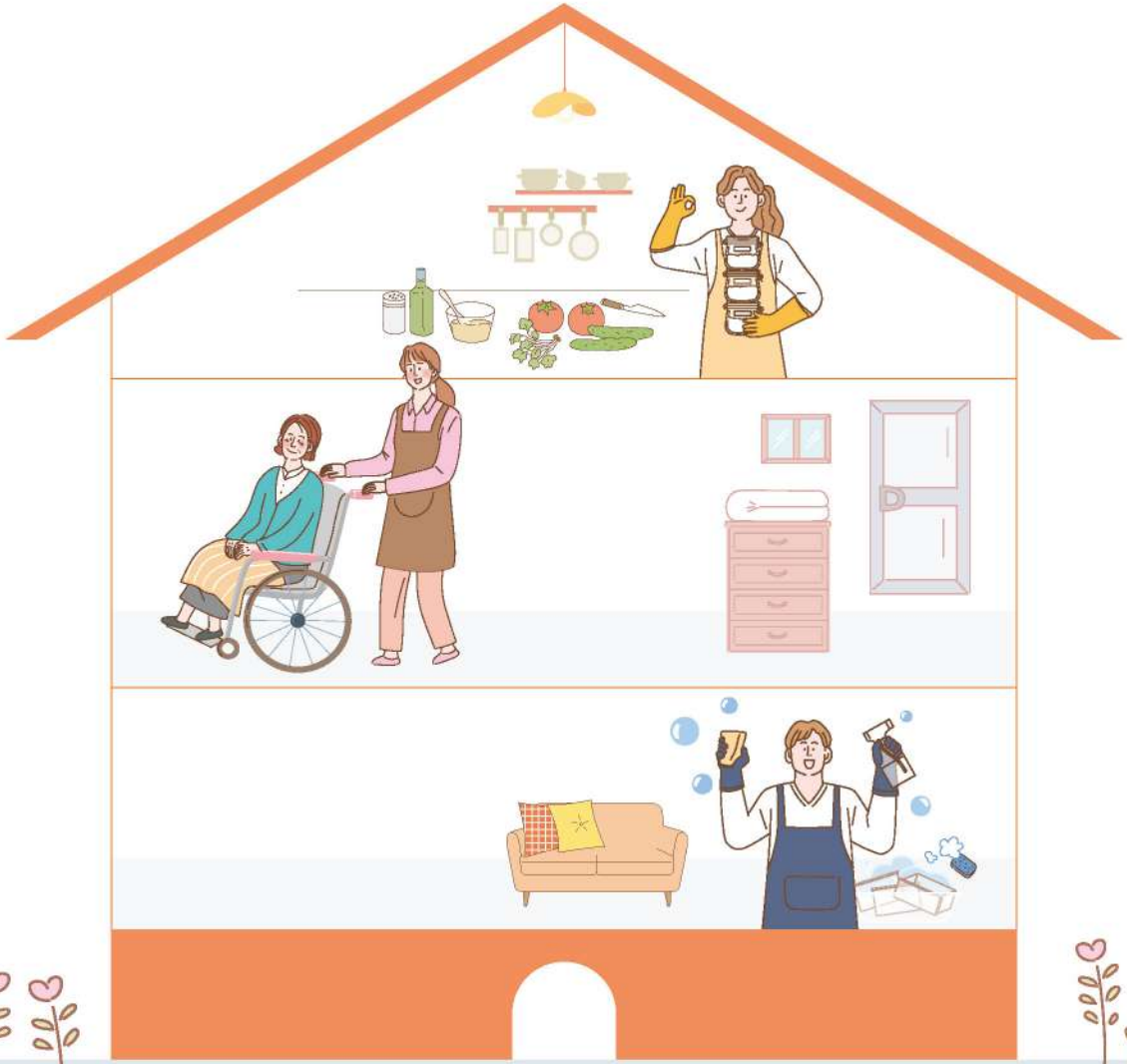


발 간 등 록 번 호
11-1352000-003767-10



2024년 긴급돌봄 지원사업 안내



CONTENTS

제1장 사업개요

I	지역자율형 사회서비스 투자사업 개요	2
	1. 개요	2
	2. 추진 경과	3
II	긴급돌봄 지원사업 개요	4
	1. 추진 배경	4
	2. 추진 방향	5
	3. 서비스 개요	6
	4. 사업 방식	7
	5. 추진 근거	8
	6. 추진 체계	9



제2장
긴급돌봄
지원사업
세부내용

I	제공 절차	12
II	서비스 지원대상	13
	1. 지원 대상	13
	2. 제외 대상	15
	3. 유의 사항	15
	4. 대상자 확인 방법	16
III	절차별 세부내용	20
	1. 이용 안내	20
	2. 서비스 신청	21
	3. 대상자 선정조사 (현장방문 및 필요도 확인)	26
	4. 대상자 결정 및 통지	29
	5. 서비스 제공계획 수립	30
	6. 서비스 계약	32
	7. 서비스 제공	35
	8. 서비스 종결	36
	9. 서비스 모니터링	37
	10. 이의 신청	38



CONTENTS

제3장 긴급돌봄 지원사업 관리

I	서비스 제공권역 설정	40
II	광역지원기관의 지정·운영	41
III	서비스 제공기관 운영·관리	42
	1. 제공기관 지정	42
	2. 제공기관 지정 취소	46
	3. 제공기관 의무 및 사후관리	48
	4. 제공기관 운영 및 안전관리	49
IV	제공인력 관리	56
	1. 제공인력 관리 및 등록	56
	2. 제공인력 교육·훈련	58



V	모니터링	59
	1. 긴급돌봄 지원사업 운영 모니터링	59
	2. 긴급돌봄 지원사업 제공기관 모니터링	59
부록 1	관련 서식	61
부록 2	긴급돌봄 지원사업 참고 자료	97

◆ 사업 시행 시 유의사항

- 관련 법령과 사업 목적 및 지침의 취지에 부합하는 범위 내에서 제공 절차, 추천 체계 등은 지역 상황에 맞게 변경하여 적용 가능합니다.
- 사업을 수행하는 시·도에서 지역별 대상자 선정기준, 예산 집행방식 등 주요사항을 변경하고자 하는 경우, 보건복지부와 협의를 거쳐 변경 가능합니다.
- 중앙정부의 지원 외에도 지역 자체 재원으로 추가 지원이 가능하며, 원활한 사업 추진을 위해 추가로 지원하는 내용에 대해서는 보건복지부와 사전 협의하여 주시기 바랍니다.





제1장 사업개요

- I. 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요
- II. 긴급돌봄 지원사업 개요



I 지역자율형 사회서비스 투자사업 개요

1 개요

- (필요성) 중앙정부 주도의 복지지원체계는 지자체별 특성과 지역주민의 다양한 욕구 충족이 어려워 사각지대 발생 가능
 - 사회서비스 시장 활성화를 통해 지역의 청년·여성 등 고용 취약계층을 위한 양질의 일자리 확대 필요
- (추진배경) 지역주민의 수요와 서비스 공급자원을 고려하여 지자체가 직접 서비스를 개발하고 제공할 수 있는 지원 체계 마련

참고 : 지역자율형 사회서비스 투자사업 추진배경



- (개요) 지역자율형 사회서비스 투자사업은 지역 상황과 특수성, 지역주민의 욕구 등을 고려해 중앙정부가 지원하고 지방자치단체가 주도적으로 기획하여 제공하는 다양한 세부 사업을 포함하고 있음
 - 중앙은 지역이 새로운 서비스를 개발해 제공하고 지역주민의 삶의 질을 높일 수 있도록 신규서비스 개발 및 보급, 시범사업의 추진, 예산 지원 및 가이드라인 마련, 사회서비스 전자바우처시스템 운영 등을 통해 지역자율형 사회서비스 투자사업을 지원

2 추진 경과

- '13년 가사·간병 방문사업('04.8), 산모·신생아 건강관리 지원사업('06.4), 지역사회서비스 투자사업('07.7)을 '지역자율형 사회서비스 투자사업'의 내역사업으로 포괄보조 방식 전환
- '15년 일반회계에서 '지역발전특별회계'로의 전환을 통해 포괄보조(Block Grant)를 제도화하여 지자체의 자율성과 책임성 부여
- '19년 국가균형발전특별회계 '지역자율계정(포괄보조)'에서 '지역지원계정'으로 변경
- '22년 '산모·신생아 건강관리 지원사업' 지방이양, '청년마음건강 지원사업' 신규 추진
- '23년 '지역자율형 사회서비스 투자사업'의 계정을 지역자율계정과 지역지원계정으로 분리하고 계정별 내역사업 편성

세부사업명	지역자율계정 (시·도 자율편성사업)	지역지원계정 (부처 직접편성사업)
지역자율형 사회서비스 투자사업	지역사회서비스 투자사업 가사·간병 방문지원사업	청년마음건강지원사업 생활사회서비스 투자사업

- '24년 국가균형발전특별회계에서 '지역균형발전특별회계'로 명칭 변경, '지역자율형 사회서비스 투자사업' 지역지원계정 내 내역사업으로 '긴급돌봄 지원사업' 신설

세부사업명	지역자율계정 (시·도 자율편성사업)	제주특별 자치도계정	세종특별 자치시계정	지역지원계정 (부처 직접편성사업)
지역자율형 사회서비스 투자사업	지역사회서비스 투자사업			청년마음건강지원사업
	가사·간병 방문지원사업			생활사회서비스 투자사업
				긴급돌봄 지원사업

II 긴급돌봄 지원사업 개요

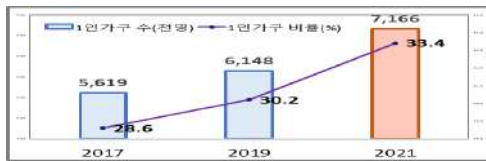
1 추진 배경

☑ 관련 현황

- 1인 가구 증가, 저출산·고령화 등 사회·인구 구조 변화, 팬데믹 등 새로운 사회적 위협으로 돌봄 수요 증가

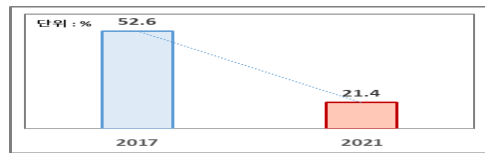
- 갑작스러운 질병·부상 등으로 긴급한 돌봄 수요가 발생했으나 가족 내 돌봄 사람이 없는 문제는 새로운 사회적 문제로 부상

■ 1인가구 현황 ■



* 출처 : 통계청, '22.

■ 부모 돌봄을 가족의 책임으로 보는 정도 ■



* 출처 : 한국보건사회연구원, '23.

- 위기로 인한 소득 상실에 대한 지원 제도('긴급복지')는 있지만 긴급한 돌봄 공백을 지원하는 제도는 부재

- 기존의 돌봄 제도는 대상자 결정에 다소 긴 시간이 소요되고, 결정 이후부터 증장기 지원하고 있어 긴급 대응에 어려움

* 노인장기요양서비스, 장애인활동지원은 대상자 선정에 1~2개월 내외 소요, 대상자 선정 이후 2년(장기요양), 3년(활동지원)마다 재판정을 거쳐 계속 지원

- 시설 돌봄 서비스로 '발달장애인 긴급 돌봄' 사업이 있으나 긴급한 재가 돌봄 수요에 대응하기 위한 제도는 부재

- 사회서비스 고도화 추진에 따른 서비스 사각지대 해소 및 전 국민 돌봄체계 구현을 위한 서비스 필요

☑ 개선 방향

- 긴급하고 일시적인 돌봄 공백에 대응할 수 있는 서비스로 국민 돌봄불안을 해소하고 국민의 삶의 질 제고

2 추진 방향

☑️ 돌봄 사각지대를 보완하고 복지서비스를 보다 촘촘하게 연계

- 긴급한 돌봄 공백을 해소하고자 하나 이용할 수 있는 서비스가 없는 경우, 복지서비스 신청 후 선정 전까지 돌봄 서비스가 필요한 경우 등 서비스 사각지대를 채워 돌봄 공백을 보완
- 긴급돌봄 서비스 제공 전·후로 지원가능한 복지서비스 간 연계를 통해 끊임없이 촘촘한 서비스 제공

☑️ 민·관 협업을 통한 보편적 서비스 제공기반 구축

- 서비스 제공에 민간의 제공기관이 참여하도록 해 민간의 우수한 역량을 활용한 광역 단위 제공기반 구축
- 광역지원기관인 시·도 사회서비스원은 서비스 제공보다는 사업 전반의 관리, 운영 등을 통해 안정적으로 사업이 추진될 수 있도록 지원

☑️ 소득 수준에 관계 없이 누구나 이용할 수 있는 서비스

- 사회서비스 고도화 방향에 따라 서비스 이용자를 중산층으로 확대해 소득 취약계층은 아니지만 긴급한 돌봄이 필요한 경우라면 이용가능하도록 하고 소득에 따라 차등화된 본인부담을 부과

☑️ 일부 지역에서 시범적 형태로 사업을 추진하고 제도 모형 및 서비스의 효과성을 검증해 보완·확산

- 지역별 상황을 반영해 각 지역에 가장 적합한 방식으로 계획을 수립, 추진 체계를 마련하고 사업을 추진

3 서비스 개요

1. 목적

- 질병, 부상, 주돌봄자의 갑작스러운 부재(사망, 입원 등) 등으로 인한 돌봄 공백을 신속히 보완해 국민의 돌봄불안 해소

2. 서비스 대상

- 질병, 부상, 주돌봄자 부재 등으로 긴급하게 돌봄이 필요한 위기상황이 발생했으나 기존 서비스로 돌봄을 받기 어려운 국민
 - (소득 기준) 소득 수준에 따른 대상자 기준 없이 ‘긴급히 서비스가 필요한 누구나’ 이용할 수 있도록 하고, 소득에 따라 본인부담 차등 부과
 - (대상 제외) 일반적 아동 양육, 즉시 개입이 필요한 사고, 자살시도, 학대사태, 자연재난 등으로 거주가 불안정한 경우 등은 제외
 - (연령 요건) 서비스의 특성상 ‘성인 돌봄(만 19세이상^{*)}’을 주 대상으로 하나, 예외적으로 긴급한 지원이 필요한 경우 연령에 관계 없이 지원
 - * 출생연도 기준

3. 서비스 내용

- 일시적 위기상황에 대응하기 위한 한시적 재가 방문형 돌봄·가사 및 이동지원 서비스 제공
 - (내용) 일정 자격을 갖춘 서비스 제공인력이 대상자의 가정을 방문해 기본돌봄(신체활동 지원 등)·가사·이동 지원 서비스를 제공
 - (시간) 최대 30일 이내, 월 72시간의 범위 내에서 지원
 - * 예외적으로 지자체장이 인정하는 경우 등에 있어 30일(72시간 범위 내) 추가지원 또는 30일 내 144시간의 범위에서 지원 가능

4. 서비스의 2024년 시간당 단가

(단위 : 원)

0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간
이용불가	24,000	33,000	41,000	48,000	54,000	61,000	67,000
4.5시간	5시간	5.5시간	6시간	6.5시간	7시간	7.5시간	8시간
75,000	84,000	91,000	100,000	108,000	115,000	121,000	134,000

* 긴급돌봄의 시간당 단가는 ‘24년 장기요양방문급여 수가를 준용하여 마련

5. 서비스 제공절차

- 신청 접수(읍·면·동) 후 현장방문 및 서류 확인(읍·면·동 또는 서비스 제공기관 등)을 통한 대상자 승인(시·군·구), 이후 광역지원기관(시·도 사회서비스원 등)을 통한 제공기관 연계 및 서비스 제공

* 세부 제공절차는 '제2장, 긴급돌봄 지원사업 세부 내용'에서 안내

** 지역별 상황에 따라 일부 변경하여 운영 가능



4 사업 방식

☑ (예산 교부방식) 지방자치단체 경상 보조

(보조율* : 서울 50%, 서울 이외 시·도 70%, 성장촉진지역 80%)

* 「보조금 관리에 관한 법률 시행령」 [별표 1] 보조금 지급 대상 사업의 범위와 기준보조율 99번 사업

- 보건복지부는 사업 수행을 희망하는 지자체에 대해 지역 내 수요 및 지역 재원상황 등을 고려해 예산 교부
- 시·도는 예산편성 시, 긴급돌봄 지원사업 수행에 필요한 예산을 광역지원기관(시·도 사회서비스원 등)에 지원해야 함
- 지자체 및 광역지원기관(시·도 사회서비스원)은 서비스 제공에 드는 사업비와 함께 아래 기준에 따른 운영비를 편성·집행할 수 있음

	총사업비 대비 운영비 편성 비율
지자체	10% 내외
광역지원기관(시·도 사회서비스원)	10% 내외 (1명*에 대한 인건비 별도)

* 광역지원기관(시·도 사회서비스원)에서 2명의 인력을 채용하고자 하는 경우 복지부의 별도 승인 필요

5 추진 근거

☑ 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제6조 및 10조

〈 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 〉

제6조(사회서비스 시범사업의 실시) ① 국가와 지방자치단체는 새로운 사회서비스의 개발과 확산을 위하여 필요한 경우 시범사업을 실시할 수 있다.

② 국가와 지방자치단체는 제1항에 따른 시범사업을 제7조에 따라 설립된 사회서비스원을 통하여 실시할 수 있다.

③ 국가와 지방자치단체는 시범사업을 실시한 경우 그 결과를 평가하여 새로 시행될 사회서비스에 반영하여야 한다.

제10조(시·도 서비스원의 사업) ① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사업을 할 수 있다.

1~2호 생략

3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업

4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업

5~8호 생략

9. 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시

이하 생략

6 추진 체계

| 추진주체별 주요 역할 |

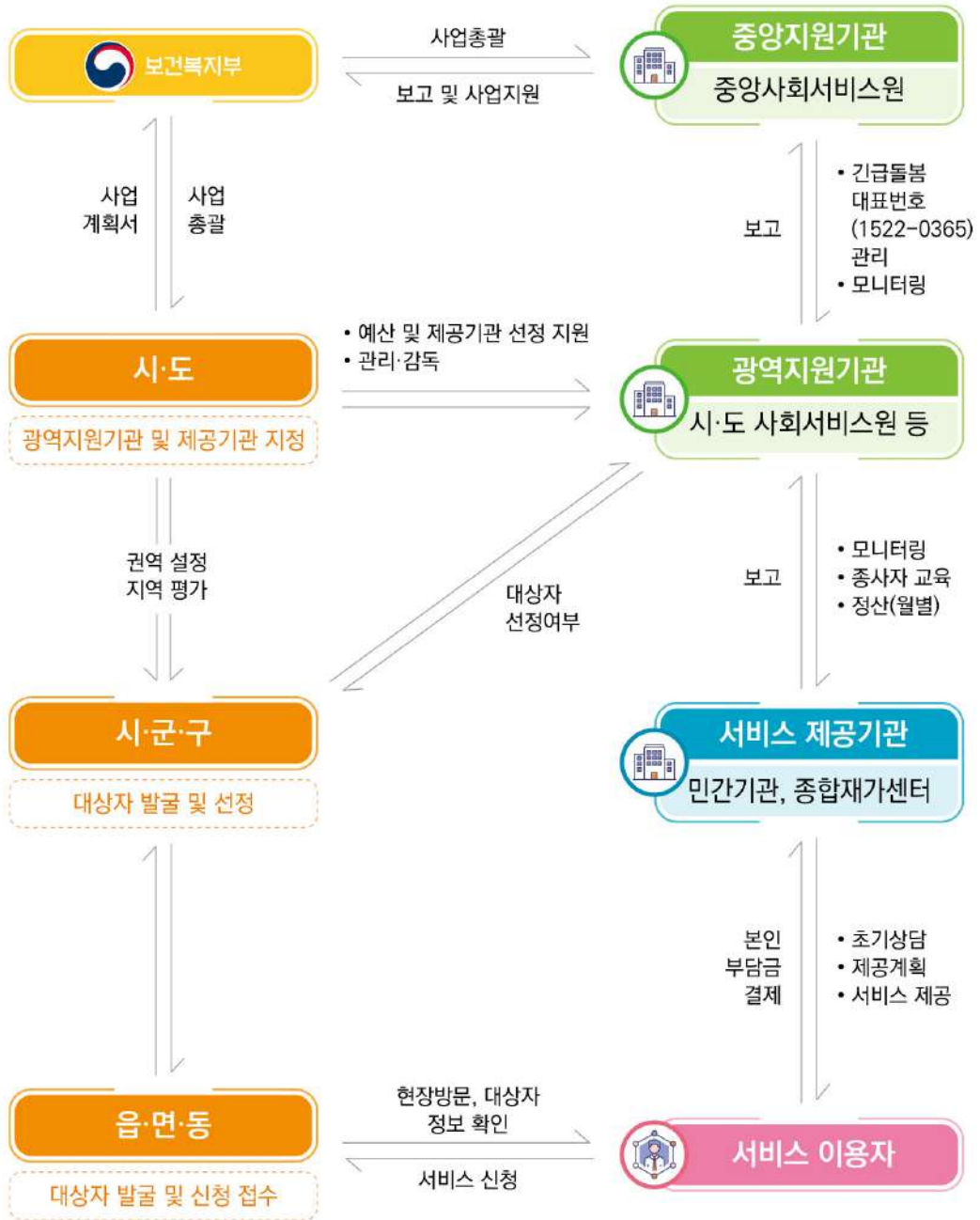
추진주체		주요 역할
보건복지부	사회서비스 사업과	<ul style="list-style-type: none"> • 주요정책 결정, 사업지침 개발, 시스템 지원 등 총괄 • 사업 평가, 사업 전반 모니터링, 지도·감독 등
시·도	사업담당 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 교부 및 사업위탁(시·도 → 광역지원기관) • 시·도 사업계획 수립 • 광역지원기관 지정, 관리·감독 • 광역지원기관 사업계획 승인, 운영지원 • 서비스 제공기관 지정 • 시·군·구 사업관리 및 교육, 홍보 등 지원 • 사업 추진 관련 시·군·구 자료 취합 등 • 긴급돌봄위원회 구성 및 운영 등
시·군·구	사업담당 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 발굴 및 선정, 대상자 정보 확인 • 광역지원기관과의 협조체계 구축 • 서비스 제공기관 관리 및 감독 • 사업 추진 관련 자료 관리 및 시·도 제출 등
읍·면·동	담당 공무원	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 신청·발굴, 현장 방문, 대상자 정보 확인 • 광역지원기관에 대상자 연계 등 협조체계 구축 등
중앙지원기관 (중앙사회서비스원)	지역협력부	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 대표번호(1522-0365) 관리 • 사업 연구, 홍보 및 유관기관 설명회 개최 • 사업실적 및 통계관리, 사업 평가 등 사업 전반 지원 등
광역 지원기관* (시·도 사회서비스원)	사업 담당 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄지원단(팀) 구성, 사업계획 수립, 운영 및 관리 • 대상자 방문 확인, 대상자 선정의 적정성 심사 및 제공기관 연계 • 제공기관 종사자 교육 • 종합재가센터를 통한 서비스 제공 • 사업 모니터링·평가 및 결과 보고 • 긴급돌봄실무위원회 구성 및 운영 등
서비스 제공기관	민간기관, 종합재가 센터	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 서비스 제공 (주말·공휴일 및 야간을 포함해 제공) • 대상자 방문확인 및 서비스 제공계획 수립 • 서비스 제공인력 관리 및 정산 보고 등

* 광역지원기관은 '시·도 사회서비스원'을 의미하며, 광역지원기관이 없는 시·도의 경우 별도 기관을 지정하여 사업 수행

(이하 지침에는 광역지원기관 또는 '시·도 사회서비스원'으로 표현)

** 추진체계는 시·군·구, 광역지원기관 등의 상황에 맞추어 변경 가능하며, 변경한 내용을 사업계획서에 포함시켜 사업을 추진해야 함

추진체계





제2장 긴급돌봄 지원사업 세부내용

- I. 제공 절차
- II. 서비스 지원대상
- III. 절차별 세부내용



I 제공 절차



안내 후, 서비스 희망시 '24시간' 내 신청·접수가 이루어지도록 지원

신청 접수 후 '48시간' 이내 현장방문

제공계획 수립 후 '48시간' 이내 서비스 제공

* 대상자 현장방문은 가급적 제공기관 또는 읍·면·동이 수행하되 지역 상황에 따라 시·도 사회서비스원이 수행하는 것이 보다 적합한 경우는 시·도 사회서비스원에서 수행

II 서비스 지원대상

1 지원 대상

- ◆ ‘가, 나, 다, 라’의 요건을 모두 충족하는 경우에 대상자로 선정

가. 긴급성 (한시성) : 아래 ① ~ ③ 요건 중 하나 만족 필요

① 갑작스러운 질병 및 부상 또는 퇴원 후 한시적 돌봄 필요

- 급성기 질환(일시적 수술 등), 중증 질환 및 부상 등 발생으로 혼자 일상생활 수행이 어려워진 경우
- 병원에서 수술, 입원 치료 등을 마치고 퇴원 후 1달 이내 기간 동안 가족 등 돌볼 사람이 없는 경우
 - ※ 암, 뇌졸중, 낙상, 중증 외상 등으로 급성기 치료를 마친 후의 후유증 또는 회복기까지 요양이 필요해 혼자서 일상생활 수행이 어려운 자

② 주 돌봄자*의 갑작스러운 부재로 돌봄이 필요

- * ‘주 돌봄자’란 가정 내에서 대상자를 주로 돌보던 사람을 의미하며 반드시 가족이어야만 하는 것은 아님
- 혼자 일상생활이 어려워 가족 등으로부터 돌봄을 받고 있었으나 주 돌봄자의 갑작스러운 부재가 발생한 경우
- ‘주 돌봄자’의 사망, 가출, 입원, 감염, 구금, 행방불명 등

③ 타 서비스 신청 후 처리기간 또는 기타 한시적 돌봄 필요

- 노인장기요양, 장애인활동지원 등의 서비스를 신청하고 대기 중인 자로, 결정 시까지 실질적으로 돌볼 사람이 없는 경우
- 기존에 보유한 만성질환, 노쇠 등 진행으로 신체기능 저하가 발생하고, 한시적 지원 필요성이 현장 방문을 통해 확인된 경우

