

# 공동주택 관리인의 관리업무 중요도 인식 및 수행에 관한 연구

The judgement and performance of management-work by manager in apartment  
houses

울산대학교 가정관리학과 주거환경학 전공

교 수 김 선 중

이스라엘 하이파대학교 건축도시계획연구소

박사후과정 박 현 옥

Dept. of home management, Ulsan Univ.

*Professor* : Kim, Sun Joong

Architecture & Town Planning at the Technion, Haifa Univ. Israel

*Post Doctoral Visitor* : Park, Hyun Ok

## 〈목 차〉

- |                |              |
|----------------|--------------|
| I. 서 론         | IV. 선행연구의 고찰 |
| II. 연구목적       | V. 조사결과 및 해석 |
| III. 연구방법 및 절차 | VI. 결론 및 제언  |
|                | 참고문헌         |

## 〈Abstract〉

This study was to present basic data in order to improve the management of the apartment house through investigating the work of managers and the association of occupant of a house.

The Purpose of this study is to suggest a judgement of management-work and quality of manager in apartment housing board.

Data were collected by the interview and survey from 131 managers in apartment houses.

Major results were as follows : 1) the works of management were inquired by manager in occupant-management, administration-work, maintenance-work, and life-environmental work. 2) the works of management were compared with types of

managers.

## I. 서론

우리나라는 1960년대 이래 급속한 경제성장으로 말미암아 도시화, 공업화로 도시로의 인구 집중과 핵가족화 현상을 초래하고, 이는 도시지역의 심각한 주택문제를 야기하였다. 이러한 주택의 부족문제를 해결하기 위하여 공동주택의 대량공급은 필연적인 것으로 해마다 공동주택의 수는 증가하고 있으며, 이에 따라 공급된 공동주택의 전문적인 관리가 중요한 사회적인 문제로 대두되고 있다. 공동주택은 건물의 일부분과 건물에 직접 부착된 시설물 및 각종 부대시설을 입주자 전체가 공유하여 공동사용하여야 한다는 점에서 단독주택에서의 주거생활과 차이가 있으며 입주자와 관리인 모두에게 관리상 새로운 방식을 요구하게 된다. 이러한 점에서 정부는 500세대 이상이거나 300세대 이상인 경우 승강기가 있거나 중앙집중난방방식인 경우 공동주택관리사를 두어 전문적인 관리를 유도하고 있다. 이에 전문주택관리인에 의한 효율적인 관리가 이루어질 수 있도록 관리업무의 범위와 관리방식에 대한 깊이있는 연구가 필요할 것으로 보인다.

## II. 연구목적

지금까지의 공동주택 관리현황을 보면 전문적인 관리능력이 없는 관리소장들이 입주자들의 신임에 따라 비전문적인 방식으로 관리를 하고 있는 실정이다. 따라서 관리업무에 대해서 파악도 제대로 하지 못하여 관리의 소홀과 관리부재 현상이 속출하고 있다. 이러한 실정하에서 본 연구는 날로 늘어나고 있는 공동주택을 전문적으로 관리할 수 있는 공동주택 관리사의 자질과 지식을 육성, 발전시키기 위하여 현재 수행되고 있는 관리업무의 내용에 대하여 중요도와 수행횟수를 조사하고, 관리방식별 관리업무수행 정도의 차이를 파악하고자 한다.

## III. 연구방법 및 절차

### 3-1. 조사대상 및 조사시기

울산시는 전국에서 3번째의 면적을 가진 도시로써, 주변의 울주군을 울산시로 편입하여 공동주택을 건설공급하여 주거문제를 해결하고자 하고 있으므로 울산시의 공동주택의 숫자는 지속적으로 증가할 전망이다.

따라서 본 연구에서는 증가하는 공동주택관리의 중요성을 인식하여, 1994년 12월 20일부터 95년 3월 10일까지 울산시에 있는 공동주택을 무작위로 선정하여 각각 단지에서 근무하고 있는 관리인 131인을 대상으로 설문지 조사를 실시하였다. 여기에서 관리인이란 관리소장·기사·경리·경비원을 포함하며, 자치관리일 경우 입주자대표회의의 대표자도 관리인에 포함시켰다.

