

## 서울시 공공임대주택의 주거만족도 및 주택관리 선호도 연구

The Study on the Housing Satisfaction and the Preference  
of housing management for Public Rental Housing in Seoul

김 선 직 (서울시립대학교 도시과학대학원 석사 - 주저자)

오 정 석 (SH공사 도시연구소 수석연구원 - 교신저자)

김 봉 준 (한국감정원 부동산연구원 부연구위원 - 공동저자)

### *Abstract*

Kim, Sun Jik / Oh, Jung-Seok / Kim, Bong Joon

The purpose of this study is to investigate the housing satisfaction and preference of housing management for residents and staffs. The data used in this research are collected from survey of 100 housing management staffs and 190 residents of public rental housing. Analysis of questionnaire research was utilized SPSS WIN 12.0 Korean version program in analyzing data. And Frequency, Means and T-Test of analysis were enforced to verify differences of recognition between staffs and residents.

Results, ① Facilities maintenance, operations, cleaning, housing costs only in direct residential satisfaction was high. ② Residents and Staff survey, four items(Public facilities, Personal space, Tenant management, Payment Management) were preferred in direct management.

Major finding of this study are as follows; ① Housing management system should be changed provider focused mainly on the consumer to change. ② Housing manager should enhance the accessibility and responsiveness ③ Housing manager should improve management expertise ④ Housing manager should increase reuse and word-of-mouth effect.

**주제어:** 공공임대주택, 주거만족도, 주택관리 선호도, 직영관리, 위탁관리

**Keywords:** Public Rental Housing, Housing Satisfaction, Preference of Housing Management, Direct management, consignment management.

## I. 서론

우리나라 주택정책의 핵심은 어느 정권에서 얼마만큼의 주택을 공급했느냐에 있었다. 즉, 양적 공급이 우선이었고, 질적인 주거환경은 뒷전이였다. 하지만, 최근에 들어 주거복지가 사회적 트렌드가 되면서 양적공급에서 질적공급으로, 주거환경 및 주거만족도가 중요하게 여기기 시작하였다.

서울시는 2012년 말 기준으로 340개단지 14만여호를 관리하고 있으며, 2020년이 되면 임대주택관리호수는 20만호에 달할 것으로 예상되고 있다(SH공사, 2013: 147). 임대주택공급 물량이 증가함에 따라 주택관리에 대한 부분이 화두가 되기 시작하였다. 과거 관리호수가 얼마되지 않을 때는 모든 임대아파트를 직접관리하였는데, 이제는 경영의 효율화와 재정부담에 대한 문제 해결차원에서 대부분 위탁관리로 전환하려는 움직임이다.

이러한 이유로 2005년부터 강남에 소재하는 10개 단지 7,356호를 대상으로 시범적으로 통합관리방식을 도입하였으며 2007년 7월부터 SH공사가 관리하고 있는 서울시 전역의 공공임대주택을 대상으로 전면적으로 실시하기에 이르렀다. 하지만 주택관리를 단순히 물리적 측면의 효율성만을 강조하다보면, 주거만족도는 하락할 수밖에 없다. 뿐만 아니라 입주민들의 주거만족도 및 선호도와는 무관하게 단지 관리비 절감을 위해서 즉, 관리주체만의 판단에 따라 관리방식이 결정될 수 있는 모순에 빠질 수 있다.

본 연구의 문제는 과연 입주민은 위탁관리를 선호하는가? 위탁관리시에 주거만족도가 높아지는가? 등에 의문을 제기한다.

본 연구에서는 서울시 공공임대주택의 관리방식별 주거만족도와 관리방식 선호도를 관리주체인 공급자 즉 관리직원과 수요자인 임대주택 입주자로 나누어 비교분석하고 향후 주거복지향상을 위한 입주자 중심의 임대주택관리 개선방안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 논의

### 1. 공공서비스 개념 및 분류

공공서비스에 대한 개념정의는 학자마다 상이하게 정의하고 있다. 박언서(1999)는 불가항력의 정치권력을 통해 국민생활의 질을 높이기 위한 발전지표를 향하여 국가사회를 유도하는 일련의 정부활동이라고 정의했다. 이성복(2000)은 공공의 편익을 위하여 제공되는 재화나 용역으로 성격상 사회일반 공중의 일상생활에 필수불가결한 서비스를 말한다. 배용수(1998)에 의하면 공공서비스는 행정현상의 하나로서 주민의 문제를 해결하고

보다 바람직한 환경을 만들려는 목적으로 한 사회 내에서 편익을 배분하는 정부의 활동으로 정의하였다.

공공서비스는 학자에 따라 또 분류에 따라 다양하게 구분된다. 다음에서 민영화, 민간위탁 등의 제공방식과 관련이 있는 Savas(1987), O'Looney(1998), 그리고 사회적 기능에 따라 공공서비스를 구분한 Lucy, Gilbert & Birkhead(1997)의 분류를 살펴보겠다.

Savas(1987)는 성과기준의 마련이 비교적 용이한 서비스 분야를 경성서비스라 칭하고 그렇지 못한 서비스 분야를 연성서비스로 구분하면서, 경성서비스에 비해 연성서비스는 계약요건을 명확히 하는 것이 불가능한 것은 아니지만 어렵다고 지적한다. 물리적인 상업적인 서비스인 경성서비스에는 쓰레기, 주거, 거리보수, 가로등 관리, 상수도, 전기, 통신 등이 포함되고, 연성서비스에는 안전 관련 서비스나 사람을 대상으로 하는 서비스인 치안, 소방, 교도소, 국방, 보건, 의료, 주택, 복지, 교육, 문화 등이 포함된다(황혜신, 2006: 34).

