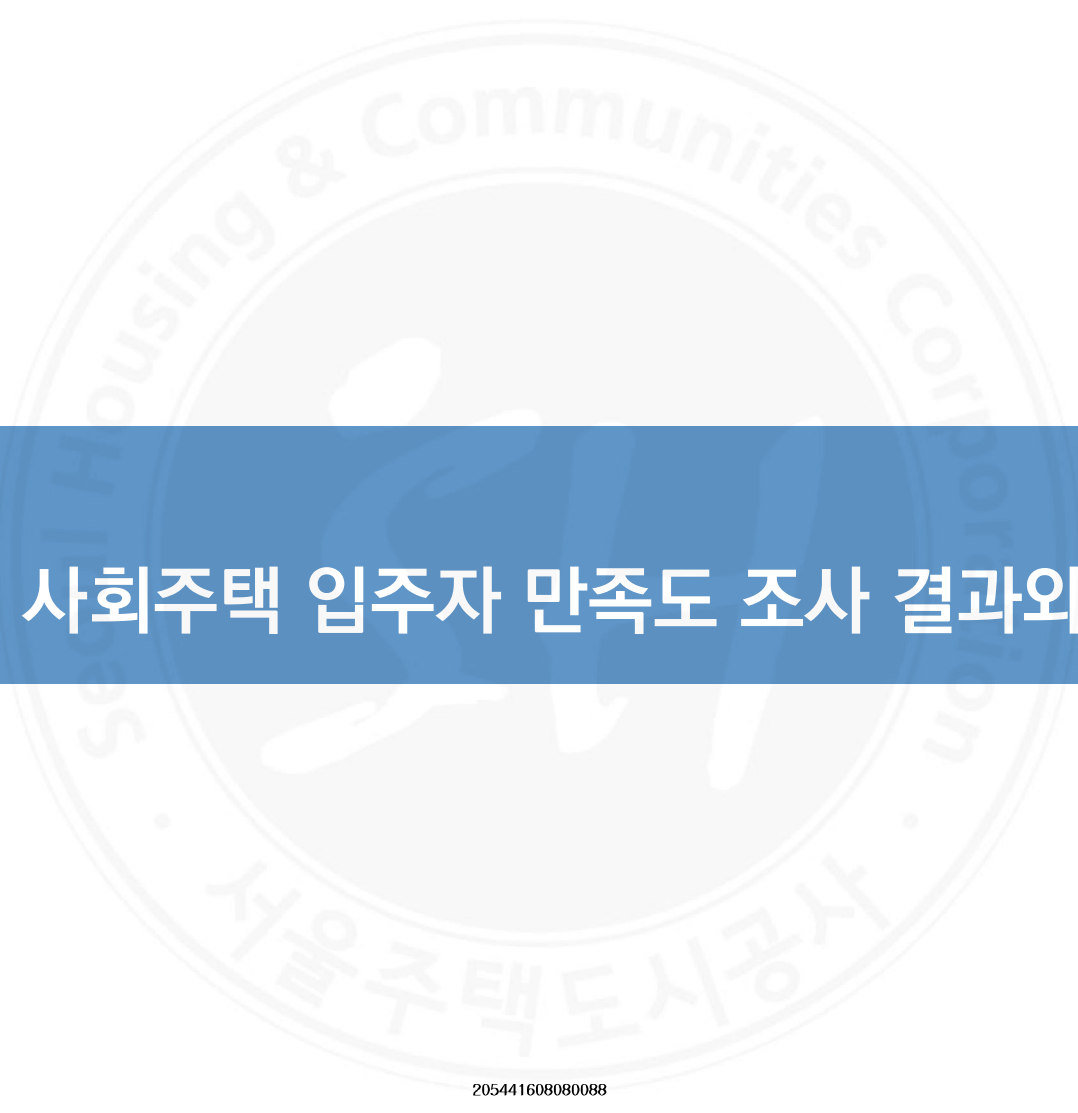




2020 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사 결과와 시사점

김진성 수석연구원
서울주택도시공사

205441608080088

I

서울시 사회주택 현황

205441608080088

1. 사회주택 개념과 공급유형

사회주택의 사회적 가치

 사회주택이란: 서울시의 용자, 보조금, 토지장기저리임대 등의 지원을 받은 **사회적 경제주체가**

소득 5~6분위 이하를 대상으로 **시세 80% 이하로 운영하는 임대주택** (서울시 조례)

- 안정적인 거주기간, 지역주민이 함께 이용 가능한 공간 조성과 커뮤니티 특화 프로그램 운영

리모델링형 (보조금, 매입형)

- 노후된 주택이나 비주택(고시원, 빈 사무실 등)을 세어하우스 또는 원룸형 주택으로 리모델링
- 시세의 80% 이하로 재임대함으로써 주거환경을 개선하고 안정적인 주거를 공급

#주거환경 개선

#저렴한 주택 공급

6~10년

빈집 프로젝트

- 민간이 도심내 6개월 이상 방치된 빈집을 발굴, 확보하여 장기 임대하면 공공에서 공사비를 보조
- 시세 80% 이하로 시민에게 임대해주는 유형

#빈집 개선

#저렴한 주택 공급

6~10년

사회주택 리츠

- 민간 사회적 경제 주체가 제안한 토지를 적격 심사를 거쳐 서울시(SH공사)와 국토교통부 산하 주택도시기금이 공동출자해 토지를 매입
- 시세의 80% 이하의 임대료로 최장10년 안정적 거주 가능

#사회주택 확대

#주거 안정성 보장

토지임대부

- 공공에서 토지를 민간에 장기간 저렴하게 빌려주면 민간사업시행자가 그 땅 위에 건물을 지어 시민에게 저렴하게 장기 임대해주는 유형

#토지비 부담 低

#주거 안정성 보장

30년

사회경제적 약자를 대상으로 **주거관련 사회적 경제 주체에 의해 공급되는, 공공이 담보하는 임대주택**

2. 사회주택 공급 현황

사회주택의 사회적 가치

🎯 2015년부터 입주, 현재 60개 사업장, 55개동, 683호 준공(공급), 469호 입주

■ 2020.6.25 기준

	리모델링형 (보조금)	리모델링형 (매입형)	빈집 프로젝트	사회주택 리츠	토지임대부
사업장 수	14개동	2개동	27개동	3개동	9개동
준공 호 수	239호	54호	210호	70호	110호
입주 호 수	179호	48호	92호	61호	89호

6년간 총 683호 평균 10개 사업장, 110호씩 공급



II

입주자 만족도 조사결과

205441608080088

1. 설문조사 개요

사회주택의 사회적 가치

2020년 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사

조사목적

- 사회주택의 거주환경, 운영관리 등 전반적인 주거환경과 입주자 만족도 파악
- 향후 사회주택의 발전방향을 모색하기 위한 기초자료로 활용

조사대상

- 입주를 완료한 서울시 사회주택 입주자(471명)

조사방법

- 구조화된 설문지를 통한 모바일 설문조사

조사 기간

- 2020년 10월 19일~11월 24일(약 1달간)

▶ 조사 안내문

2020년 서울시 사회주택 입주자 만족도 조사



서울특별시 주관으로 2020년 사회주택에 대한 입주자 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 귀하께서 주택에 거주하시면서 느끼셨던 부분에 대하여 편하게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 사회주택 서비스 및 정책 개선을 위해 적극적인 참여를 부탁드립니다.

■ 귀하께서 응답하여 주신 내용은 통계법 제 33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며, 통계 분석 외의 목적으로 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

조사 기간 10월 19일(월) ~ 11월 20일(금) *후회 변동 가능성 있음

조사 대상 사회주택 거주자 - 호(실)당 1명 참여 가능

조사 방법 조사기간 중 QR 코드 스캔을 통한 온라인 조사

응답자 혜택 모바일 상품권 5,000원

조사 참여 방법

- ① QR 코드를 스캔하여 모바일 조사 페이지 접속
- ② 사회주택 개선을 위한 설문조사 참여 (약 15분)
- ③ 상품 수령을 위한 연락처 필수 기재

Q: 카페에서 QR코드가 스캔 되지 않으세요?