### 3-2. 조사내용

공동주택의 일반적인 특징으로 관리방식, 층수, 세대수, 경년 등을 조사하고, 관리업무에 대한 관리인의 중요도와의 수행횟수 그리고 입주자관리, 운영관리, 건물관리, 단지 및 환경관리업무 등의 4가지 관리업무를 관리방식별 유의성 검증을 하였다. 각 관리업무의 내용은 선행연구[김선중, 박현옥(1988), 김우식, 강동기(1989)]에서 밝혀진 관리업무의 내용과 관리인 면담을 토대로 재구성하였다.

### 3-3. 자료수집방법 및 처리

관리업무내용은 문헌고찰과 직접면담을 통하여 추출하였으며, 공동주택의 일반적 특성, 응답자의 일반사항, 관리업무내용 및 이에 대한 관리인의 중요도 인식과 관리업무의 수행횟수에 대해서는 설문지를 통해 조사하였다. 설문조사 결과는 SPSS PC\*를 이

용하여 빈도수, 백분율, 평균,  $\chi^2$ 를 통한 유의도를 검증하였다.

#### IV. 선행연구의 고찰

그동안 우리나라의 주택정책은 단순히 부족한 주택을 신속하게 공급하고자 하는 측면에만 지나치게 신경을 써왔으나, 공동주택의 수가 급격히 증가하고 기존의 공동주택에 대한 수리 보수대책이 요구됨에 따라 공동주택의 효율적인 관리에 관심을 갖지 않을 수 없다. 그러므로 지금까지의 비전문적인 관리소장의 주먹구구식인 관리가 아니라 관리업무에 대한 구체적인 내용 및 체계화가 시급하다.

공동주택관리에 대한 연구는 여러 학문에서 연구되고 있다. 첫째, 행정학이나 부동산학에서 공동주택의 관리적 차원에 기초한 연구로서 주로 문헌연구에 의한 관리현황이나 문제점 파악 및 앞으로의 공동주택관리사 양성을 위한 이론적 방안의 제시와 국내외국의 관리제도 및 내용에 관한 것이다. 둘째, 거주자들의 사회심리학적 요인을 설문조사하여 공동주택에서 생활하는 거주자들의 사후평가 및 생활민원처리에 관한 연구로 구분할 수 있다. 그러나 이들 각각은 관리의 내용에 차이를 보인다. 김선중·박현옥(1988, 1989)은 서울지역 공동주택관리소를 대상으로 실시한 연구에서 우리나라 공동주택관리 업무내용을 운영관리·유지관리·생활관리로 유형화 하였다. 또한 김종구(1990)는 관리업무를 운영관리와 유지관리로 구분하여 운영관리를 다시 생활관리·경영관리·안전관리로, 유지관리를 시설물유지관리·환경위생관리로 분류하였다. 대한주택공사(1984)는 일반행정관리와 시설물관리로, 서울대행정대학원(1893)은 주민이 요구하는 관리업무로서 운영관리, 생활관리, 위생관리, 시설물관리 등으로 구분하였다.

국외의 경우 우리나라와 주민의 생활의식, 공동주택의 역사, 공동주택관리제도에 있어 유사한 일본의 관리업무내용을 살펴보았다. 梶浦恒男등(1980)은 관리대장의 분석을 통하여 운영·경영·유지·생활관리 등 4가지로 유형화 하였다. 山崎古都子(1986)역시 관리업무를 4가지(운영·경영·유지·생활관리)로 유

형화하고 그 각각을 협의로는 개인생활차원·준개인생활차원·공동생활차원으로, 광의로는 공공정책차원을 분류하여 그 내용을 구체적으로 제시하였다. 또한 관리업무에 대한 거주자 인식에 대한 연구(村井忠夫, 1986) 및 관리전문업체에서도 관리의 문제점에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다(枝松忠助, 1986).

따라서 공동주택관리업무를 우리나라에서는 당해 공동주택의 운영과 시설설비물의 유지를 주로 행하고 있으며, 일본의 경우에는 운영, 유지관리 뿐만 아니라 공동생활을 합리적으로 하기위한 생활관리까지 확대하고 있음을 알 수 있다.

