

공공임대주택 관리혁신방안Ⅳ  
SH주거복지센터 발전방안 연구

2015

SH공사 도시연구소

## **연구진**

---

연구책임      오정석 · SH도시연구소 수석연구원

연구원      박홍철 · SH도시연구소 위촉연구원

---

# 연구 요약

## 1. 연구개요

- 인구·사회구조 변화에 따른 주거에 대한 인식변화, 주거욕구의 다양화, 사회적 자본 등 부문별 협력이 강조되고 있으며, 이에 대응하는 수요자 맞춤형 주거 유형의 공급이 필요함
- 공급자 위주에서 수요자 위주로의 주거복지정책 변화에 따라 전달체계의 중요성이 더욱 부각되고 있음
- 최근 『주거기본법』의 제정(2015.6.22.) 및 시행(2015.12.23.)에 따라 국민의 주거안정과 주거수준의 향상을 위함과 동시에 주거권을 보장함을 명시하고 있음
  - 주거복지 전달체계를 강화하기 위해 주거복지 전달체계의 구축, 센터의 설치, 정보체계 구축, 전문인력 양성 등의 내용을 포함하고 있음
  - 『주거기본법』 시행령에서는 국토교통부 장관은 주거복지센터의 설치를 한국토지주택공사에 위탁할 수 있으며, 시·도지사, 또는 시장·군수·구청장은 주거복지센터의 설치·운영을 한국토지주택공사 또는 해당 시·도, 시·군·구의 조례로 정하는 기관에 위탁할 수 있도록 규정함
- SH공사의 사업방향도 주거복지 및 도시재생으로 변화하고 있음
  - 2015년 주거복지 전문기관으로 사업방향을 전환함
  - 기존 통합관리센터를 주거복지센터로 명칭을 변경하고, 8개 센터에서 11개 센터로 확대함
  - SH공사가 주거복지센터 거점 활용을 통한 지역별 맞춤형 주거복지체계 구축을 도모하면서 주거복지와 도시재생 프로그램의 종합적 수행이 요구됨
- SH공사는 서울시의 주거복지 전담기관으로 그 역할을 명확히 할 필요성이 있으며, 새로운 시대적 요구에 부응하기 위해 주거복지 차원에서의 지속적인 자

원 확보 및 효율적인 주거복지전달을 위한 서울시의 공적 역할을 수행해야 함

- 따라서 본 연구는 SH공사가 서울시의 공적 주거복지서비스 전달의 총괄 역할을 수행함에 대한 당위성과 SH주거복지센터를 지역 거점으로 하는 서울시 주거복지 전달체계의 구축방안 및 센터의 발전방안을 모색하고자 함

## 2. 연구결과

### 2.1 주요쟁점

#### 중앙정부와 지방정부 간의 관계

- 정책의 대응성과 운영의 효율성 측면에서 주거복지의 지방화가 세계적 추세임
  - 지역별로 거주가구의 특성이 상이하므로, 이에 대응하여 주거복지 프로그램 및 서비스를 전달할 필요가 있음
  - 중앙정부가 직접 프로그램 및 서비스를 전달할 경우에는 자원배분의 비효율성이 초래될 가능성이 있으며, 지방행정조직과 지역사회단체의 활용이 용이하지 않아 민관협력체계 구축에 어려움이 발생할 수 있음(SH공사, 2015: 23)
  - 또한 주거복지정책은 특히 현장대응성이 매우 중요함
- 중앙정부는 큰 틀에서의 법 제정 및 개정, 재정지원, 그리고 지방정부 모니터링, 지방정부는 계획에서부터 최종전달까지를 담당할 필요가 있음

[표 1] 중앙정부와 지방정부 간 역할분담

| 중앙정부(국가)                                | 지방정부(지자체)  |
|---|--|
| 큰 틀에서의 법 제정 및 재정지원과 지방정부에 대한 모니터링 등을 담당 | 계획의 수립에서부터 최종전달까지를 담당<br>광역 지자체 차원에서는 관련 조례 제정 및 지방공사에 대한 재정지원과 모니터링 등을 담당 |

#### 서울시 · SH공사 간 역할분담

- 서울시의 주거복지서비스는 대부분 SH공사와 민간을 통해 이루어지고 있음

- 민간부문과 공공부문의 비교우위를 살펴보면, 책임성의 관점에서 공공부문이 민간부문에 비해 상대적으로 유리함
  - 공공부문은 정해진 업무분장과 예산 집행계획에 의거하여 이루어지므로, 정책 기조의 변화 등 특별 상황이 발생하지 않는 한 업무의 지속성을 가짐
  - 반면 민간부문은 재원의 외부 의존도가 높고, 단기 프로젝트 사업의 성격이 강하므로 재원조달이 불안정해질 경우 기존에 수행해오던 활동이 급격히 위축될 가능성이 커 수요자에 대한 서비스지원의 책임을 다하지 못할 수 있음
- 따라서 지방정부 차원의 전담기관인 SH공사가 향후 서울지역 주거복지 관련 각종 센터의 통합 및 연계 관리를 통해 서울시 주거복지의 총괄기능을 담당해야 함
  - 공공부문과 민간부문은 배타적 경쟁 관계가 아니라, 상호 간에 협력·보완해야 하는 관계임
  - SH주거복지센터는 공적 주거복지 전달체계를 강화하는 과정에서 민간의 경험과 대인 복지서비스의 전문성을 학습하고 벤치마킹하는 자세가 필요하며, 주거복지 거버넌스 형성과정에서 민간기관과의 협력체계 구축이 필수적임

[표 2] 공공부문과 민간부문의 비교우위

| 구분  | 정의                   | 공공  |    | 민간 |
|-----|----------------------|-----|----|----|
|     |                      | 지자체 | SH |    |
| 책임성 | 주거복지서비스 전달에 대한 책임성   | ●   | ●  | △  |
| 전문성 | 주거복지 공적 프로그램에 대한 전문성 | △   | ●  | △  |
|     | 대인 복지서비스에 대한 전문성     | △   | -  | ●  |
| 통합성 | 주거복지 프로그램 간 상호연계     | -   | ●  | △  |
|     | 사회복지서비스와의 연계         | ●   | -  | △  |
|     | 지역자원 연계              | △   | △  | ●  |
| 접근성 | 지리적 접근성              | ●   | △  | -  |
|     | 심리적 접근성(정서적 지지)      | △   | -  | ●  |

※ 출처 : 남원석 외(2010: 93)와 이종권 외(2015: 39)를 참조하여 재작성.

## 서울시, LH, SH주거복지센터 간의 관계

- 기본적으로 주거복지 관련 주체 및 프로그램은 많을수록 좋지만, 수요자의 혼란을 방지하고 서울시 주거복지 전달체계의 효율성과 정책의 효과성을 극대화하기 위해서는 주요 주체 간의 관계 정립이 필요함
  - 서울시, LH, SH주거복지센터 간의 역할분담을 통해 보다 실효성 있는 주거복지 전달체계를 구축할 수 있음
  - 그리고 책임성, 지속성, 전문성, 대응성, 효율성 등의 측면에서 볼 때, SH주거복지센터가 서울시 주거복지의 총괄기능을 담당하는 것이 바람직한 것으로 판단됨
- 따라서 상호 보완적인 관계 속에서 각 주체에 분산되어 있는 서울시 주거복지의 총괄기능을 점진적으로 SH주거복지센터에 이관하여 통합적으로 운영해야 함
  - 이 과정에서 서울시, LH, SH주거복지센터 간의 칸막이를 해소하고 연계 프로그램을 마련하는 등의 노력을 통해 주거복지서비스의 제공에 끊김이 생기지 않도록 촘촘한 설계를 할 필요가 있음



[그림 1] 서울시, LH, SH주거복지센터 간 역할분담

## 2.2 SH주거복지센터의 발전방안

### SH주거복지 플랫폼 구축

- 수요자 맞춤형 주거복지서비스 제공을 위한 주거복지 통합지원시스템이 부재함
- 이에 서울시 주거복지 관리망을 통한 SH주거복지 플랫폼 구축을 제안함
  - SH공사가 독자적인 주거복지 전담기관으로써의 역할을 수행하기 위해 ‘마이홈포털’과는 별도로 ‘서울시 주거복지 관리망’을 구축할 필요가 있음
  - ‘서울시 주거복지 관리망’은 국토부의 ‘임대주택포털’과 ‘주거급여 정보시스템’, 보건복지부의 ‘행복e음’, SH공사의 ‘SHine’, ‘서울시 주택바우처 정보체계’, 향후 구축될 ‘주거상담 시스템’을 모두 통합한 것을 의미함
  - 이를 통해 다양한 지역주체의 주거복지 활동을 SH주거복지센터와 연계하도록 유도하고, 장기적으로 서울지역 주거복지 관련 각종 센터의 통합 및 연계 관리를 도모하는 ‘SH주거복지 플랫폼’을 구축해야 함
  - 즉, 오프라인 거점으로 SH주거복지센터, 온라인 거점으로는 ‘서울시 주거복지 관리망’과 SH콜센터를 각각 활용하여 서울시의 공적 주거복지 전달체계에 있어서의 통합지원 시스템 구축을 제안함

### SH주거복지센터의 전문성 강화

- 향후 SH주거복지센터가 주거복지 전문기관의 역할을 수행하기에는 센터 직원들의 주거복지 관련 전문성과 조직 및 인력, 재정지원 등이 부족함
- 이에 SH주거복지센터의 전문성 강화를 위한 방안으로 장기로드맵 및 전문 교육프로그램 강화를 제안함
  - SH공사는 주거복지 전문기관으로의 전환을 추진하면서 다양한 사업을 전개하고 있으나, 장기적으로 주거복지서비스 지원체계를 어떻게 구축해 나갈 것인지에 대한 단계적인 발전 계획이 미비함

- 따라서 실무자들이 충분히 인지하고 체감할 수 있는 장기 로드맵을 마련할 필요가 있음 (→ 구성원 참여 유도 및 결과공유)
- 직원 인식조사 결과, 주거상담, 커뮤니케이션, 주거복지일반, 갈등관리, 관련 법규, 리더십 교육 등이 필요함
- 또한 직원을 대상으로 한 교육뿐만 아니라, 입주민 및 지역주민을 대상으로 한 커뮤니티 활성화 교육, 임차인대표회의 교육, 그리고 단지 및 지역특성에 맞는 커뮤니티 프로그램 등도 필요함
- 보다 효율적인 SH주거복지센터가 되기 위해서는 주거복지업무의 체계화, 표준화가 요구됨
  - 주거복지업무가 확대됨에 따라 SH주거복지센터의 역할이 중요하게 인식되면서 직원들은 오히려 주거복지업무 확대 및 대상에 대한 혼란이 가중되는 상황에서 주거복지업무의 체계화 및 표준화가 필요함
  - 직원들의 이해와 공감대를 확산할 수 있는 관련 교육프로그램을 개발·운영하고 공론의 장을 마련하는 등 전사적인 차원에서의 노력이 필요함
- 주거상담, 주거위기가구 지원 등 SH주거복지센터의 업무확대에 따라 주거복지전담직원과 상담전문가의 인력확충이 우선적으로 이루어져야 함
  - 현실적으로 SH주거복지센터에서 충분한 인력확보는 어려운 상황이므로, 최소한의 주거복지전담직원과 상담전문가를 우선 충원할 것과 민간부문의 인력 및 전문성을 활용할 수 있는 연계체계가 마련되어야 함

## SH주거복지센터의 지역거점 역할 강화

- 『주거기본법』 제정 이후 많은 정책변화가 이루어지고 있으나, SH주거복지센터의 제도적 지위는 부재하며, 주거복지사업의 지역거점으로서의 접점관리 역할은 아직까지 미흡함
  - 그리고 전문적인 상담·연계 및 지원체계, 지역사회 기반의 민관협력체계 구축



등의 측면에서도 미비함

- 이에 SH주거복지센터의 발전을 위해 지역거점 역할 강화를 제안함
  - 우선적으로 SH주거복지센터 운영을 위한 제도적 지위가 부여되어야 함
  - LH주거복지센터는 『주거기본법』 상에서 주거복지센터로서의 법적 지위를 부여받았음
  - 하지만 지자체의 경우, 조례로 위임할 수 있게 되어 있어 SH주거복지센터는 아직 제도적 지위를 받지 못하고 있으므로, 서울시 조례에 제도적 지위를 부여받을 수 있도록 해야 함
- SH주거복지센터가 주거복지사업의 지역거점으로서의 역할을 수행하기 위해서는 그에 상응하는 조직 및 인력의 확충이 필요함
  - 주거복지정책의 지속가능한 전달을 위해서는 인력충원이 최우선 과제이며, 이를 실현할 수 있는 중앙정부 및 지방정부의 재정적 지원이 절실히 필요함
- 지역단위의 효율적인 주거복지 전달체계를 실현하기 위해서는 SH주거복지 거버넌스의 구성이 필수적으로 이루어져야 함
  - 지역단위의 협력체제와 민관 협업 및 공유를 통한 네트워크 구축, 일자리 창출 및 커뮤니티 활성화 프로그램 개발 등 수요자 맞춤형 서비스를 제공해야 함
  - 그리고 자활, 아동교육, 공동주택 커뮤니티 등 복지 및 생활지원이 필요함
  - 또한 거버넌스를 통해 진행되는 주거복지 프로그램 및 개별 사업의 효과성과 효율성을 감안하여 최적의 구성안을 모색할 필요가 있음
- SH주거복지센터가 주거복지 업무를 제대로 수행하기 위해서는 SH공사 본사와 센터, 관리사무소 간의 업무분장을 재검토하여 명확하게 할 필요가 있음
  - 시설관리 업무 등 인력소요 및 부담이 큰 업무를 본사로 이관하는 것과 같은 업무분장에 대한 재검토가 필요할 것으로 판단됨
  - SH주거복지센터는 권역별 주거복지 거버넌스 조직을 구성 및 운영하며, 센터

별 교육, 커뮤니티 활성화 프로그램 기획 등의 총괄기능을 수행함

- 본사는 전체적인 주거복지 거버넌스 구성 및 관리 업무, 주거복지센터 직원 교육, 본사와 주거복지센터 간 연계 역할, 주거복지 전달체계 지휘 및 모니터링 역할 등을 수행함
- 관리사무소는 현장에서 주거복지서비스의 실행 주체 역할을 수행함

# 목 차

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 제1장 서론                       | 3  |
| 1.1 연구의 배경 및 목적              | 3  |
| 1.2 연구의 범위                   | 4  |
| 1.3 연구의 방법                   | 6  |
| 제2장 주거복지정책 변화                | 11 |
| 2.1 주거복지 기조 변화               | 11 |
| 2.2 주거복지 전달체계 변화             | 14 |
| 2.3 주거기본법상 주거복지 전달체계         | 20 |
| 제3장 서울시와 SH주거복지센터의 실태 및 주요쟁점 | 27 |
| 3.1 서울시 주거복지사업               | 27 |
| 3.2 SH공사 주거복지사업              | 35 |
| 3.3 SH주거복지센터의 한계 및 주요쟁점      | 42 |
| 제4장 SH주거복지센터 발전방안            | 55 |
| 4.1 SH주거복지 플랫폼 구축            | 55 |
| 4.2 SH주거복지센터의 전문성 강화         | 56 |
| 4.3 지역거점 역할 강화               | 61 |
| 제5장 결론                       | 69 |
| 참고문헌                         | 73 |
| 부록                           | 77 |



## 표목차

|   |    |
|---|----|
| [표 2-1] 주택정책과 주거복지정책의 비교 .....                        | 12 |
| [표 2-2] 생산자(공급자) 보조방식과 소비자(수요자) 보조방식의 비교 .....        | 14 |
| [표 2-3] 주요 주거복지 프로그램별 참여 주체 현황 .....                  | 15 |
| [표 2-4] 서울시 사회복지공동모금회 주거복지센터 지원사업 전개과정 (2007-2012) .. | 19 |
| [표 2-5] 주거기본법 주요규정 .....                              | 22 |
| [표 3-1] 서울시 주요 주거복지사업별 내용 .....                       | 29 |
| [표 3-2] 서울시 주거복지(지원)센터 현황 (2012-2015) .....           | 31 |
| [표 3-3] 서울시 주거복지(지원)센터의 인력 및 사업수행 현황 .....            | 32 |
| [표 3-4] 서울시 주거복지(지원)센터의 주요 사업 내용 .....                | 33 |
| [표 3-5] 서울시 주거복지 관련 주요 센터별 비교 .....                   | 35 |
| [표 3-6] SH공사 주요 주거복지사업별 내용 .....                      | 38 |
| [표 3-7] SH주거복지센터의 권역별 현황 .....                        | 41 |
| [표 3-8] 중앙정부와 지방정부 간 역할분담 .....                       | 47 |
| [표 3-9] 공공부문과 민간부문의 비교우위 .....                        | 48 |
| [표 3-10] 서울시 자치구별 주거복지 관련 센터 소재 현황 .....              | 50 |
| [표 3-11] 주거복지서비스 범위에 대한 인식 비교 .....                   | 52 |
| [표 4-1] SH공사의 기존 사업과 신규 사업 .....                      | 63 |
| [표 4-2] 주거복지상담사의 주요 업무 .....                          | 64 |
| [표 4-3] SH주거복지센터와 관리사무소 간 업무분장 .....                  | 66 |



## 그림목차

|  |    |
|--|----|
| [그림 1-1] 연구 흐름도 .....                            | 7  |
| [그림 2-1] 주거급여 개편 이후 공적 주거복지 전달체계 .....           | 17 |
| [그림 2-2] SH공사 주거복지 체계 구축 방향 .....                | 18 |
| [그림 2-3] 주거기본법의 지위 .....                         | 21 |
| [그림 3-1] SH공사 주거복지사업 현황 .....                    | 40 |
| [그림 3-2] 마이홈포털 .....                             | 46 |
| [그림 3-3] 서울시, LH, SH주거복지센터 간 역할분담 .....          | 49 |
| [그림 4-1] 지역거점으로서의 SH주거복지센터 .....                 | 56 |
| [그림 4-2] 향후 주거복지 전문성 강화를 위해 가장 필요한 교육 (비율) ..... | 57 |
| [그림 4-3] 소속(팀)별 주거복지 대상 인식 (비율) .....            | 58 |
| [그림 4-4] 직급별 주거복지 대상 인식 (비율) .....               | 59 |
| [그림 4-5] 소속(팀)별 SH주거복지센터 역량 인식 (5점 척도) .....     | 60 |
| [그림 4-6] 직급별 SH주거복지센터 역량 인식 (5점 척도) .....        | 60 |
| [그림 4-7] SH주거복지 거버넌스의 구성 .....                   | 65 |





# 제1장 서론

- 1.1 연구의 배경 및 목적
- 1.2 연구의 범위
- 1.3 연구의 방법



# 제1장 서론

## 1.1 연구의 배경 및 목적

- 2014년 말 기준, 서울의 주택보급률은 97.9%(전국 103.5%)로 국민의 양적 기대에서 질적 요구로 관심이 변화하고 있음
  - 즉 양적 공급의 시대에서 질적 주거복지의 시대로 변화하고 있음
- 인구·사회구조 변화에 따른 주거에 대한 인식변화, 주거욕구의 다양화, 사회적 자본 등 부문별 협력이 강조되고 있음
  - 저출산·고령화 등 인구·사회구조 변화로 인해 4인 가구 위주에서 1-2인 가구 위주로, 청년실업, 사회초년생, 신혼부부, 노인 등 주거패턴이 변화함
  - 이에 대응하는 수요자 맞춤형 주거유형의 공급이 필요함
- 공급자 위주에서 수요자 위주의 정책변화에 따라 전달체계의 중요성이 부각됨
  - 『주거기본법』의 제정(2015.6.22.) 및 시행(2015.12.23.)에 따라 국민의 주거안정과 주거수준의 향상을 위함과 동시에 주거권을 보장함을 명시하고 있음
  - 주거복지 전달체계를 강화하기 위해 주거복지 전달체계의 구축, 센터의 설치, 정보체계 구축, 전문인력 양성 등의 내용을 포함하고 있음
  - 『주거기본법』 시행령에서는 국토교통부 장관은 주거복지센터의 설치를 한국토지주택공사에 위탁할 수 있으며, 시·도지사, 또는 시장·군수·구청장은 주거복지센터의 설치·운영을 한국토지주택공사 또는 해당 시·도, 시·군·구의 조례로 정하는 기관에 위탁할 수 있도록 규정함
- SH공사의 사업방향도 주거복지 및 도시재생으로 변화하고 있음
  - 기존의 대규모 택지개발에 의한 개발사업 중심에서 주거복지 및 도시재생사업 중심으로의 전환을 도모하고 있음

- 2015년 주거복지 전문기관으로 사업방향을 전환함
- 기존 통합관리센터를 주거복지센터로 명칭을 변경하고, 8개 센터에서 11개 센터로 확대함
- SH공사가 주거복지센터 거점 활용을 통한 지역별 맞춤형 주거복지체계 구축을 도모하면서 주거복지와 도시재생 프로그램의 종합적 수행이 요구됨
- SH공사는 서울시의 주거복지 전담기관으로 그 역할을 명확히 할 필요성이 있으며, 새로운 시대적 요구에 부응하기 위해 주거복지 차원에서의 지속적인 자원 확보 및 효율적인 주거복지서비스 전달을 위한 서울시의 공적 전달자 역할을 수행해야 함
  - 공공임대주택 등의 지속적인 건설·공급 및 효율적인 운영·관리체계 구축
  - 다가구 매입 등 민간주택을 활용한 공적 임대 확보 및 지원
  - 서울시의 주거급여 위탁기관으로 선정 및 지원업무 역할 수행
  - 서울시의 공적 주거복지 전달체계를 구축함에 있어서 SH주거복지센터가 서울시 주거복지의 총괄 역할을 수행할 필요가 있음
- 따라서 본 연구는 SH공사가 서울시의 공적 주거복지서비스 전달의 총괄 역할을 수행함에 대한 당위성과 SH주거복지센터를 지역 거점으로 하는 서울시 주거복지 전달체계의 구축방안 및 센터의 발전방안을 모색하고자 함

## 1.2 연구의 범위

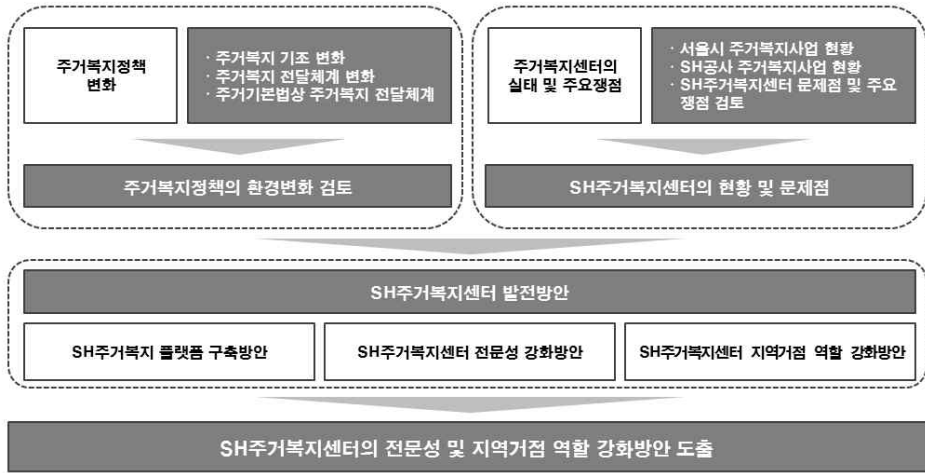
- 연구의 대상
  - 주거복지 전달체계는 운영주체에 따라 공적 전달체계와 민간 전달체계로 구분할 수 있음
  - 본 연구에서는 서울시 주거복지의 공적 전달체계를 중심으로 연구를 진행함

- 주거복지서비스 범위
  - 광의의 주거복지서비스는 상부의 행정체계로부터 규제, 지원 및 감독을 받으며 서비스를 전달(성규탁, 1992)하는, 즉 주거복지자원의 공급부터 전달과정까지를 총망라하는 개념임
  - 협의의 주거복지서비스는 서비스 전달자와 서비스 수혜자와의 대면적 상호 관계를 통하여 서비스 전달업무를 실제로 집행하는 사회적 체계를 의미함 (국토교통부, 2013)
  - 본 연구의 주거복지서비스 범주는 협의의 체계로서 주거문제 상담, 정보제공, 조사·평가·기획, 주택개량서비스, 주거교육, 커뮤니티 개선, 주거복지지원 네트워크 등 전달과정으로 한정하고자 함
- 주거복지센터 업무 범위
  - 『주거기본법』상 주거복지센터의 업무는 주거복지 관련 정보제공 및 상담, 주거실태조사에 따른 주거 관련 조사 지원, 임대주택 등의 입주, 운영, 관리 등과 관련한 정보 제공, 주거복지 관련 기관, 단체의 연계 지원, 주택개조 등에 대한 교육 및 지원, 주거복지 관련 제도에 대한 홍보 등 주거복지와 관련된 사항임
  - 본 연구에서는 『주거기본법』상 주거복지센터의 업무와 서울시의 지역적 특성을 고려한 각종 주거복지 자원연계 차원에서의 업무까지 포괄하여 그 범위를 확장하고자 함
- 주거복지업무 수행 주체
  - 주거복지업무는 공적주체와 사적주체로 구분할 수 있는데, 공적주체는 『주거기본법』상의 한국토지주택공사 주거복지센터(마이홈 상담센터)와 SH주거복지센터, 서울시의 지원을 받고 있는 서울시 주거복지(지원)센터가 대표적임
  - 사적주체로는 ‘주거복지연대’, ‘나눔과 미래’ 등의 다양한 주체들이 있음
  - 본 연구에서는 서울시의 공적주체를 중심으로 주거복지 업무수행 모델을 구축하고자 함

- 따라서 본 연구에서 연구대상으로 하는 주거복지업무 수행 주체는 LH주거복지센터, SH주거복지센터, 서울시 주거복지(지원)센터로 한정함
- 연구의 내용적 범위
  - 내용적 범위에 있어서 중점적으로 살펴보고자 하는 주요 이슈는 다음과 같음
  - 첫째, 서울시 주거복지 전달체계 내 각 주체 간의 역할분담
  - 둘째, 주거복지서비스의 범위 설정
  - 셋째, SH주거복지센터의 전문성 강화
  - 넷째, SH주거복지센터의 지역거점 역할 강화

### 1.3 연구의 방법

- 문헌조사
  - 주거복지정책 관련 법·제도 동향 검토
  - 주거복지 전달체계 관련 문헌조사
  - 서울시와 SH주거복지센터의 현황 및 문제점 검토
- 설문 및 방문조사
  - SH주거복지센터 직원 인식조사 결과 분석
  - 직원 인터뷰 및 방문조사
- 전문가 자문 및 인터뷰
  - 서울시 주거복지 전달체계 내 역할 분담
  - SH주거복지센터의 전문성 강화방안
  - SH주거복지센터의 지역거점 역할 강화방안



[그림 1-1] 연구 흐름도





## 제2장 주거복지정책 변화

- 2.1 주거복지 기초 변화
- 2.2 주거복지 전달체계 변화
- 2.3 주거기본법상 주거복지 전달체계



## 제2장 주거복지정책 변화

### 2.1 주거복지 기초 변화

#### 2.1.1 주택정책에서 주거복지정책으로

- 2002년 건설교통부(현 국토교통부)는 주택보급률이 100%를 넘어섰다고 발표하면서 양적 공급시대에서 질적 공급시대로의 전환을 선언함
  - 그리고 2003년 『주택법』에서는 주거복지를 주택정책이 추구하는 궁극적인 목표로 삼음
  - 주택은 물리적 영역의 경성적(하드웨어) 부문에 치중하는 개념이며,
  - 주거는 연성적(소프트웨어) 부문을 강조하는 개념임
  - 그리고 주거복지는 권리의 개념과 복지의 개념을 포괄함
- 즉 주택정책은
  - 주택이 관심의 초점이며,
  - 기본적인 공간과 시설을 갖춘 주택이 건설되도록 하는 것,
  - 양질의 주택을 효율적이고 형평에 맞게 공급하고 배분하는 것,
  - 주택 점유에 대한 안정성을 보장하는 것 등을 포함함
- 이와 달리 주거복지정책은
  - 주민이 관심의 초점이며,
  - 주거행위에 영향을 주는 각종 주택정책 뿐만 아니라 나아가 모든 사람과 가족이 기본적인 수준의 안정된 생활을 할 수 있는 주거환경을 제공하는 것,
  - 안정된 소득의 확보와 적정한 수준의 주거비 부담이 가능하도록 하는 것,
  - 모든 사람이 주거와 관련한 차별을 겪지 않는 것,

- 지역사회의 활동을 촉진하고 문화적 정체성을 갖도록 지원하는 것 등 주거와 관련한 모든 것을 포괄함(홍인옥, 2010: 4)

[표 2-1] 주택정책과 주거복지정책의 비교

| 구분 | 주택정책   | 주거복지정책  |
|----|--|---|
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본적인 공간과 시설을 갖춘 주택이 건설 되도록 하는 것</li> <li>- 양질의 주택을 효율적이고 형평에 맞게 공급하고 배분하는 것</li> <li>- 주택 점유에 대한 안정성을 보장하는 것 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 모든 사람과 가족이 기본적인 수준의 안정된 생활을 할 수 있는 주거환경을 제공하는 것</li> <li>- 안정된 소득의 확보와 적절한 수준의 주거비 부담이 가능하도록 하는 것</li> <li>- 모든 사람이 주거와 관련한 차별을 겪지 않는 것</li> <li>- 지역사회의 활동을 촉진하고 문화적 정체성을 갖도록 지원하는 것 등</li> </ul> |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물리적 영역</li> <li>- 경성적(하드웨어) 부문 중심</li> <li>- 주택이 관심의 초점</li> <li>- 주택문제 해결을 위한 양적 공급의 개념</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물리적 영역 + 사회적 영역</li> <li>- 연성적(소프트웨어) 부문 중심</li> <li>- 주민이 관심의 초점</li> <li>- 권리 + 복지의 개념 (질적 공급의 개념)</li> </ul>  |

※ 출처 : 홍인옥(2010: 4)을 참조하여 재작성.

