

노숙인 종합지원센터 운영 개선방안 연구



서울시복지재단 2022-25

노숙인 종합지원센터 운영 개선방안 연구



연구책임

이순성(서울시복지재단 선임연구위원)

위촉연구원

권혜진(서울시복지재단)

연구요약

1. 연구 개요

- 서울시 노숙인 수 감소 추세와 함께 코로나19 등으로 인한 노숙인 종합지원센터 이용인 수 감소는 행정적 지원 축소로 이어지고 있어 안정적인 시설 운영에 어려움이 발생함
 - 기존에는 관리운영비 지원 기준 및 인력배치 기준이 시설의 취침서비스 이용인 수로 현재 설정되어 있어 안정적 시설 운영 지원을 위한 합리적인 기준 재설정이 필요함
- 개별 기관별 거리노숙인에 대한 분류기준 및 서비스 제공 기준, 시설 연계체계가 상이하여 거리노숙인 관리의 비효율성이 발생함
 - 노숙인 종합지원센터별 공통 및 고유 업무(부설센터 등)가 상이하며, 이에 따른 인력배치 현황도 상이하여 공통의 시설운영 기준 마련이 필요함
- 연구의 목적은 노숙인 종합지원센터의 안정적인 시설운영을 위한 행정적 지원 기준 방안 제시, 노숙인 종합지원센터 업무 체계화를 위한 서비스 제공 가이드 개발임

2. 노숙인 종합지원센터 및 생활시설 운영 현황 분석 결과

- 노숙인 종합지원센터 운영현황 조사 결과, 부설 희망지원센터를 운영하는 종합지원센터의 경우 주요 기능이 식사제공, 잠자리 제공 등의 일상보호 기능에 집중하고 있음
 - 효율적인 시설운영을 위해 기관 자체적인 역할 조정이 이루어진 것으로 보이나 종합지원센터로서의 상담 및 서비스제공 등의 고유기능은 유지하면서 질적인 성장이 필요해 보임

— 향후 추가적인 인력 충원 등의 지원 방안 고려 시 종합지원센터의 바람직한 역할도 함께 제시될 필요가 있음

□ 종합지원센터에 대한 행정의 비효율적인 부분도 일부 확인됨

- 보조금의 분기별 정산으로 인해 남는 경우는 반납, 부족한 경우는 자부담을 하고 있어 계획적인 시설 운영을 위해 보조금 정산 시기를 연단위 개선하는 방안 검토 필요함

□ 생활시설 운영현황 조사결과, 생활시설 연계 후 단기간에 퇴소하는 노숙인의 비중이 상대적으로 크게 나타남

- 2021년 조사결과를 보면, 입소기간이 1~3년이 가장 많으며(30.1%), 다음으로 4달~1년(24.6%), 1~3달(19.0%), 1달 미만(13.9%) 순임
 - 단기 입소기간(3개월 미만)을 합쳐보면 32.9% 수준을 보임
- 결국 이러한 노숙인은 다시 거리로 나오게 되는 상황이 되므로 생활시설의 단기퇴소 노숙인에 대한 사후 관리 방안에 대해서 종합지원센터의 추가 역할로서 검토가 필요해 보임

□ 생활시설 종사자 인터뷰 조사를 통해 종합지원센터에서 생활시설 연계 시 개선사항을 파악함

- 입소의뢰 받는 기관에서는 대상자에 대해 정확하고 다양한 정보가 부족함을 호소하고 있음
 - 시설입소 의뢰 시 보다 상세한 건강 상태 기록 및 기타 상담기록 등이 담긴 내용을 제공받길 희망하고 있음
- 정책 개선 의견으로 시설 가입소 기간에 대한 지원체계의 필요성을 강하게 제기함
 - 생활시설 가입소 기간에는 질병이 있는 노숙인에 대한 서비스 공백이 발생하고 있는 상황이므로 진료의뢰서 발급 등의 협력 및 지원체계 마련이 시급함
- 노숙인 종합지원센터와 생활시설 간의 네트워크 회복 도모 필요함
 - 코로나19로 인한 종사자 교육 중단과 함께 상호 교류 기회가 없어진 상황에서 개별 생활시설의 여건과 상황에 대한 이해 부족으로 상호 간의 불신이 있는 것으로 보임
 - 향후 종합지원센터와 생활시설 간의 주기적인(상/하반기) 간담회 및 상호 전학 등을 통한 네트워크 회복이 필요해 보임

3. 노숙인 종합지원센터 직무분석

- 노숙인 종합지원센터 3개소의 서울시 인력배치 기준 상의 종사자 전체(희망지원센터, 일자리지원센터, 정신건강팀 포함)를 대상으로 업무수행 시간 조사를 실시함
 - 직무분석의 목적은 3개 센터의 직무별 업무수행 시간을 조사하여 실제 업무시간 현황과 교대근무 특성 등을 함께 고려하여 추가적으로 필요한 인력규모 산정을 시도하기 위함임
- 직무분석 결과 단기적 적용 가능성을 고려하여 15시간 기준 초과근무 대체와 교대조를 2인 1조로 변경할 경우를 고려한 결과 총 10.3명의 추가 인력이 필요한 것으로 산출됨
 - 산출된 종합 결과를 기관별로 살펴보면 다시서기 2.8명(종합 1.6명, 희망 1.2명) 브릿지 2.5명(종합 2.4명, 일자리센터 0.1명), 영등포보현 5명(2.6명, 희망 2.4명)으로 산출됨
 - 15시간 기준 초과근무 대체를 고려할 경우 다시서기 1.8명, 브릿지 0.5명, 영등포보현 1명이 추가로 필요한 인력으로 산출됨
 - 교대근무의 변화(1인 1조 → 2인 1조)를 고려할 경우 다시서기 1명, 브릿지 2명, 영등포보현 4명이 추가 필요인력으로 산출됨

〈 노숙인 종합지원센터 직무분석 결과 추가 필요 인력 산정 종합 〉

구분		다시서기	브릿지	영등포보현	총계	
현정원		44	19	26	89	
추가 인력 규모	1. 시간외 근무대체 (15시간 이내)	종합	*2.3 ~ 3.5	1.2 ~ 1.8	1.7 ~ 2.6	5.2 ~ 7.9
		희망(일자리)	2.0 ~3.0	0.4 ~ 0.6	0.6 ~ 0.9	3.0 ~4.5
	2. 15시간 기준 초과근무 대체	종합	0.6	0.4	0.6	1.6
		희망(일자리)	1.2	0.1	0.4	1.7
	3. 교대조 2인 1조 변화	종합	1	2	2	5
		희망(일자리)			2	2
	계		종합	3.9 ~ 5.1	3.6 ~ 4.2	4.3 ~ 5.2
희망			3.2 ~ 4.2	0.5 ~ 0.7	3 ~ 3.3	6.7 ~ 8.2

4. 노숙인 종합지원센터 운영 개선 방안

□ 노숙인 종합지원센터의 행정적 기준 개선방안의 핵심은 관리운영비 지원 및 인력배치의 기준이 되는 이용인 수의 재설정임

- 본 연구에서는 관리운영비 지원을 위한 기준과 인력배치 지원 기준을 구분하여 제시함

□ 관리운영비 지원기준 개선 방안

- 관리운영비 지원을 위한 기준 재설정에 대해서는 시설면적에 따라 보조금을 지원하는 종합사회복지관 지원 기준을 잠자리 제공 인수와 함께 적용하는 방안으로 제시함

— 방안 도출 중점 고려사항 ①관리운영비 편성 변동성의 최소화, ②주간의 상담 및 서비스 제공 업무 및 야간의 일시보호 업무를 수행하는 종합지원센터의 특성 반영임

- 방안 1 : 종합사회복지관 운영비 기준(100%) + 잠자리 인원 3년 평균(단가 적용)

— 개별 센터에서 실제 지출한 운영비 금액 보다 방안1에서 산출된 기준금액이 크게 나옴

- 현실보다 더 많은 운영비 지원 기준을 설정하게 되므로 축소 방안 검토가 필요함

- 방안 2 : 종합사회복지관 운영비 기준(80%) + 잠자리 인원 3년 평균(단가 적용)

— 방안 1보다는 실제 지출금액과의 차이가 완화됨

- 센터별로 보면 브릿지와 영등포보현은 방안2에서 산출된 금액이 다소 많으며, 다시서기의 경우는 실제 지출액보다 적게 산출되어 기관 자부담이 필요한 방안임

- 방안 3 : 종합사회복지관 운영비 기준(130%) 적용

— 잠자리 제공 인수의 변동성을 낮추기 위해 시설면적 기준으로만 기준을 설정하는 방안임

— 야간 잠자리 제공의 특수성을 고려하기 위해 종합사회복지관 기준에 30%를 가중함

- 센터별로 보면 다시서기의 경우 방안3에서 산출된 금액이 실제 지출액보다 매우 적게 산출되어 기관 자부담액이 커지며, 영등포보현의 경우는 지출액보다 많게 산정됨

□ 인력배치 기준 개선 방안

- 인력배치를 위한 기준 재설정에는 잠자리 제공 인수와 함께 종합지원센터의 고유

기능인 서비스 제공 및 연계 역할을 보다 강조하기 위해 서비스 제공 실적을 함께 적용하는 방안으로 제시함

- 방안 1 : 3개년 평균 잡자리 인원수 적용
 - 1개년도 잡자리 인원 수 기준 적용 보다 3개년 평균을 적용하면 변동성이 완화되는 효과가 있음
 - 현재 인력기준과 비교한 결과 3개 센터 모두 2명씩 인력이 부족한 상황으로 설정됨
- 방안 2 : 3개년 평균 잡자리 50% + 3개년 평균 기타서비스 건수 50%
 - 잡자리 인원 적용 비중을 낮추고 기타서비스 제공 건수를 결합시켜 서비스 제공 노력을 독려하기 위함임
 - 일시보호 기능을 강화하고 있는 센터의 경우는 인력배치 기준이 축소될 가능성이 있어 단기적인 적용에는 다소 어려움이 있어 보임
 - 현재 인력기준과 비교한 결과 다시서기는 2명 초과, 브릿지와 영등포보현은 2명 부족한 상황으로 설정됨
- 방안 3 : 3개년 평균 잡자리 100% + 3개년 평균 기타서비스 건수 50%
 - 기존 적용 기준(잡자리 제공 인수)에 기타서비스 건수를 결합시켜 서비스 제공 노력을 독려하기 위함임
 - 현재 인력기준과 비교한 결과 다시서기는 2명 부족, 브릿지 5명 부족, 영등포보현은 3명 부족한 상황으로 기준이 설정됨

5. 결론

- 관리운영비 기준 개선방안은 기존에 적용하던 잡자리 이용인 수와는 크게 달라지는 기준으로 행정이나 현장에서 다소 혼란이 발생할 여지가 있음
- 방안별 적용 가능성과 센터별 유불리 등도 함께 고려하여 합리적인 방안을 채택하여야 함
- 인력배치 기준 개선방안 결과와 종합지원센터 직무분석 결과가 유사하게 나타남

- 인력배치 기준 개선 방안의 경우 센터별로 2명~5명 정도 추가 인력이 필요한 것으로 산정되었으며, 15시간 기준을 초과하는 근무시간과 2인1조 교대근무를 고려한 직무분석 결과 단기적인 소요인력 규모는 1.6명~2.6명으로 나타남
 - 단계적으로 센터별 2명~3명의 인력배치의 논리적 근거로 제시 가능할 것임
- 단계적 추가 인력배치 과정에서 중요하게 고려해야할 거시적 정책 변화는 중대재해처벌법의 본격적인 시행임
 - 추가배치 인력 범위 내에서 소방 및 시설 안전을 관리할 수 있는 소방안전관리자 등의 배치를 함께 고려해 나가는 것이 바람직해 보임
- 노숙인 수 감소, 노숙인 시설 기능 전환 등 서울시의 노숙인 정책 환경은 급속히 변화하고 있으며 이러한 상황 속에서 종합지원센터는 더욱 전문적인 역할을 요구받게 될 것으로 예상됨
- 생활시설과의 소통체계 강화를 통한 새로운 역할 등의 모색이 요구됨
- 향후 노숙인시설 기능전환 과정에서 종합지원센터의 위상 설정이 함께 고려되어야 할 것임

목 차

제1장

연구개요

- 1. 연구의 배경 및 목적 3
- 2. 연구의 내용 및 방법 4
- 3. 연구의 추진 과정 6

제2장

서울시 노숙인 실태 및 지원정책 변화

- 1. 서울시 노숙인 실태 9
- 2. 서울시 노숙인 지원 정책변화 17
- 3. 서울시 노숙인 정책 선행연구 19

제3장

노숙인 종합지원센터 운영 및 생활시설 연계 현황

- 1. 노숙인 종합지원센터 운영 현황 25
- 2. 노숙인 생활시설 이용인 입퇴소 현황 36
- 3. 노숙인 생활시설 종사자 인터뷰 결과 40
- 4. 노숙인 종합지원센터 및 생활시설 운영현황 분석 시사점 44

제4장

노숙인 종합지원센터 종사자 직무분석

- 1. 노숙인 종합지원센터 직무분석 개요 49
- 2. 노숙인 종합지원센터 3개소 업무조사 49
- 3. 노숙인 종합지원센터 표준 업무시간 분석 62
- 4. 노숙인 종합지원센터 적정 인력 산정 67

제5장

노숙인 종합지원센터 운영 지원 개선방안

- 1. 관리운영비 지원 기준 개선 방안 73
- 2. 인력배치 기준 개선 방안 77

제6장

결론

참고문헌 87

부록

서울시 노숙인 종합지원센터 서비스 제공 가이드 91

표 목 차

〈표 1-1〉 자문위원회 구성 명단	5
〈표 1-2〉 실무위원회 구성 명단	5
〈표 2-1〉 서울시 노숙인 일시집계조사 결과 추이	10
〈표 2-2〉 2021년 서울시 자치구별 거리노숙인 일시집계조사 결과 추이	11
〈표 2-3〉 노숙인복지시설 유형별 사업내용	13
〈표 2-4〉 서울시 복지정책실 관리 노숙인시설 현황(2021년 12월말 기준)	13
〈표 2-5〉 서울시 노숙인 종합지원센터 현황(2022년 10월 기준)	14
〈표 2-6〉 보건복지부 종합지원센터 및 일시보호시설 설치 기준	14
〈표 2-7〉 보건복지부 2021년도 노숙인시설 관리운영비 지원기준	15
〈표 2-8〉 보건복지부 노숙인 일시보호시설 직종별 배치기준	16
〈표 2-9〉 보건복지부 노숙인 종합지원센터 직종별 배치기준	16
〈표 3-1〉 노숙인 종합지원센터 노숙인 일시보호 현황(실인원)	26
〈표 3-2〉 노숙인 종합지원센터 신규등록 노숙인 수	27
〈표 3-3〉 노숙인 종합지원센터 서비스 제공 내역	28
〈표 3-4〉 노숙인 종합지원센터 상담건수	29
〈표 3-5〉 노숙인 종합지원센터 거리상담(아웃리치) 등록 건수	30
〈표 3-6〉 노숙인 종합지원센터 노숙인 진료의뢰 현황	31
〈표 3-7〉 노숙인 종합지원센터 생활시설 등 연계 현황	32
〈표 3-8〉 노숙인 종합지원센터 생활시설 등 연계 세부 현황	33
〈표 3-9〉 노숙인 종합지원센터 관리운영비 지출 현황	35
〈표 3-10〉 노숙인 생활시설 이용인 입소 경로	36
〈표 3-11〉 노숙인 생활시설 입소자 분류(신규/재입소) 현황	37

〈표 3-12〉 노숙인 생활시설 퇴소 유형	38
〈표 3-13〉 노숙인 생활시설 퇴소자 입소기간별 현황	39
〈표 3-14〉 노숙인 자활시설 종사자 인터뷰 결과 정리	41
〈표 3-15〉 노숙인 재활 및 요양시설 종사자 인터뷰 결과 정리	43
〈표 4-1〉 노숙인 종합지원센터 공통 직무분류표	50
〈표 4-2〉 다시서기 종합지원센터 직무분류에 따른 총 근무시간표	51
〈표 4-3〉 다시서기 종합지원센터 팀별 1인 근무시간	52
〈표 4-4〉 브릿지 종합지원센터 직무분류에 따른 총 근무시간표	53
〈표 4-5〉 브릿지 종합지원센터 팀별 1인 근무시간	54
〈표 4-6〉 영등포보건 종합지원센터 직무분류에 따른 총 근무시간표	55
〈표 4-7〉 영등포보건 종합지원센터 팀별 1인 근무시간	56
〈표 4-8〉 노숙인 종합지원센터 직무분류 배정비율(%)에 따른 총 근무시간 비교표	57
〈표 4-9〉 노숙인 종합지원센터 직무분류 별 업무비율 비교표	58
〈표 4-10〉 노숙인 종합지원센터 업무기능 조정의견	61
〈표 4-11〉 노숙인 종합지원센터 직무분류 별 평균시간 비교표	62
〈표 4-12〉 표준업무시간 기준으로 다시서기 종합지원센터 직무분류의 근무시간 비율	65
〈표 4-13〉 업무별 업무량 증가요인	66
〈표 4-14〉 노숙인 종합지원센터의 시간외근무 현황	67
〈표 4-15〉 시간외근무 대체 시 추가인력 산정	68
〈표 4-16〉 교대제 변화에 따른 정원변화	69
〈표 4-17〉 추가 필요 인력 산정 종합	70
〈표 5-1〉 노숙인 종합지원센터 관리운영비 현황	74
〈표 5-2〉 관리운영비 지원 방안 1인(종합사회복지관 기준 100% + 잠자리 인원 3년 평균 단가)	75
〈표 5-3〉 관리운영비 지원 방안 2인(종합사회복지관 기준 80% + 잠자리 인원 3년 평균 단가)	75
〈표 5-4〉 관리운영비 지원 방안 3인(종합사회복지관 기준 130% 적용)	76
〈표 5-5〉 관리운영비 개선 방안별 장단점 정리	76
〈표 5-6〉 서울시 노숙인 종합지원센터 인력배치 현황(2022년 10월 기준)	77

〈표 5-7〉 노숙인 종합지원센터 인력배치 기준 방안별 이용인 수 규모	78
〈표 5-8〉 인력배치 방안 1안(3년 평균 잠자리 인수 적용)	79
〈표 5-9〉 인력배치 방안 2안(3년 평균 잠자리 50% + 3년 평균 기타서비스 건수 50%)	79
〈표 5-10〉 인력배치 방안 3안(3년 평균 잠자리 100% + 3년 평균 기타서비스 건수 50%)	80
〈표 5-11〉 종합지원센터별 3가지 인력배치 방안 정리	81

그림 목 차

〈그림 1-1〉 연구 추진 과정	6
〈그림 2-1〉 서울시 전체 노숙인 수 추이	10
〈그림 2-2〉 노숙인시설 분류	12

제1장



연구개요





제1장 연구개요

1. 연구의 배경 및 목적

서울시 노숙인 수는 지속적인 감소 추세가 보이고 있다. 2013년 서울시 노숙인 수는 4,505명이었으나 2021년에는 3,365명으로 25.3% 감소하였다. 이러한 현상은 노숙인 수의 자연 감소와 함께 서울시의 임시주거지원 사업 등과 같은 지속적인 주거지원 사업의 효과가 가시적으로 나타난 결과로도 이해할 수 있다. 노숙인 수의 감소 상황에서 쟁점으로 부각된 것은 노숙인 종합지원센터 등에 대한 행정적 지원의 축소 문제이다. 노숙인 수의 감소는 노숙인시설 이용인 및 입소인 수의 감소로 이어지고 있으며 최근 코로나19로 인해 시설 이용인 수는 가파른 감소를 보이고 있다. 3개의 종합지원센터와 4개의 일시보호시설의 잠자리 제공 수 추이를 살펴보면 2017년 160,106명에서 2021년 109,559명으로 31.6%의 감소를 보였다.

보건복지부의 노숙인시설 관리운영비 및 인력배치 기준은 시설의 이용인 수로 되어 있다. 노숙인 이용인 수의 감소는 노숙인 종합지원센터 등에 대한 행정적 지원 축소로 이어지고 있어 안정적인 시설운영을 어렵게 하고 있다. 노숙인 이용시설의 특성 상 주야 24시간 서비스 제공 태세를 갖춰야 하는 상황에서 이용인 수 감소로 인한 관리운영비 등의 행정적 지원 축소는 노숙인에 대한 서비스 질 저하로 이어질 우려가 있다. 안정적인 시설 운영 및 서비스 질 제고를 위해서라도 합리적인 행정적 지원 기준 재설정이 필요한 상황이다.

서울시 노숙인 종합지원센터의 경우 2012년 노숙인복지법 제정·시행 이후 기존의 상담·보호센터 2개소를 종합지원센터로 전환하고 2020년에는 1개소를 신규로 추가 설치하여 총 3개소가 운영 중이다. 센터별 공통 및 고유 업무(부설 센터 등)가 상이하며 이에 따른 인력배치 현황도 상이한 상태이다. 또한 거리노숙인에 대한 분류기준 및 서비스 제공 기준, 시설 연계 체계 등도 상이하여 서울시 노숙인 관리의 비효율성이 발생하고 있다. 노숙인에 대한 서비스 질 유지 및 효율적 행정 관리를 위해 노숙인 종합지원센터 공통 업무 수행 가이드 개발도 필요하다.

본 연구의 목적은 첫째 노숙인 종합지원센터의 안정적인 시설운영을 위한 행정적 지원 기준 방

안을 제시하는 것이다. 즉 지속가능한 관리운영비 지원 기준 및 인력배치 기준 개선방안을 제시하고자 한다. 둘째 노숙인 종합지원센터 업무 체계화를 위한 서비스 제공 가이드를 개발하는 것이다. 이를 통해 거리노숙인 분류 및 서비스 제공 기준, 시설연계 과정을 체계화하여 시설운영의 효율성과 서비스 질 제고를 도모하고자 한다.

2. 연구의 내용 및 방법

1) 연구 내용

본 연구의 목적인 노숙인 종합지원센터의 행정적 지원 기준 방안 제시 및 서비스 제공 가이드 개발을 위한 연구의 내용은 다음과 같다.

첫째, 서울시 노숙인 현황 및 추이 분석, 노숙인 정책 및 선행 연구 탐색을 통한 서울시 노숙인 지원정책 변화를 정리한다.

둘째, 서울시 노숙인 종합지원센터 운영 및 생활시설 연계 현황조사를 실시하여 이용인수, 서비스 제공 내역, 시설연계 현황, 관리운영비 내역 등을 분석한다. 이와 함께 노숙인 생활시설 종사자 인터뷰를 실시하여 노숙인 종합지원센터와의 연계 현황 및 욕구를 파악한다.

셋째, 노숙인 종합지원센터 종사자 직무조사를 실시하여 센터별 공통 및 업무 수행 시간 조사, 직무별 필요인력 산정 등을 실시한다.

넷째, 노숙인 종합지원센터의 안정적인 운영지원을 위해 종합지원센터 관리운영비 지원 기준 및 인력배치 기준 개선 방안을 제시한다.

마지막으로 종합지원센터 운영 효율성 제고 및 서비스 질 제고를 위하여 노숙인 서비스 제공 가이드를 제시한다.

2) 연구 방법

(1) 문헌연구

서울시 노숙인 일시집계조사 결과 분석, 보건복지부 지침 및 서울시 지원 계획 등 행정문서 등을 탐색하여 서울시 노숙인 추이 및 지원 현황을 분석하였다. 그리고 서울시 노숙인 정책 및 서비스 발전방안과 관련한 선행연구 등을 검토하여 서울시 노숙인 지원정책 변화 등을 정리하였다.

(2) 시설 현황조사 및 인터뷰 조사

시설 현황조사와 관련해서는 노숙인 종합지원센터 3개소를 대상으로 일시보호 현황, 서비스 제공내역, 시설 연계현황, 관리운영비 지출 실태 등을 조사하였다. 그리고 생활시설 30개소를 대상으로 입소인 현황, 입소기간, 신규 입소자 규모, 입퇴소 유형 등을 조사하였다. 노숙인 생활시설에 대해서는 이용인 현황 조사와 함께 현장전문가 인터뷰를 진행하여 입소자 변동 및 정책 요구사항, 종합지원센터 이용인 시설연계 개선사항 등을 파악하였다.

(3) 노숙인 종합지원센터 종사자 직무조사

3개 노숙인 종합지원센터 전체 종사자를 대상으로 직무조사를 실시하여 센터별 공통 및 업무수행 시간을 조사하였으며, 초과근무 현황 및 2교대 근무 특성을 고려하여 센터별 소요인력 규모를 분석하였다.

(4) 전문가 자문 및 참여

학계 및 현장 전문가로 구성된 자문위원회를 운영하여 연구방향 설정 및 연구결과 검토, 결과의 논리성과 타당성을 제고하였다. 또한 현장전문가로 구성된 실무위원회를 운영하여 현장의 의견 수렴 및 서비스 제공 가이드 집필을 함께 수행하였다.

〈표 1-1〉 자문위원회 구성 명단

연번	성명	소속 및 직위
1	민소영	경기대학교 사회복지학과 교수
2	신원우	협성대학교 사회복지학과 교수
3	배명희	서울노숙인시설협회 협회장

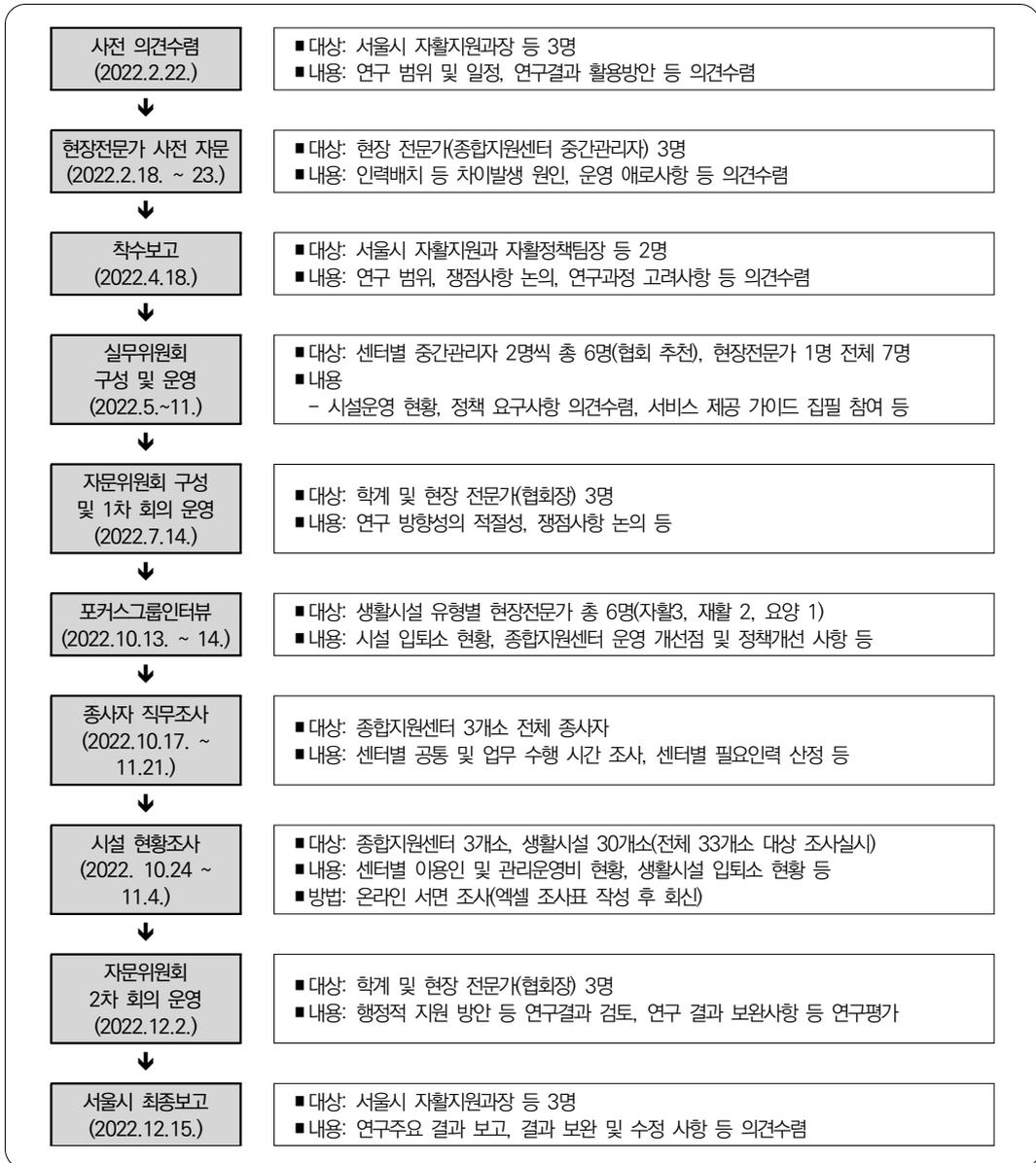
〈표 1-2〉 실무위원회 구성 명단

연번	성명	소속 및 직위	비고
1	이태용	다시서기종합지원센터 행정실장	협회 추천으로 구성
2	인재금	다시서기종합지원센터 현장실장	
3	이일주	영등포보현종합지원센터 부장	
4	박기웅	영등포보현종합지원센터 부장(희망지원센터)	
5	전성민	브릿지종합지원센터 사무국장	
6	김영택	브릿지종합지원센터 과장	가이드 집필 참여
7	김진미	열린복지디딤센터 원장	

3. 연구의 추진 과정

〈그림 1-1〉은 사전 의견수렴, 현장전문가 사전 자문, 그리고 서울시 착수보고 등에서부터 연구 결과의 서울시 최종보고까지의 연구 추진과정을 설명하고 있다.

〈그림 1-1〉 연구 추진 과정



제2장

서울시 노숙인 실태 및 지원정책 변화





제2장

서울시 노숙인 실태 및 지원정책 변화

1. 서울시 노숙인 실태

1) 서울시 노숙인 규모

서울시는 2013년도 이후 계절마다 노숙인 일시집계조사(point-in-time counting: PIT)를 실시하고 있다. 이 조사를 통해 거리 노숙인, 노숙인시설 입소자, 주거지원 프로그램 참여자 등의 규모를 지속적으로 파악하고 있다.

2021년도 서울시 전체 노숙인 수는 3,365명으로, 남성 2,544명(75.6%), 여성 817명(24.3%)이다. 그리고 시설노숙인은 2,396명(71.2%), 거리노숙인은 623명(18.5%)이다.

연도별 추이를 보면 2013년도 이후 지속적으로 감소하는 추세를 보이고 있다. 가장 노숙인 수가 많았던 2014년 기준으로 보면 전체 노숙인 수는 2021년도에는 25.8%의 감소를 보였다. 2020년도의 노숙인 수의 증가는 병원입원자를 포함하는 집계방식의 변화가 영향을 준 것으로 보인다. 성별로 보면 남성은 지속적으로 감소하는 경향이 있으나 여성은 일정 규모를 유지하는 모습을 보이고 있다. 특히 여성 거리노숙인은 2013년 대비 지속적으로 증가를 보이고 있다. 즉 2013년 여성 거리노숙인 수는 39명에서 2021년 65명으로 66.7% 증가하였다.

2021년 기준 거리노숙인 규모를 자치구별로 살펴보면(〈표 2-2〉 참조), 거리노숙인은 중구에 253명(40.6%)으로 가장 많이 있으며 다음으로 용산구 76명(12.2%), 영등포구 68명(10.9명) 순으로 나타났다. 강남권(서초구, 강남구, 송파구) 일대도 87명(14.0%)으로 비교적 많이 분포하고 있다. 특히 여성 거리노숙인의 경우 강남권에 상대적으로 많이 분포하고 있는 형태를 보이고 있다.

여성 거리노숙인의 경우 규모면에서는 크지는 않지만 지속적인 증가 추세를 보이고 있어 이러한 지역적 분포 등도 함께 고려하면서 서울시 차원에서의 대응 방안 검토가 필요해 보인다.

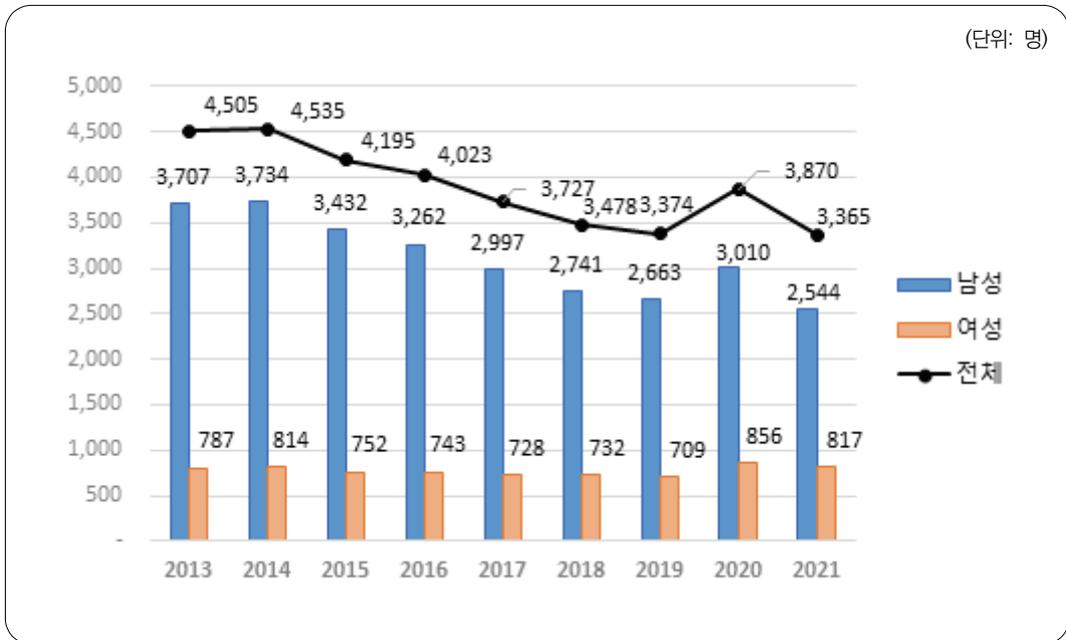
〈표 2-1〉 서울시 노숙인 일시집계조사 결과 추이

(단위: 명, %)

구 분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	
총 계	남자	3,707	3,734	3,432	3,262	2,997	2,741	2,663	3,010	2,544
	여자	787	814	752	743	728	732	709	856	817
	미상	11	7	2	18	2	5	2	4	4
	계	4,505	4,535	4,195	4,023	3,727	3,478	3,374	3,870	3,365
	증감률	-	0.7%	△7.5%	△4.1%	△7.4%	△6.7	△3.0	14.7	△13.0
거리노숙인	남자	819	730	825	763	673	670	595	629	554
	여자	39	39	43	48	51	56	50	67	65
	미상	11	7	2	18	2	5	2	4	4
	계	869	776	870	829	726	731	647	700	623
	증감률	-	△10.7%	12.1%	△4.7%	△12.4%	0.7	△11.5	8.2	△11.0
시설노숙인	남자	2,888	3,004	207	2,499	2,324	2,071	2,068	1,994	1,675
	여자	748	775	709	695	676	676	659	766	721
	계	3,636	3,759	3,325	3,193	3,000	2,747	2,727	2,760	2,396
	증감률	-	3.4%	△11.5%	△4.5%	△6.0%	△8.4	△0.7	1.2	△13.2

주: 2020년부터 노숙인 일시집계조사부터 병원입원자, 외출외박자, 주거프로그램이용자를 포함하여 집계함
출처: 2021년 서울시 일시집계조사 자료 재가공

〈그림 2-1〉 서울시 전체 노숙인 수 추이



〈표 2-2〉 2021년 서울시 자치구별 거리노숙인 일시집계조사 결과 추이

(단위: 명, (%))

자치구	전체	남성	여성	미상
종로구	49 (7.9)	45 (8.1)	4 (6.2)	-
중구	253 (40.6)	237 (42.8)	12 (18.5)	4
용산구	76 (12.2)	65 (11.7)	11 (16.9)	-
성동구	6 (1.0)	6 (1.1)	-	-
광진구	10 (1.6)	10 (1.8)	-	-
동대문구	15 (2.4)	13 (2.3)	2 (3.1)	-
중랑구	7 (1.1)	7 (1.3)	-	-
성북구	3 (0.5)	3 (0.5)	-	-
강북구	1 (0.2)	1 (0.2)	-	-
도봉구	-	-	-	-
노원구	1 (0.2)	1 (0.2)	-	-
은평구	3 (0.5)	3 (0.5)	-	-
서대문구	10 (1.6)	8 (1.4)	2 (3.1)	-
마포구	3 (0.5)	2 (0.4)	1 (1.5)	-
양천구	1 (0.2)	1 (0.2)	-	-
강서구	2 (0.3)	1 (0.2)	1(1.5)	-
구로구	7 (1.1)	7 (1.3)	-	-
금천구	1 (0.2)	1 (0.2)	-	-
영등포구	68 (10.9)	59 (10.6)	9 (13.8)	-
동작구	7 (1.1)	6 (1.1)	1 (1.5)	-
관악구	9 (1.4)	6 (1.1)	3 (4.6)	-
서초구	48 (7.7)	36 (6.5)	12 (18.5)	-
강남구	23 (3.7)	20 (3.6)	3 (4.6)	-
송파구	16 (2.6)	13 (2.3)	3 (4.6)	-
강동구	4 (0.6)	3 (0.5)	1 (1.5)	-
계	623 (100.0)	554 (100.0)	65 (100.0)	4

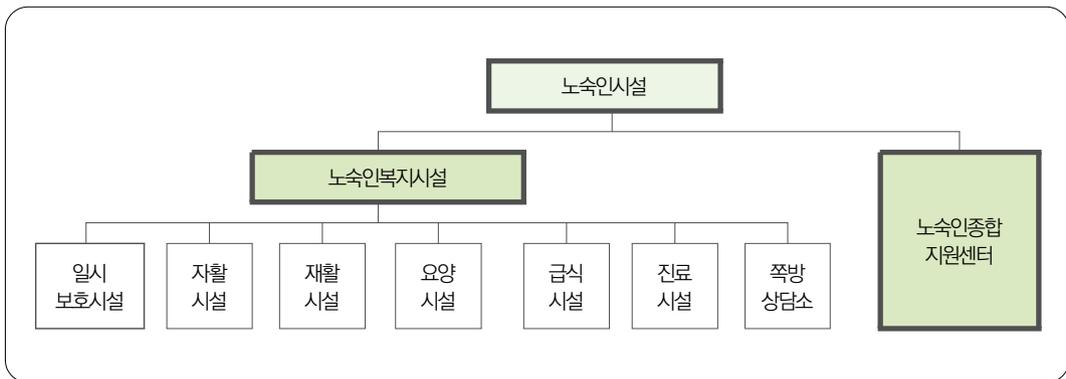
출처: 2021년 서울시 일시집계조사 자료 재가공

2) 서울시 노숙인시설 현황

(1) 노숙인시설 분류

노숙인복지법에 따라 노숙인 일시보호, 자활, 재활, 요양, 급식, 진료, 쪽방상담의 단일 서비스를 제공하는 시설을 ‘노숙인복지시설’이라고 칭한다. 기존의 상담보호센터는 사회복지사업법에 의거해 2012년 일시보호시설과 종합지원센터로 개편되었고, 노숙인쉼터와 부랑인복지시설은 2013년도에 노숙인복지법이 개정되면서 노숙인 자활, 재활, 요양시설로 개편되었다. 노숙인복지시설에 미포함되는 종합지원센터를 제외한 7개의 시설들은 임시보호기능을 수행하는 이용시설과 노숙인들의 자립과 재활을 목적으로 정해진 기간에 거주하는 생활시설로 재분류할 수 있다. 이처럼 법률상에서는 복합서비스를 제공하는 ‘노숙인 종합지원센터’와 단일서비스를 제공하는 ‘노숙인복지시설’을 모두 아울러 ‘노숙인시설’이라고 지칭한다. 각 시설유형별 주요 사업내용은 <표 2-3>과 같다.

<그림 2-2> 노숙인시설 분류



출처: 보건복지부(2022). 노숙인 등의 복지사업 안내

(2) 서울시 노숙인시설 현황

서울시 노숙인시설은 2021년 12월말 기준으로 총 47개 시설이 있다. 생활시설에는 자활시설 20개소, 재활시설 8개소, 요양시설 5개소(5개소 중 2개소는 여성가족정책실에서 관리) 총 33개소가 있으며, 이용시설에는 일시보호시설 4개소, 종합지원센터 3개소, 급식시설 2개소 총 9개소가 있다. 그리고 쪽방상담소가 5개소 있다(<표 2-4> 참조). 이외에 노숙인진료시설은 2021년 12월말 기준 무료진료소 2개소, 국립립병원 9개소, 일반병의원 2개소, 보건소 27개소, 약국 37개소로 총 77개소가 지정되어 있다.

〈표 2-3〉 노숙인복지시설 유형별 사업내용

시설유형	사업내용
노숙인 일시보호시설	노숙인 등에 대한 일시적인 잠자리 제공, 급식 제공, 응급처치 등 일시보호 기능을 주로 수행하면서 종합지원센터에 상담 의뢰, 병원진료 연계, 생활물자 지원·보관 등 부가적 서비스를 제공
노숙인 자활시설	건강상 특별한 문제가 없고 일할 의지 및 직업능력이 있는 노숙인 등을 입소시켜 생활지도·상담·안전관리 또는 전문적인 직업상담·훈련 등의 복지서비스를 직접 제공하거나 직업훈련기관 또는 고용지원기관 등과의 연계를 통해 노숙인 등의 자활지립을 지원
노숙인 재활시설	신체장애, 정신장애, 그 밖의 질환 등으로 인하여 자립이 어렵고 치료와 보호가 필요한 노숙인 등을 입소시켜 치료 및 각종 재활프로그램을 제공하고 사회적응훈련을 실시함으로써 노숙인 등의 신체적·정신적 재활을 통한 자립기반 조성을 지원
노숙인 요양시설	건강상의 문제 등으로 인하여 단기간 내 가정 및 사회복귀가 어려운 노숙인 등을 입소시켜 상담·치료 또는 요양서비스를 제공
노숙인 급식시설	노숙인 등에게 필요한 급식서비스를 제공
노숙인 진료시설	노숙인 등에 대한 진단·치료·재활 등 의료서비스를 제공
쪽방상담소	쪽방 거주자에 대한 상담, 취업지원, 생계지원, 기타 행정지원 서비스를 제공

〈표 2-4〉 서울시 복지정책실 관리 노숙인시설 현황(2021년 12월말 기준)

(단위: 명, (%))

구분	총계	노숙인 생활 및 이용시설							쪽 방 상담소
		계	생활시설			이용시설			
			자활	재활	요양	일시	종합	급식	
시설수	76	40	20	8	3	4	3	2	5
종사자수 (현 원)	917	474	134	66	140	36	90	8	34
입소자수 (정원/현원)	3,225/ 1,758	3,225/ 1,758	875/ 572	326/ 196	1,153/ 691	308/ 117	563/ 182	-	-

주 1. 미지원 시설 4개(재활 1, 요양 1, 급식 2) 포함

2. 여성가족정책실 소관 2개 요양시설[597명(시립영보자애원 329명, 시립여성보호센터 268명)] 제외

3. 종합지원센터 종사자 수는 희망지원센터 포함

출처: 서울시 복지정책실 내부 자료

(3) 서울시 노숙인 종합지원센터 세부 현황 및 지원기준

서울시 노숙인 종합지원센터는 총 3개소가 설치되어 있다. 주요 기능으로는 거리노숙인 상담, 일시보호 및 생활편의 서비스 제공, 생활시설 입소의뢰, 주거·일자리·의료서비스 연계 등을 통해 지역사회 복귀를 지원하는 것이다. 현장상담소 역할을 수행하는 희망지원센터는 서울역과 영등포역에 2개소 설치되어 있으며 다시서기종합지원센터와 영등포보건종합지원센터에서 부설로 운영 중이다.

〈표 2-5〉 서울시 노숙인 종합지원센터 현황(2022년 10월 기준)

구분		다시서기	브릿지	영등포보현
지역 현황	자치구	용산구	서대문구	영등포구
	관할지역	서울역 일대 (용산, 성동, 중랑, 광진, 서초, 강남, 송파, 강동, 서울역 인근)	시청·을지로 일대 (서대문, 종로, 마포, 동대문, 은평, 강북, 도봉, 성북, 노원, 중구)	영등포역 일대 (영등포, 동작, 관악, 금천, 구로, 양천, 강서)
시설 현황	연면적(㎡)	1,300	498	2,785
	종사자(명)	44	20	26
	취침인원	105	20	57
	기타	서울역 희망지원센터 (495㎡) 운영	일자리지원센터	영등포역 희망지원센터 (96㎡) 운영

주: 취침인원은 희망지원센터 취침인원 포함

출처: 서울시 복지정책실 내부 자료

앞에서 살펴본 노숙인복지법에 따르면 종합지원센터와 일시보호시설은 역할과 업무가 구분되어 있다. 그러나 서울시의 경우는 3개 종합지원센터 모두 일시보호시설을 함께 운영하고 있는 것이 특징이며, 두 시설 간의 업무가 혼재되어 있거나 업무구분이 법 규정과 상이한 것도 있다. 따라서 보건복지부의 종합지원센터와 일시보호시설 지원 기준에 대해 정리해 본다.

① 시설설치 및 관리운영비 지원 기준

서울시의 노숙인 종합지원센터의 경우 보건복지부 종합지원센터와 일시보호시설 설치 및 지원 기준 등이 결합된 형태로 적용되어야 한다.

〈표 2-6〉 보건복지부 종합지원센터 및 일시보호시설 설치 기준

종합 지원센터	시설면적	특별시·광역시의 경우 132㎡(40평)이상, 특별시·광역시 외의 지역은 92㎡(28평) 이상일 것
	설비	상담실, 사무실, 의무실, 화장실, 물품보관실, 급·배수시설 및 비상재해대비시설을 설치할 것
일시보호 시설	시설면적	특별시·광역시의 경우 99㎡(30평)이상, 특별시·광역시 외의 지역은 50㎡(15평) 이상일 것
	수면실면적	특별시·광역시의 경우 49.5㎡(15평)이상, 특별시·광역시 외의 지역은 26.4㎡(8평) 이상일 것
	설비	수면실, 사무실, 의무실, 조리실, 화장실(목욕할 수 있는 설비를 갖추어야 함), 세탁실, 물품보관실, 급배수시설 및 비상재해대비시설을 설치할 것

시설면적 기준은 종합지원센터 최소기준 132㎡와 일시보호시설 최소기준 99㎡를 합친 237㎡이상의 기준을 충족하여야 한다. 설비기준은 상담실, 물품보관실, 의무실과 함께, 수면실, 세탁실, 조리실 등 일시보호시설 설비까지 함께 구비하여야 한다.

보건복지부의 노숙인시설에 대한 관리운영비 지원기준은 생활시설, 이용시설 구분 없이 같은 기준이 적용되고 있다. <표 2-7>은 2021년도 기준 보건복지부 노숙인 1인당 월 지원액 기준 단가이다. 2022년부터는 이 단가기준 보다 하향된 기준으로 둘 수 없음을 명기하고 있다. 또한 지방자치단체는 시설규모(이용자 및 입소자 수, 직원 수 등)를 고려하여 원활한 사업추진과 서비스 제공이 될 수 있도록 지원기준 마련 차등 지원이 가능하게 열어두고 있다¹⁾.

<표 2-7> 보건복지부 2021년도 노숙인시설 관리운영비 지원기준

시설규모	적용비율	단가(원)	비고
10명 이하	150%	79,720	
11~30명	140%	74,400	
31~50명	130%	69,090	
51~100명	120%	63,770	
101~150명	115%	61,120	
151~200명	110%	58,460	
201~250명	105%	55,800	
251~300명	100%	53,140	기준단가
301~500명	95%	50,490	
501~1,000명	90%	47,830	
1,001~1,500명	85%	45,170	
1,501명 이상	80%	42,510	

출처: 보건복지부(2021). 노숙인 등의 복지사업 안내

관리운영비 기준 적용에 있어 또 한 가지 중요한 쟁점사항은 이용인 수를 어디까지 적용하는가이다. 지금까지 서울시의 경우는 잠자리 이용인 수에 대해서만 적용하는 소극적인 기준을 적용해 왔다. 이와 관련하여 서울시가 보건복지부에 질의한 결과²⁾, 잠자리 인원뿐만 아니라 급식, 상담의뢰, 병원연계 등 다른 서비스 이용 노숙인도 상시 이용인에 포함 가능하다는 답변을 받았다. 즉 일시보호시설의 경우 노숙인 등에게 일시보호 및 복지서비스 연계 등을 제공하는 시설로 규정되어 있어, 시설의 기능과 관련된 이용인은 시설 규모로 포함가능하다는 답변이다. 또한 노숙인 등의 복지사업 안내에서는 관리운영비의 경우 지방자치단체별 기준 마련토록 하고 있으므로 지역의 여러 여건을 고려하여 서울시 상황에 맞는 기준을 마련할 수 있다.

1) 보건복지부(2022). 노숙인 등의 복지사업안내, p.59

2) 서울시가 보건복지부에 '노숙인 일시보호시설 운영 관련' 질의한 내용에 대한 답변('22.5.23)을 참조함

② 시설 종사자 배치 기준

시설종사자 직종별 배치기준을 보면 일시보호시설의 경우 이용인 규모에 따라 배치기준이 상이하다. 이용인 50인 이상 시설의 경우 행정책임자와 함께 영양사, 사무원을 추가로 배치할 수 있으며, 생활복지사/생활지도원은 50명 초과 이용자 25명 마다 1명씩 추가할 수 있다. 위생원의 경우는 50명 초과 이용자 50명마다 1명 추가 배치할 수 있다. 이러한 기준은 최소 인력 배치기준이며 지역의 여건에 따라 추가 배치를 할 수 있다.

〈표 2-8〉 보건복지부 노숙인 일시보호시설 직종별 배치기준

구분	상시 이용인 50명 이상 이용시설	상시 이용인 30명 이상 50명 미만 이용시설	상시 이용인 30명 미만 이용시설
시설의 장	1명	1명	1명
행정책임자	1명	-	-
상담요원	1명 이상	1명	1명
간호사 또는 간호조무사	1명 이상	1명	1명
생활복지사/ 생활지도원	2명 이상 (50명 초과 이용자 25명마다 1명 추가)	2명	1명
영양사	1명	-	-
조리원	2명 이상	2명	-
사무원	1명	-	-
위생원	1명 이상 (50명 초과 이용자 50명마다 1명 추가)	1명	-
총 계 (최소인원)	11	8	4

〈표 2-9〉 보건복지부 노숙인 종합지원센터 직종별 배치기준

구분	공통 배치기준
시설의 장	1명
행정책임자	1명
상담요원	4명 이상
간호사 또는 간호조무사	1명 이상

보건복지부 종합지원센터 종사자 배치기준을 보면 시설장 및 행정책임자 각 1명, 상담요원 4명 이상, 간호사 또는 간호조무사 1명 이상 배치토록 하고 있다. 서울시 노숙인 종합지원센터의 경우는 보건복지부의 일시보호시설 및 종합지원센터 기준을 결합하여 적용하고 있다.

2. 서울시 노숙인 지원 정책변화³⁾

여기에서는 1990년대 후반부터 2022년 현재까지 약 20여 년 간 진행되어온 노숙인 대상의 서울시의 위기지원 정책과 사업을 살펴보고 그 변화와 흐름을 짚어보고자 한다. 서울시의 노숙인 지원정책이 본격적으로 시작된 것은 1997년 말, 외환위기의 발생으로 실직자가 급증하면서 정부가 노숙인 정책의 기조를 부랑인 수용 중심에서 실직 노숙인 지원으로 전환하면서부터이다. 서울시는 노숙인 응급보호를 위한 쉼터 공급을 중심으로 공공근로 일자리 등의 자활 사업 등을 추진하여 민간단체들과 함께 실직노숙인을 위한 사회안전망 구축을 도모하였다. 대표적으로는 1998년 5월, 현 영등포보현종합지원센터의 전신인 서울시립근로자합숙소가 잠자리 제공 및 취업 알선을 목적으로 설립되어 18~64세의 실직 노숙 남성을 대상으로 하루 1,000원의 숙박비를 지불받고 잠자리와 식당, 의무실, 샤워실 등의 각종 편의시설을 제공했다. 그해 7월에는 당시 서울시장이었던 고건 시장의 취임을 계기로 숙소시설 관리 대표자와 무료급식 봉사자, 학계전문가, 종교인 등이 모여 ‘노숙자대책협의회’를 구성되었으며 현재 노숙인 종합지원센터 중 가장 오래된 ‘다시서기지원센터’도 당해년도 9월에 설치·운영되었다. 다시서기지원센터에서는 노숙인 개인 신상을 관리와 상담소 및 취업 알선센터 운영 및 거리노숙인 보호를 위한 동절기 대책을 시행하였다. 노숙인 쉼터는 단순 임시생활공간으로 시작했지만 점차 ‘희망의 집’은 급식, 잠자리 상담 및 종합서비스 제공, ‘자유의 집’은 재활에 집중하는 등 그 유형이 보다 구체화되고 다양해져 전문적인 서비스를 제공하게 되었다.

2000년대에 들어서 서울시 노숙인 정책의 주안점은 입소중심에서 사례관리와 상담활동으로 옮겨가 현장보호 사업이 주목받게 되었다. 이때부터는 지방분권특별법에 의해 노숙인 사업이 중앙정부에서 지방정부 주도로 이양되는 대변화를 겪으며 노숙인 정책이 내실화를 거치게 되는데 2003년에 들어서는 특히 사회복지사업법 내에 노숙인 조항이 삽입되면서 노숙인이 법체계 안으로 편입되었다. 이에 따라 2005년 ‘부랑인복지시설 설치·운영규칙’의 개정으로 상담보호센터의 시설 설치 근거가 확보되어 현재까지 운영 중인 ‘다시서기’, ‘만나샘’, ‘햇살보금자리’, ‘구세군드롭인센터(현 브릿지종합지원센터)’ 등의 상담보호센터들이 설치된다. 서울시립 근로자합숙소(현 영등포보현종합지원센터)는 노숙인 중간쉼터인 ‘보현의 집’으로 전환되어 순회진료를 제공하고 무료진료소도 설치되는 등 제공 서비스가 다양화되었다. 이 때 노숙인 사업은 거리상담에서 쉼터 안내를 통한 숙식제공, 치료 및 재활연계, 자활 후 사회복귀로 체계를 갖추게 되어 거리노숙인을 발굴해내는 심야상담 아웃리치 활동이 주1회에서 3회 수준으로 확대되면서 거리노숙인을 위한 24시간 거리상담, 즉 아웃리치 체계가 구축되었다.

