

## 공동주택관리상의 문제점과 개선방안에 관한 연구

- 위탁관리업 종사자의 의견조사를 중심으로 -

### A Study on the Problems and Improvements of Housing Management

- Focused on the Worker's Opinions of Management -

이영애\*  
Lee, Young-Ae

김정인\*\*  
Kim, Jung-In

#### Abstract

The purpose of this study was to offer improvements, by deriving practical problems and suggesting ways to improve more realistic solutions in the multi-family housing management industry. This study is conducted in two ways. First, it was performed by reviewing related previous studies and clarifying major issues in the multi-family housing management. Second, it was performed by a questionnaire survey method, focused on the worker's opinions for that matters. The respondents work in an apartment in Seoul and the metropolitan area. A questionnaire distributed via e-mail, and then were collected. And questionnaire did not respond were excluded from the analysis. Finding were as follows -; first, it was possible to clarify four types regarding major issues in the multi-family housing management such as 'management system', 'housing management market conditions', 'management consciousness of resident', 'management performances'. Second, it was found that the competition was fierce in the same kind. And it was quite a high turnover rate of workers because of poor working conditions. Third, the most hard part was that the employee welfare was not good at work.

Keywords : Housing Management, Management System, Housing Management Market Conditions, Management Consciousness of Resident

주요어 : 공동주택관리, 위탁관리제도, 관리실태, 입주민의식

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

우리나라는 경제개발과 맞물려 부족한 주택문제를 해결하기 위해 공동주택을 건설하기 시작했다. 1932년 서울 충정로의 유림아파트를 시작으로 행촌아파트(1956년), 종암아파트(1958년), 개명아파트(1959년) 등이 건설되었고, 1962년 최초의 단지형 아파트인 마포아파트를 건설함으로써 공동주택 보급이 확산되기 시작했다. 공동주택 건설 초기단계인 1960년대에는 아파트 건설에 급급하여 공동주택관리에 대한 관심이 부족했는데, 1970년 와우아파트 붕괴사건으로 많은 인명피해가 발생되자, 이를 계기로 건축물의 하자, 보수 등에 대해 관심을 갖기 시작했다. 1979

년에는 주택건설촉진법의 하위법령으로 공동주택관리령이 제정되어 보다 체계적으로 공동주택을 관리하려는 움직임이 나타나기 시작했는데, 공동주택을 체계적으로 관리하고자 하는 것은 단순히 인명피해를 예방하기 위한 것만은 아니다. 공동주거관리이론(주거학연구회, 2008)에서는 공동주택관리가 중요한 이유를 네 가지 측면에서 요약하고 있다. 첫째, 공동주택관리는 주기적인 수선과 보수로 재건축기간을 연장시켜 자원낭비를 부터 환경을 보호해 준다는 점이다. 우리나라는 재건축을 하면 주택의 자산 가치가 높아진다는 잘못된 인식으로 주택의 유지관리보다는 재건축 선호현상이 나타나게 되었다. 건물의 수명이 다하기 전에 재건축을 하면, 자원의 낭비는 물론 재건축 기간 동안 주생활 문화를 단절시키는 문제가 발생할 수 있다. 둘째, 공동주택은 양적 및 질적으로 공동 사회적 자산이라 할 수 있기 때문에 적절한 관리를 통해 생활양식에 대응하고, 주택의 자산가치를 높이는 것이 필요하다는 점이다. 셋째, 공동주택은 시간의 흐름에 따라 노후화되어 거주자의 안전을 위협할 수 있으므로 주기적인 점검으로 수선과 보수를 함으로써, 지진과 홍수 그리고 태풍 등과 같은 자연재해로부터 안전할 수 있다는 점이다. 마지막으로 지속가능한 주거문화를 정착시키기 위해서는 공동주택

\*정회원(주거자), 우리관리(주)주거문화연구소 선임연구원

\*\*정회원(교신저자), 우리관리(주)주거문화연구소 책임연구원, 주거학박사

**Corresponding Author:** Jung-In Kim, Housing Research Institute, Woori Housing Operation & Management Co., Hani B/D, 23-2, Okum-dong, Songpa-gu, Seoul, Korea. E-mail: kji@woorihom.com

이 논문은 2011년도 한국주거학회의 추계학술발표대회에 발표한 논문을 수정·보완한 연구임.

관리가 필수적이라는 점이다. 주거문화란, 주거라는 물리적 공간에 바탕을 두고 그 안에서 일어나는 생활양식과 사람들과의 유기적인 관계, 지속적인 커뮤니티라 할 수 있는데, 이러한 주거문화가 계승되기 위해서는 물리적 공간인 주거가 잘 정비되고 관리되어야 한다.

이러한 점에서 미루어 볼 때, 공동주택관리는 건물의 노후화 방지를 위한 물리적 측면의 유지관리만이 아니라 입주자의 주거생활 전반에 걸쳐 발생하는 제반 문제에 대응하기 위한 측면을 포괄하는 것이라 할 수 있다. 그렇기 때문에 성숙된 공동주택의 관리문화는 우리나라 지역사회의 대부분을 차지하고 있는 공동주택 거주자의 안정된 주거환경 조성을 위하여 중요하게 인식되어야 한다. 그러나 공동주택관리와 관련한 다양한 이해관계자들의 존재는 의사결정에 어려움이 있고, 업무수행상의 여러 가지 문제점을 내포하고 있다. 특히 관리비의 임의 지출이나 과다징수와 같은 비리문제는 대대적인 경찰 수사가 진행될 정도로 큰 사회문제로 부각되었고, 투명한 관리업자 선정을 위해 고시된 「주택관리업자 및 사업자선정지침」에 의해 성행한 주택관리업자 최저가 위탁수수료 낙찰은 회사의 이익이 보장되지 않아, 이를 보전하기 위한 다른 부조리를 발생시키는 폐단이 나타나기도 하였다. 이러한 현상은 공동주택관리 업계의 실질적인 상황을 반영하지 않은 채 관리업무를 수행하기 때문에 관리주체 및 관리업자와 입주자대표회의 간의 신뢰 결여나 부적절한 의사결정상의 프로세스로 나타난 것이라 할 수 있다. 따라서 체계적인 공동주택관리로 주거문화의 선진화에 앞장서기 위해서는 공동주택관리 업계의 실질적인 상황을 반영한 개선방안이 필요하다.

이에 본 연구는 공동주택관리 업계의 실질적인 문제를 재조명하기 위하여 지금까지 나타난 업계의 주요 문제점에 대해 업계종사자들을 대상으로 이들이 체감하고 있는 주요 문제점을 도출하고, 개선방안을 제안함으로써 좀 더 현실적인 해결방안을 제시하고자 한다.

