



HARBOR

REGIONAL CENTER

전략 계획

2026년 7월 1일 -
2031년 6월 30일



전무이사 및 이사회 의장으로부터

Harbor Regional Center 커뮤니티 여러분께,

저희는 2026/27 회계 연도부터 2030/31 회계 연도까지 적용될 Harbor Regional Center의 전략 계획을 발표하게 되어 매우 기쁘게 생각합니다. 이번 계획은 2023/24-2025/26 전략 계획이라는 탄탄한 기반 위에 세워졌으며, 앞으로 5년 동안 당 센터의 업무를 이끌어갈 명확하고 미래지향적인 틀을 제공합니다.

이 전략 계획이 중요한 이유는 여러 가지가 있습니다. 현재의 전략 계획(회계 연도 2023/24-2025/26)과 마찬가지로, 이번 새로운 계획 역시 우리 조직의 방향성을 제시하고, 우리가 가장 중요하게 여기는 우선순위를 공개적으로 확인합니다. 즉, 우리가 지원하는 개인과 가족을 돕고, 서비스 제공자들과의 파트너십을 강화하며, 지역사회와 의미 있게 소통하는 것입니다. 또한 이 계획은 Harbor Regional Center를 이끄는 가치, 비전, 그리고 사명을 명확히 선언하는 역할을 합니다.

동일하게 중요한 점은, 이 계획이 우리에게 책임을 부여한다는 것입니다. 저희가 지원하는 개인과 가족, 서비스 제공자, 그리고 더 넓은 지역사회가 함께 우리의 진척 상황을 평가하고, 우리가 설정한 목표에 계속 집중할 수 있도록 참여해 주시기를 바랍니다. 이번 전략 계획은 Harbor의 사명, 비전, 핵심 가치들을 재확인하고 다듬는 것에 더해, 향후 5년간 당 센터의 업무를 이끌어갈 다섯 가지 핵심 중점 분야를 명확한 목표와 세부 과제와 함께 제시합니다.

- 개인 및 가족 경험과 만족도 향상
- 서비스 조정 기능 강화
- 자원 개발 확대 및 이용 가능한 자원에 대한 인식 제고
- 지역사회 참여 강화
- 조직 개발 개선

우리의 전략 계획은 살아 있는 문서로서, 앞으로의 의사결정, 우선순위 설정, 그리고 시간과 자원을 어떻게 투자할지에 대한 기준이 될 것입니다. 우리는 향후 몇 년 동안 이 계획을 정기적으로 검토하고, 우리의 진척 상황을 측정하며, 성공한 부분과 조정이 필요한 부분을 투명하게 공유할 것입니다.

여러분께서는 이 계획을 검토하시고, 우리가 지향하는 지역센터의 미래 모습을 함께 그려보며, 그 비전을 실현하는 데 있어 여러분의 역할을 되돌아보시기를 바랍니다. 함께라면, 우리가 지원하는 사람들과 지역사회를 위해 우리의 가치와 지속적인 헌신을 반영하는 더욱 강한 Harbor Regional Center를 만들어 갈 수 있습니다.

감사합니다.



Patrick Ruppe
전무이사



LaVelle Gates
이사회 의장

Harbor Regional Center의 역사와 현재 상황

1965년, 캘리포니아 주 의회는 발달장애를 가진 시민과 그 가족에게 지역사회 기반 서비스를 제공하는 가장 효과적인 방법이 지역 민간 기관과의 파트너십이라는 결론을 내렸습니다. 이러한 지역 기관들이 바로 지역센터(regional centers)입니다. 지역센터 시스템을 만든 법을 Lanterman 발달장애 서비스법(Lanterman Developmental Disabilities Services Act)이라고 합니다. 이 법은 독창적이고 진보적인 공공-민간 파트너십 모델을 처음 제안한 캘리포니아 주 의원 Frank D. Lanterman의 이름을 따서 명명되었습니다. Lanterman 법은 지역센터가 운영되는 방식과 의무를 상세히 규정하고 있습니다. 해당 법은 dds.ca.gov/에서 온라인으로 확인할 수 있습니다.

