

주거복지 현장의 전문인력 직무내용과 특성 분석

Analysis of Roles and Responsibilities of Housing Welfare Professionals in Fields

최병숙*

Choi, Byungsook

권오정**

Kwon, Oh Jung

양세화***

Yang, Sehwa

은난순****

Eun, Nan Soon

Abstract

The study aimed to analyze roles and responsibilities of housing welfare professionals in fields in order to provide directions of the Housing Welfare Professional Certificate program operated by the Korean Housing Association. In October 2013, a series of interviews were performed to five housing welfare professionals in local governments, public enterprises and private organizations in order to explore field cases. Additionally, administrative works related to housing welfare were explored based on information from local government websites. It was found that roles and responsibilities of housing welfare professionals included a wide range of works such as provisions and management of public rental housing, housing counseling, investment and analysis of residential environment, exploring resources, education, and improvement of poor-condition housing and urban environment. In order for more efficient and effective provisions of housing welfare services, it was suggested to improve housing welfare service delivery systems and to make clear definition of job ranges, and knowledges and experiences required to be housing welfare professionals.

Keywords : Housing Welfare, the Certified Housing Welfare Professional, Job Analysis, Field Case Study

주요어 : 주거복지, 주거복지사, 직무분석, 현장사례조사

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

주거복지에 대한 정책적 관심이 커지고 이에 대한 사회적 공감대가 형성되면서 주거복지 업무를 수행할 전문인력 양성이 주요 과제의 하나로 주목받고 있다. 주거복지 활동은 2000년대 초부터 민간 차원의 현장에서 이미 이루어져왔으며 이를 위한 전문인력 양성의 필요성은 관련 학계와 기관을 중심으로 꾸준히 강조되어왔다. 그 일환으로 2013년부터 시험제도로 도입된 (사)한국주거학회의 등록민간자격인 주거복지사가 운영되고 있으며 현재 국가공인에 의한 제도화의 움직임이 진행 중에 있다.

본 연구에서는 주거복지 전문인력의 직무에 대한 분석을 시도하고자 한다. 일반적으로 어떤 직무에 대한 분석은 다른 직무의 특색과 구별하고 고유의 정체성 확립을 위해 매우 중요한 작업으로 알려져 있으며 이는 주거복지 현장에서도 예외가 아니다. 다양한 현장에서 활동하는 주거복지 인력의 전문적인 직무수행과 인적자원으로서의 지속적 관리를 위해 주거복지 고유 직무에 대한 체계적

인 정립은 우선적으로 선행될 필요가 있다.

이를 위해 본 연구는 현장에서의 주거복지 업무가 어느 기관에서, 누구에 의해, 어떤 업무들이 수행되고 있으며, 현재 주거복지 업무 담당자로서 수행하고 있는 제반 업무와 이에 수반되는 주거복지시스템의 문제점들을 파악하였다. 더불어 주거복지사 자격제도, 주거복지사 배치와 이를 위해 선행되어야 할 사항, 그리고 향후 주거복지 업무의 개선에 필요한 요구 등에 대한 담당자들의 의견을 현장 방문에 의한 면담을 통해 조사하였다.

본 연구의 결과는 현재 민간등록자격인 주거복지사의 국가공인화 작업에 필요한 직무분석의 틀을 정립하는 데에 일차적인 기여를 할 수 있을 것이다. 행정적으로는 주거복지업무를 수행하는 인력의 배치과정에서 전문자질을 검증할 수 있는 지식, 기술, 능력 등의 내용적 범위와 기준을 제시하는 데도 활용될 수 있을 것이다. 나아가 이러한 시도는 주거복지 정책과 제도의 방향과 패러다임의 변화 등에 적극적으로 대응할 수 있는 주거복지 전문인력 양성을 위한 발전적 방향을 모색하는 데도 의미 있는 근거가 될 수 있을 것이다.

2. 연구내용

본 연구의 목적을 수행하기 위해 연구내용은 다음과 같이 2개 부분으로 구성하여 진행하였다.

첫째, 주거복지 현장의 사례분석에서는 업무현황과 문제점을 비롯하여 전문인력이 현재 소지한 관련 자격과의 주거복지 업무 연계, 현재 추진 중인 주거복지 전문인력

*정회원(주저자), 전북대학교 주거환경학과 부교수, 이학박사

**정회원(교신저자), 건국대학교 건축학부 주거환경전공 교수, Ph.D.

***정회원, 울산대학교 주거환경학과 교수, Ph.D.

****정회원, 가톨릭대학교 소비자주거학과 겸임교수, 이학박사

Corresponding Author: Oh Jung Kwon, Dept. of Housing Environment, Konkuk Univ., 120 Neungdong-ro, Gwangjin-gu, Seoul, Korea E-mail: minjoo@konkuk.ac.kr

에 대한 국가공인자격화, 현장의 주거복지 관련 기관의 주거복지 전문인력에 대한 활용방안 등에 대한 의견 등을 조사 분석하였다.

둘째, 지방자치단체의 주거복지 관련 행정업무에 대한 분석에서는 각 지자체의 홈페이지로부터 주거복지 업무의 전달 체계 현황과 구체적인 업무 내용 등을 조사하였다.

3. 연구방법

본 연구는 연구내용에 따라 두 가지 연구방법을 채택하여 수행하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 주거복지 현장 사례를 분석하기 위해 면접조사를 실시하였다.¹⁾ 주거복지 현장으로는 지자체, 공공기관, 민간단체를 중심으로 해당 업무를 담당하고 있는 현장직원을 선정하고 전문가 5인이 현장을 방문하여 조사 내용을 자유롭게 개별면접 하는 방식으로 진행하였다. 지자체의 주거복지 행정부서가 있는 곳은 전라북도 전주시 해피하우스와 익산시 주택문화창의지원센터가 있는 것으로 파악되었으나, 조사 당시 주거복지 업무가 진행되고 있는 익산시 주택문화창의지원센터를 선정·조사하였다. 공공기관으로는 임대주택공급과 관리를 중심으로 주거복지 업무가 이루어지고 있는 LH공사, SH공사, 주택관리공단을 선정 조사하였다. 민간단체로는 주거복지센터 초창기부터 활동을 진행하고 최초로 주거복지조례 제정을 이끈 전주시 전북주거복지센터((주)전주주거복지센터)를 선정하여 방문조사하였다. 방문조사 시기는 2013년 10월 4일부터 10월 11일 사이에 이루어졌다. 조사대상은 주거복지 현장 관계자(서울시/SH 소속 주거복지상담사, 지자체 및 민간 운영 지역 주거복지센터장과 해당 지자체 공무원)이다.

둘째, 지방자치단체의 주거복지 관련 행정업무에 대한 내용을 파악하기 위하여 특별시, 직할시, 6개 광역시, 그리고 중소도시의 지자체 홈페이지의 내용을 조사, 분석하였다.

