

노숙인 지원주택 운영 매뉴얼 개발 연구

II. 실제편



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

주거유지지원서비스

1-1. 주거유지지원서비스 제공원칙 및 흐름도	1
1-2. 일상생활	4
1) 입주 지원	4
2) 입주 초기 적응 지원	5
3) 가사활동 지원	9
4) 금전 관리 및 신용 회복 지원	11
5) 돌봄서비스 이용 지원	13
6) 정기 상담	16
1-3. 건강관리	18
1) 신체건강 관리	18
2) 정신질환 관리	23
3) 알코올 중독 관리	30
4) 치매관리 개념	35
1-4. 지역사회 정착	43
1) 관계 지원	43
2) 문화·여가 활동 지원	45
3) 근로 활동 지원	46
1-5. 주택유지 지원	47
1) 주택유지 지원	47
2) 주택환경 관리	50

3) 주택안전 관리	52
1-6. 위기 관리	54
1) 응급 환자 발생	54
2) 장취	56
3) 주취 폭력	57
4) 자살 시도 및 자해	59
5) 사망	62
6) 연락 두절	67
7) 주택 운영인력 피해 예방 및 대처 방안	68

2

주요 자원

2-1. 긴급복지	72
2-2. 일상생활 관리	74
2-3. 건강 관리	75
2-4. 응급 및 위기 관리	78
2-5. 금융 및 채무 관리	80
2-6. 문화·여가	81
2-7. 주택 관리	83
2-8. 근로활동	84
2-9. 주택 운영인력 역량 강화	85
2-10. 주요 유관기관 연락처	86
1) 알코올 중독 관리	86
2) 치매 관리	86
3) 공공요금 관리	88

4) 주취 폭력 관리	88
5) 자살 시도 및 자해 관리	89
6) 주거서비스	91

3

주요 서식

3-1. 주요 서식 활용 개요	94
3-2. 영역별 활용 서식	98
1) 주택 신청	98
2) 주택 임대 (재)계약	116
3) 서비스 계약	121
4) 개별서비스 지원	129
5) 계약 해지 · 퇴거	143
 참고문헌	 152

1 - 1

주거유지지원서비스 제공원칙 및 흐름도

■ 주거유지지원서비스 의미

- ☐ 지원주택 입주인이 독립적이고 안정된 생활을 유지할 수 있도록 주거와 함께 제공되는 서비스
- ☐ 주거유지지원서비스는 입주인의 욕구와 필요성에 대한 고려가 최우선이므로, 서비스제공기관 담당자¹⁾는 입주인 스스로가 원하는 생활을 지원하는 방향으로 서비스 계획을 수립

■ 주거유지지원서비스 제공 원칙²⁾

- ☐ 주거유지지원서비스를 선택하고 이용 및 변경하는 것에 대하여 입주인의 동의와 자기결정권을 존중하며 입주인의 비밀 유지와 개인정보 보호를 준수하여야 함
- ☐ 입주인의 사생활과 독립생활을 보장하며 입주인의 개성·특정 취향·습관 등을 문제행동으로 바라보지 않고 입주인의 삶의 방식을 최대한 존중하는 선에서의 지원과 개입이 필요함
- ☐ 서비스 지원 시 복약이나 단주 조건을 강요하지 않으며, 입주인의 알코올 중독 입주민 지원을 위해 단주 접근 방식보다는 위험한 음주행동으로 인한 폐해와 위험을 과소평가하거나 무시하지 않도록 하여 알코올의 폐해를 줄이는 방향으로 접근함

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

2) 서울주택도시공사(2019), 지원주택 운영가이드 참고

- ☐ 입주민의 독립생활 역량 강화 및 회복을 지향하고 서비스의 과잉 또는 의존을 최소화하기 위하여, 상담을 통해 입주민의 독립적 수행 가능 부분과 지원 필요 부분을 구체적으로 정리하고, 지원 인력의 역할 범위를 미리 설정하는 것이 필요함
- ☐ 서비스 내용은 서비스제공기관 담당자와 입주민의 상호관계를 통해 상시적으로 조정하면서 유연성을 확보하는 것이 필요함
- ☐ 서비스 내용에 대해 충분히 설명하고 특히 인지장애가 있는 입주민에게는 쉽고 간결한 언어를 사용하거나 의사소통도구를 활용함
- ☐ 지원주택 內 타 입주민과의 관계에서 착취 및 재화 관련 문제가 발생할 위험성을 고려하여 서비스를 제공함
- ☐ 지역사회 참여 및 지역 주민·기관 등과의 연계를 통하여 사회통합을 지원함

■ 주거유지지원서비스 흐름도

〈표 1-1〉 주거유지지원서비스 흐름도

순서	구분	내용	기간	주체
①	오리엔테이션	• 입주를 위한 사전 준비기간으로 입주 이전에 입주민을 대상으로 오리엔테이션 개최 • 지원주택의 개념 설명, 주거유지지원서비스 관련 내용 쉽고 간단히 설명 • 입주민과 함께 이사 일정 확정 및 이사 시 필요한 지원 사항 파악 • 기관의 상황에 필요한 계약서 및 동의서 등 작성	입주민 입주 이전	서비스 제공기관
②	입주	• 입주 일자에 맞춰 입주민의 원활한 주택 입주 지원 • 행정지원서비스, 전입신고, 공과금 명의 변경 등	-	-
③	기초 상담	• 입주 후 기초 상담을 통해 입주민 인적사항 및 신체적·정신적 건강상태 등 파악 • 기초 상담 결과를 토대로 입주민 필요서비스 상담 진행 • 입주민의 권리 및 의무, 서비스제공기관 주거유지지원서비스 등 서비스계약서 내용 설명 • 입주민과의 협의를 통해 주거유지지원서비스서비스 계약 체결	-	서비스 제공기관
④	개별 서비스 계획 수립	• 욕구 사정 후 2주 내 입주민 특성별 개별서비스 계획 수립	입주 후 3개월 이내	서비스 제공기관
⑤	개별 서비스 지원	• 입주민 개개인의 욕구와 상황에 맞는 서비스 제공 • 최소 주 1회 정기상담 필수	-	서비스 제공기관

순서	구분	내용	기간	주체
⑥	평가 및 점검	• 연1회 입주민별 개별 서비스 지원 내용 평가 및 점검을 위해 평가 회의 진행 • 지원주택 입주민 서비스 만족도 등 평가 • 평가회의 진행시 수퍼바이저, 코디네이터 모두 참석	입주 1년 후	서비스 제공기관

■ 주거유지지원서비스 주요 내용

〈표 1-2〉 주거유지지원서비스 주요 내용

서비스 영역	서비스 세부 항목
일상생활 지원	• 입주 지원, 입주 초기 적응 지원 • 가사활동 지원 • 금전 관리 및 신용회복 지원 • 돌봄 서비스 이용 지원 • 정기 상담
건강관리 지원	• 신체건강 관리 • 정신질환 관리 • 알코올 중독 관리 • 치매 관리
지역사회 정착 지원	• 관계 지원 • 문화·여가 활동 지원 • 근로활동 지원
주택관리	• 임대료 관리 및 지원 • 공공요금 관리 및 지원 • 하자보수 지원 • 주거환경 개선 지원 • 안전 점검 및 관련 교육 지원 • 화재·상해 보험 가입 안내
위기 관리	• 응급 환자 발생 • 장취 • 주취 폭력 • 자살 시도 및 자해 • 사망 • 연락 두절 • 지원인력 피해 예방 및 대처 방안

※서비스제공기관에 따라 주거유지지원서비스의 세부 내용을 변경 또는 추가하여 지원할 수 있음



정신장애 외 발달장애 등 중복장애가 있는 입주민 주거유지지원서비스 제공을 위한 유관기관 정보

- 노숙인 지원주택 입주민 중 발달장애를 가지고 있는 중복장애인이 소수 존재하여 이들에 대한 특성을 이해하고 지원할 필요가 있음
- 본 매뉴얼에서 모든 입주민의 특성을 고려한 지원방법과 세부적인 자원을 다루는 것은 한계가 있어, 발달장애인 지원에 대한 현장의 생동감 있는 정보를 공유하고 지원주택 운영인력 간 교류가 마련될 수 있도록 장애인 지원주택 운영에 대한 정보를 제시함
※[자원 2-10] 주요유관기관 연락처 / 장애인지원주택 운영기관 참조

1 - 2

일상생활



1

입주 지원

■ 입주를 위한 사전 확인 사항

- ☐ 서비스제공기관 담당자는 오리엔테이션 때 입주민과 함께 이사 일정을 잡고, 이사 때 도움이 필요한지를 확인
 - 이사 방법을 탐색하여 결정하고(지역 이삿짐센터 이용, 가족의 도움, 스스로 몇 차례에 걸쳐 이삿짐 이동 등) 이사를 위한 개인물품을 포장하고 이동할 수 있도록 지원
- ☐ 각종 행정처리 및 물품 구입 등 입주민 스스로 해결하기 어려운 부분에 대하여 입주민과 함께 계획을 세우고 역할을 나누어 수행함
 - 전입신고를 통해 주소지 변경 완료 시 주민등록증 등의 주 신분증의 주소를 변경할 수 있도록 지원하고, 동주민센터를 통해 다양한 복지서비스를 신청하고 지원받을 수 있도록 안내
 - 이사 예정인 입주민이 기본적인 일상생활 유지를 위한 필수품(이불, 수저, 쌀, 밥상, 휴지 등)을 가지고 있는지 확인
 - 이사 예정 입주민이 보증금 및 월세 마련이 가능한지 확인하고, 임대료 및 생활비 지원이 필요한지 확인

■ 입주 청소

- ☐ 입주 전 개별 주택마다 청소를 실시하며, 서비스제공기관 담당자는 입주민에게 입주 예정일 이전에 청소가 마무리될 수 있도록 지원함
- ☐ 입주청소는 보증금 잔금 납부 이후에 실시하는 것이 원칙이나, 자치구별 주거안심 종합센터 담당자와의 사전 협의를 통해 보증금 잔금 납부 이전에도 가능함

■ 전기·가스·인터넷 연결

- ☐ 입주예정일 7일 이내 도시가스회사에 전출입 예약서비스를 신청하여, 입주 당일에 가스레인지와 중간밸브 연결 작업이 진행될 수 있도록 일정 조율
- ☐ 전기, 도시가스, 상하수도 명의변경 시, 전기(123), 도시가스(해당지역 도시가스회사), 상하수도(지역별 상하수도 사업소)에 유선 상으로 명의변경 신청이 가능하며, 각 요금 고지서의 고객번호 확인 필요
- ☐ TV 케이블 및 인터넷 설치 신청 시, 입주민의 핸드폰 통신사 및 선호하는 업체가 있는 지 확인한 후, 업체별 이용료 비교를 통해 합리적인 업체에 신청할 수 있도록 정보제공 및 신청 지원

2 입주 초기 적응 지원

■ 의식주 지원

- ☐ 입주에 필요한 가전·가구 및 생활용품 구매 지원
 - 입주 당일부터 사용이 필요한 필수 가전·가구 및 생활용품은 입주 전에 구입할 수 있도록 안내하며, ‘가전·가구 및 생활용품 점검표’를 활용하여 입주민과 함께 필요한 물품을 점검하고 구매 및 지원이 가능한 물품을 확인
 - 대부분의 입주민은 자신의 돈으로 물건을 구매할 때 ‘구매 우선순위’를 정하는 것을 어려워하므로, 서비스제공기관 담당자는 입주민이 구매 계획을 수립할 수 있도록 지원하고, 가전 및 가구의 배치를 계획할 수 있도록 지원함

- 입주 후 추가적으로 가전·가구 및 생활용품 구입 시, 물품의 디자인·색상·가격과 구매방법(온라인 구매 또는 오프라인 매장 방문) 등을 입주민이 직접 선택할 수 있도록 다양한 정보를 제공함

〈표 1-3〉 가전·가구 및 생활용품 점검표 예시

구분	물품명	필요여부	구매여부	구분	물품명	필요여부	구매여부
가전	TV			침구류	이불		
	냉장고				베개		
	밥솥				요		
	세탁기				이불 커버		
	정수기				베개 커버		
	에어컨			생활용품	수건		
	가스레인지				빗자루		
	전자레인지				쓰레받이		
	선풍기				걸레		
	청소기				옷걸이		
식기 및 주방도구	냄비				화장실용 슬리퍼		
	공기				화장지		
	그릇				비누		
	접시				비누통		
	숟가락				빨래 세제		
	젓가락				삼푸		
	후라이팬				린스		
	주물팬				칫솔		
	주전자				치약		
	반찬통				음식물 쓰레기 봉투		
	고무장갑				화장실용 대야		
	수세미				상비약		
	주방 세제				공구		
	도마				시계		
	식칼				빨래 건조대		
	과도				쓰레기통		
	주방 가위				재활용 함		
	컵류			가구	신발장		
	쟁반				식탁		
	주걱				밥상		
	국자				서랍장		
					텔레비전 받침대		
					책상, 의자		

- ☐ 입주민이 집에 애착을 가질 수 있도록 ‘집 꾸미기’를 유도할 수 있으며, ‘집들이’를 통해서 입주민이 지원주택을 시설이 아닌 자신의 집으로 인식할 수 있도록 지원하는 것이 중요함
- ☐ 입주 당일의 식사를 위해 주변 식당을 안내하거나 간단히 섭취할 수 있는 식료품을 준비할 수 있도록 지원하고, 전기밥솥·전자레인지·가스레인지·인덕션 등의 사용 방법을 안내하고, 세탁기 사용방법·세제 구입 및 사용 방법 등 세탁시설 이용방법을 자세히 안내
- ☐ 커뮤니티 공간 안에 마련된 조리도구·세탁시설·정수기·냉장고 등의 이용방법, 입주민 개별 주택도어락 사용방법, 집안 청소방법 및 쓰레기 분리수거 방법 등 안내
- ☐ 층간소음은 어느 주택이나 존재하는 자연스런 현상임을 설명하고 층간소음 줄이기 등 이웃주민과 함께 살기 위한 에티켓에 대한 공동체 약속을 입주민들끼리 자치회의를 통해 정하도록 함
- ☐ 입주초기 적응 단계에서는 새로운 공간으로 이사하는 입주민의 긴장을 풀어주고, 입주민과 친밀한 관계를 형성할 기회를 만들어 주어야 함

■ 지역사회 자원 이용방법 안내 및 지원

- ☐ 전입신고 안내 및 지원
 - 입주 후 14일 이내, 입주민이 동주민센터에 직접 방문하여 전입신고를 할 수 있도록 안내 및 지원(입주민의 신분증, 주택임대차계약서 필요)
 - ※정부24홈페이지에서 온라인으로도 전입신고가 가능하며, 입주민의 공인인증서 필요
 - 전입신고를 통해 주소지 변경 완료 시 주민등록증의 주소를 변경할 수 있도록 지원하고, 동주민센터를 통해 다양한 복지서비스를 신청하고 지원받을 수 있도록 안내
- ☐ 공적 서비스 신청 안내 및 지원
 - 입주민의 상황에 따라, 국민기초생활보장 수급 및 긴급재난지원금 등을 신청할 수 있도록 안내
 - 기초수급권자 및 장애등록 입주민에게 공공요금 감면(전기·도시가스 요금 할

인), 양곡 할인, TV 수신료 면제, 이동통신요금 할인, 쓰레기 봉투 지원 등을 안내하고, 전입신고 다음날부터 입주민이 동주민센터에 직접 방문하여 신청할 수 있도록 안내



공적서비스 신청 시 참고 사항

- 입주민의 수급 정도 및 장애 유무에 따라 감면 금액이 상이하므로, 서비스제공기관 담당자는 입주민의 특성 및 상황을 고려하여 공공요금 감면 신청 지원
- 매달 1회 일반 쓰레기봉투(20ℓ) 및 음식물 쓰레기봉투(10ℓ) 10장씩 지원

☐ 은행 서비스 이용 안내 및 지원

- 임대료 · 공과금 · 수급비 관리에 필요한 계좌 개설 및 자동이체 신청 방법 안내하며, 필요시 담당자 동행

☐ 병 · 의원 이용 안내 및 지원

- 기존에 이용하고 있는 병원이 있을 경우, 지원주택에서 병원으로 가는 방법을 안내
- 신규 병원을 이용해야 할 경우, 지원주택에서 가까운 병 · 의원 안내(필요시 담당자 동행)

☐ 우편물 배달 및 주소 이전 신청 안내

- (우편물 배달 이전 신청) 집에서 가까운 우체국을 통해, 입주하기 이전 주소지로 배송되는 우편물을 지원주택으로 배달받을 수 있는 ‘우편물 배달 이전’ 서비스를 신청할 수 있도록 안내

※우체국에서 ‘우편물 배달 이전’ 서비스를 신청하면, 3개월 동안 이사 오기 전 주소지로 배송된 우편물을 새로 이사한 주소지로 배달받을 수 있음

- (주소 이전 신청) 인터넷 우체국을 통해 ‘주소 이전’을 신청할 수 있도록 안내
- 그 외 우편물 발송기관에 주소변경을 신청할 수 있도록 안내

☐ 할인마트 · 미용실 · 음식점 등의 편의시설과 대중교통 이용방법 안내

☐ 112, 119 등 위기 상황 발생 시 사용할 수 있는 기관 연락처 안내



지역사회 자원 이용 자원 시 주의사항

- 입주민의 자기결정권 존중하고 입주민 스스로 자립생활을 할 수 있도록 지원함
- 담당자는 입주민이 스스로 자신의 일을 처리할 수 있도록 지원하는 조력자로서 점진적으로 동행 및 업무대행 시간을 줄여나가는 것이 필요함
- 서비스제공기관이 지원하는 부분과 입주민이 수행하여야 하는 부분을 명확히 인지시킴

■ 입주민이 지역사회에서 고립되는 것을 방지하기 위한 다양한 시도

- ☐ 노숙인이 사회에서 할 수 있는 것이 매우 제한적이기 때문에 지역사회 안에서 고립되는 것을 방지하기 위하여 서비스제공기관 담당자는 다양한 시도를 할 필요가 있음
- ☐ 입주민 성향이나 관심사에 따라 예시와 같이 지원할 수 있음
 - (자원봉사 연계) 노인복지관에서 휠체어를 타는 노인들을 모시고 산책을 다녀오는 자원봉사활동을 연계
 - (동료지원활동 연계) 낮은 수준의 동료지원이라 할지라도 입주민들은 굉장히 큰 보람을 느낄 수 있음
 - (종교기관 연계) 지역사회 내 종교기관을 연계하여, 그 안에서 이루어지는 다양한 종교활동을 활용함



3

가사활동 지원

■ 식사

- ☐ 밥솥, 전자레인지, 가스레인지, 인덕션 등의 가전제품과 조리도구의 사용법을 숙지하고 밥 짓기, 설거지 방법을 숙지할 수 있도록 지원
- ☐ 기초 건강을 회복하고 건강하고 안전한 먹거리 생활을 할 수 있도록 지원하며, 균형 잡힌 식습관 형성을 위해 좋은 재료를 고르고 알맞은 양의 음식을 섭취할 수 있도록 안내

- 입주민이 직접 메뉴를 정하고 식재료의 구입과 손질, 음식 만들기가 독립적으로 이루어질 수 있도록 지원하되, 거리노숙·시설 입소·노령으로 인하여 밑반찬을 만들어 먹지 못하는 경우 식생활 지원 필요

- 공유밥상, 반찬 만들기 프로그램을 통해 입주민들의 식생활 지원
- 동주민센터 및 복지기관의 도시락, 밑반찬 지원서비스 연계
- 지원주택 주변 시장의 반찬가게 또는 인터넷 반찬가게를 안내
- 노숙인 지원주택 입주민의 특성 상 음식을 요리해본 경험이 적고 영양소를 골고루 섭취하는 것에 대한 경험치가 낮기 때문에, 조리보다는 매식이 더 적합할 수 있음

■ 가사 유지

- 세탁기, 청소기 등의 가전제품의 사용법과 청소도구, 세제의 사용법을 숙지할 수 있도록 지원

- 냉장고 정리하는 날을 정해서 입주민과 담당자가 함께 냉장고를 청소하면서, 입주민으로 하여금 냉장고 정리 방법을 터득할 수 있도록 지원하고 버려야 하는 음식에 대하여 반복적으로 안내

- 입주민이 장기간 청소 및 세탁을 하지 않거나 쓰레기를 모아놓아 악취가 나고 벌레가 생기는 등 입주민 본인과 이웃에게 피해를 끼칠 경우, 서비스제공기관 담당자는 입주민의 상태를 파악한 후 상황에 따라 적극적인 개입 필요

- 입주민이 귀찮아서 가사 관리를 소홀히 하는 경우도 있으나 가사 관리의 방법을 몰라서 방치하는 경우가 대부분이므로 이에 대한 반복적인 교육 및 지원 필요
- 서비스제공기관 담당자는 입주민에게 안정적인 주거생활 유지를 위한 최소한의 관리임을 입주민이 납득할 수 있도록 설명하는 것이 필요함

- 개인 위생 관리는 신체 건강 유지 및 사회적 이미지 형성 등에 영향을 미치기 때문에, 입주민이 스스로를 청결하게 유지할 수 있도록 지원하는 것이 필요함

- 입주민별로 세면·양치·목욕·신변처리·의복착용·침구관리 등의 수행능력에 차이가 있으므로, 입주민과의 소통을 통해 개인별 지원 범위를 정할 필요가 있음

- 잠자리 위생(침구 관리)은 입주민의 건강과 직결되므로, 조리도구 관리와 연결 지어 침구류를 정기적으로 세탁할 수 있도록 지원
- 입주민의 특성상 집안 내부 환경정리가 어려운 경우, 주거공간을 청결하고 쾌적하게 유지할 수 있도록 지속적인 지원 필요

■ 의복

- ☐ 입주민이 자신의 의복을 깨끗하게 입고 관리할 수 있도록 지원하고, 정기적으로 옷을 갈아입고 세탁하는 등 청결에 신경 쓸 수 있도록 의류 관리 방법 안내
 - 입을 옷과 아닌 옷(철 지난 옷, 수선 또는 폐기가 필요한 옷)을 구분하여 정리하고 보관할 수 있도록 지원
 - 의복 수선이 필요한 경우, 지역사회 내 의류 수선 가게 또는 세탁소를 이용할 수 있도록 정보 안내
- ☐ 입주민 스스로 계절과 상황에 맞게 그 날 입을 옷을 선택하여 입을 수 있도록 지원하고, 헤어스타일 · 메이크업 등 입주민이 자신을 직접 꾸미고 관리할 수 있도록 지원
 - 새 옷을 구입할 때에는 입주민이 선호하는 의복의 스타일과 색상, 구매방법(온 · 오프라인)을 선택할 수 있도록 지원하고, 주변 할인매장 등 지역사회 내 의류 구입처 안내
 - 입주민의 경제적 여건에 맞게 구매 계획을 세울 수 있도록 지원
 - 지역 복지관에서 운영하는 취약계층 대상 ‘이미지 컨설팅 지원사업’을 탐색하여 연계할 수 있음

4 금전 관리 및 신용 회복 지원

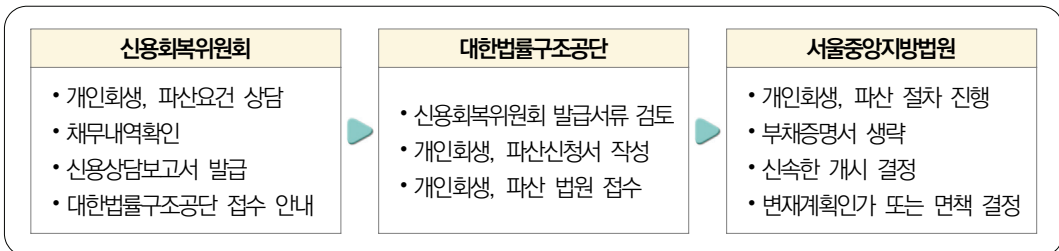
■ 신용 회복 지원

- ☐ 신용불량으로 은행거래 등이 중단된 경우 우선적으로 신용회복을 위한 지원 필요
- ☐ 채무로 인해 기본적인 생활 유지가 어려워지지 않도록 압류방지통장 등을 활용

❑ 패스트 트랙 제도 활용

- (정의) 신용회복위원회와 지방법원이 협업을 통해, 개인회생이나 파산 진행이 필요한 채무자를 대상으로 절차진행기관을 단축하고 소요비용부담을 경감하도록 지원하는 제도
- (특이사항) 변호사 및 법무사 수임료 절감, 부채증명서를 별도 발급받을 필요 없음 (신용회복위원회에서 채무확인을 대신함), 대한법률구조공단에서 신청서 작성 및 서류 준비 지원, 서울중앙지방법원의 신속한 개시결정 가능
- 절차

Ⅰ 그림 1-1 Ⅰ 패스트 트랙 절차



❑ 관련 연계 자원 : 금융 및 채무 관리 자원 2-5 p.80-81 참조

■ 수입 · 지출 관리 지원

- ❑ 독립주거 유지를 위한 임대료 및 공과금 등 납부를 위한 계획적인 소비가 필요하므로 상황에 따라 금전관리 상담 진행
- ❑ 이랜드 지원 보증금을 상환하여야 하는 경우가 발생하므로 자기보증금 확보를 위한 '보증금 저축통장' 관리 지원 필요
- ❑ 특히 경제적 어려움으로 인한 주거 이탈의 상황이 발생하지 않도록 계획적인 지출 관리 지원 필요
- ❑ 입주민 자의 또는 타의에 의한 금전사고를 예방하기 위해 입주민과 담당자는 건전하고 계획적인 소비에 대한 상담, 지출 계획 수립 및 모니터링 진행



전문가를 통한 금전관리 교육 : 금융 및 채무 관리 자원 2-5 p.80-81 참조

- 담당자가 계획적인 소비에 대해 지속적으로 얘기하면 잔소리처럼 받아들여 거부반응을 할 수 있음
- 전국퇴직금융인협회 또는 서울시복지재단 서울금융복지상담센터에 금전관리 및 금융관리 교육 문의를 통해, 전문 금전 및 금융관리 교육을 실시할 수 있음

■ 통장·도장·카드 등의 보관 지원

- ☐ 금전관리를 위해 필요한 통장·도장·체크카드 등은 입주민의 주택에 보관하는 것을 원칙으로 함
- ☐ 입주민의 주택에 보관하기 어려운 상황이거나 입주민의 요청이 있을 경우, 서비스 제공기관 담당자는 통장·도장·카드의 보관 및 사용에 대하여 입주민과 합의 후 지정된 장소(잠금장치가 되어 있는 곳)에 보관하고, 입주민이 보관된 통장·도장·카드를 언제든지 확인할 수 있도록 함



5

돌봄서비스 이용 지원

■ 돌봄서비스 이용 지원 방향

- ☐ 돌봄서비스에 대한 이해와 이용경험이 입주민별로 상이하므로, 입주 초기에 돌봄이 필요한 정도를 입주민과 함께 상의하고 입주민에게 서비스이용자로서의 권리와 의무에 대하여 안내하는 것이 필요함
- ☐ 돌봄서비스 제공기관 및 요양보호사 선정부터 돌봄서비스 이용 계획, 서비스급여량 관리까지 입주민이 주체가 되어 돌봄서비스를 이용할 수 있도록 지원하고, 돌봄서비스 만족도에 대해 입주민과 지속적으로 소통하는 것이 필요함

- ☐ 돌봄서비스 인력(요양보호사 등)과의 협조적인 관계를 유지하기 위하여 정기적인 간담회 등을 통해서 입주민이 원하는 돌봄서비스와 돌봄서비스 제공기관의 지원 방향을 상시 공유
- ☐ 입주자의 상황에 따라 돌봄서비스의 변동이 예상될 때에는 입주민의 돌봄 필요 정도를 재점검한 후 입주민과 함께 돌봄서비스의 지원범위를 협의
- ☐ 돌봄서비스가 입주민의 상황에 적절하지 않을 경우, 서비스 이의신청 등의 옹호적 역할 필요
- ☐ 입주민이 돌봄서비스 종료를 원하는 경우, 종료 사유에 대하여 돌봄서비스 제공기관과 돌봄서비스 인력(요양보호사 등)에게 구체적으로 공유

■ 돌봄서비스 유형 및 신청 방법

〈표 1-4〉 돌봄서비스 유형 및 신청 방법

구분	장기요양서비스	보건소 방문간호 서비스
대상자	고령이나 노인성 질병(치매, 뇌혈관 질환, 파킨슨 병 등)으로 6개월 이상 다른 사람의 도움 없이는 일상생활이 어려운 노인 또는 65세 미만의 노인성 질환자 중 장기요양등급을 받은 자	기초생활수급자, 차상위계층(건강보험 부과 하위 20%이하인자) 중 건강위험군, 취약계층(법정복지 대상자, 65세 이상 어르신), 독거노인, 다문화 가정
서비스 내용	방문요양(신체활동 및 가사활동, 인지활동 지원), 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 복지 용구 지원 등	- 간호사가 가정방문하여 건강상담, 투약지도, 보건 교육, 간호서비스, 보건·복지서비스 연계(무릎 수술·의료비 지원 등 연계, 정신·우울·치매 전문기관 의뢰, 돌봄서비스 연계 등) - 건강위험도에 따른 지속적 건강관리(사례관리)
신청기관 및 문의	- 국민건강보험공단 지역별 지사(노인장기요양보험 운영센터) 노인장기요양보험 - 국민건강보험공단(☎1577-1000), 보건복지상담 센터(☎129)	- 각 자치구 보건소 - 보건소 지역보건과 방문건강팀 및 동주민센터



장애인 활동지원 서비스

- 대상자
 - 만 6세 이상~65세 미만인 등록 장애인 중 활동지원 서비스 지원 종합조사 결과 활동지원 등급 판정을 받은 자(종합점수 42점 이상)
 - 장애인활동지원서비스를 받는 도중에 만 65세가 도래하여 장기요양인정 신청을 하였으나, 등급 외 판정을 맞아 장기요양 수급자에서 제외된 장애인 지원 가능
 - 소득과 관계없이 신청 가능
- 서비스 내용
 - 신변처리 지원, 가사지원, 일상생활 지원, 외출·이동·보조 등 활동 지원 및 방문목욕, 방문간호
 - 서비스 대상자에게 인정등급에 해당하는 매월 일정액의 바우처를 지원하며, 매월 일정액의 본인 부담금을 납부하고 바우처 지원액을 사용할 수 있음
- 신청 및 문의
 - 동주민센터 또는 복지포털 사이트(www.bokjiro.go.kr)



서울형 돌봄서비스 제공기관

- 돌봄SOS센터
 - (대상자) 돌봄과 관련하여 어려움을 가진 서울 시민을 대상으로 50세 이상 성인 또는 장애인 주요 대상
 - (서비스 내용) 돌봄 매니저가 긴급출동 또는 방문확인을 통해 일시재가, 단기시설, 동행 지원, 주거편의, 식사지원 등
 - (문의) 동주민센터 및 다산콜센터(☎02-120)
 - (인터넷) 서울복지포털 홈페이지(<https://wis.seoul.go.kr/hope/center/guide.do>)
- 서울시사회서비스원 종합재가센터
 - (대상자) 돌봄과 관련된 어려움이 있는 서울 시민(각 서비스별로 대상자 상이)
 - (서비스 내용) 방문요양·방문목욕·방문간호, 긴급 돌봄 서비스(어르신 및 장애인 대상), 물리치료·작업치료 등 재활인력 연계, 장애인 활동지원 서비스 등
 - (문의) 각 자치구 종합재가센터 및 서울시사회서비스원(☎02-2038-8748)
 - (인터넷) 서울시사회서비스원 홈페이지(<https://seoul.pass.or.kr/welfare-centre>)



■ 주 1회 코디네이터 방문 및 만남

☐ 지속적인 만남을 통해 입주민과 친밀한 관계 형성

- 낮은 환경으로 인한 입주민의 스트레스가 증가할 수 있으므로, 입주민이 새로운 환경에 적응하기까지 필요한 기간에 대한 코디네이터의 이해가 수반되어야 함
- 입주 초기의 정기 상담은 입주민과의 친밀한 관계 형성을 우선적인 목표로 이루어져야 하며, 주 1회 만남의 목적이 입주민의 상세정보를 입수하는 것이 되지 않도록 주의
- 코디네이터와의 주 1회 만남에 대해 입주민이 거부감을 느끼거나 회피하는 경우가 발생할 수 있으므로, 입주민과 만나는 방식에 있어 유연함과 융통성을 가질 필요가 있음
- 입주민의 요청 시, 만남의 횟수를 주 1회에서 주 2~3회로 변경 가능