Harbor Regional Center(이하 Harbor)는 캘리포니아 주 발달서비스국(DDS)과 계약을 맺고 운영되는 21개 지역센터 중 하나입니다. 당 센터는 1973년에 문을 열었으며, 당시 예산 753,565달러로 397명의 개인을 지원했습니다. 현재 저희 센터는 로스앤젤레스 카운티의 사우스베이, 하버, 롱비치, 남동부 지역에서 발달장애, 발달지연 또는 발달장애 고위험군에 해당하는 20,000명 이상의 개인을 지원하고 있으며, 예산은 약 6억 2천만 달러에 달합니다. 주요 재원은 주 및 연방 정부 프로그램이며, 그 외에도 특정 프로젝트나 목적을 위해 재단, 기업, 개인으로부터 지원을 받고 있습니다.

1973년 이후, 저희가 지원하는 지역사회는 규모뿐 아니라 문화적·언어적 다양성 측면에서도 크게 성장했습니다. 현재 서비스 이용자의 인종 구성은 히스패닉 47%, 백인 19%, 아시아계 14%, 아프리카계 미국인 13%, 다문화 또는 기타로 자체 신고 7%로 파악됩니다. 저희가 지원하는 개인과 가족은 다양한 언어를 사용합니다. Harbor로부터의 소통 및 정보 제공을 위해 선호되는 언어는 영어(82%)와 스페인어(15%)입니다. 나머지 3%의 개인 및 가족은 다양한 다른 언어로 의사 소통을 요청합니다. 시간이 지나면서 서비스 대상자의 진단 유형도 변화했습니다. 현재 진단 비율은 지적장애 29%, 자폐 스펙트럼 장애 50%, 간질 6%, 뇌성마비 5%, 지적장애와 유사한 기타 상태 11%입니다. 또한 저희가 서비스를 제공하는 개인들이 둘 이상의 진단을 동시에 가질 수 있다는 점도 중요합니다.

지역사회의 변화하는 인구 구성과 요구를 충족하기 위해, Harbor는 462명의 직원을 고용하고 있으며, 이 중 298명은 서비스 코디네이터입니다. 직원 구성 역시 히스패닉 72%, 아시아계 9%, 아프리카계 미국인 8%, 백인 8%, 하와이/태평양 섬 주민 1%, 두 개 이상 민족 3%로 지역사회의 다양성을 반영합니다. 462명의 직원 중 301명(65%)은 영어 외 최소 한 개 이상의 언어를 구사합니다. 대부분은 스페인어를 사용하지만, 총 14개의 언어가 직원들에 의해 사용되고 있습니다.

Harbor Regional Center의 역사와 현재 상황 (계속)

설립 이후 Harbor는 발달장애가 있는 모든 사람과 그들을 지원하는 이들이 지역사회에서 최상의 삶을 살아갈 수 있도록 혁신적이고 개인 중심적인 서비스를 제공하는 데 헌신해 왔습니다. 2020년부터 2022년 사이, 조직은 오랜 기간 재직한 전임 전무이사의 은퇴, COVID-19 팬데믹의 도전, 증가하고 변화하는 지역사회, 그리고 발달 서비스 시스템 내 변화 등 여러 중요한 전환기를 겪었습니다. 새로운 전무이사를 영입한 후, Harbor 이사회는 조직의 비전 실현, 사명 수행, 핵심 가치 반영을 위한 전략적 계획의 중요성을 인식했습니다. 2022년, 이사회는 전략 계획 수립 과정을 시작했고, 그 결과 2023년 7월 1일부터 2026년 6월 30일까지 적용되는 Harbor 전략 계획의 중점 분야, 목표, 세부 과제가 마련되었습니다(www.harborrc.org/resources/current-initiatives/#strategic-plan).

그 계획에서 지금까지 이루어진 진척 상황을 바탕으로, 2025년 8월에 새로운 전략 계획 수립 과정이 시작되었으며, 그 결과 2026년 7월 1일부터 2031년 6월 30일까지의 5개년 기간을 위한 전략적 중점 분야, 목표 및 세부 과제가 본 문서에 제시되었습니다.