A: (605/안드로이드) 울림 앱(카메라 설정) QR 코드 스캔 ON

*QR 코드 스캔이 어려운 경우 <http://bit.ly/3gpxd12> 주소로 접속 가능

조사 주관 서울특별시 서울주택도시공사

서울특별시 서울주택도시공사

서울특별시 서울주택도시공사

서울특별시 서울주택도시공사

조사 관련 문의

(9)케이스관리센터

순담관 과정 (02-6189-0023)

공급 6년차 시점, 사회주택의 현황을 진단하고, 공급 여건 개선을 위한 입주자 만족도 조사

205441608080088

1. 설문조사 개요 : 조사 내용

사회주택의 사회적 가치

조사 내용

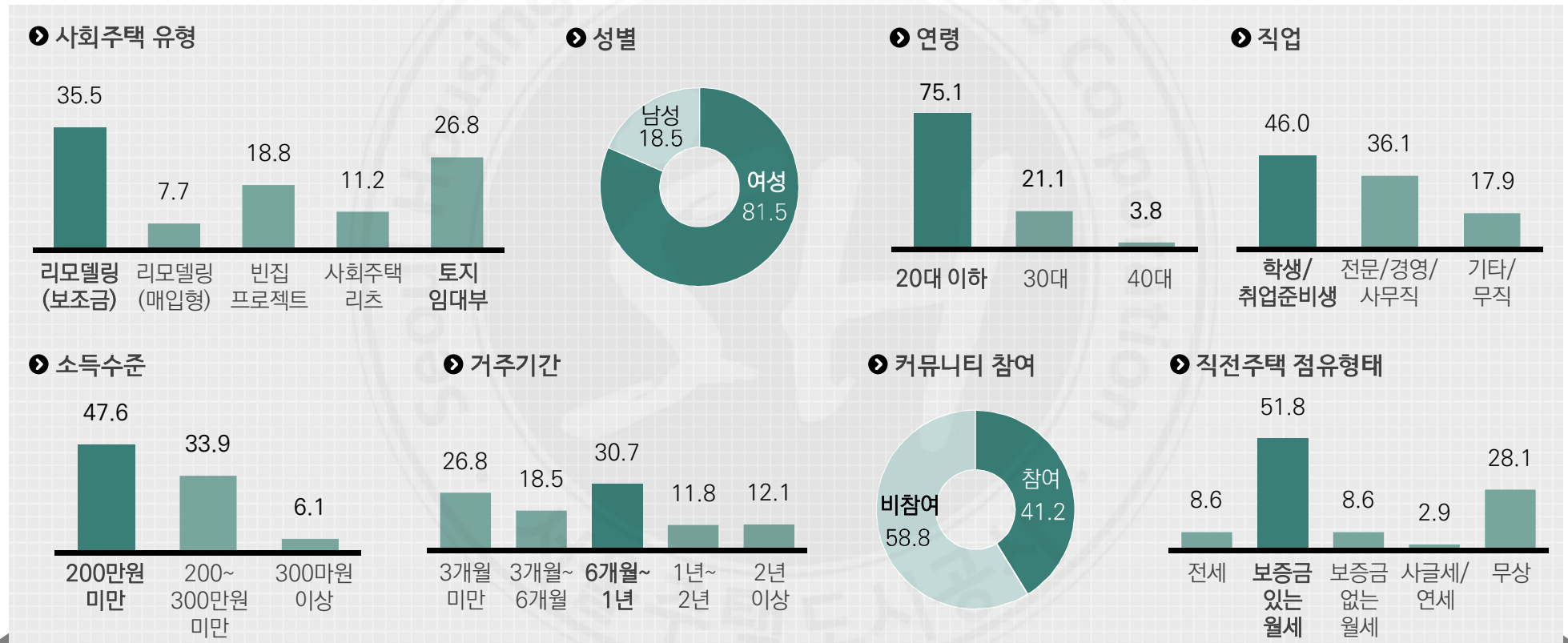
A. 현재주택 특성	▪ 거주기간 ▪ 임대료 ▪ 월 관리비 ▪ 주택의 공유형태
B. 주거만족도	▪ 주거환경 만족도 ▪ 주거편의성 만족도 ▪ 경제적인 만족도 ▪ 사회관계적인 만족도 ▪ 운영관리 만족도 ▪ 이전주택 비교 만족도 ▪ 주거비 부담 
C. 입주신청 과정	▪ 주택 정보 출처 ▪ 입주신청 과정 만족도 ▪ 입주신청 과정 시 불편 요소 ▪ 전세자금 대출 이용 여부 ▪ 사회주택 선택 이유 
D. 이전주택 특성	▪ 이전주택 유형 ▪ 이전주택 점유형태 ▪ 이전주택 전용면적
E. 커뮤니티 시설 및 프로그램	▪ 이웃과의 관계 ▪ 이웃과 갈등 경험 및 이유 ▪ 운영중인 커뮤니티 종류 ▪ 참여 커뮤니티 종류 ▪ 커뮤니티 참여 횟수 ▪ 참여하지 않는 이유 ▪ 향후 참여 의향 ▪ 선호하는 커뮤니티 프로그램 
F. 종합	▪ 전반적 만족도 ▪ 재계약 의사 ▪ 추천 의향 ▪ 사회주택 입주 추천 이유

205441608080088

2-1. 주요결과_응답자 특성

사회주택의 사회적 가치

🎯 만족도 조사 전체 응답자(n=313)의 특성



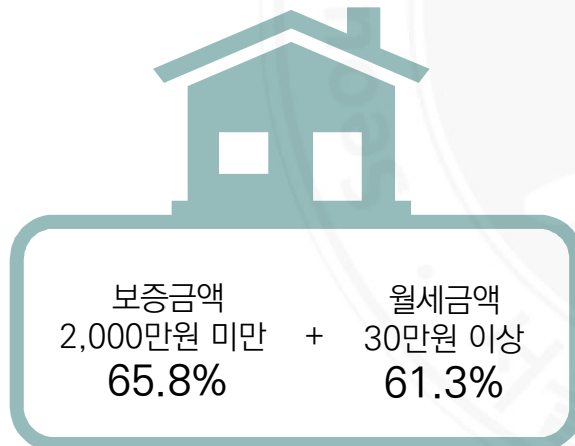
응답자 특성별로 여성, 20대 이하, 학생/취업준비생, 소득수준 200만원 미만, 직전에 보증금 있는 월세에 거주한 입주자 다

2-2. 주요결과_현재 주택특성

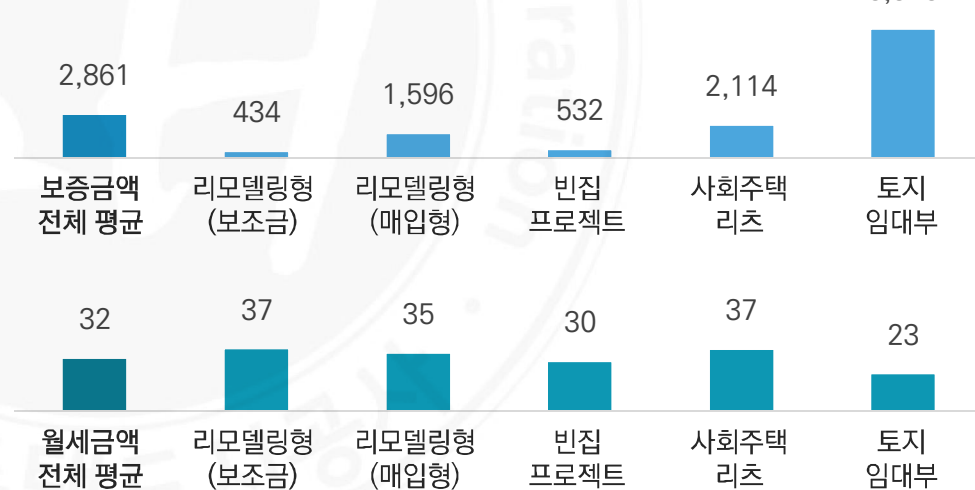
사회주택의 사회적 가치

- 🎯 **임대료 및 관리비** : 평균 보증금액 2,861만원, 평균 월세금액 32만원, 월 관리비 : 평균 45,284원
+ 월세금액이 낮을수록 주거비 부담에 대해 긍정적 평가, 직전주택대비 낮음 임대료로 거주함
- 🎯 **주택공유형태** : ‘방’은 94.9%가 개별사용, 주방(77.0%), 거실(75.7%), 화장실(55.6%)은 공유형태 비율이 높음
- 🎯 **현재 주택 정보채널** : ‘인터넷 검색’(42.2%) 및 ‘SH공사 홈페이지’(28.4%)

