

## 공공과 민간 주거복지 현장전문가 인터뷰를 통한 청주시 주거복지서비스 실태 및 개선요구 분석

### Analysis of Housing Welfare Service Situation and Demands for Improvement in Cheongju through Interviews of Housing Welfare Field Specialists in Public and Private Sectors

방혜선\*  
Bang, Hye-sun

이현정\*\*  
Lee, Hyun-Jeong

#### Abstract

This study aimed to explore housing welfare service situation in City of Cheongju, Chungbuk, and assess demands for the service improvement through interviews of public and private field specialists in order to seek practical implications for enhancement of housing welfare policy and system in Cheongju. In December 2016, a series of personal and focus group interviews using semi-structured questionnaires were conducted to total 10 specialists who were currently providing and housing services. Major findings and implications are as follow. (1) City's own housing survey and database construction are in need for development and implementation of housing welfare service programs serving local needs effectively and efficiently. (2) The field specialists perceived importance of realignment of service system and to establishment of the Cheongju housing welfare center as a control tower of the services. (3) It is required to provide various opportunities to strengthen the specialists' competence through education, training and networking and to arrange persons in charge of housing programs in every community-level self-government. (4) The specialists showed their strong interests in introduction of diverse housing welfare services and programs.

Keywords: Housing Rights, Housing Welfare, Service Needs, Focus Group Interview, Field Specialists

주요어 : 주거권, 주거복지, 서비스 수요, 초점집단인터뷰, 현장전문가

## I. 서론

### 1. 연구의 배경

주거는 인간이 가진 가장 기본적 욕구이며, 인간은 누구나 인간 존엄성에 적합한 수준의 주거에서 거주할 권리, 즉 주거권(housing rights)을 갖는다. 주거를 기본 권리로 접근하는 것은 해당 국가나 사회의 구성원이 스스로 이러한 기본 권리를 행사할 수 없을 때 제도적으로 이를 보장해 주어야 한다는 것을 의미한다.

UN은 주거권을 전 세계인의 기본적인 권리로 규정하였고, 우리나라는 「헌법」에 주거권이 국민의 기본적인 권

리이며 국민의 주거권을 보장하기 위하여 국가가 적극적으로 노력할 의무가 있음을 명시하였다. 또한, 2015년 제정·시행된 「주거기본법」은 ‘주거권’과 ‘주거복지’를 직접적으로 언급한 최초의 중앙법으로, 「주거기본법」의 제정은 그동안의 공급 위주 주택정책에서 주거복지로 정책의 초점이 전환되었음을 선언적으로 규정한 사건으로 평가받는다(Park et al., 2016).

2000년대 초반까지 우리나라의 주택정책은 신규주택 공급 위주로 추진되면서 가시적으로는 전반적인 주거수준이 향상된 것으로 보이지만 사실상 취약계층의 주거수준은 여전히 열악하다(Hong et al., 2011). 특히 비수급가구 빈곤층, 차상위계층 등 정책적 혜택을 받지 못하는 사각지대가 크고, 주택의 물리적 수준 및 계속되는 주거비 부담 등으로 지역별, 소득계층별 주거양극화는 더욱 심화되고 있다(Lee, 2015).

또한, 대부분의 지방자치단체가 각 지역의 실정에 적합한 주거복지정책이나 프로그램을 자체적으로 기획하고 집행하기보다는 중앙부처의 정책을 전달하고 민원을 처리하는 수준에 머무르고 있으며(Kim et al., 2004), 청주시도 마찬가지 상황이다.

취약계층의 주거복지 문제를 해결하기 위해서는 중앙정

\*정회원(주저자), 청주복지재단 연구원, 사회복지학박사

\*\*정회원(교신저자), 충북대학교 주거환경학과 부교수, Ph.D.

**Corresponding Author:** Hyun-Jeong Lee, Dept. of Housing & Interior Design, Chungbuk National University, Choongdae-ro 1, Seowon-gu, Cheongju, Chungbuk 28644, Korea  
E-mail: hlee@cbnu.ac.kr

본 연구는 재단법인 청주복지재단 연구사업으로 진행됨.

이 논문은 재단법인 청주복지재단의 공식 허가를 받아 ‘청주시 주거 실태 및 주거복지서비스 연구’ 연구보고서(Bang & Lee, 2016) 내용 중 일부를 발췌하여 수정·보완한 논문임.

부의 역할 못지않게 지역차원의 적극적인 개입과 관심이 매우 중요하다. 이는 지역의 인구 및 사회경제, 정치적 변화 등 지역의 복지정책을 둘러싼 변수와 이해관계, 주거지의 특성에 따라 나타나는 주거문제의 양상이 다를 수 있고, 행정적 편의성 및 자의성에 의해 정책의 일관성이나 내용 및 방향도 달라질 수 있기 때문이다. 따라서 지역 상황에 대응한 수요자 중심의 주거복지정책을 수립하고 추진하기 위하여 지역의 주거복지서비스 실태와 소요(needs)에 대한 면밀한 분석의 필요성이 대두되고 있다.

주거복지의 전체 국민의 주거수준 향상을 목표로 하는 광의의 주거복지와 자력으로 주거문제 해결이 어려운 취약계층의 주거문제 해결에 목표를 둔 협의의 주거복지로 구분하여 정의하는데(Kwon et al., 2016), 본 연구에서는 협의의 주거복지 개념에 초점을 두고 주거복지서비스 범위를 저소득가구 및 특수소요계층(노인, 장애인, 한부모가구 등)을 대상으로 이들의 주거 여건 개선을 돕는 공공 및 민간 활동으로 정의하였다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 충북 청주시의 주거복지서비스 현장 전문가 인터뷰를 통하여 주거복지서비스 운영 실태 및 개선 요구를 분석하여 정책적·실천적 시사점을 도출함으로써 청주시 주거복지정책의 발전적 방향을 모색하기 위한 자료를 제공하는 데 있다.

## II. 청주시 주거복지서비스 현황 및 관련 연구 동향

### 1. 청주시 인구 및 주거 현황

청주시는 2014년 7월 1일 기준 청원군 지역과 통합되어 통합 청주시로 새롭게 출범하였다. 통합 후 공식 명칭은 ‘청주시’이지만 일선에서는 혼선을 피하기 위하여 ‘통합 청주시’, ‘통합 이전 청주시’, ‘통합 이전 청원군’ 등으로 구분하여 부르기도 한다. 통합 이전 청주시 지역은 중소도시, 통합 이전 청원군 지역은 농촌지역으로, 통합 청주시는 도시와 농촌의 특성을 모두 가진 도·농복합도시이다.

#### 1) 인구 및 가구 현황

청주복지통계(Cheongju Welfare Foundation, 2016)에 따르면 2015년 청주시의 인구는 831,912명, 일반가구 수는 336,408가구였다. 전체 일반가구 중 1인가구가 116,614가구(34.7%), 한부모가구가 3,501가구(1.0%), 다문화가구가 3,478가구(1.0%)였으며, 65세 이상 노인은 86,048명으로 전체 인구의 10.3%였다. 2014년 기준 독거노인 수는 16,459명으로 이는 당해 전체 인구 중에서는 2.0%, 65세 이상 노인인구 중에서는 19.1%, 전체 일반가구 중 5.0%에 각각 해당하였다.

충북통계연보(Chungcheongbuk-do, 2014) 자료를 이용하여 통합 이전인 2013년의 청주시와 청원군, 충북의 주요 인구 및 가구 특성을 요약하면 <Table 1>과 같다. 전체

인구 중 65세 인구의 비율(고령화율)과 등록장애인 비율, 그리고 일반가구 중 독거노인가구 비율은 청원군이 높은 반면, 「한부모가족지원법」 수급을 받는 한부모가구의 비율과 국민기초생활 수급가구의 비율은 청주시가 높은 경향을 보였다.