전략 계획 수립 과정

이번 두 번째 전략 계획 수립 과정의 목표는 Harbor에 지속적인 방향성을 제공할 새로운 ‘살아 있는 문서’를 개발하는 것이었습니다. 첫 번째 계획과 마찬가지로, 저희는 새로운 계획이 이해하기 쉬운 문서가 되기를 바랐습니다. 또한 이 계획이 당 센터의 사명과 이사회, 전무이사, 직원, 저희가 지원하는 개인과 가족, 서비스 제공자, 그리고 기타 관련 지역사회 이해관계자들의 공동 우선순위와 일치하기를 원했습니다. 저희는 이 계획이 우리 스스로와 지역사회에 대한 책임성을 계속 유지하도록 하는 후속 계획이 되기를 바랐습니다.

과정은 이사회가 Harbor의 비전, 사명, 핵심 가치를 검토하는 것으로 시작되었습니다. Harbor의 정관에 따르면, 이사회 기획위원회(Board Planning Committee)가 계획 수립 과정의 첫 단계를 담당합니다. 이 검토는 2025년 8월에 이루어졌으며, 전체 이사회가 고려할 수정안이 제안되었습니다. 제안된 수정안은 2025년 9월 16일 이사회 회의에서 이사회에 제출되었고, 이사회는 수정된 비전, 사명, 핵심 가치를 채택하기로 표결했습니다.

검토 과정에서 이사회 기획위원회는 이사회, Harbor 직원, 서비스 제공자 등 다양한 출처로부터 받은 의견뿐 아니라, 우리가 지원하는 개인과 그 가족을 대상으로 한 설문조사 및 이해관계자 회의를 통해 수집된 피드백을 고려했습니다. 이러한 의견은 비전, 사명, 핵심 가치의 검토 및 수정뿐 아니라, Harbor의 강점, 과제, 기회, 전략적 중점 분야 및 목표를 식별하는 등 전략 계획 수립 과정의 다른 단계에도 반영되었습니다.

이사회는 2025년 10월에 전략 계획 피정(Strategic Planning Retreat)을 개최했으며, 여기에는 Harbor의 전무이사 Patrick Ruppe, 임원진, 그리고 외부 진행자가 함께 참여했습니다. 해당 피정의 목적은 2023-24 회계 연도부터 2025-26 회계 연도까지의 전략 계획을 검토하고, 향후 5개 회계 연도(2026-27부터 2030-31까지) 동안 Harbor가 우선순위로 삼고자 하는 중점 분야와 목표를 식별함으로써 전략 계획 수립 과정을 이어가는 것이었습니다. 피정이 끝날 무렵, 다섯 개의 전략적 중점 분야와 그에 따른 목표 및 세부 과제가 초안으로 마련되었습니다. 이후 Ruppe 전무이사, 임원진, 그리고 이사회 집행위원회는 2026년 1월까지 각 중점 분야의 목표와 세부 과제를 다듬는 작업을 함께 진행했습니다. 향후 5개 회계 연도에 걸쳐 달성해야 할 주요 산출물(key deliverables)을 명확히 하기 위해 세부 과제들이 추가로 개발되었습니다. 전략 계획 초안은 2026년 1월 20일 Harbor 이사회 회의 안건으로 상정되어 논의되었습니다. 그 논의 이후, 집행위원회는 전략 계획 문서의 최종 검토를 맡게 되었으며, 2026년 3월 이사회 회의에서 승인 받기 위해 계획을 제출하는 역할을 부여 받았습니다.

이사회가 전략 계획을 승인하면, Ruppe 전무이사와 임원진은 계획의 중점 분야, 목표, 세부 과제를 달성하기 위한 구체적인 프로젝트와 활동을 담은 운영 실행 계획을 개발하게 됩니다. 계획의 실행은 2026년 7월 1일부터 시작됩니다. 전략 목표와 세부 과제 달성을 위한 진척 상황은 이사회와 전무이사가 합의한 형식에 따라 반기마다 이사회에 보고되고 검토될 것입니다. 또한 전략 계획은 매년 검토되며, 필요에 따라 수정이 이루어질 것입니다.



