

영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 주거복지사의 업무환경 만족도

Satisfaction of Working Environment for Housing Welfare Professional in ‘On-site myhome Center’ Permanent Public Rental Housing

지은영*

한국교원대학교 가정교육과 교수*

Jee, Eunyong*

Department of Home Economics Education, Korea National University of Education

Abstract

The purpose of this study was to propose an efficient working environment for housing welfare professional working in the ‘On-site myhome Center’ of permanent public rental housing. To this end, the work environment was surveyed for 14 housing welfare professional. Results are as follows.

Housing welfare professional were dissatisfied with the deployment of manpower, work space and rest space, work safety, task load and intensity, level of welfare needs of the residents, and communication with residents, but not the desire to work or working environments, although they were satisfied with task motivation, working conditions (labor contract period, employment stability, rest time), organizational atmosphere, task support, and work value. It is necessary to secure an independent work space, improve the office-working environment, and deploy additional personnel with professional skills to inspire working environment satisfaction of housing welfare professional who are performing housing welfare tasks at the forefront rather than relying on professional calling and ethics without improving their unsatisfactory working environment.

Keywords: Permanent public rental housing, On-site myhome center, Housing welfare professional, Satisfaction with working environment

I. 서론

영구임대주택에 ‘찾아가는 마이홈센터’는 2022년 현재 전국 15개소에서 운영되고 있다. 2019년 국토교통부와 한국토지주택공사(LH)가 시범사업으로 공공임대주택에 주거복지 전문인력을 배치한 이후 2020년부터 주택관리공단에서 대규모 영구임대주택에 우선적으로 ‘찾아가는 마이홈센터’를 추가 설치하여 전담 운영하고 있다. 배치된

주거복지사는 입주자 상담과 세대 내·외부의 주거환경 현황 및 입주민의 주거생활 및 주민활동 실태 등을 파악하고 이에 대응한 주거복지서비스 수요를 진단하여 입주민 맞춤형 주거서비스를 지원하는 업무를 수행하고 있다(한국주거학회, 2020).

영구임대주택은 입주자 특성 상 저소득 주거약자계층과 조현병, 주취자 등 다양한 주거욕구와 위급한 상황을 가진 경우가 많으며 주거문제 해결을 위해 건강문제, 가

* Corresponding author: Jee, Eunyong
Tel: +82-43-230-3757, Fax: +82-43-231-4087
E-mail: jey@knue.ac.kr

족문제, 경제적 문제 등 함께 해결해야 하는 경우가 많아 지속적인 사례관리까지 이루어져야 하는 일이 빈번하다. 그런데 장기간 대상자와 밀접한 상태를 유지하면서 지속적이며 반복적인 정서적 압박에 노출되면 일종의 고갈상태인 번아웃(burnout)을 경험하게 된다(한영근, 2012). 일명, 소진이라고 불리우는데 주로 직업과 관련하여 발생하며 인간에 대한 서비스 업무 종사자에게 많이 나타나는 것으로 알려져 있다(윤혜미, 1993). 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 주거복지사의 업무 중 위기세대 발굴과 주거복지상담 업무의 비중이 높아 대상자와 관계가 높아 번아웃에 노출될 위험이 있다. 번아웃은 개인뿐 아니라 대상자와의 관계에도 부정적 영향을 미치고 성취감 감소를 가져와(김나연, 2010) 업무를 성공적으로 수행할 수 없게 만들어 결국 업무성과가 저하되는 결과를 가져온다.

이러한 번아웃 현상에 영향을 미치는 요인 중 하나가 업무환경(김나연, 2010; 남희은 외, 2015)으로 알려져 있다. 업무환경에 대한 만족도는 개인의 성취감을 고취시키고 입주자와 의사소통을 원활히 하여 과업을 충실하게 수행할 수 있도록 하여 업무성과를 높인다는 측면에서 중요하다. 이에 본 연구는 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 운영이 4년 정도 경과한 시점에 주거복지사의 업무환경 만족도를 살펴 근무환경을 점검하여 업무성과를 높일 수 있는 방안을 도출하고자 한다. ‘찾아가는 마이홈센터’가 영구임대주택의 주거복지를 위한 동력으로 지속적이고 효율적으로 운영되기 위한 기초자료로 활용되기를 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 영구임대주택과 주거복지

영구임대주택은 1989년 공급된 이후 주거복지 측면에서 사회취약계층의 주거안정에 기여 해왔다. 국가나 지방자치단체의 재정을 지원받아 50년 이상 또는 영구적인 임대를 목적으로 하며 주택규모는 전용면적 40㎡ 이하로 협소한 편이고 원룸형태가 대부분이다. 임대기간은 최장 50년이나 2년 단위로 입주자격 재확인 후 갱신계약을 체결하게 되며 보증금과 임대료는 시중 시세의 30% 수준이다. 입주대상자는 공공주택특별법 제 32조 3에 명시되어 있는 바 기초생활수급권자, 국가유공자, 한부모가족 등 사회보호계층으로 다양한 주거욕구를 가진 입주자들이 모여 거주하고 있다. 단지 내에

부대복리시설을 갖추고 주택관리서비스와 사회복지관에 대한 접근성도 양호한 편이다. 또한 대단지로 구성되어 서비스 공급의 측면에서는 효율적이라 볼 수 있다. 그러나 주택관리서비스의 범위는 부대공공시설 관리, 일상 수선, 청소, 경비, 소독, 관리사용료 징수 등 입주관련 서비스로 한정적이며, 단지 내 복지관에서 운영하는 프로그램에 입주자들의 참여도는 높지 않은 편이다(이현주, 안옥희, 2019).