Table 1. Population and Household Statistics before Consolidation of Cheongju (2013)

Item	Cheongju-si	Cheongwon-gun	Chungbuk province
<b>Population</b>	<b>679,301</b>	<b>158,316</b>	<b>1,600,163</b>
Elderly (age 65+ years)	60,509 (8.9%)	22,528 (14.2%)	222,188 (13.9%)
The disabled (registered)	28,573 (4.2%)	9,161 (5.8%)	93,563 (5.8%)
<b>Household</b>	<b>259,455</b>	<b>64,846</b>	<b>644,062</b>
Single-parent <sup>A</sup>	2,183 (0.8%)	313 (0.5%)	4,476 (0.7%)
Basic Livelihood Security beneficiary <sup>B</sup>	894 (0.3%)	40 (0.1%)	2,271 (0.4%)
Elderly living alone	7,637 (2.9%)	4,486 (6.9%)	45,488 (7.1%)

Note. Statistics were adapted from tables in Chungcheongbuk-do (2014). Percentages in parentheses are percentages out of total population or households in each area.

<sup>A</sup>Beneficiaries of the Single Parent Family Support Act

<sup>B</sup>Beneficiaries of the Basic Livelihood Security Law

#### 2) 주거 현황

2015년 인구주택총조사 결과에 따르면, 당해 통합 청주시의 주택은 242,835호, 비주택 거처는 5,889호(전체 거처 248,724호)이다(Korean Statistical Information Service [KOSIS], n.d.a).

청주시의 가장 대표적인 주거문제는 통합 이전 청원군 지역의 노후 농촌주택 문제와 통합 이전 청주시 지역 임차가구의 주거안정성 문제이다. 공식 통계자료 중 통합 이전 청주시와 청원군의 주택 건축경과년수와 점유 유형을 비교할 수 있는 가장 최근 자료는 2010년 인구주택총조사 자료(KOSIS, n.d.b)로, 2010년의 통합 이전 청주시와 청원군, 충북 및 전국의 건축경과 30년 이상 노후주택, 거처유형 및 점유유형 통계는 <Table 2>에 요약된 바와 같다.

30년 이상 노후주택은 통합 이전 청원군 지역에 집중되어 있으며, 통합 이전 청원군 지역의 노후주택 비율은 충북이나 전국통계와 비교하여도 높은 것을 볼 수 있다. 거처유형은 청주시는 공동주택(아파트, 연립주택, 다세대주택) 비율이 높고, 청원군 지역은 단독주택 비율이 높았다. 당해 통합 이전 청주시의 자가점유율은 54.2%로 청원군(62.6%)보다 낮았으며, 통합 이전 청주시 일반가구의 약 25%가 월세 또는 사글세로 거주하고 있어, 통합 이전 기준 청원군 지역은 노후주택문제, 청주시 지역은 임차가구의 주거안정성 문제가 각각 대두되는 상황을 반영하고 있다.

**Table 2. Aged Structure, Structure Type and Tenure Statistics in Cheongju-si and Cheongwon-gun before Consolidation of Cheongju, and Chungbuk Province (2010 Korea Population and Housing Census)**

Item	Cheongju-si	Cheongwon-gun	Chungbuk province	
Structure age	Less than 30 years	72,793 (94.6%)	10,856 (85.3%)	173,494 (87.6%)
	30 years or older	9,672 (5.4%)	6,924 (14.7%)	58,385 (12.4%)
	Total	82,465 (100.0%)	17,780 (100.0%)	231,879 (100.0%)
Structure type	Single-family housing	95,645 (40.0%)	27,671 (53.1%)	271,930 (48.7%)
	Multifamily housing <sup>A</sup>	139,348 (58.3%)	23,745 (45.6%)	277,083 (49.6%)
	Units in non-residential structure	2,538 (1.1%)	411 (0.8%)	6,637 (1.2%)
	Non-housing living quarter	1,341 (0.6%)	253 (0.5%)	3,146 (0.6%)
	Total	238,872 (100.0%)	52,080 (100.0%)	558,796 (100.0%)
	Tenure type	Owner	129,559 (54.2%)	32,588 (62.6%)
	Jeon-se renter	44,205 (18.5%)	8,400 (16.1%)	79,069 (14.1%)
	Monthly renter <sup>B</sup>	59,738 (25.0%)	8,069 (15.5%)	114,076 (20.4%)
	No-rent occupant	5,370 (2.2%)	3,023 (5.8%)	20,172 (3.6%)
	Total	238,872 (100.0%)	52,080 (100.0%)	558,796 (100.0%)

Note. Statistics were adapted from results of the 2010 Korean Population and Housing Census (KOSIS, n.d.b). Percentages in parentheses are percentages out of total housing structures, housing units or households.  
<sup>A</sup>Including apartment homes, row houses and *Da-se-dae* houses  
<sup>B</sup>Including monthly renters with or without deposit, and *Sa-geul-se* renters

**2. 청주시 주거복지서비스 현황**

청주시에서 시행하고 있는 주거복지서비스 중 공공부문에 의한 서비스는 공공임대주택의 공급, 주거급여, 전월세 자금 융자지원 등이 있다.

한국토지주택공사 청약센터 임대주택 단지정보(Korea Land & Housing Corporation [LH], n.d.)와 한국토지주택공사 충북지역본부 내부자료에 따르면 2016년 기준 청주시에는 영구임대주택 3,128호, 국민임대주택 87,03호, 신축다세대 매입임대주택 166호, 기타 공공임대주택 86호가 공급되어 있으며, 전세임대주택은 총 658호가 공급되어 있다.

한국토지공사 충북지역본부 내부자료에 따르면, 2016년 청주시에서 주거급여 중 임차료 지원을 받은 가구는 총 141,522가구이며, 수선유지급여 지원을 받은 자가 가구는 총 272호 가구, 총 사업비는 9억 8천 6백만원이었다.

민간부문에 의한 대표적인 주거복지서비스는 에너지바우처 제도와 저소득층 에너지효율개선사업이 있다. 에너지바우처 제도는 한국에너지공단에서 에너지 취약계층에게

에너지바우처(이용권)를 지급하여 난방에너지(전기, 도시가스, 지역난방, 등유, 연탄, LPG) 구입을 지원하는 제도로, 「국민기초생활보장법」에 따른 생계급여 또는 의료급여 수급자 중 노인(만 65세이상), 영유아(만6세 미만), 장애인(1~6급 장애인), 임산부가 포함된 가정이 대상이 된다. 에너지바우처는 주민등록상 거주지 읍면동 주민센터에 신청하며, 보건복지부의 행복e음을 통해 대상가구가 선정된다. 지원금액은 가구원수에 따라 차등지급되는데, 2016년 기준 1인 가구는 83,000원, 2인 가구는 104,000원, 3인 이상 가구는 116,000원을 지원받는다. 청주시 일자리경제과 내부자료에 따르면 2016년에 청주시 가구 중 7,770가구가 이 사업의 지원을 받았다.

저소득층 에너지효율개선사업은 한국에너지재단에서 시행하는 민간 주거지원사업으로 단열, 창호 공사와 고효율기기 지원을 통한 에너지효율개선을 통해 저소득층의 에너지구입 비용을 줄여줌으로써 에너지 빈곤 해소에 기여함을 목적으로 시행되고 있는 사업이다. 지원대상은 국민기초생활수급가구 및 차상위 계층 가구 중 지자체의 추천을 통해 선정한다. 시행기관은 사회복지기관을 대상으로 공모하여 선정·운영된다. 한국에너지재단 내부자료에 따르면, 2016년 청주시 가구 중 89가구가 총 12,659만원을 지원받았다.

그 밖에 민간부문에 의한 주거복지서비스로 주택개선(구조보강, 단열보강, 경사로 설치 등), 냉·난방기기 또는 기기 및 유지비용 지원, 주거비 지원, 공공임대주택 이외 거처 제공, 주거이동 관련 서비스, 가사지원 서비스(대청소, 수납정리, 이사도우미, 방역서비스 등), 그 외 단순상담이나 교육, 정보 제공 서비스 등 다양한 서비스가 제공되고 있으나(Lim, Baek, & Lee, 2016), 정확한 서비스 현황이 조사된 자료는 없다.

