

영구임대주택 주거복지서비스의 지역사회자원 연계에 관한 연구

A Study on the Community Resource Network in Housing Welfare Service for Permanent Public Rental Housing

채혜원¹⁾ • 지은영^{2)*}

경남대학교 가정교육과 교수¹⁾ • 한국교원대학교 가정교육과 교수^{2)*}

Chae, Hyewon¹⁾ • Jee, Eunyoung^{2)*}

Department of Home Economics Education, Kyungnam University¹⁾ •

Department of Home Economics Education, Korea National University of Education²⁾

Abstract

The purpose of this study is to analyze how housing welfare professionals in permanent public rental housing establish community resource networks, examine case studies of these projects, and explore the details of the networks with related institutions. The research method involved conducting expert surveys and focus group interviews(FGIs) with housing welfare professionals from six permanent public rental housing complexes. The results of the study are as follows: Various housing welfare services, including housing environment improvement for hoarding disorder, mental health counseling and programs, and identification of beneficiaries, were provided through the community resource networks. Each complex established connections with 9 to 13 institutions. The nature of these networks included the referral of service recipients and services, the exchange of human and material resources, the sharing of housing welfare information, collaboration in planning projects and programs, and regular and irregular meetings. To enhance the effectiveness of community resource networks in the future, improvements in the capabilities of housing welfare professionals, increased promotion, and environmental enhancements are needed.

Keywords: Community resource network, Housing welfare professional, Housing welfare service, Permanent public rental housing

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

취약계층 주거지원 방안으로 저소득층과 사회적 약자가 상대적으로 많이 사는 영구임대주택에 주거복지 전문인력이 배치된 단지가 2023년 111개 단지에 이르렀다. 주거복지 전문인력으로서 주거복지사는 수선·유지관리 위주의 서비스를 제공하는 영구임대주택에서 주거복지사업과 서

비스를 기획, 제공, 연계하는 주거복지정책의 전달자이자 주거복지업무 전문 수행자로서 역할을 한다(국토연구원, 2023; 권오정 외, 2020).

주거복지서비스 업무를 수행하는 과정에서 주거복지사는 여러 가지 실천 방안을 모색한다. 주거복지서비스를 직접적으로 제공하거나 외부 기관과 협력하여 외부 자원을 활용하여 제공하기도 한다. 대상자의 주거 문제는 건강, 돌봄, 일자리 등과 연계되어 있으므로 통합된 서비스를 제공하기 위해서는 지역사회의 다양한 자원과의 연계가 필요하

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

기 때문이다. 현장에서도 주거복지사의 업무 중에서 지역사회 네트워크는 핵심업무에 속하며, 주거복지사들도 지역사회자원 연계 업무를 중요하게 인식하고 있다.

지역사회자원 연계의 특성과 중요성에 관해서는 연구를 통해 언급되었다. 주거복지사 역할과 업무와 관련해 지역사회자원 연계가 다뤄졌고(권오정 외, 2020; 이윤재, 2020; 지은영, 2023; 채혜원, 지은영, 2023), 주거복지사의 지역사회자원 연계 역량, 특화사업의 지역사회자원 연계, 연계 기관 및 애로사항을 다룬 연구가 있었다(지은영, 2023; 채혜원, 지은영, 2023). 하지만 아직까지 업무나 사업의 일부로 다뤄졌을 뿐, 주거복지 전문인력의 지역사회자원 연계가 어떻게 수행되는지 구체적으로 다룬 연구는 없다.

따라서 본 연구의 목적은 영구임대주택에서 지역사회자원 연계로 수행된 주거복지서비스와 사업, 연계 기관, 연계 내용, 연계의 애로사항 등을 분석하여 현장에서 지역사회자원 연계가 어떻게 수행되는지를 파악하고 개선 방안을 모색하는 데 있다.

2. 연구내용

본 연구의 내용은 다음과 같다.

- 첫째, 영구임대주택에서 지역사회자원 연계를 통해 수행된 주거복지서비스를 조사한다.
- 둘째, 영구임대주택의 지역사회자원 연계 기관과 기관과의 연계 빈도를 파악한다.
- 셋째, 영구임대주택의 지역사회자원 연계의 내용과 애로사항을 파악한다.

II. 이론적 고찰

1. 지역사회자원 연계의 개념과 형태

지역사회자원은 지역사회라는 지역 내에 있는 인적·물적·제도적 자원과 정보를 의미한다(김성식, 2022). 지역사회자원의 유형은 통상적으로 인적자원, 물적자원, 정보자원으로 구분되며, 제공주체에 따라 공공자원과 민간자원으로 나누기도 한다. 또한 자원의 본질, 유용성에 따라 공식적 자원과 비공식적 자원, 실재적 자원과 잠재적 자원, 개인이나 집단의 내적자원과 외적자원 등으로 다양하게 분류할 수 있다(양은심, 2004). 다양한 지역사회자원에 대한 유형

파악은 주거복지사가 지역과 단지 특성을 반영하여 지역사회자원을 이해하고 활용하는 데 도움을 준다.

연계는 대상자나 사회적 목적을 달성하기 위해 자원을 결합하거나 조화시키는 것을 의미하며, 기관 간 의뢰, 제휴, 정보 교류, 공동사업 추진 등의 직·간접적인 상호작용 형태를 띤다(홍형옥 외, 2016). 지역사회기관 간의 연계 수준은 낮은 수준의 의사소통 단계에서 협조, 협력, 조정, 협동으로 참여 정도와 책임 정도를 구분할 수 있다(홍형옥 외, 2016).

지역사회자원 연계는 대상자의 문제와 욕구를 해결하고 목표를 성취하기 위해 지역 내에 보유하고 있는 자원을 동원하는 활동을 말한다. 주거복지서비스 지역사회자원 연계는 주거복지 대상자에게 필요한 지역사회자원을 개발하는 데 활용된다. 그리고 지역사회와 주거복지에 대한 지식, 자원과 정보를 활용, 의뢰, 교류, 기관 간 연계, 자원정보제공 등으로 구체화 된다.

