

공공지원민간임대주택 주거서비스 특성분석 및 개선방향: 주거서비스 예비인증을 중심으로*

An Analysis on Characteristics and Improvement of Residential Service Program for Public Support Private Rental Housing: Preliminary Certification for the Residential Service Program

송선영 Song Sunyoung**, 서수정 Seo Soojeong***

Abstract

This study analyzes the results of the evaluation and the business plans of the Residential Service Preliminary Certification that took effect on June 2016. Thereby it is intended to identify characteristics of each item and needs of Residential Service and to suggest improvement directions for Residential Service. As a result of analyzing categorized business plans of the preliminary certification, they suggest to the specific plans for Residential Service but there is a limit of establishing concrete measure for Residential Service, before the fund is invested. As it is not possible to judge whether or not to fulfill the promise for the plan according to the preliminary certification stage, some items appear to require preparation for feasibility. In addition, concerning the analysis of needs for Residential Service, there is high demand for housekeeping and convenience support services, except essential items such as unmanned courier storage boxes and national and public daycare centers services that affect scoring. Also there are specialized services targeting the residents, such as childcare and business start-up support services.

Keywords: Public Support Private Rental Housing (Former Newstay), Preliminary Certification for the Residential Service Program, Residential Service Characteristic, Improvement

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

우리나라의 주택보급률은 2017년 기준 103.3%에 달하고 있다. 그동안 지속적인 주택공급으로 주택 수는

꾸준히 증가하였으나 여전히 무주택자의 비율이 높은 수준이다. 2018년 무주택 점유율은 43.5%로 작년 대비 0.3% 감소하였으나 주택점유율 상승폭은 미미한 실정이다. 정부는 무주택 서민 주거문제 해결을 위해 매년 소득분위에 따라 영구임대주택, 국민임대주택, 행복주택 등 공공임대주택을 공급하고 있으며 전체

* 본 논문은 건축도시공간연구소(現, 건축공간연구원) 2016년 정책과제인 '기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안 연구 및 후속과제인 2018년 국토교통부의 '주거서비스 평가제도 발전방안 연구'의 일부 내용을 보완·발전시켜 작성되었음.

** 전) 건축공간연구원 연구원(제1저자) | Associate Research Fellow, Architecture & Urban Research Institute | Primary Author | sseyoung225@gmail.com

*** 건축공간연구원 선임연구위원(교신저자) | Senior Research Fellow, Dept. of Local Regeneration Research, Architecture & Urban Research Institute | Corresponding Author | sjseo@auri.re.kr

주택의 8.4%정도 차지하고 있다(2018년 기준, 통계청; 국토교통부 통계누리)¹⁾. 그럼에도 여전히 전체가구의 40%에 달하는 임차가구 845만 가구 중 600만 가구는 민간전월세시장에 의존하고 있는 실정이다(KTV 국민방송 2020).²⁾

저성장, 저금리 시대를 맞이하여 전월세 시장구조 변화 등 부동산시장의 주택 패러다임이 소유 중심에서 거주 중심으로 주거인식이 변화하고 있다. 2019년 소득유형별 점유형태를 살펴보면 저소득층(10.9%)에 비해 중산층(34%)의 전세거주 비중이 높게 나타나고 있다.³⁾ 그러나 민간주택시장의 주거비 급등 등으로 소득대비 안정적인 주거확보가 어려워지고 임차인의 주거불안이 심화되면서 장기임대주택의 수요가 증가하였다(국토교통부 2018, 3).

양질의 민간임대주택 재고를 확보하기 위해 「민간임대주택에 관한 특별법」을 제정하고 민간임대주택 거주자의 주거안정을 지원하고자 2015년 정부는 기업형 주택임대사업 육성을 위한 ‘뉴스테이(Newstay)’ 정책을 추진하였다. 8년 동안 연 5% 임대료 상한 범위를 제한하여 안정적인 주거 및 입주자 맞춤형 새로운 주거서비스를 제공하는 제도이다.⁴⁾

주거서비스는 주택시장의 새로운 산업으로 부각되고 있으며 주거 관련 서비스뿐 아니라 임대 관련 서비스, 관리 지원 서비스 등과 같은 부가가치 창출에 대한 기대가 높은 상황이다. 우리나라의 주거서비

스는 공공임대주택의 주거복지 개념으로 인식되어 취약계층에 대한 주거지원, 지역사회와의 일자리 연계 등 사회적 문제해결 방안으로 적용되어 왔다. 민간공동주택에서는 법적 기준에 따라 물리적 시설을 일정면적으로 공급하고 이를 프로그램과 연계하여 주거서비스가 제공되었다. 민간공동주택단지 내 커뮤니티 형성을 위한 다양한 프로그램이 자체적으로 기획·운영되거나 지자체에서 지원하는 공동체 활성화 지원 사업과 함께 운영되는 등 주거서비스의 개념을 적용한 사례도 늘고 있다.

그러나 주거서비스에 대한 개념 정립이 미비한 상황에서 무분별하게 프로그램을 계획하여 제대로 운영되지 못하고 방치하는 경우도 빈번히 발생되고 있다. 이에 민간주택사업자가 입주자 맞춤형 주거서비스를 제공하고 안정적인 운영과 품질 확보를 위해 ‘주거서비스 인증제도’를 마련하였다.

본 연구는 ‘뉴스테이 주거서비스 예비인증 운영기준’을 시범 적용하여 예비인증이 완료된 27개 단지를 대상으로 예비인증 평가결과 및 사업계획서를 분석한다. 주거서비스 항목별 특성현황과 민간임대주택의 주거서비스 프로그램 공급현황을 파악하고자 하였다. 향후 주거서비스 인증제도에 대한 개선방향 및 주거서비스 개발의 기초자료로 제공하는 데 의의가 있다.

1) 2018년 기준 통계청 인구주택총조사에서 주택수는 17,633천 호이며 총 가구수는 20,500가구로 조사됨. 국토교통부 통계누리에 따르면 공공임대주택 재고 현황은 2018년 기준 1,484천 호로 공공임대주택수 / 주택수 * 100 전체 공공임대주택 비율을 의미함(통계청 국토교통부 통계누리).

2) 2016년 기준 우리나라 전체 가구수는 1,937만 가구로 이 중 자가 1,102만 가구, 임차 835만 가구로 집계되었음. 유형별 임차가구를 살펴보면 전월세 580만 가구, 공공임대 136만 가구, 법인가구 42만 가구, 무상임대 42만 가구로 나타났음. 이 중 등록임대주택은 64만 호로 전월세 가구의 11%정도로 나타남(국가통계포털).

3) 2019년도 주거실태 조사에 따르면 전세거주비중이 저소득층 10.9%, 중소득층 18.7%, 고소득층 15.3%로 나타났음(국토교통부 2019).

4) 2020년 8월 정부는 전월세 신고제, 전월세 상한제, 계약갱신청구권제 등을 주요 내용으로 하는 임대차3법을 발표하였음. 직전계약의 5% 이내로 임대료 상승을 제한하고 최대 4년의 임대계약을 보장받을 수 있어 일부 임대인 보호차원의 제도가 개선되고 있음(국토교통부 2020).

2. 연구의 범위

본 연구의 범위는 2016년 10월 16일 시행된 '뉴스테이 주거서비스 예비인증 운영기준'을 적용하여 2016년 10월~2017년 9월까지 사업계획서를 제출하여 예비인증이 평가·완료된 27개 단지를 대상으로 한다. 주거서비스 예비인증 인증기관에서 사업계획서를 평가·완료한 27개 단지에 대한 평가현황과 민간임대사업자가 제출한 사업계획서를 제공받아 분석이 이루어졌다.)

3. 연구의 내용

본 연구의 내용은 다음과 같다. 첫째, 선행연구, 보고서, 학술지 등 문헌고찰을 통해 주거서비스에 대한 개념 및 유형을 파악하였다. 둘째, 인증기관에서 제공한 예비인증 현황 및 평가결과를 분석하고 예비인증 항목별 차이와 경향을 파악하였다. 셋째, 기업이 제출한 사업계획서를 예비인증 항목별 비교·분석하여 주거서비스의 특성을 파악하였다. 또한 단지별 주거서비스 프로그램 계획내용을 별도 분석하여 주거서비스 프로그램 공급현황을 살펴보았다. 이를 종합하여 주거서비스 인증제도에 대한 개선방향을 제시하였다 (<Figure 1> 참조).

II. 이론적 고찰

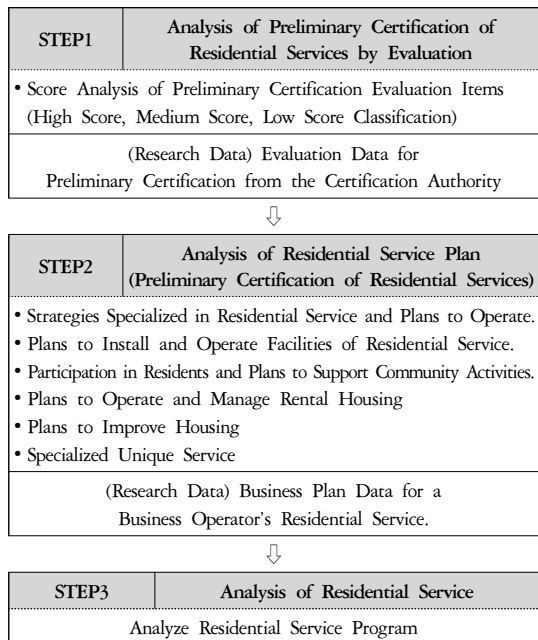
1. 주거서비스 개념 및 유형

주거서비스에 대한 선행연구는 연구대상에 따라 개념과 유형을 다르게 적용하고 있으나 주거서비스의 정

의 및 유형에 대한 학술적 연구는 미비하다.

