

# 2020

## 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE





**I 노인맞춤돌봄서비스 추진 개요 · 1**

1. 추진경과 .....	3
2. 추진배경 .....	3
3. 추진방향 .....	5
4. 서비스 개요 .....	8
5. 서비스 제공체계 .....	14
6. 추진체계별 역할 .....	15
7. 추진 법적근거 .....	26

**II 노인맞춤돌봄서비스 세부 내용 · 27**

1. 서비스 대상자 선정 .....	30
2. 서비스 제공 .....	57
3. 재사정 .....	63
4. 서비스 종결 .....	66
5. 사후관리 .....	68
6. 이의신청 .....	70

**III 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 선정 · 75**

1. 권역설정 및 수행기관 선정 .....	77
2. 광역지원기관 선정 .....	85

## CONTENTS

### IV 노인맞춤돌봄서비스 사업관리 · 87

---

- 1. 조직 및 주요업무 ..... 89
- 2. 사업관리 ..... 94
- 3. 수행인력 채용 및 관리 ..... 95
  - \* 관련 Q&A ..... 96
- 4. 행정사항 ..... 107

### V 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼 · 117

---

- 1. 제공서비스 ..... 119
- 2. 서비스 제공 시 고려사항 ..... 122

### VI 특화서비스 · 165

---

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

### VII 붙임 서식 · 193

---

〈서식 제1-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서 .....	195
〈서식 제1-2호〉 노인맞춤돌봄서비스(긴급돌봄) 신청서 .....	196
〈서식 제1-3호〉 노인맞춤돌봄서비스(긴급돌봄) 이용 자격결정 통지서 .....	197
〈서식 제2호〉 위임장 .....	198
〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지 .....	199
〈서식 제4호〉 노인맞춤돌봄서비스 상담지 .....	200
〈서식 제5호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서 .....	201
〈서식 제6-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상) .....	202
〈서식 제6-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상 제외) .....	203
〈서식 제6-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(종결) .....	204
〈서식 제7-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내서 .....	205
〈서식 제7-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공(예정)안내서(이용대기자) .....	206
〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(앞면) .....	207
〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(뒷면) .....	208
〈서식 제8호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공지 .....	209
〈서식 제9-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서 .....	210
〈서식 제9-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서 .....	211
〈서식 제10호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고 .....	212
〈서식 제11호〉 이의신청서 .....	213
〈서식 제12호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서 .....	214
〈서식 제13호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 표준 계약서 .....	220
〈서식 제14-1호〉 표준근로계약서-전담사회복지사 .....	224
〈서식 제14-2호〉 표준근로계약서-생활지원사 .....	227
〈서식 제15호〉 보안서약서 .....	230
〈서식 제16-1호〉 특화서비스 의뢰서(의뢰기관용) .....	231
〈서식 제16-2호〉 특화서비스 개인정보 제공 동의서(서비스 의뢰된 자용) .....	232
〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서 .....	233
〈서식 제18-1호〉 특화서비스 초기상담지 .....	234
〈서식 제18-2호〉 특화서비스 척도검사지(사전척도검사지) .....	236
〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서 .....	242

## CONTENTS

〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서 .....	243
〈서식 제21호〉 특화서비스 점검지(혹은 평가지) .....	244
〈서식 제22호〉 특화서비스 척도검사지(사후척도검사지) .....	245
〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서 .....	250
〈서식 제23-2호〉 특화서비스 종결 처리서 .....	251
〈서식 제24호〉 특화서비스 개인 사례(상담) 일지 .....	252
〈서식 제25호〉 특화서비스 사후관리 일지 .....	253
〈서식 제26호〉 특화서비스 집단 프로그램 일지 .....	254
〈서식 제27호〉 특화서비스 집단 프로그램 강사 일지 .....	255
〈서식 제28호〉 특화서비스 자문 요청·결과보고서 .....	256
〈서식 제29호〉 특화서비스 프로그램 변경 신청서 .....	257
〈서식 제30호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서 .....	258

PART

# I

---

## 노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내

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





# 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: ('19) 147만 → ('35) 300만명, 85세 이상: ('19) 70만 → ('35) 176만명
  - \* 노년기 자녀와 동거하는 것이 바람직: ('08) 32.5% → ('14) 19.2% → ('17) 15.2%
  - \* 가까운 친인척 왕래(주1회 이상): ('08) 56.2% → ('17) 46.2%, 친한친구·이웃: ('08) 72.6% → ('17) 57.1%, 자녀 왕래 유무(주1회 이상): ('08) 44.0% → ('17) 38.0%
- 건강한 노화(Healthy aging), 지역사회 거주(Aging in Place), 장기요양요양병원 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
- 그간 노인돌봄 관련 다양한 지자체보조사업을 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 27 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 서비스전달 체계로 서비스 접근성, 책임성 문제
- 노인돌봄종합서비스(바우처)의 제공기관은 장기요양기관으로 동일한 기관 종사자가 예방적 돌봄서비스와 장기요양을 동시에 운영

〈 기존 노인돌봄서비스 현황('19년 기준) 〉

대상자	독거노인		등급외	장기요양
서비스명	①돌봄 기본	②초기 독거노인 자립지원, ③독거노인 친구만들기, ④단기가사	⑤돌봄 종합	⑥지역사회 자원연계
내용	안전확인·연계		케어	연계
	〈국고〉		〈국고〉 바우처	〈국고〉
대상자	독거노인		등급외 A·B	장기요양수급자, 등급 외 A·B
이용자	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)	1,540 (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, 상태 악화 방지, 장기요양 진입 예방

#### 〈 노인맞춤돌봄서비스의 특징 〉

- ① 사업 통합으로 서비스 다양화, ② 참여형 서비스 신설, ③ 개인별 맞춤형 서비스 제공, ④ ICT기술을 활용한 첨단 서비스 도입, ⑤ 생활권역별 수행기관(649개) 책임 운영, ⑥ 은둔형·우울형 노인에 대한 특화서비스 확대

#### 〈 노인맞춤돌봄서비스 시행 전·후 비교(국비 기준) 〉

	'19년	'20년	비고
사업 종류	돌봄 기본·종합, 단기가사, 자원연계, 독거노인친구만들기 등 6종	'노인맞춤돌봄서비스'로 통합	6→1개 사업으로 통합, 바우처 폐지
제공 기관	2,805개소 (기본) 복지관 등 245개 (종합) 방문요양 등 2,583개(지정)	649개 권역별 책임기관제 (사회복지·비영리법인 위탁)	장기요양 기관과 분리

	'19년	'20년	비고
<b>대상 노인</b>	35만명 (기본) 독거 29.5만명 (종합) 등급외A·B 4.8만명	45만명 저소득* 돌봄필요 노인 *국민기초생활, 기초연금 수급자	+10만명
<b>예산 (국비)</b>	2,458억원 (기본) 1,326억원 (종합) 1,056억원	3,728억원 인건비 3,428억원 사업비 254억원 등	+1,270억원, 52% 증
<b>제공 방식</b>	단순 안부확인·가사지원 (기본) 안부확인 (종합) 가사지원 중심	육구별 맞춤형 서비스 제공 (안전·건강·참여·가사)	서비스 다양화, 육구중심 맞춤제공
<b>제공 인력</b>	11,800명 *돌봄종합(장기요양 겸직 26,664명) 제외	28,385명 전담사회복지사 1,984명 생활지원사 26,401명	신규 창출 일자리 수 +16,585명

〈 기존 6개 노인돌봄사업 개요(국비 기준) 〉

- ① 노인돌봄종합서비스(바우처)(1,056억원)
  - (대상) 65세 이상 노인으로서 장기요양등급외 A·B자 중 기준중위소득 160% 이하인 자 (4.8만명)
  - (내용) 식사, 청소 등 방문서비스·주간보호서비스(월 27시간 또는 36시간) 등 제공
  - (전달체계) 등급판정(건보공단, 노인이 신청)→등급제외 시 서비스 안내(공단)→서비스 신청(노인)→대상자 선정(지자체)→바우처 카드 발급(금융기관)→본인부담금 선납(노인)→서비스 제공(제공기관 2,583개소)
  - (추진연도) 2007년~2019년
- ② 노인돌봄기본서비스(1,326억원)
  - (대상) 65세 이상 독거노인(29.5만명)
  - (내용) 정기적 안부확인(주 1회 방문, 주 2회 전화) 및 복지서비스 연계 등
  - (전달체계) 현황조사(제공기관 245개소)→서비스 동의(노인)→대상자 선정(지자체)→서비스 제공(제공기관)

○ (추진연도)

연도	사업명	직종
2007	독거노인 생활지도사 파견사업	서비스관리자, 독거노인생활지도사
2008	독거노인 생활지도사 파견사업	서비스관리자, 독거노인생활관리사
2009~2011	노인돌봄기본서비스사업	노인돌봄서비스관리자, 노인돌보미
2012	독거노인돌봄기본서비스사업	독거노인돌봄서비스관리자, 독거노인돌보미
2013	노인돌봄기본서비스사업	노인돌봄서비스관리자, 노인돌보미
2014~2019	노인돌봄기본서비스사업	서비스관리자, 독거노인생활관리사

③ 지역사회 자원연계(8억원)

- (대상) 장기요양수급자 및 등급외 A·B자(0.7만명)
- (내용) 종합상담을 통한 지역자원 연계(의료·복지 등), 보건·복지 정보 제공
- (전달체계) 등급판정 및 서비스 안내(건보공단)→서비스 신청(노인)→대상자 선정(지자체)→서비스 제공(제공기관 22개소)
- (추진연도) 2013년~2019년

④ 단기가사서비스(5억원)

- (대상) 65세 이상 독거노인 또는 75세 이상 고령부부로서 최근 2개월 이내 골절·중증질환 수술 등으로 단기간 돌봄이 필요한 자(0.1만명)
- (내용) 식사도움, 외출동행, 취사, 청소 등 가사·일상생활 지원
- (전달체계) 서비스 신청(노인)→대상자 선정(지자체)→바우처 카드 발급(금융기관)→본인부담금 선납(노인)→서비스 제공(제공기관 685개소)
- (추진연도) 2007년~2019년

⑤ 독거노인 사회관계활성화(39억원)

- (대상) 고독사 및 자살 위험이 높은 65세 이상 독거노인(0.7만명)
- (내용) 독거노인에게 1명 이상의 친구를 만들어주고 자조모임 등 맞춤형 프로그램 제공
- (전달체계) 제공기관 발굴 및 사업 공모 신청(지자체)→사업 지자체 선정(복지부)→대상자 발굴(제공기관 115개소)→서비스 제공(제공기관)
- (추진연도) 2014년~2019년

**⑥ 초기독거노인 자립지원(3억원)**

- (대상) 65세 이상 초기 독거노인 및 잠재 독거위험 노인(600명)
- (내용) 자립능력 향상 및 사회적 관계망 형성을 위한 프로그램 제공
- (전달체계) 제공기관 발굴 및 사업 공모 신청(지자체)→사업 지자체 선정(복지부)→대상자 발굴(제공기관 10개소)→서비스 제공(제공기관)
- (추진연도) 2019년

## 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 유사 중복사업 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(특화서비스)
    - \* 특화서비스 및 사후관리는 유사중복사업 자격과 관계없이 제공 가능

#### < 유사중복사업 자격 해당자 >

※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로 유사중복사업의 후순위에 해당

#### ① 노인장기요양보험 등급자

\* 노인장기요양보험은 노인맞춤돌봄서비스의 선순위로써 장기요양 등급자가 장기요양을 포기하고 노인맞춤돌봄서비스를 신청하는 것은 불가함(신청시점 장기요양등급이 없더라도 이전에 장기요양등급 판정 이력이 존재할 경우 신청 불가)

\* 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

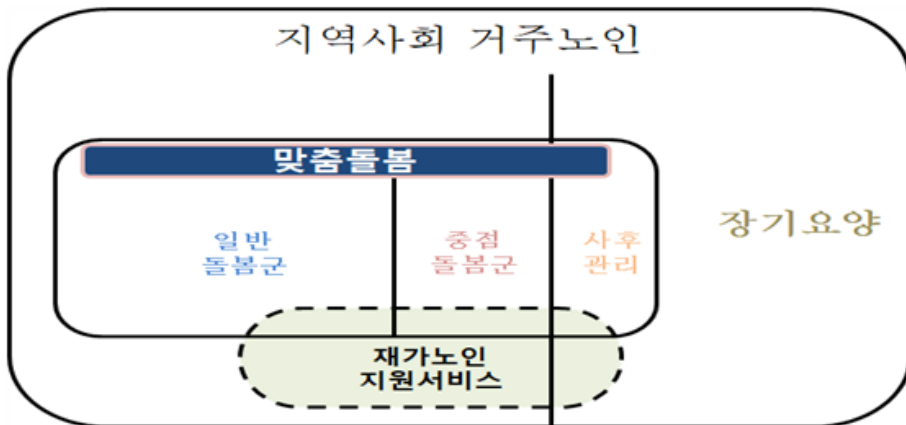
④ 장애인 활동지원 사업 이용자

※ 신청시점 현재 해당 서비스를 이용하지 않더라도 가사·간병 방문지원사업, 장애인 활동지원 사업 등 수급자격이 확인되면 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 될 수 없음

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 유사 중복 여부를 사전에 정해야 함(예: 00시 도시락배달서비스 - 유사중복 해당/미해당, 00시 재가노인 지원서비스 - 유사중복 해당/미해당)

### 〈 노인맞춤돌봄서비스와 재가노인지원서비스 간 관계 〉



#### □ 재가노인지원서비스 이용대상

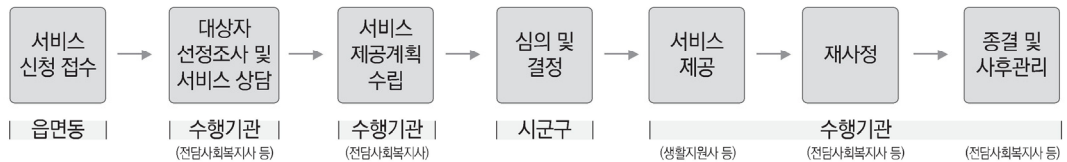
- 기초생활보장 수급자, 차상위계층 등 경제적 취약노인으로 긴급지원이 필요한 노인
- 경도인지장애, 알코올의존 등의 신체적, 정신적 어려움이 있는 위기노인
- 재가노인복지관련 서비스(장기요양, 맞춤돌봄, 치매안심센터 등) 이용자 중 재가노인지원 서비스를 필요로 하여 의뢰된 노인
- 기타 시장·군수·구청장이 의뢰한 노인

⇒ 재가노인지원서비스와 노인맞춤돌봄서비스 대상자는 서로 유기적으로 연결, 타 서비스 이용자에게 대하여 보완적인 재가노인지원서비스를 제공하여 복합적인 노인의 욕구에 대응

□ 재가노인지원서비스 필요성

- 노인맞춤돌봄서비스는 돌봄이 필요한 노인에게 다양한 서비스를 통합적으로 제공함을 목표로 하고 있으나,
  - 국고보조사업인 노인맞춤돌봄서비스 만으로는 대상자의 욕구와 상태에 적합한 서비스를 충분하게 제공하기는 한계가 있음
- 따라서 대상자의 상태변화에 적합한 서비스를 적시에 제공하려면 맞춤형 돌봄의 보완 서비스로서 재가노인지원서비스가 작동할 필요가 있음

다. 서비스 제공절차



\* 재사정: 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 재수립 실시(정기(1년 주기) 및 수시)

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	○ 16시간 이상~40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)
일반돌봄군	○ 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 역량도 고려될 수 있음

● 특화서비스 대상

- 별도의 집중적인 서비스가 필요한 은둔형·우울형 노인

● 사후관리 대상

- 본 사업(중점돌봄군, 일반돌봄군) 종결자 중 사후관리가 필요한 자, 기준('19년 시행) 지역사회 자원연계 사업 대상자 중 장기요양 등급자

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 환경 여건 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) 이동·활동지원, 가사지원
- 연계 서비스(민간후원 자원)
  - 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
  - 은둔형·우울형 노인을 대상으로 척도(우울감, 자살생각, 고독감 등) 등을 활용하여 개별 맞춤형 상담 및 집단활동 제공
    - \* 일부 도시형 수행기관에서 수행
- 사후관리 서비스
  - 사후관리가 필요한 대상자에게 정기적인 모니터링 및 자원연계 실시

〈노인맞춤돌봄서비스의 내용〉

구분	대분류	중분류	소분류
직접 서비스 (방문·통원 등) ※ 4개 분야	안전지원	▶ 방문 안전지원	- 안전·안부확인 - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)
		▶ 전화 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)
		▶ ICT 안전지원	- ICT 데이터 확인점검 - 유사 시 방문 확인 - 유사 시 전화 확인
	사회참여	▶ 사회관계 향상 프로그램	- 문화여가활동 - 평생교육활동 - 체험여행활동
		▶ 자조모임	- 자조모임
	생활교육	▶ 신체건강분야	- 영양교육 - 보건교육 - 건강운동교육
		▶ 정신건강분야	- 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램
	일상생활 지원	▶ 이동·활동지원	- 외출동행지원
		▶ 가사지원	- 식사관리 - 청소관리
	연계서비스 (민간후원자원) ※ 지역사회 자원 연계는 읍·면·동에서 우선 실시	▶ 생활지원연계	- 생활용품지원 - 식료품지원 - 후원금지원
▶ 주거개선연계		- 주거위생개선지원 - 주거환경개선지원	
▶ 건강지원연계		- 의료연계지원 - 건강보조지원	
▶ 기타서비스		- 기타 일상생활에 필요한 서비스 연계	

\* 일부 지역 특화서비스 실시

## 바. 서비스 제공기간

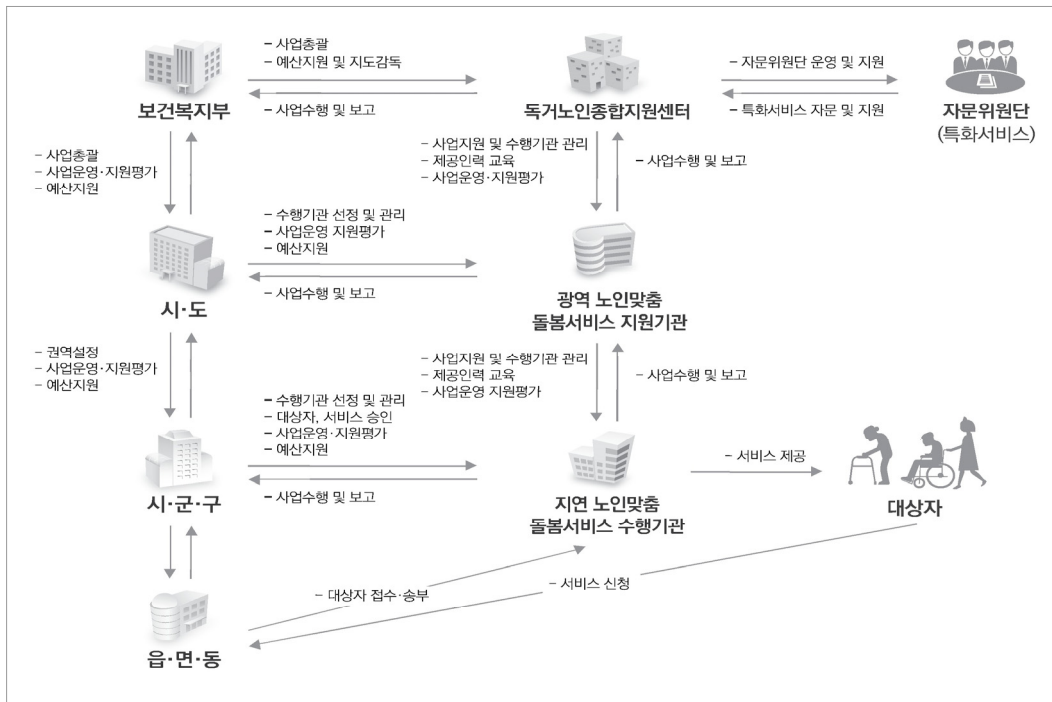
- 시·군·구 서비스 승인 익일로부터 1년

\* 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 수행 기관 선정·위탁

- 수행기관에서 전담사회복지사, 생활지원사 채용 및 사업 운영



## 6 추진체계별 역할

### 가. 보건복지부

- 노인맞춤돌봄서비스 사업안내 지침 마련(매 전년도 12월)
- 흑한기·흑서기 대비 대상자 보호대책 마련
- 국고보조금 교부, 홍보 등 사업 총괄
- 사업 관리·감독 및 평가, 정책연구
- 독거노인종합지원센터 운영·관리

### 나. 지방자치단체

#### ■ 광역자치단체(시·도)

- 시·군·구별 사업량 및 예산배정
- 노인맞춤돌봄서비스 시·도 사업계획 수립 및 보건복지부에 제출(매년 1월 초)
  - 시·도는 지자체 특성에 맞는 사업계획 수립
- 흑한기·흑서기 대비 대상자 보호대책(시·도) 마련
- 광역지원기관 사업계획 승인
  - \* 시·도는 필요한 경우 광역지원기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음
- 광역지원기관 선정 및 운영 지원
  - 선정권자: 시·도지사
  - 위탁기간: 1년~3년
    - \* 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 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관의 사업수행 및 예산운영 등 사업전반에 대해 정기 및 수시 점검

- 수행기관 변경 시 종사자 고용 및 퇴직적립금 승계, 관련 문서 및 서류인계 등 제반사항 조치 철저
- 수행기관의 운영주체(법인 등)가 변경되더라도 특별한 사유가 없는 한 기존 종사자를 고용 승계함
  - \* 고용승계 예외 사항 : 배정인원 축소로 인하여 축소된 인원만큼 감축 시
- 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 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
  - 수행인력 역량강화교육이 원활하게 진행될 수 있도록 교육장 무료대관 등에 적극 협조
  - 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 노인보호 전문기관 등의 광역유관기관 네트워크 형성
- 국고보조금 정산 보고
  - 시·도는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 예산잔액 반납 조치
- 노인맞춤돌봄서비스 추진관련 시·군·구 자료 취합·제출

## ■ 기초자치단체(시·군·구)

- 노인맞춤돌봄서비스 시·군·구 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 중순)
  - 노인맞춤돌봄서비스 권역 설정 및 대상자 발굴계획을 포함한 사업계획 수립
  - 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 발굴
    - \* 65세 진입노인, 75세 진입노인, 사별로 인한 독거노인 진입노인 등
- 흑한기·흑서기 대비 대상자 보호대책(시·군·구) 마련
- 수행기관 사업계획 승인
  - \* 시·군·구는 필요한 경우 수행기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음

● 수행기관 선정 및 운영 지원

- 선정권자: 시장·군수·구청장

- 위탁기간: 1년~3년

\* 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 및 퇴직적립금 승계, 관련 문서 및 서류인계 등 제반사항 조치 철저

- 수행기관의 운영주체(법인 등)가 변경되더라도 특별한 사유가 없는 한 기존 종사자를 고용 승계함

\* 고용승계 예외 사항 : 배정인원 축소로 인하여 축소된 인원만큼 감축 시

● 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

● 노인맞춤돌봄서비스-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 송부

\* 예 : ○○시 도시락배달서비스 - 유사중복 해당/미해당, ○○시 재가노인복지서비스 - 유사중복 해당/미해당

● 노인맞춤돌봄서비스심의회(이하 ‘심의회’) 구성·운영

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 및 서비스 내용의 적정성 등을 심의하고 의사결정하기 위한 기구로서 시·군·구 공무원, 지역 내 노인복지 전문가 등으로 구성된 심의회를 운영(자세한 사항은 p.54 참조)

\* 심의회 위원 수, 위원장 등 구체적인 사항은 시·군·구의 실정에 맞게 정하여 구성·운영

● 서비스 대상자 선정 및 서비스 제공계획 승인 여부 등 결정

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스심의회 등을 통해 서비스 대상자 및 서비스 제공 계획의 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)

- **(목적)** 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

- 지역사회 내 노인복지 유관기관 간 상시적 협의 체계를 구축함으로써 노인돌봄 현안 등을 공유하고 발전 방향 등 논의 필요

- **(개최 시기)** '19.12월 중 구성 및 개최, 이후 분기별 1회 회의 실시

\* 필요에 따라 수시개최 가능하며, 원활한 사업 준비를 위해 '19.12월에는 수시회의 권장

- **(회의 운영)** 시·군·구 권역별\*로 운영(필요시 시군구 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, 노인맞춤 돌봄서비스 수행기관장, 복지관장, 재가노인지원센터장, 장기요양기관장, 지역 자활센터장, 기존 노인돌봄사업 수행기관장 등\*

\* '20년부터는 보건소, 치매안심센터, 자원봉사기관 등 유관기관도 참여

\* 중간관리자급의 실무자 대참 가능

- **(회의 안건)**

- 노인맞춤돌봄서비스 제공 및 지역 내 복지자원의 개발·연계에 관한 협의
- 신규 대상자 및 위기·취약노인 발굴 계획에 따른 업무 협의
- 기존 대상자 이관에 따른 대상자 특성, 돌봄노하우 공유
- 지역사회 노인 연속돌봄 구축을 위한 기관 간 협력\* 방안

\* 노인맞춤돌봄서비스 이용자가 장기요양수급자로 변경되는 경우 시설입소 대신에 방문요양 등의 재가서비스를 원활히 받을 수 있도록 지원



- 수행기관 간 실무협의회 구성·운영(분기별 1회 이상)
    - 사업운영 관련 지자체-수행기관 협조사항, 수행기관 간 조정 필요사항 등 논의, 우수사례 공유 등
- [사례] A권역 수행기관에서 흑서기 후원물품으로 선풍기 100대를 발굴·확보한 경우

  - 실제 후원물품 필요 대상자를 파악하여 A권역에 30대 지원
  - 남은 선풍기 70대에 대해 B, C 등 타 권역 수행기관과 협의를 통해 자원공유
- 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 보건소·치매센터 등의 유관기관 협력체계 구축
    - 유관기관 네트워크 회의: 반기별 1회 이상 정기개최
    - 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)
  - 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 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
    - 「2020년 직접일자리아업 중앙부처·자치단체 합동지침」에 따른 사업 관리 및 일모아 시스템을 통한 입력 및 실적관리
  - 노인맞춤돌봄서비스 추진관련 자료 취합·제출
    - \* 특화서비스의 경우 별도의 전산시스템을 통하여 독거노인종합지원센터에서 실적 취합
  - 국고보조금 정산 보고

- 시·군·구는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 퇴직금 등 집행잔액은 반납 조치

## ■ 읍·면·동

- 노인맞춤돌봄서비스 신청접수 및 신규 대상자 발굴
  - 사회보장정보시스템(이하 ‘행복e음’)을 통하여 전송받은 복지사각지대 명단\* 및 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 사업계획에 따른 발굴 대상자를 대상으로 돌봄이 필요한 취약노인을 적극 발굴
- \* 단전·단수 등
- 수행기관 협조체계 구축
  - 읍·면·동 지역사회복지협의체, 이·통·반장 회의 등을 활용하여 지역 내 대상자 발굴, 서비스 자원연계 구축을 위한 지원.

## 다. 독거노인종합지원센터

- 노인맞춤돌봄서비스 사업지원 및 홍보
- 노인맞춤돌봄서비스 실적 및 통계관리
- 광역지원기관 및 수행기관 모니터링 및 컨설팅 등 업무 지원
- 광역지원기관 및 수행기관 수행인력 교육 지원
- 특화서비스자문위원단 지원·관리

### 특화서비스 자문위원단의 역할

- ▶ 특화서비스 운영지원
- ▶ 특화서비스 참여자 승인 검토(특화서비스 수행기관 자문요청 시)
- ▶ 특화서비스 수행기관 운영 자문
- ▶ 특화서비스 효과성 평가 연구
- ▶ 특화서비스 수행인력 교육

- 노인맞춤돌봄시스템 교육 및 운영관리
- 특화서비스 시스템 교육 및 운영관리
- 사랑잇기사업 추진 등 후원금품 모집·배부

- 노인맞춤돌봄서비스 사업 관련 상담전화(☎1661-2129) 운영
  - \* 운영기간: 평일 07:00~21:00. 토요일, 공휴일 09:00~18:00
- 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 심리상담 및 프로그램 지원
- 기타 보건복지부가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

## 라. 광역지원기관 및 수행기관

### ■ 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관(이하 ‘광역지원기관’)

- 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 사업계획(이하 ‘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) 노인맞춤돌봄서비스 추진 지원
- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 운영관리 및 지원
- 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 교육
- 노인맞춤돌봄서비스 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검
  - \* 노인맞춤돌봄시스템, 유선, 현장 등을 통해 서비스 제공현황, 서비스 만족도, 절기·명절 시 대상자 보호대책 이행현황 등을 모니터링
- 혹서기(6~8월), 혹한기(12~2월) 기간 중 사업 대상자 보호 및 지원 강화
- 실무협의체 운영(수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등)
  - \* 분기별 1회 이상 운영, 공무원, 수행기관 중간관리사 및 전담사회복지사 등으로 구성되어 시·도 내 대상자 발굴 및 연계, 사업현황 등 논의, 정보공유 등 네트워크 강화
- 수행기관 자료 취합 및 사업실적 관리
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
- 수행기관별 노인맞춤돌봄서비스 추진 현황에 따라 필요시 컨설팅(합동, 자체, 연계) 진행 및 외부 자문 의뢰
- 기타 시·도가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

## ■ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관(이하 ‘수행기관’)

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 사업계획(이하 ‘수행기관 사업계획’) 수립 및 시·군·구에 제출(매년 1월 말)
- 수행기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영
- 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 채용·교육 및 관리
  - 수행기관장은 전담사회복지사 및 생활지원사에게 신분증을 발급하고 신분증 발급 대장을 비치·관리하여야 함
  - \* 표 1-1, 1-2 참조
  - 신분증을 발급받은 종사자가 퇴직 등으로 동 업무를 수행하지 못하는 경우에는 이를 반납받아 폐기 처분하여야 함
- 기초자치단체(시·군·구) 노인맞춤돌봄서비스 추진 지원
  - \* 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 중 특화서비스를 미실시하더라도 유관기관 협조체계 구축에 적극 협조
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
  - 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 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 등 포함)을 통해 접수된 위기·취약 노인에게 우선적인 지원사업 시행
- 안전사고, 사망, 위기에방사례 등 대상자 특이사항 발생 시에는 해당 시·군·구, 광역 지원기관, 보건복지부(독거노인종합지원센터)에 즉시 사고경위 등 보고 실시
  - ※ 서식 제10호 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고
- 혹서기(6~8월), 혹한기(12~2월) 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
- 기타 시·군·구가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업
- 장기요양 방문요양급여를 제공하는 수행기관의 경우, 시·군·구에 분기별 1회 방문 요양급여 수급자 현황 보고
  - \* 장기요양 유인실태 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁이 제한될 수 있음을 유의

【표 1-1. 전담사회복지사 신분증(예시)】

<p>&lt;앞면&gt; <span style="float: right;">(앞쪽)</span></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">제 호</p> <h2 style="text-align: center;">전담사회복지사증</h2> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 60%;"> <p style="text-align: center;">사 진</p> <p style="text-align: center;">3cm×4cm</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">(모자 벗은 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내에 촬영한 것)</p> </div> <p style="text-align: center; font-size: large;">성 명</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">○○○노인맞춤돌봄서비스 수행기관</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">54mm×85mm[백상지 150g/㎡]</p> </div>	<p>&lt;뒷면&gt; <span style="float: right;">(뒤쪽)</span></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <h2 style="text-align: center;">전담사회복지사증</h2> <p>소 속:</p> <p>성 명:</p> <p>생년월일:</p> <p style="text-align: center;">위 사람은 보건복지부, ○○시·도 ○○시·군·구 및 ○○기관에서 시행하는 노인맞춤돌봄서비스의 전담사회복지사임을 증명합니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">○○○노인맞춤돌봄 서비스 수행기관장 <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">직인</span></p> <p style="font-size: x-small;">1. 이 증은 다른 사람에게 대여 또는 양도할 수 없습니다. 2. 이 증을 습득한 경우에는 가까운 우체통에 넣어 주십시오.</p> </div>
--	---

【표 1-2. 생활지원사 신분증(예시)】

<p>&lt;앞면&gt; <span style="float: right;">(앞쪽)</span></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">제 호</p> <h2 style="text-align: center;">생활지원사증</h2> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 60%;"> <p style="text-align: center;">사 진</p> <p style="text-align: center;">3cm×4cm</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">(모자 벗은 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내에 촬영한 것)</p> </div> <p style="text-align: center; font-size: large;">성 명</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">○○○노인맞춤돌봄서비스 수행기관</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">54mm×85mm[백상지 150g/㎡]</p> </div>	<p>&lt;뒷면&gt; <span style="float: right;">(뒤쪽)</span></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <h2 style="text-align: center;">생활지원사증</h2> <p>소 속:</p> <p>성 명:</p> <p>생년월일:</p> <p style="text-align: center;">위 사람은 보건복지부, ○○시·도 ○○시·군·구 및 ○○기관에서 시행하는 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사임을 증명합니다.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">○○○노인맞춤돌봄 서비스 수행기관장 <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">직인</span></p> <p style="font-size: x-small;">1. 이 증은 다른 사람에게 대여 또는 양도할 수 없습니다. 2. 이 증을 습득한 경우에는 가까운 우체통에 넣어 주십시오.</p> </div>
--	---

## 마. 사회보장정보원

### ● 노인맞춤돌봄시스템 관리

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

### 〈 추진주체별 주요 기능 〉

추진주체	기능
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 사업안내 지침 마련</li> <li>• 국고보조금 교부, 홍보 등 사업 총괄</li> <li>• 흑한기·흑서기 대비 대상자 보호대책 마련</li> <li>• 사업 관리·감독 및 평가, 정책연구</li> <li>• 독거노인종합지원센터 운영·관리</li> </ul>
시·도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시·군·구별 사업량 및 예산배정</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 시·도 사업계획 수립 및 보건복지부에 제출</li> <li>• 흑한기·흑서기 대비 대상자 보호대책(시·도) 마련</li> <li>• 광역지원기관 선정 및 운영 지원</li> <li>• 광역지원기관 관리·감독</li> <li>• 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 사업 관리, 교육·홍보 등 지원 등</li> </ul>
시·군·구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 시·군·구 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 중순)</li> <li>• 흑한기·흑서기 대비 대상자 보호대책(시·군·구) 마련</li> <li>• 수행기관 사업계획 승인</li> <li>• 수행기관 선정 및 운영 지원</li> <li>• 수행기관 관리·감독</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스-지자체 자체사업 간 유사중복 여부 판단·결정</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스심의회 구성·운영</li> <li>• 서비스 대상자 선정 및 서비스 제공계획 승인 여부 등 결정</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스협의체 구성·운영</li> <li>• 수행기관 간 실무협의회 구성·운영</li> <li>• 보건소·치매센터 등 유관기관 협력체계 구축</li> <li>• 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 사업 관리, 교육·홍보 등 지원 등</li> </ul>
읍·면·동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 신청접수 및 신규 대상자 발굴</li> <li>• 수행기관 협조체계 구축</li> </ul>
독거노인 종합지원센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 사업지원 및 홍보</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 실적 및 통계관리</li> <li>• 광역지원기관 및 수행기관 모니터링 및 컨설팅 등 업무 지원</li> </ul>

추진주체	기능
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 광역지원기관 및 수행기관 수행인력 교육 지원</li> <li>• 특화서비스자문위원단 지원·관리</li> <li>• 노인맞춤돌봄시스템 교육 및 운영관리</li> <li>• 특화서비스 시스템 교육 및 운영관리</li> <li>• 사랑잇기사업 추진 등 후원금품 모집·배부</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 사업 관련 상담전화 운영</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 심리상담 및 프로그램 지원</li> <li>• 기타 보건복지부가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업</li> </ul>
노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 사업계획 수립(이하 '광역지원기관 사업계획') 수립 및 시·도에 제출</li> <li>• 광역지원기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영</li> <li>• 광역지원기관 수행인력 채용·교육 및 관리</li> <li>• 광역자치단체(시·도) 노인맞춤돌봄서비스 추진 지원</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 운영관리 및 지원</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 교육</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검</li> <li>• 혹서기(6~8월), 혹한기(12~2월) 기간 중 사업 대상자 보호 및 지원 강화</li> <li>• 실무협의체 운영(수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등)</li> <li>• 시·군·구 자료취합 및 사업실적 관리</li> <li>• 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분</li> <li>• 수행기관 현장컨설팅 실시 및 외부 자문 의뢰</li> <li>• 기타 시·도가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업</li> </ul>
노인맞춤돌봄서비스 수행기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 사업계획(이하 '수행기관 사업계획') 수립 및 시·군·구에 제출</li> <li>• 수행기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영</li> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 채용·교육 및 관리</li> <li>• 기초자치단체(시·군·구) 노인맞춤돌봄서비스 추진 지원</li> <li>• 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분</li> <li>• 보건소·치매센터 등 유관기관 협력체계 구축</li> <li>• 혹서기(6~8월), 혹한기(12~2월) 기간 중 사업 대상자 보호 및 지원 강화</li> <li>• 기타 시·군·구가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업 등</li> </ul>
사회보장정보원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄시스템 관리</li> </ul>

## 7 추진 법적근거

「노인복지법」 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) ② 국가 또는 지방자치단체는 제 1항에 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.