주거복지 현장의 주거복지서비스 전달 과정에서 주거복지업무를 효율적으로 수행하기 위해 지역기관들의 참여와 연계가 필요하다. 지역사회자원 연계 기관은 복지기관, 공공기관, 상담기관, 보건·의료기관, 일자리 관련, 민간기관 등 주거복지서비스 지원을 위해 도움을 주고받는 지역사회의 다양한 조직들이 포함된다(권오정 외, 2020; 주택관리공단, 2022; 지은영, 2023).

기관과의 연계 과정에서 교환되는 지역사회자원 내용에 대하여 박은미(2002)는 연계 과정에서 대상자에 관한 정보 공유, 대상자 의뢰, 자금 동원이나 후원 활동, 공동협의·공동대처 혹은 공동프로그램 논의나 시행이 이루어진다고 하였으며, 이금진(2003)은 기관 간 의뢰, 정보 교류, 공동사업추진, 재정 공유 등의 직·간접적인 상호작용이 있다고 하였다. 한편 이우중(2011)은 네트워크 수준과 관련하여 초보적 연계에서 간단한 정보교환, 시설 또는 기자재의 대여, 일회성 프로그램, 기관 견학 등 비공식적 연계가 이루어지며, 둘째 과정적 연계에서 사업 관련 정기회의, 이용자 공유, 정기 프로그램 진행, 자원에 대한 공동개발과 관리 등 공식적 연계가 나타나며, 셋째 실질적 연계에서는 공동 기획, 실행, 평가, 컨소시엄 구성, 교육의 공동실시 등이 추진된다고 하였다.

2. 영구임대주택의 주거복지서비스와 지역사회자원 연계

영구임대주택의 주거복지서비스는 입주자의 주거안정과 주거수준 향상을 실현하기 위해 제공되는 서비스이다.

주거복지사는 상담과 지원, 사례관리 서비스, 특화사업 등의 업무를 수행한다(권오정 외 2020; 주택관리공단, 2022). 그간 주거복지 부문의 주거지원 서비스에서 물리적 주택 공급이 경성적 서비스라고 한다면, 이들 업무는 주거 문제 해결을 위한 정보를 제공하고 상담을 통해 취약계층과 입주민이 주거를 기반으로 지역사회에서 독립적으로 생활하는데 필요한 연성서비스(하성규 외, 2020)에 속한다.

영구임대주택에서 주거복지사가 제공하는 주거복지서비스는 직접서비스와 간접서비스로 구분될 수 있다. 대주민 직접서비스로 상담, 정보제공(금융관련 상담지원, 공공임대주택 정보 제공, 입주/계약/갱신/임대조건변경 등 서비스), 주거생활서비스(주거환경 위생관련 서비스/거주안정의 정착지원 서비스/독거입주민 생활지원/ 공동체 활성화 활동지원 서비스), 주거서비스 공간 기획, 주거환경개선 서비스, 주거약자 주택개조 지원이 있다(권오정 외, 2020). 또한 영구임대주택을 관리하는 주택관리공단에서 주거복지 전문인력의 기본 업무로 제시하는 1:1 맞춤형 상담, 복지사각지대 입주민 발굴 맞춤형 사례관리, 주거지원서비스(위기개입, 주거환경개선, 일자리알선), 커뮤니티 활동 등 복지 정보 제공 서비스가 이에 해당한다(주택관리공단, 2022).

아울러 직접서비스는 아니지만 주거복지서비스 제공을 지원하기 위한 간접서비스로써 취약계층 주거실태조사, 주거취약계층 발굴·연계·관리, 지역사회주거복지네트워크 구축, 주거위기세대 발굴 및 지원을 수행하며(권오정 외, 2020; 채혜원, 지은영, 2023), 주택관리공단에서도 협력 업무로 지역협력, 주거복지 거버넌스, 지역 네트워크 구축 및 자원연계하고, 외부기관 협력, 커뮤니티 활동 구축을 명시하고 있다(주택관리공단, 2022). 지은영(2023)은 찾아가는 마이홈센터의 지역사회자원 연계에 관한 연구에서 대표적으로 ‘저장강박세대 환경개선’이 수행되고, 지역사회 민간단체와 연계하여 긴급생필품 및 관리비 지원, 독거노인에게 가전기기 지원 등의 사업이 진행되었다고 했으며, 권오정 외(2020)의 연구에서도 단지에서 특화사업을 수행하는데 지역사회 조직과 연계하여 추진되었다.

주거복지사 직무에 관한 연구에 의하면, 주거복지사는 업무 중에서 자원개발과 연계를 가장 중요한 책무로, 그리고 주거복지 네트워크 구축, 지역사회자원 연계 등을 가장 중요한 과업으로 인식하였다. 또한 주거복지사는 자신의 자원개발 및 네트워크에 관한 이론·지식, 기술 수준을 높게 인식하는 것으로 나타났다(채혜원·지은영, 2023).

지역사회자원 연계의 유용성에 대하여 상담에서는 지역

사회자원 연계가 강화될수록 대상자를 위한 서비스의 질, 다양성, 자원 이용성이 향상되고 대상자의 문제를 해결하거나 예방 가능성이 높아진다고 하였다(성슬아, 배성훈, 2020). 주거복지서비스에서 외부 기관과 자원의 연계는 주거복지서비스의 효율성을 높이며 대상자 욕구 충족과 만족도, 주거복지사의 업무성취, 부족한 자원 극복 등의 이점을 가지고 있다고 하였다(지은영, 2023).

이같이 지역사회자원 연계는 대상자의 문제를 해결하고 주거복지서비스를 효과적으로 제공하여 주거복지 수준을 향상하는데 기여하므로, 주거복지사가 활용가능한 지역사회자원을 발굴·연계하고 유형별 다양한 기관과 주거복지 네트워크를 구축하고 관계를 유지하는 것은 주거복지서비스 업무에서 매우 중요하다.

