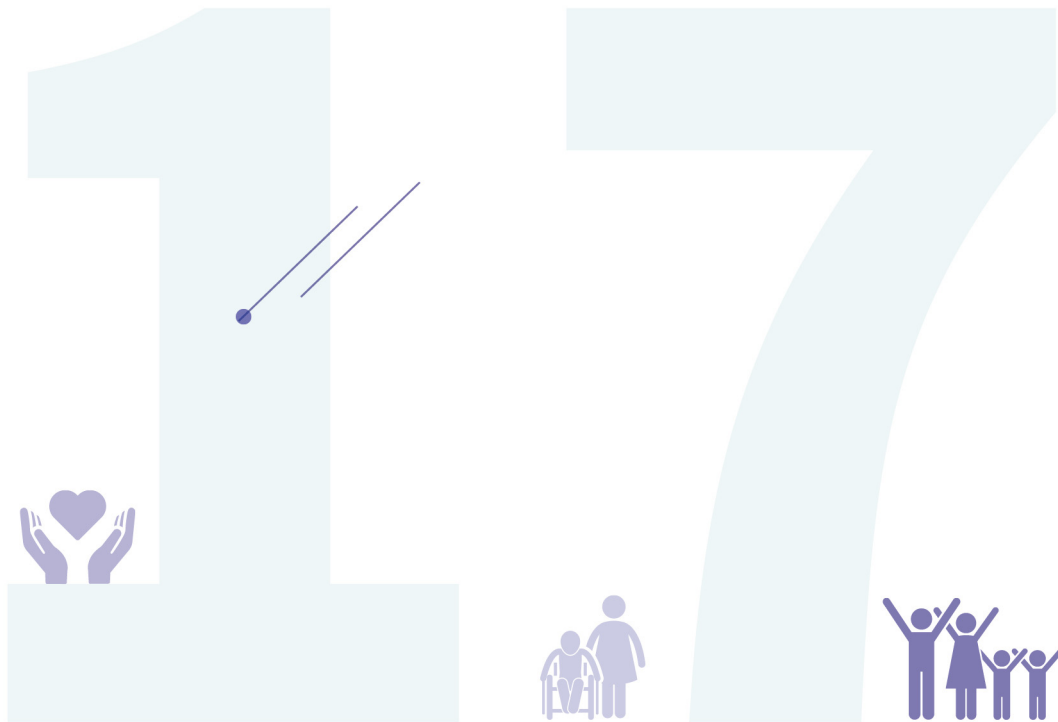


2017 서울시 어르신정책모니터링단 활동연구보고서  
**서울시 경로우대제도 활성화 방안**





## 연구진

연구책임 정은하 (서울시복지재단 연구평가본부 연구개발팀 선임연구위원)

연구보조 박희은 (서울시복지재단 연구평가본부 연구개발팀 위촉연구원)

연구보조 이아민 (서울시복지재단 연구평가본부 연구개발팀 위촉연구원)

## 연구참여 (2017년 서울시 어르신정책모니터링단)

강남노인종합복지관 (문영자, 박춘자, 장경진, 황송철)

강동노인종합복지관 (김도형, 김순옥, 이선옥, 이숙자)

강서노인종합복지관 (이경덕, 설광희, 정국진, 정윤희, 홍경희)

금천노인종합복지관 (강계성, 김계숙, 신관일, 임창호)

노원노인종합복지관 (권수용, 김효순, 박성우, 이미령, 임원상)

도봉노인종합복지관 (남숙자, 서정환, 유기순, 정웅용)

동대문노인종합복지관 (신두완, 이금자, 조돈봉, 환경자)

동작노인종합복지관 (배창경, 신창범, 정은분, 최성희)

서대문노인종합복지관 (김수환, 이재호, 정영식, 정재순)

서울노인복지센터 (박종택, 송혜경, 이문근, 정현숙, 황연태)

우리마포복지관 (박종근, 윤종국, 허주헌, 황석희)

종로노인종합복지관 (고수자, 구문임, 이 관, 임동건)



# 목 차

<b>제1장 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구 배경 및 연구 목적 .....	3
2. 자료 수집 및 분석 방법 .....	5
<b>제2장 현황 고찰</b> .....	<b>9</b>
1. 우리나라 경로우대제도 운영 현황 .....	11
2. 서울시 자치구 경로우대제도 운영 현황 .....	12
3. 해외 경로우대제도 운영 사례 .....	16
1) 미국 오하이오주 골든벙아이카드 .....	18
2) 호주 시니어카드 .....	19
3) 뉴질랜드 슈퍼골드카드 .....	20
4) 싱가포르 SG50시니어 .....	21
<b>제3장 조사 결과</b> .....	<b>23</b>
1. 서울시 노인의 경로우대제도 인식 .....	25
1) 경로우대제도 인지 및 이용 현황 .....	25
2) 경로우대제도의 효과성 및 개선에 대한 의견 .....	35
(1) 경로우대제도의 긍정적인 효과 .....	37
(2) 경로우대제도의 부정적인 측면 .....	43
(3) 경로우대제도의 개선방향 제안 .....	52
2. 상점 중심 경로우대제도 실현 방안 .....	61
1) 상점의 고령친화도 향상을 위한 실천 현황 .....	61
2) 상점의 경로우대제도 실현 방안에 대한 의견 .....	75
(1) 고령친화도 조사에 대한 상점 반응 .....	77
(2) 고령친화적 관점에서 상점의 문제점 .....	80
(3) 고령친화상점의 확대와 활성화 방안 .....	87

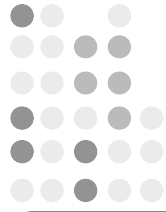
<b>제4장 결론</b> .....	<b>95</b>
1. 연구 결과 요약 .....	97
2. 발전 방안 제안 .....	99
<b>참고자료</b> .....	<b>103</b>
<b>부 록</b> .....	<b>107</b>
부록 1. 경로우대제도 이용 현황 설문지, 인터뷰 지침, 활동 안내 .....	109
부록 2. 지역사회상점 고령친화도 점검조사지, 활동 안내 .....	113

# 표 . 목 . 차

〈표 1〉 서울시 자치구 경로우대제도 운영 현황	14
〈표 2〉 해외 경로우대제도 비교	18
〈표 3〉 경로우대제도 인식 설문조사의 응답자 특성	26
〈표 4〉 국가 및 민간 경로우대제도 인지 여부 및 이용 경험	27
〈표 5〉 국가 및 민간 경로우대제도 이용 경험자의 이용 빈도	28
〈표 6〉 국공립 공원, 고궁, 능원 무료 및 할인 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이	29
〈표 7〉 민간 극장 할인(롯데, CGV, 메가박스) 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이	30
〈표 8〉 열차할인(KTX, 새마을, 무궁화) 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이	31
〈표 9〉 국공립박물관, 미술관, 국악원 할인 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이	32
〈표 10〉 항공기, 선박 할인 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이	33
〈표 11〉 서울시 자치구 경로우대제도 인지 여부 및 이용 경험	34
〈표 12〉 어르신정책모니터링단 제1차 집단인터뷰 진행 일정	35
〈표 13〉 경로우대제도에 대한 집단인터뷰 결과 요약	36
〈표 14〉 상점의 고령친화도 설문조사의 응답자 특성	62
〈표 15〉 상점의 고령친화적 노력 수행 통합 결과	64
〈표 16〉 상점의 고령친화적 노력: 상점 태도 친절	67
〈표 17〉 상점의 고령친화적 노력: 출입문 안전	67
〈표 18〉 상점의 고령친화적 노력: 휠체어 등 접근성	68
〈표 19〉 상점의 고령친화적 노력: 상점 바닥 청결	68
〈표 20〉 상점의 고령친화적 노력: 출입구 및 통로 장애물 관리	69
〈표 21〉 상점의 고령친화적 노력: 고객 편의용 의자 및 공간	69
〈표 22〉 상점의 고령친화적 노력: 상품 및 서비스 내용 찾기 용이성	70
〈표 23〉 상점의 고령친화적 노력: 무료 개방 화장실	70
〈표 24〉 상점의 고령친화적 노력: 조명 적절성	71

〈표 25〉 상점의 고령친화적 노력: 안내, 상품설명 글자크기 적절성 .....	71
〈표 26〉 상점의 고령친화적 노력: 안경 및 돋보기 제공 .....	72
〈표 27〉 상점의 고령친화적 노력: 내부 소음 적절성 .....	72
〈표 28〉 상점의 고령친화적 노력: 노인 대상 할인제도 .....	73
〈표 29〉 상점의 고령친화적 노력: 구급용품 비치 .....	73
〈표 30〉 상점의 고령친화적 노력: 직원 응급처치교육 .....	74
〈표 31〉 상점의 고령친화적 노력: 노인 관련 긴급 연락처 확보 .....	74
〈표 32〉 상점의 고령친화적 노력: 고객요구시 도움·동행서비스 제공 .....	75
〈표 33〉 어르신정책모니터링단 제2차 집단인터뷰 진행 일정 .....	76
〈표 34〉 상점의 고령친화도에 대한 집단인터뷰 결과 요약 .....	76





제1장 |

서론 |





## 제1장 서론

### 1. 연구 배경 및 연구 목적

경로우대제도란 노인을 대상으로 한 각종 할인 제도를 일컫는 말이다. 해외에서는 보통 노인할인프로그램(Senior citizen discount programs)이라는 보다 직접적인 용어를 사용하고 있다. 이러한 경로우대제도는 우리나라에서는 경로효친 사상과 노인을 공경하는 전통적 미덕의 양양, 노인들의 국가 발전 공헌에 대한 보답의 의미 등을 담아, 노인복지 증진을 목적으로 1980년대부터 추진되어왔다. 대표적인 것으로는 중앙정부에 의한 지하철 무임 승차제도가 있으며, 실제로 많은 노인들이 이 제도를 적극적으로 이용하고 있다. 이는 우리 사회에 흔치 않은 보편적 성격의 복지 제도로서 연령 기준만 충족하면 누구나 신청하여 혜택을 누릴 수 있기 때문에, 시민의 체감도 및 만족도가 매우 높은 제도이다.

경로우대제도는 법령에 의해 지하철 이 외에도 다양한 수송 수단과 국공립시설의 입장료 등에도 적용되고 있다. 이렇듯 우리나라의 경로우대제도는 중앙정부를 중심으로 하여 발전해왔지만, 지방정부 차원에서도 점차 증가하고 있는 노인인구를 위한 복지 정책으로써 지역 내 상점 할인 혜택을 중심으로 한 다양한 경로우대제도를 실시하고 있다. 이러한 정부 정책의 차원을 넘어서 최근에는 민간 영리 영역에서도 노인 고객을 대상으로 한 다양한 할인 제도 및 특화 프로그램 운영이 활성화되어가고 있는 추세이다. 그렇기 때문에 향후 노인인구 증가 추세에 따라, 앞으로 더욱 다양한 주체에 의한 다양한 프로그램들이 운영될 것이라 예상된다.

하지만, 정부에 의한 경로우대제도에 대해서는 논란이 커져가고 있는 실정이다. 특히, 지하철 무임승차와 관련해서는 그 논쟁이 거세다. 1980년대 70세 이상 고령자 50% 할인으로 시작된 우리나라 경로우대제도는 1981년 65세 이상으로 조정되었고, 이후 1984년 65세 이상 노인에 대한 지하철 승차비용 100% 할인 제도가 도입되었다. 그런데 이 당시에는 노인인구가 전체 인구의 4%에 지나지 않아 제도 도입의 저항이 크지 않았다. 반면, 노인인구가 14%를 넘어선 현재에는 할인에 따른 사회적 부담과 효용, 세대 간 갈등 문제를 생각하지 않을 수 없다. 실제로 지하철 등에서 노인과 다른 세

대의 물리적 갈등 상황이 빈번해지면서, 경로우대제도 자체에 대한 논쟁이 사회적으로 점차 격렬해지고 있다.

한 편에서는 사회보장제도의 미비로 인해 노인 빈곤율이 여전히 높은 상황에서, 노인 사회 활동의 기초가 되는 교통비용의 지원은 매우 큰 의미가 있는 것으로 지속될 필요성이 높다고 주장한다. 현재 노인 세대는 노후 준비를 제대로 하지 못하였을 뿐만 아니라, 제도적으로도 소득 보장 체계가 잘 갖추어지지 못한 상황이라는 점에 주목할 필요가 있다. 이는 OECD 국가 중 우리나라가 노인 빈곤률 1위를 기록하고 있는 결과를 통해서도 분명하게 드러나고 있는 문제이다. 그러므로 노인들이 건강하고 활기찬 노년을 누리도록 하는 데에 있어서, 이러한 교통수단 및 문화시설 이용에 대한 혜택은 보완적 복지정책으로써 긍정적인 역할을 한다(허준영, 2016)는 점에 의미를 둘 필요가 있다.

사회적 관심이 지대한 사항으로서 이 번 연구 과정에서 중앙정부의 경로우대제도에 대한 언급과 바람직한 운영 방안에 대한 논의가 자연스럽게 이루어질 수 있다. 하지만, 여기에서는 이 같은 노인 지하철 무임승차 논쟁에 대해서 직접적으로 탐구하거나 해결책을 제시하는 것을 주요 주제로 삼지 않는다. 다만, 본 연구에서는 초고령사회 노인의 사회활동 활성화의 유인책으로서 경로우대제도가 필요하다는 입장에 동감하며, 지방정부 차원에서 가능한 경로우대제도 발전 방안을 고민해보고자 한다. 즉, 우리 사회에서 경로우대제도가 어떠한 지향을 가지고 운영되어야 하는 것인지 방향성을 설정하고, 서울시 차원에서 실행할 수 있는 경로우대제도에 대해 제안을 하고자 하는 것이다.

서울시는 현재 상점 할인과 관련된 경로우대제도를 직접적으로 운영하고 있지는 않지만, 여러 자치구에서 다양한 경로우대제도가 운영되고 있다. 그렇기 때문에 이러한 제도의 자치구별 운영 현황을 살펴본다면, 현재 자치구에서 운영하고 있는 제도의 문제점과 그에 대한 서울시 차원에서의 개입 방안을 알아볼 수 있을 것으로 본다. 현재 자치구별로 운영되고 있는 경로우대제도는 대부분 민간 상점이 노인을 대상으로 할인 서비스를 제공하는 데에 참여하도록 하는 것이다. 이러한 제도가 지속적으로 발전해나갈 수 있는 방안은 상점을 대상으로 하여 직접 알아볼 필요가 있다고 본다.

이와 같은 연구 방향 및 목적, 문제 제기에 따라 주요 연구 주제를 설정하였다. 우선적으로, 노인들이 중앙정부 및 서울시의 자치구별 경로우대제도를 어느 정도 잘 인지

하고 있고 어느 정도 활용하고 있는지 등, 기본적인 제도의 인지 및 활용 현황에 대해서 노인 대상 설문조사를 통해 알아보았다. 이와 더불어 경로우대제도에 대한 노인들의 다양한 의견을 인터뷰를 통해 수집하여, 경로우대제도의 향후 나아가야 할 방향을 알아보고자 하였다. 두 번째는 지방정부 차원에서 실행 가능한 방안으로서 지역사회 상점 중심의 경로우대제도 운영 방안을 탐색하기 위해서, 지역사회 상점들을 대상으로 하여 고령친화도에 대해 알아보았다. 상점을 대상으로 한 조사도 노인 대상 조사와 마찬가지로 전체적인 현황 파악을 위한 설문조사와 구체적인 의견을 알아보기 위한 인터뷰 등 두 가지 방법을 통해 진행되었다.

## 2. 자료 수집 및 분석 방법

본 연구는 2017년 서울시 어르신정책모니터링단의 모니터활동 결과물을 활용한 것이다. 모니터위원들의 모니터활동은 기본적으로, 각 주제별에 대한 시민들의 다양한 의견을 수렴하는 과정과 그 내용을 공유하는 과정으로 나뉘어 진행된다. 구체적으로는 주변의 다른 노인들에게 접근하여 주제와 관련된 설문 조사를 진행하는 동시에 다양한 의견을 직접 청취하고, 그 내용을 모니터위원이 참석하는 집단인터뷰를 통해 공유하는 방식으로 운영되었다. 이에 따라서 모니터위원은 자료 수집을 위한 조사원의 역할을 수행하는 동시에, 다른 노인들의 대변자 역할을 수행하게 되는 것이다.

이러한 방식은 노인들이 평소 적극적으로 생각해보기 어려웠던 사안에 대한 정보를 직접 전달받고, 그에 대한 의견을 모니터위원이라는 또래 노인들을 통해 전달할 수 있는 기회를 가지도록 하고자 한 것이다. 물론, 이러한 의견 수렴 방식에 많은 문제가 있을 수 있지만, 여러 가지 이유로 인해 정보 접근성과 의견 전달 측면에서 소외되어갈 수밖에 없는 노인들에게 있어서는 이러한 접근 자체가 중요한 기회가 된다는 점에 의미를 두고자 한다. 한편, 모니터위원은 노인 당사자로서 여러 노인들과 의견을 교류해 나가면서 관련 주제에 대해 더욱 깊은 견해를 형성해나갈 수 있었다.

본 연구는 서울시 경로우대제도 활성화 방안에 대한 것으로서, 주요 조사 내용은 앞의 연구 목적에서 밝힌 바와 같이, 경로우대제도에 대한 노인의 인식과 상점의 고령친화도 수준에 대한 것 등 크게 두 가지로 구성되어 있다. 그렇기 때문에 서울시 노인과

상점을 대상으로 설문 조사와 의견 수렴을 위한 개별 인터뷰가 각각 진행되었다. 모니터위원이 진행한 개별적인 인터뷰 내용은 모니터위원들이 각자 별도 정리하였지만, 연구자에게 녹취록 등을 제출한 것은 아니고 집단 인터뷰에서 공유하도록 하였다. 그렇기 때문에 본 연구에서 질적 분석의 대상이 되는 자료는 개별 인터뷰 내용이 아닌 모니터위원들이 참여한 집단 인터뷰 내용이다.

조사 내용별로 자료 수집 과정 및 결과를 살펴보면, 우선, 서울시 노인의 경로우대제도 이용현황과 인식에 대한 설문조사는 2017년 5월 1일부터 31일까지 한 달 간 진행되었으며, 2017년 서울시 어르신정책모니터링단 모니터위원 50명이 조사원으로 참여하여 최종적으로 총 514부의 설문지를 수거하였다. 이러한 설문조사 과정에서 모니터위원들은 경로우대제도와 관련하여 여러 노인들의 의견들을 수집하였고, 그 내용은 모니터위원 집단 인터뷰에서 공유되었다. 경로우대제도에 대한 모니터위원 집단인터뷰는 2017년 6월 12일부터 14일까지, 50명의 모니터위원을 총 5개 그룹으로 구성하여 진행되었다. 조사 결과에서는 설문조사 결과와 집단인터뷰 결과를 각각 제시하였다.

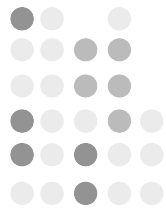
상점의 고령친화도에 대한 자료 수집도 경로우대제도에 대한 자료 수집과 마찬가지로 설문조사와 집단인터뷰를 통해 진행되었다. 설문조사는 2017년 6월 19일부터 7월 14일까지 약 한 달 간, 모니터위원 48명이 총 147곳의 상점을 직접 방문하여 조사하였다. 그리고 설문 조사 과정에서 업주 및 종업원을 대상으로 모니터위원이 실시한 인터뷰 내용에 기초한 모니터위원 집단인터뷰는 2017년 7월 18일부터 7월 21일까지의 기간 동안 총 5회 진행되었다. 상점을 대상으로 한 모니터위원의 설문 조사 및 인터뷰는 가급적 2인 1조로 진행하도록 하였고, 모니터위원의 소속 기관별(총 12곳)로 10개 내외의 상점을 조사하도록 하였다.

설문 조사를 위한 설문지는 노인이 노인을 대상으로 진행하는 상황임을 감안하여 최대한 간단하고 알기 쉽게 구성하고, 설문 내용과 진행 방법에 대한 사전 교육을 진행하였다. 뿐만 아니라 조사 진행 과정에서 겪을 수 있는 어려움에 대비하여 각 기관별 모니터링단 담당 사회복지사인 실무위원들이 조사 과정을 전반적으로 모니터링하고 관리하도록 하였다. 그리고 응답이 완료된 설문지의 오류 여부 등도 각 기관의 실무위원들이 최종적으로 검토하도록 하였다.

설문지를 통해 수집된 양적 자료들은 코딩 및 자료 입력 과정을 거쳐서 정리되었고, 정리된 자료는 기본적인 기술통계(빈도, 백분율, 평균값, 표준편차, 최대값, 최소값 등)를 중심으로 분석되었다. 이 외에 경로우대제도의 인식과 이용 현황에 대한 인구학적 특성별 차이를 알아보기 위해서 T-test 및 ANOVA 등의 분석도 활용되었다. 집단 인터뷰는 각 집단별로 1시간 30분 내외가 진행되었는데, 집단인터뷰의 모든 내용은 녹취하여 정리하였고, 이 녹취록을 질적 분석의 대상으로 하였다.







## 제2장 | 현황 고찰 |





## 제2장 현황 고찰

### 1. 우리나라 경로우대제도 운영 현황

경로우대제도는 급격한 도시화와 산업화에 따른 노인문제에 대처하고, 노인 우대와 경로효친 사상 등 전통적 미덕을 지켜나가기 위한 사회복지시책의 일환으로, 노인의 복지를 증진하고자 실시된 제도이다. 1980년 4월 국무회의에서 경로우대제 실시안 의결 이후, 법률 제정에 따라 대상 및 운영 내용의 변화를 거쳐 지금에 이르게 되었다. 즉, 초기 실시 70세 이상 기준에서 65세 이상으로 연령 기준이 조정되거나, 할인 업종이 점차 확대되었으며, 교통비 현금 지급 방식은 폐지되기도 하였다. 현재, 우리나라의 경로우대제도는 노인복지법 제26조에 근거하여, 65세 이상 노인의 수송시설 또는 문화여가시설 이용 요금 할인을 중심으로 중앙정부 차원에서 실행되고 있다.

수송시설의 경우에는 지하철 무임승차뿐만 아니라, 통근열차, 무궁화호, 새마을호, KTX 등 철도 운임에 대해 30~50%의 할인이 적용되고 있다. 이에 대해 중앙정부는 한국철도공사의 무임 손실액 일부를 운임감면보상액에 대한 국토교통부의 국고지원의 형태로 지원하고 있다. 이 외에 민간차원의 자율적인 참여도 있어서, 국내선 항공기 10%, 일부 여객선 20% 등으로 65세 이상 노인 대상 할인 제도가 제공되고 있다.

또한, 노인복지법에 의해서 고궁·능원·박물관·공원 등의 공공시설 및 국립 문화시설 이용 시에도 경로우대 할인 혜택이 제공되고 있어, 65세 이상 노인은 대부분의 국공립 시설을 무료 또는 할인된 금액으로 이용할 수 있다. 여가 및 문화 영역에서는 민간 분야의 참여가 최근 활발해지고 있는 추세로, 다양한 공연 프로그램과 민간 박물관 등에서도 자율적으로 다양한 경로우대 할인을 시행하고 있다. 특히, CGV, 메가박스, 롯데시어터 등의 민간 영화관에서도 경로우대 할인 혜택을 받을 수 있다.

한편, 중앙정부 이 외에 지자체에서도 개별적으로 다양한 경로우대 정책들을 시행하고 있다. 서울시의 경우에는 2011년『서울특별시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 기본조례』를 제정하고, 제18조에 경로우대제도 시행에 대하여 명시하였다. 이 조례에 따르면, 서울시는 노인복지법 제26조에 따른 대중교통시설 및 공공시설 이용 지원과 노인의 일상생활 관련 사업자에 대한 노인 이용요금 할인 권유 및 이를 위한 지원을 할

수 있다. 하지만 현재 대부분의 경로우대제도는 중앙정부 차원의 제도 운영이 중심적이기 때문에, 아직 서울시 차원의 직접적인 제도 운영은 미흡한 상황이고, 오히려 자치구 차원의 경로우대제도 운영 노력이 다양하게 진행되고 있다.

☞ 노인복지법 제26조(경로우대)

- ① 국가 또는 지방자치단체는 65세 이상의 자에 대하여 대통령령이 정하는 바에 의하여 국가 또는 지방자치단체의 수송시설 및 고궁·능원·박물관·공원 등의 공공시설을 무료로 또는 그 이용요금을 할인하여 이용하게 할 수 있다.
- ② 국가 또는 지방자치단체는 노인의 일상생활에 관련된 사업을 경영하는 자에게 65세 이상의 자에 대하여 그 이용요금을 할인하여 주도록 권유할 수 있다.
- ③ 국가 또는 지방자치단체는 제2항의 규정에 의하여 노인에게 이용요금을 할인하여 주는 자에 대하여 적절한 지원을 할 수 있다.

☞ 서울특별시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 기본조례 제18조(경로우대)

- ① 시장은 「노인복지법」 제26조 제1항에 따라 대중교통시설과 공공시설을 무료 또는 그 이용요금을 할인하여 이용하게 할 수 있다.
- ② 시장은 「노인복지법」 제26조 제2항 및 제3항에 따라 노인의 일상생활과 관련하여 사업을 경영하는 자에게 그 이용요금을 할인하도록 권유할 수 있고, 이를 위한 적절한 지원을 할 수 있다.
- ③ 노인의 일상생활과 관련한 사업은 다음의 각 호와 같다. 1. 노인의 영양관리 등 건강관리 사업 2. 노인전용극장 등 여가문화 사업 3. 노인 이동편의 증진을 위한 사업 4. 기타 노인의 일상생활 편의를 제공하기 위해 필요한 사업

## 2. 서울시 자치구 경로우대제도 운영 현황

앞 서 언급한 바와 같이 서울시의 차원에서 서울시 전역에 적용되고 있는 독자적인 경로우대제도는 아직 마련되어 있지 않은 상황이고, 오히려 자치구에서 이러한 제도 도입의 노력이 활발한 상황이다. 이에 서울시 각 자치구의 홈페이지와 신문기사 등을 토대로 조사한 결과, 서울시 25개 자치구 중 총 11개 자치구에서 자체적인 경로우대제도를 운영하고 있음을 알 수 있었다. 자치구별로 제도의 적용 연령 기준과 혜택 수준, 참여 업종 등 운영 내용은 각기 다르지만, 대부분 65세 이상 또는 70세 이상 노인들을 대상으로 하여 지역 내 상점들이 할인 혜택을 제공하도록 하는 방식으로 운영되고 있는 공통점이 있다.

지역사회 상점의 할인 혜택 제공과 관련해서는 종전 ‘가격안정모범업소’라는 명칭으로 운영되어오던 행정자치부 주관의 ‘착한가격업소’ 제도가 있다. 음식값 등 기본생활비가 인상되며 서민경제의 어려움이 가중되고 있는 가운데, 가격을 올리지 않고 물가안정에 기여해 온 착한가게를 선정·홍보함으로써 요금인상 억제분위기를 확산시키기 위한 것이다. 이 제도는 인건비, 재료비 등이 지속적으로 상승하고 있는 상황에도 원가절감 등 경영효율화 노력을 통해 저렴한 가격으로 서비스를 제공하고 있는 업소 가운데, 행정자치부 기준에 의거하여 구청장이 업소를 지정하는 것이다.

착한가격업소로 지정되면 보증수수료 감면(신용보증기금, 신용보증재단), 대출금리 감면(기업은행, 중기청) 등 각종 물품 및 인센티브 지원, 착한가격업소 표찰 부착 등의 지원과 혜택이 제공된다. 소비자단체 등의 추천 또는 업소주가 직접 방문하여 동주민센터에서 신청 가능하며, 제도가 도입된 이래 25개 자치구에서 총 2,092개소의 업소가 선정된 바 있다. 그러나 2011년 9월 행정안전부가 마련한 기준과 절차, 요건 및 관리방안 등을 포함한 표준지침에 따라, 자치구별 민관공동현지실사 평가와 서울시 및 행정안전부 공동검증을 거쳐 2011년 최종 선정된 업소는 599개소(외식업, 356, 이미용업 158, 목욕업 11, 세탁업 35, 기타개인서비스업 243)로 그 숫자가 대폭 축소되었고, 2017년 현재 서울시 착한가격업소 수는 866개소로 파악되고 있다.

이 제도는 상점 할인을 중심으로 한 자치구 경로우대제도의 운영 방식과 비슷하기는 하지만, 운영 내용이 노인 고객에 초점이 맞추어진 경로우대제도로 보기는 어렵기 때문에, 이 제도를 제외하고 순수하게 노인 고객을 대상으로 하고 있는 제도를 중심으로 알아보았다. 그 결과 강남구, 강동구, 광진구, 노원구, 도봉구, 동작구, 서초구, 성동구, 양천구, 영등포구, 종로구 등 총 11개 자치구가 관련 제도를 운영 중인 것을 알 수 있었다.

대부분의 경우 독자적인 브랜드명을 부여하고 있으며, 복지부서에서 이 사업을 운영하고 있었다. 복지부서가 아닌 위생과에서 운영하는 곳은 강남구와 성동구 2곳이었고, 목욕탕 운영을 중심으로 한 노원구는 서비스공단이 담당하고 있었다. 그리고 도입 시기 측면에서 보면, 광진구가 1996년 어르신복지카드를 전국 최초로 도입한 이후, 2003년 양천구의 노인복지카드가 도입되었는데, 그 외의 자치구에서는 이보다 한참

후의 2011년 이후에 들어서서야 이러한 제도가 도입되기 시작하였다. 할인 대상이 되는 노인 연령은 일반적인 노인 연령 기준인 65세인 경우도 있지만, 70세 이상을 그 대상으로 하는 경우도 11곳 중 5곳에 달하였다. 참여하는 상점에 대한 혜택은 현판을 부착하거나 자치구 차원의 표창 및 홍보를 활성화하는 것 이외에, 실질적인 지원 사항은 쓰레기봉투 지급 등 미미한 수준으로 이루어지고 있었다.

〈표 1〉 서울시 자치구 경로우대제도 운영 현황

자치구	관련제도	담당부서	제도 운영 내용
강남구	효사랑업체	위생과	<ul style="list-style-type: none"> <li>시작시기: 2013년 12월</li> <li>운영내용: 70세 이상 어르신 식사 및 미용비용 20~50% 상시 할인 우수업소에 구청장 표창 수여, 안내 포스터·리플릿 등 제작, 경로당, 노인복지회관, 강남관광정보센터 등에 적극 홍보</li> <li>운영현황: 일반음식점 220개소, 이·미용업소 75개소 참여 2015년 조사 결과 음식점 당 월 55명 어르신 혜택 이용, 이·미용업소는 업소당 월 4~5명 이용</li> </ul>
강동구	고령친화업소	사회복지과	<ul style="list-style-type: none"> <li>시작시기: 2011년 7월</li> <li>운영내용: 할인율은 20~50% 선으로 가게마다 자율적으로 결정</li> <li>운영현황: 음식점, 미용업 등 총 279개 고령친화업소 지정, '강동 노인할인 고령친화업소' 스티커 부착</li> </ul>
광진구	어르신복지카드	어르신복지과	<ul style="list-style-type: none"> <li>시작시기: 1996년 5월(전국 최초로 시행)</li> <li>운영내용: 이용료의 10~50% 할인혜택 부여, 업주가 자발적으로 참여, 쓰레기봉투 지원(연 2회)</li> <li>운영현황: 총 10개 업종(목욕업, 병의원, 사진업, 안경점, 음식점, 이·미용, 세탁업, 찜질방, 노래방, 헬스장, 기원), 161개 경로우대업소 지정(2016년 12월 기준)</li> </ul>
노원구	행복나눔목욕탕	노원구서비스공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>시작시기: 2014년 11월</li> <li>운영내용: 노인·장애인 맞춤형 목욕탕 운영, 영구임대주택단지에 폐업한 목욕탕을 리모델링하여 대형 승강기를 설치하고 할인혜택을 제공</li> <li>운영현황: 2015년 한 해 경로우대 노인 2만2895명 이용</li> </ul>
도봉구	경로우대할인제도	노인장애인과	<ul style="list-style-type: none"> <li>시작시기:</li> <li>운영내용: 도봉구 거주 만 65세 이상 어르신들이 이용하는 음식점, 이·미용업, 목욕업, 안경업, 제과점 할인(할인율은 상점 자율 신청)</li> <li>운영내용: 71개소 참여(2017년 3월 기준)</li> </ul>

자치구	관련제도	담당부서	제도 운영 내용
동작구	경로우대 할인업소	노인 복지과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2013년</li> <li>• 운영내용: 경로우대 할인을 5~30%, 음식점, 이·미용업소, 세탁소, 안경점 중 자발적인 참여로 지정, 쓰레기봉투 20매 지원(연 2회)</li> <li>• 운영현황: 총 118개 업소 참여</li> </ul>
서초구	효도가게	어르신 청소년과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2016년 12월</li> <li>• 운영내용: 음식점과 미용실 등 100곳에 달하는 점포, 만 70세 이상 노인에게 10%~20% 요금 할인 혜택 제공, 현판 수여 및 협약</li> <li>• 운영현황: 100개 업체에 '효도가게' 현판을 수여하고 한국외식업중앙회 대한미용사회 서초구지회와 효도가게 운영에 대한 협약 완료</li> </ul>
성동구	효사랑맛집	보건 위생과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2015년 9월</li> <li>• 운영내용: 만 70세 이상 어르신에게 음식값 20% 할인</li> <li>• 운영현황: 74개소 지정</li> </ul>
	효사랑맛집		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2017년 5월</li> <li>• 운영내용: 만 70세 이상 노인 고객에게 컷, 파마, 목욕 등 서비스 요금을 15% 내외 할인 업소(이·미용 및 목욕업) 지정 운영, 참여 업소에 대하여는 '효사랑맛집' 현판 부착</li> </ul>
양천구	노인 복지카드	어르신 장애인과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2003년 3월(노인복지카드 운영에 관한 조례 공포)</li> <li>• 운영내용: 관내 만65세 이상 노인 대상 거주지 동사무소 발급, 음식점, 이·미용업, 목욕업, 안경점 등의 업소를 카드를 소지한 노인이 이용시 서비스 이용 요금의 20~50% 할인, 참여 업소에는 '양천노인복지카드 참여업소' 표지판 부착</li> </ul>
영등포구	백세카드 으뜸업소	어르신 복지과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2016년 10월</li> <li>• 운영내용: 관내 만 65세 이상 노인들 대상, 업소별 10~50% 상품이나 서비스 이용료 할인, 참여 상점 영업주들의 자발적 참여로 운영, 으뜸업소로 지정되면 구에서 '으뜸업소' 현판 기증, 백세카드 안내 책자와 구 홈페이지 및 소식지 등을 통해 업소 적극 홍보, 연말에 효드림 으뜸업소 우수업체를 선정해 표창</li> <li>• 운영현황: 발급량 5,800장(2017년 1월 16일 기준), 참여 업소(음식점 200개, 이·미용실 59개, 안경점 32개, 사진관 20개, 유통 13개, 제과점/떡집 8개, 식품업 8개, 여가 8개, 약국 6개, 세탁소 4개, 기타 87개 등 총 445곳)</li> </ul>
종로구	효사랑 실천음식점	복지 지원과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시작시기: 2015년 시범운영</li> <li>• 운영내용: 관내 70세 이상 노인에게 일부 품목 음식값을 17~50% 할인, 구는 '효사랑 실천 음식점'을 인증 현판 제작, 안내문 지급</li> <li>• 운영현황: 희망 업소 28곳 선정(한국외식업중앙회 종로구지회 추천)</li> </ul>

### 3. 해외 경로우대제도 운영 사례

외국에서의 경로우대제도 또는 경로할인은 오래 전부터 시행되었고, 사회경제적 변화에 따라 그 형태와 범위 또한 변화되어 왔다. 미국에서는 1960년대부터 65세 이상 노인들을 대상으로 경로할인이 이루어졌고, 대상 연령은 62세, 60세, 그리고 55세까지 점차 낮춰져 왔다(Smith, Jr., 2007). 경로할인 프로그램의 형태는 민간단체인 미국은퇴자연합(The American Association of Retired Persons: AARP)에서 제공하는 매우 구조화된 할인 프로그램부터 전국적 체인으로 운영되는 민간 마트에서 노인들이 많이 사용하는 특정 상품군에 제공하는 할인, 그리고 독립적으로 운영되는 작은 마트에서 자체적으로 특정 시간대 또는 특정 요일에 제공하는 소규모 할인까지 다양하다(Spiller & Hamilton, 1993).