### 2.1.2 선별적 복지에서 보편적 복지로

- 최근 주거복지는 정책의 목표인 동시에 정책수단으로 인식되고 있으며, 현 정부에서는 선별적 복지에서 보편적 복지로 그 개념과 범주가 확대되고 있는 추세임 (협의적 범주 → 광의적 범주)
- 사회복지 분야에서의 보편적 복지란 모든 국민이 필요한 서비스를 받을 수 있는 복지 제도를 지칭하며, 일반적으로 소득·자산조사와 같은 자격 제한을 두지 않는 제도를 지칭함
- 이를 주거복지 분야에서 살펴보면 선별적 주거복지는 공공임대주택의 공급과 주거급여와 같은 저소득층을 위한 주거지원 수단임
- 반면에 보편적 주거복지는 현 정부의 기조에 따르면 저소득층뿐만 아니라 중산층까지를 아우르는 다양한 주거지원 수단까지를 포괄함
- 즉 보편적 주거복지정책은 국민 모두를 그 대상으로 하며, 누구든지 주거복지에서 배제되지 않아야 함을 의미함(진미운, 2015: 75)

- 주거복지 성장기에 보편적 주거복지의 실현을 위한 정책수단이 다양화되고 있음
  - 지난 두 번의 경제위기 이후 국민들의 주거복지에 대한 열망과 욕구가 지속적으로 증대되어 이제는 이른바 주택정책의 변혁의 시기라 할 수 있음
  - 이와 같은 흐름 속에 기존 공공임대주택 중심에서 민간주택까지 고려한 저렴주택의 확보로 정책의 무게중심이 이동함
  - 임대주택공급 외에도 주거급여 신설, 금융지원 강화 등으로 정책수단을 다각화하고 있음(이종권 외, 2015: 7)
  - 또한 최근 국내 주거복지정책은 생애주기별 맞춤형 복지 제공 전략의 일환으로 맞춤형 개별급여 체계로의 전환이 이루어짐(이수옥, 2015: 25)

### 2.1.3 생산자(공급자) 보조방식에서 소비자(수요자) 보조방식으로

- 최근 저소득층을 위한 주거복지정책은 기존 생산자(공급자) 보조방식 중심에서 소비자(수요자) 보조방식 중심으로 전환되고 있는 추세임
  - 기존의 공공임대주택 공급 중심의 주거복지는 2015년 7월 새롭게 개편된 주거급여 시행을 통해 이제 생산자(공급자) 보조와 소비자(수요자) 보조를 동시에 지원하는 양대 주거복지 지형을 형성하고 있음(진미윤, 2015: 74)
- 생산자(공급자) 보조방식(producer subsidy system)
  - 공공임대주택 제도와 같이 정부가 직접적으로 주택을 공급하거나 주택공급이 확대될 수 있도록 보조하는 것임
  - 비영리단체, 조합, 개인 등의 주택공급에 대한 보조방식(시장을 활용한 간접 지원 방식)을 포함함
- 소비자(수요자) 보조방식(consumer subsidy system)
  - 주택바우처 및 주거급여 제도와 같이 임대료 지불능력이 없거나 취약한 저소득층에게 직접적으로 일정 금액의 임대료 및 주거비 보조금을 지급하는 것임

- 주거비 보조(주거급여) 외에 주택자금 융자, 주택개량 지원 등의 보조방식을 포함함

[표 2-2] 생산자(공급자) 보조방식과 소비자(수요자) 보조방식의 비교

| 구분   | 생산자(공급자) 보조방식<br>(producer subsidy system)   | 소비자(수요자) 보조방식<br>(consumer subsidy system)  |
|------|--|---|
| 장점   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주택공급의 촉진</li> <li>- 주택의 질적 수준 향상</li> <li>- 입주자의 임대료 부담 경감</li> <li>- 임대료 상승 방지 및 지연의 효과</li> <li>- 주택부족률이 높은 지역에 유리</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정부의 재정지출 절감</li> <li>- 수혜자의 임대료 부담 경감</li> <li>- 가구 간의 형평성 유지</li> <li>- 주거선택의 자유 보장</li> <li>- 주택재고 이용의 효율성</li> </ul>                            |
| 단점   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입주가구와 미입주가구 간의 형평성 문제</li> <li>- 정부의 재정부담 가중</li> <li>- 주거선택의 제한</li> <li>- 관리상의 한계</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임대료 상승 유도의 가능성</li> <li>- 보조액 산정 및 수혜자 산정의 복잡성 (부정수급, 수급지연 등의 문제)</li> <li>- 가구소득 및 임대료 확인의 어려움</li> <li>- 주택재고가 부족한 지역에 적용상의 한계</li> </ul>        |
| 프로그램 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임대주택공급(영구임대, 매입전세임대, 국민임대, 보금자리주택, 행복주택, 공공임대주택, 장기전세주택)</li> <li>- 주택도시기금 지원</li> <li>- 택지 지원</li> <li>- 준공공임대주택, 리츠 임대주택, 뉴스테이</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수급권자 임대료 보조(주거급여) 제도</li> <li>- 주택구입자금 및 전세자금 지원</li> <li>- 조세지원, 주택개량 자금 지원</li> <li>- 주택특별공급제도</li> <li>- 월세 소득공제, 월세 지급보증, 전세자금 반환보증</li> </ul> |

※ 출처 : 하성규(2006: 287-290)와 박은철(2011: 14)을 참조하여 재작성.

## 2.2 주거복지 전달체계 변화

### 2.2.1 공적 주거복지 전달체계

- 전달체계(delivery system)란,
  - 서비스를 제공하는 공급자들 간의 조직적 연결, 공급자와 수요자 간의 관계, 공급자와 수요자를 연결하는 틀로 정의할 수 있음
  - 조직, 기관 그 자체를 의미하기도 하고, 서비스 전달의 경로, 과정, 절차로 정의되기도 함
  - 광의적으로는 서비스 이용이나 접근과 관련하여 서비스 공급의 구조와 재원

의 흐름까지도 포괄하는 개념임(진미운·김주진, 2014: 17)

- 운영주체에 따라 정부 및 공공기관의 공적 전달체계와 민간의 사적 전달체계로 구분할 수 있으며, 전달체계의 구조는 서비스를 기획, 지원, 관리하는 행정체계와 서비스를 직접 전달하는 집행체계로 구분할 수 있음
- 국내에서는 2002년 주택보급률이 100%를 넘으면서, 2003년 『주택법』에서 주거복지를 주택정책상의 공식적인 용어로 언급하기 시작함
  - 이에 정부는 국민의 주거문제를 복지적 차원에서 접근하고, 이를 해결할 수 있는 정책, 제도, 사업 등을 마련하기 시작함
- 2003년 제1차 장기주택종합계획에서는 지자체의 주요업무를 지역주택계획 수립, 주거복지 전달체계의 집행, 지방정부와 민간의 협조체계 구축 등을 포함함
  - 주거복지의 공적 전달체계에서 수혜자의 최종 접점역할은 지자체가 담당함
- 2005년 8대 부문 주민생활지원서비스 통합적 지원체계 구축 시 주거가 8대 부문에 포함됨(보건, 복지, 고용, 문화, 관광, 생활체육, 주거)
  - 주거복지 수혜자의 접점에서 최종 전달자는 지자체임
  - 하지만 주거복지업무의 지역적 특성상 전담조직이나 상위의 정책결정기관과 하위의 정책집행기관 사이의 이견 또는 특수성 등으로 인해 주거복지업무의 추진이 용이하지 못한 면이 있음
- 공적 주거복지 전달체계에서는 대부분 국토교통부 소관(일부 금융위원회 소관) 하에 LH공사 및 SH공사 등 지방공사와 지자체가 행정·집행 및 최종 전달기관의 역할을 수행함(이종권 외, 2015: 35)

[표 2-3] 주요 주거복지 프로그램별 참여 주체 현황

| 구분             | 소관부처     | 전담집행기관<br>(건설·매입·용자보증) | 전달체계        |      |     |
|----------------|----------|------------------------|-------------|------|-----|
|                |          |                        | 신청          | 심사추천 |     |
| 공공<br>임대<br>주택 | 영구임대주택   | 국토교통부                  | LH/SH(지방공사) | 지자체  | 지자체 |
|                | 기존주택매입임대 | 국토교통부                  | LH/SH(지방공사) | 지자체  | 지자체 |

|          |                  |       |                     |      |      |
|----------|------------------|-------|---------------------|------|------|
|          | 기존주택전세임대         | 국토교통부 | LH/SH(지방공사)         | 지자체  | 지자체  |
|          | 주거취약계층<br>긴급주거지원 | 국토교통부 | LH                  | 지자체  | 지자체  |
|          | 50년 공공임대         | 국토교통부 | LH/SH(지방공사)         |      |      |
|          | 국민임대             | 국토교통부 | LH/SH(지방공사)         |      |      |
|          | 5년/10년 공공임대      | 국토교통부 | LH/SH(지방공사)/민간시행사   |      |      |
| 주거<br>급여 | 임차가구 주거급여        | 국토교통부 | 지자체/LH              | 지자체  | 지자체  |
|          | 자가가구 주거급여        | 국토교통부 | 지자체/LH              | 지자체  | 지자체  |
| 금융<br>지원 | 저소득가구<br>전세자금    | 국토교통부 | 국민주택기금<br>-주택도시보증공사 | 지자체  | 지자체  |
|          | 근로자·서민<br>전세자금   | 국토교통부 | 국민주택기금<br>-주택도시보증공사 | 금융기관 | 금융기관 |
|          | 금리우대<br>보급자리론    | 금융위원회 | 주택금융공사              | 금융기관 | 금융기관 |
|          | 전세대출 신용보증        | 금융위원회 | 주택금융공사              | 금융기관 | 금융기관 |

※ 출처 : 김혜승 외(2014: 81)와 이종권 외(2015: 36)를 참조하여 재작성.

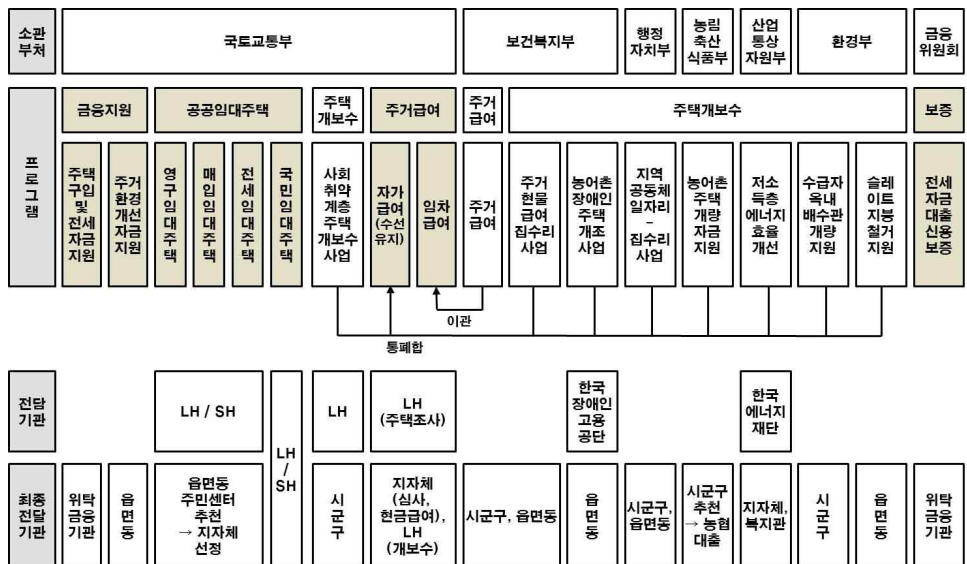
## 2.2.2 주거급여 개편 이후 주거복지 전달체계

- 2013년 말 발표된 제2차 장기주택종합계획에 의하면, 통합적이고 효율적인 주거복지 전달체계 구축을 위해 주거복지 집행체계 개편, 민관협력체계 구축 및 전문인력 양성 등의 내용을 포함하고 있음
  - 집행체계 : 주거복지상담, 임대주택관리, 주거급여, 임대주택 공급 등의 통합적·효율적 수행을 도모함
  - 민관협력 : 민간부문과 지역 네트워크 등을 활용하여 주거복지 전 서비스에 대한 협력체계 구축을 도모함
  - 전문인력 : 주거복지사 제도를 도입함
- 현행 주거급여(2015년 7월 이후)는 『주거급여법』, ‘주거급여 실시에 관한 고시’ 등에 의거하여 운영되고 있음
  - 주거급여 개편으로 연금급여가 보건복지부에서 국토교통부로 이관되고, 여러



부처의 각종 현물급여(주택 개보수사업)도 국토교통부로 통합됨(이종권 외, 2015: 35)

- 2015년 6월까지 주거급여는 『국민기초생활 보장법』에 의한 통합급여방식(all or nothing)이었으나 7월부터는 개별 주거급여방식으로 전환됨
- 국토교통부와 지방정부의 주도 하에 운영되고 있으나, LH공사가 주택조사 전담기관으로 참여하여 주거급여 신청가구의 신청조사와 확인조사를 실시하도록 하고 있음
- 실질적으로 광역지방정부는 예산만 지원할 뿐 전달체계 내에서의 역할은 거의 부여받지 못하고 있는 실정임(SH공사, 2015: 37)



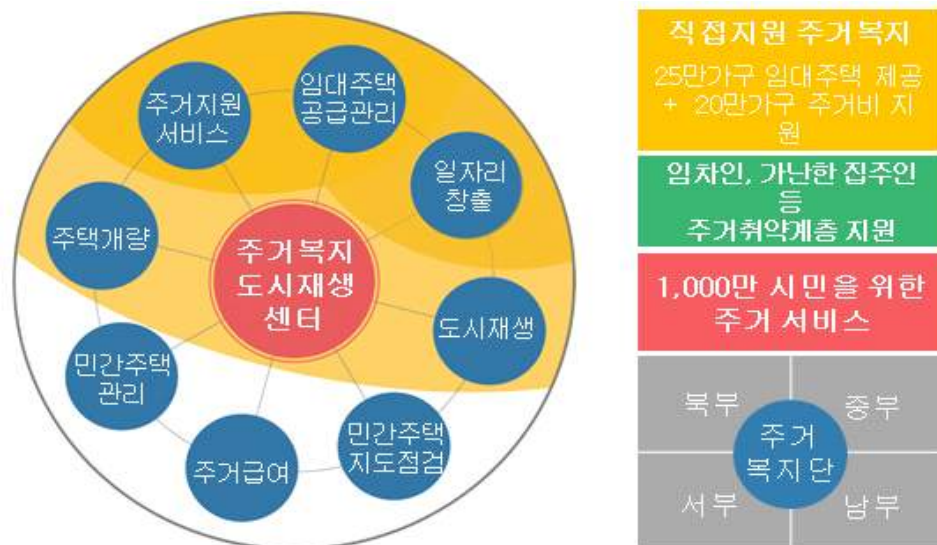
[그림 2-1] 주거급여 개편 이후 공적 주거복지 전달체계

※ 출처 : 진미윤 · 김주진(2014: 18)과 이종권 외(2015: 16)를 참조하여 재작성.

### 2.2.3 SH주거복지센터 개편과 역할 변화

- 2015년 『주거기본법』의 제정 및 시행으로 국민의 주거권이 강조되고 있으며, 주거복지 전달체계 구축, 주거복지센터 설치, 주거복지 전문인력 양성 등 공적 주거복지 전달체계를 강화하는 방향으로 전개되고 있음

- 이에 SH공사는 공공성을 제고하는 방향으로 그 역할을 전환하는 추세임
  - 기존의 공공임대주택 건설·공급에서 향후 공공임대주택의 재고관리 및 민간협력력을 통합 주택공급, 효율적인 주택관리 및 입주민의 생활관리 등 주거복지차원의 운영·관리로 전환하고 있음
  - 이를 위해 2014년 12월 1차 조직개편을 통해 종전 8개 센터에서 11개 주거복지센터로 확대함
  - 2016년 1월 2차 조직개편을 통해서도 중앙, 주거복지단, 주거복지센터의 역할 정립과 더불어 향후 지역거점으로서 SH주거복지센터의 업무 및 역할을 확대하고 있음
  - (기존) 주택관리 위주 → (향후) 주거복지 종합센터로 전환
  - 또한 서울시의 주거급여사업에 참여하기 위해 주거급여 추진반을 구성하였으며, 입주민뿐만 아니라 지역주민에게도 주거상담 및 정보제공 등의 서비스 제공을 계획하고 있음



[그림 2-2] SH공사 주거복지 체계 구축 방향

※ 출처 : SH공사 내부자료.

## 2.2.4 서울시, 사회복지공동모금회 주거복지(지원)센터

- 민간차원에서는 2007년 사회복지공동모금회의 지원을 계기로 민간 주거복지센터가 서울시에 출범하였으며, 현재는 서울시와의 협약을 통해 위탁기관으로 선정된 10개 센터가 운영되고 있음
  - 사회복지공동모금회 주거복지센터 지원사업은 2006년에 시범사업의 형태로 시작되어 2007년부터 본격적으로 활동을 전개했고, 명칭을 달리하며 2013년 까지 지속됨 (2013년 4월 종료)
  - 이후 서울시 주거복지(지원)센터 지원사업은 2012년에 사회복지기금(주거지원 계정)을 활용하여 지원사업을 시작함
  - 현재 10개 센터가 서울시 공적 주거복지 전달체계의 사각지대를 담당하고 있음
  - 하지만 민간 주거복지센터의 참여인력은 센터 당 10명 미만이며, 주거복지담당 전문인력은 3명 미만으로 운영되고 있음(홍인옥, 2015; 김선미, 2015)

[표 2-4] 서울시 사회복지공동모금회 주거복지센터 지원사업 전개과정 (2007-2012)

| 구분           | 테마기획사업<br>지역사회주거환경개선<br>시범사업 | 테마기획<br>주거복지지원사업 |       | 주거복지센터 지원사업 |       |       |
|--------------|------------------------------|------------------|-------|-------------|-------|-------|
|              | 2007년                        | 2008년            | 2009년 | 2010년       | 2011년 | 2012년 |
| 강북<br>주거복지센터 | ●                            | ●                | ○     | ●           | ●     | ●     |
| 노원<br>주거복지센터 | -                            | -                | ●     | ○           | ○     | -     |
| 성동<br>주거복지센터 | ●                            | ○                | ●     | ●           | ●     | ●     |
| 성북<br>주거복지센터 | ●                            | ●                | ●     | ●           | ●     | ●     |
| 양천<br>주거복지센터 | -                            | -                | ●     | ●           | ●     | ●     |
| 은평<br>주거복지센터 | -                            | -                | ●     | -           | -     | -     |

주) ● : 사회복지공동모금회 지원운영, ○ : 센터 자체운영

※ 출처 : 홍인옥(2015: 110)을 참조하여 재작성.

## 2.3 주거기본법상 주거복지 전달체계

### 2.3.1 주거기본법

#### ○ 관련 법 체계의 변화 양상

- 주택정책의 기본법이라고 할 수 있는 현행 『주택법』은 주택건설 및 공급 관련 사항이 주요내용을 구성하고 있어, 주거복지를 실현하기 위한 내용은 아직 미흡한 수준임
- 또한 『임대주택법』, 『주거급여법』 등 다른 주택 관련 법률과의 관계도 명확하게 규정하지 못하고 있는 실정임
- 이에 주거정책 관련 법 체계의 최상위법 및 기본법적인 지위를 갖는 『주거기본법』을 새로이 제정하여, 주거정책의 기본방향이 물리적인 주택공급 확대로부터 주거복지 향상으로 전환되었음을 선언함
- 이는 주거정책의 기본원칙, 주거권, 유도주거기준, 주거복지지원센터, 주거복지 전문인력 양성 등에 대한 규정을 신설하는 한편, 현행 『주택법』에서 규정하고 있는 주택종합계획, 주택정책심의위원회, 최저주거기준 등에 관한 조문을 보완하여 이 법으로 이관하려는 것임

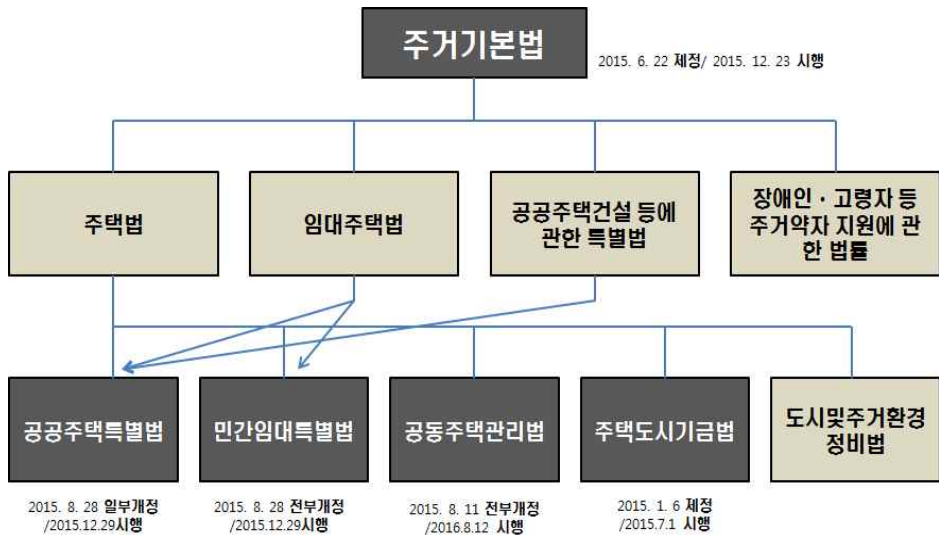
#### ○ 주거기본법의 지위

- 현행 주거 관련법으로는 『주택법』, 『주거기본법』, 『공공주택 특별법』, 『민간임대주택에 관한 특별법』, 『장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원법』, 『장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률』, 『공동주택관리법』(2016.8.12. 시행예정), 『주택도시시기금법』, 『주거급여법』, 『국민기초생활 보장법』 등이 있음
- 『주거기본법』이 제정되면서, 『주거기본법』은 주거정책에 있어서 가장 우선하는 지위를 부여받음

※ 주거기본법 제4조(다른 법률과의 관계)

국가는 주거정책에 관한 다른 법률을 제정하거나 개정하는 경우에는 이 법에 부합하도록 하여야 한다.