III. 연구방법

1. 조사방법 및 조사대상

본 연구는 영구임대주택의 주거복지 지역사회자원 연계 현황을 파악하기 위하여 전문가 의견조사와 전문가 그룹 인터뷰(Focus Group Interview : FGI)를 이용한 질적 연구를 수행하였다(그림 1).

1단계에서는 문헌고찰과 현장연구를 통해 주거복지서비스, 지역사회자원, 지역사회자원 연계에 관한 문헌을 검토하였다. 그리고 영구임대주택 관리소를 방문하여 주거복지팀장인 주거복지사와 비구조화된 면접을 통해 지역사회자원 연계에 대한 인식, 주요 연계기관, 연계 내용에 관한 기초자료를 수집하였다.

2단계에서는 구조화된 설문지를 사용하여 영구임대주택의 주거복지팀장 6명을 대상으로 전문가 의견조사를 수행하였다. 수집방법은 이메일 서베이(e-mail survey)로 진행하였다. 조사의 내용은 크게 세 가지로 나뉜다. 첫째, 해당 단지의 특성과 주거복지 지역사회자원 연계를 담당하는 주거복지팀장의 특성을 파악하였다. 둘째, 주거복지 지역사회자원 연계 기관, 기관과 연계한 사업 및 프로그램의 상황, 연계 빈도, 연계 과정에서의 애로사항을 조사하였다. 셋째, 기관들과 연계한 지역사회자원들을 조사하였다.

3단계에서는 Zoom을 활용하여 FGI를 진행하였다. 인터뷰는 설문조사에 응답한 자료를 토대로 지역사회자원 연계 업무와 연계 과정에 대해 추가적인 질문을 하여 내용을 보완하였으며, 인터뷰 시간은 약 30분에서 1시간 정도 소

요되었다.

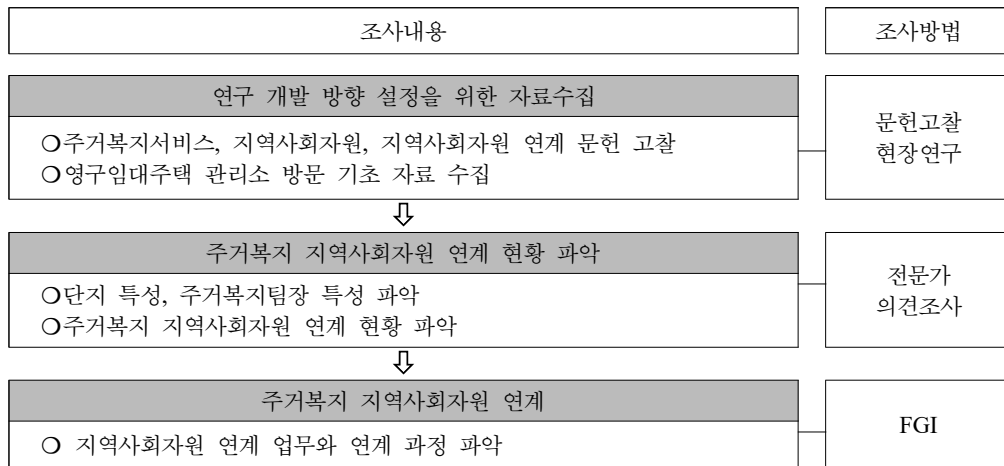
전문가 의견조사와 FGI는 2024년 6월~7월에 실시하였다. 수집된 자료는 연구의 목적에 따라 연구자가 여러 번 주의 깊게 읽으면서 지역사회자원 연계의 대표적 사례, 지역사회자원 연계 내용 등의 주요 범주를 도출하고 연구자 회의를 통해 범주화가 잘 되었는지를 확인하였다.

조사대상은 주거복지사가 배치된 영구임대주택 6개 단지이다. 표집방법은 주거복지사로부터 지역사회자원 연계를 하는 단지를 소개받아 대상자를 연속적으로 찾는 제보자 표집(snowball sampling)방법을 사용하였다. 표본의 편포를 줄이기 위해 전국을 지역별로 서울, 경기, 충청도, 전라도, 경상도로 구분하고 주거복지 전문인력 배치 시범사업이 시작된 2019년부터 111개 단지로 확대된 2023년까지 주거복지사의 배치 시기를 고려하여 조사대상 단지를 선정하였다.

2. 조사대상 단지와 주거복지사의 특성

조사대상 단지와 주거복지팀장을 맡고 있는 주거복지사의 특성을 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 주거복지사가 배치된 시기는 2019년에 3개 단지, 2022년에 1개 단지, 2023년에 2개 단지이며, 이들 단지의 세대수는 1,191~2,357세대 규모의 단지로 나타났다. 각 단지의 입주민 및 지역 특성은 다음과 같다.

A단지는 입주 32년차로, 전체 세대 중 노인 세대가 70% 이상이며, 기초생활수급자 비율이 높고 독거세대도 증가하는 추세이다. 인근에 영구임대주택이 밀집되어 있으며, 공원, 산책로, 지하철역이 인접해 편리한 생활권을 제공한다. B단지는 고령자 비율이 약 52%로, 그 중 독거노인이 70%에 달하며, 20세대 이하 세대원은 약 2%에 불과하다. 장애인의 비율은 10%로 타단지에 비해 정신장애인이 많아 관련 사건이 종종 발생하기도 한다. 지역 교통이 양호하



[그림 1] 조사절차 및 조사방법

<표 1> 조사대상 단지 및 주거복지사의 특성

구분 \ 사례		A	B	C	D	E	F
단지	주거복지사 배치 년도	2019	2023	2022	2023	2019	2019
	세대수	1,998	1,654	1,191	1,460	2,359	1,983
주거복지사	나이	55	49	55	53	58	55
	성별	여	여	여	남	남	남
	복지 관련 경력	5년 6개월	3년 3개월	2년 6개월	4년	5년 6개월	5년 6개월
	자격증	주거복지사, 사회복지사, 가족상담사	주거복지사	주거복지사, 사회복지사, 요양보호사	주거복지사, 사회복지사	주거복지사, 방화관리자	주거복지사