나. 돌봄 필요성

- **혼자서는 독립적으로 일상생활 수행이 불가능하나, 돌볼 수 있는 가구원이 없는 경우**

관련 서류

〈서식 3〉 '긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표' 및 현장 방문으로 확인

- 혼자서 식사하기, 옷입기, 체위변경 등 일상생활이 어려운 경우를 의미하며 질병, 수술 등의 경우에도 혼자 일상생활 수행이 가능한 자는 제외
- 돌볼 수 있는 가구원이 없는 경우는 실질적으로 동거하지 않거나 가구원이 생업에 종사하고 있어 실제적으로 돌볼 수 없는 경우를 모두 포함

다. 보충성

- **다른 공적 돌봄 서비스를 받고 있지 않는 경우**
 - 노인장기요양, 장애인활동지원, 가사간병 지원, 노인맞춤돌봄, 일상돌봄, 재가의료급여 시범사업, 지역 자체 돌봄서비스 등을 받고 있지 않아야 함
- **제공할 수 있는 다른 공적 돌봄 서비스가 없는 경우**
 - 해당 가구에 적합한 공적 돌봄 서비스가 없어 긴급돌봄 서비스를 필요로 하는 자여야 함

라. 기타

- **(돌봄 장소)** 긴급돌봄 서비스는 재가방문이 원칙이므로 재가 돌봄이 가능한 경우에 제공
- **(연령)** 돌봄이 필요한 대상자는 만 19세 이상(출생연도 기준)인 성인을 주 대상으로 함
 - * 만 19세 미만이나, 예외적으로 긴급한 지원이 필요하다고 긴급돌봄실무위원회 등을 통해 인정된 경우는 돌봄 제공 가능

2 제외 대상

◆ 다음과 같은 경우는 긴급돌봄 대상에서 제외하고 타 서비스 연계

- ① 즉시 개입이 필요한 위급한 상황인 경우 → 긴급돌봄이 아닌 필요한 긴급조치 및 서비스로 연계
 - 자살시도, 병원이송 필요, 학대 발생 등 위급 상황의 경우는 119, 112 및 보호기관(기존 보호기관이 있는 경우)으로 연계
 - 가구구성원으로부터 방임, 유기 또는 학대 등을 당한 경우는 가정에서의 분리 및 시설보호를 우선 검토
- ② 자연재난, 화재 등의 재난상황으로 처처가 불분명한 경우 → 재가 서비스가 불가능
 - * 처처가 명확하고 재가 서비스가 가능해진 경우로 대상자 요건에 부합하는 경우는 서비스 제공 가능
- ③ 소득 상실로 인한 생계곤란 등의 경우 → 돌봄이 필요한 경우가 아니므로 소득 상실 사유만으로는 긴급돌봄 지원 불가하며, '긴급복지 지원제도'로 연계
- ④ 맞벌이 가구의 자녀 양육 → 여성가족부 '아이돌봄서비스' 등 안내
- ⑤ 입원 중인 경우 → 퇴원 후 또는 퇴원이 예정된 경우 신청

3 유의 사항

- 일반적 돌봄 필요 사례 외 아래와 같은 사례의 경우는 ①신청(본인 또는 직권 신청)을 받은 후, ②긴급돌봄실무위원회 심의를 통해 예외적으로 대상자로 인정 가능
 - 자살한 자의 유족, 자살을 시도하였던 자 등 자살 고위험군으로 지자체 담당 부서로부터 돌봄 필요 대상자로 요청된 경우
 - 돌봄 서비스 뿐만 아니라 별도 사례관리가 필요한 고독사 고위험군, 복지사각지대 발굴 대상자, 통합사례관리 대상자 중 지자체 담당 부서가 요청한 경우
 - 기타 시·군·구청장 및 시·도지사가 예외적으로 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 인정한 경우
- 대상자는 기본적으로 주소지를 해당 시·도에 두고 있을 것을 전제로 서비스를 신청할 수 있음

(예외) 서비스 이용 도중 타지역으로 전출시, 해당 지역에서의 서비스 이용

- ◆ 이용자가 동일 시·도 내에서 타 시·군·구로 이동하는 경우
 - ① 타 시·군·구에서 긴급돌봄 서비스를 제공하는 경우, 전입 시·군·구에서 서비스 계속 제공
 - ② 타 시·군·구에서 긴급돌봄 서비스를 제공하지 않는 경우, 기존 시·군·구(및 제공기관)에서 서비스 제공 지속 여부 결정
- ◆ 이용자가 타 시·도로 전출하는 경우
 - ① 이용자가 전입하는 시·도가 긴급돌봄 지원사업을 수행하는 경우, 전입 시·도에서 해당 이용자에게 서비스 계속지원 여부 결정 가능
 - ② 이용자가 전입하는 시·도가 긴급돌봄 지원사업을 수행하지 않는 경우, 서비스 제공 중단 결정
- ◆ 단, 서비스 계속 제공 시 전출 시군구 및 제공기관에서 전입 시군구 및 제공기관으로 정보 이관 필요

- 지자체별 예산 한도 내에서 꼭 필요한 대상자에게 서비스가 제공될 수 있도록 연중 예산 집행 상황을 모니터링하며 대상자를 선정
 - 예산 범위 내 대상자를 선정해서 서비스를 제공해야 하므로 각 지자체별 서비스 제공 우선순위를 고려할 수 있음

4 대상자 확인 방법

- ① 대상자가 서비스를 신청한 경우, 현장 방문을 통해 요구도 평가표에 따른 대상자 선정조사를 실시하고 기준에 부합하는 경우 대상자로 선정
 - ‘긴급성’ 및 ‘보충성’ 요건은 신청자(대상자)가 제출한 서류 및 타 서비스 이용여부 조회 등을 통해 확인할 수 있으나 ‘돌봄 필요성’ 확인은 현장방문을 통해 확인 가능
- ② 담당 공무원 및 시·도 사회서비스원, 지자체가 인정한 기관 등의 담당자가 발굴한 자로 이미 대상자에 대한 대면상담 등을 실시해 현장 방문을 실시한 것과 동일한 경우, 추천서를 작성해 추천하면 별도 절차 없이 대상자로 선정

Ⅰ 요건별 충족여부를 확인할 수 있는 서류 Ⅰ

	요건	요건확인자료(예시)
① 긴급성	(1) 갑작스러운 질병 및 부상 등으로 돌봄이 필요한 경우	
	급성기 질환, 부상 등 발생으로 혼자 일상생활 수행이 어려운 경우	• 진단서 • 현장방문
	퇴원 후 1달이 지나지 않아 한시적 돌봄이 필요한 경우	• 진단서, 수술확인서, 퇴원확인서 등 • 현장방문으로 확인**
	병원 내 퇴원지원실·사회사업팀 등을 통해 퇴원 후 1달 내외의 일시적 돌봄이 필요한 것으로 요청받은 경우	• 긴급돌봄 대상자 추천서
	(2) 주 돌봄자의 갑작스러운 부재로 돌봄이 필요한 경우	
	사망	• 사망신고서(진단서) • 사망 사실이 반영된 주민등록증
	입원	• 수술확인서, 입원확인서 등
	가출·행방불명 -가출·실종신고 후 절차 진행 중인 사람	• 가출신고(실종신고) 접수증
	구금 -교도소, 구치소, 치료감호시설 등에 1개월 이상 구금된 경우	• 수용증명서 등
	감염* -주돌봄자의 코로나19 감염 등 발생 및 돌봄자가 고령인 등의 사유로 감염 위험이 높아 돌봄 공백이 발생하는 경우	• 진단서
(3) 타 서비스 신청 후 처리기간 또는 퇴원 후 한시적 돌봄이 필요한 경우		
타 서비스 신청 후 처리기간	• 읍·면·동 등을 통한 타 서비스 신청여부 확인 • 돌봄 요구도 평가	
기존 만성질환, 노쇠 등 진행으로 신체기능 저하가 발생하고, 한시적 지원 필요성이 현장 방문을 통해 확인된 경우	• 돌봄 요구도 평가	
② 돌봄 필요성	독립적으로 일상생활 수행이 불가능한 자로 긴급히 돌봄이 필요하나 돌봄을 제공받을 수 없는 경우 * 현장방문 및 돌봄 요구도 평가로 확인	
③ 보충성	서비스 신청 및 이용 시, 타 공적 돌봄서비스를 받고 있지 않을 것 또는 제공할 수 있는 다른 공적 돌봄 서비스가 없는 경우 * 개인의 동의를 얻어 읍·면·동 조회	
기타	재가 돌봄이 가능한 경우 만 19세 이상 성인*(출생연도 기준) * 예외적으로 긴급한 지원이 필요하다고 시·도지사가 인정하는 경우, 만 19세 미만 대상자에게도 서비스 제공 가능	
예외적 지원	기타 시·도지사(위탁기관의 장)가 예외적으로 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 인정한 경우 * <서식 1-2> 긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서	

* (1급감염병) 생물테러감염병·치명률 높거나 집단발생 우려가 크며 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병(에볼라, 메르스, 사스, 신종플루 등)

(2급감염병) 전파가능성을 고려, 격리가 필요한 감염병(결핵, 홍역, A형간염, 코로나19 등)

** (현장방문) 구체적으로 ADL(Activities of Daily Living) 정도를 측정하는 것은 아니나 현장 방문 및 요구도 평가표를 통해 돌봄 필요성을 확인

» 참고 **긴급돌봄위원회 구성 및 운영**
 * 위원회 명칭은 위원회, 협의체 등 지역별로 변경 가능

- ◆ 대상자 선정에 있어 별도 심의가 필요한 경우 및 긴급돌봄 지원사업을 추진함에 있어 주요 결정 등이 필요한 경우, 이를 지원하기 위해 긴급돌봄위원회를 구성하여 운영함
- ◆ 긴급돌봄위원회는 본위원회와 실무위원회로 구성하고 본위원회는 시·도에, 실무위원회는 시·도 사회서비스원 내 설치
- ◆ 위원회는 심의절차를 지원하고 자문 등을 수행하는 성격을 가지며 최종 결정은 위원회 결정을 바탕으로 시·도 또는 시·군·구에서 수행
- ◆ 위원회의 운영여부, 구성 및 운영방식은 **아래 예시를 참조해 지역 상황에 맞춰 변경·운영 가능**하며, **변경내용을 사업계획서에 포함**시켜야 함

- (구성) 대상자 선정을 위한 **실무위원회**와 중요사항 등을 논의하기 위한 **본위원회**로 구분하여 구성
- 본위원회의 구성 및 운영
 - (구성) 시·도 단위로 설치하며 시·도 담당 공무원, 관련 전문가 등 5~8인 내외로 구성하고 시·도 사회서비스원 원장을 포함하여 운영
 - (운영) 연간 2회 이상 실시하며 연간 사업계획 및 사업수행 결과 공유, 현안 논의사항 및 쟁점사항 등에 대해 논의
 - (임기) 임기는 1~2년으로 지역에서 자율적으로 결정(1년 연임 가능)
- 실무위원회의 구성 및 운영
 - (구성) 시·도 사회서비스원 내 설치하며 시·군·구 담당 공무원 및 시·도 사회서비스원의 중간 관리자 이상, 해당 팀원 등으로 구성하도록 함
 - (운영) 회의 안건에 따라 필요시 개최하며, 대상자 여부 심의 시, 시·도 사회서비스원 중간관리자 이상, 해당 팀원 등 3인 이상으로 구성하여 논의하도록 함
 - (형식) 대면, 비대면(영상), 서면 등 **긴급한 상황**에 대비하여 **유연한 형태의 회의 방식**을 선택
 - (안건) 예외적인 대상자 선정 필요성 및 타당성 논의, 서비스 연장지원 여부, 고난이도 사례로 2인의 제공인력 지원이 필요한 경우, 서비스 제공계획 수립의 적정성 등 실무적 사안 논의

- 〈 실무위원회 논의가 필요한 안건(예시) 〉
- 요구도 평가표 결과 ‘중’ 또는 판단이 어려운 사례
 - 72시간 초과 또는 30일을 초과하는 서비스 제공이 필요한 경우
 - 고난이도 사례로 제공인력 2인 지원이 필요한 경우
 - 만 19세 미만이나 예외적으로 긴급한 지원이 필요한 것으로 보이는 경우
 - 기타 추가 판단이 필요한 사례로 별도 논의가 필요한 경우

» 참고

긴급돌봄위원회 구성 및 운영

* 위원회 명칭은 위원회, 협의체 등 지역별로 변경 가능

- 본위원회와 실무위원회 모두 시·도별 자체 서식으로 회의록을 작성하여 관리하여야 함

| 긴급돌봄위원회 개요 |

	본위원회	실무위원회
목적	긴급돌봄 관련 중요사항에 대한 자문 및 사업 추진상황 보고 등 주요사항 논의	
구성	시·도지사 임명 또는 위촉을 통해 5~8명 내외로 구성 ※ 시·도 담당부서 국과장, 관련 전문가, 시·도 사회서비스원 원장 등을 포함	시·도 사회서비스원 원장의 임명으로 시·도 사회서비스원 내에 관리자금을 포함하여 3명 이상으로 구성
임기	1~2년(1회 연임 가능)	
방식	대면, 비대면, 서면 등 안건에 따라 유연하게 운영 가능	
개최시기	연간 최소 2회 이상 개최 * 단, '24년은 사업 착수 시기를 고려하여 예외적으로 1회 이상 개최	필요시, 수시 개최
논의사항	사업계획, 운영현황, 주요 현안사항 논의 등	예외적인 대상자 선정 필요성 및 타당성 논의 서비스 제공계획 수립의 적정성, 서비스 내용과 제공방법의 적정성 등

관련 서류

- <서식 10> 긴급돌봄 지원사업 심의서
- <시·도별 자체 서식> 긴급돌봄위원회 회의록

III 절차별 세부내용

1 이용 안내

- ◆ 중앙과 지자체에서 긴급돌봄 지원사업에 대한 이용 안내를 실시해 긴급히 돌봄이 필요한 대상자가 서비스를 이용할 수 있도록 지원
- ◆ 이용 안내는 서비스에 대한 정보 제공 및 신청 방법 등을 안내하는 것으로 신청 접수는 읍·면·동 행정복지센터 방문 또는 전화 등의 방법으로 이루어져야 함

- (중앙) 복지부 상담센터(129)를 통해 서비스 신청방법 안내
- (지자체) 사업 수행지역의 지자체 콜센터, SNS, 사회서비스원 긴급돌봄 대표번호 (1522-0365) 등 지역 자체 창구를 통해 안내
 - ‘긴급돌봄 서비스’라는 서비스의 특성을 감안해 사업을 실시하는 지역에서는 가용할 수 있는 채널을 활용해 다양한 안내창구를 마련하고, 서비스에 대한 접근성을 높일 수 있도록 노력하여야 함
 - 지자체는 광역지원기관과의 협업을 통해 다양한 창구를 마련하여 운영하도록 하고, 긴급돌봄 지원사업에 대한 이해를 바탕으로 원활한 안내와 사전 상담이 이루어질 수 있도록 관련 인력에 대한 교육을 실시하여야 함
- 유의사항
 - 이용 안내는 서비스에 대한 정보 제공 및 신청방법 등을 안내하는 것으로 신청·접수는 읍·면·동 행정복지센터 방문 또는 전화 등의 방법으로 이루어져야 함
 - 각 창구 담당자는 안내 과정에서 대상자가 서비스가 긴급히 필요하다는 의사를 표명하는 경우 가급적 24시간 이내 실제 신청이 이루어질 수 있도록 대상자 거주지역 읍·면·동 또는 시·도 사회서비스원으로 연계할 수 있도록 노력하여야 함

2 서비스 신청

- ◆ 긴급돌봄 서비스를 필요로 하는 신청자 또는 그 가족, 담당공무원 등이 읍·면·동 행정복지센터 방문, 전화 등의 방법으로 신청

1. 서비스 신청자격

- ✔ 질병, 사고, 주돌봄자 부재 등으로 긴급하게 돌봄이 필요한 위기상황이 발생했으나 기존의 서비스로 돌봄을 받기 어려운 국민
- (기본 요건) 대상자는 ①긴급성(한시성), ②돌봄 필요성, ③보충성(他 서비스 이용자 제외) 세 가지 요건을 모두 충족하는 자
 - (긴급성) 갑작스러운 질병·수술·사고 발생, 주돌봄자 부재 등 위기 상황이 발생한 경우로 한시적 지원으로 돌봄 공백을 해소할 수 있는 경우

〈 주요 위기상황(예시) 〉

- ▶ 급성기 질환 및 부상 등으로 독립적 일상생활 수행이 어려운 경우
- ▶ 병원에서 수술, 입원치료 등을 마치고 퇴원 후 1달 내인 자 중 필요한 경우
- ▶ 주(主)돌봄자의 사망, 입원, 감염, 장기간 부재 등으로 돌봄공백 발생 시
- ▶ 노인장기요양, 장애인활동지원 등 기존 서비스 신청 후 대상자 선정까지의 대기기간 동안 서비스가 긴급히 필요한 경우 등
- ▶ 타 공적 서비스를 신청하지는 않았으나 만성질환의 악화, 노쇠 등의 급격한 진행으로 일시적 지원이 필요한 경우
- ▶ 복지사각지대 조사, 발굴을 거쳐 긴급돌봄이 필요한 것으로 확인된 경우 등

- (돌봄 필요성) 독립적으로 일상생활 수행이 불가능한 경우
- (보충성) 돌볼 수 있는 가족 등이 없고, 갑작스러운 돌봄 위기를 기존의 다른 공적 돌봄서비스*(〈유사중복사업 해당자〉 24p 참고)로 해소할 수 없는 경우
 - * 신청 당시 장기요양·일상돌봄 등 다른 공적 돌봄서비스를 이용하고 있지 않은 경우를 의미하며, 타 서비스를 신청하고 대기 중인 자는 서비스 이용 가능
- (대상 제외) 일반적 아동 양육, 즉시 개입이 필요한 사고, 자살시도, 학대사태, 자연재난 등으로 거주가 불안정한 경우 등은 제외
- (연령 요건) 서비스의 특성상 ‘성인 돌봄(만 19세 이상*)’을 주 대상으로 하나, 예외적으로 긴급한 지원이 필요한 경우 연령에 관계 없이 지원
 - * 출생연도 기준
- (소득 기준) 소득 수준에 관계 없이 누구나 이용할 수 있도록 하고 소득에 따라 본인 부담을 차등 부과
 - * 소득수준에 따른 본인부담 부과 비율은 〈참고: 서비스 가격에 관련한 사항(33p)〉에서 안내

2. 서비스 신청

● 신청방법

- (방문 신청) 신청자(대상자)의 주민등록상 주소지의 읍·면·동 행정복지센터에 방문하여 신청
- (전화·우편·팩스 신청) 부득이한 사유로 직접 방문이 불가할 경우, 전화, 우편, 팩스로도 신청 가능
 - * 우편, 팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함
- (직권 신청) 읍·면·동 담당 공무원이 직권 신청하는 경우 신청자의 동의를 받아 신청서 대리 작성 및 제출

● 신청권자

- 본인 신청이 원칙
- (전화 신청) 읍·면·동 담당자가 신청서를 대리작성하고 개인정보 조회에 대해 유선으로 동의를 받은 후, 제공기관 등이 현장방문 시 <서식 2> 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집·이용·제공 동의서를 서면으로 받도록 함
- 다만, 본인 신청이 어려운 경우 ①친족*, ②법정대리인, ③신청자의 이해관계인** (신청 대리자, <서식 1-1> 긴급돌봄 지원사업 신청 위임장 작성), ④담당 공무원이 직권 신청 가능
 - * 친족: 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척
 - ** 이해관계인: 후견인, 이웃(이·통장) 등 그 밖의 관계인

관련 서류

- <서식 1> 긴급돌봄 지원사업 신청서
- <서식 1-1> 긴급돌봄 지원사업 신청 위임장 및 대리 신청자의 신분증
 - ※ 담당 공무원이 신청하는 경우 제외
- <서식 2> 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집·이용·제공 동의서(이용자)
- 신청 당사자의 신분증
 - ※ 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명 서류
- <요건 확인자료> 진단서 등 관련 서류
 - ※ **요건 확인자료는 서비스 종료 이전까지 제출하면 되므로, 신청 시 서류를 구비하지 못한 경우라도 추후 추가제출 가능**

3. 서비스 접수 및 처리

◆ 읍·면·동 담당공무원은 신청자의 신청 사유, 소득, 유사중복 서비스 수혜여부 등 기본사실을 확인 후 접수하여 광역지원기관에 통보

● 읍·면·동 담당 공무원은 신청서류를 접수받아 행정정보공공이용시스템, 행복이음*, 시·군·구에서 제공한 유사중복 서비스 대상자 명단 자료 등을 조회하여 신청내용의 확인(대상자 신분 확인) 및 신청자의 유사중복 서비스 수혜여부를 확인

- 전화로 신청을 받은 경우, 담당 공무원이 신청서를 접수하는 시점을 '서비스 접수' 시점으로 봄

* 읍·면·동 복지업무 담당자는 대상자에 대한 정보조회 가능

● 신청자격에 부합하지 않는 경우

- 조회 결과 대상자가 중복서비스를 받고 있는 경우 및 적합하지 않은 사유로 신청한 경우는 서비스 이용대상이 아님을 즉시 안내(대면, 전화, 문자 등)하고, <서식 17> 신청접수 현황에 처리결과를 기록·보관 후 시·군·구에 제출(매주 또는 격주 제출)

〈유사중복사업 해당자〉

① 노인장기요양보험 수급자

* 노인장기요양보험 등급을 받은 경우라 하더라도, 현재 노인장기요양보험 서비스를 이용하고 있지 않은 경우라면 긴급돌봄 서비스를 이용할 수 있음

- 신청자가 노인장기요양보험 수급자지만 요양기관 폐업 등 특별한 사유로 서비스 공백이 발생해 긴급돌봄 서비스를 이용하기를 희망하는 경우라면 긴급돌봄실무위원회 심의 등을 통해 서비스 이용을 허용

② 일상돌봄 서비스 이용자

③ 가사·간병 방문지원사업 이용자

④ 장애인활동지원사업 이용자

⑤ 노인맞춤 돌봄서비스 중점돌봄군

⑥ 국가보훈부 보훈재가복지서비스 이용자

⑦ 재가 의료급여 시범사업 대상자

⑧ 기타 국가 및 지방자치단체(이하 '지자체')에서 시행하는 서비스 중 긴급돌봄서비스와 유사한 재가서비스를 이용 중인 자

※ ①~⑥은 행복이음을 통해 조회, 재가의료급여시범사업은 시·군·구 담당자가 한달에 한번 이상씩 읍·면·동에 대상자 정보 전송한 내역을 토대로 확인

* 기존에 행복이음 권한을 보유한 공무원에게 긴급돌봄 지원사업 신청자 자격 조회를 위한 권한 부여됨

〈유사중복사업 여부 판단시 유의사항〉

- ① 공적 돌봄서비스 신청 후 자격이 확정되기 전이거나
- ② 서비스 자격이 있더라도 서비스를 이용하지 않고 있는 자는 서비스 이용 가능

〈지자체 자체사업 유사중복 수혜여부 확인〉

- 시·군·구는 각 사업의 특성, 실질적 내용 등을 고려해 지자체 사업별 유사중복 여부를 사전에 정하여 해당 사업 대상자 명단을 읍면동에 송부
- 시·군·구에서 제공한 유사중복 서비스 대상자 명단 자료를 조회하여 확인
- 지자체 자체사업의 주기를 감안해, 대상자 변동이 있는 시기 등을 감안하여 대상자 명단을 주기적으로 공유할 수 있도록 추진

- 전화 및 팩스 등으로 신청한 경우는 전화 또는 문자를 통해 신청자격에 해당하지 않음을 〈서식 4〉 긴급돌봄 지원사업 이용 자격결정 통지서를 활용하여 안내하고 〈서식 17〉 신청접수 현황(읍·면·동)에 처리결과를 기록·보관 후 시·군·구에 제출(월별 제출)

〈부적격자 안내문자 예시(아래 내용은 예시로 변경 가능)〉

- 귀하께서 신청하신 ‘긴급돌봄 서비스’ 대상자 자격조회 결과, 이와 유사한 0000서비스를 이미 이용 중이신 것으로 확인되어 대상자 자격에 해당하지 않음을 안내드립니다. 관련하여 궁금한 사항은 000 행정복지센터 담당자 000(000-0000)으로 전화주시면 친절히 안내해드리겠습니다. 감사합니다.

● 신청자격에 부합하는 경우

- 조회 결과, 대상자가 중복서비스를 받고 있지 않는 경우 및 신청사유가 적합한 것으로 보이는 경우, 행정정보공공시스템을 활용해 건강보험료 납부정보를 통한 신청자의 소득 확인 후 시·도 사회서비스원으로 대상자 정보를 공문을 발송
- 신청자에는 향후 절차 및 접수가 완료되었음을 안내하고, 아래 표의 내용을 포함하여 고지하여야 함

〈 고지사항 〉

- ① 대상자 선정을 위한 조사의 목적으로 긴급돌봄 지원사업 수행기관(읍·면·동, 제공기관, 시·도 사회서비스원 등)에서 대상자 선정조사, 서비스 상담 등을 위해 신청자의 가정에 방문할 예정임을 안내하고, 이를 위해 수행기관에 인적사항 등 관련 정보를 제공할 예정임을 안내
 - 신청서상의 정보(이름, 생년월일 및 성별, 주소, 연락처 등) 제공하되 주민등록번호 뒷자리는 제공하지 않음
- ② 수집된 정보는 5년간 보유하며 해당 목적에 사용되지 않는다는 사실과 그 기간이 경과하면 파기됨을 안내.