- 『주거기본법』이 주택 및 주거관련 법의 상위법임을 규정하고, 다른 법률을 『주거기본법』 틀 안에서 제정 및 개정하도록 하고 있음
- 『주거기본법』 제정은 지금까지의 주택정책의 기초를 주거복지로 전면적으로 전환함을 의미하며, 주거복지의 수단과 범위를 구체화하고 전달체계와 전문인력 양성까지를 포괄함으로써 복지를 소비가 아닌 투자의 개념으로 접근함(진미윤, 2015: 81)



[그림 2-3] 주거기본법의 지위

### 2.3.2 주거기본법상 주거복지 전달체계

- 주요내용
  - 『주거기본법』 중 신설규정을 보면, 주거권, 유도기준 설정, 주거복지 전달체계, 주거복지센터, 주거복지정보체계, 주거복지 전문인력 등 국가의 의무를 명시하고 있음
  - 이를 통해 궁극적으로는 주거권이 기본적 인권임을 직접적으로 표명하고, 주거정책의 기본 원칙을 설정함
  - 그리고 이에 부합하는 서민층 주거지원 중심의 2015년 주택종합계획이 수립됨

[표 2-5] 주거기본법 주요규정

| 유형   | 내용   |
|------|--|
| 신설규정 | 주거권(제2조), 주거정책의 기본법 위주 부여(제10-16조), 유도기준설정(제19조), 주거복지전달체계(제21조), 주거복지센터(제22조), 주거복지정보체계(제23조), 주거복지전문인력(제24조) |
| 보완규정 | 주거정책의 기본원칙(제3조), 주거종합계획(제5조), 주거정책심의위원회(제8조), 주거실태조사(제17조) 등   |
| 기존규정 | 최저주거기준설정(제17조) 등   |

※ 출처 : 국토교통부 보도자료.

○ 주거복지 전달체계

- 국가 및 지방자치단체는 모든 국민이 쉽게 이용할 수 있도록 지역적·기능적으로 균형 있는 주거복지 전달체계를 구축하고, 민간부문과 공공부문의 주거복지 전달체계가 효율적으로 연계되도록 노력해야 함

※ 주거기본법 제21조(주거복지 전달체계)

- ① 국가 및 지방자치단체는 모든 국민이 쉽게 이용할 수 있도록 지역적·기능적으로 균형 있는 주거복지 전달체계를 구축하여야 한다.
- ② 국가 및 지방자치단체는 주거복지 전달체계의 효율적 운영에 필요한 조직·인력·예산 등을 갖추어야 한다.
- ③ 국가 및 지방자치단체는 민간부문의 주거복지 전달체계가 적절히 활용되고 공공부문의 주거복지 전달체계와 효율적으로 연계되도록 노력하여야 한다.

○ 주거복지센터

- 국가 및 지방자치단체는 주거복지센터의 설치·운영을 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관에 위탁할 수 있음

※ 주거기본법 제22조(주거복지센터)

- ① 국가 및 지방자치단체는 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 주거복지센터를 둘 수 있다.
  1. 주거복지 관련 정보제공 및 상담
  2. 제20조 및 관계 법령에 따른 주거 관련 조사 지원
  3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
- ② 국가 및 지방자치단체는 주거복지센터의 설치·운영을 대통령령으로 정하는 바에 따라 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관에 위탁할 수 있다.

○ 주거복지정보체계

- 국민의 주거복지 정책에 대한 접근성을 제고할 수 있도록 정보시스템 등을 연계하여 주거복지정보체계를 구축·운영할 수 있으며, 주거복지 및 주택산업 육성 등을 목적으로 설립된 기관 또는 단체에 위탁할 수 있음

※ 주거기본법 제23조(주거복지정보체계)

- ① 국토교통부장관은 국민의 주거복지 정책에 대한 접근성을 제고할 수 있도록 정보시스템 등을 연계하여 주거복지정보체계를 구축·운영할 수 있다.
- ② 국토교통부장관은 제1항에 따른 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 주거복지 및 주택산업 육성 등을 목적으로 설립된 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.





## 제3장 서울시와 SH주거복지센터의 실태 및 주요쟁점

3.1 서울시 주거복지사업

3.2 SH공사 주거복지사업

3.3 SH주거복지센터의 한계 및 주요쟁점



## 제3장 서울시와 SH주거복지센터의 실태 및 주요쟁점

### 3.1 서울시 주거복지사업

#### 3.1.1 서울시 주거복지사업 현황

##### 주택공급

- 다양한 주택의 공급을 통해 서울시민들의 주거안정을 도모함
  - 공공임대주택, 행복주택, 공동체주택 등을 지속적으로 공급함

##### 주거급여사업

- 주거급여사업
  - 지역과 소득 및 주거형태 등을 고려하여 저소득층의 주거비를 지원함
- 서울형 주택바우처
  - 월세주택에 거주하는 저소득 주민의 월세부담을 덜어주기 위해 집주인에게 월 임대료의 일부를 보조함

##### 주택개량

- 저층주거지 집수리 지원사업
  - 집수리 공사비 용자 지원 : 공사비 용자금리의 2%를 서울시가 지원함
  - 집수리 지원센터(『건축법』상 주택관리지원센터)를 운영함
  - 집수리업체 육성 지원 : SH공사와 연계하여 우수업체를 선정 및 지원함
- 서울시 희망의 집수리 사업
  - 최저생계비 150%이하 저소득가구를 대상으로 함

- 빈집 리모델링 주택공급사업
  - 사업 대상지 : 정비사업 해제구역 및 일반구역 또는 정비사업구역
  - 자금지원 : 소요비용의 50%(2천만원 한도) 시 예산 보조, 나머지 50%는 사업자가 부담(집주인 부담은 없음)
  - 적용주택 : 다세대, 다가구 주택, 단독주택(방 3개 이상)
  - 임대 조건 : 시세 80% 이하, 거주기간(6년) 보장

### 주택상담

- 공동주택상담실 운영
  - 주택관리사, 입주자대표 등 전문 상담사를 통해 공동주택 운영과 관련한 상담서비스를 제공함
- 주택개량상담실 운영
  - 공공건축가 및 건축사 등 전문 상담사의 주택개량 상담서비스를 제공함

### 주택금융 지원

- 서울시 공공임대보증금 융자지원
  - SH공사를 통해 공공임대주택 입주자에게 임대보증금의 일부를 저리로 융자함
- 주거안정 월세대출
  - 저소득층의 주거안정을 위해 취업준비생 등을 대상으로 월세대출을 지원함
- 버팀목 대출
  - 기존 근로자서민 전세자금 지원제도와 저소득가구 전세자금을 통합하여 2015년부터 운영함
- 전월세보증금지원센터 운영
  - 전화, 방문, 온라인을 통해 전월세 보증금 지원, 임대차 일반 상담, 사법적

구제 지원, 간이 분쟁조정 등의 업무를 수행함

### 취약계층 주거지원

- 저소득 중증장애인 전세주택 지원
  - 집 없이 월세 생활을 하는 중증장애인에게 전세주택에 입주하는 데 필요한 자금을 지원하여 주거안정에 도움이 될 수 있도록 함
- 저소득 장애인 맞춤형 집수리 지원
  - 저소득 중증 장애인 가구를 대상으로 장애유형, 행동패턴 등을 고려해 중증 장애인이 생활하는데 불편함이 없도록 집수리를 지원함
- 장애인공동주택 특별공급 알선
  - 국민주택규모에 해당하는 공동주택을 공급(분양·임대)할 때 무주택세대주인 장애인에 대한 특별공급을 알선함으로써 장애인의 주거 안정을 지원함
- 어르신 주거 및 의료지원
  - 양로시설, 어르신공동생활가정, 어르신복지주택 등의 어르신주거복지시설과 노인성 질환에 대응하는 노인요양시설, 노인요양 공동생활가정을 운영 및 지원함
- 희망온돌 사업
  - 위기긴급 기금지원, 서울시 위기가정 긴급복지지원, 행복한 방만들기, 희망마차, 푸드뱅크·푸드마켓, 나눔이웃 등의 시민 참여형 사업을 추진함

[표 3-1] 서울시 주요 주거복지사업별 내용

| 구분      |                | 내용   |
|---------|----------------|--|
| 주택공급    |                | 공공임대주택, 행복주택, 공동체주택 등을 공급                            |
| 주거급여 사업 | 주거급여사업         | 지역과 소득 및 주거형태 등을 고려하여 저소득층의 주거비를 지원                  |
|         | 서울형 주택바우처      | 월세주택에 거주하는 저소득 주민의 월세부담을 덜어주기 위해 집주인에게 월 임대료의 일부를 보조 |
| 주택개량    | 저층주거지 집수리 지원사업 | 집수리 공사비 용자 지원 : 공사비 용자금리의 2%를 서울시가 지원                |

|           |                    |   |
|-----------|--------------------|---|
|           |                    | 집수리 지원센터(『건축법』상 주택관리지원센터) 운영  |
|           |                    | 집수리업체 육성 지원 : SH공사와 연계하여 우수업체 선정 및 지원   |
|           | 서울시 희망의 집수리 사업     | 최저생계비 150%이하 저소득가구 대상   |
|           | 빈집 리모델링 주택공급사업     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업 대상지 : 정비사업 해제구역 및 정비사업구역</li> <li>- 자금지원 : 소요비용의 50%(2천만원 한도) 시 예산 보조, 나머지 50%는 사업자가 부담</li> <li>- 적용주택 : 다세대, 다가구 주택, 단독주택(방3개이상)</li> <li>- 임대조건 : 시세 80%이하, 거주기간(6년) 보장</li> </ul> |
| 주택상담      | 공동주택상담실 운영         | 주택관리사, 입주자대표 등 전문 상담사를 통해 공동주택 운영과 관련한 상담서비스 제공   |
|           | 주택개량상담실 운영         | 공공건축가 및 건축사 등 전문상담사의 주택개량 상담서비스 제공  |
| 주택금융 지원   | 서울시 공공임대보증금 용차지원   | SH공사를 통해 공공임대주택 입주자에게 임대보증금의 일부를 저리로 용차   |
|           | 주거안정 월세대출          | 저소득층의 주거안정을 위해 취업준비생 등을 대상으로 월세대출을 지원   |
|           | 버팀목 대출             | 기존 근로자서민 전세자금 지원제도와 저소득가구 전세자금을 통합  |
|           | 전월세보증금지원센터 운영      | 전화, 방문, 온라인을 통해 전월세 보증금 지원, 임대차 일반상담, 사법적 구제 지원, 간이 분쟁조정 등의 업무를 수행  |
| 취약계층 주거지원 | 저소득 중증장애인 전세주택 지원  | 집 없이 월세 생활을 하는 중증장애인에게 전세주택에 입주하는 데 필요한 자금을 지원  |
|           | 저소득 장애인 맞춤형 집수리 지원 | 저소득 중증 장애인 가구를 대상으로 장애유형, 행동패턴 등을 고려해 중증 장애인이 생활하는데 불편함이 없도록 집수리를 지원  |
|           | 장애인공동주택 특별 공급 알선   | 국민주택규모에 해당하는 공동주택을 공급(분양·임대)할 때 무주택세대주인 장애인에 대한 특별공급을 알선  |
|           | 어르신 주거 및 의료지원      | 양로시설, 어르신공동생활가정, 어르신복지주택 등의 어르신주거복지시설과 노인성 질환에 대응하는 노인요양시설, 노인요양 공동생활가정을 운영 및 지원  |
|           | 희망온돌 사업            | 위기긴급 기금지원, 서울시 위기가정 긴급복지지원, 행복한방만들기, 희망마차, 푸드뱅크·푸드마켓, 나눔이웃 등의 시민 참여형 사업을 추진   |

### 3.1.2 서울시 주거복지 관련 조직현황

#### 서울시 주거복지(지원)센터

- 주거단체의 사업계획안을 토대로 사회복지공동모금회와 협의를 거쳐 조직됨
  - 사회복지공동모금회 주거복지센터 지원사업
    - : 2006년에 시범사업의 형태로 시작되어 2007년부터 본격적으로 활동을 전개했고, 명칭을 달리하며 2013년까지 지속됨 (2013년 4월 종료)
  - 서울시 주거복지(지원)센터 지원사업
    - : 2012년에 사회복지기금(주거지원계정)을 활용하여 지원사업을 시작함
  - 현재 10개 주거복지(지원)센터를 위탁기관으로 선정하여 지원 중임
  - 2014년에는 10개 센터를 주축으로 한 서울주거복지지원센터협회가 설립됨

[표 3-2] 서울시 주거복지(지원)센터 현황 (2012-2015)

| 구분    | 수탁법인                | 사업지역      | 2012년 | 2013 - 2015년 |
|-------|---------------------|-----------|-------|--------------|
| 강북센터  | 강북주거복지센터            | 강북·도봉     | ◎     | ◎            |
| 노원센터  | 대한성공회유지재단           | 노원·중랑     | ◎     | ◎            |
| 성동센터  | 생명·살림·자치성동주민회       | 성동·동대문·광진 | ◎     | ◎            |
| 성북센터  | 나눔과 미래              | 성북·종로·중구  | ◎     | ◎            |
| 양천센터  | 신월종합사회복지관           | -         | ◎     | -            |
| 은평센터  | 마을과 사람              | 은평·마포     | ◎     | ◎            |
| 관악센터  | 관악주민연대              | 관악·동작·서초  | ◎     | ◎            |
| 송파센터  | 주거권실현을 위한 국민연합      | 송파·강남·강동  | ◎     | ◎            |
| 금천센터  | 한국주거복지협회            | 금촌·구로     | -     | ◎            |
| 서대문센터 | 희망마을                | 서대문·용산    | -     | ◎            |
| 영등포센터 | 한국장애인자립생활센터<br>총연합회 | 영등포·양천·강서 | -     | ◎            |
| 계     |                     |           | 8     | 10           |

※ 출처 : 홍인옥, 2015: 112.

- 조직형태와 운영체계는 기본적으로 사회복지공동모금회의 사업지침에 따라 만들어지고, 세부적으로는 각 센터별로 상이하게 운영됨
  - 실무팀은 관리팀, 상담팀, 사업팀, 사례관리팀 등의 개별팀 또는 사무국 형태로 운영되며, 운영위원회, 자문위원회 등이 지원조직의 역할을 함
  - 서울시 위탁기관으로 시작한 사업은 상근인력 2인에 대한 인건비를 지원함

[표 3-3] 서울시 주거복지(지원)센터의 인력 및 사업수행 현황

| 구분  | 직원수  | 인력구성               | 민간재원사업 수행경험 | 기관특화사업                 |
|-----|------|--------------------|-------------|------------------------|
| 강북  | 상근2명 | 근속 8년 1명, 사회복지사 2명 | ◎ (6년)      | 노숙인 주거안정 지원            |
| 노원  | 상근2명 | 근속 6년 1명, 사회복지사 1명 | ◎ (4년)      | -                      |
| 성동  | 상근2명 | 근속 7년 1명, 사회복지사 1명 | ◎ (6년)      | 주거매니저 양성학교             |
| 성북  | 상근2명 | 근속 4년 1명, 사회복지사 2명 | ◎ (6년)      | 주거취약계층 매입임대 주민 공동체 활성화 |
| 은평  | 상근2명 | 근속 7년 1명, 사회복지사 2명 | ◎ (2년)      | 마을기술자 학교               |
| 관악  | 상근2명 | 근속 3년 1명, 사회복지사 1명 | ◎ (1년)      | 주거비 절감 진단              |
| 송파  | 상근2명 | 근속 3년 1명, 사회복지사 1명 | ◎ (1년)      | 동주민센터 순회상담             |
| 금천  | 상근2명 | 근속 8년 1명, 사회복지사 2명 | 신규          | 찾아가는 에너지 코디네이터         |
| 서대문 | 상근2명 | 사회복지사 1명           | 신규          | 찾아가는 청년주거상담            |
| 영등포 | 상근2명 | 사회복지사 2명           | 신규          | 장애주거 자립편의 시설설치         |

※ 출처 : 김선미, 2015: 133.

- 주요 사업은 크게 직접지원사업과 자원연계사업으로 구분할 수 있으며, 그 외에 지역주거실태조사, 지역주거복지 네트워크구축사업과 기타 사업 등을 실시하고 있음
  - 직접지원사업은 센터 자체의 자원, 즉 전체 지원금 중 사업비로 책정된 예산을 자원으로 활용하는 방식임
  - 자원연계사업은 조직 간 네트워크를 바탕으로 정보제공, 타 기관 의뢰 등을 통해 지역 내 공공 및 민간자원을 활용하는 방식임
  - 상담 및 정보제공 등을 통해 기존 주거복지 전달체계에 대한 접근성을 제고함



- 직접지원 및 지역자원을 연계하는 방식으로 기존 전달체계가 포괄하지 못하는 가구를 지원함
- 지역의 전반적인 주거여건과 주거취약계층의 실태를 파악하기 위해 다양한 조사사업을 실시함(홍인옥, 2015: 113-121)

[표 3-4] 서울시 주거복지(지원)센터의 주요 사업 내용

| 구분              | 사업                    | 비고                        |
|-----------------|-----------------------|---------------------------|
| 지역주거실태조사        | 지역사회 주거상황 실태조사        | -                         |
|                 | 주거취약계층 욕구조사           |                           |
| 직접지원사업          | 주거상담                  | 센터 자체자원 활용                |
|                 | 긴급임대료지원사업             |                           |
|                 | 주거환경개선사업              |                           |
|                 | 공공임대주택 입주연계           |                           |
|                 | 특별취약계층 지원사업           |                           |
| 연계사업            | 임대료 지원연계              | 지역사회 자원발굴 및 활용, 사례관리 기반실천 |
|                 | 집수리 지원연계              |                           |
|                 | 사회복지서비스 연계            |                           |
|                 | 기타 지역사회 자원연계          |                           |
| 지역주거복지 네트워크구축사업 | 지역사회조직활동              | -                         |
| 기타사업            | 임대료 대출                | -                         |
|                 | 재개발 등 지역 주거복지현안 관련 사업 |                           |
|                 | 기타 사업                 |                           |

※ 출처 : 남기철, 2010: 53.

## 서울시 주거복지 관련 주요 센터

- 주거복지(지원)센터
  - 『주거기본법』상 주거복지센터, 『서울특별시 주거복지 기본조례』상 주거복지 지원센터

- 각종 주거지원 사업 연계 및 지원, 전문가 양성, 주민 교육, 주거복지 네트워크 구축 등에 관한 업무를 수행하도록 규정함
- 현재 10개 주거복지(지원)센터를 위탁기관으로 선정하여 지원 중임
- 주거약자 주거지원센터
  - 『장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률』상 (주거약자) 주거지원센터
  - 주거약자를 위한 주택개조 지원 및 주거문제 상담, 생활관리 등에 관한 업무를 수행하도록 규정함
  - 현재 설치된 센터는 없음
- 집수리 지원센터
  - 『건축법』상 주택관리지원센터
  - 단독주택 및 공동주택의 소유자와 관리자를 대상으로 효율적인 건축물 유지·관리를 위한 기술지원 및 정보제공 업무를 수행하도록 규정함
  - 현재 시범센터 6개소(종로, 구로, 용산, 성북, 은평, 금천)를 운영 중임
- 도시재생지원센터
  - 『도시재생 활성화 및 지원에 관한 특별법』상 도시재생지원센터
  - 도시재생활성화 지역의 관련 계획 수립 및 사업 추진, 전문가 육성, 주민 참여 활성화 등을 지원하기 위한 업무를 수행하도록 규정함
  - 현재 13곳의 서울시 도시재생활성화 지역 중 7개 지역(창신송인, 성수, 상도4동, 장위, 해방촌, 신촌, 암사)에서 도시재생지원센터를 운영 중임
- 전월세보증금지원센터
  - 전화, 방문, 온라인을 통해 전월세 보증금 지원, 임대차 일반 상담, 사법적 구제 지원, 간이 분쟁조정 등의 업무를 수행함
  - 현재 서울시청 서소문별관 1층에서 상담실을 운영 중임

[표 3-5] 서울시 주거복지 관련 주요 센터별 비교

| 구분             | 근거법                      | 소관 부처  | 설치주체          |    |    | 운영 주체               | 주요업무   |            |       |                      |
|----------------|--------------------------|--------|---------------|----|----|---------------------|--------|------------|-------|----------------------|
|                |                          |        | 중앙            | 광역 | 기초 |                     | 개보수 지원 | 상담 및 정보 제공 | 사례 관리 | 기타                   |
| 주거 복지 센터       | 주거 기본법                   | 국토 교통부 | -             | ●  | ●  | 민간 위탁               | ●      | ●          | ●     | 주민 교육/ 네트워크 구축       |
| 주거 약자 주거 지원 센터 | 장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률 | 국토 교통부 | ●             | ●  | ●  | 민간 위탁 가능 (비영리 법인 등) | ●      | ●          | ●     | 실태 조사                |
| 주택 관리 지원 센터    | 건축법                      | 국토 교통부 | -             | ●  | ●  | -                   | ●      | ●          | -     | -                    |
| 도시 재생 지원 센터    | 도시재생 활성화 및 지원에 관한 특별법    | 국토 교통부 | 별도 조직 (지원 기구) | ●  | ●  | -                   | -      | -          | -     | 계획 수립/ 사업 지원/ 교육     |
| 전월세 보증금 지원 센터  | -                        | 서울시    | -             | ●  | -  | -                   | -      | ●          | -     | 전월세 보증금 지원/ 간이 분쟁 조정 |

※ 출처 : 서수정·변은주(2014: 33)를 참조하여 재작성.

## 3.2 SH공사 주거복지사업

### 3.2.1 SH공사 주거복지사업 현황

#### 공공임대주택 공급

- 공공임대주택의 공급을 통해 서울시민들의 주거안정을 도모함
  - 장기전세주택(SHift), 국민임대주택, 공공임대주택, 도시형생활주택, 보증금 지원형 장기안심주택 등 다양한 유형의 임대주택을 지속적으로 공급함

## 주거급여사업

- 주거급여사업 참여 추진
  - 중위소득 43%이하 가구를 대상으로 정부가 저소득층 가구에게 주거비를 지원함 (기준임대료 범위 내에서 실제부담 임대료 지원)
  - 대상가구 : 약 15만 세대 (서울시 전체)
  - 주거급여 직접수령 지위 획득 (2015.6.10.)
  - SH공사 공공임대 입주자 직접조사 근거마련 건의 (2015.9.21.)
- SH형 주거급여사업 추진
  - 주거급여사업(국토교통부) + 주택바우처(서울시) = SH형 주거급여사업

## 임대주택 관리 및 입주민 생활지원

- 임대주택 관리
  - 총 405개 단지 169,217세대의 임대주택을 관리함 (2015년 12월 31일 기준)
  - 직영 : 44개 단지 36,965세대 / 위탁 : 361개 단지 132,252세대
- 공동체 활성화
  - 작은도서관의 설치 및 운영을 통해 마을공동체 활성화를 도모함
  - 신규 입주예정주택, 대학생 희망하우징, 도전숙 등 수요자 맞춤형 임대주택 유형별로 공동체 코디네이터를 운영함
- 일자리 지원
  - 희망돌보미 사업, 일자리 상담센터 시범단지 설치·운영, 사회적 기업 연계 일자리 창출사업, 1사 1단지 기업후원 제도 등을 통해 입주민들의 자립을 지원함
- 교육 및 육아지원
  - 각 단지별로 SH 청년 멘토제, SH 배움방, SH아카데미 등을 운영함

## 주택개량

- 리모델링 지원형 장기안심주택
  - 개·보수가 필요한 노후·불량 민간주택의 리모델링 비용(최대 1,000만원)을 서울시가 지원하는 사업으로, 리모델링 비용을 지원받은 주택소유주는 개량한 주택을 6년 동안 전세금(보증부 월세 포함)인상 없이 임대주택으로 제공함
- 집수리 지원센터 지정을 통한 주택개량사업 참여 추진
  - SH공사가 집수리 지원센터(『건축법』상 現주택관리지원센터)의 통합관리·운영 역할을 수행하고, 자치구별 센터를 운영할 예정임

## 주택상담

- SH콜센터 (1600-3456)
  - 주택공급 및 기타(하자, 수납 등) 관련 전화, 서면 민원 상담을 실시함
- 해피콜
  - 하자접수 및 처리완료 된 고객을 대상으로 만족 여부를 확인함
- 주거복지상담사 제도
  - 2010년 주거복지상담사 제도를 도입한 이후 단계적으로 확대하여 2015년 현재 15개 단지에 주거복지상담사를 배치함
  - 단지 내 입주민을 대상으로 주거복지 민원상담, 주거이동지원 상담, 일자리연계 상담, 관내 복지 유관기관 협조업무, 1사 1단지 사업 추진 등의 업무를 수행함
- SH주거복지센터 내 상담서비스 시범 운영
  - 기존 SH주거복지센터 중 5개 시범센터를 선정하여 시범운영 중임
  - 운영기간 : 2015년 12월 1일 ~ 2016년 5월 30일 (6개월)

- 시범센터 : 5개 센터 (강남, 양천, 마포, 성동, 동대문)
- 주요기능 : 정보제공, 주거상담, 생활지원, 자원연계 등
- 향후 25개 센터(자치구별 1개소)로 확대할 예정임

## 주택금융 지원

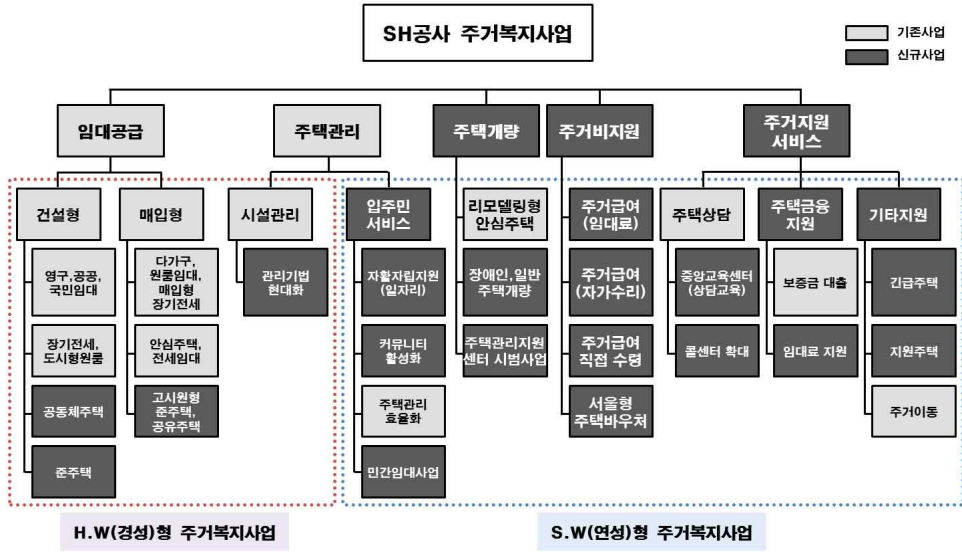
- 보증금 대출
  - 서울시 공공임대보증금 융자지원 : 서울시 사회복지기금으로 임대보증금의 70%까지(최대 1,000만원) 대출을 지원함
  - 국민주택기금으로 전세금 7,500만원 한도 내에서 소년소녀가정 및 교통사고 유자녀가정을 대상으로 융자 사업을 시행함
- 임대료 지원
  - 공공임대주택 기초생활수급자를 대상으로 임대료를 지원함