#### V. 조사결과 및 해석

##### 4-1. 조사대상자와 공동주택의 일반사항

조사대상자는 관리소장이 61.8%로 가장 많았으며 나이는 [40-50대]가 26.8%로 가장 높게 나타났고 성별은 남자가 82.4%, 여자가 17.6%이며, 관리소장 81명 중 주택관리사보 자격증을 가지고 있는 사람은 64명으로 79%로 나타났다. 근무시간은 [9-12시간]이 42%, [8시간]이 32.9%로 나타났는데 이는 주로 관리소장의 근무시간이 8시간이기 때문인 것으로 해석된다. 아파트의 건설경년은 5년이하가 76.2%로 비교적 최근에 건설된 공동주택이며 세대수는 300세대이하가 67.8%이고 301세대 이상이 32.3%로 나타났다. 난방방식은 개별난방이 90.1%로 대부분이 개별난방으로 되어 있어 최근에 건설된 아파트가 개별난방을 택하고 있음을 알 수 있다. 또한 관리방식은 자치관리가 57.3%, 위탁관리는 42.7%로 자치관리가 조금 높게 나타났으며 점차적으로 위탁관리의 비율이 높아지고 있음을 알 수 있다.

##### 4-2. 입주자 관리업무

다음 <표 4-2>에서와 같이 공동주택의 관리인은 입주자 관리업무에 대한 중요도를 5점 척도(매우 중요하다=5, 중요하다=4, 보통이다=3, 중요하지 않다=

〈표 4-1〉 조사대상자와 공동주택의 일반사항

n=131(100%)

일반사항		f	%	일반사항		f	%
직급	관리소장	81	61.8	교육정도	중졸	12	9.2
	경비	21	16.0		고졸	62	47.3
	기사	20	15.3		대졸	57	43.5
	경리	4	3.1	건설경년	1-3년	45	34.2
	입주자	5	3.8		4-5년	55	42.0
			6년이상		31	23.8	
연령	20-30세	27	20.6	총세대수	300세대이하	89	67.8
	31-40세	32	24.5		301세대이상	42	32.2
	41-50세	35	26.8		난방방식	개별난방	118
	51-60세	19	14.5	중앙난방		13	9.9
	61세이상	18	13.9	관리방식	자치관리	75	57.3
			위탁관리		56	42.7	
성별	남	108	82.4	자격증보유	유	64	48.9
	여	23	17.6		무	67	51.1
근무시간	8시간	43	32.9				
	9-12시간	55	42.0				
	13-24시간	31	23.8				

〈표 4-2〉 입주자관리업무에 대한 중요도와 수행횟수 및 관리방식별 유의성 검증

n=131(100%)

입주자관리업무	중요도 (평균)	관리방식	1회 미만	2-3회	4-5회	6회이상	$\chi^2$	P
입주자의 실태파악	4.36	자치	41 (31.3)	17 (13.0)	6 (4.6)	11 (8.4)	0.45	.928
		위탁	33 (25.2)	12 (9.2)	3 (2.3)	8 (6.1)		
관리에 관한 홍보	4.11	자치	43 (32.8)	19 (14.5)	5 (3.8)	8 (6.1)	1.37	.712
		위탁	29 (22.1)	14 (10.7)	7 (5.3)	6 (4.6)		
관리규약에의 제반 경영관리	4.18	자치	43 (32.8)	19 (14.5)	6 (4.6)	6 (4.6)	4.62	.327
		위탁	33 (25.2)	9 (6.9)	4 (3.1)	10 (7.6)		
입주자간의 분쟁조정	4.21	자치	48 (36.6)	19 (14.5)	2 (1.5)	6 (4.6)	8.28	.040*
		위탁	31 (23.7)	14 (10.7)	9 (6.9)	2 (1.5)		
입주자대표회의 결정한업무처리	4.42	자치	51 (38.9)	12 (9.2)	7 (5.3)	5 (3.8)	7.52	.056
		위탁	26 (19.8)	19 (14.5)	5 (3.8)	6 (4.6)		
입주자의 요구사항처리	4.34	자치	38 (29.0)	20 (15.3)	4 (3.1)	12 (9.2)	14.59	.005**
		위탁	16 (12.2)	11 (8.4)	11 (8.4)	18 (13.7)		
우편물의분배	3.54	자치	19 (14.5)	6 (4.6)	8 (6.1)	40 (30.5)	1.66	.893
		위탁	16 (12.2)	5 (3.8)	6 (4.6)	29 (22.1)		
관공서 등의 대외업무수행	3.92	자치	42 (32.1)	24 (18.3)	6 (4.6)	3 (2.3)	13.58	.003**
		위탁	15 (11.5)	27 (20.6)	5 (3.8)	9 (6.9)		