- 시·도 사회서비스원에는 대상자가 제출한 서류와 정보를 공문으로 발송하고 신속히 처리되도록 시·군·구에 별도 연락하여야 함
- 전화 및 팩스 등으로 신청한 경우는 전화 또는 문자를 통해 접수가 완료되었음을 안내하고 시·도 사회서비스원으로 대상자 정보를 공문 발송

〈적격자 안내문자 예시(아래 내용은 예시로 변경 가능)〉

- 귀하께서 신청하신 '긴급돌봄 서비스' 신청 접수가 완료되었음을 안내드리며, 서비스 제공을 위해 시·도 사회서비스원(★지역별 체계에 따라 수정하여 안내)에서 대상자 선정을 진행하기 위해 연락드릴 예정입니다. 서비스 이용을 위해 수집된 정보는 서비스 제공 목적에만 활용 후 5년간 보관되며 이후 파기될 예정입니다. 더 궁금한 사항은 000 행정복지센터 담당자 000(000-0000)으로 전화주시면 친절히 안내해드리겠습니다. 감사합니다.

● 유의사항

- 접수된 건에 대해서는 시·도 사회서비스원에 즉시 전달하여 시·도 사회서비스원이 대상자에게 연락할 수 있도록 연계하고, 시·도 사회서비스원은 접수 시점부터 가급적 48시간 이내(공휴일 제외) 연락 또는 현장방문이 이루어지도록 하여야 함
- 대상자 기준에 부합하는 자로 정부 지원 없이 서비스 금액 전액을 본인이 부담하고 서비스 이용을 희망하는 경우, 별도 현장확인 없이 시·도 사회서비스원으로 이를 전달하고 적정 제공기관을 연계해 서비스를 이용할 수 있도록 처리

4. 대상자 발굴 및 추천

- 희망복지지원단, 명예사회복지공무원 및 복지업무 담당 공무원이 발굴한 위기가구로 시·군·구, 읍·면·동이 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 판단한 경우 긴급돌봄 서비스로 연계 가능
- 시·도 사회서비스원이 타 서비스 제공과정에서 긴급한 서비스 지원이 필요한 대상으로 발굴한 자에 대해서도 긴급돌봄 서비스로 연계 가능
- 관련 공무원 등의 발굴을 통해 연계된 대상자는 <서식 1> 긴급돌봄 지원사업 신청서, 신분증, <서식 2> 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자)로 신청 가능하며 현장방문 및 별도 구비서류 없이 <서식 1-2> 긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서를 시·군·구로 전송하여 즉시 대상자로 선정 가능
- 이 외에도 지역 내 주요 병원, 사회복지관 등과 대상자를 발굴하기 위한 협조체계를 구축하여야 하며

- 해당 지자체 또는 시·도 사회서비스원과 긴급돌봄 제공을 위한 협약 등을 체결한 기관의 경우, 해당 기관의 업무 담당자 추천 역시 복지 공무원의 추천에 준하는 것으로 하여 추가 현장방문 및 별도 요건확인 서류 없이 추천서만으로 대상자로 선정 가능

관련 서류

- <서식 1> 긴급돌봄 지원사업 신청서
- <서식 1-1> 긴급돌봄 지원사업 신청 위임장 및 대리 신청자의 신분증
※ 담당 공무원이 신청하는 경우 제외
- <서식 1-2> 긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서
- <서식 2> 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집·이용·제공 동의서
- 신청 당사자의 신분증
※ 주민등록증, 여권, 운전면허증, 국가유공자증 등 국가기관이나 지방자치단체가 발행한 신분증명 서류
- <요건 확인자료> 진단서 등 관련 서류

3 대상자 선정조사 (현장방문 및 필요도 확인)

- ◆ 대상자 등의 신청에 대해서는 신청 후 48시간 이내(공휴일 제외)에 선정조사를 위한 현장방문을 실시하도록 하고 조사 결과를 토대로 대상자 선정 여부 결정
- ◆ 지자체 추천 등을 통해 이미 대상자 확인이 이루어진 경우, 대상자 자격에 부합하는 자 중 전액 본인 부담으로 이용을 희망하는 경우, 현장방문 없이 대상자로 선정 가능하므로 현장방문을 통해 선정조사 대신 서비스 제공계획을 수립하도록 함
- ◆ 대상자가 발굴 및 추천된 경우는 대상자 선정조사 없이 <서식 1-2> 긴급돌봄 지원사업 대상자 근거로 추가 현장방문 없이 대상자로 즉시 결정

1. 조사 개요

● 수행목적

- 신청자(대상자)에 대한 현장 방문을 통해 대상자의 서비스 필요도 등을 평가해 대상자 선정으로 이어지도록 하고, 가능한 경우 서비스 제공계획을 함께 수립해 신속히 서비스가 제공될 수 있도록 실시

● 수행주체

- 신청자(대상자) 거주지역의 읍·면·동 행정복지센터 사회복지공무원, 서비스 제공기관의 사회복지사 및 중간관리자 이상, 시·도 사회서비스원의 긴급돌봄 지원사업 담당자 등은 서비스 신청자(대상자)의 가정을 방문해 대상자 선정조사 실시

* 신청자(대상자) 현장방문은 가급적 서비스 제공기관 또는 읍·면·동이 수행하되 지역 상황에 따라 시·도 사회서비스원이 수행하는 것이 보다 적합한 경우에는 시·도 사회서비스원에서 수행 (지역상황에 맞춰 지역별로 추진체계를 달리할 수 있음)

● 조사시기

- 서비스 신청 접수가 완료된 후 '48시간 이내'에 대상자 선정조사 및 서비스 제공계획이 수립될 수 있도록 노력하여야 함
- 다만, 휴일 또는 신청자의 사정((예) 병원 방문) 등 예외적인 경우 48시간 이상 소요 되는 것을 허용함

● 조사방법

- 신청자(대상자)의 가정에 현장 방문을 실시하기 전 신청자에게 사전에 연락하여 방문 일정을 조율
- 원칙적으로 서비스 신청자(대상자)의 가정을 방문, <서식 3> 긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표를 활용하여 대면으로 요구도 평가표를 통해 조사
- 신청자(대상자) 선정조사는 원칙적으로 2인 1조로 방문하되, 불가피한 경우에 한해 1인이 방문하도록 함
 - * 현장방문을 위한 인력에는 중간관리자 등 사회복지사가 최소 1명 이상 포함되어야 함
 - ** 특히, 알코올중독자 등 안전문제가 우려되는 대상 등의 경우에는 반드시 2인 1조로 현장 방문이 이루어질 수 있도록 하여야 함
- 신청자(대상자) 선정조사 결과를 바탕으로 선정 여부가 결정될 예정이며 결정되는 대로 그 결과를 안내할 예정임을 안내

● 유의사항

- 현장방문 시, 정중하고 친근하게 인사하여야 하며, 조사자의 신분증을 제시하면서 수행기관명, 이름, 조사목적 등을 밝히고 조사를 시작하여야 함
- 신청자(대상자)와의 라포 형성을 위해 조사 시 점수집계 등을 병행하는 것을 지양하고 조사가 종료된 후 별도 장소에서 실시
- 신청자(대상자) 자택 방문 시, 부재중일 경우 출입문에 메모 등 부착 시에는 개인정보가 누출되지 않도록 유의하여야 함

2. 조사 내용

- 긴급돌봄 서비스를 이용할 수 있는 대상자는 긴급하고 일시적인 돌봄 서비스 지원이 필요한 자로 ①긴급성 및 ②돌봄 필요성, ③보충성 요건을 갖출 것을 요하고 있음
- 현장 방문은 대상자 선정과정에서 긴급한 돌봄 필요(①, ② 요건)가 있는지 등을 확인하기 위한 절차로 <서식 3> 긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표'를 활용해 대상자에 해당하는지와 함께 제공인력이 서비스 제공시 필요한 사항에 대해 파악하는 용도로 사용됨

- 요구도 평가표 작성방법을 충분히 숙지한 후 작성하고 당사자가 보지 않는 곳에서 점수를 집계하여 조사를 마무리

관련 서류

〈서식 3〉 긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표

3. 선정 기준

- 지원 필요도를 아래 표 기준에 따라 ‘상’, ‘중’, ‘하’로 평가
 - ‘상’으로 판단 시 대상자로 선정 가능
 - ‘중’으로 판단되나 이용 대상으로 선정될 필요성이 있다고 판단되는 경우 긴급돌봄실무 위원회를 개최하여 승인 요청
 - ‘하’로 판단 시 ‘지원 불필요’ 결정

요구도 평가표 점수	14점 이상	6점 이상	6점 미만
평가결과	상	중	하

4. 즉시 개입 또는 타 서비스 연계

- 즉시 개입 및 서비스 제공
 - 현장방문 결과, 즉시 개입이 필요하다고 판단되는 경우, 시·도 사회서비스원에 이를 보고하고 대상자 선정 및 서비스 제공계획 수립 전부터 서비스를 제공하고 긴급돌봄 실무위원회에 사후 보고할 수 있음

※ 즉시 개입이 필요한 경우

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

- 타 서비스 연계

- 현장 방문 및 상담결과 긴급돌봄 서비스가 필요한 대상은 아니나 유사한 타 서비스 (노인맞춤돌봄, 장애인활동지원, 의료급여 사례관리 등)로 연계하는 것이 적절하다고 판단되는 경우 시·도 사회서비스원에 이를 보고하고 시·도 사회서비스원이 시·군·구에 해당 건을 보고하도록 함

관련 서류

○ 〈서식 3〉 긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표

4 대상자 결정 및 통지

- ◆ 읍·면·동과 제공기관에서는 현장방문으로 요구도 평가를 실시한 경우 등 대상자에 대한 확인을 완료한 경우 해당 내용을 시·도 사회서비스원으로 전달하여야 함
- ◆ 시·도 사회서비스원은 대상자 결정과 관련해 제출받은 결과를 정리하여 대상자로 선정이 필요한 경우 관련 서류 일체를 근거로 시·군·구에 대상자 선정 승인을 요청하여야 함
- ◆ 신속한 서비스 제공을 위해 시·도 사회서비스원에서 우선 선정 후 시·군·구에서 승인하는 등 절차 간소화 가능하며, 해당 내용은 사업계획에 포함시켜야 함

● 대상자 승인 요청

- (수행주체) 시·도 사회서비스원 담당자
- (요청내용) 제공기관이 요구도 평가를 실시한 경우 요구도 평가 결과를 시·도 사회서비스원에 제출하고 시·도 사회서비스원은 이를 토대로 대상자 여부 조사결과를 정리해 시·군·구로 승인을 요청
 - * 읍·면·동에서 대상자 선정조사를 나간 경우, 담당 공무원은 시·군·구와 시·도 사회서비스원에 조사 결과를 전송
 - ** 요구도 평가 결과, 대상자에 해당하지 않지만, 긴급돌봄실무위원회를 통해 예외적으로 서비스 제공이 필요하다고 판단되는 경우 서비스 제공계획을 수립하여 시·군·구에 승인 요청 할 수 있음

● 대상자 결정(승인)

- (수행주체) 시·군·구 담당공무원
- (내용) 담당공무원은 요구도 평가 결과 및 관련 서류 등을 토대로 대상자 결정 처리
 - * 고난이도 사례, 예외적 지원 필요 사례의 경우 긴급돌봄실무위원회를 개최하여 논의를 거쳐 승인

● 결정 통지

- (수행주체) 시·군·구 담당공무원
- (내용) 시·군·구 담당공무원은 대상자 선정결과를 신청자(대상자)에게 전화 또는 문자로 통지하고, <서식 4> 긴급돌봄 지원사업 이용 자격 결정 통지서를 우편 등으로 대상자에게 전달 및 시·도 사회서비스원에 공문으로 통지
 - * 반려 시 반려 사유를 구체적으로 기재하여 통지

● 대상자에 안내하여야 하는 내용

- 선정된 대상자에게는 서비스 제공계획 수립, 서비스 제공 동의서 등 서비스 제공에 필요한 관련 절차 안내

- 서비스 부적격 대상자에게는 부적격 통지 및 이의신청 절차 안내

관련 서류

- <서식 4> 긴급돌봄 지원사업 이용 자격결정 통지서
- <서식 4-1> 긴급돌봄 지원사업 이용안내문
- <서식 9> 이의신청서
- <서식 10> 긴급돌봄 지원사업 대상자 심의서

5 서비스 제공계획 수립

- (수행주체) 시·도 사회서비스원, 제공기관의 장 또는 관리책임자(사회복지사, 의료인, 요양보호사 자격 취득 후 2년 이상 요양보호사 업무 경력자)
- (수행방법) 긴급한 돌봄공백에 대응하여 즉시 지원이 가능하도록 가능한 한 번의 현장 방문으로 대상자 확인 및 서비스 제공계획 수립을 동시 진행
 - * 현장방문 없이 대상으로 선정되었거나, 현장방문 시 서비스 제공계획을 수립하지 못한 경우는 별도 방문을 통해 서비스 제공계획을 수립

● 서비스 제공계획 수립 대상

- 이용 대상으로 결정된 자에 대해 제공계획을 수립할 수 있으며 신속한 서비스 제공을 위해 시군구의 대상자 결정이 완료되기 전이라도 아래와 같이 대상으로 결정될 것이 명확한 경우, 서비스 제공계획 수립이 가능함

- ① 요구도 평가도에서 '상'으로 판단된 자
(현장방문 과정에서 즉시 서비스 제공계획 수립)
- ② 복지사각지대 발굴 대상자 또는 타 제도에서 서비스 연계된 자

- (내용) 서비스 신청자(대상자)의 가정방문을 통해 이용자의 요구도를 평가한 후 서비스 제공 일정, 제공 가능 시간 등을 파악하여 서비스 제공계획을 수립

관련 서류

- <서식 5> 긴급돌봄 지원사업 제공계획서

- 서비스 제공계획 수립 중 ①'30일 이내, 72시간' 서비스만으로는 부족할 것으로 판단되는 경우 또는 ②'고난이도 사례 대상자' 판단되는 경우 긴급돌봄실무위원회에 회부(참고: 제공인력 2인 파견 등 고난이도 사례에 관한 사항, p31)

- 서비스 제공인력의 업무시간, 이동거리, 서비스 제공 소요예상 시간 등을 고려하되 단기(30일 내)에 제공되는 서비스라는 점을 감안하여 서비스 제공기간 동안 제공인력이 교체되지 않도록 계획 수립

● 상담방법

- 요구도 평가 결과 대상자인 경우, 그 즉시 제공계획을 수립하도록 하며, 즉시 제공계획 수립이 어려운 경우에도 원칙적으로 대면으로 서비스 제공계획 수립 (불가피한 경우 유선 등으로 제공계획 수립)
- 보다 원활한 서비스 제공을 위해 대상자의 주요 욕구를 파악하여 서비스 제공계획에 포함시키도록 함

● 안내사항

- 서비스 제공 일정, 소득 수준에 따른 본인부담 금액을 필수적으로 안내하고, 최종 결정된 내용으로 서비스 일정표를 포함한 서비스 제공계획서 제공
- 서비스 이용 시작 전까지 일시금으로 본인부담금 전액에 대한 납부를 원칙으로, 긴급한 필요성이 있는 등 예외적인 경우에 한해 서비스 이용을 마치기 전까지 본인부담금을 납부할 수 있도록 안내

관련 서류

- <서식 5> 긴급돌봄 지원사업 제공계획서
- <서식 5-1> 서비스 제공·이용 계약서
- <서식 10> 긴급돌봄 지원사업 대상자 심의서

< 참고: 제공인력 2인 파견 등 고난이도 사례에 관한 사항('24년 한정 시범 적용) >

□ 개요

- 제공인력 1인이 감당하기 어려운 사례에 대하여 시범적으로 정부지원금을 추가 지급하여 ①2인 1조 파견 및 ②1인 파견시 가산 수가 지급 허용

□ 지원 요건

- 이용자가 제공인력 위협 및 성희롱 등 전력이 있는 경우, 알코올 중독 등 타인에게 위해를 가할 수 있는 정신질환자인 경우 등 제공인력 1인이 감당하기 어려운 **고난이도 사례**로 긴급돌봄실무위원회를 통해 승인된 경우
 - 제공기관 → 시·도 사회서비스원에 특정 이용자에게 대한 2인 파견 허용 요청 및 긴급돌봄 실무위원회를 통한 승인 필요
 - * 긴급돌봄실무위원회가 인정하는 경우 외에는 2인 지원이 불가능하며 제공기관이 이유없이 제공인력 1인의 서비스 제공을 거부하는 경우 지정 취소를 검토해야 함

□ 추가 지원금액 및 본인부담

○ 추가 지원금액: 서비스 이용 단가(회당)의 30%~50%를 정부 지원

	1인 제공	고난이도 사례	
		1인 제공(30%)	2인 제공(50%)
일 3시간 서비스 이용 기준 단가	54,000	70,200	81,000

* (예시) 2인이 하루 3시간의 서비스를 제공하는 경우, 2인에 대해 총 81,000원(5만 4천원 + 2만 7천원)이 지급되며 **그 중 2만 7천원에 대해서는 정부가 지원**
 - 5만 4천원은 소득 수준에 따라 본인부담 및 정부지원 부과

○ 추가금액에 대한 본인부담: 없음

※ 개인별 소득수준에 따른 정부지원금, 본인부담금 차이와 무관히 추가 지원금액은 동일 (이용시간별 단가의 30%, 50%)

□ 제공 방법

○ 추가지원금 교부방법: 시·도 사회서비스원 → 제공기관

- 제공기관의 신청으로 월별 정산
- 추가지원금 교부 증빙을 위한 인력 A, B의 근무 내용은 <서식 6> 긴급돌봄 지원사업 제공기록지 또는 맞춤형장 어플 내 업무일지에 작성하여 관리·제출

6 서비스 계약

●● (수행주체) 이용자 또는 대리인(‘가족’ 등)과 서비스 제공기관

●● 계약 절차

- 서비스 이용자를 “이용자”로, 제공기관을 “제공기관”으로 계약서 작성
- 계약 시 이용자별 <서식 5> 긴급돌봄 지원사업 제공계획서의 제공계획을 바탕으로 <서식 5-1> 서비스 제공·이용 계약서 제공
- 제공기관은 계약 사항을 5년간 보관

●● (주요 계약 내용) <서식 5-1> 서비스 제공·이용 계약서 활용

- 서비스 제공내용, 계약기간, 서비스 비용(본인부담금 포함) 및 지급 방법
- 손해배상책임, 통지사항 및 개인정보보호 의무 등
- 계약 효력 정지 및 취소: 서비스 이용자 및 제공인력에 대한 성추행 등 쌍방간 부당·부정 시 계약 취소

관련 서류

- <서식 5> 긴급돌봄 지원사업 제공계획서
- <서식 5-1> 서비스 제공·이용 계약서

〈 참고: 서비스 가격에 관련한 사항 〉

1. 서비스 단가

- 단가 책정 근거: 장기요양 방문요양 서비스와 서비스 내용이 유사하여 **노인장기요양보험 단가(방문급여)**에 준해 서비스 가격을 책정
 - * ①「노인복지법」제39조의 2에 따른 요양보호사 자격증 소지자 또는 ②「장애인활동지원에 관한 법률」제27조에 따라 활동지원사 교육기관에서 교육과정을 수료하고, 장애인활동지원사로 1년 이상의 경력을 지닌 자
 - 〈참고: 제3장〉 제공인력의 기준과 관련해 농어촌 지역 등 제공인력 확보가 어려운 지역에 한해서 제공인력 기준 완화 적용 가능

〈 긴급돌봄 시간당 단가 〉

(단위:원)

0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간
이용불가	24,000	33,000	41,000	48,000	54,000	61,000	67,000
4.5시간	5시간	5.5시간	6시간	6.5시간	7시간	7.5시간	8시간
75,000	84,000	91,000	100,000	108,000	115,000	121,000	134,000

- 지급기준: **1일 최대 8시간** 이용 가능하며, 서비스가 8시간 이상 제공되는 경우에도 **비용은 8시간까지만 지급됨**
 - **30분만 이용은 불가, 1시간 이상부터는 30분 단위 이용 가능**
 - * (예) 30분~45분 미만: 30분으로 산정
45분 이상~1시간 15분 미만: 1시간으로 산정됨
- **가산수가**
 - **통상적인 업무 시간(평일 09:00~18:00) 외 야간(통상적인 업무시간 외), 휴일에 대해서는 지자체별로 기준을 마련해 가산 수가(30분당 1,500원 내외)를 받을 수 있으며, 이는 이용자가 부담*(이용자에 사전 안내 필요)**
 - * 다만, 본인부담 면제대상자에 대한 가산 수가 부과여부는 지역 자원 등을 감안해 지자체별로 달리 결정할 수 있음
 - **고난이도 사례*에 대해서는 긴급돌봄실무위원회 심의를 거쳐 ①1인의 제공인력이 서비스를 제공하거나, ②2인의 제공인력이 서비스를 지원하는 경우는 서비스 금액의 각각 30%~50%를 가산 지급할 수 있음** (가산된 금액에는 본인부담 미적용)
 - * 중증 질환을 앓고 있거나, 정신질환 및 알콜중독 등을 함께 앓고 있는 경우, 일상생활 수행에서 전적으로 다른사람의 도움이 필요한 경우, 돌봐야 할 다른 가족이 있는 경우 등으로 **제공인력 1인만으로는 서비스 제공에 어려움이 있는 경우를 의미하며** 현장확인 및 긴급돌봄 실무위원회를 통해 결정

2. 본인부담금

- 기본원칙: 수급자-차상위는 면제, 기준 중위소득 160% 초과자는 전액 본인부담
 - 사업 수행 지역별 사전에 제출한 소득 구간 및 본인부담 비율에 따라 본인부담금을 책정하되,
 - 사업의 시범사업적 성격을 감안하여 추진과정에서 이용자 추이 등을 모니터링하며 추후 본인부담 비율을 변경할 수 있음
- 기준중위소득 판단: 해당 가구의 건강보험료 기준을 활용해 판단(2024년 지역사회서비스 투자사업 안내(지침) 준용)
 - * <참고 2> 지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표
- 본인부담금은 서비스 제공계획에 따른 시간당 수가 및 본인부담률에 따라 책정되며, **가급적 서비스 시작 전까지 일시금으로 납입해야 함**
 - 단, 서비스 제공이 종결된 이후, 제공기관 및 이용자 간 사전 협의된 미이용 시간이 있는 경우 해당 부분의 본인부담금에 대해서는 환급하도록 함
 - ※ 서비스 당일 이루어진 일방적 취소 및 약속 미이행 등에 대해서는 본인부담금 환급 의무가 없으며, 예약 부도에 따른 비용 처리는 지자체 자체 기준에 따라 달리할 수 있음
- 서비스 제공량을 모두 이용한 이후 긴급돌봄실무위원회에 따라 추가지원 대상으로 결정된 경우, **추가 서비스 시작 전 본인부담금의 일시납 필요**
 - 긴급돌봄실무위원회에 따른 추가지원 대상자가 아니더라도, 본인부담 100%로 추가적 서비스를 이용할 수 있음 (이용자와 제공기관 간 자체적 계약에 따름)
- 본인부담 납부 의무
 - 납부원칙: 대상자는 가급적 서비스 이용 전, 서비스 가격의 본인부담금을 제공기관에 직접 납부하여야 함
 - 이용자의 본인부담금을 제공기관이 대납하는 경우 제공기관의 본인부담금 미징수로 간주하고, 본인부담금은 명시된 금액과 다르게 납부받을 수 없음
- 결제방식: 제공기관에 계좌, 현금, 카드 납부
 - * <서식16> 본인부담금 영수증 발급
- 제공기관의 본인부담금 환급
 - 원칙: 대상자의 서비스 이용 중단 또는 서비스 미제공분 발생시 환급
 - 환급범위: 서비스 이용 중단 후 서비스 미제공분에 대해 환급
 - (예외) 대상자가 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우, 제공기관은 해당 서비스의 회당 본인부담금을 환급하지 않을 수 있음
 - ※ 무단결석 기준: 사회 통념에 따라 대상자와 제공기관의 서비스 제공 계약서 상에 명시된 **서비스 이용일 전날까지** 제공인력(또는 제공기관)에게 통보하지 않고 무단으로 서비스를 이용하지 않은 경우

7 서비스 제공

- (수행주체) 서비스 제공인력
- (내용) 일정 자격을 갖춘 제공인력이 대상자의 가정을 방문해 기본적 돌봄(신체활동 지원 등), 가사·이동지원 서비스 제공

Ⅰ 서비스의 주요 내용 Ⅰ

	서비스 내용
재가 돌봄	목욕 등 신체청결, 옷 갈아입히기 등 몸단장 식사도움, 체위변경 등 신체 수발지원 및 건강지원
가사 지원	청소, 설거지, 식사 준비 등 가정 내 일상생활을 위한 가정환경 마련 - 청소: 가구 내 방, 거실, 주방, 화장실 한정 청소 및 쓰레기 배출과 주거 공간 내부 정리 - 세탁: 세탁 및 세탁물 수거(다림질 제외) - 식사준비: 식재료 준비와 설거지, 밥하기, 기본 국반찬하기 등
이동 지원	장보기, 은행 방문 등 외출 시 동행하여 이동 지원 및 업무보조 등 제공

* 지역별로 서비스 내용은 일부 달리하여 제공 가능

(예시: 시·도별로 식사 준비를 위한 장보기가 필요한 경우 이를 포함하여 제공 가능)

- (지원 기간) 한시성이 특징인 만큼 서비스 시작 시부터 30일 내 서비스 이용을 마치도록 하고, 지원이 종료되면 동일한 위기상황을 사유로 다시 지원은 불가

* 예외적으로 1달 추가지원 시, 추가지원 시부터 30일 내 서비스 종료 권장

- 새로운 사유 발생 시, 연간 1회에 한해 다시 지원 가능

- (지원 시간) 최대 '월 72시간(30일 이내)'의 범위 내에서 지원하고, 72시간 한도 내에서 개인의 선택에 따라 희망하는 시간을 부여

- 1회 방문에 따른 제공시간은 지원한도 내 개인의 필요에 따라 선택하되 하루 최대 8시간까지 제공가능하도록 함

- 예외적으로 지자체장이 인정하는 경우('실무위원회' 심의) 1달(월 72시간) 추가지원 또는 월 144시간(최대 1달) 가능

- (제공원칙) 긴급돌봄 서비스의 특성을 반영해 신청 시점부터 주말, 공휴일을 제외한 5일 이내 신속한 지원이 이루어지도록 추진

- (서비스 제공기록) 제공인력은 서비스 제공계획에 따라 서비스를 제공하고, **맞춤광장** 어플을 이용해 서비스의 시작과 종료시간, 제공실적 등을 기록하고 <서식 6> 긴급돌봄 지원사업 제공기록지 또는 **맞춤광장 어플 내 업무일지**를 작성

