발 간 등 록 번 호
11-1352000-002598-10

OPEN 공공누리 출처표시 상업용금지 변경금지 공공저작물 자유이용허락

2023년 노인맞춤 돌봄서비스 사업안내

보건복지부

노인맞춤돌봄서비스

2023년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내 변경내용

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	Ⅰ. 노인맞춤돌봄서비스 추진 개요		
p. 3	**2. 추진배경** ▮ (정책환경) 돌봄이 필요한 고령·독거노인의 급속한 증가, 가족돌봄의 약화, 노인의 사회적 관계망 악화로 돌봄의 사회화 요구 * 독거노인 : ('21) 167만명 → ('35) 313만명, 85세 이상 노인 : ('21) 84만명 → ('35) 176만명 (중략) ◎ 건강한 노화(Healthy aging), 지역사회 거주(Aging in Place), 장기요양·요양병원 등 고비용 돌봄 진입 예방을 위한 예방적 돌봄 강화 필요 * 장기요양 지출은 '20년 9.6조원, '23년 15.4조원까지 증가할 것으로 전망 * 65세 이상 노인 총 진료비 : ('12) 19조원 → ('15) 25조원 → ('18) 35조원	**2. 추진배경** ▮ (정책환경) 돌봄이 필요한 고령·독거노인의 급속한 증가, 가족돌봄의 약화, 노인의 사회적 관계망 악화로 돌봄의 사회화 요구 * 독거노인 : ('22) 188만명 → ('35) 346만명, 85세 이상 노인 : ('22) 94만명 → ('35) 195만명 (중략) ◎ 건강한 노화(Healthy aging), 지역사회 거주(Aging in Place), 장기요양·요양병원 등 고비용 돌봄 진입 예방을 위한 예방적 돌봄 강화 필요 * 장기요양 지출은 '23년 15.3조원, '25년 21조원까지 증가할 것으로 전망 * 65세 이상 노인 총 진료비 : ('17) 28.3조원 → ('19) 35.8조원 → ('21) 41.4조원	○ 독거노인, 85세 이상 노인인구, 장기요양 지출, 65세 이상 노인 총 진료비 수정
p. 5	**3. 추진방향** (신설)	**3. 추진방향** ▮ 2023년 중점 추진사항 ◎ (지방자치단체) 서비스 이용자 확대에 따른 현황조사 및 홍보 등 적극적인 대상자 발굴 계획 수립·추진으로 돌봄사각지대 예방 * 병원퇴원노인, 장기요양 등급외 A·B, 65세 및 75세 진입노인, 독거 진입(사별 등) 노인, 단전·단수 등 위기가구 방문 등 ◎ (광역지원기관 및 수행기관) 활동형·참여형 프로그램 활성화 및 지역 내 자원 연계를 통한 건강관리 등 다양한 서비스 제공 추진	○ 23년 중점 추진사항 추가

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
p. 6	**4. 서비스 개요** 나. 서비스 대상 (중략) ● 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인 ● 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지 저하, 우울감 등)등으로 돌봄이 필요한 노인 ● 고독사 및 자살 위험이 높은 노인(특화 서비스) 유사중복사업 자격 해당자 ※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로 유사중복사업의 후순위에 해당 **① 노인장기요양보험 등급자** (중략) **④ 장애인 활동지원 사업 이용자** ※ 신청시점 현재 해당 서비스를 이용하지 않더라도 가사·간병 방문지원사업, 장애인 활동지원 사업 등 수급자격이 확인되면 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 될 수 없음	**4. 서비스 개요** 나. 서비스 대상 (중략) ● 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인 ● 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지 저하, 우울감 등)등으로 돌봄이 필요한 노인 ● <u>고독사 및 자살 위험이 높은 노인</u> 유사중복사업 자격 해당자 ※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로, <u>①~⑤까지의 유사중복사업을 노인맞춤돌봄서비스 보다 우선적으로 제공</u> **① 노인장기요양보험 등급자** (중략) **④ 장애인 활동지원 사업 이용자** <u>(삭제)</u>	○ 문구 수정 ○ 내용 명확화 ○ 내용 명확화에 따른 삭제
p. 9	마. 서비스내용 (중략) ● 연계 서비스(민간후원 자원) - 대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스를 연계 지원하는 서비스 (중략)	마. 서비스내용 (중략) ● <u>연계 서비스</u> - 대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스를 연계 지원하는 서비스 (중략)	○ 문구 수정

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 10</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>대분류</th><th>중분류</th><th>소분류</th></tr>
<tr><td rowspan="4">직접
서비스
(방문·통원
등)
※ 4개
분야</td><td>안전지원</td><td>▶ 방문 안전지원
▶ 전화 안전지원
▶ ICT 안전지원</td><td rowspan="9">(생략)</td></tr>
<tr><td>사회참여</td><td>▶ 사회관계 향상 프로그램
▶ 자조모임</td></tr>
<tr><td>생활교육</td><td>▶ 신체건강분야
▶ 정신건강분야</td></tr>
<tr><td>일상생활 지원</td><td>▶ 이동활동지원
▶ 가사지원</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">연계서비스
(민간후원자원)</td><td>▶ 생활지원연계</td></tr>
<tr><td>▶ 주거개선연계</td></tr>
<tr><td>▶ 건강지원연계</td></tr>
<tr><td>▶ 기타서비스</td></tr>
<tr><td colspan="3">특화서비스</td></tr>
</table>
</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>대분류</th><th>중분류</th><th>소분류</th></tr>
<tr><td rowspan="4">직접
서비스
(방문·통원
등)
※ 4개 분야</td><td>안전지원</td><td>▶ 방문 안전지원
▶ 전화 안전지원
▶ ICT 안전지원</td><td rowspan="9">(생략)</td></tr>
<tr><td>사회참여</td><td>▶ 사회관계 향상 프로그램
▶ 자조모임</td></tr>
<tr><td>생활교육</td><td>▶ 신체건강분야
▶ 정신건강분야</td></tr>
<tr><td>일상생활 지원</td><td>▶ 이동활동지원
▶ 가사지원</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">연계서비스</td><td>▶ 생활지원연계</td></tr>
<tr><td>▶ 주거개선연계</td></tr>
<tr><td>▶ 건강지원연계</td></tr>
<tr><td>▶ 기타서비스</td></tr>
<tr><td colspan="3">특화서비스</td></tr>
</table>
</td><td>○ 문구 수정</td></tr>
<tr><td>p. 12</td><td>6. 추진체계별 역할
나. 지방자치단체
▮ 광역자치단체(시·도)
(중략)
● 광역지원기관 선정 및 운영 지원
(신설)
- 선정권자 : 시·도지사</td><td>6. 추진체계별 역할
나. 지방자치단체
▮ 광역자치단체(시·도)
(중략)
● 광역지원기관 선정 및 운영 지원
* 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 준수하여 노인맞춤돌봄서비스 위탁 노력
- 선정권자 : 시·도지사</td><td>○ 문구 추가</td></tr>
<tr><td>p. 13</td><td>- 위탁기간 : 1년~3년
(신설)
(중략)
● 시·군·구 사업 관리, 교육·홍보 등 지원
- 시·군·구 및 수행기관 관리·감독(사업추진 현황 및 예산 등)
(신설)</td><td>- 위탁기간 : 2년~5년
* '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함)
(중략)
● 시·군·구 사업 관리, 교육·홍보 등 지원
- 시·군·구 및 수행기관 관리·감독(사업추진 현황 및 예산 등)
- 수행기관 사업 평가 지원(평가위원 운영 및 지원)</td><td>○ 위탁기간 확대 및 적용시점에 대한 설명 추가
○ 역할 명확화</td></tr>
</table>

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
p. 14	▮ 기초자치단체(시·군·구) (중략) ◉ 수행기관 선정 및 운영 지원 (신설) - 선정권자 : 시장·군수·구청장 - 위탁기간 : 1년~3년 (신설) (중략)	▮ 기초자치단체(시·군·구) (중략) ◉ 수행기관 선정 및 운영 지원 * 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 준수하여 노인맞춤돌봄서비스 위탁 노력 - 선정권자 : 시장·군수·구청장 - 위탁기간 : 2년~5년 * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함) (중략)	○ 문구 추가 ○ 위탁기간 확대 및 적용시점에 대한 설명 추가
p. 18	- 「2022년 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침」에 따른 사업 관리 및 일모아시스템을 통한 입력 및 실적관리 (신설)	- 「2023년 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침」에 따른 사업 관리 및 일모아시스템을 통한 입력 및 실적관리 * 해당 지침에 따라, 참여자의 주민등록번호, 취업취약계층 등의 정보를 수집할 수 있으며, 관련 업무를 위탁할 수 있음	○ 연도 전환 문구 수정 ○ 일모아 시스템 내 실적등록을 위한 정보수집 및 업무위탁 관련 사항 추가
p. 19	다. 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) (중략) ▮ 사업 평가 지원	다. 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) (중략) ▮ 사업 평가 관리 및 지원	○ 역할 명확화
p. 20	라. 광역지원기관 및 수행기관 ▮ 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관(이하 '광역지원기관') (중략) ◉ 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원 (중략) (신설)	라. 광역지원기관 및 수행기관 ▮ 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관(이하 '광역지원기관') (중략) ◉ 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원 (중략) • 수행기관 사업 평가 지원	○ 역할 명확화

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 24</td><td>〈 추진주체별 주요 기능 〉
<table><tr><th>추진주체</th><th>기능</th></tr><tr><td>(중략)</td><td>(중략)</td></tr><tr><td>중앙노인돌봄지원기관
(독거노인종합지원센터)</td><td>(중략)
• 사업실적 및 통계 관리
• 사업 관련 시스템 운영관리
(중략)</td></tr><tr><td>(중략)</td><td>(중략)</td></tr></table></td><td>〈 추진주체별 주요 기능 〉
<table><tr><th>추진주체</th><th>기능</th></tr><tr><td>(중략)</td><td>(중략)</td></tr><tr><td>중앙노인돌봄지원기관
(독거노인종합지원센터)</td><td>(중략)
• 사업실적 및 통계 관리
• <u>사업평가 관리 및 지원</u>
• 사업 관련 시스템 운영관리
(중략)</td></tr><tr><td>(중략)</td><td>(중략)</td></tr></table></td><td>○ 역할 명확화</td></tr>
<tr><td>p. 31</td><td>가. 서비스 신청
(중략)
유사중복사업 자격 해당자
※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로 유사중복사업의 후순위에 해당
① 노인장기요양보험 등급자
(중략)
④ 장애인 활동지원 사업 이용자
※ 신청시점 현재 해당 서비스를 이용하지 않더라도 가사·간병 방문지원사업, 장애인 활동지원 사업 등 수급자격이 확인되면 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 될 수 없음</td><td>가. 서비스 신청
(중략)
유사중복사업 자격 해당자
※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로, <u>①~⑤까지의 유사중복사업을 노인맞춤돌봄서비스보다 우선적으로 제공</u>
① 노인장기요양보험 등급자
(중략)
④ 장애인 활동지원 사업 이용자
<u>(삭제)</u></td><td>○ 내용 명확화

○ 내용 명확화에 따른 삭제</td></tr>
<tr><td>p. 32</td><td>▮ 제출서류
◉ 공통서류
- 〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서 (이하 ‘신청서’)
- 신청자의 신분증
* 신분증 종류 : 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류
- 위임장 및 대리 신청자의 신분증(대리 신청 시)</td><td>▮ 제출서류
◉ <u>본인신청</u>
- <u>〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서 (이하 ‘신청서’)</u>
- <u>신청자의 신분증</u>
* <u>신분증 종류 : 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류</u>
◉ <u>대리신청</u>
- <u>〈서식 제1호〉 신청서</u></td><td>○ 신청방법별 제출서류 명확화</td></tr>
</table>

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	* 읍·면·동 공무원이 신청하는 경우 제외	- 신청자의 신분증 - 위임장 및 대리 신청자의 신분증 * 읍·면·동 공무원이 신청하는 경우 제외	
p. 33	나. 서비스 신청 접수 ▮ 접수방법 ◉ 방문신청 (중략) ** 제외 대상(유사중복 서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자 (중략) ◉ 전화·우편·팩스 신청 (중략)	나. 서비스 신청 접수 ▮ 접수방법 ◉ 방문신청 (중략) ** 제외 대상(유사중복 서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 가사간병 방문지원사업 이용자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자 (중략) ◉ 전화·우편·팩스 신청 (중략)	○ 일부 서비스 누락에 따른 문구 수정
p. 34	** 제외 대상(유사중복서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자	** 제외 대상(유사중복서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 가사간병 방문지원사업 이용자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자	○ 일부 서비스 누락에 따른 문구 수정
p. 51	자. 서비스 안내 ▮ 안내 방법 및 내용 ◉ 이용자 - 전담사회복지사는 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 이용자에게 서면으로 안내(〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서) * 생활지원사를 통해 이용자에게 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(서식 제7-3호)를 교부·설명하며 이에 대한 동의 서명을 수령함 (이용자 보관 1부, 기관 보관 1부) 중점돌봄군에 대해서는 노인맞춤돌봄서비스 일상생활지원서비스 제공 원칙(서식 제7-3호 뒷면)을 함께 교부하고 설명해야 함	자. 서비스 안내 ▮ 안내 방법 및 내용 ◉ 이용자 - 전담사회복지사는 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 이용자에게 서면으로 안내(〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서 이용자 보관 1부, 기관보관 1부) * 생활지원사를 통해 이용자에게 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(서식 제7-3호)를 교부·설명하며 이에 대한 동의 서명을 수령함 (이용자 보관 1부, 기관 보관 1부) (삭제)	○ 서식 제7-1호 관리방법 설명 추가 ○ 돌봄군별 서식 구분으로 삭제

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 53~54</td><td>2. 서비스제공
▮ 서비스 제공
※ 상세 서비스 제공 매뉴얼은 Ⅴ. 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼 참조
〈생활지원사〉
(중략)
▮ 서비스 제공 시 고려사항
(중략)
◉ 생활지원사는 장기간 부재 등의 이용자의 사정에 따라 서비스 제공 중지가 필요한 경우 전담사회복지사에게 보고
- (장기간 부재) 병원입원*, 여행 및 친지 방문 등 1주 이상 3개월 미만 장기간 부재
* 노인맞춤돌봄서비스는 재가서비스가 원칙으로 이용자가 병원에 입원 시 간병서비스 제공 불가 (해당기간 동안 서비스 중지)
- (이용자 요청) 건강상의 이유 및 코로나19 등의 감염우려로 이용자가 서비스 제공 중지를 직접 요청(〈서식 제9호〉 노인맞춤돌봄서비스 서비스 중지 요청서)
(중략)</td><td>2. 서비스제공
▮ 서비스 제공
◉ 방문형, 통원형(집단 프로그램) 등의 직접서비스 및 연계서비스 제공
* 사업안내 Ⅴ. 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼, (별도) 노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 참조
◉ 전담사회복지사는 생활지원사, 지원인력, 지역자원 등을 활용하여 이용자에게 서비스가 제공될 수 있도록 관리
(중략)
▮ 서비스 제공 시 고려사항
(중략)
◉ 생활지원사는 장기간 부재 등의 이용자의 사정에 따라 서비스 제공 중지가 필요한 경우 전담사회복지사에게 보고
- (장기간 부재) 병원입원*, 여행 및 친지 방문 등 10일 이상 90일 미만 장기간 부재
* 노인맞춤돌봄서비스는 재가서비스가 원칙으로 이용자가 병원에 입원 시 간병서비스 제공 불가 (해당기간 동안 서비스 중지)
- (이용자 요청) 건강상의 이유 및 코로나19 등의 감염우려로 이용자가 서비스 제공 중지를 직접 요청(〈서식 제9호〉 노인맞춤돌봄서비스 서비스 중지 신청서)</td><td>○ 서비스 제공 설명 추가
○ 서비스 제공 사례 배치 변경
○ 장기부재 기준 조정
○ 문구 수정</td></tr>
<tr><td>p. 57</td><td>노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 사례
※ 상세내용은 「노인맞춤돌봄서비스 우수프로그램 공모전」 수상작 참조
<table><tr><td>안전지원</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>사회참여</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>생활교육</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>일상생활지원</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>연계서비스</td><td>(생략)</td></tr></table></td><td>노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 사례
※ 상세내용은 「노인맞춤돌봄서비스 우수프로그램 공모전」 수상작 참조
<table><tr><td>안전지원</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>사회참여</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>생활교육</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>일상생활지원</td><td>(생략)</td></tr><tr><td>연계서비스</td><td>(생략)</td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 60</td><td>3. 재사정
▮ 재사정 방법
(중략)
- 재사정이 완료되어 서비스 제공계획 등이 결정되기 전까지는 서비스 제공기간이 끝나더라도 기존 서비스를 지속 제공하여야 함
* 예시 : 서비스 제공기간이 2021.12.31.까지(서비스 시작일 : 2021.1.1.)로 재사정을 2021년 12월 내 완료하여야 하나 절차가 지연되어 서비스 지속 제공여부 등이 2022.1.15.에 결정될 경우 결정되기 전까지 기존 서비스 지속 제공</td><td>3. 재사정
▮ 재사정 방법
(중략)
- 재사정이 완료되어 서비스 제공계획 등이 결정되기 전까지는 서비스 제공기간이 끝나더라도 기존 서비스를 지속 제공하여야 함
* 예시 : 서비스 제공기간이 2022.12.31.까지(서비스 시작일 : 2022.1.1.)로 재사정을 2022년 12월 내 완료하여야 하나 절차가 지연되어 서비스 지속 제공여부 등이 2023.1.15.에 결정될 경우 결정되기 전까지 기존 서비스 지속 제공</td><td>○ 연도 전환 문구 수정</td></tr>
<tr><td>p. 64</td><td>5. 사후관리
▮ 사후관리 기간
◉ 서비스 종결 후 6개월(필요시 연장 가능)
(중략)
▮ 사후관리 대상
◉ 노인맞춤돌봄서비스 종결자 중 사후관리가 필요한 경우
* 이용자가 장기요양등급을 인정받아 재가장기요양서비스를 이용하게 되었을 때 원활한 서비스 이용·적응을 모니터링하고 필요한 물품 등을 연계하는 등 사후관리 필요한 경우</td><td>5. 사후관리
▮ 사후관리 기간
◉ 서비스 종결 후 6개월
* 사후관리 결과에 따라 기간 조정 가능
(중략)
▮ 사후관리 대상
◉ 노인맞춤돌봄서비스 종결자 중 사후관리가 필요한 경우
* 정서·건강상의 이유로 필요한 경우 또는 타서비스(재가장기요양서비스 등)를 이용하나 원활한 서비스 이용·적응 모니터링이 필요한 경우 등</td><td>○ 문구 수정
○ 내용 명확화</td></tr>
<tr><td>p. 69</td><td>나. 수행기관 선정 방향
(중략)
〈참고 : 기관 유형별 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 수 및 비중('21년 기준)〉
(단위 : 개소)
<table>
<tr><th>계</th><th>노인복지관</th><th>사회복지관</th><th>장애인복지관</th><th>재가노인복지시설</th><th>협동조합</th><th>직영(지자체)</th><th>사회서비스원</th><th>기타</th></tr>
<tr><td>645</td><td>182</td><td>95</td><td>2</td><td>235</td><td>25</td><td>11</td><td>7</td><td>88</td></tr>
</table></td><td>나. 수행기관 선정 방향
(중략)
〈참고 : 기관 유형별 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 수 및 비중('22년 기준)〉
(단위 : 개소)
<table>
<tr><th>계</th><th>노인복지관</th><th>사회복지관</th><th>장애인복지관</th><th>재가노인복지시설</th><th>협동조합</th><th>직영(지자체)</th><th>사회서비스원</th><th>기타</th></tr>
<tr><td>650</td><td>179</td><td>98</td><td>2</td><td>237</td><td>23</td><td>10</td><td>4</td><td>97</td></tr>
</table></td><td>○ 연도 전환 문구 수정</td></tr>
</table>

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
p. 70	다. 수행기관 자격 ▮ 공공성 ● (자격요건) 아래 기준에 해당되는 경우 수행기관으로 참여 가능 (1) 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리 법인 또는 사회복지법인(이하 '법인') (중략) **장기요양 방문요양 제공규모 제한 기준** ○ (대상) 동일 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 시설에서 방문요양급여를 제공하는 경우 방문요양급여를 제공하는 시설 전체 ○ (기준) 각 시설이 수행기관 심사시점 기준 최근 6개월간 평균 방문요양 수급자 수 이하를 유지하여야 함 * 20% 이상 감축하는 경우 심사 배점을 달리 함 (중략)	다. 수행기관 자격 ▮ 공공성 ● (자격요건) 아래 기준에 해당되는 경우 수행기관으로 참여 가능 (1) 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리 법인 또는 사회복지법인(이하 '법인') (중략) **장기요양 방문요양 제공규모 제한 기준** ○ (대상) 동일 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 시설에서 방문요양급여를 제공하는 경우 방문요양급여를 제공하는 시설 전체 ○ (기준) 각 시설이 수행기관 심사시점 기준 최근 6개월간 평균 방문요양 수급자 수 이하를 유지하여야 함 (삭제) (중략)	○ 내용 명확화를 위한 문구 삭제
p. 73~74	라. 수행기관 공모 ● 수행기관은 '공모'를 통해 선정하는 것이 원칙 (중략) - 수행기관 공모 시, 공모 참여 기관이 사업계획서(제출서류) 작성 시 필요한 사항* 등 안내 필요 * 자격요건, 시설·인력기준, 사업비 등	라. 수행기관 공모 ● 수행기관은 '공모'를 통해 선정하는 것이 원칙 (중략) - 수행기관 공모 시, 공모 참여 기관이 사업계획서(제출서류) 작성 시 필요한 사항* 등 안내 필요 * 자격요건, 시설·인력기준, 고용유지 및 고용승계 노력 명시, 사업비 등 신청서 양식 및 제출서류 (근로조건 보호 확약서 포함)	○ 내용 수정
p. 75	마. 수행기관 선정 ▮ 위탁계약 ● 위탁기간은 위탁받은 날부터 최소 1년~최대 3년 (신설)	마. 수행기관 선정 ▮ 위탁계약 ● 위탁기간은 위탁받은 날부터 최소 2년~최대 5년 * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함) * 근로자의 근로계약은 가급적 수행기관의 위탁기간과 동일하게 설정 노력	○ 위탁기간 확대 및 위탁방법, 적용시점에 대한 설명 추가

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	◉ 시·군·구는 위탁기간 동안의 사업평가 등을 통해 재공모 절차 없이 위탁기간을 정하여 재위탁 가능	◉ 계약기간이 종료된 경우 재공모 절차를 거치는 것이 원칙이나, 위탁기간 동안의 사업평가 등을 통해 재공모 절차 없이 재위탁 가능	
p. 77	2. 광역지원기관 선정 가. 광역지원기관 자격 ▮ 자격기준 ◉ 시·도 사회서비스원 ◉ 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인(이하 '법인') * '시설'의 종류 : 노인복지시설·사회복지관·지역자활센터 등 사회복지시설, 자활기업·자활사업단 등 시설, 그 외 다양한 형태의 시설 모두 가능(단, 「노인장기요양보험법」 제32조에 의하여 설치된 재가장기요양기관은 참여 불가) (중략)	2. 광역지원기관 선정 가. 광역지원기관 자격 ▮ 자격기준 ◉ 시·도 사회서비스원 ◉ 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인(이하 '법인') * '시설'의 종류 : 노인복지시설·사회복지관·지역자활센터 등 사회복지시설, 자활기업·자활사업단 등 시설, 그 외 다양한 형태의 시설 모두 가능 * 단, 「노인장기요양보험법」 시행('19.12.12. 시행, '18.12.11. 개정(법률 제15881호)) 전 제32조에 의하여 설치된 '재가장기요양기관'은 참여 불가 (중략)	○ 내용 명확화
	나. 광역지원기관 선정 ◉ 광역지원기관 선정을 통해 지역사회 취약노인의 욕구중심 맞춤형 서비스 및 안전망 구축지원 등 종합적인 돌봄 관리체계 구축 - 광역지원기관은 수행기관과 분리된 별도 기관으로 우선 선정하되, 지역여건에 따라 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 중 선정도 가능	나. 광역지원기관 선정 ◉ 광역지원기관 선정을 통해 지역사회 취약노인의 욕구중심 맞춤형 서비스 및 안전망 구축지원 등 종합적인 돌봄 관리체계 구축 - 광역지원기관은 수행기관과 분리된 별도 기관으로 선정하되, 지역 여건에 따라 불가피하게 동일 기관으로 선정할 경우에는 권한과 책임, 역할을 명확히 분리하고, 가급적 독립된 사무실을 마련하여 운영해야 함	○ 내용 명확화
p. 78	▮ 위탁계약 ◉ 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 1년~최대 3년 (신설)	▮ 위탁계약 ◉ 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 2년~최대 5년 * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함)	○ 위탁기간 확대 및 위탁방법, 적용시점에 대한 설명 추가

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	- 위탁기간 동안의 사업 평가 등을 통해 재공모 절차 없이 위탁기간을 정한 후 재위탁 가능 - 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함	* 근로자의 근로계약은 가급적 수행기관의 위탁기관과 동일하게 설정 노력 - 계약기간이 종료된 경우 재공모 절차를 거치는 것이 원칙이나, 위탁기간 동안의 사업평가 등을 통해 재공모 절차 없이 재위탁 가능 - 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함	
p. 81	**1. 조직 및 주요업무** 가. 조직구성 ▮ 시·군·구, 수행기관별 특성을 고려하여 조직 구성 나. 인력배치 ▮ 광역지원기관 ◉ 광역지원기관 전담사회복지사(이하 '광역전담사회복지사') - 시·군·구 사업량에 따라 3명~7명 배치 * 광역지원기관은 광역전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장 배치 ▮ 수행기관 ◉ 전담사회복지사(일반 및 중점 전담사회복지사, 특화서비스 전담사회복지사) - 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치 * 2022년 사업량 기준 평균 16명의 생활지원사당 1인 - 특화서비스도 수행하는 기관의 경우, 특화 전담사회복지사 1명 추가 배치 ※ 수행기관은 전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장직을 부여할 수 있음 ◉ 생활지원사 - 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치 * 2022년 사업량 기준 평균 16명의 대상자당 1인 - 시·도에서 지자체의 사업의지 및 인구비율 등을 고려하여 인력 조정 가능	**1. 조직 및 주요업무** 가. 조직구성 ▮ 시·도, 시·군·구, 수행기관별 특성을 고려하여 조직 구성 나. 인력배치 ▮ 광역지원기관 ◉ 광역지원기관 전담사회복지사(이하 '광역전담사회복지사') - 시·도 사업량에 따라 3명~7명 배치 * 광역지원기관은 광역전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장 배치 ▮ 수행기관 ◉ 전담사회복지사(일반 및 중점 전담사회복지사, 특화서비스 전담사회복지사) - 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치 * 2023년 사업량 기준 평균 16명의 생활지원사당 1인 ** 2023년 사업량 기준 평균 25명 이용자당 특화서비스 전담사회복지사 1인 ※ 수행기관은 전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장직을 부여할 수 있음 ◉ 생활지원사 - 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치 * 2023년 사업량 기준 평균 16명의 대상자당 1인 - 시·도에서 지자체의 사업의지 및 인구비율 등을 고려하여 인력 조정 가능	○ 내용 명확화 ○ 내용 명확화 ○ 연도 전환 문구 및 내용 수정 ○ 연도 전환 문구 수정

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
p. 82	다. 인력구성 및 주요업무 ▮ 광역지원기관 ◉ 광역전담사회복지사 (중략) - 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원 ① (시·도)노인맞춤돌봄서비스 운영관리 및 지원 (신설)	다. 인력구성 및 주요업무 ▮ 광역지원기관 ◉ 광역전담사회복지사 (중략) - 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원 ① (시·도)노인맞춤돌봄서비스 운영관리 및 지원 • <u>수행기관 사업 평가 지원</u>	○ 업무 명확화
p. 83~84	▮ 수행기관 ◉ 전담사회복지사 * 일반 및 중점 담당-특화서비스 전담사회복지사 간 업무협조 가능 **1. 일반 및 중점 전담사회복지사** (중략) - 노인맞춤돌봄서비스 대상자 관리 * 노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 필요 ① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 ② 서비스 제공현황 모니터링 및 재사정·종결 등 업무처리 ③ 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리 ④ 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 이행	▮ 수행기관 ◉ 전담사회복지사 * 일반 및 중점 담당-특화서비스 전담사회복지사 간 업무협조 가능 **1. 일반 및 중점 전담사회복지사** (중략) - 노인맞춤돌봄서비스 대상자 관리 * 노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 필요 ① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 ② 서비스 제공현황 모니터링 및 재사정·종결 등 업무처리 ③ 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리 ④ 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 이행 <u>및 특이사항 보고</u>	○ 업무 명확화
p. 84	**2. 특화서비스 전담사회복지사** (중략) - 특화서비스 제공 및 대상자 관리 * 노인맞춤돌봄 특화서비스 대상자 중 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 필요	**2. 특화서비스 전담사회복지사** (중략) - 특화서비스 제공 및 대상자 관리 * 노인맞춤돌봄 특화서비스 대상자 중 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 필요	

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 초기상담 및 서비스 제공계획 수립 ② 서비스 제공 및 재사정·종결 등 업무처리 ③ 노인맞춤돌봄 특화서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리	① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 초기상담 및 서비스 제공계획 수립 ② 서비스 제공 및 재사정·종결 등 업무처리 ③ 노인맞춤돌봄 특화서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리 ④ <u>대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 이행 및 특이사항 보고</u>	○ 업무 명확화
p. 85	◉ 생활지원사 (중략) - 이용자 사망·사고 발생 시 특이사항 보고서 작성 및 보고	◉ 생활지원사 (중략) - 이용자 사망·사고 발생 시 특이사항 <u>즉시 보고</u>	○ 업무 명확화
p. 87	**2. 사업관리** 나. 사업실적 관리 ▮ (수행기관) 사업 추진현황을 전산화된 자료로 관리 ▮ (시·군·구) 수행기관 사업 추진현황을 정기적으로 지도 점검 ◉ 수행인력 관리, 대상자 관리, 서비스 제공현황, 지역 인프라 개발, 예산집행 등 사업운영사항, 사업운영 점검·평가결과 지적된 사항에 대한 개선현황 등 점검	**2. 사업관리** 나. 사업실적 관리 ▮ <u>(광역지원기관) 사업 추진현황을 전산화된 자료로 관리</u> ▮ (수행기관) 사업 추진현황을 전산화된 자료로 관리 ▮ (시·군·구) 수행기관 사업 추진현황을 정기적으로 지도 점검 ◉ 수행인력 관리, 대상자 관리, 서비스 제공현황, 지역 인프라 개발, 예산집행 등 사업운영사항, 사업운영 점검·평가결과 지적된 사항에 대한 개선현황 등 점검	○ 업무 명확화
p. 89	**3. 수행인력 채용 및 관리** 가. 채용 관련 Q&A **Q2. 전담사회복지사 채용 시 인력 수급 문제로 자격 기준(사회복지사 1년 이상 경력)에 미달하는 자를 채용할 수 있는지?** ▪ 섬지역(예 : 울릉군) 등 인력난이 심한 지역*의 경우, 지자체 승인하에 재공고를 통해 1년 미만자 채용 가능 * 공고결과 근무경력 1년 이상인 응시자가 없는 경우에 한함 단, 최초 공고 시 '재공고 시 자격요건 변경될 수 있음' 등의 안내 필요 이때 급여 등은 경력 1년 이상~2년 미만인 자와 동일	**3. 수행인력 채용 및 관리** 가. 채용 관련 Q&A **Q2. 전담사회복지사 채용 시 인력 수급 문제로 자격 기준(<u>사회복지사업 근무경력</u> 1년 이상 경력)에 미달하는 자를 채용할 수 있는지?** ▪ 섬지역(예 : 울릉군) 등 인력난이 심한 지역*의 경우, 지자체 승인하에 재공고를 통해 1년 미만자 채용 가능 * 공고결과 근무경력 1년 이상인 응시자가 없는 경우에 한함 단, 최초 공고 시 '재공고 시 자격요건 변경될 수 있음' 등의 안내 필요 이때 급여 등은 경력 1년 이상~2년 미만인 자와 동일	○ 문구 수정

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 90</td><td>▮ 채용절차
◉ 채용공고 및 선발
- 수행기관별 '22년 사업예산에 따른 배정 인원*, 인건비 기준에 맞게 채용
* 전담사회복지사 및 생활지원사 수
(중략)</td><td>▮ 채용절차
◉ 채용공고 및 선발
- 수행기관별 '<u>23년</u> 사업예산에 따른 배정 인원*, 인건비 기준에 맞게 채용
* 전담사회복지사 및 생활지원사 수
(중략)</td><td>○ 연도 반영</td></tr>
<tr><td>p. 91</td><td>- 1년 단위(1.1.~12.31.)로 근로계약을 체결한 경우, 계속근로를 희망하는 수행인력에 대해서는 근무평가 등을 고려하여 수행기관 사업위탁기간 내에서 근로계약 가능
- 단, 수행인력의 계속 고용기간이 2년을 넘기더라도 무기근로계약을 체결한 것으로 보지 않음</td><td><u>(삭제)</u>
- 단, 수행인력의 계속 고용기간이 2년을 넘기더라도 무기근로계약을 체결한 것으로 보지 않음</td><td>○ 문구 삭제</td></tr>
<tr><td>p. 91</td><td>나. 근무조건
▮ 급여
◉ 인건비
- 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금
<table><tr><th>구분</th><th>기본급</th><th>비고</th></tr><tr><td>전담사회복지사 (경력 4년 이상)</td><td>2,278,600원</td><td rowspan="4">4대 보험 본인 부담금 포함</td></tr><tr><td>전담사회복지사 (경력 2년 이상 ~ 4년 미만)</td><td>2,170,000원</td></tr><tr><td>전담사회복지사 (경력 1년 이상 ~ 2년 미만)</td><td>2,070,000원</td></tr><tr><td>생활지원사</td><td>1,194,470원</td></tr></table></td><td>나. 근무조건
▮ 급여
◉ 인건비
- 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금
<table><tr><th>구분</th><th>기본급</th><th>비고</th></tr><tr><td>전담사회복지사 (경력 4년 이상)</td><td><u>2,300,000원</u></td><td rowspan="4">4대 보험 본인 부담금 포함</td></tr><tr><td>전담사회복지사 (경력 2년 이상 ~ 4년 미만)</td><td><u>2,190,000원</u></td></tr><tr><td>전담사회복지사 (경력 1년 이상 ~ 2년 미만)</td><td><u>2,090,000원</u></td></tr><tr><td>생활지원사</td><td><u>1,254,450원</u></td></tr></table></td><td>○ 기본급 수정</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 92</td><td>▮ 수행인력별 근무시간 및 근무장소
<table><tr><th>구분</th><th>근무시간</th><th>근무장소</th></tr><tr><td>광역 전담사회 복지사</td><td>주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게 시간 1시간 제외)</td><td>광역지원 기관</td></tr><tr><td>전담사회 복지사
* 일반 및 중점/ 특화서비스</td><td>주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게 시간 1시간 제외)</td><td>수행기관, 대상자 가정</td></tr><tr><td>생활 지원사</td><td>주 5일, 일 5시간 근무 (09:00~14:30, 12:30~18:00 등 휴게시간 30분 제외)</td><td>수행기관, 대상자 가정</td></tr></table>
- 생활지원사 근무시간대는 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능</td><td>▮ 수행인력별 근무시간 및 근무장소
<table><tr><th>구분</th><th>근무시간</th><th>근무장소</th></tr><tr><td>광역 전담사회 복지사</td><td>주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게 시간 1시간 제외)</td><td>광역지원 기관 등</td></tr><tr><td>전담사회 복지사
* 일반 및 중점/ 특화서비스</td><td>주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게 시간 1시간 제외)</td><td>수행기관, 대상자 가정 등</td></tr><tr><td>생활 지원사</td><td>주 5일, 일 5시간 근무 (09:00~14:30, 12:30~18:00 등 휴게시간 30분 제외)</td><td>수행기관, 대상자 가정 등</td></tr></table>
- 생활지원사 근무시간대 <u>및 근무장소</u>는 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능</td><td>○ 근무지 명확화</td></tr>
<tr><td>p. 95</td><td>라. 교육
▮ 교육기간 : 2022. 1. ~ 2022. 12.
(중략)
▮ 직무교육
- 교육기관 : 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
- 교육내용 : 노인맞춤돌봄서비스 업무수행을 위한 필수 교육
- 신규자 과정 : 노인맞춤돌봄서비스 재직 경력 1년 미만자
- 경력자 과정 : 노인맞춤돌봄서비스 재직 경력 1년 이상자로 직무교육을 1회 이상 이수한 자</td><td>라. 교육
▮ 교육기간 : <u>2023. 1. ~ 2023. 12.</u>
(중략)
▮ 직무교육
- 교육기관 : 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
- 교육내용 : 노인맞춤돌봄서비스 업무수행을 위한 필수 교육
- 신규자 과정 : <u>2022년 노인맞춤돌봄서비스 종사자 직무교육 미이수자</u>
- 경력자 과정 : <u>2022년 노인맞춤돌봄서비스 종사자 직무교육을 이수한 자</u>
<table><tr><th>관련 Q&A</th></tr><tr><td><u>Q1. 직군 변경 종사자의 경우 '신규자/경력자 과정' 구분은 어떻게 해야하나요?</u>
▪ <u>직군 변경 종사자는 신규자 과정에 해당함
예) 일반중점 전담사회복지사에서 특화서비스 전담사회복지사로 변경된 경우 신규자 과정에 해당함</u></td></tr></table></td><td>○ 연도 전환 문구 수정

○ 내용 명확화를 위한 기준 확대 및 관련 Q&A 추가</td></tr>
</table>

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
p. 96	◉ 교육방법 : 종사자 개별 온라인 교육 (세부내용 별도 안내) 〈교육 이수 차시*〉	◉ 교육방법 : 종사자 개별 온라인 교육 (세부내용 별도 안내) 〈교육 이수 차시*〉	○ 교육내용 조정

2022년 안내 — 〈교육 이수 차시*〉

구분		전담사회복지사 광역, 일반 및 중점	전담사회복지사 특화 서비스	생활지원사
기초교육		17차시	24차시	18차시
심화교육**	신규자	29차시	22차시	18차시
	경력자	11차시	11차시	9차시
소계	신규자	46차시	46차시	36차시
	경력자	28차시	35차시	27차시

* 온라인 교육 회기 단위(1차시는 약 30분에 해당
** 신규자 및 경력자별 교육내용 상이

2023년 안내 — 〈교육 이수 차시*〉

구분		전담사회복지사 광역, 일반 및 중점	전담사회복지사 특화 서비스	생활지원사
기초교육		16차시	24차시	18차시
심화교육**	신규자	29차시	22차시	18차시
	경력자	11차시	11차시	9차시
소계	신규자	45차시	46차시	36차시
	경력자	27차시	35차시	27차시

* 온라인 교육 회기 단위(1차시는 약 30분에 해당
** 신규자 및 경력자별 교육내용 상이

◉ 직군별 교육과목

- 전담사회복지사 직무교육

1) 일반 및 중점 전담사회복지사 신규자과정
* 총 46차시(기초 17차시 + 심화 29차시 이상)

구분	주제	과목명	교육차시
기초교육	노인맞춤돌봄서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해	3차시
		노인맞춤돌봄서비스 제공관리 이해와 실제	4차시
		노인맞춤돌봄서비스 개입과 제공실무	4차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리	2차시
		종사자의 인권과 안전관리	4차시
	소계		17차시

2) 일반 및 중점 전담사회복지사 경력자과정
* 총 28차시(기초 17차시 + 심화 11차시 이상)

심화교육 11차시 이상 이수 예시

- (예시1) 11차시 수강 : 강점관점 해결중심 상담(7차시)+노인돌봄 지식(2차시)+자살예방(2차시)
- (예시2) 13차시 수강 : 노인돌봄 지식(2차시)+노인돌봄 기술(2차시)+교류분석 상담의 이해(5차시)+집단 프로그램의 이해와 실제(4차시)
- (예시3) 15차시 수강 : 노인돌봄 기술(2차시)+치매예방(2차시)+강점관점 해결중심 상담의 이해(7차시)+프로그램 기획과 운영(4차시)

2023년 안내

◉ 직군별 교육과목

- 전담사회복지사 직무교육

1) 일반 및 중점 전담사회복지사 신규자과정
* 총 45차시(기초 16차시 + 심화 29차시 이상)

구분	주제	과목명	교육차시
기초교육	노인맞춤돌봄서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해	3차시
		노인맞춤돌봄서비스 제공관리 이해와 실제	4차시
		노인맞춤돌봄서비스 개입과 제공실무	3차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리	2차시
		종사자의 인권과 안전관리	4차시
	소계		16차시

2) 일반 및 중점 전담사회복지사 경력자과정
* 총 27차시(기초 16차시 + 심화 11차시 이상)

심화교육 11차시 이상 이수 예시

- (예시1) 11차시 수강 : 강점관점 해결중심 상담(7차시)+노인돌봄 지식(2차시)+자살예방(2차시)
- (예시2) 13차시 수강 : 노인돌봄 지식(2차시)+노인돌봄 기술(2차시)+노인상담의 이해와 실제(5차시)+집단 프로그램의 이해와 실제(4차시)

(삭제)

○ 교육내용 조정

○ 교육내용 조정

○ 교육내용 조정 및 예시 수정

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 98</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>주제</th><th>과목명</th><th>교육차시</th></tr>
<tr><td rowspan="14">심화
교육</td><td rowspan="3">노인복지와
노인돌봄의
이해</td><td>노인복지의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 지식</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 기술</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">고위험
노인관리</td><td>자살예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>학대예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>치매예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">노인상담의
이해</td><td>노인상담의
이해와 실제(심화)</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>강점관점 해결중심
상담의 이해</td><td>7차시</td></tr>
<tr><td>교류분석 상담의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td rowspan="2">노인
사례관리의
이해</td><td>사례관리의 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>고위험 노인의
사례관리</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">프로그램
및
ICT돌봄</td><td>집단프로그램의
이해와 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>프로그램
기획과 운영</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>스마트 돌봄</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>조직관리</td><td>조직관리의 기술</td><td>3차시</td></tr>
<tr><td colspan="3">전체 과목 중 11차시 이상 수강</td></tr>
</table>
</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>주제</th><th>과목명</th><th>교육차시</th></tr>
<tr><td rowspan="14">심화
교육</td><td rowspan="3">노인복지와
노인돌봄의
이해</td><td>노인복지의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 지식</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 기술</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">고위험
노인관리</td><td>자살예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>학대예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>치매예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">노인상담의
이해</td><td>노인상담의
이해와 실제(심화)</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>강점관점 해결중심
상담의 이해</td><td>7차시</td></tr>
<tr><td><u>동기강화</u> 상담의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td rowspan="2">노인
사례관리의
이해</td><td>사례관리의 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>고위험 노인의
사례관리</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">프로그램
및
ICT돌봄</td><td>집단프로그램의
이해와 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>프로그램
기획과 운영</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>스마트 돌봄</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>조직관리</td><td>조직관리의 기술</td><td>3차시</td></tr>
<tr><td colspan="3">전체 과목 중 11차시 이상 수강</td></tr>
</table>
</td><td>○ 교육내용 변경</td></tr>
<tr><td>p. 100</td><td>4) 특화서비스 전담사회복지사 경력자 과정
* 총 35차시(기초 24차시 + 심화 11차시 이상)

심화교육 11차시 이상 이수 예시
- (예시1) 11차시 수강 : 강점관점 해결중심 상담(7차시)+노인돌봄 지식(2차시)+자살예방(2차시)
- (예시2) 13차시 수강 : 노인돌봄 지식(2차시)+노인돌봄 기술(2차시)+교류분석 상담의 이해(5차시)+집단 프로그램의 이해와 실제(4차시)
- (예시3) 15차시 수강 : 노인돌봄 기술(2차시)+치매예방(2차시)+강점관점 해결중심 상담의 이해(7차시)+프로그램 기획과 운영(4차시)</td><td>4) 특화서비스 전담사회복지사 경력자 과정
* 총 35차시(기초 24차시 + 심화 11차시 이상)

심화교육 11차시 이상 이수 예시
- (예시1) 11차시 수강 : 강점관점 해결중심 상담(7차시)+노인돌봄 지식(2차시)+자살예방(2차시)
- (예시2) 13차시 수강 : 노인돌봄 지식(2차시)+노인돌봄 기술(2차시)+<u>노인상담의 이해와 실제(5차시)</u>+집단 프로그램의 이해와 실제(4차시)
<u>(삭제)</u></td><td>○ 교육 이수 예시 수정</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 101</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>주제</th><th>과목명</th><th>교육차시</th></tr>
<tr><td rowspan="15">심화
교육</td><td rowspan="3">노인복지와
노인돌봄의
이해</td><td>노인복지의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 지식</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 기술</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">고위험 노인
관리</td><td>자살예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>학대예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>치매예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">노인상담의
이해</td><td>노인상담의
이해와 실제(심화)</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>강점관점 해결중심
상담의 이해</td><td>7차시</td></tr>
<tr><td>교류분석 상담의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td rowspan="2">노인
사례관리의
이해</td><td>사례관리의 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>고위험 노인의
사례관리</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">프로그램 및
ICT돌봄</td><td>집단프로그램의
이해와 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>프로그램
기획과 운영</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>스마트 돌봄</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>조직관리</td><td>조직관리의 기술</td><td>3차시</td></tr>
<tr><td colspan="3">전체 과목 중 11차시 이상 수강</td></tr>
</table>
</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>주제</th><th>과목명</th><th>교육차시</th></tr>
<tr><td rowspan="15">심화
교육</td><td rowspan="3">노인복지와
노인돌봄의
이해</td><td>노인복지의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 지식</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>노인돌봄 기술</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">고위험 노인
관리</td><td>자살예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>학대예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td>치매예방</td><td>2차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">노인상담의
이해</td><td>노인상담의
이해와 실제(심화)</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td>강점관점 해결중심
상담의 이해</td><td>7차시</td></tr>
<tr><td><u>동기강화</u> 상담의 이해</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td rowspan="2">노인
사례관리의
이해</td><td>사례관리의 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>고위험 노인의
사례관리</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td rowspan="3">프로그램 및
ICT돌봄</td><td>집단프로그램의
이해와 실제</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>프로그램
기획과 운영</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>스마트 돌봄</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>조직관리</td><td>조직관리의 기술</td><td>3차시</td></tr>
<tr><td colspan="3">전체 과목 중 11차시 이상 수강</td></tr>
</table>
</td><td>○ 교육내용 변경</td></tr>
<tr><td>p. 103</td><td>
- 생활지원사 직무교육
(중략)
2) 경력자과정 : 총 27차시(기초18차시 + 심화 9차시)
<table>
<tr><th>구분</th><th>주제</th><th>과목명</th><th>교육내용</th><th>교육차시</th></tr>
<tr><td rowspan="3">심화
교육</td><td rowspan="2">(E형)
스마트
돌봄과
조직문화</td><td>스마트
돌봄</td><td>(생략)</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>소통
하는
조직
문화</td><td>- 직장 내 인간
관계의 기술
※ 21년 역량강화
교육내용과
동일함</td><td>5차시</td></tr>
<tr><td colspan="4">심화교육 A형 ~ E형 중 택 1(9차시)</td></tr>
</table>
</td><td>
- 생활지원사 직무교육
(중략)
2) 경력자과정 : 총 27차시(기초18차시 + 심화 9차시)
<table>
<tr><th>구분</th><th>주제</th><th>과목명</th><th>교육내용</th><th>교육차시</th></tr>
<tr><td rowspan="3">심화
교육</td><td rowspan="2">(E형)
스마트
돌봄과
조직문화</td><td>스마트
돌봄</td><td>(생략)</td><td>4차시</td></tr>
<tr><td>소통
하는
조직
문화</td><td>- 직장 내 인간
관계의 기술
<u>(삭제)</u></td><td>5차시</td></tr>
<tr><td colspan="4">심화교육 A형 ~ E형 중 택 1(9차시)</td></tr>
</table>
</td><td>○ 문구 삭제</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 106</td><td>▮ 행정사항
◉ 각 시·도(시·군·구)는 회의장 등 무료로 사용 가능한 교육 장소 제공 및 섭외 등을 통해 적극 지원 및 협조
◉ 시·군·구 및 사업수행기관은 수행인력이 교육에 적극 참여 할 수 있도록 조치 및 독려
(신설)
◉ 직무교육 이외에 기타 교육은 수행기관이 적극 지원</td><td>▮ 행정사항
◉ 각 시·도(시·군·구)는 회의장 등 무료로 사용 가능한 교육 장소 제공 및 섭외 등을 통해 적극 지원 및 협조
◉ 시·군·구 및 사업수행기관은 수행인력이 교육에 적극 참여 할 수 있도록 조치 및 독려
◉ <u>수행기관은 종사자 교육이 정규 근무 시간 내에서 진행될 수 있도록 관리</u>
◉ 직무교육 이외에 기타 교육은 수행기관이 적극 지원</td><td>○ 문구 추가</td></tr>
<tr><td>p. 109</td><td>▮ 예산편성 및 집행기준
◉ 예산편성기준
- 인건비, 운영비, 사업비로 편성
- 사업비는 전체 예산의 3% 이상으로 편성
<table>
<tr><th>구분</th><th colspan="2">내역</th></tr>
<tr><td rowspan="3">광역 지원 기관</td><td>인건비</td><td>- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 시간외 근로수당</td></tr>
<tr><td>운영비</td><td>- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상보험료, 복리후생수당</td></tr>
<tr><td>사업비</td><td>- 수행기관 관리, 교육지원, 모니터링 진행, 평가 및 컨설팅 등</td></tr>
<tr><td rowspan="3">수행 기관</td><td>인건비</td><td>- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 선임 생활지원사 수당, 시간외근로 수당</td></tr>
<tr><td>운영비</td><td>- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상보험료, 회계감사비, 회계 검증비, 복리후생수당</td></tr>
<tr><td>사업비</td><td>- 직접서비스사업비 : 안전확인 사업비, 사회참여사업비, 생활 교육사업비, 일상생활지원 사업비
- 연계서비스사업비 : 진행비
- 특화서비스사업비 : 개별상담비, 우울증 진단 및 투약지원, 집단활동비, 사례발굴비, 업무 협력비
- 교육사업비</td></tr>
</table></td><td>▮ 예산편성 및 집행기준
◉ 예산편성기준
- 인건비, 운영비, 사업비로 편성
- 사업비는 전체 예산의 3% 이상으로 편성
<table>
<tr><th>구분</th><th colspan="2">내역</th></tr>
<tr><td rowspan="3">광역 지원 기관</td><td>인건비</td><td>- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, <u>법정 수당, 복리후생수당</u></td></tr>
<tr><td>운영비</td><td>- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상보험료</td></tr>
<tr><td>사업비</td><td>- 수행기관 관리, 교육지원, 모니터링 진행, 평가 및 컨설팅 등</td></tr>
<tr><td rowspan="3">수행 기관</td><td>인건비</td><td>- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 선임 생활지원사 수당, <u>법정수당, 복리후생수당</u></td></tr>
<tr><td>운영비</td><td>- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상보험료, 회계감사비, 회계 검증비</td></tr>
<tr><td>사업비</td><td>- 직접서비스사업비 : 안전확인 사업비, 사회참여사업비, 생활 교육사업비, 일상생활지원 사업비
- 연계서비스사업비 : 진행비
- 특화서비스사업비 : 개별상담비, 우울증 진단 및 투약지원, 집단활동비, 사례발굴비, 업무 협력비
- 교육사업비</td></tr>
</table></td><td>○ 예산편성내역 수정</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 109~110</td><td>● 예산집행기준
(신설)

- (인건비)
• 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금
<table>
<tr><th>구분</th><th>기본급</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>전담사회복지사*
(경력 4년 이상)</td><td>2,278,600원</td><td rowspan="4">4대 보험 본인 부담금 포함</td></tr>
<tr><td>전담사회복지사*
(경력 2년 이상 ~ 4년 미만)</td><td>2,170,000원</td></tr>
<tr><td>전담사회복지사*
(경력 1년 이상 ~ 2년 미만)</td><td>2,070,000원</td></tr>
<tr><td>생활지원사</td><td>1,194,470원</td></tr>
</table>
* 광역지원기관 전담사회복지사, 수행기관 전담사회복지사(일반·중점관리군, 특화서비스군)
• 퇴직금은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 근로자에게 지급
(추가)
• 불가피한 경우에 한하여 1주 12시간을 한도로 예산 범위 내에서 야간근무수당, 연장근로수당, 휴일근무수당 지급 가능
• 인건비 불용액은 전체 인건비의 5% 이내에서 시·군·구 사전 승인 후 운영비로 집행 가능
※ 시·군·구는 고의적 인력채용 지연 등으로 취약 노인 보호에 소홀함이 없었는지 철저한 검토 후 승인
- (운영비) 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상·상해 보험료, 회계감사비, 회계검증비, 복리후생수당으로 구성</td>
<td>● 예산집행기준
- <u>인건비, 운영비, 사업비 간 전용이 필요한 경우 시·군·구의 사전 승인을 거쳐 집행 가능</u>
※ <u>단, 인건비 불용액은 전체 인건비의 5% 이내에서 운영비·사업비로 전용 가능. 사업비는 전체 예산의 3% 이상 편성·집행 필수</u>
- (인건비)
• 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금
<table>
<tr><th>구분</th><th>기본급</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>전담사회복지사*
(경력 4년 이상)</td><td><u>2,300,000원</u></td><td rowspan="4">4대 보험 본인 부담금 포함</td></tr>
<tr><td>전담사회복지사*
(경력 2년 이상 ~ 4년 미만)</td><td><u>2,190,000원</u></td></tr>
<tr><td>전담사회복지사*
(경력 1년 이상 ~ 2년 미만)</td><td><u>2,090,000원</u></td></tr>
<tr><td>생활지원사</td><td><u>1,254,450원</u></td></tr>
</table>
* 광역지원기관 전담사회복지사, 수행기관 전담사회복지사(일반·중점관리군, 특화서비스군)
• 퇴직금은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 근로자에게 지급
• <u>총 인건비 예산 범위 내에서 법정수당, 복리후생수당 등 지급 가능</u>
• 불가피한 경우에 한하여 1주 12시간을 한도로 예산 범위 내에서 야간근무수당, 연장근로수당, 휴일근무수당 지급 가능
<u>(삭제)</u>
- (운영비) 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상·상해 보험료, 회계감사비, <u>회계검증비로 구성</u></td>
<td>○ 예산집행기준 확대 및 문구 수정

