



2022년

서울시 사회주택 입주자 만족도 조사

결과보고서



제 출 문

서울주택도시공사 사장 귀하

귀 사가 발주하여 2022.11.17.~2022.12.30까지 (주)한국능률협회컨설팅이 수행한 "2022년 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사 용역"의 최종성과물을 제출합니다.

2022.12

(주)한국능률협회컨설팅 사장 한 수 희

연구진

연구책임	이지남 · (주)한국능률협회컨설팅 본부장
연구원	김동권 · (주)한국능률협회컨설팅 치프

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시, 서울특별시 사회주택종합지원센터, 서울주택도시공사와의 정책과는
다를 수도 있습니다.



목차

1장. 조사 개요	3
1-1. 조사 배경	3
1-2. 조사 목적	3
1-3. 조사 설계	3
1-4. 조사 내용	4
2장. 주요 결과 요약	7
2-1. 응답자 특성	7
2-2. 사회주택 선택 이유	9
2-3. 주택 임대료	10
2-4. 커뮤니티 시설 및 프로그램	13
2-5. 주거만족도	17
2-6. 지속거주 의향 및 추천 의향	18

1장.

조사 개요

1장. 조사개요

1-1 조사 배경

- 2015년 서울시는 청년 주거 빈곤과 서민 주거문제에 대응하기 위해 기존의 공공임대 주택 공급방식 외 공공과 민간이 상호협력을 통하여 적정 주거비와 안정적인 주거기간을 보장하는 '사회주택'을 공급함.
- 본 사업에 대한 '거주자 만족도', '운영관리의 효율성', '사업의 적정성' 등 평가를 통해 효율적인 공급 및 관리에 대한 점검이 필요함.

1-2 조사 목적

- 이에 본 과업은 사회주택에 거주하는 입주민을 대상으로 설문조사를 통해 사회주택에 대한 거주환경, 운영관리 등 전반적인 주거환경과 입주자 만족도의 향상 정도를 파악하고 향후 **사회주택의 발전방향을 모색**하기 위한 기초자료로 활용하는 것을 목적으로 함

1-3 조사 설계

- 조사 대상 사회주택은 49개 사업장 777호(공실포함/ 2022년 09월 기준)로 입주가 완료된 입주자 686명을 대상으로 모바일 조사를 수행함
- 사회주택을 운영하고 있는 사업자의 입주 현황에 기초하여 조사를 설계하고 실사 관리를 실시함
- 조사 결과, **사업유형 중 '리모델링 매입형'과 '빈집살리기 프로젝트' 유형은 응답자 표본 30개 미만으로 해석에 유의할 필요가 있음**

[표 1-1] 조사설계

구분	내용
조사대상	입주를 완료한 서울시 사회주택 입주자
모집단 크기	686명 (2022년 09월 기준)
조사 표본 수	328명
표본오차	±3.91%
조사 방법	구조화된 설문지를 통한 모바일 설문조사
조사 기간	2022년 12월 ~ 2023년 01월 (약 1개월 간)

[표 1-1] 사업유형별 응답 표본 수

구분	내용
토지지원리츠	98
토지임대부	63
사회주택리츠	32
리모델링 지원형	108
리모델링 매입형	20
빈집살리기 프로젝트	7

1-4 조사 내용

[표 1-2] 조사내용

설문구성	설문 내용
A. 주택 특성	거주기간 주택 선택 이유 임대료 월 관리비 주택의 공유형태
B. 주거만족도	주거환경 만족도 주거편의성 만족도 경제적요인 만족도 사회관계요인 만족도 운영관리 만족도 이전주택 비교 현재주택 만족도 주거비 부담
C. 이웃 관계	이웃과의 관계 이웃과 갈등경험/이유
D. 커뮤니티 시설 및 프로그램	커뮤니티의 역할 운영중인 커뮤니티 종류 참여 커뮤니티 종류횟수 참여하지 않는 이유 향후 참여 의향 선호하는 프로그램 희망 커뮤니티 공간/시설 커뮤니티 인근주민 개방 타 커뮤니티 이용 의향
E. 종합	전반적인 만족도 재계약 의사 추천 의향/ 사회주택 입주 추천 이유
F. 응답자 배경	성별 연령 직업 소득

2장.