현재 주택 임대료 수준 [사례수: 전체 응답자(n=313)]



주택유형별 평균 임대료 [사례수: 전체 응답자(n=313), 단위: 만원]



보증금액은 시세 대비 저렴한 수준, 월세 금액이 낮을수록 입주자의 실제적 부담 감소

*주택유형별 사례수: 리모델링형(보조금)=111, 리모델링형(매입형)=24, 빈집프로젝트=59, 사회주택리츠=35, 토지임대부=84

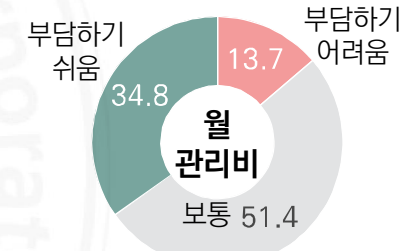
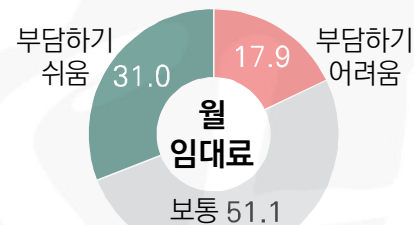
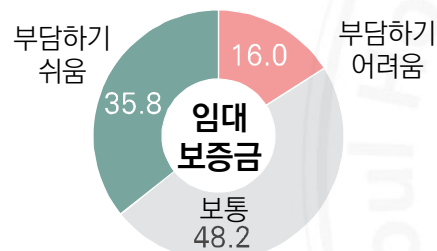
2-2. 주요결과_현재 주택특성

사회주택의 사회적 가치

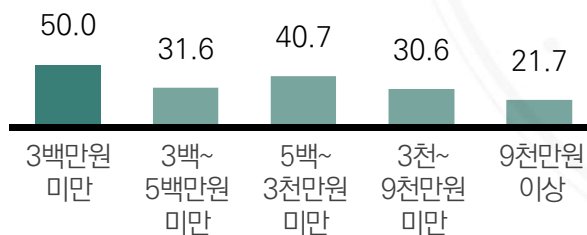
주거비 부담: 10명 중 3명 이상이 임대 보증금, 월 임대료, 월 관리비를 부담하기 쉽다고 응답
반면, 부담하기 어렵다는 응답은 10명 중 2명 이하로 나타남

주거비 부담

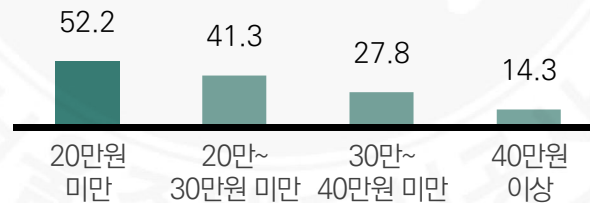
[사례수: 전체 응답자(n=313), 단위: %] ※ 주거비 부담이 적을수록 긍정적 평가임



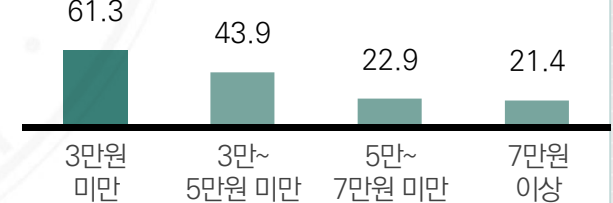
보증금 수준별 임대 보증금 평가(긍정%)



임대료 수준별 월 임대료 평가(긍정%)



관리비 수준별 월 관리비 평가(긍정%)



주거비 부담을 어렵다고 느끼는 응답자는 대략 20%미만이며, 3백만원 보증금에 20만원 월세, 3만원미만에서 만족도 높음

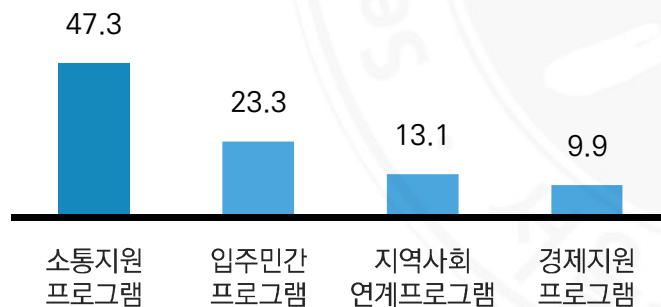
2-3. 주요결과_커뮤니티 운영 프로그램

사회주택의 사회적 가치

- 
현재 운영 중인 커뮤니티 종류 : ‘소통지원 프로그램’(47.3%)이 가장 높고, ‘경제지원 프로그램’(9.9%)이 가장 낮음
온라인 단톡방, 지역사회 채소식 알람 등
- 
운영 선호 커뮤니티 프로그램 : ‘여가 취미’ 76.4% > ‘건강 체육’ 65.5% > ‘주거환경개선’ 49.8% > ‘교육’ 37.7% 등

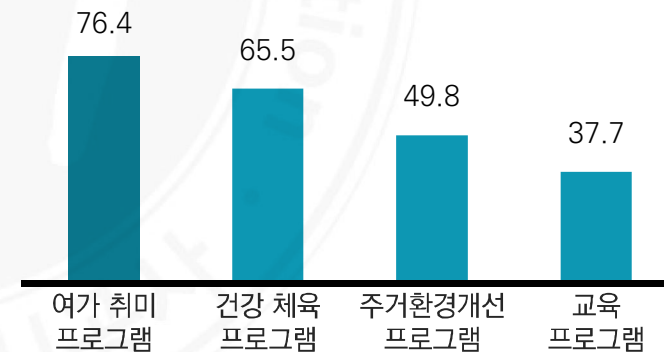
운영 중인 커뮤니티(복수응답)

[사례수: 전체 응답자(n=313), 단위: %]



운영 선호 프로그램(1+2+3순위)

[사례수: 전체 응답자(n=313), 단위: %]



현재 오프라인 등의 활동이 많으나 선호하는 것은 공간이 필요한 여가,취미,체육 등의 응답이 높음

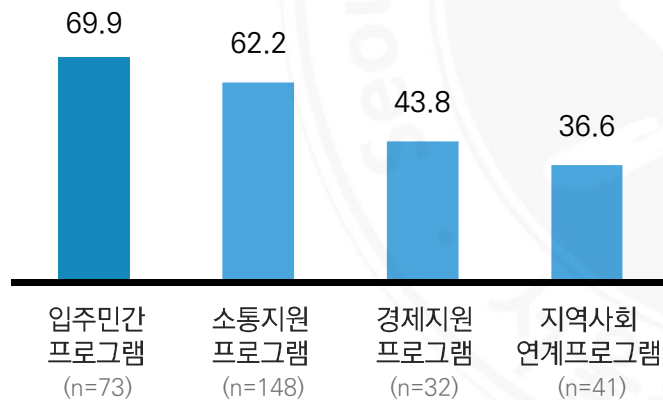
2-4. 주요결과_커뮤니티 프로그램 참여 현황

사회주택의 사회적 가치

- 커뮤니티 프로그램 참여 경험 : ‘입주민간 프로그램’ 69.9% > ‘소통지원 프로그램’ 62.2%
> ‘경제지원 프로그램’ 43.8% > ‘지역사회 연계 프로그램’ 36.6%
- 비참여 이유 : ‘바빠서/시간이 맞지 않아서’ 59.0%
- 커뮤니티 개선 시 향후 참여 의향 : 미참여자의 70~80% 수준이 개선 시 참여 의향이 있다고 응답