\* p &lt; .05 수준에서 유의적임

\*\* p &lt; .01 수준에서 유의적임

2, 매우 중요하지 않다=1)로 조사한 결과 [입주자대표회의에서 정하는 업무처리(4.42)], [입주자 실태 파악(4.36)], [입주자 요구사항 처리(4.34)], [입주자간의 분쟁조정·용화업무(4.21) [관리에 관한 홍보(4.11)] 순으로 중요하다고 보았다. 또한 입주자 관리업무에 대하여 일주일 동안 수행횟수를 알아본 결과 [입주자의 실태파악], [관리에 관한 홍보], [관리규약에 의한 제반경영관리]가 주 1회 정도 실시하는 경우가 50%이상으로 나타났다. [입주자간의 분쟁조정·용화업무], [입주자 대표회의에서 정하는 업무처리], [입주자의 요구사항처리], [관공서 등 대외업무]는 주 1

회 수행정도가 40%이상으로 나타났으며 [우편물 분배]는 52.7%에 해당하는 69명이 일주일에 6회 이상을 실시하고 있어 이것은 매일 행해지고 있는 관리업무로 볼 수 있다. 입주자 관리업무에 대하여 관리방식별 수행횟수와 유의성 검증을 해 본 결과 [분쟁조정], [입주자업무처리], [요구사항처리], [대외업무수행]이 P값 .05 수준 이상에서 유의하게 나타났다. 이러한 업무에 대하여 수행횟수의 평균이 모두 위탁관리의 경우가 높게 나타나 자치관리보다 적극적으로 입주자와 대외업무를 수행하고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-3〉 운영관리에 대한 중요도와 수행횟수 및 관리방식별 유의성 검증

n=131(100%)

운영관리업무	중요도 (평균)	관리방식	1회미만	2-3회	4-5회	6회미만	$\chi^2$	P
관리비의 징수	4.79	자치	63 (48.1)	7 (5.3)	·	5 (3.8)	13.89	.003**
		위탁	33 (25.2)	11 (8.4)	6 (4.6)	6 (4.6)		
공과금의 납부대행	4.09	자치	56 (42.7)	12 (9.2)	5 (3.8)	2 (1.5)	12.32	.006**
		위탁	27 (20.6)	20 (15.3)	3 (2.3)	6 (4.6)		
세금에 관한 정보기록	3.84	자치	59 (45.0)	8 (6.1)	3 (2.3)	5 (3.8)	9.61	.022*
		위탁	32 (24.4)	18 (13.7)	2 (1.5)	4 (3.1)		
법적서류처리	4.07	자치	51 (38.9)	18 (13.7)	2 (1.5)	4 (3.1)	1.46	.691
		위탁	36 (27.5)	12 (9.2)	2 (1.5)	6 (4.6)		
회의의자료작성	4.00	자치	56 (74.7)	15 (11.5)	3 (2.3)	1 (0.8)	6.56	.087
		위탁	30 (53.6)	22 (16.8)	3 (2.3)	1 (0.8)		
각종경리장부 기록	4.38	자치	27 (20.6)	14 (10.7)	8 (6.1)	26 (19.8)	2.35	.501
		위탁	16 (12.2)	16 (12.2)	4 (3.1)	20 (15.3)		
인사/방송등의 소도품일지작성	3.85	자치	32 (24.4)	14 (10.7)	12 (9.2)	17 (13.0)	1.06	.784
		위탁	24 (18.3)	12 (9.2)	11 (8.4)	9 (6.9)		
하자보수일지의 기록	4.24	자치	43 (32.8)	15 (11.5)	7 (5.3)	10 (7.6)	15.05	.001**
		위탁	14 (10.7)	14 (10.7)	12 (9.2)	16 (12.2)		
기관실일지기록	3.12	자치	36 (27.5)	17 (13.0)	5 (3.8)	15 (11.5)	15.12	.004**
		위탁	11 (8.4)	15 (11.5)	9 (6.9)	21 (16.0)		
각종 용역 및 입찰/계약체결	4.04	자치	62 (47.3)	10 (7.6)	2 (1.5)	1 (0.8)	7.59	.055
		위탁	41 (31.3)	5 (3.8)	4 (3.1)	6 (4.6)		
관리실운영시 입출금의 관리	4.33	자치	43 (32.8)	8 (6.1)	7 (5.3)	17 (13.0)	5.47	.140
		위탁	22 (16.8)	5 (3.8)	10 (7.6)	19 (14.5)		