2. 연구방법 및 범위

본 연구는 이론적 고찰과 공동주택관리 업계종사자의 의견조사를 중심으로 이루어졌다.

이론적 고찰에서는 기존의 공동주택관리의 문제점을 다루고 있는 연구를 살펴봄으로서 공동주택관리에 대한 주요 문제점을 정리하였다.

업계종사자의 의견조사에서는 정리된 주요 문제점을 가지고 설문문항을 작성하여 위탁관리업 종사자를 대상으로 업계종사자들은 무엇을 가장 심각하게 생각하는지 알아보았다. 위탁관리업 종사자들은 관리계약을 체결한 주택관리업체에서 파견되어 관리업무 일체를 위임받아 수행하는 관리업체 소속 직원으로서 관리소장직, 관리직, 경리직, 기술직, 보안직, 미화직 등을 모두 포함한다. 본 연구에서

위탁관리업 종사자로 조사대상의 범위를 한정된 이유는 위탁관리 공동주택이 전체의 60%이상을 차지<sup>1)</sup>하고 있고, 2010년 국토해양부의 「주택관리업자 및 사업자선정지침」 고시 이후 최저가 위탁수수료 낙찰제와 관련하여 위탁관리계약시의 문제점이 많이 지적되고 있기 때문이다. 의견 조사는 2011. 8. 23~9. 3일에 걸쳐 인터넷과 우편을 통해 실시하여 총 617부가 회수되었는데, 이 중 부실 기재한 것을 제외한 377부를 분석 자료로 사용하였다. 회수된 자료는 SPSS 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, t-test, one-way ANOVA 검증을 실시하였다.

Table 1. Questionnaires

Contents	
Characteristics of respondents	Gender, Age, Working position, Working period
Characteristics of sites	Location, Number of households, Elapsed years, Types of houses, Types of contracts
Worker's attitudes	Major issues in multi-family housing management, The most hard part at work, Preferences of management types, Awareness about the major issues

3. 기존 연구와의 차별성

기존에는 제도적인 부분에 초점을 맞추어 이에 대한 개선방안을 제시하는 연구가 주를 이루었으며, 업계종사자들의 의견을 반영하는 연구는 많지 않다. 특히 관리소장이외의 종사자 의견이 수렴된 경우는 거의 없다. 제도에 대한 다양한 개선방안이 수차례 거론되었으나 과거에 지적되었던 문제점이 여전히 존재하고 있기 때문에, 본 연구는 제도적으로 접근하여 해결방안을 모색하기 보다는 관리현장에서 현업에 종사하는 업계종사자들이 어떻게 느끼고 체감하는지 의견을 수렴함으로써 보다 현실적인 방법으로 문제 해결에 접근하고자 한다. 주택관리와 관련한 문제는 천편일률적인 것이 아니라 단지의 상황이나 주변 환경의 영향이 크다는 점에서 업계 종사자로부터 관리현실에 대한 의견수렴은 매우 의미가 있을 것으로 보인다.

II. 이론적 고찰

1. 기존연구 고찰

공동주택관리 문제점을 다루고 있는 연구는 1990년 이후 제도부분을 중심으로 다루기 시작하면서 2000년대 들어서면서 활발하게 진행되었다.

주택관리소장의 근무의욕과 직업만족도에 미치는 영향 요인 분석(You, Eun and Hong, 2003)연구에서는 주택관리소장의 업무수행의욕은 높은 반면 직업만족도는 낮아 직업만족도에 영향을 미치는 임금환경, 고용환경, 업무환경 등의 근무환경이 개선되어야 한다고 언급하였다.

공동주택관리의 문제점과 개선방안에 관한 연구(Lee,

1) 국토해양부 통계자료(2008)

Table 2. Studies on the Domestic Multi-Family Housing

Related previous studies	Author	Implications
Analysis on the determinates of performance motivation and job satisfaction of housing manager	You, B. et al., 2003	Unstable conditions of employee
A Study on the problems of multi-family housing management and its improvement method	Lee, H., 2005	Poor working conditions of housing manager
공동주택관리의 현황과 발전 방향	노병용, 2008	주택관리산업현황
The study of improvement for apartment management system	Lee, K., 2010	Lack of practical training

2005)에서는 입주자가 관리소장 및 직원들을 고용하는 사용자 위치에 있기 때문에 주택관리사의 고용불안으로 업무를 수행함에 있어 그 역량을 펼치기 어렵다는 것과 관리비 업무와 관련하여 건물의 개·보수 공사 계약시 일정한 사례비를 착복하는 비리와 장기수선충당금 적립의 문제점을 들었다. 또한 지나친 입주자대표회의의 업무개입과 입주민들의 무관심한 태도도 공동주택관리의 문제점이라고 언급하였다.

공동주택 관리의 현황과 발전 방향(노병용, 2008)에서는 제도적 측면에서 제도권외 공동주택이 존재하는 것, 한국식위탁관리의 관행, 주택관리업자의 비전문화, 공동주택 관리전담 행정기구 부재 등을 들었고, 시장측면에서 대표기업이 없다는 것, 주택관리업자 선정방식에 문제가 있다

는 것, 영세 관리업자가 난립한다는 것, 소비자의식이 부족하다는 것을 들었다.

공동주택관리제도 개선방안(Lee, 2010)에 대한 연구에서는 관련법규의 다원화, 의무관리대상의 범위, 관리방식에 따른 문제, 주택관리사의 실질적인 관리업무에 대한 교육 부족 등을 지적하였다.

기존의 연구는 주로 이론적 고찰로서 선행 연구 자료와 관련 문헌을 알아보고, 현행 공동주택 관리제도의 변천과정과 법적체계에 대한 내용분석을 통해 문제점을 도출하였다. 또한 일부 설문조사를 실시하여 공동주택관리에 대한 문제점을 도출하고자 하였으나, 그 대상이 관리소장에 국한되어 있어 공동주택관리 전반에 대한 의견으로 보기에는 한계가 있다.

2. 공동주택관리 주요 문제점 유형화

기존 연구에서 언급된 공동주택관리 문제점을 나열한 후, 내용에 따라 분류하여 ‘제도상의 문제’, ‘시장환경상의 문제’, ‘입주민 태도상의 문제’, ‘관리업무상의 문제’로 유형화하였다<Figure 1>.

