

서울특별시립24시간게스트하우스 2차(2023년 ~ 2027년) 기관 운영 중장기 계획

	노숙인 인권	노숙인의 자립 및 사회 복귀	노숙인 주체성
비전	노숙인의 인간다운 생활을 할 권리를 보호하기 위한 최고의 복지서비스 제공	최고의 자립 및 사회 복귀 서비스 체계를 갖춘 전문 노숙인 복지서비스 제공	노숙인 스스로가 주체적인 변화를 이끌어 나가는 노숙인 복지서비스 제공
핵심 과제	가. 이용인 간 상호 인권 존중 문화 조성 나. 이용인과 직원 상호 간 인권 존중 문화 조성 다. 인권 경영 조직 및 시스템 구축 라. 안락하고 쾌적한 주거 환경 구축을 통한 인권 보장	가. 실질적 자립의 기반 마련 나. 다양한 자립역량 강화 기회 확대 다. 두터운 사후관리 체계 구축 라. 직원 역량 강화 및 근무 환경 개선을 통한 전문성 강화 마. 자원 인프라 구축	가. 변화를 위한 이용자 스스로 복지서비스 활용 확대 나. 이용인의 시설 운영 참여 확대 다. 노숙인 인식개선 확대

핵심 과제 실천 전략	핵심과제		실천전략	2023년	2024년	2025년	2026년	2027년
	노 숙 인 인 권	가. 이용인 간 상호 인권 존중 문화 조성	① 이용인 간 상호 인 권 존중 및 배려하는 문화 마련	상호 인권 존중과 배려중심의 문화를 조성하여 이용인 간 협력적인 분위 기 고취	이용인 상호 간 인권을 침해하지 않는 범위에서 다 양한 소통 장려	나이가 다른 이용 인 간의 효과적인 소통의 기회 확대 및 이용인이 직접 참여하는 인권침해 예방 논의체계 구축	이용인 간 상호 신뢰와 존경을 바 탕으로 사회적으로 성숙한 인간관계 구축 및 논의체계 활성화	이용인 간 상호 인권 존중 문화의 생활화 및 인권침해 예방 논의체계의 정례화
			② 인권 친화적 시설 운영	이용인이 시설에 서 생활할 수 있는 모든 공간 및 서비 스 내용에 대한 전 반적인 인권 친화 적 체계 구축	이용인 간 인권침해 사례 발생 시 적극적인 대응 및 피해 구제를 위한 다양한 체계 확립	인권침해에 대한 적극적인 교육 및 홍보 활동을 통해 시설 내 인권침해 발생 방지체계 확립	시설 환경 및 공 간 배치, 식단 등에 이용인이 선택할 기회를 제공하여 시설 이용에 대한 인권 보장 확대	서비스 조정 및 변경, 시설 퇴소, 고충 처리 등 모든 과정에 인권 존중 을 기반으로 하며 처리 과정을 문서 화하여 체계의 안 정화 유도
		나. 이용인과 직원 상호 간	① 이용인을 존중하는 문화 확대	직원이 이용인의 인권을 침해하는	직원의 이용인 인 권침해 사례를 기	직원의 이용인에 대한 인권침해 대	이용인의 직원에 대한 불평과 고충	직원의 이용인 인 권 존중 문화 생활

	인권 존중 문화 조성		사례 점검	반으로 한 인권 교육 및 예방을 위한 홍보 실시	을 위한 이용인이 참여하는 논의 체계 구축	을 자유롭게 표현할 수 있는 통로 마련	화 및 예방 체계 확립
		② 이용인이 직원을 존중하는 문화 조성	이용인이 직원의 인권을 침해하는 사례 점검	이용인의 직원 인권침해 사례를 기반으로 한 인권 교육 및 예방을 위한 홍보 실시	이용인의 직원에 대한 인권침해 대응 체계 구축 및 신속한 대응 방안 운영	이용인의 인권침해에 대한 직원의 고충을 표현할 수 있는 다양한 통로 마련	이용인의 직원 인권 존중 문화 생활화 및 예방 체계 확립
	다. 인권 경영 조직 및 시스템 구축	① 제도운영과 점검을 통한 인권 경영 시스템 강화	이용자 인권 경영 체계 점검 및 적용 방안 논의	- 외부 전문가 자문을 통한 실태 점검 - 이용자의 인권 향상을 위한 인권 경영 추진전략 수립	- 인권 경영 운영 규정 수립을 통한 조속 마련 - 인권 경영 문화 정착을 위한 기관 내 홍보 진행	운영규정 개정 및 점검 등을 통한 인권 경영 체계 안정화 도모	- 지역사회 내 인권 경영 모범 기관으로의 확립 - 인권 경영 체계의 시스템 활성화
	라. 안락하고 쾌적한 주거 환경 구축을 통한 인권 보장	① 시설 기능개선을 통한 이용자의 인권 및 안전 강화	- 기능보강 및 안전성 확보를 위한 무허가 건축물 인허가 방안 모색 - 노후 시설물 파악 및 위험 요소 파악	- 프로그램 활성화를 위한 스마트 교육 시스템 구축 - 감염병 격리 공간확보를 통한 집단감염 예방 체계 마련	- 리모델링 및 신축을 위한 기능보강사업의 중장기 계획수립 - 장애인 및 이동약자 지원을 위한 방안 모색	- 리모델링 및 신축 인허가 논의(서울시, 성동구) - 생활관 신축 및 기관 현대화를 통한 기관 기능개선 도모	- 기능별, 목적별 공간확보를 통한 이용자의 편의성 향상 대책 마련 - 안전사고 및 불편 제로화를 통한 생활 만족도 향상
		② 이용자의 쾌적한 시설 이용 권리 보장을 위한 시설 내·외부 환경 개선	상담실, 휴게실 환경 개선을 통한 편의성 증진	이용자의 욕구를 반영한 외부 흡연부스 설치 및 이동통로 개선	정기적인 이용자 욕구 파악을 통한 생활환경 개선 계획수립	문화 향유를 위한 취미·여가 공간 확대 및 추가 설치 방안 모색	이용자 편의성 향상을 위한 동아리방, 공용주방 등 이용자 편의 공간확보 대책 수립
	가. 실질적 자립의 기반 마련	① 취업 욕구 및 개별적 능력에 맞는 단계적 지원	- 이용인의 자립 지원을 위한 개인별 일자리 현황 파악을 통한 일자리 연계 강화	이용인의 욕구에 따른 선별적 일자리 정보 파악 및 근로 능력 향상을 위한 전문 자격증	- 내부 일자리를 통한 이용인의 근로 능력 향상 및 외부 일자리 연계 체계 구축 논의	내부 일자리를 통해 근로 능력이 향상된 이용자들에게 개별적 맞춤 일자리 연계 활성화	이용인 욕구 및 근로 능력 향상에 따른 자립 기반 마련 및 취업 사후관리 체계 활성화