한편 영구임대주택은 준공 이후 약 30년이 경과하여 노후화가 빠르게 진행되고 있다. 장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원법을 근거로 단지 내 물리적 환경은 다소 개선되고 있다 하나 입주자들은 도배와 장판교체, 냉난방기기 지원과 같이 주거환경 개선에 대한 요구도가 높고(이현정, 2021), 거동불편가구의 주호 내 낙상 위험이 높아 주거만족도가 낮은 것으로 나타났다(이현정, 황윤서, 2021). 그리고 물리적 환경뿐만 아니라 영구임대주택 입주자들은 이웃관계, 공적 참여에 대한 만족도가 낮으며(윤호, 2010), 커뮤니티 활동 참여는 매우 저조한 것으로 나타났다(이현주-안옥희, 2019). 또한 독거중년 중 대인교류와 건강문제 등에서 위험한 수준에 노출된 경우가 다수이며 대인교류와 심리적 문제가 발견되어(이현정, 2021) 영구임대주택 입주자에 대한 주거복지서비스 지원이 절실한 것을 알 수 있다.

이에 국토교통부와 LH는 2019년 공공임대주택에 주거복지 전문인력 배치 시범사업을 실시하여 입주자의 주거욕구와 전반적인 삶의 만족도를 제고하고자 하였다. 이에 대한 고찰은 다음 절에서 하고자 한다.

2. 찾아가는 마이홈센터와 업무환경

국토교통부와 LH는 2019년 공공임대주택에 주거복지 전문인력 배치 시범사업을 실시하여 주거복지의 최일선에서 입주민에게 맞춤형 주거서비스를 제공하였다(한국주거학회, 2020). 이후 시범사업에 참여하였던 주택관리공단에서 2020년 기존의 중단된 5개소를 대신하여 새롭게 5개소를 개소하고 2022년 전국 영구임대주택 단지 중 대단지를 중심으로 4개소를 추가 개관하여 현재 총 15개의 ‘찾아가는 마이홈센터’를 전담 운영하고 있다. 시범사업에 공동 참여하였던 LH는 이후 기존에 운영해 온 ‘LH마이홈센터’에 집중하며 내방상담을 실시하고 있다. ‘LH마이홈센터’는 2022년 현재 전국 61개소로 접근성이 좋은 곳에 위치하고 있으며 대상은

일반 국민 모두이다. 주요 업무는 주거복지 수혜 현황 분석 및 맞춤형 상담, 그리고 복지 사각지대 입주민을 발굴하고 지원하는 것이다. 2015년 마이홈 포털이 생기면서 콜센터, 홈페이지, 모바일 등과 함께 상담 방법이 다각화되었다. 이에 비해 전국 15개소의 ‘찾아가는 마이홈센터’는 주거취약계층 지원을 목적으로 영구임대주택 단지에 주거복지전문인력인 주거복지사를 배치해 제공하는 서비스이다. 국토교통부와 LH의 시범사업 당시(한국주거학회, 2020), 주거복지 전문인력의 업무공간은 평균 12.9㎡로 대부분 협소했고 위치는 관리사무소 내에 위치하여 전용업무 공간을 확보하지 못한 경우가 대부분이었다. 또한 업무 추진과정에서 사업추진 예산 부족의 문제, 주거복지 전문인력 조직과 위계상의 문제로써 업무환경 정비 부족, 1인 근무 등의 업무환경 개선에 대한 문제점이 드러났다.

현재 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’에 배치된 주거복지사는 국가공인 민간자격을 갖춘 전문가로 주거복지 전달체계의 최일선에서 단지 및 입주자 특성에 맞는 맞춤형 주거복지서비스를 지원하는 핵심적인 역할을 담당하고 있어 이들의 업무환경 만족도는 과업 달성과 센터의 효율적 운영에 있어 매우 중요한 일이다. 일반적으로 업무환경은 업무를 둘러싸고 있는 다양한 환경을 의미하며 연구 목적에 따라 업무환경은 다양하고 복합적인 특성을 지닌다. 업무환경은 구체적으로 물

리적 환경, 업무를 수행하는 조직(권경자 외, 2009)을 의미하고 개인 간의 상호협동작용(이영미, 성규탁, 1991)과 업무량(조현철, 노병일, 2017)과 관련되는 것으로 보고 있다. 공동주택의 주택관리소장의 직업만족도를 살펴 본 연구(유병선 외, 2003)에서 업무환경으로 인력 배치, 사무실 근무환경, 업무량, 전산시스템으로 구분하였으며 김정인, 지은영(2019)의 공동주택 관리사무소장의 주택관리업무에 대한 만족도를 살펴본 연구에서는 근로조건, 물리적 근무환경, 업무부담, 사무조직, 입주자, 업무가치로 구분하고 있다. 이영미와 성규탁(1991)은 업무환경의 구성요소로 물리적 환경, 금전보상과 같은 개인의 목표성취와 관련한 사항, 업무의 양과 내용을 제시하였다.