PART

# II

---

## 노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내

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



# II 노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

## 〈 노인맞춤돌봄서비스 제공 절차 〉



〈 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 유사 중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 신청 가능)

### < 유사중복사업 자격 해당자 >

※ 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로 유사중복사업의 후순위에 해당

#### ① 노인장기요양보험 등급자

- \* 노인장기요양보험은 노인맞춤돌봄서비스의 선순위로서 장기요양 등급자가 장기요양을 포기하고 노인맞춤돌봄서비스를 신청하는 것은 불가함(신청시점 장기요양등급이 없더라도 이전에 장기요양등급 판정 이력이 존재할 경우 신청 불가)
- \* 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

※ 신청시점 현재 해당 서비스를 이용하지 않더라도 가사·간병 방문지원사업, 장애인 활동지원 사업 등 수급자격이 확인되면 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 될 수 없음

#### 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 재가노인지원 서비스 - 유사중복 해당/미해당)

## ■ 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 시기

- '20년 3월부터 신청 가능

- 단, 최근 수술 등으로 인해 긴급히 돌봄이 필요한 경우는 예외적으로 2020년 1월부터 2월까지의 기간 동안 서비스 신청 가능(시·군·구에 신청)

\* 기존 단기가사서비스에 준하여 서비스 제공. 신청방법 등 자세한 사항은 p.33 참조

## ■ 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

### ● 공통서류

- [서식 제1-1호] 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)

\* 읍·면·동 공무원이 신청하는 경우 제외

## ■ 기존('19년 시행) 노인돌봄서비스 대상자(이하 '기존 대상자') 특례

- 기존 대상자 중 아래에 해당하는 자는 별도 신청 없이 노인맞춤돌봄서비스의 대상자로 자동 선정됨(서비스 신청 불필요)

① 기존 노인돌봄기본서비스 대상자

② 기존 노인돌봄종합서비스 대상자

③ 기존 지역사회 자원연계 대상자

\* 기존 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 '등급자'는 '사후관리 대상'으로서 사후관리서비스 제공

④ 기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자

\* 기존 단기사서비스 대상자는 서비스가 필요한 경우 읍·면·동 주민센터 방문 등을 통해 ‘노인맞춤 돌봄서비스’ 신청(3월~), 1~2월에 서비스가 긴급히 필요한 경우 참조

- 기존 대상자 중 소득자격 미충족, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜 등 노인맞춤돌봄서비스의 대상자 자격에 해당되지 않은 경우도 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 이관함
- 단, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜자는 연내('20년) 대상자의 동의를 받아(서식 제9-1호 활용) 종결처리 하도록 함(종결 후 사후관리가 필요한 경우 사후 관리 대상으로 관리하여 연계서비스 등 제공)

■ 신청 지원(수행기관)

- 신청자 또는 대리 신청자가 서비스를 신청하고자 수행기관을 방문하는 경우, 수행기관의 전담사회복지사는 신청자 또는 대리 신청자가 주민등록상 주소지의 읍·면·동 주민센터를 방문하거나, 주민센터에 전화, 우편 또는 팩스로 신청하도록 안내하고 필요시 신청 지원

〈 긴급히 돌봄이 필요한 경우 서비스 신청 개요(※ '20.1월~2월 기간에 한함) 〉

▶ 신청자격

- 만 65세 이상 독거노인·조손가구 또는 75세 이상 고령부부가구 노인으로서, 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중

① 최근 2개월 이내 골절(관절증, 척추병증 포함) 진단 또는 중증질환 수술로 인하여 긴급히 돌봄이 필요한 경우

\* 상병코드: 표 1-1, 1-2 참조

② 시장·군수·구청장이 긴급히 돌봄이 필요하다고 인정하는 경우

▶ 신청권자: 신청자격이 있는 노인(이하 '신청자') 또는 신청자의 친족\* 및 이해관계인\*\*(이하 '대리 신청자')

\* 친족: 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

\*\* 이해관계인: 친족을 제외한 이웃 등 그 밖의 관계인

▶ 신청접수: 신청자의 주민등록상 주소지 관할 시·군·구청

\* 관할 노인맞춤돌봄서비스 수행기관은 신청 지원 가능

▶ 신청방법: 신청자 또는 대리 신청자가 시·군·구청에 직접 방문하거나 우편·팩스로 신청

\* 관할 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 방문신청도 가능

▶ 제출서류: 노인맞춤돌봄서비스(긴급돌봄) 신청서(서식 제1-2호), 신분증(대리신청의 경우 위임장

및 대리인의 신분증 추가 제출), 최근 2개월 이내 골절(관절증, 척추병증 포함) 진단 또는 중증질환 수술을 받은 것을 증명하는 서류(표 1-1, 1-2 참조)

\* 의사진단서(소견서) 또는 입퇴원확인서, 수술확인서 중 1개 제출

\*\* 필요한 경우 시·군·구에서 추가 서류 제출을 요청할 수 있음

- ▶ **제공절차:** 신청자/대리 신청자가 시·군·구에 신청(방문·우편·팩스) → 시·군·구 담당공무원은 신청자격 확인 후 신청자(서식 제1-3호)·수행기관에 결과 통보(공문) 및 엑셀서식에 수기 입력 (행복e음 시스템 미입력) → 전담사회복지사는 대상자 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 → 생활지원사는 서비스 제공(노인맞춤돌봄시스템 미입력)

(신청자가 읍·면·동 주민센터 또는 수행기관에 방문하여 신청할 경우)

- 읍·면·동 담당공무원 또는 수행기관 전담사회복지사는 신청자의 신분증을 복사하여 신청서와 함께 시·군·구에 팩스 송부(추후 원본 우편 송부)

※ 엑셀서식(시·군·구에서 관리)

연번	이름	주민등록번호	주소	연락처	서비스 제공 시작일	서비스 종료일	서비스 내용
							예: 월 20시간 일상생활지원

- ▶ **처리기한:** (자격결정) 서비스 신청일로부터 7일 이내  
(서비스 제공시작) 자격결정일로부터 10일 이내
- ▶ **서비스 제공기간:** 서비스 제공 시작일로부터 2개월까지  
\* 서비스 종결 후 노인맞춤돌봄서비스가 필요한 경우 읍·면·동 주민센터에 다시 신청하여야 함 (수행기관에서 대상자에게 안내 필요)
- ▶ **서비스 내용:** 월 20시간 이내 일상생활지원 서비스(외출동행, 식사·청소관리) 제공  
\* 서비스 제공계획에 따라 서비스 제공시간 조정 가능
- ▶ **서비스 실적관리(수행기관):** 서비스 실적은 아래 서식에 따라 수기관리함(노인맞춤돌봄시스템 미입력)

※ 대상자별 실적관리 엑셀서식(수기관리)

대상자 이름	생년월일	서비스 제공일	서비스 내용	서비스 시작시간	서비스 종료시간	담당 생활지원사
			청소관리	09:00	10:00	

< [표 1-1] 관절증, 척추병증 등 상병코드(예시) >

상병코드	상병명
M17	무릎관절증
M48	기타 척추병증
M51	기타 추간판 장애
S33	요추 및 골반의 관절 및 인대의 탈구, 염좌 및 긴장



상병코드	상병명
M23	무릎의 내부 이상
M47	척추증
S83	무릎의 관절 및 인대의 탈구, 염좌 및 긴장
M13	기타 관절염
M50	경추간판장애

〈 [표 1-2] 중증질환 상병코드 〉

구분	상병코드
암질환	C00~C97, D00~D09, D32~D33, D37~D48
뇌혈관질환자	가. 뇌혈관 질환(I60~I67) 나. 경동맥의 동맥류 및 박리(I72.0) 다. 후천성 동정맥누공(I77.0) 라. 순환기계통의 기타 선천기형 (Q28.0~Q28.3) 마. 두개내 손상(S06)
심장질환자	가. 심장의 양성신생물(D15.1) 나. 심장침습이 있는 류마티스 열(I01) 다. 만성 류마티스 심장질환(I05~I09) 라. 허혈성 심장질환(I20~I25) 마. 폐성 심장병 및 폐순환의 질환 (I26, I28) 바. 기타 형태의 심장병(I30~I51) 사. 대동맥의 죽상경화증(I70.0) 아. 대동맥동맥류 및 박리(I71) 자. 달리 분류된 질환에서의 동맥, 세동맥 및 모세혈관 장애(I79.0, I79.1) 차. 대동맥궁증후군(M31.4) 카. 순환기계통의 선천기형(Q20~Q25) 타. 대정맥의 선천기형(Q26.0~Q26.4, Q26.8, Q26.9) 파. 흉곽의 혈관, 심장의 손상(S25~S26)
중증화상 환자	T20.2 머리 및 목 2도 화상 T21.2 몸통의 2도 화상 T22.2 어깨팔의 2도 화상 T23.2 손목 및 손의 2도 화상 T24.2 엉덩이 및 다리의 2도 화상 T25.2 발목 및 발의 2도 화상 T30.2 상세불명의 2도 화상 T20.3 머리 및 목 3도 화상 T21.3 몸통의 3도 화상 T22.3 어깨팔의 3도 화상 T23.3 손목 및 손의 3도 화상 T24.3 엉덩이 및 다리의 3도 화상 T25.3 발목 및 발의 3도 화상 T30.3 상세불명의 3도 화상 T20.2~T20.3 머리 및 목 2·3도 화상 T21.2~T21.3 몸통의 2·3도 화상 (몸통 중 성기 및 회음부만 해당) T23.2~T23.3 손목 및 손의 2·3도 화상 T25.2~T25.3 발목 및 발의 2·3도 화상 T26.0~T26.4 눈 및 부속기 화상 T27.0~T27.3 : 호흡기도의 화상 T28.0~T28.3 : 기타 내부기관의 화상

## 나. 서비스 신청접수('20년 3월부터)

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

### ■ 수행주체

- 읍·면·동 담당공무원

### ■ 접수 시기

- '20년 3월부터 신청접수

### ■ 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, 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, 행복e음 시스템에 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 사회보장정보시스템(이하 ‘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, 국가보훈처 보훈재가복지서비스 이용자, 장애인 활동지원 사업 이용자
- 자격 확인 결과 신청자격에 해당되지 않는 경우, 전화 및 문자(SMS)를 통해 신청자격에 해당되지 않음을 안내하고, 행복e음 시스템에 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 유사중복서비스 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**

- 노인맞춤돌봄서비스 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
- 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 선정될 경우 거주지, 다른 급여의 수급이력 등이 변동되었을 때 지체 없이 관할 읍·면·동 주민센터에 신고하여야 함을 안내
- 수집된 정보는 5년간 보유하고 그 기간이 경과하면 파기됨을 안내

■ **시스템 활용**

시스템 경로: (행복e음) 노인맞춤돌봄서비스/노인맞춤형돌봄 신청

**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 우선순위로써 의미

## ■ 수행주체

- 전담사회복지사
  - 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 아래 대상자의 경우 선임생활지원사에게 선정조사 업무를 수행하게 할 수 있음

### 〈 선임생활지원사 수행 가능 범위 〉

- ① 기존 노인돌봄기본서비스 대상자 선정조사
- ② 기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자 선정조사
- ③ 일반돌봄군 재사정

## ■ 조사 대상

- 기존('19년 시행) 노인돌봄서비스 대상자(이하 '기존 대상자')
- 신규 서비스 신청자
- 재사정 대상자

## ■ 조사 시기

- 기존 대상자
  - '20년 1월~3월
  - 기존 노인돌봄종합서비스 대상자를 우선적으로 조사상담서비스 제공계획 수립
    - \* 해당 기간 내 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립을 실시하고 시·군·구에 승인 요청하여야 함
    - \* 기존 노인돌봄서비스 대상자의 경우 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 자동 선정되나 대상자 군 분류, 서비스 제공계획 수립 등을 위해 대상자 선정조사 실시 필요

● **신규 서비스 신청자(20년 3월 이후)**

- 신청접수일\*로부터 7일 이내(공휴일 제외)

\* 접수일: 읍·면·동으로부터 수행기관으로 접수된 일자

■ **조사방법 및 안내사항**

● **기존 대상자**

- 전담사회복지사는 기존 노인돌봄서비스 대상자에게 직접 연락하거나 생활지원사를 통하여 대상자 선정조사 등을 위한 방문 일정 조율
- ‘대상자 선정조사’와 서비스 제공계획 수립을 위한 ‘서비스 상담’을 동시에 진행함
- 기존 노인돌봄서비스 대상자는 선정조사 결과와 무관하게 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 되지만 선정조사는 반드시 실시해야 함. 조사를 통해 군 분류를 확정하고 서비스 제공계획 수립에 참고하기 위함
- 대상자에게는 서비스가 지속적으로 제공될 예정이며, 대상자 선정조사 및 서비스 상담을 통해 서비스 제공계획이 수립되고 계획에 따라 기존에 제공된 서비스와 내용, 제공빈도 등이 달라질 수 있음을 안내
- 서비스 제공계획은 시·군·구 심의 및 승인을 통해 최종 결정되며 결정되는 대로 새로운 서비스를 제공할 예정임을 안내

\* 서비스 제공계획 승인·결정전까지는 기존과 유사한 서비스가 제공될 예정임을 함께 안내

● **신규 서비스 신청자**

- 전담사회복지사는 신청자에게 연락하여 방문 일정 조율
- 선정조사 시 대상자로 선정될 가능성이 없다고 판단되지 않는 한 서비스 상담을 바로 실시하여 서비스 제공계획을 수립할 수 있도록 준비
- 대상자 선정조사 결과 시·군·구 심의 및 승인을 통해 대상자 선정 여부가 결정될 예정이며, 결정되는 대로 그 결과를 안내할 예정임을 안내

● **공통사항**

- 신청자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 필요시 지원인력(노인일자리 인력) 활용
- \* 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상 등의 경우에는 반드시 지원인력, 정신건강복지센터 정신건강전문요원 등과 동행하여 방문
- ‘대상자 선정 조사지(서식 제3호)’를 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 뒷면의 작성방법 및 기준을 충분히 숙지한 후 작성하여야 함
- 대상자 자택 방문 시 부재중일 경우 출입문에 메모 등 부착 시에는 개인정보가 누출되지 않도록 유의하고, 낙인효과(stigma)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'이상 이면서, '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 간병부담을 지고 있어 매우 열악한 상황(일반→중점돌봄군)
- ▷ 동거가족으로부터 학대정황이 의심되므로 지속적인 안부확인을 통해 모니터링 필요 (부적격→일반돌봄군)
- ▷ 동거가구로 동거자로부터 돌봄을 받을 수 없어 지속적인 관심이 필요한 경우(조손가정, 치매동거가정 등)(부적격→일반돌봄군)
- \* 단, 적절한 수준이 돌봄을 제공 받지 못하고 있을 경우만 가능하며, 지역 복지자원 연계를 우선시할 것
- ▷ 동거가구로 동거자의 외부활동 기간 동안의 일시적 독거로 안전·안부확인이 필요한 경우(부적격→일반돌봄군)



### ■ 기존 대상자 군 분류 특례

- 기존 대상자에 대한 선정조사 결과 중점돌봄군인 경우 중점돌봄군으로 분류하고, 그 외의 경우(부적격 포함)는 일반돌봄군으로 분류함(p.32 기존 대상자 특례 참조)
- 단, 기존 지역사회 자원연계 사업 대상자 중 장기요양 등급자는 조사 없이 '사후 관리 대상'으로 분류
  - \* '사후관리 대상'은 별도 관리 대상으로 주기적 확인 및 연계서비스 제공

### ■ 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 아래 대상자의 경우 선임생활지원사에게 서비스 상담 업무를 수행하게 할 수 있음

#### 〈 선임생활지원사 수행 가능 범위 〉

- ① 기존 노인돌봄기본서비스 대상자
- ② 기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자
- ③ 일반돌봄군 재사정

### ■ 상담 대상

- 기존 대상자

● **신규 서비스 신청자**

- \* 대상자 선정조사 결과 대상자 기준(중점돌봄군 또는 일반돌봄군)에 해당되지 않으나, 예외적으로 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 상담을 실시할 수 있음

● **재사정 대상자**

- \* 수시 재사정의 경우 서비스 상담 생략 가능

■ **상담 시기**

● **기존 대상자**

- '20년 1월~3월(대상자 선정조사와 병행하여 실시)

- \* 해당 기간 내 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립을 실시하고 시·군·구에 승인 요청하여야 함

● **신규 서비스 신청자**

- 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, 정서적지지 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 '노인맞춤돌봄서비스 상담지(서식 제4호)'에 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 / 조사결과및제공계획입력

## 마. 서비스 제공계획 수립

- 전담사회복지사는 대상자 선정조사 결과에 따라 대상자 자격기준에 해당되는 경우에만 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

### ● 기존 대상자

- 2020. 1. 1.부터 서비스 제공계획 수립 및 지자체 승인 전까지는 개인별 기존에 제공받던 서비스에 준하여 서비스 제공
- 제도 변경에 따른 임시적 조치임을 안내하고, 돌봄 필요도가 높은 대상자 순으로 조속히 선정조사 및 서비스 제공계획 수립 추진

### ● 신규 서비스 신청자

- 대상자 선정조사 결과 대상자 기준(중점돌봄군 또는 일반돌봄군)에 해당되는 자를 대상으로 서비스 제공계획 수립
  - \* 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

### ● 기존 대상자

- '20년 1월~3월
  - \* 대상자 선정조사 및 서비스 상담이 완료된 대상자 순차적으로 서비스 제공계획 수립

### ● 신규 서비스 신청자

- 대상자 선정조사 및 서비스 상담 후 계획 수립

### ● 서비스 이용자

- 재사정(정기 및 수시)

## ■ 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 예상되는 지에 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 식사 관리 지원(직접 서비스) 또는 도시락 제공(연계 서비스)를 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.서비스 제공 매뉴얼을 참고하여 계획 수립

- 직접 서비스의 제공시간은 대상자 군 분류에 따라 달라짐. 또한 주기적인 가사지원 서비스는 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)
- 직접 서비스 중에서 일상생활지원 영역의 서비스는 노인 이용자가 스스로 할 수 없는 것을 ‘해 주는’ 것이 아니라 ‘지원하는’ 차원의 것으로 접근해야 함. 일상생활 지원 서비스의 목적은 노인 이용자가 할 수 있는 것을 스스로 지속적으로 해나가도록 지원하는 것임. 예를 들어, 식사관리 지원이란 수행인력이 식사를 준비하여 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	○ 16시간 이상~40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)
일반돌봄군	○ 16시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)

\* 사후관리 대상은 p.68, 특화서비스 대상은 VI. 특화서비스 지침 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 안부확인 실시하는 경우	방문
사회참여서비스	자조모임	자조모임	대상자들이 센터에 모여 자조모임을 진행하는 경우	내방
기타서비스연계	기타서비스연계	기타서비스 연계 등	택내 화재경보기 등을 설치의뢰한 경우	기타

### ● 서비스 제공기간

- 서비스 제공기간은 서비스 승인 익일부터 1년\*
- \* 서비스 제공기간은 특이한 사유가 없는 경우 한 1년으로 함
- 긴급한 돌봄이 필요한 경우에는 심의 전부터 서비스 제공기간을 시작(책정요청일을 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

- 생활지원사 1명당 담당 대상자 수를 14명~18명으로 하되 이동거리, 대상자의 특성 등을 고려하여 탄력적으로 조정 가능
- \* 생활지원사 1인당 일반돌봄군(80%), 중점돌봄군(20%)을 구성하되 지역의 특성, 수행기관의 여건 등에 따라 조정가능
- 수행인력(생활지원사·지원인력)의 거주지, 능력\*, 대상자의 선호사항 등을 고려하여 대상자별 담당 수행인력을 적절히 배정
- \* 예: 건강운동교육이 필요한 대상자를 건강운동 관련 자격증을 소지하고 있는 생활지원사와 연결

### ● 서비스 제공계획서(서식 제5호) 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 수행 기관에 의뢰

## ■ 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 적절한지, 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 / 조사결과및제공계획입력

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(공문+시스템)

\* 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
- 심의회 심의 대상 건의 경우 시·군·구의 심의회 개최 일정을 고려하여 심의를 요청함
  - \* '20.1~3월의 경우, 월 2~3회 심의회 수시 개최 및 승인 요청을 통해 기존('19년 시행) 노인 돌봄서비스 대상자에 대한 새로운 서비스가 신속히 제공될 수 있도록 함

### ■ 심의 요청 대상(심의회 심의 대상)

- ① 기존 노인돌봄서비스 대상자 중 선정조사 결과 아래 표와 같이 분류되지 않은 경우

구분		대상자 선정조사 결과
기존 노인돌봄기본서비스 대상자	⇔	일반돌봄군
초기독거노인 자립지원 사업 대상자	⇔	일반돌봄군
기존 노인돌봄종합서비스 대상자	⇔	중점돌봄군

- \* 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 등급외자는 노인돌봄종합서비스 대상에 포함되어 있음
- ② 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
- ③ 중점돌봄군 중 서비스 제공시간이 40시간 이상인 경우
- ④ 심의 결과에 대해 불복(이의신청)하여 재심의를 요청한 경우
- ⑤ 전담사회복지사, 시·군·구 담당자가 심의가 필요하다고 판단한 경우
- ⑥ 재사정 결과 대상자 군이 변경되는 경우(중점돌봄군⇔일반돌봄군)
- ⑦ 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 노인맞춤돌봄서비스심의회 등을 통해 대상자 선정 및 서비스 제공 계획의 적합성, 적절성, 타당성 등을 심의하여 승인 여부 등을 결정하고 그 결과를 수행기관에 통보

### ■ 수행주체

- 시·군·구 담당공무원 및 노인맞춤돌봄서비스심의회

### ■ 노인맞춤돌봄서비스심의회(이하 '심의회') 구성·운영

#### ● 목적

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스 자격 결정 및 서비스 내용의 적정성 등을 심의하고 의사결정하기 위한 기구로서 심의회 운영

#### ● 구성

- 시·군·구 공무원, 지역 내 노인복지 전문가 등으로 구성
  - \* 심의회 위원 수, 위원장 등 구체적인 사항은 시·군·구의 실정에 맞게 정하여 구성·운영
  - \* 해당 심의회에서 심의하는 사례를 담당하는 수행기관은 수행기관장(중간관리자 또는 전담사회복지사 대참 가능)이 참석하여야 함
- 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스심의회 구성·운영계획을 수립하여 운영함

#### 〈 노인맞춤돌봄서비스심의회 구성(예시) 〉

- ▶ **위원:** 시장·군수·구청장이 임명 또는 위촉
  - (당연직) 시·군·구 담당부서 과장
  - (위촉직) 사회복지 또는 노인복지 분야 전문가, 지역의 노인복지증진에 열의가 있는 사람 등
- ▶ **위원장:** 당연직 또는 위촉직 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

● **개최시기**

- 월 1회 정기개최\*(필요시 수시개최)

\* 심의안건이 없는 경우 개최하지 않을 수 있음

\* '20.1~3월의 경우, 기존('19년 시행) 노인돌봄서비스 대상자에 대한 서비스 제공계획 등 승인 요청이 집중되므로 월 2~3회 수시 개최를 통해 신속히 승인 처리하여 새로운 서비스가 제공될 수 있도록 함(서면운영 가능)

- 시·군·구는 심의회 개최 일정을 수행기관에 미리 고지하여 수행기관이 심의일정에 따라 심의를 요청할 수 있도록 함

● **심의내용(심의회 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)

● **심의회 구성·운영 예외**

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

※ [1-1] 총괄표(서비스 종결의 경우 [1-2] 총괄표 활용)

연도	대상자 정보				대상자 선정조사					서비스 제공계획											
	성명	생년월일	성별	소득자격	조사결과	수행기관 의견	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	해미/민/해	1940.1.1.	남	기초연금	중점	중점	상	상	중	중점 or 일반 or 부적격 or 재조사		33 시간	안전·안부확인, 생활안전점검	8 시간	자조모임	1 시간	신체건강분야	1 시간	이동활동지원* 일상생활지원	8 시간	승인/재수립

※ [1-2] 총괄표(서비스 종결의 경우 해당)

연도	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

■ 심의회 대상 제외 건

- 시·군·구 공무원은 부서장의 결재를 받아 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공 계획에 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 공문 및 시스템을 통해 결정 결과를 통보
- 심의회 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

■ 통지방식 및 내용 등

- 시·군·구 담당공무원은 심의결과(적격자(이용대기자 포함)/부적격자)를 신청자에게 서면으로 통지(서식 제6호)
  - \* 행복e음을 통해 신청자 주소지로 우편 발송
- 기존 대상자의 경우 서비스 신청 없이 대상자로 자동 선정되었으므로 결정 통지 대상이 아님(서비스 안내만 실시)
- 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

## ■ 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(기존 대상자 포함)

- 전담사회복지사는 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 이용자에게 서면으로 안내(서식 제7-1호 제공안내서)
  - \* 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 교부하고 설명해야 함
  - \* 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 노인맞춤돌봄시스템에 입력
- 수시·정기 재사정 후 제공안내서(서식 제7-1호) 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 제공 (예정)안내서)
  - \* 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 노인맞춤돌봄시스템에 입력
- 이용대기자는 수행기관별 전체 사업대상자의 5% 범위까지 관리하고 이용대기자에 대해 노노케어, 후원연계서비스 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)

### ■ 제공기간

- 시·군·구 서비스 승인 익일부터 1년간
  - \* 제공기간 종료 3개월 이내 '재사정'을 통해 서비스 제공여부를 다시 결정
  - \*\* 서비스 제공 기간은 1년을 원칙으로 하되 개인별 요인, 수행기관의 상황에 따라 제공기간을 변동할 수 있음

### ■ 기본방향

- 서비스 제공계획에 따라 제공하되, 필요시 유연하고 탄력적인 대응을 통해 이용자가 일상생활을 영위할 수 있도록 지원
  - 이용자의 상황에 따라 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

※ 상세 서비스 제공 매뉴얼은 V.서비스 제공 매뉴얼 참조

#### < 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 업무(동시수행)와 생활지원사가 동행하지 않더라도 단독으로 서비스 제공이 가능한 업무(단독수행) 구분에 따라 서비스 제공
- 생활지원사와 동행하여 업무 수행 시 특이사항 등에 대해 생활지원사와 상의하여 조치하고, 단독수행 시 발생하는 문제 등에 대해서는 생활지원사 및 전담사회복지사에게 즉시 보고

〈 노인맞춤돌봄서비스의 직접 제공 서비스 및 지원업무 범위 〉

구분	직접 서비스(생활지원사)		지원업무(지원인력)
안전지원	▶ 방문 안전지원	- 안전·안부확인 - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	- 동시수행 가능(말벗)
	▶ 전화 안전지원	- 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)	- 동시수행 가능(말벗)
	▶ ICT 안전지원	- ICT 데이터 확인·점검 - 유사 시 방문 확인 - 유사 시 전화 확인	-
사회참여	▶ 사회관계 향상 프로그램	- 문화여가활동 - 평생교육활동 - 체험여행활동	- 집단프로그램 운영 지원
	▶ 자조모임	- 자조모임	
생활교육	▶ 신체건강분야	- 영양교육 - 보건교육 - 건강운동교육	- 집단프로그램 운영 지원 - 가구방문시 교육 지원



구분	직접 서비스(생활지원사)	지원업무(지원인력)
	▶ 정신건강분야	- 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램
일상생활 지원	▶ 이동·활동지원	- 외출동행 - 단독수행 가능
	▶ 가사지원	- 식사관리 - 청소관리 - 동시수행 가능(청소, 집안정리)

\* 동시수행: 생활지원사와 동행하여 실시(생활지원사 동행 없이 지원인력이 단독수행하는 것은 불가함. 단, 생활지원사가 휴가·병가 등으로 서비스 제공이 어려운 경우 전담사회복지사의 지도하에 단독수행 가능)

\* 단독수행: 생활지원사가 동행하지 않더라도 지원인력이 직접 제공 가능

### ■ 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

### ■ 장기간 부재중인 대상자에 대한 서비스 제공

- 생활지원사는 병원입원\*, 여행 및 친지 방문 등 1주 이상 3개월 미만 장기간 부재로 인해 서비스 제공 중지가 필요한 이용자가 발생할 경우 이에 대해 전담사회복지사에게 보고

\* 노인맞춤돌봄서비스는 재가서비스가 원칙으로 이용자가 병원에 입원 시 간병서비스 제공 불가 (해당기간 동안 서비스 중지)

- 보고받은 전담사회복지사는 장기간 부재중인 대상자에 대해 전산시스템에 입력하여 ‘미이용자’ 처리, 서비스를 재개할 경우 ‘미이용자’에서 ‘이용자’로 입력 처리
- 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 부재기간 동안 대상자의 특이사항 등을 모니터링 및 관리

### ■ 이용대기자에 대한 서비스 제공

- 이용대기자에 대해 노노케어, 후원연계 등 실시
- 수행기관에서 서비스 제공여력 발생할 경우 이용대기자 중 ①저소득(1순위: 국민 기초생활수급자, 2순위: 차상위계층, 3순위: 기초연금수급자, 4순위: 기타) ②대상자 군별 우선순위\*, ③대기기간이 더 오래된 경우(신청접수일이 더 빠른 경우), ④총점이 높은 경우, ⑤고령자 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(수시 재사정 절차와 동일)

### ■ 기존 대상자에 대한 서비스 제공 특례

- 기존 대상자에 대해 서비스 제공계획 수립 및 승인 전까지(~3월) '19년에 제공된 노인돌봄서비스에 준하여 서비스 제공
- 서비스 제공계획 수립 및 승인 후에는 서비스 제공계획에 따라 서비스 제공

\* 기존 지역사회 자원연계 사업 대상자 중 장기요양 등급자의 경우 서비스 제공계획 수립 대상이 아니며 사후관리 대상으로서 연계서비스 등 제공

〈 서비스 제공계획 수립·승인 전까지 서비스 제공내용 등 〉

구분	대상자 선정조사 및 승인 전까지 기간 동안 임시분류	서비스 제공내용
기존 노인돌봄기본서비스 대상자	일반돌봄군	방문 주1회, 안부전화 주2회 제공 (※ 서비스 제공계획 수립·승인 전까지)
기존 노인돌봄종합서비스 대상자	중점돌봄군	대상자별 기존 제공서비스에 준하여 제공하되, 제공횟수는 가급적 동일하게 제공하여야 함(제공시간은 조정 가능) (※ 서비스 제공계획 수립·승인 전까지)
기존 지역사회 자원연계 사업 대상자(장기요양 등급자)	사후관리 대상 (대상자 선정조사 없이 사후관리 대상으로 분류)	-방문 1회('20년 1월 초) -방문 1회 이후는 사후관리 대상으로서 연계서비스 등 제공 * 안부확인 및 모니터링(방문 6개월 당 1회 이상, 유선전화 3개월 당 1회 이상), 자원연계서비스 제공 등
기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자	일반돌봄군	방문 총 1회(서비스 제공계획 수립·승인 전까지의 기간동안), 안부전화 주1회 제공 (※ 서비스 제공계획 수립·승인 전까지)

\* 수행인력, 수행기관의 사정에 따라 변경할 수 있음

\* 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 등급외자는 노인돌봄종합서비스 대상에 포함되어 있음

■ 장기요양인정조사 신청 의뢰

● 목적

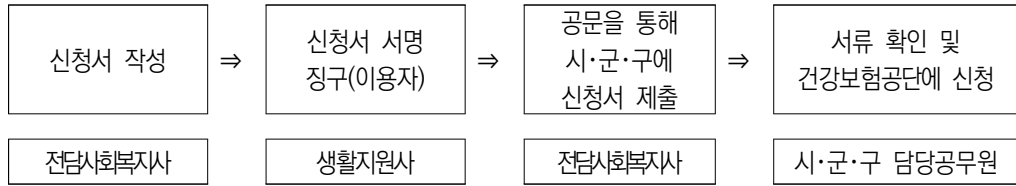
- 노인맞춤돌봄서비스 이용자 중 건강상태 악화 등으로 장기요양서비스가 필요한 경우 장기요양으로 연계(노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄을 제공하는 것이 주 목적)

● 의뢰대상

- 중점돌봄군 등 서비스 이용자 중 건강상태 악화 등으로 인해 장기요양인정 조사를 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



- 전담사회복지사는 장기요양인정 신청서(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제1호의2 서식) 서식에 ‘신청인(본인), 보호자, 우편물 수령지(신청인(본인)으로 체크)’ 란을 작성한 후 생활지원사를 통해 이용자의 서명을 받아 시·군·구에 제출

장기요양인정 신청서 서식 다운로드 방법

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

- 시·군·구 담당공무원은 신청서 확인 및 ‘대리인’ 란 작성 후 관할 국민건강보험공단 지사에 팩스 신청

\* 팩스신청 시 제출서류: 장기요양인정 신청서 및 시·군·구 담당공무원 공무원증

### 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 아래 대상자의 경우 선임생활지원사에게 선정조사 업무를 수행하게 할 수 있음

#### 〈 선임생활지원사 수행 가능 범위 〉

- 일반돌봄군 재사정
  - \* 서비스 제공계획은 전담사회복지사가 수립함

#### ■ 재사정 대상

- 노인맞춤돌봄서비스 이용자

#### ■ 재사정 시기

##### ● 정기 재사정

- 서비스 제공기간 종료 직전 3개월 동안 실시
  - \* 예시: 시·군·구 서비스 승인일이 2020. 1. 1.의 경우, 2020.10월~12월 기간 동안 재사정 실시, 2021. 1. 1.부터 재사정 결과에 따라 변경된 서비스 제공
- 단, 이용자의 상태변화가 없는 경우 등은 1회에 한하여 재사정 없이 서비스 제공기간(1년) 연장처리 가능(시·군·구 승인 필요)

##### ● 수시 재사정

- 서비스 제공 전 또는 제공과정에서 대상자의 요청이나 전담사회복지사가 필요하다고 판단되는 경우 등

## ■ 재사정 방법

### ● 정기 재사정

- 시·군·구 담당공무원은 노인맞춤돌봄서비스 이용자의 소득자격, 유사중복 사업 수혜 여부 등 대상 자격을 행복e음 조회 등을 통해 재검증하도록 함
- 전담사회복지사는 재사정 기간이 도래한 노인맞춤돌봄서비스 이용자에 대해 대상자 선정조사부터 서비스 상담, 서비스 제공계획 수립까지 재사정함
- 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: 서비스제공기간이 2020. 12. 31.까지(서비스시작일: 2020. 1. 1.)로 재사정을 2020년 12월 내 완료하여야 하나 절차가 지연되어 서비스 지속 제공여부 등이 2020. 1. 15.에 결정될 경우 결정되기 전까지 기존 서비스 지속 제공

### ● 수시 재사정

- 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 심의 대상(정기/수시 모두 해당)

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

### ● 심의회 심의 대상

- 대상자 군이 변경되는 경우
- 중점돌봄군 중 서비스 제공시간이 40시간 이상인 경우
- 서비스 종결 대상자 중 아래에 해당하는 경우

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

● **심의회 심의 생략(시·군·구 공무원 승인 필요)**

- 대상자 군 변경 없이 제공시간, 서비스 내용만 변경되는 경우

■ **시스템 활용**

시스템 경로 : (노인맞춤돌봄시스템) 조사 / 재사정 대상선정

〈 **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 사례 실무회의 및 시·군·구 승인을 통해 종결처리

### ■ 수행주체

- 전담사회복지사

### ■ 종결 대상

#### ● 자동종결 대상

- 이용자 사망

\* 행복e음 변동알림 정보를 통해 전산시스템상 자동종결 처리

#### ● 심의회 심의 대상

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

#### ● 심의회 심의 생략(시·군·구 공무원 승인 필요)

- 본인 신청(시설 입소, 서비스 거부\* 등) (서식 제9-1호 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

### ■ 기존 대상자 특례

- 기존 대상자 중 소득자격 미충족, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜 등 노인맞춤돌봄서비스의 대상자 자격에 해당되지 않은 경우도 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 이관함

- 단, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜자는 연내('20년) 대상자의 동의를



받아(서식 제9-1호 활용) 종결처리 하도록 함(종결 후 사후관리가 필요한 경우 사후 관리 대상으로 관리하여 연계서비스 등 제공)

### ■ 종결절차

- 종결 대상에 해당하는 경우 수행기관 사례실무회의 및 시·군·구 심의를 통해 종결 처리
  - \* 심의 서류: 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서(서식 제9-2호)
- 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 1년(필요시 연장 가능)

### ■ 사후관리 주체

- 생활지원사
  - \* 전담사회복지사는 자원연계 등 지원

### ■ 사후관리 대상

- 노인맞춤돌봄서비스 종결자 중 사후관리가 필요한 경우
  - 이용자가 장기요양등급을 인정받아 재가장기요양서비스를 이용하게 되었을 때 원활한 서비스 이용·적응을 모니터링하고 필요한 물품 등의 연계하는 등 사후관리 필요한 경우
- 기존(19년 시행) 지역사회 자원연계 사업 대상자 중 장기요양 등급자

### ■ 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
  - \* 기존 지역사회 자원연계 사업 대상자의 경우 자원연계서비스를 제공하여야 함
- 자원연계서비스 제공 등 실적을 시스템에 입력·관리

〈 사후관리 모니터링 메뉴얼 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 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

## 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

- 이의신청서(서식 제11호)를 작성하여 시·군·구청에 제출
- 이의신청을 접수받은 시·군·구 담당공무원은 수행기관에 대상자 선정조사, 서비스 제공계획 수립 등을 재실시하도록 요청할 수 있으며, '노인맞춤돌봄서비스 심의회' 심의를 통해 결정

### ■ 이의신청 처리

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

〈 기존('19년 시행) 노인돌봄서비스 대상자에 대한 특례 정리〉

※ 이 표는 서비스 제공절차별 기존('19년 시행) 노인돌봄서비스 대상자 특례에 관한 사항만을 모아 다시 한 번 정리한 것이며, 자세한 사항은 서비스 제공절차 등을 참고하시기 바람 (특례에 기재되지 않은 사항은 신규 신청자와 동일한 방법으로 시행)