Harbor의 비전, 사명 및 핵심 가치

비전

Harbor Regional Center는 모든 발달장애인이 의미 있는 관계를 맺고, 존중 받고 역량을 갖추며, 충분한 정보를 바탕으로 지식을 갖추고, 삶 전반에 걸쳐 자신의 최대 잠재력에 도달하는 세상을 꿈꿉니다.

미션

Harbor Regional Center는 발달 장애를 가진 모든 사람과 그들을 지원하는 이들에게 혁신적이고 개인 중심의 서비스를 제공함으로써, 다양한 지역사회에서 그들이 최고의 삶을 살 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

핵심 가치

개인 중심 철학 - 우리는 각 개인의 고유한 강점과 기여를 인정하고 존중하며, 정보에 기반한 의사결정과 자기주도성을 지원합니다.

다양성, 형평성, 포용성 - 우리는 의미 있는 관계를 강화하고 다양한 관점을 포용하는 포용과 소속의 문화를 조성하며, 이러한 관점이 우리의 의사결정을 이끌도록 합니다.

파트너십 - 우리는 우리가 지원하는 개인과 그들을 돕는 사람들, 직원, 서비스 제공자, 지역사회 리더, 선출직 공무원, 그리고 Lanterman 법의 비전을 공유하는 모든 파트너와 함께 협력하고 성장합니다.

혁신 - 우리는 더 나은 미래를 만들기 위해 새로운 방식을 탐색하며 발전합니다.

책임성과 투명성 - 우리는 재정적으로 책임감 있게 자원을 효과적으로 사용하고, 시기적절하고 정확한 정보를 공유하며, 지역사회의 목소리에 적극적으로 귀 기울입니다.

강점, 과제 및 기회 요약

강점

- 서비스 제공의 지속적 개선과 혁신에 대한 헌신
- 다양하고 배려심 있으며 전문성을 갖춘 리더십과 직원
- 적극적이고 협력적인 이사회
- 재정 책임성

강점, 과제 및 기회 요약

- 개인 중심(person-centered) 실천에 대한 집중
- 미래지향적 사고와 혁신의 역사
- 지원받는 개인과 그 가족을 위한 강력한 옹호 활동
- 지역사회 의견 경청하고 시대 변화에 맞춰 변화하려는 의지

과제

- 제공자 요율 문제, 기존 제공자의 은퇴 또는 폐업 등으로 인해 개인과 가족의 고유한 요구를 충족할 수 있는 제공자 역량 확대의 어려움
- 현재의 정치적 환경과 그로 인한 시스템의 예산·재정 제약 가능성
- 법령 및 지역센터/DDS 계약에서 제시되는 새로운 입법적 의무 또는 기타 규정 요구사항
- 지역사회 내 저렴한 주거 옵션 부족
- Harbor의 투명성, 문화적 민감성, 신뢰성에 대한 지역의 부정적 인식
- 조직 변화에 대한 내부의 인식된 또는 실제 존재하는 저항
- 기술 트렌드, 특히 인공지능(AI) 활용에 대한 최신성 유지
- 지역센터 및 제공자 커뮤니티 모두에서의 인력 변화와 도전

기회

- 사례관리 직원을 통틀어 일관성 강화
- 서비스 제공 대상자들에게 제공되는 서비스에 대한 정보와 자원 접근성 확대
- 우리가 지원하는 개인 및 가족뿐 아니라 선출직 공무원과 다양한 지역사회 파트너와의 소통 및 찾아가는 서비스 강화
- 특히 중대하고 긴급한 요구(예: 행동, 의료, 정신건강 요구)가 있는 개인을 위한 서비스 옵션과 제공자 옵션 확대
- 기술과 내부 프로세스 현대화
- 승계 계획 및 리더십 개발을 통해 Harbor의 내부 문화 강화
- 지역사회 내에서 개인 중심적 실천 지원

전략적 중점 분야, 목표 및 세부 과제

당 센터의 비전, 사명, 핵심 가치에 대한 새로운 관점, 2023년 7월 1일부터 2026년 6월 30일까지의 전략 계획에서 지금까지의 진척, Harbor가 잘하고 있는 부분에 대한 이해, 그리고 우리가 운영되는 환경을 바탕으로, 이사회는 향후 5개 회계 연도 동안 다음의 전략적 중점 분야, 목표 및 과제를 추진하고자 합니다.

