

# 매입임대주택 저장장애증상 입주자에 대한 실무자의 지원 경험 탐색\*

민 소 영†

최 옥 순

신 서 우

경기대학교

늘품상담사회적협동조합

경기대학교 일반대학원

이 연구는 저소득층을 위해 제공되는 매입임대주택에서 거주하는 저장장애증상 입주민을 지원하면서 겪는 실무자들의 경험을 탐색하는데 목적이 있다. 매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주민의 특성상 복지 뿐만 아니라 주거 서비스가 동시에 필요하므로, 사회복지서비스 지원 영역과 주거지원 영역의 실무자를 모두 포함하여 분석하였다. 저장장애 입주민을 지원했던 경험이 있는 실무자 12명을 눈덩이표집방법으로 모집하여 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview, 이하'FGI')를 실시하였다. 분석결과, 매입임대주택 저장장애 입주민을 위한 지원 경험은 '지난하고 때로는 위험한 관여 과정', '따로따로 열심히 실천', '지속 가능한 성공묘안'의 3가지 대주제로 도출되었다. 이 연구는 그간 학문적 연구가 미흡했던 매입임대주택 저장장애증상 입주민의 지원 과정과 경험을 이해할 수 있는 계기를 마련하였다는 점에서 의의가 있다. 분석 결과를 토대로 저장장애 매입임대주택 입주자 지원을 위한 정책적 실천적 제언을 제시하였다.

**주요어:** 저장장애, 주거취약, 매입임대주택 거주자, 주거 지원, 서비스 지원

\* 이 연구는 2020년도 LH한국토지주택공사가 지원한 연구용역보고서 “LH매입임대주택 입주민 수집·저장세대 사례관리 방안 수립연구” 일부를 재구성한 것임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 민소영, 경기대학교 사회복지학전공, 경기도 수원시 영통구 광고산로 154-42, E-mail : gramins@naver.com

민소영, 경기대학교 사회복지학전공 교수(제1저자, 교신저자)

최옥순, 늘품상담사회적협동조합 대표, 경기대학교 사회복지학 박사(공동저자)

신서우, 경기대학교 일반대학원 박사과정(공동저자)

■ 최초투고일 : 2021년 8월 31일    ■ 심사마감일 : 2021년 10월 6일    ■ 게재확정일 : 2021년 10월 21일

## 1. 서론

저장장애가 심각한 사회문제로 소개되고 있다. 발 디딜 틈 없이 잡동사니와 쓰레기를 쌓아두어 본인의 안전을 위협하며 악취와 벌레 등으로 이웃 간 다툼을 초래하고 있다. 쌓인 물건에 본인이나 가족이 깔려 숨지는 사건(김진희, 2017.6.13.), 쓰레기장과 다름없는 악취 환경에 자녀를 방치하여 아동복지법 위반 혐의로 고소되는 사건이 보도된 바 있다(손지민, 2021.9.16.).

특히 저소득층을 위한 저렴 주택 제도인 매입임대주택에 입주한 사람 중에 저장장애증상<sup>1)</sup>을 보이는 경우, 이웃의 피해가 더욱 심화될 수 있다. 매입임대주택이 갖는 공공주택 성격 때문에 민간 임대업자와 달리 퇴거 조치가 매우 어렵기 때문이다. 매입임대주택은 저소득층의 주거비 부담 완화와 주거 안정 추구를 목적으로 하는 공공주택 사업이다. 매입임대주택 입주자 대부분은 매입임대주택 외의 다른 주택을 구하여 이사하는 것 자체가 매우 어려운 저소득 취약계층이다. 저장장애 증상을 이유로 주거취약에 놓인 저소득층을 퇴거시켜 주거 불안정을 초래하게 되면 공공주택사업의 본래 취지에 부합되지 않게 된다. 따라서 저장장애증상을 보이는 입주민에 대해서는 매입임대주택 내에서 적절한 대책을 마련해야만 한다.

매입임대주택 제도가 갖는 이런 특성 때문에 저장장애증상 입주민으로 인한 문제는 지역사회 갈등을 더욱 증폭시킬 수 밖에 없다. 실제로 매입임대주택 입주민이 세대 또는 공용공간에 폐지나 스티로폼 박스 등의 수집물품을 보관하면서 화재 위험, 악취, 거주환경 불편을 초래하고 나아가 이

웃 간 갈등과 분쟁을 발생시킨다고 지적된다(노원구청, 2017). 이웃과 적대적 관계를 형성하고 사람들의 방문에 제약이 생기면서 사회적으로 고립되는 문제도 나타난다. 집에 쌓인 쓰레기로 집안이 온통 벌레소굴이 되는 등 열악한 위생환경 속에서 입주민의 건강상태가 악화된다는 호소도 있다. 전기배선이나 배관 피해도 심각하고 소방시설 진입도 방해하여 지역 안전까지도 위협에 빠뜨린다.

해외에서는 저장장애의 심각성을 인식하고, 외부 개입이 필요하다고 생각될 만큼 불결한 상황에 대한 공식적 기준을 마련하여, 체계적이고 때로는 강제적인 개입을 제도화한 사례도 있다(SA Government, 2007). 여러 서비스 제공자들의 협업을 통하여 개입을 시도하기도 한다(Bratiotis, 2013). 그러나 일상 및 사회생활, 이웃관계, 주택관리 등에 심각한 어려움을 초래할 수 있는 저장장애에 대한 체계적 개입 논의가 우리나라에서는 아직 미흡한 상황이다. 지자체 단위에서 공공과 민간 자원을 활용하여 저장장애가구에 대응하는 수준이다. 예를 들어, 공공부문의 사례관리인 통합사례관리 서비스를 통하여 저장장애가구의 주거환경개선 및 지역사회생활 회복을 추진하는 사업들이 지자체별로 진행되고 개입 매뉴얼이 개발되기도 하였다(하재홍, 2017; 영등포구청, 2018). 일부 지자체를 중심으로 조례제정 등 제도적 장치를 마련하고, 조례 안에 사례관리 서비스나 지역사회보장협의체를 활용하여 저장장애가구에 대한 개입 방안을 제도화하기도 하였다(자치법규정보시스템 <http://www.elis.go.kr>).

그러나 대부분의 저장장애가구 개입은 이웃 민

1) 저장장애란 정신질환의 진단 및 통계편람(DSM-5)에서 제시한 진단명이다. 본 논문에서는 저장장애 진단을 실제로 획득한 대상에게 개입한 실천 경험으로 한정하지 않고, DSM-5에서 제시한 저장장애 진단기준의 행위를 보이는 대상자를 포함하여 실무자의 경험을 분석하였다. 이에 저장장애라는 진단명보다 저장장애증상이라고 기술하였다.

원과 제보로 공공행정기관이 나서서 일회성으로 주거내부를 청소하며 종결하는 경우가 많다(한국방송통신사, 2017.8.25.; 권수경, 2019.12.3.). 한편 매입임대주택제도 자체에 입주자의 삶의 질 향상을 위한 주거생활지원서비스 제공이 규정되어, 지역사회서비스 체계로의 연계 역할이 수행되도록 하고 있다(기존주택 매입임대 업무처리지침 제28조). 그러나 매입임대주택 입주민의 삶에 어떠한 어려움이 나타나는지, 이러한 어려움을 해소하기 위해 무엇을 어떻게 연계할 것인지는 매우 소극적으로 이루어진다는 지적이 있다(조승연, 최은희, 최종용, 이승해, 2018, 97-98쪽). 이 속에서 매입임대주택의 저장장애증상 입주민, 그리고 지역사회의 어려움은 그대로 남을 수 있다.

따라서 대안적 주거 선택지가 어려운 저장장애 매입임대주택 입주민을 어떻게 개입할 것인지에 대한 보다 구체적인 방안 마련이 필요하다. 앞서도 언급하였듯이 매입임대주택에 거주하는 입주민은 저소득층이기 때문에 다양한 사회복지서비스의 대상이 된다. 또한 매입임대주택이라는 특별한 주거 제도 안에서 벌어지는 문제이기 때문에 주택공급 주체의 개입이 동시에 필요하다. 그럼에도 매입임대주택에 거주하는 저장장애 입주민을 위해 사회복지서비스 지원 주체와 주택 지원 주체가 어떻게 대응하고 있는지를 모두 고려하여 탐색한 연구는 그간 미흡하였다.

이에 본 연구는 저장장애증상을 보이는 매입임대주택 입주자의 지원 경험을 사회복지서비스 지원 영역과 주택 지원 영역의 실무자를 모두 고려하여 살펴본다. 매입임대주택이라는 특별한 주거 제도 속에서 거주하는 저장장애증상 입주민을 위한 지원 경험을 심도있게 살펴보기 위하여, 질적 연구 방법을 활용하였다. 저장장애인을 지원하는 과정에서 작동되는 구체적 메커니즘을 면밀히 파악하고자, 저장장애인을 실제로 접촉하여 지원하

는 실무자들의 살아있는 경험과 인식을 바탕으로 개입 과정과 개선 방안을 탐색하였다. 이 연구가 끊임없이 실천 현장에서 어려움을 호소하는 매입임대주택 저장장애 입주민의 지원 방안을 모색하는 데 중요한 기초 자료가 될 수 있기를 기대한다. 본 연구의 주제는 ‘매입임대주택 저장장애증상 입주민을 위한 실무자의 경험은 어떠한가?’이다.

## 2. 문헌고찰

### 1) 저장장애와 개입 경험

#### (1) 저장장애의 개념과 특성

저장장애(Hoarding Disorder)란 언젠가는 필요할지도 모른다는 생각으로 버려야 할 물건들을 집안에 산더미처럼 쌓아두는 장애이다(권석만, 2013). 정신장애의 진단 및 통계편람 제5판 DSM-5에서는 강박 및 관련 장애 범주 내에 저장장애(Hoarding Disorder)라는 새로운 독립적 장애가 공식적인 진단 범주로 등재되어 있다(APA, 2013). DSM-5(APA, 2013)에 따르면, 저장장애는 6가지의 모든 기준을 충족시킬 때 진단된다. 첫째, 물건의 실제적 가치와 상관없이, 물건을 버리지 못하거나 혹은 물건을 떼어놓지 못하는 문제가 지속적으로 나타난다. 둘째, 이러한 문제는 물건을 보관하려는 의도적 욕구로 나타나며 물건을 버리는 행위에 고통이 발생한다. 셋째, 버리지 못한 물건이 생활공간에 어지럽게 쌓여 잡동사니처럼 나뒹굴어서 물건과 생활공간이 본래의 용도대로 사용되지 못한다. 만약 생활공간이 어지럽혀져 있지 않다면, 제 3자가 개입해서 물건을 치웠기 때문이다. 넷째, 저장증상 때문에 임상적으로 심각한 고통이 초래되거나 혹은 사회적, 직업적, 기타 중요한 영역의 기능이 심각하게 손상된다. 다섯째, 저장증상이 다른 의학적 상

태로 인해 발생하는 것이 아니다. 여섯째, 저장증상이 다른 심리장애의 증상으로 더 잘 설명되지 않는다(APA, 2013; 유성진, 2017 재인용).

저장장애를 가진 사람들은 ‘저장하는 사람들’이란 의미로써 ‘hoarder’라 부른다(Frost & Hartl, 1996). 저장장애인의 가장 중요한 특성은 물건의 실제 가치와는 관련 없이, 소유물과 분리되거나 이를 버리는데 지속적으로 어려움을 경험한다는 것이다(APA, 2013). 사람들은 특정 소유물을 확장된 자아(self-extension)로 받아들여 소유물을 없애는 것이 곧 자아의 상실로 이어지기 때문에 소유물 애착이 높을수록 제품 폐기 의도가 감소된다(Belk, 1988). 이러한 애착이 강하게 형성되면 사람들은 애착 대상과의 물리적 근접성을 유지하고자 하며, 자신에게 소중한 소유물을 버리는 것이 자신의 삶의 일부를 잃어버리는 고통스런 과정이기 때문에 장기적으로 보유하려고 한다(Young & Wallendorf, 1989; 전중옥, 이은경, 2013 재인용).

저장장애의 평생 유병률은 대략 2-6%로 추정된다(APA, 2013). 성별에 따른 유병률에 차이가 없다는 결과도 있으나(Nordsletten et al., 2013), 어떤 연구는 남성에게서 더 높다고 보고하기도 하다(Samuels et al., 2008). 여성의 경우 발병 시기가 더 빠르다거나(권석만, 2013), 과도한 습득행동은 여성에게서 많이 나타난다는 보고가 있다(Frost, Steketee, & Grisham, 2004). 주로 10대 초·중반에서 발병하는데, 이들에게서 나타나는 저장증상은 부모의 개입으로 인해 잠동사니가 쌓이는 것이 방지될 수 있으므로 눈에 잘 띄지 않는다고 한다(Kress, Stargell, Zoldan, & Paylo, 2016). 이 시기에는 주로 약한 정도로 나타나기 때문에 장애로 간주하지 않지만, 40-50대로 갈수록 심각한 문제로 발전하여 대부분 만성적인 경과를 보였다고 보고된다(권석만, 2013). 연령이 높아지면서 저장장애의 심각성이 높아진다는 것

이다(Tolin et al., 2010, 유성진, 2017 재인용). 저장장애인은 비장애인에 비하여 별거 중이거나 이혼율이 더 높다는 보고가 있다(Nordsletten, 2013). 저장장애를 겪고 있는 사람은 물건을 버리느니 차라리 가족과의 이별을 선택하는 경향이 있어서 1인 가구의 비중이 높은 편이라고 보고된다(Steketee & Frost, 2013). 또한 이들은 본인의 신체 건강을 일반인보다 더 나쁘다고 인식하였으며, 직업적 기능과 사회적 기능이 감소하였다.