Tip

주 1회 정기상담이 어려울 경우 대처방법

- 입주민이 주 1회 만남에 부담을 가질 경우, 입주민과 만남의 횟수와 방법을 조율함
예) 주 1회 전화 및 가정방문(커뮤니티 공간 내 만남), SNS 등 입주민 선호 소통방식 활용, 월 1회 자치회의 참석 요청
- 가정방문을 거부하는 입주민의 경우, 현관 앞에서 만남 또는 지원주택의 옥상·공원에서 만남을 시도함
- 후원물품 제공·반찬 지원·주거환경개선을 위한 청소 지원 등을 매개로 가정방문의 기회를 확장함

☐ 충분한 소통을 통해 신뢰 관계를 형성하기 위한 지속적인 노력 필요

- 지원주택의 이용과 서비스 계약에 대한 충분한 이해가 수반되지 않은 입주민은 코디네이터와의 정기적인 주 1회 만남을 간섭으로 오해할 수 있음
- 정신적 장애 및 알코올 문제를 가지고 있는 입주민의 경우 사회적 기능을 약화

되어 일상생활 유지에 어려움을 겪으므로, 이러한 입주민에게는 지원주택의 이용과 서비스, 코디네이터의 역할에 대한 반복적인 설명이 필요함

■ 필요시, 입주민과 협의하여 개별화된 계획(ISP) 수립

- ☐ 개별화된 계획(ISP) 수립은 입주민의 선택과 의지를 기반으로 수립되어야 함
※서비스제공기관 및 입주민의 특성에 따라 계획 수립 방법 및 지원 내용이 상이할 수 있음
- ☐ 일상생활에서 변화가 필요한 부분에 대해 입주민과 충분히 논의하고 합의하여 목표를 설정
- ☐ 입주민이 노력하고자 하는 부분, 코디네이터에게 기대하는 부분, 코디네이터가 도움을 줄 수 있는 부분 등을 기록



ISP 수립 후 실행단계에서의 주의사항

- ISP 수립 시 목표를 달성하지 못했다는 평가로 인해, 입주민이 좌절하거나 만남을 회피하는 경우가 발생할 수 있으므로, 담당자는 입주민에게 '반드시 해야 한다'라는 강요보다는 입주민 스스로 계획을 지켜나갈 수 있도록 응원과 지지를 보내주는 것이 필요함

관련서식

- ☐ 지원주택 입주민 기초면접지 서식 4-1 p.129 참조
- ☐ 개인별 서비스 지원 계획서 서식 4-2 p.130 참조
- ☐ 개인별 서비스 지원 평가서 서식 4-3 p.133 참조
- ☐ 주 1회 방문 기록지 서식 4-4 p.134 참조

※해당 본문에 구성된 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

■ 정기 건강검진 및 기타 질병 검사 안내

- ☐ 국민건강보험공단에서 실시하는 정기 건강검진을 받을 수 있도록 안내
- ☐ 관할 보건소를 방문하여 해당 질병에 대한 검사를 받을 수 있도록 안내

〈표 1-5〉 보건소의 신체건강 지원사업 예시

사업명	세부 내용
구강보건사업	• 장애인 구강 건강증진사업
대사증후군 관리사업	• 대사증후군 조기 발견을 위한 무료 검사 실시
방문건강관리사업	• 건강위험군, 질환군 중 방문이 필요한 기초생활보장수급자, 저소득계층 주민에게 보건소 내 간호사, 물리치료사, 영양사 등의 전문인력이 방문하여 서비스 제공
금연 클리닉	• 금연을 원하는 사람을 대상으로 금연 상담, 금연보조제 및 치료 서비스를 무료로 제공

- ☐ 관련 연계 자원 : 건강관리 자원 2-3 p.75~77 참조

■ 병원 동행 지원

- ☐ 필요시 입주민과 동행하여 병원 의료 서비스를 받을 수 있도록 지원
 - 입주민이 기존에 이용하고 있는 병원이 있을 경우, 담당자는 지원주택에서 병원으로 가는 방법을 안내하고 필요시 동행
 - 입주민이 신규 병원을 이용해야 할 경우, 담당자는 지원주택에서 가까운 병원을 탐색하여 안내하고 필요시 병원방문 동행
 - 그 외 입주민이 복용하고 있는 약이 떨어졌을 경우 등 필요시 담당자가 병원방문 동행

- ☐ 입주민의 병원 동행 요청하였으나 서비스제공기관의 사정으로 동행이 어려울 경우 '1인 가구 병원 안심동행서비스' 활용 : 건강관리 자원 2-3 p.75~77 참조
 - 입주민이 지원인력 외 타인의 병원 동행을 꺼려할 수 있으니 서비스 내용 충분히 설명
 - '1인 가구 병원 안심동행서비스'는 병원 내 접수·수납 및 약국동행, 요청 시 진료 실 동행

■ 복약 관리

- ☐ 입주민이 스스로 복약 관리를 할 수 있도록, 요일 약통을 구입하여 활용하거나 복약시간 알람을 설정하는 등 입주민과 함께 적합한 방법을 고민하여 지원
- ☐ 입주민의 독립적인 복약 관리가 어려운 경우, 병원 및 약물 목록을 작성하여 정기적인 모니터링
 - 복용 중인 약물이 변경되거나 새로운 약물을 복용 시, 별도로 기록하고 일상생활에 어려움이 없는지 관찰
 - 약물 부작용이 발견되어 조정이 필요한 경우, 병원에 방문하여 약을 다시 처방받을 수 있도록 지원하며 필요시 서비스제공기관 담당자가 동행
- ☐ 사전에 신체질환의 증상 및 부작용·복용약 등에 대한 지식을 숙지하여 입주민에게 적절한 의료적 정보와 조언을 제공할 수 있음
- ☐ 입주민이 현재 복용하고 있는 약과 처방전을 확인하고 기록
 - 응급상황 발생 시, 복용 중인 약에 대한 정보를 의료진에게 전달할 수 있음
 - 응급상황 대비를 위해 구글 플랫폼 등을 활용하여 지원인력 간 입주민의 투약관리 상황 공유할 수 있음

■ 긴급·한시적 의료서비스 신청 및 의료기관 연계체계 구축

- ☐ 관할 동주민센터에서 긴급의료지원을 신청하여 의료비 지원을 받을 수 있도록 안내
- ☐ 응급상황에 대처하고 안정적인 의료 서비스를 연계하기 위해서, 지역사회 내 다양한 의료기관과 서비스 연계 체계를 구축하는 것이 필요



Tip 접근이 어려운 의료서비스 연계 방법

- 자치구 복지협의체 협력을 통해 '중장년 틀니 및 보철 지원' 사례가 발생하기에 실무자는 구 복지협의체 활동에 적극적 참여 필요함
- 서울시복지재단 등은 지역의료기관(연세대학교 치과대학병원 등)과의 MOU체결로 취약계층에 의료서비스를 제공하고 있으므로 관련 기관의 서비스 이용에 대한 시도 필요함

☐ 관련 연계 자원 : 건강 관리 **자원 2-3** p.75~77 참조

응급 및 위기 관리 **자원 2-4** p.78~79 참조

■ 만성질환 관리

- ☐ 만성질환을 가지고 있는 입주민의 병원 진료 상황과 복약 여부를 주기적으로 확인하고, 필요시 전화상으로 복약 여부를 수시로 확인
- ☐ 당뇨, 고혈압, 관절염, 만성위장병 등의 만성질환은 장기적인 치료가 요구되지만 꾸준히 관리하면 건강한 삶을 유지할 수 있음을 입주민에게 설명하고 스스로 관리하고자 하는 동기를 부여하는 것이 필요함
- ☐ 입주민이 식습관을 개선하고 금연과 위험음주를 줄일 수 있도록 지원하고, 적절한 신체활동을 통해 체중을 유지하고 혈당과 콜레스테롤을 조절할 수 있도록 지원
- ☐ 만성질환을 가지고 있는 입주민이 병원 진료비에 대한 부담을 갖는 경우, 장기적인 의료지원이 가능한 후원처 개발 필요

■ 65세 이상 입주민의 노인성 질환 관리

〈표 1-6〉 노인성 질환의 종류 및 대처방안

구분	내용	대처
고혈압	- 고혈압은 뇌졸중이나 관상동맥질환 등 심 뇌혈관 질환의 주요 위험요인 - 두통과 어지러움 동반	- 의식이 없다면 아무것도 먹거나 마시지 않도록 함 - 혈압이 160/90 이상일 경우, 누워서 머리를 올리는 자세로 누운 뒤 안정을 취할 수 있도록 함 - 필요시 병원으로 이송
뇌졸중	- 뇌에 혈액을 공급하고 있는 혈관이 막히거나 터지면서 뇌가 손상되어 나타나는 신경학적 증상 - 갑작스럽고 심한 두통과 구토, 마비현상, 입가가 밑으로 처지고 침을 흘리며, 말을 더듬거나 발음이 어눌해짐	- 발견 즉시 119 신고 - 상체를 높이고 다리를 낮추도록 함 - 목이나 가슴을 조이는 옷은 풀어서 순환과 호흡을 원활하도록 함
낙상	- 겨울철 노인 낙상률과 골절률 증가 - 낙상 → 외출자제 → 운동부족 → 낙상의 악순환	- 먼저 안정시키고 어디가 다쳤는지 물어보면서 상황 파악 - 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 말고, 상처부위를 가슴부위보다 높게 하여 얼음 찜질 - 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고 신속히 의료기관으로 이송
온열 질환	- 일사병: 체온이 37~40도까지 상승하며, 수분부족으로 인한 탈수 증상 나타남 - 열사병: 체온이 40도 이상까지 상승하며, 중추 신경계 이상으로 혼란·발작·의식소실 등이 나타남 - 열경련: 근육 경련, 두통, 오한 동반	- 발견 즉시 119에 신고 - 시원한 장소로 옮긴 후 의복을 제거하고 젖은 수건 등으로 체온 낮춤 - 의식이 있다면 수분을 공급할 수 있도록 함
한랭 질환	- 동상: 신체 내 수분이 얼어버리는 정도의 온도에 노출되어, 피부가 붉고 통증이 생기면서 점차 흰색이나 누런 회색으로 변하고 무감각해짐 - 동창: 추위에 노출된 후 피부가 따끔거리거나 무감각해지고, 붓거나 발갛게 됨	- 신속하게 응급실 또는 의료기관 방문 - 동상 부위에 뜨거운 열을 가하거나 문지르지 말고, 따뜻한 물에 담그거나 물수건을 대주기 - 동상이 발 부위에 나타날 경우, 아픈 발로 걷지 않도록 주의시키고, 물집을 터뜨리거나 로션을 바르는 등의 자가 조치 금지 - 옷이 젖거나 얼어있을 경우, 마르고 따뜻한 옷으로 갈아입히거나 담요 등으로 감쌈

※현명이 외(2021), 노인지원주택 운영방안 연구 참고

■ 전염병 관리

- ☐ 전염병 발생 시 담당자는 관할 지역 보건소에 신고하여 응급조치를 요청하고, 전염병으로 인한 설사·발열 및 호흡기 증상 발현 시 즉시 의료기관을 방문할 수 있도록 조치
- ☐ 환자 접촉을 통한 2차 감염 우려 시, 환자와 타 입주민들을 별도 격리할 수 있도록 조치
- ☐ 입주민은 면역기능이 약화된 경우가 많으므로, 담당자는 결핵과 같은 대표적인 전염병에 대해 사전에 숙지하고 있어야 하며, 입주민이 전염병 예방수칙을 잘 지킬 수 있도록 관심을 기울여야 함

■ 식단 관리

- ☐ 입주민과의 상담을 통해, 기저질환 등에 따라 피해야 할 음식 또는 챙겨 먹어야 할 음식을 미리 파악하여 식단을 구성할 수 있도록 지원
- ☐ 올바른 식습관을 형성할 수 있도록 식생활 교육(영양, 식재료 구입, 요리 및 음식 관리)의 기회를 제공하고, 입주민과 함께 실천 계획 수립
- ☐ 입주민의 질병 및 건강상태(치아소실, 저작문제, 체중 변화)로 인해 식단관리가 필요한 경우, 보건소 등을 연계하여 영양 처방을 받을 수 있도록 지원

■ 운동 관리

- ☐ 입주민의 개별 건강상태에 따른 운동 관리는 반드시 필요한 지원 영역이므로, 서비스제공기관 담당자는 입주민이 스스로 운동의 필요성을 인식하고 관리할 수 있도록 지원하고, 정기적인 상담 및 점검을 통해 운동의 효과성을 확인하는 것이 필요함
- ☐ 입주민이 편하게 이용할 수 있는 운동 시설(복지관 내 헬스장 및 수영장, 보건소 내 운동실, 전문 재활기관 등)을 탐색하여 안내
- ☐ 동주민센터 또는 복지관에서 운영하는 운동 프로그램, 보건소의 운동 처방사 등을

연계하여 입주민이 보다 효과적이고 안전하게 운동할 수 있도록 지원

■ 수면 관리

- ☐ 담당자는 정기상담을 통해 입주민의 수면 어려움 여부를 확인하고 이로 인해 건강에 이상이 생기거나 지원 요청이 있을 경우, 입주민과 함께 논의하여 지원방법을 결정
- ☐ 불면증이 있는 경우에는 입주민과의 상담을 통해 불면증을 야기하는 각종 요인(수면 전 음식 섭취 등 생활습관, 스트레스, 층간소음, 기타 환경적 요인 등)을 파악하여 지원
- ☐ 장기적으로 수면 관리가 어려운 입주민의 경우, 입주민이 편하게 이용할 수 있는 정신건강의학과를 탐색하여 안내하고, 입주민이 직접 병원을 방문하여 약을 처방받고 복용할 수 있도록 지원



2

정신질환 관리

■ 병식 인식 여부 확인

- ☐ 담당자는 정기적인 만남을 통해 입주민이 스스로 병식에 대해 인식하고 있는 지를 확인하되, 입주민의 정신적 증상에 대해 비난하거나 논쟁하지 않도록 주의
- ☐ 담당자는 정신질환을 가진 입주민을 대할 때, 존중하는 태도와 자세로 입주민과의 신뢰관계가 깨지지 않도록 주의

■ 정신과 전문 의료기관 등록 지원

- ☐ 입주민이 정신건강복지센터 및 정신장애인 사회복지시설 등에 회원으로 등록하여 다양한 도움을 받을 수 있도록 지원
- ☐ 근거리 정신과 전문병원을 파악하여 입주민이 정기적으로 진료를 받을 수 있도록 지원



정신건강복지센터에 회원으로 등록하면 받을 수 있는 서비스

- 정신과 병원 진료비 지원
- 치료기관, 전문 재활기관 및 복지자원 연계
- 안정적인 사례관리 서비스 제공
- 위기 상황 발생 시, 신속한 연락 및 지원 가능
- 필요시 한시적으로 치료비 지원

■ 정신질환 주요 증상

〈표 1-7〉 주요 정신질환별 증상

정신질환 유형	주요 증상
조현병	• 뇌의 이상에 의해 발생하는 뇌질환으로 교육수준과 관계없음 • 유전적인 요인과 밀접한 관계있으며 뇌 생화학적 이상, 마약, 소아기 시절 외상 등 환경적 요인으로도 발병 가능 • 양성 증상: 약물치료를 통해 비교적 빨리 호전되는 증상 - 환각: 없는 소리나 물체를 듣고 보고 느낌 - 환청: 가장 흔히 나타나고 환청 내용은 매우 다양하고 흔하게 환청과 대화 - 망상: 주의의 어떤 말에도 흔들리지 않는 이해할 수 없는 믿음이 있으며 이 믿음은 과학적 설명 및 근거로도 바로잡기 어려움 - 사고과정의 장애: 비논리적 순서로 생각이 진행되는 경우가 많고 질문에 관계성이 결여된 대답과 일관성이 없는 말을 함 - 기타: 한 가지 자제만 계속 유지라는 긴장증적 증상, 의미 없는 행동 반복 또는 동상처럼 움직이지 않고 반응이 없음 • 음성 증상: 정상적인 감정반응이나 행동이 감소하여 둔한 상태가 되고 사고내용이 빈곤해지며 의욕감퇴, 사회적 위축 등을 보여 일상적인 생활, 적절한 옷차림 및 식사예절, 수면관리, 위생관리 어려워짐
분열 정동장애	• 분열 정동장애 원인은 아직까지 규명되지 않았음 • 조현병 진단에 부합되는 주요 증상(환청 및 환시, 망상, 와해된 언어, 이상한 행동 등)과 기분장애(우울증, 조증, 혼합형 조울증) 증상이 상당 기간 동시에 나타남 • 조현병 증상: 환청 또는 환시, 망상, 와해된 언어, 이상한 행동 • 우울증 증상: 우울감, 매사에 관심이 없음, 기운이 없음, 과도한 죄책감, 집중력 저하, 식욕 및 수면 감소, 자살생각 등 • 조증 증상: 기분의 고양·과대·과민, 생각이 빠르고 산만하고 말이 많고, 과대망상, 수면 감소, 활동 증가, 자해 등
양극성 정동장애	• 조증 삽화와 우울증 삽화가 반복적으로 나타나거나 우울 증상과 조증 증상 동시에 나타나기도 함 ※삽화란 증상이 계속 지속되지 않고 일정 기간 나타나고 호전되기를 반복하는 패턴을 보이는 것을 의미함

정신질환 유형	주요 증상
	• 양극성 정동장애 원인은 유전적·생물학적·심리사회적 요인일 수 있으며 이들 원인들이 복합적으로 작용하여 발생함 • 조증 삽화 증상: 과대망상, 수면욕구 감소, 며칠간 잠을 자지 않고도 피로를 느끼지 못함, 조절이 어려운 정도로 수다스럽고 말이 빠르고 목소리가 커지며 몇 시간 동안 계속 말을 함, 성욕 증가, 무분별 소비, 밤낮없이 친구나 낯선 사람들에게 전화, 기존 일 마무리하지 않고 새로운 일 시작 등 • 우울증 삽화: 우울 증상과 유사하며 양극성 정동장애에서 보이는 우울증 삽화시기에는 몸에 기운이 없고 처지는 증상 좀 더 많이 호소함
반복성 우울장애	• 명확한 원인 규명은 어렵고 생화학적·유전적·환경적 요인이 우울증을 일으킬 수 있음 • 일시적으로 기분 저하 상태가 아니고 우울 증상이 2주 이상 오래감 • 심각한 식욕과 수면문제, 우울증이 낫지 않고 계속될 것이라는 비관적인 예상으로 자살 기도, 사회적·직업적 역할 수행에 심각한 지장, 환각 및 망상 동반되는 경우가 있어 자타해 위험성 높음

※서울아산병원 질환백과 참고



조현병 입주민 지원 시 주의사항

- 조현병 입주민을 만나기 전, 입주민에 대해 가능한 많은 정보를 얻은 후 폭력의 위험에 대한 경각심을 잃지 않는 것이 중요함
- 조현병 입주민의 망상에 대하여 선불리 설득하거나 타이르려고 다가서지 않기
- 조현병 입주민이 분노감을 느끼거나 자포자기의 심정을 갖게 되면, 공격적 행동을 할 수 있으므로, 입주민을 무조건 몰아붙이지 않기
- 소음·TV 소리 등 주변 환경으로부터 자극을 최소화한 상태에서 부드러운 어조로 간단명료하게 이야기하기
- 입주민이 자신의 감정을 언어로 표현할 수 있도록 돕고, 지금 현재의 상황에 대하여 자세하게 설명해주기



정신질환을 가지고 있는 입주민이 외부활동을 단절한 채 집에서 나오지 않는 경우

- 담당자는 의도적으로 입주민이 바깥 활동을 할 수 있는 다양한 기회를 제공해야 함
 - 예1) 식물 키우기 텃밭 가꾸기와 같은 활동에 참여하도록 독려
 - 예2) 자치구 문화행사, 동네 산책, 등산, 산책 등을 통해서 집 밖으로 나와 사람들을 만날 수 있는 기회 마련
- 입주민이 스스로 문을 열도록 유도하는 질문을 하여 입주민의 안전을 확인해야 함
 - 예1) “아랫집에 물이 새서 확인하러 왔어요.”
 - 예2) “후원물품이 들어와서 전달해드리고 서명을 받으러 왔어요.”

■ 복약 관리³⁾

- ☐ 정신질환 입주민이 복약을 임의 중단할 경우 증상이 급속하게 악화되므로, 지속적인 모니터링과 세심한 복약 관리 필요
 - 담당자는 전화 및 SNS 등을 활용하여, 정신질환 입주민의 복약 상황을 수시로 점검
 - 입주민이 자신의 약물을 이해하고, 요일 약통 활용, 복약시간 알람 설정 등을 통하여 스스로 관리할 수 있도록 지원
 - 입주민이 복용하고 있는 약이 떨어졌을 경우, 필요시 담당자 병원방문 동행



입주민의 복약이 관리되지 않았을 경우 나타날 수 있는 증상

- 입주민이 평상시와 다른 모습을 보임
- 위생 관리가 잘 되지 않고, 식사 등의 일상생활을 유지하는 데 어려움을 보임
- 공격적인 언행을 보이며, 물건을 수집하거나 평소에 하지 않던 장신구를 착용하기도 함
- 사람들과 어울리기를 싫어하고 혼자 있으려 함
- 어떠한 일에 과도하게 몰입하거나 에너지가 넘쳐서, 주위 사람들에게 피해를 주기도 함

- ☐ 입주민이 복약 후에도 증상이 호전되지 않을 경우, 담당자는 병원진료 시 동행하여 주치의에게 입주민의 일상생활 모습을 설명하고 다른 약물로 조정하여 증상이 안정될 수 있도록 개입
- ☐ 담당자는 입주민이 현재 복용하고 있는 약과 처방전을 확인하고 기록하여, 응급상황 발생 시 복용 약에 대한 정보를 의료진에게 전달



직원들 간 입주민 복용약 공유 방법

- 인터넷 구글 플랫폼을 활용하여, 직원들끼리 입주민의 투약관리 상황을 공유하는 등의 방법으로 응급상황에 대비할 수 있음

3) 김재용 외(2018), 발달장애인의 정신과 약물 복용에 대한 고찰 참고

□ 담당자는 사전에 정신질환의 증상 및 부작용, 복용약 등에 대한 지식을 숙지함으로써, 입주민에게 적절한 의료적 정보와 조언을 제공할 수 있음

- 입주민이 쉽게 이해할 수 있는 정보를 제공하고, 필요시 입주민의 정신과 치료에 관련된 모든 사람들(주치의, 간호사, 정신건강전문요원, 정신질환자 사례관리사 등)과의 소통 필요
- 정신질환 입주민이 약물치료뿐만 아니라, 상담치료, 작업치료, 예술치료 등 다양한 치료기법을 병용할 수 있도록 안내 및 지원

〈표 1-8〉 정신과 약물별 기능 및 부작용

정신과 약물	기능 및 부작용
항우울제	• 약물종류 예시: SSRI계열(fluoxetine, fluvoxamine, sertraline, escitalopram 등), SNRI계열(venlafaxine, desvenlafaxine, duloxetine, minlaciplan 등), TCA계열(amitryptline, nortriptyline, imipramine 등) • 통상적으로 우울증 치료제로 사용되며 불안 장애, 외상후 스트레스 장애 및 강박 장애의 주요 치료제로 사용되기도 함 • 졸음, 입마름, 어지러움, 두통, 불면, 시야 장애를 경험할 수 있으며, 기립성 저혈압, 심장 전도 이상, 성기능 장애, 소화기 부작용, 체중 증가 등의 부작용이 생길 수 있음
항정신병약물	• 약물종류 예시: 1세대 약물(haloperidol, chlorpromazine, bromperidol, zotepine, levomepromazine, molindone, nemonapride, pimozide 등), 2세대 약물(risperidone, quetapine, olanzapine, amisulpride, aripiprazole, paliperidone, clozapine 등) • 조현병 치료제로 많이 쓰이며 환청과 망상을 줄여줌 • 조현병 외의 다른 정신질환의 치료에도 광범위하게 사용됨(양극성 장애의 조증, 정신병적 증상을 동반한 우울증, 망상장애, 흥분상태 및 폭력적인 행동, 뚜렛증후군, 경계선인격장애, 치매, 선망, 두부외상으로 야기된 정신질환, 약물유발 정신질환 등) • 체중 증가, 체지방 증가, 당뇨병 등 대사 부작용 및 파킨슨 증후군과 급성 근긴장 이상증, 급성 정좌불능증 등이 나타날 수 있음 • 자연성 운동장애, 자연성 근긴장 이상증, 자연성 정좌불능증도 일으킬 수 있음
기분안정제	• 약물종류 예시: valproate, divalproex, lithium, carbamazepine, lamotrigine, topiramate 등 • 양극성 장애의 치료제 • 소화불량, 구역, 졸림, 손 떨림, 체중 증가, 탈모 등의 부작용이 흔하게 나타날 수 있음
항불안제	• 약물종류 예시 : zolpidem, zaleplon, triazolam, diazepam, clonazepam, chlordiazepoxide, midazolam, eszopiclone 등) • 불안을 가라앉히고 안정감을 가져다주며 수면유도에 도움을 주는 치료제 • 가장 흔한 부작용은 졸음이며, 역설적인 공격성의 증가가 나타나기도 함 • 신체적·심리적 의존성이 발생할 수 있으며, 중독성을 불러일으켜서 금단 증상(불안, 흥분, 불면, 청각과민, 구역, 집중력 부족, 손떨림, 이인화, 섬망, 경련발작 등)이 발생할 수 있음 • 고용량·장기간 복용할 경우 간독성을 경험할 수 있고, 만성폐쇄성폐질환이나 수면무호흡증이 있는 환자에게는 심각한 호흡부전을 야기할 수 있음

정신과 약물	기능 및 부작용
중추신경자극제	• 약물종류 예시: methylphenidate, atomoxetine, clonidine 등 • 집중력이 저하되고 과활동을 보이는 ADHD(주의력결핍 과잉행동장애) 환자를 치료하기 위해 사용됨 • 가장 흔한 부작용은 복통, 불안, 흥분, 불면, 빠른 맥박, 심장 부정맥, 불쾌감 등이며, 식욕 저하가 나타나기도 함

※김재용 외(2018), 발달장애인의 정신과 약물 복용에 대한 고찰 참고

■ 정신과 병원 입원⁴⁾

□ (자의 및 동의 입원) 환자가 입원을 원하는 경우 환자 본인에 의한 입원

〈표 1-9〉 자의 및 동의 입원 특성

구분	자의 입원	동의 입원
정의	• 환자가 스스로 신청하여 입원	• 환자 본인이 정신건강의학과 전문의와 면담하여 입원의 필요성을 인지하고, 보호의무자의 동의를 받아 입원 신청
정신건강의학과 전문의 대면진단 및 입원	• 전문의와 면담 후, 자필로 자의입원 신청서를 작성하여 제출	• 전문의와 면담 후 입원 권고를 받으면 보호의무자의 동의를 받아서 환자가 입원을 신청 • 자필로 동의입원신청서를 작성하고, 환자 및 보호자를 증명할 수 있는 서류 제출
퇴원 신청	• 입원기간 중 환자 본인의 퇴원신청이 있으며 바로 퇴원 가능	• 환자 본인이 퇴원을 신청하고 보호의무자가 동의하는 경우 바로 퇴원 가능 • 환자 본인은 퇴원을 원하지만 지속적인 치료가 필요하다고 판단되는 경우, 정신과전문의 진단으로 퇴원 제한 최대 72시간 가능하며, 다른 유형의 입원으로 전환될 수 있음

□ (보호 입원) 자해나 타해 위험이 있을 경우 보호자에 의한 입원

- (정의) 정신질환이 심각하여 입원치료의 필요성이 있다는 정신의학과 전문의의 진단이 있으나 환자가 입원치료를 거부하는 경우 보호의무자 2인의 신청으로 진행되는 비자의적 입원 / 보호의무자는 후견인 또는 민법에 따른 부양의무자를 의미함
- ※보호의무자 간 다툼이 있는 경우, 우선 순위자 2명의 동의 필요

4) 우아영 외(2021), 노숙인 지원주택 서비스제공기관 매뉴얼 참고

- **(정신건강의학과 전문의 대면진단 및 입원)** 정신질환자를 대면진단 한 후 보호의 무자 2인의 신청을 받아 보호입원을 진행하며, 보호의무자는 자필로 ‘보호입원 등 신청서’를 작성하여 증빙서류와 함께 제출하고, 입원 후 2주 내 다른 정신의료 기관 소속의 전문의 2인의 일치된 소견을 추가로 받아야 입원 유지
- **(입원유지 및 입원연장)** 최초 입원 기간은 3개월이며, 입원 기간을 연장할 필요가 있을 때는 정신건강심사위원회의 심사를 거침
- **(퇴원 신청)** 입원기간 중 언제라도 정신질환자 및 보호의무자는 퇴원 신청 가능

□ (응급 입원) 응급상황 발생 시 경찰에 의한 입원

- **(정의)** 정신질환자로 추정되는 자해 또는 타해의 위험이 큰 사람을 발견한 자는 의사 및 경찰관의 동의를 받아 해당 정신질환추정자를 정신의료기관에 입원을 의뢰할 수 있으며, 3일 이내에 다른 유형의 입원으로 전환하거나 퇴원시켜야 함
- **(입원 의뢰)** 누구든지 발견한 사람이 의사와 경찰관 동의를 받아 응급입원을 의뢰할 수 있으며, 응급입원이 동의한 경찰 또는 구급대원은 정신의료기관까지 대상자를 호송해야 함
- **(전문 의 진단 및 입원)** 정신의료기관의 장은 응급입원이 의뢰한 환자를 3일의 입원기간 동안 보호하고 진단 및 치료를 할 수 있음
- **(퇴원 신청)** 정신건강의학과 전문의 진단 후 입원의 계속 필요성이 없으면, 정신의료기관의 장은 정신질환추정자를 3일 이내에 퇴원 / 정신의학과 전문의 진단결과 자해 또는 타해의 위험이 있어 계속 입원의 필요성이 있는 경우, 해당 환자의 입원 유형을 3일 이내(휴일 제외)에 전환해야 함

□ (행정 입원) 정신건강복지센터의 도움 요청 시 행정기관에 의한 입원

- **(정의)** 자신의 건강 또는 타인에게 해를 끼칠 위험이 높은 정신질환자가 발견되었을 때, 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 진행하는 비자의적 입원
- **(진단 및 보호 신청)** 정신질환으로 인한 자해 또는 타해 위험이 있는 자를 발견하였으나, 다른 입원유형으로 입원이 어려운 경우 정신건강전문요원 등은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 그 사람에 대한 진단과 보호를 신청할 수 있음(경찰관은 ‘진단과 보호 신청’을 요청할 수 있음)
- **(행정입원 개시 및 유지 결정)** 정신의학과 전문의로부터 입원이 필요하다는 진단

을 받은 경우, 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 ‘지정정신의료기관’에 정신질환자의 입원을 의뢰하고, 2주 내 전문의 2명의 소견이 일치하는지 여부를 확인하여 해당 환자의 행정입원 유지 여부 판단

- **(행정입원 해제)** 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 3개월 이내에 정신질환자의 행정입원을 해제하고, 추가적인 치료가 필요하다고 판단되면 입원기간을 연장할 수 있으며 입원 기간을 연장하기 위해서는 정신건강심사위원회의 심사를 받아야 함



3

알코올 중독 관리⁵⁾

■ 알코올 의존 입주민과 관계 형성

- ☐ 알코올 의존 입주민의 저항을 완화시키면서 관계 형성하기
 - 지속적인 거부 및 저항 행위는 알코올 의존 대상자의 일반적 증상임을 인지
 - 대화 시, ‘술을 끊어야 한다’ 등의 강요 및 명령적 어투 자제
 - 친밀한 관계 형성 단계부터 음주문제에 초점을 맞추면 거부감을 일으킬 수 있으므로, 입주민의 관심사에 우선적으로 귀를 기울이면서 따뜻하게 접근
 - 입주민 당사자가 스스로 자신의 문제를 밝힐 경우, 알코올 의존과의 연관성을 조심스럽게 짚어주기
- ☐ 알코올 의존 입주민의 안부 및 음주 상황 파악하기
 - 위기상황이 발생하지 않도록 자연스럽게 접근하여, 입주민의 안부를 지속적으로 파악
 - 음주 상태를 수시로 확인하고 이에 대한 정보 업데이트
- ☐ 입주민이 술에 취한 상태에서는 상담하지 않기
 - 매일 술에 취해 있는 입주민의 경우, 가장 덜 취해 있을 때 의사소통이 가능한 시점을 파악하여 짧고 명확하게 상담 진행

