

영구임대주택 관리업무 및 운영실태에 대한 관리자와 입주민의 의식비교

A Comparative Study of Perception on Management Services Between Management Staffs and Residents of Permanent Rental Housing from the Perspective of Welfare

김영주*
Kim, Young-Joo

Abstract

In recent, the concept of management is emphasizing the aspects of social welfare, especially in permanent rental housing that most of the residents are very low income households. Although the quality of service for the residents of permanent 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 rental housing, this study examined the role and function of management office and compared perception on management services between management staffs and residents of permanent rental housing. Based on the in-depth interview with 5 managers of permanent rental housing, 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. Most of the respondents recognized the need of a cooperation system among management office, social welfare center, and residents for providing better management system and welfare service.

Keywords : Permanent Rental Housing, Management Office, Residents, Welfare

주요어 : 영구임대주택, 관리사무소, 입주민, 복지

I. 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 시설에 대한 물적관리 이상의 인적관리업무와 주거서비스가 요구된다(국토연구원, 2006). 이에 따라 요즘의 공공임대주택 관리업무 중에는 임차인에 대한 취업교육과 일자리 알선 등 정보제공과 상담 업무, 임차인 대표회의의 구성 등에 대한 것도 포함되고 있다(한국도시연구소, 2001). 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 계층¹⁾으로 구성되는 입주민들의 특성상 이들의 생활을 돕는 외부적 지원이 절대적으로 필요하다. 특히 잘못하면 슬럼화될 소지가 많은 특수한 주거상황이므로 이들에 대한 복지적 차원의 생활관리 요구가 매우 높게 나타난다(서종균, 1997; 진미윤, 2001). 현재 영구임대주택단지에 대한 복지적 차원의 관리는 관련행정기관과 사회복지관 그리고 임대사업자의 개별적 상황 파악 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 정도의 일상적인 업무를 수행해 오고 있는 실정이다.

영구임대주택이 저소득층 입주민의 삶의 근거지로서 중요한 역할을 하기 위해서는 복지적 측면에서의 주택관리

*정희원(주거자, 교신저자), 중앙대학교 주거학과 조교수

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

및 복지서비스 제공 문제에 보다 많은 관심을 기울여야 한다. 이러한 문제에 대한 대책을 확립하기 위해서는 영구임대주택 단지내 관리사무소의 관리업무 및 복지서비스 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, 관리업무 개선을 위한 요구사항을 파악하는 한편 입주민들의 관리업무 및 복지서비스에 대한 의식과 문제점, 요구사항 등을 파악하고 이를 비교적인 관점에서 분석함으로써 향후 영구임대주택 입주민에게 보다 나은 관리업무와 복지서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하고자 하는 것이다.

II. 선행연구 고찰

1. 영구임대주택의 관리와 운영체계

1) 영구임대주택의 발생배경 및 공급현황

영구임대주택은 우리나라 최초의 공공임대주택 또는 사회주택 형태로서 1989년 도시영세민 주거안정 특별대책의 일환으로 공급되기 시작하였는데 이는 당시 주택 및 부동산가격의 급등이 심각한 사회문제로 나타나면서 그에 대한 해결책으로 부상된 것이다. 영구임대주택이 갖는 가장 중요한 의미는 무엇보다도 자력으로 주거문제 해결이 어려운 빈민들을 대상으로 시장가격 이하의 저렴한 보증금과 임대료만²⁾으로 영구히 임대됨으로써 우리나라 주택정책에 사회복지적 성격을 부여하기 시작했다는 점이다(한국도시연구소, 2005). 1989년 11월 서울시 중계동에 최초의 입주가 시작된 이후 지금까지 전국적으로 총 190,077호가 건설되었으며 1993년 이후로는 더 이상의 건설이 이루어지지 않고 있지만 영구임대주택은 우리나라 공공임대주택 전체 재고의 60% 이상을 차지하는 대표적인 공공임대주택 유형이다. 전체 영구임대주택 재고 중 공급주체 면에서는 주택공사가 73.7%, 지방자치단체가 26.3%를 차지하며, 지역별 분포에서는 서울이 45,828호(24.1%)로 가장 많고 그 다음으로 부산(13.8%), 경북·대구(13.7%), 전남·광주(10.0%), 충남·대전(9.0%) 순으로 위치해 있다(한국도시연구소, 2005).

영구임대주택에서는 수선서비스에 한정되지 않는 입주민에 대한 일상생활 지원이 시설물관리와 병행된다. 이를

위해 관리주체 뿐만 아니라 단지 내에 위치한 사회복지관이 가구특성에 따라 적절한 사회복지서비스를 지원하고 있다. 따라서 영구임대주택의 운영에서는 관리주체를 중심으로 하는 주택관리업무와 사회복지관 등의 주민지원 프로그램이 중요한 두 축을 차지하고 있는 실정이다. 그러나 일부 영구임대주택 단지에서는 이들 두 기관 간에 업무 내용과 관련하여 마찰이 생기는 경우가 종종 발생하고 있다.

2) 영구임대주택의 관리업무

공공임대주택의 관리방식에는 자체관리와 위탁관리가 있는데 자체관리는 대통령령이 정한 기술인력 및 장비를 갖춘 임대사업자가 직접 관리하는 것을 의미하며 위탁관리는 임대사업자가 전문적인 주택관리업자에게 관리를 위임하는 방식이다(한국도시연구소, 2001). 영구임대주택의 경우에는 공급주체인 주택공사와 지방자치단체가 주택관리에 대한 책임을 갖고 있으며 주택공사에서는 자회사인 주택관리공단에 위탁하여 관리하고 있고 지방자치단체 역시 자체적으로 설립한 도시개발공사에 위탁하여 관리업무를 수행하고 있다. 이처럼 지역이나 공급주체에 따라 관리주체 혹은 관리방식이 상이하지만 영구임대주택의 주된 관리업무의 내용은 법에 의한 공동주택의 관리업무인 운영관리, 유지관리, 생활관리 외에도 입주자의 선정, 입주자 대기명부의 작성, 재계약 및 입·퇴거관리, 불법전매나 전대방지 등의 입주자 관리가 포함된다. 최근에는 이에 덧붙여 커뮤니티 활성화 업무까지도 관리업무의 영역에 포함되고 있다.³⁾

2. 영구임대주택 입주민의 생활실태와 복지요구

1) 시설공간적 측면

영구임대아파트 단지의 입주민들이 가장 불만족하게 생각하는 부분 중 하나는 시설 및 실내공간의 절대적 부족으로 나타난다(김정호, 2001; 최정민, 2005). 현재와 같은 7~13평의 규모로는 기본적인 숙식 이외의 가족기능을 위한 공간으로서의 기능은 상실한 채 아동, 청소년의 비행과 탈선의 원인이 되고 노인들은 건강과 휴식의 혜택을 제공받지 못하는 경우가 많다. 또한 영구임대주택은 정부로부터 건물을 임대하여 건설주체나 관리전문회사로부터 직접 혹은 위탁관리를 받다보니 입주민의 편리성과 안전성보다는 기본적인 건물관리와 개선에 치중하게 됨에 따라 시설관리와 관련한 입주민의 불만이 지속적으로 나타나고 있다(한국도시연구소, 2005). 이에 대한 예로 화장실턱이 높아 거동이 불편한 노인들이 여기에 걸려 넘어지거나 미끄러져 다치는 경우도 많고, 실내주거환경의 경우에는 싱크대 높이가 일률적으로 정해져 있어 장애인과 노인이 많이 거주하는 영구임대아파트의 특성상 일상적인 사용에 많은 불편을 초래하기도 한다. 최근 들어 '사랑의

2) 영구임대주택은 입지에 따라 별도의 표준임대보증금 및 표준임대료가 적용되며, 수급자격 여부에 따라 할증임대보증금과 할증임대료를 부과하는 체계로 운영된다. 수급가구의 경우 평균 200만원의 임대보증금과 4만원의 임대료를 지불하게 되며 청약저축가입가구는 평균 500만원 이상의 임대보증금과 7만원이 넘는 임대료를 납부하고 있다.

