

# 영구임대주택 단지내 사회복지관과 관리사무소의 업무 관련 요구 및 문제점 분석을 통한 관리체계 개선방안

## A Study to Improve Management System through the Analysis of Needs and Problems of Community Welfare Center and Management Office in Permanent Public Rental Housing Complex

김영주\*                      김성천\*\*  
Kim, Youngjoo              Kim, Sung Chun

### Abstract

This study aimed to suggest the implications to improve the management system of permanent public rental housing. For this purpose, qualitative data were collected by using the in-depth interview with 13 staffs of community welfare center and management office in permanent public rental housing complexes and 2 times of advisory committee meetings. To analyze the data gathered in this study, the constant comparative method of data analysis was used. Based on the results, some implications including institutional support and social complementary cooperation were suggested in terms of short and long term period.

키워드 : 영구임대주택, 사회복지관, 관리사무소, 관리체계

Keywords : permanent public rental housing, community welfare center, management office, management system

## 1. 서론

### 1. 연구의 배경 및 필요성

영세민의 주거안정을 목적으로 지어진 영구임대주택은 사회적으로 매우 취약한 계층으로 구성되는 입주민들의 특성상 이들의 생활을 돕는 외부적 지원이 절대적으로 필요하다. 이런 의미에서 특히 영구임대주택 단지에서는 입주민의 생활관리에 대한 필요성이 절실히 요구된다. 그러나 영구임대주택의 관리주체인 관리사무소의 대부분은 시설물 관리와 함께 입주자관리를 주요 임무로 여김에 따라 주민들에 대해 권위적인 태도를 취하는 경향이 있다.

정부는 1989년에 영구임대주택 25만호 건설계획을 확정하면서, 일정 규모(300세대) 이상의 영구임대주택 단지에는 사회복지관을 의무적으로 설치해야 하는 법규정을 만들었다. 이에 따라 2006년 현재 전국에 소재한 395개소의 사회복지관 중 153개소가 영구임대주택단지 내에 위치해 있다<sup>1)</sup>. 이들은 입주민을 위한 다양한 역할을 수행하

고 있지만 충분하지 않은 인력과 재정, 사업수행을 위한 시설공간의 협소 등으로 인해 입주민을 위한 서비스를 제공하는데 여러 가지 문제점을 드러내고 있다. 더구나 일부 단지의 경우 사회복지관에서 수행하는 업무에 대해 관리사무소가 지원적 태도를 보이지 않거나 두 기관 간에 업무 경계가 모호하게 중복됨에 따라 입주자를 위한 관리서비스를 제공하는 역할을 분담함에 있어 크고 작은 마찰이 나타나고 있는 실정이다.

영구임대주택이 저소득층 입주민의 삶의 근거지로서 중요한 역할을 하기 위해서는 주택관리문제에 보다 많은 관심을 기울여야 한다. 현재 이러한 제도가 갖추어져 있긴 하나 기존 제도가 현실과 다르게 운영됨에 따른 여러 가지 문제점이 나타나고 있음에도 불구하고 이에 대한 연구가 다각적으로 다루어지지 못하고 있는 실정이다.

따라서 이러한 문제에 대한 근본적인 대책을 확립하기 위해서는 영구임대주택 단지내 관리사무소와 사회복지관의 관리관련 업무와 운영실태에 대한 실증적 자료를 토대로 영구임대주택단지 입주민의 삶의 질 향상을 위해 이를 지원해 줄 수 있는 제도적 개선방안의 모색이 요구된다.

정희원, 중앙대학교 생활과학대학 주거학과 조교수  
정희원, 중앙대학교 문과대학 아동복지학과 교수

1) 한국사회복지관협회 내부자료(2006)

## 2. 연구 목적

본 연구는 영구임대주택 단지내 사회복지관과 관리사무소의 업무 역할 및 운영실태에 관한 현황을 파악하고 문제점을 분석함으로써 향후 입주민들의 삶의 질 향상에 기여할 수 있는 영구임대주택의 효율적인 관리서비스체계 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 한다.

