

# 공동주택의 관리업무에 관한 거주자 의식\*\*

## Attitude of Residents to the Management of Apartment House

김 선 중\*  
Kim, Sun Joong

---

### Abstract

This study to providing scientific information that can help the management staff in apartment house.

For the purpose of this study, questionnaire depends on the consultation of concerned reference and by direct interview with chief of management-office. It composed to question in order to resident's satisfaction and demand of management. Questionare were administered to 279 APT. residents living in Seoul, Pusan and Ulsan.

Data were analyzed by the SPSS' PC. The statistics used were frequency, mean,  $X^2$ , principal component analysis.

The major findings obtained from this study are as follows:

First, the work of the domestic apartment house was classified into two types:

- 1) administration management
- 2) maintenance management

Second, in the case of maintenance management, residents' satisfaction is higher to higher residents' demand.

---

\* 울산대학교 자연과학대학 가정관리학과 부교수

\*\* 위 논문은 1991년도 울산대학교 대학연구비에 의해 수행되었음.

## 제1장 서론

### 1. 문제제기

우리나라에서 1960년대 초 주택부족을 해결하기 위한 정책의 일환으로 시작된 공동주택의 건설은 4차 경제개발 5개년 계획기간인 1977년 이후에 본격화 되었다.

경제기획원의 자료에 의하면 1975년 당시 연립주택 16만호, 아파트 9만호, 총 주택수 473만호 중 5%만을 점유하던 공동주택이 80년에는 10%로, 85년에는 총 627만호 중 연립 37만호, 아파트 87만호로 20% 급증하여 공동주택은 우리의 확고한 주택유형으로 자리를 차지하고 있다. 더우기 이러한 증가 추세는 우리의 국토 사정을 감안한다면 계속 증가할 것임에 틀림이 없다. 실제로 주택건설이 활발한 서울의 예를 살펴보면 86년 이후 공동주택 증가율은 연간 15.5%에 반해 단독주택 증가율은 1.6%로 매우 저조하여 1988년을 기준으로 하여 서울시 총 주택중 아파트 31.6%, 연립주택 14.6%로 공동주택이 전체 주택의 47.7%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.<sup>1)</sup>

그러나 공동주택 거주 내지 소유는 우리에게 비교적 생소한 생활양식이기 때문에 여러 문제를 야기시킨다. 즉 공동주택에서는 이해관계가 서로 다른 여러 세대가 동등한 위계로 한 건물 안에서 함께 거주하여야 함으로 소유한 사용, 관리 영역이 불분명하며 이에 따라 입주자 서로 간에 분쟁의 문제, 단독주택과 달리 한 건물 안에서 여러 세대가 함께 생활하는데 따른 공동, 새로운 양상의 주거문제가 발생할 수 있다. 특히 관리면에 있어서도 공동주택관리는 단독주택과는 달리 각 세대별로 소유는 구분되어 있으면서 단지나 건물내 공동사용부분은 구분소유자들이 공동으로 관리해야하는 특성이 있다. 그렇지만 지금까지 거주자들은 공동생활의식이 부족하였기 때문에 공용부분 및 시설의 공동사용이나 관리에 소홀한 점이 많아 주택의 재산가치

및 사용가치가 비효율적이었다.

그러므로 증가추세에 있는 신축 공동주택과 함께 기존 공동주택의 수명을 연장시키고 쾌적한 주거환경 형성을 위해서는 거주자가 만족할 수 있는 효율적인 관리방법이 요구된다.

이에 발맞추어 국가에서는 '90년도부터 공동주택관리사 자격제도를 실시하여 공동주택의 전문관리를 꾀하고 있다. 그러므로 현재 실시되고 있는 주민자치관리와 전문인에 의한 위탁관리로 구분하여 해당 공동주택 거주자들의 관리에 대한 만족과 열망을 조사분석하여 관리인의 역할과 업무를 규명함이 중요하다.

### 2. 연구목적

우리나라에서 공동주택의 역사가 길어짐에 따라 노후화를 방지할 수 있는 관리방법 및 관리내용에 대한 관심의 정도는 더욱 높아지고 또 현실적인 문제로 대두 될 것 임에 틀림없다.

공동주택의 관리내용을 공동주택관리령 제3조에 따라 공동주택시설물을 어떠한 시기에 어떤 종류의 점검, 개량, 보수, 개선할 것인가 하는 유지관리와, 관리에 필요한 비용의 산출과 지출, 그리고 경영방법의 운영관리로 구분하여 지역별(서울, 부산, 울산), 관리형태별(자치관리, 위탁관리)관리업무에 대한 주민의 만족정도와 의식을 파악하고자 하였다. 그럼으로써 거주자의 요구에 적합한 관리방식과 관리내용을 제시하여 효율적인 공동주택관리가 이루어지게함이번 연구의 목적이다.

### 3. 조사내용

연구목적을 위하여 응답자의 인구학적 사항과, 관리업무의 만족도를 파악하기 위하여 관리업무중 운영관리업무와 안전관리업무 및 유지관리업무에 대한 거주자의 만족도와 관리에 대한 거주자의 의식을 파악하기 위하여 운영과 유지업무에 대한 의견 조사를 실시하도록 설문지를 구성하였다.

1) 자료:주요 경제지표, 경제기획원 조사 통계국, 1990.

#### 4. 조사시기 및 연구대상

##### 1) 조사시기

본 연구는 설문지를 작성후 예비조사를 통하여 미비사항을 검토한 후 이에 대한 수정, 보완을 하여 다음과 같이 본조사를 실시하였다.

예비조사 : 1991. 6. 3 - 6.18

본 조사 : 1991. 7. 1 - 8.20

##### 2) 연구대상

본 연구는 서울, 부산, 울산에 위치하였으며 공동주택관리령에 의해 의무관리가 행하여져야 할 공동주택 중 관리주체에 따라 자치관리 또는 위탁관리방식으로 구분하여 총 279가구를 임의 선정하여 본 연구의 분석 대상으로 하였다.

조사지역은 서울의 136가구, 울산의 89가구, 부산의 54가구이며 관리방식별로는 전문관리업체에 의한 위탁관리(이하 '위탁'으로 한다)는 75가구, 입주자 대표회의에 의해 관리하는 자치관리(이하 '자치'라 한다)의 경우는 204가구를 표집하였다.

#### 5. 연구방법

##### 1) 연구방법

본 연구에서는 공동주택관리령을 기초로 기존에 연구된 공동주택관리에 관한 문헌과 관리소장과의 면담을 통해 관리업무내용을 파악한 후 그들 토대로 설문지를 작성하여 거주자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

##### 2) 분석방법

이에 대한 자료처리는 지역별, 관리방식별 비교를 위해 SPSS PC를 이용하여 백분율, 평균, 표준편차,  $X^2$ , 주요인분석을 실시하였다.

### 제2장 이론적 배경

국내의 관리체계에 대한 연구는 두가지 측면에서 접근하고 있다. 첫째는 행정학이나 부동산

학에서 공동주택의 관리적 차원에 기초한 연구로서 관리현황이나 문제점 파악 및 앞으로의 공동주택관리사 양성을 위한 이론적 방안의 제시(박동수 1979; 홍관희 1986; 김종구 1990 등), 국내외국의 관리제도 및 내용에 관한 것이며(서울대행정대학원 1983; 김선중, 박현옥 1988; 1989 등), 둘째는 거주자들의 사회심리학적인 요인을 고려하여 공동주택에서 생활하는 거주자들의 사후평가(대한주택공사 1984; 홍선경 1984) 및 생활민원처리에 관한 연구(김금로 1986)로 구분할 수 있다. 그러나 이들 각각은 관리의 내용에 차이를 보인다. 김선중, 박현옥(1988, 1989)은 서울지역 공동주택관리소를 대상으로 실시한 연구에서 우리나라 공동주택관리업무내용을 운영관리, 유지관리, 생활관리로 유형화하였다. 또한 김종구(1990)는 관리업무를 운영관리와 유지관리로 구분하여 운영관리를 다시 생활관리, 경영관리, 안전관리로, 유지관리를 시설물유지관리, 환경위생관리로 분류하였다. 대한주택공사(1984)는 일반행정관리와 시설물관리로, 서울대행정대학원(1983)은 주민이 요구하는 관리업무로서 운영관리, 위생관리, 시설물관리등으로 구분하였다.