II. 주거복지 현장 사례 분석

1. 지방자치단체의 주거복지 현장

1) 익산시 주거복지 현장 (주택문화창의지원센터)

(1) 주택문화창의지원센터 개요

전라북도 익산시 주택과는 기초생활수급자와 차상위 계층 7,293세대(2013년 1월 기준)의 주택유지관리에 필요한 서비스를 무상으로 제공하기 위해 지자체 최초로 '주택문화창의지원센터 설치 및 운영 조례'를 제정하고 2012년 9월부터 주택문화창의지원센터를 운영하고 있다. 단독주택과 소규모 공동주택에 거주하는 저소득층도 아파트처럼 양질의 주거복지 서비스를 받을 수 있게 하겠다는 것이 설립 취지이며 현재는 간단한 수리를 중심으로 서비스가

이루어지고 있다. 지난해 왕궁면과 신동, 동산동을 시범지역으로 하여 서비스를 시작한 이래 2013년 9월말 현재 783세대 총 5,015건을 처리하였으며 궁극적으로 기존의 단독주택을 살기 좋고 쾌적한 주거환경으로 변화시킴으로써 아파트 일변도의 획일적인 주거문화를 개선하고 그동안 방치되었던 소규모 공동주택의 주거편의성을 높이는 것을 기대하고 있다.

(2) 주택문화창의지원센터의 사업과 업무

현재 주택문화창의지원센터는 센터장(6급 상당 계약직 공무원, 주택관리사 소지) 외에 6인의 전문인력에 의해 운영되고 있다. 전기, 건축·설비, 주거복지 각 1인씩 3인이 한 조를 이루어 활동하며 1차 개별방문 시 주거복지 상담 및 조사를 맡은 사람이 이장 또는 통장과 동행하여 실태를 점검하고, 상담이 이루어지면 2차 방문에서 기사가 수리 및 교체 작업을 하는 방식이다. 서비스는 1회 재료비 10-15만원 수준에서 이루어지며 상담 시 작성하는 주택서비스 카드는 세대 당 3-4쪽에 달하는데 세대 특성과 주거 특성, 서비스 처리 내역, 특이사항 등이 작업 사진과 함께 상세히 기록되어 있다.

센터의 주요 사업은 크게 네 부분으로 나누어지며 그 세부 내용은 다음과 같다.

① 주거환경개선 서비스

(간단 무상수리/교체/연계서비스)

문, 창 부속품 교체와 수리, 전등, 콘센트, 스위치 등 전기 관련 수리, 가구 및 주방가구 수리와 교체, 세면기, 변기, 샤워기, 타일, 배관 등 화장실 부속 교체, 보일러와 싱크대 부속 교체와 수리가 이에 속한다.

② 찾아가는 주택관리서비스

독거노인, 모자가정, 소녀가장가정 등 저소득 여성가장 70세대를 월 1회 주기적으로 방문하고 주택에 관한 간단 수리/교체/상담/연계서비스를 실시한다.

③ “청소년희망나무” 사업지원 서비스

관내 취약계층 청소년 가구의 주거환경 관련 수리/교체 및 시설 개선 서비스를 실시한다.

④ “공동생활홈” 유지관리지원

농어촌 독거노인들의 공동주거공간인 “공동생활 홈” 유지관리 및 냉·난방 지원이다.

(3) 주택문화창의지원센터의 주거복지 관련 의견

본 센터가 최근 실시한 주택유지관리 서비스에 대한 만족도 조사 결과에 따르면 97%가 만족한다고 답해 주민들의 호응이 매우 좋은 것으로 나타났다. 하지만 면접대상자들은 보다 나은 서비스 제공과 센터의 활성화를 위해 현재의 운영에서 나타난 몇 가지 문제점과 이에 대한 개선이 필요하다고 여기고 있었다.

첫째, 서비스 대상 가구를 방문하여 실태조사와 상담을 맡아야 할 주거복지 인력을 채용함에 있어 현재 공인된 자격증이 없어 적절한 사람을 찾는 데 어려움이 있다는 점을 지적하였다. 현재는 주택관리사 소지자 1인과 관련 분야 경력자 1인이 이 업무를 맡고 있지만 내년부터 주

1) 국토교통부(2013) 용역연구과제 “주거복지사 제도 도입방안 마련을 위한 연구” 보고서의 조사 내용 일부를 활용한 것임.

택바우처 제도가 본격적으로 시행되면 주택을 조사, 평가할 수 있는 전문지식을 가진 사람이 현장에 꼭 필요할 것으로 보였다.

둘째, 현재 센터 직원의 급여는 사회복지사의 2배 정도로 높은 편이나 고용조건이 기간제 근로자이므로 최대 2년으로 근무기간이 제한되어 있어 고용 불안정이 최대 관건임을 지적하였다. 현실적으로 볼 때 이 사업은 소액 예산으로 만족도가 높은 사업이므로 중앙정부에서 직원 인건비만이라도 지원해준다면 사업 활성화를 기대할 수 있을 것으로 보였다.

셋째, 예산의 통합 편성이 관건이며 이를 위한 별도의 상위기관(예를 들어 가칭 주거복지청)의 필요성을 제시하였다. 이를 통해 각 부서별로 다르게 지원되고 있는 주거복지 재원을 단일화해야 주거복지 업무의 중복성을 피하고 효율성을 높일 수 있으며, 아울러 부처 간 협의의 필요성도 매우 중요함을 강조하였다.

넷째, 평일 낮 시간에 서비스가 불가한 세대가 많은데 이들을 위해 야간이나 주말을 이용한 서비스 제공 방안을 구체적으로 강구할 필요가 있음을 제안하였다.

2. 공기관의 주거복지 현장

1) LH공사 주거복지 현장

LH의 주거복지를 담당하는 부서는 주거복지본부로 주거복지기획처, 주거복지사업처 그리고 주거자산관리처로 구성되어 있다. 주거복지본부는 본부 관장 주거복지사업의 경영계획 수립과 사업관리 총괄, 매입, 전세임대, 주거급여사업 등 주거복지 관련 업무, 임대주택 정책지원 및 제도개선 업무, 임대주택공급, 운영 및 자산관리 관련 업무를 담당하고 있는 것으로 제시되어 있다.

그런데 LH 홈페이지에 명시된 주거복지사업은 행복주택, 임대주택, 도시재생으로 제시하고 있고, 이는 담당부서로 보면 공공주택 본부의 행복주택 부분에서 행복주택 계획과 사업 그리고 도시재생계획까지 다루는 것으로 제시하고 있다. 이는 실제 LH에서 진행하는 주거복지 사업은 주거복지본부 부서에서만 이루어지는 것이 아님을 알 수 있다. 주거복지사업을 각각 살펴보면 크게 5개 부분으로 나누어지며 그 세부 내용은 다음과 같다(LH 홈페이지, 국토교통부 홈페이지).

