

## 주거복지상담 현장의 실태분석과 활성화 방안

### Analysis and Revitalization Plan for Housing Welfare Consulting in the Field

지 은 영\*  
Jee, Eun-Young

#### Abstract

This study is based on a survey of welfare counselling services provision, including best practice, current issues and suggestions for ways to improve housing welfare. For this study, 20 facilities providing housing welfare consulting and 26 people actually doing the consulting at those facilities were surveyed. The high-level findings of this study include: 1. Lower level local governments should be the frontline in providing housing welfare consulting services as they have the capability to provide greater accessibility to such services for those in need and deliver sustainable housing welfare benefits responsibly; 2. Housing welfare consulting has a wide scope and requires a high level of expertise. For this reason, the Counseling Service Providers have a great need for field training and capacity building. In this regard, certified housing welfare professionals may offer a viable solution. 3. In terms of best practice, the qualities required for Consulting Service Providers include professional knowledge, communication skills, understanding of those seeking Consulting, and the capability to check the progress in consulting and follow up.

Keywords : Housing Welfare Consulting, Housing Welfare, Certified Housing Welfare Professional, Field Case Study

주요어 : 주거복지상담, 주거복지, 주거복지사, 현장 실태분석

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

상담은 주거복지실천을 구성하는 주요한 개입방법 중 하나이다. 상담가가 대상자에게 주거복지서비스에 대한 정보를 제공하고 문제를 해결하기 위한 일련의 상담과정은 주거복지업무에 있어 가장 많이 수행되고 중요한 기본적인 업무일 것이다.

주거복지상담은 심리상담 혹은 개인사에 대한 내밀한 상담이라기보다는 전문가적 입장에서 문제를 진단하고 정보를 효과적으로 전달하는 것이다. 상담대상자의 특성에 대한 이해와 자원연계, 객관적 판단 능력으로 체계적 정보 제공, 그리고 문제를 해결하여 주거안정과 더 나은 주거환경을 추구하고 그러한 주거공간에 사는것을 목표로 한다(Park, Jung, and Jung, 2015).

최근 들어 공공기관 및 지자체를 비롯한 민간단체 등에서 주거복지 업무영역이 확대되고 있으며(Kown, 2014) 2015년 12월 시행을 앞둔 주거기본법에서도 주거권을 명시하여 주거정책의 패러다임이 주거복지 향상으로 전환됨을 알리고 있다. 주거복지에 대한 수요 증가와 함께 주거복지상담은 현

재 여러 지자체와 공기업, 민간단체 등에서 이루어지고 있어(Kown et al., 2013) 현장에 대한 실태 파악이 우선적으로 필요하다. 주거복지상담은 상담내용 파악, 대상자에 대한 이해, 해결방법 모색과정, 해결방안 실행 및 사후관리 등 프로세스가 필요하고 상담가의 상담역량을 요구하게 된다.

이에 본 연구는 주거복지상담 현장 실태를 상담내용, 상담대상, 상담방법, 사후관리, 상담인력 등 5가지 측면에서 분석하고 상담 해결방법과 관련 문제에 대한 의견조사를 실시하고자 한다. 이를 통해 주거복지상담의 활성화 방안으로 주거복지실천의 전문성을 높이고 수요자 접근성을 향상시킬 수 있는 효과적인 전달체계, 상담인력과 상담역량에 대해 제안하고자 한다.

### 2. 연구내용

본 연구는 주거복지상담 현장에 대한 실태분석과 주거복지상담 담당자의 의견조사로 이루어졌다.

주거복지상담의 실태는 5가지 측면으로 파악하였으며, 의견조사는 상담 해결방법, 상담매뉴얼 유무와 필요성, 연수 및 재교육 유무와 필요성 및 내용, 상담에 필요한 전문지식과 상담기술 등이다.

- ① 상담내용: 상담내용, 가장 빈도수 높은 상담 내용
- ② 상담대상: 상담대상자의 특성
- ③ 상담방법: 가장 많이 이용되는 방법, 상담 소요시간
- ④ 사후관리: 사후관리 방법
- ⑤ 상담인력: 상담인력 수, 상담업무 집중도, 상담건수

\*정회원(주저자, 교신저자), 경희대학교 주거환경학과 겸임교수, 이학박사

Corresponding Author: Eun-Young Jee, Dept. of Housing & Interior Design, Kyunghee Univ., 26 Kyungheedaero, Dongdaemun-gu, Seoul, Korea. E-mail: jey97@naver.com

### 3. 연구방법

본 조사는 주거복지상담 현장의 실태를 5가지 측면에서 분석하기 위하여 20개의 아래와 같은 시설을 대상으로 하였으며 의견조사는 20개의 각 시설에서 주거복지상담을 담당하고 있는 26명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지 회수 결과, 부족한 내용은 방문 및 전화를 통하여 추가 조사하였다. 일부 센터(서울시 종합상담센터)의 상담 내용은 홈페이지 내용을 참조하였다. 조사는 2015년 7월 16일부터 9월 18일까지 이루어졌으며 조사대상 센터는 다음과 같다.

- 주거복지지원센터: 서울 6개소(강북, 관악, 금천, 성동, 송파, 은평), 원주, 전북, 대구
- 서울시 공동주택상담실: 공동주택상담실, 전월세상담센터, 주택개량상담실
- LH 한국토지주택공사: 콜센터, 전월세지원센터
- 서울특별시 SH공사: 주거복지센터 4개소(강남, 강서, 노원, 동대문), 콜센터
- 주택관리공단(주거복지실, 주거복지부)

## II. 주거복지상담 현장의 실태 및 분석

본 조사대상 주거복지상담 시설은 20개로 운영주체에 따라 지자체와 공기업, 민간 등으로 구분된다. 각 센터의 실태 분석 결과는 다음과 같다.

### 1. 주거복지상담 현장의 실태

#### 1) 주거복지지원센터

주거복지센터는 2007년 사회복지공동모금회의 시범사업 공모를 통해 전국 6개 지역(서울 강북, 성동, 성북, 은평, 전북, 대구)에서 운영되기 시작하였다(Nam, 2010). 지역에 근거한 주거지원을 위한 것으로 운영비는 인건비 및 사업비를 포함하여 1억원 이내이며 전국주거복지지원센터 연합회<sup>1)</sup>를 통하여 지역별 교류와 공동학습의 기회를 만들고 있다.

서울시의 경우, 서울특별시 주거복지기본조례 제16조~18조에 근거하여 2013년 12월부터 ‘주거복지지원센터’를 민간운영기관에 위탁하였다. 2007년 4개소에서 2015년 9월 현재 10개<sup>2)</sup>의 자치구에 주거복지지원센터가 운영되고 있다. 각 센터가 만들어진 시기와 지역적 특성이 다르지만 2014년 4월 ‘서울주거복지지원협회’를 만들어 상담 역량과 지원방법에 대한 노하우를 공유하고 있다.

#### (1) 서울시

조사대상은 서울시 주거복지지원센터 6개소로 조사결과를 종합하였다.

1) <http://cafe.daum.net/housewel.or.kr>

2) 강북, 금천, 노원, 성북, 관악, 은평, 성동, 송파, 서대문, 영등포 주거복지지원센터(강북센터와 성북센터가 서울주거복지지원센터협회의 공동대표기관으로 활동하고 있음)

① 상담내용: 공공임대주택에 대한 입주, 보증금 및 월세 연체금 지원, 임대차 분쟁상담, 복지자원 연계, 재개발 지역 세입자 대책 등의 주거복지관련 정보, 노후주택 개보수 등 집수리 지원 등을 상담하고 있다. 가장 빈도수 높은 상담은 긴급퇴거 위기에 놓인 가정의 보증금, 월세 연체금 등 주거비 체납 등과 같은 직접 지원에 대한 요청과 노후 주거환경과 개보수에 대한 상담이다.

