

# 2021년

## 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사

### 결과보고서





# 제 출 문

서울주택도시공사 사장 귀하

귀 사가 발주하여 2021.11.10.~2021.12.24.까지 (주)케이스탯리서치가 수행한 “2021년 사회주택 입주자 만족도 조사 용역”의 최종성과물을 제출합니다.

2021.12.

(주)케이스탯리서치 대표이사 김 지 연

## 연 구 진

---

연구책임	하동균 · (주)케이스탯리서치 이사
연 구 원	손일란 · (주)케이스탯리서치 과장
	송주연 · (주)케이스탯리서치 연구원

---

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



# CONTENTS

제1장 조사 개요 .....	3
1.1 조사 배경 .....	3
1.2 조사 목적 .....	3
1.3 조사 설계 .....	3
1.4 조사 내용 .....	4
제2장 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 .....	16
2.6 지속거주 의향 및 추천 의향 .....	17





조사개요



# 제1장 조사 개요

## 1.1 조사 배경

- 2015년 서울시는 청년 주거 빈곤과 서민 주거문제에 대응하기 위해 기존 공공임대주택 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 **중간점검이 필요함**

## 1.2 조사 목적

- 이에 본 조사는 사회주택에 거주하는 입주자를 대상으로 사회주택의 거주 환경, 운영관리 등 전반적인 주거환경과 만족도를 파악하고 향후 **사회주택에 대한 공급정책 결정과 발전방향을 모색하기 위한 기초자료로 활용**하는 것을 목적으로 함
- 2018년 실시한 「서울시 사회주택 입주자 거주환경 만족도 조사의 모델 구축을 위한 기초조사」를 기반으로 2020년 제1차 조사를 실시하였음  
본 보고서는 제2차 조사인 「2021년 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사」의 결과이며, 연도별 만족도 추이 비교를 위한 목적 또한 갖고 있음

## 1.3 조사 설계

- 조사 대상 사회주택은 **61개동, 744호**(2021.11.21.기준)로 입주가 완료된 **입주자 552명**(2021.11.21. 입주 완료 기준)을 대상으로 **모바일 조사**를 수행함

- 사회주택을 공급하고 있는 총 23개 사업자별 입주 현황에 기초하여 조사를 설계하고 실사 관리를 실시함

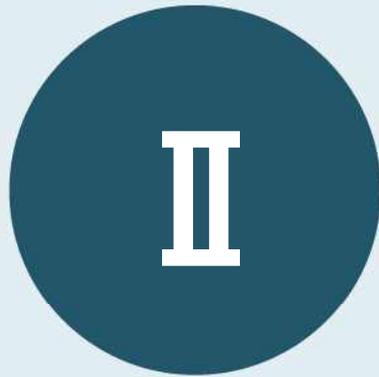
| 표 1-1 | 조사 설계

구분	내용
조사 대상	입주를 완료한 서울시 사회주택 입주자
모집단 크기	552명(2021.11.21. 기준)
조사 표본 수	320명
표본 오차	±3.55%
조사 방법	구조화된 설문지를 통한 모바일 설문조사
조사 기간	2021년 11월 22일~2022년 1월 3일 (약 1달간)

## 1.4 조사 내용

| 표 1-2 | 조사 내용

설문구성	설문 내용
A. 주택 특성	거주기간 사회주택 선택 이유 임대료 월 관리비 주거비 부담 주택 공유형태
B. 주거만족도	주거환경 만족도 주거편의성 만족도 경제적요인 만족도 사회관계요인 만족도 운영관리 만족도
C. 이웃 관계	이웃과의 관계 이웃과 갈등 경험 및 이유
D. 커뮤니티 시설 및 프로그램	운영중인 커뮤니티 종류 커뮤니티의 역할 참여 커뮤니티 종류 참여하고 싶은 프로그램 커뮤니티 참여 횟수 커뮤니티 시설의 물리적 환경 참여하지 않는 이유 희망하는 커뮤니티 공간/시설 향후 참여 의향
E. 종합	전반적 만족도 추천 의향 이전 주택 대비 만족도 사회주택 입주 추천 이유 재계약 의사
F. 응답자 배경	성별 직업 연령 소득