## 취약계층 주거지원

- 긴급주택
  - 『긴급복지지원법』에 의거하여 생계곤란, 가정폭력, 재난 등의 위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람들을 위한 주택 지원을 실시함
- 지원주택
  - 지역사회에서 생활하기 어려운 사람들에게 의료, 교육, 일자리상담 등의 지원 서비스가 결합된 주택을 제공함
- 주거이동
  - 임대주택단지 입주민의 주거편의 및 주거여건 개선을 위해 입주자 신청 사유에 부합하는 주거이동을 지원

[표 3-6] SH공사 주요 주거복지사업별 내용

| 구분                 |                              | 내용  |
|--------------------|------------------------------|---|
| 공공임대주택 공급          |                              | 장기전세주택(SHift), 국민임대주택, 공공임대주택, 도시형 생활주택, 보증금지원형 장기안심주택 등 다양한 유형의 임대주택을 지속적으로 공급   |
| 주거급여 사업            | 주거급여사업 참여 추진                 | - 대상가구 : 약 15만 세대 (서울시 전체)<br>- 주거급여 직접수령 지위 획득 (2015.6.10.)<br>- SH공사 공공임대 입주자 직접조사 근거마련 건의 (2015.9.21.)   |
|                    | SH형 주거급여사업 추진                | 주거급여사업(국토교통부) + 주택바우처(서울시)  |
| 임대주택 관리 및 입주민 생활지원 | 임대주택 관리                      | - 총 405개 단지 169,217세대의 임대주택을 관리함<br>- 직영 : 44개 단지 36,965세대<br>- 위탁 : 361개 단지 132,252세대  |
|                    | 공동체 활성화                      | - 작은도서관의 설치 및 운영을 통해 마을공동체 활성화 도모<br>- 신규 입주예정주택, 대학생 희망하우징, 도전숙 등 수요자 맞춤형 임대주택 유형별로 공동체 코디네이터 운영   |
|                    | 일자리 지원                       | 희망돌보미 사업, 일자리 상담센터 시범단지 설치·운영, 사회적 기업 연계 일자리 창출사업, 1사 1단지 기업후원 제도 등을 통해 입주민들의 자립을 지원  |
|                    | 교육 및 육아지원                    | 각 단지별로 SH청년 멘토제, SH배움방, SH아카데미 등 운영   |
| 주택개량               | 리모델링 지원형 장기안심주택              | 개·보수가 필요한 노후·불량 민간주택의 리모델링 비용(최대 1,000만원)을 서울시가 지원하는 사업으로, 리모델링 비용을 지원받은 주택소유주는 개량한 주택을 6년 동안 전세금(보증부 월세 포함)인상 없이 임대주택으로 제공   |
|                    | 집수리 지원센터 지정을 통한 주택개량사업 참여 추진 | SH공사가 집수리 지원센터(건축법상 주택관리지원센터)의 통합관리·운영 역할을 수행하고, 자치구별 센터를 운영할 예정  |
| 주택상담               | SH콜센터(1600-3456)             | 주택공급 및 기타(하자, 수납 등) 관련 전화, 서면 민원상담  |
|                    | 해피콜                          | 하자접수 및 처리완료 된 고객을 대상으로 만족 여부를 확인  |
|                    | 주거복지상담사 제도                   | 2015년 현재 15개 단지에 주거복지상담사를 배치<br>- 단지 내 입주민을 대상으로 주거복지 민원상담, 주거이동 지원 상담, 일자리연계 상담, 관내 복지 유관기관 협조 업무, 1사 1단지 사업 추진 등의 업무를 수행  |
|                    | SH주거복지센터 내 상담서비스 시범 운영       | SH주거복지센터 중 5개 시범센터를 선정하여 시범운영<br>- 운영기간 : 2015년 12월 1일 ~ 2016년 5월 30일 (6개월)<br>- 시범센터 : 5개 센터 (강남, 양천, 마포, 성동, 동대문)<br>- 주요기능 : 정보제공, 주거상담, 생활지원, 자원연계 등<br>- 향후 25개 센터(자치구별 1개소)로 확대할 예정 |
| 주택금융 지원            | 보증금 대출 (서울시 공공임대보증금 융자지원)    | - 서울시 사회복지기금으로 임대보증금의 70%까지(최대 1,000만원) 대출을 지원<br>- 국민주택기금으로 전세금 7,500만원 한도 내에서 소년소녀 가정 및 교통사고유자녀가정을 대상으로 융자 사업을 시행   |
|                    | 임대료 지원                       | 공공임대주택 기초생활수급자를 대상으로 임대료를 지원  |
| 취약계층 주거지원          | 긴급주택                         | 긴급복지지원법에 의거하여 생계곤란, 가정폭력, 재난 등의 위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람들을 위한 주택 지원을 실시   |
|                    | 지원주택                         | 지역사회에서 생활하기 어려운 사람들에게 의료, 교육, 일자리상담 등의 지원서비스가 결핍된 주택을 제공  |
|                    | 주거이동                         | 임대주택단지 입주민의 주거편의 및 주거여건 개선을 위해 입주자 신청 사유에 부합하는 주거이동을 지원   |



[그림 3-1] SH공사 주거복지사업 현황

### 3.2.2 SH공사 조직현황

#### 본사 조직구성

- 본사(중앙센터) 본부 및 각처(부)
  - 현재 SH공사는 사장, 감사, 6본부, 15처, 2실, 2원, 53부, 11센터(한시조직 4단 9부 별도)로 구성됨
  - 총 정원 781명(정규정원 693명+한시정원 88명)
  - 이 중 본사는 분야별 주거복지 총괄, 기준수립, 교육을 통한 센터 간 균질화 도모 등의 역할을 수행함

#### 주거복지단-센터 조직구성

- 서울권 동서남북 4개 주거복지단
  - 지역센터 총괄, 광역단위 업무(공유지 관리 등)를 수행함



- SH주거복지센터(지역센터)
  - 임대관리, 주택개량, 주거비지원, 주거상담 등 대시민 주거복지서비스를 전담함
  - 현재 11개에서 향후 25개(자치구별 1개소)로 확대 설치 예정이며, 장기적으로 서울시 주거복지사업 집행기능의 이관 통합을 추진하고 있음

### SH주거복지센터의 조직변화

- 기존의 시설물 위주 관리에서 주거복지와 도시재생 프로그램을 종합적으로 수행하는 지역 거점으로 역할이 변화함
  - 2003년 7월 22일 : 관리사무소 통폐합, 광역화
  - 2005년 3월 15일 : 통합관리체제 도입, 전문 관리분야 아웃소싱 활용 확대
  - 2007년 7월 1일 : 전면 통합관리 실시, 8개 통합관리센터로 전환
  - 2014년 12월 10일 : 직제개편, 11개 주거복지센터로 전환
  - 현재 11개 주거복지센터 운영 중 → 총 직원수 399명

[표 3-7] SH주거복지센터의 권역별 현황

| 권역    | 관할구            | 직원수 | 계   |         | 직영단지 |        | 위탁단지 |         |
|-------|----------------|-----|-----|---------|------|--------|------|---------|
|       |                |     | 단지수 | 세대수     | 단지수  | 세대수    | 단지수  | 세대수     |
| 전체    | -              | 399 | 405 | 169,217 | 44   | 36,955 | 361  | 132,262 |
| 강남 권역 | 강남구, 서초구       | 37  | 46  | 15,645  | 1    | 732    | 45   | 14,913  |
| 송파 권역 | 송파구, 강동구       | 29  | 35  | 15,434  | 3    | 2,714  | 32   | 12,720  |
| 관악 권역 | 관악구, 금천구, 동작구  | 28  | 32  | 13,545  | 5    | 5,930  | 27   | 7,615   |
| 강서 권역 | 강서구            | 48  | 29  | 18,841  | -    | 1,394  | 29   | 17,447  |
| 양천 권역 | 양천구, 구로구, 영등포구 | 43  | 43  | 19,047  | 5    | 4,193  | 38   | 14,854  |
| 마포 권역 | 마포구, 용산구       | 29  | 31  | 11,565  | 3    | 1,181  | 28   | 10,384  |
| 은평 권역 | 은평구, 서대문구, 종로구 | 34  | 53  | 15,212  | 3    | 3,672  | 50   | 11,540  |

|           |                   |    |    |        |   |       |    |        |
|-----------|-------------------|----|----|--------|---|-------|----|--------|
| 성동<br>권역  | 성동구, 중구           | 28 | 32 | 12,144 | 9 | 5,070 | 23 | 7,074  |
| 노원<br>권역  | 노원구, 도봉구          | 52 | 25 | 19,389 | 3 | 3,518 | 22 | 15,871 |
| 동대문<br>권역 | 종로구, 광진구,<br>동대문구 | 37 | 41 | 15,304 | 6 | 3,742 | 35 | 11,562 |
| 성북<br>권역  | 성북구, 강북구          | 34 | 38 | 13,091 | 6 | 4,809 | 32 | 8,282  |

※ 출처 : SH공사 내부자료 (2015년 12월 31일 기준).

- 현행 조직은 주거복지팀, 관리운영팀, 시설운영팀으로 구성됨
  - ① 주거복지팀 : 센터 개편과 역할 변화에 따른 주거복지 지원 업무를 수행함
  - ② 관리운영팀 : 기존의 입주민 입·퇴거관리 중심의 업무를 수행함
  - ③ 시설운영팀 : 기존의 시설물관리 중심의 업무를 수행함

### 3.3 SH주거복지센터의 한계 및 주요쟁점

#### 3.3.1 SH주거복지센터의 한계

##### 통합지원 시스템 부재

- 현행 정보시스템의 한계
  - SH공사 사내망으로 구축된 ‘SHine’ 이외에 ‘행복e음’, ‘임대주택포털’, ‘주거  
급여 정보시스템’ 등에는 접근 및 활용이 불가함
  - 따라서 수요자 맞춤형의 주거복지서비스를 제공하는데 한계가 있음
- 서울시 주거복지 관리망 부재
  - 대도시인 서울의 지역적 특성과 주거복지에 대한 욕구가 타 지자체에 비해  
매우 높은 서울시민들의 특성을 반영하는 서울시의 독자적인 주거복지 관리  
망이 부재함

## 주거복지 관련 전문성 부족

- 장기 로드맵 및 전문 교육프로그램 부족
  - 주거복지에 대한 직원들의 이해와 공감대가 아직까지는 부족하고, 장기적인 방향과 발전계획이 미비한 실정임
  - 업무범위 확대 등에 상응하는 전문 교육프로그램도 아직까지는 부족함
- 주거복지서비스의 대상 및 내용범위 확대에 대한 현장 실무자들의 공감대 형성과 합의 미비
- 전문적인 상담·연계 및 지원체계 미흡
  - 전문 인력의 부족과 통합적 주거복지 전달체계 부재로 인해 접근가능성이 낮음

## 지역거점 역할 미비

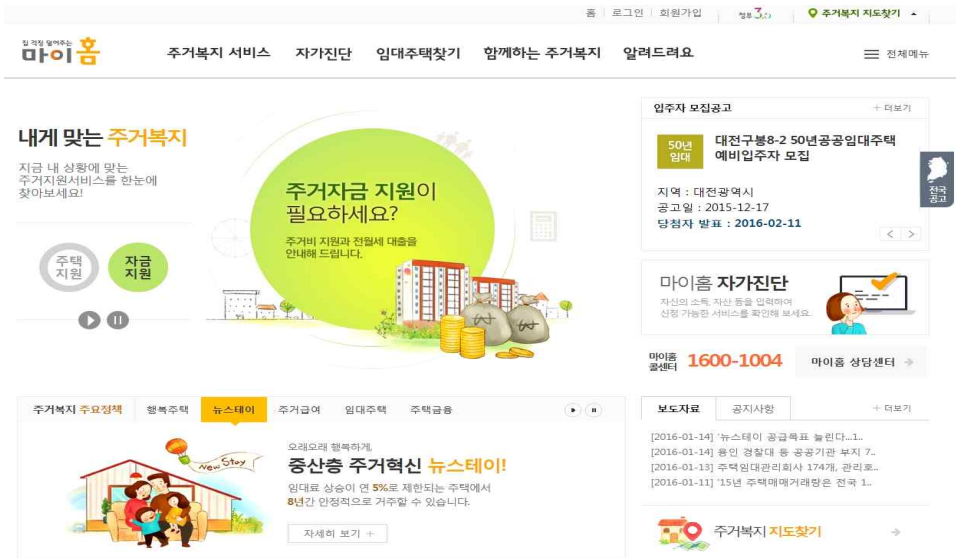
- SH주거복지센터의 제도적 지위 부재
  - 『주거기본법』 제정 이후 많은 변화가 이루어지고 있으나, 주거복지사업의 지역거점으로서의 점점관리 역할은 미흡함
  - 각종 주거복지서비스가 여러 주체를 통해 중복·분산 운영되고 있어 실수요자들의 혼란이 가중됨
- 조직 및 인력, 재정지원 부족
  - SH주거복지센터의 역할 변화 및 업무범위 확대에 상응하는 인력충원 및 재정지원이 이루어지고 있지 못함
  - 향후 서울시 주거복지의 총괄기능을 수행하기 위해서는 최소한의 인건비 및 운영경비에 대한 안정적 재정지원(중앙 및 지방정부 차원)이 필요함
- 지역사회 기반의 민관 협력체계 구축 미흡
  - 다양한 기관들과의 MOU 체결이 활발하게 이루어지고 있으나, 주거복지 거버넌스 차원에서의 민관 협력체계 구축은 아직까지 미흡함

### 3.3.2 주요쟁점

#### 국가·지자체 간 역할분담

- 국내 주거복지정책의 담당기관
  - 주거복지정책의 담당기관은 6개 중앙행정기관(국토교통부, 보건복지부, 행정자치부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 환경부)에 분산편제 되어 있음
  - 특히 저소득층을 위한 공공임대주택의 건설과 공급은 국토교통부 소관 하에 전담기관인 LH공사 및 SH공사와 지자체가 행정·집행 및 전달기관의 역할을 수행함(이종권 외, 2015: 15)
  - 실질적으로는 주거복지센터와 관리사무소가 현장에서 주거복지서비스의 실행 및 최종 전달의 역할을 담당함
  - 서울시는 현재 10개 주거복지(지원)센터를 위탁기관으로 선정하여 지원 중이며, 공공기관인 LH공사와 SH공사는 소유한 임대주택의 관리를 위해 각각 주거복지센터를 운영하고 있음
- 국가차원에서의 주거복지 동향
  - 최근 『주거기본법』 제정에 따라 많은 기관들이 주거복지에 관심을 갖고 역할을 준비하고 있음
  - 주거복지 전달체계 구축의 일환으로 주거복지센터를 국가 및 지자체가 직접 설치하거나 대통령령에서 정하는 기관에 위탁할 수 있도록 규정함
  - 서울시를 비롯한 지자체, LH공사와 SH공사 등이 주거복지 전달체계에 많은 관심을 가지고 있음
  - 국가차원에서의 주거복지 전담기관인 LH공사는 그간 공공임대주택을 중심으로 주거복지를 위한 공적 자원의 확보(건설·매입)에 주력해 왔으나, 향후에는 LH가 보유하고 있는 80여만 호의 공공임대주택에 대한 운영·관리 면에서의 효율성 및 공공성을 높이고 입주자에 대한 생활자원을 강화하는 방향으로 점차 역할을 전환하는 추세임

- LH공사의 주거복지사업은 본사에서 계획 및 택지개발·주택건설, 공급 및 운영 총괄 기능을 수행하며, 지역본부 및 주거복지센터(또는 주거복지단)가 실행 역할을 담당함
- 주거복지서비스를 최종 수요자에게 전달하는 접점 부서로 주거복지센터 28개소가 설치되어 있으며, 12개 지역본부 내 부서와 권역을 분담하여 업무를 수행함
- LH공사 주거복지 자원의 확보(공공임대주택 건설·매입) 및 전달(공공임대주택 공급·운영, 주거급여 주택조사·개보수, 생활지원)에 투입되는 인력은 정규직 기준 총 2,097명임
- 이 중 주거복지 자원의 전달과정에 관련된 인원은 1,187명이며, 주거복지센터 인원은 406명임(이종권 외, 2015: 60)
- 최근 국토교통부와 LH공사는 ‘마이홈포털(www.myhome.go.kr)’을 구축하고 마이홈 상담센터의 운영을 시작함
- 2015년 12월부터 운영되기 시작한 마이홈 상담센터는 생애주기별 맞춤형 주거지원정책 전반에 걸친 정보를 제공하는 원스톱 주거지원 안내시스템임
- 각종 주거복지 정보를 통합 제공하는 온라인 서비스인 ‘마이홈포털’과 기존 전화상담 서비스인 ‘LH콜센터’를 확대 개편한 ‘마이콜센터(1600-1004)’와 연계하여 단계별로 운영함
- 향후 찾아가는 주거복지서비스를 추진하고 지자체 및 NGO 등 유관기관과의 적극적인 연계 및 협업망을 구축할 계획임
- LH공사가 운영하는 기존 주거복지센터 28개소 외에 8개 LH지역본부에도 상담센터를 설치해 총 36개소의 마이홈 상담센터를 운영하고 있으나, 아직까지 서울지역 소재의 마이홈 상담센터는 3개소(서울 강북권 주거복지센터, 서울 강서권 주거복지센터, 서울 강남권 주거복지센터)에 그치고 있음
- 마이홈 상담센터에는 2~4명의 상담직원(주거복지 전문상담사 및 기금 관련 상담사)들이 주거지원정책과 기금에 대한 상담을 하고 있음



[그림 3-2] 마이홈포털

※ 출처 : 마이홈포털 홈페이지(www.myhome.go.kr).

- 중앙정부와 지방정부 간 역할분담 방향
  - 정책의 대응성과 운영의 효율성 측면에서 주거복지의 지방화가 세계적 추세임
  - 지역별로 거주가구의 특성이 상이하므로, 이에 대응하여 주거복지 프로그램 및 서비스를 전달할 필요가 있음
  - 중앙정부가 직접 프로그램 및 서비스를 전달할 경우에는 자원배분의 비효율성이 초래될 가능성이 있으며, 지방행정조직과 지역사회단체의 활용이 용이하지 않아 민관협력체계 구축에 어려움이 발생할 수 있음(SH공사, 2015: 23)
  - 또한 주거복지정책은 특히 현장대응성이 중요한데, 중앙정부 차원의 전담기관인 LH공사는 전국 단위를 대상으로 하고 있어 서울시에서의 역할은 SH공사에 비해 제한적임
  - 실제로 서울지역 소재의 마이홈 상담센터는 3개소에 그치고 있어 주거복지서비스 수요자들의 접근성 등에 있어서도 제약사항이 많음

- 따라서 지방정부 차원의 전담기관인 SH공사가 향후 서울지역 주거복지 관련 각종 센터의 통합 및 연계 관리를 통해 서울시 주거복지의 총괄기능을 담당할 필요가 있음

[표 3-8] 중앙정부와 지방정부 간 역할분담

| 중앙정부(국가)                                | 지방정부(지자체)  |
|---|--|
| 큰 틀에서의 법 제정 및 재정지원과 지방정부에 대한 모니터링 등을 담당 | 계획의 수립에서부터 최종전달까지를 담당<br>광역 지자체 차원에서는 관련 조례 제정 및 지방공사에 대한 재정지원과 모니터링 등을 담당 |

### 서울시 · SH공사 간 역할분담

- 공공부문과 민간부문의 관계
  - 책임성의 관점에서 볼 때, 공공부문이 민간부문에 비해 상대적으로 유리함
  - 공공부문은 정해진 업무분장과 예산 집행계획에 의거하여 이루어지므로, 정책 기조의 변화 등 특별 상황이 발생하지 않는 한 업무의 지속성을 가짐
  - 반면 민간부문은 재원의 외부 의존도가 높고, 단기 프로젝트 사업의 성격이 강하므로 재원조달이 불안정해질 경우 기존에 수행해오던 활동이 급격히 위축될 가능성이 커 수요자에 대한 서비스지원의 책임을 다하지 못할 수 있음
  - 또한 서울시 주거복지(지원)센터는 센터 당 인력이 10명 미만이며, 전문인력은 2명 내외로 충분한 사례관리를 통한 서비스 연계를 실현하기에는 부족함(이종권 외, 2015: 38)
  - 반면에 민간부문은 그간의 활동과정에서 지역 내 자원연계를 사업의 중요한 축으로 설정해왔고, 실제 자원연계실적이 직접지원실적을 앞서고 있다는 점에서 공공부문에 비해 지역 내 자원을 보다 효과적으로 활용하여 서비스의 연계를 꾀하고 있다고 평가할 수 있음(남원석 외, 2010: 91-92)
  - 그러나 공공부문과 민간부문은 배타적 경쟁 관계가 아니라, 상호 간에 협력·보완해야 하는 관계임

- LH공사와 SH공사는 서울시의 임대주택, 주거급여 등 공적 주거복지 전달을 집행하는 전담기관으로서 자원 집행에 대한 전문성과 책임성은 명확하나, 자원의 공급 및 운영의 과정에서 집단민원의 대상이 되는 등 고객 접점에서는 정서적 지지관계를 형성하지 못함
- 반면 서울시 주거복지(지원)센터는 지역단위에서 주거취약계층에 대한 정서적 지지관계를 꾸준히 축적하여 왔고, 공적 전달체계의 사각지대에 대한 보완적 역할을 수행함
- 따라서 SH주거복지센터는 공적 주거복지 전달체계를 강화하는 과정에서 민간의 경험과 대인 복지서비스의 전문성을 학습하고 벤치마킹하는 자세가 필요하며, 주거복지 거버넌스 형성과정에서 민간기관과의 협력체계 구축이 필수적임
- 즉 기존에 서울시 주거복지(지원)센터에서 담당했던 역할의 일정 부분을 점진적으로 SH주거복지센터가 수행하여 공적 주거복지 전달체계의 사각지대를 줄여나가야 함
- 이와 함께 민간부문과의 역할분담 고도화를 통해 책임성과 전문성을 강화하고, 보다 촘촘한 주거복지의 실현을 위해 협력해 나가야 할 것임

[표 3-9] 공공부문과 민간부문의 비교우위

| 구분  | 정의                   | 공공  |    | 민간 |
|-----|----------------------|-----|----|----|
|     |                      | 지자체 | SH |    |
| 책임성 | 주거복지서비스 전달에 대한 책임성   | ●   | ●  | △  |
| 전문성 | 주거복지 공적 프로그램에 대한 전문성 | △   | ●  | △  |
|     | 대인 복지서비스에 대한 전문성     | △   | -  | ●  |
| 통합성 | 주거복지 프로그램 간 상호연계     | -   | ●  | △  |
|     | 사회복지서비스와의 연계         | ●   | -  | △  |
|     | 지역자원 연계              | △   | △  | ●  |
| 접근성 | 지리적 접근성              | ●   | △  | -  |
|     | 심리적 접근성(정서적 지지)      | △   | -  | ●  |

※ 출처 : 남원석 외(2010: 93)와 이종권 외(2015: 39)를 참조하여 재작성.