5) 대전복지재단(2014), 알코올 중독 사례관리 매뉴얼 참고



알코올 의존 입주민과의 대화(상담) 시, 의사소통 방법

- 간단하게 말하기
- 긍정적으로 말하기
- 구체적이고 명료하게 말하기
- 당사자가 느끼고 있는 감정이 무엇인지 명명해주기
- 당사자가 문제를 인정하면 이해한다고 말해주기
- 필요하면 부분적 책임을 수용하기
- 도움을 제공하기

■ 외래치료(약물 및 상담 치료) 지원

□ 대상

- 알코올 의존으로 인한 신체적·정신적 피해가 관찰되지만 변화의 필요성을 부분적으로 인정하여 단주·절주를 시도 또는 노력 중인 입주민으로서, 음주 조절과 알코올 의존의 회복을 위해 약물 및 상담치료가 필요한 경우
- 금단 증상과 내과적 합병증으로 인한 신체적·정신적 문제가 관찰되지만 응급성을 보이지는 않는 입주민으로서, 음주 조절과 알코올 의존의 회복을 위해 약물 및 상담치료가 필요한 경우

□ 내용

- 근거리 정신과 전문병원에 등록하여 정기적인 진료를 받을 수 있도록 안내
- 갑자기 음주를 중단하는 경우 금단 증상을 경험할 수 있기 때문에, 입주민이 약물 에 의한 해독치료를 받을 수 있도록 지원
※해독치료는 금단 시 나타나는 증상의 완화 및 해소를 위한 것으로, 필요에 따라 외래 진료 또는 입원을 통해서 이루어짐
- 금주 상태를 지속하다가 사소한 위험상황에도 쉽게 재발할 수 있으므로, 다양한 방법을 통해 재발요인을 사전에 차단하고 인지행동치료, 대처기술 훈련 등을 받을 수 있도록 안내

■ 입원치료 지원

☐ 대상

- 알코올 의존으로 인한 신체적·정신적·사회적 문제가 지속적으로 나타나고, 응급성을 보이는 입주민

☐ 내용

- 입원이 필요한 상태로 의심되는 경우, 정신과 전문의·정신보건 전문요원 등의 전문가 자문을 통해서 알코올 중독 치료 전문병원으로 이동 지원



알코올 사용장애로 입원치료 결정 시 주요사항

- 알코올 의존 입주민이 스스로 자신의 음주 문제를 깨닫고 상담과 치료를 받기까지 상당한 시간이 소요됨
- 입원은 신중하게 결정하는 것이 필요하며 외래치료를 먼저 시도해보고, 그 이후에 입원치료로 이어져야 함
- 알코올 문제로 입원 시 은평병원처럼 정신과 전문병원으로 입원치료 검토 필요함

- 주민을 음주환경으로부터 분리시키는 것이 중요하므로, 알코올 중독 치료 전문병원에 입원하여 치료받을 수 있도록 안내 및 지원
- 알코올의 해독은 입원하여 치료받는 것이 가장 안전하며, 대개 2~3주 정도면 알코올 해독치료는 마무리 되지만, 효과적인 약물치료를 위해서는 최소 3개월 이상의 입원치료가 필요함
- 담당자는 입주민이 입원한 병원을 정기적으로 방문을 하여, 입주민이 심리적·정서적 안정을 취할 수 있도록 지원하면서 관계를 유지하는 것이 중요함

■ 지역 내 정신과 전문기관(전문병원, 정신건강복지센터) 등록 안내 및 협력체계 구축

- ☐ 입주 초기에 알코올 의존 입주민이 정신과 전문기관(정신과 전문병원, 정신건강복지센터)에 등록할 수 있도록 안내 및 지원함

- ☐ 담당자는 지원주택에서 가까운 정신과 전문기관(정신과 전문병원, 정신건강복지센터)과의 긴밀한 협력을 통해, 필요시 신속한 응급입원을 진행할 수 있도록 함

〈표 1-10〉 알코올 센터가 있는 국공립·시립 병원

병원명	연락처
국립중앙의료원	정신건강의학과 ☎ 1688-1775 응급의료센터 ☎ 02-2260-7092
서울특별시립 서울의료원	☎ 02-2276-7000 ☎ 02-2276-7403~4
서울특별시립 은평병원	☎ 02-300-8114 ☎ 02-300-8125~6
서울특별시 동부병원	알코올 해독센터 ☎ 02-920-9283

■ 유관기관 알코올 중독 지원 서비스 연계

- ☐ 다시서기종합지원센터의 알코올 중독 지원 서비스 연계
- 알코올 중독의 증상 진단 및 사례관리 제공, 위기상황 발생 시 응급입원 지원 등
 - (문의) 다시서기종합지원센터 지원주택팀(☎02-3789-7595)
- ☐ 정신건강복지센터의 알코올 의존자 사례관리 연계
- 건강음주희망프로젝트 內 알코올 의존자 사례관리(치료비 지원, 응급 및 위기 개입 등) 연계
 - (문의) 각 자치구 정신건강복지센터 정산건강증진 사업팀
- ☐ 중독관리통합지원센터의 알코올 중독 관리 연계
- 알코올 중독 고위험군 조기발견 및 단기개입 서비스, 알코올 중독자 재활 프로그램 및 사례관리 등 연계
 - (문의) 강북구, 노원구, 도봉구 소재 중독관리통합지원센터
- ☐ 관련 연계 자원 : 건강관리 자원 2-3 p.75~77 참조

■ 입주민과 함께 알코올 관리 계획 수립

- ☐ 담당자는 입주민과의 상담을 통하여, 위험음주 정도를 발견하고 음주와 관련된 목표를 입주민과 함께 논의
- ☐ 담당자와 입주민이 함께 합의한 시간에 합의된 양의 술을 마실 수 있도록 지원



알코올 사용장애 입주민의 위험을 줄이는 방법

- 술을 마실 때, 반드시 음식과 수분을 잘 섭취하도록 안내
 - 위장에 음식이 있을 경우 빠르게 취하는 것을 막아주며, 음식과 수분 섭취는 과음으로 인한 단기 기억상실(blackout)을 막아주고 숙취 및 다음날 회복에 도움을 줌을 안내
- 준비된 상황 속에서 마시도록 함
 - 술에서 벗어날 계획을 입주민 스스로 세우도록 하고, 술을 마시지 않는 날을 계획할 수 있도록 지원
 - 술 마실 기회를 제한하고, 한 번에 술을 모두 마시기보다는 일정 기간 간격을 두고 마시도록 함
 - 비상 시 친구나 지인에게 전화할 수 있도록, 술을 마시기 전에 휴대폰을 충전하도록 안내
- 알코올, 약물, 카페인을 섞어 먹지 않도록 함
 - 알코올과 약물 등을 혼합할 때 부작용이 발생할 가능성이 큼을 고지하고, 한 번에 알코올이나 약물 한 가지만 먹도록 함
- 술을 마시지 않고도 여유시간을 보낼 수 있게 입주민 자신만의 방법으로 자주적인 여가·문화 활동을 할 수 있도록 적극 지원
- 알코올 사용장애로 인해 고통을 겪을 시 담당자에게 도움을 요청하도록 안내

관련서식

- ☐ 한국어판 위험 음주자 선별도구(AUDIT-K) 서식 4-7 p.139~140 참조
- ☐ 문제음주 행동 변화준비도 설문지(RCQ) 서식 4-5 p.136~137 참조

4

치매관리 개념⁶⁾

■ 치매의 이해

- 치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 다양한 원인의 뇌손상으로 인해 후천적으로 기억력, 언어력, 판단력 등 여러 영역의 인지기능이 떨어져서 일상생활에 상당한 지장이 나타나는 상태를 의미함
- 치매의 대표적인 초기증상은 기억력 장애이며, 치매환자의 기억력 장애는 경험한 것의 전체를 잊어버리고, 점차 심해지며 판단력도 저하된다는 점에서 나이가 들면서 생기는 기억력 저하와 차이가 있음
- (인지기능 증상) 기억력 장애, 지남력(시간, 장소, 사람을 아는 능력) 장애, 언어능력 장애, 시공간능력 장애, 실행능력 장애, 판단력 장애
 - (정신행동 증상) 망상과 의심, 환각과 착각, 우울, 무감동, 배회, 초조, 공격성, 수면장애

■ 치매 단계별 증상

〈표 1-11〉 치매 단계별 증상

단계	단계별 상태	구체적 증상
초기 치매	가족이나 동료, 자원인력이 치매환자의 문제를 알아차리기 시작하나, 아직은 혼자 지낼 수 있는 수준	• 예전 기억은 유지되나 최근에 있었던 일을 잊어버리며 조금 전에 했던 말을 반복하거나 질문을 되풀이 함 • 대화 중 정확한 단어가 떠오르지 않아 ‘그것’, ‘저것’으로 표현하거나 머뭇거림 • 미리 적어두지 않으면 중요한 약속을 잊어버리고, 음식을 조리하다가 불 끄는 것을 잊어버리는 경우가 빈번해짐 • 관심과 의욕이 없고 매사에 귀찮아함
중기 치매	치매임을 쉽게 알 수 있는 단계로 어느 정도의 도움 없이는 혼자 지낼 수 없는 수준	• 오늘이 며칠인지, 지금이 몇 시인지, 어느 계절인지, 자신이 어디에 있는지 등을 파악하지 못함 • 익숙한 장소임에도 불구하고 길을 잃어버리는 경우가 많고, 평소 잘 알고 지내던 사람을 혼동하기 시작하지만 가족은 알아봄

6) 보건복지부 · 중앙치매센터(2021), 2022년 나에게 힘이 되는 치매가이드북 참고

단계	단계별 상태	구체적 증상
		- 타인이 말하는 것을 이해하지 못하여 엉뚱한 대답을 하거나 그저 “예”라고 대답하며, 대답을 못하고 머뭇거리거나 화를 내기도 함 - 옷을 입거나 외모 치장에 실수가 잦아져 도움이 필요하고 외출 시에도 다른 사람의 도움이 필요함 - 집안을 계속 배회하거나 반복적인 행동을 거듭하고, 전화·TV 등 가전제품을 조작하지 못하며, 돈 계산이 서툴러 짐
말기 치매	인지기능이 현저히 저하되고, 정신행동 증상·신경학적 증상·신체적 합병증이 동반되어 독립적인 생활이 불가능한 수준	- 식사·옷 입기·세수하기·대소변 가리기 등에 대해 완전히 다른 사람의 도움을 필요로 함 - 대부분의 기억이 상실되고 배우자나 자식을 알아보지 못함 - 혼자 웅얼거리거나 전혀 말을 하지 못하며, 의미 있는 판단을 내릴 수 없고 간단한 지시도 따르지 못함 - 근육이 굳어지고 보행 장애가 나타나 거동이 힘들어지며, 대소변 실금·욕창·폐렴·요도감염·낙상 등으로 모든 기능을 잃고 누워서 지냄

■ 입주민의 ‘치매 예방’을 위한 지원방법

□ 치매조기검진 안내 및 신청 지원

- 치매는 조기에 발견하여 적절히 치료하면 진행을 지연시키거나 증상을 호전시킬 수 있으므로, 각 자치구별 치매안심센터에서 치매선별검사를 받을 수 있도록 안내함
- 치매안심센터에서는 치매선별검사를 무료로 실시하며, 치매선별검사 결과에 이상이 있을 경우 치매진단검사 및 감별검사를 실시할 수 있도록 지원함
- (신청기관) 각 자치구 치매안심센터
- (문의) 치매안심센터, 치매상담콜센터(☎1899-9988), 보건복지상담센터(☎129)

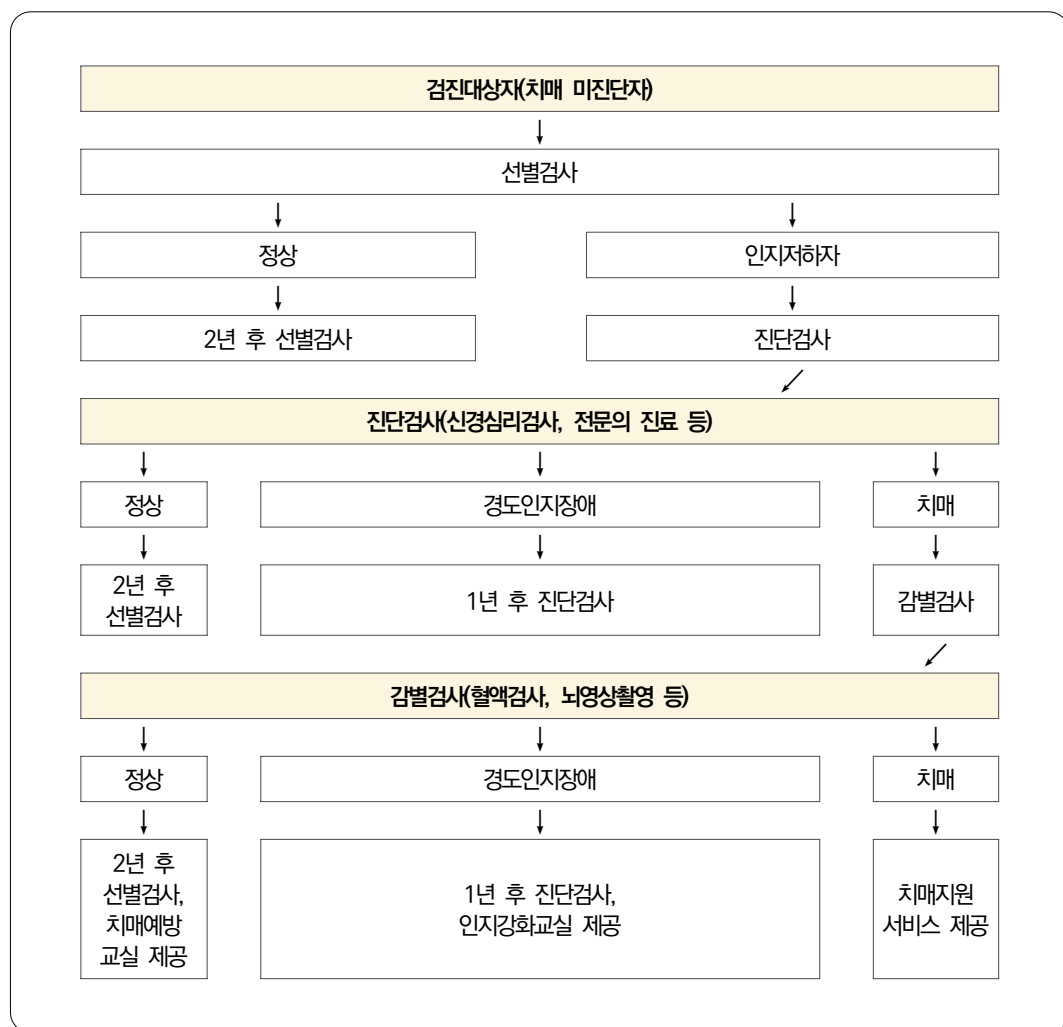
〈표 1-12〉 치매 자가진단 체크리스트

순번	질문	예	아니오
1	당신의 기억력에 문제가 있습니까?	☐	☐
2	당신의 기억력은 10년 전에 비해 저하되었습니까?	☐	☐
3	당신은 기억력이 동년의 다른 사람들에 비해 나쁘다고 생각합니까?	☐	☐
4	당신은 기억력 저하로 일상생활에 불편을 느끼십니까?	☐	☐
5	당신은 최근에 일어난 일을 기억하는 것이 어렵습니까?	☐	☐
6	당신은 며칠 전에 나눈 대화 내용을 기억하는 것이 어렵습니까?	☐	☐
7	당신은 며칠 전에 한 약속을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
8	당신은 친한 사람의 이름을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐

순번	질문	예	아니오
9	당신은 물건 둔 곳을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
10	당신은 이전에 비해 물건을 자주 잃어버립니까?	☐	☐
11	당신은 집 근처에서 길을 잃은 적이 있습니까?	☐	☐
12	당신은 가게에서 사려고 하는 두세 가지 물건의 이름을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
13	당신은 가스불이나 전깃불 끄는 것을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
14	당신은 자주 사용하는 전화번호를 기억하기 어렵습니까?	☐	☐

※6개 항목 이상에 '예'라고 표시될 경우 가까운 치매안심센터에서 치매조기검진을 받아보십시오.
점수가 높을수록 주관적 기억감퇴가 심한 것을 의미합니다.

Ⅰ 그림 1-2 Ⅰ 치매안심센터 치매조기검진 수행절차





치매안심센터의 '치매검사비' 지원

- 치매 선별검사: 무료
- 치매 진단검사 및 감별검사: 검사비 지원

〈표 1-13〉 치매안심센터의 진단검사 및 감별검사 지원사항

구분	치매 진단 검사	치매 감별 검사
지원내용	• 치매안심센터에서 직접 수행하는 진단검사는 소득판정 없이 무료검사 • 치매안심센터와 협약을 맺은 협약병원에서 진단검사를 실시할 경우, 연령과 소득기준에 따라 검사비 지원 - (연령기준) 만 60세 이상 - (소득기준) 기준 중위소득 120% 이하	• 연령 및 소득 기준은 진단검사와 동일
1인당 지원액	• 상한 15만원	• 의원 · 병원 · 종합병원급 상한 8만원, 상급종합병원 상한 11만원

- 관련 문의: 각 자치구 치매안심센터

□ 치매예방수칙 3.3.3 안내

- (운동) 일주일에 '3번' 이상 걷기
- (절주) 술은 한번에 '3잔' 보다 적게 마시기
- (건강검진) 혈압, 혈당, 콜레스테롤 '3가지'를 정기적으로 체크하기

□ 치매예방운동법 안내 및 지원

- '뇌신경체조'와 '치매예방체조'로 구성되어있으며, 누구라도 쉽게 따라할 수 있도록 기억과 걷기의 건강수준에 따라 네 가지 버전이 마련되어있음
※중앙치매센터 홈페이지(www.nid.or.kr)에 접속 후, [정보] - [자료실] - [문서]에서 '치매가이드북' 다운로드
- 신문과 필기구만 준비하면 별도의 비용을 들이지 않고도 일상에서 입주민의 두뇌 건강을 지킬 수 있는 치매예방 인지훈련방법 '두근두근 뇌운동'을 적용할 수 있음
※중앙치매센터 홈페이지(www.nid.or.kr)에 접속 후, [정보] - [자료실] - [문서]에서 '두근두근 뇌운동' 다운로드
- 여러 사람들과 자주 어울리는 것이 치매 예방에 도움이 되므로, 복지관 · 경로당 등에 가서 여러 사람들을 만나고 친구를 사귄 수 있도록 지원



치매종합포털앱 ‘치매체크’ 활용

- 스마트폰을 사용하는 자라면 누구나 무료로 다운로드하여 이용가능(앱 스토어에서 ‘치매체크’ 검색하여 다운로드)
- ‘치매체크’ 앱의 설치방법을 지원하여, 치매 예방 및 돌봄, 치매환자 배회감지 서비스 등을 이용할 수 있도록 안내
 - (치매예방 서비스) 간단하게 인지능력 · 기억력 · 우울증 여부를 검사하여 대상자에게 치매 위험도 결과를 제공하고, 자신의 생활습관을 입력하여 치매발생위험을 확인할 수 있으며, 현재 자신의 상태에 따라 치매를 예방할 수 있는 치매예방수칙 등을 제공
 - (치매정보 서비스) 나이 · 소득수준 · 치매여부 등 자신의 상황에 맞는 맞춤형 치매지원 서비스 안내, 치매예방 및 환자 돌봄에 관련된 다양한 치매정보를 치매백과 및 돌봄백과에서 제공
 - (실종노인예방 서비스) 치매환자의 실종을 예방하기 위해 실시간으로 GPS를 이용한 배회 감지서비스를 이용하여 환자 위치를 파악, 실종자 찾기 지원서비스를 제공
 - (돌봄 서비스) 치매환자 돌봄과 관련하여 상담서비스를 제공받을 수 있으며, 돌봄 정보를 제공

■ ‘치매 환자’ 입주민을 위한 지원방법

□ 치매안심센터를 통한 치매환자 지원서비스 연계

〈표 1-14〉 치매안심센터의 치매환자 지원서비스

구분	치매환자상담	치매치료관리비 지원	맞춤형 사례관리	배회가능 어르신 인식표
대상	• 치매안심센터에 등록된 경증치매환자 ※장기요양등급 미신청자, 장기요양등급 미이용자 및 대기자, 인지지원 등급자 포함	• 60세 이상 치매치료제를 복용 중인 치매환자 중 기준 중위소득 120% 이하 ※초로기 치매환자 포함	• 돌봄 사각지대에 있는 치매환자 중 인구학적 · 상황적 특성, 욕구 및 정서적 개입이 필요한 자	• 실종 위험이 있는 치매환자 및 만 60세 이상 지역주민
내용	• 낮 시간동안 보호하면서 기능약화 방지를 위하여 인지자극 프로그램, 정서지원 프로그램, 건강지원 프로그램 등을 진행	• 치매치료비(약제비 및 진료비)를 월 최대 30,000원(연 36만원)까지 실비로 지원	• 맞춤형 실행계획 수립 후 치매지원서비스(건강 및 일상생활 관리, 가정 내 안전관리 등)를 직접 제공하거나 외부 서비스를 연계하여 모니터링함	• 실종 위험이 있는 치매환자 및 만 60세 이상 지역주민의 옷에 고유번호가 부여된 인식표 부착
신청	각 자치구 치매안심센터			
문의	• 각 자치구 치매안심센터 • 치매상담콜센터 (☎1899-9988)	• 치매안심센터 • 치매상담콜센터 (☎1899-9988) • 보건복지상담센터 (☎129)	• 치매안심센터 • 치매상담콜센터 (☎1899-9988)	• 치매안심센터 • 치매상담콜센터 (☎1899-9988)

구분	치매환자센터	치매치료관리비 지원	맞춤형 사례관리	배회가능 어르신 인식표
홈페이지	-	- 치매상담콜센터 (www.nid.or.kr) - 보건복지상담센터 (www.129.go.kr) - 복지로 (www.bokjiro.go.kr)	-	중앙치매센터 (www.nid.or.kr)



배회감지기 지원 사업

- ① 보건복지부-경찰청-SK하이닉스 ‘배회감지기(행복GPS) 무상 보급
 - 실종 위험이 있는 치매환자 혹은 인지저하자에게 배회와 실종을 미연에 방지하는 GPS 시계형 용품 무상보급
 - (대상) 실종이나 배회경험 혹은 위험이 있는 치매환자, 인지저하자(치매선별검사 결과 인지저하인 자)
 - (신청) 각 자치구 치매안심센터
 - (문의) 치매안심센터, 치매상담콜센터(☎1899-9988), 경찰청(☎182)
 - (인터넷) 중앙치매센터(www.nid.or.kr)
- ② 국민건강보험공단 ‘배회감지기(복지용구) 대여
 - (GPS형 배회감지기) 수급자가 착용하거나 소지품 등에 부착하여 사용하는 형태로 위성신호를 이용하여 수급자의 위치를 보호자에게 알려주는 방식
 - (매트형 배회감지기) 수급자의 침대 밑이나 현관에 깔아 놓고 밟으면 램프 등 알림이 울려 보호자에게 알려주는 방식
 - (대상) 노인장기요양보험 수급자
 - (신청) 복지용구 사업소
 - (문의) 국민건강보험공단(☎1577-1000), 치매상담콜센터(☎1899-9988), 보건복지상담센터(☎129)
 - (인터넷) 노인장기요양보험(www.longtermcare.or.kr)

□ ‘장기요양서비스’ 안내 및 신청 지원

- 장기요양서비스란, 고령이나 노인성 질병(치매, 뇌혈관 질환, 파킨슨병 등)으로 6개월 이상 다른 사람의 도움 없이는 일상생활이 어려운 노인 또는 65세 미만의 노인성질환자 중 장기요양등급을 받은 자에게 신체활동 및 가사활동, 인지활동 지원 등을 제공하는 서비스
- 재가급여(본인 부담금 15%) 신청 안내 및 지원

- **(방문요양)** 요양보호사가 수급자의 가정에 방문하여 신체활동 및 가사활동을 지원
- **(인지활동형 방문요양)** 장기요양 1~5등급 치매수급자에게 치매전문교육을 이수한 요양보호사가 인지기능 악화방지 및 남아 있는 기능 유지를 위한 인지자극활동과 일상생활 함께하기 훈련을 제공
- **(방문목욕)** 요양보호사 2명 이상이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정에 방문하여 목욕을 제공
- **(방문간호)** 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호사 지시에 따라 수급자 가정에 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공
- **(주·야간 보호)** 하루 중 일정한 시간 동안 주·야간보호기관에 보호하면서 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공
- **(단기보호)** 일정 기간 동안(월 9일 이내) 장기요양기관에 보호하면서 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련을 제공(연간 4회까지 1회 9일까지 연장 가능)
- **(기타 재가급여-복지용구)** 수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지에 필요한 용구를 연간 160만원 한도 내에서 대여하여나 구입할 수 있음
- **(신청기관)** 국민건강보험공단 지역별 지사(노인장기요양보험운영센터)
- **(신청절차)** 장기요양인정신청→인정조사→의사소견서 제출→등급판정(1~5등급, 인지지원등급)→장기요양급여이용
- **(문의)** 국민건강보험공단(☎1577-1000), 치매상담콜센터(☎1899-9988), 보건복지상담센터(☎129)
- **(인터넷)** 노인장기요양보험(www.longtermcare.or.kr)

□ 지문 등 ‘사전등록제’ 안내 및 신청 지원

- 경찰청에 치매환자의 지문과 사진·기타 정보를 미리 등록하여, 실종 후 발견 시 등록된 자료를 이용해서 신속하게 복귀할 수 있도록 지원하는 서비스
- **(대상자)** 치매환자 누구나

- **(신청기관)** 각 자치구 치매안심센터, 경찰서(가까운 지구대, 파출소 포함)
- **(신청방법)** 치매안심센터, 경찰서(지구대, 파출소 포함)에 치매환자와 함께 방문
- **(문의)** 치매안심센터, 경찰청(☎182), 경찰서(가까운 지구대, 파출소 포함)
- **(인터넷)** 안전Dream 홈페이지(www.safe182.go.kr), 안전Dream 애플리케이션

□ ‘성년후견제도’ 안내 및 신청 지원

- 성년후견제도란, 인지기능 저하나 판단력 부족(치매환자 등)으로 본인 스스로 의사결정을 할 수 없는 경우에 후견인을 통해 지원을 받는 제도를 말함
- 사무처리 능력 제약 정도, 후견인을 통해 하려는 사무 등 종합적인 사항을 고려하여 성년후견, 한정후견, 특정후견, 임의후견의 유형을 적용할 수 있음
- 후견인은 피후견인 본인을 대리하여 각종 계약 체결, 재산관리(통장관리 등), 의료 및 사회복지서비스 이용, 신상보호(병원 입원, 시설 입소) 등 사회생활에서 필요한 법률행위를 결정할 수 있음
- **(대상자)** 치매환자이면서 아래의 기준에 해당하는 자는 치매공공후견사업 대상으로 선정될 수 있으며, 아래의 조건을 충족하지 못하여도 후견이 필요하다고 지사체장이 인정한 경우 지원 가능
- 기초생활수급자 차상위자 등 저소득자 및 기초연금수급자
- 후견인의 도움을 원하거나 의사결정 지원이 필요한 자
- **(신청기관)** 가정법원
- **(문의)** 가정법원 및 각 지역 지방법원 무료법률상담처, 대한법률구조공단(☎132), 치매상담콜센터(☎1899-9988) 및 치매안심센터
- **(인터넷)** 대한민국 법원 및 가정법원, 대한법률구조공단(www.klac.or.kr/legalstruct/visitingConsultation.do)

■ 입주 후 지역사회 안에서 고립되어 다시 거리노숙으로 회귀하지 않도록 지원

- ☐ 지원주택에 입주했지만 지역사회 안에서 관계망이 없어 노숙 동료나 지인들을 찾아 다시 거리 노숙을 시작하는 경우가 발생하지 않도록 관심과 지원이 필요함
- ☐ 입주민의 주거지가 거리 노숙 동료나 시설 퇴소 동료들의 아지트로 변모하지 않도록 서비스제공기관 담당자의 적극적인 개입 필요

■ 주 1회 정기적 만남을 통한 입주민의 지역사회 관계망 형성 지원

- ☐ 서비스제공기관 담당자는 입주민과 주 1회 정기적인 만남을 통해 입주민의 지역사회 관계망의 일부가 될 필요가 있음
- ☐ 담당자와의 관계 맺기를 시작으로 지원주택 내 타 입주민과 동네 이웃주민들과도 관계를 맺을 수 있도록 지원함

■ 지원주택 내 타 입주민, 동네 이웃과 긍정적 관계를 맺을 수 있도록 지원

- ☐ 입주민이 자립생활을 시작하면 동네, 이웃 등 환경이 크게 변화하게 되고 이로 인해 불안감을 느낄 수 있으므로, 이웃과 긍정적 관계를 맺을 수 있도록 지원
 - ☐ 지원주택 입주민 간 지지체계 형성을 위하여 정기적인 ‘자조모임’을 가질 수 있도록 지원
 - 월 1회 이상 입주민 간의 반사회·자치회 등을 운영하여, 일상생활에 대한 다양한 경험과 정보를 공유할 수 있도록 지원
 - 입주민들의 친목도모를 위해 입주민 스스로 다양한 프로그램을 운영할 수 있도록 지원
- ※프로그램 운영에 필요한 비용은 입주민들이 자발적으로 부담할 수 있도록 독려

- 입주민들에게 자치모임의 필요성을 설명하고 참여를 유도하되, 참여를 강요하지 않도록 주의

☐ 동네 이웃들과의 관계망 형성을 위하여 다양한 활동을 함께 탐색하고 연계

- 입주 기념으로 간단한 먹을거리를 준비하여 이웃과 함께 나눠 먹는 것 등의 경험 이 도움이 될 수 있음
- 입주민의 장점, 좋아하는 것 등을 파악해서 이웃주민들과 관계를 맺고 활동할 수 있는 지역사회 모임을 함께 탐색하여 연계함
- 입주민의 종교생활의 경험을 파악하여, 지역사회 내 종교기관과 활동에 대한 정보 제공

☐ 입주민 간의 갈등·동네 주민과의 갈등을 최소화하기 위해, 입주민에게 공동생활에 필요한 정보를 안내하고 필요시 중재 및 해결방안 모색

〈표 1-15〉 갈등 상황 및 중재·해결의 예시

자주 발생하는 갈등 상황	중재 및 해결의 예시
음주로 인한 소란 또는 알코올·주취로 인한 폭력 상황	• 담당자는 입주민에게 지원주택은 공동주택임을 인지시키고, 이웃들의 민원으로 이어질 수 있음을 안내
분리수거 및 음식물 쓰레기 처리 문제	• 입주민들이 쓰레기 요일제, 분리수거 방법 등을 지킬 수 있도록 지원 • 입주민 간 자치회의를 통해 쓰레기 분리수거 및 다양한 배출방법을 조율할 수 있도록 지원 ※자치회의에서 '분리수거 유급 전담인력' 선정 및 봉사비 지급방법 등을 논의할 수도 있음 • 지원주택이 15호 이상 되면 동주민센터에 '음식물 쓰레기 수거함' 설치를 신청할 수 있으므로, 이를 활용할 수 있도록 안내
충간 소음 문제	• 담당자는 입주민에게 '모든 주택은 생활소음이 있음'을 인지시키고, 자치회의를 통해 입주민들이 공동 생활 규칙을 정하도록 지원 • 입주민 간 충간소음 분쟁 발생 경우, '충간소음 이웃사이 센터(☎ 1661-2642)' 안내 및 활용

■ 가족 관계 지원

☐ 입주민이 단절된 가족 관계를 개선하고자 하는 욕구가 있으나 가족구성원의 연락처를 알지 못하는 경우

- 입주민 당사자가 직접 동주민센터를 방문하여, 가족관계증명서를 발급받고 주무관의 도움을 받아 가족과 연락이 닿을 수 있도록 지원

※개인정보보호로 인해 주무관이 가족에게 연락하여 가족 연락처 공유에 대한 동의를 구한 후 입주민과 연결하는 경우가 많음

- ☐ 입주민이 가족구성원의 연락처를 알고 있지만 가족에게 연락하기를 어려워하는 경우
 - 담당자가 입주민 대신 가족구성원에게 연락을 취하여, 입주민의 근황을 전하고 기관의 연락처를 알려줌으로써 향후에 입주민과 가족이 서로 연락이 닿을 수 있는 통로 마련