① 행복주택

행복주택은 사회초년생·신혼부부·대학생 등 사회활동 계층의 주거불안 해소를 위하여 대중교통이 편리하고 직주근접이 가능한 부지(공공용지, 도시재생용지, 공기업용지 등)를 활용하여 저렴하게 공급하는 새로운 공공임대주택사업이다. 이 사업은 주거가 불안한 젊은 계층을 위한 주거복지 안정망으로, 젊고 사회활동이 왕성한 계층의 주거비 부담 경감을 위해 주거 사다리의 역할을 하려는 것이다.

② 임대주택

임대주택은 주거측면에서 기본적인 욕구를 충족시킬 수

없는 계층을 대상으로 국가나 사회가 제공하는 주택서비스이다. LH의 임대주택 서비스 실시는 집 걱정 없는 희망사회, 양극화 해소, 균형발전 사회를 구현하고자 하는 목적을 갖고, 저소득층과 서민의 주거안정, 주택시장의 구조적 안정기조 정착, 신주거문화의 창출을 추구한다. 구체적으로는 주거수준이 열악한 저소득층 등의 주거안정을 위하여 다가구 매입임대, 기존주택 전세임대, 신혼부부 전세임대, 부도임대주택 임차인지원, 재건축 임대, 소년소녀가정 등 전세주택지원, 주거취약계층 주거지원, 5년·50년 공공임대주택의 다양한 사업 실시하고 있다.

③ 도시재생

도시기능의 회복을 위해 주거환경이 불량한 지역을 계획적으로 정비하고 노후불량건축물을 효율적으로 개량하여 도시환경을 개선하고 주거환경의 질을 높이기 위한 사업이다. 사업종류는 주거환경개선²⁾, 주택재개발사업³⁾, 주택재건축사업⁴⁾, 도시환경정비사업⁵⁾, 재정비촉진사업⁶⁾, 리모델링사업⁷⁾이 있다.

④ 상담서비스(콜센터)

주거지원 관련하여 공공분양, 공공임대, 국민임대, 영구임대, 신축다세대, 장기전세임대, 도시형생활주택에 대한 공급계획·공고일정·신청자격·서류·금액, 공고내용·접수현황·당첨자 발표·계약·해지, 명의·대금 납부·입주일정·사전점검, 예비입주자 순번·입주 시기·제도에 대한 민원 상담을 한다. 상가, 토지의 공급계획·공고일정·입찰·추첨·신청, 공고내용·당첨자발표·계약·해약·대금납부에 대한 민원 상담도 실시한다.

다가구주택, 다가구임대, 전세임대 등 주거복지 관련하여 매입계획·공급계획·공급일정·신청자격, 서류·금액·공고내용·접수현황·당첨발표, 계약·해약·대금납

- 2) 주거환경개선은 낡고 오래된 주택이 밀집된 지역에 도로, 주차장, 공원 등 정비가반시설을 설치하고, 불량주택을 개량함으로써 쾌적하고 살기 좋은 주거단지로 바꾸어 도시 저소득주민의 복지증진과 도시환경개선에 이바지하는 사업이다. 사업방식으로는 현지개량방식, 공공주택건설방식, 혼합방식이 있다.
- 3) 정비가반시설(도로, 상하수도, 공원, 공용주차장 등)열악하고 노후·불량주택이 밀집한 주거지역에 대해 노후·불량한 저층주택들을 철거한 후 그 자리에 새로 공동주택과 그 규모에 적합한 정비가반시설을 설치하는 사업으로써 관리처분 방식으로 시행한다.
- 4) 정비가반시설(도로, 상하수도, 공원, 공용주차장 등)은 양호하나 노후·불량건축물이 밀집한 지역(주로 노후한 아파트를 대상으로 함)을 대상으로 노후·불량한 기존주택 철거 후 그 자리에 새로 공동주택을 건설하는 사업으로써 관리처분 방식으로 시행한다.
- 5) 건축물 및 기반시설이 노후화되었거나 부족하여 도시공간의 효율적인 이용이 어렵다고 판단되는 상업지역, 공업지역을 대상으로 기존의 노후 건축물을 철거한 후 그 대지위에 새로운 건축물(상업, 업무, 수상복합) 및 기반시설을 설치하는 사업이다.
- 6) 도시의 낙후된 지역에 대한 주거환경개선과 기반시설의 확충 및 도시기능의 회복을 광역적으로 계획하고 체계적이고 효율적으로 추진하기 위하여 지정한 재정비촉진지구 내에서 시행하는 사업이다. 사업의 종류로는 주거환경개선사업, 주택재개발사업, 주택재건축사업, 도시환경정비사업, 주거환경관리사업, 가로주택정비사업, 도시개발사업, 시장정비사업, 도시계획시설사업이 있다.
- 7) 건축물의 노후화 억제 또는 기능향상 등을 위하여 대수선, 증축하는 행위의 사업이다.

부·입주일정에 대한 민원 상담을 실시한다. 그 외 기타로 하자접수·회사행사·부서·직원연결 등의 업무를 한다.

⑤ 주거급여

LH는 중위소득 43% 이하를 대상으로 한 주거급여제도의 시행전담기관으로 주거급여대상 실태조사, 주거급여시범사업실시, 주택바우처 실시와 불량주택개량(과거 현물주거급여사업) 등의 업무를 담당한다.

LH의 주거복지에 관한 업무는 저소득층 개개인의 주거문제를 단위주거 서비스를 중심으로 한 정적인 차원에서 해결하려는 것만이 아니라 저소득층 주거의 문제를 다원적인 차원에서 이들의 생활기반이 되는 도시 기능의 회복과 서비스까지 넓게 다루고 있다. 또한 2010년부터는 토지와 주택에 대한 소비자 의문사항 해소를 위해 콜센터 중심의 임대주택 관련 주거복지 상담서비스와 하자 접수 등의 서비스를 제공하고 있다.

2) 서울시 SH공사 영구임대아파트단지 주거복지 현장

(1) 주거복지상담사의 소속과 활동지역

주거복지상담사⁸⁾는 서울시 주택정책과가 가장 상위 기관으로 현재는 SH공사 주거복지처 소속(2015년 2월 현재)이다. 서울을 8개 권역으로 나눈 SH의 권역별 통합관리센터에 소속되어 각 권역 내 영구임대단지에 파견되어 근무하고 있다. 1기 5명을 시작으로 2기 3명, 3기 8명이 선발되었고 2015년 2월 현재 총15명의 주거복지상담사가 주거복지 업무를 수행하고 있다.

