

일본의 안부 확인 서비스: IoT와 사람이 결합된 중층적 케어의 가능성

Safety Confirmation Service in Japan: Possibility of Human-Combined Care with IoT

임덕영(한국보건사회연구원 부연구위원)

고령화가 급속하게 진행되는 가운데 홀로 사는 고령자 가구가 지역에서 안심하고 살아갈 수 있도록 하는 다양한 지원 체계 구축이 과제로 부상하고 있다. 일본에서는 이를 위한 기반 서비스로 안부 확인 서비스의 중요성이 커지고 있다. 중앙정부와 지자체는 다양한 주체가 참여하는 안부 확인 서비스 네트워크 구축을 위한 사업을 실시하고 관련 가이드를 마련하고 있으며, 최근에는 민간 업체를 중심으로 사물인터넷(IoT) 기술을 활용한 유료 서비스도 보급되고 있다. 안부 확인 서비스는 위험 요소를 조기에 발견하고 응급 대처를 가능하게 할 뿐 아니라 지역사회의 다양한 사람들과의 교류를 촉진하는 역할을 한다. ‘독거노인’에 대한 사회적 관심이 높아지고 있는 한국에서도 안부 확인 서비스를 단순히 생사를 확인하는 서비스가 아니라 누구라도 안심하고 생활할 수 있는 지역 만들기 활동의 일환으로 발전시킬 필요가 있다.

1. 들어가며

고령화가 급속하게 진행되고 있는 가운데 홀로 사는 고령자 가구도 증가할 것으로 예상된다. 홀로 사는 고령자는 다양한 위험에 노출될 수 있다. 응급 상황에 대한 대처가 늦어질 수 있으며 사회적 교류가 적어 지역사회에서 고립될 수도 있다. 고령자가 자신이 살던 지역과 주거에서 가능한 한 오랫동안 안전하게 살아가기 위해서는 이러한 위험 요소를 줄여 나가는 사회적 노력이 필요하다. 더불어 위험 요소를 조기에 발견하고 대응할 수 있는 시스템을 구축하여야 한다. 특히 지역사회나 가족 관계가 크게 변화하는 가운데 다양한 주체를 통한 중층적인 고령자 돌봄 체계를 구축해 나가는 것이 중요하다.

한국에 앞서 고령화 사회에 접어든 일본에서는 고령자가 자택에서 생활할 수 있도록 하는

기반 서비스로 ‘안부 확인 서비스’에 역점을 두어 왔다. ‘안부 확인 서비스’란 일본어로 ‘미마 모리(見守り) 서비스’이다. 미마모리는 ‘계속 지켜봄’을 의미하는데, 법적으로 명확하게 정의된 용어는 아니다. 연구자나 행정 기관에 따라 조금씩 다른 의미로 사용하지만, 대체로 ‘고령자만으로 구성된 가구의 안부 확인이나 사회적 고립 예방을 목적으로 한 활동’(下開千春, 2011, p. 4)을 의미한다.

안부 확인 서비스의 특징 중 하나는 서비스의 예방적 성격에 있다. 안부 확인 서비스는 위험 요소를 조기에 발견하는 것이 주된 목적이다. 그래서 대상자 폭도 넓다. 와병 상태로 꾸준히 의료적 돌봄이나 활동 지원을 받고 있는 고령자뿐 아니라 아직 항시적인 돌봄이 필요하지 않은 고령자, 신체 활동은 할 수 있지만 치매 등으로 주기적인 안부 확인이 필요한 고령자도 주요 대상이 된다.

또 IoT와 접목된 민간 업체의 유료 안부 확인 서비스도 증가하고 있다. 하루 종일 고령자를 지켜보는 것은 사실상 불가능하다. 출입이나 움직임을 감지할 수 있는 센서나 카메라 등을 활용하여 응급 상황 발생을 포착하거나, 간단한 조작만으로 응급 상황임을 알릴 수 있도록 하는 기기가 효율적일 수 있다. 각 민간 업체는 자신들의 기존 상품이나 시스템을 활용하면서 유료로 안부 확인 서비스를 제공하고 있으며, 이 안부 확인 서비스 사업은 급속하게 성장하고 있다. 일본 정부나 지자체는 이러한 민간 업체와 협정을 맺거나 지원하면서 민간 업체를 지역사회 안부 확인 시스템 구축에 활용하는 사례도 늘고 있다.

한국에서도 2017년 개정된 노인복지법에서 ‘홀로 사는 노인’에 대한 지원을 명시하고 5년마다 독거노인 종합지원대책을 수립하는 등 홀로 사는 고령자에 대한 지원을 강화하고 있다. 또 서영길 외(2018)의 연구에서 분석하고 있듯이 IoT와 접목한 독거노인 혹은 노인 대상 서비스도 국내에서 다양한 목적으로 확장 보급되고 있다. 이 글에서는 일본의 안부 확인 서비스의 실태를 분석하여 확대되고 있는 한국의 독거노인 지원에 대한 시사점을 도출하고자 한다.

