

매입임대주택 유지보수센터 구축 및 지역 소규모 사업자 활용 방안

황규홍 / 김옥연 / 오정민 / 김지윤 / 이세호 / 조재용

report

연구관리 2024-063호

매입임대주택 유지보수센터 구축 및 지역 소규모 사업자 활용 방안

지 은 이 황규홍 · 김옥연 · 오정민 · 김지윤 · 이세호 · 조재용

발 행 인 정창무

발 행 처 한국토지주택공사 토지주택연구원

주 소 (34047) 대전 유성구 엑스포로 539번길 99

홈페이지 <http://lhri.lh.or.kr>

전화번호 042-866-8670

이 메 일 kennyh@lh.or.kr

- 이 출판물은 우리 공사의 업무상 필요에 의하여 연구 검토한 기초자료로서 공사나 정부의 공식적인 견해와 관계가 없습니다.
- 우리 공사의 승인 없이 연구내용의 일부 또는 전부를 다른 목적으로 이용할 수 없습니다.

매입임대주택 유지보수센터 구축 및 지역 소규모 사업자 활용 방안

A Study on the Establishment of the Center and the Utilization of Local Small
Businesses in the Maintenance of Purchased Rental Housing

황규홍·김옥연·오정민·김지윤·이세호·조재용

참여연구진

연구책임

황규홍 LHRI 주택주거연구실 연구위원

연구진

김옥연 LHRI 주택주거연구실 연구위원

오정민 LHRI 주택주거연구실 연구원

김지윤 LHRI 주택주거연구실 연구원

이세호 LH 주거복지본부 임대자산관리처 차장

조재용 LH 주거복지본부 임대자산관리처 대리

연구심의위원(가나다 순)

김국중 LH 주거복지본부 임대자산관리처 팀장

문준경 LHRI 국토공간연구실 수석연구원

여준구 LH 주거복지본부 매입임대사업처 팀장

유해연 숭실대학교 교수

윤주선 충남대학교 교수

이영은 LHRI 주택주거연구실 실장

연구요약 Summary

매입임대주택 유지보수센터 구축 및 지역 소규모 사업자 활용 방안

(배경 및 목적) 본 연구는 LH가 소유한 매입임대주택의 유지보수 효율성 개선을 위한 연구로서 LH의 공공임대주택의 유형이 형태 및 관리 관점에서 아파트 단지 형식의 건설임대주택과 다세대·다가구 주택과 같은 매입임대주택의 두 가지로 구분되지만, 유지보수의 추진 방식은 이 두 가지 유형 모두 같은 방식을 추진함에 따라 매입임대주택의 유지보수의 효율성이 떨어지는 단점을 안고 있음. 이러한 다른 형식의 주택에 같은 방식의 유지보수체계를 적용은 주택의 위치가 점단위로 분산되어 있고, 비규격 자재가 상대적으로 많은 점 등은 매입임대주택의 유지보수의 지연이 많고 보수에 대한 주민 만족도가 낮은 결과를 초래함. 이에 본 연구에서는 매입임대주택의 유지보수가 보다 원활하고 지연율을 낮출 수 있는 방안으로 유지보수 전담관리부서 신설과 유지보수 신속성을 제고할 수 있는 지역의 소규모 사업자를 활용하기 위한 실천 방안을 마련하는 것을 목적으로 함

(유지보수 중간지원조직 사례분석) 일반적으로 주택의 유지보수 절차는 주민의 거주 상의 불편, 보수 부위 발견, 유지보수 기술자 연락, 기술자의 출동의 순으로 수행됨. 그러나 주민이 세입자인 경우 소유자를 거쳐서 그 성능, 가격, 품질, 사업자 등의 의사결정을 통해 유지보수가 이루어지게 되면 완료까지의 소요시간은 매우 길어지게 됨. LH 매입임대주택의 유지보수 체계는 세입자로서의 주민, 소유자로서의 LH, 등록 사업자로서의 유지보수 업체, 주민민원과 주택의 전반적인 사항을 관리하는 관리소간의 의사결정 과정에서 수행되므로 매우 복잡함. 이는 LH 매입임대주택의 유지보수 체계는 단순 용역방식이 아닌 주민과 정책집행 기관 중간에서 역할을 하는 중간지원조직의 성격의 전담부서가 필요한 이유임

	서울 주거안심증 합센터	인천시 마을주택 관리소	시흥시 동네관리소	전주시 해피하우스	부산시 마을지기 사무소	양천구 스마트집 수리원스 트 플랫폼	시사점
설립근거or 추진배경	주거기본법, 서울시 조례	자체시행	자체시행	2008 건축위, 전주시조례	자체시행	자체시행	-
조직	관리운영팀, 시설운영팀, 주거상담소	구분없음	구분없음	구분없음	구분없음	웹운영방식	담당지역 규 모에 따라 상 이
유지보수 업무	신속 생활불 편처리, 홈케 어(소규모집 수리), 클린케 어	집수리서비 스, 집수리교 육, 공구대여, 택배보관	간단집수리, 공구대여,	상담, 집수리, 교육, 공구대 여	누수보수, 집 수리, 공구대 여, 택배보관	모든 집수리	생활불편+경 보수 강화
특징	생활지원+경 보수	경보수	경보수	긴급+경보수	생활+경보수	셀프체크, 상 담, 견적, 신 청	생활불편지원 +경보수 강화 및 중대수 건 적방식 도입
기술자 유형	직접+사업자	봉사단 연계	동네기술자 등록제	상주 공무원	상근 수리사	등록 사업자	지역 기술자 사전확보


[지역별 주택유지보수 중간지원조직 조사개요]

(소규모 사업자 유형별 특성 조사) 주택의 유지보수 중 매입임대주택과 같이 저층주거지에 밀집한 다세대·다가구 주택의 유지보수는 그 보수 난이도에 따라서 지역 소규모 사업자를 활용해서 빠른 보수가 가능함. 이에 지역 소규모 사업자는 어떤 유형이 있고 전국적 분포상황을 분석하여 향후 LH매입임대주택 유지보수 기술자로 활용하고자 함. 또한 (주)한샘, 일본 리숍네비 등 국내외 유사사례를 검토하여 그 시사점을 도출하여 소규모 사업자 관리 방안을 마련함

	사회적기업	국토교통형 예비사회적기업	자활기업	지역 일반사업자 (전문)	지역 일반 기술자 (무면허)	시사점
개념	사회적목적+영리추구 기업	사회적목적+영리추구 기업+기준완화	수급자 채용 기업	1500만원 이상의 전문공사	1500만원 이하의 공사가능	-
근거법	사회적기업육성법	사회적기업육성법+국토부고시	국민기초생활보장법	건설기본법	건설기본법	관련법 개정으로 소규모 사업자 진입기준 완화
규모	3,500여개	400여개	1,200여개	53,000여개	미파악	자활기업 활용가능+지역일반기술자 공모필요
주택 유지보수	200여개	20여개	250여개	16,000여개	미파악	
비고	고용노동부 지원	국토부지원	전국 수선유지급여 담당	기존 유지보수업체 유형	-	저층주택 유지보수의 경우 전문이하 사업자 활용이 효율적

[지역 소규모 사업자 유형별 특성 조사]

(유지보수센터 시범지역 검토) 매입임대주택 유지보수센터는 원활한 보수업무와 주민 만족도 제고를 위하여 중간지원조직의 성격의 새로운 관점의 전담조직이 필요하며 이를 본격 시행에 앞서 시범운영을 통해 시행착오의 모니터링과 보완 절차를 거쳐야 함. 이 시범운영을 위한 지역 선정은 매입임대주택이 밀집되어 있는 곳과 기존 보수 지연율이 높은 곳 등을 종합적으로 판단하여 최종 선정하였음

	A 지역	B지역	최종안
밀집도	A지역이 포함된 광역단위 매입임대 밀집도를 보면 A1지역(2,314)>A2지역(2,000)>A3지역(1,770) 순 A1지역 : 인구 562,067명, 매입임대 2,314 -> 밀집도 4.1호	B지역이 포함된 광역단위 매입임대 밀집도를 보면 B1지역(5,197)>B2지역(3,202)>B3지역(2,292) 순 B1지역 : 인구 332,718명, 매입임대 5,197 -> 밀집도 15.6호	초기 A지역이 후보대상지로 검토했으나 밀집도를 고려하여 B지역 추가 검토
지연율	합계지연율 : A지역 포함 광역 27% > C광역22% > B광역21% 순		지연율은 광역단위로 분석
지역특징	저층 주거지, 다세대+도생주, 교통접근성 우수	저층 주거지, 다세대, 교통접근성 양호	공통적으로 저층주거지이지만 A지역이 유형 다양
자활기업 분포	집수리 일반 다수분포(A1지역 기준)	특정 업체 1개(B1지역 기준)	
일반사업자 분포	광역단위이므로 다수(추정)	기초단위로 광역보다 상대적 작은규모	A지역이 상대적으로 사업자 분포 다양
현황사진			최종적으로 지연율, 밀집도, 사업자 분포도를 종합적으로 판단하여 A지역을 시범운영 대상지로 선정 제안

[매입임대유지보수센터 시범운영 대상지 특성 비교분석]

(센터 추진체계 및 소규모 사업자 활용안 제안) 기존에도 매입임대주택을 유지보수하는 업체와 주민 간 중간 역할을 하는 기관으로 관리소가 존재하였으나 실질적 역할로서 중간지원 역할이 아닌 업체 보조적 역할을 하는 관계였으며 이는 유지보수 업무 외의 업무가 주된 업무라는 관점이었기 때문임. 본 연구에서는 새로운 유지보수센터의 추진체계로 센터 조직도, 업무 프로세스 및 업무별 세부지침을 제안하고 이 매입임대유지보수센터가 소규모 사업자를 활용하기 위한 대상자 기준 및 관리방안 등에 대하여 제안하였으며, 시범운영 후 전국 확대 및 지속가능한 센터운영을 위해 관련 법제도 개선방향과 단계별 중장기 실천과제를 제시하였음

	유지보수센터 추진체계		소규모 사업자 활용안
조직 구성	<ul style="list-style-type: none"> 인원수 : 센터장 포함 5인 센터장 자격 : LH 차장급 이상 팀 : 주민지원팀 2인(1인이 전화응대, 1인이 현장점검 위주), 사업자관리팀 2인 주민지원팀 : 행정 + 건축, 기계, 전기 분야 사업자관리팀 : 건축, 기계, 전기 분야 	대상자 및 등록 기준	<ul style="list-style-type: none"> 사회적경제조직 : 자활기업, 사회적기업, 마을관리협동조합 등 일반 건설기술자 : 지역기반 사업자, 전문건설업 <ul style="list-style-type: none"> * 지역기반 사업자중 정부 에너지효율개선사업 참여 업체와 같은 정부 사업 경험이 있는 업체 우선 활용 **기존 LH유지보수업체 중복 참여 가능 **종합건설업 유지보수 업무진행시 신속한 대응이 어려울 수 있으므로 매입임대주택 유지보수에는 제외
업무 프로세스	<ol style="list-style-type: none"> 1) 주민이 전화로 주민지원팀에 신청 및 접수 ↓ 2) 주민지원팀이 보수부위 판단 후 해당 사업자 배정 (중대보수로 판단 될 경우 상담 및 주택점검 추가) ↓ 3) 해당 지역 사업자 출동 ↓ 4) 유지보수 완료 및 사업자관리팀 검수 ↓ 5) 정산 및 평가/이력관리 	교육 및 갱신 주기	<ul style="list-style-type: none"> 단순 기술자 + 경보수 : 기술(이론, 실기) + 공통의 무교육 + 소통스킬 <ul style="list-style-type: none"> * 공통의무교육 : 유지보수 프로세스, 서류 등 행정 서비스, 안전 및 유의사항, 윤리의식, 관련 법제도 등 중대보수 : 공무(공공행정서류) + 주민소통 교육 (+ 기술(선택)) <ul style="list-style-type: none"> * 중대보수 기술교육은 전문건설협회 및 건설인력양성 전문교육기관(건설기술교육원) 등 유사교육 수료자는 면제 가능

[유지보수센터 추진체계 및 소규모 사업자 활용안]

차 례 Contents

제1장 서 론

1. 연구 배경 및 목적	9
2. 주요 연구내용 및 범위	10
3. 연구흐름도 및 용어정의	11

제2장 주택유지보수 중간지원조직 조사분석

1. 중간지원조직 개요	13
2. 지자체 주택유지보수 중간지원조직 사례	14
2.1. 지자체별 개요	14
2.2. 사례별 세부 내용	20
2.3. 시사점	19
3. 중앙정부 주택유지보수 중간지원조직 사례	24
3.1. 도시재생지원센터	24
3.2. 수선유지급여 집수리 지원	28
3.3. LH 매입임대 관리소	32
3.4. 시사점	32

제3장 지역 소규모 사업자 조사분석

1. 주택유지보수 사업자 개요	33
2. 지역 소규모 사업자 조사	35
2.1. 사회적 경제조직	35
2.2. 소규모 사업자 지자체 활용사례	36
3. 지역위치가반 활용 국내외 사례	43
3.1. 국내기업 ‘한샘’ 사례	43
3.2. 일본 ‘리폼네비’ 사례	43
3.3. 신속서비스 제공 유사사례	44

3.4. 신속방식 사례별 내용 및 분석	43
-----------------------	----

제4장 센터 시범운영 대상지 검토

1. GIS자산관리분석	51
1.1. 2023년 1차 분석지 검토	51
1.2. 선정기준 검토 및 GIS자산관리분석	52
2. 대상지 현장조사	59
2.1 1차 대상지 H지역	59
2.2. 2차 대상지 A지역	62
3. 시범운영 관계자 인터뷰 및 대상지 선정	63
3.1. 관계자 인터뷰 및 시사점	63
3.2. 시범운영 공간적 범위 및 보수범위 설정	74

제5장 센터 추진체계 및 운영 가이드라인

1. 센터 추진체계	75
1.1. 센터 조직도	75
1.2. 프로세스	76
2. 소규모 사업자 활용방안 등 운영가이드라인	82
2.1. 대상 사업자 및 등록기준	82
2.2. 사업자 교육 등 관리방안	84
2.3. 사업자 등록갱신	84

제6장 제도개선 및 단계별 실천과제

1. 제도개선 사항 발굴	87
1.1. 기존 매입임대주택 관리소와의 관계	87
1.2. 유지보수센터 설립 관련 제도개선	89
1.3. 소규모 사업자 참여 관련 제도개선	93
2. 단계별 실천과제	95
1.1. SWOT분석	95
1.2. 실천과제 제안	97

표 차례 List of Tables

[표 2-1] 서울시 주거안심종합센터	14
[표 2-2] 인천시 마을주택관리소	15
[표 2-3] 시흥시 동네관리소	16
[표 2-4] 전주시 해피하우스	17
[표 2-5] 부산시 마을지기사무소	17
[표 2-6] 서울시 집수리닷컴	18
[표 2-7] 양천구 스마트집수리원스톱플랫폼	19
[표 2-8] 주택유지보수 중간지원조직 종합 비교	23
[표 2-9] 집수리사업 주체별 역할	26
[표 2-10] 집수리 상담 및 집수리 점검단 구성	28
[표 2-11] 주거급여 실시에 관한 고시	29
[표 2-12] LH 수선유지급여 지원수준 및 수선주기	29
[표 2-13] LH 수선유지급여 세대별 주요공종 (단위 : 호)	30
[표 2-14] 자활기업 수선급여 참여실적 (2022.12.31. 기준)	31
[표 2-15] 수선급여 주거약자 지원사항	31
[표 2-16] 중앙정부 주택유지보수 중간지원조직 시사점	32
[표 3-1] 사업자 유형 종합표	33
[표 3-2] 사업자 유형 종합표자활기업 규모별 분포현황	36
[표 3-3] 서울가꿈주택 집수리지원사업 사업자 요건	37
[표 3-4] 안심집수리 보조사업 사업자 요건	38
[표 3-5] 광명시 집수리 사업 예시(사업기간: 예산 소진 시까지)	38
[표 3-6] 부천도시공사 지원 사업	40
[표 3-7] 부천 주택유형에 따른 지원범위	41
[표 3-8] 수선유지 유형별 공사내용	42
[표 3-9] 지자체 및 단체별 주택유지보수 사업자 비교	42
[표 3-10] 콜제도 벤치마킹 대상	44

[표 3-11] 마이클 분석	45
[표 3-12] 카닥 분석	46
[표 3-13] 카카오 T 택시 분석	47
[표 3-14] 우버 분석	48
[표 3-15] 신속방식 사례 종합 분석표	49
[표 5-1] 시범운영 조직도 (안)	76
[표 5-2] 업무 프로세스 (안)	77
[표 5-3] 매입임대주택 보수종류	78
[표 5-4] 검수방법(안)	80
[표 5-5] 정산방법 (안)	81
[표 5-6] 소규모 사업자 대상자 (안)	82
[표 5-7] 보수범위 및 부위별 구분 (안)	83
[표 5-8] 사업자 교육 등 관리방안 (안)	84
[표 5-9] 사업자 등록갱신 (안)	85
[표 6-1] 한국토지주택공사법 개정 (안)	90
[표 6-2] 주거기본법 개정 (안)	91
[표 6-3] LH 경영평가 세부 지표 개정 (안)	92
[표 6-4] 국가계약법 시행령 개정 (안)	93
[표 6-5] 건설산업기본법 시행령 개정 (안)	94
[표 6-6] 국민기초생활 보장법 개정 (안)	94
[표 6-7] 내외부 환경분석(SWOT)	95
[표 6-8] SWOT요소를 고려한 전략과제 도출	97
[표 6-9] 실천 전략과제 및 주요내용	97
[표 6-10] 단계별 실천 전략과제 추진 시기 판단	99

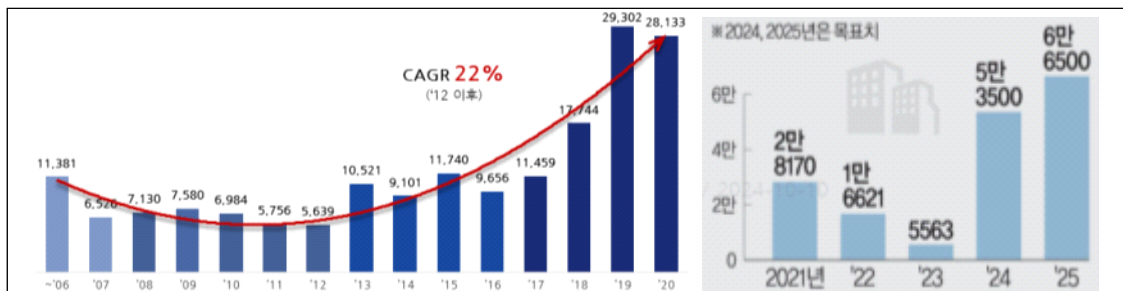
그림 차례 List of Figures

[그림 1-1] 매입임대주택 공급실적 변화추이	9
[그림 1-2] 연구흐름도	11
[그림 2-1] 다다마을관리기업 입구	21
[그림 2-2] 도시재생 집수리사업의 추진체계(거버넌스)	24
[그림 4-1] 매입임대주택 유지보수센터 시범적용 검토대상	51
[그림 4-2] H지역의 주택유형 및 노후도	52
[그림 4-3] 전국 매입임대주택 밀집도	52
[그림 4-4] 전국 매입임대 취득 지역별 면적의 합계	53
[그림 4-5] 서울시 매입임대 밀집도	54
[그림 4-6] 경기도 매입임대 밀집도	54
[그림 4-7] 경기도 매입임대 밀집도(확대)	55
[그림 4-8] 인천시 매입임대 밀집도	55
[그림 4-9] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 1분기	56
[그림 4-10] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 2분기	57
[그림 4-11] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 3분기	57
[그림 4-12] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 4분기	58
[그림 4-13] 공용계단 적치물과 안내문 및 경고문 부착	60
[그림 4-14] H지역 노후건물과 신축건물 외부모습	61
[그림 4-15] H지역 좁은 골목길	61
[그림 4-16] A지역 매입임대주택 주변경관 및 사용하지 않는 옵션	62
[그림 4-17] A지역 매입임대주택 전체수리 사례	63
[그림 4-18] A지역 매입임대주택 반지하 공사사례	63
[그림 5-1] 현장 서류접수 양식샘플	78

제1장 서론

1. 연구배경 및 목적

- (배경) 최근(2023~2024) 전세사기 문제와 부동산가격 안정화를 위한 도심 주택공급 확대차원에서 LH 매입임대주택은 그 수요가 지속적으로 증대되고 있으며 이에 따라 공급물량과 관리물량이 지속적으로 증대되고 있음. LH가 기존에 보유한 매입임대주택의 노후화가 급속히 진행되어 현재에도 유지보수가 건설임대방식에 최적화되어 있는 상황에서 매입임대주택 유지보수 지연의 문제가 발생하고 있으며 이에 맞는 유지보수체계의 확립이 시급함



[그림 1-1] 매입임대주택 공급실적 변화추이

- 매입임대주택 유지보수의 지연율과 관련하여 2023년 기준 평균처리기간은 11.4일이며 15일이상 90일내 비율은 19.6%로 나타났다. 이 비율은 건설임대 동기간 20.8%와 거의 같다고 볼 수 있지만 매입임대주택만이 지역에 따라 평균지연율의 20%를 넘는(지연율24%이상) 지역이 5개 지역나 되어 심각한 문제로 나타남¹⁾
- 매입임대주택의 유지보수가 어려운 이유로는 건설임대주택과 다르게 다세대 등 저층주거지내 저층주택으로 구성되어 있어서 소규모이고 위치적으로도 분산되어 있어서 현장출동시간, 현장 접근로 등의 이동이 상대적으로 어려움. 또한 비규격 자재가 많으며, 도면부재에 따른 유지보수의 사전진단이 어려움

1) LH 자산관리 내부자료 ;

- 이에 현장밀착형 유지보수체계 확립이 시급하며 대안으로 지역의 소규모 집수리 사업자를 활용하고 이를 체계적으로 관리할 수 있는 중간지원조직 요구됨
- (목적) 매입임대주택의 유지보수 체계개선을 위해 지역 소규모 집수리 사업자와 지역 집수리 중간지원조직으로서의 유지보수센터를 가동하기 위한 운영가이드라인 마련하고 이를 통해 LH 매입임대주택 유지보수센터의 시범도입의 성공과 장기적으로 매입임대주택의 수요자 중심의 유지보수 프로세스 혁신

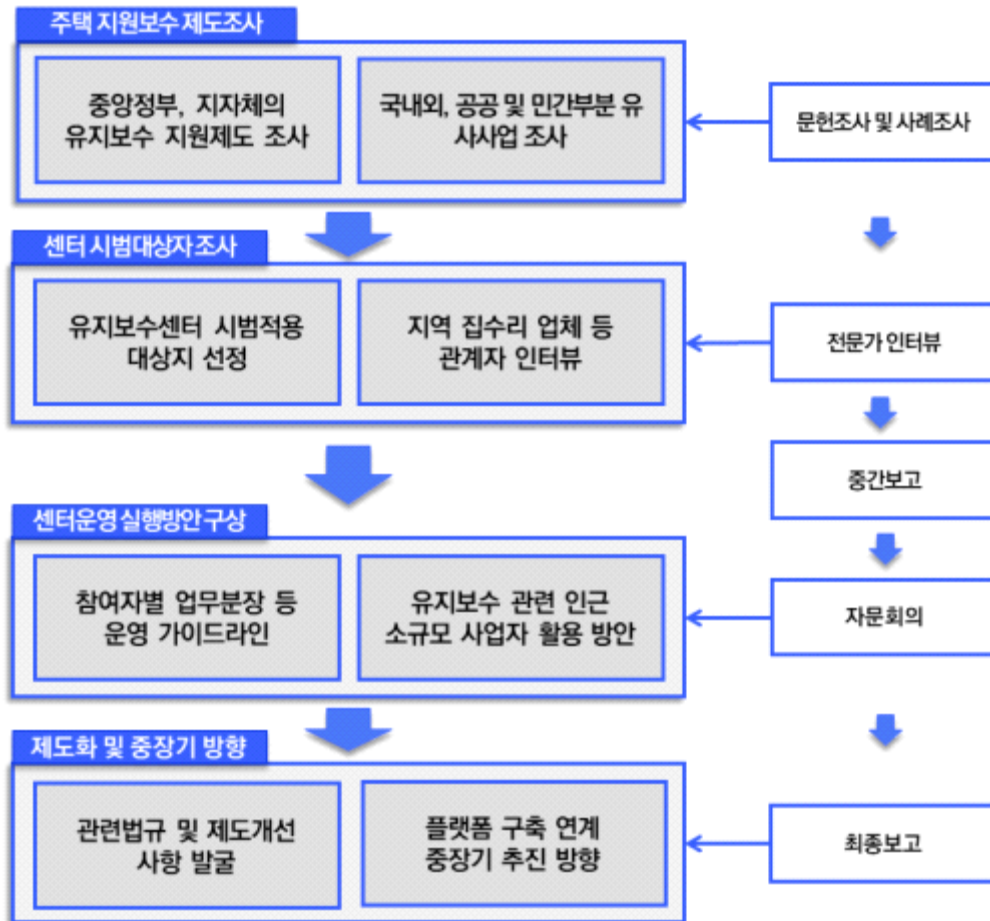
2. 주요 연구내용 및 범위

- 주택유지보수 중간지원조직 운영사례 조사
 - 지자체의 유지보수 중간지원조직 조사
 - 중앙정부의 유지보수 중간지원조직 조사
- 지역 소규모 유지보수 사업자 참여 검토
 - 주택 유지보수 사업자 일반현황
 - 지역 소규모 사업자 유형 및 분포현황
 - 지역 사업자 활용 유사사례
- LH 매입임대주택 유지보수센터 시범운영 대상지 검토
 - GIS 분석을 통한 매입임대 밀집도 및 지연율 조사
 - 후보 대상지 현장조사 및 기존 방식의 한계와 개선사항
 - 대상지 선정과 시범운영 범위설정
- 매입임대 유지보수센터 운영을 위한 실행방안 구상
 - 센터 업무범위, 업무절차 등 추진체계와 운영 가이드라인
 - 매입임대주택 유지보수에 지역 소규모 사업자 활용 방안
- 매입임대주택 유지보수 최적화를 위한 제도화 및 중장기 추진 방향

- 센터설립 및 소규모 사업자 참여관련 법규 및 제도개선 사항 발굴
- 매입임대주택 유지보수센터의 구현을 위한 단계별 중장기 실천 전략과제 제안

3. 연구흐름도 및 용어정의

3.1 흐름도



[그림 1-2] 연구흐름도

3.2 용어정의

- 매입임대주택의 원활한 유지보수를 위해서 중간지원조직과 소규모 사업자 활용이라는 관점에서 출발한 본 연구는 개념간 혼동을 최소화하기 위하여 아래와 같이 몇 가지 용어정의를 함
- 건설사업자 : 건설기본법에 따라 신축, 개축 등의 건설업을 시행 할 수 있는 사업자로서 신축이 가능한 종합건설업과 공종별 전문화된 전문건설업으로 구분
- 지역 소규모 사업자 : 건설기본법에서 규정하고 있는 1500만원 이하의 공사를 면허없이 할 수 있는 지역기반 사업자
- 일반 건설기술자 : 사업자 등록과 관계없이 국가/민간 기술자격을 보유한 전문 기술자
- 주택 밀집도 : 주택밀집도는 일정 면적 단위별 주택수 비율을 의미하지만 본 연구에서는 시범운영 대상지 선정을 위해 약식 방식인 인구 단위별 주택수로 판단함.

