AURI-정책-2016-2

기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안

- 주거서비스 예비인증을 위한 평가기준 마련 및 운영방안 -

Policy Application Study for New-Stay Residential Service Programme

- Focused on Evaluation Standards & Its Operations of Preliminary Certification -

서수정 Seo, Soo Jeong
염철호 Youm, Chirl Ho
여혜진 Yeo, Hae Jin

(auri

AURI-정책-2016-2
기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안
-주거서비스 예비인증을 위한 평가기준 마련 및 운영방안-
Policy Application Study for New-Stay Residential Service Programme
- Focused on Evaluation Standards & Its Operations of Preliminary Certification -
지은이: 서수정, 염철호, 여혜진
펴낸곳: 건축도시공간연구소
출판등록: 제569-3850000251002008000005호
인쇄: 2016년 8월 24일, 발행: 2016년 8월 29일
주소: 세종특별자치시 절재로 194, 701호
전화: 044-417-9600, 팩스: 044-417-9608
http://www.auri.re.kr
가격: 11,000원, ISBN:979-11-5659-080-4

* 이 연구보고서의 내용은 건축도시공간연구소의 자체 연구물로서
정부의 정책이나 견해와 다를 수 있습니다.

연구진

연구책임	서수정 선임연구위원
연구진	염철호 연구위원 여혜진 부연구위원
연구보조원	송선영 연구원 김동원 연구원

연구심의위원	김상호 선임연구위원 조상규 연구위원 강인호 한남대학교 교수 김용순 토지주택연구원 선임연구위원 김상문 국토교통부 뉴스테이 정책과장

개요

- 「기업형임대주택특별법」 제정으로 정부에서는 중산층의 주거불안을 해소하고 월세시대로의 전환에 대응할 수 있는 새로운 형태의 민간임대주택 정책인 뉴스테이 사업추진
- 주택도시기금 출자로 추진되는 뉴스테이 주택은 임대주택이라는 한계로 인해 입주자에게 기본적으로 제공해야 하는 주거서비스 질을 검증하기 어렵다는 문제 제기
- 이에 기업형임대주택 업무처리지침에는 사업자가 입주자 맞춤형 주거서비스를 제공하도록 규정하고 있으나 주거서비스에 대한 개념과 유형, 서비스 대상이 불분명하여 민간이 제안한 주거서비스의 운영여부를 판단하기 어렵다는 한계
- 본 연구의 목적은 뉴스테이의 주거서비스 개념을 정립하고 주거서비스의 안정적 운영과 품질확보를 위해 주거서비스인증방안을 마련하는데 주목

정책제언

- 뉴스테이 주택의 질 향상을 위한 수단으로 주거서비스인증제도를 도입하기 위해 주거서비스의 개념을 정립과 유형을 분류하고 예비인증과 본인증으로 구분하여 운영방안 제시
- 예비인증평가기준은 입주자 개인의 주거서비스 질 확보, 단지 내 공동체 형성, 지역상생을 목적으로 주거서비스특화전략, 입주자 참여 주거서비스 계획 및 모니터링 계획, 임대주택 운영 및 시설관리계획, 주택성능 및 품질향상 분야로 구분하여 제시
- 예비인증평가기준은 시범적용을 통해 검증하고 기금출자심사를 반영한 평가절차, 인증등급과 점수, 인증평가를 위한 세부 운영기준을 제시

기대효과

- 주거서비스인증제도는 임대주택에 대한 긍정적인 이미지를 유도하고 뉴스테이 브랜드 가치 창출에 기여
- 민간부동산시장에서 자리 잡지 못한 임대주택 관련 산업 활성화(임대주택 자산관리 및 운용, 주택유지관리서비스, 거주자의 생활지원서비스 등)에 기여

연구요약

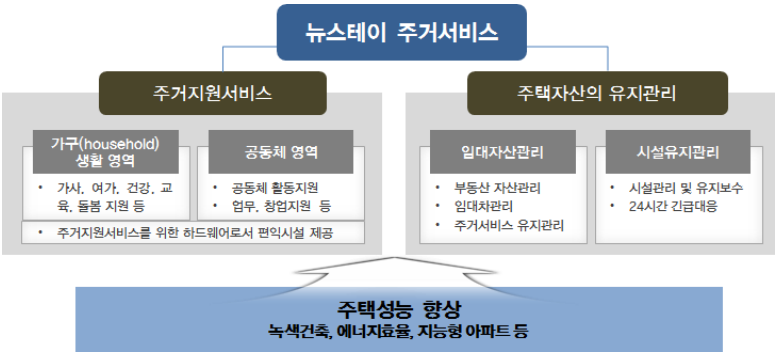
1. 연구배경 및 목적

최근 수도권을 중심으로 전세난이 가중되었고, 이는 초저금리 시대 도래에 따른 민간임대주택시장에서 월세전환 비율이 지속적으로 늘어난 데서 원인을 찾을 수 있다. 월세의 증가는 전세에 비해 주거비 부담을 가중시키고 잦은 이사로 인해 서민과 중산층의 주거불안정을 초래하지만 부동산 시장에서 장기임대가 가능한 등록임대주택의 재고는 부족한 실정이다. 이러한 부동산 시장의 수요변화에 따라 정부에서는 중산층의 주거불안을 해소하고 월세시대로의 전환에 대응할 수 있는 새로운 형태의 민간임대주택 정책인 기업형임대주택, 소위 뉴스테이 사업을 추진하기에 이르렀다. 기업형임대주택은 기존에 공공주도로 공급했던 임대주택 정책에서 벗어나 민간의 노하우와 자본을 활용하여 다양한 임대수요계층의 요구에 대응할 수 있는 정책으로 공동주택 건설관련 규제특례를 적용하면서 기금을 출자하는 사업이다. 또한 입주자들의 주거안정을 위해 기본적인 유지·관리 서비스와 함께 입주자 맞춤형 주거서비스를 지원하도록 유도하고 있다. 그러나 주거서비스에 대한 개념과 유형, 서비스 대상이 불분명하여 지금까지 민간이 제안한 주거서비스가 향후 입주 후까지 지속적으로 운영될 수 있을지 여부를 판단하기 어려운 실정이다. 이에 본 연구는 기업형임대주택의 주거서비스 개념을 정립하고 주거서비스 영역과 대상을 정의하는 것이 목적이다. 또한 이를 근거로 주거서비스의 안정적 운영과 품질 확보를 위해 주거서비스 인증방안을 마련하는데 궁극적인 목적이 있다.

2. 주거서비스 개념 및 기업형임대주택 주거서비스 도입의미

1) 주거서비스 개념 및 유형설정

주거서비스는 가구(household)라는 소비자가 주택이라는 물리적 매개체를 통해 거주행위 과정에서 제공받을 수 있는 모든 재화(service)를 말하는 것으로 경제적 재화와 사회적 재화를 모두 의미한다(윤주현외;2005,p17). 경제적 재화로서 주거서비스는 주택에서 창출되는 은신처로서의 기능을 비롯하여 식사하고, 잠자며, 휴식하고, 자녀를 양육하며, 기타 사생활을 할 수 있는 일상적 생활공간과 관련된 각종 편익적인 기능을 제공하는 것을 말한다(윤주현외;2005,p20). 또한 주택은 사회생산력에 기여하는 사회간접자본이라는 의미에서 주거서비스는 경제적 재화 뿐 아니라 인간생활에 필요한 기본욕구인 주택소요(housing needs)를 충족시키기 위해 제공하는 사회적 재화의 특징을 포함 한다. 이러한 주거서비스의 정의를 바탕으로 뉴스테이에서 주거서비스는 '입주자가 필요로 하는 커뮤니티시설, 보육시설, 체육시설 등 각종 편익시설 제공을 비롯하여 일상생활에서 필요로 하는 가사, 여가, 보육돌봄 등 생활지원, 공동체 활동 지원, 주택 성능확보 및 유지·관리 등 주거생활에 필요한 서비스를 제공하는 것'으로 정의하고자 한다. 이러한 정의를 바탕으로 주거서비스 유형은 다음과 같이 구분할 수 있다.



[그림 1] 주거서비스 유형분류

2) 기업형임대주택의 주거서비스 도입의미

기업형임대주택에서 주거서비스 개념을 도입한다는 것은 소유에서 거주의 개념으로 주거문화를 선도하기 위한 정책의지를 보여준다는데 의미가 있다. 전세가격 급등에 따라 민간임대주택 시장이 전세에서 반월세, 월세로 전환비율이 급속하게 높아지고 있는 가운데 기업형임대주택은 전세가구 중심의 중산층이 임대료 상승에 대한 부담 없이 장기간 거주할 수 있는 주택을 공급하는 것이다. 이러한 점에서 기업형임대주택은 분양시장 중심의 주택 소유개념에서 안정적인 주거서비스를 제공받으면서 주거생활을 할 수 있는 거주의 개념으로 주거문화를 정착하는데 기여할 수 있다. 또한 입주자 맞춤형 주거서비스는 임대주택에 대한 긍정적인 이미지를 유도하고 정책 브랜드인 뉴스테이 브랜드의 가치를 창출하는데 기여할 것이다. 이와 함께 입주자가 서비스 수요주체이자 공급주체로서 참여하는 재능기부형 주거서비스 운영, 동아리 활동지원 등을 통해 뉴스테이 공동체 활성화에 기여할 수 있을 것이다. 주거서비스는 프로그램과 함께 이를 담을 수 있는 하드웨어로서 시설 공급이 전제되어야 한다. 기업형임대주택에서 근린생활시설, 주민공동이용시설을 활용한 국·공립어린이집, 체육시설 등을 지역주민과 공유할 수 있도록 운영한다면 '규모의 경제'측면에서 입주민이 저렴하게 시설을 이용할 수 있다는 점에서 효율적인 시설운영과 주거서비스의 지속성을 확보할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 더불어 그동안 민간 부동산시장에서 자리 잡지 못한 임대주택 관련 산업 활성화에 기여할 수 있다는데 의미를 둘 수 있다. 특히 임대주택 자산관리 및 운용, 주택유지관리 서비스, 거주자의 생활지원서비스 등 분야별 전문성 확보를 통한 주거서비스산업 활성화에 기여할 수 있을 것이다. 세탁, 배달, 식료품점 등 지역업체와 연계한 서비스 운영이 이루어진다면 지역공동체와 공생할 수 있는 기회가 될 수 있으며, 카쉐어링, 코워킹 공간운영, 공동구매지원 등 공유경제 활동 지원 등은 입주자의 경제활동에도 기여할 수 있다는 데 의미가 있다.

3. 기업형임대주택 주거서비스 관련제도 및 주거서비스 제공계획 분석

1) 기업형임대주택 관련법 주요내용 및 정책지원사항

기업형임대주택은 「민간임대주택에 관한 특별법(이하 민간임대주택 특별법)」상 민간임대주택 사업유형 중 하나로 임대사업을 목적으로 리츠를 설립하는 사업구조로 설계되어 있다. 민간임대주택특별법 제정은 지금까지 공공주도의 임대주택 공급정책에서 벗어나 민간투자 촉진을 통한 다양한 임대주택 시장 기반이 마련되었음을 의미한다.

민간임대주택특별법에는 민간임대주택 사업유형을 비롯하여 사업자 선정방식, 주거서비스 영역 중 하나인 주택임대관리업, 기업형임대주택 촉진지구, 민간임대주택 건설관련 특례규정이 포함되어 있다. 임대주택특별법은 기업형임대사업자를 육성하기 위해 공공임대주택과 달리 분양전환의무, 임차인 자격, 임대료 규제, 담보권 설정제한을 폐지하고 임대기간 8년 동안 임대료 상한 연 5%를 유지하도록 규정하고 있다. 특히 기업형임대주택 공급촉진지구는 건폐율, 용적률 특례, 가로구역높이 특례, 건축물 층수 완화 등의 건설특례와 개발제한구역특례, 국유재산 장기임대 특례 등의 내용이 포함되어 있다. 이러한 기업형임대주택은 사업자 선정방식에 따라 LH공모사업, 민간제안사업, 정비사업 유형으로 구분할 수 있으며, 공급촉진지구의 경우 민간이 제안하면서 기금출자를 요구하는 경우 촉진지구 지정 이후는 민간제안사업과 유사한 방식으로 사업추진절차가 이루어져 있다.

또한 민간임대주택특별법에는 택지우선공급, 기업형임대주택 촉진지구 지정, 장기간 사업이 정체된 재건축·재개발 지구 활용, 민간이 보유한 도심지 내 택지를 활용할 수 있도록 규정하고 있다.

[표 1] **임대주택 특징 비교**

구분	영구임대	국민임대	행복주택	공공임대 (10년)	기업형임대
공급 목적	최저소득계층의 주거안정	저소득층의 주거안정	젊은 세대의 주거안정 및 주거복지 향상	내집마련 계층의 자가마련 지원	중산층의 주거안정
주요 입지	도시지역	신도시 등 택지지구	직주근접 가능용지 (도심주변, 산업단지 등)	신도시 등 택지지구	도심 등 직주근접 가능용지 중심
공급 대상	기초생활수급자 등 최저소득계층(도시근로자 평균소득 50% 이하)	소득 4분위 이하의 저소득 계층 (도시근로자 평균 소득 70%이하)	소득 6분위 이하의 젊은 계층(대학생, 사회초년생, 신혼부부, 노인계층, 산단근로자, 주거급여 수급자)	청약저축 가입자	중산층 (입주자격 규제 없음)
주택 규모 (전용 면적)	40㎡이하	60㎡이하	45㎡이하	85㎡이하	규제 없음
임대 기간	영구거주 가능	30년 가능	젊은 계층은 6년, 그 외 입주자는 20년	5~10년 (2.5~5년 후 분양 가능)	8년
임대료 수준	건설원가 감안, 주변시세 30%	건설원가 감안, 주변시세의 60~80%	주변시세의 60~80%	건설원가 감안, 주변시세의 80~90%	초기임대료 규제는 없음(연간 임대료 상승률 5% 제안)

* 출처 : 진미윤·김용순·장정근(2015), 기업형 주택임대사업 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부·한국토지주택공사, p.19

기업형임대주택 활성화를 위한 정책지원사항으로는 분양전환의무, 임차인 자격기준 미적용, 초기 임대료 상한에 대한 미적용, 기금출자와 함께 기금융자 지원, 취득세, 재산세 등 세제혜택 등의 지원을 병행하도록 되어 있다.

[표 2] **기업형임대주택 활성화를 위한 정책지원**

<table>
<tr><th>구분</th><th>기업형임대주택</th><th>준공공임대주택</th><th>단기임대주택</th></tr>
<tr><td>출자 기준</td><td colspan="2"><table><tr><th>기업형 임대리츠</th><th>특화형 임대리츠</th></tr><tr><td>① 건설형 300세대, 매입형 100세대이상
② 건축물 연면적 70% 이상주택임대사업에 투자
③ 전용면적 55~135㎡</td><td>① 건축물 연면적의 70%이상을 주택임대사업에 투자
② 실사용면적 40㎡이상인 세대수가 50% 이상</td></tr></table></td><td>출자 제외</td></tr>
<tr><td>기금 융자 금리</td><td colspan="2"><table><tr><th>구분</th><th>융자한도</th><th>금리</th></tr><tr><td>60㎡이하</td><td>8천만원</td><td>2.0%</td></tr><tr><td>60~85㎡</td><td>1억원</td><td>2.5%</td></tr><tr><td>85~135㎡</td><td>1.2억원</td><td>3.0%</td></tr></table></td><td><table><tr><th>융자한도</th><th>금리</th></tr><tr><td>7천만원</td><td>3.0%</td></tr><tr><td>9천만원</td><td>3.5%</td></tr><tr><td>1.1억원</td><td>4.0%</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">취득세</td><td colspan="3">· (건설형) 공동주택 (단, 오피스텔 제외)
· (매입형) 최초로 분양받은 공동주택 및 오피스텔</td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>60㎡이하</td><td>면제</td></tr><tr><td>60~85㎡</td><td>50% 감면
(20호 이상 취득시 적용)</td></tr></table></td><td><table><tr><th>면제</th></tr><tr><td>감면 없음</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">재산세</td><td colspan="3">· (공통사항) 2세대 이상, (건설형) 공동주택 (단, 오피스텔 제외), (매입형) 공동주택, 오피스텔</td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>40㎡이하</td><td>면제</td></tr><tr><td>40~60㎡이하</td><td>75% 감면</td></tr><tr><td>60~85㎡이하</td><td>50% 감면</td></tr></table></td><td><table><tr><td>50% 감면</td></tr><tr><td>50% 감면</td></tr><tr><td>25% 감면</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">소득세 법인세</td><td colspan="3">· (공통사항) 3호 이상, 85㎡ 이하, 기준시가 6억원 이하</td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>소득세 · 법인세 감면율</td><td>75%</td></tr></table></td><td><table><tr><td>30%</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">양도 소득세</td><td colspan="2">· (장기보유특별공제율) 8년 임대시 50%, 10년 임대시 70%
· (매입임대 양도소득세 면제) ‘17년까지 신규 구입 후 10년 이상 임대시 양도소득세</td><td>–</td></tr>
<tr><td colspan="3">· (장기보유특별공제율 추가공제) 6년 이상 장기 임대시 최대 40% 감면</td></tr>
</table>

* 출처 : 한국토지주택공사(2016), 뉴스테이 정책 사업현황, p16

2) 기업형임대주택 주거서비스 관련기준 및 주요내용

주거서비스와 관련한 기준으로는 「기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침」 제82조와 제83조에 주거서비스활성화와 임차인재능기부 활성화 기준을 담고 있으며, 세부기준은 명시되어 있지 않다. 다만 LH 민간사업자 공모를 위한 평가기준에 반영되어 있어 총점 1,000점 중 주거서비스 분야 계획이 100점으로 전체 10%를 차지하고 있다.

[표 3] **기업형임대주택 공급촉진지구 업무처리지침상 주거서비스 관련 규정**

조문	주요내용
주거서비스 활성화 (82조)	- 민간임대주택 주거서비스 품질향상 및 유지관리 위한 주거서비스 관리체계 마련하고 이를 운영하는 전문기관(공공기관으로 한한다) 선정 - 전문기관은 입주계층에 특화된 평면설계, 주거서비스 프로그램 운영방안 등 주거서비스 관리계획 수립지원 - 주거서비스가 지속적으로 유지될 수 있도록 모니터링 등 사후관리 수행 - 임대사업자는 임차인에게 주거서비스 매뉴얼 제공 의무
임차인 재능 기부자 활성화 (83조)	- 임대사업자는 입주민의 재능기부를 통한 주거서비스 프로그램 운영을 위하여 재능기부자에게 우선 입주권 부여 - 임대사업자는 재능기부 계획 및 의무 등에 관한 사항을 표준임대차 계약서 특약에 반영하여 계약 체결 - 임대사업자는 재능기부자가 재능기부 계획에 따라 프로그램 운영하는지 여부 관리

* 국토교통부, 기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침

민간임대주택특별법 이외에 주거서비스 관련기준은 「주택건설기준 등에 관한 규정」에 하드웨어시설에 대한 기준을 담고 있다. 이 규정에는 관리사무소, 근린생활시설, 유치원과 주민공동시설 설치 규정이 정해져 있어 기업형임대주택 또한 주거서비스를 위한 시설은 이 기준에 따라야 하나 근린생활시설규정은 예외 규정으로 두고 있다. 이외에 공공주택 업무처리지침(공공주택특별법)에 주거서비스 관련 하드웨어 시설 규정이 더 자세하게 규정되어 있으며, 행복주택의 경우 공동체 활성화를 위한 의무설치 규정을 별도로 두고 있다. 공공주택업무처리지침에는 2016년부터는 공유경제 개념을 도입하여 카쉐어링 운영을 위한 주차공간 확보 규정을 포함하고 있으며, 300세대 이상

장기공공임대주택은 일자리 창출과 사회서비스 제공을 위하여 사회적 기업이 입주할 수 있는 공간을 의무적으로 설치하도록 규정하고 있다. 또한 임대주택을 통한 지역연계서비스를 위해 300세대 이상 공공주택에 대해서는 지역편의시설 설치를 위한 공간을 마련하도록 규정하고 있다. 행복주택에는 기업형임대주택 주거서비스 개념을 도입하여 입주민 생활편의시설, 소통교류시설, 성장발전시설, 건강체육시설, 취미여가시설, 보육·경로시설을 선택적으로 설치하도록 규정하고 있다. 이처럼 공공임대주택에는 주거서비스 인증방안을 도입하지 않더라도 의무 설치해야 하는 주거서비스 시설을 제시하고 있으나 운영에 대한 부분은 별도로 규정하고 있지 않다. 기업형임대주택 주거서비스 인증은 사업자가 이러한 시설기준에 따라 하드웨어 시설을 제공하라는 의미에서 더 나아가 주거서비스 운영자체에 대한 실효성을 확보하기 위한 방안으로 볼 수 있다.

3) 기업형임대주택 주거서비스 제공계획 분석

기업형임대주택 주거서비스 인증방안을 마련하기 위해 뉴스테이 사업에 참여한 21개 기업이 작성한 주거서비스 제공계획을 분석하였다. 주거서비스 계획을 분석한 결과 기업형임대주택 주거서비스의 입주계층은 30~40대 맞벌이 가구를 주요 타겟계층으로 선정한 사례가 많으며, 이에 대한 특화전략으로서 보육시설 특화전략을 제시한 것으로 조사되었다. 그러나 대다수 사례대상지는 입주계층에 따른 단지별 차별화 전략이 미흡한 것으로 조사되었다. 이는 입주계층 선정을 위한 수요조사가 대부분 임대료 산정을 통한 입주자 소득계층에 국한하고 있기 때문인 것으로 판단된다.

세부적인 주거서비스 프로그램은 대부분 다양한 프로그램을 제시하고 있으나 공급세대수 규모를 고려한 운영주체, 유료 및 무료서비스 비율, 유료서비스 수준의 적정성 등을 고려한 운영계획이 미흡한 상황에서 나열식으로 프로그램을 제안한 것으로 나타났다. 그 결과 무료서비스로 제시한 의료서비스, 헬스케어 등과 같이 프로그램 운영에 소요되는 비용을 고려할 때 입주자

의 임대료나 관리비 상승 요인이 될 것으로 예상되는 프로그램도 다수 나타나고 있다. 또한 계획된 주거서비스 계획은 소프트웨어로서 주거서비스와 하드웨어로서 공간계획의 정합성을 고려한 주거서비스 특화계획이 미흡한 것으로 파악되었다. 사업자가 시설계획의 배치, 프로그램별 면적을 구체적으로 제시하지 못하고 있어 프로그램에 따른 시설면적의 적정성을 파악하기 어려웠다. 향후 주거서비스 인증제도가 도입되면 주거서비스 프로그램에 따른 시설계획을 구체적으로 제시하도록 유도할 필요가 있다.

입주자 맞춤형 주거서비스 공급을 위해서는 입주자의 수요파악이 전제되어야 하나 사업계획서와 함께 주거서비스 공급계획이 수립되므로 수요공급의 불일치도 예상되었다. 이에 입주자 모집 이후 정해야 하는 프로그램과 입주자 모집 이전에 정해야 하는 프로그램을 사업주체가 명확하게 제시할 필요가 있는 것으로 파악되었다. 또한 임대주택자산 및 시설관리계획 또한 구체적으로 제시되지 못하고 있으므로 주거서비스 계획에서 관리계획이 구체적으로 제시될 수 있도록 가이드라인을 제시할 필요가 있는 것으로 조사되었다. 이러한 분석결과, 향후 주거서비스 품질을 일정수준 이상으로 향상시키기 위해서는 주거서비스 인증을 통해 다음과 같은 과제를 해결해야 할 필요가 있다.

- 사업대상지별로 입주자 맞춤형 주거서비스 차별화 전략 수립과 모든 단지에 적용해야 하는 주거서비스 프로그램과 단지별 특화서비스를 구분하여 제시할 수 있는 주거서비스 인증방안 마련
- 주거서비스 제공계획에서 프로그램 운영(운영주체, 유료 또는 무료서비스, 서비스 공급대상)의 실현가능성을 확보하기 위한 인증방안 마련
- 기업형임대주택단지의 자산가치 유지와 커뮤니티 활성화를 통한 입주자 참여의 자생적 관리를 위해서 공동체 활성화 지원을 유도할 수 있는 인증방안 마련
- 주거서비스 프로그램 제공이 입주자의 임대료, 관리비 부담으로 연결되지 않고 입주자 맞춤형 서비스 프로그램이 제공, 운영될 수 있도록 주거서비스 인증방안 마련

4. 기업형임대주택 주거서비스 인증방안

1) 주거서비스 인증 필요성 및 목적

기업형임대주택에서 주거서비스 인증제도를 도입하는 것은 입주자 맞춤형 주거서비스 특화 모델을 제시하고 기본적인 주거서비스 지원을 유도함으로써 단지별 주거서비스 격차를 줄여 뉴스테이 브랜드 가치를 제고시키기 위함이다.

주거서비스 인증은 첫째, 공공지원 사업인 기업형임대주택의 기본적인 주거서비스 수준을 확보하고 단지별 주거서비스 격차를 줄여 뉴스테이 브랜드 가치 제고 및 자산가치를 보존하기 위한 것이다. 둘째, 기업형임대주택 사업자가 주거서비스를 지속적으로 유지·관리할 수 있도록 약속이행 의무를 부여하기 위함이다. 셋째, 국가가 운영하는 공적 자금인 주택도시기금출자 사업에서 지역주민과 함께 사용할 수 있는 국·공립 어린이집, 건강증진을 위한 체력단련시설 등을 제공·운영함으로써 공공 기여차원의 주거서비스를 지원하고자 한다. 마지막으로 개발·건설, 분양, 임대·관리 분야에 국한되었던 공급자 중심의 부동산 산업에서 벗어나 거주자의 생활지원까지 연계하는 선순환 구조를 마련하기 위한 것이다.

주거서비스 인증목적으로는 우선 인증평가를 위한 주거서비스 계획수립 가이드라인과 평가기준을 제시함으로써 뉴스테이 사업계획 수립단계부터 임대주택 사업자가 양질의 주거서비스 계획을 수립하도록 유도하는 데 있다. 둘째, LH 공모사업과 민간제안사업 기금출자 평가 시 평가결과를 반영하여 뉴스테이 주거서비스 품질 확보에 기여하는데 있다. 셋째, 뉴스테이 사업의 선발주자가 제시하는 주거서비스 인증평가를 통해 선도모델을 창출함으로써 후발 주자들에 대한 Trickle Down 효과를 기대하기 위한 것이다.

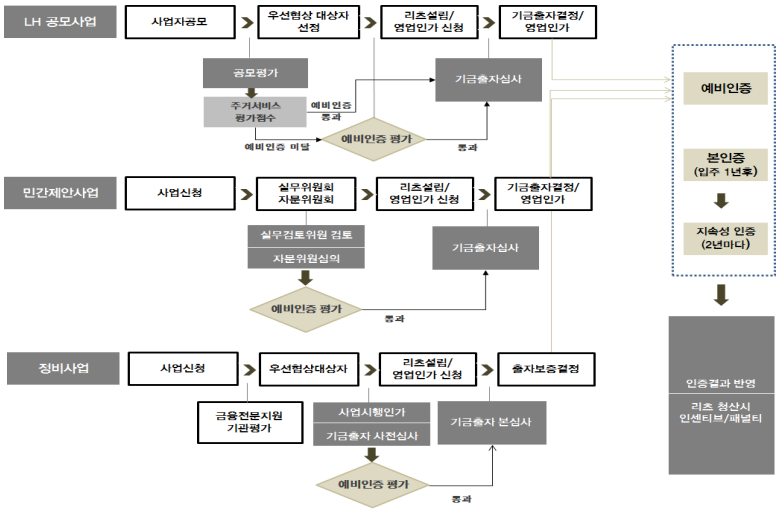
2) 인증대상 및 절차

□ 인증대상

인증대상은 LH 공모사업, 민간제안사업, 주택재개발사업 등 기업형임대주택 사업자를 대상으로 인증하되, 주거용 사업에 한정하며 단지별로 인증하는 것을 원칙으로 한다. 또한 기업형임대주택 촉진지구도 적용하되, 기금출자 대상 단지에 대해서 동일한 기준으로 적용하며 기금출자 대상이 아니더라도 기업형임대주택 공급주체가 주거서비스 인증평가를 신청하면 인증평가를 수행한다. 특히 리츠 설립의 전략적 투자자로서 실질적 시행주체인 임대주택 공급주체 또는 임대주택 자산 운영·관리주체 중 대주주인 사업주체가 인증대상이 되며, 임대주택 공급주체와 임대 운영·관리주체가 리츠 설립에 동등한 자격으로 참여할 경우, 양 주체 모두를 대상으로 인증을 부여한다.

□ 인증방법 및 절차

인증방법은 기금출자심사 이전에 인증평가를 시행하고, 그 결과에 따라 예비인증과 본인증으로 구분하여 시행하고 인증절차는 다음과 같다.



[그림 2] 뉴스테이 사업유형별 주거서비스 예비인증절차

3) 인증 평가방법 및 항목

□ 평가방법 및 평가위원회 구성

인증평가는 기금출자심사 대상 사업자별로 주거서비스 평가를 시행하되, 리츠회사가 복수의 사업대상지를 신청할 경우 동일 리츠사업 안에서 각 사업대상지별로 평가하는 것을 원칙으로 한다. 하나의 리츠사업에 대해서는 사업대상지별 평가결과가 모두 인증평가 기준 점수를 통과해야 주거서비스예비인증을 부여 한다.

인증평가위원회는 7인 이내로 평가위원회 구성하되 건축 및 단지계획분야, 서비스 프로그램 분야(주거복지, 주거학, 공동체활동 관련 분야 전문가), 임대 자산운영·관리 분야, 부동산·마케팅 분야(주택 및 부동산 정책, 부동산 컨설팅 분야 전문가)로 구성한다.

□ 평가항목

평가항목은 주거서비스 개념정의 및 유형에 근거하여 주거지원서비스, 자산 및 시설관리, 주택성능향상부분으로 구분하여 서비스 운영계획에 초점을 두고 평가기준을 구성한다.

[표 4] **주거서비스 영역별 평가내용**

영역	평가내용
주거서비스 특화전략	• 입주계층에 따른 주거서비스 특화전략의 타당성 • 주거서비스 운영계획의 적정성 및 충실성 • 주거서비스 시설계획의 정합성 및 적정성
입주자 참여 주거서비스 계획 및 모니터링 계획	• 입주자 참여 주거서비스 프로그램 계획 • 공동체 활동 지원 계획 • 임차인 대표회의 등 설립 지원 • 주거서비스 모니터링 계획
임대주택 운영 및 시설관리계획	• 임대자산 및 시설관리 운용계획의 적정성 • 24시간 응급대응서비스 체계 마련의 구체성
주택성능 및 품질확보	• 녹색건축인증계획에 따른 등급으로 평가점수 부여

평가항목은 필수항목과 일반항목으로 구분하고 필수항목은 뉴스테이 주거서비스 예비인증을 받기 위한 관문 성격으로 운영하며, 이를 실현할 수 있도록 유도한다. 평가기준은 항목별 평가 변별력과 객관성을 확보하기 위해 지표에 따라 3~5점 척도로 구성한다.

[표 5] **주거서비스 세부평가항목**

구분	필수항목(60)	일반항목(40)
입주자 개인의 주거서비스 질 확보	• 녹색건축인증 • 무인택배보관함 설치 • 긴급대응서비스 및 운영체계 마련 • 카쉐어링 주차공간 설치 및 운영	• 입주자 맞춤형 주거서비스 특화 전략의 타당성 및 운영계획의 충실성 • 임대 및 시설관리 운영계획의 구체성 • 기타 전략적으로 추진하는 특화 서비스계획과 운영방안
단지 내 공동체 형성	• 임차인대표회의 구성 및 지원 • 주거지원코디네이터 운영 • 재능기부자 우선 입주 및 운영지원 • 주민공동체 활동공간 설치(동아리방, 주민카페, 회의실, 코워킹 스페이스, 협동조합 운영 등 공유경제 활동공간 등으로 활용할 수 있는 다목적 공간) 및 지원	• 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성 • 입주자참여 모니터링 계획의 구체성
지역 상생	• 입주민 건강증진시설 설치 및 운영 • 국·공립 어린이집 유치 또는 보육시설 설치·운영	• 지역상생을 위한 지역개방형 프로그램 운영 및 구체성

□ 인증기준

예비인증기준은 총점 100점 중 70점 이상, 필수항목 60점 중 40점 이상이면 예비인증을 부여한다. 다만, 300세대 이하 소규모 단지는 총점 60점 이상, 필수항목 30점 이상이면 예비인증을 부여한다. 본 인증은 평가점수에 따라 인증등급 부여하도록 한다. 평가항목 중 녹색건축인증은 녹색건축인증평가를 받도록 하고 예비인증에서는 인증평가계획에 따른 점수만 부여한다.

4) 주거서비스 본인증 평가방안

본인증은 입주 1년 후 리츠사업자가 인증기관에 인증평가를 신청하면 인증기관에서 평가위원회를 구성하여 심사하도록 한다.

- 본인증 평가위원회는 예비인증평가위원회의 위원들로 구성하며 서면평가와 현장평가를 병행
- 예비인증의 평가항목 중 하나인 녹색건축인증은 본인증시 녹색건축 본인증서를 서면평가에 첨부
- 녹색건축인증은 주거서비스예비인증의 필수항목의 하나이므로 녹색건축본인증을 받지 못하면 주거서비스 본인증을 신청할 수 없음
- (서면평가) 예비인증 평가항목에 대한 이행점검과 함께 임대주택관리, 공동체활동에 대한 평가항목을 추가하여 평가시행
- (현장평가) 관리주체면담, 임차인대표회의면담, 주거서비스 운영주체면담을 포함하여 현장에서 확인해야 할 평가항목으로 구성하여 인증

본인증 기준은 서면평가 40 : 현장평가 60의 비율로 점수를 정하고, 본인증 기준은 점수에 따라 등급을 부여하는 방안을 검토한다. 구체적인 인증기준은 예비인증 시범운영에 대한 모니터링 결과와 후속연구를 통하여 도출할 필요가 있다.

주거서비스 지속성 인증은 본 인증 이후 2년 단위로 주거서비스 지속성 인증을 받아야 하며, 인증기준에 부합하지 않을 경우 주거서비스 인증을 취소하는 것을 전제로 하며, 2년 단위로 받아야 하는 주거서비스 인증은 본인증 기준과 동일하게 적용하며, 현장평가 비중을 서면평가 비중보다 높게 적용하는 방안을 마련하도록 한다.

5. 연구성과 및 향후 추진과제

본 연구는 기업형임대주택의 주거서비스 품질 향상을 위한 인증방안 도입과 주거서비스 인증을 위한 평가기준을 마련하는 것이 목적이다. 이를 위해 기업형임대주택 제도 도입 이후, LH 공모사업, 기금출자를 위한 민간제안사업, 재개발사업 유형이 사업추진 중에 있으며, 주거서비스 활성화 정책에 따라 LH공모사업과 기금출자를 위한 국토교통부의 사전검토위원회에서 주거서비스 분야를 검토하였다. 그러나 기업면담 결과, 주거서비스 개념이 정립되지 않은 상황에서 기업에서는 호텔 컨시어지 서비스, 기업의 계열사 연계 서비스 등을 주거서비스 특화 전략으로 제시하는 것이 일반적이었다. 일부 기업에서는 맞벌이 가구를 위한 보육서비스 특화전략을 상품으로 제시하기도 하였으나 비용대비 적정한 입주자 맞춤형 서비스 운영방안은 고민하지 못하고 있는 상황이었다. 이에 본 연구 진행과정에서 주거서비스 개념과 영역, 유형을 정리하여 기업간담회를 통해 제시하였고 LH 6차 공모지침에 주거서비스 분야를 보완하여 반영하였으며, 민간제안사업과 기업형임대주택촉진지구 지정을 위한 사전검토위원회에서 주거서비스 분야를 검토할 수 있도록 평가항목을 제안하여 현재 운영 중에 있다.

주요 연구성과로는 주거서비스 예비인증을 위한 평가항목을 도출하여 시범평가를 진행하는 과정에서 기업이 주거서비스에 대한 이해를 높이는데 기여하였다. 그러나 본 연구는 기간의 한계로 인해 예비인증 평가기준만 마련하는데 그쳤고, 우리보다 주거서비스 산업이 활성화되어 있는 국외사례조사를 충분히 시행하지 못하였다. 따라서 본 연구에서 제안한 예비인증평가와 주거서비스 인증방안을 토대로 후속 연구를 추진할 필요가 있다. 이와 함께 주거서비스 운영을 위한 전문가로서 주거서비스 코디네이터 운영방안, 주거서비스 관련 산업활성화 방안에 관한 연구를 통해 주거서비스의 안정적 운영을 위한 정책지원방안이 필요하다.

주제어 : 기업형임대주택, 주거서비스, 주거서비스 인증제도

차 례

제1장 서론 ····· 1

1. 연구의 배경 및 목적 ····· 1
   1) 연구배경 및 필요성 ····· 1
   2) 연구목적 ····· 4
2. 연구범위 및 방법 ····· 5
   1) 연구범위 ····· 5
   2) 연구방법 ····· 7
3. 연구수행과정 ····· 9

제2장 주거서비스 개념 및 기업형임대주택 주거서비스 도입 의미 ····· 11

1. 주거서비스 개념정의 및 유형설정 ····· 11
   1) 주거서비스 개념정의 ····· 11
   2) 주거서비스 영역 및 유형 분류 ····· 13
2. 기업형임대주택 정책방향 및 주거서비스 특화전략 도입의미 ····· 22
   1) 기업형임대주택 정책 기본방향 ····· 22
   2) 기업형임대주택 주거서비스 특화전략 도입의미 ····· 23

제3장 기업형임대주택 관련제도 및 주거서비스 제공계획 분석 ····· 27

1. 기업형임대주택 관련법 주요내용 및 추진실적 ····· 27
   1) 기업형임대주택 관련법 주요내용 및 정책지원사항 ····· 27
   2) 기업형임대주택 사업추진 실적 ····· 36
   3) 기업형임대주택 주거서비스 관련기준 및 주요내용 ····· 37
2. 기업형임대주택 주거서비스 제공계획 분석 ····· 43
   1) 조사분석 개요 ····· 43
   2) 기업형임대주택 사업대상지 특성 및 주요 입주계층 ····· 45
   3) 주거서비스 특화전략 및 주거서비스 계획 ····· 52
3. 주거서비스 제공계획의 한계 및 개선과제 ····· 67
   1) 주거서비스 제공계획의 한계 ····· 67
   2) 개선과제 ····· 68

제4장 국·내외 공동주택 품질 인증 관련제도 및 주거서비스 운영사례 분석 ·· 71

1. 국·내외 공동주택 품질 인증 관련제도 ····· 71
   1) 국내 공동주택 품질관리 인증평가 제도 ····· 71
   2) 일본 공동주택 품질관리 인증평가 제도 ····· 83
2. 국내 공동주택 주거서비스 운영사례 ····· 93
   1) 조사목적 및 개요 ····· 93
   2) 조사대상단지 특성 ····· 94
   3) 주거서비스 운영사례 ····· 96
   4) 공동주택 주거서비스 관련 프로그램 운영의 한계 ·····104
3. 시사점 및 관련제도 활용방안 ····· 105

제5장 기업형임대주택 주거서비스 인증 방안 ····· 107

1. 주거서비스 인증 필요성 및 목적 ····· 107
   1) 주거서비스 인증 필요성 ····· 107
   2) 주거서비스 인증 목적 ····· 109

2. 주거서비스 인증 시범평가 및 운영가능성 검증 ····· 110
1) 시범평가 목적 및 개요 ····· 110
2) 평가항목 및 평가방법 ····· 111
3) 시범평가결과 분석 ····· 122
4) 시범평가결과 개선방안 종합의견 ····· 127
3. 주거서비스 인증방안 ····· 132
1) 인증대상 및 절차 ····· 132
2) 인증평가방법 및 항목 ····· 134
3) 인증결과 활용방안 ····· 141
4) 인증평가 기관 지정기준 및 역할 ····· 141
4. 주거서비스 운영방안 및 본인증 운영방향 ····· 146
1) 주거서비스 운영방안 ····· 146
2) 주거서비스 본인증 운영방안 ····· 149
3) 관련제도 개선방안 ····· 150

제6장 연구의 한계 및 향후 추진과제 ····· 153

1) 연구의 성과 및 한계 ····· 153
2) 향후 추진과제 ····· 154

Summary ····· 157
참고문헌 ····· 159

부록 1 주거서비스 예비인증 평가항목 및 기준 ····· 163
부록 2 1차 주거서비스 시범평가를 위한 평가항목 및 기준 ····· 169
부록 3 2차 주거서비스 시범평가를 위한 평가항목 및 기준 ····· 173
부록 4 기업형임대주택 주거서비스 계획 양식 ····· 179

표 차 례

[표 2-1] 한국표준산업분류 체계에 근거한 주거서비스 유형 구분(안) ····· 14
[표 2-2] 산업으로서 주거서비스 분류(김찬호) ····· 15
[표 2-3] 생활서비스 종류와 내용 ····· 16
[표 2-4] 생활서비스 종류와 내용 ····· 17
[표 2-5] 주거지원서비스 유형(예시) ····· 19
[표 2-6] 주택자산의 유지관리 서비스 유형(예시) ····· 21
[표 3-1] 임대주택 특징 비교 ····· 28
[표 3-2] 기업형임대주택 택지우선공급 기준 ····· 29
[표 3-3] 기업형임대주택 공급촉진지구 지정 규정(제22조, 시행령 제18조) ····· 29
[표 3-4] 기업형임대주택 건설 촉진지구 관련 특례규정 ····· 30
[표 3-5] 민간주택임대사업 관련 근거 조문 주요내용 ····· 31
[표 3-6] 기업형임대주택 유형 ····· 32
[표 3-7] 임대리츠 사업구조 ····· 33
[표 3-8] 임대주택 사업유형별 사업구조 및 추진절차 ····· 34
[표 3-9] 기업형임대주택 활성화를 위한 정책지원 ····· 36
[표 3-10] 기업형임대주택 추진 현황(2016. 7. 11일 기준) ····· 37
[표 3-11] 기업형임대주택 공급촉진지구 업무처리지침상 주거서비스 관련규정 ····· 38
[표 3-12] LH 기업형임대주택 사업자 공모 평가배점 ····· 38
[표 3-13] 임대계획 분야의 주거서비스계획 평가항목 및 배점 ····· 39
[표 3-14] 주거서비스 계획 작성지침 ····· 39
[표 3-15] 주택임대관리업 관련 근거 조문 주요내용 ····· 40

[표 3-16] 주택건설기준 등에 관한 규정에서의 부대·복리시설 설치 기준 ····· 41
[표 3-17] 공공주택 업무처리지침에서의 부대·복리시설 설치 기준 ····· 42
[표 3-18] 시행주체별 사업대상지 분류 ····· 45
[표 3-19] 사업대상지 면적 규모 ····· 45
[표 3-20] 층고별 임대주택 공급 현황 ····· 46
[표 3-21] 세대수별 임대주택 공급 현황 ····· 46
[표 3-22] 규모별 임대주택 공급 현황 ····· 47
[표 3-23] 기타유형 2 ····· 47
[표 3-24] 사업주체별 임대주택 공급 현황 ····· 48
[표 3-25] 주요 입주 계층의 특성 ····· 49
[표 3-26] 뉴스테이 입주자 계약현황(2016.7월 현재) ····· 51
[표 3-27] 입주타겟에 따른 주거서비스 특화 전략 ····· 52
[표 3-28] 주거서비스 프로그램 ····· 54
[표 3-29] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 주거지원서비스 운영계획 ····· 55
[표 3-30] 주거서비스 비용 ····· 56
[표 3-31] 주거서비스 주요프로그램 현황 ····· 56
[표 3-32] 주거서비스 대상 ····· 57
[표 3-33] 재능기부 활동 지원 ····· 58
[표 3-34] 공동체 활동 지원계획 ····· 59
[표 3-35] 임차인대표회의 지원계획 ····· 60
[표 3-36] 모니터링 계획 ····· 61
[표 3-37] 부대복리시설 규모별 대상단지수 ····· 61
[표 3-38] 부대복리시설 면적표 ····· 62
[표 3-39] 국공립 어린이집 또는 보육시설 운영 ····· 63
[표 3-40] 피트니스 센터 및 주민운동시설 규모 및 운영사항 ····· 64
[표 3-41] 카쉐어링 ····· 65
[표 3-42] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 자산관리 운영계획 ····· 66
[표 3-43] 긴급대응서비스 계획 ····· 67

[표 4-1] 공동주택 모범관리단지 평가대상 ····· 72
[표 4-2] 공동주택 모범관리단지 평가기준 및 항목 ····· 73
[표 4-3] 공동주택 관리품질 평가기준 ····· 74
[표 4-4] 등급기준 ····· 76
[표 4-5] 세대수별 의무관리 아파트 현황(14.12.31기준) ····· 77
[표 4-6] 서울시 아파트 관리품질 등급 평가기준 ····· 77
[표 4-7] 서울시 아파트 관리품질 등급 기준 ····· 79
[표 4-8] 녹색건축인증 인증대상 ····· 79
[표 4-9] 평가항목 ····· 80
[표 4-10] 공동주택 ····· 83
[표 4-11] 공동주택 제외 건축물 ····· 83
[표 4-12] 장기우량주택의 인정기준 ····· 86
[표 4-13] 스마트맨션의 인정기준 ····· 88
[표 4-14] 교토맨션관리평가의 우량관리평가 기준 ····· 92
[표 4-15] 공동주택 주거서비스 실태 조사 양식 ····· 94
[표 4-16] 조사대상지 면적 규모 ····· 95
[표 4-17] 세대수별 주택 현황 ····· 95
[표 4-18] 입주년수에 따른 주택 현황 ····· 95
[표 4-19] 규모별 주택공급 현황 ····· 96
[표 4-20] 주거서비스 운영시설 ····· 97
[표 4-21] 주거서비스 유형 ····· 98
[표 4-22] 사례대상지 주거서비스 운영 주체 ····· 100
[표 4-23] 지자체 공모사업과 연계한 공동체 프로그램 유형 및 활동 ····· 101
[표 4-24] 공동체 활동 지원 서비스 운영 조직 ····· 102
[표 4-25] 커뮤니티 프로그램 운영비용 ····· 103
[표 5-1] 시범평가 대상 ····· 110
[표 5-2] 1차 평가 항목 ····· 112
[표 5-3] 주거서비스 특화전략 및 운영계획 보완사항 ····· 114

[표 5-4] 주거서비스 특화전략 및 운영계획 보완사항 ····· 115
[표 5-5] 입주자 수요반영 주거서비스 계획 및 모니터링 계획 ····· 115
[표 5-6] 임대주택 운영 및 관리계획 ····· 116
[표 5-7] 2차 평가 항목(기본항목) ····· 117
[표 5-8] 2차 평가 항목(권장항목) ····· 120
[표 5-9] 1차 평가 지역별 평균점수 ····· 123
[표 5-10] 1차 기관별 지역에 따른 중간값, 평균값 ····· 123
[표 5-11] 1차 지역별 지표항목에 따른 평균값 ····· 124
[표 5-12] 2차 지역별 중간값, 평균값 ····· 125
[표 5-13] 2차 지표별 평균값 ····· 126
[표 5-14] 주거서비스 영역별 평가내용 ····· 135
[표 5-15] 주거서비스 세부평가항목 ····· 136
[표 5-16] 주거서비스 예비인증 평가항목 ····· 136
[표 5-17] 공동주택관련 인증기관 운영사례 ····· 142
[표 5-18] 주거서비스 인증기관 운영방안 비교 ····· 143
[표 5-19] 주거서비스인증 심사위원회 구성방안 ····· 145
[표 5-20] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 자산관리 운영계획 ····· 146
[표 5-21] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 주거지원서비스 운영계획 ····· 146
[표 5-22] 주거서비스 인증 관련 제도개선 ····· 152

그 림 차 례

[그림 1-1] 연구수행과정 ····· 9
[그림 2-1] 주거서비스 유형분류 ····· 18
[그림 2-2] 주택정책의 방향 전환 ····· 24
[그림 3-1] 기업형임대주택 모자리츠 사업구조 ····· 34
[그림 4-1] 장기우량주택인정제도의 개요 ····· 84
[그림 4-2] 장기우량주택의 인정 흐름 ····· 85
[그림 4-3] 스마트맨션 로고마크 예시 ····· 88
[그림 4-4] 스마트맨션 인정 절차 ····· 89
[그림 4-5] 교토맨션관리평가의 개요 ····· 91
[그림 5-1] 주거서비스를 통한 부동산산업의 선순환구조 ····· 109
[그림 5-2] 주거서비스 인증평가 시범적용 및 인증시행 일정계획(안) ····· 111
[그림 5-3] 뉴스테이 사업유형별 주거서비스 예비인증절차 ····· 133
[그림 5-4] 인증기관 운영방안 ····· 145
[그림 5-5] 주거서비스 플랫폼 운영방안 ····· 147
[그림 5-6] 거주지원협의회의 활동 ····· 151

제1장 서론

1. 연구의 배경 및 목적
2. 연구범위 및 방법
3. 연구수행과정

1. 연구의 배경 및 목적

1) 연구배경 및 필요성

□ 주택시장의 월세 전환 가속화와 중산층[1)]의 장기임대 주택 수요증가

- 초저금리 시대 진입과 더불어 현 주택시장은 전세에서 월세로 빠르게 전환되는 추세

  – 2010년 전체 주택재고 중 전세주택의 비율은 50.3%, 월세주택의 비율은 49.7%에서 2014년에는 전세주택 45.0%, 월세주택 55.0%로 월세주

1) 중산층이란 경제적 수준이나 사회문화적 수준이 중간 정도 되며 스스로 중산층 의식이 있는 사회집단을 의미하는 것으로 우리나라 통계청이 공식적으로 사용하고 있는 중산층 기준은 OECD와 동일한 중위소득의 50~150%에 해당하는 사람들(가구)이다. 중위소득이란 가구의 소득을 일렬로 세웠을 때 정확하게 가운데에 해당하는 가구의 소득을 의미한다. 가구수가 1000가구라면 소득 순으로 500번째에 해당하는 가구의 소득이 중위소득이다. 여기에 가구원 수를 고려하면 현재(2014년 기준) 우리나라 가구의 균등화 중위소득은 187.8만원(월 기준)이다. 4인가구가 중산층에 들기 위해서는 187.8만원(50%) ~ 563.4만원(150%) 사이의 월 소득을 올려야 한다. 이 같은 기준으로 중산층을 산출할 경우 우리나라의 현재 중산층 비율은 65.4% 수준으로 나타남 이코노믹 리뷰, http://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=3066302&memberNo=11292208&vType=VERTICAL (접속일시2016.4.15.)