면접대상자는 3년째 주거복지상담사(주거복지전문요원)로 근무 중이며 동대문통합관리센터 소속으로 신내12단지 및 면목단지를 담당하고 있다. 약 2,000세대에 이르는 두단지 주민들을 위한 맞춤형 주거복지를 위해 집으로 찾아가는 서비스를 제공하고 있다. 단지 주민은 복지의 손길을 필요로 하는데, 한 예로 면목단지(905세대)는 독거노인이 약 110세대, 장애인이 400세대, 노인과 함께 사는 세대가 400세대이다. 면접대상자는 주거복지상담사를 지원할 당시 사회복지사와 주택관리사 자격증을 소지하고 있었고 청소년 복지관에서 복지사로서의 근무경험을 갖고 있었으며 주거복지상담사로 근무하면서 요양보호사 자격증까지 취득하였다. 그러나 주거복지에 생소한 주민들을 대상으로 서비스 제공을 해야 하는 주거복지 업무담당자이지만, 주거복지 서비스에 대한 별도의 사전교육이나 재교육을 받지 못한 상황에서 현장에 투입되고 있어 전문적인 주거복지업무 수행의 어려움이 있음을 지적하였다. 주거복지의 전문인력 부족과 업무에 대한 재교육 등의 필요성을 절감하고 있었다. 또한 2개 단지를 격일로 현장근무를 하다 보니 주민들의 문제에 실시간으로 대응하기 어려운 애로 사항이 있다고 하였다.

(2) 주거복지상담사의 업무영역

주거복지상담사는 가가호호 방문을 통해 입주자의 생활 전반에 대한 실태조사를 담당하며 이를 통해 각 세대가 필요로 하는 것이 무엇인지를 파악하고 이를 해결할 수 있는 자원을 연계해주는 역할⁹⁾을 수행하고 있다. 주거복지상담사들은 현장에서 수행하는 업무에 대해 2013년 6월부터는 전산화작업으로 상담사례를 관리하고 있다. 현재 이들이 영구임대 아파트 단지 입주자를 위해 제공하는 주거복지 업무는 8가지 유형으로 그 세부 내용은 다음과 같다.

① 경제적 지원: 현물(김치 바우처), 현금, 상품권, 서울시 자산형성 프로그램 소개, 개인파산 및 회생절차 소개한다.

② 도우미 지원: 가사, 말벗, 청소, 간병, 병원동행, 장기요양보험심사 대행을 한다.

③ 의료지원: 건강검진, 무료진료, 의료보장구(보청기, 휠체어 등 대여)의 서비스를 연계 지원한다.

④ 급식지원: 도시락, 밑반찬, 부식, 푸드마켓(뱅크)을 연계한다.

⑤ 일자리 지원: 노인 일자리연계, 희망돌보미 지원 지역공동체 일자리 사업 연계, 장애인직업재활연계, 자활사업연계를 한다.

⑥ 정서적 지원: 복지관이용 취미활동, 교육, 문화바우처 참여를 지원 유도한다.

⑦ 시설 연계: 복지관, 주간보호, 요양원, 양로원, 주간보호시설 연계한다.

⑧ 주거환경 지원: 집수리, 도배, 장판, 잔손보기, 청소, 주거이동을 지원한다.

위 업무 유형에서 볼 수 있듯이, 주거복지상담사라고는 하지만 주거관련 업무는 10~20%에 불과하고 복지 일반에 관한 업무가 80% 이상을 차지하고 있었다. 아직까지 주거복지 업무에 대한 SH의 업무매뉴얼이 구체화되지 않은 상황에서, 실제 이루어지고 있는 주거환경과 직접적인 연관이 있는 지원 업무는 층간 소음분쟁 해결, 문손잡이·가스밸브·핸드레일 등의 설치를 위한 시설턴 연결, 이주요청, 보증금과 임대료 상담, 관리비 절감 방안, 곰팡이와 결로 해결, 바퀴벌레 퇴치 등의 위생과 안전에 관한 조언 등 매우 다양하였다. 아직까지 주거복지에 대한 정확한 업무영역이 상위 조직에서도 명확하지 않아 현장에서 입주자를 대응하는 주거복지상담사는 입주자의 불편사항이나 요구에 대응하여 본인이 직접 수행할 수 있는 업무가 거의 없고 사회복지업무와 관리업무에 입주자의 요구사항을 연결해 주고 업무를 수행하도록 지원해주는 역할이 주로 이루어져 정체성 확립이 안 된 상황이다.

8) SH에서는 자체적으로 주거복지 업무를 전담할 '주거복지상담사'라는 명칭의 인력을 두고 공공임대주택 거주자에게 관련 서비스를 제공하고 있다.

9) 면접대상자가 피부로 느끼는 주거복지가 기존 복지업무와 다른 점은 전수조사를 통해 수혜대상자 혹은 수혜가능자를 직접 방문하고 만나서 맞춤형으로 서비스를 지원하는 것이라고 하였다.

(3) 주거복지상담사의 발전 방향에 대한 의견

최근에 이루어진 주거복지상담사에 대한 입주자 만족도 조사의 결과는 전체 입주자의 87%가 만족한다고 답하여 매우 긍정적인 것으로 보였다. 그러나 내면을 들여다보면 친절도 측면에서는 매우 만족스럽지만 전문성에 대해서는 상대적으로 그렇지 않다는 반응이 많았으며, 면접대상자는 이러한 결과에 대해 주거환경에 초점을 둔 주거복지 상담가로서의 전문지식 부족을 절감하고 있었고 교육 및 양성기관의 필요성을 매우 강조하였다. 교육의 필요성 외에 주거복지상담사로서의 현장 경험을 토대로 면접대상자가 제안한 개선사항을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 주거복지 업무영역에 대한 명확한 규명은 매우 절실한 문제이다. 현재는 업무영역의 불확실성으로 인해 사회복지사와의 차별화가 되지 않고 실제 입주민들은 이 둘을 동일시하고 있는 실정이나 이 문제를 극복하고 전문성을 발휘하기 위해서는 주거복지 업무영역을 명확히 할 필요가 있다.

둘째, 주거복지 업무를 위한 매뉴얼 개발이 필요하다. 주거복지상담사 스스로 업무를 개발하고 있는 상황에서는 효율적인 업무 수행이 이루어질 수 없으므로 주거복지 업무영역 규명을 전제한 세부적인 업무 매뉴얼 개발이 이루어져야 한다.

셋째, 연계가능한 자원에 대한 정보제공이 필요하다. 주거복지사가 입주자의 불편사항을 파악해도 어느 기관 또는 어떤 자원과 연계하여 문제해결을 할 수 있는지를 찾아내는 일은 매우 어려운 일이다. 따라서 상위조직에서 연계가능한 자원에 대한 데이터를 확보하여 일선의 주거복지상담사에게 제공하는 것이 업무 스트레스의 감소와 효율적인 업무수행을 위해 반드시 필요하다.

넷째, 주거복지 전달체계에 있어 거점 확보가 필요하다. 거점 확보를 통해 업무 전달의 효율성을 높이고 방만하고 비체계적인 운영을 방지할 수 있다.

다섯째, 주거복지 사업을 위한 운영예산 확보와 이에 따른 사업계획의 체계적 수립이 필요하다. 더불어 주거복지상담사가 직접 운용할 수 있는 예산에 대한 배려도 함께 고려될 필요가 있다.