O'Looney(1998)은 거래기반서비스, 결과에 대한 평가가 용이한 서비스, 전문가 제공 서비스, 주문서비스로 유형화하였다. 거래기반서비스 즉 거래에 기반을 두었다는 것은 정부와 서비스 이용자가 서비스에 대한 대가를 함께 지불한다는 의미이다. 따라서 이 점을 활용한 수탁자의 기회주의적인 행태가 나타날 가능성이 높아, 정부는 서비스의 가격과 질을 함께 관리하고 규제해야 할 필요가 있다. 급식서비스와 교통서비스가 대표적이다. 결과의 평가가 용이한 서비스는 시설물 유지보수, 거리청소서비스, 쓰레기 수거서비스 등이 해당되며, 서비스의 질을 측정하기가 쉬운 계약·관리가 용이하기 때문에 민간위탁에 가장 적합한 서비스로 분류된다. 전문가 제공 서비스는 건설관련 서비스가 대표적이며, 새로운 시설물이 설치되고 나면 계약은 자동으로 종료된다. 다른 유형과 달리, 전문가 자격증이나 수탁기관 자체에서 전문성을 인증하는 절차를 거치기 때문에 정부의 감시부담이 적어진다. 그러나 이 경우에도 수탁기관이 정부나 공익보다는 자신들의 이익, 전문가들의 입장을 우선시하는 기회주의적인 행태가 나타나기 쉽다. 마지막으로 주문형 서비스로 정보체계분야의 서비스가 해당된다.

Lucy, Gilbert & Birkhead(1977)는 사회적 기능에 따라 공공서비스를 일상적 서비스, 보호적 서비스, 발전적 서비스, 사회적 최소수준보장 서비스로 분류하였다. 일상적 서비스는 상하수도, 쓰레기 수거 및 처리, 도로, 교통서비스와 같이 대부분의 사람들에게 의해 일상적으로 이용되는 것으로서, 사용료로 인해 이용이 제한될 수도 있다. 보호적 서비스는 사람과 재산을 보호하며 공공의 질서를 유지하는 서비스로 경찰, 소방, 법의 집행 등의 속한다. 보호적 서비스의 성과는 사람들이 위협에서 얼마만큼 벗어날 수 있는지의 정도에 따라 평가된다. 발전적 서비스는 개인의 육체적·지적·정신적 잠재력의 향상을 목적으로 하는 서비스이다. 교육, 도서관, 공원, 위락시설 등이 속하며, 거의 모든 사람들

에게 제공되는 서비스이다. 사회적 최저수준보장 서비스는 주로 경제학자들에 의하여 중앙정부 차원에서 논의가 되는 서비스에 해당된다. 공적부조, 병원, 보건, 직업훈련, 공공주택 프로그램 등을 말한다(김효주, 2011: 9-12).

공공서비스의 제공방식은 다양하게 논의되지만 주로 Savas(1999), Donahue(1989), Osborne & Gaebler(1992)의 연구가 대표적이다. Savas(1999)는 공공서비스의 제공과 관련한 주체를 소비자, 생산자, 배열자 또는 공급자의 세 주체로 구분하였다. 그는 특히 생산자와 배열자를 구분하고 있는데, 생산자란 재화나 서비스를 실질적으로 생산하거나 소비자에게 직접제공하는 주체를 의미하는데 비해 배열자 또는 공급자는 소비자에게 생산자를 또는 생산자에게 소비자를 배정하는 주체를 의미한다. 구체적인 내용은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 공공서비스의 제공방식

생산자	배열자	
	공공부문	민간부문
공공부문	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정부서비스</li> <li>· 정부간 협정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정부응찰</li> </ul>
민간부문	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 민간위탁</li> <li>· 프렌차이즈</li> <li>· 보조금</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시장</li> <li>· 자원봉사</li> <li>· 자금자족</li> <li>· 쿠폰(구매권)</li> </ul>

출처: 황혜신(2006): 38.

## 2. 공공임대주택 관리방식

주택관리방식은 직영관리, 위탁관리, 혼합관리(부분위탁관리)의 세 가지 관리방식으로 나누어 볼 수 있다.

직영관리방식은 소유자가 직접관리하는 방식을 취하는 것을 말한다. 직영관리를 직접관리, 자영관리, 자치관리라고도 하며, 직영관리는 작게는 자용의 건물이나 크게는 자가의 빌딩을 직접관리하든가 또는 타인에게 임대한 토지나 건물 및 기타 시설물 등을 소유자 및 소유단체가 직접관리하는 행위 등을 포함하여 말한다. 위탁관리방식은 외주관리라고도 하며, 소유자 등이 직접관리하지 않고 전문 관리업자에게 위탁하는 관리이다. 위탁관리는 수탁관리업자가 하는데, 우리는 공동주택관리를 전문으로 하는 관리업을 제도적으로 보장해 주고 있다. 혼합관리방식은 직영관리와 위탁관리의 혼합형태로 양자의 장점부분만 선택하여 관리하는 방식이다. 대부분은 혼합관리를 선택하는 경우에는 물리적·기술적 관리인 청소업무, 설비업무 등은 위탁관리하고, 경제적 관리나 법적관리 등은 자

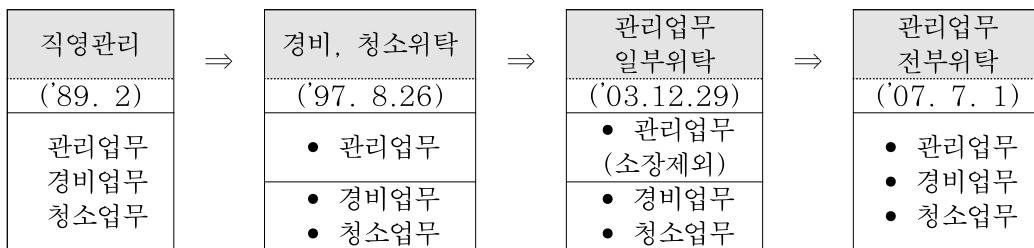
치 관리하는 방식을 택하고 있다.

