

거주자 중심의 공동주택 주거만족도 향상을 위한 유지관리 문제점 개선방안에 관한 기초연구

A Basic Study on the Solution of Maintenance Problems for the Improvement Residential Satisfaction in Apartment House

정정희* 변정윤** 서희창*** 김주형**** 김재준*****
Jung, Jung-hee Byun, Jeong-Yoon Seo, Hee-Chang Kim, Ju-Hyung Kim, Jae-Jun

Abstract

The Korean construction market and housing policy have been increasingly focusing on supplier. As opposed to houses in private areas, Apartment House using the common infrastructure such as elevators, electrical facilities, heating system and hot water supply system need joint management. Their management usually depends on the resident cooperation or outsourcing. On this study, I investigated the level of satisfaction of Apartment House residents and its managing personnel, the conditions of its management, and analysed the important factors which influence the degree of residence satisfaction with respect to its maintenance and management.

키 워 드 : 공동주택, 주거만족도, 거주자 중심, 유지관리 문제점

Keywords : apartment housing, residential satisfaction, inhabitant-centered, maintenance problems

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라 주택정책의 기초는 주택시장의 만성적 주택부족 해소였으며, 다량의 공동주택 보급을 통해서 획일적인 주거단지의 조성과 주민의 의사를 반영하지 못한 채 공급자 중심의 주택건설에만 치중하여 왔다¹⁾. 그러나 국민소득 수준이 선진화되면서 주택에 대한 정서적 욕구가 높아짐에 따라 주거환경의 질적인 측면에서 변화욕구가 증가되고 있다²⁾. 특히 유지관리의 경우 적절히 이루어지지 않아 조기철거, 재건축됨으로써 경제적 손실 및 건설에너지 낭비와 환경파괴·오염의 문제 또한 야기하고 있다³⁾.

이에 본 연구에서는 주거만족도에 영향을 미치는 유지 관리 측면의 문제점을 도출하고자 하며, 해당건물의 사용주체인 거주자 만족도를 높이기 위한 유지관리 방안을 제시하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구에서 공동주택은 국내 일반분양 공동주택 및 주택법 시행령에서 규정하는 주택관리업자 등에 의한 의무관리 대상 공동

주택으로 하며, 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 공동주택 유지관리 및 주거만족도와 관련하여 국내외 문헌들을 토대로 이론적 고찰을 수행하였다. 둘째, 선행연구 및 문헌고찰을 통하여 주거만족도와 관련하여 유지관리상의 문제점을 도출하고, 마지막으로 도출된 문제점을 토대로 유지관리 방향의 개선방안을 제시하였다.

2. 관련 이론 및 선행연구 분석

2.1 주거 만족도에 관한 선행연구

주거와 만족에 대한 개념은 많은 학자들에 의해 다양하게 제시되고 있으며, 일반적으로 주거만족이란 거주하고 있는 주택에 대한 주관적인 평가 상태를 의미한다⁴⁾. 또한, 주거만족은 거주자들이 자신의 주거환경과 주거가치에 대하여 느끼는 만족 정도를 측정함으로써 주거환경의 질을 평가할 뿐만 아니라, 환경의 수준을 향상시키기 위한 설계나 정책의 방향들을 도출해 내는데 유효하

* , 교신저자 (bluejung@hanyang.ac.kr)
** 한양대학교 건축환경공학과 석사과정
*** 한양대학교 건축환경공학과 박사과정
**** 한양대학교 건축환경공학과 부교수
***** 한양대학교 건축환경공학과 교수

1) 김봉준, 공동주택 단지의 주거환경이 주거만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 高鳳論集 40, 2007
2) 김병윤, 전원주택 거주자의 주거만족도 영향요인에 관한 연구, 동의대학교 박사학위 논문, 2011
3) 임광영, 공동주택의 유지관리 주요항목 도출 및 프로세스 개선방안, 서울시립대학교 석사학위 논문, 2011, 8
4) 신제국, 장기전세주택 입주자들의 주거만족도와 주거의사에 미치는 영향에 관한 연구, 중앙대학교 석사학위논문, 2011

다5). 따라서 공급자 중심의 편리성을 위한 유지관리 업무가 아닌 실거주자를 위한 유지관리가 이루어지기 위해서는 주거만족도에 대한 조사가 이루어져야 하며, 이를 반영한 유지관리가 이루어져야 한다.

2.2 유지관리에 관한 선행연구

공동주택 유지관리의 개념은 법령 및 유지관리 관련 연구에서 다양하게 정의하고 있으며, 이를 요약하여 종합하면 유지관리란 시설물 이용자의 안전과 편의를 높이기 위하여 시설물을 일상적으로 정비하고 손상된 부분을 원상복구하며, 경과시간에 따라 요구되는 시설물의 성능을 유지시키기 위하여 물리적인 작업뿐만 아니라 재정적, 계획적, 조직적인 활동으로 보는 것이 적합하다⁶⁾.