## II. 연구방법 및 내용

### 1. 조사대상 및 조사방법

본 연구의 목적을 위하여 영구임대주택 단지내에 위치한 관리사무소 및 사회복지관의 직원 13명을 대상으로 한 심층면접조사와 함께 주거 및 사회복지 분야의 전문가들로 구성된 10명의 자문진을 대상으로 2차에 걸친 전문가 자문회의를 실시하였다.

심층면접조사 대상은 서울 및 경기지역의 영구임대주택 단지 중에서 사회복지관과 관리사무소간에 문제가 있다고 평가된 대표적인 하나의 단지를 섭외하여 면접조사를 실시한 후 면접대상자에게 또 다른 사례 단지를 의뢰하여 추천받는 방식으로 진행하였다. 이 과정에서 관리사무소와 사회복지관 두 기관 간에 관계가 좋은 않은 사례 단지 3곳과 관계가 양호하다고 평가된 사례 단지 2곳을 선정한 후 각 단지 내에 소재한 관리사무소의 소장과 사회복지관의 관장이나 부관장 혹은 부장과 개별적으로 면접일정을 정한 후 연구진이 직접 해당 단지를 찾아가 면접을 진행하는 방식으로 조사가 이루어졌다.

조사기간은 2006년 3월 29일~5월 24일까지였고 조사대상자 1인당 면접시간은 60분~90분 정도 소요되었으며 면접조사 결과는 면접대상자의 허락 하에 녹음된 내용을 전사(transcription)한 후 연구진의 반복적인 탐독(triangulation)으로 분석되었다.

심층면접조사 및 자문회의의 내용분석은 연구진의 주관적인 해석 및 전문가회의를 통해 도출된 주제어를 이용한 개념틀(conceptual framework)에 근거하여 정리하였다.

### 2. 조사내용

심층면접조사에서는 조사대상 영구임대주택 단지내 사회복지관과 관리사무소의 일반적 현황 및 지역현황, 시설관련 물리적 현황, 복지관과 관리사무소의 역할 및 특성화 사업내용, 주된 업무 및 운영 프로그램 현황, 인적 구성, 업무진행 및 운영상의 문제점, 관리체계의 불합리성, 향후 개선점에 대한 의견 등을 파악하였다.

전문가자문회의의 목적은 질적인 연구에서 문제시되는 연구내용의 타당성을 검증받기 위한 것이었다. 이를 통해 주거 및 사회복지 분야의 전문가들로부터 심층면접조사 결과에 대한 종합적 검토와 추가적인 제안 외에 본

연구주제와 관련한 다양한 의견을 수집하였다.

<표 2-1> 심층면접조사대상 단지의 일반적 현황

단지	복지관 유형 <sup>2)</sup>	복지관법인 유형	관리주체	총세대수	준공년도
A	가형	사회복지법인	주택공사	3,292	1990
B	나형	사회복지법인	주택공사	1,146	1994
C	나형	재단법인	SH공사	1,065	1994
D	나형	사회복지법인	SH공사	404	1994
E	나형	학교법인	주택공사	976	1992

## III. 영구임대주택 단지의 관리업무 관련 문제점

영구임대주택 단지의 관리업무와 관련하여 나타나는 제반 문제점은 관리업무와 복지서비스를 제공하는 주체에 따라 입장이 다르게 나타날 수 있다. 심층면접조사 결과 영구임대주택의 건립주체와 관리주체가 양분화되어 있고 입주민에 대한 보호정책이 미약함에 따른 지역적 슬럼화 문제라든지, 건물의 유지보수를 위한 특별한 재정 지원이 없음에 따른 시설물 노후화 및 안정성 문제 등이 공통적으로 언급되었다. 특히 사회복지관 측에서는 법정 저소득층이 대다수인 지역주민에 대한 사회복지서비스를 민간단체인 사회복지관에 위탁하였지만 현실적인 운영 보조금의 지원도 없이 사회복지서비스가 가지는 특수성을 고려하지 않은 채 성과 위주의 실적 관리와 보조지원 대상이라는 이유로 행정적인 감독과 지시만이 강제되면서 나타나는 영구임대주택에서의 복지서비스 업무 실행상의 어려움을 피력하기도 하였다. 본 고에서는 이러한 내용을 현실적, 제도적 측면으로 구분하여 정리하였다.

