

발 간 등 록 번 호

11-1352000-100455-10

OPEN

공공누리

출처표시

상업금지

변경금지

공공저작물 자유이용허락

2026년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



2025년 취약노인보호사업 공모전 사진분야 대상작을 모티브로 함



보건복지부



노인맞춤돌봄서비스

CONTENTS | 차례

I

PART

노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

1. 추진경과	2
2. 추진배경	2
3. 추진방향	3
4. 서비스 개요	4
5. 서비스 제공체계	10
6. 추진체계별 역할	11
7. 추진 법적근거	23

II

PART

노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

1. 서비스 대상자 선정	28
2. 서비스 제공	50
3. 재사정	55
4. 서비스 종결	57
5. 사후관리	59
6. 이의신청	61

III

PART

노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 선정

1. 권역설정 및 지역수행기관 선정	64
2. 광역지원기관 선정	72

IV
PART

노인맞춤돌봄서비스 사업관리

1. 조직 및 주요업무	76
2. 사업관리	80
3. 종사자 채용 및 관리	81
4. 행정사항	96

V
PART

노인맞춤돌봄서비스 제공 서비스

1. 2026년 중점 제공 서비스	108
2. 제공서비스 목적과 영역	115

VI
PART

퇴원환자 단기집중 서비스

1. 퇴원환자 단기집중 서비스 개요	122
2. 퇴원환자 단기집중 서비스 세부 내용	125
3. 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 매뉴얼	133
4. 거점수행기관 및 사업관리	145

CONTENTS | 차례

VII PART

붙임 서식

〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서	154
〈서식 제2호〉 위임장	156
〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지	157
〈서식 제4호〉 노인맞춤돌봄서비스 상담지	158
〈서식 제5호〉 특화지원 서비스 심화조사지(선별조사지)	159
〈서식 제6호〉 퇴원환자 단기집중 서비스 심화조사 및 서비스 상담지	162
〈서식 제7호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서	166
〈서식 제8-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상)	167
〈서식 제8-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상제외)	168
〈서식 제8-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(종결)	169
〈서식 제9-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서	170
〈서식 제9-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공(예정) 안내서(이용대기자)	171
〈서식 제9-3호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(일반돌봄군)	172
〈서식 제9-4호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(중점돌봄군)	174
〈서식 제9-5호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(퇴원후돌봄군)	176
〈서식 제10호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공지	178
〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄서비스 중지 신청서	179
〈서식 제12-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서	180
〈서식 제12-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서	181
〈서식 제13호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고양식	182
〈서식 제14호〉 이의신청서	183
〈서식 제15호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 지역수행기관 신청서	184
〈서식 제16호〉 노인맞춤돌봄서비스 사업 지역수행기관 표준 계약서 양식	190
〈서식 제17호〉 민간위탁 노동자 근로조건 보호 협약서	194
〈서식 제18-1호〉 표준근로계약서-전담사회복지사	195
〈서식 제18-2호〉 표준근로계약서-생활지원사	198

〈서식 제18-3호〉 표준근로계약서-돌봄제공인력	201
〈서식 제19호〉 보안서약서	204
〈서식 제20호〉 모니터링-서비스 제공기관 기록지(의료·요양 통합돌봄사업안내 참고)	205
〈서식 제21호〉 퇴원환자 단기집중 서비스 돌봄제공인력풀 관리대장(참고)	206
〈서식 제22호〉 돌봄제공인력 업무일지(필요시)	207
〈서식 제23호〉 돌봄제공인력 근무편성표	208
〈서식 제24호〉 돌봄제공인력 근태관리서	209

2026년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



2025년 취약노인보호사업 공모전 사진분야 대상작을 모티브로 함



노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

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
 - * 노인돌봄기본·종합서비스, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 초기독거노인 자립지원 사업 등 노인 돌봄관련 6개 사업 통합 실시
- ('26년~) 퇴원환자 단기집중 서비스 신규추진 및 고위험군 특화지원 강화

2

추진배경

- (정책환경) 돌봄이 필요한 고령·독거노인의 급속한 증가, 가족돌봄의 약화, 노인의 사회적 관계망 악화로 돌봄의 사회화 요구
 - * 독거노인 : ('24) 219만명 → ('35) 364만명, 85세 이상 노인 : ('24) 106만명 → ('35) 188만명
 - * 노년기 자녀와 동거하는 것이 바람직 : ('08) 32.5% → ('17) 15.2% → ('20) 12.8% → ('23) 25.1%
 - * 가까운 친인척 왕래(주 1회 이상) : ('20) 4.7% → ('23) 3%, 친한친구·이웃 왕래(주 1회 이상) : ('20) 69.4% → ('23) 59.7%, 자녀 왕래(주 1회 이상) : ('20) 16.9% → ('23) 22.7%
- ▶ 건강한 노화(Healthy aging), 지역사회 거주(Aging in Place), 장기요양·요양병원 등 고비용 돌봄 진입 예방을 위한 예방적 돌봄 강화 필요
 - * 65세 이상 노인 총 진료비 : ('18) 31.8조원 → ('20) 37.6조원 → ('22) 45.7조원

3 추진방향

- 예방적 돌봄을 위한 욕구중심 맞춤형 서비스 제공
 - ▶ 장기요양 전단계의 취약노인에게 적절한 돌봄 제공으로 노후 삶의 질 향상, 상태 악화 방지, 장기요양 진입 예방
 - ▶ 노인의 상태와 욕구를 파악하여 개인별 서비스 제공계획을 수립하고 안전·사회 참여·생활교육·일상생활 지원 등 필요한 서비스를 맞춤형 제공
 - ▶ 돌봄제공인력(생활지원사 등)을 지지체계로 잔존능력을 최대로 유지하기 위한 신체·사회·정신건강 분야 다양한 참여형 서비스·프로그램 기획 제공
- 전달체계의 공공성·책임성 강화
 - ▶ 읍·면·동 신청접수, 대상 발굴, 서비스 제공계획 시·군·구 승인 등 서비스전달체계의 공적 개입 및 책임 강화
 - ▶ 지역별 책임 권역을 설정하고, 지역 내 공공성·전문성을 지닌 사회복지법인 및 비영리 법인 등을 지역수행기관으로 선정하여 서비스 공공성 및 자원연계 강화

한눈에 노인맞춤돌봄서비스의 특징

- ① 서비스 다양화, ② 참여형 서비스 기획 제공,
- ③ 개인별 맞춤형 서비스 제공, ④ AI·디지털기술을 활용한 돌봄서비스 강화,
- ⑤ 생활권역별 지역수행기관 책임 운영,
- ⑥ 퇴원환자·은둔·우울 등 취약노인에 대한 특화 서비스 제공

- 2026년 중점 추진사항
 - ▶ (통합돌봄체계 연계) 통합돌봄체계 시행에 따른 지역사회 통합지원관점에서의 노인맞춤돌봄서비스 추진 및 연계(대상자 발굴·판정·제공)
 - ▶ (예방적 서비스 및 자원연계) 낙상 예방 교육, 우울, 정서, 인지 기능 모니터링을 강화하여 고위험군 특화지원 및 지역 내 자원(전문기관) 연계 강화
 - ▶ (퇴원환자 단기집중 서비스) 일시적 입원으로 인한 퇴원환자의 장기요양진입을 방지하기 위해 영양가사동행 등 단기·집중 돌봄서비스 마련 운영

4

서비스 개요

가. 서비스 목적

- 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후 생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방

나. 서비스 대상

- 65세 이상 노인 중 소득자격①국민기초생활수급자, ②차상위계층 또는 ③기초연금 수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자
 - ▶ (연령기준) 65세 이상(65세 미만의 경우 예외승인 불가)
 - ▶ (소득기준) ①국민기초생활수급자, ②차상위계층 또는 ③기초연금수급자
 - ▶ (요보호기준) 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
 - ▶ (제외기준) 유사중복사업 자격 해당자
 - 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로, ①~⑤까지의 유사중복사업을 노인 맞춤돌봄서비스보다 우선적으로 제공
 - 단, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능
 - * 돌봄통합지원법에 근거한 국가 및 지방자치단체의 서비스를 이용하는 경우라도, 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄 필요성 등을 고려·판단(예 : ○○시 도시락배달서비스 - 유사중복 미해당, ○○시 돌봄SOS - 유사중복 미해당)

유사중복사업 자격 해당자

① 노인장기요양보험 등급자

- * 노인장기요양보험은 노인맞춤돌봄서비스의 선순위로서 장기요양 등급자가 장기요양을 포기하고 노인맞춤돌봄서비스를 신청하는 것은 불가함
단, 1) 장기요양 등급 유효기간 만료자는 신청 가능하고 2) 노인장기요양보험 등급포기자가 요청하고, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 신청 가능
- * 장기요양등급 판정 내역은 읍·면·동 담당공무원이 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 확인하거나 대상자가 입증서류(장기요양보험결정서 등) 제출

② 가사·간병 방문지원사업 이용자

③ 국가보훈부 보훈재가복지서비스 이용자

④ 장애인 활동지원 사업 이용자

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

- ※ 노인맞춤돌봄서비스는 돌봄이 필요한 노인에게 다양한 서비스를 통합적으로 제공함을 목표로 하고 있으며, 이용자의 상태변화에 적합한 서비스를 제공하기 위해 노인맞춤돌봄서비스의 보완적 서비스로 재가노인지원서비스를 연계할 수 있음

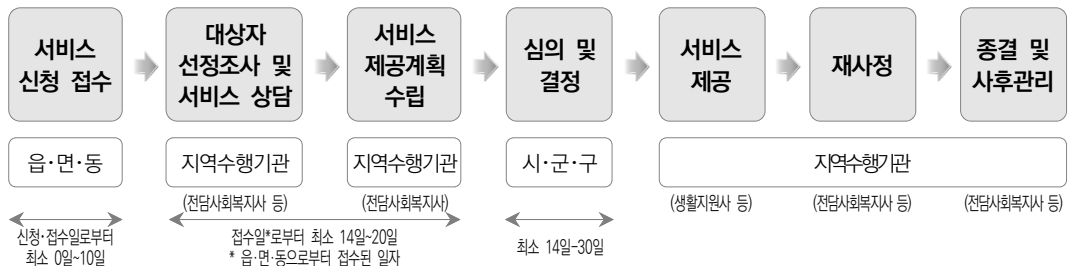
P/A/R/I

I

노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

다. 서비스 제공절차

※ 통합돌봄체계를 통해 의뢰된 퇴원후돌봄군·중점돌봄군은 별도 제시된 기준을 따름



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

라. 대상자 구분

○ 대상자 선정 조사지를 통해 사회-신체-정신영역의 돌봄필요도에 따른 대상자 군 결정

▶ 본 사업 대상

1) 퇴원후돌봄군

- 급성기병원 또는 요양병원 등에서 퇴원 후 일정기간 집중돌봄이 필요한 노인
- * 월 44시간 이하의 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 가능

2) 중점돌봄군

- 거동불편 등 신체적인 기능제한으로 일상생활지원 필요가 높은 노인
- * 월 20시간 이상 40시간 미만의 직접서비스 및 주기적인 가사지원서비스 제공 가능
- * 이용자의 신체적, 사회적, 정신적 상태 및 환경적 요인 등을 고려하여 충분한 서비스가 제공될 수 있도록 노력

3) 일반돌봄군

- 사회적인 관계단절 및 일상생활의 어려움으로 예방적 돌봄이 필요한 노인
- * 월 16시간 미만의 직접서비스 제공, 주기적인 가사지원서비스는 제공 불가

대상자 군	서비스 제공시간 및 범위
퇴원후돌봄군	• 월 44시간 이하 퇴원환자 단기집중서비스
중점돌봄군	• 월 20시간 이상~ 40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시)
일반돌봄군	• 월 16시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시)

※ 서비스 제공시간은 최소·최대 기준이므로 실제 제공시간은 이용자의 돌봄필요도, 지역수행기관의 제공여력 등에 따라 조정될 수 있음

▶ 사후관리 대상

- 종결자 중 사후관리가 필요한 자

마. 서비스 내용

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

* 개인별 돌봄욕구·필요정도에 따라 서비스 내용, 제공시간, 제공주기 등 결정

▶ 직접 서비스

① 안전지원

- 대상자의 전반적인 안전 여부를 점검하기 위하여 노인의 기본적인 신체적, 정신적, 사회적 안녕 여부는 물론 생활환경, 가구구조와 같은 환경여건까지 점검·지원하는 서비스
- (서비스 내용) 안부확인(전화, 방문, AI·디지털), 생활안전, 말벗, 정보제공

② 사회참여지원

- 대상자가 사회적 관계망을 형성·확장하여 사회적 교류와 활동을 유지하도록 지원하는 서비스
- (서비스 내용) 사회참여 활동, 자조모임 활동

③ 생활교육지원

- 사회적, 신체적, 정신적 기능을 유지하거나 악화를 지연·예방하기 위한 교육·프로그램을 제공하는 서비스
- (서비스 내용) 신체영역 활동, 정신영역 활동

④ 일상생활지원

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

⑤ 특화지원

- 우울·고독사·자살 등의 정서적 위험이 높은 취약노인을 대상으로 사례관리를 제공하는 서비스
- (서비스내용) 사례관리(개별상담·프로그램, 집단상담·프로그램, 치료지원)

⑥ 퇴원환자 단기지원

- 퇴원 후 일시적 돌봄이 필요한 노인의 재입원 예방과 일상회복 지원을 위해 영양·가사·동행 등 일상생활을 지원하는 서비스

- (서비스 내용) 퇴원환자 단기집중 서비스(영양지원, 가사지원, 동행지원)

▶ 연계 서비스

- 대상자의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원 물품이나 서비스를 연계 지원하는 서비스

- 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관은 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, 주거지원연계, 건강지원연계, 기타지원연계

▶ 사후관리 서비스

- 사후관리가 필요한 대상자에게 정기적인 모니터링 및 자원연계 실시

【 노인맞춤돌봄서비스의 내용 】

구분	대분류	중분류	소분류
직접 서비스	안전지원	• 안부확인 서비스	- 전화 안부확인 - 방문 안부확인 - 시·디지털 안부확인
		• 생활안전 서비스	- 생활안전점검·관리
		• 말벗 서비스	- 지지·격려·공감
		• 정보제공 서비스	- 사회·재난대응 정보제공 - 보건·복지 정보제공 - 기타생활 정보제공
	사회참여지원	• 사회참여 활동	- 사회관계활동 - 평생교육활동 - 여가문화활동 - 기타사회참여활동
		• 자조모임 활동	- 자조모임 활동지원
	생활교육지원	• 신체영역 활동	- 영양교육 프로그램 - 보건교육 프로그램 - 건강교육 프로그램
		• 정신영역 활동	- 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램
	일상생활지원	• 이동활동지원	- 외출동행
		• 가사활동지원	- 식사관리 - 청소관리
	특화지원	• 사례관리 서비스	- 개별상담·프로그램 - 집단상담·프로그램 - 치료지원
	퇴원환자 단기지원	• 퇴원환자 단기집중 서비스 (일상회복 패키지)	- 영양지원 - 가사지원 - 동행지원
연계 서비스		• 생활지원연계	- 생활용품 지원 - 식료품 지원 - 후원금 지원
		• 주거지원연계	- 주거위생개선 지원 - 주거환경개선 지원
		• 건강지원연계	- 의료연계 지원 - 건강보조 지원
		• 기타지원연계	- 기타 서비스 연계

P/A/R/I

I

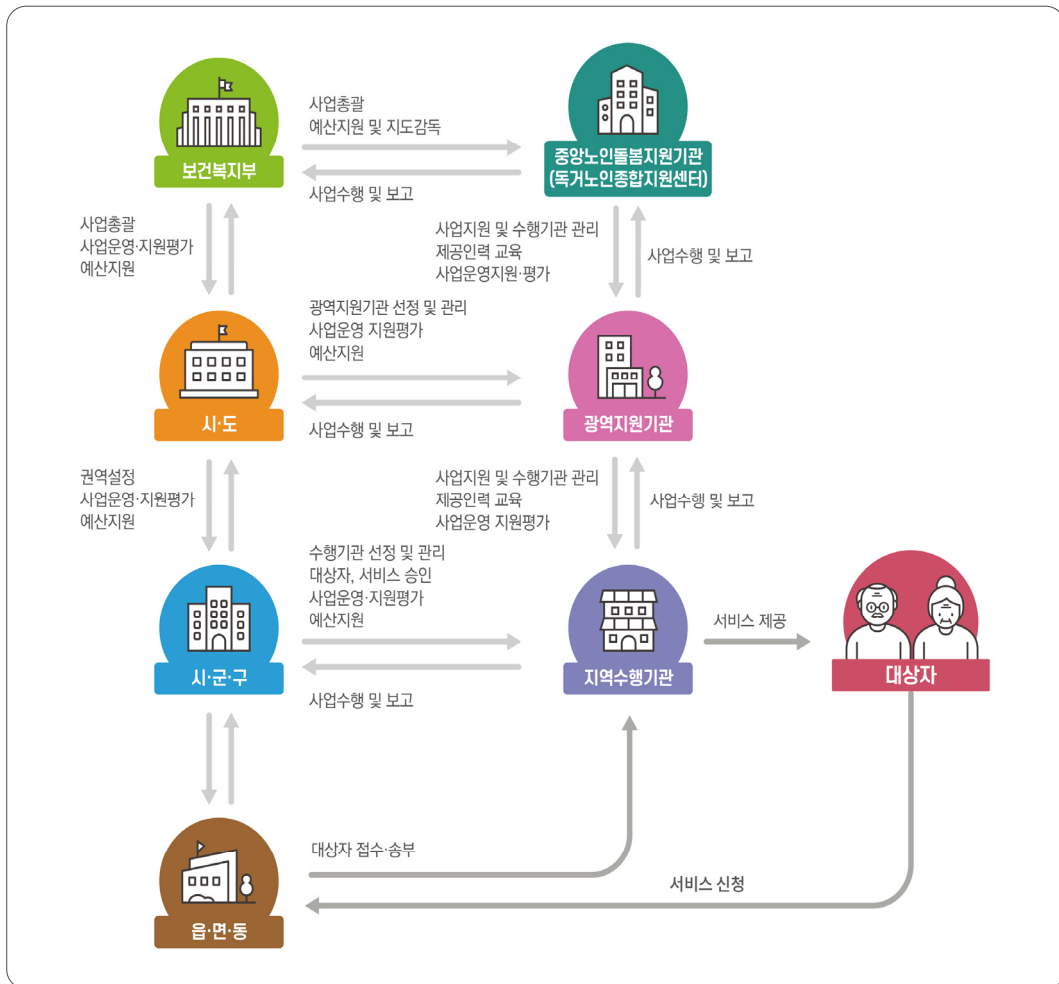
노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

바. 서비스 제공기간

● 시·군·구의 서비스 이용 자격 승인 익일로부터 1년

- * 1년 도래 전 '재사정'을 통해 서비스 제공여부를 다시 결정
- * 퇴원후돌봄군은 별도의 서비스 제공기간을 적용함

5 서비스 제공체계



6

추진체계별 역할

P/A/R/I

I

노인맞춤돌봄서비스 추진 개요

가. 보건복지부

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

나. 지방자치단체

○ 광역자치단체(시·도)

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

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

▶ 광역지원기관 선정 및 운영 지원

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

- 선정권자 : 시·도지사

- 위탁기간 : 2년~5년

* 단 정책변경, 위탁계약 미이행, 현장지도감독결과, 광역지원기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 현재지 곤란하다고 판단될 시 위탁계약 중도 해지 가능

- 관할 시·군·구 지역수행기관의 업무를 지원할 수 있도록 광역지원기관을 선정
- 광역지원기관 변경 시 종사자 고용 관련 사항, 관련 문서 인계 등 제반사항 조치 철저
- 광역지원기관의 원활한 운영을 위한 재정, 인력 등의 제반 환경 지원

▶ 광역지원기관 관리·감독

- 시·도는 광역지원기관의 사업수행 및 예산운영 등 사업전반에 대해 정기 및 수시 점검(상시관리·점검)

▶ 시·군·구 사업 관리, 교육·홍보 등 지원

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

연표 광역유관기관 네트워크 예시

- ▶ 시·도 광역치매센터, 노인보호전문기관 등 네트워크 회의
- ▶ 시·도 민간사회복지시설협회 지회(노인복지관협회, 재가노인복지협회, 사회복지관협회 등)

▶ 국고보조금 정산 보고

- 시·도는 회계연도 말을 기준으로 정산을 거쳐 예산잔액 반납 조치

▶ 사업 추진관련 시·군·구 자료 취합·제출

○ 기초자치단체(시·군·구)

▶ 시·군·구 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 중순)

- (권역설정) 지역 내 노인인구, 복지서비스의 인프라 등을 고려하여 노인맞춤돌봄 서비스 권역 설정 계획을 수립

* 권역 설정 변경(확대·통합·축소) 필요 시 시·도 및 보건복지부와 협의 후 조정 가능

- (발굴계획) 통합돌봄지원체계, 읍·면·동 행정복지센터, 지역수행기관, 통반장 등을 통해 현황조사, 조건별* 현황조사, 단전·단수 가구 방문 등 지자체 실정에 맞는 방안을 선택하여 지역 내 도움이 필요한 취약노인가구를 효율적으로 발굴할 수 있도록 계획 수립

* 65세 진입노인, 75세 진입노인, 사별로 인한 독거노인 진입노인 등

▶ 대상자 보호대책(혹한기·혹서기 등) (시·군·구) 마련

▶ 지역수행기관 사업계획 승인

* 시·군·구는 필요한 경우 지역수행기관에 사업계획의 변경·보완을 요구할 수 있음

▶ 지역수행기관 선정 및 운영 지원

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

- 선정권자 : 시장·군수·구청장

- 위탁기간 : 2년~5년

* 단, 정책변경, 위탁계약 미이행, 현장지도감독결과, 지역수행기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 현저히 곤란하다고 판단될 시 위탁계약 중도 해지 가능

- 지역수행기관의 원활한 운영을 위한 재정, 인력 등의 제반 환경 지원

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

▶ 지역수행기관 관리·감독

- 분기별 예산·사업 집행 실적 점검(상시관리·점검)

- 장기요양 방문요양급여를 제공하는 지역수행기관의 방문요양급여 수급자 규모를 분기별로 점검하고, 장기요양 유인 문제 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁 제한

- ▶ 지자체 자체사업 간 유사중복 여부 판단·결정
 - 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄필요성 등을 고려·판단하여 서비스별 세부제공 내용의 유사중복여부를 정하고 유사중복대상자 명단을 읍·면·동에 안내
- ▶ 서비스 대상자 선정 및 서비스 제공계획 승인 여부 등 결정
 - 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 등을 통해 서비스 대상자 및 서비스 제공계획의 적정성, 적합성을 판단하여 승인 여부 등 결정
- ▶ 노인맞춤돌봄협의체(이하 '협의체') 구성·운영

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

☐ 노인맞춤돌봄협의체 운영 예시

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

- (목적)

- 지역사회 내 노인복지 유관기관 간 상시적 협의 체계를 구축함으로써 노인돌봄 현안 등을 공유하고 발전 방향 등 논의 필요
- 신규 대상자 발굴 협력 및 지역사회 연속적 돌봄* 시행 등을 위해 요양과 돌봄 간 협력체계 구축 필요
 - * 노인의 신체적·정신적 기능 변화에 대응한 적절한 서비스를 적시에 제공
- 서비스 자격 결정 및 서비스 내용의 적정성 등을 심의하고 의사결정을 하기 위한 기구 필요

- (개최 시기) 안전 및 상황에 따라 분기별 1회 이상 정기 개최(수시 개최 가능, 지역에 따라 조정)

* 자격결정심의 필요 시 수시 개최 가능

- (회의 운영) 시·군·구 권역별*로 운영(필요시 시·군·구 전체회의 실시)

* 시·군·구 공무원을 권역별 책임 공무원으로 지정하여, 회의 참여 및 지원

- (참석 대상) 시·군·구 담당자(책임공무원), 관할 권역 내 읍·면·동 공무원, 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관장, 복지관장, 재가노인지원서비스센터장, 장기요양기관장, 지역사회활센터장, 보건소장, 치매안심센터장, 자원봉사기관장 등*

* 중간관리자급의 실무자 대참 및 임명 가능

- (회의 안전)

• 노인맞춤돌봄서비스 운영계획 및 모니터링

• 노인맞춤돌봄서비스 운영 관련 주요 현안사항 공유 및 논의

① 신규 대상자 및 위기·취약노인 발굴 계획, ② 지역 내 복지자원의 개발·연계,

③ 지역사회 노인 연속돌봄* 구축을 위한 기관 간 협력 방안 등

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

• 노인맞춤돌봄서비스 자격 결정 및 제공계획 심의 운영(p.44 심의 운영 참고)

• 노인맞춤돌봄서비스 이용자 자격 제한 적절성 검토 및 결정

▶ 지역수행기관 간 실무협의회 운영 지원

▶ 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 보건소·치매센터 등의 유관기관 협력체계 구축

- 유관기관 네트워크 회의 참여

- 대상자 발굴 및 프로그램 제공 시 상호 협력

• 보건소, 치매안심센터, 정신건강복지센터, 노인보호전문기관

- 유관기관 서비스 연계 의뢰

• 읍·면·동(통합사례관리), 경찰서·파출소(사고, 실종, 연락두절 등)

• 소방서(재난·안전 분야), 응급센터·의료기관·보건소(질병, 사고, 전염병 등)

▶ 지역수행기관 사업 관리, 교육·홍보 등 지원

- 기본급 외 기본급의 차액분, 복지포인트, 명절휴가비, 가족수당, 상여금, 식대, 교통·통신비, 직급수당, 흑서기·흑한기 수당 등 각종 수당 및 복리후생을 위한 경비를 지방비로 지원 가능
- 지역수행기관의 전담사회복지사 및 생활지원사가 교육에 적극 참여할 수 있도록 조치 및 독려
- 종사자 교육 및 서비스 대상자의 프로그램 실시를 위한 적절한 장소를 확보할 수 있도록 적극 지원 및 협조
- 「2026년 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침」에 따른 사업 관리 및 일모아시스템을 통한 입력 및 실적관리
 - * 해당 지침에 따라, 참여자의 주민등록번호, 취업취약계층 등의 정보를 수집할 수 있으며, 관련 업무를 위탁할 수 있음
- 지역수행기관 업무지원(지역수행기관 역할범위 조정, 안전위협, 서비스 거부자 관련 지원 등)
- 위기상황(사망, 자살, 폭력, 성폭력 등) 목격 또는 피해에 따른 상담, 프로그램 등 지원

▶ 사업 추진 관련 자료 취합·제출

▶ 국고보조금 정산 보고

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

○ 읍·면·동

▶ 노인맞춤돌봄서비스 담당자 교육 이수

- 읍·면·동 노인맞춤돌봄서비스 담당자가 교육에 적극 참여하도록 조치 및 독려
 - * 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 제공 교육 이수

▶ 시·군·구 사업계획에 따라 노인맞춤돌봄서비스 신규 대상자 발굴

- 사회보장정보시스템(이하 '행복e음')을 활용하여 취약노인(국민기초생활수급자, 차상위계층, 기초연금수급자) 중 누락된 지원대상자가 적절한 서비스를 받을 수 있도록 대상자 발굴 및 시·군·구 노인맞춤돌봄서비스 사업계획에 따라 돌봄이 필요한 취약노인 발굴
- 시·군·구 통합돌봄체계에 따른 노인맞춤돌봄서비스 이용자 발굴

▶ 노인맞춤돌봄서비스 신청접수

- 노인맞춤돌봄서비스 자격요건 확인 후 신청접수 처리
- 노인맞춤돌봄서비스 자격요건에 부합하지 않더라도 돌봄의 필요성이 높다고 판단되는 경우, 예외 신청을 통해 신청접수 처리 가능

▶ 지역수행기관 협조체계 구축

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

다. 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 및 광역지원기관

○ 중앙노인돌봄지원기관

- ▶ 보건복지부 전국 단위 노인맞춤돌봄서비스 운영 지원
- ▶ 사업지원 및 관리
 - (지역수행기관 지원) 모니터링, 컨설팅을 통한 업무 지원, 노무자문 지원
 - (종사자 지원) 교육 제공 및 지원, 정서 지원(심리상담, 프로그램 등)
- ▶ 서비스 개발·보급·관리 지원
- ▶ 사업 평가 관리 및 지원
- ▶ 사업 실적 및 통계관리
- ▶ 사업관련 시스템 운영관리
- ▶ 사랑잇기사업 추진 등 후원금품 모집·배분
- ▶ 중앙모니터링센터(☎1661-2129) 운영
- ▶ 기타 보건복지부가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무

○ 광역지원기관

- ▶ 광역지원기관 사업계획 수립 및 시·도에 제출(매년 1월 말)
- ▶ 시·도 광역 단위 노인맞춤돌봄서비스 운영지원
 - 지역 종사자 교육 및 관리, 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검, 지역수행기관 사업 평가 지원, 노무 자문 지원, 사업 관련 자료 취합 및 사업실적 관리 등

- 실무협의회(지역수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등) 운영
- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분, 컨설팅 진행 및 외부 자문 의뢰
- 중앙노인돌봄지원기관 협력 지원(사업 추진 관련 자료 제출, 점검지원 등)
- ▶ 기타 시·도가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
 - 노인돌봄 관련 보호대책 및 안전망을 위한 네트워크 구축
 - 시·도 단위 노인맞춤돌봄서비스 홍보, 연구사업 지원 등

라. 지역수행기관

○ 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관(이하 '지역수행기관')

- ▶ 지역수행기관 사업계획 수립 및 시·군·구에 제출(매년 1월 말)
- ▶ 지역수행기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영
- ▶ 종사자 채용·교육 및 관리
 - 지역수행기관장은 종사자를 선발·채용하고, 「근로기준법」 등 관련 법령, 내부규정 및 「노인맞춤돌봄서비스」 지침에 따라 근로계약 체결, 교육훈련, 근로조건 관리, 복무감독 등 인사·노무 전반을 적정하게 관리해야 함
 - 지역수행기관장은 전담사회복지사 및 생활지원사에게 신분증을 발급하고 신분증 발급대장을 비치·관리하여야 함
 - * 표 1-1, 1-2 참고
 - 신분증을 발급받은 종사자가 퇴직 등으로 동 업무를 수행하지 못하는 경우에는 이를 반납받아 폐기 처분하여야 함
 - 지역수행기관은 「산업안전보건법」을 준수하며, 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 신속히 대처하기 위해 종사자 안전대책 마련하여야 함
- ▶ 기초자치단체(시·군·구) 사업 추진 지원
 - 노인맞춤돌봄서비스 사업 운영
 - 노인맞춤돌봄서비스 추진실적 관리
 - 지역수행기관 간 실무협의회 구성·운영(연 4회 이상)
 - * 사업운영 관련 지자체-지역수행기관 협조사항, 지역수행기관 간 조정 필요사항 등 논의, 우수사례 공유 등

- 서비스 제공을 위한 상호 협력체계 구축
 - * 이용자 서비스 제공 방안(송영, 물리적 공간 등) 논의 등
 - 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분
 - * 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 사랑잇기사업, 외부공모사업 등 적극참여 및 활용
 - 지역사회 요보호 대상자(치매, 자살, 학대피해 등)가 보호받을 수 있도록 보건소·치매센터 등의 유관기관 협력체계 구축
 - * 지역노인보호전문기관, 유관기관(타 권역 사업 지역수행기관 등 포함)을 통해 접수된 위기·취약 노인에게 우선적인 지원사업 시행
 - 안전사고, 사망, 위기예방사례 등 대상자 특이사항 발생 시에는 해당 시·군·구, 광역 및 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터), 보건복지부에 즉시 사고경위 등 보고 실시
 - ※ 〈서식 제13호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고
 - 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 기간 중 사업 대상자 보호 및 지원 강화
 - * 지역 내 보건복지서비스 연계 추진 및 비상연락체계 구축
 - * 재난상황 발생 시 사업 대상자에 대한 신속한 안전 확인 및 조치
 - 노인맞춤돌봄협의체 참석
- ▶ 기타 시·군·구가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
- ▶ 장기요양 방문요양급여를 제공하는 지역수행기관의 경우, 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고
 - * 장기요양 유인실태 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁이 제한될 수 있음을 유의
- ▶ 노인돌봄 정책추진에 따라, 지역수행기관 중 특정 기능 및 역할을 수행할 수 있음
 - * 예시) 퇴원후돌봄군 퇴원환자 단기지원 거점 수행기관 지정

【 표 1-1. 전담사회복지사 신분증(예시) 】

〈앞면〉	〈뒷면〉
(앞쪽)	(뒤쪽)
제 호 전담사회복지사증 사 진 3cm×4cm (모자 벗은 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내에 촬영한 것) 성 명 ○○○노인맞춤돌봄서비스 수행기관 54mm×85mm[백상지 150g/㎡]	전담사회복지사증 소 속: 성 명: 생년월일: 위 사람은 보건복지부, ○○시·도 ○○시·군·구 및 ○○기관에서 시행하는 노인맞춤돌봄서비스의 전담사회복지사임을 증명합니다. 년 월 일 ○○○노인맞춤돌봄 서비스 수행기관장 직인 1. 이 증은 다른 사람에게 대여 또는 양도할 수 없습니다. 2. 이 증을 습득하신 분은 우체국이나 시·군·구 또는 읍·면·동 민원실에 맡겨 주시기 바랍니다.

【 표 1-2. 생활지원사 신분증(예시) 】

〈앞면〉	〈뒷면〉
(앞쪽)	(뒤쪽)
제 호 생활지원사증 사 진 3cm×4cm (모자 벗은 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내에 촬영한 것) 성 명 ○○○노인맞춤돌봄서비스 수행기관 54mm×85mm[백상지 150g/㎡]	생활지원사증 소 속: 성 명: 생년월일: 위 사람은 보건복지부, ○○시·도 ○○시·군·구 및 ○○기관에서 시행하는 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사임을 증명합니다. 년 월 일 ○○○노인맞춤돌봄 서비스 수행기관장 직인 1. 이 증은 다른 사람에게 대여 또는 양도할 수 없습니다. 2. 이 증을 습득하신 분은 우체국이나 시·군·구 또는 읍·면·동 민원실에 맡겨 주시기 바랍니다.