2. 안부 확인 서비스의 사례

가. 중앙정부 사업: 안심생활창조사업(2009~2011년)

지자체의 자체 사업인 안부 확인 서비스는 꽤 오래전부터 유지되어 왔다. 또 최근의 지역 포괄 돌봄 시스템에서도 안부 확인 서비스는 주요한 수단으로 자리매김하고 있다. 중앙정부

는 이러한 사업을 지자체에서 좀 더 집중적으로 수행할 수 있도록 2009년부터 3년간 시범 사업으로 ‘안심생활창조사업’을 실시하였다. 이 사업은 기존의 공적 서비스 대상이 아닌 사람도 가족의 지원 없이 지역에서 안심하고 살아갈 수 있게 하는 것을 목표로 하였다. ‘안부 확인 서비스’와 ‘장보기 지원’을 생활 유지의 최소한의 지원인 ‘기반 지원’으로 설정하였다는 점이 특징이다. 그리고 58개 시정촌을 선발하여 3년간 시범 사업을 실시하였다.

이 사업에서는 안부 확인 서비스가 주요 활동 요소인데 그 특징으로 다섯 가지 요소를 추출하였다(安心生活創造事業推進検討會, 2011, p. 10). 이를 통해 안부를 확인하는 활동의 주요 예상되는 효과를 알 수 있다.

- ① ‘조기 발견(안부 확인, 변화 탐지)’
- ② ‘조기 대처’
- ③ 범죄 피해 등을 예방하는 ‘위기 관리’
- ④ 생활에 필요한 정보 제공이나 조언을 제공하는 ‘정보 지원’
- ⑤ 고독감을 줄이고 안심하게 해주는 ‘불안 해소’

이를 위해 이 사업은 세 가지 원칙을 내세우면서 활동을 구조화한다. 첫째 원칙은 기반 지원을 필요로 하는 사람과 그 욕구의 파악이다. 이를 위해 내각부의 의식 조사를 바탕으로 안부 확인 지원이 불필요한 사람으로 중학교 1학구¹⁾ 기준으로 350명 중 250명 정도로 추계하였다. 또 안부 확인이 필요한 나머지 100명에게는 상태에 따라 정기, 비정기 안부 확인이 필요하며 본인이 거부하는 사람에게까지도 적극적으로 대응하도록 요청하였다.

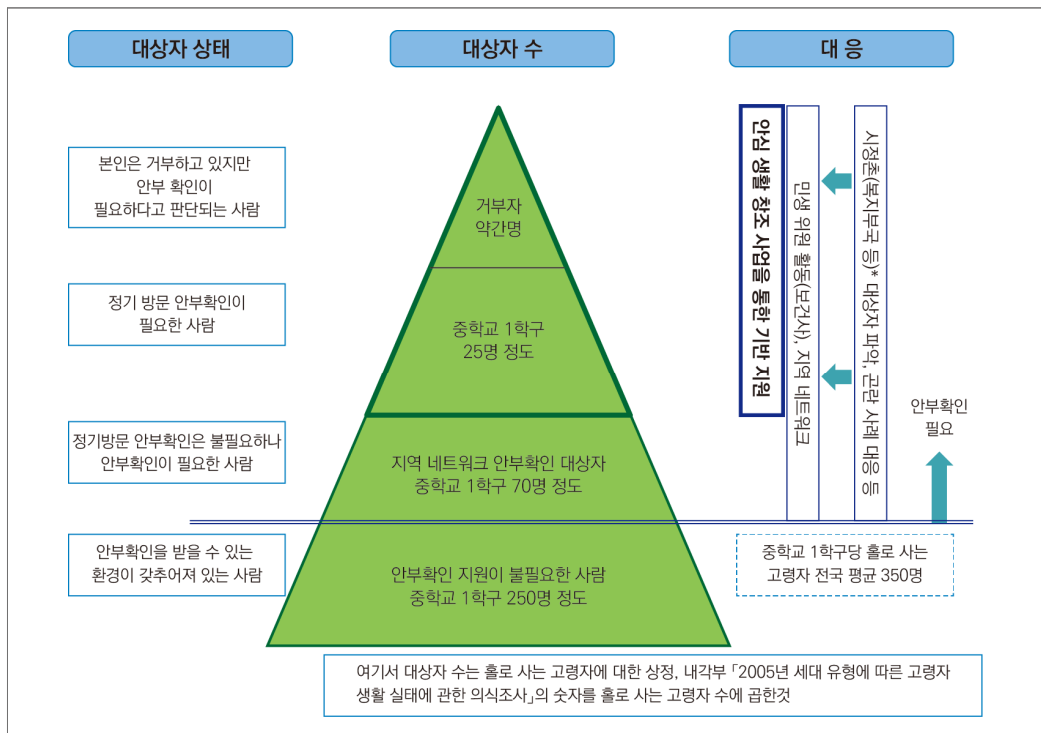
둘째, 기반 지원이 필요한 사람을 빠짐없이 포괄하는 체제이다. 가족의 안부 확인뿐 아니라 친구, 주민이나 민생위원, 살롱이나 서클 참가, 공적 서비스 등의 사회적 관계 속에서 안부 확인이 빠짐없이 이루어지도록 한다. 셋째, 지역의 안정적이고 자주적인 자원 확보를 위해 노력한다. 지역 복지의 재원으로 크게 일반 자원, 보험료, 이용료가 있는데 그

1) 학구는 학교에 통학하는 학생의 거주지를 규정하는 구역을 말한다. 기초지자체 행정 단위와 일치하지 않는다. 그런데 일상생활권역 단위로 활용되는 경우가 많다. 예를 들어, 후생노동성이 2012년부터 시작한 ‘지역 포괄 돌봄’ 정책은 다양한 생활 지원 서비스가 일상생활권역에서 적절히 제공될 수 있는 체제를 지향하는데, 일상생활권역 단위로 시정촌 단위를 활용하는 지자체가 가장 많으나, 두 번째가 중학교 학구였다(西野辰哉·大森數馬, 2014, p. 1109).