며, 복지관, 행정기관, 병원 등 다양한 편의시설이 가까이 위치하고 있다. C단지는 60세 이상이 61%, 수급자의 비율이 52%, 장애인이 8%, 일반세대는 24%를 차지하며, 인근에 영구임대주택이 많이 공급되어 있다. D단지 역시 영구임대주택이 밀집된 지역으로, 수급자가 88%, 장애인이 3.8%를 차지한다. 60대 이상이 66%이며, 독거노인이 전체 가구의 51%에 달한다. E단지는 수급자가 60%, 노인가구가 53%에 달하며, 주민 간 유대감이 강하나 일부 주민들의 갈등이 발생하고 있다. 알코올중독자와 정신장애인이 거주하며, 이에 따른 민원이 빈번히 제기되고 있다. 마지막으로, F단지는 입주민의 80% 이상이 수급자이며, 65세 이상 고령자가 75%를 차지하고, 1인 노인가구의 비율이 높다. 대중교통이 편리하고 편의시설이 잘 갖추어져 있으나, 지역의 일자리 감소와 서비스업 쇠퇴로 인해 젊은 인구는 감소하고 고령화가 진행 중이다. 종합하면, 각 단지 간의 차이는 있으나 전반적으로 고령자, 독거노인 비율이 높으며, 경제적 수준이 낮아, 입주민의 특성을 반영한 주거복지 서비스가 필요함을 알 수 있다.

조사대상 주거복지사의 직책은 모두 주거복지팀장이다. 연령대는 만49~58세이며 대부분이 50대였으며, 성별은 남성 3명, 여성 3명이며, 월평균 소득은 330만원으로 조사되었다. 복지경력은 2년 6개월~5년 6개월로 해당 영구임대주택에 주거복지사가 배치된 시기에 따라 복지경력의 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 조사대상자들은 주거복

지사 자격증 외에 사회복지사, 가족상담사, 영양보호사, 방화관리자 등의 자격증을 보유하고 있었다.

IV. 연구결과

1. 사례단지의 주거복지서비스 지역사회자원 연계 현황

조사대상 6개 단지에서 지역사회자원 연계가 유기적으로 이루어진 대표적 주거복지서비스 사례는 저장강박증 주거환경개선, 정신건강 상담 및 프로그램, 안부 및 상담을 통한 대상자 발굴, 여행 및 문화활동, 일자리 제공, 홍보 등이다.

1) 저장강박증 주거환경개선

저장강박증 주거환경개선은 본 조사대상 4개 단지에서 지역사회자원 연계가 가장 긴밀하게 이루어지는 사업으로 나타났다. 사업 대상자는 은둔형 청년 1인가구(B), 은둔형 중장년층 1인가구(D), 정신장애 노인세대(C, F)이다. 사례 단지들은 사례회의, 긴급 통합사례 회의 등을 포함하여 6회 차이상(F), 7개 유관기관이상이 참석하여 진행상황을 수시로 교류하면서 진행하였다(E). 이러한 지역사회자원과 연계 내용은 <표 2>와 같다. 특히 사후관리로 민간자원 및 복지관과 연계하여 생필품 및 프로그램을 지원하고(B, D),

〈표 2〉 저장강박증 주거환경개선을 위한 지역사회자원 연계 기관 및 연계 내용

연계 기관		연계 내용
공공기관	시(市)·구청·행정복지센터	예산 지원, 협업 청소업체 선정, 공적 서비스 등 정보제공 및 지원, 병원방문 안부 확인, 급여관리 절차 등
	경찰서	병원 입원 동행, 입원 중인 대상자와 밀접 접촉하여 관계 서류 서명 등 행정업무 지원, 기타 안전사고 예방 협조
	준법지원센터	도배, 장판 등 환경개선 지원
	관리사무소	주거환경사업 전반에 대한 검토, 행정입원 절차 진행을 위한 사전 준비, 진료 동행(정신건강복지센터) 및 사후 관리, 자원봉사(통장 및 지역주민) 등
	한국토지주택공사	LH마음건강위원회 회의를 통해 도배, 장판, 주방기구 교체, 시설물 보수, 화장실 리모델링
복지기관	사회복지관	생필품 및 프로그램 지원, 회의장소 제공
	건강가정지원센터	상담, 정리수납 교육
보건의료	보건소	행정입원 가능한 병원 파악 및 행정입원 절차 진행
	정신건강복지센터	행정입원 가능한 병원 파악 및 행정입원 절차 진행, 건강상담, 사후관리 회원등록 등
	노인보호전문기관	성년후견인 지정 절차 개입, 사후관리
민간	협동조합	소득 및 방역

건강가정지원센터와 정신건강복지센터와 연계하여 상담(C, D, F) 및 정리수납 교육(D, F)을 하며, 중단된 생계급여를 회복하기 위해 구청과 연계하고 도서관 사서로 재취업을 돕기도 했다(D). 한편 치매환자의 경우 노인보호전문기관에 의뢰하여 성년후견인 파견도 추진하였다(F).

자원과 시간이 많이 소요되는 주거환경개선 사업은 문제상황을 인식하는 단계에서부터 사후처리까지 인력 및 예산 등 다양한 지역사회자원 연계를 필요로 한다. 영구임대주택의 주거복지사는 전문기관과의 지속적인 연계를 통하여 주거환경개선에 그치지 않고 대상자의 사회적 활동이 가능하도록 지지체계를 마련하는 역할을 하고 있다.

2) 정신건강 상담 및 프로그램

영구임대주택 입주자의 정신건강 회복을 위한 상담 및 대상자 발굴은 정신건강복지센터, 치매안심센터, 보건소, 사회복지관, 행정복지센터와 연계되어 이루어진다.