1. 특례 적용 대상

- ① 기존 노인돌봄기본서비스 대상자
- ② 기존 노인돌봄종합서비스 대상자
- ③ 기존 지역사회 자원연계 대상자

\* 기존 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 등급을 받은 자는 본 사업 대상(중점돌봄군, 일반돌봄군)이 될 수 없음(제외 대상). 단, 사후관리 대상으로서 자원연계서비스 제공

- ④ 기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자

2. 서비스 제공절차별 특례사항

가. 서비스 대상자 선정

1) 서비스 신청 및 접수: 기존 노인돌봄서비스 대상자의 경우 별도 신청 없이 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 자동 선정됨

- 기존 대상자 중 소득자격 미충족, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜 등 노인맞춤돌봄 서비스의 대상자 자격에 해당되지 않은 경우도 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 이관함

\* 기존 단기가사서비스 대상자는 서비스가 필요한 경우 읍·면·동 주민센터 방문 등을 통해 '노인맞춤 돌봄서비스' 신청(3월~), 1~2월에 서비스가 긴급히 필요한 경우 참조

2) 대상자 선정조사

- 수행주체: 전담사회복지사, 선임생활지원사

- 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 아래 대상자의 경우 선임생활지원사에게 선정조사 업무를 수행하게 할 수 있음

〈 선임생활지원사 수행 가능 범위 〉

- ① 기존 노인돌봄기본서비스 대상자
- ② 기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자
- ③ 일반돌봄군 재사정

- 조사시기: 2020년 1월~3월

- 노인돌봄종합서비스 대상자부터 조사상담·계획 수립 실시

- \* 해당 기간 내 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립을 실시하고 시·군·구에 승인 요청하여야 함

○ 조사방법 및 안내사항

- '대상자 선정조사'와 서비스 제공계획 수립을 위한 '서비스 상담'을 동시에 진행함
- 대상자 선정조사 결과와 무관하게 서비스가 지속적으로 제공되지만 대상자 선정조사는 반드시 실시해야 함. 조사를 통해 군 분류를 확정\*하고 서비스 제공계획 수립에 참고하기 위함

\* 기존 노인돌봄종합서비스 대상자는 특별한 사유가 없는 한 중점돌봄군의 대상이 될 수 있도록 함

- 대상자에게는 서비스가 지속적으로 제공될 예정이며, 대상자 선정조사 및 서비스 상담을 통해 서비스 제공계획이 수립되고 계획에 따라 기존에 받던 서비스와 내용, 제공빈도 등이 달라질 수 있음을 안내
- 서비스 제공계획은 시·군·구 심의 및 승인을 통해 최종 결정되며 결정되는 대로 새로운 서비스를 제공해드릴 예정임을 안내

\* 서비스 제공계획 승인·결정전까지는 기존과 유사한 서비스가 제공될 예정임을 함께 안내

○ 기존 대상자 분류 방안

- 대상자 선정조사 결과 중점돌봄군인 경우 중점돌봄군으로 분류하고, 그 외의 경우(부적격 포함)는 일반돌봄군으로 분류함
- 단, 기존 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 등급자는 선정조사 없이 '사후관리 대상'으로 분류함

\* '사후관리 대상'은 별도 관리 대상으로 연계서비스 제공

3) 서비스 상담

○ 수행주체: 전담사회복지사, 선임생활지원사\*

- 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 아래 대상자의 경우 선임생활지원사에게 선정조사 업무를 수행하게 할 수 있음

〈 선임생활지원사 수행 가능 범위 〉

- ① 기존 노인돌봄기본서비스 대상자
- ② 기존 초기독거노인 자립지원 사업 대상자
- ③ 일반돌봄군 재사정

○ 상담시기: 2020년 1월~3월(대상자 선정조사와 병행하여 실시)

- \* 해당 기간 내 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립을 실시하고 시·군·구에 승인 요청하여야 함

4) 서비스 제공계획 수립

○ 수행주체: 전담사회복지사

○ 수립시기: 2020년 1월~3월

\* 대상자 선정조사 및 서비스 상담이 완료된 대상자 순차적으로 서비스 제공계획 수립

### 5) 심의 요청

○ 기존 노인돌봄서비스 대상자 중 선정조사 결과 아래 표와 같이 분류되지 않은 경우

구분		대상자 선정조사 결과
기존 노인돌봄기본서비스 대상자	⇒	일반돌봄군
초기독거노인 자립지원 사업 대상자	⇒	일반돌봄군
기존 노인돌봄종합서비스 대상자	⇒	중점돌봄군

\* 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 등급외자는 노인돌봄종합서비스 대상에 포함되어 있음

### 6) 심의 및 결정(시·군·구)

○ 2020년 1~3월에 기존 노인돌봄서비스 대상자에 대한 서비스 제공계획 등 승인 요청이 집중되므로, 월 2~3회 수시 개최를 통해 신속히 승인 처리하여 새로운 서비스가 제공될 수 있도록 함

### 7) 결정 안내

○ 신규 신청자와 절차 모두 동일

## 나. 서비스 제공

○ 서비스 제공계획 수립 전 서비스 제공: 기존('19년 시행) 노인돌봄서비스 대상자에 대해 서비스 제공계획 수립 및 승인 전까지(~3월) '19년에 제공된 노인돌봄서비스에 준하여 서비스 제공

\* 서비스 제공계획 수립 및 승인 후에는 서비스 제공계획에 따라 서비스 제공

○ 기존 지역사회 자원연계 사업 대상자 중 장기요양 등급자는 '사후관리 대상'으로 분류됨(대상자 선정조사, 심의 등 제외)

구분	서비스 제공내용
기존 노인돌봄기본서비스 대상자	방문 주1회, 안부전화 주2회 제공 (※ 서비스 제공계획 수립·승인 전까지)
기존 노인돌봄종합서비스 대상자	대상자별 기존 제공서비스에 준하여 제공하되, 제공횟수는 가급적 동일하게 제공하여야 함(제공시간은 조정 가능) (※ 서비스 제공계획 수립·승인 전까지)
기존 지역사회 자원연계 사업 대상자 (장기요양 등급자)	- 방문 1회('20년 1월 초) - 방문 1회 이후는 사후관리 대상으로서 연계서비스 등 제공 * 안부확인 및 모니터링(방문 6개월 당 1회 이상, 유선 통화 3개월 당 1회 이상), 자원연계서비스 제공 등

구분	서비스 제공내용
기존 초기특거노인 자립지원 사업 대상자	방문 총 1회(서비스 제공계획 수립·승인 전까지의 기간 동안), 안부전화 주1회 제공 (※ 서비스 제공계획 수립·승인 전까지)

- \* 수행인력, 수행기관의 사정에 따라 변경할 수 있음
- \* 지역사회 자원연계 대상자 중 장기요양 등급외자는 노인돌봄종합서비스 대상에 포함되어 있음

〈 사업별 대상자 군 정리 〉

사업 구분	시·군·구 승인 전까지 기간 동안 임시분류(1~3월)	선정조사 결과 '부적격' 시 분류방안	심의회 심의 대상
기존 노인돌봄기본서비스 대상자	일반돌봄군	일반돌봄군	중점돌봄군
기존 노인돌봄종합서비스 대상자	중점돌봄군	일반돌봄군	일반돌봄군
기존 지역사회 자원연계 대상자	장기요양 등급자	사후관리 대상	선정조사 제외 심의 제외
기존 초기특거노인 자립지원 사업 대상자	일반돌봄군	일반돌봄군	중점돌봄군

다. 서비스 종결

- 기존 대상자 중 소득자격 미충족, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜 등 노인맞춤돌봄 서비스의 대상자 자격에 해당되지 않은 경우도 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 이관함
- 단, 유사중복 사업(장기요양등급 판정 등) 수혜자는 연내('20년) 대상자의 동의를 받아(서식 제9-1호 활용) 종결처리 하도록 함(종결 후 사후관리가 필요한 경우 사후관리 대상으로 관리하여 연계서비스 등 제공)



PART

# III

---

## 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 선정

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내

1. 권역설정 및 수행기관 선정
2. 광역지원기관 선정



Ⅲ

## 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 선정

### 1 권역설정 및 수행기관 선정

#### 가. 권역설정

- 시·군·구는 보건복지부 권역설정 가이드라인을 바탕으로 실제 노인인구, 복지서비스의 인프라 등을 고려하여 노인맞춤돌봄서비스의 권역을 설정하고 권역별 수행기관을 선정
- 시·군·구는 권역 수 및 권역별 관할 행정동 변경 등이 필요할 시 보건복지부에 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 익년도 1월 말까지 보건복지부에 보고

#### 나. 수행기관 선정 방향

- 노인맞춤돌봄서비스의 수행기관으로 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

#### 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·지역활성센터 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
- 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 방문요양 급여를 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
  - \* <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 이관 계획을 수립하여야 함)

**(2) 사회복지서비스원(방문요양급여 제공시에도 가능)**

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

**(3) 시·군·구 직영**

- 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 바름
- 직영시설이 아닌 ○○시·군·구청 에서 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 맞춤형돌봄사업의 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), 후원 금품자원봉사 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 사정과 원활한 사업 수행을 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 가능한 공간으로 프로그램의 목적에 부합할 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: 노인돌봄기본·종합서비스, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 초기독거노인 자립 지원 사업 등 국고보조 사업, 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 수행기관의 경우 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
  - \* 수행기관은 해당 권역 내에 위치하는 것이 원칙이지만 권역 외에 위치하여도 가능(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, 사업비 등
- 신청서 양식 및 제출서류는 서식 제12호를 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 60점 이하의 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 1년~최대 3년
  - \* 사업 평가를 통해 재위탁이 가능한 점을 감안하여 짧은 계약기간으로 하는 것이 사업 초기 안정화를 위한 수행기관의 관리감독에 용이할 수 있음을 참고
- 시·군·구는 위탁기간 동안의 사업 평가 등을 통해 재공모 절차 없이 위탁기간을 정하여 재위탁 가능



- 사업 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함
  - \* 예: 복지관 위탁기간은 '16.1월~'21.1월인데, 노인맞춤돌봄서비스 위탁기간을 '20.1월~'22.1월로 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
- 위탁계약은 법인(=시설 운영자)과 체결하는 것이 원칙
  - \* 「사회복지시설 관리안내」 지침 참조
  - \* 법인과 계약체결 의무화 관련 유예기간(사회서비스자원과-3428(2019.6.18.) 문서 참조): '21.6.30.까지
- 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 위탁 받은 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 적발될 경우 위탁계약 중도 해지가 가능함

**Q2. 개인이 운영하는 장기요양기관, 사회복지시설의 경우 노인맞춤돌봄서비스 수행기관으로 참여가 가능한지?**

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 자격기준은 “해당 법인이 운영하는 관내 시설을 가지고 있는 비영리 법인 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 사업을 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 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 대상임

## 2 광역지원기관 선정

### 가. 광역지원기관 자격

#### ■ 자격기준

- 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)
- 시·도 직영
  - 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 비치 되어야 함

### 나. 광역지원기관 선정

- 노인맞춤돌봄서비스 및 응급안전알림서비스 간 통합 추진을 고려하여 공모 또는 지정을 통해 선정함

#### 〈 광역지원 기관 목적〉

- 지역사회 취약노인의 욕구중심 맞춤형 서비스 및 안전망 구축지원 등 종합적인 돌봄 관리체계 구축을 위해 중·장기적으로 노인맞춤돌봄서비스 및 응급안전알림서비스 간 통합 추진
- '20년에는 맞춤형돌봄-응급안전서비스 거점기관 간 통합을 통해 유기적인 서비스 연계\* 및 협업체계 단계적 구축
  - \* '20년부터 대상자 발굴·연계 및 사업 간 대상자 점진적 통합·관리
    - 거점기관 통합을 통해 각 사업 간 대상자 발굴 및 연계 등을 지원·관리하는 지역 노인맞춤돌봄 지원 거점기관으로 역할 재정립

● 지원기관 선정방법

구분	방법
1. 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과 분리된 별도기관으로 선정	노인맞춤돌봄서비스를 수행하지 않는 기관 중에서 선정
2. 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 중 선정	① 기존 응급안전 또는 돌봄기본 거점기관 중에서 선정
	② 기존 거점기관이 아닌 노인맞춤돌봄서비스를 수행하는 기관중에서 선정

■ 위탁계약

- 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 1년~최대 3년
  - 위탁기간 동안의 사업 평가 등을 통해 재공모 절차 없이 위탁기간을 정한 후 재위탁 가능
  - 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함
- 위탁계약은 법인(=시설 운영자)과 체결하는 것이 원칙
  - \* 「사회복지시설 관리안내」 지침 참조
  - \* 법인과 계약체결 의무화 관련 유예기간(사회서비스자원과-3428(2019.6.18.) 문서 참조): '21.6.30.까지
- 정책변경, 위탁계약 미이행, 지도·감독 결과, 지원기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우 위탁계약 중도해지 가능

PART

# IV

---

## 노인맞춤돌봄서비스 사업관리

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내

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



## **IV** 노인맞춤돌봄서비스 사업관리

### **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 2명~6명 배치

- \* 광역지원기관은 광역전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장 배치

##### ■ 수행기관

- 노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사(이하 ‘전담사회복지사’)

- 평균 16명의 생활지원사당 1명 배치

- 특화서비스도 수행하는 기관의 경우, 전담사회복지사 1명 추가 배치

- ※ 수행기관은 전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 팀장직을 부여할 수 있음

- 생활지원사

- 평균 14명~18명 대상자당 1명 배치

- \* 시·도에서 지자체의 사업의지 및 인구비율 등을 고려하여 인력 조정 가능

## 다. 인력구성 및 주요업무

### ■ 광역지원기관

#### ● 광역전담사회복지사

- 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 사업계획 수립 및 추진
- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 운영관리 및 지원
- 노인맞춤돌봄서비스 수행인력 교육
  - \* 기초직무교육(연초), 역량강화교육(연중), 신규 수행인력 교육(필요시) 등
- 노인맞춤돌봄서비스 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검
  - \* 서비스 제공현황, 서비스 만족도, 절기·명절 시 대상자 보호대책 이행현황 등을 노인맞춤돌봄 시스템, 유선(월 1회 이상), 현장(연 1회 이상) 등을 통해 모니터링
  - ※ 모니터링 결과를 시·도 및 독거노인종합지원센터에 보고
- 실무협의체 운영(수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등)
  - \* 분기별 1회 이상 운영, 공무원, 수행기관 중간관리사 및 전담사회복지사 등으로 구성되어 시·도 내 대상자 발굴 및 연계, 사업현황 등 논의, 정보공유 등 네트워크 강화
- 시·군·구 자료 취합 및 사업실적 관리
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
- 현장컨설팅 및 외부 자문: 수행기관별 노인맞춤돌봄서비스 추진 현황에 따라 필요시 컨설팅(합동, 자체, 연계) 진행 및 외부 자문 의뢰
- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)
- 기타 시·도가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

### ■ 수행기관

#### ● 중간관리자(수행기관에서 자체인력으로 배치 가능)

- 노인맞춤돌봄서비스 업무 총괄
  - ※ 수행기관이 특화서비스를 수행하는 경우 특화서비스 업무 총괄



- 서비스 제공계획 수립 및 제공 등에 대해 슈퍼비전 제시
- 수행인력(전담사회복지사, 생활지원사) 복무관리 및 업무조정
- 노인맞춤돌봄서비스심의회 참석 및 안전보고
- 시·군·구 내 타 권역 수행기관과의 실무협의체 참석 등

● **전담사회복지사**

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 사업계획 수립 및 추진
- 생활지원사 교육·관리 및 업무 배정·조정
  - \* 대상자의 거주지, 서비스 내용 등을 고려하여 생활지원사별 서비스 대상인원 조정
  - \* 생활지원사별 담당 대상자 군 배분비율을 동일하게 배정(일반돌봄군 4 : 중점돌봄군 1 수준), 중점돌봄군 또는 일반돌봄군을 주로 담당하도록 업무 배정할 수 없음
- 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립
- 서비스 제공현황 모니터링 및 재사정·종결 등 업무처리
- 집단프로그램 기획 및 운영
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
- 사업 추진실적 관리
- 노인맞춤돌봄서비스심의회 참석 및 안전보고
- 특화서비스 제공 및 대상자 관리(특화서비스 담당 전담사회복지사의 경우)
  - 서비스 초기상담 및 척도검사
  - 서비스 이용자 선정 및 서비스 제공계획 수립
  - 서비스 결정 안내 및 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공
  - 서비스 종결 및 사후관리 등
  - \* 특화서비스 전담사회복지사는 수행기관 업무조정에 따라 노인맞춤돌봄서비스 대상자 관리 가능
- 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고(장기요양 방문요양급여를 제공하는 수행기관에 한함)

- 시·군·구 내 타 권역 수행기관과의 실무협의체 참석 등
- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)
- 기타 시·군·구가 노인맞춤돌봄서비스와 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

### ● 생활지원사

- 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공 및 자원연계 등
  - \* 수행기관이 특화서비스를 수행하는 경우 또는 권역 내 특화서비스 수행기관에서 업무협조를 요청하는 경우 특화서비스 업무를 지원할 수 있음
- 응급안전알림서비스 신규장비\* 설치 가구 대상에 대한 안전·안부확인 및 응급상황 대응
  - \* 2020년 신규장비 설치가구에 한함(기존 장비 설치가구의 관리, 장비 관리는 기존 응급관리요원이 담당)
- 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 보고서 작성 및 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 9인당 1인)하며, 순번제로 지정·운영 가능(최소 6개월~1년 단위)
- 선임생활지원사는 팀 내 상황관리 책임, 대상자 선정조사 및 서비스 상담 업무 등을 추가로 수행하며 수당(7만원)이 지급됨

### ● 지원인력(사회서비스형 노인일자리)

- 지원규모: 사회서비스형 노인일자리 7,000여명(670개소×10명 내외)
- 담당업무

- 집단프로그램 운영 지원
- 직접서비스 제공
  - ▶ 동시수행 업무(생활지원사와 동행): 말벗(정서지원), 생활교육 지원, 가사지원(청소, 집안정리)
    - \* 생활지원사 동행 없이 지원인력이 단독수행하는 것은 불가함. 단, 생활지원사가 휴가·병가 등으로 서비스 제공이 어려운 경우 전담사회복지사의 지도하에 단독수행 가능
  - ▶ 단독수행 업무(생활지원사와 동행하지 않고 단독수행): 이동·활동지원(외출동행 지원)
    - \* 생활지원사와 동행하여 업무 수행 시 특이사항 등에 대해 생활지원사와 상의하여 조치하고, 단독수행 시 발생하는 문제 등에 대해서는 생활지원사 및 전담사회복지사에게 즉시 보고

- 파견절차

노인맞춤돌봄서비스 수행기관 명단 송부('19.12월, 시·군·구 노인맞춤돌봄 담당부서 → 노인일자리 담당부서) ⇨ 기관 간 파견\* 협의 실시 및 노인일자리 사업계획 입력('19.12월) ⇨ 노인일자리 인력 채용('20.2월) ⇨ 파견 실시('20.2월~)

\* 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에서 관내 노인일자리전담기관에 지원인력 규모, 파견요청 사항(성별, 근무형태(주5회 3시간, 주3회 5시간 등), 경력사항 등) 협의 후 지원인력 파견 실시

## 2 사업관리

### 가. 사업계획 수립

#### ■ 보건복지부

- 매년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내 지침 마련(매 전년도 12월)

#### ■ 시·도

- 노인맞춤돌봄서비스 시·도 사업계획 수립 및 보건복지부에 제출(매년 1월 초)

#### ■ 시·군·구

- 시·도의 사업계획에 준하여 노인맞춤돌봄서비스 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(특화서비스 수행기관 포함)

- 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

#### ■ (수행기관) 사업 추진실적을 노인맞춤돌봄시스템에 상시 입력

- 생활지원사는 사업 제공 실적을 서비스 ‘소분류’ 기준으로 노인맞춤돌봄시스템에 입력
- 서비스 제공 당일 입력하도록 함(서비스 제공일로부터 10일(공휴일 포함) 이후는 입력 불가)

#### ■ (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
전담사회복지사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인맞춤돌봄서비스 <b>중간관리자급 역량을 갖춘 자</b></li> <li>○ <b>(자격요건) 사회복지사업 근무경력*</b>이 있는 사회복지사 자격증 소지자</li> <li>* 「사회복지사업법」 제2조제1호에 따른 사회복지사업 근무기간으로 산정함, 근무경력 계산 방법은 「2019 사회복지시설 관리안내」 251p참고</li> <li>* 사회복지사 자격증 소지 외 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·군·구 및 사업수행기관에서 조정 가능</li> </ul>
생활지원사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인맞춤돌봄서비스 수행을 위한 <b>역량과 의지</b>를 갖춘 자</li> <li>○ <b>(우대사항)</b> 사회복지사 또는 요양보호사 자격</li> <li>* 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·군·구 및 사업수행 기관에서 조정 가능</li> <li>- 단, 생활지원사는 장기요양 <b>방문요양서비스 제공자와 겸직 지양</b></li> <li>○ 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침에 따라 종사자 선발 및 관리</li> </ul>

## 관련 Q&A

### Q1. 사회복지사업 근무경력 1년 이상의 요건 기준은?

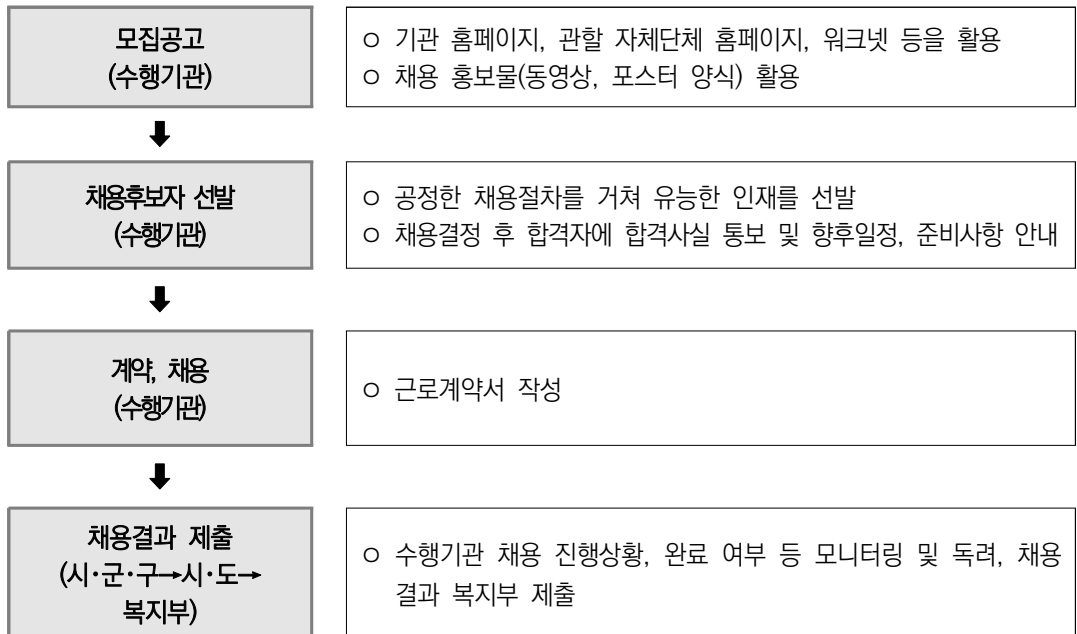
- 원칙적으로 채용후보자 등록(채용 공고 지원) 시점에 사회복지사업 근무경력 1년 이상의 요건을 충족하는 것을 원칙으로 함
- 채용 당시에는 근무경력 1년 미만이나 근무시작일('20. 1. 1.) 전에 근무경력을 충족할 것이 예정되는 경우 자격을 갖춘 것으로 간주하고 채용가능. 단, 채용 계약 이후 근무경력 확인서류를 다시 제출하여야 함

### Q2. 전담사회복지사 채용 시 인력 수급 문제로 자격 기준(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

## ■ 채용절차

### ● 추진절차



● 채용공고 및 선발

- 수행기관별 '20년 사업예산에 따른 배정인원\*, 인건비 기준에 맞게 채용
  - \* 전담사회복지사 및 생활지원사 수
- 채용공고 시 채용분야, 자격요건, 근무조건(근무시간 및 근무기간, 보수 등), 전형 방법 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
- 노인맞춤돌봄서비스 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

- 수행인력은 기간제 근로자로, 근로계약 기간은 '20. 1. 1. ~ 12. 31.(1년 단위)이며, 근로계약 기간이 만료되면 근로계약은 자동 종료됨
  - \* 중도입사자 근로계약 기간: 채용일로부터 '20. 12. 31.
- 수행기관은 수행인력의 업무에 대해 모니터링을 실시할 수 있으며, 그 결과가 사실과 다를 경우 고의성 여하에 따라 근로계약 해지를 요청할 수 있음
- 계속근로를 희망하는 수행인력에 대해서는 근무평가 등을 통해 수행기관 위탁기간 내에서 다음연도 근로계약 가능
- 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
- 근로계약 체결에 관한 사항은 수행기관과 근로자 간의 계약관계로서 수행기관은 관계법령, 정책 및 내부규정에 따라 근로계약을 체결
- 근로계약서는 서면으로 작성한 뒤, 계약당사자 간 각각 1부씩 보관

## 나. 근무조건

### ■ 수행인력별 근무시간 및 근무장소

구분	근무시간	근무장소
광역전담사회복지사	주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게시간 1시간 제외)	광역지원기관
전담사회복지사 * 맞춤형돌봄, 특화, 사후관리군 담당	주 5일, 일 8시간 근무 (09:00~18:00, 휴게시간 1시간 제외)	수행기관, 대상자 가정
생활지원사	주 5일, 일 5시간 근무 (09:00~14:30, 12:30~18:00 등 휴게시간 30분 제외)	수행기관, 대상자 가정

- 생활지원사 근무시간대는 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능
  - 노인맞춤돌봄서비스의 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 중에서 지정할 수 있으며, 전담사회복지사 업무 지원 등 별도의 업무가 추가되므로 수당 지급(월 7만원)

### ■ 수행인력의 업무상 과실 및 상해에 대한 보험 가입

### ■ 퇴직금: 퇴직급여를 지급하기 위하여, 하나 이상의 제도를 설정하여야 함

- 퇴직금은 중간정산을 할 수 없으나, 다음의 사유(퇴직금 중간정산 사유)가 인정되어 지급받은 경우, 중간정산일 다음 날부터 기산하여 퇴직금을 적립하는 등 ‘근로자 퇴직급여보장법’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 퇴사일까지 기간
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 - (확정기여형) 사용자의 부담금이 사전에 확정되고 급여수준은 근로자의 적립금 운용 결과에 따라 변동 ※ 사용자 부담금은 근로자의 연간 임금총액의 1/12에 해당하는 금액 이상이어야 함

■ 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 휴일 근로가 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, 「남녀고용평등과 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 일급을 감하여 급여 지급

- 종사자 일급 산출내역

\* (광역전담사회복지사, 전담사회복지사)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 일급 : 4년 이상 86,125원, 1년 이상~년 미만 78,469원</li> <li>● 산출근거 : 4년 이상 (월 2,250,000원/209시간)×8시간 = 86,125원                      1년 이상 ~4년 미만 (월 2,050,000원/209시간)×8시간 = 78,469원                      209시간 ≙ {(주근무시간 40시간 + 유급휴일 8시간) × (365일 / 7일)} / 12월</li> </ul>
---

\* (생활지원사)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 일급 : 42,953원</li> <li>● 산출근거 : (월 1,120,140원/130.4시간)×5시간 = 42,951원                      130.4시간 ≙ {(주근무시간 25시간 + 유급휴일 5시간) × (365일 / 7일)} / 12월</li> </ul>
--

● (출장) 수행기관 운영관리 규정에 근거하여 운영

● (기타)

- 수행기관은 노인맞춤돌봄서비스 수행 관련 사무, 인사·복무관리 등 운영관리 규정을 마련하여 운영

- 수행인력(전담사회복지사, 생활지원사 등)으로 채용되어 인건비를 지급 받는 경우 근무시간 중 노인맞춤돌봄서비스 업무 외 타 업무 겸직이 불가함

- 수행인력 휴가 시 서비스 공백이 발생하지 않도록 수행인력 간 휴가일 조정, 업무 대행자 지정, 자원봉사 및 사회서비스형 노인일자리 사업 활용 등 필요한 조치 강구

- 노인맞춤돌봄서비스, 특화서비스 업무 수행 시 대상자 사망·사고 목격 등 외상경험 한자에 대하여 심리상담 및 프로그램 지원

## 라. 교육

■ 교육기간: 2020. 1. ~ 2020. 12.

■ 교육대상: 노인맞춤돌봄서비스 수행인력

■ 교육내용:

### ● 직무교육

- 전담사회복지사, 생활지원사 등 직군별 업무수행을 위한 기초교육으로 필수로 이수해야 함(전담사회복지사 16시간, 생활지원사 15시간)

구분	전담사회복지사		생활지원사		
	직무교육 I (기초)	직무교육 II (심화)	직무교육 I (기초)	직무교육 II (심화)	직무교육 III (실무)
교육시간	8시간	8시간	5시간	5시간	5시간
교육방법*	집합(광역)	집합(광역)	집합(광역)	집합 (시군구)	자체
교육기관	중앙지원센터 광역지원기관	중앙지원센터 광역지원기관	중앙지원센터 광역지원기관	광역지원기관	수행기관
교육시기	'19. 12. '20. 1분기	'20. 1분기	'20. 1분기		'20. 2분기

\* 교육방법은 시·도(시·군·구)와 광역지원기관 간의 협의에 따라 조정될 수 있음

- 노인맞춤돌봄서비스의 안착 및 원활한 진행을 위해 전담사회복지사 ‘직무교육 I’은 '19년에 한해 사전교육 실시('19.12. 수행기관별 교육일정 상이)
  - 수행기관 전담사회복지사 또는 중간관리자 참여 권장
- 전담사회복지사 ‘직무교육 II’ 노인맞춤돌봄서비스(일반·중점대상자, 사후관리대상자) 전담사회복지사와 특화서비스 전담사회복지사로 나누어 교육 실시
- 신규채용인력 및 교육 미이수자를 대상으로 추가교육 실시

<전담사회복지사 교육내용>

구분	과목명		교육내용	교육 시간
직무교육 I (기초-공통)	노인복지정책 및 노인맞춤돌봄서비스 이해		- 노인맞춤돌봄서비스 사업취지 및 안내	1
	노인맞춤돌봄서비스 사업실무 I		- 대상자 선정 및 서비스제공 계획수립	2
	노인맞춤돌봄서비스 사업실무 II		- 욕구영역에 따른 서비스 지원 내용 및 연계 방안	2
	노인맞춤돌봄서비스 추진계획		- 생활지원사 복무관리 - 향후 사업추진 일정 및 계획 안내	1
	시스템 전산교육		- (맞춤) 취약노인맞춤돌봄서비스 시스템 교육 - (특화) 특화서비스 시스템 교육	2
직무교육 II (심화-맞춤서비스 담당)	고위험 노인관리	자살예방	- 노인정신건강문제(우울증, 자살) - 노인우울증과 자살예방을 위한 개입전략	1
		학대예방	- 노인 학대 징후 선별, 조치 방법, 대상자 실제 관리 등	1
		치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치 방법, 대상자 실제 관리 등	1
	노인복지 프로그램의 실제		- 노인복지 및 (집단) 프로그램 이해 - (집단) 프로그램 지도법	1
	노인돌봄 지식		- 노년기 건강에 대한 이해, 노인성 질환 예방 및 건강관리, 계절별 생활안전 등	2
	노인돌봄 기술		- 일상생활지원의 목적 및 돌봄 기술 (식사지원, 영양관리, 식품과 식기 위생관리 등)	2
	특화서비스 추진계획		- 특화서비스 취지 및 안내	1
직무교육 II (심화-특화서비스 담당)	특화서비스 집단별 접근방법		- 은둔형·자살위험 노인에 대한 이해 - 집단별 접근방법 및 주요 서비스	2
	노인정신건강의 이해와 개입전략		- 노인정신건강문제(우울증, 자살 등) - 노인우울증과 자살예방을 위한 개입전략	3
	집단 프로그램의 실제		- 집단 프로그램 계획 및 운영	2

<생활지원사 교육내용>

구분	과목명		교육내용	교육 시간
직무교육 I (기초)	노인복지정책 및 노인맞춤돌봄서비스 이해		- 노인맞춤돌봄서비스 사업방향 및 안내	1
	노인맞춤돌봄서비스 사업실무		- 대상자 선정 및 서비스제공 계획수립 - 욕구영역에 따른 서비스 지원 내용 및 연계 방안	2
	노인돌봄 기술		- 일상생활지원의 목적 및 돌봄 기술 (식사지원, 영양관리, 식품과 식기 위생관리 등)	2
직무교육 II (심화)	고위험 노인관리	자살예방	- 노인자살 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	1
		학대예방	- 노인학대 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	1
		치매예방	- 노인 치매 징후 선별, 조치방법, 대상자 실제 관리 등	1
	종사자 안전교육		- (성)폭력의 이해와 안전관리의 필요성 및 대처방안 등	1
	수행인력의 윤리의식		- 사회복지 윤리의식 및 노인돌봄의 직업윤리	1
직무교육 III (실무)	노인(노화) 이해와 노인의사소통 및 상담		- 노화(노년기)에 따른 신체·심리적 변화와 건강에 대한 이해 - 노인의 소통방법 및 상담기술	2
	연계가능 복지 및 지역사회 자원 이해		- 공공 복지사업 내용 전반 및 연계방법 등 - 지역사회 내 민관협력의 중요성과 보건복지 자원발굴 연계 사례 등	2
	시스템 전산교육		- 노인맞춤돌봄시스템 교육	1

● 역량강화교육

- 보건복지부(독거노인종합지원센터), 시·도(광역지원기관) 및 시·군·구, 수행기관에서 수행인력의 역량강화 및 노인맞춤돌봄서비스의 질 제고를 위해 필요하다고 판단 되는 교육으로 진행

\* 사례관리전문가 교육, 노인전문상담가 교육 등

- 직군별 연 1회 이상 실시(중앙·광역 집합교육, 기관 자체교육 등)

● 수행인력 심리지원 교육

- 보건복지부(독거노인종합지원센터), 시·도(광역지원기관) 및 시·군·구, 수행기관에서 수행인력의 위기상황 및 피해에 대한 트라우마 치료 또는 힐링을 위해 필요하다고 판단되는 교육으로 진행

● 법정 의무교육

- 해당 사업장에서 요구되는 법적 의무 교육
  - \* 노인정보보호 교육, 소방안전교육, 성희롱예방교육, 노인학대예방교육, 노인인권교육
- 수행기관 별도규정에 따라 진행

● 정보안내교육

- 노인맞춤돌봄서비스 사업수행에 도움이 될 수 있는 정보를 제공하는 교육
  - \* 보이스피싱, 낙상예방, 건강정보, 흡서기 및 흡한기 안전관리 안내 등
- 사업수행 시 필요에 따라 수행기관별 진행

■ 교육비

- 집합교육 수강료 및 자체교육 진행비는 수행기관별로 편성된 교육비로 집행
  - \* 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원
- 수강료(교육별 상이) 및 종사자 여비, 교육진행비(강사료, 대관료, 자료집 제작 등)

■ 수료기준

- 수료내용: 기초직무/역량강화 교육 이수자에 한하여 이수시간의 80% 이상 출석한 경우 수료증 발급
- 수료기준 측정: 출석부, 교육 이수증을 활용하여 관리
- 수료증 발급 :교육 주체기관은 최종 수료기준을 검토 후 발급
  - \* 기관 자체 서식 등으로 발급할 수 없음

## ■ 교육 강사기준

구분	기준
교수	<p><b>[다음의 조건을 만족하는 자]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지학 분야 학사·석사·박사 학위 중 두 개 학위 이상 소지자</li> <li>- 고등교육법상 전문대학 이상에서 조교수 이상인 자</li> </ul>
사회복지 실무자	<p><b>[다음의 조건을 만족하는 자]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지학 분야 학사 학위 이상 소지자</li> <li>- 사회복지사 1급 자격취득 후                      사회복지사업 현장실무경력 7년 이상인 재직자 또는                      사회복지사업 현장실무경력 10년 이상인 자</li> <li>* 사회복지사업의 현장실무경력 : 사회복지사업법 제2조의 사회복지사업과 관련된 법인, 시설, 기관 및 단체에서의 경력</li> </ul>
공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6급 이하 : 사회복지사 자격 소지자로서 사회복지 관련 업무 5년 이상인자</li> <li>- 5급 이상 : 사회복지사 자격 소지자로서 사회복지 관련 분야 재직자</li> <li>- 노인돌봄서비스사업 관련 업무 재직자</li> </ul>
기타	<p>(※ 아래의 기준 등에 의해 보건복지부, 독거노인종합지원센터가 인정하는 자)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특정분야 전문가로서 관련 업무 자격증 소지자</li> <li>- 특정분야 전문가로서 전문대학 이상에서 조교수 이상인 자</li> <li>- 특정분야 전문가로서 관련 분야 실무경력 7년 이상인 자</li> <li>- 특정분야 박사학위 또는 석사학위 소지자로서 실무경력 5년 이상인 자</li> <li>- 기타 국가기관(공공기관) 등으로 해당 특정 업무를 담당하는 자</li> <li>* 강사 및 교육 실시기관은 해당 교육계획서 내용에 부합하도록 충실하게 교육을 진행해야 하며, 보수교육 강의 외의 목적으로 교육시간을 이용할 수 없음</li> </ul>