주택관리방식을 결정하는데 있어서 SH공사 입장에서 기술하고자 한다. 첫째, 직영관리는 공신력과 공익성이 강하게 요구되고 영리성이 없으면서 국가적 통일성이 요구되는 경우에 적합하다. 둘째, 위탁관리는 우수한 주택관리업체가 다수이고 경쟁이 가능한 경우로 서비스 내용이 구체적이고 명확하면서 전문성을 필요로 하는 동시에 소비자인 입주자에게 보다 많은 선택권을 부여할 필요가 있을 때 적합하다. 셋째, 혼합관리(부분위탁관리)는 직영관리와 위탁관리의 장점을 혼합하여 핵심업무를 제외한 나머지 업무를 위탁함으로써 경영효율성을 제고하고 관리서비스의 질적향상 및 고객만족도를 높이려고 할 때 적합하다.

### 3. 주택관리방식 변화와 현황

SH공사는 공공임대주택을 건설·공급하여 최초에는 전면 직영관리를 하였다. 하지만 공급물량이 기하급수적으로 증가하고 경영의 효율화 측면에서 분야별 아웃소싱방안이 검토되어 1997년에는 경비와 청소를 민간 위탁하였다. 그럼에도 불구하고 공급물량은 증가하였고 입주민의 관리욕구는 더 강해져 2003년에는 관리소장을 제외한 대부분의 관리업무까지 민간위탁하기 시작하였다. 이는 서울시의 지시에 따라 관리사무소의 통폐합과 광역화를 통한 경영의 효율성 제고가 이루어졌다.

2007년 7월부터는 8개 통합관리센터를 설치하여 관리업무의 전부 민간위탁 전환을 실시하였다. 즉 관리소장의 업무까지도 민간에 전부 위탁하였으며, 현재는 재개발임대를 제외하고 대부분의 주택관리는 민간 위탁되었다. 다음 <그림 1>은 주택관리 변화 과정을 나타낸 것이다.



<그림 1> 주택관리방식의 변화

통합관리센터는 서울시 전 지역에 산재해 있는 개별 아파트 관리사무소를 관할하기에는 방대한 현장과 입주민의 불만사항을 신속하게 처리할 수 없기에 새로운 관리시스템의

도입을 통해 이러한 문제를 해결하려 하였다. 통합관리센터는 [공사 내 주거복지처-권역별 통합관리센터-현장 관리사무소]로 이어진다. 특히 은평지구와 같이 대규모 관리단지가 있는 경우에는 통합관리센터 내에 사업소 기구를 별도로 설치-운영하고 있다. 다음 <표 2>는 서울시 SH공사 공공임대주택의 관리현황을 나타낸 것이다.

<표 2> SH공사 공공임대주택의 관리현황

구분	계		직영		위탁		본사 인력	관리 (특정직) 인력
	단지수	세대수	단지수	세대수	단지수	세대수		
계	339	139,643	57	32,178	282	107,465	21	341
강남	47	20,795	3	1,493	44	19,302	3	44
강서	19	14,147	-	884	19	13,263	3	30
관악	46	14,728	5	3,725	41	11,003	2	36
노원	23	18,154	3	2,655	20	15,499	2	43
동대문	53	16,978	23	10,071	30	6,907	2	52
마포	69	21,497	7	3,739	62	17,758	4	53
성북	43	16,080	10	5,376	33	10,704	3	49
양천	39	17,264	6	4,235	33	13,029	2	34

출처: SH공사 주택관리팀 내부자료(2013).

### 3. 선행연구 검토 및 차별성

공공임대주택과 관련된 선행연구로는 주로 공공임대주택 제도 및 정책적 제언 관련 연구, 주택관리에 관한 연구, 주거만족도에 미치는 영향이 있다.

공공임대주택 제도 및 정책적 제언 관련 연구로는 남원석(2004), 노희경(2006), 정민호(2012), 이기웅(2012), 문장혁(2012), 류훈(2012) 등이 있다. 대부분 임대주택 법제, 임대료 보조, 건설재원 마련 등 다양한 정책적 방안에 관련된 연구가 주이다. 남원석(2004)은 매입방식에 의한 공공임대주택 정책의 필요성과 주요하게 고려해야할 목표 집단을 주거형태별로 살펴보고 저소득층의 주거복지 제고에 기여할 수 있는 방안으로 주택정책과 사회복지의 연계를 논의하고 있다. 노희경(2006)은 건설교통부에서 시행하고 있는 공공임대주택 확대정책에 따라 공급되고 있는 국민기초생활수급대상자의 주거급여를 포함한 최저생계비 지원금액을 비교분석하여 최저주거기준 미달가구와 국민기초생활수급대상자 등 최저 소득계층에 대한 공공임대주택정책의 실효성을 조사하였다. 또한 보건복지부와 건설교통부로 이원화되어 운영되고 있는 주거복지프로그램의 한계와 문제점을 도출하고 이에 대한 개선방안을 제시하였다. 류훈(2012)은 공공임대주택이 정부의

재원 또는 지방정부, 공사 등의 재원만으로는 지속적인 공급이 불가함으로 민관이 협력하여 건설 운영 관리하는 새로운 유형의 민관협력형 공공임대주택 공급을 제안하였다.