### 1. 현실적 문제점

대개의 경우 관리사무소와 사회복지관 두 기관 중에서 특히 복지관 측의 불만과 갈등이 더욱 두드러지게 나타나고 있음을 알 수 있었다. 이는 사회복지관이 관리사무소의 하위기관이라는 인식 때문일 수도 있으며 복지관의 위탁운영 기간이 종료된 후에 그 향방을 정확히 가늠할 수 없는 불리한 조건에 처해있기 때문일 수도 있다. 심층면접조사와 자문회의 결과를 토대로 두 기관 사이에 현실적으로 나타나는 문제점을 관리소 직원의 태도와 복지마인드 부족, 상호 이해와 대화의 부족, 입주민 구성의 문제 등으로 구분하여 정리하였다.

#### 1) 관리소 직원의 태도와 잦은 인사이동

영구임대주택 단지내 관리와 관련된 업무를 수행함에 있어 나타나는 문제점 중 하나로 사회복지관 관장 및 직원들은 대부분 관리사무소장과 직원들의 태도와 복지마

2) 사회복지관 유형을 분류할 때 복지관의 건물 규모가 600평 이상인 종합사회복지관은 '가형', 300평 이상-600평 미만인 종합사회복지관은 '나형', 300평 이상인 일반사회복지관은 '다형'으로 구분한다.

인드의 부족함, 잦은 인사이동을 지적하였다.

저는 관리소장의 자격(조건)이 필요하다고 봅니다. (영구 임대주택의) 입주인 입·퇴거 시에는 사회복지에 대한 지식이 반드시 필요하다고 생각합니다. 【C 복지관 부관장】

실질적으로 관리소와 복지관의 갈등이 표면으로 크게 불거져 나오는 것은 없는 것 같습니다. (그보다는) 입주인을 어떤 입장에서 어떻게 바라보느냐 하는 차이인 것 같아요. (입주인을) 대하는 태도나 마인드의 차이라는 거죠. 【E 복지관장】

관리소의 경우엔 인사이동이 잦습니다. (그러다보니) 주민들하고 (좋은) 관계를 맺을 만하면 딱 대로 가시고 소장님이 자주 바뀌세요. 1년에 (관리소장이) 몇 번씩 바뀌는데도 많고 (그래서) 관계하기가 어렵다는 말을 주민들이 합니다.

【E 복지관장】

### 2) 두 기관간 상호 이해와 대화의 부족

저소득층과 복지서비스 소요계층이 집중적으로 생활하는 영구임대주택 단지의 관리에서는 여러 가지 사회서비스와의 결합과 제공이 매우 필요하다. 그러나 이처럼 높은 필요성에도 불구하고 영구임대주택의 관리자들과 복지관의 사회복지사 사이에서 이러한 교류가 충분히 이루어지는 경우는 발견하기 어렵다. 여기에는 각 기관의 역할이 다르다는 인식, 공감대를 형성할 수 있는 기회의 부족 등 여러 가지 원인이 있는 것으로 나타났다.

관리소에서 (복지관 업무에) 협조해주면 좋지만 아직까지는 별로예요. 우선 생각의 전환이 필요하다고 봅니다. (관리소에서는) 복지관을 복지사업을 하는 곳으로만 생각해요. 저희 복지관 쪽에서는 관리소의 주요 업무를 관리비에 대한 것과 시설보수에 대한 것들을 해결하는 것이라고 생각해요...(중략) 그러니까 (관리소가) 같이 개입하기 보다는 거리를 두어야 한다고 생각하는 것 같아요...(중략) 관리소에서 하고 있는 커뮤니티 사업과 관련하여 주민에게 터놓고 말하기 어려운 부분이 있어도 자꾸 숨기거나 벽을 쌓는 것보다는 주민들과 같이 나갈 수 있는 방법을 찾아야 한다고 생각합니다. 【C 복지관 부관장】

두 기관 간에 대화부족으로 인해 발생하는 갈등 및 신뢰감 부족의 문제를 해결하기 위해서는 무엇보다도 상호 관련된 업무처리과정을 투명하고 공개적으로 진행하며 협의과정을 거치는 것이 필요하다는 지적도 있었다.