노숙인의 자립 및 사회복귀			- 이용인들의 취업 욕구 및 근로 능력 향상을 위한 교육 지원	교육 지원	- 외부 일자리 근로 유지를 위한 대인관계 향상 교육 지원		
		② 급식 서비스의 강화를 통한 이용자 건강증진 및 만족도 향상	- 메뉴의 다양화를 통한 이용자 만족도 향상 - 조리 도구 및 냉장/냉동고 교체를 통한 급식종사자 편의성 향상	- 급식종사자 전문성 강화를 위한 교육 참여 독려 - 급식종사자 휴게 공간 개선을 통한 업무 만족도 향상 도모	- 외부 셰프 및 전문가 자문 등을 통한 급식 지원 서비스의 품질 향상 방안 마련 - 식당 운영 시스템 점검을 통한 개편 계획수립	서비스 품질 향상을 위한 식당 운영 시스템 개편 및 문화 방안 마련	- 개인별 맞춤 식단 제공 등을 통한 이용자 만족도 향상 도모 - 급식종사자의 업무 효율성 확보를 위한 식당 및 조리실 등 개편
		③ 의료지원 서비스의 다양화를 통한 전문화 도모	- 유관기관 연계사업 확대를 통한 다양한 서비스 지원 계획 수립 - 의료지원을 통한 이용자 자립 및 자활 지원계획 마련	- 의료 전문기관 연계 활성화를 통한 전문성 확보방안 마련 - 노숙인의 심리정서 지원 및 고령화 대비 계획수립	- 지역사회 의료기관 확보를 통한 안정적인 의료서비스 연계 활성화 - 정기 방문 진료 서비스 또는 축탁의 탐색 및 연계 방안 마련	- 노숙인의 심리정서 및 고령화 지원 시스템 구축 - 외부 교육 및 자문 등을 통한 담당자의 역량 강화	- 의료지원 서비스의 전문화 체계 확립 - 노숙인의 심리정서 및 고령화 지원 서비스 활성화 체계 확립
	나. 다양한 자립역량 강화 기회 확대	① 고급 기술훈련을 지원하여 자립역량 강화	- 이용인의 재사회화를 위한 기술교육 및 취업 연계 - 다양한 직무교육 기관 연계 방안 마련	- 개별적 상황 및 욕구에 맞는 전문 교육 연계 - 전문 교육 기관 연계 활성화	일자리 포털, 진로상담사이트 등을 통한 맞춤형 온라인 진로 상담 및 학습 역량 강화	자립생활 역량 강화를 위한 자기관리 및 금융교육 강화	이용인 자격증 취득 및 기술 습득을 통한 자립 지원의 단계적 체계 확립
		② 민간 일자리 연계 및 자립 지원 서비스	- 이용인의 자립을 지원하기 위한 외	- 자립 지원 제도 등의 정보제공 활	- 지역사회 내 민간 취업처 연계를	- 이용인의 시설 외부의 지역사회	- 민간 일자리 연

			정보 전달 체계 구축	부 일자리 연계 및 복지서비스 안내 - 입소자 지원을 위한 취업 매뉴얼 구축	성화 및 (자립정보 ON APP) 앱을 통한 통합정보체계 홍보 - 지역사회 내 민간 취업처 목록화	위한 적극적인 유대관계 확립 - 민간 일자리 자원개발 및 확대	복지서비스 이용 연계 및 지원체계 활용 - 지역사회 내 취업처 연계 구축을 통한 MOU 체결	- 퇴소자에 대한 지역사회 서비스 정보 지원체계 확립
		다. 두터운 사후관리 체계 구축	① 사후관리를 통한 지역사회 정착 확인	이용인에게 퇴소 후 자립을 위한 기초서비스 및 정보제공과 정기적인 모니터링 체계 구축	퇴소자의 심층 상담을 통해 욕구 파악 및 지지적 상담 등 정보제공을 통한 사회 복귀 지원	욕구의 변화 및 자립체계의 장애요소를 파악하여 욕구 해결 지원 및 지역사회 복지시설 연계 활성화	Continuum of Care(연속적인 케어)를 통한 적극적인 지역사회 파트너십 및 네트워크 체계 구축 지원	서울형 체이피 프로그램 개발로 자립지원서비스의 선도적인 체계 확립
			② 퇴소자가 지역 내 복지기관에 쉽게 접근할 수 있는 통로 마련	퇴소자 사후관리를 통한 지역사회 정착 여부 점검 및 지역사회 복지정보 목록화	퇴소자들의 지역사회 정착을 위한 지역 내 사회복지서비스 정보제공	퇴소자에 대한 사회적 지지망 연계 및 구축 지원	퇴소자의 안정적인 사회서비스 연계 상황의 지속적 점검 및 모니터링 활성화	퇴소자의 지역사회 정착 체계 확립
		라. 직원 역량 강화 및 근무 환경 개선을 통한 전문성 강화	① 종사자 교육 강화를 통한 노숙인 복지 전문가 양성	- 노숙인 복지 환경변화에 따른 종사자 역량 강화 체계 구축 - 종사자 욕구에 따른 교육 지원	- 컴퓨터활용능력 강화를 위한 내부 교육 진행 - 개인별 교육 목표 달성에 따른 포상 계획수립	- 기관 내부 교육 확대를 통한 개인별 역량 강화 - 스터디 모임 개선을 통한 주도적인 교육 참여 문화 확대	노숙인 복지 전문가 양성을 통한 서비스의 품질 향상도도	최고의 노숙인 복지 전문가로 구성된 기관 확립
			② 효과적인 이용자 관리시스템 구축을 통한 업무 효율성 향상	전자결재시스템 및 법인지원시스템 등 시설 내 사용 중인 온라인 시스템을 활용한 이용	이용자 관리시스템 구축을 위한 유관기관 모범사례 조사 및 적용 방안 논의	모범사례 도입 및 기관 특성에 따른 개편 계획수립 및 온라인 활용 확대	독자적인 이용자 관리시스템 구축 방안 마련	- 이용자 확보 및 관리의 용이성 확대를 통한 효과성 향상 도도 - 이용자 관리시스