주요 결과 요약

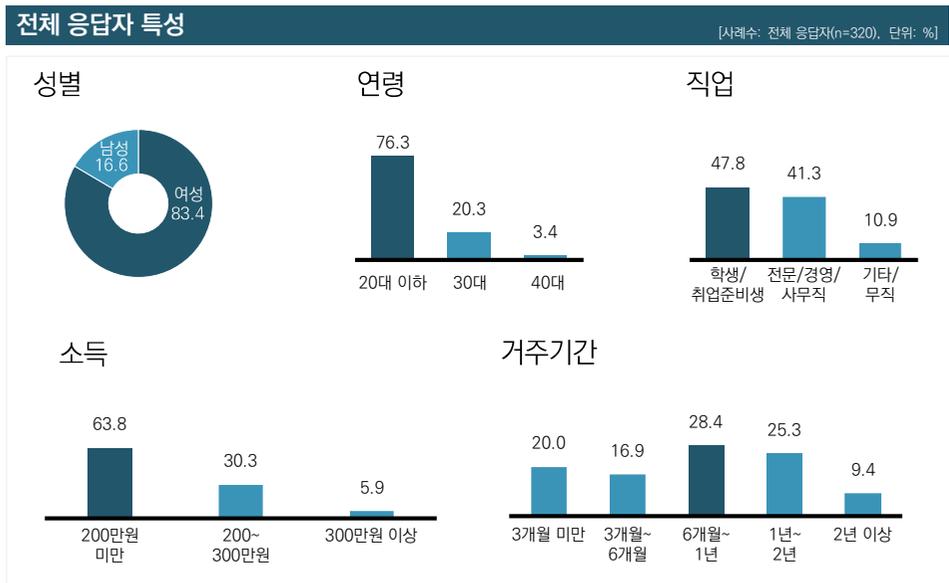


## 제2장 주요 결과 요약

### 2.1 응답자 특성

#### 여성(83.4%), 20대 이하(76.3%), 월소득 200만원 미만, 거주기간 1년 미만 다

- 2021년 사회주택 입주자 만족도 조사 결과, ‘남성’ 16.6%, ‘여성’ 83.4%로 여성 입주자 비율이 높게 나타남
- 연령별로는 10명 중 7명 이상이 ‘20대 이하’(76.3%)로 나타났으며, 직업은 ‘학생/취업준비생’(47.8%), ‘전문/경영/사무직’(41.3%)의 순서로 나타남
- 응답자의 60% 이상의 소득이 ‘200만원 미만’(63.8%)으로 조사됨
- 전체 응답자의 거주기간으로 ‘3개월 미만’은 20.0%, ‘3개월~6개월 미만’ 16.9%, ‘6개월~1년’ 28.4% 등으로 나타나 전체 응답자의 10명 중 6명 이상이 1년 미만 거주하였음

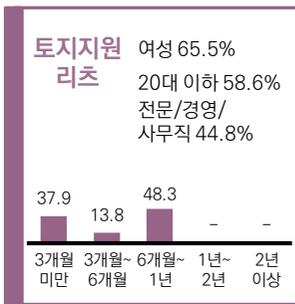
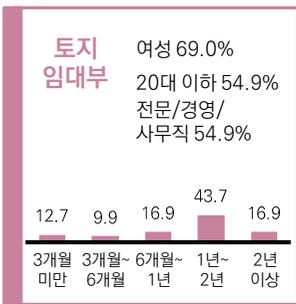
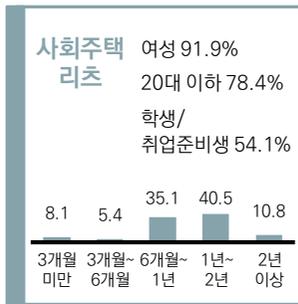
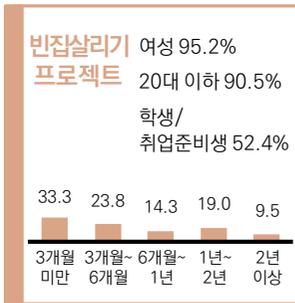
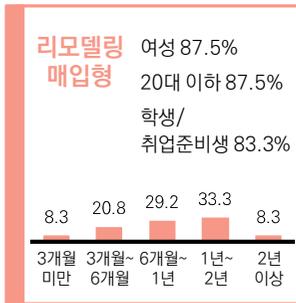
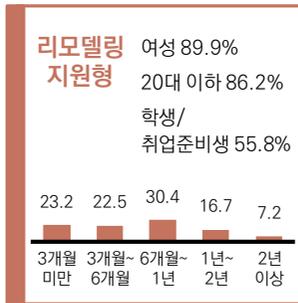