택의 비율이 10% 더 높아짐[2)]

- 월세 증가는 전세가구에 비해 주거비 부담을 가중시키고 2년 단위의 단기간 임대계약으로 서민과 중산층의 주거불안정 초래
  - 소득 대비 임대료 부담비율은 전세의 경우 10.1%, 조건부 월세 14.0%, 월세 18.0%로 월세 주거비 부담 가중[3)]
  - 최근 3년간 전월세 거래량(매년 11월 누계기준)은 2012년 121.6만호에서 2014년 134.9만호로 증가하였고, 전세금 상승, 월세로의 전환 등을 이유로 잦은 이사가 이루어지고 있음을 나타내며 이는 주거불안정 요소로 작용함[4)]
- 이러한 부동산 시장의 흐름에 따라 30~40대 중산층 임차가구를 중심으로 안정적으로 거주할 수 있는 장기임대 수요 증가[5)]

□ 중산층을 위한 기업형임대주택 공급 정책 도입

- 그러나 부동산 시장에서 주거안정성이 높은 중산층 대상 등록임대주택의 재고는 부족한 실정
  - 전체 가구수 1,800만 가구 중 임차가구는 약 786만 가구이며, 이 중 2013년 기준 등록임대주택은 21%로 LH가 공급한 임대주택 97만호와 민간임대주택 64만호인 171만 가구만 등록임대주택에 거주하는 것으로 나타남[6)]
- 기존 민간 임대주택 사업자는 소규모 사업이 많아 '규모의 경제'측면에서 양호한 주거서비스를 기대하는데 한계[7)]

---

2) 국토교통부 NEW STAY 정책 보도 · 참고자료, '기업형 주택임대사업 육성을 통한 중산층 주거혁신방안(설명회 자료)' 참고로 재작성. http://www.molit.go.kr/upload/file/newstay/151102_New_Stay_20160126.pdf(접속일시: 2016.04.04)

3) 국토교통부 NEW STAY 정책 인포그래픽 참고로 재작성. http://www.molit.go.kr/newstay/sub_infograph.jsp (접속일시: 2016.04.04)

4) 국토교통부 NEW STAY 정책 보도 · 참고자료, '기업형 주택임대사업 육성을 통한 중산층 주거혁신방안(설명회 자료)' 참고로 재작성. http://www.molit.go.kr/upload/file/newstay/151102_New_Stay_20160126.pdf (접속일시: 2016.04.04)

5) 갤럽에서 '15.7.8~12.4일까지 수도권 및 4대 지방 광역시 거주 중산층 2,525 대상 기업형임대주택 선호도 조사 결과, 30~40대 선호도가 가장 높게 나타났으며, 기업형임대주택의 큰 장점으로 8년 장기거주를 꼽고 있음. 국토교통부(2015), New Stay 정책 홍보 리플렛, p8

6) 국토교통부 NEW STAY 정책 인포그래픽 참고로 재작성. http://www.molit.go.kr/newstay/sub_infograph.jsp (접속일시: 2016.04.04)

7) 일본의 경우 임대사업자 평균 관리 호수는 4,765호인데 비해 우리나라의 경우 임대사업자의

- 이러한 민간임대주택 시장의 한계와 공공임대정책만으로 해결할 수 없는 중산층 임대가구의 주거안정과 증가하는 월세수요에 대응하기 위해 민간임대주택정책(뉴스테이 정책)을 추진

  - 뉴스테이는 기존에 공공 주도로 공급했던 임대주택 정책에서 벗어나 민간 참여를 활용하여 다양한 임대수요계층의 요구에 대응

  - 이를 위해 민간의 노하우와 자본을 활용하여 다양한 규모와 유형의 임대주택을 공급할 수 있는 법적 근거를 마련하고 임대주택과 공동주택 건설관련 규제특례를 적용하고 기금 출자 시행

□ 기업형임대주택의 주거안정을 지원하기 위한 주거서비스 특화전략 유도

- 기업형임대주택은 임대주택이라는 부정적 이미지를 벗고 임차가구의 안정적인 주거생활을 지원하기 위해 아파트단지의 유지·관리 서비스를 비롯하여 입주민의 수요에 맞춘 주거서비스를 지원하도록 유도

- 이에 기업이 주거서비스의 질을 담보하고 차별화된 입주자 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 LH토지 사업자 공모시 주거서비스 분야를 별도로 평가

  - 최근, 기업형임대주택 정책 도입 이후 선진화된 주거서비스 모델을 개발, 확산하기 위하여 총 1,000점 중 주거서비스 분야의 평가배점을 40점에서 60점으로 상향 조정

□ 양질의 주거서비스 도입과 지속적 운영관리를 위한 정책방안 필요

- 기업형임대주택에서 주거서비스를 중시함에도 불구하고 아직까지 주거서비스에 대한 개념과 유형, 서비스 대상이 불분명하여 현재 추진되는 기업형임대주택은 사업자 공모당시 제안한 주거서비스가 지속적으로 유지될 수 있을지가 불투명한 사업도 다수 나타나고 있음[8)]

  - 최근 공급되고 있는 분양아파트 단지의 경우도 입주자를 위한 피트니스센

평균 주택관리 호수는 7.9호로 규모면에서 매우 영세한 수준임을 알 수 있음. 국토교통부 NEW STAY 정책 인포그래픽 참고로 재작성. http://www.molit.go.kr/newstay/sub_infograph.jsp (접속일자: 2016.04.04)

8) 서수정(2016), '기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안', 건축과 도시공간, Vol.22 여름호, p127

터, 보육시설, 독서실 등을 공급하고 있으나 입주 후 상당기간 동안 운영이 안 되는 사례도 많음

- 식사제공서비스, 홈 비서 서비스, 재능기부를 통한 입주자 교육 프로그램 운영 지원 등 사업자가 기획, 제공하는 서비스는 입주자 선호도에 따라 운영을 확정하기 어려운 서비스

- 한편 임대주택사업자가 계획하고 있는 일부 이사, 청소, 세탁 등 주거서비스는 주변 골목상권을 침해할 수 있다는 우려와 함께 임대료 상승요인으로 작용할 수 있다는 점에서 서비스 품질유지와 운영여부를 결정하기 어렵다는 한계

• 또한 공동주택 공급 경험과 임대관리 경험이 있는 사업주체와 그렇지 않은 사업자간 주거서비스 제공 및 유지관리 수준의 편차 발생 예상[9)]

- 그동안 분양 공동주택 공급과 건설을 담당했던 대형 건설사는 자체인력이나 서비스를 기반으로 임대관리회사를 별도로 운영하고 특화된 주거서비스를 기획하고 있으나 주거서비스 공급에 대한 노하우와 기반이 부족한 임대주택사업자가 대다수

- 특히 소규모 단지의 경우 「주택건설기준 등에 관한 규정」에서 의무적으로 공급하도록 하는 복리시설만 설치하고 운영관리 지원이 부재할 경우 거주자들의 생활지원을 보장하는데 어려움이 예상[10)]

• 따라서 기업형임대주택 입주자의 안정적인 주거생활을 지원하기 위한 양질의 주거서비스 제공과 유지관리, 단지간 서비스 격차를 줄이기 위한 정책방안 마련 필요

2) 연구목적

□ 주거서비스 개념 설정 및 유형 분류

• 경제적 의미와 사회적 의미로 설명되는 주거서비스 정의를 바탕으로 뉴스테이에서 주거서비스 개념을 정하고 이에 근거한 주거서비스 영역

9) 서수정(2016), ‘기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안’, 건축과 도시공간, Vol.22 여름호, p127
10) 서수정(2016), ‘기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안’, 건축과 도시공간, Vol.22 여름호, p127

및 유형 분류

□ 기업형임대주택 주거서비스 품질 확보를 위한 평가기준 및 인증방안 마련

- 주거서비스 정의에 따른 품질 확보 방안으로 인증방안 마련
- 주거서비스 인증을 위한 평가기준 마련
- 주거서비스 인증결과의 활용방안 및 환류체계 제시

2. 연구범위 및 방법

1) 연구범위

□ 기업형임대주택 주거서비스 대상 및 유형 분류를 위한 사례분석 대상

- 2015년 뉴스테이 정책 추진이후 사업추진 실적은 LH 공모사업과 민간 제안사업이 진행 중이므로 이를 대상으로 분석
  - 2016.4월 현재 LH 사업자 공모는 1차~4차까지 진행되어 10개 단지가 사업을 추진하고 있으며, HUG 기금 출자를 신청한 민간사업대상지는 10개소, 정비사업 5개소가 진행 중에 있으므로 이 사업대상지에 대한 계획서 평가
- 최근 입주한 주거서비스 특화 단지 중 평균 700세대~1,000세대 수준의 분양 아파트단지 주거서비스 운영체계 분석
  - 기업형임대주택단지 주거서비스 실효성 검증과 운영체계 기준 마련을 위해 최근 입주한 단지 중 주거서비스 특화전략을 적용한 민간아파트 5개 내외 단지에 대한 주거서비스 운영체계 심층 분석

□ 연구의 내용적 범위

- 주거서비스 활성화를 위한 인증제도 도입을 위한 내용적 범위
  - 주거서비스 인증은 시범적용 후 실효성 검증이 필요하므로 본 연구에서는 제도로서 인증평가방안을 제안하기 보다는 기금출자 평가, 사업자

선정 평가를 위한 척도로서 인증방안을 검토

- 따라서 LH 사업자 선정평가기준 중 주거서비스 분야가 본 연구결과를 토대로 개선될 수 있도록 제시하고 재개발사업과 민간제안공모사업은 기금출자 평가기준으로 주거서비스 인증을 활용할 수 있도록 평가 방안 제시

• 기업형임대주택 사업유형 중 주거서비스 인증 적용 대상

- 현재 우리나라는 공공임대주택 이외에 민간임대주택사업에서 자산관리, 임대관리를 포함한 주거서비스 산업이 정착되지 않아 서비스 공급과 관리수준의 기업간 편차가 큰 편이며, 품질 확보 면에서도 검증이 어려운 실정

- 특히 소규모 민간임대주택단지는 '규모의 경제' 측면에서 유지·관리 비용 증가로 인한 임대료 상승 때문에 다양한 서비스를 제공하지 못하는 경우가 많음

- 이는 산업차원에서 주거서비스 분야에 대한 심층적인 연구가 필요한 분야이므로 본 연구에서는 산업으로서 주거서비스분야를 다루기보다는 거주자의 삶의 질 보장 측면에서 주거서비스를 다루고자 함

- 본 연구에서 제시하는 주거서비스 인증방안 적용 대상은 「민간임대주택에 관한 특별법」에서 다루는 민간임대주택 유형을 모두 포함

• 주거서비스 운영 측면에서 인증방안 및 평가기준 마련

- 주거서비스가 산업으로 정착된 일본이나 미국에서는 임대사업자가 임대자산 가치 유지와 입주자 모집을 위한 마케팅 차원에서 다양한 주거서비스 전략을 제시

- 이에 임대주택 관리주체가 주거서비스 운용주체로서 서비스 프로그램 기획과 개발을 꾸준히 지속하고 있으며 수요자 요구에 따라 탄력적으로 운영

- 즉 주거서비스는 수요공급이 맞아야 운용 가능하다는 것을 의미하므로 주거서비스 프로그램을 발굴하고 프로그램 자체가 적정한지 보다는 운영 측면에서 적정성을 평가할 수 있는 기준 제시

2) 연구방법

□ 관련문헌 분석 및 지침 분석

- 기업형임대주택 관련 정책, 행정지침, LH공모 지침 등 관련 문건 분석
- 「민간임대주택에 관한 특별법」, 「주택법」 및 「주택건설 기준 등에 관한 규정」 등 관련법 및 기준 분석
- LH, SH 임대주택 관리 운영지침, 서울시 공동주택 관리품질 등급제도 기준 분석 및 공동주택 공동체 활성화 사업 공모지침 등 주거서비스 관련 기준 및 지침 분석

□ 기업형임대주택 수요계층 특성 및 주거서비스 수요 파악

- 입주자 맞춤형 주거서비스 유형과 대상을 정하기 위한 국토교통부 뉴스테이 수요조사 결과 활용
  - 주거서비스는 임대주택단지의 위치, 입주계층에 따라 서비스 수요가 다를 수 있으므로 공동주택에서 공급해야 하는 기본적인 서비스 이외에는 입주자 맞춤형 서비스 내용을 결정하는 것이 필요
  - 이를 위해 기업형임대주택 입주계층 특성과 수요 파악이 필요하며, 국토부 수요조사가 1년이 경과되지 않았으므로 기존 연구조사결과를 바탕으로 본 연구에 필요한 항목 도출
- 2015년 입주자 선정이 완료된 뉴스테이 사업 입주계층 특성 분석 및 단지별 주거서비스 공급 내용 분석
  - 현재까지 입주자 공모, 선정이 완료된 기업형임대주택단지 입주계층 연령 분석을 토대로 국토교통부 수요조사결과를 대응시키고, 각 단지에서 공급계획인 주거서비스 내용 분석

□ 기업형임대주택 사업자 및 주거서비스 관련 업체 담당자 면담

- 롯데, 대우, 대림, HTH, KT 등 대규모 건설업체 및 기업형임대주택 민간사업자 담당자 면담을 통한 주거서비스 관련 마케팅 전략 파악
- 주거서비스 제공을 위한 관련 제도 한계 및 운영상 예상되는 문제 파악

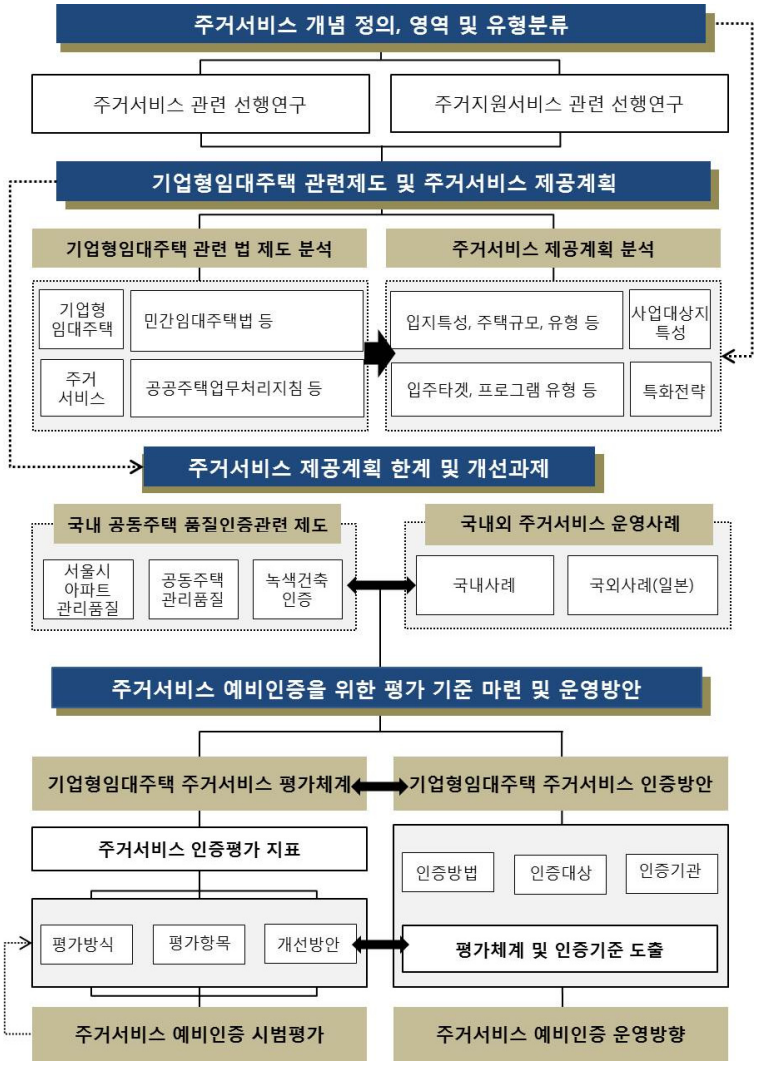
□ 기업형임대주택 주거서비스 인증방안 도입을 위한 시범평가 실시

- 기업형임대주택 주거서비스 평가 기준 및 가이드라인에 대한 실효성 검증을 위해 실제 사업대상지에 시범 적용 후 개선방안을 도출하고 제안된 평가기준을 보완하여 인증평가 방안 제시

  – 기 제출된 기업형임대주택 사업대상지를 대상으로 기업협조를 받아 주거서비스 계획양식을 제시하고 모의 평가를 시행

3. 연구수행과정

- 기업형임대주택 주거서비스 유형분류를 통한 주거서비스 공급, 운영 실태파악을 종합·분석하여 주거서비스 인증 관련 평가기준 및 가이드라인, 평가방식 제안



[그림 1-1] 연구수행과정

제2장 주거서비스 개념 및 기업형임대주택 주거서비스 도입 의미

1. 주거서비스 개념정의 및 유형설정
2. 기업형임대주택 정책방향 및 주거서비스 특화전략 도입 의미

1. 주거서비스 개념정의 및 유형설정

1) 주거서비스 개념정의

- 주거서비스는 가구(household)라는 소비자가 주택이라는 물리적 매개체를 통해 거주행위 과정에서 제공받을 수 있는 모든 재화(service)를 의미

  – 주거서비스는 주택을 매개로 하는 경제적 재화(Economic Goods)로서 수요와 공급의 원리에 지배되는 것으로 가구라는 주체가 주거서비스를 소비하는 객체로서 작용

  – 경제적 재화로서 주거서비스는 "주택에서 창출되는 은신처로서의 기능을 비롯하여 식사하고, 잠자며, 휴식하고, 자녀를 양육하며, 기타 사생활을 할 수 있는 일상적 생활공간과 관련된 각종 편익적인 기능을 제공하는 것"(윤주현외;2005, p17)을 말함[11)]

  – 또한 주택은 사회생산력에 기여하는 사회간접자본이라는 의미에서 주거

11) 윤주현 · 김근용 · 박천규(2005), 지역간 계층간 주거서비스 격차완화 방안 연구(I) : 주거서비스 지표의 개발 및 측정, 국토연구원 p17

서비스는 경제적 재화로서 뿐 아니라 인간생활에 필요한 기본욕구인 주택소요(housing needs)를 충족시키기 위해 제공하는 사회적 재화로서의 특징을 포함하는 것[12](윤주현외;2005, p20)

- 사회적 재화로서 주거서비스는 사회간접자본으로서 서비스 접근성, 경제활동의 근거지로서 주택성능의 개선, 이를 위한 정부의 주택정책[13]을 포함하는 것으로 주거복지 개념과 연계
- 주거복지는 경제재나 사회재로서 서비스 재화를 뜻하는 주거서비스를 소비함으로써 얻어지는 상태로 보다 포괄적인 의미로 사용

• 주거복지와 연계된 의미로 가장 많이 사용되는 용어는 주거지원서비스로서 임대주택 분야에서 주택문제 해결을 위한 사회서비스의 일환으로 사용

- 주거지원서비스는 영국에서 입주자에게 적절한 주택을 확보 또는 유지함으로써 독립적인 생활을 영위하도록 도와주기 위한 각종 서비스[14](ODPM:2004,1)라는 정의로 사용
- 이와 관련하여 공공임대주택 분야에서는 '주거취약계층이 지역사회에서 일상생활을 무리 없이 할 수 있도록 도와주는 것[15](남기철;2011, p124, 남원석; 2010, pp19~20, 서종균;2011,pp177~179)'으로 주거취약계층의 주거, 복지, 의료서비스를 연결해 주는 지원[16]을 의미
- 이에 공공임대주택에서 주거지원 서비스 주요내용은 취약계층을 대상으

12) 윤주현 · 김근용 · 박천규(2005), 지역간 계층간 주거서비스 격차완화 방안 연구(I) : 주거서비스 지표의 개발 및 측정, 국토연구원, p20

13) 주택은 생산, 소비활동 등 일반적 경제활동의 기초로서 재화, 서비스 생산에 간접적으로 공헌하는 생활기반시설을 의미하며, 주택을 매개로 하는 주거서비스 또한 사회재로서의 성격을 포함

14) 김혜승 · 박미선 · 천현숙 · 차미숙 · 김태환(2012), 서민주거복지 향상을 위한 주거지원서비스 체계 구축방안 연구, 국토연구원, p28 재인용

15) 남기철(2011), 주거복지의 새로운 패러다임 "주거복지와 사회복지", 한국도시연구소, p124
남원석(2010), 주거복지전달체계에서의 주거복지센터의 활동 평가, 한국주거학회논문집 제21권 5호, pp19~20
서종균(2011), 주거지원서비스, 도시와 빈곤 제 90호, pp177~179

16) 김혜승 · 박미선 · 천현숙 · 차미숙 · 김태환(2012), 서민주거복지 향상을 위한 주거지원서비스 체계 구축방안 연구, 국토연구원, pp28~29 참고인용

로 하는 저렴주택 알선, 주거급여 절차 지원에서부터 기본적인 생활을 영위할 수 있는 식사준비, 가계부 정리, 고령자를 위한 돌봄 서비스 등 개인의 독립적 생활을 유지하기 위한 소프트웨어적인 서비스에 집중하고 있음

- 주거서비스는 이러한 주거지원서비스를 포함하는 의미로서 구성요소는 1차적으로 주택이라는 건물 내에서 발생하는 서비스로 한정되지만, "2차적으로 건물이 속해있는 토지로서 주거단지(Housing complex), 그리고 3차적으로 환경적인 입지(Location)로 확장된 요소들로 구성(윤주현외;2005, p14)"된 서비스를 포함[17]

  - 주택에서 산다는 것(to live)은 주거서비스를 구성하는 요소 안에서 개인적인 영역과 사회적 영역(커뮤니티)을 모두 포함하는 것

  - 이에 주거서비스의 가치는 "건물 자체의 성능과 더불어 건물이 속해있는 단지의 각종 편의시설과 공공기반시설의 설치정도(윤주현외;2005, p14)", 입지여건에 의해 영향을 받음[18]

- 따라서 뉴스테이에서 주거서비스는 주택내부, 주거단지, 주변환경과의 관계에서 입주자가 필요로 하는 커뮤니티시설, 보육시설, 체육시설 등 각종 편익시설 제공을 비롯하여 일상생활에서 필요로 하는 가사, 여가, 보육·돌봄 등 생활지원, 공동체 활동 지원, 주택 성능확보 및 유지·관리 등 주거생활에 필요한 서비스를 제공하는 것을 의미

  - 뉴스테이 입주자는 주택을 임대함과 동시에 주거서비스를 구입하는 구매자로서 자격을 동시에 부여 받음

2) 주거서비스 영역 및 유형 분류

- 주거서비스 유형 분류는 학술적인 분류는 명확하지 않으나 최근 산업으로서 주거서비스 유형을 구분하려는 노력이 시도되고 있음

---

17) 윤주현 · 김근용 · 박천규 (2005), 지역간 계층간 주거서비스 격차완화 방안 연구(I) : 주거서비스 지표의 개발 및 측정, 국토연구원 p14

18) 윤주현 · 김근용 · 박천규 (2005), 지역간 계층간 주거서비스 격차완화 방안 연구(I) : 주거서비스 지표의 개발 및 측정, 국토연구원 p14

- 주거학회에서는 한국표준산업분류체계와 연계하여 주거서비스 유형을 구분할 필요성이 있음을 제시하고 있으며 여기에는 주거안정서비스, 주거수준향상서비스, 주거평가서비스, 주거생활지원서비스, 공공주거복지서비스로 영역을 구분[19)]

[표 2-1] **한국표준산업분류 체계에 근거한 주거서비스 유형 구분(안)**

대분류	중분류	소분류
주거서비스	주거안정서비스	주거정보 서비스 주택상담 서비스
	주거수준향상 서비스	수선유지관리 서비스 주거시설관리 서비스 주거성능관리 서비스 주거환경개선 서비스
	주거평가 서비스	주거성능평가 주거안전평가
	주거생활지원 서비스	임대관리운영 업체중개 서비스
	공공주거복지 서비스	주거조사 서비스 주거급여 서비스 주거정보 서비스 주택상담 서비스 커뮤니티지원 서비스

* 출처 : 박경옥(2016), NCS기반의 주거서비스 체계구축방안, 한국주거학회, 제2회 주거서비스 정책세미나 발제자료 참고, p75

- 산업분류로서 제시한 주거서비스에는 중개서비스, 저소득계층을 위한 주거급여, 상담서비스 등을 포함하고 있어 보다 포괄적으로 제시하고 있으며, 주거평가 서비스를 별도의 분야로 구분하고 있어 주거서비스 개념에 따른 분류체계를 그대로 활용하는데는 한계가 있음
- 주거서비스를 산업으로 정착시킨 일본이나 미국에서는 별도의 유형분류를 제시하기 보다는 사업과 연계하여 각종 서비스 프로그램을 제공
- 김찬호의 연구 등에서는 산업으로서 주거서비스를 일본의 주거서비스 산업을 선례로 가사생활지원서비스, 여가생활지원서비스, 주거지원서비스, 긴급대응서비스로 구분[20)]

19) 박경옥(2016.4.8.), NCS기반의 주거서비스 체계구축방안, 한국주거학회 제2회 주거서비스 정책세미나 발제자료 참고, p75
20) 김찬호(2016.2.17.), 산업차원의 주거서비스, (사)한국주거학회 특별세미나 발표자료 참고,

- 일본의 미쓰이부동산은 종합부동산 전문회사로 시공, 임대, 관리 등 부동산 관련 전 사업부문을 종합적으로 담당하며, 주거서비스는 부동산서비스 부문의 전문계열사 가운데 하나로 관련 서비스 사업을 연계하여 제공

[표 2-2] **산업으로서 주거서비스 분류(김찬호)**

유형구분	주요내용
주거지원서비스	택시 서비스 카 쉐어링 렌트카 서비스 렌탈 용품 서비스 관엽식물 렌탈 서비스 유아 돌보미 서비스
가사 생활지원서비스	가사대응서비스 장보기대행 서비스 의류 세탁 서비스 하우스 크리닝 서비스 인테리어 지원 서비스
여가생활지원서비스	가전설비 이사알선 불용품 회수, 중고 재생용품 알선 수납 보관 서비스 의류 세탁 보관 서비스
긴급대응서비스	의료 상담 콜 개호 상담 콜 반려동물 상담 콜 화장실 등 문제, 전기설비, 현관열쇠 등 문제 발생 긴급출동

* 출처: 김찬호(2016), 산업차원의 주거서비스, (사)한국주거학회 특별세미나(2016.02.17.) 발표자료 참고, pp20~22

- 미쓰이부동산의 미쓰이 주거루프는 주거서비스 전문 자회사를 통해 입주자 라이프스타일의 특성에 따라 다양한 주거서비스를 제공 (유료 or 무료)하는 것으로 현재 약 100여개 내외의 서비스 유형을 제공하고 있으며, 하우스클리닝, 가사대행, 이사알선을 비롯하여 그룹사 계약 호텔 등 할인서비스를 포함[21)]

pp20~22

21) 하우스 클리닝 서비스, 가사대행 서비스(최소 2시간 이상), 메인테넌스 (정수기 필터 교환, 환기구 필터 커버 등), 가구, 인테리어 제품 할인 서비스, 그룹사 계열 호텔 등 할인 서비스, 이사 알선 서비스, 불용품 회수, 중고 재생용품 알선, 일용품 할인 서비스, 식품, 의약품, 일용품 등의 택배서비스, 렌터카 할인 서비스, 의류 세탁 할인 및 택배서비스, 카 쉐어링 우대

- 다이와하우스 임대주택 사츠키는 입주자 지원서비스 특화형 브랜드를 활용하고 있으며, 종합보험제도, 입주자 전용 인터넷 서비스, 전자도서, 웹기반 영어회화 서비스 등 웹기반의 서비스 프로그램을 운영[22)]
- 스미토모 임업에서는 주거서비스 특화형 임대주택으로 청소서비스, 택배 보관서비스, 복사팩스기 이용서비스, 의류세탁대행서비스, 가전, 식기등 유·무료 렌탈 서비스 등 프론트 대응형 서비스 운영[23)]

• 학술적으로는 주거서비스 유형을 별도로 구분하기 보다는 연구목적에 따라 주거서비스 프로그램을 제시

[표 2-3] **생활서비스 종류와 내용**

유형구분	서비스 종류	내용
라이프 서비스	쇼핑	식품택배, 일용품 판매(프런트)
	렌탈	렌탈용품, 자동차, 자전거
	클리닝	24시간 이용, 코인세탁
	택배	우편물보관, 발송접수
	메세지	손님, 전화메세지, 모닝콜
	수납	트렁크룸
	숙박	일본화실 렌탈룸(게스트룸)
	자동차	콜택시, 수리, 차점검
	사진	DPE
하우스 서비스	리폼, 메인터넌스	설비 및 업자소개/알선
	이사, 전근	부재시 관리, 임대알선, 업자소개(할인)
인포메이션 서비스	소개	각종전문가, 시설, 보험
	정보	CATV, 게시판 등
헬스서비스	스포츠	트레이닝 짐
	릴렉스	사우나, 샤워, 맛사지 소개
컬쳐서비스	감상, 연주	음향룸, 시어터룸, 티켓 구입
	작업공방	렌탈룸, 복사, 팩스, 공방
	이벤트	바자회, 다목적실
레저서비스	여행	여행소개, 플랜, 티켓 구매
	파티	케이터링, 장소소개 등

* 高井瘞之(1991), **커뮤니티서비스**, 建築文化, p88, **강순주**(2011), p88 **재인용**

서비스, 학습지도 서비스, 수납 보관 서비스, 렌탈 용품 서비스, 유아 돌보미 서비스, 의료 및 개호 상담 콜, 반려동물 상담 콜, 화장실, 설비, 열쇠 등 문제 발생 시 긴급 출동 서비스 등 100여개 선택 가능한 프로그램이 있음, https://31loop.jp/membership/view/s.php(접속일시 2016.4.17.)

22) 다이와 하우스 https://www.daiwahouse.co.jp/chintai/theme/11122/, (접속일시2016.4.17.)

23) 스미토모 임업 http://www.sumirin-residential.co.jp/monthly/, (접속일시2016.4.17.)

- 일본의 분양아파트 생활서비스 프로그램 운영실태조사를 분류한 연구에서는 생활서비스를 라이프서비스, 하우스서비스, 인포메이션서비스, 헬스서비스, 켤쳐서비스, 레저서비스 등으로 구분[24)]

• 주거서비스 영역과 저소득층 주거지원서비스 체계를 제시하기 위한 연구에서는 주거서비스와 주거지원서비스를 구분하면서 서비스 내용을 제시[25)]

- 김혜승 등의 연구에서는 바넷의 연구결과를 인용하여 주거지원서비스를 주거서비스로 포함하는 산업분류와 달리 주거서비스와 주거지원서비스를 구분하고, 대인케어와 보건케어를 또 다른 서비스 영역으로 구분하고 있음

[표 2-4] **생활서비스 종류와 내용**

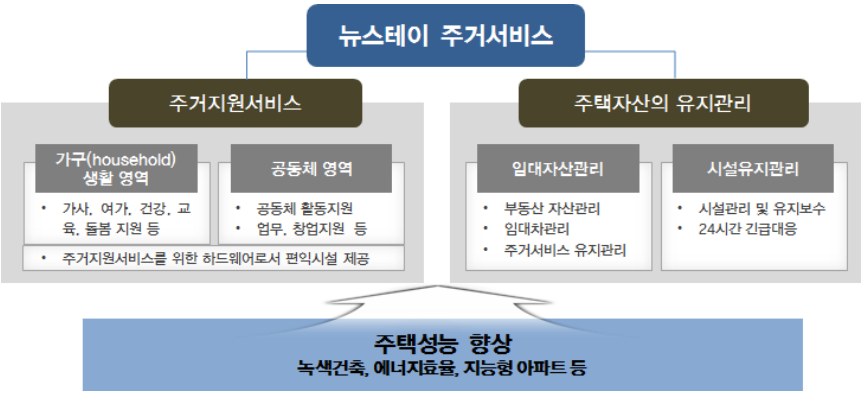
유형구분	성격	주요서비스
주거서비스	주택이나 기타시설을 적절하게 이용할 수 있게 만들기	- 개조 - 장치서비스 - 주택개량서비스 - 커뮤니티 알람 서비스
주거지원 서비스	커뮤니티에서 주거를 유지하는 것에 대한 지원	- 주택을 생활할 수 있도록 갖추고 유지하기 - 가사 및 생활기술 개발 - 재정관리 및 보조금 신청 - 기타 서비스와 관련한 상담, 대변, 접근 및 연락 - 심리적 지지와 카운슬림 - 사회적 접촉과 활동 만들기 - 건강 및 복지를 위한 모니터링 - 주택의 개량 및 수선제공에 대한 상담 - 커뮤니티 알람제안 - 청소 및 낮은 수준의 쇼핑으로 보조금에서 정의된 것
대인케어	가사 및 일상보호 서비스	- 대인케어 - 일어나기, 잠자리들기, 목욕돕기 - 가계 및 홈케어 - 청소, 세탁, 쇼핑, 집안일
보건케어	간호	-약물처방, 옷갈아입히기 -전문적인 치료, 재활 및 치료케어

* 출처 : Bennett(2005) p62, 서종균(2009) p114에서 재인용, 김혜승·박미선·천현숙·차미숙·김태환(2012) p30에서 재인용

24) 강순주(2011), 일본 분양아파트의 생활서비스 프로그램 운영실태 사례연구, 한국실내디자인학회논문집 제20권 제2호 통권85호, 4월호, p88

25) 김혜승 · 박미선 · 천현숙 · 차미숙 · 김태환(2012), 서민 주거복지향상을 위한 주거지원서비스 체계 구축방안 연구, 국토연구원, p30

- 김혜승 외에서 참고한 주거서비스 유형은 사회적 취약계층을 위한 생활지원서비스로서 주거지원서비스를 구분하고 이와 차별화된 서비스로서 주거서비스와 대인케어, 보건케어를 구분한 것으로 이와 같은 주거서비스 유형 분류는 취약계층 주거복지서비스에 초점이 맞추어진 것 임
- 본 연구에서 제시하는 주거서비스의 영역은 민간임대주택에 제공하는 주거서비스로서 이러한 서비스영역의 구분내용을 종합적으로 반영하되, 주거서비스 개념 정의를 반영
- 이에 주거서비스는 사회적, 경제적 재화로서 거주자를 위한 주거지원서비스와 사회간접자본으로서 주택자산을 유지관리하기 위한 서비스, 주택성능을 확보하기 위한 서비스로 구분



[그림 2-1] 주거서비스 유형분류

- 주거지원서비스는 개인영역인 가구생활영역과 사회적 영역인 공동체 활동영역으로 구분
- 가구생활영역에는 가사, 여가, 건강 생활지원서비스 등을 포함하며 공동체 활동영역에는 입주자들의 공동체 형성을 위한 다양한 동아리 활동, 봉사활동, 공유경제 활동 등을 위한 지원서비스를 포함
- 또한 주거지원서비스는 개인영역과 공동체 영역의 소프트웨어 서비스를 운영, 지원하기 위한 하드웨어로서 각종 편익시설 제공서비스도 포함
- 주택자산의 유지관리서비스는 뉴스테이 자산인 임대주택의 자산관리,

임대차 관리, 자산가치 유지를 위한 주거서비스 유지관리를 포함

- 사회간접자본으로서 뉴스테이 자산의 유지관리를 위한 주택과 단지 시설관리, 이를 위한 24시간 응급서비스 체계 등을 포함
- 주택재고를 사회간접자본으로 보는 시각에서 사회적 재화의 기본성능을 확보하기 위한 서비스 또한 주거서비스의 영역으로 포함할 수 있음

• 주거서비스 유형 중 주거지원서비스는 입주계층 특성에 따라 요구하는 서비스 내용이 달라질 수 있으며, 서비스 내용에 따라 하드웨어인 시설계획과 반드시 병행할 필요가 있는 서비스도 있음

- 주거지원서비스는 서비스 내용과 대상에 따라 유료와 무료서비스, 지역업체와 연계하여 운영하는 프로그램과 입주자가 참여하는 방식, 임대주택자산관리 주체가 직접 운영하는 서비스로 구분가능
- 유료서비스의 경우 기본형을 기준으로 서비스 비용을 책정하고, 추가 비용부담이 필요한 서비스를 선택형으로 제시할 수 있음

[표 2-5] **주거지원서비스 유형(예시)**

구분	서비스 유형	내용		운영방식			서비스 대상
				운영주체	비용	유료 서비스 유형	
가구 생활 지원 서비스	가사 생활 지원 서비스	HW+SW 결합형	세탁, 조식 서비스 등 가사생활 관련 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	하우스 클리닝, 장보기/배달 대행 등 가사생활 관련 지원 서비스				
	건강 · 여가 생활 지원 서비스	HW+SW 결합형	각종 건강지원 프로그램, 문화 프로그램, 주민교류 지원 프로그램 등 건강 및 여가생활 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	각종 건강관리, 여행 및 캠핑 등 여가생활 지원 서비스				

구분	서비스 유형	내용		운영방식			서비스 대상
				운영주체	비용	유료 서비스 유형	
	생활 편의 지원 서비스	HW+SW 결합형	무인택배/택배보관, 카쉐어링 등 생활편의 증진 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	인테리어, 이사/청소알선, 생활용품 공유 및 대여 등 생활편의 증진 서비스				
	육아 지원 · 교육 서비스	HW+SW 결합형	국공립 어린이집, 유치원 등 보육 · 교육시설 설치, 학습 프로그램 운영 등 육아지원을 위한 각종 시설 설치 및 프로그램 운영지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	보육세대 모임, 교육 정보 제공. 보육서비스 등 육아세대 커뮤니티를 위한 온 · 오프라인 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
공동체 활동 지원 서비스	공동체 활동 지원 서비스	HW+SW 결합형	주민 커뮤니티 활동, 재능기부활동, 동호회 지원 등 공동체 활동관련 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	동호회 활동 지원, 열린 장터, 공동구매 등 공동체 활동관련 지원 서비스 주거지원서비스 운영주체 계획				
	업무 · 창업 지원 서비스	HW+SW 결합형	OA 오피스 룸 대여, 세미나실 운영, 비즈니스 센터 운영 등 업무 공간 및 시설대여 지원 관련 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방

[표 2-6] **주택자산의 유지관리 서비스 유형(예시)**

구분		서비스 내용
자산관리 및 시설 유지 관리 서비스	임대자산관리	• 임대차 관리(공실관리, 입주자 모집, 계약 등의 관리) • 부동산 자산으로서 뉴스테이 스톡 관리 • 주거서비스 유지관리
	주택단지 유지관리 및 긴급대응 서비스	• 공용설비 관리, 단지 내 부대시설 단지 공용공간 관리 • 불법주차단속 등 주차관리, 자전거 보관소 관리 등 • 하자보수 서비스 (배수, 전기설비, 현관 도어락, 난방 조절기, 결로 등 세대 내 설비관련 문제) • 구조물, 전기, 가스 등 기본 안전진단 및 점검 등 • 24시간 긴급대응 서비스
주택단지 성능품질 향상 (녹색건축 인증기준 적용 가능)	생활안전 서비스	• 단지 내 범죄안전, 세대 범죄안전 서비스 • 가구/가전 안전점검 서비스, 화재안전점검 서비스 등 ※ 단지계획, 주거동계획(CEPTED)과 연계 필요한 서비스 프로그램
	주택단지 성능향상 서비스	• 에너지 절감형 인증자재 설치 (고효율 조명, 절수형 수도, 기능성 창호 등) 및 설비 설치 (신재생에너지 설비 설치 등) • 기능성 벽체 단열 시공, 고효율 바닥 난방 시스템, 층간소음저감 공법 적용 등

2. 기업형임대주택 정책방향 및 주거서비스 특화전략 도입의미

1) 기업형임대주택 정책 기본방향

- 부동산 시장에서 아파트 중심의 주거문화에서 공유주택, 소규모 단독주택 수요가 증가하면서 주택에 대한 인식이 '소유'에서 '거주'의 개념으로 확대

  - 주거에 대한 인식 변화와 함께 전세가격 급등에 따라 민간임대주택 시장은 전세에서 반월세, 월세 시장이 증가하고 있는 상황

- 특히 전세가구 비중이 높은 중소득층 이상의 주거불안 현상이 확산되고 있으며, 민간 임대시장에 의존하는 전세 거주자의 평균 거주기간은 4년 이하로 이사걱정과 임대료 상승 부담이 높은 실정임[26)]

  - 2014년도 주거실태 조사결과 전세 거주 비중은 저소득층 14.2%, 중소득층 23.3%, 고소득층 20.8%으로 나타남[27)]

- 소위 뉴스테이 정책인 '기업형임대주택'은 전세가구 중심의 중산층이 임대료 상승에 대한 부담 없이 장기간 거주할 수 있는 민간임대주택을 공급하기 위해 2015년 1월에 도입

  - 기업형임대주택은 기존의 임대주택과 차별화하여 '중산층 주거혁신, New Stay'라는 정책 브랜드로 도입[29)]

■ **New Stay의 브랜드 의미[28)]**
- '소유' 보다는 '거주' 의 개념으로서 'Stay'
- Home Stay, Temple Stay처럼 편안하게 거주하는 'Stay'
- 임대나 렌탈 보다는 수준이 높은 주거 개념으로서 'Stay'
- 2년 단위로 재계약하면서 생기는 불편을 최소화할 수 있는 새로운 개념의 주거 형태라는 의미에서 "NEW' Stay

26) 진미윤 · 김용순 · 장정근(2015), 기업형 주택임대사업 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부 · 한국토지주택공사, p17
27) 진미윤 · 김용순 · 장정근(2015), 기업형 주택임대사업 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부 · 한국토지주택공사, p17
28) 국토교통부 NEW STAY 정책 보도 · 참고자료, '기업형 주택임대사업 육성을 통한 중산층 주거혁신방안

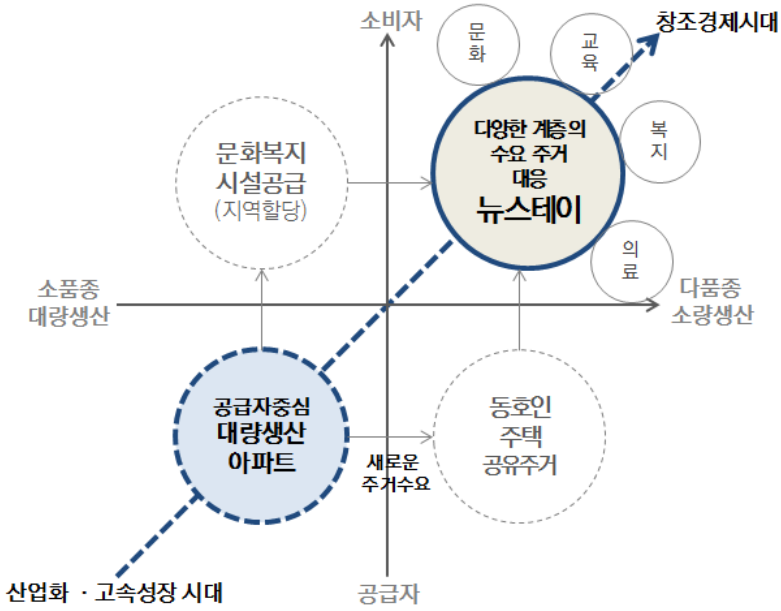
- 이러한 기업형임대주택 정책의 기본방향은 첫째, 8년 동안 임대료 상승 없이 안정적으로 주거 가능하다는 것
  - 임차인이 8년 동안 일정한 금액의 임대료를 지불하고 안정적으로 거주할 수 있는 새로운 '기업형임대주택'을 공급
  - 임대료 상승이 연 5%로 제한되며, 시세보다 상대적으로 낮은 임대료 책정(전국, 수도권 기준 중위전세가격을 보증부월세로 환산)[30]
- 정책의 두 번째 방향은 기업형임대주택은 입주자 맞춤형 새로운 토털 주거서비스 제공한다는 점
  - 단지별로 특화된 주거서비스 제공 및 품질 향상을 추구하며 육아, 청소, 이사 및 세탁서비스 등 기존 일반 공동주택 수준과 동일한 서비스 제공을 보장하여 민간임대주택의 품질을 확보
  - 주택의 관리, 하자보수 등 생활과 밀접하게 연결된 유지관리 측면에서 기존의 임대주택과 달리 집주인과 갈등이나 마찰 없이 전문 관리기관을 통한 맞춤형 관리가 가능하도록 선진화된 주택관리 시스템 도입

2) 기업형임대주택 주거서비스 특화전략 도입의미

□ 주거서비스의 질 확보를 통한 뉴스테이 브랜드 가치 창출

- 소유에서 거주의 개념으로 주거문화를 선도하기 위한 촉매 역할
  - 맞벌이가구, 1인 가구, SOHO가구, 은퇴자 등 다양한 주거수요 계층에 대응하여 문화, 교육, 복지 등 주거서비스가 결합된 주택을 제공함으로써 새로운 주거문화를 선도

29) 진미윤 · 김용순 · 장정근(2015), 기업형 주택임대사업 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부 · 한국토지주택공사, p18
30) 전국의 경우 보증금 4,500만원에 월세 45만원, 수도권은 보증금 6,000만원, 월세 60만원



[그림 2-2] 주택정책의 방향 전환

- 임대주택에 대한 부정적 이미지를 긍정적 이미지로 전환
  - 기업형임대주택 입주자들의 주거안정을 위해 기본적인 유지·관리서비스와 함께 입주자 맞춤형 주거서비스를 지원[31]함으로써 임대주택에 대한 긍정적 이미지를 유도하고 뉴스테이 브랜드 가치 창출
- 입주자 참여 주거서비스 운영을 통한 뉴스테이 공동체 활성화
  - 입주자가 서비스 수요주체이자 공급주체로서 참여할 수 있는 재능기부형 주거서비스 운영, 동아리활동 지원 등을 통한 단지 내 공동체 활성화 도모로 건강한 주거문화 창출
- 지역주민과 서비스 시설 공유를 통한 공공성 확보
  - 근린생활시설, 주민공동시설을 활용한 국공립어린이집, 보육, 체육시설 등을 지역주민과 공유함으로써 공공성을 확보하고 입주자에게는 '규모

31) 서수정(2016), '기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안', 건축과 도시공간, Vol.22 여름호, p127

의 경제'측면에서 저렴한 시설을 이용 할 수 있는 혜택 부여

□ 주거서비스 활성화를 통한 임대주택 관련 산업 활성화

- 임대주택 관리 및 주거서비스 산업 활성화
  - 임대주택 자산관리 및 운용, 주택유지관리 서비스, 거주자의 생활지원 서비스 등 분야별 전문성 확보를 통한 주거서비스 산업 활성화에 기여
- 소규모 지역업체 연계를 통한 지역상권과 상생
  - 세탁, 배달, 식료품점 등 지역업체와 연계한 생활지원서비스 운영을 통해 지역공동체와 공생
- 공유경제 기반마련을 통한 뉴스테이 일자리 창출
  - 카쉐어링, 지방자치단체 창업지원센터와 연계한 코워킹 공간 마련, 입주민 협동조합 지원, 공동구매지원 등 공유경제 활동 지원을 통한 창업, 주민 일자리 등 뉴스테이 입주민 경제활동에 기여

C·H·A·P·T·E·R·3

제3장 기업형임대주택 관련제도 및 주거서비스 제공계획 분석

1. 기업형임대주택 관련법 주요내용 및 추진실적
2. 기업형임대주택 주거서비스 제공계획 분석
3. 주거서비스 제공계획의 한계 및 개선과제

1. 기업형임대주택 관련법 주요내용 및 추진실적

1) 기업형임대주택 관련법 주요내용 및 정책지원사항

□ 민간임대주택특별법 체계 및 주요내용

- 기업형임대주택은 「민간임대주택에 관한 특별법(이하 민간임대주택특별법)」상 민간임대주택 사업유형 중 하나로 임대사업을 목적으로 리츠를 설립하여 사업추진
  - 「민간임대주택특별법」 제정은 지금까지 공공주도의 임대주택 공급정책에서 벗어나 민간투자 촉진을 통한 임대주택시장 활성화로 임대주택 수요자가 경제수준에 따라 선택할 수 있는 다양한 임대주택을 시장에서 공급한다는 것을 의미
  - 또한 민간임대주택 사업유형을 비롯하여 사업자 선정방식, 주거서비스 영역 중 하나인 주택임대관리업, 기업형임대주택 촉진지구, 민간임대주택 건설관련 특례규정이 포함되어 있음
- 기업형임대사업자를 육성하기 위해 분양전환의무, 임차인자격, 임대료

규제, 담보권 설정제한을 폐지하고 임대기간 8년 동안 임대료 상한 연 5%를 유지하도록 규정

[표 3-1] **임대주택 특징 비교**

구분	영구임대	국민임대	행복주택	공공임대 (10년)	기업형 임대
공급 목적	최저소득계층의 주거안정	저소득층의 주거안정	젊은 세대의 주거안정 및 주거복지 향상	내집마련 계층의 자가마련 지원	중산층의 주거안정
주요 입지	도시지역	신도시 등 택지지구	직주근접 가능용지 (도심주변, 산업단지 등)	신도시 등 택지지구	도심 등 직주근접 가능용지 중심
공급 대상	기초생활수급자 등 최저소득계층(도시근로자 평균소득 50% 이하)	소득 4분위 이하의 저소득 계층 (도시근로자 평균 소득 70%이하)	소득 6분위 이하의 젊은 계층(대학생, 사회초년생, 신혼부부, 노인계층, 산단근로자, 주거급여 수급자)	청약저축 가입자	중산층 (입주자격 규제 없음)
주택 규모 (전용 면적)	40㎡이하	60㎡이하	45㎡이하	85㎡이하	규제 없음
임대 기간	영구거주 가능	30년 가능	젊은 계층은 6년, 그 외 입주자는 20년	5~10년 (2.5~5년후 분양 가능)	8년
임대료 수준	건설원가 감안, 주변시세 30%	건설원가 감안, 주변시세의60~80%	주변시세의 60~80%	건설원가 감안, 주변시세의 80~90%	초기임대료 규제는 없음(연간 임대료 상승률 5% 제안)

* 출처 : 진미윤·김용순·장정근(2015), 기업형 주택임대사업 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부·한국토지주택공사, p19

- 또한 택지우선공급, 기업형임대주택 촉진지구지정, 장기간 사업이 정체된 재건축·재개발 지구 활용, 민간이 보유한 도심지내 택지를 활용할 수 있도록 규정

[표 3-2] **기업형임대주택 택지우선공급 기준**

구분	내용
토지 등의 우선공급 (법제18조)	국가지방자치단체·공공기관 또는 지방공사가 소유한 토지 공급할 때 민간임대주택사업자에게 우선 공급
	종전부동산을 기업형임대주택건설용으로 매각할 경우 다음에 대항하는 자에게 수의계약 – 국가, 지방자치단체, 한국토지주택공사, 지방공사가 단독 또는 공동으로 총 지분의 50%이상을 초과하여 출자한 부동산투자회사에 공급하는 경우 – 국가, 지방자치단체, 한국토지주택공사, 지방공사가 출자하여 설립한 부동산투자회사 또는 집합투자기구
	국가, 지방자치단체, 한국토지주택공사 또는 지방공사가 조성한 토지의 3%이상을 임대사업자에게 우선 공급

* 출처 : 법제처 국가법령정보센터, 민간임대주택에 관한 특별법, http://www.moleg.go.kr/main.html(접속일시:2016.04.10.)

[표 3-3] **기업형임대주택 공급촉진지구 지정 규정(제22조, 시행령 제18조)**

구분	내용
지정기준	부지 면적이 5천제곱미터 이상의 범위에서 유상공급 면적의 50% 이상 지정 가능
면적	• 도시지역: 5천제곱미터 • 도시지역과 인접 지역: 2천제곱미터 • 그 밖의 지역: 10만제곱미터
시행자	• 촉진지구 안에서 국유지 · 공유지를 제외한 토지 면적의 50% 이상에 해당하는 토지를 소유한 기업형임대사업자 • 공공주택사업자(국가 또는 지방자치단체, 한국토지주택공사, 지방공사, 공공기관, 부동산투자회사) • 촉진지구 안에서 국유지 · 공유지를 제외한 토지면적의 50% 이상에 해당하는 토지소유자의 동의를 받은 자는 촉진지구 지정 제안 가능

* 출처 : 법제처 국가법령정보센터, 민간임대주택에 관한 특별법 http://www.moleg.go.kr/main.html(접속일시:2016.04.10.)

- 특히 기업형임대주택 공급촉진지구는 건폐율, 용적률 특례, 가로구역높이 특례, 건축물 층수 완화 등의 건설특례와 개발제한구역특례와 국유재산 장기임대 특례 등의 내용이 포함되어 있음

[표 3-4] **기업형임대주택 건설 촉진지구 관련 특례규정**

<table>
<tr><th>구분</th><th>근거 조문</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>촉진 지구 건설 특례</td><td>제35조, 시행령 제31조</td><td>복합개발 허용 : 판매시설, 업무시설, 문화 및 집회시설, 관광 휴게시설 설치 가능
<table><tr><th>건폐율</th><th>용적률</th></tr><tr><td>국토계획법 건폐율 상한까지 허용
(도시 주거지역 70%이하)</td><td>국토계획법 용적률 상한까지 허용
(도시 주거지역 500퍼센트 이하)</td></tr></table>• 대지의 조경 옥상조경면적의 전부를 조경면적으로 산정
• 건축물의 높이: 지구단위계획으로 가로구역에 대한 높이 지정, 가로구역별 높이 지정의제 처리
• 다세대, 연립주택 층수 기준 완화 : 5층까지
• 도시공원 또는 녹지확보
• 촉진지구의 면적이 10만제곱미터 미만인 경우: 도시공원 또는 녹지 확보 의무 면제
• 촉진지구의 면적이 10만제곱미터 이상인 경우: 호당 또는 세대당 3제곱미터, 촉진지구 면적의 5퍼센트 중 큰 면적 이상의 도시공원 또는 녹지 확보
• 주택건설기준등에 관한 규정 제50조 근린생활시설 설치 기준 적용 배제</td></tr>
<tr><td>개발 제한 구역 특례</td><td>제31조</td><td>해제할 필요가 있는 개발제한구역에 촉진지구 지정이 필요한 경우 개발제한구역 해제 가능</td></tr>
<tr><td>국유 재산 특례</td><td>제36조</td><td>시행자에게 수의계약의 방법으로 국유재산 또는 공유재산 사용허가, 매각 · 대부 가능
사용허가 및 임대기간 50년 이내로 지정 가능</td></tr>
</table>

* 출처 : 법제처 국가법령정보센터, 민간임대주택에 관한 특별법 http://www.moleg.go.kr/main.html(접속일시:2016.04.10.)

- 건폐율, 용적률, 다세대, 연립주택 층수완화와 같은 건설특례는 촉진지구 외에도 민간임대주택건설사업 모두 적용하고 있음

□ 민간임대주택 사업유형 및 사업추진절차

- 민간임대주택 사업유형은 주택취득방법, 임대사업자와 임대기간, 사업자 유형에 따라 다음과 같이 구분

- 본 연구대상인 기업형임대주택은 8년 이상 임대를 목적으로 300호 이상 건설, 100호 이상 매입을 기준으로 공급하는 민간임대를 의미

[표 3-5] **민간주택임대사업 관련 근거 조문 주요내용**

<table>
<tr><th>구분</th><th>근거
조문</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>민간
임대
주택
유형</td><td>제2조
1항~6항</td><td>1. 취득방법에 따른 구분
<table>
<tr><th>민간건설임대주택</th><th>민간매입임대주택</th></tr>
<tr><td>· 임대사업자가 임대를 목적으로 건설하여 임대하는 주택
· 주택건설사업자가 사업계획승인을 받아 건설한 주택 중 미분양주택을 사용검사 전에 등록한 주택</td><td>· 임대사업자가 매매 등으로 소유권을 취득하여 임대하는 주택</td></tr>
</table>
2. 임대사업자와 임대기간에 따른 구분
<table>
<tr><th>구분</th><th>기업형
임대주택</th><th>준공공
임대주택</th><th>단기임대주택</th></tr>
<tr><td>사업자</td><td>기업형
임대사업자</td><td>일반형
임대사업자</td><td>일반형
임대사업자</td></tr>
<tr><td>임대기간</td><td>8년 이상</td><td>8년 이상</td><td>4년 이상</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>사업자
유형</td><td>제2조
7항~9항</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>기업형임대사업자</th><th>일반형임대사업자</th></tr>
<tr><td>조건</td><td>8년 이상 임대 목적</td><td>기업형임대사업자가
아닌 임대사업자</td></tr>
<tr><td>임대호수</td><td>건설 300호 이상 또는
매입 100호 이상</td><td>건설 1호 이상 또는
매입 1호 이상</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

* 출처 : 법제처 국가법령정보센터, 민간임대주택에 관한 특별법
http://www.moleg.go.kr/main.html(접속일시:2016.04.10.)