제2장 주택유지보수 중간지원조직 조사분석

1. 중간지원조직 개요
2. 지자체 주택유지보수 중간지원조직
3. 중앙정부 주택유지보수 중간지원조직
4. 소결

1. 중간지원조직 개요

- 주택유지보수센터의 역할을 LH의 전체 운영방향 안에서 주민과 사업자를 빠르게 연결하고 양질의 보수 품질을 유지하기 위하여 중간지원조직으로서의 역량과 기본 틀을 갖춘 사례를 조사하여 시사점을 적용하고자 함

1.1. 중간지원조직 개념

- 중간지원조직이란 두 그룹 사이에서 중심이 되어 조율업무를 통해 합동 성과를 극대화하는 역할을 하는 단체
- 중간지원조직은 상부단체의 업무 방향을 공유하는 것이 기본 의사결정 구조이지만 자체적으로 기획, 연구, 주민소통 능력을 갖고 있을 때 하부 부서가 아닌 중간지원조직으로 의미를 지님

1.2. 주택유지보수 분야에서의 중간지원조직의 개념

- 민간의 주택유지보수 중간지원조직은 비즈니스 측면에서 주민과 업체를 수수료를 통해 연결시켜주는 역할을 하면서 플랫폼 특성을 가지지만,
- 공공 분야에서는 수익 측면보다는 시너지효과의 극대화 차원에서 지원성격을 지닌 조직을 의미
- 공공 중간지원조직은 보조금 지원사업 업무를 넘어서 지원업무를 위해 별도의 조직을 만든 경우로, 유사조직에 업무를 추가하여 수행하는 경우도 있음

2. 지자체 주택유지보수 중간지원조직 사례

- 사무공간과 인력을 배치하여 조직을 운영한 사례와 웹기반으로 플랫폼을 운영한 사례로 구분
 - 조직운영+사무공간 사례 : 서울시 주거안심종합센터, 인천시 마을주택관리소, 시흥시 동네관리소, 전주시 해피하우스센터, 부산시 마을지기사무소
 - 웹플랫폼 사례 : 서울시 집수리닷컴, 양천구 스마트집수리원스톱플랫폼

2.1. 지자체별 개요

① 서울시 주거안심종합센터

[표 2-1] 서울시 주거안심종합센터

구분	서울시 주거안심종합센터 - 1인가구 주택관리서비스
설립배경	· 주거기본법에서 지자체가 직접 주거복지센터를 설치하거나 주거복지 관련 전문성과 조직, 인력을 갖춘 기관에 운영을 위탁하도록 명시하고 있음
관련근거	· 주거기본법 제 22조 및 동법 시행령 제14조 · 서울특별시 주거기본조례 제 21조 · 서울시 중앙주거복지센터 위·수탁 협약체결(서울시-SH): ‘18년 5월 30일
조직도	· (예시) ※ 센터마다 조직 구성 및 명칭이 다를 수 있고, 각 센터 홈페이지에서 확인 가능 <div><div>주거안심종합센터</div><div>관리운영팀</div><div>시설운영팀</div><div>주거상담소</div></div> <ul style="list-style-type: none">- 관리운영팀 : 주택관리 업무(입주·퇴거·재계약 등)- 시설운영팀 : 시설물 유지관리 업무- 주거상담소 : 주거복지 업무
주요업무	· 주거상담, 주거비 지원, 주택공급 지원, 주택관리 등 SH공사 지역센터 및 주거복지센터의 업무를 통합해 주거복지 종합서비스를 제공
지원 주민대상	· 서울시 거주 기준중위소득 120% 이하 1인 임차가구 (2024년 기준 중위소득 120% → 1인 가구: 2,674,134원, 2인 가구 : 4,419,131원) · 확대 지원 대상 · 서울시 거주 (생계·의료·주거급여)수급자 다인 임차가구 · 서울시 거주 만65세 이상 기준중위소득 120%이하 어르신 부부 임차가구 ※ 지원 제외대상 : 공공임대주택 거주자(단, 전세임대·매입임대 지원 가능), 지원주택 거주자
지원 접수리범위	· [신속 생활불편 처리] 현장에서 즉시 조치 가능한 주거불편사항 처리(소액 소모품 교체 실비 지원) + 신속 생활불편 처리 접수 후 코디네이터가 방문하여 필요시 홈케어 또는 클린케어 서비스 연계 지원 (예시) 형광등·콘센트·손잡이·경첩 교체, 커튼·블라인드 설치 등 · [홈케어 서비스] 신속 생활불편 처리로 어려운 경우, 주택유지보수업체를 연계하여 소규모 집수리

	(가구당 최대 50만원 지원) (예시) 방충망, 창호, 곰팡이, 싱크대, 수전, 변기, 세면대, 방음, 단열, 안전손잡이 · [클린케어 서비스] 고령자, 장애가구, 저장강박 등 주택 내부 위생관리에 어려움을 겪는 경우, 청소 및 수납정리 등 환경개선 지원(가구당 최대 100만원 지원) (예시) 청소, 방역, 정리수납
사업자 관리방식	기존 특화사업 간단집수리를 맡았던 업체를 주로 활용함. 이 업체는 자활기업인데(2개업체) 원칙은 아니라서, 여성기업 등 추가로 발굴하기도 함 · [홈케어 서비스] 관내 주택유지보수업체 및 자활기업 연계
비용 처리방식	· [홈케어 서비스] 가구당 최대 50만원 지원 · [클린케어 서비스] 가구당 최대 100만원 지원
출처	https://www.seoulhousing.kr/html/0601002.do 서울주거상담 홈페이지 https://www.i-sh.co.kr/main/lay2/S1T230C312/contents.do 서울주택공사 홈페이지 https://housing.seoul.go.kr/site/main/content/sh01_061028 서울주거포털 홈페이지 https://blog.naver.com/together_sh/223234886594 서울주택공사 블로그

② 인천시 마을주택관리소

[표 2-2] 인천시 마을주택관리소

구분	인천시 마을주택관리소
설립배경	· 노후 저층주거지 내 취약계층 대상의 주택 개보수 및 간단 집수리 지원과 가로청소 등 주거 환경개선을 목적으로 사업을 추진 · 2015년 전국에서 처음으로 노후주택을 개선하고 주거 수준을 향상하는 것을 목표로 '마을주택관리소'제도를 도입 · 기존 마을주택관리소 설치 확대 및 운영체계 개선을 통해 찾아가는 집수리 서비스 등 노후 저층주거지 환경 개선 및 활성화 도모
추진사항	· 2018.11 마을주택관리소 활성화 계획 수립 · 2019.09 인천광역시 마을주택관리소 설치 및 운영 등에 관한 조례 공포 시행 · 2019.10 인천광역시 마을주택관리소 종합운영계획 수립 · 2020.03 마을주택관리소 운영개선 계획 수립
주요업무	· 주거취약계층 집수리지원 서비스, 집수리 교육, 공구 대여, 택배 보관 서비스를 제공
지원 주민대상	· (예시) 기초생활수급자, 장애인, 독거노인, 고령자, 한부모 가정, 차상위계층(중위소득 50% 이하), 차차상위계층(중위소득 60% 이하)
지원 집수리범위	· 도배, 장판, 단열, 창호 교체, 지붕 수리, 화장실 미끄럼 방지, 안전바 설치 등
사업자 관리방식	집수리봉사단
비용 처리방식	전액 보조금
출처	https://press.incheon.go.kr/citynet/jsp/sap/SAPNewsBizProcess.do?command=searchDetailSvp&sid=&matOfYmd=20200909&matSno=1&flag=&viFlag=in 2020.09.09. 인천광역시 보도자료 https://www.gyeyang.go.kr/open_content/main/part/house/administration.jsp 계양구 홈페이지 https://m.blog.naver.com/gyeyang_gu/222012765323 계양구 마을주택관리소 블로그 https://blog.naver.com/iurcblog/222252070315 중구 마을주택관리소 블로그 https://www.shinailbo.co.kr/news/articleView.html?idxno=1824370 2024.02.04. 신문기사

③ 시흥시 동네관리소

[표 2-3] 시흥시 동네관리소

구분	시흥시 동네관리소
설립배경	<ul style="list-style-type: none"> · 시흥시는 2002년 주민자치위원회를 구성할 당시 의사결정과 지역발전을 도모하는 주민자치사업의 실행까지 가능한 체계를 구축하고자 함 · 그러나 복잡한 이해관계의 형성 등 갈등 심화로, 결국 자치기구로서 합리적인 의사결정 추진 체계를 구축하기 어려웠음 · 2015년부터 시행한 동네관리소 사업을 통해 노후 저층주거지를 중심으로 지역사회의 문제를 주민들이 직접 경험하면서 지역 활성화 및 관리 등에 자치역량을 갖추 · 동네관리소 운영지침을 마련하고, 지역주민들로 구성된 동네관리소 운영위원회를 중심으로 다양한 사업과 활동을 자유롭게 논의하고 1개소당 연간 6,500~7,500만원(2019년 기준)의 보조금을 지원함
특징	<ul style="list-style-type: none"> · 시흥시는 2013년도에 '주거복지 조례'를 제정, 2014년에는 전국 지방자치단체 최초로 통계청의 승인을 받은 '주거실태조사'를 실시함 · 기초자치단체로는 최초로 10년 단위 주택종합계획인 '2024 시흥시 주택종합계획'을 수립했으며 이 계획에 '주거복지 기본계획'도 포함하여 시흥형 주거복지 사업의 체계를 마련함 · 집수리의 경우, 자가, 임차, 간단 집수리, 청소 및 방역으로 구분하여 지원 대상과 지원 방법을 구체화했고 동네관리소는 이를 근거로 '간단 집수리'를 시행하고 있음 · 동네관리소는 구도심 주택관리 사각지대 중심으로 간단집수리, 공구대여, 마을공동체 특화프로그램을 제공하고 있는 주민 주도 마을 관리 사업임
주요업무	<ul style="list-style-type: none"> · 간단집수리 사업 : 구도심 주거복지 취약계층 대상 소규모 경보수 지원 · 생활공구대여 사업 : 시흥시 거주민의 자력보수 지원 · 마을공동체 특화사업 : 마을 소통 공간 제공을 통한 공동체 활성화 지원
지원 주민대상	<ul style="list-style-type: none"> · 간단집수리 사업 : 국민기초 생활수급자, 독거노인(만 65세이상), 차상위계층(한부모포함), 장애인, 긴급지원, 무한돌봄, 재난적 의료대상자, 복지 사각지대 세대 · 생활공구대여 사업 : 시흥시 주민, 마을 공동체 특화사업
지원 집수리범위	· 전등, 방충망, 욕실 환풍기, 초인종, 안전바, 가스타이머 교체 등
사업자 관리방식	동네기술자(자영업자) 6인 등록
비용 처리방식	<ul style="list-style-type: none"> · 지자체 조례에 근거하여 공모사업을 추진하고 5인 이상의 주민으로 구성된 지역주민조직이 신청한 활동계획을 근거로 선정하여 1년간 보조금을 지원하는 방식으로 운영(공공주도형 저층주거지 관리사업) · 집수리 비용은 기초수급자 무료, 그 외는 적은 금액을 받음
출처	https://www.siheung.go.kr/portal/contents.do?mld=0208090300 시흥시 동네관리소 양금란(2019), 노후 저층주거지 관리를 위한 중간지원조직 연구 - 시흥시 동네관리소 사례를 중심으로

④ 전주시 해피하우스

[표 2-4] 전주시 해피하우스

구분	전주시 해피하우스
설립배경	· 2008년 12월 발족된 국가건축정책위원회에서 건축정책의 최우선 과제를 주거문화 혁신에 두고 추진한 '뉴 하우징 운동'의 일환으로 마련
추진사항	· 2009년 국내 최초로 국토해양부 시범사업에 선정 · 전주시 주거복지 지원조례를 마련 · 2017년까지 총 1만6252세대에 총 10만3,370건의 주택 보수·점검 서비스를 제공
주요업무	· 단독주택 및 다세대연립주택에 거주하시는 주거복지 지원이 필요한 가구에 대하여 아파트 관 사무소처럼 유지보수 서비스를 제공 - 무료 건축상담 : 지역주민을 대상으로 실시하는 주택설계 및 건축전반에 대한 무료상담 - 자가수리 리폼 교육 : 지역주민을 대상으로 도배도구 사용법 및 실습, 결로 및 곰팡이 제거 법 등 주택 내 간단한 수리를 직접 할 수 있도록 이론 및 실습의 교육 - 무료 공구대여 : 자가 주택을 수선하고 싶은 전주 시민들에게 해피하우스 센터에서 소유하고 있는 공구를 무료로 대여
지원 주민대상	· 소득인정액 기준 중위소득의 60% 이하, 장애인 고령자(65세 이상), 주거약자 ※ 일반가구 신청서류 건강보험료 납부확인서, 주민등록등본(거주확인)
지원 집수리범위	· 전기, 수도, 씽크대 등 무상지원 항목 외 긴급하자발생 보수 시 기술지원(재료비 부담 발생) 등 다양한 서비스 제공 ※ 자세한 무상지원 유지보수 서비스 항목은 전주시청 홈페이지에 게시
사업자 관리방식	센터 공무원 9명
비용 처리방식	중위소득 60%이하, 장애인, 고령자, 한도 연20만원, 회수5회 제한
출처	https://www.jeonju.go.kr/index.9is?contentUId=ff8080818990c349018b041ac5f03bc1 전주시 해피하우스 소개 https://www.domin.co.kr/news/articleView.html?idxno=1371493 2022.02.14. 신문기사 https://www.igj.co.kr/news/articleView.html?idxno=93992 2018.01.16. 신문기사 LHRI(2020), 지역 대응 분권 협력형 주거복지 전달체계 구축 연구 AURI(2014), 주거지원센터 구축 및 운영방안에 관한 연구

⑤ 부산시 마을지기사무소

[표 2-5] 부산시 마을지기사무소

구분	부산시 마을지기사무소
설립배경	· 2015년부터 공·폐가 관리와 지역 인구 유출 등을 방지하기 위해 마을지기사무소 사업을 시작 · 노후주택을 동 단위로 관리하는 일종의 도시재생 사업이자 복지 서비스
추진사항	· 2024년 부산 서구의 경우, 초장동 1곳만 남음(이전에는 4개동 운영, 노인 비율 28%) · 해당 사업은 개소 3년간 시비 지원 후, 관리 운영을 일선 지자체로 전환된

	<ul style="list-style-type: none"> · 개소 3년이 지나면 전액 구비로 운영되는 것인데, 이 시점부터 예산 부담으로 미운영 개소가 생기는 실정 · 사무소 1곳당 운영비 7천만원으로, 예산 문제로 수요가 많은 곳 중심으로 사무소를 남겨두고 통폐합할 수 밖에 없는 상황
주요업무	· 마을지기와 만물수리사 2명이 상주해 노후주택 소규모 수선과 공구 대여, 무인택배 보관, 누수와 누전 등 다양한 서비스를 취약계층에 제공
지원 주민대상	· 노후 일반주택에 거주하는 취약계층, 일반주민
지원 집수리범위	· 주택유지관리 서비스 : LED등 교체, 수도꼭지 교체 등 간단 수리
사업자 관리방식	계약직 기능공 활용
비용 처리방식	1.5~2.5만이하의 재료는 무료
출처	https://busanmbc.co.kr/01_new/new01_view.asp?idx=260623 2024.01.14. 뉴스기사 https://www.busan.com/view/busan/view.php?code=2023100418245352017 2023.10.04. 뉴스기사 https://www.busan.go.kr/index 부산광역시 홈페이지

⑥ 서울시 집수리닷컴 (웹플랫폼)

[표 2-6] 서울시 집수리닷컴

구분	서울시 집수리닷컴
목적	<ul style="list-style-type: none"> · 서울시가 저층주거지에 거주하는 지역주민이 직접 집수리에 참여하고 시가 지원하는 다양한 혜택을 누릴 수 있도록 '16년 4월부터 운영 중인 집수리 종합 플랫폼 · 찾아가는 전문가 집수리 상담부터 교육 신청, 공구 임대, 공사비 용자 지원신청, 정보 제공까지 이곳에서 한 번에 해결할 수 있음
특징	· 거주환경이 열악한 반지하 주택, 주거 취약가구의 주거환경을 개선하기 위해 집수리 비용을 지원하는 제도에 대해 범위, 금액에 대해 상세하게 설명되어 있음
구성	<ul style="list-style-type: none"> · 홈페이지는 집수리 아카데미 - 찾아가는 상담서비스 - 집수리 지원 - 집수리 정보 제공 - 알림소통으로 구성 · 집수리 우수 사례 소개를 통해 집수리 아카데미의 노하우를 공유할 수 있음 · 집수리 지원구역을 도시재생생활성화지역 등 169개 구역으로 나누어 검색이 가능함 · 집수리 시공업체는 시공분야, 시군구, 업체명으로 구분하였고 총 255개의 시공업체가 등록됨
주요업무	· 찾아가는 주택진단(집수리전문관 서비스), 공사비 보조금 지원 및 저금리 용자 지원, 집수리 노하우 정보 제공 등 다양한 서비스를 제공
지원 주민대상	<ul style="list-style-type: none"> · [안심 집수리 보조 사업] 공고일('24.3.22.)기준 10년 이상 경과한 저층주택 중 아래 하나에 해당하는 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 중위소득 이하인 주거 취약가구가 거주하는 주택(주거 취약가구 : 기초생활수급자, 차상위계층, 중증 장애인, 65세 이상 고령자, 다자녀가족, 한부모가족, 다문화가족) - 반지하 주택(건축물대장 및 현황이 지하층에 해당하는 경우에만 지원 가능, 주거용이 아닌 창고 등 다른 용도로 쓰는 경우는 지원 대상에서 제외)

	<ul style="list-style-type: none"> - 불법건축물 기준이 해소(양성화)된 옥탑방(건축물대장에 양성화된 사실이 기재된 경우에만 지원 가능) - 주택성능개선지원구역 내 20년 이상된 저층주택 · [안심 집수리 용자-이자 지원 사업] 서울시 전역 - 용자지원 : 서울시 내 사용승인 후 20년 이상된 저층주택 - 이자지원 : 서울시 내 사용승인 후 10년 이상된 저층주택
지원 집수리범위	<ul style="list-style-type: none"> · 세대(가구) 내부 공사 지원 · 단, 지원 대상자의 주거환경 개선을 위해 필요한 공사의 경우에만 외부 공사 지원 · 집수리 전문관의 사전 조사를 통해 외부공사 필요여부 검토
사업자 관리방식	사업자등록제
비용 처리방식	<ul style="list-style-type: none"> · [주거취약가구] 최대 지원금액 : 세대(가구) 당 1,200만원 (우선) - 내용 : 주택 성능개선 공사 및 편의시설 설치 공사, 빗물 유입 방지시설 등 안전시설 설치 공사, 싱크대, 위생기구(양변기, 세면기) 교체 공사 - 지원비율 : 공사비용 80% · [반지하주택] 최대 지원금액 : 세대(가구) 당 600만원 - 내용 : 주택 성능개선 공사 및 편의시설 설치 공사, 빗물 유입 방지시설 등 안전시설 설치 공사 - 지원비율 : 공사비용 50% · [옥탑방(양성화)] 최대 지원금액 : 세대(가구) 당 1,200만원 - 내용 : 구조·단열·채광·환기·화재 안전 등 주거성능 개선공사 - 지원비율 : 공사비용 50% · [주택성능개선지원구역 내 저층주택] 최대 지원금액 : 세대(가구) 당 1,200만원 - 내용 : 주택 성능개선 공사 및 편의시설 설치 공사, 빗물 유입 방지시설 등 안전시설 설치 공사 - 지원비율 : 공사비용 50%
출처	https://jibsur.seoul.go.kr/info/hrprCnstrctEnt.do 서울특별시 집수리닷컴 홈페이지 https://housing.seoul.go.kr/site/main/file/download/uu/84a9e78e095540c099248d 2020.07.20. 보도자료

⑦ 양천구 스마트집수리원스톱플랫폼 (웹플랫폼)

[표 2-7] 양천구 스마트집수리원스톱플랫폼

구분	양천구 스마트집수리원스톱플랫폼
목적	· 양천구 스마트 집수리는 양천구 구민이 도시 재생 지원 혜택 정보를 확인하고, 집수리 신청을 할 수 있음
특징	<ul style="list-style-type: none"> · 8개의 전문 집수리 사업자가 등록되어 있음 · 집수리 신청부터 A/S까지 원스톱으로 상담을 받을 수 있음. (집수리 신청 - 견적서 검토 및 계약 신청 - 수리진행 - 검수 완료 - 후기 등록) · 집수리 신청 후에는 전문 집수리 사업자들은 신청된 집수리 내역에 대해 견적을 등록할 수 있음 · 집수리 신청자는 각 사업자분들로부터 입력된 견적서를 검토 후 적합한 사업자에게 계약 신청을 할 수 있음. 계약 신청을 받았을 경우 계약 승인 처리 후 상호 간 별도 계약을 진행한 후 집수리를 진행하면 됨 · 이후 집수리가 진행되는 상황에 대해서는 웹사이트를 통해 현장 사진 및 간략한 진행 내역에 대해 일별로 등록해야 하며, 공사가 완료되면 집수리 신청자에게 검수 신청 후 승인을 받으면

	모든 과정이 완료됨
구성	<ul style="list-style-type: none"> · 홈페이지는 집수리 가이드 - 시공 사례 - 집수리 신청 - 신청 내역 - 고객 센터로 구성 · 홈페이지에 사용자 매뉴얼을 동영상으로 집수리 신청과정을 확인할 수 있음 · 양천구청 스마트 집수리 서비스를 스마트폰 앱으로 사용이 가능함 · 진행되는 공사 및 계약에 관해서 양천구는 책임을 지지 않음
주요업무	· 셀프 체크, 집수리 상담, 견적, 집수리 신청이 간단하게 홈페이지에서 가능함
지원 주민대상	<ul style="list-style-type: none"> · 모두 가능함. <p>다만, 전문 집수리 사업자는 양천구 내 위치해 있으므로 구 외 지역에서 신청할 경우 공사 진행이 어려울 수 있음(사이트에는 양천구 내에 위치해있다고 했지만 실제 8개 사업자의 위치는 모두 양천구는 아니었음: 확인예정)</p>
지원 집수리범위	· 지붕, 방수, 외벽, 창호, 설비, 냉/난방, 목, 수장, 소방, 전기/통신, 단열, 타일 석재, 대문/담장/난간/마당, 해체 및 폐기물 공사 (지원사업과 주택 유형에 따라 지원금액이 상이함)
사업자 관리방식	사업자등록제
비용 처리방식	· 서울시 가꿈주택 집수리 보조사업, 가꿈주택 용자사업, 도시재생 뉴딜사업 지원 대상지 여부를 주소지를 통해 확인 가능함
출처	https://www.yangcheon.go.kr/house-repair/ 양천구 스마트집수리원스톱플랫폼 홈페이지

2.2. 사례별 세부내용

1) 시흥시 동네관리소 다다마을관리기업

① 개요

- 시흥시 동네관리소는 총 7개의 조직이 있음. 그 중 6개는 사회적 협동조합이고, 1개는 다다마을관리기업으로 사회적기업임
- 동네관리소는 위원 5명, 보조 2명, 코디 1명으로 상주하여있고, 기간제 근로자는 120명에서 150명임(일자리창출효과). 1년에 250~260개의 집수리를 함



[그림 2-1] 다다마을 관리기업 입구

② 일반현황

- (수리업무) 방충망, 도배, 도배장판, 형광등 등 간단집수리 부분은 바로 수리해주고, 큰 공사가 필요한 수리일 경우 시흥주거복지센터에서 선별해서 해줌. 집수리 업체는 자영업자 6명
- (공구대여) 1천원~2천원의 가격으로 공구대여가 가능함
- (기타업무) 취약계층 고령자분들이 가로청소, 체육시설관리, 조경 관리, 물놀이 관리, 주택운영을 하고 있음
- 청소구역을 시범단지 사업으로 미화원 대신 고령자 지역주민을 선정해서 청소를 함. 미화원은 도로위주로 청소를 했지만, 고령자 지역주민 분들은 골목길도 함께 청소를 하기 때문에 지역주민의 만족도가 높아짐 → 단순(건수, 예산규모 등) 성과 위주가 아니라 효율적이고 주민 만족도 중심으로 동네관리소가 기획
- (네트워킹) 시흥시 주민자치과에서 오셔서 한 달에 한 번씩 모임을 함

③ 문제점 및 개선사항

- (예산) 시에서 8000만원 정도의 지원을 받지만, 수요에 비해서 예산이 부족함
- (개선사항) 자체적으로 사업을 하기에는 한계성이 있어 시의 도움을 받기 때문에 중소기업과 같이 집수리에 대한 대응을 같이 했으면 좋겠음. 단순한 수리작업 같은 경우 시에게 지원요청을 하지 않는 여건을 만들어 주면 좋겠음.

④ 기타사항

- (사례관리사) 활동가들이 독거노인을 파악하기 위해 1-2번 정도 방문을 하는데, 이때 활동가들이 집수리 부분을 직접 의뢰하는 경우도 있음
- (향후 계획) 지역사람끼리 조직체를 만들어 회원제를 만들었으면 좋겠음. 구 주택 수리요소는 계속 생길 수 밖에 없음으로 회원제가 필요하다고 생각함
- (시흥시 동네특성) 젊은층이 거의 없고, 고령자 비중이 매우 높음 -> 지역특성을 고려한 기획

⑤ 시사점

- 사회경제적 조직으로 만들어 지역사회의 발전과 활성화를 도모
- 지역사람들끼리 조직을 운영해 회원제를 만들어 운영
 - 회원제 시스템을 통해 지역사람들의 역량과 전문성을 활용하여 집 수리에 대한 전문성을 높임
 - 지역사람들은 지역 내 문제를 자체적으로 해결하고 파악할 수 있는 능력을 갖출 수 있기 때문에 지역 자치 참여를 높임
- 지자체마다 주민자치를 유도하는 관련부서가 있는데, 집수리 중간지원 조직도 이 부서와 협업적으로 원활하게 해야 함. 따라서 LH 집수리 중간지원조직 확대 시 지자체와 협력이 필수적임. 특히 지자체 예산을 활용한 일자리 창출효과까지 기대
- 동네 집수리 업무는 수리작업 뿐만 아니라 보안 시스템, 조정관리 등 다양한 업무를 수행할 수 있어 이를 기반으로 사업을 확대하고, 더욱 많은 독거노인들이 편리하게 이용할 수 있도록 해야 함

2.3. 시사점

- 서울시, 인천시, 시흥시, 전주시, 부산시 등 지역별 주택유지보수 중간지원조직 사례분석을 통하여 매입임대주택 유지보수센터 추진체계에 적용할 시사점을 도출함
- 주택유지보수 중간지원조직 운영시 서울시와 양천구 사례와 같이 유지보수 사업

자 등록제를 도입하여 사업자 풀(pool) 운용을 통해 적정 역량 이상의 사업자를 사전에 확보하는 것이 주요

- 적정 기준 이상의 전문성이 요구되는 주택 유지보수가 아닌 간단한 보수는 그 신속성을 위하여 인천시의 집수리봉사단 활용제도와 같이 간단 집수리의 경우에 적용 필요
- 지역특성에 따라 노후 소규모 단독주택의 분포가 많은 지역과 같은 비수도권에 서는 시흥시 동네관리소 방식을 도입하면 간단 집수리와 지역 사업자 활용이 원할할 수 있음
- 주택유지보수 중간지원조직의 운영에서 외부 기술자/사업자를 활용하는 것이 일반적이지만 전주시와 부산시 사례와 같이 상주 기능공을 활용하는 사례가 있으며 신속한 보수를 위해 보수범위를 정하여 기능공 활용도 검토 필요

[표 2-8] 주택유지보수 중간지원조직 종합 비교

구분	서울시 주거안심 종합센터	인천시 마을주택 관리소	시흥시 동네관리소	전주시 해피하우스	부산시 마을지기사무소	서울시 집수리닷컴	양천구 스마트집수리 원스톱플랫폼
배경/목적	주거복지 종합지원	주거환경개선	공공주도형 저층 주거지 관리사업	국토해양부 시범사업	공-폐가 관리, 지역 인구 유출 방지	집수리 종합 플랫폼	집수리 신청, 셀프체크, A/S까지 원스톱 상담
조직/구성	관리운영팀 + 시설운영팀 + 주거상담소	인천시 (주거환경개선 과)	2인 소규모	전주시 (주거복지과)	부산시 (도시재생과)	집수리아카데 미, 찾아가는상 담서비스, 집수 리지원, 집수리 정보제공, 알림 소통으로 구성	집수리가이드, 시공사례, 집수리 신청, 신청 내역, 고객센터로 구성
주요업무	주거복지 종합서비스	집수리 지원, 공구대여 등	간단집수리, 마을공동체 특화사업 등	유지보수 서비스, 자가수 리 리플교육 등	소규모 수선, 공구 대여 등	집수리 상담, 교육, 정보 제공, 집수리 지원 등	집수리사업자 연결
지원 주민대상	기준중위소득 120%이하 1인 임차가구	주거취약계층	기초생활수급 자, 복지사각지 대 등	중위소득 60% 이하	취약계층, 일반주민	중위소득 이하	모두
지원 집수리범위	소규모 집수리	도배, 장판, 단열, 창호 교체 등	전등, 방충망, 소규모 경보수 지원 등	무상지원 항목 외 기술지원	LED 교체 등 간단 수리	세대 내부	대부분의 집수리
사업자 관리방식	등록제	집수리봉사단 활용	등록제	공무직	계약직	등록제	등록제
비용 처리방식	50~100만원 (종류에 따라)	무상	6,500~7,500 만원 지원(2019년 기준)	연20만원	2.5만원 재료비까지 무상	600~1,200만 원(종류에 따라)	서울시 보조사업 연계
종합시사점	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시와 양천구의 사업자 등록제 참고 - 인천시의 집수리봉사단 활용제도를 응용하여 간단 집수리의 경우에 적용 - 비수도권의 경우 시흥시 동네관리소 방식 검토 - 전주시와 부산시 사례의 상주 기능공 활용 ; 보수범위에 따라 기능공 활용 						

- 중앙의 정책, 제도 수립의 지원을 위해 전국 사업관리와 모니터링을 실시하고, 집수리사업의 가이드라인의 개정을 광역·기초지자체 및 지역전담자에게 사업 정보제공, 교육 지원 등을 통해 원활한 사업 추진을 도모하고 사업의 질적 확보를 위한 역할
- 그 밖에도 유관된 공공기관(한국토지주택공사, 에너지관리공단, 에너지평가사협회, 주거복지센터, 한국사회적기업진흥원 등)에서 주택 개보수 과정에서 필요한 전문지식과 정보, 절차적 안내 등의 지원을 받을 수 있음

② 지역의 추진체계 : 지역전담자, 집수리점검단, 집수리사업자, 수요자(주민)