본 연구는 김정인과 지은영(2019) 등 앞선 연구의 업무환경 범주를 참고하여 업무환경 범주를 근무환경, 근로조건, 사무조직, 업무부담, 입주자 관련 업무, 업무가치 등 6가지로 구분하여 조사하였다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 전국 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 총 15개소 중 14개소에 근무하는 주거복

〈표 1〉 조사대상 영구임대주택 단지 및 주거복지사 특성

(N=14)

구분	단지		센터	주거복지사				
	준공연도	세대수		개관연도	성별	연령	학력	복지경력
A	1993	1983	2019	남	54	대졸	3.5년	기술과장
B	1991	1,507	2019	남	56	대졸	12.5년	관리소장
C	1992	1,998	2019	여	54	대졸	3.4년	관리과장
D	1992	2,389	2019	남	56	고졸	3.5년	관리과장
E	1994	1,668	2019	여	57	대졸	37년	관리소장
F	1991	1,339	2019	남	46	대졸	9.8년	관리과장
	(혼합형 행복주택 130세대)							
G	1991	2,364	2020*	여	47	대졸	10년	지사 행정과장
H	1991	1,972	2020*	남	50	대졸	8개월	관리소장
I	1991	1,455	2020*	남	44	대졸	3.4년	관리과장
J	1992	1,274	2020*	남	52	대졸	2.6년	관리과장
K	1993	627	2022	여	49	대학원	7개월	지사 행정직원
L	1995	1,191	2022	여	53	대졸	10년	관리과장
M	1990	1,292	2022	여	51	고졸	17년	관리과장
N	1990	1,884	2022	여	50	대졸	24년	관리과장

* 시범사업 시 LH 운영에서 이후 2020년 주택관리공단으로 전환됨

지사 14명으로 모두 센터장이다. 조사 시기는 2022년 8월 8일부터 19일까지 이루어졌으며 전체 15부 중 1개 단지를 제외한 14부가 이메일로 회수되었다. 조사 대상 단지 특성을 살펴보면, 준공시기는 영구임대주택이 공급되기 시작한 초기에 건립된 1990~1995년이며 대부분 대규모로 1,191~2,389세대(1개소는 627세대)이다. 영구임대주택의 ‘찾아가는 마이홈센터’ 14개소의 개관 시기는 2019년 시범사업 시 개소한 6개소(기존의 주택관리공단 운영), 2020년 기존 LH 운영에서 주택관리공단으로 전환 운영한 4개소, 2022년 4개소를 새로 개관하였다.

2. 조사도구

본 연구는 주거복지사의 업무환경 만족도를 파악하기 위하여 업무환경을 근무환경, 근로조건, 사무조직, 업무부담, 입주자 관련 업무, 업무가치 등 6가지 범주로 구분하고 각 항목별 5점 척도로 설문조사하였다. 범주별 항목은 다음과 같다. 그리고 항목에 따라 필요한 내용을 추가적으로 개방형 설문을 실시하였다(()안의 내용).

- 근무환경: 업무공간(독립 업무공간여부, 규모), 휴게공간(휴게공간 유무, 필요 업무), 근로안전(업무 중 안전하지 못하다고 느낀 상황)
- 근로조건: 근로계약기간, 급여 및 복리후생 수준, 휴게시간(휴게시간 정도), 전반적인 고용안정
- 사무조직: 인력배치(적정 인력 수), 조직 분위기, 업무지원(가장 필요한 업무지원)
- 업무부담: 근무시간, 업무량, 업무강도
- 입주자 관련 업무: 민원 수준, 의사소통, 자생단체의 협조
- 업무가치: 업무의욕, 자아성취감, 직무 전문성/(업무의 보람을 느끼는 경우)

IV. 분석결과

1. 조사대상자 특성

본 연구의 조사대상자는 전국 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 15개 중 14개소의 센터장으로 모두 주

거복지사 자격증을 가지고 있다. 이들의 일반적 특성을 살펴 보면(<표 1>) 남녀 각각 7명이며 연령은 44세~57세로 40대가 4명, 50대가 10명으로 많았다. 학력은 고졸 2명, 대졸 12명이었으며 평균 월소득은 330만원이었다. 이들의 주거복지 경력은 8개월~37년까지 그 범위가 매우 넓었다. 이는 주거복지 업무를 주택관리공단 등에서 관련 업무를 수행한 경험을 포함하여 광의로 해석한 결과로 보여진다. 주거복지 경력이 가장 짧은 주거복지사는 전직이 본사의 행정직원으로 찾아가는 마이홈센터 개관과 함께 배치된 경우이며 대부분 동일 단지 관리사무소의 관리과장(8명)과 관리소장(3명)을 지낸 경우이며 이외 기술과장, 행정과장 등의 이력이 있다. 센터장들은 주거복지사 자격증을 가진 주거복지 전문인력이며 이외에 사회복지사, 보육교사, 요양보호사 등의 자격증을 갖추고 있다.

2. ‘찾아가는 마이홈센터’의 업무환경 만족도

업무환경에 대한 만족도를 파악하기 위하여 물리적 근무환경, 근로조건, 사무조직, 업무부담, 입주자 관련 업무, 업무가치 등 6개의 카테고리 구분하여 5점 척도로 질문하였다. 주거복지사는 ‘찾아가는 마이홈센터’의 업무환경 중 업무가치에 대한 만족도(3.79)가 가장 높고 가장 낮은 만족도는 물리적 근무환경(2.57)에 대한 것이었다. 근무환경으로 조사한 업무공간, 휴게공간, 근로안전 중에서 업무공간에 대한 만족도가 2.50으로 가장 낮았다. 이는 ‘찾아가는 마이홈센터’가 전용 공간을 확보하지 못하고 관리사무소 내에 위치하거나 상가에 위치한 경우가 있어 나타난 결과이다. 근로안전(2.57)과 휴게공간(2.64) 역시 낮은 만족도를 보이고 있다. 근로조건은 전체 부분 중 두 번째로 만족도가 높았으며(3.45), 전반적인 고용안정(3.72)과 근로계약기간(3.62), 휴게시간(3.54)은 만족도가 비교적 높게 나타났으나 급여 및 복리후생수준(2.85)은 만족도가 낮게 나타났다. 평균 월급여는 330여만원으로 2022년 도시근로자 월평균소득 2인가구 기준 456만원보다는 조금 낮은 편이다. 사무조직 부분에서는 인력배치(2.0)를 제외하고 조직분위기(3.64), 업무지원(3.50)은 비교적 만족하는 편이었다. 인력배치는 1인 나홀로 업무를 보거나(5개소), 2명(8개소)정도로 전체 항목 중 2.0으로 가장 낮아 사무조직 전체 만족도를 낮추는 요인으로 작용하였다. 업무부담은 전체적으로 보통(3.0)으로 나타났으며 근무시간에

