

수시연구 2018

고령층 국내관광 활성화 방안 연구

오훈성



연구 책임 오 훈 성 (한국문화관광연구원 부연구위원)

내부 공동연구 오 유 라 (한국문화관광연구원 연구원)

외부 자문위원 이 인 재 (가천대학교 교수)

손 동 기 (한국외국어대학교 EU연구소)

서 문

인구 고령화는 65세 이상 고령자가 총인구에서 차지하는 비율이 높아지는 현상을 말하는 것으로, 이는 노동 인력의 감소로 인한 세수 감소, 의료 및 복지 비용의 증가를 야기하고, 그로 인한 세대 간 갈등을 심화시켜, 해당 도시 또는 국가의 경쟁력을 약화시키는 요인으로 분석되고 있습니다. 그래서 최근 인구고령화에 대한 대비는 미래사회 경쟁력 유지를 위한 것으로서, 매우 중요한 정책 영역으로 다루어지고 있습니다. 고령층 관광지원 정책은 그간 사회취약계층 고령자 중심으로 주로 복지관광이라는 측면에서 이루어져 왔고, 액티브 시니어 등 다양한 고령자 계층을 위한 관광지원 정책은 미흡한 실정입니다. 최근, 정부는 제1차 국가관광 전략회의를 통해 ‘여행이 있는 일상 추진전략’으로 생애주기별·계층별 관광지원 과제로 고령층의 관광활동을 지원하고자 하였습니다. 따라서, 국민의 관광추구권 실현을 위한 복지측면의 관광정책과 더불어 국민관광활성화를 위한 관광시장 확대측면의 적극적이고 활동적이면서 경제력이 있는 고령층에 대한 다양한 형태의 국내관광 지원대책 마련이 필요합니다.

본 연구는 고령층 국내관광 활성화에 관한 실태를 파악하고, 주요 제약요인과 관련 이해관계자들의 의견을 분석하여 수요자 지향형 고령층 관광지원 정책 수립의 기반을 마련하여 국내 관광활성화 방안을 제시하고자 합니다. 끝으로 본 연구를 수행 하는데 많은 도움을 주신 학계 전문가, 중앙정부와 관광협회 중앙회 관계자, 인터뷰 및 설문에 응해 주신 고령층 및 전문가에게 깊은 감사를 드립니다.

2018년 7월
한국문화관광연구원
원 장 김 정 만

연구개요 ● ●



1. 서론

가. 연구 배경 및 목적

1) 연구 배경

- 고령층 관광지원정책은 그간 사회취약계층 고령자 중심으로 주로 복지관광이라는 측면에서 이루어져 왔고, 액티브 시니어 등 다양한 고령자 계층을 위한 관광지원 정책은 미흡한 실정임
- 최근, 정부는 제1차 국가관광 전략회의(2017.12.18)를 통해 ‘쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광’의 정책비전을 제시하였으며, 국민들이 한 달에 한 번은 여행을 떠날 수 있는 환경 조성을 정책방향으로 제시하였음
 - ‘여행이 있는 일상 추진전략’으로 생애주기별·계층별 관광지원 과제로 고령층의 관광활동을 지원하고자 하였음
- 따라서, 국민의 관광추구권 실현을 위한 복지측면의 관광정책과 더불어 국민관광활성화를 위한 관광시장 확대측면의 적극적이고 활동적이면서 경제력이 있는 고령층에 대한 다양한 형태의 국내관광 지원대책 마련이 필요함
- 기존 연구가 고령층의 국내여행 실태, 고령층 집단별 관광행동특성, 고령관광활성화를 위한 정책과제 제시가 중심으로 고령층 국내관광 활성화 방안에 대해 연구가 구체화될 필요가 있음
- 이러한 관점에서 고령층의 관광 선호도, 제약요인 등과 고령층 대상 관광경험 평가, 국내외 고령층 관광활성화 사례 등을 분석하여 고령층 국내관광 활성화 방향을 제시할 필요가 있음

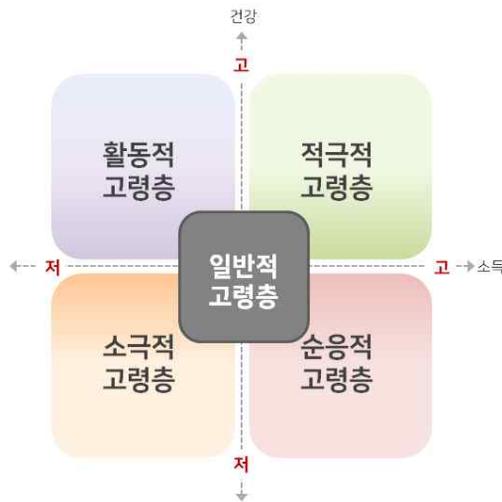
2) 연구 목적

- 고령층 국내관광활성화 현황 및 관광실태 분석
 - 고령층 국내관광 현황을 검토하고 고령층의 국내관광 경험 평가와 전문가 조사를 통해 고령층의 국내관광활성화 정책 방안 수립에 필요한 기초 자료를 제공함
- 고령층 국내관광 활성화 방안 제시
 - 고령층 관광시장에 대한 환경 및 세부 특성을 분석을 통해 수요자 지향형 고령층 관광지원정책 수립의 기반을 마련하고, 고령층의 신체적·경제적 특성을 반영한 국내 관광활성화 방안 제시

나. 고령관광의 개념

- 고령은 주로 50세에서 55세 이상을 고령 구분의 시작으로 보고 있으며, 준고령자부터 초고령자를 세부 구분한 연구자도 있음
- 본 연구에서는 잠재고령층인 50대가 향후 주요한 수요계층이 될 수 있으므로 중장기적인 관광활성화 측면에서 조사대상을 확대하여 검토하기로 함
- 따라서, 고령관광을 잠재고령층인 50세를 포함하여 고령자인 60대 이상의 노년기의 모든 계층이 건강상태와 소득수준에 따라 활동적 고령층, 적극적 고령층, 소극적 고령층, 순응적 고령층으로 구분하고자 함
- 적극적 고령층은 건강상태가 양호하고, 소득수준이 높은 집단으로 가장 관광활동이 활발하기 때문에 이 집단을 고려한 상품이 필요함
- 활동적 고령층은 건강상태가 양호하지만, 소득수준이 낮은 집단으로 경제적 제약이 있기 때문에 정부의 경제적 지원이 일정부분 필요함
- 순응적 고령층은 건강상태가 좋지 않고, 소득수준이 높은 집단으로 신체적 제약이 있기 때문에 정부의 인프라 지원이 일정부분 필요함

- 소극적 고령층은 건강상태가 좋지 않고, 소득수준이 낮은 집단으로 경제적, 신체적 제약으로 인해 관광활동이 가장 어렵기 때문에 정부의 경제적 지원과 인프라 지원이 필요함
- 일반적 고령층은 건강상태 및 소득수준이 전체의 평균정도에 해당하며, 잠재수요층으로서 일반적인 고령층의 라이프스타일을 고려한 상품개발이 필요함



[그림 1] 고령층 관광객 계층 분류

2. 고령층 국내 관광정책 및 고령층 관광실태

가. 정부의 고령관광정책

- 고령층에 관한 관광지원 정책은 관광취약계층의 일부계층에 한정하여 관광복지 증진시책을 강구하고 저소득층 대상 여행이용권을 지급할 수 있다는 법조문이 있음

나. 고령층 관광실태

- 2016년 국민여행실태조사의 조사결과보고서를 바탕으로 우리나라 국민 중 2016년 기준으로 준고령자인 50대, 60대 이상 고령층의 여행실태를 종합적으로 파악하였음
- 분석 항목은 2016년 국민여행실태조사의 조사 항목을 기준으로 적용하며, 각 항목별 특성을 고려하여 관광행태, 관광소비 및 관광만족으로 구분하였음

〈표 1〉 종합분석 결과표

구분	50대(준 고령층)	60대(고령층)
1. 여행 경험률	총 경험률 92.4% (숙박 76.6%) (당일 75.6%)	총 경험률 87.3% (숙박 64.6%) (당일 75.3%)
2. 국내 여행 횟수 (1인당)	6.57회	5.01회
3. 국내 여행경험자 여행 횟수	7.11회	5.74회
4. 여행을 하지 않는 이유	1위: 여가시간 및 마음의 여유 부족 2위: 경제적 여유부족 3위: 건강상의 이유	1위: 건강상의 이유 2위: 여가시간 및 마음의 여유 부족 3위: 경제적 여유부족
5. 여행 목적	1위: 가족/친척/친구방문 2위: 여가/위락/휴가 3위: 사업 및 전문활동/업무상 목적	1위: 여가/위락/휴가 2위: 가족/친척/친구방문 3위: 건강/치료
6. 여행 동반자 수 (평균)	숙박 4.1명 당일 4.3명	숙박 5.1명 당일 8.0명
6-1. 여행 동반자 유형(1위)	친구/연인 58.9%	친구/연인 44.9%
7. 여행 방문지	1위: 경기 / 2위: 서울 / 3위: 충남	1위: 경기 / 2위: 서울 / 3위: 전남
7-1. 여행 방문지 선택이유	1위: 여행지 지명도 2위: 볼거리 제공 3위: 여행 동반자 유형	좌 동
8. 여행 선택 시 정보원	1위: 친구/동료 2위: 과거 방문 경험 3위: 가족/친지	좌 동

9. 이동수단	자가용 78.5%	자가용 60.3%
10. 숙박시설	가족/친지/집 45.8% 펜션 18.3% 콘도미니엄 8.9%	가족/친지/집 46.3% 펜션 16.1% 콘도미니엄 9.1%
11. 여행지 주요활동(1위)	숙박: 자연 및 풍경감상 29.0% 당일: 자연 및 풍경감상 30.3%	숙박: 자연 및 풍경감상 28.9% 당일: 자연 및 풍경감상 30.2%
12. 평균 여행 지출액(1인)	국내: 673,617원 숙박: 415,801원 당일: 257,815원	국내: 490,283원 숙박: 295,056원 당일: 195,228원
12-1. 총 여행 지출액(1인)	1위: 100만원 이상 / 2위: 10~30만원 3위: 30~50만원	1위: 10~30만원 / 2위: 30~50만원 3위: 0원, 100만원 이상
12-2. 총 여행 지출액 구성비 (1인)	1위: 식/음료비 / 2위: 교통비 / 3위: 숙박비	1위: 식/음료비 / 2위: 교통비 / 3위: 여행상품 구입비
12-3. 숙박 여행 지출액 구성비 (1인)	1위: 숙박비 / 2위: 교통비 / 3위: 여행상품 구입비	1위: 식/음료비 / 2위: 숙박비 / 3위: 여행상품 구입비
12-3. 당일 여행 지출액 구성비 (1인)	1위: 식/음료비 / 2위: 교통비 / 3위: 기념품 및 쇼핑비	1위: 식/음료비 / 2위: 여행상품 구입비 / 3위: 기념품 및 쇼핑비
13. 여행 경험자 평균 지출액 (1인)	국내: 730,377원 숙박: 546,979원 당일: 344,927원	국내: 569,477원 숙박: 460,028원 당일: 267,119원
13-1. 여행 경험자 평균 지출액 (1회)	국내: 102,505원 숙박: 168,640원 당일: 62,791원	국내: 97,818원 숙박: 173,476원 당일: 58,957원
14. 개인여행 전반적 만족도	국내: 4.02점 / 숙박: 4.06점 / 당일: 4.00점	국내: 4.06점 / 숙박: 4.14점 / 당일: 4.04점
14-1. 개인여행 항목별 만족도	1위: 자연경관 / 2위: 문화유산 / 3위: 관광지 편의시설	1위: 자연경관 / 2위: 문화유산 / 3위: 숙박시설
14-2. 개인여행 재방문 의도	국내: 3.96점 / 숙박: 3.98점 / 당일: 3.96점	국내: 4.02점 / 숙박: 4.06점 / 당일: 4.01점

다. 고령층 관광 설문조사

○ 고령층의 국내관광 문제점을 추가적으로 도출하기 위해 전국 50대

이상 고령층 500명을 대상으로 구조화된 설문지를 통한 온라인 설문을 실시하였음

- 고령층의 국내관광 경험 설문 결과 상품, 인프라, 정보 순으로 상대적으로 낮게 평가함을 알 수 있음

1) 정보

- 고령층이 이용하기 쉽게 관광정보 제공 채널이 다양한지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 40%, 긍정적 응답이 13%로 가장 낮게 나타남
- 고령층이 이용가능한 관광정보의 내용이 풍부한지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 40%, 긍정적 응답이 6.7%로 가장 낮게 나타남
- 고령층이 방문지에서 여행하기 쉽게 안내받고 있는지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 53.3%, 긍정적 응답이 13.3%로 가장 낮게 나타남

2) 인프라

- 고령층이 여행하기 쉬운 환경인지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 60%, 긍정적 응답이 33.3%로 가장 낮게 나타남
- 고령층이 여행하기 쉬운 편의시설이 마련되었는지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 40%, 긍정적 응답이 13.3%로 가장 낮게 나타남

3) 서비스

- 환대시설에서 종사원의 서비스가 적절한지 물어본 결과 비건강&저소득집단만 부정적 응답이 높고, 나머지 집단에서는 긍정적 응답이 높게 나타남

- 고령층이 다른 손님과 공평하게 대접받는지 물어본 결과 모든 집단에서 긍정적 응답이 부정적 응답보다 높게 나타남

4) 상품

- 고령층이 선택할 수 있는 여행상품의 다양성에 대해 물어본 결과 건강한 집단과 비건강&저소득 집단에서 부정적 응답이 세배 이상 높게 나타남
- 고령층 관련 여행상품 가격이 적절한지 물어본 결과 건강한 집단과 비건강&저소득 집단에서 부정적 응답이 대략 네 배 이상 높게 나타남

3. 국외사례 분석

- 프랑스, 일본, 미국의 고령층 국내관광 활성화를 위해 민간 역할 및 특징, 정보 제공, 인프라 구축, 시장 활성화 대책에 대해 분석함

〈표 2〉 고령층 대상 관광활성화: 프랑스, 일본, 미국 사례

구분	프랑스	일본	미국
민간 역할 및 특징	<ul style="list-style-type: none"> • 국립고령보험금고(CNAV), 국립 바캉스-수표 사무소(ANCV) 등이 고령층 고립문제 해결 및 네트워크 형성을 위한 노인 바캉스 지원 프로그램 실시 • 공공에서는 보조금을 지원, 민간에서는 취향에 맞는 상품조성에 주력함 	<ul style="list-style-type: none"> • 보통의 시니어 대상 여행 프로그램을 중심으로 정책적인 지원을 실시함 • 민간 여행회사에 의한 여행상품이 많으나, 국토교통성, 관광청 등이 민간과 협력하여 시니어 대상 프로그램을 지원하는 역할을 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 미국은 고령층 대상 여행 프로그램은 주로 민간이 주도하는 형태임
정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 여행준비에 필요한 정보 제공에 노력하고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 고령층 등을 주요대상으로 관광지와 숙박, 배리어 프리 정보의 온라인 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 고령층을 대상으로 한 다양한 정보제공 사이트가 제공됨
인프라 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 프랑스는 고령층 대상 교통할인제도가 잘 되어 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 관광청은 관광지 및 숙박 시설 등의 배리어프리 추 	<ul style="list-style-type: none"> • 엘더트레크의 지역의 문화여행, 사회공헌 프로그

		어 여행이동시 이점이 존재	진을 지원함	램 연계 여행 등 다양한 테마형 여행상품이 제공됨
시장 활성화	커뮤니티 형성	• 민간영역에서 커뮤니티를 만들어 정보를 제공함 (예: Senior-Vacances)	• 취향이 유사한 시니어층을 대상으로 동호회 형식의 여행프로그램 실시 (예: 클럽 투어리즘)	• 고령층의 여가생활을 제공하며, 여행을 통한 현지와의 교류활성화
	가족유대 프로그램	• 손자, 손녀가 함께할 수 있는 프로그램 실시	• 손자, 손녀가 함께할 수 있는 프로그램 실시	• 로드스칼라 프로그램 중 손자, 손녀가 함께할 수 있는 프로그램 실시
	교육	• 프랑스는 여행문화가 발달되어 있어 관련 교육이 필요하지 않음	• 문화센터, 대학과 연계한 여행 프로그램 조성	• 로드스칼라는 관광과 교육을 결합한 프로그램을 제공하는 점이 특징임
	휴양 및 치유	-	• 부유층을 주요 타겟으로 크루즈, 고급버스 등을 활용한 럭셔리 상품 진행 • 고령층의 건강을 테마로 한 헬스 투어리즘 제공 • 당뇨병 건강증진 등 시니어층의 건강을 테마로 한 여행상품이 특징적임	-

4. 고령층 국내관광 활성화 방안

가. 정책목표

- 정책방향을 달성하기 위해 정보제공 확대, 인프라 구축, 맞춤형 상품개발, 제도 개선 등 네 가지 세부 정책목표를 정하였음

〈표 3〉 정책목표

추진 목표	세부 목표
정보제공 확대	정보매체 다양성 및 내용의 우수
인프라 구축	편리한 접근환경 및 고령친화적인 편의시설
맞춤형 상품개발	관광상품의 다양성 및 가격의 적절

제도 개선	민관협력 체계 구축 및 인력 양성, 법제도 개선
-------	----------------------------

다. 정책 방안

- 첫째, 고령층 관광정보 확대를 위해서는 고령층 대상 정보 제공 매체를 다양화하고 관광정보 내용을 강화, 방문지에서의 안내기능을 강화해나가야 함
- 둘째, 고령층 관광인프라 구축을 위해서는 고령층이 여행하기 쉬운 환경을 조성하고, 우대 숙박시설 환경 조성 등 수용태세를 강화해나가야 함
- 셋째, 맞춤형 상품개발을 위해서는 세분시장 맞춤형 상품 개발, 관광상품 가격 적절성 제고, 실버여행학교 활성화, 고령층 관광상품 전문단체 및 여행사 지원, 관광지 할인, 주기적 고령관광 실태조사 등을 검토해야 함
- 마지막으로, 제도 개선을 위해서는 민관 협력체계 구축, 관광진흥법 개정, 고령관광 증장기 진흥계획 수립, 고령층 재능 기부 확대시스템 구축, 고령층 관광 전문인력을 양성하여야 함

제1장 서론	1
제1절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	4
제2절 연구 범위 및 방법	6
1. 연구 범위	6
2. 연구 방법	7
3. 연구 수행체계	9
제3절 이론적 논의	10
1. 고령관광 개념	10
2. 고령관광 시장 중요성	22
제2장 고령층 국내관광 현황	29
제1절 고령층 대상 국내 관광지원 정책	31
제2절 고령층의 국내관광 실태	35
1. 2016 국민여행실태조사	35
2. 종합 분석 결과	36
3. 시사점	38
제3절 고령층의 국내관광 설문조사	40
1. 조사 개요	40
2. 조사 결과	42
3. 시사점	53
제3장 국외 사례 분석	55
제1절 사례 분석의 기준	57
제2절 프랑스 사례	59
제3절 일본 사례	68
제4절 미국 사례	80
제5절 시사점	89

제4장 고령층 국내관광 활성화 방안	93
제1절 기본 방향	95
1. 고령층 관광시장 분류	95
2. 정책 목표	96
제2절 정책 방안	97
1. 고령층 관광정보 제공 확대	99
2. 맞춤형 상품 개발	105
3. 고령층 관광인프라 구축	118
4. 제도 개선	122
제3절 정책추진 로드맵	129
제5장 결론 및 정책 제언	131
제1절 결론	133
제2절 정책 제언	135
참고문헌	136
ABSTRACT	142
부록(설문지)	143

표 차례

〈표 1-1〉 주요 연구 방법 및 내용	8
〈표 1-2〉 고령자 구분에 대한 선행연구	11
〈표 1-3〉 고령자 특징에 따른 분류	15
〈표 1-4〉 주요 국가별 고령 관광동기	16
〈표 1-5〉 시니어 관광 활성화 방안	18
〈표 1-6〉 시니어 관광 실행 전략	20
〈표 1-7〉 고령 관광객을 위한 시장 분류의 접근	25
〈표 2-1〉 고령친화 관광산업 육성	31
〈표 2-2〉 문화체육관광부 관광정책분야 고령관광 관련 예산 현황	33
〈표 2-3〉 50+재단 주요 사업	34
〈표 2-4〉 분석 항목	35
〈표 2-5〉 종합 분석 결과표	36
〈표 2-6〉 설문조사 개요	40
〈표 2-7〉 관광지 선택 속성	42
〈표 2-8〉 관광 제약	45
〈표 2-9〉 정보 제공 채널의 다양성	46
〈표 2-10〉 정보 내용의 풍부성	47
〈표 2-11〉 방문지에서 여행 안내의 쉬운 정도	47
〈표 2-12〉 여행하기 쉬운 환경 조성	48
〈표 2-13〉 여행하기 쉬운 편의시설	49
〈표 2-14〉 종사원 서비스 적절성	50
〈표 2-15〉 서비스의 공정성	50
〈표 2-16〉 여행상품의 다양성	51
〈표 2-17〉 여행상품 가격의 적절성	52
〈표 2-18〉 관점별 특징	54
〈표 3-1〉 사례 대상 및 분석 기준	58
〈표 3-2〉 시니어층의 질 높은 오키나와여행 촉진을 위한 시책의 기본방침	71
〈표 3-3〉 고령층 시장 대상 시책의 전체방향	72
〈표 3-4〉 로드스칼라 연혁	80
〈표 3-5〉 엘더호스텔(현 로드스칼라) 참여 결정 요인	81
〈표 3-6〉 로드스칼라 여행교육프로그램 구분	82

〈표 3-7〉 2018년 최근 프로그램83
 〈표 3-8〉 로드스칼라 대표 프로그램 예시84
 〈표 3-9〉 엘더트레크 프로그램 예시86
 〈표 3-10〉 여행사 및 정보제공 사례87
 〈표 3-11〉 고령층 대상 관광활성화: 프랑스, 일본, 미국 사례91
 〈표 4-1〉 고령층의 국내관광 활성화 정책 세부 목표96
 〈표 4-2〉 고령관광의 정책대상 및 정책목표, 세부방향98
 〈표 4-3〉 고령층 대상 고령관광 정보내용101
 〈표 4-4〉 고령층 관광교육프로그램 교과과정안112
 〈표 4-5〉 사업설명회 진행순서113
 〈표 4-6〉 고령층 대상 관광편의시설 개선방안119
 〈표 4-7〉 정책 추진주체 및 시기130

그림 차례

[그림 1-1] 연구의 구성 및 내용9
 [그림 1-2] 고령층 관광객 계층 분류14
 [그림 1-3] 인지연령 차이에 따른 관광지 선호속성의 차이21
 [그림 1-4] 실버산업 성장률 전망22
 [그림 1-5] 60대 이상 소비 전망22
 [그림 1-6] 고령의 여가활동 비중23
 [그림 1-7] 50세 이상 출국자 현황23
 [그림 1-8] 고령관광 마케팅 접근27
 [그림 4-1] 고령층 국내관광 활성화 방안97
 [그림 4-2] 고령관광 정책 방안98
 [그림 4-3] 실버여행학교 추진체계111
 [그림 4-4] 실버여행학교 운영모형111
 [그림 4-5] 실버여행학교 프로그램113

제1장 ●●

서론



제1절

연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

- 우리나라는 OECD 국가 중 인구고령화가 가장 빠른 속도로 진행되고 있어, 고령층에 대한 경제사회문화적 측면의 신속한 정책적 대응이 필요함
- 고령층 관광지원정책은 그간 사회취약계층 고령자 중심으로 주로 복지관광이라는 측면에서 이루어져 왔고, 최근에 변화하고 있는 다양한 고령자 계층의 특성을 고려한 관광지원 정책은 미흡한 실정임
- 최근, 정부는 제1차 국가관광 전략회의(2017.12.18)를 통해 ‘쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광’의 정책비전을 제시하였으며, 국민들이 한 달에 한 번은 여행을 떠날 수 있는 환경 조성을 정책방향으로 제시하였음
 - ‘여행이 있는 일상 추진전략’으로 생애주기별·계층별 관광지원 과제로 고령층의 관광활동을 지원하고자 하였음
- 따라서, 국민의 관광추구권 실현을 위한 복지측면의 관광정책과 더불어 국민관광활성화를 위한 관광시장 확대측면의 적극적이고 활동적이면서 경제력이 있는 고령층에 대한 다양한 형태의 국내관광 지원대책 마련이 필요함
- 한편, 매년 고령인구의 한국방문은 증가추세를 보이고 있어 미래 관광 수요 창출을 위해서도 고령 관광층을 위한 관광상품 개발이 필요함
 - 61세 이상 방한관광객수 : 131만명('14년)→129만명('15년)→178만명('16년)
- 우리나라 해외출국자 중에서 50세 이상의 비중이 증가하고 있으며 해외여행 선호경향이 있으므로, 고령층의 해외출국자 수요를 내수로 전

환할 수 있다면 관광수지 적자도 일부 해소 가능할 것으로 전망됨

- 따라서 고령자의 특성을 고려한 근거리 중심의 관광여건 개선 및 콘텐츠 개발 등으로 국내관광 활성화를 도모할 필요가 있음
- 국내 고령관광의 실태와 관련하여 ‘고령관광의 특성분석과 정책방향 연구(한국문화관광연구원, 2011)’, ‘시니어관광 활성화 방안 연구’(2012, 한국관광공사), ‘시니어 관광 활성화 실행 전략(2015, 한국관광공사)’을 수행하였음
- 기존 연구가 고령화 사회에 대비하는 중장기적 정책방향 제시, 연령과 추구편익에 기초한 세분집단별 정책적, 실무적 방안 제시, 한국형 시니어관광인 Pre-시니어관광, Active-시니어관광, Silver-시니어관광, Social-시니어관광 시장활성화 과제 도출하였다면, 본 연구에서는 건강상태와 소득수준에 따른 시장활성화 측면에서 고령층의 국내관광 활성화 방안에 대해 차별성 있는 연구가 필요함
- 이러한 관점에서 고령층 대상 관광정보 제공, 인프라 구축, 서비스 개선, 상품, 민관협력사례, 고령층 관광지원 프로그램 사례 등을 분석하여 고령층 국내관광 활성화 정책 방향을 제시할 필요가 있음

2. 연구 목적

- 고령층 국내관광 현황 및 관광실태 분석
 - 고령층 국내관광 현황을 검토하고 고령층의 국내관광 실태와 전문가 조사를 통해 고령층의 국내관광활성화 정책 방안 수립에 필요한 기초 자료를 제공함
- 고령층 국내관광 활성화 방안 제시
 - 고령층의 국내 관광활성화를 위한 정책방안을 수립하고, 공공과 민간의 협력체계 방안을 제시하고자 함

제2절

연구 범위 및 방법

1. 연구 범위

가. 시간적 범위

- 2017년 자료를 기준

나. 내용적 범위

- 고령층 대상 관광지원 현황 및 문제점 분석
 - 고령층 대상 국내관광 지원 정책
 - 고령층의 국내여행 행태, 여행소비, 여행만족 분석
- 고령층 및 전문가 의견조사
 - 고령층 대상으로 선택속성, 관광제약요인, 관광정보·인프라서비스·상품, 이해관계자의 역할, 교육관광프로그램 참여의향 조사
 - 전문가 대상으로 수용태세, 이해관계자의 역할, 고령층 관광정책의 시급성 및 효과성, 교육관광프로그램 운영방향 조사
- 고령층 관광활성화 지원 국외사례 분석
 - 국외 고령층 관광지원 관련 민관 역할 및 특징, 정보제공, 인프라 구축, 시장활성화 정책 분석
- 고령층 국내 관광 활성화를 위한 방안 도출
 - 고령층 대상 관광정보 제공 확대, 상품 개발, 인프라 구축, 제도 개선 등

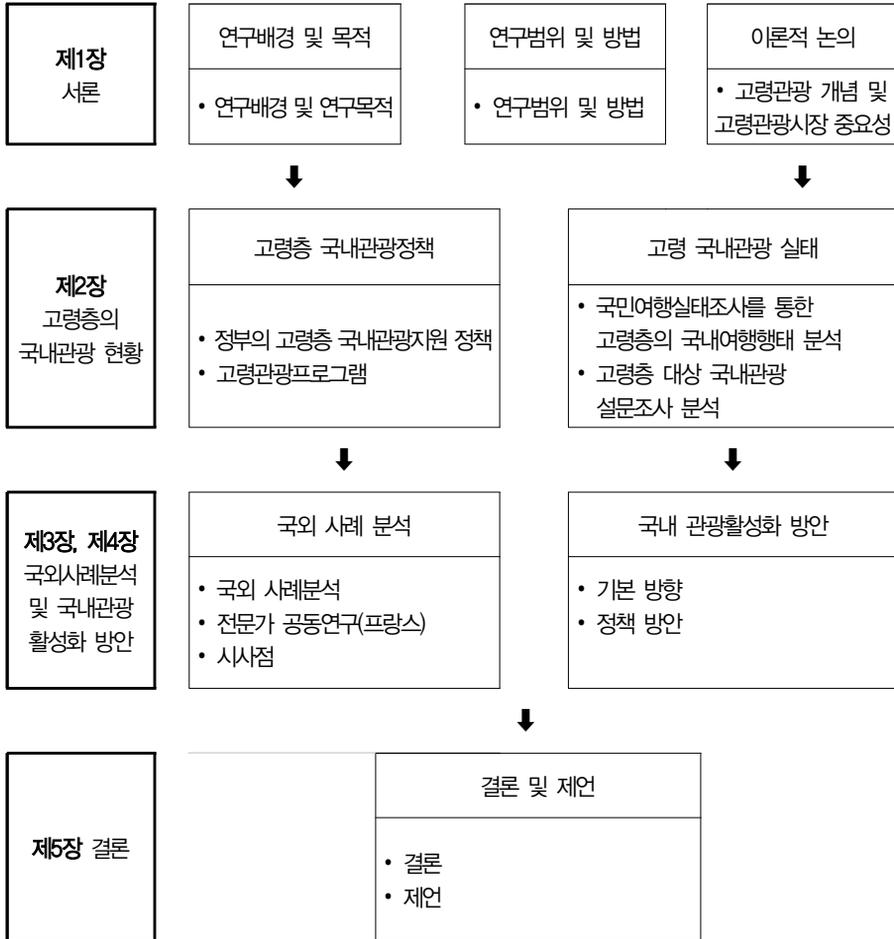
2. 연구 방법

- 관련 문헌 검토
 - 문화체육관광부의 2016년 국민여행실태조사(여행행태, 여행소비, 여행만족)등 문헌을 통해 고령층의 선호도, 제약요인 파악
- 국내·외 관련자료 분석
 - 주요 국가(프랑스, 일본, 미국 등)의 고령관광 지원정책 관련자료 분석
 - 중앙정부 및 지자체의 고령관광 프로그램 지원정책 관련자료 분석
- 전문가 자문
 - 고령층 관광선호도, 제약요인, 고령층 관광 프로그램 실태, 실버여행학교 프로그램, 고령층 국내관광활성화 방향 등
- 고령층 및 전문가 설문조사
 - 고령층 대상으로 관광정보·인프라·서비스·상품 설문을 통하여 국내관광의 문제점 해결방안을 조사함
 - 고령관광 전문가 대상으로 고령층 관광정책의 시급성 및 효과성 설문을 통하여 서업의 우선순위를 고려하여 정책추진방안을 제시함

〈표 1-1〉 주요 연구 방법 및 내용

구분		연구방법	주요 내용
제2장	고령층 국내관광 현황	[문헌연구] • 고령층 국내관광정책	- 정부 및 지방정부 정책 - 고령관광 프로그램
		[현황분석] • 2016국민여행실태조사 [설문조사] • 고령층 국내관광 설문조사	- 고령층 여행실태분석을 통한 고령층 관광 특성 파악 - 고령층 대상 선택속성, 제약요인, 관광정보, 인프라, 서비스, 상품 설문조사
제3장	국외 사례 분석	[문헌연구] • 고령 관광 지원 사례 [전문가공동연구] • 프랑스의 공공영역에서의 고령층 관광지원 사례 등	- 프랑스의 공공 및 민간의 협력, 정보제공 및 시장활성화 사례 - 일본의 공공 및 민간의 협력, 시장활성화, 인프라 구축 사례 - 미국의 관광교육프로그램 및 정보제공 사례
제4장	고령층 국내관광 활성화 방안	[문헌연구, 전문가 자문 및 설문조사 결과를 바탕으로 활성화 방안제시]	
제5장	결론	- 고령층의 국내 관광활성화 방안 마련 및 정책 제언	

3. 연구 수행체계



[그림 1-1] 연구의 구성 및 내용

제3절

이론적 논의

1. 고령관광의 개념

가. 고령자

- 세계 보건기구(World Health Organization)의 노인에 대한 정의는 65세로 규정하고(WHO, 2010), 우리나라의 경우에는 노인범위가 법규에 따라 차이가 있음
- 고령자고용촉진법에서는 55세 이상(고령), 국민연금법에서는 65세 이상(노령), 노인복지법에서는 65세 이상(노인)로 규정하고 있음
- 일반적으로 기존의 국내외 노인관련 문헌연구에서는 노인의 연령을 65세 이상으로 보는 경우가 많았으며(Prayag & Ryan, 2012; Stuckey et al., 2013; Higgins & Pereira, 2014), 최근 연구에서는 노인의 기준이 다양하게 정의되고 있음(Coate et al., 2014; Herou et al., 2015)
- 그러나 노인에 대한 규정은 아직까지 국제적인 합의가 이루어지지 않았음(Kazeminia et al., 2013).
- ‘고령자(高齡者)’는 생리적 및 신체적 기능의 퇴화와 더불어 심리적인 변화가 일어나 개인의 자기유지 기능과 사회적 역할기능이 약화되고 있는 사람을 지칭함. ‘고령층’은 고령자로 지칭되는 사람들을 총괄하여 지칭
 - 고령자를 지칭하는 용어에 대해 전문가 의견조사 결과 33명중 19명이 고령자, 6명이 시니어, 어르신 1명이 노인 순으로 조사되어 본 연구에서는 ‘고령자’를 사용함(윤소영, 2016)