3) 홍인옥(2005), "영구임대주택 주민들의 사회적 배제 해결방안", 영구임대아파트 문제해결을 위한 정책토론회 자료집, p. 59.

보금자리 운동'이나 주거환경 개선사업을 통해 실내주거 환경에 대한 어느 정도의 개선작업이 행해지고는 있으나 이 역시 단순한 도배, 장판공사에 그치는 정도로 대개는 입주민 부담으로 고쳐야하는 상황이며 이마저도 퇴거 시에 원상복구를 요구하는 경우도 있어 이에 대한 정부차원의 지원이 절대적으로 필요한 상황이다.⁴⁾

2) 시설관리적 측면

(1) 관리비 부과문제

영구임대주택의 입주민들은 전반적으로 주택관리문제에 관심이 높은 것으로 나타나고 있다. 영구임대주택 입주자의 약 60% 정도가 입주자를 대표하는 기구가 없음을 인지하고 있으며 입주자대표기구가 없기 때문에 관리비가 부당하게 부과되고 관리가 소홀하며 하자보수가 잘 이루어지지 않는다고 인식하고 있는 것으로 나타났다(서종균, 2001).

대부분이 저소득층으로 구성되는 영구임대주택 입주민의 특성상 관리비와 임대료 연체 문제는 상당히 심각한 것으로 나타난다. 영구임대주택을 비롯한 공공임대주택에서 임대료와 관리비를 연체하여 퇴거당한 가구의 경우 매우 열악한 주거빈곤 상태에 처하게 되는 경우가 많으며 심한 경우에는 노숙을 하거나 일세를 내면서 쪽방에서 생활하기도 한다. 결국 관리비 및 임대료 등의 체납문제에 대응하기 위해서는 우선 현재의 임대료와 관리비 등 주거비 부담이 입주민들에게 적정한가 하는 문제를 고려해야 하며 각 가구의 임대료를 결정함에 있어서 종합적인 주거 서비스의 질, 가구의 부담 능력, 시장임대료와의 관계 등이 고려되어야 한다는 제안이 나오고 있다.

입주민들의 관리비에 대한 또 다른 불만은 그 비용이 어떻게 쓰이는 지에 대한 정보가 부족하고 그 계획과 집행 과정에 충분히 참여하고 있지 못하다고 느끼는 것이다(박신영, 1997). 영구임대주택의 입주민 대부분이 학력이 낮고 전문지식이 부족한 빈곤층이므로 관리비에 대한 주민의 이해와 교육 또는 안내 등이 실질적으로 이루어지지 않음에 따라 관리주체에 대한 불신을 갖게 되는 것도 또 다른 문제점으로 지적되고 있다.

(2) 관리주체와의 갈등과 불신

영구임대주택 입주민들은 관리주체가 입주민의 권리를 충분히 지켜준다는 생각을 하고 있지 못하는 것으로 나타난다. 이는 관리주체가 입주민을 대하는 미온적인 태도와 의사소통 방식에 있다고 할 수 있다. 입주민 대부분이 최저생계비로 살아가는 저소득층 입주민들에게 있어 관리비는 전체 소득의 상당 부분을 차지하는 지출요인이므로 이에 대한 명확한 산출근거를 제시하는 것이 매우 중요한 일이므로 이에 대한 공개와 의사소통이 무엇보다도 중요하게 느껴지고 있다.⁵⁾

3) 사회복지 제도적 측면

영구임대주택과 관련한 선행연구를 살펴보면 입주민들의 문제는 크게 경제적인 것과 사회적인 것으로 구분된다. 경제적인 측면의 문제는 기본적인 생계문제와 상대적으로 과도한 주거비(임대료와 관리비)의 부담 및 생활비의 증가 등으로 요약될 수 있다. 대구지역 영구임대주택 입주자를 대상으로 한 김정호(2001)의 연구를 보면 영구임대주택 정책이 저소득층의 주거수준과 주거안정을 향상시킨 효과는 있는 반면 주거비의 부담, 직주분리에 따른 생계문제와 교통비 증가, 집단생활에 따른 교육비 상승 및 기타 생활비 증가와 같은 문제를 나타낸다고 지적하였다. 이처럼 영구임대주택 입주민들에게 무엇보다도 시급한 것은 빈곤문제의 해결이다. 대다수가 무학 또는 저학력자들로 구성되는 영구임대주택 입주민들은 이에 대해 정부 및 지방자치단체의 직업교육과 취업알선, 사회교육 등의 지원을 통해 사회참여 기회가 보다 확대되기를 바라고 있다(이소영, 1996).

영구임대주택 입주민의 특성상 생계유지가 어려운 저소득층이 많아 이들을 위한 사회적인 보호시스템을 마련하는 하는 것이 무엇보다도 시급히 요구되고 있다. 특히 노인 단독세대나 장애인가구의 비율이 높지만⁶⁾ 이들에 대한 배려는 거의 이루어지지 않고 있으므로 이들이 이용하기 편리하도록 공동출입구나 현관, 거실 등 입구의 턱을 없애는 한편 휠체어 사용에 편리하도록 통로를 넓히는 등 시설규정을 엄격하게 적용해야 할 필요성이 있다는 주장이 제기되고 있다.

영구임대주택은 사회적인 측면에서도 여러 가지 문제점을 갖고 있는데 이는 경제적인 문제와도 밀접한 관련이 있다. 임재만(2002)은 이중 무엇보다도 심각한 것은 영구임대주택 단지가 공간적으로나 사회적으로 고립되고 낙인(stigmatization)된다는 것이라고 하면서 이는 극단적인 입주자 선정기준에 따른 한계계층만이 고립되어 있기 때문이라고 보았다. 서울지역의 영구임대주택 입주자를 대상으로 한 연구(김동배·이익섭, 1995) 결과 영구임대주택 주변의 물리적 주변환경과 가족의 정서적 기능은 영구임대주택으로 입주하기 전보다 입주 후에 향상되었으나 이웃과의 유대감은 더 악화되었으며, 그밖에 지역주민의 음주증가와 부정적 음주문화의 확산, 청소년 비행의 심화와 은둔화, 우범화 경향에 따른 주민불안감 고조, 지리적 고립에 따른 접근성 저하 등의 문제가 심각하다고 하였다. 임재만(2002)은 이와 같은 영구임대주택의 문제점이 기본적으로 정부의 주거복지에 대한 인식 부족에 있다고 보았다. 즉 저소득층의 주택문제는 저소득 문제와 주택문제를 동시에 해결해야 하는 것임에도 불구하고 주거복지와

4) 최중복(2005), "영구임대아파트 단지의 주거환경 및 사회복지 전달체계의 개선방향", 영구임대아파트 문제해결을 위한 정책토론회 자료집, p. 11.

5) 춘의종합사회복지관(2005), '영구임대아파트 주민과 관리소와의 갈등 무엇이 문제인가.'

6) 영구임대주택 주거실태조사(2005) 결과, 입주가구의 가구원 중 장애가구원이 있는 가구가 전체의 33.0%로 나타났으며 이중 15.5%는 장애가구원이 2명 이상이었다.

사회복지 양 측면에서의 종합적인 접근이 없었다는 점에서 주거복지만의 정책이 실패할 수 밖에 없었다고 지적하였다.