B단지의 ‘공감마을 만들기’ 사업은 관내 사회복지관 3곳, 행정복지센터, 정신건강복지센터, 가족센터, 중독관리통합지원센터, 지역 사회복지공동모금회 등 다양한 지역사회자원 기관과 연계 체계를 구축하여 지역주민의 정신건강 사각지대를 발굴·지원하고 있다. 사회복지공동모금회의 경우, 교육과 워크숍을 통해 공감활동가 양성, 이동상담소 운영, 커뮤니티 활동(도자기, 요리활동 등)을 전개할 뿐만 아니라 위기가구에 세대 물품 또는 생계비, 의료비 지원을 하고 있다.

A단지는 지역 7개 LH 임대단지와 합동으로 고령자를 위한 마음건강관리교육 프로그램을 운영한다. 2024년부터 매월 1회씩 정신건강복지센터의 강사 지원으로 마음건강관리교육, 생명존중교육, 감정코칭, 아로마테라피, 힐링티클래스 등의 프로그램이 진행하며 입주민의 참여를 이끌어내고 있다. 한편 치매예방 조기검진과 찾아가는 인지 자극프로그램을 운영하는 D단지는 치매안심센터, 보건소, 마을건강센터와 연계하여 치매 환자를 발굴하고 있다. 이러한 협력과 프로그램들은 정신건강 위기 세대의 통합사례관리와 위기 상황 발생 시 행정입원 조치를 용이하게 한다. 지속적인 업무회의와 협업, 방송 홍보 등으로 사업대상군을 확대하였으며 이는 지역 내 주민들의 치매 인식 개선과 치매 친화적 환경 조성에 기여하였다.

3) 안부 및 상담을 통한 대상자 발굴

E단지는 위기가구 발굴을 위한 안부 및 방문상담서비스

지원에 지역사회자원을 연계하고 있다. 주민자치위원회, 행정복지센터와 매월 5일 정기모임을 하고 물품을 지원받아 복지사각지대 입주민을 방문하여 안부확인을 통해 고독사 예방을 돕는다. 또한 지역사회보장협의체, 행정복지센터, 통장단과 연계하여 매월 2인 1조를 편성해 위기가구 발굴과 독거노인세대 빨래봉사, 말벗서비스, 물품 지원을 한다. 매년 어버이날 행사에는 행정복지센터, 사회복지관, 지역사회보장협의체 등 유관기관뿐만 아니라 주민자치위원회, 통장단, 자생단체와 함께 협업하고 있다.

한편 D단지는 신규입주 세대를 대상으로 다양한 정보를 제공하고 위기세대를 조기 발굴하기 위해 행정복지센터 및 종합사회복지관과 연계해 가정방문 사업을 진행한다. 이를 통해 신규 입주자의 주거환경 점검과 니즈를 파악하고 맞춤형 복지서비스를 제공하는 기초를 마련하고 있다.

4) 여행 및 문화 활동

입주민의 심리적 요구와 문제를 파악하여 마음건강 치유를 지원하고 있는 A단지는 이웃과 왕래가 없고 복지관 프로그램 이용 경험이 없는 사회적 고립가구를 대상으로 지역명소 탐방행사를 진행하고 있다. 지역 교회의 대형버스 지원으로 지역명소를 탐방하여 신체활동 증진과 이웃과 소통하는 시간을 갖고 동별 자조모임을 구성하는 등 사회적 고립을 방지하고 활동적인 라이프스타일을 촉진하고 있다. F단지는 주거복지 전문인력이 배치된 지역내 7개 단지와 함께 코레일지역본부와 업무협약 후 상대적으로 여행의 기회가 적은 취약계층을 위한 “해피트레인 힐링기차여행”을 진행하고 있으며 문화활동으로 기차마을 여행 및 장미축제 관람을 제공하였다. 코레일 지역본부는 교통비 전액 지원과 자원봉사인력 6명을 파견하였으며 주택관리공단은 점심 및 간식비 지원, 증기기관차 체험비용 지원 등을 지원하였다.

5) 일자리 제공

영구임대주택의 노인일자리 및 사회활동 지원사업은 지역의 시니어클럽과 연계하여 제공되고 있다(C, D). 시니어클럽은 2001년 보건복지부 장관의 지정에 의한 노인일자리지원기관으로 2022년 12월 기준 전국에 총 194개소가 있다.

C단지는 지역의 시니어클럽과 연계하여 노인일자리 지원 수요처로 등록하고 입주 고령자 10명이 매일 상시 근무하고 있다. 이들은 주거복지 전문인력의 세대 방문 시 동행

및 케어, 세대 내 소독 및 정리, 단지 내 환경정비 지원 등을 수행하고 있다. D단지 역시 시니어클럽과 함께 고령 입주자에게 맞춤형 일자리를 제공하여 소득 창출과 사회참여 기회를 제공하고 있다.

6) 홍보 및 기타

E단지는 마을방송단, 복지관, 지역사회보장협의체와 연계하여 사회복지관에 시설된 라디오 방송국을 통하여 지역 내의 정보와 주거복지 및 사회복지 전반에 관한 홍보를 하고 있다.

이 외에도 지역사회자원 연계가 잘되고 있는 사례로 식사서비스(A)와 공동체활동(C) 등이 있다. A단지는 지역 내 민간 후원업체와 연계하여 끼니를 거르는 중·장년층을 대상으로 주1회 식사를 제공하고 있다. 식사지원서비스로 주민간 유대감 형성과 정서적 지지로 사회적 고립감 해소하는 것이다. C단지는 마을공동체지원센터의 공모사업 지원금으로 복지관, 지역아동센터, 어린이집과 연계하여 어버이날 세대 방문, 중장년 사회통합 기회 제공(텃밭가꾸기), 입주민 미술 활동 등 공동체활성화 활동을 실시하고 있다.

2. 주거복지서비스 지역사회자원 연계 분석

1) 지역사회자원 연계 기관과 연계 빈도

주거복지사는 주거복지팀에서 제공하기 어려운 주거복지서비스나 외부 자원을 효과적으로 활용하고자 할 때 유관기관과 연계를 하였다. 단지에서 주거복지서비스 제공을 위해 연계하는 기관은 총 34개였으며, 기관들은 공공기관, 복지기관, 보건의료, 자원봉사, 일자리, 모임, 기타 기관 및 조직으로 분류되었다. 조사대상 단지의 지역사회자원 연계 기관 실적은 <표 3>과 같이 나타났다.