〈표 1-2〉 고령자 구분에 대한 선행연구

명명	구분 범주		연구자
고령 여행자 (Older tourists)	50세 이상		Cleaver(2000), Kim et al.(2003), Sellick(2004), Paige & Song(2004), Wang(2006)
어르신 (Elderly)	55세 이상		Alen et al.(2015)
	60세 이상		Romsa & Blenman(1989), Hg et al.(2015)
노인 (Old)	Yog-old	55-64세	Hong et al.(1999)
	Old	65-74세	
	Very Old	75세 이상	
준 고령자(Pre-seniors)	50-64세		Caber & Albayrak(2014)
고령예정자 (Prospective seniors)	50-64세		Chen et al.(2013), Vigolo & Contente(2013)
여행하는 은퇴자 (Grey nomads)	55세 이상		Mahadevan(2014)
고령 여행자 (Senior tourists)	Yog	50세 이상	Littrell et al.(2004), Le Serre & Chevalier(2013)
	Old	55세 이상	Hter-Jones et al.(2008)
	Very Old	65세 이상	Chen et al.(2013), Caber & Albayrak(2014)
성숙한 여행자 (Mature tourists)	1946-1964년 출생자		Hudson(2010)

자료: Vania Vigolo(2017)의 자료 인용

- 고령 관광에 대한 연구에서 고령자의 구분은 위의 표와 같이 다양하게 이루어지고 있는데, 주로 50세에서 55세 이상을 고령 구분의 시작으로 보고 있으며, 준고령자부터 초고령자를 세부 구분한 연구자도 있음
- 고령의 대상을 몇 세 이상으로 할 것인가에 대해 학자 간, 분야 간 통일되어 있지 않기 때문에 생리적, 심리학적, 사회학적, 마케팅적 측면에 따라 다르게 정의하고 있음
- 사회학 또는 사회정책학에서 65세 이상을 고령자로 구분하고 있지만 일본을 포함한 관광업계에서는 50세(중노년) 이상을 포함하여 광의

의 의미로서 사용되고 있음(한국관광공사, 2007)

- 고령자 기준에 대한 합의는 이루어지지 않았지만, 공통적으로 50대를 준고령자로, 60대 이상으로 고령자로 종합하여 볼 수 있어 본 연구에서는 광의의 개념을 적용, 준 고령층(Pre-seniors)인 50세를 포함하여 60대 이상을 고령층으로 규정하고자 함
- 잠재고령층인 50대가 향후 주요한 수요계층이 될 수 있으므로 중장기적인 관광활성화 측면에서 조사대상을 확대하여 검토하기로 함
 - 2015년 실시된 소비자행태조사에서는 50대 이상 연령층은 보유자산이 전체의 약 61% 수준으로 조사됨. 특히, 액티브 시니어는 자신에 대한 투자와 여가생활에 대한 소비가 다른 연령에 비해 활발한 편이며, 모바일과 인터넷 사용에 적극적인 것으로 나타났음¹⁾

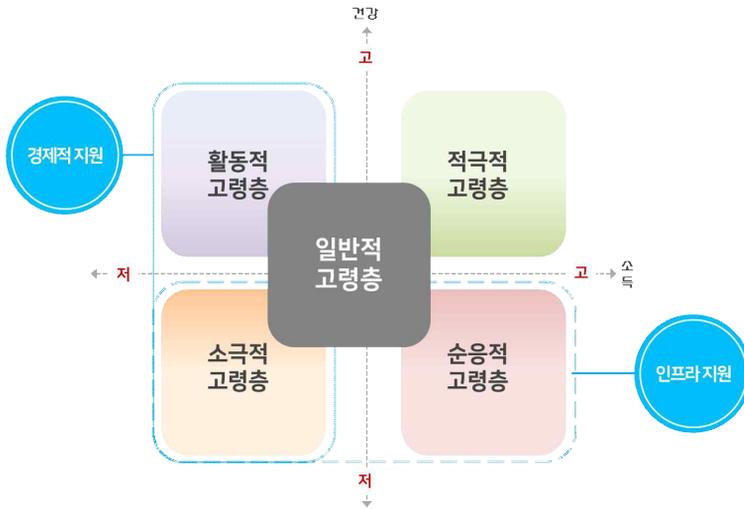
나. 고령 관광 개념

- 고령관광이란 고령과 관광의 합성어로서 노년기의 관광을 의미함
- 90년대 후반부터 지금까지 사용되고 있는 일반적인 고령층 관광용어는 노인 관광으로 일반적인 고령층으로 분류하는 65세 이상의 노인이 즐길 수 있는 관광의 형태를 지칭
- 그러나 노인관광은 노인이라는 용어가 주는 신체적·경제적인 어려움 및 문화소외 대상의 부정적인 이미지와 관광의 개념이 합쳐져 사회적 약자에 대한 복지관광의 측면에서 주로 연구됨
- 이로 인해, 노인관광에서의 노인이라는 단어에서 주는 부정적인 고령층의 이미지를 실버로 대체하여 실버관광이 등장함
- 노인관광의 주요 대상이 저소득 고령층이었던 반면에 실버관광은 상대적으로 고령층의 이미지와 젊고, 경제적 능력이 있으며 정신적, 신

1) 한국방송광고진흥공사(2015) 2015 소비자행태조사 보고서

체적으로도 건강한 긍정적인 이미지로 부여함

- 그러나 실버 또한 노화라는 부정적 이미지와 일본과 한국에서만 사용되는 단어라는 이유로 최근에는 고령관광이라는 용어를 사용하기 시작. 이는 그동안 노년층을 사회적 약자, 소외계층으로 보던 관점에서 벗어나 노년기에 관광을 즐기는 모든 계층을 포함하며 기존 용어가 가지던 부정적, 소극적 관점에서 벗어난 긍정적, 적극적 관점의 개념임(한국관광공사, 2012)
- 고령관광은 노인관광의 대체개념으로 이해되지만, 고령관광에 대한 연구가 충분하지 않음. 본 연구에서는 고령층의 국내관광 활성화 측면에서 건강상태와 소득수준이 중요하므로(이영애, 2016), 다음과 같은 계층으로 고령층을 구분하고자 함
- 고령관광을 건강상태와 소득수준에 따라 활동적 고령층, 적극적 고령층, 소극적 고령층, 순응적 고령층, 일반적 고령층으로 구분하고자 함
- 적극적 고령층은 건강상태가 양호하고, 소득수준이 높은 집단으로 가장 관광활동이 활발하기 때문에 이 집단을 고려한 다양한 고령관광 상품 개발이 필요한 고령관광의 핵심시장임
- 활동적 고령층은 건강상태가 양호하지만, 소득수준이 낮은 집단으로 경제적 제약이 있기 때문에 정부의 경제적 지원이 일정부분 필요한 집단임
- 순응적 고령층은 건강상태가 좋지 않고, 소득수준이 높은 집단으로 신체적 제약이 있기 때문에 인프라 지원이 일정부분 필요한 집단임
- 소극적 고령층은 건강상태가 좋지 않고, 소득수준이 낮은 집단으로 경제적, 신체적 제약으로 인해 관광활동이 가장 어렵기 때문에 정부의 경제적 지원과 인프라 지원이 필요한 고령관광의 취약계층 집단임
- 일반적 고령층은 건강상태 및 소득수준이 전체의 평균정도에 해당하며, 잠재수요층으로서 일반적인 고령층의 라이프스타일을 고려한 상품개발이 필요함



[그림 1-2] 고령층 관광객 계층 분류

다. 고령 관광의 특성

1) 일반적 특성

- 최근의 고령층은 그들의 실제 나이보다 14세 더 젊은 것으로 느끼며, 외모 상으로는 8세 더 어리게 보인다고 생각하고, 여행은 고령층들에게 있어 가족, 일, 희생에서 벗어나 즐거움, 자아실현을 향한 가치의 동이며, 삶에 대한 보상을 의미함(Bird, 2012)
- 기존에 고령관광을 바라보는 관점은 고령층들도 관광을 향유할 권리를 가질 수 있도록 보장해야 한다는 것으로, 고령자를 사회적 약자로 바라보는 시각이 대부분이었음
- 그러나 고령인구의 증가와 더불어 활동적인 고령자들의 등장으로 고

령관광도 복지 측면에서 다소 부정적으로 바라보았던 시각이 적극적인 관광활동의 주체로 인식되었고 산업적인 측면에서도 노인은 주요 소비자 집단으로 성장하였음

- 우리나라 고령층은 비활동적이고 수동적인 여가를 보내고 있으나 대부분이 ‘여행’을 향후 가장 희망하는 여가활동으로 선택함
 - 통계청(2014) 조사에 따르면 우리나라 고령자의 71.4%는 주말이나 휴일에 주로 텔레비전 등을 시청하며 비활동적이고 수동적으로 여가를 보내고 있으나 전체 고령자의 50%는 ‘여행’을 향후 가장 하고 싶은 여가 활동으로 선택함
- 고령층들이 젊은 세대에 비해 활동이 둔화 되는 것은 확실하지만 모든 고령자가 동일한 패턴을 보이는 것은 아니며 개인의 건강과 신체 능력, 소득과 교육수준, 자동차 기반의 이동성에 대한 개인적 경험에 따라 달라짐 (Schwanen & Páez, 2010; 안주석·임근욱, 2017)
- Moschis(1996)는 고령층들의 여행동기, 태도, 라이프 스타일 등에 따라 고령자의 특성은 <표 1-3> 같이 4가지 그룹으로 분류하였음

<표 1-3> 고령자 특징에 따른 분류

구분	세부 내용
건강한 쾌락주의형	본인의 인생에 대해 만족하는 사람들로 이들은 높은 소득을 가지고 있고 삶을 즐기고 있으며, 은퇴나 배우자의 죽음 등 정신적으로 힘든 삶을 겪지 않은 사람들
건강한 은둔형	자이에 대한 생각을 바꿀만한 어떤 사건을 겪거나 사회로부터의 소외/격리/외면 등의 원하지 않는 사건을 경험한 적이 있는 사람들
약화된 긍정형	병들고 늙어 버린 자신을 돌아보며 긍정적인 자기회면을 유지하려고하고 인생의 가장 정점을 만들고 싶어하는 사람들
노쇠한 은둔형	자신의 나이가 고령화되었음을 받아들이고 삶의 마지막 단계에서 나이에 어울린다고 생각되는 매너와 행동을 보여주고자 하는 사람들

자료: Moschis(1996)의 자료 인용

2) 관광 동기

- 고령층들의 여가 및 관광에 대한 욕구는 젊은 층과는 매우 다르고, 여가활동, 연령, 소득, 직업, 건강에 따라 관광동기가 다른 것으로 나타남(오수경·전명숙, 2007)
- 고령층 관광객들의 동기는 휴식과 기분전환이 주가 되나(김기영, 2007; 오석규, 2016), 일상생활로부터의 탈출, 휴양, 사회적 욕구/교제, 문화적 동기, 새로운 경험, 신체적 활동, 가족들에 의한 수동적 관광 등 다양하게 나타나며, 이는 개인의 사회문화적 배경과, 교육, 환경 등 많은 요인이 작용
- Sellick(2004)은 발견, 관계, 공동체 의식, 향수, 과거 기억을 되살리게 하는 경험을 고령관광의 주요 동기로 제시
- Tung & Ritchie(2011)는 고령층의 관광경험의 주된 주제로 그 집단 내에서의 사회화와 통합을 제시. 예를 들어 여행 동안에 누렸던 자유 경험과 더불어, 그들 자신의 정체성, 관계와 향수 등
- Alén(2012)는 주요 국가의 고령 관광동기를 <표 1-4>와 같이 제시함

〈표 1-4〉 주요 국가별 고령 관광동기

연구자	대상 지역	고령관광객 동기
Horneman et al.(2002)	호주	- 건강 - 가족, 친구들과 함께 하기 - 가고 싶었던 지역 방문 - 여가시간 활용
Acevedo(2003)	브라질	- 새로운 경험 체험/새로운 장소 방문 - 휴식과 휴양 - 일상생활로부터의 탈출 - 다른 사람들과의 상호작용
Hossain et al.(2003)	호주	- 휴가 - 가족 방문
Lee & Tideswell(2005)	한국	- 자연경관 감상

		<ul style="list-style-type: none"> - 새로운 장소 방문과 경험 체험 - 휴식과 휴양 - 여가시간 보내기
Chen(2009)	대만	<ul style="list-style-type: none"> - 일상생활에서 볼 수 없는 것들을 구경 - 가족과 친구들과 함께 하기

자료: Alen & Losada(2012)

3) 고령관광 선행연구

① 시니어관광 활성화 방안 연구(한국관광공사, 2012)

- 고령관광의 개념 정립 및 정책을 분석하고 고령관광객 대상 심층면접 조사, 여행업 실무자 심층면접 조사, 고령관광객 설문조사 등을 통해 고령집단의 사회인구학적 특성, 관광행동 특성, 관광동기와 추구편의, 관광제약, 관광지 속성 중요도와 만족도, 관광선호, 고령관광 문제점과 해소방안, 상품실태 및 개선방안 도출
- 고령층의 주요 관광제약은 비용과 체력적인 요소이며 이어 접근성, 교통, 관광지편의시설, 관광지 정보부족, 관광지 혼잡 등으로 나타남. 관광지 선택에서 중요시 하는 요소는 숙박시설의 청결성, 방문시설의 청결성, 자연 경관, 여행경비, 관광지 먹거리 등이었음
- 고령관광 활성화 방안으로 연령과 추구편의에 기초한 세분집단별 정책적 측면과 실무적 측면으로 제안하였음. 정책적 측면은 문체부가 고령관광정책의 컨트롤타워 부서로 전환하여 복지와 일반 고령관광 정책을 통합적으로 전개해나갈 필요가 있다고 함
- 실무적인 측면은 고령관광 마케팅 활동을 위한 협의체 구성과 시장동향에 대한 연구 환경을 조성하는 고령관광 마케팅활동 기반 구축과 고령관광 홍보 및 고령관광객 지원활동을 체계화할 필요가 있음

〈표 1-5〉 시니어 관광 활성화 방안

구분	세부내용	
정책적 측면	고령 관광 종합서비스 네트워크 구축	- 고령관광 정보 제공 및 활동지원 - 고령관광 서비스 실태 조사 및 관리 - 복지관광 행정지원 환경 개선 - 고령관광 전문인력 제도 도입 검토
	고령관광 수용태세 개선	- 고령관광객 이용시설 확충 숙박시설 환경개선

	고령관광 정책 개선 및 확대	<ul style="list-style-type: none"> - 고령 관광복지카드 운영 - 고령 할인 정책 확대 - 고령 전용 창구 개설 및 우대제도 도입 - 여행자 보험제도 개선 추진 - 돌봄여행, 여행 바우처 제도 정비
	고령 관광 활성화 여건 조성	<ul style="list-style-type: none"> - 고령 특화상품 및 대표브랜드 육성지원 - 지자체별 우수 관광자원 발굴 및 지원
	고령관광 관련사업 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 고령 관광인증제 도입 및 우수업체 지원 - 고령관광 관련 산업 육성 및 지원
실무적 측면	고령관광 마케팅활동 체계화	<ul style="list-style-type: none"> - 고령관광 마케팅활동 기반 조성 - 고령관광 홍보 지원 - 고령관광객 활동 지원
	고령관광 상품개발 촉진	<ul style="list-style-type: none"> - 공공차원의 고령관광 상품개발 - 일반 고령관광 상품개발

자료: 한국관광공사(2012)

② 시니어관광 활성화 실행 전략(한국관광공사, 2015)

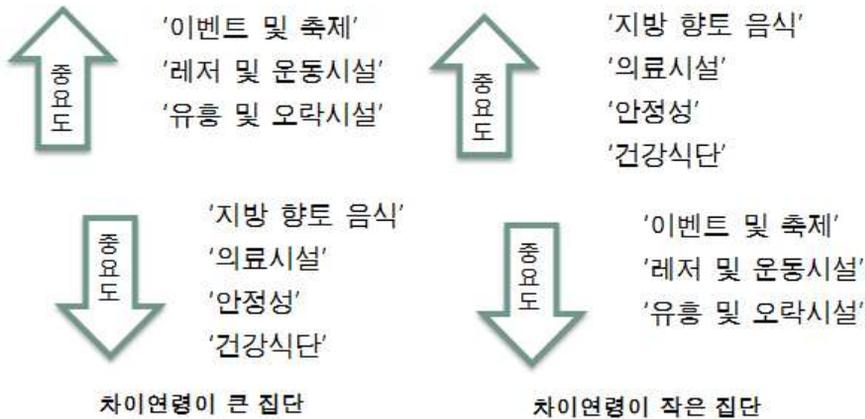
- 연령, 구매력, 신체적 건강기준으로 시장 세분화하여 55세~60세 Pre-시니어 관광시장, 61세~75세 Active-시니어 관광시장, 76세 이상 Silver-시니어 관광시장, 61세 이상 Social-시니어관광시장 등으로 구분하고 국내 시니어 관광 관련 시장 및 상품 분석과 사례분석, 그리고 의견조사를 통해 시니어관광 활성화 과제를 제안함
- 시니어 관광 개념 정립 및 정책을 분석하고 전문가 심층인터뷰 조사, 55세 이상 Pre-시니어 대상 설문조사 통해 관광활동 현황 및 관광지출 비용, 관광활동 유형 및 선호도, 관광프로그램 인지도 및 참여의향, 가족 및 국가에 대한 관광 관련 의견 등을 파악함
- 4대 추진목표 11개 전략과제 도출하였음. 4대 추진목표는 참여가치 증대, 인프라강화, 협력 거버넌스 구축, 시장 활성화임. 11개 전략과제는 인식 확산, 홍보 강화, 소통 강화, 공간 조성, 제도 개선, 체계 구축, 협업 강화, 공유가치 확대, 지원 강화, 시장 개척, 상품 개발임

〈표 1-6〉 시니어 관광 실행 전략

구분	세부 내용	
참여가치 증대	<ul style="list-style-type: none"> - 시니어관광 정책 포럼 개최 - 시니어 관광상품 개발 공모전 개최 - 시니어관광 가이드북 제작 - 시니어관광 팸투어 추진 	<ul style="list-style-type: none"> - 시니어관광 미디어 홍보 강화 - 시니어관광 활성화 캠페인 실시 - 시니어관광 교육 프로그램 개발 - 시니어관광 커뮤니티 개발
인프라 강화	<ul style="list-style-type: none"> - 온천관광지구 조성 - 탑골공원 시니어 문화관광 재능공유 - 플라자 개발 - 관광 배리어 프리 환경 확대 - 시니어 우대 숙박시설 환경 조성 	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트 에이징 시니어관광 환경조성 - 시니어관광 전담 부서 제도화 - 엘더 호스텔 법제화 - 시니어 관광 홈페이지 구축 - 시니어관광 안내소 설치
협력 거버넌스 구축	<ul style="list-style-type: none"> - 시니어관광 부처 협력기구 구성 - 시니어 재능기부 프로그램 개발 - 시니어관광 바우처 및 비용지원 - 사업 증대: 여행경비 및 프로그램 제공 - 장애인 노인 돌봄 여행 프로그램 부활 - 추진 시니어 초청관광 정례화 	<ul style="list-style-type: none"> - 엘듀던트 프로그램 개발을 위한 협력 체계 구축 - 문화누리카드를 통한 시니어 관광 - 지원 사업: 문화누리카드 혜택 확대 운영, 시니어관광 누리 통합권 사업 시행
시장 활성화	<ul style="list-style-type: none"> - 지자체별 시니어관광 시장 개척 - 시니어관광특화상품 개발 	<ul style="list-style-type: none"> - 시니어관광 박람회 개최

자료: 한국관광공사(2015)

- ③ 인지연령에 따른 고령관광객의 관광지 선호속성과 관광행동 연구(김현정·최기탁, 2010)
 - 고령관광객의 관광지선호속성은 관광지매력물(아름다운 풍경, 유물 및 유적, 기후, 이벤트 및 축제, 지방향토음식, 건강식단), 시설(숙박, 식음료, 안내, 의료, 쇼핑, 레저 및 운동, 유흥 및 오락), 기반시설(안전성, 청결 및 공중위생, 대중교통의 편리성), 환대자원(지역주민의 태도, 관광종사원의 서비스), 비용(관광지의 물가, 노년층특별할인)으로 추출함
 - 차이연령이 큰 집단(더 젊다고 느끼는 고령관광객 집단)이 ‘이벤트 및 축제’, ‘레저 및 운동시설’, ‘유흥 및 오락시설’을 중요하다고 평가함
 - 반면, 차이연령이 작은 집단(상대적으로 덜 젊다고 느끼는 고령관광객 집단)이 ‘지방/향토 음식’, ‘건강식단’, ‘의료시설’, ‘안전성’의 속성이 중요하다고 평가함



자료: 김현정최기탁(2010) 인용

[그림 1-3] 인지연령 차이에 따른 관광지 선호속성의 차이

2. 고령관광 시장 중요성

가. 고령관광시장 현황

1) 고령화시대의 유망산업

- 소비력을 갖춘 고령 세대 인구 확산에 따라 앞으로 국내 유망 산업도 실버산업의 직간접 수혜를 받는 분야 위주로 재편될 것으로 예상
 - 일본에서는 제약·바이오, 편의점, 여행·레저가 ‘단카이 세대’ 수혜 산업으로 성장해옴
 - 실버 산업의 연평균 성장률은 기존 산업에 비해 높을 것이라고 전망되며, 특히 고령층의 정보와 여가 관련 산업이 유망함
 - 2005년 70조였던 고령층의 연간 소비 금액이 2020년에 214조로 세 배 이상 높아질 것이라고 전문가들은 분석함

실버산업 연평균 성장률 전망

(단위: %, 2010~2020년 기준, 자료: 대한 상공회의소)

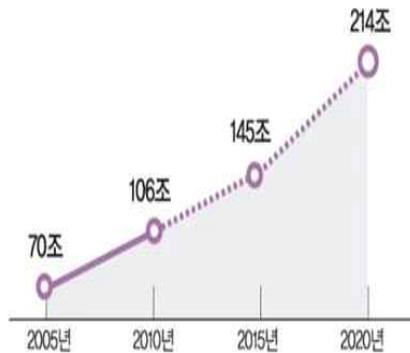


[그림 1-4] 실버산업 성장률 전망

자료: 대한 상공회의소 자료 재인용

60세 이상 소비 금액 변화 및 전망

(단위: 원, 2015-2020년은 전망치, 자료: 통계청 SK증권)

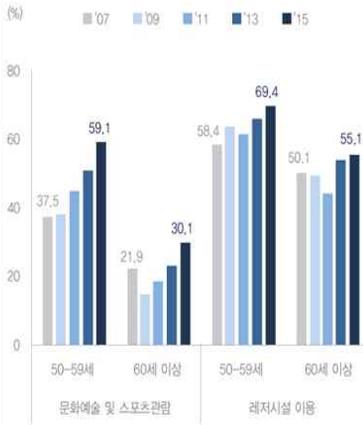


[그림 1-5] 60대 이상 소비 전망

자료: 통계청 자료 재인용

나. 고령층의 국내관광 수요

- 최근 은퇴한 신 고령층이 증가하며 경제적 여유와 시간을 확보한 이들 세대의 여가 및 소비에 대한 관심이 확대되고 있음
 - 이들의 문화예술관람, 스포츠, 레저시설 이용은 최근 10년 사이 꾸준한 증가세를 보이고 있으며, 특히 50~59세의 여가활동 증가추세는 주목할 만함
- 여가활동 중에서도 레저시설 이용은 2007년 58.4%에서 2015년 69.4%로 증가한 것으로 조사되어 고령층 관광수요는 향후 성장가능성이 있을 것으로 예상됨



[그림 1-6] 고령의 여가활동 비중

자료: 통계청(2007,2009,2011,2013,2015), 사회조사 (조사 대상 중 해당 여가활동을 경험했다고 응답한 사람의 비율)



[그림 1-7] 50세 이상 출국자 현황

자료: 삼성KPMG 경제연구원(2017)

- 카페, 테마파크 등 젊은 층을 타겟으로 하는 공간에서도 고령층이 이용하고 싶은 공간으로 변화가 나타나고 있음
 - 도쿄 디즈니랜드의 TV 광고(2012)에는 고령층을 새로운 타겟으로 설정하기도 함

- 고령화에 따른 경제력 저하로 고령 소비 시장에 대한 회의적인 시각이 있으나 이들의 소비욕구는 활발한 편임
- 개인 소비 욕구의 중요한 기준이 되는 인지나이에 대해 많은 고령들이 실제나이보다 낮게 인식하고 있으며 건강상황도 좋아 거대소비 집단의 부상을 주도할 것으로 예상됨(LGERI, 2010)
- 한국방송광고진흥공사가 시행한 ‘2015 소비자 행태 조사’에 따르면 50대 이상의 고령층의 월평균 카드 사용액은 177만원으로 30대(123만원) 40대(136만원) 다른 세대보다 높은 수치를 기록했음
- 액티브 시니어들은 젊음의 유지를 위한 패션, 미용, 건강과 관련해 많은 투자를 하며 흘러가는 시간을 최대한 즐길 수 있는 질적 경험을 중시하고 여행상품의 가장 큰 소비 계층임(LGERI, 2010)
- 고령층 관광객의 소비 특성을 파악하기 위하여 H카드사 매출을 기반으로 관광과 직접적인 관련이 있는 업종 내 세부 매출을 파악한 결과는 다음과 같음
 - 숙박시설: 호텔/콘도 71.4%, 모텔/여관 26.4%, 캠핑/펜션 1.2%
 - 특산물 및 기념품: 특산물 88.6%, 기념품 11.4%
 - 대중교통: 버스 37.2%, 항공 29.1%, 철도 25.1%, 택시 8.1%
 - 전시관람 및 관광시설: 관광시설 54.5%, 전시/관람 37.5%, 사행 8.0%
- 2016년 50세 이상 남녀 1000명을 대상으로 익스피디아에서 조사자료에 의하면, 행복한 인생을 위해 가장 하고 싶은 것에 대한 조사 결과 84.5%에 달하는 응답자가 여행으로, 특히 배낭 여행에 대한 인식 역시 87.8%가 긍정적이라고 답했으며 패키지 상품 대신 적극적이고 능동적인 여행을 선호함

다. 고령자 계층에 따른 관광시장 세분화

- 고령 관광시장은 단순하지 않고 다양하고 복잡한 요소들이 얽혀있기 때문에 시장 진흥을 위해서는 시장 세분화가 필요함
- 여러 선행연구에서 고령관광시장을 세분화하고자 하였으며 주로 고령 관광행동을 결정하는 선행요인과 후행요인은 <표 1-7>과 같음
- 고령자들은 이미 정해져있는 그들의 나이, 세대, 성별, 인종, 직업, 성격, 삶의 질에 대한 가치관 정도에 따라 관광행동을 결정함
- 하지만, 후천적으로 그들의 가치나 신체적 변화에 따른 주관적 나이의 정도 등 심리적, 내부적 요인, 최신 기술의 활용 정도 등의 행동적 요인, 외생요인에 따라 관광행동을 결정할 수 있음

<표 1-7> 고령 관광객을 위한 시장 분류의 접근

선행적 요인		후행적 요인	
인구통계적	나이	심리적, 내부적	라이프스타일
	세대		개인의 가치
	성별		여행 선호도
	인종		신체적 변화에 따른 주관적 나이
	직업		여행 동기
행동적	성격상의 여행 타입	행동적	여행 제약요인
			정보 원천
			여행 활동성 정도
삶의 질 향상을 위한 관광 중요성 정도		외생 요인	ICT 활용능력
			사회적, 심리적, 생물학적 변수들

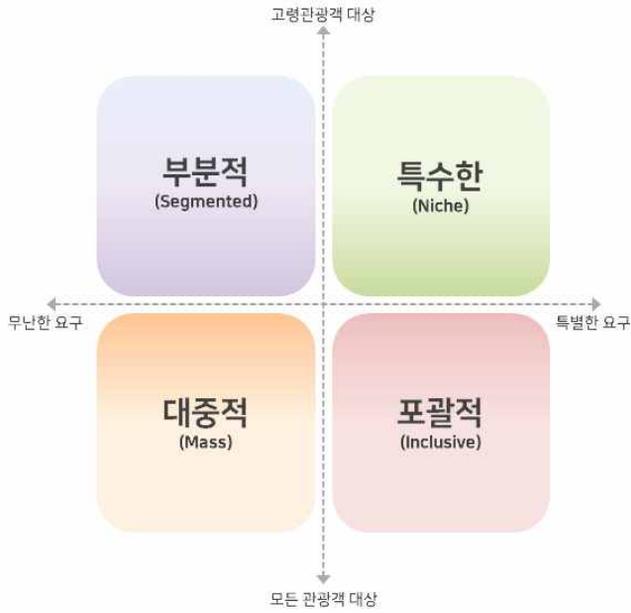
자료 : Vania Vigolo(2017)의 참고 연구자 재정리

□ 고령 관광시장 마케팅 접근

- 고령 관광은 특히 관광 산업에서도 굉장히 매력적이고 미래지향적인

분야로, 앞으로 환대 산업과 숙박 산업, 박물관, 쇼핑 등 모든 서비스 분야에서 기대되는 부분임

- 특히 관광산업의 가장 어두운 부분인 비수기 문제를 해결할 수 있는 유일하고 가장 쉬운 방법으로 고령관광 진흥이 대두되고 있음
- 하지만, 국내 고령정책은 고령의 다양한 특성을 고려한 세분화가 이루어지지 않고 있어, 고령관광 시장 마케팅에 대한 접근은 우선 시장 세분화가 필요함
- 대상이 고령관광객만을 위한 정책인지, 모든 대중을 위한 건지와 특수한 요구사항을 위한 것인지 아니면 무난한 요구사항을 반영한 것인지에 따라 세분화해야 함
 - 대중적(Mass)인 고령관광 마케팅은 모든 관광객들에게 포괄적으로 적용되는 마케팅방안으로 기본적인 휴일 관광산업 장려 등임
 - 세분화된(Segmented) 고령관광 마케팅은 특별하게 어려운 요구사항이 없는 일반적인 고령 관광객을 대상으로 하며, 고령관광 패키지나 전형적인 사회관광, 고령을 위한 맞춤형 시설 개발 등의 형태를 말함
 - 포괄적(Inclusive)인 고령관광 마케팅은 전반적 관광진흥을 위한 방안이지만 특별한 요구사항을 고려한 방안으로 가족들에게 특화된 패키지나 이동수단에 제한을 받는 불편한 사람들은 위한 맞춤형 관광 등의 개선, 세대 간 프로그램 등이 있음
 - 특수한(Niche) 고령관광 마케팅은 고령관광객만을 대상으로 하며 특별한 요구사항을 수용하는 전략으로 고령관광객을 위한 정원가꾸기 수업, 정보화 수업 등이 있음
- 따라서, 국내 고령관광 활성화 방안은 위의 시장 세분화 예시와 같이 변화하고 있는 고령층의 다양한 특성을 반영하고 시장의 효율성을 고려한 접근이 필요함



[그림 1-7] 고령관광 마케팅 접근

자료 : Vania Vigolo(2017)참고하여 연구자 재정리

제2장 ●●

고령층 국내관광 현황



제1절

고령층 대상 국내 관광 지원 정책

- 고령층 관광의 필요성에 비해 정부 정책들은 그 수가 적고 예산 집행도 극히 미미한 수준임. 저출산고령사회위원회의 제3차 저출산·고령사회기본계획(대한민국 정부, 2015)에는 ‘고령친화 관광산업 육성’이 포함돼 있음
- ‘고령친화 관광산업 육성’ 영역에는 2가지 사업이 있는데 경제적 지원을 하는 ‘고령친화 관광 상품 개발 활성화’와 관광 인프라를 개선하는 ‘고령친화 관광 환경 조성’임

〈표 2-1〉 고령친화 관광산업 육성

사업	세부 내용
고령친화 관광 상품 개발 활성화	- 경제력과 건강이 저하되어 있는 고령층 대상 복지 관광 프로그램(문화누리카드 등 확대(16~)) * 복지부 ‘장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스’, 문체부 ‘문화누리카드’ - 교육 및 문화향유 욕구가 강한 고령층을 대상으로 관광, 여가 프로그램 등이 복합된 한국형 엘더호스텔* 프로그램 개발·확산(17~) * 유스호스텔과 상대되는 개념으로 고령층에게 대학기숙사 등을 활용하여 숙식을 제공하고 특별교육프로그램을 개설하는 학습·관광 혼합 프로그램
고령친화 관광 환경 조성	- 주요 관광시설(관광숙박시설, 국제회의시설, 관광휴양시설 등)에 대한 접근성 및 편의시설 설치 실태조사, DB구축(16) - 민간 관광시설의 자율적인 접근성 및 편의시설 설치 개선을 유도하기 위하여 시범 관광지육성(16~) * 문체부 ‘열린 관광지 공모사업’ 시범 사업(5개소) 지속 확대 - 관광시설 접근가능성 수준을 높이기 위한 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 가이드라인 개발·보급(17)

자료: 제3차 저출산고령사회 기본계획(대한민국 정부, 2015)

- 문체부의 고령관광지원정책은 장애물 없는 관광지, 여행바우처 지원 등 여가복지 측면의 취약계층 관광지원에 집중되어 있음

- 정부는 2017년 12월 18일 국가관광전략회의를 열어 관광진흥에 대한 세부적인 계획안을 발표함
- ‘국민들이 한 달에 한 번은 여행을 떠날 수 있는 환경’을 계획하여 9.4일에 불과한 1인당 국내여행 일수를 2016년 9.4일에서 2022년 12일로 늘리고자 함
- 국민의 ‘생애주기별 관광’ 지원대책으로 고령층에게는 세컨드 라이프를 위한 ‘진지한 여가’의 장려와 지자체와의 연계를 통한 여행프로그램 개선 등을 계획
- ‘관광 교통패스’ 도입과제로 고령층에게도 관광에 있어 경제적 부담을 줄여주고자 국내 대중교통 비용을 할인하는 정책을 만들고자 함
- ‘열린관광지’ 사업은 장애인, 임산부, 고령층이 제약 없이 여행할 수 있도록 장애물 없는 관광지를 조성하는 것으로 현재 17개소를 조성하였으며 2022년까지 200개의 열린관광지 조성을 목표로 함
- ‘실버여행학교’ 도입 사업은 고령층 대상으로 평생교육기관 도입을 검토하는 것으로 여행과 평생교육을 결합하여 고령층에게 여행의 기회를 보장하고 평생교육을 실현하고자 함
- 법제도적인 측면에서도 고령관광에 대해 명문화된 조문이 없어 정책적 관심이 미흡하다고 볼 수 있음
- 고령층에 관한 관광지원 정책은 관광취약계층의 일부계층에 한정하여 관광복지 증진시책을 강구하고 저소득층 대상 여행이용권을 지급할 수 있다는 법조문이 있음

