전략연구 2022-08

충청남도 광역 주거복지센터 운영방안 연구

김용현 · 임준홍 · 목소리

충남연구원
ChungNam Institute

연구요약

1. 연구배경 및 목적

정부는 주거복지 사각지대 발굴과 취약계층에 대한 주거 지원을 늘리기 위해 전국에 '주거복지센터' 구축하는 방안을 추진 중이다. 2014년 '송파 세 모녀 사건'을 비롯하여 증평, 구미, 부산 등에서 생계 및 주거문제로 자살을 선택하거나 영아가 사망하는 사건 등 극단적인 선택을 하는 경우가 끊임없이 발생하는 등 주거복지 사각지대 문제점이 대두되고 있다.

2017년 국토교통부에서 발표한 '주거복지 로드맵'에 "주거취약문제를 발굴하고 긴급 지원을 위한 주거복지 전달체계를 확충하는 방안으로 지자체 특성에 맞는 주거복지센터 표준모델을 도시형, 농어촌형으로 나누어 구축하고 '19년 시범사업을 통해 모범사례를 확산 중이다. 전국적으로 지역 차원의 주거복지 문제를 효과적이고 전문적으로 다루기 위한 주거복지센터 설립 운영 추세이다. (11개 시도 43개소 설립 완료, 2021. 6월 기준)

주거복지센터는 정부나 지방자치단체의 복지혜택을 받지 못하는 사각지대를 점검·발굴하고 현장에서 지역 주민에게 주거복지정보 제공·상담·사례관리 등 다양한 주거복지 서비스 제공하는 역할을 담당하고 있다.

현행 사회복지전달체계는 통합적 주거 문제 해결에 한계가 있다. 현재 '읍면동 허브화'를 토대로 사각지대(취약가구)발굴 → 욕구조사 → 대응서비스 제공 → 사례관리 수행으로 이루어지는 사회복지전달체계 시행 중이다. 사례관리 수행 때 읍면동에서는 주로 1차적으로 상담 및 사례관리를 하고 시군구에서는 읍면동에서 해결할 수 없는 집중사례관리를 수행하는 체계이다.

현재 읍면동 주민센터 사례관리 업무 중 주거업무가 일부 포함되어 있으나 타 복지업무를 수행하고 있어 주거복지 업무에 집중하기 어려운 실정이다. 주거복지사업은 읍면동 주민센터에서 담당하고 있지만 사업내용이 복잡하고 다양하여 수요자에 정확한 정보전달·제공이 어려운 실정이다. 필요한 경우 주거문제와 관련된 1차적인 단순 상담을 하고 있지만, 자체적으로 해결할 수 없는 사례가 많이 발생하고 있다. 읍면동 행정복지센터 역할 한계, 통합적이고 체계적인 주거관련 상담기관이 부재하다. 충남도 읍면동에 맞춤형

복지팀이 설치되고 사례관리사가 배치되었으나 현재 주거 상담은 주거급여 상담 및 신청 접수, 영구임대입주자, 긴급주거지원 대상자 추천 및 안내, 집수리 업 대상자 추천 안내 등 단순 상담에 그치고 있다.

주거 문제와 복잡성은 증대되나 현행 읍면동 중심의 복지 전달체계로는 적절한주거상담 대응미흡 등, 통합적 주거 문제 해결에 한계가 명확하다. 또한, 주거복지실태조사, 주거복지계획을 체계적으로 수립하고 시행할 기구 역시 필요하다.

고령자, 취약계층 등, 다양한 주거복지 수요에 대응하여 수요자의 관점에서 주거사각지대를 해소하고 통합적인 사례관리를 위한 충청남도 주거복지센터 운영 방향에 대한 정책적 제언을 제시 한다. 도민의 주거만족을 위한 충남형 주거복지센터 운영 방향을 제시하여 통합적이고 접근이 용이한 주거복지서비스를 제공, 궁극적으로 도민의 주거만족 향상과 주거복지 서비스 사각지대를 최소화하고자 한다.

이를 위해 ① 주거복지 사각지대를 최소화하고 ② 통합적이고 접근이 용이한 주거복지 서비스 제공을 통하여 ③ 도민의 주거만족을 위한 충남형 주거복지센터의 정책과제를 제시하고자 한다.

2. 연구내용

본 연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 중앙정부 및 충청남도 주거복지 정책 및 사업을 분석한다.

- 주거복지 관련 정부 정책 및 사업 분석
- 충청남도 내 주거복지 정책 및 사업 분석

둘째, 국내 지역 주거복지센터 운영사례를 분석한다.

- 충청남도 천안시 주거복지센터 운영사례 및 주거지원 서비스 분석
- 전주시 등 선진지역 주거복지센터 운영사례 및 주거지원 서비스 분석

셋째, 충청남도 주거복지센터 설립 및 운영체계 구축 방안을 제시한다.

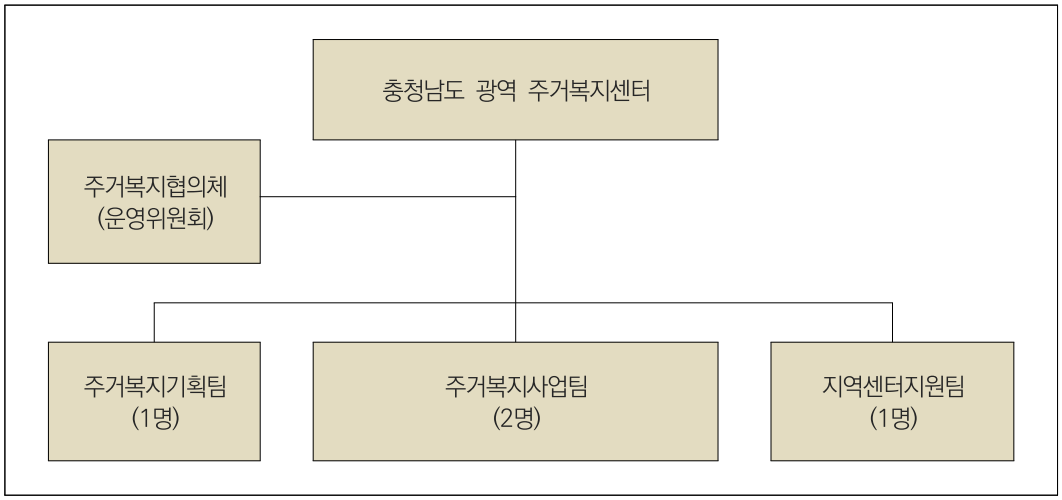
- 충청남도 주거복지센터 설치 필요성 및 근거 마련
- 충청남도 주거복지센터 기능 및 대상사업 발굴
- 주거 취약계층 발굴 이주 지원, 사례관리 등 업무수행 기본방안 마련
- 민간단체, 시군(주민센터) 등 전달체계 연계(네트워크 구축) 방안
- 청년층, 독거노인 등 주거약자의 주거안전성 강화 방안

3. 정책제언

충청남도 광역 주거복지센터는 다음과 같이 설립한다.

ㅇ 조직구성 : 3팀, 5명(센터장 1, 팀원 4)

※ 조직구성 중 1명은 사회복지 경력이 있는 충남도의 인력파견이 초기에는 필요하다.



* (주거복지협의체) 주거복지전문가, 시민단체, 도의원, 공사(LH, 충개공)

(1) 업무분장

구 분	업 무	비고
센터장	센터 총괄	
주거복지사업팀	주거복지 직접지원 퇴거위기 가구 및 주거위기 발생시 지원 지속적인 모니터링 및 사후관리	
주거복지기획팀	주거복지 네트워크 구축 지역사회 실태조사 성과보고회 및 운영위원회 운영	
지역센터지원팀	주거복지 상담 및 사례관리	

(2) 외부 채용 및 자격조건

기 본 조건	
응시연령 : 임용예정일 기준 만 18세 이상인 자(남자의 경우 병역필 또는 면제자)	
센터장 (1명)	5년 이상 사회복지 또는 주거복지 분야에 경력이 있는 자로서 사회복지사 또는 주거복지사 자격 보유자 5급 이상의 국가 또는 지방공무원으로 재직한 자로서 사회복지사 또는 주거복지에 경력이 있는 자
주거복지 상담사 (2명)	1년 이상 사회복지 또는 주거복지 분야에 경력이 있는 자로서 사회복지사 또는 주거복지사 자격 보유자

※ 주거복지상담사는 중 1명은 주거관련학과의 인력을 반드시 채용해야 한다. 상근직의 경우는 기존의 충남개발공사 인력이 담당하는 안을 제안한다.

(3) 설립시기

광역센터는 2024년까지 설립되어야만 시군 주거복지센터 설립을 지원 할 수 있다.

(4) 충남개발공사의 위수탁 우선 검토

① 충청남도 산하 공기업으로서 우선적 위탁 대상 기관 검토 : 광역주거복지센터가 설치·운영되고 있는 서울시·경기도· 인천광역시 등은 산하기관(공기업)인 SH공사와 경기개발공사, 인천개발공사 등에 위탁하고 있으며, 광역센터의 업무 내용 등을 고려할 때 직영 방식은 현실적으로 도입이 어려울 것으로 판단된다.

② 충남개발공사는 공공임대주택, 더 행복한 주택 등 주거복지 정책 추진 중으로 광역주거복지센터 개소시 시너지 효과를 낳을 수 있다.

③ 대부분의 광역센터가 공공이 담당하고 있는 만큼 충남광역주거복지센터 역시 공공이 맡아 전문적이고 지속적인 서비스를 제공하는 것이 바람직하다고 사료된다.

충남 광역 주거복지센터는 주거복지센터 업무 표준화 및 (초기)거점주거복지센터

- 센터 운영매뉴얼, 업무체계 구축 등 업무프로세스 표준화
- 취약계층 대상 맞춤형 주거상담 통합지원서비스 체계 구축

* 초기 거점 주거복지센터 기능 동시 수행(홍성, 예산)

- 지역센터 근무자 역량 강화를 위한 교육 프로그램 개발 및 운영
- 지역 거점 주거복지센터(홍성, 예산) 업무 수행

둘째, 다음과 같은 지역기반의 네트워크 구축 및 자원 확보를 수행한다.

- 민간단체, 시·군(주민센터) 등 전달체계 연계(네트워크 구축)
- 센터 간 정보공유 및 시·군별 주거복지협의체 구축 지원 등 운영방향 정립
- 사회공헌기금 모금 등 주거복지 관련 민간자원 확보 및 배분

셋째, 다음과 같은 광역으로서 주거복지 전달체계의 컨트롤 기능을 수행한다.

- 도 주거복지사업[1] 홍보 및 주거복지 상담, 전문가 양성 및 교육 추진
- 연구·실태조사 등을 통한 신규 주거복지 사업 콘텐츠 개발 및 정책 제안
- 주거복지 통합시스템 구축·운영 및 도민 홍보 강화

넷째, 다음과 같은 주거지원 사각지대 발굴 및 해결을 위한 정보제공, 상담 및 사례관리를 수행한다.

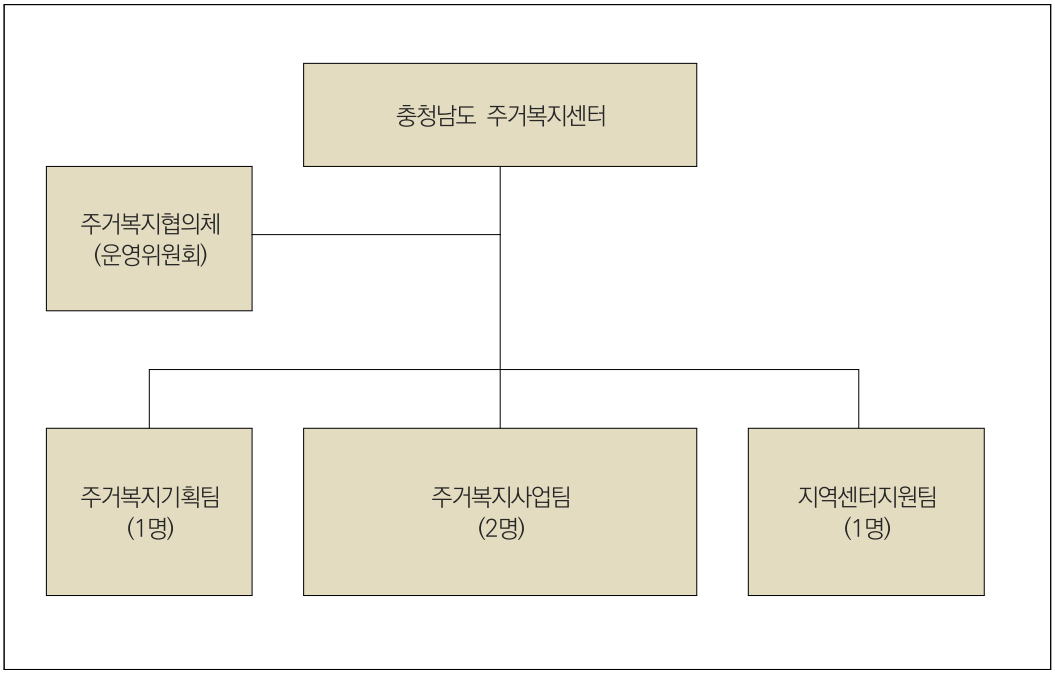
- (사각지대 발굴, 정보제공) 주거문제 파악, 실태조사 및 정보제공·상담

* 공공임대주택, 주거확보, 주택금융, 주거급여, 주택개량지원, 임대차 보호 등

- (자원연계, 서비스제공 및 사례관리) 간단한 집수리, 공공·민간 자원을 연계하여 주거위기가구 지원 및 사례관리 수행
- (민관 네트워크 구축) 복지기관·공사 및 주거관련 단체, 민간활동가들과의 네트워크 구축 및 자원확보 등 협력사업 수행
- (주거복지 교육) 복지대상자, 실무자 등에 대한 공공임대주택, 주거비지원·임대차보호 등 관련 복지제도 교육
- 조직구성 : 3팀, 5명(센터장 1, 팀원 4)이고 조직구성 중 1명은 사회복지 경력이 있는 충남도의 인력파견이 초기에는 필요하다.

---

1) 충남형 더 행복한 주택, 청년쉐어하우스, 매입임대, 전세임대 등 공공임대주택 지원, 주거급여, 중증장애인·농어촌 고령자 주택 개보수 지원, 계층별 주거관련 금융상품 안내 및 연계 등



* (주거복지협의체) 주거복지전문가, 시민단체, 도의원, 공사(LH, 충개공)

목 차

제1장 서론 ····· 1

1. 연구 배경 및 필요성 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 3
3. 연구의 범위 ····· 3
4. 연구내용 ····· 4
5. 연구방법 ····· 4
6. 연구의 체계 ····· 5
7. 선행연구 검토 ····· 6
8. 사전 자문회의 개최 결과 ····· 9
9. 연구일지 ····· 10

제2장 주거복지 정책동향 ····· 11

1. 주거복지서비스의 정의 ····· 11
2. 현행 전국 주거복지센터의 운영현황 ····· 15
3. 주거복지센터의 역사 ····· 17
4. 충청남도 주거복지사업 추진 현황 ····· 20
5. 주거복지대상 우수 지자체별 추진사례 ····· 21

제3장 현황 주거 및 살례관리 실무자 면접조사(지역수요 및 관련 수요조사) ····· 22

1. 15개 시군 주거업무 실무자 의견수렴 ····· 22
2. 면접조사의 소결 ····· 52
3. 당진시, 서천군, 청양군, 아산시 행복키움지원단 사례조사 ····· 54

제4장 선진지역 사례조사 ····· 58

1. 경기도 주거복지 센터 ····· 58
2. 인천시 주거광역복지 센터 ····· 60
3. 서울시 주거광역 종합 지원센터 사례 ····· 65
4. 전주시 주거복지센터 사례 ····· 69

5. 시흥주거복지센터 사례 ····· 75
6. 고양시 주거 복지 센터 ····· 88
7. 천안 주거복지 종합지원센터 사례 ····· 91
8. 선진지역 사례조사의 소결 ····· 94

제5장 충청남도 광역 주거복지센터 설치 및 운영 방안 ····· 95
1. 광역주거복지센터의 설치 필요성 ····· 95
2. 충남 광역 주거복지센터 운영의 기본 방향 ····· 96
3. 충청남도 광역주거복지센터의 기능 ····· 96
4. 충청남도 광역주거복지센터의 단계별 로드맵 ····· 98
5. 충청남도 광역주거복지센터의 설치 계획(안) ····· 100
6. 충청남도 광역주거복지센터의 운영계획(안) ····· 102
7. 시군에서 주거복지센터 설립 사전 검토 항목 ····· 103

제6장 결론 ····· 104

참 고 문 헌 ····· 108
부록1 ····· 109
부록2 ····· 110
토론문1 ····· 111
토론문2 ····· 113

표 목 차

[표 1] 연구체계 ····· 5
[표 2] 선행연구와의 차별성 ····· 8
[표 3] 관련법령 ····· 12
[표 4] 관련조례 ····· 12
[표 5] 전국 주거복지운영현황 ····· 15
[표 6] 충청남도 주거복지 정책 현황 ····· 20
[표 7] 제1회 주거복지대상 우수 지자체별 추진사례 ····· 21
[표 8] 구별·도농별·가구원수별·주택유형별 점유형태(2018년) ····· 23
[표 9] 구별·도농별 전문수리 필요 여부 및 필요 부분 ····· 24
[표 10] 구별·도농별 공공임대주택 입주 의사 ····· 24
[표 11] 구별·도농별 공공임대주택 입주 희망 이유 ····· 24
[표 12] 구별·도농별 공공임대주택 입주 의사가 없는 이유 ····· 25
[표 13] 구별·가구소득 구간대별 필요한 프로그램을 이용하지 못한 이유 ····· 25
[표 14] 천안시 인구 대비 주거급여 수급자 비율 ····· 26
[표 15] 주거 취약계층 비율 및 주거보유 종류 ····· 26
[표 16] 최저 주거기준 미달가구비율 ····· 26
[표 17] 등록 주택 대비 임대아파트 비율 ····· 26
[표 18] 실무자 인터뷰 내용 ····· 52
[표 19] 실무자 인터뷰 내용 ····· 52
[표 20] 기관별 주요역할 ····· 63
[표 21] 천안시 주거복지종합지원센터 인력구성 및 현황 ····· 91

그림목차

[그림 1] 천안시 주거복지종합지원센터 조직도 ····· 92

제1장 서론

1. 연구 배경 및 필요성

정부는 주거복지 사각지대 발굴과 취약계층에 대한 주거 지원을 늘리기 위해 전국에 '주거복지센터' 구축하는 방안을 추진 중이다. 2014년 '송파 세 모녀 사건'을 비롯하여 증평, 구미, 부산 등에서 생계 및 주거문제로 자살을 선택하거나 영아가 사망하는 사건 등 극단적인 선택을 하는 경우가 끊임없이 발생하는 등 주거복지 사각지대 문제점이 대두되고 있다.

2017년 국토교통부에서 발표한 '주거복지 로드맵'에 "주거취약문제를 발굴하고 긴급 지원을 위한 주거복지 전달체계를 확충하는 방안으로 지자체 특성에 맞는 주거복지센터 표준모델을 도시형, 농어촌형으로 나누어 구축하고 '19년 시범사업을 통해 모범사례를 확산 중이다. 전국적으로 지역 차원의 주거복지 문제를 효과적이고 전문적으로 다루기 위한 주거복지센터 설립 운영 추세이다. (11개 시도 43개소 설립 완료, 2021. 6월 기준)

주거복지센터는 정부나 지방자치단체의 복지혜택을 받지 못하는 사각지대를 점검·발굴하고 현장에서 지역 주민에게 주거복지정보 제공·상담·사례관리 등 다양한 주거복지 서비스 제공하는 역할을 담당하고 있다.

현행 사회복지전달체계는 통합적 주거 문제 해결에 한계가 있다. 현재 '읍면동 허브화'를 토대로 사각지대(취약가구)발굴 → 욕구조사 → 대응서비스 제공 → 사례관리 수행으로 이루어지는 사회복지전달체계 시행 중이다. 사례관리 수행 때 읍면동에서는 주로 1차적으로 상담 및 사례관리를 하고 시군구에서는 읍면동에서 해결할 수 없는 집중사례관리를 수행하는 체계이다.

현재 읍면동 주민센터 사례관리 업무 중 주거업무가 일부 포함되어 있으나 타 복지업무를 수행하고 있어 주거복지 업무에 집중하기 어려운 실정이다. 주거복지사업은 읍면동 주민센터에서 담당하고 있지만 사업내용이 복잡하고 다양하여 수요자에 정확한 정보전달·제공이 어려운 실정이다. 필요한 경우 주거문제와 관련된 1차적인 단순 상담을 하고

있지만, 자체적으로 해결할 수 없는 사례가 많이 발생하고 있다. 읍면동 행정복지센터 역할 한계, 통합적이고 체계적인 주거관련 상담기관이 부재하다. 충남도 읍면동에 맞춤형 복지팀이 설치되고 사례관리사가 배치되었으나 현재 주거 상담은 주거급여 상담 및 신청 접수, 영구임대입주자, 긴급주거지원 대상자 추천 및 안내, 집수리 업 대상자 추천 안내 등 단순 상담에 그치고 있다.

주거 문제와 복잡성은 증대되나 현행 읍면동 중심의 복지 전달체계로는 적절한주거상담 대응미흡 등, 통합적 주거 문제 해결에 한계가 명확하다. 또한, 주거복지실태조사, 주거복지계획을 체계적으로 수립하고 시행할 기구 역시 필요하다.

문 제 점

- 수요자들은 매입·전세·영구·국민임대·행복주택 등 다양한 유형의 특징이나 혜택에 대해 파악하기도 어렵고 입주를 위한 절차를 알아내기도 어렵다.
- 입주신청서도 일반주민(수요자)이 작성하기 복잡하고 어려워 도움을 받을 수 밖에 없으나, 읍면동 담당자도 관련 정보를 파악하고 서비스를 제공하는 데 한계가 있다.
- 주거복지사업의 절대 공급 필요 계층인 고령자·중증장애인 계층은 관련정보에 대한 접근이 상대적으로 취약하다.

[전달체계] (道) 정책 시달 ▷ (시군) 주택 · 복지부서 ▷ (읍 · 면 · 동) 주민센터 ▷ 수요자

정부·도·시군 및 민간의 주거복지사업에 대한 다양한 정보를 기반으로 지역과 주민에 밀착하여 발굴·상담·지원 가능한 서비스 전달체계 구축 필요하므로 주거 정책의 패러다임 전환으로 인한 주거복지센터의 필요성이 제고되고 있다.

주거 문제는 거주할 주택을 마련하고 입주하는 단계, 그 주택을 유지하면서 정착하여 생활하는 단계 등에서 개개 가구마다 또한 개개 가구가 속한 지역마다 다양하고 복잡한 양상을 보인다. 주거 문제에 대응하는 주거 정책도 과거 공급자 중심의 단편적·획일적 지원에서 수요자 중심의 종합적 지원과 사회통합형 주거 정책으로 패러다임 전환 중이다.

지역사회의 주거 여건 속에서 개개 가구의 주거 문제를 파악하여 지역 주거 관련 자원 및 복지자원의 발굴 및 연계를 담당하는 주거복지센터 같은 조직이 필요하다. **복지 대상자에게는 생활비와 의료비, 교육비 같은 것들이 지원되지만 정작 가장 필요한 것은 보금자리이다.** 한 달 생계비를 받아도 그중 절반은 월세로 나가버리니 생활 빠듯할 수밖에 없다.

어두컴컴한 반지하 빌라, 화장실조차 딸려있지 않은 고시원에서 생활하는 취약계층은 영구임대아파트 입주가 되어도 몇 년 후에는 임대아파트에서 나와야 하는 부적격 판정을 받게 되는 문제가 있다. 사회적으로 큰 반향을 일으켰던 송파 3모녀가 집에서 비극을 맞게 된 것도 주거 문제와 연결되어 있다.

2. 연구의 목적

고령자, 취약계층 등, 다양한 주거복지 수요에 대응하여 수요자의 관점에서 주거사각지대를 해소하고 통합적인 사례관리를 위한 충청남도 주거복지센터 운영 방향에 대한 정책적 제언을 제시 한다. 도민의 주거만족을 위한 충남형 주거복지센터 운영 방향을 제시하여 통합적이고 접근이 용이한 주거복지서비스를 제공, 궁극적으로 도민의 주거만족 향상과 주거복지 서비스 사각지대를 최소화하고자 한다.

이를 위해 ① 주거복지 사각지대를 최소화하고 ② 통합적이고 접근이 용이한 주거복지 서비스 제공을 통하여 ③ 도민의 주거만족을 위한 충남형 주거복지센터의 정책과제를 제시하고자 한다.

3. 연구의 범위

본 연구의 공간적 범위는 충청남도 및 15개 시·군이다.

본 연구의 내용적 범위는 충청남도 주거복지센터 건립 필요성 및 운영 방향이다.

- 충청남도 주거복지센터 설립의 필요성 및 관련 근거
- 충청남도 주거복지센터의 기능·역할의 범위 설정, 운영 방식 제안

4. 연구내용

본 연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 중앙정부 및 충청남도 주거복지 정책 및 사업을 분석한다.

- 주거복지 관련 정부 정책 및 사업 분석
- 충청남도 내 주거복지 정책 및 사업 분석

둘째, 국내 지역 주거복지센터 운영사례를 분석한다.

- 충청남도 천안시 주거복지센터 운영사례 및 주거지원 서비스 분석
- 전주시 등 선진지역 주거복지센터 운영사례 및 주거지원 서비스 분석

셋째, 충청남도 주거복지센터 설립 및 운영체계 구축 방안을 제시한다.

- 충청남도 주거복지센터 설치 필요성 및 근거 마련
- 충청남도 주거복지센터 기능 및 대상사업 발굴
- 주거 취약계층 발굴 이주 지원, 사례관리 등 업무수행 기본방안 마련
- 민간단체, 시군(주민센터) 등 전달체계 연계(네트워크 구축) 방안

5. 연구 방법

첫째, 이론적 고찰 및 문헌 연구를 수행한다.

- 주거복지 서비스에 관련된 이론 분석
- 주거복지 관련 정부 정책 및 관련 법령 등 법 제도적 현황 관련 자료 분석
- 충청남도 주거복지 관련 정책·사업 분석

둘째, 국내 주거복지센터 사례를 분석한다.

- 국내 선진지역 주거복지센터 사례 조사
- 사례별 특징과 충청남도에 적용가능한 시사점 도출

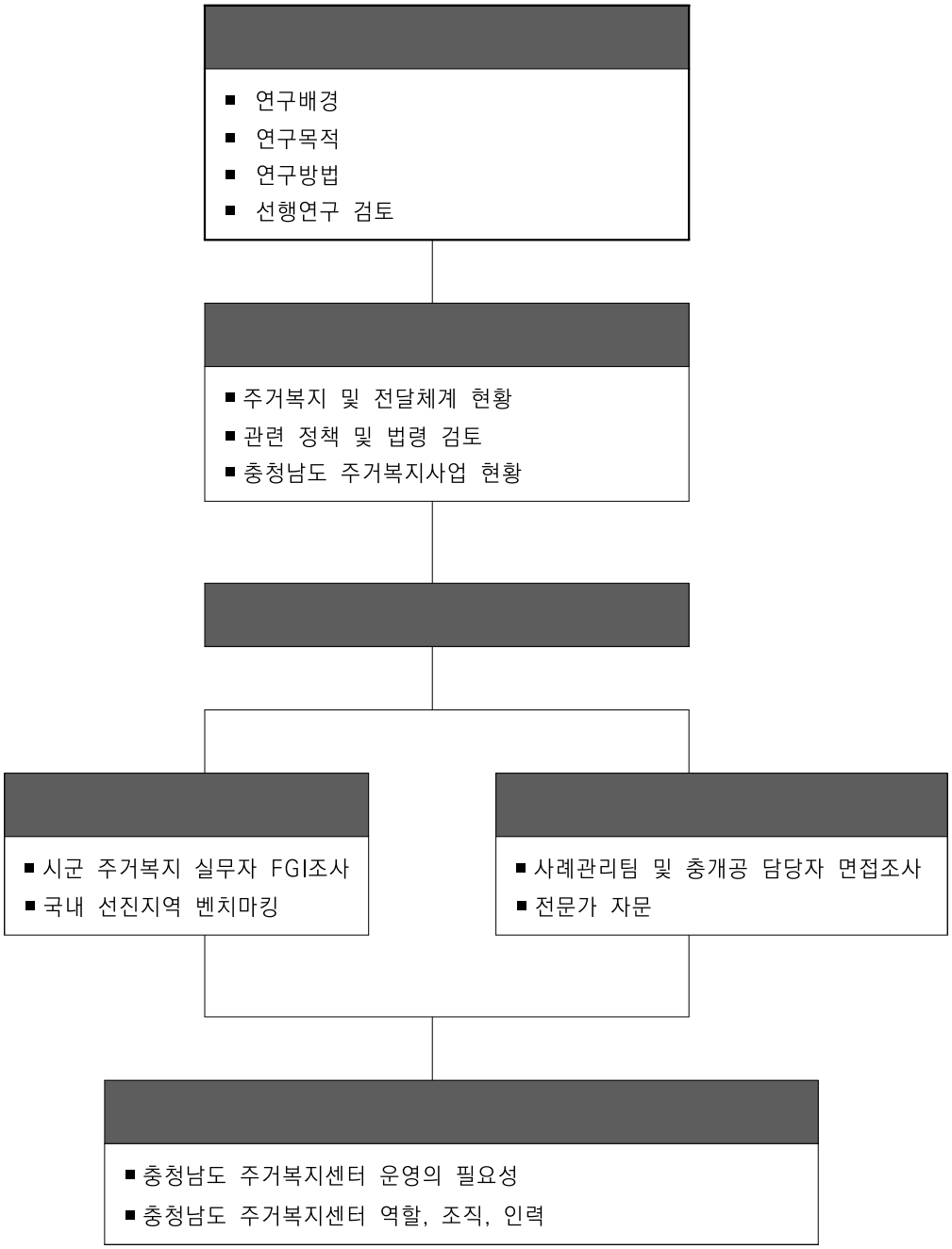
셋째, 지자체 및 관계기관 FGI 조사를 실시한다.