국외의 경우 우리나라와 주민의 생활의식, 공동주택의 역사, 공동주택관리제도에 있어 유사한 일본의 관리업무내용을 살펴보았다. 梶浦恒男등(1980)은 관리대장의 분석을 통하여 운영, 경영, 유지, 생활관리등 4가지로 유형화하였다. 山崎古都子(1986)역시 관리업무를 4가지(운영, 경영, 유지, 생활관리)로 유형화하고 그 각각을 협의로는 개인생활차원, 준개인생활차원, 공동생활차원으로, 광의로는 공공정책차원을 분류하여 그 내용을 구체적으로 제시하였다. 또한 관리업무에 대한 거주자 인식에 대한 연구(村井忠夫, 1986) 및 관리전문업체에서도 관리의 문제점에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다.(枝松忠助, 1986).

따라서 공동주택관리업무를 우리나라에서는 당해 공동주택의 운영과 시설설비물의 유지를 주로 행하고 있으며, 일본의 경우에는 운영, 유지관리 뿐만 아니라 공동생활을 합리적으로 하기 위한 생활관리까지 확대하고 있는 것을 알

수 있다.

### 제3장 결과 분석

#### 1. 입주자 특성

##### 1) 인구학적 특성

본 조사 대상 공동주택의 입주자중 응답자의 특성을 살펴 보기 위하여 가구주의 연령, 교육 정도, 직업을 알아 보았다. (표 1-1 참조)  
 응답 가구주의 평균 연령층은 30대(39.8%), 40대(27.2%)가 많았으며, 교육 정도는 대졸이상이 67.4%, 고졸이상은 79.6%이며 직업은 공무원, 회사원이 57.7%를 차지하고 있었다. 또한 평균 가족수는 3.3인으로 1가구 3-4인 가족이 59.9%이었으며 생활비는 다양한 분포를 보였으나 평균 90만원으로 도시 평균 가계비와 유사하여 비교적 고른 계층을 형성하고 있으며 도시 중산층의 특성을 잘 나타내 주고 있다.

<표1-1> 가구주의 인구학적 특성

항목	내 용	빈도수(가구) (%)	가 구 주	빈도수(가구) (%)			
연 세	20 - 30	8 (2.9)	고 육	대학졸이상	30 (10.8)		
	31 - 40	111 (39.8)		대졸	138 (46.6)		
	41 - 50	78 (27.2)		고졸	34 (12.2)		
	51 - 60	26 (9.3)		중졸	1 (0.4)		
	61 이상	8 (2.9)		초졸	2 (0.7)		
	무응답	50 (17.9)		부응답	54 (19.4)		
	합 계	279 (100.0)		합 계	279 (100.0)		
	가 구 주 직업	공무원		17 (6.1)	가 족 수 (명)	1 - 2	16 (5.7)
		회사원		144 (51.6)		3 - 4	167 (59.9)
		교사		2 (0.7)		5 - 6	52 (18.8)
상업직		36 (12.9)	7 이상	1 (0.4)			
전문직		5 (1.8)	부응답	43 (15.4)			
무직		1 (0.4)	합 계	279 (100.0)			
주부		14 (5.0)	평 균	3.3			
4인 이상		1 (0.4)					
무응답		50 (21.1)					
합 계		279 (100.0)					
생 활 비 (만원)	10 - 20	6 (2.1)	평 균	30.0			
	30 - 40	1 (0.3)					
	50 - 60	31 (11.2)					
	70 - 80	38 (14.0)					
	90 - 100	27 (10.0)					
	110 - 120	16 (6.4)					
	130 - 140	2 (0.8)					
	150 - 160	28 (10.0)					
	170 - 180	1 (0.4)					
	200 이상	15 (6.5)					
무응답	48 (16.1)						
합 계	279 (100.0)						

##### 2) 거주현황

조사 대상 가구의 거주현황을 파악하기 위하여 주택 소유 형태, 거주 기간, 이사계획, 주택 경비, 관리비등에 대하여 조사하였다. (표 1-2참조)

조)

주택 소유 형태는 자가의 경우가 69.5%로 대부분이 자가 소유 주택이었으며, 거주 지속기간은 4년 미만인 69.2%로 평균치는 3년 5개월로 나타났다. 또한 앞으로의 이사 계획을 조사한 결과 45.9%가 계속 거주한다고 한 반면 2년내에 30.1%가 이사계획을 하고 있어 여전히 아파트 단기 거주 문제를 극복하지 못하고 있음을 알 수 있었다. 주거비를 주택마련자금이나 이주비용인 주택경비와, 주택을 사용하는 데 필요한 관리비용으로 분류하여 조사한 결과 주택경비는 평균 638,000원이었고, 평균관리비는 82,000원이었다.

<표 1-2> 거주현황

항목	내 용	빈도수 (%)	항목	내 용	빈도수 (%)
주 택 소유 형태	자 가	194 (69.5)	거 주 지 속 기간	1년 미만	30 (10.8)
	가 가	64 (23.3)		2-3년	158 (56.6)
	무응답	17 (6.1)		3-4년	34 (12.2)
합 계	279 (100.0)	5-6년	1 (0.4)		
			7년 이상	54 (19.4)	
			무응답	54 (19.4)	
			합 계	279 (100.0)	
			평 균	3년 5개월	
연 수	1-2년	17 (6.1)	이 사	1 - 2	40 (14.4)
	3-4년	144 (51.6)		3 - 4	8 (2.9)
	5-6년	34 (12.2)		5 - 6	21 (7.5)
	7-8년	36 (12.9)		7 - 8	12 (4.4)
	9-10년	1 (0.4)		9 - 10	71 (25.4)
	11년 이상	1 (0.4)		11 - 12	21 (7.5)
	거주기간	14 (5.0)		13 - 14	1 (0.4)
	1년	1 (0.4)		15 - 16	10 (3.6)
	무응답	50 (21.1)		18 - 20	24 (8.6)
	합 계	279 (100.0)		20 이상	1 (0.4)
		비	2 (0.8)		
		무응답	51 (18.3)		
		합 계	279 (100.0)		
		평 균	8.2		
주 택 경 비 (만원)	10 - 20	89 (24.9)	주 택 경 비 (만원)	10 - 20	89 (24.9)
	21 - 30	29 (8.4)		30 - 40	10 (2.9)
	31 - 40	13 (3.7)		41 - 50	7 (2.0)
	41 - 50	2 (0.6)		51 - 60	3 (0.9)
	51 - 60	10 (2.9)		61 - 70	1 (0.3)
	61 - 70	3 (0.9)		71 - 80	1 (0.3)
	71 - 80	1 (0.3)		81 - 90	1 (0.3)
	91 - 100	1 (0.3)		100 이상	1 (0.3)
	100 이상	1 (0.3)		무응답	142 (51.0)
	무응답	142 (51.0)		합 계	279 (100.0)
합 계	279 (100.0)	평 균	63.8		

##### 3) 대상 공동 주택의 특성

<표1-3>에서와 같이 울산의 3개 단지, 부산의 2개 단지, 서울의 1개 단지는 모두 공동 주택 관리령에 의한 의원관리 대상공동주택이며 국민주택 규모로서 1980년대에 입주하였으며 관리형태는 서울의 복동1, 2, 3단지를 제외하고 모두 자치관리이었다. 이는 울산과 부산의 공동주택은 자치관리방식만을 취하고 있기 때문에 얻어진 결과이다.

