

# auri brief.

● 건축도시공간연구소

No. 147

2017. 3. 30

## 뉴스테이 주거서비스 인증제도 도입 및 운영 방안

서수정 선임연구위원, 염철호 연구위원, 여혜진 부연구위원

### 요약

- 「민간임대주택에 관한 특별법」 제정으로 정부에서는 중산층의 주거 불안을 해소하고 월세시대로의 전환에 대응할 수 있는 민간임대주택인 뉴스테이 사업 추진
- 주택도시기금 출자로 추진되는 뉴스테이는 임대주택이라는 한계로 인해 입주자에게 기본적으로 제공해야 하는 주거서비스의 질을 검증하기 어렵다는 문제 제기
- 기업형임대주택 업무처리지침에는 사업자가 입주자 맞춤형 주거서비스를 제공하도록 규정하고 있으나 주거 서비스에 대한 개념과 유형, 서비스 대상이 불분명하여 민간이 제안한 주거서비스의 운영 여부를 판단하기 어렵다는 한계
- 이에 뉴스테이의 주거서비스 개념을 정립하고, 주거서비스의 안정적 운영과 품질 확보를 위해 주거서비스 인증 방안 마련

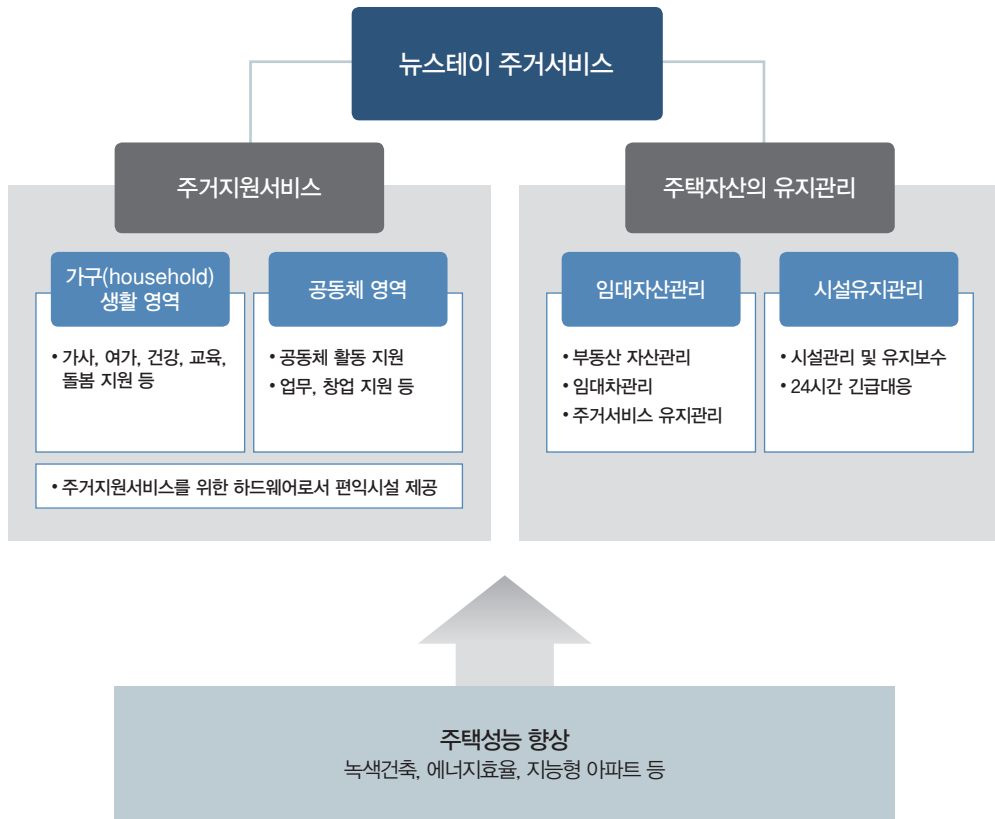
### 정책제안

- 뉴스테이의 주거수준 향상을 위한 수단으로 주거서비스 인증제도 도입 방안을 제시하고 주택도시기금 출자를 목적으로 인증대상 및 절차, 인증기준, 평가항목을 제시
- 주거서비스 인증기준은 주거서비스 특화전략, 입주자 참여 주거서비스 계획 및 모니터링 계획, 임대주택 운영 및 시설관리 계획, 주택성능 및 품질 향상 분야로 제시
- 주거서비스 인증제도 도입을 위한 「민간임대주택에 관한 특별법」 제58조(주거서비스인증) 신설 방안 및 주거서비스 인증운영지침 제시