개인 및 가족 경험과 만족도 향상

목표 1: 모든 개인과 가족을 위한 정보와 커뮤니케이션의 가용성과 접근성을 향상한다.

세부 목표 1: 개인과 가족에게 지속적으로 고품질의 접근 가능한 정보를 제공한다.

제1차년도(회계년도 26- 27)

다음에 포함하되 이에 국한되지 않는 일정이 포함된 계획을 수립한다. (i) 2023-2026 정보 및 커뮤니케이션 계획의 진척 상황 평가, (ii) Harbor 전략 커뮤니케이션 및 참여 부서와 공보 담당관의 역할, (iii) Harbor 출판물 및 기타 커뮤니케이션의 콘텐츠와 형식의 일관성과 품질을 보장하기 위한 전략, (iv) 정보 접근성을 조정하고 극대화하기 위해 Harbor의 커뮤니케이션 도구 사용에 관한 새로운 또는 개정된 지침, 절차, 교육의 개발.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

목표 2: 개인과 가족이 자신의 요구에 가장 적합한 서비스와 지원을 찾을 수 있도록, 계획 과정에서의 적극적인 참여를 최적화한다.

세부 목표 1: Harbor가 보다 개인 중심적인 조직을 유지할 수 있도록 인프라를 확충한다.

제1차년도(회계년도 26/27)

다음에 포함하되 이에 국한되지 않는 핵심 영역에서 Harbor가 보다 개인 중심적인 조직이 되어 가는 진척도를 측정하기 위해 포괄적인 자기 평가를 실시한다. (i) 리더십, (ii) 개인 중심 문화, (iii) 인력 역량, (iv) 협력 및 파트너십, (v) 품질 및 혁신, (vi) 계획의 성공을 평가하기 위한 기준. 자기 평가 결과를 활용하여 Harbor가 개인 중심 접근을 확대할 수 있도록 일정이 포함된 계획을 수립한다.

제2차년도(회계년도 27/28)

계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

제3차년도(회계년도 28/29)

포괄적인 자기 평가를 반복하여 보다 개인 중심적인 조직으로 발전하기 위한 진척 상황을 측정한다. 계획을 시행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

제4차년도(회계년도 29/30)

계획을 시행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

제5차년도(회계년도 30/31)

보다 개인 중심적인 조직으로 발전하기 위한 진척 상황을 측정하기 위해 포괄적인 자기 평가를 반복한다. 계획을 시행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

목표 3: Harbor가 지원하는 개인과 가족의 경험과 만족도를 향상한다.

세부 목표 1: Harbor의 정보 제공, 개인 중심 계획 조정, 고객 서비스, 그리고 서비스 제공자 다양성에 대해 만족한다고 보고하는 개인과 가족의 비율을 증가시키거나 유지한다.

제1차년도(회계년도 26/27)

(a) 개인 및 가족 경험 및 만족도 조사를 실시하고 결과를 분석한다.

(b) 개인별 프로그램 계획(Individual Program Plan) 회의 후 개인 중심 계획 조정(Person-Centered Plan Facilitation) 설문을 실시하고, 결과를 평가하며, 필요에 따라 목표를 설정하고 설문 응답률 및 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악한다.

제2차년도(회계년도 27/28)

(a) 개인 및 가족 경험 및 만족도 조사 결과를 바탕으로 목표를 설정하고, 응답률과 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악하여 실행한다.

(b) 개인별 프로그램 계획(Individual Program Plan) 회의 후 개인 중심 계획 조정(Person-Centered Plan Facilitation) 설문을 실시하고, 결과를 분석하며, 필요에 따라 목표를 설정하고 설문 응답률 및 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악한다.

제3차년도(회계년도 28/29)

(a) 개인 및 가족 경험 및 만족도 조사를 실시하고 결과를 분석한다.

(b) 개인별 프로그램 계획(Individual Program Plan) 회의 후 개인 중심 계획 조정(Person-Centered Plan Facilitation) 설문을 실시하고, 결과를 분석하며, 필요에 따라 목표를 설정하고 설문 응답률 및 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악한다.