**3. 청주시 주거복지서비스 관련 선행연구**

청주시의 주거복지서비스에 초점을 둔 최근 연구는 Lee and Kim(2013)의 연구와 Lim, Baek, and Lee(2016)의 연구가 있다. 이 중 Lee and Kim(2013)은 청주시 통합이전인 2013년에 문헌연구와 주거복지서비스 현장전문가 15인 대상 초점집단인터뷰를 통하여 청주시 주거복지서비스 전달체계 및 주거복지서비스 욕구를 분석하였다. 그 결과, 행정조직의 정비와 주거복지지원 조례의 제정, 전문인력의 양성과 배치 등을 통하여 청주시의 주거복지서비스를 위한 제도적 기반을 확고히 할 필요성이 있음을 확인하였다. 특히, 현장전문가들의 욕구 분석 결과, 주거복지사업의 효과적, 효율적, 지속적인 지원을 위한 행정조직의 재정비와 조례의 제정에 대한 필요성을 강하게 인식하고 있었으며, 소득계층 및 가구 특성별로 현실적인 욕구 조사를 시행하고 이를 바탕으로 주거복지 지원 서비스를 계획 및 시행해야 한다는 점과 주거복지를 심도있게 논의할 수 있는 민·관 협력 논의기구 설치에 대한 지속적인 논의의 필요성을 확인하였다.

Lim, Baek, and Lee(2016)는 2016년에 통합 청주시에 주거복지서비스를 제공 중인 민간기관 중 주요서비스 대상과 서비스 지역(도시, 농촌)을 고려하여 11개의 기관을 선정하고 해당 기관의 주거복지 담당 현장전문가를 대상으로 주거복지서비스 실태와 향후 방향 등에 대한 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 구조나 단열 보강, 경사로 설치 등의 주택개선이 서비스의 필요도나 향후 수행방향 모두에서 가장 중요하게 고려되고 있으며, 냉·난방기나 유지비용 지원, 주거이동 및 가사지원 서비스(대청소, 수납정리, 방역, 이사 도우미 등)의 필요성도 대두되고 있다고 보고하였다. 또한, 주거복지서비스 수행에 있어서 가장 큰 걸림돌은 채용의 부족이라고 인식하고 있었으며, 재정적 지원을 포함한 제도적 지원, 자체적인 주거실태조사, 전문인력 확보의 필요성이 부각되었다.

Lee and Kim(2013)의 연구는 통합 이전 청주시를 조사대상으로 했다는 점과, 주거복지라는 개념이 제대로 정립되거나 이해되지 못한 상태에서 연구를 진행했다는 맹점이 있으며, 두 연구 모두 민간부문의 현장전문가를 대상으로 진행하였다는 공통점이 있다.

2013년 첫 시행된 사단법인 한국주거학회의 주거복지사 자격검정이 2016년 1월 국가공인 되고, 2015년 주거기본법이 제정되면서, 정부에서는 주거급여를 맞춤형 급여로 전환하는 등 그 사이 주거복지서비스에 대한 현장의 이해도가 증가하고 그에 따라 더 구체적인 욕구가 발생하고 있다. 본 연구는 Lee and Kim(2013)의 연구와 Lim, Baek, and Lee(2016)의 연구에서 한 걸음 더 나아가 통합 청주시의 주거급여 전담기관인 한국토지주택공사와 민간 주거복지서비스 제공기관인 주거복지센터, 사회복지기관의 주거복지서비스 현장전문가를 대상으로 집중 인터뷰를 실시하여 이들이 체감하고 있는 주거복지서비스 현장의 문제점과 개선방안을 모색하였다는 점에서 기존 연구와 차별성이 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 조사대상자

본 연구의 조사대상은 현재 청주시에 주거복지서비스 제공 경험이 있는 공공 및 민간의 현장전문가 또는 서비스 담당자로, 의도적인 표본추출방식에 의해 공공부문 2인과 민간부문 8인 등 총 10명을 연구대상자로 선정하였다. 인터뷰 참여자의 개요는 <Table 3>과 같다. 공공부문에서는 남녀 각 1명씩 참여했고, 민간부문에서는 참여자 8명 중 6명이 남자였다. 참여자 연령은 20대부터 50대까지 다양했고, 사회복지 실무 경력은 2-15년, 주거복지서비스를 수행한 경력은 1-8년으로 다양하게 나타났다.

#### 2. 자료의 수집

조사참여자는 주거복지서비스 제공기관의 특성(공공, 민간)과 주요 서비스 내용 등에 따라 공공부문 1집단(A), 민간부문 2집단(주거복지센터(B), 민간 사회복지기관(C)) 등 3집단으로 분류하고, 공공부문 1집단 전문가 2명과 민간부문 중 주거복지센터 전문가 1명은 개별 심층면접, 민간 사회복지기관 전문가 7명은 초점집단인터뷰(FGI)를 각각 진행하여 자료를 수집하였다. 개별 심층면접은 각각 2016년 12월 6일과 13일에, 초점집단인터뷰는 2016년 12월 27일에 예정된 시간과 장소에 따라 각 회당 90-120분 정도로 진행하였다.

개별 심층면접과 초점집단인터뷰는 반구조화된 질문지를 사용하였으며, 주거복지서비스 수행경험, 업무 수행에 있어서의 현안과제나 발전적 제언 등에 대한 질문으로 구성하였다. 질문은 “주거복지서비스 수행경험은 어떠하십니까?”, “업무 수행에 있어서의 현안과제나 발전적 제언이 있다면 말씀해 주세요” 등과 같은 개방적 형태로 작성하였다. 인터뷰에 앞서 조사대상자들에게 질문내용을 이메일 또는 공문으로 발송하여 질문에 대한 응답을 사전에

Table 3. Overview of Interview Participants

Sector	Interview group	Interview type	Participant code	Gender	Age (year)	Field experience (year)		Major service type	
						Social welfare	Housing welfare service		
Public	A	Personal	A1	Male	52	2	2	Housing repair and maintenance voucher	
		Personal	A2	Female	26	2	2	Housing survey and housing voucher	
	B	Personal	B1	Male	45	12	8	Housing repair and maintenance voucher	
				C1	Male	24	2	2	Housing survey, housing counseling, housing environment improvement project
Private	C	Group		C2	Male	30	5	2	Energy efficiency improvement project, housing environment improvement project
				C3	Male	32	8	4	Energy efficiency improvement project, housing environment improvement project, housing environment improvement project
				C4	Male	37	5	1	Housing environment improvement project
				C5	Male	41	15	3	Welfare administration, housing environment improvement project
				C6	Female	28	6	2	Housing counseling, housing environment improvement project
				C7	Female	48	7	1	Housing counseling, housing environment improvement project

준비할 수 있도록 하고, 인터뷰 당일 면접내용의 녹음 및 활용에 대한 서면 동의를 받은 후 사전 질문 내용에 따라 인터뷰를 진행하였다.

개별 및 집단 인터뷰에서 진행된 모든 내용은 녹음되었고, 녹음된 자료는 녹취록을 작성하여 자료화하였다. 자료는 주제별 분석법(thematic analysis)을 활용하여 분석하였다.

### 3. 자료의 분석

본 연구에서 수집된 자료는 주제별 분석법 (thematic analysis)을 활용하여 분석하였다. 자료분석을 위해 먼저 면담내용을 전자자료로 전환한 후, 개별면접 자료와 초집단인터뷰 자료를 통합하였다. 이후, 전자자료를 부호화하기 위해 자료의 내용을 여러 번 반복하여 읽으면서 의미있거나 흥미로운 단어, 문장, 단락을 선택하여 특정어나 이름으로 부호화하고, 부호화 과정을 통해 나타난 공통된 의견이나 유사한 내용을 통합, 정리하였다. 위의 과정을 반복 실시하면서 최종 주제별 내용을 구성하고, 그 개념에 속하는 구체적 진술들을 찾아 각 항목에 배치, 정리하였다.

## IV. 연구결과

인터뷰 결과 나타난 청주시 주거복지서비스 현장전문가의 주거복지서비스 개선에 대한 요구는 크게 청주시 자체적인 주거실태조사, 제도적 정비, 실무자 역량강화와 네트워크 구축, 주거복지서비스의 다양화에 대한 욕구로 주제를 분류할 수 있었다. 각 주제별 분석 내용은 아래와 같다.