- 관광진흥법 '제47조의4(관광취약계층의 관광복지 증진시책 강구)'
 - 국가 및 지방자치단체는 경제적·사회적 여건 등으로 관광 활동에 제약을 받고 있는 관광취약계층의 여행 기회를 확대하고 관광 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다
- 관광진흥법 '제47조의5(여행이용권의 지급 및 관리)'
 - 국가 및 지방자치단체는 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자, 그 밖에 소득수준이 낮은 저소득층 등 대통령령으로 정하는 관광취약계층에게 여행이용권을 지급할 수 있다

〈표 2-2〉 문화체육관광부 관광정책분야 고령관광 관련 예산 현황

(단위: 백만원)

구분	'12	'13	'14	'15	'16
당해연도 예산액	7,380	7,125	10,225	12,127	1,500
장애물 없는 관광지	-	-	-	1,500	1,500
여행바우처 지원	7,080	6,725	10,005	10,627	-
기타	300	400	400	-	-

자료: 문화체육관광부

- 한편, 서울시는 '무장애 관광도시 조성 계획'을 수립하여 신체적 여건과 정보접근 제약 때문에 여행이 힘든 장애인, 고령층, 임산부 등 관광약자의 관광 향유권을 기본권으로 보장하기 위해 2018년부터 2022년까지 총 152억원 투입 예정임
- 관광시설에 장애물이 없는 유니버설 디자인을 확대 적용하고, 장애유형별·대상별로 특화된 관광코스과 맞춤형 콘텐츠를 개발하고 있음
- 서울특별시의 정책 시행에 따라 진주시, 강원도, 제주도, 세종시, 전남, 부산 등 지자체로 확산되고 있음
- 또한, 서울시는 만 50~64세를 대상으로 교육프로그램을 운영하는 50+재단을 설립하여 운영하고 있음

- 서울시는 50세 이상 인구가 전체인구의 21.9% 가량을 차지하고 있는 고령사회를 맞아 서울시 장년층의 은퇴 전후의 새로운 인생 준비 및 성공적인 노후생활을 위한 사회참여 활동 지원을 목적으로 하는 재단법인 50플러스재단을 설립하였음
- 취업, 복지, 교육, 상담 등의 중장년 정책을 통하여 시니어를 위한 맞춤형 서비스 제공하며 지자체 최초로 50+세대를 위한 정책 개발 및 수행중임
- 재단 주최로 마포구 관내 55세 이상이며 SNS에 능숙한 ‘시니어 서포터즈’를 모집하여 관광 홍보 및 문화체험기회를 제공하는 사업을 진행하고 있음

〈표 2-3〉 50+재단 주요 사업

주요 사업	내용
교육 사업	<ul style="list-style-type: none"> - 무료, 유료로 진행되는 다양한 분야의 강좌를 통하여 고령층의 지식탐구의 기회를 제공하며 사회적 교류의 장소를 마련해줌 - 인생재설계, 일상기술, 문학특강, 문화예술 등의 분야의 강좌들이 개설되어 있으며 트렌드에 맞는 특강들을 신설하여 노년층이 배움의 욕구 충족
문화관광사업	<ul style="list-style-type: none"> - 노년합창단 구성 콘서트 개최, 극단 운영 등 고령층의 문화관광을 위한 프로그램 제공 및 지원
마포관광 시니어 서포터즈	<ul style="list-style-type: none"> - 50+재단의 주최로 프로젝트로 흥대, 월드컵공원, 경의선 등의 관광지가 다양한 마포구를 알리기 위해 시행됨 - 55세 이상을 대상으로 마포의 특별한 관광프로그램을 체험하는 프로그램 - 선발되면 활동비와 인센티브를 제공하며, 다양한 문화체험프로그램을 무료로 참여할 수 있음 - 서포터즈들과 교류하고 SNS 활동을 통해 관광 홍보를 하는 것이 주 목적임

자료 : 50+ 재단 홈페이지 바탕 연구자 정리

제2절

고령층 국내관광 실태

1. 2016 국민여행실태조사

- ‘국민여행실태조사’는 매년 만 15세 이상 전국 가구 및 가구 원 중 조사대상을 선정하여 전화조사와 여행기록부 등을 통해 우리나라 국민들의 국내여행과 해외여행 실태를 종합적으로 파악하는 기초자료를 제공하는데 목적이 있음
- 분석 목적은 2016년 국민여행실태조사 결과보고서를 활용하여 우리나라 국민 중 2016년 기준으로 준 고령층인 50대, 60대 이상 고령층의 여행실태를 종합적으로 파악하는데 있음
- 분석 대상 구분은 결과보고서의 연령기준으로 준 고령층인 50대와 고령층인 60대 이상의 2개 집단으로 설정함
 - 분석 대상은 2016년 국민여행실태조사 대상 6,309명 2,812가구 중 50대 1,080명 60대 이상 1,951명임
- 분석 항목은 2016년 국민여행실태조사의 조사 항목을 기준으로 적용하며, 각 항목별 특성을 고려하여 관광행태, 관광소비 및 관광만족으로 구분하였음

〈표 2-4〉 분석 항목

구분	분석 항목
여행행태	여행 경험, 여행 횟수, 여행 일수, 여행 목적, 여행 동반자, 여행 방문지, 여행 방문지 선택지 주요 정보원, 이동 수단, 숙박시설, 여행지 주요 활동
여행소비	여행 지출액, 항목별 여행 지출액, 1회 평균 여행 지출액
여행만족	전반적 만족도, 항목별 만족도, 재방문 의향, 타인 추천 의향

2. 종합 분석 결과

○ 고령층의 관광행태, 관광소비 및 관광만족 등 다음의 표와 같음

〈표 2-5〉 종합 분석 결과표

구분	50대(준고령층)	60대(고령층)
1. 여행 경험률	총 경험률 92.4% (숙박 76.6%) (당일 75.6%)	총 경험률 87.3% (숙박 64.6%) (당일 75.3%)
2. 국내 여행 횟수 (1인당)	6.57회	5.01회
3. 국내 여행경험자 여행 횟수	7.11회	5.74회
4. 여행을 하지 않는 이유	1위: 여가시간 및 마음의 여유 부족 2위: 경제적 여유부족 3위: 건강상의 이유	1위: 건강상의 이유 2위: 여가시간 및 마음의 여유 부족 3위: 경제적 여유부족
5. 여행 목적	1위: 가족/친척/친구방문 2위: 여가/위락/휴가 3위: 사업 및 전문활동/업무상 목적	1위: 여가/위락/휴가 2위: 가족/친척/친구방문 3위: 건강/치료
6. 여행 동반자 수 (평균)	숙박 4.1명 당일 4.3명	숙박 5.1명 당일 8.0명
6-1. 여행 동반자 유형 (1위)	친구/연인 58.9%	친구/연인 44.9%
7. 여행 방문지	1위: 경기 2위: 서울 3위: 충남	1위: 경기 2위: 서울 3위: 전남
7-1. 여행 방문지 선택이유	1위: 여행지 지명도 2위: 볼거리 제공 3위: 여행 동반자 유형	좌 동
8. 여행 선택 시 정보원	1위: 친구/동료 (57.1%) 2위: 과거 방문 경험 (18.1%) 3위: 가족/친지 (14.5%)	1위: 친구/동료 (46.0%) 2위: 가족/친지 (28.9%) 3위: 과거 방문 경험 (12.4%)
9. 이동수단	자가용 78.5%	자가용 60.3%
10. 숙박시설	가족/친지/집 45.8% 펜션 18.3% 콘도미니엄 8.9%	가족/친지/집 46.3% 펜션 16.1% 콘도미니엄 9.1%
11. 여행지 주요활동(1위)	숙박: 자연 및 풍경감상 (29.0%) 당일: 자연 및 풍경감상 (30.3%)	숙박: 자연 및 풍경감상 (28.9%) 당일: 자연 및 풍경감상 (30.2%)
12. 평균 여행 지출액(1인)	국내: 673,617원 숙박: 415,801원 당일: 257,815원	국내: 490,283원 숙박: 295,056원 당일: 195,228원

12-1. 총 여행 지출액(1인)	1위: 100만원 이상 2위: 10~30만원 3위: 30~50만원	1위: 10~30만원 2위: 30~50만원 3위: 0원, 100만원 이상
12-2. 총 여행 지출액 구성비 (1인)	1위: 식/음료비 2위: 교통비 3위: 숙박비	1위: 식/음료비 2위: 교통비 3위: 여행상품 구입비
12-3. 숙박 여행 지출액 구성비 (1인)	1위: 숙박비 2위: 교통비 3위: 여행상품 구입비	1위: 식/음료비 2위: 숙박비 3위: 여행상품 구입비
12-3. 당일 여행 지출액 구성비 (1인)	1위: 식/음료비 2위: 교통비 3위: 기념품 및 쇼핑비	1위: 식/음료비 2위: 여행상품 구입비 3위: 기념품 및 쇼핑비
13. 여행 경험자 평균 지출액 (1인)	국내: 730,377원 숙박: 546,979원 당일: 344,927원	국내: 569,477원 숙박: 460,028원 당일: 267,119원
13-1. 여행 경험자 평균 지출액 (1회)	국내: 102,505원 숙박: 168,640원 당일: 62,791원	국내: 97,818원 숙박: 173,476원 당일: 58,957원
14. 개인여행 전반적 만족도	국내: 4.02점 숙박: 4.06점 당일: 4.00점	국내: 4.06점 숙박: 4.14점 당일: 4.04점
14-1. 개인여행 항목별 만족도	1위: 자연경관 2위: 문화유산 3위: 관광지 편의시설	1위: 자연경관 2위: 문화유산 3위: 숙박시설
14-2. 개인여행 재방문 의도	국내: 3.96점 숙박: 3.98점 당일: 3.96점	국내: 4.02점 숙박: 4.06점 당일: 4.01점

3. 시사점

- 준고령층인 50대는 40대 다음으로 높은 국내 관광여행 경험률
 - 준고령층인 50대의 여행경험률이 92.%로 40대(94.7%)다음으로 여행 경험률이 높고, 60대는 평균 국내여행 경험률(89.5%)와 비슷한 수치를 보임.
 - 특히 50대의 높은 여행욕구와 여행 경험에 대해 50대에 특화된 여행 관광상품이 필요할 것으로 사료됨
- 준고령층인 50대의 여행경험자의 높은 여행 횟수
 - 여행경험자의 여행 횟수는 준고령층인 50대가 7.11회, 60대가 5.74회로 50대가 40대와 동일한 수치로 가장 높은 연령층으로 나타남.
 - 이는 50대 여행 경험자의 재방문율이 높음을 나타내며 여행콘텐츠의 리뉴얼을 통한 관광상품 선택의 폭을 확장시킬 필요가 있는 것으로 보임
- 고령관광의 여행 제약요인은 건강과 시간 및 여유 부족이 주요
 - 고령층 여행 제약 요인으로 준고령층인 50대는 ‘여가시간 및 마음의 여유 부족’을, 60대는 ‘건강’을 꼽음
 - 준고령층인 50대를 위한 단기 여행 상품이나, 근거리 여행 상품개발의 필요성을 나타냄
 - 60대를 위한 웰니스 관광, 건강프로그램을 포함한 여행 상품개발의 필요성을 나타냄
- 고령층 관광목적은 가족/친척/친구 방문 과 여가/위락/휴가임
 - 준 고령층인 50대는 친목 목적의 여행(비관광목적)이 주를 이루고, 60대는 여가 등 순수한 관광 목적의 여행을 주로 하는 것으로 나타남
 - 50대를 위한 정서적 교류관광 콘텐츠(동창회, 친척모임, 경조사모임 등) 개발의 필요성을 나타냄

- 고령관광의 관광방문지는 수도권 중심
- 준고령층인 50대는 ‘경기’와 ‘서울’과 같은 수도권 중심의 방문지가 가장 많은 비율을 나타냄. 60대 또한 수도권 중심의 방문지가 많은 비율을 차지했지만 그 외에 ‘전남’과 같은 원거리 여행도 선호하는 것으로 나타남
 - 이는 50대에 비해 시간적 여유가 있는 60대의 특성상 원거리여행을 선호하는 것으로 사료됨
 - 또한 관광여행 방문지 선택 이유로 5·60대가 동일하게 ‘여행지 지명도’와 ‘볼거리제공’, ‘여행 동반자 유형’을 꼽음
 - 이처럼 고령자는 품질과 안전이 보장된 관광지를 방문하고 사람들로 하여금 검증된 관광지를 선호하는 특성을 보이는 것을 알 수 있음. 이에 관광지 브랜드관리의 중요성을 확인함
- 고령관광의 정보원은 지인의 추천
- 고령층의 여행 선택 시 정보원은 주로 ‘친구/동료’, ‘가족/친지’ 등 지인의 추천이 가장 크게 나타나 고령층을 타겟으로 한 여행 상품 개발 시 인적마케팅 즉, 바이럴마케팅(Viral Marketing)을 통한 전략을 세우는 것이 중요할 것으로 사료됨
 - 고령층인 60대는 친구/동료와 가족/친지 등 지인의 추천을 통해 정보를 구득하고, 준 고령층인 50대는 친구/동료의 지인 추천 다음으로 과거방문경험을 응답해 재방문을 성향이 높은 것을 알 수 있음
- 고령층의 주요 관광활동은 자연 및 풍경감상, 음식관광, 휴양/휴식
- 고령층의 여행지 주요활동을 살펴보면, 5·60대가 동일하게 ‘자연 및 풍경 감상’, ‘음식관광’, ‘휴양/휴식’을 꼽음. 이는 고령층은 주로 정적인 관광활동을 선호하는 것으로 사료됨

제3절

고령층의 국내관광 설문조사

1. 조사 개요

가. 조사 목적

- 제2절에서 살펴본 고령층의 국내관광 실태에서 조사 되지 않은 관광 지선택속성, 제약요인, 국내관광 실태를 통해 국내관광 문제점을 추가적으로 도출하기 위해 준 고령층인 50대, 고령층인 60대 총 500명을 대상으로 구조화된 설문지를 통한 온라인 설문을 실시하였음
- 거주 지역을 대상으로 지역·성·연령별 인구 비례에 따라 할당하여 표집하였으며 최근 1년 이내 국내여행 경험이 있는 경우만 응답하도록 설계하였음
- 설문조사 결과는 SPSS 22.0 통계 패키지를 통하여 분석하였으며, 표본은 본 연구의 취지에 따라 소득수준과 건강상태를 고려한 집단구분을 통해 결과를 도출하였음

〈표 2-6〉 설문조사 개요

구분	내용
목적	고령층의 관광실태를 통한 국내관광의 문제점 도출
대상 및 표본수	전국 50대 이상 성인남녀 500명, 최근 1년 이내 여행 유경험자 건강인식상태(건강집단, 비건강집단, 일반집단), 소득수준(고소득집단, 저소득집단, 일반집단)
표본 추출법	성/연령/지역별 인구비례할당 후 온라인 패널에서 무작위 추출
기간	2018년 7월 4일 ~ 7월 9일
방법	구조화된 설문지를 통한 온라인 설문

나. 조사 내용

- 500명의 표본을 대상으로 소득수준과 건강상태를 고려하여 소득수준의 고/중/저, 건강상태의 고/중/저를 결합한 총 5개의 집단을 제시하였음
- 소득수준과 건강상태가 높고 낮은 집단에 따라 총 189명을 건강&저소득, 건강&고소득, 비건강&저소득, 비건강&고소득으로 구분하였으며 일반적 고령층을 대표할 수 있는 중간 집단은 311명이었음
- 지난 1년간 고령층의 여행경험을 조사하였음. 우선 관광지 선택속성 및 제약요인을 설문하였음. 다음으로 관광정보의 매체 다양성과 내용의 풍부성, 방문지에서의 안내에 대해 설문하였음
- 인프라는 여행하기 쉬운 환경조성, 편의시설 마련을 물었음
- 서비스는 환대시설(호텔, 음식점 등)에서 종사원 서비스의 적절성과 다른 손님과의 공평한 대접에 대해 설문하였음
- 상품은 여행상품의 다양성과 가격의 적절성에 대해 물었음

2. 조사 결과

가. 관광지 선택속성

- 관광지 선택속성은 관광지 자연경관의 매력도, 관광지 역사 유물 및 유적지 매력도, 축제/이벤트/공연 등 볼거리, 유흥/스포츠/오락시설, 관광지 음식, 관광지까지 교통의 편리성, 관광지 내 교통의 편리성, 관광지 치안과 안전, 여행경비로 물어보았음
- 관광지선택속성은 관광지 치안과 안전(4.31), 관광지 자연경관의 매력도(4.17), 관광지까지 교통의 편리성(4.17)순으로 나타났음
- 관광지 치안과 안전항목과 관광지 자연경관의 매력도의 일반적 고령층 집단 일부를 제외한 모든 집단에서 부정적 응답 없이 보통이상의 긍정적인 응답을 해서 관광지 선택의 핵심요인임을 알 수 있음

〈표 2-7〉 관광지 선택 속성

(n=500, 단위: %, 점)

내용	대상	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함	5점 평균
관광지 자연경관의 매력도	전체	-	-	6.9	68.8	24.3	4.17
	건강&저소득	-	-	6.9	69.0	24.1	4.17
	건강&고소득	-	-	6.6	67.9	25.5	4.19
	비건강&저소득	-	-	13.3	60.0	26.7	4.13
	비건강&고소득	-	-	0.0	90.0	10.0	4.10
	일반적 고령층	-	-	3.9	67.5	28.6	4.25
관광지 역사 유물 및 유적지 매력도	전체	-	0.5	22.2	61.4	15.9	3.93
	건강&저소득	-	1.7	19.0	56.9	22.4	4.00
	건강&고소득	-	0.0	21.7	62.3	16.0	3.94
	비건강&저소득	-	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	비건강&고소득	-	0.0	30.0	70.0	0.0	3.70
	일반적 고령층	-	2.3	25.7	60.8	11.3	3.81
축제/이벤트/공연 등 볼거리	전체	0.5	9.5	37.6	43.9	8.5	3.50
	건강&저소득	1.7	3.4	37.9	50.0	6.9	3.57
	건강&고소득	0.0	14.2	38.7	37.7	9.4	3.42
	비건강&저소득	0.0	6.7	20.0	66.7	6.7	3.73
	비건강&고소득	0.0	0.0	50.0	40.0	10.0	3.60
	일반적 고령층	0.3	7.7	37.0	47.6	7.4	3.54
유흥/스포츠/오락 시설	전체	6.3	28.0	43.4	21.2	1.1	2.83
	건강&저소득	8.6	20.7	46.6	22.4	1.7	2.88

	건강&고소득	6.6	33.0	42.5	17.0	0.9	2.73
	비건강&저소득	0.0	26.7	33.3	40.0	0.0	3.13
	비건강&고소득	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0	3.10
	일반적 고령층	4.8	27.0	48.9	16.7	2.6	2.85
관광지 음식	전체	0.5	0.5	14.3	52.9	31.7	4.15
	건강&저소득	1.7	0.0	6.9	51.7	39.7	4.28
	건강&고소득	0.0	0.9	16.0	53.8	29.2	4.11
	비건강&저소득	0.0	0.0	33.3	46.7	20.0	3.87
	비건강&고소득	0.0	0.0	10.0	60.0	30.0	4.20
	일반적 고령층	-	-	13.8	56.9	29.3	4.15
관광지까지 교통의 편리성 (접근성)	전체	-	1.1	10.1	59.8	29.1	4.17
	건강&저소득	-	0.0	10.3	53.4	36.2	4.26
	건강&고소득	-	1.9	8.5	59.4	30.2	4.18
	비건강&저소득	-	0.0	13.3	73.3	13.3	4.00
	비건강&고소득	-	0.0	20.0	80.0	0.0	3.80
	일반적 고령층	-	0.6	8.7	56.9	33.8	4.24
관광지 내 교통의 편리성 (현지 교통)	전체	-	1.6	13.2	58.7	26.5	4.10
	건강&저소득	-	1.7	12.1	50.0	36.2	4.21
	건강&고소득	-	1.9	13.2	63.2	21.7	4.05
	비건강&저소득	-	0.0	13.3	53.3	33.3	4.20
	비건강&고소득	-	0.0	20.0	70.0	10.0	3.90
	일반적 고령층	-	1.3	11.3	59.2	28.3	4.14
관광지 치안과 안전	전체	-	-	9.0	51.3	39.7	4.31
	건강&저소득	-	-	5.2	50.0	44.8	4.40
	건강&고소득	-	-	9.4	51.9	38.7	4.29
	비건강&저소득	-	-	13.3	53.3	33.3	4.20
	비건강&고소득	-	-	20.0	50.0	30.0	4.10
	일반적 고령층	-	0.3	7.7	50.2	41.8	4.33
여행 경비	전체	-	0.5	14.3	60.8	24.3	4.09
	건강&저소득	-	0.0	15.5	51.7	32.8	4.17
	건강&고소득	-	0.9	14.2	63.2	21.7	4.06
	비건강&저소득	-	0.0	13.3	73.3	13.3	4.00
	비건강&고소득	-	0.0	10.0	70.0	20.0	4.10
	일반적 고령층	-	-	12.5	60.1	27.3	4.15

나. 관광 제약요인

- 관광제약요인은 내재적 제약요인(관광 가고 싶은 마음이 없다, 관광을 하기에는 체력과 건강이 떨어진다), 대인적 제약요인(관광을 함께 할 사람이 없다), 구조적 제약요인(관광할 시간이 없다, 관광지로 이동할 교통수단이 없거나 불편하다, 관광할 경제적 여유가 없다)로 물어보았음
- 관광제약요인은 구조적 제약요인이 큰 것으로 나타남
- 그 중 경제적 여유가 없다는 응답이 가장 높고, 특히 비건강&저소득 집단이 가장 높게 나타났으며(긍정적 응답이 총 53.3%), 일반적 고령층의 경우 긍정적 응답이 27.9%였음
- 건강하고 소득이 낮은 집단은 ‘관광할 경제적 여유가 없다’는 질문에 대해서 ‘그렇지 않다’(경제적 여유가 있다)고 응답한 비율이 29.3%로 ‘그렇다’(경제적 여유가 없다)고 응답한 비율인 24.1%보다 5.2% 높으며, 5점 평균 기준 3.00점으로 나타남.
- 또한 건강하지 않고 소득이 낮은 집단은 ‘관광할 경제적 여유가 없다’는 질문에 대해서 ‘그렇지 않다’(경제적 여유가 있다)고 응답한 비율이 20.0%로 ‘그렇다’(경제적 여유가 없다)고 응답한 비율인 53.3%보다 대략 2.6배 이상 낮으며, 5점 평균 기준 2.53점으로 가장 제약요인이 많은 집단으로 나타남
- 내재적 제약요인 중 ‘관광 가고 싶은 마음이 없다’에 대한 응답에 일반적 고령층의 7.7%가 긍정의 답변을 한 반면 비건강 고령집단의 20%가 긍정의 답변을 한 것으로, 건강의 유무가 관광에 대한 의사를 크게 결정하는 것으로 나타남
 - 관광 제약 관련 문항은 문항이 부정적 의미로 서술이 되어 있어 통계처리 시 ‘전혀 그렇지 않다’는 응답에 5점, ‘매우 그러하다’는 응

답에 1점을 부여하는 방식으로 점수를 산출함. 따라서 점수가 높을수록 제약이 없고, 점수가 낮을수록 제약이 많다는 것을 의미함

〈표 2-8〉 관광 제약

(n=500, 단위: %, 점)

내용	대상	매우 그려함	조금 그려함	보통임	대체로 그렇지 않음	전혀 그렇지 않음	5점 평균
관광 가고 싶은 마음이 없다	전체	1.6	6.3	17.5	40.2	34.4	3.99
	건강&저소득	1.7	3.4	15.5	39.7	39.7	4.12
	건강&고소득	1.9	4.7	17.0	40.6	35.8	4.04
	비건강&저소득	0.0	20.0	20.0	40.0	20.0	3.60
	비건강&고소득	0.0	20.0	30.0	40.0	10.0	3.40
	일반적 고령층	1.3	6.4	17.0	43.1	32.2	3.98
관광을 하기에는 체력과 건강이 떨어진다	전체	2.1	7.9	13.8	33.3	42.9	4.07
	건강&저소득	0.0	6.9	13.8	31.0	48.3	4.21
	건강&고소득	0.9	3.8	11.3	37.7	46.2	4.25
	비건강&저소득	13.3	26.7	26.7	13.3	20.0	3.00
	비건강&고소득	10.0	30.0	20.0	30.0	10.0	3.00
	일반적 고령층	1.3	15.8	28.6	34.4	19.9	3.56
관광을 함께 할 사람이 없다	전체	2.1	5.3	14.3	40.2	38.1	4.07
	건강&저소득	1.7	3.4	12.1	41.4	41.4	4.17
	건강&고소득	1.9	6.6	14.2	36.8	40.6	4.08
	비건강&저소득	6.7	6.7	26.7	40.0	20.0	3.60
	비건강&고소득	0.0	0.0	10.0	70.0	20.0	4.10
	일반적 고령층	1.6	8.4	21.2	41.5	27.3	3.85
관광할 시간이 없다	전체	5.8	18.5	24.9	31.7	19.0	3.40
	건강&저소득	3.4	12.1	25.9	32.8	25.9	3.66
	건강&고소득	5.7	20.8	25.5	32.1	16.0	3.32
	비건강&저소득	6.7	13.3	20.0	40.0	20.0	3.53
	비건강&고소득	20.0	40.0	20.0	10.0	10.0	2.50
	일반적 고령층	6.1	23.8	23.5	29.3	17.4	3.28
관광지로 이동할 교통수단이 없거나 불편하다	전체	2.6	6.3	20.1	40.2	30.7	3.90
	건강&저소득	0.0	5.2	24.1	36.2	34.5	4.00
	건강&고소득	2.8	4.7	17.0	42.5	33.0	3.98
	비건강&저소득	13.3	20.0	33.3	20.0	13.3	3.00
	비건강&고소득	0.0	10.0	10.0	70.0	10.0	3.80
	일반적 고령층	3.5	13.2	23.5	41.5	18.3	3.58
관광할 경제적 여유가 없다	전체	7.9	11.6	36.0	27.5	16.9	3.34
	건강&저소득	15.5	8.6	46.6	19.0	10.3	3.00
	건강&고소득	3.8	8.5	33.0	32.1	22.6	3.61
	비건강&저소득	13.3	40.0	26.7	20.0	0.0	2.53
	비건강&고소득	0.0	20.0	20.0	40.0	20.0	3.60
	일반적 고령층	6.4	21.5	35.4	28.6	8.0	3.10

나. 국내 관광실태

1) 정보 제공

① 정보 제공 채널의 다양성

- 고령층이 이용하기 쉽게 관광정보 제공 채널이 다양한지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 40%, 긍정적 응답이 13%로 가장 낮게 나타남
- 대체로 저소득 집단이 고소득 집단 보다 부정적 응답이 높아 저소득 집단을 대상으로 한 정보 제공 채널의 다양한 지원을 검토

〈표 2-9〉 정보 제공 채널의 다양성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강&저소득	36.2	41.4	22.4	2.84	46.1
건강&고소득	31.1	38.7	30.2	2.99	49.8
비건강&저소득	40.0	46.7	13.3	2.67	41.7
비건강&고소득	20.0	50.0	30.0	3.10	52.5
일반적 고령층	38.6	39.9	21.5	2.83	45.7

② 정보 내용의 풍부성

- 고령층이 이용가능한 관광정보의 내용이 풍부한지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 40%, 긍정적 응답이 6.7%로 가장 낮게 나타남
- 모든 집단에서 정보 내용의 풍부성 평균점수가 100점 기준 50점 이하로 고령관광시장의 비활성화에 따른 정보 제공의 미흡한 구조적 한

계가 있음

- 소득이 높을수록 정보 내용이 풍부하다고 응답하는 경향을 보였으며, 일반적 고령층의 경우 ‘그렇지 않다’라는 응답이 44.6%로 매우 높게 나타나 전반적인 고령층에 대한 정보 제공 개선이 필요함

〈표 2-10〉 정보 내용의 풍부성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강인식 및 소득					
건강&저소득	37.9	39.7	22.4	2.79	44.8
건강&고소득	39.6	32.1	28.3	2.84	46.0
비건강&저소득	40.0	53.3	6.7	2.60	40.0
비건강&고소득	40.0	20.0	40.0	3.00	50.0
일반적 고령층	44.6	37.3	18.0	2.70	42.5

③ 방문지에서 여행하기 쉽게 안내받음

〈표 2-11〉 방문지에서 여행 안내의 쉬운 정도

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강인식 및 소득					
건강&저소득	32.8	44.8	22.4	2.84	46.1
건강&고소득	45.3	38.7	16.0	2.66	41.5
비건강&저소득	53.3	33.3	13.3	2.47	36.7
비건강&고소득	20.0	80.0	0.0	2.80	45.0
일반적 고령층	52.8	36.0	11.2	2.52	38.02

- 고령층이 방문지에서 여행하기 쉽게 안내받고 있는지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 53.3%이 가장 높았으며, 비건강&저소득집단의 긍정적 응답은 0%로 건강에 따라 방문지에서 여행 안내에 제약을 많이 받고 있음을 알 수 있음

- 모든 집단에서 방문지에서의 쉬운 안내의 평균점수가 100점 기준 50점 이하로 방문지에서 고령층 대상 안내에 대한 전면적인 검토가 필요하다고 사료됨

2) 인프라

① 여행하기 쉬운 환경 조성

- 고령층이 여행하기 쉬운 환경인지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 60%, 긍정적 응답이 6.7%로 가장 낮게 나타남
- 일반적 고령층의 응답에서 부정적 응답이 45.7%로 두 번째로 높았으며, 긍정적 응답은 14.7%에 그쳐 전반적인 고령층의 여행 환경에 어려움을 겪는 것으로 나타남
- 모든 집단에서 여행하기 쉬운 환경조성의 평균점수가 50점 이하로 낮게 나타나 고령층 대상 환경조성의 필요성이 제기됨

〈표 2-12〉 여행하기 쉬운 환경 조성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강인식 및 소득					
건강&저소득	37.9	51.7	10.3	2.66	41.4
건강&고소득	39.6	34.0	26.4	2.83	45.8
비건강&저소득	60.0	33.3	6.7	2.27	31.7
비건강&고소득	30.0	60.0	10.0	2.80	45.0
일반적 고령층	45.7	39.5	14.8	2.62	40.43

② 여행하기 쉬운 편의시설

- 고령층이 여행하기 쉬운 편의시설이 마련되었는지 물어본 결과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 40%, 긍정적 응답이 13.3%로 가장 낮게 나타남
- 특히 건강한 집단과 비건강&저소득집단의 부정적 응답이 높고 평균 점수가 50점 이하로 나타나 이 집단들에 대해 편의시설 조성 검토가 필요함

〈표 2-13〉 여행하기 쉬운 편의시설

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강&저소득	39.7	31.0	29.3	2.88	47.0
건강&고소득	39.6	42.5	17.9	2.79	44.8
비건강&저소득	40.0	46.7	13.3	2.53	38.3
비건강&고소득	20.0	50.0	30.0	3.10	52.5
일반적 고령층	46.0	37.6	16.4	2.67	41.80

3) 서비스

① 종사원의 서비스 적절성

- 환대시설에서 종사원의 서비스가 적절한지 물어본 결과 비건강&저소득집단만 부정적 응답이 높고, 나머지 집단에서는 긍정적 응답이 높게 나타남
- 소득수준보다 건강수준에 따라 종사원 서비스에 대한 응답이 달라지는 경향을 보여, 건강한 집단이 전반적으로 서비스 적절성에 대해 긍정적인 응답을 하였으며 비건강 고령층 집단에 대한 서비스가 집중적으로 개선되어야 함을 알 수 있음

〈표 2-14〉 종사원 서비스 적절성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강인식 및 소득					
건강&저소득	8.6	41.4	50.0	3.48	62.1
건강&고소득	8.5	44.3	47.2	3.42	60.4
비건강&저소득	26.7	60.0	13.3	2.80	45.0
비건강&고소득	20.0	30.0	50.0	3.30	57.5
일반적 고령층	16.8	45.0	38.2	3.24	55.95

② 다른 손님과 공평하게 대접받음

- 고령층이 다른 손님과 공평하게 대접받는지 물어본 결과 모든 집단에서 긍정적 응답이 부정적 응답보다 높게 나타남
- 가장 긍정적으로 응답한 집단은 비건강&고소득 집단이며, 긍정적 응답이 가장 적은 집단은 비건강&저소득 집단이었음
- 고령층이 다른 계층과 달리 대체적으로 차별 없이 공평하게 대접 받고 있음을 알 수 있음

〈표 2-15〉 서비스의 공평성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강인식 및 소득					
건강&저소득	6.9	39.7	53.4	3.55	63.8
건강&고소득	10.4	37.7	51.9	3.50	62.5
비건강&저소득	6.7	60.0	33.3	3.27	56.7
비건강&고소득	0.0	30.0	70.0	3.70	67.5
일반적 고령층	10.0	48.2	41.8	3.37	59.32