의 기부금이나 찬조금 등 민간의 자체적인 네 번째 재원 확보를 위해 활동하는 것을 원칙으로 하였다.

이처럼 안심생활창조사업은 안부 확인 서비스를 통해 도움이 필요한 사람들을 지원하고, 이에 필요한 재원을 만드는 모델이다. 그리고 안부 확인 서비스와 관련된 인적 자원, 사회적 관계망이 고려되며 지역 내에서 자체적인 시스템을 구축하고자 하였다.

그림 1. 안심생활창조사업 흐름



자료: 安心生活創造事業推進検討會. (2011). 『安心生活創造事業成果報告書』 p. 11.

나. 지자체의 안부 확인 서비스: 도쿄도를 중심으로

1) 고령자 등의 안부 확인 가이드북을 통해 본 도쿄도 안부 확인 네트워크(2013년~)

도쿄도는 체계적인 안부 확인 서비스를 제공하기 위해 『고령자 등의 안부 확인 가이드북』을 출판하고 있으며(東京都福祉保健局, 2018a)²⁾ 이는 <표 1>과 같이 구성되어 있다. 제1장에서는 고령자 대상 안부 확인 네트워크의 필요성과 구성 내용을 설명하고 있다. 여기에서

안부 확인은 크게 세 가지로 구분하여 각각의 안부 확인이 적절하고 유기적으로 연계되어야 한다고 밝히고 있다. 제2장에서는 안부 확인 서비스의 내용, 제3장은 인재 육성, 제4장은 개인 정보의 내용으로 구성되어 있다. 가이드북에 따르면 안부 확인 네트워크 조직은 기초지방자치단체인 시구정촌, 지역포괄지원센터의 고령자 안부 확인 상담 창구, 지역 주민으로 구성되며, 또한 가이드북은 고령자의 이상을 알아차리고 각각의 상황에 대응하는 방법의 원칙과 예시를 제시하고 있다.

도쿄도는 안부 확인을 크게 ① 따뜻한 안부 확인 ② 담당자가 수행하는 안부 확인 ③ 전문적 안부 확인으로 나누고 있다. 이러한 분류는 안부 확인의 목적과 활동 주체, 전문성, 내용 등에 따른 분류이며 이 세 가지의 안부 확인이 각 대상자의 상황에 맞게 적절히 연계되어야 한다는 점을 강조하였다.

표 1. 도쿄도 안부 확인 서비스 가이드북 목차

제1장 고령자 등 안부 확인 네트워크에 대하여	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지금, 왜 안부 확인이 필요한가 2. 안부 확인의 방법 3. 안부 확인 네트워크의 구조 4. 안부 확인 네트워크 각 주체의 역할 5. 민간 사업자와의 연계 및 협정에 대하여
제2장 안부 확인 활동의 기본 흐름과 포인트	<ol style="list-style-type: none"> 1. 알아차리기, 상담 2. 주민 상담 전문 기관의 정보 수집과 대응 조정(어센스먼트) 3. 지역에서 지원하고 안부 확인을 하기 위한 대응 사례 4. 대응 후 평가
제3장 안부 확인을 담당할 인재 육성	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역 주민 안부 확인 활동 참가 촉진 2. 지역포괄지원센터, 고령자 안부 확인 상담 창구 상담원 육성
제4장 개인 정보의 적절한 공유에 대하여	<ol style="list-style-type: none"> 1. 안부 확인 활동에서의 개인 정보의 중요성 2. 개인 정보의 기본적 관점에 대하여 3. 안부 확인 활동에서의 개인 정보 공유에 관한 Q&A
제5장 자료편	생략

자료: 東京都福祉保健局. (2018a). 『高齢者等の見守りガイドブック—誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために』 목차 정리.

2) 2013년 6월 초판을 간행하였으며 2019년 1월 3판까지 발행하였다. 가이드북의 핵심 내용을 간추린 요약본 『주민 여러분을 위한 고령자 등 안부 확인 가이드북』도 출판하였다(東京都福祉保健局, 2018b).