○ 기본급 변경

○ 예산항목 변경에 따른 문구 수정</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 111</td><td>(중략)
- (사업비)
• 전체 예산의 3% 이상으로 편성
• 직접서비스사업비(안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원), 연계서비스사업비, 특화서비스사업비, 종사자 교육비로 편성
• 종사자 교육비는 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원으로 편성</td><td>(중략)
- (사업비)
<u>(삭제)</u>
• 직접서비스사업비(안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원), 연계서비스사업비, 특화서비스사업비, 종사자 교육비로 <u>집행</u>
• 종사자 교육비는 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원으로 <u>집행</u></td><td>○ 문구 삭제 및 수정</td></tr>
<tr><td>p. 119~163</td><td>**Ⅴ. 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼**</td><td></td><td>○ 세부목표 구체화, 중분류와 소분류 내용 재배치 및 일부 통합, 단계별 진행절차 및 세부사항 제시 등 전체 내용 수정</td></tr>
<tr><td>p. 173</td><td>**Ⅵ. 특화서비스**
3. 특화서비스 세부내용
나. 서비스 초기상담
(중략)
특화서비스 초기상담지 작성예시
특화서비스 초기상담지
일자 2022년 2월 8일 **조사자** 홍길동 전담사회복지사
(중략)
정신건강 **우울척도** 13점 **자살생각척도** 16점 **고독감척도** 38점</td><td>**Ⅵ. 특화서비스**
1. 특화서비스 개요
나. 서비스 초기상담
(중략)
특화서비스 초기상담지 작성예시
특화서비스 초기상담지
일자 <u>2023년</u> 2월 8일 **조사자** 홍길동 전담사회복지사
(중략)
정신건강 **우울척도** 13점 **자살생각척도** <u>8점</u> **고독감척도** <u>5점</u></td><td>○ 작성예시 수정</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 175</td><td>
3. 특화서비스 세부내용
▮ 서비스 대상 및 우선순위
◉ 우울형 집단
- 자살시도 후 생존자 또는 우울증 진단을 받고 자살시도 가능성이 높은 노인
* 우울형 집단 이용자 선정 우선순위
(1순위) 자살시도 후 생존자
(2순위) 우울증 진단자
(3순위) 척도검사 결과 자살생각척도 15점 이상인 자
* 공통기준
- 병의원*에 의한 우울증 진단 필수(서비스 개시일로부터 3개월 이내)
* 정신과, 정신건강의학과, 신경정신과, 신경과, 내과, 가정의학과
- 우울증 진단 2년 이상 경과자의 경우 재진단 필요
</td><td>
3. 특화서비스 세부내용
▮ 서비스 대상 및 우선순위
◉ 우울형 집단
- 자살시도 후 생존자 또는 우울증 진단을 받고 자살시도 가능성이 높은 노인
* 우울형 집단 이용자 선정 우선순위
(1순위) 자살시도 후 생존자
(2순위) 우울증 진단자
(3순위) 척도검사 결과 자살생각척도 <u>7점</u> 이상인 자
* 공통기준
- 병의원*에 의한 우울증 진단 필수(서비스 개시일로부터 3개월 이내)
* 정신과, 정신건강의학과, 신경정신과, 신경과, 내과, 가정의학과
** <u>진단인정 서류 : 진단명과 상병코드가 명시된 진단서, 소견서, 진료확인서, 통원확인서</u>
- 우울증 진단 2년 이상 경과자의 경우 재진단 필요
</td><td>○ 척도 조정에 따른 내용 수정</td></tr>
<tr><td>p. 176</td><td>
(중략)
(예시1)
<table>
<tr><th>구분</th><th>신청자(A)</th><th>신청자(B)</th></tr>
<tr><td>자살시도 후 생존자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>우울증 진단자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>자살생각 척도점수</td><td>15점</td><td>14점</td></tr>
<tr><td>서비스 이용자 우선순위</td><td>1순위</td><td>2순위</td></tr>
</table>
(예시2)
<table>
<tr><th>구분</th><th>신청자(A)</th><th>신청자(B)</th></tr>
<tr><td>자살시도 후 생존자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>우울증 진단자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>우울 척도점수</td><td>12점</td><td>12점</td></tr>
<tr><td>자살생각 척도점수</td><td>15점</td><td>16점</td></tr>
<tr><td>고독감 척도 점수</td><td>36점</td><td>32점</td></tr>
<tr><td>서비스 이용자 우선순위</td><td>2순위</td><td>1순위</td></tr>
</table>
</td><td>
(중략)
(예시1)
<table>
<tr><th>구분</th><th>신청자(A)</th><th>신청자(B)</th></tr>
<tr><td>자살시도 후 생존자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>우울증 진단자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>자살생각 척도점수</td><td><u>7점</u></td><td><u>6점</u></td></tr>
<tr><td>서비스 이용자 우선순위</td><td>1순위</td><td>2순위</td></tr>
</table>
(예시2)
<table>
<tr><th>구분</th><th>신청자(A)</th><th>신청자(B)</th></tr>
<tr><td>자살시도 후 생존자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>우울증 진단자</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>우울 척도점수</td><td>12점</td><td>12점</td></tr>
<tr><td>자살생각 척도점수</td><td><u>7점</u></td><td><u>8점</u></td></tr>
<tr><td>고독감 척도 점수</td><td><u>6점</u></td><td><u>2점</u></td></tr>
<tr><td>서비스 이용자 우선순위</td><td>2순위</td><td>1순위</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>페이지</th><th>2022년 안내</th><th>2023년 안내</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>p. 176</td><td>
● 공통사항
(중략)
우울형 집단 서비스 이용자 선정 기준점수
<table>
<tr><th>구분</th><th>우울척도</th><th>자살생각 척도</th><th>고독감 척도</th></tr>
<tr><td>선정 점수</td><td>10점 이상 (15점 만점)</td><td>15점 이상 (38점 만점)</td><td>35점 이상 (80점 만점)</td></tr>
</table>
- 3가지 척도 모두 선정기준 점수에 해당하는 경우, 수행기관 내부 사례실무회의 등을 통해 이용자 선정 가능
- 서비스 제공이 필요하나 3가지 척도 중 1개라도 선정기준 점수에 미달되는 경우 우울증 진단 여부와 관계없이 자문위원단에 서비스 이용자 선정 승인요청 필요
</td><td>
● 공통사항
(중략)
우울형 집단 서비스 이용자 선정 기준점수
<table>
<tr><th>구분</th><th>우울척도</th><th>자살생각 척도</th><th>고독감 척도</th></tr>
<tr><td>선정 점수</td><td>10점 이상 (27점 만점)</td><td>7점 이상 (18점 만점)</td><td>5점 이상 (9점 만점)</td></tr>
</table>
- 3가지 척도 모두 선정기준 점수에 해당하는 경우, 수행기관 내부 사례실무회의 등을 통해 이용자 선정 가능
- 서비스 제공이 필요하나 3가지 척도 중 1개라도 선정기준 점수에 미달되는 경우 우울증 진단 여부와 관계없이 자문위원단에 서비스 이용자 선정 승인요청 필요
</td><td>○ 척도 조정에 따른 내용 수정</td></tr>
<tr><td>p. 190</td><td>
바. 서비스 재사정
▮ 재사정 시기
● 서비스 이용 동의일로부터 6개월 단위로 실시
(신설)
▮ 재사정 방법
(중략)
● 서비스 재사정 결과에 따라 서비스 제공 계획 재수립 또는 종결
- 재사정 결과 이용자의 서비스 연장이 필요한 경우 : 서비스 제공계획 재수립 필요여부를 판단하여, 서비스 제공계획 재수립 시 〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서를 이용자에게 재안내 필요
* 서비스 연장 결정 시 〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서 및 개인정보제공동의서 재징구
</td><td>
바. 서비스 재사정
▮ 재사정 시기
● 서비스 이용 동의일로부터 6개월 단위로 실시
- <u>단, 이용자의 개별상황에 따라 최대 2개월까지 기간을 연장할 수 있음</u>
▮ 재사정 방법
(중략)
● 서비스 재사정 결과에 따라 서비스 제공 계획 재수립 또는 종결
- 재사정 결과 이용자의 서비스 연장이 필요한 경우 : 서비스 제공계획 재수립 필요여부를 판단하여, 서비스 제공계획 재수립 시 〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서, <u>〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서</u>를 이용자에게 재안내 필요
</td><td>○ 재사정 기간 관련 내용 추가

○ 서식 활용 관련 문구 수정 및 삭제</td></tr>
</table>

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
p. 194	사. 서비스 종결 및 사후관리 ▮ 종결 절차 ◉ 종결 대상에 해당되는 경우 수행기관 사례실무회의를 통해 종결 처리 * 종결 서류 : 〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서 〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서 (서비스 종결자용) (신설)	사. 서비스 종결 및 사후관리 ▮ 종결 절차 ◉ 종결 대상에 해당되는 경우 수행기관 사례실무회의를 통해 종결 처리 * 종결 서류 : 〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서 〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서 - 단, 본인 신청(시설 입소, 서비스 거부 등)으로 종결하는 경우, 서비스 이용자(또는 대리자)에게 〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서 접수 이후 사례실무회의를 통해 종결 처리	○ 서식 활용 관련 문구 수정
	◉ 사례실무회의 결과 서비스 종결이 확정될 경우 특화서비스 종결 신청서 및 처리서를 작성하여 특화서비스 전담사회복지사가 서비스 종결자에게 직접 교부 및 안내 * 특화서비스 전담사회복지사의 안전상의 이유로 직접 교부 및 안내가 어려운 경우 업무협력자(내부 종사자 및 생활지원사)에 의한 교부 및 안내 가능	◉ 사례실무회의 결과 서비스 종결이 확정될 경우 특화서비스 종결 처리서를 작성하여 특화서비스 전담사회복지사가 서비스 종결자에게 직접 교부 및 안내 * 특화서비스 전담사회복지사의 안전상의 이유로 직접 교부 및 안내가 어려운 경우 업무협력자(내부 종사자 및 생활지원사)에 의한 교부 및 안내 가능	
p. 195	◉ 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 종결일 도래 30일 이전부터 〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지 활용하여 서비스 제공에 따른 서비스 종결자의 변화정도를 조사 * 서비스 종결자 중 은둔형 집단은 대상자의 특성을 고려하여 척도검사가 가능한 경우에만 실시 ** 사전-사후 척도검사는 특화서비스 이용자 타당성, 서비스 효과성 검증을 위한 자료로 활용 (신설) (중략) ▮ 사후관리 기간 및 방법	◉ 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 종결일 도래 30일 이전부터 〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지 활용하여 서비스 제공에 따른 서비스 종결자의 변화정도를 조사 * 서비스 종결자 중 은둔형 집단은 대상자의 특성을 고려하여 척도검사가 가능한 경우에만 실시 ** 사전-사후 척도검사는 특화서비스 이용자 타당성, 서비스 효과성 검증을 위한 자료로 활용 *** 병원 입원, 시설 입소, 건강상의 사유 등으로 사후척도검사를 진행할 수 없는 경우 사례실무회의를 통하여 척도검사 진행 여부 결정 가능 (단, 사후척도검사 미진행 사유가 적절한지 충분히 논의하여 결정 필요) (중략) ▮ 사후관리 기간 및 방법	○ 사후척도검사 미진행 사유 관련 내용 추가

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	◉ 사후관리 기간 - 서비스 종결일로부터 최소 6개월 * 사후관리 기간 연장이 필요한 경우 사례실무회의를 통해 연장 가능 ◉ 사후관리 방법 - 2개월 내 최소 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 유선통화 실시 * 종결자 중 '시설입소', '전출' 등의 사유로 방문이 불가한 경우 월 1회 유선통화 실시 - 사후관리 과정에서 특이사항이 있는 경우 특화서비스 전담사회복지사는 수행기관 중간관리자 및 읍·면·동 담당자에게 즉시 보고	◉ 사후관리 기간 - 서비스 종결일로부터 최소 6개월 * 사후관리 기간 연장이 필요한 경우 사례실무회의를 통해 연장 가능 ◉ 사후관리 방법 - 2개월 내 최소 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 유선통화 실시 * 종결자 중 '시설입소', '전출' 등의 사유로 방문이 불가하거나 노인맞춤돌봄서비스(일반 및 중점) 또는 타 서비스 등으로 연계된 경우 월 1회 유선통화 실시 - 사후관리 과정에서 특이사항이 있는 경우 특화서비스 전담사회복지사는 수행기관 중간관리자 및 읍·면·동 담당자에게 즉시 보고	○ 사후관리 방법 수정
	〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(앞면)	〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(일반돌봄군)	○ 서식 내용 수정
	〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(뒷면)-중점돌봄군의 경우 해당 서식 추가 작성	〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(중점돌봄군)	
	〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고양식	〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고양식	○ 서식 일부 수정
	〈서식 제15-1호〉 표준근로계약서-전담 사회복지사	〈서식 제15-1호〉 표준근로계약서-전담 사회복지사	○ 서식 일부 수정
	〈서식 제15-2호〉 표준근로계약서-생활 지원사	〈서식 제15-2호〉 표준근로계약서-생활 지원사	○ 서식 일부 수정
	〈서식 제18-2호〉 특화서비스 사전척도검사지	〈서식 제18-2호〉 특화서비스 사전척도검사지	○ 서식 변경
	〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지	〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지	○ 서식 변경
	〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서	〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서	○ 서식 일부 수정
	〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서	〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서	○ 서식 일부 수정

페이지	2022년 안내	2023년 안내	비고
	〈서식 제24호〉 특화서비스 초기상담 일지	(삭제)	○ 삭제
	〈서식 제25호〉 특화서비스 개인 사례(상담) 일지	〈서식 제24호〉 특화서비스 사례(상담) 기록지	○ 서식 및 서식번호 수정
	〈서식 제26호〉 특화서비스 사후관리 일지	(삭제)	○ 삭제
	〈서식 제27호〉 특화서비스 집단 활동 일지	〈서식 제25호〉 특화서비스 집단 활동 일지	○ 서식번호 수정
	〈서식 제28호〉 특화서비스 집단 활동 강사 일지	〈서식 제26호〉 특화서비스 집단 활동 강사 일지	○ 서식 일부 및 서식번호 수정
	〈서식 제29호〉 특화서비스 자문요청·결과 보고서	〈서식 제27호〉 특화서비스 자문요청·결과 보고서	○ 서식번호 수정
	〈서식 제30호〉 특화서비스 프로그램 변경 신청서	〈서식 제28호〉 특화서비스 프로그램 변경 신청서	○ 서식번호 수정
	〈서식 제31호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서	〈서식 제29호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서	○ 서식번호 수정

Contents | 차례

I 노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

1. 추진경과 ····· 3
2. 추진배경 ····· 3
3. 추진방향 ····· 5
4. 서비스 개요 ····· 6
5. 서비스 제공체계 ····· 11
6. 추진체계별 역할 ····· 12
7. 추진 법적근거 ····· 25

II 노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

1. 서비스 대상자 선정 ····· 30
2. 서비스 제공 ····· 53
3. 재사정 ····· 59
4. 서비스 종결 ····· 62
5. 사후관리 ····· 64
6. 이의신청 ····· 66

III 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 선정

1. 권역설정 및 수행기관 선정 ····· 69
2. 광역지원기관 선정 ····· 77

Ⅳ 노인맞춤돌봄서비스 사업관리

1. 조직 및 주요업무 ····· 81
2. 사업관리 ····· 87
3. 수행인력 채용 및 관리 ····· 88
  * 관련 Q&A ····· 89
4. 행정사항 ····· 107

Ⅴ 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼

1. 제공서비스 ····· 119
2. 서비스 제공 시 고려사항 ····· 120

Ⅵ 특화서비스

1. 특화서비스 개요 ····· 167
2. 특화서비스 제공절차 ····· 169
3. 특화서비스 세부 내용 ····· 170

Ⅶ 붙임 서식

〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서 ····· 201
〈서식 제2호〉 위임장 ····· 202
〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지 ····· 203
〈서식 제4호〉 노인맞춤돌봄서비스 상담지 ····· 204
〈서식 제5호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서 ····· 205
〈서식 제6-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상) ····· 206
〈서식 제6-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상제외) ····· 207
〈서식 제6-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(종결) ····· 208
〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서 ····· 209
〈서식 제7-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공(예정) 안내서(이용대기자) ····· 211
〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(일반돌봄군) · 212
〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(중점돌봄군) · 213
〈서식 제8호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공지 ····· 215
〈서식 제9호〉 노인맞춤돌봄서비스 중지 신청서 ····· 216
〈서식 제10-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서 ····· 217
〈서식 제10-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서 ····· 218
〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고양식 ····· 219
〈서식 제12호〉 이의신청서 ····· 220
〈서식 제13호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서 ····· 221
〈서식 제14호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 표준 계약서 양식 ····· 227
〈서식 제15-1호〉 표준근로계약서-전담사회복지사 ····· 231
〈서식 제15-2호〉 표준근로계약서-생활지원사 ····· 234
〈서식 제16호〉 보안서약서 ····· 237

〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서 및 개인정보 제공동의서 ····· 238
〈서식 제18-1호〉 특화서비스 초기상담지 ····· 239
〈서식 제18-2호〉 특화서비스 사전척도검사지 ····· 241
〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서 ····· 248
〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서 ····· 249
〈서식 제21호〉 특화서비스 재사정지 ····· 250
〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지 ····· 251
〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서 ····· 257
〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서 ····· 258
〈서식 제24호〉 특화서비스 사례(상담) 기록지 ····· 259
〈서식 제25호〉 특화서비스 집단 활동 일지 ····· 260
〈서식 제26호〉 특화서비스 집단 활동 강사 일지 ····· 261
〈서식 제27호〉 특화서비스 자문요청·결과보고서 ····· 262
〈서식 제28호〉 특화서비스 프로그램 변경 신청서 ····· 263
〈서식 제29호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서 ····· 264

I

노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

1. 추진경과
2. 추진배경
3. 추진방향
4. 서비스 개요
5. 서비스 제공체계
6. 추진체계별 역할
7. 추진 법적근거

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

I 노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

1 추진경과

- ('07년~'19년) 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스 및 단기가사서비스 추진
- ('13년~'19년) 지역사회 자원연계 사업 추진
- ('14년~'19년) 독거노인 사회관계 활성화 사업 추진
- ('19년) 초기독거노인 자립지원 사업 추진
- ('20년~) 노인맞춤돌봄서비스 추진

2 추진배경

- (정책환경) 돌봄이 필요한 고령·독거노인의 급속한 증가, 가족돌봄의 약화, 노인의 사회적 관계망 악화로 돌봄의 사회화 요구

* 독거노인 : ('22) 188만명 → ('35) 346만명, 85세 이상 노인 : ('22) 94만명 → ('35) 195만명

* 노년기 자녀와 동거하는 것이 바람직 : ('08) 32.5% → ('17) 15.2% → ('20) 12.8%

* 가까운 친인척 왕래(주 1회 이상) : ('08) 10.7% → ('20) 4.7%, 친한친구·이웃 왕래(주 1회 이상) : ('08) 75.7% → ('20) 69.4%, 자녀 왕래(주 1회 이상) : ('08) 45.8% → ('20) 16.9%

  - 건강한 노화(Healthy aging), 지역사회 거주(Aging in Place), 장기요양·요양병원 등 고비용 돌봄 진입 예방을 위한 예방적 돌봄 강화 필요

* 장기요양 지출은 '23년 15.3조원, '25년 21조원까지 증가할 것으로 전망

* 65세 이상 노인 총 진료비 : ('17) 28.3조원 → ('19) 35.8조원 → ('21) 41.4조원

▮ 그간 노인돌봄 관련 다양한 지자체 보조사업을 추진해왔음('07년~'19년)

- (기존 노인돌봄기본서비스) 지자체별 수행기관에서 생활지원사 등을 고용하여 독거노인 안부확인 및 자원연계를 제공(29.5만명)
- (기존 노인돌봄종합서비스) 장기요양 등급외 A·B자 중 중위소득 160% 이하를 대상으로 바우처 제공(주로 가사지원, 월 27시간 또는 36시간, 4.8만명)
- 그 외 지역사회 자원연계(7천명), 단기가사(1천명), 독거노인 사회관계 활성화(7천명), 초기독거노인 자립지원(600명) 사업을 각각 제공함(중복제공 금지)

▮ 유사·분절적 사업운영, 민간전달체계 관리감독 미흡 등 서비스 질 제고 필요

- 사업 간 칸막이, 중복급여 제한 등으로 돌봄의 분절화 및 사업수행의 비효율성으로 서비스 질 저하, 노인의 돌봄욕구 충족 미흡
- 대상자 발굴, 서비스 결정을 각 민간기관에서 수행하여 공급자 위주의 서비스전달체계로 서비스 접근성, 책임성 문제
- 노인돌봄종합서비스(바우처)의 제공기관은 장기요양기관으로 동일한 기관 종사자가 예방적 돌봄서비스와 장기요양을 동시에 운영

【 기존 노인돌봄서비스 현황('19년 기준) 】

대 상 자	독거노인		등급외		장기요양
서비스명	①돌봄 기본	②초기 독거노인 자립지원, ③독거노인 친구만들기, ④단기가사	⑤돌봄 종합	⑥지역사회 자원연계	
내 용	안전확인·연계		케어	연계	
	〈국고〉		〈국고〉 바우처	〈국고〉	
대 상 자	독거노인		등급외 A·B	장기요양수급자, 등급 외 A·B	
이 용 자	29.5만	0.9만	4.8만	0.7만	
제공기관	244개	810개	2,583개	22개	
수행인력	11,800명	1,643명	26,664명	44명	
재정규모 (국비)	1,950억 (1,326)	65억 (47)	1,540억 (1,056)	16억 (8)	

3 추진방향

▌ 욕구중심 맞춤형 서비스 제공 및 서비스 다양화

- 기존 유사·분절적 노인돌봄 6개 사업 통합
- 사업별 획일적 대상 선정 및 서비스 제공에서 벗어나 개인별 서비스 제공계획을 수립하여 필요한 서비스를 통합 제공
- 참여형 서비스, 신체건강·정신건강 프로그램 등 예방적 돌봄 강화를 위한 다양한 서비스 제공 추진

▌ 민간복지전달체계의 공공성·책임성 강화

- 장기요양기관과 돌봄기관을 분리하여 예방적 돌봄 강화
- 읍·면·동 신청접수, 대상 발굴, 서비스 제공계획 시·군·구 승인 등 서비스전달체계의 공적 개입 및 책임 강화

⇒ 장기요양 전단계의 취약노인에게 적절한 돌봄 제공으로 노후 삶의 질 향상, 상태악화 방지, 장기요양 진입 예방

노인맞춤돌봄서비스의 특징

① 사업 통합으로 **서비스 다양화**, ② **참여형 서비스** 신설, ③ **개인별 맞춤형 서비스** 제공,
④ **ICT기술**을 활용한 첨단 서비스 도입, ⑤ **생활권역별 수행기관** 책임 운영,
⑥ **은둔형·우울형 노인**에 대한 **특화서비스 확대**

▌ 2023년 중점 추진사항

- (지방자치단체) 서비스 이용자 확대에 따른 현황조사 및 홍보 등 적극적인 대상자 발굴 계획 수립·추진으로 돌봄사각지대 예방

  * 병원퇴원노인, 장기요양 등급외 A·B, 65세 및 75세 진입노인, 독거 진입(사별 등)노인, 단전·단수 등 위기가구 방문 등

- (광역지원기관 및 수행기관) 활동형·참여형 프로그램 활성화 및 지역 내 자원연계를 통한 건강관리 등 다양한 서비스 제공 추진

4 서비스 개요

가. 서비스 목적

▮ 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방

나. 서비스 대상

▮ 만 65세 이상 ①국민기초생활수급자, ②차상위계층 또는 ③기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능)

- 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인
- 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인
- 고독사 및 자살 위험이 높은 노인

유사중복사업 자격 해당자

※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로, ①~⑤까지의 유사중복사업을 노인맞춤돌봄서비스 보다 우선적으로 제공

① 노인장기요양보험 등급자

* 노인장기요양보험은 노인맞춤돌봄서비스의 선순위로서 장기요양 등급자가 장기요양을 포기하고 노인맞춤돌봄서비스를 신청하는 것은 불가함(단, 장기요양 등급 유효기간 만료자의 경우 신청 가능)

* 장기요양등급 판정 내역은 읍·면·동 담당공무원이 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 확인하거나 대상자가 입증서류(장기요양보험결정서 등) 제출

② 가사·간병 방문지원사업 이용자

③ 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자

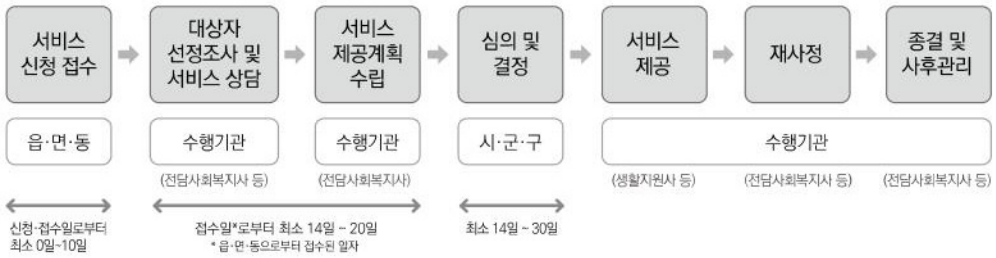
④ 장애인 활동지원 사업 이용자

⑤ 기타 국가 및 지방자치단체(이하 '지자체')에서 시행하는 서비스 중 노인맞춤돌봄서비스와 유사한 재가서비스

* 시·군·구는 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄 필요성 등을 고려·판단하여 사업별 유사중복 여부를 사전에 정해야 함(예 : 00시 도시락배달서비스 – 유사중복 해당/미해당, 00시 재가노인지원서비스 – 유사중복 해당/미해당)

※ 노인맞춤돌봄서비스는 돌봄이 필요한 노인에게 다양한 서비스를 통합적으로 제공함을 목표로 하고 있으며, 대상자의 상태변화에 적합한 서비스를 제공하려면 맞춤돌봄의 보완 서비스로서 재가노인지원서비스가 작동될 수 있음

다. 서비스 제공절차



* 재사정 : 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 재수립 실시

라. 대상자 구분

▮ 대상자 선정도구를 통해 사회-신체-정신영역의 돌봄필요도에 따라 대상자 군 결정, 군에 따라 서비스 제공시간의 범위 등이 달라짐

- 본 사업 대상

1) 중점돌봄군

- 신체적인 기능제한으로 일상생활지원 필요가 큰 대상

  * 월 16시간 이상 40시간 미만의 직접서비스 제공, 주기적인 가사지원서비스 제공 가능

2) 일반돌봄군

- 사회적인 관계 단절 및 일상생활의 어려움으로 돌봄 필요가 있는 대상

  * 월 16시간 미만의 직접서비스 제공, 주기적인 가사지원서비스 제공 불가

  * 특수한 상황(수술·골절 등)이 있는 경우에 한정하여 가사지원서비스를 한시적으로 제공 가능 (가사지원서비스 제공 필요가 길어질 경우에는 중점돌봄군으로 변경 필요)

대상자 군	서비스 내용
중점돌봄군	ㅇ 월 16시간 이상~40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)
일반돌봄군	ㅇ 월 16시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)

※ 중점돌봄군 및 일반돌봄군의 시간 기준은 최소 최대 기준이므로 실제 제공시간은 개인의 서비스 필요에 따라 정해져야 하며 기관의 제공 여력도 고려될 수 있음

- 특화서비스 대상
  - 사회관계 단절, 우울증 등으로 집중적인 서비스가 필요한 대상
- 사후관리 대상
  - 본 사업(중점돌봄군, 일반돌봄군) 종결자 중 사후관리가 필요한 자

마. 서비스 내용

▮ 방문형, 통원형(집단 프로그램) 등의 직접 서비스 및 연계 서비스 제공

* 개인별 조사·상담에 따라 서비스 제공계획 수립을 통해 개인별 돌봄욕구·필요정도에 따라 서비스 내용, 제공시간, 제공주기 등 결정

- 직접 서비스

① 안전지원

- 대상자의 전반적인 안전 여부를 점검하기 위하여 생활환경, 가구구조와 같은 환경여건 뿐만 아니라 노인의 기본적인 신체적, 정신적, 사회적 안녕 여부 등을 점검·지원하는 서비스
- (서비스 내용) 안전·안부확인(방문·전화·ICT), 생활안전점검, 정보제공, 말벗

② 사회참여

- 대상자가 사회적 관계망을 형성·확장하여 사회적 교류와 활동을 유지하도록 지원하는 서비스
- (서비스 내용) 사회관계 향상 프로그램, 자조모임

③ 생활교육

- 사회적, 신체적, 정신적 기능을 유지하거나 악화를 지연·예방하기 위한 교육·프로그램을 제공하는 서비스
- (서비스 내용) 신체건강·정신건강분야 생활교육

④ 일상생활지원

- 대상자의 일상생활을 지원하기 위하여 외출동행, 가사지원을 제공하는 서비스
- (서비스 내용) 이동활동지원, 가사지원

● 연계 서비스

- 대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스를 연계 지원하는 서비스
- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관은 물품후원, 자원봉사자 등 민간후원자원을 적극 발굴·연계

  * 지자체에서 지역사회의 다양한 자원을 연계하지만 민간후원 자원의 경우 후원자가 공공기관이 아닌 민간기관에 후원을 원하는 경우도 있으므로 후원자원 연계 기능 수행 필요

- (서비스 내용) 생활지원연계, 주거개선연계, 건강지원연계, 기타 서비스 등

● 특화서비스

- 고립, 우울, 자살생각 등이 높은 노인을 대상으로 개별 맞춤형 사례관리 및 집단 활동 제공

● 사후관리 서비스

- 사후관리가 필요한 대상자에게 정기적인 모니터링 및 자원연계 실시

【 노인맞춤돌봄서비스의 내용 】

구분	대분류	중분류	소분류
직접서비스 (방문·통원 등) ※ 4개 분야	안전지원	▶ 방문 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 말벗(정서지원)
		▶ 전화 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)
		▶ ICT 안전지원	- ICT 관리·교육 - ICT 안전·안부확인
	사회참여	▶ 사회관계 향상 프로그램	- 여가활동 - 평생교육활동 - 문화활동
		▶ 자조모임	- 자조모임
	생활교육	▶ 신체건강분야	- 영양교육 - 보건교육 - 건강교육
		▶ 정신건강분야	- 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램
	일상생활 지원	▶ 이동활동지원	- 외출동행
		▶ 가사지원	- 식사관리 - 청소관리
연계서비스		▶ 생활지원연계	- 생활용품 지원 - 식료품 지원 - 후원금 지원
		▶ 주거개선연계	- 주거위생개선 지원 - 주거환경개선 지원
		▶ 건강지원연계	- 의료연계 지원 - 건강보조 지원
		▶ 기타서비스	- 기타 일상생활에 필요한 서비스 연계
특화서비스		- 개별 맞춤형 사례관리 - 집단활동 - 우울증 진단 및 투약 지원	

바. 서비스 제공기간

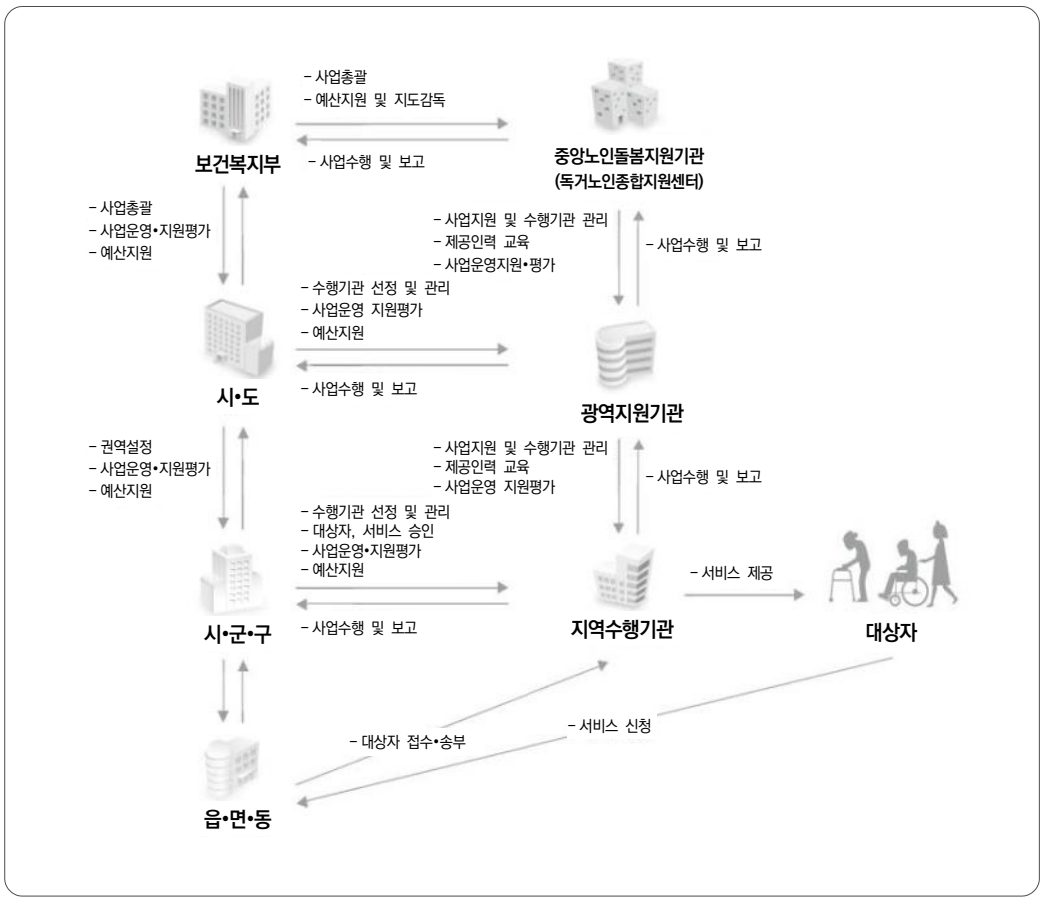
▮ 시·군·구 서비스 이용 자격 승인 익일로부터 1년

* 1년 도래 전 '재사정'을 통해 서비스 제공여부를 다시 결정

5 서비스 제공체계

▮ 시·군·구에서 지역 내 노인인구, 접근성 등을 고려, 권역을 설정하여 직영 또는 수행기관 선정·위탁

▮ 수행기관에서 전담사회복지사, 생활지원사 채용 및 사업 운영



6 추진체계별 역할

가. 보건복지부

- 사업안내 지침 마련(매 전년도 12월)
- 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등) 마련
- 국고보조금 교부, 홍보 등 사업 총괄
- 사업 관리·감독 및 평가, 정책연구
- 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 운영·관리

나. 지방자치단체

- 광역자치단체(시·도)

  * 해당 역할은 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함)의 추진, 관리를 의미함

  - 시·군·구별 사업량 및 예산배정
  - 시·도 사업계획 수립 및 보건복지부에 제출(매년 1월 초)
    - 시·도는 지자체 특성에 맞는 사업계획 수립
  - 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등) (시·도) 마련
  - 광역지원기관 사업계획 승인

    * 시·도는 필요한 경우 광역지원기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음

  - 광역지원기관 선정 및 운영 지원

    * 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 준수하여 노인맞춤돌봄서비스 위탁 노력

    - 선정권자 : 시·도지사

- 위탁기간 : 2년~5년
  * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함)
  * 단 정책변경, 위탁계약 미이행, 현장지도감독결과, 수행기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 현저히 곤란하다고 판단될 시 위탁계약 중도 해지 가능
- 관할 시·군·구 수행기관의 업무를 지원할 수 있도록 광역지원기관을 선정

● 광역지원기관 관리·감독

- 시·도는 광역지원기관의 사업수행 및 예산운영 등 사업전반에 대해 정기 및 수시 점검
- 수행기관 변경 시 종사자 고용 관련 사항, 관련 문서 인계 등 제반사항 조치 철저

● 시·군·구 사업 관리, 교육·홍보 등 지원

- 시·군·구 및 수행기관 관리·감독(사업추진 현황 및 예산 등)
- 수행기관 사업 평가 지원(평가위원 운영 및 지원)
- 기본급 외 기본급의 차액분, 복지포인트, 명절휴가비, 가족수당, 상여금, 식대, 교통·통신비, 직급수당 등 각종 수당 및 복리후생을 위한 경비를 지방비로 지원 가능
- 수행인력 역량강화교육이 원활하게 진행될 수 있도록 교육장 무료대관 등에 적극 협조
- 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 노인보호전문기관 등의 광역유관기관 네트워크 형성

광역유관기관 네트워크 예시

▸ 시·도 광역치매안심센터, 노인보호전문기관 등 네트워크 회의
▸ 시·도 민간사회복지시설협회 지회(노인복지관협회, 재가노인복지시설, 종합사회복지시설 협회 등)

- 국고보조금 정산 보고
  - 시·도는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 예산잔액 반납 조치
- 사업 추진관련 시·군·구 자료 취합·제출

▮ 기초자치단체(시·군·구)

* 해당 역할은 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함)의 추진, 관리를 의미함

- 시·군·구 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 중순)
  - (권역설정) 지역 내 노인인구, 복지서비스의 인프라 등을 고려하여 노인맞춤돌봄서비스 권역 설정 계획을 수립
  - (발굴계획) 읍·면·동 주민센터, 수행기관, 통반장 등을 통해 현황조사, 조건별* 현황조사, 단전·단수 가구 방문 등 지자체 실정에 맞는 방안을 선택하여 지역 내 도움이 필요한 취약노인가구를 효율적으로 발굴할 수 있도록 계획 수립

    * 65세 진입노인, 75세 진입노인, 사별로 인한 독거노인 진입노인 등
- 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등) (시·군·구) 마련
- 수행기관 사업계획 승인

  * 시·군·구는 필요한 경우 수행기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음
- 수행기관 선정 및 운영 지원

  * 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 준수하여 노인맞춤돌봄서비스 위탁노력
  - 선정권자 : 시장·군수·구청장
  - 위탁기간 : 2년~5년

    * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함)

    * 단, 정책변경, 위탁계약 미이행, 현장지도감독결과, 수행기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 현저히 곤란하다고 판단될 시 위탁계약 중도 해지 가능
  - 수행기관 업무지원(수행기관 역할범위 조정, 안전위협·서비스 거부자 관련 지원 등)
  - 위기상황(사망, 자살, 폭력, 성폭력 등) 목격 또는 피해에 따른 상담, 프로그램 등 지원

- 수행기관 변경 시 종사자 고용 관련 사항, 관련 문서 인계 등 제반사항 조치 철저

● 수행기관 관리·감독

- 분기별 예산·사업 집행 실적 점검
- 장기요양 방문요양급여를 제공하는 수행기관의 방문요양급여 수급자 규모를 분기별로 점검하고, 장기요양 유인 문제 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁 제한

● 지자체 자체사업 간 유사중복 여부 판단·결정

- 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄 필요성 등을 고려·판단하여 지자체 사업별 유사중복 여부를 정하고 유사중복 대상자 명단을 읍·면·동에 안내
  * 예 : ○○시 도시락배달서비스 – 유사중복 해당/미해당, ○○시 재가노인복지서비스 – 유사중복 해당/미해당

● 서비스 대상자 선정 및 서비스 제공계획 승인 여부 등 결정

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 등을 통해 서비스 대상자 및 서비스 제공계획의 적정성, 적합성을 판단하여 승인 여부 등 결정

● 노인맞춤돌봄협의체(이하 '협의체') 구성·운영

※ 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체의 목적·취지 등을 고려하여 자체 실정에 맞게 다양한 방식으로 운영 가능함(다른 방식으로 협의체 운영을 대체하거나 협의체 구성·운영을 생략할 수 있음)

노인맞춤돌봄협의체 운영 예시

- **위원 :** 시장·군수·구청장이 임명 또는 위촉
  - 시·군·구 담당부서 과장, 사회복지 또는 노인복지 분야 전문가, 지역의 노인복지증진에 열의가 있는 사람 등
- **위원장 :** 위원 중 호선된 자(공동위원장 선출도 가능)
- **위원 수 :** 위원장을 포함한 5명 이상
- **임기 :** 2년(1회 연임 가능)
- **회의 개최 :** 위원장이 회의 소집(회의 일시·장소 및 안건을 회의 개최 5일 전까지 각 위원에게 통지), 재적위원 과반수의 출석으로 개최
- **의결 :** 출석위원 과반수의 찬성으로 의결

※ 서면운영 가능

- (목적)
  - 지역사회 내 노인복지 유관기관 간 상시적 협의 체계를 구축함으로써 노인돌봄 현안 등을 공유하고 발전 방향 등 논의 필요
  - 신규 대상자 발굴 협력 및 지역사회 연속적 돌봄* 시행 등을 위해 요양과 돌봄 간 협력체계 구축 필요

    * 노인의 신체적·정신적 기능 변화에 대응한 적절한 서비스를 적시에 제공
  - 서비스 자격 결정 및 서비스 내용의 적정성 등을 심의하고 의사결정을 하기 위한 기구 필요
- (개최 시기) 안건 및 상황에 따라 분기별 1회 이상 정기 개최(수시 개최 가능, 지역에 따라 조정)

  * 자격결정심의 필요 시 수시 개최 가능
- (회의 운영) 시·군·구 권역별*로 운영(필요시 시·군·구 전체회의 실시)

  * 시·군·구 공무원을 권역별 책임 공무원으로 지정하여, 회의 참여 및 지원
- (참석 대상) 시·군·구 담당자(책임공무원), 관할 권역 내 읍·면·동 공무원, 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 수행기관장, 복지관장, 재가노인지원센터장, 장기요양기관장, 지역자활센터장, 보건소장, 치매안심센터장, 자원봉사기관장 등*

  * 중간관리자급의 실무자 대참 및 임명 가능

- (회의 안건)
  - 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 운영계획 및 모니터링
  - 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 운영 관련 주요 현안사항 공유 및 논의 ① 신규 대상자 및 위기·취약노인 발굴 계획, ② 지역 내 복지자원의 개발·연계, ③ 지역사회 노인 연속돌봄* 구축을 위한 기관 간 협력 방안 등

    * 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 이용자가 장기요양수급자로 변경되는 경우 시설입소 대신에 방문요양 등의 재가서비스를 원활히 받을 수 있도록 지원
  - 노인맞춤돌봄서비스 자격 결정 및 제공계획 심의 운영(p. 47 심의 운영 참고)

- 수행기관 간 실무협의회 운영 지원
- 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 보건소·치매센터 등의 유관기관 협력체계 구축
  - 유관기관 네트워크 회의 참여
  - 대상자 발굴 및 프로그램 제공 시 상호 협력
    - 보건소, 치매안심센터, 정신건강복지센터, 노인보호전문기관
  - 유관기관 서비스 연계 의뢰
    - 읍·면·동(통합사례관리), 경찰서·파출소(사고, 실종, 연락두절 등)
    - 소방서(재난·안전 분야), 응급센터·의료기관·보건소(질병, 사고, 전염병 등)
- 수행기관 사업 관리, 교육·홍보 등 지원
  - 기본급 외 기본급의 차액분, 복지포인트, 명절휴가비, 가족수당, 상여금, 식대, 교통·통신비, 직급수당 등 각종 수당 및 복리후생을 위한 경비를 지방비로 지원 가능
  - 수행기관의 전담사회복지사 및 생활지원사가 교육에 적극 참여할 수 있도록 조치 및 독려
  - 수행인력 교육 및 서비스 대상자의 프로그램 실시를 위한 적절한 장소를 확보할 수 있도록 적극 지원 및 협조

- 「2023년 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침」에 따른 사업 관리 및 일모아시스템을 통한 입력 및 실적관리

  * 해당 지침에 따라, 참여자의 주민등록번호, 취업취약계층 등의 정보를 수집할 수 있으며, 관련 업무를 위탁할 수 있음

- 사업 추진 관련 자료 취합·제출
- 국고보조금 정산 보고
  - 시·군·구는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 퇴직금 등 집행잔액은 반납 조치

▮ 읍·면·동

- 노인맞춤돌봄서비스 교육 이수
  - 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 제공 교육 이수
- 노인맞춤돌봄서비스 신청접수
- 시·군·구 사업계획에 따라 노인맞춤돌봄서비스 신규 대상자 발굴

  * 사회보장정보시스템(이하 '행복e음')을 통하여 전송받은 복지사각지대 명단(단전·단수 등) 및 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 사업계획에 따른 발굴 대상자를 대상으로 돌봄이 필요한 취약노인

  ** 정신건강지원이 필요한 경우 특화서비스 수행기관으로 연계, 단 특화서비스를 이용하지 않거나, 이용하더라도 추가 서비스 필요 시 자살예방센터 등 전문적인 기관으로 연계

- 수행기관 협조체계 구축
  - 읍·면·동 지역사회복지협의체, 이·통·반장 회의 등을 활용하여 지역 내 대상자 발굴, 서비스 자원연계 구축을 위한 지원

다. 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)

▮ 사업지원 및 홍보

- 광역지원기관, 수행기관 지원
  - 모니터링, 컨설팅을 통한 업무 지원

- 특화서비스 자문위원단 운영
- 노무 자문 지원

● 광역지원기관, 수행기관 수행인력 지원

- 교육 제공 및 지원
- 정서 지원(심리상담, 프로그램 등)

▮ 사업실적 및 통계관리

▮ 사업 평가 관리 및 지원

▮ 사업 관련 시스템 운영관리

▮ 사랑잇기사업 추진 등 후원금품 모집·배부

▮ 중앙모니터링센터(☎1661-2129) 운영

▮ 기타 보건복지부가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

라. 광역지원기관 및 수행기관

▮ **노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관(이하 '광역지원기관')**

* 해당 역할은 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함)의 추진, 관리를 의미함

● 광역지원기관 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 말)

● 광역지원기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영

● 광역지원기관 수행인력 채용·교육 및 관리

● 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원

- (시·도)노인맞춤돌봄서비스 운영관리 및 지원
  - 수행인력 교육 및 관리
  - 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검

- 수행기관 사업 평가 지원
- 사업 관련 자료 취합 및 사업실적 관리
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
- 컨설팅(합동, 자체, 연계) 진행 및 외부 자문 의뢰
- 실무협의회(수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등) 운영
- 노무 자문 지원

- 기타 시·도가 관련하여 필요하다고 인정하는 사업
  - 노인돌봄 관련 보호대책 및 안전망을 위한 네트워크 구축
  - 시·도 단위 노인맞춤돌봄서비스 홍보, 연구사업 지원 등

▮ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(이하 '수행기관')

* 해당 역할은 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함)의 추진, 관리를 의미함

- 수행기관 사업계획 수립 및 시·군·구에 제출(매년 1월 말)
- 수행기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영
- 수행인력 채용·교육 및 관리
  - 수행기관장은 전담사회복지사 및 생활지원사에게 신분증을 발급하고 신분증 발급대장을 비치·관리하여야 함

    * 표 1-1, 1-2 참조
  - 신분증을 발급받은 종사자가 퇴직 등으로 동 업무를 수행하지 못하는 경우에는 이를 반납받아 폐기 처분하여야 함
  - 수행기관은 「산업안전보건법」을 준수하며, 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 신속히 대처하기 위해 수행인력 안전대책 마련하여야 함
- 기초자치단체(시·군·구) 사업 추진 지원
  - 노인맞춤돌봄서비스 사업 운영
    - 노인맞춤돌봄서비스 추진실적 관리

- 수행기관 간 실무협의회 구성·운영(분기별 1회 이상)
  * 사업운영 관련 지자체-수행기관 협조사항, 수행기관 간 조정 필요사항 등 논의, 우수사례 공유 등
- 특화서비스 제공을 위한 수행기관과의 상호 협력체계 구축
  * 이용자 서비스 제공 방안(송영, 물리적 공간 등) 논의 등
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
  * 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 사랑잇기사업, 외부공모사업 등 적극참여 및 활용
- 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 보건소·치매센터 등의 유관기관 협력체계 구축
  * 지역노인보호전문기관, 유관기관(타 권역 사업 수행기관 등 포함)을 통해 접수된 위기·취약 노인에게 우선적인 지원사업 시행
- 안전사고, 사망, 위기예방사례 등 대상자 특이사항 발생 시에는 해당 시·군·구, 광역지원기관, 보건복지부(중앙노인돌봄지원기관)에 즉시 사고경위 등 보고 실시
  ※ 〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고
- 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 기간 중 사업 대상자 보호 및 지원 강화
  * 지역 내 보건복지서비스 연계 추진 및 비상연락체계 구축
  * 재난상황 발생 시 사업 대상자에 대한 신속한 안전 확인 및 조치
- 노인맞춤돌봄협의체 참석

- 기타 시·군·구가 관련하여 필요하다고 인정하는 사업
- 장기요양 방문요양급여를 제공하는 수행기관의 경우, 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고
  * 장기요양 유인실태 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁이 제한될 수 있음을 유의

【표 1-1. 전담사회복지사 신분증(예시)】

〈앞면〉

(앞쪽)

제　　호

전담사회복지사증

사　진
3㎝×4㎝
(모자 벗은 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내에 촬영한 것)

성　　명

ㅇㅇㅇ노인맞춤돌봄서비스 수행기관

54㎜×85㎜[백상지 150g/㎡]

〈뒷면〉

(뒤쪽)

전담사회복지사증

소　　속:
성　　명:
생년월일:

위 사람은 보건복지부, ㅇㅇ시·도 ㅇㅇ시·군·구 및 ㅇㅇ기관에서 시행하는 노인맞춤돌봄서비스의 전담사회복지사임을 증명합니다.

년　　월　　일

ㅇㅇㅇ노인맞춤돌봄 서비스 수행기관장 [직인]

1. 이 증은 다른 사람에게 대여 또는 양도할 수 없습니다.
2. 이 증을 습득한 경우에는 가까운 우체통에 넣어 주십시오.

【표 1-2. 생활지원사 신분증(예시)】

〈앞면〉

(앞쪽)

제　　호

생활지원사증

사　진
3㎝×4㎝
(모자 벗은 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내에 촬영한 것)

성　　명

ㅇㅇㅇ노인맞춤돌봄서비스 수행기관

54㎜×85㎜[백상지 150g/㎡]

〈뒷면〉

(뒤쪽)

생활지원사증

소　　속:
성　　명:
생년월일:

위 사람은 보건복지부, ㅇㅇ시·도 ㅇㅇ시·군·구 및 ㅇㅇ기관에서 시행하는 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사임을 증명합니다.

년　　월　　일

ㅇㅇㅇ노인맞춤돌봄 서비스 수행기관장 [직인]

1. 이 증은 다른 사람에게 대여 또는 양도할 수 없습니다.
2. 이 증을 습득한 경우에는 가까운 우체통에 넣어 주십시오.

마. 한국사회보장정보원

- 노인맞춤돌봄시스템 관리
  - 서버관리, 시스템 개·보수 등 시스템 운영지원 및 시스템 사용자 교육

【 추진주체별 주요 기능 】

추진주체	기 능
보건복지부	• 사업안내 지침 마련 • 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등) 마련 • 국고보조금 교부, 홍보 등 사업 총괄 • 사업 관리·감독 및 평가, 정책연구 • 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 운영·관리
시·도	• 시·군·구별 사업량 및 예산배정 • 시·도 사업계획 수립 및 보건복지부에 제출 • 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등)(시·도) 마련 • 광역지원기관 사업계획 승인 • 광역지원기관 선정 및 운영 지원 • 광역지원기관 관리·감독 • 시·군·구 사업 관리, 교육·홍보 등 지원 등 • 국고보조금 정산 보고 • 사업추진 관련 시·군·구 자료 취합·제출
시·군·구	• 시·군·구 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 중순) • 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등)(시·군·구) 마련 • 수행기관 사업계획 승인 • 수행기관 선정 및 운영 지원 • 수행기관 관리·감독 • 지자체 자체사업 간 유사중복 여부 판단·결정 • 서비스 대상자 선정 및 서비스 제공계획 승인 여부 등 결정 • 시·군·구 노인맞춤돌봄협의체 구성·운영 • 수행기관 간 실무협의회 운영 지원 • 보건소·치매센터 등 유관기관 협력체계 구축 • 수행기관 사업 관리, 교육·홍보 등 지원 등 • 사업 추진 관련 자료 취합·제출 • 국고보조금 정산 보고

추진주체	기 능
읍·면·동	• 노인맞춤돌봄서비스 교육 이수 • 노인맞춤돌봄서비스 신청접수 • 시·군·구 사업계획에 따라 노인맞춤돌봄서비스 신규 대상자 발굴 • 수행기관 협조체계 구축
중앙노인돌봄지원기관 (독거노인 종합지원센터)	• 광역지원기관, 수행기관 지원 • 광역지원기관, 수행기관 수행인력 지원 • 사업실적 및 통계관리 • 사업 평가 관리 및 지원 • 사업 관련 시스템 운영관리 • 사랑잇기사업 추진 등 후원금품 모집·배부 • 중앙모니터링센터(☎1661-2129) 운영 • 기타 보건복지부가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 사업
노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관	• 광역지원기관 사업계획 수립 및 시·도에 제출 • 광역지원기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영 • 광역지원기관 수행인력 채용·교육 및 관리 • 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원
노인맞춤돌봄서비스 수행기관	• 수행기관 사업계획수립 및 시·군·구에 제출 • 수행기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영 • 수행인력 채용·교육 및 관리 • 기초자치단체(시·군·구) 사업 추진 지원 • 기타 시·군·구가 관련하여 필요하다고 인정하는 사업 등
한국사회보장정보원	• 노인맞춤돌봄시스템 관리

7 추진 법적근거

「노인복지법」 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) ② 국가 또는 지방자치단체는 제1항에 따른 사업을 노인 관련 기관·단체에 위탁할 수 있으며, 예산의 범위에서 그 사업 및 운영에 필요한 비용을 지원할 수 있다.

③ 제1항의 서비스 및 보호조치의 구체적인 내용 등에 관하여는 보건복지부장관이 정한다.

「노인복지법」 제27조의3(독거노인종합지원센터) ① 보건복지부장관은 홀로 사는 노인에 대한 돌봄과 관련된 다음 각 호의 사업을 수행하기 위하여 독거노인종합지원센터를 설치·운영할 수 있다.

1. 홀로 사는 노인에 대한 정책 연구 및 프로그램의 개발
2. 홀로 사는 노인에 대한 현황조사 및 관리
3. 홀로 사는 노인 돌봄사업 종사자에 대한 교육
4. 홀로 사는 노인에 대한 돌봄사업의 홍보, 교육교재 개발 및 보급
5. 홀로 사는 노인에 대한 돌봄사업의 수행기관 지원 및 평가
6. 관련 기관 협력체계의 구축 및 교류
7. 홀로 사는 노인에 대한 기부문화 조성을 위한 기부금품의 모집, 접수 및 배부
8. 그 밖에 홀로 사는 노인의 돌봄을 위하여 보건복지부장관이 위탁하는 업무

② 보건복지부장관은 제1항에 따른 독거노인종합지원센터의 운영을 전문 인력과 시설을 갖춘 법인 또는 단체에 위탁할 수 있다.

③ 그 밖에 독거노인종합지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

Ⅱ

노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

1. 서비스 대상자 선정
2. 서비스 제공
3. 재사정
4. 서비스 종결
5. 사후관리
6. 이의신청

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

Ⅱ 노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

【노인맞춤돌봄서비스 제공 절차】

절차	내 용
서비스 신청 (신청자)	• 노인맞춤돌봄서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등이 읍·면·동 주민센터 방문 등을 통해 서비스 신청
신청접수 (읍·면·동)	• 읍·면·동 담당공무원은 신청자의 나이, 소득, 유사중복 서비스 수혜 여부 등 신청자격 확인 후 접수 및 수행기관에 통보 * 신청자격 확인 결과, 비대상자는 신청접수 불가
대상자 선정조사 및 서비스 상담 (수행기관)	• 전담사회복지사 등은 서비스 신청자(또는 대상자)의 가정 방문 등을 통해 선정조사 및 서비스 상담 실시 * 대상자 선정조사 결과, 대상자 자격기준에 해당되지 않은 경우 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 생략
서비스 제공계획 수립 (수행기관)	• 전담사회복지사는 대상자 선정조사 결과에 따라 대상자 자격기준에 해당되는 경우에 한해 서비스 내용, 서비스 방법, 제공빈도, 담당 생활지원사 배정 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립
승인 요청 (수행기관)	• 수행기관은 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획을 시·군·구에 결정 요청 * 대상자 선정조사 결과 대상자 자격기준에 해당되지 않은 경우는 서비스 제공계획 없이 대상자 선정조사 결과만 심의 요청함
결정 (시·군·구)	• 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 등을 통해 대상자 선정 및 서비스 제공계획의 적합성, 적절성, 타당성 등을 심의하여 승인 여부 등을 결정하고 그 결과를 수행기관에 통보
결정 통지 (시·군·구)	• 시·군·구는 신청자에게 서비스 결정 통지
서비스 제공 (수행기관)	• 서비스 제공계획에 따라 담당 생활지원사 및 지원인력이 서비스 제공
재사정 (수행기관)	• 서비스 이용자의 욕구와 상태 등에 맞는 적절한 서비스가 제공되고 있는지 재사정
종결 / 사후관리 (수행기관)	• 사망, 시설 입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 종결이 필요할 경우 사례실무회의 및 시·군·구 승인을 통해 종결처리 및 사후관리 실시

서비스 제공 절차별 용어 정리

서비스 제공 절차	상태	용어
서비스 신청	신청	신청자
	신청접수 반려	비대상자
	신청접수 완료	신청자
대상자 선정조사 및 서비스 상담	조사 및 상담 대기	신청자
	조사 및 상담 완료	신청자
서비스 제공계획 수립	계획 수립 대기	신청자
	계획 수립 완료	신청자
승인 요청	승인 요청	신청자(중점돌봄군, 일반돌봄군, 예외승인요청, 부적격자)
결정	결정 결과(중점/일반/부적격/재조사)	대상자/부적격자
서비스 제공	서비스 제공	이용자
	서비스 제공대기 * 사업량 초과 등	이용대기자
	서비스 미이용 * 장기부재, 종결 전 등	미이용자
종결	종결 후 사후관리	사후관리 대상
	완전종결(사후관리 생략·종료)	종결자

1 서비스 대상자 선정

가. 서비스 신청

- 노인맞춤돌봄서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등이 읍·면·동 주민센터 방문 등을 통해 서비스 신청

▮ 서비스 신청자격

- 만 65세 이상 ①국민기초생활수급자, ②차상위계층 또는 ③기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 신청 가능)

유사중복사업 자격 해당자

※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로, ①~⑤까지의 유사중복사업을 노인맞춤돌봄서비스 보다 우선적으로 제공

① 노인장기요양보험 등급자

* 노인장기요양보험은 노인맞춤돌봄서비스의 선순위로서 장기요양 등급자가 장기요양을 포기하고 노인맞춤돌봄서비스를 신청하는 것은 불가함(단, 장기요양 등급 유효기간 만료자의 경우 신청 가능)

* 장기요양등급 판정 내역은 읍·면·동 담당공무원이 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 확인하거나 대상자가 입증서류(장기요양보험결정서 등) 제출

② 가사·간병 방문지원사업 이용자

③ 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자

④ 장애인 활동지원 사업 이용자

⑤ 기타 국가 및 지방자치단체(이하 '지자체')에서 시행하는 서비스 중 노인맞춤돌봄서비스와 유사한 재가서비스

* 시·군·구는 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄 필요성 등을 고려·판단하여 사업별 유사중복 여부를 사전에 정해야 함(예 : 00시 도시락배달서비스 - 유사중복 해당/미해당, 00시 재가노인 지원서비스 - 유사중복 해당/미해당)

관련 Q&A

Q1. 부부세대(A,B)이며, A씨가 장기요양등급을 받았으나, B씨가 노인맞춤돌봄서비스 중점돌봄군으로서 서비스가 필요할 경우 서비스를 제공할 수 있나요?

