

# 주거빈곤층의 주택개보수서비스 이용 경험

## Experiences of the Housing Improvement Service Utilization

김지혜\*, 김세원\*\*

협성대학교 교양교직학부\*, 경기복지재단\*\*

Ji-Hye Kim(tochee@hanmail.net)\*, Se-Won Kim(sewonkim1@naver.com)\*\*

### 요약

본 연구는 주거환경이 열악한 취약계층의 삶의 현실과 주택개보수서비스 이용 경험을 탐색하는데 목적이 있다. 이를 위해 서비스를 이용한 9명의 연구 참여자에게 심층 면접을 실시하였다. 연구 결과, 이들은 열악한 주거 환경 속에서 심리적·사회적으로 위축되는 한편, 비염과 알레르기 등의 건강상의 문제, 잠재된 위험에 대한 불안감 등을 안고 살고 있었다. 그러나 빈곤한 생활로 인하여 주택개보수에는 신경을 쓸 수 없는 형편이었으며, 집주인이나 세입자 모두 집에 대한 애착이 적어 주거개선에 무관심하여 주거의 열악함이 관리 되지 못하였다. 이러한 상황에서 담당 공무원 등의 연계로 주택개보수서비스를 이용할 수 있게 되었고, 이로 인해 서비스 수혜에 대한 고마움이 매우 컸다. 주택개보수서비스 이후, 외관상으로 깔끔해진 집과 수리 이후의 안정감, 사회관계의 회복, 따뜻한 겨울나기에 대한 기대 등 긍정적인 변화를 경험하였다. 그러나 이처럼 '고마운 서비스'임에도 불구하고, 주택개보수서비스는 '제한적인 서비스'로서의 한계 또한 갖고 있었다. 주로 외관상의 시급한 문제에 치중한 공사였고, 이는 제한된 공사비로 인한 경우가 많았다. 또한 현 주거의 문제는 개보수 뿐 아니라, 제도적으로 뒷받침되어야 하는 상황들도 많이 있어 근본적인 문제해결을 위해서는 제도 및 정책적 변화도 수반되어야 함을 알 수 있었다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 결론에서는 주택개보수서비스와 관련된 정책적 제언을 제시하였다.

■ 중심어 : | 주거빈곤 | 주택개보수서비스 | 질적연구 |

### Abstract

This study aims to explore the realities of life and the utilizing experience of housing improvement service among the vulnerable living in the indecent house. For this purpose of this study, we conducted in-depth interview with nine interviewees.

As the result of this study, we figured out that the vulnerable living in the poor house had experienced psychological withdrawals, restricted of social activities, health problems, and feelings of insecurity. However, they could not afford to improve their houses because they were living below or near the poverty line. Local government provided the housing improvement service to cope with this problem. The people received this service gave positive reviews. Since their residential environment was improved, they felt easiness, strengthened social relationships, and expected a warm winter. Despite of 'thankful service', the housing improvement service had some limitations. Because of the limited budgets, full-scale construction services were unfeasible. Also we figured out it is necessary to make a change in housing policies for the people living in the poor houses. In the conclusion, we discussed and proposed the policies and practical suggestions.

■ keyword : | Housing Poverty | Housing Improvement Service | Qualitative Research |

## I. 서론

주거는 인간으로서의 존엄과 가치를 유지하고 개인의 건강한 발달을 위한 필수적인 조건으로 주거환경에 따라 일상생활의 조직화가 달라진다는 점에서 인간에게 매우 중요한 의미를 가진다[1]. 따라서 주거빈곤은 단순히 높은 주거비부담으로 인한 경제적인 어려움에 그치는 것이 아니라 주거 공간 내에 거주하는 가족 생활 전반에 영향을 미치게 된다. 즉, 가족 구성원의 신체적, 정신적 건강, 위생상태, 가족관계, 생활만족, 아동발달 등 가족 생활 전반에 부정적인 영향을 미친다.

이에, 헌법 제35조제3항은 “국가는 주택개발정책 등을 통하여 모든 국민이 쾌적한 주거생활을 할 수 있도록 노력하여야 한다”고 규정하며, 최저기준이상의 주거에서 살 인간의 권리와 국가는 이를 위한 정책적 개입의 의무가 있음을 인정하고 있다[2]. 오랜 기간 동안 우리나라의 주택정책은 주택보급을 향상에 초점을 맞추어 주로 저소득층을 위한 공공임대주택, 매입임대주택 사업 등 주택공급정책을 중심으로 이루어져 왔다[3][4]. 이와 같은 공공주택의 건설 등으로 최저주거기준미달 가구 수가 크게 감소한 측면이 있으나, 여전히 취약계층의 주거환경의 질적 수준은 매우 낮아 노후하고 열악한 주거환경에 거주하는 경우가 많으며 주택공급만으로 주거의 질을 개선하는 것은 역부족이다. 따라서 주거빈곤의 문제를 해결하기 위해서는 주택 공급, 주거비 뿐만 아니라 부적절한 주거환경개선을 위한 지원의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔다.

특히, 2000년대 들어 주택 보급률이 100%를 넘어서게 되면서부터 신축과 전면적인 재개발 방식에서 기존 주택의 유지 관리에 대한 관심이 높아졌고 2002년 주거현물급여를 시작으로 다양한 방식의 주택개보수사업이 수행되기 시작하였다[3][4]. 최근에는 주택개보수서비스는 중앙정부뿐만 아니라 지자체와 민간에서도 많은 관심을 가지고 여러 사업을 수행하는 등 우리사회의 중요한 정책 사업이 되어가고 있으며, 양적으로나 방법적으로 더 확대되고 다양해 질 것으로 사료된다.

서비스의 확대 속에서 다양하게 진행되어 온 주택개보수서비스들에 대한 평가와 문제점, 개선 과정, 만족도, 서비스 이용 경험 등에 대한 연구를 통해, 주거개선사업의 향후 개선 방향과 가이드라인을 제공하는 것이 필요하다. 이러한 연구 필요성에 따라 정부의 주택개량사업과 사회취약계층 주택개보수서비스 개선방향, 농촌 주거취약계층 주택개보수 특성 등에 대한 연구 등이 이루어졌다[4-8]. 이들 연구는 공사 내용 실태 분석을 통한 문제점 파악 및 사업 현황 분석에 초점을 두거나 정책 내용 분석을 통해 다원화 된 주무부처에 따른 비효율성, 서비스 중복과 누락, 수혜대상 확대의 필요성 등을 제기하였다.

지금까지 주택개보수사업 관련 연구는 주로 공급자 중심의 실태 및 현황분석이 주를 이루며 주택개보수 이후 이용자를 대상으로 한 만족도 또는 효과성 평가에 대한 선행연구는 많지 않은 상황이다[4]. 특히 주택개보수서비스를 직접적으로 이용한 이들의 경험에 대한 연구는 부족한 실정이다. 주택개보수서비스가 제대로 이루어지도록 하려면 체계적인 기록과 평가가 선행되고 서비스에 대한 이용자의 평가도 이루어져야 한다. 주택개보수서비스가 취약계층의 주거환경 개선 및 주택개보수 전후 신체적, 심리 사회적 건강, 사회적 관계 등에 있어 발생한 변화 정도를 파악함으로써 사업의 효과성을 평가할 필요가 있을 것이다. 이러한 자료는 향후 지속적인 주택개보수서비스 수행의 필요성에 대한 근거 자료가 될 수 있을 것이다. 한편, 주거는 구성원의 신체적, 정신적, 위생, 관계 등에 영향을 미치는 심리사회적 경험을 포함하는 다차원적인 경험이기 때문에, 풍부한 이야기를 들을 수 있는 질적 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 경기도에서 수행한 주택개보수서비스를 이용한 취약계층 사람들의 삶의 현실은 어떠했으며, 서비스 이용을 통해 어떠한 성과와 변화를 경험하였는지 알아보고자 한다. 이를 위한 구체적인 연구 문제는 주택개보수서비스를 받은 이용자들의 열악한 주거환경 삶의 현실은 어떠한가? 이들이 경험한 주택개보수서비스의 성과는 무엇인가? 이들이 경험한 주택개보수서비스의 한계는 무엇인가? 이다. 본 연구를 통해 서비스 이용 당사자들의 관점에서 서비스의 성과 및

1 중앙부처의 주택개보수 관련 사업은 주거현물사업을 비롯하여 취약계층주택개보수사업(2013년 폐지), 슬레이트지붕철거지원사업, 농어촌 장애인 주택개조사업, 에너지효율사업이 있다.

