動」であると述べます。日韓の職員が「待遇」のような手段的欲求よりも、「成長」を念頭に仕事に臨んでいることは、福祉の仕事をするための「意味」を私たちに問いかけてくるようです。

利用者（の家族）のサービスの満足度に職員の態度が影響し、職員の態度が仕事を通じて獲得される職務満足に影響するという一連の関係が評価作業から見えてくるのであれば、施設はハード面のみならずソフト面からもサービスの質の向上に取り組むことができます。これは不断の努力が求められますがその向かうべき方向は、身近にいる利用者とその家族、そし

て職員たちが示してくれるのではないのでしょうか。

## まとめ

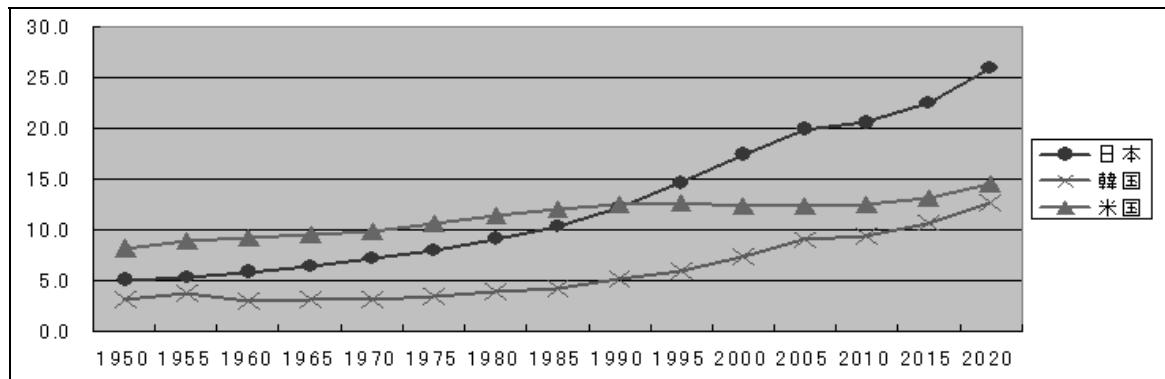
日本の急速な高齢化に歯止めがかかる様子は今のところありません。現在、日本では 65 歳以上の人口の比率は 20%を超えており、OECD によれば 2020 年には 26%に達し、4 人に一人が高齢者となる時代を間もなく迎えようとしています。そんななか 2000 年に施行された介護保険制度ではありますが、財政的な問題をはじめ様々な問題に直面しており決して順風満帆ではありません。

韓国についても、日本を凌ぐ急速な高齢化が懸念されています。2000 年、65 歳以上の人口の比率が 7%を記録したことにより、高齢化社会に突入し、2019 年には 65 歳以上の人口の比率が 14%におよぶ高齢社会になると予想されています。これは、韓国が高齢化社会から高齢社会に移動する時間は僅かに 18 年足らずであり、これは日本の 24 年、米国の 72 年に比べるとはるかに速いペースで人口の高齢化が進行しています。

人口の高齢化はすなわち、介護を必要とする方々がこれから益々増えていくことを意味します。増大する介護需要に対応するためには、「在宅介護」と「施設介護」の双方から介護サービスの充実を目指すほかありません。しかし、「在宅」という選択肢については、家族の介護機能の脆弱化や日本・韓国の厳しい住宅事情などを考慮すると厳しい状況であり、このことから、

日本も韓国もの介護福祉施策における施設ケアという選択肢は重要な役割を担い続けていくことでしょう。

図3 高齢化比率の推移



出典：OECD Factbook 2006: Economic, Environmental and Social Statistics

介護需要に見合う数の施設は必要です。また同時に、介護サービスの質も確保しなければなりません。「効率性」と「効果性」を勘定しなければならぬのはもちろんのことではありますが、先程も述べました「利用者本位」の視点に立ち、利用者とその家族が安寧な生活を送ることができる施設作りに向けた取り組みが必要です。また、施設の職員にとっても自分たちが提供しているサービスが利用者の生活の一助になっていることを実感でき、そのことによって自らの仕事に誇りを持てるようになることが望まれます。

