

일반

## 장기공공임대주택 입주민의 생활개선 욕구와 지원서비스 소요

서울 소재 영구·재개발임대주택을 사례로\*

Exploring Tenants' needs for Customized Support Services in  
Public Rental Housings:  
Focusing on Long-term Public Rental Housings in Seoul

남원석\*\*·이선화\*\*\*

본 연구는 공공임대주택 입주민의 생활개선 욕구를 파악하고, 그로부터 입주민 대상 지원서비스의 소요를 구체화하는 데 목적이 있다. 이를 위해 장기공공임대주택 입주민을 대상으로 심층면접조사를 실시하고, 조사내용을 근거이론에 따라 분석했다. 이를 토대로 지원서비스에 대한 소요를 개인서비스와 커뮤니티서비스로 구분하여 제안했다. 개인서비스는 고립위험이 있는 가구를 지원하는 데 초점을 맞추되, 가구특성을 감안하여 노인과 장애인을 우선적으로 고려할 필요가 있다. 커뮤니티서비스 중 공동체 활성화와 관련해서는 이웃관계와 공동체공간 이용을 활성화하는 한편, 주민조직 운영을 체계화할 필요가 있으며, 반사회적 행동을 줄일 수 있는 프로그램 개발이 필요하다. 주택관리 참여의 경우, 관리사무소의 기능을 개선하고, 동대표 및 자생조직들이 협력할 수 있는 여건을 만드는 것이 필요하며, 단지 내 의사결정 과정에서 투명성 확보가 중요하다. 본 연구에서 도출한 지원서비스 영역과 그에 대한 입주민의 서비스 소요는 향후 지원서비스 개발 및 중장기 계획 수립 시 기본적인 프레임워크로 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

**주요어:** 장기공공임대주택, 입주민, 지원서비스, 서울

\* 이 논문은 저자들이 연구진으로 참여한 『공공임대주택 입주민의 지역사회 참여 활성화 방안』(서울주택도시공사, 2017)의 일부를 재구성한 것임.

\*\* 서울연구원 연구위원, 도시계획학박사(주저자, nws@si.re.kr).

\*\*\* 경기도청 주택정책과 주무관, 부동산학박사(교신저자, leesh@gg.go.kr).

## 1. 서론

### 1) 연구의 배경과 목적

저렴한 임대료로 제공되는 공공임대주택은 그 자체로 저소득가구에게 중요한 복지수단이다. 하지만, 저소득가구가 집단 거주함으로써 나타날 수 있는 부작용을 무시할 수만은 없다. 특히 노인, 장애인 등 취약계층의 비중이 주변 지역에 비해 높은 공공임대주택 단지일수록 활기를 잃고 침체된 분위기가 지속될 가능성이 높다. 여기에 일부 주민들의 반사회적 행동(anti-social behaviour)과 주변 지역사회로부터 차별 또는 배제가 지속되면 공공임대주택 단지는 더욱 고립 상태에 처하게 될 것이다.

이 문제에 대해 정부나 임대사업자가 의식적으로 개입하지 않으면 공공임대주택의 복지기능은 반감될 수 있으며, 중국에는 공공임대주택 정책의 존립 기반이 흔들릴 수 있다. 이런 점에서 공공임대주택 단지를 ‘좋은 주거지’로 만드는 것은 중요한 과제가 아닐 수 없다. 주거환경을 깨끗이 유지하고, 주민자치조직을 지원하며, 취약계층에게 일자리를 제공하고, 복지서비스를 연계하는 것 등은 모두 ‘좋은 주거지’를 만드는 다양한 접근방법이라 할 수 있다.

물론 이러한 문제의식은 오래전부터 있어왔으며, 2010년에 시행된 「장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원법」은 그 결과물이기도 하다. 이 법에서는 장기공공임대주택 입주민의 삶의 질 향상을 위한 다양한 정책수단을 거론하고 있으며, 정부와 임대사업자의 역할을 분명히 규정하고 있다. 이에 따라 한국토지주택공사, 서울주택도시공사 등 지방공사, 주택관리공단 등에서는 공공임대주택 입주민을 지원하는 서비스를 나름대로 개발하여 운영하고 있다.

하지만 현 단계에서 입주민 지원서비스의 개발 및 운용이 활성화되어 있다고 보기는 어렵다. 과거보다 개선된 지원서비스를 통해 의미 있는 변화가 감지되기는 했지만, 아직은 초보적인 단계로서, 사회공헌활동의 연장선상에서

사고하거나 양적인 실적 위주의 사업추진 관행에 치우쳐 현재 운용하고 있는 지원서비스의 방향과 내용이 입주민들의 욕구에 부합하는지는 크게 고려되고 있지 않다. 중앙정부와 지자체의 정책적 관심이 지금보다 더 확대되어야 하고, 더 많은 투자와 체계적인 서비스 운용이 필요함에도 아직은 소극적인 접근이 지배적인 상황이기도 하다.

본 연구는 장기공공임대주택 입주민 지원서비스가 지금보다 한 단계 질적인 발전을 이룰 수 있기 위해서는 입주민의 욕구에 기반한 지원서비스 개발을 중요한 원칙으로 삼을 필요가 있음을 강조하고자 한다. 입주민들이 일상생활에서 갖게 되는 욕구로부터 지원서비스가 유리될 경우, 지원서비스의 정책효과는 반감될 수밖에 없고 지속가능하지도 않게 될 것임은 충분히 예상해 볼 수 있다. 이 맥락에서 본 연구는 장기공공임대주택에 거주하고 있는 입주민들에 대한 심층면접을 통해 생활개선 욕구를 파악하고, 그로부터 입주민 대상 지원서비스의 소요를 구체화하는 것을 목적으로 삼고자 한다. 이러한 연구결과는 현행 입주민 지원서비스의 질적 수준 향상을 모색하는 데 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

## 2) 연구의 범위와 방법

공공임대주택은 「공공주택특별법」에 따라 “국가 또는 지자체의 재정이나 주택도시기금을 지원받아 건설·매입·임차하여 공급하는 임대주택”으로 정의된다. 하지만, 본 연구는 분양전환 없이 30년 이상 운영되는 장기공공임대주택에 초점을 맞추었다. 특히 영구임대주택과 재개발임대주택을 중심으로 조사를 진행했는데, 이들 유형의 주택은 다른 유형의 공공임대주택에 비해 노인 가구, 1~2인 가구, 장기 거주 가구, 임시·일용근로자 등의 비중이 높다는 특징을 갖는다. 공공임대주택 유형 중에서 상대적으로 취약계층이 집중거주하고 있는 주택유형이라고 할 수 있을 텐데, 입주민 지원서비스는 이들을 우선적으로 고려할 필요가 있을 것이다.

본 연구에서 ‘생활개선 욕구’는 입주민들이 공공임대주택 및 지역사회에서 생활하면서 갖게 되는 삶의 질 향상에 대한 전반적인 소요(needs)로 규정하고자 한다. 연구자의 임의적인 판단에 의해 특정 분야로 한정하기보다는 개인 및 가구의 생활과 이들이 속한 단지 내 커뮤니티에서 나타나는 주민들의 다양한 욕구를 포괄하는 개념으로서 사용할 것이다. 취약계층이 장기공공임대주택 단지에서 집단적으로 거주하고 있는 상황에서는 가구를 단위로 하는 개별 생활뿐만 아니라 이웃 등과의 사회적 관계도 해당 가구의 생활안정에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 더구나 주택단지 단위의 주택관리방식은 이러한 커뮤니티 수준의 생활개선 욕구를 자극하는 요인이 된다. 이런 점에서 생활개선 욕구는 개인 및 가구 수준으로 제한될 수 없다.

‘생활개선 욕구’의 범위를 이와 같이 설정할 때, 본 연구에서 다루는 ‘지원서비스’는 입주민들의 ‘생활개선 욕구’를 충족시키는 것을 목적으로 제공되는 서비스로 규정할 수 있다. 이에 입주민들이 자신과 커뮤니티의 발전에 필요한 역량을 개발하거나 문제를 해결하는 과정에 기여하는 것을 목적으로 제공되는 서비스로 정의하고자 한다. 이러한 개념에 근거할 때, 지원서비스는 입주민의 생활개선 욕구를 실현하는 데 일종의 지렛대 역할을 할 수 있을 것이다. 지원서비스에 대한 세부 논의는 제2장에서 이어나가도록 하겠다.

한편, 본 연구와 같이 장기공공임대주택 입주민 대상 지원서비스 소요를 다룬 학술연구들은 적지 않게 존재한다. 다만, 선행연구들은 크게 두 유형으로 구분할 수 있다. 하나는 공공임대주택에 대한 입주민의 만족도(진장익·이슬기 외, 2018; 정수영·전희정, 2019), 자기효능감(강승엽·이숙중, 2020), 시설개선의식(이지은·윤영호 외, 2013) 등 특정 주제에 대한 주민들의 인식을 분석하고 이로부터 지원에 대한 시사점을 도출하는 연구이다. 다른 하나는 일자리 창출(오정석·심영미, 2010), 노인 돌봄(김모두·이효원, 2021), 건강관리서비스(박정아·권윤지 외, 2013) 등 개별 영역의 서비스 소요를 다룬 연구들이 있다. 본 연구는 이러한 선행연구들과 달리 장기공공임대주택 입주민 대상 지원서비스 소요를 특정 주제로 한정하지 않고 여러 영역에 걸쳐 종합적으로 도출하고 이를 체계적으로

구성하고자 한다는 점에서 차이가 있다.

그리고 기존 연구들은 대체로 설문조사결과를 이용한 양적 분석에 근거하고 있다는 점도 본 연구와의 차이점이다. 설문조사는 조사결과를 계량화하여 대상집단의 특성을 집약적으로 드러낼 수 있다는 장점이 있지만, 입주민이 가지고 있는 심층적인 의식이나 입주민이 처한 상황적 맥락을 충실히 다루기에는 한계가 있어, 본 연구에서 의도한 목적을 달성하기 어려운 연구방법이다.

이에 본 연구는 입주민에 대한 심층면접조사를 주된 연구방법으로 채택했다. 2016년 9월부터 11월까지 서울주택도시공사(이하 SH공사)가 관리하는 장기공공임대주택 중 영구임대주택 1개 단지와 재개발임대주택 6개 단지(대단지 1개소, 소단지 5개소)에 거주하는 60가구에 대해 일대일 면접방식으로 진행하였다.<sup>1)</sup> 각 조사는 1시간 이상 소요되었는데, 가급적 입주민들의 다양한 경험과 그로부터 형성된 의식의 흐름을 읽어내고자 했으며, 이를 체계적으로 정리하기 위해 질적 연구방법론 중 하나인 근거이론(grounded theory)에 따라 분석이 이루어졌다. 조사설계 및 분석방법에 대한 구체적인 내용은 제3장에서 다루도록 하겠다.

