

## 노인 급식의 패턴 변화와 산업화 전망

이 경 은

서울여자대학교 식품영양학전공

### Foodservice for the Elderly: Changes in the Pattern and Outlook for the Industrialization

Kyung-Eun Lee

Department of Food & Nutrition, Seoul Women's University, Seoul, Korea

인구의 고령화는 우리나라의 현재와 미래에 가장 큰 영향을 미치는 환경변화 중에 하나로 지적되고 있다. 특히 우리나라의 고령화는 평균수명의 증가와 낮은 출산율이 복합되어 전 세계적으로 유례를 보기 어려운 빠른 속도로 진행되고 있다. 지난 1980년 전체 인구의 3.8%를 차지하였던 65세 이상의 고령인구의 비율은 2000년 7%를 넘어서 고령화사회에 본격적으로 진입하였고, 총인구의 14%를 넘어서는 2019년에 고령사회로 전환될 것으로 전망된다. 그 후 노인인구가 총인구의 20%를 넘어서는 2026년 우리나라는 초고령사회가 될 것이다. 이는 서구 유럽 국가들이 고령화사회에서 고령사회로 전환되는데 40~115년이 걸렸고, 고령사회에서 초고령사회로 전환하는데 16~40년이 걸릴 것으로 예상되는 것과 비교해 볼 때 훨씬 빠른 속도임을 알 수 있다(통계청 2005).

인구의 고령화는 가정 내 노인부양 부담 증가 뿐 만 아니라 정부의 사회보장에 대한 지출 증가, 노동인구 감소로 인한 세수 감소, 소비계층의 변화로 인한 소비구조의 변화 등 정치, 경제, 사회 전반에 지대한 영향을 미칠 것이다(양희승·박래정 2005). 또한 미래의 고령자들은 과거 세대에 비해 건강상태, 경제적 능력, 교육정도, 주거환경 등에서 다양성을 보일 것이다(통계청 2004). 따라서 고령자들과 그 가족들은 고령자들의 욕구를 충족시키면서 독립성, 생산성, 삶의 질을 극대화하는데 도움을 주는 다양한 종류와 수준의 서비스를 요구하게 될 것이다(이건직 등 2005; American Dietetic Association 2000).

우리사회의 급격한 고령화는 피할 수 없는 사회적 환경으로 급식산업 역시 이에 대한 철저한 준비가 요구된다. 본 발표에서는 현재 우리나라가 직면한 고령화현상이 급식산업에 미치는 영향과 노인급식 패턴 변화를 살펴보고, 고령사회에

노인급식의 산업화 전망에 대해서 논의해 보도록 하겠다.

### 고령인구를 위한 급식서비스

질병 및 질병관련 장애가 적고, 정상적인 정신적, 육체적 기능을 유지하며 삶에 활발히 참여하는 능력으로 설명되는 성공적인 노화(successful aging)의 중요한 결정 요인인 영양관리는 노인의 건강과 기능성 향상을 위한 예방 전략으로 이용되고 있다(American Dietetic Association 2005). 급식서비스는 단순히 한 끼의 식사를 제공하는 것이 아니라, 통합적이고 조정된 영양서비스의 한 부분으로 고령자의 생리적 건강 유지에 중요할 뿐만 아니라 사회적, 문화적, 심리적 삶의 질 향상에도 중요한 역할을 수행한다. 효과적인 급식서비스를 통해 적절한 영양관리가 가능해 짐으로써 노화로 인한 만성질환과 퇴행성 기능 저하가 효과적으로 관리되거나 예방된다면 고령자는 보다 건강하고, 즐겁고, 생산적인 인생의 말년을 보낼 수 있을 것이다.

고령자의 영양상태와 식품섭취는 세대구성 및 주거환경에 의해 많은 영향을 받으므로 노인급식프로그램은 주거환경에 따라 구분하여 살펴보는 것이 효과적이다(American Dietetic Association 2005). 노인을 위한 급식서비스는 크게 재가노인을 위한 급식서비스와 시설거주노인을 대상으로 하는 급식서비스로 구분된다. 회합급식(congregate meal service), 가정배달급식(도시락, 밀반찬)서비스, 가정배달 식품공급 서비스 등 다양한 형태로 제공되는 재가노인을 위한 급식서비스는 식사를 제공하여 적절한 영양섭취를 돕는 것과 함께 사회적 접촉을 통한 고독감 완화, 다양한 정보의 제공을 목적으로 한다. 재가노인을 위한 급식서비스 중 가장 대표적인 것은 회합급식과 가정배달급식서비스이다. 이 중 회

합급식은 거동이 가능한 노인들을 대상으로 주로 지방자치 단체와 국고지원을 이용해 노인복지관, 사회복지관, 종교기관 등에서 제공되고 있다(손숙미 2005).