주거서비스에 대한 정의와 유형을 다음과 같이 분류하고 있다. 주거서비스는 가구라는 소비자가 주택이라는 물리적 매개체를 통해 거주 행위 과정에서 제공받을 수 있는 모든 재화를 의미한다(윤주현, 김근용, 박천규 2005, 20). 김혜승, 박미선, 천현숙, 차미숙 외(2012, 28-29)는 취약계층을 포함한 주거문제를 지닌 지역주민이 적절한 주택을 확보, 유지함으로써 주거를 기반으로 지역사회에 독립적으로 생활하는 데 필요한 휴먼서비스를 주거지원서비스로 정의하고 있다. 주거지원서비스는 정보제공 및 상담, 주거의 탐색 정책유지를 지원하는 주거서비스, 일상생활 기술 제공 서비스, 고용 복지 보전 등 연계 서비스를 포괄하고 있다. 주거복지와 연계한 의미로 가장 많이 사용되

Figure 1_ Research Procedure



5) 주거서비스 예비인증 제도가 처음 시범 적용·완료된 자료 분석을 통해 주거서비스 예비인증 운영과정을 모니터링하고 초기 사업계획서를 평가·분석하여 주거서비스 예비인증의 개선방향을 제시하고자 하였다.

고 있으며 주택문제 해결을 위한 사회서비스의 일환으로 적용되고 있다.

주거서비스는 표준산업분류체계 및 NCS 체계에 기반하여 주거서비스 산업으로 확장되고 있다. 한국 표준산업분류체계와 연계하여 주거안정서비스, 주거수준향상서비스, 주거평가서비스, 주거생활지원서비스, 공공주거복지서비스로 영역을 구분하였다. 국가직무능력표준(NCS)에서는 주거서비스를 주거안정과 주거수준 향상을 위하여 물리적 서비스, 경제적 서비스, 생활서비스를 계획하고 지원하는 일로 정의하고 있다. 주거서비스 기획, 주거서비스 공간기획, 주거서비스 조사분석, 주거서비스 인증관리, 주택자금 지원관리, 임차급여 실행관리 등 13개의 능력단위로 주거서비스를 분류하여 업무를 세분화하고 있다⁶⁾. 이와 같이 주거서비스는 취약계층을 대상으로 하는 주거복지뿐만 아니라 일반인을 대상으로 확대되어 다양한 주거서비스를 도입하고 산업 차원의 새로운 전환점을 마련하고 있다. 또한 김찬호(2016, 20-22)는 산업 차원으로써 주거서비스를 강조하며 일본의 선례를 들어 유아 돌보미, 렌터카 서비스 등과 같은 주거지원서비스, 하우스클리닝, 장보기 대행, 의류 세탁 등 가사생활지원 서비스, 가전설비, 이사알선, 수납보관 등 여가생활지원 서비스, 의료상담, 반려동물 상담, 전기, 현관열쇠 등의 긴급대응 서비스로 구분하고 있다. 주거서비스 산업을 이미 정착시킨 일본이나 미국에서는 별도의 유형 구분 없이 사업과 연계하여 프로그램을 제공하고 있다. 특히 일본은 민간임대주택 시장이 활성화되면서 미쓰이, 다이와 등과 같은 사업자가 사업전략의 하나로 관련 서비스 산업을 연계하여 지속적인 서비스 품질을 확보하고 있으며 중앙정부에서 장기우량제도, 스마트맨션평가제도 등 주택성능확보를

위한 주거서비스를 관리하고 있다.

선행연구를 통한 주거서비스의 유형을 종합분석한 결과, 본 연구에서는 주거서비스를 입주자가 필요로 하는 커뮤니티시설, 보육시설, 체육시설 등 각종 편익시설 제공을 비롯하여 일상생활에서 필요로 하는 주택 성능확보 및 유지관리 등 주거생활에 필요한 서비스를 제공하는 것으로 정의할 수 있다. 민간임대주택에 제공하는 주거서비스는 주거지원서비스와 주택자산의 유지관리 영역으로 유형을 구분하였다. 주거지원서비스는 입주계층의 특성에 따라 요구되는 서비스로 생활지원 서비스, 공동체 활동지원 서비스이며 주택자산의 유지관리영역은 자산관리 및 시설유지관리 서비스, 주택단지성능 품질향상 서비스로 분류하였다(<Table 1> 참조).

Table 1_ Classification of Residential Service

| Type | Contents | |
|---|--|--|
| Household Support Service | House keeping | Laundry, Breakfast Service, Home Cleaning, Shopping and Delivery Service, etc. |
| | Health & Leisure | Health Support Program, Cultural Program, Travel and Camping, etc. |
| | Living Convenience | Unmanned Delivery, Car Sharing, Interior, Moving, Cleaning Agency etc. |
| | Childcare & Education | National and Public Daycare Centers, Kindergartens, Educational Information, etc. |
| Community Support Service. | Community Activity | Resident Community, Talent Donation, Club, Open Marketplace, Community Activity |
| | Business & Start-up | OA Office Room, Seminar Room, Business Center |
| Asset Management and Facility Maintenance | Rental Management | Lease Management Service, Residential Maintenance Service |
| | Housing Complex Maintenance and Emergency Response | Management of Common Facilities, Subsidiary Facilities in the Housing Complex, 24- Hour Emergency Response Service, etc. |
| Improvement of Housing Complex | Safety | Crime Prevention in the Housing Complex, Furniture & Home Appliance, Safety Inspection Service, etc. |
| | Improving the Quality of Housing | Installation of Energy-saving Materials, Functionally Insulating Wall Construction, etc. |

Source: Seo, Yeom and Yeo 2016. 19-21.

6) NCS 국가직무능력표준. <https://www.ncs.go.kr/index.do> (2020년 11월 15일 검색).

2. 선행연구와의 차별성

주거서비스 예비인증 제도 도입 이후 주거서비스에 대한 수요와 관심이 증가하면서 관련 연구도 활발히 진행되고 있다. 주거서비스와 관련된 연구는 공공임대주택, 공공지원민간임대주택을 대상으로 주거서비스의 인식, 요구, 운영 등에 관한 연구가 진행되었고 1인 가구, 청년공유, 신혼부부 등 가구특성에 적합한 주거서비스 프로그램 개발을 목적으로 연구가 진행되었다.

이와 관련한 선행연구를 살펴보면, 김영주, 조인숙(2019)은 1인 가구를 대상으로 일상적인 생활특성을 파악하고 맞춤형 주거서비스 개발방향을 제시하고 있으며, 이윤재, 정운해(2020)는 신혼희망타운의 주거서비스 요구에 대한 특성 분석을 통해 종합보육센터설치, 병원연계 서비스 등 보육에 특화된 주거서비스 계획 방안을 도출하고 있다. 강순주, 이슬지(2018)는 기업형임대주택의 수요자를 대상으로 주거서비스 인식 및 요구를 분석하여 수요자 맞춤형 주거서비스 개발과 운영방향을 제시하였다. 또한 공공지원민간임대파트의 입주 후 1년이 경과된 단지를 대상으로 주거서비스 프로그램 운영 현황 및 문제점을 파악하고 거주자 이용평가를 통해 이용도와 만족도뿐 아니라 단지 특성에 따른 주거서비스 프로그램을 제시하고 있다(강순주, 오수훈 2020).

본 연구는 공공지원민간임대주택(구 뉴스테이)의 주거서비스 인증제도의 운영기준을 적용한 민간사업자의 사업계획서를 토대로 인증항목별 분석을 통해

주거서비스 인증제도의 개선방향을 제시하고 주거서비스 프로그램 공급계획의 현황을 파악하고자 한다.

3. 주거서비스 예비인증 제도

2015년 정부는 서민주거 안정과 주택시장 정상화를 위하여 ‘기업형임대주택(뉴스테이)’ 정책을 발표하고 입주자 맞춤형 주거서비스를 지속적으로 유지·관리하기 위한 주거서비스 인증제도(2016년 10월)를 마련하였다. 이후 기업형임대주택은 공적지원 연계 등 공공성이 강화되면서 공공지원민간임대주택으로 개편되었다.⁷⁾ 주거서비스 예비인증은 ‘공공지원민간임대주택등에 관한 업무처리지침(구, 기업형임대주택 공급촉진지구등에 관한 업무처리지침) 제82조에 따라 민간임대주택의 주거서비스 품질 향상 및 유지관리를 위하여 주거서비스 인증에 필요한 세부사항을 규정하고 있다.

주택도시기금 출자를 보증지원 받는 민간임대주택 사업자는 기금출자 전 주거서비스 예비인증 심사를 받아야 한다. 주거서비스 예비인증 평가항목은 입주자 맞춤형 주거서비스 특화전략, 주거서비스 시설계획과 운영계획, 임대주택 운영 및 관리계획, 주택성능 향상 계획, 특화고유서비스 계획 총 6개 부문이고 16개의 세부항목으로 이루어져 있다.⁸⁾ 이 중 핵심항목과 일반항목으로 구분해 항목별 평가의 변별력과 객관성을 높이기 위해 지표에 따라 가중치를 적용하여 배점하였다.

7) 문재인 정부에 들어 기존의 뉴스테이 정책은 공적지원과 공공성을 연계한 공공지원민간임대주택으로 개편하였음. 청년, 신혼부부 등 주거지원계층에게 역세권 등을 중심으로 공급(시세의 95%~85% 이하)하고 주택도시기금 출자지원, 용적률, 건축규제완화 등 공공지원을 받는 경우 초기 임대료 등을 규제하는 정책을 추가하였음(주택도시보증공사 2019).

8) 2018년 기업형임대주택에 공공성을 강화한 공공지원민간임대주택으로 개편하면서 공공지원민간임대주택 등에 관한 업무처리지침(제82조)에 따라 민간임대주택 주거서비스 인증 운영기준(구 뉴스테이 주거서비스 예비인증 운영기준)으로 개정되었음. 개정된 예비인증 평가항목으로 입주자 맞춤형 주거서비스 특화전략 및 운영계획, 주거서비스 시설계획과 운영계획의 구체성, 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획, 임대주택 운영 및 관리계획, 주택성능 향상계획으로 평가항목이 보완되었음.