본 연구는 다음과 같은 내용으로 전개된다. 우선, 제2장에서는 본격적인 논의에 앞서 지원서비스의 유형과 필요성을 검토한다. 제3장에서는 입주민 심층면접과 관련한 조사설계 및 분석방법에 대한 세부내용을 정리하며, 제4장은 입주민 생활개선 욕구를 중심으로 심층면접조사의 주요 분석결과를 제시한다. 제5장에서는 제4장의 분석결과를 바탕으로 입주민 지원서비스의 소요

---

1) 현 시점에서 볼 때 5년여가 지난 조사이기는 하나, 첫째, 장기공공임대주택의 특성상 입주민의 교체가 활발하지 않고 <표 1>과 <표 2>에서 보듯이 1~2인 가구 증가, 급속한 고령화 등으로 인해 오히려 공공의 개입 필요성이 더욱 커졌다는 점, 둘째, 중앙정부의 ‘장기공공임대주택 입주민 삶의 질 향상을 위한 기본계획’ 수립, 일부 지자체의 조례 제정과 같이 제도적 기반은 어느 정도 갖춰나가고 있지만, 현장에서 체감할 수 있는 정책적 변화는 아직 크지 않은 정책시행의 초기단계라는 점 등을 감안할 때, 여전히 현재에도 시사점을 줄 수 있는 조사결과라고 판단된다. 참고로 본 조사결과는 다른 선행연구에서 중복적으로 활용되지 않았음을 밝힌다.

를 구체화하고, 결론인 제6장에서는 전체 연구내용을 종합하고 향후 과제를 제안한다.

## 2. 지원서비스의 유형과 필요성

### 1) 지원서비스의 유형

지원서비스를 체계화하기 위해서는 지원서비스를 구성하는 세부항목들을 분류하는 기준이 될 수 있는 하위범주가 필요하다. 이는 지원서비스의 유형이라고도 할 수 있겠는데, 공공임대주택 또는 사회주택의 관리에 관한 기존문헌 중 임차인 참여(tenant participation)와 임대사업자의 역할과 관련한 문헌들에서 그 단서를 얻을 수 있다. 지원서비스를 효과적으로 운용하는 것은 임대사업자를 포함한 공공의 역할이자 입주민들의 적극적인 참여를 전제로 하기 때문이다.

우선, 임차인 참여는 주택관리와 관련된 정보와 아이디어를 공유하는 쌍방향적 과정을 바탕으로 주요 의사결정에 입주민들이 영향을 미치고 여러 사안에 관여하는 활동으로 정의할 수 있다(UNISON Open College, n.d.). 그런데 이러한 임차인 참여는 개별 입주민의 참여활동으로도 가능하지만, 커뮤니티<sup>2)</sup> 전체에 영향을 미치는 사안에 대해서는 입주민들이 집단적으로 주택관리에 관여할 수 있다. 이를 통해 입주민의 고립을 줄이고, 생활의 기술·지식·자신감을 키울 수 있을 뿐만 아니라, 커뮤니티에서 시행되는 장기적인 프로그램이나 서비스에 대해 관여할 수 있는 역량을 키울 수 있다(NSW Federation of Housing Associations, 2012).

---

2) ‘커뮤니티’는 사회적 관계로서의 공동체와 공간으로서의 지역사회를 모두 포괄할 수 있는데 이를 다른 용어로 적절하게 담아내기 어렵다고 판단하여 번역 없이 원어를 그대로 사용한다.

한편, 임대사업자의 관점에서 입주민은 소비자이자 협력의 공식적 주체로서 규정된다. 입주민은 소비자로서 질 높은 서비스를 제공받아야 하는 한편, 주택관리와 관련된 다양한 활동에 참여할 수 있어야 한다는 것이다(Gilmour, 2011). 이에 임대사업자는 임대차관리, 주택자산관리뿐만 아니라 다양한 서비스와 의사결정에 대한 접근성을 입주민의 권리로서 보장하고, 입주민들과의 협력을 통해 커뮤니티를 활성화해야 하는 역할을 부여받는다(FaHCSIA, 2010). 이 같이 설정되는 주택관리업무는 입주자의 만족도를 높이고 커뮤니티를 활성화하며 주택관리방식을 개선하는 데 기여할 수 있다(Link Housing, 2015; UNISON Open College, 인터넷자료).

이상의 논의를 종합하면, 공공임대주택 입주민 대상의 지원서비스는 개인 수준과 커뮤니티 수준으로 구분하는 것이 가능하다. 임차인 참여와 임대사업자의 역할에 대한 기존 논의에서 커뮤니티 활성화와 개별 입주민의 만족도 제고가 함께 강조되고 있는데, 주택단지와 같은 단일 주거지에서 취약계층이 집단적으로 거주하고 있는 공공임대주택에서는 다른 어떤 주거지보다 양 측면을 동시에 고려해야 할 이유가 클 것이다.<sup>3)</sup>

이러한 구분에 입각할 때, 개인 수준의 지원서비스(이하 개인서비스)는 입주민의 개별적인 욕구에 대하여 제공되는 서비스라 할 수 있다. 저마다 특별한 욕구가 있는 입주민들에게 적절한 서비스를 제공함으로써 사회적으로 배제되거나 고립되는 입주민들이 발생하지 않고 생활안정을 기하도록 하는 데 초

---

3) 개인서비스의 제공이 생략된 채 커뮤니티서비스가 지향하는 사회적 자본 또는 공동체의 형성을 기대하기는 어려울 것이다. 개인서비스 제공을 매개로 입주민들이 지역사회에 적극 참여하려는 계기를 만들지 못하면, 커뮤니티서비스의 필요성이나 활용도가 적을 수밖에 없을 것이기 때문이다. 반대로 커뮤니티서비스 없이 개인서비스 위주로 제공될 경우, 개별 입주민의 욕구를 실현하는 데는 도움이 되겠지만, 주택단지나 지역사회 차원에서 발생하는 다양한 문제를 해결하지 못할 수 있다. 그리고 이는 다시 입주민들의 삶의 질에 부정적인 영향을 미침으로써 개인서비스의 효과를 반감시키는 요인이 될 것이다. 따라서, 공공임대주택에서는 개인서비스와 커뮤니티서비스가 균형 있게 제공될 필요가 있다.

점이 있다. 또한, 커뮤니티 수준의 지원서비스(이하 커뮤니티서비스)는 공공임대주택 단지 내에서 사회적 자본(social capital)이 형성되도록 하는 데 목적이 있다. 입주민들의 공동체 형성을 유도하는 프로그램이라든지 주택관리업무에 대한 입주민들의 참여를 보장하는 등의 접근이 커뮤니티 수준의 지원서비스에 해당될 수 있을 것이다.

개인서비스와 커뮤니티서비스로 구분되는 지원서비스가 원활히 제공된다고 했을 때 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다. 우선 입주민들은 개선된 서비스를 제공받을 수 있으며, 다양한 참여 경험을 쌓으면서 자존감이 향상되고, 사회적 관계가 확장될 수 있다. 그 영향으로 단지 내 여러 문제를 발굴하고 해결할 수 있는 역량을 기를 수 있다. 공공임대주택 단지에 대한 책임감이 커지며, 주민 리더가 성장할 수 있는 토양이 만들어짐으로써 입주민들의 커뮤니티는 더욱 견고해질 것이다.

임대사업자 입장에서는 입주민들과의 원활한 의사소통이 가능해질 것이다. 입주민들과의 접촉 기회가 늘어남에 따라 서로를 이해하고 신뢰할 수 있는 가능성이 더 커질 것이다. 임대사업자와 입주민들이 서로의 한계를 이해하고 그동안 가졌던 오해를 불식시키는 기회가 될 것이다. 정부와 임대사업자는 입주민들과의 협력을 토대로 입주민들의 지원서비스 소요에 대해 통찰을 얻게 됨으로써 보다 질 좋은 서비스를 제공할 수 있을 것이며, 예산의 효율적 이용도 가능할 것이다. 그리고 이러한 양자의 편익은 서로 결합되면서 공공임대주택에 대한 주변의 부정적 인식을 완화하는 데 기여할 수 있을 것이다.

## 2) 지원서비스의 필요성

앞 절에서 개념적으로 구성한 지원서비스가 왜 필요한지에 대해서는 장기공공임대주택에 거주하는 입주민들의 실태를 통해 구체적으로 확인할 수 있다. 서울에서 1990년대부터 공급되기 시작한 대표적인 장기공공임대주택인 영구임대주택, 재개발·주거환경임대주택, 50년 공공임대주택에 거주하는 가구는



<표 1> SH공사 공공임대주택 거주가구의 가구원 수 분포(%)

구분		1인	2인	3인	4인 이상	계
2017	공공임대주택 거주가구	37.5	30.9	18.2	13.4	100
	서울시 거주가구	31.0	25.1	21.3	22.6	100
2021	공공임대주택 거주가구	43.5	30.9	15.6	10.0	100
	서울시 거주가구('20)	34.9	26.0	19.9	19.2	100

주: 공공임대주택은 영구임대, 50년 공공임대, 재개발·주거환경임대주택을 가리킴  
 자료: SH공사 내부자료(2017; 2021); 통계청, 인구주택총조사(2017; 2020).

2021년 6월 기준 10.8만 가구이다. 우선, 이들의 가구원수를 살펴보면, <표 1>과 같이 1~2인 가구의 비중이 78.4%에 이른다. 이는 2017년에 비해 10%p 상승한 수치이며, 2020년 현재 서울시 1~2인 가구 비중(60.9%)을 크게 상회한다.

또한, 국민기초생활제도에 의한 수급가구의 비중은 2019년 현재 영구임대주택 61.6%, 50년 공공임대주택 21.9%, 재개발임대주택 27.2%로 나타났다(성진욱·정윤혜 외, 2021). 서울시 전체 가구 중 수급가구 비중이 2020년 현재 6.5%임을 감안하면<sup>4)</sup> 매우 높은 비중이라 할 수 있으며, 근로능력이 부족한 가구들이 다수를 점하고 있음을 짐작할 수 있다. 실제로 비경제활동인구 및 실업자의 비중이 영구임대주택 66%, 50년 공공임대주택 44%, 재개발임대주택 41%에 이른다(성진욱·정윤혜 외, 2021).