## プロフィール

李 政元（イ・ジョンウォン）

関西福祉科学大学 講師

Washington University (St.Louis) 社会福祉大学院修士課程修了、

M.S.W(社会福祉学修士)。

関西学院大学大学院社会学研究科博士課程後期課程修了、博士（社会福祉学）。

関西福祉科学大学専任講師、関西学院大学大学院非常勤講師

## 고령자 서비스의 질을 알아보는 시점 : 이용자, 가족, 그리고 직원의 시점에서



이 정원  
간사이복지과학대학  
강사

### 시설 서비스의 질을 알아보는 시점에서 요구 되는 것

고령자 개호 서비스의 질을 검토하기 위해서 크게 나누어 다음의 3자에 의한 평가가 필요하다. 그것은 ① 시설·기관 등의 서비스 제공 주체에 의한 자기 평가, ② 서비스 이용자에 의한 평가, 그리고 ③ 시설·기관 외의 제 3자에 의한 평가이다.

일본의 고령자 복지시설 서비스 분야의 경우, 자기 평가와 제 3자 평가에 관해서는 서서히 정착되어 지고 있다. 말하자면 제3자 평가에 관해서는 후생노동성이 “제 3자 평가기준”을 공표하고 있고 거기에는 복지 서비스의 질을, ① 기본방침과 조직, ② 지역과의 관계, ③ 대등한 서비스 이용관계, ④ 실시과정, ⑤ 적절한 실시, ⑥ 이용자 분위의 서비스 실시, ⑦ 운영·관리 7개의 측면에서 평가하고 있다.

#### 표 1 복지서비스의 평가자

- |  |
|--|
| ① 시설·기관 등의 서비스 제공 주체에 의한 자기평가<br>② 서비스 이용자에 의한 평가<br>③ 시설·기관외의 제 3자에 의한 평가 |
|--|

## 표 2 제 3자 평가기준

① 기본방침과 조직
② 지역과의 관계
③ 대등한 서비스 이용관계
④ 실시과정
⑤ 적절한 실시
⑥ 이용자 본위의 서비스 실시
⑦ 운영·관리

후생노동성 (2001년) “복지 서비스에 있어서 제 3자 평가사업에 관한 보고서”

“제 3자 평가기준”에서도 언급하고 있는 “이용자 본위의 서비스 실시”의 관점에서 보면 서비스 이용자에 의한 평가는 가장 중요한 평가라고 말할 수 있겠다. 시설 서비스의 최대 수익자인 “이용자의 의견”을 서비스에 반영하고자 하는 노력은 서비스의 질 향상에 있어서 결여될 수 없다. 그러나 서비스 이용자에 의한 평가에 관해서는 일·한 양국이 그다지 실시되고 있지 않는 것이 현실적이다.

### 가족의 서비스 만족을 결정하는 것 : 이용자의 대리 평가로서

본래, 시설 서비스의 평가에는 그 이용자 본인도 참가해야 할 것이다. 하지만, 고령자 시설의 대부분의 이용자는 신체적·인지적 능력을 고려할 때에 서비스 평가에 참가하는 것이 곤란한 경우가 많다. 이 같은 경우에는 서비스 이용자에 가장 가까운 가족을 조사의 대상으로 하고 있다. 여기서 우리들은 2004년에 일본 (172가족)과 한국(168가족)의 시설 이용자 가족을 대상으로 그들의 서비스 만족도에 영향을 주는 요인에 관해서 일본과 한국의 시설 입소자 가족에 앙케이트 조사를 실시하였다. 서비스 만족도에 영향을 주는 요인을 밝힘으로서 이용자의 가족이 무엇을 기준으로 서비스를 평가하는가를 추측할 수 있을 것이다.

그럼, 조사 결과를 보기 전에 주의 하지 않으면 안 되는 것이 하나 있다. 그것은 일·한의 각 시설의 이용자와 그 가족을 둘러싼 상황이 크게 다르다는 점이다.