### ● 강사료

- 강사료는 시간 당 10~20만원을 권고함
- 교육 실시기관 내부직원 및 사업 담당공무원이 강의할 경우 강사료를 지급할 수 없음
- \* 비상근직, 동일단체 지회(부) 직원, 기타 보건복지부 및 독거노인종합지원센터가 인정하는 자의 경우 독거노인종합지원센터 사전 협의 후 강사료 지급 가능

## ■ 행정사항

- 각 시·도(시·군·구) 회의장 등 무료로 사용 가능한 교육장소 제공 및 섭외 등을 통해 적극 지원 및 협조
- 시·군·구 및 사업수행기관은 수행인력이 교육에 적극 참여 할 수 있도록 조치 및 독려
- 보건복지부에서 지정한 교과과정 및 교육 교재에 따라 실시하되, 시·도(시·군·구) 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과 협의하여 교육방법 결정·시행
- 직무교육 이외에 기타 교육(법정의무교육 등)은 수행기관이 적극 지원



## 4 행정사항

### ■ 예산운영 기본원칙

- (지원근거) 「노인복지법」 제4조 및 「노인복지법」 제27조의2
- (지원방식) 지자체 경상보조(서울 50%, 그 외 70%)
- 예산편성 및 집행은 관련 법령\* 및 노인맞춤돌봄서비스 지침에 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(용도의 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 교부 받은 경우
- 실제 근무시간과 달리 적게 근무하였음에도 정상 근무한 것처럼 임금을 지급한 후 그 전부 또는 일부를 돌려받은 경우
- 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

### ● 인건비

- 기본급, 퇴직금, 4대보험 기관부담금

구분	기본급*	비고
전담사회복지사* (경력 4년 이상)	2,250,000원	4대 보험 본인부담금 포함
전담사회복지사* (경력 1년이상~4년미만)	2,050,000원	
생활지원사	1,120,140원	

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

- 퇴직금은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 근로자에게 지급
- 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 독거노인 보호에 소홀함이 없었는지 철저한 검토 후 승인

### ● 사업·운영비

- (사업비) 기본사업비(안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원, 지역사회연계 등), 특화서비스비, 교육비로 구성

- 수행기관은 기본사업비 및 운영비의 50% 이상을 ‘기본사업비’로 지출해야 함

※ 부득이한 사유로 기본사업비 및 운영비의 50% 이상을 ‘운영비’로 지출해야할 필요가 있는 경우, 시·군·구 승인을 받은 경우에 한하여 조정 가능함

구분		내용
광역 지원기관	기본 사업비	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수행인력 역량강화 교육 진행비</li> <li>■ 모니터링 및 평가비</li> <li>■ 실무협의체 운영비(회의, 자문 등)</li> <li>■ 자원연계 진행비</li> <li>■ 홍보비 등</li> </ul>

구분		내용
수행기관	기본 사업비	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 노인맞춤돌봄서비스 연계 및 제공비                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원 등 돌봄노인 대상 세부 프로그램 운영을 위한 경비(정보제공을 위한 유인물 제작비, 프로그램 재료비, 체험활동비, 강사료 등)</li> <li>- 병원 동행 등을 위한 교통비는 대상자 부담이 원칙 단, 예외적인 경우(관외 장거리 이동 등) 기관 사업비로 지출 가능</li> </ul> </li> <li>■ 지역사회연계 자원연계 진행비</li> </ul>
	특화 서비스비	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사례관리비, 프로그램비, 체험활동비 등                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 은둔형 집단 사업비는 최소 250만원 편성 필수(감액 불가)</li> <li>- 우울증 진단·투약 비용은 개인이 아닌 의료기관에 지급</li> <li>- 사례발굴비 최소 ○○만원 편성 필수</li> <li>- 집단치료·강사비는 1회(2시간 기준) 최대 20만원까지 지급 가능</li> <li>- 집단활동 프로그램 강사비, 재료비, 간식비 등은 기관 내부규정 준수</li> <li>- 긴급지원은 지역사회 자원발굴, 연계를 통해 지원</li> <li>- 기타 사업비 집행은 노인맞춤돌봄서비스 지침 준수</li> </ul> </li> </ul>
	교육 훈련비	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전담사회복지사 1인당 연15만원, 생활지원사 1인당 연10만원 편성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (수강료) 중앙 및 광역지원기관, 외부기관에서 진행하는 교육</li> <li>- (진행비) 기관에서 자체 진행하는 교육의 강사료, 대관료, 자료집 제작비 등</li> </ul> </li> </ul>

- (운영비) 수용비 및 수수료, 공공요금, 제세공과금, 차량비, 여비, 회의비, 기타 운영비로 구성

항	목	내역
운영비	수용비 및 수수료	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사무용품비·인쇄비·집기구입비·공고료·수수료(퇴직연금수수료 등) 등                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건의 성질상 장기간 사용 또는 고정자산으로 취급되는 집기류(컴퓨터, 사무용 가구)의 경우 예산 범위 내에서 해당 시·군·구 승인 하에 집행 가능(내구연한 내 수행기관 위탁 취소 시 반납 또는 인계조치, 지자체 관리감독 필요)</li> </ul> </li> </ul>
	공공요금	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우편료·전신전화료 등</li> </ul>
	제세공과금	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 법령에 의하여 지급하는 제세 및 기타 보험료                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 배상·상해보험료 수행인력 1인당 35,000원 필수 편성</li> </ul> </li> </ul>
	차량비	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 대상자 방문상담 및 지역자원 발굴 등 사업 수행에 사용되는 차량의</li> </ul>

항	목	내역
		유류대
	여비	■ 사업 수행에 필요한 출장여비
	회의비	■ 지역사회 자원발굴·연계 등을 위해 필요한 관련기관 간 회의 등에 소요되는 경비
	기타운영비	■ 운영경비로 위에 분류되지 아니한 경비 중 사업 목적 수행에 필요한 경비

### ■ 유의사항

- 광역지원기관 예산은 수행기관 및 응급안전알림서비스 거점기관 예산과 별도 관리
- 수행기관 노인맞춤돌봄서비스 예산은 수행기관 고유 목적사업 예산과 별도 관리
- 사업 추진 시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 지원하되, 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적자원이 없는 경우에 한해 맞춤형돌봄사업비로 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
  - 선임생활지원사 기본급여 외 수당 지급(월 7만원)
  - 사회보험·배상보험료·단체상해보험 외 보험료, 본 사업 이외의 공공요금, 사무실 임차료 및 운영비 등은 보조금 지급 제외 대상임

### 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」 제82조제7항 3호의3에서 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 통해하며, (후원자 성명 또는 명칭은 비공개)

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

■ 후원금은 후원자가 지정한 용도 이외로 사용할 수 없음

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

## 다. 운영관리 규정 등 마련

### ■ 운영관리 규정 마련

- 광역지원기관 및 수행기관은 노인맞춤돌봄서비스 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 산업안전보건법을 준수하며, 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 신속히 대처하기 위해 수행인력 안전대책 마련
  - 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

### 산업안전보건법

**제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치)** ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

**제72조(과태료)** ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.  
1의2. 제26조의2제2항에 따른 조치를 하지 아니한 자

### 산업안전보건법 시행령

제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제26조의2제2항에서 “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 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제26조의2제1항에 따른 고객 응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

### 산업안전보건법 시행규칙

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제26조의2제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 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 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

## 라. 사업운영 평가

- 노인맞춤돌봄서비스 사업운영 전반에 대해 정기적으로 평가를 실시할 예정이며 평가주체·주기·항목 등 세부적인 사항은 추후 안내 예정

## 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: 캐비닛에 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.78 참조))



PART

# V

---

## 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내

1. 제공서비스
2. 서비스 제공 시 고려사항



# V 노인맞춤돌봄서비스 제공 매뉴얼

## 1 제공서비스

서비스 구분			설명/예시
대분류	중분류 (제공시간)	소분류	
[1] 안전 지원	[1-1] 방문 안전지원 (최소 10분)	[1-1-1] 안전·안부확인	이용자의 가정을 방문하여 생활환경, 주거상태, 건강상태 등 전반적인 여건을 확인하고, 안전상의 어려움이 있는지를 확인함
		[1-1-2] 정보제공 (사회·재난안전, 보건·복지 정보제공)	이용자의 가정을 방문하여 생활안전정보(금융사기 등), 재난 안전정보(사고예방 및 대응 등), 보건의료정보(정책, 서비스, 관련시설 등), 복지정보(정책, 서비스, 관련시설 등) 등 일상 생활에 필요한 다양한 정보를 제공함
		[1-1-3] 생활안전점검 (안전, 위생관리, 기타)	이용자의 가정을 방문하여 거주환경의 안전점검 및 생활상의 위험요소를 확인하여 사고를 예방함
		[1-1-4] 말벗(정서지원)	이용자가 외로움과 고립감 등의 정서적 어려움을 겪는다고 판단될 때, 정서적 지지를 위한 말벗상담을 통해 대상자의 내적 고통과 소외감 등을 완화하도록 지원함
	[1-2] 전화 안전지원 (최소 3분)	[1-2-1] 안전·안부확인	이용자에게 전화를 걸어 생활환경, 주거상태, 건강 등 안전상의 어려움 여부를 확인함. 특히, 흡서기와 흡한기와 같이 위험이 예상되는 시기에 집중적으로 안부확인을 실시함
		[1-2-2] 정보제공 (사회·재난안전, 보건·복지 정보제공)	이용자에게 전화를 걸어 생활안전정보(금융사기 등), 재난안전정보(사고예방 및 대응 등), 보건의료정보(정책, 서비스, 관련시설 등), 복지정보(정책, 서비스, 관련시설 등) 등 일상 생활에 필요한 다양한 정보를 제공함
		[1-2-3] 말벗(정서지원)	이용자가 외로움과 고립감 등의 정서적 어려움을 겪는다고 판단될 때, 정서적 지지를 위한 말벗상담을 통해 이용자의 내적 고통과 소외감 등을 완화하도록 지원함
	[1-3] ICT 안전지원 (최소 5분)	[1-3-1] ICT 기기 사용방법 교육	가정 내 설치된 ICT 기기 사용방법을 수시로 교육하여 이용자가 충분히 인지하고 원활히 활용할 수 있도록 교육
		[1-3-2] ICT데이터 확인·점검	ICT 기기를 활용해서 대상자의 가정에 화재, 가스 등을 통한 사고와 대상자가 갑작스러운 응급사고 발생 시 대응하도록 함

서비스 구분			설명/예시
대분류	중분류 (제공시간)	소분류	
[2] 사회 참여	[2-1] 사회관계 향상 프로그램 (최소 60분)	[2-1-1] 문화여가활동	노래교실, 웃음치료, 레크레이션과 같은 집단 프로그램에 참여함으로써 다양한 사회관계를 형성하고 정서적으로 즐겁고 건강한 여가시간을 가지도록 지원함
		[2-1-2] 평생교육활동	이용자가 배우고 싶어하는 한글, 컴퓨터, 영어, 서예, 댄스 등의 다양한 교육 프로그램에 참여함으로써 학습욕구 충족 및 자아존중감 향상을 유도함
		[2-1-3] 체험여행활동	이용자들이 집단을 이루어 나들이, 영화 및 공연관람 등의 체험활동에 함께 참여함으로써 사회관계 형성 및 의미 있는 여가시간을 가지도록 지원함
	[2-2] 자조모임 (최소 60분)	[2-2-1] 자조모임	공동으로 희망하는 취미활동, 학습, 자원봉사 등의 다양한 활동을 이용자가 주도가 되어 자발적으로 모임을 구성하여 운영할 수 있도록 지원함
[3] 생활 교육	[3-1] 신체건강 분야 (최소 20분)	[3-1-1] 영양교육	이용자에게 영양관리의 중요성을 알리고, 영양상담 및 균형 잡힌 영양섭취 식단을 교육하고, 이용자가 함께 식사하는 공동밥상 프로그램 운영을 통해 사회적 관계 및 영양섭취 개선을 도모함
		[3-1-2] 보건교육	이용자의 구강관리, 청력 및 시력관리, 개인위생 등 다양한 보건영역 교육을 통해 이용자의 생활에의 적용을 유도함
		[3-1-3] 건강운동교육	이용자의 건강체조, 요가 및 스트레칭, 하체 근력운동 등의 건강운동교육을 통해 이용자의 신체기능 강화 및 유지로 활기찬 생활을 도모함
	[3-2] 정신건강 분야 (최소 20분)	[3-2-1] 우울예방 프로그램	이용자의 우울증을 유발하는 일상생활 속 스트레스 상황을 이해하고, 스트레스 관리 프로그램(원예치료 등)을 통해 우울감 예방 및 관리 할 수 있도록 지원함
		[3-2-2] 인지활동 프로그램	색칠하기, 종이접기, 미술치료 등 소근육 사용 프로그램 통해 이용자의 인지기능을 자극하고, 잔존인지기능을 유지 및 강화하도록 도모함
[4] 일상 생활 지원	[4-1] 이동활동 지원 (최소 30분)	[4-1-1] 외출동행	거동이 불편한 이용자의 일상생활에 필요한 외출 시(장보기, 관공서, 은행, 병원 등) 동행 서비스를 제공함
	[4-2] 가사지원 (최소 30분)	[4-2-1] 식사관리	이용자의 건강상태 등으로 스스로 식사를 준비할 수 없을 경우 식사를 할 수 있도록 음식의 조리과 식사 제공을 지원함
		[4-2-2] 청소관리	이용자의 건강상태 등으로 스스로 집안일을 하기 어려운 경우 청소, 정리정돈 등 일상적인 집안일을 지원함

서비스 구분			설명/예시
대분류	중분류 (제공시간)	소분류	
[5] 연계 서비스 (민간 후원 자원)	[5-1] 생활지원 연계	[5-1-1] 생활용품 지원	경제적 어려움 등으로 일상생활에 지장이 있는 경우 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 필요한 용품을 지원함
		[5-1-2] 식료품 지원	경제적 어려움 등으로 안정적인 식생활 유지에 지장이 있는 경우 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 다양한 식료품을 지원함
		[5-1-3] 후원금 지원	경제적 어려움 등으로 안정적인 생활유지에 지장이 있는 경우 민간자원 결연을 통한 의료비, 난방비 등을 지원함
	[5-2] 주거개선 연계	[5-2-1] 주거위생 개선지원	경제적 어려움 등으로 열악한 주거위생의 개선에 지장이 있는 경우 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 방역, 세탁, 집청소 등을 지원함
		[5-2-2] 주거환경 개선지원	경제적 어려움 등으로 열악한 주거환경 개선에 지장이 있는 경우 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 도배, 장판, 단열 등을 지원함
	[5-3] 건강지원 연계	[5-3-1] 의료연계 지원	경제적 어려움 등으로 의료서비스 이용에 지장이 있는 경우 지역 내 의료기관 연계를 통해 건강검진, 구상검사, 청력검사 등을 지원함
		[5-3-2] 건강보조 지원	경제적 어려움 등으로 일상생활에 필요한 보조기기, 건강관련 물품 구입에 지장이 있는 경우 관련 의료기관 및 업체를 발굴, 연계하여 보조기기(보청기, 틀니, 휠체어, 실버카 등), 영양제, 파스, 건강식품 등을 지원함
	[5-4] 기타 서비스	[5-4-1] 기타 서비스 연계 등	기타 일상생활에 필요한 지역사회 자원 및 서비스 연계

## 2 서비스 제공 시 고려사항

### ■ 직접 서비스

#### ● 안전지원

- 이용자의 가장 기본적인 삶의 전반적인 안전 여부를 확인하는 서비스로서 세심한 관심을 통해서 사고가 발생하지 않도록 예방을 해야 함. 특히, 계절적 지역적 사고가 우려되는 기간에는 더욱 사고 예방을 위해 노력하는 것이 필요함
- 이용자를 위한 안전·보건·복지 정보제공을 통해서 이용자가 생활의 위험에 대응하고 건강하고 행복한 생활을 할 수 있도록 역량을 강화하는 것이 필요함. 생활지원사는 이용자가 정보를 활용해서 실제 생활에 잘 적용할 수 있도록 친절하게 설명하고 안내함
- 정서지원을 통해서 이용자가 가지고 있는 고립감, 답답함, 우울감 등의 부정적인 감정이 완화될 수 있도록 이용자의 이야기를 진정성 있게 '경청'하는 자세가 요구됨. 대화거리가 부족할 수 있으므로 준비하는 것도 필요함

#### ● 사회참여

- 이용자는 일반적으로 관계망과 역할의 축소로 인해 사회로부터 분리감을 가질 수 있으므로 사회성 향상프로그램을 통해서 이용자가 즐거운 시간을 가질 수 있도록 지원하는 것이 필요함
- 이용자의 배움에 대한 욕구를 충족시킬 수 있는 교육 프로그램과 집단건기와 소풍, 영화 관람과 같은 외부의 다양한 프로그램을 통해 이용자의 사회적 관계성과 문화적인 욕구를 충족시키도록 함
- 자조모임을 통해서 이용자가 주도가 되어서 희망하는 주제의 모임을 만들고 운영할 수 있도록 모임 전반의 이용자의 권한을 인정하고 지원함
- 사회참여 영역의 프로그램은 6개월 이상의 지속적인 프로그램을 해야 효과가 발생하므로 프로그램 계획과 실시할 때 지속적인 프로그램 실행을 권고함
- 사회참여 영역의 프로그램 실행 전에 서비스 매뉴얼에 포함된 내용을 고려해서 다양한 사회참여 영역의 프로그램을 준비하는 것이 필요함. 수행기관에서 서비스 관리사나 생활지원사의 자체 인력으로 프로그램 진행이 어려울 경우에는 외부 관련 기관에서 후원이나 감사비 지급을 통한 전문가를 확보해서 실행할 프로그램에 대한 사전 파악 및 준비가 요구됨



## ● 생활교육

- 이용자는 노화가 진행되면서 신체적 정신적 건강이 약화되므로 생활교육 영역의 다양한 프로그램에 적극 참여하도록 유도해서 이용자의 신체적 정신적 기능을 유지 및 강화하는 것이 필요함
- 신체건강분야의 서비스는 이용자가 영양적으로 균형 잡힌 식사를 하고, 구강·청력·시각 등의 감각기관을 잘 관리하고, 이용자에게 적합한 건강체조· 하체 근력운동· 스트레칭 등의 운동을 해서 신체적 기능을 실질적으로 유지 및 강화하고자 함
- 정신건강분야의 서비스는 간단한 우울증 검사와 상담, 스트레스 관리법, 원예치료 등의 프로그램을 실시해서 이용자의 우울감을 예방하거나 완화하는 것임. 이와 함께, 색칠하기, 종이접기, 미술치료 등의 다양한 프로그램을 실시해서 이용자의 치매에 대한 예방과 대응을 하기 위한 인지기능의 활동을 촉진시킴
- 생활교육 영역의 프로그램은 6개월 이상의 지속적인 프로그램을 해야 효과가 발생함으로 프로그램 계획과 실시할 때 지속적인 프로그램 실행을 권고함
- 생활교육 영역의 프로그램 실행 전에 서비스 매뉴얼에 포함된 내용을 고려해서 다양한 사회참여 영역의 프로그램을 준비하는 것이 필요함. 수행기관에서 전담 사회복지사나 생활지원사의 자체 인력으로 프로그램 진행이 어려우면 외부 관련 기관에서 후원이나 감사비 지급을 통한 전문가를 확보해서 실행할 프로그램에 대한 사전 파악 및 준비가 요구됨

## ● 일상생활지원

- 이용자가 집에서 하는 일상생활수행능력과 지역사회에 필요한 수단적 일상생활 수행능력에 제한이 있는 경우에, 생활지원사가 외부로 이동시에 동행을 하거나 식사 관리, 청소 등의 일상생활 지원의 필요 정도를 점검하여 서비스를 제공해서 지원함
- 일상생활지원 영역의 서비스는 셀프케어가 적용될 수 있도록 이용자가 스스로 할 수 없는 행위를 중심으로 지원하는 것이 필요함
- 특히, 전담 사회복지사는 이용자나 그 가족이 무리한 요구나 부적절한 행위를 해서 생활지원사가 서비스 제공의 어려움에 직면하지 않도록 초기부터 각별히 신경을 쓰고 개입하는 것이 중요함

- 이동활동지원서비스는 이용자가 지역에서 병원치료, 물품구입을 하거나 관공서, 은행 등의 활동을 하도록 동행 지원하는 것임. 이를 통해 이용자의 수단적 일상생활 수행능력을 지원하고, 집안에서 고립감이나 우울감을 완화하도록 지원하는 것
- 가사지원서비스는 이용자가 집에서 식사를 거르지 않고 하고 깨끗하게 생활할 수 있도록 청소와 정리정돈 등을 지원하는 서비스임

### ■ 연계서비스(민간후원자원)

- 노인맞춤돌봄서비스는 지역의 권역을 책임지는 수행기관을 통해서 민간의 다양한 자원을 후원이나 자원봉사 등을 통해서 이용자에게 서비스를 연계해서 제공함
- 최근의 지역사회자원연계는 읍·면·동과 구청 등의 공공기관을 통해서 지역사회의 자원 연계를 체계적으로 관리하는 방향으로 나아가고 있음. 따라서, 노인맞춤돌봄서비스는 민간에서 후원으로 제공되는 자원을 중심으로 연계하고, 공공의 자원을 연계하려면 읍·면·동과 구청 등의 공공기관에 연락을 취하는 것이 필요함
- 생활지원연계서비스는 이용자의 생활을 유지하는데 필요한 다양한 생활용품 지원, 밑반찬·도시락·식재료 등의 식료품 지원, 결연후원을 통해서 지속적으로 병원비와 난방비 등을 지원하는 서비스로 구성됨
- 주거개선연계서비스는 주거의 위생환경을 개선하기 위한 방역과 세탁서비스를 후원을 받아서 제공하고, 집 내부의 환경을 바꾸기 위해 도배, 장판, 단열 등의 주거환경을 개선하는 것이 필요함
- 건강지원연계서비스는 민간 병원의 후원을 받아서 각종 검사를 실시하고, 민간기관이 후원을 통해서 보청기, 틀니 등을 제공하는 서비스임. 그 외의 필요한 서비스도 연계할 수 있음
- 수행기관은 다양한 기관들과의 업무협약(MOU) 등 상시적인 협조체계 구축을 통해 이용자에게 지역사회 민간후원, 자원봉사 등 적합한 자원을 연계하도록 노력하는 것이 필요함. 연계서비스 실적은 평가에 반영할 예정

## 가. 서비스 소분류별 제공 내용(예시)

항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-1] 안전지원> 방문> 안전·안부확인
② 목적	가정방문을 통한 전반적인 신변상의 안전·안부확인
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 안부확인 실시 안내</li> <li>② 2단계: 안부확인 실시</li> <li>③ 3단계: 직접 관찰 및 서비스 점검</li> <li>④ 4단계: 안부확인 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정방문 전 댁내출입에 대한 사전동의를 구하고, 일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- 서비스제공의 원활한 환경을 조성함(TV소리 줄임, 편한 자리 앉기 등)</li> <li>- 가정방문을 통해 이용자의 생활환경, 주거상태, 신체·정신·사회적 건강상태 등 전반적인 여건 파악 등 신변상의 안전·안부확인을 실시</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 댁내에 부재한 경우 추후 방문을 알림(SMS, 유선 등)</li> <li>- 이용자의 신변이 확인되지 않을 경우, 종합적인 상황을 판단해 안부확인 부재에 따른 상황전달 및 관련 사항을 전담사회복지사에게 보고하고 지자체에는 협조를 요청</li> <li>* 상황파악 방법 : 우편함, 에너지사용량, TV소리, 불빛, 쓰레기 배출 등</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응급안전알림서비스 연계</li> <li>- 음성인식기반스피커(AI스피커) 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-2] 안전지원> 방문> 정보제공(사회안전)
② 목적	생활정보 제공을 통한 보이스피싱 등 금융사기 예방
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 생활정보 자료마련</li> <li>② 2단계: 정보제공 실시 안내</li> <li>③ 3단계: 정보제공 실시</li> <li>④ 4단계: 정보제공 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보이스피싱 등 금융사기 예방 관련 자료를 준비하거나 교육이 가능한 기관에 연계</li> <li>- 가정방문 전 택배출입에 대한 사전동의를 구하고, 일정 등을 협의, 안내함(교육기관을 연계하여 서비스를 제공할 경우에는 교육 일정을 안내)</li> <li>- 동의를 구한 뒤, 서비스 제공이 원활한 환경을 조성함(TV소리 줄임, 편한 자리 앉기 등)</li> <li>- 노인대상 금융사기(보이스 피싱 등), 일상생활 속 사건·사고 등 사례 안내, 일상생활 속 범죄 피해 예방 및 피해상황 대응을 위한 정보제공</li> <li>- 정보제공 시에는 이용자가 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 천천히 설명하고 안내함</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보제공을 위한 유인물 제작 시 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 큰 활자와 사진 등을 활용</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 경찰, 은행, 노인복지관 등의 금융사기 예방교육 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-2] 안전지원> 방문> 정보제공(재난안전)
② 목적	재난안전 정보제공을 통한 재난사고 예방 및 대응
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 재난안전정보 자료마련</li> <li>② 2단계: 정보제공 실시 안내</li> <li>③ 3단계: 정보제공 실시</li> <li>④ 4단계: 정보제공 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각종 재난정보 자료를 준비</li> <li>- 가정방문 전 택배출입에 대한 사전동의를 구하고, 일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- 동의를 구한 뒤, 서비스 제공이 원활한 환경을 조성함(TV소리 줄임, 편한 자리 앉기 등)</li> <li>- 자연재해(태풍, 홍수, 폭염, 한파, 폭설, 지진 등) 발생 정보 안내, 재난사고 예방 및 재난피해 대응에 필요한 재난안전 정보제공 등</li> <li>- 정보제공 시에는 대상자가 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 천천히 설명하고 안내함</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보제공을 위한 유인물 제작 시 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 큰 활자와 사진 등을 활용</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기상청 재난안전정보 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-2] 안전지원> 방문> 정보제공(보건의료정보)
② 목적	보건의료 정보제공을 통한 대상자의 건강관리 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 보건의료 정보 자료 준비</li> <li>② 2단계: 정보제공 실시 안내</li> <li>③ 3단계: 정보제공 실시</li> <li>④ 4단계: 정보제공 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 건강상태를 바탕으로 필요한 보건·의료 욕구 파악</li> <li>- 보건소, 병원 등 공신력 있는 기관에서 작성된 자료를 준비하거나 교육이 가능한 기관에 연계</li> <li>- 가정방문 전 대내출입에 대한 사전동의를 구하고, 일정 등을 협의, 안내함(교육기관을 연계하여 서비스를 제공할 경우에는 교육일정을 안내)</li> <li>- 동의를 구한 뒤, 서비스 제공이 원활한 환경을 조성함(TV소리 줄임, 편한 자리 앉기 등)</li> <li>- 보건의료 관련 정책 및 서비스, 보건의료 관련 시설(보건소, 정신건강복지센터 자살예방센터 등) 관련 정보 등</li> <li>- 정보제공 시에는 이용자가 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 천천히 설명하고 안내함</li> <li>- 정보제공 중 즉각적인 조치가 필요할 경우 대상자의 동의를 구하여 진행</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보제공을 위한 유인물 제작 시 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 큰 활자와 사진 등을 활용</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건소, 치매안심센터, 정신건강복지센터, 자살예방센터 연계</li> <li>- (대학)병원, 의료원 등의 건강교실 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-2] 안전지원> 방문> 정보제공(복지정보)
② 목적	복지정보 제공을 통한 이용자의 생활 안정성 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 복지정보 자료 준비</li> <li>② 2단계: 정보제공 실시 안내</li> <li>③ 3단계: 정보제공 실시</li> <li>④ 4단계: 정보제공 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 필요한 복지 욕구 파악</li> <li>- 공공기관(시·도청, 시·군·구청, 읍·면·동 등) 상담, 정책 및 소식지 등 자료 준비</li> <li>- 가정방문 전 택배출입에 대한 사전동의를 구하고, 일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- 동의를 구한 뒤, 서비스 제공이 원활한 환경을 조성함(TV소리 줄임, 편한 자리 앉기 등)</li> <li>- 사회복지 관련 정책 및 국민기초생활보장, 기초연금, 노인일자리 등 이용 가능한 서비스 정보 등</li> <li>- 정보제공 시에는 이용자가 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 천천히 설명하고 안내함</li> <li>- 정보제공 중 즉각적인 조치가 필요할 경우 이용자의 동의를 구하여 진행</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보제공을 위한 유인물 제작 시 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 큰 활자와 사진 등을 활용</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 보건복지서비스</li> <li>- 읍·면·동 복지정보 관련 상담서비스 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-3] 안전지원> 방문> 생활안전점검(안전관리)
② 목적	생활환경 상 안전점검을 통해 사고예방 및 안전한 생활환경 조성
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 안전관리점검 실시 안내</li> <li>② 2단계: 안전관리점검 실시</li> <li>③ 3단계: 안전관리점검사항 기록</li> <li>④ 4단계: 조치가 필요한 사항은 서비스계획에 반영</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정방문 전 안전관리점검 사전 동의 및 방문일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- 가정방문을 통해 낙상, 화재 등 대상자 댁내·외 위험요인 점검                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• 가전, 전열기구, 생활제품 등의 불량상태</li> <li>• 누수, 누전상태</li> <li>• 가스누설 차단장치 설치여부</li> <li>• 이동·이용 시 미끄럽거나, 넘어지기 쉬운 곳 등</li> </ul> </li> <li>- 안전관리점검 중 즉각적인 조치가 필요할 경우 이용자의 동의를 구하여 진행</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 생활안전점검 시 대상자의 개인적인 공간을 침해한다는 느낌이 들지 않도록 유의함</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전기안전공사 및 관련 단체의 전기안전점검 연계</li> </ul> </li> </ul>



항목	세부내용
① 서비스명	[1-1-3] 안전지원> 방문> 생활안전점검(위생관리)
② 목적	실내환경 및 섭취음식 등의 점검을 통한 깨끗한 생활환경 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 위생관리점검 실시 안내</li> <li>② 2단계: 위생관리점검 실시</li> <li>③ 3단계: 위생관리점검사항 기록</li> <li>④ 4단계: 조치 필요사항 서비스계획 반영</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정방문 전 위생관리점검 사전 동의 및 방문일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- 가정방문을 통해 식중독, 감염, 만성질환 악화 등 위험요소 점검                   <ul style="list-style-type: none"> <li>· 방, 부엌, 화장실 등의 위생 및 청결 상태 확인</li> <li>· 냉장고, 창고 등의 식품류의 보관 및 관리상태 확인</li> <li>· 기타 위생안전 위험요인 파악</li> </ul> </li> <li>- 위생관리점검 중 즉각적인 조치가 필요할 경우 대상자의 동의를 구하여 조치 진행</li> <li>- 위생관리점검을 통해 확인된 문제 중 조치 가능한 사항들은 서비스 제공 실시</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위생관리점검 시 지시적인 말투나 태도를 취하지 않도록 유의</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노-노케어 공공형 일자리 연계</li> <li>- 자원봉사센터의 청소 등 위생 자원봉사 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용																
① 서비스명	[1-1-3] 안전지원> 방문>생활안전점검(기타생활안전)																
② 목적	생활점검을 통해 가족·외부인으로부터 학대 피해 발생 예방																
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <p>① 1단계: 학대 피해 안전점검 실시</p> <p>② 2단계: 학대 피해 안전점검 사항 기록</p> <p>③ 3단계: 조치 필요사항 서비스계획 반영</p> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자 외관 확인, 대화 등을 통해 학대, 방임 등 피해 확인             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 동거가족 여부, 비동거가족의 연락·방문횟수 등 교류 확인</li> <li>• 신체적, 정서적, 성적, 재정적 학대 및 (자기)방임, 유기 등 피해 경험 여부 확인</li> </ul> </li> </ul> <table border="1" data-bbox="491 895 1273 1439" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="491 895 1273 935">노인학대의 유형과 정의</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 935 635 1001">신체적 학대</td> <td data-bbox="635 935 1273 1001">물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 이용자에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1001 635 1068">언어·정서 학대</td> <td data-bbox="635 1001 1273 1068">비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 이용자에게 정서적으로 고통을 주는 행위</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1068 635 1135">성적 학대</td> <td data-bbox="635 1068 1273 1135">성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 이용자의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1135 635 1201">재정적 학대 (착취)</td> <td data-bbox="635 1135 1273 1201">이용자의 자산을 이용자의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1201 635 1300">방임</td> <td data-bbox="635 1201 1273 1300">부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 거부, 불이행 혹은 포기하여 이용자의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1300 635 1399">자기방임</td> <td data-bbox="635 1300 1273 1399">이용자 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1399 635 1439">유기</td> <td data-bbox="635 1399 1273 1439">보호자 또는 부양의무자가 이용자를 버리는 행위</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 생활안전점검 중 즉각적인 조치가 필요할 경우 이용자의 동의를 구하여 진행</p> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학대 의심사례는 지역 노인보호전문기관에 즉시 신고 조치</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 노인보호전문기관 연계</li> </ul>	노인학대의 유형과 정의		신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 이용자에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위	언어·정서 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 이용자에게 정서적으로 고통을 주는 행위	성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 이용자의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위	재정적 학대 (착취)	이용자의 자산을 이용자의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위	방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 거부, 불이행 혹은 포기하여 이용자의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)	자기방임	이용자 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위	유기	보호자 또는 부양의무자가 이용자를 버리는 행위
노인학대의 유형과 정의																	
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 이용자에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위																
언어·정서 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 이용자에게 정서적으로 고통을 주는 행위																
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 이용자의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위																
재정적 학대 (착취)	이용자의 자산을 이용자의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위																
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 거부, 불이행 혹은 포기하여 이용자의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)																
자기방임	이용자 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위																
유기	보호자 또는 부양의무자가 이용자를 버리는 행위																

항목	세부내용										
① 서비스명	[1-1-4] 안전지원> 방문> 말벗(정서지원)										
② 목적	말벗상담을 통한 정서적지지 및 고립감 완화										
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 말벗서비스 주제 및 목표 정하기</li> <li>② 2단계: 말벗서비스 계획 대상자와 협의</li> <li>③ 3단계: 말벗서비스 제공</li> <li>④ 4단계: 서비스 제공 시 취득한 대상자의 주요정보 기록</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정방문 전택내출입에 대한 사전동의를 구하고, 일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- 동의를 구한 뒤, 서비스 제공이 원활한 환경을 조성함(TV소리 줄임, 편한 자리 앉기 등)</li> <li>- 경청의 자세로 정서적지지, 인정 등 고립감 경감을 위한 말벗서비스 제공</li> </ul> <table border="1" data-bbox="495 975 1270 1374"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 975 709 1016">영역</th> <th data-bbox="709 975 1270 1016">주요내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="495 1016 709 1084">정서적영역 (고독)</td> <td data-bbox="709 1016 1270 1084">· 배우자 상실, 자녀와의 애정적 교류 · 우울성향, 완고성, 내향성, 및 수동성, 애착증가</td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1084 709 1181">경제적영역 (빈곤과 일)</td> <td data-bbox="709 1084 1270 1181">· 은퇴 전후의 재정관리에 관한 문제 · 소득감소 또는 상실로 인한 생계유지 · 경제활동 지원</td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1181 709 1278">건강영역 (질병과 부양)</td> <td data-bbox="709 1181 1270 1278">· 노년기 건강유지 및 질병예방 상담 · 질병 치료 및 의료비 지원상담 · 가족부양 체계 조성 상담</td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1278 709 1374">사회참여영역 (소외와 무위)</td> <td data-bbox="709 1278 1270 1374">· 종교활동, 사회단체 및 비송식 모임 참여 · 노년기 친구 및 이웃관계 · 사회적 관계 유지 문제</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 질문을 통해 다양하고 깊이 있는 대화를 유도</li> </ul> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 불편해하는 사생활 등의 대화 소재는 피함</li> <li>- 지시적인 태도를 취하지 않고, 종교, 정치적 견해 강요 금지</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학생봉사단 말벗서비스 연계</li> <li>- 어린이집, 유치원을 연계한 방문 생신잔치</li> <li>- 기업 및 봉사단체 말벗서비스 연계</li> </ul>	영역	주요내용	정서적영역 (고독)	· 배우자 상실, 자녀와의 애정적 교류 · 우울성향, 완고성, 내향성, 및 수동성, 애착증가	경제적영역 (빈곤과 일)	· 은퇴 전후의 재정관리에 관한 문제 · 소득감소 또는 상실로 인한 생계유지 · 경제활동 지원	건강영역 (질병과 부양)	· 노년기 건강유지 및 질병예방 상담 · 질병 치료 및 의료비 지원상담 · 가족부양 체계 조성 상담	사회참여영역 (소외와 무위)	· 종교활동, 사회단체 및 비송식 모임 참여 · 노년기 친구 및 이웃관계 · 사회적 관계 유지 문제
영역	주요내용										
정서적영역 (고독)	· 배우자 상실, 자녀와의 애정적 교류 · 우울성향, 완고성, 내향성, 및 수동성, 애착증가										
경제적영역 (빈곤과 일)	· 은퇴 전후의 재정관리에 관한 문제 · 소득감소 또는 상실로 인한 생계유지 · 경제활동 지원										
건강영역 (질병과 부양)	· 노년기 건강유지 및 질병예방 상담 · 질병 치료 및 의료비 지원상담 · 가족부양 체계 조성 상담										
사회참여영역 (소외와 무위)	· 종교활동, 사회단체 및 비송식 모임 참여 · 노년기 친구 및 이웃관계 · 사회적 관계 유지 문제										