4) 상품

① 여행상품의 다양성

- 고령층이 선택할 수 있는 여행상품의 다양성에 대해 물어본 결과 비건강&고소득 집단의 부정적 응답이 10%, 긍정적 응답이 40%로 가장 여행상품을 다양하게 인지한다고 응답하였음
- 건강&저소득, 건강&고소득 집단의 경우 그렇지 않다고 응답한 고령층이 더 많았으며, 특히 건강&고소득과 같이 여행상품을 다양하게 구매할 여건이 되는 고령층에게 상품 선택에 제한이 많은 것으로 낱남
- 다만, 비건강&고소득 집단에서 여행상품의 다양하다고 인식하고 있으나 실질적인 이용자인 건강한 집단에서는 여행상품의 다양성을 고려해야 하고, 비건강&저소득 집단의 복지측면의 관광상품을 다변화해야 한다고 봄

〈표 2-16〉 여행상품의 다양성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강&저소득	41.4	44.8	13.8	2.69	42.2
건강&고소득	44.3	40.6	15.1	2.67	41.8
비건강&저소득	53.3	33.3	13.3	2.53	38.3
비건강&고소득	10.0	50.0	40.0	3.30	57.5
일반적 고령층	50.8	38.3	10.9	2.53	38.34

② 여행상품 가격의 적절성

- 고령층 여행상품 가격의 적절성에 대해 물어본 결과 건강한 집단과 비건강&저소득 집단에서 부정적 응답이 대략 네배 이상 높게 나타남

- 다만, 비건강& 고소득 집단에서 여행상품 가격이 적절하다고 인식하고 있음. 실질적인 이용자인 건강한 집단에서는 여행상품 가격의 적절성을 고려해야 함
- 일반적 고령층의 부정적 응답은 두 번째로 높게 나타나, 전반적인 고령층에게 여행상품 가격이 부담스럽거나, 적절하지 않게 느끼고 있음을 알 수 있음

〈표 2-17〉 여행상품 가격의 적절성

(n=500, 단위: %, 점)

고령 구분	내용				
	그렇지 않다	보통이다	그렇다	5점 평균	100점 환산 평균
건강&저소득	48.3	41.4	10.3	2.55	38.8
건강&고소득	40.6	48.1	11.3	2.66	41.5
비건강&저소득	26.7	66.7	6.7	2.60	40.0
비건강&고소득	10.0	60.0	30.0	3.20	55.0
일반적 고령층	43.1	49.2	7.7	2.58	39.39

3. 시사점

- 고령층의 국내 관광 선택속성, 제약요인, 관광정보·인프라·서비스·여행 상품 경험에 대해 설문한 결과 다음과 같은 시사점을 얻었음
- 먼저 관광 선택속성은 관광지 치안과 안전, 관광지 자연경관의 매력도, 교통의 편리성을 중요하게 고려하고 있으므로 관광지내 안전, 자연관광지 개발, 접근성 제고가 필요함을 알 수 있음
- 관광 선택속성에서 가장 높게 나타난 관광지 치안과 안전을 해결하기 위해서는 관광지 내에 이동 편리성, 고령층을 배려한 인프라 구축과 안전 및 편의를 도모해야 함
- 관광 제약요인은 경제적 여유가 없거나 시간이 없는 구조적인 제약요인이 가장 크므로 이에 맞추어 고령층 맞춤형 관광상품 개발이 필요함
- 비용문제를 지원할 수 있는 교육관광 프로그램을 개발함으로써 고령층들이 새로운 관광상품으로 관광활동 참여기회를 높일 수 있음
- 관광지 방문경험 설문결과 인프라 구축과 관광상품 개발이 필요하다는 의견을 도출함
- 정보 제공 채널의 다양성과 정보내용의 풍부성에서 저소득 집단이 고소득집단보다 부정적 응답이 높게 나타나 고령관광시장의 비활성화에 따른 정보 생성의 구조적 한계와 더불어 저소득 고령층이 원하는 관광정보내용을 다양하게 구성하여 제공할 필요가 있다는 것을 알 수 있음
- 고령층이 방문지에서 여행하기 쉽게 안내하는 사항에 대해 모든 집단에서 부정적으로 인식하고 있어 방문지내 고령층을 대상으로 한 안내시설을 구축하여 안내기능이 강화되어야 함을 알 수 있음

- 인프라 측면인 고령층이 여행하기 쉬운 환경과 여행하기 쉬운 편의시설에 대해 모든 집단에서 부정적으로 인식하고 있어 관광안내소 등 고령자 지원시설 구축 및 숙박시설 청결 및 다양성 등에 대해 시설에 대한 서비스가 향상되어야 함을 알 수 있음
- 서비스에 대해서는 고령층이 대체로 전 집단에서 긍정적 응답이 높아 서비스수준이 적정하다고 볼 수 있음
- 그러나, 건강하지 않은 저소득층의 고령층만 부정적 응답이 높게 나타나 모든 계층이 차별 없는 대접을 받을 수 있도록 종사원의 서비스개선이 필요함
- 마지막으로, 상품에 대해서 대체로 소득과 관계없이 건강한 집단이 고령층이 선택할 수 있는 여행상품의 다양성과 여행상품가격의 적절성에 대해 부정적 응답이 매우 높게 나타남
- 고령관광 시장의 핵심계층인 건강한 고령층 타겟으로 다양한 상품구성과 적절한 가격제고를 통해 시장 활성화 방안 마련이 필요함

〈표 2-19〉 관점별 특징

구분	주요 내용
종합	- 경제력 및 시간여유 부족이 고령층의 주요 제약요인으로 나타남 - 인프라 구축 및 관광상품 개발에 대한 지원 중요
관광정보	- 정보: 저소득층에서 정보제공채널의 다양성 및 내용의 풍부성에 대한 부정적인 응답이 높음. 저소득 고령층에 대한 관광정보 접근성 강화 및 내용 다양화 제공필요 - 방문지에서의 안내: 방문지에서 여행하기 쉽게 안내하는지에 대한 부정적 인식이 강하게 나타나, 고령층 대상 안내서비스에 대한 정비필요
인프라	- 고령층의 여행환경 및 편의시설에 대한 부정적 인식이 강함. 이에 고령층을 위한 편의시설 향상 및 정비가 요구됨
서비스	- 대체적으로 전 고령층에서 긍정적인 인식을 가지고 있음
상품	- 여행상품의 다양성 및 가격적절성에 대한 부정적 인식이 강함. 이에 건강한 고령층 타겟 상품다양성 강화 및 가격제고가 필요

제3장 ●●

국외 사례 분석



제1절

사례 분석의 기준

1. 사례 대상

- 본 연구의 사례분석 대상은 고령층 시장에 대해 선진적으로 대응하고 있는 국가 중에서 프랑스, 일본, 미국으로 사례 대상국을 한정함
- 프랑스는 휴가 및 여행문화가 활성화되어 있으며, 공공영역에서 고령층 관광에 지원을 하고 있음. 이에 공공 및 민간영역의 역할 등에 대한 사례로 검토할 필요가 있음
- 일본은 세계적으로 빠르게 초 고령화가 진행되고 있는 국가이며, 이에 맞추어 다양한 고령층 대상 여행상품이 판매되고 있음. 최근 고령층 등을 포함하여 누구나 편하게 여행할 수 있는 유니버설 투어리즘, 배리어프리 등에 대해서도 정책적 관심이 모아지고 있어 시장 활성화 및 인프라 구축의 참고사례로 검토하기로 함
- 미국은 로드스칼라, 엘더트레크 등의 관광교육 프로그램이 발달되어 있어 향후 우리나라가 추진할 실버 여행 프로그램에도 선행사례로서 시사점을 주고 있어 검토하기로 함

2. 분석 기준

- 고령층 관광활성화를 위한 사례 연구는 정보 제공, 인프라 구축, 시장 활성화, 공공 및 민간의 협력의 관점에서 분석하기로 함. 시장 활성화 사례의 경우, 주요 테마별로 나누어 분석을 수행함
 - 네 가지 시점에 부합하는 국외사례를 분석 대상으로 선정하였음

- 대상국가의 사례 중에서 분석관점과 관련이 있는 내용을 중심으로 검토하여 우리나라의 고령층 관광지원정책에 주는 시사점을 도출함
- 다만, 국가별로 사회적 맥락 및 추진사례 관점이 다르므로, 분석관점 중에서 연관사례가 있는 경우에 한해서 세부검토를 실시하기로 함

〈표 3-1〉 사례 대상 및 분석 기준

구분	주요 분석 관점	검토 사례
프랑스	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 및 민간의 협력 • 정보 제공 및 시장활성화 	<ul style="list-style-type: none"> - 공공영역: 국립 바캉스-수표 사무소(ANCV) - 민간영역: Senior-Vacances, TRAVEL AGE
일본	<ul style="list-style-type: none"> • 시장 활성화 • 공공 및 민간의 협력 • 인프라 구축 	<ul style="list-style-type: none"> - 클럽 투어리즘 - 시니어 대상 럭셔리 여행상품 - 휴양형 및 교육형 여행상품 - 치유 목적의 여행상품 - 교육연계 여행프로그램 - 문화예술 콘텐츠 - 여행정보 제공 - 유니버설 디자인 등 인프라 정비
미국	<ul style="list-style-type: none"> • 관광 프로그램 개발 • 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 로드스칼라 - 엘더트레크 - 정보지원 사이트

제2절

프랑스 사례

1. 정부의 고령관광 지원제도

가. ‘국립 바캉스-수표 사무소(Agence Nationale pour les Chèques-Vacances)’

- 프랑스에서는 국립고령보험금고(Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse), 이하 CNAV와 ‘국립 바캉스-수표 사무소(Agence Nationale pour les Chèques-Vacances, 이하 ANCV)와 협력해서 2011년부터 고령자들의 고립 문제 해결과 사회적 관계 형성을 위한 여행 지원을 하고 있음
- ANCV는 이미 2007년부터 개인 맞춤형 계획 지원 차원에서 바캉스 고령자 프로그램(le programme Seniors en Vacances)을 만들어서 운영을 해오고 있음.²⁾ 이 프로그램의 목적은 고령자들의 여행이나 바캉스를 쉽게 만들기 위해서임
- 한편으로는 고령자를 돌보는 사람들의 휴식을 장려하기 위해서이기도 했으며 관광시즌을 좀 더 연장하고 활성화하기 위함이기도 함
- 이러한 프로그램은 2003년에 있었던 폭염으로 고령자들이 많이 사망을 하는 사건을 계기로 고령자들의 고립을 막기 위해서 관광국과 여러 부처가 협력해서 시작함
- 노인바캉스 프로그램을 통해서 고령자들은 저렴하고 쉽게 여행을 준비하고 즐길 수 있음. 게다가 경제력이 낮은 고령자들의 경우는 체류

2) <https://www.ancv.com/seniors-en-vacances>

에 들어가는 비용의 최대 50%까지 지원을 받을 수 있으며 고령 바캉스/여행 지원 프로그램은 여행바캉스 시즌을 피해서 진행이 됨

- ANCV에서는 고령자가 여행을 떠나고 싶을 때 개별적으로 여행지를 정하면 각자 여행지에서 모여서 함께 바캉스/여행 프로그램을 참여하게 됨
- 이 고령자 바캉스 지원 프로그램에 가입을 하기 위해서는 우선 60세 이상이고, 은퇴를 했거나, 경제활동을 하지 않아야 함. 장애가 있는 경우에는 55세부터 신청이 가능하며 프랑스 거주자에 한함
- ANCV의 고령자 바캉스 프로그램은 4박 5일과, 7박 8일이 있음
 - 가격은 4박 5일의 경우 1인에 최대 332유로이고 ANCV의 지원으로 135유로를 받으면 197유로임
 - 7박 8일의 경우 최대 397유로이고 ANCV의 지원으로 160유로를 받으면 237유로에 프로그램을 신청 할 수 있음
- ANCV에서는 2007년부터 이러한 노인들의 바캉스를 위한 사회프로그램을 운영 중이고 2007년부터 현재까지 425,000명이 이 프로그램에 참여를 했음. 이 프로그램에는 모든 것이 포함된 서비스를 제공하고 있으며 포함되는 내역과 아닌 것은 아래와 같음
 - 포함: 2인용 방, 식사, 매일 하는 활동비, 매일 밤에 하는 활동, 역에서 체류지까지 오고가는데 들어가는 교통비, 하루 투어 프로그램
 - 비포함: 집에서 체류지까지 오고 가는 교통비, 1인실, 숙박세(taxe de séjour)
- 주간과 야간 모두 프로그램을 운영하고 있는데 신체활동으로는 요가, 야쿠아짐(수중 유산소 운동), 산책 등을 하고, 카드놀이나 프랑스 전통 공놀이인 빼땅크(pétanque)도 하고, 노래 교실 그리고 카바레의 밤을 만들어서 제공하기도 함
- 이 프로그램에 18세 미만의 젊은이가 고령자와 함께 동반하고 같은

방에 머물렀을 경우에는 2박 8일의 경우 237유로, 4박 5일은 197유로의 요금만 지불하면 됨

- 이 프로그램에 참여했던 고령자들의 96%가 만족을 했으며³⁾, 98%는 다른 고령자에게 추천할 것이라고 함. 또한 94%는 다시 이 프로그램으로 바캉스 여행을 떠나기를 희망한다고 밝힘
- 이와 같은 정보를 알고 노인들이 ANCV에 가입을 마쳤다면 이제 자신이 언제(1월-12월), 어떤 지역을, 어떤 환경(시골, 산, 바다, 도시), 얼마 동안(5일, 8일) 가고자 하는지를 정하면 됨. 이는 ANCV의 홈페이지에서 쉽게 검색 할 수 있음⁴⁾
- 이처럼 ANCV를 통해서 프랑스 도심은 아니지만 지역 곳곳을 저렴하고 안전하게 여행을 즐길 수 있음
- ANCV에 따르면 참여한 고령자(2014년 한해 기준 55,553명)의 여행지와의 거리는 평균 420Km 였고, 16%는 자신의 집에서 200Km 안으로 떠났으며, 3%(1840명)는 100Km 이내로 여행을 떠났음
- 가까운 곳으로 떠난 이들이 더 재정적인 지원을 많이 받은 것으로 나타남. 400Km 이상 멀리 여행을 가는 경우는 약 60%의 지원을 받고, 200km 이내로 간 경우는 77%가 ANCV에서 지원을 받았음.
- 이런 문제가 발생하는 것은 이동에 들어가는 비용에 대해서 지원이 되고 있지 않기 때문에 멀리가면 돈이 더 많이 들기 때문에 경제적으로 어려운 고령자들은 가까운 곳으로 가기 때문에 이런 결과가 나타남
- 국가는 매년 500만 유로를 2017-2018년 ANCV의 'Seniors en Vacances' 프로그램에 노인들이 여행을 떠나는 것을 지원하고 있음
- 2017년에는 ANCV와 1400개의 프로그램 공급기관 혹은 단체가 활동을 함께 했음

3) Enqu ê temen é epar voie postale aupr è sde 1127 seniors partis en 2014 avec le programme Seniors en Vacances

4) <https://seniors.ancv.com/web/grand-public/iframe>

- 이 프로그램에 참여하게 되는 단체나 기관의 역할은 노인들이 여행을 준비하는 것을 안심 시키고, 출발에 어려운 점을 해결하고, 여행을 떠날 수 있는 예산을 준비해주고, 노인들을 설득하고 안심시키는 것임
- 이러한 역할을 할 준비가 된 단체나 기관은 ANCV에 신청서를 제출하고 협정서를 체결하면 됨⁵⁾
- 위와 같은 프로그램들은 공공사회서비스의 측면이 강함. 때문에 상업적인 관광지 보다는 휴양을 즐기며 세대문화를 즐기는 프로그램 중심으로 되어 있음
- 한편 해당 지역까지는 신청자가 직접 가야하고 그에 해당하는 비용은 여행상품경비에 포함이 되어 있지 않음. 하지만 프랑스의 경우 국가와 지방자치단체 차원에서 대중교통에 대한 할인제도가 있음
 - 국영철도인 SNCF의 경우 60세 이상의 경우 연간 회원 유료카드가 있는데 ‘Senior+’로 회비 60유로만 내면 25-50%까지 1년 동안 기차표에 대한 할인을 적용 받을 수 있음
 - 지방자치단체의 대표적인 파리를 중심으로 le-de-France 광역은 RATP에서 meraude와 Améthyste제도를 운영하고 있음. 이 교통 할인은 경제적으로 취약한 65세 이상이거나 60세이지만 경제활동을 하지 않을 경우에 무료이거나 50%의 할인을 해주는 제도임
 - 신청을 해서 meraude와 Améthyste 카드를 받으면 1년 동안 사용이 가능함
 - 이러한 국가와 지역에서 제공하는 교통할인카드제도가 다양하게 존재하기 때문에 프랑스의 고령자들이 대중교통을 이용해서 이동을 하는데 경제적으로 큰 부담을 갖지 않게 됨⁶⁾
 - 한편 에어프랑스 또한 65세 이상의 고령자들에게 회원카드 없이 프

5) <https://www.ancv.com/porteurs-de-projet-organisez-des-sejours>

6) <https://www.snct.com/sncv1/fr/print/18794>

- 랑스 국내의 경우는 30%까지 할인을 해주고 있음⁷⁾
- 프랑스 고령자들은 여행이나 바캉스를 즐기는 위해서 꼭 필요한 이동수단에 대한 비용에서 많은 혜택이 주어지기 때문에 여행을 계획하는데 있어서 큰 어려움이 없음

나. ‘Gènerations Mouvement’

- 한편 프랑에서 가장 큰 고령자 단체인 ‘Gènerations Mouvement’도 ANCV와 협력의정서를 체결해서 고령자들의 바캉스와 여행을 지원하고 있음
- 이미 Gènerations Mouvement는 고령자여행을 주선을 할 수 있는 법적 인증((loi 92-645 du 13-7-1992 - décret 94-490 du 15-06-1994))을 1992년부터 받고 여행에 대한 지원을 해주고 있음
- ANCV와는 달리 Gènerations Mouvement는 회원들만 이 프로그램을 이용 할 수 있으며 2017년 프로그램을 보면 ‘바캉스 마을’, 크루즈여행, 유럽, 다른 해외 지역에 대한 프로그램을 운영했음
- 몇몇 상품을 보면 아래와 같음(ANCV가 주협력사로 참여하고 있음)

여행상품 예시
<p>1) Paris rive Droite(지역번호 75)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vacances Bleues가 협력사로 예약과 서비스를 담당하고 있음 - 파리를 여행하는 이 상품은 4박 5일에 401유로부터 가격이 책정되어 있음 - 2인용 방과 전일정 식사, 그리고 가이드 포함된 외출은 가격에 포함이 되어 있다. 하지만 교통비는 포함이 되어 있지 않음 - 이 프로그램에서는 파리 시내의 주요 장소를 방문하게 됨 <p>2) La Baule (지역번호 44)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les Villages Clubs du Soleil가 협력사로 예약과 서비스를 담당하고 있음 해변가에 위치했으며 낚시와 반스 등 많은 방문할 도시가 주변에 많음 - 이 상품은 575유로부터 가격이 책정되어 있고, 2인용 방과 전일정 식사 그리고 가이드

7) <https://www.airfrance.fr/FR/fr/local/resainfovol/meilleuresoffres/carte-senior-hop-af.htm>

- 포함된 외출은 가격에 포함이 되어 있음
- 하지만 교통비는 포함이 되어 있지 않음

3) Méditerranée 크루즈 여행

- Costa가 협력사로 예약과 서비스를 담당하고 있음
- 10박 11일 여행으로 Marseille를 출발해서 Malaga, Cadix, Lisbonne, Valence, Barcelone, Savone 돌아 Marseille로 돌아옴
- 비용은 799유로부터 책정되어 있음 2인실, 전일정 식사가 포함되어 있으며 교통비와 외부 외출에 대한 비용은 포함되어 있지 않음

4) Méditerranée와 Atlantique 크루즈 여행

- MSC Croisières가 협력사로 예약과 서비스를 담당하고 있음
- 12박 13일 일정으로 이탈리아,스페인, 모로코, 포르투갈, 카나리아제도를 돌아보는 프로그램으로 구성이 되어 있음
- 비용은 1035유로부터 책정되어 있음. 2인실, 전일정 식사가 포함되어 있다. 교통비와 외부 외출에 대한 비용은 포함되어 있지 않음

5) Le Monténégro

- Ailleurs Voyages가 협력사로 예약과 서비스를 담당하고 있음
- 이 상품은 4성급 Hôtel Castellastva에서 7박 8일 머무는 것으로 구성되어 있음 비용은 665유로부터 책정되어 있으며, 2인실, 전일정 식사가 포함되어 있음
- 항공료는 포함되어 있음. 하지만 현지에서 외출에 들어가는 비용은 포함되어 있지 않음

6) VF (Villages Vacances Familles) 협회

- VF Association는 지역관광산업을 위해 1959년부터 비강스와 여행상품을 제공하고 있음. 사회적협동조합의 형태인 VF는 1901년 협회법에 의거해서 설립·운영되고 있음
- 현재는 89곳의 지역에서 서비스를 제공하고 있으며 VACAF와 CNAS(Comité National d'Action Sociale)의 우선 협력단체임
- VF 이용자 만족도는 93%로 매우 높음. 이 단체의 홈페이지를 통한 예약만 18,560건에 이를 정도로 큰 인기를 받고 있음
- 연간 매출액도 73,700,000유로에 달함. 그리고 이용자의 11.16%가 국가와 지역보조금에 의한 할인율의 혜택을 받음
- 이 VF가 'Génération Mouvement'와 협력해서 노인들에게 할인을 한 여행상품을 제공하고 있음
- 개인의 경우는 파트너 코드(48288)과 함께 예약을 하면 최대 25%까지 할인을 받을 수 있고, 단체(15명 이상)의 경우 20명 중에 1명은 무료로 5%의 할인을 받을 수 있음

2. 민간의 고령 관광상품

가. Senior-Vacances

- Bavard Laurent는 2014년에 고령자들이 여행을 떠나기 좋은 환경과 가격을 제공해주기 위해서 스타트업 기업으로 출발했음. Bavard Laurent은 여행지를 제안하고, 안전한 여행을 추천하고, 고령여행객들의 커뮤니티(<http://club.senior-vacances.com>)를 장려함
- 특히 노인들의 커뮤니티를 만들어서 정보를 교환할 수 있게 함으로써 소비자로 하여금 스스로 정보를 제공하고, 제공 받으면서 안전하고 좋은 정보를 바탕으로 여행을 떠날 수 있도록 돕고 있음
- Senior Vacances는 인터넷에서 고령자들에게 여행을 제공하는 회사임
 - 노인들에게 여행을 장려하고 제안하기 위해서 Senior Vacances에서는 노인 여행 관련 잡지를 제공하고, 여행 프로모션을 하고, 여행지 추천을 하고 있음
- Senior Vacances는 프랑스뿐만 아니라 유럽, 세계 유명한 관광지를 추천해서 저렴한 가격으로 제공하고 있음
 - 이곳은 숙소, 교통, 식사와 관련된 서비스를 제공하고 있을 뿐 현지에서 의무적으로 해야 하는 혹은 제공하는 프로그램은 따로 없음
 - 물론 현지에서 즐길 수 있는 장소와 문화에 대한 정보는 제공하고 있음. 이는 프랑스 고령자들의 여행 혹은 바캉스를 보내는 문화에서 영향을 많이 받았다고 볼 수 있음
 - 즉 프랑스 고령자들은 자유로운 여행을 즐기며 많은 것을 하기 보다는 편안하고 안락한 것을 중요하게 생각하며 무엇보다 저렴하고 안전한 여행을 선호하기 때문임

나. TRAVEL AGE

- TRAVEL AGE는 프랑스와 해외여행을 고려자들을 대상으로 하는 여행사임. 또한 이동이 불편하거나 독립된 생활을 할 수 없는 이들을 위한 여행도 제공하고 있음
 - 이 여행사는 집에서 역이나 공항까지 이동부터 짐을 옮기는 것까지 서비스를 제공하고 있음
 - 숙소는 3성이나 4성급의 호텔을 제공하고 있음. 최대 20명으로 구성되어서 4-5명의 가이드가 동반하여 여행을 떠나게 됨
 - 여행은 6-8일간으로 구성이 되어 있음. 비용은 7박 8일의 경우 장소에 따라 차이는 있지만 1900유로에서 1690유로까지 있으며 5박 6일의 경우는 1750유로임
- 요금에 포함된 것은 집에서부터 여행지까지 이동, 기차 2등석, 그리고 현지에서 이동에 필요한 차량임
 - 아침과 저녁 그리고 음료와 디저트가 포함되 3성, 4성급 호텔에서 2인실이 제공됨
 - 현지에서 외출과 방문에 필요한 가이드 비용도 포함이 되었음. 낮에 식당에서 전식, 분식, 후식 그리고 음료와 커피에 대한 비용도 포함.
 - 한편 개인적이 도움에 대해서 이동, 화장실, 돌봄 등등과 의료에 들어가는 이송 비용도 포함이 되어 있음
- TRAVEL AGE는 노인들이 원하는 취향의 여행을 준비해서 제공하고 있음. 특히 저녁에는 일정을 잡지 않고 호텔에서 휴식을 취하게 하고, 낮 시간에는 노인들이 좋아하는 자연환경이나 역사적 유물지 또는 박물관 등을 가이드와 함께 방문하는 프로그램을 제공하고 있음
- 위와 같은 민간 여행사를 통해서 노인들이 여행을 가려고 할 때 경제적으로 어려운 노인들을 위해서 «SORTIR PLUS(터 외출하자)»라는 서비스가 제공되고 있음. 이 서비스는 80세 이상의 노인으로 경제적

으로 어려운 경우에 제공이 됨

- 일년에 최대 150유로의 수표를 받는데 수표는 15유로, 20유로 30유로로 구성이 되어 있음. 이 Sortir Plus는 보충연금제도인 agirc과 arrco에서 제공하고 있음

3. 시사점

- 프랑스 노인들을 위한 여행산업은 점차 커지고 있고 중요해지고 있음. 한편 공공의 영역에서는 노인인구의 증가로 이들의 삶의 질을 향상시키기 위한 측면에서 중요해지고 있음
- 이러한 맥락에서 프랑스 노인여행에 대한 공공에서 또는 민간에서 공급은 날로 커지고 있음
- 위에서 살펴본 바와 같이 노인들이 여행을 가기 위해서 제일 중요하게 생각하는 것이 비용적인 부담을 줄이기 위해서 공공에서 보조금을 지급하고 있고 대중교통에 대한 할인제도를 운영하고 있으며, 민간에서는 노인들의 취향에 맞는 안전함과 안락함을 중심으로 상품을 공급하고 있음
- 특히, ANCV에서는 고립되고 경제력이 약한 노인들을 대상으로 여행을 제공하는 큰 역할을 수행하고 있음
- 프랑스는 이미 1950년 이후 여행에 대한 문화가 발달한 나라이기 때문에 고령자들에게 여행과 관련해서 특별한 교육이 필요하지는 않음
- 반면 여행에 필요한 정보를 제공하는데 많은 노력을 하고 있음. 공공이나 민간에서 여행을 준비하는데 필요한 정보를 제공하기 위한 노력을 확대하고 있고, 여행을 좀 더 쉽게 떠날 수 있도록 하고 있음

제3절

일본 사례

1. 고령관광 프로그램

가. 클럽 투어리즘

- 클럽 투어리즘은 시니어층의 여행친구를 컨셉으로 주로 시간적 여유가 있는 시니어층을 대상으로 하는 테마별 여행프로그램으로, 취향이 유사한 시니어층의 여행계획 및 실현 지원 서비스를 제공함
 - 은퇴한 시니어층을 타겟으로 평일 저가여행상품을 제공하여 수요를 확보하기도 함
- 클럽 투어리즘에서는 걷기, 건강만들기, 역사공부, 댄스 등 다양한 테마체험 여행 프로그램을 제공하고 테마에 맞춘 세미나도 실시함. 여행하기 전 예비지식을 학습하고 여행이 끝나면 모임을 만들어 운영하기도 함
 - 자녀 및 손자, 손녀와 함께 떠나는 여행 프로그램도 고령층 대상의 주요 여행상품 중 하나임
- 또한, 시니어 고객참가형 시스템인 에코스텝, 여행 펠로우 프렌들리 스텝(FFS: Fellow Friendly Staff) 등을 도입하여 참가형 비즈니스 모델을 제시하고 있음
 - 에코스텝은 ‘여행의 친구’를 배부하여 지역의 사람들과 클럽 투어리즘을 연결하는 역할을 하며, 매월 수입을 얻어 여행을 즐기고 있음. 또한, 에코스텝간 교류회, 버스투어 등을 실시하여 지인만들기 기회를 제공함
 - 펠로우 프렌들리 스텝(FFS: Fellow Friendly Staff)은 클럽 투어리

즘을 이용해본 적이 있는 고객이나 잡지 정기구독자가 직원이 되어 여행을 안내하는 시스템임. FFS 스텝은 자신이 맡은 그룹의 취향이나 목적을 고려하여 테마여행 코스를 기획하고 여행을 진행함. FFS 스텝은 고객의 연령대이므로 고객의 관점에서 안내를 할 수 있음

나. 고령층 대상 럭셔리 여행상품

- 최근 일본에서는 은퇴한 시니어 중 경제호황기를 경험한 부유층을 대상으로 한 럭셔리 여행상품에 주목하고 있음
- 철도회사들은 대도시에서 유명 관광지로 이동하며 음악감상, 고급요리, 고급침대 객실 등을 제공하는 럭셔리 여행상품을 내놓고 있음
- JR 동일본은 피아니스트가 열차 라운지에서 연주를 하며, 미술랭 스타를 받은 셰프들의 음식을 즐길 수 있는 여행 프로그램을 소개하여 인기를 얻음
- 일본의 요양센터인 ‘데이서비스 라스베가스’는 미국 라스베가스를 직접 방문하기 어려운 고령층을 대상으로 리무진 및 크리스탈 샹들리에 등을 활용하여 라스베가스의 카지노를 재현함
- 또한, 부유층 대상 크루즈 여행상품 및 고급 버스 여행상품도 출시되고 있음. 도쿄 시티투어버스회사 ‘하토버스’는 고령층이 선호하는 여행코스를 시티투어 버스상품과 연계하고 있음

다. 휴양형 및 교육형 여행상품

- 일본의 오키나와현에서는 국내 관광객 유치 및 소비활성화를 위해 고령층 대상 리조트형 관광지 형성 시책방향을 검토하였음⁸⁾
 - 내각부의 오키나와진흥계획(2002.7)과 오키나와현의 오키나와현

8) 자료: 国土交通省(2006), 高齢者のニーズに対応した質の高い観光・リゾート地の形成等方策に関する調査 報告書

관광진흥기본계획(2002.5)에서는 다양한 수요에 대응한 질 높은 체재형 관광 및 리조트 지역형성을 통한 오키나와 지역진흥을 명시함

- 오키나와현은 고령자 및 장애인을 위한 ‘오키나와현 배리어프리 관광 추진사업’과 ‘건강보양형 관광추진사업’을 실시하였음
 - 오키나와현 배리어프리 관광추진사업은 배리어프리를 위한 관광관련정보 및 교통, 수용태세와 행정체재 정비 등을 실시함
 - 또한, 건강보양형 관광추진사업에서는 오키나와의 자연환경을 활용한 건강보양 프로그램 개발을 추진함
 - 2002년에는 치료에 특화된 알레르기형과 생활습관병형 모델투어 등을 실시하였음
- 한편, 내각부 오키나와종합사무국은 ‘장기체재형 리조트 형성조사’를 실시하여, 오키나와 관광의 수용태세 현황과 과제를 파악하고, 대응책을 검토하였음
 - 대응책 중 장기체재형 활용 프로그램 강화와 관련하여 체험체재형·교류 프로그램 정보제공, 장기체재 커뮤니티 형성, 각종 체험·학습 프로그램, 고령자 대상 은퇴생활 모델형성에 대해 검토함
 - 한편, 장기체재 지원을 위해 고령자 대상 의료시설 및 서비스 강화, 장기체재형 리조트의 이미지 홍보 등을 검토하여, 체재형 여행 확대 전략과 계획, 민관의 역할에 대해 논의하였음
- 예를 들어, 크루즈 여행은 시니어층이 많이 참여하며 재참여율이 높은 여행형태 중 하나인데, 선내에서 파티와 문화교실 등이 이루어짐
 - 일본크루즈선은 비행기 접근이 힘든 지역을 중심으로 주로 부유층 시니어를 대상으로 한 여행상품을 조성함
 - 배리어프리로 설계된 선내에서 문화강좌나 이벤트를 자주 개최함. 세계유산을 방문하는 코스가 인기가 많으며, 기항지에서의 현지교류 및 체험형 코스도 제공되고 있음

- 위와 같은 조사결과를 바탕으로 오키나와는 고령 시장을 타겟으로 여행스타일별 기본방침을 제시하였음(〈표 3-2〉참조)

〈표 3-2〉 시니어층의 질 높은 오키나와여행 촉진을 위한 시책의 기본방침

구분	세부 내용
목표	<ul style="list-style-type: none"> • 단카이 세대의 수요에 대응한 질 높은 관광·리조트 형성 - 기본적인 질 확보: 일상생활수준 이상의 체재환경(숙박·음식)이 정비되어 있음 - 내용강화: 그 지역에서만 실물의 매력을 접할 수 있음 - 현지소비 활성화: 관광객의 부가가치를 높일 수 있는 서비스·상품 소비
방침	<ul style="list-style-type: none"> • 특정 목적을 즐길 수 있는 여행 - 오키나와에서만 즐길 수 있는 특정 목적을 가지고 오키나와를 방문함. 숙박 및 교통비 등을 최소화하며 특정목적의 활동비용을 현지에 소비하므로 여행당가가 높음 - 예능 및 골프 등 특정목적을 추구하기 위한 오키나와에서만 체험 여행 • 피한를 목적으로 한 오키나와 장기체재 - 가을, 겨울시기에 피한으로 시니어층이 지내기 좋고, 해외에 비해 의료 및 치안에 대해 안심할 수 있는 오키나와의 장점을 활용한 여행 스타일 - 체재기간이 길기 때문에 오키나와만의 매력을 즐기고 현지사람들과 교류할 수 있는 기회가 많음. 1인당 소비액도 큼
시책 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • 오키나와 관광객 전반을 위한 기초적인 질 확보 - 오키나와현지에서의 정보수집 및 전달의 편의성 향상, 시니어의 수요를 고려한 식사제공, 기타 일상 생활수준과 동일한 수준의 질 확보 • 중점 타겟: 오키나와 여행경험이 풍부한 시니어를 중점적으로 유치 ① 오키나와를 찾는 새로운 목적 창출 - 여행목적의 구체적인 예시: 오키나와 예능, 류큐왕조의 역사, 오키나와 전통공예, 오키나와의 꽃과 과일, 골프, 안티 에이징, 고급 리조트호텔, 피한목적의 장기체재 ② 타겟의 수요를 정확하게 파악하기 위한 정보수집 및 연계체재 구축 ③ 여행 스타일별 수요에 대응한 구체적인 수용태세 정비

