

# 사회복지적 차원의 관리사무소 업무와 운영실태에 대한 연구

-영구임대주택 단지내 관리사무소와 입주자의 의식 비교-

## A Study on Role and Function of Management Office and Resident Perception of Permanent Public Rental Housing from the Perspective of Social Welfare

김영주\*                      이경희\*\*                      김영태\*\*\*  
Kim, Youngjoo              Rhee, Kyung Hee              Kim, Young-Tae

### Abstract

In recent, the concept of management is emphasizing the aspects of social welfare, especially in permanent public rental housing that most of the residents are very low income households. Although the quality of service for the residents of permanent public rental housing was improved comparatively, it still needs to continually change in response to the needs of residents. To figure out the better way of supporting the service for the residents of permanent public rental housing, this study examined the role and function of management office and the residents' perception. Two types of survey questionnaire(residents/staffs of management office) were developed for the research purpose. A sample of 89 management office staffs and 111 residents were used for the data analysis. The result showed that both of residents and management office staffs recognized the need for the participation of residents in management process.

키워드 : 영구임대주택, 관리사무소, 거주자, 사회복지

Keywords : permanent public rental housing, management office, residents, social welfare

### 1. 서론

#### 1. 연구의 배경

최근 들어 주택의 관리는 물적·재정적 측면의 유지 및 운영관리 뿐 아니라 인적 측면에서 입주자의 생활관리까지를 포함하는 포괄적인 개념으로 변화하고 있다. 특히 다양한 배경의 저소득층으로 구성되는 공공임대주택에서의 관리는 사회통합이나 소외극복이라는 차원에서 시설관리 이상의 업무와 서비스가 요구된다. 이에 따라 요즘의 공공임대주택 관리업무 중에는 임차인에 대한 취업교육과 일자리 알선 등 정보제공과 상담 업무, 임차인 대표회의의 구성 등에 대한 것도 포함되고 있다. 그러나 이에 대한 구체적인 실행은 미진한 상태로, 아직까지 공공임대주택 관리주체의 임무는 주로 시설물의 유지 및 수선과 재정적인 운영에 대한 업무를 담당하는 것으로 인식되고 있다.

영세민의 주거안정을 목적으로 1989년부터 1993년까지 주공과 지자체에 의해 지어진 영구임대주택은 사회적으로 매우 취약한 계층<sup>1)</sup>으로 구성되는 입주자들의 특성상 이들의 생활을 돕는 외부적 지원이 절대적으로 필요하다. 특히 잘못하면 슬럼화될 소지가 많은 특수한 주거상황이므로 이들에 대한 복지적 차원의 생활관리 요구가 매우 높게 나타난다. 현재 영구임대주택단지에 대한 사회복지적 차원의 관리는 관행행정기관과 사회복지관 그리고 임대사업자의 개별적 상황파악 및 관리형식으로 분산 진행되고 있다.

2000년 임대주택법이 개정되고 난 후 입주민의 관리 참여가 허용되면서 영구임대주택의 관리업무 전반에 상당히 긍정적인 효과를 줄 것으로 예상했었다. 그러나 여전히 관리주체가 입주민을 대하는 태도에는 큰 변화가 없이 임대료와 관리비를 부과하고 연체되었을 때 독촉하며 정해진 절차에 따라 관리업무를 수행하고 보고하는

\*정회원, 중앙대학교 생활과학대학 주거학과 조교수  
\*\*정회원, 중앙대학교 생활과학대학 주거학과 교수  
\*\*\*정회원, 빈부격차·차별시정위원회, 과장

1) 영구임대주택은 생활보호대상자, 의료부조자, 보훈대상자, 저소득모자가정, 청약저축가입자(전년도 도시근로자 가구당 월평균 소득의 80% 수준 이하인 자), 철거세입자, 일군 위안부 등을 임대대상으로 하고 있다.

정도의 일상적인 업무를 수행해 오고 있는 실정이다.