노숙인 주체성	마. 자원 인프라 구축	① 지역사회 네트워크 강화를 통한 자원 인프라 구축	자 관리 방안 모색 - 유관기관 연계 프로그램 운영을 통한 서비스 제공 - 지역사회 회의 및 단체활동을 통 한 자원 연계	유관기관 방문 및 홍보 확대를 통한 자원 총량 확대	사업 담당자별 지 역사회 1인 1단체 참여를 통한 외부 활동의 확대	유관기관, 단체와 의 공동사업 운영 활성화 방안 마련	템 구축을 통한 업 무 효율성 향상 노숙인 지역사회 네트워크의 구심점 역할 수행
		② 기관 접근성 향상을 위한 홍보 채널의 다양화	- 온/오프라인 홍보 를 통한 홍보 효율 확대 - 지역사회 자원 연계 확대를 위한 홍보사업 운영	- 홍보 패러다임을 반영한 유튜브, 틱 톡 등 온라인 콘텐 츠 제작 - 온라인 모금, 챌 린지 등을 통한 자 원확보	- 온라인 홍보 활 동 강화를 통한 자 원 연계 루트 확보 - 영상 제작 전문 교육 참여를 통한 품질 향상	- 다양한 온라인 콘텐츠 제작 및 활 동 확대 - 온/오프라인 기관 노출도 확대를 통 한 접근성 향상	- 유튜버, 연예인 등 기관 홍보대사 섭외 및 위촉 방안 마련 - 자원확보 및 연 계의 극대화를 통 한 서비스 확대
	가. 변화를 위한 이용자 스스로 복지서비스 활용 확대	① 지역사회 복지서비 스의 활용	이용인에게 필요 한 복지서비스 정 보 파악 및 정보제공	이용인의 필요 및 선호 서비스 파악 을 통한 연계처 확보	지역사회 복지서 비스 연계를 통한 이용인의 지역사회 적응지원	다양한 욕구에 따 른 지역사회 복지 서비스 발굴 확대 및 연계	이용인의 지역사 회 복지서비스 이 용체계 확립
		② 변화하는 이용자	- 이용자 심리 정 서 지원을 통한 변 화유도 - 스스로 외부 전 문기관을 이용할 수 있도록 연계 확대	- 이용자들의 변화 를 위한 정서지원 프로그램 운영 확대 - 전문 유관기관 연계 확대 및 프로 그램 개발 논의	이용자의 변화를 위한 집중적 심리 프로그램 운영	개별적 성향에 맞 는 변화를 위한 외 부 지원 서비스 연 계 및 모니터링 실 시	이용인 주체적인 지역사회 서비스 이용 지원 및 사후 관리 체계 구축
		나. 이용자의 시설 운영 참여 확대	① 이용자 자조 모임 지원	이용인이 선호하 는 활동 파악에 따 른 자조 모임 운영 계획 마련	이용인 선호 활동 및 자조모임 욕구 파악에 따른 자조 모임 마련 및 운영	이용인과 직원이 함께하는 자조 모 임 운영	이용인 중심의 자 조 모임 체계 확립 및 지속적인 운영 지원

								조 모임 체계 확립
			② 기관 내 프로그램 등 생활인 직접 참여	생활인을 대상으로 욕구 조사 실시 후 사업 계획 수립	욕구에 따른 프로그램 계획 및 진행으로 이용자의 자발적인 참여 유도	시설 내 프로그램 계획 및 운영까지 이용인이 진행하는 체계 구축	프로그램 진행 시 참여자의 자발적인 참여 활성화 및 강화	정기적인 만족도 조사 및 평가를 기반으로 프로그램 안정화
			② 이용인 특성에 맞는 맞춤형 프로그램 개발	이용인의 개별적 특성에 맞는 프로그램 수요 파악	개별적 특성에 맞는 다양한 일회성 프로그램 진행을 통해 선호 프로그램 파악	이용인이 선호하는 특성별 프로그램 운영	이용인이 선호하는 특성별 프로그램 확대	이용인들의 다양한 특성에 맞는 이용인 중심의 맞춤형 프로그램 확대
		다. 노숙인 인식개선 확대	① 지역사회 참여 확대를 통한 노숙인 인식개선 도모	- 투게더 봉사단, 희망 화수분사업 등 지역사회 연계 사업 운영 - 지역사회 행사 참여 등 노숙인 인식개선 캠페인 진행	- 이용자의 욕구 파악 및 프로그램 개편 계획수립 - 지역사회 행사 참여를 위한 콘텐츠 마련	- 외부 공모사업을 통한 지역사회 참여 프로그램 확대 - 지역사회 행사 참여 확대 및 활성화를 위한 콘텐츠 마련	- 지역사회 내 인식개선 정도 조사 및 분석을 통한 계획 조정 - 지역사회 행사 참여의 정착화 도모	- 타 노숙인 시설과의 연합 프로그램 운영 논의 - 노숙인 인식개선 우수 기관으로 확립

