

노숙인 지원주택 운영 매뉴얼 개발 연구

I. 이론편



연구책임

김혜정(서울시복지재단)

위촉연구원

한규희(서울시복지재단)

자문진

박성규(서울시 자활지원과, 주무관)

박성희(나눔은희망과행복, 센터장)

배일환(길가온복지회, 팀장)

서정화(열린여성센터, 센터장)

안신훈(前 서울시 자활지원과, 팀장)

이승연(서울시정신건강복지센터, 부센터장)

조아영(열린여성센터, 팀장)

조연정(서울시정신건강복지센터, 팀장)

허용구(시립노숙인종합지원센터, 센터장)

※ 자문진은 가나다 순 임

목 차

1 매뉴얼 개발 개요

1-1. 매뉴얼 개발 필요성	1
1-2. 매뉴얼 개발 방법 및 내용	2
1-3. 매뉴얼 활용	4

2 노숙인 지원주택 사업 개요

2-1. 추진 배경 및 경과	5
1) 노숙인 지원주택 개념	5
2) 추진 배경	5
3) 추진 근거 및 경과	6
2-2. 노숙인 지원주택 사업 체계	7
1) 추진 절차	7
2) 운영 주체별 역할	7
3) 운영인력 구성	8

3 노숙인 지원주택 운영 및 관리

3-1. 지원주택 운영기관 선정	10
1) 지원주택 운영기관(서비스제공기관) 자격 조건	10

2) 지원주택 운영기관(서비스 제공기관) 선정 절차	11
3-2. 지원주택 서비스 제공 인력	13
1) 서비스 제공 인력 배치 및 근무 형태	13
2) 서비스 제공 인력 역할 및 직무	14
3) 서비스 제공 인력 전문성 지원	16
3-3. 지원주택 운영 평가	19
1) 서비스제공기관 성과평가 개요	19
2) 성과평가 지표	20
3-4. 커뮤니티 공간 운영	30
1) 커뮤니티 공간 운영 방향 및 활용 방법	30
2) 커뮤니티 공간 유형 및 특성	32

4

노숙인 지원주택 서비스 제공 절차

4-1. 입주민 선정	33
1) 입주민 자격	33
2) 입주민 모집공고 및 신청접수	35
3) 입주민 선정 심사	36
4) 입주민 선정 결과 및 예비자 발표	37
5) 주택 계약	37
4-2. 입주민 주거유지서비스 계약	39
1) 신규 계약	39
2) 재계약(계약 갱신)	42
4-3. 입주자 퇴거	42
1) 퇴거 사유	42

2) 퇴거 절차 43
3) 퇴거 지원 48

참고문헌 49

1-1

매뉴얼 개발 필요성

- 서울시는 2011년부터 노숙인이 만성적 노숙생활에서 벗어나 지역사회에 안정적으로 정착할 수 있는 노숙인 주거지원 정책을 본격적으로 추진하였음
- 노숙인 임시주거지원사업을 시작으로 매입임대주택, 공동생활가정 연계임주 지원사업으로 확대하였고 노숙인 지원주택은 2016년 시범사업을 통해 2019년부터 본사업 궤도에 진입하였음(서울특별시 자활지원과, 2020)
- 2022년 5월 현재 248호 노숙인 지원주택이 공급되었고 시범사업 이후 본격적으로 노숙인 지원주택이 운영된 지 3년을 경과하였으나 아직 공식적으로 공통으로 활용할 수 있는 주택 운영 매뉴얼이 부재함
- 장애인 및 정신질환자 지원주택 운영에 대한 매뉴얼은 이미 관련 중간지원조직을 통해 개발되었고 매뉴얼에 대한 교육실시 등으로 안정적인 주택 운영을 도모하고 있음. 그러나 노숙인 지원주택의 경우는 중간지원조직도 부재할 뿐만 아니라 현장에서 표준적으로 사용할 수 있는 매뉴얼도 없어 기관별 경험과 노하우에 의존하여 입주민에게 주거유지지원서비스를 제공하고 있음
- 2022년 처음으로 주택운영 협약 3년 도래 기관에 대한 성과평가가 진행될 당시 노숙인 지원주택 운영의 대표적인 결과중심의 성과제시에 대한 외부 요구가 제기됨에 따라 이에 대한 가이드라인 제공도 필요함
- 이에 노숙인 지원주택 운영 기관 및 운영인력(수퍼바이저 및 코디네이터 등)의 역할과 서비스계약부터 퇴거까지 단계별로 지원하여야 하는 서비스 내용과 다양한 문제사항에 대한 대응, 주요 자원 및 서식 등 실무자들에게 실질적으로 도움이 되는 표준화된 운영 매뉴얼 개발이 필요함

■ 자료수집 및 문헌 검토

- 노숙인 주거지원 관련 연구 및 사례관리용 척도 관련 연구 등 문헌 분석
- 서울시 지원주택 운영 지원계획, 성과평가 실시계획 등 정책현황 검토
- 노숙인, 장애인, 노인, 정신질환자 등 주거지원 관련 선행 개발 매뉴얼 분석
- 노숙인, 장애인, 정신질환자, 노인의 일상생활지원을 위한 공적 및 민간자원 정보 자료 분석

■ 현장실무자 포커스그룹인터뷰

- 노숙인 지원주택 운영법인의 추천을 통해 주택 운영인력 6명 대상으로 포커스그룹인터뷰 진행하였음
- 입주민 특성에 따른 지원의 어려움 및 매뉴얼 실무 활용 제고를 위한 구성 내용 등에 대한 실무자 의견을 청취하였음

■ 전문가 위원회 운영

- 매뉴얼 구성 내용의 타당성과 신뢰도를 확보하기 위해 자문위원회 및 실무위원회를 운영하였음
- 자문위원회는 노숙인 및 정신질환자 지원주택 관련 기관 책임자급 등 4명(서울시 담당공무원 포함)으로 구성하였고 성과지표, 성과측정 도구 및 산식, 주택 운영인력 유형별 직무 및 교육체계에 대해 3회 논의를 하였음
- 실무위원회는 노숙인 및 정신질환자 지원주택 관련 기관 중간관리자급 5명(서울시 담당공무원 포함)으로 구성하였고 주거유지지원서비스 제공에 필요한 수행업무, 가용자원, 문제사항 대응 방안, 주요서식, 매뉴얼 초안 보완 및 수정사항 등에 관해 6회 논의하였음

■ 집필 매뉴얼 검증

- 노숙인 지원주택 현장실무자 12명을 대상으로 매뉴얼 내용의 적정성 및 충분성, 현장 활용성 등에 대한 의견을 수렴하였음
- 현장 실무자의 검토의견을 토대로 매뉴얼 내용을 수정하고 가독성을 고려한 편집을 진행하였음

■ 매뉴얼 활용 보급설명회

- 현장 실무자의 매뉴얼 활용 제고를 위해 전체 운영기관 대상으로 매뉴얼 보급설명회를 실시하였고 매뉴얼을 배부하였음
- 매뉴얼 인쇄물 배부와 함께 노숙인 지원주택 운영 실무자들의 업무 효율성을 도모하고자 주요 서식은 한글파일로도 제공하였음

■ 매뉴얼 구성 내용

- 연구 초기 실시한 현장 실무자 포커스그룹인터뷰 결과를 반영하여 매뉴얼 활용성 제고를 위해 이론편과 실제편으로 구성하였고 분책으로 발간하였음
- 이론편에는 매뉴얼 개발 배경, 노숙인 지원주택 사업 이해, 주택 운영인력의 역할에 따른 전문성 지원, 성과평가를 포함한 주택 운영과 관리를 담았고 마지막으로 입주자 선정·계약·퇴거에 대한 서비스 제공절차를 제시하였음. 또한 서비스영역별 주요자원 정보 및 주요 서식도 구성하였음
- 실제편에는 주택 운영인력이 주거유지서비스 제공에 있어 기본적으로 필요로 하는 내용과 함께 입주민 지원과정에서 실무자들이 겪는 어려움에 대한 대처방안도 제시하였고 주요서식 및 서비스영역별 주요자원 정보목록도 제시하였음

- 노숙인 지원주택 운영기관과 주택 운영인력, 특히 신입 코디네이터의 업무수행 지원 가이드라인 제공
- 신규 코디네이터의 기본업무 역량 교육을 위한 교재로 활용
- 주택 운영인력의 역량강화를 위한 교육내용은 교육수행기관에서 교육과정구성 시 기초자료로 활용
- 서울시는 본 연구에서 개발한 결과중심의 5종 성과지표와 3년 주택운영 협약 종료 기관에 대한 성과평가와의 연계를 검토할 계획임. 이에 향후 주택 협약기간 도래 성과평가 대상기관은 평가자료 준비를 위한 기초자료로 활용
- 주요 서식 활용을 통해 주거유지서비스 지원에 수반되는 행정서류의 표준화 및 업무 효율성 도모
- 입주민 개별서비스지원 계획 및 실행에 요구되는 주요자원 목록은 노숙인 지원주택 입주민만을 위해 확보된 자원이 아니며 지원인력이 개발 가능한 정보제공이 주요 목적
- 현장의 실용성과 활용성을 제고하고자 현장전문가 자문과 주택 운영인력의 의견을 반영하여 본 매뉴얼을 개발하였으나 기관 및 입주민의 특성으로 발생할 수 있는 모든 상황을 담을 수 없었기에 서비스 제공 기관의 형편과 여건에 맞추어 유연하게 적용

2-1

추진 배경 및 경과

1

노숙인 지원주택 개념

- 지원주택이란, 신체적 또는 정신적 문제로 돌봄이 필요한 주거취약계층의 주거안정을 위하여, 개인별 맞춤형 주거유지지원서비스가 함께 제공되는 임대주택을 말함
- 노숙인 지원주택은 노숙인이 사회구성원으로서 독립적인 생활을 하는 데 필요한 주거와 지원서비스를 함께 제공하는 주택으로, 서비스를 결합한 임대주택을 의미함

2

추진 배경

- 최근 우리나라의 노숙인, 장애인, 정신질환자, 노인 등 취약계층에 대한 지원정책은 시설중심에서 지역사회 내 거주기반의 서비스 지원정책으로 변화되고 있음. 시설 거주 취약계층이 지역사회에서 안정적이고 자기결정권을 행사하면서 살아가기 위해서는 지역사회 거주 공간뿐 아니라 독립 및 자립생활을 위한 서비스 지원의 필요성이 대두되었음¹⁾
- 특히 노숙인의 경우, 지역사회 거주에 필요한 휴먼서비스가 결합되지 않으면 지원주택 입주 후에도 약물관리 등의 정신건강 관리의 어려움, 외로움 등의 정서적 어려움, 일상생활 유지의 어려움으로 인해 다시 거리 노숙의 위험에 놓이게 됨

1) 대구광역시사회서비스원(2021), 탈시설·자립지원 선도기관 사례 및 실태보고서 및 민소영 외(2019), 서울시 지원주택 공급확대를 위한 제도개선 방안 참고

- 그간 취약계층에 대한 지원정책 중 주택 보급과 복지서비스가 결합된 지원주택 모델은 찾아보기 어려웠음. 이에 서울시는 지원주택 모델을 국내에 안착시키기 위하여 전국 최초로 2016년에 시범사업을 추진하였고 이를 통해 사업의 지속가능성을 위한 법적·제도적 근거를 마련하였음

3 추진 근거 및 경과

■ 추진 근거

- 서울특별시 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 조례('12. 7. 30. 제정)
- 서울특별시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례('18. 5. 3. 제정)