주택관리에 관한 연구로는 주로 관리제도 또는 관리비 개선 등에 관한 내용이 주를 이루고 있다. 관리제도에 관한 연구로는 김경희(2012), 조하형(2012), 윤일진(2012), 신미자(2011) 등이 있으며, 관리비 개선과 관련된 연구로는 조소용(2012), 임관순(2012), 서번태(2012) 등이 있다. 관리제도와 관련된 연구에서는 주택관리사 양성, 입주자대표회의의 역할 강화, 주택관리 종사에 대한 근무여건 개선 및 신분보장, 주택관리에 대한 법률적 체계 등에 대한 연구가 주였다. 관리비 개선에 있어서는 주로 공동경비에 대한 관리비 배분에 대한 체제 문제, 회계관리시스템 도입, 관리비 부과의 투명성 확보 등을 주로 다루었다.

주거만족도에 영향을 미치는 연구를 정리하면, Marans & Rogers(1975)는 이웃특성에 대한 인식과 평가, 사회적 지위, 생활주기 등, Marans(1979)는 이웃의 특성(주거만족도 예측에 중요), Miller(1980)와 Gaiser & Hesser(1981)는 ①개인적 변수 즉, 사회적 지위, 거주년한, 생활주기, 지역 사회적인 접촉, ② 주거환경변수 즉, 선택된 주택, 지리적 특성, 주거에 대한 애착도, 이웃의 안정성, 응답자의 배경적 특성을, Chalsa Loo(1986)는 인구밀도와 상업의 침입, 이웃과의 친밀가정의 어린이, 가족구성, 이웃의 인식, 사회적 지위, 소득, 나이, 성별, 선택, 자택/전세를, Miller(1980)는 사회적 지위, 가족구성, 나이, 교육정도, 소득, Fried(1982)와 Campbell et al.(1976)는 연령, 수입, 교육, 직업상태, Onibokum(1976)는 소유상태, 주거유형, 이전의 거주 경험, 사회참여정도, Rend & Rent(1976)는 주택에 대한 욕구, 거주자의 사회심리적 관점, Morris et al.(1976)는 주위환경, 주거지역, 질 좋은 학교와의 거리, 도로, 사, Roger and Nikkel(1979)는 소유상태, 거주기간과 주거비, Morris et al.(1976)는 거주구조의 특성형태에 관한 선호를 주거만족에 영향을 미치는 요소로 보았다(조미영, 2003). 주거만족도와 관련된 연구로는 김종호·오정석(2004), 조미영(2003), 이남울(2007) 등이 대표적이다.

선행연구 검토결과, 공공임대주택의 관리방식 선호도에 대한 직접적인 연구는 매우 드물었으며, 관리직원을 대상으로한 관리방식에 대한 선호도 조사 및 입주민의 관리방식 선호도를 조사하는 연구는 기존 연구와 차별성이 있다.

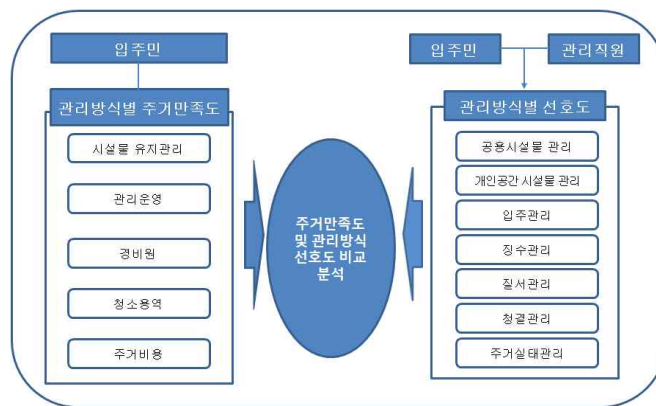
### Ⅲ. 조사설계

#### 1. 조사의 개요

본 연구는 서울시 공공임대주택의 주거만족도와 관리방식의 선호도를 비교분석하여 입주자 중심의 공공임대주택 관리를 위한 개선방안을 도출하고자 한다. 또한 주거만족도가 어떠한 관리방식을 선호하는 것과 관련이 있는지를 살펴보고자 한다. 예를 들면, 직영관리를 선호하는지, 위탁관리를 선호하는지를 살펴보고, 어떠한 관리방식이 주거만족도가 높은지를 살펴보고자 한다.

실증분석은 입주민을 대상으로 주거만족도 조사를 실시하며, 다음으로 입주민과 관리담당직원을 대상으로 주택관리방식의 선호도를 조사하였다.

먼저, 입주민을 대상으로 주거만족도와 관련하여 5개 영역을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석한다. 다음으로 공공임대주택의 관리 선호도를 측정하기 위해 입주민과 관리담당직원을 대상으로 7개 항목을 분석한다. 주거만족도와 관련된 5개 영역은 공동주택 시설물 유지관리, 공동주택 관리 운영, 공동주택 경비구역, 청소구역, 경제적 관점에서의 주거비용에 대한 만족도이다. 이러한 이론적 배경을 토대로 본 연구의 핵심을 이루는 실증분석을 위한 분석모형을 제시하면 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 분석의 개념적 모형도

#### 2. 설문지 구성 및 변수 설명

기존의 선행연구를 토대로 입주민을 대상으로 주거만족도를 5개 영역으로 구분하여 설문을 구성하였다. 그리고 공공임대주택관리의 방식에 따른 선호도를 측정하기 위해 입주



민과 관리직원을 대상으로 7개의 문항을 작성하였다.

