

전문가 설문조사를 통한 주거서비스 활성화 방안 연구

조현미, 황은경*
한국건설기술연구원

A Study on Housing Service Activation Plan through Expert Survey

Hyun Mi Cho, Eun-Kyoung Hwang*
Korea Institute of Civil Engineering & Building Technology

요약 주거서비스는 현재 우리 사회 주거의 질 향상을 위해 도입되었으며, 주거서비스와 관련하여 개념 정립 및 주거서비스 활성화 방안에 대하여 연구되어 왔지만 아직까지 주거서비스 산업이 활성화하기에는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 주거서비스 산업의 활성화 방안 도출을 위하여 주거서비스 관련 업무에 종사하고 있는 공공 및 민간기업 전문가, 주거서비스 관련 학계 종사자 등 주거서비스 관련 전문가 대상으로 하여 (1)주거서비스의 정의 및 적절성, (2)주거서비스의 수요·공급 수준 및 만족도, (3)주거서비스 활성화 방안, (4)주거서비스 관련 법령 및 제도 정비의 필요성의 네 가지 주제로 설문조사를 실시하여 활성화 방안을 도출하였다. 연구결과, 주거서비스의 수요 및 공급수준을 향상시키기 위해서는 다양한 주거서비스 개발과 전문 인력 양성 방안이 필요하며 주거서비스 산업의 활성화를 위해서는 법령 및 제도 마련, 전문 인력 양성 및 배치, 정부 예산 확보 등의 정부 지원이 우선적으로 필요하다고 나타났다. 또한, 다양한 주거서비스에 대한 관계법령을 통합하여 주거서비스 산업의 활성화의 추진력을 확보하고 주거서비스의 공급 대상을 확대해야 한다. 또한, 전문 인력 양성 및 고용촉진을 위해 전문 인력의 법적 의무배치 기준을 도입해야 한다. 주거서비스 관련 전문 인력을 확보할 수 있는 방안은 전문 인력 양성 교육제도 신설과 공공기관 및 민간기업, NGO 등을 통한 확보 지원 정책이 필요하다. 연구의 결과를 통해 앞으로 주거서비스의 개념을 정립하고 기본계획을 수립하여 산업화의 체계를 갖추어 나가야 한다.

Abstract The housing service was introduced to improve the quality of housing. Although the concepts and revitalization methods related to housing services have been studied, it is still insufficient to revitalize the housing service industry. Therefore, to derive a plan to restore the housing service industry, a survey was conducted with housing service experts, including experts from public and private companies engaged in housing service-related work. The survey was conducted on the following topics: (1) definition and adequacy of housing service, (2) supply and demand level and satisfaction of housing service, (3) a housing service revitalization plan, (4) the necessity of reforming laws and systems related to housing service. Then, activation plans were derived using the results of the expert survey. The result of the research shows that it is necessary to develop various housing services and nurture professional manpower to improve the demand and supply of housing services. In addition, to revitalize the housing service industry, government support, nurturing and deploying professional manpower, and securing a government budget are required first. Based on the results of this study, it is necessary to establish the concept of housing service and a basic plan to prepare a system for industrialization.

Keywords : Housing Service, Revitalization of Industry, Expert Survey, Regulation, Activation Plan

본 연구는 과학기술정보통신부 한국건설기술연구원 연구운영비지원(주요사업)사업으로 수행되었음(과제번호 20230080-001, 안전·쾌적·지속가능한 정주환경을 위한 건축·도시 구축 기술 연구).

*Corresponding Author : Eun-Kyoung Hwang(Korea Institute of Civil Engineering & Building Technology
email: ekhwang@kict.re.kr

Received November 11, 2022

Revised January 3, 2023

Accepted February 3, 2023

Published February 28, 2023

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

현재 우리사회는 소득 계층, 개인, 지역 및 점유 형태 간의 양극화가 심화되고 있으며 인구구조 변화, 주택가격 및 임대료 상승, 주거정책의 변화로 주거 문제의 새로운 양상을 보이고 있다. 과거와 달리 현재는 주거와 관련하여 양(quantity) 중심에서 질(quality) 중심으로 변화되고 있다. 주거의 질 향상을 위하여 주거서비스가 도입되었는데, 주거서비스란 주거 영역에서의 서비스, 소비자가 주거행위 과정에서 주택이라는 물리적 매개를 선택함으로써 제공 받을 수 있는 모든 서비스로 정의되고 있다[1-3]. 하지만 주거서비스의 법적인 정의는 부재한 상황으로, 표준산업분류체계 및 국가직무능력표준(NCS)체계에서는 주거서비스를 물리적서비스, 경제적서비스, 생활서비스로 유형을 분류하여 정의하고 있다[4,5]. 주거서비스는 서비스의 제공 방법, 서비스 분야 및 생애 단계에 따른 분류로도 분류될 수 있고 NCS체계에 기반을 두어 주거서비스 산업으로도 확장되고 있다.