주요 결과 요약

2장. 주요 조사결과 요약

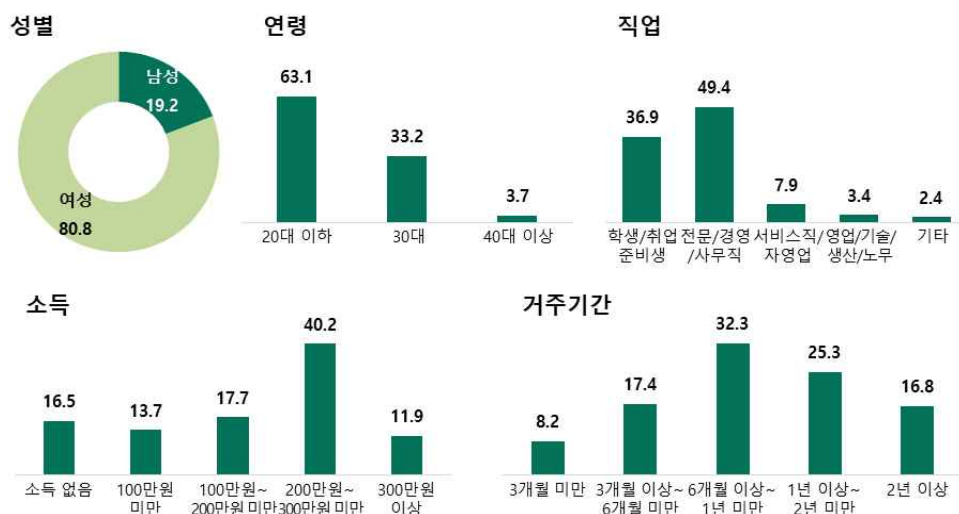
2-1 응답자 특성

‘전문/경영/사무직’ 직군, 월소득 200만원 이상 응답자 비율 증가
‘여성’(80.8%), ‘20대 이하’(63.1%), 거주기간 1년 미만 특성 유지

- 2022년 사회주택 입주자 만족도 조사의 응답자 특성은 ‘직업’과 ‘소득’ 항목에서 2020년, 2021년과 다른 특징을 보임
 - 2020년과 2021년 각각 가장 높은 비율의 직업군은 ‘학생/취업준비생’으로 각각 46.0%, 47.8% 비율로 약 절반 가까이를 차지하였으나, 2022년 ‘전문/경영/사무직’이 약 49.4%로 가장 많은 비율을 차지함
 - 소득 항목 역시 2020년, 2021년 ‘200만원 미만’의 비율이 각각 47.6%, 63.8%에 달하였으나, 2022년은 ‘200만원 이상’ 소득의 응답자가 약 52.1%를 차지하고 있음
- 한편, ‘성별’, ‘연령’, ‘거주기간’은 2020년, 2021년과 비슷한 특성을 유지하고 있음
 - ‘여성’이 80.8%, ‘20대 이하’가 63.1%, ‘6개월 이상~1년 미만’이 32.3%로 가장 높은 비율을 보임
- 위의 결과는 ‘토지지원리츠 유형 응답자의 증가’로 해석할 수 있음
 - ‘토지지원리츠’ 사업유형은 다른 유형에 비해 보증금이 높아 보다 큰 금액을 가용할 수 있는 직장인이 많이 입주해있다고 유추할 수 있음
- 변동된 응답자 특성에 유의하여 결과를 해석할 필요가 있음

전체 응답자 특성

(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : %)