<표 1-3> 조사대상 단지 특성

지역	아파트명	관리인사	단지규모	세대수(세대)	분양연도(년)	난방방식	정당수거기	관리대상 거주자(명)	응답부여
서울	남은역기	자치관리	15층 4동	395	26-28	중앙난방	1989	29	연간
	산오	//	5층 4동	480	85-89	개별난방	1983	30	//
	여울주상	//	5층 4동	1820	88-89	//	1980	29	주상
부산	연경	//	//	646	82	중앙난방	//	27	연간
	구서주상	//	5층 8동	2180	83-84	//	//	27	주상
울산	죽동 1단지	//	12층	1282	85	//	//	61	서둘러
	죽동 1,2,3단지	자치관리	12층	4086	//	//	//	75	서둘러

2. 관리에 관한 일반 사항

조사 대상 공동 주택의 관리현황을 파악하고자 거주시 문제가 되는 내용과 입주자 대표회의에 대한 신뢰정도, 현 관리 체제에 대한 불만 원인등을 지역별, 관리방식별로 조사분석하였다 (표 2-1 참조).

먼저, 「거주하면서 경험한 문제」는 지역에 관계없이 안전성 시비, 건물 관리 불량, 청소, 오물 수거 미비등 관리인의 유지관리 소홀로 인한 것이 가장 많았고 이웃관계나 관리비 분담 불만등의 운영관리에 관한 사항은 상대적으로 불만이 적었다. [공동 주택관리 불만]의 이유로는 서울의 경우 관리 주체 불신(23.6%), 부산은 관리인의 불성실(18.5%), 울산은 과도한 관리비(20.2%)에 대한 불만이 가장 높게 나타나 지역적인 차이를 보였다. 이는 [입주자 대표회의에 대한 신뢰]에서 서울(22.1%), 부산(13.0%)은 불신이 높은 반면 울산은 36.0%가 어느정도 신뢰하는 것으로 나타나 서울, 부산은 관리인에 대한 불신이 공동주택관리에 대한 불만의 원인이 되며 울산은 관리인에 대해서보다는 관리비로 인하여 불만이 높은 것으로 생각한다.

[공동부분의 관리]는 공동으로 관리하지 않는 경우가 서울 36.1%, 부산 28.8%, 울산 28.1%나 되며 무관심이나 관리방법을 모른다고 답하여 주민들의 관리지식 및 공동생활 방식을 더욱 홍보할 필요가 있음을 알 수 있었다.

공동주택의 관리방식이 위탁과 자치에 따라 [거주시 경험한 문제]는 거의 차이가 없으나 주차장 및 부대시설 사용 불만에서만 큰 차이를 보여 위탁의 경우가 7.3%인데 비해 자치관리일 경우에는 18.6%로 나타나 관리방식에 따라 경험

정도가 크게 달랐다. 이는 차지관리의 경우가 관리인 불성실 내지는 관리소홀이 많음을 알 수 있다. 「관리 불만 이유」 자치관리가 관리인의 불성실(12.3%), 관리불량(10.8%)으로 위탁관리의 2.7%, 1.3%와 큰 차이를 나타냈다. 특히 관리 주체에 대한 불신이 위탁은 21.3%로 가장 높게 나타났으나 관리인의 불성실(2.7%), 과도한 관리비(8.0%), 관리 불량(1.3%)에 대한 불만은 자치 관리의 경우에 비해 매우 낮게 나타나 위탁관리의 경우는 불신이 가장 큰 문제점 이지만 관리 상태는 비교적 양호한 것으로 분석되며 자치 관리인 경우는 관리 상태가 미비한 것으로 해석된다. 또한 「입주자 대표회의의 신뢰」에 대해서도 자치의 25.5%가 약간 신뢰이라고 응답

<표2-1> 일반사항 빈도수(%) n=279

항 목	지 역 별			관 리 방 식 별		
	서울	부산	울산	위탁	자치	
거주시의 문제	문 제 없 다	2(1.5)	3(5.6)	9(10.1)	1(1.3)	4(2.0)
	이웃 관계	17(14.0)	4(13.0)	18(20.2)	9(12.0)	21(10.3)
	관리비 분담불만	21(15.5)	7(13.0)	7(7.9)	8(10.3)	29(13.2)
	안전성 시비	17(12.5)	6(11.1)	7(7.9)	9(12.0)	21(10.3)
	건물 관리 불량	10(7.3)	8(14.8)	12(13.5)	7(9.3)	23(11.3)
	청소, 오물수거 미비	23(16.9)	6(11.1)	19(21.3)	15(20.0)	30(16.2)
	주차장및부대시설문제	23(16.9)	9(16.7)	17(19.1)	11(7.3)	38(18.6)
	기 타	2(1.5)	15(36.9)		14(26.5)	2(1.0)
	무 응 답	2(1.5)	3(5.6)		1(1.3)	4(2.0)
	합 계	136(100)	54(100)	89(100)	75(100)	204(100)
공동주택 관리 불만	관리 주체 불신	32(23.6)	9(16.7)	14(15.7)	16(21.3)	29(19.1)
	관리인의 불성실	7(5.1)	10(18.5)	10(11.2)	2(2.7)	25(12.3)
	과다한 관리비	10(7.4)	3(5.5)	18(20.2)	6(8.0)	25(12.2)
	관리 불량	6(4.4)	6(11.1)	11(12.4)	1(1.3)	22(10.8)
	관리규약에 대한불만	5(3.7)	1(1.9)		2(2.7)	4(2.0)
불만 이유	기 타	4(2.9)		4(4.5)	1(1.3)	7(3.4)
	무 응 답	72(52.9)	25(46.3)	32(36.0)	47(62.7)	82(40.2)
	합 계	136(100)	54(100)	89(100)	75(100)	204(100)
	공동주택 관리에 대한 지식	모 른 다	11(8.1)	5(9.3)	4(4.5)	6(8.0)
무 관 심		7(5.1)	6(11.1)	9(10.1)	3(4.0)	19(9.3)
관리 방법 모른		10(7.4)	4(7.4)	10(11.3)	4(5.3)	20(9.8)
관 리 한 다		72(52.9)	39(72.2)	64(71.9)	42(56.0)	133(65.1)
기 타		21(15.4)		2(2.2)	20(26.7)	3(1.5)
무 응 답		15(11.0)				15(7.4)
합 계	136(100)	54(100)	89(100)	75(100)	204(100)	
공동주택 관리에 대한 신뢰	대 우 불 신	8(5.9)	1(1.9)	1(1.1)	3(4.0)	7(3.4)
	악 간 불 신	22(16.2)	4(11.1)	5(5.6)	14(18.7)	17(8.3)
	보 통	79(58.1)	32(59.3)	51(57.3)	48(64.0)	114(55.9)
	악 간 신 례	15(11.0)	3(5.5)	20(22.6)	5(6.7)	52(25.5)
	무 응 답	12(8.8)	4(18.5)	3(3.4)	5(6.7)	14(6.9)
합 계	136(100)	54(100)	89(100)	75(100)	204(100)	

하였으나 위탁의 경우 6.7%로 매우 낮아 위탁의 경우는 관리는 잘 진행되나 불신이 역시 큰 문제점이라 생각된다.