### 1. 청주시 자체적인 주거실태조사 필요성 대두

인터뷰에 참여한 현장전문가들은 청주시 자체적인 주거실태조사의 필요성을 공감하고 있었다. 국토교통부의 주거실태조사 데이터 중 청주시 자료를 분석한 결과와 현장전문가가 체감하는 청주시의 실제 상황과는 간극이 있다는 것이 주된 이유이다. 또한 청주시의 실제적인 주거복지서비스 욕구 및 수요에 대한 객관적인 자료가 없어 대상자 맞춤형 주거복지서비스를 개발하고 시행하는 데 한계가 있다고 말했다.

“국가에서 하는 조사가 아니라 진짜로... 지자체 별로 실질적인 전수조사가 필요하다고 생각해요.”(참여자 C4)

“전체적인 수요조사하고 가구조사를 해서 데이터를 갖고 있으면 공공이나 민간에서 필요한 주거복지사업을 개발하고 대상자들도 체계적으로 선정하고 분배해 줄 수 있는데, 그게 없으니까. 힘들죠.”(참여자 C7)

“육○○, ○○동 같은 경우 쪽방이나... 원래 이게 법상으로 나와 있는 쪽방이나 이런 게 이제 저희 지역에는 없어요. 그런데 그쪽 가면 정말 쪽방 같은 데 사시는 분들도 계세요.”(참여자 A2)

“전주는 일단 자체적으로 주거실태조사를 했고, 그걸 토대로 주거서비스들이 개발되어서 시행되고 있더라고요.”(참여자 C4)

주거실태조사는 우리나라에서 현재 시행되고 있는 국가 통계조사 중 가장 종합적인 주거 상황을 담고 있는 조사로 정책적·학문적 가치가 매우 크다. 하지만, 현재 공개된 주거실태조사 자료를 이용하여 청주시의 주거실태를 파악하는 것은 현실적으로 한계가 있다.

첫째, 2014년도 주거실태조사 마이크로데이터에 포함된 청주시 거주 가구는 329가구로, 2014년도 청주시 일반가구가 330,551가구(Cheongju City, n.d.)였던 점을 고려하면 주거실태조사에 응답한 329가구는 당해 전체 가구 수의 0.01%에 해당된다. 참고로, 2014년도 주거실태조사 표본가구는 20,205가구, 모집단인 전체 일반가구는 17,999,283가구(Ministry of Land, Infrastructure and Transport, 2014)로, 표본은 모집단의 약 0.11%에 해당되어 청주시 전체 일반가구에 대한 2014년도 주거실태조사 표본가구의 대표성이 상대적으로 매우 약함을 볼 수 있다.

또한, Bang and Lee(2016)가 2014년도 일반가구 대상 주거실태조사 마이크로데이터로 청주시의 주거실태를 분석한 결과, 주거실태조사 데이터로 확인한 청주시의 주거실태가 실제 상황과 큰 괴리가 있는 것을 확인하였다. 특히, 지하, 반지하, 옥탑방, 쪽방, 비거주용 건물 내 주호, 비주택 거처에 거주하는 가구가 전혀 나타나지 않는 등 주거복지 차원의 관심이 필요한 주거취약계층이 거의 포함되지 않은 것이 가장 큰 한계로 나타났다. 참고로, 2015년 인구주택총조사 결과, 청주시 가구 중 비거주용 건물 내 주호 거주 가구는 5,201가구(1.7%), 비주택 거처 거주 가구는 6,664가구(2.2%)였다(KOSIS, n.d.a).

실제로 주거실태조사 공식 홈페이지에서도 표본설계 특성 상 시·군·구 단위 지역은 통계적 유의성을 보장할 수 없음을 밝힌 바 있는 등(Korea Housing Survey, 2014), 광역시나 도지역 이하 단위 지역에 주거실태조사 자료를 적용하는 것은 한계가 있다.

주거실태조사 이외에 한국토지주택공사에서 시행하는 주거급여 주택조사는 주거급여 수급자 및 수급권자의 주거실태에 대한 전수조사라는 큰 의의를 가지고 있으나 아직까지 데이터가 공개되지 않았다.

주거실태조사 항목에 대한 의견으로는 현재 최저주거기준은 대도시 여건에 맞추어져 개발되었기 때문에 주거실태조사 시에 통합 이전 청원군 지역과 같은 농촌지역에 이를 적용하여 조사하는 것은 적합하지 않으므로, 농촌지역 주거의 질적 수준을 실제 사용적합성에 기반하여 평가할 수 있는 합리적인 항목이 개발되어야 한다는 의견이 있었다. 또한 주택노후도를 평가 항목이 더 구체화되어야 한다는 의견이 제시되었다.

“국토부의 최저주거기준하고 현장에서 느끼는 주거기준은 달라요. 그 기준에는 그냥 1인 가구 때 방 하나, 주방

하나, 화장실이 있냐 없냐. 뭐 이런 거잖아요. 시골, 농촌을 보면 방 두 세 칸 다 있고, 그런데 엄청 노후되어 있고. 그러다 보니 난방을 해도 시단위보다 난방비가 2배 들어가고, 그런 경우 많아요. 기준 자체가 대도시 중심으로 되었다는 거죠.”(참여자 C7)

“주택수선사업 대상자를 선정하기 위한 주택노후도 체크리스트가 있는데... 이게 조금 부족해요. 지금 15개 항목정도 되는데 더 세분화할 필요가 있어요.”(참여자 A2)

## 2. 주거복지서비스 제도적 정비 필요성 대두

주택수선사업과 에너지 효율화 사업이 개별 부서에서 독립적으로 시행됨에 따라 부서 간 연계가 되지 않아 서비스 중복과 사각, 단절, 사후관리 미흡 등의 서비스 시행에 있어 효율성 문제가 발생하고 있는 것으로 나타났다. 여기에 더하여 민간의 외부 재원 또는 후원 개발을 통한 다양한 주거복지사업이 진행되면서 서비스의 중복, 사각 등은 더욱 심화되고 있었다.

“지자체도 같은 청주시 안에서도 부서별로 또 사업들을 막 해요. 주민복지과도 하고 저 쪽 안전과도 하고 교통과도 하고 이 사업은 다 한다고. 민간에서 복지관이나 이런 곳에서도 하고. 근데 다 모르는 거야. 이게 누구네 집이 어떻게 되고 홍길동이네 집이면 어떤 사업으로 지원이 들어갔는지 또 어느 날 보면 또 사업으로도 들어가 있고 서로 정보가 공유가 안 되는 거야. 사각지대는 또 사각지대고 중복은 계속 중복되는 거야.”(참여자 C7)

“지금 여기서 문제가 뭐냐면 LH에서 하는 에너지개선사업과 에너지재단에서 하는 에너지효율개선사업 두 가지가 있어요. 두 가지가 시에서 관할하는 부서가 다르고요.”(참여자 C6)

이에 참여자들은 주거복지사업간 통합성과 수요자의 접근성을 고려해 주거복지 및 관리 지원을 위한 전담기구를 별도로 운영하거나 전담인력을 별도로 두어야 한다고 주장했다. 또한 가능하다면 주거복지서비스 정보를 수집, 관리하고 대상가구의 상황에 맞는 효과적인 지원을 위한 상담서비스를 제공하는 통합시스템 또는 기구가 필요하다고 말했다.