한편, <표 2>의 가구주 연령대를 살펴보면, 2021년 현재 60대 32.2%, 70대 22.5%, 80대 이상 14.8%로 60대 이상이 69.5%이다. 이는 2017년 58%에 비해 11.5%p 상승한 수치이며, 서울 전체적으로는 60대 이상 가구주의 비중(31.1%)이 그 절반에도 미치지 못하고 있어, 공공임대주택 단지의 고령화가 상당히 빠르게 진행되고 있음을 알 수 있다.

위의 가구원수별 분포결과와 연결하면 1~2인 노인가구의 비중이 매우 높은 상황이라고 추측할 수 있는데, 노인가구의 비중이 높은 만큼 건강상의 문제를

4) 2020년 현재 서울의 수급가구는 26.1만 가구이며, 일반가구는 398.2만 가구이다(www.kosis.kr).

<표 2> SH공사 공공임대주택 거주가구의 가구주 연령대별 분포(%)

구분		30대 이하	40대	50대	60대	70대	80대 이상	계	60대 이상
2017	공공임대주택 거주가구	5.3	10.8	25.9	28.6	20.5	8.9	100	58.0
	서울시 거주가구	28.0	21.3	22.2	16.0	9.3	3.1	100	28.4
2021	공공임대주택 거주가구	3.3	8.0	19.3	32.2	22.5	14.8	100	69.5
	서울시 거주가구('20)	29.1	19.0	20.8	17.1	10.0	4.0	100	31.1

주: 공공임대주택은 영구임대, 50년 공공임대, 재개발·주거환경임대주택을 가리킴  
 자료: SH공사 내부자료(2017; 2021); 통계청, 인구주택총조사(2017; 2020).

겪고 있는 가구가 많을 것으로 예상된다. 실제로 2016년 SH도시연구원이 실시한 패널조사에 의하면, 만성질환을 가지고 있는 가구원이 있는 가구의 비중이 영구임대주택 54.5%, 50년 공공임대주택 40.1%, 재개발임대주택 45.2%인 것으로 나타났다(이영민·성진욱, 2017)

이처럼 장기공공임대주택에 거주하는 가구들은 고령화, 건강문제, 독거 등을 배경으로 주변과의 사회적 관계가 단절되거나 경제적 어려움 등에 처하게 될 가능성이 높다고 할 수 있다. 그 과정에서 자살사건도 적지 않게 발생한다. SH공사의 내부자료에 의하면, 2009~2014년까지 자살로 생을 마감한 입주민은 영구임대주택 67명, 50년 공공임대주택 14명, 재개발임대주택 100명에 달했다. 2016년 SH도시연구원의 패널조사에 의하면, 자살에 대해 진지한 생각을 했던 가구 비중이 영구임대주택 6.3%, 재개발임대주택 7.2%였으며, 실제 자살을 시도한 경우는 각각 0.4%, 0.5%였다.<sup>5)</sup>

5) 서울시 전체적으로는 자살에 대한 생각이 있었던 가구 비중이 12.9%, 실제 자살을 시도한 가구 비중이 0.9%로(정신건강에 관한 서울시민 인식조사), 장기공공임대주택 입주민의 경우 서울시 평균 수치에 이르지 못하는 못한다. 하지만, 저소득층가구로 한정하여 비교한다면 그 양상은 달라질 수 있다(이영민·성진욱, 2017).

마지막으로 장기공공임대주택 입주가구들은 집에서 보내는 시간이 길며, 여가활동의 다양성이 떨어진다는 점이다. 일례로 2016년 SH도시연구원의 패널조사에 의하면, 영구임대주택 가구의 여가시간 활동은 평일과 주말 모두 TV·DVD·비디오 보기가 36.4%로 가장 높은 비중을 차지했으며, 아무것도 안 한다(11.9%), 낮잠(9.7%) 순이었다. 50년 공공임대주택과 재개발임대주택 입주민 역시 이러한 경향에서 크게 벗어나지 않았다(이영민·성진옥, 2017).

이상에서 기존 조사자료를 활용하여 장기공공임대주택 입주민의 생활실태를 살펴보았다. 1~2인 가구의 증가, 급속한 고령화, 근로능력 부족, 불건강, 자살, 여가활동의 부족 등은 입주민 개인의 문제일 수 있지만, 점차 누적되면서 숫자로 드러내기 어려운 여러 문제들을 추가적으로 파생시킬 것이다. 예를 들어 주택단지가 전반적으로 활기를 잃은 상태가 지속된다거나 주택관리업무의 개선이 더디고 주택의 노후화가 빠르게 진행되며, 불필요한 갈등이 발생하는 등의 문제를 예상해 볼 수 있다.

그런데 우리가 더욱 주목해야 할 것은 이러한 문제들이 공간적으로 분산되어 나타나는 것이 아니라 공공임대주택 단지에 집중되어 동시에 발생할 수 있다는 것이다. 더불어 시간이 지날수록 주변 근린에 부정적인 영향을 미쳐 지역사회 전체의 문제로 확산될 가능성을 배제하기 어려우며, 중국에는 공공임대주택 정책 자체에 대한 부정적인 사회여론이 형성될 수도 있다.

따라서 공공임대주택 입주민들이 현재 당면한 여러 문제들을 해결하고, 현재의 주거지를 활력 있는 곳으로 바뀌나갈 수 있는 계기를 만드는 것은 중요한 정책과제일 수밖에 없다. 공공임대주택 입주민의 생활안정을 위해 공공이 자원을 투입하는 것은 더 큰 사회적 문제를 사전에 예방할 수 있는 조치가 될 것이기 때문이다. 이러한 맥락에서 본 연구에서 다루는 입주민 대상의 지원서비스는 장기공공임대주택이 처한 문제에 개입할 수 있는 중요한 정책수단으로서 의미가 있다.

### 3. 입주민 심층면접조사 및 분석방법

#### 1) 조사방법

심층면접조사는 서울 소재 장기공공임대주택 중 대표적인 유형이라 할 수 있는 영구임대주택과 재개발임대주택 입주민을 대상으로 실시하였다. 재개발임대주택의 경우 단지 규모가 다양하기 때문에 소규모 단지(300호 이하 규모)와 대규모 단지(2,000호 규모)를 구분하여 조사를 실시하였다. 조사대상 단지는 총 7개 단지로 영구임대주택 1개 단지(S단지), 대규모 재개발임대주택 1개 단지(N단지), 지리적으로 인접한 소규모 재개발임대주택 5개 단지(K1~K5단지)이다. 각 단지의 기본현황을 정리하면 <표 3>과 같다.

조사대상자 확보를 위해 SH공사 지역센터와 관리사무소, 동 주민센터<sup>6)</sup>의 협조를 받는 한편, 조사에 응한 입주민들로부터 다른 입주민을 소개받거나 연구자가 직접 단지 내 놀이터 등에서 마주친 입주민에게 조사목적과 내용을 자세히 설명하고 조사에 응해줄 것을 요청하였다.

조사에 동의한 입주민들에 대해서는 연구자와 일대일로 개별주택 등 독립된 공간에서 진행하는 것을 원칙으로 하되, 다른 가족이 함께 응답하기를 원하는 경우 함께 조사를 진행하였고, 독립된 공간에서 진행하기 어려운 경우에는 단지 내 도서관, 옥상정원, 정자 등에서 시행하였다. 조사는 약 1시간~1시간 30분가량 진행되었고, 조사를 위한 질문은 반구조화된(semi-structured) 개방형 질문을 중심으로 진행하여 입주민이 자신의 이야기를 전개할 수 있는 기회를 충분히 부여하고자 했다. 대화 내용은 입주민들의 동의를 얻어 녹음하였고, 사실 확인 등 필요한 경우 추가적인 조사를 진행하기도 했다.

심층면접조사는 총 60명을 대상으로 이루어졌으며, S단지 20명, N단지 23

---

6) 동 주민센터에 방문하여 상담하는 사람 중 조사대상 단지 입주민이 있는 경우 동 주민센터로부터 소개를 받기도 했다.

<표 3> 심층면접조사 대상단지 현황

구분	S단지	N단지	K1단지	K2단지	K3단지	K4단지	K5단지
주택유형	영구임대 주택	재개발 임대주택 (대단지)	재개발임대주택(소단지)				
준공년도(년)	1995	2002	2011	2005	2005	2010	2010
전용면적(㎡)	24.12~39.6	32.76	37.67	30.61	30.15	52.38	52.38
공급호수(호)	1,372	2,034	188	282	276	120	242
가구 수(가구)	1,359	2,027	183	266	273	115	239

명, K1~K5단지 17명으로 구성되었다. 60명 중 여성은 43명, 남성은 17명이었으며, 연령대를 살펴보면 40대 이하 8명, 50대 5명, 60대는 23명, 70대 이상은 24명으로 노인층의 비중이 컸다. 가구원 수는 1인 22명, 2인 18명, 3인 이상 20명으로 1~2인 가구가 과반 이상을 차지하였다. 2인 이상 가구 중 부부와 자녀로 구성된 경우가 15명, 한부모가구가 10명, 부부만으로 구성된 가구가 8명이었다. 국민기초생활보장제도에 의한 수급자는 21명이었으며, 거주기간의 경우, 10년 미만 22명, 10년 미만~20년 이상 26명, 20년 이상 12명의 분포를 보였다.

## 2) 조사내용과 분석방법

입주민 심층면접조사를 통해 주로 살펴보고자 한 것은 입주민들의 생활개선 욕구의 발생 및 실현과정, 주요 내용 등이었다. 입주민 지원서비스를 개인서비스와 커뮤니티서비스로 구분한 것을 고려하여, 개인과 가정의 생활, 단지 내에서의 생활 등 다양한 측면에서 입주민의 생활개선 욕구를 확인하고, 욕구 실현에 영향을 주는 개인적·사회적 요소들과 욕구 실현 방법 및 그 결과를 파악하고자 하였다. 이처럼 생활개선 욕구의 발생배경부터 실현까지의 전반적인 과정을 파악해야 지원서비스의 소요를 규명하는 것이 가능하다고 판단했다.