주거서비스 산업이란 NCS 체계를 기반으로 기획 및 분석, 인증 관리, 주택 자금 운영 및 노후주택 개량 지원, 자금 관리 등으로 분류할 수 있으며, 최근 주거서비스 산업은 스마트홈과 스마트기술과 융합되어 플랫폼으로도 발전되고 있다[6-8].

주거서비스의 개발 및 발전을 위한 선행 연구가 진행되고 있지만, 현재 주거서비스에 대한 문제점을 전문가의 관점에서 분석하고 주거서비스를 활성화하기 위한 법령 제정 및 개정의 방향성, 구체적인 활성화 방안에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 주거서비스를 활성화시키기 위한 방안 도출을 위하여 국내·외 사례와 선행연구를 분석하고 주거서비스 관련법령을 분석하여 전문가 설문조사를 통해 문제점 및 주거서비스 활성화 방안을 모색하였다.

1.1.1 해외 주거서비스 현황

해외 주거서비스는 사회주택의 개념을 내포하고 있으며, 사회주택은 주택정책의 목표와 내용, 사회주택을 바라보는 시각에 따라 각 나라마다 개념, 명칭, 형태 및 대상 등이 다양하다. OECD(Organization for Economic Co-operation and Development)에서는 저렴한 주택(Affordable Housing)의 일부로 사회임대주택(Social rental housing)을 정의하고 있으며 호주의 'Community housing', 캐나다의 'Social housing', 미국의 'Public

housing and supportive housing' 등 저소득층과 중간소득 계층 혹은 노인이나 장애인을 지원하기 위해 비영리 또는 정부 기관이 지원하는 주택 제도가 있다[9]. 해외사례를 분석한 결과, 주거서비스의 내용으로는 취약계층이 지역사회 내에서 안정적인 주거생활을 할 수 있도록 지원하는 핵심적인 주거서비스가 주를 이루었고, 재무관리, 기술교육 등의 주거취약계층의 사회생활을 지원하는 주거서비스가 활성화 되어있는 것을 확인할 수 있었다. 영국, 미국, 일본은 취약계층에 대한 주거급여제도 등의 주거지원서비스가 국내보다 최소 20여년 이상 앞서 실시되었으며, 주거서비스가 물리적 서비스에서 생활편의주거서비스로 강화되는 방향으로 전환된 것을 확인할 수 있었다.

1.1.2 국내 주거서비스 현황

주거서비스 관련법으로 주거기본법 제2조, 국민기초생활 보장법 제7조 등이 있으며, LH 무지개 서비스가 대표적이다[10]. LH 무지개 서비스는 임주민을 대상으로 다양한 혜택을 제공하며 생활편의 지원, 플랫폼서비스, 공동체 서비스 등을 제공하고 있다. 경제적 서비스로는 주거급여제도가 있으며 주거급여제도란 기초생활보장제도가 '맞춤형 급여'로 개편(2014.12.30)되면서 그 안에 있던 주거급여 또한 함께 개편되어, 대상자의 소득·주거형태·주거비 부담수준 등을 종합적으로 고려해 저소득층의 주거비를 지원하는 제도이다[11].

국내 선행 연구는 4차 산업혁명과 더불어 IoT(Internet of Things), AI(Artificial Intelligence) 기술 등을 활용한 주거서비스 연구가 활발히 진행되고 있다. AI 스마트 하우스 주거서비스를 정의하고 AHP(Analytic Hierarchy Process)를 통해 주거서비스의 시장 활성화 측면에서 비즈니스 모델 구축을 위해 필요한 핵심 가치를 도출한 연구[12]가 있으며 [13]은 고령자의 행위 조사인 일기조사 방법론을 사용하여 주택 내 고령자의 주요 행위 유형화 및 결과를 토대로 주거서비스를 개발하였다.

주거서비스 관련 연구는 인증제도와 관련된 연구 개발이 주로 이루어졌다. 공공지원 민간임대아파트((구)뉴스테이)의 주거서비스 인증제도에 대한 연구가 진행되었고, [14]은 주거서비스 운영 및 거주자 이용 평가를 진행하여 각 주거서비스마다 사용자의 편의성과 가격합리성을 분석하였다. [5]는 주거서비스 예비인증을 중심으로 예비인증이 완료된 27개 단지를 대상으로 평가결과에 따라 주거서비스 항목과 인증제도의 개선방향을 제시하였다.

또한, 주거서비스는 주거복지서비스와의 연계성이 있

기 때문에 취약계층에 대한 주거서비스의 효과를 분석한 연구도 진행되었다. [15]은 정신 장애인을 대상으로 주거 서비스 이용에 영향을 미치는 요인을 연구하였다. 주거 서비스 유형 중 경제서비스의 일환으로 주거급여법과 관련된 주거정책 및 법·제도 개선방안 연구가 진행되어 취약계층을 대상으로 주거권 확보방안이 도출되었고[16], 주거서비스 관련법인 주거기본법을 중심으로 주거권 보장에 대한 법적 검토 연구가 진행되었다[17].