영구임대주택이 저소득층 입주민의 삶의 근거지로서 중요한 역할을 하기 위해서는 사회복지적 차원에서의 주택관리 및 복지서비스 제공 문제에 보다 많은 관심을 기울여야 한다. 이러한 문제에 대한 근본적인 대책을 확립하기 위해서는 영구임대주택 단지내 관리사무소의 복지차원에서의 관리업무 및 서비스 제공 실태와 함께 입주민들의 상황에 대한 실증적 자료를 토대로 현재 나타나고 있는 문제점과 요구사항을 해결할 수 있는 구체적이고 다각적인 해결방안을 모색할 필요가 있다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 영구임대주택 단지내 관리사무소에서 제공하는 관리업무와 복지서비스 현황 및 문제점, 요구사항을 파악하는 한편 입주민들의 관리업무 및 복지서비스에 대한 의식과 문제점, 요구사항 등을 파악하고 이를 비교적인 관점에서 분석함으로써 향후 영구임대주택 입주민에게 보다 나은 사회복지적 차원의 관리업무와 복지서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하고자 하는 것이다.

## II. 연구방법 및 내용

### 1. 조사방법

본 연구의 목적을 위하여 전국의 영구임대주택 단지내 관리사무소와 입주자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2006년 5월 3일~5월 19일까지였다.

#### 1) 관리사무소용

관리사무소를 대상으로 한 설문조사는 전국에 소재한 영구임대주택 단지 중 공급주체 면에서 전체 영구임대주택 재고의 73.7%를 공급한 주택공사가 관리주체인 주택관리공단 산하 126개 영구임대주택단지의 관리사무소를 표본으로 하였다. 관리사무소용 설문조사는 주택관리공단의 협조를 얻어 설문조사 협조공문과 함께 설문지를 이메일로 발송하고 완성된 설문지를 다시 이메일로 회수하는 방식을 이용하였다. 설문지가 발송된 총 126개 영구임대주택 단지내 관리사무소 중 89개 단지로부터 회신이었으므로 70.6%의 회수율을 보였다.

#### 2) 입주자용

입주자에 대한 설문조사를 하기 위해 서울과 경기, 인천지역에 소재한 영구임대주택 단지 18 군대를 대상으로 각 단지별로 입주자 10명씩을 선정하였다. 취약계층이 많은 영구임대주택의 특성상 조사대상을 선정하기가 쉽지 않음을 감안하여 조사를 실시하기 전에 선정된 18개 단지의 관리사무소에 전화를 걸어 조사의 목적과 내용을 설명한 후 설문내용을 충분히 이해하고 응답할 수 있을 만한 입주자를 선정해 줄 것을 요청하였다. 이에 따라 사전에 교육을 받은 조사원<sup>2)</sup>들이 관리사무소와 협의 하에

정해진 날짜에 조사대상 단지를 방문하여 개별적으로 입주자와 접촉하여 설문을 완성하였다. 이러한 과정을 거쳐 총 180부의 입주자용 설문지를 배부하였으며 이중 총 111부를 회수(회수율 61.7%)하여 분석에 이용하였다.

## 2. 조사도구 및 분석방법

관리사무소용 설문은 총 24문항으로 응답자의 일반사항, 관리사무소 업무 관련 현황과 인식, 향후 관리사무소 업무와 관련한 개선방안 등이 포함되었다. 한편 입주자용 설문은 총 28문항으로 입주자의 일반사항, 전반적인 복지서비스 만족도, 관리사무소에서 행하는 주요 관리업무에 대한 만족도, 단지내 관리 및 복지서비스와 관련한 문제점 및 요구사항 등을 파악하기 위한 문항으로 구성되었다.

수집된 자료의 분석은 SPSS version 12.0 프로그램을 활용하였으며 주요통계처리방법은 빈도, 백분율, 평균 등이었다.

## III. 관리사무소 업무와 운영실태

### 1. 조사대상의 일반사항

응답자의 평균 연령은 42.2세였으며 직위는 과장급이 42.7%로 가장 많았고 그 다음은 관리소장(38.2%)이었다. 현재 단지에서 근무한 기간은 평균 3년 정도였으며 관리사무소의 직원수는 6~10명 이하인 경우가 54.1%로 가장 많았다. 그러나 대다수의 응답자들은 관리업무의 원활한 진행을 위해 지금보다 많은 인력이 필요함을 지적하였다.