이와 같은 측정항목을 작성하는데 있어 역점을 둔 부분으로는 첫째, 유사한 표현으로 인한 동일문항의 중복을 피하고, 둘째, 부정문과 긍정문이 혼재된 측정항목의 사용으로 인해 발생할 수 있는 분석결과 해석의 어려움을 피하고자 모든 측정문항을 긍정문으로 구성하였으며, 셋째, 공공임대주택의 주거만족도와 관리선호도를 파악하기 위한 개별항목들은 설문 대상자가 직접 경험한 측면을 평가할 수 있는 측정문항으로 구성하였다. 다음 <표 3>은 설문의 구성을 나타낸 것이다.

<표 3> 설문의 구성

대상	변수의 내용		문항 수
입 주 민	주거만족도	시설물 유지관리	10
		관리운영	7
		경비원	5
		청소용역	5
		주거비용	3
관리 직원	관리형태		1
	관리 선호도		7
	연령/입주기간/성별/ 학력/평균소득		5
관리 직원	관리 선호도		7
	연령/근무기간/ 성별/고용형태/직급		5
합 계			55

공동주택 시설물 유지관리란 거주조건과 재산 가치를 보전하기 위하여 주택공간이나 주택단지공간을 물리적·기술적으로 보전하기 위한 여러 가지 관리활동이다. 즉, 건축물, 건축설비 및 부대시설 등의 기능이나 성능을 항상 적절한 상태로 유지할 목적으로 행하는 건축보전의 제 활동 및 관련 업무를 효과적으로 실시하기 위한 제 관리활동이다. 시설물 유지관리서비스 만족도에서는 입주민의 수선서비스 요구에 얼마만큼 잘 대응하는지, 신속히 처리해주는지, 수선보수 기간은 적절한지, 수선보수 결과에 대한 만족, 공동시설물에 대한 안전과 유지관리에 얼마나 노력하는지, 정보제공, 시설개선, 녹지 및 조경 관리, 안전관리, 전반적 시설물 유지관리 서비스 만족정도 등을 설문한다.

공동주택 관리운영은 입주민의 민원 및 건의사항에 대한 신속한 처리, 민원 제기 및 불만 접수가 편리한지, 정보제공을 잘하는지, 직원의 말투, 공손, 응대태도가 친절한지, 관리운영에 대한 전반적 만족도 등이다.

경비원 서비스 항목은 경비원이 입주민의 요구에 적극 대응하는지, 입주민 서비스를 신

속히 처리해주는지, 도난 및 화재발생을 미연에 방지하기 위한 노력을 얼마나 하는지, 입주민 및 방문객의 주차질서 유지를 위해 노력하는지, 응대태도가 친절한지, 전반적 경비용역 서비스 만족도 등이다.

청소용역서비스 항목은 청소담당직원이 입주민의 요구에 적극 대응하는지, 입주민의 의견을 신속히 처리하는지, 아파트 내부 및 외부시설이 청결한지, 응대태도가 친절한지, 청소용역서비스에 대한 전반적 만족도 등이다. 주거비용 항목은 임대료, 관리비, 입주시 인테리어 비용 등과 전반적 주거비용에 대한 만족도를 의미한다.

관리선호도를 측정하기 위한 항목으로는 공용시설물 관리, 개인공간 시설물관리, 입주관리, 징수관리, 질서관리, 청결관리, 주거실태관리가 있다. 공용시설물 관리는 아파트 관리에 있어 전용부분을 제외한 공용부분 중 공용시설물에 관한 관리를 의미한다. 개인공간 시설물관리는 전용부분에 대한 시설물관리를 의미하며, 입주관리는 임대주택에 입주자로 선정되어 입주하기까지의 일련의 절차와 관련된 부분이다. 징수관리는 임대보증금 및 임대료, 관리비 등의 징수업무를 말한다. 질서관리는 주로 주차관리, 쓰레기 처리 등과 같은 아파트 입주민으로서 지켜야할 질서부분에 대한 관리를 말한다. 청결관리는 청소용역과 관련하여 청소문제, 위생 및 소독 등의 관리를 의미한다. 주거실태관리는 입주해야할 입주민이 거주하는 지 등 전대문제, 전반적인 주거와 관련된 실태관리를 의미한다.

### 3. 자료수집 및 분석방법

조사 시기는 2012년 9월 10일 부터 9월 21일 까지 실시하였으며, 연구자에게 설문에 관하여 교육받은 조사원들이 직접방문을 통해 수집되었다. 설문은 SH공사가 관리하고 있는 공공임대아파트 중 영구, 공공, 국민, 재개발 임대주택에 거주하는 입주민을 대상으로 각 50부씩 총 200부와 관리담당직원 즉 본사 근무자 20명, 8개 통합관리센터 각 10부씩 총 100부를 설문하였다.

설문 대상자는 자기기입식 설문지(Self-administered Questionnaire Survey Method)를 통하여 설문에 응하였고, 응답자에 의해 작성된 설문지를 조사원이 직접 회수하는 방법을 이용하였다. 회수된 설문지는 데이터코딩과정과 데이터 클리닝 과정을 거쳐서 입주민 대상 설문 190부, 관리담당직원 대상 100부의 설문이 통계분석에 활용되었다.