이에 반해 가정배달급식서비스는 노화와 질병, 경제적 어려움 등으로 인해 음식을 스스로 구매, 조리하는 것이 불가능하고 거동이 불편한 노인을 대상으로 시행된다. 거동이 불편한 재가노인들에게 도시락이나 밑반찬을 배달하여 영양 섭취를 도울 뿐 아니라 음식의 배달과정을 통해 노인의 건강상태 확인 및 영양교육, 사회적 접촉을 가능하게 해주는 효과가 있다(손숙미 2005).

시설거주노인을 위한 급식서비스는 고령자들의 노화에 따른 신체 변화로 발생하는 요구를 충족시켜주는 시설, 즉 노인주거 및 노인의료복지시설, 재가노인복지시설 중 단기보호시설에 거주하는 노인들을 대상으로 제공된다. 시설의 목적(양로시설, 복지주택, 요양시설, 노인전문병원 등)과 운영방식(무료, 유료, 실비)에 따라 급식의 형태 및 서비스 수준이 매우 다양하다. 요양시설 및 노인병원의 경우 의료시설의 급식서비스 형태와 유사한 반면, 양로시설과 복지주택에서는 건강한 노인들을 대상으로 급식이 제공되며 운영방식에 따라 서비스 수준에 많은 차이를 보이고 있다.

## 급식환경 변화와 새로운 급식패턴의 등장

핵가족화 및 여성의 사회진출 증가로 가정 내 노인부양 기능이 약화되고, 독립적인 삶을 원하는 고령자가 증가하고 있으며, 과거보다 건강 상태가 양호하고, 교육수준, 경제력이 높은 고령자의 비율이 높아지고 있다(이건직 등 2005; 통계청 2004). 그러나 평균수명 증가로 인해 건강한 고령자라 하더라도 노후의 어느 시점에는 일정 수준의 관리가 필요하게 됨에 따라 고령자의 요구를 충족시키기 위한 다양한 형태의 노인주거 및 의료복지서비스가 정부와 민간차원에서 증가하고 있다(보건복지부 2006).

노인주거 및 의료복지시설이 다양화되면서 각 시설의 목적과 거주노인의 특성에 따라 급식서비스의 운영형태 역시 다양해 질 것이다. 시설의 특성에 관계없이 급식서비스의 주목적은 영양적 균형을 통한 노인의 건강 증진, 고객만족과 운영의 합리화라고 할 수 있다(Ginn & Young 2003). 노인의료복지시설의 급식서비스가 의료시설 급식서비스 형태(healthcare foodservice)를 띠는데 반해 노인주거복지시설 급식서비스는 즐겁고 유쾌한 급식환경 및 서비스에 보다 중점을 둔 현대산업적 성격의 급식서비스(hospitality foodservice)를 보이고 있다(“Exclusive FSD interview”

1999). 최근 선진국 노인급식에서의 변화는 현대산업적 성격의 노인주거시설에서 주도하고 있다.

흔히 실버타운 혹은 양로원이라 불리는 노인주거복지시설에서의 급식은 심리적, 사회적 기능을 통해 거주노인 일상의 중요한 부분을 이루고 있다(“Exclusive FSD interview” 1999; Fitzgerald 1999). 경영측면에서 급식서비스는 다른 실버타운과의 차별화를 가능케 하여 경쟁력을 높이는 효과적인 마케팅 수단인 동시에 이윤 창출원이 되고 있다(Buzalka 2005).

노인주거복지시설의 급식서비스에서 최근 특히 강조되고 있는 것은 다양성, 유연성, 고객가치이다. 메뉴에 있어서 고령자들은 일반적으로 친숙한 전통음식을 선호하지만, 건강식, 치료식(special diet)에 대한 요구도 높아지고 있다. 또한 젊은 시절 다양한 문화 및 외식에 대한 경험이 많은 고령자가 늘어나면서 외국 음식에 대한 요구 역시 증가하고 있다(Buzalka 2005; Sheridan 2000). 이러한 요구를 충족시키고자 실버타운 급식부서에서는 조리사들의 훈련을 강조하고 있는데 주된 훈련 분야는 영양지식과 건강식 개발이다(King 2004). 다양성에 대한 요구는 메뉴에만 제한되는 것은 아니어서 서비스 스타일, 밀 플랜(meal plan)에서도 선택권이 확대되고 있다. 최근 많은 실버타운에서 일반적인 급식서비스 외에 카페, 비스트로 등 다양한 서비스 유형을 추가하고, 특별 이벤트 등을 활용하는 것도 같은 맥락에서 이해할 수 있다(Buzalka 2005).