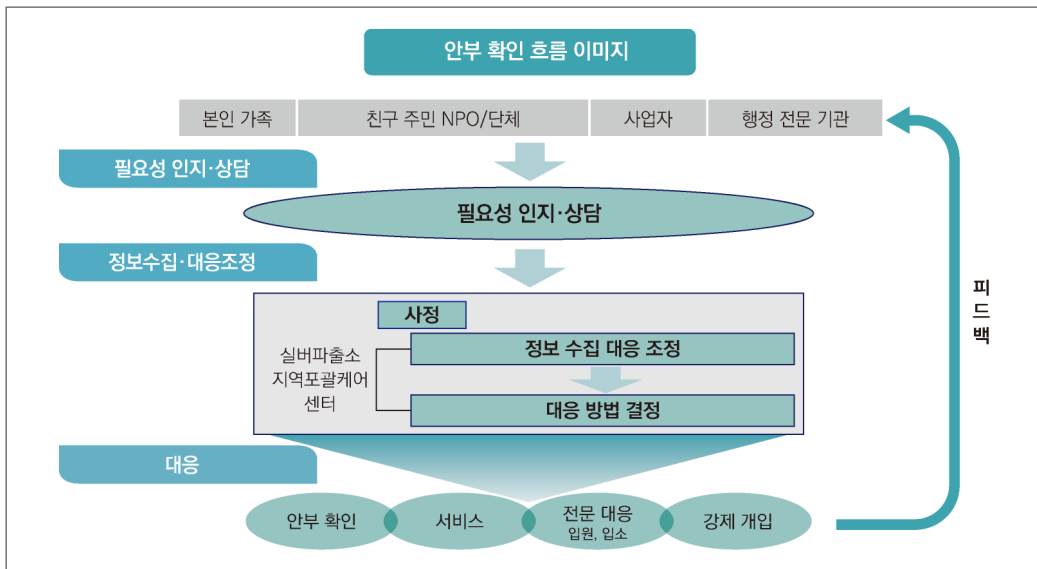
표 2. 도쿄도의 안부 확인 구분

① 따뜻한 안부 확인	지역 주민이나 민간 사업자가 일상생활, 일상 업무 중에 평상시와 다르거나 이상하다고 느끼는 사람이 있다면, 전문 상담 기관과 상담하는 등 지역에서 따뜻하게 이루어지는 안부 확인 활동
② 담당자가 수행하는 안부 확인	정기적인 안부 확인이나 대화가 필요한 사람을 민생·아동위원, 노인 클럽, 주민 자원 활동가가 방문하는 등 담당자를 정하여 정기적으로 행하는 안부 확인 활동
③ 전문적 안부 확인	인지증, 학대를 비롯하여 대응하기 곤란한 문제를 안고 있는 사람에 대해 지역포괄 지원센터, 실버 파출소 등 전문 기관 직원이 전문 지식을 가지고 행하는 안부 확인

자료: 東京都福祉保健局, (2018a). 『高齢者等の見守りガイドブックー誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために』, p. 3.

그리고 도쿄도의 안부 확인 흐름은 먼저 다양한 주체를 상정하며, 각각의 주체는 안부 확인 네트워크를 통해 연계되어 있다. 이들은 안부 확인을 통해 추가적인 서비스 제공의 필요성을 알아차리는 데서 시작하며³⁾, 이후 상담을 통해 관련 정보 수집과 대응방법을 결정한다.

그림 2. 도쿄도 안부 확인 흐름 이미지



자료: 東京都福祉保健局, (2018a). 『高齢者等の見守りガイドブックー誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために』, p. 29.

3) 기본 항목으로 총 15개가 제시되며 추가도 가능하다. 주요 내용은 다음과 같다. ① 기운이 없고 말랐다. ② 인사를 하지 않는다. ③ 최근에 모습이 보이지 않는다. ④ 방문했는데 답이 없다(불은 켜져 있고 문은 열려 있다). ⑤ 이상한 악취가 난다. ⑥ 신문 우편물이 쌓여 있다. ⑦ 세탁물이 널려 있는 채 그대로이다. ⑧ 옷차림이 흐트러져 있다. ⑨ 대화의 논리가 맞지 않는다. ⑩ 금전 관리가 잘되고 있지 않다. ⑪ 몸에 멍이 있지만 관련된 이야기를 하려 하지 않는다. ⑫ 집 안에서 비명이 난다. ⑬ 이사한 직후라서 주변과 익숙지 않다. ⑭ 가족 환경이 바뀌었다. ⑮ 알지 못하는 사람이 드나든다(東京都福祉保健局, 2018a, p. 145).

이때 중심이 되는 기구는 지역포괄케어센터와 고령자의 안부 등을 담당하는 실버 파출소 등이다. 이 과정에는 사정 평가 시트가 마련되어 있어 항목별 대응 방안이 알기 쉽게 정리되어 있다. 이후 정기적인 안부 확인 외에도 사회복지서비스나 입원 및 입소 등 전문적 서비스로의 연계, 불가피한 상황에 한해 강제 개입 등을 하게 된다. 이와 같은 대응은 피드백을 통해 다시 반복된다.

2) 민간 사업자와의 안부 확인 협정

도쿄도는 안부 확인의 폭을 넓히고자 민간 사업체와 고령자의 안부 확인 협정을 맺고 있다. 협정을 맺은 기관의 직원이 일상 업무를 하면서 고령자의 상태가 이상하다고 느끼면 지자체나 지역포괄지원센터, 경찰, 소방서 등 안부 확인 전문 기관이나 응급 대처 기관에 연락하도록 하는 것이다. 예를 들어 금융기관과 같이 대면 서비스를 제공하는 기관은 얼굴 등을 통해 건강 상태나 이상을 알아차릴 수 있다. 배달 업체는 집을 방문하여 평소와 다른 징후를 탐지할 수 있다. 도쿄도와 협력을 맺은 업체는 2018년 12월 현재 총 53개이다(東京都福祉保健局).