2 문화·여가 활동 지원

- ☐ 입주민이 일상생활에서 즐겨할 수 있는 여가활동을 스스로 탐색하게 하고, 이를 통해 스트레스를 해소하고 삶의 만족도를 향상시킬 수 있도록 지원
- ☐ 지원주택의 커뮤니티 공간을 활용한 여가생활에서부터 시작하여, 점차 지역사회로 영역을 확대할 수 있도록 지원
- ☐ 지역신문·자치회·지역모임 등을 통하여 지역사회의 각종 행사·축제 등의 지역 정보를 파악하고 입주민의 삶 속에서 지속적인 참여가 이루어질 수 있도록 지원
- ☐ 문화·여가시간의 효율적인 사용방법, 입주민에게 맞는 취미생활에 대한 정보 등을 제공하고, 필요시 문화·여가활동 관련기관에 입주민과 함께 동행
- ☐ 각 자치구별 노인복지관, 동주민센터, 종합사회복지관 등에서 지원하는 ‘무료 공연 관람’ 등의 정보를 탐색하여 연계할 수 있음(예시: 어르신행복콘서트 등)
- ☐ 종합사회복지관 및 노인종합복지관에서 제공하는 ‘정보화 교육’을 연계하여, 컴퓨터 활용(한글, 인터넷 검색 방법 등), 핸드폰 활용 방법 등 입주민들의 정보활용능력 향상을 지원할 수 있음
- ☐ 관련 연계 자원 : 문화·여가 자원 2-6 p.81~82 참조



3

근로 활동 지원

- ☐ 지역자활근로·지역공동체 일자리·노인 일자리 등 공공 일자리에 대한 정보를 제공하고, 입주민이 선택한 공공 일자리 신청 과정(이력서 작성, 접수, 면접 등)을 지원
 - 각 자치구별 노인종합복지관, 어르신취업지원센터 內 취업 창구를 활용하여, 55세 이상 입주민 중에서 취업을 희망하는 자에게 취업 상담 및 연계 지원
 - ※어르신취업지원센터는 서울시 거주 만 55세 이상 취업을 희망하는 구직자를 대상으로 취업 상담 및 연계 지원(경비원, 청소원, 주차관리원, 지하철택배원, 요양보호사, 육아도우미, 가사도우미 등)
- ☐ 국민기초생활수급자인 입주민이 취업 욕구가 있을 경우, 고용 지원 및 교육·훈련 서비스를 자세하게 안내하고, 임금수준으로 인한 수급자격 탈락과 그에 따른 의료비 증가·감면혜택 감소 등에 대해서도 안내하여 사전에 입주민이 월급 지출 계획을 수립할 수 있도록 지원
- ☐ 취업 초기에는 새로운 환경 적응에 대한 스트레스 관리·대인관계 관리·정서적 지지 등의 지원이 필요하고, 이후 직업 활동을 꾸준히 유지할 수 있도록 직장 상사 및 동료와의 관계·근로환경 등에 대한 정기적인 상담을 진행할 수 있으며, 필요시 담당자가 입주민의 입장을 대변할 수 있음
- ☐ 근로 활동 중단 시, 이후 생활에 대한 계획을 함께 세우고 결정할 수 있도록 지원 (기초생활수급 재신청, 이용가능한 정신건강서비스 연계 등)
- ☐ 관련 연계 자원 : 근로활동 자원 2-8 p.84 참조

1 - 5

주택 관리

1

주택유지 지원

■ 임대료 관리 및 지원

- ☐ 입주인이 임대료를 장기(3개월 이상) 체납할 경우 퇴거 사유가 될 수 있고 이는 입주인의 재노숙 발생 위험을 높이므로, 담당자는 임대료 체납이 발생하지 않도록 안내 및 지원 필요
 - 임대료 연체 시 부과되는 연체료에 대하여 입주인에게 자세히 안내하고, 장기간 입원 시 임대료 체납이 발생할 수 있음을 안내함
 - 입주인의 임대료 체납이 장기화되기 이전에 서비스제공기관 담당자의 적절한 개입이 필요함
- ☐ 입주인에게 임대료 납부 방법에 대한 정보제공 및 안내
 - (기초생활수급자) 주거급여로 월 임대료 충당 가능
 - (조건부 수급자) 지역자활센터의 일자리를 통해 임대료 충당 가능
 - (차상위계층) 일자리 지원을 통한 취업으로 월 임대료 충당 가능
 - 입주인에게 ‘자동이체’ 방법을 통해 입원·장기 외출 시 체납될 수 있는 상황을 예방할 수 있도록 지원



주거급여 자동이체 신청 유도

- (신규 기초생활수급자) 주거급여를 신청할 때, 주거급여가 SH로 자동이체 될 수 있도록 안내
- (기존 기초생활수급자) 주거급여가 입주인 통장으로 입금되는 경우, SH로 자동이체 될 수 있도록 안내



임대료 인하 및 추가 관리비 발생 안내

- 입주민 상황에 따라 전환보증금 증액을 통한 임대료 인하 가능성 안내
- 공용 요금 등으로 인해 추가 관리비가 발생할 수 있음을 안내

□ 입주민이 월 임대료를 미납할 경우, 서비스제공기관 담당자는 적극적인 개입 및 해결방안 모색 필요

- 입주민이 실직·기초수급 선정 대기·장기 입원·수감 등으로 임대료가 연체되거나 장기 체납될 경우, 분할납부 유도 및 지역사회 자원 연계, 후원금 마련 등을 활용하여 지원
- 입주민의 임대료 납부 의지가 있으면, 분할 납부를 통해 퇴거 또는 명도소송을 유예하는 경우가 있음. 단, 재계약 시점에는 임대료를 완납해야 함



임대료 체납 지원을 위한 지역사회자원 예시

- 이랜드 CSR 위기가정지원사업 內 주거비 지원
- 아산복지재단 SOS 복지지원사업 內 주거비 지원
- 희망온돌 위기긴급지원기금 內 미납 임대료 지원 및 공과금 지원
- 대한적십자 희망풍차 긴급지원사업 內 주거비 지원
- 주거안심종합센터(구 주거복지센터)의 임대료 연체 관련 상담 제공



후원금을 활용한 임대료 체납 지원 사례

- 동주민센터 주무관과의 관계를 활용하여 동주민센터 지역주민 후원금 연결
- 기초수급 신청 후 선정되기까지의 기간 동안 임대료를 해결하기 위해 지역방송을 통한 모금 운동 활용
- 지역사회보장협의체 활동을 통하여 지역자원을 활용한 임대료 지원 등



주거급여 및 긴급주거비를 통한 임대료 체납 지원 시 유의사항

- 주거급여를 받고 있는 입주민의 경우, 긴급주거비 지원을 받을 수 없음
- 기초수급자의 경우 3개월 이상 임대료 체납 시 주거급여가 중단되므로, 이를 방지하기 위해 주거급여 수급자는 임대료 '자동 납부'를 신청할 수 있도록 함
- 구치소 · 교도소에 구금 · 수감 중인 입주민의 경우, 임대료 체납 여부와 상관없이 주거급여가 중단되므로 단기간 입소 시 '긴급생활지원'을 연계하여 임대료를 해결할 수 있음
- 주거급여가 중지된 입주민의 경우, '주거안심종합센터'에 의뢰하여 주거급여 중단 기간 동안 임대료를 지원받을 수 있도록 연계할 수 있음

☐ 관련 연계 자원 : 긴급복지 **자원 2-1** p.72~73 참조

■ 공공요금 관리 및 지원

- ☐ 입주민이 공과금을 연체하지 않도록 관리비 납부영수증을 잘 챙길 수 있도록 안내하고, 필요시 관리비 납부영수증을 잘 챙기는지 점검
- ☐ 공과금 연체 시 부과되는 연체료에 대하여 입주민에게 자세히 안내
- ☐ 공과금 납부에 대한 '자동이체'를 신청할 수 있도록 안내 및 지원
※입주민의 사정으로 인해 자동이체가 불가능한 경우는 '지로 납부'를 선호할 수 있으므로, 연체되지 않도록 점검 필요
- ☐ 분산형의 경우 정화조 청소요금 및 공동 전기요금 등에 대한 납부가 이루어지지 않아 연체되는 경우가 발생하므로, 서비스제공기관 담당자는 서울주택도시공사(SH)에 문의하여 관리 세대로 지정된 가구(입주민)를 확인하고 SH에서 입주민에게 공공요금을 안내하도록 요청할 수 있음

〈표 1-16〉 공과금 관련 공공기관 연락처

구분	기관명	연락처	납일일자	기타
임대료	서울주택도시공사(SH)	☎1600-3456	매월 말일	임대료 정산 및 중간 납부
전기요금	한국전력공사	☎123	2개월 5일까지	서울시 기준 2개월에 1회 납부
가스요금	서울도시가스공사	☎1588-5788	2개월 10일에서 말일까지	서울시 기준 2개월에 1회 납부
수도요금	상수도사업본부	☎120	2개월 10일에서 말일까지	서울시 기준 2개월에 1회 납부
정화조	구청	청소행정과	연 1회	연 1회 청소를 하지 않으면 과태료 부과

□ 관련 연계 자원 : 긴급복지 **자원 2-1** p.72~73 참조

2 주택환경 관리

■ 하자보수 지원

□ 입주 전 주거안심종합센터에 하자보수 점검을 요청하여 주택을 점검하도록 하고, 이전 입주민의 공과금 정산이 완료되었는지 확인



주거안심종합센터의 시설 유지·보수 지원 서비스

- 주거안심종합센터에서 입주 후 3개월 동안 시설 유지·보수 지원(지역에 따라 지원 기간 상이할 수 있음)
- ※ '신규 입주'의 경우 주거안심종합센터에서 해당 주택에 대한 '도배'를 지원하므로, 서비스 제공기관 담당자는 주거안심종합센터의 '신규 입주 도배 지원'이 누락되지 않도록 확인하는 것이 필요함

- ☐ 입주민이 스스로 주택 하자보수 관리를 할 수 있도록 지원하고, 이사와 함께 공과금 계산에 필요한 계량기 수치를 확인하도록 안내하고, 결로 관리 등 주택관리 방법 안내
- ☐ 하자 보수 관련하여 문제가 발생할 경우, 담당자는 입주민과 함께 관련 사항을 확인한 후 주거안심종합센터에 연락하여 상담을 받고 시공을 받을 수 있도록 안내 및 지원



하자보수 비용 중 입주민 자기부담의 예시(주거안심센터의 하자보수 지원이 불가능한 경우)

- 소모품(샤워기 헤드, 수전헤드, 전구, 렌즈후드 필터, 건전지 등)
- 하수구 및 변기 막힘, 입주민의 관리 부주의와 관리 소홀로 인한 동파, 결로 및 곰팡이 발생
※위의 사항에 해당 시, 담당자는 입주민이 퇴거할 때 원상 복귀할 수 있도록 안내하는 것이 필요함

- ☐ 필요시 담당자는 집수리 · 도배 · 청소 등을 지원하는 지역사회를 연계
- ☐ 관련 연계 자원 : 주택 관리 자원 2-7 p.83 참조
긴급복지 자원 2-1 p.72~73 참조

■ 주거환경개선 지원

- ☐ 시설 및 거리에서 장기간 생활했던 입주민의 경우, 사회적 기능이 약화되어 주거환경개선과 관련된 사항을 혼자 해결하지 못할 수 있으므로, 이에 대한 종합적인 안내가 필요함
 - (전등 교체) 전등 구입처 · 교체 방법 등을 안내하고, 필요시 담당자가 구입 및 설치 지원
 - (도어락 이용) 도어락 이용 및 비밀번호 설정 방법에 대하여 자세히 반복적으로 설명하고, 위급상황에 대비하기 위하여 입주민의 비밀번호 공유를 요청할 수 있음
- ☐ 쓰레기 봉투 사용 및 쓰레기 배출 방법에 대하여 입주민이 잘 인지할 수 있도록 반복적인 설명이 필요함

- 쓰레기 배출방법 및 분리수거 문제는 이웃 주민 간 갈등의 원인이 될 수 있으므로, 이에 대한 반복적인 안내 및 지원 필요
- 기초생활수급자의 경우, 쓰레기 봉투 지원을 받을 수 있음을 안내

☐ 관련 연계 자원 : 주택 관리 **자원2-7** p.83 참조



3 주택안전 관리

■ 안전 점검 및 관련 교육 지원

- ☐ 입주민이 외출할 경우, 외출 전 가스·전기·전열기구 등의 전원이 차단되었는지 확인할 수 있도록 안내
- ☐ 입주민이 급수 및 배수 관리·냉난방기 사용 관리를 할 수 있도록 안내하고, 한국가스안전공사 및 한국전기안전공사 등과 연계하여 정기점검을 실시하도록 지원
- ☐ 가스밸브 및 소화기 사용방법, 주택에서 발생할 수 있는 안전사고(화재, 가스누출, 전기차단, 벽면이나 옥상의 누수 등)를 예방하는 방법 안내 및 교육 지원
- ☐ 효과적인 화재 시 대피요령 및 주택 화재 점검 교육은 서울소방재난본부의 시민파수꾼을 활용
- ☐ 외부사람의 주택 방문 시, 상대방을 확인한 후 문을 열어줄 수 있도록 안내
- ☐ 관련 연계 자원 : 주택 관리 **자원2-7** p.83 참조

■ 화재·상해 보험 가입 안내

- ☐ 지원주택 건물은 건물주(서울주택도시공사)의 손해를 보상하기 위한 기본 화재보험이 설정되어 있음
- ☐ 담당자는 입주민의 과실로 인해 발생하는 화재 등은 입주민이 배상의 책임이 있으므로, 입주민이 개별 주택에 대한 화재·상해 보험을 가입할 수 있도록 지원할 수 있으나 의무 사항이 아닌 권유 사항을 안내



응급안전안심서비스

- (대상자) 활동지원등급 1~13구간이고 독거·취약가구에 해당하는 장애인
- (내용) 화재 및 가스 감지, 응급호출기, 카메라(CCTV 기능 없음) 등
- (대응체계) 이상 감지 시 지역소방본부에 자동신고→관할 소방서에 출동 지시→관할 소방서 즉시 출동
- (신청기관) 응급안전안심서비스 사업을 담당하는 지역센터



가스안전장치 지원 서비스

- 한국가스안전공사 타이머콕 무료 설치 지원(www.kgs.or.kr/kgs/aeec/board.do)
 - 구로구 치매환자 타이머콕 무료 설치('21): 한국가스안전공사 서울남부지사는 구로구치매안심센터와 업무협약식을 갖고, 구로구 내 고령자 및 저소득층 치매환자 가구 30세대에 타이머콕을 무료 설치함
 - 동작구 어르신가구 타이머콕 무료 보급('20): 한국가스안전공사는 동작구 본동종합사회복지관과 가스안전장치 보급 및 특별안전점검 행사를 통해, 65세 이상 동작구 어르신 30가구에 타이머콕을 무료 설치함
 - ※한국가스안전공사는 2008년부터 서민층, 어르신 가구 등을 대상으로 타이머콕(가스중간밸브에 설치되어 설정 시간이 경과하면 가스를 자동으로 차단하여 가스과열을 막아주는 안전장치)을 무료 보급하고 있음
- 자치구별 주거종합안심센터(구 주거복지센터) '가스 안전 장치' 무료 설치 지원
 - 독거노인을 대상으로 가스안전장치를 무료로 설치해주는 서비스를 제공함
 - ※자치구별로 상이하므로, 관할지역 주거안심종합센터로 문의 필수



1

응급 환자 발생⁷⁾

■ 장취·주취 폭력·자살 및 자해 시도로 인한 응급상황 발생 시, 경찰의 도움을 받아 ‘응급입원’을 할 수 있도록 처리함 : II.실제편 ▶ 응급입원(p.29) 참조

- ☐ 응급 환자에 대한 파악은 응급상황이 발생한 후에 환자의 주변인으로부터 연락을 받고 이루어지는 경우가 많으므로, 서비스제공기관 담당자는 사고 현장에 도착하기 전까지 환자와 함께 있는 조력자가 119신고 및 응급조치를 하도록 요청할 수 있음
- ☐ 응급실이 가까운 병원으로 이송하는 것을 원칙으로 하며, 입주민이 병원비를 지급하기 어려운 경우는 시립·구립 병원으로 이송



응급환자 입주민이 병원비를 지급하기 어려운 경우, 지원 사례

- 해당 병원의 사회사업실을 연계하여 응급의료비를 지원받거나 병원의 후원금 활용
- 응급실 환자가 수급자일 경우 ‘응급의료비 납부 각서’를 작성하여 병원(동부시립병원, 경찰 병원)에 제출하고 응급의료비를 ‘분할 납부’할 수 있도록 지원(병원 및 상황에 따라 지원이 제한될 수 있음)

- ☐ 응급 이송 시, 기본적으로 서비스제공기관 담당자가 동행하나 상황에 따라 환자와 친분이 있는 타 입주민 동행

7) 서정화 외(2016), 노숙인의 지역사회 재정착을 위한 매입임대주택 서비스 제공 매뉴얼 참고



응급 이송 시, 환자와 친분이 있는 타 입주민 동행의 필요성

- 응급 환자의 심리적 안정과 향후 대처할 수 있는 상황 판단, 개입에 유리함
- 응급실에서 환자가 진료를 거부할 경우, 친분이 있는 타 입주민의 설득이 필요함
- 야간 또는 주말에 응급 이송이 발생하는 경우, 서비스제공기관 담당자가 응급실에 도착할 때까지 응급 환자의 보호자 역할을 할 수 있는 타 입주민이 필요함
 - 119 또는 병원에서 보호자가 없을 시 응급진료를 받을 수 없으므로, 서비스제공기관 담당자가 응급실에 도착할 때까지 환자의 보호자 역할을 할 수 있는 타 입주민이 필요함
 - 서비스제공기관 담당자가 응급실에 도착할 때까지 응급 환자가 혼자 병원으로 이송될 경우 심한 불안감을 느낄 수 있으므로, 이때 환자와 친분이 있는 타 입주민의 동행이 필요함

〈표 1-17〉 응급환자 발생 시 행동 원칙

주변상황 파악	• 주변에 위험한 요소가 없는지 확인하고, 구조자와 지나가는 사람이 위험에 노출되지 않도록 주의함 • 화재 현장 같은 위험한 상황이 아니면 환자를 옮기지 않음
반응 및 호흡 확인	• 환자가 의식이 없거나 혼미한 경우에는 환자에게 크게 소리쳐서 반응을 확인함 (예시: 양 어깨를 두드리면서 “OO씨, 제 말 들리세요?”라고 크게 부름) • 환자가 호흡을 하고 있는지 확인함 - 가슴이 오르락 내리락 하는지 확인 - 귀를 환자의 입 가까이에 갖다 대고 환자의 호흡이 느껴지는지 확인 - 몸의 자발적인 움직임, 침을 흘림 등의 움직임이 있는지 확인 • 호흡이 확인되지 않으면 119 구급요원이 현장에 도착할 때까지 1분에 100회 최소 10분 심폐소생술(CPR) 실시함
도움 요청	• 주변에 있는 사람에게 소리쳐서 도움을 요청하고, 이 때 지목하는 사람과 요청사항을 명확히 함 (예시: 아는 사람일 경우 이름을 부르고 모르는 사람이면 “흰색 티 검은 안경 쓰신 남자 분 119 전화해 주시고, 파란 가방 멘 여자 분 자동심장충격기(AED) 가져오세요!”) • 119에 전화하여 도움을 요청하고, 119 신고 시 다음의 정보를 알려줘야 한다. - 전화를 건 사람의 이름과 전화번호 - 상황 발생 장소(주소 또는 거리 이름, 눈에 잘 띄는 유명한 장소를 기준으로 설명) - 환자의 상태 및 상황(예: 환자가 평소 간질 증세가 있음, 화장실에서 나오다가 미끄러져 머리를 바닥에 부딪힘 등) - 환자의 수, 성별, 대략의 나이 - 위험물질에 대한 자세한 정보(예: 가스 누출 유무 등)



119 안심콜 서비스

- (내용) 장애 · 고령자 · 독거노인 등에게 위급상황 발생 시, 구급대원이 질병 및 특성을 미리 알고 신속하게 출동하여 맞춤형으로 응급처치와 병원 이송이 가능한 서비스
- (신청 방법) 119 안전신고센터 홈페이지 신청
(http://u119.nema.go.kr/web/wi/wisafecallInfo2.jsp?page_id=2)
- (신청 절차) 홈페이지에 개인정보, 병력, 복용약물, 보호자 연락처 등을 입력하여 신청함(대리인 신청 가능)

☐ 관련 연계 자원 : 응급 및 위기 관리 **자원 2~4** **p.78~79 참조**



2

장취

- ☐ 오랜 기간 지속해서 술을 마시는 장취 상태에 놓여있을 경우, 모든 소화기관에서 영양분의 흡수와 활용이 방해받기 때문에 해당 입주민이 입원을 통해 필수적인 영양소 공급을 받도록 설득하는 것이 필요



장취로 인해 나타날 수 있는 증상

- 혀의 백태, 황달, 설사, 얼굴의 멍과 부종, 다리 부종, 토혈등이 나타나거나, 2차 사고(계단에서 낙상, 술병을 밟고 넘어짐 등)의 위험이 높아질 수 있음
- 지속적인 음주로 인한 식도염, 위궤양, 위염으로 인하여 잦은 구토를 하게 되고 토혈이 섞여 나올 수 있는데, 토혈의 경우 식도의 손상으로 조기 치료를 하지 않으면 심각한 위험을 초래할 수 있음

- ☐ 입주민의 장취로 인한 응급 상황 시, 경찰서 및 지역 파출소와 연계하여 경찰에 의한 ‘응급 입원’을 의뢰
- ☐ 서비스제공기관 담당자와 연락을 단절한 채 장취에 들어가는 입주민의 경우, 응급 상황에 대비하기 위해 해당 입주민의 도어락 비밀번호를 공유할 수 있도록 함

※이를 위하여 입주민으로부터 「주택출입 동의서」를 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 1개월 이내에 받는 것이 좋음

☐ 국립경찰병원의 ‘해독 및 응급 진료’를 연계할 수 있음

☐ 관련 연계 자원 : 응급 및 위기 관리 **자원 2-4** p.78-79 참조

3

주취 폭력

■ 입주민이 음주 상태로 주택 운영인력에게 공격적인 언행을 하는 경우

- ☐ 주택 운영인력이 훈계 또는 제지를 할 경우 입주민의 흥분과 폭력 행위가 증폭될 수 있으므로 최대한 입주민의 흥분을 가라앉힐 수 있도록 유도하는 것이 중요함
 - 위험한 물품이 없는 공개적인 장소로 입주민을 이동시켜서 감정을 가라앉히고 돌아갈 수 있도록 함
 - 주취 폭력자의 대부분은 대화의 진행이 어려우므로 실무자는 입주민이 안정을 취하고 잠을 잘 수 있도록 유도하여 만취 상태에서 깨어날 수 있도록 함
- ☐ 음주로 인한 입주민의 위협과 폭력 상황이 지속되면 그 자리에서 타 입주민을 피신시키고 실무자 또한 그 자리를 피하여 안전을 지키는 것이 최선임
- ☐ 음주 상태의 입주민이 자해·타해를 목적으로 실무자를 만나러 왔거나 흥기를 소지한 것이 확인될 경우, 경찰에 연락하여 도움을 요청함
- ☐ 입주민의 주취 폭력을 멈추게 할 수 없는 심각한 상황인 경우, 실무자는 업무방해 및 공무집행 방해죄로 고소할 수 있으며, 증거물이 될 수 있는 폭력행위 동영상 및 CCTV 영상 등을 준비해둘 필요가 있음
- ☐ 입주민이 경찰조사를 받고 난 후 술이 깬 다음에 면담을 통해서 고소를 취하하거나 처벌 경감을 위한 탄원서 등을 제출할 수 있음

■ 음주로 인한 폭력 상황이 벌어지고 있는 입주민의 집에 주택 운영인력이 방문한 경우

- ☐ 위기 상황이 발생하고 있는 공간에 실무자가 들어가지 않도록 하고, 공개적인 장소(예: 커뮤니티 공간)로 입주민이 이동할 수 있도록 유도하여, 실무자가 위기 상황에 직면하지 않도록 하는 것이 필요함
- ☐ 실무자가 해당 입주민의 집으로 들어갈 필요가 있을 경우, 미리 경찰에 상황을 설명하여 비상 시 경찰이 곧바로 출동할 수 있도록 요청하고, 집안에서 싸우는 소리가 나는지 들어보고 주변에 위험한 물건이 있는지 확인한 후에, 현관문을 열어두고 가급적 현관에서 가까운 장소에서 입주민을 만나는 것이 필요함
- ☐ 주취 폭력으로 인해 부상자가 발생할 경우, 119 구급대에 연락하여 신속하게 처리될 수 있도록 조치함
- ☐ 정신질환이 결합된 주취 폭력을 행사하는 입주민의 경우, 경찰의 협조 하에 '응급 입원'으로 연계할 수 있음

〈표 1-18〉 주취자 응급의료센터 연락망

자치구	병원명	주소	전화번호
중구	국립중앙의료원	서울시 중구 을지로 245	☎ 02-700-2957
종로구	서울의료원	서울시 종로구 신내로 156	☎ 02-700-2958
동작구	보라매병원	서울시 동작구 보라매로 5길 20	☎ 02-700-2959
종로구	적십자병원	서울시 종로구 새문안로 9	☎ 02-700-2977
동대문구	동부병원	서울시 동대문구 무학로 124	☎ 02-961-4688
양천구	서남병원	서울시 양천구 신정1로 20	☎ 02-2093-8315



주취폭력으로 인해 타 입주민, 이웃 주민, 주택 운영인력이 상해를 입을 경우, 범죄피해자지원센터의 '폭력 등 피해자 지원' 서비스를 연계하여 지원할 수 있음

※응급 및 위기 관리 **자원 2-4** p.78-79 참조



■ 자살 시도 및 자해의 이해

〈표 1-19〉 자살 시도 및 자해의 이해

구분	자살 시도	자해
특성	• 자살의 원인은 여러 가지가 있지만 정신질환·조현병·우울증·조울증·알코올 중독 등을 가진 사람들의 경우 이성적 판단이 어렵고 충동적 행동을 하기 때문에 자살의 위험이 큼 • 과거 자살 시도의 횟수가 많을수록 자살 충동을 통제하지 못하고 불안에 압도되어 자살의 가능성이 커짐	• 자해는 자신의 신체에 의식적·의도적으로 해를 입히는 행위로, 자신을 살해하는 자살과 다름 • 자해는 자신의 감정을 직·간접적으로 표현하여 누군가에게 도움을 요청하거나, 육체적·정신적 고통에 따른 불안감과 긴장감을 다른 곳으로 분산시키기 위한 행위임 • 공포와 불안, 의심에 차 있으며 타인의 말과 행동에 대단히 민감하게 반응함 • 극단적인 생각과 감정이 격한 상태에서 충동성을 조절하지 못함 • 차별과 놀림을 받는다는 피해의식과 보복을 하고 싶다는 생각을 할 수 있으며, 피해를 입을 것이라는 생각(피해망상)에 의해 자신이 먼저 공격을 시도할 수 있음
자살 시도 및 자해 전 증후	• (감정) 자포자기, 분노, 자책감, 외로움, 슬픔, 절망감, 좌절감, 무기력 • (언어) '이럴 바에는 차라리 죽어버리는 것이 나아...', '나 같은 게 살아서 뭐해...', '나만 없어지면 되는 거 아니?', '죽으면 어떻게 될까?', '사는 데 의미가 없어?' • (신체) 외모에 신경 쓰지 않음, 수면장애, 식욕·체중·성욕의 감소, 신체적 증상 호소 • (행동) 자신이 아끼던 물건을 나누어줌, 대인관계 및 사회활동에서의 위축과 흥미 상실, 술이나 약물의 남용, 극단적 행동의 변화 등	

※우아영 외(2021), 노숙인 지원주택 서비스제공기관 매뉴얼 참고

■ 입주민의 자살 시도 및 자해에 대한 대응

〈표 1-20〉 입주민의 자살 시도 및 자해에 대한 대응

구분	자살 시도	자해
기본 대응 체계	• 119, 112경찰의 응급출동 협조를 요청하고, 필요시 해당 입주민의 입원치료 등을 신속하게 결정하여 대처함 • 자살 시도 후 응급처치가 필요한 상황이 아니라면, 해당 입주민이 최대한 편안한 장소에서 따뜻한 음료를 마실 수 있도록 하고, 휴식을 취한 다음 다시 면담을 진행함	• 자해를 한 입주민의 무기가 될 만한 물건의 위치와 출입구의 위치 등을 파악하고, 112 및 119 구급대에 신고하여 병원으로 후송 조치함 • 자해를 한 입주민을 제지할 수 있는 충분한 인원, 필요한 준비물 갖추기 등의 충분한 준비를 한 후에 접근해야 함 • 일반 응급실에서는 음주를 한 자해시도자를 거부하는 상황이 발생하므로, 알코올 의존으로 인한 자해행위 시 도움을 받을 수 있는 병원을 사전에 파악하는 것이 중요함
면담 진행방법 및 내용	• 침착한 태도를 유지하여 안정적인 분위기 속에서 상담이 진행될 수 있도록 함 • 입주민의 전반적인 문제를 다루기보다는 현재의 감정과 문제에 초점을 맞추어 면담을 진행함 • 입주민에게 단순한 조언이나 막연하게 잘 될 것이라는 이야기는 하지 않도록 주의함 • 자살을 시도한 입주민과 삶의 의미, 살아야 할 이유 등에 대해 논쟁을 벌이지 않도록 주의함(이는 자살시도자를 다시 자극할 우려가 있음)	• 환경의 자극(소음, TV 소리 등)을 줄이고 부드러운 어조로 간단·명료하게 지금의 상황에 대해 설명해주는 것이 필요함 • 자해를 한 입주민의 분노감 또는 자포자기 심정을 증폭시킬 수 있으므로, 선불리 설득하거나 타 이끄려는 자세 또는 몰아붙이는 언행을 하지 않도록 주의함
유의사항	• 약물로 자살시도를 한 경우, 주변에 의심되는 약병과 잔여물, 약물 사용 설명서 등을 가지고 병원에 가도록 함 • 자살을 시도한 입주민이 의식을 회복했을 때, 면밀하게 관찰하고 되도록 혼자 두지 않아야 함 • 자살 시도의 경험이 있는 입주민의 경우, 주의 깊게 관찰하고 신중하게 접근하는 것이 필요함	• 자해의 경험이 있는 입주민은 다시 자해를 시도할 우려가 높으므로 정신과 병원에 입원하여 치료를 받을 수 있도록 하고, 퇴원한 이후에도 전 문가와 연계하여 지속적인 상담을 받을 수 있도록 함 • 잠재적 자해의 위험이 있다고 판단되는 입주민의 경우, 평소에 입주민의 상황을 민감하게 살피고 정신건강 상태를 유의 깊게 관찰하는 것이 필요함

※우아영 외(2021), 노숙인 지원주택 서비스제공기관 매뉴얼 참고



응급실 기반 자살시도자 사후관리사업을 수행하는 “생명사랑 위기대응센터” 지정 병원

- 서울시 內 20개 병원이 ‘생명사랑 위기대응센터’로 지정되어, 응급실 기반 자살시도자 사후관리사업을 수행하고 있음
- ‘생명사랑 위기대응센터’로 지정된 병원의 응급실로 자살시도자가 내원하면, 병원 內 응급의학과&정신건강의학과 통합사례회의를 통해 환자를 지역정신건강센터 및 자살예방센터로 연계하고, 필요시 정신과 입원치료를 수행함
- 관련 링크 주소: 한국생명존중희망재단 홈페이지→정보→재단수행사업→응급실 방문 자살시도자 사후관리사업(한국생명존중희망재단 (kfsp.org))

〈표 1-21〉 생명사랑 위기대응센터 지정병원('22년 7월 기준)