# 1 뉴스테이 주거서비스 도입의 의미

## ■ 주거서비스 개념 및 유형 설정

- 주거서비스는 가구(household)라는 소비자가 주택이라는 물리적 매개체를 통해 거주 행위 과정에서 제공받을 수 있는 모든 재화(service)를 말하는 것으로 경제적 재화와 사회적 재화를 모두 의미(윤주현 외, 2005:17)
- 뉴스테이에서 주거서비스는 이러한 주거서비스의 일반적 개념에 따라 ‘입주자가 필요로 하는 커뮤니티시설, 보육시설, 체육시설 등 각종 편의시설을 비롯하여 일상 생활에서 필요로 하는 가사, 여가, 보육·돌봄 등 생활지원, 공동체 활동 지원, 주택 성능확보 및 유지·관리 등 주거생활에 필요한 서비스를 제공하는 것’으로 정의할 수 있음
- 뉴스테이 주거서비스 개념 정의에 따른 주거서비스 유형은 다음과 같음



주거서비스 유형 분류

## ■ 뉴스테이 주거서비스 도입의 의미

- 주거서비스의 질 확보를 통한 뉴스테이 브랜드 가치 창출
  - (소유에서 거주 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
  - (임대주택에 대한 부정적 이미지를 긍정적 이미지로 전환) 입주자들의 주거 안정을 위해 기본적인 유지·관리서비스와 함께 입주자 맞춤형 주거서비스를 지원함으로써 임대주택에 대한 긍정적 이미지를 유도하고 뉴스테이 브랜드 가치 창출
  - (입주자 참여 주거서비스 운영을 통한 뉴스테이 공동체 활성화) 입주자가 서비스 수요 주체이자 공급주체로서 참여할 수 있는 재능기부형 주거서비스 운영, 동아리 활동 지원 등을 통한 단지 내 공동체 활성화 도모로 건강한 주거문화 창출
  - (지역주민과 서비스 시설 공유를 통한 공공성 확보) 근린생활시설, 주민공동시설을 활용한 국·공립어린이집, 보육·체육시설 등을 지역주민과 공유함으로써 공공성을 확보하고 입주자에게는 규모의 경제 측면에서 저렴한 시설을 이용할 수 있는 혜택 부여
- 주거서비스 활성화를 통한 임대주택 관련 산업 활성화
  - (임대주택 관리 및 주거서비스 산업 활성화) 임대주택 자산관리 및 운용, 주택유지 관리 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 기반 마련을 통한 뉴스테이 일자리 창출) 카셰어링, 지방자치단체 창업지원 센터와 연계한 코워킹 공간 마련, 입주민 협동조합 지원, 공동구매 지원 등 공유경제 활동 지원을 통한 창업과 주민 일자리 창출 등 뉴스테이 입주민 경제활동에 기여