- 뉴스테이 정책으로 대표하는 기업형임대주택은 사업자 선정방식에 따라 LH공모사업, 민간제안사업, 정비사업 유형으로 구분할 수 있으며, 공급촉진지구의 경우 민간이 제안하면서 기금출자를 요구하는 경우 촉진지구 지정 이후는 민간제안사업과 유사한 방식으로 사업추진
- 법에서 정해진 사업유형과 달리 정부에서는 입지특성, 토지소유형태에 따라 뉴스테이 정책의 일환으로 토지임대뉴스테이, 협동조합 연계 뉴스테이 등 다양한 유형을 제시

[표 3-6] **기업형임대주택 유형**

유형	대상지 및 특징
뉴스테이 연계 정비사업	• 재개발, 주거환경개선사업과 연계 • ’15년 인천 청천2, 십정2구역에 이어 ’16년 상반기 15개구역 23,638호 공급 예정
도심형 뉴스테이	• 도심의 은행지점을 재건축하여 직주근접형 뉴스테이 공급 • 4개 지구, 700호 규모로 시범사업 추진(’16.6)
토지임대 뉴스테이	• 기금이 출자한 리츠(토지지원리츠)가 LH택지나 민간택지를 매입하여 뉴스테이 리츠에 토지임대부로 저렴하게 임대 • LH택지 5천호 규모를 매입, 뉴스테이 부지로 시범 공급(’16.6)
협동조합 연계 뉴스테이	• 리츠가 주택을 우선 건설하고 리츠의 지분을 입주자가 조합원으로 참여, 주택협동조합이 인수하여 임대주택으로 활용
매입형 뉴스테이	• 준공 또는 건설 중인 아파트 등을 매입(관리의 편의를 위해 동별 매입 또는 단지별 매입) • 1천호 규모의 시범사업 형태로, 청년·신혼부부 등을 위해 임대주택과 소셜 비즈니스(청년 벤처공간, 창조혁신 지원기관, 창업진흥원, 마을기업 등을 유치)를 연계한 복합 주거·경제공간 공급(’16.9)
한옥 뉴스테이	• LH택지 활용하여 한옥 게스트 하우스, 저잣거리 등을 복합개발하는 한옥 단지를 조성한옥 임대주택 공급 • 동탄1 신도시내에 400호 내외로 시범사업 추진(’16.6)

* 출처: 국토교통부 보도자료(2015.1.29.), ‘주거안정 강화 및 민간투자 활성화 방안’

□ 기업형임대주택 사업구조 및 추진절차

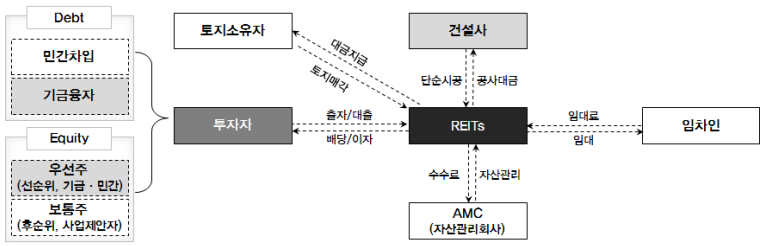
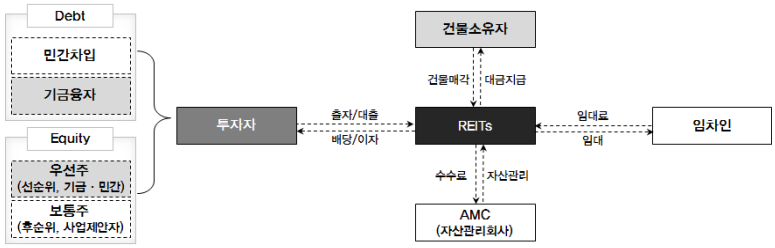
- 뉴스테이 정책으로 구분한 민간임대사업 유형은 모두 주택도시기금출자를 전제로 하고 있으며, 임대리츠 사업구조는 건설형과 매입형의 구조가 차이가 있으며, 전체 사업은 모자리츠로 기금출자 리스크를 분담하고 있음

  – (부동산 펀드 활용) 재개발, 재건축 등 정비구역 일반분양분을 부동산 펀드로 매입하여 뉴스테이로 공급

  – (복합 및 특화개발) 리츠의 경우 건축물 연면적 30% 이내 범위에서 분

양주택 또는 수익형 시설과 복합개발 허용(기업형임대주택 공급촉진지구는 50%까지 허용)

[표 3-7] **임대리츠 사업구조**

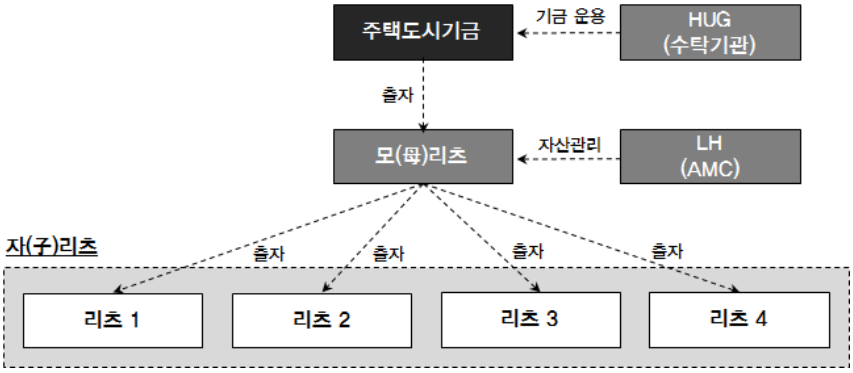
유형	사업구조
건설형	
매입형	

* 출처 : HUG(2016.4), 임대리츠 기금출자업무 안내서, p3

- (母子리츠 활용) 주택도시기금은 母리츠에 출자, 母리츠가 子리츠에 출자, 母리츠가 ABS발행하고 FI(재무적투자자)는 母리츠 채권매입(子리츠에 간접출자), 이자수령 및 리스크 저감, 母리츠 관리는 LH가 담당하고 FI(재무적 투자자) 참여 확대 투자리스크 완화[32]

- 모자리츠의 경우 준공 후 기금 지분 인수 및 임대기간 종료 전 지분매각 허용 등을 통해 FI(재무적투자자) 진입의 걸림돌이 되었던 건설·운영 리스크를 완화할 계획[33]

32) 국토교통부 보도자료, '주거안정 강화 및 민간투자 활성화 방안', 2015.01.29
33) 이를 통해 현재 45개 기관이 참여중인 「임대주택리츠 공동투자협약」에 국민연금, 사학연금, 교직원공제회, 건설공제조합, 건설근로자공제회 등 5개 연기금이 추가 참여를 협의 중

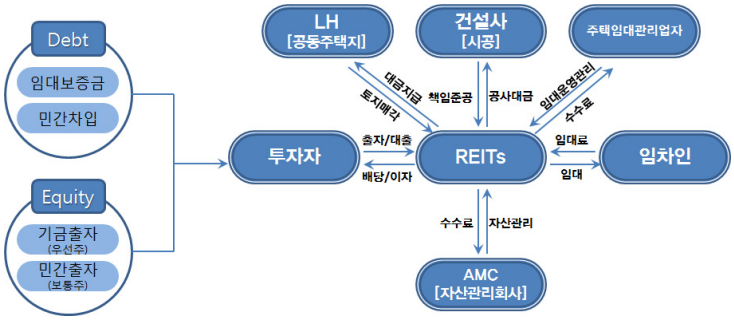


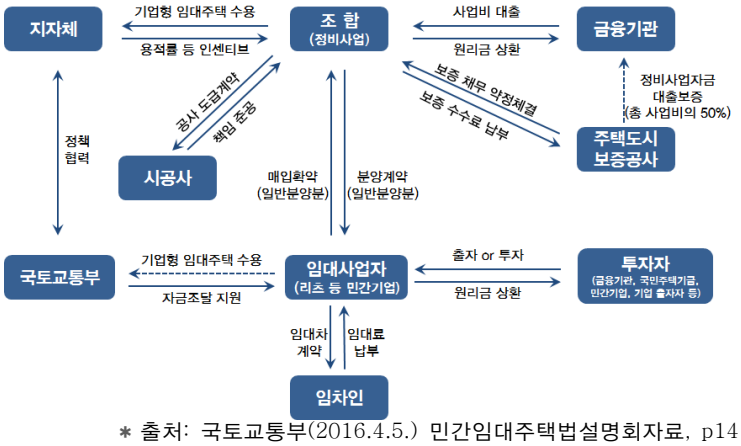
[그림 3-1] 기업형임대주택 모자리츠 사업구조

* 출처 : HUG(2016.4), 임대리츠 기금출자업무 안내서, p3

- 사업유형에 따른 사업절차는 아래와 같이 리츠설립 이후에 기금출자 심사가 진행되는 구조이며, LH 공모사업의 경우 사업자 선정절차가 이후에 기금출자 심사 진행

[표 3-8] **임대주택 사업유형별 사업구조 및 추진절차**

구분	사업유형
LH 공모사업	• (사업개요)LH부지 등 공공택지를 대상으로 공모를 통해 사업자를 선정하고, 기금이 공동출자하는 임대리츠를 설립하여 주택임대사업 추진 • (사업구조) 자기자본 20% 타인자본 80%이고 자기자본 중 50~70%를 기금이 출자(기금은 우선주, 민간은 보통주 또는 우선주로 출자)  * 출처: 국토교통부(2016.4.5.) 민간임대주택법설명회자료, p11 • (사업절차) 후보지선정 →사업자공모→우선협상대상자 선정→사업계획협의→리츠설립 및 영업인가→기금출자심사→사업시행

구분	사업유형
민간제안 사업	• (사업개요) 즉시 주택건설이 가능한 부지 등을 대상으로 민간에서 기금참여를 제안하면 이를 평가하여 기금이 출자한 임대리츠가 사업추진 방식 • (사업구조) 통상 자기자본 20~30%, 타인자본은 70~80% 수준으로 민간사업자와의 협의, 기투위 심사 등을 거쳐 확정 • (사업절차) 사업제안(민간) →실무협의→자문위원회→리츠설립→기금출장심사 → 리츠영업인가 →사업약정체결 →사업시행
정비사업	• (사업개요) 주택기금이 출자하는 임대리츠를 설립하여 정비사업의 일반분양분을 매입하고 기업형임대주택으로 활용 • (사업구조)  * 출처: 국토교통부(2016.4.5.) 민간임대주택법설명회자료, p14 • (사업절차) 조합-임대사업자-지자체-국토부 간 긴밀한 협조를 통해 사업시행 변경인가 및 매입예약 체결 추진
공급촉진 지구	• (사업개요) 유상공급면적의 50%이상이 기업형임대주택으로 공급되는 지구지정을 통해 뉴스테이용 신규택지를 개발하는 사업 • (사업절차) 사업제안 → 지구지정→지구계획승인→사업시행 순으로 공공이 대지를 조성하는 경우, 민간이 제안하면서 기금출자 요청하는 경우 임대리츠를 설립하여 사업추진

* 출처 : 한국토지주택공사(2016), 뉴스테이 정책 사업현황, p3.

□ 기업형임대주택 건설 활성화를 위한 정책지원 사항

- 기업형임대주택 건설 활성화를 위한 정책지원사항으로는 분양전환의무, 임차인자격기준 미적용, 초기 임대료 상한에 대한 미적용, 기금출자와 함께 기금융자 지원, 취득세, 재산세 등 세제혜택 등의 지원 병행

[표 3-9] **기업형임대주택 활성화를 위한 정책지원**

<table>
<tr><th>구분</th><th>기업형임대주택</th><th>준공공임대주택</th><th>단기임대주택</th></tr>
<tr><td>출자 기준</td><td colspan="2"><table><tr><th>기업형 임대리츠</th><th>특화형 임대리츠</th></tr><tr><td>① 건설형 300세대, 매입형 100세대이상
② 건축물 연면적 70% 이상주택임대사업에 투자
③ 전용면적 55~135㎡</td><td>① 건축물 연면적의 70% 이상을 주택임대사업에 투자
② 실사용면적 40㎡이상인 세대수가 50%이상</td></tr></table></td><td>출자 제외</td></tr>
<tr><td>기금 융자 금리</td><td colspan="2"><table><tr><th>구분</th><th>융자한도</th><th>금리</th></tr><tr><td>60㎡이하</td><td>8천만원</td><td>2.0%</td></tr><tr><td>60~85㎡</td><td>1억원</td><td>2.5%</td></tr><tr><td>85~135㎡</td><td>1.2억원</td><td>3.0%</td></tr></table></td><td><table><tr><th>융자한도</th><th>금리</th></tr><tr><td>7천만원</td><td>3.0%</td></tr><tr><td>9천만원</td><td>3.5%</td></tr><tr><td>1.1억원</td><td>4.0%</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">취득세</td><td colspan="3">• (건설형) 공동주택 (단, 오피스텔 제외)
• (매입형) 최초로 분양받은 공동주택 및 오피스텔</td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>60㎡이하</td><td>면제</td></tr><tr><td>60~85㎡</td><td>50% 감면
(20호 이상 취득시 적용)</td></tr></table></td><td><table><tr><td>면제</td></tr><tr><td>감면 없음</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">재산세</td><td colspan="3">• (공통사항) 2세대 이상, (건설형) 공동주택 (단, 오피스텔 제외), (매입형) 공동주택, 오피스텔</td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>40㎡이하</td><td>면제</td></tr><tr><td>40~60㎡이하</td><td>75% 감면</td></tr><tr><td>60~85㎡이하</td><td>50% 감면</td></tr></table></td><td><table><tr><td>50% 감면</td></tr><tr><td>50% 감면</td></tr><tr><td>25% 감면</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">소득세 법인세</td><td colspan="3">(공통사항) 3호 이상, 85㎡ 이하, 기준시가 6억원 이하</td></tr>
<tr><td colspan="2"><table><tr><td>소득세 · 법인세 감면율</td><td>75%</td></tr></table></td><td><table><tr><td>30%</td></tr></table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">양도 소득세</td><td colspan="2">• (장기보유특별공제율) 8년 임대시 50%, 10년 임대시 70%
• (매입임대 양도소득세 면제) ‘17년까지 신규 구입 후 10년 이상 임대시 양도소득세</td><td rowspan="2">–</td></tr>
<tr><td colspan="2">• (장기보유특별공제율 추가공제) 6년 이상 장기 임대시 최대 40% 감면</td></tr>
</table>

* 출처 : 한국토지주택공사(2016), 뉴스테이 정책 사업현황, p16

2) 기업형임대주택 사업추진 실적

- 뉴스테이 정책 추진 이후 2016년 7월까지 사업추진은 사업후보지 확보가 5.5만호, 영업인가 2.5만호, 입주자모집 1.2만호의 실적 추진

- 촉진지구지정은 3차례에 걸쳐 15개 지구 31,200호가 계획되었고 2018년까지 입주자 모집이 예정되어 있음
- LH공모사업은 현재까지 6차까지 진행되었고 16개 지구 12,890호 건설계획이 수립되어 있음
- 민간제안사업은 10개 사업이 진행 중에 있으며, 정비사업 연계형 뉴스테이 사업은 7개 사업이 영업인가를 받았음

[표 3-10] **기업형임대주택 추진 현황**(2016. 7. 11**일 기준**)

구분			호수
LH 부지 공모	1차 공모	위례, 동탄2, 김포한강	3,265
	2차 공모	동탄2, 충북혁신	1,957
	3차 공모	동탄2, 수원호매실	1,283
	4차 공모	인천서창2, 대구금호, 김포한강	2,715
	5차 공모	화성동찬2, 시흥장현	3,044
	6차 공모	영등포교정시설, 대구산단	3,341
	소계		15,605
민간제안사업	인천 도화, 서울 신당, 대림, 수원 권선		11,388
정비사업	인천 청천2, 광주 누문, 인천 십정2		15,437
총 계			42,430

* 출처 : 국토교통부(2016), 뉴스테이 사업추진현황, p3

3) 기업형임대주택 주거서비스 관련기준 및 주요내용

□ 임대주택특별법상 주거서비스 관련기준

- 주거서비스와 관련한 기준으로는 「기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침」 제82조와 제83조에 주거서비스활성화와 임차인재능기부 활성화 기준을 담고 있으며, 세부기준은 명시되어 있지 않은 상황

[표 3-11] **기업형임대주택 공급촉진지구 업무처리지침상 주거서비스 관련규정**

조문	주요내용
주거 서비스 활성화 (82조)	- 민간임대주택 주거서비스 품질향상 및 유지관리 위한 주거서비스 관리체계 마련하고 이를 운영하는 전문기관(공공기관으로 한한다) 선정 - 전문기관은 입주계층에 특화된 평면설계, 주거서비스 프로그램 운영방안 등 주거서비스 관리계획 수립지원 - 주거서비스가 지속적으로 유지될 수 있도록 모니터링 등 사후관리 수행 - 임대사업자는 임차인에게 주거서비스 매뉴얼 제공 의무
임차인 재능 기부자 활성화 (83조)	- 임대사업자는 입주민의 재능기부를 통한 주거서비스 프로그램 운영을 위하여 재능기부자에게 우선 입주권 부여 - 임대사업자는 재능기부 계획 및 의무 등에 관한 사항을 표준임대차 계약서 특약에 반영하여 계약 체결 - 임대사업자는 재능기부자가 재능기부 계획에 따라 프로그램 운영하는지 여부 관리

* 출처: 국토교통부, 기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침

- 업무지침에 반영된 주거서비스활성화를 위한 조치는 LH 민간사업자 공모를 위한 평가기준에 반영되어 있음
  - LH 민간사업자 공모 평가기준 1,000점 중 주거서비스 계획이 전체 배점 중 10%를 차지하고 있음
  - 그러나 임대계획분야에 임대관리와 주거서비스 계획을 구분하고 있어 본 연구에서 정의한 주거서비스 개념과 영역과는 다소 차이가 있음

[표 3-12] LH **기업형임대주택 사업자 공모 평가배점**

1차 평가	개발계획(300)	임대계획(300)	재무계획(250)
	분양주택과 비슷한 품질의 주택	차별화된 주거서비스 제공	최소 8년 이상 안정적으로 운영
2차 평가	민간참여비율(50)	건축사업비(100)	
	민간출자 확대를 통해 책임감 있는 사업 수행 담보	초기단계 과도한 건설이익 실현방지	
총점	1,000점		

* 출처: 한국토지주택공사, 「뉴스테이(New Stay) 민간사업자 공모지침서-5차」(http://www.lh.or.kr/lh_offer/infor/inf1500_view.asp?BD_IDX=849)

[표 3-13] **임대계획 분야의 주거서비스계획 평가항목 및 배점**

평가분야	평가항목	배점	평가요소
임대계획	판촉 및 임대공급계획	120	• 마케팅 계획(30) • 초기 임대 활성화계획(30) • 임대조건 결정 및 임대공급계획(60)
	임대관리 및 분양전환 계획	80	• 임대관리계획(40) • 시설관리계획(20) • 분양전환계획(20)
	주거서비스 계획	100	• 개인맞춤형 서비스 제공계획(60) • 단지특화 서비스 계획(20)* • 커뮤니티 활성화 및 고객만족도 제고계획(20)
합 계		300	

* 출처: 한국토지주택공사, 「뉴스테이(New Stay) 민간사업자 공모지침서-5차」(http://www.lh.or.kr/lh_offer/infor/inf1500_view.asp?BD_IDX=849)

- LH 공모사업 평가기준에 따른 주거서비스계획은 개인맞춤형 서비스 제공계획, 단지특화서비스 계획, 커뮤니티 활성화 및 고객만족도 제고계획 3개 영역으로 구분되어 있으며, 개인맞춤형 서비스 제공계획의 배점이 가장 높음

[표 3-14] **주거서비스 계획 작성지침**

평가요소	작성지침
개인맞춤형 서비스 제공계획	• 입주자 편의 및 삶의 질 향상을 위한 품격 높은 주거서비스 제공계획 제시 • 입주 및 퇴거 서비스, 이사, 청소, 교육(보육), 가구내 수선(보수), 카셰어링 등 입주자가 선호하는 주거서비스 계획을 제시하되, • 무상으로 제공되는(임대료에 포함) 서비스와 유상(선택적, 사용자 부담)으로 제공되는 서비스를 구분하여 작성 • 지역 전문업체와의 협업, 자체 활용기반 활용 등 구체적 제공방안 포함
단지특화 서비스 계획	• 안전하고(CPTED) 친환경적이며 입주민이 선호하는 주거단지 운영계획, 단지 내 공용공간에서 제공되는 주거서비스 계획을 제시
커뮤니티 활성화 및 고객만족도 제고계획	• 입주민이 살고 싶은 단지가 될 수 있도록 커뮤니티 활성화를 위한 시설 및 프로그램 운영계획, 지역 상생 프로그램 운영계획, 민원대응 방안 등을 제시

* 출처: 한국토지주택공사, 「뉴스테이(New Stay) 민간사업자 공모지침서-5차」(http://www.lh.or.kr/lh_offer/infor/inf1500_view.asp?BD_IDX=84)

- 민간임대주택특별법 상 주거서비스와 관련된 기준으로는 주택관리분야에 대한 기준을 상세하게 다루고 있음
  - 민간임대주택특별법 제51조에 300세대 이상 공동주택은 주택관리업자에게 관리를 위탁하거나 자체관리를 위한 기술인력 및 장비를 갖추도록 정하고 있음
  - 이를 위해 주택임대관리업의 유형, 관리업 등록, 관리업무 등에 관한 규정을 정하고 있음

[표 3-15] **주택임대관리업 관련 근거 조문 주요내용**

<table>
<tr><th>구분</th><th>근거조문</th><th>주요내용</th></tr>
<tr><td>주택
임대
관리업
유형</td><td>제2조
제10항</td><td>• 자기관리형 주택관리 : 주택의 소유자로부터 수수료를 받고 임대료 부과 · 징수 및 시설물 유지 · 관리 등을 대행하는 형태
• 위탁관리형 주택관리 : 주택의 소유자로부터 주택을 임차하여 자기책임으로 전대(轉貸)하는 형태</td></tr>
<tr><td>주택
임대
관리업
등록</td><td>제7조
제1항,
제8조</td><td><table><tr><th>구분</th><th>내용</th></tr><tr><td>대상</td><td>100호 이상의 범위에서 주택임대관리업을 하려는 자
- 자기관리형 : 100세대 이상
- 위탁관리형 : 300세대 이상</td></tr><tr><td>등록
기준</td><td>1. 자본금(법인이 아닌 경우 자산평가액) 1억원 이상
2. 주택관리사 등 대통령령으로 정하는 전문인력 보유
3. 사무실 등 대통령령으로 정하는 시설 보유
- 자기관리형 : 자본금 2억원, 상근전문인력 2명
- 위탁관리형 : 자본금 1억원, 상근전문인력 1명</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>주택
임대
관리업
업무
범위</td><td>제11조
제1항~2항</td><td><table><tr><th>필수업무</th><th>부수적 업무</th></tr><tr><td>· 임대차계약의 체결 · 해제 · 해지 · 갱신 및 갱신거절 등
· 임대료의 부과 · 징수 등
· 임차인의 입주 및 명도 · 퇴거 등</td><td>· 시설물 유지 · 보수 · 개량 및 그 밖의 주택관리 업무
· 임차인이 거주하는 주거공간의 관리
· 임차인의 안전 확보에 필요한 업무
· 임차인의 입주에 필요한 지원 업무</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>보증
상품
가입
의무</td><td>제14조</td><td>• 자기관리형 주택임대관리업을 하는 주택임대관리업자는 보증상품 가입 의무
- 임대인 보호 : 약정임대료 3개월분 이상 책임보증
- 임차인 보호 : 임대보증금 지급의무 책임 보증
* 주택도시보증공사, SGI서울보증이 보험상품 취급
* 보증 미가입시 : 2년 이하 징역, 2천만원 벌금</td></tr>
</table>

* 출처 : 법제처 국가법령정보센터, 민간임대주택에 관한 특별법 http://www.moleg.go.kr(접속일시:2016.06.10.)

□ 타법에 의한 주거서비스 관련 기준

- 주거서비스와 관련된 규정은 주택법에 의한 「주택건설기준 등에 관한 규정」에 하드웨어시설에 대한 기준을 담고 있음
- 이 규정에는 관리사무소, 근린생활시설, 유치원과 주민공동시설 설치 규정이 정해져 있어 기업형임대주택 또한 주거서비스를 위한 시설은 이 기준에 따라야 하나 근린생활시설규정은 예외 규정으로 두고 있음

[표 3-16] **주택건설기준 등에 관한 규정에서의 부대 · 복리시설 설치 기준**

<table>
<tr><th>구분</th><th>근거 조문</th><th>주요내용</th></tr>
<tr><td>관리사무소</td><td>제28조</td><td>50세대 이상 시 : 10㎡+[500㎡×(50+세대수)]
(단, 100㎡ 초과 시 100㎡로 설치 가능)</td></tr>
<tr><td>근린생활시설</td><td>제50조</td><td>시설면적이 1,000㎡ 이상일 경우, 주차 또는 물품의 하역 등에 필요한 공터의 설치 및 소음 · 악취의 차단과 조경을 위한 조치 필요</td></tr>
<tr><td>유치원</td><td>제52조</td><td>2,000세대 이상 시 유치원을 설치할 수 있는 대지를 확보하여 설치희망자에게 분양하여 건축하게 하거나 운영하고자 하는 자에게 공급하여야함
※ 예외
1. 통행거리 300미터 이내에 유치원이 있는 경우
2. 통행거리 200미터 이내에 「학교보건법」 제6조제1항 각호의 시설이 있는 경우
3. 유치원의 설치가 불필요하다고 사업계획 승인권자가 인정하는 경우</td></tr>
<tr><td>주민공동시설</td><td>제55조의2</td><td>100세대 이상~1,000세대 미만 : 2.5㎡×세대수
1,000세대 이상 : 500㎡ + (2㎡×세대수)
<table>
<tr><th>구분</th><th>설치기준</th></tr>
<tr><td>150세대 이상</td><td>경로당, 어린이 놀이터</td></tr>
<tr><td>300세대 이상</td><td>경로당, 어린이 놀이터, 어린이집</td></tr>
<tr><td>500세대 이상</td><td>경로당, 어린이 놀이터, 주민운동시설, 작은도서관</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

* 출처: 법제처 국가법령정보센터, 주택건설기준 등에 관한 규정 http://www.moleg.go.kr(접속일시:2016.06.10.)

- 이외에 공공주택 업무처리지침(공공주택특별법)에 주거서비스 관련 하드웨어 시설 규정이 더 자세하게 규정되어 있으며, 행복주택의 경우 공동체 활성화를 위한 의무설치 규정을 별도로 두고 있음

  - 2016년부터는 공유경제 개념을 도입하여 카쉐어링 운영을 위한 주차공

간 확보 규정을 포함

- 또한 300세대 이상 장기공공임대주택은 일자리 창출과 사회서비스 제공을 위하여 사회적 기업이 입주할 수 있는 공간을 의무적으로 설치하도록 규정하고 있음
- 임대주택을 통한 지역연계서비스를 위해 300세대 이상 공공주택에 대해서는 지역편의시설 설치를 위한 공간을 마련하도록 규정
- 행복주택에는 기업형임대주택 주거서비스 개념을 도입하여 입주민 생활편의시설, 소통교류시설, 성장발전시설, 건강체육시설, 취미여가시설, 보육경로시설을 선택적으로 설치하도록 규정

• 이처럼 공공임대주택에는 주거서비스 인증방안을 도입하지 않더라도 의무적으로 설치해야 하는 주거서비스 시설을 제시하고 있으나 운영에 대한 부분은 별도로 규정하고 있지 않음

• 기업형임대주택 주거서비스 인증은 사업자가 이러한 시설기준에 따라 하드웨어 시설을 제공하라는 의미와 함께 주거서비스 운영자체에 대한 실효성을 확보하기 위한 방안으로 볼 수 있음

[표 3-17] **공공주택 업무처리지침에서의 부대 · 복리시설 설치 기준**

구분	근거 조문	주요내용
주차장 (Car Share 관련 항목)	제32조	공공임대주택의 주차장 일부를 승용차 공동이용을 위한 전용주차 구획으로 정할 수 있음
사회복지관	제34조	100세대 이상~300세대 미만 : 100㎡ 이상 300세대 이상~500세대 미만 : 500㎡ 이상 500세대 이상 : 1,000㎡ 이상
보육시설	제34조의4	1. 면적 : 영유아수×5㎡(외부놀이터 면적 제외(영유아수*1㎡)) 2. 정원 1) 300세대 이상~500세대 미만 : [30+(세대수-300)×0.1]명 이상 2) 500세대 이상 : [50+(세대수-500)×0.02]명 이상 3) 1,500세대 미만 통합형 단지 : [50+(세대수-500)×0.05]명 이상 4) 1,500세대 이상 통합형 단지 : [100+(세대수-1,500)×0.01]명 이상
통합부대 · 복리시설	제34조의5	개별단지별로 설치되는 부대 · 복리시설 중 일부를 통합하여 인접단지와 공동으로 사용이 가능한 통합부대 · 복리시설로 계획할 수 있음(단지의 주택유형 · 인근 유사시설의 존재유무 · 이용편의 등을 고려)

구분	근거 조문	주요내용
사회적기업	제34조의 6	장기공공임대주택 300세대 이상 단지는 의료·복지·보육 등의 사회서비스 또는 일자리 제공이 가능한 사회적 기업 입주 공간 설치 1. 300세대이상 500세대 미만 : 35제곱미터 이상 2. 500세대 이상 1,000세대 미만 : 70제곱미터 이상 3. 1,000세대 이상 : 100제곱미터 이상
행복주택의 지역편의시설	제34조의7	지역 주민이 함께 이용할 수 있는 공공 서비스가 입주할 수 있도록 공간을 설치하여야함 1. 300세대 이상 500세대 미만 : 200제곱미터 이상 2. 500세대 이상 700세대 미만 : 350제곱미터 이상 3. 700세대 이상 1,000세대 미만 : 500제곱미터 이상 4. 1,000세대 이상 : 750제곱미터 이상 5. 1,500세대 이상 : 1,000제곱미터 이상
행복주택의 주민공동시설 특화	제34조의8	1. 기본설비(필수) : 무인택배보관함 설비, 무선인터넷통신 설비, 대학생 · 사회초년생에 공급하는 주택의 빌트-인 설비 2. 입주민 생활편의시설(선택) : 공용세탁실, 공용취사장, 방문자숙소(게스트룸) 등 3. 입주민 소통교류시설(선택) : 주민카페, 주민휴게시설, 다목적회의실 등 4. 입주민 성장발전시설(선택) : 도서실, 독서실, 세미나실, 창업지원실, 컴퓨터 · 사무기기실 등 5. 입주민 건강체육시설(선택) : 피트니스센터, 단체운동실, 옥내외 스포츠 · 운동시설 등 6. 입주민 취미여가시설(선택) : 동아리방, 교육 · 체험실, 전시 · 공연장, 영상 · 음악감상실, 유희실 등 7. 입주민 보육 · 경로시설(선택) : 영유아놀이방, 공동육아실, 장난감대여실, 옥외 유아놀이터, 고령자 휴게 · 활동실 등

* 출처 : 국토교통부(2016.6.30), 공공주택 업무처리지침 ,pp19~23

2. 기업형임대주택 주거서비스 제공계획 분석

1) 조사분석 개요

□ 조사목적

- 기업형임대주택의 주거서비스활성화는 업무처리지침에 반영되어 있으나 LH 공모사업만 평가기준에 따라 주거서비스계획을 제시

- 이와 관련하여 민간임대주택사업자 면담조사 결과, 입주계층특성에 적합한 주거서비스 특화전략을 기획하고 있는 업체는 많으나 구체적으로 주거서비스의 대상, 운영방안 등에 대해서는 아직 준비가 미흡한 것으로 나타남
  - 계열사가 많은 대기업의 경우 계열사와 연계하는 콘도이용, 자동차 렌트, 카드할인 서비스 등을 제공할 계획을 하고 있으나 이는 뉴스테이 사업이 아니더라도 기업의 마케팅 전략으로 제공할 수 있는 서비스 임
  - 또한 주거서비스 활성화를 위한 인증평가 필요성이 제시되고 있는 가운데 계열사 중심의 주거서비스를 대상으로 사업계획을 평가할 경우 공정한 평가결과를 기대하기 어려움
- 이에 주거서비스 개념과 유형 분류에 부합하여 민간사업자가 입주자 맞춤형 주거서비스를 계획하고 입주이후에도 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 유도하기 위해서는 초기 기획단계부터 서비스 운영을 고려한 계획 수립이 필요
- 따라서 기업형임대주택 사업을 추진하고 있는 기업을 대상으로 주거서비스 개념을 공유하고 주거서비스 계획서 양식을 배포하여 기존 사업계획서에서 제시했던 주거서비스 계획을 좀 더 구체적으로 작성해 줄 것을 요청
- 1차 기업간담회 이후는 11개 사업주체가 주거서비스 계획서를 제출하였고, 2차 기업간담회에서는 주거서비스평가를 위해 10개 업체를 선정하여 작성양식과 평가기준을 설명하고 주거서비스 계획서를 받음
- 제출된 주거서비스 계획서를 분석하는 것은 민간기업의 주거서비스 운영계획과 기업간 주거서비스 계획 작성 수준을 파악하여 주거서비스 평가기준과 주거서비스계획 가이드라인 작성에 반영하기 위한 작업

□ 조사대상

- 주거서비스 계획서를 제출한 기업은 21개 사업지역이지만 1개 사업자가 4개 사업대상지를 단일 리츠 설립으로 사업계획서를 작성하였으므로 조사대상단지는 총 24개 단지로 구분하여 분석

• 단, 리츠단위로 제공하는 서비스는 리츠단위인 21개를 대상으로 분석

[표 3-18] **시행주체별 사업대상지 분류**

구분	LH공모사업	촉진지구	민간제안사업	정비사업	기타	계
대상지수	11	1	4	1	4	21

2) 기업형임대주택 사업대상지 특성 및 주요 입주계층

① 사업대상지 특성

□ 입지특성

• 조사대상 기업형임대주택의 입지는 LH 공모 사업이 많은 관계로 주로 입지여건이 좋은 택지개발지구 사례가 가장 많으며, 민간제안사업은 역세권과 기성시가지에 더 많은 것으로 파악

• 조사대상단지 중 주택재개발 사업도 1개 지역이 포함되어 있음

□ 사업대상지 개발 규모

• 대상지의 개발규모는 24개 단지를 분석한 결과 1만㎡ 미만의 규모가 9곳, 1만㎡~3만㎡의 규모가 1곳, 3만㎡~5만㎡의 규모가 5곳, 5만㎡~7만㎡의 규모가 3곳, 7만㎡ 이상인 규모가 6곳으로 집계

[표 3-19] **사업대상지 면적 규모**

단지면적	1만㎡ 미만	1만㎡ 이상 ~3만㎡ 미만	3만㎡ 이상 ~5만㎡ 미만	5만㎡ 이상 ~7만㎡ 미만	7만㎡ 이상	계
대상 단지수	9	1	5	3	6	24

• 단지 개발층수는 20층에서 30층이 주를 이루고 있고(15곳) 15층 미만인 저층 대상지는 3곳, 30층 이상 고층 대상지는 2곳으로 집계됨[34)]

– 저층개발 대상지는 택지개발지구 내 타운하우스 형태로 기업형임대주택

34) 리츠사업 1개 지역은 블록이 떨어져 있어 두 개로 구분, 총 25개 사업지로 구분하여 집계

을 공급하는 것으로 타 지역 사례에 비해 임대료가 높은 것으로 조사됨

[표 3-20] **층고별 임대주택 공급 현황**

층수	15층 미만	15층 이상 ~20층 미만	20층 이상 ~25층 미만	25층 이상 ~30층 미만	30층 이상	계
대상 단지수	3	5	7	8	2	25

- 대상지의 세대수 규모는 500세대 미만이 총 6곳, 500세대~1000세대 규모가 8곳, 1000세대~1500세대가 7곳, 1500세대 규모 이상이 3곳으로 집계됨
- 사업대상지를 4개로 묶어 리츠를 설립한 사례의 경우 각 사업대상지 개발규모는 100세대 내외 인 것으로 조사됨
  - 현재까지는 500세대 이상 중규모 이상 단지개발형태의 뉴스테이 사업이 많으나 향후에는 소규모 사업단위를 하나의 리츠사업으로 시행하는 사례가 증가할 것으로 예상

[표 3-21] **세대수별 임대주택 공급 현황**

세대 규모	300세대 미만	300세대 이상 ~500세대 미만	500세대 이상 ~1000세대 미만	1000세대 이상 ~1500세대 미만	1500세대 이상	계
대상 단지수	5	1	8	7	3	24

□ 임대주택규모 및 주택유형

- 대상지의 규모별 공급 세대수는 25㎡형부터 119㎡형까지 27개의 규모별 유형과 기타 4유형으로 구분하여 집계하였고, 총 세대수는 23,262세대로 집계됨
- 대부분 주택규모는 국민주택규모 이하로 계획하고 있으며, 중대형 평형도 일부 단지에서 나타남. 중대형 평형은 저층 연립주택 사례가 포함되어 있음
- 가장 공급비율이 높은 규모는 50㎡~60㎡미만으로 나타났으며, 이는

지금까지 계획된 뉴스테이 사업의 입주계층이 맞벌이 30~40대 초반 가구가 가장 높은 것과 관련

[표 3-22] **규모별 임대주택 공급 현황**

(단위 : 세대)

구분	30㎡ 미만	30㎡ 이상 ~ 40㎡ 미만	40㎡ 이상 ~ 50㎡ 미만	50㎡ 이상 ~ 60㎡ 미만	60㎡ 이상 ~ 70㎡ 미만	70㎡ 이상 ~ 80㎡ 미만	80㎡ 이상 ~ 90㎡ 미만	90㎡ 이상 ~ 100㎡ 미만	100㎡ 이상	기타	계
세대수	267	603	135	5,933	814	2,695	6,374	1,478	3,109	1,854	23,262

- 사업유형별로는 LH 공모사업은 50㎡이상 규모로 70㎡~90㎡미만 규모가 가장 많았으며, 이는 대부분 택지개발지구에서 사업을 추진하기 때문에 일반가구를 대상으로 하고 공급계획을 수립했기 때문인 것으로 파악
- 민간제안사업은 소형주택 공급이 많았고 역세권의 1~2인 가구를 대상으로 하는 사업이 많기 때문인 것으로 파악
- 정비사업은 국민주택규모는 조합원 비중이 높은 것으로 보이며, 일반분양분을 기업형임대주택사업으로 추진하면서 소형주택 비중을 높게 계획한 것으로 보임
- 이외에 원룸형 806세대, 투베이형 329세대 등 총 1,135세대가 공급한 사업대상지도 있으며, 하나의 리츠에 소규모 소형주택 사업을 추진한 사례도 있음

[표 3-23] **기타유형** 2

구분		40㎡미만	40㎡이상
ooo 리츠	A	128세대	77세대
	B	38세대	93세대
	C	162세대	125세대
	D	27세대	69세대

[표 3-24] **사업주체별 임대주택 공급 현황**

(단위 : 세대)

구분	30㎡ 미만	30㎡ 이상 ~ 40㎡ 미만	40㎡ 이상 ~ 50㎡ 미만	50㎡ 이상 ~ 60㎡ 미만	60㎡ 이상 ~ 70㎡ 미만	70㎡ 이상 ~ 80㎡ 미만	80㎡ 이상 ~ 90㎡ 미만	90㎡ 이상 ~ 100㎡ 미만	100㎡ 이상	기타	계
LH 공모 사업	0	0	0	1,273	280	1,328	2,911	1,478	3,099	0	10,369
촉진 지구	0	0	0	55	0	525	507	0	0	0	1087
민간 제안 사업	76	217	0	771	0	608	1,812	0	0	719	4,203
정비 사업	0	386	0	3,332	318	0	1,144	0	10	0	5,190
기타	191	0	135	502	216	234	0	0	0	1135	2,413
총계	267	603	135	5,933	814	2,695	6,374	1,478	3,109	1,854	23,262

② 입주계층 특성

- 기업형임대주택 정책을 도입하기 위해 국토교통부가 시행한 기업형임대주택 수요조사 결과, 수도권 임차가구 30~40대가 가장 호감도가 높은 것으로 나타났고 입주의사는 30대가 가장 높고, 다른 연령계층에 비해 50대 수요가 상대적으로 높은 것으로 나타남[35)]
- 또한 수요조사 대상자 중 입주의향자는 4인 가족 입주가 42%로 가장 높은 것으로 조사됨[36)]
- 이러한 조사결과와 마찬가지로 21개 사업대상지 입주계층도 30~40대를 타겟으로 설정하고 있으나, 특정한 입주타겟을 정하지 않고 소득계층 대상만을 입주계층으로 정한 사업대상지도 있음

35) 진미윤 · 김용순 · 장정근(2015), 기업형 주택임대사업 육성 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부, p46~54
36) 임차가구의 희망 주택규모 선호도는 분양 33평형(전용 84㎡)이 33.8%로 많이 나타났고, 희망임대료는 수도권 응답자는 보증금 1억5천만원에 월세 30만원, 4대 지방 광역시 응답자는 보증금 1억2천만원에 월세 23만원을 선호하는 것으로 나타남. 진미윤 · 김용순 · 장정근(2015), 기업형 주택임대사업 육성 활성화를 위한 수요조사, 국토교통부, pp46~54

- 이외에 사회초년생과 은퇴자 가구를 입주타겟계층으로 정하는 경우도 있고, 산업단지에 입지한 뉴스테이 사업의 경우 산업단지 종사자와 단신부임자를 대상으로 하고 있는 것으로 나타남
- 1~2인 가구를 대상으로 하는 뉴스테이 사업대상지의 경우도 있으며, 이중 전문직 종사자를 대상으로 공급계획을 수립한 사업계획도 있음
- 뉴스테이 사업이 중산층을 대상으로 하는 임대주택이지만 사업주체는 임대료 부담이 가능한 30~40대 맞벌이 가구가 주요 타겟 계층으로 정하고 있다는 것을 보여줌

[표 3-25] **주요 입주 계층의 특성**

조사 대상	주요입주 계층		세대수요 추정(세대)
	연령대	타겟 계층	
1	30대	-	-
2	30~40대	30~40대 세대주, 3~4인 세대구성	70,000~120,000
3	40~50대	중고생 자녀를 둔 맞벌이 가정, 중년가구	-
4	30~40대	영유아~청소년 자녀를 둔 직장인, 이전기관 수요, 인접 산업단지 종사자	-
5	30~40대	맞벌이 가구, 은퇴자 가구	-
6	30대, 60대	30대 : DINK가구, 미취학자녀보유가구 60대 : 은퇴자자구, 빈둥지가구	11,383
7	30~50대	신혼부부 및 영유아 자녀를 둔 계층	32,932
8	-	신혼부부 및 영유아 자녀를 둔 계층	15,115
9	30~50대	부모세대, 맞벌이세대	-
10	-	신혼부부	-
11	-	31~38세, 신혼부부중심, 남편+아내+영유아(맞벌이), 소형평형대 전세위주 거주	-
12	-	30-40대 맞벌이가구, 은퇴 조부모가구	25,505
13	-	대학생, 독신자, 사회초년생, 싱글족, 은퇴자, 맞벌이, 신혼부부, 육아세대,	-
14	-	사회초년생, 맞벌이, 고소득층, 예비은퇴가구	15,800

조사 대상	주요입주 계층		세대수요 추정(세대)
	연령대	타겟 계층	
15	–	신혼부부, 맞벌이 부부	–
16	30~40대	맞벌이가구, 4인세대	–
17	–	신혼부부 및 영유아 자녀를 둔 가구	–
18	–	독신가구 및 직장인	–
19	–	맞벌이 가구, 30~40대 세대주, 은퇴자	–
20	20~30대	독신 입주자 및 산업단지 종사자, 대학생	–
21	20~30대	20~30대 전문직 종사자 중 1~2인 가구	–

- 실제 입주자 모집 후 계약 현황을 보면, 30대가 가장 많은 것으로 나타나지만 40대 보다는 50대 계약 비율이 조금 더 높은 비중을 차지하는 것으로 조사됨
- 이러한 계층 특성은 뉴스테이 사업의 특성이라고 볼 수 있으며, 50대 계약비율이 높은 단지는 주택규모가 다른 단지에 비해 크기 때문인 것으로 파악됨

[표 3-26] **뉴스테이 입주자 계약현황**(2016.7월 현재)

조사대상	연령	세대수	비율
1	20대	255	12.4%
	30대	**632**	**30.6%**
	40대	444	21.5%
	50대	463	22.5%
	60대 이상	268	13.0%
	소계	2,062	100.0%
2	20대	226	9.6%
	30대	**574**	**24.5%**
	40대	496	21.2%
	50대	**661**	**28.2%**
	60대	314	13.4%
	70대 이상	73	3.1%
	소계	2,062	100.0%
3	20대	28	7.8%
	30대	**106**	**29.4%**
	40대	83	23.1%
	50대	**98**	**27.2%**
	60대	42	11.7%
	70대 이상	3	0.8%
	소계	4,124	100.0%
4	20대	47	8.0%
	30대	110	18.6%
	40대	**155**	**26.2%**
	50대	**174**	**29.4%**
	60대 이상	105	17.8%
	소계	2,062	100.0%
5	20대	142	15.5%
	30대	**262**	**28.5%**
	40대	203	22.1%
	50대	213	23.2%
	60대 이상	98	10.7%
	소계	2,062	100.0%

3) 주거서비스 특화전략 및 주거서비스 계획

① 입주타겟에 따른 주거서비스 특화전략

- 입주타겟 계층은 맞벌이 30~40대 가구로 정한 사업대상지가 많기 때문에 주거서비스 특화 전략 또한 이에 부합하여 21개 사업대상지 중 10개 사례가 보육특화 전략을 적용하고 있으며, 이중 국공립 어린이집 유치계획을 적용한 사업대상지도 2개소가 있음
- 그러나 대부분 사업대상지는 타겟계층 수요에 맞는 특화전략을 제시하지 못하고 주거서비스를 나열하는데 그치고 있음
- 이는 사업계획을 수립하면서 뉴스테이 사업대상지의 입주계층수요 추정을 통한 타겟 계층을 명확하게 설정하지 못하였기 때문인 것으로 파악

[표 3-27] **입주타겟에 따른 주거서비스 특화 전략**

조사 단지	타겟 계층	특화계획
1	-	행복마을공동체, 보육특화
2	30~40대 세대주, 3~4인 세대구성	마켓/헬스/케어/플레이/에코/24h 커뮤니티
3	중고생 자녀를 둔 맞벌이 가정, 중년가구	외국어 교육 재능기부, 오렌지서비스, 전기차 쉐어링, 취미활동, 동호회 활동 활성화, 지역봉사 활동 유치
4	영유아~청소년 자녀를 둔 직장인, 이전기관 수요, 인접 산업단지 종사자	보육 주거서비스특화, 피트니스, 게스트하우스, 골프장
5	맞벌이 가구, 은퇴자 가구	보육 주거서비스, 주민참여형 공동체 주거서비스
6	30대 : DINK가구, 미취학자녀보유가구 60대 : 은퇴자자구, 빈둥지가구	보육서비스, 청소/이사서비스, 생활편의 서비스
7	신혼부부 및 영유아 자녀를 둔 계층	안심보육, 인성교육, 공유경제, H포인트제도, Barrier Free

조사 단지	타겟 계층	특화계획
8	신혼부부 및 영유아 자녀를 둔 계층	국공립어린이집, 창업지원, 카쉐어링, 멀티샵, 퍼플서비스
9	부모세대, 맞벌이세대	헬스케어 특화
10	신혼부부	국공립 어린이집, 커뮤니티(교육/보육/편의) 특화, 설계 특화
11	31~38세, 신혼부부중심, 남편+아내+영유아(맞벌이), 소형평형대 전세위주 거주	특성화 보육 및 CPTED 우수단계 인증
12	30-40대 맞벌이가구,은퇴 조부모가구	공동양육특화
13	대학생, 독신자, 사회초년생, 싱글족, 은퇴자, 맞벌이, 신혼부부, 육아세대,	통신결합, 카쉐어링, 조식서비스, 실내청소 서비스, 택배수발신, 간단한 수선 서비스, 육아보육 관련 서비스
14	사회초년생, 맞벌이, 고소득층, 예비은퇴가구	보육특화, 교육특화, 나눔특화
15	신혼부부, 맞벌이 부부	조식서비스, 보육 서비스, 세탁/청소 서비스 대행, 유기농 식품 판매점
16	맞벌이가구, 4인세대	커뮤니티 시설
17	신혼부부 및 영유아 자녀를 둔 가구	육아 지원서비스, 커뮤니티 활성화 지원 서비스
18	독신가구 및 직장인	자기계발 및 체력단련을 위한 독서실 및 체력단련실
19	맞벌이 가구, 30~40대 세대주, 은퇴자	보육 주거서비스, 문화생활, 실버서비스
20	독신 입주자 및 산업단지 종사자, 대학생	휘트니스센터, 코인세탁실, 조식서비스
21	20~30대 전문직 종사자 중 1~2인 가구	피트니스, GX룸, 라운지, 아웃도어가든, 세대창고, 무인택배함, 스터디룸, 작업실

② 주거서비스 프로그램 유형

- 예시로 제시한 주거지원서비스는 서비스 유형을 단순하게 나열한 사례가 많았으며, 21개 사업대상지에서 제시된 프로그램은 200여개로 나타남
- 가장 많은 비중을 차지하는 프로그램은 가사생활지원서비스로 조식서비스, 하우스 클리닝 서비스, 세탁서비스가 가장 많았으며, 이는 일본 맨션 주거서비스 운영사례 벤치마킹 영향이 큰 것으로 보임
- 다음으로 여가생활지원 서비스 프로그램이 많았으며, 여기에는 헬스케어, 주민 여가활동 지원을 위한 취미생활교육 프로그램 비중이 높았으나 일부 사업대상지에서는 운영가능성이 낮은 무료 건강진단, 헬스트레이닝 프로그램 등도 포함되어 있어 서비스 프로그램을 제안하는 것보다 운영가능성을 검증하는 것이 중요하다는 사실을 입증
- 육아교육서비스는 보육시설과 연계한 학습지원 프로그램을 연계한 사례도 많이 제시되었으며, 일부 사례에서는 보습학원과 연계한 돌봄, 학습체계를 특화전략으로 제시한 사례도 보임
- 공동체 활동지원서비스는 재능기부자를 활용한 학습동아리 운영사례가 있으며, 업무창원 지원을 위한 공유경제 개념을 도입하여 코워킹 사무공간 지원을 제시한 사례도 있음
- 이러한 주거지원서비스는 계층특성과 입지여건에 따라 차별성을 확보해야 하지만 제시된 주거지원서비스 프로그램은 사업대상지 별로 크게 차이가 없었음

[표 3-28] **주거서비스 프로그램**

구분	가구생활지원서비스				공동체활동지원서비스		합계
	가사생활 지원서비스	여가생활 지원서비스	생활편의 지원서비스	육아지원 · 교육서비스	공동체 활동지원 서비스	업무 · 창업 지원서비스	
개수	49	42	37	34	25	13	200
%	24.5%	21.0%	18.5%	17.0%	12.5%	6.5%	100%

③ 주거서비스 운영계획

□ 운영주체

- 주거지원서비스는 프로그램을 제시하는 것보다 운영 가능성을 파악하는 것이 주거서비스 질을 평가하는데 중요
- 주거서비스 프로그램의 운영계획을 파악한 결과 대부분 프로그램의 50%이상이 자체적으로 운영하는 프로그램으로 제시
- 자체적으로 운영하는 프로그램은 조식, 세대내 청소, 세탁서비스인 가사생활지원서비스와 피트니스센터 운영이 가장 많고 단지 내 자체적으로 지원 가능한 카페운영, 동호회지원, 무인택배보관함 등의 프로그램 제시
- 전문업체 위탁 프로그램은 보육시설과 카쉐어링 서비스(그린카, 쏘카, 차량렌탈업체) 운영이 가장 많았으며 지역업체와 연계하는 프로그램은 이사서비스, 청소서비스, 가전렌탈서비스 등의 프로그램을 제시
- 대기업이 참여한 사업대상지에서는 기업의 계열사에서 운영하는 호텔, 할인마트, 카드, 리조트, 병원 등과 연계하여 할인서비스를 제공한 사례만 나타나고 있음

[표 3-29] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 주거지원서비스 운영계획

구분	자체운영	지역연계		계열사 연계	입주자/재능기부자	계
		전문업체 위탁	지역업체 연계			
프로그램수	114	43	30	8	44	200

* 주거서비스 운영계획 중복선택 해당

□ 운영형태

- 주거지원서비스 중 유료 서비스는 전체 프로그램 중 약 60%가 유료서비스로 제시하고 있으며, 무료서비스는 81개 프로그램이 해당
- 유료서비스는 가사생활서비스에서 조식서비스, 하우스 크리닝, 가전렌탈 서비스 등이며, 여가생활서비스는 헬스케어, 피트니트센터 이용이

가장 많으며, 보육시설이용, 문화강좌 등이 유료서비스로 제시

- 그러나 이러한 유료서비스는 입주자가 선택하는 것이기 때문에 다른 시설과 서비스 품질과 비용측면에서 경쟁력이 있어야 하며, 규모의 경제로 운영된다는 점에서 입주자 수요가 적으면 운영여부가 불투명할 수 있음
- 따라서 유료서비스는 운영측면에서 입주자 이외에 지역주민에게 개방함으로써 입주자의 비용부담을 줄일 수 있는 방안 마련과 함께 입주자가 결정된 이후에 구체적인 운영계획을 수립해야 함

[표 3-30] **주거서비스 비용**

구분	유료	무료	합계
프로그램수	119	81	200
%	59.50%	40.50%	100%

[표 3-31] **주거서비스 주요프로그램 현황**

(단위 : 건)

구분			주요 프로그램
가사생활지원 서비스	유료	32(65.3%)	하우스클리닝, 세탁, 조식, 렌탈 서비스 등
	무료	17(34.7%)	세대내 클린서비스(오렌지서비스, 아이파크서비스), 쇼핑카트 등
여가생활지원 서비스	유료	29(69.0%)	헬스케어, 휘트니스센터, 문화강좌프로그램, 카페 등
	무료	13(31.0%)	건강관리체크, 입주민카드(멤버쉽카드), 캠핑장 등
생활편의 서비스	유료	14(37.8%)	카쉐어링 등
	무료	23(62.2%)	자전거쉐어링, 차량점검서비스, 무인택배보관함 등
육아지원 서비스	유료	24(70.6%)	국공립어린이집, 키즈카페, 아이키움서비스, 아이러브맘카페 등
	무료	10(29.4%)	온라인 육아 모임, 작은도서관 등
공동체 활동지원 서비스	유료	10(40.0%)	벼룩시장, 나눔장터 등
	무료	15(60.0%)	온라인 육아 모임, 작은도서관 등
업무창업지원 서비스	유료	8(61.5%)	창업교육, 코디네이터 교육
	무료	5(38.5%)	OA오피스룸 지원

- 이와 관련하여 사업주체는 지역주민에게 개방하는 서비스로 휘트니스 센터, 보육서비스(맘스카페, 돌보미 아이키움등), 헬스케어 서비스 등을 제시하고 있으나 200개 서비스 프로그램 중 26개로 비교적 지역주민에게 개방하는 프로그램은 비중이 낮은 것으로 나타남

[표 3-32] **주거서비스 대상**

구분	입주민	지역개방	합계
프로그램 개수	174	26	200
%	87%	13%	100%

④ 입주자 참여 주거서비스 운영계획

□ 재능기부 프로그램 운영 및 입주자 참여 주거서비스 운영계획

- 입주자 참여 주거서비스 운영계획 중 재능기부자를 우선 입주시키고 의무조건으로 입주민을 위한 취미, 여가생활을 위한 교육 프로그램을 운영하는 사례가 10개 사업대상지에서 나타남
- 이중 2개 사업대상지는 재능기부자 운용계획만 있고 몇 명의 재능기부자를 모집하고 재능기부자의 의무사항 등 구체적인 운영방안은 없었으며 8개 사업대상지는 외국어, 문화강습 전문가를 모집하고 한달에 일정시간 강의를 운영하는 지침을 제시하고 있음
- 일부 사업대상지에서는 방과 후 어린이 돌봄 프로그램을 제시하고 있으며, 재능기부자를 입주자로 모집하는 대신에 지역 직업훈련학교, 지방자치단체와 협약을 통해 재능기부자를 활용하겠다는 계획도 있음
- 그러나 재능기부자 운영과정에서 계약조건을 지키지 않았을 경우 재능기부 입주자에 대한 패널티 조건 등에 대해서는 아직 명확하게 제시하지 못하고 있어 향후 실제 운영단계에서 보다 구체적인 운영방안 마련이 필요함
- 재능기부자 운영계획 이외에 입주자 모집이후 결정해야 하는 프로그램에 대해 구체적으로 제시한 사업대상지는 거의 없으며, 입주자 모집이