\* p < .05 수준에서 유의적임

\*\* p < .01 수준에서 유의적임

〈표 4-4〉 건물관리에 대한 중요도와 수행횟수 및 관리방식별 유의성 검증

n=131(100%)

건물관리업무	중요도 (평균)	관리방식	1회미만	2-3회	4-5회	6회이상	$\chi^2$	P
부대복리시설의 유지관리업무	4.24	자치	39 (29.8)	21 (16.0)	3 (2.3)	12 (9.2)	10.67	.013*
		위탁	18 (13.7)	19 (14.5)	11 (8.4)	8 (6.1)		
공유건물보수유지	4.32	자치	31 (23.7)	28 (21.4)	3 (2.3)	13 (9.9)	14.17	.002**
		위탁	9 (6.9)	21 (16.0)	9 (6.9)	17 (13.0)		
일상적인수선유지	4.32	자치	32 (24.4)	17 (13.0)	11 (8.4)	15 (11.5)	16.29	.001**
		위탁	7 (5.3)	19 (14.5)	7 (5.3)	23 (17.6)		
하자의 조사처리	4.49	자치	45 (34.4)	11 (8.4)	10 (7.6)	9 (6.9)	9.41	.024*
		위탁	20 (15.3)	19 (14.5)	8 (6.1)	9 (6.9)		
사업주체에 대한보수요청확인	4.47	자치	59 (45.0)	7 (5.3)	5 (3.8)	4 (5.3)	9.18	.026*
		위탁	33 (25.2)	4 (3.1)	11 (8.4)	8 (6.2)		
특별수선충당금의 징수 및 운용	4.58	자치	67 (51.1)	5 (3.8)	2 (1.5)	1 (0.8)	1.10	.774
		위탁	47 (35.9)	5 (3.8)	2 (1.5)	2 (1.5)		
장기수선계획수립	4.30	자치	68 (51.9)	5 (3.8)	1 (0.8)	1 (0.8)	13.28	.010**
		위탁	37 (28.2)	9 (6.9)	4 (3.1)	5 (3.8)		
급수시설관리	4.42	자치	25 (19.1)	21 (16.0)	4 (3.1)	25 (19.1)	4.98	.172
		위탁	9 (6.9)	20 (15.3)	4 (3.1)	23 (17.6)		
변전시설관리	4.42	자치	18 (13.7)	21 (16.0)	13 (9.9)	23 (17.6)	4.70	.194
		위탁	8 (6.1)	14 (10.7)	7 (5.3)	27 (20.6)		
엘리베이터 관리	4.63	자치	7 (5.3)	21 (16.0)	12 (9.2)	35 (26.7)	1.36	.712
		위탁	8 (6.1)	18 (13.7)	7 (5.3)	23 (17.6)		
인양기 운전 및 유지 보수	4.42	자치	19 (14.5)	29 (22.1)	12 (9.2)	15 (11.5)	6.71	.081
		위탁	19 (14.5)	10 (7.6)	13 (9.9)	14 (10.7)		
계단의 유지관리	3.06	자치	23 (17.6)	15 (11.5)	13 (9.9)	24 (18.3)	12.15	.006**
		위탁	21 (16.0)	23 (17.6)	5 (3.8)	7 (5.3)		
주차장의 관리	3.91	자치	15 (11.5)	19 (14.5)	11 (8.4)	2 (1.5)	4.07	.395
		위탁	15 (11.5)	13 (9.9)	13 (9.9)	15 (11.5)		
물탱크내부의 청결관리	4.48	자치	36 (27.5)	20 (15.3)	8 (6.1)	11 (8.4)	.18	.979
		위탁	26 (19.8)	14 (10.7)	7 (5.3)	9 (6.9)		
배출시설의 수리교체	4.26	자치	40 (30.5)	18 (13.7)	9 (6.9)	8 (6.1)	5.96	.113
		위탁	25 (19.1)	14 (10.7)	3 (2.3)	14 (10.7)		
유통수급과 저장에 관한 업무	4.49	자치	51 (38.9)	12 (9.2)	7 (5.3)	3 (2.3)	6.67	.154
		위탁	39 (29.8)	14 (10.7)	• •	2 (1.5)		
위생설비시설의 관리	4.30	자치	53 (40.5)	13 (9.9)	3 (2.3)	4 (3.1)	1.10	.893
		위탁	44 (33.6)	7 (5.3)	2 (1.5)	2 (1.5)		
난방설비의 관리	1.70	자치	10 (7.6)	9 (6.9)	2 (1.5)	6 (4.6)	2.38	.665
		위탁	11 (98.4)	7 (5.3)	•	4 (3.1)		