III. 연구방법 및 내용

1. 조사방법

본 연구의 목적을 위하여 전국의 영구임대주택 단지내 관리사무소 직원들과 입주자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 실시하기 전 영구임대주택 관리사무소 소장들을 대상으로 단지내 관리업무, 운영상의 문제점과 개선방안 등을 파악하기 위한 면접조사를 실시하였다. 면접조사의 목적은 연구문제를 보다 명확히 하는 한편 설문조사를 실시하기 전에 설문문항을 구성하기 위한 사전조사의 성격으로 실시되었다. 면접조사에서 다루어진 내용은 조사대상 영구임대주택 단지의 일반적 사항 및 지역현황, 시설관련 물리적 현황, 관리사무소의 주된 업무 및 운영 프로그램 현황, 인적 구성, 업무진행 및 운영상의 문제점, 관리체계의 불합리성, 향후 개선점에 대한 의견 등이었다. 이를 위해 전국에서 가장 많은 영구임대주택단지가 있는 서울 및 경기지역의 영구임대주택 단지 중에서 하나의 단지를 섭외하여 면접조사를 실시한 후 면접대상자에게 또 다른 사례 단지를 의뢰하여 추천받는 방식(snowball sampling)으로 진행하였다. 이 과정에서 총 5곳의 사례 단지의 관리사무소 소장과 개별적으로 면접일정을 정한 후 연구자가 직접 해당 단지를 찾아가 면접을 진행하는 방식으로 조사가 이루어졌다. 관리자를 대상으로 한 면접조사기간은 2006년 3월 29일~4월 27일까지였고 조사대상자 1인당 면접시간은 60분~90분 정도 소요되었으며 면접조사 결과는 면접대상자의 허락 하에 녹음된 내용을 전사(transcription)한 후 반복적인 탐독(triangulation)으로 분석하였다.

표 1. 심층면접조사대상 단지의 일반적 현황

| 단지 | 조사일시 | 단지위치 | 관리주체 | 총세대수 | 준공년도 |
|----|-----------|------|------|-------|------|
| A | 2006.3.29 | 경기광명 | 주택공사 | 3,292 | 1990 |
| B | 2006.3.31 | 서울 | 주택공사 | 1,146 | 1994 |
| C | 2006.3.31 | 서울 | SH공사 | 1,065 | 1994 |
| D | 2006.4.26 | 서울 | SH공사 | 404 | 1994 |
| E | 2006.4.27 | 부천 | 주택공사 | 976 | 1992 |

심층면접조사 이후 개발된 설문지를 이용한 설문조사는 2006년 5월 3일~5월 19일 동안에 이루어졌다. 설문조사에 이용된 설문지는 관리자용과 입주자용 두가지로 개발되었다.

2. 조사도구 및 분석방법

1) 관리자용

관리사무소 직원을 대상으로 한 설문조사는 전국에 소재한 영구임대주택 단지 중 공급주체 면에서 전체 영구

임대주택 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 회신이 오으로써 70.6%의 회수율을 보였다. 관리사무소용 설문은 총 24문항으로 조사대상의 일반사항, 관리사무소 업무 현황과 운영실태, 관리사무소와 입주민과의 관계 및 문제점, 관리사무소의 업무관련 요구와 문제점 개선방안 등이 포함되었다.

2) 입주자용

입주자에 대한 설문조사를 하기 위해 서울과 경기, 인천지역에 소재한 영구임대주택 단지 18군데를 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 조사원⁷⁾들이 관리사무소와 협의 하에 정해진 날짜에 조사대상 단지를 방문하여 개별적으로 입주자와 접촉하여 설문을 완성하였다. 이러한 과정을 거 총 180부의 입주자용 설문지를 배부하였으며 이중 총 111부를 회수(회수율 61.7%)하여 분석에 이용하였다. 입주민용 설문은 총 28문항으로 조사대상의 일반사항, 관리업무와 복지서비스에 대한 인식, 입주민과 관리사무소와의 관계 및 문제점, 입주민의 관리업무 및 복지서비스 관련 요구와 문제점 개선방안 등을 파악하기 위한 문항으로 구성되었다.

3) 분석방법

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

IV. 관리사무소 업무와 운영실태

1. 조사대상의 일반사항

응답자인 관리사무소 직원들의 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 6명~10명 이하인 경우가 54.1%로 가장 많았다. 그러나 대다수의 응답자들은 관리업무의 원활한 진행을 위해 지금보다 많은 인력이 필요함을 지적하였다.

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

표 2. 조사대상의 일반사항(관리자) N = 89

| 내용 | 구분 | f(%) |
|--------------|------------|----------|
| 연령(평균 42.2세) | 20대 | 3(3.4) |
| | 30대 | 32(36.0) |
| | 40대 | 39(43.8) |
| | 50대 | 15(16.8) |
| 직위 | 소장 | 38(42.7) |
| | 과장급 | 34(38.2) |
| | 직원 | 17(19.1) |
| 직원수 | 5명 이하 | 17(19.1) |
| | 6명~10명 이하 | 48(54.1) |
| | 11명~15명 이하 | 17(19.1) |
| | 16명 이상 | 7(7.9) |
| 근무기간 | 평균 36개월 | |

2. 관리사무소 업무 현황과 운영실태

1) 영구임대주택 단지의 문제점

현재 관리중인 영구임대주택 단지의 가장 큰 문제점은 ‘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 ‘채납정리’를, 그 다음으로 ‘생활관리’(21.6%)를 들었다. 이는 심층면접조사 결과에서도 잘 드러나고 있다. 관리사무소 측에서 수행하는 관리업무와 관련하여 상당히 곤란을 겪는 문제 중의 하나는 관리비 체납의 문제로서 체납가구에 대해 반드시 원리원칙대로만 일을 처리할 수 없는 어려운 상황을 예로 들면서 이에 대한 제도적 해결책이 필요함을 언급하였다.

관리소에는 일단 질서정비, 관리비 징수 등 관리차원의 업무가 있죠. 현재 (이 단지) 입주민의 30~35%가 체납자인 실정이라서 이것을 처리하는데 어려움이 있어요. 영구 임대주택이다 보니 다른 곳에 지원해야 하는 것도 많은데, 194세대의 체납자들을 그냥 둘 수도 없고 원칙대로 하자면 길거리로 내몰아야 되는데 그렇게 할 수도 없고 애로 사항이 많아요. 이런 식으로 관리소와 입주민간에 이해관계가 없으면 상당히 결끄럽죠.[D 관리소장]

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 입주민의 복지증진에 있다는 인식을 피력하였다.

현재 관리중인 영구임대아파트 단지에서 실행하고 있는 구체적인 주거복지서비스의 내용을 파악하기 위하여 총 7개 항목⁸⁾-단지내 커뮤니티 공간 조성, 공유공간 환경 개선, 입주민 참여증진 프로그램 운영, 입주민 생활지원 서비스, 입주민 교육문화 프로그램 운영, 입주민 자활지원 서비스, 입주민 경조사지원서비스-으로 서비스 내용을 분류한 후 각각의 서비스 업무의 실행여부를 표시하도록 하였다. 이에 대해 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%) 순이었다.

관리사무소에서 입주민을 위하여 제공하는 주거복지서비스 중 어떤 내용이 더욱 필요하다고 생각하는지 파악하기 위하여 7개 서비스 항목별로 필요도(4점 만점)를 표시하게 하였다. 그 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 대상으로 약 반 정도(48.9%)의 응답자가 ‘입주민·관리사무소·사회복지관을 연결하는 공동협의체’라고 답하였다. 즉 상당수의 응답자들은 입주민의 생활관리를 위하여 관련기관과의 다각적이고 긴밀한 협의가 필요함을 인지하고 있었다. 이는 심층면접조사에서도 드러나고 있는데 영구임대주택 단지내 관리소와 복지관, 그리고 입주민간의 대화부족으로 인해 발생하는 갈등 및 신뢰감 부족의 문제를 해결하고 복지적 차원에서 관리서비스를 제공하기 위해서는 무엇보다 상호 관련된 업무처리과정을 투명하고 공개적으로 진행하며 협의과정을 거치는 것이 필요하다는 것이다.