주정부 차원에서도 다양한 범위의 경로할인 프로그램을 운영한다. 오하이오는 고령화부에서 운영하는 골든백아이 프로그램을 통해 노인들이 다양한 할인을 받을 수 있고, 사우스캐롤라이나, 캘리포니아, 텍사스 등에서는 노인들이 치과진료 할인을 받을 수 있다. 달라스의 대중교통국에서 버스 요금을 할인해주는 것과 같이, 주정부 차원에서 대중교통 이용요금 할인을 지원해주시기도 한다(Spiller & Hamilton, 1993). 연방정부 차원에서 살펴보면, 1965년 제정된 미국의 노인복지법(Older American Act)에는 우리나라의 경로우대제도와 같은 조항은 없다. 하지만 노인의 교통서비스 지원을 제공하도록 하고 있다.

미국에서 경로우대제도가 처음 도입되었을 때에는 노인 인구집단을 가난하고 연약하다는 특징을 가진 일원화된 집단으로 보았다. 따라서 경로우대제도 또한 1970년대 인플레이션의 과도한 부담을 노인들에게서 덜어주기 위한 수혜적 성격을 가졌다. 그러나 인구구조의 급격한 변화로 노인인구가 증가하고 노인 인구를 마케팅의 대상으로 분석하기 시작하면서 노인인구 집단의 다양한 특성을 이해하기 시작했다. 특히, 1980년대 이후부터는 노인세대가 자산과 연금, 사회보장 혜택 등에 있어서 이전 노인세대와는 달리 풍족한 편에 속한다고 분석되기 시작하였다.

즉, 경로할인의 목적이 더 이상 사회적 책임에만 있는 것이 아니라, 상업 발전을 위한 마케팅의 측면에서 성장하는 노인인구 집단을 타겟팅하기 위한 목적도 포함하게 되



었다(Spiller and Hamilton, 1993). 이와 관련하여 노인들의 특성을 반영하여 노인들이 이용하기 쉽도록 상점을 고령친화적으로 만들기 위한 움직임이 광범위하게 진행되고 있고, 노인들을 활동적인 인구의 한 집단으로 대하고자 하는 움직임이 활발해지고 있다. 이에 따라 경로우대제도 또한 늘어나는 노인 인구를 소비자로 끌어들이기 위한 마케팅적 접근 방법으로 활용되고 있는 추세이다. 이는 미국뿐만 아니라 전 세계적인 동향으로서 여기에서는 민간 상점 할인 제도를 중심으로 한 외국의 경로우대제도 사례를 몇 가지 살펴보고자 한다.

여기에서는 중앙정부 또는 지방정부에서 시행하고 있는 경로우대 프로그램 중 구조화가 잘 되어있고 시행이 잘 되고 있는 사례들을 중심으로 살펴보았다. 아래의 <표 2>의 네 가지 프로그램은 공통적으로 웹사이트를 제공하고 있으며, 지역 및 카테고리별로 할인 적용을 받을 수 있는 정보를 찾기 쉽도록 하였고, 대부분 중앙정부 또는 지방정부에서 대상 노인에게 카드를 발급해주는 행정적 지원을 제공하고 있다.

이와 같이 경로우대제도 운영에 있어서 정부의 역할은 대상자에게 시니어카드를 발급하고 할인을 제공하는 상점들을 모집하고 관리하여 이용자가 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 도와주는 수준이다. 그 외의 지원은 상점들에게 따로 해주지 않으며, 파트너십의 개념으로 상점들이 경로할인 프로그램에 참여하는 형식이다. 이를 통해 현재 해외에서 운영되고 있는 경로우대제도는 단순히 소외된 노인들의 경제적 부담을 덜어주고자 하는 수혜적 차원을 넘어서고 있다는 점을 알 수 있다. 즉, 그들의 사회발전에 대한 기여를 인정하는 동시에 노인을 주요 소비자 집단으로 보는 마케팅적 접근을 하는 변화를 보이고 있다고 할 수 있는 것이다.

〈표 2〉 해외 경로우대제도 비교

구 분	골든벅아이 (미국 오하이오주)	시니어카드 (호주)	슈퍼골드 (뉴질랜드)	SG50 Seniors (싱가포르)
대 상	60세 이상 거주자	61세 이상 서호주 거주자, 월평균 주25시간 이하 근무	65세 이상 뉴질랜드 법적·실질적 거주자	50세 이상 시민 및 영주권자
주 관	오하이오 고령화부	서호주 지역공동체국	사회개발부 노인과	보건부
혜 택	상점	약 600여 개 상점 최소 10% 또는 최소 20달러 할인	약 20,000개 상점 5~50% 할인	약 100개 업체 200여개 품목 할인
	교통 및 생활	없음	일정시간대 대중교통 무료 수도요금 등 일부 환급	없음

### 1) 미국 오하이오주 골든벅아이카드<sup>1)</sup>

미국 오하이오주의 골든벅아이 프로그램은 1976년부터 시행된 역사 깊은 경로우대 및 장애인우대 프로그램으로, 오하이오주 고령화부에 따르면 프로그램 시행 이래 제공된 할인 혜택이 약 20억 달러에 이르는 것으로 추산된다. 현재 프로그램 대상자는 약 200만 명으로, 고령자의 경우 오하이오주 발급 신분증 또는 운전면허증을 소지한 사람에게 60세 생일이 되는 달에 골든벅아이카드가 자동 발급 및 발송된다. 카드를 자동으로 받지 못한 사람은 오하이오 주 내 공공도서관 및 노인센터에서 신분증을 보여주고 신청할 수 있다.

레스토랑, 마트, 자동차수리, 의료서비스 등 다양한 종류의 상점에서 골든벅아이카드 소지자에게 전체 구매금액의 일정 비율 할인, 특정 상품 또는 서비스에 할인 제공 등 다양한 형태로 자율적으로 할인을 제공한다. 할인을 제공하는 상점에서는 자율적으로 상점의 문, 창문, 계산대 등에 골든벅아이 로고 스티커를 부착한다. 골든벅아이 할인을 제공하는 상점은 오하이오 주정부로부터 아무런 보상도 받지 않으므로, 오하이오 정부는 골든벅아이카드 이용자가 상점을 자주 애용함으로써 그들의 자발적 친절에 보답하기를 권장한다. 이와 같이 노인들이 적정한 삶의 질을 유지하도록 노력함으로써 오하이오 주는 골든벅아이 프로그램을 통해 성장하고 변화하는 노인 인구에 혁신적인 방법

1) <http://aging.ohio.gov/goldenbuckeye/> (검색일: 2017.4.25)

으로 반응하고자 한다.

이 외에도 미국의 은퇴자연합(AARP)이나 아일랜드의 시니어카드와 같이 민간 차원에서 경로 할인 프로그램을 시행하는 경우도 있다. 비정부기관인 미국의 은퇴자연합은 약 16달러의 연회비를 내고 가입할 수 있고, 전국적으로 다양한 서비스 및 상점에서 할인 혜택을 누릴 수 있다. 아일랜드의 시니어카드는 2015년부터 민간 업체에서 시작한 프로그램으로, 60세 이상 고령자가 신청할 수 있고, 시니어카드 소지자는 수백 여 개의 상점에서 할인 혜택을 받을 수 있다.

## 2) 호주 시니어카드<sup>2)</sup>

호주의 경우 각 주마다 개별적으로 시니어카드를 운영하고 있다. 각 주마다 다양한 종류의 상점 및 생활시설 할인뿐만 아니라, 교통수단을 포함한 정부서비스의 할인 등 포괄적인 혜택을 제공하고 있다. 서호주의 경우 61세 이상 서호주 영구거주자 중 12개월 평균 주 25시간 이하로 일하는 사람만 시니어카드의 혜택을 받을 수 있다. 서호주 시니어카드의 혜택은 크게 3가지로, 서호주 내 약 600여 개의 상점으로부터 할인 혜택을 받을 수 있고, 특정 시간대에 대중교통을 무료로 이용할 수 있으며, 일부 정부 서비스의 요금을 할인받거나 환급받을 수 있다.

대중교통의 경우 평일 9시부터 오후 3시 30분, 오후 7시부터 다음 날 아침 6시까지, 그리고 주말과 공휴일 및 노인 주간에 무료로 이용할 수 있다. 그 외의 시간에는 무료로 이용할 수는 없지만, 일정 할인율을 적용받게 된다. 또한 자동차등록, 운전면허갱신, 신분증 발급, 낚시 면허와 관련된 요금을 할인해 주고, 수도요금의 25%까지 환급받을 수 있으며, 2년마다 안경 구매 시 약 50달러의 할인을 받을 수 있다. 그리고 서호주 내 국립 미술관 및 박물관, 동물원, 국립공원 등의 입장료에서도 할인 혜택을 받게 된다. 상점의 경우 교육, 뉴스, 부동산, 애완동물 관련 서비스, 가정용품, 보험·법률·회계·자동차·장례 등의 전문서비스, 레저, 여행, 식음료, 쇼핑, 건강서비스 등 다양한 카테고리에서 최소 10% 또는 최소 20달러의 할인을 제공한다.

호주의 각 주마다 개별적으로 시니어카드 프로그램을 운영하고 있지만, 일반적으로

2) <https://www.seniorscard.wa.gov.au/> (검색일: 2017.4.24)

시니어카드 할인 혜택을 제공하는 상점들은 다른 주의 시니어카드 소지자에게도 혜택을 제공한다. 따라서 다른 주에서 상점 이용 시에는 구매 전에 시니어카드 할인 혜택을 받을 수 있는지 문의할 것이 권장되고 있다. 서호주의 시니어카드 소지자는 약 370,000명이며, 서호주 정부 역시 이러한 높은 사용자 수와 시니어카드의 브랜드 가치로 상점에서 얻을 수 있는 마케팅 기회를 홍보하며 비즈니스 파트너가 되기를 권유한다. 시니어카드의 비즈니스 파트너가 되기 위해서는 최소 10% 또는 최소 20불의 할인을 제공해야 하고, 정부에서는 시니어카드 홈페이지의 온라인 디렉토리에 상점을 등록해 준다.

### 3) 뉴질랜드 슈퍼골드카드<sup>3)</sup>

뉴질랜드에서는 중앙정부의 사회개발부 노인과에서 연금수령 연령인 65세가 되면 자동으로 슈퍼골드라는 카드를 무료 발급하여 노인들이 다양한 혜택을 누릴 수 있도록 하였다. 슈퍼골드카드는 사회 발전에 기여한 노인들을 존중하고 인정하는 의미로 노인들에게 지급되며, 전국적으로 약 8,000개의 사업장과 12,500개의 아울렛에서 할인 혜택을 받을 수 있다.

이 외에도 카드 소지자는 대중교통 시설 이용을 포함한 중앙정부 및 지방정부의 서비스를 무료 또는 할인된 가격으로 이용할 수 있다. 교통시설의 경우 경로우대제도를 지역에서 자체적으로 운영하도록 되어 있어, 지역별로 피크타임 시간대와 경로우대제도 운영 여부를 자율로 결정하며, 슈퍼골드카드 소지자는 해당 시간에 교통시설을 무료로 이용할 수 있도록 하고 있다. 지역에 따라 해당 지역에서 사용하는 교통카드를 구입하여 슈퍼골드카드와 함께 제시하도록 요구되기도 한다.

슈퍼골드 웹사이트에서는 지역별, 카테고리별로 할인되는 상점의 검색이 가능하며 할인율과 영업 시간, 전화번호, 지도 등을 확인할 수 있다. 카드 이용자들은 거주 지역의 최신 업데이트된 상점 리스트를 웹사이트에서 확인할 수 있을 뿐만 아니라, 상점에 부착된 슈퍼골드 로고를 확인하고 슈퍼골드 카드를 이용하여 할인 혜택을 받을 수 있다. 할인을 제공하는 상점은 건강 관련, 주유, 소매, 자동차, 식음료, 가정용품, 여행, 금융

3) <https://www.supergold.govt.nz/> (검색일: 2017.4.24)

서비스, 레저, 부동산 서비스, 숙박 등 다양하며, 할인율 역시 5~50%로 다양하다.

뉴질랜드의 슈퍼골드카드 소지자는 약 640,000명 정도이며, 연간 약 60,000명 정도가 새로 가입하고 있다. 뉴질랜드 정부는 이 인구 집단을 소비자로 끌어들이 수 있는 마케팅 기회로써 슈퍼골드를 홍보하며 슈퍼골드 네트워크에 가입하도록 상점들을 설득하고 있다. 또한 정부에서는 슈퍼골드 로고 스티커와 포스터를 제공해 주고, 웹사이트의 상점 리스트를 관리한다. 이렇게 상점에 부착된 슈퍼골드 로고를 통해 노인세대를 존중하는 상점이라는 인식을 줌으로써 모든 세대의 소비자들에게도 홍보가 된다는 점을 강조한다.

뉴질랜드의 슈퍼골드카드와 호주의 시니어카드는 상대 나라를 방문할 경우 교차 사용이 가능하다. 대중교통 시설 이용을 제외하고, 상점 할인 또는 국립 박물관 등의 공공시설 할인의 경우 대부분 교차 사용이 가능하므로 이용 전에 본인이 소지한 시니어카드의 할인 적용이 가능한지 확인하는 것이 권장되고 있다.

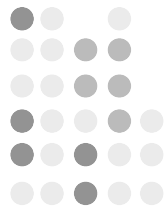
#### 4) 싱가포르 SG50시니어<sup>4)</sup>

싱가포르의 노년층을 위한 보건 인력을 훈련하고 시설을 개선하며, 기업가들이 노년층의 니즈에 부합하는 스타트업을 활성화하도록 지원하는 “싱가포르의 현대적 고령화 (Modern Ageing Singapore)” 프로그램도 지원하고 있다. “고령화에 관한 장관회의 (Ministerial Committee on Ageing: MCA)”에서도 정부 주도의 “성공적 노화” 프로그램 하에서 고령화 정책에 관한 의견을 활발하게 개진하고 있다(50+재단, 2017). 특히, 싱가포르 보건부(Ministry of Health: MOH)에서는 2015년 싱가포르 50주년을 맞이하여, 국가에 대한 시니어세대의 기여에 대한 감사의 의미로 SG50 Senior 프로그램을 실시하였다.

SG50 Seniors 프로그램은 싱가포르의 70만 여명에 달하는 시니어들이 외식, 레저, 평생교육, 라이프스타일, 웰빙의 영역에서 100여 개 사업체들이 제공하는 200여 가지의 품목에 대해 할인을 적용 받거나 무료 이용 혜택을 누릴 수 있도록 하는 것이다. 싱가포르 시민 및 영주권자를 대상으로 하며, 웹페이지에서는 50대부터 각 연령대별로

4) [https://www.moh.gov.sg/content/moh\\_web/sg50-seniors/home.html](https://www.moh.gov.sg/content/moh_web/sg50-seniors/home.html) (검색일: 2017.4.24)

적합한 서비스를 쉽게 찾을 수 있도록 하는 서비스를 제공하고 있다. 이 프로그램에서는 다른 해외 사례에서와 같이 카드를 발급하는 방식은 아니고, 웹사이트를 통해 제공된 상점별 할인 정보를 참고하도록 하고 있다.



## 제3장 | 조사 결과







## 제3장 조사 결과

### 1. 서울시 노인의 경로우대제도 인식

#### 1) 경로우대제도 인지 및 이용 현황

서울시 노인의 경로우대제도에 대한 인지 및 이용 현황은 60세 이상의 서울시 거주자를 대상으로 한 설문지를 통해 조사되었으며, 조사원으로는 서울시 어르신정책모니터링단 50명이 참여하여 주변의 노인들을 대상으로 일대일 면접 방식의 조사를 진행하였다. 이렇듯 본 연구의 설문조사는 노인이 노인을 대상으로 진행되는 것으로서, 조사가 쉽게 이루어질 수 있도록 내용 자체를 최대한 알기 쉽게 간단히 구성하고, 응답이 민감한 사항은 가급적 배제하는 등, 설문 내용 구성에 있어서 조사원이나 응답자 모두에게 어려움이 없도록 하고자 하는 데에 중점을 두었다.

경로우대제도와 관련된 구체적인 응답 결과를 살펴보기에 앞서서, 응답자 541명의 인구학적 특성을 살펴보면 <표 3>의 내용과 같다. 성별 측면에서는 남성 46.9%, 여성 51.4%로 각각 비슷한 비율로 나타났고, 응답자의 연령은 최소 63세, 최대 89세로 평균 연령은 73.1세였다. 대부분의 응답자는 65세에서 79세 사이에 분포하였다. 동거하는 가족 수는 평균 2명으로, 55.4%의 응답자가 본인 외 1명의 가족과 함께 살고 있고, 혼자 살고 있는 경우는 전체의 18.1%였다. 대부분의 응답자(74.9%)는 현재 직장이 없었고, 본인의 건강상태에 대해서는 양호(48.6%) 또는 보통(45.7%) 수준으로 평가하고 있었다. 응답자의 거주지역을 살펴본 결과 5대 권역별로 비교적 고르게 분포(도심권 9.1%, 동북권 27.8%, 서북권 16.7%, 도남권 18.9%, 서남권 25.7%)하고 있는 것으로 나타났다.

이들 응답자들을 대상으로 하여 경로우대제도에 대한 인식에 대한 질문이 이루어졌고, 구체적으로는 중앙정부 및 민간 차원에서 실시되고 있는 내용들과 자치구별 제도에 대한 것으로 질문이 나누어 진행되었다. 여기에서는 중앙정부 및 민간 차원에서 실행되고 있는 제도에 대한 인식과 이용 경험의 응답 결과를 먼저 살펴보도록 하겠다. <표 4>를 보면 제도에 대한 인지와 경험 비율이 나타나있는데, 인지율이 높을수록 이용 경험을 또한 높으며, 인지율과 경험율은 지하철·전철, 공원·고궁·능원, 민간극장, 열차, 박물관

관·미술관·국악원, 항공기·선박의 순서로 높은 것을 알 수 있다.

〈표 3〉 경로우대제도 인식 설문조사의 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구분	항목	응답자수 (%)	구분	항목	응답자수 (%)
성 별	남성	241 (46.9)	연 령 평균:73.1세 최소:63세 최대:89세	60~64세	6 (1.2)
	여성	264 (51.4)		65~69세	147 (28.6)
	무응답	9 (1.8)		70~74세	160 (31.1)
건강상태	양호	250 (48.6)		75~79세	140 (27.2)
	보통	235 (45.7)		80세 이상	59 (11.5)
	나쁨	22 (4.3)		무응답	2 (0.4)
	무응답	7 (1.4)	동거 가족수 평균: 2명 최소: 1명 최대: 7명	본인 1명	93 (18.1)
직장 여부	있음	89 (17.3)		2명	285 (55.4)
	없음	385 (74.9)		3명	77 (15.0)
	무응답	40 (7.8)		4명	24 (4.7)
거주 권역	도심권	47 (9.1)		5명 이상	35 (6.9)
	동북권	143 (27.8)	주 요 활동 지역	도심권	73 (14.2)
	서북권	86 (16.7)		동북권	119 (23.3)
	동남권	97 (18.9)		서북권	71 (13.8)
	서남권	132 (25.7)		동남권	89 (17.3)
	기타	9 (1.8)		서남권	130 (25.3)
				기타	32 (6.2)

응답자의 제도 인지율이 38.3% 수준으로 나타난 항공기·선박을 제외하면, 모든 제도에 대한 인지율이 78% 이상으로 전반적으로 높게 나타났고, 특히 지하철·전철은 100%의 인지율을 보였다. 이용 경험에 있어서는 19.5%의 경험율을 보인 항공기·선박을 제외한 다른 제도에 대해서 응답자의 55% 이상이 이용 경험이 있는 것으로 나타났다. 한편, 질문에 제시된 6개의 제도 중 각 응답자가 인지하고 있고 경험한 제도가 몇 개인지 알아본 결과, 응답자 평균 4.7개의 제도를 알고 있고 실제로 이용해본 제도는 3.6개로 나타났다.

이를 통해서 노인들이 경로우대제도의 세부적인 내용에 대해서 어느 정도 인지하고

이용도 비교적 활발한 수준임을 알 수 있다. 분석 결과를 살펴보면, 이용 경험은 인지에 기반하는 것으로, 대부분의 제도가 인지 대비 경험율이 70% 이상으로 나타나, 일단 제도를 인지하면 이용이 뒤따르고 있다는 점을 알 수 있다. 항공기·선박은 인지 대비 경험률이 50.8% 수준으로 다소 낮게 나타났는데, 이는 <표 6>의 내용과 같이 항공기나 선박을 일상적으로 자주 이용하는 경우가 많지 않기 때문인 것으로 보인다.

<표 4> 국가 및 민간 경로우대제도 인지 여부 및 이용 경험

(단위 : 명, %)

국가 및 민간 경로우대제도	알고 있음	경험 있음	인지 대비 경험 비율	
① 지하철 및 수도권 전철 무료 승차	514 (100.0)	483 (94.0)	94.0	
② 국립공원, 고궁, 능원 무료 및 할인	477 (92.8)	397 (77.2)	83.2	
③ 민간 극장 할인(롯데, CGV, 메가박스)	415 (80.7)	314 (61.1)	75.7	
④ 열차 할인(KTX, 새마을, 무궁화)	414 (80.5)	292 (56.8)	70.5	
⑤ 국립박물관, 미술관, 국악원 할인	403 (78.4)	285 (55.4)	70.7	
⑥ 항공기, 선박 할인	197 (38.3)	100 (19.5)	50.8	
국가 및 민간 경로우대제도	N	최소값	최대값	평균(SD)
경로우대제도 인지 개수	514	1.00	6.00	4.70 (1.26)
경로우대제도 경험 개수	513	0.00	6.00	3.64 (1.66)

각 제도의 이용 경험자를 대상으로 이용 빈도를 알아본 결과는 <표 5>와 같은데, 지하철·전철은 전체 응답자의 82.3%가 주 1회 이상 이용하고 있다고 하여, 높은 이용 빈도를 보였다. 그 다음으로 공원·고궁·능원은 인지 및 경험율이 2번째로 높았지만, 이용 빈도에 있어서는 연 5회 미만인 경우가 전체의 43.6%, 연 6회 이상 월 4회 미만이 24.3% 수준으로 나타났다. 이는 연 5회 미만 27.8%, 연 6회 이상 월 4회 미만 27.8%로 나타난 민간극장의 응답 결과에 비해 낮은 이용 빈도인데, 이러한 결과는 각 시설의 이용 목적과 이용 형태가 상이하기 때문인 것으로 보인다. 한편, 열차나 박물관·미술관·국악원 할인 제도는 대부분의 이용 경험자가 연 6회 미만 수준으로 이용하고 있음을 알 수 있다.

〈표 5〉 국가 및 민간 경로우대제도 이용 경험자의 이용 빈도

(단위 : 명, %)

국가 및 민간 경로우대제도	0회 초과 연 6회 미만	연 6회 이상 월 4회 미만	주 1회 이상	무응답
① 지하철 및 수도권 전철 무료 승차	5 (1.0)	44 (8.6)	423 (82.3)	27 (5.3)
국가 및 민간 경로우대제도	0회 초과 연 5회 미만	연 5회 이상 월 4회 미만	주 1회 이상	무응답
② 국공립공원, 고궁, 능원 무료 및 할인	224 (43.6)	125 (24.3)	28 (5.4)	34 (6.6)
③ 민간 극장 할인(롯데, CGV, 메가박스)	143 (27.8)	143 (27.8)	19 (3.7)	28 (5.4)
④ 열차 할인(KTX, 새마을, 무궁화)	224 (43.6)	58 (11.3)	4 (0.8)	15 (2.9)
⑤ 국공립박물관, 미술관, 국악원 할인	205 (39.9)	61 (11.9)	5 (1.0)	33 (6.3)
⑥ 항공기, 선박 할인	82 (16.0)	5 (1.0)	0 (0.0)	19 (3.7)

다음 〈표 6~10〉은 응답자의 인구학적 특성에 따른 각 제도별 인지와 경험의 차이를 분석한 결과이다. 인지 및 경험은 여부로 조사되었기 때문에, 더미변수로 변환한 후에 T-test 및 ANOVA 등의 분석을 실시하였다. 지하철·전철은 이용률이 100%이기 때문에 인구학적 특성에 따른 차이 분석에서 제외하였고, 나머지 제도들에 대해서 분석을 실시하였다. 여기에서는 각 제도별로 유의미한 차이를 보인 결과만을 제시하였다.

우선, 응답자의 92.8%가 알고 있고 77.2%가 이용 경험이 있는 공원·고궁·능원에 대한 분석 결과를 우선 살펴보면, 이 제도는 건강상태가 안 좋고(양호 94.8%, 보통 92.3%, 나쁨 77.3%) 연령이 높은 경우(70대 95.3%, 80대 이상 83.1%) 인지율이 낮았다. 경험율도 연령이 높은 경우(70대 82.3%, 80대 이상 66.1%) 낮은 경향을 보이고 있다. 그리고 지역별로는 동북권(67.8%)과 서북권(73.3%)의 경험율이 다른 지역(도심권 83.0%, 동남권 85.6%, 서남권 84.8%)에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타나고 있다.

〈표 6〉 국공립 공원, 고궁, 능원 무료 및 할인 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이

(단위 : 명, %)

구분		국공립 공원, 고궁, 능원 무료 및 할인 인지 여부			T/F
		알고 있음	모름	합계	
건강상태	양호	237 (94.8)	13 (5.2)	100.0	3.386*
	보통	217 (92.3)	18 (7.7)	100.0	
	나쁨	17 (77.3)	5 (22.7)	100.0	
연령	60대	140 (91.5)	13 (8.5)	100.0	4.000**
	70대	286 (95.3)	14 (4.7)	100.0	
	80대 이상	49 (83.1)	10 (16.9)	100.0	
구분		국공립 공원, 고궁, 능원 무료 및 할인 이용 경험			T/F
		경험 있음	경험 없음	합계	
연령	60대	109 (71.2)	44 (28.8)	100.0	4.171**
	70대	247 (82.3)	53 (17.7)	100.0	
	80대 이상	39 (66.1)	20 (33.9)	100.0	
거주지역	도심권	39 (83.0)	8 (17.0)	100.0	4.624**
	동북권	80 (67.8)	38 (32.2)	100.0	
	서북권	63 (73.3)	23 (26.7)	100.0	
	동남권	83 (85.6)	14 (14.4)	100.0	
	서남권	112 (84.8)	20 (15.2)	100.0	

† p&lt;0.1, \*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

민간 극장 할인은 정부 차원의 제도는 아니지만 대중적 주요 여가시설로서 실제 노인의 이용율이 높아 사회적 기여도가 높다고 할 수 있겠다. 이 제도의 인지율은 80.7%인데, 연령이 80대 이상(66.1%)으로 높은 경우에 다른 연령대(60대 81.0%, 70대 83.3%)에 비해 인지율이 낮게 나타났다. 그리고 거주지역 측면에서는 동남권이 91.8%로 인지율이 가장 높은데 반하여, 동북권(74.6%)이나 서북권(73.3%)은 인지율이 다소 낮게 나타났다. 제도의 경험율은 61.1%인데, 여기에 성별의 차이(남성 56.8%, 여성 64.8%)가 있는 것으로 나타났고, 인지율과 마찬가지로 80대 이상 연령대(45.8%)의 경험율이 다소 낮게 나타났다. 그리고 가족수에 따른 차이도 보였는데, 가족수가 2명일 때 경험율이 68.1%로 가장 높았고, 3명 이상인 경우는 47.1%로 상대적으로 경험율이 낮았다.

〈표 7〉 민간 극장 할인(롯데, CGV, 메가박스) 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이

(단위 : 명, %)

구분		민간 극장 할인(롯데, CGV, 메가박스) 인지 여부			T/F
		알고 있음	모름	합계	
연령	60대	124 (81.0)	29 (19.0)	100.0	3.343*
	70대	250 (83.3)	50 (16.7)	100.0	
	80대 이상	39 (66.1)	20 (33.9)	100.0	
거주지역	도심권	41 (87.2)	6 (12.8)	100.0	3.026*
	동북권	88 (74.6)	30 (25.4)	100.0	
	서북권	63 (73.3)	23 (26.7)	100.0	
	동남권	89 (91.8)	8 (8.2)	100.0	
	서남권	107 (81.1)	25 (18.9)	100.0	
구분		민간 극장 할인(롯데, CGV, 메가박스) 이용 경험			T/F
		경험 있음	경험 없음	합계	
성별	남성	137 (56.8)	104 (43.2)	100.0	1.823†
	여성	171 (64.8)	93 (35.2)	100.0	
연령	60대	87 (56.9)	66 (43.1)	100.0	3.821*
	70대	198 (66.0)	102 (34.0)	100.0	
	80대 이상	27 (45.8)	32 (54.2)	100.0	
동거 가족수	1명	56 (60.2)	37 (39.8)	100.0	8.812**
	2명	194 (68.1)	91 (31.9)	100.0	
	3명 이상	64 (47.1)	72 (52.9)	100.0	

† p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01

열차 할인 인지율은 80.7% 수준인데, 다양한 변수에서 유의미한 차이가 발견되었다. 우선, 성별 측면에서는 여성(76.1%)보다는 남성(85.5%)이, 건강상태가 양호할수록 (양호 82.4%, 보통 80.0%, 나쁨 77.3%), 연령대로는 70대(83.7%)가, 동거가족수는 2명(84.2%)인 경우, 다른 경우에 비해 인지율이 더 높게 나타났다. 거주지역 측면에서는 도심권 거주자의 인지율이 93.6%로 가장 높았다. 한편, 이 제도의 경험율은 56.8%로 앞서 제시된 제도들에 비해 경험이 낮은 편인데, 이는 〈표 5〉의 이용 빈도와 관련이 있는 것으로 파악되며, 연령, 가족수, 지역과 관련된 변수에서 응답의 차이가 있어, 70대(61.7%)이고, 가족이 2명(63.9%), 도심권 거주자(70.2%)인 경우 다른 경우에 비해 경험율이 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 8〉 열차할인(KTX, 새마을, 무궁화) 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이

(단위 : 명, %)

구분		열차할인(KTX, 새마을, 무궁화) 인지 여부			T/F
		알고 있음	모름	합계	
성별	남성	206 (85.5)	35 (14.5)	100.0	2.687**
	여성	201 (76.1)	63 (23.9)	100.0	
건강상태	양호	206 (82.4)	44 (17.6)	100.0	2.377 <sup>†</sup>
	보통	188 (80.0)	47 (20.0)	100.0	
	나쁨	17 (77.3)	5 (22.7)	100.0	
연령	60대	120 (78.4)	33 (21.6)	100.0	2.478 <sup>†</sup>
	70대	251 (83.7)	49 (16.3)	100.0	
	80대 이상	41 (69.5)	18 (30.5)	100.0	
동거 가족수	1명	68 (73.1)	25 (26.9)	100.0	3.173*
	2명	240 (84.2)	45 (15.8)	100.0	
	3명 이상	106 (77.9)	30 (22.1)	100.0	
거주권역	도심권	44 (93.6)	3 (6.4)	100.0	2.447*
	동북권	87 (73.7)	31 (26.3)	100.0	
	서북권	66 (76.7)	20 (23.3)	100.0	
	동남권	81 (83.5)	16 (16.5)	100.0	
	서남권	111 (84.1)	21 (15.9)	100.0	
구분		열차할인(KTX, 새마을, 무궁화) 이용 경험			T/F
		경험 있음	경험 없음	합계	
연령	60대	77 (50.3)	76 (49.7)	100.0	3.074*
	70대	185 (61.7)	115 (38.3)	100.0	
	80대 이상	28 (47.5)	31 (52.5)	100.0	
동거 가족수	1명	49 (52.7)	44 (47.3)	100.0	7.333**
	2명	182 (63.9)	103 (36.1)	100.0	
	3명 이상	61 (44.9)	75 (55.1)	100.0	
거주권역	도심권	33 (70.2)	14 (29.8)	100.0	3.117**
	동북권	65 (55.1)	53 (44.9)	100.0	
	서북권	40 (46.5)	46 (53.5)	100.0	
	동남권	47 (48.5)	50 (51.5)	100.0	
	서남권	88 (66.7)	44 (33.3)	100.0	

† p&lt;0.1, \*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01

박물관·미술관·국악원 할인 제도에 대한 전체 응답자의 인지율은 78.4%, 경험율은 55.4%인데, 연령, 가족수, 거주지역에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 우선, 인지율은 연령이 높은 경우 낮았고(70대 82.3%, 80대 이상 69.5%), 동남권(86.6%)과 서남권(82.6%)에 비해 도심권(72.3%), 동북권(75.4%), 서북권(72.1%)이 낮았다. 경험율도 마찬가지로 연령에 따른 차이와(70대 62.7%, 80대 이상 49.2%), 거주지역에 따른 차이(도심권 46.8%, 동북권 47.5%, 서북권 41.9%, 동남권 71.1%, 서남권 66.7%)가 있었다. 그리고 경험율은 가족수에 따른 차이도 있었는데, 가족수가 적을수록 경험율이 더 높았다(1명 59.1%, 2명 58.2%, 3명 이상 47.1%).

