

일본의 노인개호시설 이용실태 및 소비자 피해 분석

이현진 (성신여대 가족소비자학과 전임강사)

우리나라 노인인구는 전체인구의 9.8%로 이미 고령화 사회에 진입했고 2018년이 되면 노인인구가 전체 인구의 14.3%에 이르는 실질적인 고령사회가 될 것으로 예측되고 있다. 이에 대한 정부대책으로 2007년 4월 노인장기요양법의 제정 공포와 함께 2008년 7월에는 노인장기요양보험제도가 시행되었으나, 노인요양시설 및 서비스에 대한 인프라는 매우 부족한 현실이다. 노인요양시설은 가족으로는 대용할 수 없는 요보호대상자에 대한 보호, 치료, 훈련 및 재활서비스를 제공하는 사회공공적 역할에 대한 국민적 기대에 부응할 수 있어야 한다. 그러나, 현재 운영되고 있는 노인요양시설은 그 중요성을 감안할 때 운영의 전문성이나 서비스 공급의 효율성을 충분히 확보하지 못하고 있으며, 시설의 지역편중, 낮은 입소율, 전문 인력의 미확보, 서비스 연계체계의 미 확립, 시설종사자의 전문성 부족, 이용자 불만족 등 많은 문제점을 보이고 있다. 이러한 우리의 현 상황에서 노인장기요양보험제도 시행에 따른 노인요양시설 및 서비스의 운용현황과 문제점에 대한 구체적인 조사연구 또한 매우 미비한 실정이다.

일본의 경우 1997년 개호보험법이 제정되고 2000년 4월 제도가 본격 도입되었다. 제도시행 이후 재택 및 시설 서비스의 이용은 급속히 확대되었고, 2005년 4월 개정 개호보험법이 새롭게 시행되는 등 제도적인 차원에서도 보완과 개선을 거듭하며 안정적으로 정착되어가고 있는 상황이다. 일본의 개호보험서비스 이용자는 2005년 현재, 시설서비스 이용자가 78만 명, 재택서비스 이용자가 258만 명으로 매년 증가 추세에 있다. 이렇듯 노인개호서비스의 이용이 제도화와 함께 보다 확대되면서 노인요양서비스에 대한 인식은 과거와 달리 현저히 변화하게 되었다. 즉, 기존에 노인요양서비스 이용에 대한 개념이 복지로부터 계약이라는 법률행위를 근간으로 제공되는 소비자거래의 의미로 크게 작용하게 된 것이다. 이에 따라 서비스이용자는 스스로 요양시설과 서비스를 선택하는 계약의 주체가 되었다. 즉, 서비스 이용자가 계약행위를 하는데 있어 또는 시설 및 서비스의 내용과 실제 이용에 있어서 발생할 수 있는 문제점 및 권리 침해 사항은 심각한 노인 소비자문제로 부각되었다.

본 연구에서는 노인요양보험제도가 우리보다 앞서 시행되었으며 그간의 경험을 축적하고 있는 일본의 노인개호시설 및 서비스 이용에 있어서의 구체적인 실태와 서비스 제공 과정에서 발생하고 있는 각종 소비자 피해사례를 중점적으로 고찰하겠다. 본 연구를 통하여 앞으로 우리나라의 노인장기요양제도 및 요양시설 서비스 이용에 있어 발전 방향과 개선점에 대한 시사점을 모색하고자 한다.

일본의 경우, 유료노인시설에 대한 수요가 증가하고 이에 따른 소비자상담은 2000년 이후 900건 가까이 접수되고 있는 상황이다. 노인시설서비스에 해당하는 고령자 흡은 이용자의 특성에 따라 특별양호노인홈, 노인보건시설, 인지증고령자그룹홈, 유로노인

홈으로 크게 나뉜다.

국민생활센터 및 전국의 소비생활센터에 접수된 고령자 홈 시설서비스 관련 2005년 2006년의 상담 데이터를 분석한 결과, 퇴소 및 계약해지와 관련한 상담이 가장 많았다. 특히, 퇴소 시 정산과 관련하여 이용료의 과다 청구, 시설리폼요금 등의 청구에 대한 상담, 시설로부터 일방적으로 퇴소를 요구받은 상담 등이 있다. 한편, 서비스의 질, 사고 및 안전성에 관한 상담으로는 시설의 부실한 식사로 인한 영양실조, 전염병, 골절사고 등 불충분한 서비스로 인한 불만이 많았다. 한편, 시설의 도산, 경영악화 등으로 인한 퇴소, 환불을 둘러싼 상담, 이용자의 재산관리에 대한 상담도 있었다. 시설의 책임자로부터 통장과 인감 등을 맡겨 달라, 주식의 배당금이 시설로 입금되거나 연금이 시설의 직원에게 이체되는 등의 사례가 있었다. 입소 및 계약과 관련한 상담으로는 시설 견학 당시 계약을 강요받은 경우, 이용요금에 대한 과장광고, 계약서를 받지 않은 경우, 계약 시 중요사항에 대한 설명이 빠진 경우 등이 있었다.

일본의 경우 2000년 개호보험제도의 도입과 함께 이같이 이용자에 대한 소비자 피해가 심각한 상황에서 시설서비스의 선택 지원과 개호서비스의 질 확보를 위해서 노인복지법과 개호보험법이 여러 차례의 개정을 거치게 되었다. 이와 함께 개호서비스 이용자로부터 불만상담을 듣고 사업자 및 행정 사이에서 문제해결을 돋는 개호상담원 화견사업을 비롯하여 성년후견제도, 지역복지권리옹호사업, 개호 서비스의 제3자평가제도, 개호서비스 정보공표제도가 실시되었다. 그러나 개호상담인, 제3자평가기관의 평가조사자, 성년후견인, 개호서비스정보공표제도의 조사원 등을 대상으로 한 노인시설서비스 관련 조사연구(2006) 등에 따르면 시설이용자의 50% 이상이 서비스에 불만을 가지고 있으며 특히 이들 중 상당 수가 학대, 폭력 및 외설 등 서비스 직원의 태도 등에 불만을 가지고 있는 것으로 나타났다. 특히 노인보건시설 및 특별양호노인홈의 경우 불만의 정도가 더 높은 것으로 나타났다.

노인요양시설 및 서비스 사업자에 대한 정부의 지도감독과 규제체계에 대한 문제는 우리나라의 경우에도 앞으로 제도 시행에 있어 매우 중요한 내용으로 인식되며 특히 소비자정책의 측면에서도 이에 대한 구체적인 논의가 필요한 사항일 것이다.