### 2. 관리사무소 업무 현황과 운영실태

#### 1) 영구임대주택 단지의 문제점

관리사무소 직원을 대상으로 현재 관리중인 영구임대주택 단지의 가장 큰 문제점을 파악한 결과 '건물노후 및 하자문제'가 83.1%로 가장 많이 지적되었고 그 다음은 '주거비 부담문제'(78.7%), '입주민의 자활력 상실문제'(25.8%) 등의 순으로 나타났다.

#### 2) 관리서비스 실행 시 어려운 업무

관리사무소에서 입주민의 생활만족을 위한 관리서비스 실행시 가장 어려운 업무에 대해 80.7%의 응답자들은 '체납정리'를, 그 다음으로 '생활관리'(21.6%)를 들었다.

#### 3) 관리사무소의 복지서비스 제공 실태와 인식

관리사무소에서 입주민의 복지증진을 위한 복지서비스를 제공할 필요성을 4점 척도로 질문하였다. 그 결과 필요도 점수는 총 4점 만점에 평균 3.44점으로 대다수의 응답자들은 관리소의 주요 업무로 복지서비스를 제공할 필요성을 상당히 높게 인식하고 있었다.

한편 관리사무소에서 이러한 복지서비스를 제공해야 하는 이유에 대해서는 가장 많은 59.6%의 응답자들이 '주민복지증진을 위해서'라고 답하였고 그 다음으로 21.3%는 '주민들이 어려운 생활을 벗어나도록 하기 위해 필요하므로'라고 답함으로써 복지서비스의 궁극적인 목표가 주민

2) 조사원은 사회복지학 혹은 가족복지학을 전공하는 학부 및 대학원생으로 구성되었고 이들을 대상으로 설문조사에서 주의해야 할 사항을 사전에 설명하였다.

의 복지증진에 있다는 인식을 피력하였다.

현재 관리중인 영구임대아파트 단지에서 실행하고 있는 구체적인 주거복지서비스의 내용을 파악하기 위하여 총 7개 항목<sup>3)</sup> -단지내 커뮤니티 공간 조성, 공유공간 환경 조성, 입주민 참여증진 프로그램 운영, 입주민 생활지원 서비스, 입주민 교육문화 프로그램 운영, 입주민 자활지원 서비스-으로 서비스 내용을 분류한 후 각각의 서비스 업무의 실행여부를 표시하도록 하였다. 그 결과 95.5%의 응답자들이 현재 관리사무소에서 주관하여 입주민 생활지원 서비스를 실시하고 있다고 하였다. 이중 대부분(90.6%)은 정기적으로 불우아동이나 독거노인세대 등을 찾아가 불편사항을 처리하거나 말벗이 되어주는 '관리홈닥터' 혹은 '불우아동 멘토링' 제도를 실행중이라고 하였다. 두 번째로 많이 실행중인 주거복지서비스는 '공유공간 환경개선'(78.7%)이었으며 세 번째는 '단지내 커뮤니티 공간 조성'(75.3%)의 순이었다.

관리사무소에서 입주민을 위하여 제공하는 주거복지서비스 중 어떤 내용이 더욱 필요하다고 생각하는지 파악하기 위하여 7개 서비스 항목별로 필요도(4점 만점)를 표시하게 한 결과 응답자들은 '공유공간 환경개선'서비스의 필요도를 가장 높게(평균 3.53점) 언급하였고 그 다음으로 '단지내 커뮤니티 공간 조성'(평균 3.52점)이라고 하였다.

#### 4) 생활관리주체

입주민의 생활관리 주체로 가장 적합한 대상을 질문한 결과 약 반 정도(48.9%)의 응답자가 '입주민·관리사무소·사회복지관을 연결하는 공동협의체'라고 응답하였다. 즉 상당수의 응답자들은 입주민의 생활관리를 위하여 관련기관과의 다각적이고 긴밀한 협의가 필요함을 인지하고 있었다.