〈표 9〉 국공립박물관, 미술관, 국악원 할인 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이

(단위 : 명, %)

구분		국공립박물관, 미술관, 국악원 할인 인지 여부			T/F
		알고 있음	모름	합계	
연령	60대	114 (74.5)	39 (25.5)	100.0	2.629 <sup>†</sup>
	70대	247 (82.3)	53 (17.7)	100.0	
	80대 이상	41 (69.5)	18 (30.5)	100.0	
거주권역	도심권	34 (72.3)	13 (27.7)	100.0	1.881 <sup>†</sup>
	동북권	89 (75.4)	29 (24.6)	100.0	
	서북권	62 (72.1)	24 (27.9)	100.0	
	동남권	84 (86.6)	13 (13.4)	100.0	
	서남권	109 (82.6)	23 (17.4)	100.0	
구분		국공립박물관, 미술관, 국악원 할인 이용 경험			T/F
		경험 있음	경험 없음	합계	
연령	60대	68 (44.4)	85 (55.6)	100.0	5.908 <sup>**</sup>
	70대	188 (62.7)	112 (37.3)	100.0	
	80대 이상	29 (49.2)	30 (50.8)	100.0	
동거 가족수	1명	55 (59.1)	38 (40.9)	100.0	2.657 <sup>†</sup>
	2명	166 (58.2)	119 (41.8)	100.0	
	3명 이상	64 (47.1)	72 (52.9)	100.0	
거주권역	도심권	22 (46.8)	25 (53.2)	100.0	6.317 <sup>**</sup>
	동북권	56 (47.5)	62 (52.5)	100.0	
	서북권	36 (41.9)	50 (58.1)	100.0	
	동남권	69 (71.1)	28 (28.9)	100.0	
	서남권	88 (66.7)	44 (33.3)	100.0	

† p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01



항공기·선박 할인은 인지율(38.3%)과 경험율(19.5%)이 다른 제도들에 비하여 가장 낮았는데, 여기에는 각각 거주지역에 따른 특성만이 유의미한 차이를 보였다. 즉, 인지율은 서남권과 도심권에서 가장 높았고 동남권과 서북권은 상대적으로 낮았다(서남권 49.2%, 도심권 48.9%, 동북권 40.7%, 서북권 31.4%, 동남권 24.7%). 그리고 경험율(서남권 32.6%, 도심권 29.8%, 동북권 17.8%, 동남권 11.3%, 서북권 9.3%)에 있어서도 동일한 양상의 차이가 나타났다.

〈표 10〉 항공기, 선박 할인 인지 및 경험의 응답자 특성별 차이

(단위 : 명, %)

구분		항공기, 선박 할인 인지 여부			T/F
		알고 있음	모름	합계	
거주권역	도심권	23 (48.9)	24 (51.1)	100.0	4.035**
	동북권	48 (40.7)	70 (59.3)	100.0	
	서북권	27 (31.4)	59 (68.6)	100.0	
	동남권	24 (24.7)	73 (75.3)	100.0	
	서남권	65 (49.2)	67 (50.8)	100.0	
구분		항공기, 선박 할인 이용 경험			T/F
		경험 있음	경험 없음	합계	
거주권역	도심권	14 (29.8)	33 (70.2)	100.0	6.319**
	동북권	21 (17.8)	97 (82.2)	100.0	
	서북권	8 (9.3)	78 (90.7)	100.0	
	동남권	11 (11.3)	86 (88.7)	100.0	
	서남권	43 (32.6)	89 (67.4)	100.0	

† p<0.1, \*p<0.05, \*\*p<0.01

본 연구에서는 서울시 자치구 차원에서 운영되고 있는 경로우대제도의 인지와 경험 현황에 대해서도 알아보았다. 자치구 경로우대제도는 당초 총 13개로 조사되어 이 내용으로 질문지를 구성하였다. 그런데 이 후 재검토 결과, 강북구 노인복지카드의 현재 운영되지 않고 있는 것으로 파악되었고, 관악구 착한가게는 관악구의 고유 사업이 아니라 중앙정부 사업으로 모든 자치구에서 실시하고 있는 것으로 밝혀졌다. 이렇듯 당초 설문 문항 구성에 오류가 있었지만, 여기에서는 조사된 설문 결과는 모두 제시하였다.

아래 <표 11>은 제도에 대한 인지율이 높은 순으로 정리된 결과인데, 강남구(6.6%)와 종로구(6.2%) 제도가 다른 제도들에 비하여 비교적 인지율이 높은 것으로 드러났다. 그 다음으로는 도봉구 경로우대할인제도(5.3%), 강동구 고령친화업소(4.5%), 강북구 노인복지카드(4.1%), 노원구 행복나눔목욕탕(3.7%), 동작구 경로우대업소(3.5%)의 순으로 인지율이 높게 나타났고, 나머지 제도들은 인지율이 2% 내외로 나타났다. 경험율 측면에서는 강남구나 종로구에 비해 도봉구의 제도 경험율이 3.1%로 가장 높았고, 그 다음으로 종로구(2.9%), 강남구(2.7%)의 순이었다. 나머지 제도들은 인지율이 1% 이하였다. 응답자들은 13개 제도 중 평균 8개의 제도를 알고 있었고, 이용 경험도 8개 수준인 것으로 나타났다.

<표 11> 서울시 자치구 경로우대제도 인지 여부 및 이용 경험

(단위 : 명, %)

관련 제도	알고 있음	경험 있음	인지 대비 경험	
① 강남구 효사랑업체	34 (6.6)	14 (2.7)	41.2	
② 종로구 효사랑실천음식점	32 (6.2)	15 (2.9)	46.9	
③ 도봉구 경로우대할인제도	27 (5.3)	16 (3.1)	59.3	
④ 강동구 고령친화업소	23 (4.5)	8 (1.6)	34.8	
⑤ 강북구 노인복지카드	21 (4.1)	7 (1.4)	33.3	
⑥ 노원구 행복나눔목욕탕	19 (3.7)	5 (1.0)	26.3	
⑦ 동작구 경로우대업소	18 (3.5)	8 (1.6)	44.4	
⑧ 영등포구 백세카드옴뜸업소	11 (2.1)	1 (0.2)	9.1	
⑨ 성동구 효사랑멋집	10 (1.9)	4 (0.8)	40.0	
⑩ 양천구 노인복지카드	10 (1.9)	2 (0.4)	20.0	
⑪ 관악구 착한가게	10 (1.9)	1 (0.2)	10.0	
⑫ 광진구 어르신복지카드	10 (1.9)	0 (0.0)	0.0	
⑬ 서초구 효도가게	10 (1.9)	0 (0.0)	0.0	
구분	N	최소값	최대값	평균(SD)
경로우대제도 인지	486	0.00	13.00	8.07 (1.09)
경로우대제도 이용경험	488	0.00	11.00	7.93 (0.86)

## 2) 경로우대제도의 효과성 및 개선에 대한 의견

어르신정책모니터링단 모니터위원들은 조사원으로서 경로우대제도 인지 및 이용현황에 대한 설문조사를 진행하였을 뿐만 아니라, 경로우대제도에 대한 보다 심층적인 응답자의 의견을 개별 인터뷰 방식을 통해 수집하였다. 이렇게 수집된 응답자들의 의견은 모니터위원이 개별적으로 정리한 후, 아래 <표 12>와 같이 진행된 모니터위원 집단인터뷰에서 그 내용을 함께 공유하고 토의하였다. 즉, 의견을 제시한 어르신들이 직접 집단인터뷰에 참여한 것이 아니라, 모니터위원들을 통해 간접적으로 전달되는 방식으로 경로우대제도에 대한 어르신들의 의견이 수집된 것이다.

이렇듯 간접적인 의견 전달 방식에는 응답자와 조사자의 의견이 엄격히 분리되지 않거나, 전달 과정에서 왜곡이나 누락이 발생하는 등의 문제점이 분명히 존재한다. 하지만 특히 노인들의 경우 직접적인 의견 제시 과정에 참여하기 어렵거나, 참여 자체를 거부하는 어르신들이 비중이 크다는 점을 중요하게 고려할 필요가 있다. 즉, 이들 어르신들에게는 의견을 제시할 수 있는 적절한 기회와 방법을 통해 접근해야 하는데, 또래 어르신들을 통해 편안하게 대화를 나누는 방식이 어느 정도 효과적인 측면이 있는 방법이라고 보았다. 실제로 어르신이 어르신을 대상으로 질문하고 의견을 청취하는 과정을 통해 보다 많은 어르신들의 보다 다양한 의견들이 수렴될 수 있었다.

<표 12> 어르신정책모니터링단 제1차 집단인터뷰 진행 일정

No.	진행일시	진행장소	인원	참석 대상 기관 및 소속 모니터위원	
1	2017.06.12.(월) 10:00~12:00	종로노인 종합복지관 3층 세미나실	11명 (3기관)	동대문	신두완, 이금자, 조돈봉, 황경자
				우리마포	박종근, 윤종국, 황석희
				종로	고수자, 구문임, 이 관, 임동건
2	2017.06.12.(월) 15:00~17:00	노원노인 종합복지관 3층 열림터	9명 (2기관)	노원	권수용, 김효순, 박성우, 이미령, 임원상
				도봉	남숙자, 서정환, 유기순, 정응용
3	2017.06.13.(화) 10:00~12:00	서대문노인 종합복지관 2층 문화활동실	10명 (2기관)	서대문	김수환, 이재호, 정영식, 정재순
				우리마포	허주헌
				서울	박종택, 송혜경, 이문근, 정현숙, 황연태

No.	진행일시	진행장소	인원	참석 대상 기관 및 소속 모니터위원	
4	2017.06.13.(화) 15:00~17:00	동작노인 종합복지관 지하 소모임실	12명 (3기관)	강서	이경덕, 정국진, 정윤희, 홍경희
				금천	강계성, 김계숙, 신관일, 임창호
				동작	배창경, 신창범, 정은분, 최성희
5	2017.06.14.(수) 10:00~12:00	강동노인 종합복지관 2층 202호	8명 (2기관)	강남	문영자, 박춘자, 장경진, 황송철
				강동	김도형, 김순옥, 이선옥, 이숙자

설문조사 및 인터뷰 진행에 앞서 조사원으로 활동할 모니터위원들을 대상으로 하여 사전 교육을 실시하였다. 사전 교육에는 설문지 구성과 조사 방법에 대한 내용은 물론, 인터뷰 진행에 있어 유의해야 할 사항과 인터뷰 질문 내용 등에 대한 지침을 전달하였다. 인터뷰 질문은 조사원이 진행의 방향성을 잃지 않도록 하는 동시에, 응답자로부터 다양한 의견이 나올 수 있도록 가급적 개방적인 내용으로 구성하였다.

이에 따라 경로우대제도의 긍정적인 측면과 부정적인 측면에 대해서 응답자들이 이야기하도록 하였고, 경로우대제도의 개선 방안에 대한 의견도 제안하도록 하였다. 이러한 의견을 수집한 모니터위원 대상의 집단인터뷰도 이러한 내용으로 진행되었고, 여기에 제시되는 집단인터뷰 결과 또한 질문 내용을 기준으로 하여 정리하였다. 인터뷰 내용 분석 결과에 대한 요약 내용은 <표 13>과 같으며, 이후 각 하위 구성 내용에 대한 설명이 이어진다.

<표 13> 경로우대제도에 대한 집단인터뷰 결과 요약

구 분	하위 구성 내용
경로우대제도의 긍정적인 효과	① 경제적, 심리적 부담의 경감 ② 노인 소득 창출의 기회 제공 ③ 신체적, 정신적 건강의 증진 ④ 여가 활동 다양화와 범위 확대 ⑤ 사회적 고립과 갈등의 예방 ⑥ 노년의 자존감 향상
경로우대제도의 부정적인 측면	① 홍보의 부족으로 인한 낮은 인지 ② 혜택 이용의 어려움과 불편함 ③ 체계적인 지원 부족과 관리의 미흡 ④ 무분별한 혜택 이용과 무례한 행태 ⑤ 세대 간 갈등과 오해의 유발 요인 ⑥ 사회적 부담의 가중에 대한 우려

구 분	하위 구성 내용
경로우대제도의 개선방향 제안	① 지하철 무임승차 현행 유지 ② 지하철 무임승차 개선: 연령 조정 및 차등 할인 ③ 지하철 무임승차 개선: 이용 횟수 및 시간 제한 ④ 지하철 무임승차 개선: 정보 제공과 교육 운영 ⑤ 지하철 무임승차 개선: 버스 무임승차 도입 ⑥ 자치구 경로우대제도 활성화: 홍보, 지원 통합

### (1) 경로우대제도의 긍정적인 효과

경로우대제도의 긍정적 효과에 대한 토의 내용은 주로 지하철 무임승차를 중심으로 진행되었으나, 기타 공공 및 민간(영화관, 자치구별 할인제도) 경로우대제도에 대한 내용도 혼재되어 있다. 아래의 정리 결과는 제도의 구분없이 인터뷰 과정에서 제기된 주요 의견들을 주요 내용들을 중심으로 재구성한 것이다.

#### ① 경제적, 심리적 부담의 경감

지하철 무료 승차 및 각종 할인제도는 노인들의 금전적 부담을 상당 부분 덜어주고 있다는 점에 대해서 거의 대부분의 노인들이 절대적으로 동의하고 있었다. 그리고 단순한 금전적 혜택의 차원을 넘어서 심리적인 위안과 안심을 주고 있다는 의견들이 있었는데, 이를 통해서 경로우대제도가 노인의 경제적, 심리적 부담을 경감하고 있는 효과를 확인할 수 있었다. 이에 이러한 효과성이 더욱 극대화될 수 있도록, 지하철 이외에 버스 등의 교통수단까지 무료로 이용할 수 있는 경로우대제도가 실시되었으면 좋겠다는 의견이 있었다.

“교통비가 안 드니까 경제적으로 도움이 되고 있다 이야기하시는 분도 있었습니다.”(노원 노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12)

“경제적으로 상당히 도움이 된다는... 특히, 원거리 자녀하고 부담 덜고 옛날보다 마음이 활가분해서 어른대접을 받는 그런 대답이 나왔습니다.”(강남노인종합복지관, 황송철, 2017.06.14)

“경로우대제도 앞으로도 지속 확대 되어야하는가에 대해서는 이견 역시 계속 확대 되어야

한다. 한 명도 줄었으면 좋겠다하는 사람은 아무도 없었어요. 다 공짜 좋아하니까. 저부터도 그렇고”(동작노인종합복지관, 신창범, 2017.06.13)

“그리고 없는 돈에 돈을 덜 드니까 기회 있고 식당도 좀 싸게 해주는 데가 있고 미용실도 좀 싸고 경제적으로 도움이 된다고 했어요.”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.06.14)

“경로 우대 제도의 긍정적 효과에 대해서는 지하철 무료에 대해서는 정부에 매우 감사하게 생각하고 특히 경로우대석까지 마련해서 너무 편리하다고 하였고. 노인이 수입이 없어 생활에 큰 도움이 되고 있고 버스를 무료로 해주는 방향으로 했으면 합니다.”(도봉노인종합복지관, 임원상, 2017.06.12)

“경로우대제도 인식과 경험 인터뷰에서 긍정적인 효과는 노후 대비가 안된 7080세대에 위안과 안심을 주는 제도이다. 이렇게 말씀을 공통적으로 하셨습니다. 위안과 안심을 준다.”(서울노인종합복지관, 송혜경, 2017.06.13)

## ② 노인 소득 창출의 기회 제공

경로우대제도가 무료 및 할인을 통한 금전적인 측면에서 직접적 부담이 경감되는 효과도 있지만, 간접적으로 소득 창출에 도움이 되고 있는 경우도 있다. 지하철 택배가 그러한 대표적인 예로, 지하철을 이용한 택배는 이용 요금이 무료인 노인을 채용하는 것이 비용 절감에 있어서 유리하기 때문에 최근 노인의 일자리로 활성화되어 있다. 이와 같은 사업이 노인이 취업 시장에서 상대적으로 불리한 상황에서 매우 중요한 기회가 되기 때문에, 노인 일자리 활성화에 있어서 큰 의미를 갖는 것이다.

“지하철 택배까지 무료로 신속하게 이용하여 부수적인 소득을 받을 수 있어 좋습니다.”(종로노인종합복지관, 조돈봉, 2017.06.12)

“근데 저는 수도권 지하철무료 이용을 몇 번하냐고 물어봤더니 한 달에 월 10회 이상이 5명 미만인 4명 그 다음에 치과기공 배달1명이 있었습니다. 택배의 경우 125~150회를 이용하는 계속 갈아타고 해서 너무 좋다고 합니다. 그래서 직업이 있는 분들은 많은 혜택을 받는다고 합니다.”(노원노인종합복지관, 김호순, 2017.06.12)

“나름 지하철 택배하고 치기공 배달하는 분들은 지하철을 많이 이용하기 때문에 사업주나 일을 하시는 분에 서로 도움이 되기 때문에 이것이 노인 일자리 활성화가 되는 것이 아니라 이야기하시는 분이 있고요.”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12)

“서울시 지하철 택배는 65세 이상의 어르신들의 무임승차를 착안해서 만드는 제도인데 지금 2016년 서울시 택배 기사 수가 2천 명 이상이라고 합니다(2016년 7월 기준). 서울시에서나 복지 재단에서 하든지 노인복지관 흥은, 금천 2곳이 있었는데 이외에 개인적으로 운영하는 지하철 택배지가 상당히 많이 있었습니다. 그것을 살펴보니 노인들을 이용하는 택배가 실질적으로 큰 수입을 받고 있다고 하며 월 60만 원 정도 받았고 하지만 몸이 혹사를 당한다는 것이 따른다고 합니다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

“장점으로는 지하철로 하다 보니 일정 시간 때에 물건을 받을 수 있고 택배 이용 시 다른 곳보다는 저렴하게 하며, 서류, 틀니, 가벼운 물건을 주로 택배로 한다고 합니다. 이에 대해 조사를 하다 보니 사회에 비영리단체 예를 들어 복지관 등 이런 곳에서 신경을 쓰고 이런 형태로 일자리를 잘 관리해 준다면 노인들 일자리에 큰 영향을 끼치고 이곳에 종하시는 분들은 활기차게 느낄 수 있게 할 수 있을 것 같다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

### ③ 신체적, 정신적 건강의 증진

교통비나 각종 입장료 및 관람료 등의 할인 등은 사회활동 비용을 절감해주어, 노인의 사회 활동을 활발하게 유도하는 효과가 있다. 그리고 노인의 활발한 사회 활동은 신체적인 건강을 증진시킬 뿐만 아니라, 사회적 교류 활성화와 다양한 관계의 강화를 통해 정신적인 건강까지 증진시킬 수 있는 요인이 된다. 그렇기 때문에 결과적으로 경로 우대제도는 의료비는 물론, 각종 사회적 위험 비용의 절감 효과까지 기대할 수 있는 것으로 평가되고 있다.

“건강한 심신을 유지할 수 있어 삶의 질이 향상되고...”(종로노인종합복지관, 조돈봉, 2017.06.12)

“지하철을 무료승차로 어르신들이 모임과 친구들을 자주 만날 기회가 있어 활동 기회가 많아져 건강에 도움이 되고...”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12.)

“지하철 이용에 있어서는 진짜 부담 없이 다니다보니깐 첫째, 건강에 굉장히 도움이 되는 것 같아요. 건강에 대해서 도움이 되는 것 같고 저도 되게 좋더라고요.”(동작노인종합복지관, 최성희, 2017.06.13)

“전철이 무료가 아니면 생각할 수도 없는 먼 거리 나들이(인천, 동두천, 여주 등)도 할 수 없을 텐데 이를 이용할 수 있어서 정신건강에 큰 도움이 된다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

“그 다음에 국공립 공원, 미술관 이 부분에 대해서는 여가 선용에 대해서 도움이 되고, 특히 관심이 없었던 문화 활동에 대해서도 관심을 새롭게 갖게 되었다. 그래서 가지 않았던 고궁도 가게 되고, 영화관도 구경하게 되고 이렇게 되는 겁니다. 그렇게 하다 보니까 정말 치매예방에도 도움이 된다고 합니다. 이렇게 이야기를 하고 있었습니다.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

“전철을 이용해서 저 놀이도 다니고 하기 때문에 또 정신 건강에 좋고 육체적 건강에도 좋고 더 건강하게 온천역, 온천 가서 몸 담그고 하니까 몸 건강에 상당히 좋은데요. 이러한 것을 가지고 긍정적으로 받아 들일만한 것 같고요.”(금천노인종합복지관, 임창호, 2017.06.13)

#### ④ 여가 활동 다양화와 범위 확대

서울시내는 물론 근거리 지방 도시까지 지하철 및 전철 무료 이용이 가능하기 때문에, 노인들 스스로 지하철을 이용한 다양한 일일 나들이 코스를 개발하는 계기가 되고 있다. 여가에 있어서도 다양한 시설의 무료 및 할인 혜택을 적극적으로 이용하고 있는 경우가 발견되고 있는데, 이는 단순한 여가활동 차원에서뿐만 아니라 지속적인 자기 개발의 기회로 받아들여지고 있어 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있다.

“긍정적인 효과는 환승시스템을 잘 갖춘 연계 교통인 지하철을 무료로 이용하게 하여 시내 및 지방까지 안전하고 자유롭게 이동하여 어르신들의 문화생활 및 여가생활여건을 확대하고...”(종로노인종합복지관, 조돈봉, 2017.06.12.)

“전철이 무료가 아니면 생각할 수도 없는 먼 거리 나들이(인천, 동두천, 여주 등)도 할 수 없을 텐데 이를 이용할 수 있어서 정신건강에 큰 도움이 된다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

“문화활동 좋아하는 사람은 고궁도 가고 극장도 가고 활용을 하는데...”(도봉노인종합복지관, 서정환, 2017.06.12.)

“경로우대제도의 효과에 대해서는 다 만족을 합니다. 어떤 도움이 되느냐 하니까 경제적 인 도움, 그리고 교통편을 공짜로 쓰니까 여가활동을 하는데 많이 다닐 수가 있어서 좋다. 그 다음에 또 한 가지는 다른 그 뭐 스포츠 활동을 하기 위해서 교통편이 공자니까 자연히 가게 되더라. 그런 점이 좋다. 그런 이야기들이 나왔습니다.”(동작노인종합복지관, 신창범, 2017.06.13.)



“동두천에 보면 온천이 좋은데 경로우대를 많이 해준대요. 밥값 다 이용해도 9천원이고 버스도 대기하고 있고 너무 좋네요. 경로우대에서 차별도 안주도 친절하게 해줘서 기분이 좋네요. 그런 데를 작은 곳 보다는 큰 곳에서 해주시면 땀땀하게 다닐 수 있고 해서 작은 곳 보다는(영세한 데 보다는) 큰 곳이 했으면 좋겠다고 했어요.”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.06.12)

“그래서 국가나 민간의 경로의 인식 및 이용정도에 대해서 물어보니까 주로 지하철 수도권 교통 사용하시는 분들이 주2회-7일 이상이었어요. 그런데 (어떤 분은) 산악회의 경우 일주일에 1회 이상 가는데요. 경로우대증 이용해서 잘 사용하고 있다고 했어요. 참 감사하다.”(서울노인종합복지관, 송혜경, 2017.06.13)

“그것은 이제 그 뭐냐면 우리 금천노인복지관에 고적 노인 답사관이라고 있습니다... 철도청에서 우리 인적사항을 다 조사해서 그 저 주민등록증하고 사항이 맞나 확인해서 철도청에서 한 다음에 우리가 가야합니다. 그 이제 기차를 타고 용산에서 (52.03-명소이름)까지 조금 걸립니다. 그런데 왜 이것을 썼냐면 우리가 구청에서 30명이 모입니다. 30명이. 그러면 30명이 구청역에서 서울역까지 가는데 지하철 무임승차 경로우대를 받는다 이 말입니다. 그게 저의 좋은 경험이었습니다.”(금천노인종합복지관, 강계성, 2017.06.13)

### ⑤ 사회적 고립과 갈등의 예방

많은 노인들은 경로우대제도를 통한 노인의 사회 활동 활성화에 따른 파생적인 효과에 대해서도 이야기하고 있다. 즉, 노인의 사회 활동 활성화는 노인들이 다양한 관계 구축하도록 하고 여러 가지 정보 습득을 원활하게 하는 효과가 있다는 것이다. 그리고 이는 궁극적으로 노인의 사회적 고립을 방지하여 더 큰 사회문제를 예방할 수 있을 것으로 보고 있다. 또 다른 한편으로는 가족 간의 갈등 방지에도 효과가 있다는 의견이 있었다. 가정 내에 머무르는 시간이 길어지면 동거 가족과의 갈등이 발생할 가능성이 높아지는데, 외출을 통해 이러한 갈등을 완화할 수 있다는 것이다.

“긍정적인 것으로는 용돈이 절약되고 활동 범위가 넓어지면서 뜻을 같이하게 되는 동호인 조성하면서 노인의 고독을 줄일 수 있고 문화 활동 확대에 의한 정서함양 및 건강에 도움이 된다는 것이 일반적이고요.”(종로노인종합복지관, 임동권, 2017.06.12.)

“외출할 때, 아무래도 지하철이 경로우대를 받아서 자주 나가게 되고, 친구를 만날 기회가 많아져서 좋다.”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.06.14)

“대다수의 어르신들이 경제적인 측면에서 외출이 수월하다 보니 건강관리 및 인간관계 및 사람 살아가는 정보를 공유할 수 있어서 매우 좋다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

“교통의 편의를 제공해줌으로써 활동 영역이 넓어진대요. 자연히 사람이. 저도 집이 만약에 교통 돈을 받는다면 동작복지관까지 굳이 오고 다시 갈 필요 없거든요. 제 집 옆에 바로 종합복지관이 있고 서초구는 구립복지관이에요. 여기는 서울시 여서 처음에 여기 다닐 때 여기서 특화 활동을 하고 있기 때문에 오기는 오는데 근데 가까운 복지관이 세 개나 있는데 굳이 차비 들어가면서 여기까지 올 필요가 없습니다. 그래서 활동영역이 자연히 좁아지게 된다.”(동작노인종합복지관, 신창범, 2017.06.13)

“활동영역이 증가되어 좋고, 집에 있는 시간이 많다보면 갈등해소가 잘 안되는데 그러한 부분에서 좋다. 그래서 긍정적인 면이 있고, 부정적 측면으로는 너무 나와서 돌아다니다 보면 눈치가 보인다는 점이 있습니다.”(서대문노인종합복지관, 정영식, 2017.06.13)

## ⑥ 노년의 자존감 향상

노인들은 경로우대제도가 긍정적인 측면과 관련하여, 노인 생활에 미치는 직·간접적인 영향에 대한 의견뿐만 아니라, 경로우대제도에 대한 주관적인 느낌에 대해서도 이야기를 하였다. 대부분의 노인들은 경로우대제도를 이용하면서 국가로부터 사회의 어른으로서 인정받고 대우 받는 기쁨과 감사의 마음을 가지게 되는 등 호의적인 느낌을 가지고 있었다. 하지만 한편으로는 국가의 재정이나 그로 인한 세대 간 갈등의 문제에 대해서도 심각하게 생각하는 경우도 있었다.

“경제적인 도움도 되지만 자기 자신들이 그 순간에 많이 즐겁고 국가에 대한 감사에 마음과 기쁨을 표현하고 있었습니다.”(강남노인종합복지관, 문영자, 2017.06.14.)

“모든 혜택을 다 누리지 못해도 서울시에 거주하는 자체가 행복하다고 말씀하셨듯이 서울시에 거주자체가 자부심이 느껴진다고 그렇게 이야기를 했고요.”(노원노인종합복지관, 김효순, 2017.06.12)

“아는 사람하고 경로우대에 대해 좋은 점은 지하철 타면 어른으로 인정받는다는 기분으로 굉장히 좋았다는 것 나는 그런 생각을 별로 안했는데 사람들 생각이 이렇게 다르구나했었다. 주로 우리 구 사람들은 우리가 이렇게 우대를 받는다는 거에 아주 좋아해요 정말 이렇게 우리가 받아도 되나 나라 걱정하는 사람이 많더라고요.”(강동노인종합복지관, 김순옥, 2017.06.14)

“그 다음에 자녀손자에 인성교육을 시키는데 도움이 된다고 말하시는 분이 있었어요. 듣기가 너무 생소해 어떻게 인성교육을 시키시냐 했더니, 같이 나가셔서 공원 이런데 우리 동네는 선정릉이 노인 공짜 같이 가서 능설명도 해주고 나라에서 이렇게 돈도 안 받고 이렇게 해준다 하는 이야기를 이렇게 해주니깐 아이가 굉장히 좋아하고, 이런 거는 나도 좀 해보면 좋을 걸 저는 애를 데리고 나가지는 않았거든요.”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.06.14)

## (2) 경로우대제도의 부정적인 측면

경로우대제도의 부정적인 측면에서 대한 논의에서, 지하철 무임승차제도는 노인의 도덕적 해이와 세대 간 갈등의 문제가 주로 지적되었다. 그리고 주로 음식점 할인을 중심으로 운영되고 있는 자치구 단위의 경로우대제도는 홍보 부족, 대중적 편견, 운영의 문제점 등이 주로 지적되었다. 여기에서는 제도의 구분없이 주요 의견을 중심으로 인터뷰 내용을 재구성하여 정리하였다.

### ① 홍보의 부족으로 인한 낮은 인지

앞서 설문조사 결과에서도 나타났듯이 지하철·전철 무료 이용은 거의 모든 시민들이 인지하고 있는 제도이다. 반면, 중앙정부에서 실시하고 있는 제도라고 하더라도, 그 외의 할인 제도들은 많은 노인들이 알지 못하고 있는 경우가 많고, 특히 자치구의 경로우대제도는 자치구 거주자라고 하더라도 인지하고 있는 경우가 매우 적다는 것을 알 수 있었다. 오히려 이 번 연구의 설문조사가 모니터위원들도 이러한 제도의 존재를 알게 하는 계기가 되었다. 그렇기 때문에 일반 노인 및 모니터위원들은 무엇보다도 제도 홍보의 필요성에 대해서 중요하게 이야기하였다.

“전철은 주민들이 다 알고 있지만 항공기나 박물관 극장 할인은 인지도가 50%밖에 안되는 것 같다. 노인 경로우대 할인 제도 홍보활동을 강화해서 누구든지 이용할 수 있게 되면 좋겠다.”(동대문노인종합복지관, 신두완, 2017.06.12)

“저는 깜짝 놀란게 지난6월 사전 예약해서 제주도로 갔는데 70세 이상 되신 분들은 주민등록증을 내라고 한다. 할인을 해준다. 항공료도 선박도 근데 아무리 국가에서도 좋은 제도를 해도 홍보가 안되면, 지하철은 모두 다 아시니 전부들 답변하는데 나머지는 잘 모른

다. 이래서 뭐 어떡하면 홍보를 할 대안책이 있는가를 느꼈다.”(강남노인종합복지관, 황송철, 2017.06.14)

“인터뷰한 분들 말고도 다른 주위 사람들과 이야기 해보면 그런 게 있구나 하였음. 성동구, 종로구의 경로우대를 위한 음식점 미장원 이런 게 있었는데 있는지 조차도 모름 있는데 이용 못하는 사람들이 다수 있었음. 그래서 제가 원하는 것이 뭐냐, 센터 측에서 사회복지기관에서 구청기관에서 홍보성이 없었다. 너무 홍보가 안됐었다는 것을 절실히 느꼈음. 또, 그 예로서 지하철은 이용한다는 것은 많은 항공, 선박, 열차 이것은 이용을 참 많이 안 하고 있는 상태였음. 70%가 이용을 안 함. 공원, 농원, 미술관, 박물관 이런 쪽으로 문화적으로 인식을 가지고 있는 사람은 다니고 있었는데 어떤 어르신 측에서는 몰랐음. 경로우대제도를 확대해야 하는가에 대해서는 분명히 확대를 해야죠.”(서울노인종합복지관, 이문근, 2017.06.13)

“고궁, 박물관, 영화관과 같은 경우 연세가 많은 남자분들은 모르는 경우가 많았음. 이용을 안 하는 경우 많았음. 항공기, 선박, 열차의 경우는 산악화활동을 하시거나 문화활동을 하시는 분들이 이용함. 영화도 보시는 분들 제법 있어요. 교류관계가 없는 나홀로족은 잘 활용을 못해요. 그래서 현 거주지나 타 지역의 경로우대제도 이용은 모든 분들이 말씀하신 대로 거의 안하고 모르고 있어서 홍보가 필요한 것 같다.”(서울노인종합복지관, 송혜경, 2017.06.13)

“지금 식당 계통에서는 다 몰라요. 한 분만 알고 이거를 좀 강동도 책자를 만들어 홍보해서 좀 할인혜택 받게 할 수 있게 하면 좋겠다.”(강동노인종합복지관, 이숙자, 2017.06.14)

“그래서 먹고살기 힘든 사람이 다 모르고 있다는 거를 실제로 하는 그 얘기에요. 강남이나 좀 있는 층에서는 사실 그리고 공무원이나 교사나 이런 제도권 안에서 살아 왔던 사람들은 다 아는데 노동이나 장사나 이런 쪽에서 생활한 사람은 전혀 모르고 있다는 말이에요.”(강동노인종합복지관, 김도형, 2017.06.14)

“대부분이 이용을 못하고 있더라고요. 잘 몰라서요. 그래서 어느 분이 우리 도봉구 같은 경우에도 노인정이 120개가 있고요. 복지관이 많은데 노인정에 다 전달하려고 하면 노인지회를 통해서 이제 도봉구에서는 어디어디가 경로우대가 된다는 것을 다함께 써서 노인정마다 나눠주면 여기가 되는구나 하고 식당도 그곳에 찾아가서 식사를 해서 할인혜택을 받는데 그렇게 하나도 없으니 도대체 어딘지 그리고 잘 모르겠대요.”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.06.12)

“그 경로우대를 하고 있는 상가들이 있다는 이러한 이야기들을 듣고 자기들도 찾아보려고 했는데 발견할 수가 없었다는 겁니다. 뭐 이것이 그 각 부마다 명칭도 다 다르고 또 상점에

뭐 표시된 것이 너무 부실하다는 겁니다. 그래서 찾기가 어렵다는 겁니다. 간판이라든가 이런 것이 뭐 모범업소처럼 뭐 이렇게 눈에 띄게 간판을 표준화시켜서 전반적으로 해주었으면 좋겠다는 그러한 이야기가 있고요.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

“한번은 강동구에서 노인 뷔페 평일에 가면 만칠천원인데 노인들이 가면 만사천원에 할인 해줍니다. 그것의 명칭에 대해서는 강동구 효사랑이니 뭐니 강동구 고령친화업소니 이러한 측면으로 아는 사람들이 하나도 없었고요.”(서대문노인종합복지관, 정재순, 2017.06.13)

## ② 혜택 이용의 어려움과 불편함

여러 가지 할인을 받기 위해 더욱 복잡한 절차를 거쳐야 하는 등 번거로움이 가중되는 경우가 있는데, 이러한 경우는 노인을 우대하기 위한 제도의 취지에서 비껴간다는 의견이 있었다. 그리고 경로우대제도의 할인 혜택을 이용할 때, 응대하는 사람이 불쾌하게 반응하는 것처럼 보이거나 일반적인 서비스와 다르게 느껴진다고 하는 경우가 많았다. 실제로 몇몇 음식점의 경우 할인 혜택을 받는 노인들의 점심시간 이용을 제한하기도 하였다. 이러한 상황에서 노인들은 푸대접이 우려되어, 제도에 참여하는 상점을 활발히 이용하거나 할인 혜택을 당당히 요구하기가 어려워진다고 하였다.