(결국은) 대화 부족이라고 생각해요. 저희 단지에서는 서로 뭐가 좀 안 맞는지 간담회를 통해 대화를 합니다. 관리소와 주민의 간담회에 복지관을 참여시키고 있고. (서로 간에) 무슨 일이 있는지 함께 알아야 하니까요. 그래서 그쪽(복지관) 행사에 관리소 직원을 파견하기도 하죠. 【D 관리소장】

### 3) 입주인 구성의 문제

면접조사 결과 영구임대주택 입주인의 상당수는 자활

의지가 부족한 빈곤계층임에 따라 나타나는 관리상의 어려움과 함께 특히 알코올 중독자들에 대한 문제가 심각한 것으로 나타났다.

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

## 2. 제도적 문제점

영구임대주택에서 나타나는 제도적 측면의 문제점은 크게 각 기관의 업무역할 중복 및 업무내용 규정의 모호성, 관리자원(예산, 인력, 공간, 시설 등)의 부족, 기관간의 공적인 협조체제 부재, 임차인 대표회의의 비활성화, 사회복지관의 위탁운영 기간 만료 후의 문제, 관리비 체납 대책의 부재 등으로 요약될 수 있었다.

### 1) 행정적 조직체계에서 발생하는 문제

현재 일부 영구임대주택 단지의 사회복지관과 관리소 간에 나타나고 있는 갈등의 근본적인 원인으로 각 기관의 행정적인 관리주체가 다른데서 오는 문제점을 언급하는 경우가 많았다.

복지관은 보건복지부 소관이고 관리사무소는 건설교통부 소관이다 보니 결국 이러한 시스템의 혼재가 갈등을 초래한다고 봐요. 【A 복지관장】

(관리공단 산하의) 관리사무소는 건교부 소속으로 최근 들어 주거복지본부가 신설되면서 (관리업무에서도) 복지를 강조하고 있는 추세이지요. 복지관은 지자체 소속이다 보니 거기에 맞는 지자체 관리가 필요한 것이고요. 하지만 엄밀히 말하면 이곳 (영구임대주택) 단지 주민을 위한 시설인데 (복지관 사업은) 지역 주민 전체를 대상으로 확대하고 있어요. 그러다보니 실제로 (단지) 주민만이 활동할 공간이 부족한 상황이 나오는 거죠. 【A 관리소장】

### 2) 기관간 업무역할 중복 및 업무내용의 모호성

영구임대주택 단지내 관리사무소와 사회복지관의 관계가 좋지 않은 이유에 대해 복지서비스를 제공하는 각 기관의 업무내용에 대한 명확한 규정이 되어있지 않음이 지적되었다. 이에 따라 상호간에 중복된 역할을 수행하는 경우 일부에서는 마치 자신의 고유한 업무영역을 침범하는 것으로 이해함에 따라 갈등상황이 초래되기도 한다는 것이다.

사회복지관과 관리사무소의 지금 모습을 좀 더 넓게 보면 마치 건교부와 복지부의 모습과 똑같아요. 서로를 잘 모르는 거죠. 건교부는 복지부 일을 모르고 복지부는 건

교부 일을 모르고, 그러다 보니 상호이해가 안되고 함께 작업되는데 문제가 있습니다. 어떻게 보면 주거복지라는 업무자체도 복지부 입장에서 영역침해될 수 있거든요. 【자문위원-5】

사실상 지금은 두 집단(복지관과 관리소)이 경쟁체제에 있어요. 아마 드러나진 않아도 어디나 단지내 복지관과 사무소간에 갈등이 있을 겁니다. (중략) 복지관 본연의 업무는 주민들에게 복지서비스를 제공하는 것이고 관리사무소는 주민(의 생활관리)과 주거관리라는 영역이 있는데 이걸 무시하고 상대방의 영역을 침범할 때 관리상의 갈등이 생기는 거 아니겠어요. (복지관과 관리소간에) 유사한 프로그램이 진행되는 것은 폐지해야 한다고 봐요. 【A 복지관장】

이에 대한 해결책으로 관리에 대한 분명한 개념정의와 함께 관리소와 복지관의 업무내용을 보다 명확히 구분하는 한편 각자가 가장 잘 할 수 있는 전문적인 업무분야와 역할의 한계를 설정함으로써 근본적인 갈등이나 오해의 소지를 없애야 한다는 입장을 강조하였다.

