주거복지 전문인력 해외 사례 및 시사점

이 현 정
(충북대학교 주거환경학과 교수)

Ⅰ. 들어가며

주택 공급 정책의 효과로 2000년대 초반에 주택보급률이 100%를 초과하고 최저주거기준이 2003년에 공표되는 등 2000년대 초반을 주택정책의 패러다임이 공급 위주에서 주거의 질적 수준 제고 등 주거복지 문제로 변환된 기점으로 본다. 이후 취약계층의 주거문제와 이들을 위한 주거복지 서비스에 대한 다양한 논의와 정책이 이어졌고, 이러한 주거복지 서비스를 제공할 수 있는 전문인력의 필요성이 제기되었다. 2013년 국토교통부에서 공기관 주거복지 업무 담당자, 지방자치단체 주거복지 관련업무 종사자, 주거복지센터 종사자, 관련 NGO 종사자, 학계 및 연구소 전문가 등 주거복지 관련 업무 종사자와 전문가들을 대상으로 조사한 결과, 이들 대부분이 주거복지 업무 수행에 있어서 전문성 있는 인력의 필요성에 대하여 공감하고 있었다(국토교통부, 2013).

최근 「주거기본법」의 제정으로 주거관련 법제에서 다시 한 번 전폭적인 변화가 일어났다. 「주거기본법」의 제정은 과거 물리적 거처를 뜻하는 '주택'에서 '주거' 및 주거복지로 주택정책의 초점이 이동된 큰 변화이다(권혁진, 2015). 특히, 「주거기본법」은 주거복지 전문인력의 양성과 업무 범위, 채용 및 배치 등의 구체적 사항을 최초로 법제화한 사례라는 점에서 매우 큰 의의가 있다.

주거복지사는 국토교통부를 주무부처로 하여 (사)한국주거학회에서 시행 중인 주거복지 전문인력 자격검정 제도로, 2015년 11월 국가공인 민간자격으로 승인되었다. 주거복지사는 자력으로 주거문제를 해결하기 어려운 가구의 주거안정을 위해 복지적 차원에서 주거서비스를 지원하는 전문 인력으로, 그 업무 영역은 주거복지 사업의 시행뿐만 아니라 지역 주거실태조사 및 분석, 대상자 발굴, 주택개조 지원서비스, 상담과 교육, 주거복지서비스 지원을 위한 외부자원 발굴 및 연계, 민 · 관 · 공과의 주거복지 네트워크 구축, 커뮤니티 활성화 프로그램 기획 및 관리, 공공 및 민간 임대주택 관리 등에 이르기까지 주거복지 서비스 제공에 있어서 광범위한 업무 영역을 포함한다.

본 원고에서는 주거복지사의 업무 영역과 관련있는 주거복지 전문인력의 해외 사례 고찰을 통하여, 주거복지사의 역할과 향후 발전 방향에 대한 시사점을 논의하고자 한다. 사례는 자격검정 제도와 기존 주거복지 서비스 제공자(개인, 기관, 사업체 등) 인증제도로 구분하여 살펴보고, 정부-대학 연계형 주거복지 서비스 프로그램의 전문인력 배치 사례를 살펴보겠다. 이 중 자격검정 제도 사례로는 일본의 복지주환경코디네이터를 소개하고, 주거복지 서비스 제공 기관 또는 사업체 인증제도 사례로 미국의 HUD 공인 Housing Counselor와 Certified Aging-in-Place Specialist (CAPS), 영국의 Handyperson 인증제도를, 그리고 정보-대학 연계형 주거복지 서비스 프로그램으로 미국의 Cooperative Extension Service의 주거복지 서비스 및 전문인력 배치 사례를 소개하고자 한다.

II. 주거복지 전문인력 해외 사례

1) 자격검정 제도: 일본의 복지주환경 코디네이터

일본은 세계에서 가장 고령화율이 높은 국가 중 하나로, 노인의 주거환경 개선 문제가 큰 사회적 이슈로 대두되어 왔다.

복지주환경코디네이터는 1991년 도쿄 상공회의소 주관으로 시작된 민간자격으로 노인이나 장애인 등 주거취약 가구를 위한 무장애 주거환경으로 개조, 정비를 돕는 조정자 역할을 하는 전문가를 뜻한다.