제4차년도(회계년도 29/30)

(a) 개인 및 가족 경험 및 만족도 조사 결과를 바탕으로 목표를 설정하고, 응답률과 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악하여 실행한다.

전략적 중점 분야, 목표 및 세부 과제(계속)

(b) 개인별 프로그램 계획 회의 후 개인 중심 계획 조정(Person-Centered Plan Facilitation) 설문을 실시하고, 결과를 분석하며, 필요에 따라 목표를 설정하고 설문 응답률 및 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악한다.

제5차년도(회계년도 30/31)

(a) 개인 및 가족 경험 및 만족도 조사를 실시하고 결과를 분석한다.

(b) 개인별 프로그램 계획 회의 후 개인 중심 계획 조정(Person-Centered Plan Facilitation) 설문을 실시하고, 결과를 분석하며, 필요에 따라 목표를 설정하고 설문 응답률 및 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악한다.

세부 목표 2: 자기결정 프로그램(Self-Determination Program)에 참여한 개인과 가족 중 만족도를 보고하는 비율을 증가시키거나 유지한다.

제1-5차년도(회계년도 26/27 - 회계년도 30/31)

자기결정 프로그램(Self-Determination Program) 설문을 실시하고 결과를 분석한다. 결과를 바탕으로, 필요 시 설문 응답률과 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 목표를 설정하고 전략을 파악하여 실행한다.

목표 4: 접수 절차를 진행하는 개인과 가족을 지원한다.

세부 목표 1: Harbor의 접수 절차에 만족한다고 보고하는 개인과 가족의 비율을 증가시키거나 유지한다.

제1-5차년도(회계년도 26/27 - 회계년도 30/31)

접수 설문을 실시하고 결과를 분석한다. 결과를 바탕으로, 필요 시 설문 응답률과 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 목표를 설정하고 전략을 파악하여 실행한다.

서비스 조정 기능 강화

목표 1: 모든 사례관리 부서와 직무 전반에서 서비스 조정(Service Coordination) 실천의 품질과 일관성을 강화한다.

세부 목표 1: 서비스 코디네이터, 관리자, 디렉터 등 모든 사례관리 직원에게 적용되는 일관된 기준과 역량을 포함한 교육 프로그램을 개발·시행·평가한다.

제1년(회계년도 26/27)

a) 서비스 코디네이터, 관리자, 디렉터를 대상으로 다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 모든 사례관리 직원에 대한 현재의 교육 프로그램을 평가한다. (i) 기존 교육 프로그램에 명시된 기준과 역량, (ii) 법적 및/또는 계약상 요구되는 사례관리 기준 또는 역량과 발달서비스부(DDS)의 지역센터 성과 지표 및 기타 관련 지침 준수 여부, (iii) 기존 교육 프로그램에 대한 사례관리 직원들의 의견, (iv) 갭 분석.



(b) 평가 결과를 바탕으로 교육 프로그램을 필요에 따라 업데이트하고, 새로운 프로그램의 실행 및 평가를 위한 일정을 수립한다.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

교육 프로그램을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

목표 2: 고품질의 일관되고 효율적인 자격 판정 절차를 보장한다.

세부 목표 1: 적시에 이루어지고 고객 중심적인 접수 절차를 개발·시행·평가한다.

제1차년도(회계년도 26/27)

(a) Harbor의 현재 접수 정책과 절차에 대해 (i) 법적 요구사항 준수 여부, (ii) 발달서비스부(DDS) 지역센터 성과 지표 및 기타 지침 준수 여부, (iii) 직원 교육 필요성, (iv) 접수 설문 결과를 포함하되 이에 국한되지 않는 포괄적인 검토를 실시한다.

(b) 검토 결과를 바탕으로 접수 절차를 필요에 따라 업데이트하고, 새로운 절차의 시행 및 평가를 위한 일정을 수립한다.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

접수 절차를 시행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

자원 개발 확대 및 이용 가능한 자원에 대한 인식 제고

목표 1: 개인과 가족에게 그들의 고유한 요구를 충족하는 다양한 혁신적 서비스 제공 옵션을 제공한다.

세부 목표 1: Harbor의 서비스에 대해 수집된 정보를 분석하여 추가 자원 개발이 필요한 영역을 파악한다.