저장장애의 과도한 수집과 저장 반복이 개인, 가족, 지역사회에서 다양한 문제를 야기할 수 있다. 먼저, 개인적 차원에서는 주거 공간에 물건이 가득 쌓여있어서 요리하기, 청소, 취침, 집안을 돌아다니는 것과 같은 일상적 활동이 제약되고 낙상이나 화재 위험에 처하게 된다(Frost & Steketee, 2003). 열악한 위생환경으로 건강 악화 등이 초래된다(이종아, 2020). 둘째, 가족차원에서는 물건들로 인해 가족들과 상당한 마찰을 빚는다는 보고가 있다. 배우자와 충돌을 일으킬 수 있고, 알레르기 발생 등 가족 구성원을 질병에 노출시키기도 하며, 아동의 건강한 성장을 위한 적절한 환경 제공이 어렵게 된다. 가족의 삶의 질이 떨어지고, 가족이 긴장 상태에 놓이게 되면서 가족 관계가 산산조각으로 파괴되기도 하다(Büscher, Dyson, & Cowdell, 2014). 셋째, 사회적 차원으로는 이웃 주변에게 악취, 쓰레기더미, 벌레 발생 등의 피해를 준다(안슬기, 2018). 부족한 집안 공간 때문에 집 밖에 물건을 쌓아놓으면서 주변 이웃과 적대적인 관계를 형성하거나 사람들의 방문을 제약시켜 사회적으로 고립되는 문제가 발생한다(Frost & Hartl, 1996). 저장장애인들이 모아놓은 잠동사니를 치우기 위해 막대한 지역사회 자원이 투입되면서 사회적으로도 심각한 문제를 야기하게 된다.

**(2) 저장장애 지원에 관한 문헌 고찰**

개인, 가족, 지역사회 등 다양한 측면으로 부정적 영향을 미치는 저장장애를 치료하고 해결하기 위한 노력들이 이루어지고 있다. 치료는 주로 인지행동치료와 약물치료가 적용되고 있다(Brown, Frost, Rasmussen, Steketee, & Tolin, 2010; 권석만, 2013; 김청송, 2015). 인지행동치료에서는 강박적 저장을 하는 사람들로 하여금 왜 그렇게 많은 물건을 수집하게 되는지 그 이유를 발견하여 자각하게 하는 동시에 그들에게 소유물의 가치와 유용성에 따라 정리하는 방법, 버릴 물건 인지를 판단하는 의사결정 기술을 향상시키는 것이 중요하다고 본다. 물건에 대한 과도한 염려나 책임감, 완벽주의와 같은 비합리적 신념 등을 수정하기 위한 인지행동 기법의 치료가 실시되고 있지만(Frost & Hartl, 1996; Brown et al., 2010), 저장장애인들은 행동 변화에 그다지 큰 관심이 없고 변화에 상당히 저항적인 것으로 알려져 있다(Ayers, Wetherell, Golshan, & Saxena, 2011). 한편, 삼환계 항우울제나 선택적 세로토닌 재흡수 억제제와 같은 항우울제가 강박적 저장증상을 완화시키기 위해 사용되기도 한다(김청송, 2015).

외국에서는 저장장애가 개인이나 가족 수준에서 해결하기 어렵고 외부의 체계적 개입이 필요하다는 인식하에 여러 시도들이 모색되어 왔다. 예를 들어, 저장장애가 초래하는 지역사회 문제해결을 위해 TF팀을 구성하여 서비스를 제공한 사례가 있다(Bratiotis, 2013). TF팀은 정신건강, 주택, 사회서비스, 공중 보건 등과 관련된 기관들 그리고 지역사회 공적 집행기관(소방서, 경찰, 사법, 동물관리)으로 구성되었다. TF팀의 경험에 대한 질적 연구를 진행한 결과, 저장장애 지원 TF의 원활한 작동을 위해서 TF내 의 명확한 책임선, 목적 합의, 재원 지원, 소속감 등이 중요하였다.

광범위한 지원 체계가 구축된 사례도 있다. 호

주는 불결한 상황에 대한 공식적 기준을 설정하여 기준에 따라 개입 전략을 구체화하였다(우국희, 2014). 주로 3가지 핵심 전략이 활용된다. 첫째, 불결 상황을 평가할 때 평가자의 선입견이나 주관적 판단의 오류를 피하기 위해 “환경청결 및 혼잡 척도(Environmental Cleanliness and Clutter Scale: ECCS)”를 개발(Snowdon, Halliday, & Banerjee., 2012)하여 객관적인 평가를 한다. 둘째, 노인의 정신능력을 평가하여 의사결정능력에 따라 3가지 유형으로 구분한다. 의사결정능력이 있는데 개입을 거부하면 지속적으로 설득한다. 만약 정신적 손상에 의해 의사결정능력이 결여되어 있다고 판단되면 자기방임 노인의 건강과 주거를 위해 후견인과 자산관리인을 신청한다. 그리고 문을 열어주지 않거나 얘기를 하지 않아 의사결정능력을 평가할 수 없으면 관련 법률에 따라 강제로 개입한다. 아울러 자기케어를 하지 않으면서 불결하게 살아가는 노인을 위해 가능한 시설화를 늦추고 자신이 거주해 온 장소에서 삶을 지속적으로 유지(aging in place)할 수 있도록 다양한 지역사회서비스를 연계한다. 청소서비스는 물론이고 임상, 주거서비스, 동물보호서비스, 지방정부서비스, 재가서비스 등이 다양하게 제공되며, 지속적 향상과 재발방지를 위한 사후관리와 모니터링을 강조한다.

반면 우리나라는 주로 지자체 차원에서 저장장애가구를 지원한 과정을 소개하거나 현장기반 매뉴얼을 제안한 사례들이 있다. 예를 들어, 익산시는 쓰레기와 악취, 벌레가 가득한 저장장애가구 주택을 이웃주민 신고로 동주민센터의 사례관리 대상으로 접수한 뒤 복지청소과와 민간기관이 연계하여 쓰레기집에 방치됐던 55톤 쓰레기를 제거하였다. 그 후 익산시와 지역 자원봉사자들을 통한 소독, 방역, 도배장관 교체와 사후관리를 통한 지속적 지원을 진행하였다(엄철호, 2019.10.16.).

또 다른 예로 대구 수성구에서는 온갖 잡동사니로 가득한 저장 장애 의심 14가구를 발굴하고 구청과 지역자활센터, 자원봉사 등 민관협력을 통하여 환경개선 사업을 진행하였다. 수성구의회는 저장장애인을 돕고 지역사회 문제해결을 위한 통합사례관리 및 모니터링을 통한 지속적인 관리를 지원할 수 있는 조례를 만들기도 하였다(권수경, 2019.12.3.). 광주 북구청은 구청, LH 마이홈센터, 종합사회복지관 등 민관협력 주거복지네트워크를 통해서 저장장애세대 3가구에 대한 청소·방역·집수리를 하였다(윤진성, 2019.9.19.). 27톤의 쓰레기를 처리하고 치료·상담·의료 등 맞춤형 복지서비스를 제공한 사례를 소개하였다.

한편 지자체 차원에서 저장장애 실태를 분석하고 개입 매뉴얼을 개발하기도 하였다. 노원구(2017)는 저장 장애에 대한 노원구 실태를 분석하고 저장가구를 저장장애와 자기방임 유형으로 구분하여 각 유형에 차별화된 통합사례관리의 방향성을 제시하였다. 저장장애 유형은 공동사례관리로 구분하여 주 사례기관을 선정하고 지역 내 유관기관들과 역할 분담하여 개입하며, 자기방임 유형은 단독사례관리로 구분하여 동주민센터를 중심으로 사례관리를 진행하였다. 영등포구(2018)는 저장장애 가구 실태를 조사하고, 저장 강박 유형별 구분과 그로 인해 발생하는 병리적 증상들에 대한 이해, 그리고 저장장애 가구의 과정별 실천 가이드를 세분화하여 제시하였다. 아울러 저장장애 개입에 필요한 서식과 사정 도구를 제시하였다. 최근에는 공공부분 사례관리 서비스를 제공하는 통합사례관리사 412명을 대상으로 설문조사를 실시하여 저장장애 개입 관련한 경험을 파악하였다(장은진 외, 2020). 이러한 경험을 바탕으로 저장장애 관련 사례관리 수행 과정 방안 및 활용 척도를 제안하였다.

지금까지의 문헌을 살펴볼 때, 저장장애인 특성

(전중옥, 이은경, 2013; 이종아, 2020)이나 저장 척도 개발(현혜민, 박기환, 2018), 개입 방향(장은진 외, 2020)에 대한 소수 연구가 진행되었을 뿐, 저장장애인을 지원하는 과정에서 작동되는 구체적 메커니즘에 대한 면밀한 파악은 미흡하였다. 특히 저장장애인을 실제로 접촉하고 지원하는 실무자들의 살아있는 경험과 인식에 기반하여 개입 과정과 개선 방안을 탐색한 연구는 찾기 힘들었다. 더구나 저장장애가구의 문제는 사회복지서비스 뿐만 아니라 거주 주택에 대한 개입이 필요함에도 주로 사회복지 영역에서 국한되어 연구가 진행되어왔다.

## 2) 매입임대주택과 입주자 지원

### (1) 매입임대주택 의미와 역할

매입임대주택은 공공임대주택사업 중 하나로서, 주거취약계층에게 저렴한 공공임대주택을 지원하여 주거비 부담 완화와 주거 안정 도모를 목적으로 한다. 공공주택사업자가 직접 건설하지 않고 매매 등으로 취득하여 공급하는 임대주택이다(국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr>). 국가나 지방자치단체의 재정이나 주택도시기금의 자금을 지원받아 단독주택·다중주택·다가구주택·오피스텔 등 국민주택규모 이하의 기존주택을 매입하여 최저소득계층에게 공급하는 것이다(조승연 외, 2018, 15쪽).

매입임대주택은 대규모 임대주택 단지가 갖는 주거 빈곤 집중화, 외곽 내 대단지 형태로 건설되면서 초래되는 거주분리, 이로 인한 지역 낙인과 사회적 배제 등의 문제점을 보완하고자 도심지 내 기존주택을 매입하는 방식을 취한다(정수영, 전희정, 2019; 황종아, 구자훈, 2019). 그리고 주거취약계층에게 저렴한 주거를 지원함으로써 복지수혜자의 자립의지를 고취시키고 복지수준을 향

상시키는 제도로 평가된다(이재웅, 양혜린, 2015).

그러나 매입임대주택이 갖는 한계도 지적된다. 주거편의시설이 부족함에도 고령자와 장애인 입주자 비율이 높다(천성희, 조명래, 2020). 단지 내 공간이 부재하고 주택관리서비스가 제한적이다. 주택의 매입단가 한계로 저층주거지 지역에 편중되어 생활편의시설, 사회복지시설 접근성도 떨어지는 편이다(황종아, 구자훈, 2019). 이에 매입임대주택은 저소득층, 노인이나 장애인 등에게 주거안정이라는 실질적 도움을 제공하였음에도 불구하고 주거만족도가 낮다고 지적되고 있다(문완식, 2015, 2쪽).

이러한 한계를 극복하고자 매입임대주택은 주거복지가 주택복지에 머물지 않도록 주택이라는 물리적 환경 공급뿐만 아니라 주거생활지원서비스 제공 역할이 부여되고 있다. 예를 들어 LH한국토지주택공사는 주택관리자로서 국토부에서 수립·통보하는 기존주택 매입계획에 따라 기존주택 매입, 입주자 모집 및 공고, 임대차 계약, 수선유지 등의 유지관리 역할이라는 물리적 환경 지원 외에, 마이홈 상담 및 사회복지서비스 제공 등 주거생활지원 역할도 수행하도록 규정하고 있다(조승연 외, 2018, 18-19쪽, 97-98쪽). 하지만 소극적인 수준에서 이루어진다는 지적이 있다(조승연 외, 2018, 97-98쪽).

## (2) 매입임대주택 입주자 지원에 관한 문헌 고찰

매입임대주택 입주자 지원에 관한 문헌들은 주로 주거환경 및 주거관리 등 물리적 주택환경 지원이 입주자의 삶에 미치는 영향을 분석하고 있

다(문완식, 2015; 박근석, 주관수, 이현정, 2015; 천성희, 조명래, 2020). 이 외에 입주자 또는 실무자를 대상으로 입주자의 생활을 지원하기 위한 서비스<sup>2)</sup> 이용 실태와 만족도, 이것이 매입임대주택 거주 만족도에 미치는 영향을 살펴본 연구들이 있으며, 주로 양적 조사를 통하여 수행되었다.