- 서비스 제공과정 등에서 서비스 연계가 필요한 경우 담당 공무원에 요청
- 서비스 대상자에 대한 특이사항 발생 시 시·도 사회서비스원에 즉시 보고

관련 서류

- <서식 6> 긴급돌봄 지원사업 제공기록지

- **이용자 사정에 따른 서비스 중지**

- (서비스 중지 사유) 거주지 이전, 입원 등 장기간 부재, 서비스 제공자를 향한 언어 및 신체적 폭력 등을 행하거나 이에 준하여 서비스 제공이 어려운 경우, 그 외 기타의 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
- (내용) 제공기관은 이용자 사정에 따라 서비스 제공 중지가 필요한 경우 시·도 사회서비스원에 보고하고, 시·도 사회서비스원은 대상자에게 <서식 7> 긴급돌봄 지원사업 이용 중지 신청서 징구
- (중지 기간) 1개월 이상의 기간 동안 서비스 중지가 필요한 경우엔 서비스 종결처리하고 1개월 이내의 기간동안 서비스 중지가 필요한 경우 서비스 제공을 중단하되 대상자 자격은 유지되도록 함

관련 서류

- <서식 7> 긴급돌봄 지원사업 이용 중지 신청서

8 서비스 종결

- (수행주체) 제공기관
- (대상) 서비스 제공기간이 종료되었거나 서비스 제공받기를 거부하는 대상자, 서비스 제공 자격을 상실한 자 또는 사망으로 자동 종결된 자

* 타 서비스 대기 중인 긴급돌봄 이용자가 긴급돌봄 제공기간 중에 타 서비스를 제공받을 수 있게 된 경우에는 타 서비스를 제공받기 하루 전에 긴급돌봄 제공 중지 후 서비스 종결처리

예시 '24. 6. 5.부터 노인장기요양보험 서비스를 이용하는 경우 긴급돌봄은 '24. 6. 4.까지만 지원

< 종결처리 방법 >

- 서비스 제공기간 종료: 서비스 연장 또는 타 서비스로의 연계 필요성 평가 후 종결
- 제공 거부: 대상자 사정에 따른 중지인지, 종결인지 확인 후 처리
- 제공자격 상실: 대상자에 통보 후 종결처리
- 사망: 자동 종결

● 절차

① 서비스 결과보고

- (수행주체) 제공기관
- (내용) 서비스 제공기간이 종료되면 제공기관은 <서식 11> 긴급돌봄 지원사업 결과보고서를 시·도 사회서비스원으로 송부

② 종결여부 평가

- (수행주체) 시·도 사회서비스원
- (수행내용) 긴급돌봄실무위원회를 통해 서비스 연장 필요 여부 및 타 서비스*로의 연계 필요성 등을 평가, 평가 결과를 시·군·구에 공문으로 송부

* 노인장기요양, 장애인활동지원, 노인맞춤돌봄, 일상돌봄, 가사간병지원, 재가의료급여시범사업, 지역 자체 서비스 등

③ 서비스 종결

- (수행주체) 시·군·구 담당 공무원
- (수행내용) 평가 결과에 따라 종결 승인 또는 서비스 연계 처리하고, 대상자에게 종결 또는 서비스 연계 결정을 전화/문자/서면 통지

관련 서류

- <서식 11> 긴급돌봄 지원사업 결과보고서

9 서비스 모니터링

- (수행주체) 제공기관의 중간관리자 이상
- (수행주기) 서비스 제공기간 내 1회
- (모니터링 내용) 제공기관은 제공인력의 서비스 제공기록지 작성 내용 및 서비스 제공 현황을 관리
- (결과 활용) 서비스 과정의 문제점, 개선사항 등 전반에 대한 모니터링 및 이용자 피드백을 통해 원활한 서비스 제공과 서비스 품질 향상에 활용

관련 서류

- <서식 8> 서비스 제공 모니터링 기록지

10 이의 신청

- (이의신청 내용) 대상자 선정 결과, 서비스 종결 등에 대해 이의가 있는 경우
- (수행주체) 서비스 신청자 및 대상자
- (이의신청 기한) 시·군·구의 결정 결과를 통지받은 날로부터 90일 이내
- (이의신청 방법) <서식 9> (이용자) 이의신청서 작성하여 시·군·구청에 제출
- (처리) 이의신청을 접수받은 시·군·구 담당 공무원은 수행기관에 대상자 선정조사, 서비스 제공계획 수립 등을 재실시하도록 요청할 수 있으며, 긴급돌봄실무위원회를 통해 결정
- (결과통보) 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 결정하고, 그 결과를 이의신청인에게 지체 없이 통지

관련 서류

- <서식 9> (이용자) 이의신청서



제3장 긴급돌봄 지원사업 관리

- I. 서비스 제공권역 설정
- II. 광역지원기관의 지정·운영
- III. 서비스 제공기관 운영·관리
- IV. 제공인력 관리
- V. 모니터링



I 서비스 제공권역 설정

- ✔ 시·도는 지역 내 인프라 등을 고려하여 긴급돌봄 지원사업 권역을 설정하고 권역별 제공기관을 지정하도록 함
- 가급적 시·군·구를 1개 권역으로 하고 권역별 2개 이상의 제공기관을 확보하도록 하되 인구수 및 제공기관과의 거리 등 상황에 따라 권역을 조정하여 운영 가능 (2개 시·군·구를 하나의 권역으로 묶는 등 탄력적 운영)
- 시·도는 사업계획 설정 시 시·군·구별(또는 권역별) 수행기관 현황을 파악하여 보건복지부에 보고
- 시·도는 권역 수 및 권역별 제공기관 수 변경 등이 필요할 경우 공문을 통해 복지부에 사전 협의를 요청해야 함

II 광역지원기관의 지정·운영

☑️ 광역지원기관의 지정

- 시·도는 사업을 수행하기 위해 광역지원기관을 지정하여야 하며 시·도 사회서비스원이 있는 지역은 시·도 사회서비스원을 광역지원기관으로 정하고 사업을 수행해야 함
 - 시·도 사회서비스원이 없는 지역은 관내 비영리법인 및 사회복지법인 등 별도 기관을 광역지원기관으로 지정하여 운영 가능
- 광역지원기관은 긴급돌봄 지원사업 업무를 위탁 수행하며 관련 공문 또는 협약 체결 등의 방식으로 위탁하도록 함
- 정책변경, 위탁계약의 미이행, 업무수행 결과 평가 등을 고려할 때 지속적 사업수행이 곤란하다고 판단되는 경우 위탁 해지 가능

☑️ 광역지원기관의 운영

- 광역지원기관은 긴급돌봄 지원사업 업무를 위탁 수행하기에 적합한 인력 및 조직을 갖추어야 함
- 광역지원기관 역할을 수행하기 위해 전담 조직(‘긴급돌봄지원팀’ 등)을 갖추고, 중간관리자를 포함해 3인 이상의 인력을 확보하여 업무를 수행하여야 함
- 인력 구성에 있어 기존 인력을 활용하고, **추가인력 확보가 필요한 경우 재원을 활용해 1인을 신규 채용할 수 있으며 2인 이상을 신규 채용하고자 하는 경우 보건복지부와의 협의를 거쳐 채용하도록 함**
- 예산편성 및 집행과 관련한 사항은 관련 법령 및 사업지침에서 정한 바에 따라 투명하게 관리하여야 하여 예산편성 후 해당 시·도의 승인 이후 집행
 - ※ 「보조금 관리에 관한 법률」(이하 「보조금법」), 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙」 등

III 서비스 제공기관 운영·관리

1 제공기관 지정

☑ 개요

- 기관 간 경쟁, 민간의 창의성을 활용한 고품질 서비스 제공을 위해 권역 내에서 안정적으로 서비스를 제공할 수 있는 기관을 확보할 수 있도록 **사회서비스원 종합재가센터와 함께 민간 제공기관지정을 통해 서비스 제공기관을 확보**
- 해당 시·도 사회서비스원에 소속된 **종합재가센터는 별도의 지정절차 없이 제공기관으로** 활동할 수 있으며 **민간이 수행하기 어려운 고난이도 사례 및 즉시 지원이 필요한 사례 등에 대해 우선적으로 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 함**

☑ 법적근거

- 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제11조 제1항 및 제2항

제11조(사업의 우선위탁) ① 국가 또는 지방자치단체는 사회서비스 사업을 위탁하는 경우 공개경쟁의 방법을 통하여 해당 사업을 위탁하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 국가 또는 지방자치단체는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사회서비스 제공기관의 운영 또는 사업에 대하여 시·도 사회서비스원에 우선하여 위탁할 수 있다.

1. 민간이 참여하기 어렵거나 공급이 부족한 분야에 신규로 설립하는 사회서비스 제공기관
2. 사회서비스를 받는 자나 사회서비스 종사자에 대한 폭력·성폭력 등 대통령령으로 정하는 위법행위로 임직원이 금고 이상의 형을 선고받은 사회서비스 제공기관

3호 생략

☑ 제공기관 지정 기본방향

- ① 지역에서 자체적 절차(공모, 직권 지정, 업무협약 등)를 마련하여 지정 추진
 - ※ <참고: 제공기관 공모 절차 예시(46p)>
- ② 아래 <참고: 재가방문서비스 기관 등록 요건>에 따라 제공기관 등록 요건을 갖춘 기관 중 우수한 서비스 제공계획 및 역량을 확보한 기관을 지정
 - 유사 서비스 제공실적이 있고 성과가 우수한 기관은 우선 지정 가능하며, 사업추진 의지가 높은 기관을 지정하도록 함(단, 공모 당시 결격사유가 없는 기관 선정)

〈참고: 재가방문서비스 기관 등록 요건〉

1) 시설 기준

- (시설 기준) 사업 수행에 필요한 사무실 공간을 갖춘 시설
- (장비 기준) 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품을 갖춘 시설

2) 인력 배치 및 자격 기준

- (제공기관의 장) 1명
 - * 사회복지서비스원 종합재가센터의 경우 제공기관장 배치 제외
 - (관리책임자) 1명
 - (제공인력) 10명 이상(농어촌지역*의 경우 3명 이상)
 - * 농어촌지역: 「지방자치법」 제2조제1항제2호에 따른 시·군 지역 중 읍·면은 전 지역, 동은 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역
 - 제공기관의 장은 관리책임자를 겸직할 수 있으며, 별도의 제공인력을 배치하여야 함
- 예시** 제공기관 등록 시 제공기관의 장 1명, 서비스별 제공인력 10명 이상 배치

3) 기관장 및 관리책임자 자격 기준

- 가) 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 자격증 소지자 또는 「의료법」 제2조에 따른 의료인의 자격을 취득한 자
- 나) 「노인복지법」에 따른 요양보호사로서 자격을 취득한 후 2년 이상 요양보호사 업무를 한 경력이 있는 사람

4) 제공인력 자격 기준

- ① 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자
- ② 활동지원사로서 장애인에게 직접 서비스를 제공한 지 1년 이상인 자
- * 다만, 제공인력의 기준과 관련해 시·군·구 지역 등 제공인력 확보가 어려운 지역에 한해 제공인력 기준 완화 적용 가능

5) 제공자 결격사유

- 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 또는 법인의 경우로서 임원 중 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람은 제공자로 등록 불가
 - ① 피성년후견인 또는 피한정후견인
 - ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - ③ 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
 - ④ 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - ⑤ 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - ⑥ 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
 - ⑦ 이 법에 따라 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람

□ 유사 서비스 제공실적이 있고 성과가 우수한 기관

- 장기요양 통합재가센터, 지자체 및 비영리법인이 설립한 기관 등

예시 노인장기요양보험법에 따라 방문요양 요양급여를 제공하는 장기요양기관은 요건을 충족하는 것으로 봄

- 관련 평가에서 우수한 등급을 받은 기관인 경우 우선 지정

예시 장기요양기관 평가 결과 B등급(‘우수’)이상, 장애인활동지원기관 평가결과 ‘우수’ 이상을 받은 기관은 우선 지정 가능

□ (예외) 방문요양시설 시설장의 긴급돌봄 지원사업 제공기관장 겸임 규정

- 방문요양시설 시설장은 방문요양 업무를 위해 상근하는 것이 원칙이지만, 긴급돌봄 지원사업의 시범사업적 성격을 고려하여 예외적으로 겸임을 허용.

다만, 기존에 일상돌봄 서비스 제공기관장을 겸임 중인 방문요양시설 시설장은 긴급돌봄 지원사업의 제공기관장 겸임이 불가능함

	방문요양시설 시설장	일상돌봄 제공기관장	긴급돌봄 제공기관장
긴급돌봄 제공기관장 겸임 가능 여부	○	×	가능
	×	○	가능
	○	○	불가능

③ 이용자의 서비스 접근성 보장 및 선택권 확보, 기관 간 경쟁을 통한 고품질 서비스 제공여건 조성을 위해 시·도 내 권역을 설정하고, 권역별 2개 이상의 기관을 지정

※ 하나의 법인에서 다른 권역에 각각 다른 시설로 지정 가능

예시 시·도 내 A시설과 B시설을 운영하는 ○○법인이 (가)권역에 A시설, (나)권역에 B시설로 공모에 참여하려는 경우 ⇒ 가능

☑ (지정 주체) 시·도지사

● 지정 절차에 대해서는 시·도 사회서비스원에 위임할 수 있으나 지정 주체는 시·도지사가 되어야 함

예시 시·도 사회서비스원이 공모 및 지정절차 등을 거쳐 기관을 정하여 요청하면 시·도지사가 공문으로 지정

☑ 지정기간

● 지정기간은 원칙적으로 1년으로 하되, 실적 평가 또는 판단을 거쳐 추가로 연장(지정 시 기준조건을 유지하고 있는 경우)하여 운영 가능

※ 지정은 연 1회에 한하지 않고, 연중 수시 지정 가능

※ 원칙은 지정일로부터 1년간 유효하나, 지자체의 판단에 따라 당해 연도 12월 31일 24:00까지 지정 가능

예시 '24. 6. 1. 지정 시 '25. 5. 31. 24:00까지 유효하나 지자체 판단에 따라 '24. 12. 31. 24:00까지 지정 가능

☑ 기타사항

- 긴급돌봄 서비스 제공기관으로 지정받은 기관의 등록, 휴·폐업 및 지위 승계, 기타 등 지침에서 정하지 않은 사항은 ‘2024년 지역사회서비스 투자사업 안내(지침)’ 준용
- 지정받은 기관은 권리 의무 주체가 상이한 다른 기관에 사업을 양도할 수 없음
- 지정기관은 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부 불가능하고, 이를 위반할 시 지정 취소할 수 있다는 점 등을 조건으로 부과할 수 있음

〈 참고: 제공기관 공모 절차 예시 〉

◆ 아래 공모 절차는 긴급돌봄 지원사업 제공기관 지정을 위한 공모 절차의 예시로 지역에 따라 달리 운영 가능하며 공모 외 직권 지정 등도 가능

- ① (공모계획 수립) 아래의 사항을 포함하여 공모계획을 수립하도록 함
 - 권역별 지정하고자 하는 기관의 수
 - 제공기관 자격 구비 여부
 - 선정절차 및 방법
 - 7일 이상의 공모기간
 - 제출서류 및 접수처
- ② (신청 접수) 7일 이상의 공모기간을 두고 관계기관들이 충분히 알 수 있도록 알려야 하며 접수한 서류에 대해서는 별도 보관
 - (기본요건) 시설, 기관장, 제공인력, 제공자 결격사유 등
 - * <참고: 재가방문서비스 기관 등록 요건, p43> 참조
 - (구비서류)
 - 공통 제출서류: 사업자 등록증 사본, <서식 12> 긴급돌봄 지원사업 제공자 등록신청서, 제공인력 근로계약서 사본, 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본, 사회서비스 제공자 사업운영 계획서
- ③ (심사위원회 개최) 지역별 심사위원회를 구성, 심사기준에 따라 심사 실시(서면심사, 대면심사 모두 가능)
 - 심사위원회는 해당 분야 전문가 및 관계공무원 등 5인 내외의 위원으로 구성하여 심사할 수 있음(지역별로 달리 구성 가능)
 - 해당 시·군·구 또는 시·도 소속의 관계공무원 1~2인
 - 재가돌봄 서비스와 관련한 학식과 경험이 풍부한 사람 3~4인 이내
 - 시·군·구 및 시·도에서는 신청기관의 서비스 제공실적, 서비스 제공인력의 전문성, 서비스 질 관리 등을 평가하여 사업목적 달성에 가장 적합한 기관 선정 (추가 요건 구비 등 조건을 달아 지정 가능)
 - 심사 과정에서 이미 타 서비스 제공기관으로 운영 중인 기관으로, 기관의 우수성이 확인된 기관의 경우는 별도 심사 등을 생략하고 신속히 지정 가능

- 시·도 사회서비스원은 심사위원회 운영 지원(자문, 구성 지원 등) 및 지정 전 제공기관 교육 및 컨설팅 등 역할을 수행할 수 있음
- * 필요시 시설 및 인력기준 현지 확인 점검 가능

〈 제공기관 지정 심사기준(예시) 〉

구분	평가항목	배점	평가 내용
서비스 제공	서비스 제공실적	10	신청한 서비스와 유사 서비스 제공실적
	서비스 제공 편의성	10	제공기관의 이용자 접근성 등
서비스 제공인력	서비스 제공인력 전문성	10	제공인력 자격, 경력, 재교육 여부 등
	서비스 제공인력 유지	10	제공인력 지속성, 근로조건 등 (임금수준, 4대보험 가입 여부, 퇴직금 등)
서비스 질 관리	서비스 관리의 적정성	10	부당결제 예방 등 실적, 사업지침 이행 여부
	서비스 질 관리	10	서비스 과정 기록 및 평가 제공인력 정보 제공
자체 기준	지자체별 자체 평가기준	40	서비스 제공계획 충실성, 기관 운영 안정성, 기타 현지확인결과 등 지역별 자체적 평가 기준

- ④ (선정 및 지정, 보고) 선정 결과 지자체 내부 보고 및 지정
- ⑤ (제공기관 지정) 시·도 사회서비스원이 공모와 관련된 절차를 수행 후 심사위원회 실시결과 등을 해당 시·도에 보고하고 해당 시·도가 제공기관을 등록하여 관리하도록 함

2 제공기관 지정 취소

☑ 지정취소 대상

- 시·도지사는 아래의 경우 지정된 제공기관의 지정을 취소할 수 있음
 - 거짓이나 그밖의 부정한 방법으로 지정받은 경우
 - 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람이 제공기관의 장인 경우. 법인의 경우로서 그 임원 중 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람이 있는 경우에도 또한 같다.(다만, 임원 중 그 사유에 해당하는 사람이 있는 경우에 3개월 이내에 해당 임원을 해임하거나 교체하였을 때에는 제외)
 - ① 피성년후견인 또는 피한정후견인
 - ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - ③ 금고 이상의 실형을 받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
 - ④ 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람

- ⑤ 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - ⑥ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」(이하 「사회서비스이용권법」)을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
 - ⑦ 「사회서비스이용권법」에 따라 제공자 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 제공자 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 사람
- 영업정지 기간에 영업을 한 경우
 - 제공기관이 중단포기 의사를 밝힌 경우(다만, 서비스 제공의 안정성 확보를 위해 서비스 제공계약에 따른 서비스 제공을 종료하거나 타 기관으로 서비스 제공계약을 이전한 이후 지정 취소하도록 관리)
 - 그 외 제공하는 서비스 품질의 현저한 저하, 부당한 기관 운영 등으로 시·도지사가 지정 취소가 필요하다고 판단한 경우

☑ 지정취소 절차

- 중대과실이 인정된 경우 제공기관 지정절차에 준하여 지정취소 시행
 - 예시 심사위원회를 거쳐 기관을 지정한 경우라면 유사한 형태의 위원회 심의를 거쳐 지정을 취소
- 시·도지사는 지정취소를 결정함에 있어 해당 기관의 소명의견을 참고해야 함(서면의견 제시도 가능)

☑ 지정취소 사후조치

- 시·도지사는 제공기관에 대한 지정취소 처분 후 보건복지부장관에 보고하고 그 사실을 관할지역 내 제공기관 및 서비스 이용자에게 통지해야 함
- 지정취소 조치를 통보받은 제공기관은 별도의 규정이 없는 한 익월부터 해당 사업에서 철수하여야 하며, 서비스 이용자들에게 다른 제공기관을 이용할 수 있음을 고지하여야 함
- 지정취소 등의 경우 서비스 결제는 별도의 규정이 없는 한 당월 말까지 완료하여야 함
- 지자체 판단에 따라 이용자 불편을 최소화하기 위하여 기존 이용자의 잔여기간은 보장하되, 신규 이용자의 이용만을 금지하는 제한 조치 가능
- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야 함

3 제공기관 의무 및 사후관리

1) 제공자 준수사항

☑ 서비스 제공과정 상 준수사항

- 대상자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지
 - * 서비스 기관과 서비스 대상자의 주소지가 다른 사유만으로 서비스 거부 금지, 대상자가 남성이라는 사유만으로 서비스 거부 금지 등
- 서비스 제공비용 청구 시 제공자 부담부분 대상자에게 전가 금지
- 거짓 정보 공개 및 영리 목적의 대상자 부담 비용 감면 행위 금지
- 대상자 유치를 목적으로 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 행위 금지
- 상기 관련 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우 대상자에게 서비스 제공 금지
- 서비스 제공과정 준수, 특히 서비스 제공사실에 대한 기록 및 관리 철저

☑ 서비스 제공 시 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우
- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업정지된 경우

☑ 서비스 제공시 비용청구 관련 금지사항

- 긴급돌봄 서비스 제공 비용을 청구하고 서비스를 제공하지 아니하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위

2) 보고의무

☑ 제공인력의 인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보 등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)

관련 서류

〈서식 19〉 긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리대장

- (인적정보) 성명, 주민번호, 참여사업, 주소, 주요활동지역
- (자격증정보) 자격증명, 자격증등급, 발급기관
- (교육정보) 교육기관, 교육과정명, 수료여부
- (서비스정보) 시간당 단가, 월 서비스 등
- (급여정보) 급여, 4대 사회보험 가입여부 등

※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 입력

- ✓ 제공인력의 4대 사회보험 가입여부를 확인하기 위해 4대 사회보험 관리주체(국민연금공단, 건강보험공단, 근로복지공단 등)에 정보를 제공할 수 있음

4 제공기관 운영 및 안전관리

1) 제공기관 운영 관리

① 회계관리

- 긴급돌봄 지원사업의 예산 및 회계관리는 기관의 타 회계 및 타 보조금 사업과 별도 회계로 분리하여 관리함(별도 통장으로 관리)
- 제공기관은 수입과 지출을 기록한 장부와 관련 서류를 보관
 - (수입) 정부지원금, 본인부담금, 이월금 등 모든 수입과 관련된 서류
 - (지출) 인건비, 운영비, 홍보비 등 모든 지출과 관련된 서류
- 제공기관은 서비스 제공과 수가 청구와 관련된 일체의 서류를 5년간 보존
 - ※ 지정 취소 제공기관은 관할 지자체에 관련 서류 일체를 반납하고, 지자체는 그 서류를 보유한 날로부터 5년간 보존(「보조금법」제26조의5(보조금관리정보 등의 파기) 관련)
- 부정수급 관리
 - 수행기관은 긴급돌봄 지원사업에 한하여 예산을 집행해야 하며, 기타 다른 목적으로 사용할 수 없음
 - ※ 보조금을 용도 외로 사용하는 경우, 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처함 (「보조금법」제41조(벌칙) 관련)
 - 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 지급받거나, 보조금을 지급 목적 외의 다른 용도로 사용한 경우, 「보조금법」 제33조에 따라 보조금 반환명령 가능

●● 제공인력 임금

- 제공기관은 서비스 가격의 75% 이상을 제공인력 임금으로 지급
 - ※ 제공인력 임금에 4대 사회보험 기관부담금 및 제공인력 퇴직금은 포함되지 않음

② 기관운영 및 관리

- 제공기관은 서비스 제공 시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리체계 구축
 - 등록기관(지사·지부·가맹점 등 포함), 협력기관, 제공인력 등의 의무 이행 행태, 부정행위 등에 대해 책임
 - 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등 위험에 대비한 사전·사후조치
 - * 배상보험·상해보험 가입, 교육훈련 및 주기적 모니터링 강화 등

③ 다른 보조금 사업과의 회계 처리 및 관리

- 긴급돌봄 지원사업 외의 별도 보조금을 받는 제공기관은 「보조금법」에 따라 보조금을 원래의 용도에 맞게 사용하여야 함
- 사회서비스를 제공하는 자는 사업 및 시설 보조금으로 지급된 인건비, 운영비 등을 지급받은 보조금의 원래 용도가 아닌 다른 사회서비스를 위해 사용하는 경우에는 보조금법 위반으로 행정처분이 이뤄질 수 있음

◆ 관련 법률

〈보조금 관리에 관한 법률〉

제22조(용도 외 사용 금지) 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.

②~③항 생략

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

④ 개인정보 보호

- 업무와 관련하여 얻은 이용자 또는 제공인력의 개인정보를 목적 이외의 다른 용도로 사용하거나, 다른 사람 또는 기관에 제공할 수 없음
 - ※ 보호이용자의 복지요구를 조사하거나 제공받은 정보를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(「사회복지사업법」 제54조제6호) 및 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「개인정보보호법」 제72조) 이외에 지정 취소 등 조치 가능
- 업무상 부득이하게 개인정보가 필요한 경우, 당사자로부터 개인정보 수집·이용 동의서를 징구한 후 처리 목적에 필요한 범위 내에서 최소한으로 수집해야 함
- 개인정보 제공 동의를 받은 경우라도 주민등록번호에 대해서는 법에서 정한 경우를 제외하고는 수집·처리할 수 없음
- 서비스 제공과정에서 알게 된 이용자 또는 이용자 가족의 개인정보를 목적이외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공해서는 안 됨
 - ※ 이때의 개인정보는 인적사항 외에 질병, 생활양식, 가정사 등 사생활 관련 내용도 포함될 수 있음
- 개인정보보호 의무 등을 위반한 경우에는 「개인정보보호법」 등에 따라 처벌받을 수 있음

◆ 관련 법 주민등록번호를 처리할 수 있는 경우

〈개인정보보호법〉

제24조의2(주민등록번호 처리의 제한) ① 제24조제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없다.