### 3. 관리사무소와 입주민과의 관계 및 문제점

관리사무소와 입주민과의 관계를 파악한 결과 4점 만점에 평균 3.08점으로 나타났으며 응답자의 대부분(93.2%)은 관리사무소와 입주민과의 관계가 비교적 좋다고 답하였다. 한편 입주민과의 좋지 않다고 생각하는 경우 그 이유를 묻는 질문에 대해 총 14명의 응답자 중 절반(7명)이 '입주민의 관리사무소에 대한 부정적 인식 때문'이라고 하였으며 5명(35.7%)은 '상호간에 대화와 이해가 부족하기 때문'이라고 응답하였다.

#### 4. 관리사무소의 업무관련 요구와 문제점 개선방안

관리사무소와 입주민간에 더 나은 관계 개선을 위한 방안에 대하여 많은 응답자들은 '입주민과 개별적으로 수시로 대화한다'(39.1%), '입주민 대표조직과 정기적인 회의를 한다'(34.5%)고 함으로써 입주민의 관리참여 활성화에 대한 필요성을 언급하였다. 이밖에 '관련기관(사회복지관, 동사무소 등)과 협의한다'는 응답(16.1%)도 비교적 많

이 나왔으며 기타 응답으로 '예산 및 인력 확충으로 주민과의 잦은 면담을 통해 공감대 형성 및 삶의 목표 등이 해력을 증진시킨다,' '입주민에게 주생활서비스 지원 및 공동체 활성화를 위한 프로그램 개발,' '각종 생필품 및 기타 지원 업무를 적절히 활용'한다는 내용이 있었다.

관리사무소와 입주민간의 관계개선방안과 관련하여 현재 단지 내에 입주민을 대표하는 조직으로 어떤 것이 있는지 파악한 결과 '통반장'(95.5%), '노인회'(77.3%), '부녀회'(46.6%), 임차인대표회의'(31.8%) 순으로 나타났다.

입주민의 관리참여 활성화 방안이 강조되고 있는 상황에서 실제로 관리사무소에서는 이러한 입주민 대표조직이 얼마나 필요하다고 생각하는지 파악한 결과, 응답자의 79.3%는 입주민 대표조직이 필요하다고 응답한 반면 20.6%는 필요가 없다고 하였으며 그 필요도는 4점 만점에 평균 2.92점이었다.

한편 입주민 대표조직과 관리사무소가 긴밀하게 교류할 필요가 있는지 질문한 결과 87.5%의 응답자들은 상호간에 교류할 필요성이 있다고 응답하였으며 이에 대한 점수는 4점 만점에 평균 3점으로 나타났다. 실제로 이러한 입주민 대표조직이 단지 내의 공동체 활동에 어느 정도 기여하는지 파악한 결과 평균점수는 2.82점으로, 응답자의 71.3%는 입주민 대표조직이 단지 내의 공동체 활동 활성화에 도움이 된다고 한 반면 28.7%의 응답자는 그다지 도움이 되지 않는다고 하였다.

앞으로 입주민이 단지내 관리활동에 참여하는 것을 활성화하기 위하여 고려해야 할 사항을 질문한 결과 54.5%의 응답자들은 '입주민들의 참여역량 강화 지원'을 언급하였고 그 다음으로 '임차인대표회의 조직 활성화'(13.5%), '사회복지관과 협조체제 구축(11.4%)', '관리주체의 입주민에 대한 태도변화(10.2%)' 등의 순으로 지적하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 관리사무소 직원들은 대체로 입주민의 관리참여에 대해 바람직하고 필요하다는 생각을 하면서도 실제로 이를 통한 관리의 효율성 측면에서 대해서는 그다지 긍정적이지 않은 태도를 보였다.

## IV. 입주자의 관리업무 및 복지서비스 만족도와 요구

### 1. 조사대상의 일반사항

영구임대주택 단지내 입주민 응답자들의 성별을 보면 남자가 33.0%, 여자가 67.0%로 여자가 훨씬 많았다. 응답자들의 평균 연령은 55.9세였으며 가족구성에서는 '한부모가정'인 경우가 31.7%로 가장 많았고 그 다음은 '부부+자녀'(30.8%), '단독(1인)가구'(17.3%) 등의 순이었다. 응답자의 52.4%가 수급권자였으며 16.2%는 모자가정이었다. 평균 가구원수는 2.8명이었으며 현재 생활하고 있는 단지에서 평균적으로 약 10년 이상씩 거주한 것으로 조사되었다.