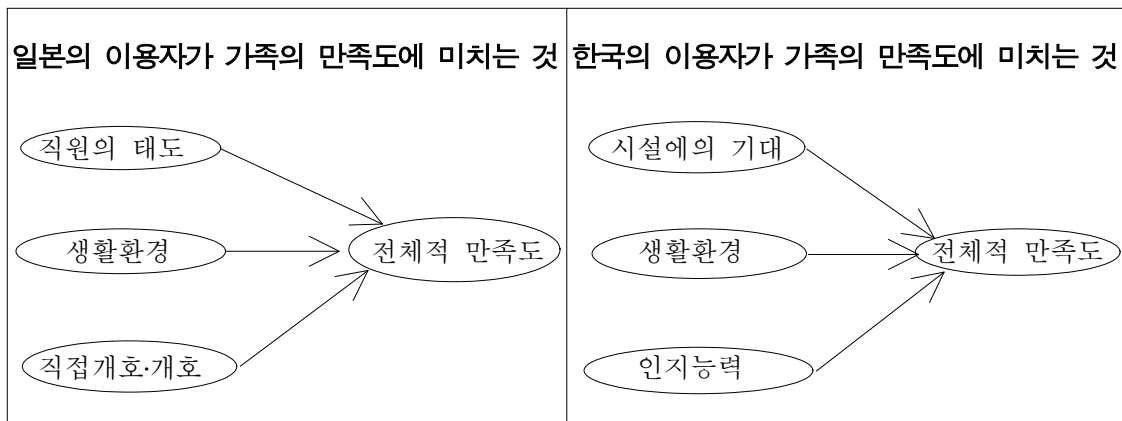
일본에서는 이미 2000년부터 개호 보험제도가 실시되어 고령자 복지시설의 이용자도 그 가족도 서비스 소비자로서 계약·권리에 대한 의식이 높다고

생각되어진다.

한편 한국에서도 일본·독일과 같은 개호보험제도 창설이 적극적으로 논의되고 있다. 하지만 실제로 일반 서민층에 이용할 수 있는 시설 수는 절대적으로 부족하여 유료시설의 경우에는 커다란 부담이 뒤따르게 된다. 결국, 고령자 복지시설의 이용자의 대부분은 생활 부조로서 시설에 입소하고 있는 것이다. 한국에서는 전통적인 “효행·충효”로서 ‘효’ 사상, 결국 가족의 부양의 무가 강조 되어져 왔다. 따라서 노친을 시설에 입소시키는 것은 갈등을 동반하는 일임에 틀림이 없다는 점도 이해해둘 필요가 있을 것이다. 이 조사 결과는 일·한의 시설 이용자의 가족의 의식 구별의 비교로서 보는 것 보다 다른 상황 하에 있는 이용자와 그 가족의 니드의 일단으로 보아야 한다고 생각한다.

그림1은 조사의 결과를 정리한 것이다.

그림1 한국과 일본의 이용자가 가족의 만족도에 영향을 미치는 것



일본에서는 ① 직원이 이용자에게 서비스를 제공할 때 태도가 좋은 정도, ② 시설의 물리적 환경이 좋은 정도, ③ 직접개호·개호서비스가 좋다고 평가되는 정도가 이용자가족의 만족도에 공헌하고 있는 것이 나타나 있다. 일본 가족의 만족도에는 시설의 하드면과 소프트면의 양면에 영향이 미치고 있는 것 같다. 이 결과부터 시설에서 실제로 생활하는 “이용자의 입장”에 근거하여 서비스 평가가 이루어지고 있다고 볼 수 있다.

한편, 한국에서는 ① 시설에 대한 일반적 기대감의 높은 정도, ② 시설의 물리적 환경이 좋은 정도, 그리고 ③ 이용자의 인지능력이 낮은 정도, 이용자 가족의 만족도에 공헌하고 있는 것이 나타나 있다. 일본의 가족과 마찬가지로 생활의 장소로서 시설의 하드면을 중시하고 있다는 점이 공통점으로

나타나 있는 한편 ① 가족의 시설에 대한 기대감과 ② 이용자의 인지능력의 정도라고 하는 특징적인 결과도 나왔다. 이것은 요개호 고령자를 모시고 있는 가족의 니드 충족에 기반하여 서비스 평가가 이루어지고 있다고 볼 수 있다. 한국에서도 일본과 마찬가지로 핵가족화·여성의 사회참가의 증가에 의해 가족의 개호 기능의 취약화되고 있어 최근에는 인지증(차매)의 노친을 모시고 있는 가족의 개호 곤란 상황은 사회문제화 되어가고 있다고 말할 수 있으며 이 같은 배경이 이번 결과에 반영되어진 것이 아닌가 여겨진다.