항목	세부내용
① 서비스명	[1-2-1] 안전지원> 전화> 안전·안부확인
② 목적	전화를 통한 이용자의 전반적인 신변상의 안전·안부확인
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 안부확인 실시 안내</li> <li>② 2단계: 안부확인 실시(간접 관찰 및 서비스 점검)</li> <li>③ 3단계: 안부확인 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화 안전·안부확인 서비스 제공 전, 사전동의를 구하고 일정 등을 안내함</li> <li>- 전화상으로 서비스제공자, 소속 등을 알림</li> <li>- 전화상으로 이용자의 생활환경, 주거상태, 신체·정신·사회적 건강상태 등 전반적인 여건 파악 등 신변상의 안전·안부확인을 실시                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기상특보 발령·재난상황 발생 시 전화를 통한 안전·안부확인 실시</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화를 이용한 서비스 제공 및 이용이 불가한 부재기간에 대해 상호간 안내 필요</li> <li>- 이용자의 신변이 확인되지 않을 경우, 종합적인 상황을 판단해 안부확인 부재에 따른 상황전달 및 관련 사항을 전담사회복지사에게 보고하고 지자체에는 협조를 요청                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>* 상황파악 방법 : 우편함, 에너지사용량, TV소리, 불빛, 쓰레기 배출 등</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응급안전알림서비스 연계</li> <li>- 음성인식기반스피커(AI스피커) 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-2-2] 안전지원> 전화> 정보제공
② 목적	일상생활에 필요한 다양한 안전정보(생활안전, 재난안전, 보건의료정보, 복지정보 등) 제공을 통한 생활의 안정성 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 안전정보 자료마련</li> <li>② 2단계: 정보제공 실시 안내</li> <li>③ 3단계: 정보제공 실시</li> <li>④ 4단계: 정보제공 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각종 안전정보 자료를 준비함</li> <li>- 전화상으로 대상자에 필요한 안전정보를 제공함</li> </ul> </li> </ul> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 생활안전정보: 노인대상 금융사기 범죄(보이스 피싱 등), 일상생활 속 사건·사고 등 사례 안내, 일상생활 속 범죄 피해 예방 및 피해상황 대응을 위한 정보 등</li> <li>• 재난안전정보: 자연재해(태풍, 홍수, 폭염, 한파, 폭설, 지진 등) 발생 정보 안내, 재난사고 예방 및 재난피해 대응에 필요한 재난안전정보 등</li> <li>• 보건의료정보: 보건의료 관련 정책 및 서비스, 보건의료 관련 시설(보건소, 정신건강복지센터, 자살예방센터 등) 정보 등</li> <li>• 복지정보: 사회복지 관련 정책 및 국민기초생활보장, 기초연금, 노인일자리 등 이용 가능한 서비스 정보 등</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보제공 시에는 대상자가 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 천천히 설명하고 안내함</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화상으로 정보제공 시 간략하고 명료하게 꼭 필요한 정보만을 제공하도록 유의함</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 경찰, 은행, 노인복지관 등의 금융사기 예방교육 연계</li> <li>- 기상청 재난안전정보 연계</li> <li>- 보건소, 치매안심센터, 정신건강복지센터, 자살예방센터 연계</li> <li>- 찾아가는 보건복지서비스, 읍·면·동 복지정보 관련 상담서비스 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용										
① 서비스명	[1-2-3] 안전지원> 전화> 말벗(정서지원)										
② 목적	말벗상담을 통한 정서적지지 및 고립감 완화										
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 말벗서비스 주제 및 목표 정하기</li> <li>② 2단계: 말벗서비스 계획 대상자와 협의</li> <li>③ 3단계: 말벗서비스 제공</li> <li>④ 4단계: 서비스 제공 시 취득한 대상자의 주요정보 기록</li> </ul> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화 안전·안부확인 서비스 제공 전, 사전동의를 구하고 일정 등을 안내함</li> <li>- 전화상으로 서비스제공자, 소속 등을 알림</li> <li>- 경청의 자세로 정서적지지, 인정 등 고립감 경감을 위한 말벗서비스 제공</li> </ul> <table border="1" data-bbox="497 969 1270 1366"> <thead> <tr> <th data-bbox="497 969 709 1010">영역</th> <th data-bbox="709 969 1270 1010">주요내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="497 1010 709 1080">정서적영역 (고독)</td> <td data-bbox="709 1010 1270 1080">· 배우자 상실, 자녀와의 애정적 교류 · 우울성향, 완고성, 내향성, 및 수동성, 애착증가</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1080 709 1175">경제적영역 (빈곤과 일)</td> <td data-bbox="709 1080 1270 1175">· 은퇴 전후의 재정관리에 관한 문제 · 소득감소 또는 상실로 인한 생계유지 · 경제활동 지원</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1175 709 1270">건강영역 (질병과 부양)</td> <td data-bbox="709 1175 1270 1270">· 노년기 건강유지 및 질병예방 상담 · 질병 치료 및 의료비 지원사업 · 가족부양 체계 조성 상담</td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1270 709 1366">사회참여영역 (소외와 무위)</td> <td data-bbox="709 1270 1270 1366">· 종교활동, 사회단체 및 비송식 모임 참여 · 노년기 친구 및 이웃관계 · 사회적 관계 유지 문제</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 질문을 통해 다양하고 깊이 있는 대화를 유도</li> </ul> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 불편해하는 사생활 등의 대화 소재는 피함</li> <li>- 지시적인 태도를 취하지 않고, 종교, 정치적 견해 강요 금지</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학생봉사단 말벗서비스 연계</li> <li>- 어린이집, 유치원을 연계한 방문 생신잔치</li> <li>- 명절 등에 기업 및 봉사단체 말벗서비스 연계</li> </ul>	영역	주요내용	정서적영역 (고독)	· 배우자 상실, 자녀와의 애정적 교류 · 우울성향, 완고성, 내향성, 및 수동성, 애착증가	경제적영역 (빈곤과 일)	· 은퇴 전후의 재정관리에 관한 문제 · 소득감소 또는 상실로 인한 생계유지 · 경제활동 지원	건강영역 (질병과 부양)	· 노년기 건강유지 및 질병예방 상담 · 질병 치료 및 의료비 지원사업 · 가족부양 체계 조성 상담	사회참여영역 (소외와 무위)	· 종교활동, 사회단체 및 비송식 모임 참여 · 노년기 친구 및 이웃관계 · 사회적 관계 유지 문제
영역	주요내용										
정서적영역 (고독)	· 배우자 상실, 자녀와의 애정적 교류 · 우울성향, 완고성, 내향성, 및 수동성, 애착증가										
경제적영역 (빈곤과 일)	· 은퇴 전후의 재정관리에 관한 문제 · 소득감소 또는 상실로 인한 생계유지 · 경제활동 지원										
건강영역 (질병과 부양)	· 노년기 건강유지 및 질병예방 상담 · 질병 치료 및 의료비 지원사업 · 가족부양 체계 조성 상담										
사회참여영역 (소외와 무위)	· 종교활동, 사회단체 및 비송식 모임 참여 · 노년기 친구 및 이웃관계 · 사회적 관계 유지 문제										

항목	세부내용
① 서비스명	[1-3-1] 안전지원> ICT활용> ICT 기기 사용방법 교육
② 목적	ICT 기기 사용방법에 대한 교육을 통해 위급상황 시 이용자의 즉각적인 대처 도모
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: ICT 기기 연계·설치 안내</li> <li>② 2단계: ICT 기기 연계·설치</li> <li>③ 3단계: ICT 기기 사용방법 숙지 및 교육</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정 내 ICT 기기 설치 전 이용자에 안내 및 동의를 구하고, 설치 일정 등을 협의, 안내함</li> <li>- ICT 기기 교육 시에는 이용자가 교육내용을 쉽게 이해할 수 있도록 천천히 설명하고 반복교육을 실시함</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육을 위한 유인물 제작 시 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 큰 활자와 사진 등을 활용</li> <li>- 지시적인 태도를 취하지 않음</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응급아전알림서비스 연계</li> <li>- 음성인식기반스피커(AI스피커) 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[1-3-2] 안전지원> ICT활용> ICT데이터 확인·점검
② 목적	ICT 기기를 활용한 상시적 안전확인
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 안부확인 실시</li> <li>② 2단계: ICT 기기를 통한 관찰 및 서비스 점검</li> <li>③ 3단계: ICT 기기를 통한 데이터 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ICT 기기를 활용하여 화재, 가스누출 등 위급상황을 감지</li> <li>- 이용자 움직임 등 특이사항을 간접 관찰해 이용자의 안전을 확인</li> <li>- 정기적인 ICT 기기 관리</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상시적으로 수집된 데이터 보호 관리에 유념</li> <li>- 이용자가택내 부재하고, 신변이 확인되지 않을 경우 종합적인 상황을 판단해 안부확인 부재에 따른 상황전달 및 관련 사항을 전담사회복지사에게 보고하고, 이용자의 보호자 및 지자체 등에 협조를 요청</li> <li>* 상황파악 방법 : 우편함, 에너지사용량, TV소리, 불빛, 쓰레기 배출 등</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응급안전알림서비스 연계</li> <li>- 음성인식기반스피커(A이스피커) 연계</li> </ul> </li> </ul>



항목	세부내용
① 서비스명	[2-1-1] 사회참여> 사회관계향상프로그램> 문화여가활동
② 목적	집단 문화여가활동 참여를 통한 사회적 지지체계 형성 및 즐겁고 의미 있는 여가시간 영위
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 문화여가 욕구 조사</li> <li>② 2단계: 문화여가활동 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 문화여가활동 실시</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 문화여가 욕구를 조사하여 이용자의 의견을 적극 반영하고, 능동적 참여를 유도</li> <li>- 적극적인 역할 참여를 위해 이용자를 보조진행자로 활용 고려</li> <li>- 노래교실, 웃음치료, 레크레이션과 같은 집단 프로그램을 통해 이용자가 타인과의 관계를 형성하고 정서적으로 즐겁고 건강한 시간을 가지도록 함</li> <li>- 집단은 최소 5명 이상, 최대 10명 이내 정도로 구성하고, 회당 60분 내외로 진행</li> </ul> <p>[노래교실 예시(신민주, 주용국, 2015)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 본 수업 시작 전 노래부르기 (15분)</li> <li>• 본 수업 시작 인사나누기 레크리에이션 (10분)</li> <li>• 지난 주 배운 노래복습 (15분)</li> <li>• 이번 주 배울 노래 (15-20분)</li> <li>• 마무리 노래 부르기 (10-15분)</li> </ul> <p>[웃음치료 예시-최소 8주 이상 운영 필요(이도영 외, 2016)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 준비단계(5분)</li> <li>• 도입단계(5분) : 상호인사, 유머구사, 웃음치료프로그램 설명 등</li> <li>• 본 단계(40분) : 웃음소품활용, 얼굴 스트레칭, 웃음 댄스, 행복 웃음법, 마사지 웃음법, 최불암 웃음법, 박장대소 웃음법으로 손뼉과 손등을 치는 등 몸을 최대한 많이 움직임</li> <li>• 정리단계(10분) : 자신을 표현할 수 있도록 느낌 말하기, 신체적 변화에 대해 옆 사람과 이야기를 나누기, 옆 사람과 서로 안아 주면서 인사하는 것으로 마무리</li> </ul>

항목	세부내용
	<p>[레크레이션 예시(김기봉, 문제선, 2003)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 음악 : 사색할 때 음악듣기, 음악들으며 춤추기, 노래부르기</li> <li>• 신체활동 : 협동을 요하는 신체활동 및 팀게임</li> <li>• 사교활동 : 사고 및 집중을 요하는 다양한 단어 및 테이블게임, 차 마시며 느낌나누기</li> <li>• 오락 : 자신의 모습이 담긴 비디오 및 사진감상, 악기연주관람, 노래공연관람</li> </ul> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호 작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시</li> <li>- 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행</li> <li>- 가급적 수행기관 내에서 프로그램을 제공하도록 함</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원봉사자의 재능기부 등의 연계</li> <li>- 복지시설, 주민센터, 보건소 등의 취미문화프로그램 연계</li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[2-1-2] 사회참여> 사회관계향상프로그램> 평생교육활동
② 목적	평생교육활동 참여를 통한 사회적 지지체계 형성 및 자기개발을 통한 자아존중감 향상
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 평생교육 욕구 조사</li> <li>② 2단계: 평생교육활동 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 평생교육활동 실시</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 학습욕구를 조사하여 활동계획 수립 및 이용자의 능동적 참여를 유도</li> <li>- 한글, 컴퓨터, 영어, 서예, 댄스 등 다양한 교육 프로그램을 운영하여 이용자의 학습 욕구를 충족함</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 다양한 사회적 상호작용, 정신적인 기능의 유지 및 자아존중감 향상을 유도함</li> <li>- 이용자의 신체 및 건강상태, 인지적 기능 등을 고려하여 진행</li> <li>- 노인복지관의 프로그램을 참조하되, 돌봄이 필요한 이용자의 특성을 고려하여 교육내용을 구성</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원봉사자의 재능기부 등의 연계</li> <li>- 복지시설, 주민센터 등의 평생교육프로그램 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용						
① 서비스명	[2-1-3] 사회참여> 사회관계향상프로그램> 체험여행활동						
② 목적	다양한 체험활동 참여를 통한 사회적 지지체계 형성 및 신체·정서적 건강 향상 도모						
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 체험여행활동 욕구 조사</li> <li>② 2단계: 체험여행활동 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 체험여행활동 실시</li> <li>④ 4단계: 사회참여 서비스 실시 결과 기록</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단을 구성하여 정기적으로 주변지역을 걸으며 사회성 및 신체적, 정서적 건강을 도모함</li> <li>- 나들이, 영화 및 공연 관람 등의 체험활동을 통해 다양한 외부 자극을 경험함</li> </ul> <table border="1" data-bbox="498 963 1270 1399"> <thead> <tr> <th data-bbox="498 963 624 1003">영역</th> <th data-bbox="624 963 1270 1003">내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="498 1003 624 1171">집단걷기 (산책모임)</td> <td data-bbox="624 1003 1270 1171"> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 이용자 가정 또는 제공기관 인근의 동네, 공원 등을 산책하며, 외부 활동에 대한 접촉기회 제공</li> <li>· 다른 이용자 또는 이웃과 함께 진행하여 사회적 교류 촉진</li> <li>· 이용자의 종합적인 상태를 고려하여 필요시 1:1로 진행하며, 비교적 동질한 건강상태의 집단 구성</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="498 1171 624 1399">체험활동</td> <td data-bbox="624 1171 1270 1399"> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소풍, 영화 및 공연 관람 등의 체험활동을 통해 외부활동에 대한 접촉기회 제공</li> <li>· 체험활동 계획 이전부터 이용자의 체험활동 욕구를 조사하여 활동에 있어서 이용자의 의견을 적극적으로 반영하고, 이용자가 활동에 능동적으로 참여할 수 있도록 유도</li> <li>· 체험활동 선정 과정에서 적절한 절차를 통해 이용자 간의 건강한 의사소통을 촉진</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 다양한 사회적 상호작용을 유도함</li> <li>- 이용자의 심리정서적 상태, 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동행인으로 자원봉사센터 자원봉사자 연계</li> <li>- 복지시설, 주민센터 등의 체험프로그램 연계</li> <li>- 기업이나 공공기관 등의 후원 연계를 통한 체험프로그램 진행</li> </ul>	영역	내용	집단걷기 (산책모임)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이용자 가정 또는 제공기관 인근의 동네, 공원 등을 산책하며, 외부 활동에 대한 접촉기회 제공</li> <li>· 다른 이용자 또는 이웃과 함께 진행하여 사회적 교류 촉진</li> <li>· 이용자의 종합적인 상태를 고려하여 필요시 1:1로 진행하며, 비교적 동질한 건강상태의 집단 구성</li> </ul>	체험활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소풍, 영화 및 공연 관람 등의 체험활동을 통해 외부활동에 대한 접촉기회 제공</li> <li>· 체험활동 계획 이전부터 이용자의 체험활동 욕구를 조사하여 활동에 있어서 이용자의 의견을 적극적으로 반영하고, 이용자가 활동에 능동적으로 참여할 수 있도록 유도</li> <li>· 체험활동 선정 과정에서 적절한 절차를 통해 이용자 간의 건강한 의사소통을 촉진</li> </ul>
영역	내용						
집단걷기 (산책모임)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이용자 가정 또는 제공기관 인근의 동네, 공원 등을 산책하며, 외부 활동에 대한 접촉기회 제공</li> <li>· 다른 이용자 또는 이웃과 함께 진행하여 사회적 교류 촉진</li> <li>· 이용자의 종합적인 상태를 고려하여 필요시 1:1로 진행하며, 비교적 동질한 건강상태의 집단 구성</li> </ul>						
체험활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소풍, 영화 및 공연 관람 등의 체험활동을 통해 외부활동에 대한 접촉기회 제공</li> <li>· 체험활동 계획 이전부터 이용자의 체험활동 욕구를 조사하여 활동에 있어서 이용자의 의견을 적극적으로 반영하고, 이용자가 활동에 능동적으로 참여할 수 있도록 유도</li> <li>· 체험활동 선정 과정에서 적절한 절차를 통해 이용자 간의 건강한 의사소통을 촉진</li> </ul>						

항목	세부내용
① 서비스명	[2-2-1] 사회참여> 자조모임> 자조모임
② 목적	주도적으로 활동할 수 있는 모임구성을 지원하여 사회적 관계망회복 및 사회참여 기회 제공
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 자조모임 계획 수립 및 필요 사항 준비</li> <li>② 2단계: 자조모임 실시 지원</li> <li>③ 3단계: 직·간접 관찰 및 지원 점검</li> <li>④ 4단계: 자조모임 실시 및 지원 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 주도가 되어 관심있는 취미활동, 학습, 자원봉사 등 다양한 활동을 자발적으로 운영함</li> <li>- 생활지원사 등 사업수행인력은 유사한 관심사, 욕구를 가진 이용자들이 자조모임을 구성할 수 있도록 인적, 물적 자원을 연계·제공함</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 자립성 향상 및 사회적 상호작용 유도를 목적으로 하고 있기 때문에 계획 수립부터 실시까지 이용자 주도로 진행</li> <li>- 이용자들의 참여는 자발적으로 유도하되, 강제해서는 안 됨</li> <li>- 생활지원사 등 사업수행인력이 직·관접 관찰 과정에서 이용자의 활동을 침범하는 것에 주의해야 함</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지시설, 주민센터 등의 장소 연계</li> <li>- 다양한 기관, 기업 등의 후원연계(자조모임 운영 지원)</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용						
① 서비스명	[3-1-1] 생활교육> 신체건강분야> 영양교육						
② 목적	영양 교육과 공동밥상 프로그램 등의 실시로 이용자의 영양상태와 사회적 관계 개선 지원						
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 영양지식 및 영양섭취 상태 점검</li> <li>② 2단계: 서비스 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 서비스 제공</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록 및 점검</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 영양지식 및 영양섭취 상태를 점검하여 개별 건강상태를 고려한 교육 제공             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양섭취의 중요성과 균형 잡힌 식단 교육</li> <li>• 조리법 교육</li> </ul> </li> <li>- 이용자가 함께 식사하는 공동밥상 등의 운영으로 사회적 관계 형성 및 영양섭취 개선 도모</li> </ul> <table border="1" data-bbox="498 999 1270 1453" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">영역</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">영양교육</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양교육은 교육 제공과 실천기간, 후속 교육으로 구성</li> <li>• 교육은 노화에 따른 영양 섭취의 중요성, 적절한 식사량 알아보기, 만성 질환에 따른 식단, 저염식의 중요성, 저비용으로 골고루 식사하는 방법, 식품 구매 요령, 스스로 식판에 음식 담아보기 등 제공(한솔, 전민선, 2019)</li> <li>• 교육 제공 이후 실천 기간을 두어, 이용자들이 생활 속에서 영양 교육을 실천해볼 수 있는 기간을 제공</li> <li>• 실천기간 이후 후속교육을 통해 영양교육에서 제공했던 지식을 다시 확인 하고, 실시 결과 기록 및 점검</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">공동밥상</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자들을 포함한 지역사회 주민들이 함께 할 수 있는 식사자리를 제공</li> <li>• 식단 준비 등 이용자들의 적극적인 의견 반영</li> <li>• 식단은 영양적으로 균형 잡혀있어야 하며, 식사 이전에 영양에 대한 간단한 교육</li> <li>• 식사 과정에서 이용자 간 혹은 이용자와 지역주민 사이의 사회적 관계를 증진할 수 있도록 촉진</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호 작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원봉사자의 재능기부 등의 연계</li> <li>- 복지시설, 주민센터 등의 영양교육 프로그램 연계</li> <li>- 음식점 및 기업 등의 결연후원 연계(식품 제공)</li> </ul>	영역	내용	영양교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양교육은 교육 제공과 실천기간, 후속 교육으로 구성</li> <li>• 교육은 노화에 따른 영양 섭취의 중요성, 적절한 식사량 알아보기, 만성 질환에 따른 식단, 저염식의 중요성, 저비용으로 골고루 식사하는 방법, 식품 구매 요령, 스스로 식판에 음식 담아보기 등 제공(한솔, 전민선, 2019)</li> <li>• 교육 제공 이후 실천 기간을 두어, 이용자들이 생활 속에서 영양 교육을 실천해볼 수 있는 기간을 제공</li> <li>• 실천기간 이후 후속교육을 통해 영양교육에서 제공했던 지식을 다시 확인 하고, 실시 결과 기록 및 점검</li> </ul>	공동밥상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자들을 포함한 지역사회 주민들이 함께 할 수 있는 식사자리를 제공</li> <li>• 식단 준비 등 이용자들의 적극적인 의견 반영</li> <li>• 식단은 영양적으로 균형 잡혀있어야 하며, 식사 이전에 영양에 대한 간단한 교육</li> <li>• 식사 과정에서 이용자 간 혹은 이용자와 지역주민 사이의 사회적 관계를 증진할 수 있도록 촉진</li> </ul>
영역	내용						
영양교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양교육은 교육 제공과 실천기간, 후속 교육으로 구성</li> <li>• 교육은 노화에 따른 영양 섭취의 중요성, 적절한 식사량 알아보기, 만성 질환에 따른 식단, 저염식의 중요성, 저비용으로 골고루 식사하는 방법, 식품 구매 요령, 스스로 식판에 음식 담아보기 등 제공(한솔, 전민선, 2019)</li> <li>• 교육 제공 이후 실천 기간을 두어, 이용자들이 생활 속에서 영양 교육을 실천해볼 수 있는 기간을 제공</li> <li>• 실천기간 이후 후속교육을 통해 영양교육에서 제공했던 지식을 다시 확인 하고, 실시 결과 기록 및 점검</li> </ul>						
공동밥상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자들을 포함한 지역사회 주민들이 함께 할 수 있는 식사자리를 제공</li> <li>• 식단 준비 등 이용자들의 적극적인 의견 반영</li> <li>• 식단은 영양적으로 균형 잡혀있어야 하며, 식사 이전에 영양에 대한 간단한 교육</li> <li>• 식사 과정에서 이용자 간 혹은 이용자와 지역주민 사이의 사회적 관계를 증진할 수 있도록 촉진</li> </ul>						

항목	세부내용
① 서비스명	[3-1-3] 생활교육> 신체건강분야> 건강운동교육
② 목적	다양한 건강운동교육을 통해 노화에 따른 변화를 이해하고 신체기능 강화 및 유지로 활기찬 생활 도모
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 건강운동교육 욕구 조사</li> <li>② 2단계: 건강운동교육 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 건강운동교육 실시</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 건강운동교육 욕구를 조사하여 대상자의 의견을 적극 반영하고, 능동적 참여를 유도</li> <li>- 적극적인 역할 참여를 위해 대상자를 보조진행자로 활용 고려</li> <li>- 전문적인 서비스 제공을 위해 전문강사를 활용하여 진행</li> <li>- 건강체조, 요가, 스트레칭, 하체 근력운동 등의 건강운동교육을 실시하여 대상자의 신체적 기능을 강화 및 유지</li> </ul> <p>[건강운동교육 예시(홍가람 외, 2018)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 준비운동 (10분): 손가락 운동, 소리 내며 웃기, 복식호흡하며 발끝치기, 손뼉 치며 걷기</li> <li>• 명상과 요가 (25분) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 명상: 교호호흡, 완전호흡, 가부좌로 앉아 호흡 세기, 송장 자세</li> <li>- 요가: 모반운동, 목 주변의 근육 늘림, 아기자세, 역삼각형 자세, 다리들기, 가슴바닥대기, 뱀자세, 나무자세, 태양예배 자세, 태양경배자세, 나무자세, 나비자세, 역삼각형자세, 물고기자세, 쟁기자세, 비틀기자세, 오르내리기(고양이자세)</li> <li>- 근기능강화운동 (15분): 복근강화운동, 척추안정화운동, 척추 유연성, 상지근력운동, 하지근력운동, 무릎과 고관절 강화운동</li> <li>- 정리운동 (10분): 손가락 운동, 소리 내며 웃기, 복식호흡하며 발끝치기, 손뼉 치며 걷기</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시</li> <li>- 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원봉사자의 재능기부 등의 연계</li> <li>- 복지시설, 주민센터 등의 건강운동교육 연계</li> </ul> </li> </ul>



항목	세부내용
① 서비스명	[3-1-2] 생활교육> 신체건강분야> 보건교육
② 목적	다양한 보건영역 교육을 통해 이용자의 생활에의 적용 유도
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 보건지식 및 건강상태 점검</li> <li>② 2단계: 서비스 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 서비스 제공</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록 및 점검</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 보건지식과 건강상태를 점검하여 가장 필요한 이론·실습교육 제공</li> <li>- 전문적인 서비스 제공을 위해 전문강사를 활용하여 진행</li> <li>- 실생활에의 적용 촉진을 위해 교육과정 중, 교육과정 종료 후 직접 실천을 해볼 수 있는 시간 제공</li> </ul> <p>[구강관리 교육 예시(김미 외, 2015)]</p> <p>1회기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구강질환에 대한 이론 교육</li> <li>• 올바른 칫솔질 방법 (시범·실습 교육)</li> <li>• 올바른 틀니 관리법 (시범·실습 교육)</li> </ul> <p>2회기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구강건조증에 대한 이론 교육</li> <li>• 평소에도 쉽게 할 수 있는 간단한 입 체조 (시범·실습 교육)</li> <li>• 1회기 교육 복습</li> </ul> <p>3회기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 활동적인 입 체조 (시범·실습 교육)</li> </ul> <p>[시력관리 교육 예시(Packer et al., 2008)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시력손실에 대한 이해: 눈의 기본적인 해부학적 구조와 시력 손실의 원인, 손실 유형 교육 (역할활동: 시력손실에 대해 타인에게 설명해보기)</li> <li>• 자신의 시력과 다른 감각 활용하기 : 남은 시력을 최대화할 수 있는 전략과 시력손실 보완 위한 다른 감각 소개(실습교육: 맛보기와 냄새 맡기)</li> </ul>

항목	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의사소통 교육 : 시력저하 하에서의 의사소통 방안에 대한 전략과 도구에 대한 설명</li> <li>• 가정환경에서 적용 가능한 문제해결 모델에 대해 이야기 나누고 개발</li> <li>• 가정에서 적용 가능한 문제해결 모델에 대해 이야기 나누고 개발 : 야채 손질, 뜨거운 음료 만들기, 금전 관리, 일반 안전에 대한 이야기 나누기</li> <li>• 밖으로 나가기 : 이동보조 방안 및 보행환경정보 기술, 자기보호 이동기술, 보조요청 방법 소개 (실습교육)</li> <li>• 즐겁게 살기 : 미래 계획과 목표에 원동력을 제공해주고, 시력손실을 겪은 대상자를 초빙하여 이야기 들어보기</li> <li>• 지역사회에서 살아가기 : 시력저하와 관련된 대상자의 권리 옹호와 개인의 안전 향상 전략에 대해서 이야기 나누기</li> </ul> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건소, 의료기관 등의 전문가를 연계하여 실시(생활지원사 미실시)</li> <li>- 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 내 보건소, 의료기관 등의 전문가 연계 등</li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[3-2-1] 생활교육> 정신건강분야> 우울예방프로그램
② 목적	다양한 프로그램을 통해 대상자의 우울증을 예방
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 정신건강 상태 점검</li> <li>② 2단계: 서비스 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 서비스 제공</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록 및 점검</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 우울증 선별도구(PHQ-9) 등을 활용하여 대상자의 정신건강 상태를 진단하여 프로그램 내에서 대상자의 개별적 특성이 반영될 수 있도록 함</li> <li>- 고위험군의 경우에는 별도의 프로그램 서비스를 제공(예, 특화 서비스 제공)</li> <li>- 전문적인 서비스 제공을 위해 전문가를 활용하여 진행</li> <li>- 이용자의 우울증을 유발하는 일상생활 속 스트레스 상황을 이해 하고, 스트레스를 관리하는 프로그램을 통해 우울감 예방 및 관리를 지원</li> <li>- 프로그램은 원예치료 등 대상자의 우울 예방에 있어 실증적 근거가 있는 프로그램을 활용</li> </ul> <p>[우울예방프로그램 예시(최윤정 외, 2018)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고위험군 개입 프로그램 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개별상담 : 지역 정신건강전문요원 등 전문가의 개별 상담</li> <li>- 맞춤형 사례관리 : 사회복지사와 정신건강전문요원이 공동으로 사례관리 제공</li> <li>- 사례 슈퍼비전 실시 : 개별상담 및 사례관리에 대해 실무자들의 슈퍼비전 실시</li> </ul> </li> <li>• 예방프로그램 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단프로그램 : 정신건강 전문가의 5-10회기에 걸친 집단 프로그램 실시</li> <li>- 개별상담 프로그램 : 실무자가 개별적인 상담을 실시</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 생명사랑 힐링멘토 양성 및 상담 : 각 센터별로 대상자의 특성, 우울증과 자살에 대한 이해 등을 통해 생명사랑 힐링멘토를 양성하고 이들이 고위험군과 주의군 대상자를 1대 1로 방문하여 상담 및 여행 등을 제공</li> <li>- 실무자 교육 : 실무자를 대상으로 정신상담 집중교육, 슈퍼비전, 상담교육을 서비스 제공 기간 중 지속적으로 실시</li> </ul> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시</li> <li>- 이용자의 신체 및 건강상태 등을 고려하여 진행</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 내 지역정신건강복지센터, 보건소 등의 전문가 연계</li> <li>- 자원봉사자 등을 활용한 1대1 코칭 연계</li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[3-2-2] 생활교육> 정신건강분야> 인지활동프로그램
② 목적	다양한 프로그램을 통해 이용자의 인지기능 자극 및 잔존인지기능 유지, 강화
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자의 정신건강 상태 점검</li> <li>② 2단계: 서비스 계획 수립 (주제선정, 장소섭외 등)</li> <li>③ 3단계: 서비스 제공</li> <li>④ 4단계: 서비스 실시 결과 기록 및 점검</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 인지기능 수준을 점검하여 프로그램 내에서 개별적 특성이 반영될 수 있도록 함</li> <li>- 계획 수립 및 활동에 있어서 이용자의 의견을 적극 반영하고, 능동적 참여를 유도</li> <li>- 색칠하기, 종이접기, 미술치료 등 소근육 사용 프로그램을 통해 이용자의 인지기능을 자극하고, 잔존인지기능을 유지 및 강화하도록 도모함</li> </ul> <p>[인지기능 유지 및 강화를 위한 미술프로그램 예시(이연주, 이근매, 2018)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 친밀감 형성 및 자기 표현             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 젊은 시절의 모습이나 소개하고 싶은 모습을 콜라주하기</li> <li>- 자신이 좋아하는 것을 선택하여 콜라주하기</li> <li>- 어린시절 친구와 함께 즐겁게 놀았던 놀이를 콜라주하기</li> </ul> </li> <li>• 자기탐색 및 긍정적 자아상 인식             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자주 다녔던 장소나 여행을 기억하여 콜라주하기</li> <li>- 젊은 시절에 이루고 싶었던 꿈을 회상하여 콜라주하기</li> <li>- 자신이나 가족의 결혼이나 행사를 기억하여 행복한 순간을 콜라주하기</li> <li>- 자신의 장점을 찾아서 A4 크기의 종이에 붙이고 교환하여 화답콜라주 하기</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자기수용 및 긍정적 사고 유지                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자신이 아끼는 대상이나 물품을 생각하고 콜라주하기</li> <li>- 자신이 받고 싶은 선물과 주고 싶은 선물 콜라주하기</li> <li>- 꼭 이루고 싶은 세 가지 소원을 콜라주하여 소망나무에 붙이기</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 사회적 관계 형성을 위해 활동 내에서 다양한 상호작용을 유도할 수 있도록 계획 및 실시</li> <li>- 이용자의 접근성을 고려한 장소에서 진행</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인장기요양보험의 인지지원프로그램 연계</li> <li>- 자원봉사자 등을 활용한 재능기부, 1대1 코칭 연계</li> <li>- 치매안심센터, 주민센터 등의 인지활동프로그램 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[4-1-1] 일상생활지원> 이동·활동지원> 외출동행
② 목적	외출동행 지원으로 이용자의 일상생활 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 외출지와 활동 내용 사전 파악 및 계획 수립</li> <li>② 2단계: 외출 동행 실시</li> <li>③ 3단계: 외출 동행 서비스 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거동이 불편한 이용자의 일상생활에 필요한 외출 시(장보기, 공공기관, 은행, 우체국, 병원 등) 동행지원 서비스를 제공</li> <li>- 병원 동행은 보호자 동행이 우선이나, 보호자와 연락이 안되거나 가족관계 단절 등으로 동행이 어려울 경우에는 생활지원사가 동행서비스를 제공함</li> <li>- 동행지원 시 이용자가 처리해야 할 행정절차는 이용자 스스로 할 수 있도록 안내하며, 부득이 본인 스스로 할 수 없을 경우 반드시 동의를 구해 실시</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관내 범위에서 서비스를 제공하며, 관외의 경우 연계(보호자, 자원봉사자 등)</li> <li>- 이동 시 발생하는 비용은 이용자가 부담함(생활지원사 비용 포함)</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이동택시사업 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[4-2-1] 일상생활지원> 가사지원> 식사관리
② 목적	식사 및 영양관리 지원을 통한 이용자의 영양상태 개선
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 영양관리, 식사관리 의향 사전 파악 및 계획 수립</li> <li>② 2단계: 영양관리, 식사관리 서비스 실시</li> <li>③ 3단계: 영양관리, 식사관리 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 거동불편 등에 따른 식사관리 등을 지원</li> <li>- 보관 중인 음식의 상태와 이용자의 기호 등을 사전에 파악하여 준비</li> <li>- 식사관리에 필요한 재료는 이용자가 마련할 수 있도록 안내</li> <li>- 이용자의 건강상태, 치아 및 저작능력, 소화능력 등을 고려하여 식사관리</li> <li>- 식사를 위한 취사지원은 가능하나 가급적 이용자 스스로 준비 하도록 안내</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 원하지 않는 음식은 강제로 권하지 않음</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인복지관의 경로식당사업 연계</li> <li>- 사회복지관 등의 도시락 또는 밑반찬 배달 서비스 연계</li> <li>- 보건소의 영양상담서비스 연계</li> </ul> </li> </ul>