대한 만족도(3.71)가 비교적 높았지만 업무량과 업무강도는 각각 2.71과 2.57로 낮게 나타났다. 업무량에 대한 불만족 역시 인력배치가 1~2인 정도가 대부분인 상황에서 업무 과다로 부담을 느끼는 것으로 생각된다. 입주자 관련 업무에 대한 만족도는 2.93으로 낮은 민원 수준(2.64)과 의사소통(2.93)에 어려움을 느끼는 것으로 나타났다. 이는 영구임대주택의 특성 상 주취자, 조현병 등의 입주자와 대면하는 업무가 많아 직무수행에 어려움을 겪는 것을 알 수 있다. 반면 자생단체와의 협조(3.21)는 만족하는 편이었다. 업무가치(3.79)는 업무환경 만족도 중 가장 높았으며 업무의욕(3.86)과 자아성취감(3.79), 직무 전문성(3.71)이 높아 ‘찾아가는 마이홈센터’ 주거복지사는 주거복지 업무에

자긍심을 가지고 업무를 수행해나가고 있음을 알 수 있다.

이상의 전체적인 업무환경 만족도에 대한 분석결과를 각 항목별로 5점척도와 개방형 설문으로 살펴보면 다음과 같다.

3. 근무환경에 대한 만족도

1) 업무공간

업무공간에 대한 만족도는 2.50으로 전체 항목 중 두 번째로 낮게 나타났다. 전체 조사대상 14개소 중 독립된 업무공간을 갖춘 센터는 8개이며 기존 관리사무소 내에 위치(5개소)하거나 단지 내 상가에 위치(1개소)하

〈표 2〉 ‘찾아가는 마이홈센터’ 주거복지사의 업무환경 만족도

(N=14)

부분	항목	M	
근무환경	업무공간	2.50	2.57
	휴게공간	2.64	
	근로안전	2.57	
근로조건	근로계약기간	3.62	3.45
	급여 및 복리후생 수준	2.85	
	휴게시간	3.54	
	전반적인 고용안정	3.72	
사무조직	인력배치	2.00	3.05
	조직 분위기	3.64	
	업무지원	3.50	
업무부담	근무시간	3.71	3.00
	업무량	2.71	
	업무강도	2.57	
입주자 관련 업무	민원 수준	2.64	2.93
	의사소통	2.93	
	자생단체의 협조	3.21	
업무가치	업무의욕	3.86	3.79
	자아성취감	3.79	
	직무 전문성	3.71	

주: 5점 척도(1=전혀 만족하지 않음~5=매우 만족)

〈표 3〉 업무공간의 전용여부와 규모

(N=14)

전용 여부	구분	N(%)
	전용 여부	전용 업무공간
비전용 업무공간		6(42.9)
규모	8~17㎡	6(42.9)
	30~48	7(50.0)
	120㎡	1(7.1)

여 전용공간을 확보하지 못하고 있는 곳이 6개소이다. 특히 관리사무소 출입문 입구에 위치한 경우도 있어 프라이버시가 확보되지 않고 소음 문제 등으로 내담자가 상담에 거부감을 보이는 등 업무 진행에 어려움을 토로하고 있었다. 게다가 상가 내에 위치한 경우는 관리사무소와 거리가 상당히 있고 보조인력 없이 센터장 1인 근무로 알콜중독 입주자들이 아 침마다 술을 마시고 있는 등 불안한 업무환경인 것으로 나타났다. 전용 업무공간 확보의 중요성은 시범사업 평가 연구(한국주거학회, 2020)에서도 지적한 바 있으나 2019년 개소한 센터 10개소 중 5개는 여전히 관리사무소 내에 위치하고 있다. 다만 2022년 신규 개소한 센터 4개소는 모두 전용센터를 갖추고 있었다.

업무공간 규모는 센터별 최소 8.25~120㎡로 편차가 큰 것으로 나타났다. 8~17㎡가 6개소, 30~48㎡가 7개소, 그리고 120㎡ 1개소이다. 관리사무소 내 위치한 센터의 규모는 모두 8~17㎡로 협소하였으며 전용 업무공간을 확보하였음에도 불구하고 13㎡로 협소한 센터는 최소한의 사무공간만 확보되어 상담업무를 수행하기 어려운 상황이다. 뿐만 아니라 외부 유관기관의 방문업무, 자생단체 모임 등 최소 5~6명의 주거서비스 프로그램도 실시하기 어려워 외부기관 등 대관하는 실정이었다. 대부분 업무공간 규모에 상관없이 전용 업무공간을 갖춘 센터는 만족도가 평균 4.0으로 높은 편인 반면 전용 업무공간을 확보하지 못한 센터와 매우 협소한 업무공간(8㎡)인 센터는 평균 1.13으로 만족도가 매우 낮았다.