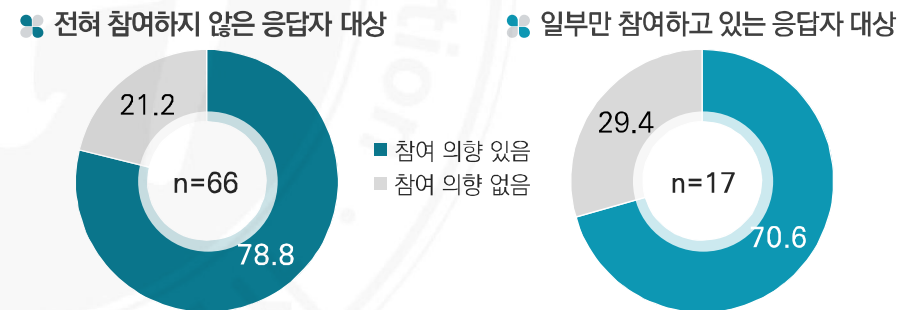
프로그램 참여 경험

[사례수: 각 프로그램 운영 응답, 단위: %]



개선 시 참여 의향

[사례수: 커뮤니티 프로그램 미참여자, 단위: %]

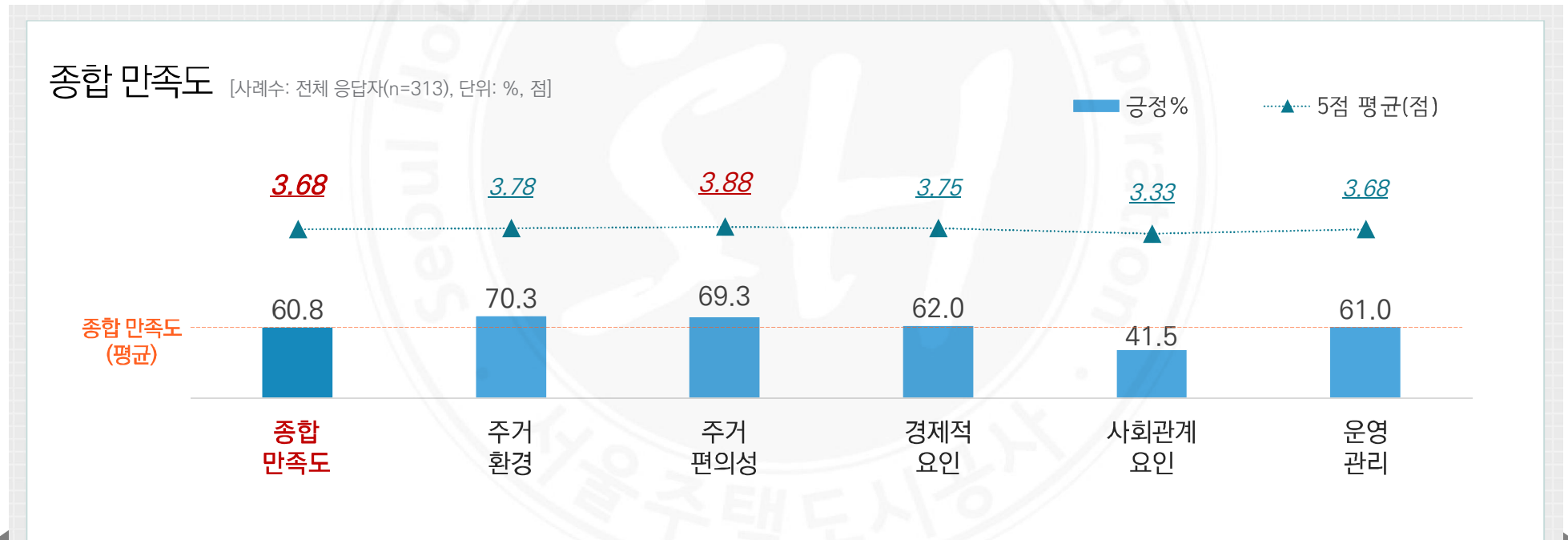


참여 의향이 높게 나타나, 기존 프로그램을 개선하고 입주자 선호 프로그램을 시행할 필요

3-1. 핵심결과_만족도 총괄

사회주택의 사회적 가치

- 🎯 서울시 사회주택 종합 만족도 : 만족(매우 만족+만족) 한다는 응답 **60.8%** (5점 평균: **3.68**) 으로 높음
- 🎯 세부 요인별 만족도 : 주거환경(70.3%) > 주거편의성(69.3%) > 경제적 요인(62.0%) > 운영관리(61.0%)
단, 사회관계 요인은 평균 이하로 나타남



서울시 사회주택 종합 만족도 향상을 위한 최우선 과제로 사회관계 요인(커뮤니티) 개선 필요

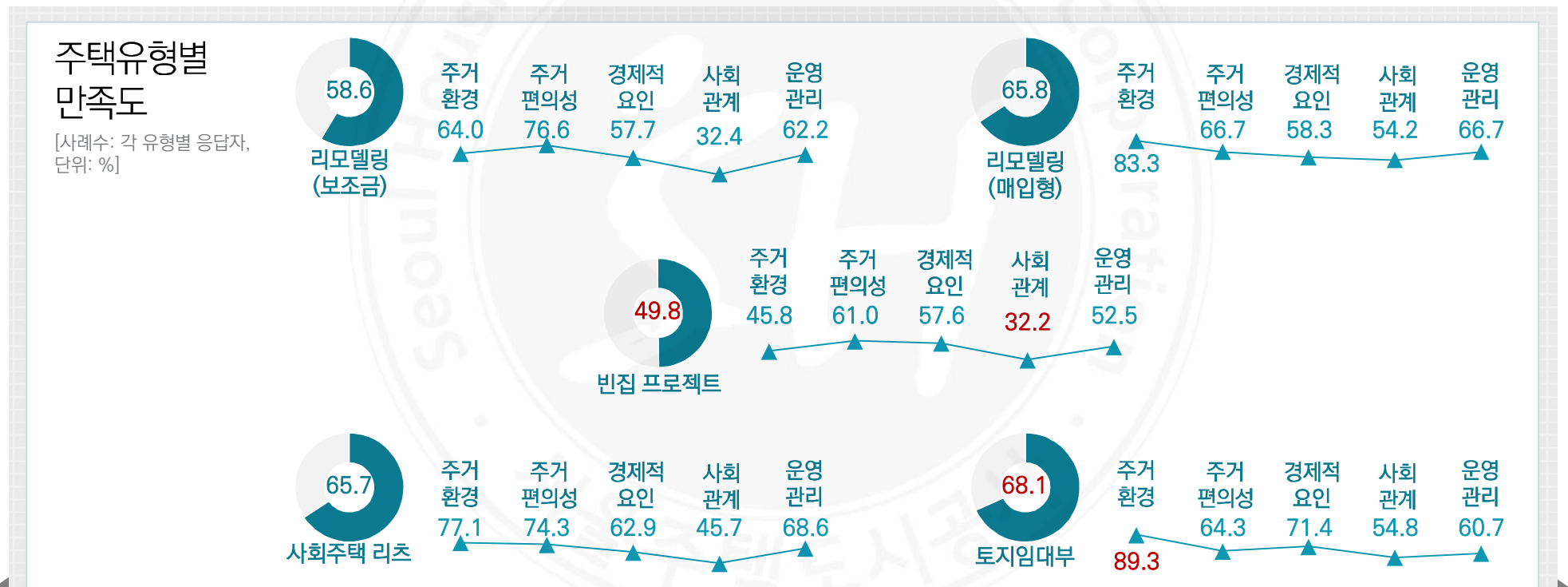
3-2. 핵심결과_주택유형별 만족도

사회주택의 사회적 가치

주택유형별 만족도

: 토지임대부 68.1% > 리모델링(매입형) 65.8% > 사회주택 리츠 65.7% > 리모델링(보조금) 58.6% > 빈집 프로젝트 49.8%