- 도시재생 집수리사업은 지역별 여건과 주거지 및 주택 특성을 고려한 맞춤형 지원이 요구되는데 지역에서 집수리 사업의 추진, 상담과 정보제공, 사업자 관리 등이 원활하고 지속적으로 추진될 수 있도록 지역전담조직을 중심으로 한 추진체계(거버넌스) 구축이 필요
- 지역전담조직은 일반적으로 행정지원과 실행조직이 개별로 구성되어, 지자체의 담당공무원과 도시재생지원센터(현장지원센터)의 코디네이터가 지역전담자로 지정되나, 지역에 따라 행정과 실행을 병행하기도 한다. 지역전담조직은 집수리사업 전과정에서 주택 유지보수, 집수리 사업자 및 공공전문가 연결, 참여주체 간 협력체계 마련 등의 지원 서비스를 총괄적으로 수행
- 집수리 사업 추진 시 노후 주택의 상태와 수요 대상자를 파악하고 상담, 점검 등이 원활히 이루어질 수 있도록 지역 내 건축사법에 의한 건축사 또는 유사자격 소지자, 에너지평가사, 시공사 등 최소 2인 이상이 참여하는 집수리 점검단을 운영
- 이 밖에도 주택의 노후도, 긴급도 등에 따라 지원 대상 주택을 선정하는 선정위원회는 도시재생 담당 공무원, 도시재생지원센터, 주민협의체 대표, 공공건축가, 공사전문가 등 최소 5인 이상으로 구성
- 광역지자체 단위에서는 지역의 추진체계를 지원하는 역할을 하는데, 주로 광역지자체 내의 추진 사업에 대한 집수리 활용할 수 있는 자원(전문가 및 지역단체 등)과 교육(전담자, 사업자, 주민 등)을 제공하거나, 중앙의 집수리지원센터와 기초지자체의 상호 역할을 담당

2) 도시재생 집수리사업의 추진주체별 역할

[표 2-9] 집수리사업 주체별 역할

구분		역할
집수리 지원센터 (중앙)		도시재생 집수리사업 지원 가이드라인 제공 및 사업 시행 지원 집수리 정보플랫폼 운영(도시재생 종합정보체계 내) 지역전담자 업무 네트워크 구축 및 집수리 사업자 관리 지원
광역지자체		지역전담자 업무 지원(집수리 사업자 교육, 집수리 공공건축가(공공전문가) 운영·관리 지원 등) 및 모니터링 집수리 정보플랫폼 운영 지원
지역 전담 자	기초지자체	집수리 사업자 등록/관리 집수리 점검단(공공건축가 등) 운영/관리 집수리 선정위원회 개최
	도시재생사업 지원조직 (도시재생지원센터)	도시재생 집수리사업 추진 주민상담 및 정보제공 집수리 사업자 등록/관리 지원 집수리 관련 교육 실시(주민, 집수리 사업자 대상)
집수리 점검단		노후주택 상태 및 집수리 수요 대상자 파악 주민 집수리 상담 및 주택상태 점검 공사시공계획 검토 및 집수리사업 현장 점검 에너지 효율 측정(공사 전후) 집수리 점검카드 작성 지원 등
집수리 선정위원회		주택상태 점검 및 진단 내용을 토대로 집수리 지원대상 주택 선정
집수리 사업자		집수리 현장점검 지원 집수리공사 시행 집수리 이력관리카드 작성 지원

(출처: 도시재생 집수리사업 가이드라인)

① 국토교통부

- (역할) 도시재생 집수리 사업을 관리하며 제도적 근거와 도시재생 집수리 사업의 정책을 수립하고, 집수리 지원센터와 지자체를 감독·지도
 - 집수리 제도·정책 및 가이드라인 개정 및 배포
 - 집수리 지원센터 운영의 관리·감독과 전국 사업지 관리·감독

② 집수리 지원 센터

- (역할) 정책과 제도로 마련된 가이드라인을 기준으로 지자체의 집수리 사업 추진과정에 대해 지원하며, 사업의 모니터링과 관련교육을 지원

- 도시재생 집수리사업 지원 가이드라인 제공 및 사업 시행 지원
- 집수리 정보플랫폼 운영(도시재생 종합정보체계 내)
- 지역전담자 업무 네트워크 구축 및 집수리사업자 관리 지원

③ 광역지자체

- (구성) 지자체 담당 인력 1인 이상 배치
- (역할) 도시재생 집수리사업 추진, 주민상담 및 정보제공, 집수리 사업자 관리, 집수리 점검단 운영/관리, 집수리 선정위원회 개최
- (운영) 지역전담자를 중심으로 주택유지보수, 집수리 사업자 및 공공전문가 연결, 집수리 참여주체 간 협조체계 마련 등 집수리 지원 서비스 총괄

④ 지역전담자

- (구성) 지자체 담당 인력 1인 이상 배치
 - 도시재생 전담조직 내 집수리 업무 담당자를 지정
 - 지자체에서 도시재생(현장)지원센터를 운영할 경우, 센터 내 집수리 코디네이터로 위촉하여 운영(겸임가능)
- (역할) 도시재생 집수리사업 추진, 주민상담 및 정보제공, 집수리 사업자 관리, 집수리 점검단 운영/관리, 집수리 선정위원회 개최
- (운영) 지역전담자를 중심으로 주택유지보수, 집수리 사업자 및 공공전문가 연결, 집수리 참여주체 간 협조체계 마련 등 집수리 지원 서비스 총괄

⑤ 집수리 점검단(상담 및 점검)

- (구성) 해당 지역의 「건축사법」에 의한 건축사 또는 유사자격 소지자, 에너지 평가사, 시공사 등 최소 2인 이상으로 구성
 - 기초지자체 단위로 구성하되, 별도 운영이 어려운 경우 광역지자체가 구축한 민간전문가(총괄건축가/총괄계획가, 공공건축가) 제도 활용 권고
 - 노후주택 구조, 안전, 설비, 위생상태 등 지자체 여건에 따라 전문가 Pool을 구성할 수 있으며, 집수리 점검단에 참여한 전문가를 집수리 공사 완료시기까지 집수리 공공건

축가(공공전문가)로 운영

- (역할) 도시재생사업지역 내 노후주택 상태 및 집수리 수요 대상자를 파악하고 집수리 상담 및 점검 시행 등의 업무 수행
 - 공공건축가는 집수리 공사를 위한 설계점검, 집수리사업에 참여하는 분야별 업체들 간 업무조정, 개별 단위 집수리사업이 종합계획에 따라 통일성을 갖도록 총괄하는 등의 역할을 수행
- (운영) 마중물 사업비(국비)로 편성 가능
 - 집수리 점검단은 전문업체에게 용역발주 또는 위촉, 자문 등으로 추진

[표 2-10] 집수리 상담 및 집수리 점검단 구성

구분	집수리 상담	집수리 점검
구성 인력	건축사, 현장지원센터, 주거복지사 등	건축사, 에너지 진단사, 집수리 관련 실무자(단열, 방수, 외벽 등)
운영 주체	도시재생 중간지원조직 (기초 및 현장지원센터)	지방자치단체 (기초지자체)
업무	유선 및 내방을 통해 집수리 관련 상담 주택상태 점검지원(일정확인)	현장 방문을 통해 구조안전, 설비, 마감 등 주택상태 심층진단, 집수리 점검카드 작성
비용	마중물 사업비(또는 지자체 사업비용)	

(출처: 도시재생 집수리사업 가이드라인)

⑥ 집수리 선정위원회 구성

- (구성) 해당 지역의 현장지원센터장, 도시재생담당 공무원, 주민협의체 대표, 집수리 공공건축가, 집수리 공사 전문가, 집수리 점검단 등 주택 상태, 공사견적 및 시방서 검증 등이 가능한 전문가 최소 5인 이상으로 구성
- (역할) 주택상태 점검 및 노후도, 긴급도 등에 따라 집수리 지원대상 선정
- (운영) 지자체별 집수리사업 지원대상 선정을 위해 지자체 주관 운영

3.2. 수선유지급여 집수리 지원

① 추진배경

- 2013년 국무총리실 산하 사회보장위원회에서는 부처별 유사 중복사업 통·폐합 조치

- 자활에서 시공해 왔던 보건복지부 주거 현물급여 사업은 국토교통부 이관이 결정
- 2014년 말 국민기초생활보장법이 통합급여 방식에서 개별급여 방식으로 개정 후, 2015년 하반기부터 LH 수선유지급여사업으로 변경

② 추진근거

- 자활기업들은 국민기초생활보장법 시행규칙에 근거해 보건복지부 주거현물급여사업을 추진
- 2015년부터는 주거급여법과 국토교통부 주거급여 실시에 관한 고시에 근거해 수선유지급여사업에 참여

[표 2-11] 주거급여 실시에 관한 고시

주거급여 실시에 관한 고시	
[시행 2024. 1. 16.] [국토교통부고시 제2024-46호, 2024.1.16., 일부개정]	
제3장 수선유지급여	
제26조(수선유지급여 업무의 의뢰) ① 규칙 제6조제5항에 따라 연간 수선계획의 수립, 수선의 실시 등을 의뢰받는 기관은 한국토지주택공사로 한다.	
② 제1항에서 수선유지급여 업무를 의뢰받은 기관은 경보수 및 중보수에 해당하는 주택 등의 수선에 대하여는 「국민기초생활 보장법」 제16조에 따른 지역자활센터 또는 같은법 제18조에 따른 자활기업을 우선적으로 활용할 수 있다.	

③ 사업내용

- 사업내용은 주택 등을 소유하고 그 집에 거주하는 자가 가구에는 구조안전·설비, 마감 등 주택의 노후도를 평가하여, 경·중·대보수로 보수범위를 세분화하여 종합적인 주택개량을 지원

[표 2-12] LH 수선유지급여 지원수준 및 수선주기

구분		경보수	중보수	대보수
주택 노후도 점수		~36점이하	36점초과~68점이하	68점 초과~
지원 금액 (상한)	‘15년~‘19년	378만원	702만원	1,026만원
	‘20년~‘24년	457만원	849만원	1,241만원
보수주기		3년	5년	7년
지원예시		도배, 장판, 교체 등	단열, 창호공사 등	지붕, 주택개량공사 등
시공주체		자활(‘15년~‘24년)	자활(‘20년~‘24년)	전문건설업체(‘15년~‘24년)

④ 수선급여 주요공종

- 2022년 LH수선유지급여사업 수선세대별 주요 공종을 살펴보면, 가장 많이 차지하는 공종은 ‘기계·전기’가 19,496호(19.3%), ‘건축 마감’이 19,356호(19.2%)가 가장 많음
- 수선유지급여사업은 주택 유지보수를 위한 단순 잔손보기부터 주택의 기능 향상과 안전 및 위생을 포함한 전반적인 사항을 다루고 있음
- 세대별 공종이 단독주택과 공동주택 모두를 대상으로 하고 있어서 매입임대주택 건물 유지보수에도 공통적으로 적용될 수 있음

[표 2-13] LH 수선유지급여 세대별 주요공종 (단위 : 호)

구분	구조 안전	시설 개선	에너지 효율	기계 전기	건축 마감	화재 안전	냉방 설비	청소 소독	기타	주거 약자	합계
수선 세대	2,488	13,268	12,325	19,496	19,356	3,512	1,139	1,393	18,311	9,705	100,993
	2.5%	13.1%	12.2%	19.3%	19.2%	3.5%	1.1%	1.4%	18.1%	9.6%	100%

출처. LH 주거복지계획서 내부자료 (2023). [수선세대 합계는 세대당 여러 항목을 수선하므로 초과 집계]

⑤ 자활기업 수선급여 참여실적

- 수선유지급여는 2015년 하반기 총 9,787호(연 385억원)를 준공하였는데, 당시 자활기업은 194개소가 경보수에 참여하여 총 6,394호(연 186억원)를 수선
- 2022년에는 총물량 19,607호(연 1,185억원) 이었으며, 자활에서는 191개소가 경·중보수 시공에 참여해서 총 16,132호(연 844억원)를 준공해서 전체 물량의 82.3%를 차지
- 2015년 하반기 수선급여사업 시행 당시 자활에서는 경보수만 시공하였으나, 지속적 사업 참여를 통한 시공역량 강화와 지속적 사업수행에 따른 긍정적 평가로 고시 개정 후 2020년부터는 중보수 시공까지 참여해서 현재까지 이어지고 있음.

[표 2-14] 자활기업 수선급여 참여실적 (2022.12.31. 기준)

연도	실적		주거복지 자활기업 참여현황		
	사업물량(호)	사업비(억원)	참여업체수(개)	준공물량(호)	준공금액(억원)
'15.下	9,787	385	194	6,394	186
'16.	21,207	918	190	14,894	489
'17.	18,307	950	180	11,752	453
'18.	17,011	957	184	10,290	449
'19.	22,264	1,256	180	12,089	509
'20.	18,519	1,375	182	11,220	622
'21.	18,801	1,249	188	14,105	770
'22.	19,607	1,185	191	16,132	844
계	145,503	8,275	1,489	96,876	4,322

출처 : LH 주거복지계획처 내부자료 (2023).

⑥ 주거약자

- 수선급여에서는 주거약자인 장애인과 고령자에 대하여 추가적으로 시공
- 설치항목은 장애물 없는 생활환경 조성을 위해 필요한 편의시설 등으로 단차 제거, 문폭확대, 안전손잡이 설치 등
- 수선급여 주거약자 지원사항은 장애인·고령자 등이 거주하는 매입임대주택 주거지원 측면에서도 충분히 활용
- 2022년기준 주거약자 시공은 9,705세대에 시공되었고, 전체 9.6%를 차지

[표 2-15] 수선급여 주거약자 지원사항

구분	장애인	고령자	비고
대 상 자	시각, 청각, 지체, 기타장애인	65세 이상 고령자	장애인과 고령자 중복인 경우 장애인 적용 (중복 불가)
지원범위	보수범위에 따라 추가지원	보수범위에 따라 최대 50만원 추가지원('19년부터)	
설치항목	장애물 없는 생활환경 조성을 위해 필요한 편의시설 예시) 단차 제거, 문폭 확대, 안전 손잡이 설치 등		

3.3. LH 매입임대주택 관리소

① 관리소 개요

- 현재 매입임대주택의 전반적인 관리를 위해 권역별 주거행복지원센터가 운영 중이며, 경보수 등 일부 유지보수 업무를 수행중
- 총 54권역의 관리소가 있으며, 소모품성 교체 등의 경보수로 업무를 한정하고 있지만 관리소는 경미한 유지보수 외에 주민의 각종 요구사항에 대응업무
- 관리소의 위탁관리는 3년마다 재계약하고 있음
- 2021년 까지 29개였던 관리소를 2023년에 54개로 확대했으며, 올해말이나 내년에 또한번 확대예정
- 경보수 외에도 주민과 접점에 있는 업무이다 보니 유지보수업체가 해야하는 난이도 있는 유지보수의 주민연결 및 공사검수 등의 업무를 현실적으로 하게됨
- 즉각출동이 관리소의 주요 역할이다 바로 확장하기엔 한계가 있음

② 관리소와 유지보수센터와의 향후 관계

- (분리 vs 통합) 관리소와 센터가 전용부분과 공용부분으로 분리하여 보수하는 방식 또는 유지보수는 모두 유지보수센터로 통합하는 방식 등 유지보수센터와 주거행복지원센터 간의 역할 분담, 또는 필요시 통합방안 등에 대한 검토도 필요할 것으로 판단됨

3.4. 시사점

- 국토부가 직간접적으로 운영하는 주택 유지보수 관련 중간지원조직은 총 3종이 있으며 아래와 같은 적용 관점에서의 한계 및 시사점이 파악됨

[표 2-16] 중앙정부 주택유지보수 중간지원조직 시사점

구분	도시재생현장지원센터	수선유지급여 담당부서	매입임대 기존관리소
적용 관점에서의 한계	소규모 물량이므로 체계적 접근용이 한점	비수도권 단독주택 중심	유지보수가 소모성 부품 교체 정도의 그침
적용 가능 시사점	예방적 집수리, 지역 소규모 사업자 활용(일부 지자체) 지역 거버넌스 연계	사회적 경제조직 자활기업의 활용	경보수는 상주 직원이 작업(단, 적용시 경보수 범위를 넓혀야함)

제3장 지역 소규모 사업자 조사분석

1. 주택유지보수 사업자 개요
2. 지역 소규모 사업자 활용사례
3. 신속성 제고 관련 벤치마킹

1. 주택유지보수 사업자 개요

① 개요

- LH 유지보수 플랫폼 운영 시 신뢰성과 적절성을 확보하기 위해 신뢰성이 있고, 경협이 있는 사업자를 선택하는 사업자 기준을 마련해야하므로 주택 유지보수 분야의 법적 사업자 유형을 사업범위, 실적 등을 아래와 같이 검토함

[표 3-1] 사업자 유형 종합표

구분			사업범위	사업체수(개)	실적비중(%)	단독·연립 기성실적(건)	
건설 사업자 (등록 업자)	종합 건설업		신축(3억원 이상)	19,116	24.9%	73,587	
	전문 건설업	총계	-	53,215	9.2%	27,136	
		기계설비건설업	신축(3억원 미만) 개보수 가능	9,912	34.9%	102,841	
		시설물유지관리업 ²⁾	신축 x 개보수만 가능	7,028	30.8%	90,999	
	사회적경제 조직		사회적기업	경보수 중심 개보수	220	-	-
미등록 업자			예비사회적 기업	경보수 중심 개보수	18	-	-
자활기업			경보수 중심 개보수	1,211	-	-	

출처: 대한건설협회 주요건설통계 (2023.05. <http://www.or.kr>), 단독·연립 기성실적은 대한전문건설협회 21년도 자료로
조사함 (2021. <http://www.kosca.or.kr>), 사회적 경제 조직 : 한국사회적기업진흥원
(2023.06.15.<http://www.socialenterprise.or.kr>)

2) 시설물유지관리업은 건설산업기본법 시행령에 따라 2024년1월1일자로 폐지됨. 본 연구에서 조사한 내용은 2023.5월기준으로 데이터를 수집분석하였음

② 사업자유형

■ 종합건설업

- 종합건설업은 토목공사업, 건축공사업, 토목건축공사업, 산업·환경정비 공사업, 조정 공사업으로 분류되고, 등록 기준은 업종에 따라 다르나 건축공사업의 경우 최소 3억 5천만원 이상의 자본금과 기술 능력 등을 보유해야함
 - 건설법 제2조에 따라 종합공사란 종합적인 계획, 관리 및 조정을 하면서 시설물을 시공하는 건설공사를 말하고, 전문공사란 시설물의 일부 또는 전문 분야에 관한 건설공사를 의미함
 - 사회적 경제조직은 건설 사업자에게도 포함 될 수 있음

■ 전문건설업

- 전문건설업자는 실내건축, 토공, 습식방수, 석공, 도장, 비계, 금속구조물창호온실 등을 시공하고, 주로 건물 외벽 도색공사, 방수공사 등을 수행
 - 건축법 제 2조1항제20호에서 실내건축은 벽지, 천장재, 바닥재, 유리 등 대통령령으로 정하는 재료 또는 장식물을 설치하는 것을 의미함
- 전문건설업의 등록 기준은 업종에 따라 다르지만 최소 1억 5천만 원 이상의 자본금과 해당업종 관련 기술 능력을 보유해야함
- 주택건축(유지·보수 포함이 가능한 주요 전문건설업종으로 기계설비공사업, 시설물 유지관리업 등이 있음
- 2023년 기준 전문건설업 업체 수는 53,215개임
- 주요 건설업종인 기계설비 공사업 업체 수는 9,912개, 시설물유지관리업 업체 수는 총 7,028개임
- 기계설비공사업의 단독 및 연립주택 계약 비중은 34.9%, 시설물유지관리업의 계약 비중은 약 30.8%임
- 시설물유지관리업은 1개 전문업 종 세부기준 제 2조에 의하면, 2020년 9월 16일 전에 시설물유지관리업을 등록했거나 등록신청한 자로서 시설물유지관리업의 등록기준을 갖춘 사람이 종합공사를 시공하는 업종 중 건축공사업 또는 토목공사업으로 전환하거나 전문공사를 시공하는 업종 중 최대 3개까지로 한정하여 전환할 수 있음

2. 지역 소규모 사업자 조사

- 지역 소규모 사업자란 적정 공간적 범위 내에서 종합건설업이 아닌 사업자 중 주택 유지보수가 가능한 사업자를 의미 ; 전문건설업, 사회적 경제조직, 1인기업, 사업자등록이 없는 기능공 등

2.1. 사회적 경제조직

- 사회적기업
 - 사회적기업이란 영리기업과 비영리기업의 중간형태로, 사회적 목적을 우선적으로 추구하면서 재화·서비스의 생산·판매 등 영업활동을 수행하는 기업을 말함
 - 사회적기업 육성법 시행(2007.07.01.) 이후 사회적일자리 창출사업, 자활기업, 노인일자리 사업 등 정부 재정지원 일자리 창출사업이 사회적기업 중심으로 재편성됨(고용노동부, 2023)
 - 소셜벤처, 사회적기업가 육성사업 등을 통해 새롭게 창의적인 사회적기업 모델을 육성(고용노동부, 2023)
 - 2023년 기준 사회적기업 인증 기업은 3,568개 중 주요 업종이 집수리인 기업은 약 223개로 파악됨
- 국토교통형 예비사회적 기업
 - 국토교통형 예비사회적기업이란 사회적목적 실현, 영업활동을 통한 수익창출 등 사회적기업 인증을 위한 최소한의 요건을 갖추고 있는 기업으로서, 국토교통부장관의 지정을 받은 기업을 말함(국토교통부, 2023)
 - 중앙부터 중심으로 소관분야에 특화된 다양한 사회적 기업을 육성하기 위해 부처형 예비사회적기업 지정제도 도입(국토교통부, 2023)
 - 집수리관련 예비사회적 기업은 약 18개로 파악됨
- 자활기업
 - 자활기업은 2인 이상 수급자 또는 차상위자가 상호협력하여 조합 또는 사업자의 형태로 탈 빈곤을 위한 자활사업을 운영하는 업체를 말함 주로 노동력이 부족한 취약 계층

을 대상으로 일자리를 제공하고 경제적 자활을 도모하는게 목적임

- 국민생활 보장법에 의한 자활기업 요건을 갖추고 보장기관으로부터 인정을 받은 자
활기업으로 1인이 창업한 경우는 개인창업으로 자활기업으로 인정되지 않으며, 조
합형 형태로 설립을 추진하더라도 사업자 등록을 하여야만 자활기업으로 인정받음
- 집수리 관련 자활업체는 주로 경보수 중심의 개보수 시공을 담당함
- 자활기업은 지역자활기업, 광역자활기업, 전국자활기업으로 구분됨 (보건복지부·중
앙자활센터 2022)
- 지역자활기업: 기초자치 단체장이 인정한 자활기업
- 광역자활기업: 광역단위의 자활사업 추진을 목적으로 광역자치 단체에서 인정한 자
활기업으로, 2개 이상의 기초자치단체의 자활기업이 연합하거나 수급자가 참여하
여 구성한 기업
- 전국자활기업: 전국단위의 자활사업을 추진을 목적으로 보건복지부에서 인정한 자
활기업

○ 다음 표는 자활기업 분포현황을 나타낸 표임

[표 3-2] 사업자 유형 종합표자활기업 규모별 분포현황 (한국자활기업협회,2023)

규모별	지역자활기업	광역자활기업	전국자활기업	합계
개수	1,179	38	3	1,211
비율	96.6%	31. %	0.2%	100%

- 전국자활기업 3개의 업체 중 집수리 관련 업체로, 전국 120개 주거복지(집수리) 자
활기업이 결성한 한국주거복지사회적협동조합이 포함됨 (한국주거복지 사회적협동
조합,2018)

2.2. 소규모사업자 지자체 활용사례

■ 서울시

- (집수리 시공업체 등록제) 현 건설산업기본법 상 종합건설업, 전문건설업으로 등록
되지 않는 제도권 밖에 있는 소규모 집수리 시공업체들을 지원하기 위해 서울특별시
집수리지원센터에서 시행함

- (등록방법) 신청링크 또는 QR코드를 통하여 접수된 시공업체 정보는 서울특별시 집수리 지원 센터에서 취합하여 적절성 검토 및 등록절차를 거친 후 각 지역 집수리 지원센터 및 도시재생현장지원센터로 공유함
- (등록기준) 사업자등록증 보유업체 가운데 현재 집수리 관련업을 수행하는 업체가 대상임. 세금계산서 발행이 가능하고, 국세 및 지방세 완납이 필수적임. 사무실을 운영하고 있어야함
- (구비서류) 사업자등록증, 최근3개월 이내 국세 및 지방세 납세 증명서, 부동산임대차계약서 또는 사무실 내/외부 운영사진, 대표자 자격증 사본, 대표자 건설기술경력 수첩 사본, 시공업체 보유면허 사본
- (교육) 집수리 시공업체 역량 강화 기초교육을 수강해야하고, 센터에 업체정보 및 서류 등록 후 기초 교육을 수요해야지만 최종 등록이 됨
- (집수리 지원 구역) 도시재생 활성화 지역, 관리형 주거개선 사업 구역, 기타 심의를 통해 지정된 구역, 우리 동네 살리기 사업 지역, 골목길 재생 사업 지역, 건축자산 진흥구역, 해제된 정비된 구역 총 172개의 지원구역이 있음. 집수리 시공업체는 499개가 있음

[표 3-3] 서울가꿈주택 집수리지원사업 사업자 요건

서울가꿈주택 집수리지원사업 사업자 요건	
연도	내용
2016~2018년	1) 2개 이상 시공업체 견적 받은 후 선정 : 견적서 양식 없고 대부분 1식 견적서가 많음. 그 견적서를 사업 양식으로 다시 표기하고 선정기준이 되게 작성하는 일을 도시재생센터에서 지원함. 2) 건설산업기본법에 따른 건설업체 중 사회적경제기업 및 건축명장 우선 선정 (2016년만 해당) 3) 집수리 관련 전문가 파견 : 서울시 공공 건축가 및 건축명장 (건축명장은 2016년만 해당) 4) 2017년 찾아가는 주택 진단 서비스 개설하여 집수리 닥터단 방문상담
2019~2022년	1) 2019년부터 점검단 사전점검 및 준공점검 2) 2020년부터 가꿈주택사업 기준 양식이 있는 엑셀 견적서 배포, 필수 기입 3) 2020년부터 집수리시공업체 등록제와 함께 시공업체 대상 교육 시행 (주관: 중앙 집수리지원센터) 4) 2022년부터 시공업체 모니터링 후 점수화하여 공고 알림 (주관: 중앙 집수리지원센터)

[표 3-4] 안심집수리 보조사업 사업자 요건

안심집수리 보조사업 사업자 요건	
연도	내용
2023년 2024년	1) 집수리시공업체 등록제 유지, 집수리 교육, 시공업체 모니터링 공지 유지 (주관 : 도시디자인그룹 으뜸) 2) 2024년 하자보증보험증권 발행 필수 시행 3) 서울시 사업 관련 시공업체와 신청인간의 계약서 양식 지정, 계약금 최대금액 지정

■ 광명시³⁾

- (개념) 주민 수요에 부합하는 주민 체감형 주거환경 개선을 목표로 또 관내 업체 풀(Pool)을 운영하여 지역경제 활성화 및 일자리 창출의 목표로 지원하는 사업임

[표 3-5] 광명시 집수리 사업 예시(사업기간: 예산 소진 시까지)

	광명시 그린 집수리	광명3동 집수리사업
사업대상	광명시 내 노후 주택 (단독, 다가구, 다세대, 연립, 상가복합주택)	광명3동 도시재생활성화지역 내 노후주택 (단독, 다가구, 다세대, 연립, 상가복합주택)
지원규모	공사비 1/2범위 최대 15백만원 이내	공사비 9/10범위 최대 9백만원 이내
지원내용	에너지성능 개선 공사	외부경관 개선 공사
지원근거	광명시 녹색건축물 조성 지원 조례	국토교통부 도시재생뉴딜사업 가이드라인

- (신청자격) 법인업체, 예비사회적기업, 협동조합, 비영리민간단체 등
- (응모자격) 건설업 및 건설로 업태를 등록한 사업자 등록증 보유한 업체 혹은 관련 기술 자격증을 보유한 인력이 포함된 단체, 세금계산서(전자세금계산서) 발행가능, 국세 및 지방세 완납, 현재 집수리 관련 시공 수행
- (서류접수 방법) 광명시 시청으로 방문접수로 팩스, 우편, 이메일 접수 불가
- (구비서류)
 - 사업 참가 신청서 및 서약서 각 1부

3) 광명시 홈페이지 및 네이버 블로그

- 일반현황 등 구비서류 평가본 포함 15부 (원본 1부, 평가본 14부)
- 법인(또는 단체) 일반현황, 경영실태(최근 3년), 참여인력 현황(4대보험 가입자 명부, 자격증 사본 등), 관련 사업 실적(최근 3년), 기타 관련 증빙서류 1부(원본에만 포함)
- 사업자등록증 (업태가 건설업 및 건설), 비영리단체 등록증 중 사본 1부(원본 대조필 명기 후 인감 날인)
- 사회적 기업 인증서, 예비사회적기업 지정서, 협동조합 설립가 인증 중 사본 1부
- 법인인감증명서, 및 법인(또는 단체)등기부등본 각 1부(최근 3개월 이내)
- 국세납세증명서, 지방세납세증명서(완납증명서, 신청일 기준 최근 15일 이내 발급)
- 부가가치세 표준 증명원
- (제출방법) 구비서류는 1권으로 편철하여 15부(원본 1부 평가용 사본 14부) 제출, 원본 1부는 구비서류 1-7를 1권으로 편철하여 구비서류에 대한 증빙서류와 함께 제출