그리고 시설이 이러한 가족의 의견을 서비스에 반영한다면 이용자의 “생활의 장인 시설에 관해서 신체적·심리적·사회적으로 만족해 가는 상태, 즉 웰빙(Well-Bing)을 실현한다는 관점에서 점검·정비·개선 될 것 이다.

또한, 직원의 개호 기술에 관해서도 요구되는 수준에 달하고 있는 가를 평가하여 기술 수준의 향상을 목적으로 기능훈련의 기회와 장소를 적절히 설정해야 할 것이다. 그외에 근무태도에 관해서도 이용자에게 불쾌감을 느끼게 하지 않는가를 체크하여 이용자가 선호하는 근무태도의 절차가 필요되어 질 것이다.

## 직원의 근무만족을 결정하는 것

다음으로 서비스의 질을 생각하는 시점으로 시설에서 일하는 직원의 근무 만족이라는 점에 관해서 논하고자 한다. 일본의 이용자의 가족에 대하여 조사결과에도 있었지만 직원의 태도는 서비스의 질을 생각하는데 중요한 요소이다. 실제로, 神部(간베)외 조사연구인들(2002)이 일본에서 개호보험제도가 시작하기 직전인 1999년에 실시한 조사연구에서 직접 이용자에게 시설 서비스에 관해서 만족도를 알아본 결과, 직원의 태도가 서비스 만족도에 가장 많은 영향을 미치고 있다는 것이 밝혀졌다. 조사연구인들(2002)은 “입소자의 종합적 만족도를 높여가는 데는 시설직원은 대인원조기술의 향상과 직업윤리를 준수하고 전문직으로의 의식을 높여 입소자와 좋은 인간관계를 형성하는등 소프트면에서 배려가 필요하다”고 결론 내리고 있다.

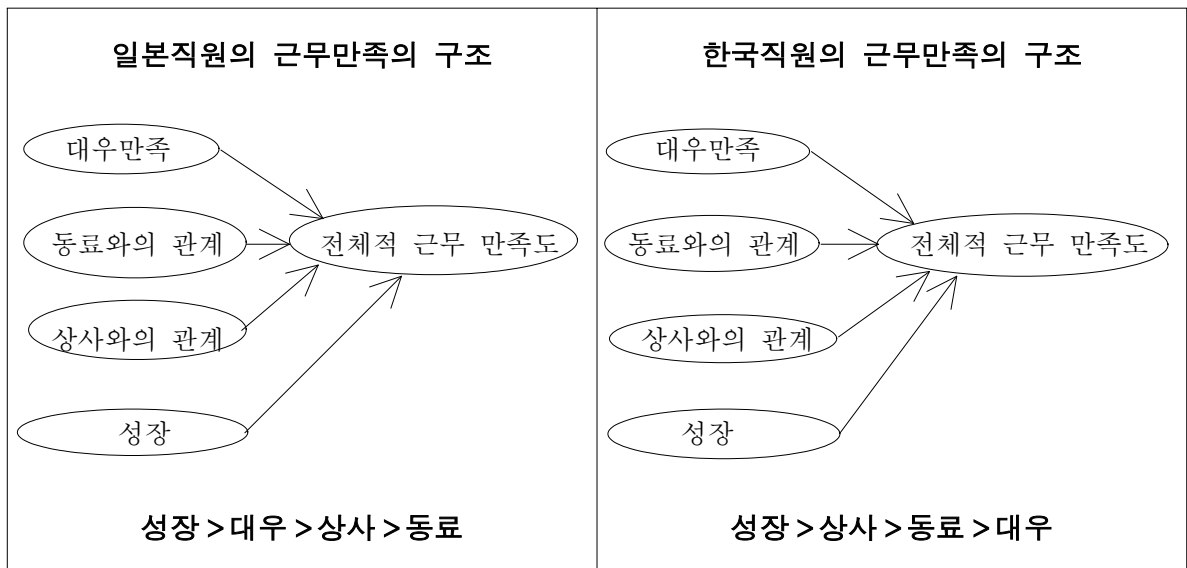
이용자의 서비스 만족도가 직원에게 좌우된다면 시설은 직원의 질 향상에 인적자원관리를 전개할 필요가 있을 것이다. 하지만, 일본 뿐 만 아니라 동아시아의 복지 분야에 있어 인적 자원관리에 관한 연구는 거의 실시되지 않고 있다. 예를 들면 인적자원관리에 있어서 중요한 조직행동, 이직이나 결근 등에 영향을 주는 요인으로서 생각되어지는 직무만족에 관해서도 고령자 복지시설의 직원을 대상으로 한 연구는 일.한양국에서 그다지 실시되어지지 않