먼저 김미희, 노세희(2011)는 다가구매입임대주택 거주자 104명과 영구임대주택 거주자 108명을 대상으로 설문조사하여 지역사회복지서비스 이용 실태를 분석하였다. 두 주택유형 모두 식사 및 반찬 제공, 무료 건강검진 및 진료 서비스, 집수리 및 도배장판 시공서비스, 방과 후 자녀 학습 지원 프로그램에 대한 이용률이 높았다. 특히 다가구매입임대주택 거주자는 자녀교육 프로그램이, 영구임대주택 거주자는 가사도우미 및 간병, 보장구 지원 서비스에 대한 이용이 높은 것으로 나타났다. 교육, 주거, 보건의 지역사회복지서비스 이용은 입주민의 삶에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그럼에도 입주자들은 여전히 복지시설 및 서비스 부족을 지적하였다. 또 다른 연구에서는 서울지역 매입임대주택 입주민 245명을 대상으로 이들의 삶의 질에 사회서비스가 미치는 조절 효과를 분석하였다(이재웅, 양혜린, 2015). 분석 결과, 입주민의 다양한 사회서비스 경험은 주거비 부담이 삶의 질에 미치는 부정적인 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 이를 토대로 사회서비스가 주거 빈곤과 삶의 질의 보호요인으로 작용할 수 있음을 주장하였다. 한편 매입임대주택은 아니나 단지형 임대주택에서 주거지원서비스가 갖는 영향을 살펴본 연구도 있다(조명현, 2019). 전국 국

2) 매입임대주택 입주자의 생활을 지원하는 서비스에 대한 용어는 지역사회복지서비스(김미희, 노세희, 2011), 사회서비스(이재웅, 양혜린, 2015), 주거지원서비스(조명현, 2019), 생활지원서비스(김성윤, 2017), 사례관리 서비스(민소영, 김소영, 2018), 복합적 거주지원 서비스(진창미 외, 2012) 등 매우 다양하였다. 이 연구에서는 특정 용어를 따르기보다 다양하게 진행된 선행연구 결과를 고려하여, 물리적 환경 지원 이외에 매입임대주택 입주민의 생활을 지원하는 서비스 전반을 의미하는 것으로 상정하였다.

민임대주택 입주자 1,135가구를 대상으로 설문조사하여 주거만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 연구 결과, 주택관리서비스 뿐만 아니라 주민회합, 돌봄지원, 일자리 창출, 공동체 역량 제고를 위해 제공되는 주거지원서비스도 주거만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 주거지원서비스 프로그램 확산 필요성을 주장하였다.

한편 질적 연구를 통하여 입주자 관점에서 또는 실무자 관점에서 매입임대주택 입주 생활 및 서비스 지원 상황을 살펴본 연구가 있다. 8개 매입임대주택을 선별하여 입주자, 그리고 LH공사 및 위탁관리업체 실무자를 대상으로 면접조사를 실시한 결과(김성윤, 2017), 입주자들은 주택관리보다는 생활지원서비스 등 복지 문제에 관심이 많았고, 독거노인 등을 위한 돌봄서비스 필요가 높았다. 반면 실무자들은 매입임대주택의 바람직한 관리 방향으로서 생활지원서비스보다 주택관리의 중요성을 언급하였다. 민소영과 김소영(2018) 연구에서는 매입임대주택 입주자에게 사례관리서비스를 지원하는 실무자를 대상으로 포커스그룹 인터뷰를 실시하였다. 그 결과 실무자들은 임대료 관리과 사례관리 사이에서 역할의 혼란함을 겪고 있었다. 또한 입주자의 삶의 질 향상을 위해 지역 사회서비스 체계와 연계하려 노력하였으나, 연계 협력이 쉽지 않다는 결과를 보고하였다. 그럼에도 주거취약계층 매입임대주택이 갖는 저렴한 주거비용과 20년의 주거유지보장이라는 혜택 외에 사례관리를 통한 입주자의 세밀한 지원이 입주자의 삶의 질을 변화시킬 수 있다고 제안하였다(민소영, 김소영, 2018). 매입임대주택사업을 수탁받은 10개소 운영기관의 사업담당자와 심층면접을 실시한 결과(전창미, 타지미사론, 전홍규, 2012), 입주자들에게 거주지원, 생활지원, 사례관리, 정서지원, 재활지원, 자활지원 등의 복합적 거주지원 서

비스가 지원되고 있었다. 그리고 이러한 복합적인 복지서비스 지원이 주택지원과 통합적으로 이루어졌을 때, 주거빈곤계층의 자립, 해체된 가족관계 회복, 자립의지에 긍정적 효과가 나타날 수 있음을 제안하였다.

이상의 연구를 종합하면 매입임대주택에 거주하는 입주자의 주택환경에 대한 지원뿐만 아니라, 복지서비스 지원이 이루어질 때 삶의 질이 향상될 수 있음을 확인할 수 있었다. 실제로 매입임대주택 입주자의 삶에 대한 세심한 관심과 지원을 수행하는 사례관리 서비스가 의미 있음을 언급한 연구들이 여럿 있다. 예를 들어, 매입임대주택을 운영하는 노숙인 시설이 사례관리서비스를 제공하면서 주거유지율이 90% 이상이었던 긍정적 보고가 있다(남기철, 2011). 매입임대주택 입주자의 우울에 관한 연구에서는 주거취약계층에게 매입임대주택이라는 안정적 거주 공간을 제공하는 것을 넘어서서 입주자들의 안정적인 지역사회 정착을 위해 사례관리서비스가 필요하다고 제안하였다(민소영, 김미호, 2019). 이 밖에 많은 선행연구에서 임대주택의 입주자 특성을 고려하여 단순한 물리적 건물관리를 넘어 생활관리가 필요하고(박용치, 오승석, 2006; 김성윤, 2017; 정수영, 전희정, 2019), 상담 및 서비스가 필요하며, 이러한 관리의 전문성 확보가 중요하다고 강조하였다(김정인, 2007; 정수영, 전희정, 2019 재인용). 해외에서도 분산형 주택과 집중적 사례관리가 결합된 실험집단의 주거유지비율이 기존주택과 기존 지역사회서비스가 결합된 통제집단보다 더 높은 것으로 나타났다(Nelson et al., 2007; Sadowski et al., 2009).

그럼에도 매입임대주택 입주자의 삶을 지원하는 서비스 체계는 여전히 미흡하다고 볼 수 있다. 예를 들어, 주거취약계층 매입임대주택 입주자를 위한 사례관리서비스를 지원하기 위한 예산을 마



런한 지자체는 서울시가 거의 유일할 정도이다 (민소영, 김소영, 김재이, 2017). 그러나 이마저도 사례관리서비스를 제공받고 있는 입주민은 전체 입주자의 약 60% 정도에 그친다. 사례관리자들의 1인당 담당하는 입주자 수가 100여명에 이르는 등 업무 부담도 상당하다. 이처럼 매입임대주택 입주민의 안정적인 생활 유지, 지역사회 통합, 정서적 안정 등을 추구하기 위한 전반적인 삶에 대한 지원이 부족한 것이다.

기존 연구들이 보여주듯이 입주민에게 제공되는 각종 생활지원서비스는 주거확보와 유지 이상으로 중요하였다. 그러나 매입임대주택 입주민 중 본 연구에서 주안점을 두는 저장장애가구에 대한 지원 과정을 분석한 연구는 찾기 힘들었다.

더구나 사회복지서비스와 주거서비스의 동시적 접근이 중요하다는 선행 연구들의 지적에도, 두 영역의 서비스들이 저장장애 입주민의 삶을 어떻게 지원하는지에 대한 연구는 미흡하였다. 이에 본 연구는 저장장애증상을 보이는 매입임대주택 입주자를 대상으로 지원 경험이 있는 실무자 입장에서 생생한 경험을 분석하고자 한다. 이는 매입임대주택이라는 저렴한 공공주택 제공의 주택 복지 차원에서 머물지 않고, 입주자의 삶의 차원까지 지원하는 총체적 개입이 어떻게 진행되며 이것이 주는 의미가 무엇인지를 밝히는 데 도움이 될 수 있을 것이라 기대한다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구 설계

본 연구는 매입임대주택 입주자 중 저장장애증상을 가진 사람을 지원한 경험이 있던 실무자를 대상으로 질적연구방법 중 포커스그룹인터뷰(Focus

Group Interview, 이하 'FGI')조사를 실시하였다. 질적 연구는 충분히 밝혀지지 않는 분야를 탐색하기에 유용한 연구 방법이다(신경림, 조명옥, 양진향, 2005). 또한, 연구에 참여하는 개인 간 상호작용을 통해서 단기간에 연구참여자들의 경험, 강점, 신념을 효과적으로 이끌어낼 수 있는 방법이다(김성재, 김후자, 이경자, 이선옥, 2000).

본 연구에서는 매입임대주택 저장장애증상 입주민에 대한 개입 경험과 과정에 관한 선행 연구가 거의 존재하지 않기 때문에 질적 연구 방법을 선택하였다. 그리고 저장장애증상을 보이는 매입임대주택 입주자에 대한 지원 경험이 있는 실무자들의 역동적 상호작용을 통해, 짧은 시간에 연구 주제에 대한 인식을 자극하여 다양한 경험을 공유하고 여러 관점을 포괄할 수 있다는 점에서 FGI를 자료수집 방법으로 활용하였다.

#### 2) 연구 참여자

연구 참여자는 매입임대주택 저장장애증상 입주민을 지원한 경험이 있는 실무자들로 구성하였다. 앞선 선행연구에서도 언급되었듯이, 매입임대주택 저장장애증상 입주민에 대한 경험은 복지 영역뿐만 아니라 매입임대주택을 공급하고 관리하는 주택 영역도 관여될 수 있다. 본 연구에서는 사회복지 영역에서 입주민을 지원했던 경험이 있는 실무자뿐만 아니라, 매입임대주택 공급자인 LH에서 지원 경험이 있는 실무자를 광범위하게 포함시켰다.

사실 매입임대주택에 거주하면서 저장장애증상을 보이는 특수한 집단에 관여해본 경험이 있는 실무자 집단을 파악하는 데 어려움이 있었다. 이에 본 연구에서는 연구 참여자를 눈덩이 표집방식(snowball sampling)으로 모집하였다. 먼저 본 연구자들이 OO시청으로부터 매입임대주택에 거주하고 저장장애증상을 보이는 사람에게 관여

해본 경험이 있는 사회복지사를 소개받았다. 그리고 이 사회복지사를 통하여 다른 사회복지사를 소개받았다. 또한, 인터넷 검색을 통하여 매입임대주택 입주자의 지원 경험을 소개한 OO구청 보고서를 파악하고 해당 구청에 연락하여 사회복지사를 소개받았다. 이 사회복지사를 통하여 다른 사회복지사를 소개받았다. 주택 영역은 LH OO지역센터를 통하여 매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주자를 지원한 경험이 있는 주거복지사를 소개받았다. 이 주거복지사를 통하여 다른 주거복지사, LH지역본부 실무자, 매입임대주택관리소 실무자를 소개받았다.

본 연구 참여자들의 구체적 특성은 다음과 같다. 총 12명 중 남성은 7명이었다. 연령대는 30대에서 60대에 이르기까지 다양하였다. 적게는 2년에서 많게는 20년 넘는 실무경력을 가지고 있었다(<표 1> 참조).

### 3) 자료수집 방법

FGI를 통하여 질적자료가 수집되었다. 자료수집은 2020년 2월부터 6월까지 진행되었다. 복수의

연구자가 면접원으로 참여하여 12명의 실무자에게 3회에 걸쳐 FGI를 실시하였다. 2회는 사회복지 영역의 공공 및 민간 실무자를 대상으로, 1회는 주택 영역의 실무자를 대상으로 진행하였다. 각 회기당 약 2시간에서 2시간 30분 정도 소요되었다.

FGI 실시에 앞서 연구 참여자들에게 연구의 배경과 목적, 수행방법, 연구 참여에 대한 자발적 선택 권리와 철회 권리, 비밀보장, 인터뷰 녹음에 대한 내용을 전달하고 자발적 동의를 구하였다. 참여자의 자발성을 해치지 않는 선에서 연구참여에 대한 사례를 제공하여 FGI 참여에 대한 책임성을 확보하였다. 본 연구는 공식적인 연구윤리위원회의 심의를 거치지 않는 선에서 모든 과정은 위와 같이 OO대학교 연구윤리위원회가 제시한 연구참여 동의 취득 과정과 연구 참여자 보호를 위한 제반 절차를 철저히 준수하였다.

사전에 연구참여자에게 반구조화된 질문지를 전달하여 효과적인 인터뷰가 될 수 있도록 하였다. 인터뷰의 주요 질문은 저장장애증상 입주자에 대한 개입 경험에 대한 것이었다. 세부적으로는 개입과정, 어려움과 극복 노력, 향후 개선 방향 등에 관한 것이었다.

<표 1> 연구참여자

구분	참여자	성별	연령	소속 및 역할	경력
1	참여자1	여	38	동행정복지센터 통합사례관리사	9년
2	참여자2	남	39	동행정복지센터 통합사례관리사	8년
3	참여자3	여	52	동행정복지센터 통합사례관리사	9년
4	참여자4	여	55	시청 통합사례관리사	8년
5	참여자5	남	30	자활센터 사회복지사	2년
6	참여자6	남	37	사회복지관 사회복지사(팀장)	4년 6개월
7	참여자7	여	48	구청 통합사례관리사	11년
8	참여자8	남	53	구청 사회복지 공무원	5년 6개월
9	참여자9	남	51	LH지역본부 실무자(과장)	23년
10	참여자10	남	67	LH주택관리사무소 실무자(소장)	5년
11	참여자11	남	47	LH주거복지센터 주거복지사	5년
12	참여자12	여	50	LH주거복지센터 주거복지사	2년

인터뷰 과정에서 연구진은 본 연구 주제와 부합되는 내용에 대해 상세히 질문하였다. 당초 질문에 없던 내용이라도 연결성 있게 논의되는 진술에 대해서는 최소한으로 중재하면서 집단의 역동 속에서 다양한 관점과 경험이 이야기되도록 충분히 배려하였다. 연구자들은 제시한 질문에 대하여 참여자들 모두가 빠짐없이 자신의 경험을 이야기할 수 있도록 개방적인 분위기를 유지시키고자 노력하였다. 또한 아울러 FGI 말미에는 반드시 소회를 나누는 시간을 가짐으로써 연구주제에 대한 내용적 포화를 유지시켰고 추가적 의견을 확인하여 연구방법의 적절성과 충실성을 확인하였다.