■ 추진 경과

〈표 2-1〉 서울시 노숙인 지원주택 추진경과

형태	연도	수행 내용
민간 시범사업 운영	'14년	• 행복하우스 운영(종교계 노숙인지원 민간협력 네트워크를 통한 전국민 성금)
	'15년	• 성지하우스 운영(사단법인 열린복지 민간기업 후원금)
서울시 시범사업 운영	'16년	• 정신질환 여성노숙인 18호, 알코올 의존 남성노숙인 20호 주택
	'18년	• 서울시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례 제정
서울시 본격사업 운영	'19년 1차	• 공급 현황: 남성노숙인 및 여성노숙인 지원주택 38호 공급 • 서비스제공기관: 열린여성센터, 비전트레이닝센터
	'19년 2차	• 공급 현황: 남성노숙인 지원주택 42호 공급 • 서비스제공기관: 열린여성센터, 비전트레이닝센터
	'20년	• 공급 현황: 남성노숙인 및 여성노숙인 지원주택 100호 공급 • 서비스제공기관: 다사서기종합지원센터, (사)나눔은희망과행복, (사)길가온 복지회, (사)야가페 복지
	'21년	• 공급 현황: 남성노숙인 및 여성노숙인 지원주택 54호 공급 • 서비스제공기관: (사)열린복지, (재)대한구세군유지재단(※'21년 공급분 '22년 5월 선정)
	'22년	• 공급 현황: 남성 및 여성 노숙인 지원주택 62호 공급 예정 • 주택 입주 계약 시, 주택 임대차 계약서 관련 특약 반영 • 서비스제공기관 최초 평가 실시(3년 주기) • 서비스제공기관: (사)열린복지, (사)나눔은희망과행복

※서울시 자활지원과(2022), 2022년 서울시 노숙인 지원주택 서울시 노숙인 지원주택 운영 지원계획 및 서울시 노숙인 지원주택 연도별 공급 및 운영 현황 참고

2 - 2

노숙인 지원주택 사업 체계²⁾

1 추진 절차

그림 2-1 서울시 노숙인 지원주택 추진절차



2 운영 주체별 역할

〈표 2-2〉 서울시 노숙인 지원주택 운영 주체별 역할

운영 주체	세부 역할
서울시 주택정책과	• 공급 계획 수립 • 대상별 수요 조사(물량 및 예산확보)
서울시 자활지원과	• 서비스제공기관 공모 및 선정 • 입주인 선정 • 서비스제공기관 지도 및 감독 • 지원주택 운영위원회 노숙분과 운영
지원주택 운영위원회	• 서비스제공기관 선정 방법 결정 • 입주인 선정기준 마련 • 입주인 입·퇴거 심의 및 결정
서울주택도시공사(SH)	• 입주인 모집 공고 • 입주 신청자 적격성 심사(소득, 재산 등 사정) • 지원주택 공급
서비스제공기관	• 입주인 맞춤형 주거유지지원서비스 제공 • 사업 시행 및 실적 보고

2) 서울시 자활지원과(2022), 2022년 서울시 노숙인 지원주택 운영 지원계획 및 서울주택도시공사(2019), 지원주택 운영가이드 참고



서울시주택도시공사(SH)의 각 부처별 역할

- SH 본사 매입주택공급부
 - 지원주택 입주자 모집 공고
 - 지원주택 입주자 신청 접수 및 주택 동호 배정(추첨)
 - 지원주택 입주자 및 서비스제공기관 신규 입주 계약
 - 지원주택 예비자 공급
 - 지원주택 입주 신청자 소득·자산 심사
 - 지원주택 입주 신청 관련 민원 응대

- SH 본사 주거복지사업부
 - 지원주택 입주 신청자 서비스 필요도 사정

- 자치구 SH 주거안심종합센터 (구 주거복지센터)
 - 지원주택 재계약
 - 지원주택 퇴거 신청 접수
 - 지원주택 유지·보수
 - 각 자치구 관할 지역의 지원주택 관련 상담 업무



3

운영인력 구성

■ 수퍼바이저

□ 자격 및 임금 수준

- 사회복지사 1급 소지자로서 관련 분야(노인, 장애인, 노숙인, 정신질환자 등)에서 7년 이상³⁾ 실무경험을 가진 자
- 정신건강전문요원 자격소지자로서 실무경력 6년 이상인 자
- 관련 분야에서 이에 준하는 실무경력이나 자격을 갖춘 자
- 사회복지관련 석사 이상 소지자로서 지원주택 및 사회복지시설 관련 5년 이상 경

3) 수퍼바이저, 코디네이터 등 종사자의 경력인정은 「서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 계획 및 정신재활시설운영 안내」에 준함

힘을 가진 자를 우선 고려

- 수퍼바이저의 처우는 서울시 사회복지시설 종사자(이용시설) 보수 지급기준에서 4급 준수

역할

- 코디네이터 업무에 대한 감독, 전반적인 지원서비스 업무에 대한 수퍼비전 제공
- 주거유지지원서비스 관련 자료의 수집 및 보고
- 제공되는 주거유지지원서비스 품질 및 예산의 관리

■ 코디네이터

자격 및 임금 수준

- 사회복지사 1급 혹은 2급 소지자로서 실무경력 2년 이상인 자
- 정신건강전문요원
- 관련 분야에서 이에 준하는 실무경력이나 자격을 갖춘 자
- 노인, 장애인, 노숙인, 정신보건, 주거, 지역사회복지 분야 석사 이상 혹은 3년 이상의 실무경력을 갖춘 경우는 우선 고려
- 코디네이터의 처우는 서울시 사회복지시설 종사자(이용시설) 보수 지급기준에서 5급 준수

역할

- 입주민의 개별화된 욕구에 기반하여 서비스 제공 계획 수립, 서비스 제공 및 연계, 점검 수행
- 안전, 신체 및 정신적 건강, 일상생활, 사회적 관계, 주거, 경제, 고용, 교육, 법률 관련 사회복지서비스 제공 또는 연계

■ 운영 인력 모집 방법

- 지원주택 운영인력의 신규 채용은 직위와 관계없이 공개모집을 원칙으로 하며, 인력 응모 자격을 특정인으로 제한할 수 없음

- 인력 모집 관련 사항은 해당 서비스제공기관(법인, 시설) 홈페이지, 서울시 홈페이지 등 응모 자격을 갖춘 누구나 접속할 수 있는 홈페이지를 통해 15일 이상 공고해야 함
- 코디네이터가 2명 이상이면 그 중 1명은 슈퍼바이저의 자격을 갖춘 자로 채용할 것을 권고

3 노숙인 지원주택 운영 및 관리

3 - 1 지원주택 운영기관 선정⁴⁾

1 지원주택 운영기관(서비스제공기관) 자격 조건

■ 서비스제공기관 모집 공고일 기준 ①과 ②의 기준을 모두 충족하는 기관

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인

- 「민법」에 따른 비영리법인
- 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」에 따른 공익법인
- 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인
- 그 밖에 시장이 지원서비스의 제공 및 지원주택의 운영능력을 갖고 있다고 인정하는 기관

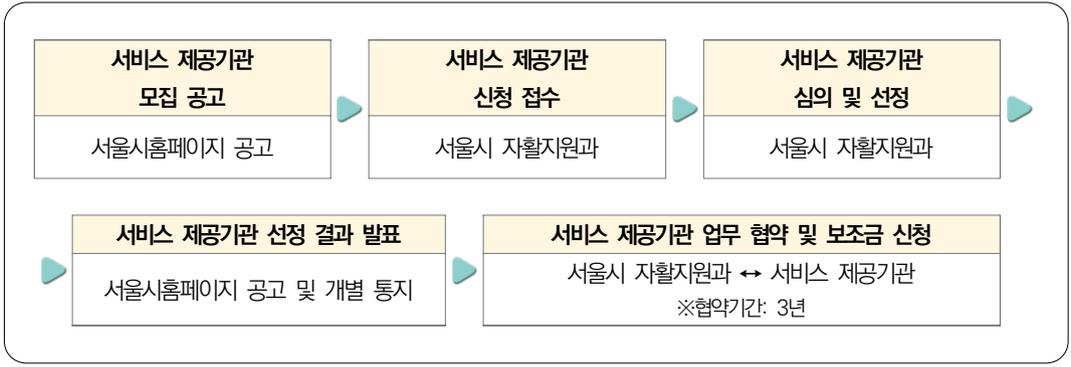
② 최근 1년간 노숙인 복지 또는 정신재활분야 사업 수행 실적이 있는 기관

4) 서울시 자활지원과(2022), 2022년 서울시 노숙인 지원주택 서비스제공기관 모집 공고 참고



2 지원주택 운영기관(서비스 제공기관) 선정 절차

Ⅰ 그림 3-1 Ⅰ 서울시 노숙인 지원주택 운영기관 선정 절차도



■ 신청 접수 방법 및 제출 서류

- (접수방법) 방문 또는 등기우편 접수(담당기관: 서울시 자활지원과)
- (제출서류) 보조금사업 수행기관 신청서 및 소개서, 수행기관 현황 및 사업 실적, 사업계획서, 기타 법인등기부 등본, 법인 정관, 법인허가증 등의 사본, 임원현황 등
※해당 연도 서울시 노숙인 지원주택 서비스제공기관 선정 공고문 확인 필수

■ 선정기준 및 방법

- (심사기준) 신청법인(또는 단체)의 신뢰성 사업능력, 예산편성 적정성 등 심사
- (심의방법) 실무검토(자활지원과) → 심의위원회 심사
 - 심의위원회 구성: 위원장 1인 포함하여 총 9명으로 구성
 - 위원별로 평가표에 의해 채점 한 후 최고·최저 제외한 합산점수(총 득점)의 산술 평균 적용
 - 필요시 법인의 실체, 구비서류, 인력 등에 대해 담당자 현장 확인



5종 성과지표(※상세내용 3-3 지원주택 운영 평가 참조) 서비스 제공기관 선정 시 적용 계획

- 서울시는 '23년부터 5종 성과지표를 3년 노숙인 지원주택 운영 협약 도래 기관에 대한 성과 평가에 반영할 계획이며 그 결과를 해당 기관의 주택 공모 참여 시 심사자료로 활용할 계획임
- 노숙인 지원주택 운영 신청 기관은 사업계획서의 사업성과 영역에 5종 지표를 반영한 계획서 제출
 - 서울시는 '23년부터 지원주택 운영기관 모집 공고 시 적용 계획이며 본 매뉴얼 [서식 1-1]에 제시한 사업계획서에 5종 성과지표 반영하여 작성
 - 사업계획서에 첨부 자료로 제시되는 5종 성과지표의 측정도구 및 산식은 사업계획서 작성을 위한 참고 자료이며 내용을 작성하여 제출할 필요 없음

관련서식

- 노숙인 지원주택 서비스제공기관 사업계획서 서식 1-1 p.98 참조

※해당 본문에 구성한 관련서식은 모든 서식을 제시한 것이 아니며, II.실제편 3. 주요서식에 구성된 것만 제시함. 관련서식 중 추천서식은 서비스제공기관의 이행 강제성이 없으며 기관의 사정에 따라 취사·선택하여 활용할 수 있음

1 서비스 제공 인력 배치 및 근무 형태⁵⁾

■ 코디네이터 배치

 정신질환 노숙인의 경우

- 가급적 지원서비스 코디네이터와 정신질환 입주민 비율은 1:7명 이하, 정신질환 치료를 통해 증상이 안정되면 코디네이터 배치 비율을 조정할 수 있음

 알코올 중독 질환 노숙인의 경우

- 가급적 지원서비스 코디네이터와 알코올 중독 질환 입주민 비율은 1:5명 이하, 알코올 중독 치료를 통해 증상이 안정되면 의사소견서와 담당 코디네이터 소견서를 통하여 코디네이터 배치 비율을 조정할 수 있음