공동주택관리 문제점 중 가장 많은 부분을 차지하고 있는 ‘제도’상의 문제유형을 살펴보면, 관련 법체계가 다원화되고 있어, 이로 인해 법의 적용이 어렵고 행정력에 의한 구속력과 제도적인 뒷받침이 미약하여 체계적인 유지관리가 어려울 뿐만 아니라 주택관리업자 선정방식 및 입

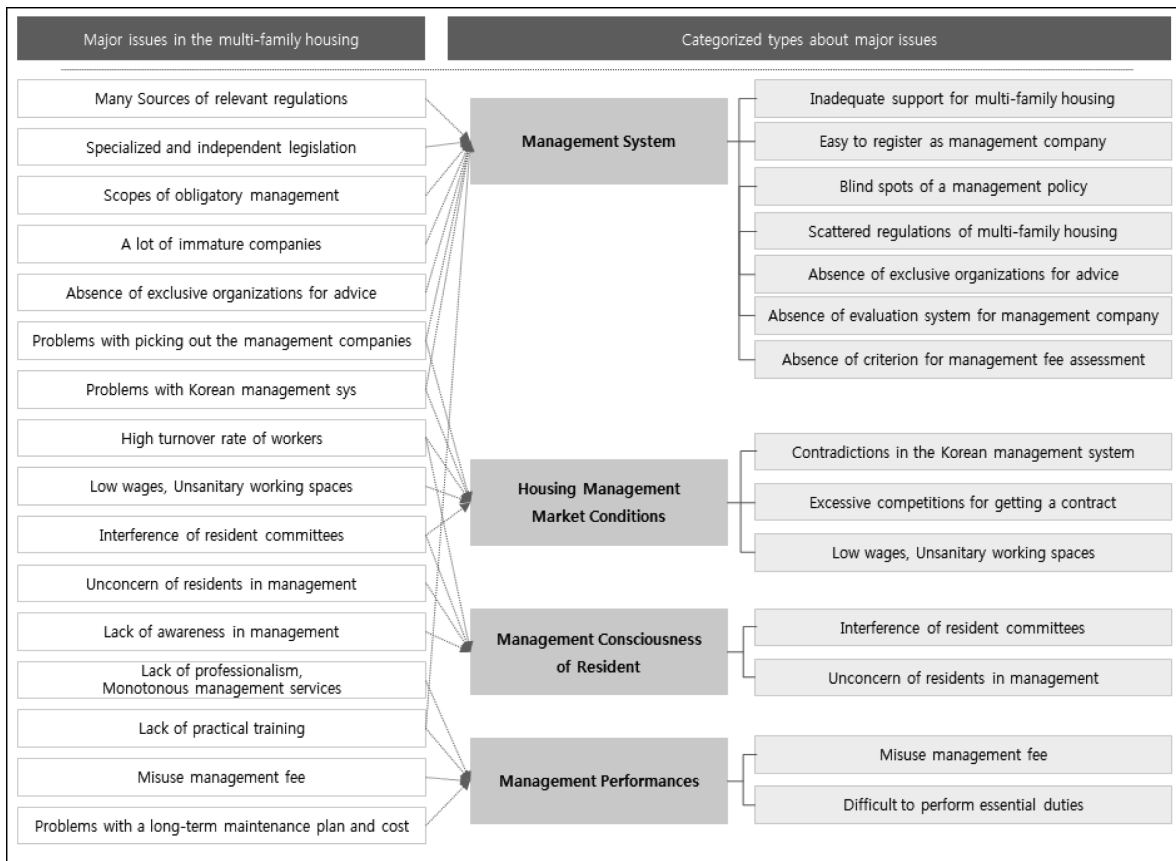


Figure 1. Clarified Types about Major Issues in the Multi-Family Housing Management

주주대표회의의 월권행위에 대한 제도적인 규제가 부족하다는 것과 최근에는 세대수가 150세대 미만이라도 첨단 설비가 도입되는 등 시설물이 복잡해지고 있는데, 의무관리대상이 아닌 공동주택의 경우 장기수선계획수립과 인력 확보 등의 의무를 지킬 필요가 없기 때문에 시설물의 문제가 발생하더라도 대처할 방법이 없는 등 관리의 사각지대가 존재한다는 것이다. 그리고 공동주택관리업 등록 기준이 까다롭지 않아, 등록요건만 갖춘 주택관리업자가 많이 생겨나, 기술력과 관리능력이 부족한 영세관리업자가 난립하고, 업체 선정시 어려움이 따른다. 또한 1987년부터 주택관리사 제도가 시행된 이래 2009년까지 배출된 주택관리사가 3만 5천여명에 달하고, 의무관리대상 공동주택은 반드시 주택관리사(보)를 관리소장으로 두고 관리하도록 규정하고 있는데도 불구하고, 공동주택관리 전담 부서가 따로 없이 다른 업무와 겸직하기 때문에 관련 업무에 대한 상담 및 교육을 지원할 전담 행정기구가 없다는 것을 들 수 있다.

다음으로 '시장환경'상의 문제유형을 살펴보면, 우리나라의 위탁관리 시장은 현실적으로 반 자치관리의 성격을 가지고 있어, 관리업자의 판단과 탄력적인 운영으로 결정해야 할 관리사무소 직원의 인사, 수선공사 실시권 등이 실질적으로 입주자대표회의에 의해 결정되어 관리업자가 제 역할을 수행하지 못하고 있다. 또한 관리소장 및 직원들의 입장에서는 입주자가 사용자 위치에 있기 때문에 입주자와의 대립 시 고용불안이라는 심리적 불안감을 겪고 있다.

세 번째로 '입주자 태도'상의 문제유형을 살펴보면, 시장환경상의 문제와 맞물려 관리주체의 고유 업무영역까지 침범하면서 무리하게 업무에 개입하고 직원들의 인사권까지 좌지우지 하는 입주자대표회의의 월권행위와 반대로 강한 개인주의적 성향으로 공동의 자산관리에 무관심한 경향을 문제로 볼 수 있다.

마지막으로 '관리업무'상의 문제유형을 살펴보면, 관리업체 선정이나 승강기 교체공사, 도장공사, 보수공사 등 비용이 많이 투입되는 공사의 경우, 업체선정을 유리하게 해 주는 조건으로 사례비를 착복하는 등 업무윤리의식 부족과 전문성을 요하는 업무임에도 불구하고 실무교육의 부족으로 인한 업무이행의 어려움, 특히 장기수선계획수립이나 충당금 적립의 어려움을 들 수 있다.