3) 주택관리공단 주거복지 현장

주택관리공단은 공공임대주택의 관리 및 리모델링(유지보수)을 위해 설립된 회사이다. 공단에서 추진하는 주요 사업은 주거복지, 임대운영, 주택관리, 시설관리, 유지보수·점검이며, 주거복지가 한 부분을 차지하고 있다. 공단의 주거복지 업무는 세 부분으로 나누어지는데 물리적 환경의 주거서비스와 커뮤니티 중심의 주거서비스를 목적으로 하고 있으며 구체적인 내용은 다음과 같다(주택관리공단 홈페이지).

① 물리적 환경 및 시설 개선사업

물리적으로 노후된 환경을 지속적으로 개선하여 슬럼화 우려 등 임대단지의 부정적 이미지를 쇠퇴함으로써, 입주민들의 자긍심을 불러일으키고 동시에 공동체 의식형성의 기본 토대를 마련하기 위한 사업이다.

② 전용부분 홈서비스 사업(홈닥터)

사회취약계층인 독거노인, 장애인 등이 많이 거주하는 임대단지의 주민특성상 세대내 문제를 스스로 처리하기 어려운 현실을 감안하여 본래 입주민의 책임범위인 전용부분에 대해서도 잔손보기와 같은 도움의 손길을 제공하는 서비스 사업이다.

③ 입주민 참여영역 발굴 사업

관리소 중심의 환경개선사업을 뛰어넘어 입주민 스스로 단지개선에 참여함으로써 자신이 사는 지역에 대한 애착심을 높이고 공동체 의식을 증진시킬 수 있도록 입주민이 함께 참여할 수 있는 영역을 발굴하고 참여를 유도하는 사업이다. 푸른마을 만들기, 아름다운 단지 만들기, 국화전시회, 가든리더 양성 등의 활동을 하고 있다. 입주민이 직접 마을만들기 위원회를 구성하여 관리주체와 함께 단지의 위생관리와 시설보수 등의 주요과제를 준비하고 해결하며, 커뮤니티 중심의 단지환경개선을 이루어 나가도록 유도함으로써 임대단지를 기피 장소에서 매력적인 공간으로 주민 스스로 바꾸어 나가도록 유도하고 있다.

주택관리공단은 임대주택 입주가구를 대상으로 하여 주거복지를 전개하고 있어 사회적 약자, 노인 가구, 기초생활수급자, 장애세대 같은 취약계층의 주거문제 해결이라는 기본적 입장을 갖는다. 따라서 주거복지의 업무는 취약계층인 입주자를 이해하는 일을 우선시하여 이들과의 관계 형성에 주력하며, ‘홈닥터’ 같은 사례 관리와 밀착보호에 의한 관계 유지, 이를 바탕으로 한 주민 참여 유도 및 살기 좋은 커뮤니티 형성을 중시하고 있다.

3. 민간단체의 주거복지 현장

1) 전북주거복지센터

(1) 전북주거복지센터 개요

서민들의 주거상담 및 주거서비스를 제공하고 주거복지 활성화를 위해 2007년 1월 설립된 전북주거복지센터는 주거복지 통합서비스를 제공하는 유일한 민간 비영리법인 단체이다. 센터 설립 이래 7년간 혼자 이곳을 지키고 있는 면접대상자인 사무국장에 따르면 설립 당시 사회복지공동모금회 지원 사업으로 운영되면서 ‘주거복지센터’라는 명칭을 사용하게 되었고 다른 한 축은 자활에 관계된 집수리 단체와 주거권운동 단체들이 이루고 있다고 하였다. 사회복지공동모금회의 지원은 2014년 4월말로 종료되었다고 한다.

(2) 전북주거복지센터의 주요 사업

전북주거복지센터의 주요 사업은 5개 영역으로 나누어 진행 중이며 세부 내용은 다음과 같다.

① 지역밀착형 주거복지서비스

주민상담 및 정보제공(평균 1000가구/년), 사례관리 웹 DB 구축을 운영하며, 빈집활용 임시거주 무상임대주택지원 ‘희망의 집’ 총4호 운영 중이다. 공공임대주택 입주지원 연계 및 주거안정·자립·자활을 지원한다. 비주택거주자(여관, 고시원, 노숙인 등) 매입임대입주 운영기관으

로 활동하고, 긴급주거비지원사업(월세, 보증금 소액대출, 난방비, 전기세 등 지원)을 실시한다. 저소득층 집수리·주거편의시설·주택에너지효율화 사업 자원연계 시행한다. 전주주거복지네트워크 참여단체간 각종 복지 및 자활(고용) 연계 서비스를 실시한다. 매월 이동상담소를 운영(주거, 신용회복, 수급상담, 일자리, 법률상담 등)한다.

② 주거복지정책 연구

주거실태조사를 직·간접적으로 시행하고, 지역에 적합한 주거복지정책 생산 및 제안하고 있다.

③ 주거복지교육 사업

주민교육 진행, 각종 주거복지 정책 및 프로그램 교육 및 홍보, 주거복지학교 등을 통한 주거복지 전문가 양성 활동을 하며, 사회복지사, 주민, 활동가, 공무원, 대학생 등을 대상으로 교육을 진행한다.

④ 네트워크 구축 운영

전주주거복지네트워크 구축 운영(민간단체)하고 있고, 전주지역사회복지협의체의 주거자활분과 참여 운영(민·관 협의체)하며, 주거+복지+고용이 연계된 자원 정보제공 및 기관 연계 활동을 진행하고 있다.

⑤ 커뮤니티 비즈니스

주거복지영역 일자리 발굴 및 지원사업 진행, 사회적 기업, 마을기업, 협동조합 설리 컨설팅 제공 등을 시행하고 있으며, 지역의 주거복지와 관련이 있는 도시재생, 마을재생, 해피하우스, 공공임대주택 주거복지 거버넌스 등에 참여하고 있다.

면접대상자인 사무국장은 현재 전주시 도시재생과의 해피하우스 운영위원으로도 참여 중이며, 센터가 자체적으로 추진 중인 ‘희망의 집’ 사업에 전주시 주택과의 적극적인 참여를 끌어내었다.

‘희망의 집’ 사업은 빈집 소유자의 동의를 얻어 리모델링 후 5년 동안 주거문제로 어려움을 겪는 모자가정, 독거노인, 미혼모 등 저소득 소외계층에게 무상으로 지원하는 사업으로 전주에서 공동주택을 건축 중인 건설업체가 협조하고 입주대상자 선정 및 사례 관리는 건강가정지원센터나 수급 담당 부서 등과 연계하여 진행하고 있다.

(3) 전북주거복지센터의 주거복지 관련 의견

본 센터 사무총장은 동 센터를 운영하면서 느끼는 한계점과 해결방법을 통합적 주거복지 서비스의 제공이라는 큰 틀에서 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 지자체와의 연계가 원활하지 않은 데서 오는 어려움이 있다. 복잡한 주거복지 전달체계의 문제, 즉 지자체 내에 책임 있는 주관부서가 명확하지 않고 민·관·공의 업무연계가 구축되지 않아 사례관리나 자원연계와 조정 등이 한계가 있다. 여러 부서로 분산되어 있는 주거복지 서비스 기능을 하나의 부서로 통합하고 담당부서를 지정하는 것이 필요하다. 이를 위해 주거복지 인력충원 또는 주거복지팀 신설을 하거나 주거복지 업무 통합팀 구성이 필요하다.