- 서울시, LH, SH주거복지센터 간의 관계
  - 기본적으로 주거복지 관련 주체 및 프로그램은 많을수록 좋지만, 수요자의 혼란을 방지하고 서울시 주거복지 전달체계의 효율성과 정책의 효과성을 극대화하기 위해서는 주요 주체 간의 관계 정립이 필요함
  - 서울시, LH, SH주거복지센터 간의 역할분담을 통해 보다 실효성 있는 주거복지 전달체계를 구축할 수 있음
  - 그리고 책임성, 지속성, 전문성, 대응성, 효율성 등의 측면에서 볼 때, SH주거복지센터가 서울시 주거복지의 총괄기능을 담당하는 것이 바람직한 것으로 판단됨
  - 따라서 상호 보완적인 관계 속에서 각 주체에 분산되어 있는 서울시 주거복지의 총괄기능을 점진적으로 SH주거복지센터에 이관하여 통합적으로 운영해야 함
  - 이 과정에서 서울시, LH, SH주거복지센터 간의 칸막이를 해소하고 연계 프로그램을 마련하는 등의 노력을 통해 주거복지서비스의 제공에 끊김이 생기지 않도록 촘촘한 설계를 할 필요가 있음



[그림 3-3] 서울시, LH, SH주거복지센터 간 역할분담

- 서울시 주거복지 통합지원 시스템 구축
  - SH주거복지센터의 거점 활용을 통해 원스톱 맞춤형 주거복지서비스를 지원해야 함
  - SH주거복지센터는 주거복지 전달체계상의 거점조직으로서 주거복지와 도시 재생 프로그램의 종합적 수행을 담당함 (현재 11개소 → 향후 25개소)
  - SH콜센터와 연계한 주거상담, 각종 지원 프로그램(임대주택 등 주택지원, 주거급여, 생활지원, 금융지원) 관련 정보 제공, 지원서비스 신청 및 접수, 직접 지원 또는 유관기관 및 프로그램과의 연계 등 주거복지 전달체계의 전 과정에 걸친 창구로 역할을 수행함
  - 대상 측면에서는 임차인 및 주거복지 취약계층에 대한 지원과 보편적 주거복지의 확대를 위한 노력을 병행해야 함
  - 내용 측면에서는 기존업무인 임대관리 및 시설물 유지관리 업무와 신규업무인 주거복지 업무에 대한 투-트랙(two-track) 전략이 요구됨

[표 3-10] 서울시 자치구별 주거복지 관련 센터 소재 현황

| 구분   | 서울시<br>주거복지<br>(지원)센터 | SH주거복지<br>센터 | LH주거복지<br>센터(마이홈<br>상담센터) | 집수리<br>지원센터 | 도시재생지원<br>센터 |
|------|-----------------------|--------------|---------------------------|-------------|--------------|
| 종로구  | -                     | -            | ●                         | ●           | ●            |
| 중구   | -                     | -            | -                         | -           | -            |
| 용산구  | -                     | -            | -                         | ●           | ●            |
| 성동구  | ●                     | ●            | -                         | -           | ●            |
| 광진구  | -                     | -            | -                         | -           | -            |
| 동대문구 | -                     | ●            | -                         | -           | -            |
| 중랑구  | -                     | -            | -                         | -           | -            |
| 성북구  | ●                     | ●            | -                         | ●           | ●            |
| 강북구  | ●                     | -            | -                         | -           | -            |
| 도봉구  | -                     | -            | -                         | -           | -            |
| 노원구  | ●                     | ●            | -                         | -           | -            |
| 은평구  | ●                     | ●            | -                         | ●           | -            |
| 서대문구 | ●                     | -            | -                         | -           | ●            |
| 마포구  | -                     | ●            | -                         | -           | -            |
| 양천구  | -                     | ●            | -                         | -           | -            |

|      |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|
| 강서구  | - | ● | - | - | - |
| 구로구  | - | - | - | ● | - |
| 금천구  | ● | - | - | ● | - |
| 영등포구 | ● | - | ● | - | - |
| 동작구  | - | - | - | - | ● |
| 관악구  | ● | ● | - | - | - |
| 서초구  | - | - | ● | - | - |
| 강남구  | - | ● | - | - | - |
| 송파구  | ● | ● | - | - | - |
| 강동구  | - | - | - | - | ● |

## 주거복지서비스의 범위

### ○ 주거복지에 대한 개념 정립

- 주거복지에 대한 개념 정립과 합의가 미비하여 본사와 주거복지센터 간의 업무에 대한 의견차이가 발생함 (→ 방향성, 공감대 및 연계성 부족)
- 주거복지센터에서는 일반적으로 기존 공공임대주택의 공급 및 관리, 하자처리 등을 주거복지 업무라고 생각하는 반면, 본사에서는 기존 주택관리 업무 외에 주거복지서비스를 강화하여 입주민 주거복지종합센터로의 전환을 모색하고 있음
- 주거복지 수요대상에 있어서도 센터에서는 주로 공공임대주택 입주자를 수요대상으로 생각하는 반면, 본사에서는 점차 서울시민 전체로 확대하고 있는 추세임
- 따라서 향후 SH공사 주거복지센터가 추구해야 할 주거복지에 대한 개념 및 수요대상 등을 명확히 할 필요가 있음

### ○ 주거복지서비스 대상범위의 확대

- (기존) 입주민/선별적 주거복지 → (향후) 서울시민/보편적 주거복지
- 시민들의 보편적 주거복지에 대한 요구와 SH공사의 역할 변화에 상응하는 대상범위의 확대가 점진적으로 이루어져야 하는 시점임

- 영국의 서포팅 피플 프로그램(supporting people program)에서도 주거지원 대상을 초기에는 사회임대주택 세입자들로 한정하여 계약을 유지하는 것을 돕는 것이 목적이었으나, 점차 확대되어 주거의 점유상태와 관계없이 누구에게나 주거관련 지원을 제공하고 있음(이종권 외, 2015: 30)
- 그러나 이와 같은 대상범위의 확대에 대해서 현장에서는 아직까지 이견이 존재하므로, 지속적인 교육을 통한 담당직원들의 이해와 공감대 형성이 선행되어야 함
- 주거복지서비스 내용범위의 확대
  - (기존) 임대주택 공급 및 관리 → (향후) 주거복지서비스 지원
  - 『주거기본법』 제정을 계기로 주거복지 논의의 핵심은 기존 공적 자원(공공임대주택, 주거급여 등)에 대한 수요자의 접근성을 향상시켜 정책의 효과성을 높이고, 거주하고 있는 주택 또는 지역사회에서의 주거안정이 가능하도록 사례중심의 통합적 서비스를 제공하는데 있음(이종권 외, 2015: 32)
  - 이에 SH공사는 주거복지 전문기관으로의 전환을 공표하고, 공공임대주택의 공급 및 관리, 하자처리 등의 기존업무 외에 주거복지서비스를 강화하는 방향으로 신규업무를 추가하고 있음
  - 그러나 업무범위의 확대에 대해서도 현장에서 아직까지 이견이 존재하므로, 마찬가지로 지속적인 교육을 통해 담당직원들의 이해와 공감대 형성을 이끌어내야 함

[표 3-11] 주거복지서비스 범위에 대한 인식 비교

| 구분    | SH공사 본사  | SH주거복지센터             |
|-------|--|----------------------|
| 대상 범위 | - 서울시민<br>- 지역사회 구성원<br>- 입주민(분양주택+임대주택)                 | - 입주민                |
|       | 보편적 주거복지   | 선별적 주거복지             |
| 내용 범위 | - 임대주택 공급 및 시설물 유지관리<br>- 주거복지서비스 지원<br>- 사회복지적 성격의 생활관리 | - 임대주택 공급 및 시설물 유지관리 |
|       | 광의의 주거복지   | 협의의 주거복지             |

## 제4장 SH주거복지센터 발전방안

- 4.1 SH주거복지 플랫폼 구축
- 4.2 SH주거복지센터의 전문성 강화
- 4.3 지역거점 역할 강화



## 제4장 SH주거복지센터 발전방안

### 4.1 SH주거복지 플랫폼 구축

#### SH주거복지센터 통합관리망 구축

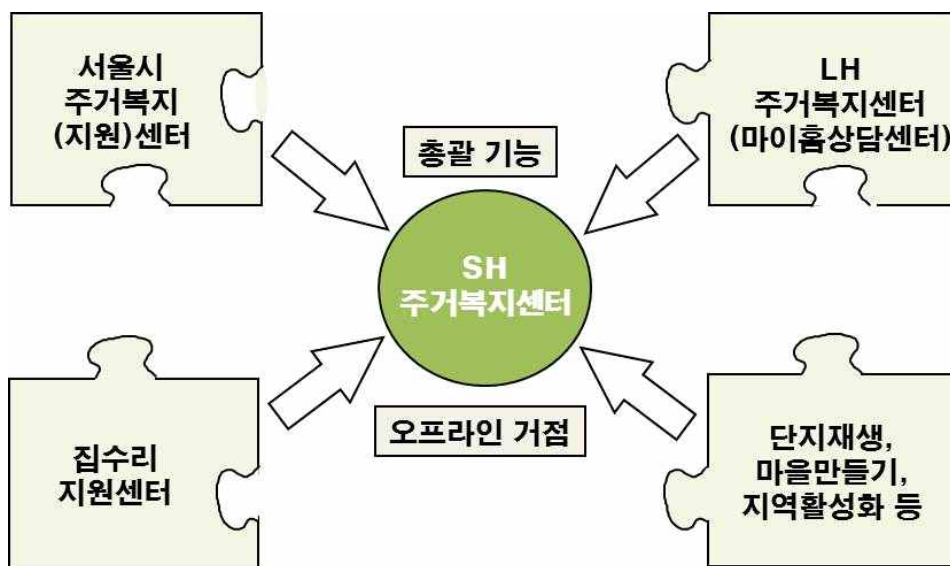
- 궁극적으로는 서울시 주거복지를 총괄하는 통합지원 시스템 구축을 추진하되, 그 전 단계에서는 ‘SH주거복지센터 통합관리망’을 우선적으로 구축할 필요가 있음
  - 기존의 입주자 정보와 주거복지상담사들의 상담정보 등의 관리가 체계적으로 이루어지고 있지 않아 정보공유 및 활용, 사례관리 등의 측면에서 한계가 많음
  - 특히 주거복지상담사 제도 도입 초기에는 상담정보를 입력할 수 있는 전산시스템이 구축되지 않아 주거복지상담사들이 개별적으로 엑셀(excel)표에 작성하는 방식으로 관리했음
  - 2012년 말부터는 주거복지상담사들이 SH공사 전산시스템에 직접 상담정보를 입력하고 있으나, 통합적인 정보관리를 위한 체계화, 표준화 작업이 필요함
  - ‘SH주거복지센터 통합관리망’은 기존의 업무시스템인 ‘SHine’과는 별도로 각 지역단위 센터 및 관리사무소의 모든 정보를 하나의 시스템에서 통합적으로 관리 및 업데이트하는 것을 의미함
  - 이를 통해 지역별, 단지별 현황 및 복지욕구 등을 파악하여 향후 수요자 맞춤형 주거복지서비스를 제공할 수 있음

#### 서울시 주거복지 관리망을 통한 SH주거복지 플랫폼(platform) 구축

- SH공사가 독자적인 주거복지 전담기관으로써의 역할을 수행하기 위해 ‘마이홈포털’과는 별도로 ‘서울시 주거복지 관리망’을 구축할 필요가 있음
  - ‘서울시 주거복지 관리망’은 국토부의 ‘임대주택포털’과 ‘주거급여 정보시스

템', 보건복지부의 '행복e음', SH공사의 'SHine', '서울시 주택바우처 정보체계', 향후 구축될 '주거상담 시스템'을 모두 통합한 것을 의미함

- 이를 통해 다양한 지역주체의 주거복지 활동을 SH주거복지센터와 연계하도록 유도하고, 장기적으로 서울지역 주거복지 관련 각종 센터의 통합 및 연계 관리를 도모하는 'SH주거복지 플랫폼'을 구축해야 함
- 즉, 오프라인 거점으로 SH주거복지센터를, 온라인 거점으로는 '서울시 주거복지 관리망'과 SH콜센터를 각각 활용하여 서울시의 공적 주거복지 전달체계에 있어서의 통합지원 시스템 구축을 제안함



[그림 4-1] 지역거점으로서의 SH주거복지센터

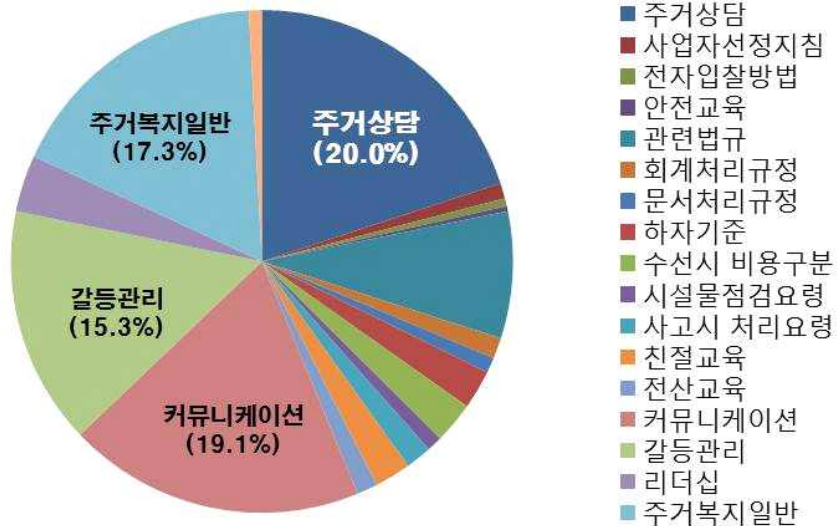
## 4.2 SH주거복지센터의 전문성 강화

### 장기 로드맵 마련 및 전문 교육프로그램 강화

- 최근 SH공사는 주거복지 전문기관으로의 전환을 추진하면서 다양한 사업을 전개하고 있으나, 장기적으로 주거복지서비스 지원체계를 어떻게 구축해 나갈 것인지에 대한 단계적인 발전 계획이 미비함



- 따라서 실무자들이 충분히 인지하고 체감할 수 있는 장기 로드맵을 마련할 필요가 있음 (→ 구성원 참여 유도 및 결과공유)
- 주택관리나 시설관리의 경우 구체적인 업무범위와 절차가 매뉴얼로 작성되어 있으나, 주거복지의 경우에는 업무가 명확하게 배정되지 않고 사회복지서비스를 포함하고 있어 매우 광범위함
- 또한 주거복지 업무범위 확대에 상응하는 전문 교육프로그램이 아직까지는 부족한 실정임
- 이로 인해 업무 수행에 있어서 직원들의 혼란이 발생하고 있음
- 따라서 주거복지 업무의 범위를 명확하게 설정하여 표준화할 필요가 있으며, 업무 확대에 상응하는 전문 교육프로그램을 맞춤형으로 제공하여 직원역량을 강화할 필요가 있음
- 직원 인식조사 결과, 향후 주거복지 전문성 강화를 위해 가장 필요한 교육으로 많은 응답자들이 주거상담 관련 교육프로그램을 꼽음



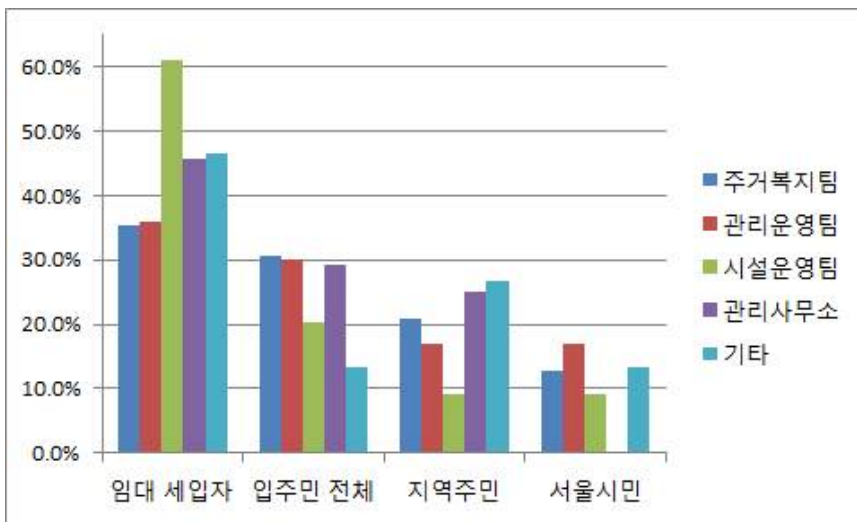
[그림 4-2] 향후 주거복지 전문성 강화를 위해 가장 필요한 교육 (비율)

- 주거상담 120명(20.0%) > 커뮤니케이션 115명(19.1%) > 주거복지일반 104명(17.3%) > 갈등관리 92명(15.3%) > 관련법규 49명(8.2%) > 리더십 22명(3.7%) 등

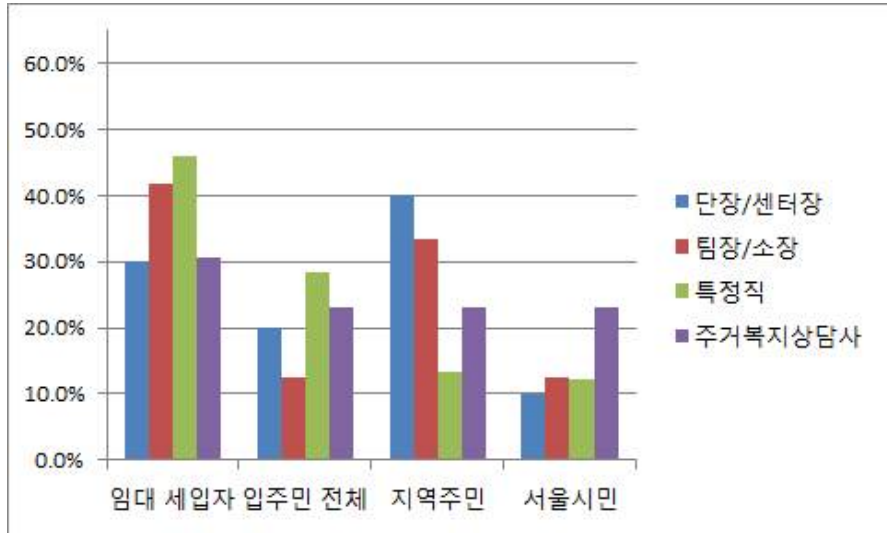
- 현실적으로 실현 가능한 주거복지센터 및 관리사무소의 업무 경감 방안을 마련할 필요가 있음
  - 주거복지 업무의 체계화, 표준화와 SH교육원의 전문 교육프로그램을 통한 직원역량 강화, 임대주택관리의 전산화, 업무분장의 재검토를 통한 효율화 도모 등은 현실적으로 증원이 어려운 현 상황에서 일정 부분 업무 경감 효과를 낼 수 있는 하나의 방안이 될 수 있음
  - 특히 SH주거복지센터 내 주거복지 업무 담당직원과 단지별 관리소장 및 관리직원을 대상으로 하는 교육을 강화할 필요가 있음

### 주거복지서비스의 범위 확대에 대한 공감대 형성

- 선별적 주거복지에서 보편적 주거복지로의 전환에 따른 주거복지서비스 대상범위 확대에 대해 실무자들의 공감대 형성과 합의가 미비한 실정임
  - 직원 인식조사 결과, 아직까지는 임대주택 세입자(43.9%) 또는 전체 입주민(25.9%)만을 주거복지 대상으로 인식하는 직원이 대다수인 것으로 조사됨
  - 소속(팀)별, 직급별로 인식차이가 존재했으며, 특히 시설운영팀(61.1%)과 특정직(46.1%)에서 임대주택 세입자만을 주거복지 대상으로 인식함



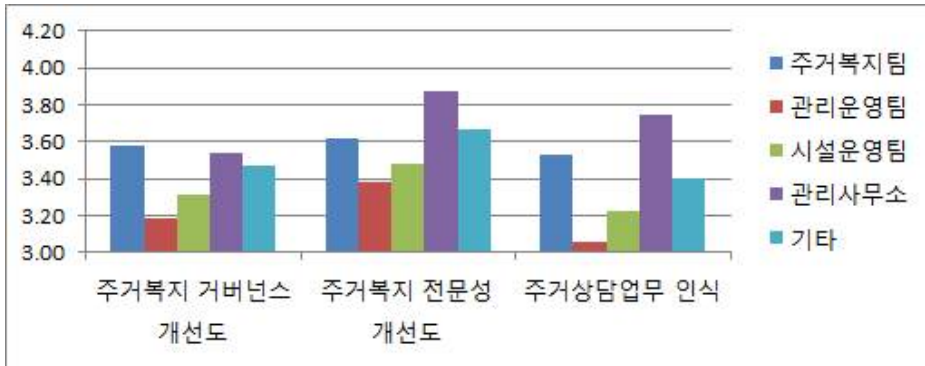
[그림 4-3] 소속(팀)별 주거복지 대상 인식 (비율)



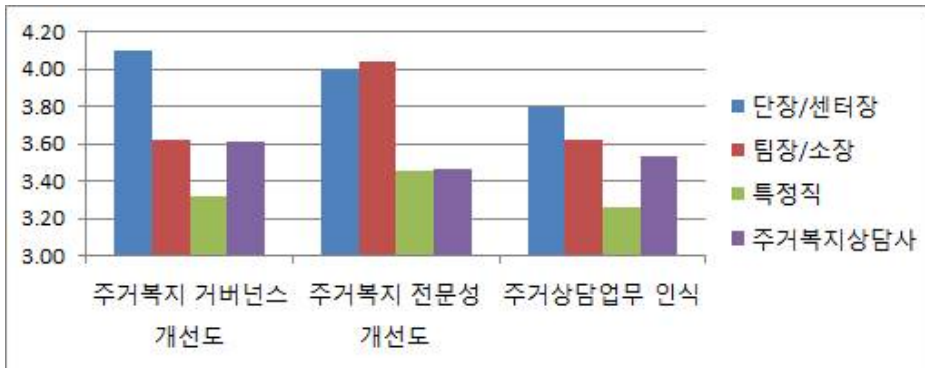
[그림 4-4] 직급별 주거복지 대상 인식 (비율)

- 주거복지서비스 대상에 대해 센터에서는 주로 공공임대주택 입주자를 수요대상으로 생각하는 반면, 본사에서는 점차 서울시민 전체로 대상 범위를 확대하고 있는 추세임
  - 따라서 직원들의 이해와 공감대를 확산할 수 있는 관련 교육프로그램을 개발·운영하고 공론의 장을 마련하는 등 전사적인 차원에서의 노력이 필요하다고 판단됨
- 주거복지서비스의 내용범위 확대에 있어서도 아직까지는 직원들이 체감하는 SH주거복지센터의 방향성, 공감대 등이 부족한 것으로 조사됨
  - 직원 인식조사 결과, 주거복지영역의 업무 확대에 대해 상대적으로 긍정적인 의견이 더 많았으나, 동시에 업무량 증가(48.1%)와 현재 센터의 전문성 부족(33.3%) 등에 대한 우려도 많은 것으로 조사됨
  - 그리고 주거상담과 주거위기가구 지원 등을 SH주거복지센터의 업무 확대 범위 및 우선순위로 인식하고 있음
  - 따라서 주거복지 전담직원과 상담 전문가의 인력확충이 우선적으로 필요하며, 민간부문의 인력 및 전문성을 활용할 수 있는 연계방안을 추진할 필요가 있음

- 동시에 현장 일선에서 실질적인 업무를 담당하는 직원들의 인식개선 및 업무역량 강화를 도모해야 할 것임
- 또한 향후 SH주거복지센터가 공적 주거복지 전달체계의 거점 역할을 수행하기 위해서는 부서 간 칸막이를 제거하고 이해와 공감대를 바탕으로 동일한 목표를 향해 정진해 나아가야 할 것임



[그림 4-5] 소속(팀)별 SH주거복지센터 역량 인식 (5점 척도)



[그림 4-6] 직급별 SH주거복지센터 역량 인식 (5점 척도)

### 주거복지 업무의 체계화, 표준화 및 맞춤형 프로그램 개발

- 기존의 주택관리나 시설관리 업무와 마찬가지로 주거복지 업무의 체계화, 표준화를 통해 효율성과 전문성을 강화할 필요가 있음
  - 지역별, 단지별로 각각의 여건과 특성에 따라 상이함이 존재하므로 완전한 체계화, 표준화는 불가할 것임

- 그러나 보편적 서비스의 제공과 직원들의 업무수행에 있어서의 혼란을 방지하고 전문성을 강화하기 위해서는 어느 정도의 체계화, 표준화가 필요함
- 이를 바탕으로 지속적인 모니터링과 그 과정에서 수범사례의 발굴 및 육성을 통해 향후 개선방향을 모색할 수 있음
- 동시에 수혜대상인 입주민들이 그 효과를 체감할 수 있도록 단지 및 지역특성에 맞는 맞춤형 프로그램을 개발해야 함
  - 입주자의 삶의 질 향상을 위해서는 주거복지 거버넌스를 통해 전달되는 커뮤니티 활성화 프로그램이 중요함
  - 입주민의 수요 및 호응도가 높은 프로그램의 개발과 상시적 프로그램의 운영이 필요함
  - 단지 및 지역특성에 맞는 별도의 커뮤니티 프로그램뿐만 아니라 전체 단지 및 지역을 대상으로 하는 공통 프로그램의 개발을 통해 전문성을 강화하기 위한 노력도 필요할 것임
  - 또한 주민리더의 발굴 및 육성과 임대단지 주민대표(임차인대표회의)를 대상으로 한 커뮤니티 활성화 교육도 강화할 필요가 있음

### 4.3 지역거점 역할 강화

#### SH주거복지센터 운영을 위한 제도적 지위 부여

- LH와 SH주거복지센터에서는 공통적으로 『주거기본법』이 제정된 이후로 많은 변화가 진행 중이지만, 아직까지 관할 구역 내의 임대운영 업무와 시설물 유지관리 업무를 중심으로 하고 있어 주거복지사업의 지역거점으로서의 역할은 미흡한 실정임
  - 각종 주거복지서비스가 중복분산 운영되어 입주민에게 양질의 서비스 제공이 곤란함
  - 주거복지센터의 상담·관리기능이 부족해 주거복지서비스의 접근성과 입주민 만족도가 저하됨

- 상시적으로 주거복지 관련 정보를 확인할 수 있고, 신속한 상담 및 업무처리가 가능하며, 각종 자원연계가 원활하게 이루어지는 통합적인 원스톱 창구를 마련할 필요가 있음
  - 수요자 맞춤형의 주거복지 프로그램 및 서비스를 제공하기 위해서는 상담을 기반으로 욕구 및 필요를 파악하는 것이 전제되어야 함
  - 최근 LH공사는 서울지역에 마이홈 상담센터를 3개소 설치·운영 중이며, SH공사는 5개 주거복지센터를 대상으로 시범사업을 실시하는 등 주거상담서비스 기능을 강화하기 위한 노력을 전개하고 있음
- 또한 서울시, LH, SH주거복지센터의 유사성으로 인해 주거복지서비스 실수요자들의 혼란이 가중되고 있음
  - 따라서 서울시 주거복지의 총괄기능을 점진적으로 SH주거복지센터에 이관하여 통합적으로 운영할 필요가 있음
  - 향후 SH주거복지센터 운영을 위한 제도적 지위를 부여하고, 지역 주거복지 거점 조직으로의 기능을 확대·강화해야 할 것임

## 조직 및 인력 확충

- SH주거복지센터가 주거복지사업의 지역거점으로서의 역할을 수행하기 위해서는 그에 상응하는 조직 및 인력의 확충이 이루어져야 함
  - 직원 인터뷰 및 방문조사 결과, 센터에서는 주거복지팀이 신설되면서 새로이 인력을 추가한 것이 아니라, 기존 조직의 관리운영팀 및 시설운영팀의 인력을 재배분하여 구성, 운영하기 때문에 업무량만 늘어나고 있다는 의견이 많았음
  - 시설운영팀의 기계, 전기, 토목 등 기술직렬이 주거복지팀에 배치되어 업무를 수행하는 경우도 있다고 함
  - 인력 측면에서는 405개 단지에 399명이 근무하므로 1단지 당 1명에 해당함
  - 이는 곧 1명의 직원이 424.1세대를 관리하고 있는 것과 같음

