



안전행정부 정부 3.0 브랜드과제 국민디자인단

생애주기별/유형별 맞춤형 주거복지종합정보서비스

2014.7



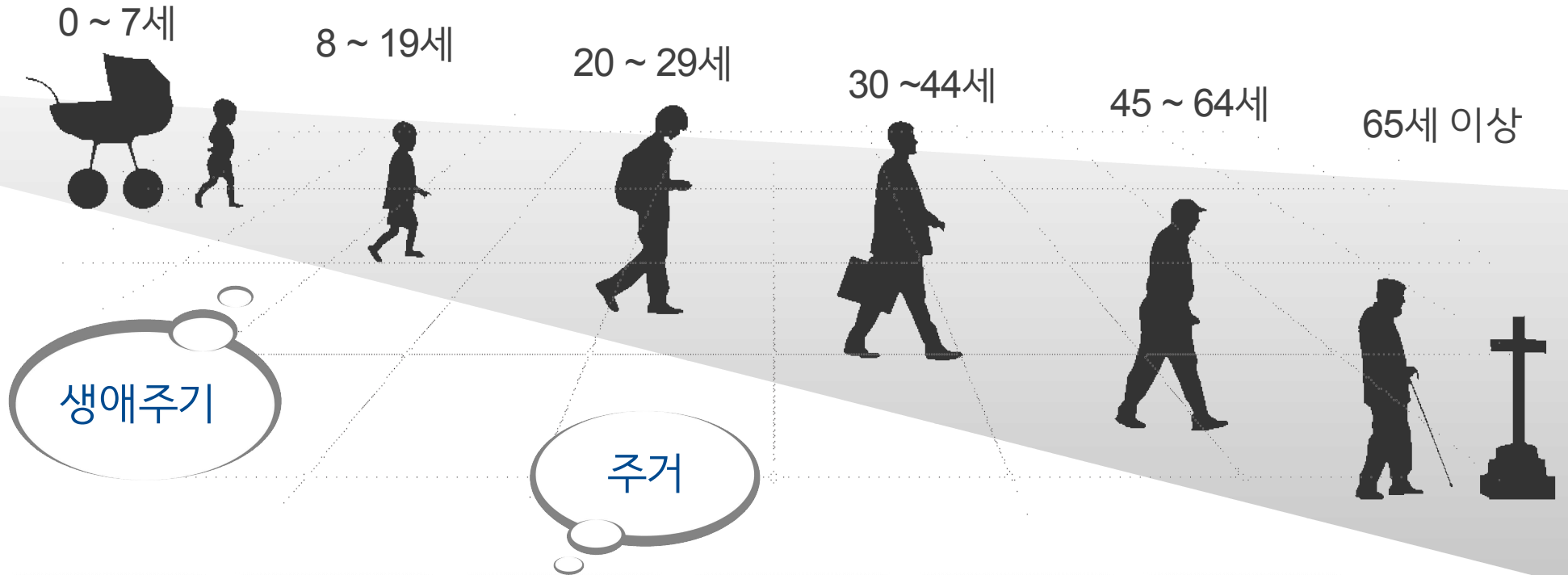
행복한내일
맞춤복지실현



1. 생애주기별/유형별 맞춤형 주거복지?

당초 정책내용

✓ 출생에서 사망까지 일생(Life cycle) 동안 생활하는 장소



2. 주거복지의 현재 모습

국민 전체가 대상인 주거복지가 없다면?



- ✓ 적절한 주거의 확보는 인간의 자유, 존엄성, 평등 그리고 안전을 위해 필수적이다. 주거권은 인간의 기본적인 권리이며 모든 국가는 자국민의 주거권 보장을 위해 최선을 다해야 한다.
- ✓ (On special Report on Housing Rights) 주거복지를 위해, 국토교통부는 주택시장에 직·간접적으로 개입하여 임대주택 또는 임대료 보조 등을 제공 중임