■ 부천시⁴⁾

- (개요) 부천시 단독주택 집수리 지원사업은 20년이 지난 노후 단독주택을 재상으로 집수리 보조금 지원사업을 추진함
- (지원대상)
 - 주거취약 계층(기초생활수급자, 차상위계층, 한 부모가정, 반지하 단독주택 소유자)
 - 중위소득 100% 이하 가구, 기초연금수급자
 - 1~2순위 이외의 집수리가 시급한 가구
- ※ 배점점수가 같은 경우 건물노후도, 거주기간, 경관개선, 사업효과 순서로 높은 배점을 받은 단독주택 선수위로 선정하며, 전순위 선정 후에도 배점이 동일할 경우 사용승인일이 오래된 주택을 선정

4) 부천시 홈페이지 및 네이버 블로그

[표 3-6] 부천도시공사 지원 사업

구 분	요 약
목 적	- 노후 단독주택을 대상으로 집수리 보조금을 지원하여 주거환경 개선
추진주체	- 부천시청 도시재생과 재생운영팀
지원대상	- 주거취약계층, 반지하 단독주택 소유자 등
운영과정	- 기간 내에 신청·접수하여 현장확인 후 보조금 지급
주요내용	- 시공업체 정보 제공 - 세입자가 있는 경우 임차 기간을 보장해야함

○ (시공업체 등록기준)

- 법인등기부상 본점(개인사업자인 경우에는 사업자 등록증 또는 관련 법령에 따른 허가, 인가, 면허, 등록, 신고 등에 관련된 서류에 기재된 사업장) 이 경기도에 있어야함
- 건설업 및 건설로 업태를 등록한 사업자 등록증 보유
- 세금계산서(전자세금계산서) 발행 가능
- 사업소득 관련 국세 및 지방세 완납
- 기본적인 행정업무 및 회의 등이 가능한 물리적 사무실 운영
- 건설산업기본법에 의한 전문건설업 등록(1년 이상)

○ (사업자절차) 신청서 제출 → 서류검토, 현장점검 → 지원대상 및 기술 자문 → 지원대상 통보 및 집수리 → 착수계 제출 → 준공계 제출 → 현장확인 후 보조금 → 공사비 정산

○ (사업신청 서류) 사업신청서, 집수리지원조건 동의서, 개인정보 이용 및 제공 동의서, 우선 대상자 확인서류, 건축물 등기부등본, 기타 단독주택 집수리 지원 사업 자격 등을 확인을 위해 필요한 서류

[표 3-7] 부천 주택유형에 따른 지원범위

주택유형	집수리 지원범위
단독·다가구	<ul style="list-style-type: none"> - 지붕(옥상) : 단열, 방수, 지붕마감(선홍통 포함) - 외벽: 도장 등 외부마감, 외단열, 창호, 현관문(외부 노출 부위 한정) - 옥외 공간: 마당, 대문, 담장, 옥외 계단 ※ 마당은 담장 철거(낮추기) 시행 조건이며 녹화, 포장 등 지원
다세대·연립	<ul style="list-style-type: none"> - 지붕(옥상): 단열, 방수, 지붕마감 - 공용부 외벽: 도장 등 외부마감, 단열, 공동현관문, 난간 등 - 옥외 공간: 주차장 포장, 화단조성, 담장 - 개별세대: 창호 및 난간(외부 노출부위 한정)

■ 수선유지급여 자활기업⁵⁾

- (개념) 2인 이상의 수급자 또는 차상위자가 상호협력하여, 조합 또는 사업자의 형태로 탈 빈곤을 위한 자활사업을 운영하는 업체. 국민기초생활 보장법에 의한 자활기업 요건을 갖추고 보장기관으로부터 인정을 받은 자활기업
- (설립요건) 구성원 2인 이상의 수급자 또는 차상위자로 구성
- (설립방식) 조합 또는 부가가치세법상 1인 이상의 사업자로 설립 - 사업자등록이 완료된 경우에 한해 인정
- (설립절차) 부가가치세법상 사업자 등록절차 및 타 법령상 조합 설립 절차에 따름
- (지원요건)
 - ① 자활기업 구성원 중 기초생활보장 수급자 및 차상위자가 3/1 이상이어야 함
 - ② 자활기업의 모든 참여자에 대하여 최저임금 이상의 임금지급이 가능하여야 함
 - ③ 자활기업 근로일수가 조건이행기준을 충족하여야 함
 - ④ 자활근로사업단의 자활기업 전환 시 사업의 동일성 유지
 - ⑤ 창업 전 교육 및 보수 교육 이수

5) 한국자활복지개발원 (<http://www.kdisssw.or.kr>)

[표 3-8] 수선유지 유형별 공사내용

구분	공사내용	비고
경보수	마감재 개선 - 도배, 장판 및 칭호 교체	마감공사
중보수	기능 및 설비 개선 - 창호, 단열, 난방 공사 등	기능 및 설비개선 공사 (+ 마감공사)
대보수	구조 및 거주 공간 개선 - 지붕, 욕실개량, 주방개량 공사 등	구조 및 공간개선 공사 (+ 기능 및 설비개선 공사 + 마감공사)

④ 사업자 비교

- 다음 표는 지자체 또는 단체별 사업자의 등록기준에 대한 세부 비교내용을 정리한 표임

[표 3-9] 지자체 및 단체별 주택유지보수 사업자 비교

지역	서울시	광명시	부천시	수선유지급여 (자활기업)		종합 분석
사업자 등록 여부	○	○	○	개·중 보수 △	중·대 보수 ○	- 사업자 등록증을 보유하고 있으며, 집수리관련 업을 수행하는 업체
사업자 유형 관계 여부	×	×	×	×	×	- 사업자 유형과는 관계성이 없음
자격증 여부	○	○	○	×	×	- 집수리 관련 자격증을 소지해야함
실적여부	○	○	○	○	○	- 집수리 경력이 필수적임
교육여부	○	×	○	○	○	- 광명시와 본사업자를 제외하고, 기초교육을 수강해야지 최종 등록이 가능
세금 계산서	○	○	○	○	○	- 국세 및 지방세를 완납이 필수적이고, 세금계산서 발행이 가능해야 함
세금 완납	○	○	○	○	○	
사무실	○	○	○	×	-	수선유지급여 사업을 제외하고는, 사무실을 운영하고 있어야 함

3. 지역위치기반 활용 국내외 사례

3.1. 국내기업 '한샘' 사례

- 한샘본사와 대리점 간에 기본적인 계약에 의거해서 협업관계가 맺어지며, 계약 전에 매장규모, 사장 자질 등을 확인 후 일정 금액 현금 담보로 이루어짐
- 대리점 사장의 자질은 미팅을 통해 사장의 의지를 확인하는 일종의 면접 절차가 있으며. 한샘 초기(2010년대)에는 대리점 자격이 쉬었으나 최근(2020년 이후)에는 엄격화되는 추세임
- 엄밀히 의미에서 한샘 대리점은 일반 대리점과 취급점으로 구분되며, 대리점은 한샘 자재를 사용을 원칙으로 하고 한샘 직영점과 협업이 필수임. 한샘 직영점이란 한샘바스(욕실/화장실), 한샘플로어(바닥자재), 한샘창호, 한샘키친의 자재를 직영으로 설치하는 팀을 의미하는데, 이외 부위와 함께 리모델링할 경우 대리점과 직영점이 협업하는 구조임
- 한샘 취급점의 경우 한샘 자재를 사용하되 다른 브랜드의 자재로 자유롭게 혼합하여 사용할 수 있는 반면, 한샘 대리점 보다 자재가격이 다소 높음
- 한샘 대리점의 경우 리플렛 지원 등 홍보를 지원 받고 있으며, 이에 신규 진입 업체들이 많이 활용하기도 함. 또한 3D 설계 프로그램 등도 저렴한 월 구독료 방식으로 지원 받고 있음
- AS는 한샘 대리점, 취급점 모두 1년에 해당되며 브랜드 이미지 제고를 위하여 몇 개월은 연장하는 것이 일반적임

3.2. 일본 '리폼네비' 사례

- (개요) 일반 재단법인이 운영하는 주택 유지보수 웹플랫폼으로 1000여개의 등록된 사업체의 정보와 리뷰를 바탕으로 사용자가 업체를 직접 검색하고 선택할 수 있도록 도움
- (평점제도) 다양한 정보와 평점제도를 통해 업체의 신뢰성과 고객이 직접 원하는 업체를 검색하여 선택할 수 있으며, 리뷰를 통해 추가적인 모니터링으로 쉽게 확인할 수 있는 편리함이 있음

- (고령자 우대) 인터넷 사용이 어려운 고령자를 우대하여 웹플랫폼 외 다른 접수방법 고안하여 활용하면 좋을 것
- (비교 견적 기능) ‘정말 필요한 공사인가, 비용은 적절한가’ 라는 소비자의 불안이나 불만을 해소하기 위해 다양한 업체로 일괄 견적을 신청하여 비교할 수 있는 기능 제공

3.3. 신속서비스 제공 유사사례

- 매입임대주택 유지보수의 가장 큰 문제점으로 신속성이 떨어진다는 것이므로 이를 해결하기 위한 방향으로 신속성을 신뢰할 수 있는 유사사업을 벤치마킹할 필요
- 유사사업이란 주택유지보수 외에도 수요자와 공급자를 빠르게 연결해 주는 방식을 취하는 자동차 관리, 이동편의제공 등의 사업도 발굴하여 조사
- 이러한 사업으로 자동차 관리회사 마이클, 이동편의제공회사 카카오택시, 집수리사업자연결회사 등을 벤치마킹하기 위하여 조사
- 신속성의 핵심은 위치기반 긴급출동 시스템, 소위 ‘콜제도’로서 수요자가 신청하고 자격이 있는 여러 공급자가 그 신청에 바로 대응하는 방식
- 물론 공공주택의 주택유지보수에 콜제도 도입시 단점과 한계가 예상되지만 그 요인을 파악하고 시범운영을 통해 개선해 나가는 방식으로 추진 필요

[표 3-10] 콜제도 벤치마킹 대상

구분	카카오 T 택시	우버	마이클	카닥
사업 목적	이동수단 (택시)	이동수단 (승차공유서비스)	자동차 관리	자동차 수리

3.4. 신속방식 사례별 내용 및 분석

- 차량관리 앱 마이클은 연비계산부터 유지비 히스토리, 차량관리를 편리하게 해주는 모바일 서비스로서 차량이라는 대상이 주택과 다른편 유지관리의 측면에서 운영체계가 벤치마킹 요소 있음. 이 서비스는 유지관리에 필요한 정보를 제공하여 운전자들을 모으고, 자동차 관리정보, 정비소 평가를 다시 공유하여 운전자들끼리 선순환할 수 있는 구조

[표 3-11] 마이클 분석

구분	마이클(Myacle, My Vehicle) https://myacle.co.kr/
개요	<ul style="list-style-type: none"> - 차량관리 앱 마이클은 연비계산부터 유지비 히스토리, 차량관리를 편리하게 해주는 모바일 서비스 - 차량관리에 필요한 정보를 제공하여 운전자들을 모으고, 자동차 관리정보, 정비소 평가를 다시 공유하여 운전자들끼리 선순환할 수 있는 구조
사용자 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 제조사, 차량 종류, 연료 선택 후 차 정보 간단 등록 - 관리에 필요한 정비 혜택 및 예약 혜택 제공 (예 : 첫예약 혜택, 할인쿠폰 등 제공) - 차량관리 등 콘텐츠 제공 및 커뮤니티 활성화(꿀팁, 질문 등 게시판) - 정비/기타, 사고 기록, 주행 기록, 주유 기록 가능(차의 가계부 기능) - 사용 차량의 다른 운전자들과 관리정보 공유(커뮤니티 포함) - 해당 어플 사용자의 차량에 대한 데이터 기준 제공 (예 : A차의 국내 대형 SUV 연비 랭킹 10위, 국내 대형 SUV 만족도 랭킹 5위 자동차 보험은 D를 많이 이용해요, 7,500명이 관리하고 있어요)
서비스 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 엔진오일 등 주요 소모품별 교체시기 알림 (예 : 엔진오일 및 오일필터는 20,000km 12개월 마다 교체) - 정비 항목과 가격 확인이 같이 가능 (예 : 연료필터 교환은 필터2종+공임 포함 97,000원) - 자동차 검사 시기, 리콜 정보 알림 - 외부수리 견적 받기 가능(균형, 찌그러짐 수리 발생시) - 내차점검 예약구매 이용 후 점검 결과 리포트 확인 가능(정비도 함께 가능) - 신차 구매, 중고차 판매, 자동차 보험, 손세차 예약 서비스 등 제공
업체 선정 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 일정, 위치, 필요한 서비스에 따라 당일 예약 가능 - 리뷰 서비스를 제공(예 : 해당차량 운전자 96%가 만족해요 혹은 방문자 리뷰 65개) - 우리동네 정비소 이야기를 통해 해당 정비사에 대해 자세히 알 수 있음 - 믿음파트너를 통해 내 차에 맞는 상품과 가격을 미리 알고 예약하여 대기시간이 없음. 안심 정비 점검서를 통해 점검항목을 확인하여 과잉정비가 확인되면 100% 보상하고 있음 (단순히 제휴점이 아닌 업장의 서비스 마인드 및 청결상태 등 높은 기준으로 선정한 곳)
특징	<ul style="list-style-type: none"> - 신용자가 자가진단 가능 (예 : 타이어를 40,000km에 교체하라고 알렸지만 상태를 보고 50,000km에 교체) - 신속성(당일 예약 가능 서비스 등 사용자의 기준을 통한 빠른 선택 가능) - 평가 기능을 통한 적정 업체 선정 가능 - 신뢰성(해당 어플 사용자의 차량에 대한 데이터 기준 제공)

- 자동차 외장수리 견적비교를 하는 서비스로 위치기반 주변 수리업체 위치, 정보 제공 하는 방식으로 외장수리라는 자동차 수리 중 한정되고 집중된 항목을 서비스하므로 신속성이 매우 빠르고 주택 유지보수 서비스의 신속성에 적용 가능성 있음

[표 3-12] 카닥 분석

구분	카닥(Cardoc) https://www.cardoc.co.kr
개요	<ul style="list-style-type: none"> - 자동차 외장수리 견적비교 서비스 - 내 주변 수리업체 위치, 정보 제공
사용자 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 차량번호, 차량모델, 실소유자명 입력하여 간단 등록 - 수리할 차량의 부위 사진, 수리 부위 설명을 업로드하여 견적을 받아볼 수 있음 (예 : 주차하다 앞버퍼를 긁었어요) - 희망하는 수리지역 최대 2곳 선택 가능 - 손상된 부위를 선택하면 차량이미지에 해당 부위가 색깔로 표시됨 (예 : 앞범퍼, 운전석 전헤더, 조수석 스태프) - 추가로 픽업 딜리버리 및 렌터카 서비스, 보험 수리, 세차 필요 여부 선택 가능
서비스 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 외장수리 견적비교(5분 안에 무료 견적받기) 및 외장수리 업체 탐색(실제 후기) - 타이어 추천(내 차의 사이즈, 운전성향, 가격대 고려), 교체 및 방문, 예약 (예 : 소음 줄인 부드러운 타이어, 가성비 좋은 제품, 프리미엄 신제품) - 엔진오일 추천(내 차 판매순, 후기순 고려), 교체, 예약 - 자동차보험 가입(나에게 맞는 보험사 알아보기) - 고민별 정비소 찾기(세차, 경정비, 검사소, 덴트, 타이어/휠, AVN,튜닝, 유리 등)
업체 선정 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 우수 공업사의 수리비 견적을 비교할 수 있음 (예 : A공업사, 서울시 송파구, 10km, 만족도 98%, 후기 265개, 보험 수리, 270,000원 / B공업사, 서울시 송파구, 15km, 만족도 95%, 후기 132개, 비보험 수리, 290,000원) - 수리업체를 선택하면 수리이력 데이터, 수리방법, 수리기간, 수리사례를 볼 수 있음 - 고민별 정비항목에 따라 일정, 위치, 필요한 서비스에 따라 당일 예약 가능 - 리뷰 서비스를 제공 (예 : 별표 4.9 혹은 후기 2,094개) - 카닥의 추천 정비소로 이달의 우수 정비 업체를 소개하고 있음 - 지역별 카닥업체, 카닥 파트너스가 있음
특징	<ul style="list-style-type: none"> - 신속성(사용자의 기준을 통한 빠른 선택 가능) - 평가 기능을 통한 적정 업체 선정 가능

- 국내 택시 이용객들에게 주변에 위치한 믿을만한 택시를 제공하는 플랫폼인 카카오T 택시는 이용자가 원하는 수요(출발점, 도착점, 희망경로 등)를 사전에 입력하여 빠르게 서비스를 제공하는 방식으로 주택 유지보수에도 그 위치기반 체계가 활용가능

[표 3-13] 카카오 T 택시 분석

구분	카카오 T 택시 https://www.kakaomobility.com/service-kakaot
개요	- 콜택시 어플리케이션
사용자 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오 계정으로 시작 이후 번호 인증 - 검색창에 목적지 입력, 출발하는 위치 설정 - 다양한 호출 옵션으로 배차 (예 : 부르면 바로 배차, 주변 택시 배차, 예약 배차 등) - 카카오 T 앱으로 결제(결제수단 등록 후 자동결제) 혹은 현장결제 - 여러 대 호출(택시 추가부르기) - 연락처 변경하여 배차 가능 (예 : 본인탑승, 연락처 선택, 직접 입력)
서비스 관점	<ul style="list-style-type: none"> - GPS 기반의 위치 데이터로 실시간으로 택시 위치 파악 - 택시 경로 옵션 선택 기능(추천 경로, 무료 경로, 최단 경로) - 호출 옵션에 따라 예상 시간과 금액 노출 (예 : 블루 15분 15,000원 / 일반 20분 12,000원 등) - 실시간 교통 상황 변화에 따라 선택 옵션 기준으로 경로 재탐색 - 택시예약 가능(1시간 단위 시간예약과 경유지 5개까지 가능, 제약사항 있음)
업체 선정 관점	- AI 배차 시스템으로 승객과 택시를 연결(실시간으로 데이터 분석)
특징	<ul style="list-style-type: none"> - 기사 배정의 신속성 - AI 배차 시스템

- 교통이동 수단을 이용자들에게 제공하는 플랫폼인 우버는 이용자가 원하는 수요(출발점, 도착점, 차량크기, 운전기사 성향)를 사전에 입력하여 빠르게 서비스를 제공하는 방식으로 주택 유지보수에도 신속성과 수요파악체계를 적용가능

[표 3-14] 우버 분석

구분	우버(Uber) https://www.uber.com/
개요	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트폰을 기반으로 한 미국의 승차 공유 서비스 - 자가용 운전자들을 중개하여 공유 운송사업의 장을 형성
사용자 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 로그인 또는 가입 전화번호 인증 - 검색창에 출발지, 목적지 설정 - 우버 종류에 따라 차량 서비스 옵션 선택 (예 : Uber Taxi, 일반 택시, 스피드 호출, 친환경 전기차, 모범택시) - 결제수단 등록 후 자동결제 혹은 현장결제 - 팁 별도 결제
서비스 관점	<ul style="list-style-type: none"> - GPS 기반의 위치 데이터로 실시간 교통정보 반영 - 자동배차 시스템 - Uber 네트워크를 통해 전세계 10,000개 이상의 도시에서 이용 가능 - 분실물 찾기 가능(여정 내역에서 분실물과 관련하여 기사에게 연락하기) - On demand형 차량 서비스 Uber X(주문형 차량 공유서비스) 출시
업체 선정 관점	<ul style="list-style-type: none"> - 자사 소속의 차량이나 우버에 등록된 개인 차량을 승객과 중개 - 기존의 등록된 택시, 일반인도 우버에 승용차로 등록하여 민간 택시로 활용 가능 - 커뮤니티 가이드라인을 통해 라이더와 드라이버 파트너가 - 사용자와 운전자 모두 서로에 대해 평가 가능(우버 커뮤니티 내에서 신뢰와 안전을 유지)
특징	<ul style="list-style-type: none"> - 신속성 - 전문 운송업자가 아닌 일반인 운전자의 위험성이 있음

* 참고자료 : <https://m.blog.naver.com/youym23/221878690439>

- 주택이라는 대상은 아니지만 수요자에게 위치기반 서비스를 제공하는 관점에서 신속성이 우수한 사례로 카카오T택시, 우버, 마이클, 카닥의 4개 사례를 업체등록 기준, 신속성, 신뢰성 등의 측면에서 분석한 결과 아래와 같은 시사점을 도출함
- 신속성 측면에서 위치 데이터를 기반으로 배차되는 카카오 T 택시, 우버의 시스템을 활용하고 업체의 등록기준 측면에서 객관적인 지표로 믿음파트너를 선정하는 마이클의 체계를 참조하고, 신뢰성 측면에서 수리 부위에 대한 여러 업체의 견적을 전달하는 카닥의 체계를 참조 가능함

[표 3-15] 신속방식 사례 종합분석표

구분	카카오 T 택시	우버	마이클	카닥
사업 목적	이동수단 (택시)	이동수단 (승차공유서비스)	자동차 관리	자동차 수리
사용자 연결 방식	어플리케이션	어플리케이션	어플리케이션	어플리케이션
업체의 등록 기준	택시기사 자격 충족 (개인택시, 법인택시 조건 상이)	운전자 범죄기록, 운전면허, 운전기록 등	제휴 (믿음파트너가 있음)	제휴 (지역별 카닥업체, 카닥 파트너스가 있음) *구체적 기준 필요
신속성	★★★★★	★★★★	★★★	★★★
신뢰성	★★★	★★	★★★★	★★★★★
종합의견	- 신속성 : 위치데이터를 기반으로 배차되는 카카오 T 택시, 우버 - 업체의 등록기준 : 객관적인 지표로 믿음파트너를 선정하는 마이클 - 신뢰성 : 수리 부위에 대한 여러 업체의 견적을 전달하는 카닥 매입임대주택 유지보수센터 설립에 대해 이에 대한 벤치마킹이 필요할 것으로 보임			

* 수준 : ★(부족) ~ ★★★★★(매우 우수)

* 위의 기준은 자체적으로 선정함

제4장 센터 시범운영 대상지 검토

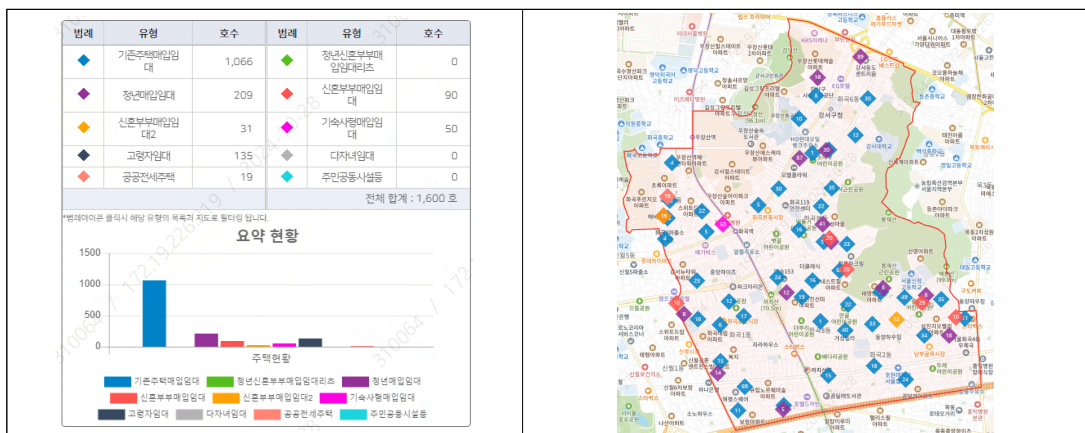
1. GIS자산관리분석
2. 대상지 현장조사
3. 시범운영 관계자 인터뷰 및 대상지 선정

1. GIS자산관리분석

- 2024 센터 입지 선정이라는 실무차원의 구체적 결정사항에 대하여 매입임대주택의 유지보수 신속성의 문제가 가장 심각하므로 효과 측면에서 지연율이 높은 지역 중에서 소규모 사업자 분포가 시범운영에 원활한 곳을 선정
- 센터가 우선 필요한 기존매입 비율이 높은 곳(물량, 밀집도)

1.1. 2023년 1차 분석지 검토⁶⁾

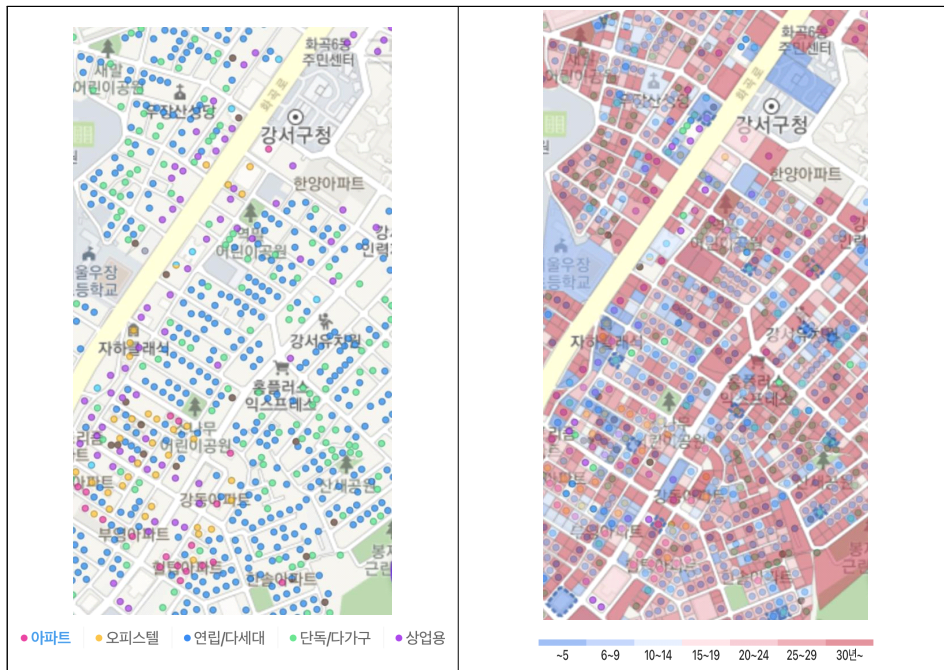
- 매입임대주택 유지보수센터 도입계획은 ‘LH 매입임대주택 종합관리 로드맵 (2022.12.16)’의 20개 과제 중 ‘유지관리 체계 최적화’ 추진전략의 추진과제로 선정 되었으며, 매입임대 유지보수 시범적용을 위한 적정 대상지 선정은 밀집도, 노후도, 매입임대주택 유형들의 다양한 분포도 등을 고려하여 매입자산관리처에서 2023년 초에 서울 3곳을 검토



[그림 4-1] 매입임대주택 유지보수센터 시범적용 검토대상(출처: LH 내부자료 GIS자산관리정보 자산현황)

6) LH 매입자산관리처 내부자료

- 밀집도 : 서울 H지역은 LH 매입임대주택이 총1,575호가 있으며 유형별로 기존주택매입임대주택이 1,078호로서 약68%로 가장 많은 비중을 차지하며, 청년매입임대가 209호, 고령자매입임대가 110호 순으로 비중이 높음
- 노후도 : 이 지역의 주택유형은 아파트 보다는 다세대, 연립주택 등이 많이 분포되어 있으며, 노후도도 20년이상된 연수가 오래된 주택이 많은 분포도를 차지하고 있음⁷⁾



[그림 4-2] H지역의 주택유형 및 노후도(출처: 부동산플래닛)