관리에 대한 개념 정의를 해주는 것이 좋을 것 같습니다. (중략) 이제 복지관 업무가 지자체로 이관되어 지역 복지차원에서 조화를 이루어야 하는데, 그런 것(관리에 대한 개념정의나 규약 등)이 없기 때문에 (앞으로는) 관리를 어떻게 해야 하고, (동일한) 건물을 이용하는 복지관이나 다른 기관들이 어떤 관계를 유지하는 게 좋은지 설정해주는 것이 좋을 것입니다. 【자문위원-9】

우선은 현재 규정되어 있는 업무의 중복성을 파악하고 전문성을 확립하는 일이 이루어져야 합니다. (중략) 복지관은 복지 전문성이 있어야 하고 또한 복지 채널이 있어야 합니다. 단순히 사회복지사 몇 명을 고용해서 일한다고 복지기관이라 할 순 없지요. 역할 정립을 할 때는 무엇보다 전문성이 중요한 것이고, 이 모든 것들은 주민들의 욕구에 따라 달라져야 하기 때문에, (입주민의) 욕구에 비해서 모자라는 것이 무엇인가를 보면 이야기 할 수 있을 것 같습니다. 좀더 구체적으로 말하자면, 지금 현재 (관리소에서) 실행중인 주거복지서비스 중에서 '입주민 생활지원 서비스,' '입주민 자활지원서비스'는 100% 복지관 업무죠. '입주민 참여증진 프로그램' 운영은 복지 측면이 강한 하지만 관리사무소가 협조를 해주어야 하는 부분입니다. '단지내 커뮤니티 공간조성'은 100% 관리사무소에서 잘하면 되는 거구요. 그리고 '입주민 경조사 지원 서비스'는 관리사무소에서 하거나 부녀회나 상조회에서 하면 됩니다. '교육문화 프로그램'은 주민 자치센터와 복지관에서 하는데, 관리사무소에서 이를 얼마나 지원을 해줄 것인지가 중요할 것입니다. 여기서 가장 중요한 것은 전문성입니다. 【자문위원-9】

### 3) 관리자원(예산, 인력, 공간, 시설 등)의 부족

대부분의 조사대상자들은 예산과 인력 및 공간부족에 따른 관리업무 실행의 어려움을 호소하였다. 특히 사회복지관 실무자들은 관리사무소와 같은 건물을 사용함에 따른 절대적인 공간의 협소함과 노후화된 시설문제 및 노인이나 장애인들을 위한 엘리베이터나 경사로 부재와 같은 접근성의 문제의 심각함을 지적하였다.

입주민을 위한 자활사업을 하고 싶어도 (복지관에) 공간이 없어요. 공동작업장과 같은 공간을 확보하고 싶을 때, (관리소에서) 이런 공간을 만드는 것을 도와주었으면 좋겠는데, 그것이 안 되네요. 【A 복지관장】

관리사무소는 관리비가 연체되는 문제가 있긴 하지만 본사에서 다 돈이 나오게 되어 있고, 일용직만 관리비에서 충당을 하게 되어 있는데, 복지관은 그야말로 자체 운영을 해야 하기 때문에 (예산) 지원이 없는 것이 굉장히 큰 문제이더군요. 그래서 매년 초에 공동 모금회가 있으면 몇 달 동안은 그걸 준비하는데 지역복지과 직원을 비롯한 거의 모든 담당자들이 전력투구를 하시더라고요. 그런 것을 보았을 때, 안정적으로 복지관이 운영될 수 있는 방안을 마련하는 것이 급선무가 아닐까 하는 생각이 들었습니다. 【자문위원-8】

한편 사업운영 예산과 관련하여 관리사무소의 입장에서 받게 되는 피해의식을 언급하는 경우도 있었다. 즉 지자체의 예산과 자체 수익 사업 등을 통해 운영하는 사회복지관과는 달리 관리사무소는 입주인들이 내는 관리비를 가지고 관리업무를 수행하고 각종 서비스를 제공하는 만큼 입주인이 더욱 많은 관심을 가지고 지켜보기 때문에 그만큼 많은 부담과 주민으로부터의 불신을 초래할 수 있다는 것이다. 이에 대한 해결책으로 관리직원들에 대한 사회적 신분보장과 전문인력의 보강 등을 제안하기도 하였다.