2017년 소득분위별 주거복지 지원 모습

주거복지 수혜 대상

주요 지원 내용	장기공공임대주택 공급 (국민임대, 매입·전세임대 등)		중소형 임대주택 공급		주택구입자금지원 중대형 임대주택 공급		모기지론 등 금융지원		시장 기능에 일임
	주거급여·전세자금대출 지원								
특징	주거수준 미흡/주거비 부담능력 취약계층		자가주택구입 능력취약계층		정부지원시 자가가능계층		자가주택 구입가능계층		
소득 계층	1분위	2분위	3분위	4분위	5분위	6분위	7분위 이상		

3. 주거복지종합정보서비스 필요성

당초 정책내용

“**주거복지 관련 종합정보서비스 체계 구축**
생애주기별, 유형별 주거복지 종합정보서비스 제공”

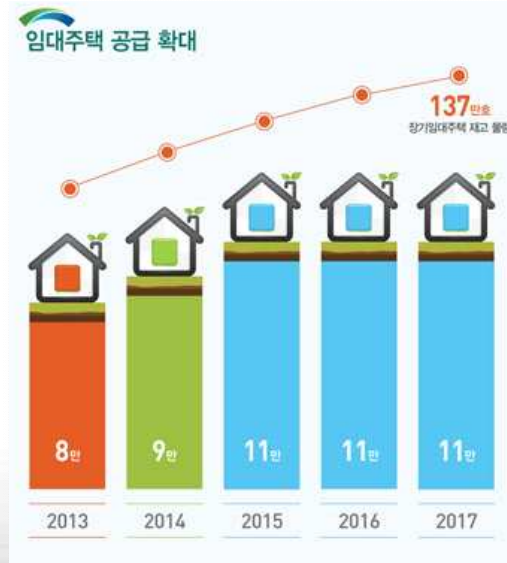
01

분산된 주거복지 정보의
“통합 제공 필요”

02

국민 개개인의 여건에 따른
“맞춤형 정보 제공 필요”

- 2014년 국토교통부 핵심과제 지원 과제 2. 집 걱정을 들어드리겠습니다.
 | 임대주택공급확대 / 주거급여 개편
- 주거복지와 관련된 정보시스템들의 구축, 14년 하반기 완료 예정
 | 임대주택종합정보시스템 / 주거급여정보시스템



4. 주거복지종합정보서비스 개념

당초 정책내용

✓ 정부, 지자체 등 주거복지정책 업무담당자의 활용정보를 일반 국민이 조회할 수 있도록 제공



주거복지종합정보서비스

임대주택정보

공동주택관리

주거급여

주택금융

개인별연령, 소득, 주소 등의 정보에 따라

맞춤서비스제공

신혼부부

- 주택 구입, 전세 자금 대출
- 입주가능 임대주택

대학생

- 대학생 전세임대주택
- 공공기숙사

저소득층

- 주거급여(임차 : 임차료 보조, 자가 : 주택개보수)
- 영구, 국민임대 등 공공임대주택정보

일반국민

- 주택구입, 전세자금 대출
- 공동주택정보(관리비, 사용료, 장기수선충당금 등)