항목	세부내용
① 서비스명	[4-2-2] 일상생활지원> 가사지원> 청소관리
② 목적	위생 및 청소관리를 통한 쾌적한 주거환경 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 이용자에게 위생관리, 청소 여부 사전에 문의</li> <li>② 2단계: 위생관리, 청소관리 서비스 실시</li> <li>③ 3단계: 위생관리, 청소관리 서비스 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 원하거나, 필요하다고 판단되는 부분(방, 화장실 등)을 사전에 논의하여 진행</li> <li>- 귀중품, 이용자가 아끼는 물건 등을 확인하여, 서비스 제공과정에서 갈등이 발생하지 않도록 유의</li> <li>- 서비스 제공에 필요한 도구(청소용품, 세제 등)는 이용자가 구비한 것을 활용</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 개인적 공간에 대한 의견을 존중함</li> <li>- 청소, 정리정돈 시 물건들을 원래의 위치에 돌려 놓기</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회서비스형 노인일자리 연계</li> <li>- 지역 내 자원봉사센터 청소봉사활동 연계</li> <li>- 저장강박증 청소규모가 클 때에는 읍면동주민센터, 자활단체 등에 협조 요청</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-1-1] 연계서비스> 생활지원연계> 생활용품지원
② 목적	생활용품 후원연계를 통한 생활의 안정성 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕구조사를 통해 대상자에 필요한 생활용품을 파악함</li> <li>- 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 필요한 생활용품을 지원함</li> </ul> </li> <li>• 생활용품                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 속옷, 양말, 내의, 가방, 모자, 장갑, 신발, 옷, 수건, 샴푸, 바디워시 등</li> </ul> </li> <li>• 계절별 물품                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (혹서기) 선풍기, 에어컨, 손선풍기, 얼음조끼 등</li> <li>- (혹한기) 손핫팩, 연탄, 이불, 매트, 전기장판, 온열기 등</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공기관, 민간기업 등의 후원물품 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-1-2] 연계서비스> 생활지원연계> 식료품지원
② 목적	식료품 후원연계를 통한 안정적인 식생활 유지 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕구조사를 통해 이용자의 식생활 현황 및 필요물품을 파악함</li> <li>- 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 필요한 식료품을 지원함 (쌀, 김치, 노인영양식, 각종 양념, 신선식품(계란, 우유 등), 가공식품 등)</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공기관, 민간기업 등의 후원물품 연계</li> <li>- 지역 내 기초푸드뱅크, 푸드마켓 등 연계</li> <li>- 군부대, 초·중·고등학교 급식실 등 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-1-3] 연계서비스> 생활지원연계> 후원금지원
② 목적	후원금 결연을 통한 안정적인 생활영위 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕구조사를 통해 이용자의 경제적 현황 등을 파악함</li> <li>- 민간기업·단체의 결연후원 사업에 공모하여 후원금을 지원</li> <li>- 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 후원금을 지원(생활비, 의료비, 난방비, 교통비 등)</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민간기업 결연후원 사업 공모</li> <li>- 한국지역난방공사 사업 공모</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-2-1] 연계서비스> 주거개선연계> 주거위생개선지원
② 목적	주거위생개선 후원연계를 통한 건강한 생활 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 생활안전점검(위생관리)을 통해 확인된 문제를 중심으로 서비스 연계</li> <li>- 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 필요한 위생개선을 지원함 (방역, 세탁, 방충망교체, 집청소 등)</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 전문세탁업체 등을 통한 세탁서비스 연계</li> <li>- 라이온스클럽, 새마을 부녀회 등 지역 단체를 통한 집청소 봉사 연계</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-2-2] 연계서비스> 주거개선연계> 주거환경개선지원
② 목적	주거환경개선 후원연계를 통한 안전한 주거환경 지원
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 생활안전점검(안전관리)을 통해 확인된 문제를 중심으로 서비스 연계</li> <li>- 지역 내 민간자원을 발굴, 연계하여 필요한 주거환경을 개선함 (도배, 장판, 단열, 전기점검, 가스점검, 보일러 수리 등)</li> </ul> </li> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인을 통한 기부금 모금 후 자원봉사팀을 연계하여 서비스 진행</li> <li>- 민, 관, 군의 지역단체(봉사단, 산악회봉사팀 등)를 통한 후원 및 자원봉사 진행</li> </ul> </li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-3-1] 연계서비스> 건강지원연계> 의료연계지원
② 목적	의료서비스 후원연계를 통한 건강한 삶 지원
③ 제공방법	<p>○ 제공절차</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ol> <p>○ 제공방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건소, 병원 등과의 연계를 통해 건강검진, 구강검사, 청력검사 등 의료서비스 지원</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 치과 : 구강검진, 스케일링, 틀니, 충치치료 등</li> <li>• 안과: 시력검사, 안경/돋보기 지원, 백내장/녹내장 검사 및 수술 지원 등</li> <li>• 이비인후과 : 청력 검사, 보청기 후원 등</li> <li>• 정신건강의학과 : 우울증 등 정신질환 및 증상을 진단, 치료</li> <li>• 정형외과 : 낙상으로 인한 고관절 수술, 노환으로 인한 인공관절 수술 등 의료행위, 수술비 지원</li> <li>• 신경과 : 뇌졸중, 근육질환, 치매 등 진료</li> <li>• 스포츠의학과 : 수술 후 재활운동 진행</li> </ul> </div> <p>○ 주의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> </ul> <p>○ 연계서비스 예시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 병원, 종합병원 등과 예약부터 진료까지 결연후원 연계</li> <li>- 지역 치과병원의 구강검진 연계</li> <li>- 보건소나 병원의 찾아가는 건강검진 연계</li> </ul>

항목	세부내용
① 서비스명	[5-3-2] 연계서비스> 건강지원연계> 건강보조지원
② 목적	건강보조지원을 통한 건강관리 지원 및 삶의 질 향상
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차                             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과의 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건소, 의료기관, 약국, 제약회사, 보조기기업체 등과의 연계를 통해 건강보조서비스 지원</li> </ul> </li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보조기기 : 보청기, 틀니, 휠체어, 지팡이, 보행보조기(워커) 등</li> <li>• 건강의료보조물품 : 영양제, 파스, 구충제, 소화제, 연고류, 건강식품 등</li> <li>• 보건의료기관 : 치매검사, 혈압·혈당체크, 금연클리닉 등</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주의사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 특성을 반영한 자원 발굴 고려</li> <li>- 영양제, 일반의약품 지원시 대상자의 복용약, 특이반응 등을 주의해야 함</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 건강보조식품업체의 건강보조식품 후원 연계(1회성 지양)</li> <li>- 약국 또는 제약회사 등의 영양제, 파스 등 후원 연계</li> <li>- 복지재단, 기업 등의 사업 공모</li> <li>- 보건소의 치매검사, 혈압·혈당 체크, 금연클리닉 연계</li> </ul> </li> </ul>



항목	세부내용
① 서비스명	[5-4-1] 연계서비스> 기타서비스> 기타서비스연계 등
② 목적	지역사회 자원 및 서비스 연계를 통한 대상자의 삶의 질 향상
③ 제공방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공절차               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 1단계: 민간후원 기관 리스트 작성</li> <li>② 2단계: 민간후원 기관과의 연계 계획 수립</li> <li>③ 3단계: 민간후원 기관과의 연계 실시</li> <li>④ 4단계: 후원 물품 전달 및 실시 결과 기록</li> </ul> </li> <li>○ 제공방법               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 일상생활에 필요한 자원연계</li> </ul> </li> <li>○ 연계서비스 예시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 치매안심센터 : 치매 검사의 욕구가 있을 시 연계</li> <li>- 자살예방센터 : 보건복지부지정 국가 자살예방사업을 이용</li> <li>- 건강가정다문화가족지원센터 : 교육사업 및 멘토링, 정서적, 심리적 지원 연계</li> <li>- 자원봉사센터 : 자원봉사자 교육 및 자원봉사자 연계</li> <li>- 기초푸드뱅크, 푸드마켓 : 후원물품지원</li> <li>- BBS* : 후원연계 및 자문, 업무협력 등</li> </ul> </li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">* 전자게시판, PC에서 불특정 다수의 사용자가 컴퓨터를 통해 정보와 편지를 교환하고 대화하거나 비상업적인 프로그램을 서로 공유하기 위한 시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍·면·동 주민센터, 노인복지관, 재가노인지원서비스센터 등에서 진행되는 이미용서비스 연계</li> </ul>



PART

# VI

---

## 특화서비스

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내

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



## VI 특화서비스

### 1 특화서비스 개요

#### 가. 특화서비스 목적

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

#### 나. 특화서비스 추진방향

- 지역 내 공공 및 민간네트워크를 활용한 고독사 및 자살위험군 사례발견 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 60세 이상 하향 조정 가능  
(단, 자문위원단 승인 필요)
- 기타 시장·군수·구청장이 돌봄 필요가 있다고 인정하는 자

- 특화서비스 참여자 특성에 따라 은둔형, 우울형으로 운영(참여자는 수행기관당 최소 50명 이상, 은둔형은 최소 5명이상)

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	자살 시도 후 생존자 또는 우울증 진단을 받고 자살 시도 가능성이 높은 만 65세 이상의 자
최소인원	최소 5명 이상	-
	총 50명 이상	

### 라. 특화서비스 집단목표

- (집단별 성과목표) 특화서비스의 집단별 성과목표는 다음과 같음
  - 은둔형: ①단절된 사회적 관계 회복, ②생존에 필요한 기본 욕구 충족
  - 우울형: ①우울증 및 자살위험 경감, ②사회관계 향상
- (집단별 산출목표) 특화서비스 수행기관은 집단별 프로그램을 고려하여 성과목표 달성을 위해 서비스 제공 내용과 횟수를 제시

집단별 산출목표 예시
<p><b>(은둔형 집단)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 전담사회복지사의 주 1회 이상 개별 맞춤형 방문 및 상담 총 20회기 이상 실시</li> <li>2. 서비스 이용자의 생활위기 해결지원을 위한 위기개입 연 1회 이상 지원</li> <li>3. 서비스 이용자별 월 1회 이상 자원 연계 지원</li> </ol> <p><b>(우울형 집단)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 전담사회복지사의 개별 맞춤형 상담 8회기 이상 실시</li> <li>2. 서비스 이용자별 집단 프로그램 참여 12회기 이상 실시</li> <li>3. 우울형 집단별 자조모임 3회기 이상 실시</li> <li>4. 우울형 집단별 나들이(문화체험 등) 1회 이상 실시</li> </ol>

## 2 특화서비스 제공절차

절차	내 용
서비스 의뢰 (노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등에서 특화서비스 수행기관으로 특화서비스 제공이 필요한 자를 의뢰</li> <li>* 기존 독거노인 사회관계 활성화 사업 대상자(이하 '기존 대상자')는 서비스 의뢰절차 생략</li> </ul>
초기상담 및 척도검사 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화서비스 전담사회복지사는 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자의 가정방문 등을 통해 서비스 이용자 선정을 위한 초기상담 및 척도검사 실시</li> <li>* 은둔형 집단 선정기준에 해당되는 자는 대상자 특성을 고려하여 척도검사 생략 가능</li> <li>** 우울형 집단 선정기준에 해당되는 자는 서비스 이용자 선정 후 3개월 이내에 우울증 진단서 제출 필수</li> </ul>
서비스 이용자 선정 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화서비스 전담사회복지사는 초기상담 및 척도검사, 우울증 진단서 등을 바탕으로 서비스 이용자 선정</li> <li>* 서비스 이용자 선정기준에 해당하지 않지만, 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 자문위원단에 특화서비스 이용 기준 예외자 승인요청 가능</li> </ul>
서비스 제공계획 수립 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화서비스 전담사회복지사는 선정된 서비스 이용자를 대상으로 서비스 계획 방법, 제공빈도 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립</li> </ul>
서비스 결정 안내 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 이용자에게 서비스 결정 여부 안내</li> <li>* 서비스 이용자에게 구체적인 서비스 제공계획 안내</li> <li>** 서비스 부적격자는 초기상담 결과 부적격 사유 안내</li> </ul>
서비스 제공 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 제공계획에 따라 서비스 이용자에게 서비스 제공</li> </ul>
서비스 점검 및 평가 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 제공에 따른 서비스 이용자의 변화 등을 점검하고 서비스 제공계획 조정</li> <li>* 서비스 점검 및 평가 결과 서비스 제공기간 연장이 필요한 경우 서비스 제공계획 재수립</li> </ul>
서비스 종결 및 사후관리 (수행기관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 개입목표 달성, 서비스 이용자 사망, 시설입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 종결이 필요한 경우 사례실무회의를 통해 서비스 종결 여부 결정</li> <li>* 서비스 종결 전 사후척도검사 실시</li> <li>** 서비스 종결일로부터 1년간 사후관리 진행</li> </ul>

### 3 특화서비스 세부내용

#### 가. 서비스 의뢰 및 접수

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

#### ■ 서비스 대상

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

- 고독사 및 자살위험이 크다고 판단되는 경우만 60세 이상 하향 조정 가능  
(단, 특화서비스 자문위원단(이하 '자문위원단') 승인 필요)

\* 특화서비스 이용 기준 예외자 승인요청 절차 참조

\* 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사 결과 아래에 모두 해당하는 노인은 특화서비스 의뢰

- ① 정신영역: [우울감(M-1)] 문항에 '예\_심각(4)'이면서
- ② 정신영역: [자살생각(M-5)] 문항에 '예\_자주(4)'로 응답한 노인

#### ■ 서비스 의뢰자

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

#### ■ 서비스 접수자

- 특화서비스 전담사회복지사

#### ■ 서비스 의뢰 및 접수 시기

- '20년 1월부터

#### ■ 서비스 의뢰방법

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등은 특화서비스 수행기관에 서비스 의뢰 시 [서식 제16-1호] 특화서비스 의뢰서(의뢰기관용), [서식 제16-2호] 특화서비스 개인정보 활용 동의서(서비스 의뢰자용)를 제출



## ■ 제출서류

### ● 신규로 서비스에 의뢰된 자

- [서식 제16-1호] 특화서비스 의뢰서(의뢰기관용)
- [서식 제16-2호] 특화서비스 개인정보 활용 동의서(서비스 의뢰자용)
  - \* 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 유관기관 등은 특화서비스 의뢰서 제출 시 서비스 의뢰가 필요한 자에게 서비스 의뢰에 대한 서면 동의를 받아야 하며 부득이 서면 동의가 어려운 경우 그 사유를 서비스 의뢰서에 구체적으로 작성
  - 예) 사회적 관계가 단절되어 있으며, 공식·비공식 서비스를 거부하는 자

## ■ 서비스 접수방법

- 특화서비스 전담사회복지사는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 의뢰기관 등으로부터 서비스 의뢰서 접수
  - \* 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 의뢰기관에 서류 제출 및 접수 사실을 확인
- 서비스 의뢰서 접수 후 신규로 서비스에 의뢰된 자에게 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 접수 시 안내사항

- 처리기한
  - 서비스 의뢰서 접수일로부터 14일 이내(공휴일 제외)
    - \* 처리기한 내에 초기상담 및 척도검사, 서비스 제공계획 수립, 서비스 결정 안내
  - 단, 특화서비스 전담사회복지사는 신규로 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 빠르게 처리 필요

## ■ 서비스 의뢰 및 접수가 불가능한 경우

### ● 특화서비스 수행기관의 사업량 초과

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

## 나. 서비스 초기상담

- 특화서비스 전담사회복지사는 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자의 가정방문 등을 통해 서비스 이용자 선정을 위한 초기상담 및 척도검사 실시

### ■ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

### ■ 조사대상

- 기존('19년 시행) 독거노인 사회관계 활성화 사업 대상자(이하 '기존 대상자')
  - \* 초기상담은 기존 대상자를 우선으로 실시
- 신규로 서비스에 의뢰된 자

#### 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(우울형 집단)]

주요 생활문제와 욕구의 우선순위	1. 사회관계 단절 2. 고독사 위험 3. 자살 위험 4. 가족관계 단절
노인의 강점, 자원	1. 자신을 찾아와 주는 것에 대해 좋아함 2. 군에서 위생병으로 활약하여 관련 지식이 많고 집안 내부가 깔끔함 3. 건강에 관한 음식과 재료들에 대한 지식이 많음 4. 신체적으로 건강함
외부의 지지체계와 서비스 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)	1. ○○자살예방센터 2. ○○병원 담당의 3. ○○구 보건소

- 서비스 초기상담 시 [서식 제18-2호] 특화서비스 척도검사지(사전척도검사지)는 서비스 이용자 선정을 위한 기초정보로 활용

\* 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자 중 은둔형 집단에 해당되는 경우 대상자의 특성을 고려하여 사전척도검사가 가능한 경우에만 실시

● 서비스 초기상담 시 유의사항

- 노인맞춤돌봄서비스 [선정조사 시 유의사항] 참조
- 노인맞춤돌봄서비스 [상담방법 및 유의사항] 참조

● 안내사항

- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 초기상담 및 척도검사결과 서비스 이용자로 선정된 자에게 서비스 상담을 통해 서비스 제공계획이 수립되고 계획에 따라 서비스와 내용, 제공빈도 등이 결정됨을 안내

\* 기존대상자는 서비스 이용자 선정전까지 서비스가 지속적으로 제공될 예정임을 안내

**척도검사 시 유의사항**

- 척도검사 시 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자의 상당수가 자기 응답식 설문에 어려움이 있으므로 조사자\*를 통한 질문 응답방식으로 척도검사 진행
  - \* 조사자: 특화서비스 전담사회복지사 등
- 객관적인 검사를 위해 척도검사 시 조사자의 주관적 판단이 반영되지 않도록 주의
- 척도검사 시 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자가 도움이 필요할 때 어떻게 도움을 드릴 수 있을지 방법을 마련하기 위함을 안내
- 기존 대상자, 신규로 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, 신규로 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, 신규로 서비스에 의뢰된 자가 선택하도록 함
- 척도검사는 고독감, 우울감, 자살생각 등을 측정하기 위한 검사이지만, 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자에게 척도검사가 무엇을 측정하는지에 대해 언급하지 않도록 함
  - \* 일상생활을 통해 경험할 수 있는 일을 측정하는 것으로 이야기 할 것

## ■ 서비스 대상 및 우선순위

### ● 은둔형 집단

- 가족, 이웃 등과 관계가 단절\*되어 있으면서, 국민기초생활보장제도의 생계비, 의료비 수급 이외 공식·비공식 서비스를 이용하지 않는 노인

\* 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자와의 초기상담을 통해 가족관계, 가족연락·왕래 빈도, 친구 및 이웃관계 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' 유관기관으로 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 우울척도 10점 이상인 자

\* 우선순위별 공통기준

[1순위~3순위]: 우울증 진단 필수

- 병의원에 의한 우울증 진단 (서비스 참여일로부터 3개월 이내)

- 우울증 진단 1년 이상 경과자의 경우 재진단 필요

[2순위~3순위]

- 사전척도검사 결과 자살생각척도 15점 이상

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

(예시1)

구분	신청자(A)	신청자(B)
자살시도 후 생존자	●	●
우울증 진단자	●	●
우울척도 점수	15점	9점
서비스 이용자 우선순위	1순위	2순위

(예시2)

구분	신청자(A)	신청자(B)
자살시도 후 생존자	●	●
우울증 진단자	●	●
우울척도 점수	12점	12점
고독감 척도 점수	32점	36점
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 이용 기준 예외자 승인요청 절차 참조

**척도별 서비스 이용자 선정 기준점수**

구분	우울척도	자살생각척도	고독감 척도
선정점수	10점 이상 (30점 만점)	15점 이상 (38점 만점)	35점 이상 (80점 만점)

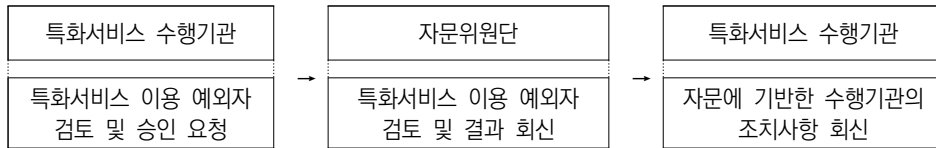
- 이용자 선정기준 점수에 해당되는 경우: 특화서비스 이용자 선정
- 이용자 선정기준 점수에 미달되나, 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우: 자문위원단에 서비스 이용자 선정 승인 요청

\* 특화서비스 이용 예외자 승인요청 절차 참조

### 특화서비스 이용 예외자 승인요청

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

#### (특화서비스 이용 예외자 승인요청 절차)



\* [서식 제28호] 특화서비스 자문 요청·결과보고서 활용

#### (특화서비스 이용 예외자 승인요청 예시)

##### 은둔형 예외자 승인요청

- 외부와의 관계, 접촉이 단절되어 있으나, 주민센터에서 밀반찬서비스(주 1회)를 받고 있음
- 밀반찬서비스는 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 예외자 승인요청

- 척도검사 결과 우울척도, 자살생각 점수가 서비스 이용자 선정기준에 적합하지 않으나, 감정기복이 심하고 우울감이 심할 때는 오랫동안 외출을 하지 않는 등 높은 우울감을 호소함. 특화서비스 제공으로 우울증 진단, 투약 및 집단 활동 등의 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우

##### 기타 특화서비스 이용 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 전문가 4명

(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 집단 프로그램 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(연 2회)
  - ① 특화서비스 전담사회복지사 집합 교육
  - ② 특화서비스 전담사회복지사 동료(peer) 수퍼비전 진행 및 자문 등

## 다. 서비스 제공계획 수립

- 초기상담 결과 서비스 이용 기준에 해당하는 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자의 욕구 및 해당 기관의 제공가능한 프로그램 일정 등을 감안하여 서비스 목표, 서비스 내용, 실행방법 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립

### ■ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

### ■ 서비스 제공계획 수립 대상

- 초기상담 및 척도검사 결과 특화서비스 이용기준에 적합한 자
- 특화서비스 이용기준에 적합하지 않으나 자문위원단의 승인을 받아 서비스 이용자로 승인된 자

\* 은둔형 집단에 한해 서비스 결정 안내 전까지 주 1회 가정방문 또는 안부전화 제공

### ■ 서비스 제공 기간

- 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자
  - 서비스 이용 동의일로부터 1년

### ■ 서비스 제공계획 수립방법

#### ● (은둔형 집단)

- 개별접근을 핵심방법론으로 하여 개인별 상담(25회기 이상)을 진행하며 집단접근도 활용할 수 있으나 참여도가 낮고 거부적 태도를 보일 수 있으므로 가급적 집단접근은 지양함



유형	개입방법	필수 프로그램	서비스 예시
개별상담	개별접근	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별상담</li> <li>· 위기개입지원</li> <li>· 중도탈락자 사후관리</li> <li>· 지역사회 자원연계 서비스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별 맞춤형 상담 (예) 유선, 방문 상담</li> <li>· 생활위기 해결 지원 (예) 긴급의료비, 공과금 지원 등</li> </ul>
집단활동	집단접근 (가능한 경우)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자조모임</li> <li>· 나들이(문화체험 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회적응 프로그램 (예) 시장보기, 관공서 이용 등</li> <li>· 나들이 및 문화체험 (예) 인근 공원산책, 카페이용 등</li> </ul>

\* 특화서비스 전담사회복지사는 방문과 서비스를 제공하지 않으면서 생활지원사, 외부 인력(자원봉사자 등)을 이용한 서비스 제공 불가

● (우울형 집단)

- 개인별 상담(8회기 이상), 집단사회복지실천방법론에 의한 집단활동(수행기관 자체 개발 프로그램, 자조모임, 나들이 등), 의학적 접근(집단치료)을 핵심방법론으로 서비스 제공
- 의학적 접근(집단치료)이 어려운 수행기관의 경우 집단활동으로 대체 가능

유형	개입방법	필수 프로그램	서비스 예시
개별상담	개별접근	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별상담</li> <li>· 위기개입지원</li> <li>· 우울증 진단 및 투약 관리</li> <li>· 중도탈락자 사후관리</li> <li>· 지역사회 자원연계 서비스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별 맞춤형 상담 (예) 유선, 방문 상담 등</li> <li>· 생활위기 해결 지원 (예) 긴급의료비, 공과금 지원 등</li> <li>· 병·의원 이송서비스 지원</li> <li>· 개별투약일지 제공 및 점검</li> </ul>
집단활동	집단접근	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 집단 프로그램</li> <li>· 자조모임</li> <li>· 나들이(문화체험 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기관 자체개발 집단 프로그램 (예) 대인관계 형성 프로그램 건강증진 프로그램 등</li> <li>· 정신과 전문의에 의한 집단치료(선택)</li> <li>· 자발적 자조모임 활동 (예) 실버기자, 지역 맛집탐방, 봉사활동 등</li> <li>· 나들이 및 문화체험 (예) 인근 공원산책, 카페이용 등</li> </ul>

구분	은둔형 집단	우울형 집단
총 회기	개인별 25회기 이상	개인별 8회기 이상 집단활동 18회기 이상
필수 프로그램	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 개별상담</li> <li>2. 위기개입지원</li> <li>3. 외부활동(나들이, 문화체험 등)</li> <li>4. 자조모임(가능한 경우)</li> <li>5. 중도탈락자 사후관리</li> <li>6. 지역사회 자원연계 서비스</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 우울증 진단 및 투약 관리 지원</li> <li>2. 개별상담 8회 이상</li> <li>3. 집단활동 18회 이상                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단 프로그램(필수) 12회 이상</li> <li>* 집단치료 미선택 시 집단활동 회기 증가</li> <li>- 집단치료(선택) 5회 이상</li> <li>- 자조모임, 추후자조모임 각 3회 이상</li> <li>- 외부활동 1회 이상(나들이, 문화체험 등)</li> </ul> </li> <li>4. 중도탈락자 사후관리</li> <li>5. 지역사회 자원연계 서비스</li> </ol>
방법론	개별접근	개별, 집단접근

■ 서비스 제공계획 수립 방법 및 유의사항

- 특화서비스 전담사회복지사 초기상담, 척도검사 결과를 바탕으로 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자 등의 주요 생활문제와 욕구의 우선순위를 고려하여 서비스 제공계획을 수립함
- 서비스 제공계획 수립 시 집단별 필수 프로그램 및 회기는 변동할 수 없음
  - \* 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자가 집단별 필수 프로그램 외에 타 서비스 제공을 희망하거나 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 제공계획을 수립할 수 있음
- 이때 [서식 제18-1호] 특화서비스 초기상담지의 집단별 주요 생활문제와 욕구의 우선순위는 임의로 변경할 수 없음

구분	은둔형 집단	우울형 집단
주요 생활문제와 욕구의 우선순위	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사회관계단절</li> <li>2. 고독사 위험</li> <li>3. 0000000 [1~2]는 수정 불가 주요 생활문제와 우선순위에 따라 기록</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 우울증</li> <li>2. 자살위험</li> <li>3. 사회관계 위축</li> <li>4. 0000000 [1~3]은 수정 불가 주요 생활문제와 우선순위에 따라 기록</li> </ol>

- 서비스계획 수립 시 특화서비스 이외에 일반돌봄군, 중점돌봄군으로 서비스를 받는 것이 필요하다고 판단될 경우 노인맞춤돌봄서비스 신청을 통해 서비스를 받을 수 있도록 안내함

**특화서비스 초기상담지 작성예시(은둔형 집단)**

<p><b>주요 생활문제와 욕구의 우선순위</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사회관계 단절</li> <li>2. 고독사 위험</li> <li>3. 보철치료</li> <li>4. 식생활 개선</li> <li>5. 주거환경 개선</li> </ol>				
<p><b>노인의 강점, 자원</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 자신을 찾아와 주는 것에 대해 좋아함</li> <li>2. 온순하고 차분한 성격</li> </ol>				
<p><b>외부의 지지체계와 서비스 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 기초생활 수급비</li> </ol>				
<p><b>서비스 목표</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사회관계 회복</li> <li>2. 고독사 위험경감</li> <li>3. 구강건강 개선</li> <li>4. 식생활 개선</li> <li>5. 주거 안정</li> </ol>				
<p><b>서비스 제공계획</b></p>	<p><b>문제와 욕구</b></p>	<p><b>서비스 목표</b></p>	<p><b>서비스 내용</b></p>	<p><b>실행방법</b></p>	<p><b>비고</b></p>
	<p>사회관계 단절</p>	<p>사회관계 회복</p>	<p>개인상담</p>	<p>월 2회 맞춤형 상담 지원</p>	
	<p>고독사 위험</p>	<p>고독사 위험경감</p>	<p>개인상담</p>	<p>지속적인 상담을 통한 고독사 예방</p>	
	<p>치아 유실에 따른 보철치료</p>	<p>구강건강 개선</p>	<p>보건소 연계</p>	<p>보건소 연계 의치사업 지원</p>	
	<p>잡은 결식, 영양상태 불량</p>	<p>식생활 개선</p>	<p>영양식 지원</p>	<p>주 1회 영양식 지원을 통한 규칙적인 식생활 관리</p>	
	<p>철거를 앞두고 있어 주거 불안정함</p>	<p>주거 안정</p>	<p>주거지 이전 지원</p>	<p>주거지 이전 지원을 통한 주거환경 개선</p>	

## ■ 사례실무회의 운영

- 노인맞춤돌봄서비스 사례실무회의 운영 참조

## 라. 서비스 의뢰서 접수 결과 회신

- 특화서비스 전담사회복지사는 초기상담, 척도검사 실시결과를 바탕으로 의뢰 기관에게 서비스 의뢰서 접수 결과를 안내

## ■ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사
  - \* 수행기관 업무분장을 통해 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 배치(업무협력) 가능

## ■ 안내 전 결정 필요사항

- 특화서비스 전담사회복지사는 수행기관의 서비스 제공여력을 판단하여 서비스 이용기준에 적합한 자 중 특화서비스 이용자와 제공 대기자를 결정(사례실무회의 등을 통해 결정)
- 특화서비스 수행기관의 사업량 초과 등으로 서비스 제공 여력이 되지 않아 바로 서비스 제공이 어려운 경우 제공 대기자로 분류하여 관리
  - \* 특화서비스 수행기관은 제공 대기자에 대한 명단 관리

## ■ 안내방법 및 내용

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

### ① 부적격자

- 특화서비스 전담사회복지사는 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자에게 부적격을 안내하고, 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 전산시스템에 입력
  - \* 서면 안내를 원칙으로 하되, 서면으로 안내하기 어려운 경우 전화(문자(SMS) 병행) 또는 구두 안내 가능

**서비스 부적격자 대상 안내문자 예시**

- ▶ ‘특화서비스’ 대상자 초기상담 결과, 우선순위 등에 따라 서비스 이용자로 선정되지 않음을 양해 부탁드립니다. 이와 관련하여 궁금하신 사항은 〇〇〇수행기관 담당자 〇〇〇 (☎000-000-0000)에게 전화주시면 친절히 안내해드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

- 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 읍·면·동 공무원, 의뢰기관 등에 해당 사실을 안내

**② 서비스 이용자**

- 특화서비스 전담사회복지사는 [서식 제20호] 특화서비스 제공 안내서를 통해 기존 대상자, 신규로 서비스에 의뢰된 자에게 서비스 이용자로 결정되었음을 안내하고 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 전산시스템에 입력

\* 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) 바로 서비스 제공이 어려운 경우 제공 대기자 분류

- 해당 사실을 제공 대기자에게 안내하고 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 전산시스템에 입력

\* 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 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 배치(업무협력) 가능
- \*\* 생활지원사는 특화전담사회복지사의 행정 업무 지원, 서비스 이용자의 집단활동 보조 및 지역사회 자원 발굴 연계에 한해 업무협력 지원
- \*\*\* 생활지원사는 은둔형·우울형 서비스 이용자에게 대한 직접 서비스 제공(개별상담, 생활위기 해결 지원, 집단 운영 등)불가

### ■ 서비스 제공 시 유의사항

- 은둔형 집단의 경우 개별접근으로 1명이라도 선정되면 바로 서비스 제공
- 은둔형 집단의 경우 서비스 제공에 대한 거부감이 높을 수 있으므로 서비스 제공 시 서비스 이용자의 자기결정권을 최대한 존중하되, 서비스 이용자의 자기방임을 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 인원이 모집되면 해당 그룹부터 우선적으로 집단활동을 실시함
  - \* 그룹형성 시 자조모임이 용이하도록 서비스 이용자의 거주지를 고려하여 구성하되 한 그룹 당 8명을 초과하지 않는 것이 바람직함
  - \*\* 집단활동은 정해진 순서가 없으며, 그룹의 특성에 따라 융통성 있게 실행
- 특화서비스 전담사회복지사는 집단 프로그램 실행 전 [서식 제30호] 특화서비스 집단 프로그램 계획서를 활용하여 자문위원단의 승인을 반드시 받아야 하며, 이때 집단 프로그램이 우울증 경감, 자살 예방에 유용하다는 경험적 및 이론적 배경을 반드시 확보해야 함.
  - \* 근거를 전문학술지의 학술논문, 박사학위 논문, 전문도서(석사 논문 제외) 등을 인용
- 집단 프로그램은 회기별 프로그램 내용과 추진계획을 세부적으로 제시해야 함

- 자조모임 진행 초·중반에는 특화서비스 전담사회복지사가 주도하고 중·후반기에는 서비스 이용자가 주도할 수 있도록 유도
- 외부활동(나들이, 문화체험)은 그룹 성원 간의 대인관계 형성 촉진을 위해 가급적 가까운 곳에서 실시하고 반드시 소집단 단위로 시행
- 집단활동 진행 시 동일한 날 2개 이상의 프로그램을 진행하는 것은 가급적 자제
- 집단활동에서 다른 서비스 이용자와의 갈등, 정서적 위축 등 특이사항이 관찰되거나, 서비스 이용자가 생활문제를 호소한 경우 반드시 개인 상담 진행
- 집단활동을 진행하는 그룹의 중간점검(18회기 기준으로 3회기, 8회기, 14회기), 최종 점검(18회기)을 실시하고 소시오그램\*을 [서식 제26호] 특화서비스 집단 프로그램 일지에 기록

\* 소시오그램: 집단성원 간의 개인적 수용과 거부, 집단성원의 대인관계를 평가하기 위한 사정 도구

- 중도탈락자 사후관리는 잠재된 고독사, 자살 위험을 최소화하고 중도탈락 사유에 기반한 서비스의 문제점을 진단하여 이에 대한 대안을 마련하기 위함으로 서비스 참여를 지속적으로 거부할 경우 수행기관 내부의 타 서비스나 유관기관으로 서비스를 의뢰해야 함
- 서비스 제공과정에서 발생하는 애로사항이나 의문사항은 자문위원단에 자문 가능

\* [서식 제28호] 특화서비스 자문 요청·결과보고서 활용

\*\* 특화서비스 자문위원단 구성 및 역할 참조

## ■ 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) ② 서비스 대기 기간이 오래된 자(서비스 신청 접수일이 더 빠른 경우) ③ 고령자 순으로 서비스 이용자를 선정하여 서비스 계획수립

## 바. 서비스 점검 및 평가

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

### ■ 수행주체

- 특화서비스 전담사회복지사

### ■ 서비스 점검 및 평가 대상

- 특화서비스 이용자

### ■ 서비스 점검 및 평가 시기

- 은둔형 집단

- 서비스 이용 동의일로부터 6개월 이후이거나,  
- 개별 상담 10회기 이상 참여한 시점

- 우울형 집단

- 서비스 이용 동의일로부터 6개월 이후이거나,  
- 집단활동 18회기 이상 참여한 시점

- 수행방법

- [서식 제21호] 특화서비스 점검 및 평가지를 활용하여 서비스 점검 및 평가 실시
- 특화서비스 전담사회복지사는 대면조사로 서비스 이용자의 변화된 욕구 및 문제점을 파악하여 서비스 제공계획 수정 필요 여부 등을 점검
- 서비스 점검 및 평가 결과 서비스 연장이 필요한 경우 서비스 이용자의 변화된 욕구와 문제점 완화를 위한 서비스 제공 계획을 재수립하고 사례실무회의를 거쳐 서비스 기간 연장
- 서비스 점검 및 평가 결과 서비스 종결이 필요한 경우 서비스 상담 및 서비스 제공 계획 재수립을 생각할 수 있으며 사례실무회의를 거쳐 종결 처리



**서비스 점검 및 평가 결과 서비스 중단 혹은 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 점검 및 평가가 완료되어 서비스 제공계획이 재수립되기 전까지는 서비스 제공기간이 끝나더라도 기존 서비스를 지속 제공하여야 함
- 서비스 제공과정에서 서비스 이용자의 요청이나 특화서비스 전담사회복지사의 판단으로 서비스 제공계획을 재수립하기 위한 서비스 점검 및 평가를 실시할 수 있음

\* 오류정정 등 서비스 제공계획 변경만 필요한 경우, 서비스 점검 및 평가를 생략할 수 있음

**■ 서비스 점검 및 평가 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 반복하고 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 점검 및 평가 예시(은둔형 집단)

서비스 점검 및 조정 결과	주요 생활문제와 욕구의 변화내용	1. 사회관계 단절 2. 고독사 위험 3. 식생활 개선 4. 주거환경 개선			
	노 인 의 강 점 과 자 원 변 화 내 용	1. 차기 상담일을 먼저 질의하는 등 적극적인 태도 변화 2. 외출시도로 빈번하지 않지만, 이웃과의 소통 발생 3. 보철치료로 식생활 향상			
	외 부 의 지 지 체 계 와 서 비 스 (가 족, 이 윗, 친 구, 공 공 기 관 등) 변 화 내 용	1. 공공기관: 기초생활 수급비			
서비스 목표	1. 사회관계 회복 2. 고독사 위험경감 3. 식생활 개선(밀반찬 지원) 4. 주거환경 개선				
서비스 계획	문 제 와 욕 구	서비스 목표	서비스 내용	실 행 방 법	결 과
	사회관계 단절	사회관계 회복	개인상담	월 2회 맞춤형 상담 지원	유지
	고독사 위험	고독사 위험경감	개인상담	지속적인 상담을 통한 고독사 예방	유지
	치아 유실에 따른 보철치료	구강건강 개선	보건소 연계	보건소 연계 의치사업 지원	종결
	잡은 결식, 영양상태 불량	식생활 개선	밀반찬 지원	주 3회 밀반찬 지원을 통한 식생활 향상	강화
철거를 앞두고 있어 주거 불안정함	주거 안정	주거지 이전 지원	주거지 이전 지원을 통한 주거환경 개선	유지	

## 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 중 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
  - 서비스 점검 및 평가 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(서비스 종결자용)
- 사례실무회의 결과 서비스 종결이 확정될 경우 특화서비스 종결 신청서 및 처리서를 작성하여 특화서비스 전담사회복지사가 서비스 종결자에게 직접 교부 및 안내
- 특화서비스 전담사회복지사는 서비스 종결 30일 이전에 [서식 제22호] 특화서비스 척도검사지(사후척도검사지)를 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

■ **종결처리 제외대상(전출)**

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

■ **사후관리 대상**

- 특화서비스 종결자 중 사후관리가 필요한 자

■ **사후관리 기간 및 방법**

- 사후관리 기간
  - 서비스 종결일로부터 1년
  - \* 사후관리 기간 연장이 필요한 경우 사례실무회의를 통해 연장 가능
- 사후관리 방법
  - 반기별 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 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 복용자의 복용 실태
- ▶ 기타 서비스 이용 실태
- ▶ 생활실태 및 욕구에 따른 이용 가능한 지역사회 자원 연계(혹은 정보 제공) 등
- ※ 영역별 주요 연계 서비스와 연계기관 참조