마. 한국사회보장정보원

▶ 노인맞춤돌봄시스템 관리

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

【 추진주체별 주요 기능 】

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

추진주체	기 능
읍·면·동	- 노인맞춤돌봄서비스 담당자 교육 이수 - 시·군·구 사업계획에 따라 노인맞춤돌봄서비스 신규 대상자 발굴 - 노인맞춤돌봄서비스 신청접수 - 지역수행기관 협조체계 구축
중앙노인돌봄자원기관 (독거노인종합지원센터)	- 보건복지부 전국 단위 노인맞춤돌봄서비스 운영 지원 - 사업지원 및 관리 - 서비스 개발·보급·관리 지원 - 사업평가 관리 및 지원 - 사업실적 및 통계관리 - 사업 관련 시스템 운영관리 - 사랑잇기사업 추진 등 후원금품 모집·배부 - 중앙모니터링센터(☎1661-2129) 운영 - 기타 보건복지부가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관	- 광역지원기관 사업계획 수립 및 시·도에 제출 - 시·도 광역 단위 노인맞춤돌봄서비스 운영지원 - 기타 시·도가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관	- 지역수행기관 사업계획수립 및 시·군·구에 제출 - 지역수행기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영 - 지역종사자 채용·교육 및 관리 - 기초자치단체(시·군·구) 사업 추진 지원 - 기타 시·군·구가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
한국사회보장정보원	노인맞춤돌봄시스템 관리

7

추진 법적근거

-  「노인복지법」 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원) ① 국가 또는 지방자치단체는 홀로 사는 노인에 대하여 방문요양과 돌봄 등의 서비스와 안전확인 등의 보호조치를 취하여야 한다.
- ② 국가 또는 지방자치단체는 제1항에 따른 사업을 노인 관련 기관·단체에 위탁할 수 있으며, 예산의 범위에서 그 사업 및 운영에 필요한 비용을 지원할 수 있다.
- ③ 제1항의 서비스 및 보호조치의 구체적인 내용 등에 관하여는 보건복지부장관이 정한다.
-  「노인복지법」 제27조의3(독거노인종합지원센터) ① 보건복지부장관은 홀로 사는 노인에 대한 돌봄과 관련된 다음 각 호의 사업을 수행하기 위하여 독거노인종합지원센터를 설치·운영할 수 있다.
1. 홀로 사는 노인에 대한 정책 연구 및 프로그램의 개발
 2. 홀로 사는 노인에 대한 현황조사 및 관리
 3. 홀로 사는 노인 돌봄사업 종사자에 대한 교육
 4. 홀로 사는 노인에 대한 돌봄사업의 홍보, 교육교재 개발 및 보급
 5. 홀로 사는 노인에 대한 돌봄사업의 수행기관 지원 및 평가
 6. 관련 기관 협력체계의 구축 및 교류
 7. 홀로 사는 노인에 대한 기부문화 조성을 위한 기부금품의 모집, 접수 및 배부
 8. 그 밖에 홀로 사는 노인의 돌봄을 위하여 보건복지부장관이 위탁하는 업무
- ② 보건복지부장관은 제1항에 따른 독거노인종합지원센터의 운영을 전문 인력과 시설을 갖춘 법인 또는 단체에 위탁할 수 있다.
- ③ 그 밖에 독거노인종합지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

2026년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



2025년 취약노인보호사업 공모전 사진분야 대상작을 모티브로 함



노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

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

Ⅱ

노인맞춤돌봄서비스 세부 내용

【노인맞춤돌봄서비스 제공 절차】

절차	내 용
서비스 신청 (신청자)	노인맞춤돌봄서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등이 읍·면·동 행정복지센터 방문 등을 통해 서비스 신청
신청접수 (읍·면·동)	- 읍·면·동 담당공무원은 신청자의 나이, 소득, 유사중복 서비스 수혜 여부 등 신청 자격 확인 후 접수 및 지역수행기관에 통보 * 신청자격 확인 결과 비대상자는 신청접수 불가
대상자 선정조사 및 서비스 상담 (지역수행기관)	- 전담사회복지사 등은 서비스 신청자(또는 대상자)의 가정 방문 등을 통해 선정조사 및 서비스 상담 실시 * 대상자 선정조사 결과, 대상자 자격기준에 해당되지 않은 경우 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 생략
서비스 제공계획 수립 (지역수행기관)	전담사회복지사는 대상자 선정조사 결과에 따라 대상자 자격기준에 해당되는 경우에 한하여 서비스 내용, 서비스 방법, 제공빈도, 담당 생활지원사 배정 등을 포함한 구체적인 서비스 제공계획 수립
승인 요청 (지역수행기관)	- 지역수행기관은 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획을 시·군·구에 결정 요청 * 대상자 선정조사 결과 대상자 자격기준에 해당되지 않은 경우는 서비스 제공계획 없이 대상자 선정조사 결과만 심의 요청함
결정 (시·군·구)	시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 등을 통해 대상자 선정 및 서비스 제공계획의 적합성, 적절성, 타당성 등을 심의하여 승인 여부 등을 결정하고 그 결과를 지역수행기관에 통보
결정 통지 (시·군·구)	시·군·구는 신청자에게 서비스 결정 통지
서비스 제공 (지역수행기관)	- 서비스 제공계획에 따라 담당 생활지원사 및 지원인력이 서비스 제공 * 생활지원사는 이용자의 상태변화에 대해 정기적으로 모니터링을 실시하고 그 결과를 전담사회복지사에게 보고
재사정 (지역수행기관)	- 서비스 이용자의 욕구와 상태 등에 맞는 적절한 서비스가 제공되고 있는지 재사정 * 전담사회복지사는 생활지원사의 모니터링(서비스 점검기록지) 결과를 바탕으로 연 1회에 한하여 재사정 대체 가능(필요한 경우 별도 재사정 실시)
종결 / 사후관리 (시·군·구/지역수행기관)	사망, 시설 입소, 서비스 거부 등의 사유로 서비스 종결이 필요할 경우 사례실무회의 및 시·군·구 승인을 통해 종결처리 및 사후관리 실시

서비스 제공 절차별 용어 정리

서비스 제공 절차	상태	용어
서비스 신청	신청	신청자
	신청접수 반려	비대상자
	신청접수 완료	신청자
대상자 선정조사 및 서비스 상담	조사 및 상담 대기	신청자
	조사 및 상담 완료	신청자
서비스 제공계획 수립	계획 수립 대기	신청자
	계획 수립 완료	신청자
승인 요청	승인 요청	신청자(퇴원후돌봄군, 중점돌봄군, 일반돌봄군, 예외승인요청, 부적격자)
결정	결정 결과 (퇴원/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

※ 통합돌봄판정체계에 따라 의뢰된 퇴원후돌봄군·중점돌봄군은 별도 제시된 기준을 따름

가. 서비스 신청

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

○ 서비스 신청자격

- ▶ (연령기준) 65세 이상(65세 미만의 경우 예외승인 불가)
 - ▶ (소득기준) ①국민기초생활수급자, ②차상위계층 또는 ③기초연금수급자
 - ▶ (요보호기준) 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
 - ▶ (제외기준) 유사중복사업 자격 해당자
 - 노인맞춤돌봄서비스는 예방적 돌봄서비스로, ①~⑤까지의 유사중복사업을 노인 맞춤돌봄서비스보다 우선적으로 제공
 - 단, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능
- * 각 사업의 특성, 실질적 제공 내용 및 돌봄 필요성 등을 고려·판단(예 : ○○시 도시락배달서비스 - 유사 중복 미해당, ○○시 돌봄SOS - 유사중복 미해당)

유사중복사업 자격 해당자

① 노인장기요양보험 등급자

- * 노인장기요양보험은 노인맞춤돌봄서비스의 선순위로서 장기요양 등급자가 장기요양을 포기하고 노인맞춤돌봄서비스를 신청하는 것은 불가함
단, 1) 장기요양 등급 유효기간 만료자는 신청 가능하고 2) 노인장기요양보험 등급포기자가 요청하고, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 신청 가능
- * 장기요양등급 판정 내역은 읍·면·동 담당공무원이 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 확인하거나 대상자가 입증서류(장기요양보험결정서 등) 제출

② 가사·간병 방문지원사업 이용자

③ 국가보훈부 보훈재가복지서비스 이용자

④ 장애인 활동지원 사업 이용자

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

- ※ 노인맞춤돌봄서비스는 돌봄이 필요한 노인에게 다양한 서비스를 통합적으로 제공함을 목표로 하고 있으며, 이용자의 상태변화에 적합한 서비스를 제공하기 위해 노인맞춤돌봄서비스의 보완적 서비스로 재가노인지원서비스를 연계할 수 있음

II



관련 Q&A

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

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

Q2. 직역연금 수급자에게 노인맞춤돌봄서비스가 필요한 경우 서비스를 제공할 수 있나요?

- 직역연금 수급자의 돌봄 필요도 등을 바탕으로 시·군·구에서 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 노인맞춤돌봄협의체 심의를 거쳐 예외적으로 서비스 제공이 가능합니다.

○ 서비스 신청권자

- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 신청자격이 있는 노인(이하 '신청자')
- ▶ 신청자의 친족*, 이해관계인** 및 지역수행기관(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)

* 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관은 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 의료요양 통합돌봄 사업 안내에 따라, 통합돌봄 사전조사지 등을 통해 통합돌봄지원이 필요하다고 판단되는 경우 읍·면·동에 통합돌봄 신청을 안내할 수 있음

○ 신청 방법

- ▶ 방문신청

- 신청자의 주민등록상 주소지의 읍·면·동 행정복지센터에 방문하여 신청

- ▶ 전화·우편·팩스·온라인 신청

- 부득이한 사유로 직접 방문이 불가할 경우 전화*, 우편·팩스** 또는 온라인*** (복지로, www.bokjiro.go.kr)으로도 신청 가능

* 전화로 신청할 경우 읍·면·동 담당공무원이 신청서를 대리 작성하여 접수

** 우편·팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함

*** 본인 또는 주민등록상 가구원으로 등재되어 있는 경우 가능

- ▶ 읍·면·동 공무원이 직권 신청하는 경우 신청자의 동의를 받아 신청서 대리 작성 및 신청

○ 제출서류

- ▶ 본인신청

- 〈서식 제1호〉 노인맞춤돌봄서비스 신청서(이하 '신청서') 및 신청자의 신분증

- 신청자의 신분증

* 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가보훈등록증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명서류

- ▶ 대리신청

- 〈서식 제1호〉 신청서 및 신청자의 신분증(사본), 위임장 및 대리 신청자의 신분증

* 읍·면·동 공무원이 신청하는 경우 제외

나. 서비스 신청접수

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

○ 수행주체

- ▶ 읍·면·동 담당공무원

○ 접수방법

▶ 신청자격확인

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

* 소득 : 국민기초생활수급, 차상위 또는 기초연금수급 여부

** 제외 대상(유사중복 서비스) : 노인장기요양보험 등급자, 가사간병 방문지원사업 이용자, 국가보훈부 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

▶ 자격예외신청접수

- 일부 이용자격요건에 해당하지 않으나, 노인맞춤돌봄서비스가 필요하다고 판단되는 경우, 예외 신청접수 가능

▶ 신청결과안내

- 자격 확인 결과 신청자격에 해당되지 않는 경우, 신청자 또는 대리 신청자에게 대상자 자격에 해당되지 않아 신청접수가 불가함을 즉시 안내하고, 행복e음에 안내결과(안내일자, 안내방법 등)를 지체 없이 입력
- 즉시 안내가 어려운 경우, 전화 및 문자(SMS)를 통해 신청자격에 해당되지 않음을 안내

☐ 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 ○○○행정복지센터 담당자 ○○○(☎000-000-0000)에게 전화주시면 친절히 안내해드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

- 신청자격에 해당되는 경우 처리기한, 결과 안내방법 등 안내(접수 시 안내사항 참고)

○ 접수 시 안내사항

▶ 처리기한

- 신청접수일로부터 30일 이내(공휴일 제외)

* 자격 여부 및 서비스 내용 결정·안내

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

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

▶ 결과 안내방법

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

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

▶ 고지사항 안내

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

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

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

○ 시스템 활용

시스템 경로 행복e음 ▶ 노인맞춤돌봄/신청등록

다. 대상자 선정조사

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

○ 목적

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

○ 수행주체

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

○ 조사 시기

- ▶ 신청접수일*로부터 14일 이내(공휴일 제외)
 - * 접수일 : 읍·면·동으로부터 지역수행기관으로 접수된 일자
 - ※ 재사정 대상자의 경우 p.55 참고

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 조사/조사일정관리

○ 조사방법 및 안내사항

- ▶ 전담사회복지사는 신청자에게 연락하여 방문 일정 조율

- ▶ 선정조사 시 대상자로 선정될 가능성이 없다고 판단되지 않는 한 서비스 상담을 바로 시행하여 서비스 제공계획을 수립할 수 있도록 준비
 - ▶ 대상자 선정조사 결과 시·군·구 심의를 통해 대상자 선정 여부가 결정될 예정이며, 결정되는 대로 그 결과를 안내할 예정임을 안내
 - ▶ 신청자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 필요시 2인 동행 가능
 - * 안전문제가 우려되는 대상의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 자원인력(노인일자리 인력 등))과 동행하며, 서비스이용자격이 제한된 대상자의 경우 선정조사를 중단할 수 있음
 - * 정신과적 문제 또는 알코올 중독이 의심되어 정신건강전문요원과 동행이 필요한 경우 대상자의 정신 건강서비스 이용 동의를 사전에 득해야 함
- 〈서식 제3호〉 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지를 활용하여 조사 실시

대상자 선정조사지 구성

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

○ 선정조사 시 유의사항

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

사전 고지할 내용

- 조사내용에 대한 비밀보장
- 솔직한 응답의 필요성
- 조사내용 기록에 대한 양해

- ▶ 신청자와의 라포 형성을 위하여 조사 시에 점수집계 등을 병행하는 것을 지양하고, 조사가 종료된 후에 사무실 등 별도의 장소에서 실시
- ▶ 대상자 선정조사지 작성방법*을 충분히 숙지한 후 작성하여야 함
* 「노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사 업무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고
- ▶ 이용자의 서비스 욕구와 우선순위, 환경 및 기능 상태 등을 종합적으로 고려하여 필요 시* 추가적인 상담 및 심화조사를 실시할 수 있음
* 정신영역 [우울감(M-1)] 문항에 '예_심각(4)'이거나, [자살생각(M-5)] 문항에 '예_자주(4)'로 응답한 경우 등
- ▶ 대상자 자택 방문 시 부재중일 경우 출입문에 메모 등 부착 시에는 개인정보가 누출되지 않도록 유의하고, 낙인효과(stigma-effect)가 발생하지 않도록 하여야 함

○ 점수집계 방법

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

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

○ 대상자 선정기준

- ▶ 퇴원후돌봄군
 - 통합돌봄체계를 통해 대상자가 선정되며 노인맞춤돌봄서비스 선정조사는 생략
※ 통합돌봄판정체계를 통해 의뢰된 퇴원후돌봄군 관련 상세내용은 별도 제시된 기준을 따름
- ▶ 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
 - 통합돌봄체계를 통해 노인맞춤돌봄서비스로 의뢰된 경우, 노인맞춤돌봄서비스 선정조사는 생략, 신규 대상자 선정 시 우선 제공

▶ 일반돌봄군

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

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

* ●에 반드시 해당하면서 ○이 1개 이상 있어야 함

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 조사/조사결과 및 제공계획 입력

라. 서비스 상담

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

○ 목적

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

○ 수행주체(대상자 선정조사와 동일)

▶ 전담사회복지사

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

○ 상담 시기

▶ 대상자 선정조사 이후

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

○ 상담방법 및 유의사항

▶ 주요 욕구 파악

- 대상자 선정조사 및 상담 진행을 통해 파악된 문제를 욕구로 전환하는 작업을 의미함
- 욕구란 기본적인 의식주와 건강, 안전, 정서적 지지 등 생존과 최소한의 안녕(安寧)을 위해 필요한 것
- 욕구의 내용을 이용자 중심으로 구체적으로 정리함
- 욕구 충족을 위한 방안이 곧 서비스 내용으로 구체화될 수 있음
- 서비스 제공 현실성, 시급성, 중요도 등을 고려하여 우선순위를 설정함
- 이용자의 서비스 욕구와 우선순위, 환경 및 기능 상태 등을 종합적으로 고려하여 필요 시* 추가적인 상담 및 심화조사를 실시할 수 있음

* 정신영역 [우울감(M-1)] 문항에 '예_심각(4)'이거나, [자살생각(M-5)] 문항에 '예_자주(4)'로 응답한 경우 등

- ▶ 상담은 반드시 대면으로 실시하여야 하며, 상담내용을 <서식 제4호> 노인맞춤돌봄 서비스 상담지에 기록
- ▶ 상담 대상자를 존중하는 자세로 상담을 실시하며, 대상자의 이야기를 경청한 후 요약하여 다시 이야기함으로써 욕구를 구체적으로 확인
- ▶ 상담 대상자의 희망이나 원하는 사항 등을 자유롭게 표현할 수 있도록 질문
- ▶ 상담 대상자가 진술한 그대로 상담지에 기록하고, 상담자의 관점에서 의견을 추가로 기록
- ▶ 단시간에 상담 대상자의 생활상황, 욕구 등을 모두 파악하기 어려우므로 경청과 세심한 관찰이 필요하며, 신뢰관계를 형성하도록 노력
- ▶ 상담 대상자가 생각하는 문제와 기대에 대하여 충분한 상담을 실시하여 근본적인 문제를 파악해야 하며, 대상자와 상담자의 인식에 차이가 있을 때는 해결해야 할 문제에 대하여 합의를 도출하는 과정이 추가되어야 함

- ▶ 1회의 방문으로 충분한 상담을 실시하기 어려운 경우 ① 1~2회의 추가 방문상담을 실시하거나, ② 우선 서비스를 제공하면서 라포가 형성된 이후에 재상담을 실시함
- 상담 대상자의 상태나 기관의 업무여력을 종합적으로 판단하여 추가상담 실시를 결정

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 조사/조사결과 및 제공계획 입력

마. 서비스 제공계획 수립

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

○ 목적

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

○ 수행주체

- ▶ 전담사회복지사

○ 서비스 제공계획(이하 '계획') 수립 대상

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

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

○ 계획 수립 시기

- ▶ 대상자 선정조사 및 서비스 상담 후 계획 수립

○ 계획 수립방법 및 유의사항

▶ 주요 욕구

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

▶ 서비스 목표

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

▶ 서비스 내용

- 서비스 목표 달성을 위해 제공할 구체적인 서비스를 이용자 입장에서 작성
- 종사자의 업무시간, 이동거리, 서비스제공 소요예상시간, 기존 담당 대상자 수 및 서비스 내용 등을 고려하여 서비스 내용, 방법, 제공빈도 등 구체적인 계획 수립
- 일상생활지원서비스는 이용자의 자기 주도권을 보장하고 잔존기능을 유지·강화할 수 있도록 계획
- 일상생활지원서비스 중 가사지원서비스는 중점돌봄군에 한해 제공, 일반돌봄군은 일시적 기능저하 시 한시적 제공 가능
 - * 필요한 지원이 지속되거나 기능저하가 명확한 경우에는 재사정 후 중점돌봄군 변경 또는 퇴원과 관련된 상황이라면 퇴원후돌봄군으로 의뢰
- 우울·고립·자살위험 등 정서적 위험이 확인되는 경우, 개별/집단상담·프로그램 등을 포함한 특화지원 서비스 제공을 계획에 포함

【대상자 군별 서비스 내용】

대상자 군	서비스 제공시간 및 범위
퇴원후돌봄군	• 월 44시간 이하 퇴원환자 단기집중서비스
중점돌봄군	• 월 20시간 이상 ~ 40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시)
일반돌봄군	• 월 16시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시)

※ 서비스 제공시간은 최소·최대 기준이므로 실제 제공시간은 이용자의 돌봄필요도, 지역수행기관의 제공 여력 등에 따라 조정될 수 있으며, 중점돌봄군 중에서도 20시간 이상 서비스제공이 불필요한 경우 지역수행기관 사례실무회의의 절차를 통해 서비스 제공시간 조정 가능

☞ 서비스 제공계획 수립 예시

- (서비스 제공시간) 서비스 선정조사 및 상담결과에 따른 욕구수준, 신체·정신건강상태 등 종합적인 상황을 고려하여 서비스 제공시간 계획을 수립

* 거동이 불편하여 스스로 식사, 청소 등 ADL 수준이 낮은 노인의 경우 가사지원서비스를 확대하여 20시간 이상으로 제공. 단, 중점돌봄군 중에서도 20시간 이상 서비스 제공이 불필요한 경우 지역수행 기관 사례실무회의 절차를 통해 서비스 제공 시간 조정 가능

〈 예시 〉

대분류	군분류	안전지원	사회참여	생활교육	일상생활지원	비고
~ 16시간	일반돌봄군	6h	2h	2h		
~ 20시간	중점돌봄군	6h	2h	4h	6h	
~ 40시간	중점돌봄군	6h		4h	10h	거동불편

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

〈 예시 〉

서비스명		제공빈도	
대분류	중분류	제공주기	제공시간
안전지원	안부확인 서비스	주 3회	1회당 / 10분
사회참여지원	사회참여 활동	주 1-2회	1회당 / 60분
생활교육지원	정신영역 활동	주 1-3회	1회당 / 20분
일상생활지원	가사활동지원	주 2-3회	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		
안전지원	안부확인 서비스	방문 안부확인	생활지원사가 직접 방문하여 안부 확인을 실시하는 경우	방문
사회참여지원	자조모임 활동	자조모임 활동지원	대상자들이 센터에 모여 자조모임을 진행하는 경우	내방
연계 서비스	기타지원연계	기타서비스 연계	택내 화재경보기 등을 설치의뢰한 경우	기타

▶ 서비스 제공기간

- 서비스 제공기간은 서비스 이용 자격 승인 익일부터 1년*

* 서비스 제공기간은 특별한 사유가 없는 경우 1년으로 함

* 퇴원후돌봄군은 별도의 서비스 제공기간을 적용

- 승인 전 서비스 제공이 필요한 경우에는 심의 전부터 서비스 제공기간을 시작 (책정요청일을 별도로 둠)하여 사후 승인을 거칠 수 있음

승인 전 서비스 제공이 필요한 경우

- 즉시 서비스를 제공하지 않을 경우 이용자가 중대하고 회복하기 어려운 신체적, 정신적 건강상태 악화가 발생할 것으로 예상되는 경우
- 통합돌봄지원체계에 따라 퇴원후돌봄군으로 의뢰된 대상자는 서비스를 우선 제공하고, 사후 승인 절차로 처리가능
- 그 외 긴급한 돌봄이 필요한 경우는 지역수행기관에서 판단하여 사전적으로 서비스를 제공할 수 있음

▶ 생활지원사 배정

- 생활지원사의 거주지, 대상자의 특성 등을 고려하여 담당 생활지원사를 적절히 배정하되, 생활지원사별 담당 대상자를 평균 15명 내외에서 탄력적으로 조정 가능 (2026년 사업량 기준)
- 지역수행기관은 지역여건, 이동거리, 서비스내용 및 제공시간 등의 돌봄제공업무 부담정도, 대상자의 특성 등을 고려하여, 탄력적으로 조정 가능
- 노인맞춤돌봄시스템 내 담당 종사자 배정은 시·군·구 심의 결과(적격자) 이후에 가능

▶ 〈서식 제7호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서 작성 시 고려사항

- 본 사업의 한정된 자원 범위 내의 서비스 제공, 후원자원 연계로 접근할 필요
- 서비스 제공계획서 작성방법 및 기준을 충분히 숙지한 후 작성

- ▶ (공공부문 사례관리 연계) 상담 결과에 따라 필요 시 공공부문 사례관리(방문건강관리, 의료급여사례관리, 자활사례관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 장애인 건강보건 사례관리, 통합사례관리(희망복지지원단, 찾아가는 보건복지팀))등의 서비스 의뢰 가능

○ 사례실무회의의 운영

▶ 목적

- 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획의 타당성 및 적합성 등 논의
- 원활한 서비스 제공과 서비스 종사자의 안전 확보 등을 위한 서비스 이용자의 이용자격 제한 타당성 등 논의

▶ 개최시기

- 서비스 제공계획 수립 시 등 전담사회복지사가 회의 개최가 필요하다고 판단하는 경우(수시 개최)
 - * 지역수행기관 여건, 업무효율성 등을 고려하여 자율적으로 운영 가능
- 서비스 이용자의 이용자격 제한이 필요한 경우

▶ 참석범위

- 중간관리자, 전담사회복지사, 생활지원사 등
 - * 지역수행기관 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 제공시간, 제공내용 등 제공계획을 적정하게 수립하였는지, 주요 서비스 욕구가 적절하게 도출되었는지, 서비스의 내용과 제공방법이 욕구를 충족하기에 적정한지, 지역수행기관에서 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
- 서비스 이용자의 이용자격 제한 타당성 등 논의

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 조사/조사결과 및 제공계획 입력

바. 승인 요청

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

○ 수행주체

- ▶ 전담사회복지사

○ 요청 내용

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

○ 심의 요청 대상(노인맞춤돌봄협의체 심의 대상)

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

예외승인요청

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

〈예외승인요청 의견 작성 예시〉

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

- ② 중점돌봄군 중 서비스 제공시간이 40시간 이상인 경우
- ③ 심의 결과에 대해 불복(이의신청)하여 재심의를 요청한 경우
- ④ 원활한 서비스 제공과 서비스 종사자의 안전 확보 등을 위해 서비스 이용자의 이용 자격제한이 필요한 경우
- ⑤ 전담사회복지사, 시·군·구 담당자가 심의가 필요하다고 판단한 경우
- ⑥ 서비스 종결 대상자 중 아래에 해당하는 경우

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

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 심의/심의요청

사. 결정

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

○ 수행주체

- ▶ 시·군·구 담당공무원 및 노인맞춤돌봄협의체

○ 심의

▶ 목적

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스 자격 및 서비스 내용의 적정성 등을 심의하고 결정하기 위해 진행

▶ 운영방법

- 심의는 노인맞춤돌봄협의체 내 시·군·구 공무원, 지역 내 노인복지 전문가 등으로 구성하여 진행
 - * 심의위원 수, 위원장 등 구체적인 사항은 시·군·구의 실정에 맞게 정하여 구성·운영함
 - * 심의하는 사례를 담당하는 지역수행기관은 지역수행기관장(중간관리자 또는 전담사회복지사 대참 가능)이 참석하여야 함

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 내 심의 운영계획을 수립하여 운영함
- ▶ 개최시기
 - 수시개최
 - * 심의안건이 없는 경우 개최하지 않을 수 있음
 - 시·군·구는 심의 개최 일정을 지역수행기관에 미리 고지하여 지역수행기관이 심의 일정에 따라 심의를 요청할 수 있도록 함
- ▶ 심의내용(협의체 심의 대상 건에 한함)
 - 대상자 선정여부 및 군 분류의 적정성 및 타당성
 - 서비스 제공계획의 적정성, 타당성 및 실행 가능성
 - 서비스 이용자격 제한의 적정성, 타당성 등
- ▶ 심의방법
 - 개별 보고(지역수행기관) 및 개별 논의 후 심의
 - * 지역수행기관의 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)
 - 서비스 이용자격 제한 관련 증빙 자료*
 - * 서비스 이용자의 이용제한 사유 발생에 대해 객관적으로 확인할 수 있는 자료
 - 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서(서비스 종결의 경우에 한함)
- ▶ 협의체 심의 운영 예외

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

※ [1-1] 총괄표(서비스 종결의 경우 [1-2] 총괄표 활용)

연번	대상자 정보			대상자 선정조사							서비스 제공계획														
	성명	생년월일	성별	소득자격	조사결과	수행기관 의견	사회	신체	정신	심의결과 (시·군·구)	사유	총계	안전지원		사회참여지원		생활교육지원		일상생활지원		특화지원		퇴원환자 단기지원		심의 결과 (시·군·구)
													지원 서비스	시간	지원 서비스	시간	지원 서비스	시간	지원 서비스	시간	지원 서비스	시간	지원 서비스	시간	
1	홍길동	1940.1.1.	남	기초연금	중점	중점	상	상	중	퇴원 or 중점 or 일반 or 부적격 or 재조사	33 시간	안전·인부 확인, 생활 안전 점검	8 시간	자조 모임	1 시간	신체 건강 분야	1 시간	이동 활동 지원, 일상 생활 지원	8 시간	-	-	-	-	-	승인 / 재수립

※ [1-2] 총괄표(서비스 종결의 경우 해당)

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

● 노인맞춤돌봄협의체 심의 대상이 아닌 전

- ▶ 시·군·구 공무원은 부서장의 결재를 받아 대상자 선정조사 결과 및 서비스 제공계획에 대한 승인 여부 등을 결정
- ▶ 통합돌봄판정체계에 따라 의뢰된 대상자(퇴원후돌봄군 및 중점돌봄군 중 통합돌봄을 통해 자격이 결정된 경우)의 경우에는 통합돌봄 내 자격판정 절차를 이미 거친 것으로 보아 협의체 심의를 별도로 진행하지 않음

● 결정 내용

- ▶ 대상자 선정조사 : 퇴원후돌봄군/중점돌봄군/일반돌봄군/부적격/재조사
 - * 통합돌봄판정체계에 따라 의뢰된 대상자(퇴원후돌봄군 및 중점돌봄군 중 통합돌봄을 통해 자격이 결정된 경우)의 경우 선정조사는 생략하나, 노인맞춤돌봄 담당의 대상자 선정·승인절차는 필요
- ▶ 서비스 제공계획 : 승인/재수립
- ▶ 서비스 이용제한 : 승인/반려
- ▶ 서비스 종결 : 승인/반려

○ 결과 통보

- ▶ (시·군·구→지역수행기관)
 - 시·군·구는 지역수행기관에 결정 결과를 통보
 - 노인맞춤돌봄협의회 심의 대상이 아닌 건에 대해서는 시·군·구에서 승인 여부 등을 판단하여 결과 통보
 - 반려 시 반려 사유를 구체적으로 기재하여 지역수행기관에 통보

○ 시스템 활용

시스템 경로 ▶ 행복e음 ▶ 노인맞춤돌봄서비스/노인맞춤형돌봄 대상자관리/선정조사
노인맞춤돌봄서비스/노인맞춤형돌봄 대상자관리/제공계획

아. 결정 통지

시·군·구는 신청자에게 서비스 결정 통지

○ 수행주체

- ▶ 시·군·구 담당공무원

○ 통지방법 및 내용 등

- ▶ 시·군·구 담당공무원은 심의결과(적격자(이용대기자 포함)/부적격자)를 신청자에게 서면으로 통지(서식 제8-1호)
 - * 행복e음을 통해 신청자 주소지로 우편 발송
- ▶ 재사정 결과, 자격 변동이 없는 경우(적격자⇔부적격자) 결정 통지를 생략함

자. 서비스 안내

지역수행기관은 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 신청자에게 안내

○ 수행주체

- ▶ 전담사회복지사, 읍·면·동 공무원

○ 안내 전 결정 필요사항

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

○ 안내 방법 및 내용

▶ 이용자

- 전담사회복지사는 시·군·구 심의결과에 따른 서비스 제공내용을 이용자에게 서면으로 안내(〈서식 제9-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서 이용자 보관 1부, 기관 보관 1부)

* 생활지원사를 통해 이용자에게 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(서식 제9-3 또는 9-4호)를 교부·설명하며 이에 대한 동의 서명을 수령함(이용자 보관 1부, 기관 보관 1부)

* 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 노인맞춤돌봄시스템에 입력

※ 재사정 시 〈서식 제9-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서 재발급 필요

▶ 이용대기자

- 심의 결과 대상자로 선정되었으나, 지역수행기관의 서비스 제공여력이 되지 않아(사업량 초과 등) 바로 서비스 제공이 어려운 경우 이용대기자로 분류하고, 해당 사실을 서면으로 안내(〈서식 제9-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 제공 (예정)안내서)

* 안내결과(안내일자, 안내방법 및 내용 등)를 노인맞춤돌봄시스템(서비스제공-상담관리)에 입력

〈이용대기자 예시〉

- ① 사업량이 초과하여 서비스 제공이 어려운 경우
- ② 권역 내 생활지원사 매칭이 어려운 경우
- ③ 이 외의 사유로 심의 결정 후 서비스 제공이 바로 이뤄지지 않은 경우

- 이용대기자는 지역수행기관별 전체 사업대상자의 5% 범위까지 관리하고 이용대기자에 대해 독거노인 사랑있는전화, 노노케어, 후원·연계서비스 등 제공·관리
- 5%를 초과하는 경우 담당 권역에 해당하는 읍·면·동 담당공무원에게 서비스 신청 접수를 보류하도록 요청함

* 심의결과 대상자 선정 후 서비스 제공 과정에 있는 대상자는 이용대기자로 분류하지 않음

- 읍·면·동 담당공무원은 지역수행기관의 서비스 신청 접수 보류 요청이 있는 경우, 신청인에게 현재 서비스 제공여력이 없어 신청접수가 불가함을 알리고, 향후 신청이 재개될 경우 전화 및 문자(SMS) 등을 통해 신청이 재개되었음을 고지

☐ 이용대기자에 대한 서비스 제공

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

II

● 시스템 활용

시스템 경로 **노인맞춤돌봄시스템** ▶ 심의/심의결과확인

2 서비스 제공

※ 통합돌봄판정체계를 통해 의뢰된 퇴원후돌봄군 관련 상세내용은 별도 제시된 기준을 따름

서비스 제공계획에 따라 담당 생활지원사 및 전담사회복지사가 서비스 제공

○ 수행주체

▶ 생활지원사 및 전담사회복지사

* 서비스 제공 시 필요에 따라 전문강사, 지원인력 등을 활용할 수 있음

○ 제공기간

▶ 시·군·구 서비스 이용 자격 승인 익일부터 1년간

* 퇴원후돌봄군은 별도의 서비스 제공기간을 적용

○ 기본방향

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

- 이용자의 상황, 재난재해 등으로 불가피한 상황의 경우 이용자와 협의하여 일시적인 서비스 변경, 생략, 추가 제공 가능

▶ 이용자 스스로 일상생활을 관리하고 돌보는 ‘셀프케어’의 관점에서 이용자의 잔존 능력을 활용할 수 있도록 지원

- 잔존 기능을 활용해서 활동하는 것이 기능 유지와 악화 예방에 중요

○ 서비스 제공

▶ 방문형, 통원형(집단 프로그램) 등의 직접서비스 및 연계서비스 제공

* 「노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고

▶ 전담사회복지사는 생활지원사, 지원인력, 지역자원 등을 활용하여 이용자에게 서비스가 제공될 수 있도록 관리

* 전담사회복지사는 서비스 이용자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 종사자의 안전 확보 등을 위해 서비스 제공 시 2인 동행 가능

노인맞춤돌봄서비스 서비스 제공 사례

※ 상세내용은 『노인맞춤돌봄서비스 우수프로그램 공모전』 수상작 참고

안전 지원	[안전지원]-[안부확인 서비스]-[방문 안부확인] - ○○○○ 사회복지시설은 이용자 댁에 직접 방문하여 건강상태, 정서상태, 거주지 실내 환경 상태(낙상 예방 실내 환경) 등을 점검 • (서비스 목적) 이용자의 상태를 면밀히 확인하여 적절한 서비스 계획 및 제공 • (서비스 대상) 안전·안부확인이 필요한 노인맞춤돌봄서비스 이용자 • (서비스 내용) 건강상태, 정서상태, 거주지 실내 환경 상태(낙상 예방을 위한 실내 환경 점검표, 질병관리청) 등 이용자의 전반적인 안전점검 및 안부확인
사회 참여 지원	[사회참여지원]-[사회참여 활동]-[평생교육활동] - ○○○○ 재가복지시설은 방학기간 중·고등학교 빈교실(정보화교실)을 활용하여 이용자를 대상으로 정보화교육을 제공 • (서비스 목적) 온라인 콘텐츠 접근이 취약한 노인을 대상으로 정보화 교육을 진행하여 디지털 격차 축소 • (서비스 대상) 디지털 접근성이 취약한 이용자 00명 • (서비스 내용) ① 손쉬운 사용법, ② 온라인 프로그램 접근방법
생활 교육 지원	[생활교육지원]-[정신영역 활동]-[인지활동 프로그램] - ○○○○ 종합복지관은 외부활동이 어려운 이용자를 대상으로 온라인 플랫폼을 이용하여 서비스 제공 • (서비스 목적) 소근육 활용에 좋은 종이접기 활동을 통해 잔존기능 유지에 도움을 주고자 함 • (서비스 대상) 노인맞춤돌봄서비스 이용자 00명 • (서비스 방법) 온라인 플랫폼을 활용하여 강사는 실시간으로 교육 진행, 생활지원사는 강사의 교육진행에 따라 이용자 참여 보조(생활지원사 사전 교육 진행) • (서비스 내용) ① 색깔 인지, ② 꽃, 나비 접기, ③ 다양하게 꾸미기
일상 생활 지원	[일상생활지원]-[가사지원]-[식사관리] - ○○○○ 노인복지관은 식사준비에 어려움을 겪고 있는 이용자를 대상으로 식사준비를 지원 • (서비스 목적) 식사준비 교육을 통해 스스로 영양상태를 점검하고 셀프케어를 지원하고자 함 • (서비스 대상) 식사준비 지원이 필요한 노인맞춤돌봄서비스 이용자 00명 • (서비스 방법) 1. 경로식당의 유휴시간을 활용하여 소규모 교육 진행 2. 거동의 어려움을 겪는 이용자의 경우 생활지원사를 통한 전파교육 진행 • (서비스 내용) ① 화기다루기, ② 제철음식 안내, ③ 제철음식을 활용한 요리교실
특화 지원	[특화지원]-[사례관리 서비스] - 우울증, 치매가 의심되는 취약노인에게 특화지원 서비스를 통해 정서돌봄 지원 • (서비스 목적) 예방적 정서돌봄 체계 구축 및 고위험군 통합 사례관리망 실현 • (서비스 대상) 우울증, 치매 의심 이용자 00명 • (서비스 내용) ① 심화조사(우울 선별도구(PHQ-9(한글판 우울선별도구)), 치매 선별검사(MMSE-DS(간이정신상태검사)) ② 정서돌봄 서비스 제공(개별/집단상담·프로그램, 치료지원, 유관기관 연계 등)
연계 서비스	◎ [연계서비스]-[건강지원연계]-[건강보조 지원] - ○○○○ 시설은 난청을 겪고 있는 취약노인에게 '중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원 센터)'의 보청기 지원사업에 참여하여 보청기를 지원 • (서비스 목적) 난청을 겪고 있는 취약노인에게 보청기 지원을 통해 외부활동의 위험요소를 완화 • (서비스 대상) 난청이 심하고 경제적으로 취약한 이용자 00명 • (서비스 내용) ① 청력검사, ② 제작의뢰 및 수령, ③ 검수 및 최종지원