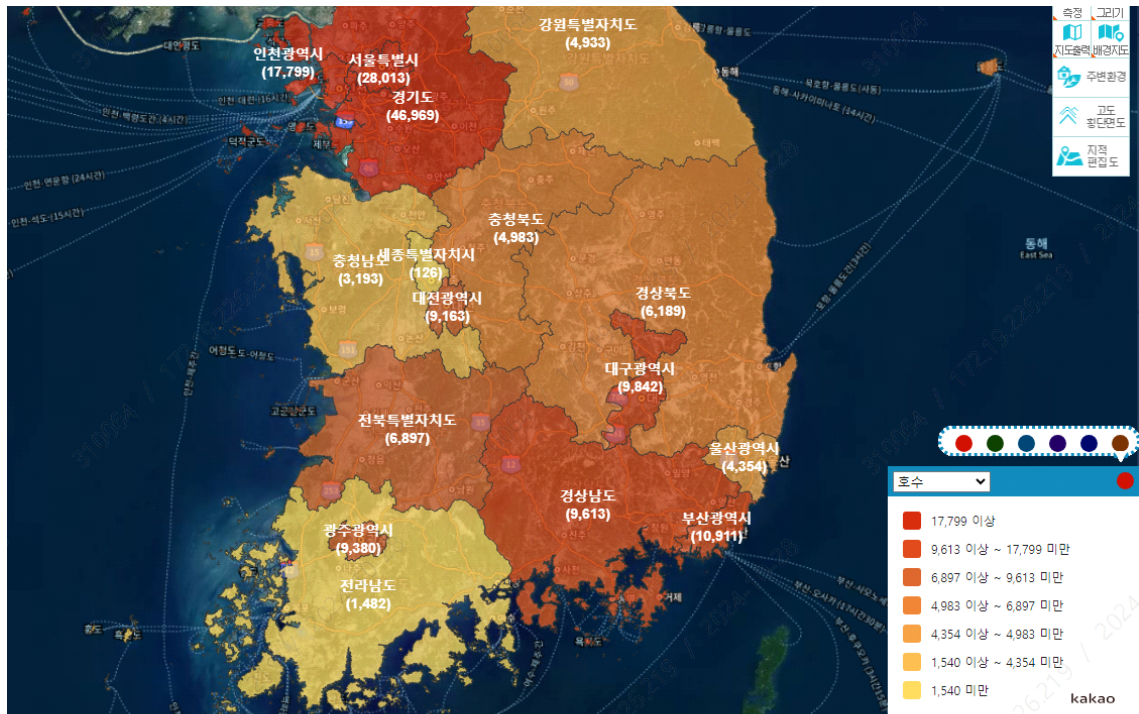
1.2. 선정기준 검토 및 GIS자산관리분석

■ 시범대상지 선정 기준

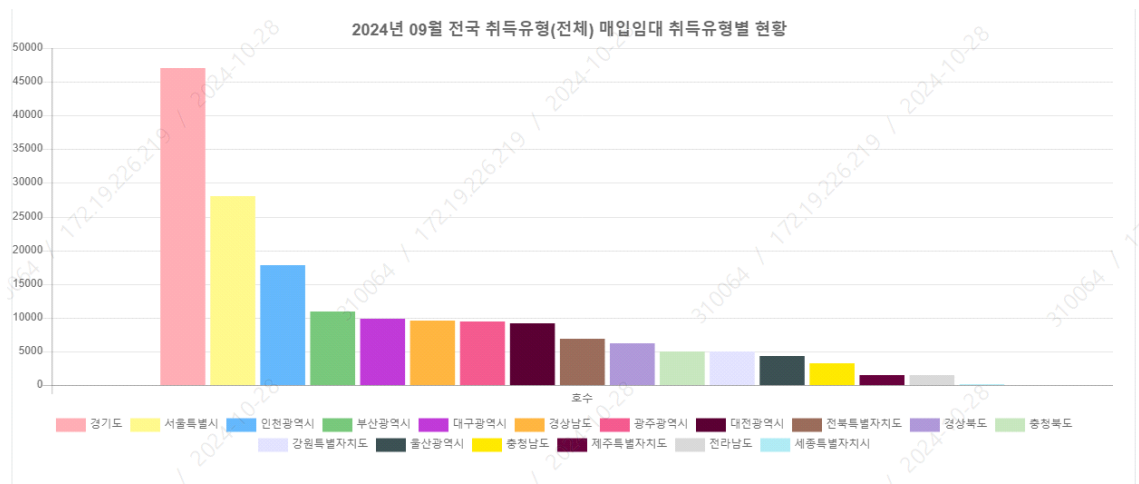
- 주택 밀집도, 보수 지연율의 2가지 지표로 분석(보수 기간은 2023.1~12월)
 - 기준1) 주택 밀집도
 - 기준2) 유지보수 지연율

7) (주)부동산플래닛 : 주택유형은 파랑색은 다세대/연립주택, 초록색은 단독/다가구, 빨강색은 아파트, 보라색은 상가건물이며 노후도는 20년을 기전으로 이전은 파랑색, 이후는 빨강색이 진해짐

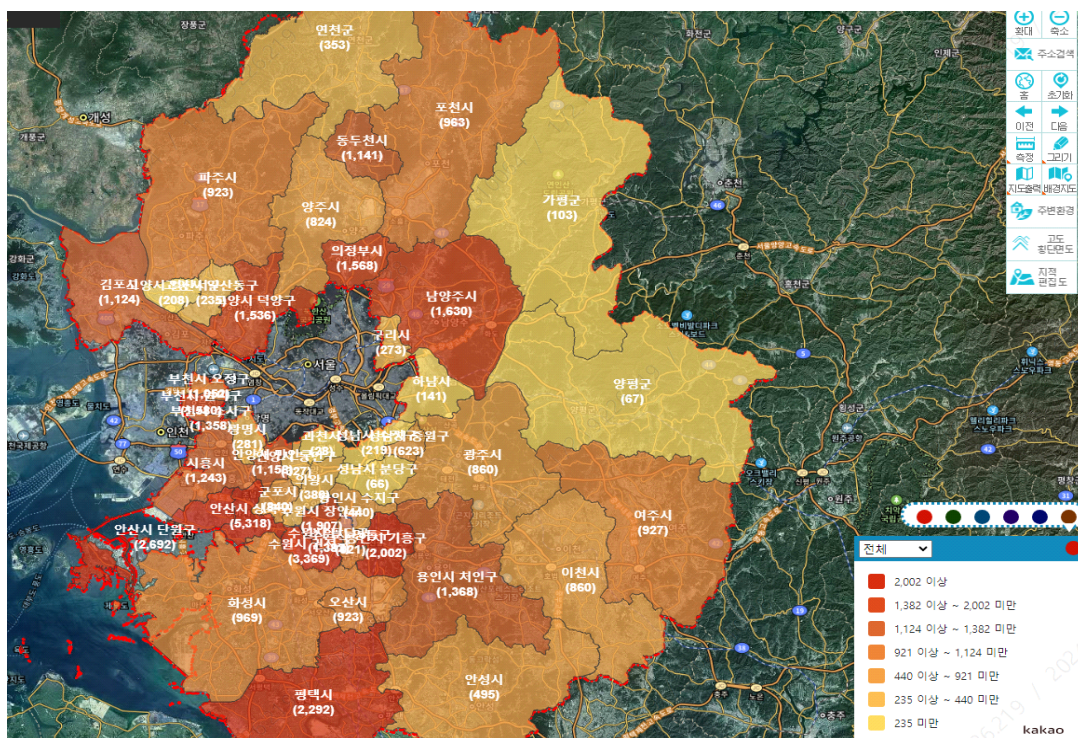
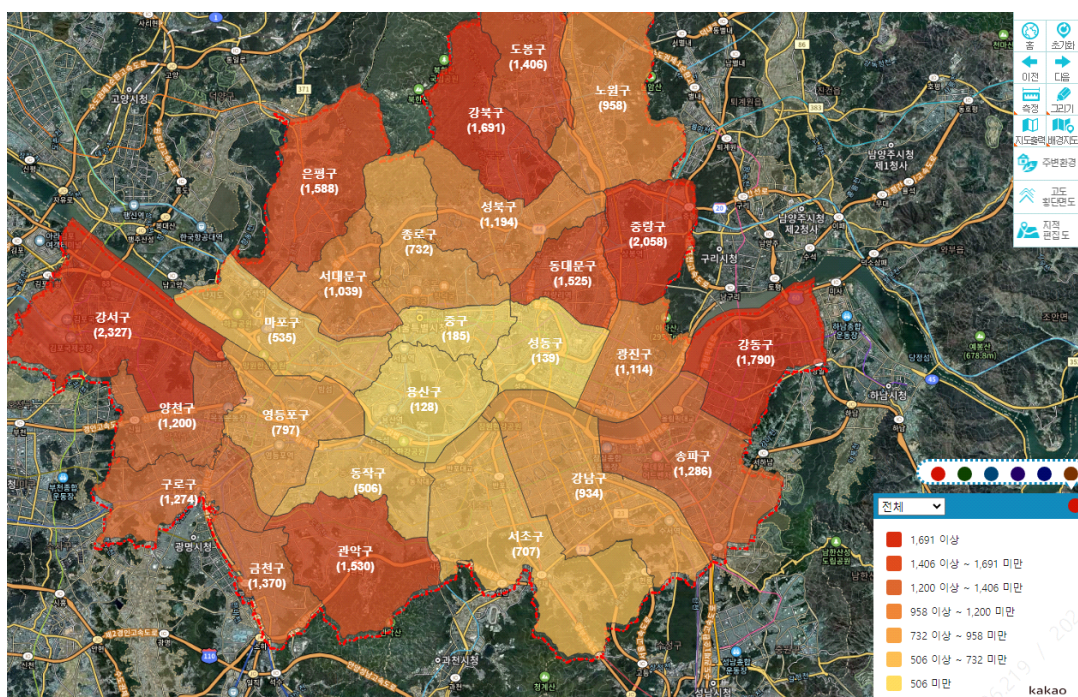
○ 주택밀집도

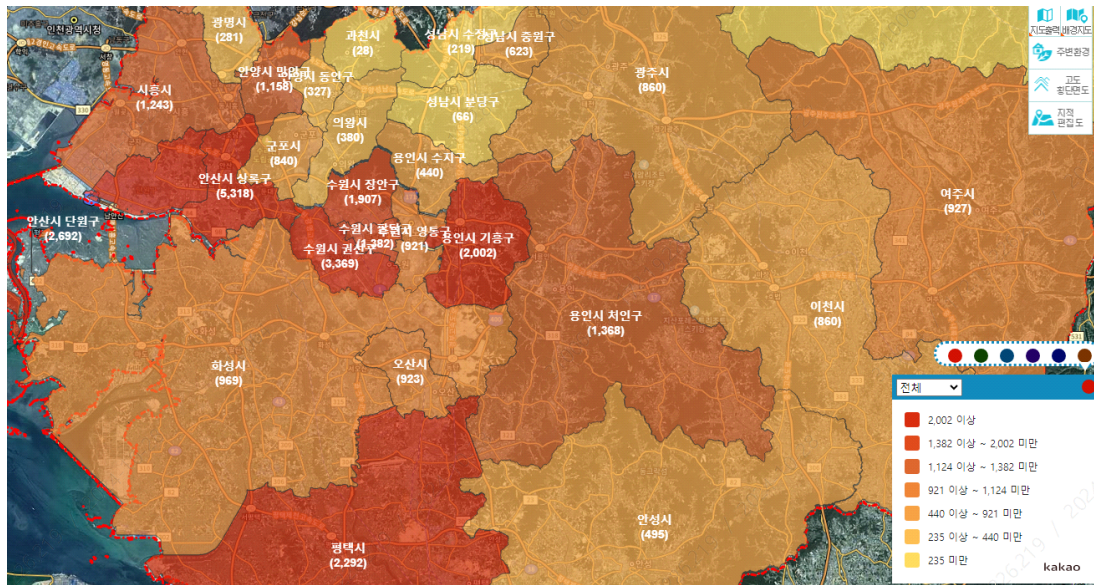


[그림 4-3] 전국 매입임대주택 밀집도 : 물량 기준 경기도 > 서울 > 인천 순(출처: LH 내부자료 GIS자산관리정보 자산통계)

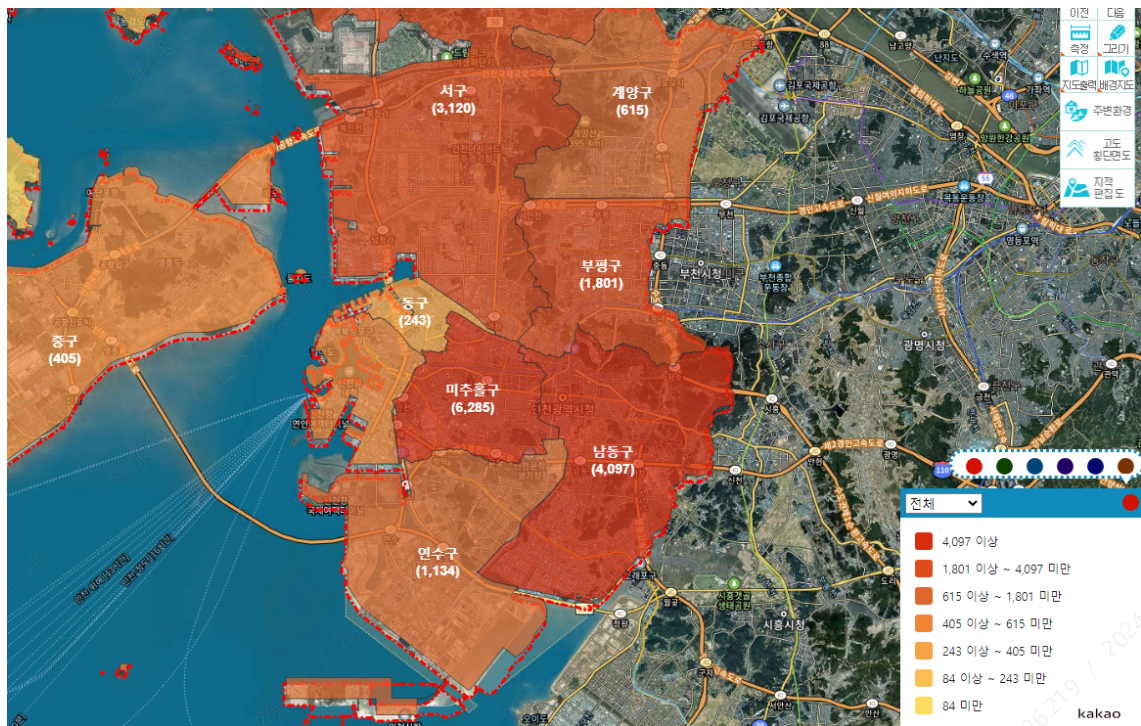


[그림 4-4] 전국 매입임대 취득 지역별 면적의 합계 : 경기도 > 서울 > 인천 순





[그림 4-7] 경기도 매입임대 밀집도(확대): 안산시(상록구5,318)>수원시(권선구3,369)>평택시(2,292) 순



[그림 4-8] 인천시 매입임대 밀집도 : 미추홀구(6,285)>남동구>서구 순

○ 인구대비 밀집도 분석

- 서울 강서구 : 인구⁸⁾ 562,067명, 매입임대 2,314 → 밀집도⁹⁾ 4.1호
- 서울 중랑구 : 인구 382,322명, 매입임대 2,000 → 밀집도 5.2호

- 서울 강동구 : 인구 460,515명, 매입임대 1,770 → 밀집도 3.8호
- 경기 안산시(상록구) : 인구 332,718명, 매입임대 5,197 → 밀집도 15.6호
- 경기 수원시(권선구) : 인구 365,904명, 매입임대 3,202 → 밀집도 8.7호
- 경기 평택시 : 인구 592,120명, 매입임대 2,292 → 밀집도 3.8호
- 인천시 미추홀구 : 인구 407,117명, 매입임대 6,277 → 밀집도 15.4호
- 인천시 남동구 : 인구 490,973명, 매입임대 3,347 → 밀집도 6.8호
- 인천시 서구 : 인구 627,113명, 매입임대 3,120 → 밀집도 4.9호

지역본부	접수(건)	처리(건)	처리율(%)	총처리기간	평균처리기간	15일 이내		15일 초과 90일 이내		90일 초과		미처리율(%)
						처리(건)	비율(%)	처리(건)	비율(%)	건수	비율(%)	
서울지역본부	4,601	4,574	99.41	71,874	15.7	3,187	69.27	1,329	29.06	58	1.27	0.59
강원지역본부	1,024	1,023	99.9	15,214	14.9	694	67.84	317	30.99	12	1.17	0.1
경기남부지역본부	8,177	7,962	97.37	156,518	19.7	4,871	61.18	2,911	36.56	180	2.26	2.63
인천지역본부	3,498	3,498	100	36,709	10.5	2,766	79.07	728	20.81	4	0.11	0
경기북부지역본부	2,656	2,635	99.21	39,152	14.9	2,007	76.17	578	21.94	50	1.9	0.79
충북지역본부	818	818	100	10,190	12.5	629	76.89	189	23.11	0	0	0
대전충남지역본부	3,931	3,925	99.85	45,134	11.5	3,138	79.95	768	19.57	19	0.48	0.15
전북지역본부	2,008	2,008	100	22,301	11.1	1,560	77.69	445	22.16	3	0.15	0
광주전남지역본부	3,275	3,268	99.79	62,824	19.2	1,978	60.53	1,243	38.04	47	1.44	0.21
대구경북지역본부	7,237	7,236	99.99	76,743	10.6	5,901	81.55	1,332	18.41	3	0.04	0.01
경남지역본부	2,423	2,422	99.96	40,252	16.6	1,482	61.19	926	38.23	14	0.58	0.04
부산울산지역본부	3,500	3,499	99.97	38,518	11	2,801	80.05	686	19.61	12	0.34	0.03
제주지역본부	324	319	98.46	6,024	18.9	171	53.61	145	45.45	3	0.94	1.54
세종특별본부	9	9	100	147	16.3	2	22.22	7	77.78	0	0	0
합계	43,481	43,196	99.3%	621,600	14.4	31,187	72.2%	11,604	26.9%	405	0.9%	0.7%

[그림 4-9] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 1분기 (출처: LH 내부자료 건설기술정보시스템 유지보수서비스현황)

- 1분기 평균 지연율¹⁰⁾은 26.9%로 4개 분기 중 가장 높게 나타남¹¹⁾
- 지역별로 J지역이 15일 초과 비율이 45.45%로 가장 높게 나타남
- 두 번째로 보수 지연이 높은 지역은 KN지역¹²⁾이 38.23%로 나타남

8) 2024.2월 주민등록기준(통계청)
9) 인구 1,000명당 매입임대주택수
10) 보수 지연율을 접수 후 15일 초과 90일 이내 비율로 판단함
11) 데이터가 방대하므로 분기별로 구분하여 분석함
12) 비율 수치로만 보면 SJ지역인 77.78%이지만 표본수가 7건이므로 제외함

접수(건)	처리(건)	처리율(%)	총처리기간	평균처리기간	15일 이내		15일 초과 90일 이내		90일 초과		미처리율(%)	
					처리(건)	비율(%)	처리(건)	비율(%)	건수	비율(%)		
	3,727	3,680	98.74	58,933	16	2,493	67.74	1,169	31.77	18	0.49	1.26
	923	923	100	8,833	9.6	770	83.42	153	16.58	0	0	0
	7,701	7,528	97.75	126,061	16.7	5,111	67.89	2,281	30.3	136	1.81	2.25
	2,694	2,690	99.85	25,010	9.3	2,388	88.77	302	11.23	0	0	0.15
	2,312	2,303	99.61	30,647	13.3	1,824	79.2	450	19.54	29	1.26	0.39
	854	854	100	9,187	10.8	666	77.99	188	22.01	0	0	0
	3,358	3,356	99.94	40,481	12.1	2,664	79.38	666	19.85	26	0.77	0.06
	2,018	2,018	100	25,618	12.7	1,458	72.25	560	27.75	0	0	0
	4,007	3,994	99.68	80,368	20.1	2,194	54.93	1,773	44.39	27	0.68	0.32
	4,017	4,011	99.85	41,000	10.2	3,383	84.34	613	15.28	15	0.37	0.15
	2,451	2,447	99.84	37,416	15.3	1,541	62.98	905	36.98	1	0.04	0.16
	4,198	4,196	99.95	49,673	11.8	3,316	79.03	851	20.28	29	0.69	0.05
	266	256	96.24	3,944	15.4	163	63.67	93	36.33	0	0	3.76
	21	20	95.24	299	15	12	60	8	40	0	0	4.76
합계	38,547	38,276	99.3%	537,470	14	27,983	73.1%	10,012	26.2%	281	0.7%	0.7%

[그림 4-10] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 2분기

- 2분기는 지역별로 GJ지역이 15일 초과 비율이 44.39%로 가장 높게 나타남
- 두 번째로 보수 지연이 높은 지역은 KN지역이 36.98%로 나타남

접수(건)	처리(건)	처리율(%)	총처리기간	평균처리기간	15일 이내		15일 초과 90일 이내		90일 초과		미처리율(%)	
					처리(건)	비율(%)	처리(건)	비율(%)	건수	비율(%)		
	4,599	4,471	97.22	48,889	10.9	3,519	78.71	952	21.29	0	0	2.78
	972	972	100	9,646	9.9	798	82.1	174	17.9	0	0	0
	8,428	7,991	94.81	110,621	13.8	5,832	72.98	2,092	26.18	67	0.84	5.19
	3,535	3,529	99.83	25,045	7.1	3,307	93.71	222	6.29	0	0	0.17
	3,145	3,119	99.17	34,295	11	2,607	83.58	505	16.19	7	0.22	0.83
	963	962	99.9	11,632	12.1	716	74.43	246	25.57	0	0	0.1
	3,773	3,749	99.36	41,427	11.1	2,988	79.7	754	20.11	7	0.19	0.64
	1,708	1,707	99.94	16,760	9.8	1,408	82.48	299	17.52	0	0	0.06
	3,613	3,583	99.17	47,803	13.3	2,573	71.81	1,002	27.97	8	0.22	0.83
	4,789	4,781	99.83	41,210	8.6	4,296	89.86	463	9.68	22	0.46	0.17
	2,460	2,459	99.96	24,468	10	2,005	81.54	454	18.46	0	0	0.04
	5,203	5,202	99.98	64,586	12.4	3,934	75.62	1,254	24.11	14	0.27	0.02
	366	347	94.81	3,185	9.2	299	86.17	46	13.26	2	0.58	5.19
	3	3	100	23	7.7	3	100	0	0	0	0	0
합계	43,557	42,875	98.4%	479,590	11.2	34,285	80%	8,463	19.7%	127	0.3%	1.6%

[그림 4-11] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 3분기

- 3분기는 지역별로 GJ지역이 15일 초과 비율이 27.97%로 가장 높게 나타남
- 두 번째로 보수 지연이 높은 지역은 GN지역이 26.18%로 나타남

	접수(건)	처리(건)	처리율(%)	총처리기간	평균처리기간	15일 이내		15일 초과 90일 이내		90일 초과		미처리율(%)
						처리(건)	비율(%)	처리(건)	비율(%)	건수	비율(%)	
	5,549	5,271	94.99	45,620	8.7	4,611	87.48	659	12.5	1	0.02	5.01
	1,552	1,500	96.65	12,153	8.1	1,346	89.73	154	10.27	0	0	3.35
	10,590	9,984	94.28	101,965	10.2	8,076	80.89	1,893	18.96	15	0.15	5.72
	4,954	4,927	99.45	23,979	4.9	4,863	98.7	64	1.3	0	0	0.55
	3,260	3,143	96.41	23,061	7.3	2,938	93.48	204	6.49	1	0.03	3.59
	1,084	1,064	98.15	13,495	12.7	780	73.31	284	26.69	0	0	1.85
	4,386	4,331	98.75	31,279	7.2	3,907	90.21	423	9.77	1	0.02	1.25
	2,429	2,427	99.92	14,764	6.1	2,388	98.39	39	1.61	0	0	0.08
	5,393	5,324	98.72	40,120	7.5	4,985	93.63	339	6.37	0	0	1.28
	5,240	5,191	99.06	38,084	7.3	4,806	92.58	382	7.36	3	0.06	0.94
	3,941	3,918	99.42	20,589	5.3	3,830	97.75	88	2.25	0	0	0.58
	9,312	9,300	99.87	57,602	6.2	8,409	90.42	891	9.58	0	0	0.13
	402	352	87.56	3,583	10.2	308	87.5	43	12.22	1	0.28	12.44
	15	15	100	89	5.9	15	100	0	0	0	0	0
합계	58,107	56,747	97.7%	426,383	7.5	51,262	90.3%	5,463	9.6%	22	0%	2.3%

[그림 4-12] 매입임대주택 유지보수 지연율 2023년 4분기

- 4분기는 지역별로 CN지역이 15일 초과 비율이 26.69%로 가장 높게 나타남
- 두 번째로 보수 지연이 높은 지역은 GN지역이 18.96%로 나타남
- 합계지연율 : GN지역 27% > SJ지역 22% > SU지역 21% 순

2. 대상지 현장조사

- 센터 운영을 위한 관계자 심층 인터뷰(주민, 보수업체, 관리자)
- 거점관리소 담당자의 의견수렴을 통한 관리소의 한계 및 개선사항 도출
 - 관리소 운영소장, 기술직 담당자 등 거점관리소의 유지보수 운영사항
 - 유지보수 부위, 규모, 수준, 난이도 등 사업자 유형별 역할
 - 사업자 유지보수와 관리소 직접 보수의 합리적인 업무분장에 관한 사항

2.1 1차 대상지 H지역

① 관리소 개요 및 현황

- 총 인원 약 30명 정도의 인원으로 H지역 일대 매입임대 시설 관리 및 시설 유지보수 작업
 - 입퇴거, 빈집 공가 관리, 건물 전반적인 관리, 경미보수, 보안체크 등 관리 및 다양한 민원 문의 해결
 - 유지·보수 업무 외에도 도난차량, 주거침입 등 방범적인 일과 집주인 역할을 하고 있음
- 약 6000세대를 관리중이며 600세대정도(반지하 포함, 약 10%) 공실로 있음
- 하자보수 문제를 해결하기 힘든 여러 가지 요인이 있음
 - 취약계층, 고령자, 장애인 등 입주민들의 생활패턴과 사정을 고려하는 경우가 많아 스케줄 조정에 어려움이 많이 있음
 - 입주민들의 개인적인 스트레스가 쌓여있고 화풀이 상대를 찾는다는 느낌이 있음
- 주기적인 감독관 교체
 - 감독관 의견에 따라야하지만 감독관이 바뀌면 체계가 바뀜(구체적이고 세밀한 보고, 주관적인 판단, 현황보고 등 감독관에 따라 바뀌게 됨)
- 거리가 상당히 멀기 때문에 방문할 때 이동소요시간이 상당함(보통 2시간 예상하고 방문해야 함)
- 유지·보수시설에 대한 업무가 줄어들어 전문성이 없어짐

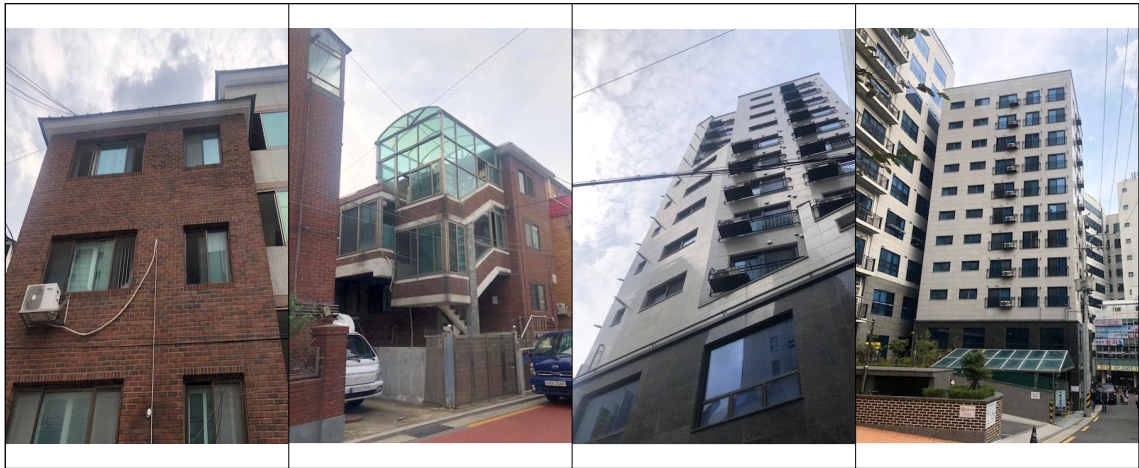


[그림 4-13] 공용계단 적치물과 안내문 및 경고문 부착

- 장애인, 고령자분들은 간단한 유지보수(형광등 교체 등)를 하기에 제약이 있어서 직접 도와드려야함
 - 신청도 하지 못하는 분들이 계시는 경우도 있음(요양보호사가 대신 신청하여 접수를 받음. 요양보호사와 원만한 관계 유지)
 - 고령자분들과 소통하기가 어려움. 고령자분들은 요양보호사를 통해서 소통하는 경우가 대부분인데, 요양보호사가 없을 경우 도와주기가 어려움
 - 업체 계약만료 후 다른 업체와 계약하기 까지 들어오는 하자보수 민원은 처리하지 못하고 계약 후 밀린 하자보수 민원을 우선처리 하는 동안에 또 밀리기 때문에 지속적인 악순환 반복 인수인계도 제대로 하지 않아서 상황을 모르기 때문에 다시 처음부터 시작해야하는 상황도 발생
- 작업의 품질 향상을 위해서는 관리세대수가 줄어야하는데, 인력이 부족함
- 입주자들이 비협조적인 경우가 많음
 - 2층에 누수가 3층에서 발생했을 경우 3층에서 조취를 해야 하는 경우 비협조적임
 - 가구를 치우고 보수 작업을 진행해야할 경우 비협조적임

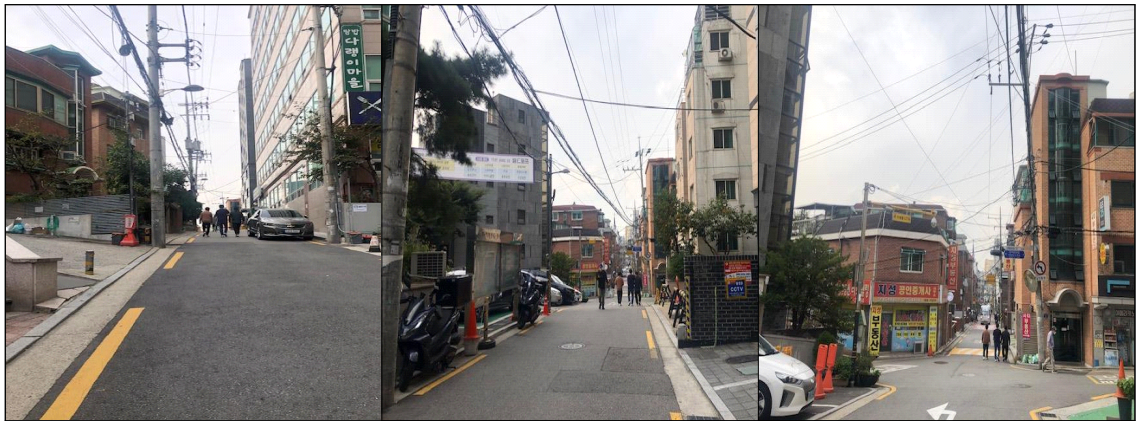
② H지역 현황

- H 지역의 건물은 20~30년된 구축 다세대, 빌라 주택들이 많고, 청년계층이 대부분 입주를 선호하지 않고, 새 건물을 짓거나 매입을 하는 경우가 있음