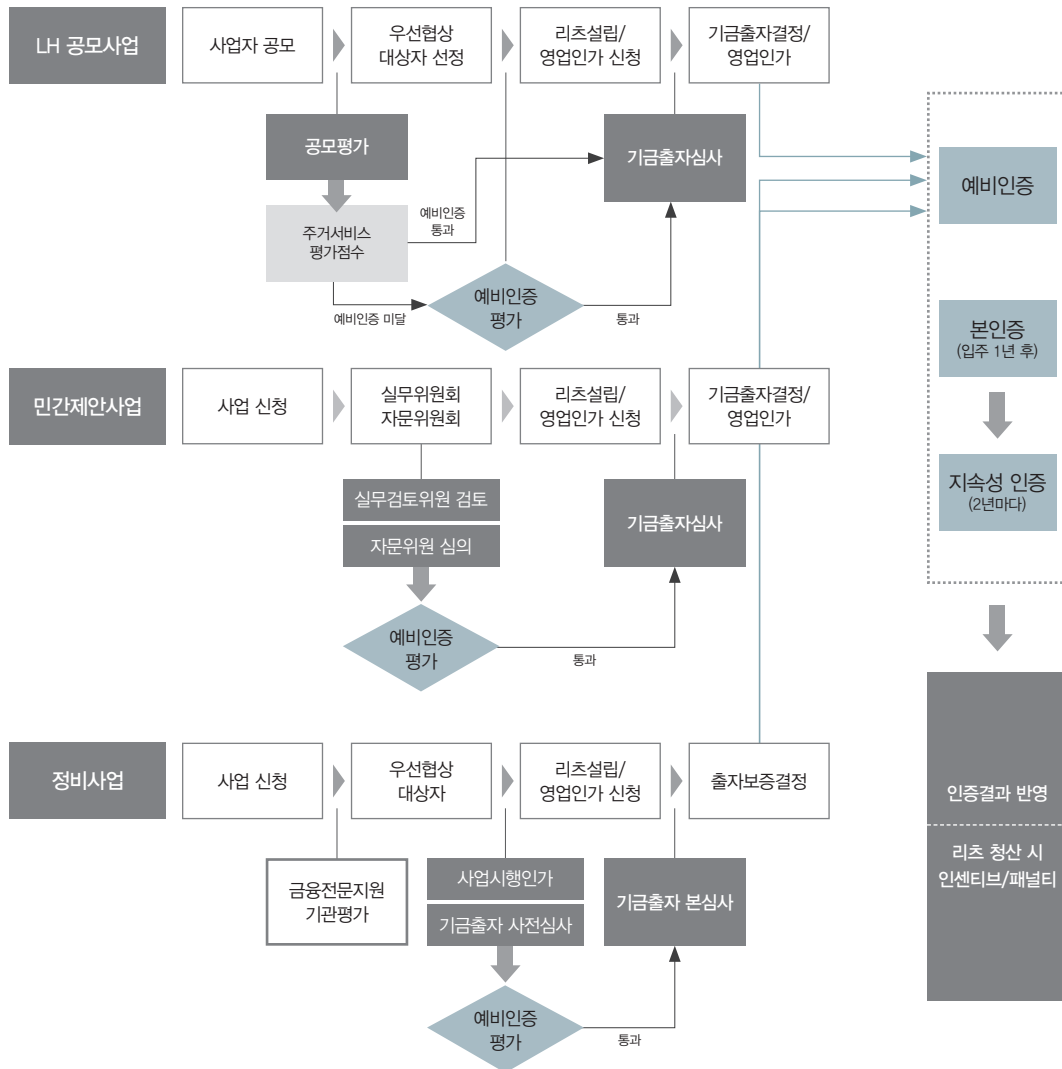
### ■ 주거서비스 인증제도의 도입 목적

- 주거서비스 인증평가를 위한 주거서비스 계획수립 가이드라인과 평가기준을 제시함으로써 뉴스테이 사업계획 수립 단계부터 임대주택 사업자가 양질의 주거서비스 계획을 수립하도록 유도
- 뉴스테이 사업의 선발주자가 제시하는 주거서비스 인증평가를 통해 선도모델을 창출함으로써 후발 주자에 대한 트리클 다운(Trickle Down) 효과를 기대
- 주거서비스 제공을 통해 뉴스테이 주택단지의 주거환경 수준을 유지함으로써 공실률을 줄여 효율적인 주택 재고 관리에 기여

## 3 주거서비스 인증제도 운영 방안

### ■ 인증대상 및 절차

- LH 공모사업 · 민간제안사업 · 주택재개발사업 등 기업형임대주택 사업자를 대상으로 인증하되, 주거용 사업에 한정하며 단지별로 인증
  - 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
- 주거서비스 인증은 주택도시기금 출자심사 이전에 인증평가를 시행하고, 그 결과에 따라 예비인증과 본인증으로 구분하여 시행
  - (예비인증) 기금출자심사 이전에 인증평가를 거쳐 예비인증 기준에 부합하는 평가 점수를 받은 대상사업만 기금출자 심의에 상정
  - (본인증: 주거서비스 지속성 인증) 입주 1년 이후 주거서비스 품질을 평가하는 지속 가능성 인증, 이후 2년 단위로 인증 갱신



뉴스테이 사업유형별 주거서비스 예비인증 절차

### ■ 인증평가 방법 및 기준

- (인증평가 방법) 기금출자심사 대상 사업자별로 주거서비스 평가를 시행하되, 리츠 회사가 복수의 사업대상지를 신청할 경우 동일 리츠사업 안에서 각 사업대상지별로 평가
  - 하나의 리츠사업에 대해서는 사업대상지별 평가결과가 모두 인증평가 기준 점수를 통과해야 주거서비스 예비인증 부여
- (인증평가 항목) 평가항목은 주거서비스 유형에 따라 주거지원서비스, 자산 및 시설 관리, 주택성능 향상 부분으로 나누되, 핵심 항목과 일반 항목으로 구분하고 핵심 항목은 뉴스테이 주거서비스 예비인증을 받기 위한 관문 성격으로 운영