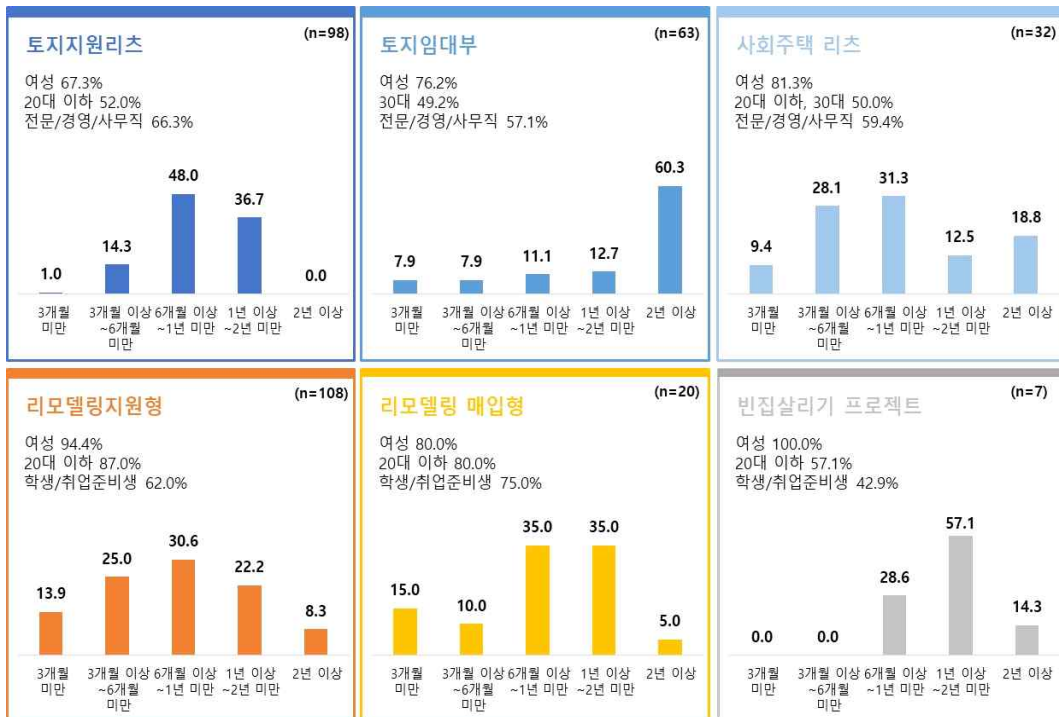


**주택유형별 : '여성' 이 외 항목 특성 상이, 토지임대부/리츠 유형
'전문/경영/사무직' 비율 ↑ 리모델링/빈집살리기 프로젝트
'학생/취업준비생' 비율 ↑**

- '성별'의 경우, 모든 주택에서 '여성'의 비율이 높으며, 나머지 항목은 유형별로 다른 특성을 가지고 있음
- '연령'의 경우, 토지임대부는 30대의 비율이 가장 높으며, 이 외 유형은 20대 이하의 비율이 높음
 - 특히 리모델링 지원형, 리모델링 매입형은 20대 이하의 비율이 각각 87.0%, 80.0%로 매우 높음
- '직업'의 경우, 토지지원리츠, 토지임대부, 사회주택리츠는 '전문/경영/사무직'의 비율이 가장 높았으며, 리모델링 지원형, 리모델링 매입형, 빈집살리기 프로젝트는 '학생/취업준비생'의 비율이 가장 높음
- '거주기간'의 경우, 토지지원리츠를 제외한 모든 유형에서 '1년 이상'의 비율이 높으나 토지지원리츠의 경우 '6개월 이상~1년 미만'의 비율이 높음
 - 토지지원리츠 유형 주택의 약 50%가 2022년 입주를 시작한 결과로 해석할 수 있음

주택유형별 응답자 특성

(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : %)



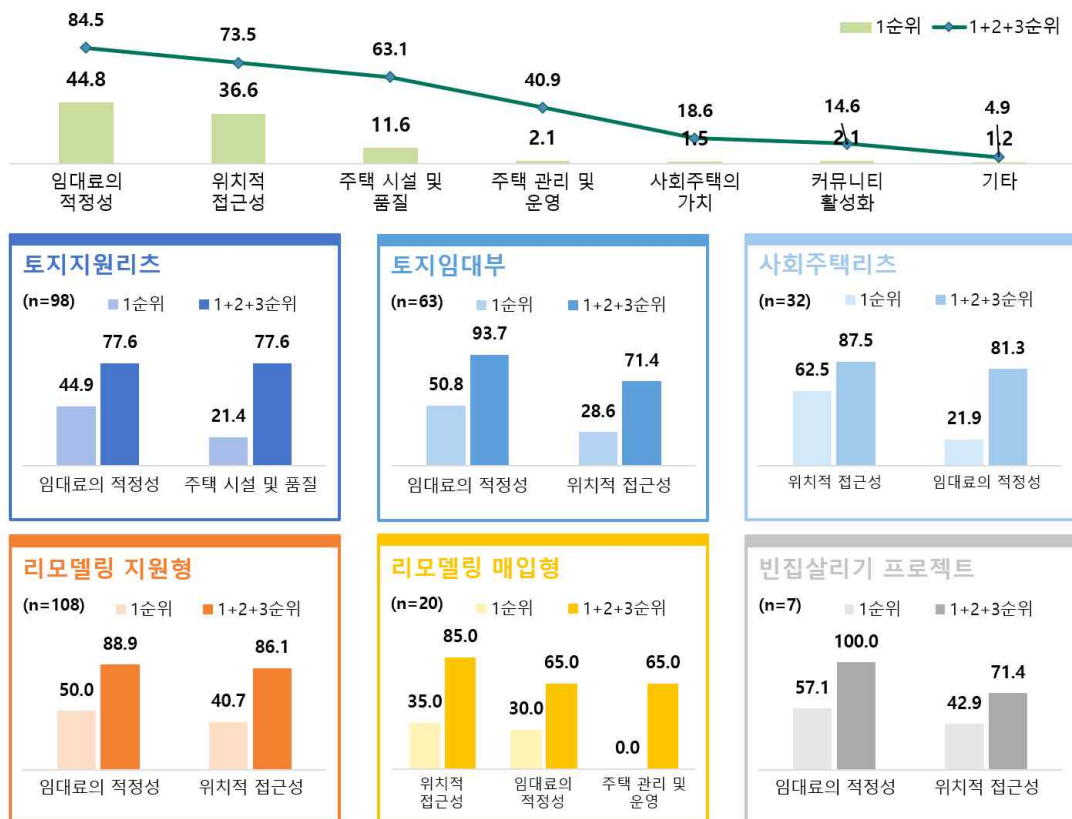
2-2 사회주택 선택 이유

사회주택 선택 이유로 '임대료의 적정성' 가장 높아

- 전체 응답자의 44.8%가 사회주택을 선택한 이유로 '임대료의 적정성'을 고려하였음
 - 뒤이어 '위치적 접근성'과 '주택시설 및 품질'을 고려함
- 사업유형별로 토지임대부, 리모델링 지원형, 빈집살리기 프로젝트는 '임대료의 적정성'을 1순위로 고려하는 반면, 사회주택리츠와 리모델링 매입형은 '위치적 접근성'을 1순위로 고려하는 것으로 나타남
 - 토지임대부, 리모델링 지원형, 빈집살리기 프로젝트 입주자의 2순위 고려 항목은 '위치적 접근성'인 반면, 토지지원리츠의 2순위 고려사항은 '주택 시설 및 품질'인 것으로 나타남
 - 리모델링 매입형의 경우 2순위로 '임대료의 적정성'과 '주택 관리 및 운영'을 함께 고려하는 것으로 나타남

사회주택 선택 이유

(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : %)