3) 서울특별시·노숙인시설협회(2020). 1998-2018 서울, 노숙인 지원사업 20년, 한국자활복지개발원(2021). 노숙인 복지사업의 점검분석 및 발전방향 연구보고서의 내용을 요약·발췌함

일자리 분야에서도 큰 변화가 있었다. 2006년 서울시 방침을 시작으로 2007년 본격적으로 자활 프로그램인 '노숙인 일자리 갖기 사업'이 시작되었다. 서울시 관공사 현장에 노숙인 근로자를 배치하는 내용으로 이후 취업 희망 노숙인에게 일자리를 발굴 및 지원해주는 '새희망 고용지원센터', 공공일자리와 민간일자리의 연계를 위한 '노숙인일자리지원센터'까지 실질적 자립의 계기를 마련하는 발판으로 계속해서 발전하였다.

이후 2010년대는 노숙인 관련 제도 및 정책이 보다 다양화되고 체계화되는 시기이다. 2011년에는 서울시 거리노숙인의 대표적 응집지였던 서울역대합실의 퇴거조치에 대한 후속대책으로 서울역파출소 지하도에 응급대피소가 개설되어 동절기 거리노숙인 보호체계가 갖추어지는데, 이는 그해 '서울역희망지원센터'로 이름을 바꾸어 확장 개소되었으며 지금도 동일 이름으로 운영 중이다. 노숙인복지법의 시행으로 상담보호센터는 지금과 같이 종합지원센터 및 일시보호시설로 전환되고 노숙인 쉼터는 자활, 재활, 요양 3유형으로 구분된 것도 이 시기이다. 이로 인해 2003년, 2005년 각각 상담보호센터로 설치되었던 '브릿지'와 '다시서기'는 종합지원센터로 전환되었다. 또한 주거 지원서비스와 임시주거서비스가 주요 서비스로서 법률에 포함되어 거리에서 시설을 거쳐 주거로 재사회화하는 체계화된 탈노숙의 경로가 확립되었다. 뿐만 아니라 노숙인의 권리보호 측면도 부각되기 시작해 서울시에서는 2012년 6월 '서울시 노숙인 권리장전'이 발표되어 노숙인 당사자가 스스로의 권리에 대해 인지하고 실질적 자립을 수행하는 계기가 되었다.

주거, 의료, 일자리의 세 가지 정책 분야가 본격화된 시기도 이 때인데, 먼저 주거의 경우 민간이 운영하던 월세지원사업이 서울시의 임시주거지원사업으로 정규화되어 2011년 200명 지원으로 시작하였다. 이를 계기로 2012년 '희망원룸 사업', '공동생활과정 연계입주 지원사업' 등으로 사업이 발전되었다. 일자리 사업의 경우 2015년 서울시립 브릿지종합지원센터 부설의 노숙인일자리 종합지원센터가 개설되면서 공공일자리와 민간일자리를 연계하고 발굴하기 시작했다. 1:1 맞춤형 상담이나 일자리 발굴, 관련 민간기업과 연계한 취업 자활사업이 다양화되면서 이러한 노숙인들의 기본적인 욕구뿐 아니라 노숙인의 인권에도 주목하게 되었는데, 서울시에서 개설한 인문학 코스, 예술학교, 노인자격증 취득 프로그램, 사진과정 등이 그 예시이다. 의료정책의 경우 2011년 의료급여법의 개정으로 '노숙인 의료급여 1종'이 신설 운영되면서 노숙인 의료지원이 안정화에 접어들었다. 노숙인의료급여는 비급여항목을 지원하고 있지 않으나 서울시에서는 식대 및 응급상황에 대해 예산을 지원하게 된 것이다. 노숙인 정신질환자와 알코올 중독자와 같은 심층 대상자의 비율이 높아짐에 따라 2012년에는 노숙인 종합지원센터에 정신건강팀 신설 및 '위기 대응콜' 사업도 시작되었으며 2013년에는 비전트레이닝센터에서 '알코올회복 재활센터'를 개소하며 정신질환의 실질적 원인해결과 지속적인 의료관리를 지원했다.

2010년대 후반에는 노숙인복지법이 보다 정교하게 개정되는데, 쪽방상당소가 노숙인시설에 포함되었고 서울시의 거리 및 시설노숙인 일시집계조사에서 성별분리통계가 실시되면서 성별 특수성에 따른 문제와 이에 대한 대책 필요가 제시되어 여성전용 일시보호시설이 설치되었다. 주거사업의 경우 2015년 주거취약계층 임대주택 공급계획이 수립되어 매입임대주택 활용에 따라 연간 100호 이상의 주택이 공급되었다. 이어 2018년 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례가 제정되면서 정신질환 및 알코올 중독자, 여성 알코올중독자 등 특정대상을 위한 지원주택이 보급되었다. 일자리 사업은 2016부터 민간일자리 확대에 초점을 맞추게 되어 민간일자리와의 연계를 도모하기 위해 노숙인과 쪽방촌 주민을 위한 ‘취업취약계층 일자리박람회’가 개최되었다. 또한 노숙인 대상 공동작업장도 확대되어 민간 및 공공일자리에 참여하지 않거나 신체장애를 가진 노숙인들이 근로습관을 갖는 기회를 마련하였다. 의료사업에서는 2002년부터 운영되던 서울역, 영등포 노숙인 진료소가 2017년 4월 정식 서울시 부속의원으로 개원하였다. 이에 따라 노숙인들의 건강보험 자격조화가 가능해졌으며 전문의 채용을 통한 상시진료 환경이 마련되었다.

3. 서울시 노숙인 정책 선행연구

서울시 노숙인 서비스와 지원체계의 쟁점들에 대한 몇 가지 주요 선행연구들을 살펴보고 정리해 보고자 한다.

서종녀(2018)는 노숙인법 관련 서울시 조례가 개정된 이후의 노숙인 정책을 분석 및 평가하고 그 결과에 따른 보완점을 제안하였다. 이를 위해 서울시가 주력으로 제공하고 있는 3종 서비스인 주거지원, 일자리지원, 의료지원을 중심으로 2013년부터 구축된 서울시노숙인종합지원시스템과 노숙인 일시집계조사 자료를 통해 노숙인 특성변화와 규모 추이를 확인하였다. 분석 결과, 거리노숙인은 서울시노숙인종합시스템에 등록 수가 전체 대비 14% 정도이며 일시집계에서도 전체 1/5이 거리노숙인으로 조사되면서 일정비율 지속되고 있는 것으로 드러났다. 또한 2013년에 비해 2017년에는 여성 및 가족 노숙인의 증가하며 특히 10~20대의 연령층이 상대적으로 높음을 확인하였으며 시설노숙인 규모는 2013년 대비 5년 후인 2017년 17.5% 감소했음에도 그 중 정신질환자는 전체의 23.8%에서 26.9%로 증가했다는 특징이 드러났다. 이로 인해 거리 노숙인 입소 시 대상의 욕구수준의 진단, 연계과정의 질이 제고되었고 3종 영역에서는 당사자의 욕구가 가장 높은 주거지원을 우선으로 노숙 재진입을 최대한 예방할 수 있도록 사각지대 재검토 및 정신질환과 알코올 중독을 분리하여 운영할 것을 제안하였다.

박순일, 이태진(2019)은 노숙문제 근절 실패를 정부실패로 보고 국민복지의 방향에서 사회적 비용을 고려하여 새로운 방향성을 모색하였다. 노숙인의 정의, 실태 및 특성, 노숙발생 원인에 대해 분석하고, 나아가 주거, 건강, 일자리 3중 정책을 중심으로 유럽과 미국 등의 선진국의 노숙인정책을 정리하여 미래 정책의 방향을 제시하였다. 이들은 문제의 해결책으로 노숙인 당사자의 욕구에 주목해 노숙인 특성, 욕구별 서비스 후생 증대와 일반인의 삶에 비교적 크게 영향을 줄 수 있는 거리노숙인에 우선순위를 둔 주거급여제도의 다양화, 밀집지역 대상 임시 숙박소 설치, 이동버스 보급, 임시주거지 공급, 기존 노후주택 개조 등의 정책을 제안하였다.

윤민석(2021)은 기존 서울시 노숙인 정책을 복지서비스, 주거, 일자리 3가지 분야 중심으로 나누어 진단하고 전반적인 발전방안을 제시하였다. 서울시 노숙인 규모는 2013년 약 4,505명에서 2020년 3,895명으로 계속해서 감소하고 있는 추세이나 노숙인 개념과 지원범위는 아직까지 거리노숙인, 시설노숙인, 쪽방 주민으로 구분되어 배제되는 사람들이 발생하고 있다는 점을 들어 법 개정을 통한 개념 및 범위 명확화의 필요성을 드러냈다. 또한 주거분야에 집중하였는데 서울 특성상 주거비용이 높아 취업이나 자산 지원만으로 자립과 주거유지가 어려우며 당사자도 사회 재정착 문제를 가장 시급히 생각하고 있다는 것을 밝혔다. 이에 따라 노숙발생 예방이나 초기정착, 사회적 관계망 등의 사후관리의 중요성을 강조하고 노숙인을 지역사회보장계획 및 통합돌봄 대상에 포함시켜야 한다는 결과를 도출했다.

박은철(2015)도 탈노숙을 위한 실질적 지원 부족을 지적하며 노숙인 문제 해결을 위한 거리노숙에서부터 지역사회 복귀로의 연속적 지원체계를 구축할 것을 제시했다. 특히 시설과 전문성 부족으로 인한 만성 노숙인이 10~22%에 달한다는 사실과 노숙생활을 벗어나기 위해 시설을 퇴소하는 비율이 10% 이하에 불과하다는 점을 근거로 자활사업 선진국인 영국의 사례를 들어 노숙예방중심로의 정책 전환의 중요성을 강조하였다. 또한 노숙예방 중심으로 패러다임 전환을 꾀하고 재활보다 주거 자체에 중점을 두어 보건복지부와 국토교통부의 협력을 통한 노숙인 욕구 맞춤형 주거지원 확대, 사후관리 강화 등의 해결책을 제시하였다.

김혜정(2021) 연구는 서울시 노숙인 생활시설 중에서도 3개소에 해당하는 요양시설만을 대상으로 인력배치 기준, 종사자 근로실태, 입소전달체계 미 및 유관기관 협력체계 등의 구체적 서비스 제공 상황을 분석하였다. 뿐만 아니라 요양시설 전체 입소인과 종사자를 대상으로 포커스 인터뷰를 실시하여 인력운영, 입소인 특성, 서비스 욕구 등을 확인하였다. 분석 결과, 요양시설은 노숙인 부랑인시설로의 설립초기부터 현재까지 기능분화가 이루어졌음에도 여전히 300명 이상의 인원이 생활하는 대규모 시설로 운영하고 있다는 점, 70세 이상 입소인이 전체 20%를 차지할 정도로 고령화되어 있다는 점, 특히 집중 돌봄 및 지원이 필요한 지적·자폐장애를 가진 입소자 또한 20% 정도

있다는 점 등의 문제점이 드러났다. 나아가 대상자가 가중되면서 돌봄인력의 부족으로 종사자 소진이 발생하고 이것이 서비스 질 저하로 이어져 입소인들이 특성별 적정 서비스를 제공받지 못한 채 장기 거주하는 악순환이 확인되었다. 이에 대한 해결책으로 서울시, 자치구, 요양시설, 노숙인 종합지원센터, 중간조직 각각의 주체별 역할을 지정하고 미시적으로는 돌봄인력 충원, 입소인 욕구조사 실시에서부터 거시적으로는 요양시설 기능 재확립 및 분화까지 도모하여 시설 만성화와 입소인 혼재 해결을 중점으로 제안하였다.

제2장

제3장

노숙인 종합지원센터 운영 및 생활시설 연계 현황





제3장

노숙인 종합지원센터 운영 및 생활시설 연계 현황

본 장에서는 노숙인 종합지원센터 운영개선 방안 도출을 위한 기초자료 확보를 위해 3개 종합지원센터와 함께 노숙인 생활시설 입퇴소 조사까지 진행하였다. 먼저 노숙인 종합지원센터 운영 현황 조사를 실시하여 이용인 수, 서비스 제공 내역, 시설연계 현황, 관리운영비 내역 등을 분석한다. 다음으로 노숙인 종합지원센터와의 연계 현황 및 욕구 파악을 위해 노숙인 생활시설 입퇴소 현황 자료 분석, 생활시설 종사자 인터뷰 결과 분석을 실시한다.

1. 노숙인 종합지원센터 운영 현황

노숙인 종합지원센터 운영 현황 분석을 위한 자료는 각 기관별 자료작성 협조를 받아 수합하였다. 최근 3개년(2019~2021년)에 대한 각 기관별 이용인 및 시설운영 자료를 정리하여 현황 및 추이를 함께 분석하였다.

1) 일시보호 노숙인 및 서비스 제공 현황

(1) 노숙인 종합지원센터 노숙인 일시보호 현황

2021년 3개 센터 전체 일시보호 노숙인 수(실인원)는 2,460명이며, 남성이 2,339명(95.1%)이며 여성은 121명(4.9%)이다. 여성 이용인 수도 5% 정도 수준을 보이고 있으며 주로 서울역 및 영등포역 희망지원센터에서 관리가 이루어지고 있는 상황이다.

연령대별로는 50대(38.2%)가 가장 많으며, 다음으로 60대(26.5%), 40대(20.3%) 순이다. 센터별로는 영등포보현 1,185명, 다시서기 1,150명, 브릿지 126명으로 나타났다. 일시보호 노숙인 현황은 2021년 1개년도만 분석을 진행하였다. 2019~2020년의 노숙인 일시보호 현황 수치는 노숙인종합지원시스템 상에서 연령별, 성별을 구분한 기록 관리가 정확히 이루어지지 않아 수치의 불확실성이 존재하여 분석에서는 제외하였다.

〈표 3-1〉 노숙인 종합지원센터 노숙인 일시보호 현황(실인원)

(단위: 명, %)

연도	시설명	계		20대		30대		40대		50대		60대		70대 이상		미상		
		남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	
2021	전체	2,460 (100.0)		58 (2.4)		152 (6.2)		500 (20.3)		939 (38.2)		653 (26.5)		157 (6.4)		1 (0.0)		
		2,339 (95.1)	121 (4.9)	49 (2.0)	9 (0.4)	137 (5.6)	15 (0.6)	477 (19.4)	23 (0.9)	910 (37.0)	29 (1.2)	622 (25.3)	31 (1.3)	144 (5.9)	13 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.04)	
	다시서기	종합	616	0	15	0	39	0	124	0	239	0	174	0	25	0	0	0
		희망	474	60	5	5	21	10	84	12	201	12	124	15	39	6	0	0
	소계	1,150 (100.0)		25 (2.2)		70 (6.1)		220 (19.1)		452 (39.3)		313 (27.2)		70 (6.1)		0 (0.0)		
		1,090 (94.8)	60 (5.2)	20 (1.7)	5 (0.4)	60 (5.2)	10 (0.9)	208 (18.1)	12 (1.0)	440 (38.3)	12 (1.0)	298 (25.9)	15 (1.3)	64 (5.6)	6 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	
	브릿지	종합	126 (100.0)		1 (1.0)		6 (5.0)		29 (23.0)		51 (41.0)		34 (27.0)		4 (3.0)		0 (0.0)	
		126 (100.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	0 (0.0)	6 (5.0)	0 (0.0)	29 (23.0)	0 (0.0)	51 (41.0)	0 (0.0)	34 (27.0)	0 (0.0)	4 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	
	영등포보현	종합	358	0	14	0	33	0	100	0	132	0	65	0	14	0	0	0
		희망	766	61	14	4	38	5	140	11	287	17	225	16	62	7	0	1
		1,185 (100.0)		32 (2.7)		76 (6.4)		251 (21.2)		436 (36.8)		306 (25.8)		83 (7.0)		1 (0.1)		
		1,124 (94.9)	61 (5.1)	28 (2.4)	4 (0.3)	71 (6.0)	5 (0.4)	240 (20.3)	11 (0.9)	419 (35.4)	17 (1.4)	290 (24.5)	16 (1.4)	76 (6.4)	7 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.1)	

(2) 노숙인 종합지원센터 신규등록 노숙인 수

2021년 3개 센터 신규등록 노숙인 수는 583명이며, 전체적으로는 지속적인 감소추세를 보이고 있다. 브릿지의 경우는 2019년 대비 큰 변화를 보이지 않고 있으나, 다시서기의 경우는 2019년 808명에서 2021년 251명으로 2019년보다 50%이하 수준으로 감소를 보였다.

연령별 비중을 살펴보면 50대(34.6%)가 가장 큰 비중을 보이고 있으며, 다음으로 60대(26.2%), 40대(14.6%) 순으로 나타났다. 절대적인 신규등록 노숙인 수는 감소하였으나, 50대 이상의 높은 연령층의 비중은 지속적인 증가를 보이고 있다.

신규등록 여성노숙인 수는 2021년 68명(11.7%)으로 70명 전후의 일정 수준이 지속적으로 발생하고 있으며, 전체 신규등록자 대비 비중 추이는 2019년 7.7%에서 지속적인 증가를 보이고 있다.

〈표 3-2〉 노숙인 종합지원센터 신규등록 노숙인 수

(단위: 명, %)

연도	시설명	계		10대 이하		20대		30대		40대		50대		60대		70대 이상		미상		
		남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	
20 21	전체	583 (100.0)		1 (0.2)		37 (6.3)		45 (7.7)		85 (14.6)		202 (34.6)		153 (26.2)		56 (9.6)		4 (0.7)		
		515 (88.3)	68 (11.7)	0 (0.0)	1 (0.2)	31 (5.3)	6 (1.0)	38 (6.5)	7 (1.2)	72 (12.3)	13 (2.2)	182 (31.2)	20 (3.4)	141 (24.2)	12 (2.1)	48 (8.2)	8 (1.4)	3 (0.5)	1 (0.2)	
	다시 서기	종합	87	11	0	1	5	0	11	2	15	1	29	3	23	3	2	1	2	0
		희망	135	18	0	0	5	1	6	1	24	7	58	5	35	2	7	2	0	0
		소계	222	29	0	1	10	1	17	3	39	8	87	8	58	5	9	3	2	0
	브릿지	종합	139	24	0	0	3	1	3	2	14	3	45	9	49	5	24	4	1	0
		희망	139	24	0	0	3	1	3	2	14	3	45	9	49	5	24	4	1	0
	영등포 보현	종합	64	0	0	0	8	0	9	0	7	0	20	0	15	0	5	0	0	0
		희망	90	15	0	0	10	4	9	2	12	2	30	3	19	2	10	1	0	1
		소계	154	15	0	0	18	4	18	2	19	2	50	3	34	2	15	1	0	1
20 20	전체	1,009 (100.0)		1 (0.1)		43 (4.3)		105 (10.4)		206 (20.4)		317 (31.4)		267 (26.5)		68 (6.7)		2 (0.2)		
		934 (92.6)	75 (7.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	34 (3.4)	9 (0.9)	95 (9.4)	10 (1.0)	188 (18.6)	18 (1.8)	304 (30.1)	13 (1.3)	250 (24.8)	17 (1.7)	61 (6.0)	7 (0.7)	2 (0.2)	0 (0.0)	
	다시 서기	종합	212	10	0	1	5	0	24	0	37	3	73	3	50	3	23	0	0	0
		희망	325	40	0	0	14	8	35	9	91	12	110	5	64	5	11	1	0	0
		소계	537	50	0	1	19	8	59	9	128	15	183	8	114	8	34	1	0	0
	브릿지	종합	123	16	0	0	3	1	9	0	16	3	38	2	47	6	9	4	1	0
		희망	123	16	0	0	3	1	9	0	16	3	38	2	47	6	9	4	1	0
	영등포 보현	종합	111	0	0	0	4	0	14	0	21	0	37	0	33	0	2	0	0	0
		희망	163	9	0	0	8	0	13	1	23	0	46	3	56	3	16	2	1	0
		소계	274	9	0	0	12	0	27	1	44	0	83	3	89	3	18	2	1	0
20 19	전체	966 (100.0)		0 0.0		42 (4.3)		100 (10.4)		189 (19.6)		323 (33.4)		248 (25.7)		61 (6.3)		3 (0.3)		
		892 (92.3)	74 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (3.6)	7 (0.7)	83 (8.6)	17 (1.8)	172 (17.8)	17 (1.8)	309 (32.0)	14 (1.4)	234 (24.2)	14 (1.4)	56 (5.8)	5 (0.5)	3 (0.3)	0 (0.0)	
	다시 서기	종합	298	9	0	0	16	0	30	1	48	4	96	2	80	2	28	0	0	0
		희망	456	45	0	0	16	6	51	13	109	11	172	11	94	4	14	0	0	0
		소계	754	54	0	0	32	6	81	14	157	15	268	13	174	6	42	0	0	0
	브릿지	종합	138	20	0	0	3	1	2	3	15	2	41	1	60	8	14	5	3	0
희망		138	20	0	0	3	1	2	3	15	2	41	1	60	8	14	5	3	0	

(3) 노숙인 종합지원센터 서비스 제공 내역

2021년 서비스 제공내역을 살펴보면 식사제공 비율이 가장 높으며(61.8%), 다음으로 잠자리 제공(19.6%), 물품지급(9.1%) 순이다. 잠자리 제공 비율은 코로나19로 인해 감소하고 있으며, 식사 제공 비율은 증가 추세를 보이고 있다. 다음으로는 물품지급(9.1%), 응급(2.5%), 행정지원(1.8%) 순으로 나타났다. 희망센터에서 거리노숙인에 대한 응급조치 및 의료 서비스 등이 집중적으로 이루어

어지고 있으며, 종합센터에서는 식사, 잠자리 제공 등 일시보호 기능에 치우쳐 있는 경향을 보인다.

〈표 3-3〉 노숙인 종합지원센터 서비스 제공 내역

(단위: 건, %)

연도	시설명	계	정보 연계	행정 지원	법률 지원	귀가	주거	시설 연계	취업	의료	응급	물품 지급	식사 제공	잠자리 제공	기타	
2021	전체	316,813 (100.0)	4,250 (1.3)	5,742 (1.8)	46 (0.0)	31 (0.0)	2,909 (0.9)	546 (0.2)	2,052 (.06)	3,912 (1.2)	8,101 (2.6)	28,816 (9.1)	195,740 (61.8)	62,230 (19.6)	2,438 (0.8)	
	다시서기	종합	93,029	252	85	11	10	2,079	25	1	123	6	175	54,954	35,270	38
		희망	23,474	435	5,548	1	3	9	87	860	612	1,616	12,026	0	1,699	578
		정신팀	4,801	2,436	48	1	10	156	262	3	1,473	24	51	0	0	337
		소계	121,304 (100.0)	3,123 (2.6)	5,681 (4.7)	13 (0.0)	23 (0.0)	2,244 (1.9)	374 (0.3)	864 (0.7)	2,208 (1.8)	1,646 (1.4)	12,252 (10.1)	54,954 (45.3)	36,969 (30.5)	953 (0.8)
	브릿지	종합	94,941	0	21	27	3	101	65	0	978	1,933	5,223	79,164	7,426	0
		정신팀	65	7	0	0	0	19	0	0	14	0	23	0	0	2
		소계	95,006 (100.0)	7 (0.0)	21 (0.0)	27 (0.0)	3 (0.0)	120 (0.1)	65 (0.1)	0 (0.0)	992 (1.0)	1,933 (2.0)	5,246 (5.5)	79,164 (83.3)	7,426 (7.8)	2 (0.0)
	영등포보현	종합	75,628	926	27	6	4	545	81	966	122	1,660	5,660	47,796	17,835	0
		희망	24,011	0	13	0	0	0	2	222	313	2,862	5,508	13,826	0	1,265
		정신팀	864	194	0	0	1	0	24	0	277	0	150	0	0	218
		소계	100,503 (100.0)	1,120 (1.1)	40 (0.0)	6 (0.0)	5 (0.0)	545 (0.5)	107 (0.1)	1,188 (1.2)	712 (0.7)	4,522 (4.5)	11,318 (11.3)	61,622 (61.3)	17,835 (17.7)	1,483 (1.5)
2020	전체	438,641 (100.0)	4,682 (1.1)	301 (0.1)	37 (0.01)	38 (0.01)	2,525 (0.6)	737 (0.2)	2,169 (0.5)	5,498 (1.3)	19,698 (4.5)	50,823 (11.6)	242,215 (55.2)	107,766 (24.6)	2,152 (0.5)	
	다시서기	종합	115,643	213	130	0	3	1,677	38	0	8	18	79	74,125	39,187	165
		희망	51,577	1,019	40	4	8	14	166	1,223	1,108	6,012	22,404	0	18,287	1,292
		정신팀	5,785	2,654	48	0	9	206	346	3	1,782	25	51	0	0	661
		소계	173,005 (100.0)	3,886 (2.2)	218 (0.1)	4 (0.0)	20 (0.0)	1,897 (1.1)	550 (0.3)	1,226 (0.7)	2,898 (1.7)	6,055 (3.5)	22,534 (13.0)	74,125 (42.8)	57,474 (33.2)	2,118 (1.2)
	브릿지	종합	122,976	0	18	27	1	141	59	0	1,828	138	17,454	88,750	14,560	0
		정신팀	65	9	0	0	0	16	0	0	12	0	27	0	0	1
		소계	123,041 (100.0)	9 (0.0)	18 (0.0)	27 (0.0)	1 (0.0)	157 (0.1)	59 (0.0)	0 (0.0)	1,840 (1.5)	138 (0.1)	17,481 (14.2)	88,750 (72.1)	14,560 (11.8)	1 (0.0)
	영등포보현	종합	125,661	636	16	6	16	470	120	943	196	7,013	1,173	79,340	35,732	0
		희망	16,511	0	42	0	0	0	2	0	341	6,492	9,634	0	0	0
		정신팀	423	151	7	0	1	1	6	0	223	0	1	0	0	33
		소계	142,595 (100.0)	787 (0.6)	65 (0.0)	6 (0.0)	17 (0.0)	471 (0.3)	128 (0.1)	943 (0.7)	760 (0.5)	13,505 (9.5)	10,808 (7.6)	79,340 (55.6)	35,732 (25.1)	33 (0.0)
2019	전체	325,367 (100.0)	4,535 (1.4)	246 (0.1)	35 (0.0)	46 (0.0)	2,496 (0.8)	903 (0.3)	905 (0.3)	5,209 (1.6)	9,130 (2.8)	42,434 (13.0)	147,936 (45.5)	103,971 (32.0)	7,521 (2.3)	
	다시서기	종합	132,319	252	57	0	4	2,047	30	32	8	12	7	61,316	64,324	4,230
		희망	60,727	2,016	67	0	30	45	322	867	1,046	8,095	22,341	0	23,706	2,192
		정신팀	7,006	2,254	88	1	11	219	463	6	1,917	911	40	0	0	1,096
		소계	200,052 (100.0)	4,522 (2.3)	212 (0.1)	1 (0.0)	45 (0.0)	2,311 (1.2)	815 (0.4)	905 (0.5)	2,971 (1.5)	9,018 (4.5)	22,388 (11.2)	61,316 (30.7)	88,030 (44.0)	7,518 (3.8)
	브릿지	종합	125,176	0	34	34	1	156	88	0	2,209	112	19,981	86,620	15,941	0
		정신팀	139	13	0	0	0	29	0	0	29	0	65	0	0	3
		소계	125,315 (100.0)	13 (0.0)	34 (0.0)	34 (0.0)	1 (0.0)	185 (0.1)	88 (0.1)	0 (0.0)	2,238 (1.8)	112 (0.1)	20,046 (16.0)	86,620 (69.1)	15,941 (12.7)	3 (0.0)

(4) 노숙인 종합지원센터 상담 건수

2021년 상담 내역을 살펴보면 건강상담(33.6%)이 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 기본상담(31.1%), 행정지원 상담(12.6%) 순으로 나타났다. 최근 3년간에 상담 건수의 비중의 변화가 큰 것은 행정지원 상담과 기본 상담이다. 행정지원 상담은 2019년 0.4%에서 2021년 12.6%로 큰 폭의 증가를 보였으며, 반면 기본상담은 46.1%에서 31.1%로 감소를 보였다.

〈표 3-4〉 노숙인 종합지원센터 상담건수

(단위: 건, %)

연도	시설명	계	초기상담	기본상담	행정지원상담	법률상담	주거상담	취업상담	건강상담	기타상담	
2021	전 체	47,936 (100.0)	781 (1.6)	14,894 (31.1)	6,051 (12.6)	117 (0.2)	5,717 (11.9)	3,646 (7.6)	16,110 (33.6)	620 (1.3)	
	다시 서기	종합	8,527	178	940	99	24	3,091	950	3,100	145
		희망	17,751	153	9,010	5,878	16	227	1,392	949	126
		정신팀	4,684	0	0	0	0	0	0	4,585	99
	브릿지	종합	7,619	159	3,667	58	69	710	885	1,830	241
		정신팀	586	0	0	0	0	0	0	586	0
	영등포 보현	종합	5,956	149	135	6	8	1,417	198	4,034	9
		희망	1,905	93	996	10	0	272	221	313	0
		정신팀	908	49	146	0	0	0	0	713	0
	2020	전 체	55,465 (100.0)	1,062 (1.9)	23,137 (41.7)	397 (0.7)	61 (0.1)	6,414 (11.6)	3,263 (5.9)	19,852 (35.8)	1,279 (2.3)
다시 서기		종합	10,079	331	1,662	32	7	2,670	923	4,041	413
		희망	21,244	363	17,073	301	13	449	1,310	1,580	155
		정신팀	5,630	0	0	0	0	0	0	5,549	81
브릿지		종합	7,470	139	3,789	43	38	659	773	1,405	624
		정신팀	667	0	0	0	0	0	0	667	0
영등포 보현		종합	8,647	133	417	1	3	2,090	47	5,951	5
		희망	1,384	77	195	20	0	541	210	341	0
		정신팀	344	19	1	0	0	5	0	318	1
2019		전 체	53,972 (100.0)	1,132 (2.3)	22,526 (46.1)	207 (0.4)	57 (0.1)	5,030 (10.3)	4,018 (8.2)	14,180 (29.0)	1,747 (3.6)
	다시 서기	종합센터	10,678	473	578	36	7	3,487	1,835	3,292	970
		희망센터	23,798	501	18,033	119	5	838	1,405	2,762	135
		정신팀	5,802	0	0	0	0	0	0	5,730	72
	브릿지	종합센터	7,892	158	3,915	52	45	705	778	1,669	570
정신팀		5,802	0	0	0	0	0	0	727	0	

(5) 노숙인 종합지원센터 거리상담(아웃리치) 등록 건수

2021년 거리상담 등록 건수를 살펴보면 14,744건이며, 연령별로는 60대 비율(37.8%)이 가장 높았다. 다음으로 50대(32.8%), 40대(16.3%) 순으로 나타났다. 희망지원센터가 있는 기관의 경우 아웃리치의 역할이 희망지원센터가 전담하는 형태로 운영되고 있어 인력운영의 효율성 등을 고려하여 자체적인 역할 분장이 이루어진 것으로 보인다.

〈표 3-5〉 노숙인 종합지원센터 거리상담(아웃리치) 등록 건수

(단위: 건, %)

연도	시설명	계		20대		30대		40대		50대		60대		70대 이상		연령 미상		
		남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	
2021	전체	14,744 (100.0)		73 (0.5)		286 (1.9)		2,410 (16.3)		4,835 (32.8)		5,568 (37.8)		1,348 (9.1)		221 (1.5)		
		13,686 (92.8)	1,058 (7.2)	51 (0.3)	22 (0.1)	275 (1.9)	11 (0.1)	2,252 (15.3)	158 (1.1)	4,747 (32.2)	88 (0.6)	5,073 (34.4)	495 (3.4)	1,096 (7.4)	252 (1.7)	189 (1.3)	32 (0.2)	
	다시 서기	종합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		희망	6,235	0	42	0	152	0	856	0	2,239	0	2,400	0	443	0	103	0
	브릿지	종합	2,291	561	3	20	5	1	218	65	702	51	1,011	177	289	240	63	7
		영등포 보현	종합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		희망	5,160	497	6	2	118	10	1,178	93	1,806	37	1,662	318	364	12	23	25
2020	전체	22,515 (100.0)		116 (0.5)		638 (2.8)		4,230 (18.8)		8,278 (36.8)		7,377 (32.8)		1,682 (7.5)		194 (0.9)		
		21,654 (96.2)	861 (3.8)	49 (0.2)	67 (0.3)	602 (2.6)	36 (0.2)	4,108 (18.0)	122 (0.5)	8,206 (36.0)	72 (0.3)	6,942 (30.5)	435 (1.9)	1,556 (6.8)	126 (0.6)	191 (0.8)	3 (0.01)	
	다시 서기	종합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		희망	9,613	0	29	0	291	0	1,639	0	3,691	0	3,260	0	600	0	103	0
	브릿지	종합	2,785	483	5	66	30	4	371	31	819	47	1,090	222	382	110	88	3
		영등포 보현	종합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		희망	9,526	378	15	1	281	32	2,098	91	3,696	25	2,592	213	574	16	0	0
2019	전체	10,787 (100.0)		156 (1.4)		261 (2.4)		1,518 (14.1)		4,241 (39.3)		3,558 (33.0)		978 (9.1)		75 (0.7)		
		10,338 (95.8)	449 (4.2)	47 (0.4)	109 (1.0)	260 (2.4)	1 (0.01)	1,516 (14.1)	2 (0.02)	4,220 (39.1)	21 (0.2)	3,375 (31.3)	183 (1.7)	847 (7.9)	131 (1.2)	73 (0.7)	2 (0.02)	
	다시 서기	종합	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		희망	7,891	0	27	0	190	0	1,227	0	3,455	0	2,233	0	709	0	50	0
브릿지	종합	2,447	449	20	109	70	1	289	2	765	21	1,142	183	138	131	23	2	

(6) 노숙인 종합지원센터 노숙인 진료의뢰 현황

2021년 병원 진료의뢰 내역을 살펴보면 내과가 39.0%로 가장 높은 비율을 보이며, 다음으로 정

형외과(17.9%), 정신과(17.5%), 피부과(4.6%) 순으로 나타났다.

〈표 3-6〉 노숙인 종합지원센터 노숙인 진료의뢰 현황

(단위: 건, %)

연도	시설명	계	내과	외과	성형 외과	가정 의학과	신경과	신경 외과	안과	정형 외과	피부과	이비인 후과	치과	정신과	기타		
20 21	전체	13,466 (100.0)	5,248 (39.0)	434 (3.2)	26 (0.2)	93 (0.7)	437 (3.2)	122 (0.9)	428 (3.2)	2,405 (17.9)	614 (4.6)	295 (2.2)	392 (2.9)	2,358 (17.5)	614 (4.6)		
	다시 서기	종합	3,507	1,113	153	25	50	140	99	196	763	84	96	188	134	466	
		희망	130	56	0	1	0	7	3	1	20	0	3	0	0	39	
		정신팀	1,368	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1,357	10	
	소계	5,005 (100.0)	1,169 (23.4)	153 (3.1)	26 (0.5)	50 (1.0)	147 (2.9)	102 (2.0)	197 (3.9)	784 (15.7)	84 (1.7)	99 (2.0)	188 (3.8)	1,491 (29.8)	515 (10.3)		
		브릿지	종합	933 (100.0)	270 (28.9)	14 (1.5)	0 (0.0)	20 (2.1)	38 (4.1)	0 (0.0)	23 (2.5)	192 (2.6)	27 (2.9)	16 (1.7)	32 (3.4)	215 (23)	86 (9.2)
			소계	7,181	3,785	264	0	17	247	19	208	1,421	500	178	171	371	0
	영등포 보현	종합	7,181	3,785	264	0	17	247	19	208	1,421	500	178	171	371	0	
		희망	70	24	3	0	6	5	1	0	8	3	2	1	4	13	
		정신팀	277	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	277	0	
소계		7,528 (100.0)	3,809 (50.6)	267 (3.5)	0	23 (0.3)	252 (3.3)	20 (0.3)	208 (2.8)	1,429 (19.0)	503 (6.7)	180 (2.4)	172 (2.3)	665 (8.8)	0 (0.0)		
20 20	전체	18,807 (100.0)	6,562 (34.9)	763 (4.1)	30 (0.2)	92 (0.5)	681 (3.6)	203 (1.1)	721 (3.8)	3,478 (18.5)	859 (4.6)	546 (2.9)	725 (3.9)	2,557 (13.6)	1,590 (8.5)		
	다시 서기	종합	6,511	1,973	391	27	70	330	167	392	1,218	173	287	340	16	1,127	
		희망	150	45	0	1	0	2	2	1	25	0	0	0	0	74	
		정신팀	1,651	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1,617	32	
	소계	8,312 (100.0)	2,019 (24.6)	391 (4.7)	28 (0.3)	70 (0.8)	332 (4.0)	169 (2.0)	393 (4.7)	1,244 (15.0)	173 (2.1)	287 (3.5)	340 (4.1)	1,633 (19.6)	1,233 (14.8)		
		브릿지	종합	1,643 (100.0)	337 (20.5)	60 (3.7)	0 (0.0)	6 (0.4)	58 (3.5)	18 (1.1)	74 (4.5)	307 (18.7)	40 (2.4)	27 (1.6)	52 (3.2)	445 (27.1)	219 (13.3)
			소계	8,668	4,203	308	1	3	291	16	254	1,926	646	232	332	456	0
	영등포 보현	종합	8,668	4,203	308	1	3	291	16	254	1,926	646	232	332	456	0	
		희망	155	3	0	0	13	0	0	0	1	0	0	0	0	138	
		정신팀	29	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	23	0	
소계	8,852 (100.0)	4,206 (47.5)	312 (3.5)	2 (0.0)	16 (0.2)	291 (3.3)	16 (0.2)	254 (2.9)	1,927 (21.8)	646 (7.3)	232 (2.6)	333 (3.8)	479 (5.4)	138 (1.6)			
	20 19	전체	11,366 (100.0)	2,889 (25.4)	376 (3.3)	40 (0.4)	26 (0.2)	480 (4.2)	240 (2.1)	572 (5.0)	1,677 (14.8)	323 (2.8)	416 (2.8)	555 (4.9)	2,008 (17.7)	1,764 (15.5)	
		다시 서기	종합	7,701	2,413	283	39	26	375	209	496	1,364	251	381	502	16	1,346
희망			375	109	20	1	0	20	3	20	66	12	11	4	0	109	
정신팀			1,742	2	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	1,635	100	
소계	9,818 (100.0)	2,524 (25.7)	303 (3.1)	40 (0.4)	26 (0.3)	395 (4.0)	213 (2.2)	516 (5.3)	1,433 (14.6)	264 (2.7)	392 (4.0)	506 (5.2)	1,651 (16.8)	1,555 (15.8)			
	브릿지	종합	1,548 (100.0)	365 (23.6)	73 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	85 (5.5)	27 (1.7)	56 (3.6)	244 (15.8)	59 (3.8)	24 (1.6)	49 (3.2)	357 (23.1)	209 (13.5)	
		소계	11,366	2,889	376	40	26	480	240	572	1,677	323	416	555	2,008	1,764	

2) 노숙인 종합지원센터 생활시설 등 연계 현황

2021년 시설연계 현황은 총 543명이며, 재활시설 연계 비율이 30.0%로 가장 높으며, 다음으로 기타시설(병원 등) 28.4%로 높게 나타났다. 노숙인 생활시설에서는 자활시설 연계 26.0%, 요양시설 연계 15.7% 순이다. 요양시설 비중은 감소경향을 보이고 있으며 재활시설 비중을 증가 경향을 보이고 있다.

〈표 3-7〉 노숙인 종합지원센터 생활시설 등 연계 현황

(단위: 건, %)

연도	시설명	계	자활시설	재활시설	요양시설	기타		
2021	전체	543 (100.0)	141 (26.0)	163 (30.0)	85 (15.7)	154 (28.4)		
	다시서기	종합	25	17	0	7	1	
		희망	87	30	0	49	8	
		정신팀	262	3	115	14	130	
		소계	374 (100.0)	50 (13.4)	115 (30.7)	70 (18.7)	139 (37.2)	
	브릿지	종합	65 (100.0)	50 (76.9)	0 (0.0)	10 (15.4)	5 (7.7)	
		영등포보현	78	41	27	3	7	
	영등포보현	희망	2	0	0	2	0	
		정신팀	24	0	21	0	3	
		소계	104 (100.0)	41 (39.4)	48 (46.2)	5 (4.8)	10 (9.6)	
		전체	737 (100.0)	211 (28.6)	176 (23.9)	136 (18.5)	211 (28.6)	
	2020	다시서기	종합	38	30	0	7	1
희망			166	51	3	82	30	
정신팀			346	11	156	14	165	
소계			550 (100.0)	92 (16.7)	159 (28.9)	103 (18.7)	196 (35.6)	
브릿지		종합	59 (100.0)	35 (59.3)	0 (0.0)	9 (15.3)	15 (25.4)	
		영등포보현	120	75	14	7	24	
영등포보현		희망	2	0	0	1	1	
		정신팀	6	1	3	0	2	
		소계	128 (100.0)	76 (59.4)	17 (13.3)	8 (6.3)	27 (21.1)	
		전체	903 (100.0)	218 (24.1)	102 (11.3)	222 (24.6)	361 (40.0)	
2019		다시서기	종합	30	14	3	11	2
			희망	322	117	12	162	31
	정신팀		463	13	83	43	324	
	소계		815 (100.0)	144 (17.7)	98 (12)	216 (26.5)	357 (43.8)	
	브릿지	종합센터	88 (100.0)	74 (84.1)	4 (4.5)	6 (6.8)	4 (4.5)	

〈표 3-8〉 노숙인 종합지원센터 생활시설 등 연계 세부 현황

(단위: 건, %)

구분	다시서기				브릿지				영등포보건		
	연계시설	2021	2020	2019	연계시설	2021	2020	2019	연계시설	2021	2020
	합계	374	550	815	합계	65	59	88	합계	104	128
자활	24시간 게스트하우스	15	11	24	구세군가재울 쉼터	26	17	27	양평쉼터	15	29
	구세군서대문 사랑방	10	26	24	양평쉼터	16	3	0	길가온혜명	11	17
	양평쉼터	6	3	5	구세군서대문 사랑방	8	1	3	강동희망의집	7	2
	회암동산	4	10	10	소중한사람들	0	1	1	24시간 게스트하우스	3	15
	길가온혜명	3	7	10	길가온혜명	0	2	0	청담광명의집	3	2
	열린여성센터	3	3	5	희망나무	0	1	0	희망나무	1	0
	희망나무	3	8	32	구세군자활주거 복지센터	0	11	44	천애원희망의집	1	0
	성공화실쉼터	2	0	0					수송보현의집	0	6
	소중한사람들	2	7	2					가나안쉼터	0	1
	가나안쉼터	1	3	8					아침을여는집	0	1
	수송보현의집	1	1	3					열린여성센터	0	1
	아침을여는집	0	4	3							
	십자가쉼터	0	3	-							
	광명의집	0	2	6							
	천애원희망의집	0	2	1							
	강동희망의집	0	1	1							
	구세군자활주거 복지센터	0	1	5							
	두레사랑의쉼터	0	0	2							
구세군가재울쉼터	0	0	1								
광야홈리스	0	0	1								
애원희망홈	0	0	1								
재활	비전트레이닝 센터	107	148	73	비전트레이닝 센터	0	0	4	비전트레이닝 센터	41	8
	아가페의집	5	9	11					늘푸른자활의집	7	9
	늘푸른자활의집	3	2	14							
요양	은평의마을	63	98	192	은평의마을	9	9	6	은평의마을	5	5
	다일작은천국	4	0	4	여성보호센터	1	0	0	다일작은천국	0	1
	여성보호센터	2	2	10					은혜의집(인천시)	0	2
	마더테레사의집	1	0	0							
	임마누엘의집	0	3	10							
	가평꽃동네(경기도)	9	13	34							
	음성꽃동네(충북)	3	7	54							

〈표 3-8〉 노숙인 종합지원센터 생활시설 등 연계 세부 현황(계속)

(단위: 건, %)

구분	다시서기				브릿지				영등포보현		
	연계시설	2021	2020	2019	연계시설	2021	2020	2019	연계시설	2021	2020
기타	디딤센터	7	14	36	디딤센터	1	1	3	디딤센터	0	3
	미소꿈터	4	11	11	희망원룸	1	13	0	할렐루아쉼터 (장애인생활시설)	0	1
	가득한집	1	1	0	구세군ARC	0	0	0	미소꿈터	0	1
	새오름터	1	0	0	전노협보호시설	3	0	0	병원 연계	10	22
	로렘나무	0	2	0					희망원룸	0	1
	구세군ARC	0	1	3							
	누리봄	0	1	1							
	영등포보현종합 지원센터	0	1	2							
	서부노인기관	0	1	0							
	애란원	0	0	1							
	1366 여성쉼터	0	0	1							
	병원 연계	114	144	214							

시설연계 상황을 구체적으로 살펴보면, 다시서기의 경우 시설연계 빈도가 높은 시설은 자활시설에서는 24시간게스트하우스, 구세군사랑방, 희망나무 등이며, 재활시설에서는 비전트레이닝센터, 아가페의집, 늘푸른자활의집, 요양시설에서는 은평의마을이다. 기타시설에서 디딤센터 연계도 비교적 많은 편으로 나타났으며, 병원 연계 건수도 많은 편이다. 비교적 다양한 시설유형과 연계를 하고 있는 것으로 보인다.

브릿지의 경우 시설연계 빈도가 높은 시설은 자활시설에서는 구세군가재울, 양평쉼터, 구세군사랑방 등이며, 요양시설에서는 은평의마을이다. 비교적 협소한 범위에서 시설연계가 이루어지고 있는 것으로 보인다.

영등포보현의 경우 시설연계 빈도가 높은 시설은 자활시설에서는 양평쉼터, 길가온혜명, 강동희망의집 등이며, 재활시설의 경우 비전트레이닝센터, 늘푸른자활의집, 요양시설의 경우는 은평의마을이다. 상대적으로 협소한 범위에서 시설 연계가 이루어지고 있는 상황이다.

3) 노숙인 종합지원센터 관리운영비 지출 현황

2021년 관리운영비 지출 내역을 살펴보면, 종합지원센터 3개소의 평균은 129,274천원이며, 희망지원센터 2개소 평균은 13,063천원이다. 2021년 분기별로는 4분기의 지출 비율(27.7%)이 가장 높으며, 다음으로 3분기(26.5%) 지출이 큰 것으로 나타났다. 2019년, 2020년에는 1분기 지출 비율이 높게 나타나, 추워지는 시기의 관리운영비 지출이 커지는 경향을 보이고 있다. 관리운영비 보조금액이 실제 지출보다 적게 지원되고 있어 기관별로 적게는 5,000천원에서 많게는 43,714천원을 자부담하고 있는 것으로 나타났다. 현장전문가 간담회에서 관리운영비의 분기별 정산에 대한 비효율성이 확인되어 자부담의 부담을 완화하는 방안으로 정산보고 시기를 연단위로 개선하는 방안 검토가 필요해 보인다.

〈표 3-9〉 노숙인 종합지원센터 관리운영비 지출 현황

(단위: 천원, %)

연도	시설명	계	1분기	2분기	3분기	4분기	서울시 보조금*	자부담 (후원금, 접수입)	
2021	전체	406,882 (100.0)	95,353 (23.0)	94,110 (22.7)	109,503 (26.5)	114,695 (27.7)	342,025	68,262 (16.5)	
	다시 서기	종합	171,753	42,297	33,374	48,206	47,877	138,239	43,714
		희망	14,400	3,600	3,600	3,600	3,600		
	브릿지	종합	67,623	17,066	14,017	12,410	24,063	62,616	5,000
		영등포 보현	종합	148,445	29,173	40,722	43,936	34,614	141,170
	희망		11,725	3,217	2,397	1,351	4,541		
2020	전체	422,312 (100.0)	125,862 (29.8)	97,897 (23.2)	101,122 (23.9)	98,423 (23.3)	351,538	59,134 (14.0)	
	다시 서기	종합	183,494	52,160	39,687	46,987	45,661	150,790	43,704
		희망	14,400	3,600	3,600	3,600	3,600		
	브릿지	종합	64,483	14,529	17,430	14,396	18,119	64,474	0
		영등포 보현	종합	141,579	48,582	33,634	32,507	26,856	136,274
	희망		18,356	6,991	3,546	3,632	4,187		
2019	전체	261,939 (100.0)	70,674 (27.0)	60,128 (23.0)	64,727 (24.7)	63,702 (24.3)	233,658	41,287 (15.8)	
	다시 서기	종합	154,679	45,665	35,197	38,347	35,471	169,621	37,358
		희망	50,700	10,200	13,500	13,500	13,500		
	브릿지	종합	56,560	14,809	11,431	12,880	14,731	64,037	3,929

*시 보조금에는 차량관리비는 제외되었으며, 다시서기의 경우 서울역 응급대피소 및 위기대응콜 운영비가 포함됨

2. 노숙인 생활시설 이용인 입퇴소 현황

서울시 노숙인 생활시설 이용인 입퇴소 현황을 조사하기 위해 서울시 생활시설 33개소를 대상으로 온라인 조사를 실시하였다. 조사기간은 2022년 10월 24일부터 11월4일까지이며, 최종적으로 30개소가 조사에 응답해주었다.

1) 노숙인 생활시설 이용인 입소 현황

(1) 노숙인 생활시설 이용인 입소 경로

2021년 종합지원센터에서 입소 비율(40.6%)이 가장 높으며, 다음으로 자진입소(39.5%) 순이다. 요양시설은 종합센터에서의 입소비율이 84.4%로 매우 크며, 재활시설 또한 상대적으로 높은 비율(56.2%)을 보이고 있다. 2019년 이후 자진입소 비율은 감소 추세를 보이고 있으나 종합센터(희망센터 포함)에서의 입소 비율은 점차 증가추세를 보이고 있다(29.3% → 45.0%).

〈표 3-10〉 노숙인 생활시설 이용인 입소 경로

(단위: 명, %)

구분	계	행정 기관	경찰 관서	타 노숙인시설				기타시설 전입	자진입소	기타	
				종합지원 센터	희망지원 센터	일시보호 시설	기타 노숙인시설				
2021	전체	880 (100.0)	20 (2.3)	12 (1.4)	357 (40.6)	39 (4.4)	12 (1.4)	36 (4.1)	20 (2.3)	348 (39.5)	36 (4.1)
	자활 (18개소)	507 (100.0)	14 (2.8)	5 (1.0)	113 (22.3)	31 (6.1)	10 (2.0)	28 (5.5)	9 (1.8)	285 (56.2)	12 (2.4)
	재활 (17개소)	251 (100.0)	5 (2.0)	6 (2.4)	141 (56.2)	8 (3.2)	2 (0.8)	2 (0.8)	8 (3.2)	55 (21.9)	24 (9.6)
	요양 (5개소)	122 (100.0)	1 (0.8)	1 (0.8)	103 (84.4)	0 0.0	0 0.0	6 (4.9)	3 (2.5)	8 (6.6)	0 0.0
2020	전체	1,088 (100.0)	28 (2.6)	15 (1.4)	419 (38.5)	36 (3.3)	58 (5.3)	54 (5.0)	51 (4.7)	379 (34.8)	48 (4.4)
	자활 (18개소)	565 (100.0)	17 (3.0)	9 (1.6)	110 (19.5)	27 (4.8)	55 (9.7)	43 (7.6)	24 (4.2)	267 (47.3)	13 (2.3)
	재활 (17개소)	375 (100.0)	10 (2.7)	6 (1.6)	181 (48.3)	9 (2.4)	3 (0.8)	6 (1.6)	19 (5.1)	106 (28.3)	35 (9.3)
	요양 (5개소)	148 (100.0)	1 (0.7)	0 0.0	128 (86.5)	0 0.0	0 0.0	5 (3.4)	8 (5.4)	6 (4.1)	0 0.0
2019	전체	1,735 (100.0)	48 (2.8)	23 (1.3)	402 (23.2)	106 (6.1)	84 (4.8)	64 (3.7)	62 (3.6)	808 (46.6)	138 (8.0)
	자활 (18개소)	727 (100.0)	28 (3.9)	6 (0.8)	87 (12.0)	89 (12.2)	79 (10.9)	48 (6.6)	20 (2.8)	352 (48.4)	18 (2.5)
	재활 (17개소)	719 (100.0)	19 (2.6)	17 (2.4)	89 (12.4)	17 (2.4)	2 (0.3)	12 (1.7)	5 (0.7)	438 (60.9)	120 (16.7)
	요양 (5개소)	289 (100.0)	1 (0.3)	0 0.0	226 (78.2)	0 0.0	3 (1.0)	4 (1.4)	37 (12.8)	18 (6.2)	0 0.0

(2) 노숙인 생활시설 입소자 분류(신규/재입소)

2021년 전체 입소자 수는 878명으로 2019년 1,733명 대비 50% 수준으로 감소하였다. 신규 입소자 비율은 44.5%이며, 재입소자 비율은 55.5%로 퇴소 후 재입소하는 비율이 큰 상황으로 나타났다. 비중의 변화에 있어서도 재입소자 비중은 증가추세이며, 신규입소자 비중은 감소추세를 보였다.

시설유형별 특성은 재입소자 비율은 재활시설이 상대적으로 매우 높으며, 신규입소자 비율은 자활시설이 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-11〉 노숙인 생활시설 입소자 분류(신규/재입소) 현황

(단위: 명, %)

구분		계	신규입소자	재입소자
2021	전체	878 (100.0)	391 (44.5)	487 (55.5)
	자활 (18개소)	507 (100.0)	277 (54.6)	230 (45.4)
	재활 (17개소)	251 (100.0)	66 (26.3)	185 (73.7)
	요양 (5개소)	120 (100.0)	48 (40.0)	72 (60.0)
2020	전체	1,083 (100.0)	538 (49.7)	545 (50.3)
	자활 (18개소)	560 (100.0)	361 (64.5)	199 (35.5)
	재활 (17개소)	389 (100.0)	107 (28.5)	268 (71.5)
	요양 (5개소)	148 (100.0)	70 (47.3)	78 (52.7)
2019	전체	1,733 (100.0)	806 (46.5)	927 (53.5)
	자활 (18개소)	725 (100.0)	495 (68.3)	230 (31.7)
	재활 (17개소)	719 (100.0)	189 (26.3)	530 (73.7)
	요양 (5개소)	289 (100.0)	122 (42.2)	167 (57.8)

2) 노숙인 생활시설 이용인 퇴소 현황

(1) 노숙인 생활시설 퇴소 유형

생활시설 퇴소 유형 중에서 자진퇴소 유형이 3개년 모두 가장 높은 퇴소유형 비율을 차지하였다. 자진퇴소와 함께 무단퇴소, 자립(취업)퇴소가 상위 비율을 보였다. 단 요양시설의 경우는 사망으로 인한 퇴소사유 비율(2021년 33.2%)이 높게 나타났다.

연도별 생활시설 퇴소자 변동을 살펴보면 전반적으로 퇴소자 수는 감소 추세를 보이고 있다. 퇴소유형별로는 자립퇴소 비중은 증가추세를 보이며, 무단퇴소 비중은 감소추세를 보였다.