서울특별시립24시간게스트하우스 2차(2023년 ~ 2027년) 복지사업 중장기 계획

구분	중점과제	중점과제 실천전략	2023년	2024년	2025년	2026년	2027년
입퇴소 지원 사업	입소 인원 확대 (상시 100인 이상 시설)	주거 취약계층의 노숙 방지체계 마련	- 노숙인뿐만 아닌 자립 준비 청년, 사 회성 결여 아동 등 다양한 대상자 발굴 및 입소 유도 - 입소 인원 확대를 위한 유관기관과의 협력 논의	노숙인 이외의 다 양한 주거 취약계층 발굴을 통해 노숙 방지체계 구축	- 초기 주거 취약계 층의 발굴 및 입소 연계로 거리 노숙인 의 감소 유도 - 지자체를 연계 확 대를 통한 위기 상 황 인정 사유 대상 자 발굴 및 서비스 제공 확대	- 다양한 주거 취약 계층 입소 연계 및 안정적인 생활 서비 스 제공을 통한 시 설 만족도 향상 - 주거 취약계층 발 굴 방법의 다양화	- 다양한 주거 취약 계층의 입소 통로 마련을 통한 주거 취약계층의 거리 노 숙 방지 - 다양한 분야의 기 관 홍보 확대
		신규 입소자 지원체계 강화	신규 입소자의 지 원체계를 확립을 통 한 시설 적응지원	신규입소자의 욕구 에 따른 전문 상담 을 통해 세부적인 자활계획 수립 및 관리	신규 입소자 상호 적응관찰 및 관계 형성 지원을 통한 입소자들 간 상호 지지체계 마련	지지체계 구축을 통해 직원과의 소통 기회를 확대하여 사 회적 안정감 제공	신규입소자의 지지 체계 형성으로 이용 인들의 사회 적응력 향상 지원
	안정적인 지역사회 정착	퇴소 전·후 지역사회 정착 기반 마련	퇴소자 사후관리를 통한 지역사회 정착 여부 확인 및 체계 정립	퇴소 전 자립계획 상담을 통한 퇴소자 의 자립 독려 및 사 후관리 확대	지역사회 적응이 어려운 퇴소자들의 개별적 욕구 파악을 통한 지원체계 구축	퇴소자의 개별적 욕구에 따른 지역사 회 서비스 정보제공 및 연계 지원	퇴소자의 서비스 연속성을 위한 지원 체계 및 다양한 복 지서비스 연계(서비 스의 연속성) 확대
기초 생활 지원 사업	기초 지원 서비스 확대를 통한 이용인의	이용인 욕구에 따른 기초 지원 서비스 확대	- 근로 활동 저해 요인을 해소하기 위 한 기초 지원 서비 스체계 마련	- 이용인의 개별적 욕구 파악 및 욕구 에 따른 기초 지원 서비스 지원	- 이용인들의 개별 적 사례에 따른 민 원 지원 서비스 항 목 확대	- 기초 지원 서비스 이외에 이용인의 지 역사회 적응을 위한 지역사회 복지서비	이용인의 자립을 지원하기 위하여 기 관 기초 지원 서비 스와 지역사회의 지

	사회권 보장		- 이용인의 근로 활동 저해 요인 파악 및 필요 서비스 점검	- 이용인 사회활동 저해 요인 해결에 필요한 지역사회 자원 발굴	- 이용자 간담회 이외에 다양한 소통의 기회를 마련하여 서비스 이용자 모집 확대	- 스 연계 - 이용인의 자립 자활에 필요한 기초 지원 서비스 확대 - 근로 활동 이외에 지역사회 정착에 필요한 서비스 추가 지원	원 서비스의 단계적 이용체계 확립
	쾌적한 생활환경 조성	이용인의 생활공간 확대 및 편의 증진	- 이용인의 쾌적한 주거환경 마련을 위한 이용인 생활공간 점검 및 욕구 파악 실시 - 이용인의 편의 증진을 위한 지원계획 수립	- 이용인의 욕구에 따른 필요 공간 마련 방안 논의 - 생활관 및 이용인 개인 사물함 정리를 통한 공간확보 - 이용인의 쾌적한 수면을 위한 침구류 관리 및 교체	- 생활관 정리 및 환경 개선을 통한 이용인 생활 및 이용 공간 확대 - 이용인의 편의 증진을 위한 휴게 및 휴식 공간개선 - 환경 개선 의견수렴을 통한 중간 점검 실시	- 생활환경 개선 의견수렴을 통한 환경 개선 확대 방안 마련 - 건전한 여가 활용을 위한 다양한 이용 편의시설 확충 - 쾌적한 생활공간 유지를 위한 정기적 생활관 정리	- 개인별, 직종별 욕구에 따른 다양한 생활관 마련 - 이용인들의 욕구를 반영한 근로지원방 등 다양한 취침 공간을 마련하여 이용인의 기초적인 주거생활권 보장
	이용인 인권 보호 강화	이용인 인권 보호 강화를 위한 체계 강화	이용인의 인권 향상을 위한 욕구 파악 및 지원 계획수립	이용인의 기본적인 생활 지원을 위한 다양한 생필품 및 편의 지원	이용인의 사생활 보호를 위한 소규모 취침 공간 확대	이용인 간의 인권 보장과 상호 배려를 위한 소통 시간 마련	이용인의 인권을 존중하고 이용인 간 서로의 인권침해를 방지할 수 있는 체계 활성화
의료 지원 사업	이용인 건강관리 시스템 구축	신체적, 정신적 이용인 건강 지원프로그램 확대	이용인들의 신체적, 정신적 결함 확인을 위해 전문 유관기관 연계를 통한 의료 지원 서비스 계획수립	- 이용자의 신체적, 정신적 의료지원을 위한 의견수렴 실시 - 이용인 의료지원 의견수렴을 통한 신체적, 정신적 건강관리 방향성 확립	이용인의 신체적, 정신적 의료지원을 위하여 전문적인 의료기관 발굴 및 치료 연계 강화	- 신체적, 정신적 지역사회 전문의료기관 발굴에 따른 개별적 의료 건강관리 지원 확대 - 지역사회 의료서비스 연계 기관 추가 확보	개인별 신체적, 정신적 의료지원 확대를 통한 의료지원 서비스 안정화 확립