### 3. 관리만족

관리수준의 분석을 위하여 주민들의 관리업무에 대한 만족을 지역별, 관리형태별로 비교 조사 분석 하였다. 만족정도는 「매우 불만이다」 「매우 만족한다」 까지를 1점에서 5점까지로 하였다.

#### 1) 운영관리

운영관리는 공동주택의 생활관리를 포함하여 관리비의 산정, 징수 및 경영에 관한 내용과 주민들의 공동생활을 보조하는 업무를 내용으로 구성하였다. 운영관리 업무내용에 대한 관리만족을 조사한 결과와 관리소장과의 면담을 통하여 <표3-1>과 같은 문항으로 운영관리업무를 결정하여 분석하였다.

지역별 차이에서 서울이 타 지역에 비해 가장 높게 만족을 보인 문항은 「관리비 산정이 합리적이다」(3.90)와 「현 관리비가 적당하다」(2.57)등 관리비 산정에 관한 것이고 부산에서 가장 높게 나타난 문항은 「관리비 고지 비목이 구체적이다」(3.43)와 「타 아파트에 비해 관리비가 저렴하다」(3.11)등 관리비 납부에 관한 것이다. 이에 비해 울산은 「관리비 징수가 잘 된다」(3.05), 「관리업무는 잘 수행된다」(2.87)가 타지역에 비해 가장 높게 나타나 관리인에 의한 관리비 징수에는 비교적 만족하는 것으로 해석된다. 지역에 관계없이 만족도가 비교적 낮은 것은 「관리업무가 잘 수행된다」로서 서울이 2.73, 부산 2.85, 울산 2.87의 만족을 보여 관리비에 관한 업무외에는 대체로 불만인 것으로 해석된다.

지역간 의미있는 차이를 보인 것은 「관리비 고지비목이 구체적이다」로 부산 응답자의 만족도가 3.43, 서울이 3.27, 울산 3.19로서 관리비 산정에 대한 반응이 세지역 모두 3.69이상인 결과와 비교하여 볼 때 관리비산정보다는 징수에 불만을 갖고 있다고 할 수 있다. 이는 관리비

항목에 현재 시행되고 있는 것 보다 더욱 구체적이고 자세하게 세분할 것임을 시사한다고 할 수 있다. <표3-2>에서와 같이 어떠한 항목을 세분할 것인가를 파악하기 위하여 관리비가 비싸다고 생각하는 항목을 조사한 결과 서울의 39.7%, 부산의 42.7%, 울산 22.5%로 세지역 모두 일반관리비가 단연 많은 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 이는 일반관리비의 산출 근거 및 사용내역이 불명확함이 원인이라 분석되어 더욱 구체적인 내용으로 구분함이 요구된다 할 수 있다. 울산의 경우에는 난방비에 대한 불만이 높음을 알 수 있는데 서울, 부산이 중앙집중식난방에 비해 울산이 모두 개별난방임을 고려할때 난방방식의 효율성을 재고할 필요가 있다.

관리방식별 의미있는 차이를 보인 것은 「다른 아파트에 비해 관리비가 저렴하다」로 .05의 유의수준을 보였을 뿐 이외의 항목에서는 의미있는 차이를 나타내지 않았다. 그러나 그 외의 다른 모든 항목을 살펴보면 자치관리보다 위탁 관리의 경우가 관리비고지 및 징수에 더욱 효율적이고 합리적인 것으로 인식한다고 할 수 있다. 그러므로 자치보다 위탁의 경우가 관리비 납부에 불리하리라는 일반적 인식이 틀린 것을 알 수 있다.

<표 3-1> 운영관리업무에 대한 만족

관 리 업 무	지 역						관 리 방 식			
	서울		부산		울산		위탁 관리		자치 관리	
	M	SD**	M	SD**	M	SD**	M	SD**	M	SD**
관리비 산정이 합리적이다	3.90	1.06	3.83	0.93	3.69	1.15	3.93	1.02	3.78	1.08
	$\chi^2=12.049$ $P<.28$						$\chi^2=5.130$ $P<.40$			
관리비 고지 비목이 구체적이다	3.27	1.80	3.43	1.46	3.19	1.65	3.39	1.79	3.24	1.65
	$\chi^2=22.982$ $P<.01$						$\chi^2=9.023$ $P<.11$			
관리비 징수가 잘 된다	2.93	0.87	2.94	0.96	3.05	0.87	2.97	0.81	2.97	0.91
	$\chi^2=9.357$ $P<.50$						$\chi^2=2.209$ $P<.62$			
현 관리비는 적당하다	2.57	0.79	2.48	0.72	2.37	0.71	2.61	0.77	2.44	0.74
	$\chi^2=8.865$ $P<.35$						$\chi^2=5.063$ $P<.28$			
다른 아파트에 비해 관리비가 저렴하다	2.60	1.12	3.11	1.08	3.03	0.96	2.51	1.11	2.96	1.05
	$\chi^2=18.963$ $P<.04$						$\chi^2=11.232$ $P<.05$			
관리 업무는 잘 수행된다	2.73	0.91	2.85	0.83	2.87	0.74	2.80	0.81	2.79	0.86
	$\chi^2=8.384$ $P<.59$						$\chi^2=4.219$ $P<.52$			

M: 평균 (Mean)      SD: 표준 편차 (Standard Deviation)

<표 3-2> 관리비가 비싼 항목

내 용	지 역			관 리 방 식	
	서 울 f(%)	부 산 f(%)	울 산 f(%)	위 탁 f(%)	자 치 f(%)
일반 관리비	54(39.7)	23(42.7)	20(22.5)	27(35.7)	70(35.7)
소수거비	2(1.5)	1(1.8)	2(2.2)	2(2.6)	3(1.5)
소수거비	3(2.2)	2(3.7)	6(6.8)	3(3.9)	9(4.5)
소수거비	3(2.2)		5(5.6)	2(2.7)	6(3.0)
승강기 유지비	3(6.6)	1(1.8)	9(10.1)	8(10.5)	11(5.5)
난방비	3(2.2)	4(7.4)	9(10.1)		16(8.0)
항상 유지비	5(3.6)	2(3.7)	8(9.0)	2(2.6)	14(7.0)
수선 유지비	3(2.2)	7(12.9)	7(7.9)	2(2.7)	15(7.5)
특별수선충당금	2(1.5)	3(5.6)	1(1.1)		6(3.0)
합	51(37.5)	11(20.4)	22(24.7)	29(38.7)	54(26.5)
합 계	136(100.0)	54(100.0)	89(100.0)	75(100.0)	204(100.0)

2) 위생·안전관리

단지내 도난, 화재, 범죄발생, 환경불량등 재해로부터 재산과 생명을 지키기 위한 위생·안전관리는 일종의 유지관리에 포함되는 것이지만 그 중요성을 인식하여 이에 대한 만족을 알아보기 위하여 <표 3-3>과 같은 분항으로 조사·분석하였다. 그 결과 다른 업무에 비해 대체적으로 낮은 만족도를 보였음을 알 수 있었다.