### 주택유형별: 특성 비슷, 토지임대부 및 토지지원리츠 30대 이상, 사무직 비율 ↑

- 모든 주택에서 ‘여성’과 ‘20대 이하’ 응답자 비율이 높음
  - 다만 토지임대부와 토지지원리츠는 ‘남성’과 ‘30대 이상’ 비율이 비교적 높았음
- 리모델링 지원형, 리모델링 매입형, 빈집살리기 프로젝트, 사회주택리츠 유형에서 ‘학생 및 취업준비생’ 비율이 가장 높은 가운데 토지임대부와 토지지원리츠는 ‘사무직’(각각 54.9%, 44.8%)이 가장 높게 나타남
- 또한, 토지임대부와 토지지원리츠는 20대 비율이 타 주택유형 대비 상대적으로 낮고, 30대 이상 비율이 높음
  - 토지임대부와 토지지원리츠의 보증금, 주택 공간(공간 개별사용)특성과 관계가 있는 것으로 판단됨
- 2년 이상 장기거주자 비율이 높은 주택유형은 토지임대부(16.9%)임  
 (\*토지지원리츠는 신규사업이므로 해석에 유의)

#### 주택유형별 응답자 특성

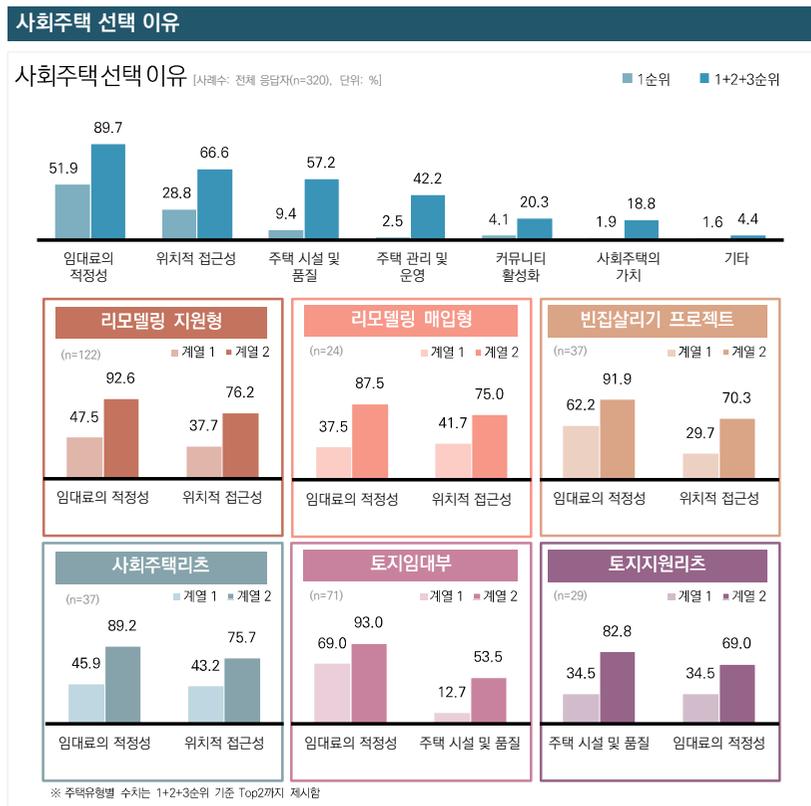
[ 주택유형별 사례수: 리모델링 지원형=122, 리모델링 매입형=24, 빈집살리기 프로젝트=37, 사회주택리츠=37, 토지임대부=71, 토지지원리츠=29, 단위 : % ]



## 2.2 사회주택 선택 이유

### 사회주택 선택 이유로 '임대료의 적정성' 가장 높아

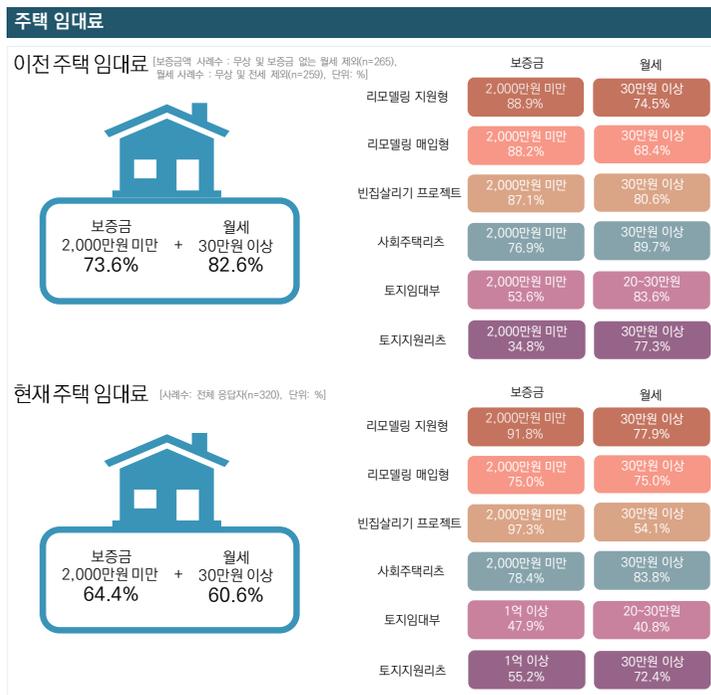
- 사회주택을 선택한 이유로 '임대료의 적정성'을 꼽는 응답자가 가장 많음
  - 사회주택이 다른 주택보다 경제적 측면에서 강점을 보이는 것으로 나타남
- 리모델링 지원형, 리모델링 매입형, 빈집살리기 프로젝트, 사회주택리츠에서는 임대료 외에 위치 접근성을 선택 이유로 꼽는 반면에, 토지임대부와 토지지원리츠 응답자는 사회주택의 주택시설 및 품질을 상대적으로 더 많이 고려하는 것으로 나타남
  - 토지임대부와 토지지원리츠 응답자에서 높게 나타난 '30대 이상 연령층'과 '사무/경영/전문직 종사자 계층' 특성이 주택 선택 요인에 반영된 것으로 보임