※ 주택유형별 수치는 1+2+3순위 기준 Top2까지 표시함

2-3 주택 임대료

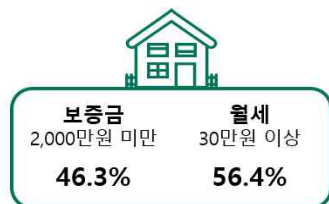
사회주택 임대료 : 보증금 2,000만원/월세 30만원 이상 비율 다/월관리비 평균 약 6만원 서울시 평균 주택 임대료 대비 낮은 수준

- 사회주택 입주자 현재 주택임대료는 '보증금 2,000만원 미만'이 약 46.3%, '월세 30만원 이상'이 약 56.4%로 나타났으며, 월 관리비는 전체 평균 62,062원임
- 2022년 12월의 서울 오피스텔 평균 월세 금액 79만 2천원¹⁾, 2022년 12월 서울 아파트 평균 월세 124만 9천원²⁾으로 입주자가 부담하는 주택 임대료가 서울시 평균에 비해 저렴한 것을 알 수 있음
- 보증금의 경우, 토지지원리츠와 토지임대부가 '1억원 이상' 부과되는 비율이 가장 높으며, 이 외의 유형에서는 '2,000만원 미만'의 비율이 높은 것으로 나타남. 토지지원리츠와 토지임대부 유형이 신축주택 유형이기 때문인 것으로 보임
- 월세의 경우, 토지임대부를 제외한 모든 유형에서 '30만원 이상'을 지불하는 것으로 나타났으며, 토지임대부의 경우 '10만원 이상 20만원 미만' 과 '20만원 이상 30만원 미만'의 응답비율이 각각 36.5%로 다른 유형에 비해 월세비용이 저렴한 것으로 나타남
- 월 관리비의 경우, 토지지원리츠가 약 76,767원으로 가장 높았으며, 토지임대부가 44,202원으로 가장 낮게 지불하고 있는 것으로 나타남

주택 임대료 및 월 관리비

(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : %)

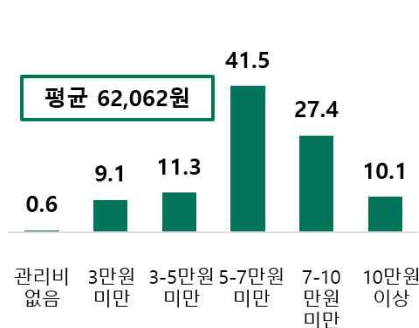
현재 주택임대료



	보증금	월세
토지지원리츠	1억원 이상 71.4%	30만원 이상 41.8%
토지임대부	1억원 이상 44.4%	10만원 이상 20만원 미만 20만원 이상 30만원 미만 각각 36.5%
사회주택리츠	2,000만원 미만 68.8%	30만원 이상 96.9%
리모델링 지원형	2,000만원 미만 92.6%	30만원 이상 73.1%
리모델링 매입형	2,000만원 미만 80.0%	30만원 이상 50.0%
빈집살리기 프로젝트	2,000만원 미만 100.0%	30만원 이상 71.4%