〈생활지원사〉

- ▶ 생활지원사는 서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고 노인맞춤돌봄시스템에 실적 상시 입력·관리
- ▶ 서비스 제공과정 등에서 서비스 변경 또는 연계가 필요한 경우 전담사회복지사에게 서비스 제공계획 변경 등을 요청
- ▶ 서비스 제공 시 이용자의 상태변화에 대해 정기적으로 모니터링을 실시하고 그 결과를 전담사회복지사에게 보고
- ▶ 이용자가 건강상태 악화 등으로 인해 장기요양서비스가 필요하다고 판단되는 경우 전담사회복지사에게 보고하고 이용자의 장기요양인정조사 신청을 권고하도록 요청
- ▶ 사망·사고 등 대상자 특이사항 발생 시 전담사회복지사에게 즉시 보고

〈지원인력〉

- ▶ 지원인력은 돌봄제공인력과 동행하여 실시할 수 있는 업무와 돌봄제공인력이 동행하지 않더라도 단독으로 서비스 제공이 가능한 업무 구분에 따라 서비스 제공
 - * 지원인력의 서비스 제공 가능한 업무는 지원인력의 교육·훈련, 업무숙련도 등을 종합적으로 고려
- 특이사항 등에 대해 돌봄제공인력과 상의하여 조치하고, 단독수행 시 발생하는 문제 등에 대해서는 돌봄제공인력 및 전담사회복지사에게 즉시 보고
- 지원인력이 단독으로 서비스를 제공한 경우 전담사회복지사는 서비스 제공결과를 모니터링

○ 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 일상 생활에서 적극적으로 자신을 돌보는 ‘셀프케어’를 안내하고 지원하는 자세가 요구됨
- ▶ 이용자의 셀프케어는 대상자나 가족의 무리한 요구로부터 생활지원사를 보호하여 안정적인 직무 수행을 위해서도 중요
- ▶ 전담사회복지사는 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공의 적절성 및 효과성, 생활 지원사의 업무 제공 현황 및 개선사항 등에 대해 점검
 - * 「노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사 업무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고

○ 이용자 사정에 따른 서비스 제공 중지

- ▶ 서비스 중지 사유
 - (장기간 부재) 병원입원*, 여행 및 친지 방문 등의 사유로 이용자가 장기간 부재하는 경우
 - * 노인맞춤돌봄서비스는 재가서비스가 원칙으로 이용자가 병원에 입원 시 간병서비스 제공 불가(해당 기간 동안 서비스 중지)
 - (기타) 장기간 부재 외 기타의 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
- ▶ 서비스 중지 기간
 - 서비스 미이용 기간이 10일 이상 90일 미만인 경우
- ▶ 서비스 중지자 관리 방법
 - 생활지원사는 장기간 부재 등의 이용자의 사정에 따라 서비스 제공 중지가 필요한 경우 전담사회복지사에게 보고
 - 보고받은 전담사회복지사는 해당 대상자에 대해 ‘〈서식 제11호〉 노인맞춤돌봄 서비스 서비스 중지 신청서’를 징구
 - 노인맞춤돌봄시스템에서 대상자의 서비스 상태를 ‘서비스 중지’로 변경하고 서비스를 재개할 경우 ‘서비스중’으로 변경
 - 3개월 이내의 기간 동안 장기부재중인 대상자에 대하여 3개월 범위 내에서 서비스 제공을 중단하되 대상자 자격은 유지(미이용자)되도록 하며, 서비스 제공중지 기간이 3개월을 초과할 경우 절차에 따라 종결처리

- 생활지원사는 서비스 중지기간 동안 대상자의 특이사항 등을 모니터링 및 관리
 - * 병원 입원으로 서비스가 중지된 대상자의 경우 퇴원 이후 돌봄 연계 필요 여부를 검토하여, 통합 돌봄판정체계에 따라 연계 가능

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 서비스제공/서비스 상태관리

○ 장기요양인정조사 신청 의뢰

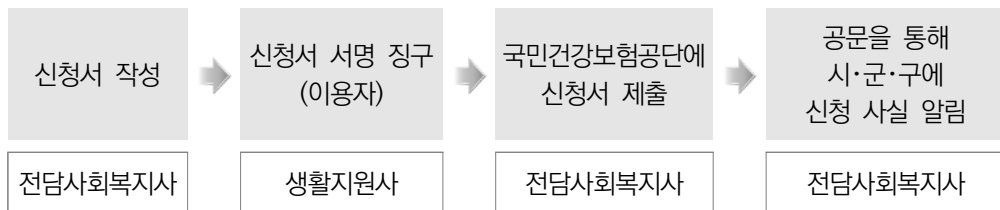
▶ 목적

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

▶ 의뢰대상

- 서비스 이용자 중 건강상태 악화 등으로 인해 장기요양인정조사를 받을 필요가 있다고 판단되는 경우, 대상자의 동의를 받아 장기요양 신청을 의뢰할 수 있음
 - * 이용자가 거동불편 등으로 직접 신청하기 어렵거나 대리신청을 희망하는 경우에 한함

▶ 의뢰(신청)절차 및 방법



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

☞ 장기요양인정 신청서 서식 다운로드 방법

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

3

재사정

서비스 이용자의 욕구와 상태 등에 맞는 적절한 서비스가 제공되고 있는지 재사정

○ 수행주체

▶ 시·군·구 담당공무원

▶ 전담사회복지사

- 다만, 전담사회복지사의 업무부담, 선임생활지원사의 다양한 경험과 정보 활용 등을 고려하여 선임생활지원사에게 ‘재사정(일반돌봄군)’ 업무를 수행하게 할 수 있음

* 서비스 제공계획은 전담사회복지사가 수립함

○ 재사정 대상

▶ 노인맞춤돌봄서비스 이용자

○ 재사정 시기

▶ 서비스 제공 기간 중 이용자의 욕구와 상태 점검을 위해 연 1회 진행

- 전담사회복지사는 이용자 모니터링* 결과를 바탕으로 연 1회에 한하여 재사정 대체가 가능하며, 필요한 경우 별도 재사정 실시

* 서비스 제공 과정에서 이용자의 상태, 서비스 제공의 적절성 등을 점검하여 재사정을 대체하기 위한 절차로, 수행 주체 및 방법은 기관별로 상이할 수 있음(생활지원사 서비스 제공기록 점검, 유선·방문 모니터링 등)

- 단, 시·군·구 담당공무원은 재사정 시기와 상관없이 노인맞춤돌봄서비스 이용자의 소득자격, 유사중복 사업 수혜여부 등 대상 자격을 행복e음 조회 등을 통해 연 1회 재검증

▶ 그 외에도 이용자, 생활지원사의 요청이나 전담사회복지사가 필요하다고 판단되는 경우 수시로 진행될 수 있음

II

○ 재사정 방법

- ▶ 서비스 제공 전 또는 제공과정에서 대상자의 요청이나 전담사회복지사가 필요하다고 판단되는 경우 등 필요시 노인맞춤돌봄서비스 이용자에 대해 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립을 재사정함
 - * 오류정정 등 서비스 제공계획 변경만 필요한 경우, 대상자 선정조사를 생략할 수 있음
- ▶ 시·군·구 담당공무원은 노인맞춤돌봄서비스 이용자의 소득자격, 유사중복 사업 수혜여부 등 대상 자격을 행복e음 조회 등을 통해 재검증하도록 함
- ▶ 대상자 선정조사, 서비스 상담 등 절차·방법 등은 신규 서비스 신청 시와 동일함
- ▶ 대상자 선정조사 결과, 대상자 기준을 충족하지 않은 경우 등 서비스 종결이 필요한 경우는 서비스 상담 및 서비스 제공계획 재수립을 생략할 수 있으며, 시·군·구 심의를 거쳐 종결 처리함
- ▶ 재사정 절차가 완료되어 서비스 제공계획 및 제공 여부가 확정되기 전까지는, 기존 서비스 제공기간이 종료되었더라도 기존 서비스를 계속 제공하여야 함
 - * 예시 : 서비스 제공기간이 2025.12.31.까지(서비스 시작일 : 2025.1.1.)로 재사정을 2025년 12월 내 완료하여야 하나 절차가 지연되어 서비스 지속 제공여부 등이 2026.1.15.에 결정될 경우 결정 되기 전까지 기존 서비스 지속 제공

○ 시·군·구 심의 대상

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

- ▶ 노인맞춤돌봄협의체 심의 진행 대상
 - 중점돌봄군 중 서비스 제공시간이 40시간 이상인 경우
 - 원활한 서비스 제공과 서비스 종사자의 안전 확보 등을 위해 서비스 이용자의 이용 자격제한이 필요한 경우
 - 서비스 종결 대상자 중 아래에 해당하는 경우
 - 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 재(대상자 기준에 적합하지 않은 경우)
 - 종사자의 안전상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우
- ▶ 노인맞춤돌봄협의체 심의 생략(시·군·구 공무원 승인 필요)
 - 대상자 군 변경, 제공시간, 서비스 내용 변경(협의체 심의 대상에 비해당) 제공시간, 서비스 내용만 변경되는 경우

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 조사/재사정 대상 선정

☞ 전출입 대상 관리

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

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 대상자관리/전출입관리

4 서비스 종결

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

○ 수행주체

- ▶ 전담사회복지사 및 시·군·구 담당공무원

○ 종결 대상

- ▶ 자동종결 대상
 - 이용자 사망
 - * 행복e음 변동알림 정보를 통해 노인맞춤돌봄시스템 종결 처리
- ▶ 노인맞춤돌봄협의체 심의 대상
 - 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 자(대상자 기준에 적합하지 않은 경우)

- 과도한 서비스 요구, 지속적인 폭언, 인격모독, 종사자의 안전상의 이유 등으로 서비스를 더 이상 제공하기 어려운 경우

▶ 노인맞춤돌봄협의체 심의 생략(시·군·구 공무원 승인 필요)

- 본인 신청(시설 입소, 서비스 거부* 등) (〈서식 제12-1호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 신청서 징구)

- 신청자격을 상실한 경우(나이, 소득자격 및 유사중복 사업)

* 단, 시장·군수·구청장이 지속적인 서비스 제공이 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 종결하지 않을 수 있음

- 서비스 제공 중지 기간이 3개월을 초과하는 경우

- 종사자의 신체적·정신적 안전이 중대하게 위협된다고 판단되는 경우(폭력, 성추행 등)

○ 종결절차

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

* 심의 서류 : 〈서식 제12-2호〉 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서

- ▶ 시·군·구는 서비스가 종결된 대상자에 대해 종결 결정 서면 통지(서식 제8-3호)

○ 종결처리 제외대상

- ▶ 타 지역 전출자

○ 종사자의 안전확보를 위한 서비스 이용자격(신청) 제한

※ 단, 종사자의 신체적·정신적 안전이 중대하게 위협된다고 판단되는 경우(폭력, 성추행 등)에는 아래의 단계적 조치 절차와 관계없이 즉시 서비스 종결 및 이용 제한이 가능함

- ▶ 서비스 이용자격(신청)제한

- 지역수행기관의 원활한 서비스 제공과 서비스 종사자의 안전 확보 등을 위해 서비스 이용자의 이용 자격(신청)을 제한할 수 있음

- ▶ 서비스 이용제한(신청) 사유

- 서비스 제공계획 범위 외의 과도한 서비스 요구 연간 3회 이상
- 지역수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현을 3회 이상 하는 경우

▶ 서비스 이용제한(신청) 기간

- 3개월 범위 내에서 이용 자격제한(신청) 가능

※ 서비스 이용제한 기간은 최종 서면 통보일 익일로부터 산정(공휴일 포함)

▶ 서비스 이용제한 절차

- 지역수행기관은 서비스 이용자의 이용제한 사유에 대한 증빙자료*를 갖추어 서비스 이용자에게 서면 통보

* 업무일지, 사례실무회의록 등 서비스 이용자의 이용제한 사유 발생에 대해 객관적으로 확인할 수 있는 자료 등

- 서비스 이용자의 소명기간* 부여

* 서면 통보일로부터 14일 이내(공휴일 제외)

- 지역수행기관은 시·군·구에 서비스 이용제한에 대한 최종 심의를 관련 자료와 함께 서면으로 의견제출

- 시·군·구는 노인맞춤돌봄협의체 등을 통해 서비스 이용제한의 적정성을 심의하고 지역수행기관에 결정 결과를 서면으로 통보*

* 지역수행기관의 서비스 이용제한 심의 요청일로부터 14일 이내(공휴일 제외)

- 지역수행기관은 시·군·구 결정에 따라 종결신청 및 서비스 이용제한(신청) 조치

* 서비스 이용자(신청)을 제한하는 경우 노인맞춤돌봄시스템 내 서비스 상태를 '서비스 종결'로 변경

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 서비스제공/서비스상태관리

5 사후관리

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

○ 사후관리 기간

- ▶ 서비스 종결 후 6개월

* 사후관리 결과에 따라 기간 조정 가능

○ 사후관리 주체

▶ 생활지원사

* 전담사회복지사는 사후관리 계획 수립 및 자원연계 등 지원

○ 사후관리 대상

▶ 노인맞춤돌봄서비스 종결자 중 사후관리가 필요한 경우

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

○ 사후관리 방법

▶ 모니터링 실시

- 반기별 1회 이상 방문, 분기별 1회 이상 전화통화 실시

* 사례실무회의를 통해 방법은 조정될 수 있음

- 특이사항 보고 및 필요시 읍·면·동 연계

▶ 필요시 자원연계서비스 제공

▶ 자원연계서비스 제공 등 실적을 노인맞춤돌봄시스템에 입력·관리

사후관리 모니터링 매뉴얼 예시

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

성명	일시	장소	방법
			(전화 or 방문)

2. 사후관리 대상자에 대해 아래와 같은 사항을 관찰 및 확인하여 사후관리 종결, 유지, 서비스 신청을 판단한다.

- ① 가족 또는 이웃 등과 돌봄체계를 유지하고 있는가?
- ② 거동이 불편하거나 고통을 호소하고 있지 않는가?
- ③ 정신건강은 양호해 보이는가?(우울감, 고독감, 인지능력 등)
- ④ 적정수준의 사회활동을 유지하고 있는가?
- ⑤ 일상생활을 스스로 유지하는 어려움이 없는가?

3. 사후관리 모니터링 결과 기능이 악화되어 일정의 돌봄이 필요할 경우 노인맞춤돌봄서비스 등을 제공한다.

○ 시스템 활용

시스템 경로 노인맞춤돌봄시스템 ▶ 서비스제공/서비스상태관리 서비스제공/서비스상담관리

6 } 이의신청

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

○ 이의신청인

- ▶ 서비스 신청자 및 대상자

○ 이의신청 기한

- ▶ 시·군·구의 처분(자격 결정)이 있음을 안 날로부터 90일 이내
 - * 단, 정당한 사유로 인하여 그 기간 내에 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내에 이의신청을 할 수 있음

○ 이의신청 방법

- ▶ <서식 제14호> 이의신청서를 작성하여 시·군·구청에 제출
- ▶ 이의신청을 접수받은 시·군·구 담당공무원은 지역수행기관에 대상자 선정조사, 서비스 제공계획 수립 등을 재실시하도록 요청할 수 있으며, ‘노인맞춤돌봄협의체’ 심의를 통해 결정

○ 이의신청 처리

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

2026년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



2025년 취약노인보호사업 공모전 사진분야 대상작을 모티브로 함



노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 선정

1. 권역설정 및 지역수행기관 선정
2. 광역지원기관 선정

Ⅲ

노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 선정

1

권역설정 및 지역수행기관 선정

가. 권역설정

- 시·군·구는 지역 내 노인인구, 복지서비스의 인프라 등을 고려하여 노인맞춤돌봄 서비스 권역을 설정하고 권역별 지역수행기관을 선정
- 시·군·구는 권역 수 및 권역별 관할 행정동 변경 등은 조정 가능한 사항으로 필요 시 시·도에 사전협의를 요청해야 함
 - * 권역 변경 등은 행복e음 및 노인맞춤돌봄시스템 내 조정이 필요한 사항으로, 반드시 사전협의를 거쳐야 하며, 시·도는 조정된 권역설정 및 지역수행기관 현황을 보건복지부에 보고
- 시·도는 시·군·구의 권역설정 및 지역수행기관 현황을 파악하여 보건복지부에 보고(11월)

권역설정 및 지역수행기관 선정안내



사전협의



결과보고

나. 지역수행기관 선정 방향

- 지역수행기관은 ①공공성을 갖추고, ②지역사회 노인복지 네트워크의 중심기관(또는 그렇게 될 수 있는 기관)이며 ③효과적인 사업수행이 기대되는 기관이 선정되는 것이 바람직함
- 지역수행기관 자격은 전국 상황을 고려한 선정요건을 제시한 것으로 사업목적이 원활하게 달성될 수 있도록 지자체에서 선정요건을 판단하여 심사를 진행

【참고 : 기관 유형별 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 수 및 비중('25년 기준)】

(단위 : 개소)

계	노인복지관	사회복지관	장애인 복지관	재가노인 복지시설	협동조합	직영 (지자체)	사회 서비스원	기타
670 (100%)	200 (29.9%)	100 (14.9%)	2 (0.3%)	234 (34.9%)	24 (3.6%)	10 (1.5%)	2 (0.3%)	98 (14.6%)

다. 지역수행기관 자격

○ 공공성

▶ (자격요건) 아래 기준에 해당되는 경우 지역수행기관으로 참여 가능

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

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

- 복지관, 재가노인복지시설(재가노인지원서비스센터) 등 지역사회 내 노인 돌봄 관련 공공성 및 전문성을 보유하고 있다고 판단되는 시설을 운영하고 있는 법인을 선정

* 다만, 관내 시설을 운영하지 않는 법인이라도 관내 사무소 등을 설치·운영하여 법인에서 직접 운영이 가능하다고 시·군·구가 인정하는 경우 지역수행기관으로 참여 가능

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

☐ 장기요양 방문요양 제공규모 제한 기준

- (대상) 동일 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 시설에서 방문요양급여를 제공하는 경우 방문요양급여를 제공하는 시설 전체
- (기준) 각 시설이 지역수행기관 심사시점 기준 최근 6개월간 평균 방문요양 수급자 수 이하를 유지하여야 함
 - 예시 : 동일 시·군·구 내 방문요양급여를 제공하는 A시설과 B시설을 운영하는 ○○법인이 A시설에서 동 사업을 하려는 경우, A시설과 B시설 모두 방문요양 수급자 수 이하를 유지하여야 함
 - ▶ 단, 지역의 인프라, 시설 운영 여건 등에 따라 방문요양 수급자 수 제한 기준의 조정이 불가피한 경우, 시·군·구는 별도의 기준*을 마련할 수 있음
 - * 지역 내 방문요양 수요, 최근 6개월 간 평균 수급자 규모 등을 고려하되 장기요양 유인행위를 막기 위한 관리·감독 철저
 - '유지'란 현재 이용자에게만 서비스를 제공하고 새로운 이용자에게 서비스를 제공할 수 없다는 의미가 아니라, 방문요양서비스 수급자 수를 확대하지 않는 것임(예 : 지역수행기관 심사시점 기준 최근 6개월간 평균 방문요양 이용자수가 100명인 경우, 100명 이하를 유지)
 - 공모 시점에는 방문요양급여를 제공하고 있으나, 동 사업 시작시점부터는 더 이상 제공하지 않을 것을 서약한 경우 방문요양급여를 제공하지 않는 것으로 인정 가능(하반기 대상자 이관계획을 수립하여야 함)

(2) 사회서비스원

- 방문요양급여 제공시에도 가능하며 별도의 규모제한을 두지 않음

(3) 시·군·구 직영·시설

- 가장 최근에 받은 사회복지시설(직영) 평가결과가 A, B등급인 경우 공모를 거치지 않고 지역수행기관으로 선정 가능
- 가장 최근에 받은 사회복지시설(직영) 평가결과가 C, D, F등급인 경우 공모 참여 지역수행기관과 동일한 심사를 거쳐 선정 가능
 - * 서울시의 경우 사회복지시설 평가를 자체적으로 실시함에 따라, 시에서 자체평가 기준 등을 고려하여 공모절차 없이 선정 가능한 직영시설 등 기준을 정하여 각 구에 통보 바람
- 직영시설이 아닌 ○○시·군·구청에서 직접 운영의 경우, 1회 이상 공모 결과 유찰된 경우에 지역수행기관으로 선정 가능

● 지역수행기관 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 방문요양 급여를 제공하지 않는 법인 - 사회서비스원	20점
2	공공성을 강화하고자 노력하는 기관	- 해당 법인이 동일 시·군·구 내 장기요양보험 방문요양급여를 제공하고 있으며 지역수행 기관 선정 시 제공규모를 감축할 계획이 있는 법인	16점
3	공공성을 갖추고자 노력하는 기관	- 해당 법인이 동일 시·군·구 내 장기요양보험 방문요양급여를 제공하고 있으며 지역수행 기관 선정 시 제공규모를 유지할 계획이 있는 법인	8점
4	노인돌봄의 본래 목적과 충돌할 수 있는 경우	- 1~3에 해당하지 않는 경우 * 개인장기요양 사업자가 모여 맞춤돌봄사업의 지역수행기관이 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

- ▶ 지역수행기관은 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 비증 있게 심사할 필요

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

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

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

〈시설 기준〉

- ▶ 사업이 원활하게 수행될 수 있도록 ①사무공간, ②상담공간, ③프로그램실을 갖춰야 함

- 사무공간 및 상담공간은 전용공간을 확보하여야 하며 규모는 제시하지 않으나 시·군·구에서 기관의 사정과 원활한 사업수행을 고려하여 판단할 필요

- 프로그램실은 전용공간이 확보되지 않더라도 별도의 공간활용계획(예-종합복지센터 프로그램실 연간 대여 계획 등)이 마련되면 공간을 확보한 것으로 간주

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

【시설 기준】

확보 필요 공간	기준	규모
① 사무공간	전용공간	시·군·구에서 기관의 사정과 원활한 사업수행을 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〉

- ▶ 종사자 외 중간관리자*를 두는 경우 지역수행기관 선정 평가에 반영(전담/겸임/미배치)

* 노인맞춤돌봄서비스 사업운영 예산 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
- ▶ 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 지역수행기관의 서비스 제공능력, 노인돌봄 관련 서비스 경력, 일정 시설기준 등 추가적인 요건을 시·군·구가 별도로 정하여 운영할 수 있음

라. 지역수행기관 공모

- ▶ 지역수행기관은 ‘공모’를 통해 선정하는 것이 원칙

※ 노인맞춤돌봄 퇴원환자 단기집중 서비스 거점수행기관은 별도 지정

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

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

- 하나의 법인에서 1개 권역별, 1개 시설만 공모 참여할 수 있으며, 복수의 다른 권역에 각각 다른 시설로 공모 참여 가능(참여시설 개수는 권역 개수 이하까지 가능)

* 예 : 시·군·구 내 A시설과 B시설을 운영하는 ○○법인이 (가)권역에 A시설, (나)권역에 B시설로 공모에 참여하려는 경우 ⇒ 가능

- 지역수행기관 공모 시, 공모 참여 기관이 사업계획서(제출서류) 작성 시 필요한 사항* 등 안내 필요

* 자격요건, 시설·인력기준, 고용유지 및 고용승계 노력 명시, 사업비 등 신청서 양식 및 제출서류 (〈서식 제17호〉 민간위탁 노동자 근로조건 보호 협약서 포함)

- ▶ 신청서 양식 및 제출서류는 〈서식 제15호〉를 참고하고 제시된 서류 외에 추가로 필요한 서류를 요구할 수 있음

마. 지역수행기관 선정

○ 지역수행기관 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 지역수행기관으로 선정할 수 있음
 - * 예 : 3개 법인이 지역수행기관 공모에 참여하였으나, 3개 법인 모두 최소 기준점수의 점수(시·군·구가 정한 최소 기준점수)를 받은 경우 유찰 가능
- ▶ 시·군·구는 신청법인의 방문요양급여 제공 여부와 수급자 규모를 확인하여야 함
- ▶ 공정한 심사를 위해 대면 심사, 과반수 이상의 외부위원(위원장은 외부위원으로 함)으로 구성된 심사위원회 개최(서면운영 지양) 등 내실 있게 운영
- ▶ 지역수행기관 심사는 권역별 심사하거나 전체 권역을 총괄 심사하는 방식 등 지역 실정에 맞게 추진
 - 권역별 심사 시 해당 권역 공모 참여 법인이 부적격한 경우 다른 권역 공모에 참여한 법인을 직권으로 권역을 변경하여 심사·선정 가능
 - 전체 권역 총괄 심사 시 상위 지역수행기관을 선발, 지리적인 여건을 고려하여 권역 배분하되, 상위 지역수행기관이 지리적으로 한 곳에 몰린 경우, 차상위 지역수행기관 선정 가능

○ 위탁계약

▶ 위탁기간은 위탁받은 날부터 최소 2년~최대 5년

* 근로자의 근로계약은 특별한 사정이 없는 한 지역수행기관의 위탁기간과 동일하게 설정

** 지역수행기관(수탁기관) 변경 시 특별한 사정이 없는 한 고용유지 노력 및 고용승계(고용승계 시 연차도 함께 승계)

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

▶ 사업 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함

* 예 : 복지관 위탁기간은 '22.1월~'26.1월인데, 노인맞춤돌봄서비스 위탁기간을 '25.1월~'27.1월로 하는 등 복지관 위탁기간을 초과하는 경우 추후 문제 소지 우려

▶ 장기요양 유인실태 확인, 정책변경, 위탁계약 미이행, 지도·감독 결과, 지역수행기관 평가 결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우 중도해지 가능

* 위탁계약서 표준 서식 참고

▶ 공모·위탁계약 절차는 지자체 자체규정에 따라 진행

▶ 최종 선정된 지역수행기관은 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
- 지역수행기관 심사 시에는 방문요양급여 제공 여부가 확인되지 않았거나 유지·감축 약속을 통해 사업을 위탁하였으나, 운영과정에서 방문요양급여 제공 등의 사실이 적발될 경우 위탁계약 중도해지가 가능함

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

- 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 자격기준은 “해당 법인이 운영하는 관내 시설을 가지고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인”이므로, 장기요양기관 등을 운영하는 개인은 지역수행기관 자격기준에 해당되지 않음

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

- 가능함. 방문요양급여가 아닌 재가급여는 제공 가능함

Q4. 하나의 법인에서 1개 권역에 2개 이상의 시설로 지역수행기관 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 노인맞춤돌봄서비스를 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 지역수행기관으로 지정될 경우, 방문요양급여 제공 규모를 제한하여야 하는 시설의 범위는?

- 해당 법인이 운영하고 있는 동일 시·군·구 내 방문요양급여 제공시설 전체(3개)가 방문요양급여 제공 규모를 제한(유지)하여야 하는 대상임

2

광역지원기관 선정

가. 광역지원기관 자격

○ 자격기준

- ▶ 시·도 사회서비스원
- ▶ 관내 시설*을 운영하고 있는 비영리법인 또는 사회복지법인(이하 ‘법인’)
 - * ‘시설’의 종류 : 노인복지시설·사회복지관·지역자활센터 등 사회복지시설, 자활기업·자활사업단 등 시설, 그 외 다양한 형태의 시설 모두 가능
- ▶ 시·도 직영·시설
 - 직접 운영 또는 별도 기관 설치
 - * 별도 기관 설치에 따라 발생하는 추가 비용(시설 임대료 등)에 대한 국비 지원 불가

○ 시설기준

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

나. 광역지원기관 선정

- ▶ 광역지원기관 선정을 통해 지역사회 취약노인의 욕구중심 맞춤형 서비스 및 안전망 구축지원 등 종합적인 돌봄 관리체계 구축
- ▶ 광역지원기관은 시·도 단위 노인맞춤돌봄서비스를 사업운영을 지원하며,
 - 위탁기관 내 권한과 책임, 역할을 명확히 분리하고, 가급적 독립된 사무실을 마련하여 운영해야 함
 - 동일법인, 이해단체기관, 소재지의 지역수행기관과 이해충돌이 발생되지 않도록 운영되어야 함

○ 위탁계약

▶ 위탁기간은 위탁받은 날부터 최소 2년~최대 5년

* 근로자의 근로계약은 특별한 사정이 없는 한 지역수행기관의 위탁기간과 동일하게 설정

** 지역수행기관(수탁기관) 변경 시 특별한 사정이 없는 한 고용유지 노력 및 고용승계(고용승계 시 연차도 함께 승계)

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

- 위탁기간은 해당 법인의 시설 위탁기간을 고려하여 정함

▶ 정책변경, 위탁계약 미이행, 지도·감독 결과*, 광역지원기관 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우 위탁계약 중도해지 가능

* 시·도는 지도·감독 시 광역지원기관의 인력미선발, 운영법인 및 소속기관의 비위사실, 승인되지 않은 타 업무 수행 등 확인



2026년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



2025년 취약노인보호사업 공모전 사진분야 대상작을 모티브로 함



노인맞춤돌봄서비스 사업관리

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

IV

노인맞춤돌봄서비스 사업관리

1

조직 및 주요업무

가. 조직구성

- 시·도, 시·군·구, 지역수행기관별 특성을 고려하여 조직 구성

나. 인력배치

※ 퇴원환자 단기집중 서비스에 필요한 인력배치 세부내용은 별도 제시된 기준을 따름

○ 광역지원기관

- ▶ 광역지원기관 전담사회복지사(이하 '광역전담사회복지사')

- 시·도 사업량에 따라 3명~8명 배치

* 광역지원기관은 광역전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 선임을 지정·운영할 수 있으며, 별도 수당을 지급할 수 있음

○ 지역수행기관

- ▶ 전담사회복지사

- 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치

* 2026년 사업량 기준 평균 16명의 생활지원사당 1인

** 특화지원 및 퇴원환자 단기지원은 별도 배정 기준을 적용하여 수행 가능

*** 2025년 특화전담사회복지사를 별도로 운영했던 기관의 경우 2026년 평균 사업량 적용을 제외할 수 있음

※ 지역수행기관은 전담사회복지사의 경력, 역량 등을 고려하여 선임(사업계획 수립 및 평가, 동료 슈퍼비전 등 사업 전반 운영관리), 고위험군 담당(특화·퇴원환자 등)을 지정·운영할 수 있으며, 별도 수당을 지급할 수 있음

- ▶ 생활지원사

- 시·군·구 사업량에 따라 1명 이상 배치

* 2026년 사업량 기준 평균 15명(중점돌봄군 1~2명 포함)의 대상자당 1인(기관 내 일반·중점대상자 현황에 따라 조정하여 시행)

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

※ 지역수행기관은 생활지원사의 경력, 역량 등을 고려하여 선임(팀내 상황관리 책임, 대상자 선정조사 및 서비스 상담 업무 등 추가 수행)을 지정·운영할 수 있으며, 별도 수당을 지급할 수 있음

다. 인력구성 및 주요업무

※ 퇴원환자 단기집중 서비스에 필요한 인력구성 및 주요업무 세부내용은 별도 제시된 기준을 따름

○ 광역지원기관

▶ 광역전담사회복지사

- 광역지원기관 사업계획 수립 및 추진

- 시·도 광역 단위 노인맞춤돌봄서비스 운영지원

① (시·도)노인맞춤돌봄서비스 운영관리 및 지원

• 종사자 교육

* 직무교육, 역량강화교육, 신규 종사자 교육, 기타 필요하다고 판단되는 교육 등

• 서비스 제공현황 모니터링 등 사업 전반 지도·점검

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

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

• 지역수행기관 사업 평가 지원

• 사업 관련 자료 취합 및 실적 관리

• 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분

• 현장컨설팅 및 외부 자문

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

• 실무협의회(지역수행기관 간담회, 솔루션회의, 워크숍 등) 운영

* (대상) 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 전담사회복지사, 중간관리자, 기관장 대상 실무협의회 추진

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

• 노무 자문 지원

- ② 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의 6)
- ③ 기타 시·도가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무
 - 노인돌봄 관련 보호대책 및 안전망을 위한 네트워크 구축
 - 시·도 단위 노인맞춤돌봄서비스 홍보, 연구사업 지원 등

● 지역수행기관

▶ 중간관리자(지역수행기관에서 자체인력으로 배치)

- 노인맞춤돌봄서비스 업무 총괄
- 서비스 제공계획 수립 및 제공 등에 대해 슈퍼비전 제시
- 종사자(전담사회복지사, 생활지원사) 복무관리 및 업무조정
- 시·군·구 노인맞춤돌봄협의체 참석 및 안전보고
- 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고(장기요양 방문요양급여를 제공하는 지역수행기관에 한함)

▶ 전담사회복지사

- 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관 사업계획 수립 및 추진
- 생활지원사 교육·관리 및 업무 배정·조정, 업무분장
 - * 대상자의 거주지, 서비스 내용 등을 고려하여 생활지원사별 서비스 대상인원 조정
 - * 생활지원사 1명당 이용자 평균 15명 배치(중점돌봄군 1~2명 포함)(기관 내 일반·중점대상자 현황에 따라 조정하여 시행)
- 노인맞춤돌봄서비스 대상자 관리
- 사례관리 필요대상자 상담 및 사례관리지원
 - * 노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 은둔, 우울, 인지저하 등 지역사회 요보호 대상자 관리 방안 마련 및 사례관리지원
- ① 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정조사, 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립
- ② 서비스 제공현황 모니터링 및 재사정·종결 등 업무처리
- ③ 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자 및 사후관리대상자 관리
- ④ 대상자 보호대책(혹한기, 혹서기 등) 이행 및 특이사항 보고
- 집단프로그램 기획 및 운영

- 지역자원 발굴·연계, 후원금품 모집·배분

- 사업 추진실적 관리

* 전산화된 자료로 관리하되, 서비스추진현황을 파악하기 위한 통계현황을 산출할 수 있어야 함

- 노인맞춤돌봄협의회 심의 참석 및 안전보고

- 노인맞춤돌봄서비스 실무협의회 운영 및 참석

- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의6)

- 기타 시·군·구가 사업과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무

▶ 생활지원사

- 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공 및 자원연계 등

- 노인맞춤돌봄서비스 이용자 중 응급안전안심서비스 대책 장비* 설치 가구 대상에 대한 기기의 작동상태 모니터링 및 사용법 교육

* 대책 장비 설치가구에 한함(그 외 응급안전안심서비스 관련 모든 업무는 응급관리요원이 담당)

- 노인맞춤돌봄서비스 집단프로그램 운영 지원

- 서비스 제공 시 이용자의 상태변화에 대한 정기적인 모니터링 및 전담사회복지사에게 보고

- 서비스 종결자 등에 대한 사후관리(안부확인, 자원연계 등)

- 이용자 사망·사고 발생 시 특이사항 즉시 보고

- 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관(☎1577-1389) 또는 수사기관에 신고(노인복지법 제39조의6)

▶ 지원인력(사회서비스형 노인일자리 등)

- 담당업무

• 집단프로그램 운영 지원

• 직접서비스 제공

* 돌봄제공인력과 동행하여 업무 수행 시 특이사항 등에 대해 돌봄제공인력과 상의하여 조치하고, 단독수행 시 발생하는 문제 등에 대해서는 돌봄제공인력 및 전담사회복지사에게 즉시 보고

** 지원인력이 단독으로 서비스를 제공한 경우 전담사회복지사는 서비스 제공결과를 모니터링

• 기타 행정 업무 지원

- 파견절차 예시(사회서비스형 노인일자리)

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

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

2 사업관리

가. 사업계획 수립

○ 보건복지부

- ▶ 매년 사업안내 지침 마련(매 전년도 12월)

○ 시·도

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

○ 시·군·구

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

○ 광역지원기관

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

○ 지역수행기관

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

나. 사업실적 관리

○ (지역수행기관) 사업 추진현황을 전산화된 자료로 관리

- ▶ 사업실적관리 등은 전산화된 자료를 기준으로 반드시 공식화된 시스템 사용을 원칙으로 하며, 향후 사업실적관리 등은 시스템 통합·연계 예정
- ▶ 이용자의 군분류에 따른 퇴원후돌봄군/중점돌봄군/일반돌봄군별 서비스 제공인원 및 현황 관리(별도취합예정)

○ (시·군·구) 지역수행기관 사업 추진현황을 정기적으로 지도 점검

- ▶ 종사자 관리, 대상자 관리, 서비스 제공현황, 지역 인프라 개발, 예산집행 등 사업 운영사항, 사업운영 점검·평가결과 지적된 사항에 대한 개선현황 등 점검