1. 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우
2. 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우

3. 제1호 및 제2호에 준하여 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 보호위원회가 고시로 정하는 경우

② 개인정보처리자는 제24조제3항에도 불구하고 주민등록번호가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 암호화 조치를 통하여 안전하게 보관하여야 한다. 이 경우 암호화 적용 대상 및 대상별 적용 시기 등에 관하여 필요한 사항은 개인정보의 처리 규모와 유출 시 영향 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.

③ 개인정보처리자는 제1항 각 호에 따라 주민등록번호를 처리하는 경우에도 정보주체가 인터넷 홈페이지를 통하여 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 아니하고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

이하 생략

⑤ 제공기관 정보관리

● 제공기관 정보관리는 맞춤형장 앱을 통해 관리함

* (주요 관리 정보) 이용자·종사자 관리 및 배정, 서비스 계획 및 일정 등록, 근무 현황 등

☞ [참고 5] 맞춤형장 매뉴얼 참고

● 맞춤형장은 「정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 준수하며, 개인정보처리 방침을 통하여 제공받은 개인정보의 사용 용도 및 조치에 대해 의무적으로 안내함

● 정보수집은 필요에 따라 최소한으로 시행하며, 동의서에 명시된 목적 외에는 사용하지 않음

● 맞춤형장 활용과정에서 이용자 및 제공인력의 정보에 대한 접근은 관리자 권한을 부여받은 담당자만 열람이 가능하며, 그 외 대상은 접근이 제한됨

2) 제공기관 시설 및 이용자 안전관리

① 안전관리의 원칙

● 제공기관의 대표는 종사자, 이용자의 보호자와 함께 이용자의 안전사고 예방을 위해 성실하게 노력하여야 함

● 제공기관은 이용자에게 서비스 제공 시 안전을 위하여 이용자를 보호·감독해야 하며 다양한 외부 위험으로부터 이용자 안전 확보를 위해 노력해야 함

● 제공기관은 서비스 제공 시 모든 안전상태를 점검하고 안전 관련 기관 및 이용자 보호자와 비상연락체계를 구축하고 안전교육을 실시할 의무가 있음

② 안전관리의 예방대책

(1) 안전관리계획 수립

- 제공기관의 대표는 화재·상해 등 분야별 위험 발생 요인으로부터 이용자를 보호하기 위하여 안전관리계획을 수립하여야 함
 - 이용자 상해, 비상대비체계 등에 따른 조치사항을 포함하여야 함

(2) 안전교육

- 제공기관은 이용자와 제공인력의 안전을 위해 주기적으로 교육 및 안내*를 실시하고,
 - * (제공인력 대상) ① 돌봄서비스 제공 중 발생 가능한 성희롱, 안전사고 등에 대한 예방 및 대응 방법 포함하여 교육 ② 이용자 안내문(이용자 준수사항)에 따라 이용자의 인격 존중 및 상호간 금지사항에 대한 교육 필요
 - ** (이용자 대상) 계약 체결 및 서비스 개시 시 이용자 안내문에 명시되어 있는 '인권 침해, 언어·신체적 폭력 및 성희롱·성폭력 행위' 금지 등에 대한 '이용자 준수사항' 교육 및 안내문, 문자메시지 등을 통한 공지
- ☞ [참고 6] 성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내

» 참고 **제공인력이 이용자에게 인권침해* 시 대응**
* 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 행위 등

- 서비스 제공인력이 이용자에게 성희롱·성폭력 행위를 한 경우
 - ① (안전확보) 기관은 서비스 제공인력을 업무에서 배제 및 이용자 보호 조치 실시
 - 업무 배제 전에 이용자에게 고지하고 이용자(또는 보호자) 동의 절차 진행
 - 이용자에게 다른 서비스 제공인력을 대체하여 배치
 - 관할 지자체에 보고 및 보호자에게 고지
 - ② (대응조치) 기관 또는 지자체가 권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하고 조사에 협조
 - 기관장 또는 담당 공무원이 권익옹호기관 또는 수사기관에 신고하고 기관은 조사에 충실히 협조
 - * 담당공무원 및 기관장은 학대발생 신고의무자로 신고조치 하지 않는 경우 과태료 부과대상
 - * 권익옹호기관: 장애인권익옹호기관, 노인보호전문기관, 아동 보호전문기관
 - ③ (후속조치) 조사결과에 따라 필요한 경우 징계 조치, 자격관련 처분, 피해 이용자 모니터링 및 지원연계, 재발방지를 위한 교육 등 실시
 - 조사결과 학대 또는 성범죄가 확인된 경우 기관에서는 인사규정에 따른 징계조치 실시
 - 자격 취소 또는 정지에 해당하는 행위인 경우 관할 지자체장은 법령에 따른 처분 실시
 - 기관장은 피해 이용자 모니터링 및 필요한 경우 법률지원, 의료지원, 상담지원 등 연계
 - 재발방지를 위해 서비스제공인력 대상 교육 실시 및 서비스 제공 현황 점검

» 참고 **서비스 제공 중 종사자 위험상황* 발생 시**
* 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 행위 등

- 이용자가 돌봄 종사자에게 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 행위를 하는 경우
 - ① (안전확보) 수행기관에서는 해당 인력의 요청이 있는 경우 배치 전환, 유급 휴가 등 조치
 - 필요한 경우 종사자 보호를 위해 해당 인력이 부당행위를 한 이용자와 대면하지 않도록 조치 실시
 - 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2, 「산업안전보건법」 제41조에 의거 보호조치를 실시
 - ② (대응조치) 관할 지자체 보고 및 사실 확인 조치
 - 수행기관은 관할 지자체에 사실관계 기록지를 제출하고, 관할 지자체 및 수행기관 사실관계에 대한 확인 실시
 - 사안이 「성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력 범죄에 해당하는 경우 해당 인력에게 신고 절차를 안내하거나, 수행기관장 또는 담당 공무원이 수사기관에 신고
 - ③ (후속조치) 이용자에게 대한 교육실시, 주의조치 및 종사자에게 필요한 지원 연계
 - 이용자의 부당행위가 확인된 경우 수행기관 및 관할 지자체는 이용자에게 대한 교육을 실시하고 같은 일이 반복되지 않도록 구두 및 서면으로 주의 조치하고, 행위가 중대하거나 반복된 경우 계약 종결 검토
 - 피해를 입은 종사자에 대한 모니터링을 실시하고 필요한 경우 상담지원, 법률지원, 의료지원 연계

③ 비상연락체계 구축

- 긴급돌봄 지원 시 발생할 수 있는 긴급상황에 대비하여 비상연락체계를 구축하여야 함

④ 각종 안전 관련 보험 가입

- 배상책임보험 가입: 제공기관은 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 사고 등에 대비하여 투입 제공인력에 대해 손해배상책임보험 등에 가입
- 제공인력의 업무상 재해에 대비한 상해보험은 산업재해보상보험으로 같음
 - ※ 고용 형태에 따라 산재보험 적용 대상이 아니거나(예 : 프리랜서 등) 업무 외 재해에 대비하고자 하는 경우에는 별도의 상해보험이나 보상 대책 마련 필요
- 제공기관은 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 각종 사고에 대비하는 안전보험을 가입하여야 함

3) 분야별 안전

① 이용자 안전

- 서비스 제공 시 이용자 안전을 위한 제공인력 교육 필요

② 제공인력 안전

- 제공기관의 장은 연 2회 이상(상·하반기 각 1회) 제공인력에게 보건·안전교육을 실시하여 이용자 및 제공인력의 안전 관리를 위해 만전을 기하여야 함
 - 안전관리계획에 따른 교육실시·상해보험 가입 등 지속적으로 제공인력 안전을 위해 노력하여야 함

IV 제공인력 관리

1 제공인력 관리 및 등록

1) 제공인력 자격

- ① 「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자
 - ② 활동지원사로서 장애인에게 직접 서비스를 제공한 지 1년 이상인 자
- * 다만, 제공인력의 기준과 관련해 시·군·구 지역 등 제공인력 확보가 어려운 지역에 한해 제공인력 기준 완화 적용 가능(p43 참고, 농어촌지역의 경우 제공인력 3명 이상 배치로 완화 가능하나, 추가적 기준 완화가 필요한 경우 사업계획서를 통한 복지부와 협의 필요)

2) 제공인력 계약 및 적용 규정

- 긴급돌봄 지원사업 제공인력에 대한 근로시간, 급여 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 인건비 지급 및 노무관리(최저임금 보장, 4대보험 가입 등 관련 법령 준수)
- 제공인력에 대한 4대보험, 퇴직적립금 등을 관련 법령의 기준에 따라 가입

구분	가입요건
국민연금	1명 이상의 근로자를 사용하는 사업장의 18세 이상 60세 미만 근로자와 사용자 1개월 이상 계속 사용되면서 월 8일 이상 또는 월 60시간 이상 근로한 자 (「국민연금법」 제8조 및 동법 시행령 제2조)
건강보험	고용 기간이 1개월 이상이면서 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 이상인 자 (「국민건강보험법」 제6조 및 동법 시행령 제9조)
고용보험	근로자를 사용하는 모든 사업장 1개월간 소정근로시간이 60시간 미만인 근로자 중 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자(「고용보험법」 제8조 및 동법 시행령 제3조)
산재보험	근로자를 사용하는 모든 사업장(「산업재해보상보험법」 제6조)

3) 제공기관의 제공인력 관리 책임

- 이용자의 욕구에 맞는 이용자별 서비스 제공계획을 수립하고 <서식 5> 긴급돌봄 지원사업 제공계획서 및 서비스일정표를 제공하여 이용자에게 서비스 이용과 관련한 충분한 정보 제공 및 계획에 부합하는 충실한 서비스 제공

- 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수

관련 서류

〈서식 14〉 보안각서(제공인력)

- 서비스 제공 방문일시, 제공한 서비스 내용, 제공인력이 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지

관련 서류

〈서식 6〉 긴급돌봄 지원사업 제공기록지

- 부적절한 서비스 제공, 추가 서비스 구매 강요, 이용자 학대 등 불미스러운 사례가 발생 되지 않도록 유의
- 서비스 제공 중 서비스 이용자의 응급 상황 발생 시 응급의료기관 및 보호자에게 즉시 통지
- 합리적이고 타당한 이유 없이 특정 이용자에게 대하여 서비스 제공을 거부하거나 중단 불가
- 긴급돌봄이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인(신분증명서 또는 서류제시 요청)

* 신분증명서 또는 서류제시 기피자에게 서비스 제공 금지

4) 건강관리

● 건강진단 주기

- 모든 제공인력은 채용 후 매 1년마다 건강진단서를 새로 발급받아 제출해야 함
- 채용 시 제출하는 건강진단서는 채용일 기준으로 3개월 이내에 판정된 것에 한함
- 채용 후 매 1년마다 새로 제출하는 건강진단서는 해당 회계연도 내에 판정된 것에 한함

예시 23.7.1. 건강진단 판정을 받고 '23.8.1. 채용된 경우라면 그 익년도부터 매 회계연도('24년도)를 기준으로 새로이 건강진단(판정)을 받으면 됨

5) 제공인력의 참여 제한

- 이용자의 배우자, 직계존속 및 형제자매, 동거인이 제공인력인 경우 해당 이용자에게 서비스를 제공할 수 없음(확인 시 관련 비용 환수 조치)

6) 제공기관은 제공인력과 관련 아래 서류 보관

- 등록 관련 증빙서류 일체 및 긴급돌봄 지원사업 개요서
- 이용자별 서비스 제공계획서 등 계약 관련 서류

- 제공인력과의 계약 관련 서류 일체
- 서비스 제공기록지(개인 날인 포함)
- 예산 집행에 따른 관련 서류

2 제공인력 교육·훈련

- (원칙) 제공기관의 장은 사회서비스 품질향상을 위하여 제공인력에 대해 일정 수준 이상의 교육과 훈련을 받을 수 있도록 하여야 하며, 해당 지자체 및 시·도 사회서비스원은 이를 지원 또는 관리·감독함
- (교육대상) 긴급돌봄 지원사업을 제공하는 제공인력, 제공기관의 장, 관리책임자
- (필수 교육훈련 시간) 연 8시간
 - * 사이버 교육시간은 2024년에 한하여 **최대 4시간 인정**되며, ①긴급돌봄 지원사업 정책 및 사업지침 교육, ②맞춤광장 활용법은 필수 수료해야 함
- (교육내용) 긴급돌봄 지원사업 제공자(제공인력, 제공기관장, 관리책임자)는 아래 내용을 포함한 교육을 이수하여야 함
 - * 교육수당은 **최대 4시간까지 지역별 자체 자원** 등을 활용해 지원 가능

■ <예시> 긴급돌봄서비스 제공인력 교육 내용 ■

교육명	교육내용
공통교육 (중앙사회서비스원)	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급돌봄 지원사업 정책 및 사업지침 교육 • 사회서비스 마인드 함양 및 직업비전 • 소진예방 및 스트레스 관리 • 맞춤광장 활용법
제공자 직무교육 (시·도 사회서비스원)	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄 대상자 사례관리 <ul style="list-style-type: none"> - 돌봄대상자 사정 - 돌봄대상자 일상생활관리 강화(식사지원, 영양관리 등) - 돌봄대상자 안전(낙상, 욕창 예방활동, 기도 막힘 예방 및 대처 등) - 돌봄대상자의 개인위생 • 돌봄 종사자의 역할과 책임, 안전 및 자기관리

- (보수교육 지원기관) 중앙사회서비스원 및 시·도 사회서비스원

V 모니터링

1 긴급돌봄 지원사업 운영 모니터링

- ☑ (목적) 원활한 사업추진 및 관리를 위해 관련 사항을 주기적으로 점검
- ☑ (수행주체) 중앙사회서비스원
- ☑ (수행시기) 월 1회
- ☑ 모니터링 내용
 - 긴급돌봄 서비스 추진현황 및 실적을 작성하여 보건복지부에 제출
 - 서비스 제공내역 관리 시스템을 활용한 사업 진행 관리
 - 휴대폰 어플 또는 모바일 웹을 활용한 서비스 제공시간 기록, 서비스 진행 관리, 모니터링 등

2 긴급돌봄 지원사업 제공기관 모니터링

- ☑ (목적) 긴급돌봄 지원사업 제공기관의 운영 및 관리 사항 등을 주기적으로 점검하고 사업 컨설팅을 통한 긴급돌봄 지원사업 품질관리 수행
- ☑ (수행주체) 시·도 사회서비스원
- ☑ (수행시기)
 - 방문 모니터링: 분기별 1회 이상
 - 시스템 모니터링: 월 1회
- ☑ (점검방법) 긴급돌봄 지원사업 제공기관 대상 현장방문·시스템 조사를 통한 시설 및 서류 점검
- ☑ (모니터링 내용) 긴급돌봄 지원사업 제공기관의 사업 운영 실태 및 회계·수가 청구와 관련된 내용 등 점검
 - 시설·운영
 - 시설 기준 등 센터 운영 관련 사항
 - 인력기준 준수
 - 제공인력의 자격 여부, 「근로기준법」 준수 여부, 급여 지급 적정성 및 4대보험 가입 여부 확인 등

● 대상자 관리

- 대상자 상담 내용 및 돌봄 계획을 기반으로 적절한 서비스 지원이 이루어졌는지 등 확인

● 서비스 내용 관리

- 서비스 제공이 적절히 이루어졌는지 등 확인

● 이용 관련

- 정해진 제공시간을 초과하여 운영하는 경우가 있는지 확인

● 기타 긴급돌봄 지원사업의 건의사항

● 회계·예산 관리 등 점검

- 회계 및 예산지침을 준수하여 적절히 관리·집행되고 있는지 확인
- 「보조금법」제33조를 준수하여 예산이 집행되고 있는지 확인

☑ (기타사항) 모니터링 이용자 또는 보호자에게 직접 확인할 필요가 있는 경우 유선 또는 방문으로 확인

☑ 조사 및 분석 방법

- 시·도 사회서비스원은 제공기관별로 모니터링 실시 후 결과를 시·군·구 및 중앙 사회서비스원으로 제출
- 중앙사회서비스원은 지역별 모니터링 결과지를 취합하여 긴급돌봄 지원사업 제공 기관 운영현황 등을 분석하고 사업 개선을 위해 보건복지부에 제안
- 보건복지부는 분석 결과를 통해 사업 개선을 검토

관련 서류

〈서식 8-1〉 제공기관 모니터링 기록지



부록 1 관련 서식



(목차) 긴급돌봄 지원사업 관련 서식

연번	서식명	페이지
1	긴급돌봄 지원사업 신청서	63
1-1	긴급돌봄 지원사업 신청 위임장	64
1-2	긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서	65
2	긴급돌봄 지원사업 개인정보수집 및 이용·제공 동의서(이용자)	66
2-1	긴급돌봄 지원사업 개인정보수집 및 이용·제공 동의서(제공인력)	67
3	긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표	68
4	긴급돌봄 지원사업 이용 자격결정 통지서	70
4-1	긴급돌봄 지원사업 이용안내문(예시)	71
5	긴급돌봄 서비스 제공계획서(예시)	73
5-1	서비스 제공·이용 계약서(예시)	74
6	서비스 제공기록지	77
7	긴급돌봄 지원사업 이용 중지 신청서	78
8	서비스 제공 모니터링 기록지	79
8-1	제공기관 모니터링 기록지	80
9	(이용자)이의신청서	82
10	(심의위)긴급돌봄 지원사업 심의서	83
11	긴급돌봄 지원사업 결과보고서	84
12	긴급돌봄 지원사업 제공자 등록신청서	85
12-1	긴급돌봄 지원사업 제공자 등록증 재발급 신청서	87
13	제공자 등록증	88
14	보안각서(제공인력)	89
15	정산신청서	90
16	본인부담금 영수증	91
17	신청접수 현황(읍면동)	92
18	이용자 관리대장(시군구)	93
19	긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리대장	94
20	회계관리 서식(예시)	95

서식 1 긴급돌봄 지원사업 신청서

긴급돌봄 지원사업 신청서

I. 인적사항			
성명		주민등록번호	
주소			
전화번호		비상연락처	가구원 수

II. 신청 사유	
-----------	--

III. 첨부서류		
신청인 제출서류	긴급돌봄 지원사업 신청서	수수료 없음
공동이용 행정정보	1. 주민등록표 등·초본 2. 건강보험자격 확인서 3. 건강·장기요양 보험료 납부확인서(직장가입자) 4. 건강·장기요양 보험료 납부확인서(지역가입자) 5. 건강보험자격득실확인서	

IV. 행정정보 공동이용 동의서	
<p>○ 본인은 위 사무의 처리를 위하여 「전자정부법」 제36조에 따른 행정정보 공동이용을 통해 이용기관의 업무처리담당자가 전자적으로 본인의 구비서류(공동이용 행정정보)를 확인하는 것에 동의합니다.</p> <p style="text-align: center;">(<input type="checkbox"/> 동의, <input type="checkbox"/> 동의하지 않음)</p> <p>※ 만일, 본인이 위 행정정보 이용에 대해 동의를 하지 아니할 경우에도 불이익은 없습니다. 다만, 동의하지 아니한 경우에는 본인이 해당 구비서류를 제출하여야 합니다.</p> <p style="text-align: center;">신청자 성명 (서명)</p>	
V. 결과 통지방법	<input type="checkbox"/> 문자 <input type="checkbox"/> 서면 <input type="checkbox"/> 기타()

20 년 월 일	
신청자(대리인) 성명	(서명)
담당자 성명	(서명)
특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하	

서식1-1

긴급돌봄 지원사업 신청 위임장

긴급돌봄 지원사업 신청 위임장

수 임 자	성명(한자) ()	생년월일
	주소	
	위임자와의 관계	전화번호 () -

본인은 위 사람에게 긴급돌봄 지원사업 신청, 자격의 변경·상실 신고에 관한 일체의 권한을 위임합니다.

년 월 일

위 임 자	성명 (서명 또는 인)	생년월일
	주소	전화번호

년 월 일

위임자(본인) : (서명 또는 인)

업무담당자 확인사항	위임자와 수임자(대리인)의 인적사항을 확인할 수 있는 신분증 또는 서류	수수료 없음
---------------	---	-----------

유의사항

1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시하여야 합니다.
2. 전화번호에는 언제든지 연락 가능한 전화번호나 휴대전화번호를 기재하고, 그 밖에 팩스번호, 이메일 주소 등이 있으면 함께 기재하여 주시기 바랍니다.
3. 기재사항이 정확하지 않은 경우, 보완을 요청할 수 있습니다
4. 다른 사람의 인장 도용 등 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조에 따라 사문서 위조·변조죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

서식1-2 긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서

긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서

추천인	소속			
	성명		연락처	000)000-0000
추천 대상자	성명		연락처	(집) (H.P.)
	실거주 주소			
대상자 희망 서비스		<input type="checkbox"/> 신체활동 등 돌봄 지원 <input type="checkbox"/> 가사 지원 <input type="checkbox"/> 이동 지원 * 중복체크 가능		
지원 대상 확인	긴급성 및 돌봄필요성 판단	갑작스러운 질병 및 부상, 주 돌봄자 부재 등 (급성기 질환, 암수술 후 퇴원 / 주돌봄자 입원·가출·구금·사망 등)		
	돌봄서비스 이용 현황	<input type="checkbox"/> 노인장기요양 <input type="checkbox"/> 노인맞춤돌봄 중점돌봄군 <input type="checkbox"/> 장애인활동지원 <input type="checkbox"/> 가사·간병 지원사업 <input type="checkbox"/> 기타: _____ <input type="checkbox"/> 돌봄서비스 신청 후 선정 대기중(신청 서비스명: _____)		
	돌봄 수 있는 사람	<input type="checkbox"/> 있음(<input type="checkbox"/> 24시간 중 일부만 돌봄 가능 <input type="checkbox"/> 필요한 돌봄 중 일부만 돌봄 가능) <input type="checkbox"/> 없음		
추천 사유	주 의뢰 문제(상황)			
	기타 첨부 내용	(예시) 추천대상자에 대한 대상자 선정 필요성 관련 자료		
20 년도 긴급돌봄 지원사업 안내에 의거하여 위 대상을 20 년도 긴급돌봄 지원사업 대상자로 지원을 요청합니다. 추천일자: 년 월 일 추천인 소속: 추천인: (서명)				
접수 담당자	접수일자		담당자	(인)
	소속		연락처	

서식2-1 긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 이용·제공동의서(제공인력)

긴급돌봄 지원사업 개인정보 수집 및 제공·이용 동의서(제공인력)

'긴급돌봄 지원사업'의 서비스 제공인력 관리를 목적으로 개인정보를 수집하기 위하여 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 귀하의 동의를 받고자 합니다.

성명	
생년월일	
연락처	

구분	수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
① 개인정보 및 고유식별번호 수집·이용 내역(필수)	성명, 주민등록번호, 병무·교정 등 자료 또는 정보	긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리	5년

구분	제공받는 자	제공목적	제공항목	보유기간
② 개인정보 제3자 제공 내역(필수)	정부기관, 중앙사회서비스원, 광역지원기관, 긴급돌봄 지원사업 제공기관	긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리	성명, 주민등록번호, 연락처 등	5년

개인정보 제공 동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 불이익 내용

- 위의 각 개인정보 수집 동의를 거부하실 수 있습니다. 다만, 동의를 거부할 경우 긴급돌봄 지원사업 제공인력 활동이 불가할 수 있습니다.
- 개인정보는 긴급돌봄 지원사업 이외의 다른 목적으로 사용하지 않습니다.

위와 같이 개인정보 및 고유식별정보를 수집·이용하고, 이를 ②제3자에게 제공하는데 동의하십니까?

동의함

동의하지 않음

20 년 월 일 _____

신청인: (서명)

※ 반드시 본인 자필 서명 후 제출 바랍니다.