■ 슈퍼바이저 배치

 코디네이터가 2명 이상일 경우, 그 중 1명은 슈퍼바이저 자격을 갖춘 자로 채용할 것을 권고함

■ 사례관리자 배치

 알코올 의존증 입주민 5명당, 정신질환자 7명당 사례관리자 1명 배치

- 중복질환 여부, 초기 입주민 퇴거 후 대체 입주민 등 고려하여 평균 6명당 1명 배치

 기관별 사례관리자 1명은 슈퍼바이저(팀장)로 배치

5) 서울주택도시공사(2019), 지원주택 운영가이드 및 서울시 자활지원과(2022), 2022년 서울시 노숙인 지원주택 운영 지원계획 참고

- 사례관리자 자격 기준
 - (수퍼바이저) 정신건강전문요원 자격소지사로서 실무경력 6년 이상인 자 우대
 - (코디네이터) 정신건강전문요원 우대
- 사례관리 내용
 - 초기정착 및 일자리, 저축, 월세납부, 재활 등 서비스 제공
 - 입주민 회의 등을 통한 갈등해소 및 상호협력 지원

■ 근무 형태

- 입주민의 초기 정착 및 적응 시기에 따라 실무자들의 근무 형태를 유연하게 운영할 수 있음
 - (유형1) 주 5일 근무
 - (유형2) 주 5일 근무(평일과 주말 포함)
 - (유형3) 탄력 근무제(주중 주간 근무 또는 야간 근무 중 하나 선택)
- 궁극적으로 지원주택 입주민이 시설 입소가 아닌 지역사회에 정착하고 자율적으로 살아가기 위해서는 주 5일 근무 형태를 유지하는 것이 가장 바람직함

2 서비스 제공 인력 역할 및 직무

■ 서비스 제공 인력 역할 및 구분의 기본 방향

- 현재 노숙인 지원주택에는 타유형의 지원주택처럼 운영 총괄을 담당하는 ‘센터장’에 대한 인력배치 기준이 없음. 그러나 노숙인 지원주택의 규모가 지속적으로 확대되고 업무의 범위와 수준에 대한 내·외부 기대가 높아짐에 따라, 주택운영 총괄을 담당할 ‘센터장’ 배치에 대한 정책적 논의가 필요하여 구성함
- 수퍼바이저와 코디네이터의 직무는 책임성 및 개입 정도의 차이는 있으나 대부분 함께 수행하기에, 직무의 많은 부분이 공통으로 구성됨

■ 서비스 제공 인력별 주요 직무

〈표 3-1〉 서울시 노숙인 지원주택 서비스 인력별 주요 직무

주요 직무	센터장	수퍼바이저	코디네이터
운영 총괄	○		
회계 및 행정 총괄	○	□	
회계 및 행정 업무			
내부 조직 및 예산 관리	○		
서비스 인력 복무 및 인사 관리	○		
서비스 인력 업무 분장 및 지도 감독		□	
지원주택 관련 업무에 대한 직무 지도 및 수퍼비전 제공		□	
지원주택 운영인력 역량강화교육 기획 및 관련 수퍼비전 제공		□	
주택 운영 상·하반기 평가 및 수퍼비전 제공	○		
주거유지지원서비스 제공내용에 대한 평가 및 질 관리		□	
주거유지지원서비스를 위한 사례회의 주관 및 관련 수퍼비전 제공		□	
주거유지서비스 계획을 위한 기초 상담 및 욕구 사정			△
입주민 개개인의 포괄적 주거유지지원서비스 계획 및 제공			△
입주민의 안부 확인 및 일상적인 상담			△
입주민 관계망 형성, 유지, 확대 지원			△
위기 상황 발생 시 긴급 지원 및 수퍼비전 제공		□	
입주민 위기 상황 발생 시 적극적 개입		□	△
입주민 욕구 기반 지역사회 자원 개발 및 연계	○	□	△
후원물품 관리		□	
대외 협력 활동	○	□	
상위 운영 주체와 운영기관 간의 가교 역할 수행	○		
입주민과 종사자 간의 장기적 갈등 상황으로 인한 종사자 소진 예방 및 대처 방안 마련		□	
주택(시설물) 유지보수 연계		□	△
커뮤니티 공간 운영 및 관리			△
서비스 기록 및 관리			△
서비스 종결			△

※본 매뉴얼 개발 연구의 '전문가 운영위원회' 자문을 통해 구성하였음

■ 서비스 제공 인력에 대한 교육 구성의 기본 방향

- 전문적이고 체계적인 교육을 수행할 조직 및 운영기관이 존재한다는 조건 아래 구성하였으며, 주택 운영인력별로 ‘기본교육’과 ‘선택교육’으로 구분하였음
- 전체 교육내용은 교육수행기관이나 지원주택운영 법인에서 연차별 교육 계획 수립 시 기초자료로 활용 가능함

■ 서비스 제공 인력별 교육 내용

〈표 3-2〉 서울시 노숙인 지원주택 「수퍼바이저」 교육 내용

구분	수퍼바이저 기본교육	수퍼바이저 선택교육
1. 지원주택 사업의 이해 및 운영	① 지원주택 기본 개념 및 기본철학 ② 지원주택 운영매뉴얼(운영체계, 서비스, 역할 등) ③ 서비스모니터링 및 질 관리 방법 ④ 지원주택서비스의 양식 이해 및 기록 방법 ⑤ 지원주택 서비스 수퍼비전의 실제	① 주거취약계층 주거복지 정책과 서비스 이해
2. 입주민 특성 이해	① 노숙인에 대한 이해 ② 정신질환에 대해 이해 ③ 중독성 질환에 대한 이해 ④ 자살 및 예방에 대한 이해	① 발달장애인에 대한 이해 ② 노인성 만성질환에 대한 이해
3. 일상생활 지원을 위한 기초와 기술	① 동기강화상담의 이론과 실제 ② 피해감소모델의 이해와 실제 ③ 강점관점 해결중심 사례관리 ④ 욕구사정 및 서비스계획 수립 방법 ⑤ 약물관리 필요성 및 약물관리 기술 ⑥ 자살예방 및 위기개입 방법 ⑦ 사회보장제도(공공부조) 이해 ⑧ 각종 응급처치 및 긴급의료 지원 요청 방법	① 이용자와 종사자 간 상호존중 및 신뢰관계 형성 방법 ② 서비스지원 자원발굴 및 연계의 실제 ③ 입주민의 정신건강 문제와 상담 ④ 지원주택 서비스 과정에서의 윤리적 딜레마와 대처 실제 ⑤ 지역사회정신보건사업 현황 이해 ⑥ 사람중심개별지원계획(PCP) ⑦ 서울형 복지전달체계 이해(찾동, 돌봄sos 등)
4. 주택 운영인력 소진예방	① 회복탄력성 강화 방법 ② 주택 운영인력 대인관계 능력향상을 위한 대화의 기술 방법	-

※본 매뉴얼 개발 연구의 ‘현장 실무자 FGI(포커스그룹 인터뷰)’ 및 ‘전문가 운영위원회’ 자문을 통해 구성하였음

〈표 3-3〉 서울시 노숙인 지원주택 「코디네이터」 교육 내용

구분	코디네이터 기본교육	코디네이터 선택교육
1. 지원주택사업의 이해 및 운영	① 지원주택 기본 개념 및 기본철학 ② 지원주택 운영매뉴얼(운영체계, 서비스, 역할 등) ③ 지원주택서비스의 양식 이해 및 기록 방법	① 주거취약계층 주거복지 정책과 서비스 이해 ② 서비스모니터링 및 질 관리 방법
2. 입주민 특성 이해	① 노숙인에 대한 이해 ② 정신질환에 대해 이해 ③ 중독성 질환에 대한 이해 ④ 자살 및 예방에 대한 이해	① 발달장애인에 대한 이해 ② 노인성 만성질환에 대한 이해
3. 일상생활 지원을 위한 기초와 기술	① 폐해감소모델의 이해와 실제 ② 욕구사정 및 서비스계획 수립 방법 ③ 약물관리 필요성 및 약물관리 기술 ④ 자살예방 및 위기개입 방법 ⑤ 사회보장제도(공공부조) 이해 ⑥ 각종 응급처치 및 긴급의료 자원 요청 방법	① 동기강화상담의 이론과 실제 ② 강점관점 해결중심 사례관리 ③ 이용자와 종사자 간 상호존중 및 신뢰관계 형성 방법 ④ 서비스지원 자원 발굴 및 연계의 실제 ⑤ 입주민의 정신건강 문제와 상담 ⑥ 지원주택 서비스 과정에서의 윤리적 딜레마와 대처 실제 ⑦ 지역사회정신보건사업 현황 이해 ⑧ 사람중심개별지원계획(PCP) ⑨ 서울형 복지전달체계 이해(찾동, 돌봄sos 등)
4. 주택 운영인력 소진예방	① 회복탄력성 강화 방법 ② 주택 운영인력 대인관계 능력향상을 위한 대화의 기술 방법	-

※본 매뉴얼 개발 연구의 ‘현장 실무자 FGI(포커스그룹 인터뷰)’ 및 ‘전문가 운영위원회’ 자문을 통해 구성하였음

■ 서비스 제공 인력 교육 관련 외부자원 연계

〈표 3-4〉 서비스 제공 인력 교육 관련 외부자원

교육 제공기관	교육 프로그램명	교육 대상 및 내용	비고
서울복지교육센터	위기 사례관리 기초	• 대상: 수강을 원하는 시민 누구나 • 내용: 정신건강복지법 이해 및 사례로 보는 위기대응, 알코올 사용장애 및 자살, 정신질환에 대한 이해와 대처방법 습득	• 온라인 교육
	위기 사례관리 심화	• 대상: 수강을 원하는 시민 누구나 • 내용: 저장강박증 이해 등	• 온라인 교육

교육 제공기관	교육 프로그램명	교육 대상 및 내용	비고
	사회복지현장 재난위기 대응 교육	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 서울지역 사회복지기관 종사자 내용: 재난사회복지, 재난약자를 위한 심리적 응급처치, 재난위기 대응 프로그램 워크숍 	<ul style="list-style-type: none"> 집체 교육
	사회복지시설 종사자의 인권	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 수강을 원하는 시민 누구나 내용: 사회복지시설 종사자의 인권의 이해 및 현황, 법으로 보는 사회복지시설 종사자 인권, 사회복지시설 종사자 인권문제의 원인과 대상, 지역중심의 인권보장 	<ul style="list-style-type: none"> 한국보건복지인재원 연계과정 온라인 교육
	보건복지종사자를 위한 안전지킴이	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 수강을 원하는 시민 누구나 내용: 클라이언트 폭력에 대한 이해와 안전관리의 필요성, 클라이언트 폭력 예방하기, 클라이언트 폭력에 효과적으로 대처하기, 클라이언트 폭력 경험 이후의 자기돌봄과 제도적 보호 	<ul style="list-style-type: none"> 한국보건복지인재원 연계과정 온라인 교육
	서울형 복지전달체계의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 수강을 원하는 시민 누구나 내용: 복지전달체계의 변화와 찾동 사례관리, 찾동 2.0의 개념, 돌봄 SOS사업의 이해 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 교육
	노인건강관리	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 수강을 원하는 시민 누구나 내용: 노인 이해하기, 노인 건강 생애지원과 상담, 노인의 건강문제 및 건강증진 	<ul style="list-style-type: none"> 한국보건복지인재원 연계과정 온라인 교육
서울시 정신건강복지센터	주거서비스제공기관 실무자 역량강화 교육	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 지원주택 및 자립생활주택 서비스제공기관 실무자 내용: 정신질환자의 안정적인 주거생활 유지와 효과적인 주거서비스제공을 위한 전문지식 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 집체 교육
	재난심리지원 대응인력 역량강화 교육 -심리적 응급처치	<ul style="list-style-type: none"> 대상: 재난 정신건강에 관심 있는 누구나 내용: 재난과 정신건강에 대한 전반적인 이해, 다양한 사례가 포함된 시뮬레이션 실습을 통한 심리적 응급처치 핵심활동 및 기술 습득 	<ul style="list-style-type: none"> 집체 교육