(결국은) 대화 부족이라고 생각해요. 저희 단지에서는 서로 뭐가 좀 안 맞는지 간담회를 통해 대화를 합니다. 관리소와 주민의 간담회에 복지관을 참여시키고 있죠. (서로 간에) 무슨 일이 있는지 함께 알아야 하나까요.[E 관리소장]

3. 관리사무소와 입주민과의 관계 및 문제점

관리사무소와 입주민과의 관계를 파악하기 위하여 4점 척도(매우 좋지않다 1점~매우 좋다 4점)로 질문하였다. 이에 대한 평균점수는 3.08점으로 나타났으며 응답자의 대부분(93.2%)은 관리사무소와 입주민과의 관계가 비교적 좋다고 답하였다. 한편 입주민과의 관계가 좋지 않다고 생각하는 경우 그 이유에 대해 총 14명의 응답자 중 절

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

반(7명)이 ‘입주민의 관리사무소에 대한 부정적 인식 때문’이라고 하였으며 5명(35.7%)은 ‘상호간에 대화와 이해가 부족하기 때문’이라고 응답하였다.

심층면접조사 결과 관리자 측에서는 사업운영 예산과 관련하여 관리사무소의 입장에서 받게 되는 피해의식과 문제점을 언급하는 경우도 있었다. 즉 관리사무소는 입주민들이 내는 관리비를 가지고 관리업무를 수행하고 각종 서비스를 제공하는 만큼 입주민이 더욱 많은 관심을 가지고 지켜보기 때문에 그만큼 많은 부담과 주민으로부터의 불신을 초래할 수 있다는 것이다.

전반적으로 (공공임대) 주택관리 분야의 수준이 낮아요. 최소한의 비용만을 투입하다 보니까 관리의 질이 떨어지는 것은 필연적이에요. 임대주택은 결국 국가의 시설인데 전반적으로 시설이 너무 저하되어 있어요. 앞으로는 보다 고급인력을 투입하고 이에 상응하는 대우가 필요하다고 봅니다. 지금은 관리직원들에 대한 사회적 신분지원 보장이 안 되어 있어요. 우리의 주택관리 시스템 자체가 그런 상황이라는 건데 앞으로는 좀 더 전문가로서의 대우가 필요하고 보다 전문적인 인력이 보충될 필요가 있어요. 저희(관리소 직원들)는 순전히 공기업으로서의 사명감만으로 감내하는 중이에요.[A 관리소장]

이밖에 영구임대주택이라는 특성상 대부분의 입주민들이 자활의지가 부족한 빈곤계층임에 따라 나타나는 관리상의 어려움을 토로하는 경우도 있었다.

(영구임대주택) 입주자들은 정부가 다 해 줄 것으로 생각하는 경향이 있어요. 그러다보니 상당히 의존적이고 자립하려는 의지를 가진 사람들이 적죠. 알코올 중독자도 많습시다. 그런 사람들에게는 관리소가 좋은 곳이 아니죠. 각자 어려운 상황 때문에 한번 들어오면 안 나가려고 해요. 집값이 싸니까 남은 돈을 잘 채워서 자립을 해야 하는데 (실제로는) 그러지 못 하죠. 대체로 보면 입주민의 15% 정도만 자활해서 나가는 수준이라고 보면 되요.[C 관리소장]

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 많이 나왔으며 기타 응답으로 ‘예산 및 인력 확충으로 주민과의 잦은 면담을 통해 공감대 형성 및 삶의 목표 등 이해력을 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 조직으로는 ‘통반장’

(95.5%), ‘노인회’(77.3%), ‘부녀회’(46.6%), ‘임차인대표회의’(31.8%) 등이 있다고 하였다. 입주민의 관리참여 활성화 방안이 강조되고 있는 상황에서 관리사무소에서는 이러한 입주민 대표조직이 얼마나 필요하다고 생각하는지에 대해, 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 기여하는 정도는 4점 만점에 평균 2.82점이었으며, 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 사항으로 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. 그러나 심층면접조사 결과에서는 이와 약간 다른 의견이 있음을 보여주었다.

분양아파트에는 입주자대표회의를 두지만 임대아파트에는 임차인 대표회의를 둘 수 있게 되어있어요. 그러나 실제로 운영을 해보니까 잘 안됩니다. 왜냐하면 우선 메리트가 없다는 거죠. 이걸(임차인 대표회의) 두어도 실제로 돌아오는 게 없으므로 잘 안되요. 두 번째로는 활동비가 없다는 거죠. 이런 걸 준다면 주민부담만 더욱 가중되는 거니까요. 세 번째는 주민들 수준(형편)이 어렵다는 겁니다. 그리고 실제로 보면 주민의 자치활동 역량이 떨어져요. 이런 이유로 활성화가 안 되니까 지금은 임차인 대표회의는 흐지부지 없어지고 통장들과 모여 주민의견을 수합하는 정도예요.[B 관리소장]

(현재 우리 단지에는) 임차인 대표회의가 없는 대신 통장과 함께 간담회를 열어요. 부녀회, 노인회, 관리사무소, 복지관들이 함께 모여서 여는 간담회인데 굳이 (임차인 대표회의를) 만들어야 할 필요가 있나요? 전에는 임차인 대표가 (단지내 사업을) 감독하면서 이권개입을 하려고 해서 큰 마찰을 빚은 적이 있었어요. 우리 입장에서는 없는 게 더 편할 듯 싶어요.[D 관리소장]