후 입주민과 함께 정해야 하는 프로그램에 대한 취지를 정확하게 이해하지 못한 것으로 이해할 수 있음

[표 3-33] **재능기부 활동 지원**

조사단지		내용	모집인원
재능기부 입주자 선정 및 운영계획	1	- 어학, 학습지도, 주부 프로그램 운영	-
	2	- 재능기부활동만 제시	-
	3	- 외국어강좌(영어, 중국어, 일본어), 문화(노래강습, 악기, 아동미술), 건강(요가, 건강강좌 등)으로 입주자 선호도 조사 통해 선정 - 라운지카페 인력 활용	-
	7	- 지속적인 재능기부 프로그램 개발을 통해 입주민이 직접참여 하는 다양한 마을활동 추진(어학, 예체능, 마사지사, 심리상담 등)	60
	8	- 방과 후 어린이 돌봄, 건강증진 및 취미여가 프로그램, 교양교육 및 봉사활동 프로그램, 피트니스 GX, 바리스타, 쿠킹클래스, 네일아트, 목공DIY, 비즈공예 등 - 아카데미, 한국산업기술대학교 평생교육원 업무협약 완료 - 재능교육 전문교육 이수 후 선별된 입주민의 창업지원	32
	9	- 재능기부자 활용계획만 제시	-
	10	- 외국어 강좌 (영어, 일본어 등), 상담/강좌(아동심리, 숲해설, 악기, 아동미술),건강 (골프, 요가, 헬스 (PT)) - 아이돌봄 서비스 제공	-
	11	- 재능기부자 특별공급_멘토링 상담, 학습 멘토링, 보육, 교육 학습지도(외국어, 음악, 미술, 체육, 독서논술 등)	60
	12	- 재능 기부 포인트 제도 도입(어학, 문학, 취미)	-
	14	- 재능기부자 특별공급교육(어학, 학습지도), 보육(보육교사), 문화 (악기연주, 십자수, 요리),생활(법무관련 등)	00

* 제시된 재능기부 특별 공급 모집인원은 전세대 5% 임, 조사대상단지 중 재능기부입주자 선정 및 운영계획 대상 단지

□ 공동체활동 지원계획

- 입주자 공동체 활동 지원계획은 10개 사업대상지가 제시하고 있으나 대부분 입주민 스스로 공동체 활동을 시행하는 과정에 대해서만 제시

- 사업주체가 입주자 공동체 활동을 위한 공간제공, 프로그램 운영기획을 지원하는 교육프로그램 운영, 입주자간 갈등해소를 위한 공동체 운영계획 등에 대해서는 미흡

• 공동체 활동지원계획을 제시한 일부 사업대상지에서 벼룩시장, 캠핑장 운영, 동아리 활동 지원계획을 제시하고 있음

[표 3-34] **공동체 활동 지원계획**

조사단지		내용
공동체 활동 지원	1	- 마을활동가 및 재능기부자 자발적 운영
	5	- 3P(임대인, 운영 입주인)를 활용한 자생적 커뮤니티 구축
	7	- 바자회 커뮤니티 공간확보, 전통시장과 연계하여 단지 내 주말장터 개최 - 공동체 활성화 단체' 구성 지원(각종동호회중심)
	8	- 벼룩 시장, 나눔 장터 등 공동체 활동 관련 지원 - 육아노하우 공유 및 커뮤니티 공간 조성, 시니어세대 교류 활성화 - 커뮤니티 활성화 협의체 구성
	9	- 야외연회장, 열린 장터, 시즌이벤트 지원 - 스포츠 동호회, 바비큐&캠핑장, 열린 장터, 공동 구매, DIY 교실, 등 어플 사용하여 장소 공지
	10	- 장터, 재능기부자를 자원봉사자 활용 - 지자체 지원금 및 알뜰 장터 등 적극 활용 재정 자원 확보 지원
	11	- 공동체 프로그램 실시(새해맞이 윷놀이, 어린이 장터, 영화 상영, 노래교실 등),인근 상가 및 구청과 협의하여 프로그램 실시
	12	- 지역전통시장과 연계한 단지 내 주말장터 개최, 지자체 - 주민주도형 커뮤니티프로그램 공모사업 참여
	14	- 공원과 피트니스센터 연계 여가활동 지원 프로그램 - 공동체 활성화 지원(국토교통부 "아파트 공동체 활성화 프로그램 매뉴얼" 참고)
	17	- 부평구 둘레길 · 원적산공원 연계 체험프로그램, 노인복지센터 연계, 청천벼룩시장, 나눔장터 등 - 커뮤니티를 중심으로 공동체 활성화 단체의 설립 지원

* 조사대상단지 중 공동체활동지원 계획 단지

□ 임차인대표회의 구성 지원

- 임차인대표회의 구성 지원계획은 7개 사업대상지에서만 제시되었고 대부분 구체적인 지원계획인 임차인대표회의 역할, 관리주체와 협의체계 구축, 임차인대표회의 구성 방안 등에 대한 사항은 제시하지 못하고 있는 상황임
- 임차인대표회의 구성 시기는 50% 이상 입주시점으로 제시하고 있음

[표 3-35] **임차인대표회의 지원계획**

조사단지		내용
임차인 대표회의 구성 지원	4	- 임차인대표회의단 선출
	6	- 임차인대표회의 구성 : 입주개시 후 입주자 50%이상 입주 시 구성 개시 - 임차인대표회의 운영방안 : 월 정기회의 개최, 임대운영 및 관리운영에 대한 정보 공개 및 관리비부과집행내역 보고, 개선사항 협의 진행, 관리사무소 전담 인원 배치를 통한 운영 지원
	7	- 임차인대표회의 구성 지원: 준공 이후 입주예정자의 50% 이상 입주 시 임차인대표회의 구성 - 임차인대표회의 구성 시 주거지원계획 전반 협의 및 커뮤니티운영위원회 구성 추진 - 커뮤니티운영위원회는 임차인대표회의와 마을활동전문가(재능기부자), 주택임대관리회사와 커뮤니티 전문 운영사가 함께 참여, 정기미팅 실행
	8	- 임차인대표회의 구성 지원: 준공 이후 입주예정자의 50% 이상 입주 시 임차인대표회의 구성
	10	- 임차인대표회의 구성 지원: 준공 이후 입주예정자의 50% 이상 입주 시 임차인대표회의 구성
	11	- 임차인대표회의 구성 지원: 준공 이후 입주예정자의 50% 이상 입주 시 임차인대표회의 구성
	12	- 임차인대표회의 구성 지원: 준공 이후 입주예정자의 50% 이상 입주 시 임차인대표회의 구성

* 조사대상단지 중 임차인 대표회의 구성 지원 계획 단지

□ 모니터링 계획

- 입주자 참여형 주거서비스 운영을 위한 모니터링 계획을 제시한 사업대상지는 21개 사업장, 24개 사업대상지에서 18개이지만 모니터링 시점, 주기, 방법 등을 제시한 사업대상지는 13개 사례임

- 그러나 모니터링 결과에 대한 피드백 과정, 모니터링 결과 주거서비스 품질 향상을 위한 조치 등에 대해서는 구체적으로 제시되지 못하고 있는 상황임

[표 3-36] **모니터링 계획**

서비스 유형	계획수립	계획예정	미정	계
모니터링 계획	13(54.2%)	5(20.8%)	6(25.0%)	24(100.0%)

⑤ 주거서비스 운영을 위한 시설계획

- 주거서비스 운영을 위한 시설은 주택건설기준 등에 관한 규정 상 부대복리시설 계획에 반영할 수 있으며 사례분석 단지 중 주거서비스시설과 관련된 공간계획의 규모를 집계할 수 있는 대상은 총 20단지임
- 조사결과 시설면적의 합이 1,000㎡미만인 단지 수는 5곳, 1,000㎡~2,000㎡ 규모 3곳, 2,000㎡~3,000㎡ 규모 5곳, 3,000㎡~4,000㎡ 규모 3곳, 4,000㎡이상인 단지 수는 4곳으로 평균 3,934㎡의 규모로 집계

[표 3-37] **부대복리시설 규모별 대상단지수**

층수	1,000㎡미만	1,000㎡이상 ~ 2,000㎡미만	2,000㎡이상 ~ 3,000㎡미만	3,000㎡이상 ~ 4,000㎡미만	4,000㎡이상	평균
대상 단지수	5	3	5	3	4	3,934㎡

- 대상단지 중 주거서비스 프로그램에 따른 시설규모를 파악할 수 있는 계획서는 많지 않았으며, 커뮤니티센터를 독립적으로 계획한 사례대상지도 구체적으로 프로그램과 시설과의 연계성을 파악하기 어려웠음
- 각 시설규모는 법적으로 확보해야 하는 면적 이상으로 계획하고 있으나 각 시설에 대한 프로그램 운영계획에서 수용인원 대비 규모의 적정성을 파악하기는 어려움
- 프로그램시설 면적 중 가장 구체적으로 제시된 면적은 보육시설로 이는 법적으로 1인당 확보면적이 제시되어 있기 때문인 것으로 파악되며

16개 사례대상단지에서 국공립 어린이집을 포함, 보육시설 운영프로그램을 제시

- 특히 국공립어린이집은 지방자치단체와 전문운영기관과 협약을 체결하여 위탁운영계획을 제시하고 있음
- 그러나 일부 사례대상지는 운영주체를 정하지 못하고 있으며, 대다수 사례대상지는 국공립 어린이집 유치를 위한 지역 내 시설 운영현황 분석을 토대로 시설유치 계획을 제시하지 못하고 있어 실제 운영 가능성에 대해서는 파악하는데 한계가 있음

[표 3-38] **부대복리시설 면적표**

(단위 : ㎡)

구분		관리사무소	어린이집	경로당	작은어린이집	작은도서관	어린이놀이터	휘트니스	커뮤니티시설	근린생활시설	주민운동시설	국공립어린이집
1		–	–	–	–	–	–	–	3,257.0	–	–	–
3		56.0	–	–	266.0	–	–	210.0	–	39.0	–	–
4		–	–	–	–	–	–	389.5	–	–	–	545.7
5		167.2	–	–	411.5	287.2	–	–	498.6	–	1,221.0	–
6		303.8	379.2	132.7		92.9	800.0	262.0	–	–	250.0	–
7		152.1	1,360.0	198.5	691.0	306.5	–	–	901.0	2,243.8	320.0	–
8		192.3	281.3	150.4	–	–	1,503.9	563.8	380.4	316.3	522.0	–
9		251.3	–	237.1	–	384.1	817.0	–	1,102.5	375.9	254.0	–
10		–	553.8	130.2	–	140.8	1,004.7	–	997.5	–	–	–
11		187.4	343.7	153.4	–	52.1	1,263.2	818.4	455.8	–	229.0	–
12		–	560.0	385.5	203.0	–	–	435.4	15.8	–	–	649.8
13	13-1	–	–	–	–	–	–	–	–	350.7	–	–
	13-2	–	–	–	–	–	–	–	–	67.5	–	–
	13-3	–	–	–	–	–	–	–	–	1,431.9	–	–
14		188.1		326.6	320.4	443.3	1,427.0	–	1,008.6	720.9	766.0	–
17		–	622.7	435.8	–	305.2	4,813.0	3,580.9	1,871.3	7,598.4	–	–
19	19-1	–	317.0	165.6	–	122.2	–	–	–	–	1,053.5	–
	19-2	–	361.1	18.3	–	170.0	–	–	–	–	853.9	–
21		–	–	–	–	–	–	525.8		461.7	–	–
평균면적		187.3	533.2	212.2	378.4	230.4	1,661.3	850.7	1,048.8	1,360.6	607.7	597.7

* 조사대상단지 중 부대복리시설 면적표 제시 단지

[표 3-39] **국공립 어린이집 또는 보육시설 운영**

조사 단지	보육시설 종류	규모 (㎡)	운영 프로그램(계획)	운영 주체	비고
1	국공립어린이집	890	20년 무상임대, 화성시 운영(화성시 MOU체결)	화성시	-
2	보육시설	-	유치원, 어린이집 등	-	-
3	국공립어린이집	266	추진	-	-
4	국공립어린이집	545.69	진천군어린이집 운영, 당사 어린이집 건물 기부채납	진천군 (협의중)	-
5	보육시설	411.48	아이키움서비스: 보육시설 설치 및 육아 운영지원 서비스	㈜예지학	-
6	국공립어린이집 유아보육서비스	379.17	위탁업체 영진전문대학 산하 아동창의성계발연구소 협의 진행(LOY집행)	-	-
7	국공립어린이집	691.04	숙명여대, 숙명여대 아동연구소 협의	-	-
8	국공립어린이집	281.34	지자체 협의 중(시흥시)	시흥시 여성 가족과	입주민 입소 우선배정 비율 협의중
9	유아 돌봄 교실	262.97	2급 보육교사 고용	-	-
10	국공립 어린이집	533.76	유치	위탁업체	-
11	국공립 유치원	343.71	지자체 협의 중(화성시)	-	입주민 우선배정 70%
12	국공립어린이집	649.81	명문대 업무 협약 제휴	구로구	입주민 우선배정 최대화
14	어린이집 영유아 돌보미	783.03	화성시 어린이집 연계(주말)	-	입주민 우선배정 70%
15	보육시설	-	전문 보육업체	-	-
16	국공립 어린이집	-	유치	-	-
17	국공립 어린이집	343.20	유치(청천구립어린이집)	부평구	-

* 조사대상단지 중 국공립어린이집 또는 보육시설 운영 계획 단지

- 보육시설 이외에 주민운동시설도 구체적인 시설면적계획과 프로그램계획이 병행된 시설유형임
- 피트니스센터는 골프장, 에어로빅실, 헬스장 등의 시설을 계획하고 있

으며, 사례대상지의 피트니스센터 평균면적인 850.7㎡, 주민운동시설은 607.1㎡로 나타남

- 그러나 일부 단지에서는 피트니스센터와 주민운동시설이 하나의 시설을 의미하는 것인지, 별개의 시설인지 구체적으로 파악하기 어려워 향후 주거서비스 운영계획을 제시할 때는 프로그램 대비 구체적인 시설면적을 제시하도록 유도할 필요가 있음

[표 3-40] **피트니스 센터 및 주민운동시설 규모 및 운영사항**

조사 단지	피트니스 센터 규모(㎡)	주민운동시설 규모(㎡)	운영계획
1	800	-	피트니스, GX룸, 실내 골프장 운영
3	210.0	-	피트니스 운영
4	389.5	-	계획예정
5	-	1,221.0	헬스케어 서비스
6	262.0	250.0	-
7	-	320.0	-
8	583.8	522.0	GX 프로그램, 멀티체육, 골프
9	-	254.0	GX강좌, 골프강좌, 스파메디케어
10	-	-	-
11	818.4	229.0	GX룸, 골프연습장
12	435.4	-	골프, 헬스, 실버 헬스 케어 서비스
14	-	766.0	골프연습장
16	-	1,907.4	실내골프장, 피트니스, GX룸, 가족운동시설
17	3,580.9	-	에어로빅, 요가, 헬스, 골프
20	-	-	외부업체 위탁예정
21	525.8	-	개인운동프로그램, 요가, 심폐강화운동
평균 면적	850.7	607.1	-

* 조사대상단지 중 피트니스 센터 및 주민운동시설 운영 계획 단지

- 이외에 12개 사례대상지에서 카쉐어링 프로그램 운영계획을 제시하고 있음. 그러나 몇 대를 운영할 계획인지에 대해서는 구체적으로 제시하지 못하고 있음

[표 3-41] **카쉐어링**

조사 단지	종류	내용	설치위치
1	카쉐어링	그린카 MOU협약	-
2	카쉐어링 계획만 있음	-	-
3	전기차 쉐어링	전문업체 협약	단지 내 이동수단(순찰,응급)
5	카쉐어링	차량렌탈계열사	-
6	카쉐어링	쏘카 2대	유휴 주차장의 활용
7	카쉐어링	쏘카 5대(무료지원)	지상주차장
8	카쉐어링	그린카	그린카존
10	카쉐어링	업무제휴	-
11	카쉐어링	쏘카 및 그린카 제휴완료	유휴 주차장의 활용
12	카쉐어링	전문업체 협의 5대	카쉐어링 존
13	카쉐어링	-	공유차량으로 주차장 일부 확보
17	카쉐어링	업무제휴	카쉐어링 존

* 조사대상단지 중 카쉐어링 운영 계획 단지

- 무인택배보관시스템은 8개 사례대상지에서 설치계획을 제시하였으나 이 또한 구체적인 시설설치 위치, 면적, 개수 등에 대해서는 구체적으로 제시하지 못하고 있어 임대주택공급 규모 대비 적정성을 파악하는데 한계가 있음

⑥ 주거서비스 코디네이터 활용 계획

- 주거서비스 운영을 위해 전문가인 주거서비스코디네이터 활용계획을 구체적으로 제시한 사례로는 4개 단지가 있으며, 커뮤니티 매니저, 생활코디네이터 등의 전문가를 임대관리에서 통합 관리할 계획을 제시
- 그러나 아직 주거서비스를 종합적으로 관리, 운영할 수 있는 중간지원 주체로서 전문가에 대한 운영계획은 아직 미흡한 상황으로 이는 뉴스테이 사업의 주거서비스 질 향상을 위해 향후 보완되어야 할 분야임

⑦ 임대자산 및 시설관리계획

□ 임대자산 및 시설관리주체

- 21개 사례대상지에서 임대자산관리와 시설관리는 대부분 전문업체에게 위탁운영할 계획에 있으며, 자체 운영계획은 전체 20%미만 인 것으로 나타남
- 시설관리와 자산관리를 하나의 업체에 위탁관리할 것으로 계획하고 있는 사업대상지는 1개로 시설관리와 임대자산관리는 대부분 각기 전문업체에게 위탁할 계획인 것으로 조사되었음
- 일부 건설회사는 자산관리회사를 자회사로 설립해 운영할 계획을 준비하고 있는 것으로 조사되었고, 이는 기업면담에서도 나타났듯이 임대자산관리를 향후 새로운 서비스 산업영역으로 인식하고 이를 전담할 수 있는 회사설립을 기획하고 있음
- 따라서 자산관리 분야는 향후 기업형임대주택이 정착되면 부동산 서비스산업분야에서 새로운 업역으로 확장가능성이 예상됨

[표 3-42] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 자산관리 운영계획

서비스 유형	자체운영	전문업체 위탁	자체운영+전문업체 위탁	미정	계
임대자산관리	4(19.1%)	15(71.4%)	0(0.0%)	2(9.5%)	21(100.0%)
시설관리	3(14.3%)	15(71.4%)	1(4.8%)	2(9.5%)	21(100.0%)

- 임대자산과 시설관리 분야 상근인력계획을 제시한 사례는 많지 않으며, 계획서상에서는 제시한 상근인력이 리츠 전체 인력운영계획인지 사업대상지별 상근인력인지 파악하는데 한계가 있음
- 따라서 향후에는 상근관리 인력에 대해서는 세대규모 대비 상근인력 구성 예시를 정확하게 제시하고 이에 대응하여 적정성을 판단할 필요가 있는 것으로 조사됨

□ 긴급대응서비스

- 시설관리를 위한 긴급대응서비스 계획을 제시한 사례는 16개 사업대상

지이며, 구체적인 서비스 전달체계를 제시하기 보다는 사업계획서 상에 항목으로 제시되어 있어 긴급대응서비스계획을 단순하게 제시한 것으로 파악됨

- 긴급대응서비스계획은 하자보수 및 민원접수 이후 관리주체별로 민원인에게 서비스를 전달하고, 향후 피드백을 위한 모니터링 체계를 포함해야 하지만 제시된 계획서에는 몇 개 단지에만 이러한 서비스 대응체계를 구체적으로 제시
- 특히 200세대 미만의 소규모 임대주택단지의 경우, 상주인력을 확보하기 어려우므로 지역의 보수업체와 연계를 통한 서비스전달체계 마련이 입주자 주거생활을 안정적으로 유지하는데 기여할 수 있음
- 따라서 향후 주거서비스 인증을 위해서는 긴급대응서비스 계획을 필수적으로 제시할 수 있도록 유도할 필요

[표 3-43] **긴급대응서비스 계획**

서비스 유형	계획수립	계획예정	미정	계
긴급대응서비스	16(66.6%)	1(4.2%)	7(29.2%)	24(100.0%)

3. 주거서비스 제공계획의 한계 및 개선과제

1) 주거서비스 제공계획의 한계

- 21개 사례, 24개 사업대상지 주거서비스 계획을 분석한 결과 기업형임대주택 주거서비스의 입주계층은 30~40대 맞벌이 가구를 주요 타겟 계층으로 선정한 사례가 많으며, 이에 대한 특화전략으로서 보육시설 특화전략을 제시한 것으로 조사됨
- 그러나 대다수 사례대상지는 입주계층에 따른 단지별 차별화 전략이 미흡한 것으로 조사되었으며, 이는 입주계층 선정을 위한 수요조사가 대부분 임대료 산정을 통한 입주자 소득계층에 국한되고 있기 때문인 것으로 판단

- 세부적인 주거서비스 프로그램은 대부분 나열식으로 다양한 프로그램을 제시하고 있으나 공급세대수 규모를 고려한 운영주체, 유료 및 무료서비스 비율, 유료서비스 수준의 적정성 등을 고려한 운영계획 수립은 미흡
- 이에 일부 프로그램 운영 중 무료서비스로 제시한 의료서비스, 헬스케어 등은 프로그램 운영에 소요되는 비용을 고려할 때 입주자의 임대료나 관리비 상승 요인으로 작용할 가능성이 높은 것으로 판단
- 또한 계획된 주거서비스 계획은 소프트웨어로서 주거서비스와 하드웨어로서 공간계획의 정합성을 고려한 주거서비스 특화계획이 미흡한 것으로 파악됨
- 특히 시설계획의 배치, 프로그램별 면적이 구체적으로 제시되지 못하고 있어 프로그램에 따른 시설면적의 적정성을 파악하기 어려워, 향후 주거서비스 계획에서 프로그램별 시설계획을 구체적으로 제시하도록 유도할 필요가 있는 것으로 판단
- 입주자 맞춤형 주거서비스 공급을 위해서는 입주자의 수요파악이 전제되어야 하나 사업계획서 제출당시 주거서비스 공급계획이 수립되므로 수요공급 불일치도 예상되어 입주자 모집 이후 정해야 하는 프로그램과 입주자 모집 이전에 정해야 하는 프로그램을 사업주체가 명확하게 제시할 필요성이 있는 것으로 파악됨
- 또한 임대주택자산 및 시설관리계획 또한 구체적으로 제시되지 못하고 있으므로 주거서비스 계획에서 관리계획이 구체적으로 제시될 수 있도록 가이드라인을 제시할 필요

2) 개선과제

- 본 연구에서는 기업형임대주택의 주거서비스 계획 수준을 파악하기 위해 주거서비스 계획서 가이드라인을 제시하여 기업이 구체적인 계획을 제시하도록 하였음
- 그러나 기업형임대주택 공급계획은 임대료 산정과 주택규모 산정을 위한

입주수요파악과 개발계획 수립에 치중하고 주거서비스는 운영을 고려한 프로그램 기획은 아직 미흡한 것으로 파악됨

- 따라서 향후 주거서비스 인증을 통해 주거서비스 품질을 일정수준 이상으로 향상시키기 위해서는 다음과 같은 과제를 해결해야 함
  - 사업대상지별로 입주자 맞춤형 주거서비스 차별화 전략 수립을 위한 인증방안 마련
  - 모든 단지에 적용해야 하는 주거서비스 프로그램과 단지별 특화서비스를 구분하여 제시할 수 있는 주거서비스 인증방안 마련
  - 주거서비스 제공계획에서 프로그램 운영(운영주체, 유료 또는 무료서비스, 서비스 공급대상)의 실현가능성을 확보하기 위한 인증방안 마련
  - 기업형임대주택단지의 자산가치 유지와 커뮤니티 활성화를 통한 입주자 참여의 자생적 관리를 위해서 공동체 활성화 지원을 유도할 수 있는 인증방안 마련
  - 주거서비스 프로그램 제공이 입주자의 임대료, 관리비 부담으로 연결되지 않고 입주자 맞춤형 서비스 프로그램이 제공, 운영될 수 있도록 주거서비스 인증방안 마련

C·H·A·P·T·E·R·4

제4장 국 · 내외 공동주택 품질 인증 관련제도 및 주거서비스 운영사례 분석

1. 국 · 내외 공동주택 품질 인증 관련제도
2. 국내 공동주택 주거서비스 운영사례
3. 시사점 및 관련제도 활용방안

1. 국 · 내외 공동주택 품질 인증 관련제도

1) 국내 공동주택 품질관리 인증평가 제도

- 기업형임대주택 주거서비스 인증을 위해서는 기존 공동주택과 관련한 품질 인증제도를 검토할 필요
- 특히 주거서비스 영역의 하나인 임대주택관리와 주택성능분야는 평가제도가 이미 운영중에 있음
- 관리분야는 입주 이후 실제 관리운영에 대한 구체적인 평가를 시행하는 것
  - 주택법상 의무관리대상인 일반 아파트를 대상으로 공동주택모범관리단지 평가제도인 관리품질 시범평가제도와 서울시 관리품질 등급제도가 운영되고 있음
- 주택성능분야는 녹색건축인증제도가 운영되고 있으며, 이는 주택성능품질인증제도와 통합되어 운영되고 있어 공동주택단지 품질 향상에 기여한 것으로 인식되고 있음

- 본 연구에서는 이러한 품질평가와 인증제도의 평가기준, 운영, 평가결과에 대한 활용 방안 등을 조사하여 주거서비스 품질 인증방안과 연계할 수 있는 방안 마련

① 공동주택 모범관리단지 평가

□ 평가목적

- 투명한 공동주택 관리 및 공동체 활성화 기반 조성을 통한 입주민 삶의 질 향상 유도 목적

□ 평가대상

- 주택법상 의무관리대상 공동주택[37] 150세대 이상의 공동주택 평가 대상

[표 4-1] **공동주택 모범관리단지 평가대상**

구분	대상
의무관리 공동주택 대상	300세대 이상의 공동주택
	150세대 이상으로서 승강기가 설치된 공동주택
	150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식(지역난방방식을 포함한다)의 공동주택
	「건축법」 제11조에 따른 건축허가를 받아 주택 외의 시설과 주택을 동일건축물로 건축한 건축물로서 주택이 150세대 이상인 건축물

* 출처: 국토부(2016),공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지 선정지침 제 5조 p2

□ 평가기준

- 일반관리분야(25점), 시설·유지관리분야(25점), 공동체 활성화 분야(30점), 에너지절감 분야(20점)의 4개 분야로 100점 만점 평가

37) 국토부(2016), 공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지 선정지침 제2조에 따라 「주택법」 제16조제1항의 사업계획승인을 얻어 건설한 공동주택 및 「건축법」 제11조의 건축허가를 받아 건축한 건축물 해당 함

[표 4-2] **공동주택 모범관리단지 평가기준 및 항목**

구분	평가항목
일반관리 분야	관리비등의 사업계획·예산안 수립 및 운영현황
	관리비등의 사업실적 및 결산서 제출현황
	잡수입·장기수선충당금 등의 회계관리 투명성
	수입과 지출의 예측 가능성
	선거관리위원회 구성여부 및 동별 대표자 선출·구성의 민주성
	동별 대표자 등의 법정교육 이수여부
	선거에 대한 주민 참여율 등의 민주성 척도
	그 밖의 공동주택 일반관리에 필요한 사항
시설 유지관리 분야	공동주택의 장수명화(長壽命化)를 위한 장기수선계획에 따른 노후시설 관리
	안전점검 등 안전관리
	장기수선충당금 적립률
	공동주택의 각종 시설물에 대한 안전관리도와 노후시설 개선도
	그 밖의 공동주택 시설 유지관리에 필요한 사항
공동체 활성화 분야	공동체 생활에 필수적인 주민 화합을 위한 행사
	주민 자율성과 참여의식
	여가생활을 위한 편익증진 시설운영 현황
	다양한 주거환경 개선활동을 통한 살기 좋은 단지 조성도
	그 밖의 공동주택 공동체 활성화에 필요한 사항
에너지절감 분야	에너지 사용료(량) 공개에 따른 에너지 절감관련 제도 시행여부
	재활용품 활용도 등 입주민의 에너지 절약 이행정도와 활동상황
	그 밖의 공동주택 에너지 절감과 관련한 사항

* 출처: 국토부(2016),공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지 선정지침 제 5조 p2 참고

□ 평가결과활용

- 우수단지 선정 공동주택단지는 정부 포상 인증 부여(해당연도 12월 중 실시)[38]
- 지자체에 따라 공동주택 관리업무에 필요한 비용 지원 가능[39]

② 공동주택 관리품질[40]시범인증

□ 평가목적

- 공동주택 관리품질 진단을 통해 투명하고 효율적인 관리업무 정착을 유도하고 궁극적으로 국민행복과 복지증진에 기여 목적

□ 평가대상

- 주택법상 의무관리대상 공동주택(단, 신청일 기준 최근 2년 이상 자료 제출 가능 공동주택)

□ 평가기준

- 관리비 적정성, 에너지 효율성, 운영 투명성, 유지관리 적정성 등 4개 분야 · 30개 지표에 대한 기초 · 현장조사 실시

[표 4-3] **공동주택 관리품질 평가기준**

평가분야		평가항목	평가지표
정량적	관리비 적정성	공용관리비 (36개 계정과목)	유사단지 대비 공용관리비 부과 적정성
		개별사용료 (10개 계정과목)	유사단지 대비 개별사용료 면적당 단가 적정성
		장기수선충당금 (1개 계정과목)	유사단지 대비 장기수선충당금 적립요율 적정성
	에너지 효율성	공용 에너지사용량	유사단지 대비 전기요금 부담률
		개별 에너지사용량 (5개 에너지원)	건축물의 연간 에너지사용량

38) 국토부(2016), 공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지 선정지침 제24조(정부포상) 참고
39) 국토부(2016), 공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지 선정지침 제25조(지원 등) 참고
40) 출처: 한국감정원(2015), '2015년 공동주택 관리품질 우수단지 시범사업 실시 결과' 내부 자료

평가분야		평가항목	평가지표
정성적	운영 투명성	관리주체	관리주체 건전성
			계약 및 관리 절차의 투명성
			기록보관 적정성
			정보공개 투명성
			파견인력 적정성
		입주자대표회의	입주자대표회의 구성(선정) 투명성
			입주자대표회의 운영 투명성
			관리규약의 적정성
			입주자등 상호간에 이해가 상반되는 사항의 조정여부
			부녀회 등 자생단체의 지원 투명성
		관리비 회계	공용관리비
			개별사용료
			장기수선충당금
			잡수익
			기타
	유지 관리 적정성	장기수선계획	장기수선계획 수립 및 조정
			장기수선계획 실행
		하자보수	입주자대표회의 하자보수 요구
			하자담보책임기간 내 시설별 하자적출 및 공사 여부
			하자처리 관련 정보 공개
		시설관리	합리적 프로세스
			시설물 점검표
			점검에 따른 후속처리 적정성
			분야별 수선방법 및 수선주기, 수선율 준수
			안전관리의 적정성(계단 적재물, 크랙, 위험시설물 방치, 가스시설, 방화벽 등)

* 출처: 한국감정원(2015), '2015년 공동주택 관리품질 우수단지 시범사업 실시 결과' 내부 자료

□ 평가결과활용

- 공용관리비 · 개별사용료 부과 적정성, 에너지 효율성부문은 우수, 양호, 보통, 관심필요 평가하고 운영투명성 · 유지관리 적정성 부문은 제공된 기초자료를 통해 대상지 방문 조사

– 우수단지 기준값을 산정하여 구간별 각 지표별 상태에 따른 배점 부과

[표 4-4] 등급기준

구분	내용
우수	우리단지 평균≤(우수단지 기준값-a)
양호	(우수단지 기준값-a)〈우리단지 평균≤유사단지 평균
보통	유사단지평균〈우리단지 평균≤(우수단지 기준값+3a)
관심필요	(우수단지 기준값+3a)≤우리단지 평균

* 우수단지 기준값 : 유사단지군 중 관리비가 낮은 상위 50%단지의 평균 관리비
* 평균과 우수단지 기준값 차이(a)

③ 서울시 아파트 관리품질 등급 표시제

□ 평가목적

- 아파트 관리의 투명성을 높이고 시민들에게 제대로 된 아파트 관리품질 정보를 제고하기 위해 서울시가 지자체 중 처음 도입
- 그간 부적정한 관리비 집행 등 적발 위주의 실태조사에서 탈피, 아파트 관리의 신뢰성을 회복하는 제도적 기반 조성 기대

□ 평가대상

- 준공 후 3년이 경과한 의무관리 아파트 대상[41)]
- 의무관리 대상 아파트 총 2,171개 단지 중 우선 올해 1,500세대 이상의 대규모 단지 96개단지에 대한 평가 2월~7월 실시 예정[42)]

41) 주택법 상 서울시가 회계 · 시설 등 전반적인 아파트 운영의 지도관리 감독이 가능한 아파트를 대상으로 함
42) 서울시 보도자료(2016) “서울시 96개 단지 시작으로 ‘아파트 품질 등급제”시행 참고

[표 4-5] **세대수별 의무관리 아파트 현황**(14.12.31**기준**)

세대수	3,000이상	2,000이상	1,000이상	500이상	300이상	150이상
단지수	27	61	235	513	518	217

* '18년 까지 1,000세대 이상 323개 단지, '18년 이후에는 잔여세대 전체로 평가대상 확대, 단계적 평가 완료 계획
* 출처: 서울시 보도자료(2016) "서울시 96개 단지 시작으로 '아파트 품질 등급제"시행

□ 평가기준

- 건축·기술, 시민단체, 행정, 회계, 4개 분야 149개 항목 평가
  - 평가내용은 똑똑한 아파트(29개 항목),모범적 아파트(7개 항목), 안전한 아파트(41개 항목), 투명한 아파트 (50개 항목), 조화로운 아파트(22개 항목), 5개 분야로 구성

[표 4-6] **서울시 아파트 관리품질 등급 평가기준**

구분	평가부문 및 평가지표		주요 평가항목
건축, 기술 분야 (42)	안전한 아파트 (35)	안전관리(16)	안전관리 책임자 이름 명시, 소방안전관리자 선임 등
		유지관리(14)	장비수선 이력카드 작성 및 보관, 대 수선 시 참고할 도면 보관 등
		장기 수선계획(5)	장기수선계획 인수 보유 현황, 장기수선계획서 이행내역 작성
	똑똑한 아파트 (7)	조직운영(2)	주택법 시행령 제53조제1항 별표4외의 장비 보유 현황 등
		관련 주체의 교육 및 활동(1)	법적안전교육 실시
		관리비 절감(4)	전용부분에너지 절감 캠페인 실천, 공용부문 전기절감/수도절감 실천 등
시민 단체 (28)	똑똑한 아파트 (6)	관련 주체의 교육 및 활동(1)	주변단지와의 교류
		행정지원 활용도(2)	공동주택 관리 지원사업 신청 등
		정보전달체계의 다양성(3)	입주자대표회의 생중계, 입주대표회의 회의록 공개 등
	조화로운 아파트 (22)	갈등관리(7)	층간소음 분재조정 관리위원회 구성, 층간소음 예방 홍보물 게시 등
		단지이용(3)	체육시설에 대한 운영수칙 마련, 시설물 사용자 이용수칙 및 주위사항 부착 등
		근로자 처우(6)	경비원의 휴게공간 운영, 경비원 업무 수칙 등
		공동체 활성화, 관리참여 및 사회공헌(6)	공동체 활성화 단체의 활동 적극성, 단지 내 · 외부 자원봉사 여부 등

구분	평가부문 및 평가지표		주요 평가항목
행정 분야 (46)	모범적인 아파트 (7)	행정기관 신고사항(3)	관리규약 관련법 개정 내용 반영, 현 입주자대표회의 구성 후 관할 구청신고 등
		입주자대표회의 법인화 추진(4)	입대의 사업자 등록, 반기별 세무서에 부가가치세 신고 등
	안전한 아파트(6)	안전관리(6)	일반화재 보상 범위 설정, 시설물배상 책임보험 가입 등
	투명한 아파트 (21)	관리 프로세스(4)	입찰공고에 부합한 입찰심사, 손해배상책임보험 가입 등
		정보공개(17)	주택관리업자 공개, 관리규약 개정시 수민의견 수렴 등
	똑똑한 아파트 (12)	조직운영(9)	관리소장 근무일지, 민원대장 작성, 선거구 크기 등
		관련 주체의 교육 및 활동(3)	관리소장 법정 직무교육, 관리사무소 자체적 방법교육실시 등
회계 분야 (33)	투명한 아파트 (29)	관리 프로세스(6)	관리비연체세대/전체세대 비율, 관리비 손실처리 등
		회계리스크 관리(20)	장기수선충당금과 관리비 통장 구분 관리,외부기관에 의한 회계감사 등
		정보공개(3)	장기수선충당금 사용금액과 사용처, 관리비, 사용료, 잡수입, 장기수선충당금 공개 등
	똑똑한 아파트 (4)	관련 주체의 교육 및 활동(3)	회계담당자의 회계교육
		관리비 절감(1)	잡수입 발생항목
		행동지원 활용도(2)	인근단지과 관리비 비교, 관리비비교후 일련조취
149개 항목			우수/ 기준통과/기준미달 3개등급 평가

* 출처: 서울공동주택 통합정보마당, 아파트 관리품질등급제 평가항목표 내용 정리(http://openapt.seoul.go.kr/(접속일시:2016.04.20.)

□ 평가결과활용

- 관리 품질의 우수·기준통과·기준미달 3개의 등급으로 표시
  - 우수, 기준통과 등급 단지는 서울시 공동주택 통합 정보마당, 부동산 포털사이트, 아파트 단지게시판에 공개하는 것을 원칙으로 하였으나 현재 등급공개는 사회적 반향 및 민원 소지를 감안하여 사전법률 자문 검토 후 조정하기로 하며, 우수단지 인증서(패)수여(인증 유효기간 2년)[43]

43) 서울시 비공개 자료 ‘16년 아파트 관리품질 등급제 세부 추진계획 참고

- 기준미달 등급단지는 해당단지에만 통보해 자체적인 관리개선 유도 계획이 있으며, 평가항목별 맞춤형 자문 및 관리개선 지원 추진

[표 4-7] **서울시 아파트 관리품질 등급 기준**

구분	우 수	기준통과	기준미달
점수	80점 이상	60점 이상	60점 미만

④ 녹색건축인증평가

□ 평가목적

- 지속가능한 개발을 실현하고 자연친화적인 건물의 건축을 유도하기 위해 쾌적한 거주 환경에 영향을 미치는 요소를 평가[44)]

- 2013년 6월 녹색건축인증기준이 개정되면서 기준에 운영하던 주택성능등급표시제와 친환경 건축물 인증제도 통합

□ 평가대상

- 신축 건축물의 경우 사용승인 또는 사용검사를 받은 후 3년 이내의 모든 건축물, 기존 건축물의 경우 기존 공동주택, 기존 업무용 해당

- 건축법상 건축물인 공동주택, 복합건축물(주거),업무용, 학교, 판매시설, 소형주택, 기존 공동주택, 기존 업무용, 숙박시설, 그 밖의 건축물 인증대상

[표 4-8] **녹색건축인증 인증대상**

구분	대상	의무등급
의무취득 대상	중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관, 지방공사 또는 지방공단, 국공립학교가 소유 또는 관리하는 건축물	우수등급 이상 *서울시 최우수등급
	신축, 별동 증축, 재축하는 건축물	일반등급 이상
	연면적의 합계가 3,000㎡ 이상인 건축물	일반등급 이상
	에너지절약계획서 제출대상 건축물	일반등급 이상

* 출처: 한국감정원, 녹색건축센터 홈페이지 정리(http://green.kab.co.kr/green/(접속일시:2016.08.13.)

44) 한국감정원,녹색건축센터http://green.kab.co.kr/green/sub/introWork/greenCert.do?menuGbn=1 (접속일시:2016.08.13.)

□ 평가기준

- 토지이용 및 교통, 에너지 및 환경, 오염재료 및 자원, 물순환관리, 유지관리, 생태환경, 실내환경, 주택성능분야 8개 분야 평가

[표 4-9] **평가항목**

평가부문 및 평가지표		평가항목
토지이용 및 교통	생태적 가치	기존대지의 생태학적 가치
	인접대지 영향	일조권간섭방지 대책의 타당성
	거주환경의 조성	커뮤니티센터 및 시설 공간의 조성수준
		단지내 보행자전용도로 조성여부
		외부보행자 전용도로 네트워크 연계여부
	교통부하저감	대중교통의 근접성
		자전거 보관소 및 자전거 도로 설치여부
		도시중심 및 지역중심과 단지숭심거리
에너지 및 환경오염	에너지 절약	에너지 성능
	지속가능한 에너지원 사용	신재생에너지 이용
	지구온난화 방지	이산화탄소 배출 저감
		오존층 보호를 위하여 특정물질의 사용금지
재료 및 자원	자원절약	가변성
	폐기물 최소화	생활용 가구제 사용억제 대책의 타당서
	생활폐기물 분리수거	재활용 가능자원의 분리수거
		음식물쓰레기저감
	지속가능한 자원 활용	유효자원 재활용을 위한 친환경인증제품 사용여부
		재료의 탄소배출량 정보표시

평가부문 및 평가지표		평가항목
-(가산항목)리모델링시에만 평가		기존건축물의 주요구조부 재사용으로 재료 및 자원의 절약
		기존건축물의 비내력벽 재사용으로 재료 및 자원의 절약
물순환 관리	수순환체계 구축	우수부하 절감 대책의 타당성
	수자원 절약	생활용 상수 절감대책의 타당성
		우수이용
		중수도 설치
유지관리	체계적인 현장관리	환경을 고려한 현장관리 계획의 합리성
	효율적인 건물관리	운영/유지 관리문서 및 지침 제공의 타당성
	효율적인 세대 관리	사용자 매뉴얼 제공
	수리용이시설	전용부문
		공용부문
생태환경	대지내 녹지 공간 조성	연계된 녹지축 조성
		자연지반 녹지율
	외부공간 및 건물외피의 생태적 기능 확보	생태면적률
	생물서식 공간 조성	비오톱조성
실내환경	공기환경	실내공기 오염물질 저방출 제품의적용
		자연통풍 확보 여부
		단위세대의 환기성능 확보 여부
	온열환경	각 실별 자동온도조절장치 채택여부
	음환경	경량충격음 차단성능
		중량충격음 차단성능
		세대간 경계벽의 차음성능
		교통소음(도로, 철도)에 대한 실내외 소음도
		화장실 급배수 소음
	빛환경	세대내 일조확보율
주택성능 분야	수명관리	내구성
	사회적 약자의 배려	전용부문
		공용부문
	홈네트워크	홈네트워크 종합시스템
	방범안전	방범 안전 콘텐츠
	화재 소방	감지 및 경보 설비
		제연설비
		내화성능
	피난 안전	수평피난거리
		복도 및 계단유효폭
		피난설비
54개 항목		

* 출처: 국토부(2014)녹색건축 인증심사기준[별표1], 공동주택 인증심사기준 재정리, p7

□ 평가결과활용

- 평가결과는 최우수(1등급), 우수(그린 2등급), 우량(그린3등급), 일반(그린4등급)으로 분류

구분	최우수 (그린1등급)	우수 (그린2등급)	우량 (그린3등급)	일반 (그린4등급)	비고
신축건축물	74점이상	66점이상	58점이상	50점이상	100점 만점
기존건축물	69점이상	61점이상	53점이상	45점이상	

* 업무용건축물, 학교시설, 판매시설, 숙박시설, 그밖의 건축물, 기존 업무용 건축물 별도 등급으로 함
* 출처: 국토부(2014) 녹색건축인증[별표12] 재정리 p390

- 평가결과에 따라 건축기준 완화, 취득세 및 재산세 경감 혜택 등 인센티브 부여

구분		최우수(그린1)	우수(그린2)
녹색 건축 인증	건축기준 완화	12% 이하	8%이하
	취득세 경감 (2015.12.31까지)	15%	10%
	재산세 경감 (인증후 5년간)	15%	10%

* 건축기준 완화 : 용적률, 높이제한, 취득세 경감은 2018년 까지 해당
* 출처: 한국감정원, 녹색건축센터
http://green.kab.co.kr/green/sub/introWork/incentive.do?menuGbn=1(접속일자:2016.8.13.)

- 녹색건축인증 유효기간은 인증서를 발급받은 날로부터 5년 임(인증시 인증명판 부여)[45]

□ 수수료

- 녹색건축 인증에 관한 규칙 제 14조 제1항에 따라 건축법 시행령에 근거한 공동주택[46]과 공동주택을 제외한 건축물로 구분

- 공동주택은 1,500세대수를 기준으로 예비인증 수수료 범위가 5,210만원~6,310만원이며 본인증 수수료는 7,960만원~9,280만원 임

45) 국토부, 녹색건축 인증에 관한 규칙 제9조(인증서 발급 및 인증의 유효기간 등) 참고
46) 건축법 시행령 별표 1 제2호 가목부터 다목 까지의 규정에 따른 공동주택을 말함

[표 4-10] **공동주택**

(단위: 원/부가세 별도)

구분(세대수)	본인증	예비인증
1,500세대 미만	7,960,000	5,210,000
1,500세대 이상	9,280,000	6,310,000

* 출처: 녹색건축 인증에 관한 규칙[별표 3]녹색건축 인증 수수료의 범위(제14조 제1항 관련)

- 공동주택 외 건축물의 경우 연면적 합계 100,000㎡ 기준으로 예비인증 수수료 범위는 8,528,700원~9,137,900원이고 본인증 수수료는 12,173,100원~13,042,700 임

[표 4-11] **공동주택 제외 건축물**

(단위: 원/부가세 별도)

구분(㎡)	본인증	예비인증
100,000㎡ 미만	12,173,100	8,528,700
100,000㎡ 이상	13,042,700	9,137,900

* 출처: 녹색건축 인증에 관한 규칙[별표 3]녹색건축 인증 수수료의 범위(제14조 제1항 관련)

2) 일본 공동주택 품질관리 인증평가 제도

- 민간임대주택시장이 활성화되어 있는 일본의 경우 민간임대주택 사업자가 제공하는 주거서비스 또한 활성화되어 있음
- 이와 관련하여 미쓰이, 다이와, 산요 홈즈 등 사업주체는 자산관리를 포함하여 공급, 유지관리, 지속적인 서비스 품질 확보와 같은 주택산업의 선순환구조로 임대주택운영
- 이처럼 주거서비스는 사업주체의 마케팅 전략의 하나로 사용하고 있으며, 성능확보를 위해서 중앙정부차원에서 운영하는 제도로는 장기우량주택인정제도가 있고 주거서비스 관리에 대해서는 민간영역에서 시행하는 평가제도가 있음

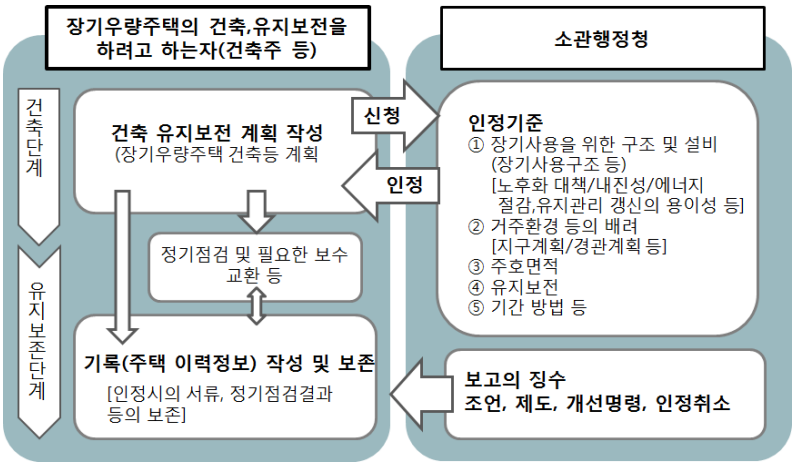
① 장기우량주택인정제도[47)]

□ 목적

- 장기간에 걸쳐 양호한 상태로 사용하기 위한 조치가 구비된 주택(자기우량주택)의 보급을 촉진하여 환경부하 저감을 도모하면서 양호한 주택 스톡을 장래 세대에게 계승

□ 제도의 개요

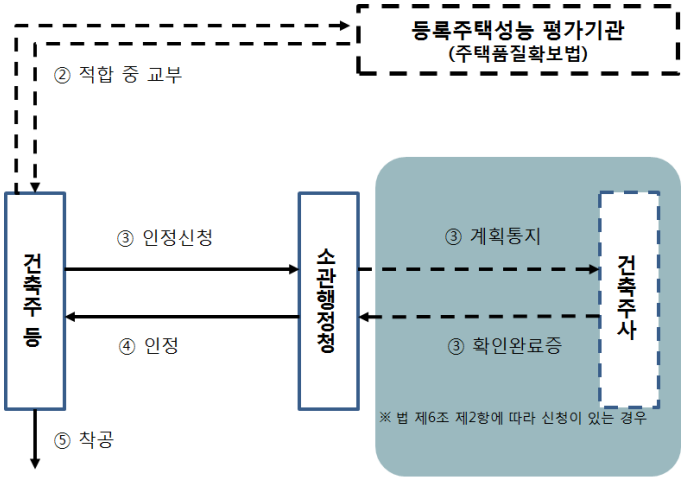
- 장기우량주택의 인정을 희망하는 건축주 등은 건축단계에서 '장기우량주택건축의 건축등에 관한 계획'을 작성하여 신청하면 소관행정청은 정해진 인정기준의 부합여부를 심사
- 유지보전단계에서 건축주는 주택이력정보 등에 관련사항을 기록하고 소관행정청은 관련된 조언과 지도, 개선명령 및 인정취소 등을 수행



[그림 4-1] 장기우량주택인정제도의 개요

* 국토교통성「장기우량주택의 보증촉진에 관한 법률」설명자료, p1, http://www.mlit.go.jp/common/001089279.pdf(접속일시:2016.8.7.)

47) 일본 국토교통성 홈페이지 장기우량주택 관련 웹페이지 (http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000006.html)(접속일시:2016.08.07.)



[그림 4-2] 장기우량주택의 인정 흐름

* 국토교통성「장기우량주택의 보증촉진에 관한 법률」설명자료,p1, http://www.mlit.go.jp/common/001089279.pdf(접속일시:2016.8.7.)

□ 장기우량주택에 대한 지원[48]

- 장기우량주택에 대해서는 소득세에 대한 공제혜택, 부동산 취득세 공제, 등기비용 및 고정자산세 감면 등을 적용
- 장기우량주택을 건설·구입하는 경우 증권화 지원사업의 주택론 상환기간의 상한을 35년에서 50년으로 연장하고, 기존 장기우량주택을 구입하는 경우 증권화 지원사업의 주택론 융자율 상한을 9할에서 10할로 상향
- 장기우량주택으로 인정받은 임대주택의 경우, 개량융자액 상한을 1000만엔까지 상향 (일반주택의 경우 증개축 530만엔, 수선 등 240만엔)

□ 장기우량주택 인정 기준

- 구조구체 등의 노후화대책, 내진성, 유지관리·갱신의 용이성, 가변성, 고령자 등에 대한 대책, 에너지 절감 대책, 거주환경, 주호면적, 유지보전계획의 9개 분야 평가

48)국토교통성, 장수명 주택가이드 http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/tebiki.pdf(접속일시:2016.08.07.), pp 23~24

[표 4-12] **장기우량주택의 인정기준**

평가항목	평가내용
구조구체 등의 노후화 대책	• 차세대까지 주택의 구조구체가 사용가능할 것 – 통상적인 유지관리조건하에 구조구체의 사용가능 기간이 최소한 100년 정도가 되는 조치가 되어 있을 것
내진성	• 매우 드물게 발생하는 지진에 대해서 지속이용을 위한 개수의 용이함을 도모하기 위해 손상 정도의 저감을 도모할 것 – 대규모 지진에 대한 변형을 일정 이하로 억제하는 조치가 되어 있을 것
유지관리 · 갱신의 용이성	• 구조구체와 비교해서 내용연수가 짧은 내장 · 설비에 대해 유지관리(청소 · 점검 · 보수 · 갱신)를 용이하게 하기 위하여 필요한 조치가 되어 있을 것 – 구조구체에 영향을 주지 않고 배관의 유지관리가 가능할 것 – 갱신 시 공사가 경감되는 조치가 되어 있을 것 등
가변성	• 거주자의 라이프 스타일 변화 등에 따라 주호 평면 등의 변경이 가능한 조치가 되어 있을 것 – 장래의 주호 평면 변경에 대해 배관, 배선을 위해 필요한 구체 천정고를 확보할 것
고령자 등 대책	• 장래의 베리어프리 개수에 대응 가능하도록 공용복도 등에 필요한 공간이 확보되어 있을 것 – 공용복도의 폭, 공용계단의 폭, 구배 등, 엘리베이터의 개구부 폭 등에 대해 필요한 공간을 확보할 것
에너지 절감 대책	• 필요한 단열성능 등 에너지 절감 성능이 확보되어 있을 것 – 평가방법기준에서 정한 단열 등 성능등급 4 기준에 적합할 것
거주환경	• 양호한 경관형성 등 지역의 거주환경 유지 및 향상을 배려할 것 – 지구계획, 경관계획, 조례에 따른 가로경관 계획, 건축협정, 경관협정 등 구역 내에 있는 경우 관련 내용과의 조화를 도모할 것
주호면적	• 양호한 거주수준을 확보하기 위해 필요한 규모일 것, 주호의 1개층 바닥면적이 최소한 40㎡(계단면적 제외)이상일 것 – 단독주택 : 75㎡ 이상 – 공동주택 등 : 55㎡ 이상
유지보전계획	• 건축단계부터 장래를 고려하여 정기적인 점검 · 보수 등에 관한 계획이 책정되어 있을 것 – 유지보전계획에 기재하여야 하는 항목 : 구조내력상 주요부분, 우수 침입 방지 부분, 급수 · 배수 설비에 대한 점검시기와 내용 – 적어도 10년마다 점검을 실시할 것

* 출처: 국토교통성 장기우량주택 인정기준(개요)
http://www.mlit.go.jp/common/001126876.pdf(접속일시:2016.08.07.)

② 스마트맨션평가제도[49)]

□ 목적

- 스마트 맨션은 맨션 전체적으로 에너지 관리, 절전 및 피크컷(peak cut)을 통해 에너지의 효율적인 사용 및 무리 없는 절전을 실현하는 맨션을 가리키는 것으로 MEMS(맨션 에너지 매니지먼트 시스템)을 도입하여 에너지 관리 서비스를 진행함
- 에너지 절감 사회를 실현하기 위하여 2013년부터 경제산업성이 지원제도를 통해 보급촉진을 개시하여 일정한 조건을 갖춘 맨션을 '스마트 맨션'으로 평가·인정함

□ 제도의 개요

- 평가목적은 스마트맨션으로 인정받은 맨션에 대해서 각 물건의 우수성을 평가하고 브랜드화를 도모하여 수요자가 주거를 선택할 때 참조할 수 있는 기준의 하나로 활용하도록 하기 위한 것
- 평가항목은 스마트맨션의 설비와 서비스를 5개 항목으로 구분하여 각 항목을 얼마나 실현하고 있는지 평가
- 평가를 통해 소비자를 대상으로 해당 브랜드에 대한 이해와 인지도를 높이고 주택보급 촉진으로 연결할 수 있도록 인정받은 맨션에 대해서는 인증마크를 배포하고 주택정보지 등에 홍보할 수 있도록 함
- 본 제도는 2015년 1월 접수를 종료하였으나 이미 1,700동 가까운 스마트맨션 신청이 있었고 평가·인정제도를 계속하는 것이 중요하다고 판단되어 경제산업성의 요청에 따라 '일반사단법인 스마트맨션 추진협의회'가 새로운 스마트맨션 인정제도를 실시하게 됨
- 스마트맨션 평가를 시작할 당시에는 신축맨션이 중심이 되었지만 전국적으로 보면 스마트 맨션 평가를 받은 맨션의 70%가 기존 건축물에 해당

49) 일본 경제산업성 홈페이지 스마트맨션 관련 웹페이지 (http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/smart_mansion.html), 스마트맨션 추진협의회 홈페이지 http://www.smoi.or.jp/index.html) (접속일시:2016.08.07.)