[그림 4-14] H지역 노후건물과 신축건물 외부모습

- 지형적으로 많은 골목길이 형성되어있고, 주차공간 부족, 쓰레기처리 민원이 많음
 - 쓰레기를 버려도 규정이 없고 매뉴얼화돼있는 것도 없기 때문에 구청에 민원



[그림 4-15] H지역 좁은 골목길

- 취약계층, 고령자, 장애인 등 다양한 입주민들이 포진되어있지만, 50대 이상의 고령자가 많음(어린이 보호구역이 설정되어있지만 노인보호도 많이 돼있음)
- 새로운 신축건물에 들어가는 청년이나 신혼부부 외에 노후화된 건물 선호도가 낮음(상황이 어려운분들 고령자분들의 입주가 높음)
- H지역의 입주현황은 이사철엔 많지만 한겨울 한여름에 덜하고, 타 지역에 비하면 입주하는 경우가 적음

③ 유지보수 업체

- 전 업체보다 주민 만족도가 높지만 유지보수작업에 있어서 여전히 신속하지 못한 점이 있으며, 이는 구조적인 문제로 긴 시간이 소요될 수밖에 없음

④ 시사점

- H지역은 지형적으로 좁은 골목길, 오르막길이 형성되어있고 고령자와 장애인분들이 주로 형성되어 있어서 간단한 경보수 조차 원활하지 못한 상황
 - 간단한 경보수를 하러 갈때도 소요시간이 너무 많음
- 하자접수 후 구체적인 매뉴얼화가 중요할 것 같음
- H지역의 밀집지역이라고 하여도 각 지역별 거리가 상당한 소요시간이 요구되는 데 이에 따라 센터 설립 위치가 중요할거 같음
- 예전에 비하면 좋아진건 맞지만 민간업체와 비교 되는 건 사실
- 하자보수 민원해결하려고 방문하면 입주민들의 단순 조작미숙인 경우가 많고 업체를 부르기에 애매한 경보수가 많음(노후화된 건물이 많아 작은 경보수가 많음)

2.2. 2차 대상지 A지역



[그림 4-16] A지역 매입임대주택 주변경관 및 사용하지 않는 옵션(무인택배함)



[그림 4-17] A지역 매입임대주택 전체수리 사례(전기류 커버 제외하여 아쉬운 사례)



[그림 4-18] A지역 매입임대주택 반지하 공가사례

3. 시범운영 관계자 인터뷰 및 대상지 선정

3.1. 관계자 인터뷰 및 시사점

1) 인터뷰 개요

- 인터뷰 대상자는 기존 매입임대주택 관리소 담당자 4인, 유지보수 업체 실무자 3인, 소규모 사업자 3인, 자활기업협회 관계자 1인을 대상으로 '24.3~7월 사이에 일대일 방식으로 심층 인터뷰를 진행함
- 인터뷰 대상자 : 관리소 담당자 4인, 유지보수 업체 실무자 3인, 소규모 사업자 3인, 자활기업협회 관계자 1인
- 인터뷰 기간 : 2024.3 ~ 2024.7

- 인터뷰 방식 : 일대일 심층 인터뷰

2) 인터뷰 내용 및 시사점

■ 인터뷰를 종합한 유형별 문제와 센터 반영(안)

- (낮은 인건비에 비롯된 저역량 근로자) 위탁용역기관인 관리소 직원 인건비 산출이 저임금의 비정규직이다 보니(퇴직금도 없는 3개월~1년내 임시직) 직원들이 젊은 분이 오지 않고 고령자가 많음
- 이것은 임금가격에 비례해서 주민대응 및 보수수준이 나온다고 판단됨. 이러한 상황이다보니 현장에서 나이든 고령자들이 홀터 보는 정도가 많음
- 매입임대 입주자 중 수급자 등에게 받는 관리비 자체가 1~2만원정도로써 매우 저렴해서 이 가격에 맞는 서비스가기도해서 만족도는 있다고는 하지만 아파트 수준을 요구하는 주민도 가끔 있음
- 관리소의 직원들 중에는 임대주택 거주자에 대한 편견을 갖고 있어서 ‘저렴한 비용으로 주택에 거주하면서이런 요구까지하나’ 식의 주민편견이 있는 분들도 있음
- 민원응대서비스가 좋지 않아서 주의를 주더라도 개선보다는 이때 불만이 생김. 이 직원들을 위한 체계적이고 실효성 있는 교육프로그램이 필요(현재 다소 형식적인 정기교육만 있을 뿐) ▶ 관리소 레벨 상향, 교육프로그램 시행
 - 저역량1 : 점검실력이 낮음
 - 저역량2 : 친절도 낮음
 - 대안1 : 교육
- (업무범위 및 보수보수범위의 애매함) 위탁범위의 과업내용에 없는 업무들이 많아서 시간적으로 절대 부족하고 이에 따라 보수가 낮어지는 면도 있음 ▶ 유지보수와 주민관리 분리
- (프로세스의 문제) 관리소와 업체간의 부수범위가 있는데 경계가 모호한 경우가 있음. 유지보수업체가 난이도 높은 보수를 담당하다보니 관리소가 주민과 업체 사이에서 힘들어 하는 경우가 있음 ▶ 프로세스 간소화

- (스케줄링의 어려움) 주민과 보수날짜를 약속잡기도 어려움. 보수에 따라서는 소음, 옆집/위아래 집의 확인 등 이웃의 협조도 필요한 경우가 있는데 양해를 안 해주실 때도 있음 ► 프로세스 간소화(스케줄링 자동화)
- (기본 경로의 다단계) 접수후 콜센터에서 공정별 분배하는데, 업체 방문까지 시간이 오래걸림. 경로가 너무 길고 빨라도 당일 보수는 없음. 하루이상 걸리고 전반적으로 주민 불만이 많음. 예를들어 하수가 막히면 더 답답해 하고 불만이 증폭된 사례가 있음 ► 프로세스 간소화
- (주민의 과도한 요구) A지역의 매입임대주택은 노후도가 심함. 하자범위를 정할 수 없는 경우도 많은데. 공기업에 대한 과도한 주민의 요구가 많은 편임. 이는 고령자 등도 많은 이유에서 비롯되기도 하는데, 예를 들면 연세 많은 분들이 사용하기 어려운 뽁뽁한 창문도 보수해달라고 하는 경우도 있음 ► 유지보수와 주민관리 분리
- (양호한 주택 부족) 국토부 주거상향정책과 관련해서 지자체에서 경쟁적으로 신규 매입임대 거주 희망자 명단을 매달 문서로 주지만 여유 주택이 없는 상황임. A지역에 살던 분이 같은 A지역에 거주하고 싶어 하는데 동일 권역에 주택이 없음. 한두 개 주택으로 해결이 안됨. 해약하는 사람이 거의 없는 상황임
- 지자체 외에도 관련 유관단체 등에서도 공급요청이 쇄도함. 주민 민원뿐만 아니라 지자체의 민원 아닌 민원까지 요청사항이 너무 많은 상황임
- ► 유지보수 전문화
- (군락적 주택들의 매입 필요성) 매입임대를 늘려가는 것은 현재의 여러 문제가 있는 상황에서 장기적으로 더 큰 문제가 될 것임. 리모델링 또는 전면 보수 없이 구축을 매입해서 공급하는 게 문제임. 대안으로는 산재된 주택들을 매입할게 아니라 군락을 두어서 커뮤니티와 관리소를 두어야 함

- 신규매입시 오피스텔이나 호수가 많은 건물도 괜찮다고 판단됨. 기존주민들이 하나의 건물에 여러 세대가 거주하는 한동 아파트로 기존주민들이 넘어오는 방법도 있음
- ► 군락매입
- (► 보수기사 실명제 도입) 보수 실명제를 도입하여 책임감을 올려야 함. 현재 일당제 분들이 보수하다 보니 AS 등 후속 책임절차가 미흡함. 주민들은 LH에서 왔다고 하니 대기업 이상으로 기대치를 갖고 있지만 대기업 AS처럼 안하게 되고 이게 반복되며 업체와 업주민간에 신뢰성에 계속 낮아지고 있음
- (관리소 업무의 과중, 업체검수까지 포함) 관리소의 주요 업무는 민원대응, 정보수 하자처리, 중대보수 업체이관, 입주퇴거처리 등이 있음. 중대보수가 발생하면 초기 이관업무 외에도 업체의 보수공사 완료 후 관리소가 검수하는 업무를 수행함
- 보수후 만족도는 입주자들마다 다른데, 주민이 거주중인 보수공사의 경우는 입주자 입장에서 검수를 하고 있음. 이 검수 작업은 감독관이 최종 확인업무를 지원하는 것이라고 보면됨
- ► 유지보수와 주민관리 분리
- (부가적인 일 과다) 신축일 경우 시공사와 싸우는 경우 : 보증기간이 있는 경우라도 해주겠다고 하고 계속 안해주고 있음. 지사에서 "내용증명"을 우체국가서 보내라고 하는데, 건설공제협회에서 말하길 채권자가 아니라서 위임증명서를 갖고 와야 함
- ► 유지보수와 주민관리 분리 + 건설할때 현장감독 등을 LH직원이 직접하는 것처럼 유지보수 현장도 이제 LH직원이 직접할때가 되었음
- (효율적 인력배치) A지역 관리소가 관리해야할 세대수가 가장 많음. 세대수+등급을 적용한 방식으로 인력배치를 하는데 현재 A지역은 305명이 티오인데, 2인1조로 약1000세대를 관리하고 있음

○ ► 적정인력 배치

※ 관리 난이도 등급부여 기준 :

- 호수, 출동 접근성, (관리소 위치) 소요시간
- 등급방식 : 공고시
- 참고 : 등급과 다르게 기존매입이 많을 경우 이웃집 동의 받을 때 더 힘들 수 있음(미반영 상태)

○ (옥상옥 프로세스)보수접수가 되면 관리소가 현장을 나가서 자체보수인지 업체 요청사항인지 판단, 업체이관사항일 경우 사진찍고 주민얘기도 들어보고 기존이력도 확인하여 공문작성 후 코티스로 이관. 그 후 감독관이 확인 후 보수지시를 내리고 보수공사가 끝나면 관리소에서 감독관을 대신하여 검수

○ 이 검수를 전문성이 다소 떨어지는 관리소에서 경우에 따라서 한계가 있음. 이 경보수 및 중대보수 검수가 주된 업무임

○ ► 프로세스 간소화(프로세스 단계 줄이고, 검수 매뉴얼 필요)

○ (보수외 업무의 과중) 보수업무 외에 업무로는 매월 고지서 통지업무, 예비입주자에게 주택 공간을 보여주는 개방업무, 이웃간 갈등상황 관련 민원업무(적치물 등), 보수제외대상 부위에 대한 처리업무, 지사요청 조사업무 등이 있음. 조사업무에는 국토부 자료요청에 따른 지사 요청이 자주 있음. 그런데 작년에 했던 조사를 또 하라는 시의 요청이 많음. DB화가 안되고 있음. 최근 사망세대 조사건이 있음

○ 이 처럼 과업내용서 상의 기타업무에 해당되는게 너무 많아서 구분없이 해야되는 상황이 되었음

○ ► 유지보수와 주민관리 업무 분리(과업내용서 명확화 필요, 각종 자료의 DB화 필요)

○ (사망세대 세부내용) 사망세대는 특히 1인 가구 주민이 사망한 경우로서 아무 연고지 없는 경우(실제로 비율이 높음) 바로 퇴거처리를 못하고 있어서 공실아닌 공실로 남아 있음. 특히 퇴거정산시 밀린 임대료를 연고자가 내야하는데 이러한

점이 승계처리도 안되고 오히려 연고자 연락이 더 안되는 요인이기도 함

- 이 부분은 관리소에서 할 수 있는 부분이 거의 없는데(행정적 처리이므로), 지사에서 대부분 미뤄놓고 있음. 재조사 및 후속연락 등 이러한 업무들로 업무의 과중을 더 극대화하고 있음
- ► 유지보수와 주민관리 분리, 상망세대 처리 제도개선 필요
- (적치물 문제) 주택공간이 기본적으로 좁다보니 주인없는 적치물이 많이 나옴. 특히 이사가고 오면서 발생한 적치물도 많음. 주변에서 버리고 간 경우도 있고 CCTV를 확인해도 안 나오는 경우도 있고 입주민들 만나봐도 안했다는 경우가 있음. 이 적치물 문제는 실질적으로 큰 부분일 수도 있음. 관리호수가 약 10,000세대인데 다 치우려면 아마도 몇 십억의 비용이 나올 수도 있음
- ► 적정인력 배치
- (이동업무 과다) 개방업무, 입주퇴거업무에는 입주자에게 설명할 시간이 필요한데, 체감상 항상 이동중이라 절대적인 시간이 부족함. 아파트 처럼 한 곳에 있지 아니므로 이동으로 매우 바쁘며, 입주업무가 2-3건 있는 날이며 움직이는데도 바쁨정도가 극대화됨. 입주설명도시간이 많지 않고 여기에 하자업무가 겹치는 날이면 더욱 바쁨
- 전에는 지사와 업무가 분할되어 있었는데, 지금은 다 해야되는 상황이 되었음. 관리대상 물량의 증가와 비례하여 인력증원이 안되는것 같음. 행정팀과 시설팀이 있지만 경계선이 무너지고 있음. 특히 적치물 민원이 생각보다 심각한데 이런 경우도 행정팀이 나설 때도 많음
- ► 적정인력 배치, 지사 및 관리소 인력증원 시급 + 프로세스 간소화 / 자동화
- (공가관리) 공가를 한달에 한번 점검하는데, 실질적인 관리를 위해서는 일주일에 한번은 가야함. 특히 비온 날 다음 날에는 특히 가봐야 하는데 업무로드 상 그렇지 못 한 것이 현실임. 공가팀이 따로 필요할 것 같다고 인력을 더 달라고 하면 자산부서와 계약부서가 달라서 자산부서에서는 계약부서에 문의드리라고 만함.

공기관리로 인해 주민관리가 소홀히 되는 점도 있음

- 이동거리 기준인 D등급까지(이 지역권은 B등급은 305세대상 1인) 있는데 차등화된 인력배치로 함등급은 본사에서 입찰부서에서 정함
- ► 적정인력 배치(공가팀 필요) + 프로세스 간소화(자산부서와 계약부서가 다른 것도 문제, 일원화 필요)
- (매입임대수요 증가와 공가의 관계) 예비입주자가 보고 허름하면 대기 순서가 밀리더라도 안들어갈려고 함. 최근 매입약정 사례로 계단 3개 타고 승강기 타야 하는 공간구조가 있었는데 이 경우도 안들어갈려고 했음
- ► 신축약정 설계지침서 확인, 입주거절시 대응 매뉴얼 마련
- (매입약정 확대) 신혼이나 청년을 대상으로 하는 신축매입약정은 공간이 괜찮은 편임. 수요대비 공급이 없는 편임. 관리호수 중 신축비율이 약30%임. 군포/과천/안산/인양 등 5개도시 중에서 안양이 제일 많음
- ► 건축건물매입 외에 신축매입약정 확대 필요 + 구축/신축 차등화 관리
- (당직문제 ; 주말, 야간 등 시간외 근무문제(하자+개방)) 건설임대단지에서 하는 당직을 매입임대에도 적용하고 있음. 평일저녁과 주말에 주말개방, 긴급보수 등의 업무로 너무 바쁨. 어떤 날은 전화 200통을 받은 날도 있음. 집에서 업무폰으로 연결되는데 수당(평일저녁3만원, 주말10만원)이 있긴 하지만, 사실 업무과중이 심각한 상황임
- 과거에는 수당도 없이 시간외근무를 했었으며 지금도 수당보다돈 휴식이 더 필요한 상태임. 보수의 경우는 긴급보수만 처리하면 되지만 구분을 모르는 주민들에게서 오는 전화가 폭주할 정도임. 업체에게 연락해야 할 상황에서 업체가 너무 늦은 시간이라 연락을 안 받거나 안 올려고 하면 중간에서 답답한 경우가 많이 발생함
- ► 당직관련 개방은 근무시간으로만 변경하고 긴급보수 필요시 출동시스템 도입 (즉 긴급보수 전문기사 비상연락시스템)(건물이나 단지처럼 일정구역의 수리가

아니고 원거리 이동을 해야 하는 매입임대주택 특성상 자동차 긴급출동시스템을 벤치마킹 필요)

- (옵션문제) 기존주택매입의 경우 의무적으로 해야하는 보수범위에 들지 않는 옵션제품이 많이 있는데 LH가 유지보수 대상이 아니므로 입주자에게 고장시 직접 유지보수하는 조건으로 사용하게 하는 계약서를 쓰지만 정작 고장발생시 예상치 못한 민원이 많이 발생함. 빌트인 전자제품 등이 그러한 옵션제품인데, 계약서 내용을 잘 확인하지 않고 서명한 주민들은 매우 불평이 많음. 관리소에서는 이러한 문제를 사전대처하기 위하여 옵션제품이 있는 경우는 매입하지 말라고 제안하지만 소용없는 상태임
- 버리지도 못하고 수리하지도 않는 상황이 되어버려 공간만 차지하고 불편만 초래하고 있음(전기쿡탑, 에어컨, 오븐, 세탁기, 무인택배함, 공기청정기, 디지털도어락, 자동센서수전 등). 이 처리편이 폭발적으로 늘어나서 감당이 안될 정도임. 청년/고령자 주택의 경우는 세대수가 얼마 안되어서 에어컨은 수리해줌
- ► 매입후 초기 보수시 보수대상아닌 것은 탈거 필요 등 세팅매뉴얼 필요(그렇지 않으면 유지관리만 어려워짐). 장기적으로는 최신 전자제품이나 자동센서설비 등에 대해서도 수리범위에 포함시켜야 함
- (지급부품 교체업무) 지급부품의 교체/보수 업무는 자재의 품질이 많이 좋아져서 큰 어려움은 없음
- ► 관리소의 보수업무를 지금 경보수(단순 교체)와 업체연결업무에 대해서 전반적인 개편이 요구됨
- (의사결정 과정과 애로사항) 악성 주민을 만났을 경우, 결정권은 감독관에게 있고 보수 실행은 업체가 해야 하는데 관리소가 중간에서 매우 힘들
- ► 프로세스 간소화(다단계, 옥상옥 프로세스 개선 시급)
- (주민대응) 관리소 직원들 중 3년이상된 경우가 많아서 대부분 주민의 성향을 알

아서 적절하게 주민에게 친절하게 대응해서 불만이 증폭되지 않게 하고 있음. 그러나 주민과의 그 이상의 소통을 하고 있지는 않으며 소통할 시간도 없음. 지사의 소통교육은 따로 없음. 지사에서는 관리소에 소소한것, 주민대응하기 어려운 것은 대부분 위임하면서 전달시 일방적으로 입주민 편만드는 경향이 큼

- ► 단순 주민 불만 대응의 차원이 아닌 동네를 함께 가꾸어 가는 주민참여유도 및 공동체 형성 차원의 코디네이터로서 역할을 하는 직원과 조직이 필요(지역중간 지원조직). 바쁜 보수업무와 그외 주민관리 업무를 분명히 구분하여야 하고 증대되고 있는 수요와 물량을 고려할 때 매우 시급함. 특히 직원 교육프로그램 도입 시급
- (사고시 보상) 맨홀에 빠진 사례, 자동차 타이어가 트랜치에 걸려 펑크 난 사례 등 상해나 재산의 피해가 시설물로 인해 발생한 경우일때 감독관이 이 처리문제도(합의서 등) 관리소에 맡기고 있음(피해보상건 : 석화물 피해, 턱에 걸려 넘어진 사례, 낙하물로 자동차 손상, 트랜치 걸려 타이어 찢어진 사례 등)
- ► 더 확대되기 전에 피해사례 유형화 및 대응 매뉴얼과 교육 필요, 전문 손해사정사 활용
- (지역/주택특성) 안양지역에는 매입약정이 많아서 건물상태가 상대적으로 좋은 편이고 입주자도 신혼부부가 많음. 그러나 이 지역은 저소득층이 많아서 관리소 입장에서 보면 주민들이 자각지심이 많아 보임. 반지하 세대도많음(안양권 전체 관리호수는 10,450호, 반지하는 674세대인데 이 중 250세대가 거주중
- 공가는 1,339호(약10%)로서지상공실이 약600호, 지하공실도 약400호). 주거상향조사를 작년에(23.6월) 했지만 그 후 조치가 없다보니 주민들이 궁금해함. 한다. 90%이상이 이주를 원하고 있음. 물론 임대료 상향 등의 이유로 원하지 않는 10%도 있음
- ► 구축/신축 차등화 관리
- 고령화, 취약계층 분들을 돌봐드리기에는 관리소가 한계성이 있고, 유지보수와

관리를 동시에 하는 것도 어려움이 있어 센터가 필요함

- ► 유지보수와 주민관리 분리
- 정보수인지 중보수인지 판단을 할 때 판단이 어렵기 때문에 시간소요도 많이 됨
- ► 초기 판단, 진단 전문성 강화 필요
- 200m~300m 내에 있는 다세대 다가구자체를 권역별 관리를 합쳐서 관리를 해야 함. 관리를 받을 호수를 정해서 센터를 운영하면 즉각 대응을 할 수 있고, 위탁 수수료가 줄어드는 긍정적인 효과를 도출해낼 수 있음
- ► 군락매입
- 신축매입이 늘어나면 위탁수수료 200억은 아낄 수 있고, 나머지 금액은 수도권 쪽에 더 집중적으로 사용할 수 있음 ► 신축확대 + 구축/신축 차등화 관리
- 입주민들은 신속성을 원하고, 고령자분들은 직접 수리하기가 힘들기 때문에 신축매입약정을 시공업체에게 주면 즉각 대응이 가능함 ► 신축확대 + 구축/신축 차등화 관리
- 아파트들은 근로환경 요건이 좋지만 매입임대는 도면도 없고, 근로환경 요건이 낮기 때문에 숙련도와 전문성이 떨어지게 되면 수리하는데 어려움을 겪음 따라서 센터가 필요함
- ► 유지보수와 주민관리 분리
- 전등교체를 해야 할 경우 전기사업자가 법적으로 해야 하는 것처럼 자격증 유무에 따라서 수리가 불가능 할 수도 있음 ► 전기부분 먼저 시범운영
- 행정과 기술을 한 개로 묶어 운영을 하는 관리소나 업체가 있었으면 좋겠음 ► 자

활기업 활용

- 1차적 신고는 무조건 관리소이기 때문에 센터장을 경험과 노하우가 있으신 3급 이상의 LH 직원으로 두고, 권역이 넓으면 분사무소해서 운영을 하면 됨 ► 유지보수조직 레벨 상향
- 사회적기업을 활용하면 대응은 빠를 수 있지만 전문성이 떨어지는 단점을 고려해야함 ► 교육 프로그램 운용
- 센터는 전국적으로 운영할 필요는 없고, 수도권을 중점적으로 운영했으면 좋겠음 ► 세대수 많은 곳과 지연을 높은 곳 우선
- 사회적기업은 주민자체로 생겨 간단한 경보수는 신속하게 처리를 할 수 있어 2차 민원 예방차원으로 좋지만, 기술과 면허, 자격증들이 없어 전문성이 떨어짐 ► 교육+전문성 검증
- 긴급 유지보수는 기존업체나 소규모 인센티브를 주면서 빨리 처리하는 방법을 활용하면 좋겠음 ► 긴급출동시스템 도입
- 카카오택시처럼 손님이 부르면 선택해서 오는 것처럼 업체들도 신속하게 대응할 수 있는 것은 바로 선택해서 일을 처리 할 수 있게 했으면 좋겠음 ► 긴급출동시스템 도입
- 시간과 업체선정, 공사기간 기준을 위탁 업체를 활용해서 기준을 만들고, 긴급유지보수일 경우 권역을 풀어 인센티브를 추가적으로 주었으면 좋겠음 ► 긴급출동시스템 도입시 인센티브 강화(현재 관리소의 수당으로 부족)

■ 센터 추진체계 고려사항

- 센터 추진체계a 운영b
- a1) 합리적인 적정인력 배치 : 세대수+연수+거리 (각 가중치 적용)
- a2) 프로세스 간소화 : 주민-관리소-스케줄러-업체-지사-자산
 - 보수 주체 단일화
 - 보수 실력 상향(전문화) : 양호한 주택 관리능력, 초기 진단능력

- 주민 소통 능력 향상
- a3) 웹기반 : 건설임대와 함께 쓰는 코티스의 문제
- a4) 관리소 레벨을 향상 : 중간지원조직급으로(기획, 조사, 교육 등), LH직원 센터장
- a5) 유지보수와 주민관리 분리 : 주민의 과도한 요구에 대응 매뉴얼
- b6) 소규모 사업자 교육 프로그램 및 실명제
- b7) 소규모 사업자로 자활기업 적극 활용
- b8) 각종 매뉴얼 마련
- a9) 구축/신축 차등화 관리
- a10) 긴급출동시스템 도입
- b11) 전기부분 먼저 시범운영
- (면단위/군락 매입 등 매입방법은 논외로 함)

3.2 시범운영 공간적 범위 및 보수범위 설정

- 상기와 같이 23년 선정지역 H지역, 24년 재검토 지역 A지역 중 지연율, 시범운영 사업자 분포 등 종합적으로 고려하여 서울 H지역을 선정
- 지역기반 일반 사업자와 자활기업이 균형있게 분포되어 있는 서울지역에서 아래 보수범위를 대상으로 시범운영. 단, 전기, 보일러 등 전문면허가 필요한 경우 기존 LH유지보수업체 활용

제5장 센터 추진체계 및 운영 가이드라인

1. 유지보수센터 추진체계
2. 유지보수 소규모 사업자 활용방안

1. 센터 추진체계

1.1. 센터 조직도

■ 시범운영 조직도

- 센터의 조직 구성은 센터장 및 주민지원팀, 사업자관리팀의 2개 팀으로 구성
- 센터장의 자격은 LH 차장급 이상으로 하되, 유지보수의 포괄적 이해도가 높고 공정 간의 중첩 문제해결 능력이 있는 건축분야로 함
- 주민지원팀 주요업무 : 민원상담 및 응대, 시공신청 및 접수 등 주민소통창구(일원화)
 - 전화상담, 현장점검
 - 도면, 사진, 하자원인 이해도 요구
- 사업자관리팀 주요업무 : 사업자 관리 및 시공배정, 시공검수 및 준공금 정산
- 주민지원팀은 행정 분야에 추가적으로 건축, 기계, 전기분야 가능
- 사업자관리팀은 건축, 기계, 전기분야로 구성. 건축, 기계, 전기 분야 모두 필요하나 건축이 하자분포가 가장 많으므로 건축위주로 구성. 1인이 행정을 주로 맡고 1인이 주민지원팀과 함께 현장점검 위주로 업무 분담

[표 5-1] 시범운영 조직도 (안)

- 인원수 : 센터장 포함 5인
- 센터장 자격 : LH 차장급 이상
- 팀 : 주민지원팀 2인(1인이 전화응대, 1인이 현장점검 위주), 사업자관리팀 2인
- 주민지원팀 : 행정 + 건축, 기계, 전기 분야
- 사업자관리팀 : 건축, 기계, 전기 분야

■ 본격 시행시 고려사항

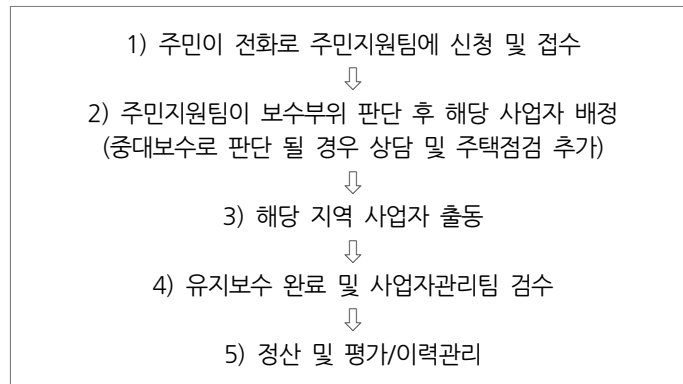
- 시범운영 후 본격 시행 시에는 해당 지역의 매입임대주택의 분포규모(세대수+연수+거리 ; 각 가중치 적용)를 고려하여 센터를 구성하고, 합리적인 조직 적정 인원수 설정 및 배치
- 또한 주민지원팀 및 사업관리팀 외에 진단 기획, 점검 조사, 외부 전문가 활용 역할을 담당하는 기획총괄팀 추가 필요
- (중앙센터 구축) 지역 유지보수센터의 시범운영 후 교육프로그램 개발, 매뉴얼 업데이트, 지역 정보분석 및 제공 등을 담당하는 중앙센터를 두어 권역별·지역별 유지보수 상황에 대응할 수 있는 전국 서비스 전달체계 마련