예비인증 평가는 인증기관에서 운영하는 인증 심사단과 인증심사위원회를 거쳐 인증이 부여된다. 인증심사단은 예비인증 평가기준에 따라 심사한 결과를 종합적으로 작성하고 인증심사위원회의 최종 심사를 통해 확정한다. 관련 심사위원은 건축 및 단지 계획, 부동산, 임대관리 등 관련 전문가로 구성하여 심사하도록 하고 있다. 예비인증은 종합평가결과 70점 이상인 경우 인증을 부여하고 민간임대사업자의 지속적인 주거서비스 이행을 위해 입주 1년 후 본인증을 통해 이행 여부를 평가하도록 규정하고 있다(<Table 2> 참조).

III. 주거서비스 특성분석

1. 조사개요

조사대상은 '뉴스테이 주거서비스 예비인증 운영기준'을 적용하여 주거서비스 예비인증을 완료한 27개 단지를 대상으로 하고 조사방법은 인증기관인 LH와 한국감정원에 제출된 사업계획서 및 각 기관별 예비인증 결과를 분석한 것이다(<Table 3> 참조).⁹⁾

조사내용은 주거서비스 예비인증 항목을 배점 대비 평균점수로 환산하여 예비인증 항목별 적용수준을 분석한 것이며 항목별 배점 대비 평균점수 90% 이상은 고득점, 80% 이상은 중득점, 80% 미만은 저득점으로 분류하여 적용하였다. 또한 항목별 27개 단지의 사업계획서를 분석하여 주거서비스에 대한 특성현황을 파악하였다.

조사항목은 주거서비스 예비인증 평가항목인 주거서비스 특화전략 및 운영계획, 주거서비스 시설계획과 운영계획의 구체성, 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획, 임대주택 운영 및 관리계획, 주택성능향상

Table 2_ Preliminary Certification for Newstay Residential Service

| Category | Main Content |
|---------------------------|---|
| Law | • Special Act on Private Rental Housing- Effective on December 29, 2015 |
| Related Laws | • Business Handling Guidelines for the Enterprise Rental Housing Supply Promotion District - Effective on December 29, 2015 |
| Certification | • Preliminary Certification (before Investment Screening of Housing City Fund) • Main Certification (renewal of certification periodically 1 year after moving in) |
| Grade | • Best, Excellent, General |
| Field of Expertise | • Architectural planning and Design, Housing Complex Planning and Design, Real Estate, Residential Service, Green Architecture, Community, etc. |
| Evaluation Item | • Strategies Specialized in Residential Service and Plans to Operate. • Plans to Install and Operate Facilities of Residential Service. • Participation in Residents and plans to support Community Activities. • Plans to Operate and Manage Rental Housing • Plans to Improve Housing • Specialized Unique Service |
| Grade Score | • Preliminary Certification (Gives the grade when earning more than 70 points) • Main Certification (Gives the grade when earning more than 75 points) |
| Points | • 100 Points (40 points or more out of 60 points for Essential items) |
| Certification Authorities | • One of Choice (Korea Real Estate Board, Korea Land & Housing Corporation) |
| Evaluation | • Composition of the Certification Review Team and Certification Review Committee |

Source: Operation Standard for Newstay Residential Service Certification(Ministry of Land, Infrastructure and Transport 2016).

Table 3_ Housing Complexes Completed with Preliminary Certification

| Category | Housing Complex | Company | Number of Unit |
|----------|-----------------------------|------------------------|----------------|
| 1 | Seoul Daelim | HTH | 295 |
| 2 | Gwangju Hyocheon District 1 | Jungheung Construction | 615 |
| 3 | Mullae Lotte | Lotte E&C | 737 |
| 4 | Siheung Janghyeon | Gyeryong Construction | 651 |

(continued)

9) 예비인증 평가는 각 인증기관의 인증심사단과 인증심사위원회의 검토를 거쳐 결정하고 있음. 인증심사단의 심사위원은 내부 전문가로 구성하여 서면평가를 진행함. 인증심사위원회는 인증운영위원회, 타 인증기관 심사단 등 각 분야별 외부 전문가 7명 이내로 구성하여 서면평가에 대한 가부를 결정하여 최종 인증등급을 의결함.

Table 3 _Housing Complexes Completed with Preliminary Certification (continued)

| Category | Housing Complex | Company | Number of Unit |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| 5 | Seoul Yangwon | Kumho Industry | 331 |
| 6 | Paju Unjeong 3 | Woomi Construction | 846 |
| 7 | Gimhae Yulha 2 | Gyeryong Industry | 974 |
| 8 | Terrace Wirye A2-14BL | Daelim Industrial | 360 |
| 9 | Hwaseong Dongtan 2 A-92BL | Hyundai Industrial Development | 774 |
| 10 | Siheung Janghyeon B-2 | Seohee Construction | 826 |
| 11 | Daegu Shinseo A-4 | Seohan Construction | 626 |
| 12 | Pyeongtaek Godeok A-11 | Kumho Industry | 660 |
| 13 | Hwaseong Dongtan District 2 A-87BL | Lotte E&C | 762 |
| 14 | Hangangro 2 | Yongsan PFV | 763 |
| 15 | Ulsan Hakseong | Shinsegae Construction | 564 |
| 16 | Cheonan Dujeong | Beomyang Geonyeong | 804 |
| 17 | Daegu National Industrial Complex | Seohan | 1,038 |
| 18 | Incheon Bupyeong Hana Stay | Hana Bank | 1,064 |
| 19 | Hwaseong Bongdam 2 B-3BL | Hyundai E&C | 1,004 |
| 20 | Hwaseong Dongtan 2 A-14BL | Daewoo Construction | 1,135 |
| 21 | Hwaseong gisan | SK Construction | 1,086 |
| 22 | Yongin Samga | Dongnam Development | 1,950 |
| 23 | Seoul Gaebong | KGMC | 1,089 |
| 24 | Seoul Doksan | Lotte E&C | 1,065 |
| 25 | Seoul Southern Correction Facility | Hyundai Industrial Development | 2,214 |
| 26 | Incheon Cheongcheon 2 | Korea Real Estate Investmst & Trust | 3,196 |
| 27 | Incheon Dohwa 5,6-1 | Daelim Industrial | 2,105 |

Source: Provision of Resources from the Certificate Authority (Ministry of Land, Infrastructure and Transport 2016).

계획, 특화고유서비스 6개 항목 16개 세부항목이다. 예비인증 결과 및 사업계획서 분석을 토대로 기업담당자, 예비인증 심사위원 등 각 분야별 전문가와 면담을 실시하고 예비인증의 제도적 개선사항, 사업추진

시 어려움 등 문제점 및 개선방향을 모색하였다.

2. 주거서비스 예비인증 평가분석

1) 사업현황

사업유형 현황을 살펴보면 LH공모 사업 15개, 민간제안사업 7개, 촉진지구사업 3개, 정비사업연계형 1개, 역세권 청년주택 특화단지 1개 단지로 파악된다. 이 중 LH에서 인증받은 단지가 17개, 한국감정원에서 인증받은 단지가 9개이다.¹⁰⁾ 예비인증 등급현황은 전체 27개 단지 중 우수등급 16개 단지(59.2%), 인증등급 11개 단지(40.8%)인 것으로 나타났다.¹¹⁾ 예비인증계획서를 제출한 단지는 거의 대부분 예비인증 등급을 받고 있는 상황이다. 이 중 300세대 미만 소규모 단지 1개 단지(3.7%), 300세대 이상 1000세대 미만 15개 단지(55.6%), 1000세대 이상 11개 단지(40.7%)이다. 대부분 20층 이상의 고층 공동주택으로 개발(85.2%)하고 1개 단지(3.7%)에서 저층 규모의 공동주택을 계획하고 있다. 주택규모는 19㎡에서 119㎡까지 다양하게 분포하지만 이 중 50㎡ 이상에서 60㎡ 미만은 34.6% (10,156세대)이고, 80㎡ 이상 90㎡ 미만은 31.7% (9,322세대)로 50㎡ 이상 90㎡ 미만에서 가장 많은 세대수를 계획하고 있다. 이외 40㎡ 미만의 소형주택의 경우 전체의 6.3%(1,873세대)로 그 수가 미비하다. 사업규모는 3만㎡ 이상 5만㎡ 미만 9개 단지로 가장 많고, 9만㎡ 이상의 대규모 사업은 1개 단지로 정비사업연계형인 혼합단지로 나타났다.

10) LH택지 공모사업은 LH택지에 민간사업자를 공모하여 임대리츠를 공급하는 방식, 민간제안사업은 민간이 보유하고 있는 토지 등에 임대리츠를 공급하는 방식, 정비사업은 주거환경개선사업지구, 재개발 재건축 사업지구 등에 임대리츠를 공급하는 방식임(국토교통부 2015, 21).

11) 초기 시행된 뉴스테이 예비인증 등급은 70점 이상 등급을 부여하는데, 70점~80점 일반, 80점~90점 우수, 90점 이상 최우수 등급으로 분류하였음. 300세대 미만 소규모 세대 단지는 10점 이하 적용한 점수를 반영하여 구분하고 있음(뉴스테이 주거서비스 인증 운영기준, 국토교통부 2016).

2) 주거서비스 예비인증 평가현황

주거서비스 예비인증 항목은 대부분 80% 이상 높은 점수를 획득하고 있다. ‘임대주택 운영 및 관리계획’(88.0%)이 가장 높은 점수를 획득했으며 ‘특화고유서비스’(68.3%), ‘주택성능향상계획’(54.0%) 항목은 다소 낮은 점수를 보이고 있다. ‘임대주택 운영 및 관리계획’은 임대 및 시설관리와 긴급대응 서비스 체계에 대한 운영계획의 구체성 항목으로 세부 항목에서 동일하게 88%의 적용수준을 보이고 있다. 반면 ‘특화고유서비스’와 ‘주택성능향상계획’은 단일항목으로 낮은 적용수준을 획득하였다.