“조례 같은 것들이 수립되고, 제정되고 또 주거복지센터가 생기고 하면 훨씬 더 주거복지 정보제공이라든지 조사 지원이라든지 취약계층 발굴이나 서비스 제공이 훨씬 더 질적 수준이 높아질 거라고 봐요.”(참여자 C7)

“자원이나 사례를 공유하는 통합시스템이 있었으면 좋겠어요. 주거복지네트워크라든지, 컨트롤타워 같은 거요. 하나의 통합된 창구를 통해 총체적인 자원관리가 되었으면 좋겠어요. 그러면 자원이나 대상자 발굴뿐만 아니라 업무의 효율성도 높아질 것 같아요.”(참여자 C3)

## 3. 주거복지서비스 실무자 역량강화와 주거복지네트워크 구축 필요성 대두

개정된 주거급여가 시행된 지 1년이 넘어섰지만 현재

청주시의 경우 시청에만 주거급여팀이 신설되어 있고, 구나 읍·면·동에는 주거급여팀 또는 전담인력이 배치되어 있지 않은 상황이다. 그로 인해 사업에 대한 관심이 부족할 뿐만 아니라 다른 주요업무에 밀려 주거복지서비스 실천 현장에서 실질적인 업무협조가 어렵다는 문제점이 제기되었다. 또한 청주시의 경우 주거복지사업이 여러 부서에서 운영되고 있어, 서비스 시행에 분절성이 발생하고 있는 것으로 나타났다. 또한 서비스 대상가구를 추천, 발굴해야 하는 읍·면·동 담당자가 각각의 주거복지사업에 대한 관심과 이해가 부족하여 대상자 발굴이 지연되거나, 사업별 선정기준에 적합하지 않은 대상자를 추천하여 사업수행이 지연되거나 누락되는 경우들이 발생하고 있었다.

이에 참여자들은 주거복지서비스가 효율적으로 시행되기 위해서는 주거복지 전문인력의 배치 또는 주거복지사업 관련 보수교육을 시행하여 지자체 그리고 읍·면·동 담당자들의 주거복지사업에 대한 이해와 관심을 증대시킬 필요가 있다고 말했다.

“주거급여가 개편 되어서 시행이 된지 일 년 반이 넘었는데 (대상자가 주거급여를) 신청하려 왔는데 읍·면·동 담당자가 신청자체를 모르시는 거예요. 인사 이동도 잦고, 업무가 되게 소극적이예요.” (참여자 A2)

“지금 여기서 문제가 뭐냐면 LH에서 하는 에너지개선사업과 에너지재단에서 하는 에너지효율개선사업 두 가지가 있어요. 두 가지가 시에서 관할하는 부서가 다르고요. 대상자가 달라요. 근데 대상자를 추천하는 담당자는 같은 거예요. 이 사회복지 공무원들이 이 사업에 대한 이해가 부족해요. 두 개가 똑같이 똑같다고 생각을 하고 대상자 추천하는 거예요. 저희가 나가서 실태조사를 하는데 가보면 대상 자격이 안 되는 그런 경우가 되게 많아서 헛걸음 치는 경우가 많죠.”(참여자 C6)

“작년에 에너지 효율사업으로 내려온 예산이 5억이었어요. 근데 50% 밖에 소진 못했어요. 청주시에서 대상자가 추천이 안 돼서 못했어요. 추천이 돼야 조사 나가서 대상자 발굴하고 사업을 하는데 못했어요.”(참여자 C2)

“시의 적극적인 협조가 필요하거든요. 협조 요청하려고 담당자가 누구냐고 하면 없다고 해요. 시에 그 전담인력 하나만 있고 관리만 해줄 수 있는 인력만 하나 있으면 좋겠어요. 그게 안 되면 담당자들한테 사업에 대해 교육이라도 시켜줬으면 좋겠어요.”(참여자 C6)

한국토지주택공사의 주택조사원들은 공인중개사 자격 보유자나 상담 업무 경험이 있는 사회복지경력자들로 구성되어 있다. 주거복지사 과정을 수료하고 주거복지사 자격을 갖춘 인력도 채용대상에 포함되어 있으나, 아직 주거복지사의 채용은 미흡한 상태였다. 그로 인해 대부분의 주택조사원들은 주택노후도를 조사하기 위한 건축 및 주택수리에 대한 기본지식이나 기술을 보유한 경우가 드물었고, 입사 이후 자체 교육과정과 현장 실습훈련을 통해

업무를 습득해 나가고 있었다. 게다가 주택조사원은 2년 계약직이기 때문에 업무의 연속성이나 전문성을 확보하는데 많은 한계가 있다고 했다. 주거실태 조사 결과가 부정확 하거나 미흡하여 재조사를 실시하는 경우도 많이 발생하고 있어, 전문역량을 갖춘 조사인력 확보와 고용안정 그리고 보수교육 개발 보급이 시급하다는 문제점이 제기되었다.

“지붕이나 이런 거가 체크되어있는데도 나중에 보면 경보수로 판별이 되어 있다든지 이러한 부분이 조금 안 맞는 부분이 있었어요. 조사하시는 분들이 전문인력이 아니라서...”(참여자 A2)

“LH에서 조사원들이 전문적으로 조사해 가지고 오면 우리도 작업하기가 편한데 LH에서 조사원을 모집해서 교육해서 그냥 그렇게 나가는 거라서. 우리가 또 다시 조사를 해야 되는 거야. 그럼 그 대상가구는 두 세 번씩 같은 조사를 받는 거지”(참여자 C7)

“처음에 많이 주장을 했던 게 현장조사 같은 부분은 처음에 배워야 될 게 많고 그러다 보니까 2년은 짧은 거죠. 업무가 익을 만하면 계약이 종료되는 거니까. 좀 업무의 연속성이라든지 어떤 전문성 확보에 있어서 한계가 있어요.”(참여자 A2)

또한 담당자의 업무수행 능력을 높이기 위해서는 사업 진행의 질차를 표준화하고, 현장 실무자들의 유기적인 네트워크를 통해 민간자원 활용을 극대화하여 업무의 효율성을 높일 필요가 있다고 했다. 이를 위해 앞서 언급한 주거복지 통합정보시스템 구축과 함께 주거복지 네트워크 구축이 필요하다고 말했다.

“사용대차라는 양식이 생긴 것도 주거급여조사 시작하고 나서 한 중반 이후에 생긴 거거든요. 양식이나 기준, 절차 이런 부분들이 조금 먼저 정해져야 그 다음에 조사업무가 좀 더 수월하게 될 거 같아요.”(참여자 A2)

“벽지가 더러운 집을 가면 장판도 너무 지저분해요. 그런데 우리는 도배만 하거든요. 그래서 지난해에 대상자 의뢰했을 때 제가 어떤 고민을 했다면 이런 것들이 공유가 돼가지고 봉사단이 각 복지관마다 있을 때 같이 함께 일할 수 있었으면 좋겠다는 생각을 했어요.”(참여자 C1)

“저희 센터가 올해 목표로 잡았던 게 원래 주거복지네트워크 구성을 조금 목표를 잡았던 게 있었거든요. 주거복지센터랑 민간 복지기관들이랑 같이 네트워크를 구축해서 서로 공유하고 하면 좋겠다는 생각을 이번 자리를 통해서 다시 한 번 느꼈습니다.”(참여자 C4)

“자원네트워크라든지 실무자 네트워크라든지 이런 게 있으면 서로 정보도 공유하고 좋을 거 같아요.”(참여자 B1)

4. 지자체 자체사업 발굴을 통한 주거복지서비스의 다양화 필요성 대두

현재 시행되고 있는 공공부문에 의한 주거복지 지원 서

비스의 경우 부양의무자 기준을 충족하면서 소득인정액이 중위소득 43%이하인 수급권자 또는 차상위계층을 대상으로 하고 있으며, 주택수선사업 같은 경우는 자가 가구를 대상으로 하고 있어 서비스 사각지대와 중복이 동시에 발생하고 있으며, 동시에 자격에 부합하는 대상자 발굴도 어렵게 한다고 말했다.

“LH사업 대상은 기초생활수급자잖아요. 그러니까 그 외적인 차상위나 일반 수급자들, 일반 저소득층들도 노후 되고 이런 게 많은데... 그런 가구는 주택수선 해주는 데가 없잖아요.”(참여자 C7)

“모든 사업이 또 자격기준이 한정되어 있고, 근데 대상이 되는 사람들은 다 똑같고...”(참여자 A2)

“대상자를 선정해서 사업을 진행하다 보면 보통 자가이신 분은 없으세요. 자가인 대상자를 찾기가 매우 어렵습니다. 자가인데 그렇게 되는 사람이 거의 없어서 대상자 되는 부분에 어려움이 있고요.”(참여자 C2)

“서비스 대상 측면에서 일반대상자도 주거복지서비스가 필요하거든요. 일반대상자 같은 경우 자격기준이나 증명서류 같은 거를 만들어서 조금 더 공정하고 신뢰성 있는 대상자 선정이 될 수 있게 했으면 좋겠어요.”(참여자 C4)

또한 제한된 사업기간과 사업비 내에서 사업을 추진해야 하기 때문에 주거유형 및 욕구에 따른 맞춤형 지원이 이루어지지 못하고 있다고 말했다. 민간의 경우 제한된 사업기간과 사업비 내에서 사업을 추진해야 하는 한계뿐만 아니라 재원의 출처에 따라 대상자 선정에서부터 서비스 내용, 범위, 방법까지 제한을 받고 있었다.