- 서비스 신청은 가능, 중점돌봄군으로 선정 시 다양한 상황을 고려하여 적정한 서비스 제공계획 수립하여야 합니다.
  - 예시 : A씨가 방문요양서비스를 제공받고 있다면 대상자 서비스제공계획 수립 시, 독립된 생활공간이 아닌 공동생활공간인지 등을 고려하여 일상생활지원서비스의 제공 범위 및 횟수를 계획

▮ 서비스 신청권자

- 노인맞춤돌봄서비스 신청자격이 있는 노인(이하 '신청자')
- 신청자의 친족* 및 이해관계인**(이하 '대리 신청자')

* 친족 : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

** 이해관계인 : 친족을 제외한 이웃 등 그 밖의 관계인

- 읍·면·동 공무원(직권 신청)

▮ 신청 방법

- 방문신청
  - 신청자의 주민등록상 주소지의 읍·면·동 주민센터에 방문하여 신청
- 전화·우편·팩스 신청
  - 부득이한 사유로 직접 방문이 불가할 경우 전화, 우편 또는 팩스로도 신청 가능
    * 우편·팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함
- 읍·면·동 공무원이 직권 신청하는 경우 신청자의 동의(신청서)를 받아 신청서 대리 작성 및 신청

▮ 제출서류

- 본인신청
  - 〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서(이하 '신청서')
  - 신청자의 신분증
    * 신분증 종류 : 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류
- 대리신청
  - 〈서식 제1호〉 신청서
  - 신청자의 신분증
  - 위임장 및 대리 신청자의 신분증
    * 읍·면·동 공무원이 신청하는 경우 제외

나. 서비스 신청접수

- 읍·면·동 담당공무원은 신청자의 나이, 소득, 유사중복 서비스 수혜 여부 등 신청자격 확인 후 접수 및 수행기관에 통보

▌수행주체

- 읍·면·동 담당공무원

▌접수방법

- 방문신청
  - 읍·면·동 담당공무원은 신청서류를 받은 후 신청자 또는 대리 신청자가 내방한 상태에서 사회보장정보시스템(이하 '행복e음') 조회를 통해 신청자의 나이, 소득*, 유사중복 서비스 수혜 여부(제외 대상**) 등 신청자격 확인

    * 소득 : 국민기초생활수급, 차상위 또는 기초연금수급 여부

    ** 제외 대상(유사중복 서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 가사간병 방문지원사업 이용자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자

지자체 자체사업 유사중복 수혜 여부 확인방법

1) (시·군·구) 시·군·구는 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄 필요성 등을 고려·판단하여 지자체 사업별 유사중복 여부를 사전에 정하여 해당 사업 대상자 명단을 읍·면·동에 송부
2) (읍·면·동) 시·군·구에서 제공한 유사중복 서비스 대상자 명단 자료를 조회하여 확인

  - 자격 확인 결과 신청자격에 해당되지 않는 경우, 신청자 또는 대리 신청자에게 대상자 자격에 해당되지 않아 신청접수가 불가함을 즉시 안내하고, 행복e음에 안내결과(안내일자, 안내방법 등)를 지체 없이 입력
    - 즉시 안내가 어려운 경우, 전화 및 문자(SMS)를 통해 신청자격에 해당되지 않음을 안내
  - 신청자격에 해당되는 경우 처리기한, 결과 안내방법 등 안내(접수 시 안내사항 참조)
- 전화·우편·팩스 신청
  - 전화로 신청할 경우 읍·면·동 담당공무원이 신청서를 대리 작성하여 접수
  - 읍·면·동 담당공무원은 행복e음 조회를 통해 신청자의 나이, 소득*, 유사중복 서비스 수혜 여부(제외 대상**) 등 신청자격을 확인

• 유사중복 서비스 수혜 여부 조회 시, 지자체가 시행하는 사업의 경우 시·군·구에서 제공한 유사중복 서비스 대상자 명단 자료를 조회하여 확인

* 소득 : 국민기초생활수급, 차상위 또는 기초연금수급 여부

** 제외 대상(유사중복서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 가사간병 방문지원사업 이용자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자

- 자격 확인 결과 신청자격에 해당되지 않는 경우, 전화 및 문자(SMS)를 통해 신청자격에 해당되지 않음을 안내하고, 행복e음에 안내결과(안내일자, 안내방법 등) 입력

- 신청자격에 해당되는 경우 처리기한, 안내방법 등을 전화 및 문자(SMS)를 통해 안내(접수 시 안내사항 참조)

서비스 대상 부적격자 안내문자 예시

▸ 귀하께서 신청하신 '노인맞춤돌봄서비스' 대상자 자격조회 결과, 이와 유사한 서비스(○○○사업)를 이용하고 계시는 것으로 확인되어 대상자 자격에 해당되지 않음을 안내드립니다. 이와 관련하여 궁금하신 사항은 ○○○주민센터 담당자 ○○○(☎000-000-0000)에게 전화주시면 친절히 안내해드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

신청자격에 해당되지 않는 경우

① 만 65세 미만의 자
② 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자가 아닌 경우
③ 제외 대상인 경우(노인장기요양보험 등급자, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자 등 유사중복 서비스 수혜자)

▮ 접수 시 안내사항

처리기한

- 신청접수일로부터 30일 이내

  * 자격 여부 및 서비스 내용 결정·안내

- 단, 신청자에 대한 추가 조사 및 상담이 필요한 경우 등 이 기간 내에 자격 및 서비스 제공계획 심의를 완료할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 30일 이내 범위에서 연장 가능함(신청접수일로부터 최대 60일까지 가능)

- 시·군·구 담당공무원은 처리기한을 연장하는 경우 신청자에게 그 내용, 사유 및 처리예정기한을 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두로 사전안내하고 양해를 구함

● 결과 안내방법

- 관할 시·군·구에서 노인맞춤돌봄서비스 자격결정 여부 등을 서면으로 안내할 예정임을 안내

  * 서면 안내를 원칙으로 하되, 서면으로 안내하기 어려운 경우 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두 안내 가능

● 고지사항 안내

- 대상자 선정을 위한 조사의 목적으로 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(이하 '수행기관')에서 대상자 선정조사, 서비스 상담 등을 위해 신청자의 가정에 방문할 예정임을 안내하고, 이를 위해 수행기관에 인적사항 등 관련 정보*를 제공할 예정임을 안내(담당 수행기관명, 담당자 이름 및 연락처 함께 안내)

  * 신청서상의 정보(이름, 생년월일 및 성별, 주소, 연락처 등) 제공. 단, 주민번호 뒷자리는 제공하지 않음

- 대상자로 선정될 경우 거주지, 다른 급여의 수급이력 등이 변동되었을 때 지체없이 관할 읍·면·동 주민센터에 신고하여야 함을 안내

- 수집된 정보는 5년간 보유하고 그 기간이 경과하면 파기됨을 안내

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (행복e음) 노인맞춤돌봄/신청등록

다. 대상자 선정조사

● 전담사회복지사 등은 서비스 신청자(또는 대상자)의 가정 방문 등을 통해 선정조사 실시

▮ 목적

- 돌봄 필요를 판단하기 위하여 사회·관계적, 신체적, 정신적 측면의 복합적 욕구를 종합적으로 평가하며, 평가결과를 통해 대상자 선정, 서비스 제공계획 수립과 서비스 제공, 평가 및 사후관리 과정에서 연속적으로 활용

  * 한정된 자원의 배분을 위해 중요한 우선순위로서 의미

▮ 수행주체

- 전담사회복지사
  - 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 '재사정 대상자(일반돌봄군)'의 경우 선임생활지원사에게 선정조사 업무를 수행하게 할 수 있음

▮ 조사 시기

- 신청접수일*로부터 14일 이내(공휴일 제외)

  * 접수일 : 읍·면·동으로부터 수행기관으로 접수된 일자

  ※ 재사정 대상자의 경우 p. 59 참고

▮ 조사방법 및 안내사항

- 전담사회복지사는 신청자에게 연락하여 방문 일정 조율
- 선정조사 시 대상자로 선정될 가능성이 없다고 판단되지 않는 한 서비스 상담을 바로 시행하여 서비스 제공계획을 수립할 수 있도록 준비
- 대상자 선정조사 결과 시·군·구 심의를 통해 대상자 선정 여부가 결정될 예정이며, 결정되는 대로 그 결과를 안내할 예정임을 안내
- 신청자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 필요시 지원인력(노인일자리 인력 등) 활용

  * 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상 등의 경우에는 반드시 지원인력, 정신건강복지센터 정신건강전문요원 등과 동행하여 방문

  - 〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지를 활용하여 조사 실시

대상자 선정조사지 구성
- 사회영역(S), 신체영역(P), 정신영역(M) 3개의 영역으로 구분
- 각 영역별 7~9개 지표·항목, 전체 영역 총 23개 지표·항목으로 구성
  * 사회영역 40점, 신체영역 30점, 정신영역 30점, 총 100점

▮ 선정조사 시 유의사항

- 선정조사는 신체·정신·사회적 측면의 복합적 욕구를 종합적으로 평가하는 과정으로 반드시 대면으로 실시하여야 함
- 정중하고 친근하게 인사하고 조사자의 신분증을 제시하면서 수행기관명, 이름, 조사목적 등을 밝히고 조사를 시작함

사전 고지할 내용
- 조사내용에 대한 비밀보장
- 솔직한 응답의 필요성
- 조사내용 기록에 대한 양해

- 신청자와의 라포 형성을 위하여 조사 시에 점수집계 등을 병행하는 것을 지양하고, 조사가 종료된 후에 사무실 등 별도의 장소에서 실시
- 대상자 선정조사지 작성방법*을 충분히 숙지한 후 작성하여야 함
  * 전담사회복지사 업무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관) 참고
- 대상자 자택 방문 시 부재중일 경우 출입문에 메모 등 부착 시에는 개인정보가 누출되지 않도록 유의하고, 낙인효과(stigma-effect)가 발생하지 않도록 하여야 함

▮ 점수집계 방법

- 사회·신체·정신영역의 지표·항목 및 영역별 점수를 집계
- 각 영역별로 지원 필요도를 아래 표 기준에 따라 '상', '중', '하'로 평가

구분	상	중	하	총점
사회영역(S)	25점 이상	12점 이상	12점 미만	40점
신체영역(P)	15점 이상	5점 이상	5점 미만	30점
정신영역(M)	15점 이상	6점 이상	6점 미만	30점

▌대상자 선정기준

중점돌봄군

- 신체적인 기능제한으로 일상생활지원 필요가 큰 대상으로 대상자 선정조사 결과, '신체'영역이 '상'이면서 '사회'영역 또는 '정신'영역에서 '중' 또는 '상'이 1개 이상으로 판정된 대상자

일반돌봄군

- 사회적인 관계 단절 및 일상생활의 어려움으로 돌봄이 필요가 있는 대상으로 대상자 선정조사 결과, '사회'영역이 '중' 이상이면서, '신체'영역 또는 '정신' 영역에서 '중' 또는 '상'이 1개 이상으로 판정된 대상자(중점돌봄군 제외)

대상자구분	영역	점수		
		상	중	하
중점돌봄군	사회영역	○	○	
	신체영역	●		
	정신영역	○	○	
일반돌봄군	사회영역	●	●	
	신체영역		○	
	정신영역	○	○	

* ●에 반드시 해당하면서 ○이 1개 이상 있어야 함

예외승인요청

전담사회복지사는 선정조사 결과, 부적격이지만 일반돌봄군 또는 중점돌봄군으로 선정하여 서비스 제공이 필요한 경우 또는 선정조사 결과와 다르게 군을 분류한 경우는 이에 대한 의견을 작성하여 시·군·구에 승인요청 할 수 있음

〈예외승인요청 의견 작성 예시〉

- ▹ 부부노인가구로 배우자가 투병 중으로 신청자가 간병 부담을 지고 있어 동거가족으로부터 돌봄을 받을 수 없으며, 스스로의 돌봄 또한 어려운 상황(일반 → 중점돌봄군)
- ▹ 동거가족으로부터 학대정황이 의심되므로 지속적인 안부확인을 통해 모니터링 필요(부적격 → 일반돌봄군)
- ▹ 동거가족으로부터 돌봄을 받을 수 없어 지속적인 관심이 필요한 경우(조손가정, 치매동거가정 등)(부적격 → 일반돌봄군)
  - * 단, 적절한 수준에 돌봄을 제공 받지 못하고 있을 경우만 가능하며, 지역 복지자원 연계를 우선시할 것
- ▹ 동거자의 외부활동 동안의 일시적 독거로 안전·안부확인이 필요한 경우(부적격 → 일반돌봄군)

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 조사 / 조사결과및제공계획입력

라. 서비스 상담

- 전담사회복지사 등은 서비스 신청 및 재사정에 따라 서비스 신청자(또는 대상자)의 가정 방문 등을 통해 서비스 제공계획 수립을 위한 서비스 상담 실시

▮ 목적

- 대상자 선정조사 결과를 기반으로 신청자와의 상담을 통해 신청자 개개인의 개별적·복합적 욕구를 파악하여 서비스 욕구 우선순위를 도출

▮ 수행주체(대상자 선정조사와 동일)

- 전담사회복지사
  - 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 '재사정 대상자(일반돌봄군)'의 경우 선임생활지원사에게 서비스 상담 업무를 수행하게 할 수 있음

▮ 상담 시기

- 대상자 선정조사 이후

  * 대상자 선정조사와 병행하여 실시할 수 있음

  * 다만, 대상자 선정 가능성이 없다고 판단하여 서비스 상담을 실시하지 않았으나 시·군·구에서 대상자로 결정한 경우에는 대상자 선정조사가 이미 이뤄졌으므로 서비스 상담만을 단독 실시할 수 있음

▮ 상담방법 및 유의사항

- 주요 욕구 파악
  - 대상자 선정조사 및 상담 진행을 통해 파악된 문제를 욕구로 전환하는 작업을 의미함

- 욕구란 기본적인 의식주와 건강, 안전, 정서적 지지 등 생존과 최소한의 안녕(安寧)을 위해 필요한 것
- 욕구의 내용을 이용자 중심으로 구체적으로 정리함
- 욕구 충족을 위한 방안이 곧 서비스 내용으로 구체화될 수 있음
- 서비스 제공 현실성, 시급성, 중요도 등을 고려하여 우선순위를 설정함

- 상담은 반드시 대면으로 실시하여야 하며, 상담내용을 〈서식 제4호〉 노인맞춤돌봄서비스 상담지에 기록
- 상담 대상자를 존중하는 자세로 상담을 실시하며, 대상자의 이야기를 경청한 후 요약하여 다시 이야기함으로써 욕구를 구체적으로 확인
- 상담 대상자의 희망이나 원하는 사항 등을 자유롭게 표현할 수 있도록 질문
- 상담 대상자가 진술한 그대로 상담지에 기록하고, 상담자의 관점에서 의견을 추가로 기록
- 단시간에 상담 대상자의 생활상황, 욕구 등을 모두 파악하기 어려우므로 경청과 세심한 관찰이 필요하며, 신뢰관계를 형성하도록 노력
- 상담 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악해야 하며, 대상자와 상담자의 인식에 차이가 있을 때는 해결해야 할 문제에 대하여 합의를 도출하는 과정이 추가되어야 함
- 1회의 방문으로 충분한 상담을 실시하기 어려운 경우 ①1~2회의 추가 방문상담을 실시하거나, ②우선 서비스를 제공하면서 라포가 형성된 이후에 재상담을 실시함
  - 상담 대상자의 상태나 기관의 업무여력을 종합적으로 판단하여 추가상담 실시를 결정

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 조사 / 조사결과 및 제공계획 입력

마. 서비스 제공계획 수립

- 전담사회복지사는 대상자 선정조사 결과에 따라 대상자 자격기준에 해당되는 경우에 한해 서비스 내용, 서비스 방법, 제공빈도, 담당 생활지원사 배정 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립

▮ 목적

- 대상자 선정조사 및 서비스 상담을 통해 파악된 욕구를 구체화하고 우선순위를 정한 뒤, 본 사업 범위 내에서 제공 가능한 서비스를 통해 각각의 욕구 충족을 어떻게 할 것인가를 구체적인 계획으로 수립
- 이를 위해 각 욕구별 서비스 목표를 설정하고, 목표 달성을 위해 제공 가능한 서비스 내용 및 방법 등을 계획함

▮ 수행주체

- 전담사회복지사

▮ 서비스 제공계획(이하 '계획') 수립 대상

- 대상자 선정조사 결과 대상자 기준(중점돌봄군 또는 일반돌봄군)에 해당되는 자

  * 대상자 선정조사 결과 대상자 기준에 해당되지 않으나, 예외적으로 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 제공계획을 수립하여 시·군·구에 승인 요청할 수 있음

▮ 계획 수립 시기

- 대상자 선정조사 및 서비스 상담 후 계획 수립

▮ 계획 수립방법 및 유의사항

- 주요 욕구

  - 본 사업의 서비스 제공을 통해 충족하고자 하는 이용자의 욕구에 대한 것(상담 시 도출)

- 서비스 목표

  - 서비스 제공을 통해 달성될 것으로 기대하는 바, 서비스 제공의 결과에 따른

변화 및 성과를 작성

- 이용자 입장에서 서비스 제공의 결과에 따라 어떤 변화가 나타날 것으로 예상되는지에 중점을 두고 작성. 예를 들어 “OO어르신은 식사관리 지원서비스 이용을 통해 건강상태가 개선될 것이다”라고 정리할 수 있으며 이 경우 서비스 목표는 ‘건강상태 개선’
- 가능한 구체적으로 작성하며 부정적인 표현은 지양하고 긍정적인 표현으로 기술(개선, 예방, 유지 등)

● 서비스 내용

- 서비스 내용은 목표 달성을 위해 제공하는 구체적인 서비스로, 제공자 입장에서 서비스 목표 달성을 위해 무엇을 제공하는가를 작성
- 하나의 목표를 위하여 생활지원사의 근무현황 및 가용가능한 자원을 감안하여 적절한 서비스 내용을 정함. 예를 들어 OO어르신의 영양섭취 개선을 위하여 식사관리(일상생활서비스) 또는 도시락 제공(연계 서비스)을 제공할 수 있으며 경우에 따라서는 두 가지를 모두 제공할 수도 있음
- 수행인력(생활지원사·지원인력)의 업무시간, 이동거리, 서비스 제공 소요예상시간, 기존 담당 대상자 수 및 서비스 내용 등을 고려하여 서비스 내용, 방법, 제공빈도 등 구체적인 계획 수립

  * Ⅴ. 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼을 참고하여 계획 수립
- 서비스의 제공시간은 대상자 군 분류에 따라 달라짐. 또한 주기적인 가사지원서비스는 중점돌봄군에게만 제공할 수 있으며 일반돌봄군에게는 특수한 상황(수술·골절 등)이 있는 경우에 한정하여 가사지원서비스를 한시적으로 제공 가능(가사지원서비스 제공 필요가 길어질 경우에는 재사정을 통해 중점돌봄군으로 변경 필요)
- 서비스 중에서 일상생활지원 영역의 서비스는 노인 이용자가 스스로 할 수 없는 것을 ‘해 주는’ 것이 아니라 ‘지원하는’ 차원의 것으로 접근해야 함. 일상생활지원서비스의 목적은 노인 이용자가 할 수 있는 것을 스스로 지속적으로 해나가도록 지원하는 것임. 예를 들어, 식사관리 지원이란 수행인력이 식사를 준비

하여 노인에게 제공하는 것이 아니라 노인과 식사관리를 함께 하며 노인 이용자의 자기 주도권을 보장하고 잔존기능을 강화하는 방향으로 돕는 것을 의미함

【 대상자 군별 서비스 내용 】

대상자 군	서비스 내용
중점돌봄군	ㅇ 월 16시간 이상~40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)
일반돌봄군	ㅇ 월 16시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)

* 사후관리 대상은 p. 64, 특화서비스 대상은 Ⅵ. 특화서비스 참조

서비스 제공계획 수립 예시

- (서비스 제공빈도) 서비스계획의 개입목표를 달성하기 위한 적정수준의 서비스 제공주기·제공시간(제공빈도)을 설정, 제공주기와 제공시간은 중분류의 서비스를 기준으로 함

〈 예시 〉

서비스명		제공빈도	
대분류	중분류	제공주기	제공시간
안전지원서비스	방문 안전지원	주 2회	1회당 / 10분
사회참여서비스	사회관계 향상 프로그램	주 1-2회	1회당 / 60분
생활교육서비스	정신건강분야	주 1-2회	1회당 / 20분
일상생활지원서비스	가사지원	주 2회 이상	1회당 / 30분

- (서비스 제공방법) 생활지원사는 서비스를 제공하기 위해 가정에 방문하여 서비스를 제공하거나, 방문, 내방, 기타의 형태로 서비스를 제공할 수 있음

〈 예시 〉

서비스명			내용	제공 방법
대분류	중분류	소분류		
안전지원서비스	방문 안전지원	안전·안부확인	생활지원사가 직접 방문하여 안부확인을 실시하는 경우	방문
사회참여서비스	자조모임	자조모임	대상자들이 센터에 모여 자조모임을 진행하는 경우	내방
기타서비스연계	기타서비스연계	기타서비스 연계 등	댁내 화재경보기 등을 설치의뢰한 경우	기타

- 서비스 제공기간

  - 서비스 제공기간은 서비스 이용 자격 승인 익일부터 1년*

    * 서비스 제공기간은 특이한 사유가 없는 경우 1년으로 함

- 긴급한 돌봄이 필요한 경우에는 심의 전부터 서비스 제공기간을 시작(책정 요청일을 별도로 둠)하여 사후 심의를 거칠 수 있음

> **긴급한 돌봄이 필요한 경우**
> - 즉시 서비스를 제공하지 않을 경우 이용자가 중대하고 회복하기 어려운 신체적, 정신적 건강·상태 악화가 발생할 것으로 예상되는 경우
> - 그 외 긴급한 돌봄이 필요한 경우는 수행기관에서 판단하여 사전적으로 서비스를 제공할 수 있음

- 담당 수행인력 배정
  - 수행인력의 거주지, 대상자의 특성* 등을 고려하여 담당 수행인력을 적절히 배정하되, 수행인력별 담당 대상자 탄력적으로 조정 가능(2023년 사업량 기준 1인 평균 16명)

    * 예 : 건강운동교육이 필요한 대상자를 건강운동 관련 자격증을 소지하고 있는 생활지원사와 연결

- 〈서식 제5호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서 작성 시 고려사항
  - 본 사업의 한정된 자원 범위 내의 서비스 제공, 후원자원 연계로 접근할 필요
  - 서비스 제공계획서 작성방법 및 기준을 충분히 숙지한 후 작성
  - 특화서비스가 필요하다고 판단되는 경우 해당 시·군·구 내 특화서비스 수행기관에 의뢰

    * 단, 특화서비스를 의뢰할 수 없는 경우, 이용하고 있더라도 추가 서비스 필요 시 자살예방센터 등 전문적인 기관으로 연계

- (공공부문 사례관리 연계) 상담 결과에 따라 필요 시 공공부문 사례관리(드림스타트, 자활사례관리, 의료급여사례관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 통합사례관리(희망복지지원단, 찾아가는복지전담팀), 정신건강사례관리)등의 서비스 의뢰 가능

▮ 사례실무회의 운영

- 목적
  - 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획의 타당성 및 적합성 등 논의

- 개최시기
  - 서비스 제공계획 수립 시 등 전담사회복지사가 회의 개최가 필요하다고 판단하는 경우(수시 개최)
    * 수행기관 여건, 업무효율성 등을 고려하여 수행기관이 자율적으로 정하여 운영
- 참석범위
  - 중간관리자, 전담사회복지사, 생활지원사 등
    * 수행기관 여건, 대상자 특성 등에 따라 탄력적으로 운영 가능
- 논의사항
  - 대상자 군 분류의 적정성, 군 분류 조정의 필요성, 예외적으로 대상자로 선정할 필요성 및 타당성 등 논의
  - 서비스 제공계획을 적정하게 수립하였는지, 주요 서비스 욕구가 적절하게 도출되었는지, 서비스의 내용과 제공방법이 욕구를 충족하기에 적정한지, 기관에서 제공할 수 있는 여력이 있는지, 연계할 수 있는 적절한 자원이 있는지, 자원이 없을 경우 자원 개발 또는 연계·의뢰 등에 대해 논의
  - 논의 결과에 따라 서비스 제공계획 변경

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 조사 / 조사결과 및 제공계획 입력

바. 승인 요청

● 수행기관은 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획을 시·군·구에 승인 요청

▮ 수행주체

- 전담사회복지사

▌요청 내용

- 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획을 시·군·구에 승인 요청
  * 대상자 기준(중점돌봄군 또는 일반돌봄군)에 해당되지 않는 경우 서비스 제공계획 생략함
- 대상자 선정조사 결과 대상자 기준(중점돌봄군 또는 일반돌봄군)에 해당되지 않으나, 예외적으로 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 제공계획을 수립하여 시·군·구에 승인 요청할 수 있음
- 노인맞춤돌봄협의체 심의 대상 건의 경우 시·군·구의 협의체 심의 개최 일정을 고려하여 심의를 요청함

▌심의 요청 대상(노인맞춤돌봄협의체 심의 대상)

① 예외승인요청 : 조사결과에 따른 군 분류에 부합하지 않는 경우
  * 대상자 선정조사 결과 대상자 조건에 부합하지 않지만 중점 또는 일반돌봄군으로 선정되어 서비스 제공이 필요한 경우
  * 대상자 선정조사 결과 대상자 조건에 부합하지만 부적격으로 판단한 경우

② 중점돌봄군 중 서비스 제공시간이 40시간 이상인 경우

③ 심의 결과에 대해 불복(이의신청)하여 재심의를 요청한 경우

④ 전담사회복지사, 시·군·구 담당자가 심의가 필요하다고 판단한 경우

⑤ 재사정 결과 대상자 군이 변경되는 경우(중점돌봄군⇔일반돌봄군)

⑥ 서비스 종결 대상자 중 아래에 해당하는 경우

- 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 자(대상자 기준에 적합하지 않은 경우)
- 수행인력의 안전상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우 등

▌시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 심의 / 심의요청

사. 결정

- 시·군·구는 대상자 선정 및 서비스 제공계획의 적합성, 적절성, 타당성 등을 심의하여 승인 여부 등을 결정하고 그 결과를 수행기관에 통보

▮ 수행주체

- 시·군·구 담당공무원 및 노인맞춤돌봄협의체

▮ 심의

- 목적
  - 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스 자격 및 서비스 내용의 적정성 등을 심의하고 결정하기 위해 진행
- 운영방법
  - 심의는 노인맞춤돌봄협의체 내 시·군·구 공무원, 지역 내 노인복지 전문가 등으로 구성하여 진행
    * 심의위원 수, 위원장 등 구체적인 사항은 시·군·구의 실정에 맞게 정하여 구성·운영함
    * 심의하는 사례를 담당하는 수행기관은 수행기관장(중간관리자 또는 전담사회복지사 대참 가능)이 참석하여야 함
  - 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 내 심의 운영계획을 수립하여 운영함
- 개최시기
  - 수시개최
    * 심의안건이 없는 경우 개최하지 않을 수 있음
  - 시·군·구는 심의 개최 일정을 수행기관에 미리 고지하여 수행기관이 심의일정에 따라 심의를 요청할 수 있도록 함
- 심의내용(협의체 심의 대상 건에 한함)
  - 대상자 선정여부 및 군 분류의 적정성 및 타당성

- 서비스 제공계획의 적정성, 타당성 및 실행가능성 등

- 심의방법

  - 개별 보고(수행기관) 및 개별 논의 후 심의

    * 수행기관의 전담사회복지사, 중간관리자 등이 참석하여 심의 건에 대한 주요내용 보고

- 심의서류

  - 총괄표(표 1-1, 1-2)
  - 대상자 선정조사지(서비스 종결의 경우 생략 가능)
  - 서비스 상담지(서비스 종결의 경우 생략 가능)
  - 서비스 제공계획서(서비스 종결의 경우 생략 가능)
  - 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서(서비스 종결의 경우에 한함)

- 협의체 심의 운영 예외

노인맞춤돌봄서비스 협의체 심의는 대상자 자격 결정 및 서비스 내용에 관해 시·군·구가 단독으로 의사결정하기 어려운 사항을 전문가·현장 의견 등을 수렴하여 의사결정에 대한 적정성, 공정성 등을 제고하기 위함. 다만, 시·군·구에서 기존에 이미 구성된 전문가 자문단·협의체 등을 활용하거나, 시·군·구 내부적으로 의사결정이 가능한 경우 등 심의를 다른 방식으로 대체할 수 있는 경우는 시·군·구 판단 하에 노인맞춤돌봄협의체 내 심의 구성·운영을 생략할 수 있음

※ [1-1] 총괄표(서비스 종결의 경우 [1-2] 총괄표 활용)

연번	대상자 정보				대상자 선정조사							서비스 제공계획									
	성명	생년월일	성별	소득자격	조사결과	수행기관의견	사회	신체	정신	심의결과(시·군·구)	사유	총계	안전지원		사회참여		생활교육		일상생활지원		심의결과(시·군·구)
													지원서비스	시간	지원서비스	시간	지원서비스	시간	지원서비스	시간	
1	*홍길동*	*1940.1.1.*	*남*	*기초연금*	*중점*	*중점*	*상*	*상*	*중*	*중점 or 일반 or 부적격 or 재조사*		*33시간*	*안전·안부확인, 생활안전점검*	*8시간*	*자조모임*	*1시간*	*신체건강분야*	*1시간*	*이동활동지원, 일상생활지원*	*8시간*	*승인/재수립*

※ [1-2] 총괄표(서비스 종결의 경우 해당)

연번	대상자 정보					종결구분			심의결과(시·군·구)
	성명	생년월일	성별	소득자격	대상자 구분	종결사유	신청일	사후관리 대상 여부	
1	*홍길동*	*1940.1.1.*	*남*	*기초연금*	*중점돌봄군 or 일반돌봄군*	*재사정 or 수행인력 안전 등*		*O/X*	승인/반려

▮ 노인맞춤돌봄협의체 심의 대상이 아닌 건

- 시·군·구 공무원은 부서장의 결재를 받아 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획에 대한 승인 여부 등을 결정

▮ 결정 내용

- 대상자 선정조사 : 중점돌봄군/일반돌봄군/부적격/재조사
- 서비스 제공계획 : 승인/재수립
- 서비스 종결 : 승인/반려

▮ 결과 통보

- (시·군·구→수행기관)
  - 시·군·구는 수행기관에 결정 결과를 통보
  - 노인맞춤돌봄협의체 심의 대상이 아닌 건에 대해서는 시·군·구에서 승인 여부 등을 판단하여 결과 통보
  - 반려 시 반려 사유를 구체적으로 기재하여 수행기관에 통보

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (행복e음) 노인맞춤돌봄서비스/노인맞춤형돌봄 대상자관리/선정조사 노인맞춤돌봄서비스/노인맞춤형돌봄 대상자관리/제공계획

아. 결정 통지

● 시·군·구는 신청자에게 서비스 결정 통지

▮ 수행주체

- 시·군·구 담당공무원

▮ 통지방법 및 내용 등

- 시·군·구 담당공무원은 심의결과(적격자(이용대기자 포함)/부적격자)를 신청자에게 서면으로 통지(서식 제6호)
  * 행복e음을 통해 신청자 주소지로 우편 발송
- 재사정 결과, 자격 변동이 없는 경우(적격자⇔부적격자) 결정 통지를 생략함

자. 서비스 안내

● 수행기관은 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 신청자에게 안내

▮ 수행주체

- 전담사회복지사, 읍·면·동 공무원

▮ 안내 전 결정 필요사항

- 전담사회복지사는 서비스 제공여력을 판단하여 시·군·구로부터 승인받은 대상자 중 이용자와 이용대기자를 결정(사례실무회의 등을 통해 결정)
- 사업량 초과 등 서비스 제공여력이 되지 않아 바로 서비스 제공이 어려운 경우 이용대기자로 분류하여 관리(이용대기자는 수행기관별 전체 사업대상자의 5% 범위까지로 함)

▮ 안내 방법 및 내용

- 이용자
  - 전담사회복지사는 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 이용자에게 서면으로 안내(〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서 이용자 보관 1부, 기관 보관 1부)
    * 생활지원사를 통해 이용자에게 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(서식 제7-3호)를 교부·설명하며 이에 대한 동의 서명을 수령함(이용자 보관 1부, 기관 보관 1부)
    * 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 노인맞춤돌봄시스템에 입력

    ※ 재사정 시 〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서 재발급 필요

- 이용대기자
  - 심의 결과 대상자로 선정되었으나, 수행기관의 서비스 제공여력이 되지 않아(사업량 초과 등) 바로 서비스 제공이 어려운 경우 이용대기자로 분류하고, 해당 사실을 서면으로 안내(〈서식 제7-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 (예정)안내서)
    * 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 노인맞춤돌봄시스템(서비스제공-상담관리)에 입력
  - 이용대기자는 수행기관별 전체 사업대상자의 5% 범위까지 관리하고 이용대기자에 대해 독거노인 사랑잇는전화, 노노케어, 후원·연계서비스 등 제공·관리

- 5%를 초과하는 경우 담당 권역에 해당하는 읍·면·동 담당공무원에게 서비스 신청 접수를 보류하도록 요청함
- 읍·면·동 담당공무원은 수행기관의 서비스 신청 접수 보류 요청이 있는 경우, 신청인에게 현재 서비스 제공여력이 없어 신청 접수가 불가함을 알리고, 향후 신청이 재개될 경우 전화 및 문자(SMS) 등을 통해 신청이 재개되었음을 고지

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 심의 / 심의결과관리

2 서비스 제공

- 서비스 제공계획에 따라 담당 생활지원사 및 지원인력이 서비스 제공

▮ 수행주체

- 생활지원사, 지원인력(사회서비스형 노인일자리 등)

▮ 제공기간

- 시·군·구 서비스 이용 자격 승인 익일부터 1년간

▮ 기본방향

- 서비스 제공계획에 따라 제공하되, 필요시 유연하고 탄력적인 대응을 통해 이용자가 일상생활을 영위할 수 있도록 지원
  - 이용자의 상황, 재난재해 등으로 불가피한 상황의 경우 대상자와 협의하여 일시적인 서비스 변경, 생략, 추가 제공 가능
- 이용자 스스로 일상생활을 관리하고 돌보는 '셀프케어'의 관점에서 대상자의 잔존 능력을 활용할 수 있도록 지원
  - 잔존 기능을 활용해서 활동하는 것이 기능 유지와 악화 예방에 중요

▮ 서비스 제공

- 방문형, 통원형(집단 프로그램) 등의 직접서비스 및 연계서비스 제공
  * 사업안내 Ⅴ. 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼, (별도) 노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 참조
- 전담사회복지사는 생활지원사, 지원인력, 지역자원 등을 활용하여 이용자에게 서비스가 제공될 수 있도록 관리

노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 사례

※ 상세내용은『노인맞춤돌봄서비스 우수프로그램 공모전』수상작 참조

안전 지원	◎ [안전지원]-[방문안전지원]-[안전·안부확인] - ○○○○ 사회복지시설은 이용자 댁에 직접 방문하여 건강상태, 정서상태 등을 점검 • (서비스 목적) 이용자의 상태를 면밀히 확인하여 적절한 서비스 계획 및 제공 • (서비스 대상) 안전안부확인이 필요한 노인맞춤돌봄서비스 이용자 • (서비스 내용) 건강상태, 정서상태 등 이용자의 전반적인 안전점검 및 안부확인
사회 참여	◎ [사회참여]-[사회관계 향상 프로그램]-[평생교육활동] - ○○○○ 재가복지시설은 방학기간 중·고등학교 빈교실(정보화교실)을 활용하여 이용자를 대상으로 정보화교육을 제공 • (서비스 목적) 온라인 콘텐츠 접근이 취약한 노인을 대상으로 정보화 교육을 진행하여 디지털 격차 축소 • (서비스 대상) 디지털 접근성이 취약한 이용자 00명 • (서비스 내용) ① 손쉬운 사용법, ② 온라인 프로그램 접근방법
생활 교육	◎ [생활교육]-[정신건강 분야]-[인지활동 프로그램] - ○○○○ 종합복지관은 외부활동이 어려운 이용자를 대상으로 온라인 플랫폼을 이용하여 서비스 제공 • (서비스 목적) 소근육 활용에 좋은 종이접기 활동을 통해 잔존기능 유지에 도움을 주고자 함 • (서비스 대상) 노인맞춤돌봄서비스 이용자 00명 • (서비스 방법) 온라인 플랫폼을 활용하여 강사는 실시간으로 교육 진행, 생활지원사는 강사의 교육진행에 따라 이용자 참여 보조(생활지원사 사전 교육 진행) • (서비스 내용) ① 색깔 인지, ② 꽃, 나비 접기, ③ 다양하게 꾸미기
일상 생활 지원	◎ [일상생활지원]-[가사지원]-[식사관리] - ○○○○ 노인복지관은 식사준비에 어려움을 겪고 있는 이용자를 대상으로 식사준비를 지원 • (서비스 목적) 식사준비 교육을 통해 스스로 영양상태를 점검하고 셀프케어를 지원하고자 함 • (서비스 대상) 식사준비 지원이 필요한 노인맞춤돌봄서비스 이용자 00명 • (서비스 방법) 1. 경로식당의 유휴시간을 활용하여 소규모 교육 진행 2. 거동의 어려움을 겪는 이용자의 경우 생활지원사를 통한 전파교육 진행 • (서비스 내용) ① 화기다루기, ② 제철음식 안내, ③ 제철음식을 활용한 요리교실
연계 서비스	◎ [연계서비스]-[건강지원연계]-[건강보조지원] - ○○○○ 시설은 난청을 겪고 있는 취약노인에게 '중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)'의 보청기 지원사업에 참여하여 보청기를 지원 • (서비스 목적) 난청을 겪고 있는 취약노인에게 보청기 지원을 통해 외부활동의 위험요소를 완화 • (서비스 대상) 난청이 심하고 경제적으로 취약한 이용자 00명 • (서비스 내용) ① 청력검사, ② 제작의뢰 및 수령, ③ 검수 및 최종지원

〈 생활지원사 〉

- 생활지원사는 서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고 노인맞춤돌봄시스템에 실적 상시 입력·관리
- 서비스 제공과정 등에서 서비스 변경 또는 연계가 필요한 경우 전담사회복지사에게 서비스 제공계획 변경 등을 요청
- 서비스 제공 시 이용자의 상태변화에 대한 모니터링
- 이용자가 건강상태 악화 등으로 인해 장기요양서비스가 필요하다고 판단되는 경우 이용자에게 장기요양인정조사 신청을 권고
- 사망·사고 등 대상자 특이사항 발생 시 전담사회복지사에게 즉시 보고

〈 지원인력 〉

- 지원인력은 생활지원사와 동행하여 실시할 수 있는 업무와 생활지원사가 동행하지 않더라도 단독으로 서비스 제공이 가능한 업무(단독수행) 구분에 따라 서비스 제공
  - 특이사항 등에 대해 생활지원사와 상의하여 조치하고, 단독수행 시 발생하는 문제 등에 대해서는 생활지원사 및 전담사회복지사에게 즉시 보고
  - 지원인력이 단독으로 서비스를 제공한 경우 전담사회복지사는 서비스 제공결과를 모니터링

【 노인맞춤돌봄서비스의 지원업무 범위 】

구분	직접 서비스(생활지원사)		지원업무(지원인력)
안전지원	▶ 방문 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 말벗(정서지원)	단독 수행 가능
	▶ 전화 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	
	▶ ICT 안전지원	- ICT 관리·교육 - ICT 안전·안부확인	

구분	직접 서비스(생활지원사)		지원업무(지원인력)
사회참여	▶ 사회관계 향상 프로그램	- 여가활동 - 평생교육활동 - 문화활동	수행기관 판단하에 교육 후 단독 수행 가능
	▶ 자조모임	- 자조모임	
생활교육	▶ 신체건강분야	- 영양교육 - 보건교육 - 건강교육	수행기관 판단하에 교육 후 단독수행 가능
	▶ 정신건강분야	- 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램	
일상생활 지원	▶ 이동활동지원	- 외출동행	
	▶ 가사지원	- 식사관리 - 청소관리	

▌ 서비스 제공 시 고려사항

- 신체적·사회적·정신 기능의 저하가 일부 있지만 잔존 능력을 적극 활용해서 스스로 돌보는 '셀프케어'의 필요성을 노인맞춤돌봄서비스의 이용자가 분명히 인식하고 생활에서 실천하도록 지원하는 것이 필요
- 노인맞춤돌봄서비스에서 각종 '정보'를 제공하고, 건강과 사회성을 개선하는 다양한 프로그램을 교육하고, 일상생활을 지원하는 것은 궁극적으로 이용자가 일상생활에서 셀프케어를 수행하도록 역량을 강화하고 안정적인 생활을 지원해서 이용자의 독립적인 생활을 최대한 연장하는 의미가 있음
- 전담사회복지사와 생활지원사는 이용자에게 서비스를 일방적으로 제공하는 자세를 취해서 잔존 기능을 활용하지 않고 의존하는 상황이 발생하지 않도록 이용자가 일상생활에서 적극적으로 자신을 돌보는 '셀프케어'를 안내하고 지원하는 자세가 요구됨
- 이용자의 셀프케어는 대상자나 가족의 무리한 요구로부터 생활지원사를 보호하여 안정적인 직무 수행을 위해서도 중요

- 생활지원사는 장기간 부재 등의 이용자의 사정에 따라 서비스 제공 중지가 필요한 경우 전담사회복지사에게 보고
  - (장기간 부재) 병원입원*, 여행 및 친지 방문 등 10일 이상 90일 미만 장기간 부재
    * 노인맞춤돌봄서비스는 재가서비스가 원칙으로 이용자가 병원에 입원 시 간병서비스 제공 불가 (해당기간 동안 서비스 중지)
  - (이용자 요청) 건강상의 이유 및 코로나19 등의 감염우려로 이용자가 서비스 제공 중지를 직접 요청(〈서식 제9호〉 노인맞춤돌봄서비스 서비스 중지 신청서)
- 보고받은 전담사회복지사는 해당 대상자에 대해 노인맞춤돌봄시스템에 입력하여 '서비스 중지' 처리, 서비스를 재개할 경우 '서비스중'으로 입력 처리
  * 노인맞춤돌봄시스템 서비스 상태 변경
- 3개월 이내의 기간 동안 부재중인 대상자에 대하여 3개월 범위 내에서 서비스 제공을 중단하되 대상자 자격은 유지(미이용자)되도록 하며, 서비스 제공중지 기간이 3개월을 초과할 경우 절차에 따라 종결처리
- 생활지원사는 서비스 중지기간 동안 대상자의 특이사항 등을 모니터링 및 관리

▮ 이용대기자에 대한 서비스 제공

- 이용대기자에 대해 노노케어, 후원연계 등 실시
- 수행기관에서 서비스 제공여력 발생할 경우 이용대기자 중 ① 저소득(1순위 : 국민기초생활수급자, 2순위 : 차상위계층, 3순위 : 기초연금수급자, 4순위 : 기타) ② 대상자 군별 우선순위*, ③ 대기기간이 더 오래된 경우(신청접수일이 더 빠른 경우), ④ 총점이 높은 경우, ⑤ 고령자 순으로 서비스 제공 대상을 정함
  * 우선순위 기준
    1) 중점돌봄군 : 상-상-상(사회-신체-정신) 〉 상-상-중, 중-상-상 〉 중-상-중, 하-상-상, 상-상-하 〉 중-상-하, 하-상-중
    2) 일반돌봄군 : 상-중-상(사회-신체-정신) 〉 상-중-중, 중-중-상 〉 중-중-중 〉 중-하-중, 중-중-하
- 이용대기자에 대한 서비스 제공 시 대기기간이 1년을 초과하는 경우 서비스 상담 및 제공계획 수립을 재실시 함(재사정 절차와 동일)

▌장기요양인정조사 신청 의뢰

- 목적

  - 노인맞춤돌봄서비스 이용자 중 건강상태 악화 등으로 장기요양서비스가 필요한 경우 장기요양으로 연계(노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄을 제공하는 것이 주 목적)

- 의뢰대상

  - 중점돌봄군 등 서비스 이용자 중 건강상태 악화 등으로 인해 장기요양인정조사를 받을 필요가 있다고 판단되는 경우, 대상자의 동의를 받아 장기요양 신청을 의뢰할 수 있음

    * 이용자가 거동불편 등으로 직접 신청하기 어렵거나 대리신청을 희망하는 경우에 한함

- 의뢰(신청)절차 및 방법

신청서 작성	➡	신청서 서명 징구(이용자)	➡	국민건강보험공단에 신청서 제출	➡	공문을 통해 시·군·구에 신청 사실 알림
전담사회복지사		생활지원사		전담사회복지사		전담사회복지사

  - 장기요양인정 신청서(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제1호의2서식) 서식에 '신청인(본인), 보호자, 우편물 수령지(신청인(본인)으로 체크)'란을 작성한 후 전담사회복지사 또는 생활지원사(수행기관)가 이용자의 서명을 받아 관할 국민건강보험공단 지사에 제출하고 공문으로 시·군·구에 신청 사실 알림

장기요양인정 신청서 서식 다운로드 방법

- 국민건강보험공단 홈페이지(longtermcare.or.kr) → 알림·자료실 → 서식자료실
- 국가법령정보센터(law.go.kr) → 노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제1호의2서식

3 재사정

- 서비스 이용자의 욕구와 상태 등에 맞는 적절한 서비스가 제공되고 있는지 재사정

▮ 수행주체

- 시·군·구 담당공무원
- 전담사회복지사
  - 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 '재사정 대상자(일반돌봄군)' 선임생활지원사에게 선정조사 업무를 수행하게 할 수 있음

    * 서비스 제공계획은 전담사회복지사가 수립함

▮ 재사정 대상

- 노인맞춤돌봄서비스 이용자

▮ 재사정 시기

- 서비스 제공 전 또는 제공과정에서 대상자의 요청이나 전담사회복지사가 필요하다고 판단되는 경우(최소 연 1회 이상)

▮ 재사정 방법

- 서비스 제공 전 또는 제공과정에서 대상자의 요청이나 전담사회복지사가 필요하다고 판단되는 경우 등 필요시 노인맞춤돌봄서비스 이용자에 대해 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립을 재사정함

  * 오류정정 등 서비스 제공계획 변경만 필요한 경우, 대상자 선정조사 및 서비스 상담을 생략할 수 있음

- 시·군·구 담당공무원은 노인맞춤돌봄서비스 이용자의 소득자격, 유사중복 사업 수혜여부 등 대상 자격을 행복e음 조회 등을 통해 재검증하도록 함

- 대상자 선정조사, 서비스 상담 등 절차·방법 등은 신규 서비스 신청 시와 동일함
- 대상자 선정조사 결과, 대상자 기준을 충족하지 않은 경우 등 서비스 종결이 필요한 경우는 서비스 상담 및 서비스 제공계획 재수립을 생략할 수 있으며, 시·군·구 심의를 거쳐 종결 처리함
- 재사정이 완료되어 서비스 제공계획 등이 결정되기 전까지는 서비스 제공기간이 끝나더라도 기존 서비스를 지속 제공하여야 함

  * 예시 : 서비스 제공기간이 2022.12.31.까지(서비스 시작일 : 2022.1.1.)로 재사정을 2022년 12월 내 완료하여야 하나 절차가 지연되어 서비스 지속 제공여부 등이 2023.1.15.에 결정될 경우 결정되기 전까지 기존 서비스 지속 제공

▮ 시·군·구 심의 대상

※ 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획을 심의 요청하며 심의방법, 절차, 서류 등은 신규 서비스 신청 시와 동일함

- 노인맞춤돌봄협의체 심의 진행 대상
  - 대상자 군이 변경되는 경우
  - 중점돌봄군 중 서비스 제공시간이 40시간 이상인 경우
  - 서비스 종결 대상자 중 아래에 해당하는 경우

● 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 자(대상자 기준에 적합하지 않은 경우) ● 수행인력의 안전상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우

- 노인맞춤돌봄협의체 심의 생략(시·군·구 공무원 승인 필요)
  - 대상자 군 변경 없이 제공시간, 서비스 내용만 변경되는 경우

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 조사 / 재사정 대상 선정

전출입 대상 관리

- 거주지 이전 등으로 전출(전입신고 수반 반드시 필요) 시 서비스 자격은 유지하면서 전입한 지역의 수행기관에 연계* 및 확인 실시
  * 전출지의 수행기관에서 전입지의 수행기관으로 대상자의 전입사실을 고지(유선 등)
- 전입한 지역의 수행기관은 재사정 절차에 따라 업무수행 하되 기존의 서비스 제공 실적 등을 참조
  * 전출지 읍·면·동 : 행복e음 변동알림 내역 수신 전입지의 수행기관으로 대상자의 전입사실을 고지
- 자격 결정 통지, 서비스 안내 등은 전입 지역의 시·군·구 및 수행기관에서 수행

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 대상자관리 / 전출입관리

4 서비스 종결

- 사망, 시설 입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 종결이 필요할 경우 사례실무회의 및 시·군·구 승인을 통해 종결처리

▮ 수행주체

- 전담사회복지사

▮ 종결 대상

- 자동종결 대상
  - 이용자 사망
    * 행복e음 변동알림 정보를 통해 노인맞춤돌봄시스템 종결 처리
- 노인맞춤돌봄협의체 심의 대상
  - 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 자(대상자 기준에 적합하지 않은 경우)
  - 수행인력의 안전상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우 등

  ※ 단, 수행인력의 안전이 위협되어 서비스 종결이 시급하다고 판단되는 경우 심의 생략 가능
- 노인맞춤돌봄협의체 심의 생략(시·군·구 공무원 승인 필요)
  - 본인 신청(시설 입소, 서비스 거부* 등) (〈서식 제10-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서 징구)
    * '서비스 거부자'가 은둔형 등으로 판단되는 경우 특화서비스 의뢰
  - 신청자격을 상실한 경우(나이, 소득자격 및 유사중복 사업)
    * 단, 시장·군수·구청장이 지속적인 서비스 제공이 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 종결하지 않을 수 있음
  - 서비스 제공중지 기간이 3개월을 초과하는 경우

▮ 종결절차

- 종결 대상에 해당하는 경우 노인맞춤돌봄협의체 심의, 시·군·구 승인, 수행기관 사례실무회의 등 필요한 절차를 거쳐 종결 처리

  * 심의 서류 : 〈서식 제10-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서

- 시·군·구는 서비스가 종결된 대상자에 대해 종결 결정 서면 통지(서식 제6호)

▮ 종결처리 제외대상

- 타 지역 전출자

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 서비스제공 / 서비스상태관리

5 사후관리

- 노인맞춤돌봄서비스가 종결된 이후 모니터링 및 자원연계가 필요한 대상자에 대하여 일정기간 동안 사후관리 실시

▮ 사후관리 기간

- 서비스 종결 후 6개월

  * 사후관리 결과에 따라 기간 조정 가능

▮ 사후관리 주체

- 생활지원사

  * 전담사회복지사는 사후관리 계획 수립 및 자원연계 등 지원

▮ 사후관리 대상

- 노인맞춤돌봄서비스 종결자 중 사후관리가 필요한 경우

  * 정서·건강상의 이유로 필요한 경우 또는 타서비스(재가장기요양서비스 등)를 이용하나 원활한 서비스 이용·적응 모니터링이 필요한 경우 등

▮ 사후관리 방법

- 안부확인 및 모니터링 실시
  - 반기별 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 유선통화 실시
  - 특이사항 보고 및 필요시 읍·면·동 연계
- 필요시 자원연계서비스 제공
- 자원연계서비스 제공 등 실적을 노인맞춤돌봄시스템에 입력·관리

사후관리 모니터링 매뉴얼 예시

1. 사후관리 일시 및 방법, 장소 등과 관련된 사항을 별도 기록 관리한다.

성명	일시	장소	방법
			(전화 or 방문)

2. 사후관리 대상자에 대해 아래와 같은 사항을 관찰 및 확인하여 사후관리 종결, 유지, 서비스 신청을 판단한다.
   ① 가족 또는 이웃 등과 돌봄체계를 유지하고 있는가?
   ② 거동이 불편하거나 고통을 호소하고 있지 않는가?
   ③ 정신건강은 양호해 보이는가?(우울감, 고독감, 인지능력 등)
   ④ 적정수준의 사회활동을 유지하고 있는가?
   ⑤ 일상생활을 스스로 유지하는 어려움이 없는가?
3. 사후관리 모니터링 결과 기능이 악화되어 일정의 돌봄이 필요할 경우 노인맞춤돌봄서비스 등을 제공한다.

▮ 시스템 활용

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 서비스제공 / 서비스상태관리
서비스제공 / 서비스상담관리

6 이의신청

- 대상자 선정 결과, 서비스 결정 내용, 서비스 종결 등에 대해 이의가 있는 경우 이의신청을 할 수 있음

▮ 이의신청인

- 서비스 신청자 및 대상자

▮ 이의신청 기한

- 시·군·구의 처분(자격 결정)이 있음을 안 날로부터 90일 이내

  * 단, 정당한 사유로 인하여 그 기간 내에 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내에 이의신청을 할 수 있음

▮ 이의신청 방법

- 〈서식 제12호〉 이의신청서를 작성하여 시·군·구청에 제출
- 이의신청을 접수받은 시·군·구 담당공무원은 수행기관에 대상자 선정조사, 서비스 제공계획 수립 등을 재실시하도록 요청할 수 있으며, '노인맞춤돌봄협의체' 심의를 통해 결정

▮ 이의신청 처리

- 이의신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 이의신청에 대해 결정하고 그 결과를 지체 없이 통지

Ⅲ

노인맞춤돌봄서비스 수행기관 선정

1. 권역설정 및 수행기관 선정
2. 광역지원기관 선정

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

Ⅲ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 선정

1 권역설정 및 수행기관 선정

가. 권역설정

▮ 시·군·구는 지역 내 노인인구, 복지서비스의 인프라 등을 고려하여 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 권역을 설정하고 권역별 수행기관을 선정

▮ 시·군·구는 권역 수 및 권역별 관할 행정동 변경 등이 필요할 시 시·도에 사전협의를 요청해야 함

* 권역 변경 등은 행복e음 및 노인맞춤돌봄시스템 내 조정이 필요한 사항으로, 반드시 사전협의를 거쳐야 함

▮ 시·도는 시·군·구의 권역설정 및 수행기관 현황을 파악하여 보건복지부에 보고(11월)

권역설정 및 수행기관 선정안내 ➡ 사전협의 ➡ 결과보고

나. 수행기관 선정 방향

▮ 수행기관은 ①공공성을 갖추고, ②지역사회 노인복지 네트워크의 중심기관(또는 그렇게 될 수 있는 기관)이며 ③효과적인 사업수행이 기대되는 기관이 선정되는 것이 바람직함

▮ 자격은 이를 위해 갖추어야 하는 요건이지만 전국의 상황을 고려하여 최소요건을 요구하는 것을 감안하여 위와 같은 목적을 충족할 수 있는지를 지자체에서 판단하여 심사할 필요

【 참고 : 기관 유형별 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 수 및 비중('22년 기준) 】

(단위 : 개소)

계	노인복지관	사회복지관	장애인복지관	재가노인 복지시설	협동조합	직영 (지자체)	사회서비스원	기타
650	179	98	2	237	23	10	4	97

다. 수행기관 자격

▮ 공공성

- **(자격요건)** 아래 기준에 해당되는 경우 수행기관으로 참여 가능

(1) 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인(이하 '법인')

* '시설'의 종류 : 노인복지시설·사회복지관·지역자활센터 등 사회복지시설, 자활기업·자활사업단 등 시설, 그 외 다양한 형태의 시설 모두 가능

* 단, 「노인장기요양보험법」 시행('19.12.12. 시행, '18.12.11. 개정(법률 제15881호)) 전 제32조에 의하여 설치된 '재가장기요양기관'은 참여 불가

- 복지관, 재가노인복지시설 등 지역사회 내 노인 돌봄 관련 공공성 및 전문성을 보유하였다고 판단되는 시설을 운영하고 있는 법인을 선정

- 동일 시·군·구 내 방문요양급여를 제공하는 법인의 경우 해당 법인이 운영하는 관내 방문요양급여 수행기관의 방문요양 수급자 수를 제한하는 경우에 한함 (아래 표 참고)

장기요양 방문요양 제공규모 제한 기준

○ **(대상) 동일 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 시설에서 방문요양급여를 제공하는 경우 방문요양급여를 제공하는 시설 전체**

○ **(기준) 각 시설이 수행기관 심사시점 기준 최근 6개월간 평균 방문요양 수급자 수 이하를 유지하여야 함**

* 예시 : 동일 시·군·구 내 방문요양급여를 제공하는 A시설과 B시설을 운영하는 ○○법인이 A시설에서 동 사업을 하려는 경우, A시설과 B시설 모두 방문요양 수급자 수 이하를 유지하여야 함

* **'유지'란** 현재 이용자에게만 서비스를 제공하고 새로운 이용자에게 서비스를 제공할 수 없다는 의미가 아니라, 방문요양서비스 수급자 수를 확대하지 않는 것임(예 : 수행기관 심사시점 기준 최근 6개월간 평균 방문요양 이용자수가 100명인 경우, 100명 이하를 유지)

* 공모 시점에는 방문요양급여를 제공하고 있으나, 동 사업 시작시점부터는 더 이상 제공하지 않을 것을 서약한 경우 방문요양급여를 제공하지 않는 것으로 인정 가능(하반기 대상자 이관계획을 수립하여야 함)

(2) 사회서비스원(방문요양급여 제공시에도 가능)

* 사회서비스원은 장기요양서비스에 종사하는 요양보호사를 일정 인원 이상 넘기지 못하도록 하는 표준규모가 있으므로 별도의 규모제한을 두지 않음

(3) 시·군·구 직영·시설

- 가장 최근에 받은 사회복지시설(직영) 평가결과가 A, B등급인 경우 공모를 거치지 않고 수행기관으로 선정 가능
- 가장 최근에 받은 사회복지시설(직영) 평가결과가 C, D, F등급인 경우 공모 참여 수행기관과 동일한 심사를 거쳐 선정 가능

  * 서울시의 경우 사회복지시설 평가를 자체적으로 실시함에 따라, 시에서 자체평가 기준 등을 고려하여 공모절차 없이 선정 가능한 직영시설 등 기준을 정하여 각 구에 통보 바람

- 직영시설이 아닌 ○○시·군·구청에서 직접 운영의 경우, 1회 이상 공모 결과 유찰된 경우에 수행기관으로 선정 가능

▮ 수행기관 자격 배점(20점/100점) - 배점 조정 불가

연번	의미	기준	배점
1	최고수준의 공공성을 갖추었거나 정책적으로 공공성을 강화하기 위하여 설립한 기관	- 동일 시·군·구 내 장기요양보험 방문요양급여를 제공하지 않는 법인 - 사회서비스원	20점
2	공공성을 강화하고자 노력하는 기관	- 해당 법인이 동일 시·군·구 내 장기요양보험 방문요양급여를 제공하고 있으며 수행기관 선정 시 제공규모를 감축(20% 이상)할 계획이 있는 법인	16점
3	공공성을 갖추고자 노력하는 기관	- 해당 법인이 동일 시·군·구 내 장기요양보험 방문요양급여를 제공하고 있으며 수행기관 선정 시 제공규모를 제한할 계획이 있는 법인	8점
4	노인돌봄의 본래 목적과 충돌할 수 있는 경우	- 1~3에 해당하지 않는 경우 * 개인장기요양 사업자가 모여 맞춤돌봄사업의 수행기관이 되고자 법인을 설립한 경우, 법인에는 속하지 않으나 개인장기요양기관을 운영하는 자와 실질적인 관련성·동일성이 있는 경우 등 노인돌봄의 본래목적과 충돌할 수 있는 다른 사업을 실질적으로 운영하는 경우 * 종전의 「노인장기요양보험법」 제32조에 의하여 설치된 재가장기요양기관도 선정 제외	선정 제외

▮ 지역사회 네트워크(30점/100점) - 시·군·구 배점 조정 가능

- 수행기관은 지역사회 내 노인돌봄사업의 중심기관이 되어 지역의 자원을 연계·조정하는 역할을 수행할 수 있어야 함. 이에 따라 노인돌봄사업 관련 지역사회 네트워크의 중심기관으로 역할 할 수 있는지를 비중 있게 심사할 필요

  * 사회서비스원은 최근 설립한 기관이므로 기존에 얼마나 탄탄하게 네트워크를 구축하고 연속적으로 참여했는지 여부보다 네트워크 형성중인 과정, 향후 계획 등을 종합적으로 고려

- 지역사회 내 유관기관, 단체 등과의 연속적인 협력체계(MOU, 정기적인 회의체 등), 후원금품·자원봉사 연계체계 구축 현황 및 실적을 점검하고 향후 계획을 감안

▮ **효과적인 사업수행(50점/100점) - 시·군·구 배점 조정 가능**

〈시설 기준〉

- 사업이 원활하게 수행될 수 있도록 ①사무공간, ②상담공간, ③프로그램실을 갖춰야 함
  - 사무공간 및 상담공간은 전용공간을 확보하여야 하며 규모는 제시하지 않으나 시·군·구에서 기관의 사정과 원활한 사업수행을 고려하여 판단할 필요
  - 프로그램실은 전용공간이 확보되지 않더라도 별도의 공간활용계획(예-종합복지센터 프로그램실 연간 대여 계획 등)이 마련되면 공간을 확보한 것으로 간주

  * 프로그램실의 규모는 프로그램의 목적에 부합할 수 있는지 여부를 판단하며, 최소 10인 이상이 활동 가능한 공간이 확보되어야 함

【시설 기준】

확보 필요 공간	기준	규모
① 사무공간	전용공간	**시·군·구에서 기관의 사정**과 원활한 **사업수행**을 고려하여 **판단**
② 상담공간	전용공간	
③ 프로그램실	**전용공간 또는 별도 공간활용계획 마련** * 별도의 공간활용계획(예 : 종합복지센터 프로그램실 연간 대여 계획 등) 마련 시 공간을 확보한 것으로 간주	**최소 10인 이상이 활동 가능**한 공간으로 **프로그램의 목적에 부합**할 수 있는지 여부 판단

〈 인력 요건 〉

- 수행인력 외 중간관리자*를 두는 경우 평가에 반영(전담/겸임/미배치)

  * 국비 인건비 미지급

〈 유사사업 수행경험, 전문성 등 〉

- 노인돌봄 관련 사업*을 적절히 수행한 경험, 사업수행의 전문성 및 수행의지 평가
  - 유사사업 수행경험은 경력기간 뿐만 아니라 사업 수행과정에서 사업 목표 달성 등에 소극적으로 대처하였는지, 사업지침에 반하여 사업을 진행하거나 지자체 협조 등에 문제가 있었는지 등을 종합적으로 고려

    * 노인돌봄 관련 사업 : 노인맞춤돌봄서비스, 종전 노인돌봄 국고보조 사업(노인돌봄기본·종합서비스, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 초기독거노인 자립지원 사업 등), 재가노인복지서비스 등 지자체 자체 사업 등

- 사업비 집행계획, 사업계획의 타당성 및 수행가능성 등 종합적으로 평가

〈 기타 〉

- 대상자 송영서비스 제공 등이 가능한 기관차량 보유, PC·프린터 등 사무기기 보유 여부
- 사업의 원활한 수행을 위해 수행기관의 서비스 제공능력, 노인돌봄 관련 서비스 경력, 일정 시설기준 등 추가적인 요건을 복지부 제시기준 내에서 시·군·구가 별도로 정하여 운영할 수 있음

라. 수행기관 공모

- 수행기관은 '공모'를 통해 선정하는 것이 원칙

  ※ 특화서비스 수행기관은 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 중에서 지정

  - 시·군·구는 각 권역별로 공모하거나 전체 권역을 총괄로 공모하는 방식으로 추진 가능하며, 최종 선정과정에서 지자체가 수행기관의 권역을 조정 및 변경할 수 있음(11월)

    * 수행기관은 해당 권역 내에 위치하는 것이 원칙이지만 권역 외에 위치하여도 가능함(법인 소재지는 시·군·구 외여도 가능)

- 하나의 법인에서 1개 권역별, 1개 시설만 공모 참여할 수 있으며, 복수의 다른 권역에 각각 다른 시설로 공모 참여 가능(참여시설 개수는 권역 개수 이하까지 가능)
  * 예 : 시·군·구 내 A시설과 B시설을 운영하는 ○○법인이 (가)권역에 A시설, (나)권역에 B시설로 공모에 참여하려는 경우 ⇒ 가능
- 수행기관 공모 시, 공모 참여 기관이 사업계획서(제출서류) 작성 시 필요한 사항* 등 안내 필요
  * 자격요건, 시설·인력기준, 고용유지 및 고용승계 노력 명시, 사업비 등 신청서 양식 및 제출서류 (근로조건 보호 확약서 포함)

- 신청서 양식 및 제출서류는 〈서식 제13호〉를 참고하고 제시된 서류 외에 추가로 필요한 서류를 요구할 수 있음

마. 수행기관 선정

▮ 수행기관 심사

- 시설기준 등 정량적인 사항과 유사사업 수행경험, 사업수행의 전문성 등 정성적인 사항을 종합적으로 심사하여 선정
  * 심사표는 지자체의 실정, 자체 기준 등에 따라 마련
- 유사사업 경력을 일정기간 이상 요구하거나, 일정한 시설기준을 추가로 요구하는 것 등 시·군·구에서 별도 정할 수 있음
- 시·군·구는 최소 기준점수를(예: 60점 이상, 70점 이상 등) 정하여 그 점수 이상을 받은 기관 중 가장 높은 점수를 받은 기관을 수행기관으로 선정할 수 있음
  * 예 : 3개 법인이 수행기관 공모에 참여하였으나, 3개 법인 모두 최소 기준점수의 점수(시·군·구가 정한 최소 기준점수)를 받은 경우 유찰 가능
- 시·군·구는 신청법인의 방문요양급여 제공 여부와 수급자 규모를 확인하여야 함
- 공정한 심사를 위해 대면 심사, 과반수 이상의 외부위원(위원장은 외부위원으로 함)으로 구성된 심사위원회 개최(서면운영 지양) 등 내실 있게 운영

- 수행기관 심사는 권역별 심사하거나 전체 권역을 총괄 심사하는 방식 등 지역 실정에 맞게 추진
  - 권역별 심사 시 해당 권역 공모 참여 법인이 부적격인 경우 다른 권역 공모에 참여한 법인을 직권으로 권역을 변경하여 심사·선정 가능
  - 전체 권역 총괄 심사 시 상위 수행기관을 선발, 지리적인 여건을 고려하여 권역 배분하되, 상위 수행기관이 지리적으로 한 곳에 몰린 경우, 차상위 수행기관 선정 가능

▮ 위탁계약

- 위탁기간은 위탁받은 날부터 최소 2년~최대 5년
  * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함)
  * 근로자의 근로계약은 가급적 수행기관의 위탁기간과 동일하게 설정 노력
- 계약기간이 종료된 경우 재공모 절차를 거치는 것이 원칙이나, 위탁기간 동안의 사업평가 등을 통해 재공모 절차 없이 재위탁 가능
- 사업 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함
  * 예 : 복지관 위탁기간은 '19.1월~'24.1월인데, 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 위탁기간을 '23.1월~'25.1월로 하는 등 복지관 위탁기간을 초과하는 경우 추후 문제 소지 우려
- 장기요양 유인실태 확인, 정책변경, 위탁계약 미이행, 지도·감독 결과, 수행기관 평가 결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우 중도 해지 가능
  * 위탁계약서 표준 서식 참조
- 공모·위탁계약 절차는 지자체 자체규정에 따라 진행
- 최종 선정된 수행기관은 수탁 받은 업무를 타 시설(동일 법인 내 타 시설 포함)에 재위탁 할 수 없음

관련 Q&A

Q1. 대표자의 친인척 또는 제3자 명의로 장기요양기관을 별도 운영하는 방식을 통해 사업공모 또는 위탁받은 경우 제재할 수 있는 방안은?