〈영역별 주요 연계 서비스와 연계기관〉

영역	주요 서비스	연계기관
복지	후원금품 (지역 내 공공 및 민간의 자발적 후원금이나 후원 물품 연계)	공공기관, 종교단체, 민간기업 등의 민간기관 및 시민
	소득보장(기초생활보장, 긴급지원, 기초연금 등)	읍·면·동
	노인학대예방	노인보호전문기관
	지역 내 민간복지서비스	공공기관, 종교단체, 민간기관 및 시민
	찾아가는 보건복지 서비스	읍·면·동
	고용보장(노인사회활동 지원사업, 취업알선)	시니어클럽, 노인취업지원센터
	노·노케어	노인사회활동 지원사업 수행기관
	청소 전문 서비스	재활센터나 민간 자원봉사단체 등
	이·미용서비스	민간복지기관 및 단체
	여가활동서비스(문화체험)	민간복지기관 및 단체
	지역 내 민간복지서비스	민간복지기관 및 단체, 약국 등
	장례의례 지원	종교단체, 꽃집, 사진관 등
주거 요양	주거환경개선 (도배, 장판, 전기공사, 냉·난방수리 등)	시·군·구청, 읍·면사무소 또는 동주민센터, 주택공사 등
	주택마련 (영구임대주택, 독거노인 공동생활 가정 등)	주택, 전기, 가스안전공사 등 민간자원봉사 및 후원
	재가서비스(방문요양, 방문목욕, 방문간호), 복지용구	국민건강보험공단, 장기요양기관
	시설서비스 (주·야간보호, 단기보호, 노인요양시설입소 등)	
보건 의료	건강 증진(만성질환관리), 건강 검진	보건소
	치매 노인 검진과 돌봄 서비스	치매안심센터
	방문건강관리	보건소
	정신질환과 자살 예방	정신건강복지센터
	중독 관리(알코올, 마약, 도박, 게임 중독)	중독관리통합지원센터
	자살예방서비스	자살예방센터
	다양한 의료 서비스	1차, 2차, 3차 병원
	노인안검진, 개안수술(백내장 등), 돋보기 무료 지원 및 수리	한국실명예방재단, 보건소, 민간단체 등
	노인의치 보철	보건소, 민간단체 등

PART

# VII

---

## 붙임 서식

---

2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내





# VII 붙임 서식

〈서식 제1-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서

노인맞춤돌봄서비스 신청서				
신청인	성명		주민등록번호	
	연락처	(자택)	주소	(등록지)
(휴대폰)		(거주지)		
개인정보 수집 및 활용 동의				확인 (√ 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				<input type="checkbox"/> 동의
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 수행기관, 독거노인종합지원센터, 사회복지장정보원 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 라. 보유기간 : 5년				<input type="checkbox"/> 동의
3. 고유식별정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 신청민 자격에 관한 업무 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년				<input type="checkbox"/> 동의
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				<input type="checkbox"/> 동의
귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 대상자 선정에서 제외될 수 있습니다.				
서비스 신청 동의				확인 (√ 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.				<input type="checkbox"/> 동의
본인(대리신청인 포함)은 개인정보 활용동의와 기타 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 이와 같이 노인맞춤돌봄서비스를 신청합니다.				
신청인(대리 신청인) 성명 : (서명 또는 인)			년	월
			일	
			신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우)	
특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하				
신청접수	접수 경로	<input type="checkbox"/> 본인 신청(대리 신청 포함) <input type="checkbox"/> 외부기관 의뢰 <input type="checkbox"/> 발굴(자치체, 수행기관) <input type="checkbox"/> 기타 ( )		
처리정보	비고 사항	처리 일자	처리자	

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

〈서식 제1~2호〉 노인맞춤돌봄서비스(긴급돌봄) 신청서 - '20년 1~2월 긴급히 돌봄이 필요한 경우에 한함

노인맞춤돌봄서비스(긴급돌봄) 신청서				
신청인	성명		주민등록번호	
	연락처	(자택)	주소	(등록지)
(휴대폰)		(거주지)		
개인정보 수집 및 활용 동의				확인 (√ 체크)
1. 개인정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 수집항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 다. 보유기간 : 5년				<input type="checkbox"/> 동의
2. 개인정보 제공 동의 가. 이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 제공받는 자 : 정부기관, 관할 지방자치단체, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 독거노인종합지원센터, 사회복지정보원 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 라. 보유기간 : 5년				<input type="checkbox"/> 동의
3. 고유식별정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 신청 및 자격에 관한 업무 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년				<input type="checkbox"/> 동의
4. 민감정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원) 관련 노인맞춤돌봄서비스 제공에 관한 업무 나. 항목 : 장애, 질병 등 관한 건강정보, 상담정보 다. 보유기간 : 5년				<input type="checkbox"/> 동의
귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 대상자 선정에서 제외될 수 있습니다.				
서비스 신청 동의				확인 (√ 체크)
1. 노인맞춤돌봄서비스 긴급돌봄은 월 20시간 이내 일상생활지원 서비스를 제공합니다. 2. 서비스 제공기간은 서비스 제공일로부터 2개월까지이며, 서비스 종결 후 노인맞춤돌봄서비스가 필요한 경우 읍·면·동 주민센터에 다시 신청을 하여야 합니다. 3. 서비스의 제공여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 신청이 각하되거나 결정이 취소될 수 있습니다. 4. 서비스를 신청하기 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.				<input type="checkbox"/> 동의
본인(대리신청인 포함)은 개인정보활용동의와 기타 유의사항에 대하여 담당공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 이와 같이 노인맞춤돌봄서비스(긴급돌봄)를 신청합니다.				
				년 월 일
신청인(대리 신청인) 성명 :		(서명 또는 인)		
			신청인과의 관계 :	(대리 신청의 경우)
특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하				
신청 접수	접수경로	<input type="checkbox"/> 본인 신청(대리 신청 포함) <input type="checkbox"/> 외부기관 의뢰 <input type="checkbox"/> 발굴(자치체, 수행기관) <input type="checkbox"/> 기타 ( )		
처리 정보	비고사항	처리일자	처리자	

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





〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지

노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지						
기본 정보	성명	생년월일			사레번호	
	주소				연락처	
선정조사 문항						
사회적요역	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)	
	경제적 여건(S-9)	경제적 어려움 때문에 공과금 납부, 냉·난방, 병원 이용을 못한 적이 있다.			□아니오(0) □예_경미(2) □예_심각(4)	
신체적요역	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.			□안(2) □중풍(뇌혈관질환)(2) □특성(2) □당뇨병(1) □혈압(1) □신장질환(1) □골질 관상염(1) □전립선염(1) □이석증(1) □안질환(1) □산소요법(1) □위장병, 소화기능 장애(1) □기타( ) (1)	
정신적요역	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, 일상생활 상태 (M-3)	방금 전에 들었던 이야기와 일을 잊거나, 의사 소통과 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 관련된 일(1) □ 가족과 친에게 소외(1) □ 불의의 건강 악화(1) □ 병원비 부담 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						
기 정 본 보	성 명		생 년 월 일		사 례 번 호	
	주 소				연 락 처	
사 회 영 역 ( S )	가 족 사 항	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	사 회 참 여	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	경 제 상 태	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	주 거 환 경	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
신 체 영 역 ( P )	고 려 사 항	<input type="checkbox"/> 만성질환 <input type="checkbox"/> 장애 <input type="checkbox"/> 치아 <input type="checkbox"/> 시력 <input type="checkbox"/> 청력 <input type="checkbox"/> 보조기 <input type="checkbox"/> 기타				
	상 담 기 록	(신체적 기능 및 장애가 일상생활에 미치는 영향 중심으로 상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
정 신 영 역 ( M )	고 려 사 항	<input type="checkbox"/> 인지기능저하 <input type="checkbox"/> 치매의심 <input type="checkbox"/> 우울·불안 <input type="checkbox"/> 자살사고·시도 <input type="checkbox"/> 항정신성약물복용 <input type="checkbox"/> 미처방 약물복용 <input type="checkbox"/> 잦은 음주 <input type="checkbox"/> 기타				
	상 담 기 록	(인지정서적 건강이 일상생활에 미치는 영향 중심으로 상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
강 점 및 자 원						
기 타 사 항						
주 요 욕 구		1. 2. 3.				
상 담 일 시			상 담 장 소		상 담 자	

〈서식 제5호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서

노인맞춤돌봄서비스 제공계획서									
기본정보	사 례 번 호	성 명			생년월일	성 별			
		총 점 사	회 신	체 정		신 영역분류	대 상 판 정 특	화	비 스
선정조사결과 및 서비스성립기탁	30	15	5	10	일반돌봄군	<input type="checkbox"/> 의뢰필요	<input type="checkbox"/> 의뢰불필요	<input type="checkbox"/> 이용중	
주요 요구	1. 거동 불편 및 기능저하에 따른 식사준비 지원 2. 사회적 관계 미흡에 따른 정기적인 안부확인 필요								
서비스 구분	서비스 목표	소분류 (실적 기준)	상세 서비스 내용	제공자	주기	빈도	월시간		
중분류 (제공시간 산출 기준)									
안전지원	안전확보	방문안부확인		생활지원사	주	3	2h		
사회참여	사회적 관계망 확대	평생교육활동		00복지관	월	1	1h		
생활교육									
일상생활지원	식생활 지원 건강상태 개선 주거환경 개선	식사관리 후원물품 지원 주거개선서비스	식사준비 지원 간헐적인 생활용품 지원 도배 및 정면교체	생활지원사	월	1	10h		
연계서비스									
총합의견	· 본 대상자는 최근 무릎수술로 인한 거동불편으로 식사생활 등의 어려움을 겪고 있어, 신체기능이 회복될 때까지 식생활지원서비스 및 생활지원사 방문을 통해 매주 1회 정기적인 안부확인 실시 · 경제적인 어려움 및 생활환경을 고려하여 비정기적인 후원물품 및 주거개선서비스 제공								
	서비스제공량 산출				13h(최대 20h)				
	서비스 제공기간				2020.1.2. ~ 2020.1.31				
타 서비스 연계				<input type="checkbox"/> 의뢰 필요 <input type="checkbox"/> 의뢰 불필요					

〈서식 제6-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서																			
신청인	성명		생년월일		전화번호														
	주소				휴대전화														
비고																			
결정사항	<input checked="" type="checkbox"/> 결정(대상) <input type="checkbox"/> 결정(대상 제외) <input type="checkbox"/> 종결																		
안사	<p>1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 대상으로 결정되었음을 알려드립니다.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <tr> <td style="text-align: center;">서비스명</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">노인맞춤돌봄서비스</td> <td style="text-align: center;">서비스개시일</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">수행기관</td> <td style="text-align: center;">기관명</td> <td></td> <td style="text-align: center;">대표전화</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">주소</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table> <p>2. 서비스 제공기간은 서비스 승인 익일부터 1년까지이며, 정기 또는 수시 재사정 결과에 따라 서비스 내용, 제공기간 등이 변경되거나 서비스가 종결될 수 있습니다.</p> <p>3. 해당 주소지 내 노인맞춤돌봄서비스 제공기관의 서비스 제공 여력 등에 따라 바로 서비스 제공이 어려운 경우 일정기간 서비스 이용대기 하실 수 있습니다.</p> <p>4. 거주 지역, 세대구성, 수급권, 타 재가복지서비스 등의 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등</li> <li>- 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우</li> </ul> <p>5. 서비스 신청에 대하여 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세히 안내해드리겠습니다.</p> <p>5. 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.</p>					서비스명	노인맞춤돌봄서비스		서비스개시일		수행기관	기관명		대표전화		주소			
서비스명	노인맞춤돌봄서비스		서비스개시일																
수행기관	기관명		대표전화																
	주소																		
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	성명		생년월일		전화번호	
	주소				휴대전화	
비고						
결정사항	<input type="checkbox"/> 결정(대상) <input checked="" type="checkbox"/> 결정(대상 제외) <input type="checkbox"/> 종결					
대상제외사유	<input type="checkbox"/> 소득기준 부적합 <input type="checkbox"/> 유사중복 서비스 수혜 <input type="checkbox"/> 기타 (       )					
안내사항	<p>1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사심의한 결과 위와 같은 사유로 노인맞춤돌봄서비스 대상에서 제외된 것으로 결정되었습니다.</p> <p>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.</p>					
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 사 정 향	<input type="checkbox"/> 결정(대상) <input type="checkbox"/> 결정(대상제외) <input checked="" type="checkbox"/> 종결				
종 사 결 유	<input type="checkbox"/> 본인 신청 <input type="checkbox"/> 장기간(3개월 이상) 서비스 중지 <input type="checkbox"/> 서비스 대상 자격 상실(소득자격, 유사중복사업 등) <input type="checkbox"/> 재사정 결과 대상자 기준 부적합 <input type="checkbox"/> 기타(            )				
안 사 내 향	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 안내서

노인맞춤돌봄서비스 제공 안내서																																							
신청인	성 명		생년월일		전화번호																																		
	주 소				휴대전화																																		
비 고																																							
<p>1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 선정되었음을 알려드립니다.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">신청인과의 관계</th> <th style="width: 20%;">대 상 자 성 명</th> <th style="width: 20%;">생 년 월 일</th> <th style="width: 20%;">서비스 제공기간</th> <th style="width: 25%;">비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">20...~20...</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">서 비 스 내 용</td> <td style="text-align: center;">안 전 지 원</td> <td style="text-align: center;">사 회 참 여</td> <td style="text-align: center;">생 활 교 육</td> <td style="text-align: center;">일상생활지원</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">수 행 기 관</td> <td style="text-align: center;">기 관 명</td> <td></td> <td style="text-align: center;">문 의 전 화</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">주 소</td> <td></td> <td style="text-align: center;">전담사회복지사 성명</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td style="text-align: center;">생활지원사 성명</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 거주지역, 수급권, 타 재가복지서비스 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등</li> <li>- 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우</li> </ul>						신청인과의 관계	대 상 자 성 명	생 년 월 일	서비스 제공기간	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						생활지원사 성명	
신청인과의 관계	대 상 자 성 명	생 년 월 일	서비스 제공기간	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																																				
				생활지원사 성명																																			
<p>3. 기타사항(동의 필요사항)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 보호자에게 연락을 취할 수 있습니다.</li> <li>- 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 관할 주민센터 등 관계기관에 협조하여택내 임의개방을 취할 수 있습니다.</li> </ul>					<input type="checkbox"/> 동 의																																		
<p>1. 서비스 신청에 대하여 조사·심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세히 안내를 해드리겠습니다.</p> <p>2. 서비스 제공기간 중 인적사항 및 소득 변동, 지급정지 사유의 소명 등 변동사항 발생 시 시·군·구(읍·면·동)에 신고하시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: right;">년    월    일</p> <p style="text-align: center;">담당자 : 직급                      성명</p> <p style="text-align: center;">문의 전화번호 :</p> <p>○○○○ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관장</p>																																							

〈서식 제7-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공(예정)안내서(이용대기자)

노인맞춤돌봄서비스 제공(예정)안내서																			
신청인	성 명		생년월일		전화번호														
	주 소				휴대전화														
서비스 안내 사항	<p>1. 귀하께서 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자로 선정되었음을 알려 드립니다.</p> <p>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.</p> <p>3. 거주지역, 수급권, 타 재가복지서비스 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여 주시기 바랍니다.</p>																		
수 기 행 관	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">기 관 명</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">주 소</td> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">전담사회복지사 성명</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">문 의 전 화</td> <td></td> </tr> </table>					기 관 명					주 소			전담사회복지사 성명				문 의 전 화	
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(앞면)

## 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 이용자의 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
  - 이용자는 수행기관과의 협의 하에 작성한 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
  - 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 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.
  - 노인맞춤돌봄서비스는 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
  - 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 생활지원사에게 요구해서는 안 됩니다.
  - 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.
  - 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 담당자에게 알려 주십시오.

### II. 생활지원사의 권리와 의무

- 1 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
  - 노인맞춤돌봄서비스는 대상자에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 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 상호협조 하에 적절한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.
  - 생활지원사는 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 전담사회복지사에 알려야 합니다.

● 서비스 이용자  
성 명 :

(서 명)

● 생활지원사  
성 명 :

(서 명)

〈서식 제7-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(뒷면)-중점돌봄군의 경우

## 노인맞춤돌봄서비스 일상생활지원서비스 제공 원칙

### I. 기본원칙

- 생활지원사는 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다.
- 생활지원사에게 일상생활지원 서비스 외의 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.

### II. 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 발생하는 비용(대중교통비 등)은 이용자가 부담함
가사지원	- 가정 내에서 이용자의 생활에 필요한 식사관리 및 청소관리 서비스 제공

### III. 이용자는 아래 사항들을 지켜주시기 바랍니다.

- 생활지원사에게 서비스 이용자 외의 가족 등을 위한 일체의 행위를 요구하지 않습니다.
- 이용자와 보호자는 생활지원사가 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 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
생활지원사에게 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



〈서식 제9-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서

노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서						
인사 적항	성명		생년월일		전화번호	
	주소					
서비스 종결	일자	년 월 일 부터				
	사유	<input type="checkbox"/> 시설입소 <input type="checkbox"/> 서비스 불필요 <input type="checkbox"/> 타 서비스 희망 <input type="checkbox"/> 기타 (                      )				
비고						
<p>상기인은 위와 같은 사유로 노인맞춤돌봄서비스 이용 종결을 신청합니다.</p> <p style="margin-left: 200px;">년    월    일</p> <p style="margin-left: 200px;">신청인(대리 신청인<sup>1)</sup>) 성명 :                      (서명 또는 인)</p> <p style="margin-left: 200px;">신청인과의 관계 :                      (대리 신청의 경우)</p> <p style="margin-top: 20px;">특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하</p>						

1) 가족, 친족(8촌이내의 혈족, 4촌이내의 인척), 사회복지담당공무원 및 기타 관계인(후견인) 등



〈서식 제9-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서

노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서						
인사 적항	성명		생년월일		전화번호	
	주소					
서비스 종사 사유	구분	내용			비고	
	<input type="checkbox"/> 본인 신청	본인 또는 가족이 서비스 수혜를 거부하는 경우, 시설 입소 등			승인요청	
	<input type="checkbox"/> 장기간 서비스 중지	서비스 제공 중지기간이 3개월을 초과하는 경우			승인요청	
	<input type="checkbox"/> 자격상실	서비스 대상 자격을 상실한 경우(소득자격, 유사중복사업)			승인요청	
	<input type="checkbox"/> 재사정 결과 대상자 기준 부적합	재사정 결과 대상자 기준 부적합 등 서비스 종결이 필요한 자			심의요청	
	<input type="checkbox"/> 수행인력 안전 등	수행인력의 안정상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우			심의요청	
	<input type="checkbox"/> 사망	사망에 의한 종결처리			자동종결	
비고						
사후관리 계획	<input type="checkbox"/> 미해당 <input type="checkbox"/> 사후관리 대상 (사후관리 기간 :            )					
처리일시				처리자		

〈서식 제10호〉 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/저상위/일반	서비스개시일		대상구분	중점/일반/ 사후관리
생활환경	가족관계, 사회관계, 건강상태, 경제상태 등 대상자에 대한 일반적인 사항 간단히 기술				
비상연락망	연락 가능한 가족, 친인척 등				
사고경위 및 조치사항					
사 고 유 형	<input type="checkbox"/> 자살/자살시도 <input type="checkbox"/> 자연사 <input type="checkbox"/> 사고사 <input type="checkbox"/> 재난·재해 (※ 중복체크 가능)			발생장소	<input type="checkbox"/> 맥내 <input type="checkbox"/> 맥외( ) )
발 생 일 시		원 인			
발 견 일 시		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> 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서

<b>노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서</b>				
<b>사업명</b>				
<b>신청지역</b>	시·군·구		<b>권역</b>	
<b>신청법인</b>	<b>법인명</b>	○○법인 ○○사회서비스원 등	<b>유형</b>	<input type="checkbox"/> 사회복지법인 <input type="checkbox"/> 비영리법인 <input type="checkbox"/> 사회서비스원
	<b>주 소</b>			
	<b>전화번호</b>		<b>E-mail</b>	
<b>신청법인 운영 시설</b>	<b>시설명</b>		<b>시설장</b>	
	<b>시설종류</b>	<input type="checkbox"/> 노인복지시설 - 장기요양기관으로 지정받은 시설의 경우 제공 재가급여: <input type="checkbox"/> 방문요양 <input type="checkbox"/> 주야간보호 <input type="checkbox"/> 단기보호 <input type="checkbox"/> 기타 재가급여 ※ 노인복지법 제31조에 따른 ‘노인복지시설’, 노인장기요양보험법 제31조에 따른 ‘장기요양기관’을 의미  <input type="checkbox"/> 그 외 사회복지시설(시설종류: _____) ※ 사회복지관, 지역자활센터 등  <input type="checkbox"/> 기타 시설(시설종류: _____) ※ 자활기업, 자활사업단 등		
	<b>운영기간 (위탁기간)</b>	년    월    일 ~    년    월    일		
	<b>주소</b>			
	<b>전화번호</b>		<b>E-mail</b>	
본 법인(기관)은 ‘노인맞춤돌봄서비스’ 사업을 수행하고자 수행기관 선정 공모에 다음과 같이 신청합니다. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">                         2019년    월    일                          ○○법인 (직인)                     </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">                         보 건 복 지 부 장 관    귀 하                     </div>				
<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

법 인 명			주사무소 소재지		
대표자	성 명	생년월일	주 소		
법인 유형	<input type="checkbox"/> 사회복지법인 <input type="checkbox"/> 비영리법인 <input type="checkbox"/> 사회서비스원				
설립일			주무관청		
설립목적	○ ○ ※ 개조식으로 작성				
주요연혁	○ ○ ※ 주요사항만 기재하고 필요시 별지 작성				
주요사업	○ ○ ※ 주요사항만 기재하고 필요시 별지 작성				
법인운영 기관 수 (해당 시군구 소재지 기준)	전체 기관 수	※ 해당 시군구 내 해당 법인이 운영하는 사회 복지시설, 장기요양기관 전체 수		기관명	
	방문요양급여 제공기관 수	※ 해당 시군구 내 해당 법인이 운영하는 방문 요양급여 제공기관 수		기관명	

[붙임 2]

## 사업계획서

### 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			<input type="checkbox"/>
2			<input type="checkbox"/>
3			<input type="checkbox"/>

#### 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

#### ○ 사무공간

- (전용공간 여부)

- (위치)

- (규모)

번호	필수 확보공간	위치	내용	확보 여부(√)
1	사무공간	○○기관 ○○층	전용공간	<input type="checkbox"/>
2	상담공간		전용공간	<input type="checkbox"/>
3	프로그램실		전용공간 또는 별도 공간 활용계획 마련	<input type="checkbox"/>
번호	추가 확보공간	위치	내용	확보 여부(√)
4				<input type="checkbox"/>

<b>첨부서류</b>	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) ①어르신들의 사회참여지원을 위한 심리프로그램 개최, ②병원·외출동행 등의 일상 생활 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

사업 내용	월 별												비고	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		

〈서식 제13호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 표준 계약서 양식

## 노인맞춤돌봄서비스 표준 계약서

○○광역시 ○○구(이하 “위탁자”라 한다.)와 \_\_\_\_\_를 운영하는 ○○○법인(이하 “수탁자”라 한다.)은 2020년 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 종료 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 위탁 계약 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 발생하는 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 한 때에는 “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 제14-1호〉 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 2020년 「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 월요일부터 금요일까지 주5일로 하고, 근로일(월~금)별 근로시간은 ○○시부터 ○○시○○분까지로 하며, 휴게시간을 제외한 1일 8시간, 1주 40시간으로 정한다.

② 휴게시간은 ○○시부터 ○○시○○분까지로 한다.

③ 근로시간과 휴게시간은 돌봄서비스 특성상 이용자의 사정 등 업무형편 및 기타 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 변경될 수 있다.

④ “근로자”는 1주 12시간을 한도로 연장근로와 야간근로(22시부터 익일6시), 휴일근로를 함에 동의한다.

**제5조(휴 일)** 유급휴일은 주휴일과 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 사회 보험료 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 발생한 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 제14-2호〉 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 2020년 「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 월요일부터 금요일까지 주5일로 하고, 근로일(월~금)별 근로시간은 ○○시부터 ○○시까지로 하며, 휴게시간을 제외한 1일 5시간, 1주 25시간으로 정한다.

② 휴게시간은 ○○시부터 ○○시까지로 한다.

③ 근로시간과 휴게시간은 돌봄서비스 특성상 이용자의 사정 등 업무형편 및 기타 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 변경될 수 있다.

④ “근로자”는 1주 12시간을 한도로 연장근로와 야간근로(22시부터 익일6시), 휴일근로를 함에 동의한다.

**제5조(휴 일)** 유급휴일은 주휴일과 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 사회 보험료 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 제15호〉 보안서약서

## 보안서약서

본인은 20년 1월 1일부로 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

서약자

직 위 :  
성 명 : (서명)  
주민등록번호 :

서약집행자  
(담당공무원)

소 속 :  
직 위 :  
성 명 : (서명)

〈서식 제16-1호〉 특화서비스 의뢰서(의뢰기관용)

특화서비스 의뢰서				
의뢰기관	의뢰일	0000-00-00(0)	담당자	
	의뢰기관		연락처	
			이메일	
의뢰된 자 정보	성명		생년월일(나이)	0000-00-00(만 00세)
			성별	<input type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여
	연락처	(집)	가족(지인) 연락처	000-000-0000(관계: )
		(휴대전화)		
	주소			
	경제상태	<input type="radio"/> 기초수급자 <input type="radio"/> 차상위 <input type="radio"/> 저소득 <input type="radio"/> 일반		
	가구유형	<input type="radio"/> (독거)노인가구 <input type="radio"/> 노인부부가구 <input type="radio"/> 조손가구 <input type="radio"/> 기타( )		
정신건강	<input type="radio"/> 우울증 진단 <input type="radio"/> 치매 <input type="radio"/> 알코올중독 <input type="radio"/> 기타 정신장애(장애: )			
의뢰된 자의 주요생활문제	<i>의뢰자의 주요 욕구, 문제 상황 등을 구체적으로 작성</i>			
특화서비스 의뢰 사유	<i>서비스 의뢰 사유를 구체적으로 작성</i>			
개인정보 제공동의서 확인 (서식 14-2)	<input type="radio"/> 첨부		<input type="radio"/> 미첨부(미첨부 사유 작성)	
	<i>개인정보 제공동의서 미첨부 사유를 구체적으로 작성</i>			

※ [서식 16-2호] 특화서비스 개인정보 제공 동의서(서비스 의뢰자된 자용) 제출 필수

〈서식 제16-2호〉 특화서비스 개인정보 제공 동의서(서비스 의뢰된 자용)

<b>특화서비스 개인정보 제공 동의서</b>						
의뢰된 자 정보	성명		주민등록번호		전화번호	
	주소				휴대전화	
개인정보 수집 및 활용 동의						확인 ( <input checked="" type="checkbox"/> 체크)
개인정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 특화서비스 제공 나. 수집항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 가족(지인) 연락처, 경제상태, 가구유형, 정신건강 등 정보일체 다. 보유기간 : 5년						<input type="checkbox"/> 동의
2. 개인정보 제공 동의 가. 이용목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 특화서비스 제공 나. 제공받는 자 : 특화서비스 수행기관 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 가족(지인) 연락처, 경제상태, 가구유형, 정신건강 등 정보일체 라. 보유기간 : 5년						<input type="checkbox"/> 동의
3. 고유식별정보수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 특화서비스 제공 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년						<input type="checkbox"/> 동의
4. 민감정보수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) 관련 특화서비스 제공 나. 항목 : 주민등록번호, 경제상태, 가구유형, 정신건강 다. 보유기간 : 5년						<input type="checkbox"/> 동의
서비스 대상자는 개인정보 제공 동의서에 동의하지 않을 권리가 있으며, 동의하지 않을 경우 특화서비스 제공이 불가할 수 있습니다						
본인은 특화서비스 수행기관에 특화서비스 의뢰를 위해 본인의 개인정보를 제공할 것을 동의합니다.						
년      월      일 서비스 의뢰 동의자 :                      (서명 또는 인)						
특화서비스 수행기관장 귀하						

〈서식 제17호〉 특화서비스 신청서

특화서비스 신청서					
신청인	성명	주민등록번호		전화번호	
	주소			휴대전화	
	수여급부	<input type="checkbox"/> 기초생활수급( ) <input type="checkbox"/> 기초연금 <input type="checkbox"/> 미해당			
	서비스이용	<input type="checkbox"/> 해당 없음 <input type="checkbox"/> 노인맞춤돌봄서비스 <input type="checkbox"/> 방문요양서비스 <input type="checkbox"/> 보훈재가복지서비스 <input type="checkbox"/> 장애인활동지원 <input type="checkbox"/> 지자체 사업( )			
개인정보 수집 및 활용동의					확인 (√ 체크)
개인정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 노인복지법 제27조의2에 따른 노인맞춤돌봄서비스 특화서비스 제공에 관한 업무 나. 수집항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 다. 보유기간 : 5년					<input type="checkbox"/> 동의
2. 개인정보 제공 동의 가. 이용목적 : 노인복지법 제27조의2에 따른 노인맞춤돌봄서비스 특화서비스제공에 관한 업무 나. 제공받는 자 : 정부기관, 노인맞춤돌봄서비스 수행기관, 독거노인종합지원센터, 사회보장정보원 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급여부, 기초연금 수급여부, 서비스 이용 현황 등 정보일체 라. 보유기간 : 5년					<input type="checkbox"/> 동의
3. 고유식별정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2에 따른 노인맞춤돌봄서비스 신청 및 자격에 관한 업무 나. 항목 : 주민등록번호 다. 보유기간 : 5년					<input type="checkbox"/> 동의
4. 민감정보 수집동의 가. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제27조의2에 따른 노인맞춤돌봄서비스 특화서비스 제공에 관한 업무 나. 항목 : 장애, 질병 등 관한 건강정보, 상담정보 다. 보유기간 : 5년					<input type="checkbox"/> 동의
귀하는 개인정보 수집관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 특화서비스 이용자 선정에 제외될 수 있습니다.					
서비스 신청 동의					확인 (√ 체크)
1. 서비스 제공기간은 00월 00일까지이며, 서비스 종결 후 특화서비스가 필요한 경우 특화서비스 수행기관에 재신청을 해야 합니다. 2. 서비스의 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 신청이 각하되거나 결정이 취소될 수 있습니다. 3. 서비스를 신청하기 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.					<input type="checkbox"/> 동의
본인(대리신청인 포함)은 개인정보 활용동의와 기타 유의사항에 대하여 특화서비스 수행기관 전담사회복지사로부터 안내받았음을 확인하며, 이와 같이 특화서비스를 신청합니다.					
					년 월 일
신청인(대리 신청인 <sup>2</sup> ) 성명 : (서명 또는 인) 신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우) 특화서비스 수행기관장 귀하					
신청 접수 처리정보	비고사항		처리일자		처리자

〈서식 제18-1호〉 특화서비스 초기상담지

<b>특화서비스 초기상담지</b>					
<b>일 자</b>	0000년 00월 00일	<b>조사자</b>			
<b>장 소</b>	<input type="checkbox"/> 가정방문 <input type="checkbox"/> 기관내방 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 기타 (    )	<b>정보수집 동 의</b>	<input type="checkbox"/> 동의 <input type="checkbox"/> 비동의		
<b>의뢰 및발령</b>	<input type="checkbox"/> 대상자 요청 <input type="checkbox"/> 읍·면·동 의뢰	<input type="checkbox"/> 기관 내 의뢰 <input type="checkbox"/> 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 의뢰	<input type="checkbox"/> 타 기관 의뢰	<input type="checkbox"/> 통장 및 이웃주민 등 <input type="checkbox"/> 기타(    )	
<b>집 단 유 형</b>	<input type="checkbox"/> 은둔형 집단 <input type="checkbox"/> 우울형 집단		<b>성 명</b>		
<b>생 년 월 일</b>	0000-00-00	<b>연 령</b>	만 00세	<b>성 별</b>	<input type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여
<b>주 소</b>					
<b>연 락 처</b>	000-000-0000	<b>가족(지인)연락처</b>	000-000-0000(관계:    )		
<b>경 제 상 태</b>	<input type="checkbox"/> 기초수급자 <input type="checkbox"/> 차상위 <input type="checkbox"/> 저소득 <input type="checkbox"/> 일반				
<b>주 거 특 성</b>	<input type="checkbox"/> 쪽방 <input type="checkbox"/> 임대아파트 <input type="checkbox"/> 일반아파트 <input type="checkbox"/> 일반주택 <input type="checkbox"/> 기타 (    )				
<b>주 택 소 유</b>	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 무상임대(사용대차) <input type="checkbox"/> 기타 (    )				
<b>주 거 실 태</b>	방, 주방, 난방, 청결상태 등 주거상태에 대한 상세한 기입				
<b>신 체 건 강</b>	<b>결 식 회 수</b>	일 00회	<b>결 식 사 유</b>		
	<b>신 체 적 질 병</b>	없고 있는 모든 질병 기입			
	<b>일 상 생 활 동 작 능 력</b>	<input type="checkbox"/> 혼자서 가능 <input type="checkbox"/> 부분 도움 <input type="checkbox"/> 전적 도움			
	<b>장 애 유 무</b>	없으면 (없음)으로 기입, 장애면 장애유형과 정도 기입			
	<b>질병으로 인한 어려움 내용</b>				
<b>정 신 건 강</b>	○ 우울증 진단    ○ 치매    ○ 알코올중독    ○ 기타 정신장애(장애:    ) 우울감(우울점수: 우울척도 점수기입 점 ) 자살위험(자살생각 점수: Beck 자살생각 척도 점수기입 점) 고독감(고독감 점수: 고독감 척도 점수기입 점)				
<b>생 활 력</b>	노인의 전체 인생사(life history)의 주요 내용 특히 관계단절이나 자살생각을 갖게 만든 인생사건에 대해 상세히 기입				
<b>가 족 관 계</b>	아들(    )명	딸(    )명	손자녀(    )명	형제자매(    )명	친척(    )명
<b>가 족 연 락 왕 래 빈 도</b>	연락과 왕래 빈도를 주 1-2회, 월 1-2회 등등으로 기입				
<b>가 계 도 (가족관계 특성)</b>	가계도를 그려 넣거나, 또는 가족과의 관계가 어떤지를 상세하게 기입				

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



친 이 구 우 관 및 계	친구와의 왕래, 연락 빈도	연락과 왕래 빈도를 주 1-2회, 월 1-2회 등등으로 기입	
	친구관계 특성	친구관계의 특성을 구체적으로 서술	
	이웃과의 왕래, 연락 빈도	연락과 왕래 빈도를 주 1-2회, 월 1-2회 등등으로 기입	
	이웃관계 특성	이웃과의 관계를 구체적으로 서술	
사 회 단 체 여 참	○ 다니는 곳 없음    ○ 경로당                    ○ 노인복지관            ○ 사회복지관		
	○ 종교단체            ○ 기타 단체나 시설(단체명 )		
	주당 이용횟수	이용하는 모든 단체를 총합하여 주당 이용회수 기입	
서 비 스 이 용	○ 이용안함    ○ 노인맞춤돌봄서비스    ○ 방문요양서비스		
	○ 보훈شم김이    ○ 장애인활동지원    ○ 기타 공식서비스( 종류: )		
접 수 상 담	상 담 일 시	20 . . . (0), 00:00-00:00	
	상 담 자		
조 사 자 ( 상 담 자 ) 의 견			
접 의 의		접 의 의	자 명



5. 과거에 자살을 시도해보신 경험이 있으십니까? 만약 있으시다면, 몇 번이나 자살을 시도해보셨습니까?