② 상담대상: 쪽방, 고시원 등에서 거주하는 주거취약계층과 최저생계비에 못미치는 저소득 주민들이 대부분이다.

③ 상담방법: 전화상담과 방문상담으로 이루어지며, 가장 많이 이용되는 상담방법으로 5개의 센터는 전화상담, 2개 센터는 방문상담이었다. 상담 소요시간은 건당 최소 15분에서 최대 1시간 소요되며 평균 30분 정도가 걸리는 것으로 나타났다.

④ 사후관리: 조사대상 6개 센터는 모두 웹DB 관리를 하고 있으며 1개 센터를 제외한 5개 센터에서는 웹DB와 함께 문서기록이나 사례집 발간을 병행하여 사례관리하고 있었다.

⑤ 상담인력: 센터장을 비롯하여 사무국장, 실무자 등으로 구성되어 있으며 6개 센터 모두 직원이 2~3명 정도이다. 상담업무 집중도는 센터장 1인을 제외하고 최소 60~100%이다. 상담인력은 사회복지사, 직업상담사, 그 외 케어복지사 자격증을 가지고 있었다. 월 상담 건수는 각 센터에 따라 월 100~150건 정도이며 대상자 1인 일 상담처리 건수는 평균 3건 정도이다. 2014년 주거복지 관련 상담 건수는 10개 센터에서 총 11,162건으로 집계되었다(서울시, 2015).

#### (2) 대구주거복지센터

① 상담내용: 임대주택 관련 상담(권리·입주지원 등), 임대차관계 상담(임대차보호·상가임대차보호·재개발 관련 상담 등), 주거 및 생활관련 복지서비스 상담(기초생활보장제도, 긴급복지지원제도 등), ‘주거취약계층 매입임대주택’ 입주신청 상담을 하고 있다. 가장 빈도수 높은 상담은 임대주택 관련 상담과 임대료 체납에 의한 퇴거위기가구 상담이다.

② 상담대상: 저소득 지역주민이며, 쪽방, 고시원, 각종 쉼터 생활자, 만화방, PC방 거주자 노숙인 등 비주택거주자가 많다.

③ 상담방법: 전화상담, 방문상담이 이루어지고 있다. 전화상담이 주를 이루며 상담자의 신체적 특성(거동불편, 장애 등)에 따라 방문상담도 진행하고 있다. 상담 소요시간은 건당 짧게는 15분에서 길게는 약 40여분이 소요되고 있다.

④ 사후관리: 문서기록, 웹DB, 사례집을 발간하고 있다.

⑤ 상담인력: 직원 수가 2명이며 모두 상담업무를 수행하고 있다. 설문대상자는 사회복지사 자격증을 가지고 있으며 상담처리 건수는 일 3건이며 상담업무 집중도는 약 30% 정도이다. 센터의 월 상담 건수는 100~130건이다.

(3) 원주주거복지센터

① 상담내용: 공공임대주택 입주, 퇴거위기 상황에서 해결방법, 소액 보증금 대출, 집수리 지원 등에 대한 상담을 하고 있다. 상담 빈도는 집수리와 공공임대주택 입주, 주거복지제도 정보 등이 거의 비슷한 수준으로 이루어지고 있다

② 상담대상: 주거가 불안정한 위기 가구이다. 상담대상자의 특성은 고령자, 독거가구가 많으며 노숙의 바로 위 단계라고 볼 수 있는 주거취약계층은 활동력이 있어 이곳저곳을 찾아다니며 지원을 구하고자 방문하는 경향이 있다.

③ 상담방법: 전화상담과 방문상담이 이루어지며 방문상담은 집수리를 위한 경우 주거상태와 거주 상황 등 필요한 부분에 대해서 좀 더 잘 파악할 수 있는 장점이 있다. 반면 대상가구 입장에서는 보이고 싶지 않은 부분을 보이는 것일 수도 있어 관계 형성에 유의한다. 상담 소요시간은 건당 30여분 소요된다.

④ 사후관리: 상담사례에 대해 문서기록 하고 있다.

⑤ 상담인력: 직원 수는 총 2명이며 모두 상담업무를 담당하고 있다. 조사대상자는 2급 정교사, 주택에너지진단사 자격증으로 소지하고 있다. 상담처리 건수는 일 4건 정도로 상담업무 집중도는 30%정도이다. 센터의 월 상담 건수는 70건 정도이다.

(4) 전북주거복지센터<sup>3)</sup>

① 상담내용: 공공 및 민간임대주택 등 입주지원, 주거비 지원사업(월세, 보증금 소액대출, 난방비, 전기세 등 지원), 집수리·주거편의시설·주택에너지효율화 사업 등 주거복지관련 종합적인 주민상담 및 정보제공을 하고 있다. 가장 빈도수 높은 상담은 주거비 지원사업에 대한 문의이다. ‘찾아가는 이동상담소’ 운영하여 다양한 참여 기관 및 단체와 연계하여 축제, 행사 시 아파트단지, 사회복지시설 및 기관, 단체, 학교, 종교시설 기타 지역주민 및 기관 단체의 요청으로 찾아가 주거복지상담과 자활·노동·건강문제에 이르기까지 다양한 상담을 실시하고 있다.

② 상담대상: 주거빈곤의 문제를 안고 살고 있는 저소득층 계층이 많으며, 일반 서민들의 주거상담도 점차 늘어나고 있다.

③ 상담방법: 전화상담, 내방상담, 방문상담이 이루어지며, 상담 소요시간은 건당 1시간 정도로 많이 소요되는 편이다.

④ 사후관리: 문서기록, 사례집 발간, 홈페이지에 주거지원방(상담실, 상담사례 코너)을 운영하고 있다.

⑤ 상담인력: 조사대상자는 사회복지사 자격증을 소지하고 있으며 상담처리 건수는 일 1건 정도이며 상담업무 집중도는 약 50% 정도이다.

2) 서울시 주택종합상담실<sup>4)</sup>

서울시는 건축, 주택관련 각종 분쟁예방과 정보제공을 위하여 전월세보증금지원센터(2012. 8 개원), 공동주택상담실(2010. 11 개원), 주택개량상담실(2013. 6 개원) 등 주택종합상담실을 운영하고 있다. 모두 주 5일, 9시~5시까지 운영하며 서울시청 서소문별관에 위치하고 있다.

(1) 전월세보증금지원센터

① 상담내용: 계약시점에서 계약종료 시점까지 발생하는 모든 문제에 대한 일반 임대차 상담부터 전월세보증금 대출지원(임대차계약 종료 전후 전세보증금 및 저소득층 신규전세보증금 용자 추천과 시중은행의 일반 전세보증금 대출 상담), 분쟁조정(집주인과 세입자간의 발생하는 임대차관련(차임증감, 수선 등) 다툼에 대한 간이분쟁 상담), 임차권(임대차)등기, 사법적 구제지원(임차권등기명령, 소송, 경매 등의 신청방법과 임대차계약 전반에 대한 법률상담) 등 이다. 가장 빈도수 높은 상담은 하자수선과 보증금, 이사 시 주거상태 원상회복에 대한 내용이다.

② 상담대상: 일반 서울시민이며 임대아파트 입주예정자와 인터넷을 통해 센터를 알고 상담을 문의하는 젊은 층이 많은 편이다.

③ 상담방법: 전화상담이 80%를 차지하고, 온라인상담 5%, 내방상담이 15%를 차지하며 하루 10~20건의 내방상담이 이루어지고 있다. 2013년부터 2015년 9월 현재까지 온라인 상담목록은 2591건이 있다. 상담 소요시간은 3분에서 최대 30분까지 소요된다.