고 있는 실정이다. 직원에게 있어서 시설에서의 일이 불만으로 가득하다면 그들은 일에 대한 의욕을 잃고 그 결과로서 근무태도를 악화시키고 개호기술에 질을 저하시켜버린다는 생각은 자연스러운 것이고 이에 따라서 최종적으로 불이익을 받는 것은 시설의 이용자들 이라는 생각을 잊어서는 안 될 것이다. 직원이 일에 만족감을 가지고 그 결과 서비스 운영자로서 직원의 질이 향상된다면 시설은 자신의 서비스의 질을 알아볼 때, 직원의 근무 만족의 실태를 파악하고 필요에 응한 개선책을 마련해야 한다는 생각은 당연하다고 생각된다.

그러면 계속해서 일·한의 직원들의 근무 만족은 어떠한 구조를 가지고 있는가에 대해 살펴보기로 하였다. 2001년에 일본에서 이루어진 조사연구에 의하면 일본의 시설직원의 전체적 근무만족도에는 “대우에 관한 만족도” “동료와의 관계에 관한 만족도” “상사와의 관계에 의한 만족도” “성장욕구에 관한 만족도”가 영향을 미치고 있다고 한다. 또한 여기서 “성장욕구에 대한 만족도”란 “인간으로서 직업인으로서의 성장이 일을 통하여 획득되어지는 실감의 정도”를 말한다. 이러한 욕구만족이 전체적 근무 만족도에 대해 영향을 미치고 있는 점에 대해 한국의 시설직원을 대상으로 2004년에 조사를 실시하였다. 그림2는 조사결과를 정리한 것이다.

그림2 일·한의 시설직원의 근무만족의 구조



결과는 한국직원의 직원만족도는 일본과 같이 4개의 욕구만족도에 영향을 미치고 있다는 것이다. 단지 각각의 욕구만족도의 영향력의 정도는 일·한에

차이가 있었다. 일본직원의 전체적 근무태도는 “성장욕구에 관한 만족도” “대우에 관한 만족도” “상사와의 관계에 대한 만족도” “동료와의 관계에 대한 만족도”의 순으로 영향력이 큰 것에 반해 한국직원의 전체적 근무만족도는 “성장욕구에 관한 만족도”의 순으로 영향력이 크게 나타났다.

두려나 각각의 욕구만족도에 대한 영향력의 정도에는 차이점이 있지만 일·한양국에 있어서 “성장욕구에 대한 만족도”가 다르게 돌출하여 전체적으로 근무 만족도에 영향을 미치고 있는 점은 매우 흥미 깊은 결과라고 생각한다. 근무만족연구가의 무라스기(1997)는 “일하는 것은 수입을 얻는 일임과 동시에 자신의 능력을 구체적으로 발휘하고 성장하고 다른 사람과 협력하고 교류하는 사회라는 커다란 세계에 참가하여 공헌하는 활동”이라고 정의하고 있다. 일·한직원이 “대우”라는 수단적 욕구보다는 “성장”을 염두해 두고 일하고 있는 것은 복지에 중사를 하는 “의미”를 우리들에게 알려주는 것 같다.

이용자(의 가족)서비스와 만족도에 직원의 태도가 영향을 미치고 직원의 태도가 일을 통하여 획득한 직원 만족에 영향을 미친다고 하는 일련의 관계가 평가에서 보여진다면, 시설은 하드면 뿐만 아니라 소프트면에서도 서비스의 질의 향상을 위해 노력할 수 있을 것이다. 이것은 끊임없는 노력이 요구되어지며 그 나아갈 방향은 가장 가까이 있는 이용자와 그 가족, 그리고 직원들이 제시해줄 것이다.