2) 휴게공간

휴게공간이 센터 내에 있는 1개소는 만족도가 높았으나(4.0) 대부분의 센터는 따로 휴게공간을 갖추지 못하였으며 이들의 만족도는 2.64로 낮았다. 이들 중 휴게공간이 따로 필요하다고 응답한 주거복지사는 9명(69%)이었다(무응답 4명). 그런데 휴게공간이 없더라도

전용 업무공간을 확보하고 30~120㎡ 규모인 7개소는 만족도가 높은 편(3.57)인 반면 비전용 업무공간(1.60)과 너무 좁은 업무공간(1.00)인 센터는 휴게공간에 대한 불만족이 매우 높게 나타났다. 이러한 결과는 휴게공간의 필요성은 인식하고 있으나 우선적으로 전용 업무공간 확보와 적정 규모를 갖추는 것이 근무환경의 급선무인 것으로 이해된다.

3) 근로안전

근로안전(2.57)에 대한 전체 만족도는 낮은 편이나 각 센터별로 살펴본 결과, H와 L은 각 4.0으로 만족도가 높았다. 이들 센터는 관리사무소에 인접하여 위치해 크게 불안감을 느끼지 않는 것으로 나타났다. 개방형 질문에서 주거복지사들은 영구임대주택 특성 상 조현병 환자나 알콜릭 입주자와 상담할 때, 근로 중 안전하지 못하다고 느끼는 것을 나타났다. 그리고 보조인력없이 혼자 방문상담하거나 특히 여자 주거복지사가 혼자 근무하고 있을 때 자주 불안감을 느끼고 있다. 민원상담 진행 시, 민원인의 분노 조절 실패로 책상을 치고 고성을 지르는 등의 행위가 발생하기도 하여 안전을 위협받기도 하는 것으로 나타났다. 그리고 상담이나 중재 시 자신의 의사가 반영되지 않을 경우 횡포를 부리는 등의 돌발상황이 생기기도 하여 대피공간이나 출입구 외에 다른 출구가 필요하다는 의견, 안전을 위해 상담실 내 CCTV설치가 필요하다는 의견이 있었다.

4. 근로조건에 대한 만족도

근로조건(3.45)은 전체에서 두 번째로 만족도가 높은 부분이지만 각 항목별로 살펴보면 급여 및 복지후생 수준(2.85)에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 그러나 전반적인 고용안정(3.72), 근로계약기간(3.62), 휴게시간(3.54)은 높게 나타났는데 찾아가는 마이홈센터의 주거복지사들은 주택관리공단에 소속되어 기존에 근

〈표 4〉 업무공간의 전용여부와 규모에 따른 공간 만족도

(N=14)

구분	N(%)	M
전용 업무공간 + 30~120㎡	7(50.0)	3.57
전용 업무공간 + 13㎡	1(7.1)	1.00
비전용 업무공간 + 8~17㎡	5(35.8)	1.60
비전용 업무공간 + 37㎡	1(7.1)	3.00

무했던 관리사무소, 본사 등의 근로조건과 동일하기 때문으로 보인다. 다만 본 연구는 센터장만을 대상으로 조사한 결과로 보조인력을 대상으로 조사하면 그 결과는 달라질 수도 있을 것으로 보인다. 현재 15개소 중 9개소에 보조인력이 배치되어 있는 상황이며 그 중 8개소에는 1인, 1개소에 2인이 배치되어 있다. 급여는 평균 월 330만원이며 휴게시간은 대부분 점심시간 1시간(12명)으로 1시간 30분 이상인 경우도 2명 있었다.

5. 사무조직에 대한 만족도

1) 인력배치

사무조직(3.05) 부분은 만족도가 보통 정도이나 항목별로 살펴보면 인력배치(2.0)에 대해서는 불만족하는 것으로 나타났다. 이는 업무환경 항목 전체에서 가장 낮은 만족도로 배치된 인력이 3명인 1개소의 만족도는 보통(3.0)이며, 2명인 경우(8개소)는 2.13, 홀로 배치된 경우(5개소, 1.6)는 더욱 낮아져 불만족이 컸다. 현재 ‘찾아가는 마이홈센터’의 인력은 대개 1~2인으로 구성되어 있으며 시범사업 평가 연구(한국주거학회, 2020)에서 주거복지 전문인력의 1인 배치에 대한 문제점과 개선을 제안한 바 있으며 이후 인력이 추가 배치된 센터(8개소)도 있으나 여전히 2개소에는 1인 근무하고 있으며 2022년 신규 개관한 4개소 중 3개소에도 1인 인력만 배치되어 있다. 주택관리공단에 의하면 향후 인력 추가 보충을 염두에 두고 있다고 하였으나 주거복지 현장에서 가장 기본적이고 핵심인 인력이 부족하다는 것은 과중한 업무 부담으로 이어져 업무환경에 대한 만족도를 떨어뜨리게 된다. 뿐만 아니라 주거복지서비스의 질과 센터 운영에도 직결되는 것이다.

적정 인력 수에 대한 의견을 살펴본 바, 주거복지사들은 최소 2명~5명이라고 응답하였다. 1인 근무 시에는 입주민 조사와 상담, 프로그램 운영 및 유관기관 연계뿐 아니라 행정업무까지 처리해야 하는 과중한 업무에 노출되어 있다. 센터장 외 배치된 인력은 보조 역할로 세대 방문 시 동행, 프로그램 운영 시 주민 요구조사 및 공동 진행, 상담내역 시스템 입력, 회의록 작성, 실적 입력 등 행정업무를 지원하는 정도이다. 이들 보조 인력은 본사 일용직이거나 복무요원, 관할 구청에서 파견한 인력으로 업무의 연속성과 전문성 측면에서 한계가 있을 수밖에 없는 실정이다.