‘입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획’(85.5%), ‘주거서비스 시설계획과 운영계획의 구체성’(84.9%), ‘주거서비스 특화전략 및 운영계획’(82.0%), ‘특화고유서비스’(68.3%), ‘주택 성능 향상계획’(54.0%) 순으로 적용수준이 높게 나타났다. 또한 세부항목 16개의 평

균획득점수는 ‘주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성’(91.0%)과 ‘카 셰어링 주차공간 설치 및 운영계획 수립의 구체성’(92.0%) 항목에서 90%이상의 고득점을 보이고 있는 반면 ‘국공립어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성 및 운영 가능성’(76.7%), ‘무인택배보관함 설치’(70.0%) 항목에서 70% 이상의 점수수준을 보이고 있어 상대적으로 저득점을 획득하였다(<Table 4> 참조). 주거서비스 예비인증 항목에 대한 특성을 주거서비스 사업계획서를 분석하여 자세히 살펴보았다.

3) 주거서비스 사업계획서 분석

(1) 주거서비스 특화전략 및 운영계획

주거서비스의 입주계층을 살펴보면 주로 입지특성에 따라 30~40대 맞벌이, 미취학아동가구를 주요 입주

Table 4_ Evaluation Criteria and Scoring

| Evaluation Item | Evaluation Criteria | Points (A) | Average (B) | Ratio(%) (B/A) | Standard Deviation |
|---|---|------------|-------------|----------------|--------------------|
| Strategies Specialized in Residential Service and Plans to Operate. | 1) The Feasibility of a Specialized Strategy for Residential Service Tailored to the Residents and the Faithfulness of the Operation Plan | 6 | 5.1 | 85.0 | 0.81 |
| | 2) Communication Program for Pre-residents | 4 | 3.1 | 77.5 | 0.86 |
| Sub Total | | 10 | 8.2 | 82.0 | |
| Plans to Install and Operate Facilities of Residential Service. | 1) Consistency and Appropriateness of Facility Plans and Programs for Residential Service | 10 | 9.1 | 91.0 | 1.22 |
| | 2) Installation of Unmanned Courier Storage Box | 3 | 2.1 | 70.0 | 1.59 |
| | 3) Establishment of Community Activity Space and Specificity of Support Plan | 5 | 4.3 | 86.0 | 0.62 |
| | 4) Specificity for the Operation Plan and the Installation of Car-sharing Parking Space | 5 | 4.6 | 92.0 | 0.59 |
| | 5) Specificity for Installation and Operation Plan of Health Facility for Residents | 6 | 5 | 83.3 | 1.05 |
| | 6) Specificity of Plans to Attract or Operate National and Public Childcare Facilities. | 6 | 4.6 | 76.7 | 1.34 |
| Sub Total | | 35 | 29.7 | 84.9 | |

(continued)

Table 4_ Evaluation Criteria and Scoring (continued)

| Evaluation Item | Evaluation Criteria | Points (A) | Average (B) | Ratio(%) (B/A) | Standard Deviation |
|---|---|------------|-------------|----------------|--------------------|
| Participation in Residents and plans to support Community Activities. | 1) The Composition of the Tenant's Representative Meeting and the Specificity of the Support Plan | 5 | 4.2 | 84.0 | 0.78 |
| | 2) Specificity of Residents Participation Monitoring Plan | 5 | 4.3 | 86.0 | 0.66 |
| | 3) Specificity of Operation Plan of Talent Donation in Residents | 5 | 4.4 | 88.0 | 0.59 |
| | 4) Use of Residential Support Service Coordinator and Concreteness of Operation Plan | 5 | 4.2 | 84.0 | 0.63 |
| Sub Total | | 20 | 17.1 | 85.5 | |
| Plans to Operate and Manage Rental Housing | 1) Specificity for Management Plan of Rental and Facility | 10 | 8.8 | 88.0 | 1.53 |
| | 2) Specificity for Plan of Emergency Response Service and Service Delivery System | 5 | 4.4 | 88.0 | 0.65 |
| Sub Total | | 15 | 13.2 | 88.0 | |
| Plans to Improve Housing | Green Building Certification Plan | 15 | 8.1 | 54.0 | 3.19 |
| Sub Total | | 15 | 8.1 | 54.0 | |
| Specialized Unique Service | Specialized Unique Service | 6 | 4.1 | 68.3 | 0.67 |
| Sub Total | | 6 | 4.1 | 68.3 | |
| Sum | General Items | 40 | 34.5 | | |
| | Essential Items | 60 | 45.9 | | |
| | Sum | 100 | 80.4 | | |

Note: 1) Law: Low Score (less than 80%), Medium Score (80% or more), High Score (90% or more).

2) The colored part is a essential item and is classified into other general items.

계층으로 제시하는 비율이 가장 높고(55.6%) 일부 단지는 소형평형대를 제공하여 1~2인 가구(33.3%)를 대상으로 하고 있다. 전체적으로 신혼부부, 은퇴세대, 대학생, 사회초년생 대상의 1~2인 가구와 미취학아동이 있는 3~4인 가구에 집중되어 있다. 그러나 입주 계층을 특정하기보다는 전 연령층을 대상으로 하고 있어 입주계층에 맞춘 특화전략의 변별성과 차별성이 떨어지고 있다.

입주예정자 소통프로그램 계획은 입주 전과 입주 후로 구분하여 제시하고 있다. 입주 전에는 건설사 홈페이지를 통해 정보를 제공하고 일부 간담회 및 워크숍 개최를 계획하고 있다. 임차인 모집 후에는 홈페이지, 앱, 관리사무실 민원상담 등 온·오프라인 플랫폼을 활용하고 입주자 대상으로 수요조사 및 모니터링 계획을 제시하고 있다. 입주예정자 대상으로 주거서

비스 수요조사를 완료하거나 계획을 제시한 단지는 85.2%로 높은 비중을 차지하고 있다. 이는 주거서비스에 대한 임차인 선호도 조사, 프로그램 선정, 활성화 전략 등과 같은 수요조사를 실시하여 계획에 반영하고자 한 것이다(<Table 5> 참조).

(2) 주거서비스 시설계획과 운영계획

주거서비스 시설계획은 대부분 세대수에 따른 관리사무소, 경로당, 어린이 놀이터, 어린이집, 주민운동시설, 작은 도서관 등 법정 의무시설 기준에 충족하고 있으며 기준 면적 이상으로 계획하고 있다. 법정시설 이외에도 공동체 시설, 피트니스, 편의시설, 근린생활시설, 기타시설 등이 있다. 주거서비스 시설 규모는 평균 5,163㎡이지만 그중 법정시설은 3,207㎡이고 그

Table 5_Residential Service Plans by Items

| Item | Contents(Plans) | EA | % | Item | Contents(Plans) | EA | % | |
|--|--|-------------------------------|----------------|---|---|---|----------------|-------|
| A | Characteristic of Target group Pre-residents | Households with 3 or 4 People | 18 | 66.6% | Resident's Participation | No Plan | 8 | 66.6% |
| | | Households with 1 or 2 People | 9 | 33.3% | | Plan | 19 | 33.3% |
| | | No Plan | 3 | 11.1% | Monitoring Plans Resident's participation of Residential program Service | Online Platform(Hompage, Mobile App etc.) | 17 | 37.8% |
| | Homepage & Cafe | 23 | 42.6% | Survey(Satisfaction Survey ect.) | | 17 | 37.8% | |
| | Meeting& Preession | 9 | 16.6% | Complex System(Residence Support Center etc.) | | 7 | 15.6% | |
| | Send Guidebook | 8 | 14.8% | Steering Commission | | 4 | 8.9% | |
| | Communication Program for Pre-residents | Application | 7 | 13.0% | C | Talent Donation | Cultural Class | 22 |
| Individual Mobile and SMS | | 7 | 13.0% | Health/Medical Care | | | 21 | 24.0% |
| Facility Plans for Residential Service | less than 1000m ² | 9 | 31.0% | Chldcare/ Study/Counsel | | | 19 | 22.1% |
| | 3000~5000m ² | 8 | 27.6% | Foreign Language | | | 12 | 14.0% |
| | 1000~2000m ² | 6 | 20.7% | Residential Support Service Coordinator | Housing Welfare Professional etc | 13 | 38.2% | |
| | more than 5000m ² | 4 | 13.8% | | Customer Service | 7 | 20.6% | |
| | 2000~3000m ² | 2 | 6.9% | | Community Activists etc | 7 | 20.6% | |
| National Daycare Center* | Private Children's Daycare | 14 | 35.9% | No plan | 6 | 17.6% | | |
| | National Daycare Center | 11 | 28.2% | Social Worker | 1 | 2.9% | | |
| | Child Care Program ect. | 8 | 20.5% | D | Rental Management | Consignment | 17 | 63.0% |
| | Home Daycare Center | 5 | 12.8% | | | Direct Management | 8 | 29.6% |
| Health Facility for Residents (*) | Parent Co-operative Daycare Center | 1 | 2.6% | Housing Management | Consignment | 20 | 74.1% | |
| | Fitness | 25 | 38.5% | | Direct Management | 3 | 11.1% | |
| | GX Room | 21 | 32.3% | Emergency Response System | 24 Hour Call Center | 19 | 32.8% | |
| | Golf Driving Range | 16 | 24.6% | | Appealing Residency(Resident's Complaint Response System, Resident Satisfaction Survey) | 18 | 31.0% | |
| Multi-purpose Sports Facility | 1 | 4.6% | Manual Support | | 12 | 20.7% | | |
| B | Car-Sharing | Greencar | 12 | 44.4% | Local Business Network | No Plan | 14 | 51.9% |
| | | Socar | 6 | 22.2% | | Plan | 9 | 33.3% |
| | | Handicapal | 3 | 11.1% | | Be under Review | 4 | 14.8% |
| | | Happycar | 2 | 7.4% | General | 14 | 52.0% | |
| | | KIA Smart Mobility | 1 | 3.7% | E | Green Building Certification Plan | Excellence | 8 |
| Unmanned Courier Storage Box | Plan | 26 | 92.6% | Superiority | | | 3 | 11.0% |
| | Ground | 21 | 70.8% | Best(Green 1) | | | 1 | 4.0% |
| | Underground | 4 | 14.8% | No Plan | | | 1 | 4.0% |
| | the Othes(Concierge Desk, ect.) | 2 | 7.4% | Plan | | | 19 | 70.4% |
| | No Plan | 2 | 7.4% | Green Building | 13 | 20.0% | | |
| Community Space(*) | Multi-Purpose Room&Club | 16 | 59.3% | Energy | 14 | 21.5% | | |
| | Sports Facilities | 13 | 48.1% | Building Energy Efficiency Rating | 12 | 18.5% | | |
| | Cafe | 12 | 44.4% | Crime Prevention | 12 | 18.5% | | |
| | Co-oparenting Space | 5 | 18.5% | High-Speed Information and Communication Building | 5 | 7.7% | | |
| | Library & Study Room | 8 | 29.6% | the Other | 9 | 13.8% | | |
| | Co-Working Space | 8 | 29.6% | No Plan | 8 | 29.6% | | |

Note: 1) (*) Can be more than one Plan.