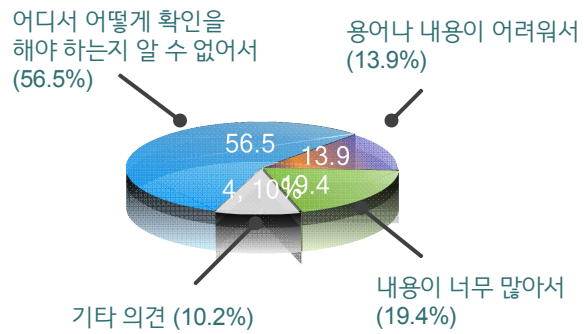
지
자
체

지방공사

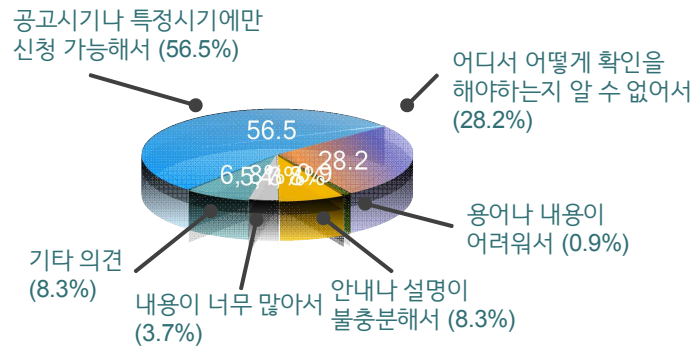
5. 고객 이해

✓ 주거복지종합정보서비스를 이용할 고객의 요구사항 파악을 위해 설문조사, 현장 방문 및 인터뷰 등 수행

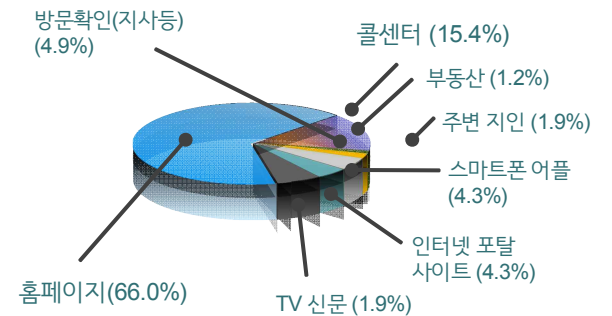
설문조사 (LH 상담고객 대상 500명, 전화 설문)



자격 확인이 어려운 이유



임대주택 정보 획득 시 어려운 이유



임대주택 정보를 얻기 위한 선호 방법

현장 방문(영구, 국민임대, 다가구 매입임대 등), 인터뷰 및 브레인스토밍



6. 고객 유형별 특성 분석 및 필요 서비스 도출 (1/3) 국민디자인단 활동

특징

수입이 불안정하고 주거환경이 열악함
정부의 임대료 지원 정책 정보 필요
적극적인 맞춤형 정부지원 정보 제공
필요

만 73세

시장 상인

월 30만원
수입

월 10만원
단칸방

손자와
단 둘이 생활

이제 곧 학교에 입학할 손자와 살고 있는데, 집주인이 월세를 올려달라고 해서 고민이 많다.

정부에서 지원금이 나온다고 하는데 나는 임대료 지원을 받을 수 있을까? 지원을 받는다면 얼마의 지원금을 어떻게 받을 수 있을까?

맞춤형 주거급여 정보 제공

- 수급 대상자의 생활 형편 변화에 따른 맞춤형 정보 제공
- 정부지원정책 변동에 따른 변경정보 제공

적극적인 주거급여 서비스 제공

- 주거급여 수급 대상자 식별 후 자동 알림
- 알기 쉬운 용어로 주거급여에 대한 신청 방법 및 지원금액 설명

6. 고객 유형별 특성 분석 및 필요 서비스 도출 (2/3) 국민디자인단 활동

특징

월 50만원의 다가구 주택에 거주
남자 외벌이 1년차 신혼부부
비교적 저렴한 임대주택을 찾고 있음

만 34세

프로그래머

월 250만원
수입

월 50만원
다가구 주택

아내와
둘이 생활

미래에 태어날 아이와 아내를 위해서
임대료가 저렴한 주택을 찾는 것이 고민이다.
매달 적금을 넣어도 내 집 마련은 언제가 될지...
임대료가 저렴한 주택을 찾기 위해 신문기사와 인터넷
검색으로 정보를 찾고 있는데 도통 나의 형편에 맞는
임대주택 정보를 어떻게 찾을 수 있을까?