- **형식적으로 별개의 법인이라고 하더라도 실질적인 연관성이 있다고 볼 수 있는 경우 심사를 통해 '부적격'으로 탈락시킬 수 있음**
- 수행기관 심사 시에는 방문요양급여 제공 여부가 확인되지 않았거나 유지·감축 약속을 통해 사업을 위탁하였으나, 운영과정에서 **방문요양급여 제공 등의 사실이 적발**될 경우 **위탁계약 중도 해지가 가능**함

Q2. 개인이 운영하는 장기요양기관, 사회복지시설의 경우 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 수행기관으로 참여가 가능한지?

- 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 수행기관 자격기준은 "해당 법인이 운영하는 관내 시설을 가지고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인"이므로, **장기요양기관 등을 운영하는 개인은 수행기관 자격기준에 해당되지 않음**

Q3. 방문요양급여 외 다른 재가급여(주야간보호, 방문간호, 방문목욕, 통합재가급여 등)를 제공하는 시설의 경우 수행기관 참여가 가능한지?

- **가능함**. 방문요양급여가 아닌 재가급여는 제공 가능함

Q4. 하나의 법인에서 1개 권역에 2개 이상의 시설로 수행기관 공모에 참여할 수 있는지?

- 하나의 법인에서 1개 권역별 1개 시설만 공모가 가능하므로, 1개 권역에 2개 이상의 시설로 공모에 참여할 수 없음
- 다만, 2개 이상의 권역에 각각 다른 시설로 공모하는 것은 가능함

Q5. 노인복지시설이 아닌 곳에서 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함)을 수탁 받아 운영할 경우 노인복지시설로 간주할 수 있는지?

- **노인복지시설로 볼 수 없음**
  - 노인복지시설은 필요시 노인복지법상 신고를 통해 설치·운영 가능

Q6. 1개 법인이 동일 시·군·구 내에서 방문요양급여를 제공하는 시설 3개를 운영하고 있고 그 중 1개 시설이 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 수행기관으로 지정될 경우, 방문요양급여 제공규모를 제한하여야 하는 시설의 범위는?

- 해당 법인이 운영하고 있는 **동일 시·군·구 내 방문요양급여 제공시설 전체(3개)가** 방문요양급여 제공규모를 **제한(유지)하여야 하는 대상**임

2 광역지원기관 선정

가. 광역지원기관 자격

▮ 자격기준

- 시·도 사회서비스원
- 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인(이하 '법인')
  * '시설'의 종류 : 노인복지시설·사회복지관·지역자활센터 등 사회복지시설, 자활기업·자활사업단 등 시설, 그 외 다양한 형태의 시설 모두 가능
  * 단, 「노인장기요양보험법」 시행('19.12.12. 시행, '18.12.11. 개정(법률 제15881호)) 전 제32조에 의하여 설치된 '재가장기요양기관'은 참여 불가
- 시·도 직영·시설
  - 직접 운영 또는 별도 기관 설치
    * 별도 기관 설치에 따라 발생하는 추가 비용(시설 임대료 등)에 대한 국비 지원 불가

▮ 시설기준

- 광역전담사회복지사의 사무공간 및 전용전화를 확보하고, 사무용품 등의 집기가 비치되어야 함

나. 광역지원기관 선정

- 광역지원기관 선정을 통해 지역사회 취약노인의 욕구중심 맞춤형 서비스 및 안전망 구축지원 등 종합적인 돌봄 관리체계 구축
  - 광역지원기관은 수행기관과 분리된 별도 기관으로 선정하되, 지역 여건에 따라 불가피하게 동일 기관으로 선정할 경우에는 권한과 책임, 역할을 명확히 분리하고, 가급적 독립된 사무실을 마련하여 운영해야 함

▮ 위탁계약

- 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 2년~최대 5년

  * '23.1.1.부터 적용('23.1.1. 이전에 체결된 위탁계약은 종전 규정에 따라 체결한 위탁기간으로 함)

  * 근로자의 근로계약은 가급적 수행기관의 위탁기관과 동일하게 설정 노력

  - 계약기간이 종료된 경우 원칙적으로 재공모 절차를 거치는 것이 원칙이나, 위탁기간 동안의 사업평가 등을 통해 재공모 절차 없이 재위탁 가능

  - 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함

- 정책변경, 위탁계약 미이행, 지도·감독 결과, 지원기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우 위탁계약 중도해지 가능

Ⅳ

노인맞춤돌봄서비스 사업관리

1. 조직 및 주요업무
2. 사업관리
3. 수행인력 채용 및 관리
4. 행정사항

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

Ⅳ 노인맞춤돌봄서비스 사업관리

1 조직 및 주요업무

가. 조직구성

▮ 시·도, 시·군·구, 수행기관별 특성을 고려하여 조직 구성

나. 인력배치

▮ 광역지원기관

- 광역지원기관 전담사회복지사(이하 '광역전담사회복지사')
  - 시·도 사업량에 따라 3명~7명 배치
    * 광역지원기관은 광역전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장 배치

▮ 수행기관

- 전담사회복지사(일반 및 중점 전담사회복지사, 특화서비스 전담사회복지사)
  - 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치
    * 2023년 사업량 기준 일반 및 중점 전담사회복지사는 평균 16명의 생활지원사당 1인
    ** 2023년 사업량 기준 평균 25명 이용자당 특화서비스 전담사회복지사 1인
    ※ 수행기관은 전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장직을 부여할 수 있음
- 생활지원사
  - 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치
    * 2023년 사업량 기준 평균 16명의 대상자당 1인
  - 시·도에서 지자체의 사업의지 및 인구비율 등을 고려하여 인력 조정 가능

다. 인력구성 및 주요업무

▮ 광역지원기관

- 광역전담사회복지사

  * 주요 업무는 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 관리 및 지원을 의미함

  - 광역지원기관 사업계획 수립 및 추진
  - 광역자치단체(시·도) 사업 추진 지원

    ① (시·도)노인맞춤돌봄서비스 운영관리 및 지원

    • 수행인력 교육

    * 기초직무교육(연초), 역량강화교육(연중), 신규 수행인력 교육(필요시), 기타 필요하다고 판단되는 교육(자체교육) 등

    • 서비스 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검

    * 사업관련 시스템, 유선, 현장방문 등을 통해 노인맞춤돌봄서비스 전반의 운영(서비스 제공 현황, 서비스 만족도, 대상자 보호대책 이행현황 등)을 모니터링

    ※ 모니터링 결과를 시·도 및 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)에 보고

    • 수행기관 사업 평가 지원

    • 사업 관련 자료 취합 및 실적 관리

    • 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분

    • 현장컨설팅 및 외부 자문

    * 수행기관별 서비스 추진 현황에 따라 필요시 컨설팅(합동, 자체, 연계) 진행 및 외부 자문 의뢰

    • 실무협의회(수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등) 운영

    * (대상) 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 전담사회복지사, 중간관리자, 기관장 대상 실무 협의회 추진

    * (주요내용) 사업운영 관련 지자체-수행기관 협조사항, 수행기관 간 조정 필요사항 등 논의, 현안사항 및 사업 안내, 우수사례 공유

    • 노무 자문 지원

② 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)

③ 기타 시·도가 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

- 노인돌봄 관련 보호대책 및 안전망을 위한 네트워크 구축
- 시·도 단위 노인맞춤돌봄서비스 홍보, 연구사업 지원 등

▮ 수행기관

- 중간관리자(수행기관에서 자체인력으로 배치 가능)
  - 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 업무 총괄
  - 서비스 제공계획 수립 및 제공 등에 대해 슈퍼비전 제시
  - 수행인력(전담사회복지사, 생활지원사) 복무관리 및 업무조정
  - 시·군·구 노인맞춤돌봄협의체 참석 및 안건보고
  - 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고(장기요양 방문요양급여를 제공하는 수행기관에 한함)
- 전담사회복지사

  * 일반 및 중점 담당-특화서비스 전담사회복지사 간 업무협조 가능

1. 일반 및 중점 전담사회복지사

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 사업계획 수립 및 추진
- 생활지원사 교육·관리 및 업무 배정·조정, 업무분장

  * 대상자의 거주지, 서비스 내용 등을 고려하여 생활지원사별 서비스 대상인원 조정

  * 중점돌봄군 또는 일반돌봄군만을 담당하도록 업무 배정할 수 없음
- 노인맞춤돌봄서비스 대상자 관리

  * 노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 필요

  ① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립

② 서비스 제공현황 모니터링 및 재사정·종결 등 업무처리

③ 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리

④ 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 이행 및 특이사항 보고

- 집단프로그램 기획 및 운영
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
- 사업 추진실적 관리
  * 전산화된 자료로 관리하되, 서비스추진현황을 파악하기 위한 통계현황을 산출할 수 있어야 함
- 노인맞춤돌봄협의체 심의 참석 및 안건보고
- 노인맞춤돌봄서비스 실무협의회 운영 및 참석
- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)
- 기타 시·군·구가 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

2. 특화서비스 전담사회복지사

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 특화서비스 사업계획 수립 및 추진
- 특화서비스 제공 및 대상자 관리
  * 노인맞춤돌봄 특화서비스 대상자 중 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 필요

① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 초기상담 및 서비스 제공계획 수립

② 서비스 제공 및 재사정·종결 등 업무처리

③ 노인맞춤돌봄 특화서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리

④ 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 이행 및 특이사항 보고

- 집단활동 기획 및 운영
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
- 사업 추진실적 관리
  * 전산화된 자료로 관리하되, 서비스추진현황을 파악하기 위한 통계현황을 산출할 수 있어야 함 (이용자현황, 이용자별 서비스제공현황 등)

- 노인맞춤돌봄협의체 심의 참석 및 안건보고
- 노인맞춤돌봄서비스 실무협의회 운영 및 참석
- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)
- 기타 시·군·구가 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

● 생활지원사

- 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공 및 자원연계 등
  * 특화서비스 수행기관에서 본인이 담당하는 서비스 이용자 관련 업무협조를 요청하는 경우 소속 수행기관의 특화서비스 수행 여부에 상관없이 서비스 제공을 지원할 수 있음
- 노인맞춤돌봄서비스 이용자 중 응급안전안심서비스 신규장비* 설치 가구 대상에 대한 기기의 작동상태 모니터링 및 사용법 교육
  * 차세대 댁내 장비 설치가구에 한함(그 외 응급안전안심서비스 관련 모든 업무는 응급관리요원이 담당)
- 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 집단프로그램 운영 지원
- 서비스 제공 시 이용자의 상태변화에 대한 모니터링 및 전담사회복지사에 보고
- 서비스 종결자 등에 대한 사후관리(안부확인, 자원연계 등)
- 이용자 사망·사고 발생 시 특이사항 즉시 보고
- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)

선임생활지원사

- 생활지원사 중 3년 이상 경력자를 선임으로 지정 가능(생활지원사 9~10인당 1인)하며, 순번제로 지정·운영 가능(최소 6개월~1년 단위)
- 선임생활지원사는 팀 내 상황관리 책임, 대상자 선정조사 및 서비스 상담 업무 등을 추가로 수행하며 수당이 지급될 수 있음(7만원)

관련 Q&A

Q1. 돌봄 경력 3년 미만 생활지원사를 선임생활지원사로 지정할 수 있는지?

- 생활지원사 9~10명당 1명(인원 기준 엄수)을 선임생활지원사를 지정할 수 있으며, 3년 이상의 돌봄 경력자를 지정할 것을 권고함. 단, 해당 경력자가 없는 경우 시·군·구 승인하에 3년 미만의 경력자도 선임생활지원사로 지정할 수 있음

- 지원인력(사회서비스형 노인일자리 등)
  - 담당업무
    - 집단프로그램 운영 지원
    - 직접서비스 제공
      * 생활지원사와 동행하여 업무 수행 시 특이사항 등에 대해 생활지원사와 상의하여 조치하고, 단독수행 시 발생하는 문제 등에 대해서는 생활지원사 및 전담사회복지사에게 즉시 보고
      ** 지원인력이 단독으로 서비스를 제공한 경우 전담사회복지사는 서비스 제공결과를 모니터링
    - 기타 행정 업무 지원
  - 파견절차 예시(사회서비스형 노인일자리)

노인맞춤돌봄서비스 수행기관 명단 송부(시·군·구 노인맞춤돌봄 담당부서 → 노인일자리 담당부서) ⇨ 기관 간 파견* 협의 실시 및 노인일자리 사업계획 입력 ⇨ 노인일자리 인력 채용 ⇨ 파견 실시

* 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에서 관내 노인일자리전담기관에 지원인력 규모, 파견요청 사항(성별, 근무형태(주 5회 3시간, 주 3회 5시간 등), 경력사항 등) 협의 후 지원인력 파견 실시

2 사업관리

가. 사업계획 수립

▮ 보건복지부

- 매년 사업안내 지침 마련(매 전년도 12월)

▮ 시·도

- 시·도 사업계획 수립 및 보건복지부에 제출(매년 1월 초)

▮ 시·군·구

- 시·도의 사업계획에 준하여 시·군·구 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 중순)

▮ 광역지원기관

- 시·도의 사업계획에 준하여 광역지원기관 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 말)
  * 시·도 승인 필요(시·도는 필요한 경우 광역지원기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음)

▮ 수행기관

- 시·군·구의 사업계획에 준하여 수행기관 사업계획 수립 및 시·군·구에 제출(매년 1월 말)
  * 시·군·구 승인 필요(시·군·구는 필요한 경우 수행기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음)

나. 사업실적 관리

▮ (광역지원기관) 사업 추진현황을 전산화된 자료로 관리

▮ (수행기관) 사업 추진현황을 전산화된 자료로 관리

▮ (시·군·구) 수행기관 사업 추진현황을 정기적으로 지도 점검

- 수행인력 관리, 대상자 관리, 서비스 제공현황, 지역 인프라 개발, 예산집행 등 사업운영사항, 사업운영 점검·평가결과 지적된 사항에 대한 개선현황 등 점검

3 수행인력 채용 및 관리

가. 채용

▮ 채용원칙

- 수행기관이 공개모집하며, 공정한 채용절차를 거쳐 업무 적격자를 선발
- 근로계약 체결에 관한 사항은 수행기관과 근로자 간의 계약관계로서 수행기관은 관계법령, 정책 및 내부규정에 따라 근로계약을 체결할 것
  * 표준근로계약서에 준한 근로계약서 작성

▮ 수행인력 자격

구분	자격조건
노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사	○ 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) **중간관리자급 역량을 갖춘 자** ○ **(자격요건) 사회복지사업 근무경력*이 있는 사회복지사 자격증 소지자** * 「사회복지사업법」 제2조제1호에 따른 사회복지사업 근무기간으로 산정함 * 사회복지사 자격증 소지 외 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·군·구 및 사업수행기관에서 조정 가능
생활지원사	○ 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 수행을 위한 **역량과 의지**를 갖춘 **자** ○ **(우대사항)** 사회복지사 또는 요양보호사 자격 * 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·군·구 및 사업수행기관에서 조정 가능 ○ 생활지원사는 장기요양 **방문요양서비스 제공자의 겸직 지양(겸직으로 인한 방문요양서비스 유인 우려)** ○ 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침에 따라 종사자 선발 및 관리

관련 Q&A

Q1. 사회복지사업 근무경력 1년 이상의 요건 기준은?

- 원칙적으로 채용후보자 등록(채용 공고 지원) 시점에 사회복지사업 근무경력 1년 이상의 요건을 충족하는 것을 원칙으로 함
- 채용 당시에는 근무경력 1년 미만이나 근무시작일('22. 1. 1.) 전에 근무경력을 충족할 것이 예정되는 경우 자격을 갖춘 것으로 간주하고 채용가능. 단, 채용 계약 이후 근무경력 확인서류를 다시 제출하여야 함

Q2. 전담사회복지사 채용 시 인력 수급 문제로 자격 기준(사회복지사업 근무경력 1년 이상)에 미달하는 자를 채용할 수 있는지?

- 섬지역(예 : 울릉군) 등 인력난이 심한 지역*의 경우, 지자체 승인하에 재공고를 통해 1년 미만자 채용 가능

* 공고결과 근무경력 1년 이상인 응시자가 없는 경우에 한함
단, 최초 공고 시 '재공고 시 자격요건 변경될 수 있음' 등의 안내 필요
이때 급여 등은 경력 1년 이상~2년 미만인 자와 동일

Q3. 경력이 4년 미만인 전담사회복지사가 근로 계약기간(1년) 중에 경력이 4년 이상이 될 경우 상승된 인건비를 지급할 수 있는지?

- 계약기간(1년) 내 동일임금이 원칙임(호봉제 아님). 다음연도 근로계약 시 경력 재산정에 따라 임금이 다시 결정됨

Q4. 재가장기요양기관에서 사회복지사 또는 요양보호사로 근무한 경력도 인정되는지?

- 재가장기요양기관에서 근무한 경력은 사회복지사업법에 따른 사회복지사업 근무기간은 아니나, 노인돌봄이라는 정책적 틀 안에서 유사성과 전문성을 고려하여 인정함

Q5. 군 의무복무기간을 전담사회복지사 경력으로 인정할 수 있는지?

- 인정 가능함. 「제대군인 지원에 관한 법률」 제16조3항에서 제대군인의 호봉이나 임금을 결정할 때 군 복무기간을 근무경력에 포함할 수 있다고 권고하고 있는 바, 법의 취지를 고려할 때 전담사회복지사 경력으로 인정할 수 있을 것임[관련 : 노인정책과-5837(2020.12.29.)「국민신문고 답변」]

▌채용절차

추진절차

모집공고 (수행기관)	ㅇ 기관 홈페이지, 관할 자치단체 홈페이지, 워크넷 등을 활용 ㅇ 채용 홍보물(동영상, 포스터 양식) 활용
↓	
채용후보자 선발 (수행기관)	ㅇ 공정한 채용절차를 거쳐 유능한 인재를 선발 ㅇ 채용결정 후 합격자에 합격사실 통보 및 향후일정, 준비사항 안내
↓	
계약, 채용 (수행기관)	ㅇ 근로계약서 작성
↓	
채용결과 제출 (시·군·구→시·도→복지부)	ㅇ 수행기관 채용 진행상황, 완료 여부 등 모니터링 및 독려, 채용 결과 복지부 제출

채용공고 및 선발

- 수행기관별 '23년 사업예산에 따른 배정인원*, 인건비 기준에 맞게 채용

  * 전담사회복지사 및 생활지원사 수

- 채용공고 시 채용분야, 자격요건, 근무조건(근무시간 및 근무기간, 보수 등), 전형방법 및 절차, 제출서류, 기타사항* 등 명시 필요

  *「채용절차의 공정화에 관한 법률」등 채용관련 법률 준수

- 공고기간, 공고방법, 심사방법 등 채용절차는 수행기관 자체규정에 따라 실시하되, 기간 단축 및 절차 간소화 등으로 수행인력 채용이 적시에 추진될 수 있도록 함

- 사업 수행인력으로서의 역량과 의지를 서류 및 면접 등의 절차를 통해 검증하여 선발

  * 단계별 점수 반영기준을 미리 정하여 그 기준에 따라 서류전형점수, 면접점수 등 점수결과를 종합하여 최종 채용 여부를 결정(예시 : 서류전형 40%, 면접 60%)

- 근로계약
  - 근로계약 체결에 관한 사항은 수행기관과 근로자 간의 계약관계로서 수행기관은 관계법령, 정책 및 내부규정에 따라 근로계약을 체결
  - 수행인력은 기간제 근로자로, 근로계약 기간은 수행기관 위탁기간 내에서 정할 수 있으며, 근로계약 기간이 만료되면 근로계약은 자동 종료됨
  - 단, 수행인력의 계속 고용기간이 2년을 넘기더라도 무기근로계약을 체결한 것으로 보지 않음

    * 근거법령 : 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」(이하 기간제법) 제4조제1항5호 및 같은 법 시행령 제3조제2항제1호
  - 수행기관은 수행인력의 업무에 대해 모니터링을 실시할 수 있으며, 그 결과가 사실과 다를 경우 고의성 여하에 따라 근로계약 해지를 요청할 수 있음
  - 근로계약서는 서면으로 작성한 뒤, 계약당사자 간 각각 1부씩 보관

나. 근무조건

▮ 급여

- 인건비
  - 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금

구분	기본급	비고
전담사회복지사 (경력 4년 이상)	2,300,000원	4대 보험 본인부담금 포함
전담사회복지사 (경력 2년 이상 ~ 4년 미만)	2,190,000원	
전담사회복지사 (경력 1년 이상 ~ 2년 미만)	2,090,000원	
생활지원사	1,254,450원	

- 퇴직금은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 근로자에게 지급
- 불가피한 경우에 한해 1주 12시간을 한도로 예산 범위 내에서 야간근무수당, 연장근로수당, 휴일근무수당 지급 가능
- 그 외 근로기준법 및 노동관계법령 준수
- 관련하여 노인맞춤돌봄서비스 수행기관을 위한 노무가이드(중앙노인돌봄지원기관) 참고

▮ 수행인력별 근무시간 및 근무장소

구분	근무시간	근무장소
광역전담사회복지사	주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게시간 1시간 제외)	광역지원기관 등
전담사회복지사 * 일반 및 중점/ 특화서비스	주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게시간 1시간 제외)	수행기관, 대상자 가정 등
생활지원사	주 5일, 일 5시간 근무 (09:00~14:30, 12:30~18:00 등 휴게시간 30분 제외)	수행기관, 대상자 가정 등

- 생활지원사 근무시간대 및 근무장소는 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의하에 조정 운영 가능
- 사업의 효율성을 고려하여 생활지원사의 업무를 조정하여 운영할 수 있음(행정보조 등). 단, 해당 수행기관의 서비스 대상자 총수는 변동되지 않음에 유의 필요
- 선임생활지원사는 생활지원사 9~10명* 당 1명을 둘 수 있음

  * 예시 : 생활지원사가 26명이면 이 중에서 선임생활지원사는 2명까지 둘 수 있음

  ※ 선임생활지원사는 생활지원사 경력 3년 이상인 자(단, 해당 경력자가 없는 경우 시·군·구 승인하에 3년 미만의 경력자도 지정 가능) 중에서 지정할 수 있으며, 전담사회복지사 업무지원 등 별도의 업무가 추가되므로 수당을 지급할 수 있음(월 7만원)

▮ 수행인력의 업무상 과실 및 상해에 대한 보험 가입

▮ **퇴직금** : 퇴직급여를 지급하기 위하여, 하나 이상의 제도를 설정하여야 함

- 퇴직금은 예외적인 경우를 제외하고는 중간정산을 할 수 없으나, 퇴직금 중간정산 사유가 인정되어 지급받은 경우, 중간정산일 다음 날부터 기산하여 퇴직금을 적립하는 등 「근로자퇴직급여 보장법」을 참고하여 운영

【 퇴직급여제도의 종류 】 (제8조, 제13조~제23조)

구분	개념
퇴직금 제도	계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직하는 근로자에게 일시금으로 지급하는 제도 ※ 퇴직금 산정방법 = 1일 평균임금×30일×(재직일수/365일) 1일 평균임금 = 퇴직 전일 기준 최근 3월간의 임금/최근 3월간의 일수 재직일수 = 입사일(또는 최초의 출근의무가 있는 날)부터 퇴사 일까지 기간 ※ (고려사항) 퇴직시점의 급여를 기준으로 산정되는 방식함으로 매년 퇴직금 교부 예산의 차익분 발생 고려
퇴직연금 제도 (확정기여형, 확정급여형)	사용자로 하여금 일정한 부담금을 사외에 적립·운용하도록 한 후, 근로자 퇴직 시 연금 또는 일시금으로 수령토록 하는 제도 - (확정급여형) 근로자의 급여수준이 사전에 확정되며, 사용자의 부담금은 적립금 운용 결과에 따라 변동 ※ 급여수준은 가입자의 퇴직일을 기준으로 산정한 일시금이 계속근로기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금에 상당하는 금액 이상이어야 함 ※ (고려사항) 퇴직금의 운용주체가 사업장으로서 수익률을 관리 - (확정기여형) 사용자의 부담금이 사전에 확정되고 급여수준은 근로자의 적립금 운용 결과에 따라 변동 ※ 사용자 부담금은 근로자의 연간 임금총액의 1/12에 해당하는 금액 이상이어야 함 ※ (고려사항) 퇴직금의 운용주체가 근로자 개인으로서 수익률을 관리

▮ **그 외 수당**

- 시·도 및 시·군·구는 기본급 외 기본급의 차액분, 복지포인트, 명절휴가비, 가족수당, 상여금, 식대, 교통·통신비, 직급수당 등 각종 수당 및 복리후생을 위한 경비를 지방비로 지원 가능

다. 복무관리

- 정시근로가 원칙이나 불가피한 경우에 한하여 1주 12시간을 한도로 연장 및 휴일근로가 가능하며, 근무 이후 반드시 대체휴무나 수당을 지급해야 함
  * 시·군·구 및 수행기관장은 불필요한 연장 및 휴일근로가 발생하지 않도록 관리·감독 철저 필요

- 휴가
  - 「근로기준법」에 의해 연차유급휴가, 「남여고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」에 의해 출산전후휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직 사용
  - 그 외의 휴가, 휴일, 초과근무 등 근로시간과 관련 있는 사항에 대해서는 「근로기준법」을 따름
  - 정해진 연차유급휴가 이외의 결근 시 해당 급여액을 공제
    ※ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관을 위한 노무가이드(중앙노인돌봄지원기관) 참고

- (출장) 수행기관 운영관리 규정에 근거하여 운영

- 기타
  - 수행기관은 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 관련 사무, 인사·복무관리 등 운영관리 규정을 마련하여 운영
  - 수행인력(전담사회복지사, 생활지원사 등)으로 채용되어 인건비를 지급 받는 경우 근무시간 중 사업(노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함)) 관련 업무 외 타 업무 겸직이 불가함
  - 수행인력 휴가 시 서비스 공백이 발생하지 않도록 수행인력 간 휴가일 조정, 업무대행자 지정, 자원봉사 및 사회서비스형 노인일자리 사업 활용 등 필요한 조치 강구
  - 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 업무 수행 시 대상자 사망·사고 목격 등 외상을 경험한 자에 대하여 심리상담 및 프로그램 지원

- 법정의무교육
  - 해당 사업장에서 요구되는 법적 의무 교육으로 수행기관 근로자 인원 수 등에 따라 교육과목과 교육방법 상이함(※ 기관별 규정에 따라 진행)
    * 예 : 개인정보보호 교육, 직장 내 성희롱 예방교육, 노인학대예방교육 등

라. 교육

▮ **교육기간** : 2023. 1. ~ 2023. 12.

▮ **교육대상** : 노인맞춤돌봄서비스 수행인력

▮ **직무교육**

- 교육기관 : 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
- 교육내용 : 노인맞춤돌봄서비스 업무수행을 위한 필수 교육
  - 신규자 과정 : 2022년 노인맞춤돌봄서비스 종사자 직무교육 미이수자
  - 경력자 과정 : 2022년 노인맞춤돌봄서비스 종사자 직무교육을 이수한 자

관련 Q&A

Q1. 직군 변경 종사자의 경우 '신규자/경력자 과정' 구분은 어떻게 해야하나요?

- 직군 변경 종사자는 신규자 과정에 해당함
  예) 일반중점 전담사회복지사에서 특화서비스 전담사회복지사로 변경된 경우 신규자 과정에 해당함

- 교육방법 : 종사자 개별 온라인 교육(세부내용 별도 안내)

【 교육 이수 차시* 】

구분		전담사회복지사		생활지원사
		광역, 일반 및 중점	특화서비스	
기초교육		16차시	24차시	18차시
심화교육**	신규자	29차시	22차시	18차시
	경력자	11차시	11차시	9차시
소계	신규자	45차시	46차시	36차시
	경력자	27차시	35차시	27차시

* 온라인 교육 회기 단위(1차시는 약 30분에 해당)
** 신규자 및 경력자별 교육내용 상이

- 직군별 교육과목
  - 전담사회복지사 직무교육
    1) 일반 및 중점 전담사회복지사 신규자과정
      * 총 45차시(기초 16차시 + 심화 29차시)

구분	주제	과목명	교육내용	교육차시
기초교육	노인맞춤돌봄서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해	- 노인복지정책의 이해 - 노인맞춤돌봄서비스의 사업방향 및 지침 변경사항 안내	2차시
			- 노인맞춤돌봄시스템 안내	1차시
		노인맞춤돌봄서비스 제공관리 이해와 실제	- 노인맞춤돌봄서비스 대상자 및 서비스 제공절차의 이해	4차시
		노인맞춤돌봄서비스 개입과 제공실무	- 대상자 발굴·의뢰, 라포형성 등 - 지역 내 네트워킹 구축 및 관리 방안	3차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리	- 인권을 기반한 사회복지 윤리실천의 의미 - 현장에서 윤리적 의사결정 쟁점 이해	2차시
		종사자의 인권과 안전관리	- 돌봄서비스 제공인력의 인권보호 필요성 - 위기상황별 대처방안 - 회복을 돕기 위한 동료와 조직의 역할	4차시
	소계			16차시

구분	주제	과목명		교육내용	교육차시
심화 교육	노인 돌봄의 이해	노인돌봄 지식		- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인돌봄 기술		- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
		고위험 노인관리	자살예방	- 노인 자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ '자살예방 게이트키퍼 교육' 이수로 갈음	2차시
			학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치방법, 대상자실제 관리 등 ※ 법정의무교육(노인학대 예방 교육) 이수 갈음	2차시
			치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	2차시
	노인상담과 사례관리의 이해	노인상담의 이해와 실제(심화)		- 노인 상담의 기본원칙과 방법 - 상담기법(경청, 나-전달법 등)	5차시
		사례관리의 실제		- 일반 및 중점 대상자에 대한 사례관리의 이해	4차시
	프로그램의 이해	집단프로그램의 이해와 실제		- 노인복지 및 (집단)프로그램의 이해 - (집단)프로그램 지도법	4차시
		지역사회 자원연계의 이해		- 연계 가능한 공공복지의 이해 - 지역사회 자원연계의 이해	2차시
	ICT돌봄	스마트 돌봄		- 스마트 돌봄의 이해와 실제 - 스마트 돌봄 사례(공공 및 민간) 이해	4차시
	소계				29차시

2) 일반 및 중점 전담사회복지사 경력자과정

* 총 27차시(기초 16차시 + 심화 11차시 이상)

심화교육 11차시 이상 이수 예시

- (예시1) 11차시 수강 : 강점관점 해결중심 상담(7차시)+노인돌봄 지식(2차시)+자살예방(2차시)
- (예시2) 13차시 수강 : 노인돌봄 지식(2차시)+노인돌봄 기술(2차시)+노인상담의 이해와 실제(5차시)+ 집단 프로그램의 이해와 실제(4차시)

구분	주제	과목명	교육내용	교육차시
기초 교육	노인 맞춤돌봄 서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해	- 노인복지정책의 이해 - 노인맞춤돌봄서비스의 사업방향 및 지침 변경사항 안내	2차시
			- 노인맞춤돌봄시스템 안내	1차시
		노인맞춤돌봄서비스 제공관리 이해와 실제	- 노인맞춤돌봄서비스 대상자 및 서비스 제공절차의 이해	4차시
		노인맞춤돌봄서비스 개입과 제공실무	- 대상자 발굴·의뢰, 라포형성 등 - 지역 내 네트워킹 구축 및 관리 방안	3차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리	- 인권을 기반한 사회복지 윤리실천의 의미 - 현장에서 윤리적 의사결정 쟁점 이해	2차시
		종사자의 인권과 안전관리	- 돌봄서비스 제공인력의 인권보호 필요성 - 위기상황별 대처방안 - 회복을 돕기 위한 동료와 조직의 역할	4차시
	소계			16차시
심화 교육	노인복지와 노인돌봄의 이해	노인복지의 이해	- 현대사회와 사회복지 - 노인복지 정책과 서비스, 전달체계의 이해	5차시
		노인돌봄 지식	- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
	고위험 노인관리	자살예방	- 노인 자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ '자살예방 게이트키퍼 교육' 이수로 갈음	2차시
		학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ 법정의무교육(노인학대 예방 교육) 이수 갈음	2차시
		치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	2차시
	노인상담의 이해	노인상담의 이해와 실제(심화)	- 노인 상담의 기본원칙과 방법 - 상담기법(경청, 나-전달법 등)	5차시
		강점관점 해결중심 상담의 이해	- 문제중심과 해결중심의 이해 - 강점관점 상담방법(협력, 초점바꾸기 등)	7차시
		동기강화 상담의 이해	- 동기강화 상담의 이해 - 상담기법을 활용한 돌봄서비스 상담의 실제	5차시
	노인 사례관리의 이해	사례관리의 실제	- 일반 및 중점 대상자에 대한 사례관리의 이해	4차시
		고위험 노인의 사례관리	- 정신건강(우울, 자살 등)에 대한 이해 - 고위험 노인 사례에 대한 개입 방법	4차시
	프로그램 및 ICT돌봄	집단프로그램의 이해와 실제	- 노인복지 및 (집단) 프로그램의 이해 - (집단)프로그램 계획의 필요성, 과정과 실제	4차시
		프로그램 기획과 운영	- 프로그램 계획서 작성법 - 노인맞춤돌봄서비스 프로그램 운영의 실제	4차시
		스마트 돌봄	- 스마트 돌봄의 이해와 실제 - 스마트 돌봄 사례(공공 및 민간) 이해	4차시
	조직관리	조직관리의 기술	- 조직구성원 간의 원만한 관계형성 방법	3차시
	전체 과목 중 11차시 이상 수강			

3) 특화서비스 전담사회복지사 신규자과정

* 총 46차시(기초 24차시 + 심화 22차시)

구분	주제	과목명		교육내용	교육차시
기초 교육	노인 맞춤돌봄 서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해		- 노인복지정책의 이해 - 노인맞춤돌봄서비스의 사업방향 및 지침 변경사항 안내	2차시
				- 노인맞춤돌봄시스템 안내	1차시
		특화서비스의 이해	노인맞춤 돌봄서비스와 특화서비스	- 노인맞춤돌봄서비스와 특화서비스 사업방향 및 지침 변경사항 안내	1차시
			특화서비스 집단별 접근방법	- 은둔형 및 자살위험 노인에 대한 이해 - 집단별 접근방법 및 주요 서비스	2차시
			노년기 정신건강의 문제와 인지기능 저하의 이해	- 노년기 정신건강 및 인지기능의 이해 - 고위험 사례로 살펴보는 정신건강	4차시
			사례관리의 실제	- 사례관리의 이해와 단계별 핵심 과업 - 특화서비스 사례를 활용한 사례관리	4차시
			특화서비스 집단프로그램의 실제	- 집단 대상 실천과 기획에 대한 이해 - 집단 발달 단계별 과업에 대한 이해	2차시
			특화서비스 행정실무	- 특화서비스 주요서식 작성법	2차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리		- 인권을 기반한 사회복지 윤리실천의 의미 - 현장에서 윤리적 의사결정 쟁점 이해	2차시
		종사자의 인권과 안전관리		- 돌봄서비스 제공인력의 인권보호 필요성 - 위기상황별 대처방안 - 회복을 돕기 위한 동료와 조직의 역할	4차시
	소계				24차시
심화 교육	노인돌봄의 이해	노인돌봄 지식		- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인돌봄 기술		- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
		고위험 노인관리	자살예방	- 노인 자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ '자살예방 게이트키퍼 교육' 이수로 갈음	2차시
			학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ 법정의무교육(노인학대 예방 교육) 이수 갈음	2차시
			치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	2차시
	상담과 사례관리	노인상담의 이해와 실제		- 노인과 효과적인 의사소통 방법 - 노인상담의 원리 및 기법에 대한 이해	2차시
		고위험 노인의 사례관리		- 정신건강(우울, 자살 등)에 대한 이해 - 고위험 노인 사례에 대한 개입 방법	4차시
	프로그램과 자원연계	집단프로그램의 이해와 실제		- 노인복지 및 (집단) 프로그램의 이해 - (집단) 프로그램 지도법	4차시
		지역사회 자원연계의 이해		- 연계 가능한 공공복지의 이해 - 지역사회 자원연계의 이해	2차시
	소계				22차시

4) 특화서비스 전담사회복지사 경력자과정

* 총 35차시(기초 24차시 + 심화 11차시 이상)

심화교육 11차시 이상 이수 예시

- (예시1) 11차시 수강 : 강점관점 해결중심 상담(7차시)+노인돌봄 지식(2차시)+자살예방(2차시)
- (예시2) 13차시 수강 : 노인돌봄 지식(2차시)+노인돌봄 기술(2차시)+노인상담의 이해와 실제(5차시)+ 집단 프로그램의 이해와 실제(4차시)

구분	주제	과목명		교육내용	교육차시
기초 교육	노인 맞춤돌봄 서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해		- 노인복지정책의 이해 - 노인맞춤돌봄서비스의 사업방향 및 지침 변경사항 안내	2차시
				- 노인맞춤돌봄시스템 안내	1차시
		특화서비스의 이해	노인맞춤 돌봄서비스와 특화서비스	- 노인맞춤돌봄서비스와 특화서비스 사업방향 및 지침 변경사항 안내	1차시
			특화서비스 집단별 접근방법	- 은둔형 및 자살위험 노인에 대한 이해 - 집단별 접근방법 및 주요 서비스	2차시
			노년기 정신건강의 문제와 인지기능 저하의 이해	- 노년기 정신건강 및 인지기능의 이해 - 고위험 사례로 살펴보는 정신건강	4차시
			사례관리의 실제	- 사례관리의 이해와 단계별 핵심 과업 - 특화서비스 사례를 활용한 사례관리	4차시
			특화서비스 집단프로그램의 실제	- 집단 대상 실천과 기획에 대한 이해 - 집단 발달 단계별 과업에 대한 이해	2차시
			특화서비스 행정실무	- 특화서비스 주요서식 작성법	2차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리		- 인권을 기반한 사회복지 윤리실천의 의미 - 현장에서 윤리적 의사결정 쟁점 이해	2차시
		종사자의 인권과 안전관리		- 돌봄서비스 제공인력의 인권보호 필요성 - 위기상황별 대처방안 - 회복을 돕기 위한 동료와 조직의 역할	4차시
	소계				24차시

구분	주제	과목명	교육내용	교육차시
심화교육	노인복지와 노인돌봄의 이해	노인복지의 이해	- 현대사회와 사회복지 - 노인복지 정책과 서비스, 전달체계의 이해	5차시
		노인돌봄 지식	- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
	고위험 노인관리	자살예방	- 노인 자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ '자살예방 게이트키퍼 교육' 이수로 갈음	2차시
		학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ 법정의무교육(노인학대 예방 교육) 이수 갈음	2차시
		치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	2차시
	노인상담의 이해	노인상담의 이해와 실제(심화)	- 노인 상담의 기본원칙과 방법 - 상담기법(경청, 나-전달법 등)	5차시
		강점관점 해결중심 상담의 이해	- 문제중심과 해결중심의 이해 - 강점관점 상담방법 (협력, 초점바꾸기 등)	7차시
		동기강화 상담의 이해	- 동기강화 상담의 이해 - 상담기법을 활용한 돌봄서비스 상담의 실제	5차시
	노인 사례관리의 이해	사례관리의 실제	- 일반 및 중점 대상자에 대한 사례관리의 이해	4차시
		고위험 노인의 사례관리	- 정신건강(우울, 자살 등)에 대한 이해 - 고위험 노인 사례에 대한 개입 방법	4차시
	프로그램 및 ICT돌봄	집단프로그램의 이해와 실제	- 노인복지 및 (집단) 프로그램의 이해 - (집단)프로그램 계획의 필요성, 과정과 실제	4차시
		프로그램 기획과 운영	- 프로그램 계획서 작성법 - 노인맞춤돌봄서비스 프로그램 운영의 실제	4차시
		스마트 돌봄	- 스마트 돌봄의 이해와 실제 - 스마트 돌봄 사례(공공 및 민간) 이해	4차시
	조직관리	조직관리의 기술	- 조직구성원 간의 원만한 관계형성 방법	3차시
	전체 과목 중 11차시 이상 수강			

- 생활지원사 직무교육

1) 신규자과정 : 총 36차시(기초 18차시 + 심화 18차시)

구분	주제	과목명	교육내용	교육차시
기초 교육	노인 맞춤돌봄 서비스의 이해	노인맞춤돌봄서비스의 이해	- 노인복지정책의 이해 - 노인맞춤돌봄서비스의 사업방향 및 지침 변경사항 안내	2차시
			- 노인맞춤돌봄시스템 안내	1차시
		노인맞춤돌봄서비스 제공관리의 이해와 실제	- 대상자의 이해(욕구, 노인의 삶) - 서비스 제공절차별 제공역할 연습	2차시
		노인맞춤돌봄서비스 이용자 상담의 실제	- 대상자와의 상호작용 방법	1차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리	- 인권을 기반한 사회복지 윤리실천의 의미 - 현장에서 윤리적 의사결정 쟁점 이해	2차시
		종사자의 인권과 안전관리	- 돌봄서비스 제공인력의 인권보호 필요성 - 위기상황별 대처방안 - 회복을 돕기 위한 동료와 조직의 역할	4차시
	고위험 노인관리	자살예방	- 노인 자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ '자살예방 게이트키퍼 교육' 이수로 갈음	2차시
		학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ 법정의무교육(노인학대 예방 교육) 이수 갈음	2차시
		치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	2차시
	소계			18차시
심화 교육	노인돌봄	노인돌봄 지식	- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
		스마트 돌봄	- 스마트 돌봄의 이해와 실제 - 스마트 돌봄 사례(공공 및 민간) 이해	4차시
	노인상담	노인의 이해와 의사소통 및 상담	- 노화에 대한 이해 - 노인 의사소통 및 상담의 원칙	2차시
		노인상담의 이해와 실제	- 노인과 효과적인 의사소통 방법 - 노인상담의 원리 및 기법에 대한 이해	2차시
	사례관리	사례관리의 실제	- 일반 및 중점 대상자에 대한 사례관리의 이해	4차시
	자원연계	지역사회 자원연계의 이해	- 연계 가능한 공공복지의 이해 - 지역사회 자원연계의 이해	2차시
	소계			18차시

2) 경력자과정 : 총 27차시(기초 18차시 + 심화 9차시)

구분	주제	과목명	교육내용	교육차시
기초 교육	노인 맞춤돌봄 서비스의 이해와 실제	노인맞춤돌봄서비스의 이해	- 노인복지정책의 이해 - 노인맞춤돌봄서비스의 사업방향 및 지침 변경사항 안내	2차시
			- 노인맞춤돌봄시스템 안내	1차시
		노인맞춤돌봄서비스 제공관리의 이해와 실제	- 대상자의 이해(욕구, 노인의 삶) - 서비스 제공절차별 제공역할 연습	2차시
		노인맞춤돌봄서비스 이용자 상담의 실제	- 대상자와의 상호작용 방법	1차시
	종사자의 자세	사회복지 실천윤리	- 인권을 기반한 사회복지 윤리실천의 의미 - 현장에서 윤리적 의사결정 쟁점 이해	2차시
		종사자의 인권과 안전관리	- 돌봄서비스 제공인력의 인권보호 필요성 - 위기상황별 대처방안 - 회복을 돕기 위한 동료와 조직의 역할	4차시
	고위험 노인 관리	자살예방	- 노인 자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ '자살예방 게이트키퍼 교육' 이수로 갈음	2차시
		학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등 ※ 법정의무교육(노인학대 예방 교육) 이수 갈음	2차시
		치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	2차시
	소계			18차시
심화 교육	(A형) 노인복지와 노인돌봄의 이해	노인복지의 이해	- 현대사회와 사회복지 - 노인복지 정책과 서비스, 전달체계의 이해	5차시
		노인돌봄 지식	- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
	(B형) 노인상담의 이해 (상담심화)	노인돌봄 지식	- 신체적·정신적 노화에 대한 이해	2차시
		노인상담의 이해와 실제(심화)	- 노인 상담의 기본원칙과 방법 - 상담기법(경청, 나-전달법 등)	5차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
	(C형) 노인상담의 이해 (강점관점 해결중심 상담)	노인상담의 이해와 실제	- 노인과 효과적인 의사소통 방법 - 노인상담의 원리 및 기법에 대한 이해	2차시
		강점관점 해결중심 상담의 이해	- 문제중심과 해결중심의 이해 - 강점관점 상담방법(협력, 초점바꾸기 등)	5차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
	(D형) 사례관리와 자원연계	사례관리의 실제	- 사례관리의 이해와 단계별 핵심과업 - 일반 및 중점 사례를 활용한 사례관리	4차시
		지역 내 네트워킹 및 관리방안	- 지역 내 네트워킹 구축 및 관리 방안	1차시
		지역사회 자원연계의 이해	- 연계 가능한 공공복지의 이해 - 지역사회 자원연계의 이해	2차시
		노인돌봄 기술	- 돌봄서비스 제공 시 고려해야 할 주요 원칙 등	2차시
	(E형) 스마트 돌봄과 조직문화	스마트 돌봄	- 스마트 돌봄의 이해와 실제 - 스마트 돌봄 사례(공공 및 민간) 이해	4차시
		소통하는 조직문화	- 직장 내 인간관계의 기술	5차시
	심화교육 A형 ~ E형 중 택 1 (9차시)			

▮ 역량강화교육

- 교육기관
  - (중앙) 보건복지부, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
  - (광역) 시·도, 광역지원기관
  - (지역) 시·군·구, 수행기관
- 교육내용
  - 수행인력의 역량강화를 위하여 유관기관 연계 및 전문가 섭외를 통해 진행되는 교육 등

    * 예 : 노인상담, 사례관리, 프로그램 개발 및 평가, 지역사회 자원개발 및 관리, 홍보, 행정실무(회계, 서무 등) 등

    ** 수행인력의 업무, 교육 욕구, 경력 등을 고려하여 교육계획 수립 및 진행 필요(전담사회복지사 업무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관) 참조)

▮ 수행인력 심리지원 교육

- 교육기관
  - (중앙) 보건복지부, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
  - (광역) 시·도, 광역지원기관
  - (지역) 시·군·구, 수행기관
- 교육내용 : 수행인력의 위기상황 및 피해에 대한 트라우마 치료, 힐링을 위해 필요하다고 판단되는 교육 등

  * 예 : 소진예방(스트레스 관리, 심리지원 프로그램 등), 위기상황 대처능력관리(안전관리 실무교육, 외상후 스트레스 관리 등)

▮ 교육 신청 및 수료

- 교육신청·수료 관리
  - 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 종사자 교육관리 시스템을 통해 관리

    * 신청 및 수료관리 관련 세부내용은 별도 안내

- 수료기준
  - 직무교육 : 온라인 학습진도율 95% 이상 등
  - 역량강화교육 : 교육기관별 수료기준 상이
    * 단, 교육기관은 출석 및 이수시간 등을 고려하여 수료기준을 설정
- 수료증 발급
  - 중앙 및 광역지원기관은 교육 수료기준에 근거하여 수료증 발급

▮ 교육비

- 직군별 교육비 상이
  - 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원
- 집행 항목
  - 교육 수강료, 교육 진행비(강사료, 대관료, 자료집 제작 등)

▮ 교육강사

- 강사 섭외
  - 교육기관은 '교육 강사 기준'에 근거하여 양질의 강사 섭외를 통해 교육의 질 제고

【교육 강사 기준】

구분	기준
교수	**[다음의 조건을 모두 만족하는 자]** - 사회복지학 분야 학사·석사·박사 학위 중 두 개 학위 이상 소지자 - 고등교육법상 전문대학 이상에서 조교수 이상인 자
사회복지 실무자	**[다음의 조건을 모두 만족하는 자]** - 사회복지사 1급 자격취득 후 사회복지사업 현장실무경력 7년 이상인 재직자 또는 사회복지사업 현장실무경력 10년 이상인 자 * 사회복지사업의 현장실무경력 : 사회복지사업법 제2조의 사회복지사업과 관련된 법인, 시설, 기관 및 단체에서의 경력

구분	기준
공무원	- 6급 이하 : 사회복지사 자격 소지자로서 사회복지 관련 업무 5년 이상인 자 - 5급 이상 : 사회복지사 자격 소지자로서 사회복지 관련 분야 재직자 - 노인돌봄서비스사업 관련 업무 재직자
기타	※ 아래의 기준 등에 의해 보건복지부, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)이 인정하는 자 - 특정분야 전문가로서 관련 업무 자격증 소지자(변호사, 회계사, 노무사, 의사 등) - 특정분야 전문가로서 전문대학 이상에서 조교수 이상인 자 - 특정분야 전문가로서 관련 분야 실무경력 7년 이상인 자 - 특정분야 박사학위 또는 석사학위 소지자로서 실무경력 5년 이상인 자 - 기타 국가기관(공공기관) 등으로 해당 특정 업무를 담당하는 자 * 강사 및 교육 실시기관은 해당 교육계획서 내용에 부합하도록 충실하게 교육을 진행해야 하며, 강의 외의 목적으로 교육시간을 이용할 수 없음

- 강사료 집행
  - 수행기관 운영규정 및 지자체 규정 등에 따라 집행
  - 단, 교육 실시기관 내부직원 및 사업 담당 공무원이 강의할 경우 강사료 지급할 수 없음
    * 비상근직, 동일단체 지회(부) 직원, 기타 보건복지부 및 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)이 인정하는 자의 경우 강사료 지급 가능

▮ 행정사항

- 각 시·도(시·군·구)는 회의장 등 무료로 사용 가능한 교육 장소 제공 및 섭외 등을 통해 적극 지원 및 협조
- 시·군·구 및 사업수행기관은 수행인력이 교육에 적극 참여할 수 있도록 조치 및 독려
- 수행기관은 종사자 교육이 정규 근무시간 내에서 진행될 수 있도록 관리
- 직무교육 이외에 기타 교육은 수행기관이 적극 지원

4 행정사항

가. 예산 관리

▮ 예산운영 기본원칙

- (지원근거) 「노인복지법」 제4조 및 「노인복지법」 제27조의2
- (지원방식) 지자체 경상보조(서울 50%, 그 외 70%)
- 예산편성 및 집행은 관련 법령* 및 노인맞춤돌봄서비스지침에 따라 그 절차와 기준을 준수하여야 함

  * 「보조금 관리에 관한 법률」, 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」 등

- 연간 예산서 및 사업계획서는 지자체 승인을 얻어야 하며 예산의 용도 및 사업계획을 변경하는 경우 지자체 사전승인 필요
- 「보조금 관리에 관한 법률」에 따라 보조금 교부, 집행·정산 및 정보공시 등은 e-나라도움(국고보조금통합관리시스템)을 사용
  - 수행기관은 정산 시 「보조금 관리에 관한 법률」에 따라 회계법인 등을 통해 검증받은 보고서* 제출 및 정보공시를 해야 함

    * 국고보조금 3억 이상 정산보고서, 국고보조금 10억 이상 회계감사보고서

- 광역지원기관 및 수행기관은 사업 예산 중 회계연도 내에 사용하지 않은 불용액은 반납하여야 함
- 부정수급 관리
  - 수행기관은 노인맞춤돌봄서비스에 한하여 예산을 집행해야 하며, 기타 다른 목적으로 사용할 수 없음

    * 보조금을 용도 외로 사용하는 경우, 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금

  - 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 지급받거나, 보조금을 지급 목적 외의 다른 용도로 사용한 경우, 「보조금 관리에 관한 법률」 제33조에 따라 보조금 반환명령 가능

보조금 관리에 관한 법률

제22조(용도외 사용금지) ① 보조사업자는 법령, 보조금 교부 결정의 내용 또는 법령에 따른 중앙관서의 장의 처분에 따라 선량한 관리자의 주의로 성실히 그 보조사업을 수행하여야 하며 그 보조금을 다른 용도에 사용하여서는 아니 된다.