응답자가 거주하고 있는 주택의 평균 실평수는 11.1평으로 방수는 약 2개였으며 응답자의 월평균 소득은 770,682원이었고 보증금은 평균 4,511,508원, 평균 임대료

3) 주택관리공단 내부자료(2006)에서 제시하고 있는 입주민을 위한 공공주거서비스의 내용을 토대로 함.

는 56,989원, 월평균 관리비는 122,366원으로 조사되었다.

## 2. 관리업무와 복지서비스에 대한 인식

### 1) 영구임대주택 단지의 문제점

입주민들이 생각하는 영구임대주택 단지내 문제점을 조사한 결과 가장 많은 51.9%의 응답자들은 '주거비 부담 문제'를 언급하였으며 그 다음으로 '건물노후 및 하자문제'(42.4%), '입주민의 자활력 상실문제'(32.1%), '위험, 범죄 등 안전문제'(30.2%) 등의 순으로 언급하였다.

### 2) 주요 관리업무 및 복지서비스 만족도

관리사무소에서 제공하는 주요 관리업무에 대한 만족도를 4점 척도로 파악한 결과 '세대 하자접수 및 처리'에 대한 만족도 점수가 평균 2.84점으로 가장 높았으며 그 다음으로는 '입주민의 입·퇴거관리'(2.80점), '시설물의 점검·유지·보수'(2.78점)로 나타났다. 반면에 가장 만족도 점수가 낮게 나타난 항목은 '관리비 산정, 부과 및 징수'(2.44점) 항목이었다.

현재 거주중인 단지에서 제공되는 다양한 복지서비스에 대한 만족도를 조사한 결과 '관리사무소 직원의 관리서비스 업무 개선을 위한 노력'에 대한 만족도 점수가 평균 2.95점으로 가장 높게 나타났다. 이는 그간 관리사무소에서 주민복지서비스를 비롯한 각종 관리업무를 개선하기 위한 노력을 해 왔음을 주민들이 인정하고 있는 것이라고도 볼 수 있겠다. 그러나 다른 한편으로는 입주민을 대상으로 한 설문조사를 실시할 때 관리사무소의 협조를 얻어 응답자를 선정한 데 따른 결과라고도 볼 수 있다. 복지서비스에 대한 만족도에서 두 번째로 점수가 높았던 항목은 '사회복지관 직원들의 입주민을 대하는 태도'와 '사회복지관 직원들의 복지서비스 업무개선노력'으로 만족도 점수가 각각 2.92점으로 나타났다. 이에 비해 만족도 점수가 가장 낮게 나타난 항목은 '임대료와 관리비 부담'으로 4점 만점에 평균 2.42점이었다. 이는 곧 상당수의 응답자들에게 임대료와 관리비 부담은 여전히 가장 중요한 관심사이자 해결하기 어려운 문제로 인식되고 있음을 보여주는 결과라고 하겠다.

### 4) 생활관리 주체

입주민들을 대상으로 영구임대주택 단지내 입주민들의 생활관리주체로 적합한 대상을 질문한 결과 가장 많은 32.7%의 응답자들은 관리사무소 직원들과 마찬가지로 '입주민·관리소·사회복지관을 연결하는 공동협의체'라고 하였으며 그 다음으로 '관리사무소'(20.0%), '사회복지관'(11.8%)의 순으로 대답하였다. 여기서도 알 수 있듯이 상당수의 응답자들은 입주민의 생활관리라는 것이 단순히 건물이나 시설의 물적 관리 뿐만 아니라 입주자의 생활을 포괄적으로 다루는 분야라는 인식 하에 이와 관련된 여러 기관들이 상호 협력할 필요가 있다고 생각하고 있었다.

### 5) 입주민 대표조직에 대한 인식

현재 거주하고 있는 영구임대주택 단지내에 입주민을 대표하는 조직이 있는지 질문한 결과 '없다'고 한 경우가

45.0%, '있다'고 한 응답은 '26.6%였으며 약 30% 정도는 '모르겠다'고 하여 이에 대한 입주민들의 관심이 상당히 부족함을 보여주었다. 한편 영구임대주택 단지내 관리업무 개선과 주민의 복지서비스 향상을 위하여 입주민을 대표하는 조직이 어느 정도 필요한지를 파악한 결과 대다수의 응답자들은 '필요하다'는 반응을 보였으며 필요도 점수는 4점 만점에 평균 3.32점으로 나타났다.