2) 업무지원과 조직 분위기

조직 분위기(3.64)와 업무지원(3.50)에 대한 만족도는 보통이상으로 나타났다. 개방형 설문 조사 결과, 주거복지사는 주택관리공단에 가장 필요한 업무 지원으로 크게 인력 보충과 독립된 업무공간 확보, 그리고 설비 및 환경 개선으로 나타났다. 앞서 분석된 업무환경 중 불만족이 가장 높았던 인력배치(2.0)와 업무공간(2.5)에 대한 요구 사항으로 인력 추가 배치와 적정한 규모의 전용 센터가 갖추어 지길 원하고 있었다. 추가 조사한 개방형 질문에서, 관리사무소로부터 업무지원을 받고 있는 센터가 있으며 이는 주로 센터장의 이전 직책이 관리사무소의 관리과장 혹은 관리소장 출신인 경우이다. 센터의 업무가 입주자를 대상으로 하기에 관리사무소와의 협력이 필요한 경우가 있지만 한편으로는 관리사무소 직원의 과중한 업무 부담으로 돌아갈 수 있다. 그리고 센터는 관리사무소와 독립적인 운영체제로 관리사무소에서 집중하지 못했던 생활관리 측면의 주거복지 서비스를 전담하여 주거취약계층의 일선인 영구임대주택의 주거복지수준을 한단계 더 끌어올리기 위한 설립 배경을 주지하면 현장에서 추가 인력배치에 대한 요구는 매우 절실해 보인다. 그리고 인력지원에 대해서 회의 때마다 지속적으로 본사에 건의를 올리고 있으며 긍정적으로 검토하겠다는 답변이 있었다는 응답도 있었다. 독립된 업무공간 확보와 인력 추가 배치는 업무의 효율성과 상담 등 입주자에게 원활한 주거복지서비스 제공으로 이어지고 나아가 ‘찾아가는 마이홈센터’의 지속적 운영과도 직결된다. 또한 주거복지사의 업무환경 만족도를 높일 수 있고 과중한 업무량과 업무강도를 덜어줄 수 있을 뿐 아니라 근로안전을 호전시킬 수 있을 것이다. 다음으로 설비 및 환경 개선에 대한 요구로 프로그램 운영 장비와 업무기기 비치, 공용 핸드폰이 필요하다는 의견이 있었다. 휴일이나 늦은 밤에 긴급 통화 시 개인 번호가 노출되는 문제점을 지적하고 있다.

6. 업무부담에 대한 만족도

업무부담(3.0) 부분은 만족도가 보통이며, 항목별로 살펴보면 근무시간(3.71)은 만족하는 편이나 업무량(2.71)과 업무강도(2.57)에 있어서는 불만족 상태인 것으로 나타났다. ‘찾아가는 마이홈센터’의 근무시간은 대부분 법정 근로시간인 8시간이 대부분(11개소)이나

그 이상 근무하는 경우(3개소)도 있었다. 업무량과 업무강도에 대한 불만족은 ‘찾아가는 마이홈센터’ 대부분이 1,000세대 이상의 대단지로 배치된 인력은 1~2인에 불과하여 방문상담, 외부자원 모집, 지역사회 유관기관 방문, 주거복지 기획부터 조정, 사례관리까지 과중한 업무에 노출되어 있기 때문이다. 업무량이 많다는 것은 역할을 수행함에 있어 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하여 한계에 부딪히는 것을 의미한다(조현철, 노병일, 2017). 과도한 직무는 자존감과 자신감을 저하시켜 자신의 직무에 대해 낮은 성취감을 갖게 만들 것이다. 3인 배치된 1개소는 업무량(4.0)에 대해서는 만족하였으나 업무 강도(2.0)에 있어서는 불만족하였는데 보조 인력 구성이 구청 파견 직원과 일용직으로 전문적인 주거복지 업무를 수행하기에는 무리가 있을 것으로 보인다.

7. 입주자 관련 업무 만족도

입주자 관련 업무(2.93) 부분에 대한 만족도는 보통에 못 미치는 것으로 나타났으며 항목별로 살펴보면, 민원수준(2.64)과 의사소통(2.93)에 대한 만족도가 낮아 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 다만 자생단체의 협조(3.21)에 대한 만족도는 조금 높아졌다. 본 조사대상 단지는 다른 영구임대주택과 마찬가지로 주거취약계층이 다수 거주하여 주거복지서비스가 필요한 세대가 많고 특히 조현병, 저장강박, 치매 등 정신장애 세대에 대한 보호 조치가 시급한 상황이다. 또한 65세 이상 독거노인 인구와 독거장애 등 1인가구 비율이 매우 높고 수급권자 비율(약 60~70%이상)도 높은 편이다. 그리고 국가유공자 등 국가와 지역사회의 도움이 절실히 필요한 취약계층 입주자들이 거주하고 있어 주거복지사가 대처해야 할 상황은 복잡하고 단순 정보제공이 아닌 사후관리까지 필요한 경우가 많아 대상자와 밀접하게 관련되어 있다. 사회복지사의 업무환경에 대한 연구에서 대면업무가 많은 사회복지사는 번아웃(소진)을 크게 경험하고 있으며 만성적인 긴장, 초조, 불안한 심리적인 증상을 겪는다(조현철, 노병일, 2017)고 알려져 있다. 주거복지사 역시 현장에서 대상자와 상담 등 의사소통이 필수적인 직업군으로 다양한 욕구와 위급한 상황에 있는 입주자와의 관계에서 부담을 느끼는 것으로 생각된다.