- 충청남도 및 시·군 주거복지 담당부서 공무원 FGI 조사(시군별 특성/수요 파악)
- 행복키움지원단 및 충남개발공사 등의 주거복지 담당부서 FGI 조사

넷째, 대학·국책연구기관·시도 연구원 관련분야 전문가를 대상으로 전문가 자문회의를 개최한다.

6. 연구의 체계

[표 1] 연구체계



7. 선행연구 검토

가. 선행연구 현황

주거복지센터 연구는 주거복지 전달체계 또는 주거 지원 서비스 정책 등의 연구가 먼저 연구되어 졌다(남원석 외, 2010). 봉인식 외(2017)의 경기도 광역 주거복지센터 운영방향 연구를 시작으로 기윤환 외(2017), 장성화 외(2020) 등의 개별 주거복지센터 연구가 뒤를 이었다. 경기도의 연구는 경기도 고유의 무한돌봄센터와 독자적인 주거복지센터 설립을 주거복지 전달체계와 연결시켜 고찰하고 있다. 인천과 전북에서는 광역 주거복지센터의 설립 가이드 라인을 제시하고 있다.

□ 남원석 외(2010)는 주거복지센터의 주거지원서비스 영역과 지역밀착형 주거지원 서비스 방안, LH공사의 참여 방안을 제시하고 있다.

- 이 보고서는 주거지원서비스를 ‘ 소득 혹은 자산이 부족하여 주택으로 발생하는 주거지원서비스를 충분히 누리지 못하는 가구를 대상으로 하여, 주택을 매개로 발생하는 다양한 편익의 주거서비스 (남원석, 2010)을 가구가 적절히 누릴 수 있도록 제공하는 각종 서비스’로 정의한다.
- 또한 서비스를 공급하는 지자체의 소극적 대응, 순환보직에 대한 전문성 확보 부족 등으로 주거지원서비스 공급의 양적·질적 한계가 있다고 판단, 공공주도의 기초자치단체 별 주거복지센터 설치를 제안하였으며 주민센터 등을 활용하는 대안 등을 제시한다.

□ 봉인식 외(2017)는 경기도내 무한돌봄센터 복지팀 중심의 서비스 전달체계 보완보다는 전문성과 책임성 확보, 다양한 주거복지 수요 집단의 접근성 확대를 위해 독립적인 전달조직이 구성·운영될 필요가 있다고 판단하고 전담기관인 경기도 주거복지센터를 설립하고 위탁하는 방안을 제안한다 (봉인식, 2017).

- 광역 주거복지센터의 사업성과와 활동을 통해 주거복지센터의 설립·운영의 필요성을 확산, 지자체별 주거복지센터의 설치와 서비스 범위, 사업 효과를 확대해 나가기 위한 경기도 주거복지센터 정책 방향을 제시한다 (봉인식, 2017).

□ 기윤환 외(2017)는 인천광역시를 대상으로 주거지원서비스 계획수립, 공공 임대주택공급, 임대료 지원 등의 추진체계 분산과 주거복지 수요 대비 공공 차원에서의 주거지원서비스 제공이 부족하다고 판단, 통합적이고 전문적인 서비스 제공을 위한 주거복지센터 설치 필요성을 도출한다 (기윤환, 2017).

- 주거복지 수혜자에게 복지혜택이 전달되는 과정이 다원화되어 있어 이를 통합하고 서비스 공급 창구를 일원화하기 위한 대안으로 주거복지센터의 설치와 운영방안 및 중장기 발전 방향 등을 제시 한다 (기윤환, 2017).

□ 장성화 외(2020)는 전라북도에서 공공임대주택 공급 및 주택개보수 지원, 주거급여·임대보증금등의 금융지원과 같은 다양한 주거복지사업이 추진되고 있으나 사업별 지원방식 및 추진체계가 상이하여 도민들의 서비스 접근에 어려움이 많아 수요·공급자간의 연계 부족이나 단절 문제가 발생된다고 분석한다 (장성화, 2017).

- 보고서는 전라북도 내 운영 중인 주거복지센터인 전주시 주거복지센터와 광역주거복지센터의 시너지 효과를 거두는 방안을 중심으로 한 광역 전라북도 주거복지센터 운영방안을 제시하고 있음 다 (장성화, 2017).

[표 2] 선행연구와의 차별성

구 분		선행연구와의 차별성		
		연구목적	연구방법	주요연구내용
주요 선행 연구	1	· 과제명: 지역 밀착형 주거지원 서비스 지원 체계 구축 방안 · 연구자(년도): 남원석 외(2010) · 연구목적: 기초지자체, 주거복지 센터를 중심으로 현행 주거지원 서비스 지원체계 평가	· 문헌연구 · 면접조사 · 양적분석 · 전문가 자문	· 주거지원서비스의 개념 · 주거지원서비스 지원체계 평가 · 외국의 주거지원서비스 공급사례 · 지역밀찰형 주거지원 지원체계 구축방안
	2	· 과제명: 경기도 주거복지센터 운영 방향 연구 · 연구자(년도): 봉인식 외(2017) · 연구목적: 경기도 차원의 주거복지 센터의 필요성과 운영방향 제시	· 문헌연구 · 인터뷰조사 · FGI 조사	· 주거복지 전달체계의 개념 · 주거복지센터 운영 사례 · 경기도 주거복지센터 필요성 · 경기도 주거복지센터 운영방향
	3	· 과제명: 주거복지센터 설치 및 운영에 관한 연구 · 연구자(년도): 기윤환 외(2017) · 연구목적: 주거복자센터를 통한 주거 지원 서비스 향상 제고 방안	· 문헌연구 · 인터뷰조사 · FGI 시행	· 주거복지센터의 운영 및 활동 현황 · 사회복지시설 평가 동향 · 주거복지센터 평가체계 개발
	4	· 과제명: 전라북도 광역주거센터 설립 및 운영 방향 연구 · 연구자(년도): 장성화 외(2020) · 연구목적: 전라북도 광역주거복지 센터의 기능과 역할에 대한 대안 모색	· 관련문헌 검토 · 선행연구 분석 · 전문가 자문	· 주거복지 관련 정부정책 및 사업 · 전북 주거복지사업 현황 분석 · 타 시도 주거복지 센터 사례 · 전북 주거복지사업 운영방향
본 연구		· 과제명: 충청남도 주거복지센터 운영방향 연구 · 연구목적: 주거취약계층의 주거복지 정보제공, 전달체계 강화 및 접근성 향상 등 사각지대 없는 포용적 주거복지 실현을 위한 충청남도 주거복지 센터 역할 정립과 운영방안 마련	· 이론적 고찰 및 문헌연구 · 국내외 사례조사 · 지자체 및 관계 기관 면접조사 · 전문가 자문 · FGI 조사	· 주거복지와 전달체계 · 중앙정부 충청남도 정책 및 사업 · 국내외 주거복지센터 운영사례 · 충청남도 주거복지센터 운영방향

나. 선행연구와 본 연구의 차별성

첫째, 15개 시군의 주거특징, 주요업무, 광역 및 시군 주거복지센터 설립 여건 및 의사를 파악한다.
둘째, 청년층의 거주 안정성과 주거복지 강화에 기여하도록 충청남도 주거복지센터 역할 설정의 주축인 충남개발공사와의 연계 협력에 초점을 둔다.
셋째, 충남도는 후발주자인 만큼 선진지역의 주거복지센터의 시사점을 도출한다.

8. 사전 자문회의 개최 결과

□ 자문일시 : 2022년 4월 6일
□ 자문자 : 봉인식 경기연구원 연구위원, 최석현 한국교원대 교수

가. 봉인식 박사

○ 중앙이나 지방정부의 행재정적 주거지원을 받지 못하는 사각지대를 점검·발굴하고 현장에서 지역 주민에게 주거복지정보 제공·상담·사례관리 등 다양한 주거복지 서비스 제공하기 위해 지역별 주거복지센터의 설립은 필요하며 충청남도 광역 주거복지센터 설립 및 운영방향에 대한 본 연구는 시의적절하다고 판단됩니다.
○ 선행연구 고찰에서도 엿볼 수 있듯이 주거복지센터 설립 등에 대한 적지 않은 연구가 있고 이미 많은 센터들이 운영중에 있습니다. 충남 주거복지센터의 구성과 운영은 사업내용과 절차, 협력주체간 거버넌스 등을 통해 기존 센터와 차별성 또는 공통점을 도출할 수 있다고 판단됩니다. 이는 충남의 지역적 특성과 행재정적 현실성에 기반해야 하며 이를 위해 도와 시군의 정책/시책, 시군별 주거지원 소요와 특성을 분석하여 제시되면 바람직하다고 판단됩니다.
○ 이와 함께, 기존 센터의 시행착오나 부족한 점을 면밀히 파악하는 작업이 필요하다고 보입니다. 즉, 충청남도 주거복지센터의 설립과 지속가능성을 위해 기존 센터의 성과와 한계 등을 보다 구체적으로 파악하는 작업이 필요하다고 보이며 이를 위해 충청남도와 시군, 공기업 관계자 인터뷰뿐 아니라 서울, 경기 등과 같은 광역 및 고양, 수원과 같이 이미 센터를 운영하고 있는 지역의 주요 관계자들에 대한 개별적 인터뷰를 추진하는 것이 필요하다고 판단됩니다. 이는 FGI와는 다른 정보를 제공해 줄 수 있으며 이 경우, 광역과 기초, 민간과 공공을 구분하여 인터뷰 대상을 선정할 필요가 있습니다.

나. 최석현 교수

○ 주거복지는 주거급여 제도의 도입으로 주거 빈곤 문제에 대한 복지적 접근이 확대된 이후, 민관 협력을 통한 다양한 주거복지 프로그램이 전국적으로 시행되고 있음
○ 주거복지는 기존 복지 전달복지체계와 구별되어 운영되고 있는바, 기존 복지와 주거 복지의 효율적인 연계가 중요하며, 이에 따라 통합적 사례관리와 함께 민간 자원의 적극적 활용을 통한 주거 빈곤계층의 발굴과 지원이 요구되고 있음
○ 이런 연유로, 정부는 주거복지센터 설치를 통하여 지역 상황에 맞는 지역 맞춤형 주거 복지 전달체계를 구축하고자 하고 있으며, 이에 따라 각 지역의 상황을 가장 면밀히 파악하고 그에 맞는 주거복지를 제공할 수 있는 인프라와 인력, 프로그램의 개발이 요구되고 있음
○ 이런 점에서 이번 연구의 의의가 상당하다고 생각되며 충실한 연구를 통하여 민선 8기의 충남 주거복지 아젠다를 선도적으로 제시하기를 기대함
○ p2에서 “도민의 주거만족을 위한 충남형 주거복지센터 운영 방향을 제시하여 통합적이고 접근이 용이한 주거복지서비스를 제공하여 도민의 주거만족 향상과 주거복지 서비스 사각지대를 최소화하고자 함”으로 변경 고려
○ 주요 연구 내용에서 우리나라 주거복지 전달체계 현황과 변화과정을 중앙과 광역 단위로 먼저 제시하는 것으로 전달체계 일반 및 주거복지 전달체계의 개념적 검토를 대체하는 고려
○ 국내외 주거복지센터 운영 사례 분석에서 충청도 주거복지센터 운영 실태와 성과를 분석하는 내용을 별도로 구성하는 것도 고려
○ 충청형 주거복지센터를 지역 특화형(도시형/농촌형)으로 구분하여 제시하는 것도 좋을 것 같음

9. 연구 일지

1) 2022년. 4월 6일 : 전문가 자문
2) 2022년 5월 17일 : 충남 광역주거복지센터 설립을 위한 15개시군 실무자 의견 수렴
3) 2022년 7월 18일 : 행복키움지원단 아산, 당진
4) 2022년 7월 23일 : 행복키움지원단 서천, 청양
5) 2022년 3월-8월 : 7개 선진지역 방문조사
6) 2022년 9월 29일 : 전문가 워크숍
7) 2022년 10월 6일 : 충남개발공사 방문조사

제2장 주거복지 정책동향

1. 주거복지서비스의 정의

가. 주거복지서비스의 개념

□ 주거복지의 개념

- 주거복지의 개념은 목적에 따라 다르게 설명할 수 있으나, 정책적 관점에서 보면, 주거복지는 공공이 사회복지 차원에서 모든 가구가 누릴 최소한의 주거수준을 보장하기 위해 제공하는 주거서비스라 할 수 있다.
- 주거서비스는 주택, 주거환경, 임대료 등 기본적인 주거수준을 유지할 수 있는 사업, 프로그램, 지원, 활동 등을 포괄하는 의미다.
- 주거기본법에서는 '물리적·사회적 위험으로부터 벗어나 쾌적하고 안정적인 주거환경에서 인간다운 주거생활을 할 권리'로 주거권을 정의하고 있으며, 주거권을 보장할 수 있는 기본적인 복지를 정책의 원칙으로 정하고 있다.
- 따라서 일반적으로 주거복지는 수혜대상자의 주거기본욕구 충족을 위해 제공되는 프로그램, 현금 및 현물 등의 서비스, 법적 기준 등의 활동이나 체계를 의미한다. (봉인식 외, 2017)

□ 주거서비스의 개념

- 인간생활에 필요한 기본욕구인 주거욕구(housing needs)를 충족시키기위해 제공되어야 하는 사회서비스로서 물리적인 주거공간, 경제재(economic goods)로서의 주거서비스(dwelling service), 사회재(social goods)로서의 주거서비스(dwelling service) 등으로 구분된다.

나. 주거복지센터 관련 정책 및 법령 분석

1) 관련 법령

[표 3] 관련법령

법	조항	주요내용
주거기본법	제22조 (주거복지센터)	① 국가 및 지방자치단체는 다음 각호의 업무를 수행하기 위해 주거복지센터를 둘 수 있다 1. 주거복지 관련 정보 제공 및 상담 2. 주거실태조사 및 관계법령에 따른 주거관련 조사 지원 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
	시행령 제14조 (주거복지센터)	① 주거복지센터는 다음 각호의 기능을 수행한다 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) 충청남도 관련 조례 제정 현황

[표 4] 관련조례

충청남도 주거기본조례

제17조(주거복지센터의 설치)
① 도지사는 법 제22조에 따라 주거복지사업의 원활하고 지속적인 추진을 위하여 충청남도 주거복지센터(이하 "주거복지센터"라 한다)를 설치할 수 있다.
② 주거복지센터는 다음 각 호의 기능을 수행한다.
1. 법 제22조제1항제1호 및 제2호에 관한 사항
2. 영 제14조제1항에 관한 사항

제18조(관리 및 운영)
① 영 제14조제3항에서 "조례로 정하는 기관"이란 다음 각 호의 기관을 말한다.
1. 충청남도개발공사
2. 주거복지 업무를 수행하는 데 적합한 전문성 등을 갖춘 법인이나 단체
② 영 제14조제 3항에 따라 위탁받은 기관은 위탁계약에 따른 주거복지 관련 연도별 사업계획을 수립하여 도지사의 승인을 받아야 한다.
③ 도지사는 예산의 범위에서 위탁받은 기관에 사업비를 지원할 수 있다.
④ 주거복지센터 설치·운영의 위탁에 관하여 이 조례에서 규정하지 아니한 사항은 「충청남도 사무의 민간위탁 및 관리 조례」에 따른다.

충청남도 사무의 민간 위탁 및 관리조례

제8조 (수탁기관의 선정)
① 도지사는 민간위탁사무의 수탁기관을 선정하고자 하는 제9조에 따른 수탁기관선정심사위원회의 심의를 거쳐 사항을 종합적으로 검토하여 수탁기관을 선정하여야 한다.
1. 수탁기관의 인력과 기구, 재정적인 부담능력
2. 수탁기관의 시설과 장비, 기술보유의 정도
3. 수탁기관의 책임능력과 공신력
4. 수탁기관의 기능과 업무 관련성
5. 수탁기관 노동자의 고용·노동조건 〈개정 2020. 4. 1.〉
② 제1항의 규정에 따라 수탁기관을 선정하고자 할 때에는 공개모집을 원칙으로 하고, 공개모집에 관한 일반적인 사항은 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」에 따른다.
③ 수탁기관을 공개모집 하는 경우에는 신청서와 함께 사업계획서를 제출하게 하여야 한다.
④ 도지사는 제2항의 규정에도 불구하고 공개모집 외의 방법으로 수탁기관을 선정할 경우와 기존 수탁기관과 재계약시 심의위원회 심의를 거쳐야 한다.단열, 전기, 샷시 수리를 지원하고 임차인에게 요청해 보일러 수리도 진행함

다. 관련 정책

1) 주거복지 로드맵(국토교통부, 2017.11)

문재인 정부는 청년 일자리 부족, 저출산·고령화, 양극화 등 사회 구조적 문제의 완화를 위해 `서민이 안심하고 사는 주거환경 조성(국정과제 46)`, `청년과 신혼부부 주거부담 경감(국정과제 47)`를 핵심 국정과제로 선정되었다. 국토교통부는 정부 국정과제 실천을 위해 `17년 11월 `주거복지 로드맵`을 수립·발표, 생애단계별 맞춤형 주거지원과 무주택 서민·실수요자를 위해 주택 100만호 공급과 정책의 효과적 전달체계 확충 방안을 마련 중이다.

주거복지로드맵의 주요과제인 `국민의 생애단계·소득수준별 맞춤형 주거 지원`, `무주택 서민을 위한 주택 공급 확대`를 위해 `협력적 주거복지거버넌스 구축` 등에 대하여 명시되었다. 주거빈곤가구 지원관련 공모사업 추진시 전담조직·센터가 설치된 지자체 우대하고 있다. 취약가구 발굴 및 상담 기능 강화를 위해 마이홈센터를 활용한 읍면동 주민센터 주거복지 담당자 교육을 제공 중이다.

주거복지 정책의 체감도 제고를 위한 주거복지 전달체계를 확충하는 방안으로 지자체 특성에 맞는 주거복지센터 표준모델을 도시형, 농어촌형으로 나누어 구축하고 `19년 시범사업을 통해 모범사례를 확산하고 있다. 주거복지센터의 전문성과 역량강화를 위해 주거복지사 등 전문인력을 확충하는 방안을 추진중이다.

수요자 중심의 종합적 지원과 사회통합형 주거복지정책으로 패러다임을 전환하고, 협력적 거버넌스 구축 및 주거복지센터 등을 통한 전달체계 개편 방안을 제시한다. 주거복지센터와 지역·시민단체와의 협력을 강화해 정부나 지자체 단위에서 해결하기 어려운 주거취약문제를 현장에서 발굴하고 긴급으로 지원하는 역할을 주거복지센터가 담당함을 원칙으로 한다.

청년 주거정보 제공 및 교육 강화를 위해 주거복지센터가 대학교, 청년단체 등과 연계하여 청년을 대상으로 찾아가는 주거 상담 및 교육 추가하고 있다.(장성화 외, 2020) 정부 동향으로는 문재인정부는 물론 현 정부도 주거복지 전달체계 강화를 위한 주거복지센터 설치 확대를 계획 중이다. (주거복지로드맵 2.0) ‘25년까지 모든 시에 주거복지센터 설치 목표로 하고 있다. (중앙부처 인센티브) 공모사업 가점, 재건축부담금 배분기준, 정부합동평가 지표 반영하고 있다.

2. 현행 전국 주거복지센터의 운영현황

국가 또는 지자체에서 설치·운영 중인 주거복지센터는 서울(중앙 1개소, 지역 25개소), 부산(권역 2개소), 대구(권역 2개소), 전주(지역1개소), 청주(지역 1개소), 경기(광역 1개소, 지역 3개소), 제주(권역 2개소), 전북(지역 1개소) 등 43개의 지자체 산하주거복지센터가 설치, 운영 중이다. ('21년 6월 기준)

운영방식은 공공 또는 민간간의 위수탁 방식으로 운영되고있으며, 광역 또는 권역 단위 센터의 대부분은 지자체공공기관(서울 SH공사, 경기 GH공사, 부산 부산도시공사 등)에서 운영중에 있다. 지자체 주거복지센터 설립과 관련하여 정부는 2025년까지 모든 시(市)에 주거복지센터 설치를 목표로 센터 설치부양을 위한 행·재정 지원방안을 검토 중이다.

[표 5] 전국 주거복지운영현황

구 분			운영주체	예산지원
광역	서울	서울시 중앙주거복지센터	공공(SH공사)	서울시
	경기	경기도 주거복지센터	공공(경기주택도시공사)	경기도
	제주	제주 광역주거복지센터	공공(제주개발공사)	제주도
	전북	전북 주거복지센터	민간	전북도
	인천	인천시 광역 주거복지센터	공공(인천도시공사)	인천시
권역	부산	동부권 주거복지센터	공공(부산도시공사)	부산시
		서부권 주거복지센터	공공(부산도시공사)	
	대구	대구행복 주거복지센터	민간	대구시
		대구 주거복지센터		
	제주	서귀포권역 주거복지센터	공공(제주개발공사)	제주도
		제주도권역 주거복지센터	공공(제주개발공사)	
지역	인천	미추홀 주거복지센터	공공(인천도시공사)	인천시
	서울	성동구 등(9개소)	공공(SH공사)	서울시
		종로구 등(16개소)	민간	
	천안	천안시 주거복지종합지원 센터	민간	천안시
	청주	청주시 주거복지센터	민간	청주시
	전주	전주시 주거복지센터	민간	전주시
	경기	시흥 주거복지센터(사회적 협동조합)	민간	경기도
		성남 주거복지센터	민간	
		수원시 지속가능재단 주거복지센터	공공	

출처 : 대전세종연구원, 2021.

주거복지센터의 기본업무는 다음과 같다.

- 주거지원 사각지대 발굴 : 주거문제 파악, 주거실태조사, 주택조사
- 주거문제 해결 위한 정보제공, 상담 및 사례관리
- 자원연계 : 상담 이후 필요서비스에 대해 직접 제공이 불가한 경우 관련 기관의 자원을 연계하거나 공적영역의 사례관리 의뢰
- 주거복지 민관 네트워크 구축 : 지역 내 복지기관, 공사, 주거관련 단체 및 현장 활동가들과의 네트워크 구축을 통해 주거지원 사각지대 발굴 및 자원 확보 등 협력 사업 수행
- 주거문제 교육 : 복지대상자 및 복지관련 실무자 등에 대한 공공임대주택 및 주거비 지원제도, 임대차보호, 여타 주거복지정책 및 관련 복지제도 교육

3. 주거복지센터의 역사

가. 1기 : 사회복지공동모금회의 이니셔티브 (민간 주거복지센터의 활동과 실험) - 2007~2012

1) 사회복지공동모금회 지원 '지역사회주거환경개선시범사업'(2007년)이 모태이다.

- 6개 기관으로 시행 : 성북(자활후견기관), 강북(평화의집),성동(평화의집), 부천(주거연합), 대구(서구복지관), 전주(집수리자활공동체) 등이다.

2) 사회복지공동모금회 지원 '테마기획 사업주거복지지원사업'(2008년 ~ 2009년)으로 이어진다.

- (2008년) 서울 중앙센터·강북·은평·성동·성북, 부산진구, 대구 남구·서구, 전주센터
- (2009년) 서울 중앙센터·강북·은평·성동·성북·노원·양천, 부산진구, 대구 남 구·서구, 전주, 원주센터 등이다.
- 중앙센터(주거권실현을위한전국연합) 지정 : 전체사업 관리 및 지원, 대외 센터 확산 되었다.

3) 사회복지공동모금회 지원 '주거복지센터 지원 사업'(2010년 ~ 2012년)이 시작된다.

- 강북, 관악, 김해, 대구, 대구서구, 성동, 성북, 양천, 원주, 은평, 인천, 전북센터, 성남 자체 운영, 대구서구는 지자체 지원이 결정된다.
- 중앙센터(주거권실현을위한전국연합) 운영(2010년)된다.
- 전국주거복지센터협의회 결성 된 이후 서울시 지원 '주거취약계층 통합지원사업'(2012년) : 성북, 강북, 양천, 성동, 관악, 노원, 송파, 은평센터가 설립된다.

2기 : 일부 지자체의 수용 – 서울 (2012~2018)이 적극적으로 수용한다.

□ 주거취약계층 통합지원사업(2012~2013)이라는 이름으로 공모방식으로 8개 기관 선정 :
- 성북, 강북, 양천, 성동 : 공동모금회 지원을 받고 있는 센터와 관악, 노원, 송파, 은평 : 신규 선정된다.

□ 주거복지지원센터 운영 수탁기관모집(2013~2015)이 시작된다.
- 2012년 12월 서울시 주거복지센터 기본조례 제정 : 제도적 근거마련, 민간의 센터는 민간위탁기관(주거복지센터지원센터)으로 위상변화가 된다.
- 공모방식으로 10개 기관을 우선협상대상자로 선정되어 2년간 위탁, 연 7,500만원 지원된다.(강북, 노원, 성동, 성북, 은평, 관악, 송파, 금천, 서대문, 영등포)
- 10개 센터를 주축으로 서울 주거복지센터지원센터협회 설립된다.

□ 주거복지지원센터 운영 수탁기관모집(2015~2017)이 시작된다.
- 2015년 12월 8개 센터만 재계약 : 성동, 송파는 재계약 포기하였고 성동은 SH 공사에서 담당, 송파는 민간단체 재선정되었다.
- 주거기본법 제정에 따라 서울특별시 주거기본조례로 변경되었고 주거복지지원센터는 주거복지센터로 명칭이 변경되었다.
- 주거복지센터 평가체계 개발 및 시행되었다.

□ 주거복지지원센터 운영 수탁기관모집(2018~현재)이 지속되고 있다 : 10개 기관을 확대하여 25개 자치구별로 주거복지센터 운영기관 공모
- SH 공사가 9개, 비영리민간단체 등이 16개 수탁 받아 활동 시작, SH 공사가 운영하는 중앙주거복지센터 발족]되었다.

나. 2기 : 일부 지자체의 수용 - 경기 및 지방도시가 적극적으로 수용한다.

- 경기도 : 수원, 시흥, 성남 주거복지센터, 경기도시공사 주거복지센터 개소한다.
- 부산시 : 권역별 주거복지센터(동·서부)개소한다.
- 대구시 : 권역별 주거복지센터(서구, 중구)개소한다.
- 전라북도 : 전북 주거복지센터 개소한다.
- 강원도 : 원주 주거복지센터 개소한다.
- 천안시 : 천안 주거복지종합지원센터 개소한다.
- 인천시 : 인천 주거복지센터 개소한다.

다. 주거복지센터의 3기는 중앙정부 정책으로 추진(2019년 ~ 현재) 중이다.