- 2) A: Strategies Specialized in Residential Service and Plans to Operate.
- B: Plans to Install and Operate Facilities of Residential Service.
- C: Participation in Residents and plans to support Community Activities.
- D: Plans to Operate and Manage Rental Housing
- E: Plans to Improve Housing.

외 시설은 2,402㎡로 나타났다.¹²⁾ 주거서비스에 대해 물리적 시설계획을 주거서비스로서 높게 인식하고 있고 일부 지자체 조례에서 정한 법정시설 면적보다 1.5 배 정도 강화한 기준을 적용한 경우도 다수 나타났다. 이러한 경우 작은 도서관 등 법정시설의 규모를 강화하여 특화서비스를 제공하거나 커뮤니티시설을 별도로 계획하여 종합적인 활동이 가능하도록 제시하였다.

공동체 활용공간은 다목적, 공동육아, 동호회, 시니어클럽, 코워킹 스페이스 등의 공간으로 계획되고 주거지원서비스 코디네이터 및 재능기부자 중심으로 운영 계획이 마련되고 있다. 또한 지자체 및 유관단체와의 협력을 통한 지원계획도 약 27.2%로 나타났다. 그러나 절반 이상(72.8%)은 공동체 활용 운영 지원계획이 없는 것으로 나타나 구체적인 운영과 지원계획이 미흡한 것으로 보인다.

국공립어린이집 및 보육시설 유치계획에서 국공립 어린이집 유치계획을 제시한 단지는 59.3%이며 전문 위탁 운영업체와 협약하거나 지역대학 및 전문기관과 연계한 보육시설 유치계획이 40.7%로 국공립어린이집의 운영계획이 다소 높게 나타났다. 그러나 국공립 어린이집 유치가 확정된 곳은 27개 단지 중 2곳에 불과하다. 대부분 국공립어린이집 유치계획이 있으나 지자체와의 협의가 쉽지 않아 유치 중이거나 계획예정인 경우가 많은 것으로 나타났다(74.1%). 이런 경우 민간어린이집, 아이돌봄방, 부모협동어린이집 등 보육시설 유치 계획을 대안으로 제시하고 있다. 대부분 전문보육업체(69.2%)에서 운영하고 그 외 지역대학 연계 및 재능기부자(15.4%)를 활용하고 있다. 모집비율은 입주민 우선으로 70% 정도를 모집하고 나머지

는 지역주민과 공유하는 것으로 파악되었다.

입주자 건강증진시설은 대부분 피트니스, GX룸, 골프연습장으로 계획되고 있다. 27개 단지 중 9개 단지는 전문업체에 위탁운영(33.3%)을 제시하고 그중 2개의 단지는 지역 업체와 연계하여 운영계획(7.4%)을 마련하고 있다. 대부분 회원제 및 사용자 부과를 통한 유료운영계획(77.7%)을 제시하고 있으며 재능기부자, 강사초빙 등을 활용하되 전문운영업체에 위탁계획(85.5%)을 제시하고 있다. 지역주민에게 개방하여 운영할 계획은 총 2개 단지(7.4%)이며 입주민 의견에 따라 추후 결정 예정인 단지는 3개 단지(11.1%)로 지역 주민 교류를 위한 주거서비스 프로그램 공유에 대한 계획이 저조한 것으로 나타났다.

카 셰어링 운영계획은 전체 27개 단지 중 24개 단지에서 카 셰어링 전문업체와 연계하여 협의가 완료된 상태이고 3개 단지는 아직 미정이다. 이 중 7개 단지는 지역주민에게 개방하여 운영(25.9%)하고 입주민 대상으로 10%에서 최대 89% 할인혜택을 적용하는 등 입주민 혜택을 제공하고 있다. 대부분 지하주차장에 공간을 마련하고 최소 1대에서 10대까지 운영계획을 가지고 있다.

무인택배보관함은 전체 27개 중 2개 단지를 제외하고는 무인택배 보관함 설치계획(92.6%)이 있고 세대수 대비 10~26%로 계획하고 있다. 단지세대수 대비 무인택배보관함 설치 비율은 10% 미만은 4개 단지, 10~15% 미만은 4개 단지, 15% 이상은 17개 단지로 나타났다. 대부분 지능형 홈 네트워크 설비설치 및 기술수준에 따른 무인택배보관함 설치계획을 준수하여 계획을 마련하고 있다.¹³⁾

12) 27개 단지 중 도시형생활주택, 오피스텔로 법정의무시설 기준이 없는 3개 단지를 제외하고 법정시설 평균규모를 산출하였으며, 그 외 주거서비스 시설 계획을 제시한 26개 단지로 그 외 시설 평균규모를 산출함.

13) 「지능형 홈네트워크 설비 설치 및 기술기준」에 따른 무인택배시스템의 설치 수량은 소형주택의 경우 세대수의 약 10~15%, 중형주택 이상은 세대수의 15~20% 정도로 설치할 것을 권장함.

이런 시설계획의 경우 일부 항목에서는 현행법에 따른 설치기준을 제시하고 있으나 이외 항목에서 세대수 대비 적정계획 여부를 가늠할 기준은 미비한 상황이다.

임차인 대표 회의 지원계획은 27개 단지 중 19개 단지(70.3%)는 계획을 가지고 있는 반면 8개 단지(29.7%)는 계획이 없다. 임차인 대표회의 구성계획은 「민간임대주택에 관한 특별법」 제52조 및 동법 시행령 제42조에 따라 임차인 대표회의 구성절차 및 역할을 작성하고 구체적으로 제시하고 있다(<Table 5> 참조).¹⁴⁾

(3) 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획

입주자 참여 모니터링계획은 대부분 온라인 플랫폼 등을 활용한 정기적인 설문조사 및 만족도 조사(75.6%)를 통해 계획하고 있으며 그 외 단지관리시스템(15.6%), 커뮤니티운영위원회 운영(8.9%) 등을 활용하고 있다. 이는 앞서 입주자 소통프로그램에서 입주주민의 수요와 특성을 온오프라인 플랫폼을 활용하여 정보를 제공하는 것으로 계획이 중복되고 있다.

재능기부 입주자 선정 및 운영계획은 27개 단지 중 23개 단지에서 활용계획(85.1%)을 제시하고 모집 비율은 2~7% 사이이며 평균 2~3% 수준이다. 모집 분야는 어학 및 문화강좌(39.6%), 건강·의료 분야(24.4%), 보육·학습 분야(22.4%)순 이다. 어학, 보육, 음악 및 미술 등 문화·예술분야가 가장 많고(61.7%) 재능기부자의 선정과정, 의무사항, 페널티, 결원방안 등 운영계획을 제시하고 있다. 재능기부자에 대한 혜택은 대부분 특별공급에 대한 입주우선권(42.9%), 임

대료 할인 및 적립(25.7%), 주거서비스 이용 우대(11.4%)순으로 제공하고 일부 단지에서 상품권 지급, 지역경제화폐, 포인트 적립 등 금전적 혜택을 제공하는 경우도 있다. 그러나 이를 이행하지 못할 경우에 대한 계획이 미흡하고 입주자 모집 전에 재능기부자 모집 및 프로그램 계획을 제시하기 때문에 계획의 실행 여부가 불확실한 한계가 있다.

주거지원서비스 코디네이터 계획은 92.5% 고용계획을 가지고 있으며 일부 특화된 주거서비스와 연계하여 단지별 특화전략에 적합한 운영계획(33.3%)을 가지고 있다. 그러나 일부 단지(18.5%)는 고용계획이 있으나 세부적인 내용이 미비한 것도 있다. 대부분 세대수와 무관하게 1명 정도 계획하고 27개 단지 중 5개 단지(18.5%)는 2~3명 정도 계획하고 있다. 이는 대규모 단지에 해당하기는 하나 전체적으로 단지 규모에 비례하여 인원계획을 제시하지 않은 것으로 나타났다. 기존 CS조직의 운영매니저 중에서 선별하거나 임대관리 소속 인력과 병행하여 운영하는 계획을 제시하고 있다. 주거지원서비스 코디네이터에 대한 정확한 개념 및 정의가 부재한 상황에서 주거지원서비스 코디네이터의 역할, 업무범위 등을 자체적으로 단지의 특성과 연계하여 해석하고 적용한 것으로 보인다. 주거지원서비스 코디네이터 대상은 주거복지사, 사회복지사, 서비스 관련, 마을활동가 등 다양하다. 이 중 주거복지사 관련 자격증을 우대하는 단지가 13개 단지(48.1%)로 가장 높고, 그 다음으로 CS 서비스 관련 7개 단지(25.9%)로 나타나 주거와 관련한 서비스 및 입주주민의 민원과 주거서비스 요구 등에 적절하게 대응할 수 있도록 계획된 것을 알 수 있다(<Table 5> 참조).