#### 4) 자료분석 방법

분석 결과의 정확도를 높이기 위하여 연구참여자들로부터 녹취 동의를 얻은 후, 스마트폰 및 노트북컴퓨터, 녹음기를 활용하여 녹음하였다. 음성으로 녹음된 자료들을 모두 문자로 기록하였다. 기록된 인터뷰 내용은 질적자료 분석방법인 연속적 비교법에 근거하여 분석하였다. 매입임대주택 저장장애증상 입주자에 대한 경험과 관련하여 의미있다고 생각되는 단어와 문장에 표시하면서 의미단위를 추출하였다. 추출된 의미단위를 분석하고 범주화하는 과정을 걸쳐 하위주제와 상위주제를 도출하였다. 하위주제와 상위주제가 서로 맥락적으로 일치하는지, 각 주제들이 서로 상호배타적인지를 분석하고 검토하였다. 공동연구자가 함께 비교·종합하면서 연구참여자의 경험이 무엇인지를 탐색하여 귀납적으로 주제를 도출하였다. 동일인의 중복되는 어절이나 참여자 신분이 노출될 수 있는 사항에 대해서만 최소한의 수정과 익명 처리를 하여 진술문을 분석에 활용하였다.

## 4. 연구 결과

저장장애증상 입주민 지원에 대한 실무자의 경험에 대해 FGI내용을 분석한 결과, <표 2>와 같이 31개의 개념, 11개의 하위주제, 3개의 상위주제가 도출되었다.

### 1) 지난하고 때로는 위험한 관여 과정

저장장애증상을 보이는 입주민의 삶과 환경을 변화시키고자 관여하는 실천 과정은 지난하고 심지어 위험하기까지 한 여정이었다. 초기 관계 맺기부터 난항이었다. 드디어 청소 동의를 얻었더라도 순식간에 마음을 바꿔먹는 입주민 때문에 개입 과정은 결코 쉽지 않았다. 도움 주려는 실무자가 도리어 신변에 위협 받기도 하였다.

#### (1) 철벽 입주자와 끝없는 실랑이

연구참여자들은 외부의 어떠한 도움도 무조건 거부하는 입주자 때문에 개입은 커녕 관계 맺기 자체 부터가 힘들다고 토로하였다. 이동학대 위험성까지 있다고 판단되었지만, 외부 개입이 오히려 사생활 침해라고 맞서는 입주자 때문에 사회복지사의 도우려는 개입은 번번이 난관에 부딪히는 것처럼 보였다. 기존 연구(McGuire, Kaeracher, Park, & Storch, 2013)에서도 저장장애문제를 보이는 사람은 자신의 저장행동에 대한 통찰력이 부족하고 변화 동기가 매우 낮음을 보고하였다.

여자아이는 2학년이고 큰아이는 남자인데 5학년이었어요. 아무리 봐도 이거는 방입학대라고 생각이 되서 아동보호전문기관과 함께 가정방문을 했고요. 초기상담을 했는데 어머니는 욕구가 전혀 없었었어요. 오는 것 자체도 회의적이고 여기서 변화하고 싶지도 않고 너무 이

<표 2> FGI 연구 결과

상위주제	하위주제	개념
지난하고 때로는 위험한 관여 과정	철벽 입주자와 끝없는 실랑이	저장장애 행동에 대한 통찰력 부족, 낮은 변화동기, 당일날 청소 동의 철회, 일일이 간섭하여 충분한 청소 방해
	성공과 실패가 모호한 개입	청소 이후 원상 복귀 빈번, 지속가능하지 못한 결과보면서 실패감 느낌
	위험한 입주자	돌변하여 폭력 행사, 위험 상황에 대한 현실 인식 부족
	법적 안전장치 미흡	동의했음에도 청소 물품에 대해 민원제기, 재산피해 다툼 시 오롯이 책임져야 하는 실무자
따로따로 열심히 실천	주택 관리와 입주자 관리 사이의 분절	복지서비스는 청소 자체가 목적이 될 수 없음, 주거 환경 개선은 복지기관이 아니라 관리사무소 소관, LH의 책임 범위는 집 관리 이지 입주자 관리가 아님, 소관 밖의 일인데 민원 제기되어 억울함
	책임성 핑퐁	매입입대주택 입주자 대상 교육과 청소는 관리사무소 임무, LH가 계약 당시 입주자에게 주택관리 의무 고지 필요, 청소 동의를 구하는 것은 LH가 아니라 복지기관의 역할
	협력 요청 외면하는 유관 기관	협조 요청 공문에 대해 묵묵부답, 협조 요청할 구체적 창구 부재
	원칙 어겨가며 무리한 지원	예외적 조항 적용하여 주거 이동 허용, 유지보수 비용 전용하여 청소 지원, 특수목적 사업 위한 공적 비용을 무리하게 지원
지속 가능한 성공 묘안	촉촉한 사후관리가 중요한 뒷심	기존 방문서비스 체계 활용하여 사후 모니터링, 이웃 주민이나 관리사무소 활용하여 멘토링, 통반장님 통하여 모니터링
	성급한 성과보다 차근차근 정신 건강 개입 필요	저장장애특성 이해 없이 선불리 주거환경 개선하면 부작용 초래, 정신건강서비스 체계 미흡하여 저장장애 개입에 한계, 저장장애에 특화된 전문적 치료 필요
	엇박자 노력을 막는 협력 체계 절실	주거와 복지 서비스 기관이 저장장애증상 입주자 특성에 대한 공동 이해, 상호 이해와 합의된 목표 속에서 조직이 각자의 강점 살려 개입, 다양한 기관들 사이의 조정 주체

경계가 명확해가지고 저희가 뚫고 들어갈 수가 없는 거예요. (참여자4)

연구에 의하면 저장장애인은 물건을 버리는 것 자체에 심한 부정적 감정을 느낀다(전중옥, 이은경, 2013). 자신의 소유물에 대한 정서적 애착이 매우 강하여 소유물을 자신의 연장선으로 여긴다. 무언가를 버리는 것을 사랑하는 사람을 떠나는 것과 비슷하게 여긴다. 이에 일상생활에 크게 쓸모가 없는 물건(예, 껌, 포장지 등)조차도 버리는 것을 어려워한다(Frost & Hartl, 1996). 그래서 주거환경개선을 위한 외부적 지원에 동의하다가도 이를 반복하는 비일관된 모습은 어쩌면 당연한

것일지도 모른다. 기존 연구(장은진 외, 2020)에서도 저장장애인 대상 사례관리를 진행했을 때 개입을 방해하거나 어렵게 만드는 요소 중 가장 높은 비율을 차지한 것이 대상자의 낮은 동기(60%)로 나타났다.

따라서 저장장애증상 입주민의 변화를 이끌어내기 위한 지난한 과정을 감내하면서 지치지 않고 도움을 주려는 사회복지사의 인내가 매우 중요할 수 있다. 입주자와 관계를 맺었다고 해서 곧바로 청소로 연결되지 않을 수 있기 때문이다.

저장장애인들은 소유물을 분류하고 범주화하는 과정에서 미래에 필요할지도 모르는 물건을 실수로 버리게 될까 봐 두려워하고 고통을 느낀다고

한다(유성진, 2017). 그래서 물건을 버리지 못하거나 혹은 버려야 할지를 결정하지 못하는 우울부담한 모습을 보인다고 한다(Frost & Hartl, 1996). 실제로 청소 당일날 철회하거나 청소하는 과정을 일일이 간섭하여 충분한 수준으로 물건을 치우지 못하는 경우들이 자주 언급되었다.

아버님 그럼 몇일날 가서 저희가 좀 정리를 할까요? 라고 동의를 구했을 때, “어 그럼 그날 와서 해라” 했죠. 그렇게 말씀하셨지만, 또 막상 그날 되면 연락이 안 되거나 문을 열어주지 않는다거나, 근데 이런 과정이 거의 다 일 년 넘게 계속 반복이 되니까, 처음에 아버님 집을 치웠던 게, 고 신발장 앞에만 잠깐 치웠어요. 그거 거기까지 이년 걸렸어요. (참여자6)

클린케어사업을 해가지고 청소를 했는데, 어르신이 완전히 하나 하나 버릴 때마다 허락을 해주셔야 버릴 수 있었어요. “어르신 이거 버려야 할까요?” 하나 버릴 때마다 설득을 하고 버렸는데도, 저희가 만족할 만큼 버리지 못했어요. (참여자3)

## (2) 성공과 실패가 모호한 개입

연구참여자들의 진술문 속에서 ‘청소가 답이 아님’을 확인할 수 있었다. 선행 연구에서도 저장장애라는 정신적 치료 없이 주거환경개선만으로는 개입의 한계가 있음을 지적하였다(이은경, 전중옥, 2019). 개입 이후 말끔하게 치워진 주거 공간 자체가 성공인 듯 보여질 수 있으나, 일정한 시기가 지나면 원상복귀 되는 경우가 많다고도 지적하였다. 실제로 연구 참여자 중에는 청소서비스가 지원된 저장장애증상 가구 중 50%가 쓰레기집으로 회귀하였다는 조사결과가 있다고 언급하였다. 개입했으나 지속가능하지 못한 상황이 반복되면

서 실무자는 실패감을 맛보는 듯 보였다.

딱 6개월 갔어요. 6개월 뒤면 똑같이 쌓여있어요. 그러니까 처음 선의로 시작했던 종교단체에서도 너무 힘든 거예요. (참여자11)

오래되신 선생님들 같은 경우는 이 집 지난번에도 했던 곳이라고 말씀하신 데도 있어요. 그래서 저희가 한번 치워드 이게 치료가 되는 게 아니다 보니까, 계속 반복이 된다고 하더라고요. 그런 부분이 저도 좀 안타깝긴 하죠. (참여자5)

## (3) 위험한 입주자

앞서도 언급하였듯이 저장장애인의 정신적 문제는 개입 자체를 어렵게 하지만 때때로 원조자의 안전을 위협하기도 하였다. 어제까지도 인사를 나누었는데 돌변하여 폭력을 행사하는 등 예측 불허한 위험에 노출된 경험이 언급되기도 하였다. 실제로 외국(McGuire et al., 2013)에서도 저장물건을 처리하는 실무자가 폭력적 위협을 당하기도 했다는 보고가 있다. 이 외에도 현실 인식 수준이 떨어져 위험 상황임에도 인지하지 못하여 지역주민에게 해를 끼치는 상황이 연출되기도 하였다.

가스 사용설명 다시 헤드리고 다시 보니까, 줄도 덜렁덜렁해요. 떨어져 가지고 그렇게 다시 부착헤드리고 그랬는데, 근데 그 다음날 갔더니 또 확 변했어요. 순간 순간 또 딴 사람이 되어가지고, 아 제게 먹살 붙들고 막 넘어지고 그랬다니깐요. 방에 막 뒹굴었어요...(중략)... 그렇게 쌓아놓고 연탄난로를 피워 가지고, 이게 방인데 잔뜩 쌓여 있는데, 방 한 가운데다가 아주 죽는 줄 알았어요. 그것 때문에 날마다 쫓아가서, 그거 빨리 치워야 하잖아요. 불토시

하나만 떨어저도 큰일 나니까, 그레 가지고 쫓아가 가지고 한 20일 걸렸나 봐요. 그레 처리 하는데... (참여자10)

#### (4) 법적 안전장치 미흡

매입임대주택 실소유주가 LH라 하더라도 세입자가 점유한 공간의 개인 소유물을 LH 재량으로 철거할 수 없다. 입주자가 청소에 동의하였더라도 재산피해에 대한 민원제기를 하게 되면 법적 다툼 소지가 있다. 그래서 연구 참여자들은 청소 시작 전에 귀중품 분리를 위한 사전 서비스를 제공한다고 언급하였다. 그럼에도 막상 청소가 시작되면 물건 집착이 있는 저장장에 입주민과 끊임없이 실갱이를 벌이게 된다는 어려움을 진술하였다. 또한 귀중품을 잃어버렸다는 민원을 받게 되면 책임이 실무자 개인에게 향할 수 있었다. 외부자 시선에서는 필요 없는 물건일지라도 입주자에게는 의미 있는 물건이 될 수 있기 때문에 법적 다툼은 얼마든지 가능할 수 있었다.