### III. 연구결과 및 논의

이론적 고찰을 통해 유형화한 공동주택관리 주요 문제점을 가지고 위탁관리업체 종사자들은 어떠한 문제를 가장 심각하게 받아들이고 있는지 설문지를 통해 의견을 살펴본 결과는 다음과 같다.

#### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 직종, 근무기간을 파악하였다<Table 3>.

Table 3. Characteristics of Respondents

N=377

Characteristics of respondents		Frequency	%
Gender	Male	301	(79.8)
	Female	76	(20.2)
Age	30-39	54	(14.3)
	40-49	103	(27.3)
	50-59	117	(31.0)
	60-69	88	(23.3)
	≥70	15	(4.0)
Working position	Chief manager	73	(19.4)
	Manager	47	(12.5)
	Accountant	53	(14.1)
	Engineer	119	(31.6)
	Guard	62	(16.4)
Working period (years)	Cleaner	23	(6.1)
	<2	84	(22.3)
	2-5	98	(26.0)
	5-10	93	(24.7)
	10-15	72	(19.1)
	≥15	30	(8.0)

조사대상자의 성별은 남성(79.8%), 여성(20.2%)으로 대부분이 남자였고, 연령은 50대가 31.0%로 가장 많았는데, 주택관리업은 은퇴 후 제2의 직업으로 선택하는 경우가 많아 다른 직업에 비해 50대 이상 노년층의 연령대가 높게 나타나고 있다. 직종은 기술직(31.6%), 관리소장직(19.4%), 보안직(16.4%), 경리직(14.1%), 관리직(12.5%), 미화직(6.1%)순으로 나타났으며, 근무기간은 2~5년 미만(26.0%), 5~10년 미만(24.7%), 2년 미만(22.3%), 10~15년 미만(19.1%), 15년 이상(8.0%) 순으로 나타났다.

조사대상단지의 특성으로 위치, 규모, 단지유형, 경과년도, 관리방식을 파악하였다<Table 4>. 조사대상단지의 위치는 경기도 및 수도권(51.2%), 서울 강북권(27.1%), 서울 강남권(21.8%) 순으로 나타났으며, 규모는 300~500세대 미만(27.9%), 300세대 미만(27.3%), 500~1,000세대 미만(24.9%), 1,000세대 이상(19.9%) 순으로 나타났다. 단지유형은 아파트(80.9%)가 주상복합(19.1%)보다 많았으며, 경과년도는 10년 이상 단지(50.9%), 5년~9년 이하(26.5%), 최근 4년 이하(22.5%)순으로 나타났다. 관리방식은 업계에서 주로 구분하고 있는 한국식위탁관리<sup>2)</sup>, 전액도급관리<sup>3)</sup>, 부분도급관리<sup>4)</sup>로 알아보았는데, 한국식위탁관리가 조사대상단지의 80% 이상을 차지하고 있었으며(84.4%), 전액도급관리 10.6%, 부분도급관리 5.0% 순으로 나타났다.

2) 한국식위탁관리란 관리계약을 체결한 입대회가 주택관리업체에게 관리업무 일체를 위임하여야 하나, 관리소장을 비롯한 직원들의 인사, 노무, 용역계약 등 모든 사항을 입대회에서 정하고, 주택관리업체에게 위탁관리수수료만 지급하는 형태를 말함

3) 전액도급관리란 관리계약을 체결한 입대회가 주택관리업체에게 관리업무 일체를 위임하여 관리소장을 비롯한 직원들의 인사, 노무, 경리, 용역계약 등 모든 사항을 전문 관리업체에 맡기고 계약금만 지급하는 형태를 말함

Table 4. Characteristics of Sites N=377

Characteristics of sites		F	%
Location	South area of the Han River	82	(21.8)
	North area of the Han River	102	(27.1)
<b>Capital area</b>		<b>193</b>	<b>(51.2)</b>
No. of Households	<300	103	(27.3)
	<b>300-500</b>	<b>105</b>	<b>(27.9)</b>
	500-1,000	94	(24.9)
	≥1,000	75	(19.9)
Types of houses	<b>Apartment</b>	<b>305</b>	<b>(80.9)</b>
	Mixed-Use apartment	72	(19.1)
Elapsed years	<5 years	85	(22.5)
	5-10 years	100	(26.5)
	<b>≥10 years</b>	<b>192</b>	<b>(50.9)</b>
Types of contracts	<b>Contract for management commission</b>	<b>318</b>	<b>(84.4)</b>
	Whole contract for management	40	(10.6)
	Partial contract for management	19	(5.0)

2. 공동주택관리 주요 문제점

공동주택관리의 주요 문제점에 대해 위탁관리업체 종사자들은 어떻게 생각하는지 5점 리커트 척도를 이용하여 파악하였다<Table 5>.

위탁관리업체 종사자들이 생각하는 공동주택관리 주요 문제점으로 ‘업체간 출혈(저가)경쟁이 무분별하게 이루어진다’가 전체 평균 5점 만점 중에서 4.37로 가장 높게 나타났다. 업체간의 출혈(저가)경쟁은 단지 관리권을 얻기 위하여 관리회사의 주요 수익인 위탁관리수수료를 최대한 낮게 책정하는 것으로, 회사의 이익을 보충하기 위하여 관리소장 채용, 경비/미화/소독/유지보수 관련 용역업체 선

정시 리베이트 등의 편법으로 이어지는 부작용이 우려된다. 특히, 2010년 국토해양부에서 고시한 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」에서 주택관리업체를 위탁관리수수료 최저낙찰제에 의해 선정하도록 함에 따라 위탁관리수수료 1원 미만 입찰이 성행하여 2010년 11월까지만 해도 위탁관리수수료 1원미만 낙찰단지가 10% 미만이었지만 2011년 1월 들어 40% 이상 증가했다.<sup>5)</sup> 동 선정지침은 업체간의 출혈(저가)경쟁을 더욱 악화시키는 요인으로 작용하고 있는 최근의 이슈라는 점에서 위탁관리업체 종사자들이 무분별한 저가경쟁을 현실적인 가장 큰 문제로 꼽았다고 할 수 있다.