[그림 4-3] 스마트맨션 로고마크 예시

* 출처 : 스마트맨션 추진협의회 홈페이지
http://www.smoi.or.jp/index.html(접속일시:2016.8.7.)

□ 스마트맨션 인정 조건

- 스마트맨션 인정항목은 MEMS, DR, 절전, 창축연계, 가전제어의 총 5개로 구성되며, 인정 여부에 따라 별 마크가 부여됨

[표 4-13] **스마트맨션의 인정기준**

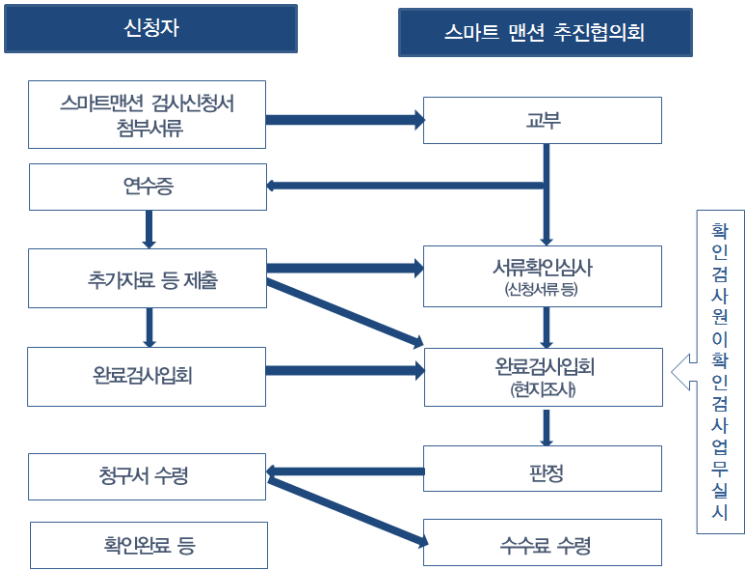
평가항목	평가내용	비고
MEMS	공용부 · 전유부에 MEMS기기를 설치하여 건물전체, 각호의 전력사용량을 상시 확인 가능하도록 할 것 MEMS기기가 공용부 공조 등의 제어가 가능한 기능을 가지고 있을 것	MEMS의 정의 - 건물전체 전력 사용량의 상시확인 가능 - 전유부 전체 전력사용량의 상시확인 가능 - 공용부기기 제어
DR	거주자가 전력 압박 시의 절전요청을 받을 수 있을 것	
절전	절전 어드바이스 기능, 에너지 관리 지원 서비스, 절전 포인트 서비스 등에 의해 10% 이상의 절전이 예측 가능할 것	MEMS 어플리케이터와의 서비스 계약은 필수가 아님
창축연계	PV, 축전지, EV광전기 등이 설치되어 재해 정전시에 자율전력 공급이 가능하여 에너지 시큐리티 강화를 도모할 것	MEMS 연계를 삭제하고 MEMS 이외의 제어도 가능

평가항목	평가내용	비고
HEMS / 가전제어	전유뷰에 HEMS 기기나 HEMS 어플리케이션이 도입되어 있어 대응하는 가전이 설치되어 있는 경우 ECHONET Lite에 의한 제어가 가능할 것	HEMS 기기의 기능요건만 해당 (가전 설치는 필수조건 아님)
인정 요건	'MEMS' 1개 항목이 있으면 인정 가능	

* 출처: 스마트맨션 추진협의회 http://www.smoi.or.jp/service6.html(접속일시:2016.8.7.)

□ 스마트맨션 인정 절차

- 스마트맨션으로 인정받기를 원하는 자는 스마트맨션 추진협의회에 인증신청을 하여 서류심사와 현장심사를 거쳐 인정증을 교부하게 됨
- 각 항목에 따라 합격여부 수를 별로 표시한 스마트맨션 인정 마크를 교부하게 되는데, 신축은 건당 50,000엔, 기존 건축물은 건당 15,000엔의 수수료를 징수함



[그림 4-4] 스마트맨션 인정 절차

* 스마트맨션 추진협의회 홈페이지
http://www.smoi.or.jp/service7.html(접속일시:2016.8.7.)

③ 교토맨션관리평가[50)]

□ 목적

- 맨션관리에서 소비자와 관리조합간의 부정합을 해소하고 기존 맨션의 적정한 유통과 관리조합의 운영능력 향상에 기여하면서 맨션의 질적 향상 및 지역과 공생하는 맨션의 증대를 목적
- 또한 스톡 활용시대 맨션의 초장수명화 및 시장가치의 안정화, 나아가 마을만들기 추진에 기여하는 것을 목적으로 함

□ 제도의 개요

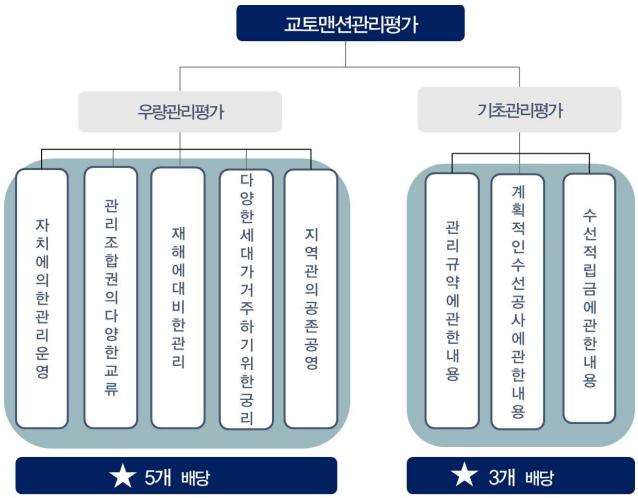
- 2011년 평가제도가 도입되어 맨션관리를 객관적으로 평가할 수 있는 평가지표 작성과 정보를 활용하기 위해 설립한 '특정비영리활동법인 교토 맨션관리평가기구'가 본 제도를 운영하고 있음
- 맨션관리평가는 건축물을 유지하는데 있어 필요한 최저한의 사항을 평가하는 '기초관리평가'와 관리조합의 운영이나 커뮤니티 형성을 위한 활동 등을 평가하는 '우량관리평가'의 2단계로 시행됨
- '기초관리평가'는 유통시장에서 공개되어 있는 자료를 바탕으로 지표에 따라 '별'을 배당하고 '우량관리평가'는 우선 복수의 평가원이 현지 시찰과 관리조합 면담을 통해 지표별 평가로'별'을 부여하여 평가항목별 결과를 그래프로 표시
- 다음으로 관계전문가로 구성된 평가위원회가 '타 사례가 없는 특징적인 관리', '이러한 점이 우수' 등과 같은 플러스 시점에서 최종적인 평가를 확정하게 됨
- 우량관리평가의 결과는 관리조합에게 전달되며 허락을 얻은 경우에만 공개되며, 평가결과는 '교토 맨션관리평가기구'가 별도로 운영하는 '교토 맨션 데이터 뱅크'에 공개됨

---

50) 교토 맨션관리평가기구 홈페이지 http://www.m-kanrihyouka.jp/index.php((접속일시:2016.8.7.)

□ 기초관리평가의 평가기준

- 적합 여부만을 평가하여 '☆'을 부여
- 관리규약에 관한 내용
  - ① 대상물건의 범위, 공용부분의 범위가 표기되어 있음
  - ② 관리비, 수선적립금에 대해 납부의무가 표시되어 있음
  - ③ 수선적립금의 사용 용도가 적절하게 표시되어 있음
  - ④ 관리비와 수선적립금의 경리가 분리되어 있음
  - ⑤ 수선 등이 관리조합의 의무로 규정되어 있음
  - ⑥ 총회 의결사항의 중요한 사항이 규정되어 있음



[그림 4-5] 교토맨션관리평가의 개요

* 출처 : 교토맨션관리평가기구 홈페이지, http://www.m-kanrihyouka.jp/index.php(접속일시:2016.8.7.)

- 장기수선 및 대규모 공사에 관한 내용
  - 건축 후 15년 간격으로 옥상 및 외벽의 대규모 수선을 실시하고 있음
- 수선적립금에 관한 내용
  - 수선적립금의 잔액이 공개되어 있음

□ 우량관리평가의 평가기준

- 각 세부항목별로 바람직한 대응(2점), 표준적인 대응(1점), 모름 및 낮은 대응(0점)으로 구분하여 평가
- 평가항목은 ①자치에 의한 관리·운영, ②관리조합원의 활발한 교류, ③재해에 대비한 관리, ④다양한 세대의 거주를 위한 고려, ⑤지역과의 공존·공영(지연조직과의 관계)로 구성

[표 4-14] **교토맨션관리평가의 우량관리평가 기준**

평가항목	평가내용
자치에 의한 관리 · 운영	• 총회 출석상황(위임장, 의결권행사서 포함) • 이사회 구성원 임기 및 선임방법 • 이사회 개최회수 • 이사회 승계 • 관리위탁계약 / 자주관리 매니지먼트 상황 • 관리비 등 체납(1년 이상)주호 수 • 문서보존과 승계의 실시상황
관리조합원의 활발한 교류	• 후임 임원의 육성 • 홍보활동 • 정보제공 · 공개상황 • 세대를 고려한 사업 기획 및 실시 • 일상적인 주민간의 인사 및 교류
재해에 대비한 관리	• 최신 소방계획의 유무와 소방훈련 • 방재훈련 및 그 외의 준비 • 법정 점검의 실시 • 비상용 비품 • 방범, 사고에 대한 대비 • 손해보험 가입 상황
다양한 세대의 거주를 위한 고려	• 빈 주호 • 누구든 입주하고 싶어 하는 고려 • 현관 및 게시판, 집합우편접수 상황 • 휠체어를 이용하여 주호까지 접근 • 주륜장의 정리정돈 상황 • 주륜장, 주차장의 정리정돈
지역과의 공존 · 공영	• 자치회 및 자치연합회 가입 • 지역행사 참여 • 지역정보의 전달 • 근린주민 및 주민조직과의 응급 시 협력체제 • 맨션 근린 주민 및 주민조직에 대한 적극적인 교류 촉진

* 출처: 스마트맨션 추진협의회 http://www.smoi.or.jp/service6.html(접속일시:2016.8.7.)

2. 국내 공동주택 주거서비스 운영사례

1) 조사목적 및 개요

□ 조사목적

- 기업형임대주택 주거서비스는 아직 계획단계에 있으며, 임대주택이기 때문에 서비스 제공계획은 운영을 전제로 해야 실제 적용 가능성이 높음
- 공공임대주택의 경우 주거복지센터를 중심으로 저소득계층을 위한 주거서비스 분야가 일정 부분 정착되고 있으나 일반 가구를 대상으로 하는 주거서비스는 고급형 분양주택단지에서만 일부 적용되고 있는 상황
- 최근 아파트 층간소음으로 인한 입주자간 갈등, 사고 등으로 인해 아파트 공동체 활성화를 통해 주민간 갈등을 해소하고 커뮤니티 형성으로 바람직한 주거생활을 유지할 수 있도록 지방자치단체 차원의 공동체 활동 지원사업이 추진되고 있음
- 이와 관련하여 국토부와 각 지방자치단체는 우수 아파트단지 시상제도를 도입하면서 공동체 활성화 단지를 우수단지로 선정하는 사례가 늘고 있음
- 이러한 공동체 활성화 단지를 중심으로 입주자 스스로 주거서비스 프로그램을 운영하는 사례도 증가하고 있으며, 최근에 공급한 일부 분양아파트 단지는 주거서비스 개념을 적용, 운영하는 사례도 일부 있음
- 따라서 기존 공동주택단지에서 시행하고 있는 주거서비스 프로그램을 조사·분석하여 기업형임대주택 주거서비스 인증방안을 위한 평가항목, 주거서비스 프로그램 유형설정에 반영하고자 함

□ 조사대상 및 조사 내용

- 대상지 선정은 2015년 서울시 공동체 활성화 공모사업[51]에 참여하여 수상한 단지와 부대복리시설 법적 설치 기준보다 초과 공급된 단지를 대상으로 조사

51) 서울시는 입주민간 소통화합을 통해 아파트 주거공동체 문화 조성을 목적으로 아파트 공동체 활성화 공모사업을 시행 함http://opengov.seoul.go.kr/budget/4104294(접속일시:2016.07.13.)

- 총 10개 단지를 대상으로 조사원이 방문하여 현장답사 및 면담을 통해 국내공동주택 주거서비스 실태조사표 작성
- 관리사무소 소장, 커뮤니티시설 담당 직원, 팀장 등 커뮤니티시설을 관리하고 지원하는 담당자뿐만 아니라 단지 내 조직 대표자, 입주민 대표, 노인회 회장 등 개별면담

• 크게 실태조사와 면담조사로 나누어 일반적인 단지 특성을 살피고 부대복리시설의 운영 관리 행태, 단지 내 운영되고 있는 공동체 프로그램 현황, 주거서비스 등 주거서비스 운영 지원에 관한 자료수집

[표 4-15] **공동주택 주거서비스 실태 조사 양식**

구분		조사 내용
실태조사	일반 특성	단지명, 소재지, 사업유형, 입주시기, 대지면적, 연면적, 용적율, 건폐율. 세대수, 평형별 세대수
	부대복리시설 현황	시설 유형, 개소 및 면적, 시설 현황 및 사용실태, 운영관리 주체
	공동체 프로그램 현황	프로그램, 운영 장소, 운영 주체, 개최 횟수, 참가 대상
면담조사	주거서비스	이용계층, 운영관리 주체, 프로그램, 운영시설, 운영주체, 이용비용, 지역 주민 연계 활용 여부
	공동체 프로그램 운영	단지 내 주민 조직, 공동체 형성을 위한 프로그램, 거주의식에 미친 영향

2) 조사대상단지 특성

□ 조사대상지 개발 규모

• 서울시 총 10개 대상지 조사를 실시하여 조사대상지 면적 규모, 세대별 주택현황, 입주 시기, 주택규모별 세대수 등 현황 분석

• 조사대상단지 대지면적 규모는 1만㎡ 미만의 규모가 3곳, 1만㎡~3만㎡의 규모가 2곳, 3만㎡~5만㎡의 규모가 2곳, 5만㎡~7만㎡의 규모가 1곳, 7만㎡ 이상인 규모가 1곳으로 나타남

[표 4-16] **조사대상지 면적 규모**

단지 면적	1만㎡ 미만	1만㎡ 이상 ~3만㎡ 미만	3만㎡ 이상 ~5만㎡ 미만	5만㎡ 이상 ~7만㎡ 미만	7만㎡ 이상	계
대상 단지수	3	2	2	1	1	9

* 1개 단지 대지면적 누락으로 9개 대상으로 함

- 조사대상단지 세대수 규모는 500세대 미만 4곳, 500세대~1000세대 규모가 3곳, 1000세대 이상 3곳으로 나타남

[표 4-17] **세대수별 주택 현황**

세대 규모	300세대 미만	300세대 이상 ~500세대 미만	500세대 이상 ~1000세대 미만	1000세대 이상	계
대상 단지수	3	1	3	3	10

- 아파트 건설연도는 10년 이상 지난 단지가 가장 많았으며, 20년 이상 1곳, 15년 미만~10년 이상 6곳, 10년 미만~5년 이상 1곳, 5년 미만 2곳으로 나타남

[표 4-18] **입주년수에 따른 주택 현황**

연수	20년 이상	20년미만~ 15년이상	15년미만~ 10년이상	10년미만~ 5년 이상	5년 미만	계
대상 단지수	1	0	6	1	2	10

- 조사대상단지 규모별 공급세대는 39㎡형부터 307㎡형까지 66개 평형으로 조사되었고 총세대수는 7,968세대로 나타남
- 조사대상단지 주택유형별 분포를 보면 분양주택, 임대주택, 오피스텔이며 대부분 일반분양으로 임대주택은 1,654세대(장기전세임대포함), 오피스텔은 67세대 임
- 주택 규모는 39㎡~59㎡형의 소형 평형의 경우 대부분 임대주택이며, 100㎡형이상의 중대형 평형 비율이 높음

[표 4-19] **규모별 주택공급 현황**

구분	60㎡ 미만	60㎡ 이상 ~ 70㎡ 미만	70㎡ 이상 ~ 80㎡ 미만	80㎡ 이상 ~ 90㎡ 미만	90㎡ 이상 ~ 100㎡ 미만	100㎡ 이상 ~ 150㎡ 미만	150㎡ 이상 ~ 200㎡ 미만	200㎡ 이상 ~ 300㎡ 미만	300㎡ 미만	계
세대수	1,830	18	72	1,344	217	3,389	588	506	4	7,968

3) 주거서비스 운영사례

□ 주거서비스 운영시설 및 프로그램 현황

- 커뮤니티 시설은 부대복리시설 법적 기준에 따라 설치되었으나 대부분 법적 기준을 초과하여 시설 설치
  - 단지 1은 주거동 하나의 지하 1층을 개조하여 햇살문화원(문화센터)을 개관하였고, 단지 3은 관리사무실과 경로당이 있는 부대시설 내 2층 화장실을 개조하여 다양한 문화 프로그램을 운영하는 공간으로 활용
  - 단지 9는 가구당 4.5㎡으로 법적 설치기준보다 상회하여 설치하여 헬스장, 골프장, 사우나실, 수영장등 다양한 프로그램을 제공
- 주택건설기준 등에 관한 규정에 의한 주민공동시설[52]에 따라 시설 확보수준을 분석한 결과, 대상지 내 주민공동시설로는 경로당, 주민운동시설, 입주자 대표 회의실 순으로 설치하고 있으며 그 외 일부 공간을 변경하거나 개조하여 프로그램에 적합한 공간으로 활용하는 것으로 나타남
  - 조사결과 주민공동시설은 다목적 공간으로 설치하여 입주자가 원하는 프로그램을 운영하는 사례가 많은 것으로 나타남

52)"주민공동시설"은 해당 공동주택의 거주자가 공동으로 사용하거나 거주자의 생활을 지원하는 시설을 말함.(경로당, 어린이놀이터, 어린이집, 주민운동시설, 도서실, 주민교육시설, 청소년 수련시설, 주민휴게시설, 독서실, 입주자집회소, 공용취사장, 공용세탁실 등 포함) http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=183822&efYd=20160608#0000(접속일시:2016.7.12.)

[표 4-20] **주거서비스 운영시설**

조사단지	주민공동시설
1	경로당, 햇살문화원(문화센터)
2	주민운동시설(헬스장, 실내골프장), 사우나실, 게스트룸, 입주자 대표회의소, 연회장, 클럽하우스, 유아놀이방, 스튜디오, 북카페, 남녀독서실, 노래방, 코인세탁실
3	경로당, 주민공동시설(화장실 개조하여 문화프로그램 운영)
4	경로당, 주민공동시설(주민운동시설로 운영)
5	경로당, 주민공동시설(주민운동시설로 운영), 문고
6	경로당, 마을문고, 입주자대표 회의실
7	경로당, 주민운동시설(헬스장, 에어로빅장, 실내골프장), 인터넷 교실. 입주자 대표회의실
8	경로당, 주민운동시설(헬스장), 목공방
9	경로당, 보육시설, 독서실/문고/스터디룸, 게스트하우스, 주민회의시르 수영장, 사우나, 북카페, 멀티룸, 주민운동시설 락커룸, 키즈룸, 연회장, 실내골프장, 헬스클럽, 코인 세탁실
10	경로당, 작은 도서관, 주민공동시설, 게스트하우스. 피트니스센터

- 주거서비스 프로그램으로는 건강·여가 지원서비스, 공동체 활동 지원서비스가 가장 많았으며, 그 외 가사생활지원서비스, 생활지원서비스, 업무창업지원서비스, 육아지원교육서비스, 긴급대응서비스를 운영하는 것으로 나타남
  - 가사생활지원서비스로는 커뮤니티 시설 내 코인세탁실 운영, 지자체와 연계한 어르신 중식 제공서비스, 북카페 내 카페테리아 운영, 무거운 세탁기, 냉장고 수거 대행 서비스 등이 운영되고 있었음
  - 건강지원서비스로는 커뮤니티시설제공과 함께 피트니스센터, 골프장, 탁구장, 수영장, 요가프로그램 등이 운영되고 있고 대부분 외부강사를 고용하여 운영하는 것으로 나타남
  - 문화 교류 지원서비스로 외국어, 캘리그라피, 공예, 자수 등을 단지 내 주민의 재능기부자를 활용하거나 외부강사를 고용하여 운영하고 있으

며, 육아·교육 프로그램을 제공(어린이 영어 강좌, 어린이 미술교실 등)하는 사례도 있음

- 생활지원서비스는 전문업체와 연계한 전기차 카쉐어링, 무인택배보관함 및 창고 캐비넷, 소모품 설치 무료서비스를 제공하는 사례도 나타남
- 공동체활동지원서비스는 지자체 공모사업과 연계하여 단지 내 주민조직을 중심으로 다양한 행사 및 프로그램을 운영하는 것으로 나타남
- 업무창업지원서비스는 커뮤니티시설 내 연회장, 스튜디오, 주민회의실을 강의, 교육, 개인 업무, 모임 등 목적에 따라 대여 제공하고 있음
- 육아·교육서비스로는 사설어린이집을 위탁운영하는 사례와 유아놀이방, 키즈룸, 독서실 등 시설만 제공하는 경우도 있으며, 문화·교류지원서비스와 연계하여 유아관련 프로그램을 제공하는 사례도 있음
- 긴급대응서비스는 일부 고령세대 응급폰 설치 및 구청연계 응급도우미, 관리사무실 내 당직자를 활용한 24시간 민원 대응 프로그램도 운영하고 있는 것으로 나타남

[표 4-21] **주거서비스 유형**

구분	서비스 유형		내용
주거서비스 계획	가사 생활지원 서비스	HW+SW 결합형	• 세탁서비스 – 지역 업체 제휴 운영, 코인 세탁실 운영 등 • 중식서비스 – 구청지원금으로 단지 내 노인정에 중식 제공, 북카페 운영
		SW 지원형	• 배달서비스(배달대행) – 무거운 물품 대행(세탁기, 냉장고 수거)
	건강 · 여가 생활지원 서비스	HW+SW 결합형	• 건강지원서비스 – 피트니스센터(GX프로그램/PT), 골프연습장, 탁구장, 수영장, 필라테스, 요가 강좌, 사우나실 등 • 문화 · 교류 지원 서비스 – 주민공동시설(햇살문화원), 노인정, 작은 도서관, 멀티룸, 북카페, 주민회의실, 연회장, 마을문고 등 – 문화강좌: 외국어강좌, 캘리그라피, 공예, 자수, 뜨개질, 노래교실, 실버체조, 종이접기, 쿠키엔클레이, 리본아트, 소이캔들디자인, 프랑스자수, 우크렐라 • 게스트 하우스 제공 • 야외활동 지원 – 가든팜 제공(휴게공간, 다이닝공간, 입식형 텃밭), 텃밭(함지박 이용) 서비스 제공

구분	서비스 유형		내용
		SW 지원형	• 헬스케어 서비스 – 보건소와 연계한 4대 질환 검진, 생활체조 프로그램(강사) • 입주민카드 지원(단지 내 커뮤니티시설 이용 후 관리비 정산 시스템)
	생활 편의지원 서비스	HW+SW 결합형	• 무인택배/택배보관, 창고 및 캐비넷 제공 • 카쉐어링(나눔카 운영) – 전문업체 한카(전기차)연계하여 운영(단지 내 지상주차장 제공)
		SW 지원형	• 인테리어 서비스 • 소모품 설치 서비스(무료)
	공동체 활동지원 서비스	HW+SW 결합형	• 입주자 참여활동 프로그램 운영 – 공동체 활동 관련 단지 내 조직 운영(공동체활성화운영회, 마을봉사단, 공동대표회, 엄마랑 도란도란 등) – 목공방DIY(폐가구 활용한 목공예, 장애인 목공예 교육지원), 마을문고, 햇살문화원, 주민공동시설, 작은도서관 등 – 북페스티벌, 추석행사, 주민단합대회, 캠핑, 여름물놀이장단풍문화축제, 체험나들이(농촌/목장체험), 물놀이터, 둘레길 환경보호, 계절요리음식사, 어린이 생태탐험단 등 • 공부방, 클럽하우스(커뮤니티키친) • 산행동아리, 조깅동아리, 다도동아리, 독서/영어동아리 등 • 재능기부 활동 및 봉사자지원 • 외국어 강좌, 문화 강좌, 봉사활동 등
		SW 지원형	• 지역주민 상생 프로그램 운영 (지역 커뮤니티 프로그램 연계) – 장학금사업, 바자회, 연말연시 김장 담그기, 불우이웃돕기성금 등 • 산악동호회, 게이트볼 동호회 • 지역 상가 연계, 열린 장터, 직거래 농산물 장터 개최 등 • 아파트봉사, 마을봉사활동(경로잔치, 어르신 미용, 네일아트)등
	업무 · 창업지원 서비스	HW+SW 결합형	• 시설대여 지원 서비스 – 연회장, 스튜디오, 주민회의실 대여(강의, 교육, 개인 업무, 모임 등에 따른 대여)
	육아지원 · 교육 서비스	HW+SW 결합형	• 보육교육시설 제공 – 어린이집 지원(지역연계형), 유아놀이방, 키즈룸, 남녀독서실, 스터디룸 – 파인타운 마을학교(어린이 및 청소년 단지 내 마을 소식지, 비누만들기 등 다양한 행사 참여), 여름캠프 등 • 학습프로그램 운영 – 영어스토리텔링, 아동미술, 요리교실, 마술교실 구연동화, 놀면서 공부하는 보드게임, 종이접기&클레이, 오감으로 읽는 책놀이, 합창(오카리나&리코더)
		SW 지원형	• 주민참여형 보육세대 모임 지원 – 엄마교실 운영, 작은 도서관 커뮤니티 모임
긴급대응서비스	응급 콜 서비스	SW 지원형	• 응급의료 등 각종 민원대응 관련 서비스 – 고령세대 응급 인터폰, 구청연계응급도우미
	보수 서비스	SW 지원형	• 24시간 민원대응 구축

- 주거서비스 이용대상은 단지 내 장시간 머무르는 부녀자에 집중하는 것으로 나타남
  - 자녀를 둔 30대~50대 주부연령층과 은퇴자/노인계층이 단지 내 주민조직을 형성하여 활동에 참여 함
  - 주로 여가 활동을 위한 문화 프로그램 참여하며, 자녀를 둔 주부의 경우 교육, 육아 지원 프로그램 활동을 선호하며 은퇴자/노인계층은 별도 노인정에서 진행하는 프로그램에 참여율이 높은 것으로 나타남
  - 건강·지원서비스는 전 연령층에서 이용하는 것으로 나타났으며, 단지 내 주민조직을 중심으로 커뮤니티 활동이 활발하게 운영 되는 것으로 조사됨

□ 단지 내 주거서비스 운영주체

- 단지 내 전반적인 주거서비스 운영관리는 관리사무소 직영, 위탁, 주민 주도운영 관리로 나누어지며, 일반적으로 관리사무실에서 지원하고 주민주도로 운영하는 사례가 가장 많음

[표 4-22] **사례대상지 주거서비스 운영 주체**

조사단지	운영주체
1	관리사무소/햇살운영위원회
2	위탁운영 (우리관리주식회사)/공동체활성화위원회
3	관리사무소/엄마랑 도란도란
4	관리사무소/부녀회
5	관리사무소/부녀회
6	관리사무소/마을봉사단
7	위탁운영(미래ABM) /입주자대표회의
8	관리사무소/부녀회
9	위탁운영(㈜타워피엠씨) /입주자대표회의
10	관리사무소/작은도서관운영진

- 관리사무실 직영관리
  - 관리사무실이 직영하는 경우는 단지 내 주민참여활동을 지원(주민단합대회, 경로잔치, 불우이웃돕기 등)하는 프로그램이 많았음

- 일부 사례는 관리사무소에서 커뮤니티시설 활용에 대한 행정 지원을 하고 단지 내 주민조직이 커뮤니티시설 내 프로그램을 기획하고 운영하는 것으로 나타남(단지 1, 단지 2, 단지 3, 단지 4 등)

• 커뮤니티시설 별도 위탁 운영

- 관리사무실 내 커뮤니티 시설을 운영·관리하는 전담반을 운영하거나 일부 커뮤니티 프로그램 및 시설을 별도로 위탁 운영하고 있음
- 단지 9는 실내골프장, 헬스장, 에어로빅장 시설을 별도로 위탁 운영하고 있으며 단지 7 또한 피트니스센터를 위탁운영
- 단지 2, 단지 9는 입주자대표회의가 선정한 위탁업체가 커뮤니티 시설을 운영·관리하고 있으며. 일부 단지에서는 관리사무실에서 커뮤니티팀을 구성하여 헬스강사를 고용하고 커뮤니티시설 운영과 프로그램 기획을 전담하기도 함

• 단지 내 주민조직이 운영

- 단지 내 주민조직은 기존의 자생단체인 부녀회, 동호회, 봉사단, 작은 모임이 주축이 되어 구성된 커뮤니티 조직으로 주거서비스는 이들 스스로 만들어 내면서 활발한 활동을 하는 것으로 조사됨
- 이렇게 조직된 주민조직이 일부 관리사무실의 지원을 받아 지자체 공동체 활성화사업 지원금으로 공동체 활성화 프로그램을 운영(각 지자체마다 지원금 상이)
- 관련 프로그램으로는 외국어 강좌, 필라테스, 캘리그라피, 마을 봉사, 비누 만들기, 공예, 자수, 아동미술, 커피교실, 앞마당 캠핑장, 주민단합대회 등 다양한 프로그램 운영

[표 4-23] **지자체 공모사업과 연계한 공동체 프로그램 유형 및 활동**

유형	공동체 활동
친환경 실천/체험	• 친환경 제품 만들기: 비누만들기(재활용) • 카쉐어링(나눔카) • 텃밭(함지박 텃밭), 래미안가든팜(입식형 텃밭) • 단지가꾸기: 식목 행사

유형	공동체 활동
	• 녹색장터: 아나바다, 벼룩시장, 바자회, 프리마켓 어울림 동네장터 등 • 생태체험: 풀과 나무는 내 친구, 어린이 생태 탐험단
소통/주민화합	• 주민축제: 주민단합대회, 추석맞이행사, 가을산악대회, 경로잔치, 등산행사, 어린이물놀이행사 ,가족나들이, 앞마당캠핑, 물놀이터, 단풍문화축제, 체험나들이, 북페스티벌, 여름캠프 등 • 북카페 운영, 마을신문발간(파인타운학교), 햇살밴드(온라인 소식지)
취미/창업	• 취미교실: 캘리그라피, 토탈 공예(프랑스자수, 뜨개질, 양말인형, 냅킨아트)노래교실, 목공방DIY • 교양: 외국어강좌 • 기타: 웃음교실, 커피교실, 마을공동체 교육, 강연(육아, 재테크 등)
교육/보육	• 자녀교육: 아동미술, 요리교실, 마술교실, 종이접기/클레이, 움직이는 창의블럭, 오감으로 읽는 책, 소잉 클래스, 놀면서 공부하는 보드게임, 합창(오카리나&리코드)엄마학교, 영어교실, 영어스토리텔링 • 보육/공동육아: 구연동화 • 공부방/독서실: 독서실, 작은도서관 중고생자율공부방, 다도동아리,
건강/운동	• GX 및 헬스: 요가교실, 필라테스 헬스교실, 어르신건강체조 • 구기종목/걷기 및 자전거: 탁구교실, 등산, 새벽조깅동아리 • 건강치매예방: 안마마사지
이웃돕기/사회봉사	• 이웃돕기/봉사활동/재능기부: 장학금전달사업, 불우이웃돕기, 주민자율방범제도, 마을봉사(어르신 미용, 네일아트, 뜨개질), 장수사진찍기

- 단지 6은 노인정에서 노래교실, 실버체조 등의 프로그램을 사)대한노인회송파지회와 연계하여 주1 회 방문하는 프로그램 운영하고 단지 10 또한 노인정에서 별도 프로그램을 운영하며 개별적으로 관리

[표 4-24] **공동체 활동 지원 서비스 운영 조직**

조사단지	단지 내 조직	공동체 활동
1	햇살운영위원회	• 햇살문화원(문화센터) 운영 – 문화프로그램, 공부방, 동아리 활동지원
2	공동체활성화위원회	• 공동체활성화 공모사업 기획 – 문화프로그램 및 외국어강좌
3	엄마랑 도란도란	• 각종 문화 프로그램 기획 및 실행 – 문화프로그램, 캠핑, 가족나들이, 여름물놀이장
4	부녀회	• 단지 내 프로그램 활동 지원 – 주민단합대회, 장학금사업, 주민자율방범대
5	부녀회	• 단지 내 프로그램 활동 기획 – 노래방 운영, 탁구교실

조사단지	단지 내 조직	공동체 활동
6	마을봉사단/노인회	• 마을봉사 및 단지 내 행사 기획 – 어르신 미용, 네일아트, 뜨개질, 파인타운 학교, 동네장터
7	입주자대표회의	• 아파트 관리 운영 전반적 활동
8	부녀회/ 목공방동호회/ 입주민 산악회/ 게이트볼동호회	• 단지 내 프로그램 기획 – 목공방 교육, 산악 활동, 게이트볼
9	입주자대표회의	• 아파트 관리 운영 전반적 활동
10	작은도서관운영진/ 공동대표회	• 단지 내 프로그램 기획 및 실행 – 문화프로그램, 바자회, 여름캠프, 엄마학교, 북페스티벌 등

□ 주거서비스 운영주체별 비용부담

- 프로그램에 따른 비용은 외부기관에서 제공되는 비용보다 저렴하게 단지 내 주민에게 제공되며 일부 프로그램은 관리사무실, 지자체등의 지원을 받아 입주민에게 무료제공

[표 4–25] **커뮤니티 프로그램 운영비용**

운영 주체	운영비용	프로그램
관리사무실(지원)/ 단지 내 주민 조직(운영)	무료/유료 별도 재료비 개별 부담	건강 강좌 프로그램 피트니스센터, 골프장, 탁구장, 수영장, 요가프로그램 등
별도 커뮤니티 팀 (지원 및 운영)	기본료 부과(기본서비스 제공) 프로그램별 수강비 별도 부담	문화 강좌 프로그램 종이접기, 쿠키엔클레이, 리본아트, 소이캔들디자인, 프랑스자수 등

- 지역 연계형(지자체 공모사업, 복지관, 노인회, 보건소 등)
  - 지자체에서 제공하는 다양한 사업을 연계하여 단지 내 주민에게 적합한 주거서비스 제공하는 경우 프로그램 수강료와 강사비를 지원금에서 제공하고 단지 내 주민은 무료 또는 저렴한 가격으로 이용
  - 단지 3은 지자체 공모사업을 통해 단지 내 주민 조직인 ‘엄마랑 도란도

란'을 구성, 이 주체가 단지 내 각종 문화프로그램을 기획하여 단지 내 주민에게 프로그램을 무료로 제공(별도 재료비는 본인부담 함)

- 주민 자체 운영 유형(회원제, 자원봉사, 모임 등)
  - 단지 내 주민들이 자생적으로 모임을 형성하여 문화, 봉사활동 등을 지속적으로 운영하는 사례로 대부분 단지 내 주민의 공동 관심사로 조직이 형성되고 다양한 프로그램 참여 활동을 통해 입주민 간의 상호교류 형성에 기여
- 관리사무실/커뮤니티 시설 지원
  - 이 경우 관리사무실 내 커뮤니티 기금을 별도로 책정하여 입주민에 필요한 프로그램을 지원하고 프로그램에 따라 수강비는 별도로 받는 경우도 있음
  - 일부 단지에서는 단지 내 커뮤니티 시설 사용에 대한 기본료를 전 세대에 부과하고 기본적인 주거서비스를 제공, 그 외 입주민이 필요한 프로그램을 선택하여 별도 수강료를 받고 있음

4) 공동주택 주거서비스 관련 프로그램 운영의 한계

- 조사대상단지는 커뮤니티시설 규모가 부대복리시설 설치기준에 세대수 기준에 따라 공간이 제공되므로 조성된 주요시설이 주민이 원하는 시설이 아니거나 일부 단지는 주민이 요구하는 프로그램을 운영할 공간이 부족한 경우도 발생
- 그 결과 기존 공간을 용도 변경하여 활용 하는 경우 발생(예: 노인정, 입주자 대표회의실, 작은 도서관, 마을문고 등)
- 또한 관리사무실 등 주거서비스를 담당하는 인력이 부족하여 관련 프로그램 기획 및 추진력이 미비하고 운영비용에 대한 부담을 가질 뿐 아니라 주거서비스에 대한 구체적인 인식도 부족
- 조사결과, 다양한 입주계층에 따른 주요 주거서비스 이용 계층에 대한 파악이 어렵고 프로그램 공급과 수요가 일치하지 않는 현상이 나타나

프로그램 이용자가 저조한 단지도 다수 나타남

- 대다수 조사단지에서는 단지 내 주민조직으로 이루어지는 공동체 활동이 이루어지고 있으나 관리사무소 담당자 면담결과 공동체 활동과 관련한 운영기준이 없어 일부 단지 내 공동체 조직이 커뮤니티 시설을 독점하거나 폐쇄적으로 운영하여 입주자들간의 마찰이 있는 경우도 발생하는 것으로 나타남
- 따라서 단지 내에서 운영하는 프로그램에 다양한 입주자의 참여를 유도하기 위해서는 커뮤니티 시설 운영과 관련된 운영 매뉴얼 등이 필요하다는 의견도 제시

3. 시사점 및 관련제도 활용방안

□ 시사점

- 국내외 공동주택 품질 평가 관련 사례는 입주자 참여에 의한 주택관리 품질을 확보하기 위한 평가체계로서 관리 투명성에 집중
- 관리품질평가에는 공동체 활동을 통한 입주민 참여 또한 품질 평가에 중요한 항목으로 평가되고 있음
- 국내외 인증관련제도는 대부분 녹색건축 예비인증을 제외하고 입주이후 서비스 품질을 평가하는 제도로 나타남
- 따라서 주거서비스 인증에서 관리분야는 입주이후에 구체적으로 평가할 수 있는 분야로 기업형임대주택 주거서비스를 예비인증과 본인증으로 구분할 필요성을 시사
- 국내 공동주택단지 주거서비스 운영사례는 입주자 참여의 공동체 활동을 통한 주거서비스 운영 프로그램이 다양하다는 사실을 보여주고 있음
- 또한 각 지자체마다 공동체 활동을 지원하는 재정지원 프로그램을 운영하고 있으므로 기업형임대주택에서도 사업주체가 이를 반영하여 프로그램 운영을 위한 공간을 마련하고 입주자 스스로 주거서비스 프로

그램을 운영할 수 있는 체계를 마련할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다는 점을 시사

□ 활용방안

- 국내외 공동주택 관련 평가 및 인증제도에서 공동주택 모범단지 관리기준, 공동주택 관리품질 인증평가, 서울시 아파트관리품질 등급 표시제 등은 본인증시 임대주택 자산관리 분야의 평가기준에 반영
- 녹색건축인증평가는 예비인증의 필수항목으로 반영하여 주거서비스인증과 병행하여 운영 가능하며, 본인증 결과 또한 주거서비스 인증 평가항목과 연계 가능
- 일본의 공동주택 품질관리 인증평가제도와 장기우량인정제도에서 부여하는 인센티브 방안은 향후 기업형임대주택 주거서비스 인증에 따른 인센티브 방안을 마련하는데 선례로 활용
- 또한 스마트맨션 평가제도는 입주 후 관리분야 평가항목을 개발하는데 반영할 수 있을 것으로 판단

C·H·A·P·T·E·R·5

제5장 기업형임대주택 주거서비스 인증 방안

1. 주거서비스 인증 필요성 및 목적
2. 주거서비스 인증 시범평가 및 운영가능성 검증
3. 주거서비스 인증 방안
4. 주거서비스 운영방안 및 본인증 운영방향

1. 주거서비스 인증 필요성 및 목적

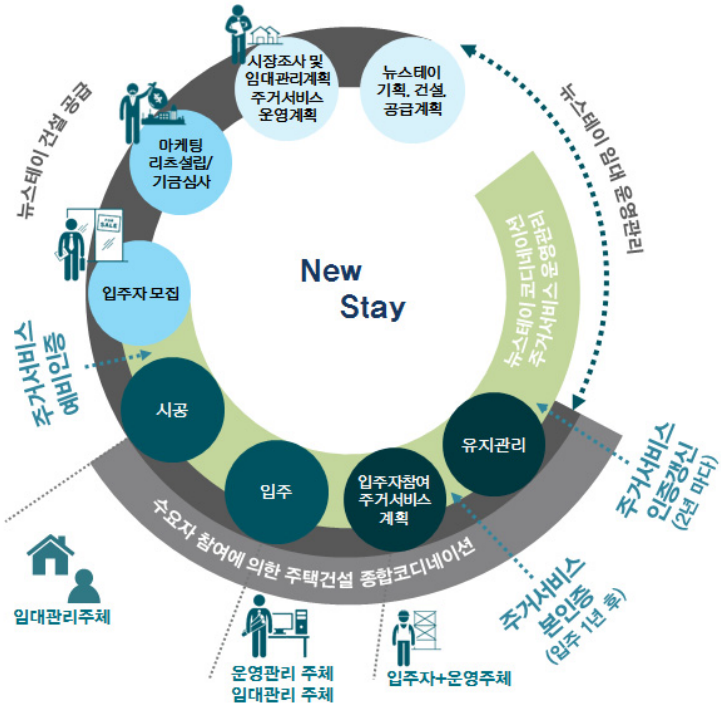
1) 주거서비스 인증 필요성

- 공공지원 사업인 기업형임대주택의 기본적인 주거서비스 수준을 확보하고 단지별 주거서비스 격차를 줄여 뉴스테이 브랜드 가치 제고 및 자산가치 보존

  - 기업형임대주택은 100세대 미만의 소규모 단지가 2~3개 단위로 하나의 리츠를 설립하여 운영할 수 있으므로 단지별 규모가 다양할 것으로 예상
  - 소규모 단지는 기본적인 주거서비스를 운영할 수 있는 부대복리시설 규모 또한 최소한으로 설치될 수 있어 기업형임대주택 단지별 주거서비스 수준도 차이가 날 것으로 예상
  - 따라서 주거서비스 인증을 통해 소규모 단지를 비롯하여 하향평준화 될 수 있는 민간임대주택의 주거서비스 수준을 제고시킬 필요가 있음
  - 기업형임대주택의 브랜드인 뉴스테이는 주거서비스 인증평가를 받은 단

지에 한해서 부여함으로써 일반 기업형임대주택과 차별화

- 기업형임대주택 사업자가 주거서비스를 지속적으로 유지·관리할 수 있도록 약속이행 의무 부여
  - 지금까지 제안된 기업형임대주택의 주거서비스 공급계획은 창의적이고 다양한 프로그램들이 많았으나 입주 후에도 지속적으로 운영가능할 것인지에 대해서는 확신하기 어려운 상황
  - 따라서 주거서비스 인증을 통해 임대주택 공급 당시에 제안한 주거서비스를 임대사업자가 지속적으로 운영·관리할 수 있도록 유도할 수 있는 제도적 장치가 필요함
  - 이에 LH 공모사업, 민간제안사업, 재개발사업 등 기업형임대주택 기금출자 평가 시 임대주택 사업자가 제시한 주거서비스 운영계획의 실효성을 검증하고 임차인 입주 후에도 임대사업자가 주거서비스를 지속적으로 운영·제공하도록 약속이행 의무 부여
- 국가가 운영하는 공적 자금인 주택도시기금출자 사업에서 공공 기여차원의 주거서비스 지원
  - 지역주민과 함께 사용할 수 있는 국·공립 어린이집, 건강증진을 위한 체력단련시설 등을 제공·운영함으로써 공공성 확보
  - 카쉐어링, 코워킹 공간 등 공유경제를 실현할 수 있는 주거서비스 프로그램을 제공함으로써 공동주택 단지에서 공유경제를 기반으로 하는 새로운 공동체 활동 형성에 기여
- 개발·건설, 분양, 임대·관리 분야에 국한되었던 공급자 중심의 부동산 산업에서 벗어나 거주자의 생활지원까지 연계하는 선순환 구조 마련
  - 주거서비스 인증을 통해 그동안 커뮤니티 시설 공급 중심의 주거서비스에서 벗어나 공동주택단지 입주자의 일상생활을 지원할 수 있는 서비스 유지·관리까지 연계하는 선순환 구조의 부동산 공급체계를 정착
  - 이를 통해 자산관리 중심의 부동산 산업을 정착시키고 주거서비스 관련 전문성 확보에도 기여



[그림 5-1] 주거서비스를 통한 부동산산업의 선순환구조

* 출처 : 서수정·임유경·임강륜(2014), 주거다양성을 위한 단독주택지의 계획적 조성 정책 연구, 건축도시공간연구소, p184 참조하여 재작성

2) 주거서비스 인증목적

- 주거서비스 인증은 평가를 위한 주거서비스 계획수립 가이드라인과 평가기준을 사전에 사업자에게 제시함으로써 뉴스테이 사업계획 수립단계부터 임대주택 사업자가 양질의 주거서비스 계획을 수립하도록 유도
- LH 공모사업과 민간제안사업 기금출자 평가 시 평가결과를 반영하여 뉴스테이 주거서비스 품질 확보에 기여
- 뉴스테이 사업의 선발주자가 제시하는 주거서비스 인증평가를 통해 선도모델을 창출함으로써 후발 주자들에 대한 Trickle Down 효과 기대

2. 주거서비스 인증 시범평가 및 운영가능성 검증

1) 시범평가 목적 및 개요

□ 시범평가 목적

- (평가지표 검증) 연구수행과정에서 도출된 주거서비스인증 평가지표에 대한 검증을 통해 실제 운용 가능한 평가지표 발굴
- (예비인증 점수 도출) 주거서비스 예비인증 부여를 위한 인증점수 도출
- (인증기관 운영방안 검토) 시범평가를 통한 인증기관 지정방안 검토

□ 평가대상

- LH공모사업, 민간제안사업, 재개발사업 중 기금출자 심사 대상 또는 완료된 사업대상지 중 10개 업체를 대상으로 시범적용
  - 기 제출한 주거서비스를 「주거서비스 계획」 서식에 맞추어 국토교통부에 제출하고 각 기관별로 평가위원을 구성하여 평가

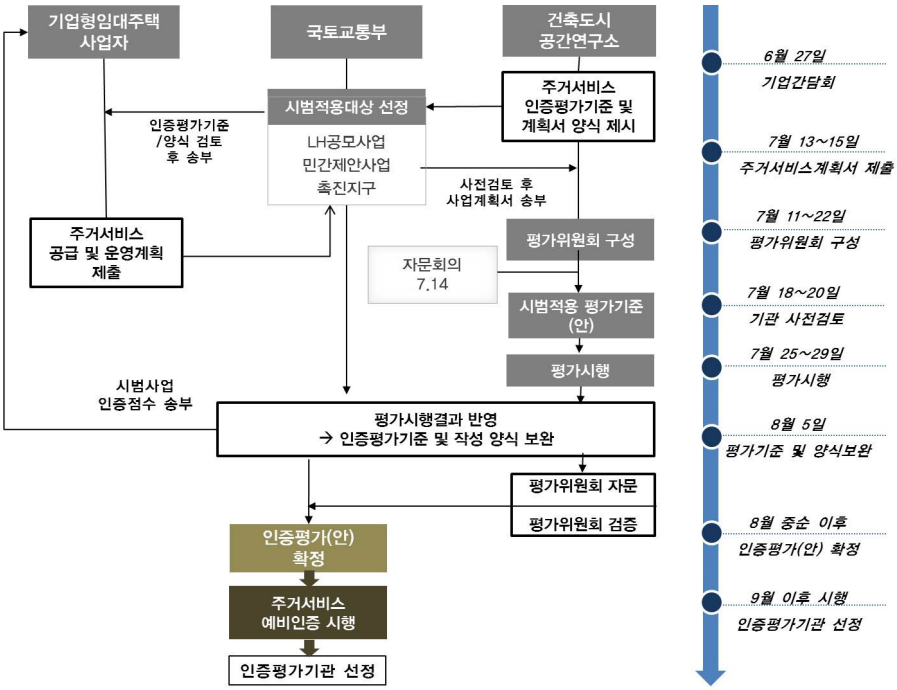
[표 5-1] **시범평가 대상**

사업유형	LH공모사업	민간제안	재개발사업	총계
대상지수	7	2	1	10

□ 시범평가기관 및 평가위원 구성

- (시범평가기관) 건축도시공간연구소에서 작성한 평가기준으로 건축도시공간연구소, LH, 감정원 3개 기관이 각기 평가 시행
- (평가위원) 주택 및 단지계획분야, 주거학 분야, 임대운영·관리 분야, 부동산 분야로 구성된 8인 내외로 구성하되, 기관별 내부 전문가 3인 이상 포함
- (평가시행) 7.25~29일 기관별 시행
- (시범평가 결과) 시범사업 평가결과를 토대로 평가기준을 보완하여 최

종 평가기준 제시



[그림 5-2] 주거서비스 인증평가 시범적용 및 인증시행 일정계획(안)

2) 평가항목 및 평가방법

① 1차 평가항목

- 평가항목은 주거서비스 영역에 따라 주거지원서비스, 임대주택관리분야로 구분하고 주택성능부분은 추가항목으로 구성
- 주거서비스 시범평가단계에서 주택성능부분을 평가할 수 있는 계획서를 확보하기 어려워, 주택성능은 가점항목으로 분류하여 녹색건축인증제도를 활용

  – 녹색건축인증은 현재 시행중에 있고, 인증기관에서 연구결과와 모니터링을 토대로 평가항목을 지속적으로 개선하고 있으므로 주택성능분야는 녹색건축인증제도를 활용하는 것이 효율적임

- 주거서비스 평가는 100점 만점 + 가점 10점(녹색건축인증)으로 구성하여 시범평가를 시행하고 시범평가는 100점 만점항목으로만 시행

[표 5-2] 1차 평가 항목

구분	평가항목 및 기준 (배점)
주거 서비스 특화전략 및 운영계획 (40)	① 입주계층에 따른 주거서비스 특화전략의 타당성 (5)
	▪ 입지, 주변 주택시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정 구체성(2)
	▪ 입주계층 특성과 제시된 핵심 주거서비스 특화전략 부합성 및 운용 가능성(3)
	② 제공되는 주거서비스의 다양성 및 구체성 (15)
	▪ 입주자 맞춤형 다양한 유형의 주거서비스가 마련 여부(4)
	▪ 서비스 유형별 세부적인 운영계획 (기본형/입주자 선택형, 유료/무료 서비스 구분, 입주자 전용/지역개방형, 관리주체 운영/공동체 운영 등)이 제시(5)
	▪ 유료 서비스의 경우 입주자 비용부담액 산출 근거와 부담비용 절감방안 제시 및 타당성(3)
	③ 주거서비스 운영계획의 충실성 및 타당성 (10)
	▪ 주거서비스 운영체계를 종합적 제시 여부(3)
	▪ 주거서비스별 세부계획에서 제시한 프로그램의 연계방안, 향후 운영방식 구체성(4)
	▪ 계약 이후 입주자와 함께 결정해야 하는 주거서비스 프로그램이 마련되었는지(3)
	④ 주거서비스 시설계획의 적정성 (10)
	▪ HW/SW결합형 주거서비스에 대해 부대복리시설 및 커뮤니티시설의 위치, 프로그램별 실 면적의 구체성(5)
	▪ 제공하는 프로그램과 시설계획의 적절성(5)
지역사회와 연계한 주거서비스 운영계획 (10)	① 지역사회와 연계한 주거서비스 운영계획의 우수성 (10)
	▪ 지역 상생을 고려한 지역업체 연계형 서비스 프로그램과 운영계획의 구체성 및 타당성(3)
	▪ 지역주민에게 개방하는 서비스 프로그램과 운영계획의 구체성 및 타당성(4)
	▪ 유치하고자 하는 국·공립 어린이집이나 보육시설의 규모, 연령, 운영시간대 등의 구체성 및 타당성(3)

구분	평가항목 및 기준 (배점)
입주자 수요반영 주거 서비스 계획 및 모니터링 계획 (20)	① 입주자 참여 주거서비스 프로그램 계획 및 공동체 활동 지원 계획의 충실성 (10)
	▪ 입주자 모집 이후 수요맞춤형 주거지원서비스 운영계획을 마련하기 위해 수요조사 계획을 구체적(조사방법, 조사시기, 조사도구, 조사결과에 대한 피드백 과정 등)으로 제시하였는지(5)
	▪ 입주자 참여 공동체 활동 지원계획(운영주체, 지원주체, 전문기관과의 연계 등)이 매우 구체적이고 실현 가능성(5)
	② 임차인대표회의 설립지원 및 주거서비스 모니터링 계획의 충실성 (5)
	▪ 임차인대표회의 구성 지원계획과 입주 후 입주자들의 의견수렴을 위한 의사소통 계획 마련여부(3)
	▪ 주거서비스의 품질관리를 위해 입주 후 모니터링 시행계획(실시주기 · 방법, 주민의견 반영 시스템 등)의 구체성 (2)
	③ 주거서비스 기획 및 모니터링, 관리 · 운영을 위한 전문 인력(주거서비스 코디네이터) 운영계획의 충실성 (5)
임대주택 운영 및 관리 계획 (30)	① 임대관리 및 시설관리 운영계획 및 관리주체 선정계획의 적정성 (10)
	② 분야별 관리계획의 충실성 (15)
	▪ 임대관리, 시설관리, 생활관리 등을 위한 분야별 인력 규모가 임대주택 공급 세대수 대비 적정성(5)
	▪ 임대관리, 시설관리, 생활관리 등을 위한 분야별 관리계획이 구체성(5)
	▪ 시설운영 · 유지관리 매뉴얼 수립계획, 세대 내 시설물 관리 관련 분쟁조정 계획 등이 구체성(5)
	③ 긴급대응서비스 및 운영체계의 적절성 (5)
	▪ 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 지역보수수리 업체 연락망, 서비스 전달체계 등)운영계획이 구체적이고 실현가능한지(5)
합계	총점 100점