3.80점 3.56점



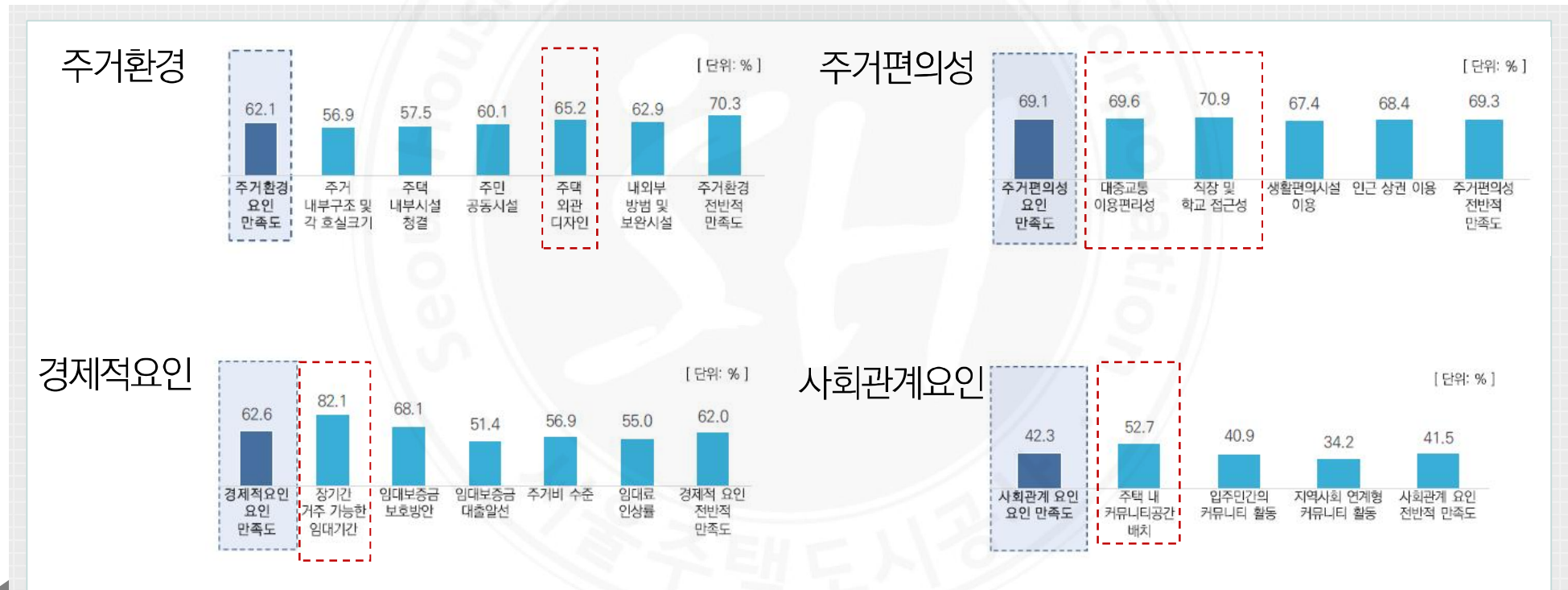
주택규모와 입지에 대한 유형별 차이가 만족도 차이로 반영됨, 유형별 만족도에 따른 향후 사업유형 정리 필요

*주택유형별 사례수: 리모델링형(보조금)=111, 리모델링형(매입형)=24, 빈집프로젝트=59, 사회주택리츠=35, 토지임대부=84

3-2. 핵심결과_주택유형별 만족도

사회주택의 사회적 가치

세부항목별 만족도 내용



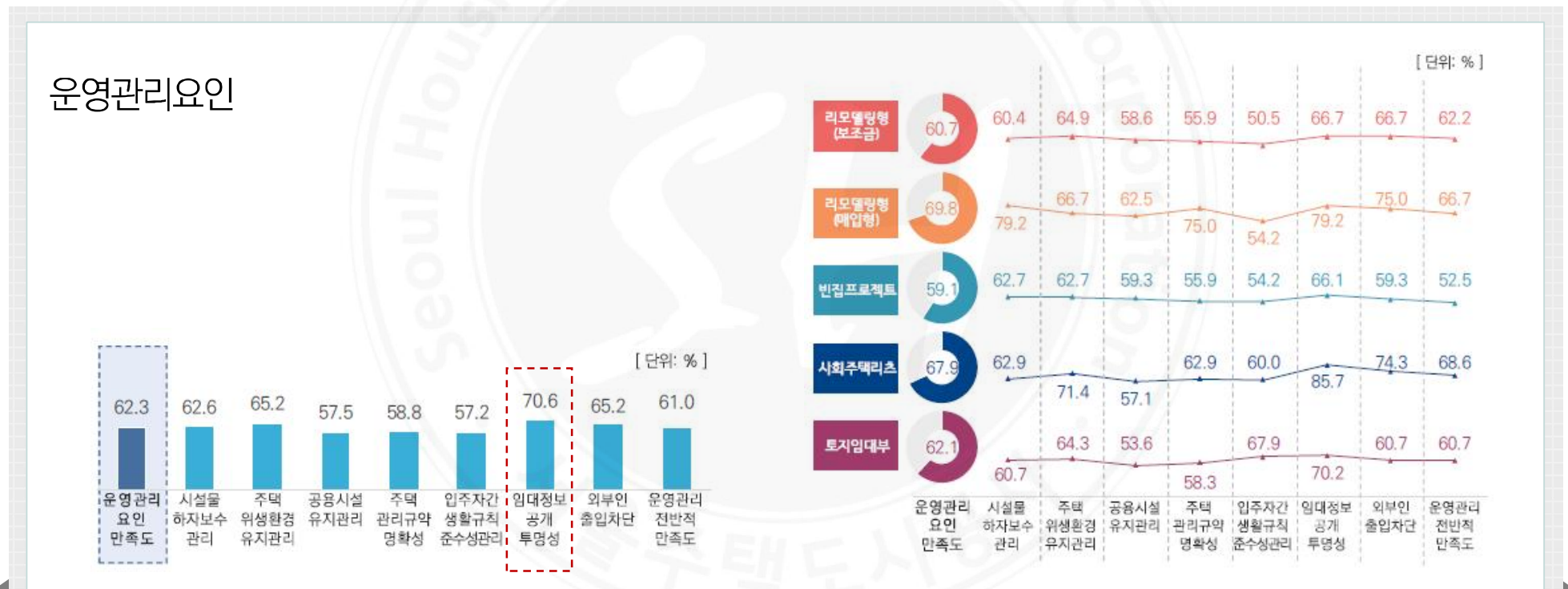
‘주택외관디자인’, ‘장기간 거주가능한 임대기간’, ‘접근성’, ‘커뮤니티 공간의 제공’ 부분에 만족하고 있음