“금액이 딱딱 정해져 있어서 하다가 마는 경우도 많아요.. 지붕을 해달라는데 돈이 경보수는 돈 350만원 부족하거든요 지붕 하나 하는 데 400-500만원 들어요. 그러니까 지붕은 못 해주는 결과가 벌어지는 수가 있죠.”(참여자 A1)

“○○에서 도배, 장판 지원을 받았는데 거기서 지원조건이 뭐냐면 자기네 회사근처 지역 ○○동, ○○동에 거주하는 분들만 대상으로 해 달라고 하더라고요.”(참여자 C1)

“상황에 따라서 업체도 바뀌어요. 후원자가 건축사무소를 같이 하는 경우도 있고, 대상자나 시공업체 같은 곳을 지정해 주기도 해요.”(참여자 C2)

“정말 필요한 대상인데 대상은 재원의 출처에서 원하는 기준을 갖추지 못 해서 누락이 되고 뭐 이런 상황들이 조금 자주 종종 발생을 해서 좀 이걸 어떻게 해야 되는지 고민 많이 돼요.”(참여자 C4)

이에 인터뷰에 참여한 현장전문가들은 지자체의 주거복지에 대한 적극적인 관심이 필요하다고 했다. 청주시 지역특성을 반영한 자체사업을 통해 안정적인 재원을 확보하고, 서비스 대상자 확대 및 서비스 내용의 다양화를 도모해주길 원했다.

청주시는 현재 공공부문에 의한 공공임대주택, 전세임대주택, 주거급여, 전월세자금 융자지원, 민간부분에 의한 에너지바우처제도와 저소득층 에너지효율개선사업이 운영될 뿐 자체적인 주거복지서비스가 개발, 운영되지 않고 있는 실정이다.

그러나 몇몇 지자체와 민간기업은 저소득층 주거비완화 및 주거복지서비스 확대를 위한 다양한 자체사업을 진행하고 있다. 예를 들면, 경기도의 경우 대학가 근처 도유지에 대학생을 위한 셰어하우징을 경기도시공사가 건설하여 시중 신축원룸 임대료의 60% 수준으로 공급하는 ‘파복희망마을’을 운영하고 있으며, 서울시의 경우 공공과 민간이 개발주체가 되어 공공의 토지를 임대하여 민간에서 건설 및 임대를 하는 ‘공동체 주택’, 도시재생 전문 사회적 기업 두꺼비 하우스의 도시 내 빈집을 활용하여 리모델링한 후 시중 임대료보다 저렴하게 임대하는 ‘공가사업’ 등을 운영하고 있다. 전주시의 경우 주택관리 사각지대에 놓인 단독주택 주거복지서비스를 제공하는 ‘단독주택관리서비스’를 운영하여 저소득층의 주거비완화 및 쾌적한 주거환경 제공을 위한 다양한 노력을 펼치고 있다. 청주시 또한 민간자원 활용을 통한 주거복지서비스 대상범위의 확대, 공가, 폐가, 국공유지 등을 공동체 주택, 특수계층용 지원주택 등으로 다양하게 활용하는 방안 등 청주시 지역특성을 반영한 자체 사업 개발을 통해 주거복지서비스를 다양화할 필요가 있다.

“눈에 드러나지 않는 그런 밑에 너무 취약한 계층들이 있으니까... 이런 부분들이 이제 지자체 쪽에서 별도의 사업이나 예산을 책정해서 조금 열어줬으면 좋겠어요.”(참여자 A2)

“복지관에서는 예산 문제로 직접서비스가 안되고, 자원 발굴이나 후원연계로 사업을 진행해 나가고 있는데, 정말 한계가 있어요. 시에서 그런 예산을 책정을 해서 좀 자체 사업을 추진해 주면 안정된 재원을 가지고 서비스를 제공할 수 있지 않을까...”(참여자 C5)

“다른 데를 보면 별도의 도지사 공약이나 시장 공약, 아니면 LH사업 자체사업으로 특화사업을 하는 곳들이 있어요. 도나 시 자체 예산으로 그렇게 확대하는 것은 필요하다고 보죠. 차상위나 복지 사각지대에 있는 분들에게도 서비스를 제공 할 수 있게.. 지자체도 LH사업으로 예산이 다 가니까 긴급대상이 생기면 갑갑해 하더라고요.”(참여자 C7)

“전주는 1년에 1억씩 보조금으로 단독주택관리사업이 안정적으로 진행되고 있더라고요. 자가 뿐만 아니라 임차가 구에게도 주택 보수, 점검 서비스를 무상으로 제공하고 있었어요. 우리 청주시도 이렇게 활발하게 진행되면 좋겠더라고요.”(참여자 C4)

“서울 은평도 잘하죠. 두꺼비 하우스에서 빈 집 활용해서 리모델링한 후에 시중 임대료보다 저렴하게 임대하는 사업도 있고, 진천도 군 자체사업으로 보건소를 리모델링

해서 취약계층 지원하는 사업을 해요. 다니다 보면 청주도 빈 집 많거든요. 우리 청주시도 공가나 국공유지 활용한 임대주택사업 같은 거 하면 좋을 거 같아요.”(참여자 C7)

## V. 논의 및 결론

본 연구는 청주시 주거복지 현장전문가를 대상으로 인터뷰를 진행하여 주거복지서비스 실태와 욕구를 파악하였다. 주요 결과에 근거한 청주시 주거복지서비스 발전방안을 크게 청주시 자체 주거실태조사 시행 및 데이터베이스(DB) 구축, 제도적 정비 및 주거복지센터 설치, 전문인력의 역량 강화, 서비스의 다양화 등 네 가지로 구분하여 다음과 같이 제안한다.

1. 청주시 자체 주거실태조사 시행 및 데이터베이스(DB) 구축  
중앙정부의 주거복지정책에 능동적으로 대응하고 지역 특성에 부합하는 주거복지서비스를 계획, 시행하기 위해서는 지역의 주거복지서비스 수요 및 주거실태 분석이 반드시 필요하며, 청주시의 특수성을 반영한 조사항목이 개발이 필요하다.

Lim, Baek, and Lee(2016)의 선행연구의 결과에서도 나타났듯이 청주시 주거복지서비스의 필요도나 향후 수행방향에 있어서 주택개선이 차지하는 비중이 매우 크다. 특히, 통합 이전 청원군 지역에 위치한 노후화된 주택의 개량 문제가 중요하게 대두되고 있으며, 주택 개량 등의 주거환경개선사업과 주거복지사업을 계획하고 시행함에 있어 정확한 주거실태조사와 주거복지 욕구조사는 반드시 선결되어야 한다. 청주시 주거복지 실무자를 대상으로 실시된 Lee and Kim(2013)의 조사연구에서도 소득계층 및 가구 특성별로 현실적인 주거복지 욕구 조사가 선행되어야 한다는 주장이 동일하게 제기되었다.

앞서 언급한 바와 같이, 주거실태조사는 가장 종합적인 주거 상황을 담고 있는 국가통계조사로 가치가 매우 크지만, 이 중 청주시 응답가구의 절대적인 수나 전체 가구 중 비율 등을 볼 때 표본의 대표성이 매우 약하고, 청주시의 주거실태를 현실적으로 파악하는 데는 무리가 있다.

따라서, 주거복지서비스의 효과적·효율적 계획과 시행에 있어서 청주시 자체 주거실태조사와 정기적 조사를 통한 데이터베이스(DB)의 구축과 이를 활용한 주거복지사업의 계획이 반드시 필요하며, 청주시의 특수성을 반영한 조사항목의 개발과 선정은 매우 중요하다.

