

## 해외현장연구 에세이

경제학과 201321924 주성훈

해외현장연구 준비하는 과정은 쉽지 않았다. 처음 조를 구성하는 과정부터 확실한 주제를 정하는데 까지 어려움이 있었다. 특히 조가 정해진 이후 주제를 확정하는 것이 어려웠다. 우리 조는 처음에 일본의 인구구조 변화로 인한 빈집문제 또는 도시재생과 관련한 주제를 선정했다. 하지만 매번 자료수집을 하면서 연구 실현가능성에 부딪치며 한계를 느꼈다. 왜냐하면 해당 주제들은 연구 실현을 위해 일본에서 해당 분야 전문가인 대학교수나 정부 관계자를 만나지 못하면 제대로 된 연구를 진행하기 어렵다고 느꼈기 때문이었다. 다른 주제를 선정해야만 하는 상황에서 기존의 인구구조 변화에 대한 문제 의식도 포함하면서 실현가능성이 보이는 주제를 찾아보았다. 그 결과 일본 편의점의 고령친화서비스를 통해 바라보는 한국 편의점의 고령친화서비스 발전방향을 주제로 선정했다. 다른 조들에 비해 주제선정이 늦어졌기 때문에 준비시간이 촉박했다. 그럼에도 우리 조는 기존의 인구구조 수집한 자료와 새롭게 찾은 편의점관련 자료들을 모으고 정리하여 연구계획서를 작성할 수 있었다. 우리 조는 편의점 고령친화서비스의 유형을 식품, 배달, 의약, 개호서비스로 나누고 해당 서비스를 제공하는 편의점에 찾아가 직원을 대상으로 하는 인터뷰지 답변과 사례지 주변에서 노인대상으로 하는 설문지 답변을 분석자료로 활용해서 일본의 고령친화서비스를 연구하고자 했다.

출국 전 설문지, 인터뷰지 등 사전준비가 마무리되고 6월 23일 현장연구를 위해 도쿄로 출국했다. 1일차는 호텔 체크인하는데 까지 많은 시간이 소요됐기 때문에 가볍게 도쿄 도심의 편의점을 탐방하며 우리가 한국에서 알아봤던 고령친화서비스를 시행하고 있는지 확인해보는 시간을 가졌다. 확인해보니 도쿄 도심의 편의점에서도 고령자나 1인가구를 위한 간편식, 1인용 식품 등을 판매하고 있었고, 상당수의 편의점이 한국보다 규모가 크고, 노약자나 장애인을 위한 배리어프리(Barrier Free) 디자인을 적용하고 있었다.



<1인용 반찬, 간편식>



<배리어프리 디자인>

2일차에는 본격적으로 설문과 인터뷰지를 돌리기 위해 한국에서 우리가 찾아본 사례지를 방문하여 인터뷰지를 돌리고, 사례지 주변에서 노인대상으로 설문지를 돌려보기 시작했다. 우선 우리

조는 3인 1조로 나누어서 현장연구를 진행했다. 나는 조정훈, 한승덕 학우와 한 조가 되어 한국에서 사전에 찾아놓은 의약, 개호서비스를 진행하는 편의점을 찾아갔다. 이날 총 세 곳을 방문하였다. 도쿄도 미나토구에 위치한 패밀리마트와 로손, 도쿄도 분쿄구에 있는 로손 이었다. 미나토구에 있는 두 편의점은 의약서비스를 제공하는 곳이었고, 분쿄구에 위치한 편의점은 개호, 의약 서비스를 제공하는 편의점이었다. 우리는 사례지에 찾아가 직원에게 인터뷰 요청을 했는데 세 곳 중에서 미나토구에 위치한 로손의 약사 두 분만 인터뷰에 응해주시고 다른 곳에선 모두 거절당했다. 특히 가장 기억에 남았던 것은 분쿄구에 위치한 로손에서 개호서비스 직원과 노인 몇 분이 함께 편의점 내에서 영상을 보며 스트레칭을 하는 모습이였다. 이 모습이 굉장히 큰 충격이고 신기해서 직원에게 인터뷰를 요청했다. 하지만 본사에 허가가 필요하다는 응답을 받았다. 우리 세 명은 꼭 인터뷰를 받아야겠다는 생각에 직접 본사까지 찾아가서 허가를 요청했지만 결국 거절당해서 굉장히 아쉬웠다.