- 중앙정부 주거정책으로 시행 :지역별 주거문제 및 대응방식의 다양성을 전제로 표준화된 활동 제시→ 주거복지센터 활동의 표준화되고 있다.
- 중앙정부와 지자체의 지원체계 마련 :동 주민센터와 연계가 실효성을 갖도록, 주텍부서와 자치행정부서와의 협력이 강화되고 있다.
- 주거복지센터의 전국화 추진 중이다.

결론적으로 주거복지센터는 2017년 이후 중앙정부가 수용하여 전국화된 정책 사업으로 되었지만 결코 탑다운(tow-down)방식이 아닌 사회복지공동모금회를 비롯한 민간단체들의 주거 운동의 일환으로 최초 설립되었다. 민간단체들의 풀뿌리 같은 주거운동에(bottum-up) 지방정부가 적극적으로 화답하며 오늘날 같은 성과를 거두었다(전국 43개소 운영). 따라서 지방정부의 특성을 살린 주거복지센터의 설립·운영이 주거복지센터 역사가 보여주는 시사점이라 할 수 있다.

4. 충청남도 주거복지사업 추진 현황

충청남도 건축도시과 주거복지사업 관련현황은 아래와 같다.

[표 6] 충청남도 주거복지 정책 현황

사업분류		전담기관	전달기관	신청접수	수혜대상
공공임대주택	영구임대	LH	시·군	읍면동	40%이하
	매입임대				
	전세임대				
	국민임대	LH, 충개공	LH, 충개공	LH, 충개공	70%이하
	행복주택	LH, 충개공	LH, 충개공	LH, 충개공	70%이하
비주택거주가구 주거지원상향 지원		국토부, LH	시·군	읍면동	비주택 거주자
주택개보수	농어촌장애인	국토부·도	시·군	시·군	기초생활수급자
	고령자	국토부·도	시·군	시·군	기초생활수급자
	노후공공임대주택 시설개선	국토부·도	시·군	시·군	
	주거환경개선사업	주택도시 보증공사	주택도시 보증공사	주택도시 보증공사	40%이하
주거급여	자가급여	국토부·도	시·군	읍면동	45%이하
	임차급여	국토부·도	시·군	읍면동	45%이하
금융지원	내집마련 디딤돌대출	주택도시 보증공사	수탁금융기관	수탁금융기관	연소득 6천만원 이하
	버팀목 전세대출	주택도시 보증공사	수탁금융기관	수탁금융기관	연소득 5천만원 이하
	주거안정월세 자금지원	주택도시 보증공사	수탁금융기관	수탁금융기관	연소득 5천만원 이하 사회초년

5. 주거복지대상 우수 지자체별 추진사례

2021년 말 기준, 전국 10대 주거복지센터 우수 지자체에 대한 대통령 표창, 국무총리 및 국토교통부 장관 표창 시행

[표 7] 제1회 주거복지대상 우수 지자체별 추진사례

지자체	우수사례 요약
전북 전주시(대상)	전국 최초로 주거복지 전담조직(주거복지과) 신설, 주거복지 협의체, 공공건축가 등 민·관 협력체계를 기반으로 전주형 주거급여·사회주택 등 추진
경기 시흥시	주거복지 기본조례, 주거복지위원회 등을 구성하고, 자체재원을 투입한 시흥형 아동주거비, 신혼부부 사회주택 및 전세이자지원 등 추진
서울 마포구	자체 주거복지기금인 '주거안정기금'을 조성하여, 긴급 주거위기가구 대상 임시거소 운영, 이주지원 등을 포함하는 마포하우징 사업 등 추진
경기 고양시	노후주택이 증가하는 일산 신도시의 특성을 고려하여 공공지원을 통한 공동주택 리모델링, 햇살하우징 등 주거환경 개선사업 추진
충남 천안시	주거복지팀 및 천안시 주거복지센터를 통해 민간 자원을 연계한 희망의 집짓기 사업(해비타트 협력), 전세임대 본인부담금 무이자대출 등 추진
광주 남구	주거복지센터를 설치하고 민간 복지자원(네이버 기부 등)을 활용한 취약계층 발굴, 정책대상자가 사업계획 등에 직접 참여하는 노후주택 보수 등 추진
인천 미추홀구	주거복지기본조례 등 주거복지 기반을 조성하고, 자체 재원을 투입하여 취약계층 집수리 등 주민자치형 주거복지를 지원하는 마을주택 관리소 운영
세종시	신도심-구도심 간 주거여건 차이가 있는 지역 특성을 고려, 자체 재원으로 취약계층 공동관리비 지원, 주민참여형 구도심 주거지 정비 등 추진
전북 진안군	청년계층 인구가 감소하고 있는 지역 현황을 고려하여, 청년유입을 위해 진안청년 주거비용(월 15만원, 자체재원) 지원, 셰어하우스 등 공급
울산 울주군	인구 감소 등 지역 특성을 고려한 신혼부부 매입·전세자금 대출이자를 지원하고 신혼부부에게 최대 2년간 주거비용 등을 지원

출처 : 국토교통부 보도자료(2021. 11)

제3장 현장 주거 및 사례관리 실무자 면접조사 (지역수요 및 관련 수요조사)

1. 15개 시군 주거업무 실무자 의견수렴

1. 목적 : 충남 광역주거복지센터 설립을 위한 실무자 의견 수렴
2. 기간 : 2022년 5월 17일
3. 대상 : 15개 시/군 주거업무 담당자
4. 내용 : 충남 광역주거복지센터 설립을 위한을 위한 실태조사(실무자)
 - 현재 시군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무 파악
 - 시군 주거업무 관련 통계
 - 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

① 천안시

1. 천안시 주거복지 수요 특징

1 점유형태 : 낮은 자가 비율, 높은 (1인 가구)월세비율

❍ 천안의 자가 비율은 53.5%로 충청남도 평균 66%는 물론 전국평균 57.7% 보다도 낮다.

❍ 1인 가구의 비율이 32.6%로 전국 평균보다 높은데 이 중 월세비율은 53.2%이다.

[표 8] 구별·도농별·가구원수별 ·주택유형별 점유형태(2018년)

(단위 : 가구, %)

구분		가구수	자가	저세	월세	무상
천안시		256,947	53.5	15.1	26.5	4.9
행정구	동남구	104,705	53.9	12.0	27.8	6.3
	서북구	152,242	53.2	17.2	25.6	3.9
도농	읍·면	55,483	56.0	11.7	20.6	11.7
	동	83,557	22.5	17.9	53.2	3.0
가구원수	1인	83,557	22.5	177.9	53.2	6.4
	2인	41,120	46.9	11.0	18.1	6.1
	3인	51,533	65.2	16.0	14.6	4.2
	4인이상	60,537	4.9	14.6	8.2	2.3
주택유형	단독·다가구	70,923	32.6	13.2	46.1	8.2
	아파트	155,505	64.8	14.0	18.2	3.0
	연립·다세대	14,787	56.2	17.4	21.3	5.1
	기타	15,732	33.5	32.9	24.6	9.1

주: 기타 거처에는 주택야외의 거처가 포함됨

2 집수리 소요 : 전문적인 집수리 필요 응답이 20.3% 정도이다.

- 전문적 집수리가 필요한 가구 비율이 구별 동남구가 23.5%, 서북구 18.1%로 동남구가 더 높은 것에 비해 높다.
- 동 지역 21.9%, 읍면 지역 14.2%로 동 지역이 더 높은 것은 동남구 동 지역의 원도심에 있는 노후주택 밀집지역의 영향으로 판단된다. (자료 : 2019, 천안시 주거실태조사 분석 및 통계보고서)

3 공공임대주택에 입주할 의사가 있는 가구 비율은 32.9% 이다.

- 입주 희망하는 가장 중요한 이유“주거비부담을 줄이기 위해”63.7%로 조사되었다.
- “입주자격이 안될 것 같아서” 입주 의사가 없는 경우 41.9%로 가장 높다.

[표 9] 구별·도농별 전문수리 필요 여부 및 필요 부분

(단위 : 가구, %)

구분		가구수	필요함	필요 부분								필요 없음
				도배·장판·페인트	창틀·창문	부엌·목욕탕·화장실	난방·단열	전기·상하수도	지붕·담장	구조변경	기타	
천안시		256,947	20.3	6.2	6.8	6.5	3.7	1.0	1.5	1.1	1.5	79.7
행정구	동남구	104,705	23.5	8.6	8.2	6.0	5.1	1.0	1.9	0.7	2.1	76.5
	서북구	152,242	181.1	4.6	5.9	6.8	2.8	1.0	1.3	1.3	1.1	81.8
도농	읍·면	55,483	14.2	2.2	3.8	3.88	3.2	1.3	3.0	0.2	2.2	85.8
	동	201,312	21.9	7.3	7.7	7.2	3.9	0.9	1.2	1.4	1.3	78.1

주 : 필요 부분은 복수응답임

[표 10] 구별·도농별 공공임대주택 입주 의사

(단위 : 가구, %)

구분		가구수	있다	없다
천안시		248,354	32.9	67.1
행정구	동남구	99,841	27.0	73.0
	서북구	148,514	36.9	63.1
도농	읍·면	53,233	30.0	70.0
	동	195,011	33.7	66.3

[표 11] 구별·도농별 공공임대주택 입주 희망 이유

(단위 : 가구, %)

구분		가구수	주거비 부담을 줄이기 위해	잦은 이사를 하지 않기 위해	현재보다 나은 주거환경	기타
천안시		81,652	63.7	6.8	25.9	1.8
	동남구	26,899	60.4	12.1	23.0	4.5
	서북구	54,753	65.2	6.9	27.3	0.5

[표 12] 구별·도농별 공공임대주택 입주 의사가 없는 이유

(단위 : 가구, %)

구분	가구수	입주 자격이 안됨	현재지역을 떠나기 싫음	면적이 좁음	월 임찰가 부담됨	입차보증금 마련 어려움	이미지가 안 좋음	기타
천안시	166,593	41.9	37.8	7.8	2.9	2.5	4.9	2.2
동남구	72,832	33.3	41.2	9.2	3.3	3.1	7.5	2.3
서북구	93,761	48.3	35.2	6.7	2.6	2.0	2.9	2.1

자료 : 2019, 천안시주거실태조사 분석 및 통계보고서

4 주거복지 프로그램 인지도 낮다.

○ 주거복지 프로그램의 수혜대상일 가능성이 큰 가구소득 100만원 미만 가구가 “프로그램이나 신청방법을 몰라서”응답이 44.9%로 취약계층의 낮은 인지도가 문제점으로 확인된다.

[표 13] 구별·가구소득 구간대별 필요한 프로그램을 이용하지 못한 이유

(단위 : 가구, %)

구분		가구수	프로그램·신청 방법을 몰라서	자격기준에 해당되지 않아서	신청해도 못 받을 것 같아서	기타	필요 없음
천안시		256,947	24.1	36.4	9.9	0.5	29.1
행정구	동남구	104,705	20.7	41.5	8.2	0.6	29.0
	서북구	152,242	26.3	32.9	11.1	0.4	29.2
가구소득	100만원 미만	28,177	44.9	21.4	13.3	0.0	20.3
	100~200만원 미만	37,329	27.3	30.0	11.1	0.7	30.9
	200~300만원 미만	46,689	30.2	35.5	10.2	0.2	23.9
	300~400만원 미만	52,174	23.2	40.7	9.0	0.7	26.5
	400~500만원 미만	34,681	13.9	42.7	11.4	0.0	32.0
	500~600만원 미만	57,896	13.9	40.9	7.4	0.8	37.0

자료 : 2019, 천안시주거실태조사 분석 및 통계보고서

2. 천안시 주거업무 관련 통계

[표 14] 천안시 인구 대비 주거급여 수급자 비율

(2022.4.30. 거주자기준, 단위:명)

전체인구	기초주거급여 인구	
657,080	17,245	2.6%

[표 15] 주거 취약계층 비율 및 주거보유 종류

(2022.4.30. 거주자기준, 단위:명,가구)

기초주거 급여인구	성별(명)		연령(명)		주거유형(가구)			
	남	여	고령자 (65세이상)	청년 (19세이상 ~30세미만)	총계	자가	임대	그외
12,387가구 /17,245명	7,607 (44..1%)	9,638 (55.9%)	1,306 (7.5%)	6,010 (34.8%)	17,245	727 (4.2%)	8,261 (47.9%)	8,257 (47.9%)

[표 16] 최저 주거기준 미달가구비율

구분			가구수	비율(%)
전체 조사 가구			256,947	100.0
주거취약가구 합계			79,617	31.0
주거취약가구	내국인 주거취약가구		72,938	28.4
	내국인	오피스텔을 제외한 주택이외의 거처거주가구	647	0.3
		만 65세이상 1인 가구	22,550	8.8
		가구원 중 장애인이 있는 가구	13,136	5.1
		공공임대주택 거주 가구	8,593	3.3
		조손, 소년소녀 가장, 한부모가구	1,810	0.7
		국민기초생활보장 수급가구	12,720	5.0
		기준중위소득 60% 이하 가구	61,516	23.9
	외국인 다문화	외국인으로만 이루어진 가구와 가구원 중 외국인 또는 귀하 한국인이 있는 가구	6,679	2.6

자료: 2019, 천안시주거실태조사 분석 및 통계보고서

[표 17] 등록 주택 대비 임대아파트 비율

(2021년 하반기, 단위:가구)

주택수	임대아파트	
301,583	13,075	4.3%

3. 천안시 주거 관련 수행업무

□ 주택과 주거복지팀

구 분	수 행 업 무
팀장(사회복지6급)	◦ 취약계층 주거복지 시책 추진 ◦ 천안시주거복지위원회 운영·관리 ◦ 주거급여 연간 조사계획 수립 및 시행
담당자(3명) (사회복지7급/행정7급 사회복지8급)	◦ 주거급여(현금)지급/수선유지급여 업무 ◦ 천안시주거복지종합지원센터 운영·관리 ◦ 주거복지기본계획 및 시행계획 추진 ◦ 주거취약계층 주거상향지원사업(국토부 공모사업) ◦ 기존주택 전세임대/매입임대 신청처리 ◦ 기존전세임대 본인부담금 지원 업무 ◦ 긴급주거지원사업 및 주거취약계층 주거지원 ◦ 고령자 주택 주거환경개선사업 ◦ 농어촌 장애인 주택 개조사업 ◦ 영구임대주택 신청처리 ◦ 희망의 집짓기 사업

□ 천안시주거복지종합지원센터

구 분	수 행 업 무
센터장/팀장2명	◦ 상담 · 사례관리 · 교육 · 홍보 ◦ 주거복지서비스제공 (긴급주거비지원 · 난방비지원 · 이사지원 · 임시거소 단기지원 · 주거환경개선사업등) ◦ 네트워크 활성화 ◦ 주거취약계층 주거상향지원사업 등

1) 주거업무 중 주로 상대하는 주거 취약계층

- 주거업무 상 다양한 계층을 대면하여 주분류 구분 없다.

2) 주된 업무 파트너

- LH, 행정복지센터, 행복키움지원단, 주거복지종합지원센터 등이다.

3) 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스

- 주거지원, 주거환경개선(집수리지원)사업 등이다.

4) 주거업무 수행 중 애로사항

- 악성 민원 응대, LH 임대주택 공급 부족 등

(예: LH 매입임대 공급물량의 절대적 부족 및 전세임대주택에 대한 임대인의 부정적 인식과 주택물량 부족 등으로 사업대상자로 선정되어도 이주하지 못하는 경우 발생 등)이다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

광역센터 설립 후 시군 주거복지센터 설립을 위한 가이드제시가 필요하므로 광역 센터의 설립이 필요하다. 광역센터 설립 후 시군 주거복지센터 설립을 위한 가이드제시가 필요하다. 천안시는 주거복지센터 설립 완료이다. 광역센터가 설립된다면 시군과 차별되는 광역 기능으로는 중앙기관으로 지자체별 주거복지센터 설립·운영·관리 등의 중추적 역할이다. 현행 주거복지 전달체계 관련 문제점의 대안으로는 주거복지센터의 운영·관리 등의 중앙에서의 정책적 가이드(지침)이다.

주거 사각복지 해소 방안으로는 각 기관별 및 민관의 유기적 연계를 통한 대상자 발굴 및 서비스 지원 강화가 요구된다. 주거복지 전문인력(주거복지센터) 역할로는 센터 운영 시 자체적으로 민간자원과 네트워크를 발굴·활용 할 수 있는 센터의 역량 발휘 필요하다. 연구를 통해 광역 및 시군별 주거복지센터 설립·운영·관리·기능 활성화 등을 위한 체계적 사업기준·지침 등 마련 요구된다.

② 공주시

1. 공주시의 주거복지 수요 특징은 아래와 같다.

① 행복주택, 국민임대주택 등 넓은 평형의 임대주택 수요가 높지만 대기자가 많다.

② 주택노후도 비중이 높아 집수리가 필요한 대상가구가 많다.

③ 가구원 수, 거주 형태, 지역 여건 등에 따른 맞춤형 급여 지원이 필요하다.

2. 공주시 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율은 4월말 기준 공주시 인구 103,174명 / 주거급여 수급자 4,800명(4.7%)이다.
- 시군의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거보유 종류는 아래와 같다.
- 고령자 39.7%, 청년 9.3%, 남 44.2%, 여 55.8%이다. 자가 12.2%, 임대 70.9%, 기타 16.9% 이다.
- 등록 주택 대비 임대아파트 비율은 등록주택 58,202호/임대아파트 2,568호(4.4%) 이다.

3. 공주시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 주거급여, 전세·영구임대주택 대상자 선정, 고령자 · 장애인 주거환경개선사업, 주거취약계층 주거상향 지원사업 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 노인, 장애인, 한부모가족, 아동·청소년 등이다.
- 주된 업무 파트너는 읍·면·동, 공주시 복지정책과 통합조사관리팀, LH 등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 임대료 지원, 집수리 지원, 공공임대주택 입주 알선 등이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 주거복지 관련 업무를 전담인력 1명이 수행하여 업무과중이다. 기준임대료 현실화 필요(상향 요망), 집수리 지원 금액 인상 필요(건축자재, 인건비 상승률 등 반영 필요)하다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

현 시·군 여건상 시군 자체적인 주거복지센터 운영이 어려워 광역센터를 설립하여 효과적이고 체계적인 주거서비스 전달 체계 구축이 필요하다. 광역센터가 설립된다면 시군과 차별되는 광역기능은 전문성과 체계성을 갖춘 기능 수행이 가능하다.

공주시는 광역센터가 설립되어 조직과 사업이 체계적으로 갖춰진 후 시군 센터를 설립해야 한다고 사료된다. 공주시는 설치 필요성, 예산, 인력충원 등 장기적 검토 후 판단하여야 한다고 사료된다. 현행 주거복지 전달체계 관련 문제점은 다음과 같다. 공주시는 주거복지 관련 모든 업무를 전담인력 1명이 수행하여 업무가 가중되는 상황에서 전담인력이 모든 대상자의 주거 복지수요를 충족처리하는데 현실적인 어려움이 있다.

주거 사각복지 해소 방안으로는 다양한 욕구를 가진 대상자를 발굴하여(1차: 읍면동, 2차 :시군구) 맞춤형 주거지원(주거급여 지원, 임대주택 입주 연계 등)이다. 주거복지 전문인력의 역할과 필요성에 대해선 공감하지만 현실적인 어려움(인력수급 등)이 있다고 생각된다.

③ 보령시

1. 보령시의 주거복지 수요 특징은 주택노후도 비중이 높다.

2. 보령시 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율은 5.3%이다.
- 보령시의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거보유 종류
- 고령자 45%, 청년[만19세~39세] 9%, 기타46%, 남 42%, 여 58%, 자가 17%, 임대 74%, 시설수급 5%, 기타 4%이다
- 보령시의 등록 주택 대비 임대아파트 비율은 8.5%이다.

3. 보령시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 1. 주거급여비(임차료,수선유지비) 지급 및 상담, 2. 농어촌장애인·고령자 주택 주거환경개선 사업 상담 및 사업시행, 3. 기타 임대아파트 입주 등의 주거급여 업무 상담 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 고령자, 청년층, 여성, 장애인 등이다.

- 주된 업무 파트너는 LH, 주민센터이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 주거급여비(임차료의 현실화), 임대아파트 확충, 주거상향지원서비스의 실질적 혜택) 등이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항으로는 행복e음 시스템의 수기입력을 지양하고 자동화 기능을 확대요망, 수급자의 영구임대아파트 수요는 많으나 필요한 공급은 많이 부족한 상황으로 공급물량의 증대요망, 주거상향지원을 필요로 하는 수급자는 많으나 물색할 주택이 부족하다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

천안시 외 시군 주거복지센터 설립 없이 광역센터가 설립될 필요가 있다. 그러나 광역센터 설립 이전에 시군 주거복지센터가 먼저 설립 필요성이 없다. 보령시는 현재 주거복지센터 설립에 부정적인 입장이다. 광역센터가 설립된다면 시군과 차별되는 광역기능은 주거상향지원 업무 지원 등이다.

④ 아산시

1. 아산시의 주거복지 수요 특징은 LH임대주택 및 행복주택 공급이 계속 늘어나고 있으며, 기존 임대주택의 공실도 많은 편이다.

2. 아산시 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율은 43%이다.
- 시군의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거보유 종류는 아래와 같다.
  : 고령자 46%이다.
  : 공공임대 28%, 전월세 39%, 자가11%, 무료임대 22%이다.
- 최저 주거기준 미달가구는 아산시에 없다.

3. 아산시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 주거취약계층 주거지원으로서 전세임대, 영구임대주택 입주 신청이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 국민기초생활수급자 이다.
- 주된 업무 파트너는 주민센터, LH 등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 입주 주택 물색이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 인력부족 (업무량 과다)이다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

천안시 외 시군 주거복지센터 설립이 없어도 광역센터가 설립이 필요하다. 서울, 경기, 인천, 광주, 제주 등 광역센터가 설치되어 각 자치구에 매뉴얼을 배포· 운영중으로 행정의 일관성이 유지된다. 광역센터가 설립된다면 시군과 차별되는 광역기능은 수요자 중심의 종합적 정책 마련 이다. (해당시군에만 한정한 정보제공이 아닌 광역단위에서 시군따라 지원이 누락되는 불평등 해소) 아울러, 서비스체계의 일원화가 가능할 수 있다. 아산시는 주거복지센터 설립 의사가 있다.

⑤ 서산시

1. 서산시의 주거복지 수요 특징

- 공공임대 민간임대주택 공급 한계로 주거복지 수요 대비 물량이 부족하고, 주택노후도 비중이 높다.

2. 서산시 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율은 2.5%이다.
- 서산시의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거보유 종류는 고령자10%, 청년43%, 기타 47%,

남 47%, 여 57%, 자가 11%, 임대 80%, 기타(사용대차 등) 4.7%, 기타 4.3% 이다.
- 서산시의 등록 주택 대비 임대아파트 비율은 7.2 %이다.

3. 서산시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 주거급여(임차, 수선유지), 부춘아파트 입주자 및 세대 내 수선유지, 고령자·장애인 주거, 환경 개선사업, 공공임대주택(영구·전세·매입) 연계, 신혼부부 주택 전세자금 대출이자 지원사업 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 아동, 청소년, 고령자 및 장애인, 청년층 등이다.
- 주된 업무 파트너는 각 읍면동 행정복지센터, 한국토지주택공사 등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 공공임대주택 공급, 전세자금 대출 등 금융지원, 주택개보수 주거급여 등 주거비 지원(전·월세 등의 주거비 항목이 많은 비중을 차지하여 지원금액 수준을 상향 조정하여 현실화) 등이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 주거복지 수요 대비 공공임대 민간임대주택 공급 한계에 따른 민원 만족도 저하이다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

광역센터가 설립 된다면 단절된 주거복지 관련 서비스 전달체계의 개선을 위해 도 차원에서 다양한 주거복지정책을 통합적으로 추진하는 전문성을 가진 전담 기구가 될 것이다. 그러나 광역센터 설립 이전에 시군 주거복지센터가 먼저 설립된다면 전달체계에 있어 수혜자의 접근성 용이, 다양한 공공주거복지 자원을 연계하고 사례관리 등 민간단체와 협업을 통한 모니터링 수행 등이 더욱 용이해질 것이다.

광역센터가 설립된다면 시군과 차별되는 광역기능은 지역 내 주거취약계층의 발굴과정에 상담 및 컨설팅 등을 제공하면서 공공/민간의 지원 가능한 서비스를 연계하는 중간 지원조직 역할이 요구된다.

서산시는 주거복지 지원대상자 증가추이와 주거복지사업 추진 민간기관 및 자생단체의 유사중복사업 등 전반적 검토와 충분한 준비과정을 거쳐 주거복지센터 설치를 2025년까지 완료하고자 한다.

현행 주거복지 전달체계 관련 문제점은 수요자 맞춤형 지원 미흡, 조직과 인력의 부족으로 주거복지 프로그램 전달체계 미비(정보제공 및 사례관리 등) 이다. 주거 사각복지 해소 방안으로는 주거약자 등의 주택 및 주거환경에 대한 실태 조사, 주거관련 조사 지원등을 통한 복지 사각지대 적극 발굴이 요구된다.

주거복지 전문인력(주거복지센터) 역할 및 필요성으로는 첫째, 주거복지 관련 상담, 정보제공 및 사례관리, 임대주택 등의 입주, 운영, 관리 등과 관련한 정보 제공주거 중심의 통합적 정보제공 상담 및 사례관리 필요하다. 둘째, 취약계층 뿐만 아니라 시민들이 주거복지분야의 정보를 쉽고, 빠르고 정확하게 알 수 있는 종합 주거복지상담 기관이 필요하다.

⑥ 논산시

1. 논산시의 주거복지 수요 특징

- 주거취약계층(주거급여수급자) 비중 높고 시골 독거노인 및 미등기·무허가 주택이 많다.

2. 논산시 주거업무 관련 통계

- 인구 대비 주거급여 수급자 비율은 전체 인구수 117,677명의 6.4%(7,514명) 등이다.
- 논산시의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거 보유 종류는 고령자(45.7)%, 장애인(32.2)% 자가(17.6)%, 임대(67.3)%, 기타(15.1) % 등이다.
- 최저 주거기준 미달가구는 비닐하우스 4가구, 컨테이너 4가구 등이다.

3. 논산시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 주거급여수급자 관리, 주거복지 상담, 집수리 사업 추진, LH임대주택 안내(영구,전세, 매입 등) 등이다.
- 주거업무 중 주로 상대하는 주거 취약계층은 기초생활수급자 및 차상위계층, 고령자(독거노인), 장애인 등이다.

- 주된 업무 파트너는 LH, 통합조사팀 및 희망복지팀, 각 읍·면·동 주민센터 등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 공공임대주택 이주 지원 및 집수리지원, 이주시 보증금 등에 대한 대출 및 이자 지원 등이다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

광역별 통합적이고 일원화된 주거복지정보 안내 필요하다. 광역센터가 설립된다면 시군과 차별되는 광역기능으로서 통합적이고 일원화된 주거복지정책 및 전문적인 서비스 지원 가능할 것이다.

시군에도 가구특성별 맞춤형 주거복지 정보 및 서비스 지원 창구 필요하지만 시군 자체 설립 여력 부족하다. 광역센터 설립 이전에 시군 주거복지센터가 먼저 설립될 필요성은 없으나 광역과 별도로 논산시는 주거복지센터 설립 필요성을 검토 중이다.

현행 주거복지 전달체계 관련 문제점은 주거복지서비스 시행기관(민,관)이 상이함에 따라 주거복지 관련 정보가 총괄적으로 미흡하다. 관리되지 않음으로 정보전달체계 미흡으로 인한 정보 부족 및 누락 발생한다.

주거 사각복지 해소 방안은 첫째, 주거복지 정보 접근용이성과 맞춤형 정보제공을 위한 전달체계 구축이 요구된다. 둘째, 찾아가는 주거복지서비스 활성화가 요구된다. 다양한 주거복지 욕구에 대한 맞춤형 주거복지서비스 제공 및 효과적인 복지정책 및 전달과 현장 지원을 위한 전문인력의 전문성이 요구된다.

⑦ 계룡시

1. 계룡시의 주거복지 수요 특징

- 도시 및 농촌이 융합되어 다른 지역보다 아파트가 많다. 등록주택 대비 임대아파트 비율이 낮다.

2. 계룡시 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율은 인구수 (43,475명) 대비 주거급여대상자수 987명 이다. 인구대비 주거급여 수급자 비율 은 2.27% (가구수 비율 : 3.71%) 이다.
- 계룡시의 주거 취약계층(46%) 비율은 고령자 50.15%, 청년 11.38%, 남42.94%, 여 57.06%, 장애인 30.5% 등이다. 주거보유 종류는 자가 7.43%, 임대 62.54%, 무주택 25.08%, 기타 2.48% 등이다.