지방자치단체의 주거실태조사 조사항목은 일반적인 주거실태조사 항목 이외에 지방자치단체에서 필요하다고 인정하는 조사항목을 별도로 정할 수 있다(「주거기본법」 제20조 제3항). 본 연구의 결과 중 향후 청주시 자체 주거실태조사 항목 구성에서 참고해야 할 사항은 첫째, 현행 최저주거기준은 대도시 여건에 맞추어져 있기 때문에 최저주거기준 미달 여부 조사 시 농촌지역 주택에도 이를 동일하게 적용하여 조사하는 것은 적합하지 않다는 의견



이 제시되어 도·농복합도시의 주거실태 파악에 적합한 항목 개발이 필요하다. 둘째, 최저주거기준 시설기준 미달 여부 판단 시 해당 시설의 설치 여부뿐만 아니라 실제 사용 가능 여부도 조사해야 한다. 셋째, 주택의 노후도 평가도구를 더 구체화할 필요가 있다. 넷째, 비주택 거처(비닐하우스, 움막, 판잣집 등) 거주 가구의 주거실태를 평가할 수 있는 항목의 개발이 필요하다.

향후 청주시 자체 주거실태조사를 계획할 때에는 주거복지서비스 현장전문가 대상 조사와 전문가 자문 과정을 통해 주거복지서비스 현장에서 실제 활용 가능한 문항 및 응답 수준에 대한 연구가 선행되어야 할 것이다. 또한, 주거실태조사의 시행과 데이터베이스의 구축에 있어서 충분한 예산과 인력의 확보는 필수적인 것으로, 청주시 및 관련 기관의 협의를 통하여 이를 사전에 계획하고 예산을 확보하여 조사원의 교육 프로그램 등을 계획하여야 할 것이다.

## 2. 제도적 정비 및 주거복지센터의 설치

「주거기본법」 제21조에 따르면, 국가 및 지방자치단체는 지역적·기능적으로 균형 있는 주거복지 전달체계를 구축하고, 이의 효율적 운영에 필요한 조직, 인력, 예산 등을 확보해야 하며, 민간과 공공의 주거복지 전달체계가 효율적으로 연계되도록 노력할 의무가 있다.

하지만, 본 연구 결과 주거복지서비스 현장전문가들 사이에서 효율적·효과적인 주거복지서비스 제공을 위해서는 주거복지 사업 간 통합성과 수요자 접근성을 고려한 주거복지서비스 전달기구 또는 전달인력을 별도로 배치할 필요성이 크게 대두되었다.

청주시의 경우 청주시청 복지정책과 내에 주거급여팀이 설치되어 있을 뿐, 구나 읍·면·동 단위에 주거급여팀 또는 주거복지 전달인력 배치가 이루어지지 않은 실정이다(4개구 43개 읍·면·동, 주거급여팀 설치율 2.1%). 그로 인해 주거복지 사업에 대한 전반적인 이해가 부족하고 업무 우선순위가 밀려서 업무협조를 받기가 매우 어렵고 사업 시행의 지연과 중복, 사각지대 발생, 서비스 단절, 사후관리 미흡 등과 같은 다양한 문제점이 제기되었다.

그 해결안으로 청주시 주거복지센터의 설치가 제안되었으며, 현장전문가들은 주거복지센터가 자원과 사례의 통합관리시스템과 관련 전문가의 네트워크를 위한 중앙관제센터(control tower)로서의 역할을 수행해 줄 것을 기대하고 있었다.

「주거기본법」에 지방자치단체가 주거복지센터를 설치하거나, 한국토지주택공사 또는 지방자치단체에서 조례로 정하는 기관에 주거복지센터의 운영을 위탁할 수 있다고 명시되어 있다(제22조 및 동법 시행령 제14조). 하지만, 이는 강제성을 가지지 않는 권고 조항으로, 지방자치단체에서 별도로 관련 조례를 제정하여 운영하지 않을 경우 주거복지센터의 설치 및 운영은 의무사항이 아니다.

Kwon et al.(2013)과 Lee and Kim(2013), Park(2016)

등에 의한 여러 선행연구 결과에서 보고된 바와 같이, 이미 여러 지방자치단체가 「주거기본법」 제정 이전부터 주거복지 기본조례를 제정하고 이에 근거하여 주거복지센터 또는 그와 유사한 수준의 기구를 운영하고 있다. 충청북도에서는 도내 9개 지역의 10개의 주거복지 자활기업이 모여 비영리 사회적 협동조합으로 2015년 충북주거복지센터를 설립하여 운영하고 있다. 하지만, 아직 청주시에서는 주거복지 기본 조례의 제정이나 청주시 자체 주거복지센터의 설치와 운영에 대한 구체적인 논의가 진행된 바 없다.

따라서, 청주시 주거복지 기본 조례의 제정으로 주거복지센터 설치 기반을 견고히 하고, 주거복지센터의 설치로 주거복지 원스탑(one-stop)서비스를 강화하는 방안에 대한 적극적 논의와 실천이 필요하다.

## 3. 주거복지서비스 전문인력의 역량 강화

앞서 언급한 바와 같이 통합 청주시는 도·농복합도시로, 농촌지역의 노후화된 불량주거에 대한 신축이나 개량 사업이 중요한 과제이며, 본 연구 결과에서도 주택수선 및 신축·개량 사업을 위한 지방자치단체의 자체사업 개발과 재정 확보 필요성이 제기되었다.

주거복지서비스는 보편적인 사회복지 차원을 넘어 다양한 주택과 주거환경, 그리고 인간생활에 대한 하드웨어, 소프트웨어, 휴먼웨어 차원에서의 접근과 계획과 관리를 포함한 다양한 단계의 주거문제에 대한 공동적이며 통합적 시각의 접근을 필요로 한다(Kwon et al., 2016). 이를 고려할 때, 주거복지 전문인력에게 있어서 위에서 언급한 주택개선 뿐만 아니라 주택의 유지관리와 공동체 생활에서 대두되는 여러 가지 주거문제를 접근할 수 있는 전문적인 지식은 반드시 필요한 역량이다.

이러한 측면에서 볼 때, 현재 청주시 주거복지서비스는 시행 상 개선이 필요한 몇 가지 문제점이 있다.

첫째, 주택개선은 지원대상자인 거주자에 대한 이해뿐만 아니라 물리적 주택 구조와 재료, 건축 계획, 무장애 디자인 등에 대한 기본적인 지식이 전제되어야 하는데, 주거복지 실무 현장에서 주택에 대한 전문적인 지식을 가지고 주택개선 사업을 주도할 수 있는 전문가가 많지 않다. 대부분의 경우 외부 건축 전문업자와의 연계를 통하여 주택개선 사업을 진행하거나, 별도의 전문지식 없이도 자체 인력이나 자원봉사 인력을 활용하여 수행할 수 있는 도매나 장관, 간단한 가구 수리 등 기본적인 부분에 대한 개선을 위주로 사업을 진행하는 경우가 많다.

둘째, 지방자치단체 및 읍·면·동에 배치된 인력 중 전반적인 주거복지서비스에 대한 전문 지식이나 이해를 갖춘 인력이 거의 없고, 업무 수행 상 주거복지서비스의 우선순위가 밀려서 실제로 구청이나 읍·면·동 주민센터를 통하여 주거복지서비스를 제공하거나 사업 상 업무협조를 구하는 일이 매우 어렵다는 문제점이 제기되었다.

셋째, 한국토지주택공사에서 주택조사에 투입되는 조사

원들이 실질적인 건축 및 주택 수리에 대한 지식이나 기술을 보유한 경우가 거의 없고 2년 계약직 채용 후 연속 채용이 불가능한 현재의 고용 시스템 상 조사업의 교육과 훈련의 연속성이 확보되지 않는다는 맹점이 있다. 이때문에 주택조사 결과의 신뢰도가 매우 낮고 사업 진행의 효율성이 떨어진다는 문제점이 제기되었다.