14) 「민간임대주택에 관한 특별법」 제52조 및 동법 시행령 제42조(임차인대표회의)에 따르면 임차인대표회의 구성 자격, 임차인 대표회의 구성 통지, 임차인대표회의 협의 사항, 임차인대표회의 구성 및 운영에 필요한 사항에 대한 주요 내용이 규정되어 있음(국가법령정보센터).

(4) 임대주택 운영 및 관리계획

임대 및 시설관리 운영계획은 계획이 미정인 1개의 단지를 제외하고 직영 또는 전문업체 위탁으로 관리 계획을 제시하고 있다(96%). 임대·주택 관리 전문업체에게 위탁 운영하는 단지는 주택관리 59.3%, 임대관리 55.6%이며 자체적으로 관리·운영하는 단지는 임대관리 29.6%, 주택관리 11.1%를 나타내고 있다. 대부분 임대관리와 주택관리를 구분하여 운영계획을 제시하고 있으나 일부 건설회사의 계열사에 위탁 운영하는 계획을 제시하는 경우도 있다.¹⁵⁾ 이는 자산임대관리를 새로운 서비스 산업으로 인식하고 전담 가능한 회사설립 등을 기획하고 있는 것으로 보인다.¹⁶⁾ 임대관리의 경우 세대수 대비 평균 0.5% 인력계획을 제시하고 주택관리는 세대수 대비 2~3% 계획이 절반 이상인 66.6%를 차지하고 있다.

긴급대응 서비스 계획은 대부분 24시간 콜센터(32.8%), 민원별 담당조직 구성 및 대응계획(31.0%) 등을 제시하고 있다. 이 중 지역 내 보수·수리업체와 연계할 계획을 가진 단지는 9개이며(33.3%) 이 외에 절반 이상은 계획이 없다. 대부분의 건설사의 자회사와 연계한 서비스를 지원하고 지역 내 보수·수리업체와 연계는 33.3% 정도만이 연락망을 확보하고 있어 지역 업체와의 협약을 통한 상생협력이 미흡하다(<Table 5> 참조).

(5) 주택성능 향상계획

주택성능 향상계획은 「녹색건축물 조성 지원법」에 따라 녹색건축인증을 계획한 단지에 대해 인증평가계획

서에 제시한 내용을 토대로 점수를 부여하고 있다. 전체 27개 단지 중 14개 단지가 일반등급(51.8%)을 계획하고 있으며, 우수 8개 단지(29.6%) 우량 3개 단지(11.1%), 최우수 1개 단지(3.7%)로 나타나고 있다. 1,000세대 이상 공동주택의 경우 녹색건축인증을 의무화하고 있어 주택성능 및 품질 확보를 담보할 수 있다. 그러나 1,000세대 미만 단지의 경우 인증 부담을 완화하고 단지의 적합한 주택성능을 인증할 수 있도록 하는 방안이 필요하다. 그 밖의 추가적으로 건설친화형 주택 건설, 건축물 에너지 등급, 범죄예방환경설계, 초고속 정보통신 등이 있다(<Table 5> 참조).

(6) 특화고유서비스 계획

특화고유서비스 계획은 대부분 주거서비스 계획으로 제시하고 공동체 활성화, 건강 및 문화프로그램, 재능기부 등으로 계획되고 있다. 일반가구, 청년, 신혼부부, 실버세대 등 입주 계층에 따라 입주자 맞춤형 서비스를 제공한다. 이처럼 특화고유서비스 계획 대부분이 주거서비스 특화전략계획과 중복되어 제시되고 있다.

3. 주거서비스 프로그램 계획 분석

민간임대주택사업자가 사업계획서에 제시한 주거서비스 프로그램에 대한 공급계획 분석을 통해 주거서비스에 대한 동향을 파악하였다.

주거서비스는 가사생활(A), 건강여가생활(B), 생활편의(C), 공동체활동(D), 육아교육(E), 업무창업(F), 특화서비스(G)로 구분된다. 주거서비스 계획 중 건강증진시설 서비스(100%), 무인택배보관함 서비스(100%),

15) 이 경우 임대관리는 7.4%, 주택관리는 14.8%이고 운영계획이 미정인 단지는 임대관리는 7.4%, 주택관리는 14.8%인.

16) 기업 관련 관계자의 면담을 통해 여러 업체에서 임대주택 관리에 대한 자사운영계획 및 회사 설립을 추진 중인 것으로 나타남. 시행사는 건설뿐 아니라 주택유지관리 분야로 영역을 확대하고 있음.

카 셰어링 서비스(100%), 국공립어린이집 및 보육시설제공 서비스(93%), 재능기부를 통한 문화생활강좌 서비스(85%)에서 높은 서비스 공급수준을 보이고 있다. 이는 주거서비스 항목에 대한 배점 및 필수항목으로 영향이 있는 것으로 보인다. 이 외 주거서비스는 가사생활지원 서비스(78%), 육아돌봄지원 서비스(74%), 이사 및 입주지원 서비스(70%), 창업업무지원 서비스(59%), 공동체 활동지원 서비스(54%)순으로 주거서비스를 계획하고 있다.

주로 가사생활 및 생활편의지원 서비스에 대한 주거서비스 계획이 중점적으로 공급되고 있다. 청소, 세탁, 가사 생활 등과 관련한 서비스 제공뿐 아니라 사물인터넷, 인공지능 등을 활용한 스마트 홈서비스를 통해 가전, 건강, 의료 분야 등에서 입주자 중심의 생활지원 서비스를 지원하고 있다. 육아돌봄지원 서비스 및 창업업무지원 서비스는 입주계층을 타깃으로 한 맞춤형 주거서비스로서 제공되고 있음을 알 수 있다. 세부적으로 주거서비스 계획 현황을 살펴보면, 가사생활지원 서비스는 세대 내외 청소 및 소독 등 하우스클리닝 서비스(78%)에 대한 공급이 높은 것으로 나타났다. 그 외 세탁 서비스(48%), 조식 및 도시락, 배달 서비스인 식사제공 서비스(37%), 가사생활 관련 지원 서비스 및 생활편의 서비스 (30%), 스마트 홈 서비스(19%)순으로 나타났다.

건강여가생활지원 서비스는 헬스장, GX, 골프연습장 등 건강증진시설 및 프로그램(100%)을 전체 단지에서 제공하고 있다. 이와 함께 병원과 연계하여 건강검진 및 상담관리 서비스(52%)를 제공하고 단지 내 어르신을 대상으로 혈압측정, 치매검진, 건강정보제공 등 건강관리 서비스를 지원하고 임산부를 대상으로 산후조리, 산모건강프로그램 등 특정 계층에 대한 특화서비스를 계획하고 있다. 또한 계열사 연계를 통해 호텔, 콘도, 악기 구입 할인 등 다양한 여가생활지

원 서비스를 제공하고 있다.

생활편의지원 서비스는 카 셰어링, 무인택배보관함 서비스를 전체 단지에서 공급하고 있다. 이 외 이사지원 서비스 및 입주지원 서비스(70%)에 대한 공급이 가장 높고 차량점검 서비스 및 생활공구대여 서비스(48%), 자전거 셰어링 서비스 및 생활용품대여 서비스(41%), 개별창고대여 서비스(30%)순으로 나타났다. 단지 내 전동공구, 가전제품, 가구 등 생활용품부터 자동차, 자전거, 유모차 셰어링 서비스 등 공유범위가 다양해지고 확대되는 추세이다. 이 밖에 공유경제 개념의 주거서비스로 주택교환 서비스, 게스트하우스, 공유오피스 등 공유범위가 점차 확대될 것으로 보인다. 그 밖의 임대료 및 관리비 포인트 제도(22%), 온라인 콘텐츠 제공(19%), 게스트 하우스(19%)에 대한 서비스도 제공하고 있다.

육아교육지원 서비스는 국공립어린이집 및 보육시설제공 서비스가 93%로 가장 높고 이와 함께 육아돌봄지원 서비스가 74%를 차지하고 있다. 특히 키즈카페, 키즈라이브러리, 유아영화관 등 육아보육을 특화하여 시설을 공급하고 프로그램을 지원하고 있다(22%). 이 외 방과 후 돌봄 및 숙제지도 등 단지 내 돌봄시설을 운영하며 교육지원 서비스(37%)를 제공하고 있다.

공동체 활동지원 서비스는 재능기부를 통한 문화생활강좌 서비스(85%) 제공이 가장 높으며 단지 내 장터, 축제 등 단지 활성화지원 서비스(56%), 동호회 지원(52%), 오픈키친(19%), 단지 보안관 활동(19%)순으로 나타났다. 단지 내 이웃 간의 공동체 형성뿐만 아니라 거주 간의 교류 활성화를 위해 다양한 커뮤니티 활동을 지원하고 있다.

창업업무지원 서비스는 단지 내 코워킹 공간을 제공하고 창업과 관련한 프로그램 및 프린트, 복사 등 업무지원 서비스를 제공하고 있다(59%). 이 밖에 창

업 관련 컨설팅 연계, 창업 보육과 관련한 세무, 노무 등 금융상담 등이 있다. 일부 단지에서는 재택근무 또는 소규모 스타트업 창업자를 위한 비즈니스 센터를 운영하여 업무공간으로 이용 가능하도록 서비스를 제공하고 있다.

이외에도 단지 내 도시농장, 텃밭제공 서비스, 단지 조경, 수목원 등을 제공하고, 전문 강사 초청을 통한

약기 강습, 인문학 강좌 등 문화생활 프로그램을 특화 서비스로 제공하고 있다. 또한 생애주기에 따른 단지 내 또는 단지 간 주택교환 서비스, 애완 돌보미 서비스, 산후관리 서비스, 일자리 교류 서비스 등 수요자 특성을 고려한 다양한 서비스를 개발하여 제시하고 있다(<Table 6> 참조).