○ (중앙노인돌봄지원기관 및 광역지원기관) 사업 추진현황 모니터링 및 분석

- ▶ 전국 및 관할 지역 사업 추진현황과 사업실적 자료를 정기적으로 모니터링·관리

3 종사자 채용 및 관리

※ 퇴원환자 단기집중 서비스에 필요한 돌봄제공인력 채용 및 관리 세부내용은 별도 제시된 기준을 따름

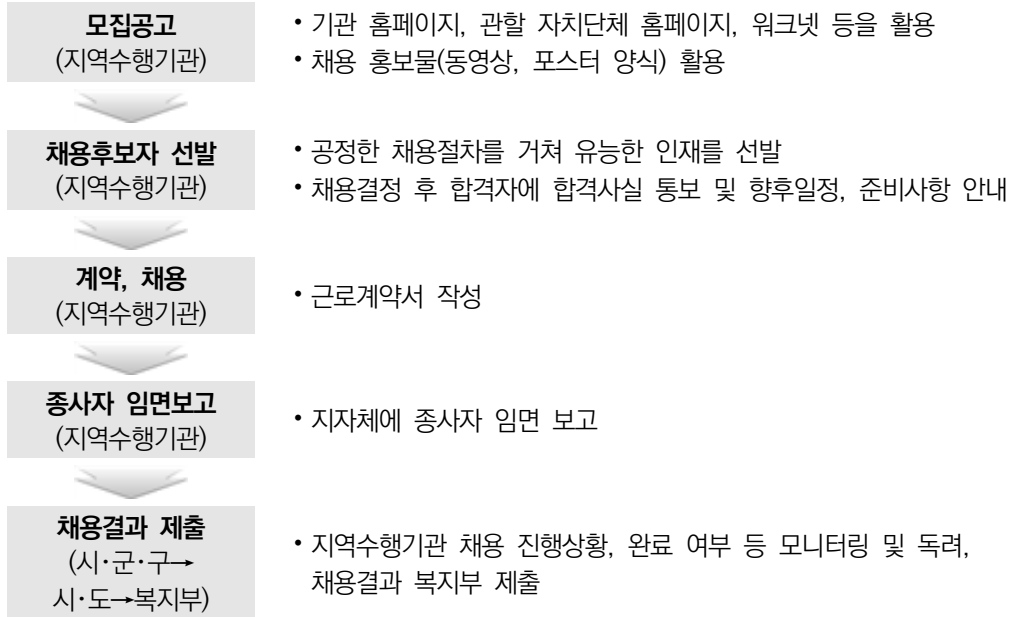
가. 채용

○ 채용원칙

- ▶ 지역수행기관이 공개모집하며, 공정한 채용절차를 거쳐 업무 적격자를 선발
 - * 지역수행기관의 장은 종사자 채용 시 『노인복지법 제39조의17』, 『장애인복지법59조의3』에 따른 취업제한 대상자를 채용하지 않도록 채용예정자에 대한 관련 범죄경력조치를 실시해야 함
 - ** 그 외 지역수행기관의 설치·운영 근거 법령에 따라 필요시 범죄경력조치 실시 가능(사회복지사업법 제35조의2 참고)
 - *** 다만, 위탁기간 종료 등에 따라 수행기관(수탁기관) 변경 시 특별한 사정이 없는 한 기존인력에 대하여는 고용승계를 원칙으로 함
- ▶ 채용원칙 등 인사 관리에 관한 사항은 지역수행기관의 고유 사무로서, 관계 법령 및 본 사업안내를 준수하는 범위 내에서 기관의 내부규정에 따라 결정
 - * 근로기준법, 고용정책기본법, 직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침, 민간위탁 노동자 근로 조건 보호 가이드라인 등

○ 채용절차

▶ 추진절차



▶ 채용공고 및 선발

- 지역수행기관별 당해연도 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 지역수행기관 자체규정에 따라 실시하되, 기간 단축 및 절차 간소화 등으로 종사자 채용이 적시에 추진될 수 있도록 함
- 사업 종사자로서의 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%)
- 당해연도 직접일자리사업사업 중앙부처·자치단체 합동지침 안내사항 적용

직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침 안내사항

「직접일자리사업 중앙부처·자치단체 합동지침」에 따라, 취업취약계층의 우선선발, 중복참여제한, 민간일자리 이동 지원 등을 적용

- (일모아 시스템 가입) 지역수행기관 담당자는 일모아 시스템(www.ilmoa.go.kr)에 접속하여 회원가입 후 사업관리 권한 신청
- (사업정보 등록 및 모집공고) 일모아시스템에 사업 정보를 등록하고, 일모아 사용하는 경우 '신청접수 관리 - 모집공고 등록' 메뉴에서 참여자 선발 접수 마감 10일 전까지 '모집공고' 등록
 - ※ 모집공고는 일모아 시스템 또는 자체 시스템 등을 통해 게시 가능
- (우선선발) '취업취약계층'의 소득보조, 근로능력 증진을 목적으로 하므로, 사업담당자는 '취업취약계층 우선선발' 및 '취업취약계층 참여목표비율'을 준수하도록 노력
 - 저소득층, 장애인, 장기실직자, 결혼이민자, 여성가장, 성매매피해자, 한부모가족 등
 - ※ 노인맞춤돌봄서비스 취업취약계층 참여목표비율 17.9%
- (중복참여제한) '동일한 기간'에 두 개 이상의 직접일자리사업 참여를 제한
 - 전일제 사업에 하나라도 참여할 경우, 다른 사업과 참여일이 겹칠 경우 중복참여 불가
 - 시간제·간헐적 사업의 경우에도 동일한 기간에 3개 이상의 사업 참여 시 중복참여로 간주
 - ※ 노인맞춤돌봄서비스 사업은 반복참여 허용(취약계층 대상 서비스 제공 일자리)
- (소득·자산기준 초과자 참여제한)
 - 사업담당자가 대상사업 요건을 보고 자체적으로 판단하여 소득·자산기준 초과자선발배제 가능

나. 근로계약

▶ 근로계약

- 근로계약 체결에 관한 사항은 지역수행기관과 근로자 간의 계약관계로서 지역수행기관은 관계법령 및 정책, 기관내부 운영규정 등에 따라 근로계약을 체결
- 종사자는 기간제 근로자로, 근로계약 기간이 만료되면 근로계약은 자동 종료되며, 단, 종사자의 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

** 근로자의 근로계약은 특별한 사정이 없는 한 지역수행기관의 위탁기간과 동일하게 설정

*** 지역수행기관(수탁기관) 변경 시 특별한 사정이 없는 한 고용유지 노력 및 고용승계(고용승계 시 연차도 함께 승계)

- 위탁계약 종료, 징계, 정책 변경·예산 조정 등에 따른 불가피한 사업량 축소 등 관련 법령에서 정한 사유가 발생하는 경우에는 근로계약이 해지될 수 있음
 - * 민간위탁가이드라인 등에 따라 고용승계 우선원칙
- 지역수행기관은 복무점검, 모니터링 등 근로자에 대한 복무관리감독 권한과 책임을 다하며, 복무점검허위실적, 근무지이탈, 근무태만 등을 점검하고 부적절한 상황에 대해서는 개선을 요구하고, 적절한 개선이 되지 않으면 징계 등의 조치를 할 수 있음
- 근로계약서는 서면으로 작성한 뒤, 계약당사자 간 각각 1부씩 보관

다. 근로 및 자격조건

○ 공통사항

▶ 관련규정

- 종사자의 인사 및 복무 관리는 근로기준법 등 관계 법령을 우선으로 적용하며, 관계 법령을 준수하는 범위 내에서 지역수행기관의 내부 규정을 마련하여 운영
 - * 기타 본 사업에 적용되는 법령 및 정책 등의 사항을 종합적으로 고려

▶ 근무기간

- 근로계약기간에 따름

▶ 급여금

- 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금
- 총 인건비 예산범위 내에서 법정수당*, 복리후생수당, 선임수당, 고위험 담당 수당 등 지급 가능
 - * 야간근무수당, 연장근로수당, 휴일근무수당, 연차수당 등
 - ※ 수당 지급 금액은 전년도 지급 수준 등을 종합적으로 고려
- 시·도 및 시·군·구는 기본급 외 기본급의 차액분, 복지포인트, 명절휴가비, 가족수당, 상여금, 식대, 교통·통신비, 직급수당, 혹서기·혹한기 수당 등 각종 수당 및 복리후생을 위한 경비를 지방비로 지원 가능

▶ 휴가

- 「근로기준법」에 의해 연차유급휴가, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」에 의해 출산전후휴가, 배우자 출산휴가, 난임치료휴가, 육아휴직 등 사용

- 그 외의 휴가, 휴일, 초과근무 등 근로시간과 관련 있는 사항에 대해서는 「근로기준법」을 따름
- 정해진 연차유급휴가 이외의 결근 시 해당 급여액을 공제
- 노인맞춤돌봄서비스 대상자 사망 시 유급휴가 1일 부여
 - * 노인맞춤돌봄서비스 대상자와 관련한 사고 등 목격으로 업무수행이 곤란하다고 판단되는 경우에도 유급휴가 부여 가능

- ▶ 퇴직금 : 퇴직급여를 지급하기 위하여, 하나 이상의 제도를 설정하여야 함
- 퇴직금은 예외적인 경우를 제외하고는 중간정산을 할 수 없으나, 퇴직금 중간정산 사유가 인정되어 지급받은 경우, 중간정산일 다음 날부터 기산하여 퇴직금을 적립하는 등 「근로자퇴직급여 보장법」을 참고하여 운영

【 퇴직급여제도의 종류 】 (제8조, 제13조~제23조)

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

- ▶ 종사자의 업무상 과실 및 상해에 대한 보험 가입

○ 전담사회복지사

▶ 자격조건

- 노인맞춤돌봄서비스 중간관리자급 역량을 갖춘 자로서, 사회복지사업 근무경력이 있는 사회복지사 자격증 소지자
- (우대사항) 「사회복지사업법」 제2조제1호에 따른 사회복지사업 근무경력자 우대
- 사회복지사 자격증 소지 외 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·도, 시·군·구 및 지역수행기관에서 조정 가능

▶ 기본급

구분	기본급	비고
전담사회복지사 (경력 5년 이상)	2,538,700원	4대 보험 본인부담금 포함
전담사회복지사 (경력 4년 이상 ~ 5년 미만)	2,475,400원	
전담사회복지사 (경력 3년 이상 ~ 4년 미만)	2,411,500원	
전담사회복지사 (경력 2년 이상 ~ 3년 미만)	2,366,500원	
전담사회복지사 (경력 1년 이상 ~ 2년 미만)	2,324,300원	
전담사회복지사 (경력 1년 미만)	2,281,800원	

- 사업연도 내 기본급 지급 기준을 충족한 경우, 기본급을 재산정하여 반영할 수 있음

▶ 근무시간 및 근무장소

- (근무시간) 주5일, 일 8시간 근무(09:00~18:00, 휴게시간 1시간 제외)
- (근무장소) 지역수행기관, 대상자 가정 등

▶ 복무관리

- 근로기준법 등 관계 법령을 의거하여 지역수행기관 내 복무관리 규정을 수립하고 준수하여 운영

▶ 정년

- 지역수행기관 내부운영규정에 적용하되, 별도의 규정이 마련되어 있지 않은 경우, 사회복지시설관리 안내에 따름

* 「노인맞춤돌봄서비스 노무관리 매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고

○ 생활지원사

▶ 자격조건

- 노인맞춤돌봄서비스 수행을 위한 역량과 의지를 갖춘 자
- (우대사항) 사회복지사 또는 요양보호사 자격소지자
- 자격에 관한 별도 부가기준은 지역별 여건을 고려하여 시·군·구 및 지역수행기관에서 조정 가능

▶ 기본급

구분	기본급	비고
생활지원사	1,426,000원	4대 보험 본인부담금 포함

* 이용자 가정방문, 대면서비스 제공 등의 근무여건을 고려하여 기본급 산정

▶ 근무시간 및 근무장소

- (근무시간) 주5일, 일 5시간 근무(09:00~14:30, 12:30~18:00 등 휴게시간 30분 제외)
- (근무장소) 지역수행기관, 대상자 가정 등
- 생활지원사 근무시간대 및 근무장소는 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 협의 하에 조정 운영 가능
- 생활지원사 전담업무활동, 사업의 효율성 등을 고려하여 업무를 조정하여 운영할 수 있음

▶ 복무관리

- 근로기준법 등 관계 법령을 의거하여 지역수행기관 내 복무관리 규정을 수립하고 준수하여 운영

* 생활지원사의 근로시간 및 장소의 특성을 고려하여 별도의 복무관리 규정 마련

- 지역수행기관은 복무점검, 모니터링 등 근로자에 대한 복무관리감독 권한과 책임을 다하며, 복무관리 등을 위한 계획을 수립하고 관련 계획에 따라, 복무를 점검하여 적절한 조치를 해야 함

- 복무점검허위실적, 근무지이탈, 근무태만 등을 점검하고 부적절한 상황에 대해서는 개선을 요구하고, 적절한 개선이 되지 않으면 징계 등의 조치를 할 수 있음

* 사안의 중대성, 고의성 등을 고려하여 판단 (「노인맞춤돌봄서비스 노무관리 매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고)

▶ 정년

- 생활지원사의 정년은 만 65세로 함
- 단, 지역수행기관 내부규정, 노사합의, 지역적 특성(읍·면, 도서·산간지역 등)에 따라 정년을 조정할 수 있음

* 본 사업안내 이전에 근로계약이 체결된 근로자에 대해서는 해당 근로계약 기간 만료 시까지 종전의 규정을 적용하며, 위 정년 규정을 적용하지 않음

* 「노인맞춤돌봄서비스 노무관리 매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고

라. 기타사항

▶ (출장) 지역수행기관 운영관리 규정에 근거하여 운영

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

- ▶ 종사자 휴가 시 서비스 공백이 발생하지 않도록 종사자 간 휴가일 조정, 업무대행자 지정, 자원봉사 및 사회서비스형 노인일자리 사업 활용 등 필요한 조치 강구

* 「사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업(보건복지부)」 참고

- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 업무 수행 시 대상자 사망·사고 목격 등 외상을 경험한 자에 대하여 심리상담 및 프로그램 지원

▶ 종사자 임면보고

- 종사자 임면과 관련한 사항을 지자체에 보고

* 대상자 : 전담사회복지사, 생활지원사 등(대체인력 포함)

▶ 법정 의무교육

- 해당 사업장에서 요구되는 법적 의무 교육으로 지역수행기관의 시설유형, 근로자 인원 수 등에 따라 교육과목과 교육방법 상이함(※ 기관별 규정에 따라 진행)

* 예 : 개인정보보호 교육, 직장 내 성희롱 예방교육, 노인학대예방교육, 산업안전보건교육 등



관련 Q&A

Q1. 전담사회복지사 경력 인정 기준은?

- 전담사회복지사 급여 인정 '경력' 기준은 노인맞춤돌봄서비스 전담사회복지사 경력 및 「사회복지사업법」 제2조제1호에 근거한 시설에서 사회복지사로 근무한 경력을 말하며, 이외 적용사항은 사회복지시설 인건비 가이드라인 기준에 따름
- 단, 2026년 이후 근로계약체결(신규포함) 기준으로 적용하며, 기존 경력인정에 대한 근로계약조건보다 불이익이 발생 되지 않도록 함

Q2. 전담사회복지사가 근로계약기간 중 경력 기준을 충족한 경우, 인건비를 재산정하여 지급할 수 있는지?

- 전담사회복지사가 근로계약기간 중 인건비 산정에 적용되는 경력 기준을 충족한 경우, 해당 사업연도 내에서 기본급을 재산정하여 지급할 수 있음

Q3. 재가장기요양기관에서 사회복지사 또는 요양보호사로 근무한 경력도 인정되는지?

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

Q4. 군 의무복무기간을 전담사회복지사 경력으로 인정할 수 있는지?

- 「제대군인 지원에 관한 법률」 제2조제1호 및 제16조3항에 따라 인정 가능

Q5. 노인맞춤돌봄서비스 근무경력이 사회복지시설에 근무한 경력으로 100%로 인정을 받을 수 있는지?

- 사회복지시설 설치 근거 법령 또는 개별 시설 지침에 따른 고유사업 수행 및 인적기준을 충족시키기 위해서 채용된 자에 한하며, 정규직 여부와 무관하게 동일한 경력으로 인정
 - ※ 복지관 등 위탁사업 인력은 위 요건충족이 어려우나 지자체장이 인정하는 경우 100% 인정(권고)
 - * 보건복지부 「사회복지시설 관리안내」 참조

마. 교육

- **교육기간** : 2026. 1. ~ 2026. 12.
- **교육대상** : 노인맞춤돌봄서비스 종사자
- **직무교육**
 - ▶ 업무 수행을 위한 기본적인 지식과 기술을 습득하기 위한 필수교육
 - ▶ 교육기관 : 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
 - ▶ 교육내용 : 사업 및 대상자의 이해, 서비스 제공 절차 및 방법 등
 - 신규자 과정 : 2025년 노인맞춤돌봄서비스 종사자 직무교육 미이수자
 - 경력자 과정 : 2025년 노인맞춤돌봄서비스 종사자 직무교육 이수자



관련 Q&A

Q1. 새로운 직군으로 근무하게 될 경우, 어떤 교육을 들어야 하나요?

- 2025년 생활지원사로 근무 후, 2026년 전담사회복지사로 직군이 변경되었을 경우:
2026년 전담사회복지사 신규자 과정 수강 필요

- ▶ 교육방법 : 종사자 개별 온라인 교육(세부내용 별도 안내)

【교육 이수 차시*】

구분	전담사회복지사		생활지원사	
	신규자	경력자	신규자	경력자
필수	31차시	10차시	24차시	7차시
선택	-	10차시	-	13차시
소계	31차시	20차시	24차시	20차시

* 온라인 교육 회기 단위(1차시는 약 30분에 해당)



관련 Q&A

Q1. 신규자도 선택교육을 들어도 되나요?

- 업무 수행 과정에서 종사자가 필요하다고 느끼는 경우, 수강 가능함

▶ 직군별 교육과목
- 전담사회복지사

신규자		경력자	
필수 : 31차시(15.5시간)		필수+선택 : 20차시(10시간)	
필수	- 노인맞춤돌봄서비스의 이해(2차시) - 전담사회복지사의 직무 및 역할(8차시) - 노인 신체건강(3차시) - 노인 정신건강(3차시) - 노년기 영양관리(2차시) - 노년기 보건관리(2차시) - 이용자 상담의 실제(2차시) - 치매예방(2차시) - 종사자 인권과 안전관리(3차시) - 지역사회 자원개발과 관리(2차시) - 사회복지 실천윤리(2차시)	필수	- 노인맞춤돌봄서비스의 이해(2차시) - 전담사회복지사의 직무 및 역할(8차시)
선택	• 상담·사례관리 - 노인상담기법 이해와 활용(내러티브 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(동기강화상담 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(인지치료상담 4차시) - 노인상담기법 이해와 활용(강점관점상담 4차시) • 특화지원 서비스 - 고위험노인 상담 및 사례관리(4차시) - 집단 프로그램 이해와 실제(2차시) - 개별 프로그램 이해와 실제(2차시) • 퇴원환자 단기지원 서비스 - 노인맞춤돌봄서비스의 이해(2차시) - 영양서비스 실제(2차시) - 가사지원서비스 이해 및 실제(2차시) - 동행지원서비스 이해 및 실제(2차시) • 인권 및 안전 - 종사자의 자기돌봄(2차시) • 기타 직무 - 스마트 돌봄(2차시) - 종사자가 알아야 할 기초노무지식(4차시)	선택	• 대상자의 이해 - 노인 신체건강(3차시) - 노인 정신건강(3차시) - 노년기 영양관리(2차시) - 노년기 보건관리(2차시) - 치매예방(2차시) • 상담·사례관리 - 이용자 상담의 실제(2차시) - 노인상담기법 이해와 활용(내러티브 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(동기강화상담 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(인지치료상담 4차시) - 노인상담기법 이해와 활용(강점관점상담 4차시) • 특화지원 서비스 - 고위험노인 상담 및 사례관리(4차시) - 집단 프로그램 이해와 실제(2차시) - 개별 프로그램 이해와 실제(2차시) • 퇴원환자 단기지원 서비스 - 노인맞춤돌봄서비스의 이해(2차시) - 영양서비스 실제(2차시) - 가사지원서비스 이해 및 실제(2차시) - 동행지원서비스 이해 및 실제(2차시) • 인권 및 안전 - 종사자 인권과 안전관리(3차시) - 종사자의 자기돌봄(2차시) - 사회복지 실천윤리(2차시) • 기타 직무 - 스마트 돌봄(2차시) - 종사자가 알아야 할 기초노무지식(4차시) - 지역사회 자원개발과 관리(2차시) • 선임 과정 - 사례관리 이해와 실제(2차시) - 관계형성 및 조직관리(2차시)

 (경력자) 선택교육 10차시 수료 예시

- (예시1) 노인 신체건강(3차시)+종사자 인권과 안전관리(3차시)+종사자가 알아야 할 기초노무 지식(4차시)
- (예시2) 노인상담기법 이해와 활용(동기강화)(5차시)+종사자의 자기돌봄(2차시)+노인 정신 건강(3차시)

- 생활지원사

신규자		경력자	
필수 : 24차시(12시간)		필수+선택 : 20차시(10시간)	
필수	- 노인맞춤돌봄서비스의 이해(2차시) - 생활지원사의 직무 및 역할(5차시) - 노인 신체건강(3차시) - 노인 정신건강(3차시) - 노년기 영양관리(2차시) - 노년기 보건관리(2차시) - 이용자 상담의 실제(2차시) - 치매예방(2차시) - 종사자 인권과 안전관리(3차시)	필수	- 노인맞춤돌봄서비스의 이해(2차시) - 생활지원사의 직무 및 역할(5차시)
	• 상담·사례관리 - 노인상담기법 이해와 활용(내러티브 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(동기강화상담 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(인지치료상담 4차시) - 노인상담기법 이해와 활용(강점관점상담 4차시) • 특화지원 서비스 - 고위험노인 상담 및 사례관리(4차시) - 집단 프로그램 이해와 실제(2차시) - 개별 프로그램 이해와 실제(2차시) • 인권 및 안전 - 종사자의 자기돌봄(2차시) • 기타 직무 - 스마트 돌봄(2차시)	선택	• 대상자의 이해 - 노인 신체건강(3차시) - 노인 정신건강(3차시) - 노년기 영양관리(2차시) - 노년기 보건관리(2차시) - 치매예방(2차시) • 상담·사례관리 - 이용자 상담의 실제(2차시) - 노인상담기법 이해와 활용(내러티브 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(동기강화상담 5차시) - 노인상담기법 이해와 활용(인지치료상담 4차시) - 노인상담기법 이해와 활용(강점관점상담 4차시) • 특화지원 서비스 - 고위험노인 상담 및 사례관리(4차시) - 집단 프로그램 이해와 실제(2차시) - 개별 프로그램 이해와 실제(2차시) • 인권 및 안전 - 종사자 인권과 안전관리(3차시) - 종사자의 자기돌봄(2차시) • 기타 직무 - 지역사회 자원개발과 관리(2차시) - 스마트 돌봄(2차시) • 선임 과정 - 선임생활지원사 직무 및 역할(3차시)

* 퇴원후돌봄군을 지원하는 돌봄제공인력의 경우 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)에서 제공하는 교육 이수 후 업무 수행 가능

예시 (경력자) 선택교육 10차시 수료 예시

- (예시1) 치매예방(2차시)+노인상담기법 이해와 활용(강점관점)(4차시)+고위험노인 상담 및 사례관리(4차시)
- (예시2) 노년기 보건관리(2차시)+이용자 상담의 실제(2차시)+개별 프로그램 이해와 실제(2차시)+종사자의 자기돌봄(2차시)+스마트 돌봄(2차시)

○ 역량강화교육

- ▶ 업무 수행 능력을 향상시키고 전문성 증진을 위한 교육
- ▶ 교육기관
 - (중앙) 보건복지부, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
 - (광역) 시·도, 광역지원기관
 - (지역) 시·군·구, 지역수행기관
- ▶ 교육내용 : 사례관리, 상담기법, 프로그램 개발 및 평가, 지역사회 자원개발 및 관리, 홍보, 행정 실무(회계, 서무) 등
 - * 전담사회복지사 업무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관) 참고하여 교육 운영

○ 심리지원교육

- ▶ 종사자의 심리·정서적 지지를 위한 교육
- ▶ 교육기관
 - (중앙) 보건복지부, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)
 - (광역) 시·도, 광역지원기관
 - (지역) 시·군·구, 지역수행기관
- ▶ 교육내용 : 소진 예방(스트레스 관리, 심리지원 프로그램 등), 감정 관리 및 회복 탄력성, 외상 후 스트레스 관리 등

○ 교육 신청 및 수료

- ▶ 교육신청·수료 관리
 - 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터) 종사자 교육관리 시스템(배움터)을 통해 관리
 - * 신청 및 수료관리 관련 세부내용은 별도 안내
- ▶ 수료기준
 - 직무교육 : 온라인 학습진도율 100% 등
 - 역량강화교육 : 교육기관별 수료기준 상이
 - * 교육기관은 출석 및 교육시간 등을 고려하여 수료기준을 설정

▶ 수료증 발급

- 중앙 및 광역지원기관은 교육 수료기준에 근거하여 수료증 발급

○ 교육비

▶ 직군별 교육비 상이

- 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원

▶ 집행 항목

- 교육 수강료, 교육 진행비(강사료, 대관료, 자료집 제작 등)

○ 교육강사

▶ 강사 섭외

- 지역수행기관의 교육 강사 기준 등에 근거하여 양질의 강사 섭외를 통해 교육의 질 제고

【 교육 강사 기준(예시) 】

구분	기준
교수	[다음의 조건을 모두 만족하는 자] - 사회복지학 분야 학사·석사·박사 학위 중 두 개 학위 이상 소지자 - 고등교육법상 전문대학 이상에서 조교수 이상인 자
사회복지 실무자	[다음의 조건을 모두 만족하는 자] - 사회복지사 1급 자격취득 후 - 사회복지사업 현장실무경력 7년 이상인 재직자 또는 - 사회복지사업 현장실무경력 10년 이상인 자 * 사회복지사업의 현장실무경력 : 사회복지사업법 제2조의 사회복지사업과 관련된 법인, 시설, 기관 및 단체에서의 경력
공무원	- 6급 이하 : 사회복지사 자격 소지자로서 사회복지 관련 업무 5년 이상인 자 - 5급 이상 : 사회복지사 자격 소지자로서 사회복지 관련 분야 재직자 - 노인돌봄서비스사업 관련 업무 재직자
기타	※ 아래의 기준 등에 의해 보건복지부, 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)이 인정하는 자 - 특정분야 전문가로서 관련 업무 자격증 소지자(변호사, 회계사, 노무사, 의사 등) - 특정분야 전문가로서 전문대학 이상에서 조교수 이상인 자

구분	기준
	- 특정분야 전문가로서 관련 분야 실무경력 7년 이상인 자 - 특정분야 박사학위 또는 석사학위 소지자로서 실무경력 5년 이상인 자 - 기타 국가기관(공공기관) 등으로 해당 특정 업무를 담당하는 자 * 강사 및 교육 실시기관은 해당 교육계획서 내용에 부합하도록 충실하게 교육을 진행해야 하며, 강의 외의 목적으로 교육시간을 이용할 수 없음

▶ 강사로 집행

- 지역수행기관 운영규정 및 지자체 규정 등에 따라 집행
- 단, 교육 실시기관 내부직원 및 사업 담당공무원이 강의할 경우 강사로 지급할 수 없음

○ 행정사항

- ▶ 각 시·도(시·군·구)는 회의장 등 무료로 사용 가능한 교육 장소 제공 및 섭외 등을 통해 적극 지원 및 협조
- ▶ 시·군·구 및 지역수행기관은 종사자가 교육에 적극 참여할 수 있도록 조치 및 독려
- ▶ 지역수행기관은 종사자가 원활히 교육을 이수할 수 있도록 교육시간과 환경을 제공해야 함
 - * 예) 지역수행기관 내 (온·오프라인)교육이 가능한 장소 마련, 온라인 교육 시 재택전환 등
- ▶ 직무교육 이외의 기타 교육은 지역수행기관이 적극 지원
 - * 지역수행기관은 중앙노인돌봄지원기관 및 광역지원기관에서 제공하는 교육에 적극 참여

4

행정사항

가. 예산 관리

○ 예산운영 기본원칙

- ▶ (지원근거) 「노인복지법」 제4조 및 「노인복지법」 제27조의2
- ▶ (지원방식) 지자체 경상보조(서울 30%, 그 외 70%)
- ▶ 예산편성 및 집행은 관련 법령* 및 노인맞춤돌봄서비스 사업안내에 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 e-나라도움을 이용하여 등록, 교부, 집행·정산 및 정보공시 등 보조금 관리 업무 수행
 - 지역수행기관은 정산 시 「보조금 관리에 관한 법률」에 따라 회계법인 등을 통해 검증받은 보고서* 제출 및 정보공시를 해야 함
 - * 국고보조금 1억 이상 정산보고서, 국고보조금 10억 이상 회계감사보고서
- ▶ 사업 보조금 통장에서 이자발생 시 「보조금 관리에 관한 법률」 제31조에 의거하여 해당 지자체에 반납하여야 함
- ▶ 광역지원기관 및 지역수행기관은 사업 예산 중 회계연도 내에 사용하지 않은 불용액은 반납하여야 함
- ▶ 부정수급 관리
 - 지자체 사업담당자는 매년 상·하반기 점검결과(부정수급 적발 및 환수실적 등)를 e-나라도움 시스템에 보조사업 단위로 입력 등 관리 필요
 - * 국고보조금 통합관리지침 제45조(부정수급 점검 등)
 - (지자체 교부사업) 지자체 사업담당자가 부정수급 현황을 확인 및 등록

- 상반기의 점검결과는 당해연도 9월 30일까지, 하반기의 점검결과는 다음연도 3월 31일까지 입력
- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 지급받거나, 보조금을 지급 목적 외의 다른 용도로 사용한 경우, 「보조금 관리에 관한 법률」 제33조에 따라 보조금 반환명령 가능
- 광역지원기관 및 지역수행기관은 노인맞춤돌봄서비스에 한하여 예산을 집행해야 하며, 기타 다른 목적으로 사용할 수 없음
- * 보조금을 용도 외로 사용하는 경우, 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금

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 자

☐ 보조금 부정수급 사례

- 실제로 근무하지 않는 종사자를 채용하여 근무하고 있는 것처럼 거짓으로 보고하여 보조금을 교부받은 경우
- 실제 무자격자이나 자격이 적합한 것처럼 자격증이나 경력 등을 위조·보고하여 보조금을 교부받은 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

▶ 예산편성기준

- 인건비, 운영비, 사업비로 편성
- 사업비는 전체 예산의 3% 이상으로 편성 권고
- ※ 광역지원기관은 제외
- 퇴원환자 단기집중 서비스 사업비는 별도 기준에 따라 운영

구분	내역	
광역 지원기관	인건비	- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 선임수당, 법정수당, 복리후생수당
	운영비	- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상 보험료, 회계검증비
	사업비	- 지역수행기관 관리, 교육지원, 모니터링 진행, 평가 및 컨설팅 등
지역 수행기관	인건비	- 기본급, 사회보험료 기관부담금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 선임수당, 고위험 담당 수당, 법정수당, 복리후생수당
	운영비	- 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상 보험료, 회계감사비, 회계검증비
	사업비	- 직접 서비스 사업비 : 안전지원, 사회참여지원, 생활교육지원, 일상생활지원, 특화지원 - 연계 서비스 사업비 : 진행비 - 종사자 교육비

▶ 예산집행기준

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

※ 단, 인건비 불용액은 전체 인건비의 5% 이내에서 운영비·사업비로 전용 가능

- (인건비)

• 기본급, 퇴직금, 4대 보험 기관부담금

구분	기본급	비고
전담사회복지사 (경력 5년 이상)	2,538,700원	4대 보험 본인부담금 포함
전담사회복지사 (경력 4년 이상 ~ 5년 미만)	2,475,400원	
전담사회복지사 (경력 3년 이상 ~ 4년 미만)	2,411,500원	
전담사회복지사 (경력 2년 이상 ~ 3년 미만)	2,366,500원	
전담사회복지사 (경력 1년 이상 ~ 2년 미만)	2,324,300원	
전담사회복지사 (경력 1년 미만)	2,281,800원	
생활지원사	1,426,000원	

• 퇴직금은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 근로자에게 지급

• 총 인건비 예산범위 내에서 법정수당*, 복리후생수당, 선임수당, 고위험 담당 수당 등 지급 가능

* 야간근무수당, 연장근로수당, 휴일근무수당, 연차수당 등

※ 수당 지급 금액은 전년도 지급 수준 등을 종합적으로 고려

- (운영비) 수용비 및 수수료, 공공요금, 차량비, 여비, 회의비, 홍보비, 배상·상해보험료, 회계감사비, 회계검증비로 구성

• 수용비 및 수수료는 사무용품구입, 인쇄비, 수수료 등 집행 가능

• 공공요금은 노인맞춤돌봄서비스 수행에 소요되는 요금을 별도 분리 및 증빙 가능한 경우 집행 가능

- 차량비의 경우 노인맞춤돌봄서비스 사업 진행을 위해 기관 차량 이용 시 차량 유류대, 차량소모품비 집행 가능
- 여비는 노인맞춤돌봄서비스 관련 출장이나, 직접 관련된 회의, 교육, 워크숍 및 세미나 참석 시 종사자의 출장여비 집행 가능
 - ※ 노인맞춤돌봄서비스 관련 회의 등에 한하여 관리자(중간관리자 포함) 출장여비 예외 인정
- 회의비는 노인맞춤돌봄서비스 운영을 위한 회의 주관 시 회의비 집행 가능
- 홍보비는 노인맞춤돌봄서비스 운영을 위한 지역사회 홍보 시 홍보비 집행 가능
- 배상상해보험료는 1인당 3.5만원으로 집행 가능
- 회계감사비의 경우 200만원 내에서 집행 가능
- 회계검증비의 경우 100만원 내에서 집행 가능
- 이외 공공요금, 사무실임차료 및 운영비 등은 보조금 지급 제외 대상임
 - * 지역의 인프라, 시설 운영 여건 등의 변화에 따라 노인맞춤돌봄서비스 사업수행을 위한 차량, 사무기기 대여가 불가피한 경우 시·군·구의 사전 승인을 거쳐 집행 가능
 - ** 공공요금(우편료, 전화요금 외)의 경우 노인맞춤돌봄서비스 사업에 한하여 집행이 가능한 경우 시·군·구의 사전 승인을 거쳐 집행 가능
- (사업비)
 - 직접 서비스 사업비(안전지원, 사회참여지원, 생활교육지원, 일상생활지원, 특화지원), 연계 서비스 사업비, 종사자 교육비로 집행
 - 특화지원을 위한 적정예산 편성·운영
 - 종사자 교육비는 전담사회복지사 1인당 연 15만원, 생활지원사 1인당 연 10만원으로 집행

○ 유의사항

- ▶ 광역지원기관 예산은 지역수행기관 및 응급안전안심서비스 거점기관 예산과 별도 관리
- ▶ 지역수행기관 사업 예산은 지역수행기관 고유 목적사업 예산과 별도 관리
- ▶ 포괄적 예산 편성 및 집행 금지
 - 사용 목적이 구체적으로 나타나지 않은 예산과목 편성 불가

- ▶ 사업 추진 시 최대한 공적자원과 민간자원을 연계하여 지원하되, 민간자원 연계가 어렵거나, 다른 공적자원이 없는 경우에 한하여 노인맞춤돌봄사업비로 집행
- ▶ 서비스 제공은 반드시 서비스 제공계획에 의해 진행하며,
 - 단순 지원을 위한 물품구매, 반복적인 일회성 서비스 개입 지양
 - 기 지원받고 있는 항목과 중복지원 되지 않도록 유의
 - 특정 대상자에게 서비스 예산이 집중되지 않도록 유의
 - 현금 형태 지원 불가
- ▶ 시·도 및 시·군·구는 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 및 지역수행기관의 예산 관리 감독 철저
- ▶ 중앙노인돌봄지원기관은 광역지원기관 및 지역수행기관 현장방문, 모니터링 시 예산의 부정사용이 우려될 경우 해당 지자체에 통지
 - * 광역지원기관은 지역수행기관의 예산 부정사용이 우려되는 경우 해당 지자체에 통지

나. 후원금 관리

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

※ 「사회복지사업법」 제45조, 제58조 및 「사회복지사업법 시행령」 제26조

- ▶ 후원금 영수증 발급
 - 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조 제7항3호의3에서 정하는 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급·후원자에게 교부
- ▶ 후원금 전용계좌 개설
 - 법인 및 시설에서 후원금을 받을 때는 각각의 법인 및 시설별로 후원금전용계좌를 구분하여 사용하고, 미리 후원자에게 후원금 전용계좌 등의 구분에 관한 사항을 반드시 안내해야 함(「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」 제41조의4)

※ 후원금전용계좌에서 발생하는 이자도 후원금의 성격을 가지는 금액으로 후원금 관리기준에 따라 사용하여야 함

※ 법인 산하의 시설이더라도 법인의 후원금 전용계좌와 별도로 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 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보 가능)