- 현재 SH주거복지센터는 기존 사업도 제대로 수행하면서 동시에 지속적으로 증가하고 있는 신규 사업까지 수행해야 하는 상황에 있음
  - 기존의 임대공급 및 주택관리 업무 외에 주거지원서비스 업무, 주거비지원 업무, 주택개량 업무 등의 신규 사업이 동시다발적으로 진행되고 있음
  - 그러나 조직 및 인력 등의 준비가 미비한 상태에서 업무범위만 확대한다면 향후 목적 달성에 장애요인이 될 수 있음
- SH공사에서 현재 추진하고 있는 사업은 다음 [표 4-1]과 같음

[표 4-1] SH공사의 기존 사업과 신규 사업

| 구분       |            | 기존 사업               | 신규 사업                   |
|----------|------------|---------------------|-------------------------|
| 임대공급     | 건설형        | 영구·공공·국민임대          | 공동체주택                   |
|          |            | 장기전세·도시형원룸          | 준주택                     |
|          | 매입형        | 다가구, 원룸임대, 매입형 장기전세 | 고시원형 준주택, 공유주택          |
|          |            | 안심주택, 전세임대          |                         |
| 주택관리     | 시설관리       | 주택 및 시설물 유지관리       | 관리기법 현대화                |
|          | 입주민 서비스    | 주택관리 효율화            | 자활자립지원(일자리)             |
|          |            |                     | 커뮤니티 활성화                |
| 주목개량     | 리모델링형 안심주택 | 민간임대사업              |                         |
| 주거비 지원   |            | -                   | 장애인·일반 주택개량             |
|          |            |                     | 주택관리지원센터 시범사업(집수리 지원센터) |
|          |            |                     | 주거급여(임대료)               |
|          |            |                     | 주거급여(자가수리)              |
| 주거지원 서비스 | 주택상담       | -                   | 주거급여 직접 수령              |
|          |            |                     | 서울형 주택바우처               |
|          |            |                     | 중앙교육센터(상담교육)            |
|          | 주택금융 지원    | 보증금 대출              | 콜센터 확대                  |
|          |            |                     | 센터 상담서비스 시범운영           |
| 기타지원     | 주거이동       | 임대료 지원              |                         |
|          |            |                     | 긴급주택                    |
|          |            |                     | 지원주택                    |

- 따라서 주거복지정책의 지속가능한 전달을 위해서는 인력충원이 최우선 과제이며, 이를 실현할 수 있는 중앙정부 및 지방정부의 재정적 지원이 절실히 필요함
- 그리고 센터에서 주거복지 업무를 제대로 수행하기 위해서는 시설관리

업무 등 인력소요 및 부담이 큰 업무를 본사로 이관하는 것과 같은 업무분장에 대한 재검토도 필요할 것으로 판단됨

- 또한 향후 주거복지서비스의 추가적인 내용범위 확대에 따른 인력 소요에도 대비해야 할 것임
  - 특히 주거복지상담사와 같은 전문 상담인력의 확충이 시급함
  - 기존의 업무만으로도 한정된 인력수급으로 인해 향후 추가적인 내용범위 확대에 따라 업무부담은 지속적으로 증가할 것임

[표 4-2] 주거복지상담사의 주요 업무

| 구분                 | 세부 업무   |
|--------------------|---|
| 주거복지 민원상담          | - 사회공헌 프로그램을 통한 지원사업(합동결혼식, 장수사진, 김장지원 사업 등)<br>- 취약계층(홀몸노인, 정신·알콜장애인, 청소년가장 등) 상담 및 서비스 지원                                   |
| 주거이동지원 상담          | - 평형변경, 층 변경, 지구변경세대 상담 및 연계<br>- 무장애주택 입주 상담<br>- 주춧돌 통장 가입 및 유지관리<br>- 강제 퇴거자 임시보호시설 연계<br>- 요양시설(노인요양, 장애인보호시설)에 대한 입소상담 등 |
| 일자리연계 상담           | - 서울시 자산 형성 프로그램과 연계하여 구직알선<br>- 사회적기업의 요청으로 인한 일자리 연계  |
| 관내 복지<br>유관기관 협조업무 | - 서울시, 복지관, 자활센터, 정신보건센터 등 이용자 모집 협조 및 프로그램 홍보  |
| 1사1단지 사업 추진        | - 지속적인 후원이 가능한 지역 내 민간기업 탐색 및 후원 연계   |

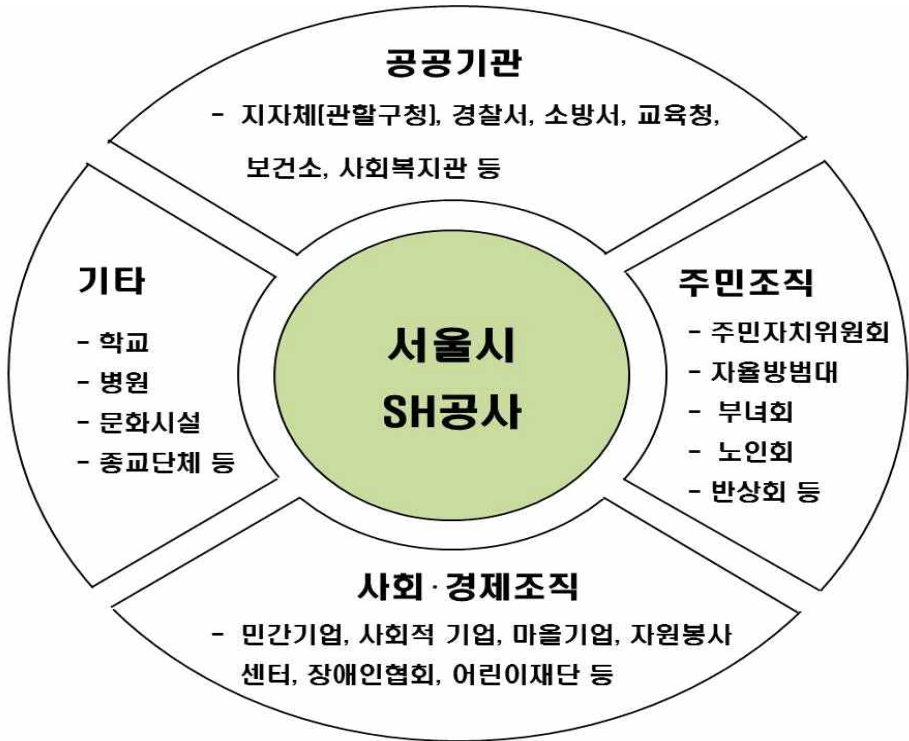
※ 출처 : SH공사 내부자료.

## SH주거복지 거버넌스 구성 및 역할 분담의 명확화

- 지역단위의 효율적인 주거복지 전달체계를 실현하기 위해서는 SH주거복지 거버넌스의 구성이 필수적임
  - 지역단위의 협력체제와 민관 협업 및 공유를 통한 네트워크 구축, 일자리 창출 및 커뮤니티 활성화 프로그램 개발 등 수요자 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 지속적으로 노력해야 함
  - 주거공간의 제공 및 관리 지원을 넘어서 자활, 아동교육, 공동주택 커뮤니티 등 복지 및 생활지원이 필요함



- 거버넌스를 통해 진행되는 주거복지 프로그램 및 개별 사업의 효과성과 효율성을 감안하여 최적의 구성안을 모색할 필요가 있음



[그림 4-7] SH주거복지 거버넌스의 구성

- 또한 SH주거복지센터가 주거복지 업무를 제대로 수행하기 위해서는 SH공사 본사와 센터, 관리사무소 및 위탁 관리업체 간의 업무분장을 재검토하여 명확하게 할 필요가 있음
  - 직원 인터뷰 및 방문조사 결과, SH주거복지센터에서는 일정 부분 본사의 업무까지 담당하고 있다는 의견이 있으며, 마찬가지로 관리사무소에서도 일정 부분 센터의 업무까지 담당하고 있다는 의견이 있었음
  - 이는 주거복지 업무가 추가됨에 따라 발생하는 문제이므로 업무 및 역할분담을 명확히 할 필요가 있음
- SH주거복지센터 : 거버넌스 조직 및 운영, 교육 등의 총괄기능을 수행함

- SH주거복지센터는 권역별 주거복지 거버넌스 조직을 구성 및 운영하며, SH 교육원과의 연계 하에 센터별 교육, 커뮤니티 활성화 프로그램 기획 등의 총괄기능을 수행함
- 본사(주거복지처) : 중앙에서 컨트롤타워 역할을 수행함
  - 전체적인 주거복지 거버넌스 구성 및 관리 업무를 수행함
  - 주거복지센터 직원 교육, 본사와 주거복지센터 간 연계 역할을 수행함
  - 주거복지 전달체계 지휘 및 모니터링 역할 등을 수행함
- 관리사무소 : 현장에서 주거복지서비스의 실행 주체 역할을 수행함
- SH교육원 : 관리직원 역량강화(SH전문인력 양성), 입주민 공동체 교육, 지역전문가 양성의 역할을 수행함
- SH주거복지센터와 관리사무소 간 업무분장은 다음 [표 4-3]과 같음

[표 4-3] SH주거복지센터와 관리사무소 간 업무분장

| SH주거복지센터   | 관리사무소  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주거복지 거버넌스 조직 및 운영</li> <li>- 관할지역 및 단지 현안 논의</li> <li>- 주거복지육구조사</li> <li>- 지자체 및 각종 공공기관, 민간 기업체, NGO 등 외부 지원 연계 논의 구상</li> <li>- 관리소장 및 담당직원, 주민대표 등을 대상으로 한 커뮤니티 활성화 교육 시행</li> <li>- 단지별 커뮤니티 활성화 성과 평가 및 반영 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당단지 거버넌스 운영</li> <li>- 주거복지센터에서 지정한 프로그램 운영</li> <li>- 주거복지 거버넌스와 협의하여 단지별 상황에 맞는 프로그램 개발 및 운영</li> <li>- 커뮤니티 활성화 프로그램의 성과 피드백 등</li> </ul> |

제5장 결 론



## 제5장 결론

- 본 연구는 주거기본법의 제정 및 시행 등 정책변화에 대응하기 위한 SH주거복지센터의 현황 및 문제점을 살펴보고, 그에 따른 발전방안을 제시하는데 목적이 있음
- SH주거복지센터의 한계점으로는,
  - 첫째, 수요자 맞춤형 주거복지서비스 제공을 위한 주거복지 통합지원시스템이 부재함
  - 둘째, 센터 직원들의 주거복지 관련 전문성, 조직 및 인력, 재정지원이 부족함
  - 셋째, 『주거기본법』 제정 이후 많은 정책변화가 이루어지고 있으나, SH주거복지센터의 제도적 지위는 부재하며, 주거복지사업의 지역거점으로서의 접점관리 역할은 미흡함
  - 넷째, 전문적인 상담·연계 및 지원체계, 지역사회 기반의 민관협력체계 구축이 미흡함
- SH주거복지센터의 발전방안으로는,
  - 첫째, 서울시 주거복지 관리망을 통한 SH주거복지 플랫폼 구축을 제안함
  - 둘째, SH주거복지센터의 전문성 강화를 제안함
  - 셋째, SH주거복지센터의 지역거점 역할 강화를 제안함
- SH주거복지 플랫폼을 구축하여 서울시 주거복지 통합지원 시스템을 원스톱시스템으로 구축하고자 함
  - SH공사가 독자적인 주거복지 전담기관으로써의 역할을 수행하기 위해 ‘마이홈포털’과는 별도로 ‘서울시 주거복지 관리망’을 구축할 필요가 있음
  - ‘서울시 주거복지 관리망’은 국토부의 ‘임대주택포털’과 ‘주거급여 정보시스템’, 보건복지부의 ‘행복e음’, SH공사의 ‘SHine’, ‘서울시 주택바우처 정보체

계’, 향후 구축될 ‘주거상담 시스템’을 모두 통합한 것을 의미함

- 이를 통해 다양한 지역주체의 주거복지 활동을 SH주거복지센터와 연계하도록 유도하고, 장기적으로 서울지역 주거복지 관련 각종 센터의 통합 및 연계 관리를 도모하는 ‘SH주거복지 플랫폼’을 구축해야 함
- 즉, 오프라인 거점으로 SH주거복지센터를, 온라인 거점으로는 ‘서울시 주거복지 관리망’과 SH콜센터를 각각 활용하여 서울시의 공적 주거복지 전달체계에 있어서의 통합지원 시스템 구축을 제안함
- SH주거복지센터 전문성 강화를 위한 방안으로 장기로드맵 및 전문교육프로그램 강화를 제안함
  - SH공사는 주거복지 전문기관으로의 전환을 추진하면서 다양한 사업을 전개하고 있으나, 장기적으로 주거복지서비스 지원체계를 어떻게 구축해 나갈 것인지에 대한 단계적인 발전 계획이 미비함
  - 따라서 실무자들이 충분히 인지하고 체감할 수 있는 장기 로드맵을 마련할 필요가 있음 (→ 구성원 참여 유도 및 결과공유)
  - 직원 인식조사 결과, 주거상담, 커뮤니케이션, 주거복지일반, 갈등관리, 관련 법규, 리더십 교육 등이 필요함
  - 또한 직원을 대상으로 한 교육뿐만 아니라, 입주민 및 지역주민을 대상으로 한 커뮤니티 활성화 교육, 임차인대표회의 교육, 그리고 단지 및 지역특성에 맞는 커뮤니티 프로그램 등도 필요함
- 보다 효율적인 SH주거복지센터가 되기 위해서는 주거복지업무의 체계화, 표준화가 요구됨
  - 주거복지업무가 확대됨에 따라 SH주거복지센터의 역할이 중요하게 인식되면서 직원들은 오히려 주거복지업무 확대 및 대상에 대한 혼란이 가중되는 상황에서 주거복지업무의 체계화 및 표준화가 필요함
  - 직원들의 이해와 공감대를 확산할 수 있는 관련 교육프로그램을 개발·운영하고 공론의 장을 마련하는 등 전사적인 차원에서의 노력이 필요함

- 주거상담, 주거위기가구 지원 등 SH주거복지센터의 업무확대에 따라 주거복지 전담직원과 상담전문가의 인력확충이 우선적으로 이루어져야 함
  - 현실적으로 SH주거복지센터에서 충분한 인력확보는 어려운 상황이므로, 최소한의 주거복지 전담직원과 상담전문가를 우선 총원할 것과 민간부문의 인력 및 전문성을 활용할 수 있는 연계체계가 마련되어야 함
- SH주거복지센터의 발전을 위해 지역거점 역할 강화를 제안함
  - 우선적으로 SH주거복지센터 운영을 위한 제도적 지위가 부여되어야 함
  - LH주거복지센터는 『주거기본법』상에서 주거복지센터의 법적 지위를 부여받음
  - 하지만 지자체의 경우, 조례로 위임할 수 있게 되어 있어 SH주거복지센터는 아직까지 제도적 지위를 받지 못하고 있으므로, 서울시 조례에 제도적 지위를 부여받을 수 있도록 해야 함
- SH주거복지센터가 주거복지사업의 지역거점으로서의 역할을 수행하기 위해서는 그에 상응하는 조직 및 인력의 확충이 이루어져야 함
  - 주거복지정책의 지속가능한 전달을 위해서는 인력충원이 최우선 과제이며, 이를 실현할 수 있는 중앙정부 및 지방정부의 재정적 지원이 절실히 필요함
  - 또한 센터에서 주거복지 업무를 제대로 수행하기 위해서는 시설관리 업무 등 인력소요 및 부담이 큰 업무를 본사로 이관하는 것과 같은 업무분장에 대한 재검토도 필요할 것으로 판단됨
- 지역단위의 효율적인 주거복지 전달체계를 실현하기 위해서는 SH주거복지 거버넌스의 구성이 필수적임
  - 지역단위의 협력체제와 민관 협업 및 공유를 통한 네트워크 구축, 일자리 창출 및 커뮤니티 활성화 프로그램 개발 등 수요자 맞춤형 서비스를 제공해야 함
  - 그리고 자활, 아동교육, 공동주택 커뮤니티 등 복지 및 생활지원이 필요함
  - 또한 거버넌스를 통해 진행되는 주거복지 프로그램 및 개별 사업의 효과성과 효율성을 감안하여 최적의 구성안을 모색할 필요가 있음

- SH주거복지센터가 주거복지 업무를 제대로 수행하기 위해서는 SH공사 본사와 센터, 관리사무소 간의 업무분장을 재검토하여 명확하게 할 필요가 있음
  - SH주거복지센터는 권역별 주거복지 거버넌스 조직을 구성 및 운영하며, SH교육원과의 연계 하에 센터별 교육, 커뮤니티 활성화 프로그램 기획 등의 총괄기능을 수행함
  - 본사는 전체적인 주거복지 거버넌스 구성 및 관리 업무, 주거복지센터 직원 교육, 본사와 주거복지센터 간 연계 역할, 주거복지 전달체계 지휘 및 모니터링 역할 등을 수행함
  - 관리사무소는 현장에서 주거복지서비스의 실행 주체 역할을 수행함
  - SH교육원은 관리직원 역량강화(SH전문인력 양성), 입주민 공동체 교육, 지역 전문가 양성의 역할을 수행함
  
- 본 연구에서는 정책변화에 대응하기 위한 SH주거복지센터의 발전방향을 다각적인 차원에서 제시하였으나, 일부 방안에 대해서는 이를 보다 구체화하기 위해 후속 연구수행이 필요하다고 판단됨
  
- 후속연구로는 ‘SH주거복지센터 업무 체계화 및 표준화 방안 연구’와 ‘주거복지업무 효율화를 위한 SH공사(본사), SH주거복지센터, 관리사무소 간의 업무분장 재검토 연구’를 제안함



## 참 고 문 헌

- 김선미, “서울시 주거복지지원센터 실적분석 및 발전방안 모색”, 2015 서울시 주거복지지원센터 성과보고회 및 토론회 자료집, 2015
- 김수현, 주거복지의 새로운 패러다임과 정책과제, 복지동향, 통권 제179호, 2013. 9
- 김수현, 주택정책의 원칙과 쟁점, 한올아카데미, 2008
- 김혜승·김근용·천현숙·차미숙·박천규·박준·오민준·제갈영·이용만·유승동·최은영·박신영·김준희·김기태, 주거복지 종합서비스 효율적 수행체계 구축을 위한 연구, 국토연구원, 2014
- 남기철, “지역사회기반의 서비스와 주거복지”, 주거복지의 새로운 패러다임 토론회 자료집, 2010
- 남원석, “주거복지전달체계에서 주거복지센터의 활동 평가”, 한국주거학회 논문집, 제21권 제5호, 2010
- 박근석·주관수·백혜선·조재성·남상구·장봉원·고정희, LH 주거복지 거버넌스 활성화 방안 연구, 한국토지주택공사 토지주택연구원, 2014
- 박은철, 서울형 주택바우처 운영개선 및 발전방안, 서울연구원, 2011
- 서울특별시 서울시민복지기준추진위원회, 서울시민복지기준, 2012
- 서수정·변은주, 주거지원센터 구축 및 운영방안에 관한 연구 (2), 건축도시공간연구소, 2014
- 서종균, 주거지원서비스 도입을 위한 검토, 국토해양부, 서민주거포럼 보고서, 2009
- 이수욱, “저성장시대의 주택시장과 주거복지정책에 대한 단상”, 제4회 주거복

- 지 컨퍼런스 자료집, 2015
- 이종권 · 박근석 · 김경미 · 박진희 · 이원재 · 이동근, 종합적 주거복지 전달체계  
구축 연구, 한국토지주택공사 토지주택연구원, 2015
- 이종아, “주거기본법 주요 내용 및 영향”, KB금융지주 경영연구소 「포커스이슈」, 2015
- 진미윤 · 김주진, 민관 협력 주거복지 지원체계 구축 방안, 한국토지주택공사  
토지주택연구원, 2014
- 진미윤, “주거복지 성장기의 과제,” 부동산포커스, 제85권, 2015. 6
- 하성규, 주택정책론, 박영사, 2006
- 하성규 외 공저, 주택 · 도시 · 공공성, 박영사, 2000
- 하성규 외 공저, 한국주거복지정책, 박영사, 2012
- 한국도시연구소, 주거복지의 새로운 패러다임, 사회평론, 2011
- 한국주거학회, 주거복지론, 교문사, 2007
- 홍인옥, “주거복지 전달체계 현황과 개선방향”, 국토연구, 통권 제385호, 2013
- 홍인옥, “주택정책인가, 주거복지인가”, 2010 주거복지지의 새로운 패러다임  
토론회 자료집, 2010
- 홍인옥, “주거복지센터 활동의 성과와 향후 과제”, 2015 서울시 주거복지지원  
센터 성과보고회 및 토론회 자료집, 2015
- SH공사, SH공사의 서울형 주택바우처 및 주거급여 운영방안, 2015
- 국토교통부 홈페이지 : <http://www.molit.go.kr/>
- 마이홈포털 홈페이지 : <https://www.myhome.go.kr/>
- 서울특별시 홈페이지 : <http://www.seoul.go.kr/>

## 부 록

1. 서울시 주거복지센터 관련 주요 법령 내용
2. SH주거복지센터의 부서별 업무분장 내용
3. SH주거복지센터 직원 인식조사 설문지
4. SH주거복지센터 직원 인식조사 결과



## 부록1. 서울시 주거복지센터 관련 주요 법령 내용

### ※ 주거기본법 제22조(주거복지센터)

- ① 국가 및 지방자치단체는 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 주거복지센터를 둘 수 있다.
1. 주거복지 관련 정보제공 및 상담
  2. 제20조 및 관계 법령에 따른 주거 관련 조사 지원
  3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
- ② 국가 및 지방자치단체는 주거복지센터의 설치·운영을 대통령령으로 정하는 바에 따라 주거지원 업무를 수행하는 데 적합한 전문성과 조직·인력을 갖춘 기관에 위탁할 수 있다.

### ※ 주거기본법 시행령 제정안 제17조(주거복지센터)

- ① 법 제22조제1항제3호에서 "그 밖에 대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.
1. 임대주택 등의 입주, 운영, 관리 등과 관련한 정보 제공
  2. 주거복지 관련 기관, 단체의 연계 지원
  3. 주택개조 등에 대한 교육 및 지원
  4. 주거복지 관련 제도에 대한 홍보
  5. 그 밖에 주거복지와 관련된 사항
- ② 국토교통부장관은 법 제22조제2항에 따라 주거복지센터의 설치·운영을 한국토지주택공사에 위탁한다.
- ③ 시·도지사, 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 법 제22조제2항에 따라 주거복지센터의 설치·운영을 한국토지주택공사 또는 해당 시·도, 시·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)의 조례로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.
- ④ 국토교통부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장이 제2항 및 제3항에 따라 법인 또는 단체를 지정하는 경우에는 위탁받을 법인 또는 단체의 명칭·주소·대표자와 위탁한 업무의 내용 및 처리방법, 그 밖에 필요한 사항을 고시하여야 한다.

### ※ 서울특별시 주거복지 기본조례 제16조(주거복지지원센터의 설치)

시장은 주거복지사업의 원활하고 지속적인 추진을 위하여 주거복지지원센터(이하 "지원센터"라 한다)를 설치할 수 있다.

### ※ 서울특별시 주거복지 기본조례 제17조(지원센터의 기능)

지원센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 주거복지사업의 상담·정보제공 및 사례관리
2. 주거복지전달 관련 각종 주거복지 지원 서비스 제공
3. 주거복지 전문가 양성 및 주민 교육
4. 주거복지 홍보 사업 및 주거복지 네트워크 구축 운영
5. 주거복지사업과 관련한 주민의 권리구제 지원
6. 주거약자 등의 주택 및 주거환경에 대한 실태조사
7. 주거복지 향상을 위한 연구·조사사업
8. 그 밖에 시장이 주거복지의 증진을 위해 필요하다고 인정하는 사항

※ 서울특별시 주거복지 기본조례 제18조(관리 및 운영)

- ① 시장은 지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 관련 법인이나 단체 등에 위탁할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 위탁기간은 2년으로 하고, 시장이 필요하다고 인정할 경우에는 위원회의 심의를 거쳐 재위탁할 수 있다.
- ③ 제1항에 따라 지원센터의 운영을 위탁할 수 있는 관련 법인이나 단체 등의 기준은 장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률 시행령 제9조제2항의 기준을 충족하여야 한다.
- ④ 수탁기관은 연도별 사업계획을 수립하여 위원회의 심의를 거쳐 시장의 승인을 얻어야 한다.
- ⑤ 시장은 예산의 범위내에서 지원센터의 운영에 필요한 경비와 사업비 등을 지원할 수 있다.
- ⑥ 시장은 지원센터의 효율적 운영을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 「지방공무원법」 제30조의4의 규정에 의하여 소속 공무원을 파견할 수 있다.

※ 서울특별시 주거복지 기본조례 제21조(재원)

- ① 시장은 서울특별시 사회복지기금조례 제9조의 규정에 불구하고, 이 조례에 따른 주거복지사업의 시행과 주거복지지원센터의 운영 등을 위해 서울특별시 사회복지기금을 사용할 수 있다.
- ② 시장은 주거복지사업 시행에 필요한 재원마련을 위해 노력하여야 한다.

※ 장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률 시행령 제9조(주거지원센터의 업무 등)

- ① 법 제17조제1항제4호에서 "주거약자용 주택과 관련한 정보제공 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.
  1. 주거약자용 주택과 관련한 정보제공
  2. 주거약자 지원을 위한 관련 기관·단체의 연계 지원
  3. 주거약자용 주택개조에 대한 교육 및 지원
  4. 주거약자 지원제도에 대한 홍보
  5. 그 밖에 주거약자에 대한 주거지원과 관련된 사항
- ② 법 제17조제2항에서 "대통령령으로 정하는 요건을 갖춘 자"란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 자를 말한다.
  1. 주거약자에 대한 주거지원 관련 서비스 제공을 주된 업무로 하는 비영리법인일 것
  2. 법 제17조제1항에 따른 주거약자 주거지원센터(이하 "센터"라 한다)의 장을 포함한 2명 이상의 상근 직원을 확보하여 센터에 배치할 것
  3. 주거약자에 대한 주택개조 지원 및 주거문제 상담 등 업무를 수행하는데 필요한 사무실 및 상담실 등 국토교통부장관이 정하는 시설을 확보할 것

※ 출처 : 법제처 국가법령정보센터.