그 다음으로는 ‘근무환경이 열악하여 직원들의 이직률이 높다(4.32)’로 나타났다. 관리업무 종사자는 주로 단지 내의 관리사무소나 기계실, 경비실에서 본인의 업무를 수행하게 되는데, 관리사무소나 기계실은 지하에 위치하고 있는 경우가 많아 물리적인 업무공간 환경이 열악하다. 특히 기계직, 보안직 근무자는 ‘감시적·단속적 근로자’<sup>6)</sup>로 분류되어 최저임금 적용대상에서 제외되며 직종에 대한 사회적 인식도 낮아 이러한 근무환경이 이직율을 높이는 요인으로 작용한다고 볼 수 있다. 통계청 자료<sup>7)</sup>에 의하면 정규직 근로자의 평균 근무기간은 5년 11개월로 나타났는데, 위탁관리업체 종사자들은 보통 1-2년의 계약기간이 지나 관리업체가 바뀌게 되면, 소속회사를 바꾸거나 소속회사를 그대로 유지하기 위해서는 근무처를 옮기는 등 자신의 거처를 다시 정해야 하는 상황에 놓이게 된다. 소속회사나 근무단지가 바뀌게 될 경우 고용승계가 이루어지지 않아 짧은 수개월만에 근로계약을 다시 작성해야 하기 때문에 근로자 본인의 의사와는 관계없이 이

Table 5. Major Issues in the Multi-Family Housing Management

N=377

Clarified types about major issues		Mean
Management system	1. Inadequate support for multi-family housing	4.20
	2. Easy to register as management company	3.99
	3. Blind spots of a management policy	3.90
	4. Absence of exclusive organizations for advice	4.16
	5. Absence of evaluation system for management company	4.02
	6. Absence of criterion for management fee assessment	3.95
Housing management market conditions	7. Contradictions in the Korean management system	3.93
	<b>8. Excessive competitions for getting a contract</b>	<b>4.37</b>
	<b>9. Low wages, unsanitary working spaces</b>	<b>4.15</b>
	<b>10. High turnover rate of employee</b>	<b>4.32</b>
Management consciousness of resident	11. Interference of resident committees	3.89
	12. Unconcern of residents in management	3.92

\* a scale of 1 (very dissatisfied) to 5 (very satisfied), above the average

4) 부분도급관리관 관리계약을 체결한 임대회가 주택관리업체에게 직원의 인건비 등 일부만 계약금을 지급하고 청소, 경비 등의 용역계약은 임대회 의결로 집행하는 형태를 말함

5) 중앙일보(2011. 2. 15 보도자료)

6) 감시적 근로에 종사하는 자는 감시업무를 주 업무로 하며 상대적으로 정신적·육체적 피로가 적은 업무에 종사하는 자로 한다. 단속적 근로에 종사하는 자는 근로가 간헐적·단속적으로 이루어져 휴게시간이나 대기시간이 많은 업무에 종사하는 자로 한다(근로기준법 시행규칙 제10조 2·3항)

7) 통계청(2007, 경제활동인구 부가조사)

Table 6. Recognition about Major Issues in Multi-family Housing Management by Working Position

N=377

Variables	Excessive competitions for getting a contract		High turnover rate of employee		Absence of evaluation system for management companies		Absence of criterion for management fee assessment	
	M	D	M	D	M	D	M	D
Chief manager	4.74	a	4.32	ab	4.49	a	4.45	a
Accountant	4.49	ab	4.57	a	4.25	ab	4.09	b
Manager	4.30	b	4.02	b	4.04	bc	3.89	b
Engineer	4.27	b	4.22	ab	3.75	c	3.74	b
Cleaner	4.22	b	4.22	ab	3.74	c	3.74	b
Guard	4.16	b	4.55	a	3.87	bc	3.74	b
F	4.496***		3.124**		7.585***		8.288***	

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001, D=Duncan's Multiple Range Test

직하게 되는 경우가 많다.

이와 비슷한 내용인 ‘위탁관리지만 자치관리와 유사한 고용형태로 관리소직원의 고용이 불안정하다(4.15)’도 높게 나타났는데, 앞서 언급한 관리업체 변경과 근로계약상의 문제가 고용불안으로 나타난 것이라 볼 수 있다. 이는 위탁관리 시장에서 업체선정이나 업체가 치한 문제와 같이 외부적 요인도 심각하지만 업체종사자가 직면하고 있는 고용문제, 근무환경과 같은 문제도 간과해서는 안 될 중요한 문제임을 입증하고 있다. 따라서 업체종사자들의 고용문제와 근무환경과 같은 현실적인 문제에 대한 대응이 필요하다고 분석할 수 있다.

조사대상자의 일반적 특성 중에서도 특히 직종에 따라 다양한 문항에서 유의미한 차이가 많이 나타났다. <Table 6>. 업체종사자들이 가장 큰 문제라고 생각하는 ‘업체간 출혈(저가)경쟁이 무분별하게 이루어진다.’에 대해 직종별로 인식차이를 살펴 본 결과, 위탁관리회사에서 파견되어 단지관리를 책임지고 있는 관리소장직의 경우, 제도에 인한 업체별 출혈(저가)경쟁의 심각성을 다소 높게 인식하고 있는 반면에 보안, 미화, 기술 직종의 종사자들은 덜 심각하게 느끼고 있었다. 대부분의 보안, 미화, 기술 직종의 종사자들은 이러한 변화가 본인들에게 큰 영향을 주지 않기 때문으로 볼 수 있는데, 실제로 업체 간 출혈경쟁으로 관리업체가 교체되어도 관리소장을 제외한 다른 직원들은 소속회사를 바꾸고 계속 업무를 하는 경우가 많다. 특히 보안과 미화의 경우 별도로 용역계약을 체결하여 관리업체와 달리 유지될 수 있기 때문이다.

그 다음으로 높게 나타난, ‘근무환경이 열악하여 직원들의 이직률이 높다.’ 문제점에 대해 직종별로 인식차이를 파악한 결과, 경리직(4.57)이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 보안직(4.55), 관리소장직(4.32), 기술 및 미화직(4.22), 관리직(4.02) 순으로 나타났다. 경리직의 경우, 관리비부과와 같은 회계작업 이외에도 입주자의 민원 대응과 같은 업무를 부가적으로 하게 되어 물리적인 근무공간에 대한 열악함보다는 입주자의 불안을 해소하여야 한다는 상대적 요인이 작용하여 근무환경이 열악하다고 느끼는 것으로 추측할 수 있다. 특히 보안직의 경우에는 야간근무를 위한 공간 환경이 제대로 갖추어져 있지 않고

감시적 근로자이기 때문에 낮은 임금이 책정되어 있음에도 불구하고 본연의 경비업무 이외에도 환경미화, 주차관리 등과 같은 부수적인 업무도 병행하는 경우가 많다. 이와 더불어 경비업무에 대한 낮은 사회적 인식이 업무만족도를 저하시켜 잦은 이직으로 연결되는 것으로 볼 수 있다. 업무에 대한 낮은 만족도는 업무수행 결과의 질을 떨어뜨리고, 잦은 이직으로 인해 업무의 연속성을 결여시키며, 여러 업무를 동시에 수행함으로 인해 본연의 업무에 소홀하게 되어 단지환경과 입주자의 생활에 영향을 줄 수 있다.