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

표 3. 관리사무소의 업무현황과 운영실태에 대한 인식

| 내용 | 구분 | f(%) |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| 영구임대주택 단지의 문제점 (중복응답) n=89 | 건물노후 및 하자문제 | 74(83.1) |
| | 주거비 부담문제 | 70(78.7) |
| | 입주민의 자활력 상실문제 | 23(25.8) |
| | 위험, 범죄 등 안전문제 | 20(22.5) |
| | 복지시설 및 복지서비스 부족문제 | 14(15.7) |
| | 공간적·사회적 분리와 단절 | 12(13.5) |
| | 입주민들 간의 관계 | 8(9.0) |
| | 단지내 청소상태 | 5(5.6) |
| 관리서비스 실행시 어려운업무 | 입주민과 관리사무소간 관계 | 3(3.4) |
| | 채납정리 | 71(80.7) |
| | 생활관리 | 19(21.6) |
| | 수선유지 | 10(11.4) |
| | 임대차계약 | 2(2.3) |
| | 입퇴거관리 | 2(2.3) |
| | 전대방지 | 1(1.1) |
| | 기타 | 1(1.1) |
| 복지서비스 제공필요도 (평균 3.44점)* | 계 | 88(100.0) |
| | 매우 필요하다 | 39(44.3) |
| | 필요하다 | 49(55.7) |
| 관리사무소의 복지서비스 제공이 필요한 이유 | 계 | 88(100.0) |
| | 주민복지증진을 위해 사회복지관과 관리사무소가 협력해야 하므로 | 53(59.6) |
| | 주민들이 어려운 생활을 벗어나기 위해 필요하므로 | 19(21.3) |
| | 사회복지관이 적절한 서비스를 제공하지 못하므로 | 7(7.9) |
| | 기타 | 10(11.2) |
| 실행중인 주거복지 서비스 (중복응답) n = 89 | 계 | 89(100.0) |
| | 입주민 생활지원서비스 | 85(95.5) |
| | 공유공간 환경개선 | 70(78.7) |
| | 단지내 커뮤니티 공간 조성 | 67(75.3) |
| | 입주민 자활지원서비스 | 54(60.7) |
| | 입주민 참여증진 프로그램운영 | 40(44.9) |
| | 입주민 교육문화 프로그램운영 | 18(20.2) |
| | 입주민 경조사지원 서비스 | 16(18.0) |
| 관리사무소제공 주거복지서비스의 항목별 필요도 (4점만점의 평균점수) | 기타 | 9(10.1) |
| | 공유공간 환경개선 | 3.53 |
| | 단지내 커뮤니티 공간 조성 | 3.52 |
| | 입주민 생활지원서비스 | 3.43 |
| | 입주민 자활지원서비스 | 3.35 |
| | 입주민 참여증진 프로그램운영 | 3.21 |
| 입주민의 생활관리주체로 적합한 대상 | 입주민 교육문화 프로그램운영 | 3.02 |
| | 입주민 경조사지원 서비스 | 2.85 |
| | 공동협의체 | 43(48.9) |
| | 관리사무소 | 35(39.8) |
| | 동사무소 | 3(3.4) |
| 관리사무소와 입주민간 관계 (평균 3.08점) | 통반장 | 2(2.3) |
| | 사회복지관 | 1(1.1) |
| | 기타 | 4(4.5) |
| | 계 | 88(100.0) |
| | 매우 좋다 | 13(14.8) |
| 관리소와 입주민간 관계개선방안 | 좋은 편이다 | 69(78.4) |
| | 별로 좋지 않다 | 6(6.8) |
| | 계 | 88(100.0) |
| | 입주민과 수시로 대화한다 | 34(39.1) |
| | 입주민대표조직과 정기회의를 한다 | 30(34.5) |
| 관리소와 입주민간 관계개선방안 | 관련기관과 협의한다 | 14(16.1) |
| | 기타 | 9(10.3) |
| | 계 | 87(100.0) |

표 3. 계속

| 내용 | 구분 | f(%) |
|------------------------------------|--------------------|-----------|
| 단지내 입주민 대표조직 (중복응답) n=88 | 통반장 | 84(95.5) |
| | 노인회 | 68(77.3) |
| | 부녀회 | 41(46.6) |
| 입주민 대표조직의 필요성 (평균 2.92점) | 임차인 대표회의 | 28(31.8) |
| | 기타 | 14(15.9) |
| | 반드시 필요하다 | 12(13.8) |
| | 필요하다 | 57(65.5) |
| | 별로 필요하지 않다 | 17(19.5) |
| 입주민대표조직과 관리소의 교류 필요성 (평균 3.00점) | 전혀 필요하지 않다 | 1(1.1) |
| | 계 | 87(100.0) |
| | 반드시 필요하다 | 11(12.5) |
| 입주민대표조직의 단지내 공동체 활동 기여도 (평균 2.82점) | 필요하다 | 66(75.0) |
| | 별로 필요하지 않다 | 11(12.5) |
| | 계 | 88(100.0) |
| 입주민의 관리참여활성화를 위한 고려사항 | 매우 도움이 된다 | 14(16.1) |
| | 약간 도움이 된다 | 48(55.2) |
| | 별로 도움이 안된다 | 20(23.0) |
| | 전혀 도움이 안된다 | 5(5.6) |
| | 계 | 87(100.0) |
| 입주민의 관리참여활성화를 위한 고려사항 | 입주민의 참여역량 강화 지원 | 48(54.5) |
| | 임차인대표회의의 조직 활성화 | 11(12.5) |
| | 사회복지관과 협조체제 구축 | 10(11.4) |
| | 관리주체의 입주민에 대한 태도변화 | 9(10.2) |
| | 주택관리 관련정보의 제공 확대 | 6(6.8) |
| | 기타 | 4(4.5) |
| | 계 | 88(100.0) |
| 관리사무소의 업무개선을 위해 필요한 사항 (중복응답) n=86 | 예산 증원 | 39(45.3) |
| | 인력 확충 | 35(40.7) |
| | 관련기관과 협조체제 구축 | 17(19.8) |
| | 공간 및 시설확장 | 11(12.8) |
| | 사업아이템 확장 | 5(5.8) |
| | 관리사무소 운영조직 개편 | 2(2.3) |
| | 입주민의 적극적 참여 | 2(2.3) |
| | 업무내용 축소 | 1(1.2) |
| 기타 | 1(1.2) | |

V. 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 살고있는 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 임대료는 56,989원, 월평균 관리비는 122,366원으로 조사되었다 <표 4>.

표 4. 조사대상 일반사항(입주민)

| 내용 | 구분 | f(%) |
|------------------|------------|------------|
| 성별 | 남자 | 35(33.0) |
| | 여자 | 71(67.0) |
| | 계 | 106(100.0) |
| 연령 (평균 55.9세) | 20대 | 5(4.8) |
| | 30대 | 7(6.7) |
| | 40대 | 24(22.8) |
| | 50대 | 27(25.7) |
| | 60대 | 19(18.1) |
| | 70대 이상 | 23(21.9) |
| 계 | 105(100.0) | |
| 가족구성 | 한부모가정 | 33(31.7) |
| | 부부+자녀 | 32(30.8) |
| | 단독(1인)가구 | 18(17.3) |
| | 부부 | 12(11.5) |
| | 조부모+부부+손자녀 | 5(4.8) |
| | 조부모+손자녀 | 3(2.9) |
| | 기타 | 1(1.0) |
| 계 | 104(100.0) | |
| 입주자격 | 수급권자 | 55(52.4) |
| | 모자가정 | 17(16.2) |
| | 청약저축가입자 | 11(10.5) |
| | 국가유공자 | 4(3.8) |
| | 기타 | 18(17.1) |
| 계 | 105(100.0) | |
| 평균 가구원수 | 2.8명 | |
| 평균 거주기간 | 126개월 | |
| 평균 실평수 | 11.1평 | |
| 평균 방수 | 2개 | |
| 월평균 소득 | 770,682원 | |
| 평균 보증금 | 4,511,508원 | |
| 평균 임대료 | 56,989원 | |
| 월평균 관리비 | 122,366원 | |

2. 관리업무와 복지서비스에 대한 인식

1) 영구임대주택 단지의 문제점

입주민들은 영구임대주택 단지내 문제점으로 '주거비 부담문제'(51.9%)를 가장 많이 언급하였으며 그 다음으로 '건물노후 및 하자문제'(42.4%), '입주민의 자활력 상실문제'(32.1%), '위험, 범죄 등 안전문제'(30.2%) 등을 지적하였다. 이는 한국도시연구소(2005)의 연구결과와도 일치하는 것이다.

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 복지서비스중 '관리사무소 직원의 관리서비스 업무 개선을 위한 노력'에 대한 만족도 점수는 4점 만점에 평균 2.95점으로 가장 높게 나타났다. 이는 그간 관리사무소에서 주민복지서

비스를 비롯한 각종 관리업무를 개선하기 위한 노력을 해왔음을 주민들이 인정하고 있는 것이라고도 볼 수 있겠다. 그러나 다른 한편으로는 입주민을 대상으로 한 설문 조사를 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 평균 2.42점이었다. 이는 곧 상당수의 응답자들에게 임대료와 관리비 부담은 여전히 가장 중요한 관심사이자 해결하기 어려운 문제로 인식되고 있음을 보여주는 것이라고 하겠다.

3) 생활관리 주체

가장 많은 입주민들은 자신들의 생활관리주체로 적합한 대상에 대해 관리사무소 직원들과 마찬가지로 '입주민·관리소·사회복지관을 연결하는 공동협의체'(32.7%)라고 하였으며 그 다음으로 '관리사무소'(20.0%), '사회복지관'(11.8%)의 순으로 답하였다. 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.