새로운 경향 중에 하나는 서비스 스타일과 급식시간에서의 유연성(flexibility)이다. 과거 하루 중 특정 시간에만 급식이 가능했던데 반해 최근 많은 실버타운에서의 급식서비스 시간은 점점 더 길어지고 있고, 원하는 경우 24시간 동안 서비스가 가능하다. 또한 웨이터가 음식을 서빙하는 서비스 스타일에서 부터 뷔페스타일, 룸서비스, 데이크아웃 등 다양한 서비스 스타일을 적용되고 있다(Buzalka 2005; Sheridan 2000). 다양하고 고급화된 서비스를 제공하고, 노인들의 신체적 변화에서 오는 요구를 충족시키기 위해 급식 시설 및 디자인에서의 변화도 이루어지고 있다. 먹는 즐거움 외에 보는 즐거움을 더해주는 디스플레이 쿠킹(display cooking)설비, 보다 아늑한 식당 환경과 소음 관리, 고령자들이 이동하기 편리한 식당 디자인 등이 그 예이다(King 2002).

노인주거복지시설은 요양시설과는 달리 거주노인에게 있어서 여생을 보내게 될 주택이므로, 급식서비스에 거주노인 뿐만 아니라 그 가족들의 참여가 강조되고 있고, 친구들을 초대하도록 권장된다(“Sunrise expands choice” 1998). 이것은 거주노인에게 이 시설이 자신의 집이라는 의미를 주는 동시에 급식경영자에게는 이윤을 증가시킬 수 있는 기

회가 되기도 한다(King 2002). 많은 실버타운이 내부의 연회장을 지역사회와의 파티, 회의, 결혼식 등에 대여하면서 급식부서는 케이터링 서비스를 제공하는 것을 볼 수 있는데, 이는 급식부서에게 추가의 이윤 창출 기회가 되면서 지역사회와 실버타운을 연결해 주는 효과도 있다. 이와 같은 이유로 최근 많은 실버타운이 급식시설을 지역주민에게 개방하고 있다(Sherdan 2000).

고령자들과 준고령자들은 경험이 많은 소비자로서 자신들이 지불한 것에 대해 합당한 댓가, 즉 가치에 대한 관심이 많다(Buzalka 2005). 급식관리자들은 무조건적인 고급 서비스를 제공하거나 저렴한 서비스를 제공하기 보다는 각 시설의 고령자들이 지불할 수 있는 한도 내에서 최대의 가치를 제공하는 급식경영전략을 수립하여 적용해야 할 것이다. 고령자들은 능동적인 소비자로서 급식운영에 자신의 의견이 반영되기를 원한다. 이에 많은 급식부서에서 거주노인, 급식관리자, 영양사, 조리사 등으로 구성된 급식위원회(food-service committee) 혹은 영양위원회(nutrition committee)를 운영하는데, 이는 거주노인과 급식관리자 간의 상호의사소통을 원활히 하여 고객만족 향상의 중요한 도구로 활용되고 있다(Sherdan 2000). 마지막으로 실버타운에 거주하는 대부분의 고령자들은 건강하지만, 이들에게 영양은 여전히 중요한 관심사이다. 영양 및 건강식에 대한 고령자들의 요구가 증가하면서 급식부서는 제공메뉴에 대한 영양정보 및 레시피를 제공하고 있다(King 2002).

고령자를 위한 주거복지시설의 증가에도 불구하고 대부분의 고령자는 가정에 거주하므로 이들을 위한 서비스 또한 다양화될 것이다. 특히 급격한 고령인구 증가에 비해 노인복지시설 인프라가 부족하고, 향후 생산가능 인구의 감소로 인해 정부와 사회의 재정적 부담이 증가할 우리나라의 상황에서는 건강한 재가노인 단계에서부터 예방관리를 통해 신체적, 정신적, 사회적 노화를 최대한 지연시키는 것이 필요하다. 미국의 경우에도 연방정부와 주정부에서 과도한 의료비 부담으로 인해 가정과 지역사회를 기반으로 한 영양관리 프로그램을 강화하여 고령자들이 가능한 한 오래 독립적이고 자립적인 삶을 유지하는 것을 도와주는 정책을 중점적으로 펴고 있고, 여기서 영양과 급식서비스가 중요한 위치를 차지하고 있다(American Dietetic Association 2000).