〈표 3-12〉 노숙인 생활시설 퇴소 유형

(단위: 명, %)

구분	계	연고자 인도	자립 (취업) 퇴소	전원 퇴소	자진 퇴소	무단 퇴소	권고 퇴소	만기 퇴소	병원 입원	지원 주택 연계	사망	기타	
2021	전체	949 (100.0)	33 (3.5)	156 (16.4)	44 (4.6)	339 (35.7)	124 (13.1)	35 (3.7)	35 (3.7)	34 (3.6)	67 (7.1)	67 (7.1)	15 (1.6)
	자활 (18개소)	508 (100.0)	26 (5.1)	118 (23.2)	32 (6.3)	159 (31.3)	59 (11.6)	6 (1.2)	34 (6.7)	19 (3.7)	43 (8.5)	6 (1.2)	6 (1.2)
	재활 (17개소)	257 (100.0)	4 (1.6)	31 (12.1)	6 (2.3)	103 (40.1)	58 (22.6)	15 (5.8)	1 (0.4)	9 (3.5)	24 (9.3)	0 0.0	6 (2.3)
	요양 (5개소)	184 (100.0)	3 (1.6)	7 (3.8)	6 (3.3)	77 (41.8)	7 (3.8)	14 (7.6)	0 0.0	6 (3.3)	0 0.0	61 (33.2)	3 (1.6)
2020	전체	1194 (100.0)	53 (4.4)	171 (14.3)	69 (5.8)	438 (36.7)	209 (17.5)	33 (2.8)	35 (2.9)	35 (2.9)	47 (3.9)	76 (6.4)	28 (2.3)
	자활 (18개소)	529 (100.0)	32 (6.0)	117 (22.1)	30 (5.7)	164 (31.0)	89 (16.8)	6 (1.1)	34 (6.4)	9 (1.7)	30 (5.7)	2 (0.4)	16 (3.0)
	재활 (17개소)	422 (100.0)	20 (4.7)	49 (11.6)	24 (5.7)	172 (40.8)	90 (21.3)	15 (3.6)	1 (0.2)	24 (5.7)	17 (4.0)	1 (0.2)	9 (2.1)
	요양 (5개소)	243 (100.0)	1 (0.4)	5 (2.1)	15 (6.2)	102 (42.0)	30 (12.3)	12 (4.9)	0 0.0	2 (0.8)	0 0.0	73 (30.0)	3 (1.2)
2019	전체	1716 (100.0)	71 (4.1)	156 (9.1)	115 (6.7)	625 (36.4)	422 (24.6)	56 (3.3)	28 (1.6)	67 (3.9)	69 (4.0)	55 (3.2)	52 (3.0)
	자활 (18개소)	691 (100.0)	33 (4.8)	113 (16.4)	34 (4.9)	248 (35.9)	137 (19.8)	14 (2.0)	25 (3.6)	16 (2.3)	47 (6.8)	3 (0.4)	21 (3.0)
	재활 (17개소)	717 (100.0)	28 (3.9)	41 (5.7)	42 (5.9)	262 (36.5)	225 (31.4)	21 (2.9)	3 (0.4)	50 (7.0)	22 (3.1)	0 0.0	23 (3.2)
	요양 (5개소)	308 (100.0)	10 (3.2)	2 (0.6)	39 (12.7)	115 (37.3)	60 (19.5)	21 (6.8)	0 0.0	1 (0.3)	0 0.0	52 (16.9)	8 (2.6)

(2) 노숙인 생활시설 퇴소자 입소기간

2021년 생활시설 퇴소자 입소기간 조사결과를 보면, 입소기간이 1~3년이 가장 많으며(30.1%), 다음으로 4달~1년(24.6%), 1~3달(19.0%), 1달 미만(13.9%) 순으로 나타났다. 단기 입소기간(3개월 미만)을 합쳐보면 2021년도는 32.9% 수준이며, 추세적으로는 2019년 54.2% 대비 비중이 작아지고 있는 경향을 보이고 있다. 비중의 감소추세를 보이고 있으나 여전히 단기간에 퇴소하는 비율이 높은 상황이므로 생활시설 입소 초기 퇴소자에 대한 관리 및 지원체계가 필요한 것으로 보인다.

시설유형별로는 재활시설의 경우 단기 입소기간(3개월 미만) 비율이 높으며, 요양시설의 경우 10년 이상 비율이 상대적으로 매우 높게 나타났다.

〈표 3-13〉 노숙인 생활시설 퇴소자 입소기간별 현황

(단위: 명, %)

구분	계	5년 이내					5~10년	10~20년	20년 이상	모름	
		1달 미만	1~3달	4달~1년	1~3년	3~5년					
2021	계	953 (100.0)	132 (13.9)	181 (19.0)	234 (24.6)	287 (30.1)	37 (3.9)	22 (2.3)	26 (2.7)	29 (3.0)	5 (0.5)
	자활 (18개소)	508 (100.0)	61 (12.0)	85 (16.7)	128 (25.2)	203 (40.0)	26 (5.1)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 (1.0)
	재활 (17개소)	261 (100.0)	50 (19.2)	74 (28.4)	71 (27.2)	61 (23.4)	3 (1.1)	1 (0.4)	1 (0.4)	0 0.0	0 0.0
	요양 (5개소)	184 (100.0)	21 (11.4)	22 (12.0)	35 (19.0)	23 (12.5)	8 (4.3)	21 (11.4)	25 (13.6)	29 (15.8)	0 0.0
2020	계	1,260 (100.0)	275 (21.8)	268 (21.3)	320 (25.4)	256 (20.3)	34 (2.7)	46 (3.7)	29 (2.3)	28 (2.2)	4 (0.3)
	자활 (18개소)	595 (100.0)	118 (19.8)	106 (17.8)	163 (27.4)	170 (28.6)	17 (2.9)	17 (2.9)	0 0.0	0 0.0	4 (0.7)
	재활 (17개소)	422 (100.0)	109 (25.8)	142 (33.6)	111 (26.3)	57 (13.5)	2 (0.5)	1 (0.2)	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	요양 (5개소)	243 (100.0)	48 (19.8)	20 (8.2)	46 (18.9)	29 (11.9)	15 (6.2)	28 (11.5)	29 (11.9)	28 (11.5)	0 0.0
2019	계	1,717 (100.0)	450 (26.2)	480 (28.0)	390 (22.7)	274 (16.0)	30 (1.7)	14 (0.8)	26 (1.5)	50 (2.9)	3 (0.2)
	자활 (18개소)	692 (100.0)	157 (22.7)	156 (22.5)	205 (29.6)	158 (22.8)	13 (1.9)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 (0.4)
	재활 (17개소)	717 (100.0)	219 (30.5)	274 (38.2)	138 (19.2)	83 (11.6)	3 (0.4)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	요양 (5개소)	308 (100.0)	74 (24.0)	50 (16.2)	47 (15.3)	33 (10.7)	14 (4.5)	14 (4.5)	26 (8.4)	50 (16.2)	0 0.0

3. 노숙인 생활시설 종사자 인터뷰 결과

1) 노숙인 생활시설 종사자 인터뷰 개요

노숙인 생활시설 종사자 인터뷰를 통해 생활시설 입소 연계 과정 상에서 종합지원센터의 바람직한 역할에 대한 욕구와 함께 전반적인 시설운영 현황에 대해 파악하고자 하였다. 인터뷰 대상자는 생활시설 유형별 2~3명의 중간관리자를 서울노숙인시설협회로부터 추천을 받아 구성하였다. 인터뷰 조사는 총 2회에 걸쳐 진행하였으며, 일자는 2022년 10월 13일(자활시설)과 10월 14일(재활 및 요양시설)이다.

2) 노숙인 생활시설 종사자 인터뷰 결과

(1) 노숙인 자활시설 종사자 인터뷰 결과

① 입소인 변동 현황

코로나19 이후로 입소자가 전반적 감소하고 있고 신규입소자 수보다 재입소자 비율이 많으며, 퇴소 후 재 입소의 경우 신규로 집계하고 있었다. 알코올 중독 및 정신질환 노숙인 수의 증가로 자활시설에 적합한 대상자의 절대수가 줄어들고 있어 종합지원센터에서의 연계 입소인 수는 급속히 줄어든 상황이었다. 종합지원센터에서의 연계가 줄고 있는 반면에 자진입소 비율이 40~70%로 비교적 높은 수준으로 증가하고 있으며 입소 경로로는 기존 입소 경험자, 홈페이지 검색 및 주변 추천을 받아 스스로 입소하고 있는 것으로 파악이 되었다. 입소자의 10% 정도가 일주일 안에 입소 적응 여부가 결정 나며 그 이외에는 거의 만기 퇴소하고 있는 상황이었다.

입소인원 감소의 원인으로 코로나19로 인해 지자체의 주거비 긴급지원(고시원 등)의 확대가 입소인원 감소에 영향을 주고 있으며, 노숙인 종합지원센터의 임시주거지원사업 등도 생활시설 이용인 입소인원 감소에 영향을 주고 있는 것으로 인식하고 있었다.

② 입퇴소 관리 현황

초기노숙인이 종합지원센터에서 상담원에게 안내를 받아 희망하는 시설을 선택하고 생활시설에서는 법인지원시스템에서 기본 이력을 확인하고 있었다. 노숙인 이력이 있으면 상담기록지를 종합지원센터에 별도 요청하여 파악하고 있었다.

생활시설로 입소하는 노숙인에 대해서 종합지원센터를 필수적으로 거쳐서 입소하도록 하는 것은 현실적으로 어려움이 있는 것으로 보였다. 종합지원센터 연계가 아닌 자진입소의 경우 기존 정보 파악이 불가능하다는 단점이 있지만, 생활시설의 운영차원에서도 종사자 수 유지 등을 위해 입소인원 충원이 필요한 상황이며 대상자의 급박한 상황 등도 있어 자진입소를 받고 있었다.

③ 정책 등 개선 요구 사항

자활시설의 경우 이용인 감소가 지속되고 있는 상황이므로 기능전환 방안 검토 필요하다는 의견이 있었다. 즉 지원주택 관리 기능으로의 기능 전환에 대한 방안 등 생활시설에 대한 새로운 역할 검토를 요청하였다.

그리고 입소기간이 최대 3년은 비현실적인 수준으로 개선이 필요하다는 의견이 있었다. 신용불량자의 경우 회복기간이 최소 2년 이상 걸리는 상황에서 입소기간 조정도 검토가 필요하다는 의견이 있었다. 또한 입소인 확보를 위한 노력차원에서 서울역 또는 영등포역의 희망지원센터에 정기적으로 방문하여 본인의 시설 안내 기회를 받고 싶다는 의견이 있었다.

〈표 3-14〉 노숙인 자활시설 종사자 인터뷰 결과 정리

구분	내용
입소인 변동 상황	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 이후 전반적으로 입소자는 감소하는 추세임 <ul style="list-style-type: none"> - 신규입소자 수보다 재입소자 비율이 높음 • 입소자의 10% 정도는 일주일 안에 입소 부적응으로 퇴소하고 있음 • 노숙인 종합지원센터 연계 입소인 수는 급속히 감소 <ul style="list-style-type: none"> - 알코올 중독 및 정신질환 노숙인 수의 증가로 자활시설에 적합한 대상자의 수가 감소 • 반면 자진입소 비율이 40~70%로 증가 추세임 <ul style="list-style-type: none"> - 입소 경로는 기존 입소 경험자, 홈페이지 검색, 주변 지인 추천을 받아 스스로 입소 • 지자체 주거비 긴급지원 및 종합지원센터의 임시주거 지원 등의 사업도 입소자 수 감소에 영향을 줌
입퇴소 관리 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 거리 노숙 이력이 있으며 상담기록지를 종합지원센터에 요청하여 확인함 • 종합지원센터를 필수적으로 거쳐서 입소자를 받는 것을 현실적으로 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 종사자 수 유지를 위한 입소인원 충원, 대상자의 급박한 상황 등 발생
정책 등 개선요구	<ul style="list-style-type: none"> • 생활시설의 기능전환 방안 검토 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 생활시설에 대한 새로운 역할 및 기능 전환(지원주택 관리 등)에 대한 방안 검토 필요 • 현재 입소기간(최대 3년)은 비현실적이므로 개선에 대한 검토 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 신용불량자의 경우도 회복기간이 최소 2년은 걸리는 상황임 • 희망센터에 정기적 방문을 통한 시설 홍보 기회를 희망함

(2) 노숙인 재활 및 요양시설 증사자 인터뷰 결과

① 입소인 변동 현황

재활시설의 입소인 수는 전반적으로 줄어드는 경향이거나, 코로나19 이후는 종합지원센터에서 입소하는 비율이 증가하고 있었다. 코로나 이전에는 자진입소 비율이 60% 정도로 상당히 높았으나 코로나19 방역지침으로 인해 자진입소 비율은 감소하고 있는 상황이었다.

여성 재활시설의 경우 이전에는 중증질환의 대상자들이 많았으나 현재는 요양과 재활시설 중간 정도의 상태인 일상생활 정도 가능한 대상자들이 대부분 입소하고 있는 것으로 파악이 되었다.

일부 재활시설의 경우 규율이 엄하여 신규입소자의 경우 1~2일 내에 퇴소하는 경우도 있으며, 여성 재활시설의 경우 질환 자체가 악화와 완화를 반복하므로 병원 입원으로 인한 퇴소가 가장 많은 상황이었다.

은평의마음은 외상환자 등 중증도가 심한 대상자들이 종합지원센터를 통해서 80% 이상 들어오는 경향이며, 요양시설에서 치매가 발현되는 사례가 다수 있어 장기요양 등급을 받아 노인 장기요양시설로 전원 시키고 있는 상황이었다. 외상 여성노숙인의 경우는 받아들일 수 있는 시설이 현재는 없는 상황이며, 바로 병원으로 연계해야 하는 상황이었다.

② 입퇴소 관리 현황

재활시설은 2022년 5월부터 보장시설로 전환되어 의료급여 1종을 만들어서 병원을 이용하고 있으며, 보장시설이 되면서 강제퇴소 규정을 완화하여 적용하고 있었다. 여성요양시설의 경우 입소 확정에는 자산조사 등으로 2~3개월 소요되므로 가입소 상태에서는 병원 이용이 어려운 상황으로 종합지원센터에서의 진료의뢰서 발급 지원 등 서울시 차원의 지원방안 검토가 필요한 상황으로 판단되었다.

입소 의뢰 전에 제대로된 사정과 충분한 입소자 정보를 제공 받지 않은 경우는 종합센터에 다시 연락하여 정보를 확인해야 하는 번거로움이 발생하고 있었으며, 특히 약물복용, 외상상태 등의 자세한 건강상태가 사정이 잘 되어있지 않은 상태에서 대상자를 '받아주세요'의 느낌으로 의뢰하는 경우가 많다는 의견이었다. 종합지원센터에서 의뢰 시 약물복용, 외상 여부, 질병 상태 등에 대한 자세한 정보를 희망하고 있었다.

종합지원센터에서는 보건복지부 희망이음시스템을 사용하고 있지 않아 퇴소처리 상황에 대한 정보를 확인할 수 없어 다시 입소의뢰를 하는 문제가 발생하고 있어 종합센터의 컨트롤타워 기능의

한계가 있는 상황이었다. 또한 생활시설 중에서도 서로 다른 시스템을 사용하고 있는 상황인 것으로 파악이 되었다. 대부분 생활시설은 희망이음과 법인시스템을 모두 사용하고 있으나 여성요양시설의 경우 희망이음만 사용하고 있는 상황이었다.

서울시 법인시스템과 희망이음시스템 모두 타 시설에서 기록한 상담란 정보를 확인하기 어려움이 있는 상황으로 시설로 입소되는 순간 당사자에 대한 정보를 열람할 수 있는 권한이 바로 부여되길 희망하였다.

정신과 병원 입원 거부, 자진 퇴원 등 치료가 되지 않은 상황에서 시설로 연계되고 있어 정신질환 입소인에 대한 응급개입 및 보호체계가 미흡하다는 의견이 있었다.

코로나19 상황에서 건강검진, 전염병 검진 등이 필요하여 종합지원센터를 거치게 하고 싶으나 법률 상 자기결정권에 대한 인권 강화 등으로 자진입소가 가능하게 되어 있어 강제하기 어려운 상황이었다. 종합지원센터와 생활시설 간의 상호 기대치가 다른 상황으로 생활시설이 노숙인을 걸러서 받는다는 오해가 발생하고 있으며, 이를 해결하기 위해서는 개별 생활시설에 대한 명확한 특성을 이해하는 과정과 노력이 필요해 보였다.

③ 정책 등 개선 요구 사항

종합지원센터에 정신과 의사 배치를 통한 입원 승인 등 응급 위기개입을 할 수 있는 시스템이 필요하며, 생활시설 재입소 과정에서 종합지원센터로의 경유를 통해 건강상태 확인, 질병 관련 기본적인 조치, 재사정 등에 대해 종합지원센터에서의 역할을 기대하고 있었다. 종합지원센터와 생활시설 간에 조금씩 양극이 존재하는 상황이므로 상호시설에 대한 이해도를 높이기 위한 주기적인 회의체계 마련도 희망하고 있었다.

〈표 3-15〉 노숙인 재활 및 요양시설 종사자 인터뷰 결과 정리

구분	내용
입소인 변동 상황	<ul style="list-style-type: none"> • 재활시설은 입소인 수가 감소 추세이나 코로나19이후는 종합센터에서의 연계 비율이 증가함 <ul style="list-style-type: none"> - 코로나19로 인해 방역지침이 강화되어 자진입소 비율이 감소함 • 여성재활시설의 경우 이전 대비 중증질환자는 감소하고 일상생활 정도 가능한 대상자가 대부분임 • 규율이 엄하여 신규입소자의 경우 1~2일 내에 퇴소하는 경우가 많음 <ul style="list-style-type: none"> - 여성재활시설의 경우 질환 자체가 악화와 완화를 반복하므로 병원입원 퇴소가 가장 많음 • 은평의 마을은 중증도가 심한 대상자가 종합센터를 통해 80% 이상 입소하는 추세임 <ul style="list-style-type: none"> - 현재 서울에서는 외상 여성노숙인이 입소할 수 있는 시설은 부재하며 병원으로 연계하고 있음
입퇴소 관리 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 재활시설은 보장시설로 전환되어 입소인이 시설수급 1종 자격으로 병원을 이용하고 있음

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 보장시설이 되면서 강제퇴소 규정을 완화하여 적용함 • 여성요양시설은 입소 전 수급대기 기간이 길게는 2~3개월 소요되는 경우 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 수급대기 기간 중에 병원이용을 위한 종합센터와의 연계 또는 정책적 지원 필요 • 종합센터 의뢰 시 입소자에 대한 충분한 정보를 제공 받지 못하는 경우 많음 <ul style="list-style-type: none"> - 번거롭지만 다시 종합센터에 추가적인 정보를 확인해야 하는 상황 발생 - 특히 자세한 건강상태(약무중독, 외상상태 등)에 대한 사정이 미흡한 경우가 많음 • 종합지원센터의 컨트롤타워 기능 한계 발생 <ul style="list-style-type: none"> - 종합센터에서는 희망이음시스템을 사용하고 있지 않아 퇴소처리 상황에 대한 정보를 확인할 수 없어 다시 입소 의뢰를 하는 문제가 발생함 • 노숙인 시설마다 사용하는 시스템이 상이한 상황임 <ul style="list-style-type: none"> - 대부분 생활시설은 희망이음과 법인시스템 모두 사용하고 있으나, 여성요양시설은 희망이음만 사용 • 정신질환 입소인 응급 개입 및 보호체계 미흡함 <ul style="list-style-type: none"> - 정신과 병원 입원 거부, 자진 퇴원 등 치료가 되지 않은 상황에서 시설로 연계되고 있음 • 수급권자인 경우 종합지원센터에서는 상담을 안 해주는 애로사항이 있음 • 법인시스템 상의 상담란 정보를 확인하기 어려움 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 생활시설로 대상자가 입소되는 순간 대상자의 정보를 열람할 수 있는 권한 부여 필요 • 코로나19 상황에서 건강검진, 전염병 검진 등이 필요하여 종합지원센터를 거치게 하고 싶으나 법률 상 자진입소가 가능하게 되어 있어 강제하기 어려움 • 종합센터와 생활시설 간의 기대치가 달라 노숙인을 걸러서 받는다는 오해 발생 <ul style="list-style-type: none"> - 개별 생활시설에 대한 여건과 특성 등 명확한 이해 과정 필요
정책 등 개선요구	<ul style="list-style-type: none"> • 정신과 의사 추가 배치를 통한 입원 승인 등 응급 위기개입 시스템 필요 • 생활시설 재입소 과정에서도 종합지원센터로의 경우를 통해 건강상태 확인, 재사정 등의 역할 수행 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 생활시설은 입소인 질병에 대해 민감하므로 기본적 조치 지원도 희망 • 종합지원센터와 생활시설 간의 상호 협의 가능 확대·강화 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 조금씩 양금이 존재하는 상황으로 상호 간 이해도를 높이기 위한 주기적인 회의체계 필요 • 기타 의견으로 여성노숙인 일시보호 기능 확대와 자치구 상담반 역할 정립 방안 검토 요청

4. 노숙인 종합지원센터 및 생활시설 운영현황 분석 시사점

노숙인 종합지원센터 운영현황 조사 결과, 부설 희망지원센터를 운영하는 종합지원센터의 경우 기능이 식사제공, 잠자리 제공에 집중하고 있는 모습을 확인하였다. 효율적인 시설운영을 위해 기관 자체적인 역할 조정이 이루어진 것으로 보인다. 그러나 종합지원센터로서의 고유의 기능 즉, 상담 및 서비스제공 등의 기능은 지속적으로 유지하면서 질적인 성장이 필요하다. 향후 추가적인 인력 충원 등의 지원 방안 고려 시 종합지원센터의 바람직한 역할도 함께 제시될 필요가 있다. 그리고 행정의 비효율적인 부분도 일부 확인되어 개선이 필요해 보인다. 특히 관리운영비의 분기별 관리운영비 정산보고는 시설에서의 계획적인 운영을 어렵게 하고 있어 연단위로 운영비 정산보고 시기를 변경하는 것이 바람직해 보인다.

생활시설 운영현황 조사결과, 생활시설 연계 후 단기간에 퇴소하는 노숙인의 비중이 상대적으로 크게 나타났다. 결국 이러한 시설 부적응 노숙인은 다시 거리로 나오게 되는 상황이 되므로 생활시설의 단기퇴소 노숙인에 대한 사후 관리 방안에 대해서는 종합지원센터의 추가 역할 및 기능으로서 검토가 필요해 보인다.

생활시설 종사자 인터뷰 조사를 통해 종합지원센터에서 생활시설 연계 시 개선사항을 파악하였다. 입소의뢰 받는 기관에서는 대상자에 대해 정확하고 다양한 정보가 부족함을 호소하고 있었다. 시설전원 의뢰 시 보다 상세한 건강 상태 기록 및 기타 상담기록 등이 담긴 내용을 제공받길 희망하고 있어 상세한 내용을 담을 수 있는 노숙인종합시스템의 초기 상담기록지의 적극적인 활용 및 교육이 필요해 보인다. 그리고 정책 개선 의견으로 시설 가입소 기간에 대한 지원체계의 필요성을 강하게 제기하고 있었다. 은평의 마을 등의 생활시설 가입소 기간에는 질병이 있는 노숙인에 대한 서비스 공백이 발생하고 있어 진료의뢰서 발급 등의 협력 및 지원체계 마련이 시급해 보였다.

생활시설에서는 종합지원센터와의 네트워크 회복을 희망하고 있었다. 코로나19로 인한 종사자 교육 중단과 함께 상호 교류 기회가 없어진 상황에서 개별 생활시설의 여건과 상황에 대한 이해 부족으로 상호 간의 불신이 있는 것으로 보였다. 향후 종합지원센터와 생활시설 간의 주기적인(상/하반기) 간담회 및 상호 견학 등을 통한 네트워크 회복이 필요해 보인다.

제4장



노숙인 종합지원센터 종사자 직무분석





제4장

노숙인 종합지원센터 종사자 직무분석

1. 노숙인 종합지원센터 직무분석 개요

노숙인 종합지원센터 3개소의 서울시 인력배치 기준 상의 종사자 전체(희망지원센터, 일자리지원센터, 정신건강팀 포함)를 대상으로 업무수행 시간 조사를 실시하였다. 단 시설장과 무료진료소 종사자는 제외하였다. 그러나 다시서기 종합지원센터의 경우는 표준 업무시간 분석 등을 위해 주거 지원 사업 담당인력과 무료진료소 인력을 포함하여 전반적인 업무수행 현황을 파악하고자 하였다.

직무분석의 목적은 3개 센터의 직무별 업무수행 시간 조사를 실시하여 센터별 운영현황 진단을 통한 비효율적으로 운영되는 부분을 파악하는 것이다. 또한 실제 업무시간 현황과 교대근무의 특성 등을 함께 고려하여 추가적으로 필요한 인력규모 산정을 시도하는 것이다.

직무분석을 위한 업무시간 조사 기간은 2022년 10월 17일부터 11월 8일까지이다. 사전에 센터별 중간관리자를 대상으로 직무분석 설명회를 진행하였으며 센터별 업무리스트를 수합하여 공통적으로 작성이 가능한 직무조사표를 개발하였다. 이후 개인별 업무 배분표를 수합·확인 후 업무시간 수치 오류에 대한 수정과정을 거쳐 센터별 종사자 직무분석을 실시하였다.

2. 노숙인 종합지원센터 3개소 업무조사

1) 노숙인 종합지원센터 공통 직무분류

3개 센터 종사자 업무조사 결과, 노숙인 종합지원센터의 공통 직무분류체계는 <표 4-1>과 같이 대분류 5개, 중분류 19개 직무로 분류할 수 있다. 대분류 5개는 운영, 주거지원, 일자리 지원, 거리노숙인 지원, 무료진료 등이다. 운영 업무에는 일시보호, 무료급식, 시설관리 및 회계, 기획 및 후원, 건강관리, 인문학 등 프로그램운영 등이 있으며, 주거지원 업무에는 임시주거, 지원주택, 매입

임대 등이 있다.

일자리 지원 업무에는 전일제 및 반일제 노숙인 공공일자리, 코레일 일자리, 공동작업장 운영, 민간일자리 연계 등이 있다. 거리노숙인 지원 업무에는 정신건강 지원, 위기대응콜, 아웃리치, 응급구호 및 건강 지원, 내방·거리 상담이 해당된다. 그리고 무료진료 업무에는 무료진료소 운영이 있다.

〈표 4-1〉 노숙인 종합지원센터 공통 직무분류표

대분류(직무)	중분류(책임)	소분류(과업)
운영	일시보호	일시보호, 의료급여, 결핵검진, 생활용품지원, 생활지원
	무료급식	영양, 조리, 식사지원
	시설/회계	인사, 회계, 시설관리, 총무 등 행정
	기획/후원	위원회, 후원관리, 직원교육, 자원봉사자관리, 홍보, 규정, 보고
	건강	의무실, 이용인 건강관리(병원연계 포함)
	프로그램운영	인문학, 심리상담, 오케스트라, 자격증, 스포츠단 등
주거지원	임시주거	월세지원, 생활용품지원, 사례관리(상담포함)
	지원주택	입주자사례관리, 생활지원
	매입임대	입주자사례관리, 생활지원
일자리 지원	전일제/반일제	일자리상담, 신용회복지원, 주거지원, 사례관리, 모집교육배치, 급여
	코레일	일자리상담, 신용회복지원, 주거지원, 사례관리, 모집교육배치, 급여
	공동작업장	일자리상담, 신용회복지원, 주거지원, 사례관리, 모집교육배치, 급여
	민간일자리	구직상담, 일자리연계, 교육, 사례관리
거리노숙인 지원	정신건강	상담, 진단, 연계(입원포함), 사례관리
	위기대응콜	전화상담, 출동, 연계(인수), 사례관리
	아웃리치	상담, 활동가교육, 지역별아웃리치, 응급ض방, 옷방
	응급구호/건강	상담, 시설연계, 병원연계, 환자격리, 대피소
	거리상담(내방)	이용자관리, 의료급여, 결핵검진, 생활용품지원, 이동목욕, 심야근무지원
진료지원	무료진료	무료진료서 운영

2) 노숙인 종합지원센터 업무조사 결과

(1) 다시서기 종합지원센터 업무조사 결과

① 다시서기 종합지원센터 근무시간 종합

다시서기 종합지원센터는 총 57명이 평균 1,965시간의 업무를 수행하고 있다.

〈표 4-2〉 다시서기 종합지원센터 직무분류에 따른 총 근무시간표

(단위: 시간)

대분류 (직무)	중분류 (업무)	사업 지원팀 (5명)	운영 지원팀 (14명)	의료 지원팀 (6명)	정신 건강팀 (7명)	지원 주택팀 (6명)	총무팀 (3명)	현장 보호팀 (8명)	현장 지원팀 (8명)	총합계	평균 (57명)	
운영	일시보호	46.0	1,858.0	433.0	2,764.0	--	706.0	294.0	2,678.4	8,779.4	154.0	
	무료급식	-	6,445.1	-	-	-	-	-	-	6,445.1	113.1	
	시설/ 회계	1,094.8	2,506.0	577.6	733.0	71.6	4,376.8	1,098.2	3,972.9	14,430.9	253.2	
	기획후원	3,161.2	2,024.6	2,091.8	406.2	194.8	790.0	1,335.0	278.8	10,282.4	180.4	
	건강	-	1,506.2	7,267.2	614.0	-	-	-	291.4	145.6	9,824.4	172.4
	프로그램 운영관리	1,650.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1,650.0	28.9
주거 지원	임시주거	72.0	592.2	12.0	1,167.0	-	-	1,053.6	-	2,896.8	50.8	
	지원주택	-	58.0	-	861.0	11,556.4	-	-	-	12,475.4	218.9	
	매입임대	-	1,824.5	6.0	-	-	-	-	102.0	1,932.5	33.9	
일자리 지원	반일제/ 전일제	1,704.0	808.0	1,118.0	-	-	36.0	35.0	1,364.4	5,065.4	88.9	
	코레일	-	12.0	-	-	-	-	-	40.0	52.0	0.9	
	공동 작업장	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	민간 일자리	26.0	16.8	-	-	-	-	-	72.0	114.8	2.0	
거리 지원	정신건강	-	612.0	-	1,652.0	-	-	100.0	-	2,364.0	41.5	
	위기 대응콜	-	-	-	593.7	-	-	887.2	1,336.0	2,816.9	49.4	
	아웃리치	1,528.0	2,387.6	-	2,505.8	18.0	-	3,997.3	1,723.6	12,160.3	213.3	
	응급구호/ 건강	10.0	469.6	64.0	826.2	-	-	2,882.2	1,909.5	6,161.5	108.1	
	거리상담 (내방)	588.0	6,098.4	286.4	1,707.7	-	-	3,712.3	2,179.2	14,572.0	255.6	
합계		9,880.0	27,219.0	11,856.0	13,830.6	11,840.8	5,908.8	15,686.2	15,802.4	112,023.8	1,965.3	

② 다시서기 종합지원센터 팀별 업무 분석

다시서기 종합지원센터는 전체업무 중 거리상담(내방), 시설/회계관리, 지원주택관련, 아웃리치 순으로 업무량이 많아 거리노숙인 지원 중심으로 시설을 운영하고 있는 것으로 분석된다.

〈표 4-3〉 다시서기 종합지원센터 팀별 1인 근무시간

(단위: 시간)

	사업지원팀 (5명)	운영지원팀 (14명)	의료지원팀 (6명)	정신건강팀 (7명)	지원주택팀 (6명)	총무팀 (3명)	현장보호팀 (8명)	현장지원팀 (8명)	총합계 (57명)
합계 시간	9,880	27,219	11,856	13,831	11,841	5,909	15,686	15,802	112,024
1인 근무시간	1,976	1,944	1,976	1,976	1,973	1,970	1,961	1,975	1,965

가. 직원 연간 평균 근무시간 : 1,965시간

나. 팀별 평균 근무시간이 가장 많은 팀 : 사업지원팀, 의료지원팀(1,976시간)

다. 서울시 인력배치 기준 44명 → 조사표 제출 인원 57명(계약직, 무료진료소, 지원주택 인력 포함)

라. 직무 중 '인사발령', '인사위원회 운영'은 실장의 업무로 팀별 업무에서 제외

마. 프로그램 진행 중인 촉구단은 코로나로 중단 → 2023년 재개 예정

바. 근무시간을 가장 많이 배정한 업무

- 1) 거리상담(내방) : 1인당 평균 255.7시간, 13.0%
- 2) 시설/회계 관리 : 1인당 평균 253.2시간, 12.9%
- 3) 지원주택 관련 업무 : 1인당 평균 218.9시간, 11.1%
- 4) 아웃리치 업무 : 1인당 평균 213.3시간, 10.9%

(2) 브릿지 종합지원센터 업무조사 결과

① 브릿지 종합지원센터 근무시간 종합

브릿지 종합지원센터는 총 18명이 평균 2,068시간의 업무를 수행하고 있다.

〈표 4-4〉 브릿지 종합지원센터 직무분류에 따른 총 근무시간표

(단위: 시간)

대분류 (직무)	중분류 (업무)	기획상담과 (5명)	노숙인일자리지 원센터(4명)	생활지원과 (7명)	정신건강과 (1명)	행정지원과 (1명)	총합계	평균(18명)
운영	일시보호	1,378.5	1,268.0	2,885.2	439.2	29.0	5,999.9	333.3
	무료급식	-	-	5,226.0	10.0	-	5,236.0	290.9
	시설/회계	402.4	885.2	1,902.8	240.0	962.0	4,392.4	244.0
	기획추원	145.0	1,688.2	1,781.9	203.0	795.0	4,613.1	256.3
	건강	-	-	240.0	90.0	-	330.0	18.3
	프로그램운 영관리	-	681.1	96.0	-	100.0	877.1	48.7
주거	임시주거	3,601.0	-	-	36.0	-	3,637.0	202.1
	지원주택	-	-	-	-	-	-	-
	매입임대	100.0	855.5	-	3.6	-	959.1	53.3
일자리	반일제/ 전일제	-	116.5	226.0	-	-	342.5	19.0
	코레일	-	36.6	-	-	-	36.6	2.0
	공동 작업장	-	150.0	-	-	-	150.0	8.3
	민간 일자리	-	2,628.0	-	-	-	2,628.0	146.0
거리	정신건강	251.0	-	-	610.0	-	861.0	47.8
	위기 대응콜	1,050.0	7.5	256.9	80.0	10.0	1,404.4	78.0
	아웃리치	2,248.0	-	277.7	215.0	100.0	2,840.7	157.8
	응급구호/ 건강	623.6	-	31.2	15.0	-	669.8	37.2
	거리상담 (내방)	435.0	105.0	1,600.3	110.0	-	2,250.3	125.0
합계		10,234.5	8,421.6	14,524.0	2,051.8	1,996.0	37,227.9	2,068.2

② 브릿지 종합지원센터 팀별 업무 분석

브릿지 종합지원센터는 전체업무 중 일시보호, 무료급식, 기획후원, 시설/회계관리 순으로 업무량이 많아 일시보호 업무 중심으로 시설을 운영하고 있다.

〈표 4-5〉 브릿지 종합지원센터 팀별 1인 근무시간

(단위: 시간)

	기획상담과 (5명)	노숙인일자리 지원센터 (4명)	생활지원과 (7명)	정신건강과 (1명)	행정지원과 (1명)	총합계 (18명)
합계 시간	10,235	8,422	14,524	2,052	1,996	37,228
1인 근무시간	2,047	2,105	2,075	2,052	1,996	2,068

가. 직원 직원 연간 평균 근무시간 : 2,068시간

나. 팀별 평균 근무시간이 가장 많은 팀 : 노숙인일자리지원센터(2,105시간)

다. 서울시 인력배치 기준 19명 → 업무조사표 제출 인원 18명

라. 회계담당직원, 정신보건사회복지사 퇴사 → 업무조사표 제출하지 못함

마. 담당직원이 부재한 업무의 경우 사무국장 대행

바. 일자리박람회는 코로나로 중단

사. 근무시간을 가장 많이 배정한 업무

- 1) 일시보호 : 1인당 평균 333.3시간, 16.1%
- 2) 무료급식 : 1인당 평균 290.9시간, 14.1%
- 3) 기획후원 : 1인당 평균 256.3시간, 12.4%
- 4) 시설/회계관리 : 1인당 평균 202.1시간, 9.8%

(3) 영등포보현 종합지원센터 업무조사 결과

① 영등포보현 종합지원센터 근무시간 종합

영등포보현 종합지원센터는 총 26명이 평균 2,075시간의 업무를 수행하고 있다.

〈표 4-6〉 영등포보현 종합지원센터 직무분류에 따른 총 근무시간표

(단위: 시간)

대분류 (직무)	중분류 (업무)	운영팀 (10명)	희망지원팀 (6명)	정신건강팀 (2명)	일시보호팀 (8명)	총시간합	1인평균 (26명)
운영	일시보호	548.0	1,438.3	1,056.1	5,093.1	8,135.5	312.9
	무료급식	9,240.0	-	-	-	9,240.0	355.4
	시설/ 회계	6,633.3	1,175.2	174.8	2,165.3	10,148.6	390.3
	기획후원	3,782.6	1,747.0	716.5	781.8	7,027.9	270.3
	건강	-	276.4	360.0	353.0	989.4	38.1
	프로그램 운영관리	-	-	-	670.5	670.5	25.8
주거	임시주거	-	8.0	8.0	842.4	858.4	33.0
	지원주택	-	-	-	-	-	-
	매입임대	-	6.0	750.0	2,097.9	2,853.9	109.8
일자리	반일제/ 전일제	-	473.0	-	307.7	780.7	30.0
	코레일	-	-	-	-	-	-
	공동 작업장	-	-	-	292.0	292.0	11.2
	민간 일자리	-	6.0	-	16.5	22.5	0.9
거리	정신건강	-	723.5	425.5	184.0	1,333.0	51.3
	위기 대응콜	-	464.0	173.0	34.5	671.5	25.8
	아웃리치	-	3,766.5	844.8	199.0	4,810.3	185.0
	응급구호/ 건강	16.0	1,373.8	541.0	442.0	2,372.8	91.3
	거리상담 (내방)	-	997.1	181.0	2,559.6	3,737.7	143.8
합계		20,219.9	12,454.8	5,230.7	16,039.3	53,944.7	2,074.8

② 영등포보현 종합지원센터 팀별 업무 분석

영등포보현 종합지원센터는 전체업무 중 시설/회계관리, 무료급식, 일시보호, 기획후원 순으로 업무량이 많고 일시보호 업무 중심으로 시설을 운영하고 있다.

〈표 4-7〉 영등포보현 종합지원센터 팀별 1인 근무시간

(단위: 시간)

	운영팀 (10명)	희망지원팀 (6명)	정신건강팀 (2명)	일시보호팀 (8명)	총시간합계 (26명)
합계 시간	20,220	12,455	5,231	16,039	53,945
1인 근무시간	2,022	2,076	2,615	2,005	2,075

가. 직원 직원 연간 평균 근무시간 : 2,075시간

나. 팀별 평균 근무시간이 가장 많은 팀 : 정신건강팀(2,615시간)

→ 적은인력으로 전문영역 업무를 진행하므로 근무시간이 과하게 초과되었음

다. 서울시 인력배치 기준 26명 → 업무조사표 제출 인원 26명

→ 무료진료소 운영인력 미포함(5명_공중보건의, 양의사전문의, 사회복지사 2명, 간호사)

라. 코레일사업과 자조모임사업은 진행하지 않음

마. 근무시간을 가장 많이 배정한 업무

- 1) 시설/회계관리 : 1인당 평균 390.3시간, 18.8%
- 2) 무료급식 : 1인당 평균 355.4시간, 17.1%
- 3) 일시보호 : 1인당 평균 312.9시간, 15.1%
- 4) 기획후원 : 1인당 평균 370.3시간, 13.0%

3) 노숙인 종합지원센터 3개 기관 직무분석 결과 비교

(1) 3개 기관 근무시간 종합

노숙인 종합지원센터 3개소 101명은 1인당 평균 2,036시간의 업무를 수행하고 있다.

〈표 4-8〉 노숙인 종합지원센터 직무분류 배정비율(%)에 따른 총 근무시간 비교표

(단위: 시간)

대분류(직무)	중분류(업무)	다시서기(57명)		브릿지(18명)		영등포보현(26명)		총합계		평균(101명)	평균(%)
		총시간	평균시간	총시간	평균시간	총시간	평균시간	총시간	평균시간		
운영	시설/회계	21,690.9	380.5	4,392.4	244.0	10,148.6	390.3	36,231.9	1,014.9	338.3	16.6
운영	일시보호	8,779.4	154.0	5,999.9	333.3	8,135.5	312.9	22,914.8	800.3	266.8	13.1
운영	무료급식	6,445.1	113.1	5,236.0	290.9	9,240.0	355.4	20,921.1	759.3	253.1	12.4
운영	기획후원	10,282.4	180.4	4,613.1	256.3	7,027.9	270.3	21,923.4	707.0	235.7	11.6
거리	아웃리치	12,160.3	213.3	2,840.7	157.8	4,810.3	185.0	19,811.3	556.2	185.4	9.1
거리	거리상담(내방)	7,312.0	128.3	2,250.3	125.0	3,737.7	143.8	13,300.0	397.1	132.4	6.5
주거	임시주거	2,896.8	50.8	3,637.0	202.1	858.4	33.0	7,392.2	285.9	95.3	4.7
거리	응급구호/건강	6,161.5	108.1	669.8	37.2	2,372.8	91.3	9,204.1	236.6	78.9	3.9
운영	건강	9,824.4	172.4	330.0	18.3	989.4	38.1	11,143.8	228.7	76.2	3.7
주거	지원주택	12,475.4	218.9	-	-	-	-	12,475.4	218.9	73.0	3.6
주거	매입임대	1,932.5	33.9	959.1	53.3	2,853.9	109.8	5,745.5	197.0	65.7	3.2
거리	위기 대응콜	2,816.9	9.4	1,404.4	78.0	671.5	25.8	4,892.8	153.3	51.1	2.5
일자리	민간 일자리	114.8	2.0	2,628.0	146.0	22.5	0.9	2,765.3	148.9	49.6	2.4
거리	정신건강	2,364.0	41.5	861.0	47.8	1,333.0	51.3	4,558.0	140.6	46.9	2.3
일자리	반일제/전일제	5,065.4	88.9	342.5	19.0	780.7	30.0	6,188.6	137.9	46.0	2.3
운영	프로그램 운영관리	1,650.0	28.9	877.1	48.7	670.5	25.8	3,197.6	103.5	34.5	1.7
일자리	공동 작업장	-	-	150.0	8.3	292.0	11.2	442.0	19.6	6.5	0.3
일자리	코레일	52.0	0.9	36.6	2.0	-	-	88.6	2.9	1.0	0.0
합계		112,023.8	1,965.3	37,227.9	2,068.2	53,944.7	2,074.8	203,196.4	6,108.3	2,036.1	100.0

(2) 3개 기관 업무비교

- ① 노숙인 종합지원센터 3개소의 운영업무 중 다시서기는 시설/회계관리, 건강관리, 브릿지는 일시보호 업무, 영등포보현은 무료급식, 기획/후원관리 업무에 타 센터보다 많은 인력을 투입하고 있다. 인력규모와 주력사업의 차이에 원인이 있는 것으로 보인다.
- ② 주거, 일자리업무 중 다시서기는 반일제/전일제 일자리, 브릿지는 임시주거, 민간일자리업무, 영등포보현은 매입임대 업무에 타 센터보다 많은 시간을 투입하고 있다.
- ③ 거리노숙인 지원 업무 중 다시서기가 아웃리치 업무에 타 센터보다 많은 시간을 투입하고 있으나, 전체 대분류 업무는 3개소가 유사한 비율로 업무를 수행하고 있다.

〈표 4-9〉 노숙인 종합지원센터 직무분류 별 업무비율 비교표

(단위: 시간)

구분		다시서기 종합지원센터 (57명)	브릿지 종합지원센터 (18명)	영등포보현 종합지원센터 (26명)	
운영	일시보호	총시간	8,779	6,000	8,136
		비율(%)	7.8	16.1	15.1
	무료급식	총시간	6,445	5,236	9,240
		비율(%)	5.8	14.1	17.1
	시설/ 회계	총시간	21,691	4,392	10,149
		비율(%)	19.4	11.8	18.8
	기획후원	총시간	10,282	4,613	7,028
		비율(%)	9.2	12.4	13.0
	건강	총시간	9,824	330	989
		비율(%)	8.8	0.9	1.8
	프로그램운영관리	총시간	1,650	877	671
		비율(%)	1.5	2.4	1.2
	소계	총시간	58,672	21,449	36,212
		비율(%)	52.4	57.6	67.1
주거	임시주거	총시간	2,897	3,637	858
		비율(%)	2.6	9.8	1.6
	지원주택	총시간	12,475	(진행하지 않음)	(진행하지 않음)
		비율(%)	11.1		
	매입임대	총시간	1,933	959	2,854
		비율(%)	1.7	2.6	5.3
	소계	총시간	17,305	4,596	3,712
		비율(%)	15.4	12.3	6.9

구분		다시서기 종합지원센터 (57명)	브릿지 종합지원센터 (18명)	영등포보현 종합지원센터 (26명)	
일자리	반일제/ 전일제	총시간	5,065	343	781
		비율(%)	4.5	0.9	1.4
	코레일	총시간	52	37	(진행하지 않음)
		비율(%)	0.0	0.1	
	공동 작업장	총시간	(진행하지 않음)	150	292
		비율(%)		0.4	0.5
	민간 일자리	총시간	115	2,628	23
		비율(%)	0.0	7.6	0.0
	소계	총시간	5,232	3,157	1,095
		비율(%)	4.7	8.5	2.0
거리	정신건강	총시간	2,364	1,404	672
		비율(%)	2.1	2.3	2.5
	위기 대응콜	총시간	2,817	1,404	672
		비율(%)	2.5	3.8	1.2
	아웃리치	총시간	12,160	2,841	4,810
		비율(%)	10.9	7.6	8.9
	응급구호/건강	총시간	6,162	670	2,373
		비율(%)	5.5	6.0	6.9
	거리상담 (내방)	총시간	7,312	2,250	3,738
		비율(%)	6.5	6.0	6.9
	소계	총시간	30,815	8,026	12,925
		비율(%)	27.5	21.6	24.0

④ 노숙인 종합지원센터별 주력사업 차이가 존재하므로 업무별로 큰 편차를 보이는 업무가 있다.

가. 일시보호 업무의 총시간 및 평균시간 비교

- 총시간: 다시서기 8,779시간, 브릿지 6,000시간, 보현 8,136시간으로 다시서기가 브릿지보다 2,779시간 많음
- 평균시간: 다시서기 154시간, 브릿지 333시간으로 2배 차이를 보임

나. 무료급식 업무의 총시간 및 평균시간 비교

- 총시간: 다시서기 6,445시간, 브릿지 5,236시간, 보현 9,240시간으로 영등포보현이 브릿지보다 4,004시간 많음

— 평균시간: 다시서기 113시간, 영등포보현 355시간으로 3배 차이를 보임

다. 시설/회계 업무의 총시간 및 평균시간 비교

— 총시간: 다시서기 21,691시간, 브릿지 4,392시간, 영등포보현 10,149시간으로 다시서기가 영등포보현보다 11,542시간 많음

— 평균시간: 다시서기 381시간, 보현 390시간으로 평균시간의 차이는 없음 (브릿지의 경우 회계담당직원이 없어 비교불가)

라. 임시주거 업무의 총시간 및 평균시간 비교

— 다시서기 2,897시간, 브릿지 3,637시간, 영등포보현 858시간 브릿지가 영등포보현보다 2,779시간 많음

— 평균시간: 브릿지 858시간, 보현 33시간으로 26배 차이를 보임

마. 반일제/전일제 공공일자리 업무의 총시간 및 평균시간 비교

— 총시간: 다시서기 5,065시간, 브릿지 343시간, 영등포보현 781시간으로 다시서기가 브릿지보다 4,722시간 많음

— 평균시간: 다시서기 89시간, 브릿지 19시간으로 5배 차이를 보임

바. 민간일자리 연계 업무의 총시간 및 평균시간 비교

— 총시간: 다시서기 114시간, 브릿지 2,628시간, 보현 23시간으로 브릿지가 보현보다 4,004시간 많음

— 평균시간: 브릿지 146시간, 영등포보현 1시간으로 146배 차이를 보임

사. 거리노숙인 아웃리치 업무의 총시간 및 평균시간 비교

— 총시간: 다시서기 12,160시간, 브릿지 2,841시간, 영등포보현 4,810시간으로 다시서기가 브릿지보다 9,319시간 많음

— 평균시간: 다시서기 213시간, 브릿지 158시간, 영등포보현 185시간으로 0.7배 평균시간의 차이는 미미함

4) 노숙인 종합지원센터 업무기능 조정에 대한 의견

노숙인 종합지원센터 종사자를 대상으로 업무시간 조사와 함께 업무기능 조정이 필요한 부분에 대한 의견수렴을 하였다. <표 4-10>은 센터별 강화업무, 축소업무, 이관업무, 추가업무로 구분하여 정리한 표이며, 업무조정 가능성에 대해 서울시와 종합지원센터가 함께 별도의 논의체계를 통해 검토할 필요가 있어 보인다.

<표 4-10> 노숙인 종합지원센터 업무기능 조정의견

(단위: 시간)

구분	다시서기 노숙인 종합지원센터	브릿지 노숙인 종합지원센터	영등포보현 노숙인 종합지원센터
강화업무		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 정신건강전문요원 확충 ✓ 심야 아웃리치 ✓ 구직자 발굴 ✓ 정신건강상담 및 회복지원 ✓ 정신재활 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 거리 아웃리치 ✓ 위기대응콜 ✓ 보현인권지킴이단
축소업무		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 채용설명회 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 흑한기, 흑서기 추진실적 보고
이관업무		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 차량관리 (센터내 행정과) ✓ 만족도조사 (센터내 생활지원과) ✓ 증명사진촬영 서비스 (서울노숙인일자리지원센터) 	
추가업무	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통카드지급 (병원진료 이동권 보장) 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시설관리 (종합지원센터 안전관리원 부재)

3. 노숙인 종합지원센터 표준 업무시간 분석

1) 노숙인 종합지원센터 직무분류별 평균 업무시간

노숙인 종합지원센터 3개소의 업무조사 결과, 3개소 평균을 기준으로 하면 운영 59.2%, 주거 11.5%, 일자리 5.1%, 거리 24.3%와 같이 종사자 1인당 평균적인 업무시간 비율을 확인할 수 있다.

〈표 4-11〉 노숙인 종합지원센터 직무분류 별 평균시간 비교표

(단위: 시간)

대분류 (직무)	중분류 (업무)	다시서기(57명)	브릿지(18명)	영등포보현(26명)	총합계	평균 (3기관_101명)	평균비율 (%)
		평균시간	평균시간	평균시간	평균시간		
운영	일시보호	154.0	333.3	312.9	800.3	266.8	13.1
	무료급식	113.1	290.9	355.4	759.3	253.1	12.4
	시설/회계	380.5	244.0	390.3	1,014.9	338.3	16.6
	기획후원	180.4	256.3	270.3	707.0	235.7	11.6
	건강	172.4	18.3	38.1	228.7	76.2	3.7
	프로그램운영관리	28.9	48.7	25.8	103.5	34.5	1.7
	소계	1,029.3	1,191.6	1,392.8	3,613.7	1,204.6	59.2
주거	임시주거	50.8	202.1	33.0	285.9	95.3	4.7
	지원주택	218.9	-	-	218.9	73.0	3.6
	매입임대	33.9	53.3	109.8	197.0	65.7	3.2
	소계	303.6	255.3	142.8	701.7	233.9	11.5
일자리	반일제/전일제	88.9	19.0	30.0	137.9	46.0	2.3
	코레일	0.9	2.0	-	2.9	1.0	0.0
	공동작업장	-	8.3	11.2	19.6	6.5	0.3
	민간일자리	2.0	146.0	0.9	148.9	49.6	2.4
	소계	91.8	175.4	42.1	309.3	103.1	5.1
거리	정신건강	41.5	47.8	51.3	140.6	46.9	2.3
	위기대응콜	49.4	78.0	25.8	153.3	51.1	2.5
	아웃리치	213.3	157.8	185.0	556.2	185.4	9.1
	응급구호/건강	108.1	37.2	91.3	236.6	78.9	3.9
	거리상담(내방)	128.3	125.0	143.8	397.1	132.4	6.5
	소계	540.6	445.9	497.1	1,483.6	494.5	24.3
합계		1,965.3	2,068.2	2,074.8	6,108.3	2,036.1	100.0

(1) 3개 센터 표준근무시간에 따른 업무비교

노숙인 종합지원센터 3개소 각 센터의 특성에 따라 업무수행시간의 차이를 보이고 있다.

① 운영 업무

- 일시보호 : 영등포보현과 브릿지는 일시보호를 입소 개념으로 1달간 24시간 지원
→ 영등포보현과 브릿지의 종사자 1인당 평균근무시간이 높음
- 무료급식 : 다시서기는 점심과 저녁(350명), 브릿지는 아침과 점심(310명), 영등포보현은 점심과 저녁(200~220명) → 식사인원은 유사하나 지원인력의 차이로 브릿지와 영등포보현이 평균근무시간이 높음
- 건강 지원 : 다시서기는 거리노숙인 숫자가 많고 이에 따라 업무도 많음 → 다시서기의 평균시간이 높음

② 주거지원 업무

- 다시서기는 ‘지원주택’, 브릿지는 ‘임시주거’, 영등포보현은 ‘매입임대’로 각 사업을 집중하여 진행하고 있음

③ 일자리지원 업무

- 전일제/반일제 사업 : 일자리 상담부터 신용회복까지 24시간 배치하여 사례관리 수행
→ 다시서기의 평균시간이 많음
- 민간일자리사업 : 다시서기와 영등포보현에서는 사업의 일부만 담당하고 브릿지 일자리 지원센터로 연계
→ 브릿지의 평균시간이 많음

④ 거리노숙인 지원 업무

- 위기대응콜 사업 : 24시간 출동대기 해야 하여 상담 및 서비스 연계(직원 수에 따라 평균시간 차이발생)
→ 브릿지의 평균시간이 높음
- 아웃리치사업, 응급구호/건강 : 지역별 아웃리치의 담당지역이 넓으며 항상 방문해야하는 지역이 정해져 있고, 보호와 식사지원, 병원연계 등 다양한 지원을 진행하기에 어려움
→ 상대적으로 담당범위가 넓은 다시서기의 평균시간이 많음

(2) 3개 종합지원센터 초과 근무 시간

노숙인 종합지원센터의 업무조사결과 1인당 연 평균 60시간의 초과 근무를 하고 있는 것으로 산출되었다.

- 가. 노숙인 종합지원센터 기관의 총 근무시간 : 203,196시간
 - 다시서기 112,024시간(57명)
 - 브릿지 37,230시간(18명)
 - 영등포보현 53,945시간(26명)
- 나. 노숙인 종합지원센터 기관별 종사자 평균 근무시간 비교 : 2,036시간
 - 다시서기 1,965시간
 - 브릿지 2,068시간
 - 영등포보현 2,075시간
- 다. 개인별 업무가능시간 : 1,976시간
 - 업무가능시간 산정식 : 연간일수-법정공휴일-연차(15일)*시간외근무(120시간)
 - 2,036시간(평균근무시간) - 1,976시간(업무가능시간) = 60시간 초과 발생

2) 표준업무시간 설정

여기에서는 다시서기 종합지원센터의 평균 업무시간을 기준으로 종합지원센터 표준 업무시간을 설정해본다. 타 2개 센터에 비해 가장 앞서 설립이 되어 운영되고 있으며, 종합지원센터로서의 다양한 업무를 수행하고 있어 표준 업무시간 설정에 적절한 것으로 판단하였다.