4) 입주민 대표조직에 대한 인식

응답자의 45.0%는 현재 거주하고 있는 영구임대주택 단지내에 입주민을 대표하는 조직이 '없다'고 하였으며 26.6%는 '있다', 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 필요한 지에 대하여 대다수의 응답자들은 '필요하다'는 반응을 보였으며 필요도 점수는 4점 만점에 평균 3.32점이었다. 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 정도는 4점 만점에 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.

입주민들이 현재 살고 있는 단지내 주민조직이나 모임에 64.5%의 응답자들은 '적극 참여'하거나 '가능한 한 참여한다'고 하였으나 나머지 35.5%는 '참여하지 않는다'고 하여 입주민의 적극적인 관리참여가 아직은 일반화되어 있지 못함을 알 수 있었다. 이처럼 주민대표조직이나 모임에 참여하지 않는 주된 이유로 36.2%의 응답자들은 '관심은 있으나 참여할 시간적, 경제적 여유가 없어서'라고

표 5. 입주자의 관리업무 및 복지서비스에 대한 인식

| 내용 | 구분 | f(%) | |
|--|--------------------------------|------------|------|
| 영구임대주택 단지의 문제점 (중복응답) n=89 | 주거비 부담문제 | 55(51.9) | |
| | 건물노후 및 하자문제 | 45(42.4) | |
| | 입주민의 자활력 상실문제 | 34(32.1) | |
| | 위험, 범죄 등 안전문제 | 32(30.2) | |
| | 소음문제 | 30(28.3) | |
| | 복지시설 및 복지서비스부족 | 25(23.6) | |
| | 단지내 청소상태 | 21(19.8) | |
| | 입주민들간의 관계 | 19(17.9) | |
| | 입주민과 관리사무소간 관계 | 13(12.3) | |
| | 공간적·사회적 분리와 단절 | 10(9.4) | |
| | 입주민의 관리참여 제한 | 9(8.5) | |
| 전반적 복지서비스에 대한 만족도 평균점수* | 관리업무 개선노력(n=108) | 2.95 | |
| | 사회복지관 직원태도(n=110) | 2.92 | |
| | 사회복지관 업무개선노력(n=107) | 2.92 | |
| | 관리사무소 직원태도(n=110) | 2.87 | |
| | 관리사무소의 관리서비스(n=110) | 2.78 | |
| | 사회복지관 복지서비스(n=109) | 2.74 | |
| | 전반적 생활만족도(n=111) | 2.60 | |
| | 전반적 주거환경만족도(n=111) | 2.50 | |
| | 임대료관리비 만족도(n=110) | 2.42 | |
| | 관리사무소제공 주요관리업무 만족도 평균점수* | 세대접수 하자처리 | 2.84 |
| | | 입주민 입퇴거관리 | 2.80 |
| 시설물 점검유지보수 | | 2.78 | |
| 단지환경관리 | | 2.67 | |
| 건물안전방재보안관리 | | 2.66 | |
| 임대료 조정징수 | | 2.65 | |
| 관리비 산정부과징수 | | 2.44 | |
| 입주민의 생활관리체제로 적합한 대상 | 공동협의체 | 36(32.7) | |
| | 관리사무소 | 22(20.0) | |
| | 사회복지관 | 13(11.8) | |
| | 통반장 | 8(7.3) | |
| | 누가하든 상관없다 | 8(7.3) | |
| | 임차인대표회의 | 7(6.4) | |
| | 주민자치기구 | 7(6.4) | |
| | 동사무소 | 6(5.5) | |
| | 기타 | 3(2.7) | |
| 계 | 110(100.0) | | |
| 입주민대표조직 유무에 대한 인식 | 있다 | 29(26.6) | |
| | 없다 | 49(45.0) | |
| | 모르겠다 | 31(28.4) | |
| 계 | 109(100.0) | | |
| 입주민대표조직 필요도 (평균 3.32점) | 반드시 필요하다 | 53(49.5) | |
| | 필요하다 | 41(38.3) | |
| | 별로 필요하지 않다 | 7(6.5) | |
| | 전혀 필요하지 않다 | 6(5.6) | |
| 계 | 107(100.0) | | |
| 입주민대표조직 필요이유 | 입주민의 공동체활동 활성화에 기여 | 38(39.2) | |
| | 입주민의 복지서비스향상에 기여 | 30(30.9) | |
| | 입주민의 공동체의식 형성에 기여 | 20(20.6) | |
| | 기타 | 9(9.3) | |
| 계 | 97(100.0) | | |
| 입주민대표 조직의 주민의사 대표성 (평균 2.35점) | 매우 그렇다 | 7(7.2) | |
| | 그렇다 | 35(36.1) | |
| | 그렇지 않다 | 40(41.2) | |
| | 전혀 그렇지 않다 | 15(15.5) | |
| | 계 | 84(100.0) | |
| 주민조직이나 모임 참여정도 (평균 2.72점) | 적극 참여한다 | 25(23.4) | |
| | 가능한 한 참여한다 | 44(41.1) | |
| | 거의 참여하지 않는다 | 21(19.6) | |
| | 전혀 참여하지 않는다 | 17(15.9) | |
| | 계 | 107(100.0) | |

표 5. 계속

| 내용 | 구분 | f(%) |
|---|----------------------|------------|
| 주민조직이나 모임에 참여하지 않는 이유 | 참여할 시간적, 경제적 여유가 없어서 | 29(37.7) |
| | 어떤 조직이나 모임이 있는지 몰라서 | 18(23.4) |
| | 주민을 위해 기여하는 바가 없어서 | 14(18.2) |
| | 관심이 없어서 | 13(16.9) |
| 기타 | 3(3.9) | |
| 계 | 69(100.0) | |
| 입주민과 관리소간의 관계 (평균 2.92점) | 매우 좋다 | 14(13.0) |
| | 좋은 편이다 | 76(70.4) |
| | 별로 좋지 않다 | 13(12.0) |
| | 매우 좋지 않다 | 5(4.6) |
| 계 | 108(100.0) | |
| 입주민과 관리소간 관계가 좋지 않은 이유 | 상호간의 대화와 이해 부족 | 23(46.0) |
| | 입주민의 관리소에 대한 부정적 인식 | 11(22.0) |
| | 관리소직원이 입주민을 대하는 태도 | 10(20.0) |
| | 기타 | 6(12.0) |
| 계 | 50(100.0) | |
| 개인적 도움요청대상 | 가족, 친구, 친척 등 | 41(37.6) |
| | 아무에게도 도움을 요청하지 않는다 | 18(16.5) |
| | 동사무소 | 14(12.8) |
| | 관리사무소 | 10(9.2) |
| | 사회복지관 | 8(7.3) |
| | 통반장 | 8(7.3) |
| | 임차인대표회의 | 4(3.7) |
| 기타 | 6(5.5) | |
| 계 | 109(100.0) | |
| 필요한 관리사무소 제공 주거복지 서비스 (중복응답) n=105 | 입주민 자활지원 서비스 | 29(27.6) |
| | 입주민 교육문화 프로그램 | 26(24.8) |
| | 입주민 경조사지원 서비스 | 16(15.2) |
| | 입주민 생활지원 서비스 | 15(14.3) |
| | 단지내 커뮤니티공간 조성 | 14(13.3) |
| | 공유공간 환경개선 | 10(9.5) |
| | 입주민 참여증진 프로그램 | 7(6.7) |
| 기타 | 6(5.7) | |
| 입주민의 생활향상을 위해 필요한 사항 | 입주민 참여역량 강화지원 | 25(24.8) |
| | 복지관서비스관련 프로그램 제공확대 | 21(20.8) |
| | 입주민대표조직 활성화 | 20(19.8) |
| | 관리소의 입주민에 대한 태도변화 | 14(13.9) |
| | 관리소의 주택관리프로그램 제공확대 | 13(12.9) |
| | 기타 | 8(7.9) |
| | 계 | 101(100.0) |
| 입주민대표조직 필요도 (평균 3.32점) | 반드시 필요하다 | 53(49.5) |
| | 필요하다 | 41(38.3) |
| | 별로 필요하지 않다 | 7(6.5) |
| | 전혀 필요하지 않다 | 6(5.6) |
| 계 | 107(100.0) | |
| 입주민대표조직 필요이유 | 입주민의 공동체활동 활성화에 기여 | 38(39.2) |
| | 입주민의 복지서비스향상에 기여 | 30(30.9) |
| | 입주민의 공동체의식 형성에 기여 | 20(20.6) |
| | 기타 | 9(9.3) |
| 계 | 97(100.0) | |
| 입주민대표 조직의 주민의사 대표성 (평균 2.35점) | 매우 그렇다 | 7(7.2) |
| | 그렇다 | 35(36.1) |
| | 그렇지 않다 | 40(41.2) |
| | 전혀 그렇지 않다 | 15(15.5) |
| | 계 | 84(100.0) |
| 주민조직이나 모임 참여정도 (평균 2.72점) | 적극 참여한다 | 25(23.4) |
| | 가능한 한 참여한다 | 44(41.1) |
| | 거의 참여하지 않는다 | 21(19.6) |
| | 전혀 참여하지 않는다 | 17(15.9) |
| | 계 | 107(100.0) |