3. 현재 계룡시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 사례관리 및 상담, 급여 지급이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 고령자, 장애인, 한부모가정이다.
- 주된 업무 파트너는 LH, 면·동사무소이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스로는 전세자금대출지원, 고령층 집수리 등이 있다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 긴급사항 대처 할 서비스가 부족하다,

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

계룡시는 인구 및 수급대상자가 적어 설치 및 연간 인건비, 운영비 등 시 자체 주거복지센터 설립은 어려움이 있다. 계룡시는 직접설립보다는 lh와 연계가 필요하다. 현행 주거복지 전달체계 관련 문제점으로는 주거 사각지대에 있는 대상자를 신청하기 전까지 발굴하기가 어렵다는 것이다. 주거 사각복지 해소 방안으로는 주거복지센터(타 기관과 연계로 유사센터)로 주거통합기관이 필요하다.

⑧ 당진시

1. 당진시의 주거복지 수요 특징은 아래와 같다.

첫째, 주택 가격과 임차료 모두 동·읍 지역이 면 지역보다 높다.

둘째, 주거비 부담이나 지역의 열악한 주거환경으로 인한 어려움이 크다

셋째, 에너지 바우처에 대한 소요가 가장 큼으로 정부에서 지원하는 바우처 외에 당진형에너지바우처 사업에 대하여 보건복지부와 사회보장신설 협의 완료하였고, 하반기 시행예정이다.

넷째, 공공임대주택 소요는 동·읍 지역에서 면 지역보다 크다.

다섯째, 수급가구 비율은 월세 및 무상 가구에서 높다.

2. 당진시 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여(주거취약가구) 수급자 비율은 전체 가구 (69,099가구)의 36.4% (25,146가구) 이다. (내국인 (33.7%)·외국인·다문화가구(2.7%)포함)
- 당진시의 주거 취약계층(46%) 비율은 고령자 44.2%, 청년 16.1%, 장년39.8% / 남 77.7% , 여 22.3% 등이다. 주거보유 종류는 자가 비율 63.3%, 전세 비율 11.2%, 월세 비율 22.3% 기타 3.2%등이다.

3. 당진시에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 아래와 같다.
  ◎ 주거급여(임차급여·수선유지급여)
  ◎ 석문국가산단 A-4BL 영주임대 입주자 및 예비자 대상자 선정
  ◎ 공공임대주택(영구·기존주택 전세임대·매입임대) 연계
  ◎ 고령자·장애인 주거환경 개선사업

◎ 저소득층 주택 주거환경 개선사업

◎ 신혼부부 전세자금 대출이자 지원사업

◎ 집수리봉사단체 보조금 지원 (재료비 명목) 등이다.

- 주거업무 중 주로 상대하는 주거 취약계층은 아동·청소년·고령자·장애인·청년 등이다.
- 주된 업무 파트너는 사회복지과 복지조사팀·14개 읍면동 행정복지센터·한국토지주택공사(LH) 등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 공공임대주택 지원 확대·전세자금 대출 및 이자지원 등 금융관련 지원·주거환경개선사업 (기준완화必)이 필요하다. 아울러, 주거급여 현실화이다. (상대적으로 지원이 적은 3~4급지의 지원금액 수준 상향 조정)
- 주거업무 수행 중 애로사항은 첫째, 공공임대임대주택의 공급보다 수요가 더 큰 한계에 따른 만족도가 저하된다. 둘째, 급지별 · 가구원수별 지원금액을 수정 및 증액지원을 하여 주거비 부담에 대한 체감율 감소가 필요할 것으로 사료된다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

15개 시군마다 설립할 여력 부족으로 도 차원에서 다양한 주거복지정책을 통합적으로 추진하는 전문성을 가진 전담 기구가 필요하다. 광역센터가 설립된다면 도 차원에서 다양한 주거복지정책을 통합적으로 추진하는 전문성을 가진 전담 기구의 역할 수행이 가능하다.

요새 대두가 되고 있는 주거문제에 대하여 종합적인 정보제공 및 서비스 · 자원연계를 통하여 주거약자, 취약계층, 시민 등 각계각층의 주거복지를 위한 중심축이 되기 위해 주거복지 전문인력나 주거복지센터가 필요하다. 광역센터 설립 이전에 시군 주거복지센터가 먼저 설립이 된다면 접근이 용이하고 다양한 주거복지 자원을 연계하는 등 현장의 목소리가 더 반영됨으로 체계적인 지원이 용이하다. 당진시는 주거복지 관련 민간기관 등 다방면의 전문가들과 충분한 검토를 거쳐 주거복지센터 설치에 대하여 세밀하게 검토하겠다.

현행 주거복지 전달체계 관련 문제점으로는 수요자의 요구에 맞는 맞춤형 지원 미흡, 조직과 인력의 부족(천안을 제외한 대부분의 주거복지 업무를 복지직 1명이 담당으로 주거복지 프로그램 전달체계가 미비하다. 주거 사각복지 해소 방안은 주거약자, 취약계층, 시민 등 각계각층이 생애주기에 따른 필요한 것들에 대한 전수조사를 통하여 주거복지의 문제 접근하여 1:1 맞춤 서비스가 필요하다.

⑨ 금산군

1. 금산군의 주거복지 수요 특징

- 고령자(65세 이상)의 20년 이상 단독주택 거주 비율이 높다. 주택 슬레이트철거 및 지붕개량 사업에 대한 주민 요구가 많아 노후화된 주택이 많다고 볼 수 있다.

2. 금산군 주거업무 관련 통계

- 금산군의 주거 취약계층은 46%이다. 주거보유 종류는 1,756가구 / 자가 : 479가구, 임차 및 기타 : 1,277가구 이다. 등록 주택 대비 임대아파트 비율은 임대아파트 2단지이다.

3. 현재 시군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 임차·수선유지급여 지급 및 주거유형 변동처리 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은고령자 및 여성 등이다.
- 주된 업무 파트너 는 통합조사팀, LH 수선유지급여 담당자등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 지역 특성(농촌)의 주거유형(단독주택)에 맞는 집수리 지원이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 다음과 같다.

구분	내 용	결과
임차급여	■ 관내 전출입 시 행복e음 변동처리현황 누락 발생	■ 급여 오지급(자동생성) ■ 주거유형 현행화 어려움
수선유지	■ 연초 수선유지계획의 순번 변동 및 공사 지연에 대한 시스템 확인 불가 ■ 책정된 가구의 수선유지 가능 연도를 알 수 없어 민원 발생 다수	■ LH와 행복e음 데이트의 이원화로 공사 세부 일정 확인 불가 ■ 민원인⇒시군담당자⇒LH담당자 확인 순으로 민원 발생 및 시간 소요

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

금산군의 주거복지센터 설립 의사는 없다. 현행 주거복지 전달체계 관련 문제점은 아래와 같다.

- 조사기관(LH)의 업무 중 주거유형 변동 등 확인이 필요한 경우 읍·면에 대신 현장 조사를 대신 요청하는 경우 발생한다. 요원의 조사 성격에 따라 정확도가 낮은 경우 주거급여가 부정확하게 제공된다.
- 주거 사각복지 해소 방안은 읍·면 찾아가는 복지팀 내 사례관리로 대상자에 맞춤형 복지 서비스 연계 / 지역사회보장협의체 운영을 통한 민·관 협력 집수리사업 시행해야 한다.

⑩ 부여군

1. 부여군의 주거복지 수요 특징

- 부여군은 문화재와 관련하여 고도제한법, 문화재보호법 등 각종 규제요인이 많아 기업의 투자를 유치가 어렵고 아파트를 포함한 주택이 부족하다. 고령인구 비율이 높고 노후주택 및 빈집 증가 추세이다.

2. 부여군 주거업무 관련 통계

- 부여군의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거보유 종류는 아래와 같다.

부여군	총 인구	기초주거급여 수급자
2022.04.	63,260명(100%)	3,454명(5.5%)

※ 기초주거급여 수급자 비율 참고 : 고령자 37.7%, 남 51.3% 여 48.7%, 청년 5.3%,

부여군	합계	기초주거급여 수급권자 주거유형 비율			
		자가	임대	기타	시설입소
2022.04.	3,454명 (100%)	26.8%	61.6%	7.6%	3.9%

- 등록 주택 대비 임대아파트 비율은 다음과 같다.

부여군	총 주택수	아파트 세대수	임대아파트 세대수
2022.04.	27,038호(100%)	4,972호(18.4%)	929호(3.4%)

3. 부여군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무 파악

- 현재 주거 관련하여 수행하는 업무는 기초생활수급자 주거복지업무(주거급여, 수선유지급여사업) 및 고령자, 장애인주거환경개선사업 등이다.
- 주거업무 중 주로 상대하는 주거 취약계층은 기초수급자 및 저소득 취약계층 등이다.
- 주된 업무 파트너는 LH(한국토지주택공사) 등이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 주거상담, 긴급지원, 전세자금 대출 등 다양한 주거복지 수요를 확인하고 맞춤형으로 지원할 수 있는 복지서비스 등이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 주거 취약 대상가구를 적극적으로 물색하기 어려움이 있다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

주거취약계층에게 필요한 주거급여, 임대주택, 주택개조사업, 주거상향 지원사업 등 정부의 복지사업이 확대되고 있지만 고령자 등 취약계층은 주거복지사업에 대한 정보 획득이 어렵고 임대아파트 입주공고 시기 및 절차를 알기 어렵다.

주거복지 전문인력이 부족하고 관내 민간단체, 타 기관 등과 정보 공유가 활성화되지 않아 주거복지 취약계층 발굴이 어려워 주택개조 대상자 발굴이 어렵고 거주이전 상담, 주택 물색, 정착 사후 관리 등을 지원할 인력, 역할이 부족하다.

따라서 도내 주거 복지정책을 파악하고 지역의 민간단체, 지자체 등을 상호 연계할 수 있는 정보체계 구축이 먼저 이루어지려면 광역센터 개소가 필요하다.

⑪ 서천군

1. 서천군의 주거복지 수요 특징

- 농어촌 지역 특성상 고령자 비율이 높기에 현재 거주하는 읍면동에서 거주하길 원한다.

2. 서천군 주거업무 관련 통계

- 서천군 인구대비 주거급여 수급자 비율은 5.3% 이다.
- 서천군의 주거 취약계층 비율은 46%이고, 주거보유 종류는 자가 28%, 임대62%, 기타 10%이다.

3. 현재 서천군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거 관련하여 수행하는 업무: 상담 및 사례관리, 급여지급 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 고령자이다.
- 주된 업무 파트너는 LH, 읍면행정복지센터 이다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

인구 및 수요가 적은 시군은 시군 주거복지센터 설립 필요 없이 광역센터설립이 필요하다. 그러나 서천군은 인구 및 수요대비 설립 의사가 없다.

⑫ 청양군

1. 청양군의 주거복지 수요 특징은 노후된 시골집으로 수선요청 및 임대아파트 입주요청이 다수다.

2. 청양군 주거업무 관련 통계

- 청양군의 주거취약계층비율은 고령자 46.4%, 청년 41.7%, 남 42.2%, 여 57.8% 이다.

3. 현재 청양군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거 관련하여 수행하는 업무는 주거급여 책정 및 급여지급, 수선유지, 고령자 주거환경개선, 농어촌 장애인 주거환경개선, 임대사업자 관리, 영구임대아파트 입주자 모집 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 장애인. 고령자, 저소득층 등이다.
- 주된 업무 파트너는 LH한국토지주택공사, 자활기업 청양주거복지센터, 군 복지정책과 통합조사팀이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 임대주택 입주 등 주거제공이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 없다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

지자체 설립이 안 된 곳도 많고 모든 업무는 도에서 내려오기에 굳이 필요 없다고 생각한다. 지자체별 특색을 따지면서 센터의 필요성 여부를 먼저 선택해야 한다고 생각함. 일률적으로 지자체마다 센터 설치는 예산낭비 요소가 많다. 청양군은 센터의 역할과 필요성에 대하여 생각해 본 후 설립여부를 결정하는 것이 좋다.

주거복지센터는 현장에서 주민들과 가장 밀접한 상담과 문제 해결을 찾아야 하는 밀착형 서비스 제공으로 광역센터가 설립되면 과연 무엇을 지원하는지 알 수 없다. 실적을 위한 지자체 평가나 道 사업의 전달체계 역할이라면 전혀 필요 없다고 생각된다.

현행 주거복지 전달체계 관련 문제점으로는 청양군은 임대아파트 입주대기가 너무 길다. 지자체 센터도 아직 설립 안 된 곳이 많은 데 광역센터 설립관련을 논한다는 게 맞는 건지 모르겠다. 지자체에 센터 건립의 필요성을 이해시키는 것이 먼저인 것 같다.

⑬ 홍성군

1. 홍성군의 주거복지 수요 특징

첫째. 농어촌 지역 노후된 무허가 주택이 대다수 있어, 공사 진행이 어려다. 거동 불편자에 대한 내부 화장실 설치 등 추진 시 토지주가 상이해 사업추진이 불가한 건 다수 발생한다.

둘째. 재래식 부엌 및 화장실 등 공사비가 지원금액 한도초과인 공사 건 다수 발생한다.

셋째. 농어촌지역 및 고령일수록 주택이주(임대주택입주)에 대해 부정적이다.

넷째. 사업비 초과에 따른 주택보수 불가, 주민들의 고령화에 따른 폐가 · 빈집(2020년 기준 591동) 처리 해야할 주택이 증가한다.

2. 홍성군 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율은 다음과 같다.

(단위 : 명 %)

인구 수			주거급여 수급자(인구수 대비 %)			비 고
소계	남	여	소계	남	여	
99,025	49,355	49,670	3,924 (4.0%)	1,727(3.5%)	2,197(4.5%)	

※ 기준일 : 2022. 4월

- 홍성군 주거급여수급자 연령별 현황은 다음과 같다.

(단위:명)

합계	남성				여성				비고
	소계	18세미만	18~64세	65세이상	소계	18세미만	18~64세	65세이상	
3,924	1,727	279	886	562	2,197	219	841	1,137	

- 홍성군 주거급여수급자(중위소득 46%이하) 주택유형별 현황은 다음과 같다.

(단위: 가구, 명)

합계		일반수급자								시 설 수급자
		소계		자가		임차		기타		
가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	
2,917	3,924	2,790	3,797	434	589	2,146	2,974	210	234	127

※ 기준월 : 2022. 4월

- 등록 주택 대비 임대아파트 비율은 다음과 같다.

(단위:가구)

계	단독주택	다가구주택	아파트			비고
			소계	일반	공공임대	
54,354	28,305	6,403	19,646	16,886	2,760	

※ 출처 : 2021. 홍성군 통계연보 / 기준년 : 2020년

3. 현재 시군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 아래와 같다.
  - 주거급여지원(전·월세 거주자)
  - 고령자 · 장애인주택 주거환경개선
  - 주거급여 수선유지급여사업
  - 저소득층 전세지원사업 및 공공임대아파트 입주지원
  - 비주택 주거 상향 지원사업
  - 군 수요 영구임대아파트 입주자 및 시설관리
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 국민기초생활보장법에 따른 주거급여 수급자, 고령자, 장애인, 주거 취약계층 등이다.
- 주된 업무 파트너는 LH 한국토지주택공사, 주거복지재단, 홍성군 주거복지센터(수행기관)
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 주거 관련 지원제도 안내, 임대주택 홍보 및 입주 신청대행, 주거환경개선사업 등등이다.

- 주거업무 수행 중 애로사항은 다음과 같다.
  - 복지 관련 부서와 업무 중복에 따른 갈등이 있다.
  - 수요자 맞춤형 주거지원 및 지방분권 주거복지 상황에 따라, 공공 임대주택 입주 상담, 주거복지 관련 상담, 주거복지사업 홍보, 지역사회 연계 및 네트워크 구성, 전달체계 구성 등 다양한 업무 수행 할 인력이 부족하다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

광역센터 설치로 道내 시·군 전체를 관할하기는 무리이다. 센터를 신규로 설치 추진하고 있는 시·군 및 센터 운영할 경우, 컨설팅 등 지원하는 역할이 필요하다. 시·군 지자체 자체 재원과 인력으로 신규 설치하기는 현실적으로 어려운 실정이며, 광역센터 설치 후 기초단체로 확산함이 타당하다. 광역센터 설치 후 기초단체 주거복지센터 설치에 대한 지원 운영에 대한 컨설팅 및 교육이 필요하다

홍성군은 근 시일 내에 설치 의사는 없으나, 군민의 주거욕구 충족과 주거복지 증진을 위한 행정과 주민과의 중간 연결 기관의 필요성과 타당성은 크다고 생각된다. 향후 타 시군 운영사례를 벤치마킹하여 운영방식, 시기, 사업 예산확보 등 다양한 사례를 통해 장기적인 검토가 필요하다. 주거복지센터 설치 시 주민이 쉽게 이용할 수 있도록 접근성이 높은 곳에 설치하고 주거복지사업에 대한 주민홍보 및 교육 지원이 필요하다. 광역에서 각 시·군으로 사업예산이 지원될 수 있도록 로드맵 작성이 요청된다. 센터 설립 추진을 위한 운영방식 등 타 시·군 사례 조사가 요청된다.

현행 주거복지 전달체계 관련 문제점으로는 첫째, 정부의 재정적인 지원 없이 자체 추진해야하는 사업으로 재정자립도가 낮은 군 단위 지자체에서는 재정적 부담이 상당히 크다.

둘째, 전국에 기 설치되어 운영되고 있는 사례를 살펴본 결과, 대부분 위탁으로 운영되고 있다. 관내 이를 운영할 주거복지 전문기관과 인력이 없으며, 있다하더라도 대부분 재무상태가 영세하여 보유자원 활용이 어려움이 있다.

주거 사각복지 해소 방안은 군 단위 지자체는 대부분 초고령화 사회로 접어들어 자력으로 주거복지 서비스를 이용할 수 없으며, 주거복지에 대한 인식도 저조하다.

주거복지에 필요한 대상자를 발굴하고 지역사회자원연계를 1:1 원스톱 사례관리 서비스 도입이 필요하다. 주거관련된 기관(주거복지재단, 한국토지주택공사 등)과 연계하여 지역주민들이 직접적인 서비스를 받을 수 있도록 지원이 필요하다.

⑭ 예산군

1. 예산군의 주거복지 수요 특징

◦ 농어촌 무허가 주택으로 구옥이 많아 노후도가 매우 높다.

◦ 주택보수에 필요한 사업비 증가한다.

◦ 농어촌, 고령일수록 주택이주(임대주택입주)에 대한 반감이 높다.

◦ 사업비 초과에 따른 주택보수 불가, 주민들의 고령화에 따른 폐가·빈집 등 처리해야 할 주택이 증가한다.

2. 예산군 주거업무 관련 통계

- 인구대비 주거급여 수급자 비율 산출은 아래와 같다.

(단위 : 명, %)

인구 수			주거급여 수급자(인구수 대비 %)			비 고
소계	남	여	소계	남	여	
78,398	39,750	38,648	3,320 (4.2%)	1,393(3.5%)	1,927(4.9%)	

※ 기준일 : 2022. 3월

- 예산군 주거급여수급자 연령별 현황은 아래와 같다.

(단위:명)

합계	남성				여성				비고
	소계	18세미만	18~64세	65세이상	소계	18세미만	18~64세	65세이상	
3,320	1,393	164	687	542	1,927	145	632	1,150	

- 예산군 주거급여수급자(중위소득 46%이하) 주택유형별 현황은 아래와 같다.

(단위:가구, 명)

합계		일반수급자								시 설 수급자
		소계		자가		임차		기타		
가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	가구수	수급권자수	
2,528	3,326	2,522	3,320	544	701	1,874	2,491	104	128	6

※ 기준월 : 2022. 4월

- 최저 주거기준 미달가구비율은 없다.

- 등록 주택 대비 임대아파트 비율아래와 같다.

(단위:가구)

계	단독주택	다가구주택	아파트			비고
			소계	일반	공공임대	
37,026	23,245	2,512	11,269	9,749	1,520	

※ 출처 : 2021. 예산군 통계연보 / 기준년 : 2020년

3. 예산군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 아래와 같다.
  - 주거급여지원(전·월세 거주자)
  - 고령자 · 장애인주택 주거환경개선
  - 주거급여 수선유지급여사업
  - 저소득층 전세지원사업 및 공공임대아파트 입주지원
  - 비주택 주거 상향 지원사업 등 이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 국민기초생활보장법에 따른 주거급여수급자, 고령자, 장애인 등이다.
- 주된 업무 파트너는 LH 한국토지주택공사, 주거복지재단, 예산군 주거복지센터(수행기관)이다.

- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스은 임대주택 홍보 및 입주 신청대행, 주거환경개선사업 등 이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항으로는 복지관련 부서와 업무 중복에 따른 갈등이 있다.
  - 공공임대주택 입주상담, 주거복지관련 주민교육, 사업홍보, 지역사회 연계 및 네트워크 구성 등 다양한 업무 수행역할 인력이 부족하다.

4. 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

광역센터 설치로 道 내 시·군 전체를 담당하기는 무리이다. 센터를 신규로 설치 추진하고 있는 시·군을 지원하는 역할이 필요하다. 시·군 주거복지센터 설치가 선행되어, 이를 관리하고 총괄 할 수 있는 역할을 광역센터에서 추진함이 합당하나, 시·군 지자체 자체 재원과 인력으로 신규 설치하기는 현실적으로 어려운 실정이다.

이에 따라, 광역센터가 사전 설치가 될 경우 시·군에 각 센터가 설치되어 운영될 수 있도록 원조적인 역할과 동시에 사업예산지원도 고려해볼 필요성이 있다.

예산군은 근 시일 내에 설치 의사는 없으나, 군민의 주거욕구 충족과 주거복지 증진을 위한 행정과 주민과의 중간 연결 기관의 필요성과 타당성은 크다고 생각된다. 향후 타 시군 운영사례를 벤치마킹하여 운영방식, 시기, 사업예산확보 등 다양한 사례를 통해 장기적인 검토가 필요하다. 현행 주거복지 전달체계 관련 문제점으로는 정부의 재정적인 지원 없이 자체 추진해야하는 사업으로 재정자립도가 낮은 군 단위 지자체에서는 재정적 부담이 상당히 크다. 전국에 기 설치되어 운영되고 있는 사례를 살펴본 결과, 대부분 위탁으로 운영되고 있다. 관내 이를 운영할 주거복지 전문기관과 인력이 없으며, 있다 하더라도 대부분 재무상태가 영세하여 보유자원 활용이 어려움이 있다.

주거 사각복지 해소 방안은 군 단위 지자체는 대부분 초고령화 사회로 접어들어 자력으로 주거복지 서비스를 이용할 수 없으며, 주거복지에 대한 인식도 저조하므로 주거복지센터 설치 시 주민이 쉽게 이용할 수 있도록 접근성이 높은 곳에 설치하고 주거복지 사업에 대한 주민홍보 및 교육 지원이 요구된다.

주거복지에 필요한 대상자를 발굴하고 지역사회자원연계를 1:1 원스톱 사례관리 서비스 도입 필요하다. 주거 관련된 기관(주거복지재단, 한국토지주택공사 등)과 연계하여 지역

주민들이 직접적인 서비스를 받을 수 있도록 지원해야 한다. 광역에서 각 시·군으로 사업 예산이 지원될 수 있도록 로드맵 작성을 요청한다. 주거복지 연구용역 추진한 천안시, 당진시의 자료 참고를 희망한다. 센터 설립 추진을 위한 운영방식 등 타 시·군 사례 조사를 요청한다.

⑮ 태안군

1. 태안군의 주거복지 수요 특징

- 농어촌의 지역적·정서적 특성상 좁은 평수, 공동주택 분위기 부적응 등의 사유로 영구임대 아파트 선호도 낮다. 국민임대아파트 입주 수요는 많으나 물량이 많지 않아 입주 대기가 많은 상황이다.

2. 태안군 주거업무 관련 통계

- 인구 대비 주거급여 수급자는 4월말 기준 태안군 인구 대비 주거급여수급자 5.29%(1,747가구 2,319명)이다.
- 태안군의 주거 취약계층(46%) 비율 및 주거 보유 종류는 다음과 같다.

  자가 : 236가구(13.5%) / 임대 : 1,387가구(79.3%) / 기타 : 124가구(7.2%)

  고령자 : 1,059명(45.6%) / 청년 : 10명(0.4%) / 남자 : 1,029명(44.4%) /

  여자 : 1,290명(55.6%)등이다.
- 지하/반지하/옥탑방 거주자는 없다.
- 등록 주택 대비 임대아파트 비율 : 총 등록 주택 35,446호 / 임대아파트 631호 (1.7%)이다.

3. 태안군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무

- 현재 주거관련하여 수행하는 업무는 주거급여수급자 주거급여 지급, 상담, 영구임대 아파트 입주자 선정 및 조사, 취약계층 주거환경개선 사업 등이다.
- 주거업무중 주로 상대하는 주거 취약계층은 고령자, 주거급여 수급자 등 이다.
- 주된 업무 파트너는 태안군 읍면사무소, LH 등 이다.
- 주거취약계층에 필요한 사회복지서비스는 급여 지급, 주거환경개선(집수리) 사업 지원, 주거지 지원 등이다.
- 주거업무 수행 중 애로사항은 농어촌 지역의 특성상 주거 취약계층 발생 시 연계할 수 있는 주택 물량이 없다.

4. 태안군 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

태안군은 주거 취약계층을 위한 주택(임대아파트, 전세 등)에 대한 물량이 많지 않은 지역적 특성상 주거복지센터 운영 효과성이나 설립 당위성이 지역 특성에 맞는지에 대한 평가와 논의가 필요하다.

2. 면접조사의 소결

[표 18] 실무자 인터뷰 내용

광역주거복지 센터 설립 찬반여부	내 용	
	찬성 :천안, 보령, 공주 아산, 서산, 논산 당진, 부여,서천 (9개시군)	반대: 계룡, 금산, 청양, 홍성, 예산, 태안 (6개시군)

구분		내용
1	주거특징	주거취약계층(주거급여수급자) 비중 높고 시골 독거노인 및 미등기·무허가 주택이 많다.(논산) 주거복지 수요 대비 물량이 부족하고주택노후도 비중이 높다. (서산)
2	실태조사	인구 대비 주거급여 수급자 비율은 전체 인구수 (117,677명)의 6.4%(7,514명) 등이다.(논산)
3	주거업무	현재 주거관련하여 수행하는 업무는 주거급여수급자 관리, 주거복지 상담, 집수리사업 추진, LH임대주택 안내(영구,전세, 매입 등) 등이다. 주된 업무 파트너는 각 읍면동 행정복지센터, 한국토지주택공사 등이다.
4	현행 전달체계 문제점	현행 주거복지 전달체계 관련 문제점으로는 수요자의 요구에 맞는 맞춤형 지원 미흡, 조직과 인력의 부족(천안을 제외한 대부분의 주거복지 업무를 복지직 1명이 담당)으로 주거복지 프로그램 전달체계가 미비하다. 주거 사각복지 해소 방안은 첫째, 주거복지 정보 접근용이성과 맞춤형 정보제공을 위한 전달체계 구축이 요구된다. 둘째, 찾아가는 주거복지서비스 활성화가 요구된다.
5	광역센터 설립인식	15개 시군마다 설립할 여력 부족으로 도 차원에서 다양한 주거복지정책을 통합적으로 추진하는 전문성을 가진 전담 기구가 필요하다.

[표 19] 실무자 인터뷰 내용

번호	응답내용
1	군 단위 지자체는 대부분 초고령화 사회로 접어들어 자력으로 주거복지 서비스를 이용할 수 없으며, 주거복지에 대한 인식도 저조하다.
2	주거 취약계층을 위한 주택(임대아파트, 전세 등)에 대한 물량이 많지 않은 지역적 특성상 주거복지센터 운영 효과성이나 설립 당위성이 지역 특성에 맞는지에 대한 평가와 논의가 필요하다.
3	광역센터 설치로 道 내 시·군 전체를 관할하기는 무리이다. 센터를 신규로 설치 추진하고 있는 시·군을 지원하는 역할이 필요하다.
4	광역센터 설치 후 기초단체 주거복지센터 설치에 대한 지원 운영에 대한 컨설팅 및 교육이 필요하다.
5	지자체 센터도 아직 설립 안 된 곳이 많은 데 광역센터 설립 관련을 논한다는 게 맞는 건지 모르겠다. 지자체에 센터 건립의 필요성을 이해시키는 게 먼저인 거 같다.