	병원명	주소	전화번호
1	강동성심병원	서울시 강동구 진랑로 86 강동성심병원 교육연구관 5층 사회사업팀	☎ 02-2224-2499
2	인제대학교 상계백병원	서울시 노원구 동일로 1342 지하3층 생명사랑위기대응센터	☎ 02-950-1810
3	노원 을지대학교병원	서울시 노원구 한글비석로 68 연구동 2층 정신건강의학과	☎ 010-7586-4220
4	한일병원	서울시 도봉구 우이천로 308 한일병원 생명사랑위기대응센터	☎ 010-8689-3578
5	경희대학교병원	서울시 동대문구 경희대로 23 동관 3층 정신건강의학과 외래 생명사랑위기대응센터	☎ 02-6405-0119
6	중앙대학교병원	서울시 동작구 흑석로 102 중앙대학교 다정관 2층 게임과몰입 힐링센터 內 생명사랑위기대응센터	☎ 010-4054-3878
7	서울시 보라매병원	서울시 동작구 보라매로5길 20 재난 및 응급의료지원실 1568	☎ 02-870-3075
8	연세의료원 (연세대학교 세브란스병원)	서울시 서대문구 연세로 50-1 연세대학교 의과대학 세브란스병원 사회사업팀 제증관 2층	☎ 02-2228-7033
9	한양대학교병원	서울시 성동구 왕십리로 222-1 한양대학교병원 권역응급의료센터	☎ 010-9961-9823
10	고려대학교 안암병원	서울시 성북구 고려대로 73 본관 3층 응급의학과외국 內 생명사랑위기대응센터	☎ 02-920-5349
11	서울아산병원	서울시 송파구 올림픽로43길 88 서울아산병원 동관 17층 정신과	☎ 010-2737-3410
12	이화여자대학교 의과대학부속 목동병원	서울시 양천구 안양천로 1071 응급의료센터 內	☎ 02-2650-2952
13	가톨릭대학교 여의도성모병원	서울시 영등포구 63로 10 여의도성모병원 본관 5층 사회사업팀	☎ 02-3779-1886

	병원명	주소	전화번호
14	순천향대학교 부속 서울병원	서울시 용산구 대사관로31길 25-10 동인빌라 2층 생명사랑팀	☎ 02-710-3290
15	가톨릭대학교 은평성모병원	서울시 은평구 동일로 1021 가톨릭대학교 은평성모병원 사회사업팀	☎ 02-2030-3467
16	서울대학교병원	서울시 종로구 대학로 71 서울대학교병원 의학연구혁신센터 B1 dry lab1	☎ 010-6642-5252
17	국립중앙의료원	서울시 중구 을지로 245 별관 MRI실	☎ 02-2276-2077
18	서울특별시 서울의료원	서울시 중랑구 신내로 156 응급의료센터 4층	☎ 02-2276-7142
19	연세대학교 의과대학 강남세브란스병원	서울시 강남구 언주로 211 강남세브란스병원 2동 3층 사회사업팀	☎ 010-6592-6706
20	삼성서울병원	서울시 강남구 일원로 81 삼성의료원	☎ 02-3410-3589

5 사망

■ 입주민 사망 시 대응체계

- ☐ 주택에서 사망하여 시신을 발견하였을 경우, 즉시 112와 119에 신고함
- ☐ 운영기관 대표, 해당 지자체 및 자치구 관련 부서, 서울주택공사 등에 사망 건 보고함
- ☐ 고인에게 연고자의 연락처가 있을 경우 가족에게 알리며, 그렇지 않을 경우 출동한 경찰에게 가족 수색을 의뢰함. 경찰 협조가 원활하지 않을 경우, 지자체 및 자치구 관련 부서와 논의하여 진행함
- ☐ 무연고자의 경우 구청에 연락하여 장례절차 등에 대해 상의함

■ 유가족 연계 사후처리

- ☐ 고인이 남긴 재산이나 유품을 정리하여 가족에게 전달하고 임대료 및 공과금 등을 유가족과 정산함

- ☐ 유가족은 이랜드에서 지원한 임대보증금에 대한 권리를 행사할 수 없기에 기관은 상속으로 인한 ‘권리의무 등 승계 승인 신청서’를 작성하고 유가족의 서명을 받아야 함
- ☐ 연고자가 있으나 연락두절로 나타나지 않을 경우 관할 자치구와 상의하여 장례절차를 수행함



연고자 장례 거부

- 연고자가 있으나 시체인수를 거부·기피하는 경우와 연고자가 시체를 처리할 능력이 없다고 관할 특별자치도지사·시장·군수·구청장이 인정하는 경우는 연고자에게 시체처리에 대한 동의를 받아 무연고 시체처리 규정에 따라 처리하기 위해 ‘시체위임서’를 받아야 함

■ 무연고자 사망 시 사후처리

- ☐ 무연고자 시신처리 관련 법률 등에 근거하여 장례절차 원활히 진행할 수 있음
 - 「장사 등에 관한 법률」제12조 무연고 시신 등의 처리에 관한 규정
 - 「노인복지법」제28조 및 제48조
 - 「국민기초생활보장법」제14조 및 제45조의 규정
 - 보건복지부의 장제업무매뉴얼 등에 의해 장제를 위한 처분 권한이 시설의 장이나 지자체 장에게 부여 되어 있음



「장사 등에 관한 법률」에 따른 무연고자 정의

- 「장사 등에 관한 법률」에서 무연고자를 명확히 정의하고 있지 않으나 동법 12조 ‘무연고자 시신 등 처리’에 대해 규정하면서 연고자가 없거나 연고자를 알 수 없는 경우 무연고자로 보고 있음
- 동법에서의 연고자는 배우자, 자녀, 부모, 자녀 외의 직계비속, 부모 외의 직계존속, 형제·자매, 사망하기 전에 치료·보호 또는 관리하고 있었던 행정기관 또는 치료·보호기관의 장으로서 대통령령으로 정하는 사람
 - ※대통령령으로 정하는 사람 범위에 노숙인 주택운영 총괄자 또는 센터장이 포함될 수 있음

□ 장제비용의 충당 방법

- 장제비용 부족할 경우, 우선 무연고자 유류품 처분에 대한 규정이나 법률(국민기초생활보장법 제14조 장제급여, 제45조 유류금품의 처분 등) 확인하고 무연고자 상속인의 동의를 통해 상속재산에서 장제비용 사용을 검토하여야 함
- 전문 청소 외 도배 및 장판 교체는 사망으로 인한 퇴거처리가 되면 관할 지역 주거안심종합센터에 신청하여 처리함



2022년 신규 서울시 장제비용 지원계획

- 노숙인 지원주택 무연고자 장제비용은 사례관리비로 지원 가능
- 시신 운구비용과 시신부패 등으로 청소전문업체를 통한 주택청소 비용으로도 지출 가능
※상세내용은 서울시 자활지원과 자활정책팀 지원주택운영관리 담당자 문의

□ 무연고자가 남긴 상속재산의 적법한 처리 방안

- '21.6.30. 이전에는 시설장이나 지자체장에게 무연고자 재산처리 권한을 부여한 바 없고 무연고자 지위 특성상 간소한 절차에 대한 규정도 없었기 때문에 민법규정을 준수하여야 했음
- '20년 12월에 개정된 법률의 특례 조항에 따라 잔여재산이 500만원 이하 경우, 시설장과 지자체장이 간소한 절차를 통해 무연고 입주민의 재산을 처리할 수 있음
- 무연고자 입주민이 남긴 재산 규모가 '500만원 초과'할 경우는 아래의 절차를 통하지 않고 장제비용, 미납 임대료 및 공고요금, 고인 과실로 인한 주택수리비용, 기관의 후원금, 지자체나 자치구 귀속 등으로 사용할 수 없음
 - ① 유족 수색 및 무연고자 여부 확인 → ② 상속재산관리인 선임 청구 → ③ 상속재산관리인 선임 및 공고 → ④ 재산목록 작성 및 상속재산 관리 → ⑤채권 및 수증신고의 공고 → ⑥ 상속채권자 및 수증자의 변제 → ⑦ 상속인 수색 공고 → ⑧ 특별연고자에 대한 분여 → ⑨국가 귀속



500만원 이하 잔여재산 처리 방법 간소화('21.6.30. 시행)

- 500만원 이하 유류금 처리 간소화 특례를 규정한 사회복지사업법, 장애인복지법, 노인복지법, 노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률, 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률 등 5개 법률 개정('20.12.2. '21.6.30.시행)
- 사회복지사업법: 상속인 없는 일정금액 이하의 유류금 처리 특례조항 신설
 - 무연고자 유류금은 민법에 따라 처리하는 것이 원칙이되 일정금액 이하는 관할 지자체에 잔여재산 목록 보고, 지자체장이 소관법을 규정에 따르도록 절차 간소화
 - 시설 내 무연고사망자의 500만원 이하 소액 잔여재산에 대해 기존의 가정법원 비송사건 절차 대신, 시설에서 지자체로 신고, 6개월 내 마무리 가능하도록 간소화 추진
- 추진 방법
 - (시설) 재산목록작성 통보
 - (지자체) 상속인 및 상속재산 권리 주장자 유무 공고(3개월), 6개월 내 권리 주장자가 없을 경우 지자체에 귀속
 - ※개별법에 규정(6개월 소요)
 - ※보건복지부 · 대한변호사협회(2021), 사회복지시설 무연고 사망자 유류품처리 간소화 및 법률지원서비스 안내(지자체/ 사회복지시설/ 법률지원 변호사 공용) 참고



상속재산 처리에서 민법 제1053조(상속인 없는 재산의 관리인) 따른 무연고자 정의

- 제1053조(상속인 없는 재산의 관리인)①상속인의 존부가 분명하지 아니한 때에는 법원은 제777조의 규정에 의한 피상속인의 친족 기타 이해관계인 또는 검사의 청구에 의하여 상속재산관리인을 선임하고 지체없이 이를 공고하여야 한다.
- ※상속인의 존부가 분명하지 않은 경우 무연고자라 할 수 있으며 이는 상속인이 없는 경우와 상속인이 있더라도 존부를 확인하기 어려운 상황까지 포괄하고 있음

- 무연고자 입주민의 잔여재산이 500만원 초과할 경우, 상속인이나 연고자가 법적 절차를 통한 잔여재산 상속포기를 하지 않고 서비스제공기관에서 처리하여 줄 것을 요청하여 동의서 등 문서로 남겨 놓았다 하여도 법적 효력이 없으며 민법 규정대로 처리하여야 함

※상세내용은 서울시복지재단 홈페이지 자료실 무연고자 사망 시 상속재산 처리절차 안내서(2017) 참고

- 현실적으로 민법에 따른 무연고자 사망자의 상속재산 처리과정을 서비스제공기관에서 수행하기는 매우 어렵기에 ‘서울시복지재단 서울사회복지공익법센터(☎ 1670-0121)’ 무연고자 재산처리 관련 법률 지원 및 ‘대한변협 인권과 법률지원단(☎02-2087-7732)’ 법률지원 상담을 활용하는 것이 가장 현실적 방안임



무연고자 고인이 남긴 유류품이 재산적 가치가 전혀 없는 경우

- 상속재산 처리에서 민법 제1053조(상속인 없는 재산의 관리인) 따라 처리할 사항이 아니며 기관의 판단에 의해 처리하여도 된다는 법조인 의견이 있음
- 그러나 유류품의 재산적 가치에 대한 기관의 임의적 판단이 적절하지 않을 수도 있고 또한 기관의 부담이 될 가능성이 있기에 아무리 재산적 가치가 없는 유류품이라도 법적 자문을 통해 폐기처분하는 방안 검토필요함(서울사회복지공익법센터, 2017)

■ 장수 사진 촬영을 통한 영정 사진 구비

- ☐ 서울주택도시공사 임대아파트에 거주하는 만 70세 이상 어르신을 대상으로, 집으로 방문하여 장수사진을 촬영해주는 서비스를 활용하여, 입주민들의 영정 사진을 미리 준비해둘 수 있음
 - (문의) 서울주택도시공사(☎1600-3456)

- ☐ 관련 연계 자원 : 응급 및 위기 관리 **자원 2-4** **p.78-79 참조**

관련서식

- ☐ 상속으로 인한 권리 의무 등 승계 승인 신청서 **서식 5-3** **p.145-146 참조**
- ☐ 개인물품 인계 동의서 **서식 5-8** **p.151 참조**

6

연락 두절

■ 입주민이 입주 초기에 적응의 어려움으로 인해 연락이 두절되는 경우

- ☐ 입주민이 입주 초기에 적응의 어려움을 느끼고 다시 거리노숙을 시작하는 경우가 종종 발생함
 - 지원주택보다 서울역 등 거리노숙을 했던 공간을 더 익숙하고 편안하게 여길 수 있음
 - 서울역 노숙인종합지원센터의 사례관리자를 통해 해당 입주민에 관한 소식, 입주민의 전 활동지역 등을 문의함

■ 입주민이 특별한 연락 없이 주거지를 장기간 이탈한 경우

- ☐ 정신질환으로 인한 가출, 음주로 인한 응급입원 또는 행정입원으로 인해 연락이 두절되는 경우가 있으므로, 지역사회 종합병원 및 해당 입주민의 과거 진료 기록이 있는 정신과 병원 원무과로 연락하여 문의함
- ☐ 입주민이 평소 위법 행위나 벌금 문제가 있었다면, 가까운 구치소를 방문하여 구금 여부를 확인함
- ☐ 위의 상황에 모두 해당하지 않고 집안에 사람이 없는 경우, 관할 지구대·파출소·경찰서에 실종신고를 접수하고, 실종신고 시에는 입주민의 신원확인요 필요한 주민등록번호, 연락처, 최근 사진 등을 지참함



Tip

커뮤니티 공간에서 프로그램 진행 시, 입주민 동의를 얻어 2~3명 단위로 단체사진을 찍어서 신원 확인용 사진으로 활용할 수 있음

■ 입주민의 정신적인 증상으로 인해 연락이 되지 않는 경우

- ☐ 사전 통보 없이 3일 이상 연락두절일 경우, 우선 다양한 방법(오피스 등 간단 문자 또는 마침표, 이모티콘 등 매우 간단한 내용으로 회신 요청, 현관문에 쪽지로 생사 확인 등)으로 연락 시도
- ☐ 입주민과 '1주일 이상' 전혀 연락이 되지 않을 경우, 경찰에 먼저 신고하여 경찰과 119의 협조 하에 문을 강제로 열어 집안을 살피고, 비상 상황 발생 시 응급입원 진행



입주민과 사전 통보 없이 3일 이상 연락이 두절될 경우, 서비스제공기관 담당자가 입주민의 '도어락 비밀번호'를 공유하거나 '마스터 키'를 사용할 수 있음

- 이를 위하여 입주민으로부터 '주택출입동의서'를 받으면, 추후 법적 분쟁이 발생할 경우 서비스제공기관 및 실무자들의 보호장치로 활용될 수 있으므로, 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 1개월 이내에 입주민으로부터 주택출입동의서를 받는 것이 좋음

7

주택 운영인력 피해 예방 및 대처 방안⁸⁾

■ 주택 운영인력의 위기 상황별 대처방안

- ☐ 입주민이 주택 운영인력에게 '신체적 폭력'을 시도하는 경우
 - 비상벨 등을 사용하여 비상상황을 알리고, 동료직원에게 도움을 요청하여 신속하게 그 자리를 피함
 - 상급자 및 기관 책임자에게 상황을 알리고, CCTV 등의 증거를 확보하며, 필요시 신속하게 경찰(112)에 알림
 - 주변 입주민들을 피신시켜서 폭력으로 인한 추가 피해를 막고 타 입주민들의 불안을 최소화 함

8) 우아영 외(2021), 노숙인 지원주택 서비스제공기관 매뉴얼 참고



신체적 폭력 위기 상황에서의 적절한 자세와 태도

- 신체적 폭력을 행사하는 입주민과 마주 볼 경우, 정면으로 서지 않기
- 너무 가까이 다가가거나, 지나치게 오랫동안 시선을 고정하거나, 손가락으로 지적하거나, 위협적인 표정과 동작을 하는 것을 공격적으로 해석될 수 있으므로 자제함
- 절대로 신체적 접촉을 하지 말고, 되돌아서거나 등을 보이는 태도는 금물이며, 해당 입주민에게 시선을 떼지 않은 채 환경을 파악함
- 주변 도구와 신체를 이용하여 머리를 보호하고, 위험 시 신속하게 그 자리를 빠져나가 추가 도움을 요청함

□ 입주민이 주택 운영인력에게 ‘언어적 폭력’을 가하는 경우

- 입주민의 폭언·고성·욕설·협박 등을 중단할 것을 요청하고, 최대한 입주민을 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하여 간단·명료하게 반응하며, 절대 욕설·큰소리 등으로 맞대응하지 않음
 - 폭언중지를 수차례(3회 이상) 요청해도 해당 입주민이 폭언을 지속할 경우, 입주민에게 녹음 사실을 고지하고, 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있음을 설명함
 - 필요시, 동료 직원의 협조를 받아 업무지원이 불가능함을 설명하고, 기관에게 나가달라고 요청함
- ※「형법 제257조(상해), 형법 제260(폭행), 형법 제144조(특수공무방행), 형법 제283조(협박), 형법 제311조(모욕), 경범죄처벌법 제3조3항)」 등에 의거하여, 신체적 폭력 및 언어적·정신적 폭력은 폭행죄에 해당하여 처벌받을 수 있으며, 폭행으로 인해 상해가 발생한 경우에는 폭행치상이나 상해죄도 성립할 수 있음

□ 입주민이 ‘자살 위협’을 하는 경우

- 입주민과 주택 운영인력 모두의 안정이 최우선이므로, 이를 위해 상호간 적정 거리를 유지하는 것이 중요함
- 종사자는 대화를 통해 해당 입주민을 진정될 시간을 확보하고 안정된 분위기를 조성하며, 대화하는 과정에서 입주민의 신체·정신적 상태, 자살 도구 소지 여부 등을 파악함(필요시 경찰 및 119 구조대에게 지원에 필요한 정보를 제공하기 위함임)
- 해당 입주민에게 경찰(112)이나 119 구조대에게 신고하겠다는 점을 알리고, 전화로 신고할 경우 입주민이 자극을 받을 수 있으므로 상황에 따라 문자로 신고함

□ 주택 운영인력이 ‘대리외상’을 경험하는 경우

- 입주민의 자살, 우울, 정신장애, 중독, 폭력, 갑작스런 사망 등의 다양한 부정적인 상황을 목격하면서 절망감, 무기력감, 대인관계 위축, 불면증, 불안, 죄책감, 과잉각성 등에 빠질 수 있음
- 대리외상 증후가 느껴지면 즉시 기관에 보고하여 도움을 요청하고, 기관 책임자는 해당자에게 심리적 치유 프로그램 및 지원제도를 연계함
- 서울시사회복지사 협회 ‘종사자 치유 프로그램’
- 근로복지공단 ‘근로자지원프로그램(EAP)’
- 서울심리지원센터 ‘심리지원 프로그램’
- 서울형 유급 병가 지원제도

□ 관련 연계 자원: 주택 운영인력 역량 강화 **자원 2-9** p.85 참조



폭력 피해 예방을 위한 전략

- 방문 장소와 복귀 시간을 수퍼바이저에게 보고하고, 동료에게 알림
- 입주민 방문 시 안전한 복장, 휴대전화 지참(위급 상황 시 바로 신고할 수 있도록 112를 단축번호로 설정)
- 가정 방문 시, 주방과 같은 위험한 장소를 피하고, 현관문은 잠그지 않고 출입구와 가까운 곳에 서 있음
- 고위험군 입주민을 방문할 경우, 방문계획을 사전에 협의하고 2인 1조 방문 등의 전략을 세움
- 안전하지 못하다고 느끼면 자신의 직감을 믿고 가능한 한 빨리 그 자리를 벗어남

■ 안전한 근무환경 조성

- ☐ 경찰, 소방서, 보안업체 등에 직접 연락할 수 있는 비상 연락망 마련
- ☐ 입주민이 이용하는 장소에는 위험의 도구가 될 수 있는 물건을 치우고, 입주민이 자주 이용하는 장소(커뮤니티 공간)의 경우 내부가 잘 보이도록 공간 배치
- ☐ 응급상황 대비 주택 운영인력 안전 확보를 위해 커뮤니티 공간마다 ‘응급벨’ 필수 설치 : 1.이론편 ▶ 3-4.커뮤니티 공간 운영 참조
- ☐ 개인정보보호법에 따라 관내에 CCTV 설치하고, 시야가 가려지는 곳에 반사경을 설치해 사각지대를 최소화함
- ☐ 호신장비(호루라기, 가스총, 전기충격기 등)를 마련하고, 대피장비(완강기, 하강기) 및 대피공간(비상구, 비상대피실) 마련
- ☐ 위급상황에 대처할 수 있는 ‘방법 시스템 설치’ 필요
 - (무다이얼링 시스템) 위급상황 발생 시 수화기를 내려놓고 7초가 경과하면, 경찰서 112 신고센터 · 상황실 · 지구대로 자동 연결되어, 경찰이 현장 상황을 청취하고 범죄 상황을 짐작하여 즉각 출동함
 - (호신 어플) 안심이, 흔들면 범죄예방, SOS누르미, 님브반지 등의 어플을 다운로드 받아서 위급상황 시 자신의 위치와 위험 상황을 알릴 수 있도록 함
- ☐ 사회복지공제회 상해 공제 가입
 - 사회복지기관 종사자의 상해사고 발생 시, 의료비 등의 경제적 부담을 덜어주기 위한 공제보험에 가입할 수 있음

2 - 1

긴급복지

자원 유형		주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
서울형 긴급복지지원제도		• 기준 중위소득 85% 이하 위기가구 • 생계비, 주거비, 의료비, 교육비, 연료비, 해산비, 장제비, 전기요금 지원	• 구청 또는 동주민센터	https://wis.seoul.go.kr/hope/service/public/welfaresupport.do 서울시 다산콜센터(☎120)
국가형 긴급복지지원제도		• 기준 중위소득 75% 이하 위기가구 • 생계비, 주거비, 의료비, 교육비, 연료비, 해산비, 장제비, 전기요금 지원	• 구청 또는 동주민센터	https://wis.seoul.go.kr/hope/service/public/welfaresupport.do 서울시 다산콜센터(☎120)
희망 온돌	위기긴급지원기금	• 법적기준에 맞지 않아 지원을 받지 못하는 취약계층 위기가구 • 생계비, 주거비(월세, 관리비, 냉난방비, 가전제품 구입비), 집수리비, 의료비	• 동주민센터 • 지역 복지관 (희망온돌사업 거점기관)	https://wis.seoul.go.kr/hope/service/public/welfaresupport.do 서울시사회복지관협회 (☎02-3789-9060) 희망온돌 (☎070-4652-5884)
	서울형 임차보증금 지원	• 서울시에 거주하는 취약계층 주거위기 가구(기준 중위소득 120% 이하) • 임차보증금 최대 600만원 지원	• 구청 또는 동주민센터 • 지역 복지관 • 관할 지역 주거안심종합센터	www.welfare.seoul.kr/web/contents/business1-3-2.do 서울시복지재단 지역공동체팀 (☎02-6353-0303)

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
푸른나눔 SOS사업 內 위기가정지원	• 의료 지원 • 주거 지원(보증금 지원) 등	• 사단법인 푸른나눔	SOS지원 푸른나눔 (puna.or.kr) 주거지원 푸른나눔 (puna.or.kr) 푸른나눔 (☎02-771-6590)
신한 희망사회프로젝트 內 위기가정 재기 지원사업	• 기준 중위소득 100%이하 위기가구 대상 • 생계주거비, 의료비, 재해·재난구호비 지원 ※본 사업은 신한금융그룹이 후원하고, 사회복지공동모금회가 지원하여, 굿네이버스에서 수행하고 있는 사업임	• 굿네이버스 사업운영팀 ※기관 신청만 가능, 개인 신청 불가	www.shinhan-hope.com/web/business/intro.jsp 굿네이버스 위기가정 재기 지원사업 사무국 (☎1600-2062)
이랜드 CSR 위기가정지원사업	• 치료비, 주거비, 생계비, 교육비 지원	• 공공·민간 비영리 사례기관 ※기관 신청만 가능, 개인 신청 불가	www.elandcsr.or.kr/CSRIntroduce/Crisisfamily ☎ 02-3142-1900
대한적십자 희망풍차 긴급지원사업	• 기준 중위소득 100% 이하 위기가구 • 생계비, 주거비, 의료비, 교육비 지원	• 대한적십자	https://festival.redcross.or.kr/voluntary/win_dmill_introduce.jsp 대한적십자콜센터 (☎1577-8179)
아산복지재단 SOS복지지원	• 기준 중위소득 80% 이하 위기가구 • 생계비, 주거비, 개보수비 지원	• 지자체 또는 복지시설 ※기관 신청만 가능, 개인 신청 불가	아산사회복지재단 (☎02-3010-2585, 2563, 2565)

2 - 2

일상생활 관리

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
국민 기초생활수급	• 생계, 의료, 주거급여 • 복지할인(전기, 가스, 핸드폰)	• 동주민센터	-
에너지 바우처	• 국민기초수급자(생계·의료급여) 중 가구원이 노인, 장애인, 영유아, 임산부, 중증질환자, 희귀난치성질환자 중 하나에 해당할 경우 • 여름철 전기요금 지원 및 겨울철 도시가스·전기·지역난방 요금 중 하나 지원	• 동주민센터	https://www.energyv.or.kr/index.jsp
돌봄 SOS센터 반찬서비스	• 장애인 또는 만 50세 이상 중 기준중위소득 80% 이하 • 밀반찬 또는 도시락 지원	• 동주민센터	-
나라미(쌀) 지원	• 국민기초생활수급자(생계·의료급여) 및 주거급여 수급자, 차상위계층 • 일반 쌀 가격의 10~50% 수준으로 나라미 구입	• 동주민센터	-
푸드뱅크 식품 지원	• 긴급지원 대상자, 차상위계층, 국민기초생활수급 탈락자 우선 지원 • 식료품 및 생활용품 무료 지원	• 동주민센터	푸드뱅크 (☎1688-1377)
생필품, 식료품 지원	• 중고 생필품 및 저렴한 식료품 지원	• 굿월스토어	-
급식, 이마용 지원	• 무료 급식(경로식당) 및 이마용 지원	• 종합사회복지관	-
생활가구, 가전 지원	• 중고 생활가구 및 가전 지원	• 리싸이클시티	-

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
치과 진료 지원	• 65세 이상 • 틀니 및 임플란트 지원	• 동주민센터(의료수급자) 또는 치과 병 · 의원 • 건강보험공단 지사 (건강보험대상자)	보건복지상담센터 (☎129) 국민건강보험공단 (☎1577-1000)
	• 장애등급자 • 치과 치료비 50% 절감 및 임플란트 250만원 지원	• 서울대치과병원 공공의료사업팀	-
	• 저소득층 성인 및 아동 • 200만원 이내 치료비 총액 중 50% 지원 ※종로 및 명동 지정병원만 이용 가능	• 보아스 사회공헌재단	www.boaz.or.kr
1인가구 병원 안심동행 서비스	• 중위소득 85%이상 저소득층 무료 지원 (그 외 시간당 5천원) • 병원 접수 및 수납, 약국 동행, 요청 시 진료실 동행(평일저녁 및 주말 이용가능)	• 병원 안심동행서비스 콜센터 (☎1533-1179, 일인친구) 또는 홈페이지(seoul1in.co.kr) 신청	seoul1in.co.kr
가사 및 간병 서비스 (바우처)	• 만 65세 미만의 기준중위소득 70% 이하 중장애회원, 중증질환자, 희귀성난치성질환자 • 신체수발, 체위변경 및 재활운동, 가사, 외출 동행, 말벗, 생활상담 등 지원	• 동주민센터	https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/view2.do?p_sn=10
정신건강 토달케어 서비스 (바우처)	• 정신장애인 또는 정신과 치료가 필요하다는 정신과 의사의 소견서 및 진단서 발급이 가능한 자 중에서 기준중위소득 140% 이하 • 정신질환의 증상과 기능수준, 욕구에 따라 필요한 프로그램을 선별 또는 혼합하여 월 4회(회당 60분) 이상 제공하고, 여건에 따라 부가서비스 병행 제공	• 동주민센터	https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/rssi/view2.do?p_sn=8
주요 정신질환에 대한 '온라인 자가진단' 제공	• 성인우울증, 노인우울증, 자살생각, 조기정신증, 스트레스, 식이장애, 외상 후 스트레스장애, 알코올 중독 등 주요 정신질환에 대한 온라인 자가진단 서비스	• 자치구 정신건강복지센터 홈페이지	-

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
마음건강검진	- 만 19세 이상 서울 시민 중에서 정신건강의학과 초진(해당 의료기관 1년 동안 미방문자)에 해당하는 경우 - 마음건강검진 및 상담 비용 지원 1차 방문: 우울증 선별검사 및 평가 2~3차 방문: 결과에 따른 추가 상담 ※약제비는 지원대상 아님	각 자치구 보건소가 마음건강검진으로 지정한 정신의료기관에 전화 예약 후 방문	https://blutouch.net
마음안심버스	- 지역사회 내 정신건강 서비스가 필요한 지역주민(지역) - 기동력 있는 버스를 활용하여 직접 찾아가는 서비스(정신건강 검진 및 스트레스 측정, 정신건강 상담 및 사례관리 등)	월별 운영 일정에 따라 상이함	서울시정신건강복지센터 심리지원팀 ☎02-3444-9934, 내선 284
외래치료비 지원	- 자해 또는 타해 행동으로 비자의입원을 한 중에 퇴원하거나 퇴원 후 치료를 중단하여 외래치료지원 행정명령을 받은 자(중위소득 80% 이하) - 외래치료비 지원(치료비, 약제비, 검사비 등)	정신의료기관이 외래치료 지원 결정 사실을 통지한 보건소로 청구	-
발병 초기 정신질환 치료비 지원	- 조현병, 분열 및 망상장애, 정동장애로 진단 받은지 5년 이내인 자(중위소득 80% 이하) - 치료비 지원 ※기초생활수급자 및 차상위 계층은 본인 일부부담금, 비급여본인부담금 포함 지원 가능	대상자의 주소지 관할 보건소에 신청 및 청구	-
지역장애인 보건의료지원센터	- 장애인 대상 - 재활의료서비스 지원 및 연계, 장애인 건강주치의 연계, 건강검진 연계, 구강의료서비스 연계 등	- 서울시 북부 지역장애인보건의료센터 (서울재활병원) - 서울시 남부 지역장애인보건의료센터 (서울시 보라매병원)	서울시 북부 ☎02-6020-3002 www.seoulnhc.com 서울시 남부 ☎02-870-2072~3 www.brmh.org/main/main.do

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
알코올 중독 관리 지원	건강음주희망프로젝트 內 알코올 의존자 사례관리(치료비지원, 응급 및 위기 개입, 자조모임 등)	자치구 정신건강복지센터	-
	알코올 중독 고위험군 조기발견 및 단기개입서비스, 알코올 중독자 재활 프로그램 및 사례관리 등	- 강북구 중독관리통합지원센터 - 노원구 중독관리통합지원센터 - 도봉구 중독관리통합지원센터	강북구 (☎02-989-9223-4) http://gbalcohol.co.kr/ 노원구 (☎02-6941-367) www.nowon-addiction.or.kr 도봉구 (☎02-6082-6793-4) www.dbalcohol.or.kr
알코올 중독 증상 진단 및 응급입원 지원	- 관할 정신건강복지센터에 등록하지 못했을 경우 - 알코올 중독의 증상 진단 및 사례관리 제공, 위기상황 발생 시 응급입원 지원 등	다시서기종합지원센터	다시서기종합지원센터 자원주택팀 (☎02-3789-7595)
운동 서비스 (바우처)	- 성인장애인 건강을 위한 1:1 맞춤형운동 서비스 ※제공장소: 대상자의 자택 또는 희망 장소	동주민센터	https://csi.welfare.seoul.kr/front/offer/present.do
치매 관리	- 치매 상담 - 치매 선별검사, 진단검사, 감별검사 지원 - 치매치료관리비 지원 - 조호물품 제공 - 배회가능 어르신 인식표 보급 - 치매예방교실 및 인지강화교실 운영	자치구 치매안심센터	중앙치매센터 홈페이지 → 정보 → 치매시설정보 → '치매안심센터' 검색 www.nid.or.kr/info/facility_list.aspx