제33조(보조금수령자에 대한 보조금의 환수) ① 중앙관서의 장, 보조사업자 또는 간접보조사업자는 보조금수령자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지급한 보조금 또는 간접보조금의 전부 또는 일부를 기한을 정하여 반환하도록 명하여야 한다

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금 또는 간접보조금을 지급받은 경우
2. 보조금 또는 간접보조금의 지급 목적과 다른 용도에 사용한 경우
3. 보조금 또는 간접보조금을 지급받기 위한 요건을 갖추지 못한 경우

② 보조사업자 또는 간접보조사업자가 제1항에 따라 보조금 또는 간접보조금의 반환을 명한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 해당 보조사업 또는 간접보조사업의 소관 중앙관서의 장에게 통보하여야 한다.

③ 보조사업자 또는 간접보조사업자는 보조금수령자가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 중앙관서의 장이 정하는 기간 동안 보조금을 지급하지 아니할 수 있다.

④ 중앙관서의 장은 보조금수령자가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 일정한 기간 동안 보조사업자 또는 간접보조사업자에게 보조금수령자에 대한 보조금의 지급제한을 명할 수 있다.

제41조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제22조를 위반하여 보조금이나 간접보조금을 다른 용도에 사용한 자
2. 제26조의6제1항제2호부터 제4호까지를 위반한 자
3. 제35조제3항을 위반하여 중앙관서의 장의 승인 없이 중요재산에 대하여 금지된 행위를 한

보조금 부정수급 사례

- 실제로 근무하지 않는 수행인력을 채용하여 근무하고 있는 것처럼 거짓으로 보고하여 보조금을 교부받은 경우
- 실제 무자격자이나 자격이 적합한 것처럼 자격증이나 경력 등을 위조·보고하여 보조금을 교부받은 경우
- <u>실제 근무시간과 달리 적게 근무하였음에도 정상 근무한 것처럼 임금을 지급한 후 그 전부 또는 일부를 돌려받은 경우</u>
- 서비스 대상자 수를 허위보고 하여 보조금을 과다 수령하여 편취하는 경우
- 후원금, 후원물품 등을 지정한 용도 외 목적으로 사용하는 경우
- 기타 고의성을 갖고 거짓 보고 등으로 보조금을 교부받은 경우 등

▮ 예산편성 및 집행기준

- 예산편성기준
  - 인건비, 운영비, 사업비로 편성
  - 사업비는 전체 예산의 3% 이상으로 편성

구분	내역	
광역 지원기관	인건비	- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 법정수당, 복리후생수당
	운영비	- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상보험료
	사업비	- 수행기관 관리, 교육지원, 모니터링 진행, 평가 및 컨설팅 등
수행기관	인건비	- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 선임생활지원사 수당, 법정수당, 복리후생수당
	운영비	- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상보험료, 회계감사비, 회계검증비
	사업비	- 직접서비스사업비 : 안전확인사업비, 사회참여사업비, 생활교육사업비, 일상생활지원사업비 - 연계서비스사업비 : 진행비 - 특화서비스사업비 : 개별상담비, 우울증 진단 및 투약지원, 집단활동비, 사례발굴비, 업무협력비 - 교육사업비

- 예산집행기준
  - 인건비, 운영비, 사업비 간 전용이 필요한 경우 시·군·구의 사전 승인을 거쳐 집행 가능

※ 단, 인건비 불용액은 전체 인건비의 5% 이내에서 운영비·사업비로 전용 가능. 사업비는 전체 예산의 3% 이상 편성·집행 필수

- (인건비)
  - 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금

구분	기본급	비고
전담사회복지사* (경력 4년 이상)	2,300,000원	4대 보험 본인부담금 포함
전담사회복지사* (경력 2년 이상 ~ 4년 미만)	2,190,000원	
전담사회복지사* (경력 1년 이상 ~ 2년 미만)	2,090,000원	
생활지원사	1,254,450원	

* 광역지원기관 전담사회복지사, 수행기관 전담사회복지사(일반·중점관리군, 특화서비스군)

  - 퇴직금은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 근로자에게 지급
  - 총 인건비 예산 범위 내에서 법정수당, 복리후생수당 등 지급 가능
  - 불가피한 경우에 한하여 1주 12시간을 한도로 예산 범위 내에서 야간근무수당, 연장근로수당, 휴일근무수당 지급 가능
- (운영비) 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상·상해보험료, 회계감사비, 회계검증비로 구성
  - 수용비 및 수수료는 사무용품구입, 인쇄비, 수수료 등 집행 가능
  - 공공요금의 경우 우편료, 전화요금은 집행 가능
  - 차량비의 경우 노인맞춤돌봄서비스 사업 진행을 위해 기관 차량 이용 시 차량유류대, 차량소모품비 집행 가능
  - 여비는 노인맞춤돌봄서비스 관련 출장이나, 직접 관련된 회의, 교육, 워크숍 및 세미나 참석 시 종사자의 출장여비 집행 가능
  - 회의비는 노인맞춤돌봄서비스 운영을 위한 회의 주관 시 회의비 집행 가능
  - 홍보비는 노인맞춤돌봄서비스 운영을 위한 지역사회 홍보 시 홍보비 집행 가능
  - 배상상해보험료는 1인당 3.5만원으로 집행 가능
  - 회계감사비의 경우 100만원 내에서 집행 가능

- 회계검증비의 경우 50만원 내에서 집행 가능
- 이외 공공요금, 사무실임차료 및 운영비 등은 보조금 지급 제외 대상임

- (사업비)
  - 직접서비스사업비(안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원), 연계서비스사업비, 특화서비스사업비, 종사자 교육비로 집행
  - 종사자 교육비는 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원으로 집행

▮ 유의사항

- 광역지원기관 예산은 수행기관 및 응급안전안심서비스 거점기관 예산과 별도 관리
- 수행기관 사업 예산은 수행기관 고유 목적사업 예산과 별도 관리
- 포괄적 예산 편성 및 집행 금지
  - 사용 목적이 구체적으로 나타나지 않은 예산과목 편성 불가
- 사업 추진 시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 지원하되, 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적자원이 없는 경우에 한해 노인맞춤돌봄사업비로 집행
- 서비스 제공은 반드시 서비스 제공계획에 의해 진행하며,
  - 단순 지원을 위한 물품구매, 반복적인 일회성 서비스 개입 지양
  - 기 지원받고 있는 항목과 중복지원 되지 않도록 유의
  - 특정 대상자에게 서비스 예산이 집중되지 않도록 유의
  - 현금 형태 지원 불가(특화서비스 우울증 진단 및 투약 지원 제외)
- 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관의 예산관리감독을 철저히 하도록 하며, 중앙노인돌봄지원기관 및 광역지원기관은 현장방문, 모니터링 시 예산의 부정 사용이 우려될 경우 해당 지자체에 통지

나. 후원금 관리

- 후원금은 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산으로 수입·지급 내용을 공개하여야 하며 그 관리에 명확성이 확보되어야 함
- 후원금에 관한 영수증 발급, 수입 및 사용결과 보고 등을 하지 않은 경우 300만원 이하의 과태료를 부과함

  - 후원금 영수증 발급
    - 「소득세법 시행규칙」 제101조 제20호의2 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조 제7항3호의3에서 정하는 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급·후원자에게 교부
  - 후원금 전용계좌 개설
    - 법인과 별도로 기관 또는 시설 고유의 후원금 계좌를 두어야 함
  - 후원금 발급 목록 장부 비치
    - 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증 교부 후 발급목록을 별도 장부로 관리하여 비치
  - 후원금의 수입 및 사용내용 통보
    - 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보(정기간행물, 웹진 등 활용)
  - 후원금의 수입 및 사용결과 보고·공개
    - 시장·군수·구청장에게 결산보고서 제출 시 후원금 수입 및 사용결과보고서 함께 제출
    - 반드시 전자파일로 제출하여야 하며 출력한 보고서도 추가 제출 가능
    - 후원금 수입 및 사용결과 보고서는 기관 및 시설의 홈페이지 등을 통해 공개(후원자 성명 또는 명칭은 비공개)

      ※ 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 통하여 후원금수입 및 사용결과보고서를 게시하는 경우, 시·군·구, 기관 및 시설 홈페이지에 공고한 것으로 갈음

▮ 후원금은 후원자가 지정한 용도 이외로 사용할 수 없음

- 결연후원금을 제외한 지정후원금의 15%는 후원금 모집, 관리, 운영, 사용, 결과 보고 등에 필요한 비용으로 사용 가능.
- 후원자가 용도를 지정하지 않은 후원금에 대해서는 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」과 「사회복지시설 관리안내」 비지정후원금의 사용 기준에 따라 사용

다. 운영관리 규정 등 마련

▮ 운영관리 규정 마련

- 광역지원기관 및 수행기관은 사업 수행 관련 사무, 인사·복무관리, 민원처리 등 사업 운영 전반에 대한 규정을 마련하고 종사자가 확인할 수 있도록 공지 및 사무실에 비치

▮ 수행인력 안전대책 마련

- 수행기관은 「산업안전보건법」을 준수하며, 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 신속히 대처하기 위해 수행인력 안전대책 마련

※ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 안전관리 실무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관) 참고

- 적절한 안전조치를 추진하여 수행인력을 위한 안전한 근무환경 조성
- 신청자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 필요시 지원인력(노인일자리 인력) 활용
  * 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상 등의 경우에는 반드시 지원인력, 정신건강복지센터 정신건강전문요원 등과 동행하여 방문
  * 성희롱, 폭언, 폭행 등 수행인력의 안전에 위해를 가할 경우 서비스 제공을 중지할 수 있음

산업안전보건법

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

제175조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44조제1항 전단, 제45조제2항, 제46조제1항, 제67조제1항·제2항, 제70조제1항, 제70조제2항 후단, 제71조제3항 후단, 제71조제4항, 제72조제1항·제3항·제5항(건설공사도급인만 해당한다), 제77조제1항, 제78조, 제85조제1항, 제93조제1항 전단, 제95조, 제99조제2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자

산업안전보건법 시행령

제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물 · 증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

산업안전보건법 시행규칙

제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

라. 사업운영 평가

▮ 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 사업 운영 전반에 대해 정기적으로 평가 실시. 평가주체·주기·항목 등 세부적인 사항은 별도 안내

마. 민원·행정서류 관리 등

▮ **민원관리**

- 서비스 대상자의 민원에 성실히 응해야 함
- 민원처리대장을 비치·운영하며 제기된 민원은 지체 없이 접수 및 처리

▮ **행정서류 관리**

- 보관방법 : 캐비넷에 잠금장치 조치 후 보관 또는 스캔 등의 파일 보관 가능
- 보관기간 : 5년
- 수행기관이 변경될 경우 변경된 수행기관에 행정서류 등 인계 철저(시·군·구에서 확인 필요)

▮ **기타**

- 수행기관 변경 시 종사자 고용 및 퇴직적립금 승계, 관련 문서 및 서류인계 등 제반사항 조치 철저

바. 방문요양 수급현황 보고(장기요양 방문요양급여 제공 수행기관에 한함)

▮ 장기요양 방문요양급여를 제공하는 수행기관의 경우, 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고

* 장기요양 유인실태 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁이 제한될 수 있음을 유의

▮ 수행기관 선정 당시에는 방문요양급여를 제공하지 않았으나 이후에 방문요양급여를 제공하게 되는 경우도(실질적 연관성 포함) 방문요양 제공규모를 제한하여야 하며 시·군·구에 보고하여야 함(수행기관 선정 시와 동일한 기준 적용(p. 70 참조))

V

노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼

1. 제공서비스
2. 서비스 제공 시 고려사항

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

V 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼

1 제공서비스

구분	대분류	중분류	소분류
직접서비스 (방문·통원 등) ※ 4개 분야	안전지원	▶ 방문 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 말벗(정서지원)
		▶ 전화 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)
		▶ ICT 안전지원	- ICT 관리·교육 - ICT 안전·안부확인
	사회참여	▶ 사회관계 향상 프로그램	- 여가활동 - 평생교육활동 - 문화활동
		▶ 자조모임	- 자조모임
	생활교육	▶ 신체건강분야	- 영양교육 - 보건교육 - 건강교육
		▶ 정신건강분야	- 우울예방 서비스 - 인지활동 서비스
	일상생활 지원	▶ 이동활동지원	- 외출동행
		▶ 가사지원	- 식사관리 - 청소관리
연계서비스		▶ 생활지원연계	- 생활용품 지원 - 식료품 지원 - 후원금 지원
		▶ 주거개선연계	- 주거위생개선 지원 - 주거환경재선 지원
		▶ 건강지원연계	- 의료연계 지원 - 건강보조 지원
		▶ 기타서비스	- 기타 일상생활에 필요한 서비스 연계

2 서비스 제공 시 고려사항

가. 안전지원

▮ 안전지원 서비스의 목적과 영역

- 목적 : 이용자의 신체적·정서적·환경적 안전을 점검하고, 지원·예방하여 이용자의 안전한 삶을 추구
- 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
방문 안전지원	안전·안부확인	- 이용자의 신체적·정서적·환경적 안전 점검
	말벗(정서지원)	- 사회적·정서적 안정감 증가 - 생활지원사와의 관계 형성으로 외로움 감소
	생활안전점검 (안전, 위생관리, 기타)	- 안전하고 청결한 생활환경 구축으로 안전사고 감소 - 이용자의 생활환경 관리 능력 향상 도모
	정보제공 (사회·재난안전, 보건·복지 정보제공)	- 위기 상황에 대한 예방 교육으로 이용자의 보호 능력 향상 - 위기 상황에 대한 신속하고 적절한 대처
전화 안전지원	안전·안부확인	- 이용자의 신체적·정서적·환경적 안전 점검
	말벗(정서지원)	- 사회적·정서적 안정감 증가 - 생활지원사와의 관계 형성으로 외로움 감소
	정보제공 (사회·재난안전, 보건·복지 정보제공)	- 위기 상황에 대한 예방 교육으로 이용자의 보호 능력 향상 - 위기 상황에 대한 신속하고 적절한 대처
ICT 안전지원	ICT 관리·교육	- ICT를 활용한 안전 사각지대 최소화
	ICT 안전·안부확인	

▮ 영역별 서비스 진행절차

항목	세부내용
① 서비스명	안전지원〉 방문〉 안전·안부확인/ 정서지원/ 생활안전점검
② 서비스 내용	정기적인 말벗 상담 및 안전·안부확인 서비스
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 상담 일정 계획, 안전한 상담 환경 조성 ② 2단계 : 정서지원 및 말벗 상담, 신체/생활환경 안전 확인 ③ 3단계 : 부재 시/위기상황 대처, 명절 및 주말 안전 확인 ○ 제공방법 ① 1단계 : 상담 일정 계획 및 상담환경 조성 (1) 말벗 상담 및 안부확인을 위한 계획을 수립함. 일반 대상군 또는 중점 대상군에 따라서 주 1회에서 2회 이상 정기적인 상담 일정을 수립함 (2) 이용자와 가정방문에 대한 사전 동의를 구하고 일정을 협의하고 안내함 (3) 가정방문 상담 진행 시, 조용하고 상담에 집중할 수 있는 환경을 조성함 이때, 생활지원사는 자신의 안전확보 및 안전한 상담환경 조성을 위해서 세심한 주의가 필요함 **※ 생활지원사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 24 참고** ② 2단계 : 말벗 상담 & 이용자 안전 확인 (4) 상담을 집중할 수 있는 환경이 조성되면 식사, 의복, 날씨, 이용자의 관심사 등으로 친근감 있게 상담을 시작함 (5) 비심판적 태도, 수용, 공감, 경청의 기술을 활용하여 이용자와 친밀한 관계 형성을 지속적으로 노력함. 이용자의 청각을 고려하여 큰소리로 천천히 상담을 진행함 **※ 상담을 위한 TIP** **남석인 외(2021)「SMiLE 노인집단상담 프로그램」발췌** **- 노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 25 참고**

항목	세부내용
	(6) 상담을 진행하면서 이용자의 생활환경, 주거상태, 신체 · 정신 · 사회적 건강 상태 등 안전·안부확인을 함. 이용자가 조사받는 느낌이 들지 않도록 주의해야 하며, 비언어적 의사소통에도 관심을 기울여야 함 **※ 안전확인을 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 26 참고** **부록 1. 안전확인 체크리스트** **부록 2. 노인학대 확인 체크리스트** (7) 특히, 이용자 신체의 상흔이나 피멍 등에 세심한 주의가 필요함. 학대 정황이 조금이라도 발견될 경우, 대화 등을 통해 학대, 방임 피해 상황을 조심스럽게 확인함 (8) 위기 상황이 확인 된 경우, 기관 내 전담사회복지사에게 보고하고 긴급하게 진행함. 만약 이용자의 사망을 확인하게 된다면, 시신이나 현장이 훼손되지 않도록 조심해야함. 경찰서 신고와 기관 보고가 신속하게 이루어져야 하고, 이후 장례절차에 관한 경우는 「2022년 노인맞춤돌봄서비스 안전관리 실무 매뉴얼」을 참고하여 진행함 (9) 생활지원사와 관계가 충분히 형성된 후, 지역사회 자원을 활용하여 말벗 상담 및 정서적 안정감을 추구함. 지역사회 연계 말벗서비스 진행 시에는 모니터링을 철저히 하여 서비스가 적절하게 제공되고 있는지 확인·조정해야 함 ② 3단계 : 부재 시 대처 방법 & 주말/ 명절 안전 확인 • **부재 시 대처 방법** (1) 가정방문 시 이용자가 부재한 경우 - 전화 연락으로 상담 일정 재확인 및 안부를 확인한 후 추후 방문 일정을 조정함 - 전화 연락이 되지 않는 경우 다음의 사항으로 이용자의 안부를 확인함 * 비상연락망 활용 - 집안의 상황 확인: TV 소리나 핸드폰 소리, 불빛 등 - 생활반응 확인: 에너지 사용량, 우편함이나 현관 앞 전단지 등

항목	세부내용
	※ 생활지원사를 위한 TIP **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 27 참고** (2) 전화 상담 시 연락이 되지 않는 경우 - 지속적으로 전화 연락이 되지 않는 경우, 직접 방문하여 이용자의 안부를 확인함 - 이후 절차는 (1) 가정방문 시 이용자가 부재한 경우와 동일하게 진행함 • **주말/ 명절 안전확인** (1) 주말 또는 명절 등 법정공휴일이 장기간 지속되는 경우 전담사회복지사는 관련 방침에 근거하여 고위험 이용자에게 안전확인을 계획할 수 있음 (2) 생활지원사 또는 전담사회복지사가 직접 이용자의 안부·안전확인을 진행하거나 또는 지역사회 주민, 자원봉자사 등을 활용하여 진행함 (3) 지역사회 주민에게 이용자의 안부확인을 연계하는 경우, 간단한 확인 방법과 시간, 비상연락망(전담사회복지사 연락처) 등을 미리 안내하여 원활하게 진행될 수 있도록 함. 이를 위해서는 사전에 이용자와 친밀한 관계의 이웃 주민, 자주 가는 지역사회 내 상점 등을 파악하는 것이 필요하며, 만약 친밀한 이웃이 없는 경우에는 이용자와 이웃의 관계 형성을 위한 노력이 필요함. 또한 생활지원사가 이웃과 관계 형성을 유지하는 것도 하나의 방법임 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 28 참고** ○ 고려사항 - 이용자와의 관계형성에 가장 초점을 두고 진행함. 관계형성을 위해서는 진정성 있는 태도, 일관된 모습, 시간의 투여 등이 필요함 - 이용자의 신체, 일상생활에 대한 안전·안부 확인은 조사하는 형식의 단독 진행이 아닌 정기적인 말벗 상담과 동시에 진행함 - 말벗 상담의 주제는 이용자가 관심 있는 분야에서 시작하여 이용자의 이야기 흐름을 따라가면서 진행함

<table>
<tr><th>항목</th><th>세부내용</th></tr>
<tr><td></td><td>
- 이용자의 감정에 공감하는 노력이 필요하며, 이용자가 전담사회복지사(생활지원사)를 자신을 지지하는 좋은 관계로 인식할 수 있도록 말벗 상담을 진행함
- 옳고 그름을 판단하는 것이 아닌 비심판적인 태도와 존중하는 태도로 상담을 진행함. 언어적·비언어적 의사소통을 관찰하며, 이용자의 청각을 고려 큰소리와 정확한 발음으로 상담을 진행함
- 생활지원사와의 관계가 충분히 형성되었다면 지역사회 자원을 활용하여 말벗 서비스를 진행할 수 있음. 그러나 생활지원사의 정기적인 말벗 상담은 지속할 필요가 있음
- 이용자 안부확인 진행절차에서 발견되는 응급상황에 대해 신속하게 기관에 보고하고 대처해야 함
- 가정방문 시 생활지원사는 스스로의 안전확보를 위한 대처방안 숙지

○ 자원연계활용
<table>
<tr><th>영역</th><th>내용 및 예시</th></tr>
<tr><td>정서지원 및 말벗</td><td>[기관 내 지역사회 자원 리스트 활용]
- 지역사회 중고등학생 결연 말벗 봉사
- 어린이집, 유치원을 연계한 방문 생신축하
- 기업 및 봉사단체 말벗 방문/전화 자원봉사</td></tr>
<tr><td>생활환경</td><td>- 노노케어 서비스 연계
- 지역사회 청소 자원봉사 활동
- 고령자 대상 가스차단기 설치 지원: 지자체(시·군·구)의 가스 담당부서 전화 또는 방문 신청</td></tr>
<tr><td>학대·방임 상황</td><td>- 노인보호전문기관 신고접수: 1577-1389</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>항목</th><th>세부내용</th></tr>
<tr><td>① 서비스명</td><td>안전지원〉 ICT〉 ICT 관리·교육/ ICT 안전·안부확인</td></tr>
<tr><td>② 서비스 내용</td><td>ICT 기기 활용한 안전·안부확인 서비스, ICT 설치 및 사용 방법 교육</td></tr>
<tr><td>③ 제공방법</td><td>○ 고려사항
- 이용자가 ICT를 이해하고 사용하는 것에 동의하는 절차가 중요함. ICT는 사회복지사 또는 기관의 입장 또는 관리 차원에서 접근하는 것이 아닌, 이용자의 존엄성과 이용 편의성을 고려하여 사용해야 함
- 이용자의 생활을 확인, 감독, 감시용의 접근이 아닌 ICT를 활용하여 관계를 형성하는 또 하나의 방법이자, 커뮤니케이션이 원활하게 이루어지는 방향으로 사용되어야 함
- 이용자가 ICT에 대한 거부감이 들지 않도록 시간을 두고 진행하며, 사용 교육 시에는 이용자의 눈높이에 맞는 반복 설명이 필요함
- ICT 기기의 기능 및 오작동 시 발생하는 대처 상황에 대하여 사회복지사의 정확한 숙지가 필요함
- 생활지원사의 방문/전화 안전·안부확인을 기본으로 진행하면서 이에 대해 발생할 수 있는 사각지대를 최소화하는 전략적 접근으로 ICT를 활용함
- 이용자의 이용 가능성, 생활지원사의 장비 숙지 여부, 기관의 예산 등을 고려하여 시스템을 선택·적용함
- ICT 관련 분야는 지속적으로 발전하고 있음. 독거노인종합지원센터는 ICT 기술 기반의 돌봄서비스에 관한 다양한 정보를 제공하고 있음. 지자체 정책 및 기관의 예산 가용성에 따라서 적절한 ICT 돌봄서비스를 실천 현장에 적합하게 적용할 수 있음

○ ICT 활용 서비스
<table><tr><th>영역</th><th>내용 및 예시</th></tr><tr><td>독거노인·장애인 응급안전안심서비스</td><td>- 게이트웨이, 화재감지·가스감지·활동감지·출입감지센터, 응급호출기를 설치하여 가구의 응급상황 시 지역센터 및 소방서로 실시간 정보를 전송
- 디지털 돌봄시스템을 활용하여 응급상황 대처 및 상시 모니터링 진행
- 가정 내 장비 설치 및 오작동 관리</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>항목</th><th>세부내용</th></tr>
<tr><td>① 서비스명</td><td>안전지원〉 방문〉 정보제공</td></tr>
<tr><td>② 서비스 내용</td><td>사회·재난안전, 보건·복지 정보제공 서비스</td></tr>
<tr><td>③ 제공방법</td><td>○ 진행절차
① 1단계 : 사회안전/재난안전 정보확인, 이용자 보건 복지 욕구 사정
② 2단계 : 관련 자료 수집 및 제작, 정보제공

○ 제공방법
① 1단계 : 안전 정보 확인 및 이용자의 보건·복지 욕구 사정
(1) 상담을 진행하면서 기존에 자연재해, 사회적 재난 즉, 보이스 피싱이나 금융 사기, 판매사기, 공무원 사칭, 주민등록번호 도용 사례 등이 있었는지 확인
<table>
<tr><th>사기피해유형[1)]</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>불법 홍보관 사기</td><td>홍보기간이라고 할인을 해주는 것처럼 속여 저가의 제품을 고가에 구매하도록 하는 상술</td></tr>
<tr><td>보이스 피싱 사기</td><td>“개인정보가 유출돼 통장에 있는 돈이 인출될 수 있다”는 전화를 걸어 예금을 보호하기 위해서는 자신이 알려준 계좌로 돈을 이체해야 한다고 사기</td></tr>
<tr><td>스미싱 사기</td><td>문자메시지를 활용한 소액결제 유도. SMS를 통한 동창회 장소 알림. 무료쿠폰, 당첨 등 문자발송을 통해 접속 시 현금 결제</td></tr>
<tr><td>전화 당첨 상술</td><td>전화번호 끝자리가 당첨되어 000 여행권을 보내주겠다고 전화가 옴. 세금 5만 원만 내면 된다고 하면서 신용카드 번호를 불러달라고 요구. 나중에 100만 원이 결제된 사실이 늦게 확인됨</td></tr>
<tr><td>사업투자/불법 다단계</td><td>검증되지 않은 사업체에서 획기적인 신약, 좋은 땅, 사업을 통해 목돈을 벌 수 있다며 투자를 강요</td></tr>
<tr><td>공공기관 사칭 사기</td><td>공무원을 사칭하여 기초생활수급자로 선정 또는 임대 아파트를 해주겠다며 현금과 주민등록증을 요구, 주민등록증으로 핸드폰 개설 등에 사용</td></tr>
<tr><td>위급상황 빙자한 사기</td><td>자녀가 교통사고를 냈다고 합의금을 보내주지 않으면 징역을 간다고 협박하는 전화</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

항목	세부내용
	(2) 만약, 이러한 사실이 확인된다면 즉각적인 조치를 취해서 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 함. 판매 사기의 경우 보건복지상담센터(국번없이 129)나 한국소비자원(국번없이 1372)에 전화상담을 진행하고, 보이스 피싱 및 기타 사기의 경우 경찰서, 금융감독원(국번없이 1332)에 신고접수를 진행함 (3) 이용자의 보건·복지 욕구를 사정함. 기관에서 사용하는 욕구사정지를 활용하여 진행하는 것이 좋으며, 일반적으로 경제영역, 건강영역, 의식주 영역, 심리정서 영역, 안전 영역, 직업 영역, 사회적 관계 영역 등으로 접근할 수 있음 **※ 욕구 사정을 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 34 참고** ② 2단계 : 자료 수집 및 교육자료 제작 & 정보 제공 (4) 사회안전 및 재난안전 관련된 자료를 수집하고, 이용자가 이해하기 쉬운 교육자료를 제작함. 교육자료를 제작할 경우에는 큰 글씨를 사용하거나, 글씨보다는 그림을 활용한 카드 형식으로 제작하여 이용자가 이해하기 쉽게 함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 p. 34 참고** (5) 태블릿, 핸드폰 등의 스마트 기기를 활용하여 교육을 진행함 (6) 확인된 이용자의 보건·복지 욕구를 해결하기 위한 다양한 계획·실천을 해야 함. 이용자 욕구를 해결하기 위한 접근은 크게 3가지로 구분함. ❶ 공식 자원을 연결하고 정보를 제공하는 공공 자원연계, ❷ 맞춤돌봄에서 직접 계획하고 실행하는 직접서비스 제공, ❸ 공공 이외의 지역사회 자원과 관련된 활동을 수행하는 민간 자원연계임 • **정보제공 : 공공 자원연계** 보건과 복지에 관련된 공식 자원을 연계함

항목	세부내용

영역	지원내용[2]	기관 및 연락처
종합	복지서비스 관련 종합상담	보건복지상담센터 ☎129
사례관리	맞춤형 통합사례관리	시·군·구 희망복지지원단, 읍·면·동 주민센터
법률	무료 법률상담	대한법률구조공단 ☎132
경제	맞춤형 급여	읍·면·동 주민센터
	서민 금융 상담, 채무조정, 자금지원	서민금융진흥원 ☎1397
주거	주택보증, 주택연금 관련 상담	한국주택금융공사 ☎1688-8114
	공공분양, 임대주택 관련 상담	한국토지주택공사 ☎ 1600-1004 읍·면·동 주민센터
건강	치매 검사, 치매공공후견사업, 치매가족 자조모임, 치매치료 관리비 지원	보건소 치매안심센터
	노인 안 검진 및 개안수술비 (기초생활수급자, 차상위 계층) 지원	한국실명예방재단 ☎02-718-1102
	치과 임플란트, 틀니 일부 지원	국민건강보험공단 ☎1577-1000
정신건강	자살관련 상담, 자살 유족 지원, 자살시도자 사후관리	정신건강복지센터

- **직접서비스 : 보건 영역 건강 증진**

이용자의 건강 증진 욕구가 확인되었다면, 대상 이용자들의 공통된 건강 증진 욕구로 그룹화 과정을 진행함. 이 과정에서 집단 프로그램에 참여 가능한 이용자와

항목	세부내용
	개별 진행 이용자를 구분하여 맞춤형 프로그램을 진행하는 것이 적절함. 공통된 욕구로 그룹화된 이용자들을 대상으로 Ⅲ. 생활교육에서 보건교육, 건강교육 프로그램을 진행하고, 개별접근이 필요한 이용자는 생활지원사가 방문하여 진행하거나, 1:1 자원봉사자를 활용하여 진행함 • **직접서비스 : 복지영역** 이용자의 복지 관련 욕구가 확인되었다면, 공통의 욕구를 가진 이용자를 그룹화하는 과정을 진행함. 이용자의 욕구에 따라서 Ⅱ. 사회참여에서 여가활동, 평생교육 활동, 문화활동 프로그램으로 진행하고, 집단 프로그램 참여 이용자와 개별 진행 이용자를 구분하여 진행하도록 함. 일상생활지원이 필요한 경우 Ⅳ. 일상생활지원 진행과정에 따라 진행함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 p. 34 참고** ○ 고려사항 이용자가 생활하면서 노출될 수 있는 다양한 사회적, 재난적 위험 상황에 대한 사전 교육 및 정보제공을 통해 대응할 수 있도록 함 이용자의 신체적 노화, 사회적 역할 변화 등으로 발생하는 건강의 어려움, 경제적 어려움 등을 해결하기에 적절하고 최신의 정보를 제공하여 이용자의 자기결정권을 보장함 위기상황에 대한 예방적 개입, 이용자의 역량 강화에 초점을 맞추는 동시에 사회적 위험에 대한 안전보호를 동시에 추구해야 함 교육 또는 정보 제공 시에는 이용자의 눈높이에 맞추어 진행해야 하며, 지속적이고 반복적인 과정이 필요함

1) 2018년 서울시 어르신복지과 보도자료 '어르신 사기 피해유형' 참고
2) 보건복지부. (2021).「2021 나에게 힘이 되는 복지서비스_노령층」참고

나. 사회참여

▮ 사회참여 서비스의 목적과 영역

- 목적 : 다양한 프로그램 참여를 통해 이용자의 사회적 관계망 형성과 정서적 만족도 향상
- 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
사회관계 향상 프로그램	여가활동	- 여가활동 프로그램 참여를 통한 사회적 관계망 형성 - 정서적으로 즐겁고 건강한 여가시간 영위 - 소근육 자극 활동을 통한 잔존기능 강화
	평생교육활동	- 평생교육활동 참여를 통한 사회적 관계망 형성 - 이용자의 자기개발과 학습욕구 충족
	문화활동	- 문화활동 프로그램 참여를 통한 사회적 관계망 형성 - 이용자의 문화적 욕구 충족
자조모임	자조모임	- 이용자 주도의 자조모임 구성 및 운영을 통한 자립력 향상 - 이용자 간 정서적 지지체계 구축

▮ 영역별 서비스 진행절차

항목	세부내용
① 서비스명	사회참여〉 사회관계 향상 프로그램
② 서비스 내용	여가활동, 평생교육활동, 문화활동 프로그램 참여를 통한 이용자의 사회적 관계망 강화, 학습 욕구와 문화적 욕구 충족
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 프로그램 계획, 이용 가능한 자원 파악 ② 2단계 : 프로그램 운영, 이용자 대상 중간평가 ③ 3단계 : 프로그램 종결, 이용자 대상 종결평가 ○ 제공방법 ① 1단계 : 프로그램 계획 및 이용 가능한 자원 파악 (1) 이용자 욕구조사를 통해 공통된 범주의 응답을 분류하여 이용자의 흥미, 특성을 반영한 1:1/집단 프로그램을 계획 대면 프로그램의 진행이 어려운 경우 비대면 프로그램을 계획함 (2) 이용자의 신체능력을 보존하고 타 이용자, 생활지원사, 이웃과 상호작용하며 긍정적인 관계를 형성하고, 정서적으로 즐겁고 안정된 시간을 보낼 수 있도록 구성함 (3) 기관 내부 자원과 외부 자원을 파악하여 프로그램 운영에 활용함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 44 참고** ② 2단계 : 사회관계 향상 프로그램 운영 및 이용자 대상 중간평가 실시 • **집단 프로그램의 운영 절차**[3)] (1) 집단구성 - 집단 유형 : 개방형 집단(요건 부합 시 가입, 가입과 탈퇴가 자유로움)과 폐쇄형 집단(추가 가입 불가, 탈퇴만 자유로움)으로 구분함 - 집단 크기 : 6명~12명 정도가 적합함

항목	세부내용
	- 집단 장소 : 목표 달성에 가장 적합한 곳을 선택함 - 프로그램 회기의 빈도와 시간: 집단에 따라 융통성 있게 결정함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 45 참고** (2) 사전 준비 및 계획 : 사전 개별 면담을 통해 사전 준비를 함. 사전면담은 1:1 면대면(face-to-face) 면담을 권함. 참여에 필요한 정보를 제공하여 프로그램에 대한 이해와 기대를 높일 수 있고, 집단 진행자와 프로그램 개별 참여자 간의 관계를 안정적으로 구축하여 라포를 형성할 수 있음 (3) 집단 시작 - 신뢰감 형성하기 : 자기소개를 통해 친밀감을 형성하고, 참여에 대한 느낌과 기대를 공유함. 구성원들은 이렇게 집단 참여의 목적을 명료화함으로써 상호 신뢰감을 형성할 수 있음. 진행자는 구성원의 표현에 민감하게 반응하고, 적절한 수준에서 자신을 개방적으로 표현하여 신뢰감을 형성함 - 불안 다루기 : 구성원들은 타 구성원의 시선에 대한 걱정과 두려움으로 자신을 온전히 표출하는 것을 주저하고, 소극적인 태도로 참여하게 됨. 진행자는 긍정적인 면과 부정적인 면 모두 존중되어야 함을 구성원들과 공유하는 것이 필요함 - 구성원의 상호작용 관찰하기: 구성원 간 상호작용 과정을 면밀하게 파악함. 주 상호작용 대상, 내용, 빈도 등을 파악함으로써 구성원에 대한 이해를 높이고, 다음 회기에 반영할 수 있는 요소를 발견할 수 있음 (4) 중간 단계 - 분위기 침체 다루기 : 진행자는 공감적 이해를 통해 마치 구성원인 것처럼 그의 감정을 파악하고 이해함. 구성원은 자신의 감정을 공유하고 사적인 경험을 나누는 것이 자연스러워지며 자신이 가진 불안을 해소하여 집단에 대한 신뢰가 높아지게 됨 - 저항 다루기 : 구성원이 자신을 개방하는 것을 주저하는 방어적 행동을 보일 수 있음. 진행자는 구성원 내면을 파악하고 이를 솔직하게 표출할 수 있도록 도와야 함. 또한 진행자는 저항을 억제하려고 노력하기보다는 저항을 탐색하도록 촉진해야 함

항목	세부내용
	- 갈등 다루기 : 진행자는 구성원들이 갈등과 관련하여 각자의 의견을 표현할 장을 마련하고, 의견들을 재진술하거나 명료화함. 진행자는 이 과정에서 공통되는 의견을 연결하여 중재해나가는 것이 중요함 (5) 종결 단계 - 구성원의 성장 및 변화에 대한 소감 나누기 : 구성원에게 프로그램 도중 느낀 점, 긍정적인 경험, 아쉬웠던 경험, 보완해야 할 점 등을 물어보며 소감을 나눌 수 있음. 구성원이 "좋았다"와 같이 일반적이고 단순한 감정 표현을 한다면, 어떤 점이 좋았는지, 어떤 변화가 있어서 좋았는지 등 구체적으로 표현할 수 있도록 독려하는 것이 중요함 - 복합적인 감정 다루기 : 종결 단계에서 구성원 느끼는 상실감과 불안감은 자연스러운 감정임. 이렇게 복합적인 감정을 처리하기 위해 "집단의 종결을 앞두고 함께 소감을 나누어 볼까요?" 같은 질문을 사용하여 구성원 내면의 감정을 표출하고 스스로 정화할 수 있도록 도와야 함. 구성원의 감정 표출 전, 진행자가 먼저 자신의 감정을 표출하는 것도 좋음. 진행자가 프로그램 과정에서 표현한 일관된 진정성을 기반으로 자신의 감정을 점검하고 종결에 대한 생각이나 느낌을 진실하게 개방함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 47 참고** • 여가활동 프로그램 (1) 노래교실, 웃음치료, 레크레이션, 미술활동, 원예활동, 소품 만들기, 요리 만들기, 각종 체험 등 다양한 유형의 여가활동 프로그램을 통해 이용자의 삶에 새롭고 긍정적인 자극을 제공함 (2) 생활지원사와 함께 활동하는 여가활동 프로그램은 생활지원사 사전교육을 실시하여 프로그램 진행 과정과 유의사항을 충분히 숙지함 (3) 이용자에게 보조 진행자 등의 역할을 부여하여 이용자의 주체성을 제고 (4) 소근육을 자극하는 활동을 통해 이용자의 잔존기능을 강화하도록 도움

항목	세부내용
	※ 전담사회복지사를 위한 TIP **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 49~51 참고** **예시 1. 노래교실 계획안** **예시 2. 웃음치료 계획안** **예시 3. 요리교실 계획안** **레크레이션 예시** • **평생교육활동 프로그램** (1) 이용자 욕구파악 결과와 건강상태, 정신기능, 학습 욕구, 재사회화 필요성 등을 고려한 평생교육활동 프로그램을 운영함 (2) 노인복지관의 평생교육 프로그램을 참조하되, 이용자 욕구와 특성을 고려하여 내용을 구성함 (3) 초급-중급-고급 등의 단계로 구성하여 일정 수준에 도달하거나 성취목표를 달성한 경우 다음 단계의 프로그램에 참여함. 다만, 단계 이동 시 친밀한 관계를 형성한 타 이용자와 분리되는 것에 거부감을 표현하거나, 프로그램 진행 강사에 대한 만족이 강한 경우에는 이동하지 않을 수 있음 (4) 이용자에게 보조 진행자 등의 역할을 부여, 이용자의 주체성을 제고 (5) 평생교육활동 자체의 즐거움을 통해 내재적 동기를 향상시켜 지속적인 참여를 유도해야 함. 그러나 필요에 따라 외적 보상(간단한 선물 꾸러미 등)을 통해 외재적 동기를 자극할 수 있음 (6) 포트폴리오나 동영상 기록을 제공하여 얼마나 성장하였는지를 보여줌으로써 이용자의 자아존중감과 내적 동기를 향상시킬 수 있음 (7) 이용자 활동 평가를 실시할 경우 결과만이 아닌 과정을 함께 평가함으로써 배움의 과정에서 흥미를 유발하고 적극적인 참여를 지원하며 이용자의 성장을 도와야 함 • **문화활동 프로그램** (1) 다양한 외부 자극 경험을 통해 문화적 욕구를 충족함

항목	세부내용

분류	예시
집단걷기 (산책모임)	- 이용자 가정 또는 제공기관 인근의 동네, 공원 등을 산책하며, 외부활동에 대한 접촉기회를 제공함 - 타 이용자 또는 이웃과 그룹을 형성하고, 함께 대화를 나누며 걷는 과정을 통해 사회적 교류를 촉진함 - 이용자의 종합적인 상태를 고려하여 비교적 동질한 건강상태의 집단을 구성하고, 필요 시 1:1로 진행함
체험활동	- 소풍, 영화 및 공연 관람, 지역사회 축제 참여 등과 같은 체험활동을 통해 외부활동에 대한 접촉기회를 제공함 - 체험활동 계획 이전부터 이용자의 체험활동 욕구를 조사하여 활동에 있어서 이용자의 의견을 적극적으로 반영하고, 이용자가 활동에 능동적으로 참여할 수 있도록 유도함 - 체험활동 선정 과정에서 적절한 절차를 통해 이용자 간의 건강한 의사소통을 촉진함

(2) 생활지원사와 함께 활동하는 여가활동 프로그램은 생활지원사 사전교육을 실시

※ 전담사회복지사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 p. 54 참고

- **이용자 대상 중간평가**

(1) 프로그램 중간평가의 목적은 이용자의 의견을 수집하고 이를 반영하여 프로그램을 수정 운영하는 것임

(2) 중간평가 시에는 지금까지 프로그램에 참여하며 좋았던 점, 개선이 필요한 점, 지속 참여 가능 여부 등을 물을 수 있음

(3) 평가는 이용자의 특성을 고려하여 설문지, 스티커 붙이기, 면담 등 다양한 형태로 진행할 수 있음

항목	세부내용
	③ 3단계 : 프로그램 종결 및 이용자 대상 종결평가 실시 (1) 프로그램 종결 단계에서 이용자는 소감 나누기를 통해 자신이 경험한 긍정적인 변화를 공유함 (2) 프로그램의 전체 회기가 종료되면 이용자를 대상으로 종결평가를 실시하여 프로그램에 대한 의견을 수집하고 만족도를 파악함 (3) 종결평가 시에는 지금까지 프로그램에 참여하며 좋았던 점, 개선이 필요한 점 등을 물을 수 있음. 또한 다음에 진행될 프로그램에 대한 욕구조사를 진행하여 이용자의 새로운 욕구를 자극하고 미래에 대한 기대감을 형성함 (4) 평가는 이용자의 특성을 고려하여 설문지, 스티커 붙이기, 면담 등 다양한 형태로 진행할 수 있음 **※ 우수 프로그램 예시** **노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 p. 55 참고**

3) 집단 프로그램 운영 절차와 예시는 『SMiLE 노인 집단상담 프로그램(남석인 외, 2019)』을 근간으로 작성

항목	세부내용
① 서비스명	사회참여〉 자조모임〉 자조모임
② 서비스 내용	이용자 주도의 자조모임 구성 및 운영과 이용자 간 정서적 지지체계 구축
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 자조모임 계획 ② 2단계 : 자조모임 운영 ③ 3단계 : 새로운 시작 ○ 제공방법 ① 1단계 : 자조모임 계획 • **자조모임 프로그램 운영** (1) 사회관계 향상 프로그램의 회기 도중 이용자 자조모임을 구성함 (2) 취미활동, 자원봉사, 요리활동 등 다양한 활동 도중 서로의 이야기를 나누고, 마음을 공유하는 시간을 가질 수 있도록 함 • **프로그램 종결 후 자발적 자조모임 운영** (1) 사회관계 향상 프로그램 종결 후 이용자가 참여 집단을 지속하여 서로의 삶에 마음을 열고 지역사회 내에 뿌리내리고자 한다면 자조모임을 구성함 (2) 초반에는 사업 수행인력이 자조모임 운영을 위해 관여하여 자조모임이 원활히 운영될 수 있도록 보조하나, 점차 참여 빈도를 단계적으로 줄이고, 이용자의 참여를 증가시켜 이용자 주도의 독립적 모임으로 자조모임을 운영할 수 있도록 함 ② 2단계 : 자조모임 운영 (1) 이용자가 타 이용자와 상호작용하며 긍정적인 관계를 형성하고 좋은 시간 격려함 (2) 소속된 집단 내에서 이용자가 자신의 이야기와 경험을 공유하며 고립감과 고독감을 해소할 수 있도록 지원함

항목	세부내용
	※ 전담사회복지사를 위한 TIP **노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 p. 60 참고** ③ 3단계 : 새로운 시작 (1) 이용자는 소감 나누기를 통해 자신이 경험한 긍정적인 변화를 공유 (2) 프로그램화된 자조모임의 경우 자조모임의 종결이 이용자 간 관계의 종결이 아님을 강조하여 이용자 간 긍정적이고 안정적인 정서적 지지체계가 유지되도록 격려함 (3) 전담사회복지사는 생활지원사와의 면담을 통해 자조모임 종결 이후 이용자 간 사회적 관계망이 유지되고 있는지 파악함 **※ 우수 프로그램 예시** **노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 p. 61 참고** ○ 고려사항 - 이용자의 자립성 향상 및 사회적 상호작용 유도를 목적으로 하고 있기 때문에 계획 수립부터 실시까지 이용자 주도로 진행 - 이용자들의 참여는 자발적으로 유도하되, 강제해서는 안 됨 - 생활지원사 등 사업수행인력이 직·간접 관찰 과정에서 이용자의 활동을 침범하는 것에 주의해야 함 ○ 자원연계활용

영역	내용 및 예시
여가활동	- 기관 내부 정서·건강·관계형성 집단 프로그램 연계 - 원예, 노래, 레크레이션 등 자원봉사자의 재능기부 연계 - 노인교실, 복지관, 행정복지센터, 보건소 등 유관기관의 프로그램 연계 - 악기, 합창, 미술, 운동, 사진 등 지역사회 기관/동아리와 연계
평생교육활동	- 외부 전문가(강사) 초청

항목	세부내용	
		- 기관 내부 평생교육 프로그램 연계 - 노인교실, 복지관, 주민센터 등 평생교육 프로그램 연계 - 정보화, 예술, 건강, 문해 등 자원봉사자의 재능기부 연계 - 치매안심센터, 정신건강복지센터, 보건소 등 인지적 기능을 고려한 평생교육활동 연계
	문화활동	- 자원봉사센터의 자원봉사자를 연계 - 지역의 중, 고등학생과 이용자의 1:1 매칭 연계를 통해 사회적 자본 확장 - 복지관/행정복지센터 등의 체험 프로그램 연계 - 기업 및 공공기관의 후원 연계 - 사회복지기관 이용자 문화공연지원 등 체험프로그램 연계 - 지역사회 축제 및 체험행사 등 연계
	공통	- ZOOM, 네이버 웨일, 구글 미트 등의 화상강의 애플리케이션을 활용하여 진행하는 비대면 프로그램의 경우 스마트폰에 비해 큰 인치의 태블릿 PC를 사용한다면 타 이용자와의 교감을 높일 수 있음. 기관의 여건이 허락한다면, 후원금이나 물품 후원 연계를 통해 태블릿 PC를 준비하여 이용자가 큰 화면을 통해 프로그램에 참여할 수 있도록 지원할 수 있음

다. 생활교육

▮ 생활교육 서비스의 목적과 영역

- 목적 : 이용자를 주체적인 개인으로 인정하고 이용자 자신의 경험을 통하여 실생활에 필요한 지식·기능·태도 등을 이용자 중심으로 습득·형성하도록 함
- 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
신체건강 분야	영양교육	이용자의 영양지식과 영양섭취 상태 점검 및 개별 맞춤형 영양교육을 통하여 스스로 건강한 식생활 이루는데 도움
	보건교육	이용자의 보건지식과 건강상태 점검 및 개별 맞춤형 보건교육을 통한 건강상태 예방관리
	건강교육	이용자의 건강교육 욕구 조사 및 개별 맞춤형 건강교육을 통한 신체기능 강화·유지
정신건강 분야	우울예방 서비스	이용자 우울 정도 점검 및 개별 맞춤형 서비스 제공으로 우울증 개선·예방
	인지활동 서비스	이용자의 인지기능 점검 및 개별 맞춤형 서비스 제공으로 인지기능 향상·유지

▮ 영역별 서비스 진행절차

항목	세부내용
① 서비스명	생활교육〉 신체건강분야〉 영양교육
② 서비스 내용	영양욕구 사정/ 영양지식 점검/ 영양교육
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자의 영양욕구 사정 및 목표 수립 ② 2단계 : 영양교육 ③ 3단계 : 영양교육 결과 기록 및 모니터링

항목	세부내용
	○ 제공방법 ① 1단계 : 이용자의 영양욕구 사정 및 목표 수립 (1) 수집하고자 하는 자료를 이용자와의 대화·질문·토의를 통해 얻으며 [부록 3. 영양상담지표]와 [부록 5. 노인의 영양관리 기준]을 참고하여 상담을 진행함 (2) [부록 4. 영양 위험도 평가] 체크리스트를 활용하여 이용자의 영양지식 및 영양섭취 상태 정보를 수집할 수 있음 (3) 수집한 자료를 바탕으로 영양욕구를 사정함 (4) 이용자 개별 맞춤 영양교육 서비스를 제공하기 위해 영양서비스 목표를 이용자와 함께 설정함 (5) 수집한 내용을 영양상담 일지에 기록함 **※ 생활지원사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 68 참고** **부록 3. 영양상담지표** **부록 4. 영양 위험도 평가** **부록 5. 노인의 영양관리 기준** ② 2단계 : 영양교육 노화에 따른 식생활 관리의 중요성, 적절한 식사량 알아보기, 만성질환에 따른 식단, 저염식의 중요성, 저비용으로 골고루 식사하는 방법, 식품 구매 요령, 스스로 식판에 음식 담아보기 등을 제공함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 69 참고** ③ 3단계 : 영양교육 결과 기록 및 모니터링 (1) 영양교육의 목표나 원하는 결과에 대한 달성 여부를 평가함 (2) 영양욕구 재사정을 통해 영양관리 지표의 변화를 측정함

항목	세부내용
	• **고려사항** - 이용자의 만성질환, 수술력, 약물 복용력 등의 병력과 사회력을 고려한 교육을 제공함 - 이용자의 영양지식 및 영양섭취 상태를 점검하여 개별 영양상태를 고려한 교육을 제공함 - 영양적 위험이 있는 대상자나 특별치료식 처방 대상자 등의 경우 정확한 영양상태를 확인함 - 영양판정을 위해서 다양한 방법이 사용될 수 있으며, 이용자의 영양 위험도가 높을수록 포괄적이고 심도 있는 영양 점검을 함 **※ 우수 프로그램 예시** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 73~74 참고** **부록 3. 영양상담지표** **부록 4. 영양 위험도 평가** **부록 5. 노인의 영양관리 기준** **부록 6. 조리능력 질문지** • **자원연계활용**

영역	내용 및 예시
영양상담	노인복지관, 보건소 등 영양상담 연계
영양관리	주민센터 방문간호사 등 영양관리 연계
영양교육	복지관, 주민센터, 보건소 등의 영양교육 프로그램 연계

항목	세부내용
① 서비스명	생활교육〉 신체건강분야〉 보건교육
② 서비스 내용	보건지식 및 상태 점검 / 건강문제 진단 / 보건교육
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자의 보건욕구 사정 및 목표 수립 ② 2단계 : 보건교육 ③ 3단계 : 보건교육 결과 기록 및 모니터링 ○ 제공방법 ① 1단계 : 이용자의 보건교육 욕구 사정 및 목표 수립 (1) 전반적인 기초건강관리 사정을 통해 이용자의 건강상태를 확인 (2) 이용자가 원하는 보건교육이 무엇인지 확인함 (3) 이용자 개별 맞춤 보건교육 서비스를 제공하기 위해 제공할 보건서비스 목표를 이용자와 함께 설정함 (4) 수집한 내용을 보건상담 일지에 기록함 (5) 전반적인 건강상태 관찰에서 이상한 증후 및 증상이 관찰되면, 보건소, 협력병원 등과 연계하여 보건상담을 실시하고 전반적인 사정이 이루어지도록 함 **※ 기초건강관리-관찰 및 기초건강사정** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 80 참고** ② 2단계 : 보건교육 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 81 참고**

항목	세부내용
	(1) 구강관리 - 노년기 구강건강의 문제점으로는 치주병, 구강건조증 등이 있음. 또한 구강기능의 중요성으로는 구강의 각 기관의 역할(치아, 구순, 뺨, 구개, 혀, 타액)을 포함하여 저작, 발음 등이 있음. 뿐만 아니라 구강은 섭식과 소화, 인지기능 등에 영향을 주는 중요한 기관이므로 지속적인 교육을 진행하여 이용자가 구강관리를 생활화하도록 돕는 것이 중요함 **※ 구강건조증 예방 및 구강기능을 향상하기 위한 입체조 진행방법** **조은별(2009)「구강기능향상 운동이 노인의 구강기능과 삶에 미치는 영향」** **발췌 노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 82~84 참고** **※ 치주병 예방법, 입냄새 예방 및 치료 방법, 의치(틀니) 사용법 및 관리 방법, 복약지도, 한의학 정보, 난청, 감염예방** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 85~88 참고** ③ 3단계 : 보건교육 결과 기록 및 모니터링 (1) 보건교육의 목표나 원하는 결과에 도달 여부를 평가 (2) 보건소, 협력병원 등과의 지속적인 연계를 통해 이용자의 건강상태 모니터링 ○ 고려사항 - 건강상태 점검은 보건소, 의료기관 등의 전문가를 연계하여 실시 - 의료기관은 협약 등을 통한 지속적 연계방안을 고려 - 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행 - 이용자의 건강상태는 지속적으로 사정되어야 함 - 생활습관 개선을 위해 정기적, 지속적 서비스 관리 - 관련 유인물 등을 이용자 가정 내 부착하여 생활습관을 유지하도록 도움 - Youtube 독거노인종합지원센터 '봄이'TV 에서 보건교육 영상을 활용

<table>
<tr><th>항목</th><th>세부내용</th></tr>
<tr><td></td><td>○ 자원연계활용
<table>
<tr><th>영역</th><th>내용 및 예시</th></tr>
<tr><td>전문가 상담 연계</td><td>- 보건소, 의료기관 등의 전문가 상담 연계</td></tr>
<tr><td>전문 검사 연계</td><td>- 보건소, 의료기관 등의 전문 검사 연계</td></tr>
<tr><td>교육프로그램 연계</td><td>- 복지관, 보건소, 의료기관 등의 교육프로그램 연계
- 치매안심센터의 치매인지교육, 치료레크레이션 등 교육 연계
- 전문기관과 연계하여 역량 강화 교육실시
(한국실명예방재단「어르신 눈 건강 관리법」)</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

항목	세부내용
① 서비스명	생활교육〉 신체건강분야〉 건강교육
② 서비스 내용	건강 욕구 사정 / 건강지식 점검 / 건강교육
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자의 건강교육 욕구 사정 및 목표 수립 ② 2단계 : 건강교육 ③ 3단계 : 건강교육 결과 기록 및 모니터링 ○ 제공방법 ① 1단계 : 이용자의 건강 욕구 사정 및 목표 수립 (1) 이용자의 전반적인 움직임과 걸음걸이를 관찰함 (2) 서 있는 자세에서 신체선열을 관찰 (3) 생활지원사는 [부록 7. ROM(신체 관절가동범위 측정)]을 참고하여 정상적으로 움직일 수 있는 관절가동범위를 파악함 (4) 이용자의 건강교육에 대한 욕구를 조사함 (5) 건강교육 서비스 목표를 이용자와 함께 설정함 (6) 전담사회복지사는 이용자의 기동성 상태에 맞는 운동 계획인지 여부를 평가하고 수퍼비젼을 진행함 (7) 주기적으로 재사정을 하여 이용자의 상태에 맞는 건강교육을 진행해야 함. 이용자의 건강 변화가 육안으로 확인되거나 이상 증세를 호소하는 경우에도 재사정이 필요하지만, 6개월에 한 번씩 이용자의 욕구를 사정, 함께 건강교육 목표를 수립하는 것을 권고함 **※ 이용자의 건강교육 욕구 조사 예시** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 90 참고** **부록 7. 신체 관절가동범위 측정 p. 94 참고** **※ 생활지원사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 91 참고**

<table>
<tr><th>항목</th><th>세부내용</th></tr>
<tr><td></td><td>
② 2단계 : 건강교육
(1) 이용자의 욕구에 맞는 건강체조, 요가, 스트레칭, 하체 근력운동 등의 건강교육을 실시하여 신체적 기능을 강화 및 유지함

※ 생활지원사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 92 참고

③ 3단계 : 건강교육 결과 기록 및 모니터링
(1) 건강교육의 목표나 원하는 결과에 도달했는지 여부를 평가함
(2) 이용자가 낙상이나 질병으로 움직임에 불편함이 없는지 지속적으로 이용자의 건강상태를 모니터링함

○ 고려사항
- 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시함
- 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행함
- 가정 내 실천 가능한 건강운동 교육 자료를 부착하여 교육의 활용도를 높임
- Youtube 독거노인종합지원센터 ‘봄이’ TV 에서 보건교육 영상을 활용함
- 전문적인 서비스 제공을 위해 전문강사를 활용하여 진행할 수 있음