(관리사무소의 경우) 입주인들이 내는 관리비로 직원들 인건비를 받아서 운영을 한다는 측면에서 주민들 불신이 심합니다. 100%는 아니더라도 복지관은 지자체의 예산을 가지고 운영하기 때문에 복지관에 대한 주민들 생각은 (관리사무소에 대한 것과는) 다르지요. 관리소는 (입주민) 본인들이 직접 관리비를 내기 때문에 그만큼 관심을 갖지요. (중략) 그런 측면에서 볼 때 관리소도 나름대로 피해의식이 있지요. 복지관은 어떻게 보면 칭찬받을 일이지요 그런데 관리소는 아무리 해도 표가 안나요. 【자문위원-1】

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

### 4) 기관간의 공적인 협조체제 부재

두 기관간에 나타나는 문제점의 주된 원인으로 기관간에 공적인 협조체제의 부족 때문임을 지적하는 경우도 있었다. 이를 해결하기 위해서는 단순히 관리소장이나 복

지관장 등의 개인적 역량에만 맡겨두기보다는 복지서비스 업무를 담당하는 관련 실무자들을 연계하는 제도적 시스템이 절실히 필요하다고 하였다.

관리홀닥터는 좋은 아이디어인 것 같아요. 집집마다 찾아가서 관리시설에 대한 애로사항을 찾아내다 보면 생활의 양면이 보이기 때문에 이런 정보를 공유해서 (각자의) 역할을 나누면 좋을 텐데, 그렇게 되지 않고 있는 것이 문제입니다. 정보 공유를 안 하기 때문에 그 집에 대한 상황은 거기(관리소)만 알고 있고 그런 것들에 대한 체제는 개선이 되어야 할 것 같아요. 【B 복지관장】

(간혹) 기관장이 바뀌면 (기관 간에) 갈등이 생기는 경우가 있습니다. 개인 차원에서 관리를 열심히 잘 해서 성과를 올려놓고 막상 떠날 때는 뒷사람에게 안 넘겨주고 다 갖고 가 버려요. (그러다보니 항상 업무연계가 안되고) 새로 관계를 맺어야 하는 거죠. 주택관리공단에서 입주자 복지에 관련된 (정해진) 시스템과 평가제도를 갖추어서 어떤 기관이든지 사람이 바뀌어도 계속 추진할 수 있도록 (제도가) 바뀌어야 합니다. (중략) 복지관과 관리사무소간의 관계라는 것이 누가 오든 안 오든 간에 두 기관이 꼭 묶여 있도록 해야 합니다. 시스템적으로 묶이지 않으면 언제든지 깨지게 되어 있어요. 【자문위원-2】

#### 5) 임차인 대표회의의 비활성화

단지내 임차인 대표회의에 대한 의견은 관리소와 복지관에 따라 상당히 다르게 표출되었다. 관리소의 경우에는 대부분 임차인 대표회의가 굳이 없어도 통장이나 부녀회 등 다른 입주민 조직과의 대화를 통해 주민의 욕구 파악이 충분히 가능하다고 보았으며 오히려 임차인 대표회의가 조직됨으로써 관리소의 업무진행에 방해의 소지가 있을 수 있다는 의견을 제시하였다. 반면 복지관에서는 임차인 대표회의의 구성이 입주민의 복지욕구를 파악하는 데 있어서 상당히 필요한 부분이라고 생각하였다.

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

(개정된 임대주택법에는) '임차인 대표회의를 구성할 수도 있다'고 되어 있습니다. 이것은 강제조항이 아니라 해도 되고 안 해도 되는 조항이기 때문에 (임차인대표회의가 구성된 단지가) 많이 없는 거죠. (또한 임차인대표회의가 구성되면) 관리소에서 불편해 하는 부분도 있고. 【E 복지관장】

#### 6) 사회복지관 위탁운영 기간 만료 후의 문제

사회복지관 실무자들의 상당수는 복지관의 위탁운영 기간이 끝난 후의 상황을 우려하고 있었다. 이와 같은 불안한 상황이 일부 관리소와 복지관 간의 갈등상황을 초

래하는 데에도 어느 정도 기여하고 있었다. 현재로는 복지관의 위탁운영기간 만료 후의 뚜렷한 대안이 없는 상황으로 앞으로는 이에 대한 정부의 방안이 제시될 필요가 있다는 의견이 많았다.