▶ 후원금의 수입 및 사용결과 보고·공개

- 대표이사과 시설장은 관할 시장·군수·구청장에게 결산보고서 제출 시 후원금 수입 및 사용결과보고서 함께 제출

- 반드시 전자파일로 제출하여야 하며 출력한 보고서도 추가 제출 가능

- 시장·군수·구청장은 제출받은 후원금의 수입 및 사용결과 보고서를 제출받은 날 부터 20일 이내에 인터넷(시·군·구 홈페이지) 등을 통하여 3개월간 공개

- 같은 기간 동안 대표이사과 시설장도 후원금 수입 및 사용결과 보고서를 법인 및 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 공개

※ 단, 후원자 성명(법인의 경우 그 명칭)은 비공개

- 각 시·군·구 및 시·도는 법인과 시설의 후원금 수입 및 사용결과 보고 및 공개 의무를 사전에 충분히 안내하고 사후에 철저히 지도·감독

- 후원금 수입 및 사용결과 보고·공개 의무 위반 시 300만원 이하의 과태료 부과

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

○ 후원금은 후원자가 지정한 용도 이외로 사용할 수 없음

▶ 다만, 지정후원금의 15%는 후원금 모집, 관리, 운영, 사용, 결과보고 등에 필요한 비용으로 사용 가능

▶ 후원자가 용도를 지정하지 않은 후원금에 대해서는 법인 운영비 및 시설 운영비로 사용하되, 자세한 사항은 「사회복지시설 관리안내」 ‘비지정후원금의 사용 기준’에 따라 사용

다. 운영관리 규정 등 마련

○ 운영관리 규정 마련

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

○ 종사자 안전대책 마련

- ▶ 지역수행기관은 「산업안전보건법」, 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」을 준수하며, 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험을 예방하고, 신속히 대처하기 위해 종사자 안전대책 마련

※ 「노인맞춤돌봄서비스 종사자 안전관리 실무매뉴얼(중앙노인돌봄지원기관)」 참고

- 안전보건관리체계 구축 및 안전조치 추진을 통한 종사자의 안전한 근무환경 조성
- 신청자의 특성, 안전문제 등을 감안하여 필요시 2인 동행 가능

- * 안전문제가 우려되는 대상의 경우에는 반드시 보조인력(사회복무요원, 지원인력(노인일자리 인력 등))과 동행하여 방문
- * 정신과적 문제 또는 알코올 중독이 의심되어 정신건강전문요원과 동행이 필요한 경우 대상자의 정신건강서비스 이용 동의를 사전에 득해야 함
- * 성희롱, 폭언, 폭행 등 종사자의 안전에 위해를 가할 경우 서비스 제공을 중지(종결)할 수 있음

산업안전보건법

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

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

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

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

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

산업안전보건법 시행령

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

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

산업안전보건법 시행규칙

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

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

라. 성과관리

○ 추진배경

- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 서비스 품질 관리 강화 및 관리를 위한 우수기관 선정 및 포상 시행
- ▶ 서비스 운영모델 개발(보급)을 위한 다각적 서비스 검토 및 우수사례 발굴 체계 마련 필요

○ 추진목적

- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 사업운영 우수기관 평가를 통한 수범사례 발굴분석 및 서비스 개선 방안 도출
- ▶ 수범사례분석 및 보급을 지원함으로써 서비스 내실화를 도모하여 서비스 질 향상과 효과적인 사업지원방안 모색
- ▶ 지역수행기관 사업운영 성과지표 및 인센티브 지원을 통한 사업운영 참여촉진

○ 주요내용

- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 이용자 만족도조사
- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 종사자 만족도조사
- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 효과성 평가
- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 지역수행기관, 지자체 평가

○ 각 성과관리 계획 별도 안내

마. 민원·행정서류 관리 등

○ 민원관리

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

○ 행정서류 관리

- ▶ 보관방법 : 캐비닛에 잠금장치 조치 후 보관 또는 스캔 등의 파일 보관 가능
- ▶ 보관기간 : 5년

- ▶ 지역수행기관이 변경될 경우 변경된 지역수행기관에 행정서류 등 인계 철저 (시·군·구에서 확인 필요)
 - ※ 종사자 고용 및 퇴직적립금 승계, 관련 문서 및 서류인계 등

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

- 장기요양 방문요양급여를 제공하는 지역수행기관의 경우, 시·군·구에 분기별 1회 방문요양급여 수급자 현황 보고
 - ※ 장기요양 유인실태 확인 시 위탁계약 중도해지 및 향후 재위탁이 제한될 수 있음을 유의
- 지역수행기관 선정 당시에는 방문요양급여를 제공하지 않았으나 이후에 방문요양 급여를 제공하게 되는 경우도(실질적 연관성 포함) 방문요양 제공규모를 제한하여야 하며 시·군·구에 보고하여야 함(지역수행기관 선정 시와 동일한 기준 적용(p.65 참고))

사. 목적외 사용금지 등

- 본 사업의 종사자, 예산 및 후원금품 등 모든 공적·민간 자원을 본 사업안내에 명시된 목적 외 대상자(장기요양 이용자 등)에게 지원하거나, 특정 기관의 수익 창출을 위한 영업 및 유치 목적 등으로 전용하는 행위는 엄격히 금지



노인맞춤돌봄서비스 제공서비스

1. 2026년 중점 제공서비스
2. 제공서비스 목적과 영역



노인맞춤돌봄서비스 제공서비스

MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

1

2026년 중점 제공 서비스

※ 2026년 노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 참고

● 2026년 중점 제공 서비스

- ▶ (퇴원환자 단기집중 서비스) 일시적 입원으로 인한 퇴원환자의 장기요양진입을 방지하기 위해 영양가사동행 등 단기·집중 돌봄서비스 제공
- ▶ (일상생활 지원 서비스) 일상생활 지원 서비스 중 낙상예방을 위한 생활수칙 정보 제공 및 위험요인 점검 등의 서비스 제공을 통해 노년층 손상으로 인한 최다 원인인 추락·낙상 예방
- ▶ (특화지원 서비스) 우울, 정서, 인지 기능 모니터링을 강화하여 고위험군 특화지원 및 지역 내 자원(전문기관) 연계 강화

가. 낙상위험 환경 진단 및 모니터링

- ▶ 낙상 위험도를 객관적으로 진단(연간 2회 이상)하여, 주기적인 안전 점검을 통해 생활 속 낙상 사고를 방지하고 안전한 일상생활을 보장

【실내 낙상위험 환경 체크리스트(개인용, 20문항)】

장소 및 구분	낙상 위험 환경 요인	평가		
		예	아니오	미해당
현관 및 계단 (15점)	1. 현관 입구에 안전손잡이가 설치되어 있지 않다	5	0	
	2. 현관 입구에 보행에 장애가 되는 물건이 놓여져 있다.	5	0	
	3. 계단에 미끄럼방지, 안전손잡이 등이 설치되어 있지 않다	5	0	
거실 (15점)	4. 거실 바닥에 보행 시 걸릴 수 있는 전기 코드선, 전화선 등이 있다.	5	0	
	5. 다니는 통로에 책, 상자, 신문지, 가구 등 부딪혀 넘어질 물건들이 놓여져 있다.	5	0	
	6. 문턱이 있거나 경사로가 설치되어 있지 않다.	5	0	
주방 (10점)	7. 주방 바닥이 젖어있거나 미끄럽다.	5	0	
	8. 주방의 높은 곳에 있는 물건을 꺼내야 하는 경우가 있다.	5	0	
화장실 (15점)	9. 화장실 벽이나 변기 주변에 안전손잡이가 설치되어 있지 않다.	5	0	
	10. 화장실 바닥에 미끄럼방지 매트 또는 스티커 등이 없다.	5	0	
	11. 화장실 문 앞 깔개나 카펫은 밑부분에 미끄럼방지 기능이 없다.	5	0	
침실 (15점)	12. 침대에 앉았을 때 발바닥이 바닥에 닿지 않는다.	5	0	
	13. 침대 옆에 자주 사용하는 물품을 둘 수 있는 보조 탁자가 없다.	5	0	
	14. 침대 옆에 일어나기 쉽게 기동형 안전손잡이나 지지대가 설치되어 있지 않다.	5	0	
조명 (15점)	15. 실내(거실, 방, 화장실)조명이 밝지 않다.	5	0	
	16. 침대에서 손을 뻗어 바로 켤 수 있는 위치에 조명이 없다(또는 야간에 간접 조명등을 켜 두지 않는다.)	5	0	
	17. 현관 입구나 계단 등에 자동 센서 조명이 설치되어 있지 않다.	5	0	
의복 및 신발 (10점)	18. 평소 옷이 무겁거나 바짓단이 끌리고 몸에 맞지 않는 큰 옷을 입고 있다.	5	0	
	19. 끈이 있는 신발, 발에 잘 맞지 않거나 미끄럼 방지 기능이 없는 신발을 신는다.	5	0	
기타 (5점)	20. 평소 눈이 잘 안보이고, 안경은 시력에 맞지 않거나 깨끗하게 닦여있지 않다.	5	0	
합계점수(100점)				
* 평가방법 : 점수가 높은 부분에 대하여 모두 환경 개선이 필요함				

나. 기억력 감퇴 검사 및 모니터링

- ▶ 정기적인 기억력 감퇴 검사(반기별 1회)를 통해 위험군을 조기에 발견하고 적기에 개입하여 인지기능의 저하를 지연시키고 잔존기능을 유지

【 치매 선별용 한국어판 간이정신상태검사(MMSE-DS) 】

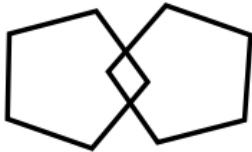
치매 선별용 한국어판 간이정신상태검사

(Korea version of MMSE for Dementia Screening : MMSE-DS)

검사자는 "지금부터 0 0 0님의 기억과 집중력을 알아보기 위해 몇 가지 질문을 드리겠습니다.

질문 중 몇 가지는 쉽지만 몇 가지는 어려울 수도 있습니다."라는 말로 검사를 시작한다.

1. 올해는 몇 년도 입니까?	0	1
2. 지금은 무슨 계절입니까?	0	1
3. 오늘은 며칠입니까?	0	1
4. 오늘은 무슨 요일입니까?	0	1
5. 지금은 몇 월입니까?	0	1
6. 우리가 있는 이곳은 무슨 도/특별시/광역시입니까?	0	1
7. 여기는 무슨 시/군/구입니까?	0	1
8. 여기는 무슨 구/동/읍/면입니까?	0	1
9. 우리는 지금 이 건물의 몇 층에 있습니까?	0	1
10. 이 장소의 이름이 무엇입니까?	0	1
11. 제가 세 가지 물건의 이름을 말씀드리겠습니다. 끝까지 다 들으신 다음에 세 가지 물건의 이름을 모두 말씀해 보십시오. 그리고 몇 분 후에는 그 세 가지 물건의 이름들을 다시 물어볼 것이니 들으신 물건의 이름을 잘 기억하고 계십시오. 나무 자동차 모자 이제 000님께서 방금 들으신 3가지 물건 이름을 모두 말씀해 보세요. 나무 자동차 모자	0 0 0	1 1 1

12. 100에서 7일 빼면 얼마가 됩니까? 거기에서 7을 빼면 얼마가 됩니까? 거기에서 7을 빼면 얼마가 됩니까? 거기에서 7을 빼면 얼마가 됩니까? 거기에서 7을 빼면 얼마가 됩니까?	0 0 0 0 0	1 1 51 1 1
13. 조금 전에 제가 기억하라고 말씀드렸던 세 가지 물건의 이름이 무엇인지 말씀하여 주십시오. 나무 자동차 모자	0 0 0	1 1 1
14. (실제 시계를 보여주며) 이것을 무엇이라고 합니까? (실제 연필을 보여주며) 이것을 무엇이라고 합니까?	0 0	1 1
15. 제가 하는 말을 끝까지 듣고 따라해 보십시오. 한 번만 말씀드릴 것이니 잘 듣고 따라 하십시오. 간장공장공장장	0	1
16. 지금부터 제가 말씀드리는 대로 해 보십시오. 한 번만 말씀드릴 것이니 잘 들으시고 그대로 해 보십시오. 제가 종이를 한 장 드릴 것입니다. 그러면 그 종이를 오른손으로 받아, 반으로 접은 다음, 무릎 위에 올려놓으십시오. 오른손으로 받는다. 반으로 접는다. 무릎 위에 놓는다.	0 0 0	1 1 1
17. (겹친 오각형 그림을 가리키며) 여기에 오각형이 겹쳐져 있는 그림이 있습니다. 이 그림을 아래 빈 곳에 그대로 그려보십시오. 	0	1
18. 옷은 왜 빨아서 입습니까?	0	1
19. "티끌 모아 태산"은 무슨 뜻 입니까?	0	1
총 점		/30

MMSE-DS 진단검사 의뢰 점수

연령	성별	교육 연수			
		0-3년	4-6년	7-12년	≥ 13년
60-69세	남	20	24	25	26
	여	19	23	25	26
70-74세	남	20	23	25	26
	여	18	21	25	26
75-79세	남	20	22	25	25
	여	17	21	24	26
≥ 80세	남	18	22	24	25
	여	16	20	24	26

* 위 표에 제시된 점수 미만일 경우 진단검사로 의뢰함

* 60세 미만의 경우는 60-69세 연령기준을 준용

다. 우울 선별검사 및 모니터링

- ▶ 우울 선별검사(반기별 1회)를 통해 심리적 불안과 우울감 등을 모니터링하여 사회적 고립을 해소하고 자살 및 고독사를 예방

【우울 선별도구(PHQ-9(한글판 우울선별도구))】

지난 2주 동안에	없음	2,3일 이상	7일 이상	거의 매일
1. 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	0	1	2	3
2. 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	0	1	2	3
3. 잠들기가 어렵거나 자주 깼다/혹은 너무 많이 잤다.	0	1	2	3
4. 평소보다 식욕이 줄었다/혹은 평소보다 많이 먹었다.	0	1	2	3
5. 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다/혹은 너무 안절부절 못해서 가만히 앉아있을 수 없었다.	0	1	2	3
6. 피곤하고 기운이 없었다.	0	1	2	3
7. 내가 잘못했다, 실패했다는 생각이 들었다.	0	1	2	3
8. 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	0	1	2	3
9. 차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각했다.	0	1	2	3
총계	() 점 / 27점 만점			
척도출처	· Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. Journal of general internal medicine, 16(9), 606-613.			
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 27점 만점) · 응답에 따라 0~3점 범주임			

척도명	the Patient Health Questionnaire-9(PHQ-9)					
출처	박승진, 최혜라, 최지혜, 김건우, 홍진표(2010). 한글판 우울증선별도구(Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9)의 신뢰도와 타당도, 대한불안의학회지6, 119-24.					
대상	성인					
측정내용	우울					
총문항수	9문항					
절단점수	5점					
소척도	없음					
결과해석	초기개입을 위한 가이드라인					
	0-4	우울아님	유의한 수준의 우울감이 시사되지 않습니다.			
	5-9	가벼운 우울	다소 경미한 수준의 우울감이 있으나 일상생활에 지장을 줄 정도는 아닙니다. 다만, 이러한 기분상태가 지속될 경우 개인의 신체적, 심리적 대처자원을 저하시킬 수 있습니다. 그러한 경우, 가까운 지역센터나 전문기관을 방문하시기 바랍니다.			
	10-19	중간정도의 우울	중간정도 수준의 우울감이 시사됩니다. 이러한 수준의 우울감은 흔히 신체적, 심리적 대처 자원을 저하시키며 개인의 일상생활을 어렵게 만들기도 합니다. 가까운 지역센터나 전문기관을 방문하여 보다 상세한 평가와 도움을 받아보시기 바랍니다.			
	20-27	심한 우울	심한 수준의 우울감이 시사됩니다. 전문기관의 치료적 개입과 평가가 요구됩니다.			
	진단 및 증상의 심도, 경과관찰을 위한 가이드라인					
	1번과 2번진문에서 2점이나 3점을 받았습니까?		예 →	우울증의 기준에 부합됩니다. 2단계로 가십시오		
			아니오 →	우울증이 아닙니다.		
	1번에서 9번까지의 합을 구하십시오					
	점수	0-4	5-9	10-14	15-19	20-27
	분류	우울아님	가벼운	경함	중함	심함
저작권	저작권 : Pfizer Inc. 2차 : 홍진표					
사용승인 여부	사업적 목적이 아닌 경우 별도의 저자 승인없이 출처표기하고 사용가능. 그러나, 저작권 법의 보호를 받는 저작물이므로 온라인상 혹은 타인에게 배포, 복제, 변형하고자 할 때는 저자의 승인 필요					

2 제공서비스 목적과 영역

※ 세부 내용은 2026년 노인맞춤돌봄서비스 서비스제공 매뉴얼 참고(중앙노인돌봄지원기관, ☎1661-2129)

가. 안전지원

○ 안전지원 서비스의 목적과 영역

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

서비스영역		목표
중분류	소분류	
안부확인 서비스	전화 안부확인	• 이용자의 신체적·정서적·환경적 안전 확인
	방문 안부확인	
	AI·디지털 안부확인	• AI·디지털 기술을 활용한 안전 사각지대 최소화
생활안전 서비스	생활안전점검·관리	• 안전하고 청결한 생활환경 구축으로 안전사고 감소 • 이용자의 생활환경 관리 능력 향상 도모
말벗 서비스	지지·격려·공감	• 사회적·정서적 안정감 증가 • 생활지원사와의 관계 형성으로 외로움 감소
정보제공 서비스	사회·재난대응 정보제공	• 위기 상황에 대한 예방 교육으로 이용자의 보호 능력 향상 • 위기 상황에 대한 신속하고 적절한 대처
	보건·복지 정보제공	
	기타생활 정보제공	



나. 사회참여지원

● 사회참여지원 서비스의 목적과 영역

▶ 목적 : 다양한 프로그램 참여를 통해 이용자의 사회적 관계망 형성과 정서적 만족도 향상

▶ 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
사회참여 활동	사회관계활동	- 사회관계활동 참여를 통한 사회적 관계망 형성 - 정서적으로 즐겁고 건강한 여가시간 영위 - 소근육 자극 활동을 통한 잔존기능 강화
	평생교육활동	- 평생교육활동 참여를 통한 사회적 관계망 형성 - 이용자의 자기개발과 학습욕구 충족
	여가문화활동	- 여가문화활동 프로그램 참여를 통한 사회적 관계망 형성 - 이용자의 여가문화적 욕구 충족
	기타사회참여활동	- 기타사회참여활동 프로그램 참여를 통한 사회적 관계망 형성
자조모임 활동	자조모임 활동지원	- 이용자 주도의 자조모임 구성 및 운영을 통한 자립력 향상 - 이용자 간 정서적 지지체계 구축

다. 생활교육지원

● 생활교육지원 서비스의 목적과 영역

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

▶ 서비스 영역과 목표

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

라. 일상생활지원

○ 일상생활지원 서비스의 목적과 영역

- ▶ 목적 : 서비스 이용자가 일상생활에서 잔존능력을 활용하여 적극적으로 자신을 돌보는 '셀프케어'를 인식할 수 있도록 지원

▶ 서비스 영역과 목표

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

마. 특화지원

○ 특화지원 서비스의 목적과 영역

- ▶ 목적 : 예방적 정서돌봄 체계 구축 및 고위험 통합사례관리망 실현
- ▶ 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
사례관리 서비스	개별상담·프로그램	- 정서적 위험 조기 발견 및 예방적 정서돌봄을 통한 일상 기능과 자립생활 유지 지원 - 고위험군 맞춤형 위기개입 경로 관리 운영
	집단상담·프로그램	- 단절된 사회적 관계 회복 및 생존에 필요한 기본 욕구 충족 - 정신건강에 대한 인식 개선과 관리 능력 향상을 통한 우울증 및 자살 위험 경감
	치료지원	- 정신과 진료 지원(우울증 진단), 약물치료 및 투약 관리

바. 퇴원환자 단기지원

○ 퇴원환자 단기지원 서비스의 목적과 영역

- ▶ 목적 : 퇴원 후 일시적 돌봄이 필요한 노인의 재입원 예방과 일상회복 지원
- ▶ 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
퇴원환자 단기집중 서비스 (일상회복 패키지)	영양지원	이용자의 건강상태와 영양 욕구를 고려하여 적절한 영양 섭취가 가능하도록 지원
	가사지원	이용자 가정 방문을 통해 식사 준비, 청소, 세탁, 위생 관리, 신체수발 등 일상 생활 유지에 필요한 가사활동 전반을 지원
	동행지원	이용자의 집을 나설 때부터 집으로 돌아오기까지 이용자의 생활유지에 필수적인 외출 활동(예: 병원, 관공서, 약국, 은행, 시장, 마트) 지원



사. 연계 서비스

○ 연계 서비스의 목적과 영역

▶ 목적 : 이용자의 일상생활에 필요한 지역사회 비공식 자원 발굴·연계 및 사회적 자본 확대

▶ 서비스 영역과 목표

서비스 영역		목표
중분류	소분류	
생활지원연계	생활용품 지원	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계하여 이용자의 일상 생활이 원활하게 이루어지도록 함
	식료품 지원	
	후원금 지원	
주거지원연계	주거위생개선 지원	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계하여 이용자가 생활 하기 안전하고 쾌적한 주거환경 조성
	주거환경개선 지원	
건강지원연계	의료연계 지원	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계하여 이용자의 건강 악화를 방지 및 유지 도모함
	건강보조 지원	
기타지원연계	기타 서비스 연계 등	지역사회 비공식 자원을 발굴·연계 및 이용자의 사회적 자본 확대



퇴원환자 단기집중 서비스

1. 퇴원환자 단기집중 서비스
개요
2. 퇴원환자 단기집중 서비스
세부 내용
3. 퇴원환자 단기집중 서비스
제공 매뉴얼
4. 거점수행기관 및 사업관리

VI

퇴원환자 단기집중 서비스

MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

1

퇴원환자 단기집중 서비스 개요

01 서비스 개요

가. 서비스 목적

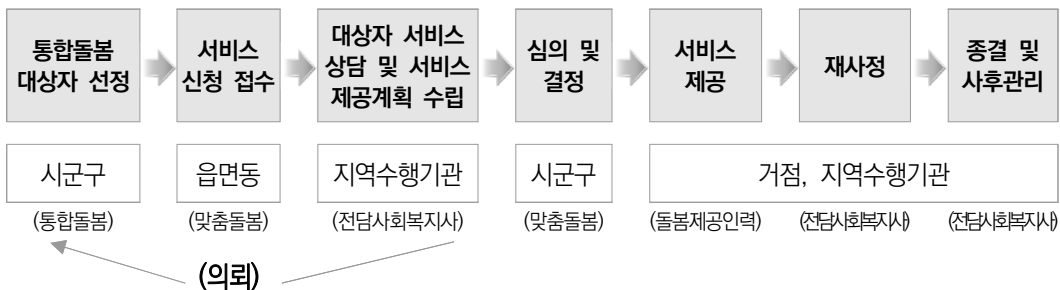
- 퇴원 후 집중 돌봄이 필요한 노인에게 단기간 강화된 일상생활지원서비스를 제공하여 일상 회복 지원 강화

나. 서비스 대상

- 의료·요양·돌봄의 복합적인 지원을 필요로 하는 65세 이상 노인(“통합돌봄지원 대상자”)으로 노인맞춤돌봄서비스(퇴원환자 단기집중 서비스) 연계가 필요하다고 의뢰된 자
 - ▶ 기존 노인맞춤돌봄서비스 이용자(일반/중점)라 하더라도 퇴원환자 단기집중 서비스 이용이 필요한 경우 통합돌봄체계에 따라 신청
 - 기존 노인맞춤돌봄서비스 중지 → 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 → 재사정
 - ▶ 기존 노인맞춤돌봄서비스 대상자가 아니더라도 퇴원환자 단기집중 서비스만 이용 가능

다. 서비스 제공 절차

【 서비스 제공 절차 】



라. 서비스 내용

- 퇴원 후 일시적 돌봄이 필요한 노인의 재입원 예방과 일상회복 지원을 위해 영양·가사·동행 등 일상생활을 지원하는 서비스
 - ▶ 영양지원
 - 이용자의 건강상태와 영양 요구도를 고려하여 적절한 영양 섭취가 가능하도록 지원
 - ▶ 가사지원
 - 이용자 가정 방문을 통해 식사 준비, 청소, 세탁, 위생 관리, 신체수발 등 일상생활 유지에 필요한 가사활동 전반을 지원
 - ▶ 동행지원
 - 이용자의 집을 나설 때부터 집으로 돌아오기까지 이용자의 생활유지에 필수적인 외출 활동(예: 병원, 관공서, 약국, 은행, 시장, 마트) 지원

마. 서비스 제공 기간

- 1개월 이내 퇴원환자 단기집중 서비스를 제공
 - * 이용자의 건강상태, 회복경과 등에 따라 필요 시 1개월 범위 내 연장 가능

바. 서비스 제공 방법

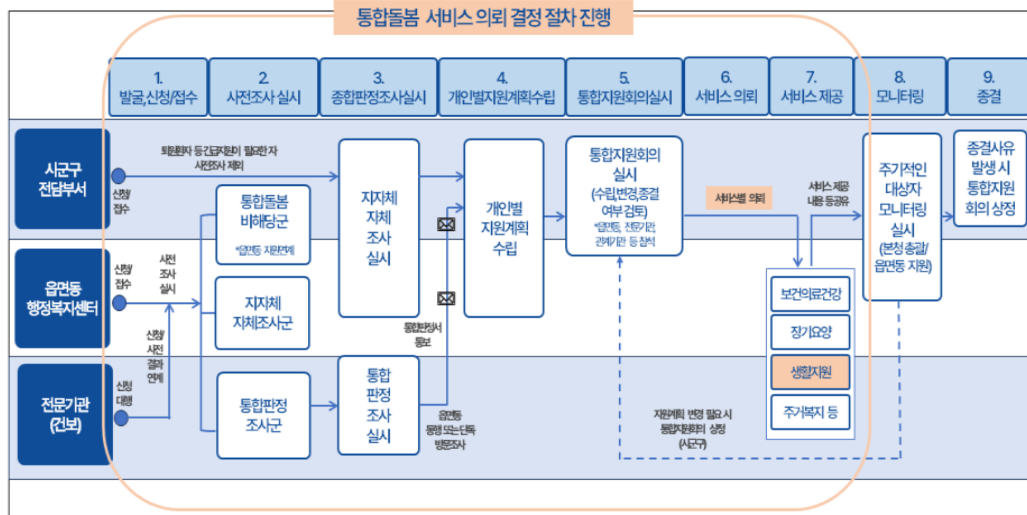
- 서비스 제공을 계획 시 개인의 건강상태, 일상수행능력(ADL), 가족지원 유무, 주거 환경, 사회적 관계망 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 욕구와 상태에 적합한 서비스를 제공
- 서비스 제공 종류, 횟수, 시간은 이용자의 월 이용한도 내에서 조정 가능
- 서비스 이용이 종료된 후 이용자의 상태에 따라 노인맞춤돌봄서비스 일반돌봄군 또는 중점돌봄군으로 변경하여 지속적인 서비스 제공 여부를 판단



02 서비스 의뢰 체계

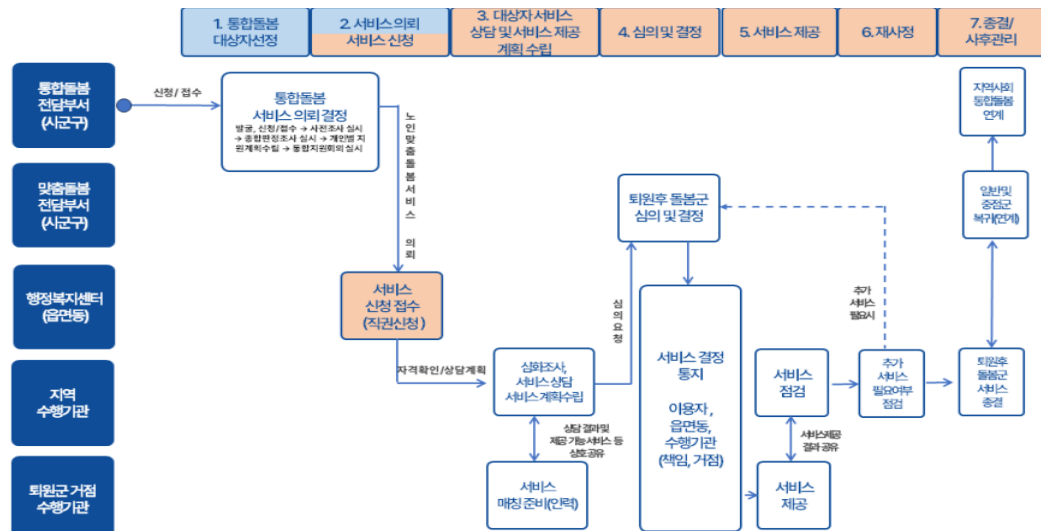
● 통합돌봄체계 서비스 의뢰 체계

【추진 체계도】



● 통합돌봄-퇴원환자돌봄 연계체계

【추진 체계도】



2 퇴원환자 단기집중 서비스 세부 내용

【 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 절차】

절차	내용
통합돌봄대상자 선정 (통합돌봄전담부서(시·군·구))	• 퇴원후돌봄군 서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등에게 통합돌봄 접수 창구(통합돌봄 전담부서(시·군·구)) 및 신청 안내 • 대상자 선정은 각 지역별 통합돌봄체계 절차에 따름
서비스 의뢰/서비스 신청 (통합돌봄전담부서(시·군·구) → 읍·면·동)	• 통합돌봄체계 절차에 따른 대상자 선정 후 노인맞춤돌봄서비스 퇴원후 돌봄군 자격 필요에 따른 서비스(신청접수) 의뢰(읍면동 공무원 직권 신청)
대상자 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 (지역수행기관)	• 1) 선정조사(통합돌봄의뢰서로 대체) 2) 심화조사 및 서비스 상담 • 3) 서비스 제공계획 수립 • 수행기관은 사업참여 자격 및 서비스 제공계획을 맞춤형돌봄 전담부서(시·군·구)에 심의 및 결정 요청
심의 및 결정 (맞춤돌봄전담부서(시·군·구) → 이용자, 지역 및 거점 수행기관, 읍·면·동)	• 맞춤형돌봄 전담부서(시·군·구)는 대상자 선정 및 서비스 제공계획의 적합성, 적절성, 타당성 등을 심의하여 승인 여부 등을 결정 • 맞춤형돌봄 전담부서(시·군·구)는 이용자, 지역 및 거점 수행기관, 읍면동에 서비스 결정 통지
서비스 제공 (지역수행기관 ↔ 거점 수행기관, 외부 제공업체)	• 서비스 제공계획에 따라 거점 수행기관 및 외부 제공업체의 돌봄제공 인력이 서비스 제공 * 통합돌봄팀에서 요청 시 대상자 서비스 제공 결과 등 회신
재사정 (지역수행기관 → 맞춤형돌봄전담부서(시·군·구))	• 서비스 이용자의 욕구와 상태 등에 맞는 적절한 서비스가 제공되고 있는지 추가 서비스 필요여부 등 재사정 ※ 퇴원후돌봄군은 퇴원환자 단기집중서비스 종료 시점(1개월 이내)에 서비스를 점검하여 회복정도 및 필요서비스 지속 여부를 판단하고 기관 사례실무회의 거쳐 서비스 연장·종결 등 심의 맞춤형돌봄전담부서(승인)
종결 / 사후관리 (거점 ↔ 지역수행기관 → 맞춤형돌봄전담부서(시·군·구) → 통합돌봄전담부서(시·군·구))	• 사례실무회의 및 맞춤형돌봄 전담부서(시·군·구) 승인을 통해 종결처리 및 사후관리 실시 ※ 퇴원후돌봄군 종료 후 일반·중점군 또는 지역사회통합돌봄으로 연계하여 지속적 사례관리 가능하도록 체계 구축 필요

01 서비스 대상자 선정

가. 통합돌봄 서비스 신청

○ 수행주체

- ▶ 통합돌봄 전담부서(시·군·구)

○ 서비스 신청

- ▶ 수행기관은 퇴원후돌봄군 서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등에게 통합돌봄 접수 창구(통합돌봄 전담부서(시군구)) 및 신청 안내
 - 지자체 통합돌봄 신청창구 사전 파악 및 정확한 안내 실시

나. 퇴원환자 단기집중 서비스 대상자 선정

○ 통합돌봄체계 절차에 따라 대상자 선정

- ▶ (신규 대상자) 대상자 선정은 통합돌봄체계 절차*에 따름
 - * 1) 신청, 접수 → 2) 사전조사 → 3) 종합판정조사 → 4) 개인별지원계획수립 → 5) 통합지원회의
- ▶ (기존 대상자) 기존 노인맞춤돌봄서비스 이용자(일반/중점)라 하더라도 퇴원환자 단기집중 서비스 이용이 필요한 경우 통합돌봄체계에 따라 신청
 - 수행기관이 통합돌봄체계 대상자 선정 절차를 생략하고 퇴원후돌봄군 군변경 처리 및 서비스 제공을 자체적으로 처리하는 것은 불가하나 긴급한 돌봄이 필요한 경우, 대상자 심의 전부터 서비스 제공하고 사후 대상자 심의를 진행할 수 있음

☞ 사후 심의가 필요한 경우

- 즉시 서비스를 제공하지 않을 경우 이용자가 중대하고 회복하기 어려운 신체적, 정신적 건강상태 악화가 발생할 것으로 예상되는 경우
- 그 외 긴급한 돌봄이 필요한 경우는 수행기관과 지자체가 협의하여 사전적으로 서비스를 제공할 수 있음

02 서비스 의뢰 및 신청

● 수행주체

- ▶ 통합돌봄 전담부서(시·군·구) → 읍·면·동

● 서비스 의뢰 및 신청

- ▶ 통합돌봄 전담부서(시·군·구)
 - 통합돌봄체계 절차에 따른 대상자 선정 후 노인맞춤돌봄서비스(퇴원후돌봄군) 서비스 연계(신청접수) 의뢰
- ▶ 읍·면·동
 - 퇴원환자 단기집중 서비스 신청(공무원 직권 신청)
 - * 노인맞춤돌봄서비스 신청자격 예외자(유사중복 등)의 경우 예외신청 접수처리

03 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립

● 수행주체

- ▶ 지역수행기관
 - 지역수행기관은 서비스를 직접 제공하는 거점 수행기관에 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립에 대한 충분한 정보를 공유하고 거점 수행기관에서 서비스 제공이 원활하게 진행될 수 있도록 적극적으로 협력
 - * 지역수행기관은 필요 시 거점 수행기관에 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립 협조를 요청할 수 있으며, 거점 수행기관에서 수행한 서비스 상담 및 서비스 제공계획을 지역수행기관에서 맞춤돌봄 전담부서로 심의를 요청

● 서비스 상담 및 서비스 제공계획 수립

- ▶ 지역수행기관 전담사회복지사는 선정조사, 심화 조사 및 서비스 상담 결과 등 절차*를 바탕으로 이용자의 욕구, 시급성, 중요도 등을 종합적으로 고려하여 수립 대한 구체적인 서비스 제공계획 수립. 거점 수행기관의 제공가능 서비스 등 사전 파악 필요
 - * 1) 선정조사(생략) → 2) 심화조사 및 서비스 상담 → 3) 서비스 제공계획
- ▶ 서비스 이용자(또는 보호자)와 유선 연락을 통해 서비스 상담을 위한 일정 협의

- ▶ 서비스 이용자의 특성 또는 안전 문제 등을 고려하여 필요시 2인 동행 방문 가능
 - 건강상의 문제로 의사소통이 원활하지 않거나, 초기관계 형성이 어려울 것으로 판단되는 경우 등의 사유 시 읍·면·동 담당자, 통·반장 등과 동행 방문

- 1) 선정조사(생략)
- 2) 심화 조사 및 서비스 상담
 - 심화조사 및 서비스 상담은 서비스 제공계획 수립 시 참고 자료로 활용되므로 서비스 이용자의 주관적 욕구를 바탕으로 하되, 전담사회복지사의 전문적인 판단으로 구체화 필요
 - 심화조사 및 서비스 상담 과정에서 서비스 이용자의 욕구 영역별 문제의 시급성과 중요도 등을 파악
- 3) 서비스 제공계획 수립
 - 서비스 제공계획 전 서비스 이용자의 욕구와 관련된 기관의 자원, 제공 방법(제공 빈도, 제공 횟수 등) 등을 상세히 확인
 - 전담사회복지사는 서비스 제공계획의 타당성과 서비스 제공의 전문성 확보를 위해 서비스 제공계획 수립 단계에서 '사례실무회의'를 포함하여 진행
 - * 지역수행기관의 여건, 업무효율성 등을 고려하여 자율적으로 운영
 - ** 서비스 상담을 바탕으로 서비스 제공계획을 수립할 때 서비스 목표 설정의 적정성 등 상세 내용에 대한 검토 진행
 - 신속한 서비스 제공을 위하여 제공계획 단계에서 거점 수행기관에서 내용을 공유하고 돌봄제공인력을 사전 매칭을 준비함
 - 서비스 의뢰된 퇴원후돌봄군의 자격변동(공급량 부족, 개인사유) 필요 시 심의 요청 처리