자료: 国土交通省(2006), 高齢者のニーズに対応した質の高い観光・リゾート地の形成等方策に関する調査報告書에서 인용

- 이에 <표 3-3>과 같이 전체적인 시책의 방향을 세우고, 제시된 여행스타일별로 판매촉진과 수용태세 등에 대한 구체적인 시책방향을 제안하였음

<표 3-3> 고령층 시장 대상 시책의 전체방향

구분	세부 내용
타겟	<ul style="list-style-type: none"> • 특정 목적을 즐기는 여행과 장기체재를 중점적으로 유치 - 특정 목적을 즐기는 여행은 오키나와 방문경험이 풍부한 사람 - 장기체재는 해외 장기체류 경험자 및 홋카이도 등 한생지 거주자
가격	<ul style="list-style-type: none"> • 저가격 모집형 단체여행은 현황유지 및 최저의 질 확보 • 부가가치가 높은 오키나와 여행을 적극적으로 추진
여행 스타일	<ul style="list-style-type: none"> • 오키나와를 방문하는 새로운 목적 창출 <p>[여행내용의 구체적인 예시]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 오키나와 예능을 즐기는 여행 - 류큐왕조의 역사를 배우고 체험하는 여행 - 오키나와의 전통공예를 즐기는 여행 - 오키나와 꽃 및 과일을 즐기는 여행 - 골프를 즐기는 여행 - 고급 리조트호텔에서 보내는 여행 - 스파 및 마사지 등 안티에이징을 목적으로 한 여행 - 피하를 목적으로 한 오키나와 장기체재
유통/판매 촉진	<ul style="list-style-type: none"> • 타겟층의 수요를 정확하게 파악하기 위한 정보수집 및 연계체제 구축 - 시니어 및 부유층을 주요고객으로 하는 여행판매점과의 연계강화 - 문화센터 및 골프샵 등 여행업 외의 관계시설 등과 연계
수용태세	<ul style="list-style-type: none"> • 여행 스타일별 수요에 대응하는 구체적인 수용태세 정비

자료: 国土交通省(2006) 高齢者のニーズに対応した質の高い観光・リゾート地の形成等方策に関する調査報告書, p109에서 인용

- 이중에서 ‘고급 리조트호텔에서 보내는 여행’의 경우, 고급 리조트호텔에 숙박하며 럭셔리 서비스와 스파 등을 받으며 여유 있게 보내는 여행임. 부유층 및 중산층 등을 주요 대상으로 정년퇴직기념 및 결혼기념 등 기념일축하 여행을 목적으로 선택하는 것도 포함함
- ‘스파 및 마사지 등 안티에이징을 목적으로 한 여행’은 젊음, 건강을 추구하는 안티에이징에 관심이 많으며, 경제적 여유가 있는 사람을 타겟으로 함. 스파와 마사지와 아로마테라피 등의 안티에이징을 체험하는 여행스타일로 건강을 고려한 음식을 즐김

- 해당 여행스타일을 촉진시키기 위한 시책으로서 부유층을 타겟으로 한 여행회사와 연계를 강화함. 이를 위해 부유층 시장의 여행에 관한 정보수집과 지속적인 오키나와 관광지 정보제공을 실시함
- 또한, 오키나와의 고급 리조트호텔을 중심으로 부유층 대상 잡지 및 신용카드 회사 등을 통해 홍보함. 오키나와를 잘 아는 단카이 세대의 자제를 중심으로 은퇴한 부모에게 효도여행을 보내드리는 프로모션을 기획함
- 한편, 수용태세 정비 등의 시책으로서 서비스 수준향상을 위해 외 자계 고급리조트호텔에 파견을 보내어 직원교육을 실시하고, 부유층 고객을 대응할 수 있는 직원을 양성함
- 또한, 의도적으로 접근방법을 어렵게 하는 방식 등으로 비일상적인 분위기와 공간을 기획함. 리조트호텔 내부에 스파 및 마사지 등의 휴식 공간, 호텔-공항 간 리무진 운송사업, 희소가치 높은 기념품 개발 등을 추진하였음

라. 치유 목적의 시니어 여행상품 및 서비스

- 국토교통성은 생활습관병 대책과 건강증진 등을 포함한 뉴투어리즘 활성화를 위해 여행사업의 홍보 비용을 지원하는 사업을 실시함. 건강증진 및 예방은 여행활성화를 위한 고령층의 관심을 끄는 주요 테마 중 하나로 판단됨
- 뉴투어리즘 사업 중 ‘당뇨병 교육 건강투어’는 닛코·시라하마·고야산 등에 5일간 체류하며 와카야마 현립대학의 의료 직원과 관광 건강지도사 등의 전문가가 동행하는 헬스 투어리즘 여행상품임. 여행에서는 건강 및 당뇨병 예방에 효과적인 음식제공, 건강증진 및 질병예비군을 해소하기 위한 운동 등의 지원을 실시함⁹⁾

9) 国土交通省(2010), ニューツーリズム旅行商品 創出・流通促進 ポイント集

- ‘마음과 몸의 휴식 우오누마 건강증진 플랜’에서는 대사증후군에 대한 대책으로서의 온천에서 숙박하며 운동, 요리 등을 진행하는 건강증진 프로그램을 제공함. 또한, 아로마 테라피, 역사탐방 등의 체험, 의사와의 개별상담도 진행되었음
- 이이야마의 ‘안티에이징 투어’는 장수현으로 유명한 나가노현에서 노화방지 효과가 있다고 알려진 현지특산품을 활용한 장수음식을 테마로 여행상품을 조성하였음
- 토야마현의 우오즈시의 ‘마음과 몸의 휴양 프로그램·웰니스투어’에서는 고령층을 대상으로 온천지역에 체재하면서 몸과 마음의 휴식을 취하고 건강상태를 측정하는 건강증진 투어를 제공함
- 또한, 기후현의 ‘기후건강 투어리즘’은 ‘건강과학’연구를 진행하는 대학과 연계하여, 건강증진을 컨셉으로 기후현의 자원을 관광에 활용하였음. 여행중에 건강진단을 포함하여 칼로리를 계산한 식사와 운동 등의 활동을 반영함
- 한편, 최근 예방형 건강관리 비즈니스가 확대되고 있는데, 건강관리 측면에서 여행을 접근하여, 클럽 투어리즘에서는 도호쿠 대학과 공동 연구를 실시하여 여행에 의한 건강개선 효과와 뇌 및 인지능력 향상에 대한 상관관계에 대해 조사가 실시되기도 하였음
- 위 사례와 같이 고령층을 주요 타겟으로 실시함으로써 건강증진과 국내여행 활성화 목적을 동시에 추구할 수 있어 주목할만한 사례임

마. 교육연계 시니어 여행 프로그램

- 또한, 교육과정과 연계한 시니어 프로그램도 나타나고 있음. 일본에 위치한 와세다 대학의 익스텐션 센터(Extension Center)가 운영하는 트래블스터디 프로그램은 대학의 오픈 컬리지 학습 프로그램¹⁰⁾을 강

10) 와세다 대학의 오픈컬리지는 교양, 비즈니스, 어학, 스포츠 등 연간 약 1800개의 강좌를 연령이나

의 테마와 관련된 지역을 직접 체험하며 동행한 강사의 해설과 함께 진행되는 연수여행임¹¹⁾

- 각 프로그램은 여행회사가 주체가 되어 진행되며, 대학은 프로그램 기획을 돕는 역할을 담당함. 방문 지역 및 체재기간, 담당 여행회사 등 구체적인 프로그램의 내용은 각 강의의 테마에 맞추어 조정됨

바. 문화예술 여가콘텐츠

- 2004-2006년 일본 문부과학성의 지원으로 일본박물관협회는 ‘누구에게나 편안한 박물관 만들기 사업’을 실시하여, 박물관을 고령층의 생애학습 및 자원봉사 장으로 활용하고자 하는 방안에 대해 검토하였음
- 이 사업은 추억의 생활도구 등을 활용하여 고령자가 과거 기억을 이야기하며 건강회복을 도모하는 ‘회상법’을 활용한 강좌 등을 개최하였으며, 이를 통해 고령자의 치매예방과 자기계발 기회 제공 등에 도움이 되었음
- 국내에서도 위의 사례를 참고하여 고령층 여가 및 국내 관광활성화에 문화예술 관련 콘텐츠를 연계 및 활용하여 프로그램을 기획하는 방안을 고려해 볼 수 있음

학력 조건없이 제공하는 프로그램이며 회원제로 운영되고 있음

11) 와세다대학 익스텐션 센터 홈페이지, <http://www.ex-waseda.jp/opencollege/travelstudy.html>

사. 여행정보 제공

- 일본에서는 고령자와 장애인에 특화된 관광지 및 숙박을 비롯한 배리어프리 시설 등의 정보를 제공하는 홈페이지가 개설되어 있음. 이에 여행 전에 개인에게 필요한 정보를 미리 확인하고 준비할 수 있음
- 예를 들어, 이세시마 배리어프리 투어센터는 2003년부터 NPO 활동으로 시작되어 이세시마를 찾고 싶은 장애인 및 고령자에게 지역의 관광지와 숙박 시설 등에 대한 정보를 제공하며, 여행을 위한 인적 지원도 진행하였음¹²⁾
- 한편, 배리어프리 투어센터 및 유니버설 투어리즘 센터 등 여행상담창구가 있는 지역에서는 지역내 배리어프리 정보를 홈페이지를 통해 제공하고 있음
- 일본 배리어프리 관광추진기구의 ‘전국 배리어프리 여행정보’사이트에서는 기본정보, 구체적인 정보별 시설 유무, 크기, 수량, 코멘트 등에 대해 사진정보와 함께 제공함
- 미나미사츠마시 관광협회는 가고시마 배리어프리 투어센터와 연계하여 시내의 60군데 배리어프리 조사를 실시하였음. 이를 바탕으로 관광협회는 관광안내 홈페이지에 ‘배리어프리 관광정보’페이지를 별도로 만들어 숙박, 음식, 교통, 레저 등 콘텐츠별로 정보를 제공함¹³⁾

아. 유니버설 디자인 등 인프라 정비

- 일본에서는 관광진흥 관점에서 수요가 기대되는 고령층 등의 여행확대 및 경제활성화를 위해 유니버설 투어리즘 추진을 강화하고 있음. 특히, 관광안내소의 배리어프리 기능 강화와 숙박시설에서의 정보제

12) 観光庁(2017) 観光白書 2017, p91, 204-206

13) 観光庁(2018); ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務

공 등에 대한 검토를 바탕으로 대응 매뉴얼을 작성하였음¹⁴⁾

- 2017년에는 배리어프리 법을 포함한 관련제도를 검토하여, 교통 배리어프리 기준, 가이드라인 개정을 통해 전국 배리어프리 수준 향상 및 유니버설 디자인 도로만들기를 추진함
- 관광청은 2017년 ‘유니버설디자인 2020 행동계획’에서 마음의 배리어프리 추진을 위해 숙박시설, 여행업, 관광지역에 대한 대응매뉴얼을 발표함
- 이에 따라 법제도적으로는 배리어프리 법을 포함한 관련 시책검토를 실시하고, 배리어프리 기준 및 전국의 교통시설과 건축물에 관한 설계표준을 개정하기로 하였음
 - 예를 들어, ‘고령자, 장애인 등의 이동 등의 원활화 촉진에 관한 법률의 일부를 개정하는 법률안’을 발표하여, 고령자 및 장애인에 대한 지원을 명시함
- 또한, 교통시설과 관광지의 배리어프리를 비롯하여, ICT를 활용한 정보제공 및 행동지원을 추진하기로 함
 - 공항에서 경기장까지의 이동편의 향상을 위해 민간사업자와 연계를 강화하여 보행자를 위한 이동지원 서비스를 검토함. 아울러 배리어프리 루트와 소요시간 등의 정보를 제공하는 교통검색 시스템이나 주행위치안내 어플리케이션 활용을 위한 조사를 진행하였음
- 유니버설 투어리즘 확대를 위해 고령자 및 장애인을 주요 대상으로 각 지역에 배리어프리 정보 수집과 제공, 이동지원, 상담 등을 역할을 하는 배리어프리 여행상담창구를 만들어 지원함
- 배리어프리 여행상담창구 기능강화를 위해 정보수집, 정보제공, 지역 내의 연계촉진, 여행지원 서비스 제공의 네가지 단계에 대한시책을 수립하였음

14) 観光庁(2018) ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務

- 정보수집 단계에서는 관광지 및 숙박시설, 교통기관 등의 배리어프리 대응상황 및 범위를 파악함
- 정보제공 단계에서는 홈페이지 및 팸플릿 등으로 종합정보를 발신하며, 방문객을 위한 구체적인 여행정보, 사업자에 대한 지역의 배리어프리 사례, 지자체의 지역 배리어프리 정보보고서 공유, 여행회사와 미디어의 관광콘텐츠 및 여행상품 정보를 제공함
- 다음으로 복지계 사업자, 의료계 사업자, 여행회사, 교통·숙박·음식 사업자, 지역관광 서비스·관광시설 사업자, 지자체, 기존의 배리어프리 투어센터 등 지역내 관련자간 네트워크를 강화함
- 또한, 여행에 필요한 시설대여, 액티비티, 여행상품 등 여행지원 서비스를 제공함

2. 시사점

- 일본의 고령층 대상 프로그램은 취미공유, 학습, 가족, 건강, 휴양, 등 다양한 테마를 가지고 각 지역의 특색에 맞추어 만들어지고 있음
- 특히, 다양한 테마로 이루어진 동호회 형식의 클럽 투어리즘은 고령층 커뮤니티 형성 및 여행활성화 측면에서 긍정적인 효과를 거두고 있음
- 고령층 대상 여행상품은 주로 민간에서 조성하고 있으나, 국토교통성 및 관광청이 사업을 추진하여 프로그램을 지원하는 역할을 하기도 함
- 국토교통성이 추진하는 뉴투어리즘 사업 중 건강관련 여행 프로그램은 고령층의 최대 관심사 중의 하나인 ‘건강’을 테마로 여행을 통해 전문가로부터 질병에 대한 지식을 얻거나, 건강관리를 위한 교육 및 휴양 프로그램은 국내에서도 유효할 것으로 예상됨
 - 우리나라의 경우, 의료관광 및 웰니스 관광 30선 등의 사업과 연계하여 시니어층에 특화된 여행프로그램을 추진하여 여행을 통한 심신의 건강을 되찾는 것을 목적으로 하는 형태로 진행할 수 있음
- 한편, 고령층에 특화된 관광지 및 숙박, 장애인프리 시설 등의 정보를 제공하여 여행준비를 돕는 역할을 하고 있음

제4절

미국 사례

1. 고령관광 교육프로그램

1) 로드스칼라(Road Scholar)

- 미국의 대표적이고 가장 큰 여행교육 단체로, ‘평생교육으로서의 모험(Adventure in Lifelong Learning)’을 슬로건으로 관광과 교육을 결합함
- 엘더호스텔을 발행처로 하여 3번의 학술논문을 발행하며 관광교육에 대한 중요성을 시사함
- 2013년 미국 내 평생교육기관인 Lifelong Learning Institutes(LLIs)를 설립하여 체계적인 교육 네트워크망을 구축함

〈표 3-4〉 로드스칼라 연혁

년도	프로그램
1975년	- Marty Knowlton과 David Bianco에 의해 비영리교육단체 설립 - 미국의 뉴 햄프셔주에서 시작되었으며 시작 단계 이름은 'Elder Hostel' 이었음
1980년	- 엘더호스텔이 50개 주로 확장되며 캐나다에도 교육프로그램이 신설됨
2001년	- 오프라인에서 온라인으로 확장함 - 100개 국가에서 교육여행을 제공하며 관련 웹사이트를 개설함
2010년	- 'Elder Hostel' 에서 'Road Scholar' 로 단체 이름을 바꾸며 길 위에서의 경험과 학습에 대한 본질을 표현하고자 함
2015년	- 40주년을 맞아 교육여행 스토리 12개를 만들고 “평생교육 은퇴 후의 교육과 웰빙” 에 대한 논문을 발표함 - 평생교육기관인 LI(Lifelong Learning Institutes)와 연계하여 평생교육 제공

자료 : 로드스칼라(RoadScholar) 홈페이지 바탕 연구자 정리

- 매년 10만명 이상이 길 위에서의 교육을 받기 위해 참가하고 있으며 150개국에 5,500개의 여행교육 프로그램을 보유하고 있음
- 여행 뿐 아니라 미국 내 평생교육 단체와 파트너십을 맺어 주제별 학습 프로그램을 제공하고, 박물관과 학교 등을 자유롭게 이용할 수 있도록 하는 다양한 프로그램을 제공하고 있음
- 아래의 <표 3-5>는 로드스칼라를 이용한 고령층의 여행교육 참여 요인에 대한 내용으로 프로그램의 비용부터 사회적 교류까지 다양한 고령층의 여행과 교육 욕구를 보여줌

〈표 3-5〉 엘더호스텔(현 로드스칼라) 참여 결정 요인

요인	관련 결정	내용
입지 (Location)	원하는 지리적 목적지	- 지리적 입지를 중요하게 여김 - 추억이 될만한 장소나 호기심을 불러일으키는 장소 등을 찾아 떠남
여행 (Travel)	여행 거리, 교통편, 여행 기간	- 교통편을 고려하며, 멀거나 교통편이 복잡한 것은 싫어함
프로그램 (Program)	프로그램의 구성	- 여행에서의 배움과 교실에서의 배움의 밸런스를 중요시 여김 - 적절한 교육과 관광을 원함
코스, 내용 (Course Content)	배움의 기회	- 특정 주제에 매력을 느끼며, 지식을 쌓는 것을 즐기는 사람들
숙박 (Accommodations)	숙박과 관련된 요소	- 개인 욕조와 화장실, 그리고 음식 퀄리티, 룸 컨디션 등을 중요시함
비용 (Cost)	등록부터 여행까지 드는 모든 비용	- 비용의 효율을 따짐 - 낮은 비용과 좋은 효율을 원하고 대체적으로 예산이 적음
날짜 (Dates)	적절한 참가 시기	- 가지고 있는 계획에 딱 맞는 프로그램을 원함 - 성수기는 피하고 싶어하며 여행 시기에 대한 호불호가 강함
동료와의 협상 (Negotiate with Travel Companion)	결정할 때 협상할 수 있는 정도	- 의사결정에 참여하고 싶어하며, 여행에 있어서 협상이 중요하다고 생각함
사회적 (Social)	사람들과의 교류	- 새로운 사람과의 만남을 중요시함 - 흥미롭고 재미를 추구함
위치 (Sites)	특정한 위치, 지역 담당자	- 지리적인 입지의 명성을 보며, 봉사자나 담당자, 교육자들의 유명세를 따짐

조직속성 (Organizational Attributes)	정책, 운영방침, 철학	- 조직의 속성과 정책을 보고 여행교육기관을 택함 - 프로그램 규정과 운영방침 등을 확인하고자 함
개인의 요구 (Personal Requirements)	개인의 흥미 또는 요구	- 항상 공부, 도전 아니면 새로운 활동 등을 원하는 사람들 - 흥미에 대한 욕구가 강함
탈출 (Escape)	휴식의 필요함 정도	- 변화가 필요한 사람들 - 새로운 적응이 필요한 사람들
정보 (Information)	내용과 질, 카탈로그, 광고의 정도	- 제공하는 카탈로그의 질과 내용, 구전 광고, 학술지 등까지 세심하게 보고 결정하는 사람들

- 로드스칼라 프로그램은 다른 프로그램과 구별되는 가장 큰 특징은 여행의 주제를 현 노인에 한정시키지 않고 앞으로 미래의 노인까지 본다는 점임(기영화·김남숙, 2011)
- 로드스칼라 프로그램은 야외 모험, 탐험, 취미, 교양 등 다양한 분야의 여행과 교육을 제공하며 사회적 교류와 소통의 장이 되고 있음
- 여행 프로그램은 문화, 예술에 이어 다양한 콘텐츠를 접목시켜 다양한 체험으로 확장되었으며, 미국 뿐 아니라 캐나다 전역에서도 노년층의 활발한 참여가 이루어지고 있음(이양교, 2002)

〈표 3-6〉 로드스칼라 여행교육프로그램 구분

프로그램 분류	내용
야외 모험	- 하이킹, 자전거타기, 래프팅, 스키, 수영, 사냥, 테니스, 골프와 같은 야외활동을 즐기며 자연의 경이로움을 체험하는 프로그램
탐험 프로그램	- 지역의 다양한 문화와 풍경을 경험하는 프로그램으로 전문가와 함께 국립 공원 탐방, 도시탐방, 생태계 탐방 등을 통해 지역에 대한 이해와 역사 공부를 병행
개인적 취미	- 새로운 취미활동과 기존 취미활동의 심화를 위한 프로그램으로 요가, 스포츠, 요리, 미술, 도예, 외국어 등 다양한 주제의 전문가가 교육하는 프로그램
세대 간 프로그램	- 조부모와 부모, 손주 등 세대 간의 소통을 주제로 기획된 프로그램으로 다양한 종류의 여행 프로그램을 가족과 함께 함으로써 자녀와의 시간을 공유하게 함

교양 과목	- 셰익스피어 작품 읽기, 프로이트 분석, 오페라 감상, 인문학 교육 등으로 이루어져 있으며 저명한 대학 교수나, 철학자 등이 강사로 이루어져 있음
봉사 학습	- 지역사회와 생태계, 개인의 삶의 변화를 지향하는 프로그램 - 사회의 요구에 직접 부응하고자 하는 프로그램으로 유물 복원 작업 지원, 박물관 큐레이터 봉사 등이 있음
여성 프로그램	- 세계 각국의 여성노인들과 학습 경험을 공유하는 프로그램 - 예술, 문학, 대체 의학까지 다양한 주제로 여성의 관점에서 배우고 토론하는 프로그램
선상 모험	- 미시시피 강, 남극, 프랑스 운하 등 총 40여개의 운하 코스를 제공함 - 선상에서 역사와 문화, 예술, 생태학 등 다양한 교육 프로그램을 경험함

자료 : 로드스칼라(RoadScholar) 웹사이트, 황보혜숙(2018)

- 현재 진행하고 있는 프로그램들은 90여 개에 이르며, 아래와 같은 프로그램들이 현재 진행되고 있음

〈표 3-7〉 2018년 최근 프로그램

분류	프로그램
영국왕실체험	- 6일 동안 50~90세의 영국 왕실을 체험하고 행사를 배우는 프로그램 - 거리퍼티참여, 왕실결혼식 시청, 킨저턴 궁전 탐사를 영국의 왕족인 메한과 해리의 결혼식을 배경으로 진행함
크루즈관광	- 6일동안 Channel 섬의 국립공원을 크루즈로 관광함 - 국립공원의 전문가에게서 관광과 동시에 역사를 배우며 지역에 대한 스토리를 듣는 방식
가족관광	- 9일간 할아버지, 할머니 그리고 손자와 손녀를 위한 프로그램 - 하와이에서 함께 서핑을 하고 특별한 수중 프로그램들을 즐기고 가족 간의 추억을 선사함
자연교육	- 9일간 Amelia 와 Cumberland 섬에서 생태학 전문가에게서 동물들과 식물들을 배우며 관광함 - 지역의 전쟁과 역사를 배우는 교육 위주의 프로그램도 있음
레저체험	- 타 지역에서 즐길 수 있는 레저활동을 위한 프로그램 - 겨울 지역으로 여행하며 겨울 산 탐험 썰매 스키 등을 즐기고 그 지역을 관광하고 역사를 배움

자료 : 로드스칼라(RoadScholar) 웹사이트 바탕 연구자 정리

〈표 3-8〉 로드스칼라 대표 프로그램 예시

분류	프로그램
교육목적 : Living and Learning in Cuenca	
	<p style="text-align: center;">프로그램 내용</p> <p>에콰도르의 남부 안데스 산맥과 다양한 문화가 공존하는 망르 쿠에나에서 스페인어를 배울 수 있는 프로그램 6주간의 여행을 통해서 중급 이상의 스페인어를 습득하고 현장체험학습의 기회를 얻음. 로드스칼라의 리더들이 언제나 불편함을 해결해 줄 수 있기 때문에 안전하고 편한 여행 또는 교육을 경험할 수 있음. (30일의 스페인어 교육과, 음식상의 포함/나머지는 관광)</p>
활동난이도	★★★
기간	2018년부터 수시 출발(44일)
금액	\$6,999 USD ~ (항공편 제외)
인원	10~24명
숙박	현지 아파트 생활(단독)
특이사항	개인 아파트를 이용하면서 에콰도르의 쿠엔카를 경험할 수 있음. 매일 언어 수업을 듣고 그 지역에 대해 배우며 독립적으로 생활방식을 알아갈 수 있음.
추천대상	현지에 살면서 개인적인 생활을 하며 여행하고 싶은 노인. 박물관과 로컬 문화를 직접 체험하고 싶은 노인. 새로운 언어에 대한 호기심이 있는 노인.
도시여행 : Out and About in NYC	
	<p>1일차 : 도착, 웰컴디너, 엠파이어스테이트 빌딩 관광 2일차 : 뉴욕의 역사 공부, 콕센터, 라디오 시티 관광 3일차 : 섬 관광 4일차 : 극장 관람, 타임스퀘어, 자유시간 5일차 : 메트로폴리탄 미술관에서 예술교육 6일차 : 브런치 후 마무리</p>
활동난이도	★★★★ (도시에서의 대중교통 이용 및 많은 도보)
기간	2018년 8월 2일 ~ 8월 7일(5일)
금액	\$ 1,499 USD
인원	미정
숙박	전 일정 호텔 숙박
특이사항	<p>동행 : John Kriskiewicz 뉴욕 출신의 여행 전문가로, 뉴욕의 역사와 전문적인 여행을 책임져 줄 수 있음. 맨해튼의 야경이라는 저서 있음.</p>
추천대상	엠파이어스테이트 빌딩, 센트럴 파크등 도시에 관심이 있는 노인. 도시에서의 식사와 도시에서의 의미있는 경험을 원하는 노인.

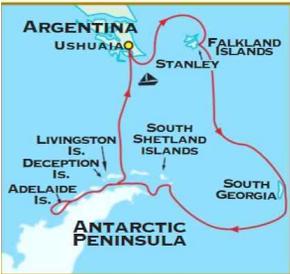
	짧고 화려한 여행을 원하는 노인
가족관광 : Hiking, Biking and Water Sports on the Galapagos Islands With Your Family	
	가족을 위한 여행프로그램. 9세 이상, 18세 미만의 의 자녀 또는 손자, 손녀를 동행하며 함께 체험활동을 진행함.
활동난이도	★★ (한번에 5시간 이상을 걸어야 하며, 하이킹도 포함됨. 카약과 수영 프로그램이 포함되어 있음)
기간	2019년 12월 26일 ~ 1월 4일(10일)
금액	\$ 4,399 USD (어른) \$ 3,599 USD (아이)
인원	10 ~ 24명
숙박	4군데의 호텔 및 여관에서 가족과 함께 숙박.
특이사항	손자 또는 손녀를 동행해야 하며 나이 제한이 있음. 하이킹과 바이킹, 카약을 가족과 함께 즐기고 싶은 노인
추천대상	갈라파고 섬에서의 야생 생활을 경험하고 싶은 노인 손자, 손녀와 함께 잊지 못할 추억을 남기고 싶은 노인.

자료: 로드스칼라(RoadScholar) 웹페이지 바탕 연구자 정리

2) Eldertreks(엘더트레크)

- 전 세계에서 고령층을 위한 여행사로는 최초로 1987년도에 설립되어, 100개 이상의 국가에서 고령층을 위한 소규모 모험을 제공하고, 많은 지역에 대한 문화 여행을 제공함
- 크루즈와 같은 호화 여행 대신 자체적으로 작은 선박 등을 이용하여 모험을 하며, 평지, 바다, 산 등 다양한 주제를 선택하여 난이도를 고를 수 있음
- 저렴한 가격에 의미있는 여행을 모토로 하며, 훌륭한 가이드와 자발적으로 변경 가능한 일정을 제공하며 긴 일정에 다양한 관광과 배움이 포함되어 있음

〈표 3-9〉 엘더트레크 프로그램 예시

분류	프로그램
여행주제 : Motains & Monasteries or Northern India	
	<p>1일차 : 뉴델리 도착</p> <p>2~4일차 : 각 지역 관광</p> <p>5~7일차 : 각 지역 홈스테이 경험 및 요리 교육</p> <p>8~16일차 : 각 지역 관광 및 지역의 축제 참여</p> <p>17일차 : 세계에서 가장 높은 자동차 도로 지나기</p> <p>18~22일차 : 경로에 따른 지역 관광</p>
활동난이도	Level 2 (8일간 9,000 걸음을 걷고, 먼지 날리는 긴 드라이브가 있음)
기간	2018년 6월 9일 ~ 6월30일 (도착 후 22일)
금액	\$ 5395 USD
인원	최대 16인 제한
숙박	편한 호텔/게스트하우스(개인 샤워시설), 홈스테이의 경우 일인실 불가, 전기가 제한된 캠핑스테이 하루
특이사항	900년이 넘는 고 건축물을 볼 수 있으며, 로컬 홈스테이를 통해 현지 생활을 배울 수 있음
여행주제 : Explorers and Kings	
	<p>1일차 : 알젠티나 도착</p> <p>2일차 : 소형보트 관광</p> <p>3일차 : 바다위에서의 바다에 대한 강연</p> <p>4~5일차 : 섬에서의 관광</p> <p>6~7일차 : 바다위에서의 여행</p> <p>8~11일차 : 조지아에서 관광</p> <p>12~13일 : 바다위에서 강연</p> <p>14~17일차 : 페닐술라 관광</p> <p>18~20일차 : 관광 후 마무리</p>
활동난이도	Level 1 (강한 파도와, 바다위를 오랫동안 경유하지만 도보 거리는 적은 편)
기간	2018년 1월 26일 ~ 2월 13일 (도착 후 20일)
금액	\$ 14,495 USD ~ \$ 20,595 USD (키약 \$ 995 USD 추가, 캠핑 & 295 USD 추가)
인원	선박에 따라 다름
숙박	5개의 탐험 선박이 준비되어 있으며, 각 특성에 맞는 객실 부여
특이사항	펭귄투어에 가까운, 야생의 빙하와 펭귄을 볼 수 있으며 그 외에도 다양한 바다 동물을 직접 볼 수 있음. 바다 위에서 항해하며 바다에 대한 강연을 들을 수 있고, 바다 체험 활동이 준비되어 있음. 극단의 자연 생태계에 대한 강연과 지역미디어 역사를 전문 강사에게 배울 수 있음

자료: 엘더트레크(ElderTrack) 웹사이트 바탕 연구자 정리

3) 고령층을 위한 여행사, 정보지원 사이트

- 다양한 여행사에서 고령층에게 맞추어진 관광 프로그램을 제공하고 있으며 일상관광에서의 경험을 중요시하고 있음
- 고령층의 여가에 교육과, 새로운 경험을 포함시킨 다양한 관광 프로그램을 판매하고 있으며 비교적 '고령층'만을 대상으로 하는 온라인 플랫폼이 다양하게 형성되어 있음
- 정보제공 측면에서는 정보에 소외되기 쉬운 고령층을 위한 잡지나, 뉴스 등을 제공하여 고령층의 정보능력을 돕고 있음
- 이 외에도, 고령층의 여가와 문화, 교육여행 등을 장려하기 위해 관련된 자료나 혜택에 대한 정보를 제공하는 사이트를 운영하여 여행에 대한 접근성에 도움이 되고 있음

〈표 3-10〉 여행사 및 정보제공 사례

분류	프로그램	내용
여행사	Walking the World (세계로 걷기)	- 50세 이상의 노인들을 위한 경험교육을 제공함. - 여행을 통하여 적극적인 참여자로 세상을 배우자는 모토를 가지고 걷기 위주의 프로그램들을 제공함. - 지역에 녹아들어 걷고, 만나고, 먹는 경험에 의한 배움을 주로 기획하고자 함.
	Adventures Abroad Senior Tours	- 세계의 노인들 중 50명만 선별하여 소규모 단체 관광을 제공하는 여행사. - 주로 문화적 교육 여행 탐험 등을 기획하며 관광지에서 전문가의 안내를 받고 현지인과 함께하는 프로그램이 많음.
	Overseas Adventure Travels	- 보스턴에 있는 여행사. 주로 노인들을 위한 소규모 프로그램 기획. - 목적지에서 일상생활을 하며 배움을 장려하는 프로그램 제공. - 노인만을 위한 여행 포럼을 주최하여 노인들을 교육하기도 함.
정보제공	Over50, and Over seas	- 50세 이상의 노인들을 위한 또는 은퇴자를 위한 웹 사이트임. - 자원봉사를 통하여 세계적으로 도움이 되고자 하는 집단이며 봉사하며 세계를 여행하는 목적을 가지고 있음.
	Travel with a Challenge	- 매달 업데이트 되는 웹 잡지로 전 세계의 노인들이 구독하고 있음.

(도전과 여행)	- 풍부한 삽화가 들어 있는 기사와 생애학 관광에 대한 여행 뉴스를 통하여 노인들에게 여행과 관광에 대한 정보를 제공하고 있음.
Smarter Travel: Senior Travel (똑똑한 여행: 노인 여행)	- 노인들을 위한 여행 정보를 제공하는 기사들을 모아놓은 곳. - 경제적으로 노인들을 위한 교통 할인 혜택 등을 제공하며 다양한 정보를 제공하여 노인들에게 창의적인 여행을 할 수 있도록 함.