② 2차 평가항목

- 1차 시범평가 이후 평가위원들이 다음과 같이 평가항목과 배점에 관하여 다양한 의견을 제시하였음

□ 주거서비스 특화전략 및 운영계획

[표 5-3] **주거서비스 특화전략 및 운영계획 보완사항**

구분		보완사항
입주계층에 따른 주거서비스 특화전략의 타당성	①입지, 주변 주택시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정이 구체적이고 입주계층 가구특성이 명확한지	• 제출된 계획서가 대부분 입주계층이 대부분 30~40대 이거나 분석과정이 불분명하므로 입주계층 가구특성 제시는 별도 평가항목에서 제외하거나 2개의 평가항목을 하나로 조정할 필요 • 특화전략이 중요하므로 배점을 높여 강조할 필요가 있다는 의견과 평가항목에서 배제하자는 상반된 의견 제시
	②입주계층 특성과 제시된 핵심 주거서비스 특화전략에 부합하는지, 운용 가능성이 있는지	
제공되는 주거서비스의 다양성 및 구체성	①입주자 맞춤형 다양한 유형의 주거서비스가 마련되었는지	• 운영계획 항목은 일부 중복되므로 조정 필요 • 서비스 운영계획과 이용조건 요소가 혼재되어 있으므로 운영계획요소(운영조직, 인력, 예산 등)과 이용조건(입주자 개방형, 회비, 유료/무료 등)을 구분하여 평가 기준 작성 • 유료서비스 비용부담 산출근거는 향후 변경될 여지가 많으므로 평가에서 제외
	②서비스 유형별로 세부적인 운영계획이 제시되었는지	
	③유료서비스의 경우 입주자 비용부담액 산출 근거와 부담비용 절감 방안을 제시하였고 검토 내용이 타당한지	
주거서비스 운영계획의 충실성 및 타당성	①전문적인 운영주체, 입주자 참여방안 등 해당사업장의 주거서비스 운영체계를 종합적으로 제시하였는지	• 서비스 유형별 운영계획과 중복여지가 있으므로 평가항목 통합 필요 • 입주자 참여방안에 대한 지침이 부족하므로 입주자 참여방향을 제시할 필요 - 참여유도를 위한 홍보, 입주자 조직 이용여부, 패널티 부여방안, 이의제기 절차, 입주자 참여 가능 범위 제시 등
	②주거서비스별 세부계획에서 제시한 프로그램의 연계방안, 향후 운영방식 등이 구체적으로 제시되었는지	
	③계약 이후 입주자와 함께 결정해야 하는 주거서비스 프로그램이 마련되었는지	
주거서비스 시설계획의 적정성	①HW/SW결합형 주거서비스에 대해 부대복리시설 및 커뮤니티시설의 위치	• 프로그램을 수용할 수 있는 규모와 위치 제시 필요 • 프로그램과 시설계획의 정합성은 구체적인 가이드라인을 제시하여 종합표에 공간활용계획을 추가하도록 주거서비스 작성기준 보완
	②제공하는 프로그램과 시설계획이 적절하게 부합하는지	

□ 지역사회와 연계한 주거서비스 운영계획

[표 5-4] **주거서비스 특화전략 및 운영계획 보완사항**

구분		보완사항
지역사회와 연계한 주거서비스 운영계획	지역상생을 고려한 지역업체 연계형 서비스 프로그램과 운영계획의 구체성	• 지역업체 현황, 선발과정, 서비스 특화 등을 제시하고 이를 평가할 수 있도록 제시 • 지역주민 개방여부는 입주자 대표회의와 협의 후 결정해야 하는 사항이므로 예비인증단계에서는 실효성이 낮음 • 지역개방 뿐 아니라 지역내 프로그램을 대상단지에서 어떻게 활용할지에 대한 계획수립 필요하고 이를 평가 • 지역비영리단체 등과 연계할 수 있도록 구체적인 평가기준 제시
	지역주민에게 개방하는 서비스 프로그램과 운영계획의 구체성	
	국공립 어린이집이나 보육시설의 규모, 연령, 운영시간대 등 구체적으로 제시되었는지	• 운영계획은 주거서비스 운영계획 항목과 중복되므로 조정 필요

□ 입주자 수요반영 주거서비스 계획 및 모니터링 계획

[표 5-5] **입주자 수요반영 주거서비스 계획 및 모니터링 계획**

구분		보완사항
입주자 참여 주거서비스 프로그램 계획 및 공동지원계획 충실성	① 입주자 모집이후 수요맞춤형 주거서비스 운영계획을 위한 수요조사 계획	• 등급별 평가가이드라인을 세부적으로 제시하고 조사방법, 시기, 조사도구, 피드백 사항에 대한 적정성을 평가할 수 있는 항목 필요 • 공동체활동 지원요소 적정성 평가 필요 • 공동체활동 지원주체, 비용부담주체 등을 명확하게 제시하도록 하고 이에 대한 적정성 평가
	②입주자참여 공동체 활동 지원계획	
임차인대표회의 설립지원 및 주거서비스 모니터링 계획의 충실성	①임차인대표회의 구성 지원계획과 의견수렴 계획	• 임차인대표회의, 모니터링계획은 3점 척도로 평가하기 어려우므로 5점 척도 반영 • 모니터링 시행계획의 적정성 평가항목 필요
	② 주거서비스 모니터링 시행계획	
주거서비스코디네이터 운영계획	–	• 코디네이터 선정방법, 역할, 교육, 성과관리 등을 평가할 수 있는 세부 지표 필요 • 코디네이터 운영 기준(적정인원, 비용부담, 자격, 소속 등)을 제시하고 이를 평가할 필요

□ 임대주택 운영 및 관리계획

[표 5-6] **임대주택 운영 및 관리계획**

구분		보완사항
임대관리 및 시설관리 운영계획 및 관리주체 선정계획의 적정성	조직구성, 상근인력, 운영계획 등의 구체성	• 임대주택 운영 및 관리계획의 배점이 높으므로 하양 조정 필요 • 평가항목 자체가 대기업에 유리할 수 있는 항목이므로 중소기업이 임대관리 전문업체를 활용할 경우 가점부여 • 관리분야별로 세부적인 평가기준 필요 • 운영계획 중 예산부분 평가항목 보완 필요
분야별 관리계획의 충실성	①임대관리, 시설관리, 생활관리 등을 위한 분야별 인력규모 적정성	• 분야별 인력규모 예시 필요
	②분야별 관리계획의 구체성	
	③시설 운영, 유지관리 매뉴얼 수립계획, 시설물 관리 관련 분쟁조정 계획의 구체성	
긴급대응서비스 및 운영체계의 적정성	-	• 운영계획요소와 적정성 요소를 구분하여 평가할 수 있도록 기준 보완 필요 • 운영계획요소는 조직, 인력구성, 예산 분야를 세부적으로 작성하도록 하고 적정성은 지역보수 수리업체 연락망, 서비스 전달체계, 하자보수 출동방안 등을 구체적으로 제시하도록 기준 제시 • 주말이나 야간 응급대응 서비스 체계 수립 여부 평가 • 긴급대응서비스 이후 사후 모니터링 체계 구축할 경우 가산점 부여 필요

- 평가위원들이 제시한 사항 중 배점 기준에 대해서는 평가위원간 차이가 있으며, 대부분의 의견은 객관적인 평가를 위해 사업자가 구체적으로 주거서비스 계획을 제시할 수 있는 주거서비스 계획 작성기준에 반영해야 할 사항임

- 또한 평가위원들이 제시한 항목별 정량지표(비용부담 산출근거, 주거서비스 시설면적 기준)는 본인증시 확인 가능한 항목이므로 본인증 기준에 반영하도록 함
- 이와 같은 평가위원 의견을 반영하여 다음과 같이 평가항목을 조정하고 평가자의 객관적인 판단을 유도하기 위해 점수등급별 구체적인 가이드라인 제시
- 평가항목은 기본항목과 권장항목으로 구분하고 기본항목 60점, 권장항목 40점의 비율로 조정
- 1차 평가항목과 마찬가지로 주택성능분야는 가점항목으로 분류하고 100점+10점으로 운영

[표 5-7] 2차 평가 항목(기본항목)

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th colspan="5">평가기준</th></tr>
<tr><td rowspan="3">1.1 주거서비스 특화 전략 및 운영계획 (25)</td><td>① 입주계층 특성에 따른 맞춤형 주거서비스 특화 전략의 구체성 및 타당성 (5)
※ 주거서비스 계획서 2. 참조</td><td colspan="5">▪ 지리적 입지, 주변 임대주택 시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정에 따라 입주타겟을 정하고 입주계층 특성에 적합한 주거지원서비스 프로그램을 정하였는지
▪ 기업 계열사에서 운영하는 프로그램 연계(가전렌탈, 카드할인서비스 , 통신서비스 등)이외에 입주계층 맞춤형 특화 서비스 계획을 수립하였는지</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>입주타겟 설정 과정이 매우 우수하고 입주계층 맞춤형 서비스 특화전략이 구체적이고 타당함</td><td>입주 타겟 설정과정이 체계적이고 입주계층 맞춤형 서비스 특화전략이 구체적임</td><td>입주타겟 설정과정은 체계적이나 입주계층 맞춤형 서비스 특화전략이 보통수준</td><td>입주타겟 설정과정도 미흡하고 일반적인 주거지원서비스 나열</td><td>입주타겟 설정과정이 미흡하고 입주계층과 무관한 주거지원서비스 나열</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td></td><td>② 제공되는 주거서비스 운영계획의 구체성 및 실현가능성 (10)
※ 주거서비스 계획서 3. 참조</td><td colspan="5">▪ 서비스 유형별로 세부 운영계획(기본형/입주자 선택형, 유료/무료 서비스 구분, 입주자 전용/지역개방형, 관리주체 운영/공동체 운영 등)을 구체적으로 제시하였는지
▪ 체력단련시설, 카쉐어링 등 전문적인 운영주체가 필요한 주거지원서비스의 경우 운영주체가 결정되었는지, 운영주체가 결정되지 않았을 경우 운영주체 선정기준이나 자격을 제시하고 있는지</td></tr>
</table>

구분	평가항목(배점)	평가기준				
		서비스 유형별 세부 운영계획이 매우 구체적이고 실현가능성이 높음	서비스 유형별 세부 운영계획은 매우 구체적이나 일부 운영주체 제시 부족	서비스 유형별 세부 운영계획이 제시되었으나 운영주체 제시 미흡	서비스 유형별 세부 운영계획이 단순 체크 되어 있는 경우	세부 운영계획이 매우 미흡한 경우
		10	8	6	4	2
	③ 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성 (10) ※ 주거서비스 계획서 5. 참조	▪ 제공하는 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 있는지 ▪ 프로그램 수용인원을 고려한 각 시설의 면적산정이 구체적으로 이루어졌는지 ▪ 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 공급세대수 대비 적정한 면적을 확보하였는지				
		시설계획이 프로그램계획과 정합성이 높고 시설운영관리를 고려하여 법정 면적 이상 시설계획 수립	시설계획이 프로그램계획과 정합성이 높으나 법정기준만 확보	시설계획과 프로그램계획의 정합성은 확보하였으나 시설면적을 구체적으로 제시하지 못하고 과도한 시설계획 수립	시설계획은 있으나 프로그램계획과 정합성이 낮음	시설계획이 프로그램계획에 부합하지 않음
		10	8	6	4	2
1.2 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획 (15)	① 임차인대표회의 구성 및 지원계획의 적정성 (5) ※ 주거서비스 계획서 6. 참조	▪ 임차인대표회의 구성시기 및 역할, 정관작성, 조직 구성 등을 위한 임대관리주체의 지원계획 수립 여부 및 적정성 ▪ 임대관리주체와 임차인대표회의 상호간 의사소통을 위한 협의채널 마련 계획 수립 여부 및 구체성				
		매우우수	임차인 대표회의 구성 지원계획이 적정하고 의사소통방식 제시	임차인 대표회의 구성 지원계획이 있으나 의사소통방식 미흡	임차인대표회의 구성 지원계획은 있으나 구체적인 내용 없음	임차인대표회의 구성 지원계획 없음
		5	4	3	2	0
	② 입주자 참여형 주거지원 서비스 운영 및 모니터링 계획의 구체성 (5) ※ 주거서비스 계획서 6. 참조	▪ 입주자 선정이후 입주자와 함께 정해야 하는 주거지원서비스 프로그램을 구체적으로 제시(단, 시설계획과 병행해야 하는 주거지원서비스는 입주자 선정 이전에 확정) ▪ 다양한 방식의 입주자 의견수렴과정 및 방식(조사시기, 방법, 도구 등), 의견수렴 후 서비스 운영계획에 어떻게 반영할 것인지에 대한 Feed-back 과정을 구체적으로 제시 ▪ 주거지원서비스의 품질관리를 위해 입주 후 입주자 참여 모니터링 시행계획(실시주기, 방법, 주민의견 반영 시스템 등) 및 입주자 모니터링단 운영계획이 구체적인지				

구분	평가항목(배점)	평가기준				
		입주자 참여 주거지원프로그램 제시 및 피드백과정이 매우 우수하고 모니터링단 운영계획이 매우 구체적임 *※ 이번 시범평가는 모니터링단 내용 미반영*	입주자 참여 주거지원프로그램 및 피드백과정이 우수하고 모니터링단 운영계획 있음	입주자 참여 주거지원프로그램 제시 및 피드백과정은 구체적이나 모니터링단 운영계획 없음	입주자참여 주거지원프로그램은 제시하였으나 피드백과정 미흡하고 모니터링단 운영계획 없음	계획 없음
		5	4	3	2	0
	③ 입주자 공동체 활동 지원계획의 구체성 및 실현가능성 (5) ※ 주거서비스 계획서 6. 참조	▪ 입주자 동호회활동, 봉사단체 운영 등 공동체 활동을 지원하기 위한 유관단체(지자체 마을공동체지원센터, 일자리창출 관련 지원센터 등 민간단체) 협력을 위한 MOU 체결 등 실적 및 지원계획 수립의 실현가능성 ▪ 재능기부에 의한 주거지원서비스 운영계획이 있는 경우 재능기부자 모집 기준, 의무사항 등을 구체적으로 제시 ▪ 공동체 활동을 지원하기 위한 별도의 주민공동시설 계획 여부				
		입주자 공동체 활동 지원계획 우수하고 별도 시설계획이 있으며, 재능기부 프로그램이 매우 구체적임	입주자 공동체 활동 지원계획 우수하고 별도 시설계획이 있으며, 재능기부 프로그램도 있음	입주자 공동체 활동 지원계획이 있고 별도 시설계획이 있음	입주자 공동체 활동 지원계획은 있으나 구체적이지 않고 별도 시설계획 없음	지원계획 없음
		5	4	3	2	0
1.3 임대주택 운영 및 관리계획 (20)	① 임대 및 시설관리 운영계획의 적정성 (10) ※ 주거서비스 계획서 7. 참조	▪ 임대관리 및 시설관리 운영방식(위탁, 직영), 조직구성(분야별 업무분장) 및 인력 운영계획이 입주자 임대료 및 관리비 부담을 고려하여 구체적으로 제시되었는지 ▪ 세대수 대비 적정한 상근인력 배치계획이 있는지, 상근인력이 없을 경우 입주자 편의를 위한 리츠차원의 시설관리를 위한 인력 운영계획이 구체적으로 마련되어 있는지				
		임대 및 시설관리 운영계획이 구체적이고 적정하며, 전문운영조직이 정해짐	임대 및 시설관리 운영계획 우수하나 운영조직 미결정	임대 및 시설관리 운영계획은 있으나 조직구성, 인력운영계획을 파악하기 어려움	임대 및 시설관리 운영계획을 수립하였으나 상주인력이 과도하여 임대료 및 관리비 부담 예상	매우미흡
		10	8	6	4	2

구분	평가항목(배점)	평가기준
	② 긴급대응서비스 및 운영체계의 적절성 (10) ※ 주거서비스 계획서 7. 참조	▪ 입주자의 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 조직운영관리 등) 운영계획이 구체적이고 실현가능한 계획(지역보수수리 업체 연락망, 서비스 전달체계, 입주민을 위한 매뉴얼 작성 등)을 수립하였는지

매우우수	우수	보통	미흡	계획 없음
10	8	6	4	0

[표 5-8] 2차 평가 항목(권장항목)

구분	평가항목(배점)	평가기준
2.1 주거지원서비스 운영계획 (15)	① 주거지원서비스 전문가(주거지원서비스 코디네이터) 활용 및 운영계획의 실현가능성 (10)	▪ 주거서비스 프로그램 기획 및 주민참여 지원, 서비스운영을 종합적으로 관리·조정 역할을 수행하는 전문인력 활용 및 운영계획(주거서비스 코디네이터 선정, 역할, 참여시기, 전문성 확보를 위한 교육지원 등)의 구체성

주거지원코디네이터가 운영관리조직에 전담인력으로 계획	주거지원코디네이터 활용계획이 구체적임	주거지원코디네이터 활용계획은 있으나 구체적인 운영방안 미흡	주거지원코디네이터 역할만 제시	계획 없음
10	8	6	4	0

	② 유료 주거지원서비스의 비용산출 근거의 타당성 및 입주자 부담비용 절감방안의 구체성 (5)	▪ 비용부담액 산출근거의 명확성(할인율을 제시할 경우 할인이전 금액 대비 할인율 제시, 패키지 상품일 경우 패키지 월비용 부담액 등) ▪ 입주계층 소득수준을 고려한 비용부담 절감방안 제시 여부

매우우수	우수	보통	미흡	산출 근거 없음
5	4	3	2	0

2.2 지역사회와 상생하는 주거지원서비스 운영계획 (25)	① 지역상생을 고려한 주거지원 서비스 운영계획의 구체성 및 지역공동체 형성에 기여(10) ※ 주거서비스 계획서 4. 참조	1. 지역주민에게 개방하는 주거지원 서비스 프로그램의 적정성 및 개방기준(비용부담기준, 개방시간, 활용 프로그램) 등이 명확하게 제시되었는지 2. 지역주민 개방형 프로그램 운영이 입주민의 관리비 절감에 기여할 수 있는 것인지 3. 지역주민에게 개방하는 주거지원 서비스 프로그램을 위한 시설배치가 단지외부에서 접근하기 좋은 위치이고 단지 주민의 프라이버시를 침해하지 않는 위치에 있는지 4. 지역공동체 형성을 위한 사회적기업, 협동조합 등 유치계획이 있으며, 실현가능하고 타당한지(공공주택 업무처리지침 제34조의 6)

구분	평가항목(배점)	평가기준				
		평가기준 4개 모두 부합 ※ 이번 시범평가는 1. 3번 평가기준이 매우 우수하면 체크	평가기준 1~3번에 부합하고 평가기준에 따라 충실히 계획 ※ 이번 시범평가는 1. 3번 평가기준이 우수하면 체크	평가기준 1.3번에 부합	평가기준 1번에 부합	평가기준 1번은 제시하였으나 매우 미흡
		10	8	6	4	2
	② 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성 및 실현가능성 (10) ※ 주거서비스 계획서 4. 참조	1. 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 유치를 위한 주변 시설 운영현황 분석이 충실히 이루어졌는지 2. 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설의 규모, 연령대, 운영시간, 입주자 자녀와 지역주민 모집비율이 구체적으로 제시되었는지 3. 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 운영을 위한 전문기관이 선정되었는지 또는 운영주체 선정을 위한 관련기관과 MOU 등이 체결되었고 해당 지방자치단체와 협의가 이루어졌는지(시설운영 이관 및 임대료 책정여부, 지자체 운영비용 지원 등)				
		평가기준 3개에 모두 부합	평가기준 2.3번에 부합	평가기준 1~3번 중 2개에 부합	유치계획만 있음	계획 없음
		10	8	6	4	0
	③ 지역업체와 연계하는 주거지원 서비스 프로그램의 적정성 (5) ※ 주거서비스 계획서 4. 참조	1. 지역업체를 활용하여 유료서비스를 제공할 경우, 연계 가능한 지역업체 현황조사가 충실히 이루어졌는지 2. 유료서비스의 적정비용 및 서비스 전달체계, 지역업체 선정기준, 지역업체명 등이 구체적으로 제시되었는지 3. 주거지원서비스 프로그램 중 서비스운영의 지속성을 위해 지역의 비영리기업(자활센터, 사회복지센터 등) 또는 비영리단체, 공공단체(건강가정지원센터, 고용센터 등) 등과 연계하는 프로그램이 있는지, 연계를 위한 지역단체와 협약 등 구체적인 운영계획이 있는지				
		평가기준 3개에 부합 ※ 이번 시범평가는 2번 항목이 매우 우수하면 해당	평가기준 2개에 부합 ※ 이번 시범평가는 2번 항목이 우수하면 해당	평가기준 1개에 부합 ※ 이번 시범평가는 2번 항목이 있으나 구체적이지 않으면 해당	계획만 있음	계획 없음
		5	4	3	2	0

□ 평가절차

- 각 기관별로 구성된 평가위원에게 10개 평가대상지역 주거서비스계획을 사전에 배포하고 서면검토 이후, 평가당일 평가시행
- 평가 종료 후 평가위원회 토론을 거쳐 평가지표의 적정성, 기업의 주거서비스 계획수립의 적정성에 대한 의견제시
- 평가위원 의견을 종합하여 평가기준을 보완하여, 2차 평가를 시행하고 1, 2차 평가결과를 종합적으로 분석하여 최종 평가기준 도출

□ 평가방법

- 평가위원별로 평가지표에 의해 정성적인 평가를 수행하고 평가결과를 취합하여 각 기관별로 평균값 산정
  - 평가위원간 표준편차를 구하기 위하여 최대, 최저값은 빼지 않고 산술평균값으로 분석
- 2차 평가는 10개 평가대상지 중에서 상위 3개, 하위 2개를 선택하여 각 기관에서 위촉한 평가위원 중 외부 3인과 연구진, 뉴스테이 실무담당 공무원들이 평가

3) 시범평가결과 분석

□ 1차 평가결과

- (인증평가 점수) 시범평가점수는 각 지역별 평균 39.93~76.18점으로 다소 낮은 편이며, 전체 평균값은 62.67이며, 최대·최소값을 뺀 평균값은 62.49로 평가됨
  - 평가점수가 낮은 이유는 현재 제안된 주거서비스 계획은 기존에 작성된 사업계획서를 토대로 각 업체가 작성하였기 때문에 요구사항을 충분히 반영하지 못했기 때문인 것으로 판단
  - 기금심사를 아직 받지 않은 2개 단지의 평가점수가 가장 높은 것으로 보아, 향후 인증 평가기준이 공유된다면 평가점수는 현재보다 높을 것으로 예상

[표 5-9] 1차 평가 지역별 평균점수

구분	사업지명										전체평균
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
중간값	77	73	72	64	64	62	62	59	53	44	63
평균	76.18	70.54	68.96	64.50	63.89	64.21	64.16	58.86	55.52	39.93	62.67
최대 · 최소 값제외*	76.27	70.15	68.69	64.19	63.88	64.19	63.59	58.78	55.36	39.88	62.49

* 최대·최소값 제외한 산술평균값

- (기관별 점수 편차) 평가기관별로 점수 편차는 크나 전체 평가결과에 대한 순위는 유사한 것으로 평가
  - 예비인증은 우선순위를 정하는 평가방식이 아니라 pass or fail을 판단하는 평가방식이므로 기관별로 평가결과의 편차가 크다는 것은 각 기관 평가자 개개인의 판단기준이 다르다는 것을 의미하므로 복수 기관이 인증평가를 수행할 경우 운영방안 보완필요

[표 5-10] 1차 기관별 지역에 따른 중간값, 평균값

평가기관		사업지명										전체평균
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
A	중간값	79.5	76.5	74.5	75.0	73.0	73.5	66.0	61.5	–	48.5	69.78
	평균	81.00	79.13	77.63	77.38	73.25	71.50	63.75	63.75	–	48.63	70.67
	제외*	79.33	78.33	76.33	77.33	73.33	72.50	64.50	63.17	–	49.33	69.78
B	중간값	80	76	61	69	65	60	58	48	63	39	61.90
	평균	78.18	70.91	64.27	68.18	63.27	64.18	56.82	52.70	69.10	36.36	62.40
	제외*	78.44	70.89	63.67	68.44	64.22	64.11	56.22	52.25	68.00	36.44	62.27
C	중간값	69	58	51	58	55	54	56	47	59	36	54.30
	평균	69.44	62.44	53.11	62.44	56.33	57.78	57.00	51.33	58.67	36.56	56.51
	제외*	69.44	61.14	52.43	62.00	55.86	56.00	56.29	51.00	58.71	37.00	55.99
전체평균		76.18	70.54	64.50	68.96	64.16	64.21	58.86	55.52	64.16	39.93	62.67
최대 · 최소 값 제외*		76.27	70.15	64.19	68.69	63.88	64.19	58.73	55.36	63.59	39.88	62.49

* 최대·최소값 제외한 산술평균값

- 각 지표항목별 평가결과는 입주자 참여 주거서비스 및 공동체 활동 지원계획, 임차인대표 설립지원 및 모니터링 계획, 주거서비스 코디네이터 운영계획, 긴급서비스 운영계획이 낮은 수준을 보이고 있음

- 이는 지금까지 뉴스테이 사업이 입주자 참여 등을 통한 서비스 운영계획을 고려하지 못하고 개별 주거서비스 프로그램을 발굴하는데 집중, 긴급대응서비스 체계를 고민하지 못한데 기인한 것으로 파악
- 향후 주거서비스 인증이 본격적으로 시행되고 평가기준과 주거서비스 계획 가이드라인이 제시되면 사업계획서 작성 단계부터 주거서비스와 운영방안을 고려한 주거서비스 제공 계획이 보완될 것으로 기대

[표 5-11] **1차 지역별 지표항목에 따른 평균값**

구분			사업지명										전체 평균
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
주거서비스특화전략 및 운영계획(40)	주거서비스 특화전략 타당성(5)	평균	4.43	3.96	4.43	3.96	3.93	4.21	3.18	3.04	3.58	3.25	3.80
		제외*	4.50	4.04	4.50	4.00	3.96	4.27	3.15	3.04	3.59	3.23	3.83
	주거서비스 다양성(15)	평균	13.04	10.96	11.54	10.11	11.07	9.29	10.14	9.96	9.26	8.36	10.37
		제외*	13.15	10.96	11.62	10.15	11.12	9.19	10.19	10.00	9.12	8.35	10.38
	운영계획 충실성(10)	평균	7.71	7.18	6.25	6.32	6.18	6.75	6.43	5.59	6.21	3.07	6.17
		제외*	7.81	7.19	6.38	6.31	6.15	6.77	6.42	5.60	6.18	3.08	6.19
	주거서비스 시설계획 적정성(10)	평균	7.96	7.57	6.64	7.21	6.39	7.11	7.25	4.96	7.21	6.21	6.85
		제외*	8.04	7.54	6.62	7.23	6.50	7.12	7.27	4.96	7.24	6.19	6.87
지역사회연계(10)	지역사회 연계 운영계획 우수성(10)	평균	7.39	6.71	7.96	5.79	6.46	7.36	6.18	5.85	7.32	4.50	6.55
		제외*	7.38	6.69	8.04	5.73	6.42	7.38	6.15	5.80	7.41	4.50	6.55
입주자 수요반영(20)	공동체활동 지원계획의 충실성(10)	평균	5.71	5.61	4.14	6.04	5.04	4.46	4.32	4.22	5.00	2.71	4.73
		제외*	5.69	5.50	4.08	6.04	5.04	4.50	4.35	4.24	4.88	2.77	4.71
	임차인 대표회의설립지원 및 모니터링 계획충실성(5)	평균	3.39	3.71	3.50	3.71	2.61	2.93	1.50	3.70	2.89	0.89	2.88
		제외*	3.42	3.73	3.58	3.73	2.58	2.88	1.46	3.72	2.82	0.88	2.88
	전문인력 운영 계획충실성(5)	평균	3.04	3.25	2.25	3.43	2.86	3.07	2.71	2.78	3.16	1.07	2.76
		제외*	3.04	3.23	2.27	3.42	2.85	3.12	2.77	2.76	3.12	1.04	2.76
임대주택 운영 및 관리(30)	관리주체 선정계획 적정성(10)	평균	8.00	7.50	7.07	7.57	7.21	6.43	6.14	5.85	7.16	3.93	6.69
		제외*	8.08	7.54	7.08	7.54	7.23	6.54	6.15	5.76	7.18	4.00	6.71
	관리계획 충실성(15)	평균	11.50	10.86	8.68	11.14	8.71	9.36	8.21	7.07	9.47	4.86	8.99
		제외*	11.58	10.85	8.77	11.12	8.65	9.35	8.19	7.16	9.35	4.88	8.99
	긴급서비스 운영적절성(5)	평균	4.00	3.21	2.04	3.68	3.43	3.25	2.79	2.48	2.89	1.07	2.88
		제외*	4.00	3.19	2.00	3.77	3.42	3.23	2.73	2.44	2.82	1.04	2.86
전체합계		평균	76.18	70.54	64.50	68.96	63.89	64.21	58.86	55.52	64.16	39.93	62.67
		제외*	76.27	70.15	64.19	68.69	63.88	64.19	58.73	55.36	63.59	39.88	62.49

* 최대·최소값 제외한 산술평균값

□ 2차 평가결과

- 평가결과 지역별 순위는 1차 평가기준에 의한 결과와 유사하지만 평균 점수는 1차 평가결과에 비해 10점 정도 낮아짐

  - 이는 1차 평가기준에서 변별력을 가리지 못한 몇 개 지표를 3점 척도에서 5점 척도로 조정하면서, 평가가이드라인을 제시함에 따라 불분명했던 점수가 하향 조정된 것으로 판단

  - 기본항목은 60점 만점 중 상위그룹이 70%~80% 수준이나, 권장항목은 상위그룹도 50%미만 점수대로 나타남

  - 평가항목별로는 주거서비스 다양성 항목은 보통이상으로 나타났고, 주거서비스 시설계획, 임대주택관리 분야 또한 보통이상의 점수를 보이고 있으나 주거서비스 운영계획, 입주자 참여 주거서비스 및 모니터링 계획, 지역상생을 고려한 주거지원서비스 운영계획의 구체성 및 지역 공동체 형성은 보통이하로 나타남

  - 상대적으로 국공립 어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성은 비교적 보통이상으로 나타남

  - 이는 국공립어린이집의 유치 항목은 그동안 기업간담회를 필요성이 많이 제시되었기 때문인 것으로 판단되며, 평가항목별로 가이드라인이 구체적으로 제시되면 향후 주거서비스 분야별 계획수준은 높아질 것으로 예상

[표 5-12] **2차 지역별 중간값, 평균값**

구분	사업지명					전체평균
	A	B	C	D	E	
기본항목	48.33	40.83	42.83	35.13	42.00	41.82
권장항목	19.83	16.17	16.00	14.50	19.00	17.10
중간값	65	56	59	14.50	66	52.10
평균	68.38	57.75	57.50	49.63	58.75	58.40
최대 · 최소값 제외*	67.33	57.00	59.67	49.00	61.17	58.83

* 최대·최소값 제외한 산술평균값

[표 5-13] 2차 지표별 평균값

구분				사업지명					전체 평균
				A	B	C	D	E	
기본항목(60)	주거서비스 특화전략 및 운영계획(25)	주거서비스 특화전략 타당성(5)	평균	3.88	2.75	3.00	3.00	3.25	3.18
			제외*	3.83	2.67	3.00	3.00	3.33	3.17
		주거서비스 운영계획 구체성(10)	평균	8.63	7.25	7.00	6.25	7.13	7.25
			제외*	8.67	7.00	7.00	6.00	7.33	7.20
		주거서비스 시설계획 적정성(10)	평균	9.63	8.50	8.50	6.75	8.00	8.28
			제외*	10.00	8.67	8.67	6.67	8.67	8.54
	입주자참여 및 공동체 활동지원계획(15)	임차인대표회의구성 및 지원계획 적정성(5)	평균	3.50	3.50	3.50	2.25	3.13	3.18
			제외*	3.50	3.50	3.50	2.33	3.17	3.20
		모니터링 계획 구체성(5)	평균	3.63	3.13	3.75	2.75	3.25	3.30
			제외*	3.67	3.00	3.83	2.67	3.17	3.27
		입주자 공동체 활동계획 구체성(5)	평균	2.50	3.13	2.88	2.38	3.25	2.83
			제외*	2.67	3.00	2.83	2.33	3.33	2.83
	임대주택 운영 및 관리계획(20)	시설관리운영계획적정성(10)	평균	8.63	7.75	7.75	6.00	7.25	7.48
			제외*	9.17	8.00	8.00	6.00	7.33	7.70
		긴급서비스 운영적절성(10)	평균	7.75	5.00	6.25	5.75	5.50	6.05
			제외*	7.67	5.00	6.33	5.67	5.33	6.00
소계			평균	48.13	41.00	42.63	35.13	40.75	41.53
			제외*	48.33	40.83	42.83	34.83	42.00	41.76
권장항목(40	주거지서비스 운영계획(15)	주거지원서비스 활용 및 운영계획 실현성(5)	평균	4.38	4.25	5.00	4.25	4.38	4.45
			제외*	4.50	4.67	5.00	4.33	4.50	4.60
		유료비용 산출근거타당성 및 부담비용 절감방안(10)	평균	2.63	1.75	1.00	1.63	1.63	1.73
			제외*	2.83	1.67	0.83	1.33	1.67	1.67
	지역사회 상생 주거지원서비스운	지역공동체 형성기여(10)	평균	4.50	4.50	2.50	2.25	4.75	3.70
			제외*	4.33	4.67	2.33	2.33	5.00	3.73
		국공립어린이집 또는 보육시설 유치계획 구체성(10)	평균	6.13	5.13	4.25	4.38	5.25	5.03
			제외*	5.83	4.50	4.33	4.17	5.67	4.90

구분				사업지명					전체 평균
				A	B	C	D	E	
	영계획 (25)	지역업체 연계 프로그램 적정성(5)	평균	2.63	1.13	2.13	2.00	2.00	1.98
			제외*	2.50	1.00	2.17	2.00	2.17	1.97
소계			평균	13.25	10.75	8.88	8.63	12.00	10.70
			제외*	19.83	16.17	16.00	14.33	19.00	17.07
전체합계			평균	68.38	57.75	57.50	49.63	58.75	58.40
			제외*	67.33	57.00	59.67	49.00	61.17	58.83

* 최대·최소값 제외한 산술평균값

4) 시범평가결과 개선방안 종합의견

- 평가결과 대부분 평가위원들은 대부분의 사업자가 제출한 주거서비스 계획이 입주계층에 따른 특화전략을 제시하지 하지 못하고 서비스 항목을 단순히 나열하는 수준에 그치고 있어 변별력 확보가 어렵다는 의견 제시
- 또한 주거서비스 개념과 범위가 아직 명확하게 정립되어 있지 않은 상황에서 사업자가 주거서비스 계획을 수립하고 있어 실현가능성을 검증하기 어렵기 때문에 향후 인증제도의 시범운영 과정에서 주거서비스 개념을 정립하는 것이 필요하다는 공감대 형성
- 전반적으로 평가항목은 적정하게 구성되어 있으나 평가기준은 불분명한 표현이 많으므로 평가자가 객관성을 유지하면서 평가할 수 있도록 명확한 지침을 제시하고 평가항목별 점수는 현재 3점~8점으로 각기 다르므로 5점 척도로 통일할 필요성 제시
- 주거서비스 사업계획서는 각 사업자별로 제출된 계획서 분량이 다르므로 객관적 평가를 위해 계획서 분량의 상한선을 정하는 것이 필요
- 시범평가 시행 후 평가위원들이 제시한 의견과 개선사항을 종합하면 다음과 같음

① 주거서비스 인증 평가방식에 대한 개선사항

□ 공공적 기여 부분을 포함한 의무항목 중심으로 평가 방식 개선

- 평가위원의 상당수는 기업형임대주택이 기금출자가 전제되는 사업인 만큼 주거서비스 인증의 목표를 명확하게 하고 바람직한 주거서비스를 제공할 수 있도록 유도할 수 있는 평가방식 필요하다는 의견제시
  - 특히 공공기여에 대한 부분을 보다 명확히 하고 기업의 계열사에서 제공하는 콘도이용할인, 카드연계, 계열사 병원 할인 등은 기업의 마케팅 차원에서 제공하는 서비스이므로 대기업과 중소업체의 차별을 유도할 우려가 있으므로 주거서비스 인증기준에 제외하는 것이 필요
- 대부분의 기업이 주거서비스 인증 목적을 이해하지 못하고 입주자 수요 맞춤형 주거서비스를 기획하기 보다는 주거서비스를 단순하게 나열하는 수준이므로 의무사항과 권장사항을 구분하여 평가할 필요
  - 의무항목은 모든 뉴스테이 주거서비스에 반드시 해야 하는 사항으로 공공성 측면에서 국·공립 어린이집 유치계획, 체육시설 설치 및 운영 등과 같이 국가나 지자체가 충족시켜주지 못하는 서비스, 임차인대표회의 구성, 긴급대응서비스 같은 사항을 포함
  - 또한 국공립어린이집이나 체육시설과 같은 공공적 기여 효과가 있는 주서비스에 대해서는 지역주민과 상생하도록 유도하는 것이 필요하다는 의견이 다수
  - 이와 관련하여 일부 평가위원은 지역일자리 창출, 지역업체 연계를 통한 착한고용, 지역공생을 통해 주거서비스가 이루어져야 한다는 의견을 제시하고 이를 가장 비중 있는 지표로 반영하는 것이 필요하다는 의견도 제시
  - 그 일환으로 마을기업, 협동조합 활동이 적극적으로 뉴스테이 단지에서 이루어질 수 있는 주거서비스가 필요하다는 의견도 제시
- 평가항목을 의무항목과 권장항목으로 구분하고 의무항목은 기본점수를 받아야 하고 권장항목은 커트라인을 제시하여 의무항목과 권장항목을

합산하여 인증을 부여하는 방안도 고려해야 한다는 의견 제시

- 따라서 주거서비스 인증 목적에 부합하도록 뉴스테이 사업에서 유도하고자 하는 주거서비스 내용을 각 사업자가 반영할 수 있도록 필수항목을 제시하고, 권장사항에 대해서는 일반항목으로 구분하여 평가기준 제시

□ 평가의 객관성 확보를 위한 정성적 평가와 정량적 평가방식 병행

- 평가항목은 대부분 평가자가 정성적으로 평가하도록 구성되어 있어 평가결과가 평가자의 주관적인 판단으로 인증평가에 참여한 평가위원에 따라 평가결과가 달라질 수 있으므로 정성적인 평가와 간단히 사실 확인만을 할 수 있는 정량적인 지표를 병행할 필요

  - 정성적인 기준에 대해서는 평가자가 주관적인 판단을 배제하고 객관적으로 평가할 수 있도록 각 등급별 판단기준이 될 수 있는 가이드라인을 제시할 필요

□ 예비인증과 본인증의 정합성을 고려하여 평가항목 개선

- 현재 평가항목은 대다수 계획내용만을 파악할 수 있는 것으로 구체적인 실현여부는 본 인증에서 평가할 수밖에 없음
- 따라서 예비인증에 맞게 평가항목을 계획서만으로 확인할 수 있도록 구체적인 지침을 제시할 필요가 있음

  - 예를 들어 유료 주거서비스의 경우, 비용부담액의 산출근거 제출 여부만을 파악하기 보다는 수익분석, 원가분석 자료 등을 첨부할 수 있도록 가이드라인을 명시할 필요가 있으나 비용에 대한 적정성을 판단할 수 있는 근거가 모호

  - 따라서 본인증 평가를 고려하여 평가항목을 선택적으로 적용하고, 본인증에서 확인할 수 있도록 평가가이드라인 제시

□ 임대주택공급 규모에 따른 주거서비스 인증 차별화 방안 필요

- 대부분의 주거서비스 계획은 단지규모, 세대수, 입주자의 경제적 부담능력을 고려하지 못하고 다양성에 치중한 나머지 서비스에 대한 충실

도가 낮아질 우려가 있는 것으로 평가

- 특히 평가기준으로 제시된 국·공립 어린이집의 경우 권장사항이긴 하지만 소규모 단지의 경우 유치하기 어려우며, 인접한 곳에 국·공립 어린이집이 있을 경우 불필요하게 설치될 경우 입주자 임대료 상승요인으로 작용할 수 있음
- 이에 주거서비스 인증이 사업규모에 영향을 받지 않도록 필수항목만으로 인증기준을 운용하거나 사업규모에 따라 평가항목의 차이를 둘 필요가 있음

② 평가항목 및 기준에 대한 개선사항

□ 평가항목별 점수 등급 일관성 필요

- 평가항목별로 세부 평가기준이 3~8점까지 다양하게 구성되어 있으나, 일부 평가항목은'매우우수, 계획만 수립, 계획없음' 3단계만으로 평가하기 곤란한 경우도 있음
  - 예를 들면 '입주계층 특성과 제시된 핵심주거서비스 특화전략의 부합성 정도'는 계획은 수립되어 있으나 보통인 경우, 계획이 매우 구체적이고 타당한 경우로 구분될 수 있으나 1차 평가지표는 3단계만 있어 평가하기 어려움
- 따라서 평가항목별로 단순히 사실 확인만 할 수 있는 항목은 점수 척도가 3단계 이하로 평가기준을 제시하되, 평가자의 정성적 판단기준이 필요한 평가항목은 5점 척도로 구분할 필요

□ 주거서비스 특화전략의 차별성을 평가할 수 있는 평가기준 필요

- 평가결과, 대부분의 주거서비스 계획에서 제시한 프로그램이 획일적이고 입주계층 특화서비스를 구체적으로 제시하지 못하고 있으므로 사업자가 혁신적인 주거서비스 전략을 제시할 경우 가점을 부여할 수 있는 방안을 고려할 필요가 있다는 의견도 제시

□ 공동체활성화를 위한 평가지표 보완 필요

- 최근 분양아파트와 공공임대아파트단지는 아파트단지 공동체활성화를 위한 지자체 차원의 다양한 지원과 활동들이 진행되고 있으므로 뉴스테이 또한 입주자 공동체활동을 지원할 수 있는 서비스를 강조할 필요
- 따라서 해당 지자체, 지역커뮤니티, 지역단체와 유대관계를 맺고 지속가능한 공동체활동을 지원하도록 유도할 필요가 있으며, 이를 증빙할 수 있도록 평가기준 제시할 필요
  - 지역사회 연계서비스를 위해 사회적기업, 자활단체 등 비영리단체에서 운영하는 서비스를 연계하는 방안, 지역의 건강가정지원센터, 사회복지관 등 지역자원을 활용하는 서비스 계획을 수립할 수 있도록 평가기준에 반영해야 한다는 의견도 다수 제시

□ 주거서비스 시설 확보기준에 대한 객관적 지표 마련 필요

- 평가결과, 주거서비스 프로그램의 상당수는 하드웨어인 시설이 필요한 경우가 많으나 사업자가 제시한 주거서비스 계획에는 프로그램에 적합한 하드웨어 시설을 명확하게 제시하지 못하는 경우가 많음
- 이에 주거서비스 시설계획의 적정성을 평가하도록 하였으나 제안된 서비스 계획만으로는 평가하기 어렵고 제공된 면적이 프로그램 운영이 가능한 면적인지 판단하는 것도 한계가 있음
- 따라서 주거서비스 시설계획은 사업자가 법적 기준을 명확히 제시하고 법적기준 이외에 설치한 시설에 대한 규모를 구체적으로 제시할 수 있도록 주거서비스 계획서 작성 가이드라인을 보완할 필요가 있음

□ 녹색건축 유도를 위한 평가항목 마련 필요

- 뉴스테이 사업의 경우, 8년까지 임대하고 분양 여부를 결정하게 되어 있으므로 일반 분양주택단지에 비해 주택성능이나 에너지 성능을 충분히 갖추지 않을 것이라는 평가위원들의 의견이 지배적임
- 이에 기본적인 주택성능을 보장하기 위한 서비스제공도 주거서비스의 영역으로 중요한 부분이기 때문에 주택성능을 담보할 수 있는 녹색건

축 유도기준을 마련할 필요

- 그러나 이미 녹색건축인증제도가 운영되고 있으므로 별도의 평가항목을 두기 보다는 녹색건축인증제도와 연계할 수 있는 평가방안을 마련할 필요가 있음

3. 주거서비스 인증 방안

1) 인증대상 및 절차

□ 인증대상

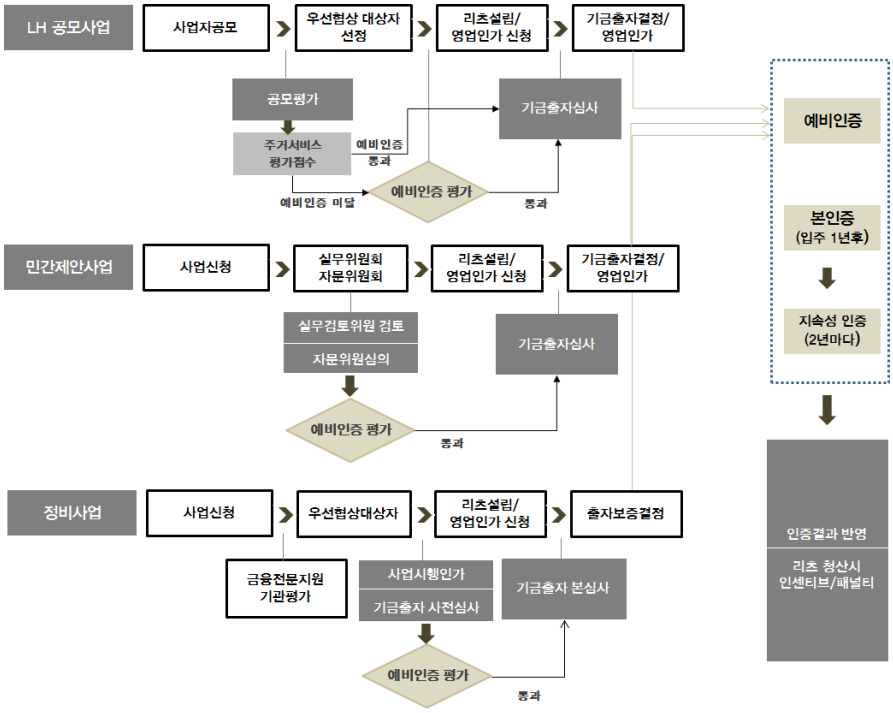
- LH 공모사업, 민간제안사업, 주택재개발사업 등 기업형임대주택 사업자를 대상으로 인증하되, 주거용 사업에 한정하며 단지별로 인증
  - 기업형임대주택 촉진지구도 적용하되, 기금출자 대상 단지에 대해서 동일한 기준으로 적용하며 기금출자 대상이 아니더라도 기업형임대주택 공급주체가 주거서비스 인증평가를 신청하면 평가 수행
  - 인증대상은 리츠 설립의 전략적 투자자로서 실질적 시행주체인 임대주택 공급주체 또는 임대주택 자산 운영·관리주체 중 대주주인 사업주체
  - 임대주택 공급주체와 임대 운영·관리주체가 리츠 설립에 동등한 자격으로 참여할 경우, 양 주체 모두를 대상으로 인증

□ 인증방법 및 절차

- (인증방법) 기금출자심사 이전에 인증평가를 시행하고, 그 결과에 따라 예비인증과 본인증으로 구분하여 시행
  - (예비인증) 기금출자심사 이전에 인증평가를 거쳐 예비인증 기준에 부합하는 평가점수를 받은 대상사업만 기금출자 심의에 상정
  - (본인증 : 주거서비스 지속성 인증) 입주 1년 이후 주거서비스 품질을 평가하는 지속가능성 인증, 이후 2년 단위로 인증 갱신[53]

53) 주거서비스는 입주 후 임차인 수요를 반영하여 결정해야 하는 서비스와 운영과정에서 수요

- (인증절차) LH 공모사업의 경우 사업자 공모심사 평가기준에 반영하여 평가를 시행하고, 민간제안사업과 주택재개발사업의 경우 HUG 기금출자심사 전에 인증평가



[그림 5-3] 뉴스테이 사업유형별 주거서비스 예비인증절차

- LH 공모사업의 경우 사업자 공모심사 평가 시 주거서비스 인증평가 점수를 득하면 별도의 인증평가 절차를 거치지 않고, 인증평가 점수에 부합하지 않을 경우 사업자선정 이후 인증평가 수행
- 평가결과는 기금출자심사 상정 여부를 결정하는 기준으로 활용하고 기금출자 확정 이후 예비인증 부여
- 민간제안사업은 실무위원회 검토를 거쳐 예비인증평가 절차를 거치

공급 불일치로 운영을 중단해야 하는 서비스가 있을 것으로 예상

며, 정비사업은 기금출자 사전심사 단계에서 예비인증 평가를 받아 그 결과를 기금출자 본심사에 제출하고 기금출자 결정

2) 인증평가방법 및 항목

□ 인증방법

○ 기금출자심사 대상 사업자별로 주거서비스 평가를 시행하되, 리츠회사가 복수의 사업대상지를 신청할 경우 동일 리츠사업 안에서 각 사업대상지별로 평가

- 하나의 리츠사업에 대해서는 사업대상지별 평가결과가 모두 인증평가 기준 점수를 통과해야 주거서비스 예비인증 부여

○ (인증평가위원회 구성) 7인 이내로 평가위원회를 구성하되 분야별로 고루 1명씩 구성

- 건축 및 단지계획분야, 서비스 프로그램 분야(주거복지, 주거학, 공동체활동 관련 분야 전문가), 임대 자산운영·관리 분야, 부동산·마케팅 분야(주택 및 부동산 정책, 부동산 컨설팅 분야 전문가)로 구성

- 인증기관 내부 전문가를 포함하여 평가위원회를 구성하되, 평가운영의 객관성을 위하여 내부 위원은 3인 이내로 구성하여 운영

- 평가위원회의 자격은 대학교, 연구기관, 공공기관, 관련 민간업체에서 관련분야 실무경력 10년 이상 경험을 보유한 전문가로 인증기관이 20인 이내 평가위원회 풀을 구성하여 운영

□ 주거서비스인증을 위한 평가항목

• 평가항목은 주거서비스 유형에 따라 주거지원서비스, 자산 및 시설관리, 주택성능향상부분으로 구분하여 평가기준 마련

[표 5-14] **주거서비스 영역별 평가내용**

영역	평가내용
주거서비스 특화전략	• 입주계층에 따른 주거서비스 특화전략의 타당성 • 주거서비스 운영계획의 적정성 및 충실성 • 주거서비스 시설계획의 정합성 및 적정성
입주자 참여 주거서비스 계획 및 모니터링 계획	• 입주자 참여 주거서비스 프로그램 계획 • 공동체 활동 지원 계획 • 임차인 대표회의 등 설립 지원 • 주거서비스 모니터링 계획
임대주택 운영 및 시설관리계획	• 임대자산 및 시설관리 운용계획의 적정성 • 24시간 응급대응서비스 체계 마련의 구체성
주택성능 및 품질확보	녹색건축인증계획에 따른 등급으로 평가점수 부여

- 평가항목은 필수항목과 일반항목으로 구분하고 필수항목은 뉴스테이 주거서비스 예비인증을 받기 위한 관문 성격으로 운영하며, 이를 실현할 수 있도록 유도
  - (임대주택 입주자 개인의 주거서비스 질 확보) 분양주택과 비교해서 차이 없는 주거지원서비스 제공
  - (뉴스테이 단지 공동체 형성) 아파트 공동체 형성을 통한 임대주택 거주자들간의 상생구조 마련으로 층간소음, 쓰레기 처리 등에 따른 단지 내 분쟁 방지
  - (뉴스테이 단지를 통한 지역 상생 유도) 지역에 부족한 사회서비스 시설을 제공하므로써 뉴스테이 단지 입주자의 보편적 주거복지 실현
- 평가기준은 항목별 평가 변별력과 객관성을 확보하기 위해 지표에 따라 3~5점 척도로 구성
  - 각 평가 척도에 따른 평가 가이드라인을 제시하여 평가자간 객관성 확보

[표 5-15] **주거서비스 세부평가항목**

구분	필수항목(60)	일반항목(40)
입주자 개인의 주거서비스 질 확보	• 녹색건축인증 • 무인택배보관함 설치 • 긴급대응서비스 및 운영체계 마련 • 카쉐어링 주차공간 설치 및 운영	• 입주자 맞춤형 주거서비스 특화 전략의 타당성 및 운영계획의 충실성 • 임대 및 시설관리 운영계획의 구체성 • 기타 전략적으로 추진하는 특화서비스계획과 운영방안
단지 내 공동체 형성	• 임차인대표회의 구성 및 지원 • 주거지원코디네이터 운영 • 재능기부자 우선 입주 및 운영지원 • 주민공동체 활동공간 설치(동아리방, 주민카페, 회의실, 코워킹 스페이스, 협동조합 운영 등 공유경제 활동공간 등으로 활용할 수 있는 다목적 공간) 및 지원	• 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성 • 입주자참여 모니터링 계획의 구체성
지역 상생	• 입주민 건강증진시설 설치 및 운영 • 국·공립 어린이집 유치 또는 보육시설 설치·운영	• 지역상생을 위한 지역개방형 프로그램 운영 및 구체성