복지주환경코디네이터는 주거환경에 대한 지식은 물론 의료, 복지, 건축 등 광범위하고 체계적인 지식을 필요로 하

주거기본법 제정과 주거복지 전문인력의 역할

며 건축사, 케어매니저 등 다양한 분야의 전문가와 연계하면서 클라이언트의 특성과 상황에 적합한 주택개조 계획을 세우고 관련 정보 제공한다.

자격검정은 연 2회 7월과 11월에 시행되며, 1급, 2급, 3급 등 3개 등급으로 나누어져 있다. 이 중 1급 시험은 2급 자격 소지자만 응시할 수 있으며, 1급과 2급 소지자는 개호보험에 의한 주택개조비용 지원서 신청이 가능하다. 복지주환경 코디네이터 시험의 등급별 출제내용은 다음 [표 1]과 같다.

[표 1] 일본 복지주환경코디네이터 시험 출제내용

구분	주요내용
3급	– 고령사회와 공생사회의 길 – 복지주환경정비의 중요성 · 필요성 – 재택생활의 유지와 케어서비스 – 고령자의 건강과 자립 – 장애자가 생활의 부자유를 극복하는 길 – 베리어프리와 유니버설디자인 – 생활을 뒷받침하는 다양한 용구 – 주거 정비를 위한 기본기술 – 생활행위별로 본 안전 · 안심 · 쾌적한 주거 – 라이프스타일의 다양화와 주거 – 안심할 수 있는 주생활 – 안심하고 생활할 수 있는 마을만들기
2급	– 고령자 · 장애자를 둘러싼 사회환경과 주환경 – 복지주환경 코디네이터의 역할과 기능 – 장애 취급 방법 – 리해비테이션과 자립지원 – 고령자 · 장애자의 심신 특성 – 재택개호에서 자립지원의 방법 – 고령자에게 많은 질환별로 본 복지주환경정비 – 장애별로 본 복지주환경정비 – 복지주환경정비와 케어메니지먼트 – 복지주환경정비의 진행 – 복지주환경정비 관련직의 이해와 연대 – 상담원조의 실천적인 진행 – 복지주환경정비의 공통기본기술 – 생활행위별 복지주환경정비의 수법 – 복지주환경정비의 실천에 필요한 기초지식 – 복지용구의 의미와 적용 – 생활행위별로 본 복지용구의 활용
1급	– 향후 사회에서 요구되어지는 복지주환경정비 – 복지주환경코디네이터 1급의 목표와 역할 – 지역에서 뒷받침하는 고령자 케어 – 지역에서 뒷받침하는 장애자 케어 – 지역복지의 추진과 복지커뮤니티 – 복지커뮤니티 만들기 – 유니버설디자인의 개념 및 연혁 – 유니버설디자인 환경의 정비수법 – 고령자 · 요개호자를 위한 주택 · 시설의 흐름 – 고령자 주택 · 시설의 종류와 기능 – 고령자를 위한 주택 및 시설의 종류와 기능 – 복지주환경 코디네이터의 실제

(출처: 일본 동경상공회의소 복지주환경코디네이터 자격검정 홈페이지. http://www.kentei.org/fukushi/)

2) 기존 주거복지 서비스 제공자 인증제도

(1) 미국의 HUD 공인 Housing Counselor

미국의 주택도시부인 HUD(U.S. Department of Housing and Urban Development)에서 서류심사와 시설물 방문심사 등을 거쳐서 민간의 주택상담기관을 인증하며, 이러한 공인을 받은 주택상담기관을 HUD 공인 Housing Counseling Agency 또는 HUD 공인 Housing Counselor라고 한다.

현재까지 약 2,400여개의 기관이 공인을 받아 미국 전역에서 활동 중이며(이상석, 2015), 2015년 현재 단체의 인증과 관리, 교육과 상담 프로그램 및 정책의 개발과 시행, 재정지원 프로그램 등 전반적인 사항은 2010년에 HUD 내에 신설된 Office of Housing Counseling에서 담당하고 있다(HUD, n.d.).

HUD 공인 Housing Counselor는 주민과 정부 사이에서 정책의 전달과 제안이라는 양방향 의사소통을 담당하는 가교 역할을 수행한다. 특히 미국의 주택시장 위기 이후 주택을 압류 당하는 가구의 수가 급증하자 HUD의 자가가구 상담법(Homeownership Counseling Act)을 제정하고 HUD 공인 Housing Counselor 모기지론 연체로 주택을 압류 당할 위기에 있는 가구와 해당 금융기관 사이에서 대출금리를 한시적으로 조정하도록 등의 공식적인 중재자의 역할 담당하도록 하고 있다.