분석 결과를 보면 단지마다 9~13개 기관과 주거복지서비스 지역사회자원을 연계하고 있으며, 연계 기관의 종류는 단지에 따라 차이가 있었다. 모든 단지에서 사회복지관, 행정복지센터, 정신건강복지센터, 치매안심센터와 연계를 하고 있는 것으로 조사되었다(A, B, C, D, E, F). 그리고 지역사회보장협의체(A, B, C, E, F), 동·구청(A, D, E), 경찰서/파출소(A, D, E), 금연지원센터(B, E, F)와 연계하는 것으로 분석되었다. 지역사회자원은 공공기관뿐 아니라 민간기관과도 연계를 하고 있었는데, 단지에 따라서 기업, 교회, 개인과 연계한 것으로 나타났다.

지역사회자원 연계 빈도는 단지와 기관에 따라 약간씩 차이가 있었다. 주로 사회복지관, 행정복지센터, 관리사무소, 지역사회보장협의체와의 연계 빈도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 모든 단지에서 정신건강복지센터와 수시로 연계하고, 치매안심센터와의 연계 빈도가 높았다. 이것은 영구임대주택의 입주민에서 고령자가 차지하는 비율이 높고, 저장강박이나 정신질환 등을 가진 세대를 우선해서 지원하기 때문에 보건의료 서비스를 제공하는 기관과의 연계 빈도가 높은 것으로 해석된다.

2) 지역사회자원 연계 내용

지역사회자원 연계를 통해 주고받은 자원들의 유형은 연계기관에는 차이가 있으나 그 내용들은 총 5가지로 범주로 나뉘었다.

① 대상자 및 서비스 의뢰

대상자를 발굴하여 기관에 직접 의뢰하거나 타 기관에 소개하고, 서비스를 의뢰한 경우이다. 단지에서 주거복지서비스나 지원이 필요한 노인(A, B, C, D, E, F), 장애인(B), 여성(A), 중장년(A), 건강이상이나 정신질환 입주민(A, B, C, D, E, F), 흡연자(A, B, D, F), 독거세대(F), 관리비 체납가구(A, D, F) 등이 지역사회자원 연계의 대상자이다.

의뢰하는 서비스는 주로 돌봄(A, B, C, D, E, F), 기부·나눔(A, D, E), 치매관리(A, B, C, D, F), 상담(A, B, D, E), 금연상담(A, B, D), 일자리 및 취업알선(A, C, D), 건강검진(A, D), 장애인 활동 지원(B), 이사비 및 주거비 지원 서비스(A, D, F) 등으로 나타났다. 그리고 프로그램 대상자 추천을 의뢰받기도 한다.

② 인적자원 및 물적자원 교류

지역사회자원 연계 시 지역사회 기관에게 혹은 기관으로부터 자원을 제공하거나 제공받는다. 교류하는 인적자원으로는 주거복지 보조인력(A, D), 의사·간호사의 검진 활동(A, D), 치매검사인력(A, F), 정신건강 상담(B, E, F), 금연상담전문가(A, B, C, D, F), 자원봉사자(B), 입주민의 문화활동을 위한 재능기부(C), 사례관리 역할 분담(D), 주거환경 개선 인력지원(D, F), 정신건강전문 상담(B), 치매돌봄매니저 배치(B) 등이 있다.

물적자원으로는 저장강박세대 청소물품 지원(A, E, F), 생계비·주거비·의료비 지원(B, C, D), 음식·식사 지원(A, B, D), 김장김치 지원(A, D), 금연보조제 지원(B), 천막·

〈표 3〉 지역사회자원 연계 기관과 연계 빈도 현황

기관 및 조직		A	B	C	D	E	F
공공기관	동·구청	●			●	●	
	행정복지센터	●	●	●	●	●	●
	경찰서/파출소	○			●	●	
	관리사무소	●	●	●	●	●	●
	서민금융진흥원		○				
	준법지원센터						●
	마을공동체지원센터			○			
복지기관	사회복지관	●	●	●	●	●	●
	복지재단	●					
	장애인복지관						●
	서부노인보호전문기관						●
	노인복지센터			●			
	주거안심종합센터	●					
	드림스타트						●
	무한돌봄센터			●			
보건의료	정신건강복지센터	●	●	●	●	●	●
	치매안심센터	●	●	●	●	●	●
	금연지원센터	●	●			●	●
	중독관리통합지원센터				●		●
자원봉사	자원봉사센터		●				
일자리	고용센터			●			
	여성능력개발원	○					
	여성능력개발센터	○					
	50플러스센터	●					
	지역자활센터				●		
	시니어클럽			○	●		
모임	지역사회보장협의체	●	○	○		●	●
	주민자치위원회					●	
기타	생명의 터					●	
	재가센터				●		●
	어린이집			○			
	문화재단			●			
	민간기업·개인	●			발생시		

● 수시 / ● 1년에 9회 이상 / ● 1년에 6회 이상 / ● 1년에 3회 이상 / ○ 1년에 2회 이하

의자 물품 대여(B), 해충방역 및 소독약품 지원(C), 무료 공연 지원(C, D), 세대 안전설비 설치(D), 선풍기 지원(D)이 있다.

③ 주거복지 관련 정보의 공유

주거복지업무를 수행하는데 주거복지 관련 정보는 매우

중요하므로 지역사회 및 유관기관과 주거복지 관련 정보를 공유하는 것으로 나타났다. 단지에 따라 공유하는 정보의 내용은 다르며, 임대주택 정보(A, B, F), 주거이동 상담(A, B), 주거비 지원(A), 이사비 지원, 지역사업 정보(B), 상담과 사례관리에 필요한 정보(B), 행사 참여자 명단(C), 주거사항으로 체납이나 거주 여부 확인 정보(D, E), 대상자 사

회복지서비스 제공 사항, 주거복지 관련 사업 정보(C, F) 등을 공유하였다. 주거복지사가 단지에 배치되어 입주민 정보나 세대의 장기부채 등의 정보(E)를 갖고 있어서 밀착 서비스와 대응에 용이하다는 점은 서비스를 제공하는데 이 점으로 작용하는 것으로 나타났다.