한계를 평가하고 주택개보수서비스가 지속될 때 고려해야 할 점, 나아갈 방향 등에 대해서 생각해 볼 수 있을 것이다.

## II. 선행 연구

### 1. 주거빈곤이 개인에게 미치는 영향

주거빈곤은 “적절한 주거비 부담(affordable housing), 적절한 주거생활(decent housing)을 할 수 없는 상태”를 의미한다[1]. 박문수와 하성규(2000)는 이러한 주거빈곤의 속성에 장기간에 걸쳐 열악한 주거환경이 지속되는 상태를 추가하였다. 따라서 주거빈곤은 ‘열악한 주거환경과 과도한 주거비 부담, 그리고 불안정한 주거여건 등에 장기간 방치되어 생존 자체가 위협받게 되는 상태’라고 할 수 있다[9].

주거빈곤은 개인에게 경제적, 사회적, 심리적, 신체적 측면에서 모두 영향을 미친다. 소득 대비 높은 주거비 지출은 가구 내 다른 소비항목에 영향을 미칠 수 밖에 없다. 한정된 소득에서 주거비 부담이 높을수록 식료품이나 의복, 문화생활 등과 관련된 지출을 최소화할 수밖에 없는데, 주거비는 일반 소비재와 달리 고소득층과 저소득층 간의 불평등이 큰 것으로 알려져 있다[10]. 저소득층의 경우 소득 대비 주거비 부담이 지나치게 높아 가족의 생계유지가 어렵게 되거나, 주거비가 저렴한 대신 주거환경이 열악하고 밀도가 높은 공간에서 생활하게 되면서 가족간의 관계가 악화되는 등 전반적인 가족 생활에 부정적인 영향을 미치게 된다.

물리적으로 열악한 주거환경은 천식, 호흡기 질환, 철결핍, 납중독, 심혈관계질환, 뇌수막염, 폐질환, 사망과 같은 신체건강[11-13]에 영향을 미친다. 주거환경은 신체적 건강뿐만 아니라 정신건강에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구결과, 더위, 일조의 부족, 높은 대기오염은 모두 정신건강에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[14]. 최저주거기준에 미치지 못하는 열악한 주거환경은 스트레스 수준, 우울불안, 사회적 위축, 강박 등과 같은 정신적 건강[14-17], 가족 구성원 간의 갈등과 무질서[18], 아동의 학업성취수준[19][20], 가족책임부담감, 가족생활 및 가족관계[9] 등에 영향을 미치는

것으로 나타났다. 이 외에도 열악한 주거환경은 이웃이나 친구를 초대하는 사회적 활동을 방해하여 사회적 지지체계에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

이와 같이 최저주거수준을 만족하는 주거환경에 거주하지 못하거나 주거비 부담이 과중할 경우, 가족들은 신체적, 정신적 건강뿐만 아니라 가족 간의 관계와 다른 사회적 관계 등에 부정적인 영향을 받게 된다. 따라서 인간다운 삶을 영위할 수 있는 최저한의 주거환경은 누구에게나 제공되어야 하며, 주거복지는 안전하고 쾌적한 주거환경을 제공할 수 있어야 한다.

### 2. 주택개보수서비스

공동주택이나 아파트 단위의 공공임대주택이 건설됨에 따라 최저주거기준 미달가구, 특히 입식부엌, 수세식 화장실, 온수 샤워시설이 갖춰지지 않은 가구는 크게 감소했다[21]. 그러나 2012년 경기도 양주와 전남 고흥에서 발생한 주택화재로 인한 일가족 사망사건은 여전히 취약계층의 주거환경의 질적 수준이 매우 낮음을 보여주는 일례이다. 노후된 주택에 거주하는 취약계층은 동절기에는 더 많은 에너지를 사용하여 난방비부담이 클 뿐만 아니라, 전기배선 등의 관리가 안 될 경우 화재의 위험에 노출될 수밖에 없다. 기초생활보장수급가구에 비해 비수급빈곤층은 주거환경문제의 지원에 있어서도 복지사각지대에 놓여 있어 열악한 주거환경에서 생활하게 될 가능성이 높다.

외국에서는 주거빈곤에 처한 취약계층의 주택환경개선을 위한 여러 사업을 시행하고 있다. 미국의 경우 저소득층 가구를 대상으로 단독주택과 공동주택의 소유주 또는 임차인이 주택을 개량할 수 있는 주택개량자금대출(Deferred Payment Rehabilitation Loan Program), 표준주거(standard housing)의 기준을 충족하기 위해 이용가능한 자원이 없는 인디언과 알래스카 원주민을 지원하는 주택개선 프로그램(Housing Improvement Program), 단독주택과 공동주택을 모두 포함하여 저소득층 가구를 대상으로 주택의 에너지 효율 개선, 연료빈곤 완화, 보건향상을 위한 무상주택 개량 프로그램이 시행되고 있다[3][22]. 독일에서는 노후화된 기존 건물의 에너지 효율을 높이는 저에너지 건물 개보수 프로그

램, 특별한 난방설비 없이도 실내온도를 유지하는 패시브 하우스(passive house)를 보급하고 있으며, 영국에서도 노인, 장애인, 저소득계층의 주택소유주와 민간 임차인의 주택수리를 돕는 Home Improvement Agencies에 의한 주택개보수 사업, 주택에너지 효율 개선 프로그램 등을 실행하고 있다.

한편, 우리나라의 취약계층을 위한 주거복지사업은 주로 주택공급정책 위주로 구성되어 왔으며, 최저주거기준에 못 미치는 주택의 환경을 개선하는 주거지원서비스나 주거관리사업은 상대적으로 많지 않은 실정이다[3]. 그러나 2000년대 들어 주택 보급률이 100%를 넘어서게 되면서부터 기존 주택의 유지와 관리에 관심이 높아지면서, 농어촌주택 개량사업, 주거환경개선자금, 사회취약계층 주택개보수사업, 농어촌 장애인 주택개조사업, 저소득층 에너지 효율개선 사업 등 여러 부처에서 주택개보수사업이 수행되기 시작하였다[21]. 본 사업들은 사업대상자가 주로 수급자이거나 농어촌 거주자 중심으로 되어 있다. 이러한 상황에서 경기도에서는 2013년 취약계층의 주거환경문제를 해결하고자 최저생계비 170%이하인 주거환경이 열악한 가구를 대상으로 청소·소독 등의 위생관리뿐만 아니라 보일러 교체, 창호·단열·바닥공사·도배·장판 등에 대한 시공을 지원하였다.

주택개보수서비스의 영향 및 효과에 대한 선행연구 결과 마감재, 생활여건 및 투자가치, 관리방법, 입지조건 등을 우선적으로 개선할 경우 주택에 대한 만족도 향상에 효과적인 것으로 나타났다[7]. 또한 노후화된 영구임대주택 대상 에너지효율화 사업을 통해 총에너지 사용량이 10~15% 이상 줄어든 것으로 나타났다[8]. 그러나 취약계층을 대상으로 하는 주택개보수서비스는 가구당 공사비용이 한정되어 있어 특정공사 항목에 치중되거나 수요자의 욕구가 잘 반영되지 못하는 측면이 있었다. 주택개보수서비스의 효과성 향상을 위해서는 거주자의 의견 및 욕구가 반영되어야 할 뿐만 아니라 거주자의 만족도 또한 중요시 되어야 한다[5]. 그러나 지금까지의 주택개보수서비스 관련 연구는 주로 실태 및 현황분석과 영구임대주택[8], 농촌지역에 대한 분석[6]이 주를 이루며 주택개보수 이후 이용자를 대상으로

한 만족도나 효과성 평가를 수행한 연구는 부족한 실정이다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구방법

본 연구는 경기도의 주택개보수서비스 이용자들의 삶의 현실과 서비스 이용 경험을 알아보는데 목적이 있다. 이를 위해 경기복지재단이 경기도 무한돌봄 집수리사업 서비스를 이용한 9명의 연구 참여자에게 실시한 심층면접 자료를 재분석하였다. 자료수집기간은 2013년 10월부터 11월에 걸쳐 이루어졌다. 본 연구에서 질적 연구를 실시한 이유는 다음과 같다. 첫째, 주택개보수서비스 이용 경험은 외적인 변화뿐 아니라 심리사회적 경험을 포함하는 다차원적인 경험이다. 따라서 연구 참여자들의 개인적인 경험과 의견, 느낌 등을 직접 인용할 수 있고, 이들의 관점에서 서비스를 이해할 수 있다는 장점이 있기 때문이다. 둘째, 주택개보수서비스 이용 및 효과성 등에 대한 연구가 아직 미흡한 실정에서 이용자들의 삶의 현실과 서비스 이용 경험을 알아보기 위해 탐색적 차원의 접근 방법을 활용하였다. 셋째, 심층면접을 위한 현장 방문이 이루어짐으로써 서비스 이후의 외적인 변화를 모니터링 할 수 있다는 장점이 있었다.