	연령별 건강관리 지원	연령별 질환에 따른 지원 및 관리 운영	- 이용자의 연령별 맞춤 의료서비스 지원계획 수립 - 각 연령층에 맞는 건강 질환 관리체계 방향성 설정	- 연령층 질병 관련 세분화 및 목록화 작업 - 연령별 질환 세분화 작업을 통한 의료기관 및 전문화된 연계 기관 발굴	- 세분화된 자료를 기반으로 고령인의 질병에 대한 의료서비스 연계 - 발굴된 의료기관을 기반으로 각 연령에 따른 의료기관 치료 연계	- 이용자의 건강관리 데이터를 기반으로 연령별 건강관리 체계 다양화 - 발굴된 지역사회 전문의료기관 네트워크 강화 및 연계 치료 확대	- 연령별 관리체계에 따른 의료서비스 연계 - 질환별 다양화된 전문 의료서비스 및 관리체계 확립
	의료기관 연계를 통한 방문 건강검진 체계 마련	건강검진 의료기관 네트워크 확대를 통한 방문 검진 운영	지역사회 전문 건강검진 기관 네트워크 강화	지역사회 검진 의료기관 수요처 발굴을 통한 방문 검진 계획수립	다양한 상황으로 인한 건강검진 미실시자를 위한 방문 건강검진 실시	지역사회 전문 건강검진 기관 연계 확립으로 인한 정기적인 건강검진 실시	정기적인 방문 건강검진을 통한 이용자의 질환의 조기 발견을 통한 치료기관 연계
홍보 사업	지역사회에 노숙인 이미지 제고	지역사회의 노숙인에 대한 이미지 개선	- 기관의 지역사회 공헌 프로그램에 대한 온라인 홍보계획 - 지역사회 방문 홍보를 통한 노숙인복지시설의 부정적 이미지 제고	- 직원별 매체 활용 (영상 촬영, 영상 편집, AI 활용) 교육 수강 - 홍보 TFT를 통한 영상 제작 및 기관 홍보 실시	- 노숙인들이 참여하는 지역사회 공헌 프로그램 홍보를 통한 사회적 인식을 개선 - 유튜브 등 영상 공유플랫폼을 통한 홍보계획 수립	- 다양한 동영상 공유플랫폼을 활용한 홍보 확대 - 노숙인의 자립 사례를 공유하여 사회적 인식 개선	- 노숙인 서포터즈단 운영 - 이용자의 사회공헌활동, 공익캠페인 등을 통한 노숙인의 인식개선
	이용자를 대상으로 한 홍보방안 마련	이용자들의 지역사회 복지서비스 접근성 향상	기관 내 TV를 활용하여 본 기관의 프로그램 및 복지서비스 정보제공	기관 주요 사업에 관한 영상자료 제작을 통한 홍보	이용인들의 지역사회 안정적 정착을 위한 지역 내 복지시설정보 및 서비스 안내	이용인들의 욕구에 따른 지역사회 맞춤형 복지서비스 이용 독려	이용인의 기관 내·외부 복지서비스 참여 활성화
정서 지원 사업	전문적인 심리 정서 지원	유관기관 강사를 활용한 자존감 회복 프로그램	지역사회 유관기관 전문 강사를 활용한 이용자 심리·정서 지원	이용인에게 다양한 문화서비스 지원을 위해 지역사회 내	- 유관기관의 자존감 향상 프로그램 참여	이용인의 개별적 취향에 따른 심리·정서 지원프로그램 연계	이용인의 자존감 향상을 위하여 유관기관과의 다양한 심