④ 사후관리: 홈페이지에 웹DB 관리를 하고 있으며 홈페이지에 상담사례에 대한 유형별 검색과 주택임대차 실례상담사례집을 공개하고 있다. 전화상담의 경우 자동녹음 후 녹취하고 있으며 간단한 상담내용을 기록하고 있다.

⑤ 상담인력: 주무관 4인, 상담위원 4인, 변호사 1인(주택임대차관리 법률상담 및 분쟁조정) 총 8인으로 구성되어 전담하고 있다. 월 상담 건수는 3500건 정도이며 1인 일 25~35건 정도 처리하고 있다.

(2) 공동주택상담실

서울특별시 무료법률상담실 설치 및 운영조례에 근거하며, 2014년 4월부터 층간소음상담은 따로 운영하고 있다.

① 상담내용: 상담분야는 입주자대표회의 구성 및 동별대표자 선출방법 효력, 선거관리위원회 구성, 관리비와 장기수선충당금 부과 및 사용절차, 서울시 공동주택 관리규약 준칙 해석, 주택관리업자 및 사업자 선정 절차, 위수탁 관리계약 및 관리방법 변경, 공동주택관리 관련 분쟁(각종누수, 소음 분쟁 등), 공동주택 층간소음관련 분쟁 등이다. 가장 빈도수 높은 상담은 동대표 중임, 외부 회계감사 등에 대한 문제이다.

② 상담대상: 임대 및 분양 공동주택 거주자이나 입주자대표회의 등 조직으로 이미 일관된 해석과 판례가 정

3) [http://jihw.icomn.net/index.php?mid=no026&document\\_srl=114972](http://jihw.icomn.net/index.php?mid=no026&document_srl=114972)

4) <http://cb-counsel.seoul.go.kr/callMain.do> 상담내용은 홈페이지 참조

립되어 있지만 잘 모르는 부분에 대한 동대표, 입주민 등이 상담하고 있다.

③ 상담방법: 전화(팩스), 온라인, 내방상담으로 이루어지고 있으며 내방상담은 예약 후 이루어진다. 가장 많이 이용되는 전화상담이 90% 이상 차지하며 인터넷상담은 10% 정도이다. 상담 소요시간은 10~30분 정도이다. 층간소음의 경우 요청 시 층간소음 전문건설팀이 현장방문하고 있다.

④ 사후관리: 웹DB 관리하고 있으며, 홈페이지를 통해 상담사례에 대한 유형별 검색이 가능하다. 상담사 개인별로 일지형식으로 작성하기도 한다.

⑤ 상담인력: 주택관리사, 입주자대표 등 전문상담사 4인으로 구성되어 있으며 매일 1인씩 교대로 상담하고 있다. 소음상담 담당자는 2~3인이다. 상담인력의 자격증은 서울지방변호사회에서 추천된 변호사, 주택관리분야는 서울시주택관리사협회에서 추천된 주택관리사 등 전문가집단이다. 상담처리 건수는 1인 하루 15건 정도이며 2013년 2월부터 2015년 9월 현재까지 온라인 상담목록에는 1065건의 사례가 업로드 되어 있다.

### (3) 주택개량상담실

① 상담내용: 상담분야는 주택신축, 증·개축, 리모델링 관련 허가절차 및 건축법령 사항, 주택개량 시 시공방법, 비용, 각종 지원제도, 주택개량 용자, 건축법 및 주택개량 관련 법 등 사업 내용별 지원제도에 대한 상담을 실시하고 있다. 가장 빈도수 높은 상담은 증개축과 수리비용 대출 등 금융관련 상담이다.

② 상담대상: 서울시 주민이며 주로 건물주, 특히 고령자가 많으며 무료정보에 대한 선호가 높은 편이다.

③ 상담방법: 전화상담 70%, 온라인상담 20%, 내방상담과 현장상담이 10%정도이다. 상담 소요시간은 보통 30분정도 소요되며 견적비용, 지적도 등을 통한 설계부분까지 포함한 상담은 2시간이상 소요된다. 필요한 경우, 주말 현장방문상담을 하기도 한다.

④ 사후관리: 웹DB 관리하고 있다. 홈페이지에 상담사례에 대한 유형별 검색이 가능하며 개조 메뉴얼<sup>5)</sup>을 발간하여 다운할 수 있도록 하였다.

⑤ 상담인력: 공공건축가 및 건축사 등 전문상담가 9명의 pool이 있으며 상담은 1명씩 교대로 상담하고 있다. 1인 일 상담처리 건수는 6~12건 정도이다. 2013년 4월부터 2015년 9월 현재까지 온라인 상담목록에는 190건의 사례가 있다.

### 3) LH 한국토지주택공사

LH에서 공급하는 주택에 대한 거래시세 및 전세매물 정보제공, 임대차관련 법률상담, 금융상담, 공공임대주택 및 주거복지사업에 대한 정보제공하고 있다. 콜센터와 전월세지원센터를 통해 월요일부터 금요일 9시~6시까지 운영된다.

#### (1) 콜센터

① 상담내용: 업무부서 안내와 민원상담, 주거관련 소비자상담이 이루어지고 있다. LH가 공급하는 토지 및 주택<sup>6)</sup>에 대한 공급유형과 공급계획·공고일정·신청자격·서류·금액, 공고내용·접수현황·당첨자 발표·계약해지, 명의·대금 납부·입주 일정·사전점검, 예비입주자 순번·입주 시기·제도, 기타 하자접수 등 포괄적인 상담을 한다. 가장 빈도수 높은 상담은 입주 신청자격에 대한 문의이다.

② 상담대상: 분양을 받는 일반인도 있으나 무주택자, 사회취약계층 저소득층의 상담 요청이 많다. 전국을 대상으로 하는 상담이며 연령대도 소년소녀부터 고령자까지 다양하다.

③ 상담방법: 전화상담이며, 상담 소요시간은 건당 평균 5분 정도 소요된다.

④ 사후관리: 문서기록, 웹DB, 상담사례집을 발간하고 있다.

⑤ 상담인력: 직원 수는 총 127명이며, 110명이 상담업무를 전담하고 있다. 상담처리 건수는 1인 일 평균 120~130건 정도이다. 조사대상 3인 중 자격증이 없는 사람(1인)도 있었으나 2명은 공인중개사 자격증을 가지고 있다. 센터의 월 상담 건수는 220,000건 정도이며 전국을 대상으로 하기 때문에 매우 많은 편이다.

#### (2) 전월세지원센터<sup>7)</sup>

① 상담내용: 전월세와 관련한 매물, 임대, 시세에 대한 상담과 법률상담으로 주택임대차 보호법 관련 상담과 임대차계약 관련 상담을 하고 있다. 금융상담은 국민주택기금 관련 상담과 LH 전세임대 관련 상담을 실시하고 있다. 가장 빈도수 높은 상담은 LH 전세임대 사업안내와 주택임대차 관련 법률상담이다.

② 상담대상: 주로 저소득층계층 대상자가 많으며 실질적인 도움을 요구한다.

③ 상담방법: 전화, 온라인, 방문상담 등 다양한 방식으로 상담이 이루어지고 있다. 전화상담에 93%이며 방문상담 1%, 인터넷 상담이 6%이다. 상담 소요시간은 건당 5분 정도 소요된다.

④ 사후관리: 웹DB 관리하고 있으며 상담사례와 법률 및 판례 해설을 업로드하고 있다. 온라인상담의 경우, 법률상담(주택임대차보호법, 임대차 계약)은 2015년 9월 기준으로 7,179건, 금융상담(전세자금대출 등) 2015년 9월 기준으로 11,374건이 있다.