본 연구에서는 주택개보수서비스를 이용한 이용자들 중에서 거주지유형(도농복합도시, 중소도시 등), 주거형태(자가, 전세, 월세, 무료임차 등), 가구 유형(한부모 가구, 장애인가구, 노인단독가구, 조손가구 등), 주택개보수 시공 내역(보일러, 단열, 도배, 부엌, 화장실 등)을 고려하여 시청과 주민센터 등의 소개를 통하여 연구 참여자들을 선정하였다. 연구 참여자들에게 연구의 목적을 설명하고 주택개보수서비스 이용 과정에서의 경험, 인식에 대한 반구조화 된 면접을 실시하였다. 면접은 약 60분에서 90분 정도 1~2회에 걸쳐 진행되었으며, 필요한 경우 전화 등으로 추가질문을 하였다. 본 면담은 서비스 이용이라는 제한된 경험을 탐색하는 것으로 1-2회의 면접으로 자료의 포화가 이루어졌다. 면접은

연구 참여자의 집에서 이루어졌으며, 면접 자료는 현장 노트와 녹음 방법을 활용하였다. 수집된 자료는 축어하여 기술과 분석 및 해석의 방법을 활용하여 정리하고 분석하였다. 자료는 면접 대상자별로 2회 이상 정독하였으며, 공동 연구자들이 축어하고 동시에 해석하는 과정을 거쳐 신뢰도를 높이고, 조사자 삼각측량법과 자료 수집기간 동안 지속적인 비교 분석을 함으로써 타당도를 높이고자 노력하였다. 사례 간 분석에서는 각 사례들에서 나타난 개념들을 통합하여 정리하고 범주화하여 이를 주제형태로 다시 서술하였다.

## 2. 연구 참여자

본 연구의 참여자들은 주거 개선을 스스로 하기 힘든 인구사회학적인 특성이 나타났다. 65세 이상의 노인 세대가 5명으로 가장 많았으며, 수급권자나 차상위 계층의 노인 단독, 장애인, 한부모 가구의 특성을 보였다. 주거 형태는 무료임차가 가장 많은 분포를 보였고, 자가, 전월세 등으로 나타났다. 주택개보수서비스를 통한 주거 개선 내역으로는 대부분이 도배(단열)를 기본적으로 하였으며, 주거 상태에 따라 창호, 장판, 지붕 수리, 세면기·보일러 교체, 부엌설비 등이 이루어졌다.

표 1. 연구 참여자의 인구사회학적 정보

번호	연령	성별	수급	주택개보수 내용	가구 형태	주거 형태
1	72	여	차상위	창호, 안방 도배, 마루 장판, 지붕 용마루 보수	조손	무료임차
2	77	여	수급	보일러교체, 창호, 문 교체, 울타리, 창고 정리	노인 단독	무료임차
3	68	남	차상위	지붕보수, 도배, 장판	장애인	무료임차
4	67	남	수급	창호, 방충망, 도배, 장판, 환풍기	장애인	가건물
5	59	여	수급	지붕, 도배, 장판	일반	전세
6	60	여	수급	벽면보수, 부엌설비	장애인	월세
7	77	여	수급	단열시공, 도배, 세면기·샤워겸용세면기·양변기 교체, 베란다(도색)	노인 단독	무료임차
8	45	여	차상위	열반사 단열, 도배, 싱크대, 부엌타일 교체	한부모	자가
9	55	여	차상위	열반사 단열, 리노룸, 도배, 합판 천정	장애인	월세

## IV. 연구 결과

### 1. 열악한 주거 환경 속 삶의 현실

#### 1.1 일상에 스며든 열악함

##### ① 심리·사회적으로 위축됨

주택개보수서비스를 이용한 연구 참여자들의 집은 전체적으로 노후되어 있었다. 누수 문제와 이로 인한 곰팡이 문제, 환창, 옷풍과 단열의 문제, 화장실 사용의 불편함, 노후된 부엌 환경, 슬레이트 건물의 문제 등 상태가 매우 열악했다. 이와 같은 주거의 열악함은 연구 참여자들의 일상생활 속에 스며들어 이들의 심리사회적 측면에 영향을 미쳤다. 집은 단순한 주거 공간이상이므로 참여자들의 사회경제적 지위를 드러내는 것이자 정체성의 한 부분임을 알 수 있었다.

특히 열악한 주거 환경은 연구 참여자들의 심리적 상태에 영향을 미쳤는데, 누추하고 지지분한 집에 대하여 창피한 마음을 가져 심리적으로 위축되어 있었다. 열악한 주거 상태가 자신에 대한 평가로 이어진다고 생각하기 때문에, 다른 사람들이 집을 방문하는 것에 대해 부담감을 느꼈고 집을 찾아온 방문객들에게 곰팡이 냄새 때문에 미안한 마음을 가졌다. 특히, 외관상으로 가장 극명하게 드러나는 누수로 인한 곰팡이와 냄새는 심리적으로 주눅이 드는 가장 큰 요인이었다.

전에는 창피해서 못 들어오게했어. 창피해서. 지(손녀) 친구가 한번 왔는데, 그런데 내가 얼른 가라고 했어. 애들 보면 흥보잖아. 바깥에서 보면 집도 그런데 안에까지 거지같아가지고. (중략)... 냄새나서 말도 못해. 누가 올까봐 겁났어, 창피해가지고 여기가 썩어. (중략)... 아주 아이고 창피해가지고 누가 오고 그러면 바깥에서 이야기하고 그랬어요 (참여자 1)

난 계속 여기 있으니깐 잘 모르지만, 다른 사람들이 문 열면 곰팡이 냄새 난다고 했지. 아 그러면 미안했지. 뭐 미안하고 좀 찻찻하기는 했지. (참여자 7)

가스 점검 온다고 하면 이렇게 보면 이집 많이 새네요 하더라고 안 좋은 집에 사니까. (그런 말씀 들으면

기분이 어떠세요?) 자존심 상하고 그런데 내 팔자고. 내가 못나서 이렇게 산다고 해야지. (참여자 9)

열악한 주거환경으로 인해 스스로 위축되며 이웃과의 교류가 축소되는 한편, 주거 상태가 안전하지 못하여 사회 활동이 축소된 경우도 있었다. 주거공간의 누추함과 불결함으로 인해 성인이나 아동 모두 이웃이나 친구를 가정으로 초대하는 일을 꺼려하며 위축된 사회 관계를 보여주는 의미 있는 사례들도 있었다[3]. 참여자 2는 도농복합도시의 농촌 지역에 사는 독거노인으로 노인복지관에 다니는 것이 유일한 낙이었다. 그러나 창문이 잘 닫히지 않아 들짐승들이 들어올지도 모른다는 불안감과 도둑이 들었던 과거 경험으로 인해 즐겨 가던 노인복지관을 거의 1년 동안 가지 못하였다. 이처럼 주거의 열악함은 연구 참여자들의 사회관계 및 사회활동 영역에 제약을 주며 위축을 가져오는 요인이 되었다.