## 2.3 주택 임대료

### 이전 주택 대비 보증금 부담 증가하였으나, 월세 부담 크게 감소

- 현재 사회주택 임대료는 토지임대부와 토지지원리츠를 제외한 나머지 유형에서 보증금액 '2,000만원 미만', 월세 금액 '30만원 이상'이 가장 높음
  - 토지임대부, 토지지원리츠 유형은 보증금액이 '1억 이상'(각각 47.9%, 55.2%), 월세 금액이 각각 '20~30만원'(40.8%), '30만원 이상'(72.4%)의 수준으로 타 유형 대비 보증금이 높고 월세는 조금 낮거나 비슷함
- 이전 주택 대비 현재를 비교하면, 보증금 부담은 늘었으나 월세 부담은 상대적으로 줄어들었음 (단, 평균에 대한 해석이므로 보증금간, 월세간 비교 시 결과의 일부가 달라질 수 있음)
  - 보증금액 '2,000만원 미만' 응답은 이전 주택 73.6%, 현재 주택 64.4%로 9.2%p<sup>1)</sup> 소폭 감소함
  - 월세 금액 '30만원 이상' 응답은 이전 주택 82.6%, 현재 주택 60.6%로 22.0%p 크게 감소함



1) %p (퍼센트포인트) : 두 백분율의 산술적 차이(퍼센트 간의 차이)를 나타낼 때 쓰는 단위

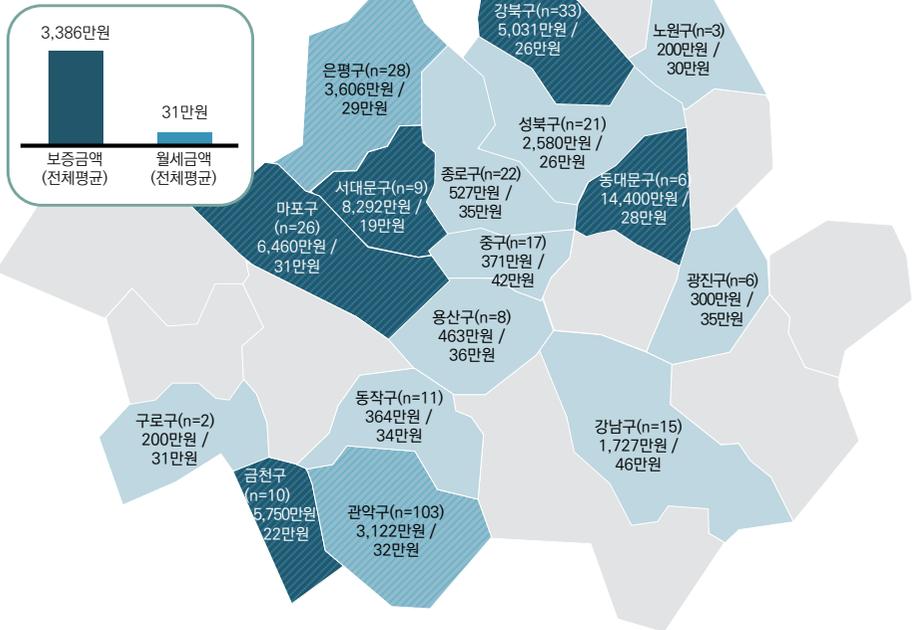
**전체 평균 임대료 : 보증금 3,386만원, 월세 31만원으로 주변 시세 대비 저렴<sup>2)</sup>**