⑤ 상담인력: 직원 수는 변호사를 포함하여 총 6명이며 상담업무 담당자는 4명으로 전담하고 있다. 본 조사대상자는 자격증을 소지하지 않았으나 상담원 채용공고에 공인중개사 자격증 소지자를 우대하며 사회복지사, 주택관

6) 공공분양, 공공임대, 국민임대, 영구임대, 신축다세대, 장기전세임대, 도시형생활주택 등

7) <http://jeonse.lh.or.kr>

5) 알기쉬운 '집수리' 메뉴얼 1.0

리사, 주거복지사 등의 관련자격증 소지자로 명시하고 있다. 상담처리 건수는 1인 일40건 정도이다.

Table 1. Counseling offered by the Support Center for Housing Rent (Korea Land and Housing Corporation, 2013)

	Total	Law	Finance	Housing Welfare	Properties & prices
Total	233,992	40,792	80,578	112,038	584
2009	41,253	8,792	18,877	13,417	167
2010	45,699	9,107	14,229	22,256	107
2011	48,699	10,447	18,905	19,136	211
2012	54,912	6,695	17,750	30,403	64
2013.8	43,429	5,761	10,817	26,826	35

Source. Materials for the inspection of state administration (2013). p 1,530

상담건수는 2009년부터 2013년 운영실적을 살펴보면 매년 4~5만여건 상담이 있으며 주거복지(112,038건), 금융상담(80,578건), 법률상담(40,792건), 매물관련(584건) 등으로 계 233,992건이다(한국토지주택공사, 2013)

4) 서울특별시 SH공사

1989년 서울특별시에 의해 설립된 지방공기업으로 임대주택 132,000여호, 분양주택 81,000여호를 공급해 왔다(홈페이지). SH는 주거복지사업으로 주택상담(콜센터, 해피콜 운영), 주택금융지원(보증금 대출, 임대료 지원), 기타 긴급주택<sup>8)</sup>, 지원주택<sup>9)</sup>, 주거이동 지원서비스<sup>10)</sup>를 제공하고 있다.

(1) 콜센터

① 상담내용: SH공사에서 공급하는 주택유형별 신청자격, 신청방법 등 청약사항 안내, 임대수납 및 하자보수 접수 등에 대한 상담을 하고 있으며 가장 빈도수 높은 상담은 임대주택 공급문의이다.

② 상담대상: 서울시민이며 저소득층인 경우가 많다.

③ 상담방법: 전화상담으로 상담 소요시간은 10분 내외로 길지 않은 편이다.

④ 사후관리: 웹DB로 관리하고 있다.

⑤ 상담인력: 직원은 총 55명이며 상담인력은 45명으로 전담하고 있다. 조사대상자는 수퍼바이저로 웹콜마케터 자격증을 보유하고 있다. 상담처리 건수는 일 40건 정도이다. 기관의 월 상담 건수는 44,000건이다.

8) 긴급복지지원법에 의거하여 생계곤란, 가정폭력, 재난 등의 위기 상황에 처하여 도움이 필요한 사람들을 위한 주택 지원하는 서비스로 신청자격은 긴급지원대상 및 그 밖의 관계인 등 관할 시장, 군수, 구청장 등에 신고하여 자격을 취득한 자이다.

9) 지역사회에서 생활하기 어려운 사람들에게 의료, 교육, 일자리상담 등의 지원서비스가 결합된 주택. 신청자격은 경증환자, 노숙자, 고령노인 등 제공하는 지원주택별 해당자이다.

10) 임대주택단지 입주민의 주거편의 및 주거여건 개선을 위해 입주자 신청 사유에 부합하는 주거이동을 지원하는 서비스. 신청자격은 세대원 수 증감으로 인한 주택형 변경 희망 세대, 부득이한 사유(근무, 생업, 질병치료 등)로 주거이전이 필요한 세대, 65세 이상 노인, 장애인 등 저층거주 희망 세대 등이다.

(2) 주거복지센터

서울특별시 SH공사는 지역별로 분산되어 있던 관리사무소 기능을 통합하고 단지 내 입주민들의 커뮤니티 활성화와 유용한 정보제공을 목적으로 서울시 각 권역별 11개<sup>11)</sup>의 ‘주거복지센터’를 운영하고 있다. 본 조사대상자 4인은 각 주거복지지원센터에서 상담업무를 담당하고 있다.

① 상담내용: 각 센터의 관리사무소에서 주거이동(평형변경, 지구변경, 무장애주택, 영구임대아파트 입주, 상위주택 이주 등)상담, 전세 전환(상호전환), 상속, 재계약, 거주고충, 시설하자, 시설개보수 등에 대한 상담뿐만 아니라 정신장애나 알콜중독으로 인한 상담 및 시설연계, 도우미 지원, 일자리 지원 등의 복지서비스에 대한 상담도 많은 편이다. 가장 빈도수 높은 상담은 거주자의 시설하자 및 보수 상담이며, 그 다음이 일반 임대관리(소음, 담배냄새 등 생활관리), 주거복지상담(상위주택으로의 이주, 평형변경 등) 순으로 나타난다. 영구임대아파트에 살면서 형편이 나아진 경우 상위주택 이주에 대한 문의가 있다.

② 상담대상: 기초생활수급자 등 도시근로자 평균소득 70% 이하의 저소득층이 대부분이다. 취약계층이 많고 장애자와 독거노인세대가 대다수이다. 따라서 업무 내용을 잘 이해하지 못하는 경우가 많아 상담에 어려움이 크다. 주택에 대한 간절함이 크고 영구임대아파트 거주자의 경우 무료로 혜택 받을 수 있는 부분에 대한 상담이 많다.

③ 상담방법: 전화상담과 내방상담, 방문상담이 이루어지나 대부분 전화상담이 많으며 상담 소요시간은 건당 20~30분 정도이다. 방문상담은 거동이 불편하거나 내용 이해불가로 유선상담이 어려운 세대 그리고 하자관련 민원일 경우에 이루어진다.

④ 사후관리: 웹DB로 사후관리하고 있으며 센터별로 문서기록과 사례집 발간을 병행하고 있다. 각 센터마다 홈페이지에 묻고 답하기 코너(담당자)가 활발히 진행되고 있다.

⑤ 상담인력: 센터마다 인력은 20~52명으로 다르지만 대부분(66~100%)의 인력이 상담업무를 함께 담당하고 있다. 조사대상자 4인은 모두 사회복지사 자격증을 가지고 있으며 주거복지사, 주택관리사, 요양보호사, 평생교육사 등도 보유하고 있었다. 상담업무 집중도는 30%에서 100% 상담을 전담하는 경우까지 있으며 대상자에 따라 달라졌다. 조사대상자 중 3인은 주거복지상담사로 영구임대단지에 파견되어 주거복지 업무를 전담하고 있는 경우이다. 주거복지상담사는 SH공사에서 2010년 7월 사회복지사 2급 이상 자격증 소지자로 한정하여 특별 채용<sup>12)</sup>하였으며 주택관리사보 또는 주거복지·사회복지 관련 업무 경력자를 우대하였다. 2015년 2월 현재 15명으로 영구임대아파트 단지 입주민의 안정적 주거생활보장 및 취업 알선

11) 강남, 송파, 관악, 강서, 양천, 노원, 동대문, 성북, 마포, 성동, 은평 주거복지센터.

12) 2011년까지는 계약직으로 모집하였으나 2012년 특정직(주거복지상담사)으로 채용

등 취약계층의 주거복지업무를 수행하고 있다. 1인 상담 처리 건수는 일 4~5건 정도이다. 센터의 월 상담 건수는 월 200~1000건 정도로 지역마다 상이한 것으로 나타났다.