“그 극장 할인 있는데요. 그 극장할인권, 노인할인권이 노인을 우대해주는 그것이 오히려 노인을 홀대하는 것이 아니냐하는 이야기를 하더라고요. 왜냐고 물어보니까 조조할인에서는 우대제도가 할인이 안 되고 그 다음에 예매를 하려면 노인은 그 우대의 예매권이 없습니다. 시스템이 그래서 혹시 자녀들이 아버지, 어머니를 위해서 예매를 했는데, 가서 노인은 할인이 하나 보려고만 하면 왜 이렇게 절차가 복잡하지 모르겠어요. 내가 겪어봤는데요. 이런 것도 문제가 되고, 그래서 반드시 노인들은 현장에 가서만 표를 사야하기 때문에 좋은 자리는 미리 다 나갔기 때문에 남은 자리 중에서 현장 예매를 남은 자리에서 골라야 되기 때문에 사실 노인을 우대하는 것이 아니라 노인을 홀대 하는 것이다. 그런 이야기를 하는 분도 있었습니다.”(금천노인종합복지관, 임창호, 2017.06.13)

“저 같은, 전 그런 체험을 했기 때문에 공감이 오더라고요. 그 다음에 사찰이나 관광지 같은데 가보는데 주민등록증을 보여주면 이제 들여보내주지요. 그런데 그 분들 표정 봤어요? 반가운 얼굴들은 아니지요? 몹시 기분이 상하더라고요. 한 분이 아니라 다 그러다 보니까. 미소 싹 지었다가 주민등록증 보이면“들어가세요.”하는데 보여줘서 들어가는데 제발 사찰에서 그 무료입장 시킬 때 밝은 표정 지었으면 좋겠어요. 그런 것도 건의 사항이 되겠고요.”(금천노인종합복지관, 임창호, 2017.06.13)

“강남에 식당을 이용을 했어요. 저도 잘 몰랐는데 이런 일 하면서 연세 70 이런 분들이 가

자고 했는데, 원래 그 식당 자체도 그렇겠지만 불친절하고 홍보가 안돼서 그런지 반찬 가져다 놔도 멀리 있는 분들하고 어르신한테 조금 다르게 줍니다. 가져달라고 하니 그거만 드시라고 불친절하게 대하는 걸 체험을 했다.”(강남노인종합복지관, 황송철, 2017.06.14.)

“제가 직접 경험한 건데요. 식당가서 천원 디시 하는 것을 경험했는데(경로 우대) 식당에 가서 경로 우대되는 거냐고 물어봤는데 어떤 메뉴를 주문해도 천 원을 할인해준다고 해서 6천 원 음식을 주문했는데 경로 우대 해당자 지인과 해당하지 않는 제가(이금자 위원) 같은 음식을 주문했는데 양이 좀 틀려요. 달라서 같은 양을 줘야 하는 것 아니냐고 질문했는데 답변을 안 하고 왜 다르냐고 이야기했는데 인상을 쓰며 천원 할인했는데 그 정도는 감수해야 하지 않느냐 라고 말을 해서 다 먹지 않고 나오게 되었는데 이런 편법을 쓰지 않았으면 하는 생각을 합니다.”(동대문노인종합복지관, 이금자, 2017.06.12)

### ③ 체계적인 지원 부족과 관리의 미흡

위에서 인지 자체도 낮고 경로우대제도 이용 자체에도 많은 어려움과 불편함이 있다는 점을 확인하였다. 하지만 관련 정보를 습득하여 여러 가지 제도를 잘 알고 있다고 하더라도, 그러한 혜택을 이용할 수 있는 곳이 기본적으로 적은 것이 가장 큰 문제로 지적되었다. 그리고 자치구 경로우대제도는 대부분 민간 상점의 할인 혜택을 중심으로 하고 있는데, 그 혜택 수준이 매우 낮고 이용이 꺼려질 정도로 업소의 상태가 불량한 경우가 있어, 제도의 취지와 효과성에 의문을 갖게 되는 경우가 있다고 하였다. 즉, 제도 운영을 위한 체계적인 지원과 관리가 미흡한 상황임을 알 수 있다.

“그런데 개인 사업주 하는 곳이 경로 우대가 안 되는 경우가 많아요. 시설을 가려고 하는데 서울대공원을 갔더니 리프트를 타면 경로 우대를 안 해줘요. 일부 극히 작은 곳을 경로 우대해주고 개인 서울 수목원이라던 디 가평 이런 곳은 경로 우대 이런 것 해준다고 하면서 아주 작게 해줘요.”(노원노인종합복지관, 권수용, 2017.06.12)

“이에 대해 조사해 보니 강남구(효사랑 실천운동)에서 이미 실행하고 있다고 합니다. 종로구청에서도 8월부터 28개소를 선정해놓고 기다리는 상황인데 강남구 같은 경우 2013년부터 137개 음식점에서 할인 혜택을 준다고 했는데 내용을 들여다보니 얼마나 한심하면 할인해준다고 하면서 효사랑에 등록되어 있는 식당이 53개가 되는데 만약에 개인적인 생각에는 10%도 안 되는 할인을 해주고 효사랑 운동이라고 하는 것은 이것은 곤란하다는 생각을 하게 되었습니다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

“그 다음에는 확대했으면 좋겠는데 경로우대제도를 보면은 고궁 문화에 대한 할인 제도는

없고 업종은 제한되어 있고 할인율도 적고 하니까 그런 것도 높였으면 좋겠다. 이왕 확대 할 거면은 이런 분도 있었습니다.”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12.)

“도봉구는 행복나눔 목욕탕이 그분이 73세인데 가봤는데 한번 가봤는데 못가겠다 하더라고요. 지저분하고 좁고 장애인은 휠체어를 타고 그러나 봐요.”(노원노인종합복지관, 이미령, 2017.06.12.)

“또 하나는 어떤 것이 있냐면 대개 노인들에게 싸게 해주는 음식점이나 이용소에 가게 되면 지저분하고 냄새나고 아주 이런 곳이라는 인식이 있다는 것이지요. 그런 곳은 노인들도 가기 싫어한다는 것입니다.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

#### ④ 무분별한 혜택 이용과 무례한 행태

경로우대제도와 관련하여 노인들은 제도 운영상의 문제점들도 많이 지적하였지만, 노인 자신들의 문제를 지적하는 내용도 상당히 많았다. 특히, 지하철 이용과 관련하여 이러한 의견들이 제시되었는데, 대중교통 이용 예절, 출퇴근 시간대 이용 자제, 필요에 따른 적절한 수준의 이용 등에 대한 의견들이 제시되었다. 그리고 경로우대카드의 타인 대여 등 부정 행태 등에 대한 지적도 있었다.

“나쁜 경험은 도시철도 수도권 전철 안에서 노인들이 무질서하게 소리를 내던가, 어른 행세를 하려고 해서 정말 문제가 있지 않나 이야기를 들었고요.”(노원노인종합복지관, 김호순, 2017.06.12)

“지하철을 타고 온천이나 등산시 그룹을 지어서 가는데 음식을 가지고 가서 지하철 안에서 식사를 한다는 것은 안 된다고 보고 있고 우리 노인분들이 생각해서 자제해줬으면 하는 바람을 가지고 있습니다.”(종로노인종합복지관, 고수자, 2017.06.12)

“버스 연계 문제도 해결했으면 좋겠고 노인 분들이 나이를 앞세워 좌석 양보를 강요한다든지 출퇴근 시간에 이용해 다른 사람에게 피해 가지 않도록 잘 해야겠다고 생각합니다.”(동대문노인종합복지관, 신두완, 2017.06.12)

“노인들이 유의해야할 점은 나이가 먹으면 귀가 안 들리잖아요. 전철에서 보면 이야기들을 크게 해요. 얼마나 크게 말하는지. 자기 위주로 말을 하니까 옆에 사람들은 소리에 고통이다. 그래서 주의해야 한다. 그리고 술 한잔 먹고 냄새 풍기고 임신부가 앉아있는데 일어나라고하고 이상한 짓하고 노인이 젊은 사람한테 뭐라고 할 때는 같이 뭐라고 하고 노인이 잘못 했을 때는 노인 편들고 그러는 것은 보기 좋지 않다.”(서대문노인종합복지관, 김수환, 2017.06.13)

“바쁠 때 출퇴근 시에는 특별한 불일이 없으면 삼가 했으면 하는데 그렇지 않고 먹으러 가고 출근시간 때 가고 멀리가려고 일찍 만나고 하루 종일 놀고 그럴 때는 삼갔으면 하고…”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.06.12)

“이게 사실 지하철 같은 거는 세대 간의 소득이지 않습니까? 우리 세대는 혜택을 보지만 그게 다 우리 자식들한테 100%다 남는 건데 이런 것들을 감안할 때 먹고 살 만한 사람은 도덕적 해이를 우려하는 것 같아요. 그래서 지하철 이용도 너무 남발하지 말고 가까이 가서 불일 볼 것들 멀리 가서 본다든지 그런 것들을 감안하면서 젊은이들의 부담을 감안하면서 이용을 자제해야 되지 않냐 생각을 하면서 간단히 마치겠습니다.”(도봉노인종합복지관, 서정환, 2017.06.12)

“노인들이 유의해야 할 점은 출퇴근 시간 혼잡한 시간은 피해서 이용했으면 좋겠다. 젊은이들이 많이 이용하는 시간은 가급적 피했으면 좋겠다 했고요. 경로 우대제도를 이용하고 있는 어르신들은 항상 고맙고 감사한 마음으로 후손들을 배려하는 마음 가지는 게 필요하다. 지하철 무료승차 노인들이 단체별로 승차해서 떠들면서 어른으로서 본을 보이지 않을 때를 여러 번 보았는데 이것이 보상이 아니라 국가 제정 부담, 국민 세금 부담에 인식을 심어 줄 필요가 있지 않느냐 생각합니다.”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12)

“현재와 같이 제도를 유지하는 것이 바람직하다. 다만 아껴 쓰는 마음으로 불필요한 교통을 삼갔으면 좋겠다. …그다음에 불필요한 외출 출퇴근 때 특히 교통혼잡을 피하도록 유의해 주길 바란다, 약속을 될 수 있는 데로 출퇴근 시간을 감안해서 노인들은 이용하는 것이 어떻겠냐”(도봉노인종합복지관, 임원삼, 2017.06.12)

“노인들이 유의해야 될 점은요. 제가 직접 느낀 건데요. 전철을 이용할 때 할머니, 할아버지들이 일찍 출퇴근 시간을 조금 피해서... 제가 출퇴근 시간에 일이 있어서 나와서 보니까 너무 밀리더라고요. 사람이 그렇게 많더라고요. 출퇴근 시간은 조금 피해서 널널 할 때 이용하셨으면 하는 바람이고 다 좋습니다. 저는.”(강서노인종합복지관, 홍경희, 2017.06.13)

“노인카드를 쓰지 말아야 할 사람이 쓰는 사람이 있다고 해요. 그러니까 가족 중에서 쓰는 것이겠지요? 그런 것도 문제가 되고 그리고 아까 쓸데없이 그냥 소일 삼아서 지하철을 이용하는 사람들이 많아서 이것도 안되고. 이런 것은 우리 노인들이 스스로가 지양되어야 할 문제가 아닌가 생각할 따름입니다.”(금천노인종합복지관, 임창호, 2017.06.13)

### ⑤ 세대 간 갈등과 오해의 유발 요인

경로우대제도의 부정적 측면에 대해서는 노인들 스스로의 문제를 넘어서, 이 제도를 이용하는 과정에서 발생하는 상황에 대한 의견들이 있었다. 즉, 다른 젊은 세대와의 갈



등, 그리고 각종 오해를 일으키는 상황에 대한 부담감에 대해서 많은 노인들이 민감하게 받아들이고 있었다. 예를 들어 경로우대석을 둘러싼 여러 가지 갈등 상황도 빈번하지만, 노인들 스스로도 눈치를 보며 불편한 상황을 맞이하게 되는 경우가 있다는 것을 알 수 있었다.

“또 어른들 스스로가 어른답지 못해서 갈등이 상당히 많다 스스로가 어른답게 해서 젊은 사람들과의 갈등을 풀었으면 좋겠다.”(서대문노인종합복지관, 정영식, 2017.06.13.)

“우대제도를 이용하는 것도 젊은 사람들이 힘들게 일하고 앉아서 가고 있는데 어르신들이 일어나라고 강요 또는 눈치를 주는 때도 있습니다. 젊은 사람들도 잠시라도 쉬고 싶은데 이런 사항이 된다면 더욱 어른들에게 반발심이 생겨 싫다고 했습니다. 그래서 우리 노인들도 젊은 사람들의 입장에서 자리 양보라든지 다른 상황에 대한 것도 이해해줬으면 하는 바람입니다.”(종로노인종합복지관, 고수자, 2017.06.12)

“경로우대제도의 부정적인 측면에 대해서는 젊은이들과 거리감, 소통이 점점 멀어지는 느낌이 있고 지하철을 타면 자리양보는 거의 없고 무시당하는 느낌이 든다. 경로우대제도가 지속되거나 확대되어야 한다는 생각은 거의 마찬가지로. 그 지하철 무료 승차에 대해서 지하철이 적자가 많이 난다고 그러던데 버스나 지하철을 다 탈 수 있게 하고 젊은 층과 젊은 층이 심각할 정도로 거리가 점점 멀어지고 있지 않습니까? 점점 더 멀어지게 되고 소통하기 어려움. 그러한 사항이 있었습니다.”(강서노인종합복지관, 정국진, 2017.06.13)

“먹고살 만한 사람은 제도 개선을 해야 되는데 저소득층에 속하고 돈이 없는 사람은 좋고 이야기를 하는데 고소득층에서는 아까 이야기 한 거로 출퇴근 시간에 타고 있으니까 괜히 공짜 타는 사람이 왜 이리 아침 일찍 나와서 설치고 있냐 이런 식으로 아니꼽게 경멸하는 눈초리로 보는 게 자존심 상하고 차라리 돈 내고 내 맘대로 타고 싶는데 이런 시선을 왜 받아야 하느냐 그런 반응을 하고...”(도봉노인종합복지관, 서정환, 2017.06.12)

“그 다음에 노인 인구수에 비해 경로석이 너무 적어서 아주 민망할 때가 있고 해요. 경로석이 있는데 그걸 놔두고 젊은 사람 앞에 가서 딱 있기가 좀 부담스러운 겁니다. 왜냐 자리를 양보해내려고 그거 저기하는 것 같으니까 그래서 노인석으로 가려니까 거긴 너무 불편해, 이러한 문제가 있다는 그러한 이야기가 있었습니다.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

“아까 경로석 문제가 나왔는데 아까 똑같은 문제가 나와서 속이 시원했는데 제가 노인석에 앉아 있었고 앞에 40대나 50대의 젊은 사람이 앉아 있었어요. 그런데 제 나이보다 조금 어려보이는 사람이 그것이 딱 내 앞에 오더니만 젊은이 앞에서 일어나라고 호통을 치

더라고요. 젊은이가 이야기 하더라고요. 저 무릎 아퍼요. 이렇게 이야기를 하더라고요. 그러니까 그 사람 앞에 가서 호통 지른 노인이 딱 서 있는 거예요. 그러니까 그 양반이 미안 하니까 젊은이가. 일어나서 딴 곳으로 가더라고요. 그래서 그 자리를 빼앗아서 앉는 것을 봤는데 이러한 것은 참 아까 그 우리가 양보 할 때 젊은이 들이 우리를 존경할 수 있도록 하는 마음을 가져야 하는데 우리가 그 마음들을 다 빼앗은 것이 아닌가. 그래서 우리 노인 들이 스스로 품위를 유지하자는 것이 제 설문에서 많은 사람들이 이야기를 하더라고요.” (금천노인종합복지관, 임창호, 2017.06.13)

“지하철의 노인석이 노인들의 전유물인냥 생각하고 막 싸우는 노인네가 있는데 그건 좀 유의해야 되겠다. 젊은이와 인간관계 유지를 위해서 조금 더 신경을 쓰자.”(강남노인종합 복지관, 박춘자, 2017.06.14)

“근데 노인 분들이 체통을 지켜야 하는데 여기 앉았어 이사람 자기 친구를 앉히려고 여기를 밀어냈어 그런 거 어르신들이 우대받는 만치 그거를 갔다가 젊은 세대들과 통합을 하려면 젊은 사람한테도 줘야지 어떤 분은 그러더라고요. 앉았는데 너무 힘드니까 앉아라하는 분이 있는데 절대로 안 앉아 그런데 요새 애기들 뭐하는 첫 번째 칸 있죠? 거기도 오신분은 임신부자리에 막 앉아요. 남자들도 앉고 아직도 안 되어 있어요.”(노원노인종합복지관, 이미령, 2017.06.12)

“제가 이제 어떤 것을 느꼈나 하면은 지하철 타면은 경로석이 있지 않습니까. 그게 이제 우리가 나이가 들었을 때 앉는 다는 거지요. 근데 가다보면 젊은 사람들이 아이를 데리고 앉는 다는 것이지요. 그것도 일반적인 것은 괜찮은데 이제 노약자이지요. 그런 사람들이 앉아 있는데 어떤 노인들이 타고서 그것을 보고 왜 젊은 사람들이 앉느냐 이런 이야기를 합니다. 그럼 이제 한참 신경이 딱 갑니다. 젊은 사람도 보라고 노약자 앉게 되어있지 않느냐 그런데 왜 못 앉게 하느냐 그렇게 시비가 붙은 거지요. 그런 곳에서 사실 나이든 사람들이 생각해 볼 점이 있지 않느냐 이런 이야기입니다.”(강서노인종합복지관, 이경덕, 2017.06.13.)

## ⑥ 사회적 부담의 가중에 대한 우려

대부분의 노인들은 경로우대제도에 대해 긍정적으로 생각하며 감사하게 생각하는 한편, 국가의 재정 측면에 대해 걱정하는 마음을 한편으로 가지고 있었다. 그렇기 때문에 노인들은 지하철 재정 적자 등의 뉴스를 접하게 되면 스스로 사회에 폐를 끼치는 것 같아 심리적 부담을 느끼기도 한다. 이러한 상황을 고려하여 무임승차를 당연한 권리로 여기는 이용 행태는 경계해야 한다는 데에 많은 노인들이 동의하고 있었다.

“주로 우리 구 사람들은 우리가 이렇게 우대를 받는다는 거에 아주 좋아해요 정말 이렇게 우리가 받아도 되나 나라 걱정하는 사람이 많더라고요.”(강동노인종합복지관, 김순옥, 2017.06.14)

“출퇴근할 때 필요해서 전철을 이용하면 젊은 사람들의 시선이 좀 따갑게 느껴졌다고 하더라고요. 내가 나이가 들어서 사회에 누가되는구나 하는 초라함이 느껴진 적이 있다고 하였고요, 65세 이상이 되었어도 전철 이용 시 소리가 다르게 나서 잘 이용을 안 한다는 사람이 주변에서 이야기를 했고 그 다음 이야기를 들으니까 무료승차를 통해서 개인이나 집단나들이를 필요 없이 막 이용하다 보니까 전철 도시철도 적자운행을 한다고 해서 사용할 때마다 미안한 마음을 가지고 있었다.”(노원노인종합복지관, 김효순, 2017.06.12)

“경로우대증 발급받으러 전화가 왔는데 기분이 묘해서 2년 동안 받지 않았다고 합니다. 이유는 아직 젊은데 사용해도 되나 해서 신청하지 않았다고 합니다. 지금은 발급을 받고 사용하고 있는데 너무 좋지만 미련해서 활용을 못했구나 라고 생각했다고 합니다. 왜 활용 안 했냐고 여쭙보니 세금 낭비하는 것 같고 혼자 애국자처럼 생각하다 보니 이렇게 된 것 같다고 생각했다고 말했습니다. 지금은 이용할 수 있는 사람이 주변에 있으면 바로 이용하라고 권유하고 있다고 했습니다.”(동대문노인종합복지관, 이금자, 2017.06.12)

“그리고 꼭 필요 없는데도, 뭐 교통비 안 드니깐 그래 좀 멀리 나가자 그러면서 멀리 외출을 자주 나가게 되니까 한 달에 몇 번이상은 혜택을 주지말자 횡수제한을 한다 던지 연령을 높이는 게 좋겠다.”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.06.14)

“경로우대 제도가 노인들이 권리라고 생각하면 다행도 일어나고 눈살을 찌푸리게 하는 그런 일들이 일어나는데 사회가 나에게 주는 대접하고 혜택으로 알면 감사한 마음이 생겨서 경로우대 제도에 대한 이용을 굉장히 고맙다고 생각할 것 같다는 이야기가 나왔습니다. 제가 마지막으로 하고 싶은 거는 권리라고 생각하는 것보다는 배려하고 대접으로 생각하면 좀 더 혜택을 받는 사람들이 편하게 받지 않을까 생각합니다.”(노원노인종합복지관, 김효순, 2017.06.12)

“구청마다 경로우대자가 다른데 통합했으면 좋겠고 이런 제도가 있는지 모르는데 홍보를 많이 하고 많이 이용했으면 좋겠다는 말씀을 하셨고 그다음에 제도에 대해 타성에 젖어서 무조건 당연시하는 것은 문제가 있다고 본다.”(종로노인종합복지관, 구문임, 2017.06.12)

“경로우대제도 이용에 대해서 노인들이 유의해야 할 첫 번째가 무엇이나면 경로우대제도를 당연한 권리라고 생각하지 말고 감사하다는 마음으로 생각한다는 그런 태도를 보이는 것이 가장 중요하다는 것입니다. 그 다음에 노인들의 질서의식, 공중도덕, 양보하는 모습 이런 것들이 좀 계몽이 되었으면 좋겠다.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

### (3) 경로우대제도의 개선방향 제안

앞 서 경로우대제도의 긍정적 효과와 부정적 측면에 대해서는 특정 제도에 대한 구분 없이 두지 않고 내용을 중심으로 정리된 내용을 제시하였으나, 개선 제안과 관련된 내용은 지하철 무임승차제도와 자치구 경로우대제도로 나누어 결과를 정리하였다. 제도의 개선과 관련된 논의는 지하철 무임승차와 관련된 내용을 중심으로 진행되었기 때문에, 아래의 6개 하위 구성 내용 중 5가지가 지하철 무임승차와 관련된 내용이고, 자치구 경로우대제도에 관한 내용 1가지이다.

#### ① 지하철 무임승차 현행 유지

지하철 무임승차 제도의 존속과 개선 방안에 대해서는 사회적으로도 많은 의견이 제기되고 논쟁도 진행 중이지만, 정치적으로 민감한 사안으로서 새로운 대안의 제시와 정책적 실행에 어려움이 있다. 실제 노인들의 의견을 수렴한 결과, 대부분의 노인들이 현행 수준의 제도 유지 방식에 절대적인 지지를 보내고 있는 상황이다. 노인들은 이러한 제도가 현재의 수준으로 유지되어야 할 필요성과 관련하여, 일반적 노인의 경제적 수준이 낮은 상황이라는 것이 근거로 제시되고 있고, 이에 따라 소득 보장 정책의 강화가 논의되고 있다. 또한 지금의 혜택은 현재 노인세대의 사회적 기여에 대한 보상이자, 효 사상 등 전통적 미덕의 실현 측면에서 받아들여야 한다는 의견이 지배적이었다.

“지속성은 정책적으로 계속 되었으면 너무 좋겠다고 하였고 초고령화 시대로 가기 때문에 각각 다방면으로 확대되었으면 좋겠다고 했습니다.”(도봉노인종합복지관, 남숙자, 2017.06.12.)

“경로우대제도가 지속, 확대 부분은 대부분 응답자들이 확대는 아니더라도 지속은 되어야 한다고, 젊었을 때 세금을 많이 냈으니 보상이 마땅하다는 의견, 일하고 싶어도 기회가 없음.”(서울노인종합복지관, 황연태, 2017.06.13)

“지하철에 관해서는 당연하다는 거지 65세가 왜냐면 젊을 때 열심히 일해가지고 그래도 70세까지는 하고 싶지 않다. 나이가 들어서도 생활력 떨어지고 금전적으로 힘드니깐 아주 필요하고 지금 현재가 좋다는 거예요.”(강동노인종합복지관, 이숙자, 2017.06.14)

“경로우대 70세 상향조정을 개인적으로 절대 반대합니다. 왜 그러냐면 지금65세 이상도

자격누릴 것 충분히 돼요”(강동노인종합복지관, 이선욱, 2017.06.14.)

“제가 생각하기에는 65세 너무 젊어서 안 된다 합니다. 한번 시골에 다 가보세요. 65세 되면 하는 일이 하나도 없습니다. 그분들한테 70세 하라. 여기 있는 분들은 다 먹고 사시니까 그런 이야기를 하지요. 그것부터 바꾸어야 합니다. 지금 뭐 노인 65세 낮추고 싶으니까 하자 여기 계시는 분들은 다 먹고 사시는 분들입니다.”(우리마포노인종합복지관, 허주현, 2017.06.13)

“또 65세 되신 분은 우리 대부분은 60세 아니냐 60세 정년퇴직하고 65세 기다리는 것도 지루한 데 70세까지 가는 것은 너무 지루하다. 65세 해서 그대로 하되 그래야 봉사활동도 하고 자원봉사도 하는 것 아니냐 이런 분도 있었고 국가 제정 생각해서 70세로 하면 어떡냐 하는데 여태까지 기다린 분들은 소외감 느낀다. 지속하면 좋겠다”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12.)

“지속성에 대한 것은 경로라는 말은 노인을 공경한다는 뜻이니 그런 사상이 촉진되는 것이고 혜택을 받는 수혜자는 기본적인 안정적인 혜택을 받게 되고 소외계층의 축소화가 되고 노인생활화의 평준화가 됨으로써 질서가 안정화가 되어 긍정적이고 우대제도가 확대되어야 한다.”(종로노인종합복지관, 임동권, 2017.06.12.)

“지속적인 경로 우대제도는 전통적으로 내려오는 경로 효충 사상을 젊은 사람들에게 고취될 수 있도록 하는 긍정적인 효과가 있기 때문에 계속적으로 해야 되겠다. 또 다른 분 65세 되신 분인데 예절교육의 기본인 효 문화가 사회 전반에 전달이 될 수 있는 그런 긍정적인 효과로 계속해야 된다는 말을 했고요.”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12)

“경로우대제도는 우리나라 효 사상에 관련이 있고 선진국가로 나아가기 위한 제도이기 때문에 노인들에 대해 우대하는 면도 있지만 해당 되는 분의 인간적 자존심 국가에서 인정하는 안정감 이런 것이 생겨서 삶의 목적 자체에 대한 긍정적인 면에 상당한 인식을 하게 되고 국가 전체가 노인들에 대한 활력을 제공하는 그런 하나의 좋은 제도의 긍정적인 효과가 있다고 생각합니다. 그런 긍정적인 면에서 동료들과 단체로 여행을 다니거나 박물관이나 공원에도 관람을 할 수도 있기 때문에 그분들의 정서적인 지식 함양에도 도움을 줄 수 있다고 생각해서 더욱 세밀하게 우대제도를 확대했으면 좋겠다고 생각합니다.”(우리마포노인종합복지관, 황석희, 2017.06.12.)

“도시철도 무임승차를 조정하는 것은 타당한 것 이 시민은 정부로서는 아직 노인의 빈곤과 물질 원조와 같은 우려에 관한 요구가 많아서 어려운 문제라고 보아집니다. 노인들의 소득을 높여 경로제도를 개선하고 마련하는 것도 검토해 보아야 합니다. 노인의 소득격차를 해소하는 방안과 연계되어야 합니다.”(도봉노인종합복지관, 임원삼, 2017.06.12)

② 지하철 무임승차 개선 필요: 연령 조정 및 차등 할인

많은 노인들이 현행 방식의 무임승차 제도 운영에 절대적인 지지를 보내고 있는 상황이지만, 한편에서는 향후 증가하는 노인 인구나 국가의 재정적 부담을 고려하였을 때, 제도의 개편에 대해서 논의할 필요가 있다는 의견을 내고 있다. 최근 자주 보도되고 있는 지하철 적자 위기 등의 논란도 이러한 의견에 힘을 실어주는 요소가 되고 있는 것으로 파악된다. 노인들이 가장 많이 이야기하는 개편안으로는 연령 상향 조정, 소득별 차등 할인, 일괄적 현금 보조 등이 있다. 여기에 노인들이 자발적으로 유료 이용하는 방안에 대한 이야기도 있었다.

“지하철은 무료로 시행 당시에는 전 인구에 4%였으나 근래에는 12.2%에 달하고 초고령화 사회로 급격하게 증가하고 있어 개선을 필요함을 고민을 해야 될 때가 되었다고 생각합니다. 전철 무임승차 연령을 65세에서 70세로 해야 함을 주장하는 여론이 있습니다. 소득별로 만들어서 50% 할인하자는 주장도 있습니다. 버스는 70 이상부터 무료 내지 50% 조정하여 주었으면 좋겠습니다.”(도봉노인종합복지관, 임원삼, 2017.06.12.)

“경제적으로 도움이 되기 때문에 지속되어야 하는 하나, 초고령 사회가 오면 젊은이들에게 부담이 클 것 같아서 미안하다. 이런 말씀해주셨어요. 따라서 시행 연령을 좀 높여야 한다. 라는 의견도 있었고...”(서울노인종합복지관, 송혜경, 2017.06.13)

“지금 지하철 적자잖아요. 연령 65세는 너무 이른 것 같고 70세로 상향검토 하는 것이 좋지 않나 라는 말씀을 해주시더라고요.”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.06.12.)

“노인인구의 증가로 인해 국가 재정에 부담이 될 것이라는 것이 나왔고 65세를 노인의 기준으로 하지 않고 70세 이상으로 다시 조정했으면 좋겠다고 했으며 같은 노인이라도 다른 의견이 나오게 되었다.”(종로노인종합복지관, 임동권, 2017.06.12)

“지하철 적자 운영 폭을 낮추기 위해서 65세 이상 연령을 70세로 항상 조정하고 러시아워 등 혼잡시간을 피하기 위해 조조 할인제를 실시하며 무임승차 변칙 승차 등에 대한 효과적인 대책을 간구하고 손잡이가 없는 계단 승강장 내 공기 정화 포함 호흡기 장애 노출 요인과 냉방병 우려 등을 감소할 수 있는 운영상의 유지 개선 대책이 요구될 수 있습니다.”(동대문노인종합복지관, 조돈봉, 2017.06.12)

“지금 경로 우대제도에서 지하철 타고 하는 가장 좋은 것을 하고 있고 이거를 한 가지 더 말하면 버스와 연계해서 10~20% 해주면 좋지 않으나 그러면서 거기에 대한 대안적 비슷하게 65~70세를 넘기는데 순차적으로 1년에 한 차씩(1살) 늘리면서 하자는 이야기도 나왔고…”(노원노인종합복지관, 권수용, 2017.06.12)

“지속할거나 확대할거나 종합을 해봤는데 지속을 하되 무료 교통카드를 해제하고 교통비를 일정 현금으로 배분하자는 사람이 있었고 어떤 분은 50% 할인하자는 말이 있었습니다. 그리고 이제 어떤 분은 확대하되 일률적을 적용하지 말고 소득별로 선별해서 경로 우대 차등을 줘서 했으면 좋겠는 말이 있었습니다.”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12)

“현재 지하철 무임승차보다는 이전과 같이 그전에 3만 원 교통비 준 적이 있거든요 그런 정액으로 해서 지원하는 것이 어떨까 그런 이야기를 했었고, 정부에 감사한 마음으로 개인 형편에 따라서 아껴서 사용하면 혼잡도 줄일 수 있는 것으로 사료된다.”(도봉노인종합복지관, 임원삼, 2017.06.12)

“경로우대연령을 65세 이상인데 어차피 다 노인화 되어가니까 70세로 상향 조절하는 것이 어떨까하더라고요. 그 다음에 또 한 가지는 제도를 그냥 65세 이상이면 다 줄게 아니고 그 사람의 세금 내는 실적, 경제적인 능력을 봐서 분배를 두자. 그래서 잘 사는 사람은 무료패스 카드를 주지 말고 차등을 두자. 그런 거 그래서 차등을 주어서 실행하였으면 좋겠다. 그냥 무조건 다 주니까 출퇴근 시간도 복잡하고 일단은 생활수준에 맞는 등급제를 시행했으면 좋겠다.”(동작노인종합복지관, 신창범, 2017.06.13.)