<의약서비스 제공 로손>



<개호용 식품>



<건강증진프로그램 안내>



<프로그램 참여중인 노인분들>



<건강서포트 코너>



<로손 본사 리셉션>



<의약품 판매 코너>



<의약품 판매 코너 및 넓은 통로>

3일차에는 고령자가 많이 거주하는 도쿄 스가모역 주변 편의점을 탐방해보고 설문지와 인터뷰지를 돌리고, 아라카와구에서 운영하는 노인회관에서 노인대상으로 설문지를 돌리고, 전날 서면인터뷰에 응해주신 곳을 찾아가 인터뷰지를 회수하는 것을 계획하고 움직였다. 처음 도쿄 스가모역 주변 편의점에서 인터뷰와 설문을 요청해보았지만 모두 실패하고, 탐방만 하였다. 그리고 어제 방문했던 도쿄도 분쿄구에 위치한 로손의 약사 분에게 전날 요청한 서면인터뷰를 회수하려했지만 어제의 이야기와 다르게 약사분도 본사 허가가 필요하다는 답변을 받고 허탈했다. 그래도 개호서비스를 이용하는 노인분들에게 설문을 진행할 수 있었고, 개호서비스에 대한 간단한 생각을 들어볼 수 있어서 소정의 성과는 있었다. 이후 아라카와구의 노인회관에 방문하여 노인분들에게 설문 가능한지 요청드렸다. 이 때 한 직원 분이 정말 많이 도와주셔서 회관에 계시는 7분에게 설문을 받을 수 있었다. 마지막으로 미나토구에 위치한 로손에 찾아가 약사분들에게 서면 인터뷰지를 회수하고 3일차 일정은 종료되었다.



<스가모역 근처>



<아라카와구 노인회관에서 설문작성 중인 노인분들>

4일차는 도쿄도 중에서 주거지역을 검색해보고 주거지역의 편의점에서 배달서비스 관련 인터뷰에 집중하기로 하고 움직였다. 왜냐하면 3일에 걸쳐 수집한 자료를 통해 판단한 결과 설문은 수많은 거절을 경험하여 데이터로 사용할 수 있을만큼의 표본을 얻기 힘들다고 생각했고, 배달서비스 관련 인터뷰지는 내용이 조금 부실했기 때문이다. 그래서 우리는 배달서비스를 제공하는 도쿄도 다이토구, 아라카와구 쪽 세븐일레븐을 방문하면서 직원들에게 인터뷰를 요청했다. 그 결과 우리 조는 이날 총 16 곳의 세븐일레븐을 방문했고 이 중 3곳이 인터뷰에 응해주었다. 우리는 이날 날씨가 너무 더운 것과 체력적 한계가 겹쳐 오후 4시경에 일정을 마무리하고 호텔로 돌아올 수밖에 없었다. 그리고 호텔에 돌아와서 조원들과 함께 보고서를 작성했다.

5일차는 전날 인터뷰에 응해주신 곳에 찾아가 인터뷰지를 회수하고 보고서 작성을 진행했다. 보고서 작성 후 저녁 7시에 교수님과 시부야 쪽 스키야키 뷔페에서 맛있는 저녁식사를 하면서 교수님에게 좋은 얘기를 많이 들을 수 있는 재미있는 시간이었다. 마지막 6일차에는 체크아웃 후 개인적인 시간을 보내고 한국으로 귀국했다.

학기 초부터 시작한 현장연구 준비과정과 6일간에 걸친 현장연구 기간을 통해 느끼고 배운 점들이 많았다. 내가 느낀 부분들은 크게 현장연구를 해보면서 느낀 부분과 일본 편의점의 고령친화서비스를 보면서 느낀 것들이었다. 먼저 현장연구를 준비하고 진행하면서 느낀점은 크게 세가

지가 있다. 첫번째는 조장으로 내가 너무 주제를 선정하는 과정에서 우유부단했다는 것이다. 주제를 초중반에 확실하게 잡고 어렵더라도 강단있게 밀어부치는 것도 필요한 순간들이 있는데 이번 연구 준비과정에서 나는 우유부단하게 여러 의견에 동요해서 주제를 늦게 설정했다. 그로 인해 나를 포함한 조원들이 다른 조들에 비해 급하게 연구를 준비 하느라 많이 힘들었다. 앞으로 내가 조장과 같은 리더가 되는 순간이 온다면 다른 사람의 의견을 경청할 때와 내 의견을 강력하게 피력하여 밀어부칠 때를 잘 구분하여 일처리를 해야겠다는 생각을 했다.