표 5. 계속

| 내용 | 구분 | f(%) |
|------------------------------------|----------------------|------------|
| 주민조직이나 모임에 참여하지 않는 이유 | 참여할 시간적, 경제적 여유가 없어서 | 29(37.7) |
| | 어떤 조직이나 모임이 있는지 몰라서 | 18(23.4) |
| | 주민을 위해 기여하는 바가 없어서 | 14(18.2) |
| | 관심이 없어서 | 13(16.9) |
| | 기타 | 3(3.9) |
| 계 | 69(100.0) | |
| 입주민과 관리소간의 관계 (평균 2.92점) | 매우 좋다 | 14(13.0) |
| | 좋은 편이다 | 76(70.4) |
| | 별로 좋지 않다 | 13(12.0) |
| | 매우 좋지 않다 | 5(4.6) |
| | 계 | 108(100.0) |
| 입주민과 관리소간 관계가 좋지 않은 이유 | 상호간의 대화와 이해 부족 | 23(46.0) |
| | 입주민의 관리소에 대한 부정적 인식 | 11(22.0) |
| | 관리소직원이 입주민을 대하는 태도 | 10(20.0) |
| | 기타 | 6(12.0) |
| | 계 | 50(100.0) |
| 개인적 도움요청대상 | 가족, 친구, 친척 등 | 41(37.6) |
| | 아무에게도 도움을 요청하지 않는다 | 18(16.5) |
| | 동사무소 | 14(12.8) |
| | 관리사무소 | 10(9.2) |
| | 사회복지관 | 8(7.3) |
| | 통반장 | 8(7.3) |
| | 입차인대표회의 | 4(3.7) |
| | 기타 | 6(5.5) |
| 계 | 109(100.0) | |
| 필요한 관리사무소 제공 주거복지 서비스 (중복응답) n=105 | 입주민 자활지원 서비스 | 29(27.6) |
| | 입주민 교육문화 프로그램 | 26(24.8) |
| | 입주민 경조사지원 서비스 | 16(15.2) |
| | 입주민 생활지원 서비스 | 15(14.3) |
| | 단지내 커뮤니티공간 조성 | 14(13.3) |
| | 공유공간 환경개선 | 10(9.5) |
| | 입주민 참여증진 프로그램 | 7(6.7) |
| 기타 | 6(5.7) | |
| 입주민의 생활향상을 위해 필요한 사항 | 입주민 참여역량 강화지원 | 25(24.8) |
| | 복지관서비스관련 프로그램 제공확대 | 21(20.8) |
| | 입주민대표조직 활성화 | 20(19.8) |
| | 관리소의 입주민에 대한 태도변화 | 14(13.9) |
| | 관리소의 주택관리프로그램 제공확대 | 13(12.9) |
| | 기타 | 8(7.9) |
| | 계 | 101(100.0) |

하였으며 그 다음으로는 ‘관심은 있으나 어떤 조직이나 모임이 있는지 몰라서’(23.2%), ‘관심이 없어서’(20.3%)의 순으로 답하였다.

3. 입주민과 관리사무소와의 관계 및 문제점

영구임대주택 입주민과 관리사무소와의 관계에 대하여 83.4%의 응답자들은 ‘관계가 좋은 편’(4점 만점에 평균 2.92점)이라고 답하였다. 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’⁹⁾(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 입주민들이 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 주거복지서비스의 내용을 파악하기 위하여 최근 관리사무소 측에서 제공하고 있는 주거복지서비스를 7개 항목으로 구분하여 조사하였다. 그 결과 ‘자활지원 서비스’(27.6%)에 대한 욕구가 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 ‘교육문화 프로그램’(24.8%), ‘경조사 지원 서비스’(15.2%), ‘생활지원 서비스’(14.3%) 등의 순으로 나타났다.

3) 입주민 생활향상을 위한 요구

영구임대주택에 거주하는 입주민의 생활이 지금보다 향상되기 위하여 가장 필요한 사항에 대하여 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.

VI. 결론 및 제언

이상의 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 내리고 제언을 한다.

1. 효율적인 관리체제 정비

관리사무소 직원들은 현재 관리중인 영구임대주택 단지의 가장 큰 문제점으로 ‘건물노후 및 하자문제’를 지적하

9) 한국도시연구소(2005)의 ‘영구임대주택 주거실태조사’에서 입주민을 대상으로 실시한 면접조사에 따르면 입주민들은 관리서비스에 대한 불만요인의 하나로 관리소 직원들의 불친절 문제를 꼽았다. 그러나 적은 인력으로 많은 민원을 다루는 관리소 직원의 고충을 이해하는 경우도 많았다.

였고 관리업무 중 가장 어려운 것으로 ‘체납정리’를 들었다. 체납에 따른 독촉과 필요한 법적 조치는 실제로 관리업무를 수행하는 입장에서는 상당한 부담이 되는 일로서 많은 응답자들이 체납가구에 대한 적절한 해결책이 없는 데 대한 부담과 고충을 털어놓았다. 또한 관리직원들은 입주민의 ‘생활관리’를 가장 처리하기 어려운 업무 중 하나로 여기고 있었다. 한편 입주민들은 현재의 영구임대주택 관리업무와 관련하여 관리비 산정 및 부과, 징수에 대하여 가장 많은 불만을 토로하였다. 이는 전반적인 복지서비스에 대한 입주민의 만족도 조사 결과에서도 유사하게 나타나 입주민들은 ‘임대료와 관리비 부담’ 항목에 대해 가장 낮은 만족도 점수를 보였다. 즉 대부분의 영구임대주택 입주민들에게 임대료와 관리비 부담은 여전히 가장 중요한 관심사이자 해결하기 어려운 문제로서 입주민과 관리사무소간의 갈등으로 표출될 수 있는 주된 사안이었다. 이에 대한 원인은 관리소 직원이 입주민을 대하는 태도를 비롯하여 현재 관리비 부과내역과 방식에 대한 공개적인 설명이 부재하며 전기세, 수도세 등을 일률적으로 추징하는 문제 등에서 비롯되는 것이라 하겠다.