제1-5차년도(회계년도 26/27 - 회계년도 30/31)

(a) 기존 설문조사와 요구 평가를 활용하여 문화적, 지리적, 언어적 요구 등을 포함하되 이에 국한되지 않는 고유한 요구를 충족하기 위한 서비스 제공 옵션의 잠재적 격차를 파악한다.

(b) 필요 시 기존 설문조사와 평가 도구를 수정하고, 추가 자원 개발이 필요한 영역에 대한 의견을 수집하기 위한 다른 전략을 시행한다.



전략적 중점 분야, 목표 및 세부 과제(계속)

세부 목표 2: 지역사회의 고유한 요구를 충족하기 위한 서비스 제공 옵션을 확대하는데 도움이 되는 목표 자원을 개발한다.

제1-5차년도(회계년도 26/27 - 회계년도 30/31)

관련 정보 분석을 기반으로, 지역사회의 고유한 요구를 충족하기 위해 각 회계 연도에 개발해야 할 서비스의 수와 유형을 파악한다.

목표 2: Harbor의 서비스 및 자원에 대한 정보의 가용성, 인식도, 접근성을 높인다.

세부 목표 1: Harbor의 서비스 및 자원 정보를 공유하기 위한 계획을 개발·시행·평가한다.

제1차년도(회계년도 26/27)

(a) 지역사회에 제공되는 서비스와 자원에 관한 현재의 정보(예: 인쇄물, 웹사이트 게시 내용)를 검토한다. 서비스 및 자원 정보 공유와 관련된 관련 정책, 법적 요구사항, 계약상 요구사항을 검토한다.

(b) 최근 설문조사와 포커스 그룹에서 수집된 정보 접근성에 대한 의견을 검토한다. 필요 시, 현재 어떤 정보가 어떻게 공유되고 있는지, 그리고 정보 공유 방식에 대한 선호도를 파악하기 위해 직원과 지역사회로부터 추가 의견을 수집한다.

(c) 검토 결과를 바탕으로 서비스 및 자원 정보의 가용성, 인식도, 접근성을 높이기 위한 일정이 포함된 실행 계획을 수립한다.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

실행 계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

지역사회 참여 강화

목표 1: 우리가 지원하는 개인 및 가족과의 참여를 강화한다.

목표 2: 당 지역센터와 제공 서비스에 대해 지역사회 파트너를 대상으로 한 교육 기회를 확대하고, 파트너와 함께하는 교육을 강화한다.

목표 3: 우리가 지원하는 다양한 지역사회의 요구를 해결하기 위한 입법적 옹호 활동을 확대한다.

세부 목표 1: 종합적인 지역사회 참여 계획을 개정·시행·평가한다.



제1차년도(회계년도 26/27)

다음에 포함하되 이에 국한되지 않는 일정이 포함된 계획을 수립한다. (i) 2023-2026 지역사회 참여 계획의 진척 상황 평가, (ii) Harbor 전략 커뮤니케이션 및 참여 부서와 공보 담당관의 역할, (iii) 개인 및 가족과의 참여를 강화하기 위한 전략, (iv) 지역사회 파트너와 함께 또는 그들을 위한 교육 기회를 강화하기 위한 전략, (v) 입법적 옹호 활동을 확대하기 위한 전략, (vi) 계획의 성공을 평가하기 위한 기준.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

목표 4: 조기 시작 아동 찾기 및 판별 활동을 확대하여 자격이 있는 아동이 우리의 서비스를 이용할 수 있도록 한다.

세부 목표 1: 조기 시작 아동 찾기 활동을 수행하기 위한 계획을 개발·시행·평가한다.

제1차년도(회계년도 26/27)

(a) Harbor의 현재 조기 시작 아동 찾기 및 아동 발굴(Identification) 활동을 검토하고, Child Find 활동과 관련된 법적 요구사항 및 발달서비스부의 지역센터 성과 지표와 기타 관련 지침을 함께 검토한다.