자료: 관련 웹페이지 바탕 연구자 정리

제5절

시사점

- 프랑스, 일본 등 해외사례를 살펴본 결과, 프랑스는 공공에서는 경제적 수준이 낮은 고령층을 중심으로 여행을 보조금 등의 형태로 지원하는 역할을 주로 하며, 민간에서는 취향에 맞는 여행 프로그램 조성에 노력을 기울이는 것으로 나타남
- 일본의 경우, 민간 중심의 고령층 대상 여행 프로그램이 많은 것으로 파악됨. 다만, 국토교통성이나 관광청이 민간과 연계하여 테마형 여행 프로그램을 지원하는 역할을 담당하기도 함
- 한편, 미국은 민간주도로 로드스칼라와 같은 관광 및 교육 결합형 프로그램이 인기를 모으고 있음
- 프랑스, 일본, 미국 등의 국가는 고령층 대상 여행 프로그램을 더 적극적인 방면에서 바라보고 있어, 복지적인 측면에서 주로 접근하는 우리나라와는 다른 양상을 띄고 있는 것으로 보임
- 고령층 여행을 통한 커뮤니티 형성의 기능 및 휴양 목적은 공통된 특징으로 볼 수 있음. 또한, 손자, 손녀와 함께하는 여행 프로그램은 여러 나라 사례에서 공통적으로 구성되어 있어 가족유대 강화 및 시장 활성화 측면에서 주요한 테마로 분석됨
- 프랑스의 경우, 우리나라와 여행 및 여가에 대한 문화에 대한 인식이 다른 상황이므로 고령층 대상 여행 프로그램의 구체적인 콘텐츠 내용과 일정 등을 그대로 적용하기에는 한계가 있음. 다만, 고령층 대상 교통서비스 할인을 위한 정책적 지원 및 정보제공 방법에 대해서는 유의한 예시로 파악됨

- 일본의 사례에서는 유사한 취향을 가진 고령층을 중심으로 동호회 성격의 여행 프로그램을 조성하며 네트워크를 만드는 특징을 주목할 만함. 다만, 일본에서는 민간이 여행상품을 주도하고 있어, 상품 기획의 주체 설정 및 지원방법 등에 대한 검토가 필요함
- 우리나라에서는 아직 미국과 일본처럼 고령층에 특화된 다양한 콘텐츠가 조성되어 있지 않으므로, 여행상품을 기획하기 위해 필요한 관련 주체간 매칭 시스템과 정책적인 프레임 구축은 정부레벨에서의 지원이 필요할 것으로 보임
- 프랑스와 일본 오키나와 사례에서도 볼 수 있듯이, 효율적인 시책 추진을 위한 민관의 역할분담과 협력은 중요한 부분임
- 또한, 일본의 사례에서 볼 수 있듯이 고령층의 관심영역인 건강 테마를 여행에 활용하는 점은 우리나라에도 시사하는 바가 큼. 웰니스 관광 및 의료관광 등을 국내 고령층의 관광활성화라는 관점에서 재접근하여 정책적 지원이 이루어져야 할 것으로 분석됨
- 아울러 고령층을 주요 대상으로 한 여행정보 사이트가 활발하게 제공되고 있는데, 국내에서도 맞춤형 여행정보 제공 강화는 고령층 관광 동기 형성 확대를 위해 선행되어야 할 부분임
 - 일본의 경우, 고령층 및 장애인을 대상으로 여행정보 및 배리어프리 시설 정보제공 사이트가 운영되고 있음
- 우리나라는 고령층의 인터넷 및 모바일 사용환경 및 이용률이 높은 편으로 여행정보 제공에 이점이 있음
- 이에 고령층의 국내 관광수요 확대를 위해 맞춤형 여행정보 제공을 비롯하여 어플리케이션 등을 여행에 활용할 수 있도록 정책적으로 지원할 수 있는 방안에 대한 검토가 필요함

〈표 3-11〉 고령층 대상 관광활성화: 프랑스, 일본, 미국 사례

구분	프랑스	일본	미국	
민간 역할 및 특징	<ul style="list-style-type: none"> 국립고령보험금고(CNAV), 국립 바캉스-수표 사무소(ANCV) 등이 고령층 고립문제 해결 및 네트워크 형성을 위한 노인 바캉스 지원 프로그램 실시 공공에서는 보조금을 지원 민간에서는 취향에 맞는 상품조성에 주력함 	<ul style="list-style-type: none"> 보통의 시니어 대상 여행 프로그램을 중심으로 정책적인 지원을 실시함 민간 여행회사에 의한 여행상품이 많으나, 국토교통성, 관광청 등이 민간과 협력하여 시니어 대상 프로그램을 지원하는 역할을 함 	<ul style="list-style-type: none"> 미국은 고령층 대상 여행프로그램은 주로 민간이 주도하는 형태임 	
정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> 여행준비에 필요한 정보제공에 노력하고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 고령층 등을 주요대상으로 관광지외 숙박, 배리어프리 정보의 온라인 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 고령층을 대상으로 한 다양한 정보제공 사이트가 제공됨 	
인프라 구축	<ul style="list-style-type: none"> 프랑스는 고령층 대상 교통할인제도가 잘 되어 있어 여행이동시 이점이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 관광청은 관광지 및 숙박시설 등의 배리어프리 추진을 지원함 	<ul style="list-style-type: none"> 엘더트레크의 지역의 문화여행, 사회공헌 프로그램 연계 여행 등 다양한 테마형 여행상품이 제공됨 	
시장 활성화	커뮤니티 형성	<ul style="list-style-type: none"> 민간영역에서 커뮤니티를 만들어 정보를 제공함(예: Senior-Vacances) 	<ul style="list-style-type: none"> 취향이 유사한 시니어층을 대상으로 동호회 형식의 여행프로그램 실시(예: 클럽 투어리즘) 	<ul style="list-style-type: none"> 고령층의 여가생활을 제공하며, 여행을 통한 현지와의 교류활성화
	가족유대 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 손자, 손녀가 함께할 수 있는 프로그램 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 손자, 손녀가 함께할 수 있는 프로그램 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 로드스칼라 프로그램 중 손자, 손녀가 함께할 수 있는 프로그램 실시
	교육	<ul style="list-style-type: none"> 프랑스는 여행문화가 발달되어 있어 관련 교육이 필요하지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 문화센터, 대학과 연계한 여행 프로그램 조성 	<ul style="list-style-type: none"> 로드스칼라는 관광과 교육을 결합한 프로그램을 제공하는 점이 특징임
	휴양 및 치유	-	<ul style="list-style-type: none"> 부유층을 주요 타겟으로 크루즈, 고급버스 등을 활용한 럭셔리 상품 진행 고령층의 건강을 테마로 한 헬스 투어리즘 제공 당뇨병, 건강증진 등 시니어층의 건강을 테마로 한 여행상품이 특징적임 	-

제4장 ●●

고령층 국내관광 활성화 방안



제1절

기본 방향

1. 고령층 관광 시장 분류

- 앞서 고령층 관광자의 구분을 건강상태와 소득수준에 따라 적극적/활동적/순응적/소극적 관광객을 구분하였고, 이에 따라 고령층 관광 시장을 다음의 4가지로 구분하고, 이들을 대상으로 한 고령층 국내관광 활성화 방안을 도출함
- 적극적 고령시장: 신체적, 경제적 제약 없는 시장으로 고령관광시장의 핵심시장으로 육성할 필요가 있음
- 활동적 고령시장: 신체적으로 건강하지만, 경제적 제약이 있는 시장으로 일정부분 경제적 지원이 필요한 시장임
- 순응적 고령시장: 경제적으로 수준이 높지만, 신체적 제약이 있는 시장으로 관광지 접근, 안내 등 인프라 지원이 필요한 시장임
- 소극적 고령시장: 신체적, 경제적 제약 있는 시장으로 복지관광 측면이 경제적, 인프라 지원이 필요한 시장임

2. 정책 목표

- 고령층의 국내관광 활성화 정책은 수요와 공급측면에서, 그리고 수요와 공급을 매개하고, 기반을 조성하는 측면에서 균형적인 접근이 필요함
- 수요측면에서는 고령층 국내관광 참여유도를 위한 지원서비스 강화가 중요하며, 공급 측면에서는 관련 인프라 구축 및 시장이 활성화되어야 함
- 또한, 수요와 공급을 매개하는 측면에서는 사전 정보제공 및 홍보 강화가 필요하며, 기반을 구축하는 방안으로 제도적 지원이 필요함
- 하지만, 고령층 대상 설문조사 결과 참여가치 증대에 대해 현장에서 사회적 인식이 잘 이루어져 필요성이 낮고 전문가 대상 설문조사 또한 시급성(5.69점)과 효과성(5.67점)이 가장 낮게 나타나 정책목표에서는 제외하고자 함
- 따라서, 이러한 정책방향을 달성하기 위해 정보제공 확대, 맞춤형 상품 개발, 인프라 구축, 제도 개선 등 네 가지 정책목표를 수립하였음
- 본 연구에서 수립한 정책목표별 시급성과 효과성에 대한 전문가 의견수렴 결과 네 가지 정책목표 가운데 가장 시급하고 효과가 큰 것으로 ‘정보제공 확대’를 꼽았음. 다음으로는 ‘맞춤형 상품개발’을 시급한 과제로 꼽았음
- 국내관광 활성화를 위한 정책목표 가운데 시급하고 효과성에서 세 번째로 높은 점수를 얻은 항목은 ‘인프라 구축’임
- 한편 ‘제도 개선’에 대해서는 타 정책목표에 비해 시급성과 효과성을 가장 낮게 평가하였음. 다른 목표에 비해 시급성(5.69점)과 효과성(평균 5.50점)이 낮긴 하지만 100점으로 환산할 때 78점 이상의 효과성을 보였음

〈표 4-1〉 고령층의 국내관광 활성화 정책 세부 목표

구분	시급성	효과성
정보제공 확대	5.88	6.06
인프라 구축	5.88	5.63
제도 개선	5.69	5.50
맞춤형 상품 개발	5.81	5.75

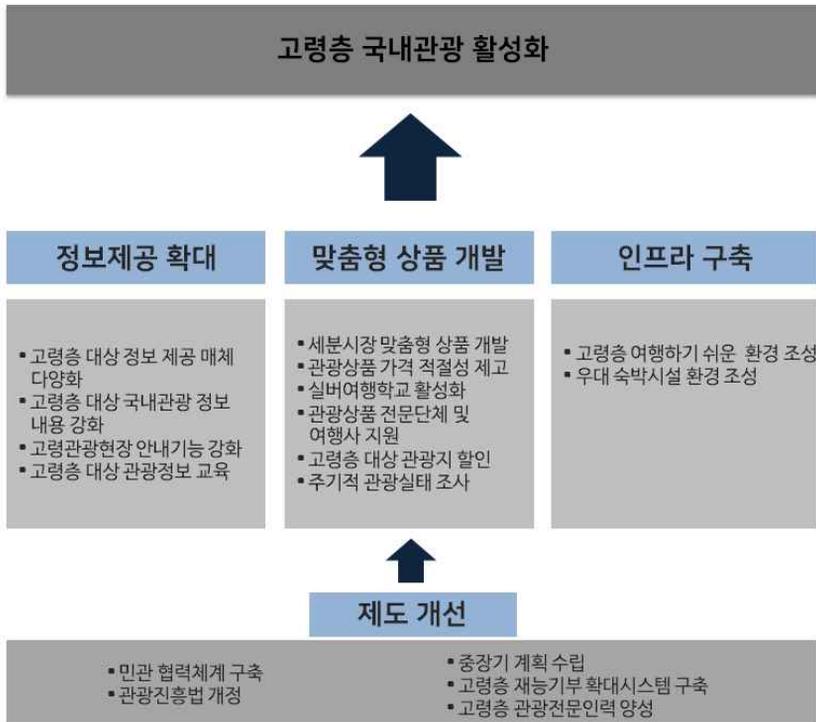
주: 각 항목별로 7점 척도로 응답하였으며, 산술평균 값임

자료: 본 연구의 일환으로 수행한 전문가 설문조사 결과

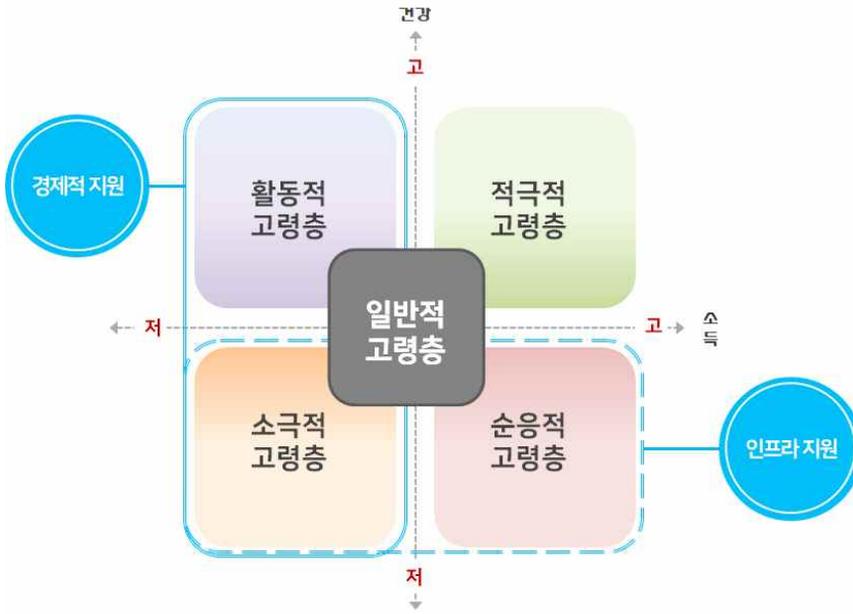
제2절

정책 방안

- 앞서 제시한 정보제공 확대, 맞춤형 상품 개발, 인프라 구축, 제도 개선 등 네 가지 세부 정책목표를 달성하기 위해 17개의 정책 방안을 도출하였음
- 이는 궁극적으로 고령층이 국내관광 활성화를 꾀하고자 함
- 다만, 본 연구에서 제안한 정책방안은 정책현황분석, 국내외 사례분석, 전문가 자문 및 의견수렴, 고령층 설문조사 등을 통해 개략적인 틀과 내용을 도출한 것이므로 정책 방안의 실현을 위해서는 각 방안 별로 세부의 연구가 필요함



[그림 4-1] 고령층 국내관광 활성화 방안



[그림 4-2] 고령관광 정책 방안

〈표 4-2〉 고령관광의 정책대상 및 정책목표, 세부 방향

정책 범위	주요 정책대상	세부 정책대상	세부 방향
정보	고소득집단의 온라인 정보 강화, 저소득 집단의 노인전문기관 통한 정보 제공	(건강 & 고소득)	인터넷여행상품 등 맞춤형 온라인 여행정보 제공
		(건강 & 저소득)	노인복지관, 사회복지사 통해 정보 제공
		(비건강 & 고소득)	인터넷여행상품 등 맞춤형 온라인 여행정보 제공
		(비건강 & 저소득)	노인복지관, 사회복지사 통해 정보 제공
인프라	건강집단의 스마트관광환경 조성, 비건강집단의 무장애환경 조성	(건강 & 고소득)	자연, 음식 등 스마트폰 체험존 조성
		(건강 & 저소득)	자연, 음식 등 스마트폰 체험존 조성
		(비건강 & 고소득)	무장애 환경 조성(인력가지원, 관광지내 벤치설치)
		(비건강 & 저소득)	무장애 환경 조성(인력가지원, 관광지내 벤치설치)
상품	집단특성에 따른 맞춤형 상품 개발	(건강 & 고소득)	휴양형 상품 중심으로 개발
		(건강 & 저소득)	문화예술향유형 상품 중심으로 개발, 관광지 할인
		(비건강 & 고소득)	치유여행 상품 중심으로 개발
		(비건강 & 저소득)	관광지 할인
제도	고소득 집단의 재능기부, 저소득 집단의 복지관광	(건강 & 고소득)	고령층 재능기부 확대
		(건강 & 저소득)	문화누리카드 확대 등 복지관광 지원 정책
		(비건강 & 고소득)	전담가이드(여행인솔자)제도 등 전문인력 양성
		(비건강 & 저소득)	문화누리카드 확대 등 복지관광 지원 정책

1. 고령층 관광정보 제공 확대

- 저소득 집단을 중심으로 관광정보 매체를 다양화하고, 정보내용을 강화해나가고 방문지내에서 현장 안내 기능을 강화해나가기도록 함

가. 고령관광 정보 제공 매체 다양화

1) 필요성

- 고령층의 국내관광 정보취득과 접근이 용이한 국내관광정보 제공 채널을 다양화하여 고령층의 국내관광 수요 증대를 유도할 필요가 있음
- 고령층 설문조사 결과 ‘정보 제공 채널의 다양성’(부정적 응답 32.8%, 평균 2.93점)이 낮게 나타났고, 특히 건강하지 않은 저소득 집단이 40% 부정적 응답을 해 고령층 관광정보 매체를 다양화할 필요가 있음

2) 추진내용

- 고소득 집단 대상으로 온라인 정보 강화(인터넷 블로그, 공공홈페이지, 배너광고의 활용, 이메일 및 문자 마케팅, SNS)와 저소득 집단의 노인복지관, 사회복지사 등 통해 정보 강화 방안 검토
- 고소득 집단의 경우, 스마트관광환경인 고령관광 전용 소셜미디어(SNS) 운영하되, 온라인 트렌드인 SNS Live 방송을 확대하여 실시간 고령관광 정보를 홍보함
 - SNS 제공 내용은 전 연령층을 대상으로 구성하여, 고령층 뿐만 아니라 가족들도 함께할 수 있도록 참여를 유도함
- 저소득 집단의 경우, 노인복지관, 사회복지사 등 주변에서 쉽게 접할 수 있는 기관을 통해 사전 관광정보 제공 및 고령 관광상품에 대한 홍보활동을 함

나. 고령층 대상 국내관광 정보 내용 강화

1) 필요성

- 고령 관광객이 참여 가능한 프로그램 및 방문지역 현황, 운영기관 정보, 참여자 후기, 지역 파급효과 등 다양한 정보를 공유할 필요가 있음
- 고령층 설문조사 결과 ‘정보내용의 풍부성’(부정적 응답 39.1%, 평균 2.81)이 낮게 나타났고, 특히 건강하지 않은 저소득 집단이 40% 부정적 응답을 해 고령층 관광정보 내용을 더욱 강화할 필요가 있음

2) 추진내용

- 고령층 대상 국내관광 정보서비스는 고령층 관광의 중요성, 고령층 관광지원정책, 고령층 주요 관광상품, 관광교통수단, 숙박시설, 편의시설, 계절에 적절한 관광지, 고령층들을 위한 이벤트, 관광활동 참여방법 등이 다양한 그래픽과 문자가 결합된 형태로 제공함
- IT 기기를 이용한 정보활용에 익숙한 디지털 시니어층에 대해서는, 스마트폰 및 모바일 기기 등으로 접근이 가능한 고령층 대상으로 고령층 관광정책 관련 정보를 실시간으로 이용할 수 있는 정보서비스 추진 필요
- 스마트폰 및 모바일 기기 접근이 어려운 비디지털 시니어층 집단을 대상으로는 TV, 신문, 라디오, 정부간행물, 지인, 잡지 등의 매체를 이용하여 고령관광 참여확대를 위한 다양한 콘텐츠를 제공함

〈표 4-3〉 고령층 대상 고령관광 정보 내용

구분	사례
관광의 중요성	- 관광의 의의와 필요성 / 즐거움
관광의 종류	- 관광의 다양성 (예: 문화체험관광, 보양관광, 스포츠관광, 계절관광 등)
관광정보 획득 기술 습득	- 한국관광공사 등 관광관련 주요사이트 이용방법 및 실습 - 지도 읽기 - 예약방법 등
관광프로그램 제공	- 가격, 목적에 적절한 관광프로그램 구성 - 지역특산물 및 재철음식을 즐길 수 있는 관광프로그램 구성
관광정보 제공	- 정부, 지자체, 민간단체의 관광지원 내용 - 기간, 관광목적지, 관광지 유형, 체류기간 등 - 계절에 적절한 장소, 시설 안내 - 고령층 관광객들을 위한 이벤트, 문화활동 참여방법
기타	- 간단한 응급처치술 - 환경보전의 필요성 및 실천방안 (예: 쓰레기 안버리기)

다. 고령관광 현장 안내기능 강화

1) 필요성

- 관광지 현장에서의 만족도 및 편의 향상을 위해 고령관광에서 관광객들이 관광 목적지까지의 이동을 비롯한 관광지의 내에서의 안내를 효과적으로 전달하기 위해 현장에서의 안내기능 강화도 필요함
- 고령층 설문조사 결과, ‘방문지에서 여행하기 쉽게 안내’(부정적 응답 40.8%, 평균 2.71)로 낮게 나왔고, 특히 건강하지 않은 저소득 집단이 53.3% 부정적 응답을 해 방문지에서 고령층 대상 안내기능 강화가 필요함

2) 추진내용

① 고령관광 안내소 운영

- 공항, KTX 정차역 등 주요 교통 거점의 관광안내소 내에 고령관광 헬프 센터를 운영하고, 기존 주요 관광거점 안내소내 고령층 대상 관광안내 기능을 도입함
- 관광안내소 내 고령관광 불편사항 등 사후 만족도 조사 등을 통해 고령관광 불편요소의 해결방안을 모색함

② 고령관광 안내판

- 고령층이 직접 참여하여 만든 이해하기 쉬운 안내문안 작성, 고령층이 알고 싶은 정보 중심의 유용한 안내문, 고령층이 관심있는 이야기로 반영한 흥미로운 안내 문안으로 정하고, 기본적으로 고령층 누구나 안내판을 읽으면서 관광하는데 불편함이 없도록 개선
- 안내문안 필수 포함 요소, 고령층이 원하는 정보 유형, 새롭게 바뀐 안내문안 사례 등을 담은 지침서를 새로 마련해 전국 지자체에 배포함
- 또한, 각종 픽토그램 등의 사용과 글씨크기 및 디자인 등 고령층에게 직관적으로 인식될 수 있는 표현방식에 대한 고려도 필요함

③ 고령관광 리플렛 제공

- 고령관광 정보제공과 고령층 국내관광 참여기회를 제공하기 위해 리플렛 제작 및 배포 추진
- 고령층이 이용하는 교통수단인 버스 등 좌석 앞쪽 주머니, 고령층이 이용하는 노인복지관 등에 고령관광 홍보 리플렛 비치

라. 고령층 대상 관광정보 교육

1) 필요성

- 고령층에게 유용하게 활용되고 있는 정보통신기술은 정보검색부터, 예약, 목적지에서의 경험, 여행 후 후기 공유에까지 관광의 모든 과정임
 - 예약 분야(Booking.com, Expedia.com), 정보 분석 사이트(Skyscanner.com, Trivago.com), 여행 리뷰 사이트 (TripAdvisor.com, Yelp.com, Slivertraveladvisor.com), 콘텐츠 사이트 (YouTube.com, Flickr.com, Scrib.com, Slideshare.com)
- 고령층에게 느껴지는 디지털 장벽(Grey digital divide)은 인터넷을 사용하지 못하거나 아니면 잘 활용하지 못해서 생기는 갭을 말하고, 크게 네 가지로 구분할 수 있는데 이에 따라 해소 방안 마련
 - 내적인 장벽(정보통신기술을 사용할 동기나 자신감의 부족), 기능적 장벽(기억력 감퇴와 정보기기 사용능력의 문제), 구조적 장벽(고령층에게 너무 고가이며 자주 변하는 정보 기기들과 콘텐츠들), 외적인 장벽(인터넷을 접하거나 새로운 기술을 접할 사회적 기회의 부족)
- 관광에는 숙박이 일반적이지만 그 외에 정보 획득, 공유 등 온라인을 활용할 부분이 많기 때문에 고령층의 정보의 벽을 허물기 위해 '인터넷 교육', '정보화 교육' 등이 필요함

2) 추진내용

- 디지털 기기를 자주 사용하지 않는 비디지털 고령층의 정보기술능력 격차를 줄이기 위한 목적으로 컴퓨터 활용 트레이닝 코스와 세미나로 구성(3~4일간 운영)
- IT기기 사용문의를 처리하고 관련 교육 프로그램을 제공하여 여행지

와 숙박시설, 관광지를 선택하는 방법, 교통편 이용방법, 가족과 사진을 공유하는 방법 등 교육 프로그램 운영

- 고령층들의 관광에 관한 관심이나 선호, 경험, 조건에 따라 선택하도록 다양한 프로그램을 진행하여 다양한 활동을 주도적으로 만들어 나갈 수 있도록 지원

2. 맞춤형 상품 개발

- 건강인식과 소득수준에 따른 네 개의 집단별로 세부시장 맞춤형 상품을 개발하고, 성취기반의 실버여행학교의 활성화를 추진하도록 함

가. 세부시장 맞춤형 상품 개발

1) 필요성

- 문체부의 고령관광 관련 지원정책으로는 문화누리카드를 통한 바우처 형태와 열린관광지 조성 등 복지측면에만 치중하여 시니어관광 활성화를 위해서는 다양한 대상을 고려한 상품을 제시할 수 있는 관광 지원정책이 추진되어야 함
- 고령층의 관광상품은 국내 노인 전문 여행사가 소수 운영 중이며, 주로 이동이 제약이 따르는 초고령 노인 대상이며, 액티브 시니어 등 다양한 고령자 계층을 위한 특화여행상품이 부족하여 고령층 국내관광 시장이 활성화되지 못하고 있음(이삼식 외, 2015)
- 시니어관광 활성화 방안 연구(한국관광공사, 2012)에 의하면 여행사들의 상품은 시니어들만을 위한 전문상품이 존재하지 않고, 가족여행 상품에도 시니어들을 위한 특별한 서비스가 제시되어 있지 않는 것으로 분석했음
- 고령층 설문조사 결과 ‘여행상품의 다양성’(부정적 응답 42.4%, 평균 2.70점)으로 낮고, 특히 건강하지 않은 저소득 집단이 53.4% 부정적 응답을 해 고령층 여행상품의 다양화가 필요함

2) 추진내용

- 건강하고 고소득인 집단의 경우는 휴양형 상품 등 럭셔리 관광상품을 중심으로 개발하고, 건강하지만 저소득인 집단의 경우 문화예술향유형 상품 중심으로 개발하고 관광지 할인으로 관광활동을 장려함
 - 건강하지 않고 고소득인 집단의 경우 치유여행 상품 중심으로 개발함. 건강하지만 건강예방에 대한 관심이 높은 고소득 집단을 대상으로도 치유 및 건강증진형 여행상품을 구성함. 한편, 건강하지 않고 저소득인 집단의 경우 관광상품 개발보다는 관광지 할인 정책을 통해 관광활동을 장려하는 방향으로 추진함
- ① 지역 커뮤니티형, 가족유대강화형, 치유여행, 휴양형, 문화예술 향유형 등 다양한 관광상품 개발
- 지역 커뮤니티형, 취미 공유형, 학습형
 - 일본의 클럽 투어리즘과 같이 유사한 취미를 가진 사람들끼리 동호회 형식으로 그룹을 조성 및 여행프로그램 실시하여 여가생활 강화
 - 사례에서 제시된 바와 같이 문화센터에서의 취미생활 프로그램을 여행과 연계하거나, 와세다 대학의 트래블 스터디처럼 대학과 협력하여 강의 테마와 관련된 지역으로 여행을 가서 직접 체험하는 프로그램을 구성하여 여행수요를 확대하는 방안을 생각해볼 수 있음
 - 가족유대 강화형
 - 가족 간 유대강화 측면에서 조부모와 손자 여행 혹은 3대의 가족 여행 등은 여행수요 창출 및 소비활성화를 위해 효과적인 것으로 판단됨
 - 고령층은 이동수단 및 거리 등에 타 연령층에 비해 세심한 고려가 필요함. 이에 여행 프로그램 설계 시 1차 교통에서 2차 교통으로 편하게 이어질 수 있도록 고려할 필요가 있음. 아울러 철도연계 고령

층의 가족동반 여행상품 등의 콘텐츠 개발로 여행활성화에 기여할 수 있음

○ 건강 수준에 따른 치유여행 (단계별)

- 일본사례에서 살펴본 바와 같이 ‘건강’과 ‘여행’을 접목한 치유 목적의 프로그램도 수요가 존재할 것으로 예상됨
- 이에 건강 수준에 따라 전문가를 동반한 단계별 여행 프로그램 조성하고, 우리나라 지역의 특색을 살린 음식 및 휴양지를 반영할 필요가 있음
- 신체적으로 이동이 가능한 범위의 병이 있는 경우, 병의 종류에 따른 치유형 여행상품 제공하고, 보호자 및 의사 등을 동반한 프로그램을 마련함
- 정신적으로 치유가 필요한 경우 등에 대해서도 여행을 통한 휴양이 이루어질 수 있는 프로그램을 조성함
- 치매예방 및 영양 향상 등의 건강예방차원의 치유여행은 향후 고령층 증가에 따른 과제를 해결하는데도 효과적인 수단으로 추측됨
- 특히 증가하고 있는 치매에 대한 예방 및 관리를 위해서 걷기활동은 효과적인 것으로 알려지고 있는데, 여행을 통해 자연스럽게 관광지를 걷거나 새로운 환경 및 정보를 접할 수 있음
- 걷기 및 식사 등을 체계적으로 관리하기 위해 여행중 헬스 어플리케이션을 활용할 수 있음. 여행과정에 간단한 미션을 부여하여 목표달성시 교통할인 제공 등 간단한 인센티브를 제공하는 등 게임적인 요소를 부여하는 것도 여행활성화에 도움이 될 수 있음
- 이때 정부는 관련 민간업체와 공공기관이 연계할 수 있도록 연결해 주거나 기본적인 지원을 실시하는 역할을 할 수 있음
- 특히, 현재 문화체육관광부와 한국관광공사가 건강을 컨셉으로 한 ‘웰니스 관광 25선’을 추진하고 있으므로, 이와 연계하여 고령층의 건강에 특화된 프로그램을 마련하는 방안이 있음

- 휴양, 럭셔리형
 - 고령층 중 건강한 부유층을 주요 대상으로 휴양을 목적으로 한 장기체류형 럭셔리 여행상품 조성도 고려해볼 수 있음
 - 이를 위해 이동거리가 멀지 않으면서 온천, 음식 등을 통해 휴식을 취할 수 있는 리조트 정비 및 주변지역 콘텐츠와의 연계가 필요할 것으로 보임
- 문화예술 향유형
 - 박물관, 미술관은 고령층의 이동편의와 취미 등을 반영하여 여행 및 교육 프로그램 개발하는데 이점이 있음. 이에 고령층의 주요 관심 영역인 건강과 여가생활을 접목한 프로그램에 여행 요소를 가미하여 새로운 고령층 대상 콘텐츠를 개발할 수 있을 것으로 보임
 - 문화예술 향유형은 단기간 여행을 선호하는 층을 중심으로 구성함

나. 고령층 관광상품 가격 적절성 제고

1) 필요성

- 고령층을 대상으로 한 관광상품은 고가 혹은 저가로 다소 극단적으로 분리돼 있고 다수의 중산층 고령자들을 대상으로 하는 적절한 관광상품은 부재한 상황으로, 고령층 관광상품 가격에 대해 합리적인 수준에서 책정할 수 있는 방안 마련이 필요함
- 고령층 설문조사 결과 ‘가격의 적절성’(부정적 응답 40.2%, 평균 2.65점)이 국내 관광경험 설문항목중 가장 낮게 나타나 개선이 시급함

2) 추진내용

- 고령 관광 상품가격은 고령층의 특성을 반영하여 고품질의 관광서비스를 제공하기 때문에 비용이 많이 소요되어 상품가격이 고가인 반면, 일부 업체는 시장에 진입하여 생존하는 것이 목표로 많은 수의 고객을 확보하는 것이 중요함에 따라 저가의 저품질 관광상품을 제공함
- 이러한 상황에서 비대칭적 정보를 가지고 있는 소비자들은 대개 시장 평균가격을 기준으로 여행업체를 선택할 가능성이 높는데 즉, 너무 고가의 관광상품이나 저가의 관광상품을 피하고 시장평균가격 수준의 관광상품을 선택하여 결국 하향평준화 수준으로 진행되어 고령층에 맞는 양질의 관광상품 구성이 쉽지 않음
- 관광제약요인으로는 경제적 여유와 시간적 여유부족이 많이 나타나 고령층들이 많이 이용하는 관광지 할인 및 관광상품의 적정성을 제고할 필요가 있음
- 한국관광공사 조직 내 고령관광 상품에 대한 소비자 불만접수 관리 및 모니터링 체계를 갖추고 운영하여 그 결과 불만접수된 영업체에 시정 조치 방안 마련 필요

다. 실버여행학교 활성화

1) 필요성

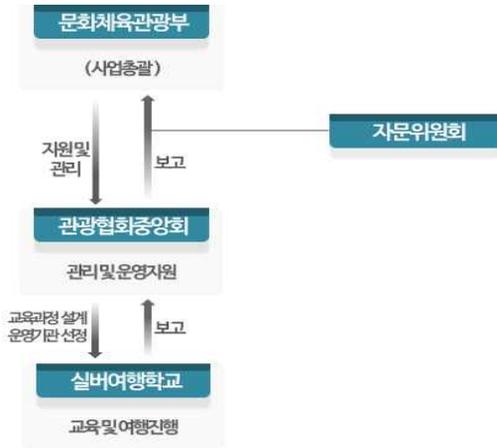
- 대학 내에서 운영하는 평생교육원과 노인대학은 있으나 노인들의 다양한 관광욕구를 충족시킬 정도의 프로그램이 부족한 실정이고 한국도 평균 수명의 연장, 노인의 비율이 증가함에 따라 경제력있고 건강한 노인들이 등장하고 이들을 위한 새로운 고령 관광교육이 필요해짐
- 고령자들은 꾸준한 배움을 통해서 사회속에서 가치있는 존재로 남고 싶어하고, 여전히 여행을 떠나고 싶어하며, 배움을 추구하고 싶어함