#### 4. 조사대상의 특성

입주민의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 51-60세가 66명(34.7%), 입주기간은 11-15년이 72명(37.9%), 성별은 여성이 119명(62.6%), 학력은 고졸이 90명(47.4%), 평균

소득은 100-200만원이 75명(39.5%)로 가장 많이 응답하였다. 다음 <표 4>는 입주민의 일반적 특성을 나타낸 것이다.

관리 담당직원의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 41-50세가 44명(44.0%), 근무기간은 5-10년이 30명(30.0%), 성별은 남성이 66명(66.0%), 고용형태는 위탁업체가 52명(52.0%), 직급은 관리기술직이 31명(31.0%)로 가장 많이 응답하였다.

<표 4> 일반적 특성

입주민		빈도	비율(%)	관리직원		빈도	비율(%)
연령	20-30세	6	3.2	연령	31-40세	36	36.0
	31-40세	17	8.9		41-50세	44	44.0
	41-50세	47	24.7		51세이상	20	20.0
	51-60세	66	34.7	근무기간	5년미만	24	24.0
	61-70세	43	22.6		5-10년	30	30.0
	71세이상	11	5.8		11-15년	24	24.0
입주기간	5년 미만	36	18.9		16-20년	17	17.0
	5-10년	66	34.7	20년 이상	5	5.0	
	11-15년	72	37.9	성별	남성	66	66.0
	16-20년	12	6.3		여성	34	34.0
	20년 이상	4	2.1	고용형태	공사직원	48	48.0
성별	남성	71	37.4		위탁업체	52	52.0
	여성	119	62.6	직급	센터장	5	5.0
학력	초등이하	29	15.3		관리사무소장	14	14.0
	중등	47	24.7		팀장	7	7.0
	고등	90	47.4		4-6급	16	16.0
	대학이상	24	12.6		관리사무직	26	26.0
평균소득	50만원미만	35	18.4	관리기술직	31	31.0	
	50-100만원미만	51	26.8	합계	100	100.0	
	100-200만원미만	75	39.5				
	200만원이상	29	15.3				
	합계	149	78.4				

## IV. 조사 분석의 결과

### 1. 입주민의 주거만족도 분석

입주민의 주거만족도를 관리방식별로 차이검증을 하기 위하여 각 문항별 평균값을 활용하여 전반적 만족도로 하여 분석하였다. 입주민의 주거만족도를 설문항목별로 비교해보면, 시설물 유지관리( $t=2.849$ ,  $p<.01$ ), 관리운영서비스( $t=4.041$ ,  $p<.001$ ), 경비용역서비스( $t=4.170$ ,  $p<.001$ ), 청소용역서비스( $t=3.536$ ,  $p<.001$ )는 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 주거비용( $t=.429$ ,  $p=.669$ )에 대해서는 통계적으로 유의미하지 않았다. 평균값 비교를 해보면, 시설물유지관리서비스(4.41), 관리운영서비스(4.31), 경비용역서비스(4.24), 청소용역서비스(4.16), 주거비용(3.26)에 대해서 모두 직영관리 단지가 높게 나타났다. 직영관리단지는 SH공사 직원이 직접 파견하여 관리소장을 하고 있기 때문에, 입주민 입장에서 대응성, 신속성이 확보될 수 있기에 주거만족도가 높은 것으로 추론된다. 다음 <표 5>는 관리방식별 입주민의 만족도를 나타낸 것이다.

<표 5> 관리방식별 입주민의 만족도

설문내용	관리	평균	표준편차	t	p
1. 시설물 유지관리 서비스에 대한 전반적 만족도	직영	4.14	.842	2.849	.005*
	위탁	3.72	.903		
2. 관리운영서비스에 대한 전반적 만족도	직영	4.31	.822	4.041	.000*
	위탁	3.70	.941		
3. 경비용역서비스에 대한 전반적 만족도	직영	4.24	.778	4.170	.000*
	위탁	3.66	.869		
4. 청소용역서비스에 대한 전반적 만족도	직영	4.16	.898	3.536	.001*
	위탁	3.58	1.022		
5. 주거비용에 대한 전반적 만족도	직영	3.26	1.203	.429	.669
	위탁	3.18	.914		

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### 2. 입주민의 주택관리 선호도 분석

입주민들은 입주민을 위한 각종 공용시설물에 대한 관리(40.5%), 입주민 개인공간에 대한 시설물 관리(40.0%), 입주민의 입주, 퇴거 등의 입퇴거 관리(43.2%), 임대료/관리비 징수관리에 대한 업무(41.1%)는 직영관리를 선호하였고, 도난, 화재, 순찰, 질서 유지 등의 안전 및 질서관리(31.6%), 승강기, 복도, 계단, 화단, 주차장, 놀이터 등 시설

물의 청결관리(30.5%), 입주민의 주거만족도 및 주거실태조사 등(20.0%)은 위탁관리를 선호하였다. 다음 <표 6>은 입주민의 항목별 주택관리 선호도를 나타낸 것이다.