따라서 심층면접조사에서 활용한 질문은 <표 4>와 같이 인구·사회학적 특

**<표 4> 입주민 심층면접조사의 주요 조사내용**

구분	조사항목	질문예시
가구 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>연령, 성별, 가족구성, 장애 여부</li> <li>소득수준, 경제상황, 거주기간 등</li> </ul>	—
생활 관련 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>단지 내 문제와 원인</li> <li>이웃관계, 사회관계망</li> <li>생활의 어려움 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단지 내 가장 우선적으로 해결해야 할 문제는?</li> <li>생활하는데 가장 큰 문제점은 무엇인가?</li> <li>이웃과 잘 알며 친하게 지내고 있는가?</li> <li>어떠한 단지가 되었으면 좋겠는가?</li> </ul>
문제 해결 시도	<ul style="list-style-type: none"> <li>주거지 내에서의 문제 해결 방법</li> <li>이웃관계 개선 또는 확대 노력</li> <li>생활의 어려움 개선 방법 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단지 내 문제를 해결하기 위해 취한 조치는?</li> <li>이웃관계 개선이나 확대를 위해 무엇을 하였는가?</li> <li>조치나 노력을 취하지 않았다면 그 이유는?</li> </ul>
지역사회 참여 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>단지 내/외에서의 활동 여부</li> <li>활동의 종류와 참여/불참 이유</li> <li>참여수준, 기간, 빈도, 만족도 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기적인 모임이나 만나는 사람이 있는가?</li> <li>SH공사 지원 프로그램이나 단지 내/외부 활동에 참여하고 있는가? 참여/불참 이유는?</li> <li>참여하고 있다면 참여 계기 및 종류, 만족도, 성과 등은?</li> <li>필요로 하는 프로그램이 있다면?</li> </ul>
결과(효과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제해결을 위한 조치/노력 결과</li> <li>지역사회 참여 결과</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단지 내 문제, 이웃관계 등 관련 조치/노력을 취했다면 그 결과는 어떠했는가?</li> <li>지역사회 참여 전후 어떠한 변화가 있었는가?</li> </ul>

성, 생활 관련 문제, 문제 해결 시도, 지역사회 참여 경험, 결과(효과) 등에 대한 사항으로 구성하였다. 이 외에도 면접조사 시 유의미한 내용이 발견되거나 관찰된 내용을 확인할 필요가 있다고 판단될 때는 연구자가 대화의 흐름에 맞게 다른 질문을 추가하였다.

입주민의 생활개선 욕구 실현과정에 대한 분석을 위해 근거이론의 방법론을 활용하였다. 근거이론은 체계적으로 이뤄진 관계에 대한 진술을 통해 어떤 연관된 사회, 심리, 교육, 간호 혹은 기타 현상을 설명해 줄 수 있는 이론적인 틀이라 할 수 있으며, 여기서 관계에 대한 진술은 누가, 무엇을, 언제, 어디서, 어떻게, 왜 그리고 어떤 결과를 낳으며 어떠한 사건이 일어났는가를 종합적으로 다루게 된다(Strauss and Corbin, 2001).

이러한 근거이론에 따라 자료 분석은 개방코딩(open coding)과 축코딩(axial coding) 절차에 따라 이루어졌다.<sup>7)</sup> 개방코딩은 개념(concepts)과 범주(categories)를 발견해 나가는 과정이다. 개방코딩 단계에서는 먼저 전사된 자료를 읽

어가면서 공통적으로 나타나거나 의미 있다고 판단되는 진술들을 도출하고 속성을 파악하는 개념화 작업을 한다. 그리고 파악된 속성을 중심으로 하위범주를 만들고, 하위범주를 다시 상위범주로 체계화한다. 본 연구에서 개방코딩을 위한 자료는 심층면접조사 시 녹취한 인터뷰 내용을 전사한 자료와 연구자가 심층면접조사 시 기록한 현장노트를 활용하였다. 자료정리와 동시에 분석이 이뤄지도록 하였으며, 개방코딩은 자료에서 더 이상 새로운 개념이 나타나지 않는 ‘포화상태(saturation)’에 이를 때까지 계속 진행하는 것을 원칙으로 하였다. 심층면접조사 내용에 대한 원자료 분석결과 85개의 개념과 57개의 하위범주, 27개의 상위범주를 구성할 수 있었다.<sup>8)</sup>

축코딩은 개방코딩을 통해 도출한 범주들을 연결시켜 그 관계를 모형화하는 작업이다. 먼저 여러 상위범주들 간의 인과성을 파악하기 위해 상위범주 중에서 가장 중심이 되는 현상(phenomenon)을 찾는다(Strauss and Corbin, 2001). 그리고 중심현상을 축으로 범주들이 어떠한 인과성을 가지며 어떻게 연결되는지 파악한다. 이후 개념화와 범주화 작업으로 돌아가 원자료를 재검토 하면서 범주 간 연결을 정밀화한다. 본 연구에서는 ‘생활개선 욕구 발생’을 중심현상으로 설정하였고, 생활개선 욕구에 영향을 주고받는 범주들을 연결하여 <그림 1>과 같이 모형화하였다. 이하에서는 축코딩을 통해 정리한 심층면접 조사결과를 바탕으로, 입주민의 생활개선 욕구가 실현되는 과정을 추적할 것이며, 그로부터 지원서비스 소요의 영역과 세부내용을 구성할 것이다.

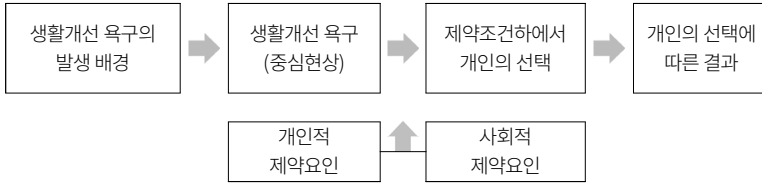
한편, 이하의 분석은 다음과 같은 절차에 따라 진행된다. 우선, 심층면접조

---

7) 근거이론은 개방코딩, 축코딩, 선택코딩으로 구성되어 있다. 선택코딩은 이론 개발을 위해 핵심범주를 중심으로 다른 범주들을 통합시키고 정교화 하는 과정으로 핵심범주 고르기와 이야기 윤곽 서술, 유형 분석, 상황모형 제시로 구성된다(홍현미라 외, 2008). 본 연구에서는 근거이론의 개방코딩, 축코딩을 통해 충분히 조사 목적을 달성할 수 있다고 판단되어 선택코딩은 고려하지 않았다.

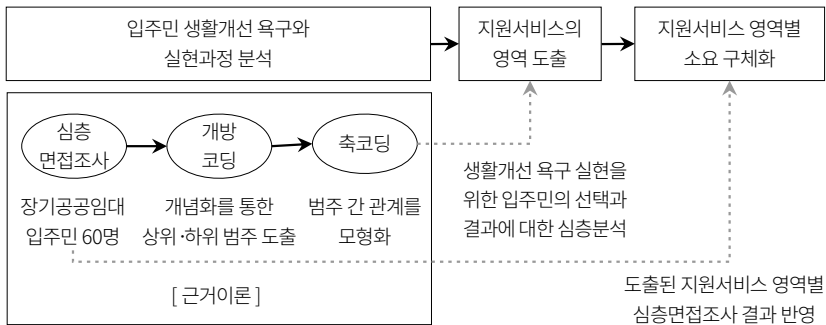
8) 85개의 개념은 별도의 분석 프로그램으로 도출하지 않고, 원자료에 대한 연구진의 검토 및 논의과정을 통해 도출했다.

<그림 1> 축코딩을 통한 모형화



사결과에 대해 근거이론에 의한 분석방법으로서 개방코딩, 축코딩을 진행함으로써 입주민 생활개선 욕구와 실현과정을 검토한다. 다음으로 축코딩 결과 중 제약조건 하에서 입주민의 선택과 결과에 대한 사항을 심층적으로 살펴봄으로써 지원서비스의 영역을 도출할 것이다. 마지막 단계에서는 기 도출된 지원서비스의 영역에 맞게 심층면접조사의 주요 결과를 재배치함으로써 지원 서비스 영역별 소요를 구체화한다. 이상의 분석절차를 종합하면 <그림 2>와 같다.

<그림 2> 연구의 분석절차





## 4. 입주민의 생활개선 욕구와 실현과정

### 1) 생활개선 욕구의 종류와 발생배경

심층면접조사를 통해 생활개선 욕구와 관련하여 도출한 17개의 개념과 14개의 하위범주로부터 6개의 상위범주를 정리했으며, 생활개선 욕구의 발생배경에 대해서는 19개의 개념과 9개의 하위범주로부터 4개의 상위범주를 정리하였다. 생활개선 욕구는 경제활동 참여, 깨끗하고 안전한 주거환경, 취미활동 및 이웃 간 교류, 주민 이용공간 활성화 및 확충, 주택관리 개선, 장애인의

<표 5> 입주민 생활개선 욕구의 발생배경

구분	상위범주	하위범주	개념
생활 개선 욕구의 발생배경	단지 관리 문제	동대표에 대한 불신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자기 이익만 챙기려는 동대표에 대한 불만</li> <li>• 단지 내 도서관 운영, 태양광 설치비, 텃밭 운영 등으로 인한 수입의 불투명성에 대해 분노</li> <li>• 일부 주민과 경비아저씨가 동대표에게 잘 보이기 위한 행동을 함</li> </ul>
		관리비 과다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 너무 비싼 관리비에 대한 불만과 문제의식</li> </ul>
		단지 내 반사회적 행동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 낙하물로 인한 피해 발생</li> <li>• 단지 내 흡연, 강아지 배변 문제 발생</li> </ul>
	주민 이용공간의 운영 문제	주민이용공간 독점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인정에 주로 남자만 모이다 보니 분위기상 여자는 노인정 방문이 어려움</li> <li>• 노인회장 본인이 필요할 때만 노인정 문을 개방</li> </ul>
		작은도서관 운영 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐쇄적이고 불투명한 운영</li> <li>• 일부 주민이 도서관을 아지트처럼 사용</li> </ul>
	경제적 어려움	생활비 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 남편이 아프기 시작하면서 생활비가 부족해짐</li> <li>• 모아놓은 돈 대부분을 병원비로 사용</li> <li>• 자식이 성인이 되면서 수급탈락이 되었음</li> </ul>
		자녀의 경제적 어려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자식이 사업실패로 경제적 어려움을 겪고 있음</li> <li>• 자식에게 경제적으로 보탬이 되고 싶음</li> </ul>
	생활의 활력 추구	외향적 성향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일상에서 즐거움을 찾고 싶음</li> <li>• 외향적인 성격을 갖고 있음</li> </ul>
		장애인으로 서 심리적 위축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애로 인한 우울감으로 자살까지 생각함</li> <li>• 장애가 있는 자녀를 잘 양육하기 위해 많은 노력이 필요함을 인식</li> </ul>