*주택유형별 사례수: 리모델링형(보조금)=111, 리모델링형(매입형)=24, 빈집프로젝트=59, 사회주택리츠=35, 토지임대부=84

3-2. 핵심결과_주택유형별 만족도

사회주택의 사회적 가치

세부항목별 만족도 내용



임대정보에 대한 공개 투명성, 유지관리 등에 만족하고 있으며 리모델링형(매입형) 유형의 점수가 높음

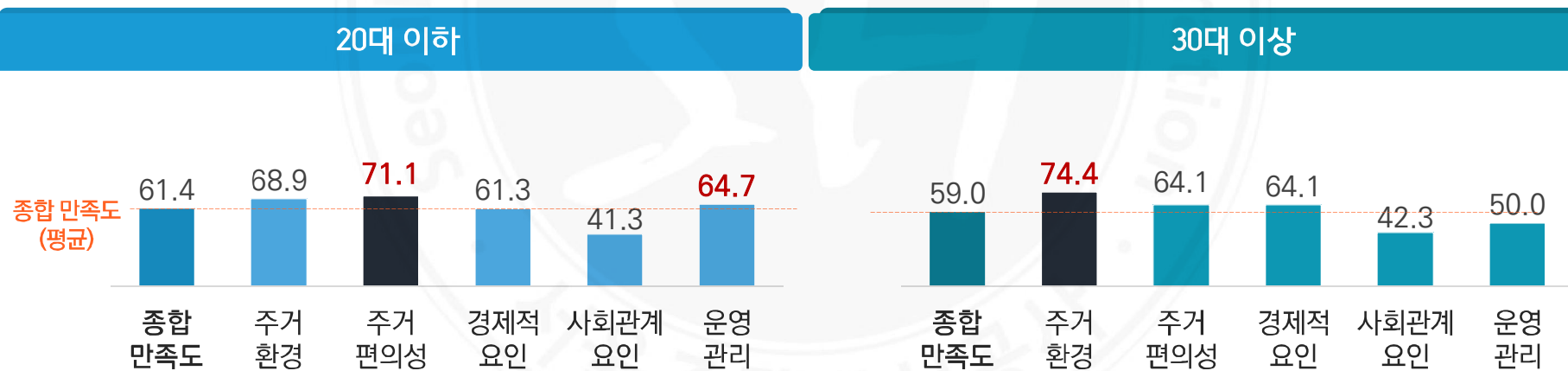
*주택유형별 사례수: 리모델링형(보조금)=111, 리모델링형(매입형)=24, 빈집프로젝트=59, 사회주택리츠=35, 토지임대부=84

3-3. 핵심결과_입주자 연령대별 만족도

사회주택의 사회적 가치

- 🎯 **연령대별 만족도** : 20대 이하 61.4%, 30대 이상 59.0%로 종합 만족도의 차이는 크지 않음
 +20대 이하의 경우 '주거 편의성'(71.1%), 30대 이상은 '주거 환경'(74.4%)에 가장 높은 점수
 +'운영관리' 요인에서 연령대별 만족도 차이가 크게 나타남(약 14.7%p)

연령대별 만족도 [사례수: 20대 이하(n=235), 30대 이상(n=78), 단위: %]



입주자 특성별 만족도의 차이 발생 → 각 주택별 응답자 특성에 따라 주택 개선에 참조

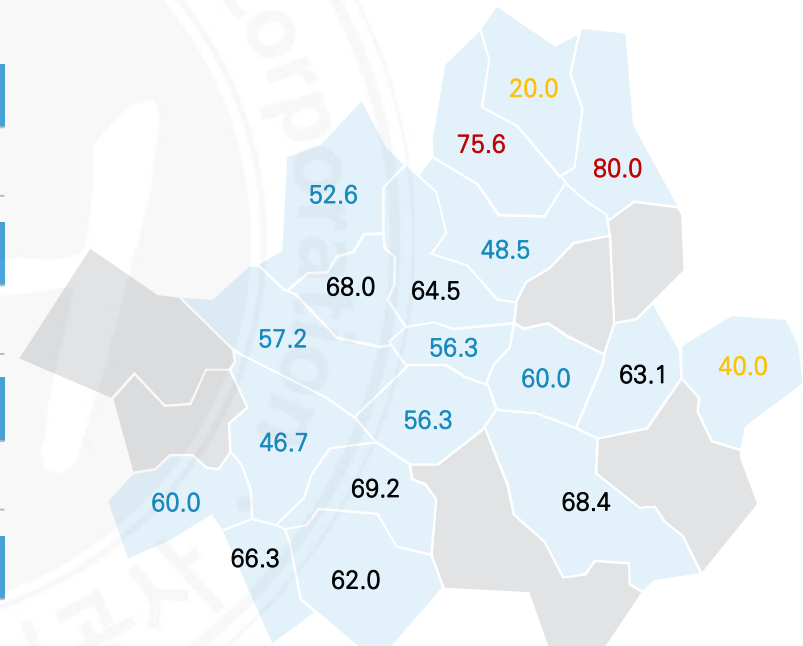
3-4. 핵심결과_위치별 만족도

사회주택의 사회적 가치

🎯 구별로 입주자 만족도를 살펴본 결과 '노원구'가 80.0%로 가장 높게 나타남

위치별 만족도 [사례수: 구별 응답자, 단위: %]

강남구(n=19)	강동구(n=2)	강북구(n=18)	관악구(n=79)	광진구(n=13)
68.4	40.0	75.6	62.0	63.1
구로구(n=9)	금천구(n=16)	노원구(n=4)	도봉구(n=1)	동작구(n=13)
60.0	66.3	80.0	20.0	69.2
마포구(n=29)	서대문구(n=10)	성동구(n=3)	성북구(n=33)	영등포구(n=3)
57.2	68.0	60.0	48.5	46.7
용산구(n=4)	은평구(n=19)	종로구(n=22)	중구(n=16)	중랑구(n=0)
40.0	52.6	64.5	56.3	—



*사회주택 소재지 총 20개 구 중 중랑구 응답자 없음

동북권에 속한 노원구와 강북구의 만족도가 높은 경향

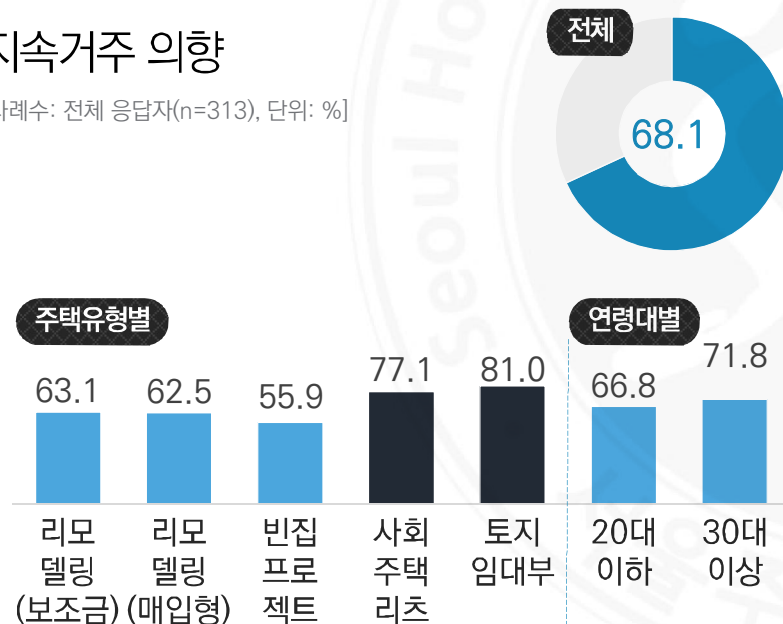
3-5. 핵심결과_지속거주 의향 및 추천의향

사회주택의 사회적 가치

- 지속거주 의향** : 입주자 전체 평균 68.1%, 연령대별로는 30대 이상(71.8%)에서 높고, 연령대가 높을수록 점수 높음
 + 30대 입주자 비율이 높은 **토지임대부와 사회주택리츠의 지속 거주 의향이 높음**
- 추천 의향** : 입주자 전체 평균 75.4%로 높은 수준(4.01점), 다만 거주기간이 길어질수록 점수는 낮아짐