두번째는 일의 배분 문제였다. 조장이었던 나는 연구 준비과정과 현장연구하는 과정에서 팀원간의 불화가 생기지 않기 위해 최대한 일을 공평하게 나누어 보려고 노력했다. 공평한 배분을 원칙으로 지키려다보니 조장으로 생각할 때 일이 효율적으로 처리되지 않을 때가 있음을 느꼈다. 왜냐하면 조원들 모두 각자가 잘하는 영역들이 있는데 일의 공평한 배분을 위해 일의 영역을 나누기 보다는 일의 분량을 맞추는데 초점을 맞췄기 때문이다. 덕분에 현장연구를 진행하면서 조원들과 큰 불화없이 잘 마친 것은 소정의 성과였으나 연구라는 측면을 볼 때는 약간의 아쉬움이 남는 부분이 있었다. 그래도 이번 경험을 통해 리더라는 자리에서 일의 공평한 배분, 효율적 배분들 사이에서 적절한 선택이 굉장히 중요하다는 것을 크게 느꼈던 것 같다. 이번 현장연구에서 나는 아무래도 조장을 맡다보니 리더라는 자리에서 어떻게 행동하는 것이 맞는 것인가에 대한 고민하는 시간을 많이 가졌던 것 같다.

세번째는 언어의 장벽이었다. 우리 조원 중에 일본어를 유창하게 할 수 있는 사람은 아무도 없었다. 게다가 일본은 영어가 잘 통하지 않는 국가였다. 그러다보니 현장연구 할 때에 있어 언어의 장벽이 높음을 크게 체감할 수 있었다. 특히 일본은 영어도 잘 통하지 않아 더 큰 어려움을 느꼈다. 언어의 장벽이 가장 크게 느껴졌던 부분은 설문과 인터뷰를 돌릴 때였다. 설문할 때의 경우는 우선 우리가 일본어를 잘 하지 못하다보니 노인분들이 약간의 거부감을 느끼시고 거절하는 경우도 많았다. 아라카와구 노인회관에서 설문을 성공했을 때에도 언어장벽의 한계를 느꼈다. 일본 노인분들이 설문 도중에 우리에게 이런저런 말들을 해주셨는데 소통이 되지 않아 아쉬움이 남았다. 인터뷰의 경우는 언어장벽 때문에 서면인터뷰로 진행할 수 밖에 없었던 것이 아쉬웠다. 만약 내가 일본어를 유창하게 할 수 있어서 구두 인터뷰를 진행했다면 좀 더 자세한 이야기를 들어볼 수 있었을 수도 있는데 서면으로 진행하다보니 바쁜 직원분들이 상세한 내용을 작성해주시기에는 어려운 부분이 있었던 것 같다. 앞서 언급한 경험들을 하면서 나는 일본어 실력을 향상시켜 다음에 연구할 기회가 생긴다면 더 좋은 결과를 얻어내야겠다는 생각이 들었다.

일본 편의점의 고령친화서비스를 보면서 느낀 점은 크게 두가지이다. 첫번째는 확실히 한국보다 여러 방면에서 고령친화서비스를 제공해주고 있다는 것이다. 우선 편의점의 인테리어였다. 일본의 편의점의 대다수는 배리어 프리 디자인을 적용하여 편의점 내부 화장실에 노인이나 장애인을 위한 손잡이가 있었다. 편의점입구에는 문턱을 없애고 경사로를 설치하여 노약자나 장애인이 불편함 없이 이동할 수 있게 해놓았다. 또한 편의점 규모마다 다르긴 하지만 어느정도 규모가 있는 편의점의 경우 진열대와 진열대 사이의 공간이 넓어 휠체어를 타고도 돌아다닐 수 있는 공간이 확보가 되어있었다. 또한 고령친화 식품들을 많이 판매하고 있었다. 신체능력 저하로 요리를 하기 어렵고, 치아상태가 좋지 않아 씹기 어려운 노인들을 위한 1인용 간편식, 1인용 반찬, 딱딱하