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
119 안심콜 서비스	• 장애, 고령자, 독거노인 등 • 위급상황 발생 시, 구급대원이 질병 및 특성을 미리 알고 신속하게 출동하여, 맞춤형으로 응급처치와 병원 이송이 가능한 서비스 • 홈페이지에서 개인정보, 병력, 복용약물, 보호자 연락처 등을 입력하여 신청(대리인 신청기능)	• 119 안전신고센터 홈페이지에서 온라인 신청 ((http://u119.nema.go.kr/web/wi/wisafecallInfo2.jsp?page_id=2)	119안전신고센터 (http://u119.nema.go.kr/web/wi/wisafecallInfo2.jsp?page_id=2) 소방청 홈페이지 內 119안심콜서비스 안내 (www.nfa.go.kr/nfa/publicrelations/emergencyservice/urel/axcallservice/)
응급·행정 입원비 지원	• 자해 또는 타해 위험으로 인해, 응급입원이나 행정입원을 한 자 (소득기준 무관) • 입원비 지원	• 관할 지역 보건소에 신청 및 청구	-
자살예방사업 內 자살 고위험군 관리 지원	• 자살시도자 응급출동, 응급의료 기관 퇴원환자에 대한 사례 개입, 자살시도자에 대한 사례관리 및 8주 모니터링	• 자치구 정신건강복지센터	-
알코올 중독 관리 지원	• 건강음주희망프로젝트 內 알코올 의존자 사례관리(치료비지원, 응급 및 위기 개입, 자조모임 등)	• 자치구 정신건강복지센터	-
알코올 중독 증상 진단 및 응급입원 지원	• 관할 정신건강복지센터에 등록하지 못했을 경우 • 알코올 중독의 증상 진단 및 사례 관리 제공, 위기상황 발생 시 응급 입원 지원 등	• 다시서기종합지원센터	다시서기종합지원센터 정신건강지원팀 (☎02-3789-7595)
응급 진료 지원	• 해독 및 응급 진료	• 국립경찰병원	https://www.nph.go.kr/nph/main/main.do

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
폭력 등 피해자 지원	• 살인·강도·방화·성폭행·상해 등 강력범죄로 인해 신체적·정신적 피해를 입은 피해자와 가족 대상 • 상담, 치료비, 간병비, 생계비, 현장 정리비, 취업지원비 지원	• 범죄피해자지원센터	중앙센터 : https://kcvc.kcva.or.kr/ 서울서부센터 : https://swcvc.kcva.or.kr/ 서울남부센터 : https://ssvc.kcva.or.kr/
서울시 시민안전보험	• 화재폭발사고 및 대중교통사고 발생 시 보험금 지급 ※서울시에 주민 등록된 모든 시민은 자동으로 가입됨	• 보험금 청구 시, '한국 지방재정공제회'로 등기접수	https://news.seoul.go.kr/safe/archives/506117 한국지방재정공제회 홈페이지 → 정보마당 → 규정 및 서식 → 공제서식 (www.lofa.or.kr/sub List/200000000092)
장수사진 촬영을 통한 영정 사진 구비	• 서울주택도시공사 임대아파트에 거주하는 만 70세 이상 어르신 • 집으로 방문하여 장수사진 무료 촬영	• 서울주택도시공사	서울주택도시공사 (☎1600-3456)

자원 유형	주요 내용	■신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
희망키움1 통장	• 일을 하고 있는 국민기초생활수급자 (의료 및 생계급여) • 3년간 매월 10만원 저축	• 동주민센터(방문접수)	www.hopegrowing.com
희망키움2 통장	• 주거급여 수급자 및 차상위계층 • 3년간 매월 10만원 저축	• 동주민센터(방문접수)	www.hopegrowing.com
내일키움 통장	• 지역자활센터의 자활근로사업 1개월 이상 참여자 • 3년간 매월 5/10/20만원 중 선택하여 저축	• 동주민센터 또는 근로 중인 지역자활센터	www.hopegrowing.com
희망두배 청년통장	• 만 18~34세이며 근로소득액 세전 월 255만원 이하인 서울시 거주자 (생계, 의료, 주거, 교육 급여 수급자 제외) • 매월 근로소득으로 저축하는 금액의 동일한 금액을 지원	• 동주민센터	https://account.welfare.seoul.kr 희망두배청년통장 콜센터(☎1688-1453) 서울시다산콜센터 (☎120)
이룸 통장	• 만 15~39세 중증장애인 중 기준중위소득 100%이하인 서울시 거주자 • 매월 10~20만원 저축 및 매월 15만원 추가적립 지원	• 동주민센터 (방문접수 필수, 우편접수 불가)	https://account.welfare.seoul.kr
금융 교육	• 금전관리 및 금융관리에 대한 교육 제공	• 사단법인 전국퇴직금융인협회 금융해설사본부	http://korfa.or.kr
부채 관리	• 부채 확대 예방 및 관리, 관련 복지 서비스 연계	• 서울시복지재단 서울금융복지상담센터	http://sfwc.welfare.seoul.kr
신용회복위원회	• 신용회복 무료 상담	• 신용회복위원회 전국 각 지부	☎ 1600-5500
패스트 트랙	• 신용회복위원회와 지방법원이 협업을 통해, 개인회생이나 파산 진행이 필요한 채무자를 대상으로 절차진행기관을 단축하고 소요비용부담을 경감하도록 지원하는 제도	• 신용회복위원회 전국 각 지부	☎ 1600-5500

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
	- 변호사 및 법무사 수임료 절감 - 부채증명서를 별도 발급받을 필요 없음(신용회복위원회에서 채무확인을 대신함) - 대한법률구조공단에서 신청서 작성 및 서류 준비 지원 - 서울중앙지방법원의 신속한 개시결정 가능		
서울금융복지상담센터	- 재무상담, 채무조정 서비스 제공 - 평일 오전 10시~오후 5시 상담 가능 (12시~1시 제외)	중앙센터를 포함한 각 지역 센터	https://sfwc.welfare.seoul.kr/sfwc/main.do ☎ 1644-0120

2 - 6

문화·여가

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
문화바우처 (문화누리카드)	- 국민기초생활수급자 및 차상위계층 - 문화·관광·체육활동 10만원 지원	동주민센터	www.mnuri.kr
공유누리	문화 공간 이용, 교육 강좌, 체육시설 이용, 물품 대여 등	공유누리 홈페이지	www.eshare.go.kr
평생교육 바우처	- 기초생활수급자 및 차상위계층, 기준중위소득 65%이하 - 지정된 평생교육기관에서 인문학, 자격증과정 등 교육	평생교육바우처 홈페이지	www.lllcard.kr
정보화 교육	컴퓨터, 인터넷 및 스마트폰 사용법 교육	각 구청 '정보화교실' 홈페이지	-

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
문화·예술 활동 지원	• 문화·예술 체험 프로그램	• 국립공예박물관 • 국립현대미술관 • 국립중앙박물관 • 서울시립미술관 • 서울역사박물관 • 대한민국역사박물관 • 자치구 구민화관	-
도서 대여	• 도서 대여	• 자치구 구립도서관 및 작은도서관	-
도시텃밭/상자텃밭 분양	• 텃밭 분양 및 교육 제공	• 각 구청 홈페이지	-
한글 교육	• 한글교실 프로그램 제공	• 자치구 다문화가족지원센터	-
사회공헌	• 시민안전파수꾼 양성	• 서울소방재난본부	https://fire.seoul.go.kr
자연 체험	• 지역 내 숲, 산책길, 공원 체험 프로그램 제공	• 지역 내 복지관	-
영화관람 지원	• 세계 명화 2천원(55세 이상) • 영화관람 연계 부가 서비스 제공(비빔국수 3천원, 이발비 5백원 등)	• 실버영화관(종로구 낙원동 소재)	http://bravosilver.org/silver/test3.html
정신장애인 자립생활 프로그램, 권익옹호 활동 및 자조모임	• 정신 장애인이 자립생활을 위한 역량을 기르기 위해 일상생활에 필요한 기술 제공 • 지역사회 안에서 살아가는 데 필요한 정보 등을 익히는 프로그램 제공 • 권익옹호 활동, 동료상담, 자조모임 등	• 사람사랑양천 장애인자립생활센터 • 사람희망금천 장애인자립생활센터 • 사람중심 장애인자립생활센터 • 남은자 장애인자립생활센터 • 문화날개 장애인자립생활센터	사람사랑양천 (ycil.org) 사람희망금천 (https://gocil.or.kr) 사람중심 (ypcil.org) 남은자 (nameunja.com) 문화날개 (cwcil.co.kr)

2 - 7

주택 관리

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
시민안전파수꾼 (주택화재 점검 및 교육)	• 시민안전파수꾼을 양성하여, 주택화재 점검 지원	• 서울소방재난본부 시민안전파수꾼 홈페이지	https://fire.seoul.go.kr/pages/cnts.do?id=4673
푸른나눔 주거지원	• 집수리, 도배, 청소 등 지원	• 사단법인 푸른나눔	주거지원 푸른나눔 (puna.or.kr)
주택 상담	• 주택공급 및 하자, 수납 등 상담	• 자치구 주거안심종합센터 (구 주거복지센터)	-
독거노인·장애인 응급안전안심서비스	• 응급 호출, 화재 감지, 가스 누출 등 응급상황 발생 시, 게이트웨이에서 119 안심콜 시스템을 통해 소방서로 자동 신고	• 동주민센터	-
타이머록 무료 설치	• 도시가스 타이머록 무료 설치 지원	• 한국가스안전공사 지역별 자사의 ESG경영 사회공헌사업 담당부서	www.kgs.or.kr/kgs/aeec/board.do
가스 안전장치 설치	• 독거노인 대상, 가스안전장치 무료 설치 지원	• 자치구 주거안심종합센터 ※자치구별로 지원여부 및 지원대상이 상이함	-
가정집 방제 서비스	• 바퀴벌레, 개미, 집먼지 진드기 방제 및 불쾌 해충 방제 서비스, 실내 살균 및 탈취 서비스	• 한국위생공사	www.ksc119.co.kr 고객센터 (☎1588-1866)

2 - 8

근로활동

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
지역자활근로	- 기초수급자 및 차상위계층 대상 - 지역자활센터에서 운영하는 자활근로사업단 근무	• 동주민센터	-
공공근로	- 생계급여 수급권자, 실업급여 수급자 제외 1일 6시간 이내(65세 이상 3~4시간) 근무	• 동주민센터	-
지역공동체 일자리	- 저소득층 및 6개월 이상 장기 실직자 우선 선발 1일 6시간 이내(65세 이상 3시간) 근무	• 동주민센터	-
노인일자리	- 만 65세 이상 노인 대상 일자리 제공 ※국민기초생활수급자(생계 및 의료 급여) 제외	• 동주민센터 또는 복지포 홈페이지	대한민국 대표 복지포털 '복지포' (bokjiro.go.kr)
어르신 취업지원센터	- 서울시 거주 만 55세 이상 - 취업 상담 및 연계 지원	• 서울시 어르신 취업 지원 센터 홈페이지	www.goldenjob.or.kr/main/main.asp ☎02-6220-8640
구직 지원 및 직업훈련	구직 상담 및 일자리 알선	- 서울 노숙인 일자리 지원 센터 - 구청 일자리 지원 센터	서울노숙인일자리지원센터 (seoulhomelessjc.or.kr) 통합콜센터 (☎02-1588-9142)
	- 구직등록 후 취업상담 및 직업훈련 - 실업급여 신청 - 고용노동부 국민취업제도(구 취업 성공 패키지) 신청	• 고용지원센터	-
	민간업체 발달장애인 지원 잡코치 신청 상담, 교육, 잡코치 연계	• 커리어플러스센터	커리어플러스센터 (careerpluscenter.or.kr)

자원 유형	주요 내용	신청기관	문의처 및 관련 인터넷 주소 링크
유관 주택 운영 종사자 교육	• 위기 사례관리 기초과정 및 심화과정 • 사회복지현장 재난 위기 대응 교육 • 서울형 복지전달체계의 이해 • 노인건강관리 교육 등	• 서울시복지재단 서울복지교육센터 ※별관 소재: 서울 동작구 현충로 75, 원불교소태산기념관 6층	서울교육복지센터 (https://wish.welfare.seoul.kr/swfilmsfront/edumain.do) (☎02-6353-0292)
	• 주거서비스제공기관 실무자 역량 강화 교육 • 재난심리지원 대응인력 역량강화 교육(심리적 응급처치) 등	• 서울시 정신건강복지센터	교육 안내 교육 - 블루터치 (blutouch.net)
복리후생	• 종합 복리후생 서비스 제공 ※영화, 외식, 숙박, 서점, 건강검진, 교육, 자녀보육, 이사, 가족상담 등 지원	• 한국사회복지공제회	회원복지포털 〈복지서비스〉 〈한국사회복지공제회〉 (kwcu.or.kr)
종사자 소진 예방 및 지원	• 서울형 유급병가지원제도 ※입원 입원연계 외래진료 건강검진, 코로나19 예방접종 후 이상반응 외래진료 ※1일 86,120원, 최대 15일 지원	• 동주민센터 또는 보건소 (방문신청, 등기우편 신청)	서울형 유급병가지원제도 〈복지〉〈서울특별시〉 (seoul.go.kr)
	• 서울시사회복지사협회 종사자 치유 프로그램	• 서울시사회복지사협회	서울시사회복지사협회 (sasw.or.kr)
	• 근로복지공단 근로자지원프로그램(EAP) ※상시 근로자수 300인 미만 기관 소속 근로자 대상	• 근로복지공단	근로복지넷 홈페이지 (https://welfare.comwel.or.kr)
	• 심리지원 프로그램	• 서울심리지원센터	서울심리지원센터 (psy-supporter.or.kr) 서울심리지원서남센터 (seoulpsy.or.kr)

2 - 10

주요 유관기관 연락처

1

알코올 중독 관리

■ 알코올 센터가 있는 국공립 · 시립 병원

병원명	연락처
국립중앙의료원	- 정신건강의학과 ☎ 1688-1775 - 응급의료센터 ☎ 02-2260-7092
서울특별시립 서울의료원	☎ 02-2276-7000 ☎ 02-2276-7403~4
서울특별시립 은평병원	☎ 02-300-8114 ☎ 02-300-8125-6
서울특별시 동부병원	알코올 해독센터 ☎ 02-920-9283

2

치매 관리

■ 각 자치구 치매안심센터

치매안심센터명	주소지	연락처
종로구 치매안심센터	서울 종로구 평창문화로 50 (평창동, 종로구치매안심센터) 종로구치매안심센터	☎ 02-3675-9001
중구 치매안심센터	서울 중구 퇴계로 460 (신당동, 중구구민복지관) 11층	☎ 02-2238-3400
용산구 치매안심센터	서울 용산구 녹사평대로 150 (이태원동, 용산구종합행정타운) 보건소 지하2층	☎ 02-790-1541
성동구 치매안심센터	서울 성동구 왕십리로5길 3 (성수동1가, 성수1가 제2동 공공복합청사) 5층	☎ 02-499-8071
광진구 치매안심센터	서울 광진구 긴고랑로 110 (중곡동, 중곡종합건강센터) 3층 광진구치매안심센터	☎ 02-450-1381
동대문구 치매안심센터	서울 동대문구 홍릉로 81 (청량리동) 홍릉문화복지센터 1, 2층	☎ 02-957-3062

치매안심센터명	주소지	연락처
종량구 치매안심센터	서울 종량구 봉화산로 190 (신내동, 신내2동 관상북합청사) 6층	☎ 02-435-7540
성북구 치매안심센터	서울 성북구 화랑로 63 (하월곡동, 성북구보건소) 5층	☎ 02-918-2223
강북구 치매안심센터	서울 강북구 삼양로19길 154 (미아동, 강북구보건소삼각산분소) 2층 강북구치매안심센터	☎ 02-991-9830
도봉구 치매안심센터	서울 도봉구 마들로 650 (방학동, 도봉월드상가) 4층 도봉구치매안심센터	☎ 02-955-3591
노원구 치매안심센터	서울 노원구 노해로 437 (상계동, 노원구청) 노원구청 5층	☎ 02-911-7778
은평구 치매안심센터	서울 은평구 연서로34길 11 (불광동, 보건분소) 불광보건분소 1층	☎ 02-388-8233
서대문구 치매안심센터	서울 서대문구 연희로 290 (홍은동, 서대문보건소별관우리들) 서대문구치매안심센터	☎ 02-379-0183
마포구 치매안심센터	서울 마포구 대흥로24길 50 (염리동) 3층 치매안심센터	☎ 02-3272-1578
양천구 치매안심센터	서울 양천구 남부순환로 407 (신월동) 신월보건지소 3, 4층	☎ 02-2698-8680
강서구 치매안심센터	서울 강서구 화곡로 371 (등촌동) 3층	☎ 02-3663-0943
구로구 치매안심센터	서울특별시 구로구 디지털로 243, 2층 (구로동, 지하이시티 2층) 213호 구로구치매안심센터	☎ 02-2612-7041~4
금천구 치매안심센터	서울 금천구 시흥대로123길 11 (독산동, 독산1동주민센터) 6, 7층	☎ 02-3281-9082
영등포구 치매안심센터	서울 영등포구 당산로29길 9 (당산동3가) 3층	☎ 02-831-0855
동작구 치매안심센터	서울 동작구 남부순환로 2025 (사당동, 동작구치매안심센터) 동작구치매안심센터	☎ 02-598-6088
관악구 치매안심센터	서울 관악구 관악로 145 (봉천동, 관악구청) 별관 3, 4층	☎ 02-879-4910
서초구 치매안심센터	서울 서초구 염곡말길 9 (염곡동, 내곡동종합사설) 4층	☎ 02-591-1833
송파구 치매안심센터	서울 송파구 충민로 184 (장지동, 구립송파노인요양센터) 송파구 치매안심센터(지하1층, 지상1층)	☎ 02-2147-5050
강동구 치매안심센터	서울 강동구 성내로 45 (성내동, 강동구보건소) 별관 강동구치매안심센터	☎ 02-489-1130



3

공공요금 관리

■ 공과금 관련 공공기관 연락처

구분	기관명	연락처	납입일자	기타
임대료	서울주택도시공사(SH)	☎1600-3456	매월 말일	임대료 정산 및 중간 납부
전기요금	한국전력공사	☎123	2개월 5일까지	서울시 기준 2개월에 1회 납부
가스요금	서울도시가스공사	☎1588-5788	2개월 10일에서 말일까지	서울시 기준 2개월에 1회 납부
수도요금	상수도사업본부	☎120	2개월 10일에서 말일까지	서울시 기준 2개월에 1회 납부
정화조	구청	청소행정과	연 1회	연 1회 청소를 하지 않으면 과태료 부과



4

주취 폭력 관리

■ 주취자 응급의료센터 연락망

자치구	병원명	주소지	연락처
중구	국립중앙의료원	서울시 중구 을지로 245	☎ 02-700-2957
종량구	서울의료원	서울시 종량구 신내로 156	☎ 02-700-2958
동작구	보라매병원	서울시 동작구 보라매로 5길 20	☎ 02-700-2959
종로구	적십자병원	서울시 종로구 새문안로 9	☎ 02-700-2977
동대문구	동부병원	서울시 동대문구 무학로 124	☎ 02-961-4688
양천구	서남병원	서울시 양천구 신정아펜1로 20	☎ 02-2093-8315



5

자살 시도 및 자해 관리

■ 생명사랑 위기대응센터 지정병원('22년 7월 기준)

병원명	주소지	연락처
강동성심병원	서울시 강동구 진랑도로 86 강동성심병원 교육연구관 5층 사회사업팀	☎ 02-2224-2499
인제대학교 상계백병원	서울시 노원구 동일로 1342 지하3층 생명사랑위기대응센터	☎ 02-950-1810
노원 을지대학교병원	서울시 노원구 한글비석로 68 연구동 2층 정신건강의학과	☎ 010-7586-4220
한일병원	서울시 도봉구 우이천로 308 한일병원 생명사랑위기대응센터	☎ 010-8689-3578
경희대학교병원	서울시 동대문구 경희대로 23 동관 3층 정신건강의학과 외래 생명사랑위기대응센터	☎ 02-6405-0119
중앙대학교병원	서울시 동작구 흑석로 102 중앙대학교 다정관 2층 게임과몰입 힐링센터 內 생명사랑위기대응센터	☎ 010-4054-3878
서울시 보라매병원	서울시 동작구 보라매로5길 20 재난 및 응급의료지원실 1568	☎ 02-870-3075
연세의료원 (연세대학교 세브란스병원)	서울시 서대문구 연세로 50-1 연세대학교 의과대학 세브란스병원 사회사업팀 제2관 2층	☎ 02-2228-7033
한양대학교병원	서울시 성동구 왕십리로 222-1 한양대학교병원 권역응급의료센터	☎ 010-9961-9823
고려대학교 안암병원	서울시 성북구 고려대로 73 본관 3층 응급의학과외국 內 생명사랑위기대응센터	☎ 02-920-5349
서울아산병원	서울시 송파구 올림픽로43길 88 서울아산병원 동관 17층 정신과	☎ 010-2737-3410
이화여자대학교 의과대학부속 목동병원	서울시 양천구 안양천로 1071 응급의료센터 內	☎ 02-2650-2952

병원명	주소지	연락처
가톨릭대학교 여의도성모병원	서울시 영등포구 63로 10 여의도성모병원 본관 5층 사회사업팀	☎ 02-3779-1886
순천향대학교 부속 서울병원	서울시 용산구 대사관로31길 25-10 동인빌라 2층 생명사랑팀	☎ 02-710-3290
가톨릭대학교 은평성모병원	서울시 은평구 동일로 1021 가톨릭대학교 은평성모병원 사회사업팀	☎ 02-2030-3467
서울대학교병원	서울시 종로구 대학로 71 서울대학교병원 의학연구혁신센터 B1 dry lab1	☎ 010-6642-5252
국립중앙의료원	서울시 중구 을지로 245 별관 MRI실	☎ 02-2276-2077
서울특별시 서울의료원	서울시 중랑구 신내로 156 응급의료센터 4층	☎ 02-2276-7142
연세대학교 의과대학 강남세브란스병원	서울시 강남구 언주로 211 강남세브란스병원 2동 3층 사회사업팀	☎ 010-6592-6706
삼성서울병원	서울시 강남구 일원로 81 삼성의료원	☎ 02-3410-3589



■ SH 관할 지역별 주거안심종합센터('22년 10월 기준)

주거안심종합센터명	주소지	연락처
강남주거안심종합센터	강남구 선릉로 615 썬라이더빌딩 4층	☎ 02-2086-9800~1
서초주거안심종합센터		
강동주거안심종합센터	강동구 상일로 6길 51(상일동, 다올빌딩) 5층	☎ 02-6946-3600~1
관악주거안심종합센터	동작구 상도로53길 70, 상도SH빌임대상가 101호	☎ 02-828-5100~1
동작주거안심종합센터		
구로주거안심종합센터	구로구 오리로 1102-6, 천이빌딩 3층	☎ 02-6340-9000~1
금천주거안심종합센터		
노원주거안심종합센터	노원구 덕릉로 688, 우리빌딩 4층	☎ 02-3399-0000~1
도봉주거안심종합센터		
동대문주거안심종합센터	종랑구 봉화산로 165, 신내12단지 상가 201호	☎ 02-490-1700~1
광진주거안심종합센터		
종랑주거안심종합센터		
마포주거안심종합센터	마포구 마포대로 20 다보빌딩 10층	☎ 02-380-0100~1
성동주거안심종합센터	중구 다산로 210, 흥진빌딩 8층	☎ 02-6909-9300~1
중구주거안심종합센터		
송파주거안심종합센터	송파구 충민로 10 가든파이브틀 9층 S19호	☎ 02-3400-4700~1
양천주거안심종합센터	양천구 오목로 336 협성빌딩 B동 3층	☎ 02-2620-6700~1
영등포주거안심종합센터		
용산주거안심종합센터	용산구 백범로99길 40, 용산베르디움프렌즈 101동 2층	☎ 02-2087-6601~2
은평주거안심종합센터	은평구 진관2로 15-34, 3층	☎ 02-6910-9400~1
서대문주거안심종합센터		
종로주거안심종합센터		
성북주거안심종합센터	강북구 도봉로 358, 코스타타워 11층	☎ 02-944-8000~1
강북주거안심종합센터		
강서주거안심종합센터	강서구 마곡중앙1로 72, 마곡엠밸리10단지M-Tower 2층	☎ 02-2657-8100~1

■ 노숙인 지원주택 서비스제공기관('22년 10월 기준)

서비스제공기관	소재지	연락처
(사)열린복지	은평구	☎ 070-4035-5532
	서대문구	☎ 070-4191-9084
	구로구	☎ 02-2611-5510
(사)나눔은희망과행복	구로구	☎ 02-2611-3070 (대표수신)
		☎ 02-401-3070
	금천구	☎ 02-2611-3070
	송파구	☎ 02-401-3070 (대표수신)
다시서기종합지원센터	관악구	☎ 02-401-3070
	서대문구	☎ 070-8151-7595
(사)길가온복지회	성북구	☎ 070-7620-2662
	구로구	☎ 02-3666-9870
(사)아가페복지	구로구	☎ 02-2066-9193
(재)대한구세군유지재단법인	송파구	☎ 02-449-1080
		☎ 02-449-1084
		☎ 02-449-1085

■ 장애인 지원주택 서비스제공기관('22년 10월 기준)

서비스제공기관	소재지	연락처
프리월	양천구	☎ 02-2648-2252 (대표)
	구로구	
	동대문구	
충현복지관	강동구	☎ 02-489-0640
	노원구	☎ 02-2091-0640
성민복지관	강동구	☎ 02-933-0384
인강재단	성북구	☎ 02-979-9117
엔젤스헤이븐	은평구	☎ 02-2135-6171
신아재활원	송파구	☎ 02-401-4695 (기관)
GSC	송파구	☎ 02-2249-2010 (기관)
우성재단	강동구	☎ 02-484-0870 (기관)
성공회유지재단	서대문구	☎ 02-304-4811 (기관)

■ 정신질환자 지원주택 및 자립생활주택 운영기관('22년 10월 기준)

서비스제공기관	소재지	연락처
사람사랑 지원주택	양천구	☎ 02-2061-3040
희망이음 지원주택	강동구	☎ 02-478-1911
한울 지원주택	금천구	☎ 070-7714-2310
공감과소통 자립생활주택	노원구	☎ 070-7769-9974
	은평구	
사람사랑 자립생활주택	금천구	☎ 02-717-3040
한마음 자립생활주택	동대문구	☎ 02-394-2505
한울 자립생활주택	구로구	☎ 070-7714-1730
	금천구	

3 - 1

주요 서식 활용 개요

■ 공통서식 활용

- ☐ 주택 운영에 필요한 모든 공통서식을 담은 것이 아니며 주택 계약에서 퇴거까지 기본적으로 인지하여야 하거나 필수적으로 구비하여야 할 서식 중심으로 제시
- ☐ SH 공통서식은 직접 입주민(대리인)과 SH가 주택계약에 필요한 서식과 서비스제공기관과 관계되는 서식으로 구분
 - ※신규 입주 신청 시, 입주 희망 신청자가 관련 서류를 직접 제출하는 것이 원칙이며 입주 희망 신청자의 사정으로 인해 지원주택 서비스제공기관이 대리인으로 제출할 수 있음(대리인이 신규 입주 신청 관련 서류를 제출할 경우 위임장을 요구할 수 있으므로, 서울주택도시공사 매입임대공급부에 사전 문의 필요)
- ☐ 이 외 공통서식은 노숙인 지원주택 운영의 표준서식으로서 서비스제공기관의 임의적 수정 없이 공통적으로 적용
 - ※채권양수·양도 계약서 및 채권양도통지서는 SH 관할지역 주거안심종합센터마다 양식이 상이할 수 있음

■ 추천서식 활용

- ☐ 서비스제공기관에서 기본적으로 갖추어야 할 서식 중 필요도가 어느 정도 존재하는 서식으로 구성
- ☐ 추천서식은 활용 강제성이 없으며 기관의 운영 특성에 맞게 취사선택하여 적용
- ☐ 기관의 특성에 따라 추천서식을 활용하지 않아도 되며 서식 내용 변경도 가능

9) 노숙인 지원주택 운영기관의 서식 활용용이성을 제고하기 위해 '22년 연말 본 매뉴얼 보급설명회 후 서울시복지재단 홈페이지 아카이브>재단연구자료에 게시

■ 주요 서식 유형별 작성 목적 및 대상

구분	서식 유형	공동 추천	작성목적 및 시기	작성 기관 · 대상	제출(보관)기관 · 대상
1) 주택 입주 신청	[서식 1-1] 노숙인 지원주택 서비스제공기관 사업계획서	공동	지원주택 운영 기관 선정 공모 참여	공모 참여 운영 법인	서울시 자활지원과
	[서식 1-2] 개인정보수집 · 이용 및 제3자 제공동의서	SH 공동	지원주택 입주신청	지원주택 신청 노숙인	서울주택도시공사 매입주택공급부
	[서식 1-3] 금융정보 등(금융, 신용, 보험정보) 재정상황 파악 정보제공동의서	SH 공동	지원주택 입주신청	지원주택 신청 노숙인	서울주택도시공사 매입주택공급부
2) 주택 임대 (재)계약	[서식 2-1] 채권 양도 · 양수 계약서	SH 공동	임대차보증금 개인재산 편취방지 / 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 7일 이내	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	자치구 SH 주거안심종합센터, 서비스제공기관, 입주민, 각 1부
	[서식 2-2] 채권 양도 통지서	SH 공동	임대차보증금 개인재산 편취방지 / 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 7일 이내 ※입주민이 직접 제출 시	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	자치구 SH 주거안심종합센터, 서비스제공기관, 입주민, 각 1부
	[서식 2-3] 채권 양도 통지서 (양수인 발신)	SH 공동	임대차보증금 개인재산 편취방지 / 입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 7일 이내 ※서비스제공기관이 대리인으로 제출 시	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	자치구 SH 주거안심종합센터, 서비스제공기관, 입주민, 각 1부
	[서식 2-4] 서약서	추천	임대차계약서를 분실하여 재계약 할 때 제출하지 못 할 경우 또는 주택 거주 기간 중 운영기관과 서 약 필요시	입주민	서울도시주택공사, 서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 2-5] 위임장(기관용)	추천	입주민을 대신하여 위임업무를 진 행할 때 / 계약시, 재계약시, 퇴거 신청 시 등	입주민	서울주택도시공사

구분	서식 유형	공동 추천	작성목적 및 시기	작성 기관·대상	제출(보관)기관·대상
3) 서비스 계약	[서식 3-1] 서울시 노숙인 자원주택 서비스 이용 계약서	공동	입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 서비스이용 계약 체결 시 / 재계약 시점(2년 주기) ※입주민 및 기관 상황에 따라 작성 하나 가능한 빠른 시일 내 처리	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 3-2] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서(기관용)	추천	입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 서비스이용 계약 체결 시	입주민	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 3-3] 장기입원 시 임대료 및 공공요금 납부 서약서	추천	입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 서비스이용 계약 체결 시 / 장기입원 상황 발생 시	입주민	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 3-4] 주택출입 동의서	추천	입주 전 오리엔테이션 시 또는 입주 후 1개월 이내	입주민	서비스제공기관 (운영법인)
4) 개별 서비스 지원	[서식 4-1] 자원주택 입주민 기초면접지	추천	입주민 기본사항 및 욕구 파악 / 입주 후 1개월 이내	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-2] 개인별 서비스 지원 계획서	추천	매년 연초 / 중간 입주민은 입주 후 1개월 이내	서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-3] 개인별 서비스 지원 평가서	추천	입주 후 1년 지난 시점 또는 매년 12월 중	서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-4] 주 1회 방문 기록지	추천	주1회 방문 및 담당자 업무기술 / 매주 입주민 방문 시	서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-5] 문제음주 행동에 대한 변화준비도 설문지(RCQ)	추천	알코올 의존회복 사례관리용 / 입주 후 1~2주 이내 사전조사, 1 년 주기로 사후조사	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-6] 자원주택 입주민 만족도 종합평가서	SH 공동	입주민 주거유지지원서비스 만족도 평가 / 매년 1회, 11월~12월	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-7] 한국어판 위험 음주자 선별도구(AUDIT-K)	공동	주택성과평가 준비를 위해 입주민 의 위험 음주 변화 측정 / (사전) 입주 후 2주 이내 또는 (재)협약 체결 후 2주 이내, (사후) 주택성 과평가 시점 전월	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)

구분	서식 유형	공통 추천	작성목적 및 시기	작성 기관 · 대상	제출(보관)기관 · 대상
	[서식 4-8] 외로움과 사회적 고립 척도	공통	주택성과평가 준비를 위해 입주민 의 사회적 관계 향상도 측정 / (사전) 입주 후 2주 이내 또는 (재)협약 체결 후 2주 이내, (사후) 주택성과평가 시점 전월	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 4-9] 치매 자가진단 체크리스트	추천	입주민의 치매 조기 발견 및 조치 / 수시	입주민, 서비스제공기관 (운영법인)	서비스제공기관 (운영법인)
5) 계약 해지 · 퇴거	[서식 5-1] 임대차계약 해지 및 보증금 등 반환신청서	SH 공통	지원주택 임대계약 해지 / 입주민 퇴거신청 시	입주민 또는 대리인	자치구 SH 주거안심종합센터
	[서식 5-2] 임대보증금 지급 ¹⁰⁾ 청구서	SH 공통	임대보증금 서비스지원기관 반환 / 입주민 퇴거 시	입주민 또는 대리인	자치구 SH 주거안심종합센터
	[서식 5-3] 상속으로 인한 권리 의무 등 승계 승인 신청서	SH 공통	입주민 사망 시 계약 해지 대리 업무 처리	사망 입주민 유가족	자치구 SH 주거안심종합센터
	[서식 5-4] 지원주택 퇴거 및 서비스 종료 신청서	공통	입주민 자발적 서비스종료 및 퇴거 희망 / 퇴거 전	입주민	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 5-5] 지원주택 퇴거 동의서	공통	지원주택 퇴거 마무리 정리 / 퇴거결정 후 퇴거일 전	입주민	서비스제공기관 (운영법인)
	[서식 5-6] 지원주택 퇴거 및 서비스 종료요청 의견서	공통	서비스제공기관 판단 기준 입주민 퇴거사유 발생 / 입주 중	서비스제공기관 (운영법인)	서울시자활지원과
	[서식 5-7] 지원주택 퇴거 및 서비스 종료 결정 이의 신청서	공통	강제퇴거 결정 및 서비스 종료 통보 후 입주민이 이의 제기 / 입주 중	입주민	서울시자활지원과
	[서식 5-8] 개인물품 인계 동의서	추천	입주민 퇴거 또는 사망 시 물품 인계 / 퇴거 시	퇴거자 또는 유가족대표	서비스제공기관 (운영법인)

10) 임대보증금 지급 청구서 제출 시 기존에는 '임대차 보증금 운영기관 반환 협약서'를 첨부하여야 했음. 그러나 '임대차 보증금 운영기관 반환 협약서'는 법적효력이 없어 '22년부터 협약서 대신 '채권양도 · 양수 계약서'로 제출함

3 - 2

영역별 활용 서식

1

주택 신청

서식

1-1

노숙인 지원주택 서비스제공기관 사업계획서

노숙인 지원주택 서비스제공기관 사업계획서

【단 체 명 : (대표 :)】

I. 사업개요

단 체 명						
사 업 명						
사업기간				사업지역		
사업대상				대상자수 (실인원수)		
사업목적	[예시] ○ 탈노숙 환경제공 ○ 개별육구에 맞는 서비스를 제공함으로 안정적인 지역사회 정착 (년 70%이상 주거유지)					
사업내용	세부사업명(프로그램명)		주 요 내 용			
	[예시] 탈노숙 환경제공		○ 알코올의존 남성 노숙인 지원주택 19호 운영			
	주거유지지원 서비스		○ 주1회 방문 및 정기상담 ○ 공과금 및 임대료 연체 관리 등 주거유지 지원 ○ 지역사회 자원개발 및 목록화			
	지원주택 운영지원		○ 주거유지율을 높이기 위한 운영평가 ○ 입주민의 자치회 모임 및 운영환경 조성			
예 산	총사업비	천원	보조금 신청금액	천원	자부담	천원 (자부담률 %)
보 조 금 신청금액 (예산항목은 사업별 성격에 따라 변경 가능)	인건비	천원 (%)	사업비	천원 (%)	운영비	천원 (%)

※자부담은 「서울특별시 지방보조금 관리 조례」 제20조(보조신청) 제1항 제4호에 의거 사업비의 일부를 부담하는 경우에 한함.