\* p &lt; .05 수준에서 유의적임

\*\* p &lt; .01 수준에서 유의적임

4-3. 운영관리업무<표 4-4>.

운영관리업무에 대한 관리인의 중요도 인식을 5점 척도로 살펴보면 <표 4-3>와 같이 [관리비의 징수 (4.79)], [각종 경리장부의 기록과 관리(4.38)], [관리소 운영에 따른 입출금관리(4.33)], [하자보수일지의 작성(4.24)] 순으로 중요하다고 보았다. 반면, [기관실 일지 작성(3.12)]에 대한 중요도가 가장 낮은 것으로 보았다. 또한 운영관리업무에 대하여 1주일간의 수행횟수를 살펴보면 [관리비의 징수], [공과금의 납부 대행], [세금에 관한 정보 기록], [법적 서류처리], [회의자료작성], [각종 용역 및 공사시행에 따른 입찰계약] 업무에 대해서는 65% 이상이 주 1회, [각종 경리장부의 기록 및 관리]는 주 6회 이상이 35.1%로 나타나 가장 빈번하게 행해지는 운영관리업무로 나타났다. 관리방식과 운영관리업무의 수행횟수와

유의도 검증을 해 본 결과 [관리비의 징수], [공과금의 납부 대행], [세금에 관한 정보 기록], [하자보수일지의 작성], [기관실 일지 작성]이 P값 .05 이상에서 유의하게 나타났다. 이러한 관리업무는 위탁관리가 자치관리보다 적극적으로 수행하고 있는 것으로 나타났다.

4-4. 건물관리업무

건물관리업무에 대한 관리인의 중요도 인식을 5점 척도로 알아본 결과 [계단의 유지관리], [주차장의 관리], [난방설비의 관리]를 제외한 15개 건물관리업무가 [중요하다]인 평균 4점 이상으로 나타나 관리인이 건물관리업무를 중요한 업무로 인식하고 있는 것으로 파악된다. 특히, [엘리베이터의 관리(4.63)], [특별수선충당금의 징수와 적립(4.58)], [물탱크의 청결

<표 4-5> 단지 및 환경관리업무에 대한 중요도와 수행횟수 및 관리방식별 유의성 검증

n=131(100%)