입주민 대표조직이 필요한 이유에 대해 가장 많은 39.2%의 응답자들은 '입주민 공동체 활동 활성화에 기여하므로'라고 답하였고 30.9%는 '입주민의 복지서비스 향상에 기여'하기 때문이라고 하였다. 그러나 영구임대주택 단지내 입주민 대표조직이 단지내 주민들의 의사를 대표하는 정도에 대해서는 평균 2.35점으로, 반 이상(56.7%)의 응답자들이 이에 대해 부정적인 견해를 표명하였다. 이는 그만큼 영구임대주택 단지에서 입주민들이 관리에 참여하는 비율이 낮으며 그에 대한 인식이 결여되어 있음을 반영하는 결과라고 하겠다.

## 3. 입주민과 관리사무소와의 관계 및 문제점

영구임대주택 입주민과 관리사무소와의 관계를 파악한 결과 83.4%의 응답자들은 '관계가 좋은 편'(평균 2.92점)이라고 답했다. 이러한 결과는 최근 들어 관리사무소에서 입주민을 대상으로 하는 다양한 주거복지서비스를 제공하는 등 과거와 달라진 모습을 보여주고 있기 때문일 수도 있는 한편 입주자용 설문조사과정에서 관리사무소 측의 협조를 얻어 조사대상자가 선정된 과정에서 나타난 결과일 수도 있음을 간과할 수 없다.

만일 입주민과 관리사무소간에 관계가 좋지 않다면 그 이유가 무엇인지에 대하여 46.6%의 응답자들은 '상호간에 대화와 이해가 부족하기 때문'이라고 하였으며 그밖에 '입주민의 관리사무소에 대한 부정적 인식'(22.0%), '관리사무소 직원이 입주민을 대하는 태도'(20.0%)의 순으로 답하였다.

## 4. 입주민의 관리업무 및 복지서비스 관련 요구와 문제점 개선방안

### 1) 영구임대주택에 대한 입주민의 요구

입주민들은 개인적인 고민이나 상담, 도움이 필요한 경우 '가족, 친구, 친척 등'(37.6%)을 찾겠다고 하였으며 그 다음으로는 '아무에게도 도움을 요청하지 않는다'(16.5%), '동사무소'(12.8%), '관리사무소'(9.2%)를 찾겠다고 하였다. 이는 곧 상당수의 영구임대주택 입주자들이 관리사무소로부터 여러가지 서비스를 제공받고는 있지만 실제로 개인적인 도움이나 상담이 필요할 때 편하게 찾아가 의논할 만한 곳으로 인식하고 있지는 못함을 보여주는 것이다. 따라서 앞으로는 입주자들이 보다 편하게 다가갈 수 있는 서비스 제공 주체로서 관리사무소가 인식되도록 하기 위해 입주자와 관리사무소 상호간에 보다 긴밀한 이해와 협조를 위한 노력이 요구된다.

### 2) 주거복지서비스에 대한 요구

입주민들이 관리사무소에서 제공받기 원하는 주거복

지서비스의 내용을 파악하기 위하여 최근 관리사무소 측에서 제공하고 있는 주거복지서비스를 7개 항목으로 구분하여 조사한 결과 '자활지원 서비스'(27.6%)에 대한 욕구가 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 '교육문화 프로그램'(24.8%), '경조사 지원 서비스'(15.2%), '생활지원서비스'(14.3%) 등의 순으로 나타났다.

### 3) 입주민 생활향상을 위한 요구

영구임대주택에 거주하는 입주민의 생활이 지금보다 향상되기 위하여 가장 필요한 사항이 무엇인지 질문한 결과 24.8%가 '입주민의 단지관리업무 및 복지서비스 업무에의 참여역량 강화 지원'이라고 응답하였으며 그밖에 '복지관의 복지서비스 관련 프로그램 제공 확대'(20.8%), '입주민 대표조직 활성화'(19.8%), '관리사무소의 입주민에 대한 태도 변화'(13.9%) 등의 순으로 언급하였다.