번호	응답내용
6	인구 및 수요가 적은 시군은 시군주거복지센터 설립 필요 없이 광역센터설립이 필요하다
7	도내 주거 복지정책을 파악하고 지역의 민간단체, 지자체 등을 상호 연계할 수 있는 정보체계 구축이 먼저 이루어지려면 광역센터 개소가 필요하다.
8	주거 사각복지 해소 방안은 읍·면 찾아가는 복지팀 내 사례관리로 대상자에 맞춤형 복지 서비스 연계 / 지역사회보장협의체 운영을 통한 민·관 협력 집수리사업 시행해야 한다.
9	15개 시군마다 설립할 여력 부족으로 도 차원에서 다양한 주거복지정책을 통합적으로 추진하는 전문성을 가진 전담 기구가 필요하다.
10	계룡시는 직접설립보다는 lh와 연계가 필요하다
11	광역센터 설립 이전에 시군 주거복지센터가 먼저 설립될 필요성은 없으나 광역과 별도로 논산시는 주거복지센터 설립 필요성을 검토중이다.
12	광역센터가 설립가 설립 된다면 단절된 주거복지 관련 서비스 전달체계의 개선을 위해 도 차원에서 다양한 주거복지정책을 통합적으로 추진하는 전문성을 가진 전담 기구가 될 것이다
13	주거 사각복지 해소 방안으로는 각 기관별 및 민관의 유기적 연계를 통한 대상자 발굴 및 서비스 지원 강화가 요구된다.

광역 주거복지센터를 찬성하는 시군은 천안, 보령 공주 아산 서산, 논산 당진 부여 등 8개 시군으로 조사되었고 반대하는 시군은 계룡 금산 청양 홍성 예산 태안 등 6개 시군으로 나타났다.

광역센터건립 찬성	천안, 보령, 공주, 아산, 서산, 논산, 당진, 부여, 서천 : 9개시군
광역센터건립 반대	계룡, 금산, 청양, 홍성, 예산, 태안 : 6개시군

시군 주거복지센터를 찬성하는 시군은 천안, 아산, 서산 등 3개 시 지역뿐이었다. 반면에 반대하는 시군은 보령 논산, 계룡, 금산, 부여 청양, 태안 등 7개 시군이었고 검토가 필요한 시군도 (공주, 당진, 홍성 예산)도 있었다.

시군센터건립 찬성	천안, 아산, 서산: 3개시군
시군센터건립 반대	보령, 논산, 계룡, 금산, 부여, 청양, 태안, 서천 : 8개시군
시군센터건립 유보	공주, 당진, 홍성, 예산: 4개시군

결론적으로 시군은 광역 주거복지센터의 설립의 필요성은 인정한다 하더라도 기초지자체의 주거복지센터의 설립은 상당히 미온적임을 알 수 있다.

3. 당진시, 서천군, 청양군, 아산시 행복키움지원단 사례조사

연구진은 이 같은 시군 주거업무 실문자 조사결과를 당진, 아산, 서천, 청양군의 행복키움지원단과의 면접조사에서도 발견할 수 있었다.

1) 4개 시군 사례관리 실무자 의견수렴

1. 목적 : 충남 광역주거복지센터 설립을 위한 실무자 의견 수렴
2. 기간 : 2022년 7월 18일, 7월 20일
3. 대상 : 15개 시/군 주거업무 담당자
4. 내용 : 충남 광역주거복지센터 설립을 위한을 위한 실태조사(실무자)

- 현재 시군에서 주거복지 관련 수행하고 있는 업무 파악
- 충청남도 광역 주거복지 센터 설립 인식

2) 인터뷰 요약

(1) 당진시 사례관리팀

주거문제와 관련하여 1인 가구의 방화 문제(기물파괴)/ 월세 쫓겨남/ 보증금 문제 등 주거 문제가 사례관리 대상이 되지만 '권한 ' 등의 문제로 적극적으로 개입하고 있지 못 하다. 아산시와 같은 임시주거시설이 당진은 없다.

당진시도 주거복지센터가 필요하긴 하나 중복문제 등이 우려되기도 한다. 주거복지센터 필요정도는 100점 만점에 70-80점이다. 사례관리 1순위는 정신병 관련 질환이고 2순위 주거문제 등이나 답이 없다.

(2) 청양군 사례관리팀

- 청양군 전체로 부동산 10~20개 내외이다. 청양군은 타 지에서 출퇴근하는 인구가 많다. 청양군은 청년들의 주택문제가 심각하다.

- 어르신 인구의 비율이 높기 때문에 노후된 주거환경 개선문제가 많다.
  (재래식 화장실, 낙상방지, 지붕수리 등)
- 청양군은 자활기업으로 ‘ 주거복지센터’ 가 있고 역할은 집 수리 이다. 집 수리는 읍면에서 재능기부, 협의체 등이 수행하고 있다.
- 농촌지역이기 때문에 주거문제가 많이 대두되지 않고 있다.(콘테이너, 쪽방, 고시촌 등은 없다, 도시같은 고독사 등은 없다)
- 컨테이너 같은 노인거주 주택 만들고 있다.
- 국토부 지침 ‘ 주거복지센터’ 가 생기면 주거문제를 전담할 수 있지만 예산 수반이 문제이다.
- 국토부는 지침만 내려 보내고 주거복지센터 예산 등은 주지 않고 있다.

(3) 서천군 사례관리팀

- 정신질환 문제가 가장 빈번한 사례관리 대상이다. 서천군 자체로 주택을 만들어 집 없는 사람을 전월세로 주면 좋겠다.
- 노후 주택 집수리 정도가 주거문제의 대부분이다. 보증금 문제 등이 아주 가끔 있다. 사례관리와 ‘ 주거복지센터’ 중복 문제 있을 수 있다.

(4) 아산시 사례관리팀

주거복지센터 설치를 위해서는 도 차원의 가이드 라인이 필요하다. 집수리, 부동산 역할도 행복키움지원단에서 한다.

1. 현 아산시의 주거복지 수행 현황 및 사례

아산시는 주거의 문제가 발생하면 우선 읍면동에 상황에 따라 아래와 같이 조치한다.

현 아산시 주거복지 수행 현황 및 사례	
주거환경개선이 필요한 경우 (시설 노후)	아산시 민간 자원 봉사단체나 자활센터 이용
주거지 이동이 필요한 경우	LH 긴급 주거지원, 영구임대주택. 행복주택 신청, 임시주거지
일시 체납이 있는 경우	긴급지원생 계비 지원, 아산형 긴급지원, 사례비. 민간후원금

※ 아산시 관내 주거환경개선 자원 봉사단체로는 희망봉사단, 88봉사단, 각 로타리클럽, 라이온스클럽, 행복키움추진단, 나눔과 기쁨 아산시 건축사협회 등이 있다.

※ 임시주거지로는 아산시 자체 노숙인을 위한 여관이 있으나 머물 수 있는 기간이 짧으며 여자가 들어갈 수 있는 공간은 현재 없는 상황이다. 아산시로 기부된 주택과, 아산시 서부종합사회복지관에 기부된 임시주택을 활용하여 자립할 수 있을 때까지 1~2개월 임시로 거주 할 수 있는 공간이 있다.

2. 주거복지지원이 필요성

1) LH 긴급 주거지원을 신청해도 전셋집을 얻지 못하거나 보증금 마련의 어려움이 있다.
2) 주거환경개선이 필요한 상황이나 본인이 거부하거나 집주인의 비협조가 많다. (무허가 건물 등으로 수리의 어려움이 있음)
3) 현재 아산시는 임시주거지가 두 곳 있으나 한 번 입주하면 1~2년 입주로 당장 주거지 이동이 필요한 대상자는 입주하기 어려이 있다.
4) 주거환경 개선이 필요한 비용 부담 및 봉사(자연계) 의 어려움이 있다.

3) 사례관리팀 면접조사의 소결

군단위지역은 집수리 문제외 별도의 주거문제가 발생하지 않는다. 그러나 도시지역은 주거 문제가 사례관리 대상이 되지만 '권한 ' 등의 문제로 적극적으로 개입하고 있지 못 하다. 아산은 비교적 주거문제에 적극적으로 개입하고 있다.

당진시의 경우, 주거복지센터 필요 정도는 100점 만점에 70-80점이다. 사례관리와 ' 주거복지센터' 중복 문제 있을 수 있다. 주거복지센터 설치를 위해서는 도 차원의 가이드라인이 필요하다는 의견이 많으므로 광역센터가 설립된다면 시군에 지침을 제공하는 것이 중요하다.

제4장 선진지역 사례조사

1. 경기도 주거복지 센터

1) 개소 배경

주거기본법 제21조 경기도 주거기본조례 제19조~20조에 의하면 '국가 및 지자체는 모든 주민이 쉽게 이용할 수 있도록 주거전달체계를 구축하고 이를 수행하기 위한 주거복지센터를 설치 및 위탁할 수 있음으로 제정되어 있다. 이러한 조례에 의거하여 2019년 경기도에서는 주거 복지 관련 정보 제공 및 상담, 주거복지 전문가 양성 및 조사, 지원방안 연구, 주택개조 등에 대한 교육과 지원 등의 역할을 담당할 광역 주거복지센터를 설립하기로 결정했다.

2) 개소 과정

광역 주거복지센터는 운영에 대해서는 두 차례의 공모 끝에 단독 응찰한 GH공사가 운영자로 선정. GH 공사는 경기도 내 최대의 산하 공기업으로 경기도의 각종 주거복지 정책을 실행하는 기관이다. 경기도는 2019년 3월 26일 기자회견을 열고 경기도 주거복지센터 설립 및 운영에 대한 내용이 포함된 ' 2019년 경기도 종합복지계획(안)의 최종 확정된 내용을 발표하였다. 우선 경기도와 GH공사 간에 '경기도 주거복지센터 설치 및 운영에 관한 위·수탁 협약'을 체결하였다. 위·수탁 기간은 2019년 3월 26일부터 2021년 12월 31일까지이다. 경기도는 센터의 운영경비지원, 위탁사무의 지도감독, 운영성과 평가 등의 업무를 업무를 수행하며 경기주택도시공사는 주거복지교육, 주거복지 연구조사사업, 주거복지 상담, 주거약자에 대한 실태조사, 아동주거복지빈곤에 대한 실태조사와 지원방안 모색, 경기주거복지모델 구축 및 운영에 관한 업무를 담당하게 되었다. 경기도 주거복지센터는 이러한 과정을 거쳐 2019년 5월 9일 GH공사 내에 개소

3) 경기도 주거복지센터의 역할

(1) 다음과 같은 체계적인 주거복지 전달체계 구축이다.

○ 체계적 주거복지 전달체계 구축 및 촘촘한 주거안전망 확대

○ 경기도 주거복지포털 구축 및 운영

(2) 다음과 같이 경기도형 주거복지 저변 확대다.

○ 경기도 주거복지센터 및 운영위원회 운영

○ 경기도 주거복지 향상을 위한 연구·실태조사 및 지원방안

(3) 다음과 같이 주거복지 상담과 주거복지 서비스 수행이다.

○ 주거복지 상담

○ 주거복지 정책 및 사업홍보

○ 시군 주거복지 담당자 및 도민대상 주거복지 교육

4) 조직도

○ 1센터장, 4 개 운영팀이다.

○ 경기도는 경기도 주거복지기금이 있다.

부서	직책	담당업무	비고
경기도 주거복지센터	센터장	경기도 주거복지센터 업무 총괄	
주거복지운영팀	팀장	주거복지센터 업무 총괄	
주거복지운영팀	과장	네트워크 구축 및 신규정책·사업발굴	
주거복지운영팀	과장	주거복지 상담	
주거복지운영팀	과장	주거복지 교육 운영 및 홍보	
주거복지운영팀	대리	주거복지포털 운영	

5) 향후 계획

○ 2023년까지 시군에 20곳 개소 예정이다.(현재 4곳 : 시흥, 수원, 부천, 고양)

○ 시군에 컨트롤 타워로서 리더쉽이 필요하다.(평가시 반영)

○ 반지하 홍수 피해 예방 등 직접사업도 확대 예정이다.

6) 연구진에게 주는 자문

○ 경기도는 면적이 커서 광역 센터 설립은 필수불가결한 면 있다.
○ 의회설득 작업이 충남도는 필요할 것이다.
○ 지금 만들지 않으면 LH 마이홈 센터가 시군 센터를 대체할 수 있다.
○ 경기도는 외부에서 센터장을 영입하지만 충남도는 퇴직 공무원 인력을 초대에 한해서 활용해 볼 수 있을 것이다.

2. 인천시 주거광역복지 센터

1) 연혁

❍ 2017. 11. : 주거복지로드맵 발표
❍ 2020. 01. : 2020년 비주택거주자 주거상향지원사업 추진(국토교통부)
❍ 2020. 01. : 쪽방비주택 등 주거지원 강화 대책 수립(인천시)
❍ 2020. 03. : 정부, 주거복지로드맵 2.0 발표
❍ 2020. 04. : 2020년 비주택거주자 주거상향지원사업 업무협약 체결(미추홀구↔공사)
❍ 2020. 07. : 비주택 이주지원상담소 운영
❍ 2020. 10. : 비주택 거주자를 위한 특화사업 추진
❍ 2020. 12. : 주거취약계층 주거상향 지원사업 공모
❍ 2021. 01. : 사업추진기관 선정통보
❍ 2021. 01. : 2021년 주거취약계층 주거상향 지원사업계획수립
❍ 2021. 02. : 2021년 주거취약계층 주거상향 지원사업 업무협약 체결(인천시↔공사)
❍ 2021. 03. : 전문상담사 채용
❍ 2021. 03. : 주거취약계층 이주지원상담소 운영
❍ 2021. 06. : 주거취약계층 거주자를 위한 특화사업 추진
❍ 2021. 12. : 주거취약계층 주거상향 지원사업 공모
❍ 2022. 03. : 사업추진기관 선정통보

2) 센터 설립의 근거

○ 주거기본법 제22조(주거복지센터)
○ 인천광역시 주거기본 조례 제17조(주거복지센터)
○ 인천광역시 광역주거복지센터 위·수탁 계약서

3) 사업방식

○ 사업방식 : 위·수탁 계약 방식
○ 계약기간 : 3년(2021.02.01.~2024.01.31.)
○ 인천광역시 광역주거복지센터 위·수탁 계약서
○ 업무장소 :
- (주 업무장소) 인천광역시 남동구 인주대로 585 한국씨티은행 빌딩 20층
- (현장 상담소) iH공사 매입임대주택 커뮤니티 공간 활용

4) 조직형태

구분	인원	인력형태	담당업무	비고
계	6명			
센터장	1명	임기직 전문직	-광역주거복지센터 업무총괄	
		정규직 (사무4급)	-정부·지자체 주거복지 정책분석 및 발굴 -주거복지포럼 운영 및 주거실태조사 -센터 연간 운영계획(예산)수립 -센터 자문위원회 운영 -인천형 주거복지전달체계 실무협의체 운영 센터 운영지침 관리	
		정규직 (기술6급)	집수리사업(저소득 장애인 편의시설 설치) iH형 고령친화 맞춤형 집수리사업 주거복지센터 홍보사업(시민기자단 운영 등) 행정서무	인건비 집수리 사업 예산으로 사용
		정규직 (운영3급)	주거취약계층 주거상향 지원사업 예산서무	
주거복지 상담사	2명	임기제 전문직	집수리사업(희망의 집수리) 주거복지센터 홍보사업(홈페이지 유지관리 주거복지 교육 운영 사례관리 매뉴얼 및 상담매뉴얼 관리	

5) 주요업무

○ 주거복지 정보제공·상담 및 사례관리를 위한 주거복지 통합시스템 구축 및 운영
○ 주거복지 사각지대 발굴 및 관련 정책개발
○ 주거복지 전문가 양성 및 주민교육
○ 주거취약계층 주거상향 지원사업 추진
○ 주거복지 홍보사업 및 주거복지 네트워크 구축 운영
○ 주거약자 등의 주택 및 주거환경에 대한 실태조사
○ 주거복지 향상을 위한 연구 ·조사 사업
○ 그 밖의 시장이 주거복지의 증진을 위해 필요하다고 인정하는 사항

6) 콜센터 운영

○ 콜센터 상담건수 : 총 2,055건

('21. 12.31 기준)

구분	합 계	주거복지 일반상담	주거 취약계층 주거상향 지원상담		
			일반	주거신청	주거이전
누계건수	2055건	735	1,154	154	41

7) 자문위원회 운영

○ 자문 위원회 개최건수 : 총 2건 (서면자문 1건 포함)
- 제1회 : 위원장 선임/ 상담사 채용조건에 관한 자문
- 제1회 : 내부 자문위원 변경 / 상담 매뉴얼 초안에 관한 자문

8) 업무협의체 구성

❍ 업무협의체 구성운영
- 구성) 인천시, 구청(중구, 동구, 계양구), 인천도시공사
- 운영) 매월 1회 협의체 회의
- 안건) 사업지구(반지하 및 비주택) 현황파악, 상담, 주거이전 계획, 주거정착 특화사업 등

❍ 기관별 협업

- 합동상담(분기별 1회) : 주거복지센터와 구별 주민센터 주거급여팀과 합동상담
- 사후관리(매월) : 비주택(반지하 포함) → 공공임대주택 이전세대 중 알콜중독, 조울증 등 전문치료가 필요한 자는 해당 주민센터 사례관리팀에서 사후관리

[표 20] 기관별 주요역할

구 분	주 요 역 할
인천광역시	- 사업총괄관리 - 업무협의체 운영 - 예산지원
중구 동구 계양구	- 주거취약계층 이주 희망자 발굴 - 상담지원(분기별 1회, 아웃리치) - 수행기관 행정지원 - 유관기관 협의체 구성 및 운영
인천도시공사	- 주거취약계층 이주 희망자 발굴, 상담, 이주 지원 - 임시거처 및 생활케어서비스 - 주거서비스 특화사업 추진 - 사업 홍보

기 관 명	협 업 방 안	비고
사회복지센터	복지센터 내 주거정착 프로그램 연계 이주정착 협업	
주거취약계층 지원 NGO (쪽방상담소, 내일을 여는집, 은혜의집 등)	쪽방상담소 : 중구, 동구, 계양구 3개구에 쪽방밀집촌인 산재되어 있으므로 대상자 발굴 협업 은혜의 집, 내일을 여는집 : 시설입소대상자 및 노숙자 거주지내 대상자 발굴 협업 ⇒ 주거취약계층 지원 NGO단체를 통한 대상자 발굴 협업	
정신건강복지센터	- 계양구 정신건강복지센터 노크온('Knock on') 프로그램 연계 이주자의 정서관리 및 심리상담 협업	
자원봉사센터	- 기관 업무협약을 통해 지역 내 산재되어 있는 여인숙, 비닐하우스 거주자 도시락배달 협력을 통한 대상자 발굴 및 주거지원사업 정보제공 추진 - 이주지원 코디네이터 사업 협력 추진	
지역자활센터	- 수급자 중 자활대상 입주자 취업 기회 제공 - 일자리 사업 체험 기회 제공 - 대상자 발굴 업무 협업	

9) 충남에 주는 시사점

○ 인천개발공사 위수탁. 직원 인천개발공사 직원이므로 별도의 인원 채용이 많지 않다.
○ 전임 인천시 공무원이 2년제 임기 센터장이다.
○ 사회복지 영향 전혀 없고 사회복지쪽 직원도 없다
○ 향후 권역별(동부, 남부) 주거복지센터 계획 있다.
○ 인천시의 강한 의지가 설립 원인이다.
○ 사업도 인천개발공사 사업의 연속선상이다.
○ 매뉴얼 제작이 주요 업무이다.
○ 인천시 주택정책과 담당이다.
○ 홍보보다는 사업위주로 되어있다.

3. 서울시 주거광역 종합 지원센터 사례

1) 명칭

서울시 중앙 주거 안심 종합 센터
- 지역 총괄이기 때문에 중앙 단어가 들어간다.

2) 설치근거

- 주거기본법 제22조
- 주거기본법 시행령 제14조
- 서울특별시 주거기본조례 제19조 ~제21조

3) 연혁

- 서울주택도시공사는 2016년부터 시범사업으로 중앙주거복지센터 및 강남, 성동, 강서, 동대문 등 4개 지역 센터를 자체 재원으로 운영하기 시작하였다.
- 2018년 5월 : 중앙주거복지센터 위수탁계약
- 2018년 6월 : 중앙주거복지센터 운영
- 2018년 8월 : 중앙주거복지센터 개소식
- 2020년 1월 : 중앙주거복지센터 재위탁
- 2020년 1월 : 서울시 청년주거상담센터 위탁관리
- 2020년 중앙주거복지센터는 청년주거상담센터 업무 위탁을 받아 상대적으로 소외된 청년에게 맞춤형 상담등을 통하여 주거서비스 제공중이다.

4) 운영방식

- 서울도시개발공사 위수탁(서울시가 SH 위탁하고 서울시는 예산지원)
  - 개발공사가 기존에 진행하던 사업처럼 수익이 나는 사업이 아니기 때문에, 개발공사입장에서는 비판적이다.
  - 중앙에서 시스템을 관리하고, 자치센터들을 교육하고, 컨트롤타워역할을 수행한다.

5) 센터현황과 역할

- 상근하는 직원은 7명, 최근에 늘어나는 추세임. 민간위탁에서 SH 일괄위탁을 받되 지역에 대해서는 제3자 위탁하는 형태로 운영된다.
- 자치구 주거복지센터와 중앙 주거복지센터가 다른점은 조례에 역할이 나와있다.
  - 중앙 주거복지센터와 지역 주거복지센터가 나뉘어져있음서울의 경우 조례상에 주거복지센터에 대한 역할이 디테일하게 나와 있다.
- 주거복지센터 운영메뉴얼을 하반기마다 발행하고 있다.

6) 업무분장

구분	주요 업무	비고
센터장(1명)	•중앙주거복지센터 기획·운영 업무 총괄 •중앙주거복지센터 운영위원회 운영 •서울시 지역주거복지센터 전체회의(네트워크 지원) •사회복지기관 네트워크 업무협약 및 사업연계	
주택복지 기획팀장(1명)	•센터 총무 및 시설관리 총괄 •지역주거복지센터 매뉴얼 개발 총괄 •서울시/국토부 관련 주거상향 정책 개발, 대응업무 •주거복지의제 발굴을 위한 정책토론회 개최업무 •주거복지센터 관련 네트워크 운영 등	
총무 매뉴얼 개발팀원(1명)	•주거복지센터 서비스(상담)매뉴얼, 홍보지, 임대주택소책자 제작 •주거복지센터 운영매뉴얼 제작 및 배포 •서울시 뉴딜일자리주거복지상담사, 공간운영(전문가) 사업운영 업무	
총무 매뉴얼 개발팀원(1명)	•서울시 주거복지센터 및 청년주거상담센터 홍보 업무 •통합사례관리시스템 운영 및 개선업무 •서울주거상담 정보 엡데이트 및 홈페이지 개선	
주거복지 사업팀장 (1명)	•센터 교육 사업 및 법률지원 업무 총괄 • 청년주거상담센터 운영 및 사업관리 총괄 •서울시 위수탁 사업 관련 예산 회계 정산업무	
교육 법률지원 팀원(1명)	• 주거복지센터 실무자 정기/특강 교육 프로그램 운영 •청년주거상담센터 운영 및 사업관리 업무 •서울시 위수탁 사업 관련	
사례관리·슈퍼비젼 팀원(1명)	•주거복지센터 슈퍼비전(센터별, 권역별, 자문단운영)	

7) 의회와의 관계

- 서울시의회와는 친화적인 관계임, 의회에서 중앙 주거복지센터의 역할을 인정해줌. 서울중앙주거복지센터는 서울시의회에서 주관해서 만들었다.

8) 애로사항

- 전문성있는 인력을 구하기가 어려운 점은 서울도 마찬가지임. 대신에 교육을 시행할 수 있다는 점이다.
- 주거복지사 양성이 필요한 시점임, 사회복지 경력이 인정이 되지 않기 때문에 사회복지 계열전공자들이 꺼려한다.
- 상담용 매뉴얼 만드는 작업이 가장 어려움. 매년 발행하는 시리즈지만, 정권마다 바뀌고 지자체마다 바뀌기 때문에 어려움이 있다.
- 주거욕구가 세분화되어 있. 수요가 많기 때문에 너무 복합적인 문제가 여러 가지로 얽혀있다. 투입대비 산출이 많다.

9) 연구진에게 주는 자문

- 영국의 핸디퍼슨 사례에서 볼 수 있듯 공공에서 지원하는 서비스는 수시로 서비스할 수 없기 때문에 이런 역할을 주거복지센터에서 해야한다고 생각함. 그렇기 때문에, 광역주거복지센터를 설립해야한다고 생각한다.
- 현장의 현실을 대변하는 역할을 해야함. 충남지역의 주거복지문제를 먼저 알아보고, 주거복지센터가 해야하는 역할을 찾아내는 것이 중요할 것이다.
- 주거복지센터 설립시 역할의 문제와 안정적으로 정착할 수 있도록 기다려주는 것이 관건
- 콜센터, 포털 등을 통해 주거문제에 대해 들어보는 것도 중요하다.
- 공공의 주거복지센터 역량을 강화하는 역할을 해야한다.(광역주거복지센터)
- 주거복지센터는 민간자원의 발굴과 연계하는 역할도 해줄 수 있다.
- 지역주거복지센터가 얼마 없는 충남도에서는 광역센터를 먼저 만드는 것은 좋은 방안이라고 생각된다.
- 경기도 참고하면 좋을 거 같다. 경기도에도 주거복지센터가 시흥이나 수원정도

밖에 없었다. 경기는 주거복지센터를 육성하는 형태로 운영되고 있다. 시군이 주거복지센터를 만들 수 있도록 도와주는 형태로 운영 중이다.

- 중앙 주거복지센터는 지역 주거복지센터의 업무를 체계화하는 작업을 진행하고 있음. 주거상담데이터를 통해 시민의 주거욕구를 살펴볼 수가 있다.
- 지역의 다양한 주거문제를 확인할 수 있기 때문에 그 지역의 맞춤형 제도를 만들어 낼 수 있는 것이다.
- 광역 주거복지센터는 미시적인 문제를 해결하는 것이 아니라 거시적인 문제를 해결하는 방향으로 접근하는 것이 좋다고 생각한다.
- 광역 주거복지센터의 기능은 사각지대를 줄여나가서 어떤 목표를 이루어나가는 것이 중요함
- 광역 주거복지센터의 기능 중 하나는 여러 가지 주거복지 정책을 만들어나가는 데 도움을 줄 수 있는 역할을 하는 것이라고 보면 된다.
- 충남도 자체에서 주거복지를 담당하는 별도조직이 있어야 한다.
- 주택공사에 광역주거복지센터위탁을 맡긴다면 비용을 주고 업무를 책임지는 체계를 만들어주어야 한다.

4. 전주시 주거복지센터 사례

1) 명칭

- 전주시 주거복지센터

2) 연혁

- 2020년 7월부터 운영
  - 주거복지센터의 연원은 시청의 주거복지과에 있음. 전주시가 시청에 주거복지과가 된 이유는 시장님이 주거복지분야에 관심이 많았다. 2017년에 주거복지 관련된 부서들이 흩어져있어서 모아서 과를 만들자는 계기로 조례 만들고, 조례에 센터도 있다.
  - 20명 인원이 전주 주거복지과에 있다.
  - 전주시의 주거복지문제는 노후주택이 많아서 집수리가 많다.

3) 수탁기관

- 사단법인 전북주거복지센터
  - 전주시 주거복지센터 모법인이 전북주거복지센터임. 전북주거복지센터는 광역주거복지센터가 아니고 광역주거복지센터는 내년에 만들 예정이다.
  - 전북주거복지센터의 경우 민간에서 활동가들이 만든 것이다.(전북주거복지센터:사단법인)
  - 전북주거복지센터와 연관된 것은 모법인이라는 것 외에는 딱히 없다. 모법인이다보니 전주 주거복지센터장을 뽑을 때 신경을 많이 썼던 편이다.