둘째, 주거복지종합센터를 설치하여 주거상담과 사례관리, 정보제공, 개보수사업 연계 등 다양한 생활지원을 수행하도록 하며 주거복지지원 조례나 주거약자지원법 등에 근거하여 민간위탁을 제도화할 필요가 있다.

셋째, 주거복지 민간단체에 대한 재정적 지원이 필요하다. 민간전달체계의 역할이나 다양한 민간자원 연계 역할 등은 긍정적인 평가를 받고는 있으나 2014년 4월 모금회 지원이 종료되면서 재원부족을 겪고 있다. 더불어 인력 부족에서 오는 업무과다의 문제도 심각한데 현실적으로 최소 3명(상담, 회계, 정책개발)은 필요하다. 지속적인 주거복지 서비스와 신규 사업 등을 위해 전주시에 직영이나 위탁 등을 제안하였지만 예산문제로 거절을 당한 상태이며 안정적인 센터 운영을 위해서는 경상보조 등의 운영지원이나 민간위탁에 대한 검토가 절실하다.

넷째, 주거복지사 자격제도 도입에 있어 아직 제도와 정책적 준비가 안 되어 있다. 이는 주거복지 업무영역이 명확하게 확립되고 그 수행에 필요한 전달체계가 확립되어야 가능할 것이다. 그렇지 않으면 사회복지사나 주택상담사 정도의 역할로 가능할 것 같다.

4. 주거복지 현장 사례분석 소결

이상의 주거복지현장 사례조사를 통해 다음과 같은 결론을 내리고자 한다.

첫째, 현장 고유 특성에 따라 주거복지 업무의 종류나 규모(범위)에 차이는 있으나 사회 취약계층에게 양질의 다양한 주거복지 서비스 제공과 주거안정이라는 궁극적인 목적은 같다.

둘째, 주거복지에 대한 정의 및 주거복지 전문 인력의 업무영역에 대한 명확한 규명이 필요하며, 주거복지 전문 인력의 업무수행을 위한 매뉴얼 개발에 대한 요구가 높다. 또한 업무수행에 필요한 연계가능한 자원에 대한 정보제공이 필요하다.

셋째, 주거복지 서비스의 효율성을 확보하고 비체계적인 운영을 방지하기 위해 전달체계에 있어 거점 확보가 필요하다.

넷째, 다양한 주거복지 사업을 위한 예산확보와 재정지원이 필요하다. 또한 현재 중앙부처간의 연계성 확보의 어려움으로 인한 업무의 중복성과 사각지대의 발생, 그리고 업무 효율성이 저하되는 면을 개선하기 위해 주거복지 재원을 단일화하고 이를 담당할 별도의 상위기관을 두는 것이 필요하다.

다섯째, 주거복지 전문 인력의 양성과 배치, 기존 인력의 전문화 교육 등을 위한 예산확보와 정책적 준비가 절실히 요구된다. 또한 주거복지 전문 인력과 연관 기관 및 단체들과의 연계 방안에 대한 모색과 함께 주거복지 전문 인력의 처우와 고용 안정을 위한 제도화도 수반되어야 한다.

III. 지방자치단체 주거복지 행정업무 분석

본 절에서는 지방자치단체에서 이루어지고 있는 주거복지 행정업무를 분석하였다. 현재 주거복지 관련 조례를 제정하여 주거복지 행정의 틀을 마련한 지방자치단체 중 특별시, 광역시, 수도권 소도시와 기초자치단체를 선정하여 홈페이지에 제시되어 있는 주거복지 행정업무내용을 분석하였다.

1. 서울특별시의 주거복지 행정업무

서울특별시의 주거복지 업무는 주택건축국 주택정책과의 주거복지팀에서 운영하고 있다(2015년 1월 기준). 담당 업무는 기존 다가구, 다세대주택의 매입, 재난위험시설 거주자에게 임대주택 공급, 대학생 희망하우징, 주택바우처 제도 운영 및 지급 관리, 빈집 살리기 프로젝트 추진, 주거복지 정책 개발에 관한 사항, 주거복지지원센터 지원, 주거복지 통합시스템 구축 운영, 주거복지기본조례 운영, 사회복지기금(주거지원 계정) 조례 운영, 사회복지기금운용심의위원회 운영, 주거급여제도 운영, 희망의 집수리 사업 추진, 주거복지 관련 비영리법인 민간단체 관리, 공공임대주택 입주자 임대보증금 용자지원 관리이다.

2013년 12월 서울특별시는 ‘2030 서울 플랜’의 핵심이슈의 하나로 주거가 안정되고 이동이 편한 주민 공동체 도시를 설정하고 자유롭고 안정된 주거공간 확대를 목표로 주거복지의 정책과 방향을 제시하였다. 구체적으로는 부담 가능한 주택공급 확대 및 주택수급 관리체계 구축, 맞춤형 주거복지 프로그램 확대, 살기 좋은 주거공동체 조성을 언급하고 있다. 이를 위해 2012년 12월 31일 서울특별시 주거복지기본조례를 제정하고 주거복지 행정의 추진 기반을 마련하였다. 주거복지기본조례 제16-18조에 근거하여 2013년 12월부터 주거관련 비영리단체 10개의 민간단체에 주거복지지원센터¹⁰⁾를 위탁 운영함으로써, 보증금, 월세, 연료비 등 주거비 체납 등으로 강제퇴거 위기에 몰린 주거취약계층의 주거안정을 위한 주거복지종합서비스를 제공하고 있었다.

한편 서울특별시의 기초자치단체 중 하나인 금천구를 대상으로 홈페이지에 나타난 주거복지업무를 파악한 결과, 복지문화국 사회복지과 자활주거팀이 주거복지를 담당하고 있었다. 구체적으로는 임대주택, 주택바우처(임대료보조), 전세자금 대출, 서울형 집수리 및 주거현물 급여사업, 에너지효율 개선사업 관련 업무, 영구임대아파트 관련 업무, 취약계층 긴급주거지원, 전세자금 용자상담 및 추천, 서울형 주택바우처 지원의 업무를 진행하고 있다¹¹⁾. 서울특별시의 주거복지 업무 추진 방향과는 다르게 사회복지영역에서 주거복지를 담당하고 있다. 성북구의 경우도 주

거복지 업무를 살펴보면(2015년 1월 14일 기준), 교육문화복지국 생활보장과 자활주거팀에서 담당하고 있다. 주거급여총괄, 주택바우처(임대료보조금), 영구임대, 전세·매입임대주택을 담당하고 있다.