#### 5) 주택관리공단

주택관리공단에는 콜센터와 같은 전담 상담기관은 없으며 임대운영 업무부서와 주택관리 업무부서에서 민원업무와 예비입주자 등 상담업무를 함께 실시하고 있다. 주요 업무는 임대운영(임대차계약, 임대료 징수, 입주자 실태조사 등), 주택관리(공동시설물 유지관리, 환경관리 등), 주거복지(입주자 요구사항 처리, 커뮤니티 육성 등), 시설물 보수 및 점검용역 수행 등이다.

① 상담내용: 임대주택 입주자격 및 입주방법과 주택단지, 시설물 관리, 입주자 불편사항, 관리비 수납에 대한 상담이 이루어진다. 가장 빈도수 높은 상담은 학군, 평수, 보증금 관련 내용이다.

② 상담대상: 입주자 구성은 수급자, 장애인, 독거노인, 탈북자 등으로 저소득층 및 사회보호계층이 집단 거주하고 있어 자활, 밀착보호, 생계지원, 공동체 유지 등의 사회복지적 상담이 불가피하다. 최근 중산층, 신혼부부 등도 증가하는 추세이다. 또한 알콜 중독이나 정신 질환 등 공동 주거생활에 부적절한 가구가 상당수 거주하고 있으며, 독거노인의 거주 비율도 높아서 별도의 관심과 지원을 필요로 하는 특성이 있다. 영구임대주택의 경우, 거주기간이 장기화되면서 이들의 거주비율은 높아갈 것으로 예상된다.

③ 상담방법: 전화상담, 방문상담이 이루어지며 전화상담이 가장 많이 이용되고 있다. 상담 소요시간은 건당 20분 정도 소요된다. 2004년부터 운영해 온 '관리홈닥터'는 찾아가는 주거복지서비스로 공공임대주택 단지 내 각 동별 담당직원들이 해당동에 거주하는 요보호계층을 정기적으로 방문하여 말벗, 경제적 지원, 세대내부 보수 등 안부전화와 생활상담을 실시하고 있다. 또한 지역기업들의 후원으로 입주민의 1사(社)1단지 결연 등 다양한 주거복지서비스를 진행 중이다

④ 사후관리: 문서기록하고 사례집을 발간하고 있다.

⑤ 상담인력: 본 조사대상자 2인은 주택관리사 자격증을 모두 가지고 있다. 그 중 1인은 주거복지사, 공인중개사, 조경기능사 위험물위급기능사 자격증을 보유하고 있다. 상담직원이 따로 있는 것이 아니기 때문에 주거복지 담당자라면 누구나 전화상담에 임하고 있다. 상담처리 건수는 1인 일 2~3건이며 상담업무집중도는 20~40%이다. 월 상담 건수는 주거복지실 기준(직원 2,200명)으로 월 2,000건 정도이다.

## 2. 주거복지상담 현장의 실태분석

### 1) 상담내용

서울·대구·원주·전북주거복지지원센터는 주거취약계층의 주거안정을 위한 주거복지서비스를 제공하고 있다. 이와 관련한 상담내용은 임대주택 입주정보와 임대차 관

련 상담, 주거비 지원, 주거 및 생활관련 복지서비스, 주택개보수 지원에 이르기까지 광범위하였다. 특히, 조사대상 주거복지지원센터 9개소 모두 퇴거위기에 놓인 가구의 주거비 지원 즉, 보증금 및 월세 연체금 등 직접지원에 대한 요구가 많아 한정된 예산 범위 내에서 운영비가 부족한 것으로 나타났다. 서울시의 경우, 2014년 한 해 보증금, 월세, 연료비 연체 등 어려움을 겪는 위기가구에 총 3억9천만원(총 1,169건)의 긴급주거비와 연료비를 지원하였다(Seoul Metropolitan Government, 2015).

서울시가 운영하는 주택종합상담실은 분쟁 소지가 높거나 정보접근이 어려운 주거문제에 대한 전문가상담을 실시하고 있다. 각 센터의 주요 상담내용을 살펴보면, 전월세보증금지원센터는 주택임대차와 관련된 모든 사항을 윈스톱으로 처리하여 세입자의 주거권보호 등을 지원하고 있으며, 공동주택상담실은 공동주택운영과 관련한 입주민간의 분쟁 예방과 정보에 대한 상담을 하고 있다. 그리고 주택개량상담실은 건축법 및 주택개량관련 신축, 증개축, 리모델링 시 주택개량 범위의 진단과 개조비용의 제시는 물론 금융관련 상담까지 실시하고 있다.

LH 한국토지주택공사(콜센터, 전월세지원센터)와 서울특별시 SH공사(콜센터, 주거복지센터), 주택관리공단 등 주택공급·관리처에서 수행하는 주거복지상담은 민원상담 성격의 콜센터 운영과 고유사업에 대한 내용을 중심으로 상담이 이루어지고 있다.

### 2) 상담대상

주거복지지원센터는 저소득 지역주민들로 비주택거주자를 포함한 주거취약계층이 대부분이다. 상담대상자의 특성을 살펴보면 여성이 많고 1인가구의 비중이 높으며 60세 이상 고령자가 많은 편이다. 신체적으로 병약한 사람이 많으며 정서적으로 우울감, 감정기복이 심하며 자존감이 낮은 편이다. 또한 경제적으로는 연체된 주거비 외에도 신용불량인 경우가 대부분으로 나타난 즉각적인 지원을 기대하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 한편, 전북주거복지지원센터의 경우 일반 서민들의 주거상담이 증가하는 추세를 보였다.

서울시 주택종합상담실은 주택금융, 주택개량, 분쟁소지가 있는 공동주택 문제 등 전문가상담이 이루어지고 있으나 그 대상이 서울시민이라는 한계를 가지고 있다.

SH공사 역시 대상은 서울시민이며, 콜센터는 저소득층 상담이 많고 주거복지센터는 각 권역의 관리사무소 기능을 통합한 것으로 SH에서 공급한 임대아파트 입주자들의 상담의뢰가 많다

LH의 경우, 콜센터는 전국단위이므로 연령층 등 대상의 범위가 넓은 편으로 저소득층과 일반인 등이며 전월세지원센터는 저소득층 위주로 상담의뢰를 받고 있는 것으로 나타났다.

주택관리공단은 공단에서 관리하고 있는 임대주택 입주자들이 상담대상이다.

Table 2. Subject of Consulting Providing Housing Welfare Consulting at Different Facilities

	Facility	For whom the consulting is provided
Housing welfare support center	Seoul	Groups in poor housing conditions, low income earners, those without homes (mid-to-low income earners increasing)
	Daegu	
	Wonju	
	Jeonbuk	
Seoul	Rent Deposit Assistance Center	Citizens of Seoul
	Congregate Housing Consulting Center	Citizens of Seoul (who live in congregate houses)
	Housing Improvement Consulting Center	Citizens of Seoul
LH	Call Center	Ordinary people without their own houses, low income earners
	House Rental Support Center	low income earners
SH	Call Center	Citizens of Seoul (low income earners)
	Housing Welfare Center	Citizens of Seoul (Tenants of government-let houses)
Korea Housing Management		low income earners, Tenants of government-let houses

3) 상담방법

본 조사대상 주거복지상담 시설은 전화상담이 기본적으로 가장 많이 이용되고 있으며 서울시 주택종합상담실을 제외한 모든 센터는 방문상담을 실시하고 있다. 다만 서울시 주택개량상담실은 상담을 의뢰받은 해당 건축물 현장을 방문하여 상담하는 일이 간혹 있는 것으로 나타났다. 방문상담은 고령자와 신체적으로 불편한 경우, 집수리 상담 시 주택상태 및 주변환경 등 전반적인 현장확인 가능하고 상담의뢰자와 관계형성이 가능한 장점이 있는 반면 상담 소요시간이 많아 인력부족의 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

온라인상담은 서울시 주택종합상담실과 LH의 전월세지원센터에서 시행하고 있다.