주거서비스 영역별 평가내용

영역	평가내용
주거서비스 특화전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입주계층에 따른 주거서비스 특화전략의 타당성</li> <li>• 주거서비스 운영계획의 적정성 및 충실성</li> <li>• 주거서비스 시설계획의 정합성 및 적정성</li> </ul>
입주자 참여 주거서비스 계획 및 모니터링 계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입주자 참여 주거서비스 프로그램 계획</li> <li>• 공동체 활동 지원 계획</li> <li>• 임차인 대표회의 등 설립 지원</li> <li>• 주거서비스 모니터링 계획</li> </ul>
임대주택 운영 및 시설관리 계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임대자산 및 시설관리 운영계획의 적정성</li> <li>• 24시간 응급대응서비스 체계 마련의 구체성</li> </ul>
주택성능 및 품질 확보	녹색건축인증계획에 따른 등급으로 평가점수 부여

- 평가기준은 항목별 변별력과 객관성을 확보하기 위해 지표에 따라 3~5점 척도로 구성<sup>1)</sup>
  - (임대주택 입주자 개인의 주거서비스 질 확보) 분양주택과 비교해서 차이 없는 주거 지원서비스 제공
  - (뉴스테이 단지 공동체 형성) 아파트 공동체 형성을 통한 임대주택 거주자들 간의 상생구조 마련으로 층간소음, 쓰레기 처리 등에 따른 단지 내 분쟁 방지
  - (뉴스테이 단지를 통한 지역 상생 유도) 지역에 부족한 사회서비스 시설을 제공함으로써 뉴스테이 단지 입주자의 보편적 주거복지 실현

주거서비스 세부평가 항목

구분	핵심 항목(60점)	일반 항목(40점)
입주자 개인의 주거서비스 질 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색건축인증</li> <li>• 무인택배보관함 설치</li> <li>• 긴급대응서비스 및 운영체계 마련</li> <li>• 카셰어링 주차공간 설치 및 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입주자 맞춤형 주거서비스 특화 전략의 타당성 및 운영계획의 충실성</li> <li>• 임대 및 시설관리 운영계획의 구체성</li> <li>• 기타 전략적으로 추진하는 특화서비스계획과 운영 방안</li> </ul>
단지 내 공동체 형성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임차인대표회의 구성 및 지원</li> <li>• 주거지원코디네이터 운영</li> <li>• 재능기부자 우선 입주 및 운영지원</li> <li>• 주민공동체 활동공간 설치(동아리방, 주민카페, 회의실, 코워킹 스페이스, 협동조합 운영 등 공유 경제 활동공간 등으로 활용할 수 있는 다목적 공간) 및 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거서비스 시설계획과 프로그램의 정합성 및 적정성</li> <li>• 입주자참여 모니터링 계획의 구체성</li> </ul>
지역 상생 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민 건강증진시설 설치 및 운영</li> <li>• 국·공립어린이집 유치 또는 보육시설 설치·운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 상생을 위한 지역개방형 프로그램 운영 및 구체성</li> </ul>

1) 세부평가 항목 및 평가 시 주안점은 서수정·염철호·여혜진(2016), 「기업형임대주택 주거서비스 활성화 방안」, 건축도시공간연구소, pp.136~140 참조

## ■ 인증기준 및 인증결과 활용 방안

- (예비인증기준) 총점 100점 중 70점 이상, 필수항목 60점 중 40점 이상이면 예비인증 부여
  - 300세대 이하 소규모 단지는 총점 60점 이상, 필수항목 30점 이상
  - 본인증은 평가점수에 따라 인증등급 부여
- (인증점수 산정방식) 국토교통부가 지정한 주거서비스 인증기관에서 인증평가위원회를 구성하여 평가위원별 평가점수를 합산하여 최대, 최소 점수를 제외한 평균값으로 평가점수 산정
  - 녹색건축인증은 녹색건축인증평가를 받도록 하고 예비인증에서는 인증평가계획에 따른 점수만 부여
- (인증결과에 대한 인센티브, 패널티) 입주 후에 시행하는 주거서비스 본인증 후, 주거서비스 지속인증 대상 사업장에 대해서는 리츠청산 시점에서 인센티브 또는 패널티 부여