서식 3

긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표

긴급돌봄 지원사업 요구도 평가표					
■ 돌봄대상자 인적사항					
성명		생년월일		만 나이	세 성별
주소					
전화번호	(집) (핸드폰)	비상 연락처	(성 명) (관 계) (연락처)	가구원 수	명
■ 대상자 요구도					
긴급성 및 돌봄 필요성 판단	갑작스러운 질병 및 부상, 주 돌봄자 부재 등 (급성기 질환, 암수술 후 퇴원 / 주돌봄자 입원·가출·구급·사망 등)				
돌봄서비스 이용현황	<input type="checkbox"/> 노인장기요양 <input type="checkbox"/> 노인맞춤돌봄 중점돌봄군 <input type="checkbox"/> 장애인활동지원 <input type="checkbox"/> 가사·간병 지원사업 <input type="checkbox"/> 기타: _____ <input type="checkbox"/> 돌봄서비스 신청 후 선정 대기중(신청 서비스명: _____)				
돌볼 수 있는 사람	<input type="checkbox"/> 있음(<input type="checkbox"/> 24시간 중 일부만 돌봄 가능 <input type="checkbox"/> 필요한 돌봄 중 일부만 돌봄 <input type="checkbox"/> 없음				
일상생활 자립 정도	항목	완전 자립 (0점)	부분 도움 필요 (2점)	완전 도움 필요 (4점)	
	○ 목욕하기, 머리감기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 옷 벗고 입기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 식사하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 체위 변경 (일어나 앉기 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 집안에서 이동하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 화장실 사용하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 세탁, 빨래, 청소하기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	○ 장보기, 물건 사기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
기타	<input type="checkbox"/> 주거환경				
	항목	양호	불량/없음		
	○ 주거환경의 청결정도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 주거환경의 안전성 - 단차, 공기질 등	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 음식물 저장 가능여부	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 음식 조리 가능여부	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	○ 전기, 물 등 필수재 이용	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 주상병 외 질병					
* 치매, 뇌졸중, 고혈압, 당뇨(투석여부, 혈압 확인) 등 질환을 앓고 있는지 및 약 복용 여부					
<input type="checkbox"/> 그 외 서비스 제공 시 알아야 할 사항					

■ 현장확인 내용					
지원 필요					
지원 불필요					
■ 종합의견					
서비스 제공 시 고려사항 등 상담을 포함한 전반적 상황을 포괄하여 작성					
■ 조사자					
기관		성명		조사일시	

서식4-1 긴급돌봄 지원사업 이용안내문(예시)

긴급돌봄 지원사업 이용안내문(예시)

1. 긴급돌봄 지원사업 이용 안내 사항

- 1) 긴급돌봄 지원사업 이용자는 아래 서비스 중 이용안내문에 표기된 서비스를 이용하실 수 있습니다.
 - 재가 돌봄: 서비스 제공인력이 이용자의 가정을 방문해 돌봄 및 신체활동 지원 서비스(세면, 옷입기, 식사보조 등 활동지원)
 - 가사 지원: 서비스 제공인력이 이용자의 가정을 방문해 청소, 식사 준비, 설거지 등의 가사서비스
 - 이동 지원: 일상생활 수행을 위한 근거리 외출(은행 방문 등) 및 병원 방문 시 동행
- 2) 긴급돌봄 지원사업은 예산조정, 정책변경 등 사유가 있는 경우 서비스 변경 또는 조기에 중지될 수 있습니다.
- 3) 지원 기간까지 서비스 이용이 가능하며, 기한 만료 시 서비스는 자동 종료됩니다.

2. 서비스 내용

서비스 내용	▶ 돌봄, 가사지원
서비스 가격	서비스 총 가격 : 월 000만원 지원액 : 월 00,000원(정부지원) 본인부담금 : 월 00,000원
본인부담금	정부에서 지원하는 월00만원을 제외한 추가금액은 본인이 부담합니다. 귀하가 납부할 금액은 월 00,000원(본인부담금)입니다. 납부는 가급적 서비스가 제공되기 전까지 제공기관에 납부하셔야 합니다. * 부득이 현금 또는 카드결제에는 영수증을 발급받아 보관하셔야 합니다.

3. 이용자 준수사항

- 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위해 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

이용자 준수사항

- ① 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.
- ② 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하여야 합니다.
- ③ 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하여야 합니다.
- ④ 제공인력에게는 공식적인 호칭(요양보호사님 등)을 사용하시기 바랍니다.
- ⑤ 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다.
※ 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용 중지는 물론, 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

〈언어·신체적 폭력의 범주〉

- (언어적폭력) 욕설, 헐박, 위협 등
* “야”, “어이.” 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다.
- (신체적폭력) 밀기, 목살잡기, 붙잡기, 뺨때리기, 깨물기, 침 뱉기, 목 조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨눔, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등

- ⑥ 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.
※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

〈성희롱·성폭력 행위의 범주〉

- (시각적성희롱) 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
- (언어적성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- (신체적성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- (기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 기타 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등

- ⑦ 계약에서 정한 바에 따라 시작 시각과 종료 시간을 지켜주시기 바랍니다.
- ⑧ 서비스 제공기록지 내용(서비스일자 등)이 사실과 다름없는지 꼼꼼히 확인 후 서명예 협조해 주시기 바랍니다.

* 위 내용 중에서 보다 자세한 안내가 필요하거나 서비스 이용과정에서 도움이 필요하시면 읍·면·동 행정복지센터 또는 시·도 사회서비스원에 연락주시기 바랍니다.

서식5-1 서비스 제공·이용 계약서 (예시)

서비스 제공·이용 계약서

- 서비스 이용자
 성 명 : (인) 생년월일 :
 주 소 :
 연락처 :
- 대리인(보호자)
 성 명 : (인) (“이용자”와의 관계 :)
 주 소 :
 연락처 : (E-mail :)
- 서비스 제공기관
 기관명 : (대표자 : 인)
 주 소 :
- 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일
- 서비스 종류, 내용, 제공시간, 제공횟수 등 구체적 사항은 “긴급돌봄 지원사업 제공계획서”와 같다.

상기 당사자 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 긴급돌봄 서비스 제공(이용)계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

- 다 음 -

제1조(서비스 제공)

- ① “제공기관”은 ‘2024년 긴급돌봄 지원사업 안내(지침)’ 따른 인력을 배치하고, “이용자”의 긴급하고 일시적인 돌봄 공백에 필요한 긴급돌봄 서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “긴급돌봄 지원사업 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.
- ② “제공기관”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자(제공인력)를 배치한다.
- ③ “제공기관”은 시·도에서 통보한 ‘2024년 긴급돌봄 지원사업 안내(지침)’을 참고하여 서비스와 내용의 범위 내에서 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조(계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자 간 협의에 따라 제공기간 내 계약기간을 변경할 수 있다.
- ② 이 계약은 “이용자”의 해지 통지나 사망 등으로 종료된다.
- ③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해지할 수 있다.
 - 1. “이용자”가 지침에 따른 서비스 제공 자격을 상실한 때
 - 2. “제공기관”이 서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “이용자”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.
- ④ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조(서비스 내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 “제공기관”의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “이용자”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “제공기관”은 “이용자”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② . 사항에 대해서 “제공기관”(제공인력 포함)은 이의를 제기할 수 있고, 폭언 등 각종 위법·부당한 행위를 “제공기관”에게 강제할 경우, 지자체는 종사자 보호를 위해 서비스 중지, 자격상실 등 필요한 조치를 취할 수 있다.
- ③ 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.
- ④ “이용자”는 “제공인력”과의 관계가 가족관계(배우자, 직계혈족 및 형제·자매, 직계혈족의 배우자, 동거자)인 경우 그 비용을 반납해야 한다.

제4조(통지사항)

- ① “제공기관”은 “이용자”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② “이용자”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금지산 또는 파산선고 등을 받아 “이용자”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 때는 즉시 서면으로 “제공기관”에게 통지하여야 한다.
- ③ “제공기관”은 “이용자”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 “이용자”가 서비스 변경 신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제5조(개인정보 보호의무)

- ① “제공기관”은 “이용자”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② “제공기관”은 사회서비스 제공에 필요한 “이용자”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 사회서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ “제공기관”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “이용자”의 승낙은 “개인정보 수집 및 이용·제공 동의서(이용자용)”로 한다.
- ④ “이용자”는 “제공기관”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제6조(손해배상책임)

서비스 실시 중에 “제공기관”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “이용자”의 손해에 대하여는 “제공기관”은 “이용자”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “이용자”가 “제공기관”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제7조(분쟁해결방법)

본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “이용자”와 “제공기관”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 민약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

제8조(상호협력)

- ① 이용자의 권리와 의무
 1. 이용자는 긴급돌봄 지원사업을 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있다.
 2. 이용자는 긴급돌봄 지원사업 제공계획서 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있다.

3. 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 제공인력에게 요구해서는 안 된다.
4. 긴급돌봄 지원사업은 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 아니한다.
5. 이용자는 제공인력의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 한다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있다.
6. 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
7. 서비스 이용자는 돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우 「개인정보보호법」에 의거 제공인력 및 서비스 제공기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 한다.

② 제공인력의 권리와 의무

1. 긴급돌봄 지원사업은 이용자에 대한 서비스에 한정하며, 이용자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 아니한다.
2. 제공인력은 이용자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
3. 제공인력은 이용자의 상태변화, 서비스 변경 요청 등으로 서비스 변경이 필요할 경우 제공기관에 알려야 합니다.
4. 제공인력은 이용자의 위기상황 등을 인지하였을 때 즉시 제공기관에 알려야 합니다.
5. 제공인력은 서비스 제공과정에서 취득하게 된 이용자에 대한 비밀은 철저히 보장하여야 합니다.
6. 이용자에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

서식 7

긴급돌봄 지원사업 이용 중지 신청서

긴급돌봄 지원사업 이용 중지 신청서

신청인	성명		생년월일	. . .		
	주소					
	전화번호	(휴대전화)				
보호자	성명		신청인과의 관계		전화번호	
중지 사유						
중지 기간		1개월 이상 - 종결 1개월 이내 - 기간 내 서비스 제공 중단				

위와 같이 긴급돌봄 지원사업 이용 중지를 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) 성명 : (서명 또는 인)

시·군·구청장 귀하

서식 8 서비스 제공 모니터링 기록지

서비스 제공 모니터링 기록지

1. 일반사항

제공기관명		기관장 성명	
작성자 성명		작성일	
이용자 성명		제공인력 성명	서비스 제공 기간

2. 서비스 제공에 대한 모니터링

기록지 작성 내용 요약	모니터링	종합의견
	<input type="checkbox"/> 개선 필요	제공 기록지 작성에 있어서 이동지원 서비스 제공 시 출발-도착 장소 명기 필요
	<input type="checkbox"/> 추가 필요	주거 공간 내부 정리 필요

※ 일시와 기록지 작성 내용은 서식 6의 내용을 참고하여 간략하게 요약함

3. 이용자 상담 내역

일시	상담 내용	요구 및 조치사항

4. 모니터링 반영 내용

구분	내용
검토결과 및 종합의견에 대한 반영 사항	
이용자 상담 시 요구 반영 사항	

서식 8-1

제공기관 모니터링 기록지

제공기관 모니터링 기록지

I. 일반현황

1. 사업 개요

제공기관명		기관장	
담당자명		전화번호	
서비스 기간			
소재지			

2. 세입 및 세출 현황

(단위 : 천원)

구분	계	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
세입 계										
세입	급여비용									
	사전교육비용									
	본인부담금									
세출 계										
세출	인건비									
	운영비									

II. 분야별 점검항목

1. 인력관리

점검항목	점검 결과		증빙서류
○ 안전한 근무환경 조성 - 배상보험 가입 여부	결과	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 미흡 (미흡사유:)	■ 배상보험 가입 명단
	조치 사항		
○ 인력 관리 적절성 - 인력 투입 전 준비과정 - 보안 관련 - 자격사항	결과	<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 미흡 (미흡사유:)	■ 긴급돌봄 신청서 ■ 개인정보 제공동의서 ■ 근로계약서 및 근로조건 안내 동의서 ■ 제공인력 자격증
	조치 사항		

서식 9 (이용자) 이의신청서

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

이의신청서

처리기간		별도안내		
신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)		
	주소	(전화번호 :)		
대리 신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	신청인과의 관계	
	주소	(전화번호 :)		
처분내용		[] 선정 [] 보장변경/중지/정지/상실 [] 환수 [] 기타		
처분이 있음을 안 연월일		년	월	일
처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년	월	일
처분의 내용 또는 통지된 사항				
이의신청 취지 및 사유				

「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」제17조, 「국민기초생활 보장법」제38조, 「한부모가족 지원법」제28조, 「긴급복지지원법」제16조, 「기초연금법」제22조, 「장애인복지법」제84조, 「장애인활동 지원에 관한 법률」제36조, 「의료급여법」제30조제1항, 「장애인연금법」제18조, 「장애아동 복지지원법」제38조, 「아동수당법」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

구비서류	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

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

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

서식 10 (심의위) 긴급돌봄 지원사업 심의서
긴급돌봄위원회 심의서

1. 회의명: 제 00차 긴급돌봄 위원회
2. 회의일시(의결기한):
3. 심의안건:
4. 보고안건:
5. 심의안건별 심의서

심의항목	의결		기타의견
	찬성(O)	반대(X)	
1			
2			

5. 보고안건에 대한 의견:

부의 안건에 대하여 위와 같이 심의합니다.

년 월 일

긴급돌봄위원 (인) 서명

긴급돌봄위원장 귀하

서식 11 긴급돌봄 지원사업 결과보고서

긴급돌봄 지원사업 결과보고서

작성자		작성일	2024. . .
대상자 성명		소재지 주소	
제공인력 성명		서비스 제공 기간	년 월 일 ~ 년 월 일
개입 사유	돌봄 가족 부재 및 관계기관 의뢰		
서비스 제공내용	교통 지원, 식사 보조, 청소, 반찬만들기		
조치사항	1차 서비스 제공 후, 욕구사정 진행하여, 서비스 제공내용 변경		
최종 결과	<input type="checkbox"/> 서비스 종결		
	<input type="checkbox"/> 서비스 연장		
	<input type="checkbox"/> 서비스 연계 (연계기관 및 서비스 :)		
종결 의견 (사후관리 등)	종결이후에 대한 내용 (예)건강회복, 병원입원, 장기요양등급 인정, 장애인활동지원서비스 이용 등		

서식 12

긴급돌봄 지원사업 제공자 등록신청서

긴급돌봄 지원사업 제공자 등록신청서

※ 제2쪽의 작성방법을 참고하시기 바라며, []에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

(2쪽 중 제1쪽)

접수번호	접수일	처리기간	30일
①서비스 종류			
사회서비스 제공자			
②신청인 (대표자)	성명(법인·단체는 대표자)		주민등록번호
	법인·단체명		법인등록번호
	주소		전화번호
③기관명			사업자등록번호(고유번호)
④소재지	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편주소
⑤설립구분	[] 국가 [] 지방자치단체 [] 법인() [] 개인 [] 기타()		
⑥시설기준	시설면적 m ²		설비·비품
	기관장 및 관리책임자 총 명		제공인력 총 명
⑧기관장	성명	자격	경력
⑨관리책임자	성명	자격	경력
⑩지급계좌	예금주	은행명	계좌번호

「긴급돌봄 지원사업 안내」 따라 위와 같이 긴급돌봄 서비스 제공자 등록을 신청합니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

시·도지사 귀하

신청인 제출서류	1. 「2024 긴급돌봄 지원사업 안내」에 따른 등록기준을 충족하는지를 확인할 수 있는 서류(인력의 자격증 사본, 근로계약서 등) 각 1부	수수료 없음
담당 공무원 확인사항	1. 법인 등기사항증명서(법인만 해당합니다) 2. 건물등기부등본	

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

동의서

본인은 긴급돌봄 지원사업 제공자로 등록한 후 「긴급돌봄 지원사업 안내」 따라 제공하는 사회서비스의 종류·내용, 인력, 시설·장비 등의 현황 정보 등을 성실히 제출하고, 서식에 따라 그 정보 등을 게시할 것을 서약합니다.

신청인(대표자)

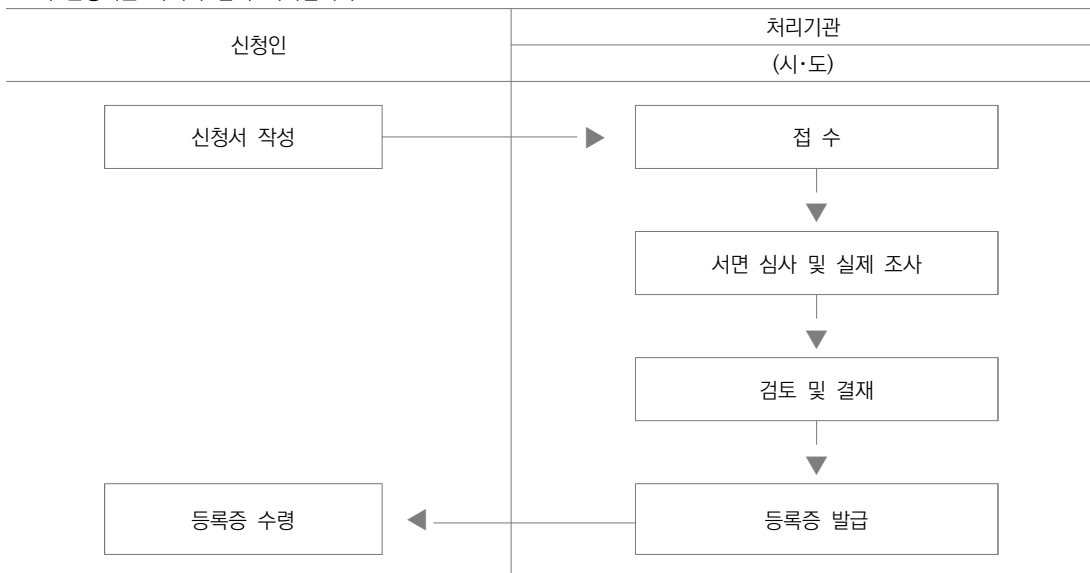
(서명 또는 인)

작성방법

- ① 기관에서 제공하려는 사업명을 적습니다.
- ② 법인인 경우에는 법인명, 법인 대표자 성명, 법인등록번호, 주소, 전화번호를 적습니다.
 법인이 아닌 경우에는 신청인(대표자)의 성명, 주민등록번호, 주소 및 전화번호를 적고, 단체인 경우에는 단체명을 적습니다.
- ③ 등록하려는 제공기관의 명칭, 사업자등록번호 또는 고유번호를 적습니다.
- ④ 등록하려는 제공기관의 주소, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소를 적습니다.
- ⑤ 등록하려는 제공기관의 형태를 표기합니다.
 * 법인의 경우 ()에 재단법인, 사단법인, 의료법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인 등 구체적으로 적습니다. 단체인 경우 비영리민간단체, 종교단체. 법인이 아닌 사단, 재단 등 구체적으로 적습니다.
- ⑥ 등록하려는 제공기관의 시설면적과 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품을 적습니다.
- ⑦ 등록하려는 제공기관의 기관장, 관리책임자, 제공인력의 수를 적습니다.
- ⑧·⑨ 기관장 및 관리책임자의 성명, 자격, 경력을 적습니다.
- ⑩ 기관장 명의(법인인 경우 법인 명의)의 계좌번호 등을 적습니다.

처리절차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



서식12-1 긴급돌봄 지원사업 제공자 등록증 재발급신청서

긴급돌봄 지원사업 제공자 등록증 재발급신청서

※ []에는 해당되는 곳에 "√" 표시를 합니다.

접수번호	접수일	처리기간	7일
제공자	기관명	사업자등록번호	
신청인 (대표자)	성명(또는 법인명)	주민등록번호(법인등록번호)	
	주소	전화번호	
신청내용	등록번호	등록일	
	재발급 신청 사유 [] 분실 [] 훼손		

「긴급돌봄 지원사업 안내」에 따라 긴급돌봄 서비스 제공자 등록증의 재발급을 신청합니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

시·도지사 귀하

첨부서류	사회서비스 제공자 등록증(손상되어 못 쓰게 된 경우에만 제출합니다)	수수료 없음
------	---------------------------------------	-----------

처리절차

신청서 작성	→	접수	→	서면심사	→	검토 및 결재	→	등록증 재발급	→	등록증 수령
신청인		처리기관 (시·도)		처리기관 (시·도)		처리기관 (시·도)		처리기관 (시·도)		신청인

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

서식 13

긴급돌봄 지원사업 제공자 등록증

등록번호 제2024-00호

긴급돌봄 지원사업 제공기관 등록증

1. 기관명 :
2. 법인·단체명:
3. 대표자 성명:
4. 기관장 성명:
5. 소재지:
6. 사업자등록번호(또는 고유번호):

위와 같이 긴급돌봄 지원사업 제공기관으로 등록되었음을 확인합니다.

년 월 일

시·도지사

직인

서식 14 보안각서(제공인력)

보안각서

본인은 긴급돌봄 지원사업의 제공인력으로, 서비스 제공에 있어 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관하여 「개인정보 보호법」에 따라 아래와 같이 비밀을 엄수할 것을 서약합니다.

- 아 래 -

1. 본인은 「개인정보보호법」 및 관계법령을 준수한다.
2. 업무수행 기간 중 알게 된 이용자 및 보호자의 개인정보를 업무 목적으로만 사용하며, 기관 내부 및 외부의 제3자에게 누설·유포하지 않으며 절대 비밀을 유지한다.
3. 이용자의 정보를 개인적으로 보유하거나 유용하지 않으며, 무단으로 수집하여 사용하지 않는다.
4. 본인의 고의 또는 과실로 이용자의 개인정보 유출 혹은 본 서약서상의 의무이행을 소홀히 함에 따른 문제 발생 시, 모든 민·형사상 책임을 지고, 어떠한 처벌도 감수한다.

본인은 위의 내용을 모두 확인하였습니다.

20 년 월 일

서약자 : (서명/인)

제공기관장 : (서명/인)

서식 15 정산신청서

긴급돌봄 지원사업 비용 지급청구서

급여(서비스)	인원: 10명
대상자	성명: 홍길동, 김철수,.....

서비스 제공기관	기관명:
	사업자번호:
	전화번호:
	주소:

당월 청구금액: **금1,000,000원(금일백만원)**

제공내용	금액	횟수	청구금액(지급금액)
1시간	23,000	회	원
2시간	40,000	회	원
3시간	52,000	회	원
4시간	65,000	회	원
5시간	81,000	회	원
6시간	96,000	회	원
7시간	111,000	회	원
8시간	130,000	회	원
소 계			원

금액	야간, 휴일 등 가산금액(지역별 설정)	횟수	청구금액(지급금액)
1시간		회	원
2시간		회	원
3시간		회	원
4시간		회	원
5시간		회	원
6시간		회	원
7시간		회	원
8시간		회	원
소 계			원

금액	제공인력 2인 파견 가산 금액	횟수	청구금액(지급금액)
1시간		회	원
2시간		회	원
3시간		회	원
4시간		회	원
5시간		회	원
6시간		회	원
7시간		회	원
8시간		회	원
소 계			원

수령기관	금융기관명	계좌번호	예금주	사업자등록번호

우리 기관은 긴급돌봄 지원사업 대상자에게 돌봄 서비스를 제공하고 위와 같이 제공단가 지급을 청구합니다.

년 월 일

청구인 정보

성명

(서명 또는 인)

서비스 제공기관(청구기관) 과의 관계

서식 19

긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리대장

긴급돌봄 지원사업 제공인력 관리대장

연번	성명	주민등록번호	주소	주요 활동지	자격사항	교육사항	제공 서비스	급여 (월)	4대보험 가입여부
1	김OO	590101-1234567	서울시 중구 삼일대로 000건물 00호	서울시 중구	사회복지사 1급 요양보호사	교육기관, 교육과정명 수료여부	가사 지원	0,000,000원	0
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

서식 20 회계관리 서식(예시)

회계관리 서식

연번	예산과목	세부집행내역	집행일	예산금액	집행금액	예산잔액
1	일반운영비/민간사업지원금/ 긴급돌봄서비스 비용	10월 서비스 비용 집행	24.05.07.	40,010,000원	4,758,000원	35,252,000원
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						





부록 2

긴급돌봄 지원사업

참고 자료



긴급돌봄 지원사업 참고자료

연번	서식명	페이지
1	2024년 건강보험료 소득기준표	99
2	지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표	102
3	대상자 요건 확인자료	105
4	적용 연령 출생연도 기준표(2024년)	106
5	맞춤광장 매뉴얼	107
6	성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내	168

참고 1 2024년 건강보험료 소득판정기준표

※ 노인장기요양보험료를 제외한 금액임 / 단위: 원

■ 기준중위소득 100%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,228,445	79,238	19,780	79,848
2인	3,683,000	130,901	74,359	132,127
3인	4,715,000	167,876	123,611	169,859
4인	5,730,000	205,281	156,318	208,153
5인	6,696,000	239,074	195,321	243,098
6인	7,619,000	271,291	233,543	277,236
7인	8,515,000	304,986	271,091	314,423
8인	9,412,000	336,105	303,332	348,552
9인	10,309,000	377,299	351,294	397,093
10인	11,205,000	422,318	400,222	453,848

■ 기준중위소득 120%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,675,000	95,183	24,266	95,712
2인	4,420,000	157,035	109,680	158,960
3인	5,658,000	202,377	152,948	205,281
4인	6,876,000	247,170	205,217	251,147
5인	8,035,000	289,638	254,448	296,718
6인	9,143,000	324,452	291,356	336,105
7인	10,218,000	377,299	351,294	397,093
8인	11,294,000	422,318	400,222	453,848
9인	12,370,000	453,848	433,430	498,289
10인	13,446,000	498,289	478,514	543,979

■ 기준중위소득 140%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	3,120,000	110,648	48,566	111,688
2인	5,156,000	183,909	131,902	186,326
3인	6,601,000	235,283	190,636	239,074
4인	8,022,000	289,638	254,448	296,718
5인	9,375,000	336,105	303,332	348,552
6인	10,666,000	397,093	373,366	422,318
7인	11,921,000	453,848	433,430	498,289
8인	13,177,000	498,289	478,514	543,979
9인	14,432,000	543,979	524,772	589,232
10인	15,687,000	589,232	567,285	659,065

■ 기준중위소득 150%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	3,343,000	119,657	61,984	120,657
2인	5,524,000	196,672	146,739	199,492
3인	7,072,000	251,147	210,599	255,837
4인	8,595,000	304,986	271,091	314,423
5인	10,044,000	360,818	332,772	377,299
6인	11,428,000	422,318	400,222	453,848
7인	12,773,000	453,848	433,430	498,289
8인	14,118,000	543,979	524,772	589,232
9인	15,463,000	589,232	567,285	659,065
10인	16,808,000	659,065	625,932	773,009

■ 기준중위소득 160%

가구원수	소득기준	건강보험료본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	3,566,000	127,174	68,822	128,160
2인	5,893,000	211,316	162,847	214,007
3인	7,544,000	271,291	233,543	277,236
4인	9,168,000	336,105	303,332	348,552
5인	10,714,000	397,093	373,366	422,318
6인	12,190,000	453,848	433,430	498,289
7인	13,624,000	498,289	478,514	543,979
8인	15,059,000	543,979	524,772	589,232
9인	16,494,000	589,232	567,285	659,065
10인	17,928,000	659,065	625,932	773,009