“모든 분들의 의견이 소득수준에 따라 차등을 두어서 의견이 많았고 지하철 우대는 노령 인구증가와 수명연장에 의한 이용노인 증가 대비책으로 만 70세 이상으로 늘려야 한다는 의견이 많았고요 국가 혜택이 고루 적용되고 경제적으로 부담되지 않는 노인은 자진해서 요금 부담을 했으면 좋겠다. 이런 의견이 많았고, 제가 얼마 전 기사를 읽었는데 김황식 전 총리님께서도 유료로 항상 이용하시고 계시고 저도 여유가 많으면 유료로 이용을 하는 걸 원합니다. 근데 우리네 노인 사정이 자꾸 살아가면 갈수록 경제적인 여유는 줄어 들잖습니까?”(강남노인종합복지관, 문영자, 2017.06.14)

### ③ 지하철 무임승차 개선 필요: 이용 횟수 및 시간 제한

무임승차와 관련된 각종 논란과 문제점에 대한 해결 방안으로서, 연령 조정과 차등 지원 이 외에도 다른 방안들이 제안되고 있다. 지하철 이용 횟수나 이용 시간, 주요 시간대 할인 제한 등이 그 예이다. 이러한 방안은 현재의 제도 운영의 취지와 방법을 크

게 훼손하지 않으면서 사회적으로 논란이 되고 있는 내용들에 대해 어느 정도의 해결 가능성을 제시해주는 대안이라는 측면에서 눈여겨볼만하다.

“시원할 때는 에어컨을 켜야 하니까 뭐하고 난방비 들어가니까 하루 동일 지하철을 이용하니 그것을 좀 자제하고 출퇴근을 피해서 이용했으면 합니다. 횡수도 제한을 했으면 좋겠다. 너무 무제한으로 이용해서 너무나 것이 아닌가 생각이 듭니다.”(동대문노인종합복지관, 황경자, 2017.06.12.)

“그리고 꼭 필요 없는데도, 뭐 교통비 안 드니까 그래 좀 멀리 나가자 그러면서 멀리 외출을 자주 나가게 되니까 한 달에 몇 번 이상은 혜택을 주지말자 횡수제한을 한다던지...”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.06.14)

“근데 어떤 사람은 조금 뭐 부정적으로 이야기하는 사람들도 있지만 저는 그렇게 생각해요. 이 노인들이 타든지 안타든지 전체 지하철 왔다 갔다 하는 것은 똑같잖아요. 그러니까 우리들 세대에서 하는 것이 뭐 어때요. 공짜하면 좀 어때요. 그래서 괜찮은데 이런 일이 한번은 있었어요. 사람이 타니까 많으니“어? 사람이 왜 이렇게 많지?”하니까 젊은 사람이 그때는 이야기를 안 하다가 내릴 때가 되니까 늙은 것들이 안 죽으니까 그렇지.”그렇게 하고 내리더라고. 그런 말을 들으니까 쇼크를 받았더라고요. 그래서 제 생각에 저희들 스스로 아까 선생님께서 말씀하신 것과 같이 65세로 말고 70세로 하고 또 젊은이들 출퇴근 시간은 좀 피해서 그 출퇴근 시간에는 뭐 이렇게 혜택을 안주는 걸로 그렇게 그런 생각이 나더라고요. 뭐 그런 생각이 조금 기발한 아이디어가 아닌가하는 생각이 조금 들었습니다.”(동작노인종합복지관, 최성희, 2017.06.13)

“또 어떤 분은 뉴질랜드에 사는 자녀 집에 다녀왔는데, 그곳에서는 경로 우대혜택으로 대중교통을 이용할 시, 출퇴근에는 자제한다요. 우리도 참고를 했으면 좋겠다.”(서울노인종합복지관, 송해경, 2017.06.13)

#### ④ 지하철 무임승차 개선: 정보 제공과 교육 운영

지하철 무임승차의 문제에 대해서는 제도의 개선 측면에서 접근하며 해결 방안을 제안하는 경우도 많다. 그러나 노인 스스로가 공중도덕과 질서를 지키고자 노력해야 한다는 자성의 목소리가 있었다. 이러한 노력이 사회적으로 확산될 수 있도록 제대로 된 정보 제공과 교육 체계가 마련되어야 한다는 제안이 있었다. 예를 들어 경로우대카드 발급시 카드만 발급하는 것이 아니라 노인의 권리와 의무 사항 등에 대한 교육 과정을 필수적으로 이수하도록 하는 것이다. 이를 통해서 노인이 다른 세대로부터 존경받고



환경받는 사회 분위기가 조성될 수 있도록 해야 한다는 것이다.

“이용할 때 깨끗이 해야 하고 질서를 지켜야 하고 젊은 사람에게 피해가 가지 않게 해야 하고 예를 들어서 지하철에 타면 출퇴근시간 피하고 젊은 사람 앞에 가서 서있지 말고 노인의 품위를 지켰으면 좋겠다 하였고요. 우대증 대여해 준다던가 하는 일을 하지 말고 고성방가 금지해야되고 쓰레기 버리지 말고 너무 자주 이용해서 미안하다 그런 말씀했구요”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.06.14.)

“경로 우대제도에 대한 인식을 잘 못하고 자리 양보에 너무 집착해서 지하철에서 보면 경로 우대 자리를 자신의 고유의 자리라 생각하고 전화를 크게 하는 고성방가 수준의 예의가 없는 사람을 제지할 수 없는 상황에 이런 것에 대한 사회교육을 했으면 좋겠다.”(우리마포노인종합복지관, 황석희, 2017.06.12.)

“그러면서 보이지 않게 노인들이 오지람이 너무 넓어요. 지금 눈앞에 있는 자기 것만 하면 되지 뭘 이리 고치고 뭐가 나쁘고 그래서 아 우리가 나이를 먹어서 대우를 받고 그러려고 하면은 스스로를 판단해서 해야 된다는 옛날에 제가 시니어 교육을 받아봤었는데 나이 드신 분들한테 혜택을 주는 것도 중요하지만 교육을 잘 해야 될 것 같아요. 그래서 고맙고 감사함을 마음으로 잘 나가지 않을까.”(노원노인종합복지관, 권수용, 2017.06.12)

“우대제도에 유의해야 할 점에 대해서는 경로 우대제도가 된다면 프로테이지가 다른 경로 우대제도에 대해 알고 경로를 받고 안 받고는 본인의 선택이지만 어르신들이 경로 우대에 대해서 알 필요가 있겠다는 것을 느끼게 되었고 제일 많은 의견은 노인들이 경로 우대를 받는 상태에서 노인들이 공중도덕이나 질서를 지키고 젊은이들을 이해하는 노력이 필요하다, 어른들도 젊은 사람을 이해하고 배려하는 인식이 사회적으로 확대 대어야 하겠다는 어르신들의 자숙 의견이 대다수였습니다.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.06.12)

“마지막으로 노인들이 유의해야 할 점은 경로자라 할지라도 지하철 경로석 주변에 고동스러운 병약자, 장애인, 또는 유아 동반 부녀자를 발견 시 자리를 양보하고 일반석에서는 가급적 앉지 않는 미덕을 발휘해야 한다고 생각합니다.”(동대문노인종합복지관, 조돈봉, 2017.06.12)

“지금 우리가 복지 문제에 대해서 학자들 세상 많은 사람들 이론 철학이 다르다고 생각합니다. 경로당, 노인, 실버란 단어를 만들어 혼란을 주고 우대도 바꿔 말하면 대우인데 대우라는 것을 모니터링을 하면서 느낀 점은 대우를 받으려고 하는 자세보다는 예우를 받으려는 자세를 가지는 게 중요하다고 생각합니다. 대우는 의무적이고 예우를 자세는 자발적인 차원에서 이렇게 되는 것이 낫지 않느냐라는 것을 생각해 보는데요.”(우리마포노인종합복지관, 윤종국, 2017.06.12)

“우리 노인 스스로 모범이 되게 좀 모범을 갖추었으면 좋겠어요. 젊은 사람들이 자리 양보 해주면 한 번쯤은 사양 할 수 있는 그런 마음을 가졌으면 좋겠어요. 그래서 좀 그런 예절 교육이 필요하다고 생각해요. 아 괜찮다고 곧 내리니까 걱정 말고 앉으라고 이렇게 약간 이런 말이라도 하고 연세 많은 분들이 조금 예의를 갖추었으면 좋겠고...”(동작노인종합복지관, 최성희, 2017.06.13.)

“노인 경로석에서 보면 스마트폰을 가지고 뉴스를 크게 틀고 가시는 분들도 있었고 어떤 여성분은 자신보다 나이가 많은 사람을 보니 자리를 양보하는 모습을 보았습니다. 이렇게 여러 가지 사회에서 일어나고 있는 일들이 많이들 알게 모르게 많이 발생하고 있습니다. 우대증을 발급할 기관이나 어디서든 간에 예우를 받을 수 있는 지침서라든가 아니면 경로 우대를 받는 기점으로 해서 책자를 만들어서 경로우대증과 같이 누는 방법도 좋지 않겠느냐 받음으로 인해서 의무적으로 지켜야 할 예의가 있고 받아야 할 예우가 있고 내가 지켜야 될 하나의 행동지침이 있다는 것을 인식을 시켜줬으면 사회가 부드러워지지 않느냐 생각이 듭니다.”(우리마포노인종합복지관, 윤종국, 2017.06.12.)

“그리고 유의해야 할 점은 노인이라고해서 다 받기만을 바라는데 그건 아니고 내 자신이 국가를 위해서 무엇을 어떻게 할 것 인가하는 노인으로서의 모범이 되는 그런 존경받는 어른이 되고 젊은이들에게도 건강하고 행복한 복지국가를 물려주기를 바랍니다. 경로우대를 하는 것만이 특권이 아닙니다. 우리 노인들 힘내시고 우리가 살아갈 때 정말 존경받고 환영받는 그런 노인이 되기를 바랍니다.”(금천노인종합복지관, 김계숙, 2017.06.13.)

“노인이 늙었다고 해서 벼슬이 아니다. 노인복지 관련 사람과 정적인 관계를 유지해야 한다. 경로우대제도를 통해 이용하는 경우 이용수칙에 대해서 안내를 해야 한다. 경로카드 방법에 대한 숙지를 해야 합니다. 기타 사항은 신분 등을 안 가지고 와서 얼굴만 보고 인정해달라 하는 사람도 많은데 신분증을 잘 소지하고 가지고 오지 못한 경우에도 정중히 부탁하는 자세를 가져야 한다. 이러한 것이 유의할 사항이라고 생각합니다.”(종로노인종합복지관, 임동권, 2017.06.12.)

“경로우대제도 이용 시 유의해야 할 점은 뭐냐 경로우대증을 반드시 가지고 다녀야 한다. 왜냐 나이에 비해 젊어 보이시는 분들이 많아서...”(서울노인종합복지관, 송혜경, 2017.06.13)

### ⑤ 지하철 무임승차 개선: 버스 무임승차 도입

지하철 무임승차 제도는 지하철을 이용하기 어려운 지역의 거주자는 혜택을 못 받는데, 이러한 지역의 거주자가 상대적으로 열악한 조건에 놓인 경우가 많기 때문에 오히려

려 역진성을 가질 수 있음에 유의할 필요가 있다. 사실상 서울시내의 많은 거주지는 지하철을 이용하더라도 버스 환경을 거쳐야 하는 경우가 많기 때문에, 지하철 무임승차가 그 취지를 유지하고 효과성을 제대로 달성하기 위해서, 버스 무임 또는 할인 체계가 마련될 필요성은 어느 정도 있다고 하겠다. 그렇기 때문에 노인들은 버스 무임승차를 경로우대제도 관련 논의에서 매우 중요한 사안으로 보고 있었다.

“우대제도 남용으로 인한 담당과의 마찰 문제 필요 이상의 부적격자 즉 혜택을 받을 수 없는 사람들이 카드를 대여해서 쓰는 사람이 많다. 우대제도를 전철, 열차뿐만 아니라 버스나 택시도 이용했으면 좋겠다.”(종로노인종합복지관, 임동권, 2017.06.12)

“지속되어야 하고 버스도 경로 우대했으면 좋겠다. 정말 몸이 불편한 사람이나 지하철에서 멀리 있는 사람은 혜택을 받을 수가 없어 버스를 할인해 주던가, 안 된다면 지하철과 버스가 연계되어 혜택을 받을 수 있게 했으면 좋겠다는 의견이 지배적이었다.”(종로노인종합복지관, 구문임, 2017.06.12)

“경로 우대제도에 버스에 대한 혜택을 해주었으면 좋겠다고 했습니다. 버스로 하면 한 정거장 거리인데 돈이 들어 지하철을 이용하던 더 멀리 하차하게 되고 지하철 이용 시 출구를 많이 까먹어 좀 어렵다고 해 버스를 할인을 해줬으면 좋겠고, 지하철도 한 달에 얼마 이용할 수 있게 정액 제도를 활용했으면 좋겠다고 했습니다.”(동대문노인종합복지관, 이금자, 2017.06.12)

“그런데 버스도 다 같이 해달라는 이야기가 보였어요. 내가 접촉한 사람들은 복지관에 있던 사람들인데 제일 서민적인 사람들이니까 그 자기 그런 것들을 이렇게 말한 것 같은데 버스도 좀 무임승차로 해달라 이런 것이 있고.”(동작노인종합복지관, 배창경, 2017.06.13)

“부정적인 측면으로는 지하철을 타고 집에 가려고 하면 또 마을버스로 갈아타야 한다는 점입니다. 이렇게 연계가 이루어지지 않으니까 지하철 무임승차 효과가 떨어진다는 것입니다. 그래서 이런 노인들에 대한 버스에 대한 부분이 연계되었으면 좋겠다.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

“이용도 두 분이 말씀하셨는데 역세권에 사람들이 얼마나 사느냐 전철은 환승이 되는데 버스는 안 되지 않느냐 그럼 그 혜택이 버스에 가버리면 전철 혜택은 무의미하다. 버스도 같이 혜택을 받을 수 있게 해야 한다.”(서대문노인종합복지관, 정영식, 2017.06.13)

⑥ 자치구 경로우대제도 활성화: 홍보, 지원, 통합

자치구에서 운영 중인 경로우대제도의 가장 큰 문제는 인지도가 낮다는 점이다. 이러한 문제의 해결 위해서 노인들은 브랜드 활용이나 책자를 통한 홍보가 활성화가 필요하다고 이야기했다. 그리고 이러한 제도가 더욱 확대되어 시민의 인지도가 향상될 수 있도록 참여하는 업체를 보다 체계적으로 지원할 수 있도록 해야 한다는 의견을 내놓았다. 즉, 좋은 의도를 가진 상점들이 안정적, 지속적으로 참여하도록 해야 하고, 참여하는 상점은 철저하게 교육하고 관리, 감독하여 시민들이 믿고 이용할 수 있는 체계를 만들어야 한다는 것이다. 그리고 현재 자치구별 제도 운영은 거주지에 따라 이용이 제한될 뿐만 아니라 지역별 격차가 있기 때문에, 서울시민은 모두가 동일한 서비스 혜택을 받을 수 있도록 통합적인 제도의 운영을 제안하기도 하였다.

“경로우대를 해야 되겠다는 공공 업소와 같이 시나 구청이나 복지관에서 지원해서 눈에 확 띄게 써서 붙여 놓으면 더 많이 이용하지 않을까 생각을 가졌습니다. 그리고 그 업체들에게 좀 쓰레기봉투 등 작은 지원을 해주면 확대되지 않겠나.”(도봉노인종합복지관, 정응용, 2017.06.12)

“지금 식당 계통에서는 다 몰라요. 한 분만 알고 이거를 좀 강동도 책자를 만들어 홍보해서 좀 할인혜택 받게 할 수 있게 하면 좋겠다.”(강동노인종합복지관, 이숙자, 2017.06.14)

“경로우대제도 동참하는 사업장에게는 세금혜택이든지 쓰레기봉투 비용을 줘서 혜택을 주면 많은 사람이 동참하지 않을까 라는 말씀을 했고요.”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.06.12)

“지원해주고 있더라고요. 일 년에 두 번씩 종량제 봉투를 주더라고요. 보건 업소에서(다른 의원) 예를 들어 그런 거 단 뭐라도 좀 정부에서 지원해 주면은 더 확대되지 않겠나 생각을 합니다.”(도봉노인종합복지관, 정응용, 2017.06.12)

“그래서 이런 곳을 선정할 때에는 정말 모범적이고 청결하고 깨끗하고 이러한 곳을 골라서 이렇게 우대업소로서 지정해 주어야하지 않겠느냐 만약에 필요하다고 하면 정부에서 세금 혜택을 주던가 해서 거기에 어떠한 실질적인 혜택을 해서 업소들이 많이 참석하게 해주면 좋겠다.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.06.13)

“그 다음에 경로우대 할인제도에 대해서는 각 구청에서 하는 게 아니라 서울시에서 총괄적으로 홍보를 하면 좋을 것 같습다 내가 강동구에 살지만 타구에 가셔도 할인받도록...”(강동노인종합복지관, 이선욱, 2017.06.14)

“경로 우대제도가 자치구마다 할인이 다 다르기 때문에 결국에 같은 소시민이 이용하는데 차이가 있으니 이게 불공평하다. 같은 서울시면 홍보를 넓게 해서 다른 지역도 이용할 수 있게 하는 것이 어떨냐 하는 부정적 측면이 있었습니다.”(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.06.12)

“구청마다 경로우대자가 다른데 통합했으면 좋겠고 이런 제도가 있는지 모르는데 홍보를 많이 하고 많이 이용했으면 좋겠다는 말씀을 하셨고 그다음에 제도에 대해 타성에 젖어 있어서 무조건 당연시하는 것은 문제가 있다고 본다.”(종로노인종합복지관, 구문임, 2017.06.12)

“각 지역마다 카드를 이용하기 때문에 타 지역에는 사용이 불가능합니다. 목욕탕을 이용했는데 그곳은 서울시에서 하기 때문에 주민등록증만 있으면 이용 가능하지만 다른 곳은 (음식점, 복지관) 해당 지역 주민의 카드를 소지해야 혜택을 받고 타 지역은 안 된다는 게 아쉽다. 서울시에서 추진해서 서울시민이면 어느 지역이든 다 활용할 수 있으면 좋겠다. 필요 이유는 음식점, 미용실 각 지역마다 이용할 수 있는 지역이 달라서 이것을 통합해서 사용할 수 있게 했으면 좋겠다고 했습니다.”(동대문노인종합복지관, 신두완, 2017.06.12)

“제가 지금 몇 가지 말씀드리면 롯데월드가 새로 되었다고요, 그래서 가서 경로 우대제도 되냐고 물어봤더니 안된다고 하더라고요, 대신 송파 주민에 한에서는 되더라고요.”(노원노인종합복지관, 권수용, 2017.06.12)

## 2. 상점 중심 경로우대제도 실현 방안

### 1) 상점의 고령친화도 향상을 위한 실천 현황

서울시 경로우대제도 활성화 방안을 목적으로 한 이 번 연구에서는 지역사회 상점을 대상으로 한 설문조사를 실시하였다. 상점을 대상으로 설문조사를 진행한 이유는 현재 자치구에서 실행 중인 대부분의 경로우대제도가 지역사회 상점들의 할인 혜택을 중심으로 이루어지고 있기 때문이다. 그리고 현재 중앙정부에서 추진하고 있는 경로우대제도에 대해서는 개입의 여지가 적기 때문에, 향후 서울시 경로우대제도의 활성화 방안에 대한 제안에 있어서는 이러한 형태의 제도에 대한 검토와 개선의 모색이 이루어질 필요가 있기 때문이다.

이러한 필요성에서 상점을 대상으로 한 설문조사는 개별 상점의 노인에 대한 이해나 노인을 고려하고 배려하는 고령친화적 향상의 노력이 어느 정도 이루어진 상태인지 확

인해보고자 하는 목적에서 진행되었다. 상점 대상 설문조사 또한 모니터위원이 조사원으로 참여하여 2인이 1조로 조사를 진행하였다. 조사를 위한 표집은 각 모니터위원이 소속된 기관 주변의 지역사회 상점을 중심으로 하여, 각 조별로 10곳 이상의 상점을 조사하도록 하였다. 어르신 대상의 설문조사와 마찬가지로 상점 대상 설문조사 또한 어르신이 진행하는 설문조사이기 때문에, 설문지는 가급적 간단한 내용으로 이해하기 쉽도록 하였으며, 응답 방법도 여부만을 알아보는 수준으로 구성하였다.

우선, 응답자 특성을 <표 14>를 통해 살펴보면, 응답 상점 규모는 10~50명 수준인 경우가 51.7%, 10명 이하인 경우가 23.1%로 나타났는데, 종업원 수로 보면, 5명 이하인 경우가 70.1%로 소규모 상점이 대부분임을 알 수 있다. 업종별로는 요식업이 42.9%로 가장 많고, 그 다음으로 판매업 22.4%, 이미용이 19.7%로 그 다음 순위를 차지하고 있다. 상점의 위치 측면에서는 도로변에 위치한 경우가 42.2%, 상가 건물 내에 있는 경우는 32.7%였다.

<표 14> 상점의 고령친화도 설문조사의 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구분	항목	빈도(%)	구분	항목	빈도(%)
식당이 위치한 자치구	강남구	14 (9.5)	업종	요식업	63 (42.9)
	강동구	7 (4.8)		판매업	33 (22.4)
	강서구	13 (8.8)		이미용업	29 (19.7)
	금천구	21 (14.3)		의료	17 (11.6)
	노원구	11 (7.5)		세탁업	2 (1.4)
	도봉구	14 (9.5)		부동산업	2 (1.4)
	동대문구	11 (7.5)		공공기관	1 (0.7)
	동작구	9 (6.1)	상점 위치	시장 내부	7 (4.8)
	서대문구	10 (6.8)		시장 주변	11 (7.5)
	마포구	14 (9.5)		상가 건물 내	48 (32.7)
	종로구	22 (15.0)		주택가	13 (8.8)
	기타	1 (0.7)		도로변	62 (42.2)
				중복 응답	6 (4.1)
상점 면적	10평 이하	34 (23.1)	종업원 수	1명 이상 5명 이하	103 (70.1)
	10평 초과 50평 이하	76 (51.7)		5명 이상 10명 이하	23 (15.6)
	50평 초과 100평 이하	20 (13.6)		10명 이상 100명 이하	17 (11.6)
	100평 초과	17 (11.6)		100명 이상	4 (2.7)

상점의 고령친화도를 알아보는 데에는 검증된 척도가 필요하지만, 아직까지 이러한 개념에 대해서 연구적 차원에서 본격적으로 접근된 바가 없고, 우리나라 상황에서 통용될 수 있는 완성된 점검 지표 또한 없다. 그렇기 때문에 이러한 조사를 실시하는 데에 있어서 해외의 실천 경험을 참고하였다. 즉, 지역사회 소규모 상점들의 고령친화적 변화를 통해 노인에 대한 인식을 제고하고, 세대 간 통합을 이루어나가고자 하는 목적으로 진행되고 있는 고령친화 비즈니스(Age-friendly Business)의 개념과 실천 사례를 활용한 것이다.

이는 프로젝트 개념으로 해외 여러 도시에서 적극적으로 실천되고 있는 중이며, 몇몇 도시에서는 상점의 변화를 유도하기 위해 구체적인 지침을 제시하고 있다(British Columbia, 2011; London Canada, 2016; Ireland, 2013, New York, 2014, Eusko Jaurlaritza, 2016). 여기에서는 스페인, 뉴욕, 캐나다 런던의 지침을 주로 참고하여, 우리의 상황에 맞도록 새롭게 구성한 17개의 문항을 사용하였다. 17개의 문항은 2017년 서울시에서 시범적으로 진행한 고령친화마을사업에서 상점 교육을 위한 기본 지침으로 활용되었을 뿐만 아니라, 사업의 성과를 알아보기 위한 연구(정은하, 2017)에서도 주요 변수로 활용되었다.

이러한 17개 문항에는 노인을 대하는 태도에 관한 것부터, 상점의 물리적 환경에 대한 것으로서 편리성, 안전성은 물론, 조명, 소음, 편의시설 등에 대한 내용이 포함되어 있다. 이러한 내용들은 해외 도시의 지침에서 지속적으로 언급되어왔던 내용으로 문항 구성에 있어서는 국내 상황과 정서에 맞는 표현을 고려하여 재구성되었다. 특히 응급 상황에 대한 대처와 관련된 내용에서 구급용품이나 긴급 연락처에 관한 내용은 해외 지침에서 발견되지 않아 새롭게 추가하였다(정은하, 2017). 그리고 응답 방법에 있어서는 상점의 고령친화도의 수준을 알아보기 보다는 여부를 알아보는 수준으로 간단하게 진행되었다.

아래 <표 15>에 17개 문항에 대한 응답 결과가 통합적으로 제시되어있다. 우선, 총 17의 문항 중에서 90% 이상의 상점이 실행하고 있다고 응답한 문항은 ⑨조명 적절성(99.3%), ②출입문 안전성(98.0%), ④바닥 청결성(97.3%), ①친절한 태도(96.6%), ⑤장애물 관리(95.2%), ⑫소음 적절성(95.2%), ⑩글자크기 적절성(90.5%) 등 7개 문

항이었다. 이러한 결과를 통해서 상점들은 고객을 대하는 태도나 물리적 환경 측면에서 고령친화도가 어느 정도 충족되어 있는 것으로 스스로 평가하고 있다고 볼 수 있다.

한편, ⑰동행서비스(59.9%), ⑯긴급연락처(38.8%), ⑮응급처치교육(35.4%), ⑬노인할인제도(32.7%), ⑭구급용품 비치(30.6%), ⑪안경 및 돋보기 비치(23.8%) 등 6개 문항은 상대적으로 상점의 실천율이 낮은 문항으로 나타났다. 전반적인 응답 결과를 살펴보면, 상점들은 기본적인 환경 관리나 태도에 대한 측면은 노인뿐만 아니라, 전체 고객의 편의를 위해 노력을 기울이고 있다는 것을 알 수 있다. 하지만 노인 고객을 위한 별도의 제도 마련이나 물품 구비, 교육 이수, 위기 상황 대처 방안 마련 등의 조치에 있어서는 미흡한 점이 많고 어려움이 있는 상황임을 알 수 있다.

응답 결과를 통해 상점 입장에서 보다 쉽게 실천할 수 있다고 생각하는 항목과 그렇지 않은 항목을 파악해낼 수 있었다. 이를 통해서 향후 상점이 중심이 된 경로우대제도 운영에 있어서 지원이 필요한 사항들에 대한 근거가 어느 정도 마련될 수 있다고 본다. 물론, 이 설문은 상점의 업주나 종업원이 직접 응답한 내용으로서, 조사원인 모니터위원이 직접 관찰하여 판단하고 기록한 내용이 아니기 때문에, 객관적인 평가 결과로 보기는 어렵다는 한계가 있기는 하다.

〈표 15〉 상점의 고령친화적 노력 수행 통합 결과

(단위 : 명, %)

구분	그렇다	아니다
① 노인 고객을 대할 때 정중한 태도를 유지하는가?	142 (96.6)	5 (3.4)
② 출입문은 안전하고 쉽게 열고 닫을 수 있는가?	144 (98.0)	3 (2.0)
③ 휠체어나 보행 보조기구 등이 접근할 수 있는가?	104 (70.7)	43 (29.3)
④ 상점의 바닥은 깨끗하고 미끄럽지 않게 유지되는가?	143 (97.3)	4 (2.7)
⑤ 상점 출입구나 통로에 위험한 장애물은 없는가?	140 (95.2)	7 (4.8)
⑥ 고객이 잠시 쉴 수 있는 의자 또는 공간이 있는가?	119 (81.0)	28 (19.0)
⑦ 상품이나 서비스 내용을 찾아보기 쉬운가?	130 (88.4)	17 (11.6)
⑧ 무료로 개방하는 화장실이 확보되어 있는가?	132 (89.8)	15 (10.2)
⑨ 조명이 적절한가?(눈부시지 않고, 너무 어둡지 않게)	146 (99.3)	1 (0.7)
⑩ 안내 사항 및 상품 설명 글자는 적절한 크기인가	133 (90.5)	14 (9.5)
⑪ 안경이나 돋보기를 제공하는가?	35 (23.8)	112 (76.2)



구분	그렇다	아니다		
㉔ 내부 소음이 적절한가?(너무 시끄럽지 않은 수준)	140 (95.2)	7 (4.8)		
㉕ 노인 대상 할인제도가 있는가?	48 (32.7)	99 (67.3)		
㉖ 구급용품이 비치되어 있는가?(구급상자, 심장제세동기)	44 (29.9)	103 (70.1)		
㉗ 직원들은 응급처치 관련 교육을 받았는가?	52 (35.4)	95 (64.6)		
㉘ 노인 관련 긴급 연락처가 확보되어 있는가(상담기관 등)	57 (38.8)	90 (61.2)		
㉙ 고객의 요구 시, 도움 또는 동행 서비스를 제공하는가?	88 (59.9)	59 (40.1)		
구분	N	최소값	최대값	평균(SD)
상점의 고령친화적 노력수행여부	147	4.00	17.00	12.22(2.70)

〈표 16~32〉는 각 문항에서 상점의 특성에 따른 응답의 차이가 있는가를 알아보기 위한 문항별 분석 결과이다. 질문에 대해 그렇다고 응답한 비율이 매우 높은 경우에는 상점 특성별 차이가 명확하게 보이지 않는다는 한계가 있기는 하지만, 이러한 분석을 통해서 상점 특성에 따른 고령친화도 실천 가능성을 살펴볼 수 있는 근거가 될 수 있다고 본다. 우선, 〈표 16, 17, 19, 24〉와 같은 경우에는 분석 결과가 제시되어 있기는 하지만, 거의 모든 상점이 ‘그렇다’라는 항목에 응답하였기 때문에 상점 특성에 따른 차이를 설명하기에는 어려움이 있어서, 분석 대상에서 제외하도록 한다.

각 분석 결과를 문항별로 하나하나 살펴보기 보다는 비슷한 경향을 보이는 내용들을 중심으로 설명을 진행하도록 하겠다. 우선, 업종에 따른 차이에서는 많은 문항들이 개인서비스업과 보건서비스업이 음식주점업과 도소매업에 비해 실행하고 있다고 응답한 비율이 높은 것을 알 수 있다. 〈표 18〉 휠체어 접근성, 〈표 20〉 출입구 및 통로 장애물, 〈표 23〉 화장실, 〈표 27〉 내부 소음 적절성 〈표 28〉 노인 할인제도 등이 그 예인데, 특히 환경적 측면의 노력 부분에서 그러한 경향이 보였다. 특히, 〈표 26〉 안경 및 돋보기, 〈표 28〉 구급용품 등 노인을 고려한 물품 구비와 관련된 문항에서는 보건서비스업의 응답률이 가장 높았다.

이러한 분석 결과에서 나타난 바와 같이 도소매업의 실천 응답률이 상대적으로 낮게 나타난 경우가 많은데, 〈표 21〉 편의용 의자 및 공간, 〈표 23〉 무료 개방 화장실 측면에서도 그러한 경향이 발견되고 있다. 특히, 이 문항들은 도소매업종을 이용하는 데에 있어서 노인 고객의 요구도가 높을 것으로 예상되는 것임에도 불구하고, 많은 상점들

이 이러한 내용을 준비하기에는 어려움이 있는 것으로 파악된다. 한편, <표 32> 동행 서비스 측면에서는 오히려 도소매업의 응답률이 높았다.

여러 문항에 대한 분석 결과에서 눈에 띄이는 또 다른 부분은 지역별 차이에 대한 것이었다. 특히, 5개 권역 중 서북권이 여러 문항에서 특히 낮은 응답률을 보여서, 지역별로 노인에 대한 인식이나 준비도가 상이하다는 점을 파악할 수 있었다. 구체적으로는 <표 18> 휠체어 접근성, <표 20> 출입구 및 통로 장애물 <표 23> 화장실, <표 26> 안경 및 돋보기, <표 27> 내부 소음 적절성, <표 28> 노인 할인제도, <표 29> 구급용품, <표 32> 동행서비스 등 8개 문항은 서북권에서의 응답률이 낮았다.

그리고 상점의 규모 면에서도 응답률의 차이가 발견되는 문항들이 있었다. 상점의 규모는 면적과 종업원 수로 가늠해볼 수 있는 사항인데, 종업원 수에 따른 응답률의 차이가 나타난 문항으로는 <표 18> 휠체어 접근성, <표 22> 상품 및 서비스 내용 찾기, <표 23> 무료 개방 화장실, <표 25> 글자크기 적절성, <표 28> 구급용품, <표 30> 응급처치교육, <표 31> 긴급연락처, <표 32> 동행서비스 등이 있다. 즉, 이들 문항은 종업원 수가 많은 상점의 경우 실천 응답률이 높게 나타났다. 하지만 <표 27> 내부 소음 적절성의 경우에는 종업원수 적을수록 응답률이 높게 나타났다.

<표 25> 안내 및 설명사항의 글자크기 적절성은 상점 특성에 따른 분석 결과, 여타 문항들과는 다른 양상이 발견되었는데, 이 문항에 있어서 응답률이 가장 높은 업종은 음식주점업 98.4%이었고, 도소매업이 78.8%로 가장 낮았다. 그리고 많은 문항에서 서북권의 응답률이 지속적으로 낮게 나타났지만, 이 문항에 대해서는 오히려 서남권(83.7%), 도심권(86.4%)의 응답률이 상대적으로 낮게 나타났다. 그리고 <표 31> 긴급연락처 또한 지역에 따른 응답률의 차이에서 지역별로 극명하게 대비되는 결과를 보였는데, 동남권이 90.5%로 나타난 데에 비해 동북권은 19.4%로 상당히 낮은 응답률을 보였다.