II. 인력 관리계획

□ 전담인력 구성

성 명	담당부서/팀	직위 및 경력	전공 및 자격증	비고

□ 서비스 제공인력 채용 및 관리 계획

[예시]

- 만성노숙인 사례관리 및 주거지원에 전문성을 갖춘 인력을 채용하여 입주민 서비스 제공 및 주거지원에 만전을 기함

—
—

□ 역량강화 계획(내부, 외부 교육 및 슈퍼비전, 평가회의 계획 등)

구분	교육내용	교육시간	교육방법

Ⅲ. 입주 사전 지원 계획

[예시]

○ 입주 예정자 지원계획 수립

—
—
—
—

○ 이사지원

—
—
—
—

○ 행정절차 지원

—
—
—
—

Ⅳ. 주거서비스 제공 계획

☐ 입주자 지원계획

세부사업명	세부추진내용	추진일정
[예시] 입주·퇴거 지원	• •	[예시] • 입주 후, 한달 이내 • 퇴거 결정 후
일상생활 및 정서지원	• •	• 서비스제공 기간 내 수시 제공
건강관리지원	• •	
자치활동지원	• •	
주거유지·관리 지원	• •	• 서비스제공 기간 내 수시 제공 • 유지보수 필요시
사회복지제도 지원	• •	• 필요시
지역사회 연계 서비스	• •	
커뮤니티 공간운영	• •	

□ 지역사회자원 연계 및 지원계획

연계 분야	연계 기관	연계 내용
[예시] 공공기관	00경찰서	입주민 치안 등 안전사고 관련 연계
	00소방서	입주민 화재, 질병 등 안전사고 관련 연계
	00주민센터	국민기초생활수급, 에너지 바우처, 주거급여 신청, 취약계층 공공서비스 지원 등
사회복지기관		
취업지원		
권익옹호 기관		

V. 기타 운영 계획

세부사업명	세부추진내용	추진일정
[예시] 운영회의	•	
자조모임	•	
유관기관 네트워크	•	

VI. 사업 성과

□ 성과 및 지표

※주거유지율, 주거이탈률, 정신병원 입원율, 위험음주율 개선도, 사회적 관계 향상도(세부내용은 사업계획서 마지막 장에 첨부)는 필수구성이며 성과지표의 달성 값은 평가시점을 기준으로 작성하며 각 기관 형편에 따라 설정함. 이외 성과지표는 기관 자체 계획으로 작성함

성과목표	성과지표
[예시] 안정적 주거유지	• [예시] 주거유지율: 87.2% • [예시] 주거이탈률: 전체 입주민 규모 대비 3년 평균 15% 미만 • •
정신건강 및 알코올 중독 회복	• [예시] 정신병원 입원율: 전체 입주민 규모 대비 3년 평균 15% 미만 • [예시] 위험음주율 개선도: 사전 측정값 대비 5.0%p 이상 긍정적 변화 •
사회적지지 확장 및 삶의 질 향상	• [예시] 사회적 관계 향상도: 사전 측정값 대비 0.2점 이상 긍정적 변화 • •
	• •
	• •
	• •
	• •

□ 기대효과

— [예시] 안정적인 증상관리를 통한 건강회복으로 병원 입원기간 축소, 거리노숙 예방 등으로 사회적 비용 절감

— 만성 노숙인의 탈노숙 욕구 촉진

—
—
—
—
—

Ⅶ. 연간 사업비 집행계획

□ 총사업비 : 천원(보조금 / 자부담), 자부담률 %

• 연도별 사업비

(단위: 천원)

연도	구 분	합 계	인건비	사업비	운영비
	총 계	(100%)	(%)	(%)	(%)
	보조금	(100%)	(%)	(%)	(%)
	자부담	(100%)	(%)	(%)	(%)
	보조금	(100%)	(%)	(%)	(%)
	자부담	(100%)	(%)	(%)	(%)

□ 지출 항목별 세부 산출내역

사 업 비 내 역				
구 분	지출비목	금액(천원)		산 출 근 거
지원금	인건비			
	사업비			
	운영비			
자부담	운영비	2023		
		2024		
합 계				

※자부담 조달계획

구 분	지출항목	금액 (천원)	비 고
계			
법인(단체)보조금			
법인(단체)수익사업수입	-		
후원금	-		
기타	-		

· 지출 항목별 세부 산출내역(예시)

(단위: 천원)

세부 사업명	예산 항목	세부항목	금 액	산 출 기 초
총 계			[예시] 211,203	
지방보조금(소계)			210,623	
A사업 (사업수행 계획의 세부사업 명과 연계)	인건비	단순인건비		• 수퍼바이저 원 • 코디네이터1 원
		사회보장비		•
		퇴직적립금		•
		복리후생비		•
	사업비	사례관리지원비	3,420	• 15,000원×19명×12개월=3,420,000원
		자치회의비	2,280	• 10,000원×19명×12개월=2,280,000원
	운영비	임대료		•
		물품구입비		•
		기타운영비		•
	자부담(소계)		580	
	운영비	기타운영비	580	• 580,000원×1식=580,000원

※예산항목(보조비목)과 세부항목(보조세목)은 사업 특성에 따라 부서에서 변경하여 사용가능

첨부: 사업성과 필수 구성 지표 내용 및 측정 산식

- 사업계획서 IV. 사업성과의 목표 값을 설정하는 참고자료로 활용
- 사업계획서 제출 시 아래 서식을 작성하여 별도로 제출하지 않음
- 주택운영협약 만료 도래 시 실시되는 주택성과평가와 연계되는 성과지표임

① 주거유지율: 평가 시점까지 70% 이상

지원주택 위탁운영 기간	정원 (명)	총 입주민 규모 (명) [A]	자숙거주 입주민 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	• 입주민의 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 거리 노숙을 하는 경우
※실인원 산정방법: 입주민 1명이 1년 동안 1주일 이상 무단이탈한 횟수가 5번이었더라도 1명
으로 산정

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	• 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 경우

※실인원 산정 방법: 입주민 1명 1년 동안 3개월 이상 정신병원 입원 3회 했어도 1명으로 산정

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 사점 전월 말 기준)	17	2	11.7%=[2/17]×100
3년 평균		16.0%=[18.7%+17.6%+11.7%]/3	
비고	• 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 전 달명확성 미흡 문항이 존재하여 성균관대학교 의과대학 개발 '외로움과 사회적 고립 척도' 적용
- ※사회적 관계 향상도 측정 도구(외로움과 사회적 고립 척도) 6개 문항의 입주민 개별 평균점 수가 '0'에 가까우면 외로움과 사회적 고립이 낮은 수준으로 긍정적이며 '3'에 근접할수록 고립도가 높아 부정적임

Loneliness and Social Isolation Scale (외로움과 사회적 고립 척도)¹¹⁾

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.

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

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 : 사회적 관계는 단기간 변화를 기대하기 어렵기에 연차별 사전·사후 측정이 아닌 입주 후 2주일 이내 또는 (재)협약체결 후 2주 이내(사전)와 운영 3년차 주택성과평가지점(사후) 비교

※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	• 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: 연도별 전체 입주민 위험 음주도 측정

— 측정 도구: AUDIT-k는 위험음주자의 조기발견 및 중재를 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			

— 위험 음주율 개선도 측정 시기 및 산식: 노숙인 지원주택에서는 단주 강요보다는 위험한 음주 행동으로 발생하는 폐해와 위험을 줄이는 지원을 추구하기에 단기간 음주수준 변화를 기대하기 어렵기에 연차별 사전·사후 측정이 아닌 입주 후 2주일 이내 또는 (재)협약체결 후 2주 이내(사전)와 운영 3년차 주택성과평가지점(사후) 비교

※ 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	• 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			

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

「공공주택 특별법」제53조에 따라 국토교통부로부터 권한 위임받은 시·도지사(시장,군수,구청장) 및 공공주택사업자는 「공공주택 특별법」제4조에 따른 공공주택사업자로서, 같은 법 제48조의6에 따라 공공주택 공급신청자의 자격확인 또는 공공주택 거주자 실태조사를 위하여 개인정보 등을 관계기관으로부터 제공받아 이용할 수 있으며, 같은 법 제48조의7에 따라 제공받은 자료 또는 정보를 수집, 관리, 보유 또는 활용할 수 있습니다.

1. [필수] 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공에 동의하는 사람의 성명, 주민등록번호, 청약자와의 관계, 서명 또는 날인

성명	주민등록번호	관계	서명	성명	주민등록번호	관계	서명
	-	본인	(서명 또는 인)		-		(서명 또는 인)
	-		(서명 또는 인)		-		(서명 또는 인)
	-		(서명 또는 인)		-		(서명 또는 인)

※만14세 이상의 세대원은 본인이 직접 서명하고, 만14세 미만의 세대원은 보호자(법정대리인)가 서명함.

2. [필수] 본인(공급신청자를 말하며, 위 1.에 기재된 사람을 포함합니다. 이하 같습니다.)은 다음과 같이 본인의 개인정보를 「개인정보 보호법」 제2조제6호에 규정한 공공기관 및 관계기관으로부터 정보통신망 또는 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용 등을 통하여 제공받아 수집·처리하는 것에 대하여 ☒ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다.

가. 개인정보의 수집·이용자 : 서울주택도시공사

나. 개인정보의 수집·이용 목적 : 서울주택도시공사가 공급하는 공공임대주

가. 개인정보를 제공받는 자 : 국토교통부장관, 「개인정보 보호법」 제2조제6호에 규정한 공공기관으로서 소득·재산 및 주택 관련 원천정보 보유기관, 「사회복지사업법」 제6조의3에 따라 설립된 기구(사회보장정보원), 임대주택 위탁관리업체, 거주자 실태조사업무 수탁자 및 만족도 조사업무 수탁자, 서울주택도시공사와의 협약 등을 통해 임대료 카드결제 서비스를 제공하는 카드사·결제대행사 및 금융결제원

나. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적 및 제공항목 :

택 임차인 자격 심사 및 선정순위 결정, 임대차 계약체결 및 관리, 임대료 수납관리, 임대주택 입주자 관리, 임대주택 중복 입주 확인, 임대주택 거주자 실태조사 및 만족도 조사, 임대주택 정책 자료 활용 등

다. 수집하려는 개인정보의 항목 :

구분	제공동의	개인정보 내역
기본	☑	-주민등록사항(성명, 주민등록번호 포함) -병역사항(행복주택 공급 시 남성에게만 해당) -연락처(유·무선 전화번호, 전자우편주소) -가족관계사항 -입주자저축 가입내역 -주택소유 및 공공임대주택 계약·입주내역
소득	☑	-「소득세법」 제12조, 제16조부터 제22조에 따른 소득내역 -공적연금 가입내역 -건강보험 가입내역 -국가·지자체 등으로부터 지급받는 각종 급여, 수당 및 직불금내역 -국세 및 지방세 과세내역 -사업자등록사항
자산	☑	-토지·주택·건축물 및 자동차 보유내역
기타	☑	-「국민기초생활 보장법」 상 수급자 또는 차상위계층 해당여부 -「장애인복지법」 상 장애인 해당여부

개인정보를 제공하는 자	제공목적	제공항목
국토교통부장관	주택소유여부 검색 주거급여 계좌정보조회	성명, 주민등록번호, 연락처, 주소
소득·재산 및 주택 관련 원천정보 보유기관	주택, 소득 및 자산 검색	성명, 주민등록번호, 연락처, 주소
사회보장정보원	주택, 소득 및 자산 검색	성명, 주민등록번호, 연락처, 주소
임대주택 위탁관리업체	임대주택 입주자 관리	성명, 주소, 연락처, 계약내역
거주자 실태조사 업무 수탁자	거주자 실태조사	성명, 생년월일, 연락처, 계약내역, 가족관계사항
입주자 만족도조사 업무 수탁자	입주자 만족도 조사	성명, 연락처, 주소
카드사·결제 대행사	임대료 결제(카드) 임대료 수납관리	주소, 계약자번호
금융결제원	임대료 결제 (지로·자동이체)	성명, 생년월일, 계좌번호, 지로번호

라. 개인정보의 보유 및 이용 기간 : [입주자로 선정되지 못한 자] 6개월, [입주대상자] 5년, [계약자] 영구

마. 개인정보의 파기절차 및 방법 : 수집한 개인정보는 이용목적 달성 후 지체없이(5일 이내) 파기하며, 종이 형태로 보유 중인 개인정보는 분쇄 또는 소각을 통해, 전자파일 형태로 보유 중인 개인정보는 재생 불가능한 기술적 방법을 사용하여 파기합니다.

3. [필수] 본인은 위 2호 가목에 해당하는 개인정보 수집·이용자가 본인의 개인정보를 다음과 같이 제3자에게 제공하는 것에 대하여

☒ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다.

다. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보의 보유 및 이용 기간 : [입주자로 선정되지 못한 자] 6개월, [입주대상자] 임대차계약 체결시까지, [계약자] 임대차계약기간

4. [필수] 본인은 위 2~3호의 사무를 위하여 본인의 고유식별정보(주민등록번호, 외국인등록번호)가 포함된 자료를 수집·이용 및 제공하는 것에 대하여

☒ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다.

5. [필수] 본인은 위 2~4호에 대하여 동의를 거부할 수 있다는 것과, 동의를 거부할 경우 서울주택도시공사가 본인의 임대주택 공급신청 접수를

☒ 안내를 받았습니다.

거부하거나 임대차계약(갱신계약 포함) 체결에 응하지 않는다는 것에 대하여

6. [필수] 본인은 위 1~4호의 동의사항에 대하여 「개인정보 보호법」 제17조제2항 및 제18조제3항에 따른 안내로 갈음하는 것에 대하여

☒ 동의합니다. ☐ 동의하지 않습니다

7. [필수] 본인은 본 동의서 내용과 개인정보 수집·처리 및 제3자 제공에 관한 본인 권리에 대하여

☒ 이해하였습니다.

20 . . .

서울주택도시공사 사장 귀하

금융정보 등(금융·신용·보험정보) 제공 동의서

1. 공공임대주택 신청자 인적사항

관 계	성 명	주민등록번호 (외국인등록번호)
신청자		□□□□□□□□ - □□□□□□□□
주 소		

2. 금융정보 등 제공 동의자(신청자 또는 신청자의 세대원 등)

신청자와의 관 계	동의자 성 명	주민등록번호 (외국인등록번호)	금융정보 등의 제공을 동의함1) (서명 또는 인)	금융정보 등의 제공 사실을 동의자에게 통보하지 아니함2) (서명 또는 인)
		□□□□□□□□ - □□□□□□□□		
		□□□□□□□□ - □□□□□□□□		
		□□□□□□□□ - □□□□□□□□		
		□□□□□□□□ - □□□□□□□□		

- 1) 「공공주택 특별법」 제48조의4 및 같은 법 시행령 제42조에 따라 공공임대주택의 입주자 선정에 필요한 금융재산조사를 위하여 금융기관등이 신청자 본인, 배우자, 신청자의 세대주, 신청자와 세대주의 직계존속·비속의 금융정보등을 국토교통부장관에게 제공하는 것에 동의합니다.
- 2) 금융기관등이 금융정보등을 국토교통부장관에게 제공한 사실을 동의자에게 통보하지 않는 데에 동의합니다(동의하지 않는 경우 금융기관등이 금융정보등의 제공사실을 정보제공 동의자 개인에게 우편으로 송부하게 됩니다).
3. 금융정보 등의 제공 범위, 대상 금융기관 등의 명칭 : 뒷면 참조
4. 금융정보 등의 제공 동의 유효기간 : 제출일부터 6개월
5. 정보제공 목적 : 「공공주택 특별법」에 따른 공공임대주택의 입주자 선정 지원

□□□□□□년 □□□□월 □□□□일

금융기관장·신용정보집중기관장 귀하

금융기관 등의 명칭
1. 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 금융회사 등 가. 「은행법」에 따른 은행 나. 「중소기업은행법」에 따른 중소기업은행 다. 「한국산업은행법」에 따른 한국산업은행 라. 「한국수출입은행법」에 따른 한국수출입은행 마. 「한국은행법」에 따른 한국은행 바. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자매매업자·투자중개업자·집합투자업자·신탁업자·증권금융회사·종합금융회사 및 명의개서대행회사 사. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행 및 상호저축은행중앙회 아. 「농업협동조합법」에 따른 조합과 그 중앙회 및 농협은행 자. 「수산업협동조합법」에 따른 조합 및 중앙회 차. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합 및 신용협동조합중앙회 카. 「새마을금고법」에 따른 금고 및 중앙회 타. 「보험업법」에 따른 보험회사 파. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서 하. 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령」 제2조에 따른 기관 2. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제25조에 따른 신용정보집중기관: 전국은행연합회 등
금융정보 등의 범위
1. 금융정보 가. 보통예금, 저축예금, 자유저축예금 등 요구불 예금: 최근 3개월 이내의 평균 잔액 나. 정기예금, 정기적금, 정기저축 등 저축성예금: 잔액 또는 총납입금 다. 주식, 수익증권, 출자금, 출자지분: 최종 시세가액. 이 경우 비상장주식의 평가에 관하여는 「상속세 및 증여세법 시행령」 제54조제1항을 준용합니다. 라. 채권, 어음, 수표, 채무증서, 신주인수권 증서: 액면가액 마. 연금저축: 정기적으로 지급된 금액 또는 최종 잔액 2. 신용정보 가. 대출 현황 및 연체 내용 나. 신용카드 미결제 금액 3. 보험정보 가. 보험증권: 해약하는 경우 지급받게 될 환급금 또는 최근 1년 이내에 지급된 보험금 나. 연금보험: 해약하는 경우 지급받게 될 환급금 또는 정기적으로 지급되는 금액
유의사항
1. 공공임대주택의 공급을 신청(재계약을 체결하는 경우를 포함합니다)하는 자가 이 동의서 제출을 2회 이상 거부·기피할 경우 신청이 각하되거나, 「공공주택 특별법」 제49조의3에 따라 임대차계약이 해지·해제되거나 재계약이 거절될 수 있습니다. 2. 이 동의서는 최초로 공공임대주택의 공급을 신청하거나 재계약을 체결할 때 한 번만 제출하면 되며, 앞면에서 "유효기간"이란 동의서 제출일부터 6개월 이내에 금융정보등을 조회한다는 의미입니다. 향후, 재계약을 체결할 때 동의서면을 추가로 제출하지 않아도 사업주체는 금융정보등의 제공을 요청할 수 있으나, 동의 대상자가 추가된 경우에는 추가된 동의 대상자에 대한 동의서면을 별도로 제출하여야 합니다. 3. 동의자의 금융정보등은 공공임대주택의 입주자 선정 및 재계약 시 자격확인을 위한 금융재산조사 목적 외에 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공되지 않으며, 이를 위반한 자에 대해서는 「공공주택 특별법」 제57조에 따라 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있습니다.



2

주택 임대 (재)계약

서식

2-1

채권 양도 · 양수 계약서

채권 양도 · 양수 계약서

채권자 겸 채권양수인	성 명	서비스제공기관명	서명날인
	주 소	서비스제공기관 주소지	
채권양도인 (임차인)	성 명	입주민 성명	서명날인
	주 소	입주민 지원주택 주소지	

양도인은 양수인에 대하여 현재 또는 장래에 부담하고 있는 채무의 지급을 위하여 양도인이 제3채무자에 대하여 가지고 있는 다음 표시 채권을 아래와 같은 조건으로 채권자에게 양도하기로 합니다.

[양도채권의 표시]

물건의 표시	입주민 지원주택 주소지 예시) 서울특별시 은평구 갈현로 00-0 우아빌 00호
채권의 종류	임대차보증금 반환청구 채권금
양 도 금 액	금 원 (₩ 원)
제3 채무자	서울주택도시공사
주 소	입주민 지원주택 주소지

위 계약을 증명하기 위하여 본 계약서를 작성하고 각자 서명, 날인 후 각 1통씩 보유하기로 합니다.

20 년 월 일

채 무 자	(인)
양 도 인 (임 차 인)	(인)
양 수 인	(인)

첨부 1. 채권양도양수계약서 사본 1부

2. 채권양도통지서 또는 채권양도통지서(양수인 발신) 원본 1부

3. 양도인 인감증명서 원본 1부(3개월 이내, 본인 발급 분)

※인감증명서가 없을 시, '본인서명사실확인서'로 대체 가능

채권 양도 통지서

[수신인 - 임대인]

성명	서울주택도시공사
주소	관할지역 SH 주거안심종합센터 주소지

[양도채권의 표시]

물건의 표시	임주민 지원주택 주소지 예시) 서울특별시 은평구 갈현로 00-0 우아빌 00호
채권의 종류	임대차보증금 반환청구 채권금 전부
양도 채권액	금 원 (₩ 원)
양도일자	0000년 00월 00일

본인이 귀하에 대하여 가지는 위 채권을 아래 양수인에게 양도하였으므로 민법 제450조의 규정에 따라 통지하오니 동 채권을 양수인에게 지불하여 주시기 바랍니다.

양수인	성명	서비스제공기관명 (연락처: 02-0000-0000)
	주소	서비스제공기관 주소지

[발신인 - 양도인 겸 통지인]

양도인	성명	임주민 성명 (인) 주민등록번호: -
	주소	임주민 지원주택 주소지

채권 양도 통지서 (양수인 발신)

[수신인 - 임대인]

성명	서울주택도시공사
주소	관할지역 SH 주거안심종합센터 주소지

[양도채권의 표시]

물건의 표시	임주민 지원주택 주소지 예시) 서울특별시 은평구 갈현로 00-0 우아빌 00호
채권의 종류	임대차보증금 반환청구 채권금 전부
양도 채권액	금 원 (₩ 원)
양도 일자	0000년 00월 00일

본인이 귀하에 대하여 가지는 위 채권을 아래 양수인에게 양도하였으므로 민법 제450조의 규정에 따라 통지하오니 동 채권을 양수인에게 지불하여 주시기 바랍니다.

양도인	성명	임주민 성명 (인)	주민등록번호:	-
	주소	임주민 지원주택 주소지		

[발신인 - 양수인 겸 통지인]

양도인	성명	서비스제공기관명 (연락처: 02-0000-0000)
	주소	서비스제공기관 주소지

[채권양도통지 위임장]

위 채권양도인은 채권양수인인 서비스제공기관명 에게 다음 채권을 전액 양도하였는바, 양도한 채권의 제3채무자에 대한 채권양도통지를 채권양수인에게 위임함으로써, 채권양수인이 채권양도인을 대리하여 적법하게 제3채무자에 대한 채권양도통지를 할 수 있는 권한을 수여합니다.

서 약 서

- 입주민 성명 :
○ 생 년 월 일 :
○ 입주민연락처 :
○ 주 택 주 소 :

상기 입주민 본인은 서울주택도시공사에서 임대 공급한 위 임대주택의 임대차계약서/영수증 원본을 개인사정으로 분실하였기에 향후 이에 대하여 모든 책임을 감수하며, 주거유지서비스 제공기관에 이의를 제기하지 않겠음을 약속합니다.

20 년 월 일

입주민 성명: (인)

서비스제공기관 확인자: (인)

[서비스 제공기관명] 귀중

위 임 장

수임자 (대리인)	성명		연락처	
	생년월일			
	주소			
위임자 (입주민/계약자)	성명		연락처	
	생년월일			
	주소			
위임내용		☐ 임대차계약(강신계약 포함)		(인)
		☐ 임대차계약해지 및 임대보증금 반환 신청		(인)
		☐		(인)
		☐		(인)

상기 내용에 대한 일체의 권한을 대리인에게 위임하며, 위임에 따른 모든 문제에 대하여 이의를 제기하지 않겠습니다.

20 년 월 일

위임자(계약자) (인)

- 첨부 1. 위임자(계약자) 인감증명 1통(발급 시 용도 자필 기재)
2. 수임자(대리인) 신분증

서울주택도시공사 사장 귀하



서울시 노숙인 지원주택 서비스 이용 계약서

제공기관	기관명									
	주소									
	사업자번호		연락처							
입주민	성명									
	주민등록번호		연락처							
	주소		주택면적		m ²					
서비스 이용 계약기간		20	년	월	일	~	20	년	월	일

000(이하 “서비스 제공기관”이라고 함)와 000(이하 “입주민”이라고 함)은 서울시 노숙인 지원주택의 원활한 주택이용 및 주거유지지원서비스 제공을 위하여 서로 합의하여 다음과 같이 서비스 이용계약을 체결한다.

제1조(목적)

이 계약의 목적은 “서비스제공기관”과 “입주민”간에 주거유지지원서비스 제공 및 이용에 관한 사항을 정함에 있다.

제2조(기본원칙)

1. “서비스제공기관”과 “입주민”은 안정적인 지원주택 생활을 위하여 상호간에 최대한 지원하고 노력한다.
2. “서비스제공기관”과 “입주민”간 주거유지지원서비스는 상호간의 합의에 의해 제공된다.

제3조(제공기관의 주거유지서비스 내용)

1. “입주민”은 안정적인 주거생활에 필요한 주거유지서비스를 신청한다.

2. 주거유지서비스 내용은 아래와 같다.

- ① 입주민의 입주지원 및 상담
- ② 주택시설관리 지원
- ③ 공과금 및 임대료 연체 관리 등 주거유지 지원
- ④ 입주민의 특성과 욕구를 반영한 사회복지서비스 지원
- ⑤ 의료 및 건강관리지원
- ⑥ 취업상담 및 자립지원
- ⑦ 지역사회 커뮤니티 연계
- ⑧ 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 각종 공공·사회복지서비스

제4조(입주민의 권리와 의무)

1. “입주민”의 권리는 아래와 같다.

- ① “입주민”은 지원주택에 살면서 자신의 사생활을 보호받을 권리가 있다.
- ② “입주민”은 “서비스제공기관”으로부터 주거유지서비스 내용에 대해 자세하고 충분한 설명을 받을 권리가 있다.
- ③ “입주민”은 “서비스제공기관”으로부터 주거유지서비스를 제공받는 데 있어서 원하는 서비스를 선택하고 결정할 권리가 있다.

2. “입주민”이 지원주택 및 주거유지서비스 이용을 위해 협조하여야 할 기본규칙은 아래와 같다.

- ① 임대료 및 각종 공과금은 성실히 납부하여야 한다.
- ② 신체적·정신적 건강악화로 인한 장기입원(1개월 이상)이나 1개월 이상 주택 무단이탈 또는 구금 상황 시라도 주택계약 해지가 되지 않았으면 임대료 및 각종 공과금을 계속 납부하여야 한다.
- ③ 지원주택 주거 공간을 “입주민” 스스로 관리하도록 노력하여 하고 “서비스제공기관”의 주거 공간 관리 지원이 필요시 동의하여야 한다.
- ④ 주거유지서비스 제공을 위해 지원주택 코디네이터를 최소 주 1회 이상 주기적으로 대면한다.
- ⑤ 주거 공간 내 주택계약 당사자 “입주민” 이외 동거인은 함께 거주하지 않는다.
- ⑥ 주택계약 당사자 외 장기간(1개월 이상) 거주하는 동거인이 생길 경우, 주택공급기관과의 사전소의를 거쳐야 한다.
- ⑦ 개인 및 환경의 변화 발생 시 개인별 주거유지서비스 제공 계획을 재수립하거나 조정할 수 있다.

- ⑧ 1주일 이상 주택을 비울 경우, 코디네이터에게 사전에 알린다.
- ⑨ 병원 이용 후 신체적·정신적 건강상태나 복용약물, 치료방법, 추후 진료방문 등 병원
에서 논의한 사항에 대해 코디네이터에게 알린다.
- ⑩ 다른 “입주민”의 집을 방문할 경우, “입주민”의 동의를 받아야 한다.
- ⑪ 다른 “입주민”이나 이웃에게 방해가 되는 소음 또는 행위를 하지 않아야 한다.
- ⑫ 본인, “서비스제공기관”의 직원 및 다른 모든 사람의 신변을 위협하는 행위를 하는 등
자타해의 위험을 일으키지 않아야 한다.

제5조(서비스제공기관의 의무)

1. “서비스제공기관”은 “입주민”의 존엄성을 존중하고 자기결정권을 보장해야 한다.
2. “서비스제공기관”은 “입주민”의 정당한 이익을 최우선으로 행동해야 한다.
3. “서비스제공기관”은 “입주민”의 지원주택 생활유지를 위한 다양한 주거유지지원서비스를
제공한다.
4. “서비스제공기관”은 “입주민”의 사생활을 존중하고 보호하며 획득한 개인정보에 대한 비
밀을 보장해야 한다.