(복지관) 위탁기간 20년이 지나고 나서 (SH)공사에서 철수한 이후에는 어떻게 될 지 상당히 불안한 상황이에요. 이제 12년 지났으니까 8년 후엔 어디로 갈 지가 문제인 거죠. 관리사무소가 주인이나 나가라고 하면 나가야겠지만. 【C 복지관장】

영구임대아파트 단지내 사회복지관의 위탁관리기간이 곧 끝납니다. 15년 된 복지관은 5년 정도 있으면 기한이 되는 거죠. 한국사회복지관 협회에서 우려하는 바는 20년 (위탁기간)이 다 끝나고 나면 어디로 넘어갈 것인가 하는 문제입니다. 만약에 주택 관리공단이나 주택공사 쪽에서 (기간이) 다 됐으니 회수하고 우리가 운영한다고 하면 (더 이상의) 협력관계로 묶여가기가 어렵다고 봅니다. 그러한 문제에 대해서도 실무에서는 (두 기관이) 협력관계를 잘 유지할 수 있도록 워선에서 분명히 정리를 해줘야 해요. (그 역할을 하는 곳이) 건교부건 보건복지부건 주택공사건 간에 이런 부분에 대해 (위탁기간이 끝난 후에도) 지금처럼 계속 갈 것인지 아니면 회수를 할 것인지 정리를 해줘야 합니다. 【자문위원-2】

#### 7) 관리비 체납 대책의 부재

관리사무소 측에서 관리업무와 관련하여 곤란을 겪는 문제 중의 하나는 관리비 체납의 문제로서 체납가구에 대한 제도적 해결책이 필요함을 언급하였다.

관리소에는 일단 질서정비, 관리비 징수 등 관리차원의 업무가 있죠. 현재 (이 단지) 입주민의 30~35%가 체납자인 실정이라서 이것을 처리하는데 어려움이 있어요. 영구임대주택이다 보니 다른 곳에 지원해야 하는 것도 많은데, 194세대의 체납자들을 그냥 둘 수도 없고 원칙대로 하자면 길거리로 내몰아야 되는데 그렇게 할 수도 없고 애로사항이 많아요. 이런 식으로 관리소와 입주민 간에 이해관계가 얽히면 상당히 골고립죠. 【D 관리소장】

### IV. 영구임대주택 단지의 관리체계 개선방안

이상의 조사결과를 토대로 영구임대주택 단지의 관리를 비롯한 업무체계의 개선방안을 단기적, 장기적 측면으로 구분하여 정리하면 다음과 같다.

#### 1. 단기적 개선방안

##### 1) 사회복지의 이해를 통한 주거복지의 개념 정의

조사대상자들은 사회복지에 대한 기본적인 이해 없이는 주거복지와 관련된 업무나 사업을 추진하는 과정에서 관련기관 간에 지속적인 혼란이 초래될 수 밖에 없다고 보았다. 이에 앞으로는 사회복지 분야와 주거복지 분야

간에 공유될 수 있는 기본적인 부분과 함께 각자가 전문화되어 접근해야 하는 내용을 체계화하여 명시할 필요가 있다.

#### 2) 업무역할 분담 및 규정

두 기관간의 문제점 해결을 위하여 각자의 업무내용을 보다 명확히 규정하고 분담할 경우 지금과 같은 역할 혼동이 훨씬 개선될 것이다.

#### 3) 관련기관과의 공조체제 구성

영구임대주택 입주민의 주거복지실현을 위해서는 관리사무소와 사회복지관을 비롯한 관련기관들이 경쟁관계가 아닌 상호 협력적인 관계에서 공동협의체 등을 구성함으로써 서로가 발전할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

#### 4) 관리사무소·사회복지관·입주민참여 프로그램개발

영구임대주택 단지의 관리관련 업무체계를 개선하기 위하여 관리사무소와 사회복지관, 그리고 입주민들이 함께 참여할 수 있는 프로그램을 개발함으로써 지역 공동체를 활성화하는 한편 이를 통해 단지 구성원들의 공동체 의식을 고양시킬 수도 있을 것이다.