〈표 16〉 상점의 고령친화적 노력: 상점 태도 친절

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	61 (96.8)	2 (3.2)	100.0
	개인서비스업	30 (96.8)	1 (3.2)	100.0
	도소매업	31 (93.9)	2 (6.1)	100.0
	보건서비스업	17(100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	34(100.0)	0 (0.0)	100.0
	10평 초과 50평 이하	74 (97.4)	2 (2.6)	100.0
	50평 이상	34 (91.9)	3 (8.1)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	101 (98.1)	2 (1.9)	100.0
	5명 이상 10명 이하	23 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	10명 이상	18 (85.7)	3 (14.3)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	22 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동북권	36 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서북권	23 (95.8)	1 (4.2)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	39 (90.7)	4 (9.3)	100.0

〈표 17〉 상점의 고령친화적 노력: 출입문 안전

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	62 (98.4)	1 (1.6)	100.0
	개인서비스업	30 (96.8)	1 (3.2)	100.0
	도소매업	32 (97.0)	1 (3.0)	100.0
	보건서비스업	17 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	33 (97.1)	1 (2.9)	100.0
	10평 초과 50평 이하	75 (98.7)	1 (1.3)	100.0
	50평 이상	36 (97.3)	1 (2.7)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	101 (98.1)	2 (1.9)	100.0
	5명 이상 10명 이하	22 (95.7)	1 (4.3)	100.0
	10명 이상	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	22 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동북권	34 (94.4)	2 (5.6)	100.0
	서북권	23 (95.8)	1 (4.2)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	43 (100.0)	0 (0.0)	100.0

〈표 18〉 상점의 고령친화적 노력: 휠체어 등 접근성

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	39 (61.9)	24 (38.1)	100.0
	개인서비스업	23 (74.2)	8 (25.8)	100.0
	도소매업	23 (69.7)	10 (30.3)	100.0
	보건서비스업	16 (94.1)	1 (5.9)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	27 (79.4)	7 (20.6)	100.0
	10평 초과 50평 이하	48 (63.2)	28 (36.8)	100.0
	50평 이상	29 (78.4)	8 (21.6)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	69 (67.0)	34 (33.0)	100.0
	5명 이상 10명 이하	17 (73.9)	6 (26.1)	100.0
	10명 이상	18 (85.7)	3 (14.3)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	14 (63.6)	8 (36.4)	100.0
	동북권	28 (77.8)	8 (22.2)	100.0
	서북권	11 (45.8)	13 (54.2)	100.0
	동남권	16 (76.2)	5 (23.8)	100.0
	서남권	34 (79.1)	9 (20.9)	100.0

〈표 19〉 상점의 고령친화적 노력: 상점 바닥 청결

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	63 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	개인서비스업	30 (96.8)	1 (3.2)	100.0
	도소매업	30 (90.9)	3 (9.1)	100.0
	보건서비스업	17 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	33 (97.1)	1 (2.9)	100.0
	10평 초과 50평 이하	74 (97.4)	2 (2.6)	100.0
	50평 이상	36 (97.3)	1 (2.7)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	100 (97.1)	3 (2.9)	100.0
	5명 이상 10명 이하	23 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	10명 이상	20 (95.2)	1 (4.8)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	22 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동북권	34 (94.4)	2 (5.6)	100.0
	서북권	24 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	41 (95.3)	2 (4.7)	100.0

〈표 20〉 상점의 고령친화적 노력: 출입구 및 통로 장애물 관리

구분		수행 여부		
		그렇다	아니다	합계
업종	음식주점업	60 (95.2)	3 (4.8)	100.0
	개인서비스업	31 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	도소매업	29 (87.9)	4 (12.1)	100.0
	보건서비스업	17 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	33 (97.1)	1 (2.9)	100.0
	10평 초과 50평 이하	72 (94.7)	4 (5.3)	100.0
	50평 이상	35 (94.6)	2 (5.4)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	97 (94.2)	6 (5.8)	100.0
	5명 이상 10명 이하	23 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	10명 이상	20 (95.2)	1 (4.8)	100.0
식당이 위 치한 자치 구	도심권	22 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동북권	35 (97.2)	1 (2.8)	100.0
	서북권	20 (83.3)	4 (16.7)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	41 (95.3)	2 (4.7)	100.0

〈표 21〉 상점의 고령친화적 노력: 고객 편의용 의자 및 공간

(단위 : 명, %)

구분		수행 여부		
		그렇다	아니다	합계
업종	음식주점업	50 (79.4)	13 (20.6)	100.0
	개인서비스업	29 (93.5)	2 (6.5)	100.0
	도소매업	20 (60.6)	13 (39.4)	100.0
	보건서비스업	17 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	31 (91.2)	3 (8.8)	100.0
	10평 초과 50평 이하	58 (76.3)	18 (23.7)	100.0
	50평 이상	30 (81.1)	7 (18.9)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	83 (80.6)	20 (19.4)	100.0
	5명 이상 10명 이하	20 (87.0)	3 (13.0)	100.0
	10명 이상	16 (76.2)	5 (23.8)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	13 (59.1)	9 (40.9)	100.0
	동북권	33 (91.7)	3 (8.3)	100.0
	서북권	18 (75.0)	6 (25.0)	100.0
	동남권	20 (95.2)	1 (4.8)	100.0
	서남권	34 (79.1)	9 (20.9)	100.0

〈표 22〉 상점의 고령친화적 노력: 상품 및 서비스 내용 찾기 용이성

(단위 : 명, %)

구분		수행 여부		
		그렇다	아니다	합계
업종	음식주점업	57 (90.5)	6 (9.5)	100.0
	개인서비스업	25 (80.6)	6 (19.4)	100.0
	도소매업	29 (87.9)	4 (12.1)	100.0
	보건서비스업	16 (94.1)	1 (5.9)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	28 (82.4)	6 (17.6)	100.0
	10평 초과 50평 이하	69 (90.8)	7 (9.2)	100.0
	50평 이상	33 (89.2)	4 (10.8)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	89 (86.4)	14 (13.6)	100.0
	5명 이상 10명 이하	21 (91.3)	2 (8.7)	100.0
	10명 이상	20 (95.2)	1 (4.8)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	16 (72.7)	6 (27.3)	100.0
	동북권	34 (94.4)	2 (5.6)	100.0
	서북권	22 (91.7)	2 (8.3)	100.0
	동남권	20 (95.2)	1 (4.8)	100.0
	서남권	37 (86.0)	6 (14.0)	100.0

〈표 23〉 상점의 고령친화적 노력: 무료 개방 화장실

(단위 : 명, %)

구분		수행 여부		
		그렇다	아니다	합계
업종	음식주점업	59 (93.7)	4 (6.3)	100.0
	개인서비스업	27 (87.1)	4 (12.9)	100.0
	도소매업	26 (78.8)	7 (21.2)	100.0
	보건서비스업	17 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	30 (88.2)	4 (11.8)	100.0
	10평 초과 50평 이하	67 (88.2)	9 (11.8)	100.0
	50평 이상	35 (94.6)	2 (5.4)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	89 (86.4)	14 (13.6)	100.0
	5명 이상 10명 이하	22 (95.7)	1 (4.3)	100.0
	10명 이상	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	18 (81.8)	4 (18.2)	100.0
	동북권	33 (91.7)	3 (8.3)	100.0
	서북권	19 (79.2)	5 (20.8)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	40 (93.0)	3 (7.0)	100.0

〈표 24〉 상점의 고령친화적 노력: 조명 적절성

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	63 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	개인서비스업	31 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	도소매업	32 (97.0)	1 (3.0)	100.0
	보건서비스업	17 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	34 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	10평 초과 50평 이하	76 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	50평 이상	36 (97.3)	1 (2.7)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	102 (99.0)	1 (1.0)	100.0
	5명 이상 10명 이하	23 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	10명 이상	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	22 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동북권	36 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서북권	24 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	42 (97.7)	1 (2.3)	100.0

〈표 25〉 상점의 고령친화적 노력: 안내, 상품설명 글자크기 적절성

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	62 (98.4)	1 (1.6)	100.0
	개인서비스업	26 (83.9)	5 (16.1)	100.0
	도소매업	26 (78.8)	7 (21.2)	100.0
	보건서비스업	16 (94.1)	1 (5.9)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	27 (79.4)	7 (20.6)	100.0
	10평 초과 50평 이하	71 (93.4)	5 (6.6)	100.0
	50평 이상	35 (94.6)	2 (5.4)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	91 (88.3)	12 (11.7)	100.0
	5명 이상 10명 이하	21 (91.3)	2 (8.7)	100.0
	10명 이상	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	19 (86.4)	3 (13.6)	100.0
	동북권	32 (88.9)	4 (11.1)	100.0
	서북권	24 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	36 (83.7)	7 (16.3)	100.0

〈표 26〉 상점의 고령친화적 노력: 안경 및 돋보기 제공

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	5 (7.9)	58 (92.1)	100.0
	개인서비스업	9 (29.0)	22 (71.0)	100.0
	도소매업	8 (24.2)	25 (75.8)	100.0
	보건서비스업	11 (64.7)	6 (35.3)	100.0
	기타	2 (66.7)	1 (33.3)	100.0
상점면적	10평 이하	9 (26.5)	25 (73.5)	100.0
	10평 초과 50평 이하	16 (21.1)	60 (78.9)	100.0
	50평 이상	10 (27.0)	27 (73.0)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	23 (22.3)	80 (77.7)	100.0
	5명 이상 10명 이하	8 (34.8)	15 (65.2)	100.0
	10명 이상	4 (19.0)	17 (81.0)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	5 (22.7)	17 (77.3)	100.0
	동북권	7 (19.4)	29 (80.6)	100.0
	서북권	2 (8.3)	22 (91.7)	100.0
	동남권	6 (28.6)	15 (71.4)	100.0
	서남권	15 (34.9)	28 (65.1)	100.0

〈표 27〉 상점의 고령친화적 노력: 내부 소음 적절성

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	60 (95.2)	3 (4.8)	100.0
	개인서비스업	30 (96.8)	1 (3.2)	100.0
	도소매업	31 (93.9)	2 (6.1)	100.0
	보건서비스업	16 (94.1)	1 (5.9)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	34 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	10평 초과 50평 이하	71 (93.4)	5 (6.6)	100.0
	50평 이상	35 (94.6)	2 (5.4)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	100 (97.1)	3 (2.9)	100.0
	5명 이상 10명 이하	21 (91.3)	2 (8.7)	100.0
	10명 이상	19 (90.5)	2 (9.5)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	22 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	동북권	35 (97.2)	1 (2.8)	100.0
	서북권	22 (91.7)	2 (8.3)	100.0
	동남권	21 (100.0)	0 (0.0)	100.0
	서남권	39 (90.7)	4 (9.3)	100.0



〈표 28〉 상점의 고령친화적 노력: 노인 대상 할인제도

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	17 (27.0)	46 (73.0)	100.0
	개인서비스업	13 (41.9)	18 (58.1)	100.0
	도소매업	5 (15.2)	28 (84.8)	100.0
	보건서비스업	11 (64.7)	6 (35.3)	100.0
	기타	2 (66.7)	1 (33.3)	100.0
상점면적	10평 이하	13 (38.2)	21 (61.8)	100.0
	10평 초과 50평 이하	24 (31.6)	52 (68.4)	100.0
	50평 이상	11 (29.7)	26 (70.3)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	37 (35.9)	66 (64.1)	100.0
	5명 이상 10명 이하	3 (13.0)	20 (87.0)	100.0
	10명 이상	8 (38.1)	13 (61.9)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	8 (36.4)	14 (63.6)	100.0
	동북권	12 (33.3)	24 (66.7)	100.0
	서북권	6 (25.0)	18 (75.0)	100.0
	동남권	11 (52.4)	10 (47.6)	100.0
	서남권	11 (25.6)	32 (74.4)	100.0

〈표 29〉 상점의 고령친화적 노력: 구급용품 비치

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	17 (27.0)	46 (73.0)	100.0
	개인서비스업	4 (12.9)	27 (87.1)	100.0
	도소매업	6 (18.2)	27 (81.8)	100.0
	보건서비스업	16 (94.1)	1 (5.9)	100.0
	기타	1 (33.3)	2 (66.7)	100.0
상점면적	10평 이하	5 (14.7)	29 (85.3)	100.0
	10평 초과 50평 이하	18 (23.7)	58 (76.3)	100.0
	50평 이상	21 (56.8)	16 (43.2)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	23 (22.3)	80 (77.7)	100.0
	5명 이상 10명 이하	10 (43.5)	13 (56.5)	100.0
	10명 이상	11 (52.4)	10 (47.6)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	5 (22.7)	17 (77.3)	100.0
	동북권	9 (25.0)	27 (75.0)	100.0
	서북권	4 (16.7)	20 (83.3)	100.0
	동남권	9 (42.9)	12 (57.1)	100.0
	서남권	16 (37.2)	27 (62.8)	100.0

〈표 30〉 상점의 고령친화적 노력: 직원 응급처치교육

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	23 (36.5)	40 (63.5)	100.0
	개인서비스업	5 (16.1)	26 (83.9)	100.0
	도소매업	7 (21.2)	26 (78.8)	100.0
	보건서비스업	15 (88.2)	2 (11.8)	100.0
	기타	2 (66.7)	1 (33.3)	100.0
상점면적	10평 이하	4 (11.8)	30 (88.2)	100.0
	10평 초과 50평 이하	24 (31.6)	52 (68.4)	100.0
	50평 이상	24 (64.9)	13 (35.1)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	27 (26.2)	76 (73.8)	100.0
	5명 이상 10명 이하	14 (60.9)	9 (39.1)	100.0
	10명 이상	11 (52.4)	10 (47.6)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	5 (22.7)	17 (77.3)	100.0
	동북권	8 (22.2)	28 (77.8)	100.0
	서북권	9 (37.5)	15 (62.5)	100.0
	동남권	11 (52.4)	10 (47.6)	100.0
	서남권	18 (41.9)	25 (58.1)	100.0

〈표 31〉 상점의 고령친화적 노력: 노인 관련 긴급 연락처 확보

(단위 : 명, %)

구분	수행 여부			
	그렇다	아니다	합계	
업종	음식주점업	27 (42.9)	36 (57.1)	100.0
	개인서비스업	7 (22.6)	24 (77.4)	100.0
	도소매업	9 (27.3)	24 (72.7)	100.0
	보건서비스업	12 (70.6)	5 (29.4)	100.0
	기타	2 (66.7)	1 (33.3)	100.0
상점면적	10평 이하	11 (32.4)	23 (67.6)	100.0
	10평 초과 50평 이하	29 (38.2)	47 (61.8)	100.0
	50평 이상	17 (45.9)	20 (54.1)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	37 (35.9)	66 (64.1)	100.0
	5명 이상 10명 이하	10 (43.5)	13 (56.5)	100.0
	10명 이상	10 (47.6)	11 (52.4)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	8 (36.4)	14 (63.6)	100.0
	동북권	7 (19.4)	29 (80.6)	100.0
	서북권	7 (29.2)	17 (70.8)	100.0
	동남권	19 (90.5)	2 (9.5)	100.0
	서남권	15 (34.9)	28 (65.1)	100.0

〈표 32〉 상점의 고령친화적 노력: 고객요구시 도움·동행서비스 제공

(단위 : 명, %)

구분		수행 여부		
		그렇다	아니다	합계
업종	음식주점업	36 (57.1)	27 (42.9)	100.0
	개인서비스업	15 (48.4)	16 (51.6)	100.0
	도소매업	23 (69.7)	10 (30.3)	100.0
	보건서비스업	11 (64.7)	6 (35.3)	100.0
	기타	3 (100.0)	0 (0.0)	100.0
상점면적	10평 이하	20 (58.8)	14 (41.2)	100.0
	10평 초과 50평 이하	42 (55.3)	34 (44.7)	100.0
	50평 이상	26 (70.3)	11 (29.7)	100.0
종업원수	1명 이상 5명 이하	58 (56.3)	45 (43.7)	100.0
	5명 이상 10명 이하	14 (60.9)	9 (39.1)	100.0
	10명 이상	16 (76.2)	5 (23.8)	100.0
식당이 위치한 자치구	도심권	9 (40.9)	13 (59.1)	100.0
	동북권	28 (77.8)	8 (22.2)	100.0
	서북권	12 (50.0)	12 (50.0)	100.0
	동남권	17 (81.0)	4 (19.0)	100.0
	서남권	21 (48.8)	22 (51.2)	100.0

## 2) 상점의 경로우대제도 실현 방안에 대한 의견

어르신정책모니터링단 모니터위원들은 조사원으로서 경로우대제도 인지 및 이용현황에 대한 설문조사를 진행하였을 뿐만 아니라, 경로우대제도에 대한 보다 심층적인 응답자 의견을 개별 인터뷰 방식을 통해 수집하였다. 이렇게 수집된 응답자들의 의견은 모니터위원이 개별적으로 정리한 후, 아래 〈표 33〉과 같이 진행된 모니터위원 집단 인터뷰에서 그 내용을 함께 공유하고 토의하였다. 즉, 모니터위원들을 통해서 응답자들이 조사 과정에서 보인 반응과 의견이 간접적으로 전달되었다.

〈표 33〉 어르신정책모니터링단 제2차 집단인터뷰 진행 일정

No.	진행일시	진행장소	인원	참석 대상 기관 및 소속 모니터위원	
1	2017.07.18.(화) 10:00~12:00	서울복지타운 7층 자활협회 회의실	7명 (2기관)	강서	이경덕, 정윤희, 홍경희
				노원	권수용, 김효순, 박성우, 이미령
2	2017.07.19.(수) 15:00~17:00		8명 (2기관)	금천	김계숙, 강계성, 신관일, 임창호
				서울노인	박종택, 송해경, 이문근, 황연태
3	2017.07.20.(목) 10:00~12:00		8명 (2기관)	강남	문영자, 박춘자, 장경진, 황송철
		도봉		남숙자, 서정환, 유기순, 정응용	
4	2017.07.21.(금) 10:00~12:00	13명 (4기관)	강동	김도형, 김순옥, 이선욱, 이숙자	
			노원	임원상	
			동대문	신두완, 이금자, 조돈봉, 황경자	
			종로	고수자, 구문임, 이 관, 임동건	
5	2017.07.21.(금) 15:00~17:00	12명 (3기관)	우리마포	박종근, 윤종국, 허주헌, 황석희	
			서대문	김수환, 이재호, 정영식, 정재순	
			동작	배창경, 신창범, 정은분, 최성희	

상점 대상 설문조사에 앞서 조사원으로 활동할 모니터위원들을 대상으로 하여 사전 교육을 실시하였다. 사전 교육에서는 설문지 내용 이해와 조사 진행에 있어 유의할 사항 등을 전달하였다. 그리고 설문조사 후에 응답자를 대상으로 간단한 인터뷰를 가급적 진행하도록 요청하였는데, 이에 대한 구조화된 질문 문항을 전달하지는 않았다. 다만, 응답자들이 설문에 응답하고 난 후, 상점의 고령친화적 변화 필요성에 대해 어떠한 의견을 가지고 있는지 묻도록 하였고, 추가적으로 이와 같은 조사에 대한 상점 반응을 모니터위원이 직접 관찰하도록 하였다. 모니터위원이 집단인터뷰에서 밝힌 내용은 〈표 34〉와 같이 요약할 수 있으며, 보다 자세한 내용을 이후에 제시되어있다.

〈표 34〉 상점의 고령친화도에 대한 집단인터뷰 결과 요약

구 분	하위 구성 내용
고령친화도 조사에 대한 상점의 반응	① 부정적인 반응: 문전박대, 노인고객 증가 거부 ② 긍정적인 반응: 노인고객 존중 분위기, 참여 욕구
고령친화적 관점에서 상점의 문제점	① 위치 등 구조적인 문제 ② 편의 용품 및 시설의 미비 ③ 안전사고의 대비책 미흡

구분	하위 구성 내용
	④ 실질적 서비스 향상 부족 ⑤ 노인을 거부하는 분위기
고령친화상점의 확대와 활성화 방안	① 제도의 마련과 상점의 참여 확대 ② 제도에 대한 시민 대상 홍보 활성화 ③ 지역사회 상점 대상 실질적 지원 ④ 소비자로서 노인에 대한 인식 개선

### (1) 고령친화도 조사에 대한 상점 반응

설문조사를 진행하면서 모니터위원들이 직접 상점의 반응을 관찰하고 느낀 점에 대해서 공유하고 토의하도록 하였다. 그 결과 상점을 대상으로 한 설문조사의 어려움에 대해서 많은 이야기가 있었고, 부분적으로 긍정적인 반응이 있었음을 알 수 있었다. 여기에서는 상점의 반응을 부정적인 것과 긍정적인 것 크게 두 가지로 나누어, 인터뷰 결과를 정리하였다.

#### ① 부정적인 반응: 문전박대, 노인고객 증가 거부

응답자의 설문 내용에 대한 이해 여부를 떠나, 설문조사 자체에 비협조적인 상점이 다수였기 때문에, 조사원으로 활동한 대부분의 모니터위원들은 조사 진행에 많은 어려움을 겪었다. 이러한 부정적 태도에는 응답자가 종업원이거나 바쁜 시간이거나, 불이익에 대한 우려 등 많은 이유들이 있는 것으로 파악되었다. 이러한 이유 외에도 몇몇 상점들이 노인 고객을 주요 타겟으로 하고 있지 않기 때문이라고 하거나, 더 나아가서는 노인 고객이 증가하는 상황을 원치 않는다는 이유를 들었다. 하지만 이는 결국 노인 고객에 대한 배려가 오히려 젊은 고객의 이용 기피 계기가 될 수 있다는 우려 때문인 것으로 파악되었다.

“그 다음에 미용실 같은 데, 처음에 모르는 데를 가면은 문전 박대를 해요. ‘그런 걸 안 한다, 그런 거 안 한다’라고 아주 냉정하게 얘기하는데서 머리를 못한 데도 있고, 그리고 음식점도 아주 대형 음식점에는 업주 만나서 얘기하는 것은 있을 수가 없고 종업원들이 뭐 자세히 알지도 못하고.”(종로노인종합복지관, 구문임, 2017.07.21)

“그런데 목욕탕이라든가 이런 데 가서는 박대당했어요. 주인이 없다고, 마음대로 못 한다고. 이거는 좋은 프로그램이라도 그래요.. 좋은 프로그램인데 싫대요. 그래가지고 열군데 가서 네 군데 밖에 조사를 못 했었어요. 다행히 그래도 사진 찍어주고 찍으라 그래서 찍고 (23:51~23:52) 올라가 있어요. 그 정도로 동네에서는 더 이상 어떻게 활성화될 수가 없어요.”(종로노인종합복지관, 고수자, 2017.07.21)

“저는 제가 주로 다니는 단골집에 가서 설문조사를 했는데, 자꾸 물으니깐 그때부터 경계를 하더라고, 얼굴이 붉어지면서 뭐하는 건데 그렇게 적느냐고, 아니 상점 이런 거 아무것도 안 적으니깐 염려마시라고 안심을 주고 설문조사를 잘 했는데요. 평소 같은 거 물어볼 때는 순순히 대답을 잘 했어요. 그런데 인제 구급용품 같은 거 비치하고 있느냐, 교육을 받았느냐 물어보니까 경계태세로 돌변하더라고요.”(강서노인종합복지관, 정윤희, 2017.07.18)

“그게 우리가 활동하기 전에도 느꼈던 점이 있었는데, 활동을 하면서도 거기서는 이 설문지를 못 받았습시다. 조금 기분 나쁘게 해서, 그런 노인친화라고 해서 혹은 좋게 해놓고, 실질은 그게 아닌 거죠. 어떠한 사정이 있더라도 일단은 노인을 봐서, 이걸 보이면서 이렇게 하면 부드럽게 해야 되는 데, 귀찮은(태도로), 그런 식으로 해서 제가 그냥 나와 버렸어요.”(강남노인종합복지관, 문영자, 2017.07.20)

“미장원이 들어가 보니까 깨끗했어요. 깨끗했는데, 원장님이 머리로 막 감고, 타월로 못 말리는 상태에서 갔는데, 조금 기분 나빠하더라고요. 그리고 아무 연락도 없이, 그렇게 갑자기 들이닥쳐서 뭘 물어보겠다는 게 (기분 나쁘나 봐요.) 그랬는데 생각도 없이 가다가 ‘효사랑.’하고 들어가서 연락할 틈이 없었고, 이야기를 했는데 화요일이면 거의 노인 분들에게 그냥 해드린대요. 그래서 ‘그럼 나도 다음에 파마하러 화요일에 오면 해주겠냐고.’ 그랬는데 ‘아니죠, 이렇게 생기신 분들은 안 해준다고, 어려워 보이는 사람만 해준다고’(말하더라고요.)”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.07.20)

“저희가 점검조사지를 봤을 때, 그 상점이 대게 어디에 위치해있었냐면 전부 도로변에 있었어요. 그리고 지상에 있었어요. ‘시장 주변에 했어야 했었나?’ 그런 게 생각이 나중에 들었어요. 전부 다 도로변에 있어서.. 상점 면적이 넓은 곳, 작은 곳은 27평.. 그래서 다 달랐고. 또 한 군데 인상적인 판례가.. 굉장히 싫어했어요. 저희가 가니까.. 이름은 대지 않겠지만, 갔더니 좁고, ‘사장님 안 계세요.’ ‘어디서하면 됩니까.’ 하니까 ‘저 쪽 식당으로 가시면 돼요.’ 그래서 그 쪽 식당을 갔어요. 저희가 더 속으로 조금 들어가긴 했는데, 거기는 환경이 좀 더 나빠요.”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.07.20)

“한 곳은 안경업소인데, 큰 안경점이었는데, 데스크에 남자, 여자 종업원이 아주 상담을 열심히 하시더라고요. ‘다름 아니라 도봉노인복지관에서 설문지 조사하는데 말씀해주시

겠어요?’라고 말씀을 드렸는데, 대충 흘러가는 말로 ‘그래요.’해요. 한 번 불이익을 받았대요. 설문지 조사해가지고... 많은 질타 아닌 질타처럼 불이익을 가게가 받았다고(하시더라고요.) 설문지를 할 때, 무슨 구고 몇 평이고, 종업원 수는 어떻게 되는 지 물어봤는데, 대충 말을 해주는데 ‘잠깐 기다려보세요.’라고 하시면서 자기들보다 상사가 있는데, 그 상사 분이 해주겠다고 말씀을 했어요. 끝날 때까지 앉아있었는데 여자 종업원이 대충 얘기해줘서 받아 적었어요. 받아 적었는데, 시간이 10분~20분 정도 흘렀는데 상사 분이 내려오셨어요. 자기네들이 불이익을 받아 구체적으로 말씀을 못 드리겠다고 말씀하시는 거예요. “저희들은 불이익을 받는 게 아니라, 서울시에서 위촉장을 받고, 어르신들이 65세 된 분들에게 혜택을 주신 거에 대해서, 좀 더 한 발짝 나아가서 좋은 쪽으로 조사를 해서 하는 거다.”라고 말씀을 드리는 데도 불구하고 거기에 대해서 어려워하시더라고요.”(도봉노인종합복지관, 남숙자, 2017.07.20)

## ② 긍정적인 반응: 노인고객 존중 분위기, 참여 욕구

설문조사 과정에서 많은 모니터위원이 협조 요청과 설문 진행에 어려움을 겪었지만, 일부 상점에서는 긍정적인 반응도 얻을 수 있었다. 구체적인 교육 과정이 있다면 참여하고 싶다는 욕구를 보인 곳도 있었다. 설문조사 과정을 통해 이렇듯 실제로 평소에도 노인들을 배려하는 마음으로 상점을 운영하고 있는 경우를 발견하는 기회가 되기도 하였다. 하지만 긍정적인 반응을 상점들이라 하더라도, 이러한 사업이나 제도가 생길 경우 참여하고 싶은 마음은 있으나 여력이 안 된다는 이야기를 많이 하였다.

“그래도 같은 동년배가 운영하는 사업체는 그래도 뭔가 노인들을 존경하고 배려하는 그런 거가 확실히 느껴지더라고.” (동대문노인종합복지관, 황경자, 2017.07.21.)

“그런데도 불구하고 여기는 음식점을 하시는 데라, 노인들에 대해서 비교적 아주 호의적인, 그 다음에 이런 모니터 활동을 한다고 하니까 긍정적으로 받았고.”(서대문노인종합복지관, 이재호, 2017.07.21.)

“복지관에서 특별히 선정해가지고 우리가 왔다. 우리 노인들한테 잘 해주신다고 소문이 났다.’고 그러니까 밥 먹다가도 앉아가지고, 어떤 데는 우리 복지관에서 왔다고 그러면 세 일을 해주겠다고. 그런데도 있고... 약국도 똑같이 이 얘기를 그렇게 말씀하셨어요. ‘약국이 우리 노인들한테 잘해준다고, 특별히 선정해서 왔다.’고 그러니까 그 사람들이 아주 대단히 좋아하더라고요” (서대문노인종합복지관, 김수환, 2017.07.21.)

“좀 오래된 업소는 효사랑으로 이렇게 잘 할 수 있는 집은 개발도 좀 해드리고, 그런 게

어떤 가하는 생각이 들었고, 그리고 식당들이 거의 다 서울 시내라 탄탄한 곳이 없어서 그런 지 다 계단이 있었어요. 제일 낮은 계단이 한 개 있는 계단이었고, 나머지는 다 네 개 다섯 개 해서, 이 문항에 보면 '들어갈 수 있는 데가 좁냐.' 그런 건 어쩔 수 없는 것 같아요. 휠체어 타고 들어갈 수 있는 데가 없었어요. 다섯 개 중에 한 군데도. 저희가 '어떻게 할 것인가요?'라 하니깐 '노인네들이 오시면 저희가 나가서 모시고 들어온다.'라고 하더라고요. 혹시라도 넘어지게 되면 어떻게 할 거냐고 하면 '안 넘어지게 해야죠.' 그리고 응급조치 교육을 받기를 원하는 곳이 있었어요. 그래서 그런 게 있을 때 강남구청 그쪽에서 요식업체를 대상으로 그런 거를(응급조치교육을) 해드리면 좋겠다고 생각했습니다."(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.07.20)

"소기업, 소상공인들이 옛날에는 물론 사업적인 목적으로 하지만, 서비스라든가 이런 걸 잘 해야지, 노인들이 소문이 잘 나가지고 자기 비즈니스가 잘 될 수 있다는 걸 알고 있기 때문에, 그런 쪽에서는 다행히 그런 마인드가 형성되어 있다고 보여 지고 있더라고요. 제가 아는 집들을 몇 군대를 다녔기 때문에 저를 아니까, 그런 얘기를 하니깐 상당히 본인들이 의식을 하고 있어요. 앞으로 정부나 지원기관에서도 잘 하면 여러 가지로 각종 혜택도 줄 수 있고, 앞으로 여러 가지 면에서 프로모션도 해줄 수 있고, 홍보적인 면에서도 혜택을 볼 수 있겠다는 이런 기대를 하고 있고, 또 그런 건의를 하더라고요. 여하튼 간에 노인친화, 고령친화 가게들이란 게 잘 되어 있지 않더라도, 마인드는 돼있다. 네, 그런 말씀을 드리겠습니다. (우리마포복지관, 허주현, 2017.07.21)

## (2) 고령친화적 관점에서 상점의 문제점

설문조사 내용이 상점이 얼마나 고령친화적인 준비가 되어 있는가를 알아보기 위한 것이었다. 이러한 과정에서 모니터위원은 조사원으로도 활동하였지만, 교육 과정을 거치고 조사 활동을 진행하면서 상점이 고령친화적으로 변화하기 위해서 어떠한 노력을 기울여야 하는지 어느 정도 파악한 상황이었다. 그렇기 때문에 모니터위원들은 이러한 기본 지식을 토대로 하여, 상점들을 관찰하고 조사를 진행하면서 고령친화적 노력과 변화와 관련하여, 상점들이 가지고 있는 현재의 문제점들을 파악해낼 수 있었다. 여기에서는 모니터위원들이 주로 지적한 사항을 중심으로 하여, 현재 상점들이 고령친화적으로 변화하는 데 가장 큰 걸림돌로 여겨지는 내용을 다섯 가지로 정리하였다.



## ① 위치 등 구조적인 문제

휠체어나 보행기를 이용하는 경우는 물론 일반 노인들도 언덕이나 턱이 있는 상점에는 접근하기가 어렵다. 위치상 또는 구조적으로 이러한 장애 요인이 있는 상점들은 경로우대제도를 실시하고 고령친화적 변화를 시도한다고 하더라도 노인들이 일부러 찾아가기가 힘들기 때문에 노인 이용률이 낮을 수밖에 없는 근본적인 문제가 있었다.