선행연구 중 전문가 설문조사를 통한 스마트하우징 주거서비스의 평가방법 방향성 설정에 관한 연구가 있다 [18]. 이 연구는 주거서비스의 평가분야를 플랫폼, 안전, 편의, 건강 및 에너지 등으로 설정하고 제도적, 기술적 평가방법을 제안하였다. 주거서비스와 관련된 선행 연구 중 설문조사의 대상은 일반적으로 거주자와 주거서비스 수요자를 대상으로 진행되었으며, [19]은 생활서비스에 대한 거주자의 요구를 분석하여 서비스 시나리오를 설정하였다. [20]은 전문가를 대상으로 설문조사를 진행하였으나 주거서비스 산업의 활성화 방안이 아닌 서비스 기술과 대상 공간의 특성에 따른 기술 수준을 분석하였다.

주거서비스는 현재 활성화 하려는 노력과 연구가 진행되고 있지만, 구체적인 방안과 전문가들 사이에서도 의견이 분분하여 명확한 활성화 방안 도출이 어려운 실정이다. 또한, 설문조사를 진행했던 연구에서는 주거서비스의 공급자가 아닌 수요자 입장에서 만족도 조사를 했으며 주거서비스를 공급하고 연구개발을 진행하는 전문가 입장에서의 설문조사는 미흡한 실정이다. 따라서 주거서비스 산업의 활성화 방안 도출을 위하여 주거서비스 관련 전문가를 대상으로 설문조사를 진행하고 그 결과에 따라 주거서비스 개념의 정립과 활성화 방안을 도출하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구는 주거서비스 관련 업무에 종사하고 있는 공공 및 민간기업 전문가, 주거서비스 관련 학계 종사자 등 주거서비스 관련 전문가 32명을 대상으로 수행되었다.

설문대상자의 주거서비스 관련 종사 업무에 대한 비율은 학계 및 전문단체 종사자가 40.6%, 민간기업 종사자가 31.3%, 공공기관 종사자는 21.9%이다. 설문대상자의 업무 분야의 비율은 주거서비스 운영 및 관리 분야가 가장 높은 59.4%이며 주거서비스 연구업무가 34.4%로 나타났다. 설문대상자의 주거서비스 분야 업무 기간은 10년 이상이 53.1%로 과반 이상을 차지하였다. 설문대상자는 주거서비스를 공급하는 주체인 LH 및 SH, 주거서비

스를 자체 개발하여 공급하고 관리하는 민간 건설기업, 주거서비스를 제공하고 관리하는 주거서비스 플랫폼 기업, 주거서비스를 연구 개발하는 학계 및 전문단체 종사자, 주거서비스 관련 공급, 운영, 관리 및 개발 등의 업무를 5년 이상 수행한 전문가로 구성되었으며 이를 통하여 공공기관과 민간기업의 의견을 반영하고 주거서비스의 다양한 분야의 전문가 의견을 수렴하고자 하였다.

2. 주거서비스 활성화 방안 도출을 위한 전문가 설문조사

2.1 설문의 구성 및 범위

설문조사는 주거서비스 활성화를 위해 제도적 개선 방안 및 활성화 방안을 주거서비스 관련 업종의 전문가의 의견을 통해 도출하고자 하였다. 설문대상자는 주거서비스를 공급하고 운영하는 주체, 관리하고 지원하는 기업 및 주거서비스 개발 전문 단체 현직 종사자로 선정하였으며, 설문 결과를 토대로 심층 토론회를 가지며 현재 주거서비스에 대한 문제점과 개선안, 현황에 대하여 논의하여 활성화 방안을 도출하고자 하였다. 설문주제는 1)주거서비스의 정의 및 적절성, 2)주거서비스의 수요·공급 수준 및 만족도, 3)주거서비스 활성화 방안 도출, 4)주거서비스 관련 법령 및 제도 정비의 필요성의 주제로 각 주제별 세부문항을 작성하였다.

2.2 주거서비스의 정의 및 적절성

주거서비스의 정의 및 분류체계는 법적으로 부재한 실정으로, 다양한 분야에서의 주거서비스의 정의가 무엇인지, 분류체계가 어떠한 것이 적합한지 판단하기 위하여

Table 1. Definition and classification of housing service

Housing service		It refers to all material services, living services, and economic services that can be provided by a resident from the purchase of a house to the entire process of living.
Classification	Material	Housing-related services such as housing construction, supply, and maintenance
	living	Intangible services such as living support and community life support
	economic	Financial-related services such as housing rental and purchase

Table 1과 같이 국가직무능력표준에서 규정하고 있는 '주거서비스 지원' 직무 정의를 활용하여 주거서비스의 정의와 분류 체계의 적합성을 분석하였다. 주거서비스가 실제 국민 주거수준의 질 향상에 미치는 효과와 그 중요도를 세부 항목으로 구성하였고, 공공기관과 민간 기업이 지닌 주거서비스의 개념의 차이점을 항목으로 구성하여 설문을 진행하였다.