4) 운영방식

- 민간위탁
  - 설립초기시 직영사업으로 운영을 했으나 나중에 민간 위탁으로 전환되었다.(전주시 예산지원)
  - 직영은 1년 3개월정도 하고 민간위탁으로 변경할 때. 인력은 추가로 채용되었다.
  - 민간위탁으로 전환되면서 사업은 많이 늘어나고, 처우는 떨어짐. 그러나 직영에서

민간에 넘어오니 업무는 좀 유연해진 편이 있다.(구체적으로 후원이나 이런 부분에서 좀 더 유연해짐)

• 시 보조금 정도

- 시 보조금은 센터 인력, 5인에 3억 1천만원(운영,인건,사업비 포함)정도다.
- 인건비 책정은 기준은 임기제공무원 하한가 이런식으로 책정함. 직영할 때 임기제공무원을 채용했기 때문에 그런식로 하게 되었다.

5) 센터 현황

• 직원현황 : 5명(센터장, 사무국장, 사업팀장, 총무팀장, 상담팀원)이다.

• 운영인력은 5명이고 전체 인력은 상담팀과 운영사업지원팀으로 구분된다.

- 5명으로 업무를 소화하기에는 업무가 많다.

6) 조직도

팀명	직위	직무내용
센터장(1명)		주거복지센터 총괄 운영위원회 구성 및 진행 총괄기획 및 센터 성과서비스 관리 주거복지 실태조사 ·정책연구 ·제안 주거복지 기금조성 활동 지역 및 전국 주거·복지단체 회의 참여
주거복지 상담팀 (2명)	사무국장 *상담팀장 겸임	센터장 업무지원 및 팀별 운영관리 주거복지 종합상담 및 정보제공(공공 및 민간의 주거정책) 공적임대주택, 주거안정자금,주거환경개선, 임대차보호 등 찾아가는 이동상담 운영 및 지역사회 사례관리 회의 참여 주거상담 이력 입력 및 동향 사례관리(상담db 구축·운영관리 등) 주거상담자 만족도 조사 및 사후관리 주거생활 유지 지원사업 임무(임대료, 주거관리비, 주거생활용품 등) 민간 및 공공의 주거서비스 연계 신청업무 및 동행 지원 순환형 임대주택 입주자 발굴 및 주거상향 지원업무 주거서비스 봉사단(집수리 및 정리수납)구축 및 운영 주거복지 네트워크 참여 지원 및 자원연계 공동체 활성화 사업 운영 쪽방 실태조사 및 지원사업 운영(쪽방, 고시원, 여인숙 거주자 등) 유니버셜디자인 주거편의 지원사업 혹서 ·혹한기 주거안정 지원사업 1인 가구 지원사업
	상담팀원	
운영사업 지원팀 (2명)	사업팀장	'다함께 잘 산다' 유니버셜디자인 주거교육 사업 '혼자서도 잘 산다' 1인 가구 주거학교 주거복지 자원개발, 공모사업 및 지역특성화사업 기획 주거복지교육(시민, 민간 실무자 교육 등) 및 캠페인 사업 등 주거복지 통합홈페이지 제작 및 기획 운영관리 청년 주거복지 실천단 기획 및 운영 주거재생 집수리 네트워크 운영 주거복지 정책개발(정책토론회, 찾아가는 정책간담회 개)
	총무팀장	행정 및 회계관리 총괄 서무 센터 시설관리, 업무보고, 각 팀 업무 지원 순환형 임대주택 운영관리(임대료, 관리비, 입주자/퇴거 관리 등) 주거복지 자원정보 모니터링 및 주거복지 기금조성 지원(기업 등) 홈페이지 운영지원, 교육 ·홍보 사업지원, 후원 및 후원자관리

7) 지원대상

- 주거문제를 겪고 있는 저소득가구
- 임차료 및 공공요금 연체 등 주거위기 가구
- 비주택거주가구(쪽방, 여인숙,고시원, 컨테이너, 노숙인시설 등)
- 화재 등 자연재해로 인한 긴급 주거위기 가구
- 그 밖에 주거위기 발생 가구

8) 핵심업무

(1) 주거복지 상담 및 사례관리

- 연간 1,000건 가량의 주거복지 상담 및 정보제공
- 복합적 문제 대상자 체계적 사후관리 등 집중 사례관리 실시
- 월 1회 이상 찾아가는 주거복지 교육 및 상담진행
- 분기별 통합 이동상담소 참여를 통한 주거상담 진행
- 전화, 내방, 방문상담 외에도 정보접근이 어려운 계층을 위해 찾아가는 교육과 개별상담
- 지역자활센터, 정신장애인시설, 여성자활센터 등 주거자립 지원을 위해 찾아가는 교육 및 상담실시

(2) 주거복지 서비스 제공

- 주거복지 직접 지원사업을 통한 주거 위기 상황 극복 지원
  (긴급임대료, 이사비, 주거관리비, 주거용품 지원 총 67건 지원)
- 긴급가구 대상 희망홀씨 순환형 임대주택 무상 입주 지원 (총 15호 운영 / 총 49명 입주, 생활필수가전 제공)
- 주거복지 자원발굴 및 연계서비스 제공
- 업무협약 체결 및 후원금, 후원물품 조성, 기타 민간자원연계
- 갑작스러운 위기상황에 처한 시민 대상 긴급주택을 제공하여 위기 극복을 지원하고 심리적 안정과 지역사회 재정착 지원
- 자연재해, 강제퇴거 등 갑작스럽게 주거지가 필요한 가구 대상 최대(6개월간 주택 및 생활필수가전 무상제공, 입주 시 청소 및 방역 지원

• 임시주택 퇴거 후 안정적인 주거지 마련을 위한 주거상담 서비스 제공(공공임대주택, 긴급주거지원 정보 등)
• 기관 및 개인 후원 식료품(쌀, 라면 등) 과 생필품 상시 제공

(3) 교육 및 홍보사업
• 다양한 주거복지 교육 프로그램 운영
• 일반 시민 및 관련분야 실무자 대상 주거복지 관련 지식
• 유니버셜 디자인 등 다양한 내용의 교육 실시
• 다방면의 주거복지 홍보사업 추진
• 청년 주거복지 실천단, 어린이 주거복지 그림 공모전
• 주거복지서비스 안내서 제작, 주거복지 통합 홈페이지 운영
• 대상별 맞춤형 교육 프로그램 제공을 통한 관련 기관 실무자 및 시민의 주거복지 전문성 향상 및 지역 내 전문인력 발굴에 기여
• 청년 등 주거복지 관심자 및 주거·복지 관련 공공 ·민간단체 실무자 대상 주거복지 개념, 관련 법령, 정책, 현장사례 등 교육
• 유니버셜 디자인 관심이 있고 지속적 활동 의지가 있는 청년 등 시민 대상 주거복지 관련 주제 팀별 사례 스터디 ·정책 제안·사업구상 지원

9) 사업분류체계

• 전주주거복지센터는 크게 5개 사업으로 분류할 수 있다.

(1) 주거복지 상담 및 사례관리 사업– 가장 기본적인 업무, 연간 1천여건, 전화상담, 내방, 이동상담소 등 운영
(2) 주거복지 서비스 제공사업- 직접지원/간접지원 사업
후원을 직접 받을 수 있는 형태. 직영으로 운영하면 후원을 받을수없지만, 민간위탁으로 전환하면서 후원금, 후원물품으로 받고, 후원을 연계해주는 형태로 운영중
(3) 교육 및 홍보사업- 일반시민, 실무자 대상 교육, 안내서 작성 등
(4) 네트워크 활성화 사업- 봉사단운영, 재능기부형태로 1년에 4건 정도 진행

- 공동체활성화 프로그램 진행

(5) 주거복지정책개발 사업- 토론회 개최, 정책간담회 운영 등

항 목	세목(세부사업)	세부내용
주거 복지 상담 및 사례 관리	주거복지 종합상담 및 정보제공	전화상담, 내방상담, 방문상담, 이동상담
	주거복지 집중 사례관리	상담사례관리시스템 활용 집중 사례관리 및 지원
	주택임대차 법률상담 자문단 구성 및 연계	주택임대차보호법 및 주택 관련 법률상담 자문
	찾아가는 주거복지 교육 및 이동상담	관련기관 연계 소그룹 주거복지 교육 및 개별상담
주거 복지 서비스 제공	주거생활 유지 지원사업	긴급임대료, 이사비, 주가관리비, 주거용품 지원
	희망홀씨 순환형 임대주택 운영	희망홀씨 순환형 임대주택 운영 및 입주자 관리
	주거복지 자원발굴 및 연계서비스	주거복지 자원발굴 및 맞춤형 주거복지서비스 연계
	준쪽방 징검다리 지원사업	준쪽방 거주가구 실태조사 및 맞춤형 서비스 제공
	유니버셜디자인 주거편의 지원사업	유니버셜디자인 적용 욕실 개선사업
	혹서, 혹한기 주거안전 지원사업	폭염 한파 시 주거안정을 위한 방범 및 안전용품 지원
	1인 가구 안심키트 지원사업	1인 가구 범죄예방을 위한 방법 및 안전용품 지원
교육 및 홍보	다함께 잘산다 유니버셜디자인 주거교육	유니버셜디자인 이론 및 참여교육
	혼자서도 잘산다 1인 가구 주거학교	1인 가구 주거생활에 필요한 생활밀착형 교육 지원
	청년 주거복지 실천단 3기 운영	기자단, 정책제안, 캠페인 등 주거복지 현장지원활동
	주거복지 통합홈페이지 운영	주거복지 통합홈페이지 운영
	주거복지센터 홍보물 제작	홍보용 리플렛 및 센터 소식지 제작
	알기쉬운 주거복지서비스 정책 간담회	공공·민간의 주거복지서비스를 담은 안내서 제작
	어린이 주거 문화 대전	주거관련 동시(시화), 수필 등 문학작품 공모전 실시
네트 워크 활성화	주거서비스 봉사단 운영	집수리, 정리수납 등 주거환경개선 봉사활동 실시
	공동체 활성화 사업	서비스 지원가구의 공동체 형성을 위한 프로그램 제공
	주거재생 집수리 네트워크 운영	집수리 관련 안건 네트워크 회의 개최
	운영위원회 운영	주거복지센터 운영위원회 운영
주거 복지 정책 개발	주거복지 정책토론회 개최	주거복지 관련 정책토론회 개최
	찾아가는 주거복지 정책 간담회	분야별 주거복지 관련 다양한 욕구와 의견수렴
	성과공유회 개최 및 성과모음집 제작	주거복지센터 연간 성과발표 및 발전방안 모색

10) 시 및 의회와의 관계

- 전주시의회와는 센터에서 직접 대면할 일은 없으나 시청에서 자료요구를 많이 한다.
- 전주 주거복지센터가 인력이 5명 등 모범적이고 시의 조직도 충청남도시군처럼 팀이 아닌 과로 확대되었다.
  - 전주시 주거복지과는 사회복지과와 연관성 보다는 주거복지과가 건설국에 포함되어서 건축과 연관이 있다.

11) 애로사항

- 계속적으로 희망을 갖고 일을 해야하는 상황인데, 처우는 계속 안 좋아지기 때문에 이런 게 없다.
  - 연봉체계가 다 달라서, 박탈감이 느껴질 수 있는 상황임. 사업 운영에서는 문제가 많이 없다. 사회복지 경력인정이 안되기 때문에, 전문인력 채용이 어려운 상황이다.
- 이직률이 높다. 관리자이면서도 사업도 진행을 해야함. 인력구성이 한계가 있기 때문에 할 수 있는 사업이 한정되어있다.

12) 연구진에게 주는 자문

- 충남개발공사에 위탁을 했을 경우에도 기부, 후원형태가 가능할 것이라고 예상된다.
- 주거복지 관련해서는 2명(주거환경학, 주거복지사 자격증 보유), 나머지는 사회복지사 배경이다. 참고로 주거환경학과는 전북대, 영남대, 연세대 등에 있다.
  - 주거복지 분야 자체가 특수성이 있으므로 관련 자격증을 보유한 전문인력이 도움이 될 수 있을 것이다.
  - 주거에 대한 전문지식이 있어야 주거복지 상담이 이루어질 수 있을 것이라고 판단된다.
  - 기초센터가 만든 다음 광역이 만들어지는 게 맞는다고 생각하지만, 전북의 경우는 광역주거복지센터(전북)가 내년에 설립될 계획이다.
  - 광주광역시 주거복지센터 방문이 충남에 좋은 사례가 될 것이다.

5. 시흥주거복지센터 사례

1) 센터 개요

(1) 명 칭

- 사회적 협동조합 시흥주거복지센터

(2) 설립목적

- 사회적협동조합 시흥주거복지센터는 자주적, 자립적, 자치적인 조합으로 지역사회와 연대하고 협력하여 주거약자가 불이익을 받지 않고 행복하고 안정된 주거공간에서 생활할 수 있도록 주거복지확충과 주거권실현을 위한 활용을 목적으로 한다.

(3) 법인개요

- 기 관 명 : 사회적협동조합 시흥주거복지센터
- 개 소 일 : 2010년 03월
- 대 표 자 : 정원오(성공회대학교 사회복지학과교수)
- 소 재 지 : 경기도 시흥시 신천로79번길21, 202호 (신천동, 제정구장학회)
- 조 합 원 : 16명(개인11명, 단체5개소)

(4) 주요 연혁

2010.03.	주거복지센터 설립, 지역자원조사 및 주거복지네트워크 구축을 위한 활동
2011.03.	한국에너지재단 에너지효율개선사업 선정(~ 2016. 12월)
2011.12.	비영리민간단체 인증(경기도)
2012.01.	지역사랑마음나눔 사업 선정
2013.03.	시흥시사회단체 보조사업 '주거취약계층 주택개선사업'선정(~ 2021. 12월)
2013.04.	보증금무이자지원사업 '함께살아요'시행(~ 2021. 12월)
2013.09.	시흥시 주거복지 기본 조례 제정을 위한 토론회(시흥시의회 공동 주최)
2014.06.	우체국공익재단 기금사업 '목화마을 개선사업'선정
2015.04.	한국마사회 시흥지부 '나눔공유펀드사업' 선정
2016.04.	경기도 비영리민간단체 공익활동지원사업 선정(~ 2018. 12월)
2016.06.	한국도시연구소 네트워크 지원사업 선정
2016.09.	경기 사회복지공동모금회 '사회적경제활성화지원사업' 선정
2017.04.	아름다운재단 '변화의 시나리오 인프라 지원사업' 선정
2017.05.	정왕지역 아동주거권 보장을 위한 정책개발 모임
2017.06.	사회적협동조합 시흥주거복지센터 창립총회(2017.06.28.)
2017.08.	수해복구 지원기금 조성
2017.12.	사회적협동조합 인가(국토교통부)
2018.04.	정왕지역 아동주거환경개선 네트워크 업무협약
2018.11.	민관이 함께하는 주거복지교육
2019.03.	시흥시 민간단체보조사업 '주거위생환경개선' 선정(~ 2021. 12월)
2019.07.	시흥시 업무협약
2019.08.	지역사회사회통합돌봄 모델구축사업 수행(~ 2021. 12월)
2019.08.	경기도시공사 아동주거취약가구 에어컨지원사업
2019.11.	대통령표창 - 주거복지유공(2019 주거복지인 한마당대회)
2020.03.	국토교통부 비주택거주자 주거상향지원사업 선정(~ 2021. 12월)
2020.11.	내일키움일자리 지원사업 선정
2021.03.	청년공익활동일자리 지원사업 선정
2022.01.	고용노동부 2022년 신중년일자리지원사업 선정
2022.02	시흥시주거복지센터 수탁 기관 선정

(5) 예산

(단위 : 천원)

세 입			세 출		
항목	금액	산추근거	항목	금액	산출근거
총 계	424,413		총계	424,413	
경상보조금	238,413	인건비, 운영비, 재산조성비, 사업비	인건비	115,613	정규직 4명
기타보조금	180,000	국토교통부 지원사업	업무 추진비	3,000	법인전입금
법인전입금	3,000	법인전입금	운영비	24,347	후원금 3,000천원 포함
후원금	3,000	운영비지원	재산조성비	6,453	사무실 비품구입
			사업비	275,000	일반사업비, 국토부지원사업

(6) 직원현황

구분	시흥시주거복지센터				
	계	센터장	사무국장	직원	법인 지원
인원	8명	1명	1명	4명	2명

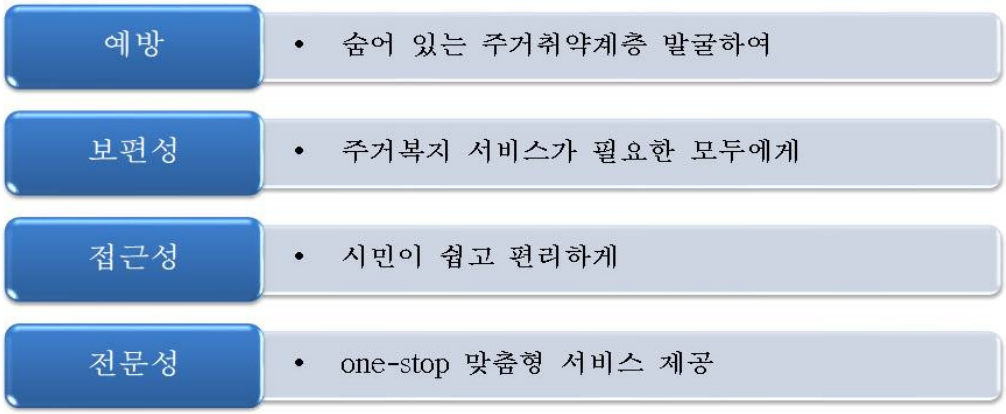
* 정규직원 : 4명
* 기 간 제 : 4명
  - 국토교통부 지원사업(주거취약계층 주거상향지원사업) : 2명
  - 법인 지원(고용노동부 신중년경력형일자리지원) : 2명

2) 2022년도 센터 목표

(1) 비전 및 목표

- 사회적협동조합 시흥주거복지센터는 주거약자를 위한 주거복지 확충과 주거권 실현으로 집 걱정 없는 사회를 실현한다.

(2) 운영방침



(3) 서비스 대상

주거복지 서비스 대상자	- 주거문제를 겪고 있는 저소득층 임대차시장의 임차인 (기초생활수급자, 차상위계층, 일반저소득 가구 등) * 일반저소득 가구 : 사각지대에 놓여 있는 저소득 가구 - 자가 가구 중 주거취약계층(기초생활수급자, 차상위계층 등) - 공공임대주택 입주 가구 중 연체 등에 따른 주거위기 가구 - 최저주거기준 미달 주거공간에서 거주하는 가구 - 비주택 주거 공간에서 거주하는 가구 (특히 고시원, 노숙, 쪽방, 여관, 여인숙, 비닐하우스, 컨테이너 등) - 전월세 임대차 등의 문제를 겪고 있는 가구 - 청소년 등의 새로운 주거위기 가구 - 복지시설(모자 보호, 보육, 장애인 등) 퇴소자 및 퇴소 예정자 - 화재, 자연재해 등 긴급 주거위기 가구 등
주거복지 서비스 대상선정 기준	- 위 대상계층 중 '긴급 주거 수요'를 가지고 있는 대상 - 사업별 '선정기준표'에 의한 지원기준 충족 세대에게 선정위원회를 통해 맞춤형 주거지원 서비스 제공 * 선정기준표 : 경제적 상황, 건강 및 장애, 주거상황, 사회적 관계망, 시급성 등의 지표를 점수로 산정하여 판정

(4) 추진과업별 운영방안과 주요사업

추진과업	운영방안	주요사업
주거복지 서비스제공	· 공정하고 객관적인 선정절차 · 타사업에서 지원받지 못하는 사각지대 우선지원 · 주거이전 후 안정적 정착과 퇴거위기가 발생되지 않도록 꾸준한 지원	· 주거취약계층 주택개선 · 주거·위생환경개선 · 주거취약계층 주거상향지원 · 주거취약아동가구 주거상향지원 · 보증금무이자지원
수요자 맞춤형 주거복지 상담 및 사례관리	· 동사무소·복지관 등의 협력으로 거점 상담소 마련 · 지역사회 주거복지 관련 기관·단체의 자원 및 정보 연계로 맞춤형 정보제공 시스템 구축 · 맞춤형 임대주택 상담으로 공공임대주택 입주 지원·입주율 제고	· 주거복지 종합상담 및 정보제공 · 상담 사례관리 · 찾아가는 이동상담소
주거복지 네트워크	· '민·관·학·공 주거복지 네트워크'구축을 통하여 주거취약계층 주거안정지원 통합 서비스 전달체계 마련	· 주거복지 네트워크 · 사회적경제조직과의 협업
정책개발 및 모델제시	· 비주택 장기거주자·아동가구·고령자·장애인 등 주거약자의 주거문제 도출을 통한 맞춤형 정책개발 및 신규 사업 모색	· 주거복지 정책 토론회 · 찾아가는 주거복지 정책간담회

추진과업	운영방안	주요사업
주거복지 교육 및 홍보	· 주거복지현장 실무자에서 꼭 필요한 실질적인 교육 · 주민의 주거복지 욕구해결에 길잡이가 될 수 있는 교육 · 변화되는 공공·민간의 주거복지 정보를 실시간 제공	· 유관기관 실무자교육 · 찾아가는 주민교육 · 아동·청소년 주거권교육 · 주거복지 자원 발굴 · 블로그·홈페이지 운영 · 주거복지 안내서 및 홍보물제작
신뢰받는 기관	· 센터 운영의 민주성·투명성 제고 · 직원의 역량강화를 위한 내·외부 전문교육기회 제공	· 운영위원회 운영 · 직원교육 · 주거복지센터 성과공유회

3) 2022년도 세부 사업계획

(1) 주거복지서비스 제공

○ 주거취약계층 주택개선사업

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 기존 지원체계에서 지원 받지 못하는 저소득 가구 및 주거취약계층, 안전약자 등을 위한 집수리 지원 ◦ 사업대상 : 주거취약계층 가구 중 집수리 필요가구 ◦ 서비스내용 : 긴급집수리(150만원 이내), 간단집수리(50만원 이내) ◦ 제공서비스 : 도배·장판, 주방·욕실수리, 전기, 편의시설설치 등 ◦ 사업일정 : 2022. 03. ~ 2022. 12. ◦ 실천방법 - 투명하고 객관적인 선정 절차(선정위원회 구성) - 타사업에서 지원받지 못하는 사각지대를 우선 지원 - 타사업 중복신청가구 제외
협력 체계	주택과, 동 행정복지센터, 지역복지시설 및 단체, 시공업체(자활기업, 사회적경제조직 등)

○ 주거위생환경개선사업

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 주거위생이 불량한 주거취약계층 가구에 청소 및 방역서비스, 정리정돈 교육과 가사서비스를 제공하여 깨끗한 주거환경이 유지되도록 지원 ◦ 사업대상 : 주거위생상태가 심각하게 불량하여 청소방역서비스가 필요한 가구 ◦ 서비스내용 : 대청소(1회), 방역서비스(3회), 정돈교육·가사서비스(8회) ◦ 사업일정 : 2022. 03. ~ 2022. 12. ◦ 실천방법 - 심리·정서적 치료지원을 위해 정신보건센터, 사례관리 전문기관 등 연계 - 깨끗한 주거상태가 유지되도록 청소 및 정리정돈 교육 - 각 동별 생활폐기물 처리업체와 협업 구축 - 숨어 있는 수집증후군 대상가구 발굴 - 아동·노인·질환자 등 주거위생에 심각하게 영향이 미치는 가구를 우선하여 지원
협력 체계	동 행정복지센터, 지역복지기관 및 단체, (동)생활폐기물처리업체, 정신보건센터, 사례관리 전문기관, 통장협의회, 도시가스점검 업체, 아파트관리사무소 등

○ 주거취약계층 주거상향지원사업

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 쪽방·고시원 등 열악한 주거환경으로 인해 어려움을 겪고 있는 주거취약계층 대상으로 공공임대주택으로 주거이전을 지원하여 주거안정을 도모 ◦ 사업대상 : 주거상태가 심각하게 불량하거나 정보부족으로 공공임대 입주를 못하고 높은 임차료를 지출하고 있는 가구 ◦ 서비스내용 : 공공임대·민간임대 등 자불가능한 적정한 주택으로 이전할 수 있도록 지원 ◦ 사업일정 : 연중 ◦ 실천방법 - 반지하·비주택거주가구 적극 발굴 - 입주 가능한 주택물색 지원 - 이주 후 안정적인 정착 지원 - 사례관리 전문기관 연계
협력 체계	주택과, 동 행정복지센터, 지역복지기관 및 단체, (동)지역사회보장협의체, 주거복지네트워크 단체 등 유관기관, 공인중개사협회 시흥지부

○ 주거취약아동가구 주거상향지원사업

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 아동이 있는 주거빈곤가구에 대한 이주·정착지원과 주거환경개선을 지원하여 주거빈곤아동가구의 주거권 실현과 아동의 건강한 성장을 도모 ◦ 사업대상 : 비적정주택, 최저주거기준미달가구, 시흥형(아동)주거비수급가구 등 ◦ 서비스내용 : - 사업대상가구 중 주거이전이 필요하거나 주거이전욕구가 있는 가구를 공공임대주택, 민간임대주택으로 이전 지원 - 주거이전이 필요 없는 가구의 주거환경개선 ◦ 사업일정 : 연중

구분	사업 내용
	◦ 실천방법 - 시흥형(아동)주거비 지원 대상 가구 홍보·발굴 - 가구별 주거상향이전 지원 및 장기 계획 수립 지원 - 이주 후 안정적 정착지원 - 연대 협력체계 구축(아동주거권 보장을 위한 네트워크) - 아동주거복지 정책개발 및 제언
협력 체계	주택과·아동보육과, 동 행정복지센터, 아동보호전문기관, 지역아동센터협의회, LH·GH, 아동관련 단체 및 시설, 사례관리전문기관(복지관 등)

○ 보증금 무이자지원사업

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 비주택거주자 및 퇴거위기에 몰린 주거위기가구에게 보증부월세 주택을 지원하여 주거안정을 도모하고 사례관리를 통해 지원기간 종료 후 자립할 수 있도록 함 ◦ 사업대상 : 퇴거위기가구 및 비주택거주가구 중 제도권의 지원을 받지 못하는 주거복지 사각지대 가구 ◦ 서비스내용 : 사업대상자 중 긴급하게 주거이전이 필요한 가구에게 2년 동안 500만원 이하의 보증부월세 주택을 지원하여 주거안정을 도모하고 사례관리를 통해 지원기간 종료 후 자립할 수 있도록 지원 ◦ 사업일정 : 연중 ◦ 실천방법 - 매월 납입해야하는 '자립준비금'을 꾸준히 납부하도록 관리 - 보증금 소진에 의한 (긴급)퇴거위기가구 보증금 무이자 지원 - (시흥시)긴급지원주택 입주가 불가능한 가구 지원 강화 - 공공임대입주지원 등 장기적 주거안정 대책 지원 - 복지사각지대인 외국인가구를 대상으로 지원 확대
협력 체계	◦ 동 행정복지센터, 지역복지기관 및 단체, 외국인복지센터

(2) 수요자 맞춤형 주거복지 상담 및 사례관리

○ 주거복지 종합상담 및 정보제공

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 주거복지정보안내 및 주거문제해결을 위한 상담, 공공임대주택 입주지원 및 주거복지서비스 안내하여 주거안정 도모 ◦ 사업대상 : 주거문제를 겪고 있는 시흥시민 누구나 ◦ 서비스내용 : 상담을 통한 주거문제 파악 및 맞춤형 주거복지정보제공 ◦ 상담방법 : 전화상담, 내방상담, 방문상담, 이동상담 ◦ 사업일정 : 연중 ◦ 실천방법 - 공공임대주택, 주택금융, 주택개보수, 임대차법률상담 등 맞춤형 상담 및 정보제공 - 법률공단, 금융복지센터, 사례관리전문기관, LH, GH 일자리 등과 연계한 이용자 중심의 솔루션 지원
협력 체계	경기도주거복지센터, 경기도서민금융복지센터, 법률구조공단, LH•GH, 일자리종합센터, 공인중개사협회시흥지부, 시흥여성인력개발센터, 새로일하기지원센터, 지역자활센터 등

○ 상담사례 관리

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 주거관련 복합적 문제를 겪고 있는 가구를 사례관리 전문기관과 연계·협력하여 문제해결을 지원하여 주거안정 도모 ◦ 사업대상 - 주거와 관련된 복합적 문제를 겪고 있는 심층 상담 필요 가구 - 주거복지서비스 지원 대상자 ◦ 서비스내용 : 대상자 맞춤형 주거 서비스 연계·제공 ◦ 사업일정 : 연중 ◦ 실천방법 - 심층적·지속적 지원이 필요한 대상자에게 통합적 접근을 통해 주거·복지·경제 등의 복합적 문제해결 - 사례관리 전문기관과의 협력체계 구축 - 사례관리 자문단 위촉 - 상담DB를 활용한 체계적 관리
협력 체계	주택과, 복지정책과, 동 행정복지센터, 사례관리 전문기관(복지관 등)