- 서울시 사회주택 전체 평균 임대료는 보증금 3,386만원, 월세 31만원임
- 주택 소재지별 보증금액과 월세액은 지역별 주택유형 차이로 편차 발생
  - 보증금 : '동대문구'가 14,400만원으로 가장 높고 '구로구'와 '노원구'가 200만원으로 가장 낮음
  - 월세 : '강남구'가 46만원으로 가장 높고 '서대문구'가 19만원으로 가장 저렴함

**소재지별 임대료(보증금/월세)**

※ 사례수 : 각 소재지별 응답자 수

응답값의 구별 평균이므로 실제 운영 정보와는 차이가 있을 수 있음

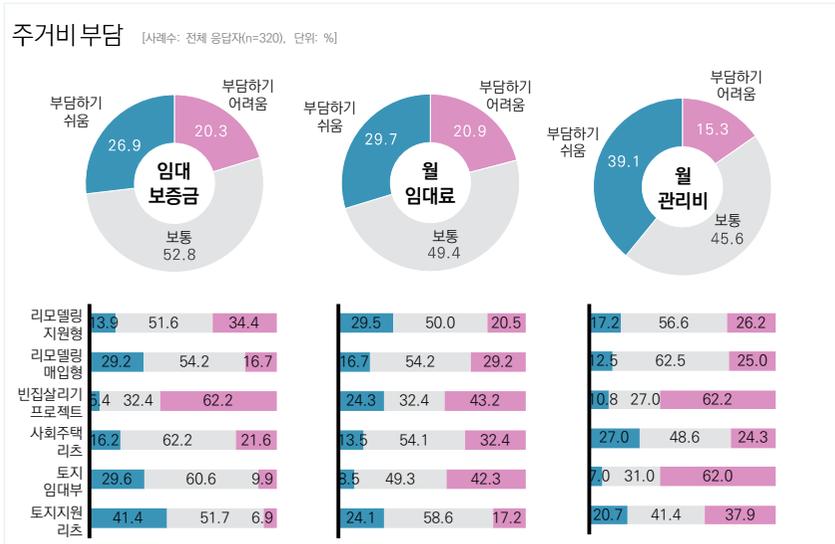
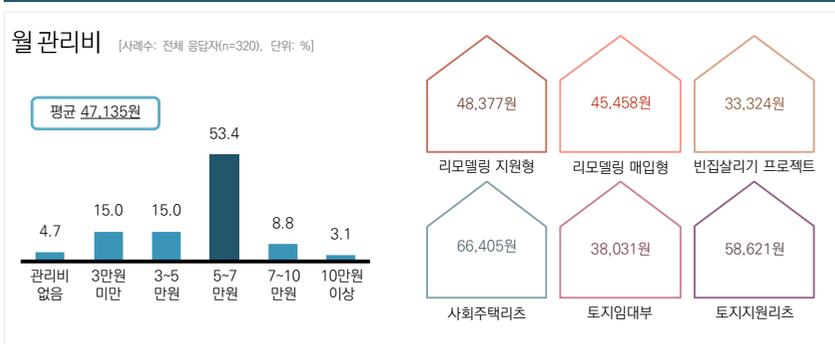


2) 해당 결과는 면적, 지리적 위치, 주택의 컨디션 등 다양한 조건이 미반영된 결과임

## 주거비 부담은 비교적 용이하다고 응답 : 보통+쉬움 비율 대략 81%

- 사회주택 전체 월평균 관리비는 4만 7천원선
  - 주택유형별로 '사회주택리츠'(6만 6천원)가 가장 높고 '빈집살리기 프로젝트'(3만 3천원)가 가장 낮음
- 보증금, 임대료, 관리비에 대한 주거비 부담에 대해서는 '부담하기 쉽다'는 응답이 대략 26~39%이며, '어렵다'의 응답은 15~21% 정도로 비교적 낮음
  - '부담하기 쉽다'는 비율은 보증금의 경우 '토지지원리츠'(41.4%), 월 임대료의 경우 '리모델링 지원형'(29.5%), 월 관리비의 경우 '사회주택리츠'(27.0%)에서 각각 높게 나타남