희망팀에서 과량 박스를 미리 가져다드려요. 버릴 수 있는 물건, 사용하는 물건은 여기다가 하시고, 나머지는 마대자루에 다 넣도록 구분을 하도록 하는데 실제 구분하는 것도 어려우세요. 그리고 저희는 어느 정도 확인되었다고 하지만, 그분들은 “이것까지는 치우는 건 아니었어” 라고 해서 막 난리가 나는 거예요. (참여자7)

청소를 해보셔서 알겠지만 막 뜯어내거든요. 나중에는 그런 문제로 재산상의 손귀라던지 그런 다툼의 문제도 있겠다. (참여자8)

## 2) 따로따로 열심히 실천

저장장애증상을 보이는 매입임대주택 입주자의

상황은 복지 영역과 주거 영역의 교차점에 있었다. 두 영역의 공동 개입을 통하여 좋은 성과를 얻기도 하였다. 그러나 주로는 복지 영역과 주거 영역에서 각자 자신들이 할 수 있는 만큼만 최선을 다할 뿐, 협력이 좀처럼 일어나지 않았다.

### (1) 주택 관리와 입주자 관리 사이의 분절

매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주민에 대한 개입은 사회복지 서비스기관 뿐만 아니라 주택관리자인 LH까지 걸쳐져 있었다. 그런데 두 체계는 각자의 개입 영역을 구분하면서 서로의 개입이 미약하여 공백이 나타난다고 여기는 듯하였다. ‘우리는 여기까지만’이라는 분할된 개입 영역이 있어 보였다.

일반 시민들이 생각하는 것이 청소를 사레관리라고 생각하세요. 청소를 해주면 되는 것 아니냐. 저희는 어떤 복합적인 문제가 있을 때 들어가는 것이지, 어떤 정신적인 문제가 너무나 강하거나 경제적인 문제, 뭐 여러 가지 문제가 복합적으로 얽혀 있었기에 들어간 것이지. 오직 청소만 보고 들어간 것이 아니었거든요. (참여자2)

위의 진술문에서도 나타나듯이 읍면동이나 시군구에서 지원하는 다양한 사회복지서비스는 저장장애증상 입주자가 가진 복지욕구에 초점이 있었다. 잔뜩 쌓인 물건으로 기인된 주택 내부의 악취나 벌레가 초점이기보다는 입주자가 처한 다양한 삶의 문제, 예를 들어 빈곤, 정신건강 등이 개입의 이유가 되었다. 그래서 아래 진술문처럼 연구참여자 중에는 주택 내부의 물리적 환경개선에 대한 책임은 서비스 기관이 아니라, LH임을 강조하였다.

여기는 관리사무소라는 곳이 없잖아요. 근데 이것을 왜 관리를 전혀 하지 않고 방치된 것을 왜 동에다 의뢰를 해서 동에서 해야 하는 건지, 사실 나중에는 저희가 의구심이 들더라고요. (참여자1)

그러나 LH는 주택 내부의 악취나 벌레 등의 문제는 저장장애증상을 가진 ‘입주자’가 초래한 문제이지 ‘주택’ 자체가 초래한 문제가 아니기 때문에 사회복지서비스 기관의 소관이라고 생각하고 있었다. 자신들은 집을 관리하는 것이지 사람을 관리하는 것이 아니라는 것이었다. LH는 저렴한 주택 제공이 ‘주거복지’ 소임 전부라고 생각하였다. 실제로도 LH 차원에서 주거내부 환경개선을 위한 청소지원 예산 항목이 별도로 구비되어 있지 않았다.

진주에서 조현병 환자가 살인사건 내고 그래서... 결국은 거기에 LH가 관여를 못했던 이유는 집 관리에만 집중되어 있지 조현병 환자 관리를 어떻게 합니까, 그건 과업에 벗어난 거잖아요. (참여자9)

저희도 저렴하게 뭐 시중시세에 70% 싸게 뭐 30%에 계약해주고 그런 거에 집중하니까 집중을 하는데... 이렇게 가끔 저장강박이나 뭐 그럴 때에는 진짜 저희도 힘들어요. 할 수 있는 방법이 지자체밖에 없는데, 지자체에서도 “어 저희도 힘들어요”(라고 해요). (참여자12)

관리 영역이 ‘집’과 ‘사람’으로 구분된 주택공급 기관과 사회복지서비스 제공기관은 책임 범위를 벗어나는 외부적 요구들이 부당하고 억울하다고 느꼈다. LH는 저소득층의 주거 안정 도모라는 공적 기관의 책무성 때문에, 주거 내부의 환경 유지

소홀이나 이웃 간 갈등을 이유로 되거 조치하기는 어렵다고 토로하였다. 반면 사회복지서비스 기관은 주택관리 책임이나 권한이 없는 데도 아무 것도 하지 않는다고 비난하는 지역 분위기가 힘들다고 토로하였다.

민간주택은 세입자가 말썽부리면 내보내면 되는데, 저희는 그렇게도 못해요. 다 안고 가야하는 수 밖에 없거든요. 근데 이 한분 때문에 다른 수많은 분들이 피해를 보니까, 그럼에도 이분을 강제적으로 저희가 어떤 사법권이 있는 것도 아니니까, 강제적으로 끌어낼 수 있는 방법도 없어요. 근데 “너희들은 LH는 뭐하나 집주인이...” 이렇게 말씀하시면, 억울해요. 정말... (참여자11)

자꾸 이웃에서 민원이 들어오는 거예요. 저 집이 엄청 지저분하다. 바퀴벌레가 옆으로 넘어와서 피해를 보고, 막 이런 민원을 저희한테 주시는 거예요...(중략)... 복지관은 왜 이런 집 그대로 방치하냐, 왜 안 치우냐, 너희 세금으로 돈 받고 뭐하는 거냐. 그런데 사실은 그런 거에 있어서 저희가 어떻게 할 수 있는 권한이 사실은 없는 거죠. 권한이 없다 보니까, 그런 민원에 대해서도 그냥 죄송하다. 노력 중인데 잘 설득이 안 된다. 이렇게 밖에 안내할 수 없는 거예요. (참여자6)

## (2) 책임성 핑퐁

매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주민에 대한 통합적 책임 주체는 불명확해 보였다. LH나 서비스 기관 모두 ‘우리가 아니라 저들이 해야 한다’는 인식이 있는 듯 보였다.

그리고 서로에게 원하는 것들이 있었다. 서비스 기관은 입주민의 근접 거리에 있는 LH산하기관

인 관리사무소가 정기적 방문을 하면서 모니터링 하기를 바랐다. 실제로 ‘매입임대주택 위탁관리 용역 과업지시서’에 따르면, ‘계약자는 각종 입주민 불편사항, 입주민 주거상황, 불법주거실태 등을 파악하여 공사에 전달하여야 한다’는 규정(17항)이 있다. 또한 ‘계약자는 입주세대 내부의 안전 점검 체크리스트 항목을 활용하여 내부안전 점검을 시행(1회/년)하고 그 결과를 매년 8월까지 LH 지역본부 주거자산관리부로 제출하여야 한다’는 규정(22항)이 있다. 이러한 규정을 활용하여 관리사무소가 일상적 점검 관리의 주체가 되기를 기대하였다.

그리고 LH 지역센터가 매입임대주택 계약과 재계약을 담당하므로 이 기능을 십분 발휘하기를 바랐다. 매입임대주택 입주자들은 대부분 저소득 취약계층이기 때문에 일반 시장에서 주택을 임대하거나 구입하는 것이 어렵다. 이들의 사회적 안전망 차원에서 매입임대주택이 중요한 수단이므로, 계약해지를 통한 퇴거가 거의 불가능하다. 그럼에도 사회복지사들은 주택공급기관이 ‘표준임대차계약서’를 활용하여 공공임대주택사업자(임대인)와 임차인 사이의 권리 의무에 관한 사항을 명확히 고지하고 이것을 집행하겠다는 의지만이라도 보여주기를 바랐다. 실제로 2020년 10월, 공공임대주택의 표준임대차계약서에 임차인의 의무로 ‘쓰레기를 무단으로 투기하거나 쌓아두는 행위’가 임차인의 금지행위로 규정되고, 위의 행위를 할 경우에는 표준임대차계약서 위반으로 재계약을 거절할 수도 있다(공공주택용 5.계약조건 중 제9조1항 단서)는 내용이 추가되었다. 이러한 재계약 거절 권한이 저장장애증상을 보이는 입주민에게 심리적 압박이 되어 쓰레기 적치를 중단하게 만들거나 적치된 쓰레기를 치우는 것에 동의하는 계기로 작동될 수도 있을 것이다(장은진 외, 2020).

목표는 퇴거가 아니잖아요. 그럼 이 사람들이 공동주택에서 어떻게 민원 없이 같이 잘 생활할 수 있도록 어떠한 교육이 필요한 거잖아요. 그러면 관리사무소가 있는 곳에서는 정기적으로 몇 동에서 부터 몇 동까지 주민들을 오라고 해서 공동주택에서 지켜야 할 수칙들을 교육을 정기적으로 해주고, 그렇지 않은 집들은 방문을 해서 그런 어떤 교육을 얘기하고 청소를 해줬으면 해요. (참여자3)

대상자들을 데리고 계약을 맺으러 가보니까, 초반에 그 안내를 해주세요. 이 집에 들어와서 어떻게 지내야 하고 애완동물을 길렀을 때 퇴거 될 수 있고, 막 그런 걸 할 때 대상자분들이 그것을 유념해서 들으시는 분들이 그래도 계시더라고요...(중략)... LH에서 조금 더 이 부분에 대해서 대상자분들한테 맨 처음에 주거 들어오실 때 안내(하면 좋을 것 같아요). (참여자1)

한편 LH 실무자는 주거환경개선을 돕는다 해도 입주민을 설득하고 동의를 구하는 과정은 주택공급기관의 역할 밖이라고 생각하였다. 입주자라는 ‘사람’을 상대하는 것은 주택공급기관보다는 사회복지서비스 기관이 더 적절하다는 인식이 강하였다.

입주민이 동의를 해야 하잖아요. 구청이나 복지단체나 뭐 이런 데서 동의를 받아내고, 그 전체로 이렇게 움직여 줄 수 있는 동력만 주시면, 얼마든지 (주택 내부문제를) 해결할 수 있는 거죠. (참여자9)

### (3) 협력 요청 외면하는 유관 기관

다양한 서비스와 자원을 제공하는 기관들이 각자 고유 역할을 수행하는 과정에서 서비스 사각지



대가 발생할 수 있다. 그래서 서로의 도움이 절실함을, 나아가 협업의 필요성을 인식하게 된다. 그런데 상대방 기관이 그 빈틈을 채우지 못하면 협력에 대한 기대는 사라지게 된다. 연구 참여자들의 진술문 속에서도 매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주자의 통합적 개입 필요성을 상대방 기관에서 충분히 인식하지 않고 있음이 느껴지면서 협업 의지가 사라지고 있었다. 저장장애문제에 대한 기관 간 협력 부족은 기존 연구에서도 지적된 바 있다. Lauder, Anderson와 Barclay(2005)는 저장장애와 같이 자기방임 집단을 위해서 다학제간 협업이 필요하지만 적절한 절차가 좀처럼 마련되어 있지 않음을 지적하였다.

SH로 문서를 한번 띄웠죠. 이 조항(주거환경을 깨끗하게 유지해야 된다)에 따라서 너희들이 좀 해줘라 문서를 띄웠는데, 행동까지 유발되지 않았던 것 같아요. (참여자8)

협업 요청에 무심한 유관 기관의 모습을 접하면서, 저장장애증상을 보이는 입주자의 삶을 위해 ‘서로 기꺼이 함께 돕겠다’는 의지가 없다고 인식하게 된다. 협업을 통해 서비스 공백을 메우기 보다는 ‘우리 선에서 할 수 있는 것까지만 하자’는 선택을 하게 된다. 서로 돕기보다는 우리끼리 자체적으로 노력하고 ‘안 되는 것은 어쩔 수 없다’로 귀결될 수 있다.

창구가 있으면 저희가 여기저기 의뢰를 하고 이야기를 많이 할 텐데, 그런 창구가 없으니까, 동에서 그냥 알지만 말하지 못하고 저희끼리 공유하고. (참여자1)

**(4) 원칙 어겨지며 무리한 지원**

저장장애증상 입주자의 삶을 개선하기 위하여

각자 조직에서 다양한 노력들이 전개되고 있었다. 때로는 각 조직들의 정책이나 규정을 벗어나면서까지 무리하게 지원되는 경우도 있었다.

매입임대주택제도의 『기존주택 매입임대주택 업무처리지침』에서 ‘공공주택사업자는 매입임대주택 입주자가 이주를 원하는 경우, 해당 입주자에게 장기 미임대주택을 우선 공급할 수 있다(제26조2항)는 조항이 있다. 그러나 이 조항은 매우 예외적인 경우에만 적용된다. 과도한 물건 적재로 인한 주택 훼손은 주거이동 조건에 해당되기 어렵다. 철저히 입주자 개인의 자유의지에 선택된 훼손이지, 매입임대주택 공급자의 잘못에 의한 훼손이 아니기 때문이다. 그리고 입주자의 주거 내부 청소를 위한 비용지원 서비스는 LH에는 존재하지 않는다. 그럼에도 아래 진술문에서 나타났듯이 주거를 이동시켜 주거나, 예산전용을 통해 청소를 지원하기도 하였다.