참고 2 지역별 건강보험료 납부액 기준 소득분위 판단표

시·도	시·군·구	소득 기준(안)	건강보험료 납부액 기준 (1인, 단위: 원)			본인부담률
			직장가입자	지역가입자	혼합	
부산	16개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	10%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
대구	9개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 140% 이하	~110,648	~48,566	~111,688	10%
		기준 중위소득 140% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
인천	10개 시군구 (전체)	수급자, 차상위 (기준 중위소득 50% 이하)	~55,641	~13,850	~57,103	면 제
		기준 중위소득 50% ~ 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	10%
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
광주	5개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 140% 이하	~110,648	~48,566	~111,688	30%
		기준 중위소득 140% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	60%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
대전	5개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	50%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%

시·도	시·군·구	소득 기준(안)	건강보험료 납부액 기준 (1인, 단위: 원)			본인부담률
			직장가입자	지역가입자	혼합	
울산	5개 시군구 (전체)	수급자, 차상위 (기준 중위소득 50% 이하)	~55,641	~13,850	~57,103	면 제
		기준 중위소득 50% ~ 100% 이하	~79,238	~19,780	~79,848	5%
		기준 중위소득 100% ~ 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	10%
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
세종	전체 지역	수급자, 차상위 (기준 중위소득 50% 이하)	~55,641	~13,850	~57,103	면 제
		기준 중위소득 50% ~ 100% 이하	~79,238	~19,780	~79,848	5%
		기준 중위소득 100% ~ 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	10%
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
강원	4개 시군구 (춘천 원주 강릉 횡성)	수급자, 차상위 (기준 중위소득 50% 이하)	~55,641	~13,850	~57,103	면 제
		기준 중위소득 50% ~ 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	10%
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
충북	10개 시군구 (단양 제외)	수급자, 차상위 (기준 중위소득 50% 이하)	~55,641	~13,850	~57,103	면 제
		기준 중위소득 50% ~ 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	10%
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
전북	14개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 140% 이하	~110,648	~48,566	~111,688	10%
		기준 중위소득 140% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%

시·도	시·군·구	소득 기준(안)	건강보험료 납부액 기준 (1인, 단위: 원)			본인부담률
			직장가입자	지역가입자	혼합	
전남	22개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 140% 이하	~110,648	~48,566	~111,688	10%
		기준 중위소득 140% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
경북	7개 시군구 (포항, 구미, 상주, 의성, 고령, 성주, 울진)	수급자, 차상위 (기준 중위소득 50% 이하)	~55,641	~13,850	~57,103	면 제
		기준 중위소득 50% ~ 100% 이하	~79,238	~19,780	~79,848	5%
		기준 중위소득 100% ~ 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	10%
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
경남	12개 시군구 (청원 잔주, 통영 김해 밀양 거제 양산 함안 창녕 남해 하동 합천)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%
제주	2개 시군구 (전체)	기준 중위소득 120% 이하	~95,183	~24,266	~95,712	면 제
		기준 중위소득 120% ~ 150% 이하	~119,657	~61,984	~120,657	면 제 10%
		기준 중위소득 150% ~ 160% 이하	~127,174	~68,822	~128,160	20%
		기준 중위소득 160% 초과	127,174~	68,822~	128,160~	100%

참고 3 대상자 요건 확인자료

	요건	요건확인자료(예시)
① 긴급성	(1) 갑작스러운 질병 및 부상 등으로 돌봄이 필요한 경우	
	급성기 질환, 부상 등 발생으로 혼자 일상생활 수행이 어려운 경우	• 진단서 • 현장방문
	퇴원 후 1달이 지나지 않아 한시적 돌봄이 필요한 경우	• 진단서, 수술확인서, 퇴원확인서 등 • 현장방문으로 확인**
	병원 내 퇴원지원실·사회사업팀 등을 통해 퇴원 후 1달 내외의 일시적 돌봄이 필요한 것으로 요청받은 경우	• 긴급돌봄 대상자 추천서
	(2) 주 돌봄자의 갑작스러운 부재로 돌봄이 필요한 경우	
	사망	• 사망신고서(진단서) • 사망 사실이 반영된 주민등록증
	입원	• 수술확인서, 입원확인서 등
	가출·행방불명 -가출·실종신고 후 절차 진행 중인 사람	• 가출신고(실종신고) 접수증
	구금 -교도소, 구치소, 치료감호시설 등에 1개월 이상 구금된 경우	• 수용증명서 등
	감염*-주돌봄자의 코로나19 감염 등 발생 및 돌봄자가 고령인 등의 사유로 감염 위험이 높아 돌봄 공백이 발생하는 경우	• 진단서
(3) 타 서비스 신청 후 처리기간 또는 퇴원 후 한시적 돌봄이 필요한 경우		
타 서비스 신청 후 처리기간	• 읍·면·동 등을 통한 타 서비스 신청여부 확인 • 돌봄 요구도 평가	
기존 만성질환, 노쇠 등 진행으로 신체기능 저하가 발생하고, 한시적 지원 필요성이 현장 방문을 통해 확인된 경우	• 돌봄 요구도 평가	
② 돌봄 필요성	독립적으로 일상생활 수행이 불가능한 자로 긴급히 돌봄이 필요하나 돌봄을 제공받을 수 없는 경우 * 현장방문 및 돌봄 요구도 평가로 확인	
③ 보충성	서비스 신청 및 이용 시, 타 공적 돌봄서비스를 받고 있지 않을 것 또는 제공할 수 있는 다른 공적 돌봄 서비스가 없는 경우 * 개인의 동의를 얻어 읍·면·동 조회	
기타	재가 돌봄이 가능한 경우 만 19세 이상 성인*(출생연도 기준) * 예외적으로 긴급한 지원이 필요하다고 시·군·구청장이 인정하는 경우, 만 19세 미만 대상자에게도 서비스 제공 가능	
예외적 지원	기타 시군구청장위탁기관의 장이 예외적으로 긴급한 돌봄이 필요한 것으로 인정한 경우 * <서식1-2> 긴급돌봄 지원사업 대상자 추천서	

* (1급감염병) 생물테러감염병·치명률 높거나 집단발생 우려가 크며 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병(에볼라, 메르스, 사스, 신종플루 등)

(2급감염병) 전파가능성을 고려, 격리가 필요한 감염병(결핵, 홍역, A형간염, 코로나19 등)

** (현장방문) 구체적으로 ADL(Activities of Daily Living) 정도를 측정하는 것은 아니나 현장 방문 및 요구도 평가표를 통해 돌봄 필요성을 확인

참고 4

적용 연령 출생연도 기준표(2024년)

연령	출생연도	연령	출생연도	연령	출생연도
만 1세	2023년생	만 36세	1988년생	만 71세	1953년생
만 2세	2022년생	만 37세	1987년생	만 72세	1952년생
만 3세	2021년생	만 38세	1986년생	만 73세	1951년생
만 4세	2020년생	만 39세	1985년생	만 74세	1950년생
만 5세	2019년생	만 40세	1984년생	만 75세	1949년생
만 6세	2018년생	만 41세	1983년생	만 76세	1948년생
만 7세	2017년생	만 42세	1982년생	만 77세	1947년생
만 8세	2016년생	만 43세	1981년생	만 78세	1946년생
만 9세	2015년생	만 44세	1980년생	만 79세	1945년생
만 10세	2014년생	만 45세	1979년생	만 80세	1944년생
만 11세	2013년생	만 46세	1978년생	만 81세	1943년생
만 12세	2012년생	만 47세	1977년생	만 82세	1942년생
만 13세	2011년생	만 48세	1976년생	만 83세	1941년생
만 14세	2010년생	만 49세	1975년생	만 84세	1940년생
만 15세	2009년생	만 50세	1974년생	만 85세	1939년생
만 16세	2008년생	만 51세	1973년생	만 86세	1938년생
만 17세	2007년생	만 52세	1972년생	만 87세	1937년생
만 18세	2006년생	만 53세	1971년생	만 88세	1936년생
만 19세	2005년생	만 54세	1970년생	만 89세	1935년생
만 20세	2004년생	만 55세	1969년생	만 90세	1934년생
만 21세	2003년생	만 56세	1968년생	만 91세	1933년생
만 22세	2002년생	만 57세	1967년생	만 92세	1932년생
만 23세	2001년생	만 58세	1966년생	만 93세	1931년생
만 24세	2000년생	만 59세	1965년생	만 94세	1930년생
만 25세	1999년생	만 60세	1964년생	만 95세	1929년생
만 26세	1998년생	만 61세	1963년생	만 96세	1928년생
만 27세	1997년생	만 62세	1962년생	만 97세	1927년생
만 28세	1996년생	만 63세	1961년생	만 98세	1926년생
만 29세	1995년생	만 64세	1960년생	만 99세	1925년생
만 30세	1994년생	만 65세	1959년생	만 100세	1924년생
만 31세	1993년생	만 66세	1958년생	만 101세	1923년생
만 32세	1992년생	만 67세	1957년생	만 102세	1922년생
만 33세	1991년생	만 68세	1956년생	만 103세	1921년생
만 34세	1990년생	만 69세	1955년생	만 104세	1920년생
만 35세	1989년생	만 70세	1954년생	만 105세	1919년생

사회서비스원 매뉴얼



PART I

기관관리

01 | 기관관리

02 | 직원관리

03 | 기초관리

04 | 직원일괄처리

01.기관관리

1. 기관조회

- 1) 기관정보 ① 를 모두 입력합니다.
- 2) '결재란 설정' 에서 결재란 수 ② 를 선택하고 서명란 ③ 에 결재자를 입력합니다.
- 3) [저장] ④ 버튼을 클릭합니다.

- ※ [인가조건 설정] ⑤ 버튼을 클릭하신 후 지자체에서 정한 인가 조건을 등록하여야 합니다.
- ※ 로고, 직인 등록시 이미지 파일 확장자는 jpg, gif 파일 만 가능합니다.
- ※ 출력물예 결재란이 필요 없을 경우 '결재란수'에서 '없음'을 선택합니다.
- ※ '담당자' 근무시간과 '내근종사자' 근무시간 ⑥ 을 설정합니다.

2. 부서관리

1) [추가] ① 버튼을 클릭 후 부서명 ② 을 입력하고 [저장] ③ 버튼을 클릭합니다.

※ 부서명을 등록하시면 '직원등록 > 소속'에 표시됩니다.

※ 삭제 시 구분에 체크된 항목만 삭제됩니다.

3. 직위관리

1) 추가 항목에 직위 명 ① 을 입력합니다.

2) [추가] ② 버튼을 클릭합니다.

※ 직위 명 수정 : 직위 명을 수정하고 [수정] 버튼을 클릭합니다.

※ 직위 명 삭제 : [삭제] 버튼을 클릭합니다.

※ 직위 명 우선순위: 순번 입력란에 숫자를 변경하고 [수정] 버튼을 클릭합니다.

4. 가상계좌/세금계산서

- 1) 사용료 납부 및 세금계산서 발급을 위해 필수로 등록하여야 합니다.
- 2) 가상계좌 및 세금계산서 정보를 정확히 입력 후 저장합니다.

- ※ 계약서 및 사업자등록증(고유번호증)을 먼저 등록하여야 합니다.
- ※ 가상계좌 정보를 저장하시면 가상계좌번호 ②가 자동으로 발급됩니다.
- ※ 세금계산서(청구)는 사용요금 청구 후 메일로 발송됩니다.
- ※ 매월 10일쯤 청구 요금의 압입으로 띄워지면 말일까지 가상계좌로 사용료를 입금하시면 됩니다.
- ※ 커뮤니티 > 사용요금안내에서 사용요금 확인 및 청구서, 견적서, 거래명세서, 입금표 출력이 가능합니다.
- ※ 입금표는 사용료 입금 후 출력하실 수 있습니다.

☐ 가상계좌 및 세금계산서 등록정보

가상계좌		세금계산서	
납입지명	은행명	성명(법인명)	법인명(영문명)
계좌번호	070 1234 1234	대표자명	관리자
주소	123456 - 123456 경기 수원시 권선구 권선로 123-1 수원시 권선구 123456	사업자번호	123-4567890123
가상계좌 은행	KB국민은행	업종사칭	다문화
가상계좌 예금주명	수원시 권선구 123456 (소계 123456)	email	000@0000000000000000.com
가상계좌번호	②	[세금계산서 정보 저장]	

5. 비밀번호관리

- 1) 현재 비밀번호에 비밀번호를 입력합니다.
- 2) 새 비밀번호에 변경하고자 하는 비밀번호를 입력합니다.
- 3) 비밀번호 확인에 변경할 비밀번호를 다시 한번 입력합니다.
- 4) [변경] ② 버튼을 클릭합니다.

비밀번호변경 ✕

현재 비밀번호

새 비밀번호

비밀번호 확인

[변경] [닫기]

➔

비밀번호변경 ✕

현재 비밀번호 pw1234

새 비밀번호 pw123456

비밀번호 확인 pw123456

[변경] [닫기]

02.직원관리

1. 초기상담리스트

- 1) [등록] ① 버튼 클릭 합니다.
- 2) 기본정보, 가족사항, 교육수로, 자격증, 상담내용 ② 등을 입력합니다.
- 3) [저장] ③ 버튼을 클릭 합니다.
- 4) 가족사항, 교육수로, 자격증 및 수료 항목 추가 시 [추가] ④ 버튼을 클릭합니다.

초기상담기록지(직원)

기본정보 (필수) | 가족사항 | 교육수로 | 자격증 | 상담내용

등록

초기상담기록지(직원)

등록

저장

초기상담기록지(직원)

등록

저장

추가

추가

초기상담기록지(직원)

등록

이름	성별	연령	직업	종교	상태	비고
이민우 (1990)	남	34	인도장	기	기	

등록

2. 과정상담리스트

- 1) 직원 조회 화면에서 직원 명 ① 을 클릭한 후 구분 항목에서 [과정 상담] ② 버튼을 클릭합니다.
- 2) 과정 상담 메뉴 (과정 상담, 고충처리, 사례관리) ③ 를 선택합니다.
- 3) [작성] ④ 버튼을 클릭합니다.
- 4) 내용 ⑤ 을 입력하고 [저장] ⑥ 버튼을 클릭합니다.
- 5) 과정상담 리스트 화면으로 이동하면 상담 내역을 조회하실 수 있습니다.

1) 직원조회

기관코드	1124	기관명	삼천리교육복지관	유형번호		조회	직원등록
직원번호	00000	성명		직책	관리	조회	조회

2) 직원수정

3) 과정상담

4) 작성

5) 내용

6) 저장

7) 저장 비정상내역

사건번호	일시	담당자	상대기관	상담유형	비고
1	2018.15.25	김기남	부산시	유년 및 아동보호	1명 승려 삭제
2	2018.11.18	김기남	부산시	고충상담	수정 승려 삭제
3	2018.04.13	김기남	부산시	사례관리	수정 승려 삭제
4	2018.04.19	김기남	부산시	유년 및 아동보호	수정 승려 삭제
5	2018.03.03	김기남	부산시	고충상담	수정 승려 삭제

3. 직원등록

- 1) 개인정보 ① 및 직원정보 ② 를 입력합니다.
- 2) [저장] ③ 버튼을 클릭합니다.

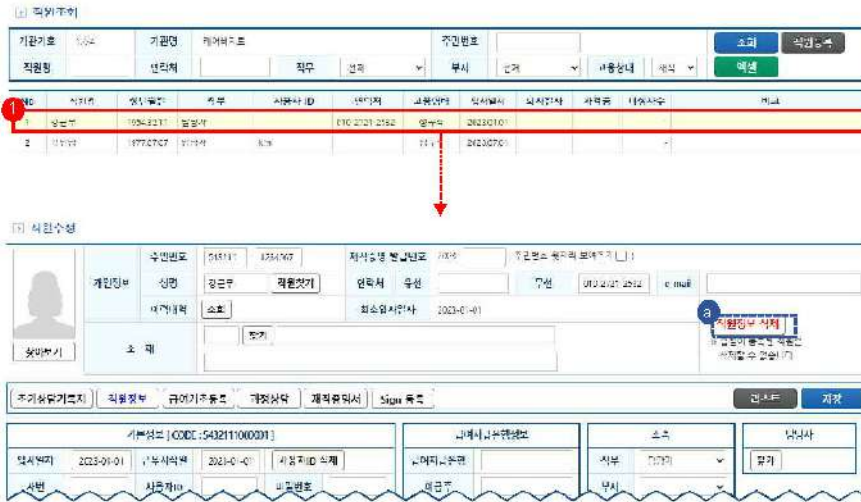
- ※ '주민번호'에서 [찾기] ④ 버튼을 클릭하여 '초기상담기록지 리스트'를 불러올 수 있습니다.
- ※ '성명'에서 [직원 찾기] ⑤ 버튼을 클릭하면 등록된 직원 정보를 불러올 수 있습니다.
- ※ 소속 > 직무 ⑥ 가 '돌봄종사자'인 경우 '담당자' ⑦ 를 꼭 선택하셔야 합니다.

The screenshot shows a web-based form for employee registration. It is divided into several sections:

- Section 1 (Personal Information):** Includes fields for 주민번호 (Resident Number), 성명 (Name), 생년월일 (Date of Birth), 성별 (Gender), and 직위 (Position). A '찾기' (Search) button is located next to the resident number field.
- Section 2 (Employee Information):** Includes fields for 입사일자 (Start Date), 근무시작일 (Start Working Date), 사용자ID (User ID), 비밀번호 (Password), and other details. A '저장' (Save) button is located at the top right of this section.
- Section 3 (Supervisor Selection):** Includes dropdown menus for '직무' (Job) and '담당자' (Supervisor). A '초기상담기록지 리스트' (Initial Interview Record List) is also visible.

4. 직원조회

- 1) 직원 명 ① 을 클릭하면 해당 직원 정보를 수정하실 수 있습니다.
- 2) 해당 직원 정보를 삭제하실 원하시면 [직원 정보 삭제] ② 버튼을 클릭합니다.



5. 4대보험 가입내역(현재)

- 1) [수정] ① 버튼을 클릭하신 후 '4대보험정보' 팝업 창에서 [변경] ② 버튼을 클릭합니다.
- 2) '급여공동항목변경' 팝업 창에서 내용 ③ 을 변경하고 [적용] ④ 버튼을 클릭합니다.
- 3) 추가 등록 시에는 [재등록] ⑤ 을 꼭 체크해야 합니다. 미 체크 시 기존 내용이 변경됩니다.



6. 권한관리

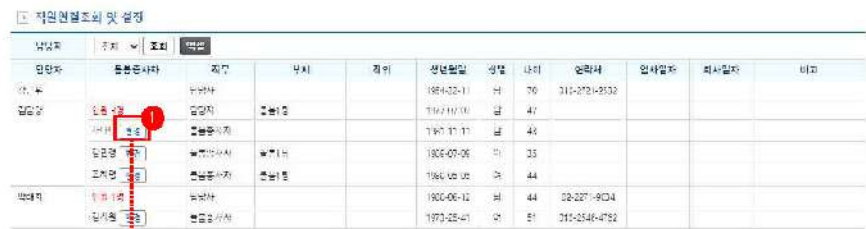
- 1) 직원 명을 ① 을 선택하신 후 권한 ② 을 설정합니다.
- 2) [저장] ③ 버튼을 클릭합니다.

※ 직원 아이디, 비밀번호는 직원 조회 > 직원정보수정 > 기본정보에서 설정 하시면 됩니다.
 ※ 직원 로그인 시 권한설정에서 체크된 메뉴만 표시됩니다.



7. 직원연결조회 및 설정

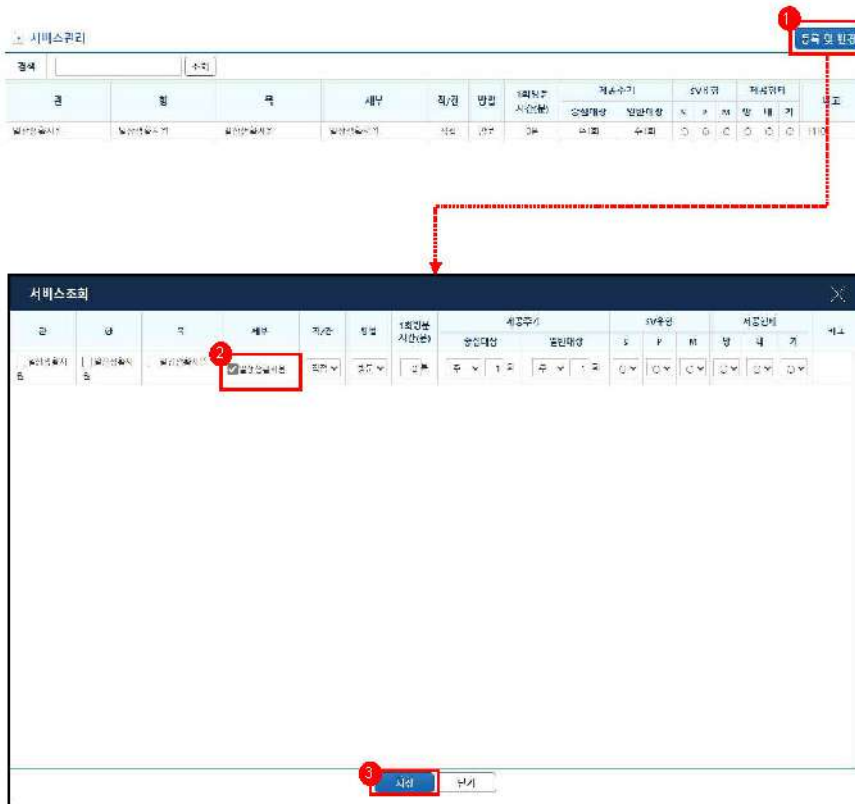
- 1) 담당자와 돌봄종사자의 연결 현황을 보여주는 화면입니다.
- 2) 담당자 변경을 원하실 경우 [변경] ① 버튼을 클릭합니다.
- 3) '담당자 조회' 팝업 창에서 [찾기] ② 버튼을 클릭한 후 변경할 담당자를 선택합니다.
- 4) [적용] ③ 버튼을 클릭합니다.
- 5) 변경 시 '적용내역' 추가를 원하실 경우 '적용기간'을 변경해 주셔야 됩니다.



03.기초관리

1. 서비스관리

- 1) [등록 및 변경] ① 버튼 클릭합니다.
- 2) '서비스조회' 팝업 창에서 대상자에게 제공할 서비스 ② 를 선택합니다.
- 3) [저장] ③ 버튼을 클릭합니다.



2. 사업계획

- 1) [수정] ① 버튼을 클릭하면 '사업계획서' 팝업 창이 뜹니다.
- 2) 내용 ② 을 입력 하신 후 [적용] ③ 버튼을 클릭합니다.

※ [전년사업계획 복사] ④ 버튼을 클릭하시면 전년도 사업계획이 자동으로 등록되며, 선택 년도에 작성된 사업계획은 모두 삭제됩니다.

2023년 사업계획서

관	말산성읍지원
읍	말산성읍지원
부	일일생활지원
상태	완료상태
목적 요약	말산성읍지원
적용 예산	10,000,000
적용 예산	말산성읍지원
사업내용	말산성읍지원
기대효과	말산성읍지원
수행 및 평가도구	말산성읍지원

2023년 사업계획서

관 말산성읍지원

읍 말산성읍지원

부 일일생활지원

상태 완료상태

목적 요약 말산성읍지원

적용 예산 10,000,000

적용 예산 말산성읍지원

사업내용 말산성읍지원

기대효과 말산성읍지원

수행 및 평가도구 말산성읍지원

적용

2023년 사업계획서

관	말산성읍지원	상태	완료상태	목적 요약	말산성읍지원	적용 예산	10,000,000	적용 예산	말산성읍지원	사업내용	말산성읍지원	기대효과	말산성읍지원	수행 및 평가도구	말산성읍지원
---	--------	----	------	-------	--------	-------	------------	-------	--------	------	--------	------	--------	-----------	--------

3. 자원관리 및 서비스 연결

- 1) [자원 신규등록] ① 버튼을 클릭합니다.
- 2) 자원 정보 ② 를 입력하고 [저장] ③ 버튼을 클릭해 자원을 등록합니다.
- 3) 서비스 연결을 위해 [서비스 추가] ④ 버튼을 클릭합니다.
- 4) 서비스 선택 ⑤ 후 기간을 설정하고 [적용] ⑥ 버튼을 클릭하면 서비스와 자원이 연결됩니다.

※ 서비스 연결 삭제를 원하실 경우 [수정] ⑤ 버튼을 클릭하신 후 삭제하시면 됩니다.

☐ 자원관리 및 서비스 연결

No	자원명	구분	직/기	대표사명	연락처	서비스명	연결일자	종료일자	종료유치	비고
1	동국방송물품구입	도매	직업			일상생활지원	2023-09-01	9999-12-31	연	

1 자원 신규등록

2 자원 및 서비스 연결관리

구분: 검색: 분류: 유동차 봉사자

등록일자: 2023-09-01 직입/간접: 직입

거래처코드: 0201 거래처명: 동국방송물품구입

사업자번호: 통신판매:

연태: 업종:

업관세: FAX:

주소: 우편번호 검색:

담당자: 업관세:

3 저장 **4** 서비스 추가

서비스 추가

서비스명: 서비스명:

기간설정: 2023-09-01 ~ 9999-12-31

5 선택 필수선택필수

6 적용

서비스조회

관	구	부	내부	직/기	통입	1회결본 시정(총)	적용구분	연결일자	종료일자	종료유치	비고
0201	0201	0201	0201	직업	직업	0	연	2023-09-01	9999-12-31	연	

04.직원일괄처리

1. 직원엑셀 일괄등록

- 1) [샘플다운로드] ① 버튼을 클릭하여 엑셀파일 샘플을 내려받습니다.
- 2) 엑셀 샘플 형식에 맞게 직원정보 ② 를 등록합니다.
- 3) [찾아보기] ③ 버튼을 클릭하여 작성된 엑셀 파일을 불러옵니다.
- 4) [업로드] ④ 버튼을 클릭하면 리스트에 직원 정보가 표시됩니다.
- 5) [등록] ⑤ 버튼을 클릭합니다.

- ※ 엑셀 샘플 형식에 맞게 꼭 작성하셔야 업로드가 가능합니다. (셀 서식 > 표시형식 : 텍스트)
- ※ 한 번 등록된 직원은 '덮어쓰기'가 불가능합니다.