3) 세이프티넷(Safety net) 주택의 안심 서비스 지원 시범 사업

도쿄도의 고령자 안부 확인 가이드북은 주로 주민과 행정기관 등의 연계가 강조된 사업이라면, 2019년 시작된 ‘세이프티넷 주택의 안심 서비스 지원 시범 사업’은 기존 주거 지원 사업에 민간 안부 확인 서비스를 결합한 사업이다. 세이프티넷 주택은 2017년에 시작된 ‘주택 확보 요배려자용 임대주택제도’에 등록된 주택을 의미한다. 일본에서는 공영주택 공급이 늘지 않고 있으며 고령자나 장애인, 아동 세대가 주택 확보에 어려움을 겪고 있는데 민간 임대주택 중 이들의 입주를 거부하지 않는다고 지자체에 등록된 주택을 세이프티넷 주택이라고 한다. 등록된 주택에 지자체는 주택 수리나 입주자에 대한 경제 지원을 한다. 이 시범 사업은 세이프티넷 주택 입주자 중 희망자에 한해, 선정된 민간 사업자의 안부 확인 서비스 비용 중 일부를 보조하는 것이다.

도쿄도는 이 시범 사업 사업자로 ‘홈네트주식회사’와 ‘주식회사 케어프로듀스’를 선정하였다. 홈네트주식회사는 ① 전화를 통한 안부 확인 서비스 ② 입주자의 사망 시 주택 원상 복구

나 장례비를 지원하는 비용 보상 서비스를 제공한다. 주식회사 케어프로듀스는 전기 사용량을 측정하여 이상이 생겼을 때 가족 대신 응급 전화를 하는 서비스이다. 두 서비스의 개요는 <표 3>과 같다.

이 사업은 2020년부터 2022년까지 진행될 예정으로 지자체가 주거 정책과 안부 확인 서비스를 결합시킨 모델이라는 점에 특징이 있다. 한편 도내에 등록되어 있는 세이프티넷 주택은 636호에 지나지 않는다. 도쿄도는 2022년까지 3만 호로 늘릴 계획이어서 이번 시범 사업 결과는 향후 세이프티넷 주택 사업 확대에 활용할 계획이기도 하다.

다. 공공기관의 안부 서비스

정부나 지자체는 아니지만 공공기관에서 제공하는 안부 확인 서비스도 있다. 공공기관의 인프라를 활용하며 공공성 실현을 위해 비교적 저렴한 비용으로 서비스를 제공한다는 특징이 있다.

1) 우체국의 ‘우편국 안부 서비스’와 도쿄가스

전국적인 우편 서비스 망을 보유하고 있는 일본 우체국은 2013년 10월 1일부터 ‘우편국

표 3. 도쿄도 세이프티넷 주택의 안심 서비스 지원 시범 사업 개요

구분	홈네트주식회사		주식회사 케어프로듀스
	안부 확인 서비스	비용 보상 서비스	안부 확인 전기 서포트
사업 내용	주 2회 안부 전화를 걸어 받으면 버튼을 1회 누르고, 전화를 받지 않으면 1시간 뒤 재차 전화하고 그 결과를 지정된 연락처에 문자로 송신하는 서비스	주택 원상 복구: 서비스 이용자가 사망하였을 때 주택의 원상 복구(수선, 청소, 냄새 제거, 소독 등) 사고 대응: 유품 정리 비용, 유족과의 연락 통신비 등 장례비: 상한 50만 엔으로 보상 서비스 한도액은 100만 엔	전기 사용량에 이상이 생기면 응급 기관에 전화
비용	스탠다드(주택 내에서 사망한 경우): 초기 비용 1만 엔, 월 1500엔 와이드(주택 밖에서 사망한 경우 포함): 초기 비용 1만 5000엔, 월 1800엔		월 1850엔
도쿄도 지원	보조 대상 경비의 2분의 1, 가구당 월 최대 1000엔		

자료: 東京都住宅政策本部 https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/bunyabetsu/jutaku_fudosan/modeljigyo.html 에서 재정리, 2020. 03.01.

인출

안부 서비스'를 실시하였다. 초기에는 전국 6개 지역(1도 5현)에서 시작하였으며 점차 확대하여 2017년부터는 전국적으로 실시하였으며 전국의 약 2만 4000개의 우체국을 네트워크로 활용하고 있다. 일본 우체국의 안부 서비스는 전국 네트워크를 활용한 방문 서비스라는 점이 특징이다. 주요 서비스 및 요금은 <표 4>와 같다.

이 외에도 도쿄가스는 스마트폰을 활용하여 원격으로 현관문의 개폐 상태를 확인하고 응급 상황 시 경비원을 호출할 수 있는 자택 가족 안부 확인 서비스를 월 908엔에 제공하고 있다. 또 가스 누출 감지, 가스 사용량 확인을 원격으로 할 수 있어 안부도 동시에 알 수 있는 서비스를 월 500엔에 제공한다(東京ガス).