## ■ 본인증 운영 방안

- 입주 1년 후 리츠사업자가 인증기관에 인증평가를 신청하면 인증기관에서 평가위원회를 구성하여 심사
  - (서면평가) 예비인증 평가항목에 대한 이행 점검과 함께 임대주택 관리, 공동체 활동에 대한 평가항목을 추가하여 평가 시행
  - (현장평가) 관리주체 면담, 임차인대표회의 면담, 주거서비스 운영주체 면담을 포함하여 현장에서 확인해야 할 평가항목으로 구성하여 인증
- 본인증 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, 현장 평가 비중을 서면평가 비중보다 높게 적용

## 4 주거서비스 운영 및 관련 제도 개선 방안

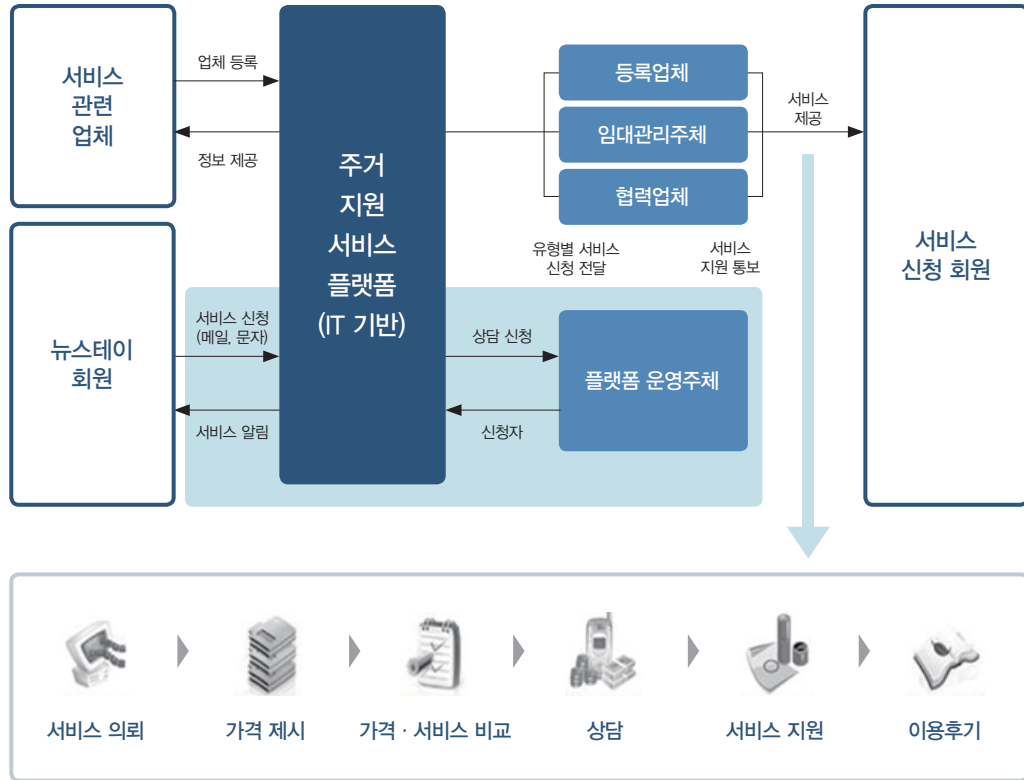
### ■ 주거서비스 운영 방안

- (서비스 유형별 전문기관 운영) 주거서비스는 서비스 유형과 내용에 따라 뉴스테이 임대 관리주체가 직접 운영하거나 전문업체, 지역 소재 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