전반적으로 불매 공동주택에서 「거주자들에게 위험한 곳」으로 알려진 곳이 승강기(서울 54.6%, 부산 22.2%, 울산 24.8%)와 주차장(서울 19.1%, 부산 29.6%, 울산 32.6%)등 자연스러운 감시가 어려운 곳이었으며 자치(59.1%)보다는 위탁(74.3%)이 더 위험을 느끼고 있었다(표3-4 참조). 그러므로 이 두 시설에 대해 살펴본 결과 「승강기·계단의 안전상태」는 서울의 경우 3.15, 부산의 경우 2.96, 울산의 경우 2.81의 만족도를 보였으며 관리방식별로 살펴보면 위탁관리의 경우 3.35, 자치관리의 경우가 2.88로 각각 .05수준과 .001수준에서 지역별, 관리방식별 차이를 나타내었다. 이는 대단지 공동주택의 건설로 인한 공급증가로 승강기, 계단설치가 일반화되었지만 아직 사용이 익숙하지 않거나 자연스러운 감시의 기회가 적어 승강기, 계단등의 통로에 대한 위험 인지도가 높지만 지역별로는 서울이, 관리방식별로는 위탁관리의 경우에서 비교적 안전하게 관리를 하고 있는 것으로 해석된다. 또한 「도로에서의 안전상태」에 대해서도 세지역 모두 1.50이하의 매우 낮은 만족도를 보였으며 관리방식별로만 .01수준에서 의미 있는 차이를 나타내었다. 이를 도로와 주차장과 연결하여 고려해보면 현대와 같이 자가소유율의

증가로 인한 주차장의 부족 또한 도로의 안전에 영향을 미친다고 할 수 있다. 이는 통로나 도로, 주차장등 관리인의 감시가 어려운 곳에 대한 주민의 불안이 큰 것으로 해석되며 관리인의 감시업무를 강화해야 할 것이다.

「도난의 방비상태」에도 서울 1.51, 부산 1.43, 울산 1.58로 지역에 관계없이 낮은 만족이 나타났으며 위탁관리 1.57, 자치관리 1.50으로 관리방식에도 차이없이 낮은 만족을 나타내었다. 실제로 도난이나 각종 범죄피해는 전체 응답가구중 10가구(3.6%)가 경험하였다고 반응을 보인 것으로 보아 경험으로 인해 안전관리가 불안할 정도는 아니나 사회전반적인 위기의식 내지 공동피해의식의 반영으로 안전상태가 거주자들이 신뢰할 정도로 이루어지지 못하고 있음을 알 수 있다.

환경정비인 「청소·방역 등 위생상태」에 대하여는 지역간에만 .05수준에서 의미있는 차이를 보였을 뿐 관리방식에는 관계없이 중간 정도의 만족을 보였으나 자치관리(2.81)보다 위탁관리(2.97)의 경우가 약간 높은 만족을 나타내었다.

이같은 결과 안전관리에는 응답자들이 지역별로는 서울이, 관리방식별로는 위탁관리의 경우가 약간 더 만족하는 것으로 나타났지만 대체적으로 낮은 만족을 보여 향후 안전 점검, 감시·감독강화등 안전관리 강화에 큰 관심이 요구될 것으로 예측할 수 있다.

<표 3-3> 안전관리 업무에 대한 만족 N=279

관 리 업 무	지 역						관 리 방 식													
	서 울		부 산		울 산		위탁관리	자치관리												
	M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup> **	M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup> **	M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup> **	M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup> **												
승강기·계단의 안전 상태	3.15	1.05	2.96	0.89	2.81	1.01	3.35	0.97	2.88	1.01										
경소·방역 등 위생 상태	X <sup>2</sup> =20.433 PK .03		X <sup>2</sup> =20.726 PK .00																	
화재의 안전관리	2.99		0.93		2.87		1.01		2.64		0.99		2.97		0.89		2.81		1.00	
안 전 성	X <sup>2</sup> =18.679 PK .04		X <sup>2</sup> =5.689 PK .34																	
도 난 의 방 비 상 태	2.46		1.12		2.80		1.17		2.39		1.32		2.45		1.15		2.53		1.22	
도 로 에 서 의 안 전 상 태	X <sup>2</sup> =14.174 PK .17		X <sup>2</sup> =2.850 PK .72																	
안 전 성	2.28		1.11		2.09		1.40		1.88		1.19		2.29		1.01		2.05		1.26	
안 전 성	X <sup>2</sup> =25.382 PK .00		X <sup>2</sup> =17.024 PK .00																	
도 난 의 방 비 상 태	1.51		0.76		1.43		0.77		1.58		0.88		1.57		0.70		1.50		0.83	
도 로 에 서 의 안 전 상 태	X <sup>2</sup> =11.278 PK .08		X <sup>2</sup> =10.682 PK .01																	
안 전 성	1.49		0.76		1.28		0.69		1.19		0.67		1.56		0.70		1.28		0.73	
안 전 성	X <sup>2</sup> =11.278 PK .08		X <sup>2</sup> =10.682 PK .01																	

M: 평균(Mean) SD: 표준편차(Standard Deviation)

<표 3-4> 주택의 위험부

N=279

내 용	지 역			관 리 방 식	
	서 울 f(%)	부 산 f(%)	울 산 f(%)	위 탁 f(%)	자 치 f(%)
복계수난배출기구	6(4.4)	1(1.9)	1(1.1)	5(6.5)	3(1.5)
	3(2.2)	7(12.9)	9(10.1)	2(2.7)	14(7.5)
강	78(54.6)	12(22.2)	22(24.8)	38(53.2)	64(31.7)
	7(5.2)	4(7.5)	9(10.1)	1(1.3)	19(9.5)
안양자	3(2.2)	4(7.4)	3(3.3)		5(2.5)
	1(0.7)	1(1.8)	3(3.4)		10(5.0)
용	24(19.1)	18(29.6)	29(32.6)	16(21.1)	58(27.4)
	2(1.5)	5(9.3)		1(1.3)	6(2.9)
합	20(14.7)	4(7.4)	13(14.5)	12(16.0)	25(12.3)
합	136(100.0)	54(100.0)	89(100.0)	75(100.0)	204(100.0)

3) 유지관리

거주환경을 쾌적한 상태로 보전하기 위하여 일상적으로 점검하는 물적관리를 유지관리라 하여 <표3-5>에서와 같은 문항으로 유지관리업무에 대한 거주자의 만족도를 조사·분석하였다.

유지관리업무 수행의 만족을 파악하기 전에 공동주택관리령 제4조에서 안전관리계획을 수립할 대상을 중심으로 단지내 공동시설유지가 잘 되고 있는지의 의견을 조사하기 위하여 '전혀 안된다'에서 '매우 잘 된다'까지 1-5점의 5단계 점수를 주어 측정된 결과를 <표3-6>에 나타냈다. 지역별로 보면, 주택내 시설인 「가스배출기」 외에 모든 문항이 .01이상에서 의미있는 차이로 서울의 응답자가 중간이상의 (3점이상) 높은 반응을 보여 단지내 공동시설이 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 나타났으며 울산과 부산은 비슷하게 중간이하의 긍정 반응만을 보여 공동시설은 대도시의 경우가 잘 유지되고 있는 것으로 사료된다. 관리방식별 차이를 살펴보면 승강기, 인양기, 발전 및 변전시설, 난방시설, 위험물 적재시설, 소방시설등에 대해서는 .05수준에서 의미있는 차이를 보였으며 가스배출기, 옥상 및 계단등의 난간, 노인정 및 놀이터 시설, 석축 맨홀 정화조 하수도등에서는 관리방식별 의미있는 차이를 나타내지 않았다. 그러나 10가지 공동시설 모두 자치관리의 경우보다는 위탁관리일 경우가 더 잘 관리하고 있는 것으로 나타났다.