노숙인 종합지원센터 3개소의 업무조사 결과, 제일 먼저 노숙인 종합지원센터를 운영한 다시서기 평균을 기준으로 하면 운영 45.9%, 주거 15.4%, 일자리 4.7%, 거리 34.0%와 같이 표준시간을 설정할 수 있다.

〈표 4-12〉 표준업무시간 기준으로 다시서기 종합지원센터 직무분류의 근무시간 비율

(단위: 시간)

대분류 (직무)	중분류 (업무)	사업 지원팀 (5명)	운영 지원팀 (14명)	의료 지원팀 (6명)	정신 건강팀 (7명)	지원 주택팀 (6명)	총무팀 (3명)	현장 보호팀 (8명)	현장 지원팀 (8명)	총합계	평균 (57명)	%	
운영	일시보호	46.0	1,858.0	433.0	2,764.0	-	706.0	294.0	2,678.4	8,779.4	154.0	7.8	
	무료급식	-	6,445.1	-	-	-	-	-	-	6,445.1	113.1	5.8	
	시설/ 회계	1,094.8	2,506.0	577.6	733.0	71.6	4,376.8	1,098.2	3,972.9	14,430.9	253.2	12.9	
	기획후원	3,161.2	2,024.6	2,091.8	406.2	194.8	790.0	1,335.0	278.8	10,282.4	180.4	9.2	
	건강	-	1,506.2	7,267.2	614.0	-	-	-	291.4	145.6	9,824.4	172.4	8.8
	프로그램 운영관리	1,650.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1,650.0	28.9	1.5
	소계	5,952.0	14,339.9	10,369.6	4,517.2	266.4	5,872.8	3,018.6	7,075.7	51,412.2	902.0	45.9	
주거	임시주거	72.0	592.2	12.0	1,167.0	-	-	1,053.6	-	2,896.8	50.8	2.6	
	지원주택	-	58.0	-	861.0	11,556.4	-	-	-	12,475.4	218.9	11.1	
	매입임대	-	1,824.5	6.0	-	-	-	-	102.0	1,932.5	33.9	1.7	
	소계	72.0	2,474.7	18.0	2,028.0	11,556.4	-	1,053.6	102.0	17,304.7	303.6	15.4	
일자리	반일제/ 전일제	1,704.0	808.0	1,118.0	-	-	36.0	35.0	1,364.4	5,065.4	88.9	4.5	
	코레일	-	12.0	-	-	-	-	-	40.0	52.0	0.9	0.0	
	공동 작업장	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0	
	민간 일자리	26.0	16.8	-	-	-	-	-	72.0	114.8	2.0	0.1	
	소계	1,730.0	836.8	1,118.0	-	-	36.0	35.0	1,476.4	5,232.2	91.8	4.7	
거리	정신건강	-	612.0	-	1,652.0	-	-	100.0	-	2,364.0	41.5	2.1	
	위기 대응콜	-	-	-	593.7	-	-	887.2	1,336.0	2,816.9	49.4	2.5	
	아웃리치	1,528.0	2,387.6	-	2,505.8	18.0	-	3,997.3	1,723.6	12,160.3	213.3	10.9	
	응급구호/ 건강	10.0	469.6	64.0	826.2	-	-	2,882.2	1,909.5	6,161.5	108.1	5.5	
	거리상담 (내방)	588.0	6,098.4	286.4	1,707.7	-	-	3,712.3	2,179.2	14,572.0	255.6	13.0	
	소계	2,126.0	9,567.6	350.4	7,285.4	18.0	-	11,579.0	7,148.3	38,074.7	668.0	34.0	
합계	9,880.0	27,219.0	11,856.0	13,830.6	11,840.8	5,908.8	15,686.2	15,802.4	112,023.8	1,965.3	100.0		

3) 업무별 표준시간에 영향을 미치는 요인

노숙인 종합지원센터의 업무별로 업무량이 증가하는 요인이 다르며, 이 요인의 변화에 따라 업무량 변화, 나아가 정원의 변화를 검토할 수 있다. 노숙인 이용시설 특성 상 야간 근무 및 24시간 대기 업무까지 수행이 필요한 상황으로 교대근무 직원 수 부족이 업무량 증가의 주요 요인으로 분석되었다. 또한 급식 횟수의 증가도 일반 직원의 지원이 필요하므로 추가적인 업무량 증가로 이어지고 있는 상황이다. 건강지원 업무로 병원연계 업무, 정신건강 전문 자격자 채용, 응급구호 등은 소요시간 예측이 어려운 업무로 향후 업무량 증가에 영향을 줄 것으로 보인다.

〈표 4-13〉 업무별 업무량 증가요인

(단위: 시간)

대분류(직무)	중분류(업무)	업무량 증가요인
운영	일시보호	✓ 교대근무(1인근무)
	무료급식	✓ 휴일, 주말근무(2끼 식사지원, 조식/중식 or 중식/석식)
	시설/회계	
	기획후원	✓ 잦은 외부기관 보고(시의원, 국회의원 요구자료 등)
	건강	
	프로그램운영관리	✓ 저녁에 운영, 야학, 인력추가 없는 공약사항 업무추가(인문학사업)
주거 지원	임시주거	
	지원주택	
	매입임대	
일자리 지원	반일제/전일제	✓ 교대근무(1인근무), 모집, 교육, 사례관리까지 진행
	코레일	✓ 교대근무(1인근무), 모집, 교육, 사례관리까지 진행
	공동작업장	✓ 교대근무(1인근무), 모집, 교육, 사례관리까지 진행
	민간일자리	
거리노숙인 지원	정신건강	✓ 병원연계, 전문 자격자 채용 애로, 당직업무
	위기대응콜	✓ 24시간 출동 대기
	아웃리치	✓ 담당지역 넓음, 활동가 채용 & 활동내용 점검정리(책임사항은 직원이 진행)
	응급구호/건강	✓ 보호 식사지원, 응급실/119, 인력추가 없는 공약사항 업무추가(목욕차)
	거리상담(내방)	✓ 교대근무(1인근무)
진료 지원	무료진료	

4. 노숙인 종합지원센터 적정 인력 산정

1) 업무량에 따른 추가 인력 산정

(1) 3개센터 시간외근무 현황

노숙인 종합지원센터 3개소는 시간외 근무로 정책적 허용시간(월15시간)외 추가로 시간외 근무를 수행하고 있다. 다시서기 종합지원센터는 15시간 내 + 초과근무시간 합계 총 937.7시간의 초과근무를 수행하고 있으며, 브릿지는 15시간 내 + 초과근무시간 합계 총 309시간의 초과근무를 수행하고 있다. 그리고 영등포보현은 15시간 내 + 초과근무시간 합계 총 517.29시간의 초과근무를 수행하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-14〉 노숙인 종합지원센터의 시간외근무 현황

(단위: 시간)

구분	다시서기		브릿지		영등포보현		총계	
	15시간 이내 근무시간 (월평균)	15시간 초과 근무시간 (월평균)						
종합	352.7	96.7	183.0	58.0	270.0	87.7	820.7	242.4
희망 (브릿지- 일자리 지원센터)	302.3	186.0	60.0	8.0	90.0	69.6	509.1	281.6
합계	655.0	282.7	243.0	66.0	360.0	157.3	1,329.8	524.0
연간 합계	7860.0	3,392.4	2,916.0	792.0	4,320.0	1,887.5	15,957.0	6,287.9

(2) 시간외근무 대체 시 추가 인력 산정

시간외근무시간을 신규 총원자가 대체 근무할 경우, 11.5 ~15.7명의 추가 인원이 필요한 것으로 산정되었다.

* 계산식 : 시간외근무 총시간 ÷ 1,856시간(1인 연간 최대 근무시간_참고 참조)

〈표 4-15〉 시간외근무 대체 시 추가인력 산정

(단위: 시간)

기관	다시서기		브릿지		영등포보현		총계	
	15시간 이내 근무시간	15시간 초과 근무시간	15시간 이내 근무시간	15시간 초과 근무시간	15시간 이내 근무시간	15시간 초과 근무시간	15시간 이내 근무시간	15시간 초과 근무시간
연간 합계	7,860	3,392	2,916	792	4,320	1,887	15,957	6,288
시설구분	종합 4,232 희망 3,628	종합 1,160 희망 2,232	종합 2,196 일자리 720	종합 696 일자리 96	종합 3,240 희망 1,080	종합 1,053 희망 835	종합 9,848 희망 6,109	종합 2,909 희망 3,379
추가인력1 (단순 근무 시간 대체)	종합 2.3 희망 2.0	종합 0.6 희망 1.2	종합 1.2 일자리 0.4	종합 0.4 일자리 0.1	종합 1.7 희망 0.6	종합 0.6 희망 0.4	종합 5.2 희망 3.0	종합 1.6 희망 1.7
	계 4.3	계 1.8	계 1.6	계 0.5	계 2.3	계 1.0	계 8.3	계 3.3
	종합 계 2.9 희망 계 3.2 총 계 6.1	종합 계 2.9 희망 계 3.2 총 계 6.1	종합 계 1.6 일자리센터 계 0.5 총 계 2.1	종합 계 1.6 일자리센터 계 0.5 총 계 2.1	종합 계 2.3 희망 계 1.0 총 계 3.3	종합 계 2.3 희망 계 1.0 총 계 3.3	종합 계 6.8 희망(일자리) 계 4.7 총 계 11.5	종합 계 6.8 희망(일자리) 계 4.7 총 계 11.5
추가인력2 (OT수당 1.5배 급여 대체)	종합 3.5 희망 3.0	종합 0.6 희망 1.2	종합 1.8 일자리 0.6	종합 0.4 일자리 0.1	종합 2.6 희망 0.9	종합 0.6 희망 0.4	종합 7.9 희망 4.5	종합 1.6 희망 1.7
	계 6.5	계 1.8	계 2.4	계 0.5	계 3.5	계 1.0	계 12.4	계 3.3
	종합 계 4.1 희망 계 4.2 총 계 8.3	종합 계 4.1 희망 계 4.2 총 계 8.3	종합 계 2.2 일자리센터 계 0.7 총 계 2.9	종합 계 2.2 일자리센터 계 0.7 총 계 2.9	종합 계 3.2 희망 계 1.3 총 계 4.5	종합 계 3.2 희망 계 1.3 총 계 4.5	종합 계 9.5 희망(일자리) 계 6.2 총 계 15.7	종합 계 9.5 희망(일자리) 계 6.2 총 계 15.7

표준근무시간을 초과하는 업무량이 발생하였을 경우, 아래 최대근무시간(1,856시간)을 반영하여 정원을 산정하였다.

〈참고〉 1인당 연간 최대근무시간

구분	투입시간 산정역	비고
✓ 연간 일수	365	✓ 고정값: 1년 단위의 연간 발생 일수 기준년도 : 2021년 1월 1일~2021년 12월 31일
✓ 법정공휴일, 주말 등	118	✓ 고정값: 기준년도 : 2021년 1월 1일~2021년 12월 31일 (1년) 주말, 공휴일 등(중복일 고려)
✓ 발생 연차일수	15	✓ 연간 발생하는 개인 연차 합계 기입 - 현재 연차일수는 15일로 동일하게 반영하였음
✓ 개인별 연간 업무가능시간 최대 근무시간	1,856	✓ 자동계산 : 개인별 연간 업무가능시간 =(연간일수-법정공휴일/주말 등 - 연차일수 합계)*8(h)

(3) 교대제 변화에 따른 정원변화

현행 야간 당직근무 전원은 2인 1조 교대제로 변경할 경우, 총 7명의 추가 인원이 필요한 것으로 산출되었다.

〈표 4-16〉 교대제 변화에 따른 정원변화

기관	다시서기		브릿지	영등포보현		총계	
	종합	희망	종합	종합	희망	종합	희망
현재 근무 현황	1인 1조	2인 1조	1인 1조	1인 1조	1인 1조		
	전문 철야 당직 1명	전문 철야 당직 2명	전 직원 로테이션 (영양사 등 제외)	로테이션 1명	전문당직 1명		
	저녁근무는 순환근무(로테이션)		15:00 ~ 9:00 순환근무(로테이션)	16:00 ~ 9:00 순환근무(로테이션)			
정원변화	전문 철야 당직 1명		전문 당직 (저녁/철야 각 1명) 2명 추가	전문 당직 (저녁/철야 각 1명) 2명 추가	전문 당직 (저녁/철야 각 1명) 2명 추가	+5	+2
	+ 1		+ 2		+ 4		+ 7

※ 노숙인 종합지원센터 현재 근무체제 유지하면서 2인 1조로 운영

- 다시서기 : 현 종합센터에 1명 고정배치
- 브릿지 : 기존 15:00~9:00까지 1명, 저녁과 철야 각 1명 고정배치
- 영등포보현 : 기존 16:00~9:00까지 1명, 종합과 희망에 저녁과 철야 각 1명 고정배치

3) 추가 필요 인력 산정 종합

단기적 적용 가능성을 고려하여 노숙인 종합지원센터의 15시간 초과근무 대체와 교대조를 2인 1조로 변경할 경우를 고려한 결과 총 10.3명의 추가 인력이 필요한 것으로 산출되었다.

정원구분	주요 정원 영향 요인	주요 내용
업무량 정원	시간외 근무자 대체	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시간외근무시간을 신규 총원자가 대체 근무할 경우 → 11.5명 ~ 15.7명의 추가 인력 필요 ✓ 15시간 초과근무 대체만 적용할 경우 → 3.3명 추가 인력 필요
	교대조 2인1조 의무화	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교대근무자를 1인 근무에서 2인 근무로 제도를 변경 운영하게 될 경우 다시서기(1명), 브릿지(2명), 영등포보현(4명) → 총 7명 추가 인력 필요

〈표 4-17〉 추가 필요 인력 산정 종합

구분		다시서기	브릿지	영등포보현	총계	
현정원		44	19	26	89	
추가 인력 규모	1. 시간외 근무대체 (15시간 이내)	종합	*2.3 ~ 3.5	1.2 ~ 1.8	1.7 ~ 2.6	5.2 ~ 7.9
		희망(일자리)	2.0 ~3.0	0.4 ~ 0.6	0.6 ~ 0.9	3.0 ~4.5
	2. 15시간 기준 초과근무 대체	종합	0.6	0.4	0.6	1.6
		희망(일자리)	1.2	0.1	0.4	1.7
	3. 교대조 2인 1조 변화	종합	1	2	2	5
		희망(일자리)			2	2
	계	종합	3.9 ~ 5.1	3.6 ~ 4.2	4.3 ~ 5.2	11.8 ~ 14.5
		희망	3.2 ~ 4.2	0.5 ~ 0.7	3 ~ 3.3	6.7 ~ 8.2

* 전자는 시간외근무시간 총계를 1인 대체자 최대근무시간으로 나눈 값이고, 후자는 시간외수당 150%를 고려하여 1.5배의 정원확보를 할 수 있음을 의미

※ 추가 인력배치 방안 제안

▷ 정책 기준(15시간 초과근무 제한)의 준수와 안전기준(1인1조→ 2인1조)의 강화를 위해 상기 표의 2항 (시간외 15시간 초과 대체)과 3항(2인1조 교대근무) 추가인력 배치를 제안함
 - 다시서기 2.8명(종합 1.6명, 희망 1.2명) 브릿지 2.5명(종합 2.4명, 일자리센터 0.1명), 영등포보현 5명(2.6명, 희망 2.4명)을 단계적으로 추가 배치 제안

제5장

노숙인 종합지원센터 운영 지원 개선방안





제5장

노숙인 종합지원센터 운영 지원 개선방안

1. 관리운영비 지원 기준 개선 방안

노숙인 종합지원센터의 관리운영비 지원 및 인력배치 기준은 기본적으로 시설 이용인 수로 설정되어 있다. 시설 이용인 수에 따라 보건복지부는 노숙인 1인당 월 보조금 지원 단가를 매년 제시하고 있으며, 보건복지부 지원 단가는 지방자치단체의 시설 보조금 지원의 기준이 된다.

최근 코로나19 등의 영향으로 시설 이용인 수가 급속히 감소하는 경향을 보이고 있어 보조금 지원 기준 축소로 이어지고 있다. 노숙인 종합지원센터는 이용시설의 특성을 갖추고 있으면서 일시보호 기능을 함께 수행하고 있다. 도움이 필요한 노숙인에 대해 상시 서비스 지원체계를 갖추고 있어야 하는 시설 특성이 있으므로 이용인 수가 감소하더라도 시설은 이전과 동일하게 운영되어야 한다. 노숙인 수 감소에 따른 보조금 지원 기준의 축소는 안정적인 시설운영을 어렵게 하고 있어, 지속가능성 확보를 위한 서울시 차원의 행정적 지원 기준 재설정이 필요한 시점이다.

1) 관리운영비 지원 현황

현재 서울시는 관리운영비 지원 기준이 되는 이용인 수를 노숙인 잠자리 제공 인수로 설정하고 있는 상황이다. 이와 같은 잠자리 제공 인수를 이용인 수로 고려할 경우 관리운영비 지원 금액은 실제 각 기관에서 지출되고 있는 관리운영비 금액 대비 매우 적게 산출된다. 현실은 서울시 차원에서 여러 가지 예산 지원항목 등을 추가로 설정하여 지원하는 형태로 관리되고 있어 지속적인 행정의 부담으로 작용하고 있다.

다시서기의 경우 일평균 잠자리 제공 인수를 적용한 지원기준 금액은 연간 74,228천원이다. 2021년도 서울시 관리운영비 보조금 편성액은 126,239천원, 기관 실제 관리운영비 지출액은 171,753천원으로 잠자리 제공 인수 기준 보조금 산정액 보다 1.7배~2.3배 높게 지원과 지출이 이루어지고 있다. 브릿지와 영등포보현의 경우도 잠자리 제공 인수가 2021년도 일평균 20명과 49명

으로 보건복지부 기준을 적용할 경우 실제 운영비 지출액 보다 상당히 적게 산출된다.

〈표 5-1〉 노숙인 종합지원센터 관리운영비 현황

(단위: 명, 원)

구 분	면적㎡	잠자리 제공 인수('21년)	보건복지부 지원 기준 1인당 월 적용단가('21년)	보건복지부 단가 적용 금액(연간)	서울시 보조금 ('21년)	기관 실제 지출액 (21년)
다시서기	1,301	97	63,770	74,228,280	126,239,680	171,753,000
브릿지	551	20	74,400	17,856,000	62,616,460	67,623,000
영등포보현	2,785	49	69,090	40,624,920	129,746,000	148,445,000

주: 서울역 및 영등포역 희망지원센터를 제외한 본관 중심으로 작성

☞ 참고: 2022년도 서울시 종합사회복지관 운영비 지원기준: 시설규모별 5등급 차등

구 분	1,500㎡ 미만	1,500㎡ ~2,000㎡	2,000 ~ 2,500㎡	2,500㎡ ~ 3,000㎡	3,000㎡ 이상
지원액(천원)	97,850	105,060	112,270	119,480	126,690

구 분	500㎡ 미만	500㎡ ~ 1,000㎡	1,000 ~ 1,500㎡
지원액(천원)	39,000	52,000	79,000

*1,500㎡ 이하의 기준은 종합사회복지관 등의 기준을 참고로 연구자가 임의로 설정함

2) 관리운영비 지원 기준 재설정

여기에서는 안정적인 시설운영 지원을 위해 기존 보건복지부의 보조금 지급 기준을 대체할 서울형 관리운영비 지원 기준을 설정해 보고자 한다. 이를 위한 고려사항으로는 첫째, 잠자리 제공 인수의 변동성은 예산 편성의 안정성을 저해하므로 이 변동성을 최소화하기 위해 종합사회복지과과 같은 타 사회복지 이용시설 기준 적용을 시도한다. 둘째, 기존에 고려하던 야간 잠자리 제공의 특수성도 함께 고려하는 것이다. 잠자리 제공 인원은 노숙인 이용인 수의 연도별 변동성을 완화하는 차원에서 3개년도 평균 수치를 적용하는 것을 제안한다.

(1) 방안 1: 종합사회복지관 운영비 지원 기준(100%) + 잠자리 인원 3년 평균(단가기준 적용)

방안 1은 종합사회복지관 운영비 기준 100%와 함께 3년 평균 야간 잠자리 제공 인원 수 단가를 적용하는 방안이다. 2021년도 기준 적용 시 3개 센터 모두 서울시 보조금 및 실제 지출한 운영비 보다 방안으로 산정된 기준 수치가 크다. 이 방안은 현실보다 더 많은 운영비 지원 기준액을 설정하

게 되는 단점이 있으며 산정된 금액을 축소하는 방안 검토가 추가적으로 필요하다. 센터별로 보면 영등포보현의 경우 실제 지출액 보다 상대적으로 가장 많이 지원 받게 되는 방안이다.

〈표 5-2〉 관리운영비 지원 방안 1안(종합사회복지관 기준 100% + 잠자리 인원 3년 평균 단가)

(단위: 명, 천원)

시설명	사회복지관 기준 (면적 적용)	잠자리 제공 (2019~2021)	복지부 단기적용 지원금 추산	방안 적용 산출액	서울시 보조금과 비교*	실제 지출액과 비교*
	100% 적용	3년 평균 이용인수	100% 적용(원)	면적 기준+ 잠자리 기준	(21년 예산액) (방안 기준)	(21년 실 지출액) (방안 기준)
다시서기	79,000	127	93,147	172,147	-45,908	-394
브릿지	52,000	35	29,018	81,018	-18,402	-13,395
영등포보현	119,480	73	55,863	175,343	-45,579	-26,898

* 마이너스 수치는 방안 적용 금액이 크다는 의미이며, 방안 적용 시 추가 지원하게 되는 금액임(이하 동일)

(2) 방안 2: 종합사회복지관 운영비 지원 기준(80%) + 잠자리 인원 3년 평균(단가기준 적용)

방안 2는 방안 1의 단점을 해소하기 위해 종합사회복지관 운영비 지원 기준을 80% 수준으로 축소 적용한 방안이다. 이 방안으로 산정된 예산 기준액은 실제 지출액과의 차이가 비교적 작은 수준이다. 센터별로 보면 브릿지와 영등포보현은 방안 적용 금액이 다소 많게 산정되었으며, 다시서기의 경우는 실제 지출액 보다 적은 수준으로 산정되어 일부 기관자부담이 필요한 방안이다.

〈표 5-3〉 관리운영비 지원 방안 2안(종합사회복지관 기준 80% + 잠자리 인원 3년 평균 단가)

(단위: 명, 천원)

시설명	사회복지관 기준 (면적 적용)	잠자리 제공 (2019~2021)	복지부 단기적용 지원금 추산	방안 적용 산출액	서울시 예산기준과 비교	실 지출액과 비교
	80% 적용	3년 평균 이용인수	100% 적용(원)	면적 기준+ 잠자리 기준	(21년 예산액) (방안 기준)	(21년 실 지출액) (방안 기준)
다시서기	63,200	127	93,147	156,347	-30,108	15,406
브릿지	41,600	35	29,018	70,618	-8,002	-2,995
영등포보현	95,584	73	55,863	151,447	-21,701	-3,002

(3) 방안 3: 종합사회복지관 운영비 기준(130%) 적용

방안 3은 잠자리 제공 인수의 변동성을 완전히 없애기 위해 검토한 방안으로 종합사회복지관과 같은 타 이용시설 기준과 유사하게 면적 기준만을 고려한 것이다. 그러나 야간 잠자리 제공의 특수성을 고려하기 위해 종합사회복지관 기준에 30%를 가중한 기준을 적용해 보았다. 센터별로 보면 다시서기의 경우는 방안 기준 금액이 실제 지출액보다 매우 적게 산정이 되어 많은 자부담액이 필요하게 되며, 영등포보현의 경우는 방안 기준 금액이 많이 산정되어 추가적으로 지원을 받게 되는 방안이다.

아래 <표 5-5>는 관리운영비 개선 방안별로 장점과 단점을 정리한 표이다. 방안별 적용 가능성과 함께 센터별 유불리 등도 함께 고려하여 합리적인 방안을 채택하여야 할 것이다.

<표 5-4> 관리운영비 지원 방안 3안(종합사회복지관 기준 130% 적용)

(단위: 명, 천원)

시설명	사회복지관 기준 (면적 적용)	방안 적용 산출액	서울시 예산기준과 비교	실제 지출액과 비교
	100% 기준	130% 적용	(21년 예산액) (방안 기준)	(21년 실 지출액) (방안 기준)
다시서기	79,000	102,700	23,539	69,053
브릿지	52,000	67,600	-4,984	23
영등포보현	119,480	155,324	-25,578	-6,879

<표 5-5> 관리운영비 개선 방안별 장단점 정리

방안		장점	단점
방안1	사회복지관 면적 기준100% + 잠자리 제공 인수 단가 적용	- 이용인 수 변동성 완화 가능 - 산출이 용이한 잠자리 기준 적용 - 복지관 기준 적용을 통한 효율성 합리성과 효율성 향상	- 지원기준이 현실보다 더 크게 산출 - 매년 이용인 수 계산 필요 - 여전히 변동성이 존재함
방안2	사회복지관 면적 기준 80% + 잠자리 제공 인수 단가 적용	- 이용인 수 변동성 완화 가능 - 1안의 지원기준이 크게 산출되는 단점 개선	- 시설별 유불리 존재 - 매년 이용인 수 계산 필요 - 여전히 변동성이 존재함
방안3	사회복지관 면적 기준 130% 기준 적용	- 이용인 수 변동성 고려하지 않아 안정적 기준 설정 가능	- 센터별 금액 편차 큼 (다시서기 매우 불리)

2. 인력배치 기준 개선 방안

1) 서울시 인력배치 현황

인력배치 기준 개선 안 도출을 위해 먼저 현재의 서울시 노숙인 종합지원센터 인력배치 기준에 대해 살펴본다. 서울시 노숙인 종합지원센터의 특성 상 일시보호시설이 결합된 형태로 시설이 관리·운영되고 있다. 따라서 인력배치 기준 설정에는 보건복지부의 2개 시설 기준을 결합(종합지원센터+일시보호)하는 형태로 적정 인력배치 기준을 산정하였다. 단 현황 비교를 위한 이용인 수 기준은 2021년도 잠자리 제공 인수 및 급식 제공 횟수를 고려하여 산정하였다. 2022년 10월 현재 기준으로 인력배치 현황과 보건복지부 기준을 적용해 본 결과, 센터별 1명씩 부족하게 배치되어 있는 것으로 확인된다.

〈표 5-6〉 서울시 노숙인 종합지원센터 인력배치 현황(2022년 10월 기준)

(단위: 명)

구 분	시설장	행정 책임자	상담 요원	사회복지사/생활지도원	간호사/간호조무사	영양사	조리원(취사원)	사무원	위생원	계(최소인원)
다시 서기	현황	1	1	7	6	1	1	3	0	20
	기준	1	2	5	5	1	1	3	1	21
	과부족	-	△1	+2	+1	-	-	-	△1	△1
브릿지	현황	1	1	3	4	1	1	3	0	14
	기준	1	1	5	2	1	1	4	0	15
	과부족	-	-	△2	+2	-	-	△1	-	△1
영등포 보현	현황	1	2	3	5	0	1	4	1	17
	기준	1	2	5	2	1	1	4	1	18
	과부족	-	-	△2	+3	△1	-	-	-	△1

* △표시는 기준 대비 부족한 인력의 수이며 추가 인력이 필요한 수치임

2) 시설 이용인 수 재설정

인력배치 기준 개선 안 도출을 위해 중요하게 고려한 점은 종합지원센터의 바람직한 역할과 기능이다. 현재 종합지원센터의 기능이 일시보호 역할, 즉 잠자리 제공, 식사제공 등에 치우쳐 있어 대규모 일시보호시설의 행태를 보이고 있다. 근로환경 및 인력부족 등으로 인해 자체적인 역할 조정이 이루어진 것으로 보인다. 그러나 노숙인 수 감소, 노숙인시설 기능 전환 등 서울시 노숙인 정책 환경의 급격한 변화 속에서 앞으로의 종합지원센터는 더욱 전문적인 역할을 요구받게 될 것이

다. 따라서 종합지원센터의 고유 기능인 서비스 제공 및 연계 역할을 보다 강조하기 위해 서비스 제공 실적을 중요한 기준으로 고려하고자 한다.

〈표 5-7〉 노숙인 종합지원센터 인력배치 기준 방안별 이용인 수 규모 (단위: 명)

시설명	참고	1안	2안	3안
	1일 평균 잠자리 제공 인수(21년)	3년 평균 1일 잠자리 제공 인수 적용	3년 평균 잠자리 인수 50%+ 3년 평균 기타서비스 건수 50%	3년 평균 잠자리 인수100%+ 3년 평균 기타서비스 건수 50%
다시서기	97	127	69	137
브릿지	20	35	41	58
영등포보현	49	73	51	87

이용인 수 재설정을 위한 3가지 방안별 이용인 수 규모는 〈표 5-7〉과 같다. 방안 1은 평균 잠자리 제공 인수 중심으로 설정하되 변동성 완화 차원에서 3년 평균을 적용한 안이다. 방안 2는 3년 평균 잠자리 제공 인수의 50%와 3년 평균 기타서비스 제공 건수의 50%를 결합하여 설정한 안이다. 서비스 제공에 대한 노력을 독려하는 차원에서 잠자리 제공 인수 비중을 낮추고 기타서비스(행정지원, 법률지원, 취업지원, 의료지원, 응급서비스 등, 단 물품지원 제외) 건수를 함께 고려하여 종합센터의 역할 강화를 독려하고자 하는 안이다. 그리고 방안 3은 방안 1과 방안 2를 결합하는 방안으로 3년 평균 잠자리 제공 인수(100%)와 3년 평균 기타서비스 제공 건수의 50%를 결합하여 설정한 안이다. 이 3가지 기준을 바탕으로 인력배치 현황과 비교하여 방안의 적절성을 검토해 본다.

(1) 방안 1: 3년 평균 잠자리 제공 인수 적용

방안 1은 최근 3년 평균 잠자리 제공 인수를 적용하는 방안이다. 단순히 전년도 잠자리 제공 인수를 적용하는 것 보다 코로나19 등과 같은 예측 불가능한 사건으로 인한 이용인 수의 변동성을 완화할 수 있는 장점이 있다. 방안 1의 기준을 적용하여 센터별 현황과 비교한 결과 3개 센터 모두 2명씩의 인력이 부족한 상황으로 나타났다. 향후 추가적인 인력배치의 논리적 기준으로 설정이 가능할 것으로 보인다.

〈표 5-8〉 인력배치 방안 1안(3년 평균 잠자리 인수 적용)

(단위: 명)

구 분	시설장	행정 책임자	상담 요원	사회복지사/ 생활지도원	간호사/ 간호조무사	영양사	조리원 (취사원)	사무원	위생원	계 (최소인원)
다시 서기	현황	1	1	7	6	1	1	3	0	20
	기준	1	2	5	6	1	1	3	1	22
	과부족	-	△1	+2	-	-	-	-	△1	△2
브릿지	현황	1	1	3	4	1	1	3	0	14
	기준	1	1	5	3	1	1	4	0	16
	과부족	-	-	△2	+1	-	-	△1	-	△2
영등포 보현	현황	1	2	3	5	0	1	4	1	17
	기준	1	2	5	3	1	1	4	1	19
	과부족	-	-	△2	+2	△1	-	-	-	△1

(2) 방안 2: 3개년 평균 잠자리 50% + 3개년 평균 기타서비스 건수 50%

방안 2는 최근 3년 평균 잠자리 제공 인수의 50%와 3년 평균 기타서비스 건수의 50%를 결합하여 적용하는 방안이다. 잠자리 제공 실적 반영을 줄이는 방안이므로 일시보호 기능을 강화하고 있는 센터의 경우는 인력배치 기준이 축소될 가능성이 있어 단기적인 적용에는 다소 어려움이 있다.

〈표 5-9〉 인력배치 방안 2안(3년 평균 잠자리 50% + 3년 평균 기타서비스 건수 50%)

(단위: 명)

구 분	시설장	행정 책임자	상담 요원	사회복지사/ 생활지도원	간호사/ 간호조무사	영양사	조리원 (취사원)	사무원	위생원	계 (최소인원)
다시 서기	현황	1	1	7	6	1	1	3	0	20
	기준	1	2	5	3	1	1	3	1	18
	과부족	-	△1	+2	+3	-	-	-	△1	△1
브릿지	현황	1	1	3	4	1	1	3	0	14
	기준	1	1	5	3	1	1	4	0	16
	과부족	-	-	△2	+1	-	-	△1	-	△2
영등포 보현	현황	1	2	3	5	0	1	4	1	17
	기준	1	2	5	3	1	1	4	1	19
	과부족	-	-	△2	+2	△1	-	-	-	△1

방안 2의 기준을 센터별 현황과 비교한 결과 다시서기는 2명 초과 상태이며, 브릿지와 영등포보현은 2명 부족한 상황으로 나타났다.

(3) 방안 3: 3개년 평균 잡자리 100% + 3개년 평균 기타서비스 건수 50%

방안 3은 최근 3년 잡자리 제공 평균 인수의 100%와 3년 평균 기타서비스 건수의 50%를 결합하여 적용하는 방안이다. 기존 적용 기준(잡자리 제공 인수)에 기타서비스 건수를 결합시켜 서비스 제공 노력을 독려하는 방안으로 센터별 현황과 비교한 결과 현황 기준이 방안 대비 2명~5명 부족하게 나타났다.

〈표 5-10〉 인력배치 방안 3안(3년 평균 잡자리 100% + 3년 평균 기타서비스 건수 50%) (단위: 명)

구 분	시설장	행정 책임자	상담 요원	사회복지사/ 생활지도원	간호사/ 간호조무사	영양사	조리원 (취사원)	사무원	위생원	계 (최소인원)
다시 서기	현황	1	1	7	6	1	1	3	-	20
	기준	1	2	5	6	1	1	3	1	22
	과부족	-	△1	+2	-	-	-	-	△1	△2
브릿지	현황	1	1	3	4	1	1	3	-	14
	기준	1	2	5	3	1	1	4	1	19
	과부족	-	△1	△2	+1	-	-	△1	△1	△1
영등포 보현	현황	1	2	3	5	-	1	4	1	17
	기준	1	2	5	4	1	1	4	1	20
	과부족	-	-	△2	+1	△1	-	-	-	△1

(4) 방안별 인력배치 기준 정리

방안별로 2명~5명 정도의 차이(부족)가 나타나 단기적인 인력 충원 기준으로 활용 가능할 것이다. 방안 3으로 설정 후 연도별 실적 및 역할변화 등을 확인하면서 단계별 지원하는 방향으로 설정하는 것이 효율적일 것으로 판단된다. 단계적 추가 인력배치 과정에서 고려해야할 거시적 정책 변화는 중대재해처벌의 본격적인 시행이다. 이와 관련하여 소방 및 시설 안전을 관리할 수 있는 소방 안전관리자나 설비기사의 배치도 함께 고려해 나가는 것이 바람직해 보인다⁴⁾.

4) 보건복지부 '노숙인 등의 복지사업안내' 노숙인시설 종사자 배치기준에 따르면 상시 100인 이상이 이용하는 노숙인 생활시설은 시설물 관리를 전담하는 '설비기사'를 1명 이상 두게 되어 있는 반면, 노숙인 종합지원센터나 일시보호시설은 이용자 규모에 관계없이 설비기사에 대한 배치기준이 마련되어 있지 않음

〈표 5-11〉 종합지원센터별 3가지 인력배치 방안 정리

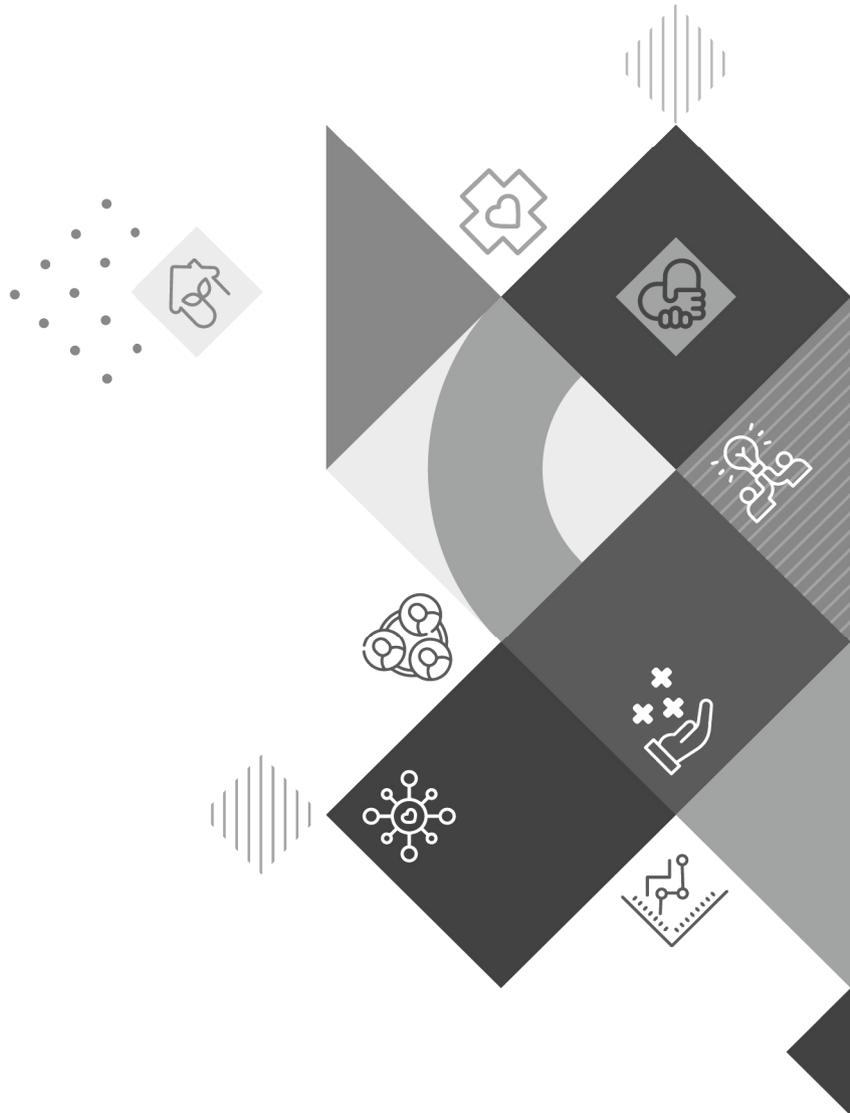
(단위: 명)

구 분	시설장	행정 책임자	상담요원	사회복지사/ 생활지도원	간호사/ 간호조무사	영양사	조리원 (취사원)	사무원	위생원	계	
다 시 서 기	현황	1	1	7	6	1	1	3	-	-	20
	1안 (3년 평균 잡자리)	1	2(△1)	5(+2)	6	1	1	3	1(△1)	2(△2)	22(△2)
	2안 (잡자리50% 기타서비스 50%)	1	2(△1)	5(+2)	3(+3)	1	1	3	1(△1)	1(△1)	18(+2)
	3안 (잡자리100% 기타서비스 50%)	1	2(△1)	5(+2)	6	1	1	3	1(△1)	2(△2)	22(△2)
브 릿 지	현황	1	1	3	4	1	1	3	0	0	14
	1안 (3년 평균 잡자리)	1	1	5(△2)	3(+1)	1	1	4(△1)	0	0	16(△2)
	2안 (잡자리50% 기타서비스 50%)	1	1	5(△2)	3(+1)	1	1	4(△1)	0	0	16(△2)
	3안 (잡자리100% 기타서비스 50%)	1	2(△1)	5(△2)	3(+1)	1	1	4(△1)	1	1	19(△5)
영 보 매 영	현황	1	2	3	5	0	1	4	1	0	17
	1안 (3년 평균 잡자리)	1	2	5(△2)	3(+2)	1(△1)	1	4	1	1(△1)	19(△2)
	2안 (잡자리50% 기타서비스 50%)	1	2	5(△2)	3(+2)	1(△1)	1	4	1	1(△1)	19(△2)
	3안 (잡자리100% 기타서비스 50%)	1	2	5(△2)	4(+1)	1(△1)	1	4	1	1(△1)	20(△3)

제6장



결론





제6장 결론

본 연구의 목적은 노숙인 종합지원센터의 안정적인 시설운영을 위한 행정적 지원 기준 개선방안 제시와 종합지원센터 업무 체계화를 위한 서비스 제공 가이드를 개발하는 것이다. 서비스 제공 가이드의 경우는 본 연구보고서의 부록에 제시하였다.

노숙인 종합지원센터의 행정적 기준 개선방안의 핵심은 관리운영비 지원 및 인력배치의 기준이 되는 이용인 수의 재설정이다. 본 연구에서는 관리운영비 지원을 위한 기준과 인력배치 지원 기준을 구분하여 제시하였다.

먼저 관리운영비 지원을 위한 기준 재설정에 대해서는 시설면적에 따라 보조금을 지원하는 종합사회복지관 지원 기준을 잠자리 제공 인수와 함께 적용하는 방안으로 제시하였다. 방안 도출을 위한 중점 고려사항은 첫째는 관리운영비 편성 변동성의 최소화, 둘째는 주간의 상담 및 서비스 제공 업무 및 야간의 일시보호 업무를 수행하는 종합지원센터의 특성 반영이다. 관리운영비 기준 재설정 방안의 주요 내용은 다음과 같다. 방안 1은 종합사회복지관 운영비 기준 100%와 함께 3년 평균 야간 잠자리 제공 인원 수 단가를 적용하는 방안으로, 서울시 보조금 및 실제 기관에서 지출한 운영비보다 방안으로 산정된 예산액 수치가 크게 나타났다. 방안 2는 방안 1의 단점을 해소하기 위해 종합사회복지관 운영비 지원 기준을 80% 수준으로 축소 적용한 방안이다. 그리고 방안 3은 잠자리 제공 인수의 변동성을 낮추기 위해 시설면적 기준으로만 기준을 설정하는 방안으로 야간잠자리 제공의 특성을 반영하여 종합사회복지관 기준에 30%를 가중하여 기준을 제시하였다. 이와 같은 관리운영비 기준 개선방안은 기존에 적용하던 잠자리 이용인 수와는 크게 달라지는 기준으로 행정이나 현장에서 다소 혼란이 발생할 여지가 있다. 방안별 적용 가능성과 개별 센터별 유불리 등도 함께 고려하여 합리적인 방안 채택이 요구된다.

다음으로 기관별 인력배치를 위한 기준 재설정에 대해서는 잠자리 제공 인수와 함께 종합지원센터의 고유 기능인 서비스 제공 및 연계 역할을 보다 강조하기 위해 서비스 제공 실적을 함께 적용하는 방안으로 제시하였다. 인력배치 기준 재설정 방안의 주요 내용은 다음과 같다. 방안 1은 현재 기준과 유사한 방안으로 3년 평균 잠자리 제공 인수를 적용하는 방안이며, 현재 인력배치 기준보다 3

개 센터 모두 2명씩 부족한 상황으로 설정되는 방안이다. 방안 2는 최근 3년 평균 잠자리 제공 인수의 50%와 3년 평균 기타서비스 건수의 50%를 결합하여 적용하는 방안이다. 잠자리 제공 실적 반영을 줄이는 방안이므로 일시보호 기능을 강화하고 있는 센터의 경우는 인력배치 기준이 축소될 가능성이 있어 단기적인 적용에는 다소 어려움이 있어 보인다. 그리고 방안 3은 3년 평균 잠자리 제공 인수의 100%와 3년 평균 기타서비스 건수의 50%를 결합하여 적용하는 방안이며 센터별 2명~5명 부족으로 설정되는 방안이다.

추가적으로 소요인력규모와 관련하여 센터별 종사자 직무분석을 실시하였다. 인건비 지급기준을 벗어나는 초과근무시간 15시간 기준 초과 근무와 안전기준 강화를 위해 1인1조 근무에서 2인1조 근무로 변경할 경우를 고려하여 단기적인 소요인력 규모를 산정하였다. 산정 결과 추가 소요인력은 다시서기종합지원센터는 1.6명, 브릿지종합지원센터 2.4명, 영등포보현종합지원센터 2.6명으로 나타났다. 직무분석 결과가 앞에서 제시한 인력배치 기준 개선방안 결과와도 유사하게 나타나 단계적으로 센터별 2명~3명의 인력배치의 논리적 근거로 제시 가능할 것으로 보인다. 그리고 단계적 추가 인력배치 과정에서 중요하게 고려해야 할 거시적 정책 변화는 중대재해처벌법의 본격적인 시행이다. 추가배치 인력 범위 내에서 소방 및 시설 안전을 관리할 수 있는 소방안전관리자나 설비기사 등의 배치를 함께 고려해 나가는 것이 바람직해 보인다.

끝으로 시설 운영현황 조사 및 종사자 인터뷰에서는 생활시설과 종합지원센터 간의 네트워크 회복이 시급함을 알 수 있었다. 상호 간의 기대치가 달라 노숙인을 걸러서 받는다는 오해도 발생하고 있었다. 이를 개선하기 위해서는 입소 의뢰하는 시설에 대한 상황과 욕구를 파악하고 소통하는 체계 마련이 필요해 보인다. 우선 코로나19로 중단되어 있던 노숙인 시설 종사자 교육을 다시 강화하면서 종사자 간의 교류, 상호 견학의 기회 등이 마련되어야 한다. 그리고 종합지원센터가 주도가 되어 정례화된 소통체계 마련도 함께 이루어져야 할 것이다. 이러한 소통 속에서 현장에서 요구하는 종합지원센터의 새로운 역할 등이 함께 모색되길 바란다. 노숙인 수 감소, 노숙인 시설 기능 전환 등 서울시의 노숙인 정책 환경은 급속히 변화하고 있다. 이러한 상황 속에서 종합지원센터는 더욱 전문적인 역할을 요구받게 될 것이므로, 향후 노숙인시설 기능전환 과정에서 종합지원센터의 위상 설정이 함께 고려되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김준희(2021). 노숙인복지사업의 점검분석 및 발전방향 연구보고서, 한국자활복지개발원.
- 김혜정(2021). 서울시 노숙인 요양시설 발전방향 연구, 서울시복지재단.
- 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 [법률 제17775호, 2020. 12. 29. 일부개정]
- 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 시행규칙 [보건복지부령 제808호, 2021. 6. 30. 일부개정]
- 박순일·이태진(2019). 국민복지 증진 차원에서 본 노숙인 정책, 한국사회정책, 26(3).
- 박은철(2015). “노숙 진입에서 탈출까지 경로와 정책과제”, 서울연구원 정책리포트(198), 1-26.
- 보건복지부(2022). 2021년도 노숙인 등의 실태조사 통계결과.
- 보건복지부(2021). 2021년 노숙인 등의 복지사업 안내.
- 보건복지부(2022). 2022년 노숙인 등의 복지사업 안내.
- 서울특별시·노숙인시설협회(2020). 1998-2018 서울, 노숙인 지원사업 20년.
- 서울특별시(2020). 서울시 노숙인복지정책 20년사.
- 서울특별시(2022). 2021 서울시 노숙인 등의 실태조사.
- 서종녀(2018). 서울시 노숙인 서비스 지원체계 쟁점과 발전방안 연구, 서울시복지재단.
- 윤민석·남원석·김진하·박민진·이영주(2021). 서울시 노숙인정책 진단과 발전방안, 서울연구원.
- 한국보건사회연구원(2017). 2016년도 노숙인 등의 실태조사 통계결과.
- 한국자활복지개발원(2021). 노숙인 복지사업의 점검분석 및 발전방향 연구보고서.



부록

서울시 노숙인 종합지원센터 서비스 제공 가이드

〈목 차〉

제1장 노숙인 종합지원센터 운영 개요

1. 노숙인 종합지원센터 설치·운영 기준
2. 노숙인 종합지원센터 업무 및 현황

제2장 노숙인 종합지원센터 서비스에 따른 세부 업무

1. 노숙인 종합지원센터의 노숙인 서비스 체계
2. 노숙인 종합지원센터 노숙인 지원 과정별 업무

제3장 노숙인 종합지원센터 주요 사업 관련 지침

1. 임시주거지원사업 (2022년 임시주거지원사업 운영 지침)
2. 여름철 특별보호대책 (2022년 서울시 지침)
3. 겨울철 특별보호대책 (2022년 서울시 지침)

제4장 노숙인 종합지원센터 부속 기관의 사업

1. 일시보호시설
2. 부속의원

제5장 노숙인종합지원시스템 사용 안내

1. 시스템 관리와 공유 범위
2. 시스템에서 관리와 공유 범위

제6장 관련 서식

집필진

이순성(서울시복지재단 선임연구위원)

김진미(열린복지디딤센터 원장)

박기웅(영등포보호현종합지원센터 부장)

이태용(다시서기종합지원센터 실장)

전성민(브릿지종합지원센터 사무국장)

이진산(서울시 자활지원과 주무관)

☞ 노숙인 종합지원센터 서비스 제공 가이드 개발 목적

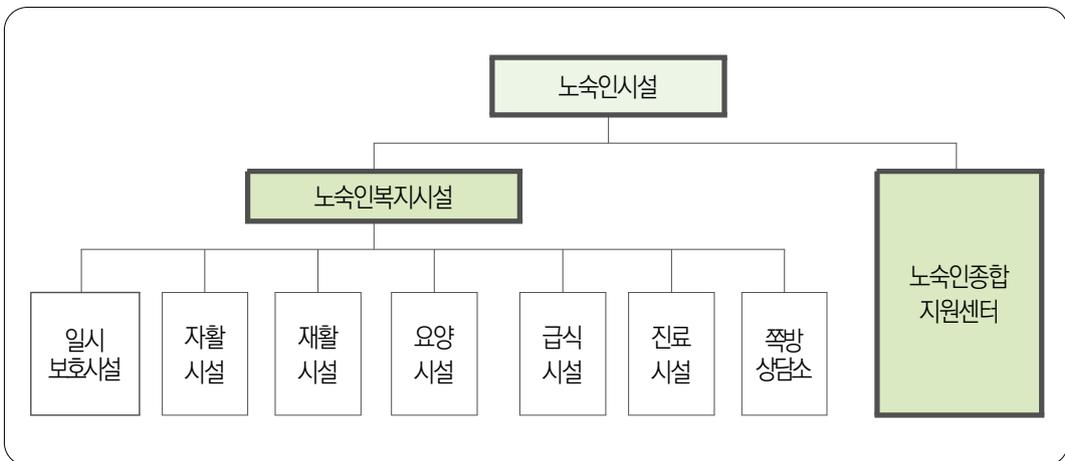
- 개별 센터별 거리노숙인에 대한 분류기준 및 서비스 제공 기준, 시설 연계 과정을 체계화하여 시설운영의 효율성 및 서비스 질 제고를 도모하고자 함
 - 서비스 제공 가이드 개발 범위는 사전 준비, 상담과 사정, 노숙인 특성 분류, 시설 및 서비스 연계, 사후관리까지로 정함
 - 실무자가 참조 가능하도록 상세한 절차, 양식, 관련 법령 및 지침 등을 상세히 정리하여 제공하고자 함

제1장 노숙인 종합지원센터 운영 개요

1. 노숙인 종합지원센터 설치·운영 기준

1) 법적근거 : ‘노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률’ 제19조

노숙인시설은 크게 2개로 분류 가능하다. 즉 일시보호시설, 자활시설 등 생활시설, 급식시설, 쪽방상담소 등의 노숙인복지시설과 노숙인 종합지원센터로 구분된다. 서울시 노숙인 종합지원센터는 일시보호시설을 함께 운영하고 있는 특징이 있다.



*출처: 보건복지부(2022). 2022년 노숙인 등의 복지사업 안내.

2) 설치기준: (「2022년 노숙인 등의 복지사업 안내」 31쪽)

종합지원센터	시설면적	특별시·광역시의 경우 132㎡(40평)이상, 특별시·광역시 외의 지역은 92㎡(28평) 이상일 것
	설비	상담실, 사무실, 의무실, 화장실, 물품보관실, 급·배수시설 및 비상재해대비시설을 설치할 것
일시보호시설	시설면적	특별시·광역시의 경우 99㎡(30평)이상, 특별시·광역시 외의 지역은 50㎡(15평) 이상일 것
	수면실면적	특별시·광역시의 경우 49.5㎡(15평)이상, 특별시·광역시 외의 지역은 26.4㎡(8평) 이상일 것
	설비	수면실, 사무실, 의무실, 조리실, 화장실(목욕할 수 있는 설비를 갖추어야 함), 세탁실, 물품보관실, 급배수시설 및 비상재해대비시설을 설치할 것

* 비상재해대비시설에는 '소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령' 별표1에 따른 소화기구를 갖추어 두어야 함

2. 노숙인 종합지원센터 업무 및 운영현황

1) 서비스 대상 : 거리노숙인 및 노숙위기 주거취약계층

「2022년 노숙인 등의 복지사업안내」(보건복지부, 32쪽)에는 종합지원센터를 거리노숙인이 이용가능한 시설로 분류하고 있음. 실제 종합지원센터 이용인은 거리노숙인 외에도 집, 시설 등에서 퇴거하여 거리노숙 위기에 놓인 사람들이 자진이용하는 경우, 112 등의 기관을 통해 연계되거나 위기대응콜(응급전화번호)을 통해 연계되어 서비스를 받는 경우도 있음. 노숙인복지법에 명시된 응급조치를 수행하는 과정에서 노숙인과 비노숙인(일시적 거리숙박이나 가출 등)을 구별하기 어려운 경우 있음. 노숙경험 후 고시원이나 임대주택(매입임대주택, 지원주택 등)에 입주한 대상에게도 종합지원센터의 노숙인 서비스를 제공함. 그러므로 종합지원센터의 서비스 대상은 노숙인 및 노숙위기계층으로 광범위함.

2) 업무영역⁵⁾

- 법에 제시된 업무: 노숙인복지법 제19조 및 노숙인복지법 시행규칙 제22조
 - (1) 제10조, 제12조 및 제13조에 따른 주거·의료·고용 지원을 위한 상담 및 복지서비스 연계
 - (2) 제14조에 따른 응급조치

5) <노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률(약칭: 노숙인복지법)> 제19조(노숙인 종합지원센터) 노숙인 종합지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다. 1. 제10조, 제12조 및 제13조에 따른 주거·의료·고용 지원을 위한 상담 및 복지서비스 연계. 2. 제14조에 따른 응급조치. 3. 복지서비스 이력관리. 4. 심리상담. 5. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항

- (3) 복지서비스 이력 관리
- (4) 심리상담
- (5) 노숙인 등을 노숙인시설 간에 전원조치할 경우 이에 대한 조정, 협의 및 결정
- (6) 법 제19조제3호에 따른 복지서비스 이력 관리를 위한 시스템 사용
- (7) 그 밖에 노숙인 등에 대한 위기관리사업 등 노숙인 등의 복지증진에 필요한 사업으로 보건복지부장관이 정하는 사업

노숙인복지법 제10조(주거지원) ① 국가와 지방자치단체는 노숙인 등의 적절한 주거생활을 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 주거지원을 할 수 있다.