유OO씨 같은 경우 (이동하게 된 이유가) 옆집하고 어떤 폭력적인 부분이 있어서 살기 힘들겠다. 성적인 이런 부분도 있었던 것 같아요. 저희도 정확히는 내용은 못 들었는데... 그래서 언니도 있고 한 곳으로, 그러니까 OO동이다. 언니분이랑도 통화해서 내 쪽 근처로 오면 내가 좀 케어를 하겠다. (참여자11)

지금은 그냥 유지보수하는 비용에서 그냥 일부분으로 전용해서 쓰는 부분이지, 거기에 딱 맞는 예산은 아니거든요. 그러니까 지금 없는 예산을 쓰는 거예요. (참여자9)

이 외 시군구의 통합사례관리사업은 복합적 욕구가 있는 저소득층이 우선 대상임에도 지역주민의 민원을 해소하고자 일반가구의 단순 청소 서비스를 사례관리비로 지원하기도 하였다. 이 과정

에서 실무자는 저소득층이 아닌 가구에게 공적 비용을 지원함으로써 형평성 저해 가능성을 우려했다.

통장에 돈도 엄청 많으세요, 2억이 넘어요. 재산적으로도 너무 부자야.. 민원 때문에, 민원이 자주 오니까, 저희가 그 어르신을 설득해서 청소를 하계끔 사례개입을 한 거죠. (참여자3)

### 3) 지속 가능한 성공 묘안

저장장애증상 입주민의 삶을 변화시킬 수 있는 묘안이 제시되었다. 새롭기보다는 기존 서비스 체계를 제대로 조직하는 것이 중요해 보였다. 또한 주거환경 변화를 성급히 추구하기보다 입주자의 정신적 어려움에 대한 직접 개입, 지역사회 협력 체계 구축의 중요성이 언급되었다.

#### (1) 촘촘한 사후관리가 중요한 뒷심

기존 연구에 의하면 일회성 주거환경개선이 저장장애 입주자의 문제를 해결하지 못할 수 있음을 지적한다(Lauder, Anderson, & Barclay, 2005). 입주민의 기대나 동의보다 환경적 차원을 더 염려하여 주거환경개선을 무리하게 진행하는 것이 지속가능하기 어렵다는 것이다. 자신의 변화된 주거 환경에 대한 만족감을 지속적으로 환기시키고 유지시킬 수 있는 사후관리가 매우 중요해 보였다. 청소를 포함한 집중적 개입이 종결되면, 개선된 삶의 유지를 위하여 사후관리 계획을 세우는 모습이 나타났다. 가장 빈번하게 활용되는 사후관리 계획은 입주자의 일상적 삶을 밀착적으로 모니터링할 수 있는 기존 방문서비스 체계를 활용하는 것이었다.

OO복지관과 같은데서 도시락 사업이나 여러

가지 사업을 통해서 개개인한테 가가호호 방문하는 것도 많이 도움을 주셨고 해가지고, 그 집이 어떻게 안 돌아갈 것인지 뭐 노인돌봄(노인맞춤돌봄서비스)을 연결하던, 장애인이면 활동보조(활동보조서비스)를 연결하던, 필연결해서라도 사후관리가 되도록 하는 것이 중요하다는 전제하에 그런 서비스를 연계하고 종결을 하려고 노력을 했어요. (참여자1)

치매가 있으신 어르신인데, 치매로 장기요양 받아 가지고 요양보호사 파견으로 해서 이제 집안 관리하고 하나, 재발은 안 되더라고요. (참여자6)

물론 방문서비스 연결이 적절한 모니터링 작동으로 연결되지 않을 수 있었다. 방문서비스 인력의 제한된 규모 때문에 충분하고 세심한 관찰이 어려울 수 있어 보였다. 실제로 최근 연구에 의하면(민소영, 2019), 방문건강관리사업 전담인력의 연간 방문 수준이 4.3회에 머물렀다. 노인맞춤돌봄서비스 시작으로 2019년 대비 2020년에 대상 노인이 약 30% 증가하여 45만명으로 확대되었으나(보건복지부, 2020.1.2.), 공식적 돌봄서비스가 필요하다고 판단되는 독거노인 수의 2018년도 수준(64만 1,000명)에 미치지 못하고 있다.

여력이 안 돼서, 방문보건간호사도 할아버지가 성격적으로 좀 괴팍하시니까, 그럴 수도 생각이 들지만, 그 삶 자체를 그분의 프라이버시라고 끝내버리면, 최초의 발견자이고 신고자인데, 아쉬움들이 있더라고요. (참여자2)

공식적 방문서비스 외에 비공식적 관계망 활용이 중요해보였다. 연구(Fitch, Frost, Gray, Steketee, & Tolin, 2008)에 의하면, 저장장애인은 부족한

집안 공간을 대신하여 집 밖에 물건을 쌓아놓거나 버리지 않은 물건으로 악취나 벌레 등을 유발시켜 이웃과 적대적 관계를 형성하게 된다. 주변 사람들이 방문을 꺼려하여 사회적 고립을 경험한다. 실제로 사회적지지 수준이 낮을수록 저장장애 행위 수준이 유의미하게 높은 것이 보고된 바 있다(Medard & Kellett, 2014).

실제로 본 연구에서도 연구참여자들은 고립이 저장장애증상 입주민의 상황과 상당히 연결되어 있음을 지적하면서 개입 이후에 사회적 돌봄 관계망으로서 관리사무소나 지역주민들을 활용하는 것을 제안하였다. 이들을 통한 간접적 모니터링이 유용한 방법임을 지적하였다.

기관보다는 이웃 주민도 더 좋을 것 같고, 아니면 관리사무소 내에서 모니터링을 할 수 있는 그런 멘토링식으로 할 수 있는 부분이 있으면 더 좋을 것 같다는 생각은 들어요. (참여자7)

통반장님들한테 모니터링 같은 거를 부탁을 좀 드려요. 통반장님들이 사실은 저희에 비해서는 더 주위들도 많이 아시고 하니까, 때로는 옆집에 있어서도 통반장님들이 그렇게 대변해주시기도 하고 그래서, 그런 좀 지역에 있는 주민들을 활용하는 게 사후관리에 있어서는 중요한 거 같아요. (참여자6)

## (2) 성급한 성과보다 차근히 정신 건강개입 필요

저장장애 원인과 관련하여 기존 연구들은 정신적 문제를 강조한다. 소유물과 관련된 부적응적인 신념과 정서적 애착, 주의력이나 기억 부족, 계획과 조직화의 어려움, 우유부단 및 의사결정 곤란 등이 주로 제시된다(안솔기, 2018). 앞서서도 언급하였듯이 입주자의 저장문제는 청소라는 하나

의 서비스로 해소되지 않는다. 정신적 치료가 제공되지 않은 채 눈에 보이는 물건을 치우는 데 목적을 두는 청소 서비스를 성급하게 지원하는 경우, 오히려 실무자와의 관계 단절, 서비스 거부감 증가 등의 부작용이 우려된다는 진술도 있었다.

저장장박 가구 사업을 하다 보니까, 사업적으로 너무 좀 치중되었다는 생각이 들었어요. 뭔가 이런 치료적인 부분이나 상담이나 설득과 정도 있기는 했지만, 그 부분에 대해서는 조금 소홀했고, 오히려 주거환경개선으로 접근을 하다 보니까, 이 부분이 그니까 물건을 버려졌을 때 정말 대단했거든요. 자원수납과의 차에 신는 과정에서 울고불고 물건을 다 끌어당기는 과정도 심하셨고, (참여자7)

한편 저장장애에 대한 전문적 개입 체계나 치료 환경이 구비되어 있지 않다는 지적이 상당하였다. 물론 우리나라에서 지역 거주 정신질환자에게 정신건강서비스를 제공하는 기관들이 있다. 정신건강복지센터가 대표적이다. 그런데 정신건강복지센터는 개입 대상 자체가 “정신질환자에 대한 초기 상담 및 평가의 목적으로 의뢰한 경우 본인 동의를 거쳐 공동 방문상담 실시”(보건복지부, 2019)를 명시하고 있다. 이러한 실천 원칙 때문에 지역 사회에서 정신건강서비스를 거부하거나 심한 저항이 있는 경우, 정신건강복지센터의 도움을 받는 것은 매우 어렵다. 앞서도 진술되었듯이 저장장애인 특성 상 자신의 상황에 대한 통찰이 부족하여 외부 개입에 강한 거부감을 표현한다(McGuire et al., 2013). 따라서 정신건강복지센터 서비스를 이용하는 것이 쉽지 않다. 더구나 정신건강복지센터의 사례관리자 1인당 담당 케이스가 70케이스를 육박하고 있어서 협조를 구하는 것도 물리적으로 쉽지 않을 수 있다(민소영 외, 2018).

(정신건강증진)센터는 거부하면 본인들은 들어갈 수 없다는 그 규정 하나로, 계속 일관되게 가는 것이 되게 아쉬워요. 오히려 그분들이 그 쪽 분야에서는 전문가고, 라포나 이런 거를 통해서도 조금 설득해줬으면 하는데... (참여자7)

해외에서는 개입이 필요하다고 판단되는 불결 수준 척도를 개발하고 척도 점수에 따라 개입 방향을 결정하는 과학적 방안이 마련되기도 하였다(Halliday, Banerjee, Philpot, & Macdonald, 2012). 최근에는 이러한 현장 어려움을 반영하여 저장장애 관련 고난도 사례를 위한 통합적 개입 방안이 개발되기도 하였다(장은진 외, 2020). 개발된 개입 방안을 구체적으로 적용하고 이 과정을 끊임 없이 수퍼비전하는 보다 전문적 구조가 필요해 보였다.

아직까지 저장장애에 대해서 대한민국에 전문가가 치료전문가가 형성이 안 되어있으니, 그 부분이 조금 힘든 거 같아요. 우리가 분명히 정신과적으로 치료가 되어 어느 정도 사례관리도 먹고 할 텐데, 그런데 그 부분이 전혀 도움을 못 받고 외부전문가가 도움이 못되니까. (참여자8)

### (3) 엇박자 노력을 막는 협력 체계 절실

매입임대주택 저장장애증상 입주자에 대한 개입은 주택지원자 혹은 사회복지서비스 제공자 단독으로 수행되면 충분한 효과를 보기가 어려울 수 있다. 더럽고 불결한 주거환경을 치우는 데 국한하지 않고 정신적 문제뿐만 아니라 각종 생활상의 문제도 통합적으로 개입해야 하기 때문이다. 기관 간 원활한 협력을 위해서 필요한 조건 중 하나는 주체 간 공동의 목적의식이다(박태영, 2008;

강문수, 2011). 저장장애증상 입주자 개입의 공동 목적은 이들의 삶의 환경과 질 개선일 것이다. 공동 목적을 달성하기 위해서는 입주자의 특성을 이해하고 실천 방법에 합의할 때 가능할 것이다.

연구 참여자들도 주택 제공조직과 사회복지서비스 제공조직 간의 협업 과정에서 각자의 목적만을 추구할 것이 아니라 저장장애 입주자의 특성을 함께 이해하고 적절한 역할 분담을 공동 논의하는 것이 중요하다는 경험을 이야기하였다. 예를 들어서 통합사례회의에서 입주자 관련 정보를 공유하면서 저장장애증상 입주자에 대한 지식과 이해를 증가시키기 위하여 노력하였다.

그 사람에 대한 이해가 없이 강제적으로 치우려다 싸움나고 직원 팔 뿌리치고 그러잖아요. 이해가 없이 강제적으로 밀어부치다 보니 사단이 일어난 거고, 그러면서 관계가 악화되면서 뭐 순조롭게 갈 수 있었는데 치우지 못했던 상황이 발생하게 된 거고, 그래서 저희 같은 경우에는 (통합사례)회의에 (관리사무소를) 참여시켜서 이분에 대한 전반적인 내용에 대해 이야기를 듣고 이해를 하였고, (참여자2)

상호 이해와 합의된 목표를 바탕으로 각 조직이 강점을 발휘하기로 하였다. 각자의 자원으로 각개 약진하는 것이 아니라, 적절한 시기를 봐가면서 서로의 자원을 투입하는 체계적 개입 과정이 나타나기도 하였다. 협업을 통한 지원은 제공된 서비스와의 단순 합 이상의 효과를 가져 올 수 있었다.