○ 자원연계활용
<table>
<tr><th>영역</th><th>내용 및 예시</th></tr>
<tr><td>프로그램 연계</td><td>- 기관 내부 건강교육 프로그램 연계
- 생활지원사 교육을 통한 1:1 건강교육 프로그램 운영
- 노인교실, 복지관, 주민센터 등 건강교육 프로그램 연계</td></tr>
<tr><td>재능기부 연계</td><td>- 자원봉사자의 재능기부 연계</td></tr>
</table>
※ 생활지원사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 92 참고
</td></tr>
</table>

항목	세부내용
① 서비스명	생활교육〉 정신건강분야〉 우울예방 서비스
② 서비스 내용	우울 및 소외감 등의 부정적인 정서 확인 / 우울 예방 서비스 제공
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자의 부정적 정서 확인 및 서비스 계획 수립 ② 2단계 : 우울 예방 서비스 제공 ③ 3단계 : 우울 예방 결과 기록 및 모니터링 ○ 제공방법 ① 1단계 : 이용자의 부정적 정서 확인 및 서비스 계획 수립 (1) 이용자의 우울증을 유발하는 일상생활 속 스트레스 상황을 대화를 통하여 점검함 (2) 부정적 감정을 측정하는 검사도구인 [부록 8. 우울 척도]와 [부록 9. 소외감 척도]를 활용하여 대상자의 우울감이나 소외감 정도를 확인함 (3) 제시된 우수사례를 참고하여 우울 예방 서비스 계획을 수립함 (4) 우울증이 의심되는 이용자는 이용자의 동의를 구하고 지역사회 전문가 및 센터와 연계함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 96 참고** **부록 8. 우울 척도 p. 104 참고** **부록 9. 소외감 척도 p. 105 참고** **※ 생활지원사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 96 참고** ② 2단계 : 우울예방 서비스 제공 • **우울증 인식 개선 교육** (1) 우울증은 흔한 질병으로, 누구나 걸릴 수 있음을 설명하여 이용자의 치료에 대한 거부감을 줄임

항목	세부내용
	(2) 우울증은 치료하지 않는 경우 수개월 수년씩 지속될 수 있지만, 상담, 항우울제 복용 등을 통해 치료할 수 있음

• **우울증 치료 방법[4)]**

(1) 치료의 단계

단계	목적
급성기 치료(2-3개월)	증상 완화(약 75% 이상의 상당한 호전)
지속기 치료(4-6개월)	완화 유지
유지기 치료(6-24개월)	반복성 우울증의 경우 재발 예방

(2) 치료 방법

약물치료		뇌에 영향을 미치는 우울증은 약물치료를 통해 뇌에 작용하여 증상완화에 도움을 줌 (항우울제, 수면제, 항불안제)
정신치료		정신치료는 정신건강 전문가와 심리 상태 및 관련 문제에 관해 이야기함으로써 우울증을 치료하는 일반적인 용어이며, 면담치료 또는 심리치료라고도 함
비약물학적 생물치료	**전기 경련 요법**	일반 대중에게 선입견이 많은 치료법이지만 다양한 임상적 유용성과 안전성이 확인된 치료임. 이 치료는 전류가 뇌를 통과하여 뇌의 신경 전달 물질에 작용하여 우울증을 완화함. 일반적으로 약물치료에 익숙하지 않거나 건강상의 이유로 항우울제를 복용할 수 없거나 자살 위험이 높은 사람들에게 사용됨
	경두개 자기 자극술	두피에 치료기기를 대고 치료 코일이 짧은 자기 펄스를 보내서 기분 조절 및 우울증과 관련된 뇌의 신경 세포를 자극하여 효과를 나타냄

항목	세부내용
	(3) 자기 관리법 **자기 관리**: 1) 친구와 가족을 가까이 둠 2) 치료 계획을 지킴 3) 우울증에 대해 잘 아는 것이 도움이 됨 4) 경고신호에 주의를 기울여야 함 5) 알코올 및 마약성 약물은 피함 **생활 습관 관리**: 1) 건강하고 규칙적인 식사를 함 2) 매일 최소한 30분의 적당한 운동을 함 3) 매일 일정한 수면 패턴을 유지함 4) 자기 전 최소 2시간 전에 전자 장치(휴대전화, TV 등) 사용을 중단함 ③ 3단계 : 우울예방 서비스 기록 및 모니터링 (1) [부록 8. 우울 척도]를 활용하여 우울 정도의 변화를 파악하고 기록함 (2) 지속적으로 이용자의 정신건강을 모니터링함 (3) 우울감이 있는 이용자는 지역사회 정신건강복지센터 및 자원연계활용 목록에 제시된 기관을 이용하여 서비스 연계를 진행함 (4) 이용자의 우울감이 지속된다면 특화서비스와 연계하여 집중적으로 관리함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 99 참고** **부록 8. 우울 척도 p. 104 참고** **※ 특화서비스 개입방법** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 100 참고** ○ 고려사항 - 전담사회복지사, 생활지원사의 우울검사도구 사용 시 이용자의 우울 정도를 판단하는 정도로 사용하고, 전문 진단은 전문기관 및 전문가를 통해 연계 - 우울정도가 높은 고위험군은 이용자의 동의를 통해 지역사회 전문 프로그램, 특화 프로그램 등을 연계함

<table>
<tr><th>항목</th><th>세부내용</th></tr>
<tr><td></td><td>
- 집단프로그램에 대한 참여거부 및 불편이 있는 이용자는 1:1 지원 계획을 수립하여 지원함
- 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행함
- 우울 예방 서비스는 이용자의 우울 예방에 있어 실증적 근거가 있는 프로그램을 활용함

○ 자원연계활용
<table>
<tr><th>영역</th><th>내용 및 예시</th></tr>
<tr><td>전문가 연계</td><td>- 정신건강복지센터, 보건소 등 전문가 연계</td></tr>
<tr><td>프로그램 연계</td><td>- 전문상담가 및 특화 프로그램, 심리·정서 등 집단 프로그램 연계</td></tr>
<tr><td>전문 상담 연계</td><td>- 해피마인드를 통한 무료상담 연계
- 서울시 자살예방센터에서 인터넷 채팅 상담 연계
- 보건복지부 긴급전화(129)로 위기 시 상담 연계</td></tr>
<tr><td>정보자원 연계</td><td>- 국가정신건강정보포털에서 정신건강 관련 다양한 정보 습득 가능</td></tr>
</table>
※ 전담사회복지사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 101 참고

※ 우수 프로그램 예시
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 102~103 참고
</td></tr>
</table>

4) 국가정신건강정보포털. http://www.mentalhealth.go.kr/portal/disease/diseaseDetail.do?dissId=38

항목	세부내용
① 서비스명	생활교육〉 정신건강분야〉 인지활동 서비스
② 서비스 내용	인지 기능 확인 / 인지기능 유지 및 강화 서비스 제공
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자의 인지기능 확인 및 서비스 계획 수립 ② 2단계 : 인지활동 서비스 제공 ③ 3단계 : 인지활동 결과 기록 및 모니터링 ○ 제공방법 ① 1단계 : 이용자의 인지기능 확인 및 서비스 계획 수립 (1) 치매자가진단 시 [부록 10. 주관적 기억감퇴 설문(SMCQ, Subjective Memory Complaints Questionnaire)]을 활용하여 이용자의 주관적 기억력과 기분을 사정함 (2) 일반군인 경우는 치매예방 활동을 하도록 교육함 (3) 이용자의 인지기능 저하를 촉진하는 일상생활 속 생활습관을 파악함 (4) 제시된 우수사례를 참고하여 인지활동 서비스 계획을 수립함 (5) 치매가 의심되는 이용자는 이용자의 동의를 구하고 지역사회 전문가 및 센터와 연계하여 의학적 진단을 받도록 함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 107~109 참고** **부록 10. 주관적 기억감퇴 설문(SMCQ, Subjective Memory Complaints Questionnaire) p. 116 참고** ② 2단계 : 인지활동 서비스 제공 • **영상 활용** - [비아트리스와 함께하는 건강교육 1편] 치매의 이해 - 국민건강보험공단 힘뇌체조, 치매예방체조

항목	세부내용
	- 치매예방을 위한 3분 건강체조 - [비아트리스와 함께하는 건강교육 4편] 치매 예방을 위한 코스모스 비누만들기 ③ 3단계 : 우울예방 서비스 기록 및 모니터링 (1) 인지활동 서비스 이후 참여의욕의 적극성, 서비스에서의 내용 및 양, 정서적 표현, 의사소통능력 및 참여만족도를 아래의 〈표 1〉과 같이 1~5점으로 평가하여 기록함 **※ 〈표 1〉 인지활동 평가** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 110 참고** (2) 지속적으로 이용자의 인지기능을 모니터링함 ○ 고려사항 - 전담사회복지사, 생활지원사의 인지검사도구 사용 시 이용자의 인지기능을 판단하는 정도로 사용하고, 전문 진단은 전문기관 및 전문가를 통해 연계함 - 집단프로그램에 대한 참여거부 및 불편이 있는 이용자는 1:1 지원 계획을 수립하여 지원함 - 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시함 - 이용자의 접근성을 고려한 장소에서 진행함 ○ 자원연계활용

영역	내용 및 예시
프로그램 연계	- 노인장기요양보험 등 인지지원프로그램 연계 - 치매안심센터, 주민센터 등의 인지활동프로그램 연계 - 복지관 등 종이접기, 미술치료 등 소근육 프로그램 연계
치매 검사 연계	- 치매안심센터, 의료기관 등 치매검사 연계
전문 상담 연계	- 치매상담콜센터 서비스(1899-9988)

항목	세부내용
	※ 전담사회복지사를 위한 TIP 노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 111 참고 ※ 우수 프로그램 예시 노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 113~115 참고

라. 일상생활지원

▮ 일상생활지원 서비스의 목적과 영역

- 목적 : 이용자의 자기결정권을 존중하고, 일상생활에서 잔존능력을 활용할 수 있도록 도움
- 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
이동활동지원	외출동행	- 거동이 불편한 이용자의 외출동행 및 가정 내 이동 도움 - 이용자의 외출 시 수행능력에 따른 맞춤 서비스 제공으로 이용자의 잔존능력 활용 도모
가사지원	식사관리	- 식사준비 및 식사관리 지원 제공 - 이용자의 식사관리 수행능력에 따른 맞춤서비스 제공으로 이용자의 잔존능력 활용 도모
	청소관리	- 생활공간 청소, 정리정돈, 위생관리 제공 - 이용자의 청소관리 수행능력에 따른 맞춤 서비스 제공으로 이용자의 잔존능력 활용 도모

▮ 영역별 서비스 진행절차

항목	세부내용
① 서비스명	일상생활지원〉 외출동행 / 식사관리/ 청소관리
② 서비스 내용	일상생활 내 맞춤형 이동활동 및 가사 지원
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자의 잔존 능력 파악, 이용자 맞춤형 서비스 계획 ② 2단계 : 외출 동행 지원, 식사 관리 지원, 청소 관리 지원 ③ 3단계 : 이용 경험 나누기

	○ 제공방법 ① 1단계 : 이용자 잔존 능력 파악 및 맞춤형 서비스 계획 (1) 이용자와 깊은 대화를 통해 라포를 형성한 뒤 이용자의 구체적인 외출 시 습관, 식사 및 청소 습관에 대해 묻고 이에 대해 관찰함. 단, 이용자가 질문 과정을 평가 과정이라 여기지 않도록 각별히 유의해 주시고 편안한 대화 분위기를 조성해야 함 (2) 이용자의 일상생활 방식에 대한 구체적인 질문 형식은 [부록 12. K-IADL]을 참고하여 단계별로 기록함 (3) [부록 12. K-IADL]의 체크리스트를 기반으로 이용자가 잔존능력을 유지할 수 있도록 일상생활지원 서비스 계획표를 수립해야 함. 서비스 계획은 '지켜보기-함께하기-대신하기'로 총 3단계로 구성될 수 있으며 모든 과정은 이용자와 논의하여 맞춤 서비스 계획을 설정함 **※ 전담사회복지사를 위한 TIP** **노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 121~124 참조** **부록 11. 일상생활지원 서비스 계획표 활용법** **부록 12. 한국형 수단적 일상생활 수행능력 수준을 진단표(K-IADL) 활용법** ② 2단계 : 외출 동행, 식사 관리, 청소 관리 지원 • **외출 동행 지원** (1) 외출 동행은 관내 외부 이동 및 시설 이용인 근거리 외출, 교통수단 이용, 장 보기, 관공서나 은행 시설 방문 등의 외출 동행을 지원하며 가정 내에서는 화장실 이동 등을 도울 수 있음 (2) 외출 장소가 관내 범위에 해당하는지 확인함. 외출 동행 지원은 관내 범위에서 제공함 (3) 관외 외부활동은 보호자 또는 자원봉사자와 연계하여 서비스 제공을 실시함. 외부 활동은 반드시 전담사회복지사에게 보고되어야 하며 전담사회복지사는 이를 인지하고 있어야 함 (4) 외출 동행 지원은 60분 이상 소요될 경우 이용자 및 전담사회복지사와 사전 협의가 필요함. 이동 시 발생하는 비용은 생활지원사의 비용을 포함하여 이용자 부담을 원칙으로 함

(5) 외출 동행 지원 시 이용자가 스스로 할 수 있도록 돕는 협조적인 자세가 필요함. 특히 행정기관 방문 시 이용자가 직접 행정절차를 처리할 수 있도록 안내하며 부득이한 경우에 반드시 동의를 구해 실시함

(6) 병원 동행 시 보호자의 동행이 우선이나 보호자와 연락이 되지 않거나 가족 관계 단절 등으로 동행이 어려울 경우에는 생활지원사가 동행함

※ 전담사회복지사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 125~126 참조

- **식사 관리 지원**

(1) 식사 관리는 이용자의 식사 돕기, 간단한 식사 준비, 상 차리기, 약 복용 돕기, 설거지, 음식물 유통기한 관리 등의 서비스를 포함함

(2) 이용자의 식사 시 선호에 대해 파악하고 이용자의 건강 상태를 고려하여 조율함. 이용자의 알레르기 및 복용 주의사항 등을 사전에 면밀하게 파악하여 사고를 예방함

(3) 취식 및 조리 등 식사 관리에 필요한 재료 및 도구는 이용자가 마련할 수 있도록 안내함

(4) 이용자가 조리 도구 및 장보기 등이 불가능하다고 판단되는 경우 당일 식자재 구입에 대한 장보기 지원이 가능함

(5) 가정 내 보관 중인 음식 상태에 대해 사전에 파악하며 유통기한이 지난 음식물 폐기에 관련해서는 이용자의 동의를 구함

※ 전담사회복지사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 127 참고

- **청소관리 지원**

(1) 청소관리 지원은 이용자의 주 생활공간 청소(먼지 털기 및 닦기, 청소기 돌리기 및 걸레질, 세탁기 돌리기, 빨래 널기 및 개기), 물건 정리 정돈, 쓰레기 버리기 등의 서비스를 포함함

(2) 청소 및 정리 정돈 시작 전에는 이용자에게 귀중품 보관에 유의할 것을 안내하고 청소를 완료한 이후에는 물건을 원래 위치에 두어야 함

(3) 이용자 가정 내 채광, 환기를 통한 쾌적한 실내 환경을 유지하고 청소에 필요한 도구는 이용자 가정 내에 구비된 것을 활용함

(4) 정리 정돈 시 비상약품의 위치를 이용자와 논의하여 효율적으로 배치함 (ex. 상비약, 복용약 등을 손에 닿는 위치에 두거나 알기 쉽게 정리하여 항상 있던 자리에 배치하기)

(5) 청소 관리 지원 시 이용자가 스스로 할 수 있는 부분은 도울 수 있도록 협조적인 자세가 필요함

※ 전담사회복지사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 128~129 참고

③ 3단계 : 이용 경험 나누기

(1) 서비스 종료 후에는 다음 서비스 제공 시 주의사항이나 챙겨야 할 것, 연계 가능한 자원 등을 잊지 않도록 간략히 메모하는 수준의 서비스 기록을 실시함 (예시: 외출 동행 시 관공서 필요서류 지참하기, 시장 진입로 내 낙상 주의하기 등)

(2) 서비스 종료 후에는 이용자와 함께 서비스에 대한 만족도 및 상호 간 더 나은 서비스 방식에 대한 의견을 나누는 시간을 가짐

○ 고려사항

- 일상생활 지원은 이용자의 신체적, 정신적 상태는 물론 환경적 요인에 따라 개별화되어 제공되어야 하며, 모든 역할을 생활지원사가 대리 수행하기보다는 이용자 스스로 일상을 영위할 수 있도록 도움이 필요한 영역을 파악하여 집중적으로 제공하는 것이 필요함
- 영역별 지원에 앞서 이용자의 기존 생활습관과 삶의 방식을 이해하고 존중하는 시간을 가짐
- 이용자의 기존 생활 방식이 신체적 건강에 악영향을 미치지 않는다면 이용자의 자립적인 습관과 기호를 존중함. 그러나 장기적으로 신체적 해를 미칠 경우 비심판적인 태도로 이용자를 설득할 필요가 있음
- 일상생활지원서비스는 단순 서비스 제공을 넘어 이용자와 일상을 함께함으로써 정서적 고립감과 우울 완화를 목표로 함

	- 가정방문 시 생활지원사는 스스로의 안전 확보를 위한 대처방안을 숙지해야 함. 정해진 시간에 가정방문을 진행하며, 서비스 제공의 시작 시각과 종료 시각을 공유함 - 전담사회복지사는 생활지원사와 이용자 모두를 지속적으로 모니터링해야 함. 생활지원사가 불성실한 업무 태도(근무태만, 이용자 가스라이팅 등) 없이 적절한 서비스를 제공하는지, 이용자나 동거인이 생활지원사에게 무리한 요구나 성희롱을 하지는 않는지 등을 전담사회복지사가 초기부터 각별한 신경을 쓰고 개입하는 것이 중요함 - 맞춤돌봄의 '맞춤'은 이용자에게 무조건적 맞춤 또는 일방의 무조건적인 수용을 의미하는 것이 아니라 생활지원사, 전담사회복지사, 이용자 모두가 함께 맞추어 가는 서비스를 의미함. 따라서 전담사회복지사는 상담 진행 시 서비스 제공 가능 범위를 이용자와 생활지원사와 함께 협의하여 결정하고, 상호 간 지켜야 할 일을 구체적으로 안내하여야 함 - 이용자와 생활지원사 간 상호 존중을 기반으로 하고 생활지원사는 전문 서비스를 제공해야 함. 전담사회복지사는 적극적으로 생활지원사의 고충을 듣고 옹호를 하여 생활지원사의 번 아웃 등의 위기 예방에 힘써야 함

마. 연계서비스

▮ 연계서비스의 목적과 영역

- 목적 : 이용자의 일상생활에 필요한 지역사회 비공식 자원 발굴·연계 및 사회적 자본 확대
- 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
생활지원 연계	생활용품 지원	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계하여 이용자의 일상생활이 원활하게 이루어지도록 함
	식료품 지원	
	후원금 지원	
주거개선 연계	주거위생개선 지원	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계하여 이용자가 생활하기 안전하고 쾌적한 주거환경 조성
	주거환경개선 지원	
건강지원 연계	의료연계 지원	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계하여 이용자의 건강 악화를 방지 및 유지 도모함
	건강보조 지원	
기타 서비스	기타 서비스 연계 등	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계 및 이용자의 사회적 자본 확대

▮ 영역별 서비스 진행절차

항목	세부내용
① 서비스명	연계서비스〉 생활지원 / 주거개선 / 건강지원 / 기타 자원연계
② 서비스 내용	파악된 이용자의 욕구에 맞추어 비공식 자원을 발굴하고 연계, 자원 관리
③ 제공방법	○ 진행절차 ① 1단계 : 이용자 욕구 사정, 자원연계 계획 수립 ② 2단계 : 자원연계 목록화, 자원 발굴 및 연계 ③ 3단계 : 후원자 관리, 자원연계 사후관리

○ 제공방법

① 1단계 : 이용자 욕구 사정, 자원연계 계획수립

(1) 기존에 사정한 이용자의 욕구를 기반으로 필요한 자원 계획을 수립함

(2) 필요한 자원을 영역별(생활용품, 식료품, 주거, 의류, 건강, 기타 등), 절기별(냉/난방용품) 등 구분하여 작성하는 것이 자원 발굴에 용이함

② 2단계 : 자원연계 목록화, 자원발굴 및 연계

(3) 기관 차원, 팀 차원의 가용 자원을 목록화함

(4) 자원 목록화에는 일시 후원/ 지속 후원 등의 구분을 표시하는 것이 용이함

(5) 다양한 홍보 매체, 지역사회, 인적 자원 등을 활용하여 자원을 발굴함

(6) 자원연계 시에는 이용자의 욕구, 후원자의 후원 의도, 기관의 가치가 모두 고려되어야 함

※ 전담사회복지사를 위한 TIP
노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 매뉴얼 p. 137 참고

③ 3단계 : 후원자 관리 및 자원연계 사후관리

(7) 지역사회 상점, 자원봉사 단체, 민간 기업 등의 자원봉사 활동, 후원 활동에 대한 적극적인 홍보를 진행함

(8) 후원에 대한 기부금 영수증과 함께 이용자의 마음을 담은 감사서신이나 기관 또는 담당자의 감사서신을 발송함

(9) 자원봉사자에 대한 시간 확인서 발급, 감사 인사 등 감사의 마음을 표현함. 자원봉사자와 후원자 관리는 기관 차원에서 함께 이루어지는 것도 좋은 방법임

(10) 이용자에게 적절한 자원연계가 이루어졌는지 지속적인 점검을 진행함. 이용자별 필요한 자원의 목록이 계속 업데이트될 수 있어야 함. 그러나 자원연계의 적절한 관리와 분배. 적정 수준의 유지, 시기별 관리에 대한 기준도 기관 차원에서 가지고 있어야 함

○ 고려사항

- 이용자의 욕구 사정 이후, 적절한 자원을 연계해야 함
- 지역사회 자원을 파악하고 가용 자원 목록화하는 작업이 팀 차원, 기관 차원에서 구비되어 있어야 함

- 자원을 발굴하고 연계하는 과정에서 이용자의 욕구 다음으로 후원자의 후원 목적에 부합하는가를 점검해야 하며, 기관의 가치 및 목표에 적합한 것인가를 점검해야 함
- 대상별 연계 현황을 목록·관리하여 자원이 적절하게 활용되었는가에 대한 점검과 욕구에 맞는 자원연계로 이용자의 삶이 개선되었는가를 점검하는 것이 중요함
- 후원처 개발을 위한 기관 홈페이지, SNS, 소식지 등 다양한 매체를 활용하거나 지역사회 상점, 병원 등을 직접 찾아가는 방법도 고려해볼 수 있음
- 후원금/품은 투명하게 관리되어야 하며, 기부금 영수증, 후원금품 영수증 등을 발급해야 함. 후원에 대한 감사서신과 언론홍보를 활용하여 지속적인 후원이 될 수 있도록 함

○ 자원연계활용

영역	내용 및 예시
생활용품/ 식료품 지원	- 이용자가 필요한 생필품을 지역사회 상점에서 후원 (예) 아름다운 이웃 서울디딤돌 사업) - 민간기업의 후원물품 전달 및 자원봉사활동 연계 (예) 복권위원회 행복공감봉사단 활동) - 아름다운 가게, 푸드마켓, 푸드뱅크를 활용한 연계 - 지역사회 맘카페를 활용한 자원연계
결연 후원금	- 민간기업 결연후원 사업 공모 - 이야기가 있는 후원금 모집: 이용자의 사연을 작성하여 후원자 모집. 단, 반드시 개인정보 보호를 준수해야 함 - SNS를 활용한 후원금 모집: 카카오 같이가치, 네이버 해피
주거위생개선/ 주거환경개선	- 지역 단체를 활용한 주거 청소 자원봉사 (예) 라이온스클럽, 부녀회, 통반장, 동복지협의회, 청년자원봉사클럽, 지역 종교단체 등) - 자활기관을 활용한 세탁 서비스 - 민간 기업을 활용한 주거환경 개선 후원금 및 직원 자원봉사 (예) 지역사회 지점 은행)

	의료연계/ 건강보조 지원	- 지역사회 병·의원을 활용한 건강 검진 및 의료 서비스 지원 - 지역사회 약국 또는 제약회사를 통한 영양제, 파스 등 의약품 후원 자원연계 - 의료비 지원 재단/기업 공모사업 신청 - 보조기구 지원 (예) 지역사회 안경점을 활용한 돋보기 안경 연계 등)

VI

특화서비스

1. 특화서비스 개요
2. 특화서비스 제공절차
3. 특화서비스 세부 내용

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

VI 특화서비스

1 특화서비스 개요

가. 특화서비스 목적

- 사회적 고립과 우울 위험이 높은 취약노인을 대상으로 맞춤형 사례관리 제공을 통한 고독사 및 자살예방

나. 특화서비스 추진방향

- 지역 내 공공 및 민간네트워크를 활용한 고독사 및 자살위험군 발굴 체계 구축
- 복지관, 경로당, 보건소, 병원, 자살예방센터 등 지역사회자원과 연계
- 믿고 의지할 수 있는 사회적 관계 형성을 지원하여 지속가능한 상호돌봄체계 구축

다. 특화서비스 대상

- 가족, 이웃 등과의 접촉이 거의 없어 고독사 및 자살위험이 높은 만 65세 이상 노인

  • 고독사 및 자살위험이 크다고 판단되는 경우 만 60세 이상 하향 조정 가능
  (단, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 승인 필요)

  * 수행기관은 시·군·구의 노인자살예방 사업 관련 추진방침 등을 고려하여 자살예방센터로 의뢰 가능

- 특화서비스 이용자 특성에 따라 은둔형, 우울형으로 운영(이용자는 수행기관당 최소 25명 이상, 은둔형은 최소 3명 이상)

대상 유형 및 최소인원

구분	은둔형	우울형
대상	가족, 이웃 등과 관계가 단절되어 있으면서, 민·관의 복지지원 및 사회안전망과 연결되지 않은 만 65세 이상의 자	정신건강 문제로 인해 일상생활 수행의 어려움을 겪거나, 가족·이웃 등과의 관계 축소 등으로 자살, 고독사 위험이 높은 만 65세 이상의 자
최소인원	최소 3명 이상	-
	총 25명 이상	

라. 특화서비스 집단목표

- (집단별 성과목표) 특화서비스의 집단별 성과목표는 다음과 같음
  - 은둔형 : ① 단절된 사회적 관계 회복, ② 생존에 필요한 기본 욕구 충족
  - 우울형 : ① 정신건강에 대한 인식 개선과 관리 능력 향상을 통한 우울증 및 자살 위험 경감, ② 사회관계 향상
- (집단별 산출목표) 특화서비스 수행기관은 집단별 프로그램을 고려하여 성과목표 달성을 위해 서비스 제공 내용과 횟수를 제시

집단별 산출목표 예시

(은둔형 집단)

1. 전담사회복지사의 주 1회 이상 개별 맞춤형 방문 및 상담 최소 25회기 이상 실시
2. 서비스 이용자별 자원연계 지원 최소 연 7회 이상 실시

(우울형 집단)

1. 전담사회복지사의 개별 맞춤형 방문 및 상담 최소 8회기 이상 실시
2. 서비스 이용자별 집단 프로그램 최소 12회기 이상 실시
3. 우울형 집단별 자조모임 최소 3회기 이상 실시
4. 우울형 집단별 외부체험 활동 최소 1회 이상 실시

※ 세부 회기는 예시일 뿐이며 이용자의 서비스 제공계획에 따라 서비스 제공

2 특화서비스 제공절차

절차	내 용
서비스 신청 및 의뢰 (특화서비스 신청자, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등)	• 특화서비스 신청자가 특화서비스 수행기관으로 직접 접수 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등이 특화서비스 수행기관으로 특화서비스 제공이 필요한 자를 의뢰
초기상담 및 척도검사 (수행기관)	• 특화서비스 전담사회복지사는 신규 신청자 및 서비스에 의뢰된 자의 가정방문 등을 통해 서비스 이용자 선정을 위한 초기상담 및 척도검사 실시 * 은둔형 집단 선정기준에 해당되는 자는 대상자 특성을 고려하여 척도검사 생략 가능 ** 우울형 집단 선정기준에 해당되는 자는 서비스 이용자 선정 후 3개월 이내에 우울증 진단서 제출 필수
서비스 이용자 선정 (수행기관)	• 특화서비스 전담사회복지사는 초기상담 및 척도검사, 우울증 진단서, 사례실무회의 결과 등을 바탕으로 서비스 이용자 선정 * 서비스 이용자 선정기준에 해당하지 않지만, 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 자문위원단에 특화서비스 이용 기준 예외자 승인요청 가능
서비스 제공계획 수립 (수행기관)	• 특화서비스 전담사회복지사는 사례실무회의를 통해 선정된 서비스 이용자에 대한 서비스 계획·방법, 제공빈도 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립
서비스 결정 안내 (수행기관)	• 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 이용자에게 서비스 결정 여부 안내 * 서비스 이용자에게 구체적인 서비스 제공계획 안내 ** 특화서비스 미선정 대상자에게 미선정 사유를 서면으로 안내 및 필요한 경우 타 서비스 의뢰
서비스 제공 (수행기관)	• 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 제공계획에 따라 서비스 이용자에게 서비스 제공
서비스 재사정 (수행기관)	• 특화서비스 전담사회복지사는 이용자의 서비스 제공 동의일로부터 6개월 단위로 이용자의 변화 등을 확인하여 사례실무회의를 통해 서비스 제공계획 재수립 * 〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지 진행 결과에 따른 재사정 진행
서비스 종결 및 사후관리 (수행기관)	• 서비스 개입목표 달성, 서비스 이용자 사망, 시설입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 종결이 필요한 경우 사례실무회의를 통해 서비스 종결 여부 결정 * 서비스 종결 30일 이내 사후척도검사 필수 진행 ** 서비스 종결일로부터 최소 6개월 사후관리 진행

유지

종결

※ 특화서비스 수행 중 수시로 사례실무회의 진행을 통한 서비스 제공절차에 대한 재사정 필요(p. 189 참조)

3 특화서비스 세부 내용

가. 서비스 신청 및 접수

- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 신청자, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등으로부터 특화서비스 제공이 필요한 자에 대한 서비스 신청서 및 의뢰서 접수

▮ 서비스 대상

- 가족, 이웃 등과의 접촉이 거의 없어 고독사 및 자살위험이 높은 만 65세 이상 노인

• 고독사 및 자살위험이 크다고 판단되는 경우 만 60세 이상 하향 조정 가능
(단, 특화서비스 자문위원단(이하 '자문위원단') 승인 필요)
* 특화서비스 이용기준 예외자 승인요청 절차 참조

* 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사 결과 다음에 해당하는 노인은 특화서비스 의뢰
① 정신영역 : [우울감(M-1)] 문항에 '예_심각(4)'이거나
② 정신영역 : [자살생각(M-5)] 문항에 '예_자주(4)'로 응답한 노인
③ 또는 위에 해당하지 않으나, 특화서비스 의뢰가 필요한 노인

▮ 서비스 신청권자

- 특화서비스를 희망하는 노인(이하 '신청자')
- 신청자의 친족*(이하 '대리 신청자')

* 친족 : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

▮ 서비스 의뢰자

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관
- 읍·면·동 공무원
- 지역사회 유관기관(이하 '의뢰기관')

▮ 서비스 신청 및 의뢰방법

- 서비스 신청권자
  - 신청자, 대리신청자는 특화서비스 수행기관에 〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서 및 개인정보 제공동의서를 제출
- 서비스 의뢰자
  - 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(관내 의뢰 포함), 읍·면·동 공무원, 유관기관 등은 특화서비스 의뢰 시 특화서비스 수행기관에 〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서 및 개인정보 제공동의서를 제출

▮ 서비스 접수방법

- 신청자, 대리 신청자로부터 서비스 신청서 접수
  - 직접신청 : 신청서 접수 후 초기상담 가능 시 상담을 진행하고, 초기상담이 어려운 경우 가정방문 등의 절차 안내
  - 대리신청 : 대리 신청자로부터 서비스 신청서를 접수한 경우, 신청자에게 서류 제출 및 접수사실을 확인하고 초기상담을 위한 가정방문 등의 절차 안내
- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(관내 의뢰 포함), 읍·면·동 공무원, 의뢰기관 등으로부터 서비스 신청서 접수
  - 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 의뢰기관에 서류 제출 및 접수 사실 확인

▮ 서비스 접수 시 안내사항

- 처리기한
  - 서비스 신청서 접수일로부터 30일 이내(공휴일 제외)
    * 처리기한 내에 초기상담 및 척도검사, 서비스 제공계획 수립, 서비스 결정 안내
  - 단, 특화서비스 전담사회복지사는 신청자, 서비스에 의뢰된 자에 대한 상담 및 추가 조사가 필요하여 처리기한 내에 초기상담, 서비스 제공계획 수립 및 서비스 결정 안내를 완료할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 처리기한을 넘길 수 있으나, 최대한 신속하게 처리할 수 있도록 하며, 수행기관은 기관 내부 서류 등으로 관리 필요

- 초기상담 안내
  - 서비스 접수 후 초기상담을 위한 가정방문 등의 절차와 처리기한을 전화(문자(SMS) 병행)를 통해 안내
    * 초기상담을 위한 가정방문 등의 절차 안내 시 서비스에 의뢰된 자에게 서비스 의뢰경로, 사유 등을 안내

▮ 서비스 접수가 불가한 경우

- 특화서비스 수행기관의 사업량 초과
  - 특화서비스 수행기관의 서비스 제공여력이 없어 서비스 접수가 불가능한 경우 특화서비스 전담사회복지사는 해당 사실을 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등에 알리고, 향후 서비스 접수가 재개될 때 서면 및 전화 등을 통해 서비스 접수가 재개되었음을 고지

나. 서비스 초기상담

- 특화서비스 전담사회복지사는 신청자 및 서비스에 의뢰된 자의 가정방문 등을 통해 서비스 이용자 선정을 위한 초기상담 및 척도검사 실시

▮ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

▮ 조사대상

- 특화서비스 신청자
- 특화서비스에 의뢰된 자
- 전년도 특화서비스 참여자(이하 '기존 대상자')
  * 기존 대상자의 서비스 재참여를 위해 척도검사를 활용할 수 있음

서비스 초기상담 시 중점사항

▶ 노인의 신체건강, 정신건강, 경제상태, 주거특성, 주택소유, 주거실태, 사회단체 참여 등
▶ 노인의 주요 생활문제와 욕구의 우선순위
▶ 노인의 강점, 자원
▶ 노인의 외부 지지체계와 서비스

특화서비스 초기상담지 작성예시

특화서비스 초기상담지

일 자	2023년 2월 8일	조 사 자	홍길동 전담사회복지사
방 법	■ 가정방문 □ 기관내방 □ 전화 □ 기타 ( )		
신청경로	□ 직접 신청 ■ 기관 내 의뢰 (예) 노인맞춤돌봄서비스, 사례관리팀 등 □ 타 기관 의뢰 □ 읍·면·동 □ 통장 및 이웃주민 등 □ 유관기관 (예) 의료기관, 보건소 등 □ 기타( )		

초기상담 결과에 따른 집단유형	□ 은둔형 집단 □ 우울형 집단				
성 명	김★★				
생년월일	1943-03-03	연 령	만 80세	성 별	○ 남 ● 여
주 소	서울시 행복구 행복동 행복로 12				
연 락 처	123-456-7890	가족(지인)연락처	010-123-4567(관계 : 옆집 지인)		
경제상태	■ 기초수급자 (●생계 ○의료 ○주거) □ 차상위 □ 저소득 □ 일반				
주거형태	□ 없음 □쪽방 ■ 아파트(●임대 ○일반) □ 주택 (○다세대 ○단독) □ 기타( )				
소유상태	□ 자가 □ 전세 ■ 월세 □ 무상임대(사용대차) □ 기타 ( )				
주거실태	〈방 2개, 화장실 1개, 주방〉 방에는 잡동사니가 여기저기 어지럽혀져 있고 악취가 심하게 나고 있었음. 어르신이 잠을 자는 공간이 어디인지 구분이 되지 않고, 이불도 낡고 오랫동안 세탁이 되지 않아 색이 바랬음. 잡동사니에 대해서는 '다 필요한 물건이라서 버릴 수 없다.'면서 집착하는 모습을 보임. 주방에 온전한 집기는 손에 꼽으며, 냉장고에는 거의 다 먹은 김치와 상한 음식 일부가 있었으며, 가스는 체납되어 사용할 수 없는 상황으로 휴대용 가스버너로 조리를 함. 주방에도 물건들이 적재되어 있어 휴대용 가스버너로 인한 자칫 화재가 발생할 수 있는 상황임.(실제 일부 물건들은 그을린 듯한 흔적이 있음) 화장실은 환기가 되지 않아 습기로 인한 곰팡이가 피어있고 하수도에서 알 수 없는 악취가 올라오고 있음. 딸이 월 1회 정도 방문을 하지만, 어르신의 물건으로 말싸움을 한 경험이 있어 반찬만 건내준다고 함.				
신체건강	결식횟수	주 5회	결식사유	경제적인 어려움과 불규칙한 식생활	
	신체적 질병	고혈압, 이명			
	일상생활 동작능력	■ 혼자서 가능 □ 부분 도움 □ 전적 도움			
	장애유무	■ 미해당	□ 해당(장애유형:)		
	질병(장애)으로 인한 어려움 내용	이명으로 통원치료를 오랫동안 다니고 있으나, 진척은 없는 상황이며, 심할 때는 몇 시간씩 지속되어 아무것도 할 수 없다고 하심			
정신건강	■ 우울증 (○진단 ●미진단) □ 치매 □ 알코올 중독 □ 기타 정신장애(장애:)				
	우울척도	13 (점)	자살생각 척도	8 (점)	고독감 척도 5 (점)

- 서비스 초기상담 시 〈서식 제18-2호〉 특화서비스 사전척도검사지는 서비스 이용자 선정을 위한 기초정보로 활용
  * 신청자 및 서비스에 의뢰된 자 중 은둔형 집단에 해당되는 경우 대상자의 특성을 고려하여 사전 척도검사가 가능한 경우에만 실시

● 안내사항

- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 초기상담 및 척도검사를 바탕으로 서비스 이용자로 선정된 자에게 수행기관 사례실무회의를 통해 서비스 제공계획이 수립되고 계획에 따라 서비스와 내용, 제공빈도 등이 결정됨을 안내

척도검사 시 유의사항

- 척도검사 시 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자의 상당수가 자기 응답식 설문에 어려움이 있으므로 조사자*를 통한 질문 응답방식으로 척도검사 진행
  * 조사자 : 특화서비스 전담사회복지사, 기관 중간관리자, 기관 사회복지사 등
- 객관적인 검사를 위해 척도검사 시 조사자의 주관적 판단이 반영되지 않도록 주의
- 척도검사 시 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자가 도움이 필요할 때 어떻게 도움을 드릴 수 있을지 방법을 마련하기 위함을 안내
- 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자가 조사자의 설득에도 불구하고 척도검사를 강력하게 거부하는 경우 척도검사 대상에서 제외할 수 있음
  * 척도검사 거부자 중 우울형 집단의 경우 우울증 진단서 등을 활용하여 서비스 이용자 선정이 가능하나, 척도검사에 대한 협조 부탁
  * 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자에게 척도검사는 서비스 이용의 일부임을 충분히 설명
- 문항별로 항목을 천천히 읽고 정도를 나타내는 용어도 일일이 읽고 선택하도록 함
  예 : "나는 사람들과의 교제가 부족하다"라는 질문을 천천히 읽은 다음 '전혀 그렇지 않은지', '거의 그렇지 않은지', '가끔 그런지', '자주 그런지'를 읽고 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자가 선택하도록 함
- 척도검사는 고독감, 우울감, 자살생각 등을 측정하기 위한 검사이지만, 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자에게 척도검사가 무엇을 측정하는지에 대해 언급하지 않도록 함
  * 일상생활을 통해 경험할 수 있는 일을 측정하는 것으로 이야기할 것

▌서비스 대상 및 우선순위

은둔형 집단

- 행정등록상 동거 또는 가족과 함께 거주하나, 실제 1인 가구(독거)로 가족, 이웃 등과 관계가 단절*되어 있으면서,
- 국민기초생활보장제도의 생계급여, 의료급여 수급 이외 공공·민간 서비스를 이용하지 않는 노인

공공·민간 서비스 예시

- 공공 서비스 : 노인맞춤돌봄서비스, 노인장기요양보험, 가사·간병 방문지원사업, 보훈재가복지서비스, 장애인 활동지원 사업, 기타 지자체에서 실시하는 재가서비스(저소득층 도시락·밑반찬 지원사업 등)
- 민간 서비스 : 한국야쿠르트 안부확인 사업, 민간기업 쪽방촌 도시락 지원사업 등

* 신청자, 서비스에 의뢰된 자와의 초기상담을 통해 가족관계, 가족연락·왕래 빈도, 친구 및 이웃 관계 등을 파악하거나 지역 통·반장, 부녀회 등의 자생조직을 통한 가족, 이웃 등과의 사회관계 단절 여부 파악

** 치매, 알코올중독 등 취약노인을 특화서비스의 은둔형 집단 이용자로 선정하는 경우, '서비스 제공계획 수립 시' 유관기관 광역치매센터, 중독관리통합지원센터, 정신건강복지센터 등 타 서비스 의뢰 또는 수행기관 자체 사례관리와 같은 방법을 고려할 수 있음

우울형 집단

- 자살시도 후 생존자 또는 우울증 진단을 받고 자살시도 가능성이 높은 노인

* 우울형 집단 이용자 선정 우선순위
(1순위) 자살시도 후 생존자
(2순위) 우울증 진단자
(3순위) 척도검사 결과 자살생각척도 7점 이상인 자

* 공통기준
- 병의원*에 의한 우울증 진단 필수(서비스 개시일로부터 3개월 이내)
  * 정신과, 정신건강의학과, 신경정신과, 신경과, 내과, 가정의학과
  ** 진단인정 서류 : 진단명과 상병코드가 명시된 진단서, 소견서, 진료확인서, 통원확인서
- 우울증 진단 2년 이상 경과자의 경우 재진단 필요

※ 사례실무회의를 통해 우울형 집단의 경우 우선순위를 고려하여 서비스 이용자로 선정할 수 있으며, 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자의 조건이 동일한 경우 차순위를 고려하여 서비스 이용자 선정

(예시1)

구분	신청자(A)	신청자(B)
자살시도 후 생존자	●	●
우울증 진단자	●	●
자살생각 척도점수	7점	6점
서비스 이용자 우선순위	1순위	2순위

(예시2)

구분	신청자(A)	신청자(B)
자살시도 후 생존자	●	●
우울증 진단자	●	●
우울 척도점수	12점	12점
자살생각 척도점수	7점	8점
고독감 척도점수	6점	2점
서비스 이용자 우선순위	2순위	1순위

● 공통사항

- 특화서비스 대상에 해당하지 않지만, 특화서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 자문위원단에 특화서비스 이용 예외자 승인 절차를 통해 서비스 이용자로 선정될 수 있음

  * 특화서비스 이용기준 예외자 승인요청 절차 참조

우울형 집단 서비스 이용자 선정 기준점수

구분	우울척도	자살생각척도	고독감 척도
선정점수	10점 이상 (27점 만점)	7점 이상 (18점 만점)	5점 이상 (9점 만점)

- 3가지 척도 모두 선정기준 점수에 해당하는 경우, 수행기관 내부 사례실무회의 등을 통해 이용자 선정 가능
- 서비스 제공이 필요하나 3가지 척도 중 1개라도 선정기준 점수에 미달되는 경우 우울증 진단 여부와 관계없이 자문위원단에 서비스 이용자 선정 승인요청 필요

특화서비스 이용기준 예외자 승인요청

- 초기상담 및 척도검사 결과 서비스 이용자 선정기준에 해당하지 않지만, 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 자문위원단에 특화서비스 이용기준 예외자 검토 및 승인을 요청할 수 있음

(특화서비스 이용기준 예외자 승인요청 절차)

특화서비스 수행기관	→	자문위원단	→	특화서비스 수행기관
특화서비스 이용기준 예외자 검토 및 승인요청		특화서비스 이용기준 예외자 검토 및 결과 회신		자문에 기반한 수행기관의 조치사항 회신

* 〈서식 제27호〉 특화서비스 자문요청·결과보고서 활용

(특화서비스 이용기준 예외자 승인요청 예시)

은둔형 집단 서비스 이용기준 예외자 승인요청
• 외부와의 관계, 접촉이 단절되어 있으나, 주민센터에서 밑반찬서비스(주 1회)를 받고 있음 • 밑반찬서비스는 대면하여 받는 것이 아니라 대상자의 문 앞에 걸어놓고 갈 뿐 해당 서비스를 통해 단절된 관계가 회복될 가능성이 없어 특화서비스 제공으로 지속적인 방문 및 상담이 필요한 경우

우울형 집단 서비스 이용기준 예외자 승인요청
• 척도검사 결과 자살생각척도 점수가 선정기준에 적합하지 않으나, 감정기복이 심하고 우울감이 심할 때는 오랫동안 외출을 하지 않는 등 높은 우울감을 호소함. 특화서비스 제공으로 우울증 진단, 투약 및 집단활동 등의 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우

기타 특화서비스 이용기준 예외자 승인요청
• 특화서비스 이용자 기준에 적합하지 않으나 초기상담, 척도검사 등을 종합적으로 고려하였을 때 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우

특화서비스 자문위원단 구성 및 역할

(구성) 학계 및 현장 전문가

(역할)

▶ 특화서비스 이용자, 집단구성 및 관리 자문(특화서비스 수행기관 자문요청 시)

① 특화서비스 예외자 검토

② 특화서비스 이용자 관리(서비스 집단변경 적절성)

예 : 은둔형 집단 → 우울형 집단으로의 변경
우울형 집단 → 은둔형 집단으로의 변경

③ 우울증 진단 및 투약 관련

예 : 우울증 진단·투약 거부자 관리
우울증 투약 관리 방법 등

④ 특화서비스 집단구성 및 관리

예 : 우울형 집단 그룹형성 시 고려사항
우울형 집단 그룹성원 간의 갈등 관리 등

⑤ 특화서비스 종결자, 중도탈락자의 사후관리

▶ 특화서비스 제공계획 수립 자문(특화서비스 수행기관 자문요청 시)

① 특화서비스 이용자 초기상담에 따른 서비스 제공계획의 적절성

② 특화서비스 이용자 점검 및 평가에 따른 서비스 제공계획의 적절성

▶ 특화서비스 집단활동 계획 및 운영 자문(특화서비스 수행기관 자문요청 시)

① 특화서비스 집단별 프로그램 운영 자문

예 : 사회관계 형성을 거부하는 은둔형 이용자 접근방법
우울형 집단의 그룹성원의 관계 촉진을 위한 프로그램 진행방법 등

▶ 특화서비스 사업 평가 자문(특화서비스 수행기관 자문요청 시) 및 효과성 평가 연구

① 특화서비스 사전·사후 척도검사지 활용방법

② 특화서비스 사전·사후 척도검사 분석을 통한 사업의 효과성 연구

▶ 기타 특화서비스 수행기관의 자문요청

▶ 특화서비스 전담사회복지사 집합 워크숍

① 특화서비스 전담사회복지사 집합 교육

② 특화서비스 전담사회복지사 동료(peer) 수퍼비전 진행 및 자문 등

사례실무회의

(목적) 특화서비스 수행 중 서비스 제공절차에 대한 점검

(시기)
- 특화서비스 이용자 선정 및 특화서비스 종결 시 필수 진행(개별 사례회의 최소 2회)
- 특화서비스 제공계획 수립 및 변경 시
- 서비스 점검 및 평가결과 서비스 이용자의 욕구와 문제의 변화 시
- 서비스 집단(은둔형·우울형)변경 조정 필요 시
- 수행기관의 서비스 제공 여력, 지역사회 연계 가능 자원, 자원이 없을 때 자원 개발 또는 연계·의뢰 등에 대해 논의
- 이외에 사례실무회의 개최가 필요하다고 판단하는 경우 수시 개최
  * 수행기관 여건, 업무효율성 등을 고려하여 수행기관이 진행시기를 자율적으로 정하여 운영

(참석범위)
- 중간관리자, 특화서비스 전담사회복지사, 일반 및 중점 전담사회복지사
- 노인맞춤돌봄 생활지원사, 업무협력자 등
  * 수행기관 여건, 대상자 특성 등에 따라 탄력적으로 운영 가능

다. 서비스 제공계획 수립

- 초기상담 결과 서비스 이용기준에 해당하는 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자의 욕구 및 해당 기관의 제공 가능한 프로그램 일정 등을 고려하여 서비스 목표, 서비스 내용, 실행방법 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립

▮ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

▮ 서비스 제공계획 수립 대상

- 특화서비스 이용기준에 적합한 자
- 특화서비스 이용기준에 적합하지 않으나 자문위원단의 승인을 받아 서비스 이용자로 승인된 자
  * 은둔형 집단에 한해 서비스 이용자 선정 안내 전까지 주 1회 가정방문 또는 안부전화 제공

▮ 서비스 제공 기간

- 서비스 개시일로부터 1년

▮ 서비스 제공계획 수립방법

- (은둔형 집단)
  - 1:1 사례관리를 핵심방법론으로 하여 개인별 상담(25회기 이상)을 진행하며, 사회관계망 형성을 위해 은둔형 집단 서비스 이용자도 자조모임을 진행할 수 있으나, 참여도가 낮고 거부적 태도를 보일 수 있으므로 집단접근 방법 활용 시 충분한 검토 필요

서비스 제공방법	서비스 제공내용		서비스 예시
1:1 사례관리	필수	· 개별상담 · 지역사회 적응지원 · 지역사회 자원연계 서비스 · 중도탈락자 사후관리	· 개별 맞춤형 상담 예 : 유선, 방문 상담 · 사회적응 프로그램 예 : 시장보기, 관공서 이용 등

- (우울형 집단)
  - 1:1 사례관리(최소 8회기 이상), 8인 이내의 집단활동(수행기관 자체개발 프로그램, 집단치료 또는 집단상담, 자조모임, 나들이 등)을 핵심방법론으로 서비스 제공
  - 집단치료 또는 집단상담 진행이 어려운 수행기관의 경우 집단프로그램으로 대체 가능

서비스 제공방법	서비스 제공내용		서비스 예시
1:1 사례관리	필수	· 우울증 진단 및 투약 관리 · 개별상담 · 지역사회 자원연계 서비스 · 중도탈락자 사후관리	· 개별 맞춤형 상담 예 : 유선, 방문 상담 등 · 병·의원 송영서비스 지원 · 개별투약일지 제공 및 점검

서비스 제공방법	서비스 제공내용		서비스 예시
집단활동	필수	· 집단 프로그램(기관 자체개발) · 자조모임 · 외부활동	· 집단 프로그램 예 : 원예활동, 공예활동, 푸드테라피 등 우울증 완화와 사회관계 강화를 위한 활동 · 자발적 자조모임 활동 예 : 지역탐방, 맛집탐방, 봉사활동 등 · 나들이 및 문화체험 예 : 인근 공원산책, 카페이용 등
	선택	· 집단치료 · 집단상담	· 정신과 전문의에 의한 집단치료 · 전문상담사에 의한 집단상담

구분	은둔형 집단	우울형 집단
최소회기	개인별 최소 25회기 이상	개인별 최소 8회기 이상 집단활동 최소 19회기 이상
필수 제공내용	1. 개별상담 2. 외부활동 예 : 사회적응 프로그램, 나들이, 문화체험 등 3. 자조모임(가능한 경우) 4. 중도탈락자 사후관리 5 지역사회 자원연계 서비스	1. 우울증 진단 및 투약 관리 지원 2. 개별상담 최소 8회 이상 3. 집단활동 최소 19회 이상 - (필수)집단 프로그램 최소 12회 이상 * 집단치료 미선택 시 집단활동 회기 증가 - (선택)집단치료·상담 5회 이상 - 자조모임, 추후자조모임 각 최소 3회 이상 - 외부활동 최소 1회 이상 예 : 지역탐방, 나들이, 문화체험 등 4. 중도탈락자 사후관리 5. 지역사회 자원연계 서비스
서비스 제공방법	1:1 사례관리	1:1 사례관리, 집단활동

* 우울형 집단은 1:1 사례관리와 집단활동 병행을 통한 서비스 제공방법을 권장하나, 불가피한 사유 발생 시 1:1 사례관리 중심으로 진행할 수 있음(이때 최소회기는 25회기 이상)

▮ 서비스 제공계획 수립방법 및 유의사항

- 특화서비스 전담사회복지사는 초기상담, 척도검사, 사례실무회의 결과를 바탕으로 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자 등의 주요 생활문제와 욕구의 우선순위를 고려하여 서비스 제공계획 수립

  * 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자가 집단별 필수 프로그램 외에 타 서비스 제공을 희망하거나 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 제공계획을 수립할 수 있음

- 이때 〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서의 집단별 주요 생활문제와 욕구의 우선순위, 집단별 필수 프로그램과 최소 제공 회기는 임의로 변경할 수 없음

  * 〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서가 완성된 경우, 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 이용자에게 〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서를 활용하여 향후 제공되는 서비스 내용과 과정 등을 충분히 안내하고 서비스 이용자의 역할에 대해서도 인지할 수 있도록 함

- 서비스 제공계획 수립 시, 특화서비스 이외에 노인맞춤돌봄서비스를 받는 것이 필요하다고 판단될 경우 노인맞춤돌봄서비스 신청을 통해 서비스를 받을 수 있도록 안내함

  ※ 서비스 제공계획 수립 시, 「노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사 업무 매뉴얼」 또는 「특화서비스 집단활동 가이드북」을 참고하여 수립 가능

  * (예) 우울형 집단 이용자의 집단구성 및 집단활동 제공계획 수립 시 참고

특화서비스 제공계획서 작성예시

특화서비스 제공계획서

집단유형	■ 은둔형 집단 □ 우울형 집단	성명	박★★	노인번호	1-12
생년월일	1954-12-05	연령	만 67세	성별	● 남 ○ 여

상담결과	주요 생활문제와 욕구의 우선순위	(은둔형 집단) 1. 사회관계단절 2. 고독사 위험 3. 난방비 지원 4. 명의도용으로 인한 대금체납 법률 지원
	노인의 강점과 자원	1. 서비스 담당자 및 기관에 대한 호의적인 태도 2. 본인 문제해결에 대한 긍정적인 태도
	외부의 지지체계와 서비스 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)	1. 가족 : 10년전 배우자와 이혼, 자녀(1녀)와 관계단절 2. 친구 : 없음 3. 이웃 및 기타 : 없음(5년 현재 거주지로 이전) 4. 공식지지체계 : 기초생활수급비
서비스 목표	1. 단절된 사회관계 회복 2. 고독사 위험경감 3. 에너지 바우처 신청 4. 무료 법률 상담	

서비스 계획	문제와 욕구	서비스 목표	서비스 내용	실행방법	비고
	사회관계단절	사회관계회복	개별 맞춤형 사례관리	1 : 1 개별상담 최소 25회기 이상 진행	
	고독사위험	고독사 위험경감	개별 맞춤형 사례관리	1 : 1 개별상담 최소 25회기 이상 진행	
	난방비지원	난방비지원	에너지바우처 신청	에너지바우처 신청	
	대금체납 법률지원	대금체납 문제지원	무료법률 상담지원	무료법률상담서비스 연계를 통한 상담지원 및 모니터링	

라. 서비스 결정 안내

- 특화서비스 전담사회복지사는 초기상담, 척도검사 실시결과를 바탕으로 서비스 이용자에게 구체적인 서비스 제공계획을 안내하고 미선정 대상자에게는 사유를 안내

▮ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

▮ 안내 전 결정 필요사항

- 특화서비스 전담사회복지사는 기존 참여자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자의 초기상담 및 척도검사 결과 등을 종합하여 사례실무회의를 통해 서비스 제공이 필요한 자 중 서비스 이용자와 제공 대기자를 결정

  * 은둔형 집단 기존 참여자를 우선 서비스 이용자로 선정할 것을 권장하며, 이때 특화서비스에 참여하였지만, ① 사회관계 형성에 부정적인 태도로 사회적으로 고립되어 있으며, ② 생활위기 해결을 위한 지속적인 개입이 필요한 자를 우선으로 선정

- 특화서비스 수행기관의 사업량 초과 등으로 서비스 제공 여력이 되지 않아 즉시 서비스 제공이 어려운 경우 제공 대기자로 분류하여 관리

  * 특화서비스 제공 여력이 충분함에도 수행기관이 임의로 제공 대기자로 분류할 수 없으며, 수행기관에서는 즉각 서비스 제공

  ** 특화서비스 수행기관은 제공 대기자에 대한 명단 관리 등은「노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사 업무매뉴얼」참조

▮ 안내방법 및 내용

- 특화서비스 전담사회복지사는 초기상담 및 척도검사 결과를 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자에게 안내

  ① 부적격자

  - 특화서비스 전담사회복지사는 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자에게 부적격 사유를 명확하게 기재하여 서면으로 안내

    * 서면 안내를 원칙으로 하되, 서면으로 안내하기 어려운 경우 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두 안내 가능

    ** 부적격자의 연락두절, 거부 등으로 적절한 조사를 수행하지 못한 경우 재신청 유도

서비스 부적격자 대상 안내문자 예시

▸ '특화서비스' 대상자 초기상담 결과, 우선순위 등에 따라 서비스 이용자로 선정되지 않음을 양해 부탁드립니다. 이와 관련하여 궁금하신 사항은 ○○○수행기관 담당자 ○○○(☎000-000-0000)에게 전화주시면 친절히 안내해드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 의뢰기관 및 대리 신청자에게 해당 사실을 안내

② 서비스 이용자

- 특화서비스 전담사회복지사는 〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서를 통해 기존 대상자, 신청자 및 서비스에 의뢰된 자에게 서비스 이용자로 결정되었음을 서면으로 안내

* 특화서비스 전담사회복지사(또는 생활지원사)를 통해 서비스 이용자에게 서비스 제공 안내서를 전달하고, 서비스 이용자 동의 서명 수령(서비스 이용자 보관 1부, 특화서비스 수행기관 보관 1부)

③ 제공 대기자

- 초기상담, 척도검사, 사례실무회의 등을 통해 서비스 이용자로 선정되었으나, 특화서비스 수행기관의 서비스 제공여력이 되지 않아(사업량 초과 등) 즉시 서비스 제공이 어려운 경우 제공 대기자 분류하고 서비스 제공이 가능한 경우 즉시 서비스 이용자로 선정하도록 함

- 해당 사실을 제공 대기자에게 안내

* 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두 안내

** 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등에 서비스 의뢰를 보류하도록 요청함

마. 서비스 제공

- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 제공계획에 따라 서비스 이용자에게 서비스 제공

▌수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

* 수행기관 업무분장을 통해 내부 종사자, 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 배치 또는 업무협력 가능

** 내부 종사자, 생활지원사는 특화서비스 내에서 행정 업무지원, 집단활동 보조, 지역사회 자원발굴 연계 등에 한해 업무협력 지원

*** 내부 종사자 중 사회복지사에 한해 사전척도검사(신청자 및 서비스에 의뢰된 자), 은둔형·우울형 서비스 이용자에 대한 직접 서비스 제공(개별상담, 집단 운영 등) 지원 가능

▌서비스 제공 시 유의사항

- 은둔형 집단은 1:1 사례관리로 서비스 이용자가 1명이라도 선정되면 즉시 서비스 제공
- 은둔형 집단의 경우 서비스 제공에 대한 거부감이 높을 수 있으므로 서비스 제공 시 서비스 이용자의 자기결정권을 최대한 존중하되, 서비스 이용자의 자기 방임을 완화할 수 있도록 신중한 서비스 접근 필요
- 은둔형 집단 서비스 이용자의 문제해결, 사회적 관계 형성을 위해 읍·면·동 공무원, 유관기관, 통·반장 등과 유기적인 협조체계 구축
- 우울형 집단의 경우 서비스 이용자 선정이 완료된 이후에 서비스를 제공하는 것이 아니라 집단활동이 가능한 최소 인원이 모집되면 해당 그룹부터 우선적으로 집단활동을 실시함

우울형 집단 그룹형성 유의사항

- 집단활동은 그룹성원이 최소 3인 이상 구성되어야 한다.
  ※ 한 그룹당 8명을 초과하지 않는 것이 바람직함
- 그룹성원은 자조모임이 용이하도록 서비스 이용자의 거주지, 성향 등을 고려하여 구성한다.
- 그룹성원이 집단에 대한 소속감을 가질 수 있도록 한다.
- 그룹성원 간 집단역동이 충분히 발생할 수 있도록 개입한다.
- 그룹성원의 역기능을 규제하는 규범(예 : 집단규칙 만들기)을 상호 합의하여 만든다.