**월 관리비 및 주거비 부담** [주택유형별 사례수: 리모델링 지원형=122, 리모델링 매입형=24, 빈집살리기 프로젝트=37, 사회주택리츠=37, 토지임대부=71, 토지지원리츠=29, 단위: %]

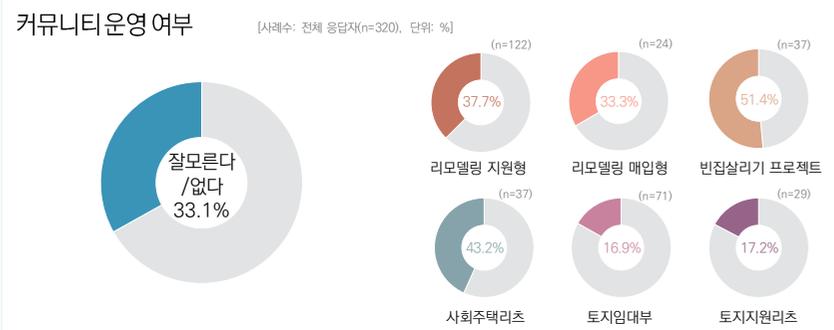
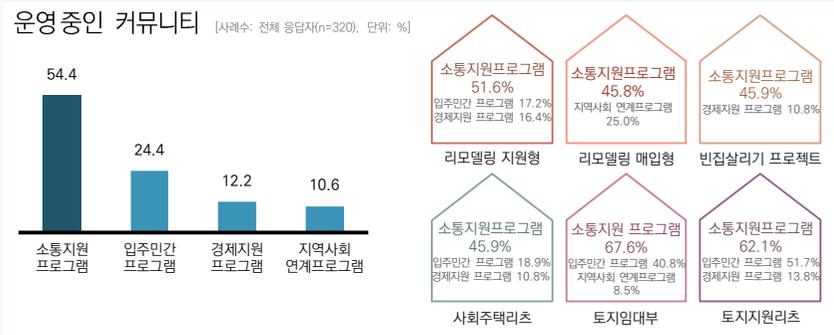


## 2.4 커뮤니티 시설 및 프로그램

### ‘소통지원 프로그램’ 가장 많이 운영 중인 것으로 나타나

- 현재 운영 중인 커뮤니티 비율은 ‘소통지원 프로그램’(54.4%)과 ‘입주민간 프로그램’(24.4%)이 높게 나타남
  - 주택유형별로도 비슷하게 나타났으나, 리모델링 매입형에서 지역사회 연계프로그램 운영 비율이 25.0%로 상대적으로 높음
- 커뮤니티 운영 여부를 알고 있는지에 대해서 전체 응답자의 3분의 1(33.1%)이 ‘잘 모른다’ 또는 ‘없다’고 응답함
  - 빈집살리기 프로젝트와 사회주택리츠 유형에서 커뮤니티에 대해 ‘모른다’ 또는 ‘없다’는 응답이 각각 51.4%, 43.2%로 다른 주택 유형에 비해 높아 커뮤니티 활성화가 필요함

**운영 중인 커뮤니티 프로그램** [주택유형별 사례수: 리모델링 지원형=122, 리모델링 매입형=24, 빈집살리기 프로젝트=37, 사회주택리츠=37, 토지임대부=71, 토지지원리츠=29, 단위: %]



## 커뮤니티 프로그램 참여 경험 44.4%

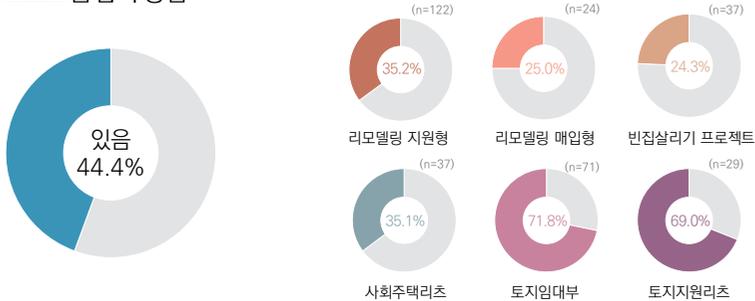
### : 운영률이 높은 토지임대부, 토지지원리츠의 경우 참여 경험 대략 70%

- 커뮤니티 프로그램에 참여한 응답자는 **44.4%**임
- 주택유형별 참여 경험은 토지임대부(71.8%), 토지지원리츠(69.0%) 순으로 높음
  - 이는 토지임대부와 토지지원리츠의 커뮤니티 프로그램 운영률이 높기 때문인 것으로 판단됨. 타 주택유형의 경우 실제로 운영률이 낮아 참여하지 못하거나, 운영 홍보가 잘 이루어지지 않는 것으로 판단됨
- 가장 많이 운영되고 있는 **소통지원 프로그램의 참여 횟수는 '월 1~2회'(35.6%)** 응답이 가장 높게 나타남
  - 코로나19 상황에도 불구하고 사회주택 운영관리 측에서 권장하고 있는 월1~2회 수준의 참여가 잘 지켜지는 것으로 보임