<표 6> 입주민의 항목별 주택관리 선호도 분석

설문내용	직영관리	위탁관리	상관없다	합계
1. 입주민을 위한 각종 공용시설물(승강기, 주차장, 놀이터 등)에 대한 관리	77 (40.5)	67 (35.3)	46 (24.2)	190 (100)
2. 입주민 개인공간(주택내부)에 대한 시설물(싱크대, 전구 등) 관리	76 (40.0)	74 (38.9)	40 (21.1)	190 (100)
3. 입주민의 입주·퇴거 등의 입주관리	82 (43.2)	72 (37.9)	36 (18.9)	190 (100)
4. 임대료 징수, 관리비 징수 등의 징수관리	78 (41.1)	75 (39.5)	37 (19.5)	190 (100)
5. 도난·화재·순찰, 주차질서 유지 등의 안전 및 질서관리	60 (31.6)	86 (45.3)	44 (23.2)	190 (100)
6. 승강기, 복도·계단, 화단, 주차장, 놀이터 등 시설물의 청결관리	58 (30.5)	88 (46.3)	44 (23.2)	190 (100)
7. 입주민의 주거만족도 및 주거실태조사 등의 업무	38 (20.0)	95 (50.0)	57 (30.0)	190 (100)

### 3. 관리담당 직원의 주택관리 선호도 분석

관리담당 직원은 입주민을 위한 각종 공용시설물에 대한 관리(58.0%), 입주민 개인공간에 대한 시설물 관리(51.0%), 입주민의 입주, 퇴거 등의 입퇴거 관리(79.0%), 임대료/관리비 징수관리에 대한 업무(81.0%)는 직영관리를 선호하였고, 도난, 화재, 순찰, 질서유지 등의 안전 및 질서관리(59.0%), 승강기, 복도, 계단, 화단, 주차장, 놀이터 등 시설물의 청결관리(62.0%), 입주민의 주거만족도 및 주거실태조사 등(60.0%)은 위탁관리를 선호하였다. 다음 <표 7>은 관리직원의 항목별 주택관리 선호도를 나타낸 것이다.

〈표 7〉 관리직원의 항목별 선호도 분석

구 분	직영관리	위탁관리	합계
1. 입주민을 위한 각종 공용시설물(승강기, 주차장, 놀이터 등)에 대한 관리	58 (58.0)	35 (35.0)	93 (93.0)
2. 입주민 개인공간(주택내부)에 대한 시설물(싱크대, 전구 등) 관리	51 (51.0)	39 (39.0)	90 (90.0)
3. 입주민의 입주·퇴거 등의 입주관리	79 (79.0)	17 (17.0)	96 (96.0)
4. 임대료 징수, 관리비 징수 등의 징수관리	81 (81.0)	12 (12.0)	93 (93.0)
5. 도난·화재·순찰, 주차질서 유지 등의 안전 및 질서관리	36 (36.0)	59 (59.0)	95 (95.0)
6. 승강기, 복도·계단, 화단, 주차장, 놀이터 등 시설물의 청결관리	32 (32.0)	62 (62.0)	94 (94.0)
7. 입주민의 주거만족도 및 주거실태조사 등의 업무	30 (30.0)	60 (60.0)	90 (90.0)

#### 4. 분석의 종합 및 시사점

입주민의 주거만족도는 5개 항목 중 통계적으로 유의미하지 않은 주거비용항목을 제외하고 직영관리가 위탁관리에서 높았다.

입주민과 관리직원의 관리방식 선호도 관련 설문 결과를 종합해보면, 입주민과 관리직원 모두 입주민을 위한 각종 공용시설에 대한 관리, 입주민의 개인공간에 대한 시설물 관리, 입주민 입주퇴거 등의 입주관리, 임대료 징수, 관리비 징수 등의 징수관리는 직영관리를 선호하였고, 도난, 화재, 순찰, 질서유지 등의 안전 및 질서관리, 승강기, 복도, 계단, 화단, 주차장, 놀이터 등 시설물의 청결관리, 입주민의 임대차 재계약, 주거실태조사 등은 위탁관리를 선호하였다.

이러한 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 주택관리방식은 수요자 중심으로 전환되어야 한다. 현재 SH공사는 경영의 효율화를 이유로 2006년 통합관리센터를 운영하면서 관리의 광역화와 민간위탁으로 전환 노력을 하고 있다. 이러한 주택관리방식의 결정에 있어 입주민의 의견은 반영되지 못하였다. 또한 관리직원들 조차 일부항목에 대해서는 직영관리를 선호하고 있다. 따라서 입주민과 관리직원의 의견을 반영한 수요자 중심의 주택관리방식 결정이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 공공임대주택 관리주체는 입주자의 입장에서 접근성과 대응성 측면을 강화하여야 한다. 입주민은 위탁관리소장에게 민원을 제기하는 것보다 직영관리인 경우 직영관리소장에게 민원을 제기하는 것을 선호한다. 이는 직영관리소장의 경우, SH공사를 대표하

기에 보다 친절할 수 있으며, 민원에 대한 대응 또한 짧은 시간에 해결될 수 있는 측면이 있다. 또한 과거 관리사무소 중심으로 주택관리가 이루어질 때는 직접 찾아가서 민원을 제기하였다면, 지금은 통합관리센터를 찾아가야 하는 번거로움이 있다. 이러한 번거로움의 문제는 인터넷과 통신수단의 발달로 많이 해소할 수 있었다. 하지만 노인가구와 교육수준이 낮은 가구의 경우에는 여전히 문제점이 있을 수 있다. 노인과 미디어의 연구에 의하면, 60세이상 노인의 인터넷 활용실태는 7%에 불과한 것으로 나타났다. 이는 노인가구에 대한 접근성은 기존 관리사무소 형태보다 권역별 통합관리의 경우가 현저하게 낮을 수밖에 없는 문제점을 노출한다. 따라서 노인가구와 인터넷을 활용할 수 없는 가구를 배려하여 다른 채널로도 민원제기가 가능하도록 하여야 할 것이다.