2.3 주거서비스의 수요·공급 수준 및 만족도

현재 주거서비스의 공급수준과 수요만족도를 조사하기 위하여 주거서비스의 물리적, 경제적, 생활 서비스의 공급 현황과 주거서비스 산업의 발달 정도에 대한 문항을 구성하였으며, 주거 공급 시 주거서비스 역할 및 중요도를 분석하였다. 주거서비스의 수요자 만족도에 관하여 주거서비스를 운영하고 지원하는 플랫폼 기업의 의견을 수렴하여 조사하였다. 또한, 앞으로 중요도가 높아질 것으로 예상되는 주거서비스의 분류에서는 생활 서비스가 90.6%로 큰 비중을 차지하였다.

2.4 주거서비스 활성화 방안 도출

주거서비스 활성화를 위한 방안을 도출하기 위하여 주거서비스가 주택 및 건설 산업에 미치는 영향 및 활성화 정도, 현재 주거서비스 산업의 규모와 발전 가능성을 세부항목으로 구성하였다. 또한, 물리적, 경제적 및 생활 서비스를 구분하여 각각의 산업 규모 정도를 분석하였다.

주거서비스 활성화를 위해 필요한 사항으로 주거서비스에 대한 법령 및 제도 마련, 정부 예산 확보 등 정부지원, 전문 인력 양성, 주거서비스 전담 조직 신설, 인식 개선 및 인지도 제고, 수익모델 개발에 대하여 전문가의 의견을 수렴하였다.

2.5 주거서비스 관련 법령 및 제도 정비의 필요성

주거서비스 관계법령은 국가법령정보센터에서 “주택, 주거”의 검색어를 통해 공공주택특별법, 공동주택관리법, 주택법 등 15개의 개별법령을 도출하였다. 이 가운데 2003년 주택법이 전면 개정된 이후 신설 또는 전면 개정된 법령 가운데 앞서 정의된 주거서비스 관점에서 직접적으로 관련된 법령은 주택법, 장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상지원법(약칭 장기임대주택법), 장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률(약칭 주거약자법), 주거급여법, 주거기본법, 공공주택 특별법, 민간임대주택에 관한 특별법(약칭 민간임대주택법, 공동주택관리법 등 8

개 법령이다.

주거서비스 종류를 중심으로 8개 법령을 분석해보면, '15년6월에 제정된 주거기본법에서 주거서비스란 용어를 사용하지 않았지만 주거복지 등 주거정책수립 및 주거권 보장을 통한 국민의 주거안정과 주거수준 향상을 목적으로 물리적, 경제적, 생활서비스에 대한 내용을 모두 언급하고 있다. 물리적 서비스와 경제적 서비스를 규정하고 있는 법령은 장기임대주택법, 공공주택특별법, 민간임대주택법이 있었으며 주거약자법과 주거급여법은 경제적 서비스를 중심으로 65세이상 노인 또는 장애인 복지법에 의한 장애인 등 주거약자와 국민기초생활보장법 제7에 따른 수급권자를 대상으로 하고 있다. 물리적 서비스만을 규정하고 있는 것은 주택건설 및 공급 관련 사항을 주로 규정하고 있는 주택법과, '15년 8월 공동주택의 체계적 관리를 위해 주택법에서 분법한 공동주택관리법이 있다(Table 2).

Table 2. Current status and overview of laws related to housing services

Law (year)	Purpose	Classification
Housing Act ('03.5)	-Housing construction and supply and housing market management -Enacted by the Housing Construction Promotion Act in 1972	Material
Long-Term Housing Act('09.3)	-Improvement of long-term public rental housing facilities	Material, Economic
Housing Vulnerable Act ('12.2)	-Support for residential life of the disadvantaged, such as the disabled and the elderly	Economic
Housing Benefits Act ('14.1)	-Improve the standard of living by providing housing benefits to those in need	Economic
Framework Act On Residence ('15.6)	-Establish housing policies such as housing welfare and guarantee housing rights	Material, Living, Economic
Special Act On Public Housing('15.8)	-Construction and operation of public housing	Material, Economic
Special Act On Private Rental Housing('15.8)	-Construction, supply and management of private rental housing and fostering of private housing rental businesses	Material, Economic
Multi-family Housing Management Act('15.8)	-Regulations on safe and efficient management of apartment houses	Material

도출된 주거서비스 관계법령의 비교분석을 통해 제도 개선 방안을 모색하였으며, 각 개별 법령별 주거서비스 분류와 관련된 주요 항목을 분석하여 제도 개선 방안을 제시하였다. Table 3은 개별 법령별 주거서비스 분류체계와 관련된 주요항목을 나타낸다.