생애주기별 주택 로드맵 서비스

- 대학생 - 취업 - 결혼 - 첫 아이 등 개인별 주거환경
로드맵 서비스

자격요건에 맞는 맞춤형 정보 제공

- 나의 자산, 주거환경, 가족 상황에 맞는 입주 가능 임대주택 정보 제공

6. 고객 유형별 특성 분석 및 필요 서비스 도출 (3/3) 국민디자인단 활동

특징

1억원 25평 전세 아파트 거주
부부가 같이 자영업하고 있음
내 집 마련 계획을 갖고 있음

만 45세

자영업

월 300만원 수입

1억 전세 아파트

결혼 10년차 아내,
두 아이와 생활

점점 아이들은 커가고 살림은 늘어만 가고 있어 더 넓은 공간의 집을 구하려고 생각하고 있다.
가능하면 내 집이면 좋고 아니면 더 넓은 평형의 임대주택을 구하고 싶다. 현재 전세금이 1억으로 내 집을 마련하려면 자금이 부족할텐데...
어디서 어떤 방법으로 대출을 받아야 되는지에 대한 정보와 중형 임대주택에 대한 정보가 어렵다.

맞춤형 주거복지 정책 자가진단 서비스

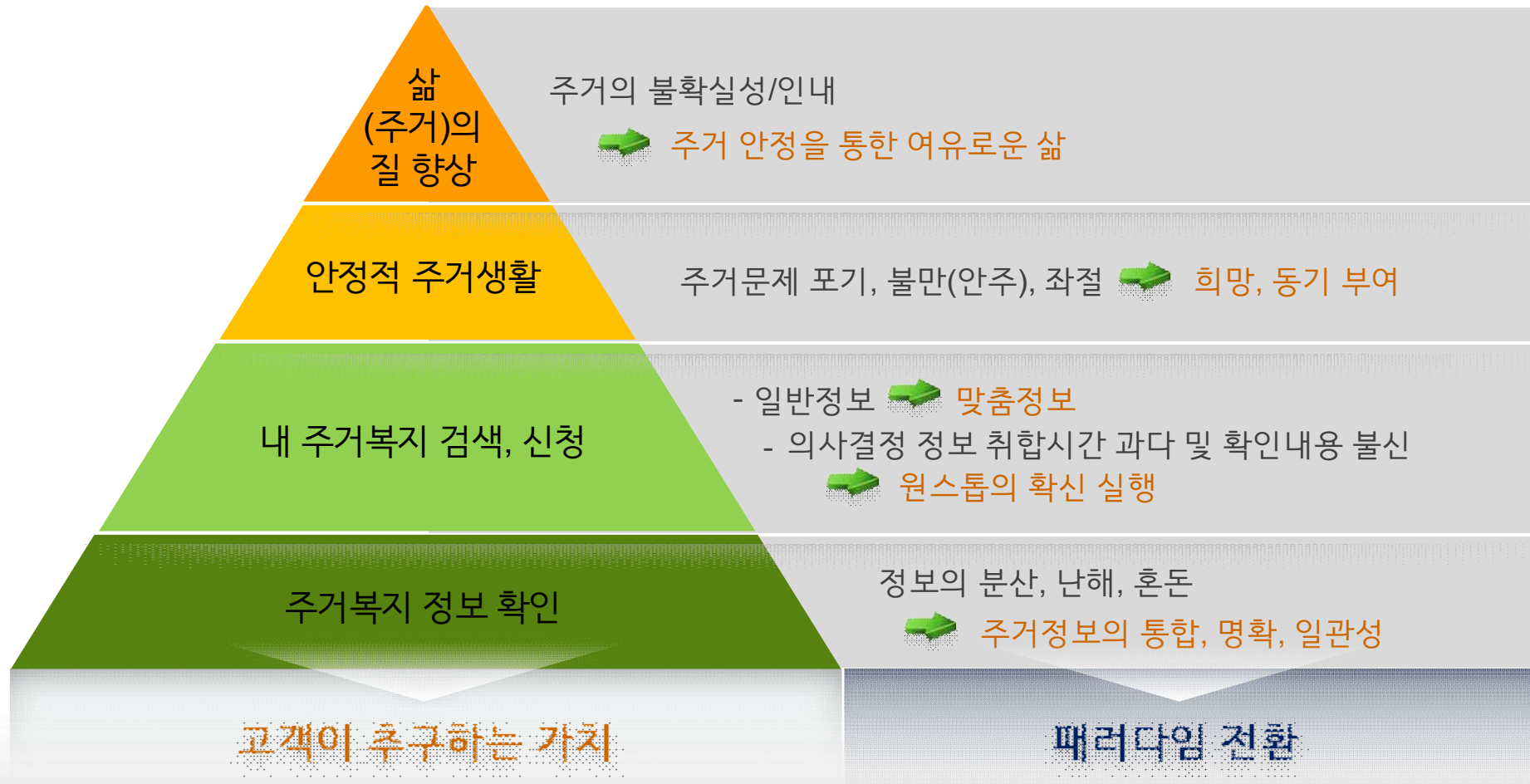
- 개인의 소득, 주거환경, 자산 등의 정보를 종합적으로 판단하여 임대주택, 주택금융 중 상황에 맞는 서비스를 추천