“저희들 특히 서대문 쪽으로는 지역상 특성상 보면, 우리가 방문한 데가 뭐냐면 고가, 오래된 건물들이어서 정말 그런 사람도 출입하기는 쉽지 않은 그런 지역이 많아서... 상당히 조금. 우리가 이걸 하면서도, 사실 저도 하다 보니까 ‘아, 고지대가 상당히 많구나.’ 이런 부분들이 잘 이렇게 채우가 돼서, 정말 어떻게 하든지.. 현재로서는 거의 없다.”(서대문노인종합복지관, 정영식, 2017.07.21)

“그리고 식당들이 거의 다 서울 시내라 탄탄한 곳이 없어서 그런 지 다 계단이 있었어요. 제일 낮은 계단이 한 개 있는 계단이었고, 나머지는 다 네 개 다섯 개 해서, 이 문항에 보면 ‘들어갈 수 있는 데가 좁냐.’ 그런 건 어쩔 수 없는 것 같아요. 휠체어 타고 들어갈 수 있는 데가 없었어요. 다섯 개 중에 한 군데도. 저희가 ‘어떻게 할 것인가요?’라 하니깐 ‘노인네들이 오시면 저희가 나가서 모시고 들어온다.’라고 하더라고요. 혹시라도 넘어지게 되면 어떻게 할 거냐고 하면 ‘안 넘어지게 해야죠.’(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.07.20)

“종합적으로 말씀을 드리면은 휠체어나 보행, 보조기구 등이 접근할 수 있는가에는 이거는 공업장들에는 별로 그렇게 안 있어요. 턱들이 있어가지고 휠체어가 들어갈 수 없는 곳 이.. 내가 본 그런 업체들에서는 있었고.”(강동노인종합복지관, 이선옥, 2017.07.21)

“제가 송해 거리라고, 종로 상가 거기로 가봤어요. 그랬더니 미용실이 있는 거예요, 입구에. 그래서 너무 반가워가지고 한국 미용실이라고 들어가 봤어요. 그런데 미용실은 대부분 2층에 있습니다. 임대료 때문에. 2층에 노인들이 올라가기 힘들겠죠.”(서울노인종합복지관, 송혜원, 2017.07.19)

“저는 마포에 살다 보니까, 상점들하고 아현시장, 공덕시장 이 두 군데를 가봤는데, 이 아파트 방향에 보시면, 롯데캐슬 밑에 일층이 상가입니다. 휠체어 갈 수 없어요. 일단은. 휠체어는 갈 수 없죠. 안쪽으로 가야 된다는 거죠, 이게 상가건물에 가보면, 가장 많이 사람이 가는 곳에 휠체어가 갈 수 있도록 해 줘야 하는데, 오히려 후미진 곳에 따로 돼있더라고요. 대개가. 그러면 대개 계단에서 휠체어 내려가는데, 최상에 있는 경우는 있는데, 지하일 층 같은 경우에는 거의 없어요. 왜냐면 상가 건물이기 때문에 승강기를 이용하는 걸로 대부분 돼 있더라고요. 또 그걸 차례를 한참동안 기다려야 되고. 그리고 점심시간 같은 데는

아예 가지를 못해요. 승강기 타면 무안해서 못 탄다고. 직원들이 오니까.”(우리마포노인종합복지관, 허주현, 2017.07.21)

## ② 편의 용품 및 시설의 미비

설문조사 결과에서도 노인 고객을 고려한 조치를 적극적으로 하는 상점은 많지 않은 것으로 파악되었듯이, 실제 모니터위원들의 상점의 방문 관찰을 통해서도 이러한 실천은 제대로 이루어지지 않고 있는 상황임을 알 수 있었다. 설문 문항의 휠체어 및 보행기구의 출입 편의성, 돋보기 등의 제공, 쉴 수 있는 공간, 화장실, 정보의 글자 크기 등은 노인들의 입장에서는 거의 고려되지 않는 사항으로 보이고 있다는 점을 알 수 있다.

“안경, 돋보기도 없습니다. 그 다음에 또 하나 미흡한 거는 메뉴판 글씨가 너무 작게 써서 어르신들이 읽어 드릴 수가 없는 그런 불편이 있었어요.”(강남노인종합복지관, 황송철, 2017.07.20)

“그리고 그 돈, 파마는 얼마 이렇게 써 붙인 가격표가 딱 A4용지 이만한 건데, 계산대 있는 쪽 위아래가 해놨어요. 그건 누구를 보라고 그런 건지... 그렇게 해놨길래 제가 그랬어요. “왜 저렇게 해놨냐.” 그랬는데 “아유, 다들 잘 보셔요.”라고 (그러더라고요). 그런 것도 좀 큰 글씨로 해놓으시라고 (말했습니다).”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.07.20)

“저희는 여섯 군데를..(다녀왔어요). 다 다른데, 안경, 안경점과 의약품을 취급하는 약국과 의류, 옷을 취급하는 데 그리고 중식당과 한식당, 식육점 이렇게 여섯 군데를 다녀왔어요. 뭐... 한 군데만 좀 약간 불편함을 말씀하셨고, 나머지 다섯 군데는 잘 응해줘서 우리가 설문지를 무사히 잘 받았습시다. 그... 설문지 17가지 중에서 5가지가 대개 안 되어 있더라고요. 문제는 장애인을 위한 휠체어 모든 것이, 상당수가 설치가 안 되어 있어요. 그게 좀 아쉬웠고. 그 다음에 안경점은 당연히 돋보기하고 다 되어 있는데, 다른 일반사람들은 전혀 그게 없어요. 그 노인을 위한 안경, 돋보기를 제공하는 곳이 없었고.”(도봉노인종합복지관, 정웅용, 2017.07.20)

“실제로 중요한 거는 우리 종로 복지관 주위에 슈퍼 같은 데는 거의 우리 건강한 노인들, 활동할 수 있는 노인들은 크게 지장이 없는데 실질적으로 불편한 어르신들이나 이런 분들은 슈퍼에 가서 그 물건, 자기가 필요로 하는 물건 사 오기도 힘들 정도로 쉼터들은 열악한 걸 느꼈습니다. 그리고 물건을 많이 전시를 하니깐 그 통로도 굉장히 협소합니다. 그래서 ‘아, 이런 것들이 좀 노인 배려는 전혀 되지를 않는구나...’하는 걸 느꼈고요.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.07.21)

“제가 조사한 부분은 주로 큰 길 쪽으로 두 군데를 조사를 해봤는데, 휠체어나 보행기구 같은 거는 순조롭게 들락거릴 수 있도록 되어있고, 뭐 친절한 것은 이런 거는 상점마다 너무 친절해요, 요즘은. 너무 친절한데 아쉬운 부분은 화장실이 2층으로 올라가야지 있다는 거고, 공동화장실 그런 게 너무 불편하고 아직도 화장실이 지저분해요. 여러 가게에서 같이 쓰다 보니까 화장실이 아직도 지저분하고 ‘그런 거는 진짜 고쳐야겠다.’는 생각이 들고요.”(강서노인종합복지관, 정윤희, 2017.07.18)

“저희들은 2인 1조로해서 이번에 했어요, 점검을. 저하고 이렇게 둘이 갔는데, 저희는 다섯 군데를 거의 다 음식점만 갔는데, 거기서 커피숍, ‘본죽’ 이라고 전문 가게 하나 있고. 그런데 인제 그 때 오전에 갔었는데, 그 사람들이 바빠 가지고, 좀 환영을 받지는 못했어요. 인제 거기서 우리가 문항을 가지고 간 것은 ‘노인고객을 대할 때 정중한 태도.’ 뭐 이런 것이 쪽 있었잖아요. 그런데 거기서 다른 것은 좀 괜찮은데, 휠체어나 보조기구들이 접근할 수 있는 데가 적었고, 그 다음에 고객이 쉴 수 있는 의자와 공간이 있는 데가 많지 않았고, 안경 돋보기를, 근데 이 돋보기를 누가 거기 음식 메뉴를 보기 위한 것이 아닐 거고, 누가 어떤 사람들이 필요하게 되면, 노인들이 가서 보다가 필요하게 되면, 원하면 줄 수 있다고 생각해요. 그래서 그 돋보기도 거의 다섯 군데에서 네 군데가 없었고...”(서대문노인종합복지관, 정재순, 2017.07.21)

“그 중심으로만 조사를 했고, 그 집이 장사가 잘 되냐, 안 되냐. 그런 건... 지금 전반적으로 그 소기업들이고 소상공인이기 때문에, 여기서 얘기하는 어떤 선진적인 그런 시설은 안 되어있어요. 뭐 휠체어나 보조기구 같은 걸 설치해봤냐, 무슨 뭐 안경, 돋보기 같은 걸 지금 하느냐 이런 건 전혀 우리가 기대할 수 없더라고요. 다만 노인들이 왔을 때 노인들이 요구하면 그런 편의는 봐주고, 화장실도, 사실은 좁은 시설이기 때문에 거기에 별도로 노인들을 위한 화장실이 있는 것도 없고, 그런 건 뭐. 안내를 한다든지 친절하게 하는 분위기는 되어있습니다. 근데 상품이나 서비스 내용 같은 거를 뭘 하느냐, 자세하게 돼있는 것도 없어요. 물어보면 이제 여러분이 대개 벽에다가, 음식점 같은 경우에는 메뉴 적어있고, 가격 적어져 있고 그 정도고, 메뉴판 조그맣게 해서 주는 정도지, 노인들을 위한 따로 무슨 그게 없죠.”(우리마포복지관, 허주현, 2017.07.21.)

### ③ 안전사고의 대비책 미흡

노인은 응급상황이나 안전사고의 발생 가능성이 높은 집단으로서, 민간 상점이라 할 지라도 노인 고객이 많은 경우라면 이러한 상황을 염두에 두고 대처 방안이 마련되어야 할 필요가 있다. 그렇지만 많은 상점에서 이러한 조치의 필요성에 대해서 심각하게 고려하지 못하고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 특히 목욕탕의 경우에는 사고발생 가

능성 매우 높은 곳임에도 불구하고 직원의 교육은 물론 응급용품 등이 구비되어 있지 않다. 최근 대형사고 발생 현황을 고려하였을 때, 노인은 물론 고객의 안전을 위한 조치가 앞으로 더욱 강화될 수 있도록 하는 노력이 필요할 것이다.

“제가 보니까 대체적으로 구급용품 비치는 없어요. 없고, 그 다음에 응급처치 교육은 전혀 없어요. 왜 그러냐면 직원들이 수시로 변동하고 이런 것에 대해서 굉장히 애로를 많이 느낀다는데. ‘언제 그런 체언을 하고 바쁘데 언제 교육을 이런 걸 시키느냐.’ 현장에 부딪혀 보니까 그러한 애로점도 제가 많이 느꼈고, 그 다음에 이게 지금 미흡한 사례고...”(강남노인종합복지관, 황송철, 2017.07.20)

“그리고 여기는 종업원 수는 많지 않았습시다. 두 내외 분 하고 한 사람 하면서 알뜰하게 운영하고 있고, 그리고 또 한 군데는 마트를 갔었어요, 동네마트. 제가 이용하던 마트인데, 여기는 인제 친절하죠. 근데 노인들보다도 일반인들 많이 이용하고, 종업원 수가 30명. 또 저기 100평. 평수가 100평인데, 노인들이 뭐 사고가 났다든가 이럴 때는 항상 모시고 가는 게 가능하죠. 다른 하나가 빠져있더라고요. 저기... 응급처치 교육은 받았는데, 긴급연락처는 확보되어있지 않아요.”(강남노인종합복지관, 문영자, 2017.07.20)

“구급약품은, 뭐 약국에 갔을 때는 당연히 있는데, 다른 데는 전혀 없었어요. 너무나 아쉬웠었고. 마지막으로는 직원들 응급처치 이런 거는, 어떻게 이 분들이 설명할 수가 없어요. 전부 다 안 되어 있었어요.”(도봉노인종합복지관, 정웅용, 2017.07.20)

“그다음에 구급 용품이 비치되어 있는 가에서 구급상자는 비치돼있는데 상점이나 병원에 는. 그다음에 음식점에는 심장 체세동기는 없었어요. 그리고 노인 관련 긴급 연락처가 확보되어 있는가에는 상점 기관하고 연락하는 것은 ‘119는 아는데 그 이외의 기관은 잘 모르고 있더라...’ 하는 것이 공통점으로 진행되었던 것을 말씀드리겠습니다.”(강동노인종합복지관, 이선욱, 2017.07.21)

“그리고 이제 노인들이 편의시설로 돋보기를 갖다 놓는다, 아니면은 뭐 아까 말씀하신 노인들이 어떤 갑자기 몸이 불편하다 할 적에 연락을 취해주는 것까지는 가능해도 대동하고 모시고 간다는 것도.. 지금 내가 말씀드린 집들은 어렵겠습니다. 우리가 물어보니까 우리가 질문을 했을 적에는 ‘해줄 수는 있다...’라고 대답하지만은 예를 들자면은 슈퍼도 세 사람이 일을 하는데 한 사람은 근무입니다. 식당도 세 사람이 일하는데 두 사람이 근무하는데, 그 노인들이 실제로는 불편이 있다고 전화까지는 해줄 수 있지는 몰라도 대동을 한다던가.. 이거는 실질적으로 어렵겠구나 하는 이런 생각이 들고.”(종로노인종합복지관, 이관, 2017.07.21)

“그 다음에 구급 상황시에, 응급 상황시에 어떻게 대처하느냐 봤더니만 심지어 병원, 정형

외과를 갔었는데 그 병원에서도 자기네들은 직원들에 대한 응급상황에 대한 교육도 없고 큰 병원으로 바로 이송을 시키거나 119에 연락한다고 했기 때문에 다른 개인들이 하는 업체들을 보면은 전혀 응급상황에 대한 교육도 받은 일도 없고, 구급상자라든가 아니면 심박 박동기, 심장 박동기인가요? 이런 것을 설치한 곳이 하나도 없었던 것 같습니다. 그 다음에 응급 상황시에 어떻게 하느냐 했더니 119에 연락하는 것으로 끝났고, 어떤 지원을 요청하면 그냥 연락해주는 걸로 끝나지, 자기네들이 몸소 모시고 나와서 가는 곳은 거의 없었습니다.”(금천노인종합복지관, 임창호, 2017.07.19)

“구호용품 비치 여부도 뭐 조약스럽지만 한두 개 갖다 놓고 있다고 하는 집도 있고. 거의 다가 비치가 안 되어있고요. 거기 아까 말씀하셨지만 심방 제세동기인가? 그건 거의 못 봤어요, 네 군데 중에서 한 군데도 못 봤고, 그다음에 노인 관련 긴급 연락처 확보 여부. 이걸 뭐 질문 자체가 광범위합니다만 대부분의 대답이 ‘119나 112에 신고해서 처리를 한다’ 이런 식으로, 안 한다 소리는 안 하죠. 그렇게 해서 처리를 하고 있다고 얘기를 하고. 그다음에 고객 이용 시 도움 또는 대행 서비스 제공 여부를 물어보면 그것도 ‘내가 다 119에 연락해서 서비스를 받도록 합니다’ 안 한다는 소리는 안 하죠. 그런데 지금 말씀드린 이 다섯 개가 공동적으로 안 된다는, 안 하고 있다. 우리가 봐서는 안 하고 있는 거고 업소로 봐서는...”(서울노인종합복지관, 황연태, 2017.07.19)

#### ④ 실질적 서비스 향상 부족

현재 각 자치구의 경로우대제도는 할인 혜택을 중심으로 운영되고 있고, 많은 상점들이 경로우대는 할인을 통해서 실천할 수 있다고 생각하고 있지만, 실제 노인이 원하는 서비스는 보다 다양한 것으로 파악되었다. 오히려 가격 할인은 노인 집단에서도 상점에 대한 부정적인 시각을 강화하는 요인이 되기도 하였다. 왜냐하면 할인이라는 명목으로 서비스의 질이 떨어지는 경험을 많이 하고 있기 때문이다. 경로우대제도에 있어서 환경적 측면의 물론 태도의 변화도 뒤따라야 하는 것인데, 이러한 인식이 아직도 많이 부족한 상황임을 알 수 있다.

“이미용 업소는 남자분이 하시는 텐데, 여자도 해요. 저도 한번 깎았기 때문에, 한 번 안면이 있어서 갔는데, 주로 남자 어르신들이 많이 이용을 하더라고요. 이거는 아파트 상가에 위치하고 있어서 8평으로 비록 공간은 좁은데, 시설은 작게 하고 항상 음악을 틀어줘서 힐링이 되도록, 머리 깎을 동안에, 학생들이나 노인들이 주로 많이 옵니다. 그래도 작지만 미담이로 되어있고, 턱이 없어서 휠체어나 보조기구로 출입할 수 있게 했어요. 여기도 안전, 응급처치 기구는 비치되지 않았습시다. 그리고 이제 여기에서 ‘이미용 업체를 통해서 안전

교육을 받느냐.’ 라고 했더니 그런 것도 전혀 없더라고요, 그리고 할인제도를 물어봤더니, 70세 이상 노인이라면 학생하고 똑같은 가격으로 7000원에 해줘요. 근데 연세 드신 분이 혼자서 머리를 감더라고요. 그래서 ‘이상하다.’라고 보니까, 7000원으로 해주는 대신에 머리를 감겨주든가 서비스는 안 해주더라고요. 그게 돈만 한 2000원정도 깎아주는, 그렇게 하더라고요.”(노원노인종합복지관, 김효순, 2017.07.18)

“그러다 보니깐 사실은 노인들을 위해서 특별히 무슨 서비스한다던가.. 이런 개념은 거의 없어요. 가격 이외에는 서비스가 없고, 그 대신 이제 대개 노인친화업소라고 하는 데가 보면은 값은 싸요. ‘값은 싼데 보편적으로 저저분하고 냄새나고 그리고 상점이 저급하다’라는 이런 인식 때문에 사람들이 잘 안 가잖아요. 사실은 노인들도 안 가려고 그래. 뭐 그럴 거 아니에요, 값만 싸고 이런 것 이외에는 딱 게 없으니깐. ‘이런 것들이 근본적으로 해결이 되어야 하는 부분이다’ 그런 생각이 들었어요. 그래서 노인친화업소라고 해서 가격만 가지고 얘기할 게 아니라 노인들도 돈이 있는 노인들도 많이 있거든요? 그래서 노인들을 정말 겨냥을 해가지고 편리하고 깨끗하고 고급스러운 분위기로 만들어주지 않으면 이거는 내가 보기에는 노인친화업소라고 지정을 해줄 수가 없지. 기본적으로 그런 조건이 있는 업체에 한해서 노인친화 업체로 지정을 해줘라 그 얘기를 하고 싶은 거죠.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.07.19)

“탐골 공원 뒤편만 아니라 종로구 5가까지. 5가 이쪽까지 쪽.. 있는데 주로 위치가 지하 아니면 지상 또는 옆에 시장. 그리고 또 가격이 싸서 그런지 적게는 3천5백 원, 많게는 5천 원. 그래서 그런지 그저 박리다매로 빨리 와서 빨리 갔으면 좋겠고. 휠체어나... 귀찮고... 귀찮습니다. 그리고 잠시 쉴 공간이라도 있을 수가 없어요, 한두 평이고, 그리고 또 화장실이 없어요. 뭐 사정사정해서 문 따가지고 들어가는 거. 화장실이 아주 문제가 많고, 조명 같은 거 생각지도 못하겠고, 안경, 돋보기는 있어요. 노인이기 때문에.. 노인 할인 제도는 없어요. 3천5백 원짜리는 더 할인을 할 수가 없겠죠.”(종로노인종합복지관, 임동건, 2017.07.21)

“저는 미용업을 두 군데 조사했어요. 그런데 종로는 지금.. 아까 락희 거리들을 말씀하셨지만.. 가보면 이발소 밖에 없어요, 미용실은 없어요. 그래서 왜 그럴까 이렇게 여쭙보니깐 남자분들만 남자 어르신들만 많이 다녀요, 그 일대가. 그래서 저희 노인복지센터도 하루에 2천6백 명이 80 평균 드나드는데 대부분 남자분들이세요. 그래서 이발소 밖에 없는 거예요. 그래서 제가 송해 거리라고, 종로 상가 거기로 가봤어요. 그랬더니 미용실이 있는 거예요, 입구에. 그래서 너무 반가워가지고 한국 미용실이라고 들어가 봤어요. 그런데 미용실은 대부분 2층에 있습니다, 임대료 때문에. 2층에 노인들이 올라가기 힘들겠죠, 아무래도. 올라가서 이제 경로 할인 그게 있느냐 여쭙보니깐 “저희는 별로 할머니들이 안 와요.” 그러시더라고요. 가격도 비싸더라고요, 5만 원.”(서울노인종합복지관, 송혜원, 2017.07.19)

### ⑤ 노인을 거부하는 분위기

모니터위원들은 사회적으로 노인들을 거부하는 분위기가 존재함을 느낀다고 하였고, 실제로 상점에서 노인을 무시하거나 서비스에 차별을 두는 경우를 직접 경험한 경우도 많았다. 이러한 분위기에서 할인 혜택이 있는 경우라도 그러한 제도를 적극적으로 이용하기 꺼려지는 것이다. 또한, 젊은 세대가 싫어하는 것 같아 젊은이들이 많이 가는 상점은 이용하기 어려워하는 등, 상점 이용에 있어서 보이지 않는 장벽이 존재함을 체감하고 있었다.

“이제 상점 운영하는 사람들이 뭐라 하나면, 세금이라든지 세금 감한다면 음식 값을 할인해주는 것에 부담을 느껴요. 그것에 왜 부담을 느끼냐고 하면, 왜 그렇게 싸게 팔아야 되느냐 그런 것도 있고, 그리고 노인들이 가서 먹는 것도 사실 부담이 느껴져요. 그런 사람한테 가서 먹는다는 게 그리고 우리는 왜 ‘싸게 먹으러 왔다.’ 라는 느낌이죠. 그런 여러 가지 문제가 있어서 생각해 볼 필요가 있다.”(강서노인종합복지관, 이경덕, 2017.07.18)

“실질적으로, 반면에 노인들 할인해주는 음식점 이런 거 얘기하시는 분들도 있어요. 노인들이 너무 많으면 젊은 사람들 안 온다는 거예요. 그런 점에 있어서, 아 이게 어떤 문제 하나 번에 해결되기 어려운데...”(노원노인종합복지관, 권수용, 2017.07.18)

“고령자가 출입 시나 이동 시에 넘어지고 불상사 일어나는 일이 있거든요. 그래서 사실은 노인들이 오는 것을 달갑게 생각 안 해요. 장사를 하려면 왜인가 하면은 구매력이 좋은 청장년층을 상대로 시스템을 만들어놨는데 노인들이 오면은 자기 이미지... 노인들이 많이 모이는 데는 또 젊은 사람이 안 와요. 관리하기가... 그 사람들도 먹고살아야 되고.. 그래야 되는데 그런 것 참... 그렇지 못한 좋은 사례는 아니겠죠? 그런 거는.”(금천노인종합복지관, 신관일, 2017.07.19)

### (3) 고령친화상점의 확대와 활성화 방안

모니터위원들은 상점을 대상으로 하여 설문조사를 진행하며 노인의 입장에서 상점을 운영 현황을 관찰한 결과를 토대로, 상점의 고령친화적 변화 방안에 대한 다양한 의견을 제시하였다. 즉, 민간 상점들이 노인 고객을 중요하게 인식하고 고령친화적인 변화를 생각해볼 수 있는 기회를 제공하여, 이와 관련된 제도가 운영될 수 있는 기반을 만들어 나갈 필요가 있다는 내용이었다. 이를 위해서 여러 가지 제안이 이루어졌는데, 그 내용을 여기에서는 크게 네 가지로 정리하였다.

### ① 제도의 마련과 상점의 참여 확대

민간 상점을 중심으로 한 경로우대제도 또는 고령친화적 변화를 위한 사업 운영에 있어서는 이러한 제도 및 사업의 취지에 공감하는 상점을 충분히 확보하는 것이 무엇보다 중요하다는 의견이 있었다. 이는 관련 제도를 알고 있어서 이용하고자 해도 그러한 제도에 참여하는 상점을 정작 찾을 수 없는 상황이 많았기 때문이다. 이렇듯 참여 상점이 충분히 확보되어야 제도가 제대로 운영될 수 있는 것인데, 이를 위해서는 적절한 인센티브 방안을 개발하여 제공해야 한다고 제안하였다.

“그 다음에 제가 다니면서 느낀 점은 할인 업소가 많이 없더라고요. 많지가 않아요. 그리고 몇 군데 있어도, 잘 모르시더라고요. 보통 선박이나 고궁이나 이런 거, 극장이나 많이 알고 있는데, 식당이나 이런 데는 잘 몰라요. 제가 생각해 봤는데, 그 도봉구도 경로당이 120개인가 되는 걸로 알고 있거든요. 그리고 또 홍보를 좀 하고 다니며는 각 경로당마다 회장님들이 회의를 하시더라고요. 한 달에 한 번씩. 그때 써가지고 홍보를 제대로, 경로당에 딱 붙여 놓으면, ‘아, 여기는 얼마가 할인이 되고, 뭐가 되는구나.’하는 것을 홍보를 하면 어르신들이 많이 이용하실 수 있을 것 같아요.”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.07.20)

“처음에 제가 말씀드리는데 노인 대상 할인제도가 있는 줄도 모르고, 그 분한테 말해보니까 어떻게 해야 되는 지도 잘 몰라요. 그러면서 제가 느낀 거는, ‘지자체나 구청 어디서든 노인 대상 업소는 뭔가 혜택을 주면 좋겠다.’ 그래야지 노인 할인제도를 하지 않겠는가. 그렇게 생각이 들어서.”(도봉노인종합복지관, 정웅용, 2017.07.20.)

“그 다음에 식당 한 군대를 참여했는데 시장 안에 있는 대형 식당인데 98평 규모의 홀에서 8명 종사자가 운영하는 전 식당으로써 출구가 넓어가지고 휠체어가 자유롭게 드나들 수 있는, 넓고 완전하게 설치되어 있었고요. 특히 홀 안에 식탁과 의자가 원목으로 되어 있어서 무릎 아픈 노인들이 앉기에 편리하다고 소문이 나서 손님들이 언제나 만원이었습니다. 앞으로 경로 할인제를 구상할 의향이 없느냐고 주인한테 문의를 한번 해봤는데... 그거 그렇게 하려면 어떤 인센티브를 구청에서 줘야 될 것이 아니냐, 그런 제도가 있어야 할 것이 아니냐... 그렇게 반문을 했습니다.(동대문노인종합복지관, 조돈봉, 2017.07.21)”

“우리가 어려웠던 건 바쁜 시간을 피해서 설문을 받고, 대부분의 경우가 음식을 좀 싸게 했거나 대량으로 안 하는 데는 경로할인 이런 거 없고요, 나름 제가 따로 한 곳은 이발소를



했었는데, 거기는 모범업소라서 가격이 굉장히 싸입니다. 저렴하기 때문에 경로할인을 안하고, 제가 '구청에서 무슨 서비스나 이런 게 있느냐?' 했는데 쓰레기 봉지를 주는 데, 그건 모범업소로서 받은 거고 경로할인은 워낙에 저렴하게 가격을 책정했기 때문에 없다고 얘기하고요."(노원노인종합복지관, 박성우, 2017.07.18)

"정부 지원 없이는 인건비도 못 내는 집에 가서 '구급용품 갖다 놓으세요.' 할 수 없는 거고, 대개 한 두 명, 이런 데는 종업원까지, 요즘 장사도 안 되면 종업원도 많이 줄이고 있잖아요. ... 이런 점도 뭐, 모든 걸 봤을 때, 여러 군데만 봐도 정부 지원없이 '도저히 이뤄질 수 없지 않겠냐.' 물론 개개인, 사람들의 상황에 따라서 달라질 수 있겠지만, 제가 보기에 거의 80% 이상은 어려운 편인데, 거기에다가 다 비품해놓고, 안경점 그런 데는 있지 않겠습니까? 그런 곳이 아니기 때문에 좀 힘든 것 같아요. 공덕동의 시장 쪽발집도 가보면 그래요. 한 번 가보시면 어디 휠체어 들어가요? 제 말은 뭐냐면, 마포지역은 조그마한 가게도 많지만, 조그만 상점도 많다 보니까 젊은이들이 상대하니까, 이런 데는 전혀 노인을 위한 장치가 없다는 거지, 제도도 없고. 그니까 이런 것도 노인들을 위한 정부에서 하면은 그 분들도 거기에 따른 보너스를 준다고 하면 할 거 아니냐 이거죠."(우리마포노인종합복지관, 허주현, 2017.07.21.)

## ② 제도에 대한 시민 대상 홍보 활성화

관련 제도가 마련되어 있다고 하더라도 내가 사는 곳에 경로우대제도가 있는지조차도 몰라서 이용을 못 하는 경우가 많다는 문제점 지적의 목소리가 높았다. 나이가 들어갈수록 여러 가지 여건상 정보 접근성이 점점 떨어지게 된다는 점을 고려한다면, 제도에 대한 홍보의 문제는 매우 중요하게 다루어져야 한다. 모니터위원들은 이러한 문제에 대응하여 보건소나 동사무소 등의 공공기관 또는 노인복지관이나 경로당 등과 연계한 홍보가 효과적일 것이라는 의견을 제시하였고, 관련 제도의 브랜드를 활용하여 간판 등을 보기 쉽게 제작하여 설치하거나 홍보책자를 제작하여 배포하는 것도 도움이 될 것이라고 하였다.

"노인들을 우대하는 다시 말하면 할인가격으로 운영하는 사업장에, 아까 어디서 얘기한대로 '세금을 깎아주면 할인을 해주겠다.' 그렇게 얘기한대로 누구나 모든 사업장에 적극적인 홍보, 노인들을 위한 홍보를 하던가 아니면 제도적인 혜택을 주는 정책이 앞으로 필요하다는 생각을 했습니다."(노원노인종합복지관, 김효순, 2017.07.18)

"그리고 식당 이용할 때 미리 우리가 그런 것을 알았다면, 그 식당에 가서 혜택을 받았을

텐데, 한 효사랑 업체를, 평균 거리가 복지관하고 가까워서 한 일주일에 한 두 번씩 자주 이용했는데, 전혀 그런 혜택을 못 받았어요. 그래서 총괄적으로 아무리 이런 좋은 제도가 있어도 사전에 홍보가 없어서 아쉬운 것을 절실하게 느끼면서 이상 마치고겠습니다.”(강남 노인종합복지관, 황송철, 2017.07.20.)

“모른다는 거 자체는 뭐냐. 만들어 놓고 그냥 먼지만 앉아있는 거예요, 물건같이. 안 팔리니깐 홍보를 해줘야 해요, 자치구에서. 자치구에서 종로구면 종로구, 안국동은 안국동 동장한테 당신들 친화적인 효사랑의 가게가 이런 간판이 붙었는데 자주 들여다보고 잘 되느냐 못 되느냐 못 되는 게 있으면 이렇게 해줄 수 있으면 좋다는 걸 느꼈어요.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.07.19)

“우리가 1차에는 경로우대제도가 있느냐 없느냐 우리 어르신들이 물어보고 인터뷰했잖아요. 2차는 업체, 각 자치구마다 업체에 ‘종로는 효사랑이다, 효사랑 실천 음식점, 또 다른 데는 효도 가게, 효사랑 업체 친화 업소’ 등등에 간판을 붙여서 있더라고요. 간판도 좀 노인들 눈이 아프니깐 이완해서 만드는 거. 10cm~15cm 만들어가지고 좀 보기 좋게끔. 나 역시 눈이 나쁘네 조그맣게 붙여있더라고요 전부 다. 그럴 정도로 간판이 어떻게 되냐니깐 자치구에서 해주는 거 붙였지. ‘좀 크게 했으면 좋겠지 않느냐...’ 그런 얘기도 했는데 전부 다 음식점 네 군데를 갔지만은 전부 다 열악해요.”(서울노인종합복지관, 박종택, 2017.07.19)

“병원의 경우는 내과 기관인데 규모는 한 약 58평 규모고 그 다음에 의사하고 세 명이 근무를 하고 있었으며 문턱, 엘리베이터 등 노인이 편리하게 설치를 했고. 특히 10여 명이나 많은 인원이 앉을 수 있도록 모형 대기 의자를 자리에 설치해놓은 것이 특색 있었습니다... 진료비나 약 값은 의료보험에서 혜택을 받고 있으며 특히 보호자가 없는 환자의 경우는 약국에서 직접 연락을 해서 약국 사람을 올라오라고 해가지고 처방전을 줘서 약을 가지고 올라오라고 해서... 그런 특별한 친절이 있었습니다.”(동대문노인종합복지관, 조돈봉, 2017.07.21.)

### ③ 지역사회 상점 대상 실질적 지원

제도에 참여하는 상점을 양적으로 확보하여 시민의 인지도와 참여도를 높이는 방안이 외에도 상점을 대상으로 한 실질적인 지원책을 마련하여, 사업에 대한 관심과 참여 지속성을 높여야 한다는 목소리가 높았다. 이와 관련하여 상점의 물리적 환경 관리는 물론 인식의 측면에 대한 접근도 필요하다고 지적하며, 상점 업주 및 종업원을 대상으로 한 교육 과정 운영을 제안하였다. 또한 각종 상점 관련 협회와 협조하여 고령친화적 물품을 제공하거나 서비스를 체계적으로 관리하는 방안도 제안되었다. 이 외에 노인학

대 신고번호 스티커 제공, 상점 세금 감면, 쓰레기봉투 제공 등 구체적인 상점 혜택과 관련된 아이디어들이 있었다.