2. 인천광역시의 주거복지 행정업무

인천광역시 주거복지 행정의 담당은 도시관리국 건축계획과의 주거문화기획 담당부서이다(2014년 1월 기준). 이 부서는 공공임대주택 관련 업무, 주거복지사업 시행 추진, 주거급여 관련 업무, 주택바우처 사업을 담당한다¹²⁾. 인천광역시 역시도 2013년 2월21일 주거복지지원조례를 제정하여 주거복지 행정의 추진 기반을 마련하였다. 하지만 서울특별시에 비해 다소 제한적으로 주거복지의 업무를 추진하고 있고, 민간에서 운영하고 있는 인천주거복지센터와 인천광역시의 연계성은 찾아보기 어렵다.

3. 경기도 시흥시의 주거복지 행정업무

시흥시의 주거복지 업무는 도시교통국 주택과 주택관리팀이 주거급여(시범사업)와 임대사업자 업무를 중심으로 담당하고 있다. 그리고 주민생활서비스국 사회복지과 자활지원팀에서 저소득가구 전세자금지원, 전세매입임대, 희망 내일키움통장사업을 담당하고 있다(2014년 1월 기준). 시흥시는 2013년 11월 주거복지조례를 제정하고, 제1조(목적)에서 ‘이 조례는 주택법, 임대주택법, 장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률 등 관계법령에 따라 주거약자 등에 대한 주거안정 및 주거 수준향상에 기여하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다’로 명시하고 있다. 주거복지 서비스를 지원하기 위한 관련법의 내용을 수혜자 입장에서 포괄하였다. 그러나 실제로는 다른 기초자치단체의 주거복지 관련 조례와 큰 차이가 없으며, 행정적 기반을 구축한데 의의가 있을 뿐 민간주거복지센터¹³⁾와도 행정추진의 연계성을 찾아보기 어렵다.

4. 지방자치단체의 주거복지 행정업무 분석 소결

서울특별시와 기초자치단체, 인천광역시, 시흥시를 중심으로 주거복지 행정업무를 파악한 결과, 영구임대주택 혹은 전세·매입임대주택 관련의 일, 주거급여 혹은 주택바우처 관련 업무가 주요 내용인 것으로 나타났다. 주거복지 지원조례는 있으나 실제 행정업무와의 연계성은 적었으며 서울특별시의 경우만이 주거복지의 정책방향을 수립하고 조례에 근거하여 기금과 자원을 마련하고 민간단체와 시스템적으로 주거복지의 업무를 추진해 나가고 있었다.

서울특별시는 안정된 주거실현이라는 목표를 갖고 도시라는 테두리 속에서 다양한 주거복지의 업무를 추진하고 있었으며 이러한 서울특별시의 주거복지 업무는 지방자치

10) 금천구, 노원구, 성북구, 강북구, 관악구, 은평구, 성동구, 송파구, 서대문구, 영등포구 주거복지지원센터 10곳임(출처: <http://citybuild.seoul.go.kr>).

11) 금천구 홈페이지.

12) 인천광역시 홈페이지.

13) 시흥시 주거복지센터는 신재생에너지 주택지원사업으로 태양광주택 보조금 사업, 사랑나눔 집수리 사업을 시행중임.

단체의 주거복지 업무를 선도하게 될 것이다. 즉 향후 주거복지 행정에서는 현재와 같이 제한된 주거급여나 주택바우처, 임대주택 관련의 일로 주거복지 업무를 접근하는 것이 아니라, 주거 안정의 시각에서 주거문제를 해결해 나가며 이를 위해 도시와 연계하여 새로운 주거를 모색하고 제안하는 일, 주거취약계층 맞춤형의 주거복지, 쾌적한 주거환경을 이루기 위한 집수리, 주거관련 자금 대출, 다양한 주거관련 정보의 상담 지원과 사례관리, 살기 좋은 주거공동체의 조성과 마을 만들기와 연계, 민간의 주거복지센터 지원 관리 등의 내용까지 포괄적이고 종합적인 주거서비스를 제공하는 일로 그 업무의 범주를 설정하고 있다.

IV. 논의 및 결론

이상의 연구 결과를 토대로 다음의 주거복지 관련 업무를 담당할 전문 인력의 직무와 향후 발전적 방안에 대해 논의하고, 주거복지의 직무와 직업 방향을 중심으로 결론을 제시하고자 한다.

첫째, 주거복지의 일선 현장을 지자체 운영 주거복지 관련 센터(익산시 주택문화창의지원센터), LH공사, SH공사, 주택관리공단, 민간 주거복지센터(전북주거복지센터)를 중심으로 그 업무를 파악한 결과, LH공사의 경우 주거관련 소비자 상담에서부터 임대주택의 공급, 불량주택의 개선과 도시환경의 개선에 이르기까지 그 범위가 포괄적인 것으로 나타났다. SH공사는 임대주택 입주자를 중심으로 가가호호 방문과 상담을 통해 불편사항을 파악하고 해결을 위한 자원을 연계하는 일에 중점을 두고 있으며, 주거공간을 중심으로는 집수리, 이주, 임대료 등의 상담을 수행하는 것으로 나타났다. 주택관리공단 주거복지 업무는 취약계층의 주거공간 물리적 환경 및 시설개선과 각 세대 전용공간의 홈서비스, 커뮤니티 활성화를 위한 입주민 참여 유도 등이었다. 전북주거복지센터는 주민상담 및 정보 제공, 희망의 집 운영, 임대주택 입주지원 및 관련 지역 자원의 연계를 통한 지역밀착형 주거복지서비스를 실시하고, 주거실태조사 등의 주거복지정책연구, 주거복지교육, 주거복지 네트워크 구축운영, 커뮤니티 비즈니스의 일을 담당하고 있었다.

일련의 현장에서 파악된 주거복지의 업무로 직무의 범위를 정리하면, ① 주거에 관한 상담 수행, ② 불편사항 및 주거실태 파악의 조사, ③ 주거문제 해결을 위한 여러 자원의 연계, ④ 주거개선의 실행, ⑤ 입주자와의 관계 형성과 커뮤니티 활성화 참여 유도, ⑥ 주거복지 관련 자원의 네트워크 구축, ⑦ 주거복지 관련 커뮤니티 비즈니스 운영, ⑧ 주거복지 교육, ⑨ 다양한 임대주택의 공급, ⑩ 도시환경의 개선인 것으로 나타났다.

한편 현장에서의 주거복지 업무에 대한 개선 의견으로는 업무에 대한 명확한 규정과 업무 매뉴얼 개발, 주거복지와 연계 가능한 자원의 정보 발굴, 주거복지 전달체계

확립, 주거복지 관련 예산과 사업계획 마련을 제시하고 있어 주거복지의 직무 규정과 발전을 위해서는 직업 제안과 더불어 조직과 예산의 선행이 필요하다.