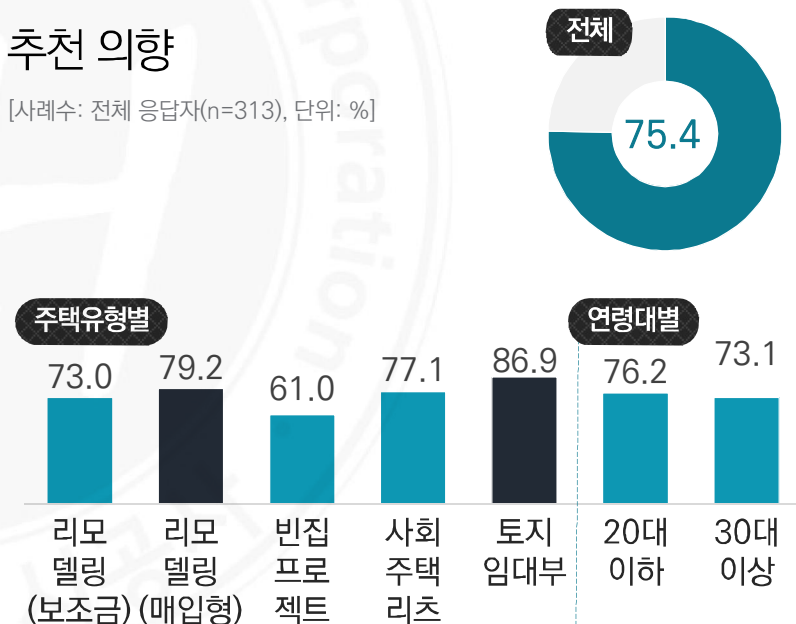
지속거주 의향

[사례수: 전체 응답자(n=313), 단위: %]



추천 의향

[사례수: 전체 응답자(n=313), 단위: %]



만족도와 과 비례하여 지속 거주 의향과 추천 의사 표시, 주거사다리의 역할 이 가능할 것으로 예상
 추천의향이 높았으며, 이유로는 '경제적요인(52.1%)'을 높게 평가함

205441608080088



III

입주자 만족도 조사결과 의미와 제언

205441608080088

1. 2020년 설문조사 의미

사회주택의 사회적 가치

- 🎯 입주 6년차인 지금, **향후 지속적인 설문조사를 위한 1차 본 조사 성격**, 시계열 분석을 고려하여 설문구조 재설계함
 - 2018년 기초조사 : 정기설문조사 시행을 위한 기획 단계에 실시한 사전 조사(예비 조사)
 - 2020년 본 조사 : 2018년 기초조사를 기반으로 재설계한 1차 사회주택 입주자 만족도 조사

1. 2020년 설문조사 의미

사회주택의 사회적 가치

‘18년, ‘20년 사회주택 입주자 만족도 조사 문항 비교

2018년 (예)		2020년	
[현재주택 특성] - 거주기간 - 임대료 - 전용면적 - 옵션 사항	[이전주택 특성] - 이전주택 거주 지역 - 이전주택 유형	[현재주택 특성] - 거주기간 - 임대료 - 월 관리비 - 주택의 공유형태	[이전주택 특성] - 이전주택 유형 - 이전주택 점유형태/ 전용면적
[주거만족도] - 주택 내부적 요인 만족도 - 주택 외부적 요인 만족도 - 경제적 요인 만족도 - 사회관계적 요인 만족도 - 이전주택 비교 만족도 - 현 거주환경에 대한 의견 - 시설물관리 평가 / 운영관리 평가 - 주택 관리 서비스 만족도 - 사회주택관리 의견 - 사회주택 공급 고려 항목	[커뮤니티] - 이웃과의 관계 - 커뮤니티 참여 경험 - 참여 프로그램(종류, 횟수) - 프로그램 만족도 - 참여하지 않는 이유 - 프로그램 활성화에 필요한 자원 - 설치되었으면 하는 커뮤니티 공간기능 [주거 서비스] - 주거서비스 만족도 - 필요한 주거서비스 유형	[주거만족도] - 주거환경 만족도 - 주거편의성 만족도 - 경제적으로인 만족도 - 사회관계요인 만족도 - 시설물/운영관리 만족도 - 이전주택 비교 만족도 - 주거비 부담	[커뮤니티] - 이웃과의 관계 - 이웃과 갈등 경험 및 이유 - 운영 중인 커뮤니티 종류 - 참여 커뮤니티 종류 - 커뮤니티 참여 횟수 - 참여하지 않는 이유 - 향후 참여 의향 - 선호하는 커뮤니티 프로그램
[입주신청 과정] - 주택 정보 출처 - 입주신청 과정 만족도 - 입주신청 과정 시 불편 요소 - 전세자금 대출 이용여부	[종합평가] - 재계약 의사 / 재계약 이유 - 예상 거주기간 - 재계약 의사 없는 이유 - 추천 의향 / 비추천 이유 - 사회주택 입주 추천 이유	[입주신청 과정] - 주택 정보 출처 - 입주신청 과정 만족도 - 입주신청 과정 시 불편 요소 - 전세자금 대출 이용여부 - 사회주택 선택 이유	[종합평가] - 전반적 만족도 - 재계약 의사 - 추천 의향 - 사회주택 입주 추천 이유

설문개선 주요내용

- 문항 상세화
: 거주기간, 임대료, 월 관리비
- 추가 현황파악 : 주택 공유형태, 사회주택 선택 이유, 이전주택 전용면적, 이웃과 갈등 경험 및 이유, 커뮤니티 프로그램 참여 의향 및 선호 프로그램
- 만족도 영역별 세부 평가 항목 조정, 전반적 만족도 추가

2. 2018년 대비 2020 만족도 결과 비교

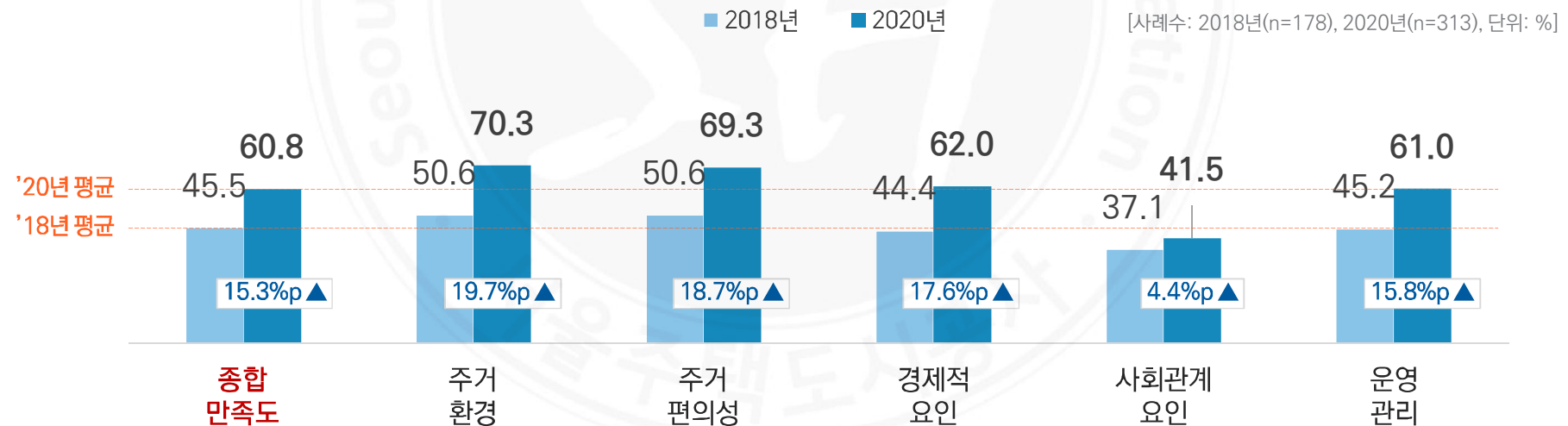
사회주택의 사회적 가치

🎯 2020년 사회주택 종합 만족도 : 60.8%로 2018년(45.5%) 대비 약 15.3%p 상승
특히 '주거 환경', '주거 편의성', '경제적 요인'의 만족도 향상이 두드러짐