상담시간은 상담방법에 따라 달라지는데 콜센터는 정보 위주 전달이기 때문에 5~10분 내외로 짧은 편이며 방문 상담은 30~1시간이상으로 길어진다. 또한 상담 진행 시 주상담 내용과 무관한 내용으로 상담시간이 길어지거나 관계형성과 의사소통기술에 대한 필요성을 지적하고 있었다.

4) 사후관리

본 조사대상 시설의 대부분은 주거복지상담 후 웹DB로 관리(원주주거복지지원센터와 주택관리공단 제외)하고 있었으며 문서기록과 사례집 발간을 병행하고 있는 것으로 나타났다.

상담사례집은 서울시 주거복지지원센터 6개 중 5개 센터와 대구, 전북주거복지지원센터 그리고 서울시 전월세보증금지원센터, LH 콜센터, SH 주거복지센터, 주택관리공단에서 발간하여 상담 시 활용하고 있다.

그리고 서울시 주택종합상담실과 LH 전월세지원센터,

Table 3. Method of Consulting Providing Housing Welfare Consulting at Different Facilities

	Facility	Method of consulting	Duration of consulting per case (minutes)
Housing welfare support center	Seoul	Phone/visit by consultants	15~60
	Daegu	Phone/visit by consultants	15~40
	Wonju	Phone/visit by consultants	30
	Jeonbuk	Phone/visit by consultants/ those in need	30~60
Seoul	Rent Deposit Assistance Center	Phone/online/ those in need	3~30
	Congregate Housing Consulting Center	Phone/online/ those in need	10~30
	Housing Improvement Consulting Center	Phone/online/ those in need/ site visit	30~120
LH	Call Center	Phone	5
	House Rental Support Center	Phone/online/ visit by consultants	5
SH	Call Center	Phone	10
	Housing Welfare Center	Phone/those in need/visit by consultants	25~30
Korea Housing Management		Phone/visit by consultants	20

Table 4. Follow up Providing Housing Welfare Consulting at Different Facilities

	Facility	Follow-up
Housing welfare support center	Seoul	Web database/documents/ case book
	Daegu	Web database/documents/ case book
	Wonju	documents
	Jeonbuk	Web database/documents/ case book
Seoul	Rent Deposit Assistance Center	Web database/case book
	Congregate Housing Consulting Center	Web database
	Housing Improvement Consulting Center	Web database
LH	Call Center	Web database/case book
	House Rental Support Center	Web database
SH	Call Center	Web database
	Housing Welfare Center	Web database/documents/ case book
Korea Housing Management		documents/case book

SH 주거복지센터는 홈페이지를 통해 상담유형별 검색, Q&A코너를 통해 사후관리하고 있는 것으로 나타났다.

5) 상담인력

주거복지상담을 전담으로 하는 시설은 서울시 주택종합상담실, LH(콜센터, 전월세지원센터)와 SH 콜센터이다. 그 외, 주거복지지원센터의 경우 직원이 2~3인에 불과하며 상담업무집중도는 직급에 따라 60~100%로 인원을 고려할 때 상담업무 비중이 상당히 높은 편이다. 상대적으로 콜센터의 상담인력의 수는 SH 콜센터 45명, LH 콜센터 110명으로 대규모이다. 주택관리공단의 경우 주거복지상담을 전담으로 담당하지는 않으나 주거복지실 전직원이 상담업무를 겸하고 있는 것으로 나타났다.

Table 5. Human Resources Providing Housing Welfare Consulting at Different Facilities

Facility	How many allocated to consulting	Devotion to consulting (%)	Number of cases per person per day	
Housing welfare support center	Seoul	2~3	60~100	3
	Daegu	2	30	3
	Wonju	2	30	4
	Jeonbuk	1	50	1
Seoul	Rent Deposit Assistance Center	8	Full time	25~35
	Congregate Housing Consulting Center	4	Full time	15
	Housing Improvement Consulting Center	9	Full time	6~12
LH	Call Center	110	Full time	120
	House Rental Support Center	4	Full time	40
SH	Call Center	45	Full time	40
	Housing Welfare Center	66~100% of employees at each center	30~100*	4~5
Korea Housing Management	All employees**	20~40		2~3

\*. This depends on the facility.

\*\*.. Of the Office of Housing Welfare (2,200)

III. 효율적 주거복지상담을 위한 견해

본 조사대상자는 현장에서 주거복지상담 업무를 담당하고 있는 남자 12명 여자 14명이며, 연령대는 20대 2명, 30대 8명, 40대 11명, 50대 5명이다. 현 기관의 재직기간은 최소 2개월부터 26년으로 편차가 크며 이는 최근 개원한 센터와 일반 업무집중으로 주거복지상담을 실시하고 있는 기관이 있기 때문이다.

1. 주거복지상담 해결방법

본 조사대상자는 주거복지상담 내용을 해결하기 위하여 기존 상담사례(22.6%)를 가장 많이 참고한다고 응답하였다. 그 다음으로 동료의 자문(20.0%)과 관련 서적(18.6%),

매뉴얼(16.0) 등으로 그 차이가 크지않아 다양한 방법을 참고하여 문제를 해결하고 있음을 알 수 있다. 주거복지상담은 그 범위가 다양하고 새롭게 바뀐 제도나 정책 등이 반영된 정보를 필요로 하기 때문에 사후관리를 통해 기존 상담사례를 업그레이드하고 매뉴얼을 만들어 원활한 상담을 도와야 할 것이다. 조사대상 모든 센터에서 상담 사례는 웹데이터베이스를 통해 사후관리되고 있었으며 일부 센터에서는 업데이트된 사례로 상담사례집을 발간하기도 하였다.

Table 6. Solutions for Housing Welfare Counseling

Contents	N(%)
Previous counseling	17(22.6)
Peer advice	15(20.0)
Related books	14(18.6)
Manual	12(16.0)
Internet	11(14.6)
Outside experts	7( 8.2)
Total	75(100.0)

Note. multiple response answers

2. 주거복지상담 매뉴얼 유무와 필요성

현장에서 주거복지상담을 담당하고 있는 조사대상자들은 상담매뉴얼에 대한 필요도가 4.26(5점 척도)으로 매우 높게 나타났다. 통계적으로 유의미하지 않았으나 매뉴얼이 있는 시설(3.80, 5점 척도)에 비해 없는 시설의 경우, 매뉴얼 필요도가 4.39로 높게 나타났다. 현재 매뉴얼을 사용하여 상담하는 경우가 16% 정도이나 매뉴얼을 갖추게 된다면 이를 활용하여 상담하는 비율은 높아질 수 있을 것이다. 조사대상 중 자체 상담매뉴얼이 없는 6개 센터의 경우, 주택 관련 법령에 대한 상세한 정보와 업무 진행 기준 및 절차에 대한 명확한 기준, 특히 집수리에 대한 매뉴얼이 매우 필요한 것을 알 수 있다. 모든 제도를 알기에는 역부족이므로 잘 정리되고 업데이트된 매뉴얼이 반드시 필요하다는 의견이었다. 그리고 모든 직원이 상담업무를 하게 되지만 매뉴얼이 임대운영 실무책임자와 민원관련업무 담당자에게만 배정되는 센터도 있어 이를 이용하지 못하는 경우도 있었다.