*외부교육 자원은 2022년 기준이며, 유관 교육기관 사정에 따라 매년 변경될 수 있으므로 해당 기관의 교육 정보를 사전에 확인할 필요가 있음

1 서비스제공기관 성과평가 개요

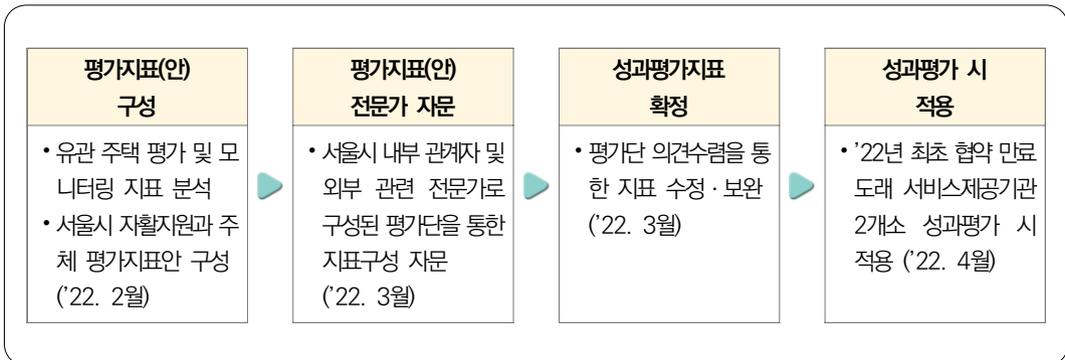
■ 목적

- 노숙인 지원주택 운영 협약 만료가 도래하는 서비스제공기관에 대한 그간의 운영 성과를 평가하고자 함
- 서비스제공기관의 운영 전반에 대한 성과평가를 통해 기존 서비스제공기관의 주택공모 참여시 심사에 반영할 기초자료를 확보하고자 함

■ 절차

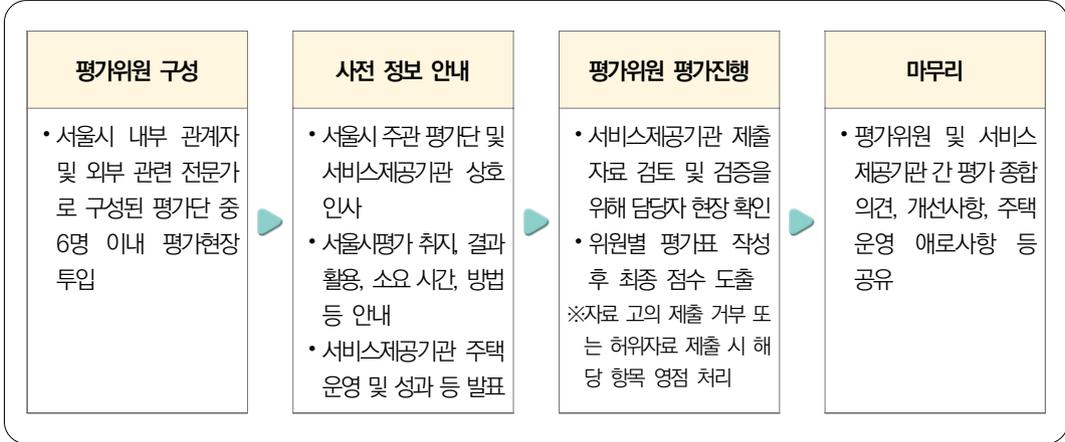
- 성과평가 도입 시 적용한 지표의 개발 과정

Ⅱ 그림 3-2 Ⅱ 서울시 노숙인 지원주택 성과평가 도입을 위한 지표개발 절차도



□ 성과평가 현장진행 절차

■ 그림 3-3 ■ 서울시 노숙인 지원주택 성과평가 현장진행 절차도



■ 활용

- 평가 대상 기관 공모 참여 시 성과평가 결과 참고자료로 활용
- 평가지표 중 필수지표(의무 준수사항) ‘평점’ 미흡 시 즉시 시정조치 요구

2 성과평가 지표

■ 성과평가 도입 시 적용한 기본 성과평가 지표

- '22년 4월 성과평가를 위해 서울시가 개발한 평가지표는 3개 영역, 6개 항목, 21개 세부지표로 구성
 - 운영체계 영역은 세부지표 10개, 가중치 40점
 - 지원체계 영역은 세부지표 9개, 가중치 55점
 - 평가단 종합소견 영역은 세부지표 2개, 가중치 5점

- 필수지표 10개는 서비스 제공기관이 지원주택 운영 시 기본적으로 준수해야 할 가이드라인

부 문	지 표 번 호	평 가 지 표	세부평가 지표	평점			확 인 자 료
				우 수	보 통	미 흡	
사 업	01	운영체계 구축 (14점)	지원주택 운영을 위한 지침·계획 마련 여부(필수)	5	3	1	○ 사업 관련 지침 ○ 운영 계획서 ○ 운영 결과 보고서 ○ 관련 문서 등
			계획 이행 및 평가·환류 여부(필수)	5	3	1	
			(코로나19) 방역규정 준수 여부	4	2	1	
운 영 체 계	02	재정 투명성 (9점)	예·결산서 공개 여부(필수)	3	×	1	○ 예·결산서 공개 내역 ○ 회계시스템 사용 내역 ○ 후원물품 관리대장 등
			서울시 보조금관리시스템 또는 사회복지시설 시스템을 통한 회계 관리 여부(필수)	3	2	1	
			후원물품 관리대장 작성·관리 여부(필수)	3	×	1	
(40)	03	지원주택 인력관리 (17점)	슈퍼바이저·코디네이터의 자격 기준 충족 여부(필수)	5	×	1	○ 근로계약서 및 인사기록부 ○ 경력증명서 ○ 교육 계획서(명령서) ○ 교육 결과 보고서 등
			인력의 역량 강화를 위한 교육 계획 수립 여부	4	2	1	
			인력 역량 강화 계획 이행의 적절성	4	2	1	
			인력 운영 관리의 안정성 여부(장근속, 휴가 체계 등)	4	2	1	
입 주 자 지 원 체 계	04	입주자 주거유지지원 서비스 체계 구축 및 이행 (50점)	입주자 개인별 서비스 계획 수립 여부(필수)	10	6	3	○ 개인별 서비스지원 계획서 ○ 입주민 상담일지 ○ 슈퍼비전 기록지 및 파일 ○ 비상 대응 매뉴얼 등 ○ 관련 업무 일지 등
			슈퍼비전 체계의 구축 및 이행의 적절성(필수)	10	6	3	
			개인별 서비스 계획 기반 서비스 제공의 적절성(필수)	10	6	3	
			개인별 서비스 지원의 정기적 평가, 환류 여부	8	5	2	
			개인별 서비스계획 기반 지역자원 연계 여부	8	5	2	
			비상시 응급 대처 절차 구축 및 이행 여부	4	2	1	
(55)	05	지원주택 유지보수 지원 (5점)	입주자 지원 사무·작업 공간 확보 및 관리 여부(필수)	2	1	0	○ 환경 유지 보수 관련 문서 ○ 비품 대장 등 ○ 필요시 현장 확인
			입주자 지원을 위한 비품 구비 및 관리 여부	2	1	0	
			주택 유지보수 요구에 대한 SH공사 연계 여부	1	×	0	
종 합 소 견 (5)	06	평가단 종합 소견 (5점)	전반적인 사업 운영 및 입주자 지원 상황에 대한 평가단 가점 부여(가점 0~5점)	0	1	2	○ 서비스제공기관 자체 특화 서비스 제공 내역 ○ 입주민 만족도 조사 및 공개 ○ 입주민 모범 자할 사례 등
			- 종합소견 :	3	4	5	

■ 추가 개발 결과중심 성과지표 5종

- '22년 최초 주택운영 협약 만기 도래 서비스제공기관 성과평가를 위해 개발·활용된 기본 평가지표는 산출, 과정지표에 국한되어 있음

- 노숙인 지원주택 시범사업 이후 본격적 주택운영 3년 도래 시점에서 노숙인 삶의 변화 등에 대한 결과중심의 성과제시가 요구되고 있음
- 이에 지원주택 관련 전문가들의 자문을 통해 결과중심 성과지표를 5종 도출하였고 향후 기본성과지표에 '종합성과'와 같은 항목 구성으로 검토할 필요가 있음
- '종합성과'에 대한 세부지표 및 측정산식은 아래와 같으며 세부지표별 측정값에 대한 평점부여는 축적된 자료 부재로 현재는 어렵고 일정기간 동안은 평가단의 종합의견 기초자료로 활용될 수 있음
- 노숙인 지원주택 운영협약 체결 기관은 주택운영 시작부터 협약만기 도래 시 추진 되는 주택성과평가를 준비하여야 하기에 주택운영 기관 공모 신청 사업계획서와 성과지표를 연동함
- 아래 제시한 성과지표 세부내용, 산식, 기준 등은 일정기간 적용 후 수정되거나 보완될 수 있음

① 주거유지율

- 평가 시점까지 70% 이상 유지 노력 필요함
- 최초 노숙인 지원주택 운영 협약이 만료되어 해당 주택에 대한 공모를 통해 다시 주택운영 협약을 체결한 기관은 신규 협약기간 동안의 자료만 반영함

지원주택 위탁운영 기간	정원 (명)	총 입주인 규모 (명) [A]	자숙거주 입주인 규모 (명) ※평가 시점 전월 기준 [B]	퇴거자 규모(명)						주거 유지율 (%) ※소수점 첫째 자리 [D]=[B/A]×100
				지역 사회 독립 거주	시설/병원 입소	사망	무단 이탈/연락 두절 등	교정 시설 수감	소계 [C]	
운영 시작 월~서울시 주택성과평가 시점 전월 말 기준 ※4월 평가 시 3월 31일 기준	(예시) 17	16	14	0	2	0	0	0	2	87.5% = [14/16]×100
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 입주인의 고령화로 병원입원, 지역사회 독립거주처럼 긍정적 퇴거 등으로 주거유지율 70% 이상 어려울 경우 사유 작성 • 결과값 외 해당 지표에 대한 질적인 성과를 제시할 수도 있음 									

② 주거이탈률

- 연락두절 등으로 1주일 이상 무단이탈하거나 무단이탈하여 거리노숙을 하는 경우로 한정함
- 실인원 산정방법은 입주민 1명이 1년 동안 1주일 이상 무단이탈한 횟수가 5번이었던더라도 1명으로 산정, 즉 횟수는 영향을 미치는 요소가 아님
- 최초 노숙인 지원주택 운영 협약이 만료되어 해당 주택에 대한 공모를 통해 다시 주택운영 협약을 체결한 기관은 신규 협약기간 동안의 자료만 반영함



성과지표 최초 적용 시점과 지원주택 운영 협약 시기가 매우 동떨어질 경우, 자료 작성 방법

- 성과지표 적용에 대한 서울시 공고가 이루어진 해당 연도부터 적용함. 예를 들어 주택운영 협약기간 '22년 7월~'24년 7월이고 서울시 공고는 '23년 2월이면, 주거이탈률 산출은 2차 연도인 '23년부터 해당됨
- 정신병원 입원율도 동일한 방법으로 작성함