04 } 서비스 심의 및 결정

○ 수행주체

- ▶ 맞춤형돌봄 전담부서(시·군·구)

○ 서비스 심의 및 결정

- ▶ 맞춤형돌봄 전담부서(시·군·구)는 사업 참여 및 서비스 제공계획을 심의하고 결정
 - (심의내용) 퇴원 후 돌봄군 참여 여부, 서비스 제공 계획서
 - (결정내용) 결정(대상) / 결정(대상제외)*
 - * 의뢰된 퇴원후돌봄군의 자격변동(공급량 부족, 개인사유) 필요 시 대상 제외 결정
- ▶ 맞춤형돌봄 전담 부서(시·군·구)는 심의를 통해 결정된 결과를 서비스 이용자, 지역 및 거점 수행기관, 읍·면·동에 통지

05 } 서비스 제공

○ 수행주체

- ▶ 지역수행기관 ↔ 거점 수행기관

○ 서비스 제공

- ▶ 지역수행기관은 거점 수행기관의 원활한 서비스 제공을 위하여 심화 조사 및 서비스 상담 결과, 서비스 제공계획 수립 내용을 공유(공유 시점, 공유 방법 등 기관 간 협의 필요)
 - * 통합돌봄팀에서 요청 시 대상자 서비스 제공 결과 등 회신
- ▶ 노인맞춤돌봄서비스 거점 수행기관에서 돌봄제공인력을 통해 퇴원환자 단기집중 서비스를 직접 제공
- ▶ 퇴원환자 특성상 지체 없이 서비스 투입이 필요하므로, 거점 수행기관은 별도의 돌봄제공인력풀을 사전에 구성하여 수요 발생 시 탄력적으로 배치하며 운영

- ▶ 다만, 영양지원 등 전문성을 요하는 서비스의 경우에는 사업운영 기준에 따라 외부 제공업체(영양식 제공업체, 위생관리 인증업체 등)와 협약을 통해 제공할 수 있으며, 이 경우 서비스 품질, 위생, 개인정보 보호 등의 측면을 고려하여 관리

서비스 종류		서비스 내용
퇴원환자 단기집중 서비스	영양지원	이용자의 건강상태와 영양 요구도를 고려하여 적절한 영양 섭취가 가능하도록 지원함
	가사지원	이용자 가정 방문을 통해 식사 준비, 청소, 세탁, 위생 관리, 신체수발 등 일상생활 유지에 필요한 가사활동 전반을 지원함
	동행지원	이용자의 집을 나설 때부터 집으로 돌아오기까지 이용자의 생활유지에 필수적인 외출 활동(예: 병원, 관공서, 약국, 은행, 시장, 마트) 지원

- ▶ 1인 월 이용한도: 848,000원(본인부담 없음)
 - 월 이용한도액은 자격시작일을 기준으로 1개월을 적용
 * 1인 월 이용한도 내에서 가사지원 및 동행지원 서비스 제공량 조정 가능

【서비스 이용 한도 및 단가】

구분	영양지원	가사지원	동행지원
서비스 제공량	월 10만원	32시간	12시간
서비스 제공단가		17,000원/시간	17,000원/시간

- ▶ 제공기간: 1개월
 - 이용자의 건강상태, 회복경과 등에 따라 필요 시 1개월 범위 내 연장 가능

● 노인맞춤돌봄서비스 돌봄군별 제공 서비스

구분	안전 확인	생활 교육	사회 참여	특화지원	일상 생활	퇴원환자 단기집중 서비스		
						영양지원	가사지원	동행지원
퇴원후 돌봄군	-	-	-	-	-	●	●	●
중점 돌봄군	●	●	●	○	●	-	-	-
일반 돌봄군	●	●	●	○	-	-	-	-

● 필수 제공 서비스. ○ 제공 가능한 서비스, - 제공 불가한 서비스

06 } 재사정

○ 수행주체

- ▶ 지역수행기관 → 맞춤돌봄 전담부서(시·군·구)

* 지역수행기관은 필요 시 거점 수행기관에 재사정 협조를 요청할 수 있으며, 거점 수행기관에서 수행한 재사정 결과는 지역수행기관에서 맞춤돌봄전담부서로 심의를 요청

○ 재사정 시기

- ▶ 서비스 제공 기간 중 이용자의 욕구와 상태 점검을 위해 서비스 종결일 전에 진행

○ 재사정 방법

- ▶ 서비스 제공 기간 중에 이용자의 욕구와 상태 점검하여 이용자의 회복경과, 서비스 지속 여부 등을 사례실무회의를 통해 판단하고 서비스 연장·종결 등 맞춤돌봄전담 부서에 심의를 요청하여 승인을 받아 처리

한미 서비스 연장이 불필요한 경우

- 이용자가 회복되었거나 추가 서비스 지원 필요성이 낮은 경우로 서비스 종결 절차를 진행
 - * 기존 노인맞춤돌봄서비스 이용자가 아닌 경우, 돌봄 필요에 따라 노인맞춤돌봄서비스 일반·중점 돌봄군으로 변경하여 서비스를 제공하거나 지역사회돌봄체계로 연계
- 입원 등 사후관리가 필요한 대상자는 지속적으로 모니터링

07 } 서비스 종결 및 사후관리

● 수행주체

- ▶ 지역수행기관 ↔ 거점 수행기관 → 맞춤돌봄 전담부서(시·군·구) → 통합돌봄 전담 부서(시·군·구)

● 종결 대상자

- ▶ 자동종결 대상
 - 이용자 사망
- ▶ 사례실무회의 대상(맞춤돌봄 전담부서 승인)
 - 재사정 결과 서비스 종결이 필요한 자
 - 본인 신청(시설 입소, 서비스 거부 등)
 - 신청자격을 상실한 경우(소득자격 및 유사중복 사업 등)
 - 종사자의 신체적·정신적 안전이 중대하게 위협된다고 판단되는 경우(폭력·성추행 등)

● 종결절차

- ▶ 종결 대상에 해당하는 경우 사례실무회의 등 필요한 절차를 거쳐 종결 처리(맞춤돌봄 전담부서 승인)
- ▶ 맞춤돌봄 전담부서는 서비스가 종결된 대상자에 대해 종결 결정 서면 통지

● 사후관리

- ▶ 서비스 종결 이후 모니터링 및 자원연계가 필요한 대상자*에 대하여 일정기간 동안 사후관리(전화통화 등)를 실시

* 노인맞춤돌봄서비스 미이용, 재입원 등 일정기간 사후관리가 필요한 대상자

3 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 매뉴얼

01 영양지원 서비스

○ 개요

- 영양지원 서비스는 질환·부상·수술 등으로 식사 준비가 어려운 노인에게 균형 잡힌 영양보충식을 제공하여 건강한 생활을 돕는 서비스

○ 서비스 제공계획 수립

- 월 10만 원 한도 이내 제공 가능하며, 영양 보충적 성격으로 1개월 범위 내 제공
- 정기적으로 영양지원계획을 배송 주기, 이용 요일, 식사 시간대, 배달방식 등 세부 이용 계획을 수립
- 서비스 제공 전 영양지원(식단) 계획을 대상자에게 공유
- 지역수행기관은 서비스 대상자에게 영양지원서비스 배송 취소 또는 변경에 대한 기준을 사전에 안내

○ 서비스 제공

- (식사유형) 도시락, 밑반찬, 가정간편식, 밀키트, 기타(식재료 등)

* 배송은 전담생활지원사, 사회서비스형 일자리, 외부업체 등 가능

구분	내용
도시락	• 밥과 반찬이 포함된 한 끼 식사 • 단백질·열량 등 적절한 영양소 섭취 고려
밑반찬	• 밥 외에 반찬 위주로 구성된 식사 • 단백질·열량 등 적절한 영양소 섭취 고려
가정간편식(HMR)	• 단순 조리과정을 거쳐 섭취 가능한 완제품·반조리 식사
밀키트	• 손질된 식재료, 양념, 조리법 포함
기타 영양	• 과일, 고령친화 간식, 건강보조식품, 메디푸드 등

① 영양지원(식사 제공)

- 적절한 설비와 인력을 갖추어 허가받은 시설*에서 조리된 식사를 제공
 - * 서비스 대상자의 안전을 위해 아래의 보험에 가입해야 함
 - ① 생산물(음식물)배상책임보험
 - ② 화재배상책임보험(화기 등 위험물 취급에 따른 「재난 및 안전관리 기본법」 제76조 의무사항)
- 식사를 직접생산 또는 위탁계약하여 제공 가능함
 - * 단, 대상자의 건강상태, 기호 등을 고려하여 식사 직접생산 또는 위탁계약을 통한 적정 식사 제공이 어려운 경우 거점 수행기관에서 개별 구입하여 제공할 수 있음
- 이용자의 건강상태, 기호 등을 고려하여 일반식, 유동식, 특식, 가정간편식 등으로 구분되어 제공할 수 있음
 - * 민간 이커머스(마켓컬리, 쿠팡 등), HY프레시매니저 등 서비스모델 검토
- 신선한 식재료와 다양한 조리법을 활용하여 가급적 저당, 저염으로 조리된 식사를 제공하는 것을 기본으로 하되 제반 상황에 따라 가정간편식*을 제공할 수 있음
 - * 가정간편식 예: 레토르트 파우치 형태의 국요리 등
- 도시락은 위생 포장하여 청결하게 유지 및 관리하며, 도시락 내용물이 썩이거나 외부로 넘치지 않도록 적합한 도시락 용기를 선택

② 식사배송

- 식사배송은 서비스 제공계획에 따라, 이용자와 협의하여 배송
 - * 식사의 배송은 전체 이용자의 식사 일정 등을 고려하여 배송계획을 수립하되, 지역적 특성을 고려하여 특정 시간에 일괄 배송될 수 있음
- 계절적 특성에 따라 보냉·보온이 최대한 유지될 수 있도록 배송하며, 이용자가 필요에 따라 보관 또는 데워서 식사할 수 있도록 안내함
- 배송방법은 서비스 제공기관의 직접배송, 내·외부인력 또는 위탁생산업체, 배달대행 서비스 등 활용 가능

서비스 제공 기관 직접배송	내 외부 인력 활용 배송	위탁생산업체활용 배송
• 서비스 제공기관의 차량 등을 이용하여 순환 배송	• 서비스 이용자의 담당 제공인력을 활용한 배송 • 노인일자리를 활용한 배송 • 민간조직(배달대행업체, 종교 단체, 자원봉사자 등)을 활용한 배송	• 위탁생산업체 계약 체결 시 배송 포함하여 제공

● 서비스 제공 절차

- 영양지원 계획수립 (이용자의 건강 상태, 욕구 고려) → 식사 제공기관 발주 → 영양 지원 → 모니터링

* 이용자의 건강 상태, 욕구, 가정환경 등을 고려하여 영양지원 계획수립 필요

* 장기 식사 지원 필요시 유관기관 연계 필요

- 서비스 제공 유의 사항

• 대상자의 식사 습관, 소화능력, 신체·심리·사회적 상황을 종합 고려하여 식단 및 제공 방식을 선택

• 식사 전 손 씻기 및 주변 환경 정리 등 위생 절차를 준수

• 식사 전후 대상자의 건강 상태(사례, 구토, 청색증 등) 관찰 및 이상 시 즉시 보고

• 대상자가 스스로 할 수 있는 부분은 최대한 자율성 보장

• 식재료 보관 상태, 유통기한, 조리 환경의 안전성 사전 점검

• 기본 과정: 준비 → 식사 제공 → 정리 및 마무리 순으로 진행

* 준비: 식욕 증진 활동, 식사 자세 및 의치 정비, 연하능력 고려

* 제공: 질량·상태 맞춤식 제공(일반식, 저염·저당식, 연하식, 유동식 등), 올바른 식사자세 유지, 삼킴 곤란 예방

* 정리: 식사 후 만족도 확인, 양치·구강관리, 약 복용 여부 확인, 바로 눕지 않도록 지도

● 서비스 제공 체크리스트

• 준비 단계

점검사항	확인
식사 전 손 씻기와 주변 환경 정리 여부	☐
식욕 증진 활동(산책, 간단한 운동 등) 실시 여부	☐
식사 자세·의치 점검 및 올바른 자세 유지 여부	☐
이용자 특성(건강상태, 신체적 특성, 인지상태 등) 사전 파악 여부	☐
이용자 거주 환경 특성 사전 확인 여부	☐
제공 장소 및 이동 소요시간 확인 여부	☐
이동 방식(도보, 대중교통, 차량 등) 사전 확인 여부	☐
준비물(계약서, 결과보고서, 조정신청서, 필기도구, 명찰, 앞치마·조끼 등 유니폼, 감염 예방 도구, 교통카드, 카메라 등) 점검 여부	☐

• 제공 단계

점검사항	확인
대상자의 연하·저작 능력에 맞는 맞춤식 제공 여부	☐
음식의 온도·식감 적절성 점검 여부	☐
식사 중 사례, 구토, 청색증 등 이상 반응 관찰 여부	☐
골고루 섭취할 수 있도록 반찬·주식 번갈아 제공 여부	☐
스스로 섭취 가능한 부분은 자율성 보장 여부	☐
질환별 맞춤식(저염·저당·연하식·유동식 등) 제공 여부	☐
식사 전후 음료(물, 차, 국 등) 제공으로 삼킴 곤란 예방 여부	☐
식사 중 자세 유지 및 배·가슴 압박 방지 확인 여부	☐
대상자의 섭취량과 식사 의욕 변화 관찰 및 기록 여부	☐
필요 시 즉시 전담사회복지사 또는 의료진 연계 여부	☐

• 정리 단계

점검사항	확인
식사 후 만족도·부족 여부 확인	☐
식사 후 구강 관리(양치·입 행구기)와 약 복용 여부 확인	☐
식사 직후 눕지 않도록 지도, 앉거나 가벼운 활동 권장	☐
서비스 종료 후 제공 시간 및 내용 확인(식사유형, 수량, 특이사항 등)	☐
결과보고서 또는 기록지 작성 여부(제공 시간, 주요내용, 특이사항 포함)	☐
필요 시 서비스 종료 내역을 이용자 또는 보호자에게 안내	☐
긴급 상황 또는 특이사항 발생 시 전담사회복지사에게 즉시 보고	☐

● 참고

- 영양 위험도 평가
 - 평가 문항

번호	문항	예 (1점)	아니오 (0점)
1	최근 3개월 내 체중이 3kg 이상 감소했습니까?	☐	☐
2	평소보다 식사량이 줄었습니까?	☐	☐
3	씹기 또는 삼키기(연하)에 어려움이 있습니까?	☐	☐
4	최근 건강 문제(질환, 수술 등)로 식사에 영향을 받았습니까?	☐	☐
5	일상적인 활동 능력이 저하되어 있습니까?	☐	☐

- 평가 방법 및 활용

• 각 문항에 대해 '예'는 1점, '아니오'는 0점으로 채점

- ✓ 총점 0~1점: 영양위험 낮음 → 일반적인 식사 지원 권장
- ✓ 총점 2~3점: 영양위험 중간 → 맞춤형 식단 제공, 돌봄제공인력·전담사회복지사 정기 모니터링 필요
- ✓ 총점 4~5점: 영양위험 높음 → 보건소 영양사·의료기관 연계, 심층 상담 및 전문 개입 필요
 - ➡ 본 평가는 간단한 선별 도구로서, 정밀한 영양평가가 필요한 경우 영양사 및 전문가 상담을 연계해야 함

02 } 가사지원서비스

● 개요

- 돌봄제공인력이 이용자 가정을 방문하여 식사 준비, 청소, 세탁, 위생 관리, 신체수발 등 일상생활 전반의 가사활동을 지원하는 서비스

● 서비스 제공계획 수립

- 유사 가사지원서비스의 중복서비스를 제한하되, 기존 이용 및 예정된 유사 가사지원 서비스의 내용, 시점 등을 고려하여 서비스 제공계획을 수립
- 돌봄제공인력이 이용자 가정을 방문하여 식사 준비, 청소, 세탁, 위생 관리, 신체수발 등 일상생활 전반의 가사활동을 지원하는 서비스
- 돌봄제공인력 1인이 감당하기 어려운 사례의 경우에는 돌봄제공인력 2인이 동시에 서비스를 제공할 수 있음

* 지원 금액과 시간 한도 내에서 수행기관 사례실무회의 등 거쳐 사전 협의

● 서비스 제공

- 서비스 제공시간 동안은 전적으로 이용자 본인 1인에 대한 가사돌봄 관련 서비스가 제공되어야 하며, 이용자의 취미생활 관련 활동이나 당사자 가족 및 동거인 대상 활동은 제외
- 서비스의 제공은 서비스 제공기관의 돌봄제공인력이 직접 제공. 다만, 인력파견이 가능한 별도 연계협력기관과의 계약체결 등을 통해 돌봄제공인력 파견 가능
- 가사지원서비스는 신체·식사·청소지원으로 구분함
- 아래와 같은 경우 1시간 기준(기본단가)의 서비스를 이용한 것으로 간주함

- 이용자 부재, 연락 두절, 서비스 거부, 돌봄제공인력이 30분 이상 대기한 경우

* 단, 이용자의 갑작스러운 상태변화 또는 서비스 제공기관의 사유(예: 천재지변 등)로 인한 변경은 서비스 계약 불이행 사항에 해당하지 않음

【가사지원서비스 내용】

영역	구분	세부내용
신체활동지원	세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
	구강청결도움	구강청결(가글액·물 양치 등) 보조, 양치 지켜보기, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 갈아입히기, 의복정리
	머리 감기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리
	화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 필요물품 준비 및 사용 물품의 정리
	이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움
	신체기능의 유지·증진	자세변경(일어나 앉기 도움), 관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보조기구(보장구) 이용 도움, 복약도움
가사활동지원	식사지원	식사 돕기, 간단한 식사 준비, 상 차리기, 설거지, 음식물 유통기한 관리 등 도움
	청소지원	이용자의 주 생활공간 청소(먼지 털기 및 닦기, 청소기 돌리기 및 걸레질, 세탁기 돌리기, 빨래 널기 및 개기), 물건 정리 정돈 등 도움

※ 이용자의 건강상태(골절, 수술 후 회복기 등)를 고려하여 서비스 제공

● 서비스 제공 절차

- 가사지원 계획수립(건강상태, 주거환경 고려 가사지원 제공 범위 설정) → 돌봄제공 인력 매칭 → 가사지원 → 모니터링
- 서비스 제공 절차 가이드
 - 서비스 제공은 준비 → 제공 → 정리 단계로 진행되며, 각 단계에서 안전·위생·윤리 기준을 준수해야 함

- 가사지원 범위는 반드시 이용자 본인만을 대상으로 제공
- 고난도 업무(치매, 거동불편 등)는 돌봄제공인력 2인이 동시에 서비스를 제공할 수 있음
- 서비스 중 위험 상황(낙상, 화재, 사고 등) 발생 시 즉시 보고

● 서비스 제공 체크리스트

• 준비 단계

점검사항	확인
이용자 건강상태·주거환경·위험요소 사전 파악 여부	☐
서비스 제공 범위(청소, 식사준비, 세탁 등) 확인 여부	☐
이용자 동의 확보 여부	☐
청소·세탁·조리에 필요한 준비물 점검 여부	☐
위생수칙 준수(손 씻기, 장갑 착용 등) 여부	☐
안전장비(미끄럼 방지 장화, 환기 장치 등) 점검 여부	☐
무거운 물품 이동 등 고위험 작업 여부 확인 및 협의	☐

• 제공 단계

점검사항	확인
식사 준비 시 식재료 유통기한·보관 상태 확인 여부	☐
청소 시 이용자 동의 없는 물품 폐기 여부 없음	☐
화장실·주방 청소 시 미끄럼·화재 예방 조치 여부	☐
세탁 시 의류 구분(색상·소재)에 따른 구분 세탁 여부	☐
신체수발 시 본인 안전 확보 여부(무리한 부축·들기 금지)	☐
서비스 중 이용자와 간단한 의사소통·정서적 교류 여부	☐
이용자 상태 변화(피로, 통증, 우울 등) 관찰 및 기록 여부	☐

• 정리 단계

점검사항	확인
서비스 종료 후 제공 시간·내용 확인(청소, 세탁, 식사 등)	☐
결과보고서 또는 기록지 작성 여부	☐
필요 시 서비스 종료 내역을 이용자·보호자에게 안내	☐
쓰레기·세탁물 등 정리 후 위생 상태 확인	☐
남은 식재료·음식 보관 방법 안내 여부	☐
긴급 상황 또는 특이사항 발생 시 즉시 보고 여부	☐

- 서비스 제공 불가 업무

- 가족 다수를 위한 대량 조리(명절음식 등)
 - ✓ 배달 외 심부름·장보기, 가족·동거인을 위한 서비스
 - ✓ 이용자 본인이 아닌 가족의 세탁, 식사 준비, 청소 지원
 - ✓ 가족·손주 돌봄, 숙제 지도 등 비관련 업무
- 위험도가 높은 작업
 - ✓ 사다리 작업, 고소(高所) 청소, 무거운 가구 이동
 - ✓ 곰팡이·해충 등 전문 장비가 필요한 고위험 청소 (전문 업체 연계 필요)
 - ✓ 가스레인지·보일러 수리 등 전기·가스 안전 관련 작업
- 비위생적·비윤리적 요청
 - ✓ 의료적 처치(투약, 주사 등)
 - ✓ 개인 금전 거래, 대리 심부름(쇼핑, 택배 수령 등)
 - ✓ 불법적·사적 업무(사적 외출 동행, 가사도우미와 동일한 심부름 등)
- 기타
 - ✓ 반려동물 관리(산책, 목욕, 배변처리 등)
 - ✓ 명절·행사용 대량 음식 조리
 - ✓ 장기 보관 청소·폐기물 처리 등 전문 청소업체 필요 영역기 등 비관련 업무
 - ✓ 이용자 가족 대상 서비스

03 } 동행지원 서비스

○ 개요

- 이용자의 집을 나설 때부터 집으로 돌아오기까지 이용자의 생활유지에 필수적인 외출 활동*에 돌봄제공인력이 동행하여 의사소통·정보지원 및 조력 등의 동행지원 서비스를 제공

* 병원, 관공서, 약국, 은행, 시장, 마트

○ 서비스 제공계획 수립

- 대상자의 질병, 건강상태, 병원 이용 현황, 지리적 여건, 기존 이용 및 예정된 유사 동행 및 이동 지원 서비스의 내용 등을 고려하여 서비스 제공 계획 수립

○ 서비스 제공

- 동행지원 서비스는 돌봄제공인력의 자가 차량 이용 또는 서비스 이용자의 자가 차량 대리운전이 불가함

* 서비스 이용자나 이용자 가족이 직접 이용자 소유의 차량을 운전하는 경우는 이용자 차량 이용 가능

- 교통비를 서비스 이용자에게 직접 지원 또는 제공하지 않으며, 이동에 필요한 교통 경비(왕복)는 이용자 본인부담 원칙

* 서비스 제공시간에 발생하는 이용자 교통비(왕복)는 이용자 본인부담 원칙(돌봄제공인력 교통비(실비)는 예산 지원 가능)

- 동행지원 서비스 제공 시 지역사회통합돌봄체계 및 공적·민간자원을 연계를 활용하여 교통편을 지원할 수 있음

- 이용자 본인 1인에 대한 이동 관련 서비스가 제공되어야 하며, 이용자의 취미생활 관련 활동이나 이용자 가족 및 동거인 대상 활동은 제외

- 돌봄제공인력은 동행지원 서비스 제공 시 이용자의 요청에 따라, 필요한 경우 신청서 작성, 의사소통 등을 지원할 수 있음

* 반드시 본인 등의 구두 동의를 거쳐야 하며, 사회통념에 어긋나거나 이용자에게 손해가 발생할 수 있는 상황에 대해서는 이를 거부할 수 있음

- 동행지원이 가능한 지역적 범위는 해당 기초자치단체 내를 기준으로 하나, 병원동행의 경우 지역의료 여건에 따라 타 지역까지 확대 가능

* 타 지역 이동의 범위는 수행기관과의 사전 협의에 의해 결정함

- 돌봄제공인력 1인이 감당하기 어려운 사례의 경우에는 돌봄제공인력 2인이 동시 서비스를 제공할 수 있음
 - * 지원 금액과 시간 한도 내에서 수행기관 사례실무회의 등 거쳐 사전 협의
- 아래와 같은 경우 1시간 기준(기본단가)의 서비스를 이용한 것으로 간주함
 - 이용자 부재, 연락 두절, 서비스 거부, 돌봄제공인력이 30분 이상 대기한 경우
 - * 단, 이용자의 갑작스러운 상태변화 또는 서비스 제공기관의 사유(예: 천재지변 등)로 인한 변경은 서비스 계약 불이행 사항에 해당하지 않음

구분	내용
동행지원 서비스	• 도보, 대중교통 등을 통한 병원·관공서·생활업무 동행 • 의사소통 보조, 행정처리 지원, 병원 진료 보조 설명
범위 및 한도	• 원칙적으로 기초자치단체 내에서 제공 • 병원 진료 시 필요 시 타 지역까지 확대 가능

● 서비스 제공 절차

- 동행지원 계획수립 → 돌봄제공인력 매칭 → 동행지원 → 모니터링
- 서비스 제공 절차 가이드
 - 동행지원서비스는 준비 → 제공 → 정리 단계로 진행되며, 각 단계별 점검사항을 준수

● 서비스 제공 체크리스트

- 준비 단계

점검사항	확인
이동 목적·방법·경로·예상 소요시간을 사전 확인했는가?	☐
이용자 건강상태·피로도, 보행 능력 등을 사전에 점검했는가?	☐
휠체어, 보행기 등 보조도구 준비 여부를 확인했는가?	☐
이동 중 대기 시간 발생 시 필요한 물품(음료, 약 등) 준비했는가?	☐
2인 배치가 필요한 경우 사전 협의·배치가 이루어졌는가?	☐

• 제공 단계

점검사항	확인
이동 중 어르신 손잡기, 부축 등 안전 확보를 했는가?	☐
도보·대중교통 이용 시 교통사고 예방에 유의했는가?	☐
병원·관공서 등에서 접수·수납, 의사소통 보조를 수행했는가?	☐
대기 시간 중 앉을 수 있는 공간 안내, 휴식 지원을 했는가?	☐
이동 중 어르신의 건강상태·피로도 변화를 관찰·기록했는가?	☐
긴급 상황(낙상, 호흡곤란, 혼란 등) 발생 시 즉시 보고했는가?	☐

• 정리 단계

점검사항	확인
서비스 종료 후 이동 목적 달성 여부(진료·업무 등)를 확인했는가?	☐
소요 시간·이동 경로·특이사항을 기록했는가?	☐
서비스 종료 후 이용자·보호자에게 결과를 안내했는가?	☐
이동 중 발생한 사고·문제를 전담사회복지사에게 즉시 보고했는가?	☐

- 서비스 제공 불가 업무

• 비필수적 외출 동행

- ✓ 여가·오락 목적의 외출 (예: 여행, 종교·문화 행사, 사적 모임 등)
- ✓ 서비스 계약 외 활동(가족생활을 위한 활동, 개인 심부름, 음주 관련 장소 동행 등)

• 위험을 수반하는 이동

- ✓ 계단이 많거나 안전시설이 부족한 장소로의 이동
- ✓ 의료적 처치(산소통, 링거 등)가 필요한 상태에서의 장거리 이동

• 장시간·장거리 이동

- ✓ 기초자치단체 범위를 벗어난 장거리 이동 (단, 진료 목적일 경우 기관 승인 후 가능)
- ✓ 1회 3시간 이상 지속되는 이동 (원칙상 제한)

• 개인적 업무 대리

- ✓ 이용자의 차량 대리운전
- ✓ 금융 거래에서 현금 인출·송금 직접 수행
- ✓ 공적 서류에 대리 서명·날인

4 거점 수행기관 지정 및 사업관리

01 거점 수행기관 지정

● 지정 기준

- 시·군·구는 통합돌봄체계, 지역인프라, 사업량 등을 고려하여 퇴원환자 단기집중 서비스 거점 수행기관을 지정
- 시·군·구별 거점 수행기관 1개소 지정 원칙
 - * 사업량, 서비스 제공 지역 범위 등 지역 상황을 고려하여 2~3개소까지 지정 운영 가능
 - * 노인맞춤돌봄서비스 고도화(노인돌봄공백해소) 시범사업 참여기관을 우선하여 지정할 수 있음
- 시·군·구 내 퇴원환자 단기집중 서비스가 이용자에게 적시에 제공될 수 있도록 지역수행기관 및 거점 수행기관 간 협력 필요
 - * 노인맞춤돌봄협의체, 실무협의회 등 활용

02 예산 관리

● 예산편성기준

- 퇴원환자 단기집중 서비스 예산은 거점 수행기관으로 교부되며, 노인맞춤돌봄서비스 예산 내 과목을 구분하여 편성
 - * 퇴원환자 단기집중 서비스 이용자 1인당 848천원으로 편성
- 퇴원환자 단기집중 서비스 예산은 인건비, 운영비, 사업비로 편성
 - * 인건비(돌봄제공인력(내·외부)), 운영비(교통비, 유류비 등), 사업비(영양, 가사, 동행)로 서비스 제공에 필요한 직접비, 간접비를 의미

● 예산집행기준

- 인건비, 운영비, 사업비 간 전용 등이 필요한 경우 시·군·구 사전 승인을 거쳐 집행 가능
 - * 예산집행기준은 시·군·구 승인하에 마련하여 운영
- 돌봄제공인력 1인이 감당하기 어려운 사례에 대해 서비스 제공(가사, 동행지원) 시 2인 1조 서비스 제공 허용

03 } 돌봄제공인력 채용 및 관리

● 인력 운영 원칙

- 돌봄제공인력은 거점 수행기관에서 별도로 운영하는 인력풀을 통해 모집·등록·매칭
 - * 해당 인력은 일반 및 중점돌봄군 담당 생활지원사와 구분하여 운영
- 인력풀은 상시 등록제로 운영하며, 자격요건 충족 여부 및 결격사유 확인 후 활동 가능한 돌봄제공인력 관리
 - * 퇴원환자 단기집중 서비스 특성을 반영하여 건별로 배정·수락 방식의 매칭 원칙
- 거점 수행기관에서 구성한 인력풀을 기반으로, 필요 시 지역수행기관의 요청에 따라 적합한 돌봄제공인력 매칭

● 자격요건

- 요양보호사 자격 소지자 또는 생활지원사 경력 3년 이상자*, 퇴원환자 단기집중 서비스 제공을 위한 관련 교육 이수 필수

구분	자격조건
돌봄제공인력	• 사업수행을 위한 역량과 의지를 갖춘 자 • (자격요건) 요양보호사 자격증 소지자 * 단, 요양보호사 자격증 소지자 선발이 어려운 일부 지역의 경우 타 돌봄서비스 경력을 고려하여 선발 가능, 직무교육 및 배상보험가입 필수

● 근로조건

- 계약 형태
 - 초단시간 근로계약(단기·변동적 업무 특성에 따라 시급제로 운영)
 - (시급) 13,500원
- 근무시간 및 근무장소
 - (근무시간) 평일 09:00~18:00 내 주 15시간 미만
 - (근무장소) 거점 수행기관, 대상자 가정 등

● 돌봄제공인력의 업무상 과실 및 상해에 대한 보험 가입

○ 인력풀 구성 및 매칭 절차

【인력풀 구성 및 매칭 절차】

인력풀 모집 공고	- 거점 수행기관은 인력풀 운영을 위해 기관 홈페이지, 관할 지자체 홈페이지, 워크넷 등 다양한 채널을 활용하여 상시 모집공고를 실시함 - 모집광고에는 자격요건, 활동유형, 활동조건(근무시간·근무지·시급 등), 제출 서류, 등록 절차, 매칭 방식 등 필수 정보를 명확히 기재함 - 홍보물(포스터, 카드뉴스, 동영상 자료 등)을 활용하여 지역 내 참여를 독려함
인력풀 신청 접수	- 지원자는 다음 내용을 포함하여 인력풀 등록을 신청함. (기본정보 및 경력사항, 자격증 사본, 범죄·성범죄 경력조회 동의서, 개인정보 수집·이용 동의서, 근무 가능시간, 활동 가능 지역, 제공 가능한 서비스 유형 등) - 구글폼, 자체 플랫폼 등 온라인 접수 방식을 활용하여 접근성과 편의를 높임
적격성 확인 및 인력풀 등록	- 거점 수행기관은 제출서류를 기반으로 자격요건 충족 여부 및 결격사유 확인 - 필요 시 간단한 기초 면담을 통해 태도·성향·직무적합성을 확인함 - 적격자에 한하여 인력풀 등록을 확정하며, 교육 일정 및 활동 절차를 안내함
교육 이수 및 매칭 가능 인력 확정	- 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 전 직무교육을 이수해야 함 - 교육 이수자에 한하여 '매칭 가능 인력'으로 전환하고, 인력풀 내에서 서비스 배정이 가능하도록 설정함 - 교육 미이수자는 인력풀에는 등재하되 매칭 대상에서는 제외함
서비스 요청 시 배정 및 매칭	- 지역수행기관에서 서비스 요청이 접수되면, 거점 수행기관은 인력풀 내에서 아래 기준에 따라 적합한 인력을 선정함 (근무 가능시간, 이동 거리 및 접근성, 서비스 적합성(경력·성향 등), 이용자 특성 고려) - 배정된 인력에게 근무 시간·장소·업무내용을 안내하고 수락 여부를 확인하여 배정 확정 - 건별 배정·수락 방식 운영을 원칙으로 함
근로계약 체결 및 서비스 제공, 급여 지급	- 매칭이 확정된 인력과 초단시간 근로계약을 체결함. 계약서에는 근로시간, 업무 내용, 근무장소, 보수, 활동기준 등을 명시함(표준근로계약서 양식 준용) - 돌봄제공인력은 계약 내용에 따라 서비스를 제공하며, 활동일지 작성 등 표준 절차를 준수함. - 서비스 종료 후 확인된 실근로시간을 기준으로 급여를 지급함 - 서비스 과정 중 발생한 문제는 즉시 보고·조치함
사후관리	- 인력풀은 수시로 정보 현행화(가능시간·거주지 변경 등)를 통해 최신 상태로 관리 - 반복적 문제 발생, 부적절한 근태 등은 인력풀 내 등재상태 변경(활동제한·제외) 조치 가능

- 인력풀은 등록제 형태로 운영되며, 정식 채용(경쟁 선발)이 아닌 자격요건·결격사유 확인 후 활동 가능한 돌봄제공인력 관리하는 방식

- * 유사사업 : 사회복지 시설종사자 대체인력 지원사업, 아이돌봄서비스 시간제 돌보미 인력풀 등
- * 퇴원환자 단기집중 서비스 특성에 따라 사전 수락 기반 건별 활동을 원칙으로 진행하며, 인력풀 규모를 탄력적으로 조정·운영

● 교육 및 역량강화

- 돌봄제공인력은 퇴원환자 단기집중 서비스 제공 전 직무교육*을 의무적으로 이수
 - * 중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터)에서 제공
- 교육은 중앙노인돌봄지원기관 또는 광역지원기관이 주관하며, 거점 수행기관은 돌봄제공인력의 교육 참여를 적극 지원

【영역별 주요 서비스】

영역	주요 서비스	연계기관
생활 지원	기초연금제도	주소지 관할 읍·면·동 행정복지센터
	긴급복지 지원제도	시·군·구청, 읍·면·동 행정복지센터
	노후준비서비스	전국 국민연금공단 지사(지역노후준비지원센터)
	은퇴금융 아카데미(은퇴 관련 금융지식과 생활정보 제공)	한국주택금융공사(☎1688-8114)
	주택연금제도	한국주택금융공사(☎1688-8114)
	희망복지지원단 통합사례관리사업	읍·면·동 행정복지센터
보건 의료	정신건강복지센터	정신건강위기 상담전화(☎1577-0199)
	지역사회통합 건강증진 사업	주소지 관할 보건소
	중독관리통합지원센터	중독관리통합지원센터
	노숙인 및 취약계층 알코올 중독문제 관리사업	시·군·구청
	나의건강기록 앱	한국보건 의료정보원
건강	건강보험제도	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	고혈압·당뇨병 등록관리	주소지 관할 보건소
	노인 무릎인공관절 수술 지원사업	노인의료나눔재단(☎02-711-6599)
	노인 틀니 지원(건강보험 적용, 일부비용 본인부담)	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	노인 안검진 및 개안수술	시·군·구 및 보건소
	노인 치과 임플란트 지원(건강보험 적용, 일부비용 본인부담)	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	독거노인·장애인 응급안전안심서비스	읍·면·동 행정복지센터
	성인암환자의료비지원	주소지 관할 보건소
	어르신 국가예방접종 지원	보건소 및 지정 의료기관 방문
	치매검진 지원	보건소 치매안심센터
	치매치료 관리비 지원사업	보건소 치매안심센터
고용	60세 이상 고령자 고용 지원	고용노동부 고객상담센터(☎1350)
	노인 일자리 및 사회활동 지원	행정복지센터, 지역사회 노인일자리 수행기관 (시니어클럽, 노인복지관 등)
	정부지원 일자리 제공	워크넷
주거	주거취약계층 주거지원	주거지 관할 행정복지센터
	긴급 주거지원	주거지 관할 시·군·구청
	슬레이트 처리 지원	건축물 소재지 읍·면·동 행정복지센터
	저소득층 에너지효율 개선	읍·면·동 행정복지센터
돌봄	노인보호전문기관 이용	노인보호전문기관(노인학대 신고·상담 ☎1577-1389)
	노인장기요양보험 본인부담금 경감	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	노인장기요양보험제도	국민건강보험공단(☎1577-1000)
	취약노년 인력지원(행복나눔이)	거주지 지역 농협
사회 참여	노인복지관, 경로당 이용	거주지 인근 복지관 및 경로당
	디지털배움터	한국지능정보사회진흥원 디지털배움터(☎1800-0096)

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

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

참고

나의건강기록앱 이용 안내



- [나의건강기록 앱] 국민 개인의 생애별·맞춤형 건강관리를 위해 다양한 의료정보를 개인 동의하에 조회, 저장, 전송할 수 있도록 제공하는 대국민 활용 앱

※ 제공처 : 보건복지부, 한국보건의료정보원

- (근거) 의료법 제21조의 제5항(기록열람등), 시행령 제10조의 3조(본인진료기록 열람지원시스템의 구축·운영 등)

* 의료법 내 본인진료기록열람지원시스템은 '건강정보 고속도로'를 의미

【 나의건강기록 앱 주요기능 】

공공기관*	의료기관**
투약이력 검진정보 예방접종이력·예정일자 진료이력	연계된 의료기관에서 제공하는 12종 표준연계항목 (진단, 수술, 처치내역 등)
편의기능	건강관리
개인 진료기록 의료진 공유 가족건강관리 복약도우미 24시간약국 야간진료응급실 조회 서비스	삼성헬스, 애플건강에서 측정된 건강데이터연동

* 국민건강보험공단, 건강보험심사평가원, 질병관리청

** 전국 1,269개소(상증 47, 종병 53, 병의원 1,169) 의료기관 연계('25.11월 기준)

- 주요 편의기능

- (복약관리) 처방받은 여러 가지 약물은 투약이력을 통해 확인하고, 복약 알람 기능을 통한 복약시간 알람 설정

* 의약품 상세보기를 통해 기본정보, 주의사항, 복약정보 확인

* 최근 투약정보를 활용하여 복약 일정 등록, 알람(시간)설정을 통해 복용관리

- (영유아 건강정보 관리) 만 19세 미만 자녀의 진료, 투약, 건강검진, 예방 접종 이력 확인으로 자녀 출산에서부터 건강정보 관리 가능

* 주민등록상 거주지가 동일한 만 19세 미만의 자녀의 경우 부모 스마트폰 '나의건강기록' 앱 내 가족등록 및 기록열람 가능

- (예방접종 관리) 어르신 인플루엔자 국가예방접종, 코로나19 백신 접종일정 확인, 어린이 국가예방접종 시기 확인

- (진료시 의료진 활용) 본인의 의료데이터 조회, 저장, 공유기능으로 보건소 및 의료기관에서 의료정보(웹뷰어) 확인

* 본인 동의를 통해 건강정보 이력을 진료받을 보건소 및 의료기관에 공유, 과거 약물복용과 진단 처치 이력 공유로 진료 시 질병 이력 상담, 중복 약물 처방 방지 등에 용이

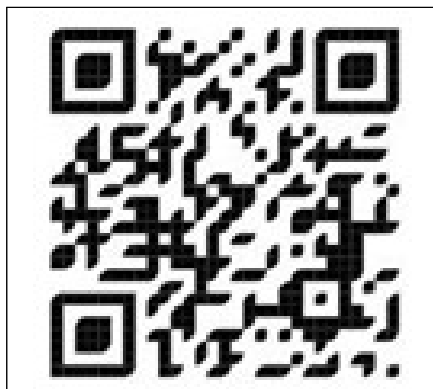
- (큰글씨 모드 설정) 작은 글씨와 복잡한 메뉴를 설정 화면에서 큰글씨 모드로 설정하고 자주 이용하는 메뉴를 선택하여 빠르게 확인 가능

* 앱 로그인-전체메뉴-설정-큰글씨 모드 설정-위젯편집-저장

- (앱 설치방법) 스마트폰 앱 마켓에서 '나의건강기록' 앱을 검색하여 설치

- 최초 로그인 시 회원가입 필요, 이후 PASS, 간편인증(카카오, 네이버), 금융 인증, 생체인증 중 1개의 인증을 통해 로그인

【'나의건강기록' 앱 내려받기 QR코드】



* 스마트폰 카메라 앱을 열어 위 이미지를 비추세요. 이미지 아래 링크를 터치해서 다운로드를 해주세요.