단지 및 환경관리업무	중요도 (평균)	관리방식	1회미만	2-3회	4-5회	6회이상	$\chi^2$	P
안전사고로부터 입주자보호	4.58	자치	30 (22.9)	9 (6.9)	6 (4.6)	29 (22.1)	11.65	.020*
		위탁	9 (6.9)	14 (10.7)	7 (5.3)	23 (17.6)		
공동주택단지내의 경비업무	4.65	자치	7 (5.3)	1 (0.8)	1 (0.8)	66 (50.4)	10.86	.012*
		위탁	4 (3.1)	2 (1.5)	9 (6.9)	41 (31.3)		
공동주택단지내의 청소관리업무	4.11	자치	7 (5.3)	5 (3.8)	8 (6.1)	55 (42.0)	8.90	.030*
		위탁	6 (4.6)	4 (3.1)	17 (13.0)	29 (22.1)		
단지내 무허가 상행위방지	4.07	자치	28 (21.4)	11 (8.4)	10 (7.6)	26 (19.8)	5.00	.171
		위탁	29 (22.1)	8 (6.1)	9 (6.9)	10 (7.6)		
공동주택 세대내 용도변경금지	4.00	자치	49 (37.4)	8 (6.1)	5 (3.8)	13 (9.9)	2.16	.539
		위탁	37 (28.2)	6 (4.6)	7 (5.3)	6 (4.6)		
불법선전 광고물 부착 및 배포 방지	3.91	자치	26 (19.8)	21 (16.0)	3 (2.3)	25 (19.1)	3.80	.282
		위탁	20 (15.3)	15 (11.5)	7 (5.3)	14 (10.7)		
거주자의환경위생을 저해하는 행위단속	3.94	자치	29 (22.1)	14 (10.7)	4 (3.1)	28 (21.4)	8.48	.037*
		위탁	11 (8.4)	15 (11.5)	9 (6.9)	21 (16.0)		
식재 / 제초 등의 정원 관리	3.78	자치	23 (17.6)	10 (7.6)	6 (4.5)	36 (27.5)	23.26	.000***
		위탁	22 (16.8)	19 (14.5)	8 (6.1)	6 (4.6)		

\* p < .05 수준에서 유의적임

\*\* p < .01 수준에서 유의적임

\*\*\* p < .001 수준에서 유의적임

(4.48), [하자의 조사처리(4.47)], [인양기의 유지보수(4.42)] 등에 대하여 중요하다고 보아 건물의 내구성과 기능성 및 식수와 관련되는 부분에 관심을 많이 두고 있음을 알 수 있다.

그리고, 일주일동안 행해지는 건물관리업무의 횟수를 살펴보면 [엘리베이터의 관리]는 6회 이상이 44.3% 행해지고 있으며 [특별수선충당금의 징수와 적립], [사업주체에 대한 보수요청], [부대복리시설의 유지관리업무], [위생설비의 관리]업무는 주 1회 정도 행해지고 있으며 그 외 업무는 주로 주 2-3회 수행되고 있는 것으로 나타났다. 또한 관리방식별 수행횟수에 대한 유의성을 검증해 본 결과 [부대복리시설의 유지], [공유건물 보수 유지], [일상적인 수선유지], [하자의 조사처리]에 대하여 위탁관리인 경우가 보다 적극적으로 관리업무를 수행하며, [계단의 유지]에 대해서는 자치관리가 보다 적극적으로 관리업무를 수행하는 것으로 나타났다

#### 4-5. 단지 및 환경관리업무

단지 및 환경관리업무에 대한 관리인의 중요도 인식을 살펴본 결과 [경비업무]와 [입주자 보호업무]가 가장 중요하다고 보았으며, 다음으로 [청소관리업무]와 [상행위 방지]가 중요하다고 보아 입주자 관련 업무에 대한 관심도가 높은 것으로 알 수 있다. 공동주택단지내의 [경비업무]는 6회 이상이 81.7%, [청소관리업무]는 6회 이상이 64.1%로 자주 행해지고 있으며, [안전사고로부터 입주자 보호], [주민의 환경위생을 저해하는 환경의 단속], [정원관리업무]도 30% 이상이 주 6회 이상 행하고 있는 것으로 나타났다. 반면[무허가 상행위 방지]와 [용도변경금지], [광고물 부착 방지] 등은 주 1회 정도가 30%가 넘는 것으로 나타났다. 또한 관리방식에 따른 단지 및 환경관리의 수행횟수간의 유의도 검증을 해 본 결과 [상행위 방지], [환경저해 행위단속], [정원관리]가  $P < .05$  수준 이상에서 유의적인 것으로 나타났다. 여기에서 [상행위 방지]와 [정원관리]는 자치관리가, [환경저해행위단속]은 위탁관리가 보다 높게 나타났다 <표 4-5>.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 울산지역에 있는 공동주택단지의 관리인 131명을 대상으로 관리업무내용에 대한 중요도와 수행횟수 그리고 관리방식별 관리업무의 수행정도를 조사하였다. 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 조사대상자 중 관리소장이 61.8%이며 82.4%가 남성인 것으로 나타났으며 평균 근무시간은 8.97 시간이며 자치관리가 57.3%로 약간 높게 나타났다.