- 노인들의 욕구체계에 따르면 ‘교육’은 노인의 지적욕구와 정서적욕구, 사회적 욕구를 모두 만족시켜주는 것으로 노인들의 자아성취감에 도움이 됨(김중서, 1982)
- 또한, 기존 고령관광상품이 단순 여행 중심이라면, 교육과 여행을 결합한 형태의 고령관광의 새로운 여행상품을 만들어 시장 다양화 추구
- 고령층 설문조사 결과 ‘실버여행학교 참여 여부’에 대해 ‘있다’가 45.0%로 ‘없다’ 15.0% 보다 높게 나타났고, 특히 건강한 집단이 50%이상 참여의사를 응답해 교과과정 개발 및 운영에 고려사항임
- 실버여행학교 프로그램으로 지역별 음식기행과 철도연계관광을 선호하는 것으로 나타나 편리하고 안전하게 운행되는 철도교통수단과 연계하여 지역 특산음식과 연계한 시니어 관광열차 유형 관광프로그램 확대가 필요함
- 전문가 설문조사 결과 ‘실버여행학교 프로그램 구성’에 있어 ‘테마여행’(4.31점)으로 가장 높고, 다음으로 ‘여행정보 찾기, 일정짜기’ 및 ‘야외활동’(각각 4.19점), ‘여행관련 사회공헌 활동’(4.13점) 등의 순으로 나타남

2) 추진내용

① 운영모형

- 사업추진체계는 문체부가 사업을 총괄관리하고, 관광협회중앙회에서 관리 및 운영지원하여 교육과정 설계와 운영기관 선정을 통해 실버여행학교를 추진함
- 향후 수요가 확산되어 사업이 확장될 경우 관광협회중앙회의 별도 조직인 사업전담팀을 신설하거나 한국관광공사의 관광인력개발원에서 추진하는 방안 검토



[그림 4-3] 실버여행학교 추진체계

- 학습방법은 고령자의 참여와 활동을 유도하기 위해 기본교과는 기초/심화/커리어 과정으로 구성하고, 자율과정은 고령자의 흥미, 관심사 등에 기반한 프로그램으로 구성함
- 교육과정 편성은 기본교과는 성취기반 수업을 하고 자율과정은 동아리활동 중점, 여행 중점, 문화예술 중점으로 구성함



[그림 4-4] 실버여행학교 운영모형

- (교육과정) 기초/심화/커리어의 기본교과 과정과 자율과정으로 구분함
 - (기본교과과정) 기초과정은 여가와 관광활동의 중요성, 고령층의 놀이의 긍정적인 효과 등 관광 활동에 대한 관심 유도, 심화과정은 여행의 정의, 국내외 고령자 여행 트렌드, 여행 정보 찾기, 여행 일정 짜기, 여행지 추천, 지역의 다양한 축제와 이벤트, 사진찍기, SNS 공유하기, 관계 맺기, 따라하기 등 실제 여행과 관련한 정보와 커뮤니티 활동 독려, 커리어과정은 여행 관련 사회공헌 활동, 관광 관련 협동조합 설립 방법, 여행과 비즈니스, 여행관련 자격증, 여행작가, 교육 프로그램 강사 양성 등 새로운 커리어 경로 모색
 - (자율과정) 고령층은 이론교육인 기초, 심화, 커리어과정 중 원하는 교육을 이수하고 체험과정인 동아리형, 여행형, 문화예술향유형을 선택하여 관광교육프로그램을 추진함

〈표 4-4〉 고령층 관광교육프로그램 교과과정안

구분		내용	대상	기간
기본 교과 과정	기초	놀이의 긍정적인 효과	문해교육 대상자	5일
		여가와 관광활동의 중요성	문해교육 대상자	5일
	심화	여행의 정의와 고령자 여행 트렌드	고령자 대상	1일
		여행정보 찾기, 일정짜기	고령자 대상	1일
		다양한 축제와 이벤트	고령자 대상	2일
	커리어	사진찍기, SNS공유하기	고령자 대상	2일
		여행 관련 사회공헌 활동	고령자 대상	2일
		관광 관련 협동조합 설립	고령자 대상	2일
		여행과 비즈니스	고령자 대상	2일
		여행관련 자격증	고령자 대상	10일
		여행교육프로그램 강사과정	고령자 대상	10일
	자율 과정	체험	여행작가 과정	고령자 대상
동아리 중점 활동			고령자 대상	1일
여행 중점 활동			고령자 대상	1박2일
		문화예술 중점 활동	고령자 대상	1일

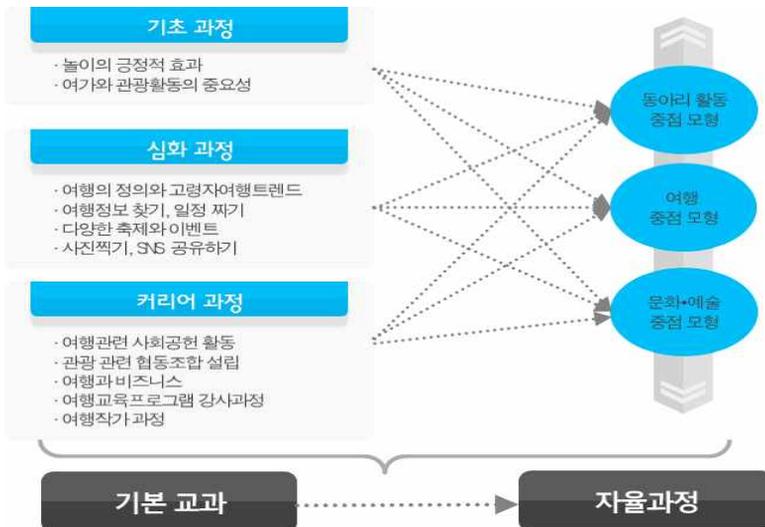
② 사업설명회 개최

○ 고령층 여행과 관련한 주제의 강연과 고령층이 참여한 관광프로그램을 통해 사업 취지와 경과를 알리고, 향후 사업에 대한 관심 독려

- 사업설명회 “여행공부, 떠나봅시다” (안)
 - 시기/지역 : 1일/전국 순회
 - 강연자 섭외대상 : 방송 작가, 고령층 관광교육프로그램 이수자

〈표 4-5〉 사업설명회 진행순서

순서	시간	내용	비고
1	5분	프로그램 소개	
2	25분	고령관광프로그램 참여성과	고령층 교육 이수자
3	60분	강연	방송작가 또는 PD
4	10분	시니어 아마추어 악기연주	
5	10분	사업 취지 및 경과 설명	
6		종료	



[그림 4-5] 실버여행학교 프로그램

라. 고령층 관광상품 전문단체 및 여행사 지원

1) 필요성

- 국내 고령층 대상 관광프로그램 혹은 상품의 경우 일반적으로 효도 관광상품으로 가격이 저렴하며 고령층들의 쇼핑활동이 거의 없기 때문에 민간 여행사 입장에서는 수익성이 미미한 실정임
- 고령층 관련 사업 활동에 참여하고 있는 비영리단체나 사회적 기업 대부분이 영세한 소규모이며 경영에 적지 않은 어려움을 겪고 있음
- 고령층을 위한 상품의 경우에는 관광의 주체가 고령자라는 특성을 고려해 볼 때 의뢰에 관하여 전문적인 지식을 갖춘 고령 여행 인솔자제도를 검토할 필요가 있음

2) 추진내용

- 고령층 전문여행사를 지원하는 방안으로는 관광진흥개발기금의 직·간접적 지원 방식을 검토해볼 수 있음
 - 내국인 대상 국내 고령관광 전문 여행업체의 경우 국내여행 유도를 위한 민간단체/기업 육성을 위한 관광진흥개발기금 보조사업의 대상으로 고려할 수 있음
- 고령층 관광시장이 성숙된 단계에서는 우수 여행상품(프로그램) 인증제를 도입하여 인증 받은 상품이나 업체에 대한 지원을 검토할 수 있음
- 국내여행 광고활동을 통해 고령층 전문단체나 여행업체의 프로그램과 상품 홍보를 지원하고, 내나라 여행박람회 개최 시 고령층 전문단체 및 여행업체의 참가를 지원하는 방안도 고려할 수 있음
- 거동이 불편한 고령자들이라고 해서 여행 욕구가 줄어드는 것이 아니

므로 고령자와 함께 여행을 함께 하면서 의료 간호, 숙박시설 섭외, 여행 계획 수립 등 간병지식과 기술, 여행전문 지식까지 겸비한 고령 여행인솔자 제도 도입방안을 검토해볼 수 있음

마. 고령층 대상 관광지 할인

1) 필요성

- 국공립기관 입장 시 65세 이상 고령층에게 무료입장을 실시하고 있으나 고령층들이 선호하는 관광목적지인 온천과 휴양지 등의 관광지, 관광단지, 위락단지 등은 높은 이용료에도 불구하고 할인율이 적용되지 않거나 할인율이 매우 낮은 실정임
- 가족단위의 여행이 증가하면서 고령층과 동반하는 동반자에 대한 배려를 통해 노인관광을 촉진시킬 수 있음
- 특히, 건강하지 않은 저소득 집단의 경우 주변 관광지 할인 정책을 통해 관광활동을 장려하는 방향으로 추진

2) 추진 내용

- 고령층을 동반한 가족이나 친지의 차량에 대하여 통행료와 관광지 주차료를 인하해주고, 관광지 입장료도 동반 가족에게도 할인해 줌으로써 노인과 함께하는 가족여행이 촉진될 수 있음
- 이와 같은 관광요금 할인이 현실화되려면, 각 지자체에서 운영 중인 관광지를 중심으로 고령층 동반가족에 대한 입장료를 할인하고, 점차 민간 관광시설로 확대해나가는 정책이 필요
- 특히, 고령층의 선호여행기간인 평일기간 우대방안을 확대 실시하여

고령층의 관광기회를 확대하는 방안 마련이 필요함

- 관광시설의 대부분을 차지하는 민간부문의 관광시설 이용에 따른 고령층 할인율을 점차 확대하기 위해서는 지자체의 지원과 참여기업에 대한 금융·세제상의 인센티브를 제공방안 검토

- 일본의 관광지 할인사례(디즈니랜드 입장권 할인)
 - 디즈니랜드 1일 입장권은 60세 이상 시니어에게 5500엔으로 제공됨. 대인(6200엔)보다 할인된 가격임. 연간 입장권도 4만 엔으로 대인(5만2000엔)보다 저렴함.

바. 주기적 고령관광 실태조사

1) 필요성

- 국내실버관광 실태조사(한국관광공사, 2007)에서 고령층의 국내외 여행실태조사를 실시한 이후로 고령층을 대상으로 한 심층적인 관광 실태조사는 이루어지지 않고 있음
- 고령관광 정책의 효율성을 높이기 위해 고령 관광객 소비실태, 고령 관광객 방문패턴, 고령 관광객 이동 경로 등을 중심으로 보다 세밀한 관광통계자료를 생산하여 고령 관광객의 니즈에 부합하는 전략 마련의 기초 자료 제공이 필요함

2) 추진 내용

- 고령관광객을 대상으로 관광여행결정과정, 관광객 방문행태, 관광객 소비실태, 관광객 여행 평가, 관광객 이동 동선, 관광객 특성 등을 실태조사함
- 국내 고령관광의 내적·외적 시장 환경요인 분석을 통해 시장수요를 지속적으로 창출하고 궁극적으로는 노인 삶의 질을 확보할 수 있는

전략적 발전방향 모색

- 이를 위해 시장 특성에 따른 상품·가격·시설 및 유통·프로모션·인적서비스 전략 수립을 통해 고령층 관광상품의 다양화·다각화를 모색하고 관련시설 정비 및 인지도 증진 등을 포함한 인프라 조성 방안 제시

3. 고령층 관광인프라 구축

- 건강한 집단의 국내관광 활성화를 위해 스마트 관광환경을 조성하고, 비건강한 집단의 국내관광 활성화를 위해 무장애환경 조성을 확대해 나가도록 함

가. 고령층 여행하기 쉬운 환경 조성

1) 필요성

- 고령층들이 이용하기가 편리하게 고령친화적인 시설을 구축하여 나이로 인한 물리적, 사회적 장애 없이 모든 세대가 함께 어울려 살아갈 수 있는 환경을 만들어가야 함
- 관광지 선택에 있어서 관광지 치안과 안전을 우선적으로 고려하고 있으므로 고령관광객들의 안전사고 예방수칙 마련과 고령층 관광객들이 많이 이용하는 시설의 안전에 대한 점검대책 마련이 필요함
- 최근에는 모든 사람이 장애나 편견없이 다 함께 어울려 살기 편한 사회를 지향하면서, 유니버설 디자인(Universal Design) 적용을 통한 무장애(Barrier-free) 환경 조성의 노력이 전 세계적으로 활발하게 이루어지고 있음
- 시니어관광 활성화 방안연구(한국관광공사, 2012)에 의하면, 고령층들은 숙박시설 이용가격 다음으로 고령자 지원시설, 숙박시설청결, 숙박시설의 다양성에 대한 만족도가 낮아 개선이 시급한 것으로 나타났다
- 고령층 설문조사 결과 ‘여행하기 쉬운 환경 조성’(부정적 응답 40.2%, 평균2.73)로 낮게 나타나 개선이 시급함

2) 추진내용

① 고령층 관광 환경 조성 확대

- 고령자는 관광지에서 관광안내소, 주요 관람동선, 부대시설, 서비스 등 편의시설에서 편리하지 못한 환경에 노출되어 있기 때문에 이에 대한 개선방안 마련이 요구됨
- 고령자는 근거리 관광을 선호하므로 인력거 지원사업 및 관광지내 벤치설치 지원사업을 통해 관광과 휴식의 여유롭고 편안한 환경 조성

〈표 4-6〉 고령층 대상 관광편의시설 개선방안

편의시설 종류	내용
관광안내소	- 관광안내소에 고령자를 위해 별도의 안내지도나 브로슈어 제공 - 큰 글씨로 된 관광안내지도나 브로슈어
주요 관람동선	- 관광지의 주요 코스의 이동 동선에 턱이나 계단 없음 - 턱이나 계단 있는 경우 경사로, 엘리베이터 등 설치함 - 관광지 주요 코스의 보행로의 재질이 미끄럽지 않고 평탄한 재질임 - 보행로가 돌포장이나 비포장도로의 경우 고령자를 위한 보행로 별도 마련
부대시설	- 관광지의 각종 전시실 및 부대시설 주출입구 높이차이가 없음 - 관광지의 상품판매점 주출입구 높이차이가 없음 - 관광지 내 휴게시설 및 음식점 주출입구 높이차이가 없음
서비스	- 고령자 대상 서비스에 대한 종사원 교육 또는 매뉴얼(지침) 있음

■ 외국 '벤치설치사업'

- 짧은 거리의 보행도 어려워지는 노인들을 위해 거리 곳곳에 쉬어갈 수 있는 벤치를 설치하는사업이 고령친화도시를 지향하는 도시들 사이에서 자주 이루어지고 있음
- 시민이 신청한 장소에 설치(미국 뉴욕)해주거나 고등학교 수업과 연계(영국 런던, 캐나다 오타와)하여 제작하는 등의 아이디어가 도입되어, 단순한 사업임에도 공급자 시각이 아닌 수요자 시각의 서비스 제공의 의미와 다른 세대의 노인 세대에 대한 기여 등의 사회적 의미가 부여

■ 외국 '택시바우처'

- 지역사회 내에서 기금을 조성하고 이 기금으로 일정한 소득수준을 넘지 않는 노인 택시를 이용하고자 할 때, 할인된 가격의 택시쿠폰을 구입하여 이용하도록 지원
- 노인의 근거리 이동을 위해 '인력거(Cyclopusse)' 프로그램 도입

② 스마트 고령관광환경 조성

- 건강한 고령층이 선호하는 자연 및 전통체험, 음식 등을 제공할 수 있는 관광자원과 연계하여 고령관광객을 대상으로 하는 스마트 체험존 구축방안 검토
- 건강한 고령층 관광객 대상으로 스마트폰 등의 스마트 기기를 적극적으로 활용함으로써 체험형 갤러리, SNS 연동 서비스 등도 제공

나. 우대 숙박시설 환경조성

1) 필요성

- 고령층 관광객 대상 하드웨어적인 요소는 교통기관, 숙박시설, 관광시설 등으로, 고령층을 위한 하드웨어적·소프트웨어적 요소가 잘 갖춰진 전용시설을 확보할 필요가 있음
- 숙박시설은 고령층들이 이용하는데 있어서는 많은 불편이 따를 수 있기 때문에 고령층의 불편을 최소화 할 수 있는 숙박시설이 필요함
- 숙박업체들이 특별히 고령층을 우대하는 제도나 지원활동, 객실내 고령자들이 이용하기 편리한 단차 제거 등 고려하지 않고 있어 불편한 실정임
- 시니어관광 활성화 방안 연구(한국관광공사, 2012)에 의하면 고령층들은 숙박시설 이용가격에 대한 만족도가 낮아 개선이 시급한 것으로 나타났음

2) 추진내용

- 고령층의 관광특성에 맞는 숙박·관광지 등의 매장 환경 개선 추진

- 일본의 실버스타 등록호텔처럼 고령자가 이용하기 쉬운 숙박시설을 등록받아 고령자 대상 홍보하는 방안을 검토해볼 수 있음
- 따라서 객실 내 단차 제거, 화장실내 비상호출 부저 설치, 목욕탕내 가드 설치 등 고령층을 위한 관광 상품에서는 이러한 시설을 이용할 수 있도록 하는 방안 검토

■ 일본 '실버스타 제도'

- 일본의 전국호텔여관진흥센터가 전국의 호텔, 여관을 대상으로 노인층 고객에 대한 서비스 수준을 심사해 일정수준 이상의 업체에 대해 '실버스타' 를 부여
- 선정기준은 설비, 서비스, 요리 등에 있어 노인에게 얼마나 적합한 가의 정도를 심사하는 것으로 예를 들면 화장실내 비상호출 부저 설치 여부, 목욕탕내 가드 설치 여부 등

■ 미국 'ADA(Americans with Disabilities Act of 1990)'

- 공공적 시설에는 장애를 가진 사람들의 access가 보장되어 있는바, 공공시설 중에는 숙박시설도 포함되어 있어서 미국의 각 숙박시설에는 장애자대응특별실 (accessible-room)이 설치되어 있음

4. 제도 개선

- 고소득 집단의 재능기부 확대시스템을 구축하고, 저소득 집단의 복지 측면의 관광지원 제도를 도입하는 방안을 검토할 수 있음

가. 민관 협력체계 구축

1) 필요성

- 복지관광이 아닌 고령관광 정책을 추진하기 위해서는 시장 잠재수요가 있는 민간부문에서의 시장 활성화가 중요하지만, 이를 매개하고 지원해주는 공공부문의 역할도 중요함
- 관계부처, 지자체, 노인단체, 지역단체, 여행업계 등 공공 및 민간부문의 파트너십 체계를 구축하여 고령층의 국내관광 활성화를 위한 협력 구조 속에서 문제점 진단과 함께 보다 발전적인 정책방안을 도출해나가야 함
- 계획 수립시 모든 정책이 관 주도로 이루어져야 한다는 고정 관념이 있지만, 국외사례분석에서 보듯이 비영리는 물론 영리기관에 이르기까지 다양한 민간 주체의 협력을 통해 실행 가능한 정책을 추진하고 있어 더욱 넓은 시각에서 보다 적극적으로 민·관 협력을 추진해나갈 필요가 있음

2) 추진내용

- 정부는 고령관광 특화 콘텐츠 마련에 초점을 둔 국내 관광 활성화 정책을 마련하고, 중장기 계획을 수립하며, 관련 정책 실행을 위한 시범사업을 추진함. 뿐만 아니라 관광 정책 및 고령관광 상품의 홍보, 제도 정비, 여행사 등 관련 단체 지원 등의 역할을 담당함
 - 고령층 관광편의 향상을 위해 관광지 안내, 교통시설 등에 관한 정비는 중앙부처에서 담당함
 - 서비스 개선을 위해 필요한 권한 및 정책적 프레임 등 하드웨어는 정부에서 지원하며, 구체적인 서비스 및 여행콘텐츠 등의 소프트웨어는 민간에서 기획할 수 있도록 하여 역할구분을 명확히 함
- 또한, 학계는 공동연구 개발, 고급인력 양성, 관광교육 등을 수행하고, 산업계 또한 인력양성, 기술 개발, 공동연구결과의 관광벤처사업화 등 수행함
- 관에서는 학계와 산업계가 유기적이고 긴밀한 협력관계를 유지할 수 있도록 장을 마련해주고, 세제 지원, 기업 용자 등을 실시함
- 고령층 관광교육프로그램 개발 및 홍보, 전문인력 양성을 위해 유관기관인 관광협회중앙회 및 고령층 대상 교육단체와의 긴밀한 협력 방안 구축이 필요함
- 관광협회중앙회에서 운영 계획중인 교육관광 사업의 효율적 추진을 위해 커리큘럼 개발, 강사진 파견, 교육프로그램 운영에 대한 지원 방안도 적극 검토해 볼 수 있음
- 또한, 서울50+재단의 교육사업과 연계하여 고령층들이 국내에서 주도적으로 관광프로그램을 기획하고 참여할 수 있는 주제, 프로그램을 개발 홍보할 필요가 있음
- ‘고령관광 박람회’를 개최하여 고령 관광상품, 여행정보, 숙박정보, 교통수단, 교육과정 등 세부 테마별로 꾸며진 전시관을 구성하여 고

령층에 관한 전반적인 서비스와 고령관광 인프라, 새로운 정보를 접하는 기회를 마련함

- 동 행사를 통해 고령층과 연관된 다양한 이해관계자들 간의 소통·교류의 장을 활성화하며 고령층과 고령관광 연관기업을 효과적으로 연결할 수 있음
- 고령층들의 국내관광 활성화 정책 사업에 관련 여행사 등 민간이 참여가 용이하도록 환경을 조성하고 우수한 여행사에 대한 기금 지원 및 인증 등을 고려할 수 있음

나. 관광진흥법 개정

1) 필요성

- 고령층에 관한 관광지원 정책은 관광취약계층의 일부계층에 한정하여 관광복지 증진시책을 강구하고 저소득층 대상 여행이용권을 지급할 수 있다는 법조문이 있으나, 전 고령층을 대상으로 여행 및 관광 활동 권리를 증진하고 관련 지원단체에게 경비를 지원하는 방안을 법 조문화 신설하는 방안 검토
- 공공 관광환경에 대한 고령층의 이동권 및 접근성은 상당히 향상되어 왔으나 관광환경의 대부분을 차지하고 있는 민간부문에 대한 관련 법 조항의 적용은 아직 의무사항이 아닌 관계로 관광 관련 시설에 대한 접근성을 개선하기 위해 관련단체에 대해 경비를 지원할 필요가 있음

2) 추진내용

- 고령층 관광 환경 구축에 필요한 사항인 고령층 대상 관광지에 대한 편의시설 설치 의무화 등 국가 및 지방자치단체의 책임과 역할을 명확히 명시하여야 필요가 있음

- 관광진흥법 제47조의 6항을 신설하여 ‘국가 및 지방자치단체는 고령층의 여행 및 관광 활동 권리를 증진하기 위하여 관광 지원 사업과 고령 관광 지원단체에 대하여 경비를 보조하는 등 필요한 지원을 할 수 있다’ 명문화 추진

■ 관광진흥법 ‘제47조의6(고령층 관광 활동의 지원)’ 신설안

- 국가 및 지방자치단체는 고령층의 여행 및 관광 활동 권리를 증진하기 위하여 관광 지원 사업과 고령 관광 지원단체에 대하여 경비를 보조하는 등 필요한 지원을 할 수 있다.

다. 고령관광 중장기 진흥 계획 수립

1) 필요성

- 한국의 베이비붐 세대가 이미 고령층에 진입하고 있지만 향후 몇 년 간 더욱 더 많은 경제력 있는 베이비붐 세대가 고령층에 진입할 것으로 예상되어 고령 관광을 활성화 시킬 수 있는 정책이 우선적으로 마련되어야 할 것으로 판단됨
- 고령층의 건강인식과 소득수준, 제약요인에 따라 비전과 목표를 수립하고 중앙정부와 지방정부, 공공기관, 각종 민간단체 등 고령관광과 관련한 다양한 주체들에게 역할을 부여하고 실행할 수 있는 수준으로 중장기 계획을 수립함

2) 추진내용

- 중장기 진흥 계획의 지향점은 고령층 모두가 안전하고 편리하게 국내 관광할 수 있는 여건을 마련하는 데 있음
- 워킹그룹을 구성하여 현재의 고령 관광 문제를 진단하고 이에 대한 처방을 제시하게 하고, 단기적으로 실행할 수 있는 내용과 중기, 장기의 시간이 필요한 내용을 구분하여 계획을 제시함

라. 고령층 재능기부 확대시스템 구축

1) 필요성

- 건강하면서 고소득자인 고령층 대상 중 문화·예술·여가·관광 분야에 서 출중한 재능을 가진 어르신이 많으나, 이를 접목하고 있는 경우는 미미함
- 이러한 고소득 고령층들이 지니고 있는 문화·예술·여가·관광 차원의 재능을 직접 신고·등록하고, 이를 활용하고자 하는 관련 기업 및 단체 와 상호 연결하는 매칭 프로그램 개발이 필요함(한국관광공사, 2015)

2) 추진내용

① 재능기부를 위한 전담부서 설치

- 관광협회중앙회 등 유관기관에 재능기부 전담기구가 설치되고 전담기 구 내 재능기부 업무분석 및 명확한 업무권한 부여로 실효성을 확보 하고, 전담부서 운영상 애로사항 해결을 위해 노력을 지속적으로 실 시하도록 함

② 다양한 인센티브제 실시

- 재능기부프로그램을 개발하되, 재능기부자의 “전공연계재능기부프 로그램” 과 수혜처가 필요로 하는 “통합재능기부프로그램”으로 구분 되어 개발될 수 있을 것임
- 효과적이고 실제적인 재능기부프로그램을 개발하는 것은 시간과 노 력이 필요한 만큼 이러한 기부프로그램을 개발하는데 필요한 인정과 보상 즉, 최소한의 경비지원, 개발에 참여한 사람에 대한 표창 및 시

상 등 프로그램개발에 참여를 유도하기 위한 현실 가능한 기본적인 인센티브 제도가 마련되어야함

- 재능기부분야는 여행교육, 여행멘토, 상담 등으로 이에 대한 프로그램을 우선적으로 개발하도록 함

마. 고령층 관광전문인력 양성

1) 필요성

- 고령층이 필요로 하는 국내관광 여행욕구를 충족하면서 고령층 관광객들이 재미있게 참여할 수 있는 고령층 여행 프로그램을 기획할 수 있는 전문인력이 매우 부족한 실정임
- 고령층은 다른 연령집단에 비해 인적서비스에 대한 기대가 높으며 신체적·정서적으로 타인에게 의존하는 경향이 있기 때문에 더욱 전문적인 인적 서비스가 요구되므로 전문성을 인증할 수 있는 자격증 제도와 교육 프로그램의 도입 필요(한국관광공사, 2007)
- 관광의 주체가 고령자라는 특성을 고려해 볼 때 고령층은 체력적으로 취약하거나 신체적인 장애를 고려한 의료케어 등 의료에 관하여 전문적인 지식을 갖춘 여행 인솔자를 양성할 필요가 있음

2) 추진 내용

- 고령 여행프로그램 기획 및 개발을 위한 전문가 양성을 위해 기존 인력을 활용한 쌍방향 교육 접근이 가능함
 - 기존의 자원활동 전문인력을 대상으로 고령층 관광의 이해와 접목을 위한 교육훈련을 실시하는 한편, 기존의 여행업계 전문인력을 대상으로 자원활동에 대한 이해와 활용을 위한 교육훈련을 실시할 필요가 있음

- 고령층 관광지 유형별 거점 포인트를 중심으로 체험 및 자원활동 프로그램의 운영·관리를 위한 리더 인력을 기존 제도권의 인력을 활용하여 현장에 배치 활용할 필요가 있음
 - 기존의 문화관광해설사, 관광두레 PD 등을 대상으로 고령층 관광 전문 교육훈련 과정 실시
- 고령관광 전담가이드(여행인솔자)는 소정의 전문교육을 이수하여 여행 시에 발생할 수 있는 고령층의 건강과 안전을 확인 하면서 안전하게 그리고 안심하고 여행을 즐길 수 있도록 하는 역할을 함
- 고령관광객이 안심하고 관광활동에 참여할 수 있도록 전문인력을 양성하여 노인에 대한 신체적, 사회적인 직접적 도움을 줌으로서 노인의 관광참여를 촉진시킬 수 있음

정책추진 로드맵

1. 정책 추진 단계

- 고령층의 국내관광 활성화를 위하여 본 연구에서 제안한 정책방안은 단기(1~2년), 중기(3~5년), 장기(5년 이상)로 시기를 구분하여 추진
- 앞 절에서 살펴본 정책방안별 시급성과 효과성 등을 토대로 사업의 우선순위를 고려하되 다양한 이해관계자의 협의와 법제도적 개선이 필요한 경우는 중장기로 추진
- 또한 정책 대상은 현재 국민관광 수요가 높은 지역을 우선으로 하며, 사업 추진의 효과를 검토하여 단계별로 확대

2. 정책 방안별 추진 로드맵

- 관광진흥계획과 문화비전 등 국책사업에 포함된 실버여행학교 활성화 확정책방안은 시범사업 형태로 우선적으로 추진
- 정보제공 확대 및 맞춤형 상품개발 방안은 중기적으로 추진하고 인프라구축과 제도개선방안은 장기적으로 관련 정책과 개선 방안을 모색하여 추진함

〈표 4-7〉 정책 추진주체 및 시기

	정책 방안	추진주체	추진 시기		
			단기 (1~2년)	중기 (3~5년)	장기 (5년이상)
1. 정보 제공 확대	고령층 대상 정보 제공 매체 다양화	문체부,민간		○	
	고령층 대상 국내관광 정보 내용 강화	문체부,공사,민간		○	
	고령관광 현장 안내기능 강화	문체부, 공사,협회		○	
	고령층 대상 관광정보 교육	문체부,관광협회		○	
2. 맞춤형 상품 개발	세부시장 맞춤형 상품 개발	문체부,민간		○	
	고령층 관광상품 가격 적절성 제고	문체부,민간		○	
	실버여행학교 활성화	문체부, 관광협회	○		
	고령층 관광상품 전문단체 및 여행사 지원	문체부,민간		○	
	고령층 대상 관광지 할인	문체부,민간		○	
	주기적 관광실태 조사	문체부, 연구원		○	○
3. 인프라 구축	고령층 여행하기 쉬운 환경 조성	문체부,지자체			○
	우대 숙박시설 환경 조성	문체부,지자체			○
4. 제도 개선	민관 협력체계 구축	문체부,관광협회			○
	관광진흥법 개정	문체부,연구원			○
	고령관광 중장기 진흥계획 수립	문체부,연구원			○
	고령층 재능기부 확대시스템 구축	문체부, 관광협회			○
	고령층 관광전문인력 양성	문체부,공사			○

제5장 ●●

결론 및 정책 제언



제절

결론

- 고령층 관광지원 정책은 그간 사회취약계층 고령자 중심으로 주로 복지관광이라는 측면에서 이루어져 왔고, 건강하고 소득 높은 고령층 등 다양한 고령자 계층을 위한 관광지원 정책은 미흡한 실정임
- 최근, 정부는 제1차 국가관광 전략회의(2017.12.18)를 통해 ‘쉽표가 있는 삶, 사람이 있는 관광’의 정책비전을 제시하였으며, 국민들이 한 달에 한 번은 여행을 떠날 수 있는 환경 조성을 정책방향으로 제시하였음
- 따라서, 국민의 관광추구권 실현을 위한 복지측면의 관광정책과 더불어 국민관광활성화를 위한 관광시장 확대측면의 적극적이고 활동적이면서 경제력이 있는 고령층에 대한 다양한 형태의 국내관광 지원대책 마련이 필요함
- 본 연구는 고령층 국내관광 활성화 실태를 파악하고 고령층 관광시장에 대한 환경 및 세부 특성을 분석을 통해 수요자 지향형 고령층 관광지원정책 수립의 기반을 마련하고, 고령층의 신체적·경제적 특성을 반영한 국내 관광활성화 방안 제시하는데 연구 목적이 있음
- 연구 방법은 문헌연구, 국민여행실태조사를 활용한 실태 분석, 고령층과 전문가를 대상으로 한 설문조사를 통해 이루어졌음
- 이를 통해 고령관광 실태 및 고령층 관광객의 제약요인과 수요를 분석하고 고령층의 국내관광의 시사점과 정책방향을 제시함
- 본 연구에서는 ‘고령층 누구나 편리하고 안전하게 관광할 수 있는 여건을 조성’하는 것을 기본 방향으로 설정하였음
- 고령층의 국내관광 활성화 정책 추진 기본방향으로는 정보제공 확대,

맞춤형 상품개발, 인프라 구축, 제도 개선의 방향으로 정책이 추진되어야 할 필요성이 제기됨

- 정보 제공 확대를 위해서는 고령층 대상 정보 제공 매체 다양화, 고령층 대상 국내관광 정보 내용 강화, 고령관광 현장 안내기능 강화, 고령층 대상 관광정보 교육 실시를 제안함
- 맞춤형 상품개발을 위해서는 세부시장 맞춤형 상품 개발, 관광상품 가격 적절성 제고, 실버여행학교 활성화, 관광상품 전문단체 및 여행사 지원, 고령층 대상 관광지 할인, 주기적 관광실태조사를 제안함
- 인프라를 구축하기 위해서는 고령층 여행하기 쉬운 환경 조성, 우대 숙박시설 환경 조성을 제안함
- 제도 개선을 위해서는 민관 협력체계 구축, 관광진흥법 개정, 고령층 중장기 진흥계획 수립, 고령층 재능기부 확대시스템 구축, 고령층 관광전문인력 양성을 제안함
- 본 연구에서는 고령관광 활성화에 대해 전체적으로 조망하고자 하였는데, 향후 세부 사안에 대한 검토가 요구됨
- 현황파악을 위해 실시된 설문조사의 경우, 조사시기가 한정되어 있어 표본의 규모 및 질문항목이 단순하게 설계된 측면이 있음. 이에 이번 조사결과를 바탕으로 조사 대상을 세분화하여 구체적인 조사가 필요할 것으로 보임
- 고령관광 시장의 성장가능성을 고려하여 지속적인 시장 모니터링이 필요하며, 건강과 라이프스타일, 소비패턴 등을 반영한 세밀한 정책적 지원책 수립, 디지털 시니어 증가에 따른 고령관광 정보제공 방향 전환 등이 중요할 것으로 판단됨

제2절

정책 제언

- 고령층의 국내관광 활성화 관련한 선행연구는 주로 복지관광의 연구로 충분하지 않으며, 주무부처인 문체부의 고령층 대상 관광정책이 취약계층의 지원사업에 한정되어 있어 실현가능한 정책방안을 도출하는데 제약요인이 있었음
- 고령층을 바라보는 관점을 취약계층이 아닌 관광소비의 주체로 바라보는 인식의 전환이 필요하고, 고령층이 관광활동하면서 타인의 시선을 불편하지 않도록 공평한 서비스문화를 전개해나가야 함
- 또한, 고령층 관광저변 확대를 위해서는 범국민적 고령관광 캠페인, 대학 내 고령관광 교육과정 개설 및 지원, 비수기 고령층 관광주간 운영, 인식개선을 위한 정책토론회 개최를 제안함
- 고령층과 같은 신체적인 제약 또는 경제적 제약으로 국내관광을 못하는 이들을 위한 다양한 사회적 지원을 하고 있는 프랑스의 사례가 시사하는 바가 큼. 모든 이들이 국내관광을 할 필요는 없지만, 국내관광하고자 하는 이들이 떠날 수 있는 고령층의 여가 문화를 만들기 위해 사회적 공론화가 필요한 시점임
- 고령층들이 느끼는 노년기의 소외감, 사회적 역할 상실감 등을 관광의 외부활동을 통해 극복할 수 있도록 삶의 질 향상에 기여할 수 있음을 전 사회적으로 인식시키는 캠페인 및 교육이 필요하기 때문임
- 이러한 과정을 통하여 고령층의 관심 영역과 욕구의 다양성을 수용하는 관광정책을 마련하고 고령층의 관광활동에 대한 참여 접근성을 제고하고 이를 통해 삶의 질이 향상되기를 기대함

참고문헌

〈국문 문헌〉

- 기영화·김남숙(2011), 고령자 직업능력개발을 위한 사회적 자본화 이론모델 정립 현장사례연구: 노인일자리사업을 중심으로, 『직업교육연구』, 30(3), 25-48.
- 김기영(2007), 완전노령연금 수급에 따른 노인관광 행태변화 연구, 『관광연구논총』, 19(2), 3-23.
- 김중서(1982), 『노인과 학습』, 서울: 대한노인회.
- 김현정·최기탁(2010), 인지연령에 따른 고령관광객의 관광지 선호속성과 관광행동, 『관광경영연구』, 45, 101-122.
- 대한민국 정부(2015), 『제3차 저출산고령사회 기본계획(2016~2020)』
- 대한민국 정부(2017), 『제1차 국가관광전략회의』
- 문화체육관광부(2016), 『국민여행실태조사』
- 문화체육관광부(2016), 『외래관광객실태조사』
- 삼정KPMG 경제연구원(2017), 고령사회 진입과 고령 비즈니스의 기회.
- 안주석·임근욱(2017), 노인의 여가활동 참여와 지속의도에 관한 연구, 『관광연구저널』, 31(2), 113-125.
- 오석규(2016), 실버계층의 관광참여동기가 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구, 『관광경영연구』, 69(단일호), 177-194.
- 오수경·전명숙(2007), 노인복지관광에 관한 연구 -활성화방안을 중심으로, 『동북아관광연구』, 3(2), 33-49.
- 윤소영(2016), 고령자 대상 여가정책의 방향과 과제, 『한국여가레크리에이션학회지』, 40(4), 1-13.
- 이삼식·최효진·윤홍식(2015), 가족변화에 따른 결혼·출산행태 변화와 정책과제, 『한국보건사회연구원』.
- 이양교(2002), 『평생교육정책론』, 서울: 학문사.