그때는 어디를 가지 못했어. (중략) 걱정하고 복지관에도 못 다녔어요. 사람들이 왜 안다니냐고 자꾸 그전에 다니다가 안 다니니까 자꾸 나오라 그러고 복지관에서 자꾸 전화도 오고 그랬어요. 그래도 1년을 안 갔어요. 그래서 이거 고치고 나서 다니는 거예요. (참여자 2)

## ② 건강이 나빠짐

연구 참여자들이 고령이고 장애인인 경우가 많아, 주거 환경과 상관없이 기본적으로 건강이 좋지 못한 편이었다. 그러나 주거의 열악함으로 인해 신체적 건강에 문제가 생기는 경우도 있었다. 특히, 심한 곰팡이로 인하여 호흡기 질환, 비염, 알레르기 등의 어려움을 겪고 있었으며, 어린 손·자녀가 있는 경우 비염증세가 나타나고 면역력이 약해져 전염성 질환에 취약하였다. 곰팡이 냄새와 옷풍으로 인해, 감기에 자주 걸리고 잠을 잘 때에도 이불로 얼굴 전체를 덮거나 마스크를 하고 자야 되는 경우도 많았다. 물리적으로 열악한 주거환경이 천식, 호흡기 질환 등에 영향을 미치고 있었다[11-13].

여기 와서 그런 거예요. 전에는 없었는데 여기 와서 그래, 훌쩍거리고 쿵쿵 거리고 그러니까. 저 동생 훌쩍거리고 쿵쿵거린다고 막 뭐라고 듣기 싫다고. (참여자

1)

애들이 비염이 많이 생겨요. 작은애가 비염이 아주 심해요. 면역이 약해서 그래요. 우리가 처음에 이사 오니까 거기는 좀 도시라 치는데 여긴 20년 전에 이사 오니까 여기는 조금. 우리 애들이 조금 깔끔 떠는데서 있다가 여기로 오니까는 전염이 도는 거 몰랐어요. (참여자 5)

비염이.. 그전에는 없었는데 요즘에, 심하진 않은데 요즘에 좀 생겼어요. 옛날에는 없었거든요. 그런데 비염 생긴지 한 3년 정도 된 거 같아요. (머리 아프시고 그러시겠어요) 그럼요. 가끔 머리 아파요. 비염하고 알레르기 때문에 가끔 가렵고 그래요. 옛날에는 없었죠. 여기 와서도 처음에는 없었어요. 생긴 지가 몇 년 돼요. (참여자 6)

## ③ 집안으로 스며드는 추위와 더위

최저주거기준에 따르면 주거는 '적절한 방음, 환기, 채광 및 난방설비'를 갖추어야 한다[2]. 그러나 참여자들의 집은 오래 전에 시공된 집이 많아 이중창 보다는 홀창인 경우가 많았고 단열재를 사용하지 않아 겨울에는 옷풍이 강했다. 그래서 겨울에는 난방을 켜도 매우 춥고 한기를 느꼈으며, 이는 난방비에 대한 부담으로 이어졌다. 난방비를 아끼기 위해서 추위도 보일러를 켜지 않고 생활하였고, 전기장판과 요를 사용하는 경우가 많았다. 또한, 오래된 집은 더위에도 취약하였는데, 얇은 지붕과 좁은 공간, 창문이 없음으로 인하여 한여름의 뜨거움을 그대로 받으며 생활하였다. 집안으로 더위와 추위가 깊숙이 스며든 삶이었다.

우리가 젊아가지고 굉장히 바람이 무지 많이 들어왔어요. (참여자 3)

지붕이 또 옛날 꺼라 얇아요. 거기다 내가 스티로폼을 넣는데도 다 새나오죠. 여기 뜨거워요. 여름에는 엄청 뜨겁고 겨울에는 차고. (고쳐도 여름에는 되게 더워서겠어요?) 문 열어 놓고 사는거죠. (참여자 4)

옛날에는 이 창문이 나무로 되어 있어서 옛날 창문이어서 여기서도 엄청 옷풍이 들어 왔었어요 (참여자 6)

⑤ 잠재된 위험들이 야기하는 불안감

노후된 주거와 열악한 상태들은 또 다른 문제를 만들어 낼 수 있는 위험요인이 된다. 연구 참여자들은 이 위험요인이 언제 더 큰 문제를 만들지 모른다는 조마조마한 마음을 갖고 불안하게 살아가고 있었다. 누수의 문제는 현재 곰팡이 문제로 드러나지만, 미래의 전기 누전 위험을 내포하고 있었으며 화재의 위험과 천장 붕괴의 위험을 안고 있었다. 따라서 비가 올 때 마다 불안함은 더 커졌다. 또한 잘 닫히지 않는 문과 창문은 더위와 추위의 문제를 가져오지만, 낯선 사람이나 도둑이 침입할 수 있는 안전의 문제로 이어질 수 있는 상황이었다. 한편, 위험 요인으로 인지하지는 못했지만, 난방이 잘되지 않아 전기장판 등을 늘 켜놓고 생활 하는 것은 전기 누전의 위험요인이 되고 있었다. 연구 참여자들은 예측 가능한 위험을 인지하고 있지만, 당장은 문제를 해결하지 못하고 큰 재난이 일어나지 않기만을 바라며 불안함 속에 하루하루를 살아가고 있었다.

상반기 때는 안 새고 불이니까 몰랐어요 그러다 비가 많이 오고 초여름 시작될 때 비가 오는데 썬 걸 몰랐어요 그러다가 형광등 있는데 얼룩이 저가지고 여기 위험하잖아 형광등 있는데. 그래서 보니까 많이 샐더라고 여긴 한꺼번에 전기선도 다 달렸고. 그래서 이런 때는 전기가 아주 위험하죠 (참여자 5)

차가워요 이거 기름을 때도 바람이 따뜻하면 기름을 때겠는데 계속 외출로 틀어놓고 사는 거지. 기름 때 봐도 바닥자체가 뜨겁지가 않아요 그래서 바닥이 뜨거우면 훈기가 위로 올라오는데 안 올라오니깐 전기요 깔아 놓고 계속 외출로만 틀어놓고 사는 거죠 (참여자 6)

1.2 열악한 주거를 관리할 수 없는 현실

① 집을 돌아볼 여유가 없음 - 빈곤한 생활

위의 상황처럼 일상생활과 건강한 삶을 위해서 집을 수리하고 개선해야할 필요성을 느끼지만, 연구참여자

들은 주거의 열악함을 통제하고 관리할 수 있는 상황이 되지 못하였다. 녹록치 않은 생활로 인하여 목돈이 드는 주택개보수는 엄두도 낼 수 없었으며 우선순위에서 항상 밀려있었다. 최소한의 생계를 근근이 유지해나가는 현실 속에서 집을 돌아볼 경제적 심리적 여유가 없었다.

이런 거 저런 거 다 도움 받을 순 없잖아. 일을 하다가 그만두게 되니까 경제적으로 어려우니까는 못한 거지. (참여자 5)

잡고치는 거는 일이 되니까 큰맘 먹어야 되잖아요 내가 하려고 하다 보면 바빠면 미루게 되고 누가 해준다고 하면 하게 되니까. 그런 게 있죠(참여자 8)

엄두를 못 내죠 혼자하기에는 다 치위가면서 하기에는 돈을 더 쥐야 할 거 같고 나 혼자 돈 들여서 하기에는...(참여자 9)

② 세입자로서 집에 대한 애착이 낮음 - 잠시 머물 집자가 아닌, 월세나 전세로 살고 있는 경우 집주인이 집을 수리해 줄 수도 있다. 그러나 연구 참여자들은 대체로 집주인이 돌보지 않는 집에서 무료 임차로 살거나(4명), 거의 돌보지 않는 집에서 적은 임대료를 내며 살아가고(1명) 있었다. 세입자로 생활하고 있는 참여자들은 집에 대한 애착이 크지 않았다. 더 좋은 집으로 가기 위한 중간 과정으로 현재 상황을 인식하였으며, 내 집이라는 인식보다는 마지못해 사는 곳, 빨리 벗어나고 싶은 곳으로 인식하며 재개발이 되어 보상금으로 다른 곳으로 이주하기를 원하고 있었다.