월 관리비

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



1) 2022년 12월 오피스텔가격동향조사, 한국부동산원

2) 2022년 12월 전국주택가격동향조사, 한국부동산원

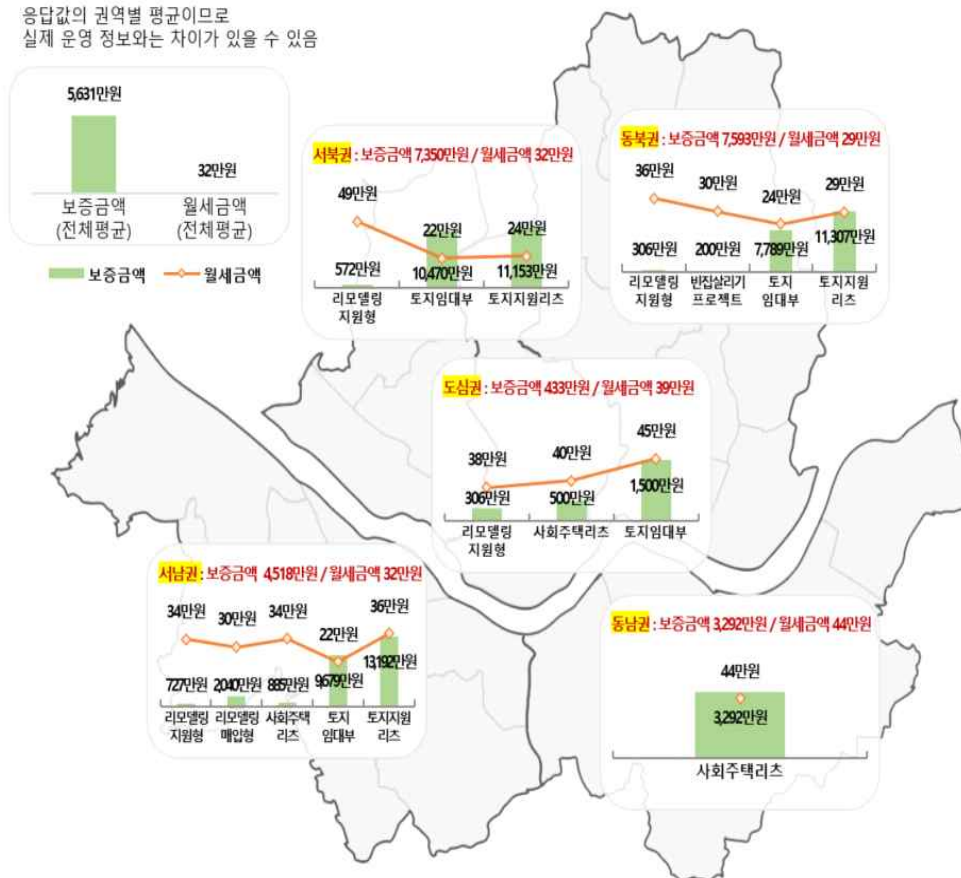
사회주택 전체 평균 임대료 : 보증금 5,631만원, 월세 32만원³⁾

- 서울시 사회주택 전체 평균 임대료는 보증금 5,631만원, 월세 32만원임
- 평균 임대료 결과는 유형별 큰 편차(1억원, 2,000만원 미만)를 반영함
- 주택 권역별 보증금액과 월세액은 권역별 주택유형 차이로 편차 발생
- 권역별 보증금은 동북권이 7,593만원, 서북권 7,350만원 순으로 높음. 신축주택 유형인 토지지원리츠와 토지임대부의 비율이 높기 때문임
- 권역별 월세는 29~44만원으로 큰 편차를 보이지 않으나, 동남권이 가장 높으며 이는 지역여건과 사업유형의 특징이 반영된 결과로 해석할 수 있음

권역별 임대료

(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : 원)

※ 사례수 : 각 권역-유형별 응답자 수
응답값의 권역별 평균이므로
실제 운영 정보와는 차이가 있을 수 있음



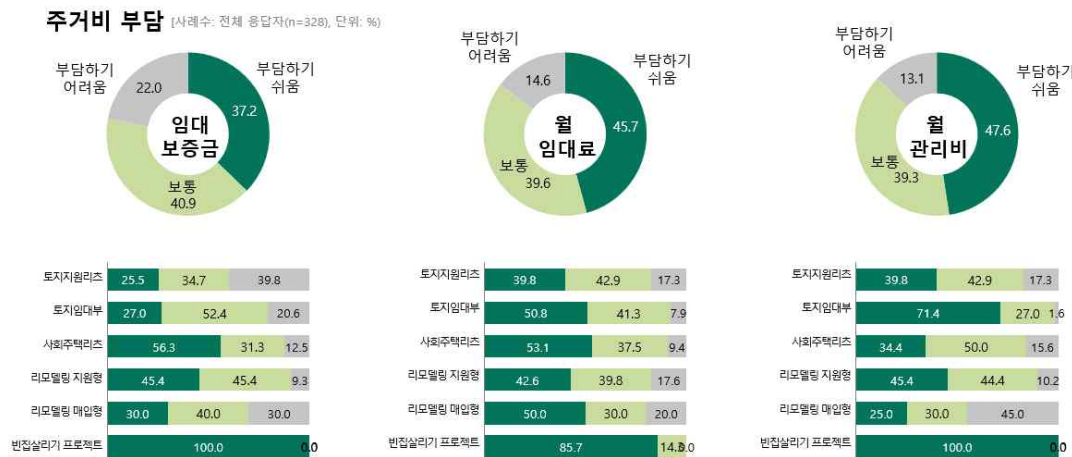
3) 해당 결과는 면적, 지리적 위치, 주택의 컨디션 등 다양한 조건이 미반영된 결과임

주거비 부담 비교적 용이하다고 응답 : 보통+쉬움 비율 대략 83%

- 보증금, 임대료, 관리비에 대한 부담에 대해서는 약 10명 중 8명 이상이 '보통'과 '부담하기 쉬움'에 응답한 반면 '부담하기 어려움'의 응답은 13~22% 정도로 낮음
 - 현재 국내외 경제상황 대비 사회주택의 임대료가 동결 수준인 것으로 미루어보아 주거비 부담이 비교적 쉽다고 응답한 것으로 보임
- 임대 보증금의 경우 사회주택리츠의 '부담하기 쉬움' 응답률이 가장 높고 '부담하기 쉬움'+ '보통'의 응답은 리모델링 지원형이 가장 높음
 - 사회주택리츠는 '30대'의 비중이 비교적 높고 '전문/경영/사무직' 종사자가 많아 금전적 부담이 적다고 사료되며, 리모델링 지원형은 '여성', '20대 이하', '학생/취업준비생'의 비율이 높은 만큼 보증금 '2000만원 이하'가 92.0%를 보이며 부담이 적어지는 것으로 판단됨
- 월 임대료의 '부담하기 쉬움' 응답은 모든 주택유형에서 비슷한 비율을 보이며 전반적으로 '부담하기 쉬움'+ '보통'의 응답이 약 80.0% 이상으로 높은 편임

주거비 부담

(주택유형별 사례수 : 리모델링 보조금형=108, 리모델링 매입형=20, 빈집살리기 프로젝트=7, 사회주택 리츠=32, 토지임대부=63, 토지지원리츠=98), 단위 : %