연계기관은 주로 행정복지센터, 사회복지관, 정신건강복지센터와 정보를 공유하고 있었으며 그밖에 지역사회보장협의체, LH, 구청, 주거안심종합센터, 연구소 등과도 공유하였다.

④ 사업 및 프로그램 공동 기획

주거복지서비스 제공이나 대상자 문제 해결을 위해 사업을 함께 구상하고 시행하게 되는데, 단지에서 특화사업이나 프로그램을 기획할 때 유관기관과 연계하여 추진하는 것으로 나타났다. 영구임대단지에서 입주민의 비율이 높은 고령자를 대상으로 치매안심마을(A), 단지내 치매환경 조성사업(A), 독거노인 돌봄 운동(C), 치매예방특화사업(D), 축제·가정의 달 및 어버이날 행사(C, D, F) 등을 운영하며, 무료세탁서비스(E), 자살예방 생명시킴(A), 고독사예방 발굴단(E) 사업을 공동기획 추진하였다.

단지마다 정신건강복지센터와의 공동 사업 추진도 활발한데, 생명존중안심타운(A), 공감마을만들기(B), 위기가구 발굴단(E), 생명존중안심마을 사업(F)이라는 다양한 명칭의 사업이 추진되었다. 또한 일부 단지에서는 권역별 특화사업 개발이나 공동 주거복지사업을 추진(B, D)하는 것으로 조사되었다.

⑤ 정기적 / 비정기적 모임

단지의 주거복지 팀장은 정기적/비정기적 모임을 갖고 있는 것으로 나타났다. 참여하는 모임에는 통합사례회의(A), 정신건강사례회의(A), 지역사회보장 협의체 정기회의(B), 협약기관과의 특화사업 회의(B), 주거복지사 권역회의(B), 사례관리 회의(C), 정신보건 네트워크 회의(D), 종합사회복지관 사례관리 회의(D), 권역 및 지사 주거복지사 모임(D) 등이 있으며 지사 주거복지사의 정기모임에서 공동사업계획을 세우고, 외부자원이나 사례 공유 등 주거복지 관련 정보를 서로 공유하기도 하였다(D, E). 비정기적이지만 수시로 대상자에 대한 의견을 나누고 특이사항 발생 시 기관별로 바로 개입할 수 있도록 하기도 하였다(F).

3) 지역사회자원 연계의 어려움

2024년 현재 서울시 25개 자치구 내 영구임대단지 30

개 단지(LH 16개, SH 14개) 중 10개 단지(LH 5개, SH 5개)가 밀집되어 있는 지역의 A단지는 지역사회 내 주거복지 수요가 매우 높은 곳이다. 다수의 유관기관이 설립되어 있지만 영구임대주택에서 주거복지서비스를 지원하기에 물적, 인적자원 등이 상당히 부족한 실정이다(A, D). 빈번하게 진행되는 저장강박세대의 주거환경개선 사업의 경우 지역마다 조례 예산이 상이하며, 지자체 예산이 없는 곳도 있어 예산의 한계를 많이 느끼고 있다(D).

현재 영구임대주택의 주거복지전문인력은 대부분 1인으로 특화사업, 사례관리, 주거복지상담 등 업무가 많아 선택적 집중이 어려울 뿐만 아니라 외부기관과 네트워크 형성으로 외근이 잦아 1인 다역 업무를 소화하는 것이 힘든 실정이다(D, E, F). 일정을 맞추기 힘들어 참석하지 못하거나 단독방을 통해 연계 방안 등을 공유받기도 한다(F). 그리고 행정복지센터, 정신건강복지센터 등 외부기관의 경우 대상자를 직접 찾아와 상담을 진행하는데 주거내에서 상담하기보다 서로가 편안하게 상담할 공간이 필요함을 절실히 느끼고 있다(B, D, F). 상담공간은 이용하는 대상자의 불편함을 최소화하고 조용하고 안정적인 상담을 가능하게 하는 필수요소이며(지은영, 2022), 주거복지에 대한 홍보 효과와 업무회의 등 외부기관과의 네트워크 형성 촉진에 기여할 것이다.

또 다른 애로사항은 주거복지에 대한 대외적 인식이 부족하여 주거복지전문인력이 가진 자원(영구임대주택 입주자 현황, 체납 등 정보, 주거시설물 현황 등)에 대한 이해도가 낮다는 것이다(D). 그리고 지역사회자원 연계기관 담당자들마다 정보를 공유하는 범위나 업무 인식에 차이가 있어 같은 상황에서도 자원연계 결과값이 다르게 나타나기도 하는 어려움이 있다(B). 특히 공공기관에서 제공하는 서비스는 지역사회의 취약계층에 집중되어 영구임대주택 입주자와 대상이 중첩되거나 혼선을 빚게 되는 경우가 많아 공공 및 민간 자원을 데이터베이스화하여 정보와 자료를 일원화할 필요가 있다(D).

V. 결론 및 제언

본 연구는 영구임대주택단지의 주거복지서비스가 확대되는 시점에서 주거복지사가 지역사회자원 연계로 수행한 주거복지서비스와 사업, 연계 기관, 연계 내용, 자원 활용 방법 등을 파악하였다. 연구결과에 따른 결론 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 주거복지사의 배치로 이제까지 관리소와 사회복지 기관 중심의 복지서비스만 제공하던 서비스 제공 틀에서 벗어나 단지마다 9~13개의 다양한 기관과 연계하며, 저장강박증 주거환경개선을 비롯해 다양한 서비스가 제공되었다. 또한 인적·물적 자원 교류, 대상자 및 서비스 의뢰, 관련 정보의 공유, 사업 및 프로그램 공동 기획 등 다양한 연계가 이루어졌다. 지역사회자원 연계를 통해 주거, 건강, 일자리, 돌봄 등과 연계된 주거복지 문제에 대응하여 입주민에게 다양한 자원과 통합된 서비스 제공했다는 점에서 시사하는 바가 있다.