재가노인을 위한 급식서비스는 앞으로 그 수혜 대상자의 폭을 확대하는 동시에 서비스의 질적 향상도 이루어질 것이다. 즉 공공서비스 차원에서 제공되는 회합급식과 가정배달 급식서비스는 단순히 하루 한 끼 식사를 제공하는 차원을 넘어서 영양관리와 기타 편의서비스를 통합하여 지역사회를 기반으로 한 종합건강관리프로그램의 하나로 발전할

것이다. 이러한 재가노인을 대상으로 하는 급식과 영양서비스는 고령자의 성공적인 노화에 효과적 일 뿐 아니라 국가, 사회적으로도 비용-효과적인 프로그램이 될 것이다.

## 노인급식의 산업화 전망

정부 주도의 공익적인 노인복지서비스는 지속적으로 확대될 것이나 이는 양과 질 모두에서 한계가 있을 것이다. 따라서 경제력이 있는 고령자들은 수익자 부담원칙에 따라 보다 질 높은 서비스를 추구하게 될 것이고, 이를 충족시키기 위한 산업, 즉 실버산업, 고령친화산업이 발전할 것으로 예상된다(박영근·김관중 2002; 이견직 등 2005). 노인급식의 산업화도 이러한 실버산업의 성장과 함께 살펴봐야 할 것이다.

고령친화산업 혹은 실버산업은 서비스지향, 다품종 소량형, 시간소비형, 윈스톱(one-stop) 융합서비스로 특징지어진다(박영근·김관중 2002; 이견직 등 2005). 실버산업에서는 유형의 제품보다는 무형의 정보와 서비스가 주도하게 되는데, 고령자들은 특히 건강과 안전에 대한 관심이 높으므로 이와 관련된 서비스산업이 발전할 것이다. 또한 고령자의 기호와 신체적 노화의 정도에 따라 발생하는 다양한 요구를 충족시키기 위해서는 다품종 소량생산이 주류를 이룰 것이다. 고령자들은 시간을 효율적으로 활용하는 것보다는 여가시간을 충실하게 소비하는 데 관심이 높으므로 이와 관련된 산업화 가능성이 높다. 마지막으로 보건, 의료, 복지, 주거, 여가 등이 복합된 윈스톱 융합서비스가 적합할 것으로 예상된다.

대표적인 윈스톱 융합서비스인 노인주거복지시설 및 의료복지시설, 여가복지시설의 성장과 함께 이들 시설에서의 급식영양서비스 역시 함께 성장할 것이다. 또한 중소기업을 중심으로 이러한 실버산업의 특성을 효과적으로 적용한 재가노인을 위한 양질의 맞춤형 영양 및 급식서비스의 산업화가 가능할 것이다. 최근의 유비쿼터스 기술과 결합한다면 급식산업은 영양관리와 함께 홈케어 혹은 e-healthcare 프로그램의 중심적인 역할을 할 수 있을 것이다. 노인주거복지시설의 급식서비스와 재가노인을 위한 급식서비스 모두 고령자의 웰빙을 추구하는 라이프스타일 관리서비스로 발전할 것으로 여겨진다.

아직 우리나라의 실버산업은 초기 단계이고, 미래 시장 규모를 정확히 예측하기는 쉽지 않으나 성장 가능성은 높게 여겨지고(이견직 등 2005), 노인급식의 산업화 가능성도 높게 예상된다. 그러나 다른 연령 인구집단과 구별되는 고령

자들의 특성 및 요구에 대한 정보가 부족하고, 고령친화산업에 대한 투자 부족, 전문인력의 부족은 산업화 과정에서 제약요인이 될 것이다(이견직 등 2005). 노인급식의 산업화를 위해 급식업계는 우선 기존의 노인급식과 단체급식의 부정적인 이미지를 극복해야 하고, 현재의 고령인구와 준고령자들의 요구에 대한 이해를 향상시켜야 할 것이다. 고령자들의 서비스에 대한 기대가 높아지면서 이러한 기대 수준을 달성할 수 있는 인력확보가 관건이다(King 2005). 특히 급식관리자는 노인급식의 특성 상 의료시설급식서비스와 환대산업적 급식서비스 관리기술을 모두 보유해야 하므로(Fitzgerald 1999), 급식업계와 학계는 앞으로 수요가 증가할 노인영양과 급식서비스 전문인력 양성에 노력을 기울여야 할 것이다.

## 요약 및 결론

급식서비스는 종합적인 영양관리 프로그램의 한 부분으로 고령자의 성공적인 노화와 삶의 질 향상에 중요한 역할을 한다. 현재 고령자를 위한 급식서비스는 공공서비스 차원에서 재가노인에게 제공되는 회합급식, 가정배달 급식서비스와 노인주거 및 의료복지시설에서 제공되는 급식서비스로 구성되어 있다. 그러나 고령화가 진행되고, 과거에 비해 건강이 양호하고, 교육과 경제적 수준이 높은 고령자들이 증가하면서 이들의 요구를 충족시킬 수 있는 다양한 형태의 급식서비스가 등장할 것이다.