- 1. 제16조에 따른 노숙인복지시설에 의한 보호
- 2. 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지시설 및 다른 법률에 따른 보호시설에 의한 보호
- 3. 임대주택의 공급
- 4. 임시주거비 지원
- 5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 주거지원

노숙인복지법 제12조(의료지원) ① 국가와 지방자치단체는 노숙인 등에게 필요한 의료서비스를 제공하기 위하여 노숙인진료시설을 설치·운영할 수 있다.

- ② 국가와 지방자치단체는 국공립병원, 보건소 또는 민간의료기관을 노숙인진료시설로 지정할 수 있다.
- ③ 국가와 지방자치단체는 전문적인 처치와 수술 등을 필요로 하는 노숙인 등에 대한 전문 의료서비스의 제공을 국공립병원, 보건소 또는 민간의료기관에 의뢰하거나 위탁할 수 있다.
- ④ 국가와 지방자치단체 외의 자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노숙인진료시설을 설치·운영할 수 있다.
- ⑤ 노숙인진료시설의 설치·운영 및 지정기준 등 노숙인 등에 대한 의료지원에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제12조의2(여성노숙인 등에 대한 보건위생용품 지원) ① 국가와 지방자치단체는 여성노숙인 등의 건강과 복지를 위하여 여성노숙인 등에게 보건위생에 필수적인 물품을 지원할 수 있다.

노숙인복지법 제13조(고용지원) ① 국가와 지방자치단체는 노숙인 등의 고용을 지원하고 촉진하기 위하여 고용정보의 제공, 직업지원, 취업알선, 직업능력개발 등 필요한 조치를 할 수 있다.

- ② 국가와 지방자치단체는 노숙인 등의 고용을 촉진하기 위하여 공공일자리 제공 등 자활지원사업을 실시할 수 있다.
- ③ 국가와 지방자치단체 외의 자가 자활지원사업을 실시하려면 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.
- ④ 시장·군수·구청장은 제3항에 따른 신고를 받은 경우 그 내용을 검토하여 이 법에 적합하면 신고를 수리하여야 한다. <신설 2019. 1. 15.>

3) 서울시 노숙인 종합지원센터 운영현황(2022년 2월 기준)

※참조: 복지정책실 자활지원과(2022.2.) “2022년 노숙인 이용시설 운영지원계획”

(1) 서울시 노숙인 종합지원센터 현황

구분		다시서기	브릿지	영등포보현
지역 현황	자치구	용산구	서대문구	영등포구
	관할지역	서울역 일대 (용산, 성동, 중랑, 광진, 서초, 강남, 송파, 강동, 서울역 인근)	시청·을지로 일대 (서대문, 종로, 마포, 동대문, 은평, 강북, 도봉, 성북, 노원, 중구)	영등포역 일대 (영등포, 동작, 관악, 금천, 구로, 양천, 강서)
시설 현황	연면적(㎡)	1,300	551	2,785
	종사자(명)	44	20	26
	기타	서울역 희망지원센터 (495㎡) 운영	일자리지원센터	영등포역 희망지원센터 (118㎡) 운영

(2) 업무현황

- 기본업무 : 복지서비스 이력관리, 상담
- 세부업무

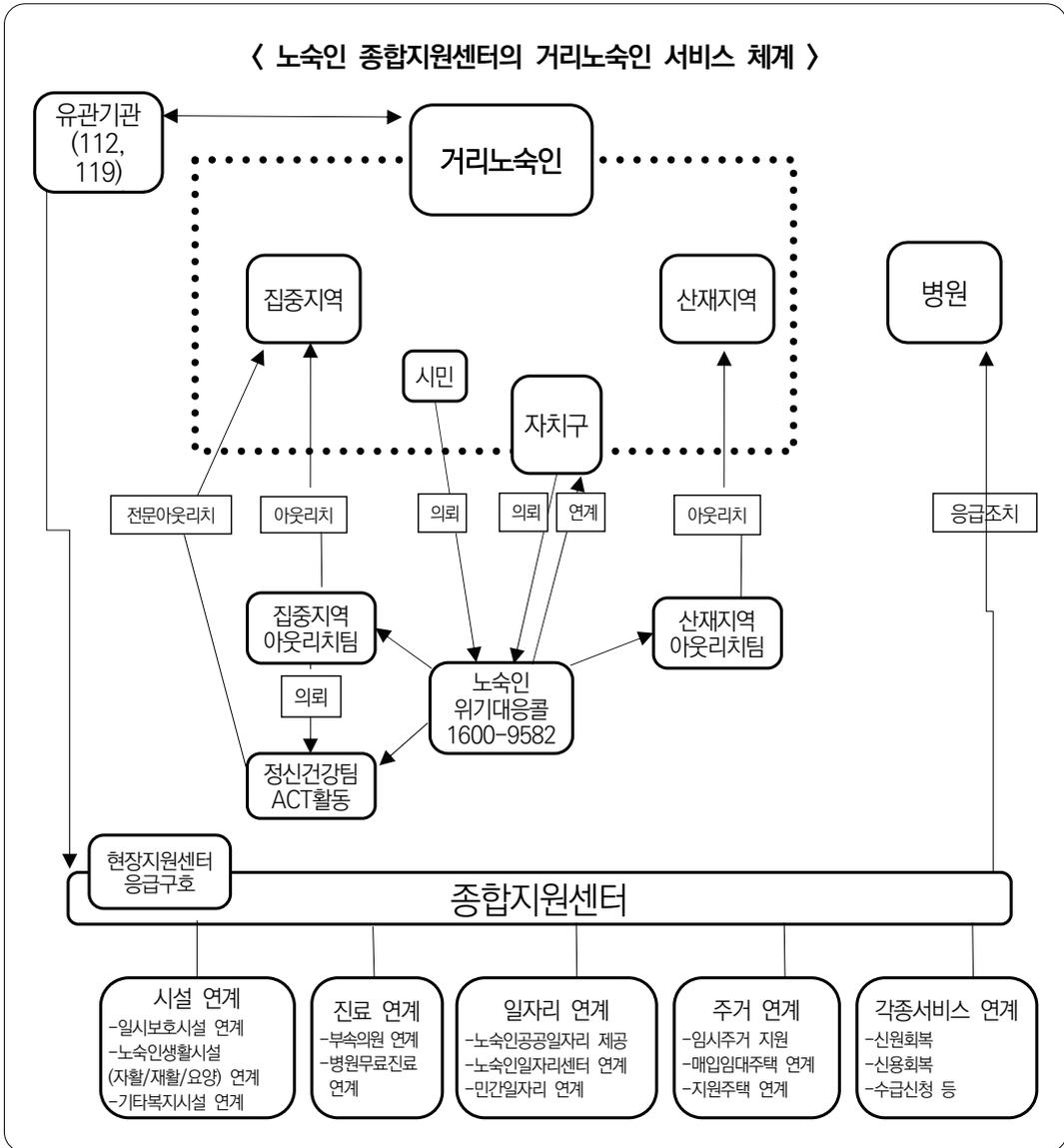
종합지원센터	일시보호시설
<ul style="list-style-type: none"> ■ 거리 아웃리치 ■ 응급조치(위기대응콜, 고위험 거리노숙인 특별보호) ■ 기초상담 및 일반상담, 생활상담, 심리상담 등 상담 ■ 서비스연계(시설, 의료, 고용, 복지서비스 등) ■ 진료시설(현장 진료소) 운영 ■ 정신건강 위기관리 사업 ■ 임시주거 지원 사업 ■ 희망지원센터 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 일시보호(숙식제공) ■ 특별보호(하절기, 동절기) ■ 생필품 제공 ■ 편의서비스(세탁, 샤워, 사물함 등) 제공 ■ 무료진료 연계 ■ 공공일자리 제공 및 일자리상담 연계 ■ 생활시설 입소 상담 연계 ■ 신용회복 지원 등 복지서비스

↑	↑
<p>※노숙인복지법 제19조, 시행규칙 제22조의 종합지원센터의 업무</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 주거·의료·고용 지원을 위한 상담 및 복지서비스 연계 2. 응급조치 3. 복지서비스 이력 관리 4. 심리상담 5. 노숙인 등을 노숙인시설 간에 전원조치할 경우 이에 대한 조정, 협의 및 결정 6. 복지서비스 이력 관리를 위한 시스템 사용 7. 노숙인 등에 대한 위기관리사업 등 노숙인 등의 복지증진에 필요한 사업으로 보건복지부장관이 정하는 사업 	<p>※노숙인복지법 시행규칙 제9조의 일시보호시설의 업무</p> <p>노숙인 등에 대한 일시적인 잠자리 제공, 급식 제공, 응급처치 등 일시보호기능을 주로 수행하면서 종합지원센터에 상담 의뢰, 병원 진료 연계, 생활물자 지원·보관 등 부가적 서비스를 제공</p>

☞ 노숙인복지법에 따르면 종합지원센터와 일시보호시설은 역할과 업무가 구분되어 있으나, 현재 서울시에서는 노숙인 종합지원센터 부속시설로 일시보호시설을 함께 운영.

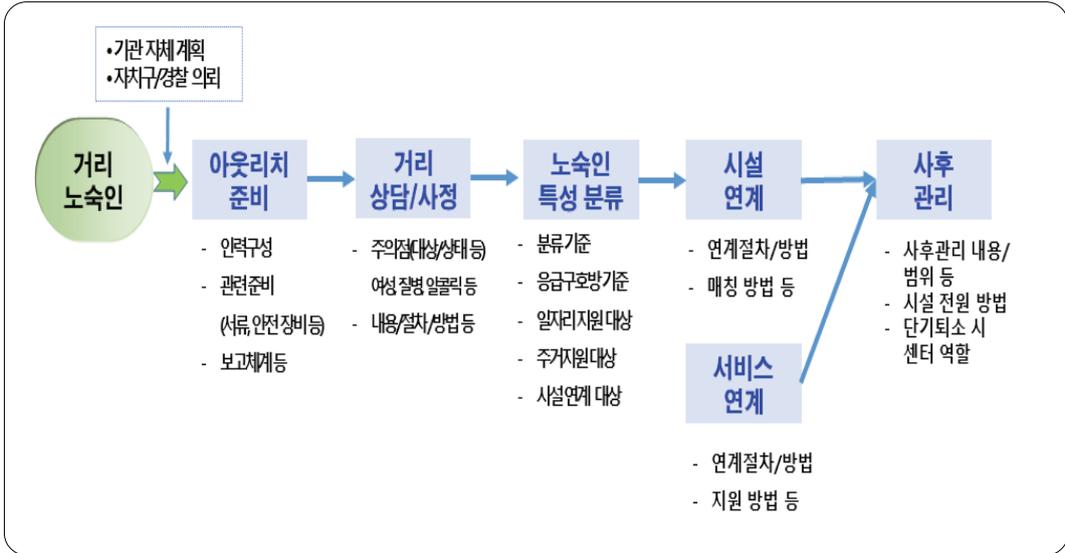
제2장 노숙인 종합지원센터 서비스에 따른 세부 업무

1. 노숙인 종합지원센터의 노숙인 서비스 체계



2. 노숙인 종합지원센터의 노숙인 지원 과정별 업무

1) 노숙인 종합지원센터의 노숙인 지원업무 흐름도



2) 거리노숙인 및 노숙위גיע층 등 상담

(1) 노숙인 위기대응콜(☎1600-9582) 상담

- 목적 : 서울시내 노숙인 및 노숙 위גיע층 또는 집중 노숙지역 외 산재 노숙인 등을 대상으로 정보 제공, 출동 상담 및 시설보호 서비스를 통해 탈노숙 및 지역사회 복귀 지원
- 일시 : 365일 24시간 운영
- 대상 : 서울시내 위기 노숙인에 대한 개입(현장 출동 또는 보호) 및 정보 제공을 요청하는 민원인, 노숙인 또는 취약계층(노숙 위기)
- 사업내용 :
 - 서울시내 위기 상황에 있는 노숙인을 비롯한 취약계층에 대하여 당사자 및 관계자와 전화통화를 통해 상황을 접수하고 복지 정보 제공 및 출동 보호, 보호 서비스 연계

— 접수지역에 따라 노숙인을 적정한 서비스로 연계하는 창구 역할

- 운영기관 : 종합지원센터 3개소(다시서기, 브릿지, 영등포보현 종합지원센터)

(2) 외부기관(112, 119, 지자체 등)의 보호 의뢰시 상담

- 연계된 대상자에 대한 기초정보 확인

— 신원확인필수: 신분증 확인 및 당사자 구두 확인, 신분확인 어려울 경우 십지문 조회 통한 신분확인(경찰협조)

※ 단, 흑한기 및 흑서기 응급상황일 경우에는 신원확인을 못하였더라도 우선 보호하고 이후 경찰의 신원확인을 실시함.

— 서울시 노숙인지원시스템 등록여부 확인하여(등록자는 상담기록 등 확인) 노숙인 서비스 이력을 파악함.

— 실종신고 여부를 확인한 후 실종자로 확인되면 경찰(112)에 연계하여 지원

— 국민기초생활보장 수급권자인 경우에는 주소지 지역에서 복지서비스를 찾도록 안내함.

— 신체 건강상태, 정신과 문제 여부, 음주상황 등 확인

외부기관	확인내용	관련 서류
경찰	<ul style="list-style-type: none"> • 신원확인(필수) : <ul style="list-style-type: none"> - 신분증 확인, 당사자 구두 확인 - 신분확인 어려울 경우 십지문조회 통한 신분 확인 ※ 단, 흑한기나 흑서기 등 응급상황의 경우 신원 미확인 상황에서 우선 보호하고, 이후 경찰의 신원 확인 진행 • 실종신고 여부 확인 : 실종자는 112에서 가족 연락 등 조치 • 국민기초수급 자격 여부 확인 : 수급자로 생계비를 수령하는 경우에는 주소지 지역에서 지역주민 서비스 받도록 연계조치 ※ 노숙인복지법 제5조(중복지원의 제한)에 의거, 다른 법률에서 노숙인서비스와 유사한 내용의 서비스를 받는 경우 노숙인서비스를 제한할 수 있음. • 서울시 노숙인지원시스템 등록 여부 확인 • 건강상태 확인 : 신체건강 상태, 정신과 문제 여부, 음주상황 등 확인 • 본인 동의 절차 : <ul style="list-style-type: none"> - 상담, 응급보호, 조치 등에 대해 당사자 동의 진행 - 동의하지 않으면 서비스 강제로 서비스 연계 어려움. 	<ul style="list-style-type: none"> - 파구호자 인계서 (경찰) - 119 출동일지 (소방서)
자치구	<ul style="list-style-type: none"> • 신원확인(필수) : <ul style="list-style-type: none"> - 신분증 확인, 당사자 구두 확인 - 신분확인 어려울 경우 경찰에 의뢰하여 십지문조회 통한 신분 확인 요청 ※ 단, 흑한기나 흑서기 등 응급상황의 경우 신원 미확인 상황에서 우선 보호하고, 이후 경찰의 신원 확인 진행 • 실종신고 여부 확인 : 실종신고 된 대상자인지 경찰 통해 확인 • 국민기초수급 자격 여부 확인 : 수급자로 생계비를 수령하는 경우에는 주소지 지역에서 지역주민 서비스 받도록 연계조치 	<ul style="list-style-type: none"> - 입소시설 보호요청서(지자체)

외부기관	확인내용	관련 서류
	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 노숙인지원시스템 등록 여부 확인 • 건강상태 확인 : 신체건강 상태, 정신과 문제 여부, 음주상황 등 확인 • 본인 동의 절차 : <ul style="list-style-type: none"> - 상담, 응급보호, 조치 등에 대해 당사자 동의 진행 - 동의하지 않으면 서비스 강제로 서비스 연계 어려움. 	

- 본인 동의 절차 : 상담, 응급보호, 서비스나 기타 조치 등에 대해 당사자의 동의를 받음.
 - ☞ 본인이 동의하지 않는 경우 퇴실하도록 하고, 귀가를 원하면 귀가 조치
- 필요서류
 - 피구호자 인계서(경찰), 입소시설 보호요청서(자치구), 119 출동일지(소방서)
- 조치 : 대상자 인수 후에 응급보호, 상담(의료, 입소, 주거, 귀가 등), 서비스(진료, 시설 입소, 주거 지원), 기타 조치(귀가·귀향 등)를 진행

(3) 거리상담 활동(아웃리치)

※참고자료 : (1)서울특별시(2022), “2022년 노숙인 종합지원센터 및 일시보호시설 운영지원 계획”,
 (2)한국도시연구소(2013). 「서울시 거리노숙인 아웃리치 매뉴얼」

① 운영개요

가. 종합지원센터별 활동지역과 활동시간

센터명	주요 활동지역	활동시간
다시서기 종합지원센터	서울역 광장 및 지하도, 서부역 및 청파공원, 서소문공원, 남대문 및 화현역 부근, 용산역 및 용산역 텐트촌, 이태원 등	-365일 24시간 운영 -주간/야간/심야 아웃리치 운영
브릿지 종합지원센터	충정로, 서대문, 종로, 광화문, 을지로입구역-을지로5가, 동대문역사문화공원역, 시청역 등	-혹서기/동절기 24시간 운영 -주간/야간/심야 아웃리치 운영
영등포포현 종합지원센터	영등포역 광장 및 지하도, 영등포 소재 공원, 서울교 여의도 공원 및 한강 둔치, 순복음 교회, 영등포 시장, 노랑진역 부근, 신도림역, 신림역, 봉천역, 신정역, 이수역, 도림천변 등	-365일 24시간 운영 -주간/야간/심야 아웃리치 운영



나. 인력구성(2022년 현재)

구 분	활동시간	인력 배치		
		평일	주말 및 공휴일	
다시 서기	종합지원센터 사업담당 실무인력	09:00-23:30	3명 (주간2명, 야간1명)	2명(당직 근무자)
	중구청 노숙인상담반	09:00-18:00	2명	-
	아긴아웃리치상담원	19:30-23:30	11명(1코스별 2~3명)	8명(1코스별 2명)
	심아아웃리치상담원	00:00-04:00	2명	2명
브릿지	종합지원센터 사업담당 실무인력	09:00-18:00	3명(주간1명, 야간1명, 총괄1명)	1명(당직근무자)
	중구청 노숙인상담반	09:00-18:00	2명	-
	아긴아웃리치상담원	19:30-23:30	2개조 4명(1개조 2명)	2개조 4명(1개조 2명)
	심아아웃리치상담원	00:00-04:00	4명(동절기)	4명(동절기)
영등포 보현	종합지원센터 사업담당 실무인력	09:00-23:00	2명(주간1명, 야간1명)	1명(당직 근무자)
	영등포구청 노숙인상담반	09:00-18:00	18명(조별 6명)	18명(조별 6명)
	아긴아웃리치상담원	19:30-23:30	(1코스별 2명)	(1코스별 2명)
	심아아웃리치상담원	00:00-04:00	8명(동절기 특별보호대책 기간)	8명(동절기 특별보호대책 기간)

② 거리상담 활동(아웃리치) 조직하기

가. 유관기관간 협력체계 구축

- 유관기관 협력 체계(2022~2023년 동절기 예시)

〈거리상담 유관기관 협력체계도〉



• 유관기관 협력을 위한 협조요청(2022~2023년 동절기 예시)

유관기관	협조 요청사항
서울지방 경찰청	① 관할지역내 교각밀, 재개발지역, 공사 등 노숙인 취침가능 지역 포함 순찰 ② 노숙인 발견 시 건강상태에 따라 병원이송, 시설인계 등 응급조치 - 대상자에 대한 신원파악 및 가출·실종자 신고확인 후 인계(피구호자인계서) - 자치구 당직실보다 인근 노숙인시설(시설현황 불임1참조)로 이송 조치 ③ 노숙인 정신건강팀 운영내용 공유 및 노숙인 응급입원 진행 시 경찰동의의 협조 ④ 노숙인 위기대응콜 1600-9582 홍보포스터 부착 : 게시판 등 ⑤ 심야시간(24:00-06:00) 위기대응콜 연계, 신고현장 출동 협조
보건의료정책과, 국·공립병원	① 응급 노숙인 충분한 치료 후 퇴원조치 ② 퇴원 시 위기대응콜 1600-9582로 연계 하여 재노숙 예방 ③ 원내 노숙인 사망환자 발생시 위기대응콜 공유 ④ 중복질환(정신질환 및 신체질환)이 있는 노숙인에 대한 치료 협력 - 사각지대 해소를 위한 국·공립병원 간 협력네트워크 마련 ⑤ 무보험 노숙인 입원환자는 노숙인시설로 통보하여 의료급여, 건강보험 가입 유도
서울교통공사	① 지하철 역사 내 노숙인 위기대응콜 1600-9582 홍보포스터 부착 ② 혹한기 신재 거리노숙인 특별상담반 운영관련 지하철 무임이용 협조요청 ③ 지하철 역사내 유류공간을 노숙인 응급보호소로 활용할 수 있도록 협조
소방재난본부	① 응급환자 발생시 신속한 현장응급조치 및 의료기관 이송 ② 거리노숙인 응급지원 중 사망자 발생시 위기대응콜 상황 공유 ③ 한파주의보 발령 시 각 소방서 관할지역내 사고예방을 위한 순찰 강화
노숙인 종합지원센터	① 경찰 등 유관기관으로부터 연계되는 노숙인 적극 보호 및 상담 진행 - 주취, 여성 등을 이유로 거부하는 사례 발생하지 않도록 주의 ② 병원에서 위기대응콜을 통해 응급실 진료 의뢰시 발급요청시 진료의뢰서 신속 발급 ③ 응급점자리운영, 거리상담 활동 등 겨울철 노숙인 특별대책 추진

나. 거리상담의 시간별 활동 내용과 업무 준비 : 다시서기 활동 사례

• 주간

시간	활동내용	준비사항
09:00 ~09:30	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 전 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 야간·심야 활동 연계사항 및 응급보호 인원, 위기 노숙인 내용 공유 - 시설입소 연계 관련 업무정리 - 병원 진료 및 입원 관련 업무정리 - 기타 내용 공지 - 팀별 활동지역 배정 	<ul style="list-style-type: none"> • 의약품, 응급구호키트 준비 • 기타 생필품(생수, 간식, 마스크 등) 지급 물품준비 • 필요시 감염병 방역물품(마스크, 장갑, 페이스선프, 방호복 등) 착용 • 시설입소 관련 서류와 물품(입소의뢰서, 결핵 및 감염병 음성 확인서, 의약품 등) 준비 • 병원 진료 및 입원 관련 서류(진료의뢰서, 소견서 등) 준비 • 차량 준비 등
09:30 ~11:30	<ul style="list-style-type: none"> • 오전 거리상담 활동 진행 • 시설입소 진행 • 병원진료(외래, 입원) 지원 활동 • 물품 지급 활동 • 혹서기 및 혹한기에는 건강 취약자에 대한 적극적인 상담 및 조치 집중 	<ul style="list-style-type: none"> • 혹서기 및 혹한기 필요물품(혹서기 생수나 얼음물 등/ 동절기 침낭, 깔개, 핫팩, 의류 등) 준비
11:30 ~12:00	<ul style="list-style-type: none"> • 거리노숙인 상담기록 시스템 기록 • 특이사항 공유 	<ul style="list-style-type: none"> • 오전 활동때 노숙인이 요청한 필요물품 준비
13:00 ~13:30	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 전 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 오전 주요 활동내용 공유 - 오후 상담 및 조치업무 분장 - 시설입소, 병원 진료, 입원 등 업무분장 - 기타 내용 공지 	<ul style="list-style-type: none"> • 의약품, 응급구호키트 준비 • 기타 생필품(생수, 간식, 마스크 등) 지급 물품 준비 • 필요시 감염병 방역물품(장갑, 손소독제, 페이스선프 등) 착용 • 시설입소 관련 서류(입소의뢰서, 결핵 및 코로나19 음성 확인서, 의약품 등) 준비 • 병원진료 및 입원 관련 서류(진료의뢰서, 소견서 등) 준비 • 차량 준비 등
13:30 ~17:00	<ul style="list-style-type: none"> • 오후 거리 상담 활동 진행 • 시설입소 진행 • 병원 진료(외래, 입원) 지원 • 물품 지급 활동 • 혹서기 및 혹한기에는 건강 취약자에 대한 적극적인 상담 및 조치 집중 	<ul style="list-style-type: none"> • 혹서기 및 혹한기 필요물품(혹서기 생수나 얼음물 등/ 동절기 침낭, 깔개, 핫팩, 의류 등) 준비
17:00 ~17:30	<ul style="list-style-type: none"> • 거리상담 노숙인 상담기록시스템 기록 	
17:30 ~18:00	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 마무리 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 당일 활동 내용 및 특이사항 보고 - 응급보호인원 보고 - 야간 아웃리치팀에 연계사항 공유 - 기타 내용 공지 	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 일지에 연계 및 특이사항 등 입력

• 야간

시간	활동내용	준비사항
19:30 ~20:00	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 전 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 주요업무 및 주간 활동 연계사항 공유 - 위기 노숙인 사례 공유 및 연계 - 기타 내용 공지 - 팀별 활동지역 배정 	<ul style="list-style-type: none"> • 의약품, 응급구호키트 준비 • 기타 생필품(생수, 간식, 마스크 등) 지급 물품 준비 • 필요시 감염병 방역물품(장갑, 손소독제, 페이스 실드 등) 착용 • 차량 준비 등
20:00 ~22:00	<ul style="list-style-type: none"> • 1차 거리상담 활동(4개 지역 활동) : <ul style="list-style-type: none"> (1)서울역 광장 (2)서울역 외곽 (3)남대문, 화현 (4)용산, 이태원 • 혹서기 및 혹한기에는 건강 취약자에 대한 적극적인 상담 및 조치 집중 • 물품 지급 활동 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 발생시 담당실무자에게 연락하여 상황정리(응급상황, 폭력 상황 등) • 혹서기 및 혹한기 필요물품(혹서기 생수나 얼음물 등/ 동절기 침낭, 깔개, 핫팩, 의류 등) 준비
22:00 ~22:30	<ul style="list-style-type: none"> • 거리상담 노숙인 상담기록 시스템 기록 • 특이사항 공유 	<ul style="list-style-type: none"> • 1차 거리상담에서 노숙인이 요청한 필요 물품 준비
22:30 ~23:10	<ul style="list-style-type: none"> • 2차 거리상담 활동 및 물품 지급 • 지역별 거리노숙인 수 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 일지에 카운팅한 노숙인 수 기록
23:10 ~23:30	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 마무리 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 당일 활동 내용 및 특이사항 보고 - 응급보호인원 보고 - 심야 및 주간 상담 연계사항 공유 - 기타 내용 공지 	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 일지에 연계 및 특이사항 등 입력

• 심야

시간	활동내용	준비사항
00:00 ~00:30	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 전 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 주요업무 및 주간, 야간 활동 연계 사항공유 - 위기노숙인 사례 공유 및 연계 - 기타 내용 공지 	<ul style="list-style-type: none"> • 의약품, 응급구호키트 준비 • 기타 생필품(생수, 간식, 마스크 등) 지급 물품 준비 • 필요시 감염병 방역물품(장갑, 손소독제, 페이스실드 등) 착용 • 차량 준비 등
00:30 ~02:30	<ul style="list-style-type: none"> • 1차 거리 상담 활동 <ul style="list-style-type: none"> - 서울역 부근 및 남대문 외곽 지역 - 위기대응콜 출동 시 그 외 지역 • 혹서기/혹한기에는 건강 취약자에 대한 적극적인 상담 및 조치 집중 • 물품 지급 활동 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 특이사항 발생시 담당실무자에게 연락하여 상황 정리(응급상황, 폭력상황 등) • 혹서기 및 혹한기 필요물품(혹서기 생수나 얼음물 등/ 동절기 침낭, 깔개, 핫팩, 의류 등) 준비
02:30 ~03:00	<ul style="list-style-type: none"> • 거리상담 노숙인 상담기록시스템 기록 • 특이사항 공유 	<ul style="list-style-type: none"> • 1차 거리상담때 노숙인이 요청한 필요물품 준비
03:00 ~03:40	<ul style="list-style-type: none"> • 2차 거리상담 활동 및 물품 지급 • 거리 노숙인 수 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 일지에 카운팅한 노숙인 수 기록
03:40 ~04:00	<ul style="list-style-type: none"> • 활동 마무리 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 당일 활동 내용 및 특이사항 보고 - 주간 상담 연계사항 공유 - 기타 내용 공지 	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃리치 일지에 연계 및 특이사항 등 입력

다. 보고체계

- 거리상담 활동 중 업무공유와 보고
 - 거리상담 활동팀 SNS(예: 카카오톡 방) 운영: 상담 연계 및 위기 노숙인에 대한 연계사항을 실시간 공유하여 즉각적인 상담 및 보호 조치가 이루어질 수 있도록 함.
 - 거리상담원 → 관리실무자 보고: 특이사항 발생시 아웃리치상담원 → 아웃리치 담당 직원에게 보고 → 상급자 보고(대리, 팀장, 실장, 센터장)
- 주간·야간·심야 아웃리치 업무일지를 통한 업무공유와 보고
 - 상담연계, 응급보호, 특이사항 등 입력
- 서울시 노숙인종합지원시스템 입력을 통한 활동 보고
 - 상담내용 및 조치사항에 대한 시스템 입력

※ 참고 - 거리상담 활동(아웃리치)란?

- 거리상담 아웃리치(outreach) 활동의 개념과 필요성
 - 거리상담(아웃리치)은 복지수요자인 노숙인이 있는 현장을 찾아가 욕구를 확인하고 필요한 서비스를 이용하도록 유도하는 적극적인 상담방법임.
 - 길거리, 광장, 역 대합실, 지하도, 공원 등 사람이 자도록 고안되지 않은 공공장소에서 생활하는 노숙인들은 신체적 질환이나 폭력에 노출되어 생명과 안전의 위험이 크나 사회적 연계가 단절되어 도움을 받을 수 있는 정보를 얻기 힘들고, 무기력과 정신질환, 알코올 의존 등 심리적·정신적 문제로 스스로 복지서비스를 찾지 않는 경우가 많음.
 - 복지서비스에 진입하지 않은 노숙인이 있는 거리 현장으로 찾아가 노숙인을 조기에 발굴하고, 노숙인의 욕구에 맞는 서비스를 제공하며 위기에 개입하는 등의 활동을 통해 복지서비스 체계로 연계할 필요 있음.
- 거리상담 아웃리치 활동의 목적과 목표
 - 노숙인 옹호활동을 통해 인간으로서 기본적 삶이 보장될 수 있도록 함.
 - 거리노숙인에 대한 긴급한 보호를 현장에서 제공함: 의료기관 연계, 위기개입 활동 등을 통해 인간으로서의 긴급한 욕구를 충족하도록 함.
 - 거리노숙인이 필요로 하는 서비스와 자원을 직접 제공함: 옷이나 침낭 등 생활용품과 구호물품 지급 등
 - 아웃리치팀과 거리노숙인 간의 신뢰있는 관계를 형성하도록 노력함.
 - 거리노숙인을 주요 서비스에 의뢰하고 연결함. 신뢰관계 형성을 기초로 정서적, 심리적, 사회적 지지자의 역할을 하며, 노숙에서 탈피할 수 있는 복지체도로 연결함.

참조: (1)보건복지부(2013), 「노숙인 특성에 따른 시설 유형별 프로그램 및 매뉴얼개발」, (2)구세군브릿지종합지원센터 업무매뉴얼

③ 거리상담 활동(아웃리치)의 실제

가. 거리상담 아웃리치 활동의 중점목표

- 시급한 욕구 알아내기(침낭, 의류, 병원연계 등)
- 이용 가능한 재원을 활용하여 기초욕구에 부응하기
- 일시보호시설 및 응급구호방 등 임시 숙소로 인도하여 길거리 숙박의 위험에서 벗어나도록 하기
- 신원확인 및 주민등록 복원 등을 통한 공적복지체계 연계기반 마련
- 건강상 위험이 증폭되지 않도록 의료서비스 연계하기
- 일자리 참여욕구 파악과 공공·민간 일자리 연계하기
- 장애 여부 파악
- 공적복지(긴급복지, 기초생활수급 등) 신청 욕구와 상황 파악하여 지원하기
- 독립주거공간 욕구 파악하기 임시주거지원서비스를 통한 거리노숙 탈피 지원
- 그 외 개별적 욕구 파악하기: 범죄피해, 신용회복, 장기적인 주거, 정신건강치료 등

나. 거리상담 아웃리치 진행개요

- 아웃리치 상담 : 정서적 지지, 욕구파악 및 문제해결의 기초자료 수집
- 간호서비스 및 응급시 병원연계 : 건강파악, 위기개입 (119, 112연계)
- 정신건강상담 : 알코올 및 정신과 상담, 병원의뢰
- 일시보호 서비스 제공 : 숙식 및 기초해결 유도
- 여름철 혹서기 및 겨울철 혹한기 시설입소 기피자 위기개입 및 응급구호품 지급(물, 점퍼, 침낭, 핫팩, 모자, 양말 등)
- 민원발생 대처 및 서비스 연계

다. 아웃리치 진행과정

상담원 사전 회의	- 전일 특이사항(상담원 단독방 내용) 전달 및 공유 - 오늘 진행할 주요업무에 대한 정보전달과 의견나눔
상담물품 준비	- 커피, 칫솔, 면도기, 간식 등 생활용품 준비 - 동절기 방한용품(침낭, 핫팩, 방한의류 등) 준비
순찰지역 내 노숙인과 상담	- 순찰, 물품전달, 상담(시설이용, 입소, 주거지원 안내 등) : 1차 아웃리치(순찰, 상담, 물품전달)→1차 아웃리치에 대한 의견 나눔(현장 분위기, 당일 진행사항 점검)→서울시 노숙인종합지원시스템 상담일지 등록→2차 아웃리치(상담, 순찰, 인원파악)
위기노숙인 병원연계	- 건강문제 발생 노숙인 119구급대 출동 요청 등 응급 구조조치
아웃리치 마무리	- 아웃리치 마무리.(일시보호 희망 노숙인 종합지원센터 인솔) - 당직자에게 인원 및 특이사항 보고 - 일지정리

※ 주간/야간/심야 기본활동 구역 - 2022년

	다시서기	브릿지	영등포부현
기본 구역	<p>(서울역, 중구, 용산구) 【1코스】롯데마트 후문(텐트촌)→오마이치 킨 앞→만리동광장→서부역 청파공원→서울역 대합실→서울역광장 【2코스】우체국 파출소 앞 지하도→서울역 지하도→투펄바위공원→새꿈어린이공원→연세빌딩 앞→연세빌딩 지하도(중앙지하도) 【3코스】서소문공원→순화공원→상공회의소→남대문지하도→중앙우체국 지하도→한국은행지하도→남대문광장→남산입구지하도→회현역 【4코스】녹사평역→이태원역→용산역 텐트촌→신용산 지하도→신용산역→용산역 광장 및 대합실</p>	<p>【1코스】을지로입구역→을지로2,3,4,5,6가→중구의화→2호선 동대문역사박물관역 【2코스】시청, 덕수궁→시의회지하도→광화문역→종각→종묘공원</p>	<p>【1조】A코스: 한전 앞→경마장 근처 골목 【2조】B코스: 우체국→아자소핑몰(금강제화) 【3조】C코스: 광야교회 철길→롯데시네마 공원 【4조】D코스: 토마스식당 및 고물상→웅달샘 주변 【5조】E코스: 여의도공원 산책로 벤치→여의도순복음교회 앞 소공원 【6조】F코스: 충무병원→서울교 【7조】G코스: 롯데광장→해병대초소 【8조】구로구 코스: 신도림역→구로디지털단지역 【9조】양천구 코스: 오목교역→신정교 밑 【10조】강서구 코스: 염창역→방화근린공원 【11조】동작구 코스: 사당역→노랑진역 및 인근 【12조】금천구 코스: 독산역→시흥C 다리 및 잔디밭 【13조】관악구 코스: 조원동 자율방범대→서울대입구역</p>
주간	<p>09:00~18:00(월~일) 4개조 9명 ※ 기본구역 중심 활동 ※ 송파구, 강동구, 강남구, 서초구 등의 경우 야간·심야 아웃리치 활동 후 주간 상담 및 연계조치 필요한 경우 출동 상담 진행 ※ 위기대응콜 신고 접수 후 출동 상담 진행</p>	<p>09:00~18:00(월~일) 3개조 7명</p>	<p>평상시: 13:00~18:00(월~일) 4개조(1조~4조) 8명 ※ 동절기는 심야로 전환 【1조】A코스: 한전 앞→경마장 근처 골목 【2조】B코스: 우체국→아자소핑몰(금강제화) 【3조】C코스: 광야교회 철길→롯데시네마 공원 【4조】D코스: 토마스식당 및 고물상→웅달샘 주변 평상시: 13:00~18:00(월~금) 3개조(5조~7조) 6명 【5조】E코스: 여의도공원 산책로 벤치→여의도순복음교회 앞 소공원 【6조】F코스: 충무병원→서울교 【7조】G코스: 롯데광장→해병대초소</p>
야간	<p>09:00~18:00(월~일) 4개조 11명 (공휴일 4개조 9명, 동절기 1개조 2명 추가) ※ 기본구역 활동에 (동절기) 산재 지역과 송파구, 강동구, 강남구, 서초구 추가 ※ 기타 위기대응콜 신고 접수 후 출동 상담 진행</p> <p><동절기 산재지역> (1코스)효창공원→효창공원역→효창공원 주변 유수지→남정초등학교→원효로3,4가 부근→원효대교 북단 고수부지→한강대교 북단 고수부지→반포대교 북단 고수부지(주4회)</p>	<p>19:30~23:00(월~일) 2개조 4명</p>	<p>평상시: 19:30~23:30(월~일) 2개조(6조~7조) 5명 동절기: 19:30~23:30(월~일) ※구로, 양천(8조~9조) 추가 【6조】F코스: 충무병원→서울교 【7조】G코스: 롯데광장→해병대초소 【8조】구로구 코스: 신도림역→구로디지털단지역 【9조】양천구 코스: 오목교역→신정교 밑 평상시: 19:30~22:30(월~금) 3개조(5조, 12조, 13조) 6명 【5조】E코스: 여의도공원 산책로 벤치→여의도순복음교회 앞 소공원 【12조】금천구 코스: 독산역→시흥C 다리</p>

	다시서기	브릿지	영등포보현
	<p>(2코스)백범광장→남산공원→서울유스호스텔 고가 밑→장충단공원 인근→충무로역→명동역(주3회) <송파구, 강동구> 【1코스】2호선 잠실역→롯데상가, 지하상가, 주변→롯데상가, 지하상가, 주변→8호선 석촌역→석촌호수(화장실)→8호선 가락시장역 →가락시장 【2코스】비석공원 8호선 천호역 →지하주차장→광진교→천호공원 →5호선 강동역→신익희공원→ 5호선 둔촌동역 우리은행→신천역→신천지하보도→종합운동장역→아시아공원→종합운동장 내(축구, 야구장, 체육관)→탄천주차장(자동차극장) <강남구, 서초구> 【1코스】삼성역→강남상공회의소 화장실→서울의료원(천변)→선릉역→역삼역→강남역→지하상가(신분당선)→진흥아파트 앞, 서초구재활용센터→교대역→3호선 고속버스터미널→지하상가 【2코스】7호선 반포역→논현 지하보도→7호선 반포역→논현 지하보도→3호선 남부터미널역(남부터미널)→3호선 양재역→매현역(분당선)→시민의 숲, 양재천 →서초역→등기소 공원→사당역 주변 공원</p>		<p>및 잔디밭 【13조】관악구 코스: 조원동 자율방범대→서울대입구 역</p>
심야	<p>00:00~05:00(월~일) 1개조 2명(2회) (동절기 1개조 2명 추가) 【1코스】서소문공원→순화공원→상공회의소→남대문지하도→남산입구지하도→승례문공원→회현역→농협LG빌딩→연세빌딩→ 신용회복위원회→남대문경찰 인근 ※ 2차 순찰시 용산역 인근 방문 【2코스】서울역광장→대합실→파출소지하도→서울역지하도→서부역→롯데마트후문→청파공원→채움터주변→숙대입구·남영역 인근 ※기타 위기대응콜 신고 접수 후 출동상담 진행</p>	<p>활동구역(동절기 기간 운영) 11월01일~이듬해 03월15일) 24:00~05:00(월~일) 2개조 4명 【1코스】신촌역→창천공원→ 현대백화점지하→노고산공원→충정로역→경복궁역→동십자각→지하차도→종각역→알파공원→종로3가역→역사공원 【2코스】시청역→시민청 입구→시청 휴연실→을지로입구역→을지로 3,4가→기업은행 지하→훈련원공원 →동대문역(5.6.7번출구)→동대문역사공원→광희빌딩 화장실→신당(황학공원, 마을마당)</p>	<p>동절기: 00:00~05:00(월~일) 4개조(1조~4조) 12명 【1조】A코스: 한전 앞→경마장 근처 골목 【2조】B코스: 우체국→아자쇼핑몰(금강제화) 【3조】C코스: 광야교회 철길→롯데시네마 공원 【4조】D코스: 토마스식당 및 고물상→웅달샘 주변</p>

※ 참고 -아웃리치 상담방법

- 아웃리치활동에서 신뢰를 형성하고 관계를 발전시키기 위한 상담(대화)법
 - 노숙인과의 유대감 형성은 노숙인의 기본적으로 시급한 욕구 충족을 돕는 것으로 시작한다.
 - ☞ 시급한 욕구 : 음식, 물, 옷, 잠자리, 도구, 소지품을 보관할 장소, 비누, 샤워, 세탁장소, 인근과의 만남, 내적 고통을 들어줄 사람, 격려, 세심한 배려, 약, 그리고 이러한 욕구충족을 위한 자원을 얻기 위해 필요한 정보
 - 접근은 서서히 이루어져야 한다. : 지나치게 공격적인 접근태도는 금물이다(몇 일 혹은 몇 달이 걸릴 수 있다). 첫 대화에서 가족이나 채무, 노숙의 직접적 계기에 대한 질문은 상대방에게 경계심과 불편함을 줄 수 있다. 자연스럽게 인사나 날씨를 통한 접근이 일차적이다. 노숙인이 자연스럽게 안면을 익힐 수 있도록, 방어적인 벽을 서서히 허물어 갈 수 있도록 한다.
 - 대화의 시작은 상담자 자기 자신을 소개하는 것부터 한다. : “안녕하세요? 어디서 나온 누구누구입니다.”
 - 노숙인의 자기결정을 존중하고 촉진하는 대화를 한다. : 이리이러한 서비스가 있는데 모든 결정은 당신에게 달려 있다.
 - 노숙인이 스스로 판단할 수 있는 선택의 기회를 제공한다.
 - 지속적인 상담이 필요하다. : 항상 친절하고 밝은 모습으로 다가갈 수 있도록 노력한다. 일정한 시간, 일정한 장소에 있다는 인식을 줄 수 있다면, 노숙인이 스스로 필요한 서비스가 있을 때 찾아올 수 있는 기회를 줄 수 있다.
 - 효과적인 상담을 위해 항상 노력해야 한다. : 한 사람과 많은 시간을 함께 보내는 경우는 실질적인 상담일 경우에 한한다.(보통 한사람당 15분 정도가 적당)
 - 대답하기 곤란할 경우 솔직하게 “잘 모르겠다”라고 이야기하고 다른 상담자나 간사를 통해 보다 정확한 사실을 전달할 수 있도록 노력하여 신뢰감을 잃지 않도록 해야한다.
 - 거리현장에서 상담하여 종합지원센터까지 발걸음을 내딛은 노숙인에게 반드시 환대로써 ‘당신은 중요한 사람이며 우리는 당신의 욕구에 관심이 있다’는 메시지를 전달하는 게 중요하다. 종합지원센터의 안내직원이 염두에 둘 사항은 노숙인을 기다리게 해서는 안 된다는 것이다. 이는 노숙에게 ‘우리는 당신을 돕고 싶지 않다’고 해석하도록 만들 수도 있기 때문이다.

참조: 구세군브릿지종합지원센터 업무매뉴얼

※ 참고 -아웃리치 활동의 유의점

- 아웃리치 활동의 유의사항
 - 노숙인과의 상담이나 서비스 제공 시 불필요한 오해나 다툼이 발생하지 않도록 언어사용이나 행동에 유의한다. 또한 노숙인과 시민 간에 불편사항이 발생하지 않도록 한다.
 - 응급의료상황 발생시 119나 지구대 등과의 협조를 통해 신속히 업무를 처리한다.
 - 현장에서 발생한 주요사항은 당일 당직자나 상급자를 통해 보고한다.
 - 현장에 가져간 물품은 깨끗하게 정리정돈한다. 또한, 음식물의 경우 유통기간이나 보존 상태 등에 대해 유의한다.
 - 외부기관이나 단체와의 아웃리치 동행시에 상호 협조하여 진행한다.
- 아웃리치활동에서 유의하여야 할 태도
 - 불결하고 불쾌하다는 느낌을 표현하는 말투나 표정은 금물이다.
 - 상담자로서의 역할을 벗어나는 노숙인과의 인간적인 관계는 피한다.
 - 정확하지 않은 정보는 제공하지 않도록 유의한다.
 - 다른 상담자나 종합지원센터 직원에게 인수인계할 경우 되도록 자세히 소개해 주고 그 자리에 함께 있는 것이 노숙인에게 안정감을 줄 수 있다.
 - 되도록 일대일의 대화 기회를 만들고 여러 명의 노숙인이 함께 있는 상황에서는 상담을 피한다.
 - 상담자로서의 역할과 제공할 수 있는 서비스를 넘어서는 것을 해 주려고 애쓰지 말고 그 한계를 이해시키고 가능한 방법을 기관을 통해 해결할 방법을 찾는다.
 - 노숙인의 말에 관심 있고 존중하는 마음으로 경청하되 노숙인과 연계된 문제와 문제의 통제권은 당사자에게 있음을 잊지 말아야 한다.
 - 노숙인에게 묻지 않고 선의를 베풀지 않는다. : 노숙인의 영역을 침해하고 노숙인의 감정을 무시한 처사가 되지 않도록 한다. 어떠한 욕구도 표출하지 않을 경우엔 '필요한 것은 없으십니까?'라고 묻는 것이 바람직하다.

참조: 구세군브릿지종합지원센터 업무매뉴얼

④ 거리상담시 노숙인에게 제공할 수 있는 서비스와 연계자원

가. 임시주거지원

구 분	연락처
서울특별시립 다시서기종합지원센터 (서울역희망지원센터)	02)777-0564
서울특별시립 브릿지종합지원센터	02)363-9199
서울특별시립 영등포보현종합지원센터 (영등포희망지원센터)	02)2676-3727

나. 노숙인공공일자리

지역	시설명	연락처
용산구	다시서기종합지원센터	777-5217
	서울역희망지원센터(중구)	777-0564
	만나샘	757-7598
서대문구	브릿지종합지원센터	363-9199
	디딤센터(여성전용)	332-5515
영등포구	영등포보현종합지원센터	2069-1600
	영등포희망지원센터	2676-3727
	웅달샘드롭인센터	2068-9113
	햇살보금자리	2636-8183

※ 그 외 노숙인 생활시설에서도 노숙인 공공일자리사업 지원

다. 노숙인 진료

— 현장진료소

구분	서울역 인근	영등포역 인근
진료기관	서울역 무료진료소-다시서기의원 (다시서기종합지원센터 부설)	영등포 무료진료소 (영등포보현종합지원센터 부설)
진료시간	09:30~17:00	09:30~18:00
주소	서울시 중구 통일로21 서울역전우체국 2~3층	서울시 영등포구 버드나루로 24 영등포종합지원센터 내
문의처	02-777-1145	02-2069-1604

- 무료진료 연계 : 종합지원센터나 일시보호시설의 노숙인진료의뢰서 발급을 통한 노숙인 지정병원 진료 연계
- 노숙인의료급여1종 자격 취득을 통한 진료 연계

라. 일시보호시설(종합지원센터 부설 포함)

지역	구분	이용 성별	집자리 규모	위치	연락처
서울역	다시서기종합지원센터	남성	200	용산구 길월동	777-5217
	만나샘	남성	49	용산구 후암동	757-7598
시청·을지로	브릿지종합지원센터	남성	64	서대문구 합동	363-9199
영등포역	영등포보현종합지원센터	남성	259	영등포구 영등포동	2069-1600
	웅달샘드롭인센터	남성	150	영등포구 문래동	2068-9113
	햇살보금자리	남성	74	영등포구 영등포동	2636-8182
여성전용	디딤센터	여성	35	서대문구 연희동	332-5515

마. 정신건강 관련

시설명	배치인력	위치	연락처
다시서기종합지원센터 정신건강팀	촉탁의 1, 전문요원 4, 사회복지사 3	서울역 희망지원센터	3789-7595
브릿지종합지원센터 정신건강팀	전문요원 3	종합지원센터 내	757-7598
영등포보현종합지원센터 정신건강팀	전문요원 3	영등포 희망지원센터	2676-3727

(4) 정신건강 위기관리 활동

① 정신건강 상담

- 목적 : 정신증 및 알코올의존 노숙인의 전문적인 상담과 사정으로 개별화된 서비스 계획과 개입을 통해 탈노숙 지원
- 사업대상 : 노숙인 중 정신증 및 알코올 문제가 있는 노숙인
- 진행시기 : 연중 수시
- 사업내용
 - 전문사정을 통한 초기평가 및 개입계획 수립
 - 상담 및 정신과적 증상에 대한 초기 평가
 - 내부회의를 통한 개입 논의 및 계획 점검
 - 정신과 전문(촉탁의)를 통한 슈퍼비전
 - 최종 개입 계획 수립
 - 서비스개입 상담 후 조치
 - 정신건강의학과 입원연계 및 외래진료
 - 정신건강관련 시설연계서비스
 - 외래진료 유지를 위한 주거지원서비스

② 정신건강 사례관리

- 목적 : 다양한 정신건강 문제로 어려움을 겪고 있는 노숙인에 대한 사례관리 서비스를 제공하여 회복과 안정적인 지역사회 정착을 지원

- 사업대상
 - 노숙인 중 정신질환, 알코올질환 문제가 있어 주거지원과 생활관리 및 치료적 개입이 필요한 사람
 - 노숙인 중 정신질환, 알코올질환 문제가 있어 입원 중인 사람
- 진행시기 : 주중 09시~21시
- 사업내용
 - 정신건강 사례관리
 - 정신건강의학과 외래진료 연계
 - 복약관리
 - 임시주거 지원자 사례관리
 - 임시주거지원 : 월세지원, 서울시 권역 내 거주 가능
 - 정기 방문상담 : 생활실태 파악, 위기상황 발생 예방 및 즉시 개입
 - 공적서비스지원 : 긴급복지 및 기초수급신청 지원 등
 - 입원노숙인 사례관리
 - 정기 병원방문 교육: 노숙인 서비스 지원체계, 공공주거와 명의도용 등 다양한 주제로 교육 실시
 - 정기 병원방문 상담: 정기상담을 통해 정서적 지지 및 심리적 안정 유도

3) 노숙인 특성 분류

(1) 노숙인 특성 분류

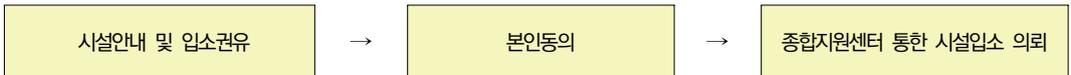
노숙 유형	사정척도 및 서식	연계 내용
일반노숙	서식1 서식2 서식3 서식4	- 일시보호 - 시설입소 욕구, 건강상태, 근로의욕 고려하여 노숙인복지시설(자활/재활시설) 입소 연계 - 시설입소 거부시 임시주거지원을 통해 주거지 확보 - 임시주거지원을 통해 기초생활수급 신청 지원 - 노숙인공공일자리, 취업상담을 통해 일자리 연계 - 기타 복지시설 및 병원 연계
질환/응급상황 노숙인	서식1 서식3 서식4	- 건강상태 관찰 → 병원진료 설득, 병원 연계 - 퇴원 후 노숙인시설이나 임시주거지원 연계
술취한 노숙인	서식1 서식3 AUDIT-K	- 일시보호시설 및 응급구호방 연계 - 익일 상담 후 욕구에 맞는 서비스 연계 - 정신건강전문요원 등의 상담 연계

노숙 유형		사정척도 및 서식	연계 내용
알코올의존 노숙인			<ul style="list-style-type: none"> - 지속적인 상담→자의입원 설득→병원연계 - 알코올 전문병원 및 AA모임 등 연계 - 노숙인복지시설(재활/요양시설) 입소 연계 - 지원주택 연계
정신질환 노숙인		서식1 서식3 서식4 BDI-K CES-D K-SCL90	<ul style="list-style-type: none"> - 정신과 진료 연계 및 복약 관리 - 노숙인재활시설 연계 - 상담, 관찰 후 응급상황(자해·타해 위험)이면 국공립병원 응급입원 or 행정입원 진행 (※경찰협조 요청) - 퇴원후 노숙인재활시설이나 임시주거지원 연계 - 정신장애인지원시설 연계 - 지원주택 연계
여성 노숙인	일반	서식1 서식2 서식3 서식4	<ul style="list-style-type: none"> - 여성노숙인시설 연계 또는 임시주거지원(고시원) - 임시주거지원을 통해 기초생활수급 신청 지원 - 시설 및 병원 연계
	정신질환 알코올 의존	AUDIT-K BDI-K CES-D K-SCL90	병원진료 및 입원연계 지원주택 연계
아동 / 노인		서식1	<ul style="list-style-type: none"> - 단순 가출 여부 확인 - 대상자의 욕구 및 상황 판단하여 필요시설 연계(아동보호시설 / 노인시설 / 노숙인시설 연계)

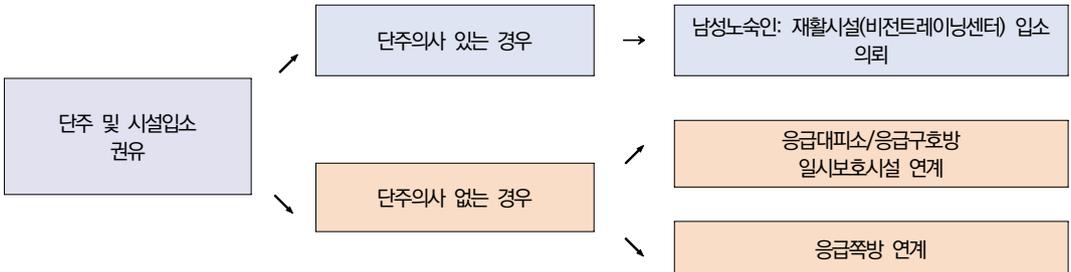
☞ 서식과 척도는 6장을 참고할 것!