지 않은 식감의 제품들을 모든 편의점에서 판매하고 있었다. 그리고 편의점 배달서비스가 보편화 되 있었다. 세븐일레븐에서 편의점 제품들을 집에서 배달받을 수 있는 세븐 밀 서비스도 상당수의 세븐일레븐에서 시행하고 있을 정도로 보편적인 서비스였고, 노인들을 위해 인터넷이 아닌 전화로도 주문이 가능했다. 이외에도 개호서비스 제공 편의점에서 노인전용 상품들을 판매하고 있었다. 이런 점들을 보면서 일본과 인구구조가 유사한 한국의 편의점도 점진적으로 고령친화적인 서비스를 개발하고 제공할 필요성이 있겠다는 것을 느꼈다.

두번째는 일본 편의점의 고령친화서비스도 아직 완성형은 아니라는 것이다. 물론 한국보다는 앞서 있지만 아직 완성형이라고 보기 어려웠던 이유는 우리가 한국에서 본 기사들과는 다르게 의약, 개호서비스 편의점 점포들은 사례가 많지 않았다. 특히 타지역에 비해 청장년층이 많은 도쿄에서는 의약, 개호서비스 제공 편의점 사례지 찾는 것이 어려울 정도로 적었다. 의약과 개호서비스 편의점을 돌아보면서 나는 편의점에서 의약서비스를 제공하는 것은 접근성이 크게 향상되는 부분이라고 느꼈지만, 편의점에서 개호 상담, 노인 건강증진 프로그램을 진행하는 것은 오히려 노인들의 고정관념에서 벗어나는 부분이라 거부감을 느낄 수도 있겠다는 생각을 했다. 실제로도 조금 의아했던 것은 전혀 공간구분이 되어있지 않고 음식을 취식하는 공간 바로 앞에서 노인들이 스트레칭 프로그램을 하고 있던 것이었다. 이를 보며 다른사람들의 시선이 의식되는 노인 분들은 참여하기 꺼려지겠다는 생각도 들었다. 그래서 개호서비스는 노인회관이나 지방자치단체 쪽에서 진행하는 것이 나올 수 있지 않을까라는 생각을 했다. 나의 생각이 맞았는지 틀렸는지는 모르지만 개호서비스 제공 편의점을 총 2번 방문했을 때 스트레칭 프로그램 참여 노인은 불과 2~3명 정도밖에 되지 않았다. 그리고 개호서비스 인터뷰 허가를 본사에 요청했을 때 보내준 답변에서도 로손이라는 회사도 아직 개호서비스에 대한 고령자의 수요를 확인 중에 있어서 우리에게 정보 제공이 어렵다는 내용이 있었다. 이런 것들을 보면서 아직 일본의 편의점들도 고령자 수요에 맞는 서비스를 연구하는 과정이라는 것을 강하게 느꼈다.

나는 이번 해외현장연구를 하면서 앞서 언급한 내용 외에도 정말 많은 것들을 느꼈다. 지하철을 타고 이동하면서 사람들의 모습, 거리를 관찰하면서 많은 생각을 해볼 수 있었다. 그리고 종종 교수님과 함께 오늘 관찰하고 느꼈던 부분들에 대해 이야기하면서 내가 바라보지 못했던 부분에 대해서 이야기를 들어볼 수 있어서 좋았다. 그래서 이번 해외현장연구 수업은 나에게 정말 값진 경험이 되었던 것 같다. 단순 관광이 아니기 때문에 연구하는 방법, 리더로서 일처리하는 부분, 설문이나 인터뷰를 돌리는 것과 같은 맨땅에 헤딩 해보는 경험, 한국과 일본의 고령화 문제를 비교해보면서 생각해보는 경험 등 얻을 수 있는 것이 정말 많은 수업이었다. 마지막으로 연구를 잘 마칠 수 있게 지도해주신 이병호교수님과, 저에게 빠가되고 살이되는 경험을 해볼 수 있게 해주신 아주대학교 국제학부 교수님, 관계자분들에게 감사말씀 전해드리고 싶다.