지원주택 위탁운영 기간	총 입주민 규모(명) [A]	1주일 이상 주거이탈 실인원(명) [B]	주거이탈률(%) ※소수점 첫째 자리 [C]=[B/A]×100
1차 연도 (해당 연도 12월 31일 기준)	(예시) 16	4	25.0%=[4/16]×100
2차 연도 (해당 연도 12월 31일 기준)	17	2	11.7%=[2/17]×100
3차 연도 (해당 연도 서울시 주택성과평가 시점 전월 말 기준)	17	2	11.7%=[2/17]×100
3년 평균		16.1%=[25.0%+11.7%+11.7%]/3	
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 주거이탈률(변화) 긍정적이지 않을 경우 이에 대한 배경 등 작성 • 결과값 외 해당 지표에 대한 질적인 성과를 제시할 수도 있음 		

③ 정신병원 입원율

- 연도별 3개월 이상 정신병원 입원한 경우로 제한함
- 실인원 산정 방법은 입주민 1명이 1년 동안 3개월 이상 정신병원 입원을 3회 했어도 1명으로 산정, 즉 횟수는 영향을 미치는 요소가 아님
- 최초 노숙인 지원주택 운영 협약이 만료되어 해당 주택에 대한 공모를 통해 다시 주택운영 협약을 체결한 기관은 신규 협약기간 동안의 자료만 반영함

지원주택 위탁운영 기간	총 입주민 규모(명) [A]	3개월 이상 정신병원 입원 실인원(명) [B]	정신병원 입원율(%) ※소수점 첫째 자리 [C]=[B/A]×100
1차 연도 (해당 연도 12월 31일 기준)	(예시) 16	3	18.7%=[3/16]×100
2차 연도 (해당 연도 12월 31일 기준)	17	3	17.6%=[3/17]×100
3차 연도 (해당 연도 서울시 주택성과평가 시점 전월 말 기준)	17	2	11.7%=[2/17]×100
3년 평균		16.0%=[18.7%+17.6%+11.7%]/3	
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 입주민의 정신병원 자의 입원은 병식을 인식하고 치료 의지를 나타내는 긍정적 상황이기 때문에 정신병원 입원율이 높을 경우 사유 작성 • 결과값 외 해당 지표에 대한 질적인 성과를 제시할 수도 있음 		

④ 사회적 관계 향상도

- 측정도구: SH 지원주택 운영매뉴얼 제시 WHOQOL 중 가족 및 사회적 관계 지표는 의미 전달이 불명확한 문항이 존재하여 지원주택 관련 전문가들의 적절성 검토를 통해 성균관대학교 의과대학 개발 '외로움과 사회적 고립 척도' 적용



SH 지원주택 운영매뉴얼에 제시된 WHOQOL 가족 및 사회적 관계 지표 중 의미 불명확 문항

- 귀하가 이웃과 규칙을 정하고 따르는 것은 얼마나 비공식적인 원칙으로 이루어지고 있습니까?
- 귀하는 주변 이웃과의 관계가 사회적으로 얼마나 질서가 잡혀있다고 느끼십니까?

Loneliness and Social Isolation Scale (외로움과 사회적 고립 척도)⁶⁾

최근 한 달간 자신의 상태를 잘 설명하는 항목에 표시해주세요.

1. 나는 외롭다고 느낀다.	0. 거의 그렇지 않다.	1. 다소 그렇지 않다.	2. 다소 그렇다.	3. 매우 그렇다.
2. 나는 소외되어 있다고 느낀다.	0. 거의 그렇지 않다.	1. 다소 그렇지 않다.	2. 다소 그렇다.	3. 매우 그렇다.
3. 나는 가족이나 친구들에게 편하게 의지할 수 있다.	3. 거의 그렇지 않다.	2. 다소 그렇지 않다.	1. 다소 그렇다.	0. 매우 그렇다.
4. 나의 일상적인 일에 도움을 줄 수 있는 사람이 있다.	3. 거의 그렇지 않다.	2. 다소 그렇지 않다.	1. 다소 그렇다.	0. 매우 그렇다.
5. 월 1회 이상 사적으로 만나거나 주 1회 이상 연락을 할 정도로 친한 사람은 몇 명입니까?(가족, 친척, 친구 포함)	3. 0명	2. 1-2명	3-6명	0. 7명 이상
6. 친구나 가족과 사적인 연락을 하는데 하루 중 평균 몇 분 정도를 사용하십니까?(전화, 문자, 카카오톡 등 메신저)	3. 전혀 안 함	2. 15분 이하	15분-1시간	0. 1시간 이상

• 사회적 관계 향상도 측정 시기 및 산식

- 지원주택 운영협약기간 동안에 측정한 입주민들의 사회적 관계도가 기초자료이며 최초 노숙인 지원주택 운영 협약이 만료되어 해당 주택에 대한 공모를 통해 다시 주택운영 협약을 체결한 기관이더라도 신규 협약기간 동안의 자료만 반영함
- 2022년도 지원주택 모델화사업 3개년 성과보고회 자료(비전트레이닝센터)에 따르면 1년 주기 ‘사회적지지’ 사전·사후 변화가 거의 없으며 통계적으로도 의미 있는 수준도 아님
- 사회적 관계는 단기간 변화를 기대하기 어렵기에 연차별 사전·사후 측정방법을 적용하지 않으며, 입주 후 2주일 이내 또는 (재)협약 체결 후 2주 이내(※사전 주택운영 협약체결 여부에 따라 사전 측정시기가 상이할 수 있으며 아래 참조) 사전 측정값과 서울시 주택성과평가 시점 전월 기준 사후 측정값을 비교

6) 황수진 외(2021), 외로움과 사회적 고립 척도의 개발 및 타당화 연구 참고



사전 지원주택운영 협약체결 여부에 따른 사회적 관계 사전 측정시기

- 본 성과지표의 적용에 대한 서울시 공고에 따른 반영시점을 기준으로 함
- 신규 지원주택의 최초 운영협약을 체결한 기관: 입주민 입주 후 2주 이내
※성과지표 최초 적용 시점과 신규 지원주택 운영 협약 시기가 매우 동떨어질 경우 입주 후 2주 이내 적용은 불가능함. 이에 성과지표 적용에 대한 서울시 공고 후 즉시 사전 측정
- 해당 신규 지원주택에 대한 최초 운영협약 만료 후 해당 주택 운영기관 공모에 재선정된 경우 또는 다른 법인에서 운영협약을 체결한 경우: (재)협약 체결 후 2주 이내
※성과지표 최초 적용 시점과 (재)지원주택 운영 협약 시기가 매우 동떨어질 경우 서울시 공고 후 즉시 사전 측정

— 입주민 퇴거 시점에 따라 서울시 주택성과평가 시 측정값 환산방법에 차이가 있음. 예를 들어 평가시점이 4월이면 평가기초자료는 3월 기준이기에 3월 이전 퇴거자의 사전 및 사후 점수는 제외함

— 사회적 관계 향상도 측정 도구(외로움과 사회적 고립 척도) 6개 문항의 입주민 개별 평균 점수가 '0'에 가까우면 외로움과 사회적 고립이 낮은 수준으로 긍정적이며 '3'에 근접할 수록 고립도가 높아 부정적임

— 사회적 관계 변화 점수가 마이너스(-) 경우 긍정적이며 플러스(+)는 부정적임
(긍정적 결과 예시) 2.0(사후)-2.5(사전)=(-)0.5
(부정적 결과 예시) 2.5(사후)-2.1(사전)=(+)0.4

구분	측정점수(3점 만점) ※입주민 전체 평균점수	변화 점수(부정적+/긍정적-) ※사후-사전
사전 ※입주 후 2주일 이내(신규 주택 최초 협약 체결 시) 또는 (재)협약 체결 후 2주 이내	(예시) 2.5	2.3-2.5=(-)0.2
사후 ※서울시 주택성과평가 시점 전월 기준	2.3	
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 변화 경우, 사후 평가시점 입주민 삶의 이슈(예시: 회복된 가족관계 악화 및 단절, 친한 이웃 이사, 지역기관 서비스 이용 중단, 건강 악화 등)나 주택운영 협약기간과 평가지표 적용 시기 차이로 사전 및 사후 비교 기간 짧아 변화를 기대하기 어려움 등 사유 작성 • 경우에 따라 2~ 3차 운영협약 기간 동안의 사회적 관계 변화에 대한 성과(예시: 6년 정도의 장기 주택생활을 통해 지속적으로 긍정적인 사회적 관계 변화가 있었고 매우 안정적으로 유지되고 있음) 제시 	

⑤ 위험 음주율 개선도

- 대상 : 음주 유·무에 상관없이 모든 입주민
- 측정 도구 : AUDIT-k는 위험음주자의 조기발견 및 증재를 위해 개발된 척도이지만 입주민 음주수준의 변화(정상음주, 위험음주, 알코올사용장애)를 측정할 수 있는 도구로도 활용 가능

한국어판 위험 음주자 선별도구(AUDIT-K)						
이름(성별)	생년월일	실시일				
다음의 각 문장을 읽고, 자신에게 알맞은 답변에 √표 해주시기 바랍니다.						
	문항	0점	1점	2점	3점	4점
1	술을 얼마나 자주 마십니까?	전혀 마시지 않는다	한달에 한번 미만	한달에 2~4회	1주일에 2~3회	1주일에 4회 이상
2	평소 술을 마시는 날 몇 잔 정도나 마십니까?	1~2잔	3~4잔	5~6잔	7~9잔	10잔 이상
3	한번 술을 마실 때 소주 1병 또는 맥주 4병 이상의 음주는 얼마나 자주 하십니까?	전혀 없다	한달에 1번 미만	한달에 한번	일주일에 한번	매일 같이
4	지난 1년간 술을 한번 마시기 시작하면 멈출 수 없다는 것을 안 때가 얼마나 자주 있었습니까?	전혀 없다	한달에 1번 미만	한달에 한번	일주일에 한번	매일 같이
5	지난 1년간 당신은 평소 같으면 할 수 있었던 일을 음주 때문에 실패한 적이 얼마나 자주 있었습니까?	전혀 없다	한달에 1번 미만	한달에 한번	일주일에 한번	매일 같이
6	지난 1년간 술을 마신 다음날 아침에 일 나가기 위해 다시 해장술을 필요했던 적이 얼마나 자주 있었습니까?	전혀 없다	한달에 1번 미만	한달에 한번	일주일에 한번	매일 같이
7	지난 1년간 음주 후에 죄책감이 들거나 후회를 한 적이 얼마나 자주 있었습니까?	전혀 없다	한달에 1번 미만	한달에 한번	일주일에 한번	매일 같이
8	지난 1년간 음주 때문에 전날 밤에 있었던 일이 기억나지 않았던 적이 얼마나 자주 있었습니까?	전혀 없다	한달에 1번 미만	한달에 한번	일주일에 한번	매일 같이
9	음주로 인해 자신이나 다른 사람이 다친 적이 있었습니까?	없었다	있지만, 지난 1년간에는 없었다 (2점)		지난 1년간 있었다 (4점)	
10	친척이나 친구, 또는 의사가 당신이 술 마시는 것을 걱정하거나 술 끊기를 권유한 적이 있습니까?	전혀 없다	있지만, 지난 1년간에는 없었다 (2점)		지난 1년간 있었다 (4점)	
각 칸별로 점수를 더해주세요						
총점						