※ 거리노숙인 유형별 대응

- 신규 거리노숙인 발견

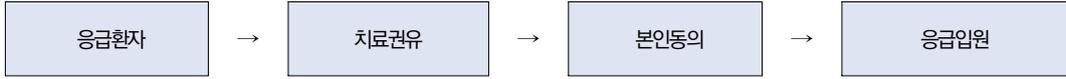


- 알코올의존 노숙인 발견



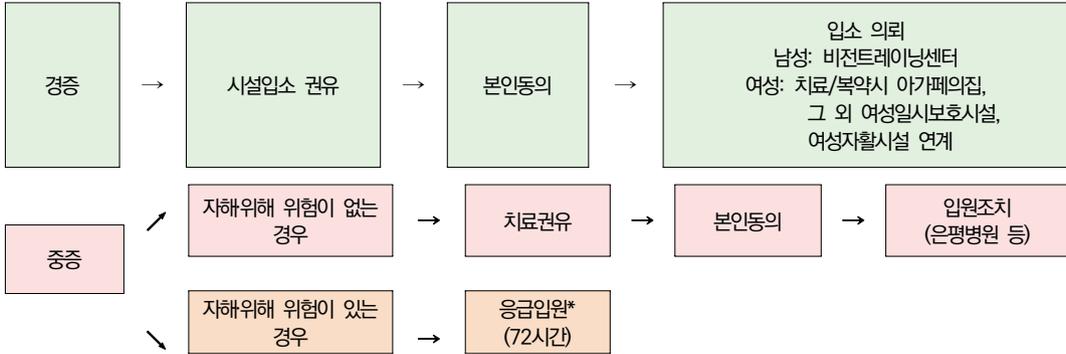
※ 알코올의존이 심각한 경우 노숙인 정신건강팀에 의뢰

- 신체질환이 있는 노숙인 발견



※ 응급입원 조치 : 119 구급차 호출, 경찰 동행 하에 병원으로 이송

- 정신질환 노숙인 발견 → 노숙인 정신건강팀(☎3789-7595)에 의뢰



※ 정신건강복지법상 응급입원 : 정신건강팀의 정신과적 판단으로 경찰동행 하에 입원 조치(129 구급차 호출)

4) 시설/서비스 연계

(1) 종합지원센터의 서비스 제공과 연계

① 종합지원센터의 서비스와 업무

구분	내용	
기본 업무	<ul style="list-style-type: none"> ■ 복지서비스 이력관리 ■ 상담: 거리상담, 초기상담, 일반상담, 공적서비스상담, 입퇴소상담 등 	
서비스 제공	직접 서비스	사후관리(범위)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 응급조치: 응급구호방 응급접자리 보호, 병원이송 등 ■ 계절별 특별보호: 여름철, 겨울철 특별보호 ■ 편의서비스 제공: 생활물품 지원 ■ 일자리 지원: 노숙인공공일자리(전일제/반일제) 제공, 공동작업장 참여지원 ■ 임시주거 지원: 임시주거비 지원, 주거상향 지원 등 ■ 정신건강 서비스: 정신건강스크리닝, 정신상담, 정신과진료 지원과 복약관리 등 	<ul style="list-style-type: none"> □ 임시주거지원 후 1년간 사례관리 => 이후 종결/사후관리 여부는 재노숙 위험도에 따름. □ 정신병원 입원후 퇴원시까지 모니터링 및 퇴원 후 서비스 연계

구분	내용	
서비스 연계	시설 연계	사후관리(범위)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노숙인 복지시설(생활시설) 의뢰 ■ 기타 복지시설⁶⁾ 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> □ 시설입소(종결): 서울시 노숙인종합지원시스템 입소의뢰 □ 사망(종결): 퇴소·사망보고서 작성 <6장 양식 참조> □ 장기주거입주(종결): 주택 운영기관이나 사례관리자에게 사례 관리 이관 ※ 이후 사후관리(1년간 2회 정도 연락해 주거안정성 확인)는 기관 여건에 따름.
서비스 연계	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의료 연계: 노숙인무료진료 연계, 노숙인의료급여 신청 지원 등 ■ 공적서비스 연계: 신원회복, 주민등록회복, 수급신청 지원, 긴급지원 신청 지원, 장애인등록 지원 등 ■ 고용 연계: 일자리상담기관 상담연계, 민간일자리 정보 제공 등 ■ 신용회복 지원: 신용회복지원 기관 연계 등 ■ 장기주거 연계: 매입임대주택 정보제공과 입주 지원, 지원주택 입주추천과 입주 지원 등 ■ 기타 법률지원: 명의도용, 이혼 등의 문제해결 위한 법률 지원 등 	

② 종합지원센터 사업 및 서비스 영역별 업무목록표

주요 업무 영역	세부 업무목록
복지서비스 이력관리	<input type="checkbox"/> 서울시 노숙인종합지원시스템에 신규노숙인 등록 <input type="checkbox"/> 서울시 노숙인종합지원시스템에 노숙인 상담 / 서비스 입력
상담	<input type="checkbox"/> 기본상담 <input type="checkbox"/> 행정지원상담 <input type="checkbox"/> 법률상담 <input type="checkbox"/> 주거상담 <input type="checkbox"/> 취업상담 <input type="checkbox"/> 건강상담 <input type="checkbox"/> 기타상담
건강관리	<input type="checkbox"/> 국공립병원 무료진료 연계(의료수첩, 의료서비스의뢰서 발부) <input type="checkbox"/> 부설 노숙인진료소(다시서기의원, 영등포보현진료소) 진료, 처치 <input type="checkbox"/> 간호사의 처치, 개인별 건강관리 <input type="checkbox"/> 노숙인의료급여 자격 신청과 자격 관리 <input type="checkbox"/> 감염병 예방 관리(결핵검사사 관리, 독감백신접종, 코로나19백신접종, 선제검사 지원 등)
일자리 지원	<input type="checkbox"/> 서울시공공일자리(전일제/반일제) 지원 <input type="checkbox"/> 서울시노숙인일자리센터(브릿지종합지원센터 부설) 상담 연계 <input type="checkbox"/> 공동작업장(브릿지/다시서기/영등포보현 종합지원센터) 일자리 지원
공공/민간 서비스	<input type="checkbox"/> 주민등록복원 지원 <input type="checkbox"/> 호적복원 지원 <input type="checkbox"/> 국민기초생활보장 수급권 신청 지원 <input type="checkbox"/> 긴급지원제도 긴급지원 신청 지원 <input type="checkbox"/> 장애인등록 지원 <input type="checkbox"/> 신용회복 지원(신용회복위원회 상담 연계 등) <input type="checkbox"/> 법률 지원(이혼, 사기피해, 성폭력피해 등과 관련된 법률 상담 연계 등)
거리 지원	<input type="checkbox"/> 거리상담 아웃리치 <input type="checkbox"/> 위기대응콜 응대 <input type="checkbox"/> 응급조치 <input type="checkbox"/> 응급구호방 보호 <input type="checkbox"/> 이동목욕 서비스 <input type="checkbox"/> 각종 서비스 관리 : 생필품지원, 방역관리, 공적서비스 지원 등 <input type="checkbox"/> 특별보호대책(무더위/동절기) 시행

6) 노숙인복지법 제17조(전원조치 등) 제2항은 사회복지사업법 제2조에 따른 우리나라 대부분의 복지시설임. 정신건강복지법의 정신장애인시설, 장애인복지법의 장애인시설, 노인복지법의 노인시설, 여성폭력관련특별법의 가정폭력·성폭력 피해자 시설, 청소년복지법의 청소년시설 등

주요 업무 영역		세부 업무목록
		<input type="checkbox"/> 시설 연계(전원) <input type="checkbox"/> 사망 보고
정신건강 지원		<input type="checkbox"/> 정신건강스크리닝(척도검사) <input type="checkbox"/> 심리상담, 위기개입 <input type="checkbox"/> 정신과 진료 지원, 투약관리 <input type="checkbox"/> 정신과 입원 / 퇴원 관리 <input type="checkbox"/> 여성노숙인 일시보호시설/ 노숙인재활시설 / 노숙인요양시설 연계 <input type="checkbox"/> 정신장애인재활시설, 정신요양시설, 성폭력피해자 보호시설 등 연계 <input type="checkbox"/> 중독치료 및 재활 연계
주거지원	임시주거 지원	<input type="checkbox"/> 임시주거 지원대상자 상담과 발굴, 고시원 탐색, 계약, 월세&생필품 지원 <input type="checkbox"/> 지원대상자 주민등록복원, 국민기초생활보장 수급신청 지원 등 <input type="checkbox"/> 사례관리(임시주거지 생활유지, 주거상황 지원 등) - 1년간 월1회이상 접촉
	장기주거 연계	<input type="checkbox"/> 주거취약계층 매입임대주택 입주자 발굴 및 입주자격 심사 신청 <input type="checkbox"/> 주거취약계층 매입임대주택 입주자격 취득 후 입주 지원 <input type="checkbox"/> 매입임대주택운영기관 및 전담사례관리자에게 사례관리 이관 <input type="checkbox"/> 지원주택 입주자 발굴 및 입주 추천, 신청 지원 <input type="checkbox"/> 지원주택 입주자격 취득 후 입주 지원 <input type="checkbox"/> 지원주택서비스운영기관 및 수퍼바이저, 코디네이터에게 사례관리 이관

③ 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> 제5조(중복지원의 제한) 제12조의2(여성노숙인 등에 대한 보건위생물품 지원) 제14조(응급조치의 의무) 제16조(노숙인 복지시설의 종류) 제18조(노숙인복지시설의 서비스) 제19조(노숙인 종합지원센터)
위의 법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> 제4조(주거지원의 기준·방법·절차 등) 제4조의2(여성노숙인 등에 대한 보건위생물품 지원) 제5조(고용지원) 제6조(응급상황 등) 제7조의2(민감정보 및 고유식별 정보의 처리)
위의 법 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> 제5조(노숙인진료시설의 설치·운영 및 지정기준 등) 제10조(노숙인진료시설의 이용절차) 제11조(노숙인 등의 입소의 기준, 방법, 절차 등) 제14조(노숙인 등의 일시보호) 제17조(전원조치 등) 제21조(상담) 제22조(노숙인 종합지원센터의 업무) [별지 제4호 서식] 노숙인진료시설 지정서 [별지 제8호 서식] 입소시설 보호요청서 [별지 제18호 서식] 상담일지 [별지 제21호 서식] 노숙인 종합지원센터 이용현황
실종아동 등의 보호 및 지원에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> 제2조(정의), 제3조(국가의 책무)
경찰관직무집행법	<ul style="list-style-type: none"> 제4조(보호조치 등)

법령	지침
경찰관직무집행법 시행령	• [별지 제2호 서식] 피구호자인계서
2022년 노숙인 등의 복지사업안내 (보건복지부)	• 13-67, 114-117, 150-168, 195-204, 278-282쪽
서울특별시 노숙인종합지원시스템	• 상담내역, 시설연계, 일일이용 등 전자정보처리
서울특별시 자활지원과 업무지침	• 노숙인 일자리 지원사업 추진계획 • 하절기·동절기 특별보호대책 추진계획 • 거리노숙인 이동목욕사업 추진계획 등 • 임시주거 지원사업 운영 지침

(2) 업무에 따른 세부내역

① 기본업무

가. 복지서비스 이력관리(※상세내용은 5장 참조)

내용	방 법	
	작성서류	서울시 노숙인종합지원시스템 입력 내용
상담관리	노숙인복지법 시행규칙 [별지 제18호 서식] 상담일지	상담 선택 → 상담방법, 상담유형, 상담제목, 상담내용, 상담의견(소견), 조치사항 입력
서비스관리	-	서비스 선택 → 서비스 항목선택 후 입력
의료서비스 관리	서울시 노숙인종합지원시스템 진료의뢰서	진료의뢰서 신규추가 → 진료병원, 진료과목, 진료방법, 진료사유 입력

나. 상담(※상세내용은 5장 참조)

서비스	내용	작성서류	노숙인종합지원시스템
초기상담	① 초기노숙인 방문 → ② 상담 → ③ 노숙인 등록 → ④ 상담내용 기록	• 노숙인복지법 시행규칙 [별지 제18호 서식] 상담일지 • (서식1)초기상담기록지	노숙인 등록 → 이름, 주민번호, 주소, 거리이력 등 입력
일반상담 등 각종 상담	① 상담 → ② 욕구확인 → ③ 상담내용 기록 및 욕구에 따른 서비스	• 노숙인복지법 시행규칙[별지 제18호 서식] 상담일지	상담 선택 → 상담방법, 상담유형, 상담제목, 상담 내용, 상담의견(소견), 조치사항 입력

② 직접서비스 제공

가. 응급조치

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	• 제14조(응급조치의 의무)
위의 법 시행령	• 제6조(응급상황 등)
위의 법 시행규칙	• 제11조(노숙인 등의 입소의 기준, 방법, 절차 등) • 제17조(전원조치 등) • 제21조(상담) • 제22조(노숙인 종합지원센터의 업무) • [별지 제8호 서식] 입소시설 보호요청서 • [별지 제18호 서식] 상담일지 • [별지 제21호 서식] 노숙인 종합지원센터 이용현황
경찰관직무집행법 시행령	• [별지 제2호 서식] 피구호자인계서
2022년 노숙인 등의 복지사업안내(보건복지부)	• 21~67, 114~117, 162, 195~204쪽
서울특별시 노숙인종합지원시스템	• 상담내역, 시설연계 등 전자정보처리

• 응급상황이란? (노숙인복지법 시행령 제6조)

- 결핵, 1급~3급 감염병, 매독, 정신장애 등 중대한 질병으로 응급조치를 하지 않으면 죽거나 다른 사람에게 감염시키거나 위해를 끼칠 우려가 현저히 높은 경우
- 거리, 공원 또는 역사 주변 등에 방치되어 추위로 사망할 우려가 있는 경우
- 폭염으로 인한 탈수 또는 열사병 등으로 사망할 우려가 있는 경우
- 그 밖에 부상 등 위급한 상태로서 즉시 필요한 응급조치를 받지 않으면 생명을 보존할 수 없거나 심신에 중대한 장애가 발생할 가능성이 있는 경우

• 응급조치의 의무(노숙인복지법 제14조)

- 경찰공무원, 소방공무원, 노숙인 등 관련 업무 종사자(노숙인시설 종사자 및 노숙인 업무담당 공무원)은 중대한 질병, 동사 등 노숙인 등에 관한 응급상황을 신고받거나 발견한 때에는 지체없이 필요한 조치를 하여야 함.

• 서비스의 내용과 방법

• 응급조치의 내용(노숙인복지법 시행령 제6조)

1. 경찰: 「경찰관 직무집행법」 제4조에 따른 보호조치 등

2. 노숙인 등 관련 업무 종사자:

- 가. 응급상황이 발생한 현장에서의 응급처치
- 나. 병원 응급실 이송 및 입원 의뢰
- 다. 법 제16조에 따른 노숙인복지시설의 장에게 보호 의뢰
- 라. 그 밖에 응급상황에서 노숙인 등 보호에 필요한 조치

※ 참고 -응급조치의 범위와 절차

1. 응급상황이 발생한 현장에서의 응급처치, 병원 응급실 이송 및 입원 의뢰, 노숙인 복지시설의 장에게 보호 의뢰 등 응급상황에 처한 노숙인 등의 보호를 위한 일체의 응급조치

2. 경찰의 응급조치 절차 : 노숙인 발생 → 경찰서 신상정보 파악(신분증, 십지문) → 가족이나 친지에게 연락/ 가족이 나 친지가 없는 경우 공공보건의료기관이나 공공보호기관, 지자체로 인계

※ 경찰의 응급조치는 「경찰관 직무집행법」제4조에 따른 보호조치이고, 법 시행령 제3조(피구호자의 인계통보)에 따라 피구호자인계서를 송부함.

3. 지자체 응급조치 절차 : 경찰서로부터 신상정보 파악한 노숙인 인수 받음 → 가족이나 친지 없는 경우 노숙인시설 권유 → 노숙인시설 연락 후 인계함.

- 「2022 노숙인 등의 복지사업 안내」(보건복지부) 20쪽

※ 상담현장에서 필요한 응급조치 사례

■ 동사 위험

- 한파경보나 한파주의보가 발령되어 동사 위험이 큰 경우에는 아웃리치활동을 통해 노숙인에게 관련 정보를 제공하고 안전한 장소(응급구호방, 일시보호시설 등 난방이 되는 실내장소)로의 이동을 권함.
- 이동에 동의하지 않는 경우에는 방한용 물품(온수, 핫팩, 방한의류, 침낭, 담요, 깔판 등)을 제공하고 사용방법을 안내함.
- 아웃리치 활동 중 저체온 증상을 보이거나 생명반응이 없는 노숙인을 발견하면 즉시 119와 경찰에 신고함.

■ 열사병 위험

- 고온이 지속되는 여름철에 열사병의 위험이 큰 경우에는 아웃리치활동을 통해 노숙인에게 관련 정보를 제공하고 안전한 장소(응급구호방, 일시보호시설 등 냉방이되는 실내장소)로의 이동을 권함.
- 이동에 동의하지 않는 경우에는 냉방물품(생수, 얼음물 등)을 제공하고 사용방법을 안내함.
- 아웃리치 활동 중 열사병 증상을 보이거나 생명반응이 없는 노숙인을 발견하면 즉시 119와 경찰에 신고함.

■ 자살 위험

- 아웃리치 활동 중 자살의도의 표현이나 의심이 드는 노숙인을 발견한 경우에는 직접적이고 적극적으로 개입함.

- 대표적인 자살 징후 : 스트레스를 많이 받고 근심스러워하던 거리노숙인이 갑자기 여유롭고 안심한 듯한 모습을 보이는 경우(자살을 최종적으로 결정한 지표일 수 있음.)
- 자살에 대한 상담이나 개입시 다음과 같은 접근은 피해야 함.
 - 자살방법에 대해 논의하거나 집중하는 것
 - 지킬 수 없는 약속을 하는 것
 - 과도한 행동이나 너무 서두르는 행동으로 응대하는 것
 - 문제에 대해 과소평가하거나 사살위험을 깎아내리는 언행
 - 설교나 토론 및 도전적이고 위압적 자세
 - 무조건적 비밀보장에 대한 약속
 - 혼자 두는 것
- 자살위험도가 높은 경우 응급입원 등의 조치를 함.

■ 알코올 문제로 인한 정신과적 위기

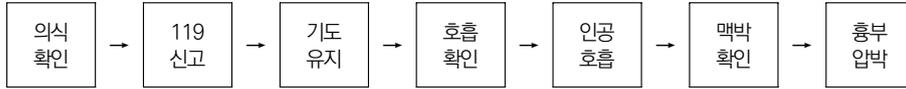
- 술을 마신 상태에서는 상담 등을 시도하여도 성과를 기대하기 어려우므로 술을 깨면 응대할 것임을 고지함. 그러나 응급상황에 대한 개입이 필요한 경우는 예외임.
- 술을 마신 상태에서 얻은 정보의 신뢰성에 대해서 점검해야 함.
- 술을 마시면서 다른 정신질환 혹은 신체질환이 중첩되어 있거나, 피를 심하게 흘릴 정도의 상처가 생기거나 하는 경우에는 즉각적인 보고와 응급조치 필요성을 검토함
- 정신과적 위기 증상 예 (※ 출처: 서울특별시. 거리노숙인 아웃리치 매뉴얼(실무자용))
 - 만취상태로 수회 이상 지속적으로 토하거나 호흡장애가 나타나는 경우
 - 만취상태로 몸, 특히 머리에 문제가 될 만한 상처가 있는 경우
 - 만취 후 5-6시간이 지난 다음에도 잠이 덜 깬 것처럼 정신이 혼미해 보일 경우
 - 별다른 이유 없이 심장이 두근거리고 숨이 찰 때
 - 잇몸 출혈, 코피, 피부의 멍이 자주 생기는 등 출혈성 경향이 있을 경우
 - 일상생활에 문제가 있을 정도로 만성적으로 음주상황인 경우

※ 참고 - 응급처치 방법

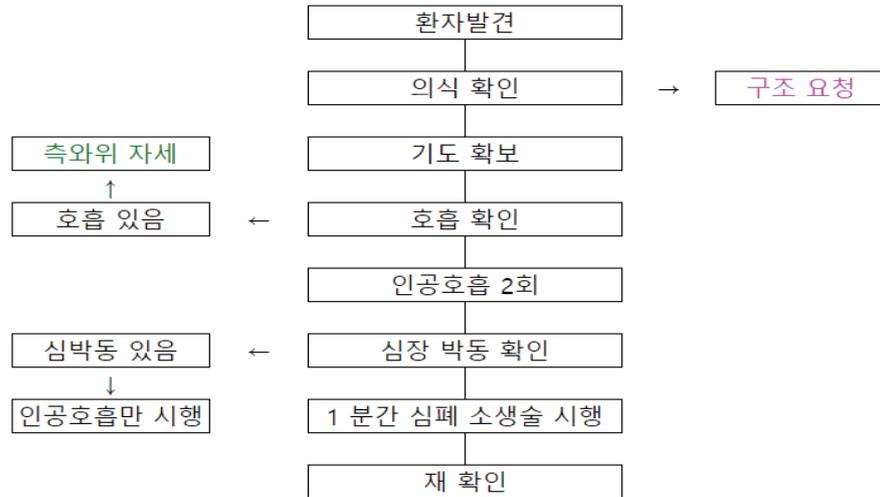
1. 아웃리치 상담가는 길거리에 쓰러져 있는 사람을 발견한 경우 신체를 흔들거나 소리를 쳐서 자극하여 반응이 있는지 확인.
2. 의식이 혼미하거나 특이한 증상을 호소할 경우 응급의료서비스체계(119)에 연락하거나 주변에 도움을 요청하여 응급의료기관으로 신속히 이송.
3. 호흡이 없거나 비정상적으로 의식이 없는 경우 아웃리치 상담가는 흉부압박심폐소생술(CPR)을 시행하거나 응급의료체계(119) 연락하여 안내에 따라 응급조치를 취함.
4. 응급의료체계(119) 안내에 따라 조치를 취하는 경우 특별한 지시 없이 전화를 먼저 끊어서는 안 됨.
5. 아웃리치 상담가는 흉부압박심폐소생술(CPR)을 진행을 하면서 다른 상담가 혹은 주위에 제세동기를 가져올 수 있도록 신속히 요청하고, 제세동기 작동은 지시음에 따라 진행하고 쇼크가 환자에게 주어진 후 즉시 가슴 압박을 다시 시작함.

6. 긴급의료체계(119)가 인계할 때까지 별도의 지시가 없는 이상 반복적으로 시행함.

☞ 심폐소생술의 단계



☞ 기본 인명 소생술(BLS) 흐름도



※ 기타 참고사항: <실종아동 등의 보호 및 지원에 관한 법률>

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “아동 등”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.
 - 가. 실종 당시 18세 미만인 아동
 - 나. 「장애인복지법」 제2조의 장애인 중 지적장애인, 자폐성장애인 또는 정신장애인
 - 다. 「치매관리법」 제2조 제2호의 치매환자
7. “신상정보”란 이름, 나이, 사진 등 특정인임을 식별하기 위한 정보를 말한다.

제3조(국가의 책무)

② 경찰청장은 실종아동 등의 조속한 발견과 복귀를 위하여 각 호의 사항을 시행하여야 한다.

1. 실종아동 등에 대한 신고체계의 구축 및 운영
2. 실종아동 등의 발견을 위한 수색 및 수사
3. 제11조에 따른 유전자검사대상물의 채취
4. 그 밖에 실종아동 등의 발견을 위하여 필요한 사항

구분	내용과 절차	필요서류 등
<p>경찰(112) 소방(119) 노숙인 종사자</p>	<p>[위기상황] ① 노숙인 발생 → ② 현장 응급조치 → ③ 응급실 이송 및 입원 의뢰</p> <p>[경찰] ① 노숙인 발생 → ② 신상 정보파악(신분증, 십자문) → ③ 가족이나 친지에게 연락하여 귀가조치/ 인계할 가족이 없는 경우 지자체 인계</p> <p>[자자체] ① 경찰로부터 인수 → ② 가족이나 친지 없는 경우 노숙인시설 권유 → ③ 노숙인시설 인계</p>	
<p>종합지원센터</p>	<p>[자체발견] ① 거리 아웃리치 → ② 신상 정보파악 → ③ 거주지 확인(수급 등) → ④ 귀가조치 또는 노숙인 등록 → ⑤ 서비스 연계</p> <p>[출동요청] ① 시민 신고 또는 위기대응콜(1600-9582) → ② 출동 → ③ 신상 정보파악(상담) → ④ 귀가조치 또는 응급보호 → ⑤ 시민 또는 위기대응콜(1600-9582)에 사실 통보 → ⑥ 서비스 연계</p> <p>[시설보호요청] ① 경찰, 소방, 노숙인 종사자 시설보호요청 → ② 건강상태 등 확인 → ③ 신상 정보파악 → ④ 시설보호조치 → ⑤ 상담 후 귀가, 혹은 노숙인 등록 → ⑥ 서비스 연계</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰 및 소방 행려한자 • 경찰청 182 신고 • 경찰서 십자문 채취 의뢰 • 노숙인복지법 [별지 제8호 서식] 입소 시설 보호 요청서 • 경찰관직무집행법 [별지 제2호 서식] 피구호자인계서 • 서울시 노숙인종합지원시스템 (위기대응콜 추진내용 입력)
<p>응급구호방 (응급대피소)</p>	<p>① 응급구호방 이용신청 → ② 신상 정보파악 → ③ 생활용품(식사제공) 등 지급 → ④ 응급구호방 이용 → ⑤ 일일이용 또는 서비스 연계</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 노숙인종합지원시스템 (서비스관리 입력)

- 관련기관과의 연계절차

• 복지서비스 이력관리

내용과 절차	작성서류	노숙인종합지원시스템
① 서비스 신청 → ② 상담 → ③ 이력관리 등록	• 개인정보수집·이용·제공동의서	• 기본사항 입력
① 위기대응콜 연계 (경찰, 소방, 노숙인 종사자) → ② 위기대응콜 입력 → ③ 귀가, 노숙인 등록 등 선택	• 노숙인복지법[별지 제8호 서식] 입소시설 보호요청서 • 경찰관직무집행법[별지 제2호 서식] 피구호자인계서	• 위기대응콜 입력
① 거리 아웃리치 → ② 가(假)등록 → ③ 정식등록 전환	• 상담일지	• 생년월일, 거리정보 등 입력

나. 특별보호대책에 따른 보호업무

• 서비스 내용

구분	내용과 절차	필요서류 등
공통업무	① 거리 아웃리치 강화 ② 수요물품 조사 후 확보(시·구 지원, 후원) ③ 서울특별시·관할 자치구 추진실적보고	• 특별보호 대책회의(서울특별시 주관) • 교부금 신청 • 각 종합지원센터 후원처 발굴
혹서기 특별보호대책 (6.1~9.30)	① 내방 또는 거리 아웃리치 → ② 이용등록 → ③ 서비스제공(물품 등) → ④ 샤워 및 무더위쉼터 이용 → ⑤ 상담 → ⑥ 서비스연계(시설 입소 등)	• 서울시 노숙인종합지원시스템 항목 입력 ※ 여성용품은 노숙인복지법 제12조의2에 별도 규정
동절기 특별보호대책 (응급쪽방) (11.15~3.15)	① 내방 또는 거리 아웃리치 → ② 이용등록 → ③ 서비스제공(물품 등) → ④ 응급구호방(응급대피소 이용) → ⑤ 상담 → ⑥ 서비스연계(시설 입소 등)	• 임대계약서(등기부 확인) • 응급쪽방 일일이용 ※ 사업 특성상 미등록 노숙인 이용 가능

다. 각종 편의서비스 제공

• 서비스 내용

구분	내용과 절차	필요서류 등
물품지급 (희망옷방 포함)	① 상담 → ② 물품지급(내방, 거리 아웃리치 포함) → ③ 서비스관리 입력	• 서울시 노숙인종합지원시스템 항목 입력 → 서비스관리, 센터 일일보고
이동목록	① 등록 → ② 체온체크 → ③ 물품지급(사위 및 생활용품) → ④ 서비스관리 입력	※ 여성용품은 노숙인복지법 제12조의2 규정에 따라 지급 ※ 기타(직접 입력) 항목은 각 종합지원센터의 사업 특성을 반영
기타 (직접 입력)	① 상담 → ② 기타(직접 입력)	

부록

라. 고용서비스 - 일자리 지원

• 서비스 내용

구분	내용과 절차	필요서류 등
공동작업장	<ul style="list-style-type: none"> • 목적 : 근로능력이 부족한 노숙인을 대상으로 최소한의 생활비를 마련하고 근로습관 형성 • 품목 : 쇼핑백, 수건 등 • 소득 : 월 평균 10만원 ~ 30만원 • 절차 : ① 신청 → ② 작업 설명 및 동의 → ③ 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 종합지원센터 특성 반영 • 서울시 노숙인종합지원시스템 항목 입력
서울시 공공일자리 -반일제	<ul style="list-style-type: none"> • 목적 : 근로의욕 고취, 기초생계형 일자리 제공 • 내용 : 환경정비, 급식보조, 청소 등 • 기간 : 3개월 원칙(최장 9개월) • 시간 : 일 5시간, 월 19일(주휴수당3일, 월차수당1일 포함) • 임금 : 매년 최저시급 적용 (2022년 시간당 9,160원, 월 87만원 내외) • 절차 : ① 신청 → ② 상담 → ③ 참여 적격 심사 → ④ 일자리 설명 → ⑤ 관련 서류작성 → ⑥ 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 참여자 모집 • 상담 후 신청서 작성 • 사회보험(EDI 가입) • 법안·시설지원시스템 항목 입력
서울시 공공일자리 -전일제	<ul style="list-style-type: none"> • 목적 : 민간 일자리 연계 전단계, 지역사회 복귀도모 • 내용 : 아웃리치, 안내, 청소, 주방 등 • 기간 : 11개월(최장 3년) • 시간 : 일 8시간, 월 27일 내외(주차, 월차 포함) • 임금 : 매년 최저시급 적용 (2022년 시간당 9,160원, 월 190만원 내외) • 절차 : ① 신청 → ② 상담 → ③ 자활의지, 참여적격 심사 → ④ 일자리 설명 → ⑤ 관련 서류작성 → ⑥ 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 참여자 모집 • 상담 후 신청서 작성 • 사회보험(EDI 가입) • 법안·시설지원시스템 항목 입력
민간일자리	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 : 취업정보 제공 ※ 관련 연계기관 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시노숙인일자리지원센터(운영기관 - 브릿지종합지원센터) - 자치구 고용지원센터 - 워크넷 등록 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 노숙인종합지원시스템 항목 입력

마. 임시주거지원

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	• 제10조(주거지원)
위의 법 시행령	• 제4조(주거지원의 기준·절차·방법)
서울특별시 운영지침	• 서울특별시 자활지원과 운영지침 (매년 서울특별시와 운영기간단 MOU 체결)

• 서비스 내용과 방법

— 지원 대상

- 동·하절기 사고 위험이 높은 중증 질환, 고령 등 노숙인
- 여성노숙인
- 초기 노숙인, 찢질방, 쪽방 등에 거주하는 잠재 노숙인
무소득, 장기 월세체납으로 퇴거 위기에 있는 노숙위기계층

— 지원 내용

- 주거비 지원(2-6개월)
※ 지원액은 연도별 서울시 지침에 따름. 보통 월 30만원 내외
- 생활용품 지원: 2022년의 경우 1인당 10만원 내
- 지원후 1년간 사례관리 진행하며, 공적서비스 연계, 취업지원 등의 서비스 제공

— 지원의 절차

- ① 임시주거 지원대상 발굴(거리 아웃리치, 본인 희망, 타시설 의뢰 등) →
- ② 임시주거지원 담당자 상담 → ③ 서비스 지원(임시주거 및 행정지원 등) →
- ④ 임시주거지원사업 운영기관에서 사례관리(월1회 이상 거주지실태조사 등)

• 관련 업무

서비스	연계 절차	작성서류	노숙인종합지원 시스템
임시주거 지원	① 대상자 선정(아웃리치, 본인 희망) → ② 중복여부 확인 → ③ 월세계약 및 생필품 제공 → ④ 사례관리(12개월) → ⑤ 사후관리	-임시주거지원 신청서 -개인정보에 관한 동의서 -임시주거신청자 상담결과 접수표 -생활용품 인수서 -입주자 생활실태 조사서 -임시주거 기간연장 지원현황 -월별 임시주거지원 실적보고	• 상담일지 • 서비스관리

서비스	연계 절차	작성서류	노숙인종합지원 시스템	
행정지원 (주민등록 복원)	① 상담 → ② 주민센터 방문 → ③ 복원신청 → ④ 주민등록 재발급	<ul style="list-style-type: none"> • 주민등록 재발급신청서 • 전입신고 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리 	
주거유지 및 주거상향 이동을 위한 사례관리	의료 지원- 국공립민간 병원	① 부속의원 연계 → ② 진료 및 진단 → ③ 국공립 병원/민간병원 연계	<ul style="list-style-type: none"> • 요양급여 의뢰서 <ul style="list-style-type: none"> • 진료의뢰서 	
	고용 지원	① 욕구 사정 → ② 공동작업장, 사회적 일자리, 민 간일자리 연계 ① 욕구 사정 → ② 민간 일자리 및 자격증 취득 파악 → ③ 일자리 연계(서울시노숙인일자리지원센 터 등) → ④ 취업 및 교육연계	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 <ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리 	
	공공 서비스 연계	[공적서비스] ① 상담 → ② 주민센터 방문 → ③ 서비스 연계(기초수급, 긴급복지, 장애등록 등) [신용회복] ① 상담 → ② 기관방문(신용회복위원회, 가정법률상담소 등) → ③ 서비스 연계	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 각종 서류작성 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리
	장기 주거 연계	[매입임대주택/전세임대주택] ① 상담과 저축관리 → ② 주거취약계층 임대주택 입주자격 신청(주민센터 나 구청, 매입임대주택 운영기관) → ③ 매입임대주택 공가 정보제공 및 탐색 or 지역 주거상담소 상담 연계 → ④ 매입임대주택 입주 지원 → ⑤ 입주후 생활유지 모니터링(사후관리) [지원주택] ① 상담 → ② SH 입주신청(서류준비, 추천) → ③ 자격심사(소득자산 심사, 면접 등을 통한 서비스 필요도 심사) → ④ 선정 후 입주 지원 → ⑤ 입주후 생활유지 모니터링(사후관리)	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 각종 서류작성 지원 <ul style="list-style-type: none"> -노숙인 지원주택 입주 신청서 <6장 서식 참조> -노숙인 지원주택 생활계획서(당사자 작성) <6장 서식 참조> -지원주택 입주 추천서 (추천기관 작성용) <6장 서식 참조> 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리

바. 정신건강 서비스와 사례관리

• 서비스 내용과 방법

구분	내용과 절차	작성서류	노숙인종합지원시스템
척도검사 (정신증 조기발견, 지원대상자 확인)	① 상담(아웃리치, 기관방문) → ② 척도검사 목적설명 후 척도검사(K-SCL95 등) → ③ 문제 발견시 정밀척도검사(자살, 심리, 정서, 증상 관련) → ④ 검사결과 설명, 치료계획수립	<ul style="list-style-type: none"> • 간이정신검사(K-SCL95) • 자살행동척도(SBQ-R) • 기초척도검사 (AUDIT, BDI, BAI) • 노인우울(SGDS) • 치매관련(MMSE-DS) • 정신증척도(GAF) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
위기개입 (자살 중재)	[고위험군] ① 자살시도 및 예정자 발견 → ② 112, 119 신고 → ③ 정신건강전문요원 개입(정신건강복지센터 등) [중위험군/저위험군] ① 상담 → ② 자살예방센터나 전문기관 연계	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 응급입원 의뢰서 (고위험군) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
심리지원 및 상담 (트라우마, 가정폭력, 성추행 등)	① 상담(아웃리치, 기관방문) → ② 병원연계(우울·공황·자살사고) → ③ 기관연계(심리지원센터, 건강가정지원센터, 성추행법률상담센터)	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리 • 진료의뢰서
중독치료 및 재활 (알코올문제, 마약, 도박 등)	① 상담(아웃리치, 기관방문) → ② 병원연계(필요시) → ③ 기관연계(중독통합관리센터, 도박중독치료 센터, 마약퇴치운동본부 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리 • 병원연계 진료의뢰서
	① 상담(아웃리치, 기관방문) → ② 알코올 의존 관련 기관 연계(중독자 재활시설 /주간재활 및 직업재활 서비스 제공)	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
일상생활훈련 (약복용, 위생관리)	① 복약 상담 → ② 관찰 및 대상자 관리 → ③ 개입 상담	<ul style="list-style-type: none"> • 약물복용체크리스트 • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
증상·약물관리교육 (증상 및 투약관리)	① 대상자 발견 → ② 증상관리 및 투약관리교육	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
프로그램 참여 (여가, 사회기술)	① 대상자 발견 및 상담 → ② 지역사회 연계 프로그램 참여지원	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
주거지원	① 대상자 상담 → ② 주거지원 연계 -서울정신건강복지센터 주거지원(분기별) -임시주거 연계	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리

• 병원 및 시설 연계절차

구분	내용과 절차	작성서류	법인·시설 지원시스템
정신 의료기관 (입원/외래)	<p>[외래진료] 촉탁의 진료 포함 ① 상담 → ② 예약 → ③ 전문의 진료</p> <p>[자의입원] ① 상담 → ② 병원연계 → ③ 전문의 진료</p> <p>[동의입원] ① 상담 → ② 보호자 연락 → ③ 전문의 진료(보호자 동행)</p> <p>[보호입원] ① 자·타해 위험 및 치료필요성 판단 → ② 보호자 연락 → ③ 병원 방문(보호자 동행)</p> <p>[응급입원] ① 급박한 상황의 자·타해 위험 및 치료필요성 판단 → ② 경찰 연락 → ③ 대상자 호송 및 입원</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료의뢰서(외래) • 자의입원 신청서 • 동의입원 신청서 • 보호입원 신청서 • 보호의무자 증명서류 • 응급입원 의뢰서 	<ul style="list-style-type: none"> • 진료의뢰서 • 서비스관리
정신 요양시설	<p>① 상담 → ② 정신질환 만성화 확인(만65세 이상) → ③ 서류 구비 및 시설 입소</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 필요서류 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리
정신 재활시설	<p>[생활시설/공동생활가정/중독재활시설 등] ① 상담 → ② 정신재활시설 방문, 상담 연계 → ③ 서류구비 및 입소승인 → ④ 전원조치</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진단서/소견서 • 약 처방전 • ISP(개별의뢰서) • 상담기록지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스관리

③ 시설연계(전원)

가. 노숙인 복지시설(생활시설) 연계(전원)

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> • 제16조(노숙인 복지시설의 종류) • 제19조(노숙인 종합지원센터)
위의 법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> • 제7조의2(민감정보 및 고유식별 정보의 처리)
위의 법 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> • 제11조(노숙인 등의 입소의 기준, 방법, 절차 등) • 제17조(전원조치 등) • 제21조(상담) • 제22조(노숙인 종합지원센터의 업무) • [별지 제8호 서식] 입소시설 보호요청서 • [별지 제18호 서식] 상담일지 • [별지 제21호 서식] 노숙인 종합지원센터 이용현황

법령	지침
경찰관직무집행법 시행령	• [별지 제2호 서식] 파구조자인계서
2022년 노숙인 등의 복지사업안내(보건복지부)	• p21 ~ 67, p114 ~ 117, p162, p195 ~ p204
서울특별시 노숙인종합지원시스템	• 상담내역, 시설연계 등 전자정보처리

• 노숙인 복지시설의 종류(노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 시행규칙 제9조)

종류	사업내용 및 기준
일시보호시설	노숙인 등에 대한 일시적인 잠자리 제공, 급식 제공, 응급처치 등 일시보호기능을 주로 수행하면서 종합지원센터에 상담 의뢰, 병원진료 연계, 생활물자 지원·보관 등 부가적 서비스를 제공
자활시설	건강상 특별한 문제가 없고 일할 의지 및 직업능력이 있는 노숙인등을 입소시켜 생활지도·상담·안전관리 또는 전문적인 직업상담·훈련 등의 복지서비스를 직접 제공하거나 직업훈련기관 또는 고용지원기관 등과의 연계를 통해 노숙인 등의 자활·자립을 지원
재활시설	신체장애, 정신장애, 그 밖의 질환 등으로 인하여 자립이 어렵고 치료와 보호가 필요한 노숙인 등을 입소시켜 치료 및 각종 재활프로그램을 제공하고 사회적응 훈련을 실시함으로써 노숙인 등의 신체적·정신적 재활을 통한 자립기반 조성을 지원
요양시설	건강상의 문제 등으로 인하여 단기간 내 가정 및 사회복귀가 어려운 노숙인 등을 입소시켜 상담·치료 또는 요양 서비스를 제공
급식시설	노숙인 등에게 필요한 급식서비스를 제공
진료시설	노숙인 등에 대한 진단·치료·재활 등 의료서비스를 제공
쪽방상담소	쪽방 거주자에 대한 상담, 취업지원, 생계지원, 기타 행정지원 서비스 제공

• 연계의 내용과 방법

— 연계시설 : 노숙인시설(자활시설, 재활시설, 요양시설)

— 노숙인시설 입소의 방법

- 종합지원센터 의뢰
- 당사자 자진입소 : 노숙인 당사자가 직접 희망하는 시설에 입소신청

— 입소의뢰

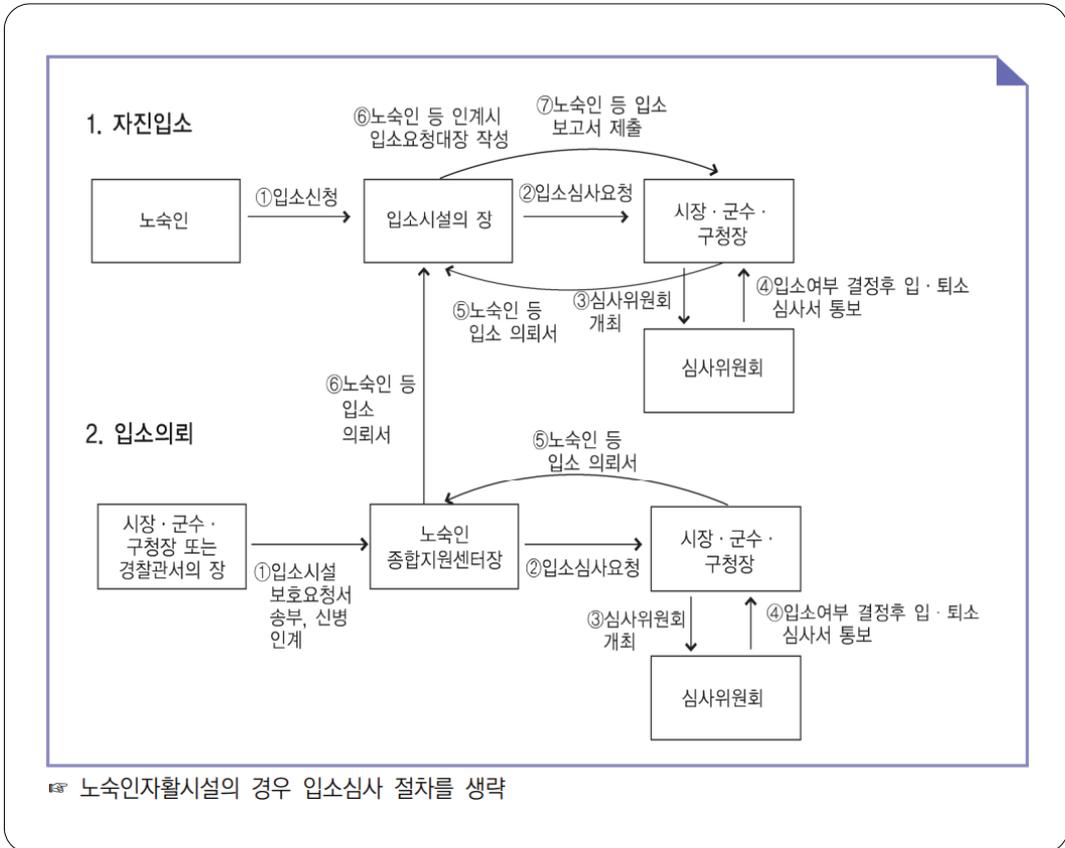
구분	내용과 절차	필요서류 등
노숙인 자활시설	① 상담(욕구와 특성 확인) → ② 시설의뢰(상담내용 등 공유) → ③ 입소할 시설로 상담 연계 → ④ 노숙인종합지원시스템에서 입소 의뢰 조치 → ⑤ 입소가 확정되면 입소한 시설에서 법인시설지원시스템에 입소 승인 처리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 법인·시설지원시스템-입·퇴소관리에서 의뢰 ■ 감염병 확인 -결핵검사(X-RAY(6개월내)) -코로나19 확인: 백신접종 또는 PCR검사, 신속항원검사, 자가키트 검사 등 ■ 건강검진기록지 ※여성요양시설 입소의뢰시 기초검진 외 추가항목 검진 필요 ■ 병원 진료기록 및 처방전 ※가입소기간이 긴 보장시설(은평의마을 등)은 시설수급자격 취득 전까지 의료지원을 위해 약 1
노숙인 요양시설	① 상담(욕구와 특성 확인) → ② 시설의뢰(상담내용 등 공유) → ③ 입소할 시설로 상담 연계	

구분	내용과 절차	필요서류 등
노숙인 재활시설	① 정신건강스트리닝, 정신상담, 노숙인 정신건강전문요원 상담 등을 통해 정신질환 확인, 시설입소 의사 확인 → ② 병원진료나 투약 확인 → ③ 입소할 시설로 상담 연계 → ④ 법인시설지원시스템 입소 의뢰 → ⑤ 입소 승인	달분의 약을 처방받아 의뢰해야 함.

☞ 시설유형에 따른 입소절차의 차이 : 노숙인복지법과 「노숙인 등 복지사업안내」(보건복지부)에서는 보장시설(노숙인재활시설, 요양시설) 중심의 입소절차와 관련서류를 안내하고 있음. 그러나 자활시설은 보장시설이 아니므로 입소의뢰 과정에서의 입·퇴소심사를 생략함.

노숙인복지법, 보건복지부 사업안내 지침	종합지원센터
-[별지 제18호 서식] 상담일지 사용	-노숙인종합지원시스템에 기록
-노숙인복지법 입소 관련 규정 및 「2022년 노숙인 등의 복지사업안내」 60~62쪽	-종합지원센터에서 노숙인시설로 입소 의뢰

※ 노숙인 등의 입소절차 (「2022년도 노숙인 등의 복지사업 안내」 63쪽)



나. 기타 복지시설(사회복지사업법에 의한 시설) 연계

• 기타 복지시설의 종류

— 사회복지사업법 제2조 “다”에 있는 노인복지시설, “라”(장애인복지법)에 있는 장애인 복지 시설, “아”(정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률)에 규정된 시설인 정신 요양시설 및 정신재활시설 등

• 연계의 방법

— 기타 복지시설로 연계할 경우 종합지원센터 정신건강팀 및 유관기관과 협력 필요

④ 서비스 연계

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> • 제5조(중복지원의 제한) • 제12조의2(여성노숙인 등에 대한 보건위생물품 지원) • 제14조(응급조치의 의무) • 제18조(노숙인복지시설의 서비스) • 제19조(노숙인 종합지원센터)
위의 법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> • 제4조(주거지원의 기준·방법·절차 등) • 제4조의2(여성노숙인 등에 대한 보건위생물품 지원) • 제5조(고용지원) • 제6조(응급상황 등) • 제7조의2(민감정보 및 고유식별 정보의 처리)
위의 법 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> • 제5조(노숙인진료시설의 설치·운영 및 지정기준 등) • 제10조(노숙인진료시설의 이용절차) • 제14조(노숙인 등의 일시보호) • [별지 제4호 서식] 노숙인진료시설 지정서 • [별지 제8호 서식] 입소시설 보호요청서
경찰관직무집행법	<ul style="list-style-type: none"> • 제4조(보호조치 등)
위의 법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> • [별지 제2호 서식] 파구조자인계서
2022년 노숙인 등의 복지사업안내(보건복지부)	<ul style="list-style-type: none"> • 13~21, 31, 150~168, 278~282쪽
서울특별시 노숙인종합지원시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 상담내역, 진료의뢰서, 일일이용 등 전자정보처리
서울특별시 자활지원과 업무지침	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인 일자리 지원사업 추진계획 • 하절기·동절기 특별보호대책 추진계획 • 거리 노숙인 이동목욕사업 추진계획 등

• 서비스 내용과 방법(개요)

구분	연계 절차	필요서류 등
주거·의료·고용지원연계	① 상담 → ② 지역자원 등 연계모색 → ③ 서비스 의뢰 및 연계 → ④ 서비스 지원 → ⑤ 종결	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인종합지원시스템(서비스관리) • 노숙인 복지 및 지역자원 활용

가. 의료지원 연계

	연계절차	필요서류 등
공공진료 연계	[외래 또는 입원] ① 상담(거리 아웃리치, 본인 희망) → ② 부속의원 진료 및 진단 → ③ 진료의뢰서 / 요양급여의뢰서 발급 → ④ 2차 병원연계 → ⑤ 종료 [응급상황] ① 상담(거리 아웃리치, 본인 희망) → ② 진료의뢰서 발급(또는 행려환자 처리) → ③ 2차 또는 3차 병원연계 → ④ 종료	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인종합지원시스템 입력 • 노숙인의료급여 신청 -사회복지급여 제공신청서 -노숙력 확인서류 -건강보험료체납확인서 or 무보험증빙서류(주소지변경이력 포함 주민등록등본) • 행려환자(112 및 119 신고)
민간진료 연계	① 상담 → ② 민간진료연계 → ③ 사례관리 ※ 보건복지부 지침(2023년 3월 기한)으로 노숙인의료급여 대상자는 요양병원 외 대부분의 병원을 연계할 수 있음. 그러나 지역사회 병원의 노숙인 진료에 대한 부정적 인식이 크기에 각 종합지원센터에서 협력병원을 자체 발굴 중임.	

■ 노숙인 의료급여

- 지원 대상: 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」에 따른 노숙인 중 다음 두 조건을 모두 충족하는 경우

- ① 노숙인일시보호시설, 노숙인자활시설 입소자 중 노숙인 해당기간이 지속적으로 3개월이상 유지된 것으로 확인된 사람
- ② 국민건강보험에 가입되어 있지 않거나 6개월 이상 체납된 사람

- 신청 방법 : 시장·군수·구청장에게 서류 제출

- ① 사회복지급여 제공(변경) 신청서(공통서식)
- ② 노숙기간 3개월 이상 확인 관련 서류
- ③ 무보험 증빙서류 혹은 건강보험료체납확인서

- 선정절차
 노숙인이 노숙인시설에 신청 → 노숙인사업팀에서 의료급여사업팀으로 수급자 선정 의뢰 → 결정(시·군·구 의료급여사업팀) → 자격상실 사유 발생시 자격상실 조치(시·군·구 의료급여사업팀)

- 급여개시일 : 결정한 날

- 급여중지일 : 해당 시설 퇴소일, 노숙인 일시보호시설의 경우 월 20일(연장시 30일) 범위 내에서 수급 중지

■ **행려환자** : 「의료급여법」에 의한 수급권자

- 적용대상: 의료급여법 제3조제1항제10호 및 동법 시행령 제2조제1호 규정 해당자로 다음을 충족해야 함.