“각 요식업소나 미용업소에 협회나 조합 이런 게 있기 때문에, 우리 노인 정책을 수행하는데 그런 기관들과 협조하면은, 예를 들어서 돈보기를 놓는다는 지, 또 연락처를 확보한다든지, 구급용품을 비치한다는 지, 이런 것들을 쉽게 관리하게 할 수 있게 했으면...”(도봉노인종합복지관, 서정환, 2017.07.20)

“노령화 시대에 노인들이 편히 이용할 수 있는 시설을 처음부터, 그 업소가 개업할 때부터 뭔가 노인들을 위한 시설 면에서, 설문지에 나타난 자세한 것처럼, 그런 것을 모르는 상점이 없는, 휠체어나 노인들이 드나들 수 있도록 편하게 할 수 있는 상점이 많아지도록 ‘어디에선가 필요성이 있다.’라는 생각을 했고요.”(노원노인종합복지관, 김효순, 2017.07.18)

“그 느낀 점은 건물을 건축 시에 설계 단계부터 제도적으로 뒷받침해가지고 도보 환경이 좋도록, 그래야지 정신적으로도 안정감을 주고 고령친화도가 높아질 것 같습니다.”(금천노인종합복지관, 신관일, 2017.07.19)

“보면 공통점이 뭐냐면 우선 1인 기업이기 때문에 다시 말하면 영세 상점이기 때문에 이 건 뭐 소위 말하면.. 응급조치 교육이라든지 노인 할인 제도, 그런 걸 잘 몰라요. 사실 관심도 없고.. 사실 생활하는데 급급하다 보니깐 이런 게 조금 그냥.. 그런 게 있는데. 제가 봤을 때 또 하나 느낀 건, 아까 그 어느 분이 했겠지만 노인 관련 긴급 연락처.. 저도 사실 이게 지난번에 우리 동양구에서 한번 교육이 왔기 때문에 노인 학대 제도 전화번호가 있었는데. 제가 봤을 때 이런 기회에 소위 말하면 스티커를 제작해가지고 이왕이면 어차피 지금 노인들이 다니니까 뭐라도 (37:45~37:46) 생각해요. 전화번호 뭐 일 년에 한두 번 사용할까 말까 하는데... 일 년, 제가 봐서... 좀 이쁘게 스티커를 제작해가지고 붙여 놓으면은 ‘아, 누구나 봐서.. 들리면은 노인 학대는.. 신고 전화는 어디서 한다...’ 알 수 있잖아요. 그래서 이런 기회에 돈이 들겠지만 스티커를 제작해가지고 좀 붙였으면 서로 더 교육도 되고 서로 좋지 않나 하고.”(동대문노인종합복지관, 신두완, 2017.07.21)

“그 다음에 구체적인 문제 실천 방안으로써는 음식점, 주점 이런 대에서는 노인들이 별로... 그 아까도 말씀드렸지만은 노인들을 반갑지 않게 생각하는데 이거를 고령 친화 상점으로 만들려면은 소위 말하는 당근이 필요하고 그다음에 고령친화 상점으로 자부심을 갖도록, 그럴려면은 어디 쓰레기봉투나 지자체 포인트 제공도 있고 감사장 같은 이런 당근이 필요할 것 같습니다.”(금천노인종합복지관, 신관일, 2017.07.19)

“제가 덧붙여서 말씀드리고 싶은 건, 강남 쪽이나 효사랑 업체가 많은 것 같아요. 저희도 봉구는 조금 가난해서 그러는 지 몰라도 별로 없어요. 저희가 꽤 돌아다니거든요. 먹으러

다니기도 하고 구입하러 가기도 하고 그러는데 불구하고 우리 도봉구 쪽에는 효에 대한 업체, 효사랑 업체가 없는 것 같아요. 거의 없는 것 같아요. 그래서 그게 홍보가 된다면 각 구마다 특별히 우리 도봉구나 노원구 쪽, 노원구도 별로 없는 것 같아요. 제가 또 노원구 쪽에 돌아다니기도 하거든요. 거의 그런 노인들한테 혜택을 줄 수 있는. 정부에서는 어르신 정책에 대해서 많이 말씀도 많이 하는데도 불구하고 정말 우리 주위에, 가까이에서 혜택을 받는 거는 그렇게 없는 것 같아요. 뭐 교통, 지하철 공짜 타는 거는 있어요. 그건 있는데 다른 거는 우리 도봉구나 노원구 쪽에는 미흡한 게 많이 있는 것 같아요. 그게 구 자치회가 있다고 한다면, 그게 조금은 더 ‘어르신들에게 직접적으로 생활에 보탬이 되는 그런 업체들이 좀 많아졌으면 좋겠다.’ 라는 그런 말씀 덧붙이고 싶습니다.”(도봉노인종합복지관, 유기순, 2017.07.20)

“그리고 다른 거 말고 제가 느낀 걸 식당 중에 제가 말씀드리면, 효사랑 업체라고 써있는 건 다 있었어요. 언제 한다고 쓰지 않는 데가 많은데. 점심만 해드리는 데가 있고, 또 점심, 저녁 다 해드리는 데가 있는데 그거를 확실하게 표시를 해놓지 않은 데가 있어서 그게 조금 그랬고.”(강남노인종합복지관, 박춘자, 2017.07.20.)

#### ④ 소비자로서 노인에 대한 인식 개선

집단인터뷰에 참여한 노인들은 경로우대제도 활성화를 위한 다양한 제안을 내놓았지만, 무엇보다 중요한 것은 노인에 대한 사회적 인식 개선이라고 말하였다. 즉, 노인을 소비능력이 없는 주체로 여기고 멀리하는 풍조가 개선되어나가야 한다는 것이다. 이를 위해서 노인 집단이 지역 상권에 많은 역할을 하고 있다는 것을 보여줄 필요가 있다고 하였다. 그리고 특정 거리에 대한 사업 진행을 통해 노인의 사회활동을 활성화시키고 점차적으로 다른 지역으로 이러한 모델을 확산시켜 나가는 방안도 거론되었다.

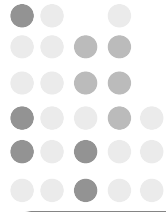
“저는 그걸 느꼈어요. 우리도 누군가한테 도움을 받으려고 하는 게 아니라 ‘누군가를 도와줘야겠다.’라는 생각을 하게 되었어요. 우리도 식당을 가더라도 그들이 반길 수 있게, 노인을 보면 ‘아유, 귀찮은 노인들 온다.’ 그런 생각 안 하고, ‘노인들 오면 너무 좋아. 사람들 많이 데리고 오니까, 우리 식당 잘 된다.’ 이런 식으로 우리가 누군가(에게) 도움을 줄 수 있는 우리가 됐으면 좋겠어요. 우리가 도움 받는 거 싫어, 나는. 귀찮은 존재가 되는 걸 싫어.”(동작노인종합복지관, 최성희, 2017.07.21)

“그 다음에 구체적인 문제 실천 방안으로써는 음식점, 주점 이런 데에서는 노인들이 별로... 그 아까도 말씀드렸지만은 노인들을 반갑지 않게 생각하는데 이거를 고령친화 상점으로 만들려면은 소위 말하는 당근이 필요하고 그다음에 고령친화 상점으로 자부심을 갖도록”

(금천노인종합복지관, 신관일, 2017.07.19)

“이제 고령친화지역이라고 하잖아요. 고령친화에 대한 그건데, 노인들이 친화지역을 개별적 친화업소로 지정하는 것보다는 집단적으로 만약 블록화를 시켜서, 왜냐면은 노인들이 많이 사는 동네를 위주로 해가지고.. 그래서 인제 모범적인 곳이 어디냐면 ‘락희거리’라고, 이를 모델로 삼아서 해나가야지 않을까 그런 생각을 했어요.”(서대문노인종합복지관, 정재순, 2017.07.21.)





제4장 |

결론 |







## 제4장 결론

### 1. 연구 결과 요약

본 연구는 서울시 경로우대제도 활성화 방안을 제안하기 위한 것으로, 2017년 서울시 어르신정책모니터링단의 모니터위원의 활동 결과를 연구 자료로 활용하였다. 2017년 모니터활동의 주제는 노인들의 경로우대제도 인식과 이용 현황, 지역사회 상점들의 경로우대제도 실현 방안에 대한 것으로 크게 나뉘어 진행되었으며, 각 주제별로 모니터위원들이 직접 설문조사를 진행하고 노인 및 상점을 대상으로 개별적인 인터뷰도 진행하였다. 개별 인터뷰 내용은 모니터위원이 참석하는 집단인터뷰를 통해서 공유 및 논의되었고, 이러한 과정에 의해서 각 주제에 대한 양적 자료와 질적 자료가 각각 수집되었다.

여기에서 경로우대제도는 크게 중앙정부 또는 민간에 의한 것으로서 지역에 상관없이 적용되는 제도와 서울시 자치구에 의해 현재 진행 중인 제도로 나누어 살펴보았다. 각 제도에 대한 설문조사는 기본적으로 경로우대제도 운영 현황을 파악하고 설문 대상 노인들에게 그 정보를 제공하기 위한 목적도 있었지만, 무엇보다 다양한 경로우대제도에 대한 노인들의 전반적인 인식 및 활용 수준을 알아보기 위한 것이었다. 그리고 집단 인터뷰 등을 통해 수집된 노인들의 의견은 향후 경로우대제도의 개선 방안과 운영 방안을 모색하기 위한 것이었다.

서울시 차원에서 향후 실행 가능한 경로우대제도는 현재 서울시의 여러 자치구에서 실행되고 있는 것과 같은 지역사회 상점 할인 혜택 방식이라고 본다. 그렇기 때문에 상점의 노인 고객과 관련된 인식과 노력 현황을 확인하는 것은 경로우대제도를 발전 방안 모색에 있어 중요한 의미를 갖는다. 그러므로 노인은 물론 상점을 대상으로 진행한 양적, 질적 자료들에 대한 분석 결과와 해외의 노인할인제도 운영 사례 등을 참조하여, 향후 서울시 차원의 경로우대제도 운영의 가능성을 검토하고 방향성을 제안하고자 하였다.

541명 노인을 대상으로 진행된 설문조사 결과를 요약적으로 보면, 수송수단과 국공립시설을 중심으로 한 중앙정부 제도는 대부분 노인의 인지도가 높고 이용도 활발하게 이루어지고 있다. 민간 기업을 중심으로 운영되고 있는 영화관 할인 제도 또한 대중적

으로 많이 이용하는 여가시설로서 대중적인 인지도 및 활용도가 높은 것을 알 수 있다. 하지만 현재 서울시의 11개 자치구에서 운영되고 있는 경로우대제도는 인지도나 실제 이용이 매우 저조하다는 사실을 알 수 있다.

경로우대제도의 이러한 운영 현황에 기초하여, 집단인터뷰를 통해 수집된 노인들의 의견을 정리한 결과, 경로우대제도의 긍정적인 효과와 부정적인 측면, 그리고 개선 방향 제안에 대한 내용으로 구성되었다. 경로우대제도의 긍정적 효과에 대해서는 노인들이 주로 지하철 무임승차제도를 중심으로 논의하였지만, 내용적인 측면에서 보면 할인을 중심으로 한 경로우대제도 전반에 적용 가능한 내용으로 볼 수 있다. 즉, 노인들은 경로우대제도가 경제적·심리적 부담 경감, 신체적·정신적 건강 증진, 노인의 여가활동 활성화, 그리고 이를 통한 사회적 고립과 갈등의 예방, 궁극적으로는 노년의 자존감 향상 등의 긍정적 효과가 있는 것으로 평가하였다.

한편, 경로우대제도의 부정적 측면으로는 홍보가 부족하다는 점, 혜택을 이용하는 절차 등이 어렵고 불편하다는 점, 체계적인 지원과 관리가 미흡하다는 점 등 제도 운영과 관리 측면의 문제들이 주로 지적되었지만, 노인들의 이용 행태에 따른 문제에 대한 지적도 있었다. 이러한 결과에 따라 현재 경로우대제도의 문제점을 개선해나가기 위해서는 제도에 대한 적극적인 홍보와 관리 및 지원이 필요하다는 점, 그리고 노인들을 대상으로 한 체계적인 정보 제공과 교육 과정 운영 등의 노력이 병행되어야 한다는 점을 주요 제안으로 도출해낼 수 있었다. 이와 관련하여 제도의 인지와 활용은 성별, 연령, 건강상태, 거주지역에 따른 차이가 있는 것으로 나타났으므로, 노인 대상 홍보 및 교육 등의 접근에 있어서는 이러한 특성들을 고려할 필요가 있다는 점도 알 수 있었다.

상점의 고령친화도에 대한 설문은 노인 고객을 배려하는 노력과 관련된 총 17개의 문항으로 구성되어있는데, 이에 대해 147곳의 상점이 응하였다. 17개의 문항 중 조명, 출입문, 바닥, 장애물, 소음 등 기본적인 환경 관리 측면에서의 실천도가 높았고, 글자 크기 적절성이나 태도의 실천도 높은 응답율을 보였다. 반면, 긴급연락처, 응급처치교육, 노인할인제도, 구급용품 비치, 안경·돋보기 비치 등 노인 고객을 위한 보다 적극적인 대응 노력에 관한 문항에서는 실천도 응답률이 상대적으로 낮게 나타났다. 그리고 상점 특성별 분석 결과를 보면, 상점의 업종이나 규모 등의 운영 조건, 지역에 따라 실

천도의 차이가 있어, 이러한 특성들을 고려한 별도의 지침과 지원이 필요하다는 점도 알 수 있었다.

상점의 반응과 현실적인 문제점, 고령친화상점 확대 방안 등에 대한 모니터위원 집단인터뷰 내용을 분석한 결과, 노인 고객을 응대하기 위한 상점들의 준비가 전반적으로 부족한 상황임을 알 수 있었다. 특히, 편의용품 및 시설, 안전사고 대비책 등이 미흡한 상황이라는 의견을 통해서, 고령친화상점 운영에 있어서는 이러한 내용에 대한 지원이 필수적으로 이루어져야 하는 것임을 알 수 있었다. 그렇지만 할인 제도 이외에 보다 실질적이고 다양한 서비스 개발의 노력이 미흡하다는 문제와 노인 고객 자체를 무시하고 거부하는 상점들의 인식 개선도 중요한 문제로 지적되었다. 상점 대상 설문 조사를 진행한 모니터위원들은 이러한 문제에 대해, 무엇보다도 제도에 참여하는 상점이 충분히 확보될 수 있도록 상점에 대한 실질적인 지원책이 마련되어야 하고, 제도의 홍보가 보다 더 적극적으로 이루어져야 하며, 소비자로서 노인의 중요성을 인식하도록 해야 한다는 점 등을 해결 방안으로 제안하였다.

## 2. 발전 방안 제안

서울시 차원의 경로우대제도는 중앙정부 제도의 지원 수준으로 별도로 마련된 제도는 찾아보기 어렵고, 몇몇 자치구에서 자체적인 경로우대제도가 운영되고 있는데, 대부분 상점 할인 혜택을 중심으로 운영되고 있다. 해외의 경로우대제도도 교통 할인을 제외하면 대부분 상점 할인을 중심으로 운영되고 있다. 그렇지만 해외의 경우에는 교통 할인과 상점 할인이 연계되어 통합적으로 제공되는 경우가 많고, 운영 주체인 정부 또는 비영리기관이 주도하여 인터넷 홈페이지 운영과 전용 카드 발급 등 지원책을 마련하여 이용자 편의성 측면을 크게 고려하고 있다. 반면, 서울시 자치구 차원의 할인 제도는 노인 인지도가 높은 교통 및 국공립시설 할인과도 완전히 분리되어 있고, 시민들의 인지 및 이용도 또한 매우 낮은 수준으로 활성화된 사례를 찾기 어렵다.

노인할인제도와 관련된 연구들을 살펴보면, 일부 연구에서는 노인들이 노인할인혜택을 제공하는 소매업자들을 선호하는 것으로 나타나고 있다. 하지만 다른 연구에서는 노인들이 그러한 프로그램에 참여하는 것을 꺼린다(Yoon & Cole, 2008)고 하는 경우

도 있고, 많은 연구에서 제도에 대해 부정적인 결과가 나타나고 있다. 노인할인혜택에 대해 조사한 Sudbury & Simcock(2007)의 연구에서도 많은 노인들이 그러한 프로모션을 이용하지 않는다는 것을 밝혀내었다. 특히, 이들 연구에 의하면 제도에 대한 거부감에는 연령에 따라 다른 양상이 있는데, 구체적인 내용을 살펴보면, 연령이 높은 경우 그러한 제도 자체에 불신감을 가지고 있고, 연령이 낮은 경우는 자신이 그러한 혜택을 받을만한 노인이 되었다는 점을 받아들일 준비가 아직 되어있지 않은 것이다.

이러한 부정적인 결과들이 있기는 하지만, 할인 혜택을 중심으로 하는 경로우대제도는 고령사회 대응 방안으로서 많은 관심을 받고 있고, 실제로 국내외에서 다양한 방법으로 실행되고 있다. 물론, 그 효과성에는 의문이 드는 것이 사실이고, 효과성을 가시화할 수 있는 근거가 부족하다는 점이 제도의 필요성과 확대에 있어 걸림돌이 되고 있다. 그럼에도 불구하고, 본 연구 결과에서도 나타난 바와 같이, 이러한 제도는 노인의 경제적 부담을 경감시키고 사회활동을 촉진시켜 궁극적으로는 노인들의 정신적·신체적 건강을 증진하는 효과가 있을 것으로 기대되고 있다. 그러므로 여러 가지 제약으로 인해 사회활동의 기회와 범위가 축소될 수밖에 없는 노년기 사회활동 활성화를 위해서는 경로우대제도가 유인책으로서 중요하게 고려되어야만 하는 것이다.

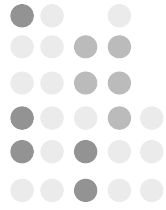
중앙정부나 민간에서 전국적으로 적용되고 있는 경로우대제도 이 외에, 지방정부 차원에서 새롭게 도입 가능한 제도는 현재 개별 자치구에서 운영하는 상점 할인 혜택 중심의 제도이다. 그렇기 때문에 이 번 연구에서 자치구별 경로우대제도 운영 및 이용 현황을 알아보았을 뿐만 아니라, 상점들의 참여 가능성을 가늠해보기 위해 상점의 고령친화도에 대한 조사도 실시하였다. 또한 설문조사를 진행하며 상점들을 관찰한 모니터 위원들의 의견도 수집하였다. 그 결과 현재의 자치구별 경로우대제도 운영 방식에는 분명한 한계가 있음을 알 수 있었다. 그러나 한편으로는 이러한 한계점에 근거하여 서울시의 개입과 발전 방안을 찾아볼 수 있었다.

우선은 다양한 자치구별 제도를 통합하여 서울시 전역에 적용 가능한 경로우대제도의 마련과 체계적 운영 지원이 이루어질 필요가 있다. 왜냐하면 현재의 자치구별 경로우대제도는 시민의 낮은 인지도가 가장 큰 문제점으로 파악되고 있는데, 여기에는 대시민 홍보가 제대로 이루어지지 않은 이유도 있겠지만, 참여하는 상점의 수가 절대적

으로 적다는 점을 가장 큰 이유로 보아야 할 것이다. 이러한 문제와 관련해서는 서울시 전역을 대상으로 더 많은 상점을 모집하고, 보다 효율적으로 관리 및 지원할 수 있는 체계를 만들어갈 필요가 있다. 예를 들어 홈페이지나 전용 카드 발급 등의 실질적 운영 지원 체계는 서울시 정도의 인구 규모를 확보할 때 효율적 실행이 가능할 것이기 때문이다. 이는 사업 운영과 관련된 규모의 경제 측면에 있어서도 매우 중요한 접근 방안이라고 본다.

2017년 서울시 어르신복지과는 고령친화마을 시범사업을 진행한 바 있다. 이 사업은 해외에서 활발히 추진 중인 고령친화 비즈니스(Age-friendly Business)를 벤치마킹한 것으로, 지역사회 소규모 상점의 노인에 대한 인식 및 태도 변화를 도모하며, 궁극적으로는 지역사회 내 노인 존중의 분위기를 형성해나가는 것을 목적으로 하는 프로젝트이다. 이 프로젝트는 지역사회 상점을 주요 변화의 대상으로 하는데, 이들은 실제 노인 이용률이 높고 변화에 대한 시민 체감을 향상시킬 수 있는 생활밀착적인 지역사회 주요 매개체로서 중요성을 갖는다. 2017년 시범사업은 서울시 3개 지역(동작구 성대시장, 은평구 신용암시장, 종로구 락희거리)을 중심으로 진행되는 과정에서 상점의 사업 참여 가능성과 변화의 가능성은 물론 지역 주민의 변화 가능성을 확인할 수 있는 매우 중요한 기회였다고 본다. 2017년 시범사업은 종료되었고 현재 후속된 사업 계획은 마련되어 있지 않다. 하지만 향후 소규모 지역사회를 대상으로 이러한 사업이 지속된다면, 지역사회 상점들을 중심으로 노인과 주민들의 편의성이 증진되어가고, 궁극적으로 지역주민 간의 소통과 이해, 상호 존중의 분위기가 형성되어갈 수 있을 것으로 기대된다.





## 참고자료





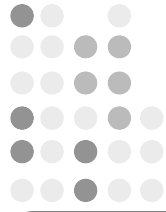


## 참고자료

- 정은하, 2017, 고령친화마을 시범사업 성과연구보고서, 서울시복지재단(미발간).
- 허준영, 2016, 세대 간 통합 제고를 위한 경로우대제도 개선방안. 한국행정연구원. 50+재단, 50+리포트04호(2017.5)
- British Columbia, 2011, Creating an Age-friendly Business in B.C.
- Eusko Jaurlaritza, 2016, Friendliness Guide for Establishments: Shops and Restaurants.
- Ireland, 2012, Age-friendly Business Recognition Scheme.
- London Canada, 2016, Age-friendly Business Resource Guide.
- New York, 2014, Age-friendly Business Resource Guide.
- New York, 2014, Age-friendly Business Resource Guide.
- Yoon, C. & Cole, C. A. 2008. Aging and consumer behavior, Handbook of consumer psychology, 247-270.
- Smith, Jr., W. R. 2007. Are senior citizen discounts undermining pricing regimes? *Innovative Marketing*. 3(2): 98-101.
- Spiller, L. D., & Hamilton, R. A. 1993. Senior citizen discount programs: which seniors to target and why. *The Journal of Consumer Marketing*. 10(1): 42-51.
- Sudbury, L. & Simcock, P. 2007. The Senior Taboo? Age Based Sales Promotions, Self-Perceived Age and the Older Consumer. *ACR European Advances*.
- 서울시 각 자치구별 홈페이지  
<https://www.supergold.govt.nz/>  
<https://www.seniorscard.wa.gov.au/>

<http://aging.ohio.gov/goldenbuckeye/>

[https://www.moh.gov.sg/content/moh\\_web/sg50-seniors/about-sg50-seniors.html](https://www.moh.gov.sg/content/moh_web/sg50-seniors/about-sg50-seniors.html)



# 부록





## 부록 1. 경로우대제도 이용 현황 설문지, 인터뷰 지침, 활동 안내

## 〈경로우대제도 이용 현황 설문조사〉

모니터위원소속		인터뷰일자	2017년 5월 일
모니터위원성명		인터뷰장소	

본 설문은 경로우대제도에 대한 어르신들의 생각과 경험을 알아보기 위한 것으로, 본 설문을 진행하는 분은 서울시 어르신정책모니터링단 소속의 모니터위원입니다.  
 본 설문은 성별과 연령, 거주지 외에 주요 개인 정보를 여쭙지 않으며, 응답결과는 비밀이 보장되고 통계적으로만 활용될 것이니 안심하고 답해주시기 바랍니다.  
 \* 경로우대제도란 국가에서 65세이상 어르신들의 국가 및 지자체의 운송시설 및 기타 공공시설 이용에 있어 비용의 일부를 절감해주는 제도를 말합니다.

## 1. 국가나 민간의 경로우대제도에 대해서 어느 정도 알며 이용하고 계십니까?

구 분	1) 해당 제도를 알고 계십니까?		2) 이용해보신 경험이 있습니까?		3) 이러한 제도를 얼마나 자주 이용하십니까?
	알고 있다	모른다	경험 있음	경험 없음	응답방법 (주/월/년 단위 이용 횟수)
①지하철 및 수도권 전철 무료					
②열차 할인 (KTX, 새마을, 무궁화)					
③항공기, 선박 할인					
④국공립공원, 고궁, 능원 무료 및 할인					
⑤국공립박물관, 미술관, 국악원 할인					
⑥극장 할인 (롯데, CGV, 메가박스)					

\* 해당 제도를 모르시는 경우에 다음 질문은 진행하지 않습니다. 알고 있는 경우에만 이용 경험 여부와 얼마나 자주 이용하는지 등에 대해 질문합니다.

2. 내가 살고 있는 지역 또는 다른 지역의 경로우대제도를 알고 계십니까?

구 분	1) 해당 제도를 알고 계십니까?		2) 이용해보신 경험이 있습니까?		3) 이러한 제도를 얼마나 자주 이용하십니까?
	알고 있다	모른다	경험 있음	경험 없음	응답방법 (주/월/년 단위 이용 횟수)
① 강남구 효사랑업체					
② 강동구 고령친화업소					
③ 강북구 노인복지카드					
④ 관악구 착한가게					
⑤ 광진구 어르신복지카드					
⑥ 노원구 행복나눔목욕탕					
⑦ 도봉구 경로우대할인제도					
⑧ 동작구 경로우대업소					
⑨ 서초구 효도가게					
⑩ 성동구 효사랑멋집					
⑪ 양천구 노인복지카드					
⑫ 영등포구 백세카드옴업소					
⑬ 종로구 효사랑실천음식점					
⑭ 기타 경로우대제도 직접기입					

3. 다음의 인구학적 사항에 대한 질문에 답해주시기 바랍니다.

성별	남성 <input type="checkbox"/> 여성 <input type="checkbox"/>	만 _____ 세	현재 거주하는 지역(구)	_____ 구
직장	정기적으로 출퇴근하고 있다 그렇다 <input type="checkbox"/> 아니다 <input type="checkbox"/>		주로 활동하는 지역(구)	_____ 구
건강	양호 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 나쁨 <input type="checkbox"/>		현재 함께 사는 가족수 (응답자 본인 포함)	_____ 명

### 〈경로우대제도 인식과 이용 경험에 대한 인터뷰〉

- 인터뷰는 설문조사시 경로우대제도를 알고있다고 한 경우를 대상으로 합니다.
- 다음은 경로우대제도에 대한 어르신들의 의견을 알아보기 위한 질문들입니다.
- 편안하게 이야기하시고 어렵거나 잘 모르는 내용은 답하지 않으셔도 됩니다.

\* 경로우대제도란 국가에서 65세이상 어르신들의 국가 및 지자체의 운송시설 및 기타 공공시설 이용에 있어 비용의 일부를 절감해주는 제도를 말합니다.

1. 경로우대제도의 긍정적인 효과는 무엇이라고 생각하십니까?  
 실제로 경로우대제도를 통해서 어떤 좋은 경험을 하신 적이 있으십니까?  
 (본인의 경험 뿐만 아니라 다른 사람들의 경험도 좋습니다)
  
2. 경로우대제도의 부정적인 효과는 무엇이라고 생각하십니까?  
 실제로 경로우대제도를 통해서 어떤 나쁜 경험을 하신 적이 있으십니까?  
 (본인의 경험 뿐만 아니라 다른 사람들의 경험도 좋습니다)
  
3. 경로우대제도가 앞으로도 지속되거나 확대되어야 한다고 생각하십니까.  
 그렇다면 그 이유는 무엇입니까? 또는 아니라면 그 이유는 무엇입니까?
  
4. 경로우대제도 이용과 관련하여 노인들이 유의해야 할 점에 대해서  
 생각해보신 적이 있으십니까? 있으시다면 어떤 내용입니까?

## 2017년 제1차 모니터활동 안내

### ○ 활동주제 : 경로우대제도 인식과 경험 조사

#### ○ 활동방법

- 1) 주변의 65세 이상 어르신을 대상으로 설문조사를 진행합니다.
- 2) 모니터위원 1인당 10명 이상을 조사합니다.
- 3) 모니터위원이 직접 질문하고 응답자 응답내용을 설문지에 받아적도록 합니다.
- 4) 설문이 종료된 후에는 잘 못 표기된 사항이 없는지 꼭 확인해주시요.
- 5) 설문조사를 진행 후 응답자가 가지고 있는 경로우대제도에 대한 생각과 이용 경험에 대해 질문지 내용에 따라 질문하고 응답자의 응답을 기록해주시요.
- 6) 응답 내용은 별도 기록하여 집단토의에서 발표할 수 있도록 준비해주시요.
- 6) 설문 및 인터뷰 내용에 대한 논의는 집단토론(FGI)에서 진행될 예정입니다.
- 8) 설문이 완성된 설문지는 실무위원에게 5월26일까지 제출합니다.

#### ○ 주의사항

- 1) 대상자가 편안한 분위기에서 이야기할 수 있도록 배려해주시요.
- 2) 대상자의 말을 경청하십시오.(고개를 끄덕이거나 계속 대답해주시요)
- 3) 여러 명을 한꺼번에 조사에 하지 않고 한 번에 한 명을 조사하며, 다른 분이 답변에 끼어들지 않도록 합니다.
- 4) 모니터위원은 질문 이외에 말을 많이 하지 않도록 합니다. 설문이나 인터뷰 중에는 주제와 상관없는 내용에 대해 깊게 질문하거나 오래 대화하지 않도록 합니다.
- 5) 응답자가 힘들어하거나 거부하는 사항은 지나치게 캐묻지 않습니다.
- 6) 인터뷰는 모든 질문 사항에 정확하게 응답하여야 하는 것이 아니므로, 자연스럽게 대화하듯이 질문과 응답이 이루어질 수 있도록 합니다.
- 7) 모니터위원이 필요한 경우 인터뷰 내용은 녹음할 수도 있으나 이러한 경우에는 사전 동의를 구하도록 하도록합니다.(녹음파일을 제출할 필요는 없습니다.)
- 8) 응답자의 응답 내용에 대해서는 모니터활동 이 외에 다른 곳에서는 절대 이야기하지 않습니다.



## 부록 2. 지역사회상점 고령친화도 점검조사지, 활동 안내

### 〈지역사회상점 고령친화도 점검조사지〉

모니터위원소속		조사일자	2017년 6월 일
모니터위원성명			

본 설문은 서울시의 환경을 노인들이 이용하기 편리한 것으로 바꾸어나가는 데에 도움을 얻고자 하는 것으로서, 귀 업체의 상호나 주소를 요구하지 않으며, 응답 결과는 통계적으로만 활용하여 귀 업체에 불이익을 주는 일은 결코 없을 것을 약속드립니다.

본 설문을 진행하는 분은 서울시 어르신정책모니터링단 소속의 모니터위원으로, 서울시의 상점들이 얼마나 노인들이 이용하기 편리한 수준인가를 알아보고자 조사를 진행 중이니, 이 분들이 조사를 잘 진행하실 수 있도록 협조를 부탁드립니다.

1. 해당 상점이 위치한 자치구명을 적어주십시오. \_\_\_\_\_
2. 해당 상점의 업종을 적어주십시오. \_\_\_\_\_
3. 해당 상점은 어떠한 곳에 위치해있습니까?  
 ① 시장 내부    ② 시장 주변    ③ 상가건물 내    ④ 주택가    ⑤ 도로변
4. 해당 상점은 어떠한 곳에 위치해있습니까?  
 ① 지상    ② 지하    ③ 지상 2층 이상
5. 해당 상점의 면적은 어느 정도입니까? \_\_\_\_\_ 평 또는 \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>
6. 해당 상점의 종업원 수는 몇 명입니까? \_\_\_\_\_ 명

7. 해당 상점은...	그렇다	아니다
1. 노인 고객을 대할 때 정중한 태도를 유지하는가?		
2. 출입문은 안전하고 쉽게 열고 닫을 수 있는가?		
3. 휠체어나 보행 보조기구 등이 접근할 수 있는가?		
4. 상점의 바닥은 깨끗하고 미끄럽지 않게 유지되는가?		
5. 상점 출입구나 통로에 위험한 장애물은 없는가?		
6. 고객이 잠시 쉴 수 있는 의자 또는 공간이 있는가?		
7. 상품이나 서비스 내용을 찾아보기 쉬운가?		
8. 무료로 개방하는 화장실이 확보되어 있는가?		
9. 조명이 적절한가?(눈부시지 않고, 너무 어둡지 않게)		
10. 안내 사항 및 상품 설명 글자는 적절한 크기인가		
11. 안경이나 돋보기를 제공하는가?		
12. 내부 소음이 적절한가?(너무 시끄럽지 않은 수준)		
13. 노인 대상 할인제도가 있는가?		
14. 구급용품이 비치되어 있는가?(구급상자, 심장제세동기)		
15. 직원들은 응급처치 관련 교육을 받았는가?		
16. 노인 관련 긴급 연락처가 확보되어 있는가(상담기관 등)		
17. 고객의 요구 시, 도움 또는 동행 서비스를 제공하는가?		

## 2017년 제2차 모니터활동 안내

### ○ 활동주제 : 지역사회 상점의 고령친화도 점검과 향상 방안

#### ○ 활동방법

- 1) 조사 활동 전 실무위원과 모니터위원의 모임을 통해 설문내용을 명확히 이해하고, 조사 대상 지역이나 업무 분장에 대해 협의합니다.
- 2) 조사를 진행하기 전 해당 상점의 업주에게 동의를 받도록 합니다.
- 3) 상점의 규모나 종업원 수에 대해서는 업주에게 직접 확인하도록 합니다.  
설문 문항 중 13~17번 문항은 업주에게 확인해야 조사가 가능합니다.
- 4) 각 기관별로 총 10개 이상의 상점을 조사합니다.
- 5) 해당 자치구 내에 어르신을 비롯 이용객이 많은 상점을 대상으로 합니다.
- 6) 업종 유형은 다양하게 선택 가능합니다.  
- 식당, 마트, 개인병원, 미용실, 이발소, 목욕탕 등  
- 다만 백화점, 대규모 할인점, 프랜차이즈 업체 등은 제외합니다.
- 7) 각 기관 소속 모니터위원이 2명 이상 함께 활동합니다.
- 8) 사진 촬영 시에는 상점의 동의를 받으십시오.
- 9) 조사가 완료된 후에는 잘 못 표기된 사항이 없는지 꼭 확인해주시십시오.
- 10) 상점을 조사하면서 좋은 사례와 그렇지 못한 사례를 함께 조사하여 주십시오, 사진 자료도 확보 해주시면 좋습니다.
- 11) 조사가 완료된 설문지는 실무위원에게 7월7일(금)까지 제출합니다.
- 12) 조사를 진행하면서 지역사회 상점들이 고령친화적으로 변화해야 할 필요성과 구체적인 실천 방안에 대해 고민해주시기 바랍니다.
- 13) 조사를 수행하면서 느낀 점과 개인적인 의견은 개별적으로 잘 정리해두셨다가 7월 중 예정된 집단토의(FGI)에서 발표해주시기 바랍니다.
- 14) 설문 내용 및 조사 진행과 관련하여 질문 사항 발생시, 기본적으로 각 기관 담당 실무위원과 논의해주시고, 해결이 안 되는 사항은 실무위원이 서노협과 연락하여 해결 방안을 찾으려 하겠습니다.



서울시복지재단-2017-45

2017 서울시 어르신정책모니터링단 활동연구보고서  
- 서울시 경로우대제도 활성화 방안 -

발행일 2017년 12월 29일

발행처 서울시복지재단

발행인 남기철

편집인 류명석

주 소 서울시 마포구 백범로31길 21

전 화 02-1670-5755

팩 스 02-6353-0221

홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)

인쇄업체 명문인쇄공사(02-2275-5373)

I S B N 978-89-6298-489-7

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.  
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.