## V. 결론 및 제언

이상의 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 내리고 제언을 한다.

1) 관리사무소 직원들은 현재 관리중인 영구임대주택 단지의 가장 큰 문제점으로 '건물노후 및 하자문제'를 지적하였고 관리업무 중 가장 어려운 것으로 '채납정리'를 들었다. 채납에 따른 독촉과 필요한 법적 조치는 실제로 관리 업무를 수행하는 입장에서는 상당한 부담이 되는 일로서 많은 응답자들이 채납가구에 대한 적절한 해결책이 없는데 대한 부담과 고충을 털어놓았다. 또한 관리직원들은 입주민의 '생활관리' 역시 어려운 업무 중 하나로 여기고 있어 앞으로 이 부분에 대한 교육과 개선방안이 제시될 필요가 있다.

2) 조사 결과 전반적으로 관리소 직원들의 입주민 생활관리에 대한 인식은 상당히 높은 편이었다. 이는 다시 말해 관리사무소가 과거의 공급자 중심적인 태도에서 이제는 수요자 중심적인 서비스 제공주체로서 인식이 점차 변해가고 있는 것이라고도 볼 수 있다.

3) 관리소 직원들의 상당수는 입주민의 생활관리를 위해서 관련기관과의 다각적이고 긴밀한 협의가 필요하다는 인식을 하고 있었다. 그러나 40% 정도는 관리사무소가 시설물 관리를 포함하여 모든 관리업무를 총괄하는 상위기관이라는 생각을 함으로서 입주민에 대해 여전히 권위적이고 일방적인 태도를 취하고 있음을 알 수 있었다. 관련된 선행연구들을 보면 영구임대주택 입주민들은 관리사무소가 주민들의 생활에 밀착해서 좀 더 세심한 관심을 기울여주기를 바라는 요구가 큰 것으로 나타나고 있다. 따라서 앞으로는 영구임대주택 관리직원들이 입주민을 대하는 태도와 인식에 좀 더 적극적인 변화가 있어야 할 것으로 보인다.

4) 현재 영구임대주택 단지내에 임차인대표회의가 조직된 경우는 1/3 정도에 불과하다. 영구임대주택의 관리체계를 개선하기 위한 궁극적인 목적이 입주민의 복지수준 향상을 위한 것임을 감안할 때 관리업무에 대한 입주

민의 적극적인 참여는 필요한 부분이므로 앞으로 입주민 참여역량 강화를 위한 현실적, 제도적 측면의 방안이 제시되어야 할 것이다.

5) 영구임대주택 입주민들은 단지내 문제점으로 '주거비 부담'을 가장 심각하다고 생각하고 있었으나 동일한 질문에 대해 관리소 직원들은 '건물 노후 및 하자'문제를 지적하였다. 따라서 영구임대주택의 관리체계 개선을 위해서는 관리사무소와 입주민들이 서로의 상황을 이해하고 정보를 교류하며 적극적으로 협조하고자 하는 내부적인 태도의 변화 및 이를 외적으로 지원하는 제도적 장치가 필요할 것이다.

6) 전반적인 복지서비스에 대한 입주민의 만족도 조사 결과 '관리사무소 직원의 관리서비스 업무 개선을 위한 노력'에 대한 점수가 가장 높게 나타났다. 이는 그간 커뮤니티 활성화 차원에서 관리사무소가 관리업무를 개선하기 위한 각종 노력을 해 왔음을 주민들이 인정한 고무적인 결과라고도 볼 수 있다. 한편 만족도 점수가 가장 낮게 나타난 항목은 '임대료와 관리비 부담'으로 대부분의 영구임대주택 입주민들에게 임대료와 관리비 부담은 여전히 가장 중요한 관심사이자 해결하기 어려운 문제임을 알 수 있었으며 이는 곧 입주민과 관리사무소간의 갈등으로 표출될 수 있는 사안임을 간접적으로 시사하고 있다. 따라서 앞으로는 입주민을 대상으로 보다 투명한 관리비 부과 및 산정방식 등에 대한 정보 제공이나 교육, 실질적인 관리비 지원방안 등을 제공함으로써 관리사무소와 입주민 간에 나타날 수 있는 오해와 갈등의 소지를 없애는 방안이 강구되어야 할 것이다.