## 부록2. SH주거복지센터의 부서별 업무분장 내용

| 부서명   | 업무분장 내용   |
|-------|---|
| 주거복지팀 | 관할 주거복지센터 특정직 인사관리 총괄(광역)<br>관할 주거복지센터 예산관리 총괄(광역)<br>관할 주거복지센터 주거복지 기획 및 업무 총괄(광역)<br>관할 주거복지센터 대내외 자료 수합 및 보고서 작성 총괄(광역)<br>희망돌보미 등 일자리창출 업무 기획, 실행<br>주거복지 관련 사회공헌 업무 실행<br>공동체 활성화 관련 업무 기획, 실행<br>작은도서관, 보육시설, 부대복지시설 관련 업무 실행<br>기타 센터 내 주거복지 업무  |
| 관리운영팀 | 임대주택의 재계약(관련 주택소유, 자산검색 등 업무 포함)<br>임대주택 임대조건 변경 업무(명의변경, 상호전환, 계약해지 등)<br>임대주택 입주·퇴거 관리<br>임대영업시설의 공급, 계약<br>임대주택 및 영업시설의 보증금, 임대료, 사용료, 기타 납입금의 징수<br>(관련 수납, 징수, 반환, 체납, 채권압류 등 업무 포함)<br>입주민 실태조사 및 불법전매·전대 방지<br>관리사무소 지도 감독·평가<br>주택관리업체 선정 및 계약과 지도 감독, 분양주택 및 영업시설 일반관리<br>환경정비 실시<br>공공관리비 등 수합, 지출 업무<br>공공주택(분양주택)관련 점검 및 입·퇴거 관리<br>(입주, 거주무 위반 계약해제, 명도소송, 퇴거 업무)<br>기타 센터 내 관리운영 업무 |
| 시설운영팀 | 일반수선공사 발주 및 시행<br>분양 및 임대주택 하자보수보증금의 관리 및 하자보수<br>시설물 관리용역, 연간 단가계약 지도 감독<br>재난 및 안전관리에 의한 점검<br>재해보험금 총괄<br>수선유지비 예산 운영<br>장기수선계획의 조정 및 운영<br>소액 보수공사 시행<br>연간단가보수계약 체결 및 공사 시행<br>부대복지시설 및 영업시설 시설물 관리 총괄(입·퇴거 및 공공관리 포함)<br>준공단지관리, 입주대비 시설물 사전점검 및 인수인계<br>기동반점검(다가구 시설 점검 포함)의 운영<br>미매각토지 관리<br>기타 센터 내 시설운영 업무   |
| 임대사업소 | 관할 임대주택의 주거복지, 관리운영, 시설운영 전반  |
| 관리사무소 | 임대사업자 업무<br>관리사무소장 업무(직영단지)<br>입주민 주거복지상담, 사회복지서비스 연계<br>단지 내 주거복지 관련 행사 업무   |

※ 출처 : SH공사 내부자료 (2015년 12월 31일 기준).

### 부록3. SH주거복지센터 직원 인식조사 설문지

|      |  |  |  |
|------|--|--|--|
| 일련번호 |  |  |  |
|------|--|--|--|

## SH주거복지센터 역량 강화를 위한 직원 인식조사 설문지

안녕하십니까?  
 도시연구소에서는 『SH주거복지센터 발전방안 연구』를 진행하고 있습니다.  
 SH공사가 주거복지 전문기관으로의 전환을 추진함에 따라 향후 SH주거복지센터의 역량 강화와 관련하여 귀하의 의견을 듣고자 합니다.  
 응답하신 내용은 본 연구의 수행에 있어서 중요한 자료가 될 것이며, 연구 이외의 어떠한 용도로도 사용되지 않을 것을 약속드립니다.  
 귀하의 소중한 답변을 부탁드립니다, 설문에 응해주신데 대해 다시 한 번 감사드립니다.

2015년 11월

SH공사 도시연구소

문의처: 오정석 수석연구원, 박홍철 위촉연구원(02-3410-7804)

#### I. 응답자 기초자료 관련 문항

|           |     |           |                                    |
|-----------|-----|-----------|------------------------------------|
| 소속 (센터)   |     | 소속 (팀)    |                                    |
| 관리세대 수    | 세대  | 직급        | ① 단장 ② 센터장 ③ 팀장<br>④ 특정직 ⑤ 주거복지상담사 |
| 현 센터 근무기간 | 년 월 | 센터 총 근무경력 | 년 월                                |
| 연령        | 만 세 | 성별        | 남성( ) / 여성( )                      |

#### II. 주거복지 거버넌스 관련 문항

※ 주거복지 거버넌스

임대아파트 단지에서 발생하는 다양한 문제에 대한 해결과 입주민의 자활지원 및 복지증진을 위해 관리사무소, 주거복지센터, 임차인대표회의, 지역사회복지관, 주민자치센터, 보건소, 파출소, 시민단체 등 다양한 기관이 참여하고 상호 협력하여 문제 해결을 위한 입주민 종합서비스를 제공하는 협의체를 의미함



1. 귀하의 센터 또는 관리사무소의 단지에 구성되어 있는 주거복지 거버넌스가 개선되었다고 생각하십니까? 2014년 대비 2015년에 체감하는 개선도를 기준으로 답해 주십시오.

- ① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 (①과 ②에 답한 경우, 문1-1로 이동)  
 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다 (③,④,⑤에 답한 경우, 문2로 이동)

1-1. 주거복지 거버넌스가 개선(구성)되지 않았다면, 그 이유는?

- ① 필요성이 없어서 ② 인력부족 ③ 예산부족  
 ④ 시간부족 ⑤ 기관의 비협조 ⑥ 경험이 없어서  
 ⑦ 기타( )

2. 현재 주거복지 거버넌스에 참여하고 있는 아래의 기관들의 관계정도는 어떠하다고 생각하십니까?

| 구분      | 관계정도      |         |      |      |         |
|---------|-----------|---------|------|------|---------|
|         | 전혀 관계가 없다 | 밀접하지 않다 | 보통이다 | 밀접하다 | 매우 밀접하다 |
| 공공기관    | ①         | ②       | ③    | ④    | ⑤       |
| 주민조직    | ①         | ②       | ③    | ④    | ⑤       |
| 사회·경제조직 | ①         | ②       | ③    | ④    | ⑤       |
| 기타      | ①         | ②       | ③    | ④    | ⑤       |

3. 현재 주거복지 거버넌스에서 영향력이 큰 참여주체는 어디라고 생각하십니까? 순위를 기재해 주십시오. (1~4순위까지 기재)

|            |            |               |          |
|------------|------------|---------------|----------|
| 공공기관 : ( ) | 주민조직 : ( ) | 사회·경제조직 : ( ) | 기타 : ( ) |
|------------|------------|---------------|----------|

4. 향후 주거복지 거버넌스 참여기관으로 가장 중점을 두고 유치해야 할 기관 및 단체는 어디라고 생각하십니까? 그리고 그 이유는 무엇입니까?

| 구분     | 공공기관 | 주민조직 | 사회경제조직 | 기타  |
|--------|------|------|--------|-----|
| 구체적 명칭 | ( )  | ( )  | ( )    | ( ) |
| 사유     |      |      |        |     |

5. 주거복지 거버넌스 관련 회의 및 모임은 월 평균 몇 회 실시했습니까?

|               |               |
|---------------|---------------|
| 2014년 : ( ) 회 | 2015년 : ( ) 회 |
|---------------|---------------|

### III. 커뮤니티 활성화 관련 문항

#### \* 커뮤니티 활성화 프로그램

임대단지 내에서 함께 생활하면서 다양한 상호작용을 통해 유대감과 소속감을 강화하여 취약계층의 정서적·사회적·경제적 지원을 도모하는 다양한 프로그램을 의미함

◎ 다음은 커뮤니티 활성화 프로그램 유형 및 지원유형에 대한 설명입니다.

| 구분                        | 유형         | 정의                                     | 사례   |
|---------------------------|------------|--|--|
| 커뮤니티<br>활성화<br>프로그램<br>유형 | 주민화합       | 주민 간 유대감 증진을 위한 활동                     | 주민축제, 품앗이, 마을소식지 등                                     |
|                           | 주거환경<br>개선 | 지역 환경 개선 활동                            | 텃밭 만들기, 단지 내 녹화, 주민대청<br>소, 벽화 및 화단꾸미기                 |
|                           | 사회봉사       | 입주민이 주체가 되어 단지 내·외의<br>취약계층을 지원하는 활동   | 일손 돕기, 양로원 위문, 캠페인, 자<br>율방범대, 주민봉사단, 청소년 봉사단<br>활동 등  |
|                           | 경제적<br>지원  | 일자리 알선, 취업 및 취업훈련, 취업<br>지원 등 경제적 지원활동 | 일자리 알선, 취업지원, 취업훈련, 장<br>기연체세대 관리비지원, 빈곤세대 장<br>학금지원 등 |
|                           | 돌봄         | 입주민 건강, 보육, 장애 등 취약점<br>개선 활동          | 건강검진, 보육, 홀몸노인 돌봄, 장애자<br>돌봄, 북한이탈주민 돌봄 등              |
| 기타                        | 기타         | 기타                                     |  |
| 지원유형                      | 공사지원       | SH공사의 물적, 인적 지원                        |  |
|                           | 외부지원       | 외부기관의 물적, 인적 지원                        |  |

6. 위 표를 참조하여 2014년과 2015년에 운영한 커뮤니티 활성화 프로그램 및 지원유형에 해당하는 건수를 기입해 주십시오.

| 구분               | 건수     |       |  |
|------------------|--------|-------|--|
|                  | 2014년  | 2015년 |  |
| 커뮤니티 활성화<br>프로그램 | 주민화합   |       |  |
|                  | 주거환경개선 |       |  |
|                  | 사회봉사   |       |  |
|                  | 경제적 지원 |       |  |
|                  | 돌봄     |       |  |
|                  | 기타     |       |  |
| 계                |        |       |  |
| 지원유형             | 공사지원   |       |  |
|                  | 외부지원   |       |  |
|                  | 계      |       |  |

7. 향후 커뮤니티 활성화를 위해 가장 중점을 두고 추진해야 할 프로그램은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 주민화합 ② 주거환경개선 ③ 사회봉사 ④ 경제적 지원 ⑤ 돌봄  
⑥ 기타 ( )

8. 향후 커뮤니티 활성화를 위해 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 전담조직 및 인력 ② 충분한 예산 ③ 커뮤니티 활동 공간 확보  
④ 입주민 수요에 부합하는 프로그램 ⑤ 센터장의 의지 ⑥ 외부자원연계 확대  
⑦ 기타 ( )

#### IV. SH공사 주거복지센터 업무 관련 문항

9. 귀하의 센터 또는 관리사무소의 주거복지 전문성이 강화되었다고 생각하십니까? 2014년 대비 2015년에 체감하는 개선도를 기준으로 답해 주십시오.  
 ① 매우 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다
10. 주거복지 분야의 전문성 강화를 위해 가장 필요하다고 생각하시는 교육은 무엇입니까? (3개 선택)  
 ① 주거상담 ② 사업자선정지침 ③ 전자입찰방법 ④ 안전교육  
 ⑤ 관련법규(주택법, 임대주택법, 관리규약) ⑥ 회계처리규정  
 ⑦ 문서처리규정 ⑧ 하자기준 ⑨ 수선시 비용구분 ⑩ 각종일지작성  
 ⑪ 시설물점검요령 ⑫ 사고시 처리요령 ⑬ 친절교육 ⑭ 소방교육  
 ⑮ 전산교육 ⑯ 커뮤니케이션 ⑰ 갈등관리 ⑱ 리더십  
 ⑲ 주거복지일반 ⑳ 기타 ( )
11. SH공사 주거복지센터의 주거복지서비스 수요대상은 어디까지 해당된다고 생각하십니까?  
 ① 임대주택 세입자 ② 전체 입주민(분양+임대) ③ 해당 지역주민 ④ 서울시민 전체
12. 주거복지서비스 대상의 우선순위를 기재해 주십시오. (1-5순위까지 기재)

|              |          |           |          |            |
|--------------|----------|-----------|----------|------------|
| 아동·청소년 : ( ) | 여성 : ( ) | 장애인 : ( ) | 노인 : ( ) | 저소득층 : ( ) |
|--------------|----------|-----------|----------|------------|

#### V. 주거복지지역의 업무 확대 관련 문항

13. SH공사 주거복지센터 주거복지지역의 업무 확대(주거상담업무 추가)에 대해 어떻게 생각하십니까?  
 ① 매우 부정적이다 ② 부정적이다 (①과 ②에 답한 경우, 문13-1로 이동)  
 ③ 보통이다 ④ 긍정적이다 ⑤ 매우 긍정적이다 (③,④,⑤에 답한 경우, 문14로 이동)
- 13-1. 부정적으로 인식하신다면, 그 이유는 무엇입니까?  
 ① 업무 과중 우려  
 ② 민원 증가 우려  
 ③ 비용 증가 우려  
 ④ 현재 센터의 업무역량 및 전문성 부족  
 ⑤ 기타 ( )
14. SH공사 주거복지센터에서 주거상담 업무를 추가로 수행한다면, 추가되어야 할 인력 및 조직은 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까?  
 ① 주거복지 전담직원 2명 증원 : 총 2명 증원  
 ② 주거복지 전담직원 2명 및 상담 전문가 2명 증원 : 총 4명 증원  
 ③ 주거복지팀 1팀 증설(팀장, 주거복지 전담직원 2명, 상담 전문가 2명) : 총 5명 증원  
 ④ 주거복지팀 1팀 증설(팀장, 주거복지 전담직원 3명, 상담 전문가 3명) : 총 7명 증원  
 ⑤ 기타 ( )



#### 부록4. SH주거복지센터 직원 인식조사 결과

##### ○ 조사개요

- SH주거복지센터의 발전방안을 도출하기 위해 현장 일선에서 실무를 담당하고 있는 11개 센터 직원을 대상으로 설문조사를 실시함
- 조사목적 : 주거복지 역량 강화방안을 모색하고자 함
- 조사방법 : 사내메일을 통한 설문조사를 실시함
- 조사대상 : 총 409명을 대상으로 함 (SH공사 주거복지센터 직원 399명, 본사 주거복지처 직원 10명)
- 조사내용 : 주거복지 거버넌스 관련 문항, 커뮤니티 활성화 프로그램 관련 문항, SH공사 주거복지센터 업무 관련 문항, 주거복지영역의 업무 확대 관련 문항으로 구성함
- 조사기간 : 2015년 11월 19일 ~ 12월 3일에 걸쳐 15일간 실시함

##### ○ 설문조사 응답률

- 총 409명 중 212명이 응답함 (51.8%)

[표 1] 센터별 설문조사 표본수 및 응답률

| 구분           | 관할구            | 표본수 | 응답수 | 응답률(%) |
|--------------|----------------|-----|-----|--------|
| 전체           | -              | 409 | 212 | 51.8   |
| 강남<br>주거복지센터 | 강남구, 서초구       | 38  | 18  | 47.4   |
| 송파<br>주거복지센터 | 송파구, 강동구       | 29  | 15  | 51.7   |
| 관악<br>주거복지센터 | 관악구, 금천구, 동작구  | 28  | 15  | 53.6   |
| 강서<br>주거복지센터 | 강서구            | 47  | 14  | 29.8   |
| 양천<br>주거복지센터 | 양천구, 구로구, 영등포구 | 43  | 12  | 27.9   |
| 마포<br>주거복지센터 | 마포구, 용산구       | 29  | 18  | 62.1   |
| 성동<br>주거복지센터 | 성동구, 중구        | 28  | 15  | 53.6   |
| 은평<br>주거복지센터 | 은평구, 서대문구, 종로구 | 34  | 26  | 76.5   |

|               |                |    |    |      |
|---------------|----------------|----|----|------|
| 노원<br>주거복지센터  | 노원구, 도봉구       | 53 | 26 | 49.1 |
| 성북<br>주거복지센터  | 성북구, 강북구       | 34 | 28 | 82.4 |
| 동대문<br>주거복지센터 | 중랑구, 광진구, 동대문구 | 36 | 23 | 63.9 |
| 본사<br>주거복지처   | -              | 10 | 2  | 20.0 |

○ 기초자료

- 응답대상 : 212명
- 성별 : 남성 123명(58.0%), 여성 89명(42.0%)
- 연령 : 20대 이하 9명(4.2%), 30대 41명(19.3%), 40대 109명(51.4%), 50대 이상 53명(25.0%) → 평균 44.6세
- 소속(팀) : 주거복지팀 62명(29.2%), 관리운영팀 53명(25.0%), 시설운영팀 54명(25.5%), 관리사무소 24명(11.3%), 기타 15명(7.1%)
- 직급 : 단장 및 센터장 10명(4.7%), 팀장 및 관리사무소장 24명(11.3%), 특정 직 165명(77.8%), 주거복지상담사 13명(6.1%)
- 현 센터 근무기간 : 1년 이하 113명(53.3%), 1년 초과 3년 이하 27명(12.7%), 3년 초과 5년 이하 30명(14.2%), 5년 초과 34명(16.0%), 무응답 8명(3.8%) → 평균 2년 6개월
- 총 센터 근무기간 : 3년 이하 69명(32.5%), 3년 초과 6년 이하 38명(17.9%), 6년 초과 9년 이하 73명(34.4%), 9년 초과 25명(11.8%), 무응답 7명(3.3%) → 평균 5년 7개월

[표 2] 응답자 일반현황

|    | 구분     | 빈도  | 비율(%) | 평균    |
|----|--------|-----|-------|-------|
| 전체 | -      | 212 | 100.0 | -     |
| 성별 | 남성     | 123 | 58.0  | -     |
|    | 여성     | 89  | 42.0  |       |
| 연령 | 30세 이하 | 9   | 4.2   | 44.6세 |
|    | 31-40세 | 41  | 19.3  |       |
|    | 41-50세 | 109 | 51.4  |       |
|    | 51세 이상 | 53  | 25.0  |       |

|           |             |     |      |      |
|-----------|-------------|-----|------|------|
| 소속(팀)     | 주거복지팀       | 62  | 29.2 | -    |
|           | 관리운영팀       | 53  | 25.0 |      |
|           | 시설운영팀       | 54  | 25.5 |      |
|           | 관리사무소       | 24  | 11.3 |      |
|           | 기타          | 15  | 7.1  |      |
|           | 무응답         | 4   | 1.9  |      |
| 직급        | 단장 및 센터장    | 10  | 4.7  | -    |
|           | 팀장 및 관리사무소장 | 24  | 11.3 |      |
|           | 특정직         | 165 | 77.8 |      |
|           | 주거복지상담사     | 13  | 6.1  |      |
| 현 센터 근무기간 | 12개월 이하     | 113 | 53.3 | 30개월 |
|           | 13-36개월     | 27  | 12.7 |      |
|           | 37-60개월     | 30  | 14.2 |      |
|           | 61개월 이상     | 34  | 16.0 |      |
|           | 무응답         | 8   | 3.8  |      |
| 총 센터 근무기간 | 36개월 이하     | 69  | 32.5 | 67개월 |
|           | 37-72개월     | 38  | 17.9 |      |
|           | 73-108개월    | 73  | 34.4 |      |
|           | 109개월 이상    | 25  | 11.8 |      |
|           | 무응답         | 7   | 3.3  |      |

○ 주거복지 거버넌스 개선여부 (2014년 대비 2015년)

- 전반적으로 부정적인 의견보다는 긍정적인 의견이 많은 것으로 나타남
- 매우 그렇지 않다 3명(1.4%), 그렇지 않다 38명(17.9%), 보통이다 66명(31.1%), 그렇다 80명(37.7%), 매우 그렇다 25명(11.8%)
- 5점 척도 점수 환산 시 평균 3.41

[표 3] 주거복지 거버넌스 개선여부

| 구분 | 매우 그렇지 않다 |        | 그렇지 않다 |        | 보통이다 |        | 그렇다  |        | 매우 그렇다 |        | 합계   |        |       |
|----|-----------|--------|--------|--------|------|--------|------|--------|--------|--------|------|--------|-------|
|    | 빈도        | 비율 (%) | 빈도     | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도     | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) |       |
| 전체 | 3         | 1.4    | 38     | 17.9   | 66   | 31.1   | 80   | 37.7   | 25     | 11.8   | 212  | 100.0  |       |
| 성별 | 남성        | 3      | 2.4    | 26     | 21.1 | 30     | 24.4 | 47     | 38.2   | 17     | 13.8 | 123    | 58.0  |
|    | 여성        | 0      | 0.0    | 12     | 13.5 | 36     | 40.4 | 33     | 37.1   | 8      | 9.0  | 89     | 42.0  |
|    | 소계        | 3      | 1.4    | 38     | 17.9 | 66     | 31.1 | 80     | 37.7   | 25     | 11.8 | 212    | 100.0 |
| 연령 | 30세 이하    | 0      | 0.0    | 2      | 22.2 | 4      | 44.4 | 3      | 33.3   | 0      | 0.0  | 9      | 4.2   |
|    | 31-40세    | 0      | 0.0    | 10     | 24.4 | 11     | 26.8 | 14     | 34.1   | 6      | 14.6 | 41     | 19.3  |
|    | 41-50세    | 3      | 2.8    | 18     | 16.5 | 38     | 34.9 | 40     | 36.7   | 10     | 9.2  | 109    | 51.4  |
|    | 51세 이상    | 0      | 0.0    | 8      | 15.1 | 13     | 24.5 | 23     | 43.4   | 9      | 17.0 | 53     | 25.0  |
|    | 소계        | 3      | 1.4    | 38     | 17.9 | 66     | 31.1 | 80     | 37.7   | 25     | 11.8 | 212    | 100.0 |

|                             |                             |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|-----------------------------|-----------------------------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 소속<br>(팀)                   | 주거<br>복지<br>팀               | 1    | 1.6  | 7   | 11.3 | 18   | 29.0 | 27   | 43.5 | 9    | 14.5 | 62   | 29.8  |
|                             | 관리<br>운영<br>팀               | 0    | 0.0  | 12  | 22.6 | 21   | 39.6 | 18   | 34.0 | 2    | 3.8  | 53   | 25.5  |
|                             | 시설<br>운영<br>팀               | 0    | 0.0  | 14  | 25.9 | 16   | 29.6 | 17   | 31.5 | 7    | 13.0 | 54   | 26.0  |
|                             | 관리<br>사무<br>소               | 0    | 0.0  | 4   | 16.7 | 7    | 29.2 | 9    | 37.5 | 4    | 16.7 | 24   | 11.5  |
|                             | 기타                          | 2    | 13.3 | 1   | 6.7  | 3    | 20.0 | 6    | 40.0 | 3    | 20.0 | 15   | 7.2   |
|                             | 소계                          | 3    | 1.4  | 38  | 18.3 | 65   | 31.3 | 77   | 37.0 | 25   | 12.0 | 208  | 100.0 |
| 직급                          | 단장<br>및<br>센터<br>장          | 0    | 0.0  | 0   | 0.0  | 2    | 20.0 | 5    | 50.0 | 3    | 30.0 | 10   | 4.7   |
|                             | 팀장<br>및<br>관리<br>사무<br>소장   | 0    | 0.0  | 5   | 20.8 | 4    | 16.7 | 10   | 41.7 | 5    | 20.8 | 24   | 11.3  |
|                             | 특정<br>직                     | 3    | 1.8  | 32  | 19.4 | 55   | 33.3 | 60   | 36.4 | 15   | 9.1  | 165  | 77.8  |
|                             | 주거<br>복지<br>상담<br>사         | 0    | 0.0  | 1   | 7.7  | 5    | 38.5 | 5    | 3.5  | 2    | 15.4 | 13   | 6.1   |
|                             | 소계                          | 3    | 1.4  | 38  | 17.9 | 66   | 31.1 | 80   | 37.7 | 25   | 11.8 | 212  | 100.0 |
|                             | 현<br>센터<br>근무<br>기간<br>(개월) | 1-12 | 3    | 2.7 | 20   | 17.7 | 34   | 30.1 | 41   | 36.3 | 15   | 13.3 | 113   |
| 13-<br>36                   |                             | 0    | 0.0  | 6   | 22.2 | 11   | 40.7 | 8    | 29.6 | 2    | 7.4  | 27   | 13.2  |
| 37-<br>60                   |                             | 0    | 0.0  | 2   | 6.7  | 10   | 33.3 | 16   | 53.3 | 2    | 6.7  | 30   | 14.7  |
| 61-<br>72                   |                             | 0    | 0.0  | 7   | 20.6 | 6    | 17.6 | 15   | 44.1 | 6    | 17.6 | 34   | 16.7  |
| 소계                          |                             | 3    | 1.5  | 35  | 17.2 | 61   | 29.9 | 80   | 39.2 | 25   | 12.3 | 204  | 100.0 |
| 총<br>센터<br>근무<br>기간<br>(개월) | 1-36                        | 0    | 0.0  | 11  | 15.9 | 24   | 34.8 | 25   | 36.2 | 9    | 13.0 | 69   | 33.7  |
|                             | 37-<br>72                   | 2    | 5.3  | 5   | 13.2 | 13   | 34.2 | 16   | 42.1 | 2    | 5.3  | 38   | 18.5  |
|                             | 73-<br>108                  | 0    | 0.0  | 13  | 17.8 | 18   | 24.7 | 30   | 41.1 | 12   | 16.4 | 73   | 35.6  |
|                             | 109-<br>144                 | 0    | 0.0  | 7   | 28.0 | 9    | 36.0 | 8    | 32.0 | 1    | 4.0  | 25   | 12.2  |
|                             | 소계                          | 2    | 1.0  | 36  | 17.6 | 64   | 31.2 | 79   | 38.5 | 24   | 11.7 | 205  | 100.0 |

○ 주거복지 거버넌스가 개선(구성)되지 못한 이유

- 인력부족 24명(58.5%) > 경험이 없어서 6명(14.6%) > 예산부족 4명(9.8%) > 기타 3명(7.3%) > 기관의 비협조 2명(4.9%) > 필요성이 없어서, 시간부족 각 1명(각 2.4%)