	프로그램 확대	다양화	원 계획수립	다양한 연계 기관 발굴 및 네트워크 확대	- 전문 강사 섭외를 통한 심리·정서 향상 교육 실시		리·정서 연계 프로그램 확대
	이용인 마음 회복 프로그램 지원	이용인의 스트레스 해소를 위한 프로그램 지원	이용인의 의견을 수렴한 마음 회복 지원계획 수립	이용인의 스트레스 해소를 위한 다양한 문화 활동 제공	이용인의 마음 회복 교육을 통한 이용인의 정서적 안정 지원	이용인의 마음 회복을 위한 문화 활동 및 교육에 대한 점검	이용인의 마음 회복지원 프로그램 활성화
지역 협력 사업	지역 내 복지서비스 및 자원 연계 체계 구축	지역 내 연계하고 있는 복지시설 및 유관기관과의 네트워크 강화를 통한 지원체계 구축	- 이용인에게 다양한 서비스 제공을 위하여 지역 내 유관기관과의 연계사업 실시 - 연계 기관 담당자와의 교류 확대를 통한 네트워크 강화	- 새로운 복지시설 및 유관기관과의 MOU 및 연계사업 확대를 통한 이용인 지원체계 강화	이용인이 지역사회 적응을 위한 지역사회 유관기관과의 다양한 프로그램 참여	퇴소 후 지역사회 유관기관 서비스 및 프로그램 이용을 통해 지역사회 자립 유도	이용인들의 지역사회 정착지원을 위한 지역 내 유관기관 및 복지기관 연계 지원체계 확립
		지역사회 참여 및 지역주민들과의 협력체계 구축	지역 내 유관기관과의 연계사업을 통한 노숙인복지시설 인식개선	노숙인복지시설 인식개선을 위한 성동구 지역주민들과의 협력 및 연계사업 계획	지역주민들과의 관계 형성을 위한 지역 내 행사 참여	지역주민과의 관계 향상을 위한 협력사업 실시	지역주민들과의 협력 및 연계사업을 통해 지역사회 문제 예방·해결
사례 관리 사업	노숙인의 지역사회 복지서비스 연계 및 이용체계 구축	지역기관과의 연계 및 협력체계를 통한 통합사례 관리 구축	사례관리 대상자의 욕구 해결을 위한 서비스 연계 방안 논의	사례관리대상자의 기관 내·외부 자원 목록 점검 및 연계	사례관리 대상자의 기관 내부 지원체계 마련 및 외부 자원 확대를 위한 발굴	사례관리 대상자의 기관 내·외부 지원 연계를 통한 지원체계 구축	사례관리 대상자의 내·외부 지원 연계 체계에 따른 단계적 서비스 지원
	노숙인 사례관리	사회복지전문가의 슈퍼비전을	기관 사례관리체계에 대한 사례관리	사례관리에 대한 지속적인 점검 및	- 개별적 지원 및 연계 방안 논의 및	사례관리 대상자의 사례별 지원체계 구축	노숙인 사례관리 지원체계 확대 및

	체계 구축	통한 노숙인 사례관리 체계 마련	전문가 슈퍼비전 실 시 및 적용 논의	평가를 통한 슈퍼비 전 체계 정립 및 정 기적인 외부 전문가 슈퍼비전 실시	계획 - 외부 전문가의 자 원개발 및 연계 관 련 슈퍼비전		발전 방향 마련
자립 지원 사업	이용자 초기 지원체계 확립	신규 입소자 초기 근로 지원체계 강화	- 자립 자활을 위한 신체 및 심리적 평 가를 통한 욕구 조 사 실시 - 신규 입소자 지원 을 위한 취업 매뉴 얼 구축	신규 입소자 대상 으로 한 취업에 대 한 욕구 조사를 통 한 전략적 체계 및 방향성 설정	자립생활에 대한 정보제공, 심리 적지 지, 당사자 모델링을 통한 자립에 대한 의욕 고취	- 욕구 조사 통계를 통한 지원체계 구축 - 취업 교육을 진행 하여 근로 의욕 고취	개인별 모니터링을 통한 시스템 구축을 통한 자립
	기관 내 일자리 및 외부 취업처 자원 연계	지역사회 취업처 연계	- 지역사회 내 사회 적기업이나 직능단 체 네트워크 기반 확충 - 공동작업장 인원 확충 방안 수립	- 지역사회 내 민간 연계 일자리 모델 및 활동처(수요처) 발굴 - 공동작업장 운영 의 안정성 및 일자 리 확보	- 지역사회 내 활동 처(수요처) 발굴을 통한 연락 및 방문 을 통한 연계 강화 - 공동작업장 제품 다양화를 통해 수익 성을 증대시켜 참여 율 증대	- 이용인의 심리적 안정 등 취업 가능 성을 높이기 위해 동행 면접 진행 - 공동작업장 활성 화를 위한 공간확보 정착	- 지역사회 내 민간 기관과의 MOU를 통 한 이용인의 근로 유지 확립 - 공동작업장 운영 기관으로 안정적인 정착
	사회 복귀 유도	신용 회복 서비스 지원을 통한 사회 복귀 지원체계 강화	- 기관 내 이용자 자립 자활 준비를 위한 신용 회복 서 비스체계 구축	- 기관 내·외부 교육 을 통한 담당자 전 문성 확대	- 외부 전문 강사를 초빙하여 기관 내 이용자의 신용회복 위 중요성에 대한 교육 참여 증대	- 이용자 교육 참여 증대를 통한 신용 회복 서비스 연계	- 신용 회복 서비스 연계 진행 후 자립 자활을 통한 안정적 인 지역사회 정착
자원 개발 관리 사업	자원봉사자 개발 및 관리	자원봉사자 개발 및 관리의 체계화	- 기관 내 자원목록 표를 통해 자원봉사 관리체계의 전략적 재 구 조화 - 대 내외 사회복지	- 외부 환경변화에 능동적으로 대처하 기 위한 네트워크 구축 - 지역사회 내 다양	지역사회 자원 연 계 체계 강화 및 인 적 자원 개발 확대	지역사회 외부 보 유자원과의 교류 확 대를 통한 실제적인 자원 확대	전문적 자원 동원 의 내실화를 통한 기관 정착