주택에 대한 종합적인 정보 제공

- 중형임대주택, 주택시세, 대출정보, 주변 환경정보 등이 융합된 종합적 정보 제공
- 공동주택의 경우 입주하게 될 주택의 관리비 비교 서비스 제공

7. 서비스 개념 재정립

✓ 고객 유형별 특성을 반영하여 서비스 될 주거복지 정보는 근본적으로 '삶의 질 향상'을 추구



8. 서비스(안) (1/3)

“ 개별 관리되는 주거복지 정책 및 서비스 통합구축/제공 ”



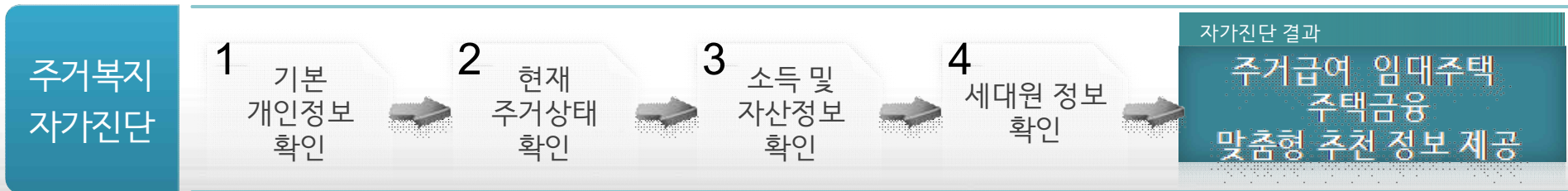
임대주택



주거급여



주택금융



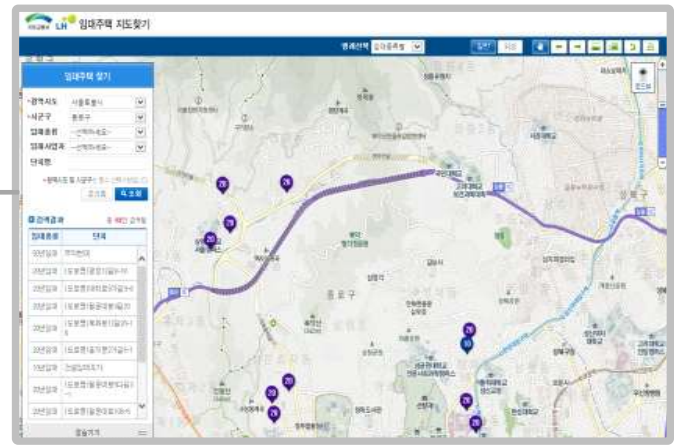
8. 서비스(안)_임대주택 (2/3)



임대주택 안내

임대주택 공급정책 안내
임대주택 유형별 입주자격 안내
임대주택 임대정보 조회

임대주택 찾기



임대주택 주변정보(버스정류장, 은행, 병원 등) 제공
전월세 실거래가 정보를 제공함으로 임대료 비교 가능

임대아파트 관리비 조회

임대주택 공급계획

공급 기관별로 산재되어 있는 임대주택 공급정보를 통합하여 제공



8. 서비스(안)_임대주택_서비스 예시화면 (3/3)

국민디자인단 활동

임대주택 지도찾기

범례선택 임대종류별 | 일반 | 위성 | 로드뷰

임대주택 찾기

- *임대사업자: 공공
- *광역시도: 서울특별시
- *시군구: 마포구
- *도로명: -선택하세요-
- 임대종류: -선택하세요-
- 단지명: -선택하세요-

*임대사업자, 시도, 시군구는 필수 선택사항입니다.