- '나의건강기록' 문의 : 1666-7598(내선번호 ②)

2026년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내



2025년 취약노인보호사업 공모전 사진분야 대상작을 모티브로 함



붙임 서식

PIA/BUT

VI

붙임 서식

MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

<서식 제1호> 노인맞춤돌봄서비스 신청서

노인맞춤돌봄서비스 신청서												
신청인	성명		주민등록번호									
	연락처	(자택)	주소	(등록지)								
		(휴대폰)		(거주지)								
개인정보 수집·이용 동의												
노인맞춤돌봄서비스는 「개인정보보호법」 제15조 및 같은 법 제22조에 근거하여, 다음과 같이 노인맞춤돌봄서비스 신청에 따른 서비스 제공을 목적으로 개인정보를 수집·이용하는데 동의를 받고자 합니다. ☐ 개인정보 수집·이용 동의 <table border="1"> <thead> <tr> <th>수집목적</th> <th>보유기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원)에 따른 노인맞춤돌봄서비스 제공</td> <td>노인맞춤돌봄서비스 이용 자격 종료 후 5년까지</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>항목</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>필수항목</td> <td>성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급 여부, 기초연금 수급 여부, 차상위계층 여부, 서비스 이용 현황 정보</td> </tr> </tbody> </table> ※ 귀하는 개인정보 수집·이용에 동의를 거부할 권리가 있습니다. 필수항목의 동의를 거부할 경우 노인맞춤돌봄서비스 신청 및 이용에 제한을 받을 수 있습니다. ☒ 위와 같이 필수 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음					수집목적	보유기간	노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원)에 따른 노인맞춤돌봄서비스 제공	노인맞춤돌봄서비스 이용 자격 종료 후 5년까지	구분	항목	필수항목	성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급 여부, 기초연금 수급 여부, 차상위계층 여부, 서비스 이용 현황 정보
수집목적	보유기간											
노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원)에 따른 노인맞춤돌봄서비스 제공	노인맞춤돌봄서비스 이용 자격 종료 후 5년까지											
구분	항목											
필수항목	성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 기초생활수급 여부, 기초연금 수급 여부, 차상위계층 여부, 서비스 이용 현황 정보											
유의사항				확인(✓체크)								
1. 서비스의 제공 여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 서비스 신청이 각하되거나 결정이 취소될 수 있습니다. 2. 서비스를 신청하기 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.				☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음								
본인(대리신청인 포함)은 개인정보 수집·이용 동의와 기타 유의사항에 대하여 담당 공무원으로부터 안내받았음을 확인하며, 위와 같이 노인맞춤돌봄서비스를 신청합니다. 신청인 성명 : (서명 또는 인) 대리신청인* 성명 : (서명 또는 인) 년 월 일 신청인과의 관계 : (대리 신청의 경우) 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하												
신청접수 처리정보	접수경로	☐ 본인 신청(대리 신청 포함) ☐ 발굴(지자체, 수행기관)		☐ 외부기관 의뢰 ☐ 기타 ()								
	비고사항		처리일자	처리자								

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

민감정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

노인맞춤돌봄서비스는 「개인정보보호법」 제23조제1호에 근거하여 다음과 같이 민감정보를 수집·이용 하는데 동의를 받고자 합니다.

□ 민감정보 수집·이용 동의

항목	수집목적	보유기간
장애, 질병 등 건강정보, 상담정보	노인복지법 제27조의2 (홀로 사는 노인에게 대한 지원)에 따른 노인맞춤돌봄서비스 제공	노인맞춤돌봄서비스 이용 자격 종료 후 5년까지

※ 귀하는 민감정보 수집·이용에 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 노인맞춤돌봄 서비스 신청 및 이용에 제한을 받을 수 있습니다.

☒ 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

노인맞춤돌봄서비스는 「개인정보보호법」 제17조제1항제1호에 근거하여, 노인맞춤돌봄서비스 제공을 위하여 개인정보를 제3자에게 제공하는데 동의를 받고자 합니다.

□ 개인정보 제3자 제공 동의

항목	수집목적	보유기간
성명, 주소, 연락처, 기초생활수급 여부, 기초연금 수급 여부, 차상위 계층 여부, 서비스 이용 현황 정보	노인복지법 제27조의2 (홀로 사는 노인에게 대한 지원)에 따른 노인맞춤돌봄서비스 제공	노인맞춤돌봄서비스 이용 자격 종료 후 5년까지

제공받는(제3자) 기관	제3자의 이용목적
보건복지부, 관할 지방자치단체	노인맞춤돌봄서비스 제공 및 자격 변동 여부 확인
중앙노인돌봄지원기관(독거노인종합지원센터), 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 및 수행기관	노인맞춤돌봄서비스 지원 및 관리
한국사회보장정보원	취약노인에게 적절한 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 대상자 선정 및 심의 승인

※ 귀하는 개인정보를 제공하는 데 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 노인맞춤돌봄 서비스 신청 및 이용에 제한을 받을 수 있습니다.

☒ 위와 같이 개인정보의 제3자 제공에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

주민등록번호 수집·이용 고지

「노인복지법 시행령」 제26조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)에 따라 아래와 같이 고유식별 정보(주민등록번호)를 처리합니다.

- ☐ **고유식별정보(주민등록번호) 처리 목적**
 - 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에게 대한 지원)에 따른 노인맞춤돌봄서비스 제공
- ☐ **고유식별정보(주민등록번호) 수집 항목**
 - 주민등록번호
- ☐ **고유식별정보(주민등록번호) 보유기간**
 - 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격 종료 후 **5년까지**

<서식 제2호> 위임장

위임장			
본인 (위임자)	성명		생년월일
	전화번호(자택)		휴대전화번호
	주소		
대리인 (수임자)	성명		생년월일
	전화번호(자택)	휴대전화번호	관계 가족, 친족, 이해관계인, 수행기관 등
	주소		
위임내용	노인맞춤돌봄서비스의 신청, 서비스 이용자격의 변경·상실신고, 이의신청의 위임		
위임자(본인)는 노인맞춤돌봄서비스의 신청, 서비스 이용자격의 변경·상실신고, 이의신청에 관한 모든 권한을 위 수임자에게 위임합니다. 년 월 일 위임자(본인) : (서명 또는 인) 수임자(대리인) : (서명 또는 인) 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하			
업무담당자 확인사항	위임자(본인 및 배우자)와 수임자(대리인)의 인적사항을 확인할 수 있는 신분증 또는 서류		수수료 없 음

<서식 제3호> 노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지

노인맞춤돌봄서비스 대상자 선정 조사지						
기본 정보	성명	생년월일	사례번호			
	주소		연락처			
선정조사 문항						
사 회 영 역	가족구성 (S-1)	동거하는 가족으로부터 부양(지원)이 이루어지고 있다.	☐ 동거_일반(0) ☐ 동거_취약(6) ☐ 독거(8)			
	가족관계 (S-2)	가족 또는 친지와 연락하고 있다.	☐ 1~2회/주(0) ☐ 1~2회/월(1) ☐ 1~2회/분기(2) ☐ 1~2회/년(3) ☐ 없음(4)			
	이웃관계 (S-3)	이웃(친구포함)과 왕래하고 있다.	☐ 1~2회/주(0) ☐ 1~2회/월(1) ☐ 1~2회/분기(2) ☐ 1~2회/년(3) ☐ 없음(4)			
	사회활동 (S-4)	경로당이나 복지관, 종교시설 등을 정기적으로 다니고 있다.	☐ 3~4회 이상/주(0) ☐ 1~2회/주(1) ☐ 1~2회/월(2) ☐ 없음(4)			
	경제활동 (S-5)	수입을 목적으로 일을 하고 있다.	☐ 3~4회 이상/주(0) ☐ 1~2회/주(1) ☐ 1~2회/월(2) ☐ 없음(4)			
	식사준비 (S-6)	스스로 식사를 준비하고 있다.	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	주거환경 (S-7)	건강에 해롭거나 지내기 어려운 환경에서 거주하고 있다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_경미(2) ☐ 예_심각(4)			
	식생활 여건 (S-8)	경제적 어려움 때문에 충분히 먹지 못한 적이 있다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_경미(2) ☐ 예_심각(4)			
	경제적여건 (S-9)	경제적 어려움 때문에 공과금 납부, 병·난방, 병원 이용을 못한 적이 있다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_경미(2) ☐ 예_심각(4)			
신 체 영 역	청결위생 (P-1)	스스로 목욕하기, 머리감기를 하고 있다.	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	식사기능 (P-2)	식사하기가 가능하다	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	배변기능 (P-3)	소변 및 대변조절이 가능하다.	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	하지기능 (P-4)	계단 오르기를 스스로 할 수 있다.	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	집안일 (P-5)	청소, 세탁 등 집안일을 스스로 할 수 있다.	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	수단적 일 (P-6)	근거리외출, 물건구입, 금전관리 등이 가능하다.	☐ 자립(0) ☐ 부분도움(2) ☐ 완전도움(4)			
	질병상태 (P-7)	최근 한 달간 다음과 같은 질병으로 치료를 받은 적이 있다.	☐ 암(2) ☐ 중풍(뇌혈관질환)(2) ☐ 투석(2) ☐ 당뇨병(1) ☐ 혈압(1) ☐ 심장질환(1) ☐ 골절, 관절염(1) ☐ 전립선염(1) ☐ 이석증(1) ☐ 안질환(1) ☐ 산소요법(1) ☐ 위장병, 소화기능 장애(1) ☐ 기타() (1)			
정 신 영 역	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)			
	단기 기억, 의사소통 상태 (M-3)	방금 전에 들었던 이야기와 일을 잊거나, 의사소통과 전달에 장애가 있다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_경미(2) ☐ 예_심각(4)			
	계산능력 (M-4)	간단한 계산을 하지 못한다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_경미(2) ☐ 예_심각(4)			
	자살생각 (M-5)	지난 1년 간, 자살 생각을 하거나 시도를 해봤다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_경미(2) ☐ 예_심각(4)			
	약물사용 (M-6)	수면제, 항정신적 약물, 알코올 등을 복용하고 있다.	☐ 아니오(0) ☐ 예_가끔(2) ☐ 예_자주 또는 매일(4)			
	스트레스 상태 (M-7)	지난 1년간, 다음의 사건과 관련된 경험 또는 걱정을 한 일이 있다.	☐ 배우자 및 자녀의 사망(2) ☐ 친척 및 친구 사망(1) ☐ 법과 관련되는 일(1) ☐ 가족과 친구에게 소외(1) ☐ 본인의 건강 악화(1) ☐ 병원비나 약값 부족(1) ☐ 기타() (1)			
선정조사 결과						
조사결과	☐ 중점 ☐ 일반 ☐ 부적합		점수결과	총점(사회/신체/정신)		
수행기관 의견	☐ 중점 ☐ 일반 ☐ 부적합		사유			
비고사항			조사일시	조사자		

<서식 제4호> 노인맞춤돌봄서비스 상담지

노인맞춤돌봄서비스 상담지						
기 정 본 보	성 명		생 년 월 일		사 례 번 호	
	주 소				연 락 처	
사회영역 (S)	가족사항	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	사회참여	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	경제상태	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
	주거환경	(상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
신체영역 (P)	고려사항	☐ 만성질환 ☐ 장애 ☐ 치아 ☐ 시력 ☐ 청력 ☐ 보조기 ☐ 기타				
	상담기록	(신체적 기능 및 장애가 일상생활에 미치는 영향 중심으로 상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
정신영역 (M)	고려사항	☐ 인지기능저하 ☐ 치매의심 ☐ 우울·불안 ☐ 자살사고·시도 ☐ 항정신성약물복용 ☐ 미처방 약물복용 ☐ 잦은 음주 ☐ 기타				
	상담기록	(인지정서적 건강이 일상생활에 미치는 영향 중심으로 상담기록 기술, 가능한 어르신 진술문 포함)				
강 점 및 자 원						
기 타 사 항						
주 요 욕 구		1. 2. 3.				
상 담 일 시			상담장소		상담자	

<서식 제5호> 특화지원 서비스 심화조사지(선별조사지)

특화지원 서비스 심화조사지(선별조사지)				
성명		생년월일		사례번호
조사결과			조사일시	조사자
I. 우울	II. 자살생각	III. 고독감	20 . . .	
점	점	점		
조사 구분	☐ 사전 ☐ 사후			

I. 우울

1. 다음 질문은 이용자가 일상생활에서 경험할 수 있는 감정(우울)에 대한 질문입니다. 지난 2주간, 얼마나 자주 다음과 같은 문제로 곤란을 겪으셨는지 말씀해주세요. 지난 2주 동안에 아래와 같은 생각을 한 날을 헤아려서 해당하는 숫자에 표시 또는 응답해주세요.

지난 2주 동안에	없음	2,3일 이상	7일 이상	거의 매일
1. 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	0	1	2	3
2. 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	0	1	2	3
3. 잠들기가 어렵거나 자주 깼다/혹은 너무 많이 잤다.	0	1	2	3
4. 평소보다 식욕이 줄었다/혹은 평소보다 많이 먹었다.	0	1	2	3
5. 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다/혹은 너무 안절부절 못해서 가만히 앉아있을 수 없었다.	0	1	2	3
6. 피곤하고 기운이 없었다.	0	1	2	3
7. 내가 잘못했다, 실패했다는 생각이 들었다.	0	1	2	3
8. 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	0	1	2	3
9. 차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각했다.	0	1	2	3
총계	() 점 / 27점 만점			

최도출처	· Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: validity of a brief depression severity measure. Journal of general internal medicine, 16(9), 606-613.
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 27점 만점) · 응답에 따라 0~3점 범주임

II. 자살에 대한 생각

2. 다음은 자살생각 관련한 질문입니다. 본인의 생각과 가장 비슷한 곳에 응답해주세요.

1) 자살을 하려고 생각해보거나 시도해본 적이 있습니까?

- 1) 전혀 없다.
- 2) 잠시 생각해 본 적이 있다.
- 3a) 자살에 대해 생각해 본 적은 있지만, 정말로 죽고 싶었던 것은 아니어서 실제로 시도하지 않았다
- 3b) 정말로 죽고 싶어서 자살에 대해 생각해 본 적은 있으나, 시도해본 적은 없다.
- 4a) 자살을 시도해 본 적이 있다. 하지만 죽고 싶었던 것은 아니다.
- 4b) 자살을 시도해 본 적이 있고, 정말로 죽고 싶었다.

2) 지난 일 년 동안 얼마나 자주 자살을 하려고 생각해 보았습니까?

- 1) 생각해 본 적이 전혀 없다.
- 2) 드물지만 생각해 본 적이 있다. (1번)
- 3) 가끔 생각해 본 적이 있다. (2번)
- 4) 자주 생각해 보았다. (3~4번)
- 5) 매우 자주 생각해 보았다. (5번 이상)

3) 자살을 하려고 했거나 할지도 모른다는 말을 다른 사람에게 한 적이 있습니까?

- 1) 아무에게도 말한 적이 없다.
- 2a) 한 번 있다. 그러나 정말로 죽고 싶었던 것은 아니다.
- 2b) 한 번 있다. 그 때는 정말로 죽고 싶었다.
- 3a) 한 번 넘게 있다. 그러나 정말로 죽고 싶었던 것은 아니다.
- 3b) 한 번 넘게 있다. 그 때는 정말로 죽고 싶었다.

4) 미래에 자살을 시도할 가능성이 얼마나 있다고 생각하십니까?

- 0) 전혀 없다.
- 1) 거의 없을 것 같다.
- 2) 별로 없을 것 같다.
- 3) 없을 것 같다.
- 4) 있을 것 같다.
- 5) 꽤 있을 것 같다.
- 6) 아주 많이 있을 것 같다.

총계		() 점 / 18점 만점
척도출처	· Osman, A., Bagge, C. L., Gutierrez, P. M., Konick, L. C., Kopper, B. A., & Barrios, F. X. (2001). The Suicidal Behaviors Questionnaire-Revised (SBQ-R): validation with clinical and nonclinical samples. <i>Assessment</i> , 8(4), 443-454.	
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 18점 만점) · 2점=2a=2b, 3점=3a=3b, 4점=4a=4b * (예) 3a, 3b의 경우, 모두 3점으로 계산	

Ⅲ. 고독감

3. 다음은 고독감에 대한 질문입니다. 적절한 곳에 응답해주시요.

구분	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	항상 그렇다
1. 사람들과 어울려 소통하며 지내는 것이 부족하다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
2. 홀로 남겨졌다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
3. 다른 사람들과 왕래나 교류 없이 혼자 떨어져 있다고 얼마나 자주 느끼십니까?	0	1	2	3
총계	() 점 / 9점 만점			

척도출처	· Russell, D., Peplau, L. A., & Ferguson, M. L. (1978). Developing a measure of lone-line ss. Journal of Personality Assessment, 42(3), 290-294. (UCLA-3편의 2번 11번 14번)
채점방법	· 각 문항 점수의 합산점수 활용(전체 9점 만점) · 응답에 따라 1~3점 범주임

<서식 제6호> 퇴원환자 단기집중 서비스 심화조사 및 서비스 상담지

퇴원환자 단기집중 서비스 심화 조사 및 상담지					
조 사 일		조 사 자		수 행 기 관 명	
인적사항					
성 명		성 별	☐ 남성 ☐ 여성	생년월일	(세)
주 소					
실 거 주 지					
연 락 처	핸 드 폰		자 택		
	비상연락처		관 계		
퇴 원 유 형	1. 퇴원 병원 유형 ☐ 급성기 병원 ☐ 요양 병원 ☐ 재활 병원 ☐ 기타 2. 퇴원 후 경과 시간 ☐ 4주 이내 ☐ 4주 이상				
신체적 질병	☐ 없음 ☐ 암 ☐ 중풍(뇌혈관질환) ☐ 투석 ☐ 당뇨병 ☐ 혈압 ☐ 심장질환 ☐ 골절, 관절염 ☐ 전립선염 ☐ 이석증 ☐ 안질환 ☐ 산소요법 ☐ 위장병, 소화기능 장애 ☐ 기타 ()				

생활상태 (※ 조사자가 확인)			
1) 생활방식	① 단독보행 ② 보행보조기 ③ 좌식생활 ④ 휠체어사용 ⑤ 외상생활		
2) 주거상태	① 노후 ② 보통 ③ 양호	인터넷 접속 여부 (스마트폰 포함)	① 가능 ② 불가능
3) 주거환경	① 지하(계단 ☐ / 승강기 ☐) ② 1층 ③ 2층이상(계단 ☐ / 승강기 ☐)		
4) 화장실 형태	① 공용(외부인과 사용) ② 전용(택내)		① 수세식 ② 재래식(하수도 시설 X)
	① 온수 가능 ② 온수 불가		① 욕조 있음 ② 욕조 없음
	① 안전시설(안전바, 미끄럼 방지패드 등) 있음 ② 안전시설(안전바, 미끄럼 방지패드 등) 없음		
5) 생활하면서 경험하는 가장 힘든 점(택1)	① 없음 ② 아플 때 간호해 줄 사람이 없음 ③ 가사 등 일상생활문제 처리가 어려움 ④ 경제적 불안감 ⑤ 안전에 대한 불안감 ⑥ 심리적 불안감 또는 외로움 ⑦ 거동 불편 등으로 외출에 대한 어려움 ⑧ 기타 ()		

활동기능							
내용	완전도움	부분도움	완전자립	내용	완전도움	부분도움	완전자립
1) 세면(얼굴/목/손/발), 사용물품 정리, 세면대까지의 이동 등	①	②	③	6) 머리 감기, 머리 말리기, 사용물품 정리, 세면대까지의 이동 등	①	②	③
2) 구강청결 (가글액/양치), 틀니 손질, 사용물품 정리 등	①	②	③	7) 목욕	①	②	③
3) 몸단장(머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 화장 등)	①	②	③	8) 화장실 이용	①	②	③
4) 의복 준비 및 입기 (양말/신발 포함), 겉옷 갈아입기, 의복 정리 등	①	②	③	9) 자택 내에서 보행	①	②	③
5) 자세 변경, 보조기구 이용	①	②	③	10) 제시간에 정해진 양의 약 챙겨 먹기	①	②	③
필요한 활동보조 지원 요구사항							

가사기능							
내용	완전도움	부분도움	완전자립	내용	완전도움	부분도움	완전자립
1) 식사준비(음식 재료 준비, 음식 요리, 상차리기 등)	①	②	③	4) 먼지 털기 및 닦기, 청소기 돌리기, 걸레질, 설거지, 정리정돈 등	①	②	③
2) 식사재료 보관 방법, 유통기한 관리	①	②	③	5) 냉장고 정리, 화장실 청소	①	②	③
3) 식료품 장보기	①	②	③	6) 빨래(손이나 세탁기로 세탁 후 늘고 말리기 포함)	①	②	③
필요한 가사활동 지원 요구사항							

이동기능	
1) 타인의 도움 없는 실외 보행 어려움 여부	① 어려움 ② 어렵지 않음
2) 계단 이용 가능 여부	① 가능 ② 불가능
3) 기존 이동지원서비스 이용 여부	① 예(서비스명 :) ② 아니오
4) 동행지원 필요 횟수와 사유	월 () 회 (사유 :)
5) 평소 외출 시 평균 이동 시간	① 30분 ② 1시간 ③ 2시간 ④ 3시간 이상
6) 이동 시 주로 이용하는 교통수단	① 버스 ② 지하철 ③ 택시 ④ 자가용 ⑤ 기타()
7) 정기적으로 방문하는 장소* 여부 * 가족·친지 방문, 마트·슈퍼 등 쇼핑, 복지관, 경로당, 병원 등	① 예(장소명 :) ② 아니오
7-1) 방문 횟수	월 () 회
8) 평소 외출할 때 가장 불편한 점(택1)	① 없음 ② 계단이나 경사로 오르내리기 ③ 교통수단 부족 ④ 행정처리(키오스크 사용, 병원 접수, 증명서 발급 등) ⑤ 의사소통 어려움(청각기능저하, 전문용어 해석 등) ⑥ 기타()

식사기능	
1) 영양지원 서비스 희망 여부	① 원함 ② 원하지 않음
1-1) 희망하는 식사 제공 유형	① 도시락 ② 밑반찬 ③ 가정간편식 ④ 밀키트식
1-2) 배달서비스 희망 여부	① 배달서비스 원함 ② 배달서비스 원하지 않음
1-3) 음식을 씹는 기능	① 씹기 어려움 ② 부드러운 음식을 잘 씹음 ③ 어떤 음식이든 잘 삼킴
1-4) 음식을 삼키는 기능	① 삼키기 어려움 ② 부드러운 음식을 잘 삼킴 ③ 어떤 음식이든 잘 삼킴
1-5) 희망하는 식사형태(중복체크 가능)	① 일반식 ② 당뇨식 ③ 저염식 ④ 저산식 ⑤ 면식 ⑥ 유동식 ⑦ 죽식 ⑧ 기타 ()
2) 영양상담 및 식이교육 희망 여부	① 원함 ② 원하지 않음
2-1) 최근 1년간 보건소, 구청, 주민센터, 복지시설, 학교, 병원 등에서 실시된 영양교육 수강 및 상담 여부	① 받음 ② 받지 않음
2-2) 최근 1달 동안 평균 가정에서 조리한 음식 이외에 외식 (매식(배달음식, 포장음식 포함), 급식, 종교단체 제공음식 등) 빈도	① 주 1회 ② 주 3회 ③ 월 1회 ④ 없음(외식을 잘 안함)
3) 평소 식생활 상태	
3-1) 지난 한 달간 하루 평균 식사 섭취 횟수(간식 제외)	① 1회 이하 ② 2회 ③ 3회 이상
3-2) 지난 한 달간 하루 평균하루 단백질 식품(고기, 생선, 계란 등) 섭취 횟수	① 1회 이하 ② 2회 ③ 3회 이상
3-3) 지난 한 달간 하루 평균 채소류(김치 제외) 섭취 회수	① 1회 이하 ② 2회 ③ 3회 이상
4) 본인이 생각하는 영양 상태 정도	① 매우 나쁨 ② 나쁨 ③ 보통 ④ 좋음 ⑤ 매우 좋음
5) 스스로 식사 가능 여부	① 타인 도움 필요 ② 혼자 식사 가능하나 일부 도움 필요 ③ 혼자 식사 가능

건강상태	
1) 본인이 생각하는 건강 상태 정도 ※ 타인과 비교하거나 평상시 앓고 있는 질환 등 객관적인 건강 상태가 아닌, 평상시 스스로 인지하는 건강상태를 응답함	① 매우 나쁨 ② 나쁜 편 ③ 보통 ④ 건강한 편 ⑤ 매우 건강함

필요 서비스		
영양지원	가사지원	동행지원
☐	☐	☐

상담기록		
가족사항	동거 가족, 가족관계 특성, 연락 빈도, 왕래 빈도, 영역별 주수발자	
사회참여	경로당, 복지기관, 종교단체 등	
경제상태	월 주소득원(근로소득, 연금, 부동산 수입, 자녀 용돈 등), 금액 등	
주거환경	거주지 상태, 방, 주방, 난방, 전기, 청결 상태 등 특이사항, 주거지 근처 마트, 편의시설 여부 등	
강점 및 자원	이용자의 강점(신체/정신건강, 가족관계, 사회관계 등), 이용자가 활용할 수 있는 복지자원	
주요욕구	구분	상세욕구
	영양지원서비스	
	가사지원서비스	
	동행지원서비스	
기타사항		

종합의견 및 기타의견

<서식 제7호> 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서

노인맞춤돌봄서비스 제공계획서										
기본정보	사례번호	총점		성명		생년월일	성별		대상 판정	일반돌봄군/중점돌봄군/퇴원후돌봄군
		선정조사결과	30	사회	신체		정신	영역 분류		
서비스상담기록 및	주요 요구	1. 거동 불편 및 기능저하에 따른 식사준비 지원 2. 사회적 관계 미흡에 따른 정기적인 안부확인 필요								
서비스 구분		서비스 목표	소분류	상세 서비스 내용	제공자	주기	빈도/회	회/분	서비스 제공량	
대분류	중분류	안전 확보	방문 안부확인		생활지원사	주	3	10	120	
	안전지원									
	사회참여지원	사회적 관계망 확대	평생교육활동		○○복지관	월	1	60	60	
	생활교육지원									
특화지원	사례관리 서비스	정서지원	식사관리	식사준비 지원	생활지원사	월	2	60	120	
	퇴원환자 단기집중 서비스 (일상회복 패키지)	일상생활유지	가사지원	청소, 세탁 등 일상생활유지 지원	돌봄제공인력	주	3	60	360	
	연계 서비스	건강상태 개선	후원물품 지원	긴급적인 생활용품 지원	○○복지관	비정기				
종합 의견		본 대상자는 최근 무릎수술로 인한 거동불편으로 식사생활 등의 어려움을 겪고 있어, 신체기능이 회복될 때까지 식생활서비스제공								

<서식 제8-1호> 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서																							
신청인	성명			생년월일																			
	주소				전화번호																		
비고																							
결정사항	☒ 결정(대상) ☐ 결정(대상 제외) ☐ 종결																						
안 사 내 항	1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 결정되었음을 알려드립니다.																						
	<table border="1"> <tr> <td>서비스명</td> <td colspan="2">노인맞춤돌봄서비스</td> <td>서비스개시일</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">수행기관</td> <td>기관명</td> <td></td> <td>대표전화</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>주소</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>						서비스명	노인맞춤돌봄서비스		서비스개시일			수행기관	기관명		대표전화			주소				
	서비스명	노인맞춤돌봄서비스		서비스개시일																			
	수행기관	기관명		대표전화																			
		주소																					
	2. 서비스 제공기간은 서비스 승인 익일부터 1년까지이며, 재사정 결과에 따라 서비스 내용, 제공기간 등이 변경되거나 서비스가 종결될 수 있습니다. * 퇴원환자 단기집중 서비스 제공기간은 별도																						
	3. 해당 주소지 내 노인맞춤돌봄서비스 제공기관의 서비스 제공 여력 등에 따라 바로 서비스 제공이 어려운 경우 일정기간 서비스 이용대기 하실 수 있습니다.																						
	4. 거주지, 급여의 수급이력 변동, 타 재가복지서비스 이용 등의 변동이 있을 시에는 반드시 관할 행정복지센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다. - 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등 - 서비스 제공계획 범위 외의 과도한 서비스를 요구(연간 3회 이상) 또는 수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현(연간 3회 이상)으로 서비스 이용제한을 받은 경우																						
	5. 서비스 신청에 대하여 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세히 안내해드리겠습니다.																						
	6. 위 결정사항에 대해서 이의신청과는 별도로 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내(결정이 있었던 날로부터 180일 이내) 특별자치시장·특별자치도지사·시·도지사 소속 행정심판위원회 서면 또는 온라인(www.simpan.go.kr)으로 행정심판을 제기할 수 있습니다.																						
년 월 일 담당자 : 직급 성명 전화번호 :																							
특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 직인																							

<서식 제8-2호> 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(대상제외)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서						
신청인	성명		생년월일		전화번호	
	주소				휴대전화	
비고						
결정사항	☐ 결정(대상) ☒ 결정(대상 제외) ☐ 종결					
대상제외사유	☐ 소득기준 부적합 ☐ 유사중복 서비스 수혜 ☐ 기타 ()					
안내사항	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사·심의한 결과 위와 같은 사유로 노인맞춤돌봄서비스 대상에서 제외된 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득, 거동불편 등 개인의 여건 등의 변동으로 노인맞춤돌봄서비스가 필요할 경우에는 다시 신청하실 수 있으며, 자격기준에 적합할 시는 서비스를 제공 받을 수 있음을 알려드립니다.					
년 월 일 담당자 : 직급 성명 문의 전화번호 : 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 직인						

<서식 제8-3호> 노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서(종결)

노인맞춤돌봄서비스 이용 자격결정 통지서						
신청인	성명		생년월일		전화번호	
	주소				휴대전화	
비고						
결정사항	☐ 결정(대상) ☐ 결정(대상제외) ☒ 종결					
종사결유	☐ 서비스 거부 ☐ 장기간(3개월 이상) 서비스 중지 ☐ 서비스 대상 자격 상실(소득자격, 유사중복사업 등) ☐ 재사정 결과 대상자 기준 부적합 ☐ 서비스 이용제한 - 과도한 서비스 요구(연 3회 이상) - 수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현(연 3회 이상) ☐ 기타()					
안내사항	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 안내로부터 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 제9-1호> 노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서

노인맞춤돌봄서비스 제공 안내 및 동의서							
성명		생년월일		전화번호			
주소				휴대전화			
비고							
서비스 제공 안내							
1. 귀하가 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 선정되었음을 알려드립니다.							
신청인과의 관계	대상자 성명	생년월일	서비스 제공기간		비고		
			20 . . . ~ 20 . . .				
서비스내용	안전지원	사회참여지원	생활교육지원	일상생활지원	특화지원	퇴원환자 단기지원	
수행기관	기관명				문의전화		
	주소						
2. 거주지, 급여의 수급이력 변동, 타 재가복지서비스 이용 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 행정복지센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여야 하며, 다음의 사유가 발생할 경우에는 서비스가 중단·중지될 수 있습니다.							
- 거주지 이전, 서비스 자격상실, 본인의 사정(병원 입원, 해외 체류 등)으로 3개월 이상 서비스가 제공되지 않은 경우 등 - 서비스 제공계획 범위 외의 과도한 서비스를 요구(연간 3회 이상) 또는 수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현(연간 3회 이상)으로 서비스 이용제한을 받은 경우							
기타 동의 필요사항						확인 (✓체크)	
○ 서비스 이용자의 신변 및 안전확보를 위해 보호자에게 연락을 취할 수 있습니다.						☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
○ 서비스 이용자의 신변 및 안전확보를 위해 관할 행정복지센터 등 관계기관에 협조하여택내 임의개방을 취할 수 있습니다.						☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
1. 서비스 신청에 대하여 조사·심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 안내드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세히 안내를 해드리겠습니다.							
2. 서비스 제공기간 중 인적사항 및 소득 변동, 지급정지 사유의 소명 등 변동사항 발생 시 시·군·구(읍·면·동)에 신고하시기 바랍니다.							
년 월 일							
신청인(대리 신청인) 성명 : (서명 또는 인)							
신청인과의 관계				: (대리 신청의 경우)			
담당자				: 직급 성명			
문의 전화번호				:			
○○○○ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관장							

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

<서식 제9-2호> 노인맞춤돌봄서비스 제공(예정) 안내서(이용대기자)

노인맞춤돌봄서비스 제공(예정) 안내서																	
신청인	성 명		생년월일		전화번호												
	주 소				휴대전화												
서비스 안내 사항	1. 귀하께서 신청한 서비스에 대한 조사·심의결과 노인맞춤돌봄서비스 이용대기자로 선정되었음을 알려드립니다. 2. 서비스 개시일은 조사·심의결과 및 신청일 등을 종합적으로 고려하여 결정되며, 해당 주소지 내 수행기관의 서비스 제공 여력 등에 따라 서비스 개시일이 다소 지연될 수 있는 점 양해 부탁드립니다. 3. 거주지, 급여의 수급이력 변동, 타 재가복지서비스 이용 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 행정복지센터 또는 서비스 수행기관에 신고하여 주시기 바랍니다.																
수 행 기 관	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">기 관 명</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">주 소</td> <td></td> <td style="text-align: center;">전담사회복지사 성명</td> <td></td> </tr> <tr> <td></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 제9-3호> 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(일반돌봄군)

노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서

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

I. 이용자의 권리와 의무

- 1** 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
 - 이용자는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과의 합의된 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 이용자와 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 간 협의가 이뤄지지 않은 서비스를 요구할 수 없습니다.
 - 이용자는 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 노인맞춤돌봄서비스 수행기관이나 생활지원사에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있으며, 필요 시 서비스 상담 등을 통해 서비스 제공내용이 변경될 수 있습니다.
- 2** 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 생활지원사 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 알려 주십시오.
- 3** 이용자는 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자를 존중하고 서비스 제공 업무에 협조해야 합니다.
 - 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에게 요구해서는 안 됩니다.
 - 노인맞춤돌봄서비스는 이용자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
 - 이용자는 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
 - 생활지원사 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에 대한 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 및 갈등 등 부당 행위 발생 시, 3개월 범위 이내 서비스 이용제한과 서비스 이용제한과 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 및 「형법」에 의하여 고발 조치될 수 있습니다.
 - 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보보호법」에 의거 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.
- 4** 노인맞춤돌봄서비스는 다음의 사유에 해당할 시 서비스 이용이 제한될 수 있음에 동의합니다.