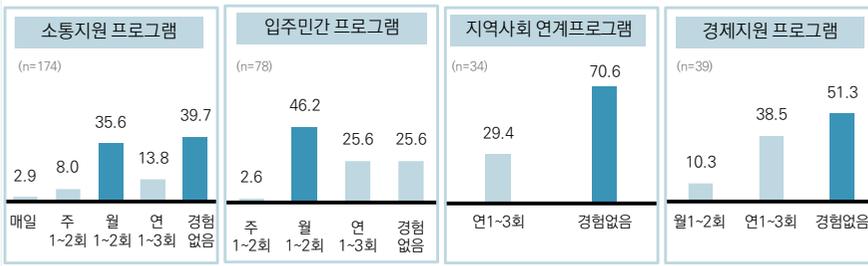
#### 커뮤니티 프로그램 참여 현황

##### 커뮤니티 프로그램 참여 경험

[사례수: 전체 응답자(n=320), 단위: %]



##### 커뮤니티 프로그램 참여 횟수

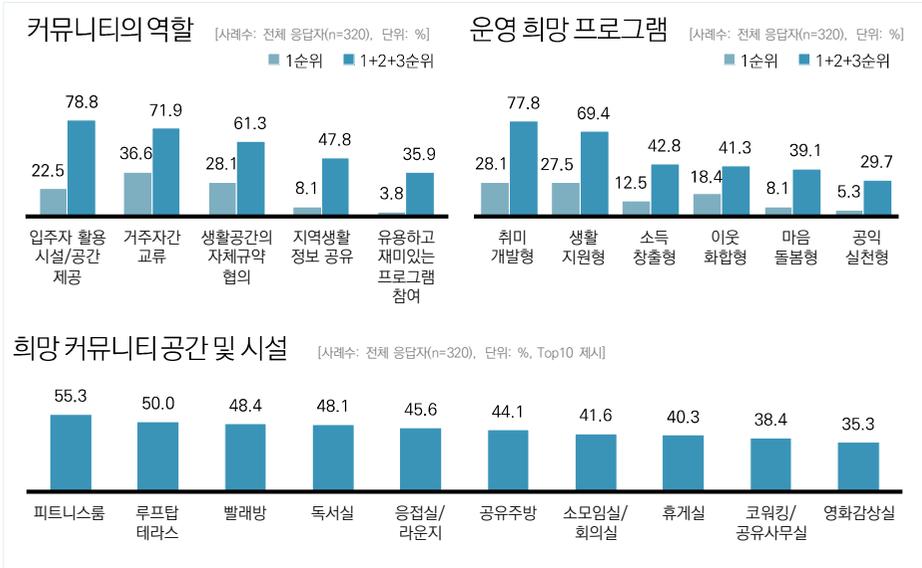


## 입주자가 생각하는 커뮤니티의 역할 ‘입주자 활용 시설/공간 제공’

### 희망하는 프로그램 유형 및 시설 : 취미 개발형 프로그램, 피트니스룸

- 사회주택 커뮤니티의 역할로 ‘입주자 활용 시설/공간 제공’(78.8%, 1+2+3 순위 기준)을 응답한 비율이 가장 높고, 다음으로 ‘거주자간 교류’도 71.9%로 비교적 높게 나타남
  - 운영을 희망하는 프로그램으로 ‘취미 개발형’(77.8%)이 가장 높게 응답됨
  - 희망하는 커뮤니티 공간 및 시설로는 ‘피트니스룸’이 55.3%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘루프탑 테라스’(50.0%), ‘빨래방’(48.4%), ‘독서실’(48.1%) 등의 순서로 나타남
- 공간 활용률이 높은 ‘취미 개발형’ 프로그램과 ‘피트니스룸’, ‘루프탑 테라스’ 등을 희망하는 것으로 보아 입주자가 활용할 수 있는 별도의 공간 및 시설에 대한 수요가 높은 것으로 보임

#### 커뮤니티의 역할 및 희망 프로그램



## 2.5 주거만족도

**종합 만족도 62.1%**,

**주택유형에서는 '토지지원리츠'가 세부요인에서는 '주거의 편의성'이 가장 높음**

- 2021년 서울시 사회주택 **종합만족도는 62.1%**로 2020년 종합만족도인 60.8%보다 1.3%p 높게 나타남
- 세부 요인별로 살펴보면 **'주거 편의성'에 대해 만족한다는 응답이 76.9%**로 가장 높은 가운데 '사회관계 요인(커뮤니티)'은 42.5%로 평균 대비 낮은 수준임
- 주택유형별로는 토지지원리츠(77.2%)의 종합만족도가 가장 높고, 사회주택리츠(54.1%)가 가장 낮게 나타남