공인 이후 일정기간마다 재인증을 받아야 하고, 사분기마다 HUD의 온라인 시스템인 Housing Counseling System을 통하여 실적 및 사례 보고를 하고, 지속적인 교육과 재교육 등 HUD의 지속적인 자질 검증 및 관리를 받게 된다.

(2) 미국의 Certified Aging-in-Place Specialist (CAPS)

'Aging in place'란 자신이 현재 살고 있는 집에서 계속하여 오래 거주할 수 있는 상태를 뜻하는 용어로, 우리나라에서는 aging in place(또는 aging-in-place) 그대로를 용어로 사용하거나, '지속 거주'로 해석하여 사용하기도 한다.

미국의 Certified Aging-in-Place Specialist(이하, CAPS)는 미국 주택 건설자 협회(National Association of Home Builders, NAHB) 소속 리모델링 전문가, NAHB 연구센터, 50개 이상의 지방 주택위원회(Housing Council), 미국 은퇴자 협회(American Association of Retired Persons, AARP)가 공동 개발한 인증 제도로, 거주자가 현재 집에서 더 오래 안전하게 지속 거주할 수 있도록 이에 대한 전문성을 갖춘 주택 개조 및 개선 전문가를 인증하는 제

도이다(NAHB, n. d.).
기존의 주택 개조 전문가가 CAPS 인증을 받기 위하여서는 지정된 교육 과정을 수강해야 한다. 현재 CAPS 교육 과정은 고령화와 접근가능성을 고려한 마케팅과 커뮤니케이션 전략 과정(CAPS I), 고령화와 접근가능성을 고려한 해결책 고안 및 수립 과정(CAPS II), 건술 전문가의 사업 관리 과정 등 세 과정으로 구성되어 있다. CAPS 인증을 받기 위해서는 이 세 가지 교육 과정을 모두 이수하여야 하며, 이 중 건설 전문가의 사업 관리 과정은 보유 자격증과 학력 조건에 따라서 수강 면제가 가능하지만, 전문지식의 함양 차원에서 수강을 권장하고 있다.
CAPS 인증을 받은 후에도 3년을 주기로 12시간 이상의 건설 산업 관련 교육을 받아야 인증 상태를 유지할 수 있으며, 이 중 2시간은 커뮤니티 서비스 프로젝트 참여 실적으로 대체 인정도 가능하다. NAHB 홈페이지를 통하여 협회 인증 전문가 목록을 지역별로 검색할 수 있고 CAPS 인증 전문가의 목록 역시 조회 가능하다.

(3) 영국의 Handyperson 서비스 인증 제도
영국의 Handyperson 서비스 인증제도를 설명하기에 앞서서 Home Improvement Agency(HIA)를 설명할 필요가 있다. HIA는 The National Body for Home Improvement Agency and Handyperson Services라는 재단의 지원으로 설립된 NGO로, 현재 영국 전역에 약 200여개의 HIA가 설립되어 있다. 지역에 따라서 HIA가 아닌 Care & Repair 또는 Staying Put agency 등의 명칭을 사용하기도 한다. HIA는 지역의 노인, 장애인 취약계층을 대상으로 정보 제공 및 상담, 주택에 대한 의사결정 지원, 서비스 연계, Handyperson 서비스, 퇴원도우미 서비스 등을 제공한다(하성규 외, 2012).
'Handyperson'은 주로 주택과 관련된 광범위한 수선이나 수리와 관련된 작업에 능숙한 사람을 일컫는 일반적인 용어로, 본 원고에서 소개하는 Handyperson 서비스는 도움이 필요한 가구를 직접 방문하여 여러 가지 도움을 주는 영국의 주거복지 서비스를 뜻한다.
Handyperson 서비스는 소규모 건물 보수나 경미한 개조(손잡이, 임시 경사로 설치 등), 일반적인 주거안전 진단 및 개선(가전기기 안전점검, 수선, 교체 등) 뿐만 아니라 커튼이나 선반 설치, 가구 이동과 같은 잡다한 일 도우미나 가정 내 안전사고 예방 진단과 개선(카펫 안전성 진단, 안전손잡이 설치 등), 방범 진단 및 개선(창호 및 현관자물쇠 진단 및 교체 등), 에너지 효율화(에너지절약형 전구교체, 창호 틈새 가공 등), 다른 서비스로의 안내(연계) 등 다양한 범위의 서비스를 포함한다(The National Body for Home Improvement Agency and Handyperson Services, n.d.).
이 Handyperson 서비스는 앞서 소개한 HIA를 통하여 제공되는 경우도 있고 그렇지 않은 경우도 있다. HIA가 아닌 제3의 Handyperson 서비스 제공자는 서비스의 가시성, 요구 응대 효과성, 작업의 안전성, 데이터 관리와 정보의 보호, 품질 관리, 사후 관리 및 지원, 서비스 관리, 수행도 등을 재단에서 평가하여 Handyperson Quality Mark라는 인증마크(그림 1)를 부여한다.