노인주거복지시설의 급식서비스에서 최근 강조되고 있는 경향은 메뉴, 서비스 타입, 급식시간 등에서의 다양성과 유연성, 시설개선, 고객가치, 고객만족, 영양관리이다. 고령자들을 위한 다양한 복지시설이 확대됨에도 불구하고 대부분의 고령자들은 노후를 가정에서 보내게 됨에 따라 재가노인을 위한 급식서비스 역시 증가할 것으로 예상된다. 공공복지사업으로 제공되는 재가급식 서비스는 향후 수혜자의 확대와 서비스의 질을 향상하는 방향으로 발전하는 반면, 중소기업을 중심으로 경제적으로 여유가 있는 재가노인을 위한 맞춤형 영양급식서비스의 산업화 가능성이 높을 것으로 전망된다. 재가노인급식서비스와 노인주거복지시설의 급식서비스는 가정과 지역사회를 기반으로 한 급식영양서비스로서 고령자의 성공적인 노화에서 중요할 뿐 만 아니라 국가적으로도 비용-효과적인 프로그램이 될 것이다.

우리나라의 고령화는 급식업계에 기회를 제공하는 동시에 해결해야 할 과제도 함께 제시해 주고 있다. 고령자들과 준

고령자들은 과거 세대와는 달리 고령친화산업을 포함한 산업계 전반에서 경제력을 지닌 능동적인 소비자로 부각되고 있다. 이들의 욕구를 얼마나 효과적으로 충족시키는가는 앞으로 다가올 고령사회, 초고령사회에서 급식산업의 성공을 결정지을 것이다. 노인영양 및 급식관련 분야에서 종사하는 전문가들은 스스로가 가지고 있는 장점을 이용하여 이러한 변화 속에서 기회를 포착해야 하고, 급식업계와 학계는 미래에 주도적인 역할을 수행할 자질 있는 급식, 영양전문인력 양성에 공동의 노력을 기울여야 할 것이다.

## 참고 문헌

- 1) 박래정 · 양희승 (2005): 고령시대, Business Challenges & Opportunities. LG 경제연구원
- 2) 박영근 · 김관준 (2002): 노인소비자의 구매형태와 실버마케팅 전략. 창원대학교 경영경제연구 19: 121-133
- 3) 보건복지부 (2006): 2006년 노인복지시설현황
- 4) 손숙미 (2005): 고령화시대에 따른 노년기 영양관리대책. 저출산 고령화 시대의 국민영양 관리대책 대토론회(II. 노년기의 영양관리) 자료집, pp.21-53
- 5) 이견직 · 변재관 · 장석인 · 고정민 · 전병유 · 허영 · 오영수 · 박신영 · 임병목 · 박대식 (2005): 고령친화산업 활성화 전략. 고령화 및 미래사회위원회 보고서
- 6) 통계청 (2004): 2004 고령자 통계
- 7) 통계청 (2005): 장래인구 특별추계 결과
- 8) American Dietetic Association (2000): Position of the American Dietetic Association: Nutrition, aging, and the continuum of care. *Journal of the American Dietetic Association* 100: 580-595
- 9) American Dietetic Association (2005): Position paper of the American Dietetic Association: Nutrition across the spectrum of aging. *Journal of the American Dietetic Association* 105: 616-633
- 10) Buzalka M (2005): What does the future hold for CCRCs? *Food-Management* 40: 42, 44, 46, 48
- 11) Exclusive FSD interview: Rhythms of daily dining zeroes in on LTC feeding (1999): *FoodService Director* 12(6): 12-13
- 12) Fitzgerald M (1999): Senior healthcare food service. *Healthcare Food Service Trends* 18: 22
- 13) Ginn GO, Young CA (2003): Competing in the assisted living industry: A hospitality perspective. *Nursing Homes Long Term Care Management* 62: 64-65
- 14) King P (2002): Renovations bring fine-dining aura to retirement center. *Nation's Restaurant News*, pp.76
- 15) King P (2004): Age of reason. *Nation's Restaurant News* 21: 26
- 16) King P (2005): To create stellar young servers, get back to basics. *Nation's Restaurant News*, pp.22
- 17) Sheridan M (2000): Open doors. *Restaurants & Institutions* 110(16): 73-74, 80
- 18) Sunrise Expands Choices (1998): *FoodService Director* 11(11): 62