유OO씨 집에 세면대가 다 망가져가지고 그걸 고쳐주러 가는데, 갈 때마다 사람이 없어가지고 문을 못 열었어요. 그러다가 동사무소 사회복지사 이OO씨하고 협의를 해서 인제 언제 열자 사전에 미리 짜 맞춰놓고, (참여자10)

팀장님이랑 담당주무관이랑 저랑 관리사무소를 방문해서 설득작업을 다 말씀을 드렸고, 청소하는 날도 소장님이 나오셔서 당사자한테 좀 크게 호통도 치셨고, 당신이 지금 방입하고 있는 거 아니냐. 이랬을 경우에는 주민들의 탄원서를 받아서 퇴거조치 할거라는 말도 소장님께서 직접 하셨어요. 그러다 보니까 “죄송합니다”라는 말씀으로 계속 일관되게 말씀하셨고, (참여자7)

총괄은 복지정책과 희망복지지원팀이 설계를 하고, 설득부터 행정복지센터하고, 그 다음에 뭐 청소, 보건소 방역, 그 다음 서비스 연계, 끝나고 나면 일부 장롱이라던가 세탁기나 그런 서비스 연계까지, 설계는 다 희망팀에서 하고요. (참여자8)

각자의 자원 공유, 구조화된 연락 체계, 명확한 조정기구 설정이 협업을 위한 중요한 요소처럼 보였다. 이러한 기반이 지역에서 골칫거리라고 여겨졌던 저장장애증상 입주자에 대한 효율적 개입을 촉진시킬 수 있었다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 매입임대주택 입주민 중 저장장애증상을 가진 사람을 위한 실무자의 경험을 질적연구방법을 활용하여 탐색하였다. 특히 저소득층을 대상으로 하는 매입임대주택 특성상 복지 영역뿐만 아니라 주택 영역도 관여하기 때문에 사회복지사뿐만 아니라 주택관련 실무자를 포함하여 이들의 생생한 경험을 탐색하였다. 연구결과 ‘지난하고 때로는 위험한 관여 과정’, ‘따로따로 열심히 실천’, ‘지속 가능한 비법’의 3가지 대주제로 실무

자의 경험을 분류할 수 있었다. 외부 개입을 철저히 거부하는 철벽같은 입주자와 끝없이 실랑이를 벌이면서 청소를 설득하고 동의를 구하였다. 청소를 통하여 주거환경을 개선시킨 듯 하였으나, 이내 물건을 저장하는 행위가 재발되어 잡동사니 집으로 변해버렸다. 실무자들은 그간의 노력이 수포로 돌아가버린, 성과와 실패가 모호한 결과에 힘들어하였다. 물건을 버리는 것 자체가 고통을 느끼는 저장장애증상 입주민이 위협적 태도를 보이면서 실무자의 신변이 위협해지기도 하였다. 또한 청소하는 과정에서 개인물품 처리 민원이 초래되지만 미흡한 법적 장치가 실무자를 제대로 보호해주지 못하기도 하였다.

매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주민을 위해 주택관리와 이들의 삶을 관리하는 지원이 유기적으로 결합되지 못하여 서비스 공백이 생겨났다. 이러한 빈틈에 대하여 주택 공급 주체와 사회복지서비스 제공 주체들은 자기 영역이 아닌 타 영역에서 책임성을 더 가져야 한다고 주장하였다. 서로가 별 큰 도움이 안된다고 생각하여 아예 체념하거나 혹은 협력을 요청해도 무시하는 경향이 나타났다. 그 와중에도 때로는 원칙과 규정을 어겨가며 최대한 지원하면서 각자 노력하는 모습이 나타나기도 하였다.

연구 참여자들은 지속가능할 수 있는 대안이 필요하다는 의견을 피력하였다. 일회성 청소 개입을 통한 주거환경개선 결과에 만족하지 말고 성과가 지속가능하게 유지될 수 있도록 촘촘한 사후관리가 필요하다고 강조하였다. 저장장애라는 정신적 문제에 대한 개입이 반드시 병행되어야 한다고도 언급하였다. 그리고 주택 영역과 사회복지서비스 영역이 서로 협력하여 통합적으로 개입하는 체계가 필요하다고 제안하였다.

이러한 연구결과를 바탕으로 저장장애증상 매입임대주택 입주자 지원을 위한 제언을 제시하면

다음과 같다. 첫째, 저장장애가구 개입을 지원하는 법적 근거 및 보다 공식적인 절차가 필요하겠다. 물론 현재 「폐기물관리법」이 저장장애가구에 대한 시군구의 행정집행 근거가 될 수 있다. 이 법에 따라 시군구청은 청결 유지 이행 명령, 폐기물관리법 위반 과태료 부과 및 징수 관리, 무단투기 관련 상담 민원 등을 수행할 수 있다. 한편 조례를 별도로 제정하여 저장장애인에 대한 제도적 개입을 명문화한 지자체도 있다. 실제로 2020년 11월 15일 기준으로 전국의 약 27개 저장장박 지원조례가 제정되어 있었다(자치법규정보시스템 <http://www.elis.go.kr>).

그럼에도 실무자 보호는 미흡하였다. 보다 실효성 있는 보호 장치가 필요하겠다. 예를 들어 재산 손실에 대한 법적 다툼 문제를 해소할 수 있도록 효력있는 사전 동의서 확보 절차가 설계되어야 할 것이다. 연구참여자들은 입주자 동의 후에 진행된 청소임에도 청소 이후 재산손실에 대해 민원 및 소송을 제기받는 어려움을 호소하였다. 이에 좀 더 촘촘하게 설계된 사전동의서에 입주자의 서명을 받는 절차를 마련하여, 청소를 집행한 사람이 불필요한 법적 다툼에 휘말리지 않도록 보호해 줄 필요가 있다. 다만 청소 전 당사자와 함께 귀중품 등의 선별과정을 거치는 것이 반드시 필요할 것이다. 쓰레기 품목 사진과 함께 서명을 받는다면, 법적 다툼에서 보호받을 수 있기 때문이다.

둘째, 주거-보건-복지 영역 간 역할 분담과 협력 체계 구축이 필요하겠다. 본 연구에서도 나타나듯이 저장장애증상 가구의 문제는 주택공급기관에서만 또는 공공행정기관에서만 개입한다고 해서 해소되기는 어렵다. 연구참여자들은 저장장애증상에 대한 정신적 치료도 필요하다는 의견을 제시하였다. 실제로 지역단위 개입과정을 살펴보면(엄철호, 2019.10.16.; 윤진성, 2019.9.19.) 주거

영역에서는 LH 지역센터 재계약 담당 부서, 매입 임대주택 관리사무소, 주거복지센터가, 그리고 보건과 복지 영역에서는 읍면동과 시군구 통합사례 관리 담당팀, 구청 청소지원 담당과, 경찰서, 사회복지관, 재가복지센터, 자활센터, 정신건강복지센터 등이 유기적으로 협력하여 대응하였다. 따라서 주거-보건-복지 영역의 조직들이 역할 분담을 명확히 하도록 협력 관계를 조정하는 총괄 주체를 설계하는 전달체계 구축이 필요할 수 있다. 기존 연구(Lauder et al., 2005)에서도 다양한 지역사회서비스를 조정하는 책임 주체를 강조하였다.

셋째, 앞서 제시한 역할 분담을 위해서 각 조직들이 협력 가능한 지점을 찾아내어 이를 촉진시키는 체계가 필요하다. 본 연구에서도 주택 영역과 사회복지서비스 영역에서 각자의 지원 원칙이나 규정 등을 언급하면서 상대 기관의 책임성을 문제 삼았다. 이에 각 주체들이 협력할 수 있는 지점을 만들어야 하겠다. 예를 들어, LH 차원에서 저장장애가구의 주거관리를 위해 청소 서비스를 위한 별도 비용지원을 체계화 할 필요가 있다. 지역별 주거복지팀과 관리사무소가 저장장애가구의 발굴과 복지서비스 체계로 의뢰, 그리고 복지행정기관과 실제적 협력 활동에 참여하는 것이 필요하다. 또한 이러한 역할을 기획하고 독려하는 저장장애 담당 인력 배치나 업무 분담이 LH 내에 필요하겠다.

공공행정기관의 읍면동과 시군구에서는 통합사례관리사업을 활용하여 저장장애가구를 위한 지역단위 컨트롤타워 역할을 수행하면서 주거 서비스 전달체계와의 긴밀한 협조 체계를 구축하는 것이 필요하겠다. 구체적으로는 지역단위 복지서비스의 첫 접점인 읍면동의 찾아가는 보건복지전담팀(구, 맞춤형복지팀)에서 저장장애가구의 발굴과 개입을 시도할 수 있다. 만약 저장장애가구의 개입이 읍면동의 자원이거나 역할 범위에 벗어난 것이라면 시군

구의 희망복지지원단 통합사례관리에 ‘고난도 사례’로 의뢰할 수 있다. 공공행정기관은 주거환경개선이나 기타 서비스 지원을 위해 LH와 공조해야 할 것이다. 나아가 각 주체들의 협업 절차에 대한 구체적 매뉴얼을 주택 공급 주체와 사회복지서비스 공급 주체가 공동 작성하여 동원가능한 서로의 자원을 확인할 뿐만 아니라, 서로가 가진 노하우를 공유하는 것도 의미있을 것이다(McGuire et al., 2013).

넷째, 저장장애증상 입주자의 지원을 위한 구체적이고 실질적인 실무자 훈련이 필요하겠다. 연구 참여자들도 저장장애 개입 과정에서 수퍼비전 등 전문적 도움을 받고 싶어하였다. 기존 연구(Lauder et al., 2005)에서는 주거환경개선이라는 가시적 성과를 달성하기 위하여 청소 지원을 성급하게 하는 것을 피해야 한다고 경고하였다. 저장물건을 문제라고 단정짓기 이전에 이 물건들이 입주민에게 주는 의미를 이해하면서 입주민과 치료적 동맹 관계(therapeutic alliance)를 구축하는 것이 장기적으로 보면 개입 효과가 더 높다는 것이다. 공감과 신뢰적 관계를 기반으로 저장장애인에게 관여하는 것이 중요하다는 것이다. 그리고 저장장애 가구를 개입하는 이러한 과정에 대해 전문적 훈련이 필요함을 강조하였다. 기존 연구(McGuire et al., 2013)에 의하면 조사대상 실무자 총 236명 중 80% 이상이 저장장애개입에 대한 훈련을 받아 본 경험이 없다고 응답하였다. 사전 훈련이 부족한 상황 속에서 저장장애인을 조우할 때 실무자는 당황할 수 밖에 없으며, 이 과정에서 시기적절한 개입을 놓칠 수 있다. 따라서 보다 체계적인 교육과 훈련 프로그램이 개발될 필요가 있을 것이다.

다섯째, 사후관리서비스 구축이 중요하겠다. 연구 참여자들은 청소 개입 이후 원상 복귀되는 경우를 매우 우려하였다. 이에 주거환경개선 이후 상황이 유지될 수 있도록 지속적인 사후관리 체

계가 필요하겠다. 본 연구에서도 나타났듯이 가장 접근 가능한 공식적 사후관리서비스는 방문서비스를 활용하는 것이었다. 대표적 방문서비스로 노인맞춤돌봄서비스, 장기요양서비스, 활동보조인서비스, 방문보건서비스 등을 고려할 수 있을 것이다. 이 외에도 지역별 주거복지지사, 관리사무소, 그리고 행정복지센터의 협력 및 지역주민을 활용한 모니터링 체계를 가동시킬 수 있을 것이다.

끝으로 저장장애인에 특화된 정신건강서비스 개발 및 체계적 지원이 필요하겠다. 본 연구의 연구 참여자들이 공통적으로 강조했던 것은 저장장애 가구를 위한 특화된 정신건강서비스이었다. 최근 진행된 연구(장은진 외, 2020)에서도 422명의 통합사례관리사의 설문조사에서 가장 개입이 필요한 조치가 정신과 치료와 심리적 개입이었다. McGuire 등(2013)은 정신건강서비스로 적절히 연계된다면 저장장애증상 발현과 치료 사이의 괴리를 줄이고 보다 나은 개입 효과가 나타날 수 있다고 제안하였다. 실제로 우리나라에서도 공공주택 입주자의 정신건강 문제를 체계적으로 지원하는 프로그램이 시도된 바 있다. SH서울주택도시공사가 정신건강서비스를 제공하는 민간기관과 협약을 맺어서, 마음건강서비스를 계발하여 공공임대주택 거주자에게 제공하였다(이정남, 2018). 관리사무소가 SH 공사에게 정신건강서비스가 필요한 지역주민을 의뢰하면, 정신건강서비스를 제공하는 민간기관에게 입주자를 의뢰한다. 이 과정에서 정신건강상담사는 입주자와 지속적으로 관계를 맺어가면서 청소서비스 이용을 유도한다. 주거환경개선사업 이전과 이후에 상담 서비스를 제공하면서 입주자로 하여금 저장장애 문제를 인식하게 하고, 청소 이후 찾아올 물건을 버린 것에 대한 심리적 상실감이 치유될 수 있도록 돕는다. 기존 연구(Ayers et al., 2011; Gilliam et al., 2011; Tolin et al., 2012; Ayers et al., 2014)에

서도 저장장애에 특화된 심리적 개입(예, 동기강화, 기술훈련, 물건 습득/머리기에 관한 노출 등)이 효과적이라는 보고가 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가질 수 있다. 첫째, 매입임대주택 저장장애증상 입주자에 지원 경험에 있는 실무자의 범위를 사회복지서비스뿐만 아니라 주택공급 차원까지 확대하여 광범위하게 분석하려 노력하였음에도 불구하고, 3번에 걸친 FGI가 자료수집의 다각화를 꾀하는 데 한계를 줄 수 있다. 둘째, 이 연구는 실무자 입장에서 살펴본 것이기에, 매입임대주택에서 일상을 보내는 저장장애증상의 입주자, 그리고 입주자 때문에 어려움을 겪고 있는 지역주민의 관점에서 개입 과정