○ 찾아가는 이동상담소

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 주거복지 정보제공 및 상담의 접근성을 높이기 위하여 거점 상담소를 정기적으로 운영 ◦ 사업대상 : 주거문제를 겪고 있는 시흥시민 누구나 ◦ 서비스내용 : 주거복지 관련 맞춤형 현장 상담 및 정보제공 ◦ 사업일정 : 2022. 05. ~ 2022. 11. ◦ 실천방법 - 거점상담소 별 월 1회 이동상담 진행, 상담소 별 상황에 맞춰 수요조절 - 권역별 거점상담소 운영(3개소) - 지역사회보장협의체 주거분과와 연계하여 시민대상 상담서비스
협력 체계	지역사회복지관(거점), 동 행정복지센터(거점), 지역자활후견기관, 장애인가족지원센터, 가정폭력상담소(쉼터)

(3) 주거복지 네트워크

○ 주거복지네트워크

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 시흥지역 사회복지·주거복지 관련 민·관·공·학계의 다양한 기관 및 단체들의 연계망 구축 ◦ 사업대상 : 주민의 주거복지서비스 확충과 주거권확대를 위해 연대가 필요한 주거복지관련 기관 및 단체 ◦ 사업일정 : 2022. 07. ~ 2022. 12.(분기별 1회) ◦ 실천방법 - 주거복지관련 단체·기관의 협력체계 구축 - 시흥형 주거복지 정책개발 및 제언 - 주거복지 제도 및 정책을 제안하고 예산편서을 이끌어내는 행동하는 네트워크
협력 체계	주택과, 지역사회보장협의체 주거분과•동협의체, (집수리)사회적경제 조직, LH•GH, 시흥시도시재생지원센터, 동네관리소협의회, 공인중개사협회시흥지부, 시흥시건축사협회, 주거복지전문가(학계•연구소), 집수리봉사단

○ 사회적 경제조직과의 협업

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 지역사회 사회적경제조직과 협업하여 지속가능한 주거복지 서비스 공동체 구축 ◦ 사업대상 : 시흥시 집수리 관련 사회적 경제조직 ◦ 사업일정 : 2022. 06. ~ 2022. 12. ◦ 실천방법 - 동네관리소, 마을관리기업, 집수리 봉사단 등과 협업체계 구축 - 간단집수리, 대상자 발굴 등 협업
협력체계	마을관리기업, 동네관리소, 자활기업, 사회적기업 등

(4) 정책개발 및 모델제시

○ 찾아가는 주거복지정책 간담회

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 정책대상별 간담회를 실시하고 주거문제 도출 및 신규 정책 발굴 ◦ 사업대상 : 아동·노인·장애인·한부모·청년 등 정책대상별 지원기관 관계자 및 주민 당사자 ◦ 사업일정 : 2022. 06. ~ 2022. 12.(분기별 1회) ◦ 실천방법 - 지원기관 실무자와 주민 당사자가 함께하는 정책간담회 - 사안에 따라 상시적인 만남을 통해 현안을 파악하고 대안을 도출
협력 체계	주택과, 경기도주거복지센터, 정책 대상별 지원기관

(5) 주거복지교육 및 홍보

○ 주거복지 유관기관 실무자 교육

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 주거복지 현장실무자에게 필요한 주거복지 실무교육 ◦ 사업대상 : 주거복지·사회복지·사례관리 유관기관 실무자 대상 ◦ 사업일정 : 2022. 09. ~ 2022. 10. ◦ 실천방법 - 공공의 주거복지정책 안내 및 사례별 지원방법 안내 - 주거복지정책·서비스, 금융, 법률 등 종합적인 주거복지에 관한 교육
협력 체계	주택과, 경기도주거복지센터, LH 마이홈센터, 한국도시연구소

○ 찾아가는 주민 교육

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 수급권자·자활참여자, 한부모가정, 장애인가구 등 청책대상별 주민 당사자 교육 실시 ◦ 사업대상 : 일반저소득가구, 주거취약계층 등 주거복지 서비스가 필요한 주민 ◦ 사업일시 : 2022. 09. ~ 2022. 11. ◦ 실천방법 - 정책대상별 지원가능한 주거복지정책과 서비스에 대해 맞춤형교육, 정보제공 - 주민의 주거복지 정보접근성을 높이기 위해 찾아가는 주민교육 실시
협력 체계	주택과, 경기도주거복지센터, 지역자활후견기관, 장애인가족지원센터, 가족지원센터, 가정폭력상담소

○ 주거복지 자원 발굴

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업내용 : 긴급지원이 필요한 가구를 위한 자원 발굴 및 연계망 확보 ◦ 사업일정 : 2022. 03. ~ 2022. 12.(연중) ◦ 실천방법 - 주거 위기가구에게 후원 및 타기관 자원연계를 통한 긴급 주거물품 후원 및 구호지원 - 새로운 주거복지서비스 제공을 위한 후원개발 및 외부 공모사업신청 - 법인의 주거복지 관련 인력지원
협력 체계	시흥시1%복지재단, 시흥시사회복지협의회, 시흥도시공사, 어린이재단, 지역사회복지관, 동 행정복지센터, 적십자회, 지역사회봉사단체, 사회적경제조직, 시흥시건축사협회, 공인중개사협회 시흥지부, LH·GH, 거북이나눔회

○ 블로그·홈페이지 운영

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업대상 : 시흥시민 등 블로그 방문자 ◦ 사업내용 : 주거복지 통합 홈페이지 구축 ◦ 사업일정 : 2022. 03. ~ 2022. 12.(연중) ◦ 실천방법 - 1차년도 블로그 소통 후 2차년도 홈페이지 제작 - 주거복지 정책을 빠르게 반영하여 가장 최신의 정보제공 - 내용 : 센터소개, 주거복지정책, 시흥형 주거복지정책, 공공임대주택 안내, 정보 알림·소통

○ 주거복지 안내서 및 홍보물 제작

구분	사업 내용
사업 내용	◦ 사업대상 : 시흥시민, 행정기관, 네트워크 등 유관기관 등 ◦ 사업내용 - 공공•민간의 주거복지 정책을 모아 안내서 제작 배포 - 주거복지센터 소개 및 사업을 홍보하기 위한 홍보물 제작배포 - PDF 파일 홈페이지 등 게시, 시민 대상 온라인 홍보 ◦ 사업일정 : 2022. 03. ~ 2022. 12.(연중)
협력 체계	주택과, 주거복지 네트워크 단체

4) 충남에 주는 시사점

- 협동조합의 특성(시민운동의 성격이 강하고 모든 시민의 주거권 강조) : 상담, 사례 관리 보다는 주거복지서비스가 더 많다.(현금지원, 시가 주체)
- 아동 주거 빈곤에 특화되었다. (주거취약아동가구 주거상향지원사업)
- 설립시 시청, 시의원, 민간 의지 강하다.
- 실태조사와 주거서비스 연계하여 사업 진행되었다.
- 금융, 개인파산까지 직원 교육 확대되었다.
- 직원들의 전공 영역은 대부분 사회복지 영역으로 주거복지에 특화된 인력 없다.
- 시흥주민의 직접 홍보 보다는 유관기관과의 네트워크 구축으로 사업 전개 되었다.
- 고 제정구 의원의 빈민운동에서 출발하였다,

6. 고양시 주거 복지 센터

1) 명칭

- 고양시 주거복지센터

2) 연혁

- 시장님의 의지 (김현미 주관 국토부회의 이후) + 담당자의 적극성 (조례, 공간 등)
- 개소일 : 2021년 7월 1일

3) 운영방식

- 전국유일의 직영센터/ 시 직영(주택과 주거복지팀 설치)이다.

4) 센터현황

- 고양시 주택과 행정직 팀장이 담당한다.(별도로 시청근무)
- 주거복지센터장은 고양시 사회복지공무원이다.
- 3명(공무원 1명, 민간전문가 2명)
  - 센터장 : 사회복지6급 팀장 1명
  - 직원 : 시간임간제 라급 2명 (민간주거복지전문가 경력직)
- 주거복지센터 부속으로 고양시 주거복지위원회와 주거복지심의·자문기구가 있다.

5) 업무분장 내역

업무구분	주요 내용
센터장 (사회6급팀장)	센터총괄, 주거복지위원회 운영, 주거복지실태조사 및 주거복지 기본계획 용역 추진, 시 협력부서 협력 및 조정, 동·구청 주거복지 한마당 대회 공모
직원1 (시간임기제라급)	주거복지 종합상담 및 정보제공, 사례관리(덕양구), 지역내 주거복지 유관기관 네트워크 운영, 민간자원발굴(부동산, 이사업체, 법률상담), 고양현 특화사업 발굴
직원2 (시간임기제라급)	센터내 서무, 회계, 주거복지 종합상담 및 정보제공, 사례관리(일산동·서구), 주거복지 주민교육 프로그램 개발 및 교육, 국토부 공모사업 추진, 자원봉사자 발굴, 센터 홍보(언론보도, 팜플렛 제작 등)

6) 핵심업무

업무구분	주요 내용
주거상담 정보제공	• 주거상담 및 정보제공 전문창구 역할 수행 – 주거문제에 대한 상담, 정보제공, 직/간접 서비스 연계 – 전화·내방·방문·의뢰상담 및 찾아가는 상담소 운영
주거복지 정책 타워	• 시 주거복지 관련 사업안내 및 주거복지 정책 컨트롤 타워 – 주거급여 지원, 저소득층 주거환경개선사업(집수리) – 사회주택, 공공임대주택 정보제공 및 추천
교육 및 홍보	• 주거복지 홍보사업 – 주거급여 안내 책자, 리플렛 제작 배포 등 • 주거복지 교육 및 찾아가는 상담소 운영 – 주민교육, 실무자 교육, 공무원 교육
네트워크 사업	• 주거복지 유관기관 네트워크 구축 • 민간자원을 활용한 주거복지 자원 개발 및 협업 착한 부동산, 부동산 임대차 관련 무료법률 – 찾아가는 상담소 운영
공모사업 발굴	• 국토부 공모사업 준비 – 착한 부동산, 부동산 임대차 관련 무료법률 – 찾아가는 상담소 운영

7) 지역내 유관기관 네트워크 구축

LH 고양지부(마이홈센터), 도시재생현장센터, (사)주거복지연대, 사회복지협의회, 지역복지관, 대한적십자사 등 주거관련 및 민간기관과 협업체계 구축되었다.

8) 주거복지 상담 및 사례간리를 통한 주거지원 사례 예시

⑴ 사례예시 (민간자원 연계 보증금 지원 사례)

- (사각지대 발견) 결혼 이주 여성, 남편(60대), 자녀 5명, 비수급자
- (상황) 남편의 폭력으로 이혼, 쉼터에서 거주 중, 임대주택 제공 필요
- (사례관리) 주거복지센터, 대한적십자사 희망풍차사업 연계
- (지원결과) 전세임대주택 입주지원 + 입주보증금 지원
  → 주거복지과 LH 전세임대입주지원 신청 및 선정(긴급주거지원)
  → 대한적십자사 희망풍차사업 연계하여 입주보증금 300만원 지원

⑵ 사례예시 (상담자 내방 연계 주거급여 지원 사례)

- (상담자 특성) 영구임대주택 거주, 본인, 남편(청각장애),자녀(4세, 여)
- (상황) 남편(청각장애 4급, 허리측만증), 자녀(인지, 언어,치아, 시력 등 전반적인 건강상태 악화), 임대료 연체로 주거복지센터로 찾아옴
- (사례관리) 주거복지센터, 동주민센터, 주거복지과 연계
- (지원결과) 주거급여 선정으로 인한 주거비 문제 해결, 사회복지협의회를 통한 후원 연결로 의료비 지원

9) 연구진에게 주는 자문

○ 전국유일의 직영센터
- 직영센터 업무로 효율적이다.

○ 시(시의회) 와 업무처리 잘 된다.
○ 설립배경 : 시장님의 의지이다.
(김현미 주관 국토부회의 이후) + 담당자의 적극성 (조례, 공간 등)
○ 경기도 시군구 공무원 대상으로 교육하고 있다.
○ 고양시의 주거 문제점: 집값 상승, 양극화 심화, 쫓겨나는 분 증가한다.
○ 업무는 많으나 인력부족, 주거복지에 정통한 인력을 구하기 힘들다.

7. 천안 주거복지 종합지원센터 사례

□ 명칭

• 천안 주거복지 종합지원센터이다.

□ 연혁

• '새로운 세상을 만드는 복지모임' 등 천안시 소재 시민단체가 주택조례를 만들면서 주거운동 차원에서 2017년 센터 설립하였다.

□ 운영방식

• 민간위탁(천안시 예산지원) 형식이다.

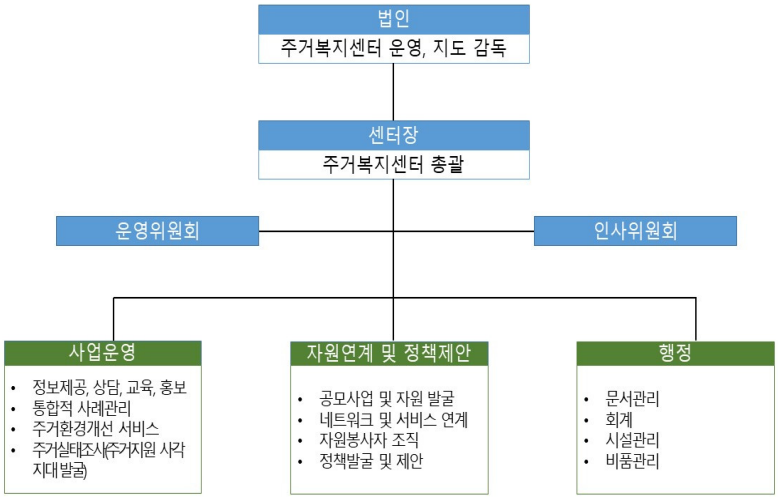
□ 센터현황

• 직원현황 : 3명(센터장 포함) 이다.

[표 20] 천안시 주거복지종합지원센터 인력구성 및 현황

담당업무		입사일(경력)
직책	담당	
센터장	기관총괄, 기획, 상담, 외부자원 개발 및 연계, 네트워크 구축, 운영위원회, 교육 및 홍보, 정책사업	21년 1월 1일 (24년 8월)
팀장	상담, 사례관리, 주거지원사업, 이사지원사업, 네트워크 운영, 자원봉사자 구축 및 운영, 자원개발 및 공모사업	21년 1월 25일 (2년 9월)
팀장	상담, 사례관리, 회계, 문서관리, 시설관리, 사례회의, 지원사업, LH 협력사업, 공모사업, 홍보, 홈페이지 관리	21년 1월 25일 (1년 6월)

□ 조직도



[그림 1] 천안시 주거복지종합지원센터 조직도

□ 지원대상은 아래와 같다.

- 주거문제를 겪고 있는 저소득가구
- 임차료 및 공공요금 연체 등 주거위기 가구
- 비주택거주가구(쪽방, 여인숙, 고시원, 컨테이너, 노숙인시설 등)
- 화재 등 자연재해로 인한 긴급 주거위기 가구
- 그 밖에 주거위기 발생 가구

□ 핵심업무는 아래와 같다.

- 사례관리
- 주거문제 상담
- 유관기관 네트워크 구축을 통한 연계협력

□ 연구진에게 주는 자문은 아래와 같다.

- 충청남도 주거복지센터는 시군의 특징(수요조사)을 파악해야 한다.

- 설문조사보다는 시군의 담당 공무원 FGI가 더욱 효과적일 것이다.
- 시군의 취약계층 비율, 임대아파트 비율 등을 파악해야 한다.

• 충청남도 주거복지센터 역시 직접사업위주(사례관리, 상담, 네트워크)로 역할을 할 것임. 광역기능 모호하다.
• 전주 주거복지센터가 인력이 5명 등 모범적이고 시의 조직도 충청남도 시군처럼 팀이 아닌 과로 확대되었다.

□ 애로사항

• 업무는 많으나 인력부족, 주거복지에 정통한 인력을 구하기 힘들다.

8. 선진지역 사례조사의 소결

7개의 선진지역 주거복지센터 사례를 볼 때 센터의 설립은 무엇보다도 단체장의 강력한 의지가 있어야 한다. 단체장의 의지에 실무자의 적극성이 겸비되면 금상첨화다. 물론 시흥이나 천안처럼 밑으로부터의 접근도 주목해야 한다. 광역센터는 매년 업무 매뉴얼을 작성하는 것이 우선순위에 있다. 광역센터는 각각 SH GH 인천개발공사가 위수탁을 맡아 지역의 개발공사가 센터 운영에 있어 주축이 됨을 알 수 있다.

시흥은 시민운동의 역사가 있어 상담, 사례관리보다는 주거 서비스가 우선시 되는 특징이 있다.

구분	운영형태	설립모형	특징	비고
전주	민간위탁	상향식	담당부서 팀 아닌 과	
서울	공사위탁	25개 자치구 → 광역	광역+ 25개 자치구 설립	
시흥	협동조합	상향식	주거복지서비스 강함	
인천	공사위탁	하향식	퇴직공무원 활용	
고양	직영	하향식	전국 유일의 직영	
경기	공사 위탁	주거사업 다수 전개	향후 4개소에서 20개소로 확대	
천안	민간위탁	상향식	복지시민운동과 연계	

충남도의 광역 주거복지센터 역시 서울, 경기, 인천 등의 광역지자체처럼 충남개발공사를 위수탁하여 설립 및 운영하는 방안이 가장 현실적이다.

제5장. 충청남도 광역 주거복지센터 설치 및 운영 방안

1. 광역주거복지센터의 설치 필요성

주거 문제와 주거 지원 프로그램의 다양성과 복잡성은 증대되나 현행 '읍면동' 중심의 복지전달체계로 통합적 주거 문제 해결에 한계가 있다. 주거복지사업은 읍면동 주민센터에서 담당하고 있지만, 사업내용이 복잡하고 다양하여 수요자에 정확한 정보전달·제공이 어려운 실정이다.

문제점

- 수요자들은 매입·전세·영구·국민임대·행복주택 등 다양한 유형의 특징이나 혜택에 대해 파악하기도 어렵고 입주를 위한 절차를 알아내는 것도 어려움
- 입주신청서도 일반주민(수요자)이 작성하기 복잡하고 어려워 도움을 받을 수 밖에 없으나, 읍면동 담당자도 관련 정보를 파악하고 서비스를 제공하는 데 한계
- 주거복지사업의 절대 공급필요 계층인 고령자·중증장애인 계층은 관련정보에 대한 접근이 상대적으로 취약

[전달체계] (道) 정책 시달 ▷ (시군) 주택·복지부서 ▷ (읍·면·동)주민센터 ▷ 수요자

정부·도·시군 및 민간의 주거복지사업에 대한 다양한 정보를 기반으로 지역과 주민에 밀착하여 발굴·상담·지원 가능한 서비스 전달체계 구축이 필요하다.

정부동향 역시 주거복지 전달체계 강화를 위한 주거복지센터 설치 확대 중에 있다.

(주거복지로드맵 2.0) '25년까지 모든 시에 주거복지센터 설치 목표이다.

(중앙부처 인센티브) 공모사업 가점, 재건축부담금 배분기준, 정부합동평가 지표 반영을 하고 있다.

(관련근거) 주거기본법 및 충청남도주거기본조례에 의거한다.

- 「주거기본법」 제22조(주거복지센터), 동법 시행령 제14조(주거복지센터)
- 「충청남도 주거기본조례」 제17조(주거복지센터 설치)

2. 충남 광역 주거복지센터 운영의 기본 방향

본 연구에서 조사된 7개의 선진지역 사례연구에서 보듯 주거복지센터의 필요성에 대응하는 각 광역지자체의 상황과 전략은 상이함을 알 수 있다. 충남도는 15개 시군중 천안시만이 주거복지센터가 개소되었으므로 가장 중요한 충청남도 광역 주거복지센터의 역할은 15개 시군의 주거복지센터 설립 지원이다. 일차적으로 아산, 서산, 당진 같은 도시지역에서 센터설립을 먼저하고 이후에 군단위지역은 남부권, 내륙권, 서해안권 등 권역별로 센터를 설립하는 것이다. 이 목적에 따라 충남 주거복지 광역센터는 기초지자체 단위의 주거복지센터 설립과 기능강화를 지원하는 것이 가장 중요한 추진전략이다.

3. 충청남도 광역주거복지센터의 기능

충남도 15개 시군의 주거복지센터 설립 및 운영지원이 충남도 광역센터의 첫번째 기능이고 그 밖에도 아래와 같은 업무를 수행한다.

- 센터 운영매뉴얼, 업무체계 구축 등 업무프로세스 표준화
- 취약계층 대상 맞춤형 주거상담 통합지원서비스 체계 구축
- 지역센터 근무자 역량 강화를 위한 교육 프로그램 개발 및 운영
- 지역 거점 주거복지센터(홍성, 예산) 업무 수행

둘째, 다음과 같은 지역기반의 네트워크 구축 및 자원 확보를 수행한다.

- 민간단체, 시·군(주민센터) 등 전달체계 연계(네트워크 구축) : 오프라인 뿐만 아니라 온라인 포털시스템 구축이 요구된다.
- 센터 간 정보공유 및 시·군별 주거복지협의체 구축 지원 등 운영방향 정립
- 사회공헌기금 모금 등 주거복지 관련 민간자원 확보 및 배분

셋째, 광역으로서 주거복지 전달체계의 컨트롤 기능을 수행한다.

- 도 주거복지사업[2] 홍보 및 주거복지 상담, 전문가 양성 및 교육 추진
- 연구·실태조사 등을 통한 신규 주거복지 사업 콘텐츠 개발 및 정책 제안

2) 충남형 더 행복한 주택, 청년쉐어하우스, 매입임대, 전세임대 등 공공임대주택 지원, 주거급여, 중증장애인·농어촌 고령자 주택 개보수 지원, 계층별 주거관련 금융상품 안내 및 연계 등

- 주거복지 통합시스템 구축·운영 및 도민 홍보 강화

넷째, 다음과 같은 주거지원 사각지대 발굴 및 해결을 위한 정보제공, 상담 및 사례관리를 수행한다.

- (사각지대 발굴, 정보제공) 주거문제 파악, 실태조사 및 정보제공·상담

* 공공임대주택, 주거확보, 주택금융, 주거급여, 주택개량지원, 임대차 보호 등

- (자원연계, 서비스제공 및 사례관리) 간단한 집수리, 공공·민간 자원을 연계하여 주거위기가구 지원 및 사례관리 수행
- (민관 네트워크 구축) 복지기관·공사 및 주거관련 단체, 민간활동가들과의 네트워크 구축 및 자원확보 등 협력사업 수행
- (주거복지 교육) 복지대상자, 실무자 등에 대한 공공임대주택, 주거비지원·임대차보호 등 관련 복지제도 교육

대 상 가 구

· 주거문제를 지닌 민간임대주택 거주 저소득층 임차가구
  (기초생활수급자, 차상위계층, 사각지대에 놓인 일반 저소득가구 등)
· 자가가구 중 주거취약계층 및 공공임대주택 입주가구 중 연체 등에 따른 거주위기 가구
· 비주택주거공간(노숙, 쪽방, 여관, 비닐하우스, 컨테이너 등) 거주가구, 최저주거기준 미달가구
· 아동, 청소년, 청년 등 새로운 주거위기 가구
· 화재, 자연재해 등으로 인한 긴급 주거위기 가구 및 전월세 임대차 관계 관련 위기가구

4. 충청남도 광역주거복지센터의 단계별 로드맵

(1단계) 충청남도 광역센터 설치로 주거복지 인프라 구축이다.

- 주거약자 및 취약계층의 주거복지사업 접근성 및 정보 제공 강화
- 주거복지 통합서비스 제공을 위한 참여기관 간 거버넌스 구축
- 주거복지 주체 거버넌스 강화 및 공감대 형성

  * 주거복지 정보시스템 구축, 충청남도 주거종합계획 연구용역, 도의회 보고 등

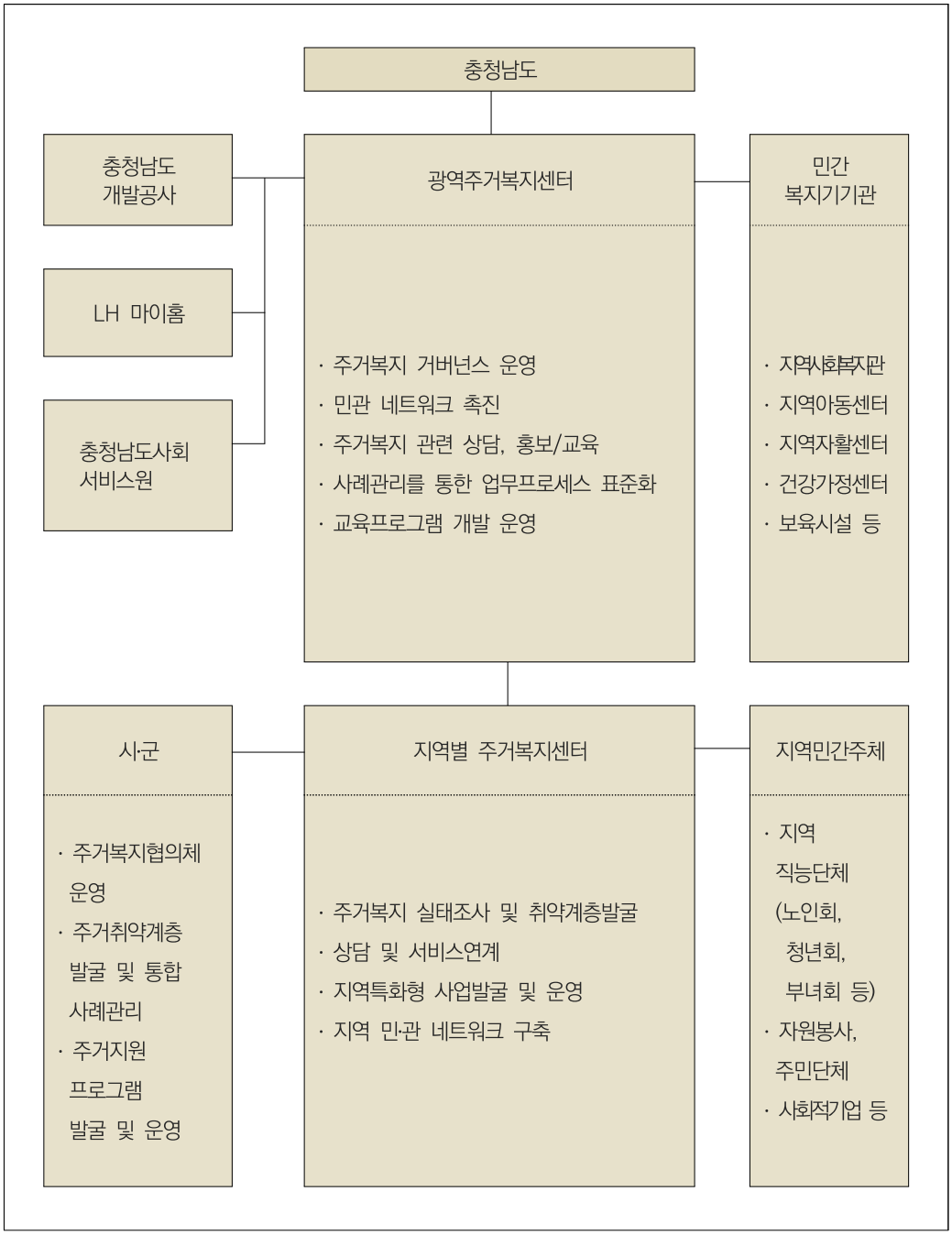
(2단계) 지역 주거복지센터 점진적 설치로 주거복지 서비스 극대화를 수행한다.

- 광역센터 운영성과 토대로 거점별 지역센터 구축(수요집중 및 희망지역)
- 시·군 지역주거복지센터 육성을 위한 인센티브* 지원 검토

* 지역센터 위탁 시 주거복지 사업비, 프로그램비 등 도비 지원 검토

(3단계) 단계별 운영 성과분석 후 시군별 센터 및 인력 확충을 추진한다.