관리사무소장직의 경우에는 다른 직종에 비해 ‘관리업체 선정을 위한 객관적인 평가기준이 없다.’와 ‘위탁관리 수수료 산정 시, 객관적인 근거자료가 없다.’ 문제점에 대해 다른 직종에 비해 더 심각하게 생각하고 있었다. 관리사무소장은 단지의 관리업무를 총괄하기 때문에 관리업체 전반에 대한 현실적인 판단이 가능하다는 점에서 미루어 보아, 수익보존도 할 수 없는 최저 위탁관리수수료가 난무하고 있는 현 실정을 비판하고 있음을 짐작할 수 있다. 따라서 관리업체 선정시, 명확하고 객관적인 평가기준과 위탁관리수수료 산정기준이 필요할 것으로 보인다.

조사대상자의 일반적 특성 중 직종 외에 성별, 연령, 근무기간에 따라서는 큰 차이는 없었으나 내용을 살펴보면, 성별에서는 남성보다는 여성들이 근무환경이 열악하다고 응답하였고, 연령이 낮은 30~40대는 50~70대 이상보다 ‘입주자대표회의가 관리주체의 고유 업무에 무리하게 개입한다’고 느끼는 반면, 50~70대 이상은 30~40대 보다 ‘관리서비스의 질적 수준이 낮고 획일적이다’라고 느끼고 있었다. 또한 10년 이상 장기 근무한 직원들이 2년 미만의 직원들보다 ‘위탁관리수수료 산정 시, 객관적인 근거자료가 없다’라는 문제에 대해 더 심각하게 느끼고 있어, 요즘 문제시 되고 있는 위탁관리수수료 산정문제는 최근 나타난 사회적 현상 이라기보다는 과거 10년 이상 주택관리업체의 고질적인 문제였던 것이 이제야 수면위로 올라왔다고 볼 수 있다. 조사대상단지의 특성 중 지역에서는 수도권과 서울강남권이 서울강북권에 비해 ‘업체간 출혈(저가)경쟁이 무분별하게 이루어진다’라는 문제에 대해 다소 심각하게 생각하고 있었고, ‘위탁관리의 의미가

변질되어 전문 관리업체의 역량을 발휘하기 힘들다'라는 문제에 대해 관리방식에 따라 유의미한 차이는 나타나지 않았으나, 모든 관리방식에서 높게 나타났다. 그 외 단지 규모, 유형, 준공년도에 따라서는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

3. 주택관리업에 종사하면서 가장 어려웠던 점

주택관리업에 종사하면서 가장 힘들었던 점이 무엇인지 알아본 결과, 1순위로 '열악한 근무환경과 급여, 복리후생 제도 등이 만족스럽지 못함(35.0%)'이라고 응답하였으며, 2순위에서도 같은 응답이 35.8%로 가장 높았다. 종합결과 '열악한 근무환경과 급여, 복리후생제도 등이 만족스럽지 못함(35.4%)', '고용불안, 동료 직원들의 잦은 이직으로 인한 어려움(22.9%)', '입주자대표회의의 지나친 업무간섭, 마찰, 갈등 등을 해결하기 힘들(18.6%)' 순으로 나타났다 <Table 7>.

Table 7. The Most Hard Part at Work N(%)

Hard parts	Rank			Total
	1st	2nd		
① Essential works of management	31(8.2)	26(6.9)	57(7.6)	
② Interference of resident committees	94 (24.9)	46 (12.2)	140 (18.6)	
③ Unconcern of residents in management	44 (11.7)	52 (13.8)	96 (12.7)	
④ Excessive competitions for getting a contract	2 (0.5)	9 (2.4)	11 (1.5)	
⑤ Disagreements between employees and resident committees	1 (0.3)	6 (1.6)	7 (0.9)	
⑥ High turnover rate of employee	72 (19.1)	101 (26.8)	173 (22.9)	
⑦ Low wages, Unsanitary working spaces	132 (35.0)	135 (35.8)	267 (35.4)	

앞서 조사한 공동주택관리 주요 문제점에서도 알 수 있듯이, 위탁관리업체 종사자들은 근무환경에 대해 상당히 불만족하고 있었다. 공동주택관리는 일종의 서비스업으로서 소비자인 입주민들에게 최상의 관리서비스를 제공하기 위해서는 직원들의 업무 만족도가 상당히 중요하다. 따라서 직원들의 근무환경을 파악하고 문제점을 개선하여 관리서비스의 질을 향상시키는 것이 업계의 발전을 위해서 필요할 것으로 보인다.

한 가지 주목해야 할 것은 '동종업체와의 치열한 경쟁으로 힘들'은 공동주택관리 주요 문제점에서는 높게 나타났는데, 근무할 때 가장 힘들었던 점에서는 낮게 나타났다. 이것은 제도적인 문제로서 업계 전체적으로는 심각하지만 근무할 때는 직접적으로 피부에 와 닿는 문제점이 아닌 것으로 짐작해 볼 수 있다.

직종에 따라 근무할 때 가장 힘들었던 점을 살펴 본 결과<Table 8>, 관리소장직과 관리직의 경우 '입주자대표회

Table 8. The Most Hard Part at Work by Working Position N=376

Responsibility	Hard parts			
	①	②	③	④
Chief manager	40(55.6)	6(8.3)	7(9.7)	10(13.9)
Manager	17(36.2)	8(17.0)	10(21.3)	7(14.9)
Accountant	13(24.5)	8(15.1)	8(15.1)	19(35.8)
Engineer	17(14.3)	10(8.4)	26(21.8)	54(45.4)
Guard	5(8.1)	6(9.7)	20(32.3)	29(46.8)
Cleaner	2(8.7)	6(26.1)	1(4.3)	13(56.5)
$\chi^2$	114.762*			

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

- ① Interference of resident committees
- ② Unconcern of residents in management
- ③ High turnover rate of employee
- ④ Low wages, unsanitary working spaces

의의 지나친 업무간섭, 마찰, 갈등 등을 해결하기 힘들'이 높게 나타났다. 관리소장이나 관리직과 같이 관리운영을 위한 행정적인 업무를 담당하는 경우, 대부분의 업무가 입주자대표회의와 직접적인 대면을 통해 이루어지기 때문에 입주자대표회의와 마찰에 무게를 두고 있었다. 반면에 경리직, 기술직, 보안직, 미화직은 여전히 '열악한 근무환경과 급여, 복리후생제도에 만족스럽지 못함'을 가장 힘들게 생각하고 있었으며, 특히 기술직과 보안직의 경우 '고용불안, 동료들의 잦은 이직'도 높게 나타나 관리소장이나 관리직이외의 직종은 근무환경의 불만족을 가장 큰 문제점으로 꼽은 점에서 입주민을 가장 많이 대면하고, 대부분의 관리서비스를 수행하는 접점에 있는 종사자들이 사회적으로 낮은 평가를 받고, 근무환경과 처우에 불만족하고 있음을 짐작해 볼 수 있다.