#### 5) 관리 전문상담인의 육성

공공주거서비스라는 개념 안에서 영구임대주택 단지 내에 관리사무소와 사회복지관, 그리고 입주민들이 의사소통할 수 있는 상담창구이자 통로 역할을 할 수 있는 전문인력을 양성하여 배치할 경우 상호간의 바람직한 관계 형성 및 복지서비스 업무의 실현에 많은 도움이 될 수 있을 것이다.

#### 6) 입주민과의 관계형성 및 신뢰감 회복을 위한 교육

관리업무의 개선을 위한 전제조건으로 관리업무를 담당하고 있는 각 기관들과 입주민과의 원만한 관계 형성 및 유지와 함께 상호간에 신뢰감을 조성하기 위한 교육이 제공될 필요가 있다.

#### 7) 관리요구조사의 제도화

건물의 노후화 및 공간의 부족문제가 심각한 영구임대주택 단지의 관리소와 복지관, 그리고 입주민에 대한 요구조사를 정기적으로 실시하고 여기서 나타난 요구가 적극적으로 반영될 수 있도록 함으로써 관리와 관련된 현장의 실무담당자들에게는 업무 만족도를 높이고 입주민들은 주거 및 생활만족도를 높일수 있는 제도적인 방안과 분명한 행정적 전달체계를 정부 차원에서 마련할 필요성이 있다.

## 2. 장기적 개선방안

#### 1) 재원조달 방안

복지관과 관리소 모두 고유의 복지서비스 업무를 수

행하며 사업을 추진함에 있어서 예산부족문제가 가장 큰 걸림돌이 됨을 지적함에 따라 앞으로는 각 기관의 원활한 업무수행에 필요한 재원을 조달하는 방법이 다각적으로 모색되어야 하며 특히 복지관의 경우에는 예산집행을 담당하고 있는 지자체를 컨트롤하는 방안이 강구될 필요가 있다.

#### 2) 복지업무 전달체계의 재편성

기존에는 주민을 위한 복지서비스가 서비스 제공주체별로 각기 따로 운영되던 것이 앞으로는 통합된 종합복지서비스 형태로 제공될 예정이므로 이에 따라 영구임대주택의 복지서비스 업무를 실행하는 전달체계도 지금과 다른 모습으로 재편성될 필요가 있다.

#### 3) 수요자 중심의 복지서비스로의 인식 전환

사회복지관과 관리사무소간의 역할 중복이나 혼동, 갈등상황을 해결할 수 있는 가장 대표적인 방안은 곧 입주자를 중심으로 생각하는 것이라는 전제 하에 지금까지 공급자 중심의 하드웨어적인 서비스를 제공하던 방식에서 벗어나 수요자 중심의 복지서비스 제공체제로 인식을 전환할 필요성이 있다.

## 참고문헌

1. 강현구(2003). 영구임대주택 문제의 원인과 대안모색 -대구 지역을 사례로-. 경북대학교 정책정보대학원 석사학위논문.
2. 김승권 외(2003). 사회복지관의 기능 및 역할 강화방안 -경기도를 중심으로-. 경기도·한국보건사회연구원 연구보고서.
3. 김용일(1998). 영구임대아파트 단지내 사회복지관의 문제점과 개선방향 -사회주택정책적 함의를 포함하여-. 「사회복지리뷰」 제3집, pp.7-26.
4. 박은규(2004). 공공임대주택 저소득 임차가구를 위한 지자체의 복지프로그램 확대적용 방안. 대한주택공사 주택도시연구원.
5. 서종균(2000). 공공임대주택 관리의 합리화 방안, 하성규 외 공저, 「주택·도시·공공성」, 서울: 박영사.
6. 정희용 외(2004). 공공임대주택 배분체계 및 관리제도 개선 방안 연구. 국토연구원.
7. 하성규 외(2001). 공공임대주택 관리 전문화 방안. 한국도시연구소.
8. 홍인옥 외(2005). 영구임대주택 주거실태조사. 건설교통부·한국도시연구소.