한 사례로 주택관리공단의 매뉴얼 내용을 살펴보면, 임대주택의 임대운영 업무개요, 예비입주자 모집 및 관리, 입주자격 심사업무, 임대차 계약업무, 임대조건 적용업무, 임대차 해약업무, 기타 영구임대상가와 부대·복리시설, 임대업무 관련 표준서식 모음으로 총 101개 제목에 173 쪽으로 구성되어 있다.

3. 주거복지상담 재교육 유무와 필요성

주거복지상담과 관련한 연수나 재교육에 대한 필요도는 4.34(5점 척도)로 매우 높게 나타났다. 조사대상 중 재교육을 실시하지 않는 곳은 LH 전월세지원센터와 서울시



공동주택상담실, 주택개량상담실 정도이며 후자는 전문가 집단의 pool을 운영하며 봉사개념으로 상담하는 경우이다. 본 조사대상 17개 센터에서는 정기적으로 재교육을 실시하거나 필요시 수시로 진행하고 있었다. 서울특별시 SH 공사는 년 1회 18시간 본사 차원의 직무교육을 실시하며 재교육의 내용은 개편되는 업무와 임대주택 관리 교육 등이다. 주거복지지원센터는 전국주거복지센터협의회 차원에서 2015년의 경우 1,2,3월 월별 1회 8시간 재교육이 진행되었다. 내용은 주거복지지원서비스 정책 및 변화된 주거급여제도, 프로그램 전반을 비롯한 민생분야, 개인회생, 금전 관리, 수급상담, 기타 복지서비스 자원연계 방법과 상담 기술 및 공감능력 향상에 대한 내용도 포함되었다. LH 콜센터는 전체 상담사를 대상으로 총 7.5시간 동안 업무교육과 CS(Customer Satisfaction)교육으로 친절한 음성연출, 파워포인트 활용, 개인정보교육 등을 실시하였다. 또한 필요시 상시 재교육하며 복지상담사 보수교육, 민원 사례 전파(‘돌다리 두드리기’), 업무지식 평가를 실시하여 부진 상담사는 개별 교육하는 등 집중관리하고 있었다.

조사대상자는 재교육 시, 유관기관 방문과 공공임대주택 등 현장 실습 등 체험교육과 실제 사례, 실무자와 1:1 매칭 프로그램을 원하는 것으로 나타났다.

4. 주거복지상담에 필요한 전문지식과 상담기술

주거복지상담을 위해 갖추어야 할 전문지식으로 중요한 3가지를 순서대로 질문한 결과, 1순위는 주거복지·주택 관련 지식 및 정보제공(2.43)이며 2순위는 대상자 특성과 상황분석 및 이해(1.65), 3순위는 문제해결을 위한 다양한 대안에 대한 지식(.91)으로 나타났다.

주거복지상담 시 어려운 점은 주택개조 등 주택의 물리적 부분 상담과 재산권, 임대차보호법 등 법률적 다툼이 있는 상담 등으로 이는 전문지식을 필요로 하고 경험 있는 전문가여야만 정확하고 신뢰성 있는 답변이 가능하기 때문이다. 또한 상담대상자의 상황과 요구 범위가 상이하여 대상에 대한 정확한 탐색과 맞춤형 주거복지상담을 해야 하는 어려움이 있다.

Table 7. Professional Knowledge Necessary for Counseling on Housing Welfare

Category	Mean
Offering of knowledge and information on housing welfare	2.43
Analysis and understanding of targets' characteristics and situations	1.65
Alternatives for addressing challenges	.91
Re-processing and use of accumulated information and resources	.57
Identification of and link with relevant organizations and projects	.43

주거복지상담을 위해 필요한 상담기술 및 자세, 태도로 중요한 3가지를 순서대로 질문한 결과, 1순위는 의사소통 기술(2.30), 2순위는 상담내용을 논리적으로 설명·전달하

는 능력(1.96), 3순위는 지속적으로 내담자의 변화를 지원할 수 있는 성실함과 책임감(.61)으로 나타났다.

Table 8. Communication Skills Necessary for Counseling on Housing Welfare

Category	Mean
Communication skills	2.30
Ability to explain and convey logically	1.96
Integrity and accountability	.61
Relationship and affinity building	.48
Kindness and authenticity	.35
Power to make things happen pro-actively	.35

상담대상자를 대할 때의 힘든 점으로 상대방의 이해부족이나 억지로 인해 상담을 진행하기 어렵다는 것이었으나 대상자의 눈높이에 맞추려고 노력하고 있었다. 의사소통을 위해 귀 기울이며 경청하는 자세가 중요하고 주거 문제는 당사자에게는 매우 긴급하고 긴박한 문제이므로 재촉하는 경우가 많기 때문에 친절하고 정확한 정보를 논리적으로 전달하는 능력, 책임있는 답변이 필요하다고 응답하였다. 특히 취약계층의 경우 사용하는 언어에 민감하고 고령자가 많아 상담내용을 쉽게 설명해야 할 필요가 있다. 반면 일반인의 경우는 전문적인 용어를 사용하고 짧고 명확하게 전달해야 효과적이다. 그리고 무엇보다 상담자에 대한 편견을 갖지 않고 상담하는 자세가 필요하다고 응답하였다.

IV. 결 론

주거복지상담 현장의 실태와 주거복지상담사의 의견조사를 통해 주거복지상담의 활성화 방안을 제안하고자 한다. 주거복지실천의 전문성을 높이고 수요자 접근성을 향상시킬 수 있는 효과적인 전달체계 구축, 전문 상담인력 확충과 충원, 그리고 주거복지상담 역량 강화를 통해 주거복지의 활성화를 기대한다.

1. 전달체계 구축: 주거복지상담의 최일선기관은 기초지자체로 확산되어 접근성과 공신력으로 갖추는 것이 바람직할 것이다.

현재 주거복지상담은 지자체, 공공기관, 민간 등 다양한 운영주체에서 실시하고 있다. 실태조사에 의하면 민간에서 운영하는 주거복지지원센터의 경우는 상담대상자가 저소득 취약계층을 포함하여 점차 일반인도 늘어나는 추세로 주거복지상담에 대한 수요는 더욱 증가하게 될 것이며 주거복지상담을 지원하는 센터(기관)의 확산도 필수불가피하게 될 것이다.

선행 주거복지 현장사례 연구(Kown et al., 2013)에서도 주거복지서비스의 효율성 확보와 비체계적 운영 방식을 위해 전달체계에 있어 거점 확보를 필요로 함을 지적한 바 있으며, 현재 민간의 주거복지지원센터 등이 그 역할을 수행하고 있으나 아직 모든 지역에 설치된 것이 아니며, 위

탁형식 등으로 인건비와 사업비를 외부에서 지원받아 운영하고 있는 경우가 많아 주거복지사업을 안정적으로 운영하기에는 문제가 있는 것으로 나타났다. 또한 지역 내 주민이 원활하게 이용할 수 있도록 주거복지의 접근성을 높이는 것은 이용자의 측면에서 매우 중요한 일이다.

2015년 시행되는 주거기본법 제21조<sup>13)</sup>에 모든 국민이 쉽게 이용할 수 있도록 지역적·기능적으로 균형있는 주거복지 전달체계 구축을 명시하고 있고, 2006년 정부의 주민생활지원서비스 개편을 통해 주거지원에 대한 기초자치체의 역할이 더욱 강화되었다(Nam, 2010). 따라서 기초자치체(동사무소)는 전달체계 측면에서 상담대상자의 접근성을 높이고 공공기관으로서 책임감 있으며 지속적인 주거복지 제공이 가능하여 주거복지상담의 최일선 기관으로 그 역할을 수행하는 것이 바람직할 것이다.