내년에 전세대금 신청을 해가지고 그게 되면 얼른 여기서 이사 가고 싶어요. 아휴. 이런데서 안 살고 싶죠 얼른 나가고 싶은데 돈이 문제인거죠 화장실 안에 있고 그런 집. 혼자 있으니까 방이 안 커도 되니까 부엌 하나 방 하나 화장실 안에 있고 그런 집이면 되죠 (중략) 곰팡이 안 슬고 그런 집으로 얼른 이사가는 게 소원이죠 그거 바라는거지 뭐...(중략)... 그냥 얼른 다른 집

얻어서 그저만 바라는 거예요.(참여자 6)

저는 이집에 대한 정말 애착은 없어요 어쩔 수 없이 사는 거지. 그런 거 없어요. 딱 들어오면 짜증나요. 내 집 같으면 욕심을 한껏 부릴지도 모르겠지만 내 집 아니니까.. 욕심 부려봐야 이리다가 나가게 되면 그만이고.(참여자 8)

③ 집주인이 집에 대한 애착이 낮음 - 재개발 될 집  
집주인들은 지역의 재개발을 기다리며 굳이 집을 수리해야 할 필요성을 느끼지 못하였다. 어차피 빈 집에 누군가 살고 있는 것이 버려진 집이 되는 것 보다는 낫다고 생각하고 연구 참여자들의 주거 환경에 크게 신경을 쓰지 않고 있었다. 집주인들 또한 목돈이 드는 공사에 부담을 느끼며 세입자들의 열악한 주거 환경 개선에 무관심한 편이었다. 집주인과 세입자 모두 집에 대한 애착이 부족하여 집을 개보수하는데 적극적이지 않았다.

왜냐면은 여기가 개발이 된다 안 된다 하다보니까 그 사람들이 사놓고 개발이 된다 그러면 돈 들이기가 그러니까 크게 신경을 안 쓰는 거죠. (참여자 5)

친구가 이 집이 6개월 동안 비워있다. 한번 주인한테 이야기해보자 해서 부동산을 통해서 연락해가지고 한 1년만 살게 해 달라고 했더니 그러라고 한 게 지금까지 사는 거예요. .... 집 비워뒀으면 집 못쓰게 되고 한달에 10만원이라도 세금을 벌거 아니냐고 했죠. (참여자 8)

## 2. 서비스로 개선 된 주거 환경과 변화들: '고마운' 서비스

### 2.1 서비스 대상자가 되어 고마움

연구 참여자들은 주택개보수서비스가 있다는 것을 먼저 인지하고 신청하기보다는 시군의 담당 사회복지사나 방문간호사 등의 의뢰에 따라 서비스를 이용하게 된 경우가 많았다. 따라서 기대하지 못했던 서비스를 받게 되었기 때문에, 기본적으로 서비스에 대해서 고마운 마음이 컸고 서비스에 대한 전반적인 만족도가 높았다. 살면서 불편함을 느꼈지만 쉽게 할 수 없었던 주택

을 개보수 해준 것에 대해서 고맙게 생각하였다. 개보수가 필요한 모든 곳이 수리된 것은 아니지만, 급하게 일부이라도 서비스를 받게 된 것에 대해서 감사한 마음을 표현하였다. 또한 정부로부터 이렇게 받기만 해도 되는 것인지 미안한 마음을 표현한 참여자들도 있었다.

시에서 또 이렇게 다 해주시니까. 너무 고맙죠 아쉬운 건 없어요. 너무 잘해줘서 아쉬운 건 없어요. 오히려 제가 미안하죠. 너무 해달라는 게 많아서.. 이거 고쳐주고 이런 거 다 해주시는데 뭘 더 바라겠어요. 보일러가지 해주셨는데..(참여자 2)

이것만 해도 고마우니까. 어떻게 뭘 더 바라냐.(중략).. 집 고쳐 주는 거는 그 사람들 자기 돈을 써서라도 해야 하는데.. 그건 물질적으로도 도와주는 거고. 저희 같은 경우도 만약 이거 안 해주면 장판은 안 깔고 살겠지만 도배는 그때 당시에 해야 하는 거니까. 내가 할래도 시간 투자해야죠. 그게 물질적으로 얼마나 도움이 되는데요.(참여자 8)

불만 없어요. 이것만 해준 것만 해도 우리가 선정된 것만 해도 좋은 거니까. 보살펴 주는구나 정부에서.. 혼자 살아가야지. 도배를 제일 하고 싶었어.. 도배를 하게 되니까 만족하는 거지. (참여자 9)

### 2.2 서비스 수행 과정에 대한 만족감

이와 같이 담당직원을 통하여 서비스를 수혜자로서 경험한 경우가 많았기 때문에, 서비스 신청 과정에서도 큰 불만이나 불편함을 느끼지 않았다. 관련 직원, 공무원들이 서비스 대상자로서의 적절성을 파악하여 연계해 주고, 서류 준비 등이 복잡하지 않았기 때문에 만족감이 컸다. 또한 공사 수행자들에 대해서도 큰 불만 사항이 없었으며, 당일 공사로 끝나는 경우가 많아 오래 접촉할 기회는 없었다. 자활 기관이 시공업체인 경우 공사 현장에 파견된 인력에 대해서도 만족감을 표현하였다. 자신들처럼 어려운 상황에서 일하는 사람이라는 인식을 가지고 있었고, 어려운 환경을 잘 이해하는 사람들이었기 때문에, 초라한 살림살이를 보여주는데도



부담감이나 거부감이 덜하였다고 이야기하였다.

이번에 일하시는 분들 너무 꼼꼼했어요 나는 부엌은 그냥 대충하라고 냉장고 뒤랑은 하지 말라고 했는데 거기도 다 들어내서 해주고 너무너무 고마웠지. 나는 그냥 저기 앞에 앉아 있었지. 일하다가 자기네들 간식 사갖고 오면, 나이들은 어른이라고 나도 먼저 주고 그러더라구. 사람들이 착했어요. 참 꼼꼼하게 해줬어요 냉장고 뒤랑은 안 해줘도 된다고. 그런데, 다 끄집어내서 그 뒤까지도 꼼꼼하게 해주더라고(참여자 7)

천장할 때 대충하라고 했어요 어차피 낡은 집 꼼꼼하게 하지 말고 대충대충 하세요 저 안쪽은 약간 기층에 있던. 멀쩡하더라고요. 그거 두세요 했더니 이거 걸리면 안 된다고 그걸 다 꼼꼼하게 뜯어내고 하시더라고요. 괜히 걸러가지고 자기네들이 안 된다고 확실하게 해야 한다고(참여자 8)

그분들도 서민이고 노인들이지 다들 아주머니들이고 다 비슷한 세대니까. 음료수도 드리고 다들 불쌍하니까 이런 일 하는 사람들이 다 불쌍하지, 먼저 마셔가면서 하니까. 이것도 이렇게 주는 거죠. 일을.. 파견해서, 꼼꼼하게 잘해주시니까. (참여자 9)

### 2.3 주택개보수 이후 긍정적인 변화들

#### ① 깔끔하게 단장된 집

연구 참여자들은 주택개보수서비스를 통해서 주거환경, 심리, 사회, 건강 등 다측면에서 변화를 맞보았다. 서비스 이후의 변화 중에서 우선 가시적으로 확인될 수 있는 영역에 대한 만족감이 컸다. 곰팡이로 새까맣던 벽이 깔끔해지고, 낡고 지저분했던 창문과 문, 싱크대, 장판 등이 교체되어 집안이 전체적으로 환해지고 깔끔해졌다는 만족감을 표현하였다. 많은 참여자들이 곰팡이로 인해 도배 공사를 한 경우가 많았기 때문에, 눈으로 보이는 변화에 대한 만족감을 표현했다고 볼 수 있었다.

동사무소에서 나와서 보시고는 곰팡이 너무 슬었으

니까 속 벽지를 바르고 이걸 해주시라 그래가지고 여기에 곰팡이가 좀 덜 스는 거예요. 이쪽도 그전에는 옛날에는 말도 못하게 썩어가지고 그랬어요. 그런데 속지를 바르고 곁에 도배지를 바르고 하니까 방에는 곰팡이가 좀 덜하죠. (참여자 6)

했으니까 그래도 뿌듯하고. 지저분한 집은 들어오기도 싫고 치워도 치워도 똑같으니까.. 도배니 벽지니 다 누릿누릿하고 내가 벽지 붙이는 거 본드 붙이는 거 사다 붙이고 조각조각 여기 붙이고 저기 붙이고. 누릿누릿해서.. 다 썩크대니 뭐니 누릿누릿해서 티가 안 나더라고요. (참여자 9)

#### ② 심리적으로 안정감을 느낌

걱정거리였고 불편함을 느꼈던 주거 환경의 열악함이 일부분이나마 개선된 것은 연구 참여자들의 심리적 상태에도 긍정적인 영향을 미쳤다. 깔끔해진 집을 보면서 기분이 좋아지고, 불안감이 덜해 지면서 안정감을 느낀다고 이야기하였다. 연구 참여자들 중 추운 겨울이 오는 것이 늘 걱정이고 불안했던 경우에는 이중창, 단열재 시공, 보일러 교체 공사를 할 수 있어서, '이번 겨울은 좀 낫겠지' 하는 안정감을 느낀다고 표현하기도 하였다.