2) 입주자 관리업무에 대하여 입주자대표회의에서 정하는 업무와 입주자 실태파악, 입주자 요구사항 처리 등 입주자와 직접적으로 요구를 받거나 실태를 파악하기 위한 업무를 중요하다고 보았으며 가장 빈번히 수행하는 업무로는 우편물 분배로 나타났다. 또한 입주자 관리업무를 관리방식별 수행횟수와의 유의성 검증을 해 본 결과 입주자 간의 분쟁조정, 입주자 대표회의에서 정한 업무처리, 입주자의 요구사항처리, 대외업무수행 등이 유의하게 나타났으며 위탁관리의 경우가 자치관리보다 수행정도가 높게 나타났다.

3) 운영관리업무에 있어서는 관리비의 징수, 각종 경리장부의 기록과 관리, 관리소 운영에 따른 입출금관리 순으로 중요하다고 보았으며 각종 경리장부의 기록 및 관리업무는 가장 빈번하게 행해지는 업무로 나타났다. 관리방식과 운영관리업무의 수행횟수와 유의도 검증은 관리비의 징수, 공과금의 납부대행, 세금에 관한 정보 기록, 하자보수일지의 작성, 기관실 일지 작성 업무는 위탁관리인 경우가 자치관리보다 적극적으로 수행하고 있는 것으로 나타났다.

4) 건물관리업무는 엘리베이터의 관리, 특별수선충당금의 징수와 적립, 물탱크의 청결, 하자의 조사처리 등에 대하여 중요하다고 보았으며 건물관리업무에 대하여 관리방식별 유의성을 검증해 본 결과 엘리베이터의 관리와 물탱크의 청결 상태에 있어서 위탁관리가 보다 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

5) 단지 및 환경관리업무에 대한 관리인의 중요도 인식을 살펴본 결과 경비업무와 입주자 보호업무가 가장 중요하다고 보았으며, 공동주택단지내의 경비

업무, 청소관리업무는 가장 빈번하게 수행되는 것으로 나타났다. 또한 상행위 방지와 정원관리는 자치 관리가, 환경저해행위단속은 위탁관리가 보다 높게 나타났다.

우리나라의 주택문제는 양적으로나 질적으로 앞으로 계속 증가할 것으로 보여지므로 다가오는 21세기에는 현재 남아 있는 주택재고(housing stock)에 대한 관리를 보다 차별적이고 체계적으로 행하여 주택재고의 보전과 신규주택의 질적 향상을 동시에 시행하는 것이 바람직한 것으로 보인다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 현행 공동주택관리사 자격시험 과목을 보완하고 보다 유능한 관리인들이 관리업무를 행할 수 있도록 제도적인 뒷받침이 요구된다. 동시에 단독주택과 연립주택 등 소규모 주택에 대해서는 자치단체별로 주택관리사를 양성하여 주택점검과 보수 및 관리에 도움을 줄 수 있는 프로그램 및 제도의 개발에 대한 연구가 시급히 요구된다.

### 【참 고 문 헌】

- 1) 서울대행정대학원(1983). 공동주택관리사 양성 및 제도화에 관한 연구.
- 2) 대한주택공사(1984). 관리주체별 주택관리실태 비교 연구.
- 3) 오상락(1986.5). 현행 공동주택관리방법의 문제점과 개선방안. 주택정보.
- 4) 박현옥(1987). 공동주택관리업무에 대한 기초적 연구. 연세대 학위논문.
- 5) 김선중, 박현옥(1988.9). 공동주택관리업무유형화에 관한 연구. 대한가정학회지. 26(3).
- 6) 송재완(1989). 공동주택의 효율적 관리에 관한 고찰. 동국대 학위논문.
- 7) 김우식, 강동기(1990). 공동주택관리론. 세진사.
- 8) 김종구(1990). 공동주택관리제도에 관한 연구. 한국소비자보호원
- 9) 이종승(1990). 공동주택관리실무. 기공사.
- 10) 임정명(1991.12). 공동주택의 유지관리에 대한 실태조사. 대한건축학회지. 7(6).
- 11) Edward N. Kelley(1981). Pracial Apartment Management. IREM.
- 12) Anne Power with PEP Associates(1991). Housing Management. Longman.
- 1) 서울대행정대학원(1983). 공동주택관리사 양성 및