이들 시설의 유지관리업무에 대한 만족도를 지역별로 살펴보면 <표3-5>에서와 같이 5개 문항 모두 .05수준 이상에서 의미있는 차이를 보여 서울의 응답자가 모든 문항에서 가장 만족하

였으며 외부도장, 잔디, 인양기등 주요시설물의 보수상태를 제외하고는 울산의 경우가 두번째로 만족하는 것으로 나타났다.

관리방식별 차이도 대부분 .05수준이상의 의미있는 차이를 나타내 자치관리에서보다 위탁관리에서 더 높은 만족을 보였다.

냉난방시설 및 급배수설비등의 「공용설비의 일반수선유지」는 위탁 3.19, 자치 2.75, 노인정, 주차장등 「복지 부대시설 서비스 및 관리 업무」는 위탁 3.25, 자치 2.90의 만족을 나타냈고 .001 수준에서 의미있는 차이를 보였다.

이외 외부도장, 잔디, 인양기등의 「주요시설물 보수태도」와 복도, 도로 등 「공용공간 관리태도」 등에는 관리방식별 의미 있는 차이를 나타내지는 않았지만 모든 유지관리 업무에 대해서 역시 자치관리의 경우보다 위탁관리일 경우 더욱 만족하는 것으로 나타나 전문인에 의한 유지관리가 노후화 방지에 효율적이라 할 수 있다.

<표 3-5> 유지관리 업무에 대한 만족 N=279

관 리 업 무	지 역			관 리 방 식	
	서 울 M* SD**	부 산 M* SD**	울 산 M* SD**	위탁 관리 M* SD**	자치 관리 M* SD**
공용 설비의	3.02 1.00	2.72 0.94	2.72 0.92	3.19 0.94	2.75 0.96
일반 수선 유지	X <sup>2</sup> =19.241 PK .04			X <sup>2</sup> =21.015 PK .00	
주요 시설물	2.95 0.95	2.87 0.97	2.57 0.93	2.97 0.90	2.76 0.97
보 수 업 무	X <sup>2</sup> =18.753 PK .04			X <sup>2</sup> =9.491 PK .09	
부대 시설, 복리 시설, 서비스 및 관리 업무	3.47 1.03	2.63 1.02	2.84 0.88	3.41 0.99	3.00 1.04
	X <sup>2</sup> =43.765 PK .00			X <sup>2</sup> =18.409 PK .00	
공용부분 전반의 관리 업무 (복도, 도로 등)	3.21 0.82	2.63 1.07	2.90 0.88	3.25 0.76	2.90 0.95
	X <sup>2</sup> =27.928 PK .00			X <sup>2</sup> =9.605 PK .09	
주택내부시설물의 수선이나 보수할지 실시한다	3.13 0.91	2.72 1.24	2.81 0.96	3.16 0.87	2.87 1.05
	X <sup>2</sup> =29.958 PK .00			X <sup>2</sup> =10.962 PK .05	

M: 평균(Mean) SD: 표준편차(Standard Deviation)

또한 건물의 유지관리를 계획적으로 실행함으로써 건물의 효율 및 재산가치를 보존할 수 있다. 이같은 장기계획수선을 위하여 공동주택에서는 특별수선충당금을 징수 적립하고 있어 이에 대해 주민들이 인식하고 있는가를 조사하였다.(표 3-7 참조)

지역별로 살펴보면 부산(50.8), 울산(33.7%), 서울(27.7%)순으로 적립하고 있다고 응답하여



인식정도가 낮은 것으로 나타났다. 관리방식별로 보면 자치의 경우가 35.8%, 위탁이 25.3%로 자치의 경우가 조금 더 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

<표 3-6> 시설 유지 관리 N=279

공동 시설물	지 역					관 리 방 식				
	서 울	부 산	울 산	위 탁	자 치	위탁관리	자치관리			
	M <sup>a</sup>	SD <sup>a*</sup>	M <sup>a</sup>	SD <sup>a*</sup>	M <sup>a</sup>	SD <sup>a*</sup>	M <sup>a</sup>	SD <sup>a*</sup>		
승 강 기	3.15	1.19	1.80	1.64	1.19	1.57	3.32	1.24	1.87	1.64
	X <sup>2</sup> =88.273 PK .00					X <sup>2</sup> =47.388 PK .00				
인 양 기	2.85	1.48	1.83	1.76	1.47	1.74	2.97	1.53	1.93	1.72
	X <sup>2</sup> =48.603 PK .00					X <sup>2</sup> =29.889 PK .00				
발전 및 변전시설	3.56	1.33	2.72	1.54	1.76	1.78	3.79	1.21	2.47	1.74
	X <sup>2</sup> =73.922 PK .00					X <sup>2</sup> =35.437 PK .00				
난방시설	3.92	1.29	2.00	1.90	1.37	1.73	3.93	1.16	2.29	2.01
	X <sup>2</sup> =108.752 PK .00					X <sup>2</sup> =11.033 PK .00				
위험물 적제시설	3.04	1.58	1.98	1.80	2.17	1.64	3.08	1.59	2.36	1.71
	X <sup>2</sup> =29.695 PK .00					X <sup>2</sup> =13.928 PK .02				
소방시설	3.12	1.42	2.00	1.75	2.49	1.42	3.13	1.50	2.54	1.54
	X <sup>2</sup> =33.356 PK .00					X <sup>2</sup> =11.033 PK .05				
가스 배출기	1.32	1.85	1.37	1.73	1.40	1.74	1.51	1.93	1.30	1.74
	X <sup>2</sup> =11.387 PK .33					X <sup>2</sup> =3.510 PK .62				
옥상 및 계단들의 단간	3.19	1.59	2.63	1.56	2.75	1.42	3.29	1.58	2.81	1.52
	X <sup>2</sup> =24.861 PK .01					X <sup>2</sup> =10.019 PK .07				
노인경 늘이터 설치된 시설	3.39	1.41	2.67	1.32	2.82	1.22	3.41	1.23	3.00	1.38
	X <sup>2</sup> =35.339 PK .00					X <sup>2</sup> =9.643 PK .09				
석유 연료 정화조, 하수도	3.25	1.50	2.74	1.40	3.01	1.22	3.21	1.47	3.03	1.38
	X <sup>2</sup> =25.862 PK .00					X <sup>2</sup> =3.617 PK .60				

반응을 나타냈으나, 관리방식별로는 위탁 22.7%, 자치 12.7%로서 유의수준 P<.01에서 유의미한 차이를 보여 장기계획수선에 관하여 위탁의 경우가 더 많은 관심을 가지고 있음을 알 수 있다. (표3-8 참조)

4. 관리의식

본 연구에서는 앞으로 공동 주택 관리가 어떠한 방법으로 어떠한 내용이 전개되어야 하는가에 대한 주민의 반응을 관리 의식이라 하여 그 수준을 알아 보기 위해 관리업무 중 운영 관리 측면과 유지 관리 측면으로 한정하여 응답 결과를 파악하였다. 응답은 「전혀 중요하지 않다」를 1점으로 하고 「매우 중요하다」를 5점으로 하여 5단계로 측정하였다.