National Handyperson Quality Mark

▲ [그림 1] Handyperson Quality Mark

(출처: The National Body for Home Improvement Agency and Handyperson Services.
http://foundations.uk.com/resources/standards-and-protection/handyperson-quality-mark/)

3) 정부-대학 연계형 주거복지 프로그램: 미국의 Cooperative Extension Service의 주거복지 서비스
Cooperative Extension Service(이하, Extension)이란, 미국의 정부-대학 연계형 교육 프로그램으로, 각 주(state)의 land-grant 대학[1]이 실생활에서 적용 가능한 연구기반 지식을 주민에게 보급 · 전파하도록 하고 중앙 및 지방정부에서 재정을 지원한다.
연구 논문, 정부 문헌 등을 일반인들이 실생활에 적용 가능한 행동지향적 정보로 변환하여 문서와 교육 프로그램을 통하여 무상 또는 저가로 보급하며, 주거복지 서비스의 전달과정에 대학을 포함시킨 정부-대학 연계형 프로그램이라는 점이 특징이다.
해당 대학의 교수가 주 전문가(state specialist)로 활동을 하며, 해당 분야의 박사학위 소지자로 대학 교수 임용 기준에 따라 채용한다. 또한 카운티 등 각 주 내의 세부지역마다 Extension 사무실을 두고 전문 학위와 경력을 가진 전문인력을 배치한다.[2] 주 전문가는 문헌과 교육 프로그램 개

발, 세부지역별 전문인력 교육, 프로그램 운영 재원을 발굴 및 배분 등의 역할로 프로그램을 주도하며, 세부지역별 전문인력은 일선에서주민들에게 프로그램을 시행하고 주 전문가에게 프로그램 개발에 대한 요구를 전달하는 역할을 담당한다.

Extension 프로그램은 1914년 제정된 스미스-레버법(Smith-Lever Act)에 따라 농업 분야에서 처음 시작되었으며, 2015년 현재 이 프로그램은 미국의 농림부(U.S. Department of Agriculture, USDA) 내 농림식품청(National Institute of Food and Agriculture, NIFA)에서 담당하고 있다. 2015년 현재는 농업뿐만 아니라, 자연자원, 4-H 청소년 발달, 리더쉽 계발, 가족 · 소비자, 커뮤니티 · 경제개발 등 6개 부문으로 분류되어 제공되고 있으며(NIFA, 2014) 주거복지 서비스는 이 중 가족 · 소비자 분야에 해당된다.

Extension의 의 주거복지 프로그램은 각 주(state)별로 당면한 실제 주거문제를 다루며 주 전문가간, 주 전문가와 세부지역별 전문인력간, 그리고 세부지역별 전문인력간 긴밀한 네트워크와 정보교환이 매우 중요하다. 프로그램은 교육, 문헌, 주택 상태 점검, 전화나 대면 상담 등의 방법으로 제공된다. 문헌 서비스는 일반 주민이나 전문가 등 그 대상에 따라서 다양하게 개발되고, 온라인 문헌 시스템이나 세부지역 Extension 사무실을 통하여 배부된다.

3. 주거복지 전문인력 해외 사례 시사점

이상의 주거복지 전문인력 해외 사례를 바탕으로 주거복지 전문인력 양성과 배치에 대한 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 주거복지 서비스의 효과적, 효율적인 전달을 위하여서는 주거 상담, 주거의 선택 과정 지원, 주택의 물리적 유지관리, 교육 및 정보의 제공, 실태조사, 거주자 사이 민원의 조정 뿐만 아니라 각종 생활지원 서비스 등 주택과 주생활에 관련한 제반 사항에 대한 종합적인 서비스가 복합적으로 제공되어야 한다.