2) UR도시기구의 안부 확인 서비스

UR도시기구(독립행정법인 도시재생기구)는 UR 임대주택 거주자의 고령화에 대응하기 위해 2014년 9월부터 안부 서비스를 실시하기 시작했다. UR 도시기구는 국토교통성이 관할하는 독립행정법인이며 도시 정비나 임대주택 공급 및 관리를 한다. 한국의 LH와는 공공주택 공급자라는 측면에서는 비슷하지만 공급하거나 관리하는 공공주택 입주민이 저소득자보다는 중산층 노동자라는 점에서 큰 차이가 있다. 임대료는 일반 민간 임대주택과 크게 다르지 않다. 하지만 부동산 중개료, 보증인, 갱신료나 사례금⁴⁾이 없으며 공공성이 있는 시가지 정비나 지진 발생 시 긴급 주택 사업 등을 펼치는 등 공공사업을 주로 한다.

표 4. 우체국의 우편국 안부 서비스 개요

서비스	이용료	서비스 내용
안부 확인 방문 서비스	월 2500엔	월 1회 방문하여 최대 10개 항목 생활 상태 확인 확인한 생활 상황을 가족에게 문자 혹은 우편으로 발송
안부 확인 전화 서비스	일반 전화 월 980엔 휴대전화 월 1180엔	매일 정해진 시간에 전화(자동 응답)하여 그날의 상태에 따라 전화기 버튼을 누르고 응답하면 그 내용을 가족에게 실시간으로 전달
응급 출동 서비스 (선택)	월 800엔 (응급 출동 시 1회 5000엔)	가족의 요청이 있으면 응급 출동하며, 덧붙여 월 1800엔을 추가 지불하면 전용 기기 제공

자료: 日本郵便局, <https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/index.html>에서 재정리, 2020. 03.01. 인출

4) 일본어로 레이킨(礼金)이라고 하며 입주 시 집주인에게 지급하는 돈으로 보통 월 임대료의 2~3배이며 보증금과 달리 돌려받지 못한다.

UR은 다테야마과학공업을 파트너 사업자로 선정하고, 센서를 활용한 안부 확인 서비스를 제공하고 있다. 방식은 오전 4시부터 오전 11시까지 7시간 중 6시간 반 동안 움직임이 없으면 자동으로 콜센터에 통보하며 콜센터는 전화로 확인한다. 이때 경우에 따라 긴급 연락처로 전화하여 고령자의 상황을 전달하고 대응을 의뢰한다. 이용료는 월 900엔이며, 초기 비용이 별도로 6590엔이 필요하다(UR都市機構).

3. 민간 업체의 안부 확인 서비스

민간 업체의 안부 확인 서비스가 보고되기 시작한 것은 2000년대 초로 보인다(小林雅史, 2017, p. 2). 독립행정법인 ‘국민생활센터’는 2003년 6월 6일 『고령자의 안부 확인 서비스』(国民生活センター, 2003) 보고서를 발표하였다. 이 보고서는 고령화의 진행으로 시구정촌 민생위원의 호별 방문 등 행정의 복지 분야라 간주되어 온 고령자 방문 활동이 민간 사업자의 서비스로 변화, 확대되어 가고 있다는 문제의식에서 집필되었다. 이 보고서는 정기적 안부 전화와 긴급 상황 연계 서비스는 예전부터 시행되어 꽤 많은 이용자를 확보하고 있었으며, 여기에서 더 발전된 형태로 일상에서 평소와 다른 점이 있는지를 파악하는 기기가 활용되기 시작되었다는 점을 강조하고 있다. <표 5>는 이 보고서에서 요약한 안부 확인 서비스의 개요이다. 가입자는 많은 편이 아니지만 사업체가 판매하거나 공급하는 상품을 활용한다는 공통점이 있다.

표 5. 고령자의 안부 확인 서비스(2000년대 초)

사업자	방식	서비스 명칭	서비스 개시 연월일	가입자 수 ¹⁾
아트 데이터	고령자가 방문 매트를 밟을 때마다 신호 송신, 신호가 없으면 이상 신호 송신	안부 확인 콜	1998년	1600가구 ²⁾
조지루시 보온병	고령자가 무선통신기가 부착된 보온병을 사용하는 상황을 문자 정보로 송신	안부 확인 핫라인	2001년 3월 21일	1270명
도쿄가스	가스 사용량이 도쿄가스에 송신되어 안부 확인	이용 상황 알림 서비스(별칭 미마모루)	2002년 10월 1일	50명
마쓰시타 전공	고령자 화장실 등에 설치된 센서가 움직임 감지하여 문자 정보 송신	안부 확인 넷	2002년 12월 1일	400명

주: 1) 2003년 3월 현재.

2) 지자체 관할도 포함.

자료: 国民生活センター, (2003), 『高齢者の安否見守りサービス(要約)』 p. 8에서 정리.

이후 전국적인 출동망을 갖춘 보안 업체가 본격적으로 안부 확인 서비스에 참여하기 시작하였다. 대표적인 업체로 일본 최대 보안 회사인 세콤을 들 수 있다. 세콤은 방범, 화재 관리, 비상 통보 등 주거 기본 서비스의 부가 서비스로 고령자용 서비스를 제공하고 있다. 서비스 종류는 센서를 활용한 안부 확인, 개인용 펜던트를 활용한 응급 상황 통보, 일반 전화 상담 서비스로 구성되며, 이에 필요한 기기의 대여·구입 여부에 따라 금액이 달라진다. 또 다용도로 활용 가능한 안부 확인 전화는 별도의 서비스로 제공한다.