2-4 커뮤니티 시설 및 프로그램

입주자가 생각하는 커뮤니티의 역할 “생활공간의 생활규칙 협의” 희망하는 프로그램 유형 및 시설 : 이웃화합형, 피트니스룸

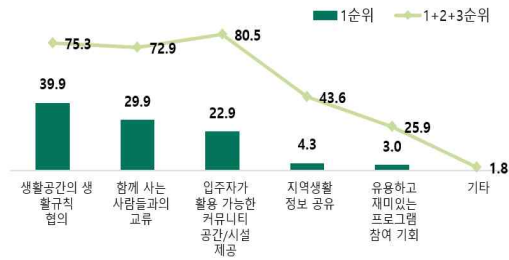
- 입주자의 커뮤니티 역할 인식은 '생활공간의 생활규칙 협의'(39.9%), '함께 사는 사람들과 교류'(29.9%), '입주자가 활용 가능한 커뮤니티 시설'(22.9%) 순으로 나타남
- 참여 희망 프로그램으로는 '이웃화합형', '취미개발형', '생활지원형'이 각각 26.5%, 25.3%, 24.7%로 비등한 응답을 보임
- 전년도 응답과 비교하였을 때, 커뮤니티 역할 인식의 가장 높은 응답이 '거주자간 교류'에서 '생활공간의 생활규칙 협의'로, 참여 희망 프로그램은 '취미개발형'에서 '이웃화합형'으로 변화하여 물리적인 것보다 비물리적인 것을 선호하고 있음을 추측할 수 있음
- 커뮤니티 역할 인식의 1+2+3순위는 '입주자 활용가능 커뮤니티 시설', '함께 사는 사람들과 교류', '생활공간의 생활규칙 협의' 순으로 전년도 응답과 일치하여 입주자 개인적 특성에 따라 개별 순위는 바뀌더라도 전반적인 인식 범위는 동일함을 알 수 있음
- 참여 희망 프로그램의 1+2+3순위를 보면 '취미개발형'과 '생활지원형'은 전년도와 동일하게 높은 응답을 보이지만 2022년에는 전년에 비해 '소득창출형'보다 '이웃화합형'을 보다 선호하는 특징을 보임
- 희망하는 커뮤니티 공간 및 시설로는 '피트니스룸'이 55.5%로 가장 높았으며, 다음으로 '독서실'(38.1%), '루프탑 테라스'(35.1%), '빨래방'(34.8%) 등의 순서로 나타남
- 공간 활용률이 높은 '취미 개발형' 프로그램과 '피트니스룸', '독서실', '루프탑 테라스' 등을 희망하는 것으로 보아 입주자가 활용할 수 있는 별도의 공간 및 시설에 대한 수요가 높은 것으로 보임

커뮤니티의 역할 및 희망 프로그램

(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : %)

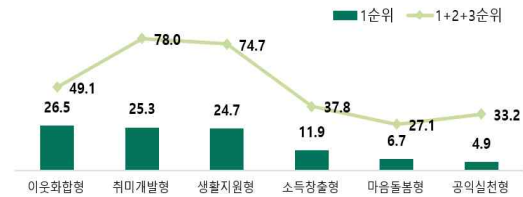
커뮤니티의 역할

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



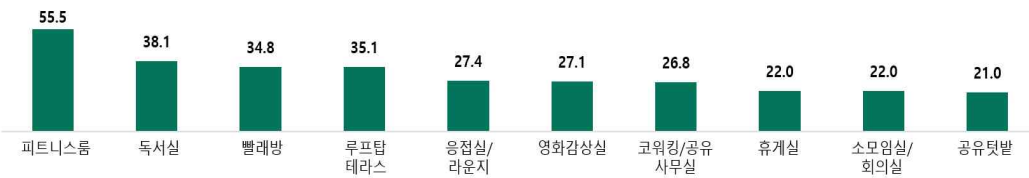
참여하고 싶은 혹은 관심이 있는 프로그램

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



희망 커뮤니티 공간 및 시설

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



커뮤니티 프로그램 인지⁴⁾ 76.2%

: '소통지원 프로그램'(69.8%) 가장 많이 운영중인 것으로 나타남

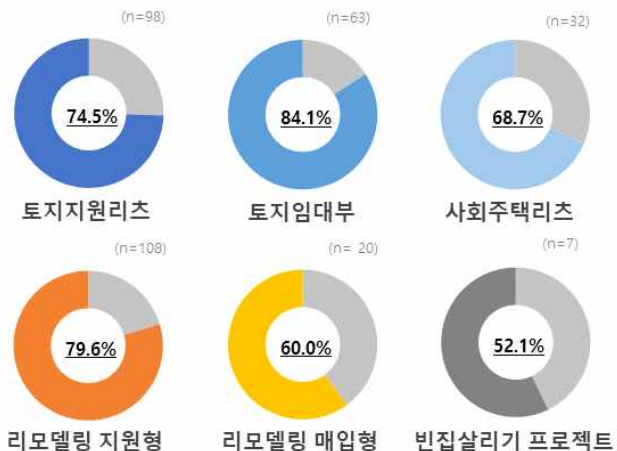
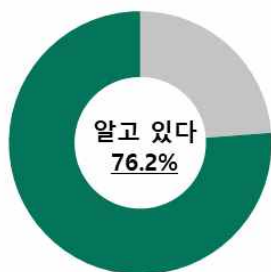
- 운영중인 커뮤니티는 대부분의 유형에서 '소통지원 프로그램', '입주민간 프로그램' 순으로 나타남
- 토지지원리츠와 토지임대부는 '소통지원 프로그램', '입주민간 프로그램' 다음으로 '지역사회 연계프로그램'이 우세함
- 사회주택리츠와 리모델링 지원형은 '소통지원 프로그램', '입주민간 프로그램' 다음으로 '경제지원 프로그램'이 두각을 보임
 - 사회주택리츠의 타 주택 대비 높은 관리비, 월세와 리모델링 지원형의 '여성', '20대 이하', '학생/취업준비생'의 높은 비율이 영향을 미쳤을 것이라 생각됨
- 리모델링 매입형은 '소통지원 프로그램', '입주민간 프로그램', '지역사회 연계프로그램'의 순으로 타 유형 대비 독자적인 성향을 보임