1) 관리업무의 요인분석

공동주택의 관리자가 주민의 요구를 고려하여 관리업무의 내용을 정하고자 할 경우 어떠한 업무부터 시작해야 할 것인가를 결정해야 한다. 이러한 경우에 공동주택관리소에서 우선적으로 수행하여야 할 관리업무를 유형화하여 제시함은 중요하므로 주요인분석을 통해 그의 요인구조를

<표 3-7> 특별 수선 총당금 적립 여부 N=279

	지 역			관 리 방 식	
	서 울	부 산	울 산	위 탁	자 치
적립 미적립 모르겠다	35(27.7) 95(69.9) 6(4.4)	27(50.8) 27(50.0) 0(0.0)	30(33.7) 58(65.2) 1(1.1)	19(25.3) 52(69.3) 4(5.3)	73(35.8) 128(62.7) 3(1.5)
	X <sup>2</sup> =13.291 PK .01			X <sup>2</sup> =5.447 PK .06	

<표 3-8> 특수금 적립 증액 의사 N=279

	지 역			관 리 방 식	
	서 울	부 산	울 산	위 탁	자 치
있 다 없 다 모르 겠다	23(16.9) 6(4.4) 107(78.6)	6(11.1) 12(22.2) 36(66.7)	14(15.7) 10(11.2) 65(73.0)	17(22.7) 4(5.3) 54(72.0)	26(12.7) 24(11.8) 154(75.5)
	X <sup>2</sup> =15.340 PK .05			X <sup>2</sup> =11.924 PK .01	

특별수선총당금을 증액할 의사가 있는지를 알아 본 결과 지역별로는 큰 차이 없이 모두 낮은

<표 4-1> 관리업무의 요인분석

관 리 업 무	요 인 1	요 인 2	요 인 3
운 거주자의 의견검토 및 분쟁을 중재한다	.808	.055	.046
영 관리비용을 공정하게 배분한다	.742	.346	.032
건 권리를 체계적으로 수행하여야 한다	.733	.348	.041
리 전용부본보다 공용부본의 관리가 중요하다	.694	.420	.031
거주자의 공동생활양식을 홍보한다	.628	.265	.160
유 수선 유지는 법기에 실시해야 한다	.216	.790	.080
지 안전관리에 특히 철저해야 한다	.178	.739	.123
관 장기수선계획을 수립해야 한다	.342	.620	.069
리 관리주체는 주민이어야 한다	.148	.563	.032
기 효율적인 관리를 위하여 비용을 적당해야 한다	.213	.453	.179
다 전문관리가 바람직하다	.179	.016	.821
다 관리수준개선을 위하여 관리비 인상을 감수한다	.006	.398	.576

밑줄친 항목은 요인부하치가 .450 이상임

살펴본 결과는 <표 4-1>과 같다. 업무내용은 문헌과 관리소장과의 면담을 통해 가장 일반적으로 시행되고 있는 업무인 12개 내용으로 결정하여 조사 분석하였다. 그 결과 요인부하치가 .450이상인 항목만을 묶어 3개요인으로 분류할 수 있어 요인 1을 운영관리, 요인 2를 유지관리, 요인 3을 기타관리로 명명하였다. 이는 본 연구자가 관리만족에서 관리업무내용을 분류한 결과와 유사한 것이다.

2) 운영관리

운영관리 측면을 요인 분석한 결과 <표4-2>와 같은 문항이 운영 관리로 분류되었다. 이를 지역별로 살펴보면 거의 모든 내용에서 4.0이상으로 높은 의식을 보였으나 의미있는 차이를 나타내지는 않았고 「전용 부분보다 공용 부분관리가 중요하다」에서 부산 4.78, 서울 4.56, 울산 4.34로 .05수준에서 지역간 의미있는 차이를 보였을 뿐이다.

그러나 비교적 운영관리내용과 같은 맥락으로 해석할 수 있으나 기타관리로 분류된 「전문관리가 바람직하다」와 「관리수준 개선을 위해 관리비 인상을 감수한다」는 비교적 인식정도가 낮으며(서울 3.39, 부산 2.80, 울산 2.96) 지역간 의미있는 차이를 보였다. 이는 주민들의 공동주택의 운영 관리에는 많은 관심을 갖고 있으며 그 중요성을 인식하고 있으나 관리 수준 향상을 위한 관리의 전문화는 비용부담을 이유로 아직 인식이 덜 된 것으로 해석된다.

또한, 관리 방식별로도 위탁과 자치에 큰 차이 없이 모든 운영 관리에 대한 문항이 4.0 이상의 높은 의식을 보였으나 역시 「전문 관리가 바람직하다」의 문항만, .001 수준에서 의미있는 차이(위탁 3.60, 자치 3.00)를 나타냈다. 이는 위탁을 이미 시행하고 있는 공동 주택에서 다시 위탁 관리 방식을 선호하는 것으로서 현재의 관리 내용에 만족하는 것으로 보여 관리의 전문화를 추진할 수 있는 바람직한 현상으로 사료된다. 그러나 「관리수준 향상을 위해 관리비 인상을 감수한다」에서는 모든 문항중 가장 낮은 의식을 보여(위탁 3.01, 자치 2.88) 실제 관리수준 향상을 위해서는 적정관리비에 대한 연

구 및 홍보가 필요하다.

3) 유지 관리

공동 주택의 노후화를 방지하고 건물의 사용 가치를 향상시키기 위한 유지 관리에는 요인분석 결과 공용 부분의 수선유지, 안전 관리, 수선유지 시기, 장기수선 계획 및 비용 적립 등으로 분류되었다.(<표4-2 참조>)

<표 4-2> 관 리 의 식 N=279

관리유형	관 리 내 용	지 역									
		서울		부산		울산					
		M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup>	M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup>	M <sup>a</sup>	SD <sup>b</sup>				
운영관리	거주자의 의견 검토 및 반영을 중시한다.	4.56	0.88	4.63	0.59	4.54	0.81	4.52	0.83	4.58	0.80
	관리비용을 공정하게 제공한다.	4.58	0.95	4.70	0.57	4.68	0.77	4.75	0.74	4.51	0.86
	관리를 체계적으로 수립하여야 한다.	4.64	0.96	4.72	0.60	4.48	0.82	4.73	0.79	4.56	0.87
	건물 부분보다 공용 부분의 관리가 중요하다.	4.56	0.90	4.78	0.54	4.34	0.84	4.61	0.68	4.50	0.88
유지관리	거주자의 공동 생활 양식을 홍보한다.	4.15	1.06	4.43	0.74	4.17	1.04	4.19	0.91	4.22	1.05
	수선 유지는 적기에 해야한다.	4.71	0.63	4.50	0.72	4.66	0.74	4.76	0.69	4.62	0.81
	안전관리에 특히 철저해야한다.	4.64	0.80	4.43	0.90	4.61	0.78	4.65	0.69	4.56	0.88
	장기수선 계획을 수립해야 한다.	4.68	0.98	4.54	0.89	4.62	0.83	4.68	0.83	4.47	0.85
기타	관리 주체는 주민이어야 한다.	4.14	1.18	4.70	0.54	4.45	0.80	4.23	0.97	4.39	0.93
	효율적인 관리를 위하여 비용을 적립해야 한다.	4.04	1.18	4.07	1.10	4.14	0.93	4.36	0.86	3.98	1.14
	전문관리가 바람직하다.	3.39	1.37	2.80	1.27	2.96	1.32	3.60	1.24	3.00	1.36
	관리수준 개선을 위해 관리비 인상을 감수한다.	2.92	1.15	2.96	1.13	2.86	1.26	3.01	1.03	2.88	1.23

M: 평균(Mean) SD: 표준편차(Standard deviation)

조사 결과를 지역별로 살펴보면 운영 관리에 대한 문항에서와 같이 4.0 이상의 더욱 높은 의식을 나타냈다. 「수선 유지는 적기에 실시해야 한다」는 서울 4.71, 울산 4.66, 부산 4.50순으로 나타났고 「장기 수선 계획을 수립해야 한다」는 서울, 부산, 울산 순으로 높은 반응을 보였으며 .05수준 이상의 의미있는 차이를 나타내 서울, 부산, 울산 순으로 공용 부분에 대한 장기 계획을 수립하여 적기에 수선 유지를 함이 관리 업무로 매우 중요하다는 인식이 높아 장기 계획의 수립 및 그에 의한 주기적인 점검, 수선을 희망하고 있음을 알 수 있다. 또한 「안전 관리의 철저」 및 「효율적인 관리를 위한 비용

적립」 등에도 지역간에 차이 없이 높은 반응을 보였다. 관리 방식별로 살펴 본 결과 역시 각 문항에 대한 거주자들의 관리 의식 수준은 매우 높게 나타났으나 의미있는 차이는 없었다. 「효율적인 관리를 위해 비용을 적립한다」에는 위탁 4.36이나 자치는 3.98로 반응이 나타나 다른 관리업무 내용보다 관리 방식별 큰 차이를 보여 위탁 관리의 경우가 더욱 수선 비용 적립의 필요성을 인식하고 있는 것으로 생각된다.