셋째, 공공임대주택 관리주체는 입주민의 구전효과와 재구매 의사를 높여야 한다. 즉, 입주민의 의식수준 변화, 정보통신기술의 발달 등 주택관리와 관련한 환경요소가 급격히 변화하면서, 입주민이 단순히 세입자가 아닌, 더 나아가 서울시 고객으로 간주되어 SH공사의 주택관리서비스를 입소문 내고 또한 다시 SH공사의 주택관리 서비스를 받고 싶어 하도록 해야 한다. 즉, 고객의 구전효과와 재구매 의사가 기업의 이미지와 기업이 생산하는 상품 판매에 매우 중요한 셀링 포인트로 작용하는 것과 같이, SH공사 공공임대아파트의 지속적인 관리운영 서비스와 주거비용에 대한 만족도는 현 입주민에서부터 향후 SH공사가 공급하는 임대아파트에 거주하고자 하는 잠재적 수요자에게 높은 만족도를 제공하게 될 것이며, 이는 곧 SH공사의 긍정적 이미지를 심어 줄 것이다.

넷째, 공공임대주택 관리주체는 전문성을 제고해야 한다. 입주민들은 보다 질 높은 주거관리서비스를 제공받기를 원하며, 보다 전문화된 주택관리시스템을 선호한다. 이는 입주민의 주거복지에 대한 질적 향상을 요구하며, 즉각적인 대응성 측면과 보다 쉽게 서비스에 접근할 수 있기를 원하고 있다. 이를 위해서는 입주민 관리정보시스템의 구축과 관리방식에 대한 수요자 중심의 방향성이 요구된다.

## V. 결 론

본 연구는 서울시 공공임대주택 관리방식 결정에 있어서 기업의 경영효율화 측면에서 민간위탁 전환 방향에 대해 과연 입주민의 주거만족도와 관리방식선호도, 그리고 실제 입주민을 직접 관리하고 있는 관리직원의 선호도는 어떠한가를 살펴보고자 하였다.

분석결과, 입주민의 주거만족도는 5개 측정항목 중 주거비용에 대한 항목을 제외하고는 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 전 항목에서 평균값이 직영관리가 높게 나타났다. 또한 입주민과 주택관리직원 모두 7개 측정항목 중 4개 항목에 대해서 직영관리를 선

호하였고, 3개 항목에 대해서는 위탁관리를 선호하였다.

이러한 결과는 경영의 효율화 측면만을 강조하여 입주민의 요구를 반영하지 못한 주택 관리방식 결정이라 생각된다. 따라서 서울시 공공임대주택 관리에 있어서도 좀 더 수요자 입장에서 입주민의 의견 수렴과 실제 주택관리를 담당하고 있는 직원들의 의견까지도 수렴하여야 할 것이다. 즉, 수요자 중심의 주택관리가 이루어져야 할 것이다.

또한 공공임대주택 입주민의 주거만족도 향상을 위해서는 주택관리의 전문성, 대응성 제고와 관리주체의 주택관리 선진화 노력, 입주민의 구전효과 및 재구매 의사를 높일 수 있는 다각적인 노력이 요구된다.

### <참고문헌>

- 김효주. (2011). 지방공공서비스 유형에 따른 공급방식의 효율성 분석. 연세대학교 박사학위논문.
- 남원석. (2004). 매입방식에 의한 공공임대주택 정책에 따른 저소득층 주거복지 제고방안. 「도시와 빈곤」. 68: 128-163.
- 노희경. (2006). 주거 빈곤가구를 위한 주거복지 정책. 수원대학교 석사학위논문.
- 류훈. (2012). 민관협력형 공공임대주택 공급에 관한 연구. 홍익대학교 박사학위논문.
- 문장혁. (2012). 공공임대주택 입지가 주변지역 지가에 미치는 영향: 실증적 DID분석. 부산대학교 박사학위논문.
- 박언서. (1999). 공공서비스 민간위탁의 효과와 영향 요인: 쓰레기 수거 서비스를 중심으로. 부산대학교 박사학위논문.
- 배용수. (1998). 지방자치단체 기능의 민영화 방안. 「한국행정연구」, 7(1): 5-24.
- 이성복. (2000). 「도시행정론」. 서울: 법문사.
- 조미영. (2003). 광주시 주공아파트 주거만족도에 관한 실증적 연구. 전남대학교 석사학위논문.
- 황혜신. (2006). 「공공서비스 민간위탁의 이론과 실제」. 경기: 한국학술정보(주).
- 홍종문·이주형.(2006). 국민임대주택 입지가 주변 아파트 가격에 미치는 영향 분석. 「도시설계」. 7(3): 23-32.
- 김종호·오정석.(2004). 공공임대주택 거주자의 주거만족 영향요인 분석: 청주시 공공임대아파트를 중심으로. 한국정책과학학회보. 8(4): 87-109.
- 이남울.(2007). 공동주택의 관리방식과 주거만족도에 관한 연구. 대구대학교 대학원. 석사학위논문.
- SH공사.(2013). 「업무현황」
- Donahue, J. D. (1989). *The Privatization Decision: Public Ends, Private Means*. New York, NY: Basic Books, Inc.



- O'Looney, L. A (1998). *Outsourcing State and Local Government Services*.  
Qourum Books, London.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How The  
Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Reading,  
Mass.: Addison-Wesley Pub. co.

접수일(2013년 11월 03일)  
수정일자(2013년 11월 28일)  
게재확정일(2013년 12월 06일)