또한 깔끔하게 수리된 집을 볼 때 마다 감사한 마음이 들고 기분이 좋아졌다. 몇몇 참여자들은 깔끔해진 집으로 인해 떳떳한 마음이 들고 자기 자신에 대한 생각에도 긍정적인 변화를 가져왔다.

다 좋죠. 이번에 보일러 놔서 그게 그렇게 더 좋지. 불안했죠. 날 추우면 어떻게 사나.. (중략) 기분이 우선 좋잖아요. 새집 같은 기분이 들고.(참여자 2)

나도 환하고 좋지, 기분이 좋지. 아침에 일어나도 기분이 좋아.. (중략) 그래도 전에는 사람들이 문을 열면 곰팡이 냄새 난다고 해서 미안했는데, 좀 떳떳해졌지. (참여자 7)

#### ③ 사회적 관계와 활동에 부담을 덜 느낌

몇몇 참여자들은 주택개보수로 사회관계와 활동에 변화를 경험하기도 하였다. 창문과 문이 닫히지 않아 집을 비우지 못했던 참여자 2의 경우에는 집에 대한 불안감이 사라지면서 외부 활동이 증가하였다. 외부 활동의 증가 뿐 아니라, 타인의 방문에 대해서도 부담감이 감소되기도 하였다. 지저분한 벽지나 곰팡이 냄새 때문에 외부 사람들이 찾아오는 것이 부담스러웠던 참여자의 경우에는 이러한 부분에서 부담감을 덜 느끼기도 하였다. 한편, 조손 가족이었던 참여자 1의 경우에는 아이들도 변화된 주거 환경을 좋아하며 깨끗해지고 창문이 생긴 방에서 지내는 시간이 많아지면서 가족 구성원이 함께 보내는 시간이 증가하기도 하였다.

(고치고 나서) 같이 잤어. 같이 자고 이제 텔레비전 보느라 저 방으로 가자고 그랬는데 지금은 이 방이 좋대요 창문 때문에. 그러니까 깔기 전에는 거기서 자, 큰 애가 여름에는 여기 바람 들어온다고 시원하다고 문 옆에서 얼굴 대고 자더라고 (참여자 1)

지금은 잠꼈다 열었다 해도 편하고, 탁 잠귀놓고만 다녀도 마음이 편하고 그때는 어디를 가지 못했어. 걱정하고 복지관에도 못 다녔어요 (참여자 2)

#### ④ 건강이 좋아짐

오랜 시간 지속되었던 질환이나 장애는 쉽게 개선될 수 있는 상황은 아니기 때문에, 집을 수리했다고 단기간에 건강 증진이 이루어졌다고 보기는 어렵다. 다만, 곰팡이 때문에 생겼던 비염이나 감기, 편안한 수면에 도움이 되었다고 느끼는 참여자들이 있었다. 이는 크지는 않지만, 서비스를 이용한 당사자들이 느끼는 변화 중에 하나로 표현되었고 주거 환경이 건강에 미치는 영향을 확인했다는 점에서 의의가 있었다.

문이 있으니깐 밝고, 시원하고 애가 비염이 있어요. 여기 와서 그런데 이게 조금 좋아졌어. 훌쩍거리고 콧물거리고 그러는데 저도 나아졌다 그래요 좋아졌다고...(중략) 이게 냄새가 나니까 그냥 그러고 암수술해 가지고 여기 담배 연기를 싫어하잖아요. 담배연기. 그런

데 여기 오면 벌써 여기가 꼭 막혀가지고 어쩐 때는 마스크를 쓰고자. (요즘은 어떠세요?) 안 쓰죠 (참여자 1)

#### ⑤ 따뜻한 겨울나기를 기대함

서비스 시공 이후 아직 겨울을 지내지는 않았기 때문에, 실질적인 난방비 감소 효과를 파악할 수는 없었다. 그러나 참여자들은 이중창과 단열재, 보일러 교체에 따라 옷풍과 벽의 한기 감소, 보일러 연료의 교체로 난방비 감소를 기대하고 있었다. 특히 창호의 교체는 에너지 효율을 높여 난방에너지 절감을 얻을 수 있어, 주택의 개보수에 최소비용으로 최고의 효과를 얻을 수 있는 공사로 평가되었는데[6], 본 연구 참여자들도 창호 교체로 동일한 효과를 기대하고 있었다.

창문에서 전에 바람이 그렇게 들어왔는데. 이번에 이거 해주슈 했더니 방은 굉장히 뜨시죠 (중략) 확 줄은 거지. 그때는 전기 써도 20만원 나갔지만 지금은 기름 써도 나가긴 하겠지만, 기름은 아무래도 덜 써지겠지. 내가 운전 할 줄 아니까. (참여자 3)

이 창문도 해주신 거거든요 옛날에는 이 창문이 나 무로 되어 있어서 옛날 창문이어서 여기서도 엄청 옷풍이 들어 왔었어요. 이거 해놓고 나니까 옷풍이 많이 줄었어요 (참여자 6)

### 3. 서비스의 한계와 변하지 않는 열악함 : '제한적' 서비스

#### 3.1 근본적인 문제 해결이 되지 못함

##### ① 외관상 시급한 문제에 집중됨

고맙고 만족스러운 서비스이지만, 주택개보수서비스는 근본적인 주거환경 개선에 한계가 있었다. 주택개보수서비스 시공 내역이 오랫동안 낙후되고 관리되지 못하여 외관상으로 나타난 문제(곰팡이, 타일, 장판, 홀창, 파손 등)를 개보수하는데 집중되어 있었다. 공사내역의 편중현상은 사회취약계층 주택개보수서비스 실태를 분석한 이재홍 외(2014)의 연구 결과와 일치한다. 낙후된 주거의 구조나 화장실, 배수, 방수, 부엌 등의 문제를 개선하기 위해서는 보다 큰 공사가 필요한데, 이러한 문

제를 해결할 수 있는 공사가 이루어지지 못하여 근본적인 주거 환경 개선에는 한계가 있었다. 따라서 수리가 되었지만, 다시 작게나마 문제가 재발하거나 여전히 열악한 주거 환경 속에서 생활하는 경우도 많았다.

위로 그냥 발라버린거지. 다 뜯어내고 그러면은 공사가 너무 커요. 허술하고. 다 뜯어낸다 치면 바로 전기선이고요. 바로 슬레이트야. 그러니 공사가 얼마나 커요. 그러면 지지분하고 위에도 자꾸 바르는 수밖에 없어요. (참여자 5)

이번 장마 왔을 때 비가 새더라고요. 처음에 냉장고에서 물이 새는 줄 알았어요. 냉장고를 타고 내려와서.. 알고 봤더니 천장에서 물이.. 그래서 올라가서 물 배수 잘되게 해놨더니 괜찮더라고요. 저희 같은 경우는 방수 있잖아요. 방수가 안 되가지고 물이 스며들면서 새는 거니까. 집 바뀌어도 완전히 바뀐 게 아니니까요. 도배랑 장판만 한 거니까. (참여자 8)

이거해도 새는 데는 새니까 시켜명지만 얹으면 되지... (중략)... 쾌적한 환경을 하려면 뭘 배수처리를 잘 하든지 샴시를 잘 하든지 외벽공사를 하던지. (참여자 9)

### ② 제한된 공사비로 인한 한계

서비스의 한계는 주택개보수 총 시공비가 200만원 내에서 이루어져야 하기 때문에, 비용이 많이 드는 대규모 공사는 이루어지지 못한 것으로 사료된다. 참여자들이 요청했음에도 불구하고, 화장실, 배수, 천장 등의 공사는 예산과 규모의 제약으로 인해 우선순위에서 밀리거나 이루어지지 못했다. 즉 주택의 상태에 따라 필요한 공사가 진행되기 보다는 지원금 규모에 맞춰 개보수가 이루어지는 반쪽짜리 공사에 머물고 있었다[4]. 이러한 제한된 공사비는 이용자의 욕구가 잘 반영되지 못하는 결과를 가져오며[5], 작은 공사들이 반복되게 한다. 몇몇 참여자들의 경우에는 이번 공사를 계기로 자비를 들여 추가 공사를 하기도 하였다.