서비스 제공 관련 안내사항

[서비스 제공 관련 정의]

- 집단활동 : 집단으로 하는 모든 개입 활동
- 집단 프로그램 : 수행기관에서 자체 개발한 프로그램
- 집단치료 : 정신과 전문의에 의한 의료적 개입을 목적으로 하는 집단치료
- 개별·집단상담 : 정신건강 전문요원 등 상담전문가에 의한 개별·집단상담

[서비스 제공 관련 수행주체]

- 집단 프로그램 수행주체 : 프로그램에 대한 지식과 경험이 있는 전문강사
- 개별·집단상담 수행주체
  ① 정신건강전문요원(1급) : 정신보건임상심리사, 정신보건간호사, 정신건강사회복지사
  ② 한국임상심리학회(1급) : 정신건강임상심리사, 임상심리사
  ③ 한국상담심리학회(1급) : 상담심리사
  ④ 한국상담학회(1급) : 전문상담사
  ※ 단, 개별상담 시 특화서비스 전담사회복지사는 ①~④를 활용할 수 있으나 이용자의 서비스 계획, 제공내용, 결과를 관리해야 함

우울형 집단 그룹별 집단활동 진행 단계별 유의사항(1:1 사례관리, 집단활동 병행 시)	
진행단계	유의사항
실행 전	▸ 특화서비스 전담사회복지사는 〈서식 제29호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서를 활용하여 자문위원단의 사전승인을 반드시 받아야 함 ▸ 이때, 집단활동 전반(집단 프로그램, 집단치료, 집단상담 등)에 대한 회기별 프로그램 내용과 수행주체, 업무협력자 등을 명확하게 기입 ▸ 또한 집단활동 중 '집단 프로그램'이 우울증 경감, 자살 예방에 유용하다는 수행기관의 경험적 배경 또는 이론적 배경을 반드시 확보, 제시해야 함 ※ 이론적 배경은 전문학술지의 학술논문, 박사학위 논문 또는 전문도서 등만 인정
실행 중	▸ 집단활동 진행 시 동일한 날에 1개 이상의 프로그램을 진행하는 것은 가급적 자제(집단 응집력 형성의 저해 요인) ▸ **집단 프로그램 1회기에는** 집단 구성원 상호관계와 집단응집력 향상을 위한 '오리엔테이션' 실시 ※ 예 : 집단 구성원 소개, 집단규칙 정하기 등 ▸ **외부활동**은 그룹 성원 간의 대인관계 형성 촉진을 위해 집단활동 '초기'에 실시할 것을 권장하며, 가급적 가까운 곳에서 개별 그룹 단위로 실시 ▸ **특화서비스의 자조모임**은 '집단 프로그램', '집단치료 또는 상담' 등 해당 활동 종료 후 발생할 수 있는 우울감, 고독감을 감소하기 위한 집단활동의 연장선으로 집단활동 실행 초반보다 그룹 성원 간 상호관계와 집단응집력이 발달되는 중·후반에 특화서비스 전담 사회복지사의 개입을 최소화하여 실시하는 것이 바람직 ※ 특화서비스 전담사회복지사는 자조모임 진행 시 발생되는 위기, 문제 또는 갈등상황을 조정, 격려, 중재 등의 적절한 역할 필요 ▸ 집단활동 중 다른 서비스 이용자와의 갈등, 정서적 위축 등 특이사항이 관찰되거나, 서비스 이용자가 생활문제를 호소한 경우 반드시 1:1 사례관리를 통한 개인 상담 진행 ▸ **소시오그램*을 활용**한 집단활동 중간점검 및 최종점검 실시하고 〈서식 제25호〉 특화서비스 집단활동 일지에 기록 - (중간점검) 3회기, 8회기, 14회기 - (최종점검) 18회기 * 소시오그램 : 집단성원 간의 개인적 수용과 거부, 대인관계를 평가하기 위한 사정 도구 ▸ 집단활동 진행 중 그룹 내 중도탈락자가 발생하여 **집단 구성원 변동이 발생**하는 경우 집단활동 초반(3회기 이내)에는 구성원 변동이 가능하나, 중반(3회기 이후)에는 변동하는 것을 권장하지 않음

- 중도탈락자(계획된 서비스를 완료하기 이전에 서비스가 종결된 자) 발생 시 잠재된 고독사, 자살 위험을 최소화하고 중도탈락 사유에 기반한 서비스의 문제점을 진단하기 위한 '사후관리' 최소 5회 진행 필수
  * 종결자 중 '사망' 또는 '건강상의 사유 등'으로 사후관리가 불가능한 경우, 사례실무회의를 통해 사후관리 진행 여부 결정 가능
- 중도탈락자가 서비스 참여를 지속적으로 거부할 경우 수행기관 내부의 타 서비스나 유관기관으로 서비스를 의뢰해야 함
- 서비스 제공과정에서 발생하는 애로사항이나 의문사항은 자문위원단에 자문 가능
  * 〈서식 제27호〉 특화서비스 자문요청·결과보고서 활용
  ** 특화서비스 자문위원단 구성 및 역할 참조(p. 178)

▮ 장기간 부재중인 자에 대한 서비스 제공

- 노인맞춤돌봄서비스의 장기부재 선정기준*을 준수하되, 서비스 이용자의 특수성을 고려하여 수행기관 자체적으로 특화서비스 이용자에 대한 별도 장기부재 선정기준 수립 가능
  * 선정기준 : 1주 이상 3개월 미만의 장기간의 부재(병원입원 등)의 경우 서비스 중지
- 단, 장기부재에 따른 서비스 중단으로 중도탈락되었을 경우 중도탈락자에 대한 사후관리 5회기 필수 진행

▮ 제공 대기자에 대한 서비스 제공

- 수행기관에서 서비스 제공 여력이 발생한 경우 제공 대기자 중 ① 우선순위(특화서비스 이용자 선정기준 및 우선순위 참조(p. 175)) ② 서비스 대기 기간이 오래된 자(서비스 신청접수일이 더 빠른 경우) ③ 고령자 순으로 서비스 이용자를 선정하여 서비스 계획수립

바. 서비스 재사정

- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 이용자의 변화된 욕구 및 문제 등을 파악하기 위한 서비스 재사정 실시

▮ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

▮ 재사정 대상

- 특화서비스 이용자

▮ 재사정 시기

- 서비스 이용 동의일로부터 6개월 단위로 실시
  - 단, 이용자의 개별상황에 따라 최대 2개월까지 기간을 연장할 수 있음

▮ 재사정 방법

- 〈서식 제21호〉 특화서비스 재사정지를 활용하여 서비스 재사정 실시
  - 단, 서비스 이용 동의일로부터 1년인 자의 경우, 〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지를 활용하여 재사정 실시
- 특화서비스 전담사회복지사는 대면조사로 서비스 이용자의 변화된 욕구 및 문제점을 파악하고, 서비스 제공계획 조정 필요 여부 등을 점검하여 사례실무회의를 통하여 서비스 재사정 진행
- 서비스 재사정 결과에 따라 서비스 제공계획 재수립 또는 종결
  - 재사정 결과 이용자의 서비스 연장이 필요한 경우 : 서비스 제공계획 재수립 필요여부를 판단하여, 서비스 제공계획 재수립 시 〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서, 〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서를 이용자에게 재안내 필요
  - 재사정 결과 이용자의 서비스 종결이 필요한 경우 : 서비스 상담 및 서비스 제공 계획 재수립 생략할 수 있으며 사례실무회의를 거쳐 종결 처리

서비스 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 경우

- 서비스 이용자의 개인사정으로 장기부재가 길어질 것으로 예상되는 경우
- 서비스 이용자의 우울증 진단거부로 특화서비스 제공이 어려운 경우
- 서비스 이용자의 특화서비스 거부로 인한 종결
- 특화서비스 제공으로 서비스 개입 목표가 달성된 경우

- 서비스 재사정이 완료되어 서비스 제공계획이 재수립되기 전까지는 서비스 제공 기간이 끝나더라도 기존 서비스를 지속 제공하여야 함
- 서비스 이용자가 제공계획 재수립을 요청하는 경우, 재사정을 실시할 수 있음

  * 오류정정 등 서비스 제공계획 변경만 필요한 경우, 서비스 재사정을 생략할 수 있음

▮ 서비스 재사정 시 주요사항

- 서비스 제공을 통한 서비스 이용자의 변화 기록(기록의 예 참조)

> "서비스 거부가 심했던 OO어르신, 6개월의 개입으로 변화를 기대하기는 어려움. 무기력, 심한 우울 등으로 관계 형성에 상당한 시간이 걸림. 그러나 방어적인 태도, 작은 말소리, 눈 마주침이 없었던 OO어르신이 만남의 횟수가 늘어나면서 얼굴표정과 목소리 톤이 밝아진 것을 볼 수 있음"

- 서비스 이용자의 서비스 참여 및 만족도 점검(기록의 예 참조)

> "사례관리 7개월째 접어들면서 실무자에게 보이는 짜증과 분노 줄어듦. 실무자의 방문을 기다리며 문을 열어두고 기다림"

> "집단활동 초기에는 참여 의사를 계속 번복하고 2번 불참하였으나, 집단 구성원 간에 분위기가 형성되고 하위집단이 형성되면서, □□어르신도 집단활동에 보다 적극적으로 참여하고 있음"

> "□□어르신의 경우 자기방임적인 특성이 있었음. 배달된 도시락의 뚜껑도 열지 않은 채 방치되곤 했었음. 지속적인 개별상담을 6개월 동안 진행하였으며, □□어르신이 이제는 좀 건강한 식사에 대한 관심이 생겼다고 하며 계속 관심을 보여줘서 고맙다고 하심"

- 서비스 제공계획의 적절성 점검(기록의 예 참조)

"집 안에 칩거 상태로 있었던 OO어르신의 바깥출입을 지원하고자 '실무자와 주 1회 외출'을 계획했었음. 집에만 있던 OO어르신이 지팡이를 짚고 현관문을 나서는 일로 바깥출입을 시작하였고 점차 외출 활동반경을 넓힐 수 있었음. 이로 인해 OO어르신의 외출에 대한 두려움 감소, 외부활동에 대한 의지가 늘어남. 그러나 아직 혼자 외출에 대해서는 부정적이므로 이에 대한 대책 논의 필요함"

- 서비스 이용자의 변화된 욕구와 문제점 점검(기록의 예 참조)

"오랫동안 연락 끊고 살던 자녀들과의 만남을 시도하였으나 잘 되지 않음. 이에 ◇◇어르신의 낙담이 심한 상황임. 향후 자녀들과의 만남이 성사되지 않더라도 단절되었던 관계를 회복하기 원하는 ◇◇어르신의 욕구가 좌절되지 않도록 여러 방법을 강구할 필요 있음"

- 기타 지역사회 자원연계의 적절성 점검(기록의 예 참조)

"☆☆어르신은 늘 술에 취해 있는 관계로 만나서 대화하기가 어려움. 중독관리센터에 연계를 의뢰하여 알코올 중독문제 해결을 위한 개입을 진행하였음. 센터 개입 초기 ☆☆어르신의 거부감이 높아 상담 시 몇 차례 동행하여 상담을 진행하였음. 중독관리센터 연계 2개월째 음주량, 빈도의 변화는 크지 않으나 음주에 대한 ☆☆어르신의 인식, 태도의 변화("몸을 생각해서 음주를 줄일 필요가 있겠다.", "센터에서 상담하는 게 귀찮기는 하지만 일단은 다녀보겠다." 등)가 발생함"

서비스 재사정 예시 : 은둔형 집단

특화서비스 재사정지

집단유형	■ 은둔형 집단 □ 우울형 집단	성명	박★★	노인번호	1-12
생년월일	1954-12-05	연령	만 67세	성별	● 남 ○ 여
주소	서울시 행복구 사랑동 행복로 12				
연락처	123-789-7890	가족(지인)연락처	-		

서비스재사정 결과	주요 생활문제와 욕구의 변화내용	(은둔형 집단) 1. 사회관계단절 2. 고독사 위험 3. 난방비 지원 4. 명의도용으로 인한 대금체납 법률 지원
	노인의 강점과 자원 변화내용	1. 서비스 담당자 및 기관에 대한 호의적인 태도 2. 본인 문제해결에 대한 긍정적인 태도
	외부 지지체계와 서비스 변화내용 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)	1. 가족 : 10년전 배우자와 이혼, 자녀(1녀)와 관계단절 2. 친구 : 없음 3. 이웃 및 기타 : 없음(5년 현재 거주지로 이전) 4. 공식지지체계 : 기초생활수급비
서비스 목표	1. 단절된 사회관계 회복 2. 고독사 위험경감 3. 에너지 바우처 신청 4. 무료 법률 상담	

	문제와 욕구	서비스 목표	서비스 내용	실행방법	결과
서비스 계획	사회관계단절	사회관계회복	개별 맞춤형 사례관리	1 : 1 개별상담 최소 25회기 이상 진행	*유지*
	고독사위험	고독사 위험경감	개별 맞춤형 사례관리	1 : 1 개별상담 최소 25회기 이상 진행	*유지*
	난방비지원	난방비지원	에너지바우처 신청	에너지바우처 신청	*강화*
	대금체납 법률지원	대금체납 문제지원	무료법률 상담지원	무료법률상담서비스 연계를 통한 상담지원 및 모니터링	*종결*

사. 서비스 종결 및 사후관리

- 서비스 이용자 사망, 시설입소, 서비스 거부, 사회관계 회복 등의 사유로 서비스 종결이 필요한 자에 대해 서비스 종결 전 사후척도검사를 실시하고 종결처리
- 서비스 종결자 대상 모니터링 및 자원연계가 필요한 자에 대해 일정 기간 사후관리 실시

▮ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

▮ 종결 대상

- 자동종결 대상
  - 서비스 이용자 사망
- 사례실무회의 대상
  - 시설입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 제공이 어려운 경우
  - 서비스 제공중지 기간이 3개월을 초과하는 경우(장기부재자)
  - 서비스 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 경우
    * 서비스 이용기준에 적합하지 않거나, 서비스 목표 달성으로 서비스 제공이 불필요한 경우
  - 수행인력의 안전상의 이유 등으로 더 이상 서비스를 제공하기 어려운 경우

▮ 종결 절차

- 종결 대상에 해당되는 경우 수행기관 사례실무회의를 통해 종결 처리

  * 종결 서류 : 〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서
  〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서

  - 단, 본인 신청(시설 입소, 서비스 거부 등)으로 종결하는 경우, 서비스 이용자(또는 대리자)에게 〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서 접수 이후 사례실무회의를 통해 종결 처리

- 사례실무회의 결과 서비스 종결이 확정될 경우 특화서비스 종결 처리서를 작성하여 특화서비스 전담사회복지사가 서비스 종결자에게 직접 교부 및 안내
  * 특화서비스 전담사회복지사의 안전상의 이유로 직접 교부 및 안내가 어려운 경우 업무협력자(내부 종사자 및 생활지원사)에 의한 교부 및 안내 가능

- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 종결일 도래 30일 이전부터 〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지 활용하여 서비스 제공에 따른 서비스 종결자의 변화 정도를 조사
  * 서비스 종결자 중 은둔형 집단은 대상자의 특성을 고려하여 척도검사가 가능한 경우에만 실시
  ** 사전-사후 척도검사는 특화서비스 이용자 타당성, 서비스 효과성 검증을 위한 자료로 활용
  *** 병원 입원, 시설 입소, 건강상의 사유 등으로 사후척도검사를 진행할 수 없는 경우 사례실무회의를 통하여 척도검사 진행 여부 결정 가능 (단, 사후척도검사 미진행 사유가 적절한지 충분히 논의하여 결정 필요)

▮ 종결처리 제외대상(전출)

- 노인맞춤돌봄서비스 종결처리 제외대상(전출) 참조
- 특화서비스 수행기관은 읍·면·동 담당자에게 전출자 서면 보고

▮ 사후관리 대상

- 특화서비스 종결자
  * 종결자 중 '사망' 또는 '건강상의 사유로 사후관리가 불가능한 경우' 제외

▮ 사후관리 기간 및 방법

- 사후관리 기간
  - 서비스 종결일로부터 최소 6개월
    * 사후관리 기간 연장이 필요한 경우 사례실무회의를 통해 연장 가능

- 사후관리 방법
  - 2개월 내 최소 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 유선통화 실시
    * 종결자 중 '시설입소', '전출' 등의 사유로 방문이 불가하거나 노인맞춤돌봄서비스(일반 및 중점) 또는 타 서비스 등으로 연계된 경우 월 1회 유선통화 실시

- 사후관리 과정에서 특이사항이 있는 경우 특화서비스 전담사회복지사는 수행기관 중간관리자 및 읍·면·동 담당자에게 즉시 보고

사후관리 시 주요확인 사항

- 사후관리자의 건강·영양·주거환경 등 생활실태 및 욕구
- 우울증약 복용 실태
- 기타 서비스 이용 실태
- 생활실태 및 욕구에 따른 이용 가능한 지역사회 자원 연계(혹은 정보 제공) 등
  ※ 영역별 주요 서비스 참조

【영역별 주요 서비스】

영역	주요 서비스	연계기관
생활 지원	기초연금제도	주소지 관할 읍·면·동 주민센터
	긴급복지 지원제도	시·군·구청, 읍·면·동 주민센터
	노후준비서비스	전국 국민연금공단 지사(지역노후준비지원센터)
	은퇴금융 아카데미(은퇴 관련 금융지식과 생활정보 제공)	한국주택금융공사(☎1688-8114)
	주택연금제도	한국주택금융공사(☎1688-8114)
	희망복지지원단 통합사례관리사업	읍·면·동 주민센터
보건 의료	정신건강복지센터	정신건강위기 상담전화(☎1577-0199)
	지역사회통합 건강증진 사업	주소지 관할 보건소
	중독관리통합지원센터	중독관리통합지원센터
	노숙인 및 취약계층 알코올 중독문제 관리사업	시·군·구청
건강	건강보험제도	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	고혈압·당뇨병 등록관리	주소지 관할 보건소
	노인 무릎인공관절 수술 지원사업	노인의료나눔재단(☎02-711-6599)
	노인 틀니 지원(건강보험 적용, 일부비용 본인부담)	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	노인 안검진 및 개안수술	시·군·구 및 보건소
	노인 치과 임플란트 지원(건강보험 적용, 일부비용 본인부담)	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	독거노인·장애인 응급안전안심서비스	읍·면·동 주민센터
	성인암환자의료비지원	주소지 관할 보건소
	어르신 국가예방접종 지원	보건소 및 지정 의료기관 방문
	치매검진 지원	보건소 치매안심센터
	치매치료 관리비 지원사업	보건소 치매안심센터
고용	60세 이상 고령자 고용 지원	고용노동부 고객상담센터(☎1350)
	노인 일자리 및 사회활동 지원	주민센터, 지역사회 노인일자리 수행기관 (시니어클럽, 노인복지관 등)
	정부지원 일자리 제공	워크넷
주거	주거취약계층 주거지원	주거지 관할 주민센터
	긴급 주거지원	주거지 관할 시·군·구청
	슬레이트 처리 지원	건축물 소재지 읍·면·동 주민센터
	저소득층 에너지효율 개선	읍·면·동 주민센터
돌봄	노인보호 전문기관 이용	노인보호전문기관(노인학대 신고·상담 ☎1577-1389)
	노인장기요양보험 본인부담금 경감	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	노인장기요양보험제도	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	취약농가 인력지원(행복나눔이)	거주지 지역 농협
사회 참여	노인복지관, 경로당 이용	거주지 인근 복지관 및 경로당
	온라인 정보화 교육	한국지능정보사회진흥원 배움나라(☎1577-6830)

※ 보건복지 관련 정보 및 상담 서비스 : 보건복지상담센터(☎129)

※ 복지제도 정보, 맞춤형 복지서비스 검색 및 온라인 신청 : 복지로(www.bokjiro.go.kr)

Ⅶ

붙임 서식

2023년 **노인맞춤돌봄서비스** 사업안내

Ⅶ 붙임 서식

〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서

노인맞춤돌봄서비스 신청서				
신청인	성 명		주민등록번호	
	연락처	(자 택)	주 소	(등록지)
		(휴대폰)		(거주지)

개인정보 수집 및 활용 동의	확 인 (√체크)
1. 개인정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 수집항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 다. 보유기간 : 5년	□ 동의 □ 미동의
2. 개인정보 제공 동의 가. 이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 제공받는 자 : 정부기관, 관할 지방자치단체, 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 및 수행기관, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터), 한국사회보장정보원 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 라. 보유기간 : 5년	□ 동의 □ 미동의
3. 고유식별정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 신청 및 자격에 관한 업무 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년	□ 동의 □ 미동의
4. 민감정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 항목 : 장애, 질병 등 관한 건강정보, 상담정보 다. 보유기간 : 5년	□ 동의 □ 미동의
귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 대상자 선정에서 제외될 수 있습니다.	

서비스 신청 동의	확 인 (√체크)
1. 서비스의 제공여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 신청이 각하되거나 결정이 취소될 수 있습니다. 2. 서비스를 신청하기 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.	□ 동의 □ 미동의

본인(대리신청인 포함)은 개인정보 활용동의와 기타 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 이와 같이 노인맞춤돌봄서비스를 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인*) 성명 : (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

신청접수 처리정보	접수 경로	□ 본인 신청(대리 신청 포함) □ 외부기관 의뢰 □ 발굴(지자체, 수행기관) □ 기타 ( )			
	비고 사항		처리 일자		처리자

* 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척) 및 이해 관계인(친족을 제외한 이웃 등 그밖의 관계인) 등

〈서식 제2호〉 위임장

<table>
<tr><th colspan="4">위임장</th></tr>
<tr><td rowspan="3">본인
(위임자)</td><td colspan="2">성명</td><td>생년월일</td></tr>
<tr><td colspan="2">전화번호(자택)</td><td>휴대전화번호</td></tr>
<tr><td colspan="3">주소</td></tr>
<tr><td rowspan="3">대리인
(수임자)</td><td colspan="2">성명</td><td>생년월일</td></tr>
<tr><td>전화번호(자택)</td><td>휴대전화번호</td><td>관계</td></tr>
<tr><td colspan="3">주소</td></tr>
<tr><td>위임내용</td><td colspan="3">노인맞춤돌봄서비스의 신청, 서비스 이용자격의 변경·상실신고, 이의신청의 위임</td></tr>
<tr><td colspan="4">위임자(본인)는 노인맞춤돌봄서비스의 신청, 서비스 이용자격의 변경·상실신고, 이의신청에 관한 모든 권한을 위 수임자에게 위임합니다.

년 월 일

위임자(본인) : (서명 또는 인)
수임자(대리인) (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하</td></tr>
<tr><td>업무담당자
확인사항</td><td colspan="2">위임자(본인 및 배우자)와 수임자(대리인)의 인적사항을 확인할 수 있는 신분증 또는 서류</td><td>수수료
없 음</td></tr>
</table>

〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지

노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지

기본정보	성명		생년월일		사례번호	
	주소				연락처	

선정조사 문항			
사회영역	가족구성 (S-1)	동거하는 가족으로부터 부양(지원)이 이루어지고 있다.	□동거_일반(0) □동거_취약(6) □독거(8)
	가족관계 (S-2)	가족 또는 친지와 연락하고 있다.	□1~2회/주(0) □1~2회/월(1) □1~2회/분기(2) □1~2회/년(3) □없음(4)
	이웃관계 (S-3)	이웃(친구포함)과 왕래하고 있다.	□1~2회/주(0) □1~2회/월(1) □1~2회/분기(2) □1~2회/년(3) □없음(4)
	사회활동 (S-4)	경로당이나 복지관, 종교시설 등을 정기적으로 다니고 있다.	□3~4회 이상/주(0) □1~2회/주(1) □1~2회/월(2) □없음(4)
	경제활동 (S-5)	수입을 목적으로 일을 하고 있다.	□3~4회 이상/주(0) □1~2회/주(1) □1~2회/월(2) □없음(4)
	식사준비 (S-6)	스스로 식사를 준비하고 있다.	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	주거환경 (S-7)	건강에 해롭거나 지내기 어려운 환경에서 거주하고 있다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	식생활 여건 (S-8)	경제적 어려움 때문에 충분히 먹지 못한 적이 있다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	경제적여건 (S-9)	경제적 어려움 때문에 공과금 납부, 냉·난방, 병원 이용을 못한 적이 있다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
신체영역	청결위생 (P-1)	스스로 목욕하기, 머리감기를 하고 있다.	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	식사기능 (P-2)	식사하기가 가능하다	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	배변기능 (P-3)	소변 및 대변조절이 가능하다.	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	하지기능 (P-4)	계단 오르기를 스스로 할 수 있다.	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	집안일 (P-5)	청소, 세탁 등 집안일을 스스로 할 수 있다.	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	수단적 일 (P-6)	근거리외출, 물건구입, 금전관리 등이 가능하다.	□자립(0) □부분도움(2) □완전도움(4)
	질병상태 (P-7)	최근 한 달간 다음과 같은 질병으로 치료를 받은 적이 있다.	□암(2) □중풍(뇌혈관질환)(2) □투석(2) □당뇨병(1) □혈압(1) □심장질환(1) □골절, 관절염(1) □전립선염(1) □이석증(1) □안질환(1) □산소요법(1) □위장병, 소화기능 장애(1) □기타( )(1)
정신영역	우울감 (M-1)	슬프고 기분이 처져 있으며 때로 울기도 한다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	화기관리 (M-2)	가스불이나 담뱃불, 연탄불과 같은 화기를 관리할 수 없다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	단기기억, 의사소통 상태 (M-3)	방금 전에 들었던 이야기와 일을 잊거나, 의사소통과 전달에 장애가 있다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	계산능력 (M-4)	간단한 계산을 하지 못한다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	자살생각 (M-5)	지난 1년 간, 자살 생각을 하거나 시도를 해봤다.	□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)
	약물사용 (M-6)	수면제, 항정신적 약물, 알코올 등을 복용하고 있다.	□아니오(0) □예_가끔(2) □예_자주 또는 매일(4)
	스트레스 상태 (M-7)	지난 1년간, 다음의 사건과 관련된 경험 또는 걱정을 한 일이 있다.	□배우자 및 자녀의 사망(2) □친척 및 친구 사망(1) □법과 관련되는 일(1) □가족과 친구에게 소외(1) □본인의 건강 악화(1) □병원비나 약값 부족(1) □기타( )(1)

선정조사 결과					
조사결과	□ 중점 □ 일반 □ 부적합	점수결과	총점(사회/신체/정신)		
수행기관 의견	□ 중점 □ 일반 □ 부적합	사유			
비고사항		조사일시		조사자	

〈서식 제4호〉 노인맞춤돌봄서비스 상담지

노인맞춤돌봄서비스 상담지						
기본정보	성 명		생년월일		사례번호	
	주 소				연 락 처	
사회영역 (S)	가족사항	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	사회참여	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	경제상태	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	주거환경	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
신체영역 (P)	고려사항	□ 만성질환 □ 장애 □ 치아 □ 시력 □ 청력 □ 보조기 □ 기타				
	상담기록	(신체적 기능 및 장애가 일상생활에 미치는 영향 중심으로 상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
정신영역 (M)	고려사항	□ 인지기능저하 □ 치매의심 □ 우울·불안 □ 자살사고·시도 □ 항정신성약물복용 □ 미처방 약물복용 □ 잦은 음주 □ 기타				
	상담기록	(인지정서적 건강이 일상생활에 미치는 영향 중심으로 상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
강점 및 자원						
기타사항						
주요욕구		1. 2. 3.				
상담일시			상담장소		상담자	

〈서식 제5호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서

노인맞춤돌봄서비스 제공계획서

기본정보	사례번호		성명		생년월일		성별	
선정조사결과 및 서비스상담기록	선정조사결과	총점	사회	신체	정신	영역분류	대상판정	특화서비스
		30	15	5	10	중중하	일반돌봄군	□ 의뢰필요 □ 의뢰불필요 □ 이용중
	주요 욕구	1. 거동 불편 및 기능저하에 따른 식사준비 지원 2. 사회적 관계 미흡에 따른 정기적인 안부확인 필요						

서비스구분		서비스목표	소분류 (실적 기준)	상세 서비스 내용	제공자	서비스 제공량		
대분류	중분류 (제공시간 산출 기준)					주기	빈도	월시간(분)
안전지원	방문확인	안전확보	방문안부확인		생활지원사	주	3	120
	전화확인							
	ICT안전확인							
사회참여	사회관계 향상PG	사회적 관계망 확대	평생교육활동		○○복지관	월	1	60
	자조모임							
생활교육	신체건강분야							
	정신건강분야							
일상생활지원	이동활동지원					월	1	600
	가사지원	식생활 지원	식사관리	식사준비 지원	생활지원사			
연계서비스	생활지원연계	건강상태 개선	후원물품 지원	간헐적인 생활용품 지원	○○복지관	비정기		
	주거개선연계	주거환경 개선	주거개선 서비스	도배 및 장판교체	○○복지관	비정기		
	건강지원연계							
	기타서비스							

종합의견			
	· 본 대상자는 최근 무릎수술로 인한 거동불편으로 식사생활 등의 어려움을 겪고 있어, 신체기능이 회복될 때까지 식생활지원서비스 및 · 생활지원사 방문을 통해 매주 1회 정기적인 안전확인 실시 · 경제적인 어려움 및 생활환경을 고려하여 비정기적인 후원물품 및 주거개선서비스 제공	서비스제공량 산출	13h(최대 20h)
		서비스 제공기간	2023.1.2. ~ 2023.1.31.
		타 서비스 연계	□ 의뢰 필요 □ 의뢰 불필요

〈서식 제6-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서

신청인	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
비 고						
결 정 사 항	■ 결정(대상) □ 결정(대상 제외) □ 종결					

안 내 사 항

1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 결정되었음을 알려드립니다.

서 비 스 명	노인맞춤돌봄서비스		서비스 개시일	
수 행 기 관	기 관 명		대 표 전 화	
	주 소			

2. 서비스 제공기간은 서비스 승인 익일부터 1년까지이며, 재사정 결과에 따라 서비스 내용, 제공기간 등이 변경되거나 서비스가 종결될 수 있습니다.
3. 해당 주소지 내 노인맞춤돌봄서비스 제공기관의 서비스 제공 여력 등에 따라 바로 서비스 제공이 어려운 경우 일정기간 서비스 이용대기 하실 수 있습니다.
4. 거주 지역, 세대구성, 수급권, 타 재가복지서비스 등의 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하셔야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.
   - 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등
   - 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우
5. 서비스 신청에 대하여 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세히 안내해드리겠습니다.
6. 위 결정사항에 대해서 이의신청과는 별도로 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내(결정이 있었던 날로부터 180일 이내) 특별자치시장·특별자치도지사·시·도지사 소속 행정심판위원회 서면 또는 온라인(www.simpan.go.kr)으로 행정심판을 제기할 수 있습니다.

년 월 일

담당자 : 직급 성명

전화번호 :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 직인

〈서식 제6-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상제외)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서

신청인	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
비 고						
결 정 사 항	□ 결정(대상) ■ 결정(대상 제외) □ 종결					
대 상 제 외 사 유	□ 소득기준 부적합 □ 유사중복 서비스 수혜 □ 기타 ( )					
안 내 사 항	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사·심의한 결과 위와 같은 사유로 노인맞춤돌봄서비스 대상에서 제외된 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득, 거동불편 등 개인의 여건 등의 변동으로 노인맞춤돌봄서비스가 필요할 경우에는 다시 신청하실 수 있으며, 자격기준에 적합할 시는 서비스를 제공 받을 수 있음을 알려드립니다.					

년 월 일

담당자 : 직급 성명

문의 전화번호:

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 직인

〈서식 제6-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(종결)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서						
신청인	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
비 고						
결 정 사 항	□ 결정(대상) □결정(대상제외) ■ 종결					
종 결 사 유	□ 본인 신청 □ 장기간(3개월 이상) 서비스 중지 □ 서비스 대상 자격 상실(소득자격, 유사중복사업 등) □ 재사정 결과 대상자 기준 부적합 □ 기타(　　)					
안 내 사 항	1. 귀하가 신청하신 노인맞춤돌봄서비스가 위와 같은 사유로 종결되었음을 안내드립니다. 2. 추후 본인요청에 따라 서비스를 다시 신청하실 수 있습니다. 3. 위 결정사항에 대해서 이의신청과는 별도로 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내(결정이 있었던 날로부터 180일 이내) 특별자치시장·특별자치도지사·시·도지사 소속 행정심판위원회 서면 또는 온라인(www.simpan.go.kr)으로 행정심판을 제기할 수 있습니다.					

년　　월　　일

담당자 : 직급　　성명

전화번호 :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 직인

〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서

노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서

신청인	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
비 고						

서비스 제공 안내

1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 선정되었음을 알려드립니다.

신청인과의 관계	대 상 자 성 명	생 년 월 일	서 비 스 제 공 기 간	비 고
			20 . . . ~ 20 . . .	
서 비 스 내 용	안 전 지 원	사 회 참 여	생 활 교 육	일상생활지원
수 행 기 관	기 관 명		문 의 전 화	
	주 소		전담사회복지사 성명	
			생 활 지 원 사 성 명	

2. 거주지역, 수급권, 타 재가복지서비스 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하셔야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.
   - 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등
   - 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우

개인정보 수집 및 활용 동의

1. 개인정보 수집·이용 동의
   가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무
   나. 수집항목 : 성명, 연락처, 주소, 생년월일, 생활환경
   다. 보유기간 : 5년

※ 귀하는 개인정보 수집·이용 관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 서비스 제공이 불가할 수 있습니다.

□ 동 의
□ 미동의

2. 개인정보 제3자 제공 동의
   가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무
   나. 제공받는 자 : 정부기관, 관할 지방자치단체, 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 및 수행기관, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터), 한국사회보장정보원
   다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 연락처, 주소, 생년월일, 생활환경
   라. 보유기간 : 5년

※ 귀하는 개인정보 수집·이용 관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 서비스 제공이 불가할 수 있습니다.

□ 동 의
□ 미동의

	3. 고유식별정보 수집·이용 동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년 ※ 귀하는 고유식별정보 수집·이용 관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 서비스 제공이 불가할 수 있습니다.	□ 동 의 □ 미동의
	4. 민감정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 항목 : 장애, 질병 등에 관한 건강정보, 상담기록, 수급여부 다. 보유기간 : 5년 ※ 귀하는 민감정보 수집·이용 관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 서비스 제공이 불가할 수 있습니다.	□ 동 의 □ 미동의
기타 동의 필요 사항	기타사항(동의 필요사항) - 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 보호자에게 연락을 취할 수 있습니다.	□ 동 의 □ 미동의
	- 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 관할 주민센터 등 관계기관에 협조하여 댁내 임의개방을 취할 수 있습니다.	□ 동 의 □ 미동의
	1. 서비스 신청에 대하여 조사·심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세히 안내를 해드리겠습니다. 2. 서비스 제공기간 중 인적사항 및 소득 변동, 지급정지 사유의 소명 등 변동사항 발생 시 시·군·구(읍·면·동)에 신고하시기 바랍니다. 년 월 일 신청인(대리 신청인*) 성명 : (서명 또는 인) 신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우) 담당자 : 직급 성명 문의 전화번호 : ○○○○ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관장	

〈서식 제7-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공(예정) 안내서(이용대기자)

노인맞춤돌봄서비스 제공(예정) 안내서

신청인	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	

서비스 안내사항

1. 귀하께서 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자로 선정되었음을 알려드립니다.
2. 서비스 개시일은 조사·심의결과 및 신청일 등을 종합적으로 고려하여 결정되며, 해당 주소지 내 수행기관의 서비스 제공 여력 등에 따라 서비스 개시일이 다소 지연될 수 있는 점 양해 부탁드립니다.
3. 거주지역, 수급권, 타 재가복지서비스 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여 주시기 바랍니다.

수행기관

기 관 명			
주 소		전담사회복지사 성명	
		문 의 전 화	

년 월 일

담당자 : 직급 성명

문의 전화번호 :

○○○○노인맞춤돌봄서비스 수행기관장

〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(일반돌봄군)

노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 이용자와 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사와 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 노인맞춤돌봄서비스 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

Ⅰ. 이용자의 권리와 의무

1 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
- 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 이용자는 수행기관과의 합의된 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
- 이용자는 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 수행기관이나 생활지원사에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있으며, 필요 시 서비스 상담 등을 통해 서비스 제공내용이 변경될 수 있습니다.

2 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
- 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 담당자에게 알려 주십시오.

3 이용자는 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 제공기관 종사자를 존중하고 서비스 제공 업무에 협조해야 합니다.
- 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 생활지원사에게 요구해서는 안 됩니다.
- 노인맞춤돌봄서비스는 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
- 이용자는 생활지원사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
  - 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 행동을 하여서는 안됩니다.
  - 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다.
    * 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.
  ※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.
- 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치가(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보보호법」에 의거 생활지원사 및 서비스 제공기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.

Ⅱ. 생활지원사의 권리와 의무

1 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
- 노인맞춤돌봄서비스는 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
- 생활지원사는 이용자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
- 생활지원사는 수행기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

2 생활지원사는 노인돌봄맞춤서비스를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
- 생활지원사는 이용자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 이용자가 직면한 상황 등을 최대한 이해하며 상호협조하에 적절한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.
  - 생활지원사는 이용자의 상태변화 등 서비스 변경이 필요할 경우 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
  - 생활지원사는 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
- 생활지원사는 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 전담사회복지사에 알려야 합니다.
- 생활지원사는 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다.

3 생활지원사는 이용자를 인격적으로 존중하여야 합니다.
- 생활지원사는 이용자의 신체적, 정신적, 인지적 손상 등을 이유로 함부로 대하지 않아야 합니다.
- 생활지원사는 서비스 제공과정에서 취득하게 된 이용자에 대한 비밀은 철저히 보장하여야 합니다.

서비스 이용자	생활지원사
성 명 : (서 명)	성 명 : (서 명)

〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(중점돌봄군)

노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 이용자와 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사와 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 노인맞춤돌봄서비스 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

Ⅰ. 이용자의 권리와 의무

1 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 이용자는 수행기관과의 합의된 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
- 이용자는 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 수행기관이나 생활지원사에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있으며, 필요 시 서비스 상담 등을 통해 서비스 제공내용이 변경될 수 있습니다.

2 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 담당자에게 알려 주십시오.

3 이용자는 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 제공기관 종사자를 존중하고 서비스 제공 업무에 협조해야 합니다.

- 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 생활지원사에게 요구해서는 안 됩니다.
- 노인맞춤돌봄서비스는 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다. 만약 부적절한 요구나 행위가 지속 발생할 경우 서비스가 중단될 수 있습니다.

이용자가 아닌 가족 등을 위한 서비스 요구 예시	- 이용자가 아닌 가족, 동거인 등을 위한 식사관리, 청소관리 등 각종 행위 * 예: 가족이 단독으로 사용하는 공간 청소, 빨래 등 - 이용자나 가족의 생계를 위한 활동을 요구하는 행위 * 예: 물품판매, 농사일 등
생활지원사에 대한 무리한 요구 예시	- 생활지원사에게 안마나 마사지, 힘든 집안일* 등을 요구하는 행위 * 예 : 대청소, 김장 등 - 생활지원사에게 불쾌감을 일으키는 발언과 불필요한 신체적 접촉 등의 부적절한 행위
서비스 이용 관련 사항	- 어르신과 생활지원사 간 서비스 이용(시간, 내용 등) 관련한 사항은 임의로 변경 금지 - 서비스 이용과 관련된 불만이나 변경 필요시는 기관의 전담사회복지사와 상의해서 조정하여야 함

- 이용자는 생활지원사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
  - 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 행동을 하여서는 안됩니다.
  - 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다.
    * 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.
  ※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.
- 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치가(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보보호법」에 의거 생활지원사 및 서비스 제공기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.

Ⅱ. 생활지원사의 권리와 의무

1 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 노인맞춤돌봄서비스는 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
  - 생활지원사는 '일상생활지원 서비스' 이용자에게 다음의 서비스를 제공합니다.

이동활동지원	- 이용자가 일상생활에 필요한 외출(장보기, 관공서, 은행, 병원 등) 시 동행지원 서비스 제공 * 병원 동행은 보호자 동행이 우선이며, 보호자 동행이 어려울 경우에 한하여 제공함 * 외출 동행 시 발생되는 비용(대중교통비 등)은 이용자가 부담함
가사지원	- 가정 내에서 이용자의 생활에 필요한 식사관리 및 청소관리 서비스 제공

- 생활지원사는 이용자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
- 생활지원사는 수행기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

2 생활지원사는 노인돌봄맞춤서비스를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 생활지원사는 이용자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 이용자가 직면한 상황 등을 최대한 이해하며 상호협조하에 적절한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.
  - 생활지원사는 이용자의 상태변화 등 서비스 변경이 필요할 경우 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
  - 생활지원사는 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
- 생활지원사는 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 전담사회복지사에 알려야 합니다.
- 생활지원사는 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다.

3 생활지원사는 이용자를 인격적으로 존중하여야 합니다.

- 생활지원사는 이용자의 신체적, 정신적, 인지적 손상 등을 이유로 함부로 대하지 않아야 합니다.
- 생활지원사는 서비스 제공과정에서 취득하게 된 이용자에 대한 비밀은 철저히 보장하여야 합니다.

서비스 이용자	생활지원사
성 명 : (서 명)	성 명 : (서 명)

〈서식 제8호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공지

2023년 00월 대상자별 서비스제공결과							
대상자명		생년월일		성별		주소	
연번	일자	서비스명	시작시간	종료시간	소요시간	업무내용	

〈서식 제9호〉 노인맞춤돌봄서비스 중지 신청서

노인맞춤돌봄서비스 중지 신청서						
인적사항	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소					
서비스 중지	일 자	년 월 일부터 ~ 년 월 일까지				
	사 유	□ 본인 신청 ( ) □ 장기 부재 ( )				
안내사항	○ 서비스 제공 중지 기간이 3개월을 초과하는 경우 서비스 이용자격이 종결됨을 안내받았습니다.					□ 확인
	○ 서비스 제공 중지 기간 동안 이용자의 상황, 서비스 개입여부를 확인하기 위해 방문 및 전화 등 모니터링이 이루어짐을 안내받았습니다.					□ 확인

상기인은 위와 같은 사유로 노인맞춤돌봄서비스 이용 중지을 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인[1]) 성명 : (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

수행기관장 귀하

1) 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척), 사회복지담당공무원 및 기타 관계인(후견인) 등

〈서식 제10-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서

노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서

인적사항	성명		생년월일		전화번호	
	주소					
서비스 종결	일자	년 월 일 부터				
	사유	□ 시설입소 □ 타 서비스 희망		□ 서비스 불필요 □ 기타 ( )		
비고						

상기인은 위와 같은 사유로 노인맞춤돌봄서비스 이용 종결을 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인[1]) 성명 : (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

1) 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척), 사회복지담당공무원 및 기타 관계인(후견인) 등

〈서식 제10-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서

노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서

인적사항	성 명		생 년 월 일		전 화 번 호	
	주 소					

	구분	내용	비고
서비스 종결 사유	□ 본인 신청	본인 또는 가족이 서비스 수혜를 거부하는 경우, 시설 입소 등	승인요청
	□ 장기간 서비스 중지	서비스 제공 중지기간이 3개월을 초과하는 경우	승인요청
	□ 자격상실	서비스 대상 자격을 상실한 경우(소득자격, 유사중복사업)	승인요청
	□ 재사정 결과 대상자 기준 부적합	재사정 결과 대상자 기준 부적합 등 서비스 종결이 필요한 자	심의요청
	□ 수행인력 안전 등	수행인력의 안전상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우	심의요청
	□ 사망	사망에 의한 종결처리	자동종결
비고			
사후관리 계획	□ 미해당 □ 사후관리 대상 (사후관리 기간 :)		
처리일시		처리자	

〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고양식

노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고

수행기관 정보					
시·도명		시·군·구명		수행기관명	

대상자 인적사항							
성 명		생년월일		성 별			
주 소	*(※읍·면·동까지만 기입)*						
수급여부	*기초/차상위 /일반*	서비스 개시일		대상구분	*중점/일반 /사후관리*	특화서비스 제공여부	*은둔형/우울형 /사후관리*
생활환경	*가족관계, 사회관계, 건강상태, 경제상태 등 대상자에 대한 일반적인 사항 간단히 기술*						
비상연락망	*연락 가능한 가족, 친인척 등*						

사고경위 및 조치사항			
사고유형	□ 자살/자살시도 □ 자연사 □ 사고사 □ 재난·재해 (※ 중복체크 가능)	발생장소	□ 댁내 □ 댁외 ( )
발생일시		원 인	
발견일시		최초발견자	
상세내용	*※ 사고 및 발견 경위 : 시간대별 기술* *ex) 10:00 안부확인 전화를 하였으나 계속 받지 않음* *10:20 방문하여 문을 두드렸으나 인기척이 없었음* *10:25 자녀에게 연락하여 현관 비밀번호를 물어보고 문을 열고 들어가니 어르신이 쓰러져계심* *10:30 119에 연락, 병원으로 이송* *※ 정보제공자 : 담당 생활지원사 000(연락처:000-0000-0000)*		
조치현황			
비고 (향후계획 등)			

〈서식 제12호〉 이의신청서

공통서식 〈개정 2019.1.1〉

이 의 신 청 서						처리기간 별도안내
신 청 인	성 명		주 민 등 록 번 호 (외 국 인 등 록 번 호)			
	주 소	(전화번호 :)				
대 리 신 청 인	성 명		주 민 등 록 번 호 (외국인등록번호 등)		신청인과의 관계	
	주 소	(전화번호 :)				
처 분 내 용	□ 선정 □ 보장변경/중지/정지/상실 □ 환수 □ 기타					
처분이 있음을 안 연월일	년 월 일					
처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일	년 월 일					
처분의 내용 또는 통지된 사항						
이의신청 취지 및 사유						

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조, 「국민기초생활 보장법」 제38조, 「한부모가족지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초연금법」 제22조, 「장애인복지법」 제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제36조, 「의료급여법」 제30조제1항, 「장애인연금법」 제18조, 「장애아동복지지원법」 제38조, 「아동수당법」 제19조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조제1항 및 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 따라 위와 같이 이의신청을 합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 귀하

안 내	1. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시장·군수·구청장(교육급여의 경우 시·도교육감)이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도지사(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감)에게 송부합니다. 다만, ① 기초연금 결정에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 30일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ② 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ③ 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내, ④ 장애인연금 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내), ⑤ 장애인활동지원은 접수한 날로부터 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ⑥ 장애아동가족지원, 장애아가족양육지원 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ⑦ 발달장애인 주간활동지원, 방과후돌봄 지원 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ⑧ 영유아보육지원은 접수한 날로부터 30일 이내, ⑨ 아동수당지원은 접수한 날로부터 30일(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내)이내, ⑩ 사회서비스이용권 발급 관련 이의신청은 접수한 날로부터 15일 이내 결정통지 처리합니다. 2. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청서를 받았을 때(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 경우에는 직접 이의신청을 받았을 때를 말한다) 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다. 3. 다른 법률에 규정이 없는 경우 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조에 의해 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 처분을 결정한 보장기관의 장에게 이의신청을 할 수 있으며, 이의 신청을 받은 보장기관의 장은 접수한 날부터 10일 이내에 처리합니다.
구 비 서 류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)
	수수료 없음

〈서식 제13호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서

노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서

사업명				
신청지역	시·군·구		권역	
신청법인	법인명	*○○법인, ○○사회서비스원 등*	유형	□ 사회복지법인 □ 비영리법인 □ 사회서비스원
	주 소			
	전화번호		E-mail	
신청법인 운영 시설	시설명		시설장	
	시설종류	□ 노인복지시설 - 장기요양기관으로 지정받은 시설의 경우 제공 재가급여: □ 방문요양 □ 주야간보호 □ 단기보호 □ 기타 재가급여 *※ 노인복지법 제31조에 따른 '노인복지시설', 노인장기요양보험법 제31조에 따른 '장기요양기관'을 의미* □ 그 외 사회복지시설(시설종류: _____) *※ 사회복지관, 지역자활센터 등* □ 기타 시설(시설종류: _____) *※ 자활기업, 자활사업단 등*		
	운영기간 (위탁기간)	년 월 일 ~ 년 월 일		
	주소			
	전화번호		E-mail	

본 법인(기관)은 '노인맞춤돌봄서비스' 사업을 수행하고자 수행기관 선정 공모에 다음과 같이 신청합니다.

20 년 월 일

○○법인 (직인)

보 건 복 지 부 장 관 귀 하

〈구비서류〉
1. 법인(기관) 일반현황 1부
2. 사업계획서 및 첨부서류 1부
3. 법인인 경우 법인설립허가증 사본, 정관, 법인 등기사항증명서 1부
4. 사회복지시설임을 증명하는 서류(신고필증) 1부
5. 방문요양급여 제공규모 조치계획서(해당될 경우에 한함)(별도 양식 없음) 1부

[붙임 1]

법인 일반현황

<table>
<tr><td>법 인 명</td><td colspan="2"></td><td>주사무소
소 재 지</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">대표자</td><td>성 명</td><td>생년월일</td><td colspan="3">주 소</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>법인 유형</td><td colspan="5">□ 사회복지법인 □ 비영리법인 □ 사회서비스원</td></tr>
<tr><td>설립일</td><td colspan="2"></td><td>주무관청</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>설립목적</td><td colspan="5">○
○
※ 개조식으로 작성</td></tr>
<tr><td>주요연혁</td><td colspan="5">○
○
※ 주요사항만 기재하고 필요시 별지 작성</td></tr>
<tr><td>주요사업</td><td colspan="5">○
○
※ 주요사항만 기재하고 필요시 별지 작성</td></tr>
<tr><td rowspan="2">법인운영
기관 수
(해당
시·군·구
소재지 기준)</td><td>전체
기관 수</td><td colspan="2">※ 해당 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 사회복지시설, 장기요양기관 전체 수</td><td>기관명</td><td></td></tr>
<tr><td>방문요양급여
제공기관 수</td><td colspan="2">※ 해당 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 방문요양급여 제공기관 수</td><td>기관명</td><td></td></tr>
</table>

[붙임 2]

사 업 계 획 서

1. 사업의 필요성

※ 동 사업의 필요성 기재

2. 사업 목적

※ 동 사업이 추구하는 목적을 제시

3. 사업 내용 및 수행방법

※ 사업목표를 달성하기 위하여 수행하는 사업내용과 방법을 구체적으로 기재

4. 지역자원 활용 방안

1) 협력체계 구축 여부

※ 사업과 관련하여 자문을 받거나 협력을 하는 주요 기관의 목록을 기재(예: 유관기관, 단체, 지역사회, 협회 등)하고 협력내용(후원, 자문 등), 협력의 연속성 여부를 체크(예: 규칙적이고 지속적인 자문, 후원 참여 등)

번호	협력기관	협력내용	연속성(√)
1			□
2			□
3			□

2) 후원연계 실적(최근 3년)

※ 최근 3년간 노인 대상 후원금품 연계 실적 기재(법인이 운영하는 기관 전체 실적이 아닌 동 사업을 수행하려는 기관의 실적에 한하여 작성)

연도	후원금액	후원연계 대상노인 수	후원내용	후원처
계				

첨부서류	최근 3년간 후원연계 실적

3) 지역자원 발굴 계획

※ 동 사업의 효과성을 제고하기 위한 지역자원 발굴 계획을 구체적으로 기재

5. 사업 수행 인프라

1) 시설 기준

※ 동 사업을 수행하기 위한 사무공간, 상담공간 및 프로그램실을 확보하였는지 내용 기재 (전용공간 여부, 위치, 규모 등), 필수공간 외에 다양한 서비스 제공을 위한 별도의 공간을 추가로 마련하였거나 자체 비용으로 마련할 계획이 있는 경우 내용 기재

o 사무공간

- (전용공간 여부)

- (위치)

- *(규모)*

번호	필수 확보공간	위치	내용	확보 여부(√)
1	사무공간	*ㅇㅇ기관 ㅇㅇ층*	전용공간	□
2	상담공간		전용공간	□
3	프로그램실		전용공간 또는 별도 공간 활용계획 마련	□
번호	**추가 확보공간**	**위치**	**내용**	**확보 여부(√)**
4				□

첨부서류	각 공간별 증빙사진, 프로그램실 별도 공간 활용계획(해당 있는 경우)

2) 인력 요건

※ *수행인력 외에 동 사업을 담당하는 중간관리자(수행기관 자체 인력, 국비 인건비 미지급)를 배치할 계획이 있는 경우 내용 기재*

3) 기타 요건(차량, 사무기기 보유)

※ *대상자 송영서비스 제공 등이 가능한 기관차량을 보유하고 있거나 자체 비용으로 마련할 계획이 있는 경우 내용 기재(차량 종류, 수량, 운영계획 등)*

※ *수행인력 업무수행을 위한 PC, 프린터 등 사무기기를 보유하고 있거나 자체 비용으로 마련할 계획이 있는 경우 내용 기재(사무기기 종류, 수량 등)*

6. 유사사업 수행 경험

※ *국가 및 지자체에서 추진한 노인돌봄 관련 사업*을 적절히 수행한 경험 기재(사업명, 사업기간, 사업 추진성과 등)*

* *노인돌봄 관련 사업: 노인돌봄기본·종합서비스, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 초기 독거노인 자립지원 사업 등 국고보조 사업, 재가노인복지서비스 등 지자체 자체 사업 등*

7. 사업수행의 전문성

※ *법인 및 시설장이 노인복지에 관한 전문성을 갖추고 있는지(주요경력, 자격증 소지 여부 등) 구체적으로 기재*

8. 사업 수행의지

※ 법인 및 시설장이 동 사업을 적극적으로 추진하고자 하는 의지(비전, 목표, 열의도 등) 기재

9. 사업비(프로그램 운영비) 집행계획

※ 노인맞춤돌봄서비스 제공을 위한 프로그램 운영비가 지급될 예정으로 프로그램 운영비 집행계획에 대해 개괄적으로 기재(사업비 집행 지침에 대해서는 11월 이후에 배포할 예정)

** 예시) ①어르신의 사회참여지원을 위한 심리프로그램 개최, ②병원·외출동행 등의 일상생활 지원에 따르는 사업비(유류비 포함) 집행계획, ③낙상예방, 인지저하 예방 등의 건강관리를 위한 생활교육 지원계획 등*

10. 기대효과

※ 사업수행을 통해 얻을 수 있는 효과를 구체적으로 제시

11. 사업 추진일정

사 업 내 용	월 별												비고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

〈서식 제14호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 표준 계약서 양식

노인맞춤돌봄서비스 표준 계약서

○○광역시 ○○구(이하 "위탁자"라 한다.)와 _____를 운영하는 ○○○법인(이하 "수탁자"라 한다.)은 ○○○○년 노인맞춤돌봄서비스 사업에 대하여 다음과 같이 계약을 체결한다.

제1조(목적) 이 계약은 노인맞춤돌봄서비스 사업을 위탁함에 있어 위탁자와 수탁자의 권리·의무 등 필요한 사항을 규정함으로써 사업을 효율적으로 추진함을 목적으로 한다.

제2조(위탁의 내용) 본 계약상 "위탁자"가 _____의 운영과 관련하여 "수탁자"에게 위탁하는 「노인맞춤돌봄서비스」의 내용은 다음과 같다.

1. 서비스 수행인력 선발 및 배치
2. 서비스 수행인력 교육
3. 대상자 선정조사 및 상담
4. 서비스 제공계획 수립 및 제공
5. 서비스 수행인력 관리 및 모니터링 실시
6. 서비스 제공
7. 기타 노인맞춤돌봄서비스 사업 추진에 관하여 위탁자가 요구하는 사항 등 사업전반에 관한 사항

제3조(위탁기간 및 내용의 조정 및 변경) ① "수탁자"와 "위탁자"는 별도의 사유가 발생하지 않는 한 위탁기간을 ○○○○년 ○월 ○일부터 ○○○○년 ○○월 ○○일까지로 한다. 단, 위탁기간 중 정책변경, 법령, 지침의 개·폐 및 제정으로 인하여 사업 규모 및 내용을 조정 또는 변경하거나 종료하여야 할 사유가 발생할 때에는 관계 법령 및 지침에 따라 위탁기간 및 위탁의 내용을 조정할 수 있다.