둘째, 지역사회자원 연계의 특성을 살펴보면 주거복지사는 공공기관, 복지기관, 보건의료, 자원봉사기관, 일자리 관련 기관의 공공자원뿐만 아니라 민간기업이나 개인으로부터 민간자원을 발굴하여 연계하는 것으로 나타났다. 또한 연계 수준은 의사소통, 간단한 정보교환에서부터 대상자 공유, 정기회의 및 프로그램 진행, 사업의 공동 기획 등의 공식적이며 실질적인 연계가 이루어졌으며, 이것은 협조, 협력, 협동 등의 높은 수준의 지역사회자원 연계로 평가된다.

셋째, 영구임대아파트는 현재 주거환경 낙후 문제뿐 아니라 입주민들의 고령화, 알코올중독, 정신장애, 은둔으로 인한 사회성 저하와 건강·안전·경제적 문제 등에 노출되어 있다. 단지 내 한정된 자원은 더욱 다양해지는 입주민의 복지욕구를 해소하기에는 역부족으로 지역사회자원과의 유기적 연계가 필수적이다. 연계는 대상 자원에 대한 정보탐색과 관계유지 및 관리, 실행, 평가까지 주거복지사의 역량이 크게 요구되는 업무이다. 지역사회자원 연계 활동과 성과는 지역 특성뿐 아니라 주거복지사의 개인적 특성이나 역량에 따라 달라질 수 있으므로 지역사회자원 연계에 대한 지식·기술·태도 역량 제고를 위한 방안 모색이 필요하다.

마지막으로, 지역사회자원 연계의 어려움과 관련하여 주거복지전문인력의 부족과 독립된 공간에 대한 필요성은 선행연구(권오정 외, 2020; 지은영, 2023; 지은영, 2022)에서도 지속적으로 제기되어 왔다. 단지에 1인 배치로 인한 업무과중 문제, 공간 문제는 대내외적 위상과도 관련 있고 지역사회자원 연계 업무 진행을 어렵게 만드는 요소로 작용할 수 있으므로(지은영, 2023) 이에 대한 개선이 절실하다. 또한 영구임대주택 ‘주거복지 전문인력 배치’ 사업이 자리를 잡아가고 있지만 지역사회에서 주거복지서비스와 주거복지 전문인력에 대한 이해가 부족하여 지역사회자원 연계 시 한계에 부딪히는 경우가 있다.

따라서 정부 및 지자체, 공사 차원에서 주거복지 사업과 주거복지사에 대한 적극적인 홍보로 대국민 인지도를 높일 필요가 있다.

본 연구는 주거복지서비스 지역사회자원 연계 사례를 통해 수집된 경험적 자료를 분석한 것으로, 연구결과는 주거복지사가 지역사회자원 연계 업무를 파악하거나 연계 계획과 전략을 세우는 데 활용될 수 있으며, 지역사회자원 연계 역량 강화를 위한 교육이나 프로그램을 개발하고 지역사회자원 연계 개선 방안을 제시하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

주제어: 지역사회자원 연계, 주거복지 전문인력, 주거복지사, 주거복지서비스, 영구임대주택

REFERENCES

- 국토연구원(2023). 주거복지 전문인력 정착으로 취약계층 주거복지 향상에 앞장설 것: 서종균주택관리공단사장인터뷰. *국토 통권501호* 47-53.
- 권오정, 최병숙, 지은영, ... 채혜원(2020). *공공임대주택 주거복지 전문인력 배치 시범사업 평가 연구*. 국토교통부·한국토지주택공사·한국주거학회, 서울, 한국.
- 김성식(2022). 지역사회자원연계역량의 관계에서 자기효능감의 매개 효과. *청주대학교 석사학위논문*.
- 박미은(2002). 정신보건사회복지사들의 서비스 연계실태 및 연계관련 요인. *한국사회복지학*, 51, 63-91.
- 성슬아, 배성훈(2020). 심리상담사의 지역사회자원연계능력 척도 개발. *한국심리학회지*, 17(3), 357-377.
- 양은심(2004). 치매노인가족의 부양부담 경감을 위한 지역사회자원 활용 방안에 관한 연구. *대구대학교 박사학위논문*.
- 이금진(2003). 지역기반 정신장애인 직업재활수행기관 연계강화에 관한 연구. *한국사회복지학*, 54, 35-64.
- 이우중(2011). 지역사회복지 네트워크관련 특성이 네트워크에 대한 사회복지사의 인식과 태도에 미치는 영향. *청주대학교 석사학위논문*.
- 이윤재(2020). 영구임대주택단지에 배치된 주거복지사의 업무 특성 분석. *한국주거학회논문집*, 31(3), 89-97.
- 주택관리공단(2022). *영구임대주택 주거복지전문인력 표준업무 매뉴얼*. 경남:주택관리공단.

- 지은영(2022). 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’ 주거복지사의 업무환경 만족도. *한국생활과학회지*, 31(6), 839-848.
- 지은영(2023). 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’의 지역사회자원 연계 실태와 활성화 방안. *생활과학연구논총*, 27(3), 157-166.
- 채혜원, 지은영(2023). 영구임대주택의 찾아가는 마이홈센터 주거복지사 직무와 주거복지사 역량지표 개발. *한국주거학회논문집*, 34(1), 45-54.
- 하성규, 강순주, 권오정, 김혜승, ... 박경옥(2020). *주거서비스 인사이트*. 서울: 박영사.
- 홍형욱, 지은영, 채혜원(2016). *주택과 커뮤니티*. 서울: 이테시스.

Received 10 September 2024;

1st Revised 20 November 2024;

Accepted 02 December 2024