이러한 문제점을 개선하기 위하여 여러 가지 방안을 고려할 수 있는데, 우선 읍·면·동 단위에 주거복지서비스 담당자를 지정하고 이들의 유기적인 네트워크를 통하여 전문성과 업무 효율성의 증대를 도모하는 방안을 제안한다. 둘째, 주거복지서비스 전문인력의 역량을 강화하기 위한 다양한 교육 프로그램의 개발과 시행을 제안하며, 국가공인 민간자격 주거복지사 자격증 취득자를 배치하거나 주거복지사 자격증을 아직 소지하지 않은 현장전문가의 자격증 취득 과정을 통하여 이러한 역량 강화 교육이 대체될 수도 있을 것이다. 셋째, 공공과 민간의 주거복지사업 안내 편람이나 자료의 제작과 배포를 통한 사업의 홍보와 전문인력 간 네트워크 등을 통하여 주거복지서비스 업무에 대한 현장전문가의 사업 이해도를 고취시키는 방법도 제안할 수 있다.

이러한 방안 중 전문인력 대상 교육 프로그램의 개발·시행, 사업 안내 자료의 제작·배포, 네트워크 등의 역할은 앞서 설치를 제안한 주거복지센터에서 전문적으로 담당하도록 하거나, 역량 강화 교육은 대학의 평생교육원 등 기존 교육 시스템을 활용하는 방법 등을 추가적으로 고려할 수 있다.

#### 4. 주거복지서비스의 다양화

앞서 언급한 주택개선에 대한 욕구 외에 다양한 주거복지사업에 대한 욕구가 도출되었다. 현장전문가 인터뷰 과정에서 전주시 구도심 단독주택관리서비스와 서울시 은평구 두꺼비하우징의 빈 집 활용 사례 등을 벤치마킹한 청주시 자체의 주거복지 사업을 발굴하여 주거복지서비스의 다양화를 꾀하여야 한다는 의견과 청주시 공가나 국공유지를 활용한 임대주택사업에 대한 아이디어도 제안되었다.

이에 덧붙여, 주거복지 관련 교육이나 상담, 정보 서비스의 도입을 제안한다. H. Lee(2015)는 2014년도 주거실태조사 마이크로데이터 분석 결과 공공임대주택 공급이나 현금·현물 보조 못지않게 주거지원 서비스에 대한 수요가 높게 나타났다고 보고하였다. 2014년도 주거실태조사 용어 설명에 따르면 주거지원 서비스란 주거 관련 정보 제공 및 상담서비스, 주거의 탐색·정착·유지 지원서비스, 독립생활지원서비스, 각종 지원의 연계서비스 등을 뜻한다(Ministry of Land, Infrastructure and Transport, 2014).

주거복지 교육, 상담 정보 서비스는 취약계층을 대상으로 한 주택의 공급이나 개보수, 경제적 지원 등의 주거복지서비스와 비교하였을 때 즉각적이며 가시적인 효과를 기대하기 상대적으로 매우 어렵기 때문에 아직까지 우리

나라의 주거복지 실무 현장에서 우선순위를 차지하지 못하고 있으며 국내에서 체계적인 연구가 진행된 바도 없다. 하지만 물리적, 경제적 지원을 받더라도 수혜자의 의식과 태도, 행동의 변화를 수반하지 못하면 정책의 지속적인 효과를 보장하기 힘들고, 물리적 측면의 주거복지 정책의 수혜 대상이 아닌 가구도 스스로의 주거 문제를 해결하는 데 필요한 정보를 신뢰할 수 있는 원천으로부터 제공받을 수 있어야 한다는 점에서 볼 때, 미래지향적인 관점에서 협의와 광의의 주거복지서비스 모두 교육과 정보 서비스의 병행을 필요로 한다. 따라서 청주시에서도 주거복지 교육, 상담 정보 서비스 도입을 제안하며, 이를 위해서는 전문인력의 양성과 배치에 대한 논의와 제도적 준비가 체계적으로 이루어져야 할 것이다.

## REFERENCES

1. Bang, H. -S., & Lee, H. -J. (2016). *Study on housing situation and housing welfare service in Cheongju [청주시 주거실태와 주거복지서비스 연구]*. Cheongju: Cheongju Welfare Foundation.
2. Cheongju City (n.d.). *Cheongju, as statistics [통계로 보는 청주]*. Retrieved from <http://www.cheongju.go.kr/stat/contents.do?key=1751>
3. Cheongju Welfare Foundation (2016). *2016 Cheongju welfare statistics [2016 청주복지통계]*. Cheongju: Author.
4. Chungcheongbuk-do (2014). *Chungbuk statistical year book: 2014 (based on statistics of 2013) [충북통계연보: 2014년(2013년 기준)]*. Cheongju: Author. Retrieved from <http://stat.chungbuk.go.kr/stat/contents.do?key=1944>
5. Hong, I. O., Nam, K. C., Nam, W. S., Seo, J. G.,...Kim, S. H. (2011). *New paradigm of housing welfare [주거복지의 새로운 패러다임]*. Seoul: SahoiPyungnon Publishing.
6. Kim, H. S., Song, H. S., Yoon, J. H., Lee, T. J., ... Kang, C. H. (2004). *A study for reorganizing the housing programs and establishing the delivery system*. Anyang: Korea Research Institute for Human Settlements.
7. Korea Housing Survey (2016). *Guide for use of microdata in Si/Goon/Gu or lower level areas [마이크로데이터 시군구 이하 활용여부에 대한 안내]*. Retrieved from <http://www.hnuri.go.kr/board/qna.do>
8. Korea Land & Housing Corporation (n.d.). *Apartment application center rental housing complex information [청약센터 임대주택 단지정보]*. Retrieved from [https://apply.lh.or.kr/LH/index.html#SIL::CLCC\\_SIL\\_0030:1010203](https://apply.lh.or.kr/LH/index.html#SIL::CLCC_SIL_0030:1010203)
9. Korean Statistical Information Service (n.d.a). *2015 Korean Population and Housing Census*. Retrieved from <http://kosis.kr>
10. Korean Statistical Information Service (n.d.b). *2010 Korean Population and Housing Census*. Retrieved from <http://kosis.kr>
11. Kwon, O. -J., Kang, I. -H., Kim, I. -S., Yang, S.,...Jeong, J. -S., & Choi, B. (2016). *Housing welfare studies (2nd Ed.)*. Seoul: eTesyS.
12. Kwon, O. -J., Yang, S., Choi, B., Eun, N. -S., & Lee, H. -J. (2013). *Development of certificate program for housing*

- welfare professional. Sejong: Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
13. Lee, H. -J. (2015). Enactment of the Framework Act of Housing and roles of Certified Housing Welfare Professionals [주거기본법 제정과 주거복지사의 역할]. *Proceedings of Autumn Annual Conference of Korean Housing Association*, Vol. 27 No. 2 (pp. 15-32), Goyang, Korea.
  14. Lee, H. -J., & Kim, J. E. (2013). *Study on housing welfare delivery system and establishment of housing survey direction [청주시 주거복지 전달체계 및 주거실태조사 방향 수립 연구]*. Cheongju: Life Welfare Committee at the Council of Green Cheongju.
  15. Lee, J. H. (2015). Housing welfare, a new beginning of Busan [주거복지, 부산의 새로운 출발]. *Busan Development Forum*, 156, 74-78.
  16. Lim, H. B., Baek, N. W., & Lee, H. -J. (2016). Housing welfare service situation and needs in Cheongju: Focused on questionnaire survey to housing welfare service onsite specialists. *Proceedings of the 69th Autumn Conference of the Korean Home Economics Association* (p. 126), Seoul, Korea.
  17. Ministry of Land, Infrastructure and Transport. (2014). *The 2014 Korea Housing Survey: Research report [2014년도 주거실태조사: 연구보고서]*. Sejong: Author.
  18. Park, K. -O., Kim, M. -K., Park, J. -M., Shin, S. -Y., ... Choi, Y. -J. (2016). *Evolution of housing and society*. Seoul: Gyomoon Publishers.
  19. Park, Y. Y. (2016). A study on the housing welfare ordinance of metropolitan governments in the country. *Journal of Community Welfare*, 57, 139-171.

Received: January, 17, 2017

Revised: March, 14, 2017, April, 4, 2017

Accepted: April, 11, 2017