			네트워크 기반 확충	한 인적·물적 자원관리 및 자원의 체계화			
	후원자 개발 및 관리	후원자 인프라 구축	- 지역사회 내 기업 및 개인 후원자 확대 방안 수립 - 후원사업 활성화를 위한 다양한 콘텐츠 개발	후원자 및 단체 발굴 방법 다원화를 통한 체계 구축	- 후원자 개발을 통한 후원금 향상(전년 대비 10%) - 지역사회 내 자원조사 및 홍보 강화	- 후원자 개발을 통한 후원금 향상(전년 대비 15%) - 지역사회 내 자원조사 및 홍보방안 확대	지역사회 내 보유 자원 교류 확대 및 재방문을 통한 홍보
	지역사회 자원 연계 활성화 방안	지역사회 내 자원개발을 위한 인프라 구축	지역사회 내 직능단체 등 네트워크 강화 및 정보 공유를 위한 계획수립	기관 내 이용인의 다양한 정보 및 서비스 제공을 위한 지역사회 내 자원 연계 및 네트워크 구축	지역사회 다양한 직능단체 네트워크를 통해 이용인에게 더 효율적인 자원 연계 및 정보제공	지역사회 내 자원 연계를 통한 이용인의 사회구성원으로 참여하고 역할을 할 수 있는 기회 마련	자원 연계를 통한 안정적인 지역사회 정착
투게더 봉사단	안정적인 자원봉사단 운영 강화	공모사업 선정 및 자원봉사단 운영을 통한 지역사회 참여 기회 확대	- 신규 자원봉사자 교육을 진행하여 자원봉사에 대한 기본적인 지식 함양 및 가치관 확립 - 자기 주도적인 봉사활동을 통한 이용인의 사회참여 기회 확대	자조모임을 통한 참여 소감 등을 공유하여 참여자의 주체성 향상 및 타 이용자의 관심 유도를 통한 참여자 모집 확대	직능단체 및 유관기관과 협력하여 지역사회 내 취약계층 주거 환경 개선을 통한 나눔 문화 확산	지역사회 내 봉사활동을 통한 노숙인에 대한 인식개선 지원	노숙인의 사회참여 및 자립 의지 향상 도모를 통한 안정적인 지역사회 정착
		자원봉사단 운영체계 확립 및 안정적인 시스템 구축	자원봉사 관련 교육을 통한 수요처 개발에 대한 담당자 전문성 확대	- 자율적이고 참여자 주도적인 봉사단 운영체계 구축 - 지역사회 내 다양한 봉사단체 및 공	지역사회 내 봉사단체, 공공기관, 대학교 연계를 통한 자원봉사단 사업 체계 확대	지역사회 내 봉사단체, 공공기관, 대학교 봉사단 연계를 통한 안정적인 사업 운영	지역사회의 자원봉사활동을 주도하는 기관으로 확립

				공기관 연계를 통한 자원봉사단 구축			
	지역사회 자원봉사 협력체계 강화	지역사회 자원봉사 자원 파악 및 연계 교류	지역사회 내 다양한 협력 기관과의 네트워크 활성화	유관 기관 조직들과의 자율적 교류 확대 및 협력체계 강화	지역행사 및 주변 환경 정리를 통한 참여자의 자존감 향상	지역사회 내 축제 또는 한마당에서 기관 홍보 및 인식개선 활동	지역사회 내 자원봉사 문화 확대 및 노숙인의 인식개선 도모
희망 화수분 사업	지역사회 나눔문화를 통한 안정적인 사회적 관계망 형성	지역사회 내 폐화분 수거 후 업사이클링을 통한 지역사회 참여 기회 확대	지역사회 내 아파트, 공공기관, 직능단체 등 폐화분 수거 수요처 확보	지역사회 내 축제 또는 한마당에서 기관 홍보 및 인식개선 활동	폐화분 수거를 통한 업사이클링 후 지역사회 행사에 참여하여 이용인들의 사회참여 기회 확대	이용인들의 사회참여 기회 확대를 통한 사회구성원으로서의 역할 도모	지역사회의 나눔문화를 주도하는 기관으로 확립
	희망 화수분사업 참여자의 전문성 강화	외부 전문기관 강사 초빙을 통한 전문성 확대	참여자의 전문성 증진을 위해 외부 강사 초빙을 통한 교육 진행	폐화분 이외 다양한 자원(커피박)을 통한 전문성 강화	참여자의 전문성 강화를 위한 원예, 화훼 등 관련 자격증 취득 지원	참여자들의 프로그램 참여를 통한 지식 가능한 근로 지원 확대	프로그램 종료 후 자립 자활할 수 있는 기관 연계를 사회 복귀 유도
	화분 배분 수요처 확보방안 체계 구축	지역사회 내 취약계층 화분 배분 수요처 개발	지역사회 내 취약계층 희망 화수분 배분 수요처 개발을 위해 공공기관, 직능단체 등 네트워크 강화	공공기관 및 직능단체 네트워크 강화를 통한 화분 배분 활성화 방안 계획수립	지역사회 내 화분 배분 활류 체계 구축	지역사회 내 취약계층을 대상으로 화분을 배분함으로써 사회구성원으로 참여하고 역할을 할 수 있는 기회 마련	화분 배분을 통한 지역사회 내 노숙인에 대한 인식개선 도모
급식 지원 사업	이용인들의 균형 있는 식사 제공	이용인들의 기호를 반영한 식단구성 및 메뉴의 다양화	월 1회 테마식단(제철 식품, 절기음식)을 활용한 메뉴의 다양화	나트륨·당류 저감화 따른 '삼삼한 밥상' 운영	만성질환 예방·관리 지원을 위한 식사 지원을 통한 건강관리 서비스 제공	이용자 다빈도 발생 질환의 식사 관리로 올바른 식습관과 생활 습관 형성	조리 종사자 외부 친절서비스 교육 및 요리 강좌교육을 통한 급식 서비스의 질적 향상