초기화 | 조회

검색결과 총 60건 검색됨

임대종류	단지
영구임대	성산
장기전세	월드컵하이파크1차(임대)
국민임대	상암3-8단지(임대)
50년임대	상암월드컵1단지
20년임대	(도로명)와우산로23길35-5
20년임대	(도로명)월드컵로11길73
20년임대	(도로명)임정로21길69
50년임대	신공덕2삼성
50년임대	마포태영

주변정보

실거래가

2014.01		2014.02		2014.03	
일자	거래금액(수)	일자	거래금액(수)	일자	거래금액(수)
11~20	20,000 (10)	1~10	34,000 (5)	1~10	33,000 (5)
21~31	25,000 (8)	11~20	37,000 (14)	21~31	17,000 (3)
			33,000 (22)		36,000 (5)
			31,000 (13)		22,000 (10)
			30		32,000 (5)
			21,000 (15)		29,000 (10)
			42		36,000 (1)
			20		

임대주택 정보

임대종류	영구임대	주택유형	아파트
단지명	성산		
주소	서울특별시 마포구 월드컵로207		
세대수	1,807		

임대주택 공급정보

총세대수	476세대
분양호수	100세대
최초입주월	1997년 05월
단지규모	1층 ~ 20층 / 4동 / 39.87㎡ ~ 39.87㎡
난방방식	중앙난방
주차대수	143
분양문의	062-952-0571

관리비

시도	단지수	공용관리비	공동사용료	건물사용료	관리기선유형	소계
서울	5	865	873	883	141	2,662
경상남도	1	701	198	1,515	115	2,539

임대종류별

- 영: 영구임대
- 50: 50년임대
- 10: 10년임대
- 장: 장기전세
- 국: 국민임대
- 20: 20년임대
- 5: 5년임대

9. 서비스 정책 변화

✓ 주거복지 공급기관 중심의 정보 제공 → 고객(국민)이 원하는 정보 제공 (생각의 전환)

Before

- 신청에 의한 심사 및 지급
- 정부지원정책 정보 접근 및 용어의 어려움




After

- 주거급여 대상자에게 먼저 알림 및 찾아가는 서비스
- 정부 정책 창구 일원화를 통한 정보 접근 해소 및 이해하기 쉬운 용어 사용

Before

- 기관별 공급계획 개별관리, 홍보
- 일방적인 임대주택 정보 제공으로 정보가 산재
- 주거관련 미래 예측이 어려움




After

- 전국 임대주택 정보의 일괄 조회, 검토
- 자격 요건에 따른 맞춤형 정보 획득
- 연령별 주거 계획 로드맵 확인, 관리

Before

- 주택구입, 대출 등 내집마련 정보 개별 확인
- 자신의 상황에 맞는 정부 정책 선택의 어려움



After

- 주택분양 및 대출 조건 등 최적안 검토
- 상황에 맞는 정부 정책 서비스 확인

10. 변화관리 전략

활동 결과

- ✓ 주거복지는 정부의 여러 부처뿐만 아니라, 지자체, 지방공사 등이 협력, 협업, 소통하는 정보가 공개되어야 할 정부 3.0의 이상적

- ✓ 주거복지종합정보서비스의 구상, 내용, 활용방법 등을 단계적으로 홍보하고 서비스가 지속적으로 제공될 수 있도록 꾸준히 노력 예정

주거복지 증진을 통해 서민 주거안정 도모

신문 보도내용

11. 끝맺으며

개

인의 여건에 맞는 최고의 주거를 위해, 여러분께

뵙

사하는 마음으로, 멋진 정보서비스 제공의 그 날까지 최선을 다하겠습니다. 마음속으로 격려의

박

수 부탁드립니다. 저희의 꿈은 여러분 모두가 만족하는 주거복지가 실현될 세상을 만드는 것입니다.

두

드려라! 그러면 열릴 것이다.