8. 업무가치에 대한 만족도

업무환경 중 업무가치(3.79) 부분이 가장 높은 만족도를 나타냈다. 앞에서 나타난 업무환경에 대한 불만족 항목들에도 불구하고 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 센터장들은 현장 주거복지사로서 업무의욕(3.86), 자아성취감(3.79) 그리고 직무전문성(3.71)이 높아 전문가로서의 자긍심을 가지고 주거복지 업무에 임하는 것을 알 수 있다. 개방형 설문 결과에 의하면 주거복지사로서 보람된 순간은 위기세대를 발굴하여 연계기관과 협업하여 입원 조치하거나 저장강박세대 환경개선 등 사업 진행과 협력이 순조롭게 진행될 때, 그리고 주거복지서비스 지원으로 입주자가 변화된 모습으로 주거안정을 찾을 때, 사회적 고립세대가 바깥으로 나와 사회생활을 해 나가는 모습을 볼 때, 주거복지서비스에 만족하며 감사의 인사를 전해올 때, 커뮤니티 행사 후 다음 행사에 스스로 참여의사를 밝힐 때 등 입주자의 불편사항 및 요구를 해소하는 모습을 보며 업무의 보람을 느끼는 것으로 나타났다. 본 조사대상 주거복지사들은 주거복지의 최일선인 영구임대주택에서 대규모 단지의 적은 인력으로 업무량과 업무강도에 어려움을 겪고 있으나 업무의욕이 높고 입주자의 주거안정과 삶의 질 향상에 보람과 성취감을 느끼며 전문가로서의 자부심을 느끼고 있다.

V. 결론

본 연구는 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’의 센터장인 주거복지사들의 업무환경 만족도를 파악하여 보다 적극적이고 능동적으로 주거복지 업무를 수행할 수 있는 방안을 도출하고자 하였다. 연구 결과, 주거복지사들은 인력배치, 업무공간과 휴게공간, 근로안전, 업무량, 입주자의 민원수준과 입주민과의 의사소통에 대해 불만족하고 있으나 업무의욕, 근로조건(근로계약기간, 고용안정, 휴게시간), 조직 분위기, 업무지원, 그리고 업무가치에 있어서는 만족하는 것으로 나타났다. 이에 우선적으로 보완해야하는 방안을 제안하면 다음과 같다.

1. 본 연구결과 나타난 문제 중 하나는 현장에 전문적 역량을 갖춘 인력이 부족하다는 것이다.

주거복지 현장의 최일선인 영구임대주택에서 주거복

지전달체계를 담당하고 있는 주거복지사의 업무는 주거 취약계층의 주거문제뿐만 아니라 가족, 건강, 경제적 문제까지 복합적인 경우가 많아 고민하고 개입해야 하는 범위가 넓어 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 그러나 현재 1,000세대가 넘는 단지에 인력은 대부분 1~2인 배치되어 업무량과 업무강도에 대해서 상당히 불만족하는 상황이다. 게다가 주거복지사 자격증을 갖춘 전문인력은 센터장 1인이며 일부 단지에 배치된 추가인력은 복무요원, 일용직 등으로 보조역할에 그칠 수밖에 없는 실정이다. 또한 1인 근무는 근로안전에 대한 불만족과도 연결되어 특히 여성 주거복지사이거나 세대방문상담, 영구임대주택 특성 상 조현병 환자나 알콜릭 입주자와 상담할 때 1인 근무는 불안감을 느끼는 것으로 나타났다. 시범사업 후 평가 연구(한국주거학회, 2020)에서도 대부분 1인으로 구성된 센터의 인력 배치에 대한 문제점과 우려를 주지한 바 있으며 해결되어야 할 우선순위로 두었다. 따라서 현장 센터장들이 필요로 하는 인력인 최소 2명에서 5명 정도의 전문성을 확보한 역량있는 인력을 배치한다면 보다 높은 업무만족도를 도출할 수 있고 입주자의 주거복지 향상에도 기여할 수 있을 것으로 생각한다.

2. ‘찾아가는 마이홈센터’의 물리적 환경에 대한 불만족이 높은 것으로 나타났다.

2022년 현재 ‘찾아가는 마이홈센터’가 독립된 업무공간을 확보한 경우는 8개소에 그치며 시범사업 평가 연구(한국주거학회, 2020)에서 관리사무소 내 한켠에 위치하는 등 그 문제점을 드러낸 바 있으나 여전히 6개소는 독립 업무공간을 확보하지 못하고 있다. 독립된 업무공간이 확보되지 않으면 주거복지업무에서 상당 부분을 차지하는 상담업무 시 큰 방해요인이 되며 ‘찾아가는 마이홈센터’와 근무자의 대·내외적으로 위상과도 관련(한국주거학회, 2020)이 높아 전용 업무공간 확보는 필수적이다. 또한 독립된 공간을 갖추지 못한 센터에서는 휴게공간에 대한 불만족도 높게 나타났다. 주거복지사의 업무 중 대부분이 내담자와의 상담으로 시작되는 경우가 많아 전용 센터 확보는 선행연구(이운재, 2020; 한국주거학회, 2020)에서도 그 중요성을 강조하고 있다. 다만 2022년 개소한 4개소는 모두 독립된 공간을 갖추고 있어 추후 개소될 영구임대주택 단지에서는 효율적 업무 수행과 업무 만족도를 높일 수 있도록 센터의 독립된 공간 마련을 우선적으로 염두에 두고

기획하기를 기대한다. 그리고 업무공간 내 별도의 상담 공간을 구획하여 방음시설과 프라이버시를 확보해야 할 것이다. 이는 내담자의 불편함을 덜고 주거복지상담의 효율성을 높여 주거복지사의 업무 만족도와 대상자의 만족도를 함께 향상시킬 수 있을 것이다.