② 계약갱신을 원하는 "수탁자"가 위탁기간 만료 ○개월 전까지 "위탁자"에게 그 뜻을 통지할 경우 "위탁자"는 갱신기간을 정하여 위탁계약을 갱신할 수 있다.

제4조(사업계획) ① "수탁자"는 "위탁자"가 수립한 기본계획에 따라 제2조 각호의 사항에 대한 세부계획을 수립, 제출하여 "위탁자"의 승인을 받아야 한다.

② "수탁자"는 제1항의 세부계획을 변경하고자 하는 때에는 사전에 "위탁자"의 서면 승인을 받아야 한다.

제5조(사업의 수행) ① "수탁자"는 보건복지부의 노인맞춤돌봄서비스 사업안내(이하 "사업지침"이라 한다) 및 관련 규정을 준수하고 "위탁자"의 행정지시 및 감독 하에 운영한다.
② "수탁자"는 동 사업을 원활히 수행하기 위해 관련 보건복지서비스 제공기관과의 긴밀한 업무협조 체계를 구축한다.
③ "수탁자"는 제3조에 따라 위탁계약이 갱신되지 않았거나 제13조에 따라 위탁계약이 중도 해지된 경우라도 "위탁자"가 별도의 협약을 체결하고 새로운 법인에 본 사업을 위탁하여 업무가 인계되는 날까지 기존의 위탁계약 상 의무를 계속 수행하여 본 사업이 중단되지 않도록 한다.

제6조(업무의 재위탁금지 등) "수탁자"는 "위탁자"의 사전 서면 승인 없이 위 제2조의 내용 일부 또는 전부를 제3자에게 위탁할 수 없고, 본 계약상의 권리, 의무를 제3자에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제7조(사업비의 지급) ① "위탁자"는 이 사업에 소요되는 경비(이하 "사업비"라 한다)를 "수탁자"에게 매월 또는 분기별 지원하며, 그 금액은 "위탁자"의 예산 범위 내에서 보건복지부의 "사업지침"에 따라 지급한다.
② "수탁자"는 지원단체의 지원금 청구시기를 고려하여 "위탁자"에게 청구하고, 이에 따라 "위탁자"는 지원단체의 지원금 교부금액 및 교부시기에 맞추어 "수탁자"에게 사업추진에 필요한 사업비를 지급한다.
③ "수탁자"는 사업비를 지급받고자 하는 때에는 사업비의 집행계획서 및 산출내역서를 첨부하여 "위탁자"에게 청구하여야 한다.

제8조(사업비 집행 및 관리) ① "수탁자"는 사업비를 본 사업목적을 위한 용도 이외의 목적으로 사용할 수 없으며, 예산회계법, 지방재정법, 사회복지법인 재무회계규칙 등의 관계법규를 준수하여 관리·집행하여야 한다.
② "수탁자"는 사업비를 관리하기 위하여 별도의 계좌를 개설하고 회계책임자를 임명하여야 한다.

제9조(정산 및 사업실적보고) ① "수탁자"는 매분기 종료 후 ○○일 이내에 사업에 대한 보고 및 사업비 정산서를 "위탁자"에게 제출하여야 한다.
② "수탁자"는 위탁기간이 만료되거나 협약이 해지되는 때에는 만료일 또는 해지일로부터 ○일 이내에 사업비 정산서를 작성하여 "위탁자"의 승인을 받은 후 잔액을 지체 없이 반납하여야 한다.

제10조(장부 등의 비치) "수탁자"는 "사업지침"에서 정한 장부 및 서류를 비치하여야 한다.

제11조(개인정보의 보호) ① "수탁자"는 개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) 및 관련 법령이 정하는 바에 따라 대상자들의 개인정보를 보호하여야 한다.

② "수탁자"는 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수행인력을 교육하고, 개인정보보호법 제29조 및 동법 시행령 제30조에서 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.

③ "위탁자"는 "수탁자"가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하여야 하며, "수탁자"가 위탁받은 업무와 관련하여 개인정보를 처리하는 과정에서 개인정보보호법을 위반하여 발생한 손해배상책임에 대하여는 "수탁자"를 "위탁자"의 소속직원으로 간주한다.

④ "수탁자"는 위탁계약이 만료되거나 중도 해지되어 더 이상 위탁업무를 수행할 수 없게 된 경우, 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보를 "위탁자"의 선택에 따라 개인정보보호법 시행령 제16조에 따른 방법으로 즉시 파기하거나 "위탁자"에게 반납하여야 한다. 단, 제5조 제3항에 따라 계약만료·해지 이후에도 사업 중단의 방지를 위하여 계약상 의무를 수행하여야 하는 경우에는 해당 기간 동안 개인정보의 파기 또는 반납을 유예할 수 있다.

제12조(지도·감독) ① 사업운영을 지도·감독하기 위하여 "위탁자"가 서류 등의 제시를 요구하면 "수탁자"는 지체없이 이에 응하여야 한다.

② "위탁자"는 수시로 사업운영 및 회계에 대한 지도·감독을 할 수 있다.

③"위탁자"는 사업과 관련한 "수탁자"의 사무처리가 위법하거나 부당하다고 판단되는 때에는 이에 대한 시정을 요구하거나 직접 시정조치를 할 수 있고, "수탁자"는 "위탁자"의 시정요구가 있는 경우 그에 지체 없이 응하여야 한다.

제13조(계약의 해지 등) "위탁자"는 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 발생하는 경우 위탁계약 기간 중이라도 계약을 해지할 수 있으며, "수탁자"는 이로 인한 손해배상 또는 손실보상 등을 청구할 수 없다.

1. 천재지변 등 불가항력의 사유가 발생하거나 정책변경 내지는 "위탁자"의 방침으로 사업이 취소된 경우
2. "수탁자"가 관련규정 및 본 계약에서 정한 사항을 위반하거나, 행정상 정당한 지시·감독을 거부한 경우
3. 지도감독 및 평가 결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우

제14조(손해배상 등) ① "수탁자"는 사업수행과정에서 "수탁자"나 "수탁자"의 피고용인의 고의 또는 과실로 발생되는 사건·사고, 개인정보 관리 소홀 등과 관련하여 민·형사상의 모든 책임을 진다. 다만, "수탁자"가 귀책사유 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다.

② "수탁자"의 귀책사유로 인하여 "위탁자"가 제3자에게 이 사업과 관련된 손해배상 등을 한때에는 "수탁자"는 이를 자신의 책임과 부담으로 "위탁자"에게 전액을 배상하여야 한다.

제15조(계약의 해석) 본 계약서에 규정되지 아니한 사항은 “위탁자”와 “수탁자”가 협의하여 결정하며, 해석에 이견이 있을 경우 “위탁자”의 해석을 우선 적용한다.

제16조(계약의 효력) 본 계약의 내용은 계약일부터 효력이 있다.

본 계약을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하여 “위탁자”와 “수탁자”가 날인한 후 각 1부씩 보관한다.

○○○○년 ○월 ○일

위탁자 ○○광역시 ○○구 ○○로 ○○○
○○○광역시 ○○○청
위 대표자 ○○장 ○ ○ ○ (인)

수탁자 ○○광역시 ○○구 ○○로 ○○○
○○○법인
위 대표자 ○ ○ ○ (인)

〈서식 제15-1호〉 표준근로계약서-전담사회복지사

기간제 근로계약서

○○○○(이하 "사용자"라 한다)와 기간제 근로자 ○○○(이하 "근로자"라 한다)는 아래 근로조건을 성실히 이행할 것을 약정하고 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

제1조(목적) 본 계약은 ○○○○년 「노인맞춤돌봄서비스」 사업 수행을 위하여 근로계약을 체결하고 근로조건에 대한 기준과 양당사자간의 권리·의무를 명확히 정하기 위함이다.

제2조(근로계약기간) ① ○○○○. ○○. ○○. ~ ○○○○. ○○. ○○.까지로 한다.
② "근로자"는 재계약이 체결되지 않는 한 계약기간의 만료와 동시에 퇴직한 것으로 본다.
③ 근로계약 해지사유가 발생된 경우 계약기간 만료전이라도 근로계약을 해지할 수 있다.

제3조(근로장소 및 업무내용) ① 근로장소는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 기타 기타 "사용자"가 지정하는 장소로 정한다.
② 업무내용은 다음 각 호와 같이 정한다.
1.
2.
3.
4.

제4조(근로일별 근로시간 및 휴게시간) ① 근로일은 ○요일부터 ○요일까지 주5일로 하고, 근로일(○~○)별 근로시간은 ○○시부터 ○○시○○분까지로 하며, 휴게시간을 제외한 1일 8시간, 1주 40시간으로 정한다.
② 휴게시간은 ○○시○○분부터 ○○시○○분까지로 한다.
③ 근로일, 근로시간, 휴게시간은 돌봄서비스 특성상 이용자의 사정 등 업무형편 및 기타 사업 수행에 차질이 없는 범위 내에서 변경될 수 있다.
④ "근로자"는 1주 12시간을 한도로 연장근로와 야간근로(22시부터 익일6시), 휴일근로를 함에 동의한다.

제5조(휴 일) 유급휴일은 주휴일(○요일)과 근로자의 날(5월 1일), 기타 취업규칙에서 정하는 바에 따른다.

제6조(휴 가) 연차유급휴가는 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 부여한다.

제7조(임 금) ① 임금은 월 단위로 정산하여 매월 ○○일을 지급일로 하고, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 "근로자" 명의의 통장에 입금한다.(예금계좌번호 : ○○은행 ××××××××××××)

② 근무일 중 결근 시 등에는 해당 급여액을 공제하여 지급한다

1. 월급 :　　원
2. 상여금 : 있음(　)　　원,　없음(　)
3. 기타급여(제수당 등) : 있음(　),　없음(　)

·

·

제8조(퇴직금) "근로자"가 1년 이상 계속근무를 하고 퇴직하는 경우 근로자퇴직급여보장법에 따른 퇴직금 또는 퇴직연금을 지급한다.

제9조(근로계약 해지) 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 근로계약을 해지할 수 있다.

1. 근로계약기간 만료
2. "근로자"의 귀책사유(방문실적 허위, 이용자 개인정보 유출, 서비스제공의무 해태 등)로 인해 고용관계를 계속하기 어려운 경우
3. 「노인맞춤돌봄서비스」 사업의 위수탁계약 변경, 조정, 중단, 해지, 폐지, 종료, 만료 등의 사유가 발생된 경우
4. 기타 위에 준하는 경우

제10조(기　타) ① 근로자"의 귀책사유로 인하여 "사용자" 또는 서비스 이용자에게 손실, 손해가 발생하였을 경우, 민·형사상의 책임을 진다.

② 직무상 취득한 비밀을 외부에 누설하지 아니 한다.

③ 퇴직시 30일 전에 사직서를 제출하고 업무인수인계 등의 필요한 협조를 한다.

④ 이 계약에 정함이 없는 사항은 취업규칙에 따른다.

위와 같이 근로계약을 체결하고 각자가 이를 성실히 준수하여 이행하기로 서약하며, 계약서 2부를 작성하여 양 당사자가 서명 또는 날인 후 각각 1부씩 보관한다.

년 월 일

(사용자) 주 소 :
법 인 명(시 설 명) :
대 표 자 : (서명 또는 인)

(근로자) 주 소 :
생년월일 : (휴대전화:)
성 명 : (서명)

〈근로계약서 서면 교부 확인〉

교 부 일 시:	수 령 자:	(서명)

〈서식 제15-2호〉 표준근로계약서-생활지원사

기간제 단시간 근로계약서

○○○○(이하 "사용자"라 한다)와 기간제 단시간근로자 ○○○(이하 "근로자"라 한다)는 아래 근로조건을 성실히 이행할 것을 약정하고 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

제1조(목적) 본 계약은 ○○○○년 「노인맞춤돌봄서비스」 사업 수행을 위하여 근로계약을 체결하고 근로조건에 대한 기준과 양당사자간의 권리·의무를 명확히 정하기 위함이다.

제2조(근로계약기간) ① ○○○○. ○○. ○○. ~ ○○○○. ○○. ○○.까지로 한다.
② "근로자"는 재계약이 체결되지 않는 한 계약기간의 만료와 동시에 퇴직한 것으로 본다.
③ 근로계약 해지사유가 발생된 경우 계약기간 만료전이라도 근로계약을 해지할 수 있다.

제3조(근로장소 및 업무내용) ① 근로장소는 노인맞춤돌봄서비스 대상자의 가정 또는 서비스 이용자의 요청장소, 기타 "사용자"가 지정하는 장소로 정한다.
② 업무내용은 다음 각 호와 같이 정한다.
1.
2.
3.
4.

제4조(근로일별 근로시간 및 휴게시간) ① 근로일은 ○요일부터 ○요일까지 주5일로 하고, 근로일(○~○)별 근로시간은 ○○시부터 ○○시○○분까지로 하며, 휴게시간을 제외한 1일 5시간, 1주 25시간으로 정한다.
② 휴게시간은 ○○시○○분부터 ○○시○○분까지로 한다.
③ 근로일, 근로시간, 휴게시간은 돌봄서비스 특성상 이용자의 사정 등 업무형편 및 기타 사업 수행에 차질이 없는 범위 내에서 변경될 수 있다.
④ "근로자"는 1주 12시간을 한도로 연장근로와 야간근로(22시부터 익일6시), 휴일근로를 함에 동의한다.

제5조(휴 일) 유급휴일은 주휴일(○요일)과 근로자의 날(5월 1일), 기타 취업규칙에서 정하는 바에 따른다.

제6조(휴 가) 연차유급휴가는 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 통상근로자의 근로시간에 비례하여 부여한다.

제7조(임 금) ① 임금은 월 단위로 정산하여 매월 ○○일을 지급일로 하고, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 "근로자" 명의의 통장에 입금한다.(예금계좌번호 : ○○은행 ××××××××××××)

② 근무일 중 결근 시 등에는 해당 급여액을 공제하여 지급한다

1. 월급 :　　원
2. 상여금 : 있음(　)　　원,　없음(　)
3. 기타급여(제수당 등) : 있음(　),　없음(　)

·

·

제8조(퇴직금) "근로자"가 1년 이상 계속근무를 하고 퇴직하는 경우 근로자퇴직급여보장법에 따른 퇴직금 또는 퇴직연금을 지급한다.

제9조(근로계약 해지) 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 근로계약을 해지할 수 있다.

1. 근로계약기간 만료
2. "근로자"의 귀책사유(방문실적 허위, 이용자 개인정보 유출, 서비스제공의무 해태 등)로 인해 고용관계를 계속하기 어려운 경우
3. 「노인맞춤돌봄서비스」 사업의 위수탁계약 변경, 조정, 중단, 해지, 폐지, 종료, 만료 등의 사유가 발생된 경우
4. 기타 위에 준하는 경우

제10조(기　타) ① 근로자"의 귀책사유로 인하여 "사용자" 또는 서비스 이용자에게 손실, 손해가 발생하였을 경우, 민·형사상의 책임을 진다.

② 직무상 취득한 비밀을 외부에 누설하지 아니 한다.

③ 퇴직시 30일 전에 사직서를 제출하고 업무인수인계 등의 필요한 협조를 한다.

④ 이 계약에 정함이 없는 사항은 취업규칙에 따른다.

위와 같이 근로계약을 체결하고 각자가 이를 성실히 준수하여 이행하기로 서약하며, 계약서 2부를 작성하여 양 당사자가 서명 또는 날인 후 각각 1부씩 보관한다.

년 월 일

(사용자) 주 소 :
법 인 명(시 설 명) :
대 표 자 : (서명 또는 인)

(근로자) 주 소 :
생년월일 : (휴대전화:)
성 명 : (서명)

〈근로계약서 서면 교부 확인〉

교 부 일 시:	수 령 자:	(서명)

〈서식 제16호〉 보안서약서

보 안 서 약 서

본인은 20 년 월 일부로 아래의 노인맞춤돌봄서비스를 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 개인정보보호법 및 관계법령을 준수한다.

2. 본인은 관련 업무 중 알게 될 일체의 내용이 직무상 기밀 사항임을 인정한다.

3. 본인은 이 기밀을 누설함이 서비스 대상자 등 당해 사업의 관계자 및 국가이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 업무수행 중 지득한 제반 기밀사항을 일체 누설하거나 공개하지 아니한다.

4. 본인이 이 기밀을 누설하거나 관계규정을 위반한 때에는 관련 법령 및 계약에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수한다.

년 월 일

서 약 자

직 위 :

성 명 : (서명)

주민등록번호 :

서약집행자

(담당공무원) 소 속 :

직 위 :

성 명 : (서명)

〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서 및 개인정보 제공동의서

특화서비스 신청서 및 개인정보 제공동의서

신청인	성 명		주민등록번호		전화번호	
	주 소				휴대전화	
	수 급 여 부	□ 미해당 □ 기초생활수급(○생계 ○의료 ○주거) □ 기초연금 □ 기타(*장애연금 등*)				
	서비스이용 (공공·민간 서비스 포함)	□ 해당 없음 □ 노인맞춤돌봄서비스(○일반 ○중점) □ 노인장기요양보험 □ 가사·간병 방문지원 □ 보훈재가복지서비스 □ 장애인 활동 지원 □ 기타 ( )				

서비스 신청 동의	확 인 (✓체크)
1. 서비스의 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 신청이 각하되거나 결정이 취소될 수 있습니다. 2. 서비스를 신청하기 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.	□동 의 □미동의

개인정보 수집 및 활용 동의	확 인 (✓체크)
1. 개인정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 제공에 관한 업무 나. 수집항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보 일체 다. 보유기간 : 5년	□동 의 □미동의
2. 개인정보 제공 동의 가. 이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 제공에 관한 업무 나. 제공받는 자 : 정부기관, 관할 지방자치단체, 광역지원기관, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터), 한국사회보장정보원 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보 일체 라. 보유기간 : 5년	□동 의 □미동의
3. 고유식별정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 신청 및 자격에 관한 업무 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년	□동 의 □미동의
4. 민감정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스(특화서비스 포함) 제공에 관한 업무 나. 항목 : 장애, 질병 등 관한 건강정보, 상담정보 다. 보유기간 : 5년	□동 의 □미동의

귀하는 개인정보 수집 관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 대상자 선정에서 제외될 수 있습니다.

본인(대리신청인 포함)은 개인정보 활용 동의와 기타 유의사항에 대하여 특화서비스 수행기관 전담사회복지사로부터 안내받았음을 확인하며, 이와 같이 특화서비스를 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인[1]) 성명 : (서명 또는 인)
신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)
특화서비스 수행기관장 귀하

신청접수 처리정보	접수경로	□ 직접신청(대리신청 포함) □ 기관 내 의뢰 □ 타 기관 의뢰 □ 읍·면·동 □ 발굴 □ 기타				
	비고사항		처리일자	0000-00-00	처리자	

1) 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척) 및 이해 관계인(친족을 제외한 이웃 등 그밖의 관계인) 등

〈서식 제18-1호〉 특화서비스 초기상담지

특화서비스 초기상담지

일 자	0000년 00월 00일	조 사 자	
방 법	☐ 가정방문 ☐ 기관내방 ☐ 전화 ☐ 기타 ( )		
신청경로	☐ 직접 신청 ☐ 기관 내 의뢰 (예) 노인맞춤돌봄서비스, 사례관리팀 등 ☐ 타 기관 의뢰 ☐ 읍·면·동 ☐ 통장 및 이웃주민 등 ☐ 유관기관 (예) 의료기관, 보건소 등 ☐ 기타( )		

초기상담 결과에 따른 집단유형	☐ 은둔형 집단 ☐ 우울형 집단				
성 명					
생년월일	0000-00-00	연 령	만 00세	성 별	○ 남 ○ 여
주 소					
연 락 처	000-000-0000	가족(지인)연락처	000-000-0000(관계:)		
경제상태	☐ 기초수급자 (○생계 ○의료 ○주거) ☐ 차상위 ☐ 저소득 ☐ 일반				
주거형태	☐ 없음 ☐쪽방 ☐ 아파트(○임대 ○일반) ☐ 주택 (○다세대 ○단독) ☐ 기타( )				
소유상태	☐ 자가 ☐ 전세 ☐ 월세 ☐ 무상임대(사용대차) ☐ 기타 ( )				
주거실태	*※ 방, 주방, 난방, 청결상태 등 주거상태에 대해 상세히 작성*				
신체건강	결 식 횟 수	주 0 회	결 식 사 유		
	신 체 적 질 병	*※ 앓고 있는 모든 질병 기입*			
	일상생활 동작능력	☐ 혼자서 가능 ☐ 부분 도움 ☐ 전적 도움			
	장 애 유 무	☐ 미해당	☐ 해당(장애유형:)		
	질병(장애)으로 인한 어려움 내용				
정신건강	☐ 우울증 (○진단 ○미진단) ☐ 치매 ☐ 알코올 중독 ☐ 기타 정신장애(장애:)				
	우울척도	_____ (점)	자살생각 척도	_____ (점)	고독감 척도 _____ (점)
생 활 력	*※ 노인의 전체 인생사(life history)의 주요 내용 특히 관계단절이나 자살생각을 갖게 만든 인생사건에 대해 상세히 작성*				

가족관계 연락·왕래 빈도	아들( )명 딸( )명 손자녀( )명 형제자매( )명 친척( )명				
	연락빈도	(주 / 월 ____회)	왕래빈도	(주 / 월 ____회)	
가계도 (가족관계 특성)	※ 가계도를 그려 넣거나, 또는 가족과의 관계를 상세히 작성				
사회관계 (친구 및 이웃)	친구	연락빈도	(주 / 월 ____회)	왕래빈도	(주 / 월 ____회)
		관계특성	※ 친구관계의 특성을 구체적으로 작성		
	이웃	연락빈도	(주 / 월 ____회)	왕래빈도	(주 / 월 ____회)
		관계특성	※ 이웃과의 특성을 구체적으로 작성		
사회단체 참여	☐ 다니는 곳 없음 ☐ 경로당 ☐ 노인복지관 ☐ 사회복지관				
	☐ 종교단체 ☐ 기타 단체나 시설(단체명)				
	이용횟수	※ 이용하는 모든 단체를 총합하여 주 기준 이용횟수 작성 주____(회)			
서비스 이용 (공공·민간 서비스 포함)	☐ 해당 없음 ☐ 노인맞춤돌봄서비스(○일반 ○중점) ☐ 노인장기요양보험				
	☐ 가사·간병 방문지원 ☐ 보훈재가복지서비스 ☐ 장애인 활동 지원				
	☐ 기타 ( )				

〈서식 제18-2호〉 특화서비스 사전척도검사지

생활에 대한 의견 조사(사전)

본 조사는 도움이 필요할 때 어떻게 도와드릴 수 있을지 그 방법을 마련하기 위해 실시되는 조사입니다. 제공한 모든 정보는 **통계법에 따라 비밀이 철저히 보장됩니다.** 조사원의 질문을 들으시고 해당되는 내용에 응답해주시기 바랍니다.

기관코드	노인번호	조사결과			조사일시	조사원 서명
		Ⅱ.감정	Ⅳ.자살생각	Ⅴ.생활		
		점	점	점	20 . . .	

Ⅰ. 건강상태

1. 다음 질문은 전반적인 건강상태에 대한 질문입니다. 가장 적합한 곳에 응답해주시기 바랍니다.

구 분	매우 나쁨	비교적 나쁨	보통	좋음	매우 좋음
1) 현재 본인의 전반적인 건강상태는 어떠하십니까?	①	②	③	④	⑤
2) 작년과 비교할 때 현재 본인의 건강상태는 어떠하십니까?	①	②	③	④	⑤
3) 같은 또래와 비교할 때 본인의 건강상태는 어떠하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

2. 1주일에 술을 몇 번 정도 드십니까?

(만약 음주를 안 한다면 [0]으로 써주십시오.)

1주일에 (　　)회 (예 : 1주일에 5회 음주를 하는 경우 [5]로 써주세요.)

3. 정신질환이나 우울증을 앓으셨거나 현재 앓고 계십니까?

☐ ① 앓지 않음　☐ ② 예전에 앓음　☐ ③ 지금 앓고 있음

4. 약물이나 알코올 중독으로 인해 치료를 받으신 적이 있습니까?

☐ ① 그렇다.　☐ ② 아니다.

5. 과거에 자살을 시도해보신 경험이 있으십니까? 만약 있으시다면, 몇 번이나 자살을 시도해 보셨습니까?

☐ ① 자살시도 경험이 없다.　☐ ② 자살시도 경험이 있다.

↳ ☐ 만약 자살시도 경험이 있다면 몇 번이나 시도하셨습니까? (　　번)

Ⅱ. 감정

6. 다음 질문은 어르신이 일상생활에서 경험할 수 있는 감정에 대한 질문입니다. 지난 2주간, 얼마나 자주 다음과 같은 문제로 곤란을 겪으셨는지 말씀해주세요. 지난 2주 동안에 아래와 같은 생각을 한 날을 헤아려서 해당하는 숫자에 표시 또는 응답해주세요.

지난 2주 동안에	없음	2,3일 이상	7일 이상	거의 매일
1. 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	0	1	2	3
2. 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	0	1	2	3
3. 잠들기가 어렵거나 자주 깼다/혹은 너무 많이 잤다.	0	1	2	3
4. 평소보다 식욕이 줄었다/혹은 평소보다 많이 먹었다.	0	1	2	3
5. 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다/혹은 너무 안절부절 못해서 가만히 앉아있을 수 없었다.	0	1	2	3
6. 피곤하고 기운이 없었다.	0	1	2	3
7. 내가 잘못했다, 실패했다는 생각이 들었다.	0	1	2	3
8. 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	0	1	2	3
9. 차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각했다.	0	1	2	3
총계	(　　) 점 / 27점 만점			

척도출처	· Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. Journal of general internal medicine, 16(9), 606-613.
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 27점 만점) · 응답에 따라 0~3점 범주임

Ⅲ. 삶에 대한 기대

7. 다음은 삶에 대한 기대에 관한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	항상 그렇다
1. 내 미래는 희망이 없고 나아질 것 같지 않다.	0	1	2	3
2. 나의 미래는 어두울 것 같다.	0	1	2	3
3. 내가 바라는 대로 된 일이 없다.	0	1	2	3
4. 내가 원하는 것을 얻기 위해 노력하는 것은 소용없는 일이다. 왜냐하면 나는 아마도 그것을 갖지 못할 테니까.	0	1	2	3
총계	(　　) 점 / 12점 만점			

IV. 자살에 대한 생각

8. 다음은 자살생각 관련한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

1) 자살을 하려고 생각해보거나 시도해본 적이 있습니까?
1) 전혀 없다. 2) 잠시 생각해 본 적이 있다. 3a) 자살에 대해 생각해 본 적은 있지만, 정말로 죽고 싶었던 것은 아니어서 실제로 시도하지 않았다 3b) 정말로 죽고 싶어서 자살에 대해 생각해 본 적은 있으나, 시도해본 적은 없다. 4a) 자살을 시도해 본 적이 있다. 하지만 죽고 싶었던 것은 아니다. 4b) 자살을 시도해 본 적이 있고, 정말로 죽고 싶었다.

2) 지난 일 년 동안 얼마나 자주 자살을 하려고 생각해 보았습니까?
1) 생각해 본 적이 전혀 없다. 2) 드물지만 생각해 본 적이 있다. (1번) 3) 가끔 생각해 본 적이 있다. (2번) 4) 자주 생각해 보았다. (3~4번) 5) 매우 자주 생각해 보았다. (5번 이상)

3) 자살을 하려고 했거나 할지도 모른다는 말을 다른 사람에게 한 적이 있습니까?
1) 아무에게도 말한 적이 없다. 2a) 한 번 있다. 그러나 정말로 죽고 싶었던 것은 아니다. 2b) 한 번 있다. 그 때는 정말로 죽고 싶었다. 3a) 한 번 넘게 있다. 그러나 정말로 죽고 싶었던 것은 아니다. 3b) 한 번 넘게 있다. 그 때는 정말로 죽고 싶었다.

4) 미래에 자살을 시도할 가능성이 얼마나 있다고 생각하십니까?
0) 전혀 없다. 1) 거의 없을 것 같다. 2) 별로 없을 것 같다. 3) 없을 것 같다. 4) 있을 것 같다. 5) 꽤 있을 것 같다. 6) 아주 많이 있을 것 같다.

총계	(　　) 점 / 18점 만점

척도출처	· Osman, A., Bagge, C. L., Gutierrez, P. M., Konick, L. C., Kopper, B. A., & Barrios, F. X. (2001). The Suicidal Behaviors Questionnaire-Revised (SBQ-R): validation with clinical and nonclinical samples. Assessment, 8(4), 443-454.
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 18점 만점) · 2점=2a=2b, 3점=3a=3b, 4점=4a=4b * (예) 3a, 3b의 경우, 모두 3점으로 계산

Ⅴ. 생활

9. 현재 생활에 대한 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주십시오.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	항상 그렇다
1. 사람들과 어울려 소통하며 지내는 것이 부족하다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
2. 홀로 남겨졌다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
3. 다른 사람들과 왕래나 교류 없이 혼자 떨어져 있다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
총계	(　　) 점 / 9점 만점			

척도출처	· Russell, D., Peplau, L. A., & Ferguson, M. L. (1978). Developing a measure of loneliness. Journal of Personality Assessment, 42(3), 290-294. (UCLA-3판의 2번, 11번, 14번)
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 9점 만점) · 응답에 따라 1~3점 범주임

Ⅵ. 가족과 친구

10. 현재 어르신의 속마음을 터놓는 친구는 몇 명이나 되십니까?　　(　　)명

11. 현재 가족들과 연락하십니까?　　□ ① 연락한다.　　□ ② 연락 안한다.

12. 만약 가족들과 연락하신다면 월 몇 번이나 연락하십니까?　　(　　회) / 월

Ⅶ. 주관적 안녕감

[주관적 웰빙 : 삶의 만족도]

13. 귀하의 생활을 전반적으로 고려할 때 현재 삶에 어느 정도 만족하십니까? 해당하는 곳에 응답해주십시오.

구분	매우 불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	매우 만족
현재 나의 전반적인 삶의 만족도는 이렇다.	①	②	③	④	⑤

[삶의 의미]

14. 인생의 중요성을 느끼게 해주는 것들을 잠시 떠올려 본 후, 질문에 답해주세요.

구분	전혀 아니다	대개 아니다	다소 아니다	중간이다	약간 그렇다	대부분 그렇다	언제나 그렇다
나는 삶의 목적을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[주관적 웰빙 : 긍정/부정정서 경험]

15. 다음은 지난 한 달 동안 귀하가 경험한 감정을 묻는 질문입니다. 다음의 감정들을 얼마나 자주 느끼셨습니까?

구분		전혀 느끼지 않았다	별로 느끼지 않았다	대체로 느끼지 않았다	보통이다	조금 느꼈다	많이 느꼈다	항상 느꼈다
긍정 정서	1) 즐거움	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2) 평온함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
부정 정서	3) 걱정스러움	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	4) 슬픔	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	5) 무기력함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[자아존중감]

16. 자신에 대해 어떻게 생각하고 있는지를 알아보는 질문입니다. 자신의 모습을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 곳에 답해주세요. 정답이 따로 있는 것이 아니니 솔직하게 답해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	조금 그렇지 않다	중간이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
나는 내 자신이 가치 있고 소중한 존재라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[자아효능감]

17. 자신의 모습을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 곳에 답해주세요. 정답이 따로 있는 것이 아니니 솔직하게 답해주세요.

질의	나는 '내가 마음먹으면 잘할 수 있다'라고 믿는다.(예를 들어, 나는 무슨 일이 생겨도 내 방식대로 처리할 수 있다. 내가 충분히 열심히 노력하면 힘든 상황을 극복할 수 있고, 내가 세운 목표를 유지하고 성취할 수 있다.)

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	조금 그렇지 않다	중간이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[사회적 지지]

18. 현재 생활을 묻는 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주세요. 주변 사람들과의 관계를 어떻게 느끼시는지 가장 잘 말하고 있는 번호에 표시해 주세요.

질의	내가 어려운 상황에서 도움이 필요할 때 (예를 들어, 병원이나 마트에 태워주거나, 아프면 도와주는 등) 쉽게 도움을 청하거나 의지할 수 있는 사람이 있다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	조금 그렇지 않다	중간이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅷ. 일반적 특성

19. 다음은 일반적 특성에 관한 질문입니다. 문항마다 해당하는 곳에 응답해주세요.

1) 성별	□ ① 남성		□ ② 여성		
2) 연령	만 _____ 세				
3) 결혼상태	□ ① 미혼	□ ② 배우자 있음	□ ③ 별거/이혼	□ ④ 사별	
4) 최종학력	□ ① 무학	□ ② 초등학교 졸업	□ ③ 중학교 졸업		
	□ ④ 고등학교 졸업	□ ⑤ 대학(교) 졸업	□ ⑥ 대학원 이상		
5) 종교	□ ① 개신교	□ ② 천주교	□ ③ 불교		
	□ ④ 원불교	□ ⑤ 무교	□ ⑥ 기타(　　)		
6) 장애여부	□ ① 장애가 있음		□ ② 장애가 없음		
7) 장애유형 및 등급	□ ① 지체	□ ② 뇌병변	□ ③ 시각	□ ④ 청각	등급 (　)급 또는 중증 / 경증
	□ ⑤ 언어	□ ⑥ 안면	□ ⑦ 신장	□ ⑧ 심장	
	□ ⑨ 간	□ ⑩ 호흡기	□ ⑪ 장루요루	□ ⑫ 지적	
	□ ⑬ 자폐	□ ⑭ 정신	□ ⑮ 뇌전증	□ ⑯ 중복(　,　)	
8) 주거형태	□ ① 임대 아파트	□ ② 일반 아파트	□ ③ 단독 주택		
	□ ④ 다세대 주택	□ ⑤ 쪽방	□ ⑥ 기타		
9) 주택소유	□ ① 자가	□ ② 전세	□ ③ 보증금 월세		
	□ ④ 무보증금 월세	□ ⑤ 영구임대	□ ⑥ 기타		
10) 수급여부	□ ① 비해당	□ ② 기초수급자	□ ③ 차상위계층		
	□ ④ 저소득	□ ⑤ 기타			
11) 일상생활	※ 다음의 항목에서 일상생활에 문제가 있는 경우 모두 선택해주세요				
	□ ① 목욕하기	□ ② 옷입기	□ ③ 화장실 이용하기		
	□ ④ 이동하기	□ ⑤ 소변 관리하기	□ ⑥ 음식물 섭취하기		
12) 만성질환	※ 현재 앓고 있는 만성질환이 있는 경우 모두 선택해주세요				
	□ ① 관절염	□ ② 고혈압	□ ③ 요통 및(또는) 좌골통		
	□ ④ 신경통	□ ⑤ 골다공증	□ ⑥ 디스크	□ ⑦ 당뇨병	
	□ ⑧ 백내장	□ ⑨ 심장질환	□ ⑩ 기관지염 및 천식		
	□ ⑪ 기타 (직접기입 :　　)				

***　긴 시간동안 조사에 성심성의껏 응답해주셔서 감사합니다.　***

〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서

특화서비스 제공 계획서

집 단 유 형	□ 은둔형 집단 □ 우울형 집단		성 명		노인번호	
생 년 월 일	0000-00-00	연 령	만 00세	성 별	○ 남 ○ 여	
상 담 결 과	주요 생활문제와 욕구의 우선순위	*(은둔형 집단)* *1. 사회관계단절* *2. 고독사 위험* *3. 그 다음에 중요 생활문제 우선순위 따라 기록* *(우울형 집단)* *1. 우울증* *2. 자살위험* *3. 사회관계위축* *4. 그 다음에 중요 생활문제 우선순위 따라 기록*				
	노 인 의 강 점 과 자 원	*※ 강점과 장점을 최소한 2가지 이상 작성* *1.* *2.* *3.*				
	외 부 의 지 지 체 계 와 서 비 스 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)	*※ 각각을 구분하여 작성* *1. 가족:* *2. 친구:* *3. 이웃 및 기타:* *4. 공식지지체계:*				
서 비 스 목 표	*※ 주요 생활문제와 욕구의 우선순위에 따른 서비스 목표 기입* *1.* *2.* *3.*					
서 비 스 계 획	문제와 욕구	서비스 목표	서비스 내용	실행방법	비 고	
전담사회복지사의 견						
중간관리자 수퍼비전				서 명		

〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서

특화서비스 제공 안내서

신청인	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	

1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 특화서비스 이용자로 선정되었음을 알려드립니다.

신청인과의 관계	서비스 이용자명	생년월일	서비스 제공기간	비 고
			20 . . . ~ 20 . . .	
서 비 스 내 용				
수 행 기 관	기 관 명		문 의 전 화	
	주 소		전담사회복지사 성명	
			연 락 처	

2. 거주 지역, 세대구성, 수급권, 타 재가복지서비스 등의 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하셔야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.
   - 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등
   - 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우

기타사항(동의필요사항) - 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 보호자에게 연락을 취할 수 있습니다.	□ 동 의 □ 미동의	(서 명)
- 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 관할 주민센터 등 관계기관에 협조하여 댁내 임의개방을 취할 수 있습니다.	□ 동 의 □ 미동의	

1. 서비스 신청에 대하여 심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 특화서비스 수행기관 담당자를 찾아주시면 자세히 안내를 해드리겠습니다.
2. 서비스 제공기간 중 인적사항 및 소득변동, 서비스 지급정지 사유의 소명 등 변동사항 발생 시 특화서비스 수행기관에 신고하시기 바랍니다.

년 월 일

담당자 : 직급 성명

문의 전화번호 :

특화서비스 수행기관명 / 직인

〈서식 제21호〉 특화서비스 재사정지

특화서비스 재사정지

일 자	0000-00-00	구 분	□ 정기 □ 수시	전담사회복지사	
방 법	□ 가정방문 □ 기관내방 □ 유선 □ 기타 ( )			정보수집 동의	□ 동의 □ 비동의

집단유형	□ 은둔형 집단 □ 우울형 집단	성 명		노인번호	
생년월일	0000-00-00	연 령	만 00세	성 별	○ 남 ○ 여
주 소					
연 락 처	000-000-0000	가족(지인)연락처	000-000-0000(관계:)		

서비스 재사정 결과	주요 생활문제와 욕구의 변화내용	*(은둔형 집단)* *1. 사회관계단절* *2. 고독사 위험* *3. 초기상담에 비해 변화된 내용을 상세 작성* *(우울형 집단)* *1. 우울증* *2. 자살위험* *3. 사회관계위축* *4. 초기상담에 비해 변화된 내용을 상세 작성*
	노인의 강점과 자원 변화내용	*※ 초기상담에 비해 변화된 내용을 상세 작성* *1.* *2.* *3.*
	외부 지지체계와 서비스 변화내용 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)	*※ 각각 구분하여 초기상담에 비해 변화된 내용을 상세 작성* *1. 가족:* *2. 친구:* *3. 이웃 및 기타:* *4. 공식지지체계:*
서비스 목표	*※ 서비스 점검 및 조정에 따른 변화된 서비스 목표 작성* *1.* *2.* *3.*	

서비스 계획	문제와 욕구	서비스 목표	서비스 내용	실행방법	결 과
					유지, 추가, 강화, 종결, 감소

전담사회복지사 의견			
중간관리자 수퍼비전		서 명	

〈서식 제22호〉 특화서비스 사후척도검사지

생활에 대한 의견 조사(사후)

본 조사는 도움이 필요할 때 어떻게 도와드릴 수 있을지 그 방법을 마련하기 위해 실시되는 조사입니다. 제공한 모든 정보는 **통계법에 따라 비밀이 철저히 보장됩니다.** 조사원의 질문을 들으시고 해당되는 내용에 응답해주시기 바랍니다.

기관코드	노인번호	서비스 종결예정일	조사결과			조사일시	조사원 서명
			Ⅰ.감정	Ⅲ.자살생각	Ⅳ.생활		
		20 . . .	점	점	점	20 . . .	

Ⅰ. 감정

1. 다음 질문은 어르신이 일상생활에서 경험할 수 있는 감정에 대한 질문입니다. 지난 2주간, 얼마나 자주 다음과 같은 문제로 곤란을 겪으셨는지 말씀해주세요. 지난 2주 동안에 아래와 같은 생각을 한 날을 헤아려서 해당하는 숫자에 표시 또는 응답해주세요.

지난 2주 동안에	없음	2,3일 이상	7일 이상	거의 매일
1. 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	0	1	2	3
2. 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	0	1	2	3
3. 잠들기가 어렵거나 자주 깼다/혹은 너무 많이 잤다.	0	1	2	3
4. 평소보다 식욕이 줄었다/혹은 평소보다 많이 먹었다.	0	1	2	3
5. 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다/혹은 너무 안절부절 못해서 가만히 앉아있을 수 없었다.	0	1	2	3
6. 피곤하고 기운이 없었다.	0	1	2	3
7. 내가 잘못했다, 실패했다는 생각이 들었다.	0	1	2	3
8. 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	0	1	2	3
9. 차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각했다.	0	1	2	3
총계	(　　) 점 / 27점 만점			

척도출처	· Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. Journal of general internal medicine, 16(9), 606-613.
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 27점 만점) · 응답에 따라 0~3점 범주임

II. 삶에 대한 기대

2. 다음은 삶에 대한 기대에 관한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	항상 그렇다
1. 내 미래는 희망이 없고 나아질 것 같지 않다.	0	1	2	3
2. 나의 미래는 어두울 것 같다.	0	1	2	3
3. 내가 바라는 대로 된 일이 없다.	0	1	2	3
4. 내가 원하는 것을 얻기 위해 노력하는 것은 소용없는 일이다. 왜냐하면 나는 아마도 그것을 갖지 못할 테니까.	0	1	2	3
총계	(　　) 점 / 12점 만점			

III. 자살에 대한 생각

3. 다음은 자살생각 관련한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

1) 자살을 하려고 생각해보거나 시도해본 적이 있습니까?
1) 전혀 없다. 2) 잠시 생각해 본 적이 있다. 3a) 자살에 대해 생각해 본 적은 있지만, 정말로 죽고 싶었던 것은 아니어서 실제로 시도하지 않았다 3b) 정말로 죽고 싶어서 자살에 대해 생각해 본 적은 있으나, 시도해본 적은 없다. 4a) 자살을 시도해 본 적이 있다. 하지만 죽고 싶었던 것은 아니다. 4b) 자살을 시도해 본 적이 있고, 정말로 죽고 싶었다.

2) 지난 일 년 동안 얼마나 자주 자살을 하려고 생각해보았습니까?
1) 생각해 본 적이 전혀 없다. 2) 드물지만 생각해 본 적이 있다. (1번) 3) 가끔 생각해 본 적이 있다. (2번) 4) 자주 생각해 보았다. (3~4번) 5) 매우 자주 생각해 보았다. (5번 이상)

3) 자살을 하려고 했거나 할지도 모른다는 말을 다른 사람에게 한 적이 있습니까?
1) 아무에게도 말한 적이 없다. 2a) 한 번 있다. 그러나 정말로 죽고 싶었던 것은 아니다. 2b) 한 번 있다. 그 때는 정말로 죽고 싶었다. 3a) 한 번 넘게 있다. 그러나 정말로 죽고 싶었던 것은 아니다. 3b) 한 번 넘게 있다. 그 때는 정말로 죽고 싶었다.

4) 미래에 자살을 시도할 가능성이 얼마나 있다고 생각하십니까?
0) 전혀 없다. 1) 거의 없을 것 같다. 2) 별로 없을 것 같다. 3) 없을 것 같다. 4) 있을 것 같다. 5) 꽤 있을 것 같다. 6) 아주 많이 있을 것 같다.

총계	(　　) 점 / 18점 만점

척도출처	· Osman, A., Bagge, C. L., Gutierrez, P. M., Konick, L. C., Kopper, B. A., & Barrios, F. X. (2001). The Suicidal Behaviors Questionnaire-Revised (SBQ-R): validation with clinical and nonclinical samples. Assessment, 8(4), 443-454.
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 18점 만점) · 2점=2a=2b, 3점=3a=3b, 4점=4a=4b * (예) 3a, 3b의 경우, 모두 3점으로 계산

Ⅳ. 생활

1. 현재 생활에 대한 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주십시오.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	항상 그렇다
1. 사람들과 어울려 소통하며 지내는 것이 부족하다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
2. 홀로 남겨졌다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
3. 다른 사람들과 왕래나 교류 없이 혼자 떨어져 있다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
총계	(　　) 점 / 9점 만점			

척도출처	· Russell, D., Peplau, L. A., & Ferguson, M. L. (1978). Developing a measure of loneliness. Journal of Personality Assessment, 42(3), 290-294. (UCLA-3판의 2번, 11번, 14번)
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 9점 만점) · 응답에 따라 1~3점 범주임

Ⅴ. 가족과 친구

5. 현재 어르신의 속마음을 터놓는 친구는 몇 명이나 되십니까? (　　)명

↳ [5번]에 '1명 이상'이라고 응답한 경우 ☞ [6번] 질문으로 이동
'0명'이라고 응답한 경우 ☞ [7번] 질문으로 이동

6. [5번]에서 응답한 친구 중 '특화서비스'를 통해 관계가 형성된 친구는 몇 명이나 되십니까? (　　)명

7. 현재 가족들과 연락하십니까? □ ① 연락한다. □ ② 연락 안한다.

8. 만약 가족들과 연락하신다면 월 몇 번이나 연락하십니까? (　　회) / 월

Ⅵ. 주관적 안녕감

[주관적 웰빙: 삶의 만족도]

9. 귀하의 생활을 전반적으로 고려할 때 현재 삶에 어느 정도 만족하십니까? 해당하는 곳에 응답해주십시오.

구분	매우 불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	매우 만족
현재 나의 전반적인 삶의 만족도는 이렇다.	①	②	③	④	⑤

[삶의 의미]

10. 인생의 중요성을 느끼게 해주는 것들을 잠시 떠올려 본 후, 질문에 답해주세요.

구분	전혀 아니다	대개 아니다	다소 아니다	중간이다	약간 그렇다	대부분 그렇다	언제나 그렇다
나는 삶의 목적을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[주관적 웰빙: 긍정/부정정서 경험]

11. 다음은 지난 한 달 동안 귀하가 경험한 감정을 묻는 질문입니다. 다음의 감정들을 얼마나 자주 느끼셨습니까?

구분		전혀 느끼지 않았다	별로 느끼지 않았다	대체로 느끼지 않았다	보통이다	조금 느꼈다	많이 느꼈다	항상 느꼈다
긍정 정서	1) 즐거움	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2) 평온함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
부정 정서	3) 걱정스러움	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	4) 슬픔	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	5) 무기력함	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[자아존중감]

12. 자신에 대해 어떻게 생각하고 있는지를 알아보는 질문입니다. 자신의 모습을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 곳에 답해주세요. 정답이 따로 있는 것이 아니니 솔직하게 답해주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	조금 그렇지 않다	중간이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
나는 내 자신이 가치 있고 소중한 존재라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[자아효능감]

13. 자신의 모습을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 곳에 답해주세요. 정답이 따로 있는 것이 아니니 솔직하게 답해주세요.

질의	나는 '내가 마음먹으면 잘할 수 있다'라고 믿는다.(예를 들어, 나는 무슨 일이 생겨도 내 방식대로 처리할 수 있다. 내가 충분히 열심히 노력하면 힘든 상황을 극복할 수 있고, 내가 세운 목표를 유지하고 성취할 수 있다.)

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	조금 그렇지 않다	중간이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

[사회적 지지]

14. 현재 생활을 묻는 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주세요. 주변 사람들과의 관계를 어떻게 느끼시는지 가장 잘 말하고 있는 번호에 표시해 주세요.

질의	내가 어려운 상황에서 도움이 필요할 때 (예를 들어, 병원이나 마트에 태워주거나, 아프면 도와주는 등) 쉽게 도움을 청하거나 의지할 수 있는 사람이 있다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	조금 그렇지 않다	중간이다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅶ. 수행과정 평가 *(이 항목은 전담사회복지사가 작성하는 곳입니다)*

질문사항	참여 횟수
15-1) 개별상담	회
15-2) 외부활동	회
15-3) 집단프로그램	회
15-4) 집단치료	회
15-5) 집단상담	회
15-6) 자조모임	회
15-7) 추후 자조모임	회
15-8) 중도탈락자 사후관리	회

*** 긴 시간동안 조사에 성심성의껏 응답해주셔서 감사합니다. ***

〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서

특화서비스 종결 신청서						
인적사항	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
서비스 종결	일 자	년 월 일부터				
	사 유	□ 서비스 불필요 □ 시설입소 □ 타 서비스 희망 □ 전출 □ 기타( )				

위와 같은 사유로 특화서비스 종결을 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리 신청인[1]) 성명 : (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)

특화서비스 수행기관장 (귀하)

1) 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척) 및 이해 관계인(친족을 제외한 이웃 등 그밖의 관계인) 등

〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서

특화서비스 종결 처리서						
종결신청일	20 . . .( )				신 청 자	☐ 본인 ☐ 대리자
인 적 사 항	성 명		생 년 월 일	0000-00-00	연 락 처	
	주 소					
서 비 스 종 결 내 용	종결사유	☐ 서비스 불필요	더이상 서비스가 불필요하다고 판단되는 경우			
		☐ 시설입소	시설(주간보호센터, 요양원 등) 입소로 인해 더이상 서비스 수혜가 어려운 경우			
		☐ 타 서비스 희망	타 서비스를 희망하시는 경우			
		☐ 전출	전출로 인해 수행기관이 변경된 경우			
		☐ 장기간 서비스 중지	서비스 제공중지 기간이 3개월을 초과하는 경우			
		☐ 수행인력 안전 등	수행인력의 안정상 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우			
		☐ 사망	사망에 의한 종결처리			
		☐ 기타				
	비고사항					
사 후 관 리 계 획	☐ 미해당	(사유)				
	☐ 해 당	(사후관리 기간)				
처 리 일 시	20 . . .( )				처리자	

〈서식 제24호〉 특화서비스 사례(상담) 기록지

특화서비스 사례(상담) 기록지

대 상 자	성 명		생년월일	0000-00-00	집 단 유 형	□ 은둔형 집단 □ 우울형 집단
일 자	20 . . .( ) 00:00~00:00(분)				전담사회복지사	
상 담 구 분	□ 초기상담 □ 서비스 제공(회기) □ 사후관리(회기) □ 기타( )					
상 담 방 법	□ 방문상담 □ 유선상담 □ 기타( )					
내 용	상세내용					비고
	** 상담, 관찰 등 주요 내용 작성*					
개 입 계 획	** (초기상담 시) 상담 진행 시 어르신의 욕구에 기반한 향후 개입계획 작성* *(서비스 제공 시) 상담 진행 시 어르신의 욕구에 기반한 향후 개입계획 작성* *(사후관리 시) 상담, 관찰결과에 따른 사후관리 대상자의 욕구, 문제해결을 위한 계획 또는 향후 사후관리 일정 등에 대해 작성*					
중간관리자 수퍼비전					서 명	

〈서식 제25호〉 특화서비스 집단 활동 일지

집단 활동 (　　)회기 일지					
집단유형	□ 은둔형 집단 □ 우울형 집단		집단명		
집단활동 유형	□ 집단프로그램 □ 집단치료 □ 집단상담 □ 외부활동 □ 자조모임 □ 추후 자조모임 □ 기 타 (　　)				
일시	20 . . .(0)	장소		집단지도자	
명단	참여자	참여자 이름 모두 작성			총 0명
	불참자	불참자 이름 모두 작성			총 0명
회기별 집단목표	○ ○ ○				
주요 상담내용 (치료, 활동 등)	※ 집단활동의 주요한 내용과 절차를 내용만 알아볼 수 있게 간단하게 작성				
집단과정	참여도와 집단분위기	※ 참여자들이 활동 내용을 얼마나 흥미로워하며, 적극적으로 참여하는지 등에 관해 작성			
	기타사항	※ 추후 회기 진행을 위해 참고할 만한 사항을 작성			
성원개인참여 관찰결과	이--	※ 집단활동 중에 보인 특징적 정서, 행동이나 태도, 다른 성원과의 관계 (특히 친구 될 가능성이나 미워하는 성원)를 상세히 작성 ※ 집단활동 회기 중 관찰된 집단성원의 특징적인 정서 행동·태도·관계 등과 관련하여 개별상담을 실시하고 '개인 사례(상담)일지'에 그 내용을 반드시 기록함			
	권--				
	장--				
SOCIOGRAM (3, 8, 14, 18회기)	※ 3, 8, 14, 18회기에는 소시오그램을 작성하고 그에 대한 평가와 대안을 작성				
집단활동 회기총평 (3, 8, 14, 18회기)	※ 3, 8, 14, 18회기에 집단활동 진행 과정과 참여 성원의 변화 정도 등을 전반적으로 점검하고 평가한 내용을 기록				
차기 상담계획	일시	20 . . .(0)	장소		
	주요내용				
	준비사항				
중간관리자 의견			서명		

〈서식 제26호〉 특화서비스 집단 활동 강사 일지

집단 활동 (　　)회기 강사 일지						
집 단 유 형	□ 은둔형 집단 □ 우울형 집단			집 단 명		
집 단 활 동 유 형	□ 집단프로그램 □ 집단치료 □ 집단상담 □ 외부활동 □ 자조모임 □ 추후 자조모임 □ 기 타 (　　)					
일 시	20 . . .(0)	장 소		강 사 명		
명 단	참 여 자	*참여자 이름 모두 작성*			총 0명	
	불 참 자	*불참자 이름 모두 작성*			총 0명	
회 기 별 집 단 목 표	○ ○ ○					
주 요 상 담 내 용 (치료, 활동 등)	*※ 집단활동의 주요한 내용과 절차를 내용만 알아볼 수 있게 간단하게 작성*					
집 단 활 동 과 정	참 여 도 와 집 단 분 위 기	※ 집단활동 지도자가 의도한 바대로 참여자들이 잘 따라오는지 적도록 함				
	성 원 간 관 계 특 성	※ 적극적으로 참여하는 사람과 그렇지 않은 자가 누구인지 적고, 적극적으로 참여하지 않는 경우 왜 그렇다고 생각하는지 그 이유를 작성				
집 단 활 동 회 기 총 평	*※ 강사가 전체적인 집단활동 과정과 결과를 평가하고, 추후 회기 진행을 위해 참고사항 등을 작성*					
차 기 집 단 활 동 계 획	일 시	20 . . .(0)	장 소			
	주 요 내 용					
	준 비 사 항					

〈서식 제27호〉 특화서비스 자문요청·결과보고서

특화서비스 자문요청·결과보고서						
수행기관명				연락처		
전담사회복지사		중간관리자	직위		성명	
자문요청일	20 . . .(0)					
자문유형	□ 이용자 선정			□ 우울증 관련(진단, 투약 등)		
	□ 집단변경 (○ 은둔형 → 우울형) (○ 우울형 → 은둔형)		□ 집단활동 관련		□ 기타	
정보	※ 위 자문유형 중 특정 이용자에 관한 자문요청에 해당하지 않을 경우, 아래 대상자 정보 생략 가능					
	집단구분	○ 은둔형 ○ 우울형				
	연령	만 OO세	성별	○ 남	○ 여	
	의뢰경로		경제상태		서비스 이용 (공공·민간)	
자문 요청내용	※ 자문 요청사항을 상세히 기입(주거 환경, 신체건강 및 정신건강, 생활력, 가족 및 이웃 관계 등을 기반으로 구체적으로 작성)					
자문회신자		자문회신일	20 . . .(0)			
자문내용	※ 자문위원단이 수행기관의 자문요청사항에 대한 자문내용을 상세히 기입					
자문에 기반한 기관의 조치(계획)사항	※ 자문결과에 근거하여 수행기관에서 취한 조치사항이나, 향후 추진계획을 상세히 기입					

〈서식 제28호〉 특화서비스 프로그램 변경 신청서

프로그램 변경 신청서						
수 행 기 관 명			연 락 처			
전담사회복지사		중간관리자	직 위		성 명	
신 청 일	20 . . .(0)	신 청 사 유	□ 프로그램 변경 □ 프로그램 삭제	□ 프로그램 연기 □ 기타		
변 경 사 유	*변경사항과 변경사유를 여기에 상세하게 기입*					
변경내용						
변경 전			변경 후			
집 단 유 형			집 단 유 형			
세 부 사 업			세 부 사 업			
자 문 회 신 자		자문회신일	20 . . .(0)	검 토 결 과	□ 승인 □ 검토 □ 기각	
자 문 내 용						

〈서식 제29호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서

특화서비스 집단 프로그램 계획서

수 행 기 관 명			연 락 처			
전담사회복지사		중 간 관 리 자	직 위		성 명	
제 출 일	20 . . .(0)					
집 단 프 로 그 램 명						
집단 프로그램 개 요	1) 집단 프로그램 목표 2) 집단 프로그램 실행 근거(기획한 근거는 무엇인가?) * 집단 프로그램이 우울증 감소와 자살 예방에 유용하다는 수행기관의 경험적 근거 또는 이론적 배경(박사 학위·학술 논문 또는 전문도서 등) 제시 3) 집단 프로그램 참여 인원 및 수행인력 * 집단별 구성인원, 집단담당자, 집단프로그램 강사, 업무협력자(수행기관 내부종사자 또는 생활지원사) 등 4) 집단 프로그램 시행 시기, 시행횟수 및 시간					
집단 프로그램 세 부 내 용						

회기	주제	활동	비고
1	프로그램 소개 및 인사 나누기	프로그램 목적 및 진행 과정 소개, 참여자 자기소개	이름표 등 준비
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

* 집단 프로그램 1회기에는 집단 구성원 상호관계와 집단응집력 향상을 위한 '오리엔테이션' 실시

집단 프로그램 평 가 계 획	* 사전-사후 척도검사 : [우울척도, 자살생각척도, 고독감 척도]를 필수로 실시하면서, 표준화된 척도 추가 사용 가능 * 집단 프로그램 참여자 인터뷰, 집단 프로그램 일지 분석 등
수 행 기 관 자원 활용 방안	* 수행기관의 시설자원(집단 프로그램으로 활용 가능한 공간, 이동서비스에 투입 가능한 차량 등) 미수행 인력 투입계획