<표 6> 입주민의 생활개선 욕구

구분	상위범주	하위범주	개념
생활 개선 욕구	경제활동 참여	부업 필요	생계를 위해 부업을 하고 싶음
		노인 일자리 확대	실질적으로 가계에 보탬이 될 정도의 수입 창출이 가능한 노인일자리가 확대되었으면 좋겠음
	깨끗하고 안전한 주거환경	안전한 단지	반사회적 행동으로 인한 피해가 없는 단지가 되었으면 하는 바람
		아이를 위한 주거환경	아이를 키우기 좋은 주거환경이기를 원함
	취미활동 및 이웃 간 교류	취미활동 및 봉사활동 참여	컴퓨터, 노래교실, 댄스 등의 취미활동을 원함
		이웃간 교류 희망	<ul style="list-style-type: none"> <li>반사회를 통해 이웃간 만날 기회가 마련되었으면 좋겠음</li> <li>이웃들과 함께 봉사활동을 하고 싶음</li> </ul>
	주민 이용공간 활성화 및 확충	작은도서관 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>작은도서관이 활성화되어 많은 사람들이 찾아왔으면 하는 바람</li> </ul>
		노인정 운영 개선	사람들이 많이 모이는 노인정이 되었으면 함
		운동시설 개선	장애인도 이용할 수 있는 운동시설 필요
		휴게 및 소통공간 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>이웃과 차를 마시며 소통할 수 있는 공간 필요</li> <li>휴게 공간이 필요</li> </ul>
	주택관리 개선	동대표 선출	진심으로 주민을 위한 동대표를 원함
		투명한 주택관리	주택 관리가 투명하고 공정하게 이뤄졌으면 하는 바람
	장애인의 참여 확대	장애 관련 정보 공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>지체장애인협회 가입을 알아봄</li> <li>장애에 대한 정보를 얻고 싶음</li> </ul>
		장애인 가구들의 협력	장애아동, 장애인 부모 간 연대의 필요성을 인식함

참여 확대로 정리할 수 있으며, 그에 대한 발생배경으로는 단지관리 문제, 주민 이용공간의 운영 문제, 경제적 어려움, 생활의 활력 추구로 정리되었다. 일자리, 입주민간 교류 등 사회적·경제적 측면뿐만 아니라, 주거환경과 주택관리, 이용공간에 대한 개선 욕구도 확인할 수 있었으며, 장애인의 참여 욕구도 존재하고 있었다. 이상과 같이 개방코딩에서 얻은 개념을 범주화한 결과는 <표 5>와 <표 6>에서 확인할 수 있다.

## 2) 생활개선 욕구 실현의 제약요인

입주민의 생활개선 욕구에 대한 제약요인은 개인적 요인과 사회적 요인으로 구분하여 살펴보았다. 개인적 제약요인에 해당하는 상위범주는 9개의 개념과 5개의 하위범주로부터 참여 여건 미흡, 이웃과 나에 대한 부정적 인식, 정보 부족 등 3가지로 정리되었다. 또한, 사회적 제약요인에 해당하는 상위범주는 10개의 개념과 8개의 하위범주로부터 참여 유인 부족, 노인 중심의 프로

<표 7> 생활개선 욕구 실현의 제약요인

구분	상위범주	하위범주	개념
개인적 제약 요인	참여 여건 미 흡	돌봐야 할 가족이 존재	투병 중이거나 장애가 있는 가족을 돌보느라 개인 시간을 갖기 어려움
		건강 또는 장애 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>건강이 나빠져서 사회활동이 어려움</li> <li>장애로 거동이 불편함</li> </ul>
	이웃과 나에 대한 부정적 인식	낮은 자존감	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 어려움을 남들이 알아챌까봐 두려움</li> <li>공공임대주택에 거주한다는 사실이 부끄러움</li> </ul>
		이웃에 대한 비하	<ul style="list-style-type: none"> <li>배우지 못하고 수준이 낮은 사람</li> <li>상식이 없어 소통이 안됨</li> <li>이기적인 사람들이 많음</li> </ul>
정보 부족	관심이나 정보 부족	입주민 참여 프로그램에 대해 관심이 없거나 알지 못함	
사회적 제약 요인	참여 유인 부 족	권한이나 혜택이 없음	판공비 등 동대표가 행사할 수 있는 권한이 없음
	노인 중심의 프로그램	나이 제한으로 참여 못함	흥미 있는 프로그램의 나이 제한으로 참여하지 못함
		자녀 참여 프로그램 부재	문화강좌나 부모와 자녀가 함께할 수 있는 프로그램이 없음
	기초생활보장 제도 한계	수급탈락에 대한 두려움	수입이 늘어나면 기초생활수급 자격이 탈락
		부정적 단지 분위기	빈번한 주민갈등
	단지 내 자살사건 발생		<ul style="list-style-type: none"> <li>자살사건이 빈번하게 일어남</li> <li>아이와 걷다가 자살 현장을 직접 목격함</li> </ul>
공동체성 약 화	신규 입주민에 대한 무관심과 텃세	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 입주민들의 텃세</li> <li>신규 입주민에 대한 무관심한 태도</li> </ul>	
	개발 이전의 공동체 해체	재개발로 옛 친구들이 뿔뿔이 흩어짐	

그램 운영, 국민기초생활보장제도의 한계, 부정적 단지 분위기, 공동체성 약화 등 5가지로 정리되었다. 입주민 개인적으로 낮은 자존감을 체화한 상황에서 참여 유인, 정보 제공, 프로그램 운영 등에서도 입주민의 체감도가 크지 않은 것으로 보인다. 여기에 장기공공임대주택 단지에서 발생하는 주민갈등과 자살사건 등은 입주민의 욕구 실현을 더욱 어렵게 만드는 분위기로 작용하고 있다고 판단된다. 이상의 제약요인에 대한 상위범주, 하위범주, 개념의 세부 내용은 <표 7>과 같다.

### 3) 제약조건하에서 개인의 선택과 결과

마지막으로 제약조건 하에서 입주민 개인의 선택과 그 결과에 대해 상위범주, 하위범주, 개념을 정리하면 <표 8>, <표 9>와 같다. 우선 제약조건 하에서 입주민의 선택은 10개의 개념과 9개 하위범주로부터 4개의 상위범주로 정리되었다. 개인적인 민원이나 주민조직을 통한 주택관리 참여, 복지관 등의 각종 프로그램이나 모임 참여, 주택 또는 단지 내에서 이웃과의 교류, 의식적인 관계 회피

<표 8> 제약조건 하에서 입주민의 선택

구분	상위범주	하위범주	개념
제약조건 하에서 개인의 선택	주택관리 참여	개인적 민원 제기	개인이 관리사무소, SH공사, 구청 등에 민원을 제기
		조직을 통한 참여	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동대표, 부녀회 등 주민자치조직 임원을 맡아 단지 관리에 참여</li> <li>• 자율방범 순찰대 활동을 함</li> </ul>
	프로그램 또는 모임 참여	프로그램 참여	노래교실, 한글교실, 봉사활동 등에 참여
		종교활동 참여	정기적으로 종교활동 참여
		모임·단체 가입	지체장애인협회, 장애인부모회 등에 가입
	이웃과 관계 맺기	이웃집 방문	종종 이웃집에 놀러감
		단지 내 공간에서 이웃과 담소	노인정, 단지 내 정자에서 이웃과 만나 이야기를 나눔
	관계 회피	프로그램 등에 불참	어떠한 활동에도 참여하지 않음
		의식적으로 관계 단절	일부러 이웃과 말도 섞지 않고 인사도 안함

<표 9> 입주민의 선택에 따른 결과

구분	상위범주	하위범주	개념
개인의 선택에 따른 결과	심리적 효과	마음의 위안	심리적으로 큰 위로가 되어줌
		즐거움, 보람	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무엇인가를 배우거나 이웃과 대화하는 것이 즐거움</li> <li>• 일의 성취나 봉사활동을 통해 보람을 느낌</li> </ul>
		회의감, 배신감, 자괴감	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아무리 민원을 제기해도 개선되지 않자 회의감이 생김</li> <li>• 친한 이웃이 다른 사람에게 내 뒷담화를 하거나 이간질 해 배신감을 느낌</li> <li>• 노래교실에서 기운 없이 축 처진 이웃을 보고 나도 그 사람 들처럼 보일 것 같은 생각에 자괴감이 들</li> </ul>
		심리적 위축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나와 다른 사람들의 경제력을 비교하게 됨</li> <li>• 조선족이라는 사실 때문에 이웃들이 나를 싫어한다고 느낌</li> </ul>
		외로움, 죽음에 대한 두려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외로움을 느낌</li> <li>• 내가 고독사하게 될지도 모른다는 불안감이 있음</li> </ul>
	이웃관계 변화	돈독한 관계 형성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내가 아플 때 돌봐줄 이웃이 생김</li> <li>• 급할 때 아이를 맡길 이웃이 생김</li> </ul>
		의지할 이웃 부족	늦은 밤 혼자 119를 불러 응급실에 감
		고립된 생활	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애아이를 돌보느라 집 밖을 나가기 어려움</li> <li>• 주로 집에서 혼자 컴퓨터를 하거나 TV를 보며 하루를 보냄</li> </ul>
	경제적 효과	소득 증가	일자리 사업에 참여해 가계에 보탬이 됨
		관리비 절감	가구당 약 3만 원의 관리비를 절감
	삶의 태도 변화	적극적인 태도	• 통장을 맡게 된 이후 단지 상황에 더 관심을 쏟으며, 자신도 모르게 삶을 대하는 태도가 적극적으로 바뀜
	지역사회 변화	주거환경 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방법순찰 이후 단지 내 담배를 피우는 청소년이 줄어들</li> <li>• 희망돌보미 덕분에 단지가 깨끗해짐</li> </ul>

가 그것이다. 다음으로 개인의 선택에 따른 결과는 20개의 개념과 12개의 하위 범주로부터 5개의 상위범주로 정리되었다. 입주민 개인에 따라 심리적으로 긍정적 또는 부정적 효과를 경험했으며, 이웃관계에서도 마찬가지로 긍정적·부정적 효과가 나타났다. 경제적인 측면에서는 소득이 늘거나 관리비를 절감하는 효과가 있었으며, 주거환경이 개선되는 등의 지역사회 변화도 있었다. 또한 어떤 이들에게는 적극적인 삶의 태도가 형성되는 효과도 확인할 수 있었다.