1.2. 프로세스

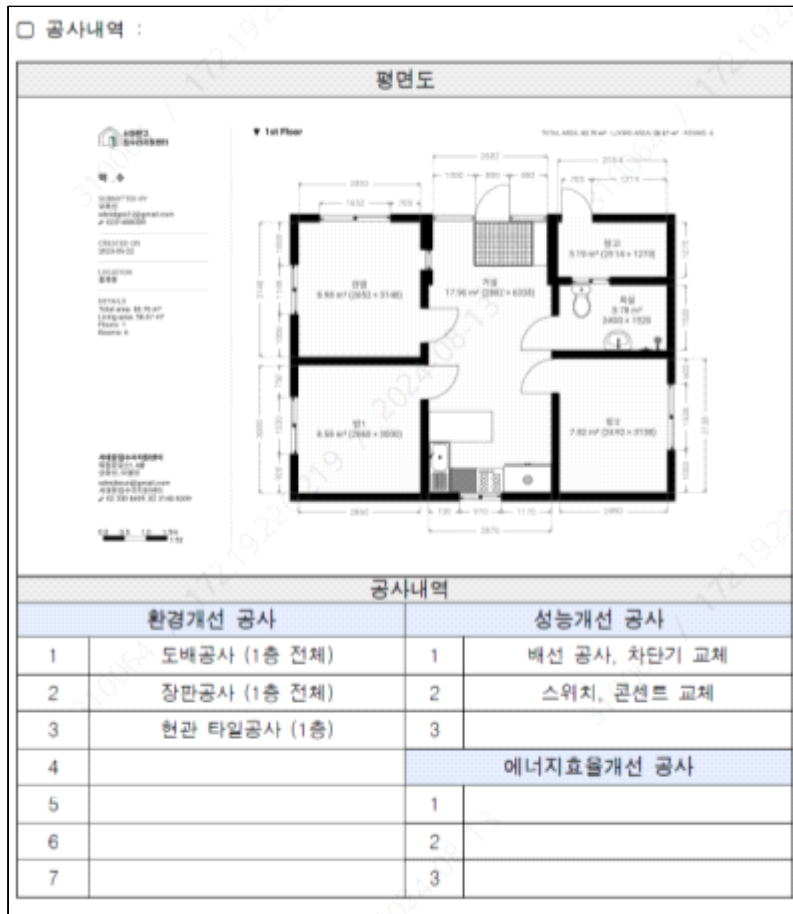
■ 시범운영 시 업무 프로세스

- (개요) 주민이 전화로 주민지원팀에 신청하고, 주민지원팀이 보수부위 판단 후 해당 사업자 지정하여 해당 지역 사업자 출동하여 유지보수 시행. 유지보수 완료 시 사업자관리팀이 검수 및 정산하고 평가시행

[표 5-2] 업무 프로세스 (안)



- (접수) 주민은 전화를 통하여 유지보수 신청을 하고 주민지원팀이 접수. 접수시 매입임대주택 보수 종류(표5-3)를 명확히 기입하되 명확한 상황을 파악하기 어려울 수 있어서, 1차 전화 접수 후 주택내 비치되어 있는 서류접수(주택 점검표)도 함께 진행
 - 서류접수에는 사진첨부란을 포함하고 유지보수 부위가 확인될 수 있도록 사진 촬영 방법 등 안내. 이 서류접수는 주택 점검표로 활용되어 유지보수 필요를 신속 확인가능
 - 전화+서류에 포함해야 하는 내용 : 상담일, 상담자, 주소, 연락처, 공종, 보수의 구분, 상담내용, 처리내용 보수업체 등
 - 특히, 현장 출동 전 충분한 상황 파악이 필요하며, 불필요한 다회 방문 및 예산이 지급되지 않도록 고려
 - 접수시 항목을 정해서 긴급보수와 비긴급 보수로 구분하고 긴급보수에 해당될 경우 시급성이 높은 순으로 등급을 구분하고 사업자 배정
 - 7개 긴급보수 대상 : 누수, 난방중단, 전기차단, 배수역류, 결빙/동파, 마감탈락, 위험하자
 - (본격시행시) 시범운영 후 본격 시행시라도 인터넷(웹), 모바일(앱) 세부기능이 어려운 분들을 위해 전화 접수와 같은 대체 접수방법 유지
- 추가적으로 고령자가 아닐 경우 일반 포털 웹 설문지를 활용하여 간단한 개인정보와 문제 상황을 기입할 수 있도록 설문폼을 만들어 시범운영에 활용



[그림 5-1] 현장 서류접수 양식샘플(출처: 서울시 중랑구집수리센터)

[표 5-3] 매입임대주택 보수종류

매입임대주택 보수 종류	
1.단열(4)	지붕 단열, 외벽 단열, 단열, 보온재
2.누수/방수(3)	지붕 방수, 누수부위 방수(외벽, 화장실 바닥, 발코니 바닥), 역류방지
3.지붕(4)	지붕마감, 지붕, 처마, 홍통
4.외벽(6)	외벽 도장, 도장, 외벽타일, 벽체 보강, 웅벽 및 법면 구조물 보강, 벽면
5.창호(4)	창호, 창문, 창틀, 방충망
6.발코니/난간(7)	난간, 발코니 난간, 실외기 거치대, 실외 화분대, 시스템루버, 국기꽃이대
7.문(3)	현관문, 대문, 방문
8.옥외공간(5)	마당, 담장, 주차장 포장, 옥외계단, 화단
9.내부마감(9)	도배, 장판, 몰딩, 마감재, 바닥재, 천장재, 타일, 우드마감, 대리석
10.주방/불박이장(7)	주방가구, 싱크대, 주방 상/하부장, 신발장, 옷장, 화장실 수납장, 천장건조대
11.배리어프리(4)	편의시설, 안전손잡이, 장애인시설, 레일손잡이
12.화장실부품(6)	샤워부스, 세면대, 수전류, 양변기, 위생도기류, 화장실부속품(선반,걸이,거울 등)
13.전기류(9)	전기, 배선기구, 분전반, 조명기구, 콘센트, 스위치, 초인종, 인터폰, 인덕션
14.난방류(5)	난방, 난방설비, 보일러, 컨트롤러, 온돌파이프
15.가스류(2)	가스설비, 가스레인지

16.소방류(4)	소방설비, 화재감지기, 스프링클러, 소화기
17.공기질(3)	환기설비, 후드, 팬
18.물사용(7)	급수/급탕배관, 오/배수배관, 배수시설, 하수구, 상수(급수/급탕), 하수(오/배수), 수압관련

- (보수부위 2차 판단) 접수된 내용을 면밀히 확인하기 위하여 주민지원팀이 현장 점검 시행
- (사업자 배정 ; 콜제도) 보수 부위별 해당 사업자 중 콜제도 도입. 즉 접수내용 동시 알림 후 먼저 확인 사업자 우선 배정방식 도입
 - 단, 콜제도는 쉽고 단가가 높은 공종에 적극 사용하기 좋으나 여러번 방문하고 단가가 낮은 공종에는 활용하기 어려울 수 있으므로 간단한집수리, 경보수에 한하여 시범운영
- (사업자 배정 ; 보수유형별 사업자 구분) 유지보수 범위(단순 집수리, 경보수, 중보수, 대보수)에 따라 참여 가능한 사업자 범위를 구분
 - 사업자가 취급하는 공종, 건축 관련 자격증 및 집수리 경력에 따라 기본적으로 참여할 수 있는 유지보수 범위를 기본적으로 설정하되, 유지보수센터에서 이 행하는 교육 수료 이력, 사업자 등록 및 갱신 이력, 집수리 완료 후 평가결과 등을 바탕으로 참여할 수 있는 범위를 조정
 - 단순 집수리, 경보수에 해당하여 사업자를 바로 매칭할 수 있는 경우와 중·대보수 등이 필요하여 심층 상담 및 주택점검 등이 필요한 경우로 서비스 제공절차를 구분
 - 중대보수는 시공업체 풀에서 2개의 비교견적을 통해 선정
 - 사업장 기준 일정거리 또는 이동시간 등을 고려하여 배정필요
 - LH매입임대주택 분포현황(신축/구축 구분 또는 연수정보 포함)과 권역별·지역별 유지보수 서비스 전달체계 설정에 따라 공간적 담당권역범위 설정
 - 우선 견적이 가능한 업체를 1순위로 지정하고 분기별 공사수주 규모를 파악하여 특정 업체의 참여규모가 너무 크지 않도록 관리하고 지역 사업자가 지속적으로 사업에 관심을 가질 수 있도록 유도
- (검수방법) 1)서류검사, 2)현장검사를 보수종류 및 수준에 따라 차등화하여 신속성, 보수품질 2가지를 모두 고려. 특히 3)주민만족도를 평가하여 향후 사업자 관리시 활용.

[표 5-4] 검수방법(안)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 아래 3가지를 보수 종류 및 수준에 따라 차등적용 ○ 1)서류검사 : 사진첨부 필수(필요시 영상통화) <ul style="list-style-type: none"> * 대상 : 간단한집수리, 경보수 ○ 2)현장검사 : 현장에 센터 직원 방문 <ul style="list-style-type: none"> * 대상 : 긴급보수, 중대보수 ○ 3)주민확인 : 보수 부위 고장 전 사용방식대로 작동여부 확인(누수 등 확인 불가 항목은 주민확인대상 제외) |
|---|
- 서류검사의 경우 사진첨부 필수이며 고령자가 아닌 경우 영상통화 권고.
 - (현장검사) 유지보수 접수서식 및 사진 확인 절차를 바탕으로 단순 집수리(문 고리, 수전, 조명교체 등)이 아닌 경우에는 현장방문 검사(주민지원팀)
 - (검수 후 이력관리) LH가 매입한 임대주택을 향후에도 지속적으로 관리하기 위해서는 유지보수 이력을 관리해야하며, 이력 관리의 용이함을 위하여 주택 수리완료 시 사업자가 작성한 준공신고서를 받아 보관하며 주택별 이력차트를 관리. 현장점검은 각 준공신고서를 기반으로 올바른 시공이 되었는지 확인(장기적으로 정보체계를 구축하여 정보입력 및 관리)
 - 준공신고서 필요항목 : 주택 주소, 착수일, 준공일, 시공업체 및 시공담당자, 시공항목, 시공사진(전후), A/S보증기간, 시공내역견적서, 도면
 - 검수를 통해 배정사업자가 감시/감사의 느낌이 아닌 기술적 성장을 할 수 있도록 유도
- (정산방법) 건별 지급수수료 방식과 월별 수의계약 방식을 혼합하여 월별 지급수수료 방식으로 도입. 단, 지역적으로 유지보수 빈도가 낮은 곳은 건별 지급수수료 방식으로 시행

[표 5-5] 정산방법 (안)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 1)건별 지급수수료 : 단점으로 수반행정 과다 ○ 2)건별 지급수수료를 월단위 정산(권고) ○ 3)월별 수의계약 ○ 4)기간별 경쟁입찰(기존 방식) |
|---|

- 정산을 위해 사전 표준 견적금액을 제공하고 지역별로 상황에 맞추어 수정하여 사용할 수 있도록 자료 제공(건설임대주택과 현장 상황이 상이 할 수 있으니 일반 소규모 공사에 적합한 단가 제공)
 - 소액 긴급보수는 건당 인건비와 자재비 실비에 일정비율 이윤을 합친후 정산 (이전에 각 공종 당 단가 제시)
-
- (평가) 유지보수 공사가 완료되면 보수 종류에 따라 주민평가, 전문가 평가를 실시
 - (정기 점검 및 정기 수요조사) 수시 유지보수 접수 외에도 임대주택 거주자의 자발적 신청이 어렵거나 모르는 경우 (희망하는 입주자의 경우 또는 의무적으로) 1년 단위 정기 점검 진행으로 보수 항목 점검 및 사전 예방 공사를 진행하고 유지 보수 수요조사 실시(장기계획에 포함)

2. 소규모 사업자 활용방안 등 운영가이드라인

2.1. 대상 사업자 및 등록기준

■ 대상자

- 대상 : 전문건설업, 사회적경제조직(자활기업, 사회적기업, 마을관리협동조합), 일반 건설기술자를 포함하되 대상 유형별 유지보수 범위를 차등화

[표 5-6] 소규모 사업자 대상자 (안)

- 전문건설업 사업자 : 실내건축, 기계가스설비, 창호·지붕 등 13종
- 사회적경제조직 : 자활기업, 사회적기업, 마을관리협동조합 등
- 일반 건설기술자 : 건설분야 국가자격증 및 민간자격증 보유자
 - * 지역기반 사업자들중 정부에서 진행하는 에너지효율개선사업 참여 업체와 같은 정부 사업 경험이 있는 업체 우선 활용
 - **기존 LH유지보수업체 중 전문건설업 사업자도 중복 참여 가능
 - **종합건설업등 규모가 너무 큰업체의 경우 유지보수 업무진행시 신속한 대응이 어려울 수 있으므로 '매입임대주택 유지보수 소규모 사업자'에는 제외

- 자격요건 : 사업자등록증 업태, 사무실 유무, 상시근로자수, 시공능력, 사업유지기간 및 실적, 세금계산서 발행여부, 국세 및 지방세 완납업체, 경력기술수첩 또는 자격증, 하자보증보험 가입 가능업체, 소재지
 - 소재지요건은 기초단위 우선, 광역단위 가능, 지역특성에 따라 주거복지센터 단위
 - 기초 단위에서 지역 소재 사업자가 극소수에 해당하여 사업자 매칭이 어려울 경우 르르 대비하여 광역단위 접근 포함
- 보수범위 및 부위별 구분 : 간단한 집수리, 경보수, 중보수, 대보수의 4개 유형으로 구분하고 업체의 시공능력 및 면허조건에 따라 보수의 범위를 정함
- 4개 유형별 업체 구분 방법은 중보수의 경우 자활, 사회적기업 중에서도 참여할 수 있는 업체들이 있기 때문에, 집수리 보수 범위를 법인 형태에 따라서만 구분하기 보다 집수리 경력, 시공품질 확인, 평가결과, 교육수료 여부 등으로 복합적 요소를 고려하여 정하고 요소별 검토결과에 따라 보수범위 상향도 가능

[표 5-7] 보수범위 및 부위별 구분 (안)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 단순집수리 : LH 기술교육프로그램 수료자(장기계획) <ul style="list-style-type: none"> * 간단집수리를 교육 수료자(개인)에게 배정하는 경우 고용관계법, 근로기준법, 산재법 제도개선 필요 ○ 경보수 : 자활기업, 사회적기업, 일반사업자
(단기적으로 경보수에 단순집수리 포함) ○ 중보수 : 지역기반 일반기업, 전문건설업 ○ 대보수 : 전문건설업 |
|---|
- 필수 면허가 필요한 공사는 면허업체를 우선 순위로 하고 해당 업체가 없을 경우 사공 우수업체
 - 보일러, 가스레인지, 인터폰 등은 제조사에서 보수해야 하고 전기, 통신, 소방은 면허보유 전문회사에서 수리해야 함
 - 이를 고려하여 사업자풀 구성
 - 소재지 요건 : 선정은 광역단위를 기준으로 하고, 배정 시에는 인접 기초단위의 콜을 우선 받고, 일정 시간 내에 콜이 없을 경우 광역으로 확대
 - 유형별 지역 소규모 사업자 전국 분포 현황 : 사업자 지정시 업체별 쏠림현상이 발생하지 않도록 분포현황 사전 파악
 - 자활기업
 - 사회적기업
 - 일반 무면허기업
 - (등록규모) 적정 자격 이상 대상자가 많을수록 좋지만 본격 시행후 참여희망 사업자가 많을경우 신청지역 사업유지기간 및 고용인력 등을 통한 가산점 인정을 통해 규모 조정

2.2. 사업자 교육 등 관리방안

- 지역 사업자를 중심으로 참여의 기회를 제공하고, 기능향상을 할 수 있도록 지속적인 관리 및 안내 필요
- 사업자 유형별 교육내용, 교육주기 등을 차등화하여 시행. 공공행정서류와 주민소통교육은 모든 업체 공통. 단순 기술자와 경보수 사업자는 기술교육과 공공행정서류, 주민소통교육을 시행. 중대보수 사업자는 공공행정서류와 주민소통 교육까지 시행

[표 5-8] 사업자 교육 등 관리방안 (안)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 단순 기술자 + 경보수 : 기술(이론, 실기) + 공통의무교육 + 소통스킬 <ul style="list-style-type: none"> * 공통의무교육 : 유지보수 프로세스, 서류 등 행정 서비스, 안전 및 유의사항, 윤리의식, 관련 법제도 등 * 기술교육은 지방지침서를 근간으로 이론교육을 1차로 실시하고 미흡한 업체는 별도 모집을 통해 실기교육을 통해 보수교육 시행 ○ 중대보수 : 공무(공공행정서류) + 주민소통 교육 (+ 기술(선택)) <ul style="list-style-type: none"> * 중대보수 기술교육은 전문건설협회 및 건설인력양성 전문교육기관(건설기술교육원) 등 유사교육 수료자는 면제 가능 <ul style="list-style-type: none"> - 기술교육 내용으로 신공법, 신자재, 건축물 에너지효율 등 기술향상을 위한 교육, 집수리 사공품질 향상을 위한 공종별 사공방법 포함 |
|--|

- 교육방식은 대면교육을 기본으로 하되, 공공행정교육은 온라인 교육 가능
- 공통의무교육은 최초 사업자 등록시 필수 조건
- (지원) 주민에게 신뢰감을 줄 수 있는 유니폼 및 기본 도구 제공

2.3. 사업자 등록갱신

- 기존 LH 공공임대주택 유지보수업체 계약 및 갱신주기는 경쟁입찰을 통한 2년 단위로 새롭게 입찰방식으로 진행하지만, 지역 소규모 사업자 등록갱신은 주민평가, 교육수료 등을 종합적으로 고려하여 1~3년으로 차등화 적용(기본 3년)
- 갱신 주기 내에 비효율·사공불량·비도덕 사업자를 필터링
 - 하자 발생 또는 부적절한 민원대응 등 사유 발생 시

- 배정 홀딩 → 조사 → 조치(관리위원회 의결 등) 프로세스

[표 5-9] 사업자 등록갱신 (안)

- 갱신주기 : 기본 3년 (사유발생시 1~2년 차등)
 - 1년 : 비효율 사업자를 빠르게 필터링을 위한 짧은 주기
 - 2년 : 일반 사업자(기존)
 - 3년 : 최초 사업자에게는 적응기간 부여
- 갱신 필수 조건: 소정의 교육 수료
- 평가내용을 반영하여 차등화 갱신
 - 사업자 평가에 대해서는 유지보수센터의 현장평가를 통한 점검결과, 주민만족도, 주민 후기, 하자보수 대응결과 등의 정보가 누적·관리될 수 있도록 모니터링 체계 마련하고 정보체계에 사업자 주민만족도와 후기 등의 결과 조회시스템 적용
 - 주민만족도 또는 주민평가를 반영하여 업체선정시 가산점 부여
- 전문가 평가를 시행하여 우수업체 선정하여 갱신시 가점 부여

- 행정(사진+내역작업 등)과 기술을 동시에 잘하는 업체가 필요하므로 교육수료 필수

제6장 제도개선 및 중장기 실천과제

1. 제도개선 사항 발굴
2. 단계별 실천과제

- 매입임대주택 유지보수센터는 지역의 다양한 이해단체와의 협업적 업무수행과 주민소통 업무를 기본으로 하여 유지보수 성과를 지원하는 조직이어야 하는데, 이에 지속가능성과 전국 확대 및 유사정책과의 연계를 위한 중장기 계획 마련이 필요

1. 제도개선 사항 발굴

1.1 기존 매입임대주택 관리소와의 관계

1) 기존 매입임대주택의 역할

- 주거행복지원센터라는 이름의 매입임대주택 관리소는 다양한 주거 지원 업무를 담당하는 기관. 주로 입주자의 생활 편의와 주거 안정성을 높이기 위해 여러 가지 서비스를 제공. 주거행복지원센터의 주요 업무는 아래와 같음.
 - 입주 및 퇴거 관리
 - 입주자의 입주 절차와 퇴거 시 필요한 절차를 지원
 - 임대차 계약 체결, 계약 갱신, 해지 등의 행정적 업무를 처리
 - 임대료 관리
 - 임대료 및 관리비 청구와 납부를 관리하며, 연체 시 납부 독려나 관련 문제 해결을 지원
 - 주거 상담 서비스
 - 입주자의 생활 중 발생하는 다양한 주거 문제에 대해 상담을 제공
 - 입주자들이 주거 관련 문제나 불편 사항을 해결할 수 있도록 도움
 - 주택 유지 및 보수 관리
 - 입주자가 거주하는 동안 주택 내 시설의 유지·보수 요청을 처리하고, 필요한 경우 즉각적인 수리를 지원

- 난이도가 높은 중보수 이상은 외부의 전문 유지보수업체에게 의뢰
- 주거복지 서비스 제공
 - 주거 취약 계층, 고령자, 장애인 등을 대상으로 맞춤형 주거복지 프로그램을 운영
 - 지역사회 복지 자원과 연계하여 생활 지원, 취업 지원 등 다양한 복지 서비스를 제공
- 공동체 활성화 지원
 - 입주자 간의 소통과 유대감을 높이기 위한 공동체 프로그램을 기획하고 운영
 - 주민 회의나 행사 등을 통해 입주자 간의 소통을 활성화하고, 주거 환경 개선 활동을 지원
- 긴급 상황 대처
 - 주택 내에서 발생할 수 있는 화재, 누수, 기타 긴급 상황에 대비한 비상 대처 체계를 운영
 - 입주자의 안전과 주거 환경을 보호하기 위해 지속적인 모니터링과 긴급 대응을 제공
 - 주거행복지원센터는 입주자의 생활 전반에 걸친 지원을 통해 안정적인 주거 생활을 보장하는 중요한 역할

2) 유지보수센터 설립시 기존 매입임대주택의 역할 조정

- 권역별 유지보수센터와 별도로 매입임대주택 위탁관리를 위한 권역별 주거행복지원센터가 운영 중이며, 경보수 등 일부 유지보수 업무를 수행 중에 있음. 신규 유지보수센터와 관리소의 업무분장을 명확히 정리가 필요
- 입주자 입장에서 유지보수 창구는 하나로 일원화가 가장 타당하므로 모든 유지보수 신청을 유지보수센터로 이관하되, 단계적 시범사업 추진을 통해 시행착오 및 보완 절차를 실증적으로 수정하여 도입 및 전국 확장 필요
- 1안) 경보수를 확장하여 관리소 경보수 업무 유지(안)
 - 관리소는 기존에도 주택 유지·보수와 관련된 관리적이고 조정적인 역할을 주로 담당. 입주자들의 불편 사항을 접수하고, 문제의 성격에 따라 해결 방법을 결정하거나, 외부 업체와의 협력을 조정하는 등, 문제 해결 과정을 주도하는 것이 주요 업무.
 - 그러나 지급자재인 단순 소모품 부품을 교체하는 수준이므로 관리소의 건설기술자를 채용을 의무화하여 기존 경보수 범위를 확장

- 2안) 유지보수 업무자체를 관리소와 분리하는 안
 - 매입임대주택 관리소의 기능을 기존 주된 업무인 주민 입주/퇴거관리, 임대료 관리, 주거 상담 서비스, 주거복지 서비스 등에 한정하고 유지보수 업무는 새로운 유지보수센터에 전담

1.2 유지보수센터 설립 관련 제도개선

1) 대상

- 한국토지주택공사법 : 제8조 LH가 할 수 있는 사업 중에는 제1조3항에 주택의 개량이 포함되어 있지만, 제5조 주거복지사업 차원에서도 요구되는 각종 유지보수가 있으므로 이에 대한 정비 필요
- 주거기본법 : 제22조에 주거복지센터 설립에 대한 근거가 있으나 이는 LH 공공 임대주택과는 별개로 운영됨에 따라 저층 주거지의 매입임대주택의 유지보수는 관리소의 관리물량이 많을 경우 사각지대에 놓이게 되는 상황을 개선하기 위해 지자체 주거복지센터와 LH 관련부서(지역 마이홈센터+관리소)의 시너지 효과를 낼 수 있는 제도개선 필요
- 공공기관운영법 : LH를 포함한 공공기관은 매년 공운법에 따라 경영평가를 받게 되어 있고 세부지표 중 공공임대주택 유지보수 처리율 및 처리기간이 지표에 포함되어 있는 바, 이에 대한 적정성 검토와 건설/매입의 구분 필요성에 대한 검토

2) 제도개선 내용

■ 한국토지주택공사법 개선 방향

- 한국토지주택공사법에 따르면 LH가 할 수 있는 사업 중에는 주택의 개량이 포함되어 있으며, 제5조 주거복지사업 차원에서도 요구되는 각종 유지보수가 있으므로 센터 설립에 대한 구체적인 정비가 필요함.
 - 개량에 대한 정의와 구체화를 위해 제1조3항 주택(복지시설을 포함한다)의 건설·개량·매입·비축·공급·임대 및 관리의 ‘개량’을 삭제하고 의 3의 3 항 추가가 필요함.
 - 주택 유지보수와 관련된 전담부서 업무를 8.1.3, 8.1.5를 세부적으로 정의할

필요가 있음.

- 개량 및 유지보수를 위해 지역별로 전담 부서를 설치 해야 하며, 지역별 영역은 대통령령에 의함.
- 개량 및 유지보수 업무 수행 기관에 대해 주거복지센터, 그 외 지자체장이 위임 및 위탁한 기관이라 규정함.
- 법적으로 건설공사의 공종별 하자담보기간을 두고 있음. 때문에 하자과 상기 유지보수는 다른 것임. 본 보고서에서 유지보수는 하자 담보기간 이후 노후화로 인해 고치는 행위를 말함.

[표 6-1] 한국토지주택공사법 개정 (안)

한국토지주택공사법 개정 전	한국토지주택공사법 개정 후(제안)	
제8조 3. 주택(복리시설을 포함한다)의 건설 · 개량 · 매입 · 비축 · 공급 · 임대 및 관리	제8조 3. 주택(복리시설을 포함한다)의 건설 · 매입 · 비축 · 공급 · 임대 및 관리	수정
-	3의 3. 주택의 개량 및 유지보수 가. 유지보수를 위해 지역별로 전담 부서를 설치하여야 하며, 지역별 영역은 대통령령에 의함. 나. 주거복지센터, 그 외 지자체장이 위임 및 위탁한 기관이 유지보수를 담당할 수 있음	추가

■ 주거기본법 개선 방향

- 주거기본법에 따른 제 22조 주거복지센터 설립에 대한 근거는 존재 하나 유지보수 업무와 별개로 운영되고 있으며, 전국적으로 균형적으로 분포된 유지보수 전담부서는 부재하여 매입임대주택 유지보수에 어려움이 있음. 이에 저층 주거지 매입임대주택 유지보수를 위한 주거복지센터 업무 추가 및 정부 지원에 대한 근거 마련 필요함.
 - 주거복지센터는 주거복지 관련 정보를 제공하는 기관으로 LH 공공임대주택의 유지보수와는 별개로 운영되고 있음.
 - 이에 저층 주거지의 매입임대주택의 유지보수는 관리소에서 지원하고 있으나 관리물량이 많을 경우 사각지대에 놓이게 됨.
 - 주거복지센터 업무에 유지보수 업무를 추가하여 관리소와 활발한 상호 조력을 통해 유지보수 업무 개선을 기대할 수 있음.
 - 제13조 주거정책 자금에 유지보수에 대한 보조금 지원을 통한 주거복지센터의 유지보수 업무 촉진을 추가하여 주거복지센터의 재정 부담을 절감할 수 있음.

[표 6-2] 주거기본법 개정 (안)

주거기본법 개정 전	주거기본법 개정 후(제안)	
제22조 (주거복지센터) ① 1. 주거복지 관련 정보제공 및 상담 2. 제20조 및 관계 법령에 따른 주거 관련 조사 지원 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항	→ 제22조 (주거복지센터) ① 1. 주거복지 관련 정보제공 및 상담 2. 제20조 및 관계 법령에 따른 주거 관련 조사 지원 3. 유지보수 관련 업무 제공 및 지원 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항	추가
제 13조(주거정책 자금) ① 국가는 주거정책을 효율적으로 실시하기 위하여 필요한 자금을 지원할 수 있다. ② 국가는 주거정책을 실시할 때 필요한 재원을 지방자치단체에 지원할 수 있다. ③ 국가는 주택을 구입·임차하거나 건설·개량하는 데 필요한 자금을 지원할 수 있다. ④ 제1항에 관하여 필요한 사항은 따로 법률로 정한다.	→ 제 13조(주거정책 자금) ① 국가는 주거정책을 효율적으로 실시하기 위하여 필요한 자금을 지원할 수 있다. ② 국가는 주거정책을 실시할 때 필요한 재원을 지방자치단체에 지원할 수 있다. ③ 국가는 주택을 구입·임차하거나 건설·개량하는 데 필요한 자금을 지원할 수 있다. ④ 국가는 주거복지센터가 주택을 유지보수 하는데 필요한 보조금을 지원 할 수 있다. ⑤ 제1항에 관하여 필요한 사항은 따로 법률로 정한다.	추가

■ 공공기관운영법 개선 방향

- 공공기관운영법에 의해 평가받는 경영평가에 따르면 LH 세부지표 중 ‘하차처리 서비스 개선노력’이 포함되어 있으나, 건설임대주택과 매입임대주택을 구분지어 개별적으로 평가할 필요가 있음. 이에 아래와 같이 2가지를 제안함.
 - 밀집되어 있는 건설임대주택과 달리 산재되어 있는 매입임대주택은 하차처리 기간의 차이가 발생할 수 있기 때문에 건설임대주택과 매입임대주택의 다른 산정 기준이 필요함.
 - 현재 매입임대주택 전체 물량을 늘리는 현 시점에서 ‘하차처리서비스 개선노력’ 항목에서 매입임대주택의 하차처리에 지연이 발생할 수 있음. 이에 매입임대주택의 평균 하차처리 건수를 기준으로 앞서 언급한 유지보수의 단어를 사용하여 ‘유지보수서비스 개선노력’이라는 항목을 추가하여 20일을 기준으로 지표 개정이 필요함.
 - 15일 내 보수요건이나 이 기준은 공동주택 신축아파트의 하자보수 기간과 동일한데 노후주택의 하자 발생 시 원인파악하고 실재 거주중에 보수하는데 일정조율 등 충분한 기간이 필요하므로 현실적으로 허용기간을 늘리는 것이 요구됨.