운영 중인 커뮤니티 프로그램

(주택유형별 사례수 : 리모델링 보조금형=108, 리모델링 매입형=20, 빈집살리기 프로젝트=7, 사회주택 리츠=32, 토지임대부=63, 토지지원리츠=98), 단위 : %

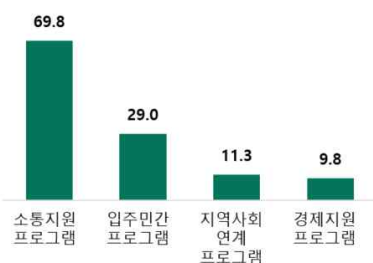
커뮤니티 운영 인지 여부

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



운영 중인 커뮤니티

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



4) 코로나19의 여파로 커뮤니티 프로그램 운영 여건이 원활하지 않음에 유의하여 해석 필요

커뮤니티 프로그램 참여 경험 55.8%

: 커뮤니티 프로그램 미참여 이유 '바빠서/시간이 맞지 않아서' 54.7%

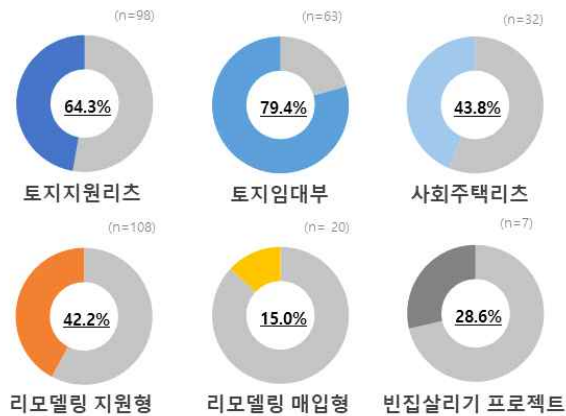
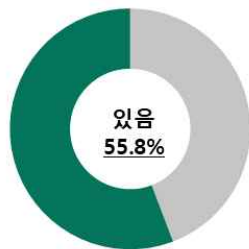
- 주택유형별 참여 경험은 토지임대부(79.4%), 토지지원리츠(64.3%) 순으로 높음
 - 토지임대부와 토지지원리츠는 운영중인 커뮤니티 프로그램이 많으며, 거주 주택의 커뮤니티 활동에 보다 적극적인 것으로 생각할 수 있음
- 가장 많이 운영되고 있는 소통지원 프로그램의 참여 횟수는 '월 1~2회'(17.7%)임
- 커뮤니티 프로그램 미참여 이유 중 가장 높은 비율은 54.7%로 '바빠서/시간이 맞지 않아서'이며, 이후 '운영을 하고 있지 않아서'가 22%, '관심 있는 프로그램이 없어서'가 11%임
 - 위 결과는 사업유형에 따라 달라지지 않으며, 향후 커뮤니티 프로그램 참여율을 높이기 위해서는 입주자가 프로그램에 참여할 수 있는 시간을 고려하여 기획할 필요가 있음

커뮤니티 프로그램 참여 경험

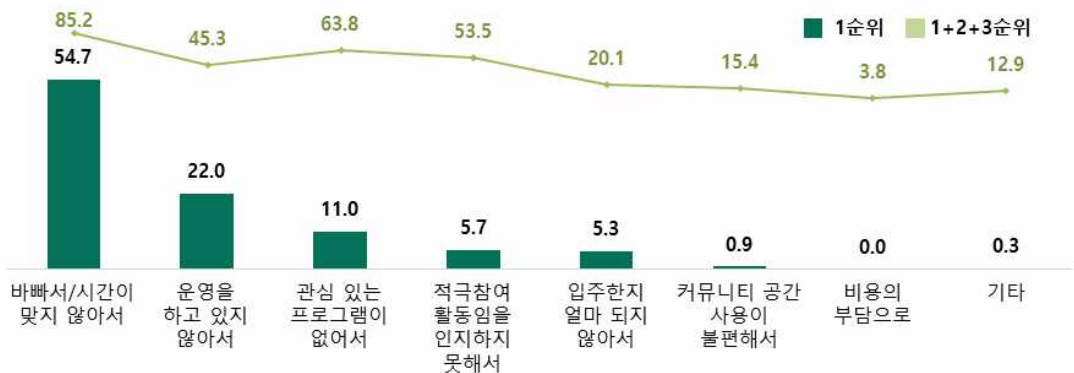
(사례수 : 전체응답자(N=328), 단위 : %)