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 위탁 운영하거나 근린생활시설에 전문운영기관을 유치하여 서비스를 제공하는 등 사업대상지 특성에 따라 운영 방안 마련
- (입주자 참여 주거서비스 운영) 입주자가 단지 공동체 활동의 일환으로 서비스 프로그램을 운영할 수 있도록 임대사업자가 하드웨어 공급(공동육아 지원, 카셰어링, 코워킹 스페이스, 협동조합 운영사무실 등) 또는 온라인 서비스 기반 지원
- (주거서비스 플랫폼 구축으로 다양한 서비스 공급주체 연계) 뉴스테이 사업대상지 별 공급규모가 300세대 미만인 경우 기본적인 유지관리서비스나 입주자 맞춤형 주거 지원서비스를 운영하는 데 한계가 있으므로 입주자 비용부담을 줄이면서 최적의 주거서비스를 제공받을 수 있도록 리츠 차원의 플랫폼 구축
  - 리츠가 주거서비스 운영을 위한 콜센터·콘택트센터·네트워크센터로서 플랫폼을 구축하고 프로그램 유형에 따라 지역 소재 또는 관련 협력업체와 연계하여 수요자 요구에 따라 서비스 선택 제공
  - 주택 유지·관리를 위한 24시간 긴급대응서비스의 경우, 지역 보수업체와 연계하여 뉴스테이 입주자와 서비스 공급주체를 연결해 주는 서비스 전달체계를 마련



**주거서비스 플랫폼 운영 방안**

※ 출처 : 서수정·임현성·임강륜(2010), 「해피하우스 정책지원방안 연구」, p.217 참조 재구성

- (주거서비스 코디네이터 운영) 향후 주거서비스를 안정적으로 유지·운영하기 위해서 리츠 단위로 주거서비스를 기획하고 운영할 수 있는 전문가로서 주거서비스 코디네이터 제도를 운영할 필요가 있음
  - 주거서비스 코디네이터의 역할은 주거지원 프로그램 기획, 입주자 선정 이후 입주자 의견 수렴을 통한 주거지원 프로그램 운영계획 보완, 입주 후 임차인대표회의의 구성 지원, 임차인 중 리더 발굴을 위한 공동체 교육 지원, 주거지원 프로그램과 관련한 커뮤니티시설 공간 운영 기획·관리(시설 자체 관리는 시설관리 분야에서 담당), 주거서비스 모니터링단 운영 등 수행
  - 주거서비스 코디네이터가 서비스 공급계획 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 리츠 차원의 자산관리운영회사와 시설관리 전문업체가 참여하고 있으나 주거지원 프로그램 운영을 전담하는 전문가 참여는 미흡한 상황
- 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

■ 관련 제도 개선 방안

- 현재 기업형임대주택은 ‘기업형임대주택 공급촉진지구 등에 관한 업무처리지침’ 제 82조(주거서비스 활성화)에 주거서비스 관리체계 마련과 이를 운영하는 전문기관을 둘 수 있도록 규정
- 이에 근거하여 주거서비스 인증제도를 운영할 수 있으나 장기적으로 주거서비스 인증 결과에 대한 인센티브나 패널티 방안을 적용하기 위해서는 법적 근거 마련이 필요
- 「민간임대주택에 관한 특별법」 제58조(주거서비스 인증) 조항을 추가하고, ‘주거서비스 인증을 위한 업무지침’을 마련하는 방안을 제안

「민간임대주택에 관한 특별법」 개정(안)

관련 근거	내용
「민간임대주택에 관한 특별법」 제58조 (주거서비스 인증) 신설	① 국토교통부 장관은 주거서비스 활성화를 위하여 주거서비스 인증제를 시행한다. ② 국토교통부 장관은 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 주거서비스 인증제의 운영과 관련하여 다음 각 호의 사항에 대하여는 국토교통부령으로 정한다. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인증대상</li> <li>2. 인증기준 및 인증절차</li> <li>3. 인증유효기간</li> <li>4. 수수료</li> <li>5. 인증기관 및 운영기관의 지정 기준, 지정 절차 및 업무범위</li> <li>6. 인증 받은 민간임대주택에 대한 점검이나 실태조사</li> <li>7. 인증 결과의 표시 방법</li> </ol>

주거서비스 인증을 위한 업무지침(안)

관련 근거	내용
주거서비스 인증을 위한 업무지침 마련	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 업무 처리규정 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

서수정 선임연구위원 (sjseo@auri.re.kr, 044-417-9645)

염철호 연구위원 (chyoum@auri.re.kr, 044-417-9677)

여혜진 부연구위원 (hgyeo@auri.re.kr, 044-417-9840)



건축도시공간연구소

발행처 건축도시공간연구소 발행인 김대익

주소 세종특별자치시 절재로 194, 7층

전화 044-417-9600 팩스 044-417-9607 [www.auri.re.kr](http://www.auri.re.kr)