Table 3. Analysis of main contents of housing service by law

Contents		1	2	3	4	5	6	7	8
Material service	housing supply plan	●				●	●	●	
	Mandatory housing construction			●					
	house construction	●					●	●	
	remodeling	●	●						
	reorganization project		●						
	house management						●	●	●
	Minimum Housing Standards			●		●			
	Guided Housing Standards					●			
Economic service	Safety and convenience standards			●					
	Renovation cost support			●					
Living service	Rent/Housing Support		●		●	●			
	Residential support center installation			●					
	Residential welfare center installation					●			
	Housing Welfare Delivery System					●			
	Housing Welfare Information System					●			
	Nurturing professional manpower					●			
	Welfare service facility operation		●						

(1:Housing Act, 2:Long-Term Housing Act, 3:Housing Vulnerable Act, 4:Housing Benefits Act, 5:Framework Act On Residence 6: Special Act On Public Housing, 7: Special Act On Private Rental Housing, 8:Multi-family Housing Management Act)

3. 설문 결과 분석

3.1 주거서비스의 정의 및 적절성

주거서비스에 대한 정의와 분류체계의 적절성 결과, 응답자의 59.4%가 대체로 적절하다고 평가하였으며, 명료한 개념적 설명과 경제적 서비스 분류 시 구매단계와 거주단계가 분류된 설명이 필요하다는 개선의견이 있었다. 주거서비스의 정의와 분류체계에 대해서 대체적으로 긍정적으로 평가하였다.

Table 4는 주거서비스의 분류체계의 중요도를 평가

한 결과 이다. 중요도가 높다고 평가되는 서비스는 물리적 서비스, 생활 서비스, 경제적 서비스 순으로 나타났으며 주거서비스가 실제 국민 주거수준의 질 향상에 미치는 효과에 대한 응답은 87.5%가 실제 국민 주거수준의 질 향상에 미치는 효과는 높다고 평가 하였다. 또한, 모든 소득 계층에서 우선적으로 제공되어야 하는 주거서비스는 물리적 서비스로 주택건설, 공급, 개량 및 유지관리 등이 주거서비스의 기본이 되어야 한다고 평가되었다.

Table 4. Importance of housing services

Relative importance (%)	Material service	Living service	Economic service
High relative importance	46.9	43.8	9.4
Low relative importance	18.8	34.4	46.9

3.2 주거서비스의 수요·공급 수준 및 만족도

현재 공급되고 있는 주요 주거서비스는 물리적 서비스로 수요자 맞춤형 임대주택 공급, 주택 보수 및 개량서비스가 대표적이며, 경제적 서비스로는 주거급여 등이 있으며, 생활 서비스로 지역커뮤니티를 이용하는 공동육아 나눔터, 다함께 돌봄 센터, 컨시어지 서비스, 가사생활지원서비스, 무인택배 보관함 등이 있다. Table 5은 현재 공급되거나 개발되고 있는 주거서비스를 나타낸다.

Table 5. Types of housing services provided

Housing service classification	Service and technology
Material service	public rental housing, housing redevelopment and repair, retrofit
Living service	housekeeping support, cultural classes, concierge service, car sharing, nurturing support, education programs
Economic service	housing benefit, asset management, personal finance advice, job counseling

Table 6은 주거서비스의 공급수준과 수요도 수준을 평가한 결과를 나타낸다. 현재 주거서비스 공급 수준은 설문대상자 중 62.6%가 대체로 미흡하다고 평가하였고, 공급 위주의 물리적 서비스는 대체로 높은 공급수준을 보여주지만, 생활 서비스는 분절적으로 제공되어 체계적인 공급 제도가 없다는 평가가 되었다. 이는 주거서비스에 대한 개념 홍보 부족 및 공공임대 또는 공공 지원 민간임대주택으로 주거서비스가 제한적으로 제공되고 있는

문제점이 있다는 것으로 판단된다. 다만, 주거서비스의 수요 만족도 결과는 설문응답자의 56.3%가 높다고 평가하였으며 주거 공급 시 주거서비스의 역할과 중요도는 높게 평가된다.

Table 6. Importance of housing services

Housing service level evaluation (%)	Very high	High	General	Low	Very Low
Supply	3.1	34.4	31.3	31.3	0
Demand	28.1	56.3	6.3	9.4	0

Table 7은 주거서비스의 만족도 및 영향력이 부족한 원인을 파악하기 위해 전문가를 대상으로 3가지 원인을 선정하여 결과를 도출하였다. 주거서비스의 만족도 및 영향력이 부족하게 된 문제점으로는 주거서비스에 대한 법령 및 제도가 미비하고 저소득층 위주의 주거정책 및

Table 7. Reasons for lack of satisfaction and influence of housing services

Reason	Frequency
Lack of housing supply planning	10
Lack of financial support and government finances	8
Lack of living convenience after moving in	12
Imbalance and lack of connectivity between housing service classification systems	9
Insufficient laws and systems for housing services	17
Undeveloped housing service industry	13
Housing policy focused on low income households	14
Lack of stability due to frequent changes in housing policy	13

주거서비스 산업의 중장기적 안정성 부족으로 판단되며 주거서비스 산업의 활성화를 위해서는 법령 및 제도를 보완하고 전문 인력을 양성하여 공급 대상을 저소득층 뿐 아니라 일반 국민으로 확대하는 것이 필요해 보인다.