만약에 되면 옷장을 없애 버리고 문짝을 하나 내서

그 뒤로 화장실을 내면 좋겠는데. 내가 지금 돈도 그렇고 내가 호주머니 있는 돈이라도 있으면 진작 해버렸죠. 앞으로 집사람도 그렇고 나도 그렇고 지금 집사람을 대변이고 소변이고 받아내거든요. 내가 지금 계속 걱정하는 게 화장실입니다.(참여자 3)

그래도 한계만 벗어나지만 말고. 예를 들어 100만원 책정됐던 200만원이 책정이 됐던 그 외의 것이라도 조금 추가가 되더라도 좀 해줬으면 좋겠어요. 없는 사람들은. 대개 보면 어려운 분들 중에 그런 분들이 더 많아요. 조금 더 혜택을 늘려 줬으면.”(참여자 4)

화장실 하나 넣는다 하면은 끝이잖아 그리고 파는 그런 거 때문에 안 한다 그러대. 왜냐하면 자기들이 공사를 맡아하는 게 많대요. 그게 맞춰있는데 화장실 공사까지 넣으면 그게 화장실 공사는 큰가봐 오래 걸리고, 땅을 파야 되고. (참여자 5)

방수 얘기도 해봤어요. 그런데 예산 안에서는 안 된다고 딱 했으니까. 잘 모르겠어요. 처음에는 여기까지 장판을 깎다고 했어요. 그런데 와보더니 이거 원래 마루인데 이 위에 장판 깔아봐야 미끄럽다고 (참여자 8)

### 3.2 정부 제도가 뒷받침되어야 하는 상황들

주택 내부 문제 이외에 열악한 주거 제반 환경은 주택개보수서비스만으로는 해결되지 못하는 문제인 경우가 많았다. 예를 들어 도시가스 신규 설치나 빌라 전체의 누수, 무허가 주택, 공동 화장실 문제 등은 거주하고 있는 지역환경이나 정책의 변화가 수반되어야 가능한 경우가 많았다. 따라서 서비스를 통해서 시급한 문제를 해결했다 하더라도, 보다 중요하고 근본적인 문제를 해결하는데 한계가 있었다.

그런데 여기를 도시가스를 하게 되면 선이 들어와 있기 때문에 쉽게 할 수 있다고 하더라고요. 근데 시에서 시청에서 반을 부담을 하고 주인이 반을 부담을 해야 하는데, 주인 아줌마가 너무 독해가지고 그걸 부담을 안 해 주니까. (참여자 6)

여기 빌라 복도도 틈이 많이 갈라졌잖아요. 물이 푹 푹뚝뚝 떨어지고 계단으로 줄줄 내려오고 다 서민들이고 관리비가 없이 싸니까 그냥 그냥 사는 거지. 재건축 되기를 바라면서. 한 5년 10년 언제 되나 언제 되나. 벌써 십 몇 년 살았는데. 아휴.. 빨리 됐으면 좋겠다 생각했는데 〇〇시에서 해야죠. 여기 전철 지나가는 건 지 지분하니까 안 좋잖아. 그러니까 보이는데 빨리 해야죠. 아파트 쪽쪽 들어서는데 여기만 남아가지고 (참여자 9)

집을 수리하고 싶지만 제도적 법률적 제약으로 인해 수리를 하지 못하는 경우도 있었다. 연구 참여자 4의 경우, 30여년 전에 무허가 택지에 슬레이트 가건물을 짓고 살면서 집이 헐리게 되는 상황만은 막으며 현재까지 살아가고 있다. 본 참여자의 경우, 집을 새로 짓거나 큰 공사를 하는 게 허락되지 않아 계속 열악한 환경 속에서 살아갈 수 밖에 없는 상황이었다.

우리가 지분만 고치면 뭐해요 이게 조립식이라 20년이 넘었나 봐요 그래서 밀창이 다 삭았어요 그래서 바깥에 나가서 보시면 양예를 다 싸서 밀창에 양예를 다 집어넣었어요 주저앉으니까 정부에서도 그런 것쯤은 양해를 해주면 좋은데. 이거 한 45년 살던 집인데 지금에 와서 헐어내라 그러면 되겠어요? 어디 가서 살 태도 없고, 철거는 되는데 짓지는 못하는 거예요 (참여자 4)

주거에 대해서 갖고 있는 어려움 중 하나는 언제 집을 비워줘야 될지 모르는 주거 불안정에서 기인하는 부분 역시 컸다. 그러나 주거 불안정성의 문제 또한 빈곤계층의 주거 문제 해결을 위한 제도적인 정책이 기반이 되어야 해결될 수 있는 영역이다

어떻게 어디로 가서 사글세 살수도 없고 내가 형편이 되면 그냥 정부에서 보금자리 주택이라나 뭐라나 다 달이 조금씩 내는 거 있죠 12평짜리 13평짜리 그런 거 좀 알아보니까는 자리도 또 안 나더라고요 또 어떻게 신청하는지를 몰라서 내가 또 거기 찾아 다녀요(참여자 4)

## V. 결론

본 연구는 주거환경이 열악한 취약계층이 경험한 주택개보수서비스 이용 경험을 탐색하였다.

연구결과, 연구 참여자들은 열악한 주거 환경 속에서 심리적으로 위축되고 사회활동이 제한되는 한편, 비염과 알레르기 등의 건강상의 문제, 위험에 대한 불안감을 안고 살고 있었다. 그러나 빈곤한 생활로 인하여 주택개보수에는 신경을 쓸 수 없는 형편이었으며, 집주인이나 세입자 모두 집에 대한 애착이 적어 주택개선에 무관심하여 주거의 열악함이 관리되지 못하고 있었다. 이런 상황에서 사회복지사와 담당 공무원 등의 연계로 주택개보수서비스를 이용할 수 있게 되었고, 수혜에 대한 고마움이 매우 컸다. 특히 서비스 이용 이후, 외관상으로 깔끔해진 집과 심리적 안정감, 사회적 관계의 회복, 따뜻한 겨울나기에 대한 기대 등의 긍정적인 변화를 경험하였다. 그러나 이처럼 ‘고마운 서비스’임에도 불구하고, 주택개보수서비스는 ‘제한적인 서비스’로서의 한계 또한 갖고 있었다. 주로 시급한 외관상의 문제에 치중한 공사가 많았는데, 이는 제한된 예산에서 비롯된 것이었다. 또한 현재 주거의 문제는 소규모 주택개보수서비스만으로는 해결되지 않는 경우가 많아 근본적인 주거환경개선을 위해서는 중앙정부의 주택사업을 기본으로 하고 지자체 및 민간에서 지원해야 하는 부분이 있음을 알 수 있었다[3]. 본 연구를 통해서, 주택개보수서비스를 이용한 취약계층의 삶의 현실, 서비스 이용 경험, 개보수된 주거의 상태가 가져오는 긍정적인 성과와 서비스의 한계 등을 살펴 볼 수 있었다. 특히 공사 내역의 실태나 현황 중심이었던 공급자 중심의 기존 연구들에서 더 나아가 주택개보수가 개인의 심리사회적 환경에 미치는 긍정적인 성과를 확인하여, 주택개보수사업의 필요성과 향후 지속성에 대한 근거자료를 제공했다는 점에서 의의가 있었다. 또한, 주거 빈곤이 개인에게 미치는 영향 뿐 아니라[11-20], 주택개보수가 개인의 심리사회적 환경에 미치는 영향을 확인했다는 측면에서 의의가 있다.