미화직의 경우에는 열악한 근무환경(56.5%) 다음으로 사회적 인식과 입주민들의 무관심(26.1%)을 업무수행상의 문제점으로 삼았다. 자기 집 내부는 깨끗이 청소하면서 집 앞의 작은 쓰레기조차 줍지 않는 이기적인 입주민들을 종종 볼 수 있는데, 공동주택업계의 문제점을 개선하기 위해서는 입주민들이 내 집만 '우리'집이 아니라 단지 전체가 '우리'집이라는 공동체 의식을 가지고 단지에 대한 관심을 갖는 태도가 필요할 것으로 보인다.

관리방식에 따라 근무할 때 가장 힘들었던 점을 살펴 본 결과<Table 9>, 모든 관리방식에서 '열악한 근무환경과 급여, 복리후생제도 등이 만족스럽지 못함'이 높게 나타났다. 한편, 다른 관리방식에 비해 본 연구에서 말하고 있는 한국식 위탁관리방식 계약을 하고 있는 단지의 종사자는 업무를 수행함에 있어 '입주자대표회의의 지나친 업무간섭, 마찰, 갈등 등을 해결하기 어려움(26.8%)'도 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이는 한국식 위탁관리 단지의 경우, 관리사무소 직원은 위탁관리회사 소속이지만 실질적으로 위탁관리회사보다는 입주자대표회의의 영향력이 크기 때문에 소신 있는 업무를 수행하는 데에 어려움을 느끼고 있는 것으로 분석할 수 있다.

Table 9. The Most Hard Part at Work by Types of Contracts  
N=376

Contracts Hard parts	Contract for management commission	Whole contract for management	Partial contract for management
①	28(8.8)	2(5.0)	1(5.3)
②	<b>85(26.8)</b>	7(17.5)	2(10.5)
③	36(11.4)	2(5.0)	6(31.6)
④	1(0.3)	1(2.5)	0(0)
⑤	1(0.3)	0(0)	0(0)
⑥	63(19.9)	5(12.5)	4(21.1)
⑦	<b>103(32.5)</b>	<b>23(57.5)</b>	<b>6(31.6)</b>
$\chi^2$		110.869***	

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

- ① Essential works of management
- ② Interference of resident committees
- ③ Unconcern of residents in management
- ④ Excessive competitions for getting a contract
- ⑤ Disagreements between employees and resident committees
- ⑥ High turnover rate of employee
- ⑦ Low wages, unsanitary working spaces

#### IV. 결 론

본 연구는 공동주택관리 업계의 문제에 대해 현실적인 해결방안을 제시하고자 이론적 고찰을 통해 공동주택관리 주요 문제점을 정리하고, 업계종사자들이 실질적으로 체감하고 있는 공동주택관리 문제점은 무엇인지 의식을 파악하였다. 본 연구의 조사결과에 대한 요약과 결론은 다음과 같다.

첫째, 공동주택관리 주요 문제점은 ‘제도’, ‘시장환경’, ‘입주자태도’, ‘관리업무’로 정리할 수 있다.

‘제도’적 측면으로는 정부와 지자체의 지원부족, 주택관리업체 등록요건 용이, 관리의 사각지대 발생, 공동주택관련 법규의 산재로 행정력에 의한 구속력 미약, 전담 행정기구의 부재, 관리업자 평가방법 및 위탁관리수수료 산출기준의 미흡 등이 있으며, ‘시장환경’적 측면으로는 한국식 위탁관리시스템의 모순, 업체간 치열한 경쟁, 업계종사자의 열악한 근무환경 등이 있다. ‘입주자 태도’측면에서는 입주자대표회의의 지나친 월권행위와 입주민들의 무관심 등이 있으며, ‘관리업무’측면에서는 관리비 비리와 실무교육의 부족으로 인한 장기수선계획수립 및 충당금 적립 등 업무수행의 어려움 등이 있다.

둘째, 업계종사자들은 유형화된 공동주택관리 주요 문제점 중에서 ‘업체간 출혈(저가)경쟁이 무분별하게 이루어진다’를 가장 심각한 문제로 생각하고 있었다. 이는 2010년 국토해양부의 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」의 고시에 따른 영향으로 업체마다 수익보장도 안 되는 위탁수수료 최저가를 제시하면서 관리권을 얻기 위해 치열한 경쟁을 벌이는 것에 대한 문제점을 시사하고 있다.

그 다음으로 ‘근무환경이 열악하여 직원들의 이직률이 높다’가 높게 나타났다. 그 동안 공동주택관리 문제를 개선하기 위한 많은 연구가 실시되었으나, 주로 법과 제도

적인 측면을 중심으로 연구되어 왔으며, 업계 종사자들의 근무환경에 대해서는 관심을 갖지 않은 것이 사실이다. 주택관리업은 전문성을 요하고 입주민의 안전과 직결되는 사항임에도 불구하고 사용자 위치에 있는 입주민들로 인해 입주자대표회의의 월권행위가 만연해 있어, 이로 인해 업계종사자들은 업무수행에 대한 어려움과 고용불안을 많이 느끼고 있었다.

근무환경 중에서도 열악한 작업공간은 입주민으로 하여금 사회적 지위가 낮은 것으로 인식하게 하는 부정적인 요인이 되었다. 이는 직원의 근무의욕 저하와 더불어 심지어는 이직의 원인으로 작용하고 있었으며 특히 24시간 상주하여야 하는 기술직과 보안직에서 많이 나타나고 있었다.