(b) 검토 결과를 바탕으로 활동 개선 또는 확대가 필요한 영역을 식별하고, 우선순위 영역을 해결하기 위한 일정이 포함된 실행 계획을 수립한다. 수립된 실행 계획을 시행한다.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

실행 계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

목표 5: 집단 학습, 지식 공유, 역량 개발, 그리고 발달 서비스 분야의 새로운 모범 사례 도입을 촉진한다.

세부 목표 1: 실천 공동체(CoP)를 확대하고 새로운 학습 내용을 조직과 서비스 제공자 커뮤니티에 반영한다.

전략적 중점 분야, 목표 및 세부 과제(계속)

제1차년도(회계년도 26/27)

(a) CoP의 효과성을 평가하고 (i) 구성원 참여도, (ii) 지역사회 영향, (iii) 공유 실천을 포함하되 이에 국한되지 않는 핵심 요소에서 개선이 필요한 영역을 파악하기 위해 CoP 자기 평가를 실시한다.

(b) 평가 결과를 바탕으로 우선순위 영역을 해결하기 위한 일정이 포함된 실행 계획을 수립한다. 수립된 실행 계획을 시행한다.

제2차년도(회계년도 27/28)

CoP 실행 계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

제3차년도(회계년도 28/29)

CoP 자기 평가를 다시 실시한다. 우선순위 영역을 해결하기 위해 기존 실행 계획을 업데이트하거나, 일정이 포함된 새로운 실행 계획을 수립한다. 수립된 실행 계획을 시행한다.

제4차년도(회계년도 29/30)

CoP 실행 계획을 이행하고 평가하며, 필요에 따라 수정한다.

제5차년도(회계년도 30/31)

CoP 자기 평가를 다시 실시한다. 우선순위 영역을 해결하기 위해 기존 실행 계획을 업데이트하거나, 일정이 포함된 새로운 실행 계획을 수립한다. 수립된 실행 계획을 시행한다.

조직 개발 개선

목표 1: 고객 중심 문화를 유지한다.

세부 목표 1: Harbor의 보편적 고객 서비스 기준에 부합하는 지속적이고 공식적인 고객 서비스 교육 프로그램을 계속 시행하고 평가한다.

제1-5차년도(회계년도 26/27 - 회계년도 30/31)

(a) 신규 직원 수습 과정과 전 직원 대상 격년 주기의 보수 교육의 일환으로 고객 서비스 교육을 계속 제공한다. 교육에 대한 피드백을 평가하고, 보편적 고객 서비스 기준을 검토하며, 필요에 따라 개정한다.

(b) 고객 서비스 설문을 시행하고 결과를 평가하며, 필요 시 목표를 설정하고 설문 응답률 및 낮은 만족도 영역을 개선하기 위한 전략을 파악하여 실행한다.



진척 상황 평가

목표 2: Harbor의 리더십에 지속성과 안정성을 제공한다.

세부 목표 1: 조직 내 리더십 역할의 원활한 승계를 보장하기 위해 승계 계획을 개발하고, 실행하며, 평가한다.

제1차년도(회계년도 26/27)

(a) 2027년 1월 31일까지 계획된 이직과 긴급 상황을 모두 포함하여 인사 변화 시 리더십의 연속성을 보장하기 위한, 이사회 승인 임원 승계 정책을 개발한다.

(b) 2027년 6월 30일까지 해당 정책에 부합하며, 향후 리더십 직책을 위한 인재를 식별하고 개발하는 절차를 상세히 기술한 승계 계획을 개발한다.

제2-5차년도(회계년도 27/28 - 회계년도 30/31)

계속된 실행 및 평가, 필요 시 수정

진척 상황 평가

이사회가 전략 계획을 승인하면, 전략 목표 달성을 위한 구체적 프로젝트·활동을 담은 별도의 연간 운영 계획이 개발됩니다. 이 연간 운영 계획은 전무이사와 임원진의 책임입니다.

전략 목표와 세부 과제 달성을 위한 진척 상황은 이사회와 전무이사가 합의한 형식에 따라 반기마다 이사회에 보고되고 검토될 것입니다. 또한 전략 계획의 연례 검토 보고서가 작성되어 Harbor 웹사이트에 게시되며, 필요에 따라 계획의 수정이 이루어질 것입니다.





HARBOR

REGIONAL CENTER