3.3 주거서비스 활성화 방안 도출

주거서비스가 주택·건설 산업에 미치는 영향은 설문응답자 중 75%가 미치는 영향이 높다고 평가하였으며, 주거서비스의 산업 활성화는 37.7%가 활성화되어 있지 않다고 평가하였다. 현재 주거서비스 산업의 규모 및 발전 가능성을 조사해본 결과, 물리적 서비스는 활발히 공급되고 있고 규모면에서도 크기 때문에 물리적 서비스는 규모정도가 크게 평가되었으며 반면 생활 서비스는 공급 측면에서 활발하지 못하기 때문에 규모 측면에서 가장 낮게 평가되었다.

주거서비스 분류체계 중 확대 발전 가능성에 대해서는 물리적 서비스는 서서히 확대될 것이라는 비중이 53.1%로 가장 높게 나타났으나 생활 서비스는 크게 확대될 것이라는 비중이 59.4%로 가장 높은 결과를 나타내었다. 주거서비스 산업의 활성화를 위해서는 주거서비스에 대한 법령 및 제도 마련, 전문 인력 육성 및 배치가 필요하다고 판단된다(Fig. 1).

3.4 주거서비스 관련 법령 및 제도 정비의 필요성

주거서비스는 1인 가구 및 노인 가구의 증가 등 세대 수 변화의 사회적 문제를 해결해야 하며, 주거서비스 산업의 발전을 위해 우선적으로 필요한 것은 제도적 문제를 해결해야 한다. 주거서비스에 특화된 법령 제정의 필

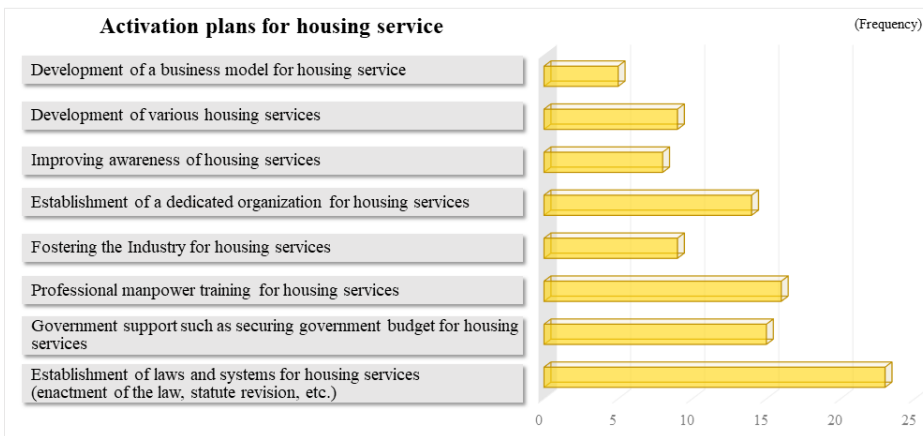


Fig. 1. Reasons for lack of satisfaction and influence of housing services

요성에 대하여 주거서비스와 관련된 별도의 법령 제정이 필요하다고 응답한 설문대상자는 50% 이며, 현행 관련 법령 중 일부를 보완하거나 개정이 필요하다는 응답자는 46.9%로 나타났다.

주거서비스 관련 법령 및 제도를 분석하여 개선이 필요한 법령의 구성항목을 도출하였다. Table 8은 주거서비스 활성화를 위해 제·개정이 필요한 법령의 구성항목이다. 관계법령 및 제·개정 항목의 설문결과를 통해 주거서비스의 활성화를 위해서는 전문 인력을 양성하고 국가 및 지방자치단체 등의 책무가 필요하며, 주거서비스 인증제도에 대한 개선도 필요한 것으로 나타났다. 또한, 인증제도의 실효성은 낮은 것으로 평가되며, 인증제도의 대상을 확대하거나 실질적인 지원이 필요하다는 의견이 나타났다.

Table 8. A subsection of laws requiring re-revision to vitalize housing services

A subsection of the law	Frequency	Percentage
Establishment of foundation for service industry	21	67.7%
Activation and promotion of the service industry	19	61.3%
Responsibilities of the state and local governments	22	71.0%
Establishment of basic promotion plan	8	25.8%
Factual survey	12	38.7%
Establishment of service industry information system	20	64.5%
Establishment of standardization base	14	45.2%
Cultivation of professional manpower and promotion of employment (management)	27	87.1%
Service provider certification	16	51.6%
Service certification (multi-unit dwelling)	18	58.1%
Start-up support	4	12.9%
Financial and administrative support	20	64.5%

N=32

4. 결론

주거서비스 산업의 활성화 방안을 도출하기 위하여 주거서비스 정의 및 인지도, 주거서비스 수요 공급 수준 및 만족도, 주거서비스 활성화 방안 및 주거서비스 관련 법령·제도 정비의 필요성에 대하여 공공기관, 민간기업 및 관련 학계 전문가를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

‘거주자가 주택이라는 물리적 매개체를 통해 주택매입

부터 거주행위 전 과정에서 제공될 수 있는 모든 물리적 서비스, 생활 서비스, 경제적 서비스를 말한다.’라는 주거서비스의 정의와 분류체계에 대하여 대체적으로 적절한 평가를 받았으며, 주거서비스가 국민 주거수준의 질 향상에 미치는 효과가 높다는 의견이 대부분이었으나 주거서비스에 대한 일반적인 사회적 공감대는 아직 미흡하다는 의견이 많아 주거서비스에 대한 인식 제고와 확산을 위한 노력이 필요할 것으로 판단된다.