#### 4) 분석결과의 종합

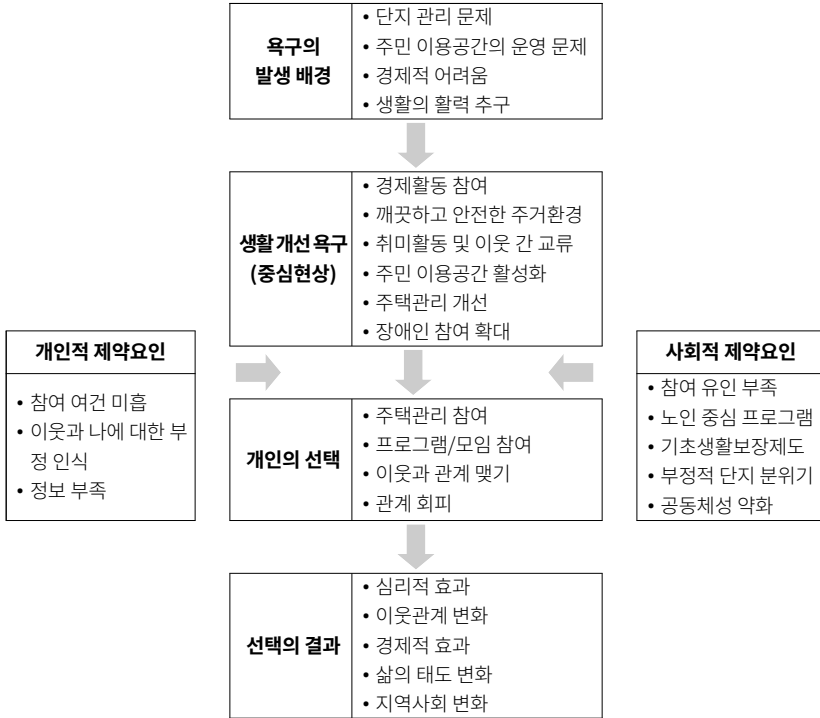
이상에서 장기공공임대주택 입주민에 대한 심층면접 내용을 생활개선 욕구의 종류와 발생배경, 생활개선 욕구 실현의 개인적·사회적 제약요인, 제약 조건 하에서 개인의 선택과 결과로 구분하여 살펴보았다. 제3장에서 언급했듯이 ‘생활개선 욕구’를 중심현상으로 설정하여 축코딩에 따라 심층면접 내용을 배열하면 <그림 3>과 같이 나타낼 수 있다.

입주민들은 사회적·경제적·공간적인 측면에서 다양한 생활개선 욕구가 존재하고 있으며, 이를 실현하는 데 있어서 입주민들은 개인적·사회적 제약요인을 느끼고 있었다. 그럼에도 제각기 욕구 실현을 위한 여러 선택을 하게 되며, 그 결과 긍정적 또는 부정적 효과를 경험하였음을 <그림 3>에서 확인할 수 있다.

한편, 지원서비스 소요를 구체화하는 단계로 넘어가기 위해서는 축코딩에 따라 종합한 분석결과 중 하위범주를 중심으로 제약조건 하에서 이루어진 개인의 선택과 그 결과를 연계한 추가적인 논의가 필요하다. 첫째, 주택관리에 참여한 입주민들에게는 긍정적 효과와 부정적 효과가 함께 존재하고 있었다. 개인적 민원 제기에 비해 동대표, 부녀회 등 조직을 통한 참여에서 긍정적 효과가 더 많았는데, 입주민이 조직적으로 주택관리에 참여한 경우 주거환경 개선과 관리비 절감 등의 효과가 있었다. 그러나 조직적으로 주택관리에 참여한 경우에도 주민들간 뒷담화나 이간질, 배신 등의 부정적 효과를 경험했다는 입주민도 있었다. 개인적 민원 제기는 관리사무소나 관공서의 미온적 대처로 인해 회의감을 경험한 것으로 나타났다.

둘째, 프로그램 또는 모임에 참여한 입주민들은 대체로 긍정적 효과를 경험하였다. 프로그램에 참여한 입주민들은 주거환경 개선, 소득 증가, 마음의 위안, 즐거움 또는 보람을 경험했으며, 종교활동 참여로 마음의 위안을 얻었다는 주민도 있었다. 모임이나 단체에 가입한 입주민들도 즐거움 또는 보람을 느꼈다는 진술을 하였는데, 예를 들어 통장을 맡아 통장협의회에 가입한 주민

<그림 3> 축코딩을 통한 분석결과 종합

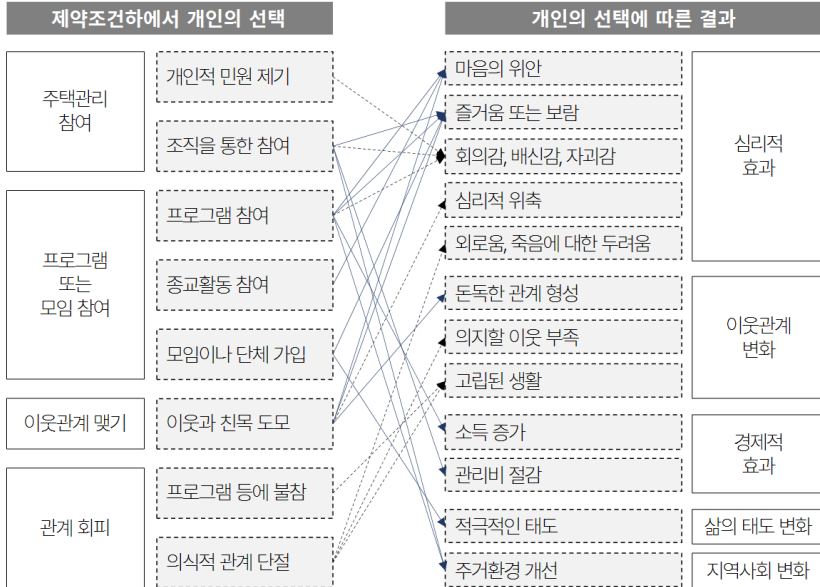


은 삶의 태도가 적극적으로 변화하는 계기가 되었다고 한다. 하지만, 그와 반대로 프로그램에 참여했지만, 함께 한 노인들의 무기력한 모습에 자괴감을 경험했다는 주민도 있었다.

셋째, 이웃과의 관계를 돈독히 하고자 한 주민들은 마음의 위안, 즐거움 또는 보람을 느끼는 경우가 많았으며, 실제로 이웃관계가 좋아졌다는 진술도 있었다. 심리적 측면뿐만 아니라 이웃간 상호부조를 통해 돌봄문제, 통원문제 등을 실질적으로 해결한 경우도 있었다. 물론 본인의 낮은 자존감으로 인해 심리적 위축으로 이어진 경우도 있었는데, 긍정적 효과에 비해서는 많지 않았다.

마지막으로, 주택관리 개선 및 프로그램/모임 참여, 이웃관계 형성에 무관심하거나 회피하는 입주민들은 이웃관계 또는 심리적 측면에서 부정적 효과

<그림 4> 생활개선 욕구에 대한 개인의 선택과 결과



주: 화살표 중 실선은 긍정적 효과, 점선은 부정적 효과를 의미함. 각 화살표는 효과의 정도를 나타내지 않으며, 면 접대상자의 진술을 토대로 표시한 것임.

를 경험하고 있었다. 나아가 이들은 응급상황에서 도움을 요청할 이웃이 없거나 고독사에 대한 불안함을 보이는 진술을 하기도 했다. 그런데, 이들 중에는 대체로 1인 가구, 무직, 국민기초생활 수급가구, 장애인 등이 많이 포함되어 있다는 점도 특징적인데, 사회취약계층일수록 단지 내 관계형성을 회피하고 고립을 선택할 가능성이 클 것으로 예상된다.

이상에서 심층면접조사를 통해 확인한 개인의 선택과 그 결과의 관계를 개괄적으로 도식화하면 <그림 4>와 같다. 제약조건 하에서 이루어진 개인 선택 이야기한 긍정적·부정적 효과를 고려하여 해당 선택의 부정적 효과를 저감하고 긍정적 효과를 확대할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있으며, 이 과정에서 지원서비스 소요의 세부내용을 도출할 수 있을 것이다. 이에 대해서는 제5장에서 논의하도록 하겠다.



## 5. 입주민의 지원서비스 소요

### 1) 지원서비스의 영역

제2장에서 지원서비스를 개인서비스와 커뮤니티서비스로 구분하였는데, 여기에 입주민 심층면접조사 결과를 연계하여 지원서비스의 영역을 보다 구체화하고자 한다. 이를 위해 심층면접조사 결과가 지원서비스에 시사하는 바를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 단지 내 관계를 회피하거나 고립을 선택하는 입주민들을 위한 지원사업을 강화할 필요가 있다. 이들은 장애를 갖고 있거나 무직, 독거 등 취약성이 큰 가구일 가능성이 높으므로 개인서비스를 통해 대응하는 방안을 고려해야 한다. 더욱이 관계 회피를 선택한 입주민들이 외로움이나 고독사에 대한 두려움을 갖고 있는 것으로 나타났음을 감안할 때, 이들에 대한 개인서비스는 자살이나 고독사 등의 사회적 문제를 완화하는 데에도 도움이 될 것이다.

둘째, 단지 내에서 운영하는 각종 프로그램과 주민모임을 활성화하고 개선하여 입주민이 경험하는 긍정적 효과를 확대 재생산할 필요가 있다. 입주민들이 흥미를 갖고 참여할 수 있는 프로그램을 개발하고, 입주민들이 쉽게 정보를 얻을 수 있도록 하는 방안이 마련되어야 한다. 프로그램의 지속성을 확보하고 주민모임이 활동할 수 있는 여건을 마련함으로써 입주민들이 긍정적 효과를 지속적으로 경험할 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 입주민들은 주택관리 참여에 대한 관심이 있으며, 실제 참여를 시도하고 있음을 확인할 수 있었다. 입주민이 조직적으로 주택관리에 참여한 경우, 주거환경 개선, 즐거움, 보람 등의 긍정적 효과가 존재하는 반면, 회의감, 배신감 등 부정적 심리효과도 함께 나타났다. 민원 제기와 같은 개인적 참여는 긍정적 효과를 발견하기 어려웠다. 따라서 주택관리 참여에 대해 입주민이 경험하는 부정적 효과를 낮추기 위한 노력이 필요하다. 개인별 참여보다는 조직을 통한 참여를 유도함과 동시에 입주민간 갈등을 예방하기 위한 방안 등이

**<표 10> 지원서비스의 영역 설정**

구분	서비스 영역	주요 내용
개인서비스	가구특성별 지원	고립위험이 있는 가구에 대한 지원 강화
커뮤니티서비스	공동체 활성화	프로그램 개선, 주민모임 활성화를 통해 입주민이 경험하는 긍정적 효과를 확대 재생산
	주택관리 참여	주택관리 참여를 유도하고, 입주민이 경험할 수 있는 부정적 효과를 저감

함께 마련되어야 할 것이다.