Table 6_ Residential Service Program Plans

| Ca | NO | Residential Service Program | Sum (EA) | Average (%) |
|----|----|---|----------|-------------|
| A | 1 | Cleaning / Disinfection / House Cleaning Service | 21 | 78% |
| | 2 | Laundry Service (Coin Laundry, Laundry Delivery, etc.) | 13 | 48% |
| | 3 | Meal Services (Breakfast / Lunch box / Side Dishes, etc.) | 10 | 37% |
| | 4 | Housework Service (Housework Assistant, etc.) | 8 | 30% |
| | 5 | Convenience Service (Drainage Check, Bulb Replacement, Nailing, After-Sales Service, Purchase Delivery Service) | 8 | 30% |
| | 6 | Smart Home Service (KD Living, Home Appliance Control) | 5 | 19% |
| B | 7 | Health Promotion Service (Fitness Center, Gym, Golf Practice range, etc.) | 27 | 100% |
| | 8 | Health Check-up and Management service (Medical Check-up, Health Kit, etc.) | 14 | 52% |
| | 9 | Affiliate Discount Service (Hotels, Condos, etc.) | 10 | 37% |
| | 10 | Silver Care Service (I-Nursing Home, Senior Care, etc.) | 9 | 33% |
| C | 11 | Car Sharing Service | 27 | 100% |
| | 12 | Unmanned Delivery Storage Box Service | 27 | 100% |
| | 13 | Moving Support Service | 19 | 70% |
| | 14 | Vehicle Inspection Service (Simple Vehicle Inspection, Maintenance, Car Washing, etc.) | 13 | 48% |
| | 15 | Tool Rental service (Cart, Machine Tool, etc.) | 13 | 48% |
| | 16 | Household Goods Rental Service (Home Appliance, Water Purifier, Furniture, etc.) | 11 | 41% |
| | 17 | Bicycle Sharing Service | 11 | 41% |
| | 18 | Individual Warehouse Rental Service (Seasonal Warehouse, Household Warehouse, etc.) | 8 | 30% |
| | 19 | Point System Service (Rental, Membership Payment Available) | 6 | 22% |
| | 20 | Online Contents service (E-library, Multi-Edu Box, etc.) | 5 | 19% |
| | 21 | Guest House Service | 5 | 19% |
| | 22 | Goods Storage Service | 4 | 15% |
| D | 23 | National and public Daycare Centers and Childcare Facilities Services | 25 | 93% |
| | 24 | Childcare Support Service (Cooperative Childcare, etc.) | 20 | 74% |
| | 25 | Education Support Services (Study Room, Reading Room, After-School Classroom, etc.) | 10 | 37% |
| | 26 | Small Library Specialized Service | 8 | 30% |
| | 27 | Specialized Facilities for Childcare (Children's Cinema, Kids Cafe, Swimming Class, etc.) | 6 | 22% |
| | 28 | Childcare Helper Service(Babysitter, Commuting to School, etc.) | 5 | 19% |
| E | 29 | Cultural Classes by Talent Donation Service(Culture, Istrument, Counseling, etc.) | 23 | 85% |
| | 30 | Activities in Complex Support Services (Marketplaces, Festivals, Local Information, Events, etc.) | 15 | 56% |
| | 31 | Club Support service (Sports, DIY, etc.) | 14 | 52% |
| | 32 | Guardians, Residents' Voluntary Security Activities | 5 | 19% |
| | 33 | Dining Kitchen Service (Community Table, Open Kitchen, etc.) | 5 | 19% |
| F | 34 | Startup Support Service (Space Rental, Share-Office, Program & O/A Rental) | 16 | 59% |

(continued)

Table 6_ Residential Service Program Plans (continued)

| Ca | NO | Residential Service Program | Sum (EA) | Average (%) |
|----|----|---|----------|-------------|
| | 35 | Urban Farm, Camping Site Service | 6 | 22% |
| | 36 | Garden, Greenhouse | 6 | 22% |
| | 37 | Landscaping in Complex, Arboretum, etc. | 6 | 22% |
| | 38 | Cultural Life Specialized Service (inviting Experts in musical instruments, Culture & Arts, Humanities, etc.) | 6 | 22% |
| G | 39 | Job Exchange Service (Overseas Employment, Job Search, Job Creation in the Complex, etc.) | 6 | 22% |
| | 40 | Postpartum Care and Management Service (Postpartum Helper) | 5 | 19% |
| | 41 | Housing Exchange Service (Castlelink Service, etc.) | 3 | 11% |
| | 42 | Walkway, Dulle-gil | 3 | 11% |
| | 43 | Pet Service (Caregiver, etc.) | 2 | 7% |

Note: Household Support Service (A), Healthy & Leisure Support Service (B), Living Convenience Support Service (C), Community Support Service (D), Childcare & Education Support Service (E), Business & Start-up Support Service (F), Specialized Service (G).

V. 주거서비스 인증제도의 개선방향

주거서비스 예비인증 항목별 사업계획서를 분석한 결과, 항목별 주거서비스에 대한 구체적인 계획을 제시하고는 있지만 일부 항목에서는 주거서비스의 과도한 계획으로 실현가능성에 대한 우려가 있다. 주거서비스 시설계획과 프로그램, 무인택배보관함, 입주자 건강증진시설, 재능기부 입주자 선정 항목에 제시된 시설계획의 적정성 여부를 파악하는 데 한계가 있고 운영관리 측면에서 구체적인 계획 제시가 미흡하게 나타났다. 예비인증 단계에서 기업이 기금출자 전 입주예정자를 대상으로 주거서비스에 대한 구체적인 방안을 구축하는 데 한계가 있는 것으로 보인다. 따라서 예비인증 단계에서 계획에 대한 약속 이행의 여부를 판단하기 어려워 본인증에서 계획이행 여부를 철저히 확인할 제도적 장치가 필요하다.

입주계층 맞춤형 주거서비스 특화전략항목은 특화고유서비스 계획과 내용이 유사하거나 동일한 것으로 제시되고 있다. 입주예정자 소통프로그램 항목은 입주자 참여 모니터링과 내용이 중복되어 항목을 단일화하여 계획 내용을 강화해야 한다. 따라서 주거서비스 예비인증 항목 간의 중복 평가가 될 수 있는 항목을

통합하거나 삭제하여 명확하게 제시할 필요가 있다.

주거지원서비스 코디네이터 및 공동체 활동 공간 항목의 경우 유도하고자 하는 목적 이외의 다양한 해석으로 의도를 제대로 이해하지 못하면서 중복된 주거서비스를 제시하였다. 특히 주거지원서비스 코디네이터는 주거서비스의 운영관리 측면에서 주요한 역할을 수행할 수 있기 때문에 명확한 개념을 설정하여 계획을 유도할 필요가 있다. 그 밖의 국공립 어린이집, 녹색건축인증계획에서 현행법 적용, 지자체와의 협의문제 등 변수를 대비한 별도의 추가계획이 필요하다.

따라서 지속가능한 주거서비스 인증제도의 발전을 위해 다음과 같이 개선방향을 제안하고자 한다. 첫째, 입주자 맞춤형 주거서비스를 위한 구체적인 방안 마련이 필요하다. 주거서비스는 사업초기부터 입주자에게 특화된 주거서비스 전략을 제공하고 입주자 모집 이후 주민의 의견수렴 과정을 거쳐 프로그램을 운영·관리하도록 유도하고 있다. 하지만 입주계층 및 수요설정이 명확하게 이루어지지 않아 특화된 주거서비스 전략을 수립하는 데 한계가 있다. 다양한 라이프 스타일을 반영한 주거서비스를 적용하기 위해 입주예정자 및 입주자 대상으로 입주민의 특성과 수요에 맞춘 주

거서비스 운영이 가능하도록 모니터링 계획이 필요하다. 추후 단지별 또는 입주자의 특성을 고려한 특화된 주거서비스를 개발할 수 있도록 계획적 장치 마련이 필요하다.

둘째, 주거서비스의 지속적인 운영을 위해 전문인력의 역할을 정립하는 방안 마련이 필요하다. 예비인증 단계에서 주거서비스 계획을 서면평가 방식으로 인증 여부를 판단하기 때문에 주거서비스를 나열식으로 제시하거나 항목에 따라 획일화된 주거서비스를 계획하는 경향이 나타나고 있다. 또한 대부분의 주거서비스 시설계획과 운영계획은 시설계획 대비 적절한 운영인력과 구체적인 운영방안이 부족하다. 추후 과도한 주거서비스 제공으로 입주민에게 관리비 부담, 시설 운영 중단 등과 같은 운영관리 측면에 우려가 있어 적절한 규모 산정을 제시할 필요가 있다.

이처럼 주거서비스의 지속적인 운영관리를 위해 주거지원서비스 코디네이터 활용을 체계화해야 한다. 민간임대주택사업자가 사업계획 단계에서 양질의 주거서비스를 입주자에게 지원할 수 있도록 주거지원서비스 코디네이터를 운영하도록 하고 있다. 입주민의 의견 수렴뿐만 아니라 주거서비스 프로그램을 총괄적으로 운영 관리할 수 있는 전문가를 활용하도록 유도하고 있다. 그러나 주거지원서비스 코디네이터의 역할, 분야 등의 개념 정립이 미흡하여 자체적으로 주거복지사, CS 분야 등 다양한 분야의 전문가를 도입하여 운영을 계획하고 있다. 최근 국가직무능력표준(NCS)에 기반으로 주거복지사의 직무능력이 정교화되면서 주거서비스의 전문인력으로 활용될 수 있을 것이다.

셋째, 지역사회와 연계한 통합서비스 체계의 구축이 필요하다. 주거서비스 예비인증 제도를 통해 제공되는 주거서비스 계획을 지역상생의 협력차원에서 지역 업체와 연계해 적극적으로 유도하고 있다. 그러나 대부분 기업계열사와 연계하여 주거서비스를 제공하

고 있으며 지역 영세업체와 연계하는 경우 지속적인 영업 가능성과 약속 이행 능력에 대한 신뢰 확보가 어려워 지역 업체와의 협약을 통해 주거서비스를 제공하는 데 어려운 실정이다. 그럼에도 일부 단지에서 지역 내 소상공업자인 세탁소, 이사전문업체 등과 협약을 통해 주거서비스를 제공하는 사례도 있다. 또한 단지 내 제공되는 주거서비스의 프로그램을 지역주민과 공유하고 있다. 민간임대사업자는 규모의 경제 측면에서 주거서비스 프로그램을 공유하고 지자체와의 연계사업을 통해 지역 공동체 활동을 활성화할 수 있다. 주거지원서비스 코디네이터 활용을 통해 지역사회와 연계한 공동체 활성화 프로그램을 개발하고 단지별 특성을 특화하는 방안으로 발전할 필요성이 있다.