기존 연구의 동향을 정리하면, 공동주택의 거주자보다는 건물 자체의 유지 관리적 측면 및 관리비 절감은 곧 관리 효율화이고 이로 인해 거주자 만족도는 높아진다는 가정에서 접근하였다. 이들 연구는 공동주택이라는 형태에서 거주자 만족도에 중요한 영향을 미치는 공용부위 등의 유지 관리적 측면에 대한 중요성을 간과하였다.

2.3 유지관리업무의 문제점 도출 및 개선방향

공동주택 유지관리의 업무는 크게 운영적 유지관리와 기술적 유지관리로 나눌 수 있다(김태희, 2004). 이를 토대로 한 주거만족도 측면 유지관리 업무 문제점의 세부 내용은 아래 표2와 같다.

표2와 같은 문제점에 대한 개선방향은 다음과 같다.

첫째, 관리인원의 적정인원배치와 급여보조, 투명한 회계관리, 관리비 절감 방안등을 통해 대민친절도와 관리 만족도를 향상시켜야 한다.

둘째, 주요 항목에 대한 중점적 관리가 필요하다. 즉, 개별건물 특성에 맞는 유지관리 정보구축 및 분야별 유지관리 주요항목에 의한 중점 관리가 이루어져야 한다.

셋째, 유지관리 항목분류에 의한 체계적 유지관리업무 프로세스가 필요하다. 일정 규모이상의 공동주택의 경우 주택관리사가 관리하게 되어있으나 건축관련 전공자가 아닌 경우가 대부분이므로 별도의 유지관리 항목분류에 의한 표준화된 유지관리 항목 및 프로세스가 필요하다.

표 2. 주거만족도 측면 유지관리 업무의 문제점

| | | |
|-----------------|-----------|---|
| 운영적 유지 관리 | 생활관리 | - 전용 및 공용부분의 구분이 불명확하여 유지 관리 참여가 낮음. |
| | 인사 및 사무관리 | - 관리소 직원들의 고용불안정으로 인한 근무 만족도 낮음. - 관리인 1인당 관리호수가 많아 관리효율 및 사기가 저하됨. |
| | 경영관리 | - 유지관리 항목 분류에 의한 유지관리 체계화가 미흡함. - 투명한 회계 관리와 관리직원의 청렴도에 대한 신뢰도가 낮음. |
| 기술적 유지 관리 | 시설물 관리 | - 개별 건물의 특성을 반영한 유지관리 기본정보가 구축되지 않음. - 수선 정보 및 이력관리가 되지 않고 주요 구조부에 대한 정보가 유실되어 리모델링 등 계획에 어려움이 있음. |
| | 환경관리 | - 관리비에 대한 서비스 혜택 만족도 낮음. - 공용부분에 대한 입주자등의 관리 참여 무관심으로 인한 주변 환경 관리 미흡. |
| | 관리 제도 | - 공동주택 유지관리에 대한 명확한 이념과 제도의 부재. - 관련법규의 다원화와 전문화된 단일 모법의 부재 |

3. 결 론

공동주택은 단독주택과는 달리 엘리베이터나 전기, 난방, 온수 공급 등의 인프라 시설물을 공동으로 사용하므로 각종시설물 및 공용부위에 대하여 공동의 관리가 필요하다.

이에 본 연구는 기존공동주택의 거주자의 주거만족도 실태를 파악하여 주거만족도에 영향을 미치는 유지관리적 측면에서의 문제점을 도출함으로써 거주자의 주거만족도를 높일 수 있는 개선방안에 대하여 알아보고자 하였다. 이를 토대로 향후 유지관리 시스템을 개발하여 거주자 만족도 향상을 위한 서비스를 제공할 필요가 있다.

감사의 글

이 연구는 2012년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임.
(과제번호:20120000729)

참 고 문 헌

1. 이병훈, 진현수, 김주형, 김재준, 공동주택의 주거만족도와 기업성과의 영향요인 도출에 관한 연구, 한국건축사공학회지, 제10권 제2호, pp.219~221, 2010
2. 2이규현, 공동주택관리제도에상의 문제점 및 개선방안에 관한 연구, 인천대학교 석사학위 논문, 2010.8

5) 최정필, 김정학, 김재준, 주거 Life-cycle 상에서 고객만족도에 미치는 영향 요인 분석에 관한 연구, 한국건축사공학회 논문집, 제8권 제6호, pp.99~105, 2008

6) 김태희, 김신국, 한충희, 공동주택의 유지관리 성 평가를 위한 업무분석, 한국건설관리학회 논문집, 제5권 제6호, pp. 118~128, 2004.12