이같은 결과 공동 주택 거주자들은 관리 업무 전반에 걸쳐 높은 관리 의식을 보여 관리의 중요성을 인식하고 있으며 관리(서비스) 개선을 위한 관리비 인상에는 다소 부정적인 면도 있으나 대체적으로 긍정적임을 알 수 있다.

## 제4장 결론 및 제언

이상의 결과를 통하여 위탁관리방식을 취하는 경우에는 유지관리, 운영관리, 안전관리 등에 자치관리방식을 취하는 경우보다 만족하고 있으나 관리 주체에 대한 신뢰성 결여와 입주자간의 생활 태도를 둘러싼 문제가 대두되었다. 반면 관리 주체에 대한 신뢰도가 높은 자치관리방식의 경우에는 주요 시설물의 수선, 보수와 같은 유지 관리, 관리비를 둘러싼 운영 관리, 위생 관리 문제 등 실제적인 관리 내용이 문제시 되었다. 그러나 실제적으로 관리방식과 지역별 차이가 뚜렷한 것은 아니고 대체적으로 관리에 대한 만족보다는 의식이 높은 것으로 나타났다.

구체적인 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 운영관리업무에 대한 만족 조사에서는 지역, 관리방식에 따라 의미있는 차이는 없으나 관리비 비목중 일반관리비가 당연 많은 것으로 인식되고 있었으며 위탁관리의 경우 관리위탁비가 포함되어 있음에도 불구하고 자치관리의 경우보다 관리비 납부에서 일반적으로 유리한 것으로 여기고 있었다.

둘째, 안전관리는 지역별로는 서울이, 관리방식별로는 위탁관리의 경우 응답자가 약간 더 만

족하는 것으로 나타났으나 대체적으로 낮은 만족을 보였다.

셋째, 현재 공동주택관리소에서 시행하고 있는 관리업무는 운영관리와 유지관리업무로 분류할 수 있다.

네째, 유지관리는 지역별, 관리방식별 차이를 보여 서울, 울산, 부산순으로 만족하는 것으로 나타나 관리의식이 높으면 역시 높은 것을 알 수 있다. 또한 자치관리의 경우에서보다는 위탁 관리의 경우에서 더욱 높은 만족을 나타내 시설 설비의 유지관리에는 전문인에 의한 것이 효율이라 할 수 있을 것이다.

다섯째, 공동주택거주자들은 관리방식에 관계 없이 관리업무 전반에 걸쳐 높은 관리의식을 보여 관리의 중요성을 인식하고 있었으나 관리비 인상에는 약간 부정적이었다. 특히 서울의 경우에는 입주자간의 상호협조를 매우 중요시하며, 관리의식도 비교적 높았다. 부산은 공동생활 방식에 관한 홍보와 공용부분의 유지관리, 관리비의 공정한 배분에 뚜렷한 관심을 보였다. 반면 울산지역에서는 운영관리보다는 안전관리, 적기의 수선유지 등에서 높은 관리의식을 나타냈다.

이상과 같은 결과를 토대로 다음의 제언을 한다.

첫째, 주민들의 관리 의식이 높은 공동 주택에서 관리 현황이 양호한 것으로 나타나 양호한 공동주택관리를 위해서는 주민들의 관리 의식 수준 고양에 필수적이다.

둘째, 안전관리에 대해서는 주민의 불만이 크므로 안전점검, 감시, 감독 강화등 기존의 안전 관리 방법을 강화해야 할 것이며 공동 주택의 유지 관리 방식은 건물의 수명 유지에 실제적 도움을 줄 수 있는 전문인에 의한 위탁 관리 방식이 바람직 하겠다.

셋째, 위탁 관리의 단점인 관리 주체에 대한 불신을 쇄신하기 위하여 관리 주체에 대한 감독을 강화, 홍보 할 수 있는 제도적 장치가 필요하며 관리비 비목중 불만이 큰 일반관리비의 내용을 구체적으로 표기하도록 하여야 한다.

네째, 관리수준 향상을 위하여 주민들이 납득할 만한 유지관리에 관한 장기계획의 수립 및 그에 따른 적정관리비에 대한 연구 및 주민 흥

보가 필요하다.

다섯째, 공동주택관리업무의 범위를 운영, 유지관리 뿐만 아니라 주민생활관리까지 그 영역을 넓혀야 한다.

마지막으로 공동 주택의 바람직한 관리 방식으로는 위탁 관리 방식을 취하되 주민 대표의 감독권을 강화한 일부 자치 일부 위탁 관리(용역) 방식을 제안하며 관리업무의 범위 및 내용을 명확히 함이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 안영애: "아파트관리에 대한 주부의 의식조사", 석사학위논문, 한양대 대학원, 1982.
- 이영호: "공동주택 관리문제와 거주자의 의식 1,2", 부산대 가정대학 연구보, 1982, 서울대 행정대학원: "공동주택 관리사 양성 및 제도화에 관한 연구", 1983.
- 임덕일: "공동주택의 효율적인 관리제도에 관한 연구", 석사학위논문, 한양대 행정대학원, 1984.
- 대한주택공사: "관리주체별 실태에 관한 연구", 1984.
- 송영상: "공동주택관리제도에 관한 연구", 석사학위논문, 건국대 대학원, 1985.
- 이영호: "공동주택 유지 관리에 관한 연구", 부산대학교 가정대학 연구보, 1985.
- 김금로: "공동주택 생활관리 개선 방안에 관한 연구", 석사학위논문, 건국대 대학원, 1986.
- 홍관희: "공동주택관리제도에 관한 연구", 석사학위 논문, 건국대 대학원, 1986.
- 박동수: "집단도시 주택의 관리 개선 방안에 관한 연구", 석사학위논문, 건국대 대학원, 1987.
- 유영환: "공동주택관리제도에 관한 연구", 석사학위 논문, 단국대 경영대학원, 1987.
- 김명수: "공동주택의 관리 효율화 방안에 관한 연구", 석사학위논문, 한양대 행정 대학원, 1987.
- 김선중, 박현옥: "공동주택관리업무 유형화에 관한 연구", 대한 가정 학회지, 제26권3호, 1988.
- 김선중, 박현옥: "공동주택관리업무의 수행정도 및 인식에 관한 연구", 울산대학교 연구 논문집 제20권, 1989.
- 김종구: "공동주택 관리제도에 관한 연구", 한국 소비자보호원, 1990.
- 梶痛恒男, 平田陽子, "分譲共同住宅の管理に関する研究-民間アンシヨン管理人と管理組合に関する日常的管理行爲の分析", 大阪市立大學生活科學部紀要, 第30卷, 1982, pp.181-191.