척도명	한국어판 위험 음주자 선별도구 (Alcohol Use Disorder Identification Test-Korean : AUDIT-K)			
출처	조근호, 채숙희, 백애란, 이해국, 신임희, 민성호(2009). 위험 음주자의 선별을 위한 한국어판 Alcohol Use Disorder Identification Test(AUDIT-K)의 최적 절단값. J. Korean Academy of Addiction Psychiatry. 13(1). 34-40			
대상	성인			
측정내용	위험음주자의 조기발견 및 중재를 위해 음주량, 음주행위, 음주형태, 정신-사회적 문제 등의 문항으로 구성			
총문항수	10문항			
절단점수	• 남: 10점 • 여: 6점			
소척도	없음			
결과해석	성별	점수	분류	설명예시
	남	0~9	정상음주	'정상음주군'에 속하고 있으며, 비교적 건강하고 안전한 음주습관을 가지고 있습니다.
		10~19	위험음주	'위험음주군'으로 음주에 대한 단기개입과 지속적인 모니터링이 필요합니다.
		20 이상	알코올 사용장애	알코올 사용장애 진단척도 결과, '사용장애추정군'으로 신체증상, 불안, 불면, 사회부적응, 우울 등 증상이 나타날 수 있으므로 세심한 관심과 전문가의 치료적 개입이 필요합니다.
	여	0~5	정상음주	'정상음주군'에 속하고 있으며, 비교적 건강하고 안전한 음주습관을 가지고 있습니다.
		6~9	위험음주	'위험음주군'으로 음주에 대한 단기개입과 지속적인 모니터링이 필요합니다.
10 이상		알코올 사용장애	알코올 사용장애 진단척도 결과, '사용장애추정군'으로 신체증상, 불안, 불면, 사회부적응, 우울 등 증상이 나타날 수 있으므로 세심한 관심과 전문가의 치료적 개입이 필요합니다.	
저작권	• 저작권 : Thomas Babor & WHO • 2차 : 조근호			
사용 승인여부	상업적 목적이 아닌 경우 별도의 저자 승인없이 출처표기하고 사용 가능. 그러나, 저작권법의 보호를 받는 저작물이므로 온라인상 혹은 타인에게 배포, 복제, 변형하고자 할 때는 저자의 승인 필요			
비용	비상업적 목적으로 사용 시 무료			

• 위험 음주율 개선도 측정 시기 및 산식

- 노숙인 지원주택에서는 단주 강요보다는 위험한 음주행동으로 발생하는 폐해와 위험을 줄이는 지원을 추구하기에 단기간 음주수준 변화를 기대하기 어려움
- 이에 연차별 사전·사후 측정이 아닌 입주 후 2주일 이내 또는 (재)협약 체결 후 2주 이내 (※사전 주택운영 협약체결 여부에 따라 사전 측정시기가 상이할 수 있으니 사회적 관계

사전 측정시기 참조) 사전 측정값과 서울시 주택성과평가 시점 전월 기준 사후 측정값을 비교

- 지원주택 운영협약기간 동안에 측정한 입주민들의 위험음주 상태가 기초자료가 되며 최초 노숙인 지원주택 운영협약이 만료되어 해당 주택에 대한 공모를 통해 다시 주택운영 협약을 체결한 기관이더라도 신규 협약기간 동안의 자료만 반영함
- 입주민 퇴거 시점에 따라 서울시 주택성과평가 시 측정값 환산방법에 차이가 있음. 예를 들어 평가 시점이 4월이면 평가기초자료는 3월 기준이기에 3월 이전 퇴거자의 사전 및 사후 점수는 제외함
- 위험 음주율 개선도(%p) 점수가 마이너스(-) 경우 긍정적이며 플러스(+)-는 부정적임
(긍정적 결과 예시) 15%(사후)-20%(사전)=-5%p
(부정적 결과 예시) 20%(사후)-10%(사전)=(+)10%p

구분	총 입주민 규모(명) [A]	위험음주자 규모(명) ※위험음주/알코올사용장애 [B]	위험 음주율(%) [C]=[B/A]×100	위험 음주율 개선도(%p) (부정적+/긍정적-) ※사후-사전
사전 ※입주 후 2주일 이내 또는 (재)협약 체결 후 2주 이내	(예시) 12	3/3	50.0%=[6/12]×100	(-)14.4%p= 35.7%-50.0%
사후 ※서울시 주택성과평가 시점 전월 기준	14	2/3	35.7%=[5/14]×100	
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 결과일 경우, 사후 평가시점 입주민 상황(예시: 입주 당시 위험음주자 다수, 회복된 가족관계 악화 및 단절, 가족·지인 등 사망, 일자리 상실, 건강 악화 등)이나 주택운영 협약기간과 평가지표 적용 시기 차이로 사전 및 사후 비교 기간 짧아 변화를 기대하기 어려움 등 사유 작성 • 경우에 따라 2-3차 운영기간 동안의 위험 음주율 개선도에 대한 성과(예시: 6년 정도의 장기 주택생활을 통해 위험음주율이 확연히 개선되지는 않았으나 위험음주에서 알코올사용장애로 전이되는 사례는 매우 적음 등) 제시 			

1

커뮤니티 공간 운영 방향 및 활용 방법

■ 커뮤니티 공간의 의미

- 입주민들의 소통·친목도모·모임 등을 장려하고 공동체 정신의 함양과 활성화를 위한 다목적 공용 공간
- 입주민 간의 모임을 갖거나 또는 입주민과 지역주민이 모여 다양한 프로그램을 함께 하면서, 입주민들의 사회적 고립을 예방하고 공동체 의식을 회복할 수 있는 기능 공간

■ 운영 방향

- 주 이용자는 입주민이며, 입주민의 출입 및 이용이 불편하거나 제한되어서는 안 됨
- 입주민들이 스스로 일상생활 문제를 해결하면서 살기 좋은 환경을 만들기 위해 노력하는 공용 공간으로 운영해야 하며, 커뮤니티 공간을 활용하여 진행되는 모든 활동과 프로그램은 강제가 아닌 자발적인 참여로 이루어질 수 있도록 해야 함
- 커뮤니티 공간은 입주민의 자율적이고 자유로운 사용이 가능하도록 지향하되, 공용 공간이므로 개인적인 용도로의 무단사용은 제한할 필요가 있음
- 입주민이 원할 시, 커뮤니티 공간은 24시간 개방되어 다목적으로 활용될 수 있어야 함

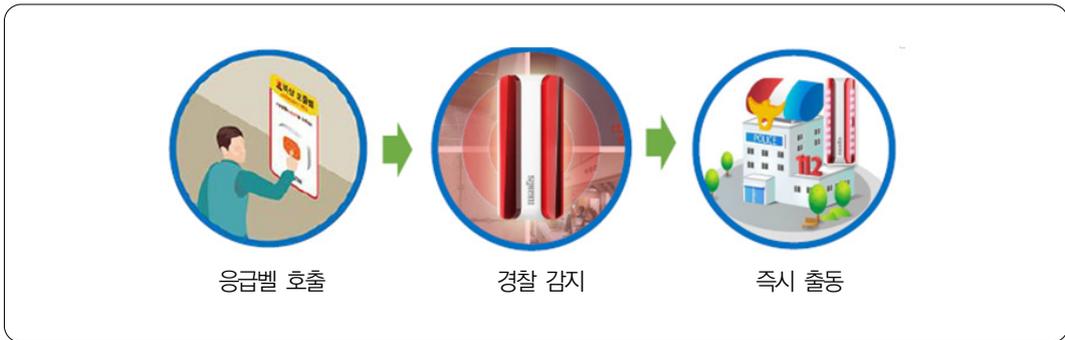
■ 활용 방법

- 반상회, 입주민 회의 등 입주민간의 소통을 위한 자치 공간으로 활용
- 동호회 활동 등 입주민간의 친목도모를 위한 모임을 운영하는 공간으로 활용
- 요리, 음악, 미술 등 각종 프로그램 진행을 위한 문화여가 공간으로 활용
- 정수기, 세탁기, 건조기, 냉장고, 전자레인지 등 입주민들의 경제적 사정에 의해 구매하기 어려운 물품을 구비하여 자유롭게 사용할 수 있는 기타 주거유지지원서비스 지원 공간으로 활용
- 서비스 제공기관 실무자들의 사무공간으로 활용 가능

■ 커뮤니티 공간별 ‘응급벨’ 설치

- 응급상황 대비 종사자 안전 확보를 위해 커뮤니티 공간마다 응급벨 필수 설치
- 서비스제공기관은 서울시로부터 관련 보조금을 교부받아 응급벨을 설치해야 함

■ 그림 3-4 ■ 서울시 노숙인 지원주택 커뮤니티 공간 응급벨 작동 흐름도





2

커뮤니티 공간 유형 및 특성

〈표 3-5〉 커뮤니티 공간 유형별 장·단점

구분	집합형	분산형
특성	<ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니티 공간이 지원주택과 같은 건물에 있는 형태 	<ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니티 공간이 지원주택과 분리되어 떨어져 있는 형태
장점	<ul style="list-style-type: none"> • 입주민들 간 관계 형성이 비교적 쉬움 • 반상회 등 입주민의 자치모임 개최 및 유지 용이함 • 서비스제공기관 실무자가 입주민의 위생 상태, 감정 상태, 일상생활 유지 등을 관찰하기에 용이함 • 입주민의 위급상황에 신속하게 대처하기 용이함 	<ul style="list-style-type: none"> • 입주민이 지원주택에 대해 시설·병원 등과는 다른 개별적 주거지라는 인식을 정립하는 데 용이함 • 실무자의 사무공간과 입주민의 거주공간이 분리되어, 집합형에 비해 실무자의 업무 집중에 용이함 • 실무자는 입주민으로 인해 발생하는 폭력의 위험으로부터 비교적 안전할 수 있음
단점	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스제공기관 실무자의 사무공간과 입주민의 거주공간이 분리되지 않아 입주민의 의존도가 높아질 수 있음 • 입주민의 폭력 등의 상황에 실무자가 노출될 위험성이 상대적으로 높음 • 입주민의 잦은 방문으로 인해 실무자가 업무에 집중하기 어려울 수 있음 • 주택관리 전반에 대한 업무 및 책임이 실무자에게 부여되기도 하여 업무범위에 대한 혼선과 업무가중이 발생할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 입주민들의 커뮤니티 공간에 대한 접근성과 이용 빈도가 저조할 수 있기에 입주민들 간의 관계 형성이 어려울 수 있음 • 실무자와 입주민들과의 밀착도가 낮을 수 있어 위기 상황 시 즉각적 대처가 어려울 수 있음

※우아영 외(2021), 노숙인 지원주택 서비스제공기관 매뉴얼 참고

4 - 1

입주민 선정

1

입주민 자격

※①, ②, ③의 각 요건을 모두 충족해야 함

- ① 서울주택도시공사 지원주택 입주자 모집 공고일 기준 만19세 이상이면서 서울특별시에 주민등록이 등재되어 있는 무주택세대구성원 1인가구 혹은 서울시 운영 시설에 거주 또는 이용하고 있는 무주택 세대구성원 1인가구

※무주택세대구성원 세부기준은 해당 연도 노숙인 지원주택 입주자 모집 공고문 참조

- ② 「서울특별시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례」 제3조에 의거하여, 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 제2조제1호에 해당하는 노숙인 등으로서, 정신질환 또는 알코올 의존증 진단을 받은 자 중 다음 중 어느 하나에 해당하는 자

- 노숙인종합지원센터, 일시보호시설의 서비스 이용 관리 기록이 총 3개월 이상인 노숙인
- 노숙인 생활시설(재활·자활·요양)에서 3개월 이상 거주한 노숙인
- 3개월 이상 쪽방에서 생활하고 있는 자

- ③ 월평균소득이 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득 50% 이하이고 자산기준을 충족하는 자(단, 장애인으로 등록된 자가 노숙인 지원주택에 입주 신청하는 경우 월평균소득이 100% 이하이고 자산기준을 충족하여야 함)

7) 서울주택도시공사(2019), 지원주택 운영 가이드 및 서울주택도시공사(2022), 2022년 1차 지원주택 입주자 모집 공고 참고

- 2022년 기준 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득의 50%인 2,248,479원 이하 (전년도 도시근로자 가구당 월평균소득 및 자산 세부기준은 해당 연도 지원주택 입주자 모집 공고문 참조)



「서울특별시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례」 제3조(입주대상자 선정 및 지원)