- ① 일정한 거소가 없는 사람
- ② 행정관서(경찰서, 소방서 등)에 의하여 병원에 이송된 사람
- ③ 의사 진단서(또는 소견서)상 응급환자임이 확인되는 사람
- ④ 부양의무자가 없거나 부양의무자의 부양능력이 없는 사람

- 급여 개시일: 진료 개시일부터 소급하여 의료급여 실시

- 선정절차

- ① 경찰관서, 소방관서(119 구급대) 등이 행려환자를 의료기관으로 이송
- ② 행려환자를 의료기관으로 이송했거나 119 구급대원의 요청으로 병원에 온 경찰관은 신분증을 확인하고, 신분증이 없는 경우 지문을 채취
- ③ 지문 또는 유전자를 채취한 경찰관은 신속히 의료기관 소재지 관할 경찰서에 감식을 의뢰/ 의료기관 소재지 관할 경찰서는 가급적 1개월 이내에 감식결과를 행려환자 보장기관(행려환자가 최초 발견된 시·군·구)에 통보
- ④ 병원은 발견된 장소의 보장기관에 행려환자 책정을 요청

나. 공공서비스 연계

구분	연계 절차	필요서류 등
주민등록증 복원	① 상담 → ② 임시주거지원, 응급쫓방, 노숙인시설 입소 통해 주소지 확보 → ③ 전입신고 → ④ 주민등록증 발급서류 접수(주민등록증사진촬영, 주민센터에 과태료경감 협조 요청)	
국민기초생활수급 신청	① 상담 → ② 주소지 주민센터에 수급신청 서류 제출 → ③ 서류심사 과정과 결과 모니터링 → ④ 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • 주민센터 연계 후 전입신고(거주사실확인서, 임대계약서 제출) • 주민센터 연계하여 신청(긴급지원신청서, 수급신청서 제출) • 주민센터 연계하여 신청(장애등록신청서, 병원진단서 제출)
긴급지원 신청	① 상담 → ② 긴급지원(긴급생계급여/ 긴급주거급여/ 긴급의료급여) 신청 → ③ 사례관리 ※ 긴급지원은 노숙 시작 6개월 이내 초기노숙인 가능	<ul style="list-style-type: none"> • 주민센터 연계하여 신청(재난지원금 신청서 등 제출) • 노숙인종합지원시스템 항목 입력
장애등록	① 상담 → ② 병원진료 → ③ 서류접수(주민센터) → ④ 사례관리	
기타 공적서비스	① 상담 → ② 재난지원금 신청 등	

다. 민간 취업 연계

구분	연계 절차	필요서류 등
민간취업 연계	① 상담 → ② 민간 취업기관 연계(구청 고용지원센터, 서울시일자리지원센터, 종합지 원센터 자체 정보 제공) ※수행기관 - 브릿지종합지원센터 : 서울노숙인일자리지원센터 운영기관 - 자치구 고용지원센터 연계 - 워크넷 등록 - 종합지원센터 자체 연계	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 구인기관 상담 연계 고용노동부 워크넷 구직 등록 노숙인종합지원시스템 항목 입력

라. 신용회복 지원

구분	연계 절차	필요서류 등
신용회복· 파산면책	① 상담 → ② 서비스 연계(신용회복위원회, 법률구조공단 등) → ③ 서류접수 → ④ 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> 유관기관 협력(신용회복위원회, 법률구조공 단 등 상담 연계) 노숙인종합지원시스템 항목 입력

마. 장기주거 연계

• 서비스의 내용

구 분	입주자격/지원기간	매입임대주택운영기관/ 지원주택서비스제공기관의 지원서비스 내용
공공 임대	<ul style="list-style-type: none"> 매입임대주택이란? : 저소득층 주거안정을 위해 지원하는 사회복지적 성격의 임 대주택임. 다가구주택 등 기존주택을 매입하여 시중 전세 가의 30%수준으로 저렴하게 공급하는 공공임대주택임. 노숙인 등은 주거취약계층 매입임대주택 공급대상임. 신청자격 : 다음 두 항목을 충족하는 사람 ① 주거취약계층으로 쪽방가주자, 고시원, 여인숙, 비닐하우스, 노숙인복지시설 3개월 이상(주거신청일 기준), 시장·군수·구청장이 주거지원이 필요하다고 인정하는 사람 ② 무주택 세대로서 당해 세대의 월 평균소득이 전년도 도시근로자 가구당 월 평균소득의 50%이하인 사람 지원기간 : 2년 계약, 9회 갱신 가능. 총 20년간 임대 ※관련근거: 주거취약계층 주거지원 업무처리지침(국토교통부 훈령) 	<ul style="list-style-type: none"> 일상생활상담 : 정서상담, 생활지원 상담 등 초기정착지원 : 이사지원, 생활집기 나 생필품 지원 등 주택관리서비스: 하자접수 지원 등 공적지원 : 전입신고, 수급신청 등 공적부조 연계 등 지역사회 연계: 지역사회자원 활용 (취업, 의료 등) 연계
	<ul style="list-style-type: none"> 지원주택이란? : 신체적 또는 정신적 문제로 돌봄이 필요한 주거취약계층의 주 거안정을 위하여, 개인별 맞춤형 주거유지지원서비스가 함께 제공되는 임대주택임. 신청자격: 노숙인 지원주택 입주는 다음 3가지 요건을 충족해야 함. (출처: 서울시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례 제3조(입주대상자 선정 및 지원)) 	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지서비스 지원, 의료 및 건강 관리지원 취업상담 및 자립지원, 지역사회 연계 일상생활 및 주택 내부 환경 유지를 위한 지원

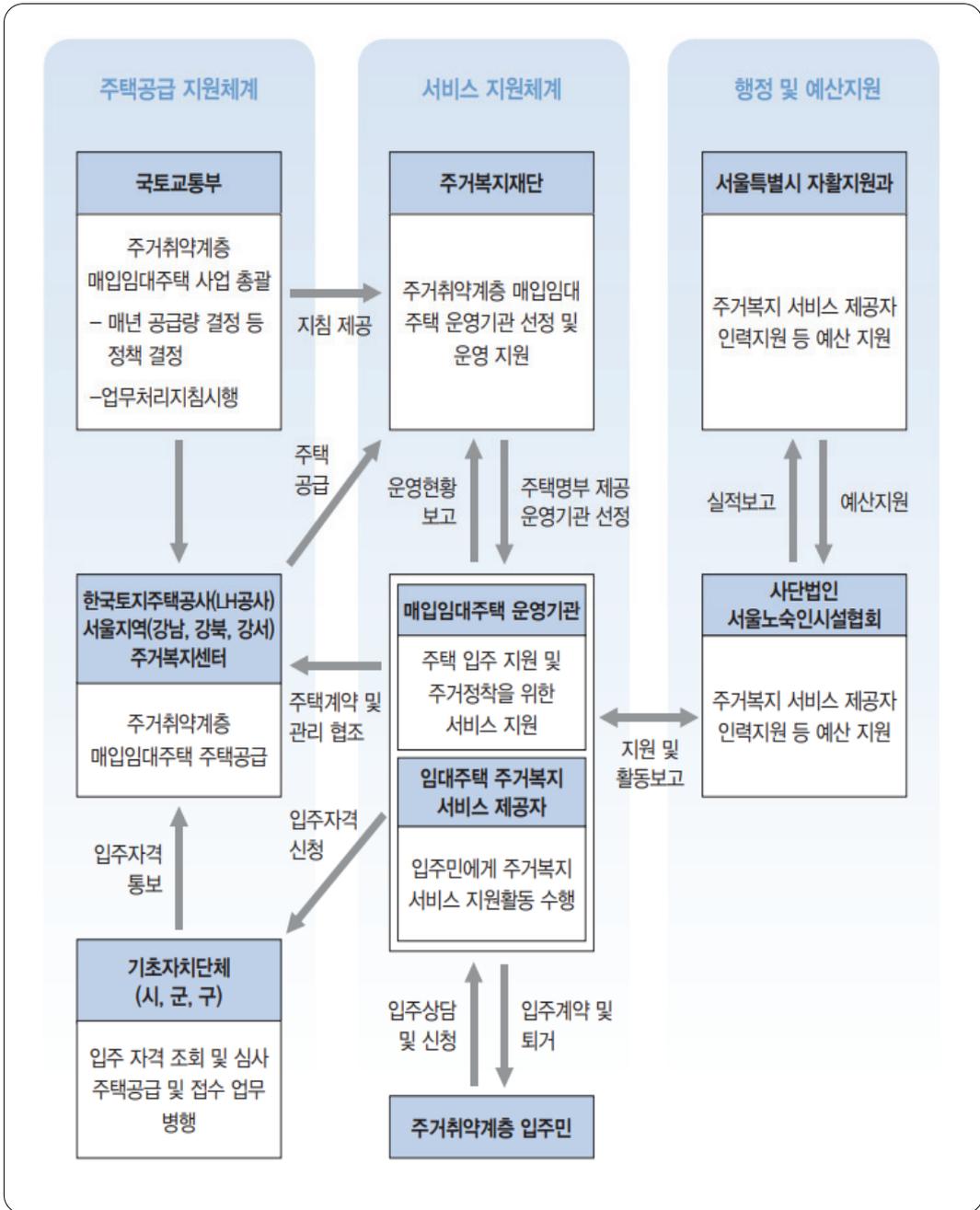
구 분	입주자격/지원기간	매입임대주택운영기관/ 지원주택서비스제공기관의 지원서비스 내용
	<p>① sh 지원주택 입주자 모집공고일 기준 만19세 이상이면서 서울특별시에 주민등록이 등재되어 있는 무주택세대구성원 1인가구 혹은 서울시 운영 시설에 거주 또는 이용하고 있는 무주택세대구성원 1인가구</p> <p>② 노숙인 등으로서 정신질환 또는 알코올의존증 진단을 받은 자 중 다음 어느 하나에 해당하는 사람: -노숙인 종합지원센터, 일시보호시설의 서비스 이용 관리 기록이 총 3개월 이상인 노숙인 -노숙인 생활시설(재활·자활·요양)에서 3개월 이상 거주한 노숙인 -3개월 이상 쪽방에서 생활하고 있는 사람</p> <p>③ 월평균소득이 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득 50%이하이고 자산기준 충족하는 사람.(단, 장애인 등록된 자가 노숙인지원주택에 입주신청하는 경우 월평균 소득이 100% 이하이고 자산기준을 충족해야 함.)</p> <p>• 지원기간 : 2년 계약, 9회 갱신 가능. 총 20년간 임대 ※관련근거: 서울특별시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례(서울특별시조례 제 6878호, 2018.5.3.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 위기관리지원

• 매입임대주택 연계 방법

연계절차	필요서류 등	사례관리(범주)
<p>[매입임대주택]</p> <p>① 주거상담 →</p> <p>② 1차 자격심의(주민센터, 시·군·구청) 신청 →</p> <p>③ 2차 자격심의(LH 공사) 신청 →</p> <p>④ 주택공급 심의(매입임대주택운영기관) 요청 →</p> <p>⑤ 입주</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인종합지원시스템 입력 • 매입임대주택 신청서 <ul style="list-style-type: none"> -주민등록등본 or 거주사실확인서 -진단서 or 소견서 -장애인복지카드(등록증)사본 등 첨부 	<ul style="list-style-type: none"> • 매입임대주택(2년×9회갱신=20년) →입주후 사례관리는 서노협 파견 사례관리자에 이관하고 일정기간 주거안정성 확인 사후관리



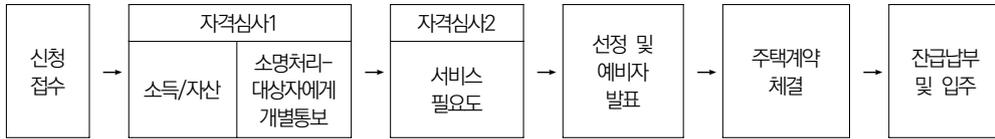
※주거취약계층 매입임대주택 입주지원 서비스 체계 흐름도



출처: 노숙인시설협회(2016), 「노숙인의 지역사회 재정착 지원을 위한 매입임대주택 서비스 제공 매뉴얼

• 지원주택 연계 방법

연계절차	필요서류 등	사례관리(범주)
[지원주택] ① 추가상담 → ② 서울주택도시공사에 심사 요청(소득, 자산, 근로, 건강상태, 노숙이력, 시설장 추천) → ③ 유지자속 요건심사 (입주신청서, 인터뷰 등) → ④ 입주	<ul style="list-style-type: none"> • 노숙인종합지원시스템 입력 • 노숙인지원주택 입주 신청서 <첨부서류> - 장애인증명서 또는 복지카드(사본) 1부(해당자에만 한함) - 정신질환 및 알코올의존 진단서 또는 전문의 소견서 - 기초수급자의 경우 수급 증명서 • 노숙인 지원주택 생활계획서(당사자 작성) • 지원주택 입주 추천서 (추천기관 작성용) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지원주택 (2년×9회갱신=20년) → 입주후 사례관리는 지원주택서 비스운영기관 사례관리자에 이관하고 일정기간 주거안정성 확인 사후관리



※각 단계별 일정은 당해연도 해당 차수 지원주택 입주자 모집 공고문 참조할 것

- 입주인 모집공고 : 서울시주택도시공사 홈페이지 공고 (연 2회)
- 신청접수 : 방문접수. 코로나 상황 등에 따라 등기우편 접수.
신청접수기간은 공고문 확인.
입주 신청자는 신청접수시 주택소재지를 선택할 수 있으나 지원서비스 필요도 순위에 따라 자치구를 배정하므로 본인이 신청한 소재지에 배정되지 않을 수 있음.
- 자격심사1: 소득과 자산 심사. 소득/자산/무주택 여부를 심사함.
(관련문의: 서울주택도시공사 콜센터 1600-3456), 서울주택도시공사 매입주택공급부)
- 자격심사2: 서비스 필요도 조사.
주거유지지원서비스 필요도 및 생활계획, 현재 주거상태(시설 거주 여부 등)을 별도 심사함. 입주신청자 등이 작성한 생활계획서, 시설 작 추천서 등을 검토하며 인터뷰를 진행함.
심사의 세부내용은 연도별, 차수별로 상이할 수 있음. 입주자 모집 공고문을 확인할 것.
- 입주인 선정 결과 및 예비자 발표: 서울주택도시공사 홈페이지에 입주인 선정결과 및 예비자 발표 공고함.
예비자는 모집인원의 0.5배수 선정함. 예비자 유효기간은 발표일로부터 12개월까지이며 미계약, 계약취소, 계약후 미입주자 발생으로 공가가 생기면 예비순위에 따라 공급됨.
- 주택계약: 입주인과 서울주택도시공사 간 주택계약 체결함.
계약장소와 일시는 지원주택 입주자 모집 공고문 참조

바. 기타 법률지원

구분	내용과 절차	필요서류 등
기타 법률 지원	① 상담 → ② 서비스연계(가정법률상담소, 법률구조공단 등) → ③ 서류접수 → ④ 사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • 유관기관 협력 : - 가정법률상담소 - 법률구조공단 • 노숙인종합지원시스템 항목 입력

⑤ 사후관리

가. 노숙인 사망 시 사후관리

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인복지법	<ul style="list-style-type: none"> 제17조의2(상속인 없는 재산의 처리) 제17조(노숙인복지시설의 입소·퇴소 등) 제4항, 제5항
노숙인복지법 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> 제16조(퇴소 보고 등) 제18조의2(사망한 입소자의 장례비용 총당절차) 제18조의3(상속인 없는 재산의 처리절차) [별지 제14호 서식] 퇴소·사망보고서
2022년 노숙인 등의 복지사업안내(보건복지부)	<ul style="list-style-type: none"> 119~125쪽
서울특별시 노숙인종합지원시스템	<ul style="list-style-type: none"> 상담내역, 사망보고 등 전자정보처리

• 내용과 방법

구분	내용과 절차	사후관리(범위)
사망시 사후처리 및 보고	<ol style="list-style-type: none"> ① 상황 인지 → ② 112, 119 신고(구급대원 지시에 따라 CPR 등 실시) → ③ 현장통제 → ④ 시간대 별 조치사항 기록 → ⑤ 112, 119에 내용 전달(과학수사반 및 구급대원) → ⑥ 사망자 안치병원 파악 → ⑦ 시·구 동향보고 → ⑧ 퇴소·사망보고서 작성 후 시·구 전달 → ⑨ 노숙인종합지원시스템 입력 	<ul style="list-style-type: none"> • 동향보고 서류작성 및 송부 • 시·구에 퇴소·사망보고서 송부 • 노숙인종합지원시스템 • 사망(종료)

※ 참고 : 사망자 유류금품 처리 지원

— 보건복지부(2022) 「2022년 노숙인 등의 복지사업안내」123~124쪽 참조

○ 유류금품 처리절차

- 시설장은 민법 제1053조에 따라 적법한 상속인을 찾기 위해 법원에 상속재산관리인 선임을 청구하고, 법원이 상속재산관리인을 선임하여 상속인 수색 절차를 진행함.
- 유류금품 처리절차에 따른 상속인 수색에도 불구하고 상속인이 나타나지 않을 경우 민법 제1058조에 따라 유류금품은 국가에 귀속됨.

○ 유류금품 처리비용

- 법원의 명령에 따른 상속재산관리인 선임 등 관련 절차에 따른 비용은 민법 제24조 제3항 및 제4항에 따라 법원이 처분을 명하는 경우 유류금에서 충당할 수 있음.
- ※ 같은 조항에 따라 상속인이 나타날 경우에도 상속인을 찾기 위해 발생하는 비용에 대해 유류금에서 지급 가능함.

※ 서울시의 유류금품 처리비용 지원 검토사항

- 민간위탁 협약서 제12조에 따라 시설의 위탁 사무에 따른 경비는 “시”가 결정하여 지급하고, 수탁기관에서 집행함.

■ 민간위탁 협약서

제12조(사업비 지급 및 집행) ① “시”는 이 사업에 소요되는 경비(이하 “사업비”라 한다)를 “재단”에게 분기별로 지급하되, 그 금액은 “시”의 예산과 “재단”의 사업 계획, 소요경비 산출내역 및 사업집행 결과 등을 고려하여 “시”가 결정한다.

나. 주거지원 후 사후관리

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
임시주거지원	<ul style="list-style-type: none"> • 서울특별시 자활지원과 지침
지원주택 및 매입임대주택	<ul style="list-style-type: none"> • 운영기관 모집공고(서울주택도시공사 등) • 서울시 노숙인 주거지원정책 개선방안 연구

* 종합지원센터 업무와 관련된 매입임대주택 및 지원주택 서비스 연계 후 사후관리 지침은 없음.

임시주거지원 후(임시주거(월세) 지원 종료 후 1개월간 사례관리)

- 임시주거(고시원 등) 입주일부터 1년간 입주자 주거지를 방문하여 상담, 주거유지 여부 및 생활실태 등에 대한 조사서 작성함(서식 별첨, 서울시 지침상 월2회 이상 접촉 권장)

- 구직활동이나 기초 생활수급 또는 긴급지원을 적극 연계함.
- 주거유지, 취업활동 등 지역사회 정착을 위한 맞춤형 사례관리
 - 연령, 노숙전 직업, 근로능력 등을 파악하여 일대일 맞춤형 사례관리
 - 사례관리자는 서울시, 자치구, 노숙인지원기관·단체, 유관기관 등에서 보유하고 있는 활용가능한 자원을 파악하여 적극 연계
 - 자치구에서 의뢰된 노숙 위기계층의 경우 자치구에서 우선 관리하며, 기존 서울역·영등포역 등 노숙인 밀집지역 거리 노숙경험이 있는 대상자인 경우 노숙인시설에 사례관리 의뢰

□ 장기주거주택 입주 후 사후관리

- 종합지원센터 업무와 관련된 매입임대주택 및 지원주택 서비스 연계 후 사후관리에 대한 서울시의 지침은 없음.
- 종합지원센터에서 사례관리하던 노숙인 중 매입임대주택, 지원주택 등 장기주거에 입주한 경우라면, 통상의 사례관리실천 방법에 따라 입주 후 1년간 주거유지 상황을 확인하는 사후관리 계획 수립하고 2회 정도 주거안정성 점검할 수 있음.
- 실제 노숙인 종합지원센터의 업무 현황을 보면, 매입임대주택 입주후 사후관리는 종합지원센터에서 사례관리하던 노숙인을 연계했을 경우 시행함. 이 경우에도 종합지원센터가 매입임대주택운영기관이고 서울노숙인시설협회의 매입임대주택사례관리자가 기관에 파견되어 있을 때 시행되고 있음. 그 외는 종합지원센터 고유 사업으로 진행되지 않음.
- 지원주택 입주후 사후관리는 종합지원센터가 사례관리하던 노숙인을 추천하였을 경우 시행함. 이 경우에도 종합지원센터가 지원주택서비스운영기관인 경우 지원주택 실무자(슈퍼바이저나 코디네이터)를 통해 주거유지 상황 확인할 수 있음.
- 대개의 경우 매입임대주택이나 지원주택은 별도의 사례관리자가 있으므로 입주 후 빠른 시간 내에 사례관리를 이관하고 서비스를 종결함.

제3장 종합지원센터의 주요사업 관련 서울시 지침

1. 2022년 임시주거지원사업 운영 서울시 지침

1) 사업개요

- 지원시기 : 연중
- 지원대상 : 거리노숙인 및 노숙위기계층(초기노숙 포함)
 - 동·하절기 사고 위험 높은 중증질환, 고령 등 노숙인, 여성노숙인
 - 초기 노숙인, 찢질방, 쪽방 등에 거주하는 잠재 노숙인
 - 무소득, 장기 월세체납으로 퇴거위기에 있는 노숙위기계층
 - ※ 지원인원은 노숙인 지원추이, 예산 추가확보 등에 따라 변경될 수 있음
- 운영기관 : 상시 거리상담 활동 실시단체
 - 기관별 임시주거지원사업 책임관리자를 지정하여 차질 없이 지원
 - 사례관리자는 임시주거 제공 후 입주일부터 1년간 사례관리
 - ※ '23년 기준 임시주거(월세) 지원 종료 후 1개월간 사례관리
- 지원방법 : 거리노숙인과 노숙위기계층 위주로 대상자 선정
 - 거리상담원이 상담결과에 따라 대상자 발굴, 시설장에게 제출
 - 자치구 노숙위기계층의 경우 서울형 긴급복지 등 지원 불가시 관할 지역 운영기관에 의뢰
 - 운영기관별 관리책임자는 필요한 경우 심층상담을 실시, 시설장과 협의하여 최종 지원 대상자 확정
 - 지원대상자 선정 시 사례관리를 위한 개인정보 동의서 작성관리
- 지원내용 : 주거비 지원 및 사례관리 실시
 - 월세 지원 : 월 327천원 기준 연중 최장 6개월간 지원
 - 지역 여건에 따라 10% 범위 내 사용, 327천원 초과시 사유서 첨부
 - 주민등록·호적 말소복원, 장기치료 지원 등 기간연장이 필요한 경우 2개월마다 심사하여 지원기간 연장여부 결정하고(사유서 첨부, 시설장 결재), 불가피하게 6개월을 초과하여 지원하는 경우 서울시에 연장사유 제출, 승인 요청
 - ※ 원활한 사례관리지원을 위해 서울 이외지역 고시원·쪽방 등 계약 금지

- 생활용품 지원 : 1인당 10만원 한도 내
 - ※ 운영기관 자체적으로 후원물품 최대한 활용 지급 후 물품 구매, 자치구에서 의뢰된 대상자의 경우 자치구 자원 최대한 활용
- 행정지원 : 주민등록복원, 기초생활보장·장애인 등록, 구직등록 등
- 취업지원 : 구직등록, 면접 및 급여 수령 이전 출근교통비 지원
 - 취업면접자는 왕복 교통요금, 취업자는 최초 급여일까지 출퇴근 교통요금
- 정신건강 척도 활용 사례관리(서식 별첨)
 - 필요한 경우 초기 지원시 알코올의존증 및 우울증 관련 척도 검사 실시 후 대상자 사례관리 중등도 이상의 알코올의존증 및 우울증 대상자 발견시 종합지원센터 노숙인 정신건강팀 또는 자치구 정신건강복지센터 의뢰
 - ※ 자치구에서 의뢰된 대상자의 경우 지역사회 정착을 위해 임시주거지원 후 자치구에서 사례관리하는 것을 권장

2) 추진절차

(1) 기존 노숙인 대상 지원

아웃리치, 내방상담 예비대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> - 임시주거지원 신청서 제출 - 임시주거 지원대상자 심층상담·검토 - 체크리스트 초기상담기록지 작성, 시설장 확인 - 지원대상자 명단관리, 이용자 개인정보동의서 작성 	운영기관
중복여부 확인 및 지원대상자 확정	<ul style="list-style-type: none"> - 임시주거 지원이력 확인, 타 운영기관 지원이력 포함 연중 6개월 이내 지원 	운영기관
월세 계약	<ul style="list-style-type: none"> - 지원대상자가 희망하는 주거지 계약 및 임차인에 계좌 입금 	운영기관
지원대상자 서울시 제출	<ul style="list-style-type: none"> - 각 운영기관은 확정된 지원대상자 명부 서울시에 월별 제출 	운영기관
사례관리 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 입주확인, 주민등록복원, 수급권 지정 등 - 생활실태조사서 작성·관리 - 취업연계, 이력서 작성, 면접동행 등 지원 	운영기관
실적보고	<ul style="list-style-type: none"> - 월별 지원실적 보고 ✓ 운영기관은 매월 5일까지 총괄기관 보고 ✓ 총괄기관은 매월 10일까지 서울시 보고 	다시서기 종합지원센터

(2) 자치구 연계 노숙 위기계층

자치구 노숙위기계층 예비대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> - 임시주거지원 신청서 제출 - 임시주거 지원대상자 심층상담·검토 - 임시주거지원사업 운영기관 의뢰 	관할 자치구
중복여부 확인 및 지원대상자 확정	<ul style="list-style-type: none"> - 임시주거 지원이력 확인, 타 운영기관 지원이력 포함 연 중 6개월 이내 지원 - 체크리스트, 초기상담기록지 작성, 시설장 확인 - 지원대상자 명단관리, 이용자 개인정보동의서 작성 	운영기관
월세 계약	<ul style="list-style-type: none"> - 지원대상자가 희망하는 주거지 계약 및 임차인에 계좌 입금 	운영기관 수행, 자치구 지원
지원대상자 서울시 제출	<ul style="list-style-type: none"> - 각 운영기관은 확정된 지원대상자 명부 서울시에 월별 제출 	운영기관
사례관리 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 입주확인, 주민등록복원, 수급권 지정 등 - 생활실태조사서 작성·관리 - 취업연계, 이력서 작성, 면접동행 등 지원 	자치구 수행, 필요시 운영기관 지원
실적보고	<ul style="list-style-type: none"> - 월별 지원실적(서식 8) 보고 ✓ 운영기관은 매월 5일까지 총괄기관 보고 ✓ 자치구 사례관리실적 운영기관에 매월 5일까지 통보 ✓ 총괄기관은 매월 10일까지 서울시 보고 	자치구·운영기관· 다시서기 종합지원센터

※자치구별 연계 운영 시설

자치구	운영기관	연락처	비고
용산구, 중구, 노원구, 도봉구, 종량구, 광진구, 서초구, 강남구, 송파구, 강동구 등 10개구	다시서기종합지원센터 (용산구 한강대로 92길 6)	777-5217	연중
종로구, 서대문구, 마포구, 은평구, 강북구, 성북구, 성동구, 동대문구 등 8개구	브릿지종합지원센터 (서대문구 서소문로 57-1)	363-9199	연중
구로구, 강서구, 관악구, 영등포구, 금천구, 양천구, 동작구 등 7개구	영등포보호종합지원센터 (영등포구 버드나루로 24)	2069-1600	연중

* 관할지역 이외에 임시주거지를 정할 경우 해당지역 관할 시설로 사례관리 인계

3) 세부 지원내용

(1) 월세 지원

- 월 327천원 내외, 연중 6개월 이내 단기지원 원칙
 - 월세 임대차계약서를 반드시 작성하고 월단위로 임대인에 계좌이체
 - 임시주거 지원대상자에게 월세를 직접 지급하는 것은 불가
 - 임대인은 입주자가 지원기간 중 임의 퇴거하는 경우 반드시 월세 지급기관에 통보하도록 하고 중도퇴거 입주자에게 잔여 월세를 환불하지 않도록 계약서 명기
 - 주거지는 지원대상자가 원하는 곳에 확보하도록 노력하고 특정 지역(중구, 용산구, 영등포구 등)으로 집중되지 않도록 조치
 - 지원대상자가 주거급여를 받게 되는 경우 주거급여를 받은 다음달부터 임시주거비 지원 종료(가급적 임시주거 지원 후 2개월 이내 주거급여 신청하도록 적극 연계), 사례관리는 입주 일로부터 1년간 실시
 - 대상자 소득이 주거급여 소득기준액 초과시 소득이 발생한 다음 달부터 임시주거비 지원을 종료
 - ※ '22년 주거급여 소득기준액(중위소득의 45%) : 875,165원
 - 고의체납 등 도덕적 해이로 체납한 경우 임시주거지원 예산으로 체납금 납부불가, 체납금에 대해서는 법률구제서비스 연계 (보증금 지원불가)
 - 가족 동반 노숙인 등 필요시 고시원·연립 다인실 지원
(1인 월 327천원, 2인 월 350천원, 3인 월 500천원 기준)
 - 지역 여건에 따라 10% 범위 내 조정 가능하며 327천원 초과시 사유서 첨부, 고시원 확보가 어려운 여성노숙인은 20% 범위까지 가능
 - ※ 고시원 등 임시주거 지원시 소화기, 스프링클러, 화재감지센서 등 소방시설 구비 여부 반드시 확인(소방시설 미비된 고시원·쪽방은 연계 지양)
- 2개월마다 수행기관 자체 심사를 통해 연장 지원 결정
 - 사례관리자가 개인별 건강상태, 근로능력 등을 고려하여 공공 또는 민간일자리 지원 등을 포함한 자활계획을 임시주거지원 신청서(서식 별첨)에 반드시 작성
 - 자활계획대비 목표달성 정도, 자활의지, 등을 감안하여 사유서를 작성, 운영 시설장 책임 하에 연장 여부를 결정하고, 중증질환 또는 감염성 질병 치료 등으로 불가피하게 6개월 초과 시에는 서울시에 연장지원자에 대한 명단, 사유 등(서식 별첨), 승인요청

(2) 생활용품 지원

- 필요시 생활용품 등 가구당 총 10만원 이내 지원
 - 입주시 10만원에 해당하는 생필품을 구입, 지원하거나 필요에 따라 분할지원하되 총 10만원을 넘지 않아야 하며 현금지급은 절대 불가
 - ※ 운영 기관 자체적으로 후원물품 최대한 활용 지급 후 물품 구매
 - 자치구 노숙위기계층 연계시 가급적 자치구 자원 우선활용, 불가피할 경우 최소 범위 내 지원
- 세부내용
 - 주방용품, 침구류 등 생활용품 및 쌀, 김치, 비누, 치약, 휴지 등 생필품 위주로 입주자가 원하는 물품을 구매하여 지원
 - 밥과 김치 등 기본적인 식사가 제공되는 고시원 입주시 쌀은 구매가 불가하며, 생필품 이외에 기호용품이나 기타 술·담배 등 기호물품은 지원불가
 - 구매, 지원하는 생활용품의 인수증(서식 5)을 입주자로부터 받아 증빙자료로 첨부하고 구매는 반드시 보조금 카드로 집행

(3) 취업 연계지원

- 근로능력이 있는 모든 입주자는 서울시일자리센터(브릿지센터 운영) 및 자치구 취업상담 및 구직등록, 자격증취득 등 구직활동 장려
- 입주자의 근로능력, 취업의지 등을 확인, 취업활동 적극 지원
 - 취업연계, 이력서 작성지원, 필요시 취업면접 동행하는 등 심리적 지원
 - 운영기관별 교통전용카드를 충전, 비치하여 취업면접자, 취업자에게 대여, 교통요금을 지불하도록 하고 사용후 회수, 보관하는 등 순환 사용
 - 1매당 25,000원 충전된 교통카드 2매 비치(사례관리자 사용불가)
 - 취업자는 대여된 충전교통카드를 최초급여일까지 사용하고 반납
 - 교통카드는 지하철, 버스 등 대중교통 이용목적 외에 사용 불가
 - ※ 노숙인시설에서 발굴한 노숙인에 한하며, 자치구 노숙위기계층의 경우 지역사회에서 취업활동 지원

(4) 주민등록복원, 기초생활보장제도, 주거급여 등 공적서비스 연계 지원

- 주민등록 복원 등에 필요한 비용으로 1인당 3만원이내 지원 가능
 - 거주불명자의 주민등록 복원을 위한 과태료, 사진 등에 소요되는 비용
 - ※ 거주불명자의 주민등록 복원시 발생하는 과태료는 주민등록법 시행규칙 제21조 제3항을 적용하여 3/4까지 경감하여 부과 가능하며 같은법 시행규칙 제18조제2호를 적용하여 주민등록증 재발급 수수료 면제 가능(주민등록 재등록 후 최초 등·초본 발급 수수료 면제)
 - 장애인등록을 위한 사진, 도장, 진단서 발급비 등에 소요되는 비용
 - 입주자의 신용회복을 위해 추진하는 절차에 필요한 비용
 - ※ 원칙적으로 보조금 카드로 집행하되, 부득이한 경우 영수증 첨부 가능
- 개인별 심층상담을 통하여 연령, 부양의무자, 장애여부 등을 철저히 확인하여 기초수급 책정, 장애인 등록, 긴급지원 등 적극 노력
- 쪽방상담소 지원지역에 입주하는 경우 입주, 퇴거시 반드시 쪽방상담소 종사원에게 명단을 통보하여 쪽방주민으로 받을 수 있는 서비스가 연계 지원될 수 있도록 조치

(5) 지역사회 정착을 위한 사례관리

- 주거유지, 취업활동 등 지역사회 정착을 위한 맞춤형 사례관리
 - 연령, 노숙전 직업, 근로능력 등을 파악하여 일대일 맞춤형 사례관리
 - 사례관리자는 서울시, 자치구, 노숙인지원기관·단체, 유관기관 등에서 보유하고 있는 활용가능한 자원을 파악하여 적극 연계
 - 자치구에서 의뢰된 노숙 위기계층의 경우 자치구에서 우선 관리하며, 기존 서울역·영등포역 등 노숙인 밀집지역 거리 노숙경험이 있는 대상자인 경우 노숙인시설에 사례관리 의뢰
- 사례관리는 입주일부터 1년간으로 하고, 구직활동이나 기초 생활수급 또는 긴급지원 적극 연계
- 입주자 주거지를 방문하여 상담, 주거유지 여부 및 생활실태 등에 대한 조사서 작성, 유지관리(서식 별첨, 월 2회 이상)

2. 여름철 노숙인 등 특별보호대책

※ '2022 여름철 노숙인·쪽방주민 특별보호대책'(복지정책과-22574/ 2022.4.21.) 참조하여 요약함.
 쪽방상담소 관련 대책은 제외함

1) 추진개요

(1) 2022년 여름철 대책 개요

- 추진기간 : 2022.6.1 ~ 9.30./ 4개월 (※중점추진기간 : 7.1.~8.31./ 2개월)
- 추진주체 : 서울특별시(자활지원과), 자치구, 노숙인시설, 쪽방상담소
 - 공공부문 협조기관 : 상수도사업본부, 소방재난본부, 지역치안센터(파출소), 보건소, 노숙인 진료시설(국/시립병원) 등
 - 민간부문 협조기관 : 생필품·여름나기 물품 후원기업 및 단체
- 보호대상 : 노숙인, 쪽방주민 5,848명 (2022년 5월 현재)
 - 노숙인 : 3,365명 (거리 623명, 시설 등 2,742명)
- 주요 추진사업
 - 건강 관련 특별 취약자(초고령자, 질환자 등) 267명 보호
 - 현장 순찰활동 (1일 2~4회), 코로나19 방역 활동 강화 등
 - 아리수, 선풍기, 의류, 식품류 등 여름나기 물품 후원확보·지원
 - 무더위쉼터 10개소 운영 (578명 동시 이용 가능)

▶ 거리노숙인 무더위쉼터 : 10개소 578명

합계	다시서기 종합지원센터	서울역 희망지원센터	브릿지 종합지원센터	영등포보현 종합지원센터	영등포 희망지원센터
	128	19	124	29	24
578(명)	응달샘	햇살보금자리	만나샘	디딤센터	비전 트레이닝센터
	122	65	21	36	10

2) 분야별 세부 추진계획

(1) 노숙인 보호대책

① 혹서기 응급구호반 구성·운영

□ 총괄

- 운영 시기 : '22. 6. 1. ~ 9.30. (4개월) ※ 밀집지역은 공휴일 포함 운영
- 구호반 편성 : 63개조 124명 편성(밀집지역 25개조 50명, 산재지역 38개조 74명)
※ 자치구 25개구 48개조 94명, 시설 3개 시설 15개조 30명

□ 노숙인 밀집지역 (서울역, 영등포역, 시청·을지로)

- 운영방법 : 3개 지역 25개조 50명 편성, 구역별 담당순찰 및 상황유지

구분	계	서울역 일대				시청·을지로	영등포역 일대		
		소계	중구	용산구	다시서기	브릿지	소계	영등포구	영등포보현
계	25개조 50명	11개조 21명	2개조 4명	2개조 4명	7개조 13명	4개조 8명	10개조 21명	6개조 12명	4개조 9명
주간 (09:00~18:00)	14개조 28명	7개조 14명	2개조 4명	2개조 4명	3개조 6명	2개조 4명	5개조 10명	3개조 6명	2개조 4명
야간 (19:30~23:30)	10개조 20명	3개조 5명	-	-	3개조 5명	2개조 4명	5개조 11명	3개조 6명	2개조 5명
심야 (24:00~05:00)	1개조 2명	1개조 2명	-	-	1개조 2명	-	-	-	-

* 관할 자치구인 중구, 용산구, 영등포구 포함(인건비 및 운영비 서울시 50% 지원)

- 활동시기 : 주간·야간·심야(폭염 시간대인 13~16시 집중활동)
- 활동내용 : 1일 4회 이상 순찰 및 거리상담 등
— 음용수 공급, 의료서비스 연계, 무더위쉼터 안내, 응급 상황시 119조치

□ 노숙인 산재지역

- 운영방법 : 자치구별 순찰반 운영(25개구 38개조 74명) ※ 시 지원 6개구 10개조 20명
- 활동내용 : 1일 2회 이상 순찰 및 거리상담 등

- 서초구 등 3개 자치구는 거리노숙인 규모에 따라 상담원 2~4명 배치 지원(자치구 50%부담 조건), 그 외 자치구는 자체인력 활용 취약지역 순찰
- 거리노숙인이 자주 발견되는 지역 1일 2회 이상 순찰하되, 폭염특보 발령시 순찰횟수 등 강화(13 ~ 16시 집중), 건강상태 확인 및 생수 지급
- 무더위쉼터 및 시설 등 안내거나 햇볕에 노출된 노숙인을 그늘로 이동조치
- 건강이 취약한 노숙인은 병원입원 연계 또는 119 신고조치

- 자치구별 자체 보호대책 수립 : 서울시 제출(5월말까지)

② 건강취약 노숙인 특별보호

□ 대상 : 중증 질환자 · 알코올의존자 등 109명

구분	계	다시서기 (서울역, 용산역)	브릿지 (시청·을지로)	영등포보현 (영등포역 등)
계	109	61	38	10
남성	92	54	30	8
여성	17	7	8	2

- 평균연령 : 55~60세 추정 (최고령 86세, 최연소 30세) ※ 확인불가 1명
- 선정사유 : 중증 알코올의존 34명, 정신질환 43명, 신체질환 등 기타 32명

□ 보호방법

- 6월 중 병원·시설 입소, 주거지원 등 우선 조치
- 잔류자는 종합지원시스템에 등록하여 시설·상담원 간 공유 및 집중관리
 - 잔류자는 거리상담시 상담원이 상시 건강상태 확인조치

□ 응급환자 발생시 조치

- 응급조치 : 119 신고, 국·공립병원 이송 조치 후 사후관리
- 위기대응콜(☎1600-9582) : 신고·접수시 출동조치 등 신속대응

③ 무더위쉼터 운영

□ 무더위쉼터 지정현황 : 10개소 (578명 이용 규모)

• 전 기간(6~9월) 운영 쉼터 : 8개소 (492명 이용)

구 분	계	밀집지역			기타지역
		서울역	을지로	영등포역	
쉼터 수(개소)	8	2	1	3	2
동시 이용규모(명)	492	147	124	175	46

• 중점기간(7~8월) 추가 운영 쉼터 : 2개소 (86명 이용)
 — 만나샘 (서울역인근) 21명, 햇살보급자리 (영등포) 65명

□ 운영시간 : 24시간 운영

□ 운영방법 : 냉방 및 샤워시설 가동, 코로나19 방역조치 철저 준수

- 무더위쉼터 운영시 코로나19 노숙인시설 대응지침 준수
 - 출입자 체온체크 및 방문이력 관리, 실내 마스크 착용, 취침시 이용자간 거리두기(1m 이상) 실시, 시설 내 수시 환기 등
 - ※ 무더위쉼터 이용자는 코로나19 운영지침 준수하고, 신규 이용자는 백신접종 여부와 관계 없이 코로나19 검사 실시
- 이용인원이 많은 종합지원센터 3개소와 서울역·영등포희망지원센터는 출입구에 자동 살균 소독기 상시 가동, 출입자 체온체크 및 소독관리

□ 노숙인 샤워실 운영

- 대상시설 : 무더위쉼터 10개소
- 운영시간 : 밀집지역(24시간), 그 외 지역(주간 운영 원칙, 시설 여건에 따라 탄력적 운영)

□ 이동 목욕차량 운영 : 2대 4개 지역

운영기관	차량소유	운영지역	운영시간
브릿지종합지원센터	서울시	을지로입구	화 야간 (19~22시)
		청량리역	목 주간 (13~16시)
영등포보현종합지원센터	서울시	영등포	월·수·금 오후 (14~17시)
		고속버스터미널	화 야간 (20:30 ~ 22:30)

※ 이동목욕차량 운영시 1회당 1명씩만 이용하도록 관리, 운영후 자체소독 실시

※ 목욕서비스 이용 대상 속옷, 양말, 수건 등 지급

④ 위생·방역·안전관리 강화

□ 노숙인시설 식중독 예방 관리

- 지원사항 : 「사회복지시설 식중독 예방 매뉴얼」배포 및 시설 소독지원
- 위생교육 : 시설별 종사자 및 이용자 위생교육 실시

□ 종합지원센터·일시보호시설 등 전문 방역(코로나19, 해충 등)

- 대상시설 : 10개소(종합 3, 일시 4, 희망지원센터 2, 따스한채움터)
- 추진방법 : 방역전문업체 용역계약, 월 2회 시설방역
 ※ 소액 수의계약시 자활근로사업단/자활기업 우선계약(권고) (서울시 자활지원과-484, 2021.1.14.)

□ 폭염 피해 예방 안전관리 강화

- 폭염 특보 발령 시 노숙인 등에 주의사항 안내, 행동요령 전파
- 폭염피해에 따른 응급조치 요령 숙지, 음용수 등 비상물품 비치
- 폭염특보 발령시 주간시간대 서울역광장 소화용수(소화전) 살수

(2) 기타 공통사항

- ① 음용수, 생필품 등 지원확대를 통한 생활안정

□ 대상 및 물품

- 지원대상 : 특별보호대책 대상자 전원(노숙인, 쪽방 주민)
- 지원물품 : 음용수, 의류, 냉방용품, 살충제, 식료품 등

□ 여름나기용 추가 소요물품

- 추가 소요 물품(노숙인시설·쪽방상담소 수요조사 결과) : 149,550점

구분	계	음용수	선풍기	속옷	수건	양말	면도기	모기약	전 자 모기향	기타
계	149,550	140,320	50	2,400	2,900	2,400	500	570	15	395
노숙	29,100	20,320		2,400	2,900	2,400	500	170	15	395

② 유관기관 상시연락 및 일일 보고체계 운영

□ 운영기간 : '22. 6. 1. ~ 9. 30. (특별보호대책 전기간)

□ 대상기관

- 서울시 : 자활지원과, 상황대응과, 복지정책과, 소방재난본부(소방서)
- 자치구 : 사회복지과, 보건소
- 복지시설 : 무더위쉼터 운영시설 13개소(노숙 8, 쪽방 5)
- 경찰 : 남대문경찰서(서울역 파출소), 영등포경찰서(영등포역 파출소)
- 민간 : 여름나기 물품 후원기관

□ 공유방법 : 비상연락망 및 SNS 활용(네이버 밴드 개설 운영)

□ 공유내용

- 기상특보 발령 상황 및 행동요령
- 위기 노숙인, 쪽방주민 현황 및 조치사항

- 여름나기 후원물품 접수 및 배분 현황
- 언론동향

□ 일일 보고

- 보고시간
 - 〈 평상시 〉 ※ 보고양식 : [붙임 5]
 - 노숙인 시설 → 자활지원과 : 근무일 익일 10시까지
 - 자활지원과 → 안전지원과 : 근무일 익일 14시까지
 - 〈 특보발령시 〉 ※ 보고양식 : [붙임 6]
 - 노숙인 시설 → 시(자활지원과), 자치구 : 근무일 당일 14시까지
 - 자활지원과 → 안전지원과 : 근무일 당일 15시까지
- 보고내용 : 특별보호대책 관련 세부사항(순찰활동, 건강관리, 무더위쉼터 이용인원, 음용수 등 물품 지급 내역 등)
- 보고방법
 - 복지시설 : 별첨 서식에 의거, SNS를 통한 서면 보고(사진 등 첨부)
 - 자활지원과 : 상황대응과 서식에 의거한 이메일 서면 보고

3) 행정사항

□ 서울시(자활지원과)

- 폭염특보 발령에 따른 상황전파
- 병물 아리수 지원 관련 상수도사업본부 협조(최대 50,000병)
- 무더위쉼터 등 운영예산 확보(복지정책과 협조) 및 교부
- 복지시설별 외부 후원물품 확보 현황 관리 및 연계 지원
- 사업 유공자 표창

□ 자치구

- 자치구별 세부 추진계획 수립 및 시(市) 제출 (5.31.限)
 - 종로·중·용산·영등포구를 제외한 21개 자치구는 붙임 서식으로 같음
- 폭염시 쪽방 및 거리 노숙인 현장 순찰
- 쪽방촌 지역 방역(보건소)
- 일일 상황보고
- 특이사항 발생시 보고

□ 소방재난본부 및 관할 소방서

- 응급환자 발생시 긴급 이송 조치
- 폭염특보 발령시 쪽방촌 지역 및 서울역·영등포역광장 소화전 살수

□ 경찰(서울역, 영등포역 파출소)

- 정신질환 등으로 자해·위해 위협 노숙인·쪽방주민 응급입원 지원
- 신원확인 및 가족찾기 등 공조

□ 노숙인 시설·쪽방상담소

- 무더위쉼터·샤워실 이용자 등에 대한 수기대장 관리 등
- 자치구, 소방서, 경찰서 등 유관기관과 협조체계 상시 유지
- 무더위 쉼터·순찰조 운영 등 추진실적 일일 상황보고
- 외부 후원물품 확보 및 쪽방주민 배분 관리

3. 겨울철 노숙인 등 특별보호사업

※ '2022 겨울철 노숙인·쪽방주민 특별보호대책' 참조하여 요약함. 쪽방상담소 관련 대책은 제외함.

1) 추진개요: 2022년 겨울철 대책 개요

- 추진기간 : 2022.11. 15. ~ 2023. 3.15. / 4개월
 ※ 중점추진기간 : 2022.12. 1. ~ 2023. 1.31. / 2개월
- 추진주체 : 서울특별시(자활지원과), 자치구, 노숙인시설, 쪽방상담소
 - 공공부문 협조기관 : 상수도사업본부, 소방재난본부, 지역치안센터(파출소), 보건소, 노숙인 진료시설 등 (국/시립병원 등)
 - 민간부문 협조기관 : 생필품 후원기업 및 단체
- 보호대상 : 노숙인 및 쪽방주민 5,621명 (2022년10월 현재)
 - 노숙인 : 3,214명 (거리 노숙인 605명, 시설노숙인 등 2,609명)

2) 분야별 세부 추진계획

(1) 거리노숙인 보호대책

① 거리상담 확대 (평시 48명 → 최대 123명)

□ 밀집지역 거리상담 강화 : 20개조 40명(평시) → 32개조 65명(겨울철)

지역별	상담 인력		순찰 시간	비고
계	32개조 65명			
서울역	계	11개조 22명	<ul style="list-style-type: none"> • 주간(3회) : 09~18시 • 야간(1회) : 19~23시 • 심야(2~6회) : 24~05시 ※ 심야시간 중 서울역광장 및 지하도, 영등포역 광장 및 대합실 매시간 순찰 실시(6회)	상담활동 시 사설명이 표기된 단체복 착용, 거리노숙인에게 신뢰성 확보
	주간	중구 2개조 4명 / 용산구 2개조 4명 / 다시서기 1개조 2명		
	야간	다시서기 4개조 8명		
심야	다시서기 2개조 4명			
시청·을지로	계	6개조 12명		
	주간	종로구 1개조 2명 / 브릿지 1개조 2명		
	야간	브릿지 2개조 4명		
영등포역	계	15개조 31명		
	주간	영등포구 3개조 7명		
	야간	영등포구 3개조 6명 / 영등포보현 4개조 8명		
	심야	영등포구 3개조 6명 / 영등포보현 2개조 4명		

* 서울시 자원 자치구 거리상담반 14개조 29명 포함, 2023년1월-3월 자치구 거리상담반은 2023년 예산편성 결과에 따라 조정

□ 산재지역 상담활동 운영

- 산재지역 상담반 : 4개조 8명(평시) → 20개조 42명(겨울철)

지 역 별	상담 인력	순찰 시간	비 고
계	20개조 42명		
중부권 (중구, 종로, 용산, 서대문, 마포, 은평)	6개조 12명 (서대문구 2, 은평구 2, 다시서기 4, 브릿지 4)	<ul style="list-style-type: none"> • 주간(3회) : 09~ 18시 • 야간(1회) : 19~ 23시 	차량, 지하철을 통해 이동하면서 취약지역 순찰, 시설명이 표기된 단체복 착용하여 거리노숙인에게 신뢰성 확보
서남권 (구로, 관악, 금천, 강서, 양천)	2개조 4명(영등포보현)		
강남권 (서초, 강남, 송파, 강동)	7개조 15명 (서초구 4명, 다시서기 11명)		
동북권 (동대문, 중랑, 성동, 광진)	5개조 11명(비전트레이닝센터)		

※ 서울시 지원 자치구 거리상담반(4개조 8명) 포함

- 자치구 노숙인 상담반 운영(자치구 자체 운영)
 - 상담반 구성 : 자치구 직원 또는 자체 채용 상담원 등 활용 상담반 편성
 - 운영방법 : 관내 취약지역 및 노숙인 취침지역 사전파악, 1일 2회 이상 순찰, 영하 5℃ 이하 시 저체온증 사망사고 예방을 위한 야간순찰 실시
- 노숙인 시설이용안내 책자 ‘희망길잡이’ 제작 배포
 - 주요내용 : 노숙인 시설안내, 무료진료 및 급식, 취업·주거지원 등
 - 배포방법 : 종합지원센터·일시보호시설, 자치구, 경찰 등 통해 배포(시설 내방 또는 현장 거리상담시 지급)
 - 배포수량 : 4,000부

□ 한파특보 발령시 상담인력 추가 확충

☞ 한파특보 : -12℃ 이하 2일 이상 지속 예상될 때 주의보, -15℃ 이하 2일 이상시 경보
 ※ 아침 최저기온이 전날보다 10℃ 이상 하강하여 평년값보다 3℃가 낮을 것으로 예상될 때, 급격한 저온현상으로 중대한 피해가 예상될 때에도 한파주의보 발령

- 거리상담반 : 밀집·산재지역 52개조 107명 → 123명 (증 16명)
 - 인력확대 : 밀집지역 시설상담원 16명(다시서기 4명, 브릿지 2명, 영등포보현 4명, 만나샘 2명, 웅달샘 2명, 햇살 2명) 보강
 - ※ 서울시 부서직원 거리상담 현장점검 별도

- 운영확대 : 운영시설별로 순찰지역 · 시간대 세분화하여 활동을 강화하고, 심야시간 서울역 · 영등포역 등 취약지역 1시간 이내 단위 순찰

※ 한파특보시 각 생활시설에서도 시설 주변 취약지역 야간순찰 실시

- 여성노숙인 상담반 운영 : 디딤센터 1개조 2명 현장상담 지원
- 용산역 노숙인 텐트촌 건강안전 지원 및 화재예방 관리
 - 텐트촌 위치 : 용산역사 뒤편 공터(국가철도공단 소유, 약 1천 여㎡)
 - 노숙인 수 : 텐트 27동 23명 거주
 - 추진방법 : 11월 중 다시서기종합지원센터에서 집중상담 후 시설입소 · 임시주거 지원, 겨울철대책기간 상시 관리(용산구 협조)
 - 화재예방 관리 : 용산소방서 화재안전 점검 등 협조요청(11월)

② 응급잠자리 확대

□ 응급구호시설 : 547명(평시, 코로나 19 축소운영) → 675명(겨울철, 최대)

- 코로나 19 감염예방을 위해 축소 운영 중인 응급구호시설(종합지원센터, 희망지원센터, 일 시보호시설)을 철저한 방역 하에 겨울철 한시적으로 수용인원 일부 상향조정

서울역 (명)	구분 \ 시설명	계	서울역 희망지원센터	다시서기 종합지원센터	브릿지 종합지원센터	만나섬	
	시설명						
	기존 겨울철 수용인원	353	40	200	64	49	
	코로나19축소 수용인원	181	5	112	32	32	
	'22년 겨울철 수용인원	297	35	152	61	49	
영등포역 (명)	구분 \ 시설명	계	영등포보현 종합지원센터	영등포 희망지원센터	옹달샘	햇살	
	시설명						
		기존 겨울철 수용인원	513	249	40	150	74
		코로나19축소 수용인원	325	206	13	70	36
	'22년 겨울철 수용인원	337	210	13	70	44	
여성전용 (명)	구분 \ 시설명	계	디딤센터	서울역 희망지원센터	영등포 희망지원센터		
	시설명						
		기존 겨울철 수용인원	50	35	15	-	
		코로나19축소 수용인원	41	35	4	2	
	'22년 겨울철 수용인원	41	35	4	2		

※ 코로나19 축소 수용 : 온돌방은 4㎡당 1명 / 2층 침대방은 침대 1조당 1명

→ (겨울철) 휴게실 · 독서실 · 식당 등 취침이 가능한 공간을 잠자리로 활용

※ 응급잠자리 지속 이용자에 대해서는 노숙인 생활시설 입소 유도

• 응급구호시설 운영 지원

- 코로나19 방역 지원 : 시설별 방역전문업체 용역비 500천원 내외 지원
- 희망지원센터 코로나19 격리실 운영 : 거리노숙인 확진자 보호시 폐기물 처리, 소독, 종사자 방역용품 등 지원
 - 지원기준 : 서울역 월 500천원, 영등포 월 250천원
 - ※ 희망지원센터 이외 시설은 시설 관리운영비 활용
- 희망지원센터 생필품비 : 화장지, 비상약, 세제, 비누 등 소모품
 - 지원기준 : 서울역 월 1,000천원, 영등포 월 500천원

□ 급식지원

• 시설별 1일 급식인원 : 2,137식

구분	계	종합지원센터			일시보호시설				따스한 채움터
		다시서기	브릿지	영등포 보현	응달샘	햇살	만나샘	디딤센터	
급식인원 (명)	2,137	330	350	319	244	160	214	70	450
급식시간	-	중·석식	조·중식	중·석식	중·석식	중·석식	중·석식	3식	중·석식

※ 서울시 예산 지원 급식 외에 시설별 여건에 따라 법인전입금·후원금 등으로 추가급식 제공

③ 노숙인 구호서비스 강화

□ 위기대응콜(☎ 1600-9582) 시민홍보 강화

- 서울전역 대시민 홍보 전개
 - 포스터(1만부) : 지하철역, 동주민센터, 지구대·파출소 등 다중이용시설 및 공원계시판 등
 - 인터넷 홍보 : 시·구, 노숙인시설 홈페이지, SNS 등에 안내문구 노출
- 현장 출동기관 확대 : 3개 기관 차량 5대 → 4개 기관 차량 8대
 - 평시 : 3개 기관 5대 (다시서기 3대, 브릿지 1대, 영등포보현 1대)
 - 추가 : 3개 기관 3대 (다시서기(강남권) 2대, 비전트레이닝센터 1대)
 - ※ 위기대응콜센터는 다시서기종합지원센터에서 통합 접수, 위기대응콜 신고지역 권역별로 담당기관에 현장 출동 요청(응급환자 발생시에는 119 구급대 연계)

□ 정신질환 등 만성 거리 노숙인에 대한 개입 강화

- 밀집지역 정신건강팀(3조 11명) 활동 강화 : 주2회 (화·목 야간)
 - 운영기관 : 노숙인 종합지원센터 3개소
 - 다시서기종합지원센터(서울역 등) : 8명(전문요원 4, 사회복지사 3, 정신과전문의(축탁의) 1)
 - 브릿지종합지원센터(시청·을지로입구역 등) : 1명(전문요원 1명)
 - 영등포보현종합지원센터(영등포역 등) : 2명(전문요원 2명)
 - 추진내용 : 지역별 거리상담반 지원활동, 한파사고 위험이 높은 알코올의존증 또는 정신질환 노숙인 상담·집중관리, 치료연계
 - ※ 다시서기종합지원센터 정신건강팀은 주2회(화·목 야간) 거리상담 실시, 그 외 기관은 기관별 거리상담반과 연계하여 주1회 이상 실시
 - ※ 2023년부터 브릿지(2명)·영등포보현(1명) 종합지원센터 정신건강전문요원 증원 예정
- 임신, 아동 동반 노숙인 : 병원진료 및 모자보호시설, 아동기관 연계 보호

□ 사망사고 예방 대책 추진

- 건강취약자 집중관리
 - 관리대상 : 101명(중증질환자, 고령자 중 시설이용·입소 거부자)

구분	계	다시서기 (서울역, 용산역)	브릿지 (시청·을지로)	영등포보현 (영등포역 등)
계	101	53	38	10
남성	79	44	29	6
여성	22	9	9	4

- 관리방법 : 시설 입소를 적극 유도하되, 거부 시 노숙인종합지원시스템에 등재하여 시설간 정보 공유, 현장치료·임시주거 지원
- 진료거부 노숙인 현장 방문진료
 - 서울역희망지원센터 배치 간호사(1명) 서울역일대 거리상담 지원
 - 영등포역 일대 거리노숙인은 현장상담 후 영등포 무료진료소 연계

□ 노숙인 구호물품 및 서비스 지원

- 방한용품(동사 및 동상예방 물품) 지원
 - 지원대상 : 동사위험 노출자(시설이용 거부자, 산재지역 거리노숙인)
 - 지원물품 : 침낭 600개, 핫팩 8만개 등 ※ 시설별 기존 보유량 포함
 - 지원방법 : 거리상담원을 통해 불가피한 경우에 제공 (시설 이용을 우선 권유)
- 민간후원을 통한 겨울옷 모집 및 제공
 - 추진기관 : (사)서울노숙인시설협회20'21년 공모 선정)
 - 지원규모 : 방한복 등 3,000점
 - ※ 2022년 연간 의류 8,936점 모집, 12,075점 지원(전년도 이월분 포함)
 - 지원방법 : 서울역·영등포역희망지원센터 및 응급잠자리 운영시설을 통해 공급

3) 기타 공통사항

① 코로나19 백신 접종 및 추가 접종 (부스터샷) 추진

□ 코로나19 백신 접종 지속 추진

- 백신 미접종 거리 노숙인 등 대상으로 백신 접종률 제고 추진
 - 대상 : 백신 미접종 노숙인 및 쪽방주민
 - 내용 : 노숙인 종합지원센터 등이 거리상담시 백신 접종 유도 지속 추진

□ 코로나19 백신 추가 접종 (4차 부스터샷 추진 중)

- 백신 접종 완료한 거리 노숙인 등을 대상으로 백신 추가 접종 추진
 - 배경 : 기본 접종 후 시간경과에 따른 접종 효과 감소, 돌파 감염 발생 등에 대응
 - 대상 : 3차 백신접종 완료한 노숙인 및 시설 종사자 등
 - 내용 : 노숙인 종합지원센터 등은 대상자별 백신 추가 접종 일정을 관리, 노숙인 등에게 안내
 - ※ 추가 접종 인원이 많은 달에는 보건소 등과 협의, 현장 출장 접종 추진

② 노숙인 시설 동절기 안전대책 추진

□ 노숙인시설 안전점검 등 실시

- 소방서 등 관계기관 협조로 노숙인 시설에 대한 안전점검 실시
 - 시설 내 비치된 소화 장비 작동 점검 등 예방활동 강화
 - 화재보험 가입 여부 확인 및 미가입 시설은 보험가입 유도
- 노숙인 시설·쪽방주민에 대한 화재예방 및 안전수칙 등 교육 실시
- 온수탱크, 수도, 스프링클러, 소방설비 배관 등 동파 우려 시설 및 설비 보온 대책 강구

③ 유관기관 상시연락 및 일일 보고체계 운영

□ 운영기간 : '22.11.15. ~ '23. 3.15. (특별보호대책 전기간)

□ 대상기관

- 서 울 시 : 자활지원과, 안전지원과, 복지정책과, 소방재난본부(소방서)
- 자 치 구 : 사회복지과, 보건소
- 복지시설 : 13개소(노숙인 이용시설 등 8, 쪽방상당소 5)
- 경 찰 : 남대문경찰서(서울역파출소), 영등포경찰소(영등포역파출소)
- 민 간 : 후원기관/단체

□ 공유방법 : 비상연락망 및 SNS 활용 (네이버 밴드 개설 운영)

□ 공유내용

- 기상특보 발령 상황 및 행동요령, 언론동향
- 위기 노숙인, 쪽방주민 현황 및 조치사항, 후원물품 접수 및 배분현황

□ 일일 보고

- 보고시간
 - 복지시설 (→ 자활지원과) : 근무일 익일 10시까지

- 자활지원과 (→ 안전지원과) : 근무일 익일 14시까지
- 보고내용 : 특별보호대책 관련 세부사항
(순찰활동, 건강관리, 응급잠자리 이용인원, 생필품 지급 내역 등)
- 보고방법
 - 복 지 시 설 : 붙임 서식에 따라 SNS를 통한 서면 보고(사진 등 첨부)
 - 자활지원과 : 안전지원과 서식에 의거한 이메일 서면 보고

4) 행정사항

□ 서울시(자활지원과)

- 한파특보 발령에 따른 상황전파
- 노숙인 위기대응콜 포스터, ‘희망길잡이’ 제작·배포(다시서기 협조)
- 복지시설별 외부 후원물품 확보 현황 관리 및 연계 지원
- 사업 유공자 표창

□ 자치구

- 자치구별 세부 추진계획 수립 및 서울시 제출(2022.10.28까지)
- 한파특보시 거리 노숙인 현장 상담
- 특이사항 발생시 보고

□ 소방재난본부

- 응급환자 발생시 긴급 이송 조치 및 상황 공유

□ 경찰(서울역, 영등포역 파출소)

- 정신질환 등으로 자해·위해 위협 노숙인·쪽방주민 응급입원 지원
- 신원확인 및 가족찾기 등 공조

□ 노숙인시설·쪽방상담소

- 응급잠자리·샤워실·세탁실 등 시설이용자 등에 대한 출입자 명부, 문진표 작성 등 방역관리
- 자치구, 소방서, 경찰서 등 유관기관과 협조체계 상시 유지
- 상담·순찰조 운영, 시설이용자 기록 등 추진실적 보고
- 외부 후원물품 확보 및 쪽방주민 배분 관리
- 노숙인 시설·쪽방주민에 대한 화재예방 및 안전수칙 등 교육 실시 등

제4장 노숙인 종합지원센터 부속 기관의 사업

1. 일시보호시설

일시보호시설 업무		
공통업무	<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스 이력관리 상담 	<ul style="list-style-type: none"> 주거, 의료, 고용지원 연계 공공서비스 연계 민간서비스 연계
업무영역	주요업무	사후관리
일시보호 시설	<ul style="list-style-type: none"> 시설보호(기본 20일, 최장 30일) - 일시적인 잠자리 제공 ※ 코로나19로 인해 보건복지부 지침에 따라 '20. 3월부터 최장 60일까지 보호(변경지침 별도 통보시까지) 급식 제공 응급처치 생활지원 서비스 - 생활물자 지원, 보관 등 상담 및 상담의뢰 여름철 특별보호대책에 따른 무더위쉼터 운영 겨울철 특별보호대책에 따른 특별보호 시설연계(전원) 일시보호시설 낮이용자(일자리 참여자, 고시원 등 비정형주거 숙박자, PC방 등 다중이용시설 숙박자) 사례관리 	<ul style="list-style-type: none"> 이용종단(종료) 시설입소(종료) 사망(종료) 고시원, 쪽방 등 비정형주거 거주 및 PC방 등 다중이용시설 거주 낮이용자(사례관리) 일시보호시설 재이용 반복자(사례관리)

※ 기관의 여건에 따라 종합지원센터에서 운영하는 일부 사업을 일시보호센터에서 진행 중임.