## 결론

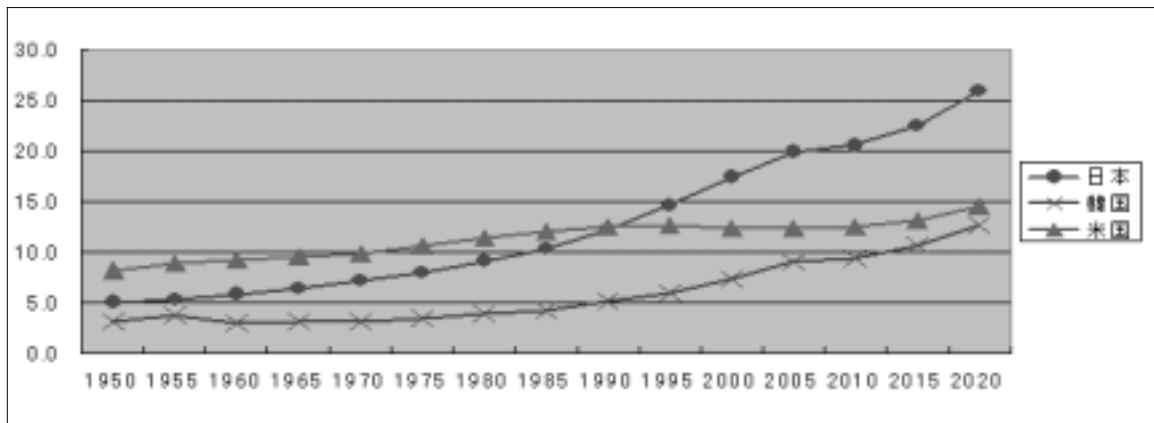
일본의 급속한 고령화가 멈출 추세는 보이지 않는다. 현재, 일본에서는 65세 이상의 인구 비율은 20%를 넘어서고 있으며 OECD에 의하면 2020년에는 26%에 달하고 4명에 한 사람이 고령자가 되는 시대가 곧 다가오게 된다. 그 중에서 2000년에 시행되는 개호보험제도의 재정적인 문제를 비롯하여 많은 문제를 직면하고 있으며 결코 순조롭지만은 않다.

한국에서도 일본처럼 급속한 고령화가 되지 않기를 바라고 있다. 2000년 65세 이상의 인구 비율이 7%로 기록되어 고령화 사회에 돌입하였으며 2019년에는 65세 이상의 인구 비율이 14%에 달하여 고령사회를 예상하고 있다. 이것은 한국이 고령화 사회에서 고령사회로 이동하기까지 18년도 걸리지 않으며 일본의 24년, 미국의 72년과 비하여 너무나도 빠른 속도로 인구의 고령화가 진행되고 있다.

인구의 고령화는 개호를 필요로 하는 사람들이 앞으로 더욱더 많아지는

것을 의미한다. 증대하는 개호수요에 대응하기 위해서는 “재택개호”와 “시설개호”의 양방에서 개호서비스의 충실을 목표로 할 수밖에 없다. 그러나 “재택”이라는 선택에 관해서는 가족의 개호기능의 취약화와 일본·한국의 어려운 재택사정 등을 고려하면 어려운 상황이고 일본도 한국도 개호복지시책에 있어서 시설케어라는 선택은 계속해서 중요한 역할을 맡아 갈 것이다.

그림 3 고령화 비율의 추이



출전: OECD Factbook 2006: Economic, Environmental and Social Statistics

개호 수요에 맞는 시설의 수는 필요하다. 또 동시에 개호 서비스의 질도 확보하지 않으면 안 된다. “효율성”과 “효과성”을 감안하지 않으면 안 되는 것은 물론이지만 전술한 바와 같이 “이용자 본위”의 시점에 서서 이용자와 그 가족이 안심하고 생활할 수 있는 시설 만들기를 위해 노력해야 할 것이다. 또 시설의 직원에게 있어서도 자신들이 제공하고 있는 서비스가 이용자의 생활에 도움이 되고 있다고 실감 했을 때 자신들의 일에 자부심을 가지게 되기를 바라는 바이다.

## 프로필

### 이 정원 (李 政元)

간사이복지과학대학 강사

Washington University (St.Louis) 사회복지대학원 석사과정수료,

M.S.W.(사회복지학석사)

간사이학원대학 대학원 사회학 연구과 박사과정 후기과정수료,

박사(사회복지학).

간사이복지과학대학 전임강사, 간사이학원대학 대학원 비상근강사.