제6조(서비스이용 기간)

1. “입주민”의 주거유지지원서비스 이용기간은 2년으로 한다.
2. 최초 서비스이용 계약기간 만료 시 재계약은 2년 단위로 이루어지며, 서비스 재계약 횟수
는 지원주택임대차계약의 갱신과 맞춘다. 단, 재계약은 9회를 초과할 수 없다.
3. 서비스이용 재계약 시점에 “입주민”이 만 65세 이상일 경우 재계약 횟수에 제한이 없다.

제7조(서비스이용해지 및 퇴거)

1. “입주민”의 자발적 퇴거 시 “서비스제공기관”에 퇴거신청서를 제출해야 한다. 퇴거 시 주
거유지서비스 이용에 대한 계약은 해지된다.
2. “서비스제공기관”은 “입주민”이 퇴거사유에 해당하는 경우 계약기간 중이라도 주거유지서
비스 이용 계약을 해지하고 퇴거를 요청할 수 있다.
3. 퇴거요청사유는 아래와 같다.
 - ① (계약사항이었던) 지원서비스 코디네이터를 주기적으로 만나지 않는 경우
 - ② 임대료 및 각종 공과금, 관리비를 3개월 이상 연체한 경우
 - ③ 서비스 이용 계약서 제4조 2항 기본규칙을 어기는 경우

- ④ “입주민”의 상황이 변화되어 주거유지지원서비스가 더 이상 필요하지 않을 경우
 - ⑤ 24시간 의료적 지원이 필요하다는 전문의 판단이 있는 경우
 - ⑥ 이 외에 지원서비스제공기관의 운영자가 판단하기에 지원주택생활이 부적절하다고 인정하는 경우
4. “입주민”은 “서비스제공기관”에 퇴거조치에 대한 이의신청을 할 수 있으며, 최종 퇴거결정은 지원주택 운영위원회에서 이루어진다.
 5. 퇴거요청사유에 의해 최종 퇴거가 결정된 “입주민”은 “서비스제공기관”에 퇴거동의서를 작성하여 제출하여야 한다.
 6. “입주민”의 자발적 퇴거, 주택계약 종료, 퇴거요청사유에 의한 퇴거 등으로 인해 주택에서 퇴거할 경우 “서비스제공기관”과 체결한 주거유지서비스 이용 계약 또한 해지된다.

제8조(주택으로의 출입)

1. “서비스제공기관”은 보건, 위생, 방화 그 외 “입주민”의 상황 확인이 필요하다고 인정되는 경우 “입주민”의 동의를 얻어 주택으로 출입하거나 필요한 조치를 할 수 있다.
2. “서비스제공기관”은 “입주민”이 신변상 위험에 처하거나 재난·재해 발생 등 긴급 상황 발생 시 “입주민”의 사전 동의를 얻지 않아도 주택으로 출입하여 필요한 조치를 할 수 있다. 경우에 따라서는 경찰, 병원, 소방서와 연계하여 적절한 조치를 할 수 있다.

제9조(책임 및 손해배상)

1. 주택 거주기간 동안이나 퇴거 시 “입주민”의 고의 또는 과실에 의한 인적·물적 손해에 대해 “서비스제공기관”은 그 책임을 지지 않는다.
2. 천재지변과 그 외 불가항력에 의한 화재 등으로 인해 “입주민”이 입게 되는 손해, 재난에 대해 “서비스제공기관”은 배상책임을 지지 않는다.
3. 퇴거 시 “입주민”의 고의 또는 과실에 의한 주택의 공용부분과 부대시설의 파손의 경우 “입주민”은 그 책임을 지고 원상복구를 하거나 보수에 대한 비용을 부담하여야 한다.
4. 주택공급기관의 주택 유지보수 주기 내에 “입주민”의 부주의 또는 고의로 도배, 장판, 전등 기구, 콘센트를 훼손하였을 경우, “입주민”은 그 책임을 지고 원상복구를 하거나 보수에 대한 비용을 부담하여야 한다.

제10조(서비스제공기관의 보호자 역할)

1. “입주민”의 사망 시 24시간 이내 보호자와의 연락이 불가능할 경우 “서비스제공기관”이

“입주민”의 신원에 대한 모든 권한을 대리할 수 있다.

2. “입주민”의 사망 시 24시간 이내 연고자와의 연락이 불가능하거나, 연고자가 장례를 거부할 때 의사의 확인 후에 “서비스제공기관”이 납골장례절차에 따라 장례를 행할 수 있다.

“입주민”은 “서비스제공기관”으로부터 계약내용에 대한 충분한 설명을 들은 후 위 계약을 체결한다.

본 계약서는 2통을 작성하여 “입주민”과 “서비스제공기관”이 각각 서명한 후 각 1통씩 보관한다.

20 년 월 일

[서비스제공기관] 기관장 (인)

[입주민] 성명 (인)

재계약 회차	계약연장 기간	확인(서명)	비고
1차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
2차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
3차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
4차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
5차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
6차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
7차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
8차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	
9차 (20 . . .)	20 . . . ~ 20 . . .	(서비스제공기간) (입주민)	

개인정보수집·이용 및 제3자 제공동의서(기관용)

작성하신 개인정보는 서울시, 자치구, 서울시 산하연구기관, 노숙인지원주택 서비스 제공기관에서 상담 및 서비스제공, 연구·조사 등의 목적으로 수집하고 이용할 예정이고 구체적인 내용은 아래와 같습니다. 이와 관련하여 「개인정보보호법」등 관련 법령을 준수하고 개인정보는 이용목적 외의 용도로 사용하지 않으며 입주민의 개인정보보호를 위해 최선을 다하겠습니다. 또한 개인정보를 제공한 입주민은 항상 자신의 개인정보 열람·수정을 신청할 수 있습니다.

1. 개인정보 수집·이용 목적

- 입주민의 원활한 상담, 입주민에 대한 서비스 및 관련 자원 정보제공
- 지원주택사업에 대한 통계분석 및 조사·연구

2. 수집 개인정보 항목

- 성명, 성별, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급정보, 건강정보, 지원주택 이전 생활 정보, 필요 주거유지서비스
- 기타: 향후 서비스제공에 따라 세부 개인정보를 추가 요청할 수도 있습니다.

3. 개인정보의 보유 및 이용기간

- 지원주택 이용 종료 및 주거유지서비스 서비스 종료 이후 분쟁 해결에 필요한 기간 (퇴거 후 3년까지)

4. 기타

- 입주민은 개인정보의 수집·이용 및 제3자 제공에 동의하지 아니할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 지원주택 서비스 참여가 제한될 수 있습니다.

5. 개인정보 수집 및 이용 동의

- 서비스제공기관이 귀하의 개인정보를 수집·이용하는 데 동의하십니까?
☐동의 ☐거부
- 지원주택사업에 대한 통계분석, 조사·연구를 위해 서비스제공기관에서 수집한 귀하의 개인정보를 서울시, 자치구, 서울시 산하연구기관과 같은 제3자에게 제공하는 데 동의하십니까?

☐동의 ☐거부

20 . . .

입주민 :

(인)

장기입원 시 임대료 및 공공요금 납부 서약서

- 입 주 민 : (인)
- 생년월일 : 년 월 일
- 주택주소 :
- 입 주 일 : 년 월 일

상기 본인은 신체적·정신적 건강악화로 1개월 이상 병원 입원치료할 경우에도 계약주택을 통해 발생하는 임대료 및 공공요금을 납부하여야 함에 대해 서비스제공기관으로부터 충분한 설명을 들었고 이에 동의합니다. 장기입원 중에도 임대료 및 공공요금을 성실히 납부하는 것을 약속합니다.

20 . . .

주택출입 동의서

- 입 주 민 : (인)
- 생년월일 : 년 월 일
- 주택주소 :
- 입 주 일 : 년 월 일

상기 본인은 신변상 위험에 처하거나 재난·재해 발생 등 긴급 상황 발생 시 서비스제공기관의 신속하고 적절한 조치를 위해 지원주택 직원의 스마트키 보관 또는 현관비밀번호 공유와 주택출입에 동의합니다.

20 . . .

000서비스제공기관명 귀중



지원주택 입주민 기초면접지

접수번호		상담자		상담일자	
------	--	-----	--	------	--

1. 기본사항

성명		주민등록번호	
생일	○음 ○양 (월 일)	연락처	
주택호수		입주일	
학력		종교	
의료보장	○의료보호 1종 ○의료보호 2종 ○지역의료보험 ○기타()	수급형태	○기초수급권 ○차상위 ○일반 ○기타()
장애유형 및 정도		직전주거유형	○노숙인 관련 시설 ○고시원 ○노숙인 매입임대 ○기타()

2. 경제사항

직업		월평균 수입액	만원
월지출액	만원	현재 저축액	만원
부채	만원	부채유형	○대출 ○할부 ○연체 ○기타()

3. 건강상태

정신질환	진단명		치료병원	
	복용약물			
신체질환	질환명		치료병원	
	복용약물			
	수술이력			
음주사항	○전혀 안함 ○함	보통()주일에()번	한번 음주 시 소주(병)/맥주(병) /막걸리(병)/기타(병)	

4. 관심사항

관심영역	○주거 ○식사 ○친구(사회적 관계) ○취업 ○문화여가 ○사회봉사 ○가족 ○교육 ○건강 ○경제 ○기타()
------	--

5. 사회관계

위기상황 시 연락 가능		성명/기관:		연락처:	
가족관계	관계	이름	연락처		비고

개인별 서비스 지원 계획서

입주민 (주택호수)		작성자 (사례관리자)		작성일	
---------------	--	----------------	--	-----	--

1. 욕구

1-1 입주민 제시 욕구

	항목	순위	제시 내용
건강 영역	정신건강관리		
	신체건강관리		
	음주관리		
생활 영역	주거지유지관리		
	주택 시설유지·보수 및 안전관리		
	일상생활관리		
	개인위생관리		
	가사관리		
	금전관리		
	퇴거지원		

항목		순위	제시 내용
사회적 영역	가족관계		
	대인관계		
	문화여가		
	학업 및 직업		
	복지서비스		
	인권 옹호 및 사회적 안전		
기타			

1-2 합의된 목표

구분	합의된 목표(달성 기간 ※단기/장기)	목표에 대한 의견
건강 영역		
생활 영역		
사회적 영역		

2. 내외부 · 자원 사정

구분	강점	약점
개인		
가족		
환경		

3. 지원 목표 및 실천계획

합의된 목표	지원방법	필요자원 및 연계방안

개인별 서비스 지원 평가서

입주민 (주택호수)		작성자 (사례관리자)		작성일	
---------------	--	----------------	--	-----	--

1. 주거유지지원서비스 제공내용

합의된 지원목표	지원내용	달성정도 및 향후 지원계획

2. 종합의견

3. 기타 논의사항

주 1회 방문 기록지

방문 세대	입주민 성명	
	주택 주소	
	방문 일시	
	방문자 및 작성자	
일상생활 확인 사항	실내 청결 ☐ 우수 ☐ 양호 ☐ 열악 ☐ 매우 열악	
	개인 위생 ☐ 우수 ☐ 양호 ☐ 열악 ☐ 매우 열악	
	식사 여부 ☐ 우수 ☐ 양호 ☐ 열악 ☐ 매우 열악	
정기 진료 및 투약	진료병원:	
	진 료 알:	
	주 호소 증상 ☐ 불면 ☐ 우울 ☐ 환시 ☐ 환청 ☐ 기타()	
	처방약물복용 ☐ 우수 ☐ 양호 ☐ 열악 ☐ 지원 필요	
신체 질환	주 호소 증상:	
	진료계획:	

음주 상황	최근 음주 빈도: 주 ()회 1회 음주량: ()병 또는 통 / 주종() 연속 음주기간: 음주형태 ☐ 세대내 (○ 단독 ○ 지인 동반 ○ 타입주민 동반) ☐ 외 부 (○ 단독 ○ 지인 동반 ○ 타입주민 동반) ☐ 기 타 () 금단증상: 음주 관련 욕구(※입주민 호소내용):
입주민 서비스 평가	
입주민 서비스 요청사항	
특이사항	

변화 준비도 질문지(RCQ)

성별	남	여	연령	실시일			
다음은 귀하가 현재 자신의 술 마시는 습관에 관하여 느끼시는 방식입니다. 어느 정도로 동의하거나 동의하지 않으시는지 해당되는 한 곳에 V표를 해주십시오. 술을 덜 마신다는 것은 술을 전혀 안 마시는 것까지 포함하는 넓은 의미로 이해하고 답하여 주십시오.							
	문항		전혀 동의 안함	동의 안함	모름	동의함	매우 동의함
1	나는 술을 너무 많이 마신다고 생각하지 않는다.		-2	-1	0	1	2
2	나는 술을 전보다는 덜 마시려고 노력하고 있다.		-2	-1	0	1	2
3	나는 술 마시는 것을 좋아한다. 그러나 너무 많이 마실 때가 있다.		-2	-1	0	1	2
4	술을 반드시 줄여야 한다는 생각이 들 때가 있다.		-2	-1	0	1	2
5	술 문제에 대하여 생각하는 것은 시간낭비이다.		-2	-1	0	1	2
6	나는 최근에 술 마시는 습관을 바꾸었다.		-2	-1	0	1	2
7	술 마시는 습관을 바꾸기 위해서 노력한다고 말하기는 쉽다. 그러나 나는 변하기 위해서 실제로 무엇인가를 하고 있다.		-2	-1	0	1	2
8	나는 술을 덜 마실 것을 고려해야 할 단계에 와 있다.		-2	-1	0	1	2
9	내가 술을 마심으로써 문제가 생길 때가 있다.		-2	-1	0	1	2
10	나는 술 마시는 습관을 바꾸는 것에 관해 생각할 필요가 없다.		-2	-1	0	1	2
11	나는 지금 술 마시는 습관을 실제로 바꾸고 있는 중이다.		-2	-1	0	1	2
12	술을 덜 마신다는 것이 내게는 의미없는 일이다.		-2	-1	0	1	2

-----<평가자께서 기록, 설명해 주십시오>-----

각 문항에 대한 반응을 아래 칸에 똑같이 기록한 후, 결과를 산출하십시오.

소척도명	문항번호				QUICK		REFINED	
숙고전단계	1	5	10	12	합계	변화단계	부호	변화단계
숙고단계	3	4	8	9				
실행단계	2	6	7	11				

척도명	Readiness To Change Questionnaire(RCQ)		
출처	- 유채영. 문제음주자의 변화동기에 관한 연구-변화전략 수립을 위한 동기유형 분석을 중심으로. 2000. 서울대학교 대학원 박사학위논문 - Nick Heather and Stephen Rollnick. Readiness to Change Questionnaire : User's Manual(revised version). 1993. National Drug and Alcohol Research Centre. Technical Report No.19		
대상	성인(음주문제로 방문하지 않았으나 과음주가 의심되는 사람)		
측정내용	문제음주 행동에 대한 변화 단계 혹은 변화 동기		
총문항수	12문항		
절단점수	해당없음		
소척도	소척도명	문항구성	정의
	전숙고단계 (Precontemplation:PC)	1, 5, 10, 12	6개월 이내에 활동을 시작할 의사가 없음 - 문제인식에 비자발적이고, 변화 필요성을 심각하게 생각하지 않음
	숙고단계 (Contemplation:C)	3, 4, 8, 9	6개월 이내에 활동을 시작할 의사가 있음 - 변화에 대한 양기감정을 갖고 있으나 해결책에 초점을 맞추기 시작함
	실행단계 (Action:A)	2, 6, 7, 11	6개월 이내에 행한 명백한 행동변화 - 자신의 행동과 경험, 환경의 수정을 실행함
결과해석	※채점규칙 1. 동점규칙 : 변화는 숙고전-숙고-실행 순으로 진행된다고 보고 우측에 있는 척도가 우세한 것으로 결정. 예) 숙고전-숙고-실행의 점수가 각각 -7, +5, +5 라면 실행단계로 결정, -3, -3, -4 라면 숙고단계로 결정, +1, -2, +1 이라면 실행단계로 결정 2. 무응답점수 : 한 문항만 무응답인 경우 나머지 세문항 점수의 평균을 부여하고 합을 구함. 무응답이 두 문항 이상인 경우는 계산할 수 없고 무효파일로 간주함		
	<Quick Method> - 가장 높은 점수를 받은 소척도로 현재 속한 변화단계를 결정 - 시간이 촉박할 경우만 사용		

지원주택 입주민 만족도 종합평가서

본 설문은 귀하께서 지원주택 입주 후 경험한 생활 및 주거유지지원서비스에 대한 만족도를 조사하기 위함입니다. 응답하신 내용은 더 나은 지원주택 운영 및 주거유지지원서비스 마련을 위한 기초자료로 활용됩니다. 응답 결과로 귀하에게 어떠한 불이익도 없으니 솔직하게 답변하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다	해당 없음
1. 신체적 건강이 더 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 정신적 건강이 더 좋아졌다 (우울감, 스트레스, 불안 등의 감소)	①	②	③	④	⑤
3. 주거환경이 더 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
4. 독립적인 생활공간이 생겨서 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
5. 가족 관계가 이전보다 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
6. 가족 이외에, 필요할 때 도움 받을 수 있는 사회적 관계(친구, 이웃, 지인, 직장동료, 기관실무자 등)가 늘어났다	①	②	③	④	⑤
7. 일상 또는 여가생활을 자유롭게 할 수 있게 되었다	①	②	③	④	⑤
8. 직장을 안정적으로 다니게 되었다	①	②	③	④	⑤
9. 경제적으로 안정되었다	①	②	③	④	⑤
10. 금전관리 능력이 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
11. 신용불량, 채무 등의 법률문제가 해결되었다	①	②	③	④	⑤
12. 공적지원을 받게 되었다	①	②	③	④	⑤
13. 공공기관(주민센터)이용을 할 수 있게 되었다	①	②	③	④	⑤
14. 다양한 대중교통 이용 경험으로 인하여 대중교통 이용이 많아졌다	①	②	③	④	⑤
15. 지역사회시설 이용에 자신감이 생겼다	①	②	③	④	⑤
16. 지원주택에 오랫동안 살고 싶다	①	②	③	④	⑤

주1) '해당없음'이란 원래부터 해당 문항에서 문제가 없었던 경우에 표시함. 가족이 없거나(5번), 일을 하지 않는 경우(8번), 신용불량이나 채무 등 법률문제가 없는 경우(11번) '해당없음'에 표시.

주2) 12번의 '공적지원'은 국가로부터 받는 각종 현금 및 현물 지원과 서비스를 말함(기초보장, 각종 연금, 사회서비스 등 포함)

한국어판 위험 음주자 선별도구(AUDIT-K)

이름(성별)	생년월일	실사일				
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 화장실을 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			

Loneliness and Social Isolation Scale

(외로움과 사회적 고립 척도)

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 하는 데 하루 중 평균 몇 분 정도를 사용하십니까?(전화, 문자, 카카오톡 등 메신저)	3. 전혀 안 함	2. 15분 이하	15분-1시간	0. 1시간 이상

치매 자가진단 체크리스트

순번	질문	예	아니오
1	당신의 기억력에 문제가 있습니까?	☐	☐
2	당신의 기억력은 10년 전에 비해 저하되었습니까?	☐	☐
3	당신은 기억력이 동년의 다른 사람들에 비해 나쁘다고 생각합니까?	☐	☐
4	당신은 기억력 저하로 일상생활에 불편을 느끼십니까?	☐	☐
5	당신은 최근에 일어난 일을 기억하는 것이 어렵습니까?	☐	☐
6	당신은 며칠 전에 나눈 대화 내용을 기억하는 것이 어렵습니까?	☐	☐
7	당신은 며칠 전에 한 약속을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
8	당신은 친한 사람의 이름을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
9	당신은 물건 둔 곳을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
10	당신은 이전에 비해 물건을 자주 잃어버립니까?	☐	☐
11	당신은 집 근처에서 길을 잃은 적이 있습니까?	☐	☐
12	당신은 가게에서 사려고 하는 두세 가지 물건의 이름을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
13	당신은 가스불이나 전깃불 끄는 것을 기억하기 어렵습니까?	☐	☐
14	당신은 자주 사용하는 전화번호를 기억하기 어렵습니까?	☐	☐

※6개 항목 이상에 '예'라고 표시될 경우 가까운 치매안심센터에서 치매조기검진을 받아보십시오.
점수가 높을수록 주관적 기억감퇴가 심한 것을 의미합니다.



임대차계약 해지 및 보증금 등 반환신청서

1. 해지신청 주택의 표시

해지신청 주택내역				해 지 신청일	명 도 예정일	해지사유
단지명	동,호수	계약자	생년월일			

2. 임대보증금 등 반환청구 및 계좌입금

○ 납부금액

구 분	임대보증금					임대보증금 처분제한		
	계	계약금	잔금	전 환	환증(종액)	유형	금 액	채권자(양수인)
금 액								

○ 공제금액

합계(원)	위약금	임대료	관리비	사용료 등	복구비	기타()

○ 반환예정금액(납부금액-공제금액)

구분	반환금액(원)	은행명	계좌번호	예금주	연락처	비고
계약자반환						
채권자반환						

* 첨부서류 : 임대차계약서 원본, 계약자 인감증명서 1통(1개월 이내 발급분-본인 접수시 본인서명사실 확인서 대체 가능), 임대료,공과금,관리비 최종 납부영수증 각 1매, 계약자 신분증 및 인감도장(본인서명사실확인서 제출시 제외), 입출금 가능한 통장사본(계약자 명의)

○ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의서

서울주택도시공사가 다음과 같이 개인정보를 수집·이용하는데 ☐ 동의, ☐ 미동의 합니다.
(정보주체는 동의를 거부할 권리가 있습니다. 다만, 동의를 거부할 경우 반환청구가 불가능할 수 있습니다.)
- 개인정보의 수집·이용 목적 : 반환대상 확인, 반환 청구시 필요 정보수집 및 이용
- 수집하려는 개인정보의 항목 : 이름, 전화번호, 주소, 보증금 반환시 입금계좌 및 예금주
- 개인정보의 보유 및 이용기간 : 신청시부터 보유기간의 경과, 개인정보처리 목적달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기합니다.

○ 본인은 귀 공사와 임대차계약을 체결한 임대주택에 대하여 위와 같이 임대차계약을 해지하고자 하오며, 기 체결된 임대차계약 약관에 따라 처리함에 동의하며 위 계좌로 임대보증금을 반환하여 주시기 바랍니다.

20

위 계약자 : (인)

대리인 : (인)

SH 서울주택도시공사 사장 귀하

임대보증금 지급 청구서

1. 건 명 : 임대보증금 반환 청구
2. 청 구 금 액 : 금 원정(W)
3. 임차인 내용 : 00구 000동
4. 임차보증금 내역

사업코드	주소	계약자	계약일자	입주일자	임대보증금

5. 반환청구액 입금계좌

입금은행	계좌번호	예금주	비고

위 임대보증금에 대하여 반환을 청구하오니 지급하여 주시기 바랍니다.

20 년 월 일

청구인 주 소:
 성 명: (인감날인)
 사업자등록번호:
 전 화 번 호:

- 첨부 1. 채권 양도·양수 계약서
2. 반환청구용 법인인감증명서, 사용인감날인시 사용인감계 추가
 3. 예금통장 사본 1부
 4. 운영기관 사업자등록증
 5. 직원 사원증 및 신분증
 6. 위임장

상속으로 인한 권리의무 등 승계승인 신청서						
상속인 (신청인)	성명	한글			주민등록번호	
	주소					
임대 주택 의 표시	위치:					
	계약면적(m ²)				임대보증금	
	합계	주거전용	주거공용	기타공용	보증금	월임대료
	임대차계약 기간 만료일	용자금 만원, 상환기간				
승인을 얻고자 하는 사항 및 사유		임차인의 사망으로 임차권양수 및 임대보증금반환 청구권				
임차인	성명			주민등록번호		
	계약기간			사망일시	년	월 일
위 임차인(피상속인)과 귀공사와 임대계약 체결된 위에 표시된 임대주택 임차인의 사망으로 공공주택법 제49조의 4 및 같은 법 시행령 제48조 규정에 의거 임차권의 양수 및 임대보증금 반환 청구권을 승인 신청하며 신청인 이외 나머지 상속인은 이를 모두 포기하고 차후 위 임대 임대주택에 관한 어떠한 권리도 요구하지 아니할 것을 각서하오니 위 신청인에게 임차인의 지 위 및 임대보증금 반환청구권을 허용하여 주기 바랍니다.						
개인정보 수집 및 이용에 관한 동의서 정보주체는 서울시주택공사가 다음과 같이 개인정보를 수집·이용하는 데 동의합니다. ○ 개인정보의 수집·이용 목적 : 임차권의 양수 및 임대보증금 반환 청구권 승인에 관한 필 요 정보수집 및 이용 ○ 수집하려는 개인정보의 항목 : 이름, 전화번호, 주소, 생년월일 ○ 개인정보의 보유 및 이용기간 : 신청 시부터 보유기간의 경과, 개인정보처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기합니다. ※정보주체는 동의를 거부할 권리가 있습니다. 다만, 동의를 거부할 경우 상속 승인이 불가 능할 수 있으며 신청인 및 동의인 날인으로 개인정보 제공 및 이용에 관하여 동의하였음 을 밝힙니다.						

구 분	개인정보동의 (○표시)	성 명	주민등록번호	주소	연락처
신청인 (상속인)	동의/미동의	(인)			
상 속 동의인	동의/미동의	(인)			
		(인)			
		(인)			
서울주택도시공사 사장 귀하					
구비서류	- 임차인(사망자) 기본증명서(상세), 제적등본, 가족관계증명서(상세), 혼인관계증명서(상세), 친양자관계증명서, 입양관계증명서 각 1통 - 상속인 주민등록등본(세대주변경) 및 초본(주소변경사항포함), 가족관계증명서(주민등록등본상 배우자가 없는 경우) 각 1통 - 신청인(상속인) 및 상속포기자 인감증명서 각 1통 - 임대차계약서 및 관리계약서 1통(분실시 분실 신고서) - 임대료 및 관리비 최종월 납부영수증 - 기타(행불자 등 이행각서-공증) ※영구임대아파트의 경우 수급자 증명서 등(입주자격요건 증명서): 신청인(상속인)				

지원주택 퇴거 및 서비스 종료 신청서

입주민 성명		성별	☐ 남 ☐ 여
생년월일	년 월 일	연락처	
지원주택 주소			
입주일	20 년 월 일	퇴거희망일	20 년 월 일
퇴거사유			
퇴거 후 계획			

【지원주택 퇴거 안내사항】

1. 지원주택 퇴거신청은 주택 퇴거 및 서비스제공기관의 주거유지지원서비스의 종료를 의미합니다.
2. 퇴거희망일 이전까지 퇴거지원을 위한 주거유지지원서비스가 제공되며 이후는 주거유지지원서비스가 중단됩니다.
3. 퇴거 시 주거유지지원서비스 계약해지와 별도로 지원주택 퇴거를 위한 임대차계약해지가 필요합니다.

상기 본인은 지원주택 퇴거 안내사항에 동의하며,
위와 같이 지원주택 퇴거 및 주거유지지원서비스 종료를 신청합니다.

20 년 월 일

신청 입주민 (인)

[서비스 제공기관명] 귀중

지원주택 퇴거 동의서

입주민 성명		성별	☐ 남 ☐ 여
생년월일	년 월 일	연락처	
지원주택 주소			
입주일	20 년 월 일	퇴거희망일	20 년 월 일
퇴거 후 계획			

【지원주택 퇴거 원칙】

1. 지원주택 퇴거는 주택 퇴거 및 서비스제공기관의 주거유지지원서비스의 종료를 의미합니다.
2. 퇴거예정일 이전까지 퇴거지원을 위한 주거유지지원서비스가 제공되며 이후는 주거유지 지원서비스가 중단됩니다.
3. 퇴거 시 주거유지지원서비스 계약해지와 별도로 지원주택 퇴거를 위한 임대차계약해지가 필요합니다.
4. 퇴거일 이후 주택 내 보관한 개인물건에 대해서는 서비스제공기관에서 책임지지 않습니다.

상기 본인은 지원주택 퇴거 원칙에 동의하며,
지원주택 퇴거에 동의합니다.

20 년 월 일

퇴거자

(인)

[서비스 제공기관명] 귀중

지원주택 퇴거 및 서비스 종료요청 의견서

요청 기관	기관명		대표자	
	담당자		연락처	
서비스 종료 대상 입주민	성명		성별	☐ 남 ☐ 여
	생년월일	년 월 일	연락처	
	지원주택 주소			
	입주일	20 년 월 일	계약만료일	20 년 월 일
퇴거사유		지원주택 서비스 이용 계약서에 명시된 해당 퇴거사유		
퇴거 후 계획		입주민 퇴거 이후 주거형태, 서비스 연계여부 등		
기타 소견		주거유지지원서비스 이행 여부 등 퇴거 및 서비스 종결과 관련되는 기타 의견		

서비스제공기관명에서 서비스 제공 중인 지원주택 입주민〇〇〇에 대하여 위와 같은 사유로 지원주택 중도 퇴거 및 주거유지지원서비스 종료를 요청합니다.

20 년 월 일

신청 기관장

(인)

서울특별시 복지정책실 자활지원과 귀중

지원주택 퇴거 및 서비스 종료 결정 이의 신청서

서비스 종료 이의 신청 입주민	성명		성별	☐ 남 ☐ 여
	생년월일	년 월 일	연락처	
	지원주택 주소			
	입주일	20 년 월 일	계약만료일	20 년 월 일
	퇴거예정일	20 년 월 일	퇴거사유	
서비스제공 기관	기관명		대표자	
	담당자		연락처	
이의신청 내용		입주민 퇴거 이후 주거형태, 서비스 연계여부 등		

서비스제공기관명에서 서비스 제공 중인 지원주택 입주민○○○은 위와 같은 사유로 지원주택 퇴거 및 주거유지지원서비스 종료 결정에 대해 이의를 신청합니다.

20 년 월 일

신청 입주민

(인)

서울특별시 복지정책실 자활지원과 귀중

개인물품 인계 동의서

입주민	성명		성별	☐ 남 ☐ 여
	생년월일	년 월 일	연락처	
	지원주택 주소			
	입주일	20 년 월 일	퇴거예정일	20 년 월 일
	퇴거사유	☐ 자의 퇴거 ☐ 사망 ☐ 기타()		
서비스제공 기관	기관명		대표자	
	담당자		연락처	

상기 입주민 본인(유가족대표 000)은 지원주택에 거주하는 동안 사용한 생활가전, 가구 일체를 다음 입주민에게 인계하는 데 동의합니다. 다음 입주민이 인수를 원하지 않을 경우 지원주택 내 필요한 입주민에게 전달하거나 폐기하는데 동의합니다.

20 년 월 일

입 주 민: (인)

유가족대표: (인)

서비스제공기관: (인)

- 김병년(2022). 2022년 지원주택 모델화사업 성과평가 연구. 서울특별시립 비전트레이닝센터.
- 김재용 · 장창연 · 이용표 · 김명실 · 이수연 · 구효정 · 김영미(2018). 발달장애인의 정신과 약물복
용에 대한 고찰-복지 · 의료 · 심리의 통합적 접근. 한국장애인복지시설협회.
- 김재원 · 민선화 · 안은정 · 이선영 · 최선영(2021). 서울시 장애인 지원주택 운영 매뉴얼. 서울시복지재단.
- 대구광역시사회서비스원(2021). 탈시설 · 자립지원 선도기관 사례 및 실태보고서.
- 대전복지재단(2014). 알코올 중독 사례관리 매뉴얼. 대전권중독관리통합지원센터.
- 민소영 · 남기철 · 송인주 · 서혜미(2019). 서울시 지원주택 공급확대를 위한 제도 개선 방안. 서울
특별시의회.
- 보건복지부 · 대한변호사협회(2021), 사회복지시설 무연고 사망자 유류품처리 간소화 및 법률지원
서비스 안내(지자체/ 사회복지시설/ 법률지원 변호사 공용). 보건복지부.
- 서울사회복지공익법센터(2017). 무연고자 사망 시 상속재산 처리절차 안내서. 서울시복지재단.
- 서울시복지재단(2020). 장애인 자립생활주택 운영매뉴얼. 서울시복지재단.
- 서울주택도시공사(2019). 노숙인 지원주택 운영 가이드. 서울주택도시공사.
- 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. 서울시정신건
강복지센터.
- 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

발 행 일 2022년 10월 31일

발 행 처 서울시복지재단

발 행 인 서울시복지재단 대표이사 김상철

편 집 인 류 명 석

주 소 서울시 마포구 백범로31길 21

전 화 1670-5755

팩 스 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