- 이영애(2016). 고령자 소비자의 경제적 안정감에 대한 건강상태의 영향 연구, 「소비문화연구」, 19, 129-149.
- 한국관광공사(2007), 「국내실버관광실태조사」
- 한국관광공사(2012), 「시니어관광 활성화 방안 연구」
- 한국관광공사(2015), 「시니어 관광 활성화 실행 전략」
- 한국관광협회중앙회(2017), 「시니어 관광카드 도입방안 연구」
- 한국문화관광연구원(2011), 「고령관광의 특성분석과 정책방향연구」
- 한국방송광고진흥공사(2015), 「2015 소비자 행태 조사」
- 황보혜숙(2018), 「Road scholar 프로그램의 선호도, 여가 만족도, 도입방안에 대한 영향관계」, 강릉원주대학교 대학원 박사학위 논문.
- LG경제연구원(2010), 「2010년 주목할 소비 트렌드 7」

〈국내 웹페이지〉

50+재단: <http://50plus.or.kr>

대한상공회의소: <http://www.korcham.net>

문화체육관광부: <http://www.mcst.go.kr>

세계보건기구: <http://www.who.int>

통계청: <http://www.nso.go.kr>

법제처: <http://www.moleg.go.kr>

〈해외 문헌〉

- Acevedo, C. R.(2011), Motivos para viajar: um estudo com turistas maduros no contexto brasileiro, *FACEF Pesquisa-Desenvolvimento e Gestão*, 6(3).
- Alén, E., Domènguez, T., & Losada, N.(2012), New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism, *In Visions for global tourism industry-Creating and sustaining competitive strategies*, InTech.
- Bird, M. L., Hill, K. D., & Fell, J. W.(2012), A randomized controlled study investigating static and dynamic balance in older adults after training with Pilates, *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 93(1), 43-49.
- Chen, H.W.J.(2009), *Baby Boomers' and Seniors' Domestic Travel Motivations: An examination of citizens in Tainan*, Master Thesis, University of Waterloo, Canada.
- Coate, L., et al.(2014), Glioblastoma treatment in the elderly in the temozolomide therapy era, *Canadian Journal of Neurological Sciences*, 41(3).
- Herou, E., Romner, B., & Tomasevic, G.(2015), Acute traumatic brain injury: mortality in the elderly, *World neurosurgery*, 83(6), 996-1001.
- Higgins, S., & Pereira, C.(2014), The effects of Brazil's taxation and social spending on the distribution of household income, *Public Finance Review*, 42(3), 346-367.
- Horneman, L., Carter, R. W., Wei, S., & Ruys, H.(2002), Profiling the senior traveler: An Australian perspective, *Journal of travel research*, 41(1), 23-37.
- Hossain, A., Bailey, G. & Lubulwa, M.(2003), *Characteristics and Travel Patterns of Older Australians: Impact of Population Ageing on Tourism*, International Conference on Population Ageing and Health: Modeling our Future, Canberra, Australia.
- Kazemina, A., Del Chiappa, G., & Jafari, J.(2015), Seniors' travel constraints

- and their coping strategies, *Journal of Travel Research*, 54(1), 80-93.
- Lee, S. H., & Tideswell, C.(2005), Understanding attitudes towards leisure travel and the constraints faced by senior Koreans, *Journal of Vacation Marketing*, 11(3), 249-263.
- Moschis, G. P.(1996), *Gerontographics: Life-stage segmentation for marketing strategy development*, Greenwood Publishing Group.
- Patterson, I.(2006), Growing older. Tourism and leisure behaviour of older adults, *Cambridge, Ed, Cabi*, 147-168
- Prayag, G., & Ryan, C.(2012), Antecedents of tourists' loyalty to Mauritius: The role and influence of destination image, place attachment, personal involvement, and satisfaction, *Journal of Travel Research*, 51(3), 342-356.
- Schwanen, T., & Pèez, A.(2010), The mobility of older people: an introduction.
- Sellick, M. C.(2004), Discovery, connection, nostalgia: Key travel motives within the senior market, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(1), 55-71.
- Stuckey, A., Schutzer, M., Rizack, T., & Dizon, D.(2013), Locally advanced vulvar cancer in elderly women: is chemoradiation beneficial?, *American journal of clinical oncology*, 36(3), 279-282.
- Tung, V. W. S., & Ritchie, J. B.(2011), Investigating the memorable experiences of the senior travel market: An examination of the reminiscence bump, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(3), 331-343.
- Vigolo, V.(2017), *Older tourist behavior and marketing tools*, Cham, Switzerland: Springer.
- World Health Organization, & World Health Organization.(2010), *Definition of an older or elderly person 2013*, Geneva, Switzerland.
- 国土交通省(2006), 高齢者のニーズに対応した質の高い観光・リゾート地の形成等方策に関する調査 報告書

国土交通省(2010), ニューツーリズム旅行商品 創出・流通促進 ポイント集
観光庁(2017), 観光白書 2017
観光庁(2018), ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務

<해외 웹페이지>

<https://www.adventures-abroad.com/senior-tours>
<https://www.ancv.com>
<https://www.booking.com>
<https://www.eldertreks.com>
<https://www.eldertreks.com>
<https://www.expedia.com>
<https://www.Flickr.com>
<https://www.oattravel.com>
<https://www.oits-isto.org>
<https://www.over50andoverseas.com>
<https://www.roadscholar.org>
<https://www.Scrib.com>
<https://www.sentour.eu>
<https://www.Skyscanner.com>
<https://www.Slideshare.com>
<https://www.Slivertraveladvisor.com>
<https://www.smartertravel.com/category/senior-travel>
<https://www.statista.com>
<https://www.tokyo-cci.or.jp>
<https://www.travelwithachallenge.com>
<https://www.TripAdvisor.com>
<https://www.Trivago.com>
<https://www.walkingtheworld.com>

<https://www.Yelp.com>

<https://www.YouTube.com>

<http://www.ex-waseda.jp/opencollege/travelstudy.html>

ABSTRACT

A Study on Support for Revitalize the Domestic Tourism Market of Senior

This study is purposed to examine the domestic tourism situation of senior tourists, and analyze the environmental and detailed features. Through the analysis, we tried to suggest tourism policy for senior reflecting their physical and mental statement.

The research have conducted by relevant literature review, statistical data such as Korea National Tourism Survey, and surveys toward seniors and experts. The study reviewed current tourism situation, constraints and demands of the senior tourists and foreign cases regarding senior tourism policy and program.

Base on the analysis, basic policy direction is suggested to create environment for any senior to travel safely and conveniently. Specific direction for promoting the domestic tourism policy of the senior has suggested from four perspectives; providing information tailored to senior tourists, developing customized products, building the infrastructure and improving institutional system.

This study underscores importance of creating an environment that makes it easier for senior to travel as promoting campaign, supporting educational program. Throughout the process, it is expected to enhance quality of life by providing tourism policy that embraces senior tourists interest and diverse demand and improve accessibility to the tourism destination.

부록 ●●

1. **고령층 설문지**
2. **전문가 설문지**



1. 고령층 설문지

고령층의 여행 인식 및 행동패턴에 대한 조사			
<p>안녕하십니까?</p> <p>문화체육관광부 산하 한국문화관광연구원에서는 ‘고령층 국내관광 활성화 방안’ 연구를 수행하고 있습니다. 이 연구의 일환으로 수행하는 본 설문조사는 고령층의 여행에 대한 인식, 행동패턴과 향후 고령층여행 관련 프로그램 참여의향을 파악하기 위해 실시하는 것입니다. 본 조사 결과는 고령층 국내관광 여건개선을 위해 보다 나은 정책적 지원을 위해 활용됩니다. 바쁘시더라도 본 설문조사에 시간을 내셔서 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.</p> <p style="text-align: right;">2018년 6월</p>			
주관 기관	한국문화관광연구원	조사 기관	

SQ1. 귀하의 거주지는 어떻게 되십니까?

- | | | | |
|------|------|------|------|
| ① 서울 | ② 부산 | ③ 대구 | ④ 인천 |
| ⑤ 광주 | ⑥ 대전 | ⑦ 울산 | ⑧ 세종 |
| ⑨ 경기 | ⑩ 강원 | ⑪ 충북 | ⑫ 충남 |
| ⑬ 전북 | ⑭ 전남 | ⑮ 경북 | ⑯ 경남 |
| ⑰ 제주 | | | |

SQ2. 귀하께서는 귀하의 거주지를 도시와 농촌 중 무엇이라고 인식하십니까? 실제 행정구역상의구분이 아닌 귀하께서 생각하시는 주관적인 인식으로 응답해주세요.

- | | |
|-----------|------------|
| ① 도시라고 인식 | ② 농촌이라고 인식 |
|-----------|------------|

SQ3. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- | | |
|------|------|
| ① 남자 | ② 여자 |
|------|------|

SQ4. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

만 ()세 (만 50세 미만 설문 종료)

SQ5. 귀하의 실제 나이와 관계없이 귀하는 귀하의 나이가 몇 살 정도라고 인식하고 계십니까?

만 ()세

SQ6. 귀하는 최근 1년간 여행을 다녀오신 경험이 있으십니까?

① 그렇다 ② 아니다 (→설문 종료)

PART I. 방문객 행동특성

※ [방문객 행동특성] 귀하께서 지난 1년 이내에 다녀오신 여행 중 가장 최근의 여행 경험을 바탕으로 아래의 질문에 대한 답변을 부탁드립니다.

Q1. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행의 기간은 어떻게 되십니까?

① 당일 ② 숙박 (박 일)

Q2. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행의 장소는 어떻게 되십니까?

① 국내 ② 국외

Q3. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행의 형태는 어떻게 되십니까?

① 개별여행 ② 단체여행 ③ 여행사 패키지 ④ 기타

개별여행: 혼자 또는 가족, 친구 등의 지인과 가는 여행

단체여행: 자신이 속해 있는 어느 조직(직장 또는 지역 단체)에서 가는 여행

여행사 패키지: 여행사가 항공, 숙박, 여행지 등 모든 일정과 장소를 정해 놓고, 여행객이 정해진 일정대로 움직이는 여행상품

- Q4. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행은 누구와 함께 하셨습니까?
 ① 혼자 ② 가족/친지 ③ 친구
 ④ 지역단체 ⑤ 직장동료 ⑥ 기타
- Q5. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행에서 이용한 교통수단을 모두 선택해 주세요. (복수응답 가능)
 ① 자가용 ② 전세버스 ③ 고속/시외버스 ④ 기차
 ⑤ 항공기 ⑥ 선박 ⑦ 택시 ⑧ 렌터카 ⑨ 기타
- Q6. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행의 경비 부담 방법은 어떻게 되십니까?
 ① 전액 본인 부담 ② 가족/친지 부담 ③ 전액 후원금
 ④ 본인부담+가족/친지부담 ⑤ 본인부담+후원 ⑥ 기타
- Q7. 최근 1년 이내 국내/국외여행 횟수 총 ()회
 ① 국내: ()회 ② 국외: ()회
- Q8. (Q1번의 ② 숙박 응답자만) 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 여행의 숙박 유형은 어떻게 되십니까?
 ① 리조트 호텔 ② 비즈니스 호텔 ③ 고급호텔
 ④ 민박 ⑤ 펜션 ⑥ 기타
- Q9. 귀하께서는 여행관련 정보를 어디서 얻습니까?
 (복수응답 가능)
 ① 가족/친지/친구/동료
 ② 여행사/여행상담원
 ③ 여행관련 책자/잡지/신문
 ④ 텔레비전
 ⑤ 인터넷(SNS, 블로그, 여행사 사이트 등)
 ⑥ 기타()

구 분	전혀 그렇지 않음	대체로 그렇지 않음	보통임	조금 그러함	매우 그러함	
1	관광 가고 싶은 마음이 없다	①	②	③	④	⑤
2	관광을 하기에는 체력과 건강이 떨어진다	①	②	③	④	⑤
3	관광을 함께 할 사람이 없다	①	②	③	④	⑤
4	관광할 시간이 없다	①	②	③	④	⑤
5	관광지로 이동할 교통수단이 없거나 불편하다	①	②	③	④	⑤
6	관광할 경제적 여유가 없다	①	②	③	④	⑤

PART II. 방문 경험의 평가

※ [방문 경험 평가]

Q13. 다음은 귀하가 평소 여행하면서 경험한 사항에 대한 평가입니다. 지난 1년 간의 여행경험을 바탕으로 아래의 질문에 대한 답변을 부탁드립니다.

구 분	전혀 그렇지 않음	대체로 그렇지 않음	보통임	조금 그러함	매우 그러함	
1	고령층이 이용하기 쉽게 관광정보 제공 채널이 다양하다	①	②	③	④	⑤
2	고령층이 이용가능 한 관광정보의 내용이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
3	고령층이 여행하기 쉽게 환경(인프라)가 구성되어 있다	①	②	③	④	⑤
4	고령층이 여행하기 쉽게 편의시설이 마련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5	방문지에서 고령층이 여행하기 쉽게 안내가 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
6	현대시설(호텔, 음식점 등)에서 종사자 의 서비스가 적절하다.	①	②	③	④	⑤
7	현대시설(호텔, 음식점 등)의 서비스를 이용하는데 다른 손님과 공평하게 대접받	①	②	③	④	⑤

	는다.					
8	고령층으로서 선택할 수 있는 여행상품이 다양하다.	①	②	③	④	⑤
9	고령층 관련 여행상품의 가격이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
10	여행하는데 다른 관광객(젊은이)들의 시선이 불편하다.	①	②	③	④	⑤
11	패키지 여행을 할 때 젊은 사람들이 신경 쓰인다.	①	②	③	④	⑤

PART III. 고령층 관광의 이해관계자의 역할

※ [이해관계자의 역할]

◆ 고령층 관광저변 확대

캠페인 등을 통해 고령관광 당위성과 고령관광의 우호적인 시선을 인식 하도록 함

◆ 인프라 구축

고령층들이 이용하기가 편리하게 고령친화적인 시설을 구축함

◆ 서비스 개선

종업원 교육 등을 통해 고령층들에게 공평한 서비스를 제공하고 고령층 관광에 대해 불편한 시선을 느끼지 않도록 함

◆ 상품 개발/개선

고령층의 선호를 고려하여 다양한 관광상품 구성을 통해서 관광상품 선택의 자유를 부여함

Q14. 다음은 고령층 관광이 좀더 발전적인 방향으로 개선한다고 할 때 각 공공과 민간의 역할에 대한 질문입니다. 아래의 항목을 개선한다고

할 때 공공부문과 민간부문의 역할의 중요성의 정도에 각각 표시해 주세요(공공부문과 민간부문 역할 둘다 표시).

구 분	공공부문 역할 * 공공부문: 중앙정부, 지방자치단체, 관광관련 공사, 국책연구원 등					민간부문 역할 * 민간부문: 관광, 여행, 숙박 관련 기업체 등				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
고령층 관광저변확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
정보제공 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
인프라구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
서비스 개선	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
상품개발/개선	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

※ [이해관계자간 협력]

Q15. 다음은 고령층 관광을 좀 더 발전적인 방향으로 개선한다고 할 때 각 공공과 민간의 협력의 필요성에 대한 질문입니다. 아래의 항목을 개선한다고 할 때 공공부문과 민간부문의 협력의 중요성의 정도에 표시해 주세요.

민간 + 공공부문의 협력					
구 분	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
고령층관광 저변확대	①	②	③	④	⑤
정보제공 확대	①	②	③	④	⑤
인프라 구축	①	②	③	④	⑤
서비스 개선	①	②	③	④	⑤
상품개발/개선	①	②	③	④	⑤

※ [고령층 관광의 권리]

Q16. 고령층 관광의 권리의 중요성에 대해 표시해주세요.

구 분	매우 그렇지 않음	그렇지 않음	보통임	그려함	매우 그려함
고령층 관광은 나의 당연한 권리이다	①	②	③	④	⑤
고령층 관광은 당연한 권리로 국가가 보호해주어야 한다	①	②	③	④	⑤

PART IV. 실버여행학교 참여 의향

◆ 실버여행학교

고령층을 대상으로 여행-학습-휴가의 개념을 통합한 교육프로그램을 구성한 학교(기관)로서, 사전 집합교육(국내관광정보제공, 여행을 통한 격대소통, 사회참여 가치실현 등 교육)을 통해 자체적으로 계획을 수립하고 자발적인 체험일정을 구성하여 고령층의 여행과 평생학습에 대한 욕구를 충족시킬 수 있는 새로운 여행시스템임

Q17. 귀하께서는 여행관련 교육 프로그램에 참여하신 경험이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

Q18. 향후 '실버여행학교'가 시행된다면 참여할 의사가 있습니까?

- ① 매우 그렇지 않다 ② 어느정도 그렇다 ③ 보통이다
④ 어느정도 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

Q19. 실버여행학교의 프로그램 당 적정한 비용은 어느정도라고 생각하십니까?

- ① 1만원~5만원 ② 5만원~10만원 ③ 10만원~15만원
④ 15만원~20만원 ⑤ 20만원 이상

Q20. 다음의 프로그램이 개설되면 참여할 의사가 있으십니까? (프로그램 유형별 선호)

프로그램	매우 그렇지 않음	그렇지 않음	보통임	그려함	매우 그려함
온천 휴양관광	①	②	③	④	⑤
건강증진 관광 (한방, 뷰티 등)	①	②	③	④	⑤
배움이 있는 여행 (예:인문학 여행)	①	②	③	④	⑤
지역별 음식기행	①	②	③	④	⑤
손자와 함께하는 관광	①	②	③	④	⑤
철도 연계 관광	①	②	③	④	⑤
문화예술 관광 (박물관, 미술관 등)	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하의 인구통계학적 특성에 관한 질문입니다.

DQ1. 귀하의 건강상태는 어떻게 되십니까?

- ① 매우 건강하다 ② 건강하다 ③ 보통이다
④ 건강하지 않다 ⑤ 매우 건강하지 않다

DQ2. 귀하의 소득수준은 어떻게 되십니까?

월 약()만원 / 소득 중 자녀로부터 소득 월()만원

DQ3. 귀하께서는 정기적으로 출근하는 직장이 있으십니까?

- ① 없다 ② 있다

- 조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다! -

2. 전문가 설문지

고령층 국내관광활성화 방안 전문가 조사			
<p>안녕하십니까?</p> <p>문화체육관광부 산하 한국문화관광연구원에서는 ‘고령층 국내관광 활성화 방안’ 연구를 수행하고 있습니다. 이 연구의 일환으로 수행하는 본 설문조사는 고령층의 여행에 대한 인식과 향후 고령층여행 관련 프로그램 참여의향을 파악하기 위해 실시하는 것입니다. 본 조사 결과는 고령층 국내관광 여건개선을 위해 보다 나은 정책적 지원을 위해 활용됩니다. 바쁘시더라도 본 설문조사에 시간을 내셔서 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.</p> <p style="text-align: right;">2018년 6월</p>			
주관 기관	한국문화관광연구원	조사 기관	

PART I. 수용태세 평가

※ [수용태세] 귀하께서는 우리나라 고령층을 대상으로 한 고령관광의 수용태세가 어느 정도 갖추어졌다고 생각하십니까?

	구 분	전혀 그렇지 않음	대체로 그렇지 않음	보통임	조금 그러함	매우 그러함
1	고령층이 이용하기 쉽게 관광정보 제공 채널이 다양하다	①	②	③	④	⑤
2	고령층이 이용가능한 한 관광정보의 내용이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
3	고령층이 여행하기 쉽게 환경(인프라)가 조성되어 있다	①	②	③	④	⑤
4	고령층이 여행하기 쉽게 편의시설이 마련 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5	방문지에서 고령층이 여행하기 쉽게 안내가 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
6	환대시설(호텔, 음식점 등)에서 종사자	①	②	③	④	⑤

	의 고령자를대상으로 한 서비스가 적절하다.					
7	환대시설(호텔, 음식점 등)의 서비스를 이용하는데 고령자들은 다른 손님과 공평하게 대접받는다.	①	②	③	④	⑤
8	고령층이 선택할 수 있는 여행상품이 다양하다.	①	②	③	④	⑤
9	고령층 관련 여행상품의 가격이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
10	여행하는데 다른 관광객(예, 젊은이)들의 시선이 불편하다.	①	②	③	④	⑤
11	패키지 여행을 할 때 고령층이 다른 관광객들(예, 젊은 사람)과 함께 하는데 불편함이 없다.	①	②	③	④	⑤

PART II. 고령층 관광 활성화의 이해관계자의 역할

※ [이해관계자의 역할] 다음은 고령층 관광을 개선한다고 할 때 각 공공과 민간의 역할에 대한 질문입니다. 아래의 항목을 개선한다고 할 때 공공부문과 민간부문의 역할의 중요성의 정도에 표시해 주세요.

구 분	공공부문 역할					민간부문 역할				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
고령층관광 참여기치증대 (저변확대)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
정보제공 확대	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
인프라 구축	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
제도 개선	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
서비스 개선	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
시장활성화	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

※ [이해관계자간 협력] 다음은 고령층 관광을 좀 더 발전적인 방향으로 개선한다고 할 때 각 공공과 민간의 협력의 필요성에 대한 질문입니다. 아래의 항목을 개선한다고 할 때 공공부와 민간부문의 협력의 중요성의 정도에 표시해 주세요.

구 분	민간 + 공공부문의 협력				
	전혀 중요 하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
프로그램					
고령층관광 참여기증대 (저변확대)	①	②	③	④	⑤
정보제공 확대	①	②	③	④	⑤
인프라 구축	①	②	③	④	⑤
제도 개선	①	②	③	④	⑤
서비스 개선	①	②	③	④	⑤
시장 활성화	①	②	③	④	⑤

PART III. 고령층 관광 정책의 시급성 및 효과성

※ [정책의 시급성 및 효과성] 고령층 관광활성화를 위하여 추진해야 할 정책 목표를 여섯 가지로 제안하였습니다. 각 목표가 국민들의 대중교통을 이용한 국내관광을 활성화하기 위해 얼마나 시급한 지, 효과가 기대되는지 표시해 주세요.

◆ 고령층 관광저변 확대

캠페인 등을 통해 고령관광 당위성과 고령관광의 우호적인 시선을 인식하도록 함

◆ 인프라 구축

고령층들이 이용하기가 편리하게 고령친화적인 시설을 구축함

◆ 서비스 개선

종업원 교육 등을 통해 고령층들에게 공평한 서비스를 제공하고

고령층 관광에 대해 불편한 시선을 느끼지 않도록 함

◆ 시장 활성화

고령층의 세분시장 맞춤형 상품을 개발하고, 고령층의 관광친화적 자원개발 및 실태조사를 통해 고령층 관광참여 확대

◆ 제도 개선

고령관광이 활성화될 수 있도록 각 이해관계자의 기능이 원활하게 할 수 있는 제도적 환경을 조성함

1. 고령관광 활성화를 위한 다음 정책의 시급성과 효과성에 대해 표시해 주세요.

전반적 정책 시급성과 효과성														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다		↔			매우 높다		매우 낮다		↔			매우 높다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령층관광 참여가치증대 (저변확대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
정보제공 확대	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
인프라 구축	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
제도 개선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
서비스 개선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시장 활성화	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. 다음은 참여가치 증대(저변확대)와 관련한 세부 질문입니다. 시급성과 효과성 모두 표시해 주세요.

참여 가치 증대 (저변확대)														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다		↔			매우 높다		매우 낮다		↔			매우 높다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광권리 인식확산	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

(정책포럼개최, 상품개발 공모전, 가이드북 제작, 팸 투어 추진)																
고령관광 가치 홍보강화 (미디어 홍보강화, 활성화 캠페인 실시)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦		

3. 다음은 정보제공 관한 세부질문입니다. 시급성과 효과성 모두 표시해 주
세요.

정보 제공 확대														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다		↔			매우 높다		매우 낮다		↔			매우 높다	
고령관광 홈페이지 구축	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광 정보제공 매체 다양화	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광 정보내용 강화	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령 관광 박람회 개최	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광 현장 안내기능 강화 (안내소 설치, 안내 판, 리플렛 등)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4. 다음은 인프라 구축 및 제도개선에 관한 세부질문입니다. 시급성과 효과
성 모두 표시해 주세요.

인프라 구축 및 제도개선														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다		↔			매우 높다		매우 낮다		↔			매우 높다	
접근성 및 환경 강화 (관광 배리어프리 환경 확 대, 우대 숙박시설 환경조 성, 고령층 편의시설 확대)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
스마트 고령관광 환경조	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

성(기술을 활용한 고령 친화적 환경조성)														
고령관광 전담부서 제도화	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광관련 지원 제도 개선	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
지원강화(고령관광 배우처 및 비용지원사업 증대, 문화누리 카드를 통한 고령관광 지원사업)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5. 다음은 서비스개선 관한 세부질문입니다. 시급성과 효과성 모두 표시해 주세요.

서비스 개선														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다	↔					매우 높다	매우 낮다	↔					매우 높다
종사원 서비스 개선 교육 프로그램개발	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
종사원 서비스 매뉴얼 제작 배포	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
종사원 대상 서비스 개선 캠페인	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광 대국민 홍보 강화	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

6. 다음은 시장활성화에 관한 세부질문입니다. 시급성과 효과성 모두 표시해 주세요.

시장활성화														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다	↔					매우 높다	매우 낮다	↔					매우 높다
세분시장 맞춤형 상품개발	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광 진화적 자원개발	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
상품 개발 및 상품 운영에	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

고 고령층 참여 확대															
실버학교 활성화(고령관광의 다양화를 위한 교육과 여행이 결합된 형태)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
주기적 고령관광 실태조사	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

7. 다음은 협력적 거버넌스 구축에 관한 세부질문입니다. 시급성과 효과성 모두 표시해 주세요.

협력거버넌스 구축														
정책목표	시급성							효과성						
	매우 낮다		↔			매우 높다		매우 낮다		↔			매우 높다	
고령관광 부처간 협력기구 구성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
고령관광 활성화를 위한 민간산학 협력적 기구 구성	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
실버학교 활성화를 위한 협력체계 구축	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
시니어 재능기부 확대 시스템 구축	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

PART IV. 실버여행학교

◆ 실버여행학교

고령층을 대상으로 여행-학습-휴가의 개념을 통합한 교육프로그램을 구성한 학교(기관)로서, 사전 집합교육(국내관광정보제공, 여행을 통한 격대소통, 사회참여 가치실현 등 교육)을 통해 자체적으로 계획을 수립하고 자발적인 체험일정을 구성하여 고령층의 여행과 평생학습에 대한 욕구를 충족시킬 수 있는 새로운 여행시스템임

Q1. 향후 ‘실버여행학교’가 시행이 고령관광 활성화에 어느 정도 도움이 된다고 생각하십니까?

- ① 전혀 도움이 안된다 ② 도움이 안된다 ③ 보통이다
 ④ 도움이 된다 ⑤ 매우 도움이 된다

Q2. 실버여행학교의 프로그램 당 적정한 비용은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 1만원~5만원 ② 5만원~10만원 ③ 10만원~15만원
 ④ 15만원~20만원 ⑤ 20만원 이상

Q3. 실버여행학교의 프로그램의 구성(내용)은 무엇이 가장 중요하다고 생각하십니까?

프로그램		전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
기초 교육	놀이의 긍정적효과	①	②	③	④	⑤
	여가와 관광활동의 중요성	①	②	③	④	⑤
심화	여행의 정의와 고령자 여행트렌드	①	②	③	④	⑤

교육	여행정보 찾기, 일정짜기	①	②	③	④	⑤
	다양한 축제와 이벤트	①	②	③	④	⑤
	사진찍기, SNS공유하기	①	②	③	④	⑤
커리어	여행관련 사회공헌 활동	①	②	③	④	⑤
	관광 관련 협동조합 설립	①	②	③	④	⑤
	여행과 비즈니스	①	②	③	④	⑤
	여행관련 자격증	①	②	③	④	⑤
체험	여행교육프로그램 강사과정	①	②	③	④	⑤
	아외활동	①	②	③	④	⑤
	테마여행	①	②	③	④	⑤
	조손여행	①	②	③	④	⑤

Q4. 다음의 실버 학교 프로그램의 예시입니다. 프로그램의 중요도를 표시해 주세요.

프로그램	전혀 중요 하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
온천 휴양관광	①	②	③	④	⑤
건강증진 관광 (한방, 뷰티 등)	①	②	③	④	⑤
배움이 있는 여행 (예:인문학 여행)	①	②	③	④	⑤
지역별 음식기행	①	②	③	④	⑤
손자와 함께하는 관광	①	②	③	④	⑤
철도 연계 관광	①	②	③	④	⑤
문화예술 관광 (박물관, 미술관 등)	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 귀하의 인구통계학적 특성에 관한 질문입니다.

구분	항목
1. 거주지	광역시까지
2. 성별	① 남자 ② 여자
3. 연령	만 ()세
4. 귀하의 직업 분야는?	① 민간부분 ② 공무원, 공사 ③ 연구원 ④ 학계 ⑤ 기타_____
5. 귀하의 경력은?	년 개월

- 조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다! -

참여 연구진

연구책임

오 훈 성 (한국문화관광연구원 부연구위원)

공동연구

오 유 라 (한국문화관광연구원 연구원)

자문위원

이 인 재 (가천대학교 교수)

손 동 기 (한국외국어대학교 EU연구소)

고령층 국내관광 활성화 방안 연구

발 행 인 김정만

발 행 처 한국문화관광연구원
서울시 강서구 금남화로 154
전화 02-2669-9800 팩스 02-2669-9880
<http://www.kcti.re.kr>

인 쇄 일 2018년 7월

발 행 일 2018년 7월

인 쇄 인 더크리홍보 주식회사

ISBN : 978-89-6035-690-0 93300