영국에서는 공공임대주택의 효율적인 관리체제 정착을 위해서는 주택구성요소의 내구연한에 대한 장기적인 평가, 정기적인 표본상태조사, 보수요청에 대한 모니터 등의 작업이 선행되어야 한다는 사실에 근거하여 일상적인 수선, 작업시간, 비용, 장기적인 수선과 소요비용 등에 관한 자료를 축적하여 데이터 베이스화하고 있다. 이밖에도 영국에서는 관리자가 수행해야 할 업무내용으로 주거와 관련된 물리적 관리업무 외에 보건과 관련된 치료와 상담, 간호보호, 물리치료, 일상생활지원(쇼핑, 세탁, 가사, 목욕, 양육, 요리, 청소, 산책), 탁아소나 놀이터의 제공을 포함한 아동보호활동, 주거비 보조 이외의 보조에 대한 자문, 지역사회 활동과 야유회, 자부심과 독립심 고양을 위한 치료와 상담, 이민문제와 관련된 자문, 스포츠 클럽이나 기타 사회조직 활동에 대한 자문이 포함되어 복지적 차원에서 관리자의 역할 범위를 규정하고 있다. 일본의 경우에도 건설성 및 각계의 전문가의 공동작업 하에 작성된 ‘공영주택의 관리 매뉴얼’에 근거해서 관리가 이루어지도록 하고 있다.

이러한 사례에 근거하여 우리나라도 앞으로는 입주민이 쉽게 이해할 수 있도록 표준관리비 부과 내역서 등을 통해 관리비 산정을 투명하게 하는 한편 관리비 산정방식 및 관리비를 절감할 수 있는 방안이나 관리비 지원방안과 관련한 기본적인 정보 제공이나 교육을 제공함으로써 관리사무소와 입주민 간에 나타날 수 있는 오해와 갈등의 소지를 없애는 방안이 강구되어야 할 것이다. 또한 단지내 시설설비 및 공간에 대한 보수계획 등을 사전에 주민에게 알리고 협의할 수 있는 통로를 마련하는 방안도 요구된다.

2. 입주민의 관리참여 활성화

조사 결과 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 공동된 명제 하에 상호간에 긴밀한 협조체제를 구축할 필요가 있다. 한편 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 활성화하기 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.

영국에서는 입주자의 관리참여가 없는 공공임대주택 단지에서 더욱 많은 수선이 발생하며 공사기간도 길어진다는 사실에 근거하여 다양한 방식으로 입주자의 관리참여를 지원하고 있으며 각종 법을 통해 임차인의 권리를 명시하고 그에 대한 보조금을 지원하는 제도를 도입, 실행하고 있다. 1999년 지방정부법에서 도입된 Best Value 제도에서는 ‘임차인 참여 협정 표준안’을 통해 으로서 임차인이 주택과 관련된 의사결정에 참여하는 방식을 규정하고 있다. 임차인의 관리참여를 위한 국가적 차원의 조직인 ‘임차인 참여 자문 서비스(Tenant Participation Advisory Service: TPAS)’는 임차인의 주택관리에 대한 참여를 지원하기 위한 비영리민간기구로서, 임차인 조직과 housing association, 지방정부 등이 회원으로 참여하는 가운데 관리와 관련된 각종 정보 제공, 자문, 교육, 세미나 등을 수행하는 역할을 한다. 이밖에 주택공사(Housing Corporation)도 각 지역마다 임차인 상담을 위한 기구를 설치해 놓고 있으며 National Housing Federation을 비롯한 여러 민간기구들에서도 공공임대주택의 임차인을 위하여 관련된 정보, 교육, 훈련, 자문 등을 제공하는 역할을 수행하고 있다.¹⁰⁾

영국의 사례에서도 알 수 있듯이 공공임대주택 관리의 임차인 참여에는 정부나 임차인들이 가지고 있지 못한 다양한 지식과 자원, 기술을 갖고 이를 상호간에 연계시켜 줄 수 있는 민간단체의 역할이 상당히 중요하게 인식되고 있다.

10) 한국도시연구소(2001), 공공임대주택 관리 전문화방안, pp. 50-53.

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 입주민의 적극적인 참여는 필요한 부분이다. 따라서 외국의 공공임대주택관리와 관련된 민간단체 활동 등을 검토하여 입주민의 관리업무에의 참여역량 강화를 위한 현실적, 제도적 측면의 방안을 마련해야 할 것이다.

3. 관리사무소와 입주민과의 관계개선 및 전문교육

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 관리사무소 간의 관계가 좋지 않은 이유에 대해서 약 반 정도의 입주민들은 '상호간에 대화와 이해가 부족하기 때문'이라고 하였다. 따라서 앞으로는 두 집단간에 원활한 의사소통을 위한 통로를 제공할 필요가 있다.

입주민을 위한 복지적 차원의 관리를 위해서는 관리주체가 물리적인 주택 및 주거환경 뿐 아니라 입주자의 사회경제적 여건까지 개선하는 역할자라는 의식의 전환이 우선적으로 요구된다. 영국에서는 공공주택 단지의 관리매니저를 선발하기 위한 선행조건으로 처음부터 강한 도전정신을 가진 자들을 선발하여 파견한다. 미국 역시 공공주택의 관리자를 위한 교육훈련 프로그램(Public Housing Manager Training and Certification)을 통해 사회복지적 마인드가 있는 자격있는 관리자들을 양성하고 있다(국토연구원, 2004). 이처럼 입주민의 사회경제적 여건 개선을 담당하는 역할까지 충분히 할 수 있도록 하기 위해 앞으로는 관리자를 대상으로 주거와 복지를 연계하는 전문교육, 보수교육 및 훈련을 실시하여 자격증을 수여하는 프로그램 실시도 고려해 볼 수 있다.

참 고 문 헌

1. 국토연구원(2004), 공공임대주택 배분체계 및 관리제도 개선방안 연구, 연구보고서.
2. 국토연구원(2006), 도시주거공간의 사회통합 실현방안 연구, 연구보고서.
3. 김동배·이익섭(1995), 영구임대주택 입주가구의 주거환경 및 가족기능에 관한 시론적 연구: 서울시 번동지역 가구의 입주전후 비교, 연세사회복지연구, 2.
4. 김정호(2001), 영구임대주택정책의 효과성 평가: 전·후 비교법을 중심으로, 국토계획, 36(7).
5. 박신영(1997), 공공임대주택 입주자 관리참여 방안 모색, 도시와 빈곤, 제29호, 한국도시연구소.
6. 사회복지공동모금회(2005), 영구임대아파트 문제해결을 위한 정책토론회 자료집.
7. 서종균(1997), 영구임대주택, 분리와 배제의 공간, 도시와 빈곤, 제29호, 한국도시연구소.
8. 서종균(2001), 공공임대주택 공동체운동의 현황과 과제-임차인 참여에 대한 주체들의 태도를 중심으로-, 도시연구, 제9호, 한국도시연구소.
9. 이소영(1996), 영구임대주택 주민의 주거만족도에 관한 연구 -부천시 춘의동 영구임대주택을 중심으로-, 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
10. 임재만(2002), 영구임대주택의 문제점과 해결방안에 관한 연구, 대구대학교 사회과학연구소, 사회과학연구, 10(1).
11. 진미윤(2001), 영구임대주택의 관리 현황과 문제점, 주택, 통권 제70호.
12. 최정민(2005), 영구임대아파트에 대한 불만도 및 인식 평가, 대한건축학회논문집 계획계, 21(12), 통권 26호.
13. 한국도시연구소(2001), 공공임대주택 관리 전문화방안, 연구보고서.
14. 한국도시연구소(2005), 영구임대주택 주거실태조사, 연구보고서.

(接受: 2007. 7. 15)