이용제한 사유	이용제한 기간
서비스 제공 계획 범위 외 서비스 요구 연간 3회 이상	3개월 범위 내
노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현을 3회 이상할 경우	3개월 범위 내

II. 생활지원사의 권리와 의무

- 1 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 노인맞춤돌봄서비스는 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
 - 생활지원사는 이용자가 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
 - ※ 생활지원사는 서비스 이용자의 무리한 서비스 요구 시 해당 사실을 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
 - 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스 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 이용자의 상태변화 등 서비스 변경이 필요할 경우 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
 - 생활지원사는 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
 - 생활지원사는 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
 - 생활지원사는 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다.
- 3 생활지원사는 이용자를 인격적으로 존중하여야 합니다.
 - 생활지원사는 이용자의 신체적, 정신적, 인 지적 손상 등을 이유로 함부로 대하지 않아야 합니다.
 - 생활지원사는 서비스 제공과정에서 취득하게 된 이용자에 대한 비밀은 철저히 보장하여야 합니다.

년 월 일

○ 서비스 이용자

성 명 :

(서 명)

⋮

○ 생활지원사

성 명 :

(서 명)

<서식 제9-4호> 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(중점돌봄군)

노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서

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

I. 이용자의 권리와 의무

1. 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
 - 이용자는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과의 합의된 노인맞춤돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 이용자와 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 간 합의가 이뤄지지 않은 서비스를 요구할 수 없습니다.
 - 이용자는 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 노인맞춤돌봄서비스 수행기관이나 생활지원사에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있으며, 필요 시 서비스 상담 등을 통해 서비스 제공내용이 변경될 수 있습니다.
2. 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 생활지원사 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 알려 주십시오.
3. 이용자는 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자를 존중하고 서비스 제공 업무에 협조해야 합니다.
 - 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에게 요구해서는 안 됩니다.
 - 노인맞춤돌봄서비스는 이용자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다. 만약 부적절한 요구나 행위가 지속 발생할 경우 서비스가 중단될 수 있습니다.

이용자가 아닌 가족 등을 위한 서비스 요구 예시	- 이용자가 아닌 가족, 동거인 등을 위한 식사관리, 청소관리 등 각종 행위 * 예: 가족이 단독으로 사용하는 공간 청소, 빨래 등 - 이용자나 가족의 생계를 위한 활동을 요구하는 행위 * 예: 물품판매, 농사일 등
생활지원사에 대한 무리한 요구 예시	- 생활지원사에게 안마나 마사지, 힘든 집안일* 등을 요구하는 행위 * 예: 대청소, 김장 등 - 생활지원사에게 불쾌감을 일으키는 발언과 불필요한 신체적 접촉 등의 부적절한 행위
서비스 이용 관련 사항	- 어르신과 생활지원사 간 서비스 이용(시간, 내용 등) 관련한 사항은 임의로 변경 금지 - 서비스 이용과 관련된 불만이나 변경 필요시는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관의 전담사회복지사와 상의해서 조정하여야 함

- 이용자는 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
- 생활지원사 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에 대한 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 및 갈등 등 부당 행위 발생 시, 3개월 범위 이내 서비스 이용제한과 서비스 이용제한과 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 및 「형법」에 의하여 고발 조치될 수 있습니다.

- 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보보호법」에 의거 생활지원사 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.

4 노인맞춤돌봄서비스는 다음의 사유에 해당할 시 서비스 이용이 제한될 수 있음에 동의합니다.

이용제한 사유	이용제한 기간
서비스 제공 계획 범위 외 서비스 요구 연간 3회 이상	3개월 범위 내
노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현 을 3회 이상할 경우	3개월 범위 내

II. 생활지원사의 권리와 의무

- 1** 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
- 노인맞춤돌봄서비스는 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
- 생활지원사는 ‘일상생활지원 서비스’ 이용자에게 다음의 서비스를 제공합니다.

이동활동지원	- 이용자가 일상생활에 필요한 외출(장보기, 관공서, 은행, 병원 등) 시 관내 동행지원 서비스 제공 * 병원 동행은 보호자 동행이 우선이며, 보호자 동행이 어려울 경우에 한하여 제공함 * 외출 동행 시 발생하는 비용(대중교통비 등)은 생활지원사의 비용을 포함하여 이용자가 부담함
가사지원	- 가정 내에서 이용자의 생활에 필요한 식사관리 및 청소관리 서비스 제공

- 생활지원사는 이용자가 노인맞춤돌봄서비스 **수행기관**과 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.

※ 생활지원사는 서비스 이용자의 무리한 서비스 요구 시 해당 사실을 전담사회복지사에게 알려야 합니다.

- 생활지원사는 노인맞춤돌봄서비스 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 이용자의 상태변화 등 서비스 변경이 필요할 경우 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
- 생활지원사는 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 전담사회복지사에게 알려야 합니다.
- 생활지원사는 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 전담사회복지사에 알려야 합니다.
- 생활지원사는 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다.

3 생활지원사는 이용자를 인격적으로 존중하여야 합니다.

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

	년 월 일	
○ 서비스 이용자	⋮	○ 생활지원사
성 명 :	⋮	성 명 :
(서 명)	⋮	(서 명)

<서식 제9-5호> 노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서(퇴원후돌봄군)

노인맞춤돌봄서비스 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 이용자와 돌봄제공인력과 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 퇴원환자 단기집중 서비스 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

I. 이용자의 권리와 의무

- 이용자는 퇴원환자 단기집중 서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 이용자는 퇴원환자 단기집중 서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
 - 이용자는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과의 합의된 퇴원환자 단기집중 서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 이용자와 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 간 합의가 이뤄지지 않은 서비스를 요구할 수 없습니다.
 - 이용자는 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 노인맞춤돌봄서비스 수행기관이나 돌봄제공인력에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있으며, 필요 시 서비스 상담 등을 통해 서비스 제공내용이 변경될 수 있습니다.
- 이용자는 노인맞춤돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 소득 및 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 돌봄제공인력 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 알려 주십시오.
- 이용자는 돌봄제공인력 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자를 존중하고 서비스 제공 업무에 협조해야 합니다.
 - 이용자는 서면 또는 구두로 합의되지 않은 서비스를 돌봄제공인력 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에게 요구해서는 안 됩니다.
 - 이용자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다. 만약 부적절한 요구나 행위가 지속 발생할 경우 서비스가 중단될 수 있습니다.

이용자가 아닌 가족 등을 위한 서비스 요구 예시	- 이용자가 아닌 가족, 동거인 등을 위한 식사관리, 청소관리 등 각종 행위 * 예: 가족이 단독으로 사용하는 공간 청소, 빨래 등 - 이용자나 가족의 생계를 위한 활동을 요구하는 행위 * 예: 물품판매, 농사일 등
돌봄제공인력에 대한 무리한 요구 예시	- 돌봄제공인력에게 안마나 마사지, 힘든 집안일* 등을 요구하는 행위 * 예: 대청소, 김장 등 - 돌봄제공인력에게 불쾌감을 일으키는 발언과 불필요한 신체적 접촉 등의 부적절한 행위
서비스 이용 관련 사항	- 어르신과 돌봄제공인력 간 서비스 이용(시간, 내용 등) 관련한 사항은 임의로 변경 금지 - 서비스 이용과 관련된 불만이나 변경 필요시는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관의 종사자와 상의 해서 조정하여야 함

- 이용자는 돌봄제공인력 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
 - 돌봄제공인력 또는 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에 대한 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 및 갈등 등 부당 행위 발생 시, 3개월 범위 이내 서비스 이용제한과 서비스 이용제한과 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 및 「형법」에 의하여 고발 조치될 수 있습니다.
- 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보보호법」에 의거 돌봄제공인력 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.

- 4 노인맞춤돌봄서비스는 다음의 사유에 해당할 시 서비스 이용이 제한될 수 있음에 동의합니다.

이용제한 사유	이용제한 기간
서비스 제공 계획 범위 외 서비스 요구 연간 3회 이상	3개월 범위 내
돌봄제공인력 및 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 표현 을 3회 이상할 경우	3개월 범위 내

II. 돌봄제공인력의 권리와 의무

- 1 돌봄제공인력은 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
- 노인맞춤돌봄서비스는 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
 - 돌봄제공인력은 '퇴원환자 단기집중 서비스' 이용자에게 다음의 서비스를 제공합니다.

영양지원	이용자의 건강상태와 영양 요구도를 고려하여 적절한 영양 섭취가 가능하도록 지원함
가사지원	이용자 가정 방문을 통해 식사 준비, 청소, 세탁, 위생 관리, 신체수발 등 일상 생활 유지에 필요한 가사활동 전반을 지원함
동행지원	이용자의 집을 나설 때부터 집으로 돌아오기까지 이용자의 생활유지에 필수적인 외출 활동(예: 병원, 관공서, 약국, 은행, 시장, 마트) 지원

- 돌봄제공인력은 이용자가 노인맞춤돌봄서비스 수행기관과 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
 - ※ 돌봄제공인력은 서비스 이용자의 무리한 서비스 요구 시 해당 사실을 수행기관 종사자에게 알려야 합니다.
 - 돌봄제공인력은 노인맞춤돌봄서비스 수행기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.
- 2 돌봄제공인력은 노인맞춤돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
- 돌봄제공인력은 이용자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 이용자가 직면한 상황 등을 최대한 이해하며 상호협조 하에 적절한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.
 - 돌봄제공인력은 이용자의 상태변화 등 서비스 변경이 필요할 경우 수행기관 종사자에게 알려야 합니다.
 - 돌봄제공인력은 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 수행기관 종사자에게 알려야 합니다.
 - 돌봄제공인력은 이용자가 서비스 내용의 변경을 요청하는 경우 수행기관 종사자에 알려야 합니다.
 - 돌봄제공인력은 서비스 이용자가 집과 지역사회에서 건강하고 자립적으로 살아가도록 적극 지원합니다.
- 3 돌봄제공인력은 이용자를 인격적으로 존중하여야 합니다.
- 돌봄제공인력은 이용자의 신체적, 정신적, 인지적 손상 등을 이유로 함부로 대하지 않아야 합니다.
 - 돌봄제공인력은 서비스 제공과정에서 취득하게 된 이용자에 대한 비밀은 철저히 보장하여야 합니다.

	년 월 일	
○ 서비스 이용자	⋮	○ 돌봄제공인력
성 명 :	⋮	성 명 :
(서 명)		(서 명)

<서식 제10호> 노인맞춤돌봄서비스 제공지

[illegible]

[illegible]

• 179

<서식 제12-2호> 노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서

노인맞춤돌봄서비스 종결 처리서						
인 사 적 항	성 명		생 년 월 일		전 화 번 호	
	주 소					
서 비 스 종 사 결 유	구분	내용				비고
	☐ 서비스 거부	본인 또는 보호자가 서비스를 거부하는 경우				심의생략
	☐ 장기간 서비스 중지	서비스 중지 기간이 90일 이상인 경우				심의생략
	☐ 자격 상실	서비스 자격을 상실한 경우(내, 소독자, 유사중복사업 자격 해당)				심의생략
	☐ 타 서비스 이용	시설입소, 타 서비스(유사중복사업 제외)를 이용하는 경우				심의생략
	☐ 대상자 기준 부적합	재사정 결과 대상자 기준에 부합하지 않는 경우				심의대상
	☐ 서비스 이용제한	서비스 제공계획 범위 외의 과도한 서비스 요구(연 3회 이상)				심의대상
		수행기관 종사자에게 지속적인 폭언, 인격모독, 억지 등 모멸감을 주는 경우(연 3회 이상)				심의대상
	☐ 사망	사망에 의한 종결				자동종결
	☐ 기타	서비스 거부, 장기간 서비스 중지, 자격상실, 타 서비스 이용, 대상자 기준 부적합, 서비스 이용제한, 사망 외의 사유로 종결이 필요한 경우				심의대상
비 고						
사후관리 계 획	☐ 사후관리 (사후관리 기간 :) ☐ 미해당 (사유 :)					
처리일시			처리자			

<서식 제13호> 노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고양식

노인맞춤돌봄서비스 대상자 특이사항 보고							
수행기관 정보							
시·도명			시·군·구명			수행기관명	
대상자 인적사항							
성 명			생년월일			성 별	
주 소	(※읍·면·동까지만 기입)						
수급여부	기초/차상위 /일반	서비스 개시일		대상구분	중점/일반 /퇴원	특화지원 제공여부	
생활환경	가족관계, 사회관계, 건강상태, 경제상태 등 대상자에 대한 일반적인 사항 간단히 기술						
비상연락망	연락 가능한 가족, 친인척 등						
사고경위 및 조치사항							
사고유형	☐ 위기 예방(대응) 사례 ☐ 자살/자살시도 ☐ 고독사 ☐ 실종 ☐ 재난 ☐ 기타 (※ 중복체크 가능)				발생장소	☐ 댁내 ☐ 댁외 ()	
발생일시			원 인				
발견일시			최초발견자				
상세내용	※ 사고 및 발견 경위: 시간대별 기술 ex) 10:00 안부확인 전화를 하였으나 계속 받지 않음 10:20 방문하여 문을 두드렸으나 인기척이 없었음 10:25 자녀에게 연락하여 현관 비밀번호를 물어보고 문을 열고 들어가니 어르신이 쓰러져계심 10:30 119에 연락, 병원으로 이송 ※ 정보제공자: 담당 생활지원사 000(연락처:000-0000-0000)						
조치현황							
비고 (향후계획 등)							

<서식 제14호> 이의신청서

■ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시 [별지 제12호서식] <개정 2023.1.1.>

이 의 신 청 서

처리기간		별도안내	
신 청 인	성 명	주 민 등 록 번 호 (외국인등록번호)	
	주 소	(전화번호 :)	
대 리 신 청 인	성 명	주 민 등 록 번 호 (외국인등록번호 등)	신청인과의 관계
	주 소	(전화번호 :)	
처 분 내 용 [] 선정 [] 보장변경/중지/정지/상실 [] 환수 [] 기타			
처분이 있음을 안 연월일		년	월 일
처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년	월 일
처 분 의 내 용 또 는 통 지 된 사 항			
이의신청 취지 및 사유			

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조, 「국민기초생활 보장법」 제38조, 「한부모가족 지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초연금법」 제22조, 「장애인복지법」 제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제36조, 「의료급여법」 제30조제1항, 「장애인연금법」 제18조, 「장애아동 복지지원법」 제38조, 「아동수당 법」 제19조, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제12조제1항 및 「민원 처리에 관한 법률」 제18조에 따라 위와 같이 이의신청을 합니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장·교육감 귀하

구 비 서 류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초연금, 장애인연금, 장애수당, 아동수당 관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)	수수료 없음
------------	---	-----------

안내사항

1. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시장·군수·구청장(교육급여의 경우 시·도교육감)이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도지사(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감)의 처분에 대한 이의신청은 특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감에게 송부합니다.
다만, ① 기초연금 결정에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 30일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ② 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ③ 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내, ④ 장애인연금 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명한 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내), ⑤ 장애인활동 지원은 접수한 날로부터 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), ⑥ 장애아동가족지원, 장애아가족양육지원 결정 등에 대한 이의신청은 15일 이내(단, 특별한 사유가 있는 경우에는 60일 이내), ⑦ 발달장애인 주간활동지원, 방과후활동지원 결정 등에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 60일 이내, ⑧ 영유아보육지원은 접수한 날로부터 30일 이내, ⑨ 아동수당 지원 결정 등에 대한 이의신청은 접수한 날로부터 30일(단, 부득이한 사유가 있는 경우에는 60일 이내) 이내, ⑩ 사회서비스이용권 발급 관련 이의신청은 접수한 날로부터 15일 이내 결정통지 처리합니다.
2. 기초생활보장 및 차상위계층 확인서 발급의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청서를 받았을 때(특별자치시장·특별자치도지사 및 시·도교육감의 경우에는 직접 이의신청을 받았을 때를 말한다) 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지 지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다.
3. 다른 법률에 규정이 없는 경우 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제17조에 의해 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 처분을 결정한 보장기관의 장에게 이의신청을 할 수 있으며, 이의신청을 받은 보장기관의 장은 접수한 날부터 10일 이내에 처리합니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

<서식 제15호> 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서

노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 신청서					
사 업 명					
신청지역	시·군·구		권역		
신청법인	법인명	○○법인, ○○사회서비스원 등	유형	☐ 사회복지법인 ☐ 비영리법인 ☐ 사회서비스원	
	주 소				
	전화번호		E-mail		
신청법인 운영 시설	시설명		시설장		
	시설종류	☐ 노인복지시설 - 장기요양기관으로 지정받은 시설의 경우 제공 재가급여: ☐ 방문요양 ☐ 주야간보호 ☐ 단기보호 ☐ 기타 재가급여 ※ 노인복지법 제31조에 따른 '노인복지시설', 노인장기요양보험법 제31조에 따른 '장기요양기관'을 의미 ☐ 그 외 사회복지시설(시설종류: _____) ※ 사회복지관, 지역자활센터 등 ☐ 기타 시설(시설종류: _____) ※ 자활기업, 자활사업단 등			
		운영기간 (위탁기간)	년 월 일 ~ 년 월 일		
		주소			
		전화번호		E-mail	
	본 법인(기관)은 '노인맞춤돌봄서비스' 사업을 수행하고자 수행기관 선정 공모에 다음과 같이 신청합니다. 20 년 월 일 ○○법인 (직인) 보 건 복 지 부 장 관 귀 하				
<구비서류> 1. 법인(기관) 일반현황 1부 2. 사업계획서 및 첨부서류 1부 3. 법인인 경우 법인설립허가증 사본, 정관, 법인 등기사항증명서 1부 4. 사회복지시설임을 증명하는 서류(신고필증) 1부 5. 방문요양급여 제공규모 조치계획서(해당될 경우에 한함)(별도 양식 없음) 1부					

[붙임 1]

법인 일반현황

법 인 명			주사무소 소재지		
대 표 자	성 명	생년월일	주 소		
법인 유형	☐ 사회복지법인 ☐ 비영리법인 ☐ 사회서비스원				
설 립 일			주무관청		
설립목적	○ ○ ※ 개조식으로 작성				
주요연혁	○ ○ ※ 주요사항만 기재하고 필요시 별지 작성				
주요사업	○ ○ ※ 주요사항만 기재하고 필요시 별지 작성				
법인운영 기관 수 (해당 시·군·구 소재지 기준)	전체 기관 수	※ 해당 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 사회 복지시설, 장기요양기관 전체 수		기관명	
	방문요양급여 제공기관 수	※ 해당 시·군·구 내 해당 법인이 운영하는 방문 요양급여 제공기관 수		기관명	

[붙임 2]

사 업 계 획 서

1. 사업의 필요성

※ 동 사업의 필요성 기재

2. 사업 목적

※ 동 사업이 추구하는 목적을 제시

3. 사업 내용 및 수행방법

※ 사업목표를 달성하기 위하여 수행하는 사업내용과 방법을 구체적으로 기재

4. 지역자원 활용 방안

1) 협력체계 구축 여부

※ 사업과 관련하여 자문을 받거나 협력을 하는 주요 기관의 목록을 기재(예: 유관기관, 단체, 지역사회, 협회 등)하고 협력내용(후원, 자문 등), 협력의 연속성 여부를 체크(예: 규칙적이고 지속적인 자문, 후원 참여 등)

번호	협력기관	협력내용	연속성(√)
1			☐
2			☐
3			☐

2) 후원연계 실적(최근 3년)

※ 최근 3년간 노인 대상 후원금품 연계 실적 기재(법인이 운영하는 기관 전체 실적이 아닌 동 사업을 수행하려는 기관의 실적에 한하여 작성)

연도	후원금액	후원연계 대상노인 수	후원내용	후원처
계				

첨부서류	최근 3년간 후원연계 실적
------	----------------

3) 지역자원 발굴 계획

※ 동 사업의 효과성을 제고하기 위한 지역자원 발굴 계획을 구체적으로 기재

5. 사업 수행 인프라

1) 시설 기준

※ 동 사업을 수행하기 위한 사무공간, 상담공간 및 프로그램실을 확보하였는지 내용 기재(전용 공간 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	☐
2	상담공간		전용공간	☐
3	프로그램실		전용공간 또는 별도 공간 활용계획 마련	☐
번호	추가 확보공간	위치	내용	확보 여부(√)
4				☐

첨부서류	각 공간별 증빙사진, 프로그램실 별도 공간 활용계획(해당 있는 경우)
-------------	--

2) 인력 요건

※ 종사자 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)

※ 종사자 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 집행 계획에 대해 개괄적으로 기재

* 예시) ①어르신인 사회참여지원을 위한 심리프로그램 개최, ②병원·외출동행 등의 일상생활 지원에 따르는 사업비(유류비 포함) 집행계획, ③낙상예방, 인지저하 예방 등의 건강관리를 위한 생활교육 지원계획 등

10. 기대효과

※ 사업수행을 통해 얻을 수 있는 효과를 구체적으로 제시

11. 사업 추진일정

사 업 내 용	월 별												비고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

<서식 제16호> 노인맞춤돌봄서비스 사업 수행기관 표준 계약서 양식

노인맞춤돌봄서비스 표준 계약서

○○광역시 ○○구(이하 “위탁자”라 한다.)와 _____를 운영하는 ○○○법인(이하 “수탁자”라 한다.)은 ○○○○년 노인맞춤돌봄서비스 사업에 대하여 다음과 같이 계약을 체결한다.

제1조(목적) 이 계약은 노인맞춤돌봄서비스 사업을 위탁함에 있어 위탁자와 수탁자의 권리·의무 등 필요한 사항을 규정함으로써 사업을 효율적으로 추진함을 목적으로 한다.

제2조(위탁의 내용) 본 계약상 “위탁자”가 _____의 운영과 관련하여 “수탁자”에게 위탁 하는 「노인맞춤돌봄서비스」의 내용은 다음과 같다.

1. 서비스 종사자 선발 및 배치
2. 서비스 종사자 교육
3. 대상자 선정조사 및 상담
4. 서비스 제공계획 수립 및 제공
5. 서비스 종사자 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 종사자를 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 제17호> 민간위탁 노동자 근로조건 보호 협약서

민간위탁 노동자 근로조건 보호 협약서

☐ 법인(단체)명 :

☐ 소 재 지 :

☐ 대 표 자 :

1. 본 수행기관은 ○○○사무를 수탁받아 업무를 수행함에 있어 민간위탁 노동자의 고용 안정 및 처우개선을 위해 아래 사항을 준수할 것을 약속합니다.

- 아 래 -

- ① 근로계약 시 책정된 임금의 지급
- ② 퇴직급여 지급, 4대 보험료 납부 등 법정 사업주 부담금 관련 의무 준수
- ③ 사전승인 없는 재위탁이나 하도급 및 파견을 하지 않겠음
- ④ 「근로기준법」(근로시간 준수, 연장근로수당 지급 등), 「산업안전보건법」(안전·보건교육, 고객응대 근로자 보호 등), 「남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률」, 「노동조합 및 노동관계조정법」(부당노동행위 금지 등) 등을 위반하지 않겠음

2. 만일 이를 이행하지 않을 경우 본 계약이 해제·해지 될 수 있음을 확인하고 민간위탁 노동자 근로조건 보호 관련 이행확약서를 제출합니다.

20 년 월 일

주 소 :

수행기관명 :

기 관 장 : (서명 또는 인)

<서식 제18-1호> 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 20○○년 「노인맞춤돌봄서비스」 사업 수행을 위하여 근로계약을 체결하고 근로조건에 대한 기준과 양당사자간의 권리·의무를 명확히 정하기 위함이다.

제2조(근로계약기간) ① ○○○○. ○○. ○○. ~ ○○○○. ○○. ○○.까지로 한다.

② “근로자”는 계약기간의 만료와 동시에 퇴직한 것으로 본다.

③ 근로계약 해지사유가 발생한 경우 계약기간 만료전이라도 근로계약을 해지할 수 있다.

제3조(근로장소 및 업무내용) ① 근로장소는 노인맞춤돌봄서비스 **수행기관**, 기타 “사용자”가 지정하는 장소로 정한다.

② 업무내용은 다음 각 호와 같이 정한다.

- 1.
- 2.
- 3.

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 ○○시○○분부터 ○○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 함께 동의한다. 근로자 성명 (인)

제5조(휴 일) 휴일은 주휴일(일요일), 근로자의 날(5월 1일), 「근로기준법(시행령)」 제30조 제2항에서 정하고 있는 관공서 공휴일 및 대체공휴일로 한다.

제6조(휴 가) 연차유급휴가는 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 부여한다.

제7조(임 금)

- ① 임금적용기간 : 2000. 0. 0.부터 2000. 0. 0.까지
- ② 임금은 월 단위로 정산하여 매월 00일을 지급일로 하고, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 “근로자” 명의의 통장에 입금한다.
※ (예금주명) 0000, (금융기관명/계좌번호) 00은행 / 0000-0000-00
- ③ 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 경우로 적법한 징계 절차를 거쳐 근로계약 해지 결정 시
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 이용자”에게 손실, 손해가 발생하였을 경우, 민·형사상의 책임을 진다.

- ② 직무상 취득한 비밀을 외부에 누설하지 아니한다.
- 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:

시 설 명:

대 표 자: (인)

(근로자) 주 소:

생년월일: (휴대전화:)

성 명: (인)

〈근로계약서 서면 교부 확인〉

교 부 일 시:

수 령 자:

(서명)

<서식 제18-2호> 표준근로계약서-생활지원사

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 20○○년 「노인맞춤돌봄서비스」 사업수행을 위하여 근로계약을 체결하고 근로조건에 대한 기준과 양당사자간의 권리·의무를 명확히 정하기 위함이다.

제2조(근로계약기간) ① ○○○○. ○○. ○○. ~ ○○○○. ○○. ○○.까지로 한다.

② “근로자”는 계약기간의 만료와 동시에 퇴직한 것으로 본다.

③ 근로계약 해지사유가 발생한 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.

제4조(근로일별 근로시간 및 휴게시간) ① 근로일은 월요일부터 금요일까지 주5일로 하고, 근로일(월~금)별 근로시간은 ○○시부터 ○○시○○분까지로 하며, 휴게시간을 제외한 1일 5시간, 1주 25시간으로 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. 근로자 성명 (인)

제5조(휴 일) 휴일은 주휴일(일요일), 근로자의 날(5월 1일), 「근로기준법(시행령)」 제30조 제2항에서 정하고 있는 관공서 공휴일 및 대체공휴일로 한다.

제6조(휴 가) 연차유급휴가는 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 통상근로자의 근로시간에 비례하여 부여한다.

제7조(임 금)

- ① 임금적용기간 : 20〇〇. 〇. 〇.부터 20〇〇. 〇. 〇.까지
- ② 임금은 월 단위로 정산하여 매월 〇〇일을 지급일로 하고, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 “근로자” 명의의 통장에 입금한다.
※ (예금주명) 〇〇〇, (금융기관명/계좌번호) 〇〇은행 / 〇〇〇-〇〇〇-〇〇
- ③ 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 경우로 적법한 징계 절차를 거쳐 근로계약 해지 결정 시
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 이용자”에게 손실, 손해가 발생하였을 경우, 민·형사상의 책임을 진다.

- ② 직무상 취득한 비밀을 외부에 누설하지 아니한다.
- 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 :

시 설 명 :

대 표 자 : (인)

(근로자) 주 소 :

생년월일 : (휴대전화:)

성 명 : (인)

〈근로계약서 서면 교부 확인〉

교 부 일 시:

수 령 자:

(서명)

<서식 제18-3호> 표준근로계약서-돌봄제공인력

초단시간근로자 근로계약서

○○○○(이하 “사용자”라 한다)와 초단시간근로자 ○○○(이하 “근로자”라 한다)는 아래 근로조건을 성실히 이행할 것을 약정하고 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

제1조(목적) 본 계약은 20○○년 「노인맞춤돌봄서비스」 사업수행을 위하여 근로계약을 체결하고 근로조건에 대한 기준과 양당사자간의 권리·의무를 명확히 정하기 위함이다.

제2조(근로계약기간) ① ○○○○. ○○. ○○. ~ ○○○○. ○○. ○○.까지로 한다.

② “근로자”는 계약기간의 만료와 동시에 퇴직한 것으로 본다.

③ 근로계약 해지사유가 발생한 경우 계약기간 만료전이라도 근로계약을 해지할 수 있다.

제3조(근로장소 및 업무내용) ① 근로장소는 퇴원환자 단기집중 서비스 대상자의 가정 또는 서비스 이용자의 요청장소, 기타 “사용자”가 지정하는 장소로 정한다.

② 업무내용은 다음 각 호와 같이 정한다.

- 1.
- 2.
- 3.

제4조(근로일별 근로시간 및 휴게시간) ① 근로일은 월요일부터 금요일까지 주1일 15시간 미만으로 하고, 근로일(월~금)별 근로시간은 ‘근무편성표’에 따른 서비스 제공시간으로 하며, 휴게시간은 퇴원환자 단기집중 서비스 제공에 따라 월요일부터 금요일 범위 내에서 근로자가 사용자와 상호간 날짜와 시간을 정하여 사용자의 승인을 거쳐 확정된 ‘근무편성표’에 따른다.

② 근로시간과 휴게시간은 돌봄서비스 특성상 이용자의 사정 등 업무형편 및 기타 사업수행에 차질이 없는 범위 내에서 변경될 수 있다.

제5조(휴 일) 휴일은 주휴일(일요일), 근로자의 날(5월 1일), 「근로기준법(시행령)」 제30조 제2항에서 정하고 있는 관공서 공휴일 및 대체공휴일로 한다.

제6조(휴 가) 연차유급휴가는 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 1주 소정근로시간 15시간 미만인 근로자는 적용하지 아니한다.

제7조(임 금)

- ① 임금적용기간 : 2000. 0. 0.부터 2000. 0. 0.까지
- ② 임금은 월 단위로 정산하여 매월 00일을 지급일로 하고, 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금이 발생한 경우 공제한 후 “근로자” 명의의 통장에 입금한다.
※ (예금주명) 0000, (금융기관명/계좌번호) 00은행 / 0000-0000-00
- ③ 근무일 중 결근 시 등에는 해당 급여액을 공제하여 지급한다.
 1. 시간급 : 원
 2. 상여금 : 있음() 원, 없음()
 3. 기타급여(제수당 등) : 있음(), 없음()

제8조(퇴직금 및 사회보험) ① 퇴직금은 「근로기준법」에서 정하는 바에 따라 1주 소정근로시간 15시간 미만인 근로자는 적용하지 아니한다.

- ② 산재보험은 「산업재해보상보험법」에 따라 가입하며, 고용보험, 국민연금, 건강보험은 관계 법령에서 정한 초단시간 근로자 가입 제외 기준(월 소정근로시간 60시간 미만 또는 주 15시간 미만 등)에 따라 원칙적으로 하며, 추후 법적 가입 요건이 발생할 경우 관계 법령에 따른다.

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 경우로 적법한 징계 절차를 거쳐 근로계약 해지 결정 시
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 이용자”에게 손실, 손해가 발생하였을 경우, 민·형사상의 책임을 진다.

- ② 직무상 취득한 비밀을 외부에 누설하지 아니한다.
- ③ 퇴직시 사전에 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 :

시 설 명 :

대 표 자 : (인)

(근로자) 주 소 :

생년월일 : (휴대전화:)

성 명 : (인)

〈근로계약서 서면 교부 확인〉

교 부 일 시:

수 령 자:

(서명)

P/A/R/T
VII

붙
임
서
식

<서식 제19호> 보안서약서

보안서약서

본인은 20 년 월 일부로 아래의 노인맞춤돌봄서비스를 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 개인정보보호법 및 관계법령을 준수한다.
2. 본인은 재직 중은 물론 퇴직 후에도 직무상 취득한 모든 내용이 직무상 기밀 사항임을 인정한다.
3. 본인은 이 기밀을 누설함이 서비스 대상자 등 사업의 관계자 및 국가이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 업무수행 중 취득한 모든 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)

<서식 제20호> 모니터링-서비스 제공기관 기록지(의료·요양 통합돌봄사업안내 참고)

■ 대상자 기본사항					
성명		생년월일		대상자 주소지	
제공기관		담당자 성명			
■ 서비스 제공 현황					
구분 (대분류)	구분 (중분류)	서비스 내용(상세)	서비스 제공주기 (주/월/기타)	서비스 최초 제공일	직접 서비스 제공일 (기록지 작성 시점)
보건의료	방문진료				
■ 서비스 제공 결과					
대상자 상태변화 여부	○ 증상악화 ○ 개선 ○ 변화없음		대상자 상태 변화 상세내 용		
비고					

[illegible]

<서식 제22호> 돌봄제공인력 업무일지(필요시)

(홍길동) 돌봄제공인력						결재	돌봄제공인력	전담사회복지사	팀장
							홍길동		
활동일자				이용자		서비스구분	상담내용		
일자	시작 시간	종료시간	제공시간	구분	성명				
11/1	13:00	15:00	120분	퇴원후 돌봄군	김돌봄	동행지원	병원진료 결과 청취/ 복용하는 약 & 물리치료		
기타사항									

<서식 제23호> 돌봄제공인력 근무편성표

퇴원환자 단기집중 서비스 돌봄제공인력 근무편성표									
연번	성명	서비스종류		담당 이용자	수행기관명		정 시 간	비고	전화번호 000-0000-0000
		날짜	0000.00.00						
1							00:00		
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

<서식 제24호> 돌봄제공인력 근태관리서

퇴원환자 단기집중 서비스 돌봄제공인력 근태관리서									
성 명		수 행 기 관 명		전화번호		000-0000-0000			
연 번	날 짜	서비스 종류	담당 이용자	출 근 시 간	퇴 근 시 간	활 동 내 용		비 고	
1	0000.00 .00			00:00	00:00				
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									