이상의 시사점을 토대로 할 때, 커뮤니티서비스는 공동체 활성화와 주택관리 참여로 다시 나눌 수 있으며, 개인서비스는 주로 고립위험이 있는 가구를 지원하는 데 초점을 맞추되, 장애, 연령 등 가구특성을 고려한 접근이 필요하다고 할 수 있다. <표 10>은 보다 구체화된 입주민 지원서비스의 영역을 보여 준다.

## 2) 지원서비스 영역별 소요

앞 절에서 도출한 지원서비스 영역별로 입주민의 소요가 구체적으로 어떻게 드러나는지 검토할 필요가 있다. 이를 위해 개인별 심층면접 조사내용 중 서비스 소요에 대한 사항을 영역별로 재배치하고자 했다.

우선, 개인서비스와 관련하여, 일부 노인들은 서로 도와가며 살 수 있는 이웃관계를 원하고 있으며, 관리사무소 직원과 소통의 어려움을 제기했다. 또한 독거노인에게는 각종 정보의 취득이나 이해 정도에 불리하다는 이야기가 많이 나왔다. 게다가 독거노인이 늘어나면서 치매나 정신질환을 가지고 있거나 낙상, 영양부족에 노출되어 있는 노인문제가 심각하다는 진술도 있었다. 장애인의 경우, 낮은 자존감으로 쉽게 이웃관계에 동화되지 못하고 있으며, 그에 따라 공공임대주택 단지에서 벌어지는 주요 사안들에 대한 정보에 어둡다는 이야기가 있었다. 또한 주택 내부 또는 단지 내부에서 휠체어 등을 활용한 이

동의 불편함도 지적되었다. 그 외에도 남성 단독가구의 고립에 대한 우려가 있었다. 특히 신규로 입주하여 새로 적응해야 하는 경우, 심한 고립감을 느낄 것이라고 했다.

이러한 진술들을 고려할 때, 개인서비스는 고립위험이 있는 가구 중심으로 구상하되, 가구특성을 감안한다면 노인과 장애인을 우선적으로 고려할 필요가 있다고 판단된다. 노인들에게는 서로 의지할 수 있는 이웃관계 형성, 관리사무소와의 원활한 소통, 건강 유지를 위한 지원이 필요하며, 장애인에게는 자존감 향상, 이동 및 생활 편의성 제고를 위한 지원이 필요할 것으로 판단된다. 공통적으로는 생활에 필요한 각종 정보에 대한 접근성을 높이고, 신규입주거구에 대한 지속적인 관심과 지원도 필요할 것이다.

한편, 자녀양육거구에 대한 관심이 필요함을 주장하는 진술도 있었다. 부정적인 단지 분위기가 지속되면, 자녀가 있는 가구들은 이주를 계획하게 되고, 해당 단지는 아이들의 목소리가 들리지 않는 침체된 곳으로 변모할 가능성이 크다. 따라서 자녀의 정서와 안전, 교육성취를 지원할 수 있는 서비스가 강조될 필요가 있다.

이처럼 가구특성을 고려한 개인서비스에 더하여, 일자리와 취미활동 지원에 대한 소요도 확인할 수 있었다. 입주민들은 취업이나 부업을 통해 가정경제에 보탬이 되기를 원하고 있었으며, 이러한 욕구는 중고령층에게 분명하게 나타났다. 또한 노인 중심의 프로그램에서 벗어나 다양한 연령층이 참여할 수 있는 운동, 어학, 문화, 건강 등과 관련한 취미활동이 마련되기를 원하고 있었다. 이러한 점을 고려하면, 중고령층의 소득 창출과 일자리 정보 공유 노력과 더불어 단지 내 다양한 연령층을 고려한 프로그램의 운영이 필요할 것이다.

커뮤니티서비스 중 공동체 활성화와 관련해서는 이웃관계, 공동체공간, 주민조직, 반사회적 행동이 주로 거론됐다. 단지 내에서 형성되는 이웃관계는 서로에게 긍정적 영향을 미치고 있음을 심층면접을 통해 확인할 수 있었기 때문에, 이웃 간 자발적 교류를 촉진하고, 신규 입주민이 기존 입주민과 쉽게 융화될 수 있는 방안이 필요할 것이다. 또한 여성들을 중심으로 입주민들이 모

여 다양한 이야기를 나눌 수 있는 공간이 필요하다는 이야기가 있었다. 주택이 좁기 때문에 주택 외부에 같이 모일 수 있는 공간에 대한 요구가 컸다. 따라서 기존 공간에 대한 접근성을 높이면서, 단지 내 유희공간을 주민이용공간으로 변화시키는 노력도 필요할 것이다.

주민조직과 관련해서는, 임차인대표회의, 부녀회, 노인회 등 주민조직 간의 갈등이 존재한다는 이야기가 있었다. 이렇다보니 입주주민들은 동대표 선거나 자생단체의 활동에 적극적으로 참여하지 않는 경향이 있다는 것이다. 따라서 주민조직 운영을 체계화하여 갈등의 소지를 줄이고 주민참여를 활성화시키는 방안을 강구할 필요가 있다.

마지막으로 반사회적 행동은 낙하물 투하, 단지 내 음주 및 흡연, 노상방뇨 등을 가리키는데, 이에 대해서는 다수의 주민들이 문제로서 지적하였다. 이는 입주주민들이 불안해하거나 해당 단지를 떠나고 싶어 하는 원인으로 작용한다는 것이다. 주민인식 개선, 적정 수준의 벌칙과 인센티브 등을 통해 반사회적 행동을 줄일 수 있는 프로그램 개발이 필요할 것이다.

커뮤니티서비스 중 주택관리 참여는 관리사무소와 동대표의 역할, 주민의 견 수렴과 관련한 진술이 많았다. 우선, 관리사무소 직원들과의 소통이 어렵고 좀 더 친절하게 응대해 주기를 원한다는 입주주민들이 있었고, 지자체나 복지관에서 발신하는 각종 정보를 취합하여 알려주면 좋겠다는 바람도 표시했다. 입주주민들은 관리사무소의 역할을 물리적인 주택관리로 한정하지 않고 있다고 할 수 있는데, 주민과의 밀착도를 높이고 각종 정보의 취합 및 발신 기능을 수행할 수 있는 관리사무소의 역할을 새롭게 모색할 필요가 있을 것이다.

또한 동대표에 대해서는 신뢰가 크지 않았다. 입주주민보다는 자신의 이익을 추구하는 경향이 강하고, 권위적이며 갈등을 발생시키는 모습을 많이 보게 된다는 것이다. 단지 내 주민리더들이 제 역할을 수행하지 못할 경우, 입주주민들의 화합과 참여를 제약하는 요인이 될 수 있다는 점에서 중요한 사안이 아닐 수 없다. 따라서 단지 내 동대표, 자생조직들이 입주주민을 위해 서로 협력할 수 있는 여건을 만드는 것이 필요할 것이다.

<표 11> 지원서비스 영역별 소요 종합

구분	서비스 영역		지원서비스 소요
개인 서비스	가구 특성별 지원	노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서로 의지할 수 있는 이웃관계 형성</li> <li>• 관리사무소 직원과의 원활한 소통</li> <li>• 생활에 필요한 각종 정보의 취득</li> <li>• 치매, 정신질환, 낙상, 영양부족 등에 대한 대응</li> </ul>
		장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인의 자존감 향상</li> <li>• 단지 내 주요 정보 공유, 이동 및 생활 편의성 제고</li> </ul>
		자녀양육 가구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자녀의 교육성취도 향상을 위한 프로그램 운영</li> <li>• 자녀의 정서와 안전에 대한 부정적 영향요인 제거</li> </ul>
		기타	남성 단독가구의 고립 해소(신규 입주, 노인, 장애인)
		일자리 지원	중고령층의 소득 창출, 일자리 정보 공유
		취미활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운동, 어학, 문화, 건강, 교육 등 프로그램 다양화</li> <li>• 노인, 장애인, 청소년 등 여러 집단을 고려</li> </ul>
커뮤니티 서비스	공동체 활성화	이웃관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이웃 간 자발적 교류를 촉진</li> <li>• 신규 전입주민과 기존 주민의 융화</li> </ul>
		공동체 공간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유휴공간을 발굴하여 주민이용 공간 확충</li> <li>• 기존 공간에 대한 접근성 제고 및 운영 활성화</li> </ul>
		주민조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동대표 및 자생단체의 체계적인 운영을 지원</li> <li>• 주민조직 활동을 활성화하고, 적극적인 주민참여 유도</li> </ul>
		반사회적 행동	낙하물 투하, 층간소음, 단지 내 음주 및 흡연, 고성방가, 노상방뇨, 자살소동, 주민간의 싸움, 우편물 절취 등의 문제에 대한 개선
	주택 관리 참여	관리사무소의 역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원들과의 원활한 소통과 민원에 대한 적시 대응</li> <li>• 구형 및 복지관 등에서 발신하는 각종 정보의 제공</li> </ul>
		동대표의 역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동대표의 권위주의, 주민리더 간 갈등 해소</li> <li>• 동대표, 자생단체 등의 협력 강화</li> </ul>
주민의견 수렴		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설 정비 시 입주민 의견을 충분히 수렴</li> <li>• 의사결정의 투명성 확보</li> </ul>	

마지막으로 입주민들은 단지 내에서 물리적인 시설 정비 시 자신들의 의견을 충분히 반영하고 있지 않다고 지적한다. 입주민들은 자신의 금전적 부담과 연결되는 문제이므로 협의가 필요하다고 생각하고 있지만 관리사무소에서는 효율적인 업무처리를 이유로 의견수렴을 적극적으로 시행하고 있지 않다는 의견이다. 이런 점에서 임대사업자나 관리주체가 단지 내 주요 의사결정을 투명하게 진행하고, 주민들의 의견수렴에도 적극적으로 나서 주기를 원하고 있었다.