과 지원 방안을 탐색하는 데 한계를 가질 수 있다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 그간 학문적 연구가 미흡하였던 매입임대주택에 거주하는 저장장애증상 입주자의 지원 과정과 경험을 생생하게 이해할 수 있는 계기를 마련하였다는 점에서 의의를 가질 수 있을 것이다. 더구나 복지뿐만 아니라 주거 영역까지 포함하여 실무자의 경험을 폭넓게 살펴본 첫 연구라는 점에서 의미가 있을 것이다. 아울러 점점 사회문제로 떠오르는 저장장애인의 안정적인 지역사회 생활을 위해 어떠한 개입 전략이 필요할 것인지를 구상하는 데 기초 자료가 될 수 있을 것이라 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 강문수 (2011). <민관협력 활성화를 위한 법제개선연구>. 세종: 한국법제연구원.
- 권석만 (2013). <현대 이상심리학>. 서울: 학지사.
- 권수경 (2019.12.3.). 쓰레기 모으는 '저장강박' ... 대구 최초 지원 조례 제정. [On-line], Available: <https://www.youtube.com/watch?v=lgYVsHfOkug>
- 김미희·노세희 (2011). 다가구매입임대주택과 영구임대주택 거주자의 주거환경 및 지역사회복지서비스 이용실태. <한국주거학회 논문집>, 2(4), 13-142.
- 김성운 (2017). 다가구매입임대주택의 관리개선 방안연구: LH 매입임대주택을 중심으로. 건국대학교 박사학위논문
- 김성재·김후자·이경자·이선옥 (2000). <포커스그룹 연구방법>. 서울: 현문사.
- 김진희 (2017.6.13.). '머리질 못해요' 쓰레기 집에 사는 사람들. [On-line], Available: [https://imnews.imbc.com/replay/2017/nwdesk/article/4339564\\_30213.html](https://imnews.imbc.com/replay/2017/nwdesk/article/4339564_30213.html).
- 김충송 (2015). <사례중심의 이상심리학>. 경기: 싸이북스.
- 남기철 (2011). 한국의 노숙인복지와 주거지원. <상황과 복지>, 31, 121-159.
- 문완식 (2015). 다가구 매입임대주택 주거만족도에 관한 연구. 건국대학교 박사학위논문.
- 민소영 (2019). 공공부문 사례관리 서비스 통합을 위한 전달체계 탐색. <사회복지정책>, 46(2), 143-173.
- 민소영 외 (2018). <공공부문 사례관리 연계·협력 모형 개발연구>. 서울: 사회보장정보원·경기대학교 산학협력단.
- 민소영·김미호 (2019). 지역환경이 주거취약계층 매입임대주택입주자의 우울에 어떠한 영향을 미치는가. <한국사회복지학>, 71(3), 123-124.
- 민소영·김소영 (2018). 주거취약계층 매입임대주택의 사례관리자 경험. <사회복지연구>, 49(1), 263-296.



- 민소영·김소영·김재이 (2017). <주거취약계층 매입입대주택 현황분석 및 개선방안 연구>. 서울: 서울특별시·경기대학교 산학협력단.
- 박근석·주관수·이현정 (2015). 매입입대주택 거주자의 주거환경 및 주택관리 만족도 분석. <한국주거학회논문집>, 26(3), 85-97.
- 박용치·오승석 (2006). 공공입대주택 관리 제도. <정책개발연구>, 6, 69-102.
- 박태영 (2008). 민관의 파트너십 강화방안: 자원봉사센터를 중심으로. <사회과학연구>, 14(1), 37-56
- 법령정보센터 홈페이지. <https://www.law.go.kr> (검색일 2020.02.28.)
- 보건복지부 (2019). <2020년 정신건강사업안내>. 세종: 보건복지부.
- 보건복지부 (2020.1.2.). 오늘부터「노인맞춤돌봄서비스」를 시작합니다. (보건복지부 보도자료) [On-line], Available: [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&page=1&CONT\\_SEQ=352174](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=352174)
- 신경림·조명옥·양진향 (2005). <질적 연구 방법론>. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 인솔기 (2018). 정서 반응성, 우유부단, 저장증상의 관계; 우유부단의 조절효과. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 엄철호 (2019.10.16.). 익산시 지역사회보장실무협업체, ‘저장강박증’ 주거환경개선. [On-line], Available: <http://www.jjan.kr/news/articleView.html?idxno=2064766>
- 영등포구청 (2018). <저장강박가구 사례관리 매뉴얼>. 서울: 영등포구 복지정책과.
- 우국희 (2014). 자기방임을 이해하는 대안적 관점에 대한 고찰. <비판사회정책>, 42, 177-211.
- 유성진 (2017). <저장장애\_물건에 대한 강박적 집착>. 서울: 학지사.
- 윤진성 (2019.9.19.). 광주시 북구가 전 방위 주거복지 네트워크 구축으로 주거복지 문제에 선제적으로 대응한다. [On-line], Available: <http://www.newskorea21.com/281075>
- 이은경·전중옥 (2018) 소비자의 저장강박행동의 재개념화와 이에 따른 반응에 관한 연구. <소비자학연구>, 29(5), 147-148.
- 이재용·양혜린 (2015). 주거취약계층 매입입대주택 입주민의 주거비 부담이 삶의 질에 미치는 영향: 사회서비스의 조절효과를 중심으로. <사회복지연구>, 46(3), 153-177.
- 이정남 (2018). <2016년 시범사업 평가 및 2017년 사업계획>. 세종: 보건복지부.
- 이종아 (2020). 저장장애 행동 특성에 관한 사례 연구. <인문사회 21>, 11(1), 367-378.
- 자치법규정보시스템 홈페이지. <http://www.elis.go.kr> (검색일 2020.02.28.)
- 장은진 외 (2020). <저장장애 관련 고난도 사례를 위한 통합적 사례개입 방안 개발>. 서울: 한국사회보장정보원·한국심리학회.
- 전중옥·이은경 (2013). 죽어도 못 버리는 사람의 심리: 저장강박행동의 심리적 기제. <마케팅 연구>, 28(6), 109-136.
- 전창미·타지미사콘·전홍규 (2012). 주거빈곤계층을 위한 복합적 거주지원의 실태와 과제. <한국주거학회 학술대회논문집>, 427-431.
- 정수영·전희정 (2019). 매입입대주택 입주민 만족도 영향요인에 관한 연구: 서울시 매입입대주택을 중심으로. <한국행정연구>, 28(1), 61-90.
- 조명현 (2019). 공공입대주택 관리 및 주거지원 서비스가 입주자 주거만족도에 미치는 영향. 단국대학교 박사학위논문.

- 조승연 · 최은희 · 최종용 · 이승혜 (2018). <LH매입임대사업 효율성 제고를 위한 공급 및 운영관리 개선방안>. 대전: 한국토지주택공사 토지주택연구원.
- 천성희 · 조명래 (2020). 공공임대주택의 주거만족도연구: 서울시 영구임대주택 및 매입임대주택을 중심으로. <주택도시연구>, 10(1), 1-22.
- 하재홍 (2017). 잡동사니 저장 가구의 통합사례관리 개입 방향 고찰 연구. <노원구청 2017년 시정연구논문>. 한국방송뉴스통신사 (2017.8.25.). 익산시, 방치된 '쓰레기집' 쓰레기55톤 수거. [On-line], Available: <http://www.kbsn.kr/news/articleView.html?idxno=17713>.
- 현혜민 · 박기환 (2018). 한국판 저장 척도 개정판의 타당화 연구. <한국심리학회지>, 23(3), 721-738.
- 황종아 · 구자훈 (2019). 공공의 매입임대주택이 취약계층 밀집에 미치는 영향 분석. <주택도시연구>, 9(3), 35-54.
- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5)*, American Psychiatric Association.
- Ayers, C. R., Saxena, S., Espejo, E., Twamley, E. W., Granholm, E., & Wetherell, J. L. (2014). Novel treatment for geriatric hoarding disorder: an open trial of cognitive rehabilitation paired with behavior therapy. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 22(3), 248-252.
- Ayers, C. R., Wetherell, J. L., Golshan, S., & Saxena, S. (2011). Cognitive-behavioral therapy for geriatric compulsive hoarding. *Behaviour research and therapy*, 49(10), 689-694.
- Belk, R. W. (1988) Possessions and the Extended Self. *Journal of Consumer Research*, 15(2), 139-168.
- Bratiotis C. (2013). Community hoarding task forces: a comparative case study of five task forces in the United States. *Health and Social Care in the community*, 21(3), 245-253.
- Brown, T. A., Frost, R. O., Rasmussen, J., Steketee, G., & Tolin, D. F. (2010). Waitlist-controlled trial of cognitive behavior therapy for hoarding disorder. *Depression and Anxiety*, 27, 476-484.
- Büscher, T. P., Dyson, J., & Cowdell, F. (2014). The effects of hoarding disorder on families: an integrative review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21(6), 491-498.
- Fitch, K. E., Frost, R. O., Gray, K. D., Steketee, G., & Tolin, D. F. (2008). The economic and social burden of compulsive hoarding. *Psychiatry Research*, 160, 200-211.
- Frost, R. O., & Hartl, T. L. (1996). A cognitive-behavioral model of compulsive hoarding. *Behaviour Research and Therapy*, 34(4), 41-35.
- Frost, R. O., & Steketee, G. (2003). Compulsive hoarding: Current status of the research. *Clinical Psychology Review*, 23, 905-927.
- Frost, R. O., Steketee, G., & Grisham, J. (2004). Measurement of compulsive hoarding: Saving inventory-revised. *Behaviour Research and Therapy*, 42(10), 1163-1182.
- Gilliam, C. M., Norberg, M. M., Villavicencio, A., Morrison, S., Hannan, S. E., & Tolin, D. F. (2011). Group Cognitive Behavioral Therapy for Hoarding Disorder: An open trial. *Behaviour Research and Therapy*, 49(11), 802-807.
- Halliday, G., Banerjee, S., Philpot, M., & Macdonald, A. (2000). Community study of people who live

- in squalor. *The Lancet*, 35, 882-886.
- Kress, V. E., Stargell, N. A., Zoldan, C. A., & Paylo, M. J. (2016). Hoarding Disorder: Diagnosis, Assessment, and Treatment. *Journal of Counseling & Development*, 94(1), 83-90.
- Lauder, W., Anderson, I., & Barclay, A. (2005). A framework for good practice in interagency interventions with cases of self-neglect. [On-line], Available: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00817.x>
- McGuire, J.F., Kaeracher, L., Park, J.M., & Storch, E.A. (2013). Hoarding in the community: A code enforcement and social service perspective. *Journal of Social Service Research*, 39, 335-344.
- Medard, E., & Kellett, S. (2014). The Role of Adult Attachment and Social Support in Hoarding Disorder. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 42 (5), 629-633.
- Nelson, G., Aubry, T., & Lafrance, A. (2007) A Review of the Literature on the Effectiveness of Housing and Support, Assertive Community Treatment, and Intensive Case Management Interventions for Persons With Mental Illness Who Have Been Homeless. *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(3), 350-361.
- Nordsletten, A. E., Reichenberg, A., Hatch, S. L., FernándezdeCruz, L., Pertusa, A., Hotopf, M., & Mataix-Cols, D. (2013). Epidemiology of hoarding disorder. *The British Journal of Psychiatry*, 203(6), 445-452.
- SA government (2007). Partnership against homelessness: Guidelines for field staff to assist people living in severe domestic squalor. [On-line], Available: [http://www.sa.gov.au/upload/franchise/Housing,%20property%20and%20land/Housing%20SA/C/H/Domestic\\_squalor\\_guidelines\\_community\\_housing.pdf](http://www.sa.gov.au/upload/franchise/Housing,%20property%20and%20land/Housing%20SA/C/H/Domestic_squalor_guidelines_community_housing.pdf)
- Sadowski, J. S., Kee, R. A., Vander Y. J., & Buchanan, D. (2009). Effect of a housing and case management program on emergency department visits and hospitalizations among chronically ill homeless adults. *Journal of American Medical Association*, 301(17), 1771-1778.
- Samuels, J. F., Bienvenu, O. J., Grados, M. A., Cullen, B., Riddle, M. A., Liang, K., Eaton, W. W., & Nestadt, G. (2008). Prevalence and correlates of hoarding behavior in a community-based sample. *Behaviour Research and Therapy*, 46, 836-844.
- Snowdon, J., Halliday, G., & Banerjee, S. (2012). Severe domestic squalor, Cambridge University Press.
- Steketee, G., & Frost, R. O. (2013). Treatment for hoarding disorder: Therapist guide, NY: Oxford University Press.
- Tolin D. F., Stevens, M. C., Villavicencio, A. L., Norberg, M. M., Calhoun, V. D., Frost, R. O., Steketee, G., Rauch, S. L., & Pearlson, G. D. (2012). Neural Mechanisms of Decision Making in Hoarding Disorder. *Arch Gen Psychiatry*, 69, 832-841.

## Support Experiences of Service Providers for Tenants with Hoarding Disorder Symptoms in the Publicly Purchased Rental Housing

So-Young Min

Ok Soon Choi

Seo-Woo Shin

Kyonggi University

President of Nulpum  
Counselling Social  
Cooperative

Kyonggi University

The purpose of this study is was to explore the experiences of service providers for residents with hoarding disorders symptoms who live in state-owned purchased rental housing for low-income families. This study includes both social workers and housing managers because residents with hoarding disorders symptoms who live in the publicly purchased rental such housing need social services as well as housing services. A Focus Group Interview technique was employed for 12 study participants who were recruited by the snowball sampling. The support experiences were divided into three main themes: Difficult and sometimes dangerous engagement process, Separate and hard practice, Sustainable and good ideas. This study provided an opportunity to understand the support process and experiences for of the residents with hoarding disorder symptoms in state-owned purchased rental housing, which had a subject that had not been academically researched thus so far. Based on their experiences, this study suggests practical and politic sensible suggestions for such tenants. with hording disorder symptoms in the publicly purchased rental housing.

*Keywords: Hoarding disorder, Housing vulnerability, State-owned purchased rental housing residents, Housing support, Social service support*