종합 경비회사 알속(ALSOK)도 세콤과 유사한 서비스를 제공한다. 다양한 홈 시큐리티 관련 서비스 중 고령자용 기본 서비스로 비상 통보 장치, 부가 서비스로 펜던트형 비상 버튼, 화재 감시 센서, 안부 확인 정보 발신 서비스, 생활리듬 감시 서비스를 제공한다. 세콤은 부가 서비스를 패키지로 제공하는 반면, 알속은 각각의 비용을 받는 구조이다.

표 6. 보안 회사 세콤의 안부 확인 서비스 개요

서비스	요금	서비스 방식 및 종류		
세콤 홈시큐리티	대여 • 월 4700엔 • 초기 공사: 4만 4000엔, 보증금: 2만 엔	서비스 종류	설치 기기	서비스 제공 방식
		안부 확인	생활 동선 센서 설치	움직임 없으면 자동 신호 송신 및 방문
	구입 • 월 3000엔 • 구입 시스템: 17만 7200엔	구급 통보	개인용 펜던트(마이닥터)	위급 상황 시 목에 건 펜던트를 쥐면 응급 상황 통보
		전화 상담	일반 전화	24시간 전화 상담(간호사)
안부 확인 폰	기본 요금: 2200엔(월) 가입 요금: 1만 엔	서비스 종류	설치 기기	서비스 제공 방식
		구급 통보	안부 확인 폰	구급 버저용 막대를 당기지만 하면 세콤으로 구급 정보를 발신.
		현장 급행 서비스		요청에 따라 자택, 외부 관계없이 출동 *자택 외부 출동이나 특별한 요청에 따른 안부 확인은 유료(회당 1만 엔).
		GPS 기능		이용자 위치 정보 검색 가능(무료). 세콤 상담사에게 확인하는 경우 회당 200엔
		안부 확인		정해진 시간에 '상태가 괜찮다', '연락이 필요하다' 버튼을 누르면 그 결과가 연락처로 자동 송신됨
		통화(전화)		사전에 등록된 연락처와 통화 가능(최대 49건) 최대 27분 무료, 16엔(30초당)
문자 메시지	사전 등록된 연락처와 문자 메시지 이용 가능(최대 49건)			

자료: 세콤 <https://www.secom.co.jp/homeseecurity/plan/seniorparents/> 에서 정리. 2020.03.01. 인출.

그림 3. 세콤 안부 확인 서비스 구조도



자료: 세콤 <https://www.secom.co.jp/homesecurity/plan/seniorparents/> 에서 정리, 2020.03.01. 인출.

표 7. 종합 경비 회사 알속(AOSOK)의 안부 확인 서비스 개요

		서비스 종류	설치 기기	서비스 제공 방식	
				전화 상담	구급 정보 등록
컨트롤러(기본) 비상 통보 장치		<ul style="list-style-type: none"> • 구매: 월 1700엔, 공사비 1만 1000엔, 기기비 3만 6000엔 • 대여: 월 2400엔. 공사비 1만 1000엔 • 제로 스타트: 월 2960엔 	컨트롤러	상담 버튼을 누르면 24시간 간호사와 상담 가능	위급 상황 시 긴급 버튼 누르면 출동
옵션 플랜	펜던트형 비상 버튼	<ul style="list-style-type: none"> • 구매: 8300엔 • 대여: 월 140엔 • 제로스타트: 월 140엔 		긴급 시 목에 걸고 있는 펜던트 버튼 누르면 연락 가능	
	화재 감시	<ul style="list-style-type: none"> • 구매: 월 100엔, 공사비 3000엔, 기기비 1만 1500엔 • 대여: 월 300엔, 공사비 3000엔 • 제로스타트: 월 430엔 		화재 및 연기 감지하면 긴급 출동	
	안부 확인 정보 발신 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 구매: 월 500엔, 공사비 3000엔, 기기비 1만 2200엔 • 대여: 월 710엔, 공사비 3000엔 • 제로스타트: 월 840엔 		천장이나 벽에 센서를 설치하고 가족에게 생활 리듬이 정상인지, 이상이 있는지를 메일로 전달	
	생활리듬 감시 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 구매: 월 300엔, 공사비 4800엔, 기기비 1만 1200엔 • 대여: 월 490엔, 공사비 4800엔 • 제로스타트: 월 690엔 		화장실 문에 센서 설치, 일정 시간 드나들이 없으면 가드맨에게 연락	

자료: 알속 <https://www.alsok.co.jp/person/mimamori/> 에서 정리, 2020.03.01. 인출.