7) 입주민들이 제공받기 원하는 주거복지서비스는 '자활지원 서비스', '교육문화 프로그램', '직장알선과 직업훈련', '의료서비스', '생활비 및 생계지원', '노인복지서비스' 등으로 나타났다. 따라서 앞으로는 입주민에게 복지서비스를 제공하는 각 기관간의 협력 하에 입주민의 요구를 감안한 복지서비스의 원활한 전달체계와 지원방안이 고려되어야 할 것이다.

8) 영구임대주택 단지내 입주민들의 생활관리주체로 가장 적합한 대상으로 관리사무소 및 입주자들 모두 '입주민·관리소·사회복지관을 연결하는 공동협의체'라고 답하였다. 이는 곧 입주민의 생활관리라는 것이 단순히 건물이나 시설의 물적 관리 뿐만 아니라 입주자의 생활을 포괄적으로 다루는 분야라는 인식이 확대되고 있음을 보여주는 것이라 하겠다. 따라서 앞으로는 이와 관련된 여러 기관들이 주민의 복지수준향상이라는 공통된 명제 하에 상호간에 긴밀한 협조체제를 구축할 필요가 있다.

9) 영구임대주택 입주민들의 대부분은 주민대표조직이나 모임에 참여하지 않고 있었는데 그 주된 이유는 '관심은 있으나 참여할 시간적, 경제적 여유가 없기 때문'이거나 혹은 '관심은 있으나 어떤 조직이나 모임이 있는지 몰라서'라고 하였다. 이는 앞으로 입주민이 주민대표조직이나 모임에 참여할 만한 보다 적극적인 동기부여를 해 줄 필요성이 있음을 시사한다. 따라서 앞으로 이를 활성화하

기 위해서는 임차인대표회의를 비롯한 주민대표조직에 대한 인식 개선이 필요하며 이를 위해 관련 행정기관과 시민단체, 공급업체가 협력하여 입주민 역량강화를 위한 교육프로그램을 마련하는 방안도 생각해 볼 수 있다.

10) 입주민과 관리사무소와의 관계에 대하여 관리사무소 직원(평균 3.08점)에 비해 입주민들은 다소 낮은 점수(평균 2.92점)를 부여하였다. 이는 입주민들의 관리사무소에 대한 불만이나 요구가 좀 더 크다는 것을 간접적으로 드러내는 결과라고도 볼 수 있다. 한편 입주민과 관리사무소간의 관계가 좋지 않은 이유에 대해서 약 반 정도의 입주민 응답자들은 '상호간에 대화와 이해가 부족하기 때문'이라고 하였다. 따라서 앞으로는 두 집단간에 원활한 의사소통을 위한 통로를 제공할 필요가 있다.

### 참고문헌

1. 김선영(2002). 저소득층을 위한 공공임대주택 운영의 문제점과 개선방안. 청주대학교 행정대학원 석사학위논문.
2. 박신영(1997). 공공임대주택 입주자 관리참여 방안 모색. 「도시와 빈곤」 제 29호, 한국도시연구소, pp.20-40.
3. 서종균(2001). 공공임대주택 공동체운동의 현황과 과제 -임차인 참여에 대한 주체들의 태도를 중심으로- 「도시연구」 제9호, 한국도시연구소, pp.1-28.
4. 이소영(1996). 영구임대주택 주민의 주거만족도에 관한 연구 -부천시 춘의동 영구임대주택을 중심으로- 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
5. 임재만(2002). 영구임대주택의 문제점과 해결방안에 관한 연구. 대구대학교 사회과학연구소 「사회과학연구」 제10집 제1호, pp.1-14.
6. 진미윤(2001). 영구임대주택의 관리 현황과 문제점. 「주택」 통권 제70호. 경기: 대한주택공사, pp.113-121.
7. 홍인옥 외(2005). 영구임대주택 주거실태조사. 건설교통부·한국도시연구소.