주거서비스의 수요 및 공급 수준은 대체로 공급되지 않고 있다고 평가되었는데 이는 물리적 서비스의 경우 규모와 공급수준이 높지만 생활 서비스의 경우 아직 활발히 공급되지 않아 공급 수준이 낮게 평가된 것으로 판단된다. 주거서비스를 제공 받은 수요자의 만족도는 대체적으로 만족한다는 의견이 많아 공급되고 있는 주거서비스에 한정해서 본다면 주거서비스의 수준이나 만족도는 대체적으로 양호한 수준인 것으로 판단된다.

주거서비스의 수요 및 공급수준과 수요자 만족도를 높이기 위해 필요한 방안은 ‘다양한 주거서비스 개발 및 제공’과 ‘전문 인력 양성’으로 나타났고, 주거서비스 활성화를 위해 가장 필요한 방안은 ‘주거서비스에 대한 법령 및 제도 개선’으로 나타나 주거서비스와 관련된 법령 및 제도에 대한 조치와 보완이 시급하다는 결과를 나타내었다.

주거서비스가 산업으로서 도입기를 지나고 있으며 활성화 단계에는 이르지 못했다고 평가 되었으며 주거서비스 활성화를 위해서는 법령 및 제도 마련, 전문 인력 양성 및 배치, 정부예산 확보 등의 정부지원이 우선적으로 필요하다고 나타났으며 이는 주거서비스 수준 및 만족도를 높이기 위한 방안과 일치한다. 주거서비스 인증제도에 대하여 필요성이 있고 점진적으로 확대해야 한다고 평가되지만, 실효성에 대해서는 부정적인 의견이 많았으며 이를 해결하기 위해서는 인센티브제도, 인증 후 지원 및 관리, 평가 항목 등에 있어 개선이 필요할 것으로 판단된다.

본 연구에서는 주거서비스 산업의 활성화 방안을 도출하기 위한 전문가 설문조사를 진행하였으며, 주거서비스 관련 법령 및 제도의 개선, 주거서비스 전담 기관 배치 및 전문 인력 양성, 주거서비스 인증제도의 개선을 활성화 방안으로 도출하였다. 주거서비스 관련 법령과 관련하여서는 다양한 주거서비스에 대한 관계법령을 통합하여 추진력을 확보하고 주거서비스 공급 대상을 확대해야 한다. 또한, 전문 인력 양성 및 고용촉진을 위해 전문 인력의 법적 의무배치 기준을 도입해야 한다. 주거서비스 관련 전문 인력을 확보할 수 있는 방안은 전문 인력 양성

교육제도 신설과 공공기관 및 민간기업, NGO 등을 통한 확보 지원정책이 필요하다. 연구의 결과를 통해 현재 공급되고 있는 주거서비스의 실태에 대하여 면밀한 조사가 선행되어야 한다는 것을 알 수 있으며, 앞으로 주거서비스의 개념을 정립하고 기본계획을 수립하여 산업화의 체계를 갖추어 나가야 한다.