이상에서 심층면접 결과를 활용하여 지원서비스 영역별 서비스 소요를 구체화하고자 했다. 이러한 입주민의 소요를 감안하면, 개인서비스는 6개 하위범주로 세분화할 수 있으며, 커뮤니티서비스는 공동체 활성화 관련 4개, 주택관리 참여 관련 3개의 하위범주로 나눌 수 있다. 이를 입주민 지원서비스 소요와 종합하여 정리하면 <표 11>과 같다.

## 6. 결론

본 연구는 현재 공공임대주택 임대사업자나 관리주체에 의해 제공되고 있는 입주민 대상 지원서비스의 질적 향상을 위해, 서울 소재 장기공공임대주택에 거주하는 입주민들에 대한 심층면접조사 결과를 근거이론에 입각하여 분석함으로써 지원서비스의 영역과 소요를 새롭게 제안하고자 했다. 우선, 입주민의 생활개선 욕구와 그 실현과정에 대한 분석결과를 반영하여 지원서비스의 영역을 도출했다. 지원서비스의 영역은 개인서비스와 커뮤니티서비스로 구분되었고, 커뮤니티서비스는 다시 공동체 활성화와 주택관리 참여로 나눌 수 있었다. 그리고 나서 심층면접조사 결과를 활용하여 서비스 영역별 소요의 주요 내용을 구체화했다. 이를 통해 서비스 영역 중 개인서비스는 다시 6개의 하위범주로 세분화했으며, 커뮤니티서비스는 공동체 활성화로 4개, 주택관리 참여로 3개의 하위범주를 도출할 수 있었다.

이렇게 최종적으로 도출된 지원서비스의 영역과 그에 대한 입주민의 소요는 향후 정부, 임대사업자, 관리주체 등이 기존 지원서비스를 개선하거나 새로운 지원서비스를 도입하고자 할 때 또는 관련 중장기 계획<sup>9)</sup>을 수립하고자

---

9) 지난 2009년 제정된 「장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원법」이 2017년에 개정되면서, 국토교통부장관이 5년마다 ‘입주자 삶의 질 향상 기본계획(이하 기본계획)’을 수립·시행해야 한다는 조항(제3조)이 신설되었다. 이에 따라, 장기공공임대주택에 거주하는 가구의 생

할 때 기본적인 프레임워크(framework)로 유용하게 활용될 수 있을 것이라 기대된다. 공공임대주택 단지의 특성에 따라 차이가 있겠지만, 지원서비스를 재정비할 때 본 연구의 결과를 기초자료로 활용한다면 서비스 개발에 소요되는 시간과 비용을 절감할 수 있을 것이다.

그런데 입주민 지원서비스의 강화가 현재 공공임대주택의 활력 저하, 주변 지역사회로부터의 고립 등의 문제를 해결하는 유일한 방법으로 이해되어서는 곤란하다. 노후주택의 정비를 통한 물리적 정주여건 개선, 배분기준 변경을 통한 사회적 혼합(social mix) 촉진 등 여러 정책수단이 있을 수 있기 때문이다. 이러한 정책수단들이 서로 유기적인 관계를 맺으면서 균형 있게 추진되어야 현재 공공임대주택이 지역사회에서 당면한 여러 문제들을 해결할 수 있음을 인지할 필요가 있으며, 본 연구는 그 중 지원서비스에 초점을 맞추었다고 할 수 있다.

한편, 입주민의 욕구로부터 출발하는 지원서비스 제공이 가능하기 위해서는 현행 법률과 조례<sup>10)</sup>에 부합하는 계획수립 및 시행, 입주민을 포함한 다양한 주체들의 참여와 협력이 반드시 전제되어야 한다. 이를 입주민 지원서비스를 뒷받침하는 제도적 기반이라 부를 수 있을 텐데, 본 연구의 결과로서 도출한 지원서비스의 체계화가 이와 같은 제도적 기반 정비와 결합되어야 효과적인 입주민 지원서비스 운영이 가능해질 것이다. 이러한 맥락에서 입주민 지원서비스 관련 현행 제도적 기반에 대한 종합적인 진단 및 평가 작업이 후속연구로서 필요할 것으로 판단된다.

더불어 연구방법론 측면에서 본 연구는 공공임대주택 입주민의 지원서비스 소요를 파악하고자 근거이론을 주요 방법론으로 채택했지만, 더욱 깊이 이

---

활안정을 지원할 수 있는 제도적 근거가 만들어졌으며, 동 조항에 근거하여 국토교통부는 2019년부터 2023년까지를 계획기간으로 하는 기본계획을 수립한 바 있다.

10) 2017년 이후 강원도, 경기도, 경상북도, 광주광역시, 부산광역시, 서울특별시, 세종특별자치시, 인천광역시, 전라북도, 창원시 등 일부 지자체에서 「장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원 조례」를 제정한 바 있다.

는 질적 분석을 통한 이론화로 나아가지 못했다는 한계가 있다. 본래 근거이론은 질적 연구자료를 개념화·유형화하면서 새로운 이론화를 지향하는 연구 방법론이나(변기용·권경만 외, 2019), 본 연구는 입주민의 지원서비스 소요라는 특정한 사례의 심층적 이해를 위해 근거이론을 다소 도구적으로 사용했다는 비판을 받을 수 있다.<sup>11)</sup> 향후 후속연구를 통해 장기공공임대주택 입주민 지원 영역에서도 근거이론을 통한 새로운 이론화 작업이 전개되기를 기대한다.

원고접수일: 2022.01.06.

심사완료일: 2022.03.01.

1차수정완료일: 2022.04.01.

2차심사완료일: 2022.04.22.

게재확정일: 2022.04.26.

최종원고접수일: 2022.05.01.

---

11) 그럼에도 본 연구는 입주민의 생활개선 욕구를 중심현상으로 설정하고 축코딩에 따라 입주민이 처한 여건, 입주민이 선택한 전략과 그 결과를 분석함으로써 지원서비스의 영역을 새롭게 도출할 수 있었다. 설문조사와 같은 양적 연구방법으로 지원서비스 소요의 세부내용과 우선 순위를 발굴할 수는 있겠지만, 본 연구와 같이 지원서비스의 영역을 입주민이 처한 맥락적 여건 속에서 도출하려면 양적 연구방법으로는 한계가 있을 수밖에 없다. 이런 점에서 당초 설정한 연구목적을 달성하는 데는 근거이론이 유용했다고 판단된다.



**Abstract**

**Exploring Tenants' needs for Customized Support Services in  
Public Rental Housings:  
Focusing on Long-term Public Rental Housings in Seoul**

Nam Won Seok, Lee Sun Hwa

The purpose of this study is to identify the needs of long-term public rental housing tenants and to specify the needs for tenant support services. Therefore, in-depth interviews were conducted with tenants and were analyzed by using the grounded theory methodology. Based on the analysis, the needs for support services were proposed in two categories: individual services and community services. Individual services mainly focus on supporting households at risk of isolation, prioritizing elderly and disabled tenants in the necessity, depending on the characteristics of the household. In respect of community revitalization among community services, a program to systematize the operation of the tenant organization and to reduce anti-social behavior is required. To participate in housing management, it is necessary to create an environment in which the representatives and self-sufficient organizations can cooperate for the residents. In addition, transparency should be ensured in the decision-making process within the estates. The categories of support services and tenants' needs derived from this study will be usefully utilized as a framework for support service development and mid to long-term planning.

**Keywords: Long-term Public Rental Housing, Tenant, Support Service, Seoul**

## 참고문헌

- 강승엽·이숙중. 2020. 「공공임대주택 거주민의 사회자본이 자기효능감에 미치는 영향: 소셜믹스 단지와 일반 공공임대주택의 비교연구」. 《국정관리연구》, 제15권 제1호, 45~70쪽.
- 김모두·이효원, 2021, 「공공임대주택 거주 노인의 커뮤니티 케어 요구 특성 분석」. 《대한건축학회논문집》, 제137권, 제9호, 31~42쪽.
- 박정아·권윤지 외, 2013, 「공공임대주택 단지 내 건강관리서비스 도입을 위한 서비스 운영 모델 연구」. 《대한건축학회논문집》, 제129권, 제5호, 59~66쪽.
- 변기용·권경만 외, 2019, 「교육행정학 연구에서 근거이론 접근방식 활용 실태와 비판적 성찰」, 한국교육행정학회 연차학술대회 발표문.
- 성진욱·정윤희 외, 2021, 《공공임대주택, 누가 어떻게 살고 있나(1)》, SH도시연구원.
- 오정석·심영미, 2010, 「공공임대주택 입주자의 주거복지서비스 향상에 관한 연구: 서울시 영구임대주택 입주자의 자립의지 제고 및 일자리 창출방안을 중심으로」. 《부동산학보》, 제41호, 21~34쪽.
- 이영민·성진욱, 2017, 《공공임대주택 입주자 특성 및 삶의 질에 관한 연구: 총괄보고서》, SH도시연구원.
- 이지은·윤영호 외. 2013. 「장기공공임대주택 주민의식조사를 통한 주거환경개선방향 설정연구」. 《LHI journal of land, housing, and urban affairs》, 제4권 제1호, 65~75쪽.
- 정수영·전희정. 2019. 「매입임대주택 입주자 만족도 영향요인에 관한 연구: 서울시 매입임대주택을 중심으로」. 《한국행정연구》, 제28권 제1호, 61~90쪽.
- 진장익·이슬기 외. 2018. 「공공임대주택의 지역적 특성이 거주자의 주거만족도에 미치는 영향: 다층모형(Multi-level Model)을 활용하여」. 《부동산분석》, 제4권 제1호, 15~31쪽.
- 통계청, 인구주택총조사(www.kosis.kr)
- 홍현미라 외. 2008. 『사회복지 질적 연구방법론의 실제』. 학지사.
- FaHCSIA, 2010, *National Community Housing Standards Manual*, NSW.
- Gilmour, T., 2011, *Tenant Participation*, Kinetic White Paper Series.
- Link Housing, 2015, *Tenant Participation Policy*.
- NSW Federation of Housing Associations. 2012. *Community Engagement and Development Processes for Community Housing Providers*. NSW.
- Strauss, A. and J. Corbin. 2001. 『근거이론의 단계』. 신경림 역. 현문사.
- Unison Open College, n.d., *Tenant Participation* (www.teaching.shu.ac.uk/hnc/course\_material)