둘째, 주거복지를 위한 행정은 여러 지방자치단체가 주거복지지원조례를 제정하고 토대를 마련하였으나, 이에 기초한 독자적 사업을 추진하기 보다는 중앙정부에서 추진하는 임대주택과 주거급여를 중심으로 주거복지 업무를 수행하고 있었다. 그러나 서울특별시는 조례의 제정, 기금의 마련 등을 통해 독자적인 주거복지사업을 추진하고 우리나라 주거문제 해결차원에서 주거복지 업무를 선도적으로 이끌고 있어, 서울특별시의 업무를 기초로 발전적 방향을 생각해 볼 수 있다.

행정상의 주거복지 업무는 정부차원의 주거복지 관련 사업으로 ① 주거급여, 주택바우처 관련 업무 ② 임대주택 관련의 일이 기본적 기초 업무이다. 그리고 행정상 발전적 차원의 주거복지 업무를 제시하자면 ① 주거 안정을 이루기 위한 주거문제 해결, ② 주거취약계층의 맞춤형 주거복지 서비스, ③ 쾌적한 주거환경 조성, ④ 살기 좋은 주거공동체 조성, ⑤ 민간의 주거복지센터 지원 관리로 주거복지 거버넌스 체계 확립의 상위 업무로 볼 수 있다.

이상의 주거복지 업무로 볼 때 현장과 행정 양측 간의 발전적 방향을 위해서는 주거복지의 전달체계 그리고 이와 관련이 있는 주거복지 거버넌스 체계의 확립이 우선되어야 한다. 즉, 주거복지를 하나의 직업 영역으로 확정하고 이에 대한 업무 즉, 직무를 수행하기 위해서는 무엇보다 전달체계의 확립이 선행되어야 함을 전제해야 하는 것이다.

더욱이 주거복지 관련 직업이 추구해야 하는 목표를 현 주거복지의 현장과 행정상 궁극적으로 달성하고자 하는 발전적 방향의 내용을 토대로 보면, ‘주거취약계층을 중심으로 한 맞춤형 주거복지 서비스 제공과 주거문제 해결로 주거안정을 이루고 쾌적한 주거환경과 살기 좋은 주거공동체 조성하는데 기여’하는 것으로 정리할 수 있다. 이런 주거복지의 직업 목표의 규정은 이 직업을 갖는 전문 인력이 실천적으로 수행해야 하는 직무의 범위와 직무를 수행하는데 필요한 지식과 경험을 규정지어 준다.

맞춤형 주거복지서비스를 제공하기 위해서는 주거복지 서비스가 필요한 대상의 주거문제를 상담하고 사례관리가 이루어져야 하며, 주거문제를 해결하기 위하여 주거상황을 파악하기 위한 주거실태 조사와 평가가 이루어져서 이를 기초로 실천적 대안을 마련하고 기획하는 일이 이루어져야 한다. 즉, ‘상담과 사례관리’ 그리고 ‘조사·평가·기획’의 지식과 기술이 필요한 것이다. 실천적 대안을 실제 주거에 적용하기 위해서는 주거개선의 서비스를 직접 수행함으로써 쾌적한 주거환경과 살기 좋은 주거공동체를 조성해 나가야 한다. 이를 위해서는 ‘주택개선(개량)’과 관련된 일련의 자원 탐색과 활용 방법, 시공품질관리 등의 지식과 경험이 필요하며 ‘지역사회 주거복지 네트워크 구

축'을 통해 다양한 유형의 자원을 연계하는 능력이 요구된다. 또한 주거복지가 추구하는 사회적 공감대 형성, 주거안정을 통한 사회 안정과 지속가능한 지역사회를 이루기 위한 관계 형성, 커뮤니티 비즈니스, 도시환경의 개선 등 '주거교육'을 실시할 수 있는 지식과 능력도 필요하다. 이처럼 주거복지의 직무는 상담과 사례관리, 조사·평가·기획, 주택개선(개량), 지역사회 주거복지 네트워크구축, 주거교육 등으로 그 범위를 제시할 수 있다. 이러한 전문인력의 지식과 기술 능력은 궁극적으로 앞서 언급한 맞춤형 주거복지 서비스 제공, 주거문제 해결, 주거안정, 쾌적한 주거환경조성, 살기 좋은 주거공동체 조성 등의 직무를 수행할 수 있는 기본 소양이라 할 수 있다.

REFERENCES

1. Choi, B. (2011). *Current Conditions of Housing Welfare Policy in Korea*. City Construction Committee & Welfare Environment Committee, Jeonju City Council.
2. Hong, I. W. (2009). *Evaluation of Establishing Housing Welfare Network*. 2009 Annual Report of Housing Welfare Center.
3. Jeonju Housing Welfare Center (2009). *Development of Housing Welfare Coordinator Education*.
4. Jang, Y. H., & Park, E. C. (2005). *Constructing Connection System of Housing Welfare Policy by Household Characteristics*. Seoul Development Institute.
5. KEIS (2010). *Job Traveling to the World*.
6. Kim, H., Park, M., Chun, H., Cha, M. & Kim, T. (2012). *A Study on Establishing a Comprehensive Housing Support Service System*. Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
7. Kim, H., Song, H., & Yoon, J. et al. (2004). *A Study for Reorganizing the Housing Programs and Establishing the Delivery System*. Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
8. KRIVET (2013). *A Guide for Operations and Management of Private Qualification*.
9. Kwon, O. J., Yang, S., Choi, B., Eun, N. S., & Lee, H. J. (2013). *Development of Certificate Program for Housing Welfare Professional*. Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
10. Nam, W. S. (2010). Evaluating the performance of housing service centers by NGOs in housing welfare delivery system. *Journal of KHA*, 21(5), 63-72.
11. Park, N. H., & Choi, J. S. (2008). A Study for establishing the housing welfare delivery system in Incheon. *Journal of KHA*, 20(1), 123-132.
12. Park, Y. (2014). Introduction trend of housing welfare worker qualification system and the tasks of social welfare education in Korea. *KJSWE*, 26, 61-82.
13. Seo, J. G. (2009). *Evaluation and Assignment*. 2009 Annual Report of Housing Welfare Center.
14. The Korean Housing Association (2012). *A Survey of Certificate and Professional Manpower Training Related to Housing Welfare*.
15. <http://jjhw.icomn.net/> (Chonbuk Housing Welfare Center)
16. <http://www.q-net.or.kr> Human (Resources Development Service of Korea)
17. http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/housing/sfh/hcc
18. http://www.adviceguide.org.uk/england/law_e/law_civil_rights_e/law_complaints_e/how_to_use_an_ombudsman.html
19. <http://www.housing-ombudsman.org.uk>
20. <http://www.ombudsmanassociation.org>
21. http://www.lh.or.kr/lh_offer/business
22. http://portal.newplus.go.kr/newplus_theme/portal/newplus/HappyHouse/
23. <http://www.kohom.co.kr/web/mainComm>
24. <http://citybuild.seoul.go.kr/archives/33903>
25. <http://www.geumcheon.go.kr/program>
26. <http://www.incheon.go.kr/app/organize>

Received: January 27, 2015
 Revised: February 16, 2015
 Accepted: February 22, 2015