References

- [1] H. R. Byun, S. Y. Park, R. Choi, S. B. Lee, "A Study on the Residents' Needs for the Direction of Smart Housing Service." *Journal of the Korean Housing Association*, Vol.32, No.6, pp.91-100. 2021.
DOI: <https://doi.org/10.6107/JKHA.2021.32.6.091>
- [2] B. S. Choi, J. A. Park, "Types of Residential Services in Naturally Occurring Retirement Community (NORC)." *Journal of the Korean Housing Association* Vol.32, No.3, pp.1-10. 2021.
DOI: <https://dx.doi.org/10.6107/JKHA.2021.32.3.001>
- [3] J. H. Yoon, G. Y. Kim, C. G. Park. "Housing Service Indicators in Korea and Housing Policy Implications", *Housing Studies*, Vol.14, No.3 pp.29-62. 2006.
- [4] Y. H. Yoon. "Customized Housing Policy and Housing Service Industry Classification System - Focusing on the Seminar on the Basic Housing Act, Housing Policy and Type of Housing Service-" *The Korean Housing Association*, Vol.11, No.1, pp.23-26. 2016.
- [5] S. Y. Song, S. J. Seo. "An Analysis on Characteristics and Improvement of Residential Service Program for Public Support Private Rental Housing: Preliminary Certification for the Residential Service Program." *The Korea Spatial Planning Review*. Vol.108, pp.73-92. 2021.
DOI: <https://doi.org/10.15793/kspr.2021.108..005>
- [6] H. R. Byun, S. Y. Park, R. Choi, S. B. Lee, "A study on the residents' needs for the direction of smart housing service", *Journal of the Korean Housing Association*, Vol.32, No.6, pp.91-100, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.6107/JKHA.2021.32.6.091>
- [7] Y. J. Cho, "User-centric smart home service", *Association of Families and Better Life*, Vol.48., pp.102-110, 2021.
- [8] Y. G. Cho, J. E. Im, Y. H. Yoon, "Establishment of commercialization strategy through AI smart housing service and platform target market selection", *RESIDENTIAL ENVIRONMENT : JOURNAL OF THE RESIDENTIAL ENVIRONMENT INSTITUTE OF KOREA*, Vol.19, No.4, pp.1-11, December 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22313/reik.2021.19.4.1>
- [9] Auri, A Study on the Development of Housing Service Evaluation System, research report, Auri, Ministry of Land, Infrastructure and Transport, pp.13-18, 71-104.
- [10] LH, LH rainbow service,
<https://www.lh.or.kr/contents/cont.do?sCode=user&mPid=250&mPid=230>. [cited 2023 January 03]
- [11] LH, Housing benefit,
<https://www.lh.or.kr/contents/cont.do?sCode=user&mPid=248&mld=247&menuYear>. [cited 2023 January 03]
- [12] Y. K. Cho, Y. H. Yoon. "Core Customer Value for building a Business Model of Sustainable AI Smart Housing Residential Service." *RESIDENTIAL ENVIRONMENT : JOURNAL OF THE RESIDENTIAL ENVIRONMENT INSTITUTE OF KOREA*, Vol.18, No.4, pp.1-12. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.22313/reik.2020.18.4.1>
- [13] H. S. Lee, S. J. Park, J. Y. Jung. "A Study on Developing a Smart Home Service Based on The Behavior Patterns of the Elderly." *JOURNAL OF THE ARCHITECTURAL INSTITUTE OF KOREA* Planning & Design, Vol.28, No.5, pp.159-168. 2012.
DOI: https://doi.org/10.5659/IAIK_PD.2012.28.5.159
- [14] S. J. Kang, S. H. Oh. "Evaluation of Residents on the Operation and Use of Housing Services in Public Support Private Rental Apartment (Formerly New stay)." *Journal of the Korean Housing Association*, Vol.31, No.2, pp.99-108. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.6107/JKHA.2020.31.2.099>
- [15] S. Y. Song. "A Study on the Factors Affecting the Use of Housing Services for the People with Mental Disability." *Mental Health & Social Work*, Vol.48, No.2, pp.33-62. 2020
DOI: <https://doi.org/10.24301/MHSW.2020.06.48.2.33>
- [16] H. G. LEE. "Housing Assurances Act And The Improvement Of Law & Institutions On The Housing Policy For The Social Precarious Groups.", *Korean Social Security Studies*, Vol.31, No.1, pp.169-204. 2015.
- [17] J. H. Mun. "Framework Act on Housing and The Right to Adequate Housing." *Social security Law Review*, Vol.5, No.1, pp.31-64. 2016.
- [18] S. M. An, J. W. You, S. R. Choi, Y. H. Bae, M. K. Park, S. W. Kim. "Trend Analysis and Development Strategy for Evaluation Method of Smart Housing Services." *Journal of Korean Institute of Architectural Sustainable Environment and Building Systems*, Vol.16, No.2, pp.144-157. 2022.
DOI: <https://doi.org/10.22696/jkiaabs.20220013>
- [19] J. S. Lee, J. H. Choi, S. W. Park. "A Study on the U-Services Priority in Housing Complexes - A Surveying Demands by Residents on U-services -," *journal of the regional association of architectural institute of korea*, Vol.12, No.3, pp.141-149. 2010.
- [20] J. S. Lee, J. H. Choi, S. W. Park. "An Attitude Survey for Professionals on the Applicability of Ubiquitous Services to Housing Complexes." *Journal of the Urban Design Institute of Korea Urban Design*, Vol.10, No.3, pp.137-148. 2009.

조 현 미(Hyun Mi Cho)

[정회원]



- 2021년 2월 : 연세대학교 건축공학
학과 (공학석사)
- 2021년 11월 ~ 현재 : 한국건설기
술연구원 건축연구본부 전임연구원

〈관심분야〉

건축재료, 건축환경

황 은 경(Eun-Kyoung Hwang)

[정회원]



- 1992년 2월 : 경희대학교 일반대
학원 건축공학과 (공학석사)
- 2004년 2월 : 연세대학교 일반대
학원 건축공학과 (공학박사)
- 1993년 12월 ~ 현재 : 한국건설기
술연구원 선임연구위원

〈관심분야〉

건축기준, 제도정책