- ① 입주대상자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말하며 선정기준과 절차, 우선순위 등 관련 규정은 관계 법령에서 정하는 범위 내에서 시장이 별도로 정한다.
 1. 65세 이상인 사람
 2. 「장애인복지법」제2조제2항에 해당하는 장애인
 3. 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」제2조제1호에 해당하는 노숙인 등
 4. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」제3조제1호에 해당하는 정신질환자
 5. 그 밖에 시장이 별도로 정하는 사람



「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」 제2조제1항

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 1. '노숙인 등'이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 중 보건복지부령으로 정하는 사람을 말한다.
 - 가. 상당한 기간 동안 일정한 주거없이 생활하는 사람
 - 나. 노숙인시설을 이용하거나 상당한 기간 동안 노숙인 시설에서 생활하는 사람
 - 다. 상당한 기간 동안 주거로서의 적절성이 현저히 낮은 곳에서 생활하는 사람

■ 입주민 모집 및 선정 절차

■ 그림 4-1 ■ 서울시 노숙인 지원주택 입주민 선정 절차도



※각 단계별 일정은 당해 연도 해당 차수 지원주택 입주자 모집 공고문 참조

■ 입주민 모집 공고

- 서울시주택도시공사 홈페이지 공고(연 2회)
 - 모집인원, 자격심사 세부 기준 및 심사 항목, 구비서류, 진행 일정 등이 연도별 · 차수별로 상이하므로 당해연도 해당 차수의 공고문 확인 필수

■ 신청접수

- 방문 접수(코로나 상황에 따라 등기우편으로도 접수를 받기도 함)
 - 신청자격에 맞게 제출서류를 작성 · 구비하여 방문접수 시 제출
 - 각 분과별료(노숙인 · 노인 · 장애인) 신청접수 기간이 상이하므로, 사전에 공고문 확인 후 방문
 - ※제출서류 상세내용은 당해 연도 해당 차수의 지원주택 입주자 모집 공고문 참조
 - ※신청서 기입 관련 문의: 서울시 자활지원과
- 입주 신청자는 신청접수 시 주택소재지를 선택할 수 있으나, 지원서비스 필요도 순위에 따라 자치구를 배정하기 때문에 반드시 본인이 신청한 소재지에 배정되지 않을 수 있으며, 이에 대한 이의를 제기할 수 없음

■ 자격심사 1: 소득·자산 심사

□ 신청자격심사는 자산 및 소득조회를 통해 실시

- 소득·자산·무주택여부 심사 시 입증의 책임은 신청자에게 있고 심사 상 필요시 추가 증빙자료를 요구할 수 있으며, 소명대상자에게는 소명자료를 요구할 수 있음(소명대상자에게는 개별통보)
- 소명이 불충분하거나 소명 불가인 경우, 소득자산 기준 미달에 따른 결격 처리됨
※자세한 기준은 당해 연도 해당 차수의 지원주택 입주자 모집 공고문 참조
※소득·자산 심사 관련 문의처: 서울주택도시공사 콜센터(☎1600-3456), 서울주택도시공사 매입주택공급부

■ 자격심사 2: 서비스 필요도 심사

□ 주거유지지원서비스 필요도 및 생활계획, 현재 주거상태(시설 거주 여부 등) 등을 별도 심사

□ 전문 인력이 개인별 자료(입주신청자, 보호자 등이 작성하는 생활요약서, 생활계획서, 시설에 거주하는 경우 시설장 작성 추천서 등)를 검토하며, 인터뷰를 실시할 수 있음

※심사의 세부내용은 연도별·차수별로 상이할 수 있으므로, 당해연도 해당 차수의 지원주택 입주자 모집 공고문 확인



「기존주택 매입임대주택 업무처리지침」 제9조

제9조(일반매입임대주택의 입주자 선정)

- ⑥ 공공주택사업자 또는 시장 등은 공공주택사업자와 시장 등이 상호 협의한 후 필요시 도지사 등과 협의하여 공급물량의 30% 범위에서 지역 특성 및 입주 수요 등을 감안하여 입주자를 별도로 선정할 수 있다.



「서울특별시 지원주택 공급 및 운영에 관한 조례」 제12조

제12조(지원주택 운영위원회 설치·가능)

② 위원회는 다음 각 호에 대해 심의하거나 자문한다.

2. 입주자 선정기준



4 입주민 선정 결과 및 예비자 발표

■ 서울주택도시공사의 홈페이지에 입주민 선정결과 및 예비자 발표 공고

- 예비자는 모집인원의 0.5배수 선정
 - 예비자 유효기간은 발표일로부터 12개월까지이며, 미계약·계약취소·계약 후 미입주자 발생으로 인해 공가가 발생할 때 예비순위에 따라 공급됨
 - 공가가 발생함에 따라 예비자 공급을 진행하기 때문에 본인이 신청한 자치구에 배정이 되지 않을 수 있음
- 당첨자로 발표되었더라도 입주 부적격자임을 통보받아 이에 대한 소명절차가 완료되지 않을 경우에는 계약체결이 불가함



5 주택 계약

■ 입주민과 서울주택도시공사 간의 주택계약 체결

※계약 장소 및 일시는 지원주택 입주자 모집 공고문 참조

- 주택 계약 시, 「서울시 지원주택 운영 가이드」에 명시된 ‘기본 규칙’에 대한 동의 필요
 - 임대료의 안정적 납부
 - 입주민이 서비스제공기관의 거주 공간 관리에 동의

- 입주민의 특성에 따라 서비스제공기관의 주거유지지원서비스 코디네이터를 주기적으로 만나야 함
 - ※주기는 주 1회를 원칙으로 하되, 서비스제공기관과 입주민의 합의 하에 주기를 수정할 수 있음
- 계약당사자 외에 장기간(1개월 이상) 거주하는 동거인이 생길 경우, 주택공급기관(서울주택도시공사)의 사전심의를 거쳐야 함
- 가족관계(동거인 포함) 변동 등 개인 및 환경의 변화로 인해 서비스제공계획을 재수립 또는 조정할 수 있음을 입주민에게 알림
- 병원 방문 후 신체적·정서적 건강 상태나 복용 약물, 치료방법, 추후방문 등 병원에서 논의한 사항에 대해 서비스제공기관 코디네이터와 이야기함
- 지원주택에 함께 사는 타 입주민의 집에 함부로 들어가지 않음
- 타 입주민이나 이웃에게 방해가 되는 소음 또는 행위를 하지 않아야 함
- 입주민은 자해 및 타해 위험을 유발하지 않아야 함

계약기간(임대기간)은 2년이며, 계속 거주 희망 시 관계법령에서 정한 입주자격을 충족하는 자에 한하여 2년 단위로 9회(최장 20년 거주)까지 계약 갱신 가능

- 단, 재계약시 만 65세 이상 고령자인 경우 계약 갱신 가능

입주자 모집공고일로부터 입주 시까지 입주 자격을 유지하여야만 계약 및 입주 가능

- 입주민이 계약체결 및 입주 이후라도 주택을 소유한 사실이 있을 경우 임대차계약은 해지되고 퇴거해야 함

※계약 및 입주 관련 문의처: 서울주택도시공사 콜센터(☎1600-3456)

■ 잔금 납부 후 계약대상 주택 관할센터(주거안심종합센터)와 이사날짜를 협의하여 입주

주택 계약 후 60일(2개월)이내 잔금 납부 및 입주

지원주택 동호 배정은 전산추첨에 따라 배정하며, 배정된 동호에 대해 동호변경, 입주민간의 상호합의에 의한 교환 등은 불가능함

관련서식

- 채권 양도·양수 계약서 서식 2-1 p.116 참조
- 채권 양도 통지서 또는 채권 양도 통지서(양수인 발신) 서식 2-2/3 p.117-118 참조
- 서약서 서식 2-4 p.119 참조
- 위임장(기관용) 서식 2-5 p.120 참조

4 - 2

입주민 주거유지서비스 계약

1

신규 계약

■ 주택 상태 확인

- 입주민의 입주 that 이루어지기 전에 서비스 제공기관 담당자⁸⁾는 서울주택도시공사 시설관리팀에 연락하여 이사 일에 맞춰 서울주택도시공사(SH)가 전기, 전등 등 주택상태 점검·확인 및 공과금(전기, 가스비, 수도 등)을 정산하도록 함
- 주택 보수에 관한 서울주택도시공사의 A/S기간은 입주 후 3개월까지임
※ 각 자치구의 주거안심종합센터별로 A/S 기준이 상이할 수 있으므로, 해당 지역 센터에 문의 필요

8) 노숙인 지원주택 운영인력인 수퍼바이저와 코디네이터의 주요업무가 상당부분 중복되고 동일한 사안임에도 서비스제공기관의 특성에 따라 수퍼바이저 또는 코디네이터가 담당할 수 있음. 이런 상황을 고려하여 본 매뉴얼에서는 수퍼바이저와 코디네이터의 업무범위가 불명확한 부분은 담당자로 통일하였음

■ 오리엔테이션

- 서비스제공기관 담당자는 입주 이전에 입주민을 위한 오리엔테이션을 개최함
 - 오리엔테이션은 입주 전에 진행하고, 이때 입주민과 함께 이사 일정을 정함
 - 필요시 입주 신청기관의 실무자 동행을 요청할 수 있음
- 입주민을 위한 매뉴얼이 있는 경우 입주민에게 매뉴얼을 제공하고 상세히 설명하는 것이 필요함
- 오리엔테이션은 다음과 같은 내용을 중심으로 구성함

〈표 4-1〉 서울시 노숙인 지원주택 오리엔테이션 상세 내용

지원주택의 개념 설명	<ul style="list-style-type: none"> • 주택지원과 서비스지원의 결합 형태임을 설명 • 입주할 주택을 둘러보고, 일정 기간 안에 입주해야 함을 안내 • 주택이 기대에 미치지 않고 만족스럽지 않을 경우, 입주를 포기할 수도 있음을 안내 • 입주민과 함께 이사 일정을 잡고 입주 진행 계획 수립(관할 주거안심종합센터와 내용 공유) • 퇴거 조건에 대하여 안내하고 자세히 설명
필요한 고지와 동의	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스제공기관의 역할에 대해 설명하고, 주1회 정기적 만남이 이루어져야 함을 확인 • 주택계약기관(서울주택도시공사)과 서비스제공기관의 역할 차이 명확히 설명 • 「개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서(기관용) 등 서비스제공기관 상황에 필요한 행정서류 작성
주거유지지원서비스 관련 내용 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 제공 가능한 서비스 내용을 안내하고, 입주민이 제공을 원하는 서비스에 관하여 공유 • 공과금, 임대료, 시설물 관리, 쓰레기 분리수거, 관리비 부담 등 주택유지관리에 관련된 사항 설명 • 건강관리, 약물관리, 금전관리 등 독립적인 생활 유지를 위해 필요한 부분 설명 • 입주민의 책임과 의무를 안내하고, 입주민 간 및 지역사회 이웃 간의 공동생활 여절에 대하여 설명
위기상황 대처방법 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스제공기관 담당자 연락처 공유 • 응급번호(112, 119 등) 안내

※오리엔테이션의 상세내용은 이사 직후, 입주 초기에 입주민에게 반복적인 설명 필요함

■ 서비스 계약 체결

- 입주민의 입주 후, 서비스제공기관 담당자는 기초 상담을 통하여 입주민이 어떤 도움이 필요한지 상담 진행
 - 특히, 입주민이 자기 병식이 있는지, 입주민의 알코올 의존은 어느 정도인지 파악 필요
- 입주민에게 주거지원서비스의 내용에 대하여 반복적으로 설명하고, 관련 서식을 작성하여 계약 체결