4. 나가며: 고령자 안부 확인 서비스의 의미

지금까지 건강했으니 나이가 들어도, 앞으로도 별일 없을 것이라고 생각하기 쉽지만 홀로 사는 고령자는 넘어지거나 응급 상황이 생겼을 때 대처하기가 쉽지 않다. 그리고 활동 반경이 좁아지면서 지역사회에서 고립되어 고독사의 위험도 증가한다. 일본의 다양한 안부 확인 서비스 사례는 홀로 사는 고령자에게 위험이 존재하고 있다는 것을 객관적으로 제시하고 있다. 그리고 일상생활에서 안부 확인을 통해 자신이 익숙한 곳에서 계속 살아갈 여지를 더욱 확장시킬 수 있다.

정보통신기기를 활용한 다양한 형태의 안부 확인 서비스는 가족이 떨어져 있어도 안심하고 일에 전념할 수 있게 해 준다. 그리고 응급 상황에 대한 고령자 자신의 염려도 덜어 준다. 물론 휴대전화나 스마트폰을 능숙하게 이용할 수 없는 고령자도 적지 않다. 이를 고려하여 기기를 조작할 필요가 없는 비접촉형 기기도 다양하게 개발되고 있다. 그리고 각 지자체에서 실시하고 있는 안부 확인 네트워크 등을 통해 기기 사용에서 오는 어려움이 경감될 수도 있을 것이다.

간자키는 간호학·사회복지학·공학·의학·재활학 문헌을 대상으로 고령자 안부 확인 서비스 개념을 분석하면서 안부 확인 서비스 속성을 추출하였다(神崎由紀, 2013). 주요 속성 중 하나로 ‘고령자의 심정이나 상황을 고려한 거리 유지’를 들고 있다. 그리고 세부 내용으로 ‘일상생활을 방해받지 않는 관계’ ‘지원 시기나 방법을 예측할 수 있는 거리 유지’를 들고 있다. 이것은 나이가 들에 따라 노화하여 생활에 지장이 생기는 것은 어쩔 수 없지만 끊임없이 간섭을 받는 케어 시스템보다는 일상생활을 그대로 영위하면서 자신이 예측할 수 있는 시기와 장소에서 안부를 확인받고자 하는 욕구를 의미한다. 그리고 고령자 자신이 자율적으로 선택할 수 있는 서비스에 대한 바람도 반영되어 있다.

하네다(羽田圭子, 2017, p. 17)는 첨단 기술도 활용되지만 결국 사람으로 시작하여 사람으로 끝나는 것이 안부 확인 서비스의 가장 큰 특징이라고 강조한다. 안부 확인 서비스는 서비스를 넘어서 관계 맺기라는 성격도 있기 때문이다. ‘독거노인’에 대한 사회적 관심이 높아지고 있는 한국에서도 안부 확인 서비스가 단순히 생사를 확인하는 서비스가 아니라 누구라도 안심하고 생활할 수 있는 지역 만들기 활동의 일환으로 발전시킬 필요가 있다.

참고문헌

- 서영길, 정옥현, 하민철, 김영대, 이성식, 조윤희, ... 윤성원. (2018). 『협대역 사물인터넷 기술을 활용한 초고령사회 지원방안 연구』, 한국방송통신전파진흥원.
UR都市機構. https://www.ur-net.go.jp/chintai_portal/welfare/torikumi/mimamori.html 에서 2020. 3. 1. 인출
- 알론히크 <https://www.alsok.co.jp/person/mimamori/> 에서 2020. 3. 1. 인출
- 세콤. <https://www.secom.co.jp/homesecurity/plan/seniorparents/> 에서 2020. 3. 1. 인출
- 安心生活創造事業推進検討会. (2011). 『安心生活創造事業成果報告書』.
- 羽田圭子. (2017). 『広がりつつある高齢者の見守りの現状と今後のあり方について』みずほ情報総研レポート14, 1-18.
- 下関千春. (2011). 『高齢者の見守り：見守り関連事業に関する全国の自治体と生活者への調査』Life Design Report Spring. 第一生命.
- 国民生活センター, (2003), 『高齢者の安否見守りサービス (要約)』.
- 小林雅史. (2017). 『高齢者見守りサービス：多様なサービスの提供と今後の可能性』基礎研レポート, ニッセイ基礎研究所, 1-10.
- 神崎由紀. (2013). 『地域で暮らす高齢者の見守りの概念分析』日本看護科学会誌 33(1), 34-41.
- 西野辰哉・大森数馬. (2014), 『一中学校区を基本とする日常生活圏域設定の妥当性検討：地方中核都市における高齢者福祉行政単位と高齢者の行動実態との比較考察』日本建築学会計画系論文集 第79巻 第699号. 1109 - 1118.
- 東京ガス. <https://home.tokyo-gas.co.jp/service/mimamori/index.html>에서 2020. 3. 1. 인출
- 東京都住宅政策本部. https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/bunyabetsu/jutaku_fudosan/modeljigyo.html 에서 2020. 3. 1. 인출
- 東京都福祉健康局. https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/jiritsu_shien/chiikizukurikyotei/outline.html 에서 2020. 3. 1. 인출
- 東京都福祉保健局. (2018a). 『高齢者等の見守りガイドブックー誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために』.
- 東京都福祉保健局. (2018b). 『住民の皆さんのための高齢者等の見守りガイドブックー誰もが安心して住み続けることができる地域社会を実現するために』.
- 日本郵便局 <https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/index.html> 에서 2020. 3. 1. 인출