• 관련 법령 및 지침

법령	지침
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> 제19조(노숙인 종합지원센터)
위의 법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> 제6조(응급상황 등)*
위의 법 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> 제14조(노숙인 등의 일시보호) 제17조(전원초치 등) 제21조(상담) [별지 제8호 서식] 입소시설 보호요청서
경찰관직무집행법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> [별지 제2호 서식] 피구호자인계서
2022년 노숙인 등의 복지사업안내(보건복지부)	<ul style="list-style-type: none"> 24-26쪽, 34쪽, 63쪽
서울특별시 특별보호대책 지침	<ul style="list-style-type: none"> 여름철 특별보호대책 - 무더위쉼터 운영 겨울철 특별보호대책 - 동절기 특별보호
서울특별시 노숙인종합지원시스템	<ul style="list-style-type: none"> 상담내역, 시설연계 등 전자정보처리

* 「2022년 노숙인 등의 복지사업안내」(보건복지부) 20쪽, 22쪽에서는 일시보호시설의 주요기능에 “응급처치” 포함함. 노숙인복지법에서는 “응급초치”와 “응급상황”을 명시하고 있음

• 일시보호시설 이용 절차

연계절차	필요서류 등
① 이용 등록(자진이용, 위기대응콜, 아웃리치 등) → ② 상담(상담전후 백신접종 또는 코로나19 선제검사 및 X-RAY검사 등 기초검진) → ③ 서비스 제공(긴급잡자리, 급식, 생활물품 등) / 서비스 연계(병원, 복지시설, 공공, 민간 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보수집 · 이용 · 제공동의서 • 법인 · 시설자원시스템 등록 • 진료의뢰서 등 필요 서류

• 서비스의 내용

서비스	연계절차	작성서류	노숙인종합지원시스템
긴급잡자리 보호	① 이용 등록 → ② 시설 보호(법 기준 최장 30일)	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보 이용 동의서 • 숙박자대장 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리 • 업무보고
급식지원	① 이용 등록 → ② 급식 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 식수자대장 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리 • 업무보고
응급 처치	① 이용 등록 → ② 응급 처치	<ul style="list-style-type: none"> • 의무일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리 • 업무보고
생활지원서비스	① 이용 등록 → ② 목욕, 세탁, 생필품 지급 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 이용일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리 • 업무보고
상담 / 서비스	① 이용 등록 → ② 보호기간 생활지도 및 상담 → ③ 욕구사정 → ④ 종합지원센터 상담 연계 / 서비스 연계	<ul style="list-style-type: none"> • 상담일지 • 서비스 일지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 등록 • 서비스 등록
시설연계	① 이용 등록 → ② 욕구사정 → ③ 시설 상담연계 → ④ 노숙인종합지원시스템 입소신청	<ul style="list-style-type: none"> • 입소의뢰서 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스관리 • 업무보고

2. 부속의원

업무		
공통영역	<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스 이력관리 상담 	
업무영역	주요업무	사후관리(범위)
부속의원	<p>[기본업무]</p> <ul style="list-style-type: none"> 병원연계(국공립, 민간, 요양 병원) 의과진료 및 약처방 (한의학 진료-영등포보건 무료진료실) 건강검진(혈액 및 소변검사) 감염병 관리사업(결핵, 코로나19, 독감 등) ※ 다시서기종합지원센터 부속 다시서기의원(서울역진료소)에서 X-RAY 촬영 가능 <p>[그 외 기관별 사업]</p> <ul style="list-style-type: none"> 노숙인의료급여 1종 관리 복부초음파, 인바디검사 등 건강유지서비스: 구강검진, 안과검진, 안경지원, 치과진료지원 및 후원처 연계 보철, 틀니 지원 등 차량지원서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 혈압, 혈당 등 대사성 질환자 추적검사 노숙인의료급여1종 연장 및 상실 (관할 자치구 보고) ※ 거리노숙인 및 일시보호대상 노숙인의료급여는 종합지원센터(또는 부속의원)에서 신청·관리

※ 부속의원의 기본 업무는 병원연계, 진료, 건강검진, 감염병 관리사업이며, 기관에 따라 노숙인의료급여1종 관리를 수행하기도 함. 그 외 사업은 기관 여건에 따라 진행하고 있음.

• 관련 법령 및 지침

구분	
노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> 제12조(의료지원) 제18조(노숙인복지시설의 서비스)
위의 법 시행령	<ul style="list-style-type: none"> 제6조(응급상황 등)
위의 법 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> 제5조(노숙인진료시설 설치·운영 및 지정기준 등) 제10조(노숙인 진료시설의 이용절차)
의료법	<ul style="list-style-type: none"> 제23조(전자의무기록)
의료급여법	<ul style="list-style-type: none"> 제3조(수급권자)
감염병의 예방 및 관리에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> 제6조(국민의 권리와 의무) 제25조(임시예방접종)
보건복지부, 서울특별시 지침	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 등에 관한 중앙정부, 지자체 지침 등

• 주요서비스

— 병원연계

서비스	연계절차	작성서류	노숙인종합지원시스템
병원연계 (국·공립 병원 / 민간병원)	<p>[외래 및 입원의뢰]</p> <p>① 전문의 진료 및 진단 → ② 진료의뢰서 및 요양급여의뢰서 발급 → ③ 2차 병원 연계</p> <p>[응급상황]</p> <p>① 진료의뢰서 발급 → ② 119 이송 ※ 응급상황의 경우 2차·3차 병원 가능</p> <p>[결핵환자 발생 시]</p> <p>① 진료의뢰서 발급 → ② 자치구 보건소 요양급여의뢰서 요청 → ③ 서북병원 이송 ※ 퇴원 후 미소꿈터 입소 가능</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료의뢰서 • 요양급여의뢰서 • 요양급여의뢰서 (보건소결핵실) 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 노숙인종합지원 시스템 입력
요양병원	<p>① 상담 → ② 병원 여석 확인 → ③ 요양병원 유선 또는 방문 후 상담 → ④ 입원(구급차, 방문 등) ※다시서기 정신건강팀 업무로 진행되기도 함.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 의사소견서 	

— 기타 서비스

서비스	연계절차	방 법	
		작성서류	사용프로그램
의과·한의학 진료 (약처방)	<p>① 1차 문진(간호사) → ② 건강보험 자격조회 → ③ 의과 및 한의과 진료 → ④ 약처방</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료신청서 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 노숙인종합지원 시스템
건강검진	<p>① 전문의 진료 → ② 혈액 및 소변검사 → ③ 건강검진 결과확인 → ④ 약처방 또는 2차 병원연계</p>		
노숙인 의료급여 1종 관리	<p>① 상담 → ② 노숙인시설 이용력, 건강보험 자격조회 → ③ 신청서 작성 → ④ 자치구 공문 발송 → ⑤ 1종 취득 후 연장상담</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 사회보장제도공신청서 	

서비스	연계절차	방 법	
		작성서류	사용프로그램
감염병 관리사업	<p>[결핵검진]</p> <p>① 일정조율(대한결핵협회, 보건소) →</p> <p>② 결핵검진 →</p> <p>③ 유소견자 병원이송(서북병원)</p> <p>[코로나 19 검진]</p> <p>① 백신접종 확인 →</p> <p>② 미접종자 신속항원검사 →</p> <p>③ 양성자 PCR 검사 →</p> <p>④ 증상에 따라 격리공간 보호/병원연계</p> <p>[코로나 19 백신접종]</p> <p>① 수요조사 →</p> <p>② 보건소와 일정 조율 →</p> <p>③ 백신접종(시설or백신접종센터) →</p> <p>④ 상비약 지급 →</p> <p>⑤ 모니터링(부작용시 병원 등 연계)</p> <p>[독감예방접종]</p> <p>① 수요조사 →</p> <p>② 유관기관 회의 →</p> <p>③ 예방접종(봉사단 의료진) →</p> <p>④ 모니터링(이상 반응)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 신청서(결핵, 백신 등) • 문진표 작성 • 개인정보제공동의서 	
복부초음파?)	<p>① 건강검진 →</p> <p>② 기저질환 및 간수치 확인 →</p> <p>③ 전문의 방문검사(자원봉사) →</p> <p>④ 질병확인 →</p> <p>⑤ 추적관찰 또는 2차 병원연계</p>		
안바디검사	<p>① 대상자 선정 →</p> <p>② 체성분, 골격량 확인 →</p> <p>③ 한의사 상담 및 진료 →</p> <p>④ 식습관 개선</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료신청서 	
건강유지서비스 : 구강검진, 안과검진, 안경지원, 치과진료지원 등	<p>① 대상자 선정 →</p> <p>② 유관기관 연계 →</p> <p>③ 각종 검진 및 서비스 제공 →</p> <p>④ 유소견자 2차병원 연계 또는 사후관리(AS)</p>		
차량지원서비스	<p>① 대상자 발굴 →</p> <p>② 차량지원(결핵검진, 2차병원진료 등)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료의뢰서 • 요양급여의뢰서 (보건소 결핵실) 	

7) 복부초음파부터 차량지원서비스는 부속의원에 따라 내용과 방법을 달리할 수 있음.

제5장 노숙인종합지원시스템 사용 안내

* 서울시 법인·시설지원시스템 내 노숙인종합지원시스템

1. 시스템 관리와 공유 범위

- 종합지원센터 등 관련시설간 정보 공유
 - 시스템에 등록된 이용자들의 타 시설 상담은 상세 내용 열람 권한이 없음. 이동성이 큰 거리 노숙인 특성상 원활한 서비스 제공을 위해 (제한적으로라도) 내용 열람이 필요함.
 - ※ 현재 확인 가능 내역 : 상담일시, 상담유형, 시설 및 소속, 상담자

2. 시스템에서 관리와 공유 범위

1) 용어개념 목적 및 적용

- 서울시노숙인종합지원시스템 사용 시설마다 시스템의 용어에 대하여 다르게 적용하고 있어 용어개념을 통일하여 사용할 수 있도록 표준화함.

적용대상 및 범위	
<input type="checkbox"/> 적용대상	- 노숙인시설 중 종합지원센터, 일시보호시설, 자활·재활·요양시설, 진료소 (쪽방상담소 및 무료급식소-따스한채움터 제외)
<input type="checkbox"/> 적용범위	- 상담 및 서비스, 입·퇴소, 일일업무보고 등

2) 용어개념 표준화 과정

구분	내용
진행주체	서울노숙인시설협회 정책위원회
진행과정	용어개념 표준화 과정 1. 1차 회의(2016.01.20.) - 2016년도 주요사업 중 안건으로 채택 2. 2차 회의(2016.02.24.) - 개념표준화 1차 자료 발제 및 논의 3. 3차 회의(2016.03.23.) - 개념표준화 2차 자료 발제 및 논의 4. 4차 회의(2016.04.20.) - 개념표준화 3차 자료 발제 및 논의 5. 5차 회의(2016.04.22.) - 최종 개념표준화(안) 작성 6. 서울시 개념표준화(안) 보고 7. 시스템 반영(2016.12.23. ~12.26.)

3) 용어 개념 확인방법

- 확인방법

대상목	소항목	개념정의
기본상담	초기상담	노숙인시설 처음 방문시 초기상담, 입퇴과년에 기본사항만 등록 되어 있고 상담기록이 없는 경우 상담
	거리상담	아웃리치를 통하여 노숙인을 대상으로 거리에서 진행한 상담
	일반상담	유틸리티를 연결상담 및 연결무기, 사정 및 계획상담, 저속관리, 지역사회특성 및 자립자율과 관련한 상담
	방문상담	노숙인의 일상적인 생활과 관련한 상담
방문지원상담	장해상담	노숙인의 장애 문제 및 장애인 등록과 관련한 상담
	수급상담	국민기초생활보장제도상의 수급권과 관련한 상담
	공적서비스상담	주거급여, 국민연금, 건강보험, 각종 민원서류 등 공적서비스와 관련한 상담
법률상담	신용회복상담	신용불량 및 신용회복, 파산 및 면책 등에 관련한 상담
	기타법률상담	법률정보 제공, 이혼, 사회보장번호 및 호적취득, 무류법률서비스 연계와 관련한 상담

4) 용어 개념 정의

(1) 상담방법

- 개념정의

상담방법	개념정의
전화상담	전화를 통해 노숙인 시설종사자와 노숙인, 또는 외부기관과 진행된 상담
방문상담	노숙인시설 종사자가 노숙인을 찾아가서 진행한 상담
내방상담	노숙인이 노숙인시설을 직접방문하여 진행한 상담
거리상담	아웃리치를 통하여 노숙인을 대상으로 거리에서 진행한 상담
기타 (직접입력)	인터넷 등의 상담, 가족이나 경찰 등 제삼자를 통한 상담, 외부기관의 공문 및 직접 방문 상담 등

(2) 상담유형

• 개념정의

대항목	소항목	개념정의
기본상담	초기상담	노숙인시설 처음 방문시 초기상담, 인터넷에 기본사항만 등록 되어 있고 상담기록이 없는 경우 상담
	거리상담	아웃리치를 통하여 노숙인을 대상으로 거리에서 진행한 상담
	일반상담	노숙인시설 이용 연장상담 및 연장평가, 사정 및 계획상담, 저축관리, 지역사회독립 및 자립자활과 관련한 상담
	생활상담	노숙인의 일상적인 생활과 관련한 상담
행정지원 상담	장애상담	노숙인의 장애 문제 및 장애인 등록과 관련한 상담
	수급상담	국민기초생활보장제도상의 수급권과 관련한 상담
	공적서비스상담	주거급여, 국민연금, 긴급지원, 각종 민원서류 등 공적서비스와 관련한 상담
법률상담	신용회복상담	신용불량 및 신용회복, 파산 및 면책 등에 관련한 상담
	기타법률상담	법률정보 제공, 이혼, 사회보장번호 부여 및 가족관계등록(구. 호적), 무료법률서비스 연계와 관련한 상담
주거상담	입퇴소상담	노숙인 생활시설 입소와 퇴소에 관련한 상담, 종합지원센터와 일시보호시설에서 노숙인 생활시설 입소 의뢰와 관련한 상담
	전원상담	현재 이용중인 노숙인 생활시설에서 다른 노숙인 생활시설(또는 타 사회복지 생활시설)로 전원조치 관련 상담
	임시주거상담	노숙인에게 2~6개월의 임시주거를 지원하는 '임시주거지원사업'과 관련한 상담
	장기주거상담	지원주택, 매입임대주택, 공공생활가정 등 장기생활 가능한 주거와 관련한 상담
취업상담	공공취업상담	공공기관에서 제공하는 취업에 관련한 상담
	민간취업상담	민간기업에서 제공하는 취업에 관련한 상담
	자활근로상담	서울시 노숙인 공공일자리사업과 관련한 상담
건강상담	의료급여상담	보건복지부 노숙인의료급여 사업과 관련한 상담
	의료상담	신체건강과 관련한 의료정보제공 및 치료와 관련한 상담
	정신상담	정신과 과거력 및 진료기록, 정신과 약물용, 병원진료를 통한 의사소견 및 확정판결과 관련한 상담
	알코올상담	알코올 중독으로 인한 심리·정서적 상담 및 알코올예방, 치료 관련 상담
	복약상담	당뇨약, 혈압약, 결핵약 등 약물복용과 관련한 상담
	위기상담	자살우려, 말기질환 등 위기상황에 있는 노숙인 상담
기타상담	심리상담	정서불안, 무기력, 분노, 슬픔, 우울 등의 심리적인 문제와 관련한 상담
기타상담	기타상담	위의 내용에 해당되지 않는 상담

(3) 서비스유형

• 개념정의

대항목	소항목	개념정의
정보연계	상담연계	상담 후 다른 기관으로 연계한 서비스
	정보제공	사회복지 관련 정보를 제공한 서비스
행정지원	주민등록원	주민센터를 통한 주민등록증 복원과정을 진행한 서비스
	수급지원	국민기초생활보장제대상자의 수급권 신청업무를 진행한 서비스
	장애등록	장애인 사설안내 및 장애인 등록서비스를 지원한 서비스
	의료급여	의료급여 신청을 지원한 서비스
	공적서비스	주거급여, 국민연금, 긴급지원, 각종 민원서류작성 안내 등 지원한 서비스
법률지원	신용파산	신용회복, 파산신청 관련한 지원서비스
	기타법률	법률정보 제공, 이혼, 사회보장번호 및 호적취득, 무료법률지원서비스
귀가	귀향여비	노숙인시설에서 귀향여비를 지원한 서비스
	귀가조치	귀가동행 및 본인이 직접 귀가하도록 지원서비스
주거	임시주거	임시주거지원(쪽방, 고시원 등)과 관련하여 진행한 서비스
	장기주거	지원주택, 매입임대주택, 공동생활가정, 전세임대 등 장기적인 주거지원 연계와 관련하여 진행한 서비스
시설연계	일시보호	노숙인을 일시보호시설로 연계한 서비스
	자활시설	노숙인을 자활시설로 연계한 서비스
	재활시설	노숙인을 재활시설로 연계한 서비스
	요양시설	노숙인을 요양시설로 연계한 서비스
	타복지시설	노숙인을 장애·노인·청소년 등 타 사회복지시설로 연계한 서비스
취업	공공취업연계	공공일자리 구직처를 연계한 서비스
	민간취업연계	민간일자리 구직처를 연계한 서비스
	자활근로연계	서울시 노숙인 공공일자리사업을 연계한 서비스
	자격증취득	자격증 취득 관련 지원한 서비스
의료	공공진료연계	무료진료소, 보건소, 시립병원 등 공공의료기관에 연계한 서비스
	민간진료연계	요셉의원, 성가복지병원 등 공공진료를 제외한 무료 민간 진료서비스에 연계한 사항
응급	112이송	112로 신고하여 지원한 서비스
	119이송	119로 신고하여 지원한 서비스
	응급구호	응급구호방(또는 응급대피소), 동절기 응급쪽방에서 보호한 서비스
물품지급	물품지급	노숙인에게 물품을 지원한 서비스
기타	기타	위의 내용에 해당되지 않는 서비스

(4) 업무보고

- 개념정의

대항목	소항목	개념정의
편의시설 이용	응급잠자리	일일 일시보호(잠자리 제공) 서비스 이용 인원
	목욕	노숙인시설에서 목욕 서비스를 제공한 건수
	세탁	노숙인시설에서 세탁 서비스를 제공한 건수
	이·미용	노숙인시설에서 이·미용 서비스를 제공한 건수
	기타	위 외의 기초편의시설 서비스를 제공한 건수
식사	아침	노숙인시설에서 제공한 아침 식사 인원
	점심	노숙인시설에서 제공한 점심 식사 인원
	저녁	노숙인시설에서 제공한 저녁 식사 인원
일자리	공공일자리	서울시 반일제·전일제 노숙인 공공일자리 사업에 연계한 건수 (1명당 연계 1회만 체크)
	민간취업	민간기업 등 민간일자리에 연계한 건수 (1명당 연계 1회만 체크)
건강관리	의료처치	노숙인시설 내에서 환자발생 시 의료적 조치를 진행한 건수
	건강검진	보건소, 선별진료소, 서울역·영등포역 무료진료소 등 의료기관에 연계하여 건강검진을 지원한 건수(시설입소를 위한 건강검진, 코로나19 검사 포함)
	의약품지급	노숙인시설에 비치한 의약품(비상약) 제공한 건수
	병원연계	공공 및 민간의료기관에 연계한 건수
	응급이송	응급환자 발생 시 119를 통해 연계한 건수
외부인수	관공서 → 지방자치단체로 변경	구청, 주민센터 등 지방자치단체에서 노숙인을 의뢰받은 건수
	112 → 경찰로 변경	경찰서, 지구대 등 경찰을 통해서 노숙인을 의뢰받은 건수
	기타	그 외 공기업·민간기업, 민간단체, 시민, 병원 등을 통해서 노숙인을 의뢰받은 건수 (코레일, 서울교통공사 등)
무료진료	주간진료	무료진료소에서 주간에 진료한 환자 건수
	야간진료	무료진료소에서 야간에 진료한 환자 건수
	병원연계	무료진료소에서 공공 및 민간 의료기관에 연계한 건수
	응급이송	응급환자 발생 시 119 등으로 응급 이송을 지원한 건수(시설이송차량, 시설 자체 응급이송 포함) ※ 일상적인 외래진료 지원 제외

5) 입·퇴소

• 개념정의(입소유형)

대항목	소항목	개념정의
입소 유형	종합지원센터의뢰	종합지원센터에서 입소의뢰한 경우(희망지원센터 등 종합지원센터 부속시설 포함)
	행정기관 의뢰→ 지방자치단체 의뢰로 변경	지방자치단체(시, 자치구, 동주민센터 등)에서 입소의뢰한 경우(지방자치단체의 거리상담을 통해 의뢰한 경우도 포함)
	경찰관서의뢰	경찰서 및 지구대에서 입소의뢰한 경우
	자진입소	노숙인시설에 노숙인이 직접 방문하여 입소의뢰한 경우
	전원의뢰	노숙인시설이 아닌 사회복지시설과 노숙인 생활시설에서 현 노숙인 생활시설로 전원(입소) 의뢰한 경우
	병원의뢰	병원에서 입소의뢰한 경우
	일시보호시설의뢰	일시보호시설에서 입소의뢰한 경우
	거리상담입소	노숙인 종합지원센터나 일시보호시설이 아닌 노숙인 생활시설에서 거리상담을 통해 입소의뢰한 경우
	기타	위 사항 외의 경로로 입소한 경우

• 개념정의(퇴소유형)

대항목	소항목	개념정의
퇴소 유형	자진퇴소	노숙인시설에 입소한 노숙인이 스스로 희망하여 퇴소하는 경우
	만기퇴소	노숙인시설에 입소 기간이 만료되어 퇴소하는 경우
	무단퇴소	외출 및 외박 후 장기간 연락두절 및 입소시설에 미통보 후 퇴소하는 경우
	권고퇴소	노숙인시설 및 입소자에게 심각한 피해를 주어 퇴소하는 경우
	병원입원	건강상의 문제로 병원에 장기간 입원하여 퇴소하는 경우
	전원퇴소	타 생활시설로 전원(입소)하여 퇴소하는 경우
	자립(취업) 퇴소	안정된 취업활동 또는 주거급여 등으로 주거지를 마련, 자립하여 노숙인시설에서 퇴소하는 경우(공공임대주택 입주 퇴소는 별도 구분)
	귀가귀향 (연고자 인도)	가족 및 고향으로 귀가귀향하여 퇴소하는 경우(임시주거, 지원주택, 공공임대주택, 전세임대 등 주거연계를 통한 지원 제외)
	공동생활가정 입주	공동생활가정에서 생활하기 위해 퇴소하는 경우
	매입임대주택	매입임대주택에서 생활하기 위해 퇴소하는 경우
	지원주택	지원주택에서 생활하기 위해 퇴소하는 경우
	전세임대주택	한국토지주택공사(LH) 또는 서울주택도시공사(SH) 등 지방공사에서 제공하는 전세임대주택 입주를 위해 퇴소
	기타	위 사항 외의 사유로 퇴소한 경우

제6장 관련서식 및 척도

서식1 초기상담기록지

초기상담기록지

기본사항

상담일자	년 월 일	상 담 원	
피상담자(수첩번호(관리번호) :)		상담장소	
성 명	주민등록번호 (생년월일)		
가 명	주민등록상태	유효(), 말소(), 모름()	
성 별	(성별 : 남, 여)	신분증소지유형	소지(), 분실()
최종주소			
연 락 처	최종학력	학력상태	
결혼여부	미혼(), 기혼(), 별거(), 사별(), 이혼(), 비해당()		
보호대상여부	비해당(), 일반수급자(), 조건부수급자(), 특례수급자(), 시설수급자()		
신체적특징	키 ()cm, 몸무게 ()kg		
특이사항			

생활환경

최초노숙시기	년 월 (노숙기간 총 년)	주 노숙지역	
노숙사유	실직(), 사업실패(), 무연고(), 가정불화(), 건강문제(), 기타()		
주노숙세부			
주요식사처			
이전주거형태	자가(), 전세(), 월세(), 친구·친척집(), 시설(), 기타()		
최근시설이용여부	쉼터(), 종합지원센터(), 일시보호시설(), 기타시설()		
특이사항			

경제환경

현재수입	있다(), 없다()	수입원	
이전직업		이전수입(월평균)	원
채무상태	있다(), 없다()	현 부채액	원
채무발생이유		통장소지	있다(), 없다()
신용불량여부	정상(), 불량()	자격증소지여부	자격증() 없 다()
특이사항			

상담내용

--

상담자 의견

--

조치사항

조치내용	
------	--

정보이용동의

상기 본인은 노숙인에 대한 각종 서비스 제공 및 자활지원을 위한 목적으로 초기상담기록지에 기록된 개인정보를 노숙인정보시스템에 수집하고 노숙인 복지사업을 담당하는 관계자들이 공유하는 것에 동의합니다.

20 년 월 일 _____ (서명 또는 날인)

〈근로능력 사정표〉

구분	자립생활(self-care) 가능(A)	자립생활(self-care) 취약(B)	자립생활(self-care) 불가(C)
근로활동 가능(a)	A-a 자활시설		
근로활동 취약(b)	A-b 자활시설	B-b 자활시설, 재활시설	
근로활동 불가(c)	A-c 재활시설	B-c 재활시설	C-c 요양시설

출처: 남기철 외(2013), 「노숙인 특성에 따른 시설 유형별 프로그램 및 매뉴얼 개발」52쪽

※ 일자리 제공 유형 : A-a, A-b(민간일자리 제공, 한시적 사회적 일자리 제공, 자립능력 사정)

B-b(전일제 공공일자리, 서울시 안심일자리(구. 공공근로)), A-c, B-c(반일제 공공일자리, 공동직업장), C-c(근로불가)

〈자립능력 사정표〉

사정영역	사정내용	자립역량 장애물 사정
기초능력	신체건강 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 의심된다 <input type="checkbox"/> 만성질환있다	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
	정신건강 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 의심된다 <input type="checkbox"/> 만성질환있다	
	인지능력 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 의심된다 <input type="checkbox"/> 부족	
	대인관계 <input type="checkbox"/> 좋음 <input type="checkbox"/> 주의요망 <input type="checkbox"/> 나쁨	
	의사소통능력 <input type="checkbox"/> 좋음 <input type="checkbox"/> 주의요망 <input type="checkbox"/> 나쁨	
	외모·위생 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 주의요망 <input type="checkbox"/> 불량	
	문해력 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 의심된다 <input type="checkbox"/> 나쁨	
	일상생활능력 <input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 의심된다 <input type="checkbox"/> 나쁨	
자립의욕	자립의지(심리상태) <input type="checkbox"/> 강하다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 약하다	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
자립여건	근무가능 시간 <input type="checkbox"/> 8시간이상 <input type="checkbox"/> 8시간 <input type="checkbox"/> 파트타임 <input type="checkbox"/> 근로불가	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
	신용 <input type="checkbox"/> 파산 <input type="checkbox"/> 문제없음 <input type="checkbox"/> 기타()	
	가족관계 <input type="checkbox"/> 좋음 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 갈등	
	지지체계 <input type="checkbox"/> 좋음 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 부족	
판단결과	<input type="checkbox"/> 즉시 취업 가능 <input type="checkbox"/> 즉시 취업 불가능	
개입영역 (복수응답가능)	<input type="checkbox"/> 기초능력 <input type="checkbox"/> 자립의욕 <input type="checkbox"/> 자립여건 위 4가지 영역에 대한 판단결과(상/중/하)를 중심으로 개인별 자립지원계획에 중점적으로 개입해야 할 영역을 판단한다.	
기타 의견	자신이 쌓고자 하는 작업 기술이 무엇인지에 대하여 다양한 선택지를 놓고 상담하기	

출처: 남기철 외(2013), 「노숙인 특성에 따른 시설 유형별 프로그램 및 매뉴얼 개발」145쪽 자립역량사정표 수정

서식3 사례관리 사정표(작성예시 포함)

대상자 번호		대상자 성명		담당자	
사정 일자		대상자 유형	<input type="checkbox"/> 신규 <input checked="" type="checkbox"/> 재사정		

욕구 유형	<input type="checkbox"/> 주거지원(임시 주거비 지원, 매입 임대주택 지원, 공동생활가정 입주 지원 등) <input type="checkbox"/> 식사지원(말반찬, 도시락, 간식, 경로식당 지원 등) <input type="checkbox"/> 생필품 지원 <input type="checkbox"/> 후원지원 <input checked="" type="checkbox"/> 차량지원
	<input type="checkbox"/> 이·미용 지원 <input type="checkbox"/> 목욕 지원 <input type="checkbox"/> 세탁 지원 <input type="checkbox"/> 가사지원 <input type="checkbox"/> 운동여가 지원 <input type="checkbox"/> 말벗 지원 <input type="checkbox"/> 영정사진 지원 <input checked="" type="checkbox"/> 그 외 편의서비스 지원(증명사진 발급)
	<input type="checkbox"/> 고용 지원(사회적응교육, 직업 훈련, 일자리 알선 등) <input type="checkbox"/> 학습지도 <input type="checkbox"/> 노인대학 <input type="checkbox"/> 한글지도
	<input checked="" type="checkbox"/> 의료지원(노숙인 진료의뢰서 발급통해 국공립병원 진료 지원) <input type="checkbox"/> 요양 지원
	<input type="checkbox"/> 키움 통장 지원(행복키움통장, 행복키움통장II, 내일키움통장, 청년희망키움통장 지원 등) <input type="checkbox"/> 신용회복 지원 <input type="checkbox"/> 법률상담 지원
	<input checked="" type="checkbox"/> 행정 지원(말소된 주민등록 복원, 주소지 등록 지원)
	<input type="checkbox"/> 안전점검 지원(소방, 전기, 가스 시설, 전기장판 등) <input type="checkbox"/> 기타

욕구 유형	우선 순위	제시된 욕구	합의된 욕구	자원(강점)	내/외적 장애물
의료지원	1	외과 입원 치료	- 동부병원 입원 - 수술 위해 서울의료원 전원 예정	- 노숙인 진료의뢰서 발급 - 외래 진료 차량 지원	- 우울증상 으로 인한 치료 의지 저하
행정지원	2	주민등록 말소 복원 수급 신청	- 말소 복원 - 수급 신청	- 정신건강사업 통해 말소복원 비용 지원	- 말소 기간 장기화되어 신분증 발급 어려움
주거지원	3	말소복원 위한 주거지원	주소지 등록 지원	- 임시주거지원 사업 주거비 지원	- 위암수술 후 개별생활에 어려움이 있음
척도를 이용한 사정 결과	알코올 자가 진단(AUDIT)		32점 (알코올 남용 및 의존)		
	우울 척도(BDI)		57점 (심한 우울 상태)		
사례관리 수준판정	<input checked="" type="checkbox"/> 긴급 사례관리 <input type="checkbox"/> 일반 사례관리 <input type="checkbox"/> 집중 사례관리				

부 록

서식5-1 노숙인 등 입소의뢰서(법정서식)

■ 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 시행규칙 [별지 제9호서식] <개정 2020. 11. 25.>

제 호

노숙인 등 입소의뢰서

노숙인 등 인적사항	성명 ([]남 []여)	주민등록번호
	등록기준지	
	주소	
발견 및 조치내용	발견일	발견장소
	발견자	
	발견 시 상황 및 조치사항	
입소시설	시설명	시설의 장의 성명
	소재지	
입소·퇴소 심사위원회 의견		

부록

「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 제17조와 같은 법 시행규칙 제11조제3항 및 제12조 제3항에 따라 귀 시설에 위 사람의 입소를 의뢰합니다.

년 월 일

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장
노숙인 종합지원센터의 장

직인

시설의 장 귀하

서식5-2 노숙인복지시설 입소 의뢰서(기관서식)

※ 비전트레이닝센터 입소의뢰서 의뢰서 양식 수정

노숙인복지시설 입소 의뢰서

수신 기관명			의뢰일	
의뢰대상자 성명			주민등록번호	
의뢰대상자 주소/연락처		주소: 연락처:		
기초검진	코로나19	백신접종: 1차(), 2차(), 3차(), 4차() 코로나19 선제검사(응급키트, PCR 등): 음성() ※선제검사 음성 확인서 별첨 가능		
	결핵	정상(), 비활동성 결핵() ※결핵검사 결과지 별첨 要		
	기타	기타 기초검진-혈액검사, 소변검사 등() ※기초건강검진 결과지 별첨 가능		
주민등록증		소지(), 분실(), 주거지불분명-말소()		
기초수급 등 보장형태		미해당(), 일반수급자(주거 / 생계 / 의료 /기타), 시설수급자()		
건강보험/보호 자격		무보험(), 건강보험(), 의료급여(), 노숙인의료급여(), 피부양()		
신체건강상태		질환명(), 질환치료여부()		
정신건강상태		음주문제(), 정신질환(), 정신과진료 및 복약()		
의뢰사유				
의뢰기관 명			담당자 (사례관리자)	성명: 직위: 연락처:

서식6-1 퇴소·사망 보고서(법정서식)

■ 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률 시행규칙 [별지 제14호서식] <개정 2020. 11. 25.>

퇴소·사망 보고서

인적사항	성명	주민등록번호
	([]남 []여)	
	등록기준지	
	주소	전화번호

퇴소 유형	<input type="checkbox"/> 자진 퇴소 <input type="checkbox"/> 무단 퇴소 <input type="checkbox"/> 사망
-------	---

퇴소 사유	
조치 내용	
의견	

「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 제17조 및 같은 법 시행규칙 제16조제1항에 따라 위 사람이
 이 년 월 일에 []퇴소·[]사망하였음을 보고합니다.

년 월 일

시설의 장

(서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장

귀하

부 록

임대주택 입주 신청서

◎ 입주자 현황

성명		주민등록번호	
주소		비주택거주기간	개월
성별	_남 _여	병역	_군필 _미필 기타()
결혼여부	_기혼 _미혼 _이혼 _별거	자녀	남 ()명, 여 ()명

◎ 의료현황

장애여부	_없음 _있음([]언어장애 []지체장애 []정신장애 []시각장애 []청각장애)		
알코올 의존증 여부	([]없음 _있음 []지속형)	현재질환	_없음 _있음()
의료급여	[]1종 []2종 []기타	장애인 등록여부	_해당없음 _해당됨(급)

◎ 취업현황

취업업종		직장명/연락처	/전화:		
월급여	()만원	총근무기간	~ ()개월		
4대보험 여부	[]의료보험 []산재보험 []고용보험 []국민연금	직책			
과거 직업	연도	20 년	20 년	20 년	20 년
	직종 (기간)				
실직원인					

◎ 저축현황

저축형태	[]적금 []청약저축 []예금 []청약예금 []기타	총저축 금액		자산 ()만원
저축액(월수입대비 비율)	월 원(%)	주요지출내역 (별지사용가능)	<input type="checkbox"/> (원) <input type="checkbox"/> (원) <input type="checkbox"/> (원)	

◎ 입주신청자 가족관계

성명	주민등록번호	주소	관계	월소득액	직업	동거여부

◎ 신청시 구비서류

입주신청	- 신청서
가족·주거	- 주민등록등본(주소이력기재), 거주사실확인서 중 택 1 * 주민등록초본은 세대주 구성전 주소이력이 필요한 경우 포함
건강상태	- 진단서 또는 소견서, 장애인복지카드(등록증)사본 등 * 해당사항 없을 경우 생략

6. 지원주택 생활계획

※ 최대한 구체적으로 작성바랍니다.

1) 건강관리 영역	알코올·정신건강관리, 신체건강관리에 대하여 앞으로의 계획기술
2) 일상생활 및 대인관계 영역	주간시간활동계획, 가사유지 및 관리계획, 입주민 및 사례관리자와의 관계유지 계획 등
3) 재정관리영역	입주보증금 및 임대료부담 계획, 생활비 지출, 저축 등의 금전관리 계획
4) 기타	기술 및 취업경험, 재활프로그램 이용 경험, 기타 하고 싶은 말

7. 지원주택 입주 시 필요로 하는 주거유지지원서비스

※ 중복선택 가능

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 일상생활 (신체 및 용모관리, 생활 등의 자기 자신 관리) <input type="checkbox"/> 주택지원, 가사관리 (청소, 식생활, 의복세탁 등이 가능하도록 지원) <input type="checkbox"/> 건강관리 (약물교육 및 병원동행 등의 정신질환 및 신체질환 지원) <input type="checkbox"/> 구직생활 (직업에 대한 욕구상담, 직장 연계 및 적응을 위한 지원) <input type="checkbox"/> 금전관리 (생활비, 공과금, 저축 등에 대한 계획 및 지원) <input type="checkbox"/> 사회기술 (타인과의 원활한 관계 유지, 자신감 강화 교육 등의 지원) <input type="checkbox"/> 여가생활 (여행, 운동 등의 프로그램 및 동료간의 자조모임 지원) <input type="checkbox"/> 기타 ()
<p>※ 주거유지지원서비스 항목 선택 이유 및 서비스의 구체적인 내용을 기록하여 주세요.</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p>위와 같이 노숙인 지원주택 입주를 신청합니다.</p> <p>신청일 : 년 월 일</p> <p>신청자 : (인)</p>

Audit-K(알코올 사용 장애 척도)

문항	0점	1점	2점	3점	4점
1. 얼마나 자주 술을 마십니까?	전혀 안마심	월 1회이하	월 2-4회	주 2-3회	주 4회
2. 술을 마시면 한번에 몇 잔 정도 마십니까?	전혀 안마심	소주 1-2잔	소주 3-4잔	소주 5-6잔	소주 7-9잔 (10잔이상 5점*)
3. 한 번에 소주 한 병 또는 맥주 4병 이상 마시는 경우가 얼마나 자주 있습니까?	없음	월1회미만	월1회	주1회	거의매일
4. 한번 술을 마시기 시작하면 멈출 수 없었던 때가 1년 동안 얼마나 자주 있었습니까?	없음	월1회미만	월1회	주1회	거의매일
5. 지난 1년간 평소 같으면 할 수 있었던 일을 음주 때문에 실패한 적이 얼마나 자주 있었습니까?	없음	월1회미만	월1회	주1회	거의매일
6. 지난 1년간 술 마신 다음날 일어나기 위해 해장술이 필요했던 적은 얼마나 자주 있었습니까?	없음	월1회미만	월1회	주1회	거의매일
7. 지난 1년간 음주 후에 죄책감이 든 적이 얼마나 자주 있었습니까?	없음	월1회미만	월1회	주1회	거의매일
8. 지난 1년간 음주 때문에 전날 밤 일이 기억나지 않았던 적이 얼마나 자주 있었습니까?	없음	월1회미만	월1회	주1회	거의매일
9. 음주로 인해 자신이나 다른 사람이 다친 적이 있습니까?	없음		있지만 지난1년간 은 없음		지난 1년간 있었다
10. 친척이나 친구, 의사가 당신이 술 마시는 것을 걱정하거나 당신에게 술 끊기를 권유한 적이 있었습니까?	없음		있지만 지난1년간 은 없음		지난 1년간 있었다

* AUDIT-K는 개인의 음주량과 빈도, 의존증상 및 문제행동 수준을 평가하여, 위험/유해 음주와 알코올 사용 장애를 선별하기 위하여 세계보건기구(WHO)에서 개발한 AUDIT의 한국어판 척도임.

[판정]

- 0-7점 : 정상음주
- 7-11점 : 위험음주 수준
 - 아직까지 특별히 심각한 음주로 인한 문제가 발생하지는 않았지만, 향후 음주로 인한 문제가 발생할 가능성이 있음. 음주량을 줄이거나 음주횟수를 줄여 적정음주를 실행하도록 하는 것이 좋음.
- 12-19점 : 고위험음주 혹은 잠재적인 알코올사용장애 환자
 - 이미 신체적 건강이상이나 행동상의 문제가 나타나는 수준으로 속히 전문의의 진찰을 받는 것이 좋음.
- 20점 이상 : 알코올 사용장애 환자
 - 이미 알코올 사용장애, 특히 알코올 의존 상태임이 강력히 시사됨. 속히 전문의의 진찰을 받고 전문화된 치료를 시작하는 것이 좋음.

한국판 우울증 척도(BDI-K)

이름() 연령(세) 성별(남 / 녀) 작성일(년 월 일)

☞ 주의깊게 읽어보시고 각 번호의 4가지 문항 중 오늘을 포함하여 지난 1주일간 자신의 상태를 가장 잘 나타낸다고 생각되는 문항 하나를 고르세요.

1. ① 나는 슬픔을 느끼지 않는다.
② 나는 슬픔을 느낀다.
③ 나는 항상 슬픔을 느끼고 그것을 떨쳐 버릴 수 없다.
④ 나는 너무나도 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수가 없다.
2. ① 나는 앞날에 대해 별로 걱정하지 않는다.
② 나는 앞날에 대해 별로 기대할 것이 없다고 느낀다.
③ 나는 앞날에 대해 기대할 것이 하나도 없다고 느낀다.
④ 나는 앞날이 암담하고 전혀 희망이 없다고 느낀다.
3. ① 나는 실패감 같은 것을 느끼지 않는다.
② 나는 다른 사람에 비해 실패의 경험이 많다고 느낀다.
③ 살아온 과거를 되돌아보면 항상 많은 일에 실패를 했다.
④ 나는 한 인간으로서 완전히 실패했다고 느낀다.
4. ① 나는 전과 다름없이 일상생활에 만족하고 있다.
② 나는 일상생활은 예전처럼 즐겁지 않다.
③ 나는 무엇을 해도 만족스럽지 않다.
④ 나는 만사가 불만스럽고 짜증이 난다.
5. ① 나는 특별히 죄책감을 느끼지 않는다.
② 나는 때때로 죄책감을 느낀다.
③ 나는 자주 죄책감을 느낀다.
④ 나는 항상 죄책감에 빠져 있다.
6. ① 나는 내가 벌을 받고 있다고 느끼지 않는다.
② 나는 내가 벌을 받을지도 모른다고 느낀다.
③ 나는 내가 벌을 곧 받을 것이라고 느낀다.
④ 나는 현재 벌을 받고 있다고 느낀다.
7. ① 나는 나 자신에 대해 실망하지 않는다.
② 나는 나 자신에 대해 실망할 때가 많다.
③ 나는 나 자신이 지긋지긋 하게 느껴진다.
④ 나는 자신을 증오한다.

8. ① 나는 내가 다른 사람보다 못하다고 생각하지 않는다.
 ② 나는 나의 약점이나 실수를 가끔 내 탓으로 돌린다.
 ③ 나는 내가 잘못하는 것은 항상 내 탓이라고 생각한다.
 ④ 나는 잘못된 일은 모두 내 탓이라고 생각한다.
9. ① 나는 죽고싶다는 생각을 해본 적이 없다.
 ② 나는 가끔 죽고싶다는 생각이 들지만 실행하지는 못할 것이다.
 ③ 나는 죽고 싶다는 생각을 할 때가 많다.
 ④ 나는 기회만 있으면 자살할 것이다.
10. ① 나는 요사이 평소보다 더 울거나 하지 않는다.
 ② 나는 요사이 전보다 더 자주 우는 편이다.
 ③ 나는 요즈음은 항상 울고 있다.
 ④ 나는 울고 싶어도 나올 눈물조차 없다.
11. ① 나는 전보다 더 짜증을 내지는 않는다.
 ② 나는 전보다 더 쉽게 짜증을 낸다.
 ③ 나는 요사이 항상 짜증이 난다.
 ④ 나는 짜증을 내기에도 지쳤다.
12. ① 나는 다른 사람들과 여전히 잘 어울린다.
 ② 나는 다른 사람들과 어울리지 못할 때가 가끔 있다.
 ③ 나는 거의 대부분 다른 사람들과 어울리지 못한다.
 ④ 나는 다른 사람들에 대해 전혀 흥미가 없다.
13. ① 나의 결단력은 전과 다름없다.
 ② 나는 전보다 결단력이 다소 약해진다.
 ③ 나는 전보다 결단력이 훨씬 약해졌다.
 ④ 나는 어찌할 바를 몰라 아무 것도 결단을 내릴 수가 없다.
14. ① 전보다 내 모습이 못하지는 않다.
 ② 내가 늙거나 매력이 없어진 것 같아 걱정이다.
 ③ 내 모습이 변해 매력이 없어진 것이 분명하다.
 ④ 내 모습은 확실히 추해져서 남들이 불쾌하게 생각한다.
15. ① 나는 전과 같이 일을 잘 할 수 있다.
 ② 나는 전처럼 일을 하려면 조금 힘이 든다.
 ③ 나는 무슨 일이든지 시작하려면 무척 힘이 든다.
 ④ 나는 너무 지쳐서 아무 일도 할 수가 없다.
16. ① 나는 평소처럼 잠을 잘 잘 수 있다.
 ② 나는 평소처럼 잠을 잘 자지 못한다.
 ③ 나는 평소보다 1~2시간 일찍 깨서 다시 잠들기 어렵다.
 ④ 나는 평소보다 몇 시간 일찍 깨서 다시 잠들기 어렵다.

17. ① 나는 별로 피곤하지 모르고 지낸다.
 ② 나는 전보다 쉽게 피로해진다.
 ③ 나는 사소한 일에도 곧 피로해진다.
 ④ 나는 너무 피로해서 아무일도 할수 없다.
18. ① 나의 입맛은 평소와 같다.
 ② 나의 입맛이 전과 같이 좋지는 않다.
 ③ 나의 요사이 입맛이 매우 나빠졌다.
 ④ 나는 전혀 입맛이 없다.
19. ① 나의 몸무게는 변함이 없다.
 ② 근래와서 몸무게가 3kg가량 줄었다.
 ③ 근래와서 몸무게가 5kg가량 줄었다.
 ④ 근래와서 몸무게가 7kg가량 줄었다.
20. ① 나는 건강에 관한 걱정은 별로 하지 않는다.
 ② 나는 신체적 건강에 대해 걱정이 많다.
 ③ 나는 신체적 건강에 대한 걱정 때문에 제대로 무엇을 할 수 없다.
 ④ 나는 신체적 건강에 대한 걱정 때문에 전혀 아무 일도 할 수 없다.
21. ① 성에 대한 관심이 전보다 떨어진 것 같지는 않다.
 ② 성에 대한 관심이 전보다 약간 떨어졌다.
 ③ 성에 대한 관심이 확실히 줄어들었다.
 ④ 성에 대해 전혀 흥미를 느끼지 않는다.

○ 각 문항 점수 합산(①→0점, ②→1점, ③→2점, ④→3점)

○ 판정

- 10~16점 : 경한 우울증
- 17~29점 : 중등도 우울증
- 30~63점 : 심한 우울증

○ '중등도 우울증', '심한 우울증'은 상담이 필요함.

○ '경한 우울증'이라도 1달이상 지속되면 '만성우울증' 가능성 있음. 상담하는 것이 좋음.

우울척도검사(CES-D)

지난 1주일간의 상태	극히 드물다 1일이하	가끔 1~2일	보통 3~4일	자주 5일이상
1. 평상시에는 아무렇지도 않던 일들이 귀찮게 여겨졌다.				
2. 입맛이 없다.				
3. 가족이나 친구들을 만나보고 도움을 받았지만 계속 울적한 기분을 떨쳐버릴 수가 없었다.				
4. 나는 다른 사람과 마찬가지로 착한 사람이라고 느꼈다.				
5. 내가 하는 일에 마음을 집중시키기가 어려웠다.				
6. 기분이 우울했다. (살맛이 나지 않으면서 불쾌함.)				
7. 내가 하고자 하는 일이 모두 힘들게 느껴졌다.				
8. 나의 장래는 희망적이라고 느꼈다.				
9. 내 인생은 실패적이라고 느꼈다 .				
10. 두려움을 느꼈다.				
11. 잠을 설쳤다.				
12. 행복했다.				
13. 평상시보다 말을 적게 했다.				
14. 외로웠다.				
15. 사람들이 다정하게 느껴지지 않았다.				
16. 생활을 즐겁게 보냈다.				
17. 가끔 울었던 적이 있다.				
18. 슬펐다.				
19. 주위사람이 나를 싫어한다고 느꼈다.				
20. 아무 일도 시작할 수 없었다.				

[점수 해석]

- 16점 미만 : 우울하지 않은 상태
- 16점~24점 : 가벼운~중간 정도의 우울 상태
- 25점 이상 : 심한 우울 상태

서울시복지재단 2022-25

노숙인 종합지원센터 운영 개선방안 연구

발행일 2022년 11월 30일

발행처 서울시복지재단

발행인 김상철

편집인 류명석

주소 서울시 마포구 백범로31길 21

전화 1670-5755

팩스 02-6353-0221

홈페이지 www.welfare.seoul.kr

인쇄업체 MK커뮤니케이션

I S B N 978-89-6298-759-1

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.

무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

©서울시복지재단, 2022



서울시 마포구 백범로 31길 21(우 04147)
TEL 02-1670-5755 FAX 02-6353-0221
www.welfare.seoul.kr

비매품/무료

93330



9 788962 987591
ISBN 978-89-6298-759-1