	급식실 환경 개선을 통한 만족도 확대	위생적인 급식실 관리를 위한 환경 개선	급식실 환경 개선을 위해 공간확보, 미관, 위생을 고려한 외부 자료 수집을 통한 계획수립	- 조리 도구를 구입하여 안전한 기구 사용을 통한 국민 보건상 위에 방지로 이용자 안전 확보 - 살균소독기 교체로 위생적인 급식기구 관리를 통해 안전한 급식 제공	- 식품 보관창고 내부공사 진행으로 안전하고 위생적인 식품 보관 관리 - 식당 환경 개선을 통한 이용자 급식실 이용 만족도 향상	여름철 더위에 지친 이용자들의 갈증 해소를 통한 방안 모색	단체급식에 적합한 조리기구를 설치하여 다양한 메뉴 제공을 통한 이용자 만족도 향상
	급식실 근무 인원 위생·산업안전 및 친절 교육	급식 서비스 질적 향상 및 안전한 급식 제공	급식 종사자 및 이용자를 대상으로 친절교육 실시를 통한 급식 서비스 질 확립	올바른 영양 관리·식생활 교육자료 제공으로 이용자 만족도 서비스 확대	식중독 예방관리 교육을 통한 안전하고 위생적인 급식 제공	위생·건강·친절의 3대 서비스 실천 강화	식품위생 법령 및 시책 안내로 급식 안전 관리기준 체계 강화
기능보강사업	이용자 중심의 시설 환경 구축	이용자의 안전한 생활을 위한 노후화 시설물 개보수 및 구조 변경	- 원활한 기능보강사업 진행을 위한 무허가 건축물 파악 및 인허가 방안 모색 - 노후 시설물 점검을 통한 안전성 확보	- 감염병 격리 공간 확보 및 중추를 통한 단체 감염 예방 - 냉/난방기 시스템 개선을 통한 온열·냉질환 예방	- 리모델링 및 신축을 위한 기능보강사업 계획수립 - 안정적인 전기공급을 위한 전선 지중화 공사	- 리모델링 및 신축을 위한 인허가 방안 모색(서울시, 성동구) - 업체 탐색 및 시공 방법 등 기관 기능 계획의 구체화	- 자립 준비 및 훈련을 위한 생활환경 조성 - 자립에 집중할 수 있는 안전하고 쾌적한 생활환경 구축
		이용자 편의 공간개선을 위한 생활 만족도 향상	- 이용자 욕구 조사를 통한 기능보강 계획수립 - 타 노숙인 생활시설 견학 및 현황 파악을 통한 우수사례 점검	- 다양한 프로그램 제공을 위한 프로그램실 개선 및 스마트 교육 시스템 구축 - 의무실 환경 개선을 통한 전문 의료 서비스 제공	- 리모델링 및 신축을 위한 기능보강사업 계획수립	- 리모델링 및 신축을 위한 인허가 방안 모색(서울시, 성동구) - 업체 탐색 및 시공 방법 등 기관 기능 계획의 구체화	- 향상된 이용 환경 제공을 통한 만족도 향상 - 기능 및 목적별 공간확보를 통한 다양한 프로그램 운영

		원활한 노숙인 복지서비스 제공을 위한 비품 확보	- 기관 내 재물조사를 통한 목록 최신화 - 작동 기능 점검을 통한 고장·수리 대상 확인	- 노후 및 작동 불량 비품 불용 처리를 통한 비품 정리 - 프로그램별 필요 비품 확인을 통한 취득 방안 논의	- 기능보강사업 및 외부 공모사업을 통한 신규 비품 취득 - 수시 점검 및 수리를 통한 이용자 불편 최소화	- 다양한 루트를 활용한 신규 비품 추가 확보 - 이용자 만족도 파악 및 추가 보강 계획 수립 - 효율적인 관리를 위한 대장 및 매뉴얼화 계획 수립	- 비품의 최신화 및 현대화 등을 통한 원활하고 전문적인 노숙인 복지서비스 제공 - 수시 점검 및 관리를 통한 유지 보수
	중사자의 업무 능률 향상을 위한 환경 구축	근무 환경 개선을 통한 업무 능률 향상	- 원활한 사무업무를 위한 PC 등 사무기기 교체 - 사무실 배치 변경을 통한 공간 효율성 확대	- 원활한 업무 진행을 위한 사무동 및 안내실 리모델링 인허가 방안 모색 - 시설 설비 및 작업을 위한 공간 확보 방안 모색 - 사무용품 및 장비 보강을 통한 근무 환경 개선	리모델링 및 신축을 위한 기능보강사업 계획 수립	- 리모델링 및 신축을 위한 인허가 방안 모색(서울시, 성동구) - 업체 탐색 및 시공 방법 등 기관 기능 계획의 구체화	- 쾌적한 근무 환경 제공을 통한 중사자 업무 능률 최대화 - 상담 및 회의 공간 확보를 통한 중사자 및 이용자의 비밀보장 - 복지서비스의 신속한 대응을 위한 중앙제어시스템 구축
		직원 복리 증진을 통한 장기근속 유도	- 직원 욕구 조사 및 고충처리회의 등을 통한 지원계획 수립	- 당직 환경 개선을 위한 당직실 리모델링 방안 모색 - 당직실 및 휴게실 비품 추가·교체 계획 수립	- 남/녀 휴게공간 분리를 위한 구조 개편 논의 - 여자 화장실 이전 및 샤워장 신설을 위한 계획 논의 - 직원 욕구를 반영한 비품 추가 및 교체 실시	- 리모델링 및 신축을 위한 인허가 방안 모색(서울시, 성동구) - 업체 탐색 및 시공 방법 등 기관 기능 계획의 구체화	- 당직실 및 휴게실 개편, 취미/여가 공간 등의 마련을 통한 직원 근무 만족도 증가