IV. 결론

본 연구는 '뉴스테이 주거서비스 예비인증' 기준을 적용하여 예비인증을 완료한 27개 사업을 대상으로 평가현황 및 사업계획서를 분석하고 주거서비스 계획의 공급 현황을 파악하였다.

주거서비스 인증제도 이후 민간임대주택의 주거서비스가 공급자 위주의 획일화된 서비스 제공, 차별성 부재라는 문제점이 지적되어 왔다. 따라서 입주자 수요조사를 통해 주거서비스의 요구를 대응할 필요가 있으며 입주계층의 설정을 통한 계획공급이 필요하다. 또한 상대적으로 낮은 서비스에 대한 수요조사를 통해 보완이 필요하다. 주거서비스 예비인증 제도는 입주자 맞춤형 주거서비스를 제시하고 기본적인 주거서비스 지원을 유도하고 있어 양질의 주거서비스를 제공할 수 있는 틀을 마련하는 데 의의가 있다.

향후 지속가능한 발전을 위해 주거서비스 예비인증에 대한 개발방향 및 주거서비스 프로그램의 공급 실태 현황을 파악하는 기초자료로서 활용할 수 있다.

하지만 주거서비스 예비인증 이후 현장조사를 통한 운영관리 등의 모니터링이 진행되지 못한 한계점이 있다. 향후 연구결과를 토대로 예비인증을 거쳐 본 인증을 받은 단지를 대상으로 주거서비스의 실태 및 운영관리가 제대로 이루어지고 있는지에 대한 모니터링 연구가 진행되어야 한다.

참고문헌 •••••

1. 강순주, 오수훈. 2020. 공공지원 민간임대아파트(구뉴스테이)의 주거서비스 운영 및 거주자 이용평가. 한국주거학회논문집 31권, 2호: 99-108.
Kang Soonjoo and Oh Soohoon. 2020. Evaluation of residents on the operation and use of housing services in public support private rental apartment (Formerly New stay). *Journal Of The Korean Housing Association* 31, no.2: 99-108.
2. 강순주, 이슬지. 2018. 기업형임대주택 수요자들의 주거서비스 인식과 요구. 한국주거학회논문집 29권, 5호: 45-54.
Kang Soonjoo and Lee Seulji. 2018. A study on the awareness and needs of housing service for enterprise-type rental housing. *Journal Of The Korean Housing Association* 29, no.5: 45-54.
3. 국가법령정보센터. <https://www.law.go.kr/> (2020년 11월 15일 검색).
Korea Ministry of Government Legislation. <https://www.law.go.kr/> (accessed November 15, 2020).
4. 국가통계포털. <https://kosis.kr/index/index.do> (2019년 11월 15일 검색).
Korean Statistical Information Service. <https://kosis.kr/index/index.do> (accessed November 15, 2019).
5. 국토교통부. 2015. 기업형 주택임대사업 육성 활성화를 위한 수요조사. 세종: 국토교통부.
Ministry of Land, Infrastructure and Transport. 2015. *Demand Survey for Revitalization of Corporate Housing Rental Business*. Sejong: Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
6. _____. 2016. 뉴스테이 주거서비스 인증 운영기준. 10월 17일, 발표.

- _____. 2016. Operation Standard for Newstay Residential Service Certification. October 17, release.
7. _____. 2018. 주거서비스 평가제도 발전방안 연구. 세종: 국토교통부.
_____. 2018. *Study on the Development Plan of Residential Service Evaluation System*. Sejong: Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
8. _____. 2019. 2019년 주거실태조사. 세종: 국토교통부.
_____. 2019. A Survey on the Living Conditions 2019. Sejong: Ministry of Land, Infrastructure and Transport.
9. _____. 2020. 「주택임대차보호법」 개정 법률안 국회 본회의 통과! 계약갱신청구권, 전월세 상한제 도입. 7월 30일, 보도 자료.
_____. 2020. 「House Rental Protection Act」 amendment bill passed the National Assembly General Assembly! Applying for Rent Limit and Renewal of Rent. July 30, Press release.
10. 국토교통부 통계누리. <https://stat.molit.go.kr/> (2020년 11월 15일 검색).
Statistics Nuri. Ministry of Land, Infrastructure and Transport. <https://stat.molit.go.kr/> (accessed November 15, 2020).
11. 김영주, 조인숙. 2020. 1인가구의 생활특성과 주거서비스 요구에 관한 연구. 한국주거학회논문집 31권, 5호: 99-108.
Kim Youngjoo and Jo Insook. 2020. A study on living characteristics and housing service needs of single person households. *Journal Of The Korean Housing Association* 31, no.5: 99-108.
12. 김찬호. 2016. 산업차원의 주거서비스. (사)한국주거학회 특별세미나 ‘주거서비스, 주거의 새로운 패러다임’, 2월 17일. 서울: 대한건축사협회.
Kim Chan-ho. 2016. Industrial-level housing service. Material presented at a special seminar at the Korean Housing Association, February 17. Seoul: KIRA.
13. 김혜승, 박미선, 천현숙, 차미숙, 김태환. 2012. 서민 주거복지 향상을 위한 주거지원서비스 체계 구축 방안연구. 안양: 국토연구원.
Kim Hyesung, Park Miseon, Chun Hyunsuk, Cha Misuk and Kim Taehwan. 2012. *A Study on Establishing a Comprehensive Housing Support Service System*. Anyang: Korea Research Institute for Human Settlements.
14. 서수정, 염철호, 여혜진. 2016. 기업형임대주택 활성화 방안.

주거서비스 예비인증을 위한 평가기준 마련 및 운영방안. 세종: 건축도시공간연구소.

Seo Soojeong, Yeom Chulho and Yeo Hyejin. 2016. *Policy Application Study for New-Stay Residential Service Programme: Focused on Evaluation Standards & It's Operations of Preliminary Certification*. Sejong: Architecture & Urban Research Institute.

15. 윤주현, 김근용, 박천규. 2005. 지역간 계층간 주거서비스 격차 완화방안 연구(1): 주거서비스 지표의 개발 및 측정. 안양: 국토연구원.

Yun Joohyun, Kim Geunyoung and Park Cheongyu. 2005. *A Study on Housing Service Disparity among Regions and Classes(I): Development of Housing Service Indicators*. Anyang: Korea Research Institute for Human Settlements.

16. 이윤재, 정윤혜. 2020. 신혼희망타운의 주거서비스 계획방안 연구. 한국주거학회논문집 31권, 2호: 117-126.

Lee Younjae and Jung Yoonhye. 2020. Planning direction of residential services for Newlywed Hope Town. *Journal Of The Korean Housing Association* 31, no.2: 117-126.

17. 주택도시보증공사.

Korea Urban Guarantee Corporation.

18. 통계청. 인구주택총조사. 2018. <https://www.kostat.go.kr/> (2020년 11월 15일 검색).

Statistics Korea. Population and Housing Census. 2018. <https://www.kostat.go.kr/> (accessed November 15, 2020).

19. KTV 국민방송. 수도권 주택공급 확대방안, 8월 4일. <https://www.ktv.go.kr> (2020년 8월 30일 검색).

Public Policy Broadcasting Service Korea TV. Housing Supply Expansion Plan in Capital area, August 4, <https://www.ktv.go.kr> (accessed August 30, 2020).

20. NCS국가직무능력표준. <https://www.ncs.go.kr/index.do> (2020년 11월 15일 검색).

National Competency Standards. <https://www.ncs.go.kr/index.do> (accessed November 15, 2020).

- 논문 접수일: 2020. 10. 9.
• 심사 시작일: 2020. 10. 26.
• 심사 완료일: 2021. 3. 10.

요약

주제어: 공공지원민간임대주택(구 뉴스테이), 주거서비스 예비인증, 주거서비스 특성, 개선방향

이 연구는 2016년 6월부터 시범 운영된 ‘주거서비스 예비인증’의 평가결과 및 사업계획서를 분석하여 주거서비스 예비인증 항목별 특성 현황과 주거서비스 프로그램에 대한 공급 현황을 파악하였다. 주거서비스 예비인증은 중산층 주거안정을 위한 뉴스테이 정책이 추진되면서 도입되었다. 임차인에게 적정수준의 임대료 및 안정적인 주거를 제공하고 입주자 맞춤형 주거서비스를 도입하여 양질의 임대주택을 공급하도록 하였다. 이에 ‘주거서비스 예비인증 운영기준’을 마련하고 27개 단지를 대상으로 시범 적용하였다. 예비인증 항목별 사업계획서를 분석한 결과, 항목별로 주거서비스 계획 내용을 구체적으로 제시하고 있지만 기금 출자 전 입주예정자를 대상으로 주거서비

스 계획과 운영방안을 구축하는 데 한계가 있다. 예비인증단계에서 계획에 대한 약속이행 여부를 판단할 수 없어 일부 항목은 실현가능성에 대한 대비가 필요한 것으로 나타났다. 주거서비스 프로그램은 무인택배보관함, 국공립어린이집 등 필수항목 및 배점에 영향을 받는 서비스를 제외하고 가사생활지원 및 생활편의지원 서비스에 대한 수요가 높은 것으로 나타났다으며 육아돌봄지원, 창업업무지원 서비스 등 입주계층을 타겟으로 특화된 서비스를 공급하고 있는 것으로 나타났다. 향후 주거서비스 인증제도의 개발 방향을 제시하고 프로그램 개발의 기초자료로서 의의가 있다.