- 평가기준

[표 5-16] **주거서비스 예비인증 평가항목**

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목
(배점)</th><th colspan="5">평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">1.
입주자 맞춤형 주거 서비스 특화전략 및 운영계획
(10)</td><td rowspan="2">1) 입주계층 맞춤형 주거서비스 특화 전략의 타당성 및 운영계획의 충실성
(6)</td><td colspan="5">▪ 지리적 입지, 주변 임대주택 시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정에 따라 입주타겟을 정하고 입주계층 특성에 적합한 주거지원서비스 프로그램을 정하였는지
▪ 기업 계열사에서 운영하는 프로그램 연계(가전렌탈, 카드할인서비스 , 통신서비스 등)이외에 입주계층 맞춤형 특화 서비스 계획을 수립하였는지
▪ 서비스 유형별로 세부 운영계획(기본형/입주자 선택형, 유료/무료 서비스 구분, 입주자 전용/지역개방형, 관리주체 운영/공동체 운영 등)을 구체적으로 제시하였는지
▪ 조식서비스, 세탁서비스 등 전문적인 운영주체가 필요한 주거지원서비스의 경우 운영주체가 결정되었는지, 운영주체가 결정되지 않았을 경우 운영주체 선정기준이나 자격을 제시하고 있는지</td></tr>
<tr><td>입주타겟 설정과정이 매우 우수하고 서비스 유형별 세부 운영계획이 매우 구체적이고 실현가능성이 높음</td><td>서비스 유형별 세부 운영계획이 구체적임</td><td>서비스 유형별 세부 운영계획이 보통수준</td><td>서비스 유형별 세부 운영계획이 제시되었으나 미흡한 경우</td><td>서비스 프로그램이 단순히 나열되어 있는 경우</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목
(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>2) 입주예정자 소통프로그램 (4)</td><td>▪ 임차인 선정 후 정보제공 계획
<table><tr><td>계획 있음</td><td>없음</td></tr><tr><td>1</td><td>0</td></tr></table>▪ 임차인 선정 후 제공 서비스 수요조사 및 반영 계획
<table><tr><td>수요조사 및 반영계획 모두 구체적임</td><td>수요조사 계획은 구체적이나 반영계획이 미흡</td><td>계획 있음</td><td>계획 없음</td></tr><tr><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>2. 주거서비스 시설계획과 운영계획의 구체성 (35)</td><td>1) 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성 (10)</td><td>▪ 제공하는 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 있는지
▪ 프로그램 수용인원을 고려한 각 시설의 면적산정이 구체적으로 이루어졌는지
▪ 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 공급세대수 대비 적정한 면적을 확보하였는지
<table><tr><td>시설계획이 프로그램계획과 정합성이 높고 시설운영관리를 고려하여 법정 면적 이상 시설계획 수립</td><td>시설계획이 프로그램계획과 정합성이 있으나 법정면적기준만 확보</td><td>시설계획과 프로그램계획의 정합성은 확보하였으나 시설면적을 구체적으로 제시하지 못하였거나 과도한 시설계획 수립</td><td>시설계획은 있으나 프로그램계획과 정합성이 낮음</td></tr><tr><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>4</td></tr></table></td></tr>
<tr><td></td><td>2) 무인택배 보관함 설치 (3)
(필수항목)</td><td>▪ 무인택배함 설치 위치, 개수에 대한 계획 수립 여부
<table><tr><td>계획 있음</td><td>없음</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td></tr></table></td></tr>
<tr><td></td><td>3) 공동체 활동 공간 설치 및 지원계획의 구체성(5)
(필수항목)</td><td>▪ 공동체 활동을 지원하기 위한 별도의 주민공동시설 계획(동아리방, 주민카페, 회의실, 코워킹 스페이스, 협동조합 운영 등 공유경제 활동공간 등으로 활용할 수 있는 다목적 공간) 여부
▪ 입주자 동호회활동, 봉사단체 운영 등 공동체 활동을 지원하기 위한 유관단체(지자체 마을공동체지원센터, 일자리창출 관련 지원센터 등 민간단체) 협력방안 및 지원계획 수립
<table><tr><td>입주자 공동체 활동을 위한 시설계획이 있고 지원계획도 구체적임</td><td>별도 시설계획이 있으나 입주자 공동체 활동 지원계획은 미흡</td><td>별도 시설계획이 있으나 입주자 공동체 활동 지원계획은 없음</td><td>계획 없음</td></tr><tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목
(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td rowspan="3"></td><td>4) 카쉐어링 주차공간 설치 및 운영계획 수립의 구체성(5)
(필수항목)</td><td>
<table>
<tr><td>주차공간설치 및 운영주체, 운영방식 등 운영계획이 구체적임</td><td>주차공간설치 되어 있고 운영계획이 있으나 미흡</td><td>주차공간만 설치되어 있고 운영계획은 없음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5) 입주자 건강증진시설 설치 및 운영계획의 구체성(6)
(필수항목)</td><td>
<table>
<tr><td>피트니스시설과 같은 입주자를 위한 체력단련시설이 있고 운영주체, 운영방식(지역주민 개방이냐 입주민 전용이냐 등) 등이 구체적임</td><td>체력단련시설이 있고 운영계획이 미흡</td><td>체력단련시설은 있으나 운영계획은 없음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>6) 국·공립 어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성 및 운영가능성(6)
(필수항목)</td><td>▪ 국·공립 어린이집 또는 보육시설 유치를 위한 주변 시설 운영현황 분석이 충실히 이루어졌는지
▪ 국·공립 어린이집 또는 보육시설의 규모, 연령대, 운영시간, 입주자 자녀와 지역주민 모집비율이 구체적으로 제시되었는지
▪ 국·공립 어린이집 또는 보육시설 운영을 위한 전문기관이 선정되었는지 또는 운영주체 선정을 위한 관련기관과 MOU 등이 체결되었고 해당 지방자치단체와 협의가 이루어졌는지(시설운영 이관 및 임대료 책정여부, 지자체 운영비용 지원 등)
<table>
<tr><td>유치 및 운영계획이 매우 구체적임</td><td>유치계획과 운영계획이 있으나 미흡</td><td>유치계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>3. 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획 (20)</td><td>1) 임차인대표회의 구성 및 지원계획의 구체성(5)
(필수항목)</td><td>▪ 임차인대표회의 구성시기 및 역할, 정관작성, 조직 구성 등을 위한 임대관리주체의 지원계획 수립
▪ 임대관리주체와 임차인대표회 상호간 의사소통을 위한 협의채널 마련 계획(온라인 플랫폼, 입주전 의사수렴과정 등) 수립 여부 및 구체성
<table>
<tr><td>임차인대표회의 구성 지원계획이 매우 우수</td><td>임차인대표회의 구성 지원계획 있으나 보통수준</td><td>임차인대표회의 구성 지원계획만 있음</td><td>임차인대표회의 구성 지원계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목
(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>2) 입주자참여 모니터링 계획의 구체성 (5)</td><td>▪ 주거지원서비스의 품질관리를 위해 입주 후 입주자 참여 모니터링 시행계획(실시주기, 방법, 주민의견 반영 시스템 등) 및 입주자 모니터링단 운영계획
▪ 다양한 방식의 입주자 의견수렴과정 및 방식(조사시기, 방법, 도구 등), 의견수렴 후 서비스 운영계획에 어떻게 반영할 것인지에 대한 Feed-back 과정 포함)의 구체성
<table>
<tr><td>입주자 참여 모니터링 계획이 구체적임</td><td>모니터링 계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>3) 재능기부 입주자 선정 및 운영계획의 구체성 (5)
(필수항목)</td><td>▪ 재능기부 입주자 모집계획 및 대상선정 기준, 방식, 입주후 재능기부자 활용 계획의 구체성
<table>
<tr><td>재능기부 입주자 선정 및 운영계획이 구체적임</td><td>계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>4) 주거지원서비스 코디네이터 활용 및 운영계획의 구체성 (5)
(필수항목)</td><td>▪ 주거서비스 프로그램 기획 및 주민참여 지원, 서비스운영을 종합적으로 관리·조정 역할을 수행하는 전문인력 활용 및 운영계획(주거서비스 코디네이터 선정, 역할, 참여시기, 전문성 확보를 위한 교육지원 등)의 구체성
<table>
<tr><td>주거지원코디네이터가 운영관리조직에 전담인력으로 계획되어 있고 운영계획이 구체적임</td><td>주거지원코디네이터 활용계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목
(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">4.
임대주택
운영 및
관리계획
(15)</td><td>1) 임대 및 시설관리 운영계획의 구체성 (10)</td><td>▪ 임대관리 및 시설관리 조직 운영방식(위탁, 직영), 조직구성(분야별 업무분장), 인력 운영계획에 따른 운영경비 등 운영계획이 입주자 임대료 및 관리비 부담을 고려하여 구체적으로 제시되었는지
▪ 세대수 대비 적정한 상근인력 배치계획이 있는지, 상근인력이 없을 경우 입주자 편의를 위한 리츠차원의 시설관리를 위한 인력 운영계획이 구체적으로 마련되어 있는지
<table><tr><td>임대 및 시설관리 운영계획이 구체적이고 세대수 대비 상주인력 적정</td><td>임대 및 시설관리 운영계획은 구체적이나 운영조직 미결정</td><td>임대 및 시설관리 운영계획은 있으나 조직구성, 인력운영계획을 파악하기 어렵거나 미흡</td><td>임대 및 시설관리 운영계획은 수립하였으나 상주인력이 과도하여 임대료 및 관리비 부담 예상</td><td>매우 미흡</td></tr><tr><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>4</td><td>2</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>2) 긴급대응 서비스 계획 및 서비스 전달체계의 구체성 (5) (필수항목)</td><td>▪ 입주자의 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 조직운영관리 등) 운영계획이 구체적이고 실현가능한 계획(지역보수수리 업체 연락망 확보계획, 서비스 전달체계, 입주민을 위한 매뉴얼 작성 계획 등)을 수립하였는지
<table><tr><td>긴급대응서비스 계획이 구체적이며 서비스 전달체계도 비교적 명확함</td><td>긴급대응서비스 계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr><tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>5.
주택성능
향상계획
(15)</td><td>녹색건축인증 계획(15) (필수항목)</td><td><table><tr><td>최우수</td><td>우수</td><td>우량</td><td>일반</td><td>계획 없음</td></tr><tr><td>15</td><td>12</td><td>9</td><td>6</td><td>0</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>6.
특화
고유서비스
제공계획
(5)</td><td>특화된 고유서비스(5)</td><td>▪ 전략적으로 시행 예정인 주거서비스 계획과 운영 방안을 자유롭게 기술
<table><tr><td>고유서비스 계획의 특화정도가 우수하고 운영방안이 구체적임</td><td>계획수준 보통</td><td>서비스 계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr><tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr></table></td></tr>
</table>

□ 인증기준

- (예비인증기준) 총점 100점 중 70점 이상, 필수항목 60점 중 40점 이상이면 예비인증 부여
  - 300세대 이하 소규모 단지는 총점 60점 이상, 필수항목 30점 이상
  - 본 인증은 평가점수에 따라 인증등급 부여
- (인증점수산정방식) 평가위원별 평가점수를 합산하여 최대, 최소 점수를 제외한 평균값으로 평가점수 산정
  - 녹색건축인증은 녹색건축인증평가를 받도록 하고 예비인증에서는 인증평가계획에 따른 점수만 부여

3) 인증결과 활용방안

- (인증결과에 대한 인센티브/패널티) 본인증 후, 주거서비스 지속인증 대상 사업장에 대해서는 리츠청산 시점에서 인센티브 또는 패널티 부여

4) 인증평가기관 지정기준 및 역활

□ 인증기관 지정방안

- (인증기관) 공공기관 중 주거서비스 관련 전문조직이 구성된 기관을 국토교통부가 지정(기업형임대주택 업무처리지침 제82조)
  - 인증기관은 공동주택 공급 및 운영관리를 직접 수행했던 공공기관이나 공동주택 관련 인증평가 업무를 수행했던 기관 중 국토교통부가 기관별 인증평가계획서를 제출받아 주거서비스 인증평가를 운영하기 적합한 기관 지정
  - 주거서비스 인증평가 기관은 공공주택 관련인증 평가 업무 수행경험이 있는 조직 임대사업 관리를 직접 운영하는 LH, 녹색건축인증이나 건축물에너지효율등급인증, 공동주택 관리인증을 운영했던 감정원 등이 대상이 될 수 있음

[표 5-17] **공동주택관련 인증기관 운영사례**

구 분	녹색건축 인증	BF인증	건축물에너지 효율등급인증	장수명주택 인증	친환경주택 성능평가	결로방지 성능평가
근거	녹색건축 인증에 관한 규칙 제4조(인증기관의 지정)	장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙 제3조(인증기관의 지정)	건축물 에너지효율등급 인증에 관한 규칙 제4조(인증기관의 지정)	주택법 제21조의6(녹색건축물 조성 지원법 제16조2항)	주택건설기준 등에 관한 규정 제64조3항)	공동주택 결로 방지를 위한 설계기준 제6조
인증지정주체	국토부	보건복지부 국토부	국토부 산업통상자원부	국토부 환경부	–	국토부
심의 절차	–	인증운영위원 회심의	인증운영위원회 심의	–	–	–
제출 서류	– 전담조직 및 업무수행체계 설명서 – 심사전문인력 보유 증명 서류 – 업무 처리 규정 – 업무 수행 능력 증명 서류	– 전담조직 및 업무수행체계 설명서 – 심사전문인력 보유 증명 서류 – 업무 처리규정 – 업무 수행 능력 증명 서류	– 전담조직 및 업무수행체계 설명서 – 인증업무인력 보유 증명 서류 – 업무 처리규정 – 업무 수행 능력 증명 서류	–	–	–
인증 기관 자격 기준	해당 전문분야 중 5개의 분야별로 1명 이상의 상근 심사 전문인력 보유	해당 전문분야 별로 각 1명 이상의 심사 전문인력(3명이상 상근) 보유	전문분야에 관한 상근 인증업무인력 5명 이상 보유	해당 전문분야 중 5개의 분야별로 1명 이상의 상근 심사전문인력 보유	–	건축학 또는 건축공학전공 후 관련 실무경력이 5년 이상인 자를 2명이상 보유한 단체
인증 기관	10개 기관[54]	3개 기관[55]	8개 기관[56]	10개 기관[57]	5개 기관[58]	8개 기관[59]
수수료	5,210천원~ 13,042,7백원	2,860천원~ 9,950천원	10,190천원~ 10,980천원이하	767천원~ 948천원	–	운영협의회의 세부지침

* 인증수수료 금액은 부가가치세 포함 되지 않은 금액 임

54) LH 토지주택연구원, 한국에너지기술연구원, 크레비즈큐엠, 한국교육녹색환경연구원, 한국시설안전공단, 한국감정원, 한국그린빌딩협의회, 한국생산성본부인증원, 한국환경건축연구원, 한국환경산업기술원

55) 한국장애인개발원, 한국토지주택공사, 한국장애인고용공단

56) 한국건설기술연구원, LH 토지주택연구원, 한국시설안전공단, 한국에너지기술연구원, 한국감정원, 한국생산성본부인증원, 한국건물에너지기술연구원, 한국교육환경연구원

57) LH 토지주택연구원, 한국에너지기술연구원, 크레비즈큐엠, 한국교육녹색환경연구원, 한국시설안전공단, 한국

• (인증기관 지정방안 검토) 공동주택 인증관련 업무를 담당하는 전문기관을 대상으로 단일기관 운영방안과 복수기관을 인증기관으로 지정·운영하는 방안 검토

- 1안과 2안을 비교 검토한 결과, 장점을 살리고 단점을 보완하여 시범운영기간을 두고 시범운영 전 과정에 대한 모니터링 결과를 토대로 향후 본격적인 주거서비스 인증기관 지정·운영
- 인증기관의 특성에 따라 뉴스테이 사업유형별로 기관별 담당을 구분하고 이를 국토부가 조정

[표 5-18] **주거서비스 인증기관 운영방안 비교**

구분	1안(기관별 운영)	2안(공동운영)
장점	- 각 기관별 독립적 운영을 통해 주거서비스 인증 전문기관 다양화 - 기관별 의사결정이 이루어져 효율적인 평가업무 수행 - 피 평가 주체인 사업자가 평가기관 선택 가능	- 각 기관의 장점을 보완하여 상호 시너지 효과 극대화 - 평가결과의 일관성 확보용이 - 주거서비스 평가인력 풀 확보용이 - 기업설명회 운영 등 예비인증평가를 위한 후속조치 수행용이
단점	- 기관별 주관적인 판단과 해석에 따른 평가결과의 객관성과 일관성 확보 어려움 - 기관 특성에 따른 평가인력 풀 운영(기관내부 인력)으로 분야별 평가인력 확보 어려움 - 평가점수를 높게 부여하는 기관을 피평가자가 선호할 경우 기관별 과당 경쟁으로 인증기관 쏠림 현상 우려	- 2개 기관이 협업해야 하는 구조로 의사결정과정 복잡 - 피평가 주체인 업체 선택 제약 - 2개 기관을 조정, 관리할 수 있는 중간조직 운영의 어려움
보완방안	- 기관별 평가결과에 대한 즉지적인 모니터링 체계구축으로 기관별 평가결과 편차 최소화 - 국토부 주관으로 각 기관별 평가위원과 운영자 교육 시행 - 평가위원 구성 기준을 기관별로 준수하도록 국토부 관리 - 각 기관 소속 전문가를 평가위원으로 기관별 교차해서 참여	- 공동 사무국을 설치하여 기관별로 운영자를 파견하고 국토부가 조정 기능 담당 - 평가위원 풀을 공동으로 구성

감정원, 한국그린빌딩협의회, 한국생산성본부인증원, 한국환경건축연구원, 한국환경산업기술원

58) LH 토지주택연구원, 한국감정원, 한국에너지공단, 한국건설기술연구원, 한국시설안전공단

59) 한국건설기술연구원, 한국에너지기술연구원, 한국시설안전공단, 한국토지주택공사, 한국감정원, 한국환경건축연구원, 한국생산성본부인증원, 한국건설생활환경시험연구원

□ 인증기관 운영방안

- (국토부 인증평가 운영기구) 복수의 인증기관을 국토부가 지정하되, 복수 기관을 조정, 관리할 수 있는 기능으로 국토부 내 '주거서비스 인증 운영위원회'를 구성하여 운영

  - (주거서비스 인증운영위원회 주요 역할) 인증기관 지정을 위한 심의, 인증기준 제·개정, 본인증 운영방안 마련, 시범운영에 대한 모니터링

- (인증기관) 국토교통부가 지정한 인증기관으로 복수로 지정하여 운영

  - (인증기관 지정 절차) 국토교통부는 주거서비스 시범운영기간 동안 공동주택 관련 인증평가를 운영하는 기관에서 인증기관 지정신청서를 받아 인증운영위원회 심의를 거쳐 지정

  - (지정신청서 서류) ① 인증업무를 수행할 전담조직 및 업무수행체계에 관한 설명서 ② 심사전문인력을 보유하고 있음을 증명하는 서류 ③ 인증기관의 인증업무 처리규정

  - (인증기관자격) 인증기관은 전문분야 상근 심사단 인력 5명 이상 보유한 기관으로 주거서비스 인증 수요가 시범운영기간동안 많지 않으므로 추가인력 확보 없이 기관 내부 인력으로 운영이 가능한 기관을 선정하여 주거서비스인증센터 운영

■ 인증기관 자격

건축 및 단지계획분야, 서비스 프로그램 분야(주거복지, 주거학, 공동체활동 관련 분야 전문가), 임대 자산운영 · 관리 분야, 부동산·마케팅 분야(주택 및 부동산 정책, 부동산 컨설팅 분야 전문가)별로 1명 이상 상근전문인력 보유

- 해당분야 전문 자격증(기술사, 건축사)
- 주거복지사 자격 취득 후 5년 이상 해당 업무 수행한 사람
- 해당분야 박사학위 취득 후 1년 이상 해당 업무 수행한 사람
- 해당분야 석사학위 취득 후 6년 이상 해당 업무 수행한 사람
- 해당분야 학사학위 취득 후 10년 이상 해당 업무 수행한 사람

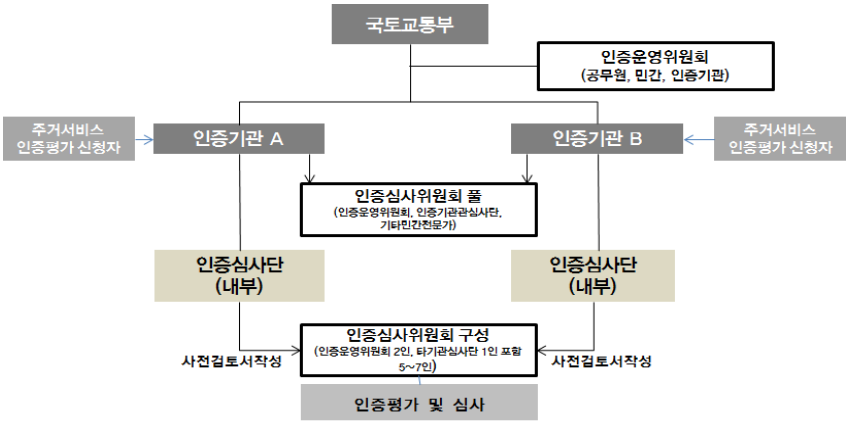
- (인증기관 내 주거서비스인증센터) 인증센터는 자체 심사단을 구성하고 인증심사 이전에 자체 심사단은 인증심사 사전검토 결과서를 작성하고, 인증심사위원회를 구성하여 평가 후 인증여부 결정

- (주거서비스 인증심사위원회) 심사위원회는 분야별 전문가로 구성된 인증기관 내 심사위원회 풀 중 인증심사마다 5~7인 이내의 심사위원회를 구성하여 평가

[표 5-19] **주거서비스인증 심사위원회 구성방안**

구분	계	인원
심사위원회 풀	분야별 전문가를 고루 배분하고, 인증운영위원회 10명, 기관별 심사단 각 5명, 기타 민간전문가 5명 이내로 총 20인 이내로 구성	총 20인 이내
인증심사위원회	사업단위로 인증평가를 시행할 경우 인증운영위원회 2인, 타기관 심사단 1인을 반드시 포함시키고 심사위원 중 내부인원이 30%를 넘지 않도록 구성	5~7인 이내

- 시범운영기관 중 인증기관의 주요업무
  - 주거서비스 인증기준 개선 및 주거서비스 활성화를 위한 업무
  - 주거서비스 인증 평가 및 심사결과 검토에 관한 업무
  - 주거서비스 인증관련 홍보, 교육, 컨설팅, 조사·연구 및 개발 등에 관한 업무
  - 주거서비스 인증관련 통계분석 및 활용에 관한 업무
  - 주거서비스 심사전문인력의 교육, 관리 및 감독에 관한 업무
  - 주거서비스 인증과 관련한 국토교통부장관이 요청하는 업무



[그림 5-4] 인증기관 운영방안

4. 주거서비스 운영방안 및 본인증 운영방향

1) 주거서비스 운영방안

□ 서비스 유형별 전문기관 운영

- 주거서비스는 서비스 유형과 내용에 따라 뉴스테이 임대 관리주체가 직접 운영하거나 전문업체, 지역소재 업체, 방문서비스 수행 주체 등 주거서비스 관련 산업과 연계·협력하여 운영 가능

  - 뉴스테이 임대자산관리는 대부분 리츠에서 관리하는 것으로 운영계획을 수립하는 경우와 위탁·관리하는 경우로 구분할 수 있으며, 주거서비스의 안정적인 운영을 위해서는 종합적인 운영관리체계를 마련하고 각 업체의 역할 분담 제시 필요

[표 5-20] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 자산관리 운영계획

서비스 유형	자체운영	전문업체 위탁	자체운영+ 전문업체 위탁	미정	계
임대자산관리	4(19.1%)	15(71.4%)	0(0.0%)	2(9.5%)	21(100.0%)
시설관리	3(14.3%)	15(71.4%)	1(4.8%)	2(9.5%)	21(100.0%)

  - 주거지원서비스 프로그램 중 국·공립어린이집, 헬스케어 등은 전문적인 운영관리가 필요한 부분이므로 지역 전문기관에 위탁운영하거나 근린생활시설에 전문운영기관을 유치하여 서비스를 제공하는 등 사업대상지 특성에 따라 운영방안 마련

[표 5-21] 21개 뉴스테이 주거서비스 계획상 주거지원서비스 운영계획

구분	자체운영	전문업체위탁/ 지역업체연계	입주자/재능기부자	계
프로그램수	114	73	44	200 (21개 사업)

* 주거서비스 운영계획 중복선택 해당

□ 입주자 참여 주거서비스 운영

- 입주자가 단지 공동체 활동 일환으로 서비스 프로그램을 운영할 수 있도록 임대사업자가 HW 공급(예 : 공동육아지원, 카쉐어링, 코워킹 스

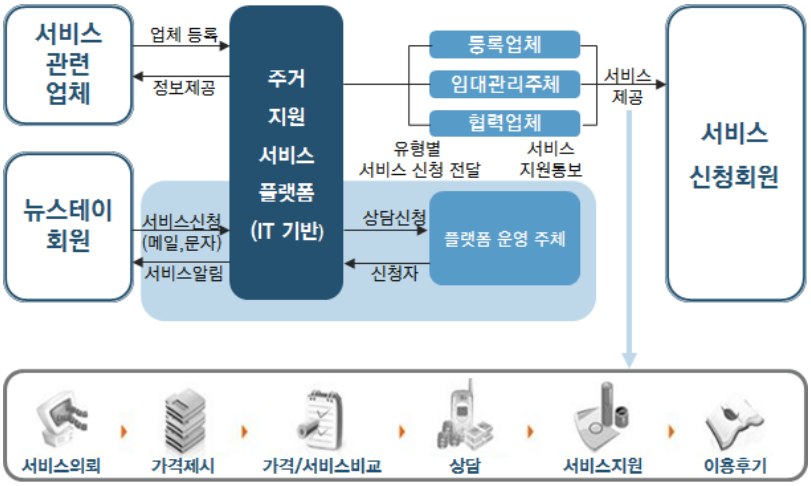
페이스, 협동조합 운영사무실 등) 또는 온라인 서비스 기반 지원

□ 주거서비스 플랫폼 구축으로 다양한 서비스 공급주체 연계

- 뉴스테이 사업대상지별 공급규모가 300세대 미만인 경우 기본적인 유지관리서비스나 입주자 맞춤형 주거지원서비스를 운영하는데 한계가 있으므로 입주자 비용부담을 줄이면서 최적의 주거서비스를 제공받을 수 있도록 리츠 차원의 플랫폼 구축

  - 리츠가 주거서비스 운영을 위한 콜센터/컨텍센터/네트워크 센터로서 플랫폼을 구축하고 프로그램 유형에 따라 지역소재 또는 관련협력업체와 연계하여 수요자 요구에 따라 서비스 선택 제공(중·장기)

  - 주택유지관리를 위한 24시간 긴급대응서비스의 경우, 지역 보수업체와 연계하여 뉴스테이 입주자와 서비스 공급주체를 연결해 주는 서비스 전달체계를 마련



[그림 5-5] 주거서비스 플랫폼 운영방안

* 출처 : 서수정·임현성·임강륜(2010), 해피하우스 정책지원방안 연구 p217 참조 재구성

② 주거서비스 코디네이터 운영

- 향후 주거서비스를 안정적으로 유지·운영하기 위해서 리츠단위로 주거서비스를 기획하고 운영할 수 있는 전문가로서 주거서비스 코디네이

터 제도를 운영할 필요가 있음

- 주거서비스 코디네이터가 서비스공급계획 단계부터 참여하여 프로그램을 기획하고 향후 운영을 종합적으로 조정, 관리함으로써 체계적인 주거서비스 운영 도모
- 주거서비스는 뉴스테이 자산관리를 위한 매니지먼트 분야와 주거지원 프로그램을 기획, 운영하는 코디네이터 분야로 구분할 수 있음
- 매니지먼트는 리츠차원의 자산관리운영회사와 시설관리 전문업체가 참여하고 있으나 주거지원 프로그램 운영을 전담하는 전문가 참여는 미흡한 상황
- 민간임대아파트 재고가 많은 프랑스의 경우 아파트 생활지원 및 관리를 위해 19세기부터 가디언 제도를 운영하고 있으며, 아파트 관리비 징수, 쓰레기 청소와 같은 유지관리 업무 이외에 입주자 갈등조정, 공동체 활동 지원 등의 업무를 병행[60]
- 공공임대주택의 경우, SH는 임대주택 거주자의 안정적인 주거생활 보장과 취업알선 등을 목적으로 2010년 7월부터 주거복지상담사제도를 시행[61]하고 있으며, LH는 2011년부터 공공임대주택단지 내 '주거복지 거버넌스 협의체'를 구성하여 공동체활성화 프로그램을 기획, 운영[62]
- 서울시 쉐어하우스 운영 주체인 민달팽이 유니언 등에서는 주택관리업무 이외에 공동체 활동을 지원하기 위한 하우스 매니저를 상주
- 이처럼 공공임대아파트는 주택관리업무를 수행하면서 공동체 활동을 지

60) 프랑스 아파트 거주자 조사결과, 관리업무에 집중하고 있는 가디언의 추가 업무로 고령자 안부확인, 병이 있는 거주자의 문병, 거주자 가사도움, 일상적 가사서비스(단기간 자녀 돌봄) 등을 수행하기를 원하고 있으며, 이를 위해서는 추가요금 지불도 가능하고 특히 입주자들간의 갈등 조정에 대한 필요성이 높게 나타나고 있음. Hana Sekikawa and Mitsuo Takada, Franch 首都圈の民間共同住宅におけるがルデイアに對する居住者の評價, 일본건축학회계화논문집 제75 제658호, 2835, 2010.12, pp2827~2835

61) 박근석 · 백혜선 · 김옥연 · 조재성 · 정경석(2014), 코디네이터를 활용한 임대주택단지 공동체 활성화 방안 연구, 토지주택연구원, p24

62) 현재 주거복지 거버넌스 협의체는 관리사무소가 운영하고 있으나 전문성 부족, 업무과다 등으로 운영상 애로사항이 많아 향후에는 LH 광역단위로 설치되어 있는 주거복지센터에서 운영할 계획. 2016.8.5. 박근석박사 면담내용

원하는 전문기관이나 주체를 운영하고 있으며, 이러한 운영관리자가 참여하는 경우 거주만족도가 높아지는 것으로 조사됨[63]

- 따라서 뉴스테이 사업에서도 주거서비스 특화전략의 실효성 제고를 위해 주거서비스 코디네이터를 단지별로 운영하되, 단지 규모에 따라 상주 또는 순환 지원방식으로 운영할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

• 주거서비스 코디네이터는 단지 규모에 따라 전담조직을 운영할 수도 있으며, 지역에 있는 공동체 지원센터, 주거복지센터 등 비영리 전문조직에 위탁 운영도 가능[64]

• 주거서비스 코디네이터의 역할은 주거지원프로그램을 기획, 입주자 선정 이후 입주자 의견수렴을 통한 주거지원프로그램 운영계획 보완, 입주후 임차인대표회의 구성 지원, 임차인 중 리더발굴을 위한 공동체 교육지원, 주거지원프로그램과 관련한 커뮤니티 시설 공간운영 기획·관리(시설자체 관리는 시설관리분야에서 담당), 주거서비스 모니터링단 운영 등을 수행

2) 주거서비스 본인증 운영방안

• (본인증) 입주 1년 후 리츠사업자가 인증기관에 인증평가를 신청하면 인증기관에서 평가위원회를 구성하여 심사

- 본인증 평가위원회는 예비인증평가위원회의 위원들로 구성하며 서면평가와 현장평가를 병행

- 예비인증의 평가항목 중 하나인 녹색건축인증은 본인증시 녹색건축 본인증서를 서면평가에 첨부하여야 함

- 녹색건축인증은 주거서비스예비인증의 필수항목의 하나이므로 녹색건축

63) LH 공공임대아파트단지에서 코디네이터를 활용한 임대주택시범단지 운영결과, 코디네이터 활동에 의한 공동체 프로그램 운영 이전과 이후 거주자의 전반적인 만족도가 높아진 것으로 조사. 박근석 · 백혜선 · 김옥연 · 조재성 · 정경석(2014), 코디네이터를 활용한 임대주택단지 공동체 활성화 방안 연구, 토지주택연구원, p60

64) 주거지원서비스 중 공동체활동 지원은 국토교통부 '아파트 공동체 활성화 프로그램 운영 매뉴얼' 참고하여 운영

본인증을 받지 못하면 주거서비스 본인증을 신청할 수 없음

- (서면평가) 예비인증 평가항목에 대한 이행점검과 함께 임대주택관리, 공동체활동에 대한 평가항목을 추가하여 평가시행
- (현장평가) 관리주체면담, 임차인대표회의면담, 주거서비스 운영주체 면담을 포함하여 현장에서 확인해야 할 평가항목으로 구성하여 인증

• (인증기준) 서면평가 40 : 현장평가 60의 비율로 점수를 정하고, 본인증 기준은 점수에 따라 등급을 부여하는 방안

- 구체적인 인증기준은 예비인증 시범운영에 대한 모니터링 결과와 후속 연구를 통하여 도출

• (주거서비스 지속성 인증) 본 인증 이후 2년 단위로 주거서비스 지속성 인증을 받아야 하며, 인증기준에 부합하지 않을 경우 주거서비스 인증을 취소

- 2년 단위로 받아야 하는 주거서비스 인증은 본인증 기준과 동일하게 적용하며, 현장평가 비중을 서면평가 비중보다 높게 적용

3) 관련제도 개선방안

• 기업형임대주택에서 주거서비스 인증제도를 정착시키기 위해서는 녹색인증이나 BF인증과 같이 법적 근거에 따라야 함

• 현재 기업형임대주택은 「기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침」 제82조 '주거서비스 활성화'조항에 주거서비스 관리체계 마련과 이를 운영하는 전문기관을 둘 수 있도록 규정

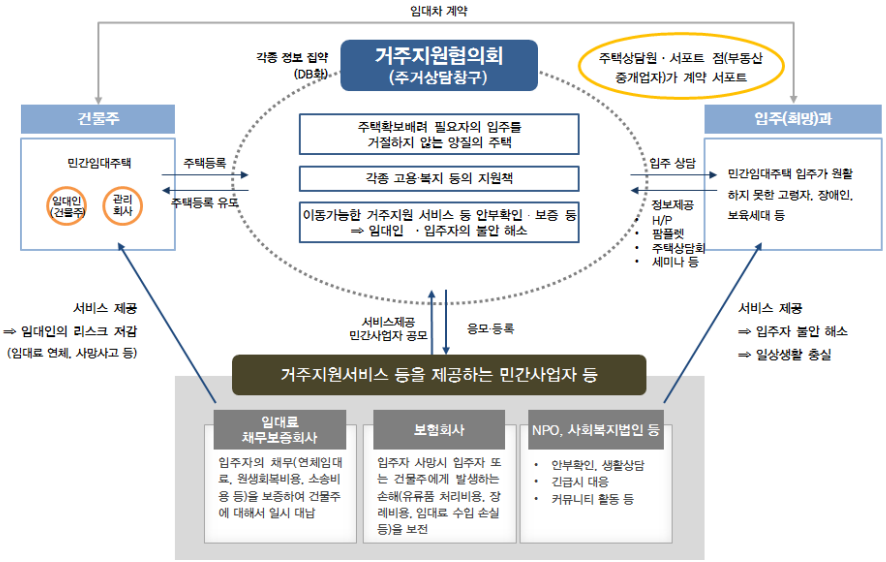
• 이에 근거하여 주거서비스 인증제도를 운영할 수 있으나 장기적으로 주거서비스 인증결과에 대한 인센티브나 패널티 방안을 적용하기 위해서는 법적 근거 마련이 필요

• 또한 주거서비스운영과 관련하여 공동체 활성화 차원에서 기업형임대주택 거주자가 직접 운영관리에 참여할 수 있도록 유도하며, 입주자가 필요로 하는 서비스 운영을 지원할 수 있는 중앙정부 차원의 지원방안을

마련할 필요가 있음

■ **국토교통성 주관 거주지원 협의회**

- 주택 확보가 필요한 자(저소득층, 재해 피해자, 고령자, 장애자. 보육가정 등)의 원활한 민간임대주택 입주를 촉진하기 위하여 지자체, 관련 업자, 거주지원단체가 연대(주택 안전망법 제10조제1항)하여 주택확보를 필요로 하는 자와 민간임대주택 임대자 쌍방에 대하여 주택정보 제공 등을 지원하는 역할
- 거주지원 협의회가 시행하는 민간임대주택 입주 원활화 활동에 대해서는 국가가 필요한 비용을 보조 (협의회 당 1,000만원)
- 거주지원 협의회가 시행하고 있는 거주지원 서비스 유형
  - 보증인 대행 서비스, 임대료 보증 서비스 (임대료 체납 시 보증회사가 집주인에게 지급하고 이후 임차인에게 청구), 이사 지원
  - 안부확인 서비스, 생활지원 (가사, 생필품 등 구매, 배식 등), 응급 대응, 금전, 재산 관리, 장례, 가재 및 유품 정리



[그림5-6] 거주지원협의회의 활동

* 출처: 국토교통성 내부자료, 거주지원협의회와 주지원 서비스사업자간의 연대에 대하여)]http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_fr3_000019.html (접속일시:2016.8.7.)

[표 5-22] **주거서비스 인증 관련 제도개선**

관련근거	내용
민간 임대주택 특별법 제58조 신설 (주거 서비스 인증)	① 국토교통부 장관은 주거서비스 활성화를 위하여 주거서비스 인증제를 시행한다. ② 국토교통부장관은 제1항에 따른 주거서비스 인증제를 시행하기 위하여 운영기관 및 인증기관을 지정하고 주거서비스 인증 업무를 위임할 수 있다 ③ 주거서비스 인증을 받으려는 자는 제2항에 따른 인증기관에 인증을 신청하여야 한다. ④ 제1항에 따른 주거서비스인증제의 운영과 관련하여 다음 각 호의 사항에 대하여는 국토교통부령으로 정한다. 1. 인증 대상 2. 인증기준 및 인증절차 3. 인증유효기간 4. 수수료 5. 인증기관 및 운영기관의 지정 기준, 지정 절차 및 업무범위 6. 인증 받은 민간임대주택에 대한 점검이나 실태조사 7. 인증 결과의 표시 방법
주거 서비스 인증을 위한 업무지침	제1조(목적) 기업형임대주택 주거서비스 인증에 필요한 사항 규정 제2조(적용대상) 기업형임대주택 기금출자 신청 리츠사업자 제3조(운영기관의 지정절차 및 업무) 인증운영위원회 심의를 거쳐 지정, 운영 기관의 업무 제4조(인증기관의 지정) 인증기간 지정 공고, 인증기관 자격, 인증기관이 작성해야 하는 업무처리규정 포함내용 등 제5조(예비인증신청) 기업형임대주택 사업자 중 기금출자 신청, LH공모사업 신청자 제6조(예비인증심사 및 기준) 심사위원회 구성, 인증기준(예비인증 기준 70점 이상) 제7조(인증서 발급 및 유효기간) 예비인증서 유효기간은 입주 1년 본인증 받기 전까지 제8조(재심사 요청) 인증운영위원회에 재심사 요청 제9조(예비인증 받은 대상의 사후관리) 예비인증 고시 제10조(인증수수료) 제11조(인증운영위원회의 구성 · 운영) 별표 1. 주거서비스 예비인증 신청서(작성양식) 별표 2. 주거서비스 예비인증 평가서

C·H·A·P·T·E·R·6

제6장 연구의 한계 및 향후 추진과제

1. 연구성과 및 한계
2. 향후 추진과제

1. 연구성과 및 한계

- 본 연구는 기업형임대주택의 주거서비스 품질 향상을 위한 인증방안 도입과 주거서비스 인증을 위한 평가기준을 마련하는 것이 목적임
- 기업형임대주택 제도 도입 이후, LH 공모사업, 기금출자를 위한 민간 제안사업, 재개발사업 유형이 사업추진 중에 있으며, 주거서비스 활성화 정책에 따라 LH공모사업과 기금출자를 위한 국토교통부의 사전검토위원회에서 주거서비스 분야를 검토
- 그러나 기업면담 결과, 주거서비스 개념이 정립되지 않은 상황에서 기업에서는 호텔 컨시어지 서비스, 기업의 계열사 연계 서비스 등을 주거서비스 특화 전략으로 제시
- 일부 기업에서는 맞벌이 가구를 위한 보육서비스 특화전략을 상품으로 제시하기도 하였으나 비용대비 적정한 입주자 맞춤형 서비스 운영방안은 고민하지 못하고 있는 상황이었음
- 이에 본 연구 진행과정에서 주거서비스 개념과 영역, 유형을 정리하여 기업간담회를 통해 제시하였고 LH 6차 공모지침에 주거서비스 분야를

보완하여 반영하였으며, 민간제안사업과 기업형임대주택 촉진지구 지정을 위한 사전검토위원회에서 주거서비스 분야를 검토할 수 있도록 평가항목을 제안하여 현재 운영 중에 있음

- 주요 연구성과로는 주거서비스 예비인증을 위한 평가항목을 도출하여 시범평가를 진행하는 과정에서 기업이 주거서비스에 대한 이해를 높이는데 기여하였음
- 그러나 본 연구는 기간, 예산의 한계로 인해 예비인증 평가기준만 마련하는데 그쳤고 우리보다 주거서비스 산업이 활성화되어 있는 국외사례조사를 충분히 시행하지 못하였음
- 따라서 본 연구에서 제안한 예비인증평가와 주거서비스 인증방안을 토대로 후속 연구를 추진할 필요

2. 향후 추진과제

□ 주거서비스 본인증 방안 및 관련제도 개선방안

- 주거서비스 예비인증 단계는 민간임대사업자가 입주자에게 제공하겠다는 계획내용만으로 평가해야 하므로 실제 운영 가능성에 대한 평가는 한계가 있음
- 이에 예비인증 시범적용 과정에서 평가기준 보완과 함께 본인증 기준을 위한 연구 필요
- (인증기관운영방안)예비인증 모니터링 결과를 토대로 인증기관 운영방안, 역할 및 주요 업무, 인증기관 지정 절차 등에 대한 운영방안 개선
- (본인증 평가기준 개발) 예비인증과 연계하여 본인증 평가항목 및 평가방법, 인증기준(등급기준) 설정 등에 대한 연구

□ 주거서비스 코디네이터 활용을 통한 뉴스테이 공동체 활성화 방안

- 임대사업자가 입주자에게 제공하는 주거서비스는 하드웨어를 기반으로 하는 서비스 뿐 아니라 소프트웨어 프로그램 중심으로 운영되어야 하

는 프로그램도 다양하게 제공

- 특히 입주자 스스로 주거서비스 수요자이면서 공급자로서 역할을 수행할 수 있는 재능기부형 프로그램이나 공동체 활성화 프로그램 등은 다양한 입주자들의 자발적 참여가 전제되어야 함
- 이러한 주거서비스를 기획하고 종합적으로 운영, 유지관리하기 위해서 주거서비스 코디네이터를 운영하도록 유도하였고 주거서비스 평가항목에도 이를 반영
- 그러나 국내에는 주거서비스 코디네이터라는 전문분야가 아직 미흡한 상황에서 일부에서는 주거복지사 중심으로 주거서비스 코디네이터 역할을 담당하도록 유도해야 한다는 의견도 제기[65)]
- 주거복지사는 현재 국가공인민간자격증 제도로 운영되고 있으며, LH와 SH 주거복지센터에는 주거복지사를 상근으로 고용, 운영하고 있으므로 주거복지사의 직무에 따르면 주거서비스 코디네이터 업무를 수행할 수 있을 것으로 판단[66)]
- 그러나 지금 운영되는 주거복지사 제도는 영구임대주택, 취약계층 주거계층 지원 등의 업무에 집중하고 있어 기업형임대주택 주거서비스에 최적화된 전문 인력으로 활용하기에는 미흡하다는 의견도 제시[67)]
- 따라서 주거서비스 시범인증과정을 통해 주거서비스 운영인력에 대한 면밀한 검토를 통해 주거서비스 운영, 관리를 총괄할 수 있는 전문인력 운영방안에 대한 추가 연구 필요

---

65) 평가위원들 중 주거복지사를 중심으로 주거서비스 코디네이터 업무를 부여해야 한다는 의견이 다수 제시되었음

66) 한국주거학회가 정의한 주거복지사의 직무는 지역의 주거복지실태조사 및 분석, 주택개조 지원서비스 제공, 주택상태점검, 주택생활 상담 및 고충상담, 주거복지관련 상담, 정보제공 및 사례관리, 공공임대주택주거이동 지원, 지불가능한 임대주택 및 자가주택 탐색지원, 취약계층의 주거생활 및 요양보호 지원, 민관공과의 주거복지 네트워크 구축, 주거복지서비스 지원을 위한 외부자원 발굴 및 연계, 공동체 활성화 프로그램 기획 및 관리, 주거복지 관련 주민교육 및 홍보, 공공 및 민간임대 관리, 주거복지사업제안 및 정책수립, 공공 및 민간기업의 사회공헌활동 기획 및 관리 업무를 수행, 한국주거학회홈페이지 :http://www.khousing.or.kr/(접속일시:2016.8.12.)

67) 평가위원 들 중 주거복지사만으로는 주거서비스 코디네이터 역할을 충분히 수행하기 어렵기 때문에 전문인력 교육이 필요하다는 의견도 제시

□ 주거서비스 산업 활성화 방안

- 일본이나 미국, 프랑스와 같이 민간임대주택시장이 활성화되어 있는 국가는 산업차원에서 주거서비스 분야가 오랫동안 정착되어 왔고 지금은 IT 기반을 통해 다양한 서비스 네트워크 체계를 구축, 운영
- 기업형임대주택에서 주거서비스활성화 정책을 발표한 이후에 민간임대주택사업을 준비하는 기업에서는 일본이나 미국 주거서비스 산업을 벤치마킹하고 일부 기업에서는 일본 우리레오, 미국 HUNT사와 같이 임대자산관리와 주거서비스를 특화한 기업과 협업 구조를 만들어 가고 있는 상황
- 이에 일부에서는 민간임대주택시장도 대기업 중심의 산업으로 정착될 수 있다는 우려도 나타나고 있음
- 따라서 기업형임대주택이 중산층의 안정적인 주거유형으로 부동산시장에서 자리매김하기 위해서는 카드할인, 호텔, 콘도이용 할인 등 대기업 계열사만이 제공할 수 있는 주거서비스 이외에 다양한 분야의 산업이 활성화될 수 있는 정책지원 방안 마련 필요
  - 특히 영세한 주택관리회사의 업무영역 확대, 자산관리회사의 정착, 주거서비스를 위한 공간 및 프로그램 운영회사, 24시간 긴급대응 보수서비스, 생활지원서비스를 위한 지역상권 활용 체계 등 산업측면에서 주거서비스 관련 연구 수행 필요
  - 이와 관련하여 최근 부동산산업활성화 방안에 대한 연구가 추진 중에 있으나 이는 임대주택 자산 자체에 대한 산업 활성화에 초점이 맞추어져 있는 상황이므로 주거서비스 산업 활성화를 위한 후속 연구 필요

Policy Application Study for New-Stay Residential Service Programme
- Focused on Evaluation Standards & Its Operations of Preliminary Certification

Seo, Soo Jeong
Youm, Chirl Ho
Yeo, Hae Jin

This study aims to clarify the definition of residential service programme and its domain and object of corporate rental house ‘New-Stay’(Special Act on Private Rental Housing, Article 2). It also attempts to set up the valuation standard and authentication plan for New-Stay to stabilize its management and quality assurance which is financed by government fund with vigorous regulatory exemptions to resolve serious residential instability of the middle class. The research scope is dealt with type classification of residential service programme based on the analysis of on-going projects of LH project competition and proposal competition of private sector. The research method is as following; literature analysis including governmental policy reports, relevant laws and acts; figuring out class with demand, in-depth interview with the person in charge of corporate’s New-Stay project team and relevant businesses; demonstration evaluation of residential service programme authentication plan.

The study started the discussion of the values of house as commodities as well as social goods, which is directly related to the issues of residential service. Based on this understanding, this study defined New-Stay residential service programme as beneficial facilities such as nursery facilities, physical training facilities, as well as community

facilities such as housekeeping supports, leisure and other various services for the purpose of housing performance and maintenance management. The type of New-Stay residential service programme is classified to residential support service and housing performance maintenance management. The former is composed of service programmes for household and community. The latter is composed of lease property management and facility maintenance management.

After comprehensive considering of literature analysis, interviews analysis and demonstration evaluation, we proposed guideline of residential service programme supply plan, valuation standard and authentication plan for New-Stay. The object of the authentication is limited to rental business operators participating the competitions of New-Stay, and assigned to specific apartment complex instead of its developers. Screening examination for New-Stay authentication should be ahead of fund investment decision process. There are two steps of authentication which are preliminary stage and main stage. The committee for New-Stay authentication would be composed of less than 7 experts in the fields of architecture and site planning, service programme such as housing welfares and community activities, lease property maintenance and management, and property marketing. The evaluation items are subdivided to critical items and general items. The critical item are prerequisite for the authentication, which is assumed to be a desirable service conditions for New-Stay residents.

keyword : private rental housing, residential service, residential service authentication system

참고문헌

1. 연구보고서

김혜승·박미선·천현숙·차미숙·김태환 (2012), 「서민 주거복지 향상을 위한 주거지원 서비스 체계 구축방안 연구」, 국토연구원

윤주현·김근용·박천규 (2005), 「지역간·계층간 주거서비스 격차 완화방안 연구(I) : 주거서비스 지표의 개발 및 측정」, 국토연구원

진미윤·김용순·장정근 (2015), 「기업형 주택임대사업 활성화를 위한 수요조사」, 국토교통부·한국토지주택공사

서수정·임현성·임강륜 (2010), 「해피하우스 정책지원방안 연구」, 건축도시공간연구소

서수정·임유경·임강륜 (2014), 「주거다양성을 위한 단독주택지의 계획적 조성 정책 연구」, 건축도시공간연구소

박근석·백혜선·김옥연·조재성·정경석(2014), 「코디네이터를 활용한 임대주택단지 공동체 활성화 방안 연구」, 토지주택연구원

박은규·박근석 (2011), 「LH 임대주택단지의 관리인력 배치기준 연구」, 토지주택연구원

2. 학술지

강순주 (2011), 일본 분양아파트의 생활서비스 프로그램 운영실태 사례연구, 한국실내디자인학회논문집 제20권 제2호 통권85호, 4월호, p88

남기철 (2011), 주거복지의 새로운 패러다임 “주거복지와 사회복지”, 한국도시연구소, p124

남원석 (2010), 주거복지전달체계에서의 주거복지센터의 활동 평가, 한국주거학회논문집 제21권 5호, pp19~20

서종균 (2011), 주거지원서비스, 도시와 빈곤 제 90호, pp177~179

Hana Sekikawa and Mitsuo Takada (2010), Franch 首都圈の民間共同住宅におけるがルデイアに對する居住者の評價, 일본건축학회계화논문집 제75제658호, 2835, pp2827~2835

4.홈페이지

국토교통부 NEW STAY 정책 (http://www.molit.go.kr/newstay/)

국토교통성 주관 거주지원 협의회
(http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_fr3_000019.html)

국토교통성 장기우량주택 인정기준 (http://www.mlit.go.jp/common/001126876.pdf)

국토교통성 「장기우량주택의 보증촉진에 관한 법률」 설명자료,
(http://www.mlit.go.jp/common/001089279.pdf)

국토교통성, 장수명 주택가이드 (http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/tebiki.pdf)

교토 맨션관리평가기구 홈페이지 (http://www.m-kanrihyouka.jp/index.php)

다이와하우스 임대주택 사츠키 (https://www.daiwahouse.co.jp/chintai/theme/11122/)

스마트맨션 추진협의회 홈페이지(http://www.smoi.or.jp/service7.html)

스미토모 임업(http://www.sumirin-residential.co.jp/monthly/)

미쯔이 주거 ROOP (https://31loop.jp/membership/view/s.php)

법제처 국가법령정보센터 (http://www.law.go.kr)

서울공동주택 통합정보마당, 아파트 관리품질등급제 평가항목
(http://openapt.seoul.go.kr)

일본 국토교통성 홈페이지 장기우량주택 관련 웹페이지
(http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000006.html)

일본 경제산업성 홈페이지 스마트맨션 관련 웹페이지
(http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/smart_mansion.html)

이코노믹 리뷰,
(http://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=3066302&memberNo=11292208&vType=VERTICAL)

한국토지주택공사, 「뉴스테이(New Stay) 민간사업자 공모지침서-5차」
(http://www.lh.or.kr/lh_offer/infor/inf1500_view.asp?BD_IDX=849)

한국감정원, 녹색건축센터 (http://green.kab.co.kr)

한국주거학회홈페이지 (http://www.khousing.or.kr)

5. 법령

국토교통부, 주택건설기준등에 관한 규정

국토교통부, 주택법

국토교통부, 민간임대주택에 관한 특별법

국토교통부·환경부, 녹색건축인증에 관한 규칙

6. 기타

국토교통부 NEW STAY 정책 보도·참고자료, '기업형 주택임대사업 육성을 통한 중산층 주거혁신방안(설명회 자료)'

국토교통부 보도자료, '주거안정 강화 및 민간투자 활성화 방안', 2015.1.29.

국토교통부 '아파트 공동체 활성화 프로그램 운영 매뉴얼'

국토교통부 NEW STAY 정책 인포그래픽

국토교통부 NEW STAY 정책 홍보 리플렛

국토교통부, 기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침 2016.05.13

국토교통부, 공동주택 모범관리단지 및 우수관리단지 선정지침 2016.01.01

국토교통부, 공공주택 업무처리지침 2016.6.30.

국토교통부, 녹색건축 인증심사기준 2014.12.15

국토교통부, 민간임대주택법 설명회 자료, 2016

국토교통성 내부자료, 거주지원협의회와 주지원 서비스사업자간의 연대에 대하여

국토교통성「장기우량주택의 보증촉진에 관한 법률」설명자료

김찬호, 「산업차원의 주거서비스」, (사)한국주거학회 특별세미나 발표자료 2016.2.17.

박경옥, 「NCS 기반의 주거서비스 체계구축 방안」, (사)한국주거학회 특별세미나 제2회 주거서비스 정책세미나 발제자료 ,2016.4.8.

서울시 보도자료, "서울시 96개 단지 시작으로 '아파트 품질 등급제"시행, 2016.2.3.