둘째, 종합적인 주거복지 서비스의 전달을 위하여 주거복지 전문인력은 주택의 물리적 구조와 관리에 대한 폭넓은 지식, 법적 지식, 금융관련 지식, 상담 및 민원처리 능력, 조사 및 분석능력 등 다양한 지식과 기술이 요구되며 이러한 자질을 검증할 수 있는 검정제도와 더불어 이들에 대한 지속적인 보수교육 등의 사후관리가 필요하며, 이를 위한 재정적, 인적 지원이 보장되어야 한다.

셋째, 주거복지 서비스의 다양한 범위와 서비스를 필요로 하는 가구의 수, 그리고 주민의 접근성 등을 고려할 때 주거복지 전문인력의 배치는 지방단치단체 또는 그 이하 세부지역별로 배치하는 것이 적절하며, 읍 · 면 · 동 단위로 배치하는 것이 가장 적절할 것으로 보인다. 또한 주거복지 전문인력의 배치와 처우와 관련한 구체적인 제도가 마련되어서 이들이 안정된 직업 분야로 정착될 수 있도록 하여야 할 것이다.

넷째, 기존 주거복지 서비스 제공자를 인증할 수 있는 제도를 별도로 마련하거나 이들의 서비스 제공 경력을 인증에 적극적으로 반영할 수 있는 제도를 마련함으로써, 이들의 지속적인 주거복지 서비스 제공을 보장하되 서비스의 질적 수준을 보장할 수 있는 방안이 강구되어야 한다.

마지막으로, 궁극적인 주거복지의 실현을 위해서는 물리적인 주거의 공급이나 개선, 재정적 지원과 더불어 정보 및 교육 프로그램의 제공이 병행되어야 하며, 이러한 정보 및 교육 프로그램의 제공에 있어서 학계 전문가의 참여가 적극적으로 고려되어야 한다.

「주거기본법」의 제정은 우리나라 주거복지 정책과 주거복지 전문인력의 양성과 배치에 있어서 매우 중요한 전환점이 될 것이다. 이를 토대로 앞으로 더 많은 고민과 논의를 거쳐 주거복지사 검정과 사후관리 제도의 보완과 정착, 주거복지사의 효과적, 효율적, 안정적인 배치와 처우 문제 등에 대한 구체적인 제도가 마련되고, 주거복지 서비스 영역의 확대 등을 통하여 주거복지 서비스 전달체계의 획기적인 발전을 도모해야 할 것이다.

---

1) 정부로부터 무상으로 토지를 부여받아 설립된 대학으로 모릴법(Morill Act)에 따라 정부의 지원을 받을 수 있는 대학을 뜻한다. 정부의 지원을 받는 대학의 유형으로 land-grant 대학 이외에 sea-grant 대학, space-grant 대학, urban-grant 대학, sun-grant 대학 등이 있다.

2) 카운티별로 Extension 사무실을 두고 전문인력을 배치하는 주도 있고, 카운티가 아닌 세부지역(region)으로 구분하여 사무실을 두고 전문인력을 배치하는 주도 있다. 각 경우에 따라서 이러한 세부지역별 전문인력을 county agent 또는 regional agent라고 부르며 agent라는 명칭대신 specialist라는 명칭을 사용하여 county specialist, regional specialist 등으로 칭하기도 하는 등 각 주에 따라서 전문인력의 배치 단위 및 명칭이 조금씩 차이가 난다.

참고문헌

1) National Institute of Food and Agriculture. (2014). Extension. http://www.csrees.usda.gov/qlinks/extension.html
2) National Institution of Home Builders. (n.d.). Certified Aging-in-Place Specialist (CAPS). http://www.nahb.org/en/learn/designations/certified-aging-in-place-specialist.aspx
3) The National Body for Home Improvement Agency and Handyperson Services. (n.d.). What is a handyperson service? http://www.foundations.uk.com/about-handyperson-services/
4) U.S. Department of Housing and Urban Development (n.d.). HUD Office of Housing Counseling. http://www.hud.gov/counselors/
5) 국토교통부 (2013). 주거복지사 제도 도입방안 마련을 위한 연구. 세종: 국토교통부.
6) 권혁진 (2015). 주거기본법 제정배경 및 정책 추진방향. 2015년 (사)한국주거학회 추계학술발표대회 자료집, 1-14.
7) 동경상공회의소 (n.d.). 복지주환경 코디네이터 검정시험. http://www.kentei.org/fukushi/
8) 이상석 (2015). 서울시민 주거상담서비스를 위한 SH공사 주거복지센터 체계화 제언. 제4회 주거복지 컨퍼런스 자료집, 186-193.
9) 하성규 외 (2012). 한국주거복지정책 과제와 전망. 서울: 박영사.