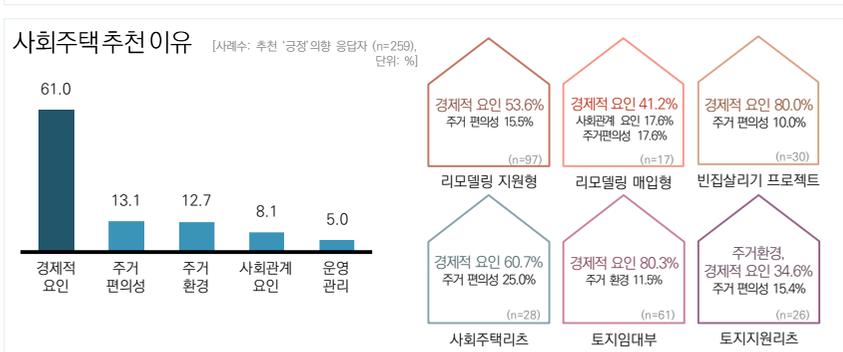
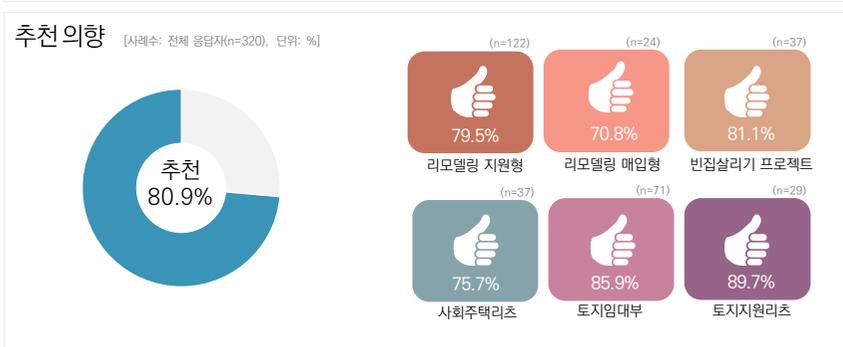
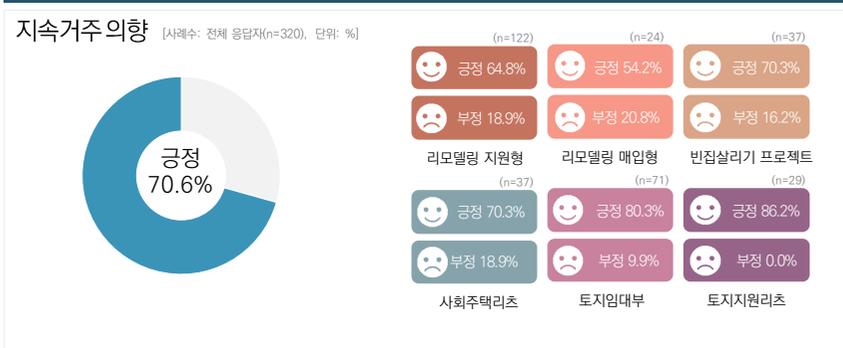


## 2.6 지속거주 의향 및 추천 의향

### 지속거주 의향 및 추천 의향이 높고, 경제적인 장점을 가진 주택

- 재계약을 통해 지속적으로 거주할 의향이 있다는 응답은 70.6%, 사회주택을 다른 사람에게 추천하겠다는 응답은 80.9%로 높게 나타남
- 사회주택 추천 이유로 응답자 10명 중 6명이 '경제적 요인'(61.0%)을 꼽았음

**지속거주 의향 및 추천 의향** [주택유형별 사례수: 리모델링 지원형=122, 리모델링 매입형=24, 빈집살리기 프로젝트=37, 사회주택리츠=37, 토지임대부=71, 토지지원리츠=29, 단위: %]





주 관 기 관	서울특별시 박서영 주택정책실 주택공급과 주택공급총괄팀 팀장 박광호 서울특별시 주택건축본부 주택공급과 주무관
주 관 부 서	서울특별시 사회주택종합지원센터 손현모 사회주택종합지원센터장 이슬기 사회주택종합지원센터 주임
발 주 기 관	서울주택도시공사
자 문 부 서	SH도시연구원 김진성 SH도시연구원 수석연구원 정윤혜 SH도시연구원 책임연구원
연구수행기관	(주)케이스탯리서치
책 임 연 구 원 연 구 원	하동균 (주)케이스탯리서치 이사 손일란 (주)케이스탯리서치 과장 송주연 (주)케이스탯리서치 연구원

---

## 2021년 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사 연구

인 쇄 | 2021년 12월

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

© 2021, 서울특별시

---

본 출판물의 판권은 서울특별시, 서울특별시 사회주택종합지원센터, 서울주택도시공사에 있습니다.