커뮤니티 프로그램 참여 경험

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



커뮤니티 프로그램 미참여 이유



2-5 주거만족도

종합만족도 '만족+매우만족' 비율 66.6% (3.83점5)

주택유형에서 '빈집살리기 프로젝트', 세부요인에서 '주거 편의성' 가장 높음

- 2022년 서울시 사회주택 종합만족도는 66.6%으로 2021년 종합만족도인 62.1%보다 4.5%p 높게 나타남
- 세부 요인별로 살펴보면 '주거 편의성'에 대해 만족한다는 응답이 76.1%로 가장 높고 '사회관계 요인'은 51.1%로 평균 대비 낮은 수준임
- 토지지원리츠와 토지임대부는 '주거 환경'의 만족도가 가장 높게 나타나지만 그 다음으로 토지지원리츠는 '주거 편의성'이, 토지임대부는 '경제적 요인' 순임
- 사회주택리츠는 '경제적요인'이 높은 값을 보이며 다음으로 '주거편의성'이 높음
- 리모델링 지원형과 리모델링 매입형에는 동일하게 '주거 편의성', '경제적 요인'의 순을 보임

주거 만족도

(주택유형별 사례수 : 리모델링 보조금형=108, 리모델링 매입형=20, 빈집살리기 프로젝트=7, 사회주택 리츠=32, 토지임대부=63, 토지지원리츠=98), 단위 : % 점



5) 5점 만점 환산 수식 적용

(문항 내 5개 척도: 매우 불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우 만족을 1~5점으로 환산하여 점수 계산)

2-6 지속거주 의향 및 추천 의향

지속거주 의향 및 추천 의향 각각 74.1%, 79.9%

경제적인 장점을 가진 주택

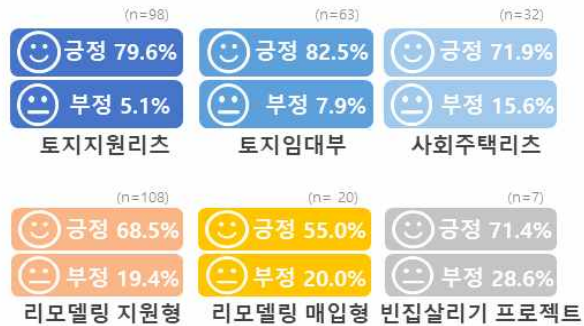
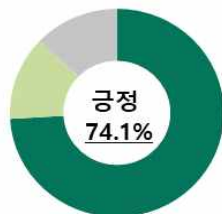
- 재계약을 통해 지속적으로 거주할 의향이 있다는 응답은 74.1%, 사회주택을 다른 사람에게 추천하겠다는 응답은 79.9%로 높게 나타남
- 사회주택 추천 이유로 응답자 10명 중 6명이 '경제적 요인'(61.1%)을 택함
- 유형별 지속거주 의향은 토지임대부의 지속거주 의향이 82.5%로 가장 높게 나왔으며, 리모델링 매입형이 55.0%로 가장 낮게 나왔음
- 유형별 추천 의향의 경우, 토지지원리츠가 82.7%로 가장 높게 나왔으며, 리모델링 매입형의 경우 65.0%로 가장 낮게 나옴

지속거주 의향 및 추천 의향

(단위 : %)

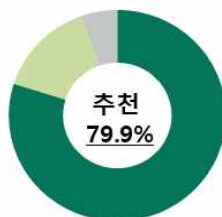
지속거주 의향

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



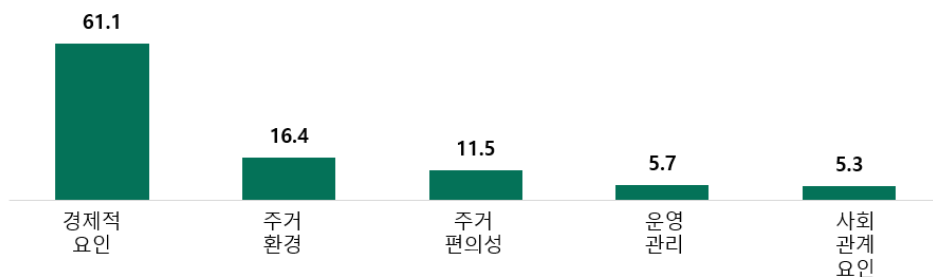
추천 의향

[사례수: 전체 응답자(n=328), 단위: %]



사회주택 추천 이유

[사례수: 추천 '긍정' 의향 응답자(n=262), 단위: %]



주 관 기 관

서울특별시 주택정책실 주택정책과 세대통합주택팀

주 관 부 서

서울특별시 사회주택종합지원센터

손현모 사회주택종합지원센터장

김지원 사회주택종합지원센터 대리

발 주 기 관

서울주택도시공사

연구수행기관

(주)한국능률협회컨설팅

연 구 책 임

이지남 (주)한국능률협회컨설팅 본부장

연 구 원

김동권 (주)한국능률협회컨설팅 치프컨설턴트

2022년 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사 연구

인쇄 | 2022년 12월

<http://i-sh.co.kr/>

© 2022, 서울특별시

본 출판물의 판권은 서울특별시, 서울특별시 사회주택종합지원센터, 서울주택도시공사에 있습니다.