15개 시군의 주거복지센터는 지역의 주거현황을 면밀히 파악하여 수요자 맞춤형 주거지원이 되어야 하고, 이를 위해서는 공공인 기초지자체 뿐만 아니라, 지역에서 이미 오랜시간 뿌리내리고 있는 주거복지 관련 단체들(민간, 비영리기간, 사회복지단체 등)과 협력하여 필요한 서비스를 연계시켜, 크게는 '정부-LH-충남도-충남도 15개시군-관련 복지단체들'과의 협력적 거버넌스 구축 및 체계적인 주거복지전달체제를 구축한다.


충청남도
충청남도 개발공사
LH 마이홈
충청남도사회 서비스원
광역주거복지센터
· 주거복지 거버넌스 운영
· 민관 네트워크 촉진
· 주거복지 관련 상담, 홍보/교육
· 사례관리를 통한 업무프로세스 표준화
· 교육프로그램 개발 운영
민간 복지기기관
· 지역사회복지관
· 지역아동센터
· 지역자활센터
· 건강가정센터
· 보육시설 등
사·군
· 주거복지협의체 운영
· 주거취약계층 발굴 및 통합 사례관리
· 주거지원 프로그램 발굴 및 운영
지역별 주거복지센터
· 주거복지 실태조사 및 취약계층발굴
· 상담 및 서비스연계
· 지역특화형 사업발굴 및 운영
· 지역 민·관 네트워크 구축
지역민간주체
· 지역 직능단체 (노인회, 청년회, 부녀회 등)
· 자원봉사, 주민단체
· 사회적기업 등

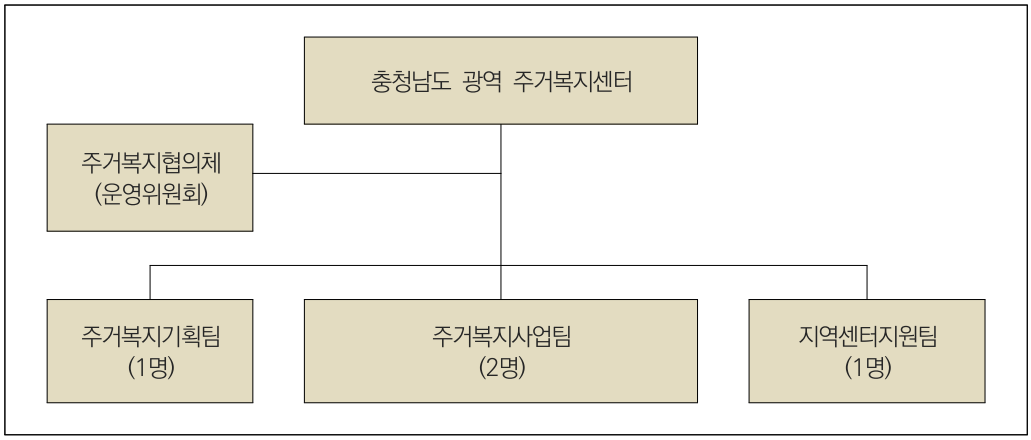
5. 충청남도 광역주거복지센터의 설치 계획(안)

(1) 설치개요

ㅇ 사업규모 : 충청남도 주거복지센터 1개소

ㅇ 조직구성 : 3팀, 5명(센터장 1, 팀원 4)

※ 조직구성 중 1명은 사회복지 경력이 있는 충남도의 인력파견이 초기에는 필요하다.



* (주거복지협의체) 주거복지전문가, 시민단체, 도의원, 공사(LH, 충개공)

(2) 업무분장

구 분	업 무	비고
센터장	센터 총괄	
주거복지사업팀	주거복지 직접지원 퇴거위기 가구 및 주거위기 발생시 지원 지속적인 모니터링 및 사후관리	
주거복지기획팀	주거복지 네트워크 구축 지역사회 실태조사 성과보고회 및 운영위원회 운영	
지역센터지원팀	주거복지 상담 및 사례관리	

⑶ 외부 채용 및 자격조건

기 본 조건	
응시연령 : 임용예정일 기준 만 18세 이상인 자(남자의 경우 병역필 또는 면제자)	
센터장 (1명)	5년 이상 사회복지 또는 주거복지 분야에 경력이 있는 자로서 사회복지사 또는 주거복지사 자격 보유자 5급 이상의 국가 또는 지방공무원으로 재직한 자로서 사회복지사 또는 주거복지에 경력이 있는 자
주거복지 상담사 (2명)	1년 이상 사회복지 또는 주거복지 분야에 경력이 있는 자로서 사회복지사 또는 주거복지사 자격 보유자

※ 주거복지상담사는 중 1명은 주거관련학과의 인력을 반드시 채용해야 한다. 상근직의 경우는 기존의 충남개발공사 인력이 담당하는 안을 제안한다.

⑷ 설립시기

충남도 광역 주거복지센터는 2024년까지 설립되어야만 시군 주거복지센터 설립을 지원 할 수 있다.

6. 충청남도 광역주거복지센터의 운영계획(안)

(1) 추진방식 : 민간위탁(공사 또는 민간 포함 공개모집)

ㅇ 공평한 기회부여 및 공정한 경쟁을 위해 충남개발공사 또는 비영리법인 등 전문기관 대상 공개모집 추진한다.

위 탁 근 거

· (주거기본법 시행령 제 14조) 해당 도의 조례에 정하는 기관에 위탁
· (도 주거기본조례 제18조) 충남개발공사 및 전문성을 갖춘 법인이나 단체에 위탁운영
· (충청남도 사무의 민간 위탁 및 관리조례 제8조) 수탁기관 선정시 공개모집 원칙

(2) 추진절차

(3) 충남개발공사의 위수탁 우선 검토

① 충청남도 산하 공기업으로서 우선적 위탁 대상 기관 검토 : 광역주거복지센터가 설치·운영되고 있는 서울시·경기도· 인천광역시 등은 산하기관(공기업)인 SH 공사와 경기개발공사, 인천개발공사 등에 위탁하고 있으며, 광역센터의 업무 내용 등을 고려할 때 직영 방식은 현실적으로 도입이 어려울 것으로 판단된다.

② 충남개발공사는 공공임대주택, 더 행복한 주택 등 주거복지 정책 추진 중으로 광역 주거복지센터 개소시 시너지 효과를 낳을 수 있다.

③ 대부분의 광역센터가 공공이 담당하고 있는 만큼 충남광역주거복지센터 역시 공공이 맡아 전문적이고 지속적인 서비스를 제공하는 것이 바람직하다고 사료된다.

7. 시군에서 주거복지센터 설립 사전 검토 항목

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음
갈등	이해당사자 간 갈등발생 가능성을 검토하였습니까?		
예산	예산 집행 사전절차 및 타당성을 검토하였습니까? ex) 1. 예산효율성, 장딘기 비용 추계 등 2. 중기지방재정계획,		
근거법령	정책(사업)관련 법령 적합 여부를 검토하였습니까? ex) 근거법률 및 공직선거법과의 관계 등		
법률자문	법률자문관 또는 고문변호사의 사전검토를 검토하였습니까?		
협의협조	타 기관, 타 부서등과의 협의 및 이견 조정 등을 검토하였습니까?		
성인지	성인지적 관점에서 검토하였습니까?		
사회적 약자 배려	사회적 약자에 대한 배려를 검토하였습니까?		
정책홍보	정책(사업)홍보방안을 검토하였습니까?		
기타사항	공개 여부를 비공개로 설정했습니까? 그렇다면 법적 근거를 명확히 검토하였습니까? (정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호)		

* 임용조건이나 자격 보수수준은 광역주거복지센터에 준한다. 그리고 인력은 센터장 포함 3명으로 출범하는 것을 제안한다.

제6장 결론

정부는 주거복지 사각지대 발굴과 취약계층에 대한 주거 지원을 늘리기 위해 전국에 '주거복지센터' 구축 방안을 추진 중이다. 본 연구는 고령자, 취약계층 등, 다양한 주거복지 수요에 대응하여 수요자의 관점에서 주거 사각지대를 해소하고 통합적인 사례관리를 위한 충청남도 주거복지센터 운영 방향에 대한 정책적 제언을 제시하였다.

현재 읍면동 주민센터 사례관리 업무 중 주거업무가 일부 포함되어 있으나 타 복지업무를 수행하고 있어 주거복지 업무에 집중하기 어려운 실정이다.

필요한 경우 주거 문제와 관련된 일차적인 단순 상담을 하고 있지만, 자체적으로 해결할 수 없는 사례가 많이 발생하고 있다. 읍면동 행정복지센터 역할 한계, 통합적이고 체계적인 주거 관련 상담 기관이 부재하다. 충남도 읍면동에 맞춤형 복지팀이 설치되고 사례관리사가 배치되었으나 현재 주거상담은 주거급여 상담 및 신청접수, 영구임대입주자, 긴급주거지원 대상자 추천 및 안내, 집수리 업 대상자 추천 안내 등 단순 상담에 그치고 있다.

주거문제와 복잡성은 증대되나 현행 읍면동 중심의 복지 전달체계로는 적절한 주거상담 대응미흡 등, 통합적 주거 문제 해결에 한계가 명확하다. 주거복지사업은 읍면동 주민센터에서 담당하고 있지만, 사업내용이 복잡하고 다양하여 수요자에 정확한 정보전달·제공이 어려운 실정이다. 주거복지실태조사, 주거복지계획을 체계적으로 수립하고 시행할 기구가 필요하다.

복지 대상자에게는 생활비와 의료비, 교육비 같은 것들이 지원되지만 정작 가장 필요한 것은 보금자리이다. 한 달 생계비를 받아도 그중 절반은 월세로 나가버리니 생활 빠듯할 수밖에 없다. 어두컴컴한 반지하 빌라, 화장실조차 딸려있지 않은 고시원에서 생활하는 취약계층은 영구임대아파트 입주가 되어도 몇 년 후에는 임대아파트에서 나와야 하는 부적격 판정을 받게 되는 문제가 있다. 사회적으로 큰 반향을 일으켰던 송파 3모녀가 집에서 비극을 맞게 된 것도 주거 문제와 연결되어 있다.

충남의 경우 군단위지역은 집수리와 주택의 노후도가 큰 문제이다. 도시지역은 주거문제가 사례관리 대상이 되지만 '권한 ' 등의 문제로 적극적으로 개입하고 있지 못 하다.

광역 주거복지센터를 찬성하는 시군은 천안, 보령, 공주, 아산, 서산, 논산, 당진 부여 등 9개 시군으로 조사되었고 반대하는 시군은 계룡, 금산, 청양, 홍성, 예산, 태안 등 6개 시군으로 나타났다.

서울, 경기, 천안 등 7개의 선진지역 주거복지센터 사례를 볼 때 센터의 설립은 무엇보다도 단체장의 강력한 의지가 있어야 한다. 단체장의 의지에 실무자의 적극성이 겸비되만 금상 첨화이다. 물론 시흥이나 천안처럼 밑으로부터의 접근도 주목하야 한다. 광역센터는 매년 업무 매뉴얼을 작성하는 것이 우선 순위에 있다. 광역센터는 각각 SH GH 인천개발공사가 위수탁을 맡아 지역의 개발공사가 센터 운영에 있어 주축이 됨을 알 수 있다.

따라서 도민의 주거만족을 위한 충남형 주거복지센터 운영 방향을 제시하여 통합적이고 접근이 용이한 주거복지서비스를 제공. 궁극적으로 도민의 주거만족 향상과 주거복지서비스 사각지대를 최소화하고자 하였다.

이를 위해 ① 주거복지 사각지대를 최소화하고 ② 통합적이고 접근이 용이한 주거복지서비스 제공을 통하여 ③ 도민의 주거만족을 위한 충남도 광역주거복지센터의 건립 및 운영방안을 다음과 같이 제시하였다.

주거복지센터 업무 표준화가 충남도 광역센터의 첫 번째 기능이고 그 밖에도 아래와 같은 업무를 수행한다.

- 센터 운영매뉴얼, 업무체계 구축 등 업무프로세스 표준화
- 취약계층 대상 맞춤형 주거상담 통합지원서비스 체계 구축
- 지역센터 근무자 역량 강화를 위한 교육 프로그램 개발 및 운영
- 지역 거점 주거복지센터(홍성, 예산) 업무 수행

둘째, 다음과 같은 지역기반의 네트워크 구축 및 자원 확보를 수행한다.

- 민간단체, 시·군(주민센터) 등 전달체계 연계(네트워크 구축)
- 센터 간 정보공유 및 시·군별 주거복지협의체 구축 지원 등 운영방향 정립
- 사회공헌기금 모금 등 주거복지 관련 민간자원 확보 및 배분

셋째, 다음과 같은 광역으로서 주거복지 전달체계의 컨트롤 기능을 수행한다.

- 도 주거복지사업[3] 홍보 및 주거복지 상담, 전문가 양성 및 교육 추진
- 연구·실태조사 등을 통한 신규 주거복지 사업 콘텐츠 개발 및 정책 제안

3) 충남형 더 행복한 주택, 청년쉐어하우스, 매입임대, 전세임대 등 공공임대주택 지원, 주거급여, 중증장애인·농어촌 고령자 주택 개보수 지원, 계층별 주거관련 금융상품 안내 및 연계 등

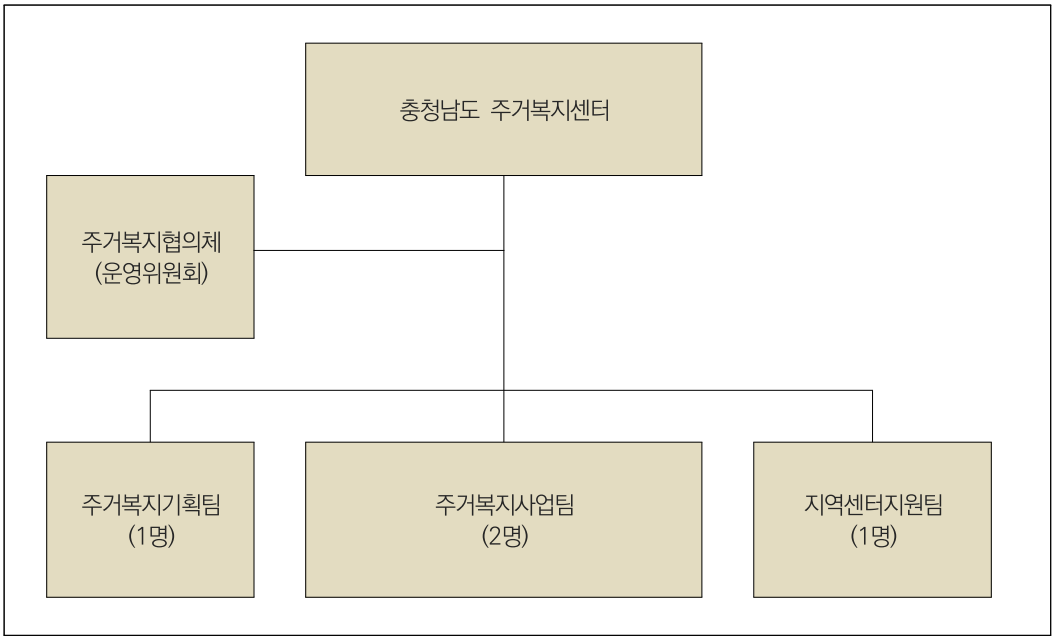
- 주거복지 통합시스템 구축·운영 및 도민 홍보 강화

넷째, 다음과 같은 주거지원 사각지대 발굴 및 해결을 위한 정보제공, 상담 및 사례관리를 수행한다.

- (사각지대 발굴, 정보제공) 주거문제 파악, 실태조사 및 정보제공·상담

  * 공공임대주택, 주거확보, 주택금융, 주거급여, 주택개량지원, 임대차 보호 등

- (자원연계, 서비스제공 및 사례관리) 간단한 집수리, 공공·민간 자원을 연계하여 주거위기가구 지원 및 사례관리 수행
- (민관 네트워크 구축) 복지기관·공사 및 주거관련 단체, 민간활동가들과의 네트워크 구축 및 자원확보 등 협력사업 수행
- (주거복지 교육) 복지대상자, 실무자 등에 대한 공공임대주택, 주거비지원·임대차 보호 등 관련 복지제도 교육
- 조직구성 : 3팀, 5명(센터장 1, 팀원 4)이고 조직구성 중 1명은 사회복지 경력이 있는 충남도의 인력파견이 초기에는 필요하다.



* (주거복지협의체) 주거복지전문가, 시민단체, 도의원, 공사(LH, 충개공)

충남 광역 주거복지센터 구성원의 업무분장은 아래의 표와 같다.

구 분	업 무
센터장	센터 총괄
주거복지사업팀	주거복지 직접지원 퇴거위기 가구 및 주거위기 발생시 지원 지속적인 모니터링 및 사후관리
주거복지기획팀	주거복지 네트워크 구축 지역사회 실태조사 성과보고회 및 운영위원회 운영
지역센터지원팀	주거복지 상담 및 사례관리

가장 중요한 충청남도 광역 주거복지센터의 역할은 15개 시군의 주거복지센터 설립 지원이다. 일차적으로 아산, 서산, 당진 같은 도시지역에서 센터설립이다. 이후에 군단위 지역은 남부권, 내륙권, 서해안권 등 권역별로 센터를 설립하는 것이다.

충남 광역 주거복지센터의 운영은 직영, 민간위탁 등을 검토할 수 있지만 현실적으로 충남개발공사 위수탁이 아래의 3가지 이유에서 가장 현실적이다.

① 충청남도 산하 공기업으로서 우선적 위탁 대상 기관 검토 : 광역주거복지센터가 설치·운영되고 있는 서울시·경기도· 인천광역시 등은 산하기관(공기업)인 SH공사와 경기개발공사, 인천개발공사 등에 위탁하고 있으며, 광역센터의 업무 내용 등을 고려할 때 직영 방식은 현실적으로 도입이 어려울 것으로 판단된다.

② 충남개발공사는 공공임대주택, 더 행복한 주택 등 주거복지 정책 추진 중으로 광역 주거복지센터 개소시 시너지 효과를 낳을 수 있다.

③ 대부분의 광역센터가 공공이 담당하고 있는 만큼 충남광역주거복지센터 역시 공공이 맡아 전문적이고 지속적인 서비스를 제공하는 것이 바람직하다고 사료된다.

참 고 문 헌

김혜승 외. (2018). 2018. 전국주거복지센터 네트워크 포럼.

기윤환 외. (2018). 주거복지센터 설치 및 운영에 관한 연구. 인천연구원.

남원석 외. (2010). 지역밀착형 주거지원 서비스 지원 체계 구축 방안. 한국토지주택공사 토지주택연구원.

봉인식 외. (2017). 경기도 주거복지센터 운영방향 연구. 경기연구원.

장성화 외. (2020). 전라북도 광역 주거복지센터 운영방향 연구. 전북연구원.

양승희. (2021). 대전시 주거복지센터 설치와 운영방향 연구. 대전세종연구원 BRIEFINF. vol. 159.

국토교통부. (2018). 취약계층·고령자 주거지원 방안.

충청남도 건축도시과. (2021). 충청남도 주거복지센터 설치 및 운영기본계획(안).

경기도주거복지센터.(2022). 경기도주거복지센터 상담업무매뉴얼.

서울시주거복지센터(2022). 서울시 주거복지센터 운영매뉴얼.

인천광역시광역주거복지센터.(2022).인천광역시광역주거복지센터 주거복지센터 상담업무매뉴얼.

부록 1

참고자료 공공과 민간의 센터 위탁운영방식 비교

구 분	공공 위탁	민간위탁
추진업무	충남 전역에 대한 주거복지 상담, 지원연계 인력양성, 대상자 발굴 및 사례 관리 연구·조사 사업	
수행기관	충남개발공사 또는 LH	민간주거복지관련기관, 단체
장점	• 공공임대주택사업을 하고 있어 정부정책 및 시정과 바로 연계 • 공공임대주택 운영을 통한 임대주택 계약 관련 상담 원스톱 가능 • 인력운영, 홍보, 전산시스템 구축 등 연계에 용이 • 공사 보유 자원 연계 및 활용이 가능하여 사업의 효율화 기대 • 긴급지원주택 및 보유한 임시거처 활용 즉시 가능 • 거버넌스 체계 구축 용이	• 공공보다 신속한 의사결정 가능 • 책임자와 실무자가 현장중심의 문제해결 대응 가능 • 현장에서 1인 다역의 역할 수행으로 업무의 자유 추진 가능 • 부문별 전문영역 활용 가능 • 관리 가능한 범위 내에서 고객만족도를 최대로 높일 수 있음 • 팀원들의 협동적, 자발적 업무 수행 가능
단점	• 도청과 공사 조직 내 관리로 다중·보고관리 체계의 비효율성 • 도청 및 본부의 운영감독 및 평가를 위한 부가적인 행정 업무 증가 • 현장의 돌발상황에 대처 늦음 • 공공임대주택 운영을 통한 임대주택 계약 관련 상담 원스톱 가능	• 관내 전문주거복지기관 부재 • 대부분 재무상태가 영세하여 보유 자원 활용 어려움 • 공공임대주택 입주민 상담 및 서비스 제공 한계 • 계약 관련 상담 불가 • 거버넌스 체계 구축 어려움 • 대응 범위가 넓어지면 체계적인 운영 및 서비스 제공 어려움 • 사업유지에 필요한 이윤확보를 위한 비용 절감, 인건비 축소 등 소극적 사업전개 가능성 • 사업운영 및 품질 기획 인력 및 관리체계의 미흡

부록 2

충청남도 광역주거복지센터 설립 및 운영 방안에 대한 워크숍 개최

워크숍의 목적은 다른 지역 주거복지센터의 사례연구를 통한 충남의 시사점 도출 향후 충남 광역 주거복지센터의 설립 및 운영 방향 논의이다.

- ❍ 일　　시: 2022. 9. 29(목) 10:00 ~ 12:00
- ❍ 참석대상: 충남연구원 연구진, 전문가, 충남도 담당 공무원 등

토론문1

최석현(한국교원대)

- 주거취약계층의 다양화와 규모 증대에 따라 주거복지의 상시적 제공과 해당 계층 발굴을 위해 지역 단위 주거복지 전달체계 구축 필요

- 이번 연구의 국내 사례 조사에서 알 수 있듯이, 주거복지의 필요성에 대응하는 각 광역 단위별 전략은 상이함

- 현재 국가 및 지자체에서 설치 운영 중인 주거복지센터는 LH마이홈센터 60개소를 포함하여, 서울, 부산, 대구, 전북, 충북, 경기, 제주, 전북 등이 광역센터를 운영하고 있음

- 주거복지센터의 운영방식은 공공 또는 민간 위탁 방식으로 운영 중이고 서울과 경기 등은 지자체 공공기관에서 운영 중임

- 기존 주거복지센터의 운영상황을 살펴보았을 때, 광역단위 주거복지센터의 첫번째 목적인 시민들의 주거복지서비스에 대한 보평성과 접근성을 강화하는 것을 지원하는 것임. 이 목적에 따라 광역센터는 기초지자체 단위의 주거복지센터의 설립과 기능 강화를 지원하는 것이 중요한 기능으로 설정되어야 할 것임

- 둘째 목적은 서비스의 전문성과 표준화임. 행정기관에서 수행하는 주거복지 업무는 담당 공무원의 순환 보직 등으로 관련된 전문성 확보에 한계를 가지고 있어, 전문 자격을 가진 인력이 다양한 사례를 관리하면서 축적한 품질 높은 서비스를 기대할 수 있음. 또한. 기초지자체가 전문성을 확보하고 지역 편차 없이 표준화된 서비스를 제공할 수 있도록 광역센터가 교육, 컨설팅, 네트워크를 구축해야 할 것임

- 셋째 목적은 지역 자원의 발굴 및 연계임. 주거복지는 대상자가 복합적인 문제를 가지고 있어 대상자의 발굴과 주거복지 욕구에 따른 맞춤형 서비스를 제공하는데 있어 난이도가 있음. 따라서 지역사회의 다양한 주체와의 중층적인 연계가 필요하며 공동 사업 추진, 정책 개발, 정보 공유 등이 필요함

- 이와 같은 사항들을 고려했을 때, 충남주거복지센터는 경기도 사례를 참고할 필요가 있을 것 같음. 경기도는 광역센터 설립을 통해 각 지역 상황에 맞는 기초지자체 단위의 센터 육성을 추구하고 있음. 충남도도 경기도와 비슷한 상황인 만큼 경기도의 운영 전략을 벤치 마킹할 필요가 있음

- 또한 대부분의 광역센터가 운영을 공공이 담당하고 있는 만큼 충남의 광역센터도 공공이 맡아 전문적이고 지속적인 서비스를 제공할 필요가 있어 보임

- 현재 보고서에서 대략적으로 제시된 충남 센터의 설립과 운영 방향은 대체적으로 옳은 방향으로 판단됨. 사례에서 확인했듯이, 무엇보다도 설립에 있어 충남도와 의회의 동의와 공감대를 형성하는 것이 조직의 규모와 사업의 범위를 설정하는데 중요해 보임

토론문2

김옥연(LH토지주택연구원)

정부는 2017년 주거복지로드맵에서 생애단계별 소득수준별 맞춤형 주거지원, 무주택 서민을 위한 주택공급 확대를 위해 '협력적 주거복지거버넌스 구축' 등을 명시하였음. 이는 주거복지는 고령자, 장애인, 비주택거주자부터 신혼부부, 청년, 수급자 등 계층별로 요구되는 주거지원이 다르므로 차별적으로 접근해야 하고, 특히, 관련 사회복지서비스(자활, 의료 등)들을 연계하여야만 주거복지서비스를 신속하고, 체감도 전달 할수 있다는 의미이기도 함. 이미 많은 지자체에 이러한 주거복지서비스 전달체계를 구축하려고 노력하고 있음.

따라서 주거복지서비스는 결국 지역의 주거현황을 면밀히 파악하여 수요자 맞춤형 주거지원이 되어야 하고, 이를 위해서는 행정청인 지자체 뿐만 아니라, 지역에서 이미 오랜시간 뿌리내리고 있는 주거복지 관련 단체들(민간, 비영리기간, 사회복지단체 등)과 협력하여 필요한 서비스를 연계시켜, 크게는 '정부-LH-충남도-충남도15개시군-관련 복지단체들'과의 협력적거버넌스구축 및 체계적인 주거복지전달체계를 구축하여야만 수요자에 주거복지서비스가 전달될수 있다는 것임.

이와같은 체계를 구축하기 위해서는 하드웨어적 측면에서 기초지자체 단위의 주거복지센터들이 먼저 설치되어 충남의 15개 시군의 주거현황에 따른 주거복지서비스를 직접적으로 지원할수 있어야하고, 광역단위의 충남주거복지센터는 시군의 주거복센터가 할 수 없는 분야를 지원하면서 중앙정부의 정책을 파악하여 충남도의 주거복지정책을 중장기적으로 수립하여야 한다.

특히 주거복지센터의 주요업무인 주거상담, 사례관리, 주거지원, 특화사업 등은 기초지자체 단위에서의 현황파악에 따라 진행되어야 하기 때문에 충남도는 15개 시군의 기초단위 주거복지센터가 설립될 수 있도록 지원할 필요가 있음. 따라서 기초지자체 단위의 주거복지센터와 광역단위의 충남도 주거복지센터의 역할과 구분을 분명하게 하여 조직을 설치하고, 역할에 따라 운영계획을 수립하여야 함.

■ 집 필 자 ■

연구책임 김용현 충남연구원 연구위원
연 구 진 임준홍 충남연구원 선임연구위원
목소리 충남연구원 연구원

전략연구 2022-08 · 충청남도 광역 주거복지센터 운영방안 연구

글쓴이 · 김용현 · 임준홍 · 목소리
발행자 · 유동훈 / 발행처 · 충남연구원
인쇄 · 2022년 12월 31일 / 발행 · 2022년 12월 31일
주소 · 충청남도 공주시 연수원길 73-26 (314-140)
전화 · 041-840-1114(대표) / 팩스·041-840-1129

ISBN · 978-89-6124-615-6

http://www.cni.re.kr

ⓒ 2022. 충남연구원

■ 이 책에 실린 내용은 출처를 명기하면 자유로이 인용할 수 있습니다.
■ 무단전재하거나 복사, 유통시키면 법에 저촉됩니다.
■ 연구보고서의 내용은 본 연구원의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.

www.cni.re.kr
충청남도 공주시 연수원길 73-26
TEL. 041)840-1114
FAX. 041)840-1129

ISBN: 978-89-6124-615-6