- 기타 의견으로는 ‘입주민과 참여기관 등의 여건 미비’와 ‘직원들의 의지 부족’ 등의 의견이 있었음
- 현재 주거복지 거버넌스 참여기관들의 관계정도
  - 공공기관 : 전혀 관계가 없다 7명(3.3%), 밀접하지 않다 15명(7.1%), 보통이다 100명(47.2%), 밀접하다 69명(32.5%), 매우 밀접하다 21명(9.9%) → 5점 척도 점수 환산 시 평균 3.39
  - 주민조직 : 전혀 관계가 없다 10명(4.7%), 밀접하지 않다 29명(13.7%), 보통이다 103명(48.6%), 밀접하다 58명(27.4%), 매우 밀접하다 12명(5.7%) → 5점 척도 점수 환산 시 평균 3.16
  - 사회·경제조직 : 전혀 관계가 없다 13명(6.1%), 밀접하지 않다 44명(20.8%), 보통이다 107명(50.5%), 밀접하다 42명(19.8%), 매우 밀접하다 6명(2.8%) → 5점 척도 점수 환산 시 평균 2.92
  - 기타 : 전혀 관계가 없다 37명(17.5%), 밀접하지 않다 37명(17.5%), 보통이다 115명(54.2%), 밀접하다 22명(10.4%), 매우 밀접하다 1명(0.5%) → 5점 척도 점수 환산 시 평균 2.59

[표 4] 주거복지 거버넌스 참여기관들의 관계정도

| 구분      | 전혀 관계가 없다 |        | 밀접하지 않다 |        | 보통이다 |        | 밀접하다 |        | 매우 밀접하다 |        | 합계  |        |
|---------|-----------|--------|---------|--------|------|--------|------|--------|---------|--------|-----|--------|
|         | 빈도        | 비율 (%) | 빈도      | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도      | 비율 (%) | 빈도  | 비율 (%) |
| 공공기관    | 7         | 3.3    | 15      | 7.1    | 100  | 47.2   | 69   | 32.5   | 21      | 9.9    | 212 | 100.0  |
| 주민조직    | 10        | 4.7    | 29      | 13.7   | 103  | 48.6   | 58   | 27.4   | 12      | 5.7    | 212 | 100.0  |
| 사회·경제조직 | 13        | 6.1    | 44      | 20.8   | 107  | 50.5   | 42   | 19.8   | 6       | 2.8    | 212 | 100.0  |
| 기타      | 37        | 17.5   | 37      | 17.5   | 115  | 54.2   | 22   | 10.4   | 1       | 0.5    | 212 | 100.0  |

- 주거복지 거버넌스에서 영향력이 큰 참여주체 (순위별 응답)
  - 1순위 : 공공기관 125명(59.0%) > 주민조직 63명(29.7%) > 사회·경제조직 24명(11.3%)
  - 2순위 : 사회·경제조직 92명(43.4%) > 주민조직 67명(31.6%) > 공공기관 53명(25.0%)

- 3순위 : 사회·경제조직 94명(44.3%) > 주민조직 74명(34.9%) > 공공기관 32명(15.1%) > 기타 12명(5.7%)
- 4순위 : 기타 199명(93.9%) > 주민조직 8명(3.8%) > 사회·경제조직 3명(1.4%) > 공공기관 2명(0.9%)
- 향후 주거복지 거버넌스 참여기관으로 유치해야 할 기관 및 단체
  - 공공기관 111명(52.4%) > 주민조직 71명(33.5%) > 사회·경제조직 29명(13.7%) > 기타 1명(0.5%)
  - 공공기관으로 답한 응답자는 구체적인 기관 및 단체로 ‘관할구청 및 주민자치센터’와 ‘SH공사’ 등의 의견을 제시함
  - 그 사유로는 ‘공공기관이 앞장서야 타 기관의 참여를 이끌어낼 수 있음’, ‘행정·예산·인력·유관기관과의 협력 측면에서 유리함’ 등의 의견을 제시함
  - 주민조직으로 답한 응답자는 구체적인 기관 및 단체로 ‘임차인 대표회의 및 주민대표기구’와 ‘단지 커뮤니티’ 등의 의견을 제시함
  - 그 사유로는 ‘주민들의 적극적인 참여와 협조가 필요함’, ‘주민들과의 근접성이 좋으며 현장여건 및 주민들의 의견반영에 유리함’ 등의 의견을 제시함
  - 사회·경제조직으로 답한 응답자는 대부분 구체적인 기관 및 단체로 ‘기업체’를 제시함
  - 그 사유로는 대부분 ‘경제적 지원이 필요함’을 제시함
- 향후 커뮤니티 활성화를 위해 중점적으로 추진해야 할 프로그램
  - 주민화합 109명(51.4%) > 경제적 지원 44명(20.8%) > 주거환경개선 36명(17.0%) > 사회봉사 7명(3.3%) > 돌봄 6명(2.8%) > 기타 4명(1.9%)
- 향후 커뮤니티 활성화를 위해 가장 필요한 사항
  - 충분한 예산 74명(34.9%) > 전담조직 및 인력 68명(32.1%) > 입주민 수요에 부합하는 프로그램 39명(18.4%) > 커뮤니티 활동 공간 확보 15명(7.1%) > 외부자원연계 확대 7명(3.3%) > 센터장의 의지, 기타 각 2명(각 0.9%)

- 주거복지 전문성 강화여부 (2014년 대비 2015년)
  - 전반적으로 부정적인 의견보다는 긍정적인 의견이 많은 것으로 나타남
  - 매우 그렇지 않다 2명(0.9%), 그렇지 않다 17명(8.0%), 보통이다 84명(39.6%), 그렇다 80명(37.7%), 매우 그렇다 29명(13.7%)
  - 5점 척도 점수 환산 시 평균 3.55

[표 5] 주거복지 전문성 강화여부

| 구분     | 매우 그렇지 않다   |        | 그렇지 않다 |        | 보통이다 |        | 그렇다  |        | 매우 그렇다 |        | 합계   |        |       |
|--------|-------------|--------|--------|--------|------|--------|------|--------|--------|--------|------|--------|-------|
|        | 빈도          | 비율 (%) | 빈도     | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도     | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) |       |
| 전체     | 2           | 0.9    | 17     | 8.0    | 84   | 39.6   | 80   | 37.7   | 29     | 13.7   | 212  | 100.0  |       |
| 성별     | 남성          | 2      | 1.6    | 9      | 7.3  | 48     | 39.0 | 42     | 34.1   | 22     | 17.9 | 123    | 58.0  |
|        | 여성          | 0      | 0.0    | 8      | 9.0  | 36     | 40.4 | 38     | 42.7   | 7      | 7.9  | 89     | 42.0  |
|        | 소계          | 2      | 0.9    | 17     | 8.0  | 84     | 39.6 | 80     | 37.7   | 29     | 13.7 | 212    | 100.0 |
| 연령     | 30세 이하      | 0      | 0.0    | 0      | 0.0  | 6      | 66.7 | 3      | 33.3   | 0      | 0.0  | 9      | 4.2   |
|        | 31-40세      | 0      | 0.0    | 3      | 7.3  | 17     | 41.5 | 15     | 36.6   | 6      | 14.6 | 41     | 19.3  |
|        | 41-50세      | 2      | 1.8    | 11     | 10.1 | 42     | 38.5 | 41     | 37.6   | 13     | 11.9 | 109    | 51.4  |
|        | 51세 이상      | 0      | 0.0    | 3      | 5.7  | 19     | 35.8 | 21     | 39.6   | 10     | 18.9 | 53     | 25.0  |
|        | 소계          | 2      | 0.9    | 17     | 8.0  | 84     | 39.6 | 80     | 37.7   | 29     | 13.7 | 212    | 100.0 |
| 소속 (팀) | 주거복지팀       | 0      | 0.0    | 4      | 6.5  | 25     | 40.3 | 24     | 38.7   | 9      | 14.5 | 62     | 29.8  |
|        | 관리운영팀       | 0      | 0.0    | 8      | 15.1 | 19     | 35.8 | 24     | 45.3   | 2      | 3.8  | 53     | 25.5  |
|        | 시설운영팀       | 2      | 3.7    | 2      | 3.7  | 28     | 51.9 | 12     | 22.2   | 10     | 18.5 | 54     | 26.0  |
|        | 관리사무소       | 0      | 0.0    | 1      | 4.2  | 7      | 29.2 | 10     | 41.7   | 6      | 25.0 | 24     | 11.5  |
|        | 기타          | 0      | 0.0    | 2      | 13.3 | 3      | 20.0 | 8      | 53.3   | 2      | 13.3 | 15     | 7.2   |
|        | 소계          | 2      | 1.0    | 17     | 8.2  | 82     | 39.4 | 78     | 37.5   | 29     | 13.9 | 208    | 100.0 |
| 직급     | 단장 및 센터장    | 0      | 0.0    | 0      | 0.0  | 2      | 20.0 | 6      | 60.0   | 2      | 20.0 | 10     | 4.7   |
|        | 팀장 및 관리사무소장 | 0      | 0.0    | 1      | 4.2  | 4      | 16.7 | 12     | 50.0   | 7      | 29.2 | 24     | 11.3  |
|        | 특정직         | 2      | 1.2    | 16     | 9.7  | 70     | 42.4 | 58     | 35.2   | 19     | 11.5 | 165    | 77.8  |

|                             |         |   |     |    |      |    |      |    |      |    |      |     |       |
|-----------------------------|---------|---|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|-------|
|                             | 주거복지상담사 | 0 | 0.0 | 0  | 0.0  | 8  | 61.5 | 4  | 30.8 | 1  | 7.7  | 13  | 6.1   |
|                             | 소계      | 2 | 0.9 | 17 | 8.0  | 84 | 39.6 | 80 | 37.7 | 29 | 13.7 | 212 | 100.0 |
| 현<br>센터<br>근무<br>기간<br>(개월) | 1-12    | 0 | 0.0 | 11 | 9.7  | 44 | 38.9 | 43 | 38.1 | 15 | 13.3 | 113 | 55.4  |
|                             | 13-36   | 1 | 3.7 | 1  | 3.7  | 11 | 40.7 | 12 | 44.4 | 2  | 7.4  | 27  | 13.2  |
|                             | 37-60   | 0 | 0.0 | 1  | 3.3  | 17 | 56.7 | 9  | 30.0 | 3  | 10.0 | 30  | 14.7  |
|                             | 61-     | 0 | 0.0 | 3  | 8.8  | 6  | 17.6 | 16 | 47.1 | 9  | 26.5 | 34  | 16.7  |
|                             | 소계      | 1 | 0.5 | 16 | 7.8  | 78 | 38.2 | 80 | 39.2 | 29 | 14.2 | 204 | 100.0 |
| 총<br>센터<br>근무<br>기간<br>(개월) | 1-36    | 0 | 0.0 | 5  | 7.2  | 25 | 36.2 | 31 | 44.9 | 8  | 11.6 | 69  | 33.7  |
|                             | 37-72   | 0 | 0.0 | 2  | 5.3  | 22 | 57.9 | 11 | 28.9 | 3  | 7.9  | 38  | 18.5  |
|                             | 73-108  | 1 | 1.4 | 6  | 8.2  | 27 | 37.0 | 23 | 31.5 | 16 | 21.9 | 73  | 35.6  |
|                             | 109-    | 0 | 0.0 | 3  | 12.0 | 7  | 28.0 | 14 | 56.0 | 1  | 4.0  | 25  | 12.2  |
|                             | 소계      | 1 | 0.5 | 16 | 7.8  | 81 | 39.5 | 79 | 38.5 | 28 | 13.7 | 205 | 100.0 |

- 향후 주거복지 전문성 강화를 위해 가장 필요한 교육 (다중응답)
  - 주거상담 120명(20.0%) > 커뮤니케이션 115명(19.1%) > 주거복지일반 104명(17.3%) > 갈등관리 92명(15.3%) > 관련법규 49명(8.2%) > 리더십 22명(3.7%) 등
- 주거복지 대상 인식범위
  - 임대주택 세입자 93명(43.9%) > 전체 입주민(분양+임대) 55명(25.9%) > 해당 지역주민 37명(17.5%) > 서울시민 전체 27명(12.7%)
- 취약계층 중 주거복지 대상 우선순위 (순위별 응답)
  - 1순위 : 저소득층 80명(37.7%) > 노인 69명(32.5%) > 아동·청소년 33명(15.6%) > 장애인 24명(11.3%) > 여성 6명(2.8%)
  - 2순위 : 노인 72명(34.0%) > 장애인 69명(32.5%) > 아동·청소년 33명(15.6%) > 저소득층 30명(14.2%) > 여성 8명(3.8%)
  - 3순위 : 장애인 74명(34.9%) > 노인 53명(25.0%) > 저소득층 36명(17.0%) > 아동·청소년 32명(15.1%) > 여성 17명(8.0%)
  - 4순위 : 아동·청소년 86명(40.6%) > 여성 48명(22.6%) > 저소득층 34명

(16.0%) > 장애인 30명(14.2%) > 노인 14명(6.6%)

- 5순위 : 여성 133명(62.7%) > 저소득층 32명(15.1%) > 아동·청소년 28명(13.2%) > 장애인 15명(7.1%) > 노인 4명(1.9%)

○ 주거복지영역의 업무 확대에 대한 인식

- 긍정적인 의견이 부정적인 의견보다 많은 것으로 나타남

- 매우 부정적이다 4명(1.9%), 부정적이다 49명(23.1%), 보통이다 60명(28.3%), 긍정적이다 68명(32.1%), 매우 긍정적이다 31명(14.6%)

→ 5점 척도 점수 환산 시 평균 3.34

[표 6] 주거복지영역의 업무 확대에 대한 인식

| 구분      | 매우 부정적이다 |        | 부정적이다 |        | 보통이다 |        | 긍정적이다 |        | 매우 긍정적이다 |        | 합계   |        |       |
|---------|----------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|----------|--------|------|--------|-------|
|         | 빈도       | 비율 (%) | 빈도    | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) | 빈도    | 비율 (%) | 빈도       | 비율 (%) | 빈도   | 비율 (%) |       |
| 전체      | 4        | 1.9    | 49    | 23.1   | 60   | 28.3   | 68    | 32.1   | 31       | 14.6   | 212  | 100.0  |       |
| 성별      | 남성       | 3      | 2.4   | 30     | 24.4 | 32     | 26.0  | 36     | 29.3     | 22     | 17.9 | 123    | 58.0  |
|         | 여성       | 1      | 1.1   | 19     | 21.3 | 28     | 31.5  | 32     | 36.0     | 9      | 10.1 | 89     | 42.0  |
|         | 소계       | 4      | 1.9   | 49     | 23.1 | 60     | 28.3  | 68     | 32.1     | 31     | 14.6 | 212    | 100.0 |
| 연령      | 30세 이하   | 0      | 0.0   | 1      | 11.1 | 4      | 44.4  | 3      | 33.3     | 1      | 11.1 | 9      | 4.2   |
|         | 31-40세   | 2      | 4.9   | 8      | 19.5 | 13     | 31.7  | 14     | 34.1     | 4      | 9.8  | 41     | 19.3  |
|         | 41-50세   | 2      | 1.8   | 26     | 23.9 | 34     | 31.2  | 31     | 28.4     | 16     | 14.7 | 109    | 51.4  |
|         | 51세 이상   | 0      | 0.0   | 14     | 26.4 | 9      | 17.0  | 20     | 37.7     | 10     | 18.9 | 53     | 25.0  |
|         | 소계       | 4      | 1.9   | 49     | 23.1 | 60     | 28.3  | 68     | 32.1     | 31     | 14.6 | 212    | 100.0 |
| 소속 (팀)  | 주거복지팀    | 2      | 3.2   | 10     | 16.1 | 17     | 27.4  | 19     | 30.6     | 14     | 22.6 | 62     | 29.8  |
|         | 관리운영팀    | 1      | 1.9   | 15     | 28.3 | 19     | 35.8  | 16     | 30.2     | 2      | 3.8  | 53     | 25.5  |
|         | 시설운영팀    | 1      | 1.9   | 15     | 27.8 | 17     | 31.5  | 13     | 24.1     | 8      | 14.8 | 54     | 26.0  |
|         | 관리사무소    | 0      | 0.0   | 4      | 16.7 | 4      | 16.7  | 10     | 41.7     | 6      | 25.0 | 24     | 11.5  |
|         | 기타       | 0      | 0.0   | 4      | 26.7 | 2      | 13.3  | 8      | 53.3     | 1      | 6.7  | 15     | 7.2   |
|         | 소계       | 4      | 1.9   | 48     | 23.1 | 59     | 28.4  | 66     | 31.7     | 31     | 14.9 | 208    | 100.0 |
| 직급 및 센터 | 0        | 0.0    | 1     | 10.0   | 1    | 10.0   | 7     | 70.0   | 1        | 10.0   | 10   | 4.7    |       |

|                 |               |   |     |    |      |    |      |    |      |    |      |     |       |
|-----------------|---------------|---|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|-------|
|                 | 장             |   |     |    |      |    |      |    |      |    |      |     |       |
|                 | 팀장 및 관리 사무 소장 | 0 | 0.0 | 5  | 20.8 | 6  | 25.0 | 6  | 25.0 | 7  | 29.2 | 24  | 11.3  |
|                 | 특정 직          | 4 | 2.4 | 40 | 24.2 | 50 | 30.3 | 51 | 30.9 | 20 | 12.1 | 165 | 77.8  |
|                 | 주거 복지 상담 사    | 0 | 0.0 | 3  | 23.1 | 3  | 23.1 | 4  | 30.8 | 3  | 23.1 | 13  | 6.1   |
|                 | 소계            | 4 | 1.9 | 49 | 23.1 | 60 | 28.3 | 68 | 32.1 | 31 | 14.6 | 212 | 100.0 |
| 현 센터 근무 기간 (개월) | 1-12          | 2 | 1.8 | 36 | 31.9 | 25 | 22.1 | 35 | 31.0 | 15 | 13.3 | 113 | 55.4  |
|                 | 13-36         | 1 | 3.7 | 4  | 14.8 | 9  | 33.3 | 11 | 40.7 | 2  | 7.4  | 27  | 13.2  |
|                 | 37-60         | 0 | 0.0 | 4  | 13.3 | 15 | 50.0 | 7  | 23.3 | 4  | 13.3 | 30  | 14.7  |
|                 | 61-           | 0 | 0.0 | 3  | 8.8  | 8  | 23.5 | 15 | 44.1 | 8  | 23.5 | 34  | 16.7  |
|                 | 소계            | 3 | 1.5 | 47 | 23.0 | 57 | 27.9 | 68 | 33.3 | 29 | 14.2 | 204 | 100.0 |
| 총 센터 근무 기간 (개월) | 1-36          | 1 | 1.4 | 18 | 26.1 | 17 | 24.6 | 27 | 39.1 | 6  | 8.7  | 69  | 33.7  |
|                 | 37-72         | 0 | 0.0 | 7  | 18.4 | 15 | 39.5 | 11 | 28.9 | 5  | 13.2 | 38  | 18.5  |
|                 | 73-108        | 2 | 2.7 | 16 | 21.9 | 21 | 28.8 | 21 | 28.8 | 13 | 17.8 | 73  | 35.6  |
|                 | 109-          | 1 | 4.0 | 7  | 28.0 | 6  | 24.0 | 8  | 32.0 | 3  | 12.0 | 25  | 12.2  |
|                 | 소계            | 4 | 2.0 | 48 | 23.4 | 59 | 28.8 | 67 | 32.7 | 27 | 13.2 | 205 | 100.0 |

○ 부정적 인식의 이유

- 업무 과중 우려 26명(48.1%) > 현재 센터의 업무역량 및 전문성 부족 18명 (33.3%) > 비용 증가 우려, 기타 각 4명(각 7.4%) > 민원 증가 우려 2명 (3.7%)

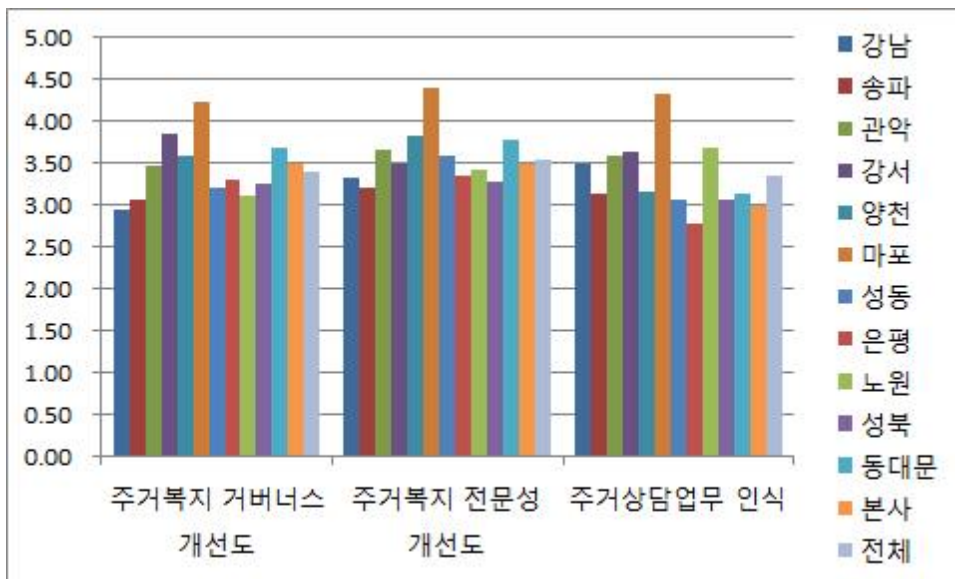
○ 업무 확대에 따라 추가되어야 할 인력 및 조직

- 주거복지 전담직원 2명 및 상담 전문가 2명 증원 65명(30.7%) > 주거복지팀 1팀 증설(팀장, 주거복지 전담직원 3명, 상담 전문가 3명) 64명(30.2%) > 주거복지팀 1팀 증설(팀장, 주거복지 전담직원 2명, 상담 전문가 2명) 56명 (26.4%) > 기타 17명(8.0%) > 주거복지 전담직원 2명 증원 10명(4.7%)
- 기타 의견으로는 ‘더 많은 상담 전문가의 증원이 필요함’, ‘기존 직원들의 전문 상담 역량을 강화할 수 있는 교육이 필요함’, ‘각 센터별 여건에 따라 상담 전문가를 배치해야 함’ 등의 의견을 제시함

- 주거복지센터의 업무 확대 범위 (다중응답)
  - 주거상담 132명(23.1%) > 주거환경개선 121명(21.2%) > 일자리 정보 및 연계 111명(19.4%) > 주거지원 98명(17.1%) > 의료서비스 연계 61명(10.7%) > 일반 생활관리 지원 43명(7.5%) > 기타 6명(1.0%)
- 임대관리 업무의 보완사항
  - 업무의 구분 모호(새로운 업무발생시 본사에서 정확한 기준 없이 센터로 전달) 78명(36.8%) > 업무별 통일된 지침 필요 66명(31.1%) > 업무집중시기(재계약, 신규계약, 신규입주 등)에 인력부족 34명(16.0%) > 1차 민원접수(전화, 방문) 업무와 일반 업무 분리 필요 19명(9.0%) > 기타 11명(5.2%) > 직무교육프로그램 강화 3명(1.4%) > 전산프로그램 개선 1명(0.5%)
- 시설물 유지관리 업무의 보완사항 (다중응답)
  - 원활한 유지관리를 위한 인력보강 144명(25.4%) > 서울시의 시설개선비용 적극 지원 104명(18.3%) > 다가구 임대주택 수선체계 개발 85명(15.0%) > 시설물 수선비 등의 비용부담구분에 대한 적정수립 61명(10.8%) > 시설물 보수공사 계약기간 조정에 대한 업무개선, 시설물 준공 후 시공부서의 적정관리기간 각 52명(각 9.2%) > 장기수선계획 체계개편(진단주기, 수선주기 순으로 체계 개편) 33명(5.8%) > 시설물관리시스템(FMIS) 개선 29명(5.1%) 등
- 주거복지 업무의 보완사항
  - 정부의 재정지원 91명(42.9%) > 주거복지 담당자의 직무역량강화 교육필요 61명(28.8%) > 외부자원연계 확대 29명(13.7%) > 대기업 등 민간의 기부를 통한 지원확대 19명(9.0%) > 기타 11명(5.2%)
- 주거복지 업무의 우선순위
  - 1순위 : 주거상담 77명(36.3%) > 주거위기가구 지원 72명(34.0%) > 주거환경개선 지원 35명(16.5%) > 공동체 활성화 지원 11명(5.2%) > 일자리 지원 9명(4.2%) > 일반 생활관리 지원 7명(3.3%)
  - 2순위 : 주거위기가구 지원 69명(32.5%) > 주거환경개선 지원 39명(18.4%) >

공동체 활성화 지원 33명(15.6%) > 일자리 지원 31명(14.6%) > 일반 생활관리 지원 21명(9.9%) > 주거상담 18명(8.5%)

- 3순위 : 주거환경개선 지원 50명(23.6%) > 일자리 지원, 주거상담 각 44명(20.8%) > 공동체 활성화 지원 28명(13.2%) > 일반 생활관리 지원 25명(11.8%) > 주거위기가구 지원 20명(9.4%)
- 4순위 : 주거환경개선 지원 54명(각 25.5%) > 주거상담 39명(18.4%) > 일자리 지원, 공동체 활성화 지원 각 34명(각 16.0%) > 일반 생활관리 지원 33명(15.6%) > 주거위기가구 지원 17명(8.0%)
- 5순위 : 공동체 활성화 지원 56명(26.4%) > 일자리 지원 54명(25.5%) > 일반 생활관리 지원 38명(17.9%) > 주거위기가구 지원 27명(12.7%) > 주거환경개선 지원 19명(9.0%), 주거상담 17명(각 8.0%)
- 6순위 : 일반 생활관리 지원 87명(41.0%) > 공동체 활성화 지원 49명(23.1%) > 일자리 지원 39명(18.4%) > 주거상담 16명(7.5%) > 주거환경개선 지원 13명(6.1%) > 주거위기가구 지원 7명(3.3%)



[그림 1] 소속(센터)별 SH주거복지센터 역량 인식 (5점 척도)



---

SH연구 2015-4

공공임대주택 관리혁신방안Ⅳ  
SH주거복지센터 발전방안 연구

인 쇄 | 2015년 12월 31일

발 행 | 2015년 12월 31일

발행인 | 도시연구소장 장영희

발행처 | 서울특별시 SH공사 도시연구소

주 소 | 서울특별시 강남구 개포로 621

전 화 | 1600-3456

팩 스 | 02-3410-7841

<http://shuri.i-sh.co.kr/>

© 2015, SH도시연구소

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
SH공사의 정책과는 다를 수도 있습니다.

---