3. 영구임대주택 입주자의 주거복지 문제에 대한 민원수준과 의사소통에 불만족하고 있는 것으로 나타났다.

영구임대주택의 주거복지대상은 저장강박, 알콜릭, 장애인, 독거중년 및 독거노인 등 다양한 욕구과 위급한 상황을 해결해야 하는 경우가 많아 상담이나 방문하여 주거실태를 파악하는 업무부터 가족 연락, 시설 연계, 사후관리까지 부담을 느끼고 있으며 의사소통에서도 어려움이 있음을 알 수 있다. 주거복지사의 업무는 입주자와 대면으로 이루어지고 대처해야 할 상황은 복잡하여 단기간적으로 스트레스가 축적될 소지가 높다. 이러한 상황에 오래 노출되면 번아웃을 경험하게 되어 업무성취감을 저하시키고 대상자와의 의사소통을 더욱 힘들게 하여 업무수행 저하를 가져오게 된다. 다만 자생단체와의 협력관계에 대한 만족도는 비교적 높아 공동체활성화 업무, 자원봉사 등 자발적 의사를 지닌 입주자와의 업무협력은 원활한 상황으로 보인다.

이러한 문제도 주거복지사를 추가 배치하여 업무량과 업무강도를 배분할 수 있도록하며, 업무매뉴얼을 마련하여 민원과 상담 등 업무의 모호성을 제거하여 업무수행도를 높일 수 있을 것이다.

4. 이상의 불만족한 업무환경에도 불구하고 주거복지사들은 업무의욕이 높고 주거복지에 대한 직무전문성과 자아성취감에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 것은 고무적인 결과이다. 그러나 불만족스러운 업무환경 개선없이 주거복지사의 직업적 소명과 윤리에만 기대하기보다는 최일선에서 주거복지 업무를 수행하고 있는 주거복지사의 업무 만족도를 고취할 수 있도록 독립된 업무공간 확보와 환경 개선, 전문적 역량을 갖춘 인력을 추가 배치하는 것은 무엇보다 급선무로 보인다. 주거복지사의 업무만족도 향상은 개인뿐 아니라 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’의 지속성을 보장하고 입주자의 주거안정과 삶의 질을 향상시키는 첫걸음이기 때문이다. 다만 본 연구는 현장의 전문인력인 14명의 센터장들의 업무환경의 만족도를 통해 제시된 결론으로 정책적 시사점을 제안하는 것에는 한계가 있을 수 있

다. 추후 전문가 의견조사를 더해 객관적인 시각을 갖추어 보완되어야 할 것이다.

주제어: 영구임대주택, 찾아가는 마이홈센터, 주거복지사, 업무환경 만족도

REFERENCES

- 권경자, 주민신, 권정애, 김정아(2009). 정신과병동 간호사의 업무환경 기분 상태가 직무만족도에 미치는 영향. *한국생활환경학회지*, 18(3), 323-332.
- 김성천, 김영주(2006). 영구임대주택 관리정책에서 사회복지관과 관리사무소의 주거복지업무 연계에 관한 연구. *사회복지정책*, 26, 225-250.
- 김정인, 지은영(2019). 공동주택 관리사무소장의 주택관리업무 인식. *한국주거학회논문집*, 30(6), 45-53.
- 남희은, 진혜인, 백정원(2015). 사회복지사 소진 용인에 관한 메타분석. *한국산학기술학회논문지*, 16(2), 1045-1053.
- 유병선, 은난순, 홍형옥(2003). 주택관리소장의 근무의욕과 직업만족도에 미치는 영향요인 분석. *한국주택연구*, 11(2), 51-75.
- 윤혜미(1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. *한국사회복지학*, 22, 118-141.
- 윤호(2010). 영구임대주택 거주자에 따른 주거만족도 결정요인의 구인동등성 검증 및 잠재평균분석. *부동산정책연구*, 11(1), 1-23.
- 이영미, 성규탁(1991). 우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구. *한국사회복지학*, 18, 25-60.
- 이윤재(2020). 영구임대주택단지에 배치된 주거복지사의 업무 특성 분석. *한국주거학회논문집*, 31(3), 89-97.
- 이현정(2021). 취약계층 독거중년의 생활실태와 주거복지서비스 요구도. *한국주거학회논문집*, 32(5), 1-13.
- 이현정, 황윤서(2021). 청주시 영구임대주택 거동불편가구의 낙상위험과 주거개선 요구도. *한국주거학회논문집*, 32(6), 33-45.
- 이현주, 안옥희(2019). 경주지역 영구임대주택 거주자의 주거만족도 조사연구. *한국주거학회 추계학술 발표대회 논문집*(p.393-396), 서울, 한국.
- 조현철, 노병일(2017). 지역 복지시설에 근무하는 사회복지사의 업무환경이 소진에 미치는 영향. *지역사회연구*, 2(3), 43-58.
- 한국주거학회(2020). *공공임대주택 주거복지 전문인력 배치 시범사업 평가연구*. 국토교통부 한국주택공사. 서울: 한국주거학회
- 한영근(2012). 업무환경이 사회복지사의 소진에 미치는 영향. 서울시립대학교 석사학위논문.

Received 07 November 2022;

1st Revised 05 December 2022;

Accepted 14 December 2022