2. 전문인력 확보 및 충원: 주거복지상담 전문 인력으로 주거복지사의 그 역할을 담당할 수 있을 것으로 기대한다.

실태조사 결과, 콜센터의 민원대응 상담과 각 센터의 고유사업안내 등과 같이 정보제공 수준의 상담도 있으나 주택개보수, 법률 등 전문가 영역의 컨설팅 수준을 요하는 상담으로 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 이는 재교육에 대한 열망으로 나타났으며(4.34), 본 조사대상자는 공인중개사, 사회복지사, 주택관리사 자격증을 갖춘 전문가들로서 유관기관 방문, 공공임대주택 등 현장 실습과 실무자와 매칭, 사례 중심의 주거복지업무 능력을 재교육을 통해 갖추고자 하였다.

이는 주거복지상담의 내용이 광범위하고 전문성을 요구하기 때문에 이를 포괄하는 전문자격자의 중요성을 역설하는 것으로 주거복지사의 역할이 더욱 커질 것으로 기대된다.

주거복지사의 직무는 상담과 사례관리, 조사평가기획, 주택개선(개량), 지역사회 주거복지 네트워크구축, 주거교육 등으로(Choi et al., 2015) 광범위한 부분을 커버한다. 그리고 주거복지사 자격 이수과목<sup>14)</sup>중 주거복지상담과 사례, 주거복지 현장실습<sup>15)</sup>은 필수과목으로 현장 능력을 갖춘 전문가로 주거복지상담 현장에서 그 역할을 담당할 것이다.

또한 실태조사에서 주거복지상담 특성상 방문상담이 효

과적이나 인력부족으로 한계가 있음을 지적하고 있다. 실제 주거복지지원센터는 직원이 2~3명으로 인적자원이 부족하여 방문상담이 주거환경 파악에 용이하고 대상자와의 심도 깊은 상담 진행에 용이할 뿐만 아니라 전반적인 복지문제에 대한 추가적인 모니터링이 가능한 장점이 있으나 진행에 역부족임을 토로하고 있다. 양질의 주거복지서비스 전달을 위해서 주거복지상담 전문인력의 충원이 시급함을 지적하고자 한다.

3. 주거복지상담 역량 강화: 주거복지와 관련한 전문지식과 의사소통 기술을 통해 효과적인 상담능력을 배양해야 할 것이다.

주거복지상담사는 전문지식과 상담기술, 상담대상자에 대한 이해, 판단력, 상담진행 과정에 대한 점검과 사후관리 역량이 요구된다. 이외에도 인성적 자질과 공공서비스 제공자로서의 자질(Park et al., 2015)을 필요로 한다.

주거복지 관련 전문지식은 광범위하고 전문적이어서 주거복지사 자격을 통해 획득할 수 있다. 주거복지사는 주택을 중심으로 거주자의 생활, 미시적·거시적 주거환경(개별주거, 단지, 마을), 주거공간의 계획관리에 대한 전문지식과 기술 등에 대해 전문적 훈련을 받은 전문가(Kown et al., 2013)이기 때문이다. 또한 실태조사 결과, 주거관련 법이나 정책, 서비스 등이 새로 시행되거나 바뀐 경우 신속하게 반영된 매뉴얼과 수시 혹은 정기적인 재교육의 필요성을 강조하였는 바 이를 통해 전문지식을 지속적으로 업그레이드해야 할 것이다. 뿐만 아니라 법적 분쟁의 소지가 있는 분야나 주택개량 등은 전문 변호사와 건축사 등과의 연계를 통해 더욱 전문적이고 유익한 상담 결과를 제공할 수 있을 것이다.

또한 상담관계란 역동적인 상호작용의 관계(Kim et al., 2005)이므로 상담대상자를 이해하여 맞춤형서비스를 효과적으로 전달하기 위해서는 의사소통 기술이 필수적이라 하겠다. 상담방법으로 전화상담, 대면상담, 집단상담 등이 이루어지는데 각각에 따른 효과적인 상담기술을 습득해야 한다. 주거복지상담은 심리상담과는 성격이 다르지만 상담상황의 본질은 비슷하다고 할 수 있다. 따라서 기본적인 인간적 능력과 상담원리에 충실할 필요가 있다. 효과적인 상담의 핵심 기술은 관심, 경청, 공감적 이해, 존중, 진실함이다(Kim et al., 2005).

또한 문제분석과 해결방안을 모색하는데 필요한 판단력과 상담진행 과정에 대한 점검과 사후관리 역량이 요구된다. 조사·평가·기획을 위한 컴퓨터 활용 능력, 정보처리, 자료 축적, 서비스 신청 서류작성 및 행정처리 능력 등이다.

15) 120시간 이수, 현장실습의 목적은 주거복지업무를 수행하는 현장을 경험하여 이론적 지식을 접목하고 현장의 업무와 기술을 익히는 등 상호학습을 통하여 질 높은 주거복지서비스를 현장에 실천하는 것임. 실습내용 예시; 주거급여 동행조사 실습, 거주실태조사, 매입임대 안심콜 실습, 상담 참관, 주거복지상담 사례 교육실습, 취약계층 밀착보호 및 주거복지상담, 상담일지 작성, 사례관리보고서 작성 등.

13) 21조(주거복지 전달체계) ① 국가 및 지방자치단체는 모든 국민이 쉽게 이용할 수 있도록 지역적·기능적으로 균형 있는 주거복지 전달체계를 구축하여야 한다. ② 국가 및 지방자치단체는 주거복지 전달체계의 효율적 운영에 필요한 조직·인력·예산 등을 갖추어야 한다. ③ 국가 및 지방자치단체는 민간부문의 주거복지 전달체계가 적절히 활용되고 공공부문의 주거복지 전달체계와 효율적으로 연계되도록 노력하여야 한다.

14) ·필수과목(5과목): 주거복지개론, 주택과 커뮤니티, 주거복지상담과 사례, 주거환경조사론, 주거복지현장실습 ·선택과목(5과목 이상): 특수계층과 주거, 공동주택계획과 디자인, 주택정책 및 주택금융, 주거관리행정, 주택유지관리기술, 사회복지행정과 법제, 사회복지개론과 실천론, 취약계층케어.

## REFERENCES

1. Choi, B. S., Kwon, O. J., Yang, S. H., & Eun, N. S. (2015). Analysis of Roles and Responsibilities of Housing Welfare Professionals in Fields. *Journal of the Korea Housing Association*, 26(1), 129-137.
2. Kim, Y. S., Beak, K. M., Yoo, D. R., & Lee, H. S. (2005). *Understanding of customer service*. Seoul: Sigmappress.
3. Korea Land and Housing Corporation (2013). *Counseling offered by the Support Center for Housing Rent*. Materials for the inspection of state administration.
4. Kwon, O. J. (2014). *Expansion Plans and Enforcement of Certificate program for Housing Welfare Professional*. Seoul: Housing Welfare Professional in Special Seminar Korea Housing Association.
5. Kwon, O. J., Yang, S. H., Choi, B. S., & Eun, N. S. (2013). *Development of certificate program for Housing Welfare Professional*. Sejong: Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
6. Nam, W. S. (2010). Evaluating the performance of housing service centers by NGOs in housing welfare delivery system. *Journal of the Korea Housing Association*, 21(5), 63-72.
7. Park, K. S., Jung, K. R., & Jung, M. W. (2015). *Housing Welfare Counseling and Case*. Seoul: eTesyS.
8. Seoul Metropolitan Government (2015). *Performance reporting & Discussion: Housing Welfare Center*. Seoul: Seoul Metropolitan Government.
9. <http://cb-counsel.seoul.go.kr/callMain.do>.

---

Received: September, 27, 2015

Revised: November 3, 2015

Accepted: November 10, 2015