셋째, 주택관리업에 종사하면서 가장 힘들었던 점이 무엇인지 알아본 결과, 1위 ‘열악한 근무환경과 급여, 복리후생제도 등이 만족스럽지 못함’, 2위 ‘고용불안, 동료 직원들의 잦은 이직으로 인한 어려움’, 3위 ‘입주자대표회의의 지나친 업무간섭, 마찰, 갈등 등을 해결하기 힘들’순으로 나타났다. 앞서 조사한 공동주택관리 업계의 주요 문제점으로 ‘업체간 출혈(저가)경쟁이 무분별하게 이루어진다’가 높게 나타났는데, 이것은 제도적인 문제로서 업계 전체적으로는 심각하지만 근무할 때는 직접적으로 피부에 닿지 않기 때문에 가장 힘들었던 점에서는 높게 나타나지 않은 것으로 사료된다. 제도개선도 중요하지만 앞서 언급한 것과 같이 직원들의 근무환경과 고용불안을 느끼는 요소들을 제거하는 것이 중요하다는 점을 시사하고 있다.

한편, 본 연구에서 언급하고 있는 한국식 위탁관리방식 계약을 하고 있는 단지의 종사자들은 다른 관리계약방식보다 입주자대표회의의 지나친 업무간섭, 마찰, 갈등 등을 해결하는데 어려움도 많이 느끼는 것으로 나타나, 소신있는 업무를 수행하기 위한 제도적인 보호장치나 의식개선이 필요할 것으로 보인다.

조사결과를 종합하여 다음과 같은 개선방안을 도출하였다.

첫째, 관리주체의 관리업무는 전문성을 요하고 단지의 물리적 환경보존, 입주자의 쾌적한 주거환경 제공이라는 중요한 목적을 가지고 수행되는 만큼 입주자 및 입주자대표회의의 관리업무에 대한 인식을 높이고 특히 입주자대표회의의 경우 관리업무에 관여할 수 있는 범위를 명확히 이해할 필요가 있다. 그러기 위해서는 주택법이 정하는 입주자대표회의의 운영 및 윤리교육 시에 관리주체와 입주자대표회의의 역할과 업무범위를 명확히 하여 혼동이 없도록 하고 입주자에게는 관리업무의 원활한 수행을 위한 참여에 대한 계몽이 필요하다.

둘째, 관리사무소 직원의 업무효율을 높이는 작업환경의 제공되어 직원의 업무만족도를 제고하여야 한다. 작업환경은 관리직원으로 하여금 자신의 사회적 지위를 체감하게 하기 때문에 부정적인 인식으로 연결될 경우, 근무의욕 저하 및 이직을 야기하게 하며 궁극적으로는 입주민에게 제공하는 서비스의 질이 저하될 우려가 있기 때



문이다. 또한 관리사무소, 경비실, 기계실 등 직원이 상주하는 장소는 단지의 관리를 위하여 중요한 작업이 진행되는 장소이므로 안전성과 효율성이 고려되어야 하며, 관리사무소의 경우 입주자의 출입이 자주 있는 곳으로 신뢰를 줄 수 있도록 하여야 한다. 특히 설계 시 작업효율을 높이는 환경 조성을 위하여 작업환경에 따른 실면적을 고려하고 휴게실 설치, 환기 등의 면밀한 계획이 필요할 것이다.

셋째, 주택관리업자의 단지직원에 대한 처우가 개선되어야 한다. 단지의 관리업체 변경시 관리사무소 직원의 고용승계가 이루어지는 경우가 있는데, 입주자 입장에서는 민원처리 등을 안정적으로 할 수 있다는 장점이 있겠지만 회사의 방침이 전달되기 쉽지 않고 개선된 관리서비스를 수혜 받는 것이 쉽지 않기 때문에 위탁관리의 궁극적인 장점을 살리지 못하게 될 우려가 있다. 주택관리는 입주민과의 접점에 있는 관리사무소 직원의 자질과 회사에 대한 충성도에 따라 서비스의 질이 달라지기 때문에 주택관리업체는 단순한 인력파견이 아니라 관리사무소 직원에 대한 교육, 응집력 제고, 업무에 대한 동기부여, 소속감 부여를 위하여 노력하여야 할 것이다.

마지막으로 위에 제시한 개선방안을 실천하기 위해서 주택관리업자의 역량 강화를 위한 제도적 뒷받침이 수반되어야 할 것이다. 주택관리업자의 역량 강화는 적절한 기업이윤의 확보에서 기인한다고 할 수 있다. 적절한 이윤보장이 되지 않으면 입주자대표회의와의 커뮤니케이션, 관리사무소 직원의 처우 개선 등이 어려울 뿐만 아니라 부정확한 방법으로 이윤 창출을 하게 될 우려가 크기 때문이다. 관리업자의 적절한 이윤을 보장하기 위해서는 관리회사의 자질이나 제시된 서비스의 평가가 우선적으로 이루어져야 할 것이다. 관리회사는 적절한 이윤 보장을 위하여 분야별 매뉴얼에 의한 직원의 교육, 운영노하우의 피드백 등에 노력하여 바람직한 위탁관리시장 환경을 조

성하는데 힘써야 할 것이다.

본 연구는 위탁관리업체 종사자만을 대상으로 하였기 때문에 공동주택관리업체 전반에 걸친 발전방안으로 제시하기에는 한계가 있다. 따라서 향후에는 일반적인 근로자 업무환경과의 비교와 위탁관리업체 뿐만 아니라 자치관리, 사업주체관리, 임대관리 등 다양한 관리유형의 문제점을 찾아 종합적인 개선방안을 마련하는 것이 필요하다.

## REFERENCES

1. 노병용 (2008). 공동주택 관리의 현황과 발전 방향. 주거, 3(2), 28-37.
2. 은난순 (2008). 21C형 공동주택관리를 위한 새로운 모색. 주거, 3(2), 38-42.
3. 주거학연구회 (2008). 공동주거관리이론, 파주: 교문사
4. Eun, N., & Hong, H. (2000). A study on general management of multi-family housing manager. *Journal of the Korean Housing Association*, 11(2), 139-148.
5. Kang, S., & Kim, J. (1993). Satisfaction and attitude of resident to the management of multi-family housing - in case of apartment in seoul -. *Journal of the Korean Housing Association*, 4(2), 33-43.
6. Lee, K. (2010). *The study of improvement for apartment management system - Focused on rules and regulations related apartment management -*. Master's dissertation, Seoul National University of Technology, Seoul.
7. Lee, H. (2005). *A study on the problems of multi-family housing management and its improvement method*. Master's dissertation, University of Dong eui, Busan.
8. You, B., Eun, N., & Hong, H. (2003). An analysis on the determinates of performance motivation and job satisfaction of housing manager. *Housing Studies Review*, 11(2), 51-75.

접수일(2012. 2. 1)  
 게재확정일(2012. 4. 9)