관련서식

- 채권 양도·양수 계약서 서식2-1 p.116 참조
- 서울시 노숙인 지원주택 서비스 이용 계약서 서식3-1 p.121~125 참조
- 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서(기관용) 서식3-2 p.126 참조
- 장기 입원 시 임대료 및 공공요금 납부 서약서 서식3-3 p.127 참조
- 주택출입동의서 서식3-4 p.128 참조



오리엔테이션 시 작성서류 예시

- 채권 양도·양수 계약서
 - 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 7일 이내 작성
 - ※『채권 양도·양수 계약서』는 '22년부터 권고 사항이었으며, '22년 이전에 입주한 입주민도 작성하여 제출해야 함
- 서울시 노숙인 지원주택 서비스 이용 계약서
 - 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 서비스이용계약 체결 시
 - 재계약 시점(2년 주기)
- 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서(기관용)
 - 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 서비스이용계약 체결 시
- 장기 입원 시 임대료 및 공공요금 납부 서약서
 - 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 서비스이용계약 체결 시
 - 장기입원 상황 발생 시
- 주택출입 동의서
 - 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 1개월 이내

2 재계약(계약 갱신)

- 지원주택 운영기관과의 주거유지지원서비스 재계약은 SH와 체결한 주택계약기간 (임대기간)과 연계되며, 입주자격을 충족한 입주민에 한하여 2년 단위로 9회(최장 20년 거주)까지 계약 갱신 가능
- 계약 갱신 시 관련 법령이 정한 범위 내에서 임대보증금 및 임대료가 인상될 수 있음

4-3 입주민 퇴거

1 퇴거 사유

〈표 4-2〉 퇴거 유형별 퇴거 사유

퇴거 유형		퇴거 사유
자발적 퇴거		<ul style="list-style-type: none"> • 입주민이 자발적으로 퇴거를 희망하는 경우
비자발적 퇴거	입주민의 상황 및 환경의 변화로 인해, 주거유지지원서비스가 종료된 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 입주민에게 24시간 의료적 지원이 필요하다는 의사의 소견이 있을 시 • 가족과의 재결합, 구치소·교도소 수감 등 입주민의 상황이 변화하여, 지원 주택의 주거유지지원서비스가 더 이상 필요하지 않을 경우
	입주민이 지원주택 거주 및 생활에 부적합할 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 임대료, 공과금, 관리비를 3개월 이상 연체한 경우 • 지원주택 이용에 대한 기본 규칙을 위반하는 경우 • 주거유지지원서비스를 일방적으로 거절하거나, 코디네이터를 주기적으로 만나지 않는 경우 • 폭언·폭행으로 실무자 및 타 입주민에게 위해를 가하거나 불안을 조성하는 경우 • 쓰레기 무단 투척·적치, 악취 및 소음으로 불편을 주는 경우 • 이 외에 입주민이 지원주택에 거주하는 것이 부적합하다고 판단되는 경우 • 위와 같은 문제가 지속적으로 발생할 경우, 담당자는 「지원주택운영위원회」에 입주민의 퇴거요청을 상정할 수 있음
기타		<ul style="list-style-type: none"> • 입주민의 계약기간이 만료되었을 경우 • 입주민이 사망하였을 경우 등

2 퇴거 절차

■ 계약기간 만료 및 자발적 퇴거의 경우

■ 그림 4-2 ■ 계약기간 만료 및 자발적 퇴거의 절차





병원 장기입원 및 교정시설 수감 등 입주인이 직접 퇴거를 신청하기 어려운 경우

- 입주인의 동의하에 서비스제공기관 담당자가 퇴거신청을 위임받아 진행하고, 『임대차 계약 해지 및 보증금 등 반환신청서』는 반드시 입주인의 자필로 작성하여 제출
- 병원 장기입원의 경우, 서비스제공기관 담당자가 동주민센터에서 입주인의 인감 증명서 또는 본인서명사실확인서 등을 발급받아 퇴거 진행(위임장, 인감도장 지참)
※입주민 중 인감 증명서 발급이 어려운 경우, 본인서명사실확인서를 발급 받아 대체
- 교정시설 수감의 경우, 자필로 작성해야 하는 『임대차 계약 해지 및 보증금 반환신청서』를 구치소로 보내서 입주인이 직접 작성할 수 있도록 하고, 인감증명서 대신 손도장날인증명서 또는 본인서명사실확인서를 첨부

관련서식

- 지원주택 퇴거 및 서비스 종료 신청서 **서식 5-4** p.147 참조
- 지원주택 퇴거 동의서 **서식 5-5** p.148 참조
- 임대차계약 해지 및 보증금 등 반환신청서 **서식 5-1** p.143 참조
- 임대보증금 지급 청구서 **서식 5-2** p.144 참조
- 개인물품 인계 동의서 **서식 5-8** p.151 참조
- 위임장(기관용) **서식 2-5** p.120 참조

■ 비자발적 퇴거의 경우

■ 그림 4-3 ■ 비자발적 퇴거의 절차



관련서식

- 지원주택 퇴거 및 서비스 종료요청 의견서 **서식5-6** p.149 참조
- 지원주택 퇴거 및 서비스 종료 결정 이의 신청서 **서식5-7** p.150 참조
- 지원주택 퇴거 동의서 **서식5-5** p.148 참조
- 임대차계약 해지 및 보증금 등 반환신청서 **서식5-1** p.143참조
- 임대보증금 지급 청구서 **서식5-2** p.144 참조
- 개인물품 인계 동의서 **서식5-8** p.151 참조
- 위임장(기관용) **서식2-5** p.120 참조



주택명도소송

※서정화 외(2016) 노숙인의 지역사회 재정착 지원을 위한 매입임대주택서비스 제공 매뉴얼 참고

- 정의
 - 주택 안에 있는 물건을 밖으로 내놓는 방법으로 입주민이 점유한 주택을 소유자에게 양도하도록 요구하는 소송
 - 임대료를 연체하거나 계약기간이 종료되었는데도 입주민이 나가지 않을 경우 또는 입주민 중에 폭력 등의 문제로 계약을 연장하지 않거나 파기한 경우에 진행할 수 있음
 - ※계약을 파기하여 계약관계가 소멸되었으므로 입주민이 서비스제공기관에게 주택을 양도해야 하나, 주택을 양도하지 않고 계속 거주할 경우 서비스제공기관은 명도소송을 제기할 수 있음
- 주택명도소송 '조정심판'의 사례
 - 사건 개요: 입주민이 주택계약 갱신 관련 서류 미제출, 월 임대료 장기체납 등으로 입주민 자격이 상실되었음에도 불구하고, 협의 조정에 대한 입주민의 지속적인 불응으로 더 이상의 지원이 불가능한 상황에서 퇴거를 위한 법적조치가 불가피한 상황이었음
 - 주택명도소송을 통한 법적 조치: 법원 조정에 의해 그간 미납 임대료 및 공과금을 성실히 납부하고, 만약 2개월 연체 시 주택을 반납(강제조항)하기로 조정함

■ 사망으로 인한 퇴거의 경우

- 112 또는 119로 신고하여 사망신고 및 사인 파악
- 경찰 및 동주민센터, 구청 등에 협조를 요청해서 유가족의 연락처를 파악하여 유가족에게 사망 내용을 전달하고 장례 일정과 유품 인계 등을 협의
- 서비스제공기관 담당자는 관련 내용을 서울시 자활지원과에 공유하고, 주거안심종합센터에 향후 절차 문의 후, 사망으로 인한 퇴거 관련 행정서류 준비
 - 해당 입주민의 등본상 주소지 관할 동주민센터에 사망신고 및 장제급여 신청
 - 주택안심종합센터(구 주거복지센터)에 관련 서류 제출
 - ※자치구별로 요청 서류가 상이하므로, 해당 지역의 주거안심종합센터에 사전 확인 필요
- 지원주택 내 해당 입주민의 물품 정리 및 공과금 정산, 시설점검



사망으로 인한 퇴거 시, 주택안심종합센터에 제출하는 퇴거 관련 서류의 예시

- 입주민 관련 서류: 임대차 계약서, 기본증명서, 제적등본, 가족관계증명서
- 상속인(유족) 관련 서류: 상속인 신분증, 가족관계증명서, 상속인 및 상속동의인 인감도장, 인감증명서, 상속으로 인한 권리의무 등 승계승인신청서
- 서비스제공기관 서류: 고유번호증, 기관 통장 사본(보증금 반환)

※입주민 사망 관련 지원서비스는 II.실제편 ▶ 1-6. 위기관리 참조



3

퇴거 지원

- 퇴거가 결정되면, 서비스 제공기관 담당자는 입주민에게 임대차계약 해지 신청에 필요한 행정사항을 안내 및 지원
- 서비스제공기관 담당자는 입주민의 이사 계획 수립을 지원하고, 퇴거지원서비스를 제공
 - 담당자는 입주민이 이사 계획을 수립할 수 있도록 지원하며, 새로운 주거지를 마련하고 퇴거에 필요한 정착금을 마련할 수 있도록 지원
 - 담당자는 입주민과 함께 퇴거 이후의 주거를 탐색하고, 내부 회의를 통해 입주민의 욕구와 기능에 적합한 주거 환경인지를 논의
 - 담당자는 주거안심종합센터에 의뢰하여, 입주민이 향후 거주할 수 있는 주거와 관련된 자원과 정보를 이용할 수 있도록 지원
 - 퇴거 시 전환보증금 및 유보금 정산이 제대로 이루어질 수 있도록 지원하고, 입주민의 개인 명의로 등록된 각종 공과금(전기, 가스, 인터넷 케이블 요금 등)의 정산 지원
 - 퇴거 시 쓰레기 처분 및 가구·가전제품·생활물품 등을 처리할 수 있도록 지원

관련서식

- 개인물품 인계 동의서 서식 5-8 p.151 참조

참고 문헌

- 김병년(2022). 2022년 지원주택 모델화사업 성과평가 연구. 서울특별시립 비전트레이닝센터.
- 김재원 · 민선화 · 안은정 · 이선영 · 최선영(2021). 서울시 장애인 지원주택 운영 매뉴얼. 서울시 복지재단.
- 대구광역시사회서비스원(2021). 탈시설 · 자립지원 선도기관 사례 및 실태보고서.
- 민소영 · 남기철 · 송인주 · 서혜미(2019). 서울시 지원주택 공급확대를 위한 제도 개선 방안. 서울특별시의회.
- 서울주택도시공사(2019). 노숙인 지원주택 운영 가이드. 서울주택도시공사.
- 서울시복지재단(2020). 장애인 자립생활주택 운영매뉴얼. 서울시복지재단.
- 서울특별시 자활지원과(2020). 서울시 노숙인복지정책 20년사. 서울특별시.
- 서정화 · 배일환 · 김수민 · 우진수 · 박성희 · 유태성 · 박익현 · 지우형(2016). 노숙인의 지역사회 재정착 지원을 위한 매입임대주택서비스 제공 매뉴얼. 사단법인 서울노숙인시설협회.
- 신주희 · 박가영 · 조연정 · 이승연(2019). 서울시 정신질환자 지원주택 운영매뉴얼. 서울시정신 건강복지센터.
- 우아영 · 김정현(2021). 노숙인 지원주택 서비스제공기관 매뉴얼. 서울특별시립 비전트레이닝센터.
- 현명이 · 허예진(2021). 노인지원주택 운영방안 연구. 서울시복지재단.
- 황수진 · 홍진표 · 안지현 · 김명현 · 정서현 · 장혜인(2021). 외로움과 사회적 고립 척도의 개발 및 타당화 연구. Journal of Korean Neuropsychiatric Association, 60(4) : p.291-297.

서울시복지재단 2022-24

노숙인 지원주택 운영매뉴얼 개발 연구

발행일 2022년 10월 31일

발행처 서울시복지재단

발행인 서울시복지재단 대표이사 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 978-89-6298-750-8

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.

무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

©서울시복지재단, 2022