① 자살시도 경험이 없다  ② 자살시도 경험이 있다

만약 자살시도 경험이 있다면 몇 번이나 시도하셨습니까?(      번)

II. 생활

6. 현재 생활을 묻는 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주시시오.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다
1) 나는 내 주위 사람들과 기분이 통한다	①	②	③	④
2) 나는 사람들과의 교제가 부족하다	①	②	③	④
3) 나는 의지할 사람이 한 사람도 없다	①	②	③	④
4) 나는 혼자라고 느끼지 않는다	①	②	③	④
5) 나는 친구들 모임에 속해 있다	①	②	③	④
6) 나는 내 주위 사람들과 많은 공통점을 가지고 있다	①	②	③	④
7) 나는 더 이상 아무하고도 가깝지 않다	①	②	③	④
8) 주위 사람들은 나의 관심사와 생각들을 나와 함께 나누지 않는 것 같다	①	②	③	④
9) 나는 외향적이다	①	②	③	④
10) 나는 가깝게 느끼는 사람들이 있다	①	②	③	④
11) 나는 혼자 남겨진 느낌이 든다	①	②	③	④
12) 사람들과 나와 교제는 곁도는 느낌이 든다	①	②	③	④
13) 내가 만나는 어느 누구도 나를 잘 알지 못한다	①	②	③	④
14) 나는 다른 사람들로부터 소외감을 느낀다	①	②	③	④
15) 내가 교제를 원할 때는 언제나 친구들을 사귄 수 있다	①	②	③	④
16) 나를 진심으로 이해해 주는 사람들이 있다	①	②	③	④
17) 나는 소외된 것 같아 슬픈 느낌이 든다	①	②	③	④
18) 사람들은 내 주위에 있는 것뿐이지 진정 나와 함께 있는 것은 아니다	①	②	③	④
19) 나와 함께 얘기를 나눌 수 있는 사람들이 있다	①	②	③	④
20) 나는 의지할 사람들이 있다	①	②	③	④

Ⅲ. 삶에 대한 생각

7. 다음의 질문은 삶에 대한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

질문사항	본인의 생각
1) 살고 싶은 소망은?	<input type="checkbox"/> ① 보통 혹은 많이 있다 <input type="checkbox"/> ② 약간 있다 <input type="checkbox"/> ③ 전혀 없다
2) 죽고 싶은 소망은?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 없다 <input type="checkbox"/> ② 약간 있다 <input type="checkbox"/> ③ 보통 혹은 많이 있다
3) 살고 싶은 또는 죽고 싶은 이유는?	<input type="checkbox"/> ① 사는 것이 죽는 것보다 낫기 때문에 <input type="checkbox"/> ② 사는 것이나 죽는 것이나 마찬가지이므로 <input type="checkbox"/> ③ 죽는 것이 사는 것보다 낫기 때문에
4) 실제로 자살 시도를 하려는 욕구가 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 없다 <input type="checkbox"/> ② 약간 있다 <input type="checkbox"/> ③ 보통 혹은 많이 있다
5) 별로 적극적이지는 않고 수동적인 자살 욕구가 생길 때는 어떻게 하시겠습니까?	<input type="checkbox"/> ① 생명을 건지기 위해 필요한 조치를 미리 할 것이다 <input type="checkbox"/> ② 삶과 죽음을 운명에 맡기겠다 <input type="checkbox"/> ③ 살기 위한 노력을 하지 않겠다
6) 자살하고 싶은 생각이나 소망이 얼마나 오랫동안 지속됩니까?	<input type="checkbox"/> ① 잠깐 그런 생각이 들다가 곧 사라진다 <input type="checkbox"/> ② 한동안 그런 생각이 계속된다 <input type="checkbox"/> ③ 계속, 거의 항상 그런 생각이 지속된다
7) 얼마나 자주 자살하고 싶은 생각이 듭니까?	<input type="checkbox"/> ① 거의 그런 생각이 들지 않는다 <input type="checkbox"/> ② 가끔 그런 생각이 든다 <input type="checkbox"/> ③ 그런 생각이 계속 지속된다
8) 자살 생각이나 소망에 대한 당신의 태도는?	<input type="checkbox"/> ① 절대로 받아들이지 않는다 <input type="checkbox"/> ② 크게 개의치 않는다 <input type="checkbox"/> ③ 그런 생각을 받아들인다
9) 자살하고 싶은 충동을 통제할 수 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 충분히 통제할 수 있다 <input type="checkbox"/> ② 통제할 수 있을지 확신할 수 없다 <input type="checkbox"/> ③ 전혀 통제할 수 없을 것 같다
10) 실제로 자살시도를 하는 것에 대한 방해물이 있다면 어떠하겠습니까?(예:가족, 종교 등)	<input type="checkbox"/> ① 방해물 때문에 자살시도를 하지 않을 것이다 <input type="checkbox"/> ② 방해물 때문에 조금은 마음이 쓰인다 <input type="checkbox"/> ③ 방해물에 개의치 않는다

질문사항	본인의 생각
11) 자살에 대해 깊게 생각해본 이유는 무엇입니까?	<input type="checkbox"/> ① 자살에 대해 생각해본 적이 없다 <input type="checkbox"/> ② 주변 사람들을 조종하기 위해서 <input type="checkbox"/> ③ 주변 사람들의 관심을 끌고 보복하거나, 현실도피의 방법으로 <input type="checkbox"/> ④ 현실 도피적인 문제해결 방법으로
12) 자살에 대해 깊게 생각했을 때 구체적인 방법까지 계획했었습니까?	<input type="checkbox"/> ① 자살에 대해 생각해본 적이 없다 <input type="checkbox"/> ② 자살생각을 했으나 구체적인 방법까지는 생각하지 않았다 <input type="checkbox"/> ③ 구체적인 방법을 자세하고 치밀하게 생각해놓았다
13) 자살방법을 깊게 생각했다면 그것이 얼마나 현실적으로 실현 가능하며, 또한 시도할 기회가 있다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 방법도 현실적으로 실현 가능하지 않고, 기회도 없을 것이다 <input type="checkbox"/> ② 자살방법에 대한 시간과 노력이 필요하며, 기회가 쉽게 오지 않을 것이다 <input type="checkbox"/> ③ 생각한 방법이 현실적으로 실현 가능하며, 기회도 있을 것이다 <input type="checkbox"/> ④ 앞으로 기회나 방법이 생길 것 같다
14) 실제로 자살을 할 수 있는 능력이 있다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 용기가 없고 너무 약하고 두렵고 능력이 없어서 자살을 할 수 없다 <input type="checkbox"/> ② 자살할 용기와 능력이 있는지 확인할 수 없다 <input type="checkbox"/> ③ 자살할 용기와 자신이 있다
15) 정말로 자살시도를 할 것이라고 확신하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> ② 잘 모르겠다 <input type="checkbox"/> ③ 그렇다
16) 자살에 대한 생각을 실행하기 위해 실제로 준비한 것이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 없다 <input type="checkbox"/> ② 부분적으로 했다(예: 약을 사 모으기 시작함) <input type="checkbox"/> ③ 완전하게 준비했다(예: 약을 사 모았음)
17) 자살하려는 글(유서)을 쓴 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 없다 <input type="checkbox"/> ② 쓰기 시작했으나 다 쓰지 못했다. 단지 쓰려고 생각했다 <input type="checkbox"/> ③ 다 써 놓았다
18) 죽음을 예상하고 마지막으로 한 일은 무엇입니까? (예: 보험, 유언 등)	<input type="checkbox"/> ① 없다 <input type="checkbox"/> ② 생각만 해 보았거나 약간의 정리를 했다 <input type="checkbox"/> ③ 확실한 계획을 세웠거나 다 정리를 해 놓았다
19) 자살에 대한 생각을 다른 사람들에게 이야기한 적은 있습니까? 혹은 속이거나 숨겼습니까?	<input type="checkbox"/> ① 자살에 대해 생각해본 적이 없다 <input type="checkbox"/> ② 다른 사람에게 터놓고 이야기하였다 <input type="checkbox"/> ③ 드러내는 것을 주저하다가 숨겼다 <input type="checkbox"/> ④ 그런 생각을 속이고 숨겼다

**IV. 감정**

8. 다음 질문은 지난 한 주 동안의 본인의 감정 상태에 대한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

질문사항	예	아니오
1) 기본적으로 자신의 생활에 만족하십니까?		
2) 전에 하던 취미생활이나 활동을 많이 중단했습니까?		
3) 생활이 공허하다고 느낍니까?		
4) 흔히 지루하게 느낍니까?		
5) 기분이 좋은 상태입니까?		
6) 앞으로 불행한 일이 생길 것을 염려합니까?		
7) 대부분의 경우 행복하다고 느낍니까?		
8) 흔히 자신이 무력하다고 느낍니까?		
9) 새로운 사람을 만나는 것보다 집안에 있는 것을 더 좋아하십니까?		
10) 다른 사람보다 더 기억력에 문제가 있다고 생각하십니까?		
11) 살아 있는 것이 행복한 일이라고 생각하십니까?		
12) 자신이 가치 없는 인생이라고 생각하십니까?		
13) 힘(기력)이 넘치는 상태입니까?		
14) 자신의 상태가 희망이 없는 상태라고 느낍니까?		
15) 다른 사람들이 당신보다 나은 상태라고 생각하십니까?		

**V. 가족과 친구**

9. 현재 본인이 속마음을 터놓는 친구는 몇 명이나 되십니까? (            )명

10. 현재 가족들과 연락하십니까?  ① 연락한다     ② 연락 안한다

11. 만약 가족들과 연락하신다면 월 몇 번이나 연락하십니까? (            회 / 월)

VI. 일반적 특성

12. 다음은 일반적 특성에 관한 질문입니다. 문항마다 해당하는 곳에 응답해주세요.

1) 성별	<input type="checkbox"/> ① 남성 <input type="checkbox"/> ② 여성
2) 연령	만 _____ 세
3) 결혼상태	<input type="checkbox"/> ① 미혼 <input type="checkbox"/> ② 배우자있음 <input type="checkbox"/> ③ 별거/이혼 <input type="checkbox"/> ④ 사별
4) 최종학력	<input type="checkbox"/> ① 무학 <input type="checkbox"/> ② 초등학교 졸업 <input type="checkbox"/> ③ 중학교 졸업 <input type="checkbox"/> ④ 고등학교 졸업 <input type="checkbox"/> ⑤ 대학(교) 졸업 <input type="checkbox"/> ⑥ 대학원 이상
5) 종교	<input type="checkbox"/> ① 개신교 <input type="checkbox"/> ② 천주교 <input type="checkbox"/> ③ 불교 <input type="checkbox"/> ④ 원불교 <input type="checkbox"/> ⑤ 무교 <input type="checkbox"/> ⑥ 기타(      )
6) 장애여부	<input type="checkbox"/> ① 장애가 있음 <input type="checkbox"/> ② 장애가 없음
7) 장애유형 및 등급	<input type="checkbox"/> 지체 <input type="checkbox"/> 뇌병변 <input type="checkbox"/> 시각 <input type="checkbox"/> 청각 <input type="checkbox"/> 언어 <input type="checkbox"/> 안면 <input type="checkbox"/> 신장 <input type="checkbox"/> 심장 <input type="checkbox"/> 간 <input type="checkbox"/> 호흡기 <input type="checkbox"/> 장루요루 <input type="checkbox"/> 지적 <input type="checkbox"/> 자폐 <input type="checkbox"/> 정신 <input type="checkbox"/> 뇌전증 <input type="checkbox"/> 중복
	등록한 장애등급 (      )급
8) 주거형태	<input type="checkbox"/> ① 아파트 <input type="checkbox"/> ② 단독주택 <input type="checkbox"/> ③ 다세대/빌라 <input type="checkbox"/> ④ 기타
9) 주택소유	<input type="checkbox"/> ① 자가 <input type="checkbox"/> ② 전세 <input type="checkbox"/> ③ 보증금 월세 <input type="checkbox"/> ④ 무보증금 월세 <input type="checkbox"/> ⑤ 영구임대 <input type="checkbox"/> ⑥ 기타
10) 수급여부	<input type="checkbox"/> ① 비해당 <input type="checkbox"/> ② 수급자 <input type="checkbox"/> ③ 차상위계층
11) 일상생활	※다음의 항목에서 일상생활에 문제가 있는 경우 모두 선택해주세요
	<input type="checkbox"/> ① 목욕하기 <input type="checkbox"/> ② 옷입기 <input type="checkbox"/> ③ 화장실이용하기 <input type="checkbox"/> ④ 이동하기 <input type="checkbox"/> ⑤ 소변관리하기 <input type="checkbox"/> ⑥ 음식물섭취하기
12) 만성질환	※현재 앓고 있는 만성질환이 있는 경우 모두 선택해주세요
	<input type="checkbox"/> 관절염 <input type="checkbox"/> 고혈압 <input type="checkbox"/> 요통 및(또는) 좌골통 <input type="checkbox"/> 신경통 <input type="checkbox"/> 골다공증 <input type="checkbox"/> 디스크 <input type="checkbox"/> 당뇨병 <input type="checkbox"/> 백내장 <input type="checkbox"/> 심장질환 <input type="checkbox"/> 기관지염 및 천식 <input type="checkbox"/> 기타(직접기입 :                      )

\*\*\* 긴 시간동안 조사에 성심성의껏 응답해 주셔서 감사드립니다 \*\*\*

〈서식 제19호〉 특화서비스 제공 계획서

특화서비스 제공 계획서						
집 단 유 형	<input type="checkbox"/> 은둔형 집단 <input type="checkbox"/> 우울형 집단		성 명			
생 년 월 일	0000-00-00	연 령	만 00세	성 별	<input type="radio"/> 남	<input type="radio"/> 여
상 담 결 과	주요 생활문제와 욕구의 우선순위	(고독사위험군) 1. 사회관계단절 2. 고독사 위험 3. 그 다음에 중요 생활문제 우선순위 따라 기록  (자살위험군) 1. 우울증 2. 자살위험 3. 사회관계위축 4. 다음에 중요 생활문제 우선순위따라 기록				
	노 인 의 강 점 과 자 원	1. 장점을 최소한 2가지 이상 기술 2. 3. 4.				
	외 부 의 지 지 체 계 와 서 비 스 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등)	1. 가족: 각각을 구분하여 기록 2. 친구: 3. 이웃 및 기타: 4. 공식지지체계:				
서 비 스 목 표	1. 주요 생활문제와 욕구의 우선순위에 따른 서비스 목표 기입 2. 3. 4.					
서 비 스 계 획	문제와 욕구	서비스 목표	서비스 내용	실 행 방 법	비	고
조 사 자 ( 상 담 자 ) 의 견						
점 검 자 의 견				점 검 자 명		



〈서식 제20호〉 특화서비스 제공 안내서

특화서비스 제공 안내서																																			
신청인	성 명		생년월일		전화번호																														
	주 소				휴대전화																														
<p>1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 특화서비스 이용자로 선정되었음을 알려드립니다.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">신청인과의 관계</th> <th style="width: 20%;">대상자 성명</th> <th style="width: 20%;">생년월일</th> <th style="width: 20%;">서비스 개시일</th> <th style="width: 25%;">비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">서비스 내용</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">수행기관</td> <td style="text-align: center;">기관명</td> <td colspan="3"> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">주소</td> <td> </td> <td style="text-align: center;">담당자</td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td style="text-align: center;">연락처</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 거주 지역, 세대구성, 수급권, 타 재가복지서비스 등의 변동이 있을 시에는 반드시 관할 주민센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등</li> <li>- 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 경우</li> </ul>						신청인과의 관계	대상자 성명	생년월일	서비스 개시일	비 고						서비스 내용					수행기관	기관명				주소		담당자						연락처	
신청인과의 관계	대상자 성명	생년월일	서비스 개시일	비 고																															
서비스 내용																																			
수행기관	기관명																																		
	주소		담당자																																
				연락처																															
<p>기타사항(동의필요사항)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 보호자에게 연락을 취할 수 있습니다.</li> <li>- 서비스 신청인의 신변 및 안전확보를 위해 관할 주민센터 등 관계기관에 협조하여택내 임의개방을 취할 수 있습니다.</li> </ul>					<input type="checkbox"/> 동의																														
<p>1. 서비스 신청에 대하여 심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 특화서비스 수행기관 담당자를 찾아주시면 자세히 안내를 해드리겠습니다.</p> <p>2. 서비스 제공기간 중 인적사항 및 서비스 지급정지 사유의 소명 등 변동사항 발생 시 특화서비스 수행기관에 신고하시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">년    월    일</p> <p style="text-align: center; margin-right: 50px;">담당자 : 직급    성명</p> <p style="text-align: center; margin-right: 50px;">문의 전화번호:</p> <p style="margin-top: 20px;">특화서비스 수행기관명 / 직인</p>																																			

〈서식 제21호〉 특화서비스 점검지(혹은 평가지)

특화서비스 점검지(평가지)										
일	자	0000년 00월 00일			조사자					
유구	형분	<input type="checkbox"/> 정기 재사정			장소	<input type="checkbox"/> 가정방문	<input type="checkbox"/> 기관내방	정수동	보집의	<input type="checkbox"/> 동의
		<input type="checkbox"/> 수시 재사정				<input type="checkbox"/> 전화	<input type="checkbox"/> 기타 ( )			<input type="checkbox"/> 비동의
집단 유형		<input type="checkbox"/> 은둔형 집단			<input type="checkbox"/> 우울형 집단			성명		
생년월일	0000-00-00			연령	만 00세		성별		<input type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여	
주소										
연락처		000-000-0000	가족(지인)연락처		000-000-0000(관계: )					
서점검 및 평가 결과	비 스크 과	주요 생활문제와 욕구의 변화내용		(고독사위험군) 1. 사회관계단절 2. 고독사 위험 3. 초기사정에 비해 변화된 내용을 상세 기입  (자살위험군) 1. 우울증 2. 자살위험 3. 사회관계위축 4. 초기사정에 비해 변화된 내용을 상세 기입						
		노인 의 강점 과 자원 변화 내용		1. 초기사정에 비해 변화된 내용을 상세 기입 2. 3. 4.						
		외부 의 지지 체계 와 서 비 스 (가족, 이웃, 친구, 공공기관 등) 변화 내용		1. 가족: 각각을 구분하여 초기사정에 비해 변화된 내용을 상세 기입 2. 친구: 3. 이웃 및 기타: 4. 공식지지체계:						
서목	비 스크 표	1. 서비스 점검 및 조정에 따른 변화된 서비스 목표 기입 2. 3. 4.								
서 계	비 스크 획	문 제 와 욕 구	서 비 스 목 표	서 비 스 내 용	실 행 방 법	결 과	유지, 추가, 강화, 종결, 감소			
조사자 (상담자) 의견										
점검자의							점검자명			

〈서식 제22호〉 특화서비스 척도검사지(사후척도검사지)

생활에 대한 의견 조사(사후)			
본 조사는 도움이 필요할 때 어떻게 도와드릴 수 있을지 그 방법을 마련하기 위해 실시되는 조사입니다. 제공한 모든 정보는 <b>통계법에 따라 비밀이 철저히 보장됩니다.</b> 조사원의 질문을 들으시고 해당되는 내용에 응답해주시기 바랍니다.			
기관고유번호	노인번호	조사일시	조사원서명
		20 . . .	

**1. 생활**

1. 현재 생활을 묻는 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주시시오.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다
1) 나는 내 주위 사람들과 기분이 통한다	①	②	③	④
2) 나는 사람들과의 교제가 부족하다	①	②	③	④
3) 나는 의지할 사람이 한 사람도 없다	①	②	③	④
4) 나는 혼자라고 느끼지 않는다	①	②	③	④
5) 나는 친구들 모임에 속해 있다	①	②	③	④
6) 나는 내 주위 사람들과 많은 공통점을 가지고 있다	①	②	③	④
7) 나는 더 이상 아무하고도 가깝지 않다	①	②	③	④
8) 주위 사람들은 나의 관심사와 생각들을 나와 함께 나누지 않는 것 같다	①	②	③	④
9) 나는 외향적이다	①	②	③	④
10) 나는 가깝게 느끼는 사람들이 있다	①	②	③	④
11) 나는 혼자 남겨진 느낌이 든다	①	②	③	④
12) 사람들과 나와의 교제는 곁도는 느낌이 든다	①	②	③	④
13) 내가 만나는 어느 누구도 나를 잘 알지 못한다	①	②	③	④
14) 나는 다른 사람들로부터 소외감을 느낀다	①	②	③	④
15) 내가 교제를 원할 때는 언제나 친구들을 사귄 수 있다	①	②	③	④
16) 나를 진심으로 이해해 주는 사람들이 있다	①	②	③	④
17) 나는 소외된 것 같아 슬픈 느낌이 든다	①	②	③	④
18) 사람들은 내 주위에 있는 것뿐이지 진정 나와 함께 있는 것은 아니다	①	②	③	④
19) 나와 함께 얘기를 나눌 수 있는 사람들이 있다	①	②	③	④
20) 나는 의지할 사람들이 있다	①	②	③	④

II. 삶에 대한 생각

2. 다음의 질문은 삶에 대한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

질문사항	본인의 생각
1) 살고 싶은 소망은?	<input type="checkbox"/> ① 보통 혹은 많이 있다 <input type="checkbox"/> ② 약간 있다 <input type="checkbox"/> ③ 전혀 없다
2) 죽고 싶은 소망은?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 없다 <input type="checkbox"/> ② 약간 있다 <input type="checkbox"/> ③ 보통 혹은 많이 있다
3) 살고 싶은 또는 죽고 싶은 이유는?	<input type="checkbox"/> ① 사는 것이 죽는 것보다 낫기 때문에 <input type="checkbox"/> ② 사는 것이나 죽는 것이나 마찬가지이므로 <input type="checkbox"/> ③ 죽는 것이 사는 것보다 낫기 때문에
4) 실제로 자살 시도를 하려는 욕구가 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 없다 <input type="checkbox"/> ② 약간 있다 <input type="checkbox"/> ③ 보통 혹은 많이 있다
5) 별로 적극적이지는 않고 수동적인 자살 욕구가 생길 때는 어떻게 하시겠습니까?	<input type="checkbox"/> ① 생명을 건지기 위해 필요한 조치를 미리 할 것이다 <input type="checkbox"/> ② 삶과 죽음을 운명에 맡기겠다 <input type="checkbox"/> ③ 살기 위한 노력을 하지 않겠다
6) 자살하고 싶은 생각이나 소망이 얼마나 오랫동안 지속됩니까?	<input type="checkbox"/> ① 잠깐 그런 생각이 들다가 곧 사라진다 <input type="checkbox"/> ② 한동안 그런 생각이 계속된다 <input type="checkbox"/> ③ 계속, 거의 항상 그런 생각이 지속된다
7) 얼마나 자주 자살하고 싶은 생각이 듭니까?	<input type="checkbox"/> ① 거의 그런 생각이 들지 않는다 <input type="checkbox"/> ② 가끔 그런 생각이 든다 <input type="checkbox"/> ③ 그런 생각이 계속 지속된다
8) 자살 생각이나 소망에 대한 당신의 태도는?	<input type="checkbox"/> ① 절대로 받아들이지 않는다 <input type="checkbox"/> ② 크게 개의치 않는다 <input type="checkbox"/> ③ 그런 생각을 받아들인다
9) 자살하고 싶은 충동을 통제할 수 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 충분히 통제할 수 있다 <input type="checkbox"/> ② 통제할 수 있을지 확실할 수 없다 <input type="checkbox"/> ③ 전혀 통제할 수 없을 것 같다
10) 실제로 자살시도를 하는 것에 대한 방해물이 있다면 어떠하겠습니까?(예:가족, 종교 등)	<input type="checkbox"/> ① 방해물 때문에 자살시도를 하지 않을 것이다 <input type="checkbox"/> ② 방해물 때문에 조금은 마음이 쓰인다 <input type="checkbox"/> ③ 방해물에 개의치 않는다

질문사항	본인의 생각
11) 자살에 대해 깊게 생각해본 이유는 무엇입니까?	<input type="checkbox"/> ① 자살에 대해 생각해본 적이 없다 <input type="checkbox"/> ② 주변 사람들을 조종하기 위해서 <input type="checkbox"/> ③ 주변 사람들의 관심을 끌고 보복하거나, 현실도피의 방법으로 <input type="checkbox"/> ④ 현실 도피적인 문제해결 방법으로
12) 자살에 대해 깊게 생각했을 때 구체적인 방법까지 계획했었습니까?	<input type="checkbox"/> ① 자살에 대해 생각해본 적이 없다 <input type="checkbox"/> ② 자살생각을 했으나 구체적인 방법까지는 생각하지 않았다 <input type="checkbox"/> ③ 구체적인 방법을 자세하고 치밀하게 생각해놓았다
13) 자살방법을 깊게 생각했다면 그것이 얼마나 현실적으로 실현 가능하며, 또한 시도할 기회가 있다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 방법도 현실적으로 실현 가능하지 않고, 기회도 없을 것이다 <input type="checkbox"/> ② 자살방법에 대한 시간과 노력이 필요하며, 기회가 쉽게 오지 않을 것이다 <input type="checkbox"/> ③ 생각한 방법이 현실적으로 실현 가능하며, 기회도 있을 것이다 <input type="checkbox"/> ④ 앞으로 기회나 방법이 생길 것 같다
14) 실제로 자살을 할 수 있는 능력이 있다고 생각하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 용기가 없고 너무 약하고 두렵고 능력이 없어서 자살을 할 수 없다 <input type="checkbox"/> ② 자살할 용기와 능력이 있는지 확인할 수 없다 <input type="checkbox"/> ③ 자살할 용기와 자신이 있다
15) 정말로 자살시도를 할 것이라고 확신하십니까?	<input type="checkbox"/> ① 전혀 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> ② 잘 모르겠다 <input type="checkbox"/> ③ 그렇다
16) 자살에 대한 생각을 실행하기 위해 실제로 준비한 것이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 없다 <input type="checkbox"/> ② 부분적으로 했다(예: 약을 사 모으기 시작함) <input type="checkbox"/> ③ 완전하게 준비했다(예: 약을 사 모았음)
17) 자살하려는 글(유서)을 쓴 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/> ① 없다 <input type="checkbox"/> ② 쓰기 시작했으나 다 쓰지 못했다. 단지 쓰려고 생각했다 <input type="checkbox"/> ③ 다 써 놓았다
18) 죽음을 예상하고 마지막으로 한 일은 무엇입니까? (예: 보험, 유언 등)	<input type="checkbox"/> ① 없다 <input type="checkbox"/> ② 생각만 해 보았거나 약간의 정리를 했다 <input type="checkbox"/> ③ 확실한 계획을 세웠거나 다 정리를 해 놓았다
19) 자살에 대한 생각을 다른 사람들에게 이야기한 적은 있습니까? 혹은 속이거나 숨겼습니까?	<input type="checkbox"/> ① 자살에 대해 생각해본 적이 없다 <input type="checkbox"/> ② 다른 사람에게 터놓고 이야기하였다 <input type="checkbox"/> ③ 드러내는 것을 주저하다가 숨겼다 <input type="checkbox"/> ④ 그런 생각을 속이고 숨겼다

Ⅲ. 감정

3. 다음 질문은 지난 한 주 동안의 본인의 감정 상태에 대한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

질문사항	예	아니오
1) 기본적으로 자신의 생활에 만족하십니까?		
2) 전에 하던 취미생활이나 활동을 많이 중단했습니까?		
3) 생활이 공허하다고 느낍니까?		
4) 흔히 지루하게 느낍니까?		
5) 기분이 좋은 상태입니까?		
6) 앞으로 불행한 일이 생길 것을 염려합니까?		
7) 대부분의 경우 행복하다고 느낍니까?		
8) 흔히 자신이 무력하다고 느낍니까?		
9) 새로운 사람을 만나는 것보다 집안에 있는 것을 더 좋아합니까?		
10) 다른 사람보다 더 기억력에 문제가 있다고 생각하십니까?		
11) 살아 있는 것이 행복한 일이라고 생각하십니까?		
12) 자신이 가치 없는 인생이라고 생각하십니까?		
13) 힘(기력)이 넘치는 상태입니까?		
14) 자신의 상태가 희망이 없는 상태라고 느낍니까?		
15) 다른 사람들이 당신보다 나은 상태라고 생각하십니까?		

Ⅳ. 가족과 친구

4. 현재 본인의 속마음을 터놓는 친구는 몇 명이나 되십니까? (                    )명
5. [4번]에서 응답한 친구 중 본 서비스를 통해 관계가 형성된 친구는 몇 명이나 되십니까?  
(            )명
6. 현재 가족들과 연락하십니까?  ① 연락한다     ② 연락 안한다
7. 만약 가족들과 연락하신다면 월 몇 번이나 연락하십니까? (            회 / 월)

V. 수행과정 평가

(이 항목은 서비스관리자가 작성하는 곳입니다)

질문사항	참여 횟수
1) 개별상담	회
2) 나들이	회
3) 집단활동	회
4) 집단치료	회
5) 자조모임(추가 자조모임 포함)	회
6) 중도탈락자 사후관리	회

\*\*\* 긴 시간동안 조사에 성심성의껏 응답해 주셔서 감사드립니다 \*\*\*

〈서식 제23-1호〉 특화서비스 종결 신청서

특화서비스 종결 신청서						
인 적 사 항	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소				휴대전화	
서 비 스 종 결	일 자	년 월 일 부터				
	사 유	<input type="checkbox"/> 시설입소 <input type="checkbox"/> 서비스 불필요 <input type="checkbox"/> 타 서비스 희망 <input type="checkbox"/> 기타 (                      )				
유의사항						확 인 (√ 체크)
1. 귀하가 신청하신 특화서비스가 위와 같은 사유로 종결됨을 안내드립니다. 2. 이후 특화서비스가 필요한 경우에는 다시 서비스를 신청 하실 수 있습니다.						<input type="checkbox"/> 동의
상기인은 위와 같은 사유로 특화서비스 이용 종결을 신청합니다.  년      월      일  신청인(대리 신청인 <sup>3)</sup> ) 성명 :                      (서명 또는 인) 신청인과의 관계 :                                  (대리 신청의 경우)  특화서비스 수행기관장 (직인)						

3) 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						
인적사항	성 명		생 년 월 일		담 당 자	
	주 소			연 락 처		
서비스 종결 사유	종 결 사유	<input type="checkbox"/> 본인 신청	본인 또는 가족이 서비스수혜를 거부하는 경우, 시설 입소 등			
		<input type="checkbox"/> 장기간 쓰쓰 중지	서비스 제공 중지기간이 3개월을 초과하는 경우			
		<input type="checkbox"/> 수행인력 안전 등	수행인력의 안정상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우			
		<input type="checkbox"/> 전출	전출로 인해 수행기관이 변경된 경우			
		<input type="checkbox"/> 사망	사망에 의한 종결처리			
서비스 종결 내용	비 고 사항					
사 후 관 리 계 획	<input type="checkbox"/> 미해당	<input type="checkbox"/> 사후관리	(사후관리 기간 : )			
처리일시				처리자		

〈서식 제24호〉 특화서비스 개인 사례(상담) 일지

개인 사례(상담) 일지 ( 회기)						
상 담 자	성 명					
참 여 자	성 명	생 년 월 일	집 유	단 형	<input type="checkbox"/> 은둔형 집단 <input type="checkbox"/> 우울형 집단	
일 자	20 . . . ( ) 00:00~00:00( 분)					
구 분	상 담 유 형	<input type="checkbox"/> 방문상담 <input type="checkbox"/> 집단활동	<input type="checkbox"/> 유선상담 <input type="checkbox"/> 기타	기 타 사 항	( 직 접 입 력 )	
내 용	상세내용					비고
	<i>*사례관리, 상담, 관찰 등 주요내용 작성</i>					
개입지원 필요사항						
개입계획						
차기계획	차기일시	20 . . . ( ) / 00:00				
접 검 자 의 권				접검자	서명	

〈서식 제25호〉 특화서비스 사후관리 일지

특화서비스 사후관리 일지						
상 담 자	성 명					
대 상 자	성 명		생 년 월 일		집 유 단 형	<input type="checkbox"/> 은둔형 집단 <input type="checkbox"/> 우울형 집단
일 자	20 . . . ( ) 00:00~00:00( 분)					
구 분	상 담 유 형	<input type="checkbox"/> 방문상담 <input type="checkbox"/> 유선상담 <input type="checkbox"/> 기타(                    )				
내 용	상세내용					비고
	<i>*상담, 관찰 등 주요내용 작성</i>					
개입지원 필요사항						
개입계획						
중간관리자 의견				중간관리자		

<서식 제26호>특화서비스 집단 프로그램 일지

집단 프로그램 ( )회기 일지			
집 단 유 형	<input type="checkbox"/> 은둔형 집단 <input type="checkbox"/> 우울형 집단		집 단 명
프 로 그 램 유 형	<input type="checkbox"/> 집단활동 <input type="checkbox"/> 집단치료		<input type="checkbox"/> 나들이 <input type="checkbox"/> 자조모임
일 시	20 . . . (0)	장 소	집 단 지 도 자
명 단	참여자	참여노인 이름 모두 기입	
	불참자	불참노인 이름 모두 기입	
회 기 별 집 단 목 표	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>		
주 요 상 담 내 용 (치 료, 활 동 등)	집단 프로그램의 주요한 내용과 절차를 내용만 알아볼 수 있게 간단하게 기입함		
집 단 과 정 · 역 동	참 여 도 와 집 단분위기	간략하게 기입	
	성 원 간 계 특 성	성원 간 갈등이 있거나 소원하고, 친밀한지 상세히 기록	
	성 원 의 특 징	누가 우울하고, 자살과 관련된 정서적 실마리를 표현하는지, 정서가 불안정한지를 상세히 기록	
	성 원 의 특 징 행 동	성원 중에 저항, 거부 또는 지나친 수용과 순종적 태도와 행동을 보이는지 상세히 기록	
	기 집 단 역 동	그 외에 꼭 기록해야 할 내용을 상세히 기록	
S O C I O G R A M (2, 8, 16, 24회기)	2, 8, 16, 24회기에는 소시오그램을 작성하고 그에 대한 평가와 대안을 기입		
성 원 개 인 참 여 관 찰 결 과	이--	집단활동 회기 중에 보인 특징적 정서, 행동이나 태도, 다른 성원과의 관계(특히 친구 될 가능성이나 미워하는 성원)를 상세히 기술함 여기에 기록한 것은 '개인 사례관리(상담 일지)'의 해당하는 일자에 그대로 복사하여 붙여서 개인의 집단활동 기록도 유지	
	권--		
	장--		
집 단 프 로 그 램 회 기 총 평	집단지도자 역할을 한 사람이 총평을 기입 [집단치료 수행기관의 경우 집단활동 2, 8, 16, 24회기에는 집단치료 진행과정과 참여 성원의 변화 정도 등을 전반적으로 점검하고 평가한 내용을 기록		
차 기 상 담 계 획	일 시	20 . . . (0)	장 소
	주 요 내 용		
	준 비 사 항		
점 의 자 견			점 검 자

〈서식 제27호〉 특화서비스 집단 프로그램 강사 일지

집단 프로그램 ( ) 회기 강사 일지			
집단 유형	<input type="checkbox"/> 은둔형 집단 <input type="checkbox"/> 우울형 집단		집단명
집단 프로그램 유형	<input type="checkbox"/> 집단활동 ( 내용 작성 ) <input type="checkbox"/> 집단치료 <input type="checkbox"/> 자조모임 <input type="checkbox"/> 추후 자조모임		
일시	20 . . .(0)	장소	강사명
명단	참여자	참여노인 이름 모두 기입	
	불참자	불참노인 이름 모두 기입	
회기 별 집단 목표	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>		
주요 상담 내용 (치료, 활동 등)	집단 프로그램의 주요한 내용과 절차를 내용만 알아볼 수 있게 간단하게 기입		
전체 집단의 집단과정·역동	참여도와 집단 분위기	성원이 적극적 또는 소극적으로 참여했는지, 집단활동하는 동안의 전반적인 집단의 분위기가 어떠한지 간략하게 기입	
	성원 관계 특성	성원 간 갈등이 있거나 소원하고, 친밀한지 상세히 기록	
	성원 의 특 징 적 정 서	누가 우울하고, 자살과 관련된 정서적 실마리를 표현하는지, 정서가 불안정한지를 상세히 기록	
	성원 의 특 징 적 행 동	성원 중에 저항, 거부 또는 지나친 수용과 순종적 태도와 행동을 보이는지 상세히 기록	
	기 집 단 역 동	그 외에 꼭 기록해야 할 내용을 상세히 기록	
집단 프로그램 회기 총평	강사가 전체적인 집단활동 과정과 결과를 평가하고 그 내용을 기록		
차기 집단 활동 계획	일시	20 . . .(0)	장소
	주요 내용		
	준비 사항		

〈서식 제28호〉 특화서비스 자문 요청·결과보고서

자문 요청·결과보고서						
수행기관명					연락처	
중간관리자	직위		성명		서비스관리자	
자문요청일	20 . . .(0)					
자문요청내용	자문요청사항을 상세하게 기입					
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 제29호〉 특화서비스 프로그램 변경 신청서

프로그램 변경 신청서					
수행기관명				연락처	
중간관리자	직위		성명		서비스관리자
신청일	20 . . .(0)	신청사유	<input type="checkbox"/> 프로그램 변경 <input type="checkbox"/> 프로그램 연기 <input type="checkbox"/> 프로그램 삭제 <input type="checkbox"/> 기타		
변경사유	<i>변경사항과 변경사유를 여기에 상세하게 기입</i>				
사업변경내용	변경 전		변경 후		
	집단유형		집단유형		
	세부사업		세부사업		
자문회신자			자문회신일	20 . . .(0)	
자문내용	검토결과	<input type="checkbox"/> 승인 <input type="checkbox"/> 검토 <input type="checkbox"/> 기각			

〈서식 제30호〉 특화서비스 집단 프로그램 계획서

<b>특화서비스 집단 프로그램 계획서</b>																																									
수행기관명				연락처																																					
중간관리자	직위		성명	전담 사회복지사																																					
제출일	20 . . . (0)																																								
집단 프로그램명																																									
집단 프로그램 개요	<p>1) 집단 프로그램 목표</p> <p>2) 집단 프로그램 실행 근거(기획한 근거는 무언인가?)                      * 집단 프로그램이 우울증 경감, 자살 예방에 유용하다는 수행기관의 경험적 근거, 이론적 배경 제시</p> <p>3) 집단 프로그램 참여 인원 및 수행인력</p> <p>4) 집단 프로그램 시행 시기, 시행횟수 및 시간</p>																																								
집단 세부 프로그램 내용	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">회기</th> <th style="width: 30%;">회기별 주제</th> <th style="width: 30%;">활동</th> <th style="width: 30%;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>프로그램 소개 및 인사 나누기</td> <td>프로그램 목적 및 진행 과정 소개 참여자 자기소개</td> <td>이름표 등 준비</td> </tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>					회기	회기별 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			
회기	회기별 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																																									
집단 프로그램 평가 계획	<p>* 사전-사후 척도검사 : [우울척도, 자살생각척도, 고독감 척도]를 필수로 실시하면서 표준화된 척도 추가 사용 가능</p> <p>* 집단 프로그램 참여자 인터뷰, 집단 프로그램 일지 분석 등</p>																																								
수행기관 자원 활용 방안	<p>* 수행기관의 시설자원(집단 프로그램으로 활용 가능한 공간, 이동서비스에 투입 가능한 차량 등) 및 수행인력 투입계획</p>																																								