연구 결과를 바탕으로 한 주택개보수서비스에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 가구당 사업비 지원 금액과

대상가구 확대 등 주택개보수서비스의 양적 확대 및 최저주거기준 충족 여부 확인을 통한 질적 수준 고취가 필요하다. 본 연구 참여자들은 서비스에 대해 감사하지만, 다소 제한적인 공사에 아쉬움을 표현하였다. 서비스 지원 금액의 문제점[4]과 공사 내용의 편중 현상은 다른 주택개보수사업에서도 제기된 내용으로[5], 거주자의 욕구와 상황을 반영한 항목의 다양성이 요구된다. 가구당 공사비용의 수준을 높이거나 주택의 상황에 따라 다소 차등 지원할 필요가 있는데, 최근 정부는 구조 안전, 설비, 마감 등 주택의 상태에 따라 최대 950만원 까지(현장실사에 따른 차등 지원)종합적인 주택개량을 지원한다는 안을 제시하였다. 이는 기존 주거급여 주택개량의 지원한도가 220만원(3년 주기)으로 낮아 도배, 장판 등 불필요한 경(經) 보수만 반복되는 점을 개선하고자 한 것으로 현실적인 주택개보수를 기대해 볼 수 있을 것이다[23]. 또한 유사한 사업을 결합시켜 대규모 지원이 가능하도록 하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다. 취약계층의 주거상태 진단 시 최저주거기준 충족 여부, 미충족 가구의 공사를 통한 최저주거기준 달성 여부를 확인하여 주거 상태의 변화를 객관적인 지표로 판단할 필요가 있다. 이는 가구별로 화장실 및 욕실의 개보수와 증축 등과 같은 대규모 공사를 수행하고 비용을 확보하기 위한 근거자료로도 활용이 가능할 것이다.

둘째, 제도에 근거한 지속적이고 통합적인 주거지원 서비스 제공으로 이루어질 필요가 있다. 지원대상자의 높은 만족도와 사업의 필요성에도 불구하고 예산상의 어려움으로 지자체 사업이 지속되지 못하는 경우가 있다. 즉 일시적인 수혜사업에 그치는 것이 아니라 주거빈곤문제해결을 위한 제도적 장치를 통한 안정적 주택개보수서비스 사업 수행이 필요하다. 또한, 노인이나 장애인 연구 참여자의 경우 일상생활 수행, 정리 정돈 능력이 다소 미흡한 상황이 많았다. 환경적인 개보수 이외에 일상생활 수행 지원, 청소, 정리정돈과 같은 가사 지원, 자립생활 기술 교육 등을 통한 통합적인 서비스 제공이 필요하다. 이는 경기도의 클린케어 서비스 등을 참고해 볼 수 있을 것이다[3].

셋째, 취약계층을 발굴하기 위한 적극적인 아웃리치 방안을 모색해 볼 수 있다. 본 연구의 참여자들은 주택

개보수서비스에 대한 정보를 시군 담당공무원을 통해 얻는 경우가 많았는데, 이는 이미 발굴된 사례들이 우선적으로 지원되는 경향을 보여준다. 따라서 지원이 필요하나 발견되지 못한 차상위계층이나 복지사각지대사례를 발굴하기 위한 적극적인 노력이 필요하다.

마지막으로 취약계층의 주거복지수준을 향상시키기 위해서는 단순히 주택개보수서비스를 제공하는데서 나아가, 국민의 주거권을 확보하기 위한 정책적 접근이 필요함을 간과해서는 안 된다. 즉 장기적으로 주거복지 향상을 위해 필요한 정책 및 법령의 방향과 서비스의 내용을 체계적으로 정비하며, 이에 맞는 예산확보를 위한 적극적인 논의가 있어야 할 것이다.

본 논문은 주택개보수서비스 이용자들의 경험을 다룬 연구가 부족한 상황에서 탐색적으로 이들의 경험을 살펴보았다는 점에서 의의가 있다. 그러나 질적 연구로서 일반화의 한계가 있으며, 향후 만족도에 영향을 미치는 서비스 요인, 개인 요인, 환경적 요인 등 다양한 요인들을 포함하여 영향력을 분석하는 연구가 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 임세희, *주거빈곤이 아동발달에 미치는 영향*, 서울대학교 사회복지학과, 박사학위논문, 2010.
- [2] 임세희, “최저주거기준미달가구 규모 및 특성의 변화(2005-2011)”, *사회보장연구*, 제30권, 제3호, pp.215-242, 2014.
- [3] 김세원, 김지혜, *2013년 경기도 무한돌봄 집수리 사업 만족도 분석*, 경기복지재단, 2013.
- [4] 문영록, “주택개량사업의 평가와 향후 정책 방향”, *주거복지컨퍼런스*, 한국도시연구, 2013.
- [5] 이재홍, 천득염, “사회취약계층 주택개보수사업 개선방향연구-전남지역의 농어촌주거를 중심으로-”, *한국주거학회논문집*, 제25권, 제4호, pp.73-82, 2014.
- [6] 정금호, “농촌 주거취약계층 주택개보수 특성에 관한 연구”, *한국농촌건축학회논문집*, 제15권, 제4

호, pp.17-27, 2013.

[7] 박인석, 강인호, 강부성, “주거만족도에 의한 주거 호나경의 개선우선순위 분석방법 연구”, 대한건축학회 논문집, 제9권, 제6호, pp.9-16, 1993.

[8] 고재경, 주택 에너지 효율 개선을 통한 그린홈 보급 활성화 방안, 경기개발연구원, 2010.

[9] 임재현, “주거빈곤이 가족생활에 미치는 영향”, 사회복지연구, 제42권, 제1호, pp.279-304, 2011.

[10] 한국주거학회, 주거복지론, 교문사, 2007.

[11] D. B. Coultas, H. Gong, R. Grad, A. Handler, and S. A. McCurdy, “Respiratory diseases in minorities of the United States, American,” Journal of Respiratory and Critical Medicine, Vol.150, No.1, 1994.

[12] D. J. Dedman, D. Gunnell, G. D. Smith, and S. Frankel, “Childhood housing conditions and later mortality in the Boyd Orr cohort,” Journal of Epidemiology Community Health, Vol.55, pp.10-15, 2001.

[13] L. Haker, “Chance of a lifetime—the impact of bad housing on children’s lives,” <http://image.guardian.co.uk/sys-files/Society/documents/2006>.

[14] 구자해, 우동주, “정신건강에 영향을 미치는 주거환경요인에 관한 연구”, 대한건축학회 추계학술발표대회논문집, Vol.22, No.2, pp.123-126, 2002.

[15] 김은미, 아동학대와 아동의 정서적 부적응 행동과의 관계, 성신여자대학교 석사학위논문, 1997.

[16] 김민희, 주거빈곤이 건강에 미치는 영향: 한국 복지패널에서 활용한 최저주거기준 미달을 중심으로, 서울대학교 석사학위논문, 2009.

[17] N. M. Wells and J. D. Harris, “Housing quality, psychological distress, and the mediating role of social withdrawal: A longitudinal study of low-income women,” Journal of Environment Psychology, Vol.27, pp.69-78, 2007.

[18] 김연옥, 유채영, 이인정, 최해경, 가족복지론, 나눔출판, 2005.

[19] 임세희, 이봉주, “최저기준 미달 주거가 아동의 학업성취에 미치는 영향”, 사회복지연구, 제40권 제3호, pp.243-265, 2009.

[20] G. W. Evans, H. N. Ricciuti, S. Hope, I. Schoon, R. H. Bradley, R. F. Corwyn, and C. Hazan, “Crowding and child cognitive development—The mediating role of maternal responsiveness among 36-month-old children,” Environmental and behavior, Vol.20, No.5, pp.1-14, 2009.

[21] 국토해양부, 저소득층 주택상태 조사 및 개보수 사업 추진방안 연구, 국토해양부, 2011.

[22] 김홍철, 저소득층의 에너지 복지와 WAP(주택 에너지 효율화 사업), 환경정의대안사회국, 2011.

[23] 시사투데이, “국토부, “저소득 자가가구, 주택상태 따라 주택개량 지원”, 2014.10.30.일자

저 자 소 개

김 지 혜(Ji-Hye Kim)

정회원



- 2008년 2월 : 서울대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 협성대학교 교양교직학부 조교수

<관심분야> : 여성한부모, 가족복지, 가족상담

김 세 원(Se-Won Kim)

정회원



- 2008년 2월 : 서울대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2013년 5월 ~ 현재 : 경기복지재단 책임연구원

<관심분야> : 아동복지, 지역사회, 패널연구