서울시 비공개자료, ‘ 16년 아파트 관리품질 등급제 세부 추진계획 ’
주택관리공단, 관리소 정원 책정기준
한국감정원 내부자료 ‘2015년 공동주택 관리품질 우수단지 시범사업 실시 결과‘
한국토지주택공사, 「뉴스테이 정책 사업현황, 2016
HUG, 주거서비스 인증평가 인센티브 운영검토안, 2016
HUG, 임대리츠 기금출자업무 안내서, 2016

부록 1 주거서비스 예비인증 평가항목 및 기준

□ 주거서비스 예비인증 평가항목 및 기준

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td>1. 입주자 맞춤형 주거서비스 특화전략 및 운영계획 (10)</td><td>1) 입주계층 맞춤형 주거서비스 특화전략의 타당성 및 운영계획의 충실성 (6)</td><td>▪ 지리적 입지, 주변 임대주택 시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정에 따라 입주타겟을 정하고 입주계층 특성에 적합한 주거지원서비스 프로그램을 정하였는지
▪ 기업 계열사에서 운영하는 프로그램 연계(가전렌탈, 카드할인서비스, 통신서비스 등)이외에 입주계층 맞춤형 특화 서비스 계획을 수립하였는지
▪ 서비스 유형별로 세부 운영계획(기본형/입주자 선택형, 유료/무료 서비스 구분, 입주자 전용/지역개방형, 관리주체 운영/공동체 운영 등)을 구체적으로 제시하였는지
▪ 조식서비스, 세탁서비스 등 전문적인 운영주체가 필요한 주거지원서비스의 경우 운영주체가 결정되었는지, 운영주체가 결정되지 않았을 경우 운영주체 선정기준이나 자격을 제시하고 있는지
<table>
<tr><td>입주타겟 설정과정이 매우 우수하고 서비스 유형별 세부 운영계획이 매우 구체적이고 실현가능성이 높음</td><td>서비스 유형별 세부 운영계획이 구체적임</td><td>서비스 유형별 세부 운영계획이 보통수준</td><td>서비스 유형별 세부 운영계획이 제시되었으나 미흡한 경우</td><td>서비스 프로그램이 단순히 나열되어 있는 경우</td></tr>
<tr><td>6</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>2) 입주예정자 소통프로그램 (4)</td><td>▪ 임차인 선정 후 정보제공 계획
<table>
<tr><td>계획 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>1</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>
▪ 임차인 선정 후 제공 서비스 수요조사 및 반영 계획
<table>
<tr><td>수요조사 및 반영계획 모두 구체적임</td><td>수요조사 계획은 구체적이나 반영계획이 미흡</td><td>계획 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. 주거서비스 시설계획과 운영계획의 구체성 (35)</td><td>1) 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성 (10)</td><td>▪ 제공하는 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 있는지
▪ 프로그램 수용인원을 고려한 각 시설의 면적산정이 구체적으로 이루어졌는지
▪ 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 공급세대수 대비 적정한 면적을 확보하였는지
<table>
<tr><td>시설계획이 프로그램계획과 정합성이 높고 시설운영관리를 고려하여 법정 면적 이상 시설계획 수립</td><td>시설계획이 프로그램계획과 정합성이 있으나 법정면적기준만 확보</td><td>시설계획과 프로그램계획의 정합성은 확보하였으나 시설면적을 구체적으로 제시하지 못하였거나 과도한 시설계획 수립</td><td>시설계획은 있으나 프로그램계획과 정합성이 낮음</td></tr>
<tr><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2) 무인택배보관함 설치(3) (필수항목)</td><td>▪ 무인택배함 설치 위치, 개수에 대한 계획 수립 여부
<table>
<tr><td>계획 있음</td><td>없음</td></tr>
<tr><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>3) 공동체 활동 공간 설치 및 지원계획의 구체성(5) (필수항목)</td><td>▪ 공동체 활동을 지원하기 위한 별도의 주민공동시설 계획(동아리방, 주민카페, 회의실, 코워킹 스페이스, 협동조합 운영 등 공유경제 활동공간 등으로 활용할 수 있는 다목적 공간) 여부
▪ 입주자 동호회활동, 봉사단체 운영 등 공동체 활동을 지원하기 위한 유관단체(지자체 마을공동체지원센터, 일자리창출 관련 지원센터 등 민간단체) 협력방안 및 지원계획 수립
<table>
<tr><td>입주자 공동체 활동을 위한 시설계획이 있고 지원계획도 구체적임</td><td>별도 시설계획이 있으나 입주자 공동체 활동 지원계획은 미흡</td><td>별도 시설계획이 있으나 입주자 공동체 활동 지원계획은 없음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>4) 카쉐어링 주차공간 설치 및 운영계획 수립의 구체성(5) (필수항목)</td><td>
<table>
<tr><td>주차공간설치 및 운영주체, 운영방식 등 운영계획이 구체적임</td><td>주차공간설치 되어 있고 운영계획이 있으나 미흡</td><td>주차공간만 설치되어 있고 운영계획은 없음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>5) 입주자 건강증진시설 설치 및 운영계획의 구체성(6) (필수항목)</td><td>
<table>
<tr><td>피트니스시설과 같은 입주자를 위한 체력단련시설이 있고 운영주체, 운영방식(지역주민 개방이냐 입주민 전용이냐 등) 등이 구체적임</td><td>체력단련시설이 있고 운영계획이 미흡</td><td>체력단련시설은 있으나 운영계획은 없음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>6) 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성 및 운영가능성(6) (필수항목)</td><td>▪ 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 유치를 위한 주변 시설 운영현황 분석이 충실히 이루어졌는지
▪ 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설의 규모, 연령대, 운영시간, 입주자 자녀와 지역주민 모집비율이 구체적으로 제시되었는지
▪ 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 운영을 위한 전문기관이 선정되었는지 또는 운영주체 선정을 위한 관련기관과 MOU 등이 체결되었고 해당 지방자치단체와 협의가 이루어졌는지(시설운영 이관 및 임대료 책정여부, 지자체 운영비용 지원 등)
<table>
<tr><td>유치 및 운영계획이 매우 구체적임</td><td>유치계획과 운영계획이 있으나 미흡</td><td>유치계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td rowspan="2">3. 입주자 참여 및 공동체 활동 지원 계획 (20)</td><td>1) 임차인대표회의 구성 및 지원계획의 구체성 (5) (필수항목)</td><td>▪ 임차인대표회의 구성시기 및 역할, 정관작성, 조직 구성 등을 위한 임대관리주체의 지원계획 수립
▪ 임대관리주체와 임차인대표회 상호간 의사소통을 위한 협의채널 마련 계획(온라인 플랫폼, 입주전 의사수렴과정 등) 수립 여부 및 구체성
<table>
<tr><td>임차인대표회의 구성 지원계획이 매우 우수</td><td>임차인대표회의 구성 지원계획 있으나 보통수준</td><td>임차인대표회의 구성 지원계획만 있음</td><td>임차인대표회의 구성 지원계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>2) 입주자참여 모니터링 계획의 구체성 (5)</td><td>▪ 주거지원서비스의 품질관리를 위해 입주 후 입주자 참여 모니터링 시행계획(실시주기, 방법, 주민의견 반영 시스템 등) 및 입주자 모니터링단 운영계획
▪ 다양한 방식의 입주자 의견수렴과정 및 방식(조사시기, 방법, 도구 등), 의견수렴 후 서비스 운영계획에 어떻게 반영할 것인지에 대한 Feed-back 과정 포함)의 구체성
<table>
<tr><td>입주자 참여 모니터링 계획이 구체적임</td><td>모니터링 계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>3) 재능기부 입주자 선정 및 운영계획의 구체성 (5)
(필수항목)</td><td>▪ 재능기부 입주자 모집계획 및 대상선정 기준, 방식, 입주후 재능기부자 활용 계획의 구체성
<table>
<tr><td>재능기부 입주자 선정 및 운영계획이 구체적임</td><td>계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>4) 주거지원서비스 코디네이터 활용 및 운영계획의 구체성 (5)
(필수항목)</td><td>▪ 주거서비스 프로그램 기획 및 주민참여 지원, 서비스운영을 종합적으로 관리·조정 역할을 수행하는 전문인력 활용 및 운영계획(주거서비스 코디네이터 선정, 역할, 참여시기, 전문성 확보를 위한 교육지원 등)의 구체성
<table>
<tr><td>주거지원코디네이터가 운영관리조직에 전담인력으로 계획되어 있고 운영계획이 구체적임</td><td>주거지원코디네이터 활용계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>4. 임대주택 운영 및 관리계획 (15)</td><td>1) 임대 및 시설관리 운영계획의 구체성 (10)</td><td>▪ 임대관리 및 시설관리 조직 운영방식(위탁, 직영), 조직구성(분야별 업무분장), 인력 운영계획에 따른 운영경비 등 운영계획이 입주자 임대료 및 관리비 부담을 고려하여 구체적으로 제시되었는지
▪ 세대수 대비 적정한 상근인력 배치계획이 있는지, 상근인력이 없을 경우 입주자 편의를 위한 리츠차원의 시설관리를 위한 인력 운영계획이 구체적으로 마련되어 있는지
<table>
<tr><td>임대 및 시설관리 운영계획이 구체적이고 세대수 대비 상주인력 적정</td><td>임대 및 시설관리 운영계획은 구체적이나 운영조직 미결정</td><td>임대 및 시설관리 운영계획은 있으나 조직구성, 인력운영계획을 파악하기 어렵거나 미흡</td><td>임대 및 시설관리 운영계획은 수립하였으나 상주인력이 과도하여 임대료 및 관리비 부담 예상</td><td>매우미흡</td></tr>
<tr><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>4</td><td>2</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th>평가기준 (해당등급에 ○표기)</th></tr>
<tr><td></td><td>2) 긴급대응서비스 계획 및 서비스 전달체계의 구체성 (5)
(필수항목)</td><td>▪ 입주자의 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 조직운영관리 등) 운영계획이 구체적이고 실현가능한 계획(지역보수수리 업체 연락망 확보계획, 서비스 전달체계, 입주민을 위한 매뉴얼 작성 계획 등)을 수립하였는지
<table>
<tr><td>긴급대응서비스 계획이 구체적이며 서비스 전달체계도 비교적 명확함</td><td>긴급대응서비스 계획은 있으나 보통수준</td><td>계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>5. 주택성능향상계획 (15)</td><td>녹색건축인증계획(15)
(필수항목)</td><td>
<table>
<tr><td>최우수</td><td>우수</td><td>우량</td><td>일반</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>15</td><td>12</td><td>9</td><td>6</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>6. 특화고유서비스 제공계획 (5)</td><td>특화된 고유서비스(5)</td><td>▪ 전략적으로 시행 예정인 주거서비스 계획과 운영 방안을 자유롭게 기술
<table>
<tr><td>유서비스 계획의 특화정도가 우수하고 운영방안이 구체적임</td><td>계획수준 보통</td><td>서비스 계획만 있음</td><td>계획 없음</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

부록 2 1차 주거서비스 시범평가를 위한 평가항목 및 기준

□ 1차 주거서비스 시범평가를 위한 평가항목 및 기준

구분	평가항목 및 기준 (배점)	점수				
주거 서비스 특화전략 및 운영계획 (40)	① 입주계층에 따른 주거서비스 특화전략의 타당성 (5)	※ 주거서비스 계획서 2. 참조				
	▪ 입지, 주변 주택시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정이 구체적이고 입주계층 가구특성이 명확한지	매우우수		계획만 수립		계획 없음
		2		1		0
	▪ 입주계층 특성과 제시된 핵심 주거서비스 특화전략에 부합하는지, 운용 가능성이 있는지	3		1		0
	② 제공되는 주거서비스의 다양성 및 구체성 (15)	※ 주거서비스 계획서 3. 참조				
	▪ 입주자 맞춤형 다양한 유형의 주거서비스가 마련되었는지	매우우수		계획만 수립		계획 없음
		4		2		0
	▪ 서비스 유형별로 세부적인 운영계획 (기본형/입주자 선택형, 유료/무료 서비스 구분, 입주자 전용/지역개방형, 관리주체 운영/공동체 운영 등)이 제시되었는지	매우우수	우수	보통	미흡	매우미흡
		8	6	4	2	0
	▪ 유료 서비스의 경우 입주자 비용부담액 산출 근거와 부담비용 절감방안을 제시하였고 검토 내용이 타당한지	매우우수		계획만 수립		해당 사항 없음
		3		2		1
	③ 주거서비스 운영계획의 충실성 및 타당성 (10)	※ 주거서비스 계획서 3. 참조				
	▪ 전문적인 운영주체, 입주자 참여방안 등 해당 사업장의 주거서비스 운영체계를 종합적으로 제시하였는지	매우우수		계획만 수립		계획 없음
		3		2		0
	▪ 주거서비스별 세부계획에서 제시한 프로그램의 연계방안, 향후 운영방식 등이 구체적으로 제시되었는지	매우우수	우수	보통	미흡	계획 없음
		4	3	2	1	0

구분	평가항목 및 기준 (배점)	점수				
	▪ 계약 이후 입주자와 함께 결정해야 하는 주거서비스 프로그램이 마련되었는지	매우우수		계획만 수립		계획 없음
		3		2		0
	④ 주거서비스 시설계획의 적정성 (10)	※ 주거서비스 계획서 5. 참조				
	▪ HW/SW결합형 주거서비스에 대해 부대복리시설 및 커뮤니티시설의 위치, 프로그램별 실 면적을 구체적으로 제시하였는지	매우 우수	우수	보통	미흡	계획 없음
		5	4	3	2	0
	▪ 제공하는 프로그램과 시설계획이 적절하게 부합하는지	5	4	3	2	0
지역사회와 연계한 주거서비스 운영계획 (10)	① 지역사회와 연계한 주거서비스 운영계획의 우수성 (10)	※ 주거서비스 계획서 4. 참조				
	▪ 지역 상생을 고려한 지역업체 연계형 서비스 프로그램과 운영계획이 구체적으로 제시되었고 타당한지	매우 우수		계획만 수립		해당사항 없음
		3		2		1
	▪ 지역주민에게 개방하는 서비스 프로그램과 운영계획이 구체적으로 제시되었고 타당한지	4		2		1
	▪ 유치하고자 하는 국·공립 어린이집이나 보육시설의 규모, 연령, 운영시간대 등이 구체적으로 제시되었고 타당한지	3		2		1
입주자 수요반영 주거 서비스 계획 및 모니터링 계획 (20)	① 입주자 참여 주거서비스 프로그램 계획 및 공동체 활동 지원 계획의 충실성 (10)	※ 주거서비스 계획서 6. 참조				
	▪ 입주자 모집 이후 수요맞춤형 주거지원서비스 운영계획을 마련하기 위해 수요조사 계획을 구체적(조사방법, 조사시기, 조사도구, 조사결과에 대한 피드백 과정 등)으로 제시하였는지	매우 우수	우수	계획만 수립		계획 없음
		5	3	2		0
	▪ 입주자 참여 공동체 활동 지원계획(운영주체, 지원주체, 전문기관과의 연계 등)이 매우 구체적이고 실현 가능한지	5	3	2		0
	② 임차인대표회의 설립지원 및 주거서비스 모니터링 계획의 충실성 (5)	※ 주거서비스 계획서 6. 참조				
	▪ 임차인대표회의 구성 지원계획과 입주 후 입주자들의 의견수렴을 위한 의사소통 계획이 마련되어 있는지	매우우수		계획만 수립		계획 없음
		3		1		0
	▪ 주거서비스의 품질관리를 위해 입주 후 모니터링 시행계획(실시주기 · 방법, 주민의견 반영 시스템 등)을 구체적으로 제시하였는지	2		1		0

구분	평가항목 및 기준 (배점)	점수				
	③ 주거서비스 기획 및 모니터링, 관리 · 운영을 위한 전문 인력(주거서비스 코디네이터) 운영계획의 충실성 (5)	※ 주거서비스 계획서 6. 참조				
	▪ 주거서비스 코디네이터 선정, 역할, 참여시기, 전문성 확보를 위한 교육 지원 등 구체적인 운영계획이 마련되었는지 ▪ 주거서비스 코디네이터 기능을 담당할 전문조직과 협업할 경우. 협업체계 및 지원내용 등이 구체적이고 실현가능한지	매우 우수	우수	보통	미흡	계획 없음
		5	4	3	2	0
임대주택 운영 및 관리 계획 (30)	① 임대관리 및 시설관리 운영계획 및 관리주체 선정계획의 적정성 (10)	※ 주거서비스 계획서 7. 참조				
	▪ 조직구성, 상근인력 운영계획, 역할 등 관리주체의 운영계획 또는 선정계획이 구체적으로 제시되었는지	매우 우수	우수	보통	미흡	계획 없음
		10	8	6	4	0
	② 분야별 관리계획의 충실성 (15)	※ 주거서비스 계획서 7. 참조				
	▪ 임대관리, 시설관리, 생활관리 등을 위한 분야별 인력 규모가 임대주택 공급 세대수 대비 적정한지	매우 우수	우수	보통	미흡	계획 없음 0
		5	4	3	2	0
	▪ 임대관리, 시설관리, 생활관리 등을 위한 분야별 관리계획이 구체적이고 타당한지	5	4	3	2	0
	▪ 시설운영 · 유지관리 매뉴얼 수립계획, 세대 내 시설물 관리 관련 분쟁조정 계획 등이 구체적으로 제시되어 있는지	5	4	3	2	0
	③ 긴급대응서비스 및 운영체계의 적절성 (5)	※ 주거서비스 계획서 7. 참조				
	▪ 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 지역보수수리 업체 연락망, 서비스 전달체계 등)운영계획이 구체적이고 실현가능한지	매우 우수	우수	보통	미흡	계획 없음
		5	4	3	2	0
합계	총점 100점					

부록 3 2차 주거서비스 시범평가를 위한 평가항목 및 기준

□ 2차 주거서비스 시범평가를 위한 평가항목 및 기준

1. 기본항목

<table>
<tr><th>구분</th><th>평가항목(배점)</th><th colspan="5">평가기준</th></tr>
<tr><td rowspan="3">1.1
주거
서비스
특화전
략 및
운영계
획
(25)</td><td>① 입주계층 특성에 따른 맞춤형 주거서비스 특화전략의 구체성 및 타당성 (5)
※ 주거서비스 계획서 2. 참조</td><td colspan="5">▪ 지리적 입지, 주변 임대주택 시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주계층 선정과정에 따라 입주타겟을 정하고 입주계층 특성에 적합한 주거지원서비스 프로그램을 정하였는지
▪ 기업 계열사에서 운영하는 프로그램 연계(가전렌탈, 카드할인서비스 , 통신서비스 등)이외에 입주계층 맞춤형 특화 서비스 계획을 수립하였는지</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>입주타겟 설정 과정이 매우 우수하고 입주계층 맞춤형 서비스 특화전략이 구체적이고 타당함</td><td>입주 타겟 설정과정이 체계적이고 입주계층 맞춤형 서비스 특화전략이 구체적임</td><td>입주타겟 설정과정은 체계적이나 입주계층 맞춤형 서비스 특화전략이 보통수준</td><td>입주타겟 설정과정도 미흡하고 일반적인 주거지원서비스 나열</td><td>입주타겟 설정과정이 미흡하고 입주계층과 무관한 주거지원서비스 나열</td></tr>
<tr><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr>
<tr><td></td><td>② 제공되는 주거서비스 운영계획의 구체성 및 실현가능성 (10)
※ 주거서비스 계획서 3. 참조</td><td colspan="5">▪ 서비스 유형별로 세부 운영계획(기본형/입주자 선택형, 유료/무료 서비스 구분, 입주자 전용/지역개방형, 관리주체 운영/공동체 운영 등)을 구체적으로 제시하였는지
▪ 체력단련시설, 카쉐어링 등 전문적인 운영주체가 필요한 주거지원서비스의 경우 운영주체가 결정되었는지, 운영주체가 결정되지 않았을 경우 운영주체 선정 기준이나 자격을 제시하고 있는지</td></tr>
</table>

구분	평가항목(배점)	평가기준				
		서비스 유형별 세부 운영계획이 매우 구체적이고 실현가능성이 높음	서비스 유형별 세부 운영계획은 매우 구체적이나 일부 운영주체 제시 부족	서비스 유형별 세부 운영계획이 제시되었으나 운영주체 제시 미흡	서비스 유형별 세부 운영계획이 단순 체크 되어 있는 경우	세부 운영계획이 매우 미흡한 경우
		10	8	6	4	2
	③ 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성 (10) ※ 주거서비스 계획서 5. 참조	▪ 제공하는 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 있는지 ▪ 프로그램 수용인원을 고려한 각 시설의 면적산정이 구체적으로 이루어졌는지 ▪ 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설계획이 공급세대수 대비 적정한 면적을 확보하였는지				
		시설계획이 프로그램계획과 정합성이 높고 시설운영관리를 고려하여 법정 면적 이상 시설계획 수립	시설계획이 프로그램계획과 정합성이 높으나 법정기준만 확보	시설계획과 프로그램계획의 정합성은 확보하였으나 시설면적을 구체적으로 제시하지 못하고 과도한 시설계획 수립	시설계획은 있으나 프로그램계획과 정합성이 낮음	시설계획이 프로그램계획에 부합하지 않음
		10	8	6	4	2
1.2 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획 (15)	① 임차인대표회의 구성 및 지원계획의 적정성 (5) ※ 주거서비스 계획서 6. 참조	▪ 임차인대표회의 구성시기 및 역할, 정관작성, 조직구성 등을 위한 임대관리주체의 지원계획 수립 여부 및 적정성 ▪ 임대관리주체와 임차인대표회의 상호간 의사소통을 위한 협의채널 마련 계획 수립 여부 및 구체성				
		매우우수	임차인대표회의 구성 지원계획이 적정하고 의사소통방식 제시	임차인대표회의 구성 지원계획이 있으나 의사소통방식 미흡	임차인대표회의 구성 지원계획은 있으나 구체적인 내용 없음	임차인대표회의 구성 지원계획 없음
		5	4	3	2	0

구분	평가항목(배점)	평가기준
	② 입주자 참여형 주거지원서비스 운영 및 모니터링 계획의 구체성 (5) ※ 주거서비스 계획서 6. 참조	▪ 입주자 선정이후 입주자와 함께 정해야 하는 주거지원서비스 프로그램을 구체적으로 제시(단, 시설계획과 병행해야 하는 주거지원서비스는 입주자 선정 이전에 확정) ▪ 다양한 방식의 입주자 의견수렴과정 및 방식(조사시기, 방법, 도구 등), 의견수렴 후 서비스 운영계획에 어떻게 반영할 것인지에 대한 Feed-back 과정을 구체적으로 제시 ▪ 주거지원서비스의 품질관리를 위해 입주 후 입주자 참여 모니터링 시행계획(실시주기, 방법, 주민의견 반영 시스템 등) 및 입주자 모니터링단 운영계획이 구체적인지

입주자 참여 주거지원프로그램 제시 및 피드백과정이 매우 우수하고 모니터링단 운영계획이 매우 구체적임 ※ 이번 시범평가는 모니터링단 내용 미반영	입주자 참여 주거지원프로그램 및 피드백과정이 우수하고 모니터링단 운영계획 있음	입주자 참여 주거지원프로그램 제시 및 피드백과정은 구체적이나 모니터링단 운영계획 없음	입주자참여 주거지원프로그램은 제시하였으나 피드백과정 미흡하고 모니터링단 운영계획 없음	계획 없음
5	4	3	2	0

	③ 입주자 공동체 활동 지원계획의 구체성 및 실현가능성 (5) ※ 주거서비스 계획서 6. 참조	▪ 입주자 동호회활동, 봉사단체 운영 등 공동체 활동을 지원하기 위한 유관단체(지자체 마을공동체지원센터, 일자리창출 관련 지원센터 등 민간단체) 협력을 위한 MOU 체결 등 실적 및 지원계획 수립의 실현가능성 ▪ 재능기부에 의한 주거지원서비스 운영계획이 있는 경우 재능기부자 모집 기준, 의무사항 등을 구체적으로 제시 ▪ 공동체 활동을 지원하기 위한 별도의 주민공동시설 계획 여부

입주자 공동체 활동 지원계획 우수하고 별도 시설계획이 있으며, 재능기부 프로그램이 매우 구체적임	입주자 공동체 활동 지원계획 우수하고 별도 시설계획이 있으며, 재능기부 프로그램도 있음	입주자 공동체 활동 지원계획이 있고 별도 시설계획이 있음	입주자 공동체 활동 지원계획은 있으나 구체적이지 않고 별도 시설계획 없음	지원 계획 없음
5	4	3	2	0

구분	평가항목(배점)	평가기준
1.3 임대주택 운영 및 관리계획 (20)	① 임대 및 시설관리 운영계획의 적정성 (10) ※ 주거서비스 계획서 7. 참조	▪ 임대관리 및 시설관리 운영방식(위탁, 직영), 조직구성(분야별 업무분장) 및 인력 운영계획이 입주자 임대료 및 관리비 부담을 고려하여 구체적으로 제시되었는지 ▪ 세대수 대비 적정한 상근인력 배치계획이 있는지, 상근인력이 없을 경우 입주자 편의를 위한 리츠차원의 시설관리를 위한 인력 운영계획이 구체적으로 마련되어 있는지

임대 및 시설관리 운영계획이 구체적이고 적정하며, 전문운영조직이 정해짐	임대 및 시설관리 운영계획 우수하나 운영조직 미결정	임대 및 시설관리 운영계획은 있으나 조직구성, 인력운영계획을 파악하기 어려움	임대 및 시설관리 운영계획을 수립하였으나 상주인력이 과도하여 임대료 및 관리비 부담 예상	매우 미흡
10	8	6	4	2

② 긴급대응서비스 및 운영체계의 적절성 (10) ※ 주거서비스 계획서 7. 참조	▪ 입주자의 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 조직운영관리 등) 운영계획이 구체적이고 실현가능한 계획(지역보수수리업체 연락망, 서비스 전달체계, 입주민을 위한 매뉴얼 작성 등)을 수립하였는지

매우우수	우수	보통	미흡	계획 없음
10	8	6	4	0

2. 권장항목

구분	평가항목(배점)	평가기준
2.1 주거지원 서비스 운영계획 (15)	① 주거지원서비스 전문가(주거지원서비스 코디네이터) 활용 및 운영계획의 실현가능성 (10)	▪ 주거서비스 프로그램 기획 및 주민참여 지원, 서비스 운영을 종합적으로 관리·조정 역할을 수행하는 전문인력 활용 및 운영계획(주거서비스 코디네이터 선정, 역할, 참여시기, 전문성 확보를 위한 교육지원 등)의 구체성

주거지원코디네이터가 운영관리조직에 전담인력으로 계획	주거지원코디네이터 활용계획이 구체적임	주거지원코디네이터 활용계획은 있으나 구체적인 운영방안 미흡	주거지원코디네이터 역할만 제시	계획 없음
10	8	6	4	0

② 유료 주거지원서비스의 비용 산출 근거의 타당성 및 입주자 부담비용 절감방안의 구체성 (5)	▪ 비용부담액 산출근거의 명확성(할인율을 제시할 경우 할인이전 금액 대비 할인율 제시, 패키지 상품일 경우 패키지 월비용 부담액 등 ▪ 입주계층 소득수준을 고려한 비용부담 절감방안 제시 여부

매우우수	우수	보통	미흡	산출 근거 없음
5	4	3	2	0

2.2 지역사회와 상생하는 주거지원 서비스 운영계획 (25)	① 지역상생을 고려한 주거지원 서비스 운영계획의 구체성 및 지역공동체 형성에 기여(10) ※ 주거서비스 계획서 4. 참조	1. 지역주민에게 개방하는 주거지원 서비스 프로그램의 적정성 및 개방기준(비용부담기준, 개방시간, 활용 프로그램) 등이 명확하게 제시되었는지 2. 지역주민 개방형 프로그램 운영이 입주민의 관리비 절감에 기여할 수 있는 것인지 3. 지역주민에게 개방하는 주거지원 서비스 프로그램을 위한 시설배치가 단지외부에서 접근하기 좋은 위치이고 단지 주민의 프라이버시를 침해하지 않는 위치에 있는지 4. 지역공동체 형성을 위한 사회적기업, 협동조합 등 유치계획이 있으며, 실현가능하고 타당한지(공공주택 업무처리지침 제34조의 6)

평가기준 4개 모두 부합 ※ 이번 시범평가는 1. 3번 평가기준이 매우 우수하면 체크	평가기준 1~3번에 부합하고 평가기준에 따라 충실히 계획 ※ 이번 시범평가는 1. 3번 평가기준이 우수하면 체크	평가기준 1.3번에 부합	평가기준 1번에 부합	평가기준 1번은 제시하였으나 매우 미흡
10	8	6	4	2

구분	평가항목(배점)	평가기준
	② 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성 및 실현 가능성(10) ※ 주거서비스 계획서 4. 참조	1. 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 유치를 위한 주변 시설 운영현황 분석이 충실히 이루어졌는지 2. 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설의 규모, 연령대, 운영시간, 입주자 자녀와 지역주민 모집비율이 구체적으로 제시되었는지 3. 국 · 공립 어린이집 또는 보육시설 운영을 위한 전문기관이 선정되었는지 또는 운영주체 선정을 위한 관련기관과 MOU 등이 체결되었고 해당 지방자치단체와 협의가 이루어졌는지(시설운영 이관 및 임대료 책정여부, 지자체 운영비용 지원 등)

평가기준 3개에 모두 부합	평가기준 2,3번에 부합	평가기준 1~3번 중 2개에 부합	유치계획만 있음	계획 없음
10	8	6	4	0

	③ 지역업체와 연계하는 주거지원 서비스 프로그램의 적정성(5) ※ 주거서비스 계획서 4. 참조	1. 지역업체를 활용하여 유료서비스를 제공할 경우, 연계 가능한 지역업체 현황조사가 충실히 이루어졌는지 2. 유료서비스의 적정비용 및 서비스 전달체계, 지역업체 선정기준, 지역업체명 등이 구체적으로 제시되었는지 3. 주거지원서비스 프로그램 중 서비스운영의 지속성을 위해 지역의 비영리기업(자활센터, 사회복지센터 등) 또는 비영리단체, 공공단체(건강가정지원센터, 고용센터 등) 등과 연계하는 프로그램이 있는지, 연계를 위한 지역단체와 협약 등 구체적인 운영계획이 있는지

평가기준 3개에 부합 ※ 이번 시범평가는 2번 항목이 매우 우수하면 해당	평가기준 2개에 부합 ※ 이번 시범평가는 2번 항목이 우수하면 해당	평가기준 1개에 부합 ※ 이번 시범평가는 2번 항목이 있으나 구체적이지 않으면 해당	계획만 있음	계획 없음
5	4	3	2	0

부록 4 기업형임대주택 주거서비스 계획 양식

[양식] 기업형임대주택 주거서비스계획

00000000 (사업명)

□ 사업 개요

구분			내용	비고
대상지			위치(주소, 주변지역 현황 포함)	
제안자				
부지개요	사업면적		전체 사업면적	
	대지면적			
	지역지구		용도지역상 지역지구 명시	
건축개요	연면적	주택		
		부대복리시설	부대시설과 복리시설 구분하여 명시	
	건축물 층수		주거동과 부대복리시설 구분하여 명시	
	건설 호수	총세대수		
		평형별 세대수		

□ 대상지 위치도

※ 입지여건을 파악할 수 있는 위치도에 사업대상지 경계를 명확하게 표시

※ 주변지역 교통현황, 주택개발현황, 용도지역 등을 이해하기 쉽게 간단하게 표시

1. 입주자 맞춤형 주거서비스 특화전략 및 운영계획(10)

1) 입주계층 맞춤형 주거서비스 특화전략 타당성 및 운영계획의 충실성(6)

① 입주계층 수요분석에 따른 주거서비스 특화전략

※ 입지, 주변 주택시장 동향, 유효수요 추정 등을 통한 입주자 주요 수요타겟 계층 선정배경을 구체적으로 제시

※ 새로운 수요 창출과 뉴스테이 주거문화를 선도하기 위한 주요 입주계층, 가구특성을 명확하게 제시

- (가구특성) 맞벌이, 사회초년생, 1/2인가구, 독신가구, 은퇴자 가구 등 가구특성과 라이프 스타일에 따른 입주계층 특성을 구체적으로 제시

- (계층특성) 청년창업자, 재능기부 등 계층 특성과 라이프 스타일을 구체적으로 제시

② 주거지원서비스 계획 및 세부 운영계획

- 서비스 유형별 계획을 [주거서비스 유형분류 예시 표]를 참고하여 작성하되, 유형분류는 입주자 수요조사와 제안자의 아이디어를 토대로 자유롭게 제시

  - (프로그램 및 공간계획이 필요한 HW+SW결합형) 주거지원서비스 프로그램 계획과 이를 수용할 수 있는 커뮤니티센터 내 적정한 시설 규모와 배치 계획이 있을 경우 제시

  - (프로그램 계획 이외 별도의 공간계획이 필요하지 않은 SW지원형) 주거지원서비스 프로그램 계획내용을 구체적으로 제시

- 각 서비스별 내용을 주요 프로그램 내용. 운영주체(임대관리주체가 직접운영, 지역업체 연계, 기업의 계열사 연계, 지역비영리단체 연계, 입주자 참여운영방식 등), 유료와 무료, 서비스대상(입주민 전용/지역주민 개방) 등을 구체적으로 제시

※ 기업 계열사에서 운영하는 프로그램 연계(가전렌탈, 카드할인서비스, 통신서비스 등)이외에 입주계층 맞춤형 서비스 프로그램을 제시

※ 입주자 비용부담이 필요한 서비스는 기본 패키지형과 선택형으로 구분하여 제시

※ 유료서비스의 경우 입주자 비용부담액 산출근거와 자료를 제시하고 및 유료 서비스가 입주자의 임대료나 관리비 부담이 되지 않도록 입주자 부담비용 절감방안 등 제시

※ 지역주민에게 개방하는 서비스 프로그램은 비용부담방식, 지역주민 이용비율 등을 구체적으로 제시

※ 동일 사업에서 주거지원서비스를 사업장간 연계 운영한다면 연계운영방안 구체적으로 제시

□ ○○○ 주거지원서비스

- 서비스 주요 내용을 세부적으로 작성
- 서비스 운영주체
  - (직접운영) 서비스 프로그램을 운영할 수 있는 전담인력 운용계획
  - (기업제휴) 소요비용, 수요예측, 인력 운영계획 제시
  - (지역업체연계)연계 가능한 서비스 업종 명시
  - (입주자 운영) 재능기부자 운영, 공동체 활동단체, 지역의 비영리단체 연계 등을 제시
- 서비스 운영계획(유료/무료, 입주민 전용/지역주민 개방, 유료의 경우 비용산출근거)을 세부적으로 작성

※ 지역주민에게 개방할 경우 지역주민 대상을 어디까지 확대할 것인가, 하드웨어 시설을 지역주민에게 개방할 경우 이용시설 개방기준(이용시간대, 입주민 이용비용 대비 비용부담 금액, 단지 진추입 허용방식 등)을 구체적으로 제시

- 서비스 운영을 위한 하드웨어 시설 위치 및 면적을 단지계획도에서 위치 지정

□ 주거지원서비스 계획(종합 개요)

※ 1-1)-②에서 작성한 세부 계획을 종합하여 하나의 표로 정리하되, 예시로 제시한 주거서비스 유형 분류를 토대로 새로운 유형을 추가해도 됨

서비스 유형	내용		공급방식			서비스 대상	공간활용계획	
			운영주체	비용	유형		면적 (㎡)	시설유형
서비스 -1	HW+SW 결합형		□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형 □ 기업계열사 연계	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방		□ 법정의무시설 □ 추가시설 □ 외부시설활용
	SW 지원형							
서비스 -2	HW+SW 결합형		□ 지역업체 연계형 □ 지체자원형 □ 입주자 참여형 □ 기업계열사 연계	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방		□ 법정의무시설 □ 추가시설 □ 외부시설활용
	SW 지원형							

2) 입주예정자 소통 프로그램(4)

① 임차인 모집, 선정 이후 정보제공 계획(1)

※ 주거서비스에 대한 정부제공 수단(온라인카페, 개별 우편, 임차인 눈, 홈페이지 게시판, 워크숍, 계약시점 등), 정보제공시기 등을 구체적으로 제시

② 임차인 선정 후 서비스 수요조사 및 반영계획(3)

- 하드웨어적인 시설계획이 병행되어야 하는 국공립어린이집, 피트니스센터 등을 제외하고 임차인 수요조사를 반영해서 결정해야 하는 프로그램을 별도로 제시
  - (프로그램 계획 이외 별도의 공간계획이 필요하지 않은 SW지원형) 주거지원서비스 프로그램 계획내용을 구체적으로 제시
- 임차인 수요조사 방법(설문조사, 온라인 카페운영, 오프라인 공동체 사전모임, 워크숍 등), 쌍방향으로 의견을 수렴하고 조율하는 전문가 운영, 수요조사에 따른 주거서비스 제공계획 반영을 어떻게 할 것인지 구체적으로 제시

2. 주거서비스 시설계획과 운영계획의 구체성(35)

1) 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성(10)

① 주거서비스 시설 개요

- 주거서비스 프로그램을 운영할 수 있는 시설에 한해서 작성하되 관리사무소를 포함하여 작성

- 부대복리시설 설치 법정기준, 면적표를 구체적으로 제시하되 부대시설은 주거서비스와 관련된 시설인 관리사무소, 복리시설은 근린생활시설, 유치원, 주민공동시설을 구분하여 제시(법정 면적대비 해당 뉴스테이 사업장에서 공급하는 시설 면적을 비교하여 제시)

※ 커뮤니티시설은 단지 내 주민들이 모여서 커뮤니티 활동을 할 수 있도록 법정시설 외에 별도로 조성하는 공간으로 독립된 출입구와 부대시설(화장실 등)을 확보한 시설로서 부대복리시설과 별도로 커뮤니티 시설을 계획한 경우, 구분하여 제시

- 커뮤니티 센터의 최소면적은 500세대까지는 1m^2/세대, 500세대를 초과하는 세대에 대해서는 0.5m^2/세대 일 것, 단, 전체가 국민주택규모(전용85m^{2}이하)의 경우 0.5m^2/세대

로 함[68])

- 국토교통부장관이 제공한 주민공동시설별 세부면적기준을 따르되, 지방자치단체에서 조례로 세부면적기준을 정할 경우에는 조례를 우선 따름

② 주거지원서비스 시설배치도 및 유형별 시설계획

- 단지내 주거지원서비스 시설 배치도 및 주거지원서비스 유형별 시설계획

※ 단지배치도 상에서 주거지원서비스 계획에서 제시한 HW/SW결합형 프로그램에 대해 상가, 복리시설 및 커뮤니티시설의 위치, 프로그램별 실 면적을 구체적으로 제시 (실내 · 외 공간을 모두 제시)

※ 실별 구분이 되고, 서비스구분과 출입구, 계단실, 화장실 등을 파악할 수 있도록 도면사이즈 과도하게 축소하지 말 것

※ 아래 구체적으로 제시하는 2)~6)번 항목은 아래의 항에 구체적으로 제시하고 여기서는 유무만 작성

2) 무인택배보관함 설치(2)

- 무인택배함 설치 위치, 개수 제시

3) 공동체 활동 공간 설치 및 지원계획의 구체성(3)

- 공동체 활동을 지원하기 위한 별도의 주민공동시설 계획(동아리방, 주민카페, 주민회의실 등)등의 면적, 위치
- 코워킹 스페이스, 협동조합 운영 등 공유경제 활동공간으로 활용할 수 있는 다목적 공간의 위치, 면적
- 입주자 동호회 활동, 봉사단체 운영 등 공동체 활동을 지원하기 위한 유관단체(지자체 마을공동체지원센터, 일자리 창출 관련 지원센터 등 민간단체) 협력방안 및 지원계획을 구체적으로 제시

68) 국토교통부, 녹색건축인증 기준 인용

4) 카쉐어링 주차공간 설치 및 운영계획의 구체성(5)

- 주차공간 위치, 운영주체, 운영방식, 이용료 산출 근거 등을 구체적으로 제시

5) 입주자 건강증진시설 설치 및 운영계획의 구체성(5)

- 피트니스센터, 체력단련시설 등 설치 계획
- 운영주체, 운영방식(지역주민 개방이냐 입주민 전용이냐 등), 이용대상, 비용산정기준 등을 구체적으로 제시

※ 지역주민에게 개방을 유료로 운영할 경우 주변지역 내에 입지한 체육관련시설 분포 및 이용현황을 분석하여 특화전략의 운영 가능성과 경쟁력을 검토하여 그 내용을 제시

6) 국공립 어린이집 또는 보육시설 유치계획의 구체성 및 운영가능성(5)

- 국공립 어린이집 또는 보육시설 유치를 위한 주변시설 운영실태 분석
- 국공립 어린이집 또는 보육시설의 규모, 연령대, 운영시간, 입주자 자녀와 지역주민 모집비율 제시
- 국공립 어린이집 또는 보육시설을 위한 전문기관 선정여부 도는 운영주체 선정을 위한 관련기관과 MOU 등이 체결되었고 지방자치단체와 협의 여부(시설운영 이관 및 임대료 책정여부, 지자체 운영비용 지원 여부 등)

3. 입주자 참여 및 공동체 활동 지원계획(20)

1) 임차인대표회의 구성 및 지원계획의 구체성(5)

- 임차인대표회의 구성시기 및 역할, 정관작성, 조직 구성 등을 위한 임대관리주체의 지원계획 수립
- 임대관리주체와 임차인대표회 상호간 의사소통을 위한 협의채널 마련 계획(온라인 플랫폼, 입주전 의사수렴과정 등) 수립 여부 및 구체성

2) 임차인참여 모니터링 계획의 구체성(5)

- 주거지원서비스의 품질관리를 위해 입주 후 입주자 참여 모니터링 시행계획(실시주기, 방법, 주민의견 반영 시스템 등) 및 입주자 모니터링단 운영계획
- 다양한 방식의 입주자 의견수렴과정 및 방식(조사시기, 방법, 도구 등)
- 의견수렴 후 서비스 운영계획에 어떻게 반영할 것인지에 대한 Feed-back 과정의 구체성
- 서비스 만족도 조사 방법 및 만족도에 따른 조치계획

3) 재능기부 입주자 선정 및 운영계회의 구체성(5)

- 재능기부 입주자 모집계획 및 대상선정 기준, 모집인원, 방식, 입주 후 재능기부자 활용 계획(의무활동시간, 활동내용 등)의 구체성
- 재능기부자 의무활동 조건을 이행하지 않을 경우 패널티 조치방안
- 재능기부자 결원시 보충방안 등

4) 주거서비스 코디네이터 활용 및 운영계획의 구체성(5)

※ 주거서비스 프로그램 기획 및 주민참여 지원, 서비스운영을 종합적으로 관리·조정 역할을 수행하는 전문인력 활용 및 운영계획을 구체적으로 작성

- 주거서비스 코디네이터 선정, 역할, 참여시기, 전문성 확보를 위한 교육지원 등

4. 임대주택 운영 및 관리계획(15)

1) 임대 및 시설관리 운영계획의 구체성(10)

- 임대관리 및 시설관리 조직 운영방식(위탁, 직영), 조직구성(분야별 업무분장), 인력 운영계획에 따른 운영경비 등 운영계획이 입주자 임대료 및 관리비 부담을 고려하여 구체적으로 제시
- 세대수 대비 적정한 상근인력 배치계획을 수립하고 상근인력이 없을 경우 입주자 편의를 위한 리츠차원의 시설관리를 위한 인력 운영계획을 구체적으로 마련

<table>
<tr><th colspan="2">구분</th><th colspan="3">내용</th></tr>
<tr><td colspan="2">임대관리 및 시설관리 전체 운영계획 제시</td><td colspan="3">• 임대자산 운영관리 및 주택관리, 주거서비스지원 관리 계획을 종합적으로 제시
• 주택관리(시설관리 포함)와 주거서비스의 경우 분야별 상주인력 규모 제시
• 각 관리주체의 역할 및 연계 방안 등을 포함하여 제시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">관리주체 및 선정계획</td><td>구분</td><td>관리주체</td><td>관리방식</td><td>선정계획</td></tr>
<tr><td>임대주택 자산관리</td><td>관리주체 명시</td><td>직영, 위탁관리 등으로 구분</td><td>관리주체 선정기준 및 일정 등 계획 제시</td></tr>
<tr><td>시설관리</td><td>관리주체 명시</td><td>직영, 위탁관리 등으로 구분</td><td>관리주체 선정기준 및 일정 등 계획 제시</td></tr>
<tr><td rowspan="2">분야별 관리계획</td><td>임대주택 자산관리</td><td colspan="3">• 임대주택, 근린생활시설 관리 등 시설별 관리업무(임대료 수납, 입주자 점검 등을 포함)</td></tr>
<tr><td>시설관리</td><td colspan="3">• 주택, 공용공간, 경비, 미화, 청소/조경관리 등 일반적인 시설관리업무(보수, 수리, 점검) 계획을 구체적으로 작성
• 하자보수 등 임대주택 시설관리계획 업무계획 구체적으로 작성
• 시설운영 · 유지관리 매뉴얼 수립 계획(장기수선계획을 고려하여 매뉴얼 작성계획/ 국토교통부 유지보수 검토기준 참고)
• 세대내 시설물 관리와 관련된 분쟁조정 계획(각 시설별 관리책임 주체와 관리 범위 관련 매뉴얼 제시 등)</td></tr>
</table>

2) 긴급대응서비스 계획 및 서비스 전달체계의 구체성(5)

- 입주자의 긴급 민원대응을 위한 24시간 콜서비스(하자보수 콜센터 운영, 상주인력, 조직운영관리 등) 운영계획 구체적으로 작성
- 지역보수수리 업체 연락망 확보계획, 서비스 전달체계, 입주민을 위한 매뉴얼 작성 계획 등을 구체적으로 제시
- 특히 주말, 야간 긴급민원대응체계를 포함하여 구체적인 서비스 전달체계 제시
- 입주자 서비스 만족도 조사 및 조사결과 반영계획

5. 주택성능향상계획(15)

1) 녹색건축인증계획(15)

- 녹색건축인증 적용항목 제시
- 녹색건축인증 일정 계획(예비인증, 본인증)

최우수	우수	우량	일반	계획없음

6. 특화서비스 제공계획(5)

□ 입주계층 맞춤형 대표적인 주거지원서비스 특화전략

※ 주요 입주계층 특성분석에 따라 본 사업장에서 제공하려는 전략적으로 제시하는 특화방안을 제시하고 특화전략과 연계된 세부적인 주거지원서비스 프로그램은 [3번]에서 구체적으로 제시

[표 1] 주거지원서비스 유형(예시)

구분	서비스 유형	내용		공급방식			서비스대상
				운영주체	비용	유형	
생활 지원 서비스	가사 생활 지원 서비스	HW+SW 결합형	세탁, 조식 서비스 등 가사생활 관련 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	하우스 클리닝, 장보기/배달 대행 등 가사생활 관련 지원 서비스				
	건강·여가 생활 지원 서비스	HW+SW 결합형	각종 건강지원 프로그램, 문화 프로그램, 주민교류지원 프로그램 등 건강 및 여가생활 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	각종 건강관리, 여행 및 캠핑 등 여가생활 지원 서비스				
	생활 편의 지원 서비스	HW+SW 결합형	무인택배/택배보관, 카쉐어링 등 생활편의 증진 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	인테리어, 이사/청소알선, 생활용품 공유 및 대여 등 생활편의 증진 서비스				
	육아 지원·교육 서비스	HW+SW 결합형	국공립 어린이집, 유치원 등 보육·교육시설 설치, 학습 프로그램 운영 등 육아지원을 위한 각종 시설 설치 및 프로그램 운영지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	보육세대 모임, 교육 정보 제공, 보육서비스 등 육아세대 커뮤니티를 위한 온·오프라인 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
특화 서비스	공동체 활동 지원 서비스	HW+SW 결합형	주민 커뮤니티 활동, 재능기부 활동, 동호회 지원 등 공동체 활동관련 지원 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방
		SW 지원형	동호회 활동 지원, 열린 장터, 공동구매 등 공동체 활동관련 지원 서비스 주거지원서비스 운영주체계획				
	업무·창업 지원 서비스	HW+SW 결합형	OA 오피스 룸 대여, 세미나실 운영, 비즈니스 센터 운영 등 업무 공간 및 시설대여 지원 관련 서비스	□ 지역업체 연계형 □ 자체 지원형 □ 입주자 참여형	□ 유료 □ 무료	□ 기본형 □ 선택형	□ 입주자 □ 지역개방

[표 2] 유지관리 서비스 및 주택성능 품질 향상 서비스

<table>
<tr><th colspan="3">구분</th><th colspan="4">서비스 내용</th></tr>
<tr><td rowspan="2">시설
유지
관리
서비
스</td><td colspan="2">주택내부
유지관리</td><td colspan="4">하자보수 서비스 (배수, 전기설비, 현관 도어락, 난방조절기, 결로 등 세대 내 설비관련 문제)
구조물, 전기, 가스 등 기본 안전진단 및 점검 등
※ 주택법상 공동주택단지 기본관리 사항 포함</td></tr>
<tr><td colspan="2">단지
유지관리</td><td colspan="4">공용설비 관리, 단지내 부대시설 단지 공용공간 관리
불법주차단속 등 주차관리, 자전거 보관소 관리 등
※ 주택법상 공동주택단지 기본관리 사항 포함</td></tr>
<tr><td rowspan="2">긴급
대응
서비스</td><td>응급 콜
서비스</td><td>SW
지원형</td><td>응급의료 등 각종 민원대응 관련 서비스</td><td>□ 지역업체 연계형
□ 자체 지원형
□ 입주자 참여형</td><td>□ 유료
□ 무료</td><td>□ 기본형
□ 선택형</td><td>□ 입주자
□ 지역개방</td></tr>
<tr><td>보수
서비스</td><td>SW
지원형</td><td>주택 유지보수 매뉴얼 제공, 지원인력 운영 등 관련 서비스</td><td>□ 지역업체 연계형
□ 자체 지원형
□ 입주자 참여형</td><td>□ 유료
□ 무료</td><td>□ 기본형
□ 선택형</td><td>□ 입주자
□ 지역개방</td></tr>
<tr><td rowspan="2">주택
단지
성능
품질
향상</td><td colspan="2">생활안전
서비스</td><td colspan="4">단지내 범죄안전, 세대 범죄안전 서비스
가구/가전 안전점검 서비스, 화재안전점검 서비스 등
※ 단지계획, 주거동계획(CEPTED)과 연계 필요한 서비스 프로그램
※ 공동주택단지 기본관리에 포함되어야 하는 서비스 프로그램</td></tr>
<tr><td colspan="2">주택단지
성능향상
서비스
(녹색건축인증
기준 적용
가능)</td><td colspan="4">에너지 절감형 인증자재 설치 (고효율 조명, 절수형 수도, 기능성 창호 등) 및 설비 설치 (신재생에너지 설비 설치 등)
기능성 벽체 단열 시공, 고효율 바닥 난방 시스템, 층간소음저감 공법 적용 등
※ 녹색건축, 에너지효율등급, 지능형 건축물 인증제도 등과 연계 가능</td></tr>
</table>

[참고 1] 관리소 정원 책정기준[69](주택관리공단)

1. 내국인 주택관리소 정원 책정기준

<table>
<tr><th>급수</th><th>정원 책정기준</th></tr>
<tr><td>2~5급
정원책정
기준</td><td>

⊙ 2급~5급 정원 책정기준

<table>
<tr><th colspan="2">구분</th><th>개별난방</th><th>중앙·지역난방</th></tr>
<tr><td colspan="2">관리
소장</td><td>· 2급 : 1,400호 이상
· 3급 : 900 ~ 1,400호 미만
· 4급 : 500 ~ 900호 미만
· 5급 : 500호 미만</td><td>· 2급 : 1,400호 이상
· 3급 : 800 ~ 1,400호 미만
· 4급 : 500 ~ 800호 미만
· 5급 : 500호 미만</td></tr>
<tr><td rowspan="2">과장·대리</td><td>관리</td><td>· 4급1 : 2,000호 이상
· 5급1 : 1,700~2,000호 미만</td><td>· 4급1 : 2,000호 이상
· 5급1 : 1,700~2,000호 미만</td></tr>
<tr><td>기술</td><td>· 4급1, 5급1 : 3,000호 이상
· 4급1 : 2,500~3,000호미만
· 5급1 : 1,100~2,500호 미만</td><td>· 4급1, 5급1 : 3,000호 이상
· 4급1 : 2,500~3,000호미만
· 5급1 : 800~2,500호 미만</td></tr>
</table>

⊙ 행정직원

<table>
<tr><th>호수</th><th>정원</th></tr>
<tr><td>1900호 이상</td><td>3명</td></tr>
<tr><td>900호 이상 ~ 1,900호 미만</td><td>2명</td></tr>
<tr><td>200호 이상 ~ 900호 미만</td><td>1명</td></tr>
</table>

</td></tr>
<tr><td>6급
정원책정
기준</td><td>

⊙ 기술직원

<table>
<tr><th>난방방식 / 관리호수</th><th>개별난방</th><th>지역난방</th><th>중앙난방</th></tr>
<tr><td>300호 미만</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>300이상 ~ 400미만</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td></tr>
<tr><td>400이상 ~ 500미만</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>500이상 ~ 600미만</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>600이상 ~ 700미만</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>700이상 ~ 1,100미만</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>1,100이상 ~ 1,200미만</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>1,200이상 ~ 1,400미만</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td>1,400이상 ~ 1,600미만</td><td>5</td><td>5</td><td>6</td></tr>
<tr><td>1,600이상 ~ 1,800미만</td><td>5</td><td>6</td><td>6</td></tr>
<tr><td>1,800이상 ~ 2,000미만</td><td>6</td><td>6</td><td>6</td></tr>
<tr><td>2,000이상 ~ 2,300미만</td><td>7</td><td>7</td><td>7</td></tr>
<tr><td>2,300이상 ~ 2,500미만</td><td>7</td><td>7</td><td>8</td></tr>
<tr><td>2,500이상 ~ 2,700미만</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr>
<tr><td>2,700이상 ~ 2,900미만</td><td>8</td><td>8</td><td>9</td></tr>
<tr><td>2,900이상 ~ 3,100미만</td><td>9</td><td>9</td><td>9</td></tr>
<tr><td>3,100호 이상</td><td>10</td><td>10</td><td>10</td></tr>
</table>

※ 관리소 규모가 비슷하더라도 관리연면적, 입주 경과년수, 시설물 유무, 저.고층 유무 등에 따라 가감 조정할 수 있음

</td></tr>
</table>

69) 주택관리공단, 관리소 정원 책정기준

2. 외국인 주택관리소 정원 책정기준

ㅇ 주공 주관900 – 1349(’99. 2. 4)호로 책정된 기준을 적용하되, 공가세대 보수공사 외주시행 등에 따라 감조정 할 수 있음.

[참고 2] 관리소 정원 책정기준(LHI[70])

구분	정원 책정기준
관리소 정원	⊙ 행정직원

개별난방/중앙난방	지역난방
2,000호 이상 : 3명 1,000~1,999호: 2명 1,000호 미만 : 1명	1,900호 이상 : 3명 1,000~1,899호: 2명 1,000호 미만 : 1명

⊙ 기술직원

관리호수 \ 난방방식	개별난방	지역난방	중앙난방	입주 후 3년이내 단지 추가
300호 미만	1	2	2	1
300이상 ~ 400미만	2	2	3	1
400이상 ~ 500미만	2	3	3	1
500이상 ~ 600미만	3	3	4	1
600이상 ~ 800미만	3	4	5	1
800이상 ~ 900미만	4	4	5	1
900이상 ~ 1,200미만	4	5	6	2
1,200이상 ~ 1,500미만	5	5	6	2
1,500이상 ~ 1,800미만	6	6	7	2
1,800이상 ~ 2,000미만	6	7	8	2
2,000이상 ~ 2,200미만	7	7	8	2
2,200이상 ~ 2,400미만	7	8	9	3
2,400이상 ~ 2,600미만	7	8	9	3
2,600이상 ~ 2,800미만	8	9	10	3
2,800이상 ~ 3,000미만	8	9	10	3
3,000이상 ~ 3,200미만	9	10	11	3
3,200이상 ~ 3,500미만	9	10	12	3
3,500이상 ~ 3,800미만	10	11	13	3

※ 관리소 규모가 비슷하더라도 관리연면적, 입주 경과년수, 시설물 유무, 저.고층 유무, 주거복지 및 커뮤니티 추진 등에 따라 가감 조정할 수 있다.
※ 입주경과년수가 3년 이하인 단지는 인원을 추가하되 단지상황 고려 가감

⊙ 경비원 및 미화원

70) 출처: 박은규·박근석(2011), LH 임대주택단지의 관리인력 배치기준 연구, 토지주택연구원, pp124~128

구분	정원 책정기준

관리요원 \ 난방방식	개별난방/중앙난방
경비원	통합경비초소 1명: 500세대마다 1명씩 추가
미화원	1,000세대 기준 1명: 1,000세대마다 1명씩 추가

소규모 단지 (300세대 이하)

⊙ 직원 배치

관리요원 \ 난방방식	개별난방	집단난방
소장	1	1
행정요원	1	1
관리요원	1	2
경비원	1	1
미화원	1	1

광역관리

⊙ 관리소 상근 직원 배치

관리요원 \ 단지규모	500세대 미만	500~1,000	1,000~2,000	2,000세대 이상
소장	–	–	–	–
행정요원	–	–	–	–
관리요원	1	2	3	4
경비원	2	3	4	5
미화원	1	2	3	4