[표 6-3] LH 경영평가 세부 지표 개정 (안)

LH 경영평가 세부 지표 개정 전		LH 경영평가 세부 지표 개정 후(제안)	
15일 이내 하자처리 건수 / 전체 하자처리 건수	→	15일 이내 하자처리 건수 / 전체 하자처리 건수 (단, 건설임대주택만 포함)	수정
-	→	20일 이내 하자처리 건수 / 20일 이내 매입임대주택 평균 하자처리 건수	추가

1.3 소규모 사업자 참여 관련 제도개선

- 국가계약법 : LH는 유지보수 공사를 포함하여 각종 공사계약을 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률에 따라 절차를 수행하고 있으며, 소액 수의계약, 사회적 기업 또는 여성기업 등 사업자의 특성에 따라 기준을 다르게 적용하고 있으므로 소규모 사업자의 매입임대주택의 유지보수를 참여를 위한 국가계약법을 검토
- 건설산업기본법 : 주택 유지보수는 건설업 중 전문공사에 해당되며 공사의 종류, 규모, 금액범위, 사업자 요건 등을 다루는 건설산업기본법을 검토하여 적정 기술 이상이면서 소규모 유지보수 사업자가 매입임대주택을 쉽게 유지보수에 참여할 수 있도록 정비사항 도출
- 기초생활보장법 : 국민기초생활보장법에는 수급자 중 자가주택을 소유한 주민에게 집수리를 지원해주는 수선유지급여제도에 참여하는 자활기업에 관한 사항을 규정하고 있으므로, 이 법을 검토하여 자활기업 또는 유사 사업자의 매입임대주택 유지보수 참여가 가능한 방향과 정비사항 도출
- 본 장에서 소규모 사업자란 자활기업, 사회적기업 등 사회적 경제조직 등의 포괄적 범위를 의미함.

2) 제도개선 내용

■ 국가계약법

- LH는 유지보수 공사를 포함한 각종 공사계약을 국가를 당사자로 하는 계약에 관

한 법률에 따라 절차를 수행하고 있음. 사업자 특성에 따라 기준을 다르게 적용할 수 있어 적극적인 소규모 사업자 참여를 위해 국가계약법 추가 검토가 필요함.

- 국가계약법 시행령 제 26조에 따르면 법 제7조제1항 단서에 따라 수의계약을 할 수 있는 경우가 명시되어 있음. 사업자의 특성에 따라 기준을 다르게 적용하고 있는데, 소규모 사업자의 매입임대주택 유지보수의 참여를 위해 5항.가 에 추정가격이 5천만원 이하인 유지보수 등을 진행하는 소규모 사업자와 계약을 추가할 것을 제안함.

[표 6-4] 국가계약법 시행령 개정 (안)

국가계약법 시행령 개정 전	국가계약법 시행령 개정 후(제안)	
5. 제1호부터 제4호까지의 경우 외에 계약의 목적·성질 등에 비추어 경쟁에 따라 계약을 체결하는 것이 비효율적이라고 판단되는 경우로서 다음 각 목의 경우 가. 다음의 어느 하나에 해당하는 계약	→ 5. 제1호부터 제4호까지의 경우 외에 계약의 목적·성질 등에 비추어 경쟁에 따라 계약을 체결하는 것이 비효율적이라고 판단되는 경우로서 다음 각 목의 경우 가. 다음의 어느 하나에 해당하는 계약 1) 「건설산업기본법」에 따른 건설공사로서 추정가격이 5천만원 이하인 유지보수 등을 진행하는 소규모 사업자에 대한 계약	추가

■ 건설산업기본법

- 건설산업기본법에 따르면 대통령으로 정하는 경미한 건설공사를 업으로 하려는 경우 등록을 하지 않고 건설업을 진행할 수 있는데, 경미한 건설공사의 범위를 완화할 필요가 있음.
 - 건설산업기본법 시행령 제2장 제8조에 따르면 전문공사를 시공하는 건설공사의 경우 공사예정금액이 1천5백만원미만인 건설공사의 경우 경미한 건설공사로 정의하는데 다양한 소규모 사업자의 참여 기회를 확대하기 위해 2~3천만원 미만까지 한도를 완화할 것을 제안함.
 - 금액에 대한 정확한 산정을 위해 향후 전문가 논의가 필요.

[표 6-5] 건설산업기본법 시행령 개정 (안)

건설산업기본법 시행령 개정 전	건설산업기본법 시행령 개정 후(제안)	
제8조(경미한 건설공사등) ①법 제9조제1항 단서에서 “대통령령으로 정하는 경미한 건설공사란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공사를 말한다.	제8조(경미한 건설공사등) ①법 제9조제1항 단서에서 “대통령령으로 정하는 경미한 건설공사란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공사를 말한다.	수정
2. 별표 1에 따른 전문공사를 시공하는 업종, 업종별 업무내용에 해당하는 건설공사로서 공사에 정금액이 1천5백만원미만인 건설공사. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 공사를 제외한다. 가. 가스시설공사 나. 삭제 다. 청강구조물공사 라. 삭도설치공사 마. 승강기설치공사 바. 철도궤도공사 사. 난방공사	3. 별표 1에 따른 전문공사를 시공하는 업종, 업종별 업무내용에 해당하는 건설공사로서 공사에정금액이 X천만원미만인 건설공사 . 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 공사를 제외한다. → 가. 가스시설공사 나. 삭제 다. 청강구조물공사 라. 삭도설치공사 마. 승강기설치공사 바. 철도궤도공사 사. 난방공사	

■ 국민기초생활 보장법

- 국민기초생활보장법에 따르면 자활기업의 경우 국가나 지방자치단체가 실시하는 사업의 우선 위탁이 가능한 점을 이용해 자활기업이 적극적으로 매입임대주택 유지보수 참여할 수 있도록 고시가 필요함.
- 자활기업을 우선적으로 매입임대주택 유지보수에 활용할 수 있도록 법령에 대한 고시를 추가하여 다양한 자활기업의 참여를 유도가 필요함.

[표 6-6] 국민기초생활 보장법 개정 (안)

- 실시에 관한 고시 개정 전	- 실시에 관한 고시 개정 후(제안)	
	제00조(00 업무의 의뢰) ① 유지보수 계획의 수립, 수선의 실시 등을 의뢰받는 기관은 한 국토지주택공사로 한다.	신설
	→ ② 제1항에서 유지보수 업무를 의뢰받은 기관은 「국민기초생활 보장법」 제16조에 따른 지역자활센터 또는 같은법 제18조에 따른 자활기업을 우선적으로 활용할 수 있다.	

2. 중장기 실천과제

1.1. SWOT분석

■ 내외부 환경 분석(SWOT)

- 매입임대주택 유지보수센터 운영 및 구축을 위한 제반 여건을 파악하기 위하여 기본 분석인 내외부 환경 분석(SWOT)을 아래의 표와 같이 수행함
- 1단계로 내부 강점(S)·약점(W), 외부 기회(O)·위협(T) 요소를 도출함. 강점(S)은 경쟁 우위를 제공하는 내부 요인, 약점(W)은 부정적 영향을 미치는 내부 요인에 해당함. 기회(O)는 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 외부 요인, 위협(T)은 부정적 영향을 미칠 수 있는 외부 요인에 해당함
- 2단계로 강점(S)과 기회(O), 강점(S)과 위협(T), 약점(W)과 기회(O), 약점(W)과 위협(T)의 크로스체크를 통해 종합 분석함

[표 6-7] 내외부 환경 분석(SWOT)

요소	내용
강점 (Strengths)	<ul style="list-style-type: none"> • (매입임대주택 관련 사업 기수행) 매입임대주택을 관리하며 축적한 노하우와 전문성을 보유하고 있음. 유지보수센터 운영에 대한 효율적인 방안과 필요한 기술 지원을 제공할 수 있음 • (유지보수 관련 사업 기수행) 수선 유지급여사업으로 자활기업을 대상으로 낮은 주택 개량을 지원하고 있음 • (정책수립 용이성) 정부의 주거 정책 수립 과정에 적극적으로 참여하여 유지보수센터 설립을 위한 제도 개선 및 지원 확대를 이끌어 낼 수 있음 • (정부 협력) 정부 정책과의 연계성이 높아 정책 효과를 극대화시킬 수 있음 • (노하우·전문성 보유) 매입임대주택, 유지보수 관련 사업 수행을 통해 자활기업을 대상으로 유지보수 업체 선정에 유리한 조건을 확보할 수 있음 • (기금 조성·활용 가능성) 공공성을 바탕으로 기금 조성을 위한 민관협력을 이끌어 낼 수 있음
약점 (Weaknesses)	<ul style="list-style-type: none"> • (업무과중·인력부족) 매입임대주택 약 3만호 공급 물량 대응 등 내부적으로 속도를 따라가기 쉽지 않고 센터 전담 인력이 부족함 • (협업의 경직성) 새로운 사업 추진에 따른 조직 내부의 저항과 비협조적인 태도가 발생할 수 있음 • (유지보수 하자·업무범위 모호) 매입임대주택의 노후도가 심하고, 하자범위를 정할 수 없는 경우가 많음. 유지보수와 주민관리에 대한 범위가 애매하고 공기업에 대한 주민의 과도한 요구가 많음 • (행정절차 제약) 공기업의 사업 추진 과정 지연 등 규제 및 제도적 제약이 있을 수 있음 • (유지보수 민간 비선호) 유지보수시장에서 LH의 낮은 단가로 인한 비선호로 민간과의 경쟁이 발생할 수 있음 • (지역적 격차) 지역별로 매입임대주택의 분포 격차가 존재하고, 일부 지역에서는 접근성이 떨어짐

기회 (Opportunities)	<ul style="list-style-type: none"> • (사업확장 가능성) 매입임대주택 물량이 많아지면서 유지보수센터 사업을 확장시킬 수 있음 • (지원 확대 기회) 정부의 주거복지 정책 강화에 따라 LH의 역할이 확대되고, 유지보수센터 설립에 대한 지원이 확대될 수 있음 • (긍정적 이미지 제고) 유지보수센터 설립을 통해 입주민들에게 양질의 서비스를 제공하고, 공기업으로서의 사회적 책임을 다하는 모습을 보여줌으로써 이미지를 제고할 수 있음 • (민관협력) 사회적 기업 등 민간 기업과의 협력을 통해 다양한 서비스를 제공하고, 시너지 효과를 창출할 수 있음 • (사회적가치 실현) 유지보수센터 설립을 추진함으로써 사회적 가치 실현을 할 수 있음 • (스마트기술 활용) IoT, 빅데이터 등 스마트 기술을 활용하여 유지보수 서비스를 고도화하고, 효율성을 높일 수 있음 • (전문 인력 양성) 비아파트 시장의 주택관리 전문 인력 양성 기회 • (에너지·안전 정책강화) 정부의 기후변화 대응 에너지 대응정책 및 현장안전 강화 정책
위협 (Threats)	<ul style="list-style-type: none"> • (정책변동) 정책의 변동에 따라 매입임대주택 유지보수센터의 운영 방향이 변경될 수 있음 • (경제불확실성) 경제적 불확실성이 높아짐에 따라 유지보수센터 사업의 재정적인 어려움을 겪을 수 있음 • (제도의 부재·미비) 관련 법규 및 제도가 정비되어 있지 않음 • (지방공사의 관련사업) 인천시 천원주택*사업, 서울주택공사의 반지하 주택 매입 등 지방공사나 지자체 사업과 중복될 수 있음 • (매입임대주택 품질 우려) 국토교통부의 매입임대주택 물량 확대 정책으로 인한 품질 우려 및 유지보수 증가에 따른 공사 재정 압력

*천원주택 : 하루 임대료 1천원, 월 3만원이라는 저렴한 가격으로 인천시(인천도시공사)가 매입한 '매입임대' 주택 혹은, 신혼 부부가 직접 고른 '전세임대' 주택에 거주할 수 있도록 설계된 정책)

■ 매입임대주택 유지보수센터 운영을 위한 세부 실천 전략과제 도출

- 내외부 환경 분석(SWOT)을 고려하여 아래의 표와 같이 실천 전략과제를 도출함. 각 요소를 교차하여 SO 전략(강점-기회), ST 전략(강점-위협), WO 전략(약점-기회), WT 전략(약점-위협)으로 나눌 수 있음
- 강점을 활용하여 기회를 극대화하는 SO 전략(강점-기회)은 S4O3과 같이 도출되고, 강점을 활용하여 위협을 최소화하는 ST 전략(강점-위협)은 S3T3과 같이 도출됨. 약점을 보완하여 기회를 활용하는 WO 전략(약점-기회)은 W4O1과 같이 도출되고, 약점을 보완하면서 위협을 최소화하는 WT 전략(약점-위협)은 W3T2T3와 같이 도출됨
- 강점, 약점이 같은 맥락에서 통합적인 내용일 경우, 기회나 위협 요소에 대해 합하여 과제를 도출할 수 있음. 그 예시로 S1W3O6가 도출됨
- 교차 SWOT 분석을 통해 매입임대주택 유지보수 센터 운영을 위한 전략 수립 마련과 종합적인 접근이 가능함

[표 6-8] SWOT요소를 고려한 실천 전략과제 도출

		내부 강점	내부 약점
		<ul style="list-style-type: none"> S1 : 매입임대주택 관련 사업 기수행 S2 : 유지보수 관련 사업 기수행 S3 : 정책수립 용이성 S4 : 정부 협력 S5 : 노하우·전문성 보유 S6 : 기금 조성·활용 가능성 	<ul style="list-style-type: none"> W1 : 업무과중·인력부족 W2 : 협업의 경직성 W3 : 유지보수 하자·업무범위 모호 W4 : 행정절차 제약 W5 : 유지보수 비선호 W6 : 지역적 격차
외부 기회	<ul style="list-style-type: none"> O1 : 사업확장 가능성 O2 : 자원 확대 기회 O3 : 긍정적 이미지 제고 O4 : 민관협력 O5 : 사회적가치 실현 O6 : 스마트기술 활용 O7 : 전문 인력 양성 O8 : 에너지·안전 강화 	<p>(S1S2O1) 기수행 매입임대주택, 유지보수 사업을 연결한 유지보수센터 사업 확대 방안</p> <p>(S1S2O4) 매입임대주택 보수 가능 분야 및 자활기업 현황 데이터베이스화</p> <p>(S4O3) 정책 효과를 극대화시켜 긍정적인 이미지 제고</p> <p>(S1O5) 주택 유지보수 관련 사회적 기업을 활용한 사회적 가치 실현</p> <p>(S1O7) 지역 소규모 유지보수 사업자 양성 프로그램 및 교육을 위한 기반 마련</p> <p>(S6O4O5) 기금 조성을 통한 유지보수의 재원 확보 및 주거복지 기능 강화</p>	<p>(W5O1) 유지보수 선호도 변화를 통한 민관협력 과제 발굴</p> <p>(W4O1) 건설기술정보시스템 접수의 행정절차 해소를 통한 임대 사업 확장 가능성 부각</p> <p>(W1O8) 매입임대주택 주택성능 및 안전 강화 방안 마련</p> <p>(W6O1) 매입임대주택 부재지역의 유지보수 사각지대 대응방안 마련</p>
		(S1W3O6) 스마트 기술을 활용한 매입임대주택 유지보수 범위 및 서비스 고도화	
외부 위협	<ul style="list-style-type: none"> T1 : 정책변동 T2 : 경제불확실성 T3 : 제도의 부재·미비 T4 : 지방공사의 관련사업 T5 : 매입임대주택 품질 우려 	<p>(S3T3) 정책수립 적극 참여를 통한 제도 변화에 대한 대응</p> <p>(S1T4) LH 매입임대주택 유지보수센터와 지방공사와의 정보 공유 방안 마련</p> <p>(S1T5) 매입임대주택의 사전 품질 관리 준수</p>	<p>(W6T4) 지역적 특화 전략이 있는 지방 공사와의 협업 마련</p> <p>(W3T2T3) 유지보수 범위(업무, 수리, 비용 등) 수립 및 운영 방안 마련</p>

1.2. 실천 전략과제 제안

- 매입임대주택 유지보수센터의 전국 확대와 지속가능한 운영을 위해 SWOT 분석에 의한 대표 실천 전략과제 15개를 도출하였으며, 주요 내용은 아래와 같음

[표 6-9] 실천 전략과제 및 주요 내용

과제	내용
(S1S2O1) 기수행 매입임대주택, 유지보수 사업을 연결한 유지보수센터 사업 확대 방안	<ul style="list-style-type: none"> 매입임대주택을 관리하며 축적한 노하우와 전문성, 자활기업을 대상으로 낡은 주택 개량을 지원하는 수선 유지급여사업 경험을 연계하여 매입임대주택의 유지보수센터 사업 확장 가능
(S1S2O4) 매입임대주택 보수 가능 기업과의 협력체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 전국단위 주택유지보수가 가능한 사회적기업, 자활기업 현황 및 유지보수가 가능한 분야에 대해 데이터베이스화를 통해 협력 실천 속도를 빠르게 하여 긍정적 효과를 유도

(S403) 정책 효과를 극대화 시켜 긍정적 이미지 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 유지보수센터 설립을 통해 입주민들에게 양질의 서비스를 제공하고, 정부 정책과의 연계성이 높아 정책 효과를 극대화시키면서 긍정적인 이미지 제고
(S105) 주택 유지보수 관련 사회적 기업을 활용한 사회적 가치 실현	<ul style="list-style-type: none"> • 주택 유지보수가 가능한 사회적 기업, 자활기업 등 영세기업인 사회적기업을 활용하여 유지보수센터를 운영하고 사회적 가치를 실현 할 수 있음
(S107) 지역 소규모 유지보수 사업자 양성 프로그램 및 교육을 위한 기반 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 매입임대주택 관련 사업 경험을 토대로 지역 소규모 유지보수 사업자 양성 프로그램을 통해 비아파트 시장의 주택관리 전문 인력 양성 기회 제공
(S60405) 기금 조성을 통한 유지보수의 재원 확보 및 주거복지 기능 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 공공성을 바탕으로 기금 조성을 위한 민관협력을 이끌어 내고, 이를 통해 유지보수의 재원 확보와 주거복지 기능을 강화할 수 있음
(S1W306) 스마트 기술을 활용한 매입임대주택 유지보수 정보 및 서비스 고도화	<ul style="list-style-type: none"> • 노후도가 심한 매입임대주택에서 IoT, 빅데이터 등 스마트 기술을 활용하여 도면, 유지보수 이력 등 각종 정보에 대해 전자정보로 데이터베이스화하고, 유지보수의 하자 및 업무범위에 대해 유지보수 서비스를 고도화
(W501) 유지보수 선호도 변화를 통한 민관협력 과제 발굴	<ul style="list-style-type: none"> • 유지보수시장에서 LH의 선호도를 향상시켜 민간 기업과의 협력을 통해 다양한 서비스를 제공하고, 시너지 효과를 창출
(W401) 건설기술정보시스템 접수의 행정절차 해소를 통한 매입임대주택 사업 확장 가능성 부각	<ul style="list-style-type: none"> • 건설기술정보시스템(COTIS) 접수를 통한 제도적 제약과 행정절차 간소화를 위해 매입임대주택 관련 사업 확장 가능
(W601) 매입임대주택 부재지역의 유지보수 사각지대 대응방안 마련	<ul style="list-style-type: none"> • LH 매입임대주택이 없는 지역 및 향후 매입예정 물량 등을 감안한 유지보수 사각지대 지역 현황조사 및 대응방안 마련
(S3T3) 정책수립 적극 참여를 통한 제도 변화에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 주거 정책 수립 과정에 적극적으로 참여하여 유지보수센터 관련 법규 및 제도 변화에 대한 대응 필요
(S1T4) LH 매입임대주택 유지보수센터와 지방공사와의 정보 및 노하우 공유 방안 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 매입임대주택 사업에 있어서 LH와 지방공사의 정보 공유 방안 마련을 통한 시너지 창출
(S1T5) 매입임대주택의 사전 품질 관리 준수	<ul style="list-style-type: none"> • 국토교통부의 매입임대주택 물량 확대 정책으로 인한 품질 우려에 따른 사전 품질 관리 준수
(W6T4) 지역적 특화 전략이 있는 지방 공사와의 협업 마련	<ul style="list-style-type: none"> • LH와 지방공사 간 협약 체결 및 공동프로젝트를 통해 지역 활성화를 도모
(W3T2T3) 유지보수 범위 (업무, 수리, 비용 등) 수립 및 운영 방안 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 유지보수 업무 범위, 유·무상수리 범위 수립 및 센터 운영예산 수립 등 운영 방안 마련

- 매입임대주택 유지보수센터의 지속 운영을 위해 전문가 자문 결과를 반영하여 실천 전략과제를 단계적으로 단기, 중기, 장기로 구분하여 제안함. 도출한 과제를 대상으로 단기는 1년 내, 중기는 3년 내외, 장기는 5년 내외로 구분하여 시기를 판단하였고, 판단 시기(단기, 중기, 장기)에 따른 이유는 아래와 같음
- 시범운영 후 전국 확대 시 인력충원의 한계 등을 고려하여 앱개발 및 접수 자동화 등이 시급히 필요함

[표 6-10] 단계별 실천 전략과제별 추진 시기 판단

과제	시기 판단			판단이유
	단기	중기	장기	
(S1S201) 기수행 매입임대주택, 유지보수 사업을 연결한 유지보수센터 사업 확대 방안	○			<ul style="list-style-type: none"> 매입임대주택 물량이 정책적으로 급속히 늘어나고 있으므로 기보유한 유지보수노하우를 확대강화하는 적용이 시급
(S1S204) 매입임대주택 보수 가능 기업과의 협력체계 구축	△	○		<ul style="list-style-type: none"> 유지보수업무를 진행할 수 있는 자활기업이나 사회적기업에 대한 데이터베이스를 구축하고 협력 실천 속도를 빠르게 해야 함
(S403) 정책 효과를 극대화시켜 긍정적 이미지 제고	○			<ul style="list-style-type: none"> 정책효과는 단기, 중기, 장기 모두 지속화되어야 하나, 단기사업시 중요성과 이미지 제고가 가장 중요할 듯 함
(S105) 주택 유지보수 관련 사회적 기업을 활용한 사회적 가치 실현	○			<ul style="list-style-type: none"> ESG 실천이 기업 대세가 되고 있으므로 지속가능성과 지원을 위해 자금 조성 후 비영리법인 등을 활용해 다양한 규모 집수리 지원
(W501) 유지보수 선호도 변화를 통한 민관협력 과제 발굴	○	○		<ul style="list-style-type: none"> 공공이 우선적으로 소규모 유지보수는 책임지고 수선 수준은 자활기업 등에 위탁보다 수리 전문 인력을 두는 형태를 제안(성동구 착착성동생활민원기동대는 계약직 직원 1명이 간단한 수리)
(S1W306) 스마트 기술을 활용한 매입임대주택 유지보수 정보 및 서비스 고도화	△	△	○	<ul style="list-style-type: none"> 일정부분 사업이 진행된 후 지속적으로 확보한 정보(데이터)를 지속적으로 구축, 활용하는 것이 필요
(W401) 건설기술정보시스템 접수의 행정절차 해소를 통한 매입임대주택 사업 확장 가능성 부각		○		<ul style="list-style-type: none"> 사업확장 가능성이 있는지 초기 운영을 통해 가능성과 필요성 확인 필요
(W601) 매입임대주택 부재지역의 유지보수 사각지대 대응방안 마련		○	○	<ul style="list-style-type: none"> 일정기간 확정될 수는 없고, 정책 부분은 지속적으로 진행되어야 할 것으로 사료됨
(S3T3) 정책수립 적극 참여를 통한 제도 변화에 대한 대응		○		<ul style="list-style-type: none"> 일정기간 확정될 수는 없고, 정책 부분은 지속적으로 진행되어야 할 것으로 사료됨

(S1T4) LH 매입임대주택 유지보수센터와 지방공사와 의 정보 및 노하우 공유 방 안 마련		○		<ul style="list-style-type: none"> 초기 운영성과가 있어야 정보 및 노하우를 공유할 수 있고, 센터의 역량을 쌓아 지방 공사를 선도하는 역할이 중요하고 필요함
(W6T4) 지역적 특화 전략 이 있는 지방 공사와의 협 업 마련		△	○	<ul style="list-style-type: none"> 일정부분 사업이 진행된 후 공유하고, 확대하는 것이 바람직함
(W3T2T3) 유지보수 범위 (업무, 수리, 비용 등) 수립 및 운영 방안 마련	○			<ul style="list-style-type: none"> 유지보수센터 수립을 위해 가이드라인 제 공 등을 통해 운영 방안이 마련이 필요함

○ : 직접적으로 시행해야 할 시점

△ : 고려해야 할 시점

- S1S2O1 실천과제(유지보수센터 사업 확대 방안)는 매입임대주택 유지보수센터의 시범운영을 포함하여야 하며, 초기 준비사항은 아래와 같음
 - 센터 조직 구성원 터인사발령 3명 + 기간제근로자 2명 채용
 - 시범사업지 영역설정 및 센터 사무실 공간 마련
 - 소규모 사업자 시범풀 구성
 - 주택 유지보수의 신청-접수-기술자배정-출동-완료-평가-정산 등의 프로세스 모든 단계가 포함된 앱 플랫폼 개발
 - 앱 플랫폼 개발은 개발용역 이전에 플랫폼 운영기반 구축을 위한 검토를 통해 고도화 방안 마련 후 착수
 - 매입임대주택 유지보수센터의 운영이 원활히 되는 안정화 시점에서 LH주택을 넘어서 대국민 대상 유지보수 서비스로 확대할 수 있는 발판 마련

참고문헌 Reference

- 곽학중, 2022, 도시재생사업을 통한 노후 저층주거지 집수리 사업 개선과제 연구, 「주거 학화논문집」, 제33권 제6호: 1-10
- 송선영, 2023, ‘골목길 정비 연계형 집수리 시범사업’ 현황분석을 통한 공공지원 집수리사업 개선방안 연구, 「도시설계」, 제24권 제4호, 통권 118호: 119-134.
- 임보영, 2022, 도시재생활성화지역 내 집수리 정책 수요 측정 및 특성 분석, 「국토계획」, 제57권 제3호: 128-138.
- 건축공간연구원, 2022, 터새로이지원센터 운영
- 국토교통부, 2021, 도시재생사업지 내 노후 저층주거지 재생을 위한 「집수리사업 지원 가이드라인」
- 국토교통부, 2023, 도시재생사업지 내 노후 저층주거지 재생을 위한 「집수리사업 지원 가이드라인」
- 주택도시보증공사, 2023, 2023 도시재생 집수리지원센터 운영관리
- 토지주택연구원, 2019, 저층 주거지 리모델링 활성화 및 정주환경 개선을 위한 터새로이 사업 추진 방안 연구
- 토지주택연구원, 2020, 터새로이중앙센터 운영보고
- 토지주택연구원, 2021, 터새로이중앙지원센터 운영보고
- 서울시 집수리 사업 안내서
- 서울특별시 저층주거지 집수리 지원에 관한 조례
- 서울시 집수리 사업 모집 공고
- 2024년 안심집수리 보조사업 안내서, 서울시 주택정책실 주거환경개선과 p12
- 2022년 서울시 가꿈주택 보조금 지원현황
- 2024년 안심집수리 보조사업 안내서, 서울시 주택정책실 주거환경개선과 p12
- 장위동 가꿈주택 감나무 골목 프로젝트 - ‘참여’와 ‘소통’, 성공적인 도시 재생 프로젝트의 비결, 작성자 대구창의도시재생

서수정의 2018 서울시 집수리지원 기본계획 연구, 서울시 p162

서울시도시재생지원센터 중앙집수리지원센터 업무보고 지역별 집수리지원센터 단계별 운영
방안 - 2021년 하반기

서울시도시재생지원센터 중앙집수리지원센터 업무보고 지역별 집수리지원센터 단계별 운영
방안 - 2021년 하반기

서울특별시 집수리지원센터 운영기록집 2019-2022

보건복지부(2024). 2024년 자활사업 안내.

조승연.(2023) "매입임대주택의 주거서비스 향상을 위한 관리운영 개선방안." 도시와빈곤 9
월호

주거복지재단 홈페이지. <http://www.hwf.or.kr/>

한국자활복지개발원(2023). 자활기업 통계

LH 주거급여계획서 수선유지급여사업 내부자료(2023)