| '18-'20 만족도 비교(총괄) |



종합만족도



205441608080088

2. 2018년 대비 2020년 만족도 결과 비교

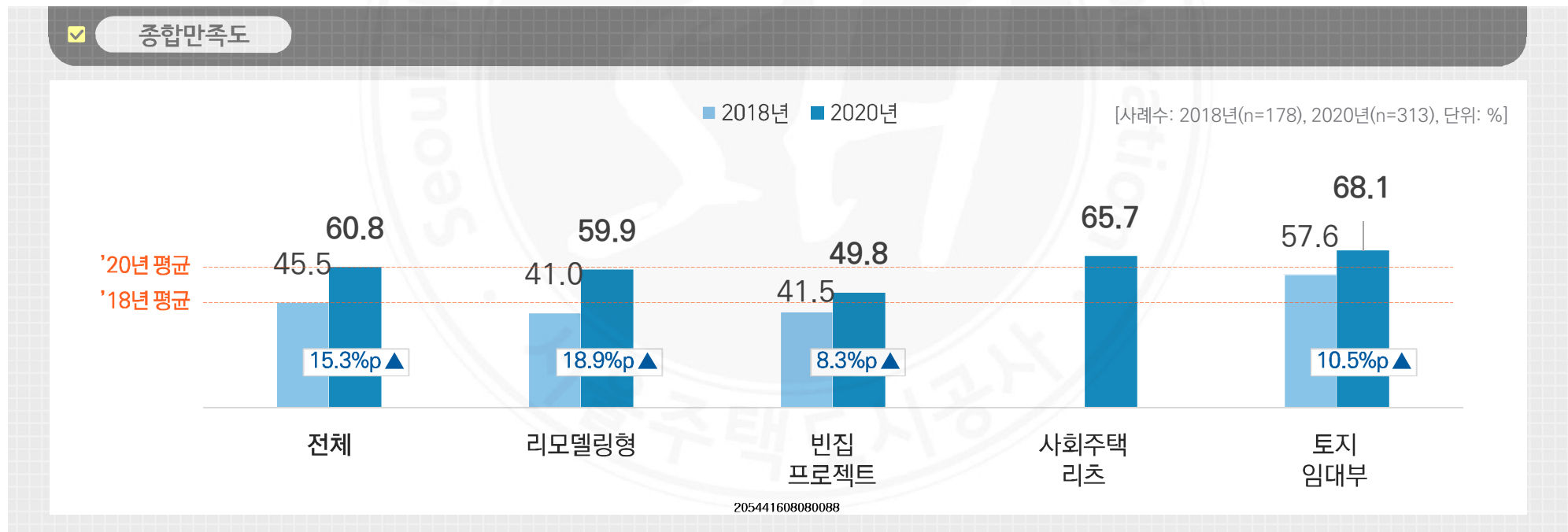
사회주택의 사회적 가치

🎯 주택유형별 종합 만족도 :

‘리모델링형’의 경우 2018년 41.0%에서 2020년 59.9%로 크게 상승함(약 18.9%p)

‘토지임대부’가 여전히 높음, ‘빈집 프로젝트’의 경우 여전히 평균 이하 수준

| '18-'20 만족도 비교(주택유형별) |



※ 리모델링형 : 2018년도 결과와의 비교를 위해 리모델링형(보조금) + 리모델링형(매입형)을 통합하여 산출함

2. 2018년 대비 2020 만족도 결과 비교

사회주택의 사회적 가치

🎯 **추천 의향** : 2018년 68.5%에서 6.9%p 상승한 75.4%로 나타남

🎯 **비 추천 의향** : 2018년 11.2%에서 절반 수준으로 하락한 6.4%임(절대 추천 안함+추천 안함)

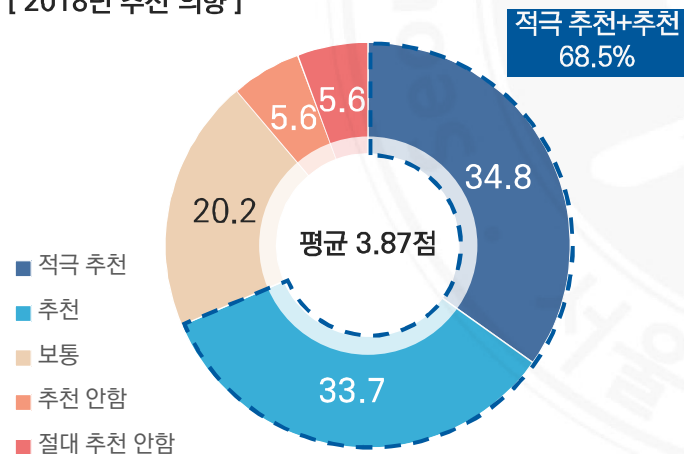
| '18-'20 추천 의향 비교(총괄) |

[사례수: 2018년(n=178), 2020년(n=313), 단위: %]

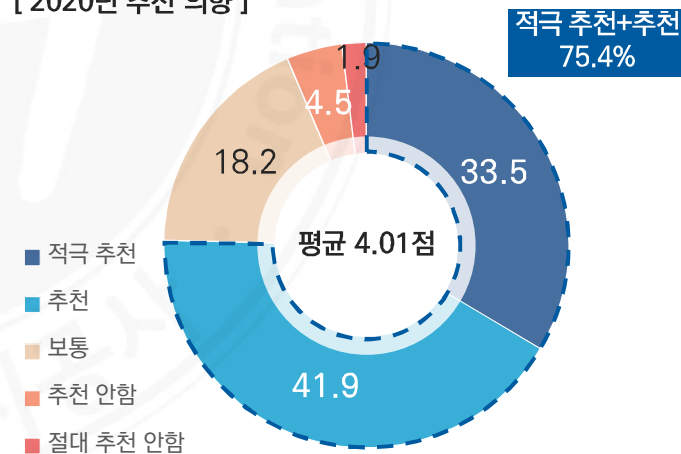


추천 의향

[2018년 추천 의향]



[2020년 추천 의향]



추천 비율
6.9%p 상승

205441608080088

3. 시사점

사회주택의 사회적 가치

🎯 전년대비 입주자 만족도가 향상되었으며, 추천 의사가 높아 입주자들이 만족함 (불만족은 6.7%에 불과)

- ✓ 직전주택 대비 낮은 임대료에 거주하며, 주거 안정성 측면에 기여함
- ✓ 특히 이전 주택 대비 만족도가 74.1%에 달하고, 불만족은 6.0%에 불과한 사업임
- ✓ 다만, 사회주택의 특징인 사회관계요인, 운영관리 부분에서 큰 영향은 없어 개선이 필요함

🎯 사업유형별 만족도 차이가 있어 요인분석을 통한 사업방식 재점검 및 조정 필요

- ✓ 만족도가 높은 공급 규모(건축형태, 공유형태)파악 후 추가 조사를 통한 적정 공급(건축)가이드 제시
- ✓ 대부분 2년 이하의 단기 거주자들이 많은 청년층이 주 계층으로 주변환경과 편리성이 중요함

3. 시사점

사회주택의 사회적 가치

- 🎯 커뮤니티 프로그램과 관련 부분 만족도가 낮아
추가 실태조사와 입주자 특성에 맞는 프로그램체계 개발 필요
 - ✓ 2021년도 사회주택 커뮤니티 관련연구 진행 예정
 - ✓ 현재 제공되는 프로그램과 수요자의 니즈가 엇갈리는 부분이 있어 개선이 필요함
- 🎯 정기적인 만족도 조사 시행(2~3년 주기) 필요 및 결과에 대한 사업 반영 중요
 - ✓ 사업방식 유형에 대한 모니터링
 - ✓ 입주자 선정방식, 기간 등 수요자 모니터
 - ✓ 별도 시행되는 사업자모니터링과 연계한 개선방안 필요



205441608080088