The screenshot illustrates the process of bulk employee registration. It is divided into three main sections:

- 직원엑셀 일괄등록 (Bulk Employee Registration):** This top section contains buttons for '파일선택' (File Select), '찾아보기' (Find) (labeled ③), '업로드' (Upload) (labeled ④), '등록' (Register) (labeled ⑤), and '샘플다운로드' (Sample Download) (labeled ①). Below these buttons is a table with columns: 이름 (Name), 주민등록번호 (Residence Number), 주소 (Address), 성명순서 (Name Order), 직종번호 (Job Number), 주민등록번호 (Residence Number), 연차년 (Seniority Year), 기본급 (Basic Salary), and 직종 (Job Type).
- 엑셀 파일 (Excel File):** The middle section shows an Excel spreadsheet with columns for '이름' (Name), '주민등록번호' (Residence Number), '주소' (Address), '성명순서' (Name Order), '직종번호' (Job Number), '주민등록번호' (Residence Number), '연차년' (Seniority Year), '기본급' (Basic Salary), and '직종' (Job Type). A red box labeled ② highlights a row of data.
- 직원조회 (Employee Search):** The bottom section shows a search interface with fields for '기간제수' (Fixed-term count), '기간종' (Term type), '직종번호' (Job number), '직종명' (Job name), '인국사' (Nationality), '직무' (Position), '연세' (Age), '신세' (Status), '연차' (Seniority), '고용상태' (Employment status), and '직종' (Job type). Below the search fields is a table with columns: No, 직종명 (Job name), 생년월일 (Date of birth), 성명 (Name), 사용자 ID (User ID), 직종번호 (Job number), 연차년 (Seniority year), 인적사항 (Personal information), 직종명 (Job name), and 직종 (Job type). A red box highlights the first row of data.

PART II

대상자관리

01 | 대상자관리

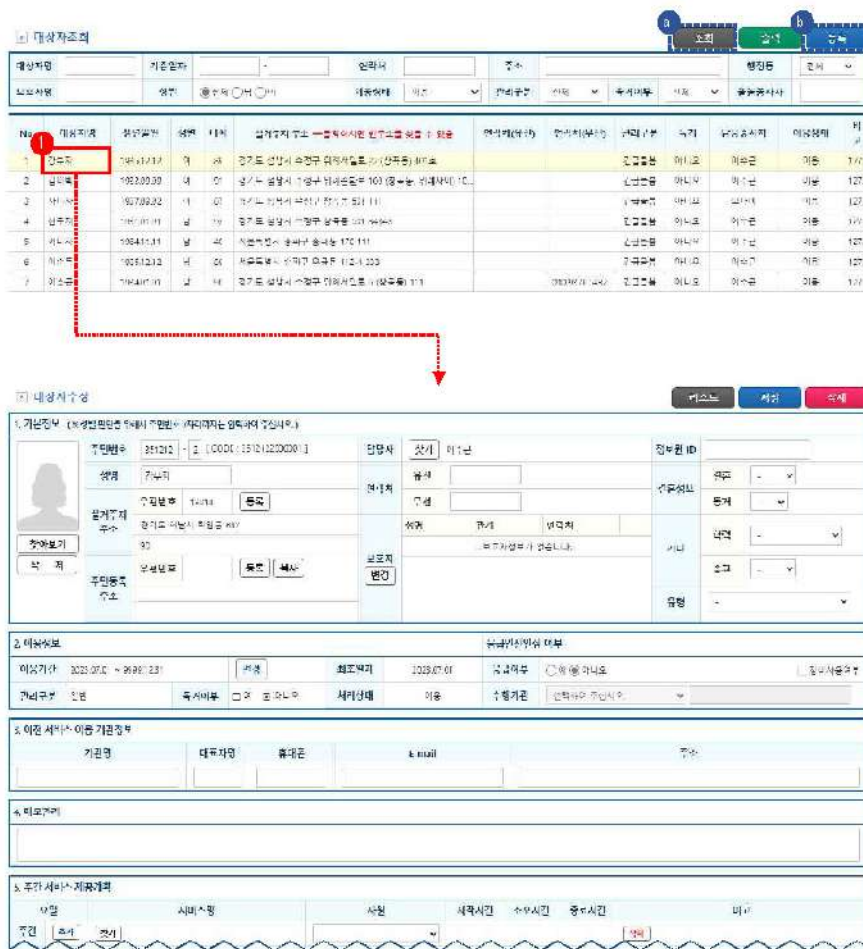
02 | 대상자상담

03 | 엑셀파일업로드

01.대상자관리

1. 대상자조회

- 1) 대상자 정보 입력 후 [조회] ^a 버튼을 클릭하시면 원하시는 대상자를 조회하실 수 있습니다.
- 2) 대상자 명 ^b 을 클릭하시면 대상자 정보를 수정하실 수 있습니다.
- 3) [등록] ^b 버튼을 클릭하시면 대상자 등록 화면으로 이동합니다.



2. 대상자등록

- 1) 주민번호,성명,주소,연락처 등 기본정보 ① 를 입력합니다.
- 2) 이용기간에서 [변경] ② 버튼 클릭 후 내용 ③ 을 입력하고 [적용] ④ 버튼을 클릭합니다.
- 3) [저장] ⑤ 버튼을 클릭합니다.

※ 주간 서비스 제공계획③은 계획/진행/실적>종사자별 일정(당일)에서 종사자명 클릭하여 작성합니다.
 ※ 상태 ⑤: 이용중, 장기부재, 타기관이전, 종결, 기타

3. 종사자연결 및 설정

- 1) 대상자가 돌봄종사자와 미연결된 경우 ‘돌봄종사자’ 항목이 ‘미지정’ ㉞ 으로 표시됩니다.
- 2) 돌봄종사자 연결 및 변경 을 원하실 경우 [변경] ㉞ 버튼을 클릭합니다.
- 3) ‘돌봄종사자 연결’ 팝업 창에서 [찾기] ㉞ 버튼을 클릭한 후 변경할 돌봄종사자를 선택합니다.
- 4) [적용] ㉞ 버튼을 클릭합니다.

※ 대상자등록 및 대상자수정 화면에서 ‘담당자(돌봄종사자)’ ㉞ 를 연결하실 수 있습니다.

㉞ 종사자연결하기 및 설정

돌봄종사자	내사제	구분	생년월일	성별	내사	신장등록	주소	관리번호	등록번호	정보관리기관
미지정	미지정	미지정	미지정	미지정	미지정	미지정	미지정	미지정	미지정	미지정
이문희	변경	정규	1975-12-12	남	65세	신장등록	서울특별시 강남구 삼성동 1124-333			
김효영	변경	정규	1985-11-11	남	39세	신장등록	서울특별시 동대문구 용두동 177-111			
윤나미	변경	정규	1992-03-03	여	32세	신장등록	경기도 성남시 수정구 삼평동 969-111			
김복주	변경	정규	1975-12-12	남	65세	신장등록	경기도 고양시 일산동구 100-000			
이문희	변경	정규	1975-12-12	남	65세	신장등록	경기도 성남시 수정구 용매로 111 (상주동) 111	111-0816-5412		

돌봄종사자 연결 (지등록 시 계등록일자를 입력하세요.)

돌봄종사자 조회할

적용기간 2023-01-01 ~ 9999-12-31

적용내역

NO	돌봄종사자명	적용일	종료일	비고
1	이문희	2023.01.01	9999.12.31	삭제

- 대상자등록 및 대상자수정 화면에서 돌봄종사자 연결

㉞ 대상자수정

1. 기본정보 (의정부시남부구민서수정동의 744-244동 404호에 거주함.)

주민번호 281212-111111 (000919912111000001)

성명 이문희 성별 남 주민등록번호 281212-111111

주소 서울특별시 강남구 삼성동 1124-333

전화번호 02-555-1234

이메일 m.hyun@naver.com

관리번호 111-0816-5412

등록번호 111-0816-5412

정보관리기관 서울특별시 강남구 삼성동 1124-333

4. 주소별 종사자 배정

- 1) 주소별로 돌봄종사자와 대상자를 연결하실 수 있습니다.
- 2) 돌봄종사자 연결 및 변경 을 원하실 경우 [변경] ① 버튼을 클릭합니다.
- 3) '돌봄종사자 연결' 팝업 창에서 [찾기] ② 버튼을 클릭한 후 변경할 돌봄종사자를 선택합니다.
- 4) [적용] ③ 버튼을 클릭합니다.
- 5) 변경 시 '적용내역' 추가를 원하실 경우 '적용기간'을 변경해 주셔야 됩니다.

※ 대상자등록 및 대상자수정 화면에서도 '담당자(돌봄종사자)' ⑥ 를 연결하실 수 있습니다.

□ 주소별 종사자 배정

주소	대상자				지정서 배정 현황		비고			
	합계	승인	일한	잔고	배정	대배정				
	31	14	0	0	24	2	[이름등록]			
Nu	주소(클릭 금지)				대상자	구분	성별	나이	지원사	비고
1	경남 창원시 봉곡리 4길로 801				김교미	종류	남	30세	박지영	배정 삭제
2	서울 구로구 신도림동 11				이영호	종류	남	100세	박지영	배정 삭제
3	서울 구로구 신도림동 5 (구로동) 40 호				김형우	일한	여	75세	김지나	배정
4	경남 창원시 마산합포구 마산동 128				이순자	신청(종류)	남	69세	김지영	배정 삭제
5	경기 고양시 일산동구 일산1동 20 (신원동)				김지영	일한	남	85세	김지영	배정 삭제
6	경기 고양시 일산동구 일산1동 20 (신원동)				이대영	종류	여	48세	김지영	배정 삭제
7	경기 고양시 일산동구 일산1동 20 (신원동)				홍기훈	종류	남	30세	신지희	배정

돌봄종사자 연결 (세능복 시 세능복일사를 입력하세요)

돌봄종사자 **② 찾기** **③ 적용**

적용기간 2023.01.01 ~ 9999.12.31

적용내역				
Nu	돌봄종사자명	적용일	종료일	비고
1	김지영	2023.01.01	9999.12.31	삭제

■ 5. 담당 종사자 변경

- 1) [종사자 조회] ① 버튼을 클릭하여 돌봄종사자 ③를 선택 합니다.
- 2) [신규종사자 업무시작일] ②을 선택하신 후 [대상자 조회] ③ 버튼을 클릭합니다.
- 3) 대상자 전체를 동일한 종사자로 변경한다면 [아래 리스트 적용] ④ 체크후 1line의 [검색] ⑤ 버튼을 클릭하여 변경할 돌봄종사자 ⑥를 선택합니다 (종사자 일괄 세팅됨)
- 4) 변경후 돌봄종사자가 다른경우 각line별 [검색] ⑤ 클릭하여 돌봄종사자를 ⑥를 선택합니다
- 5) [신규 종사자 저장] ⑦ 버튼을 클릭하여 돌봄종사자를 변경 합니다.

※ 담당 돌봄종사자(퇴사자)와 연결된 전체 대상자를 다른 돌봄종사자(신규 입사자)로 변경할 때 사용
 ※ 신규종사자 업무시작일 기준으로 미리 계획된 일정이 변경된 돌봄종사자로 자동 변경됨

㉔ 담당종사자변경

No	대상사명	성별	생년	나이	주소	연락처	신청종사자	비고
1	경기도	남	1990-10-11	여	39세	경기도 하남시 화정동 100-111	1 건	입원중
2	김포시	남	1992-09-08	여	32세	경기도 김포시 무림구 목련로15길 100 (경곡2, 웨더타운)101-102	6 건	퇴사자
3	서대문구	남	1991-08-10	여	33세	경기도 성남시 11구 수곡동 111-111	6 건	입원중
4	신규종사	남	1993-01-01	남	31세	경기도 수원시 소래구 천곡동 521-010-0	6 건	기각중
5	인천남	남	1994-01-01	남	30세	경기도 성남시 수정구 대서동 5 (명동)111	6 건	퇴사자

성명	생년월일	성별	연락처	주소	연락처	신청일	신청상태	비고
이수주	1979-01-21	남	010-2345-2769	1029 안국	수곡동(신사)	기각		

대상사명	종사자	연락처	주소	연락처	신청일	신청상태	비고
경기도	이수주	010-2345-2769	1029 안국	수곡동(신사)	기각		
김포시	이수주	010-2345-2769	1029 안국	수곡동(신사)	기각		
서대문구	이수주	010-2345-2769	1029 안국	수곡동(신사)	기각		
신규종사	이수주	010-2345-2769	1029 안국	수곡동(신사)	기각		
인천남	이수주	010-2345-2769	1029 안국	수곡동(신사)	기각		

6. 대상자이력현황

- 1) 대상자명 ①을 지정하여 해당 대상자별 이력을 확인할 수 있습니다.
- 2) 상태 ②(신규,이용,장기부재,타기관이전,종결)별 기준일자 ③ 에 해당된 대상자들 이력별로 조회할 수 있습니다.

(사) 대상자이력현황

대상자명	상태	기준일자	기준일자	기준일자	기준일자	기준일자	기준일자	기준일자	기준일자	기준일자
Min	성명	생년월일	성별	생거/거주	상태	시작일자	종료일자	사유	담당자	담당부서
1	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			
2	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			
3	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			
4	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			
5	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			
6	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			
7	김민지	1985.12.11	여	신규등록	이용	2023.07.01	2023.12.31			

02. 대상자상담

1. 과정상담기록지

- 1) [추가] ① 버튼을 클릭합니다.
- 2) [찾기] ② 버튼을 클릭하여 대상자와 상담자를 선택합니다.
- 3) 나머지 내용을 입력하신 후에 [저장] ③ 버튼을 클릭합니다.

대상자상담기록지

조회기간	2019-11-29 ~ 2019-12-06	상담자		대상자		상태				
번호	일련	대상자	생년월일	성별	나이	성남지역	사무	성남지역	대상	비고
20191225	1	홍정영	1993.12.08	여	36	구*군	전*동	전*동	전*동	

대상자 상담 등록

대상자	찾기	검색어	생년월일	1993.12.08
상담자	찾기	구*군	동지	2019-12-25
상담항목	<input type="radio"/> 모든 <input checked="" type="radio"/> 전*동 <input type="radio"/> 전*동 <input type="radio"/> 전*동 <input type="radio"/> 전*동 <input type="radio"/> 전*동			
내용	상담내용			
비고				

03. 엑셀파일 업로드

1. 대상자 엑셀 등록

- 1) [샘플다운로드] ① 버튼을 클릭하여 엑셀파일 샘플을 내려받습니다.
- 2) 엑셀 샘플 형식에 맞게 직원정보 ② 를 등록합니다.
- 3) [찾아보기] ③ 버튼을 클릭하여 작성된 엑셀 파일을 불러옵니다.
- 4) [업로드] ④ 버튼을 클릭하면 리스트에 직원 정보가 표시됩니다.
- 5) [등록] ⑤ 버튼을 클릭합니다.

※ 엑셀 샘플 형식에 맞게 꼭 작성하셔야 업로드가 가능합니다. (셀 서식 > 표시형식 ; 텍스트)
 ※ 한 번 등록된 대상자는 덮어쓰기가 불가능합니다.

The process involves three main steps shown in the screenshots:

- Step 1:** Clicking the '샘플다운로드' button to download the Excel template.
- Step 2:** Editing the Excel file with employee information and saving it.
- Step 3:** Clicking '찾아보기' to upload the file, then '업로드' to process it, and finally '등록' to complete the registration.

The final screenshot shows the '대상자수치' (Target Statistics) page with a table of registered employees:

No	대상자명	성명 (주민등록번호)	성별	나이	실거주지 주소 (서울특별시 중구 남대문로1길 20길 10-10)	연락처(휴대폰)	연락처(사무실)	가족구성	등록	유급휴가사유	등록일자
1	김민준	김민준	남	38	서울특별시 중구 남대문로1길 20길 10-10	010-1234-5678	02-1234-5678	가족구성	등록	유급사유 없음	2023-10-27

PART Ⅲ

계획/진행/실적

- 01 | 계획관리
- 02 | 실적관리
- 03 | 진행관리(돌봄종사자)
- 04 | 종사자 실적관리
- 05 | 대상자 실적관리

01. 계획관리

1. 종사자별 일정등록

1-1 대상자별 주간 서비스 계획 등록

- 1) [종사자] ① 를 클릭하시면 '대상자별 주간 서비스 계획' 팝업 창이 뜹니다.
- 2) 대상자 구분에서 대상자 명 ② 을 클릭합니다.
- 3) 제공할 서비스 ③ 를 등록하시고 [저장] ④ 버튼을 클릭합니다.

※ 서비스명 ⑤ 을 클릭하시면 수정 ⑥ 및 삭제 ⑦ 를 하실 수 있습니다.
 ※ '주간 서비스 계획'은 '계획등록' 시 저장된 내용을 불러와 자동으로 등록하실 수 있습니다.

The screenshots illustrate the following steps:

- Clicking the '종사자' (Employee) button in the main menu.
- Clicking the target name in the '대상자별 주간 서비스계획' popup.
- Clicking the '서비스명' (Service Name) dropdown in the registration form.
- Clicking the '저장' (Save) button to register the plan.

1-2 주간 서비스 계획 불러오기

- 1) 계획을 등록할 당월 ① 버튼을 클릭하시면 ‘종사자별 일정 등록’ 팝업 창이 뜹니다.
- 2) 주간 계획을 가져올 대상자 ② 를 선택합니다.
- 3) [주간계획가져오기] ③ 버튼을 클릭합니다.
- 4) [저장] ④ 버튼을 클릭합니다.



※ 대상자 목록 특이사항 설명

대상자	생년월일	성별	구분	상태
이진근	77.07/07	남	중성	중립
김기은	32.06/30	여	일반	휴직
김일재	49.07/03	여	일반	이월
최수규	40.07/30	여	일반	휴가
김영순	33.11/22	남	02.13	이월
김경자	36.12/01	여	일반	이월
홍도연	43.06/10	여	일반	휴직
방필	41.07/13	여	일반	기타
이은수	51.02/03	남	일반	기타
전국분	41.05/13	여	일반	이월
홍기은	50.06/07	남	일반	기타

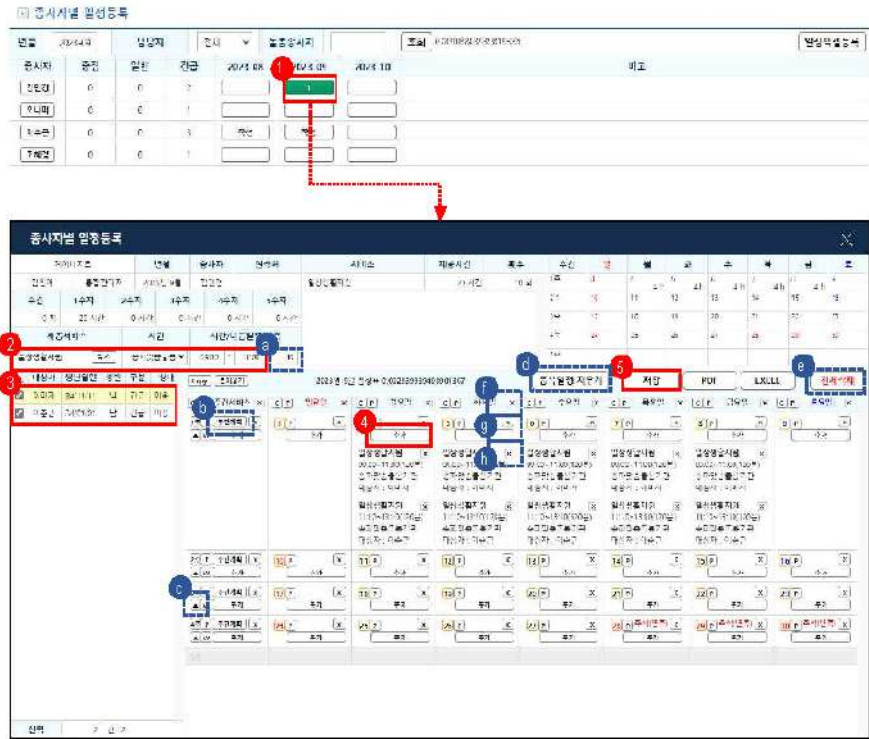
- ③ 구분 항목에 날짜 표시 : 대상자와 종사자의 매칭이 끝나는 날짜 표시 (99991231이 아닌 경우)
- ① 상태 항목 빨간색 : 장기부재, 종결 대상자는 빨간색으로 표시
- ② 상태 항목 이용 값이 피란색 : 해당월에 이용으로 신규 등록된 대상자

- 대상자 이름을 클릭하여 위아래로 Drag & Drop 하면 위치를 바꿀수 있음.

1-3 제공서비스 계획 등록하기

- 1) 계획을 등록할 당월 ① 버튼을 클릭하시면 '종사자별 일정등록' 팝업 창이 뜹니다.
- 2) 제공서비스, 자원, 시간/다음 일정 간격 ② 을 선택합니다.
- 3) 서비스제공할 대상자 ③ 를 선택 후 [추가] ④ 버튼을 클릭합니다.
- 4) [저장] ⑤ 버튼을 클릭합니다.

- ※ ① 간격 : 이동시간을 입력하면 서비스 간 이동 시간이 자동으로 계산되어 등록됩니다.
- ※ ② 주간 계획 : 기작성된 대상자별 주간 서비스계획을 가져옵니다.
- ※ ③ 접기/펼치기 : 버튼을 클릭하면 한주 일정을 접고 펼칠 수 있습니다.
- ※ ④ 중복 일정 제거 : 중복된 일정을 모두 삭제합니다.
- ※ ⑤ 전체 삭제 : 등록된 전체 일정을 모두 삭제합니다.
- ※ ⑥ 요일 전체 삭제 : 주와 관계없이 특정 요일에 등록된 모든 일정을 삭제합니다.
- ※ ⑦ 요일 삭제 : 한 주에 해당하는 특정 요일에 등록된 모든 일정을 삭제합니다.
- ※ ⑧ 서비스 삭제 : 해당 서비스를 삭제합니다.
- ※ 서비스 삭제 후에는 꼭 [저장] 버튼을 클릭해야 됩니다.
- ※ 실제로 등록된 일정은(파란색) 삭제가 불가능하며, 실적 삭제 후 계획을 삭제하셔야 됩니다.



1-4 제공서비스 계획 복사기능

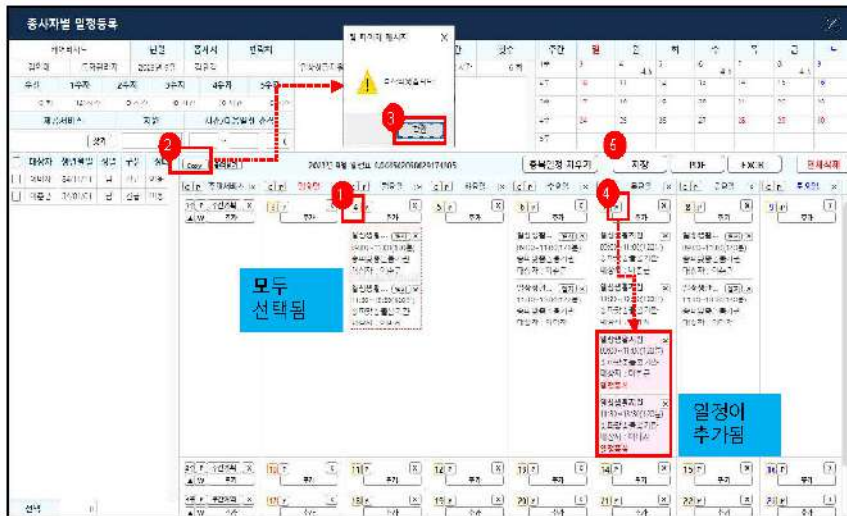
1) 하나의 서비스만 복사 (계획/진행/실적 > 종사자별 일정(당월) > 종사자별 일정등록)

- (1) 해당 요일 일정 중 복사할 서비스 선택
 - 선택 시 빨간색으로 표시됨
 - 한 번 더 누르면 선택 해제됨
- (2) [copy] 버튼 클릭
- (3) '복사되었습니다.'라는 문구가 나오면 [확인] 버튼을 누른 후
- (4) 옮기고 싶은 날짜에서 날짜 옆에 있는 [p] 버튼 클릭
- (5) [저장] 버튼 클릭



2) 하루의 서비스를 모두 복사 (계획/진행/실적 > 종사자별 일정(당월) > 종사자별 일정등록)

- (1) 해당 날짜 선택
 - 선택 시 빨간색으로 표시됨
 - 한 번 더 누르면 선택 해제됨
- (2) [copy] 버튼 클릭
- (3) '복사되었습니다.'라는 문구가 나오면 [확인] 버튼을 누른 후
- (4) 옮기고 싶은 날짜에서 날짜 옆에 있는 [P] 버튼 클릭
- (5) [저장] 버튼 클릭



3) 일주일의 서비스를 추가 (계획/진행/실적 > 종사자별 일정(당월) > 종사자별 일정등록)

(1) 해당 날짜를 각각 선택

- 선택 시 빨간색으로 표시됨
- 한 번 더 누르면 선택 해제됨

(2) [copy] 버튼 클릭

(3) '복사되었습니다:라는 문구가 나오면 [확인] 버튼을 누른 후

(4) 옮기고 싶은 주에 [W] 버튼 클릭

(5) [저장] 버튼 클릭



4_1) 한 달 서비스를 복사 (계획/진행/실적 > 종사자별 일정(공월) > 종사자별 일정등록)

(1) 해당 요일 옆 [C] 버튼을

각각 선택

-선택 시 빨간색으로 표시됨

-한 번 더 누르면 선택 해제됨

(2) [copy] 버튼 클릭

(3) '복사되었습니다.'라는 문구가 나오면 [확인] 버튼을 누른 후



부록 2
긴급돌봄 지원사업 참고 자료

4.2. 한 달 서비스를 복사 (계획/진행/실적 > 종사자별 일정(당월) > 종사자별 일정등록)

(4) 옮기고 싶은 달에 [붙여넣기] 버튼 클릭

(5) [저장] 버튼 클릭



5. 주간서비스 복사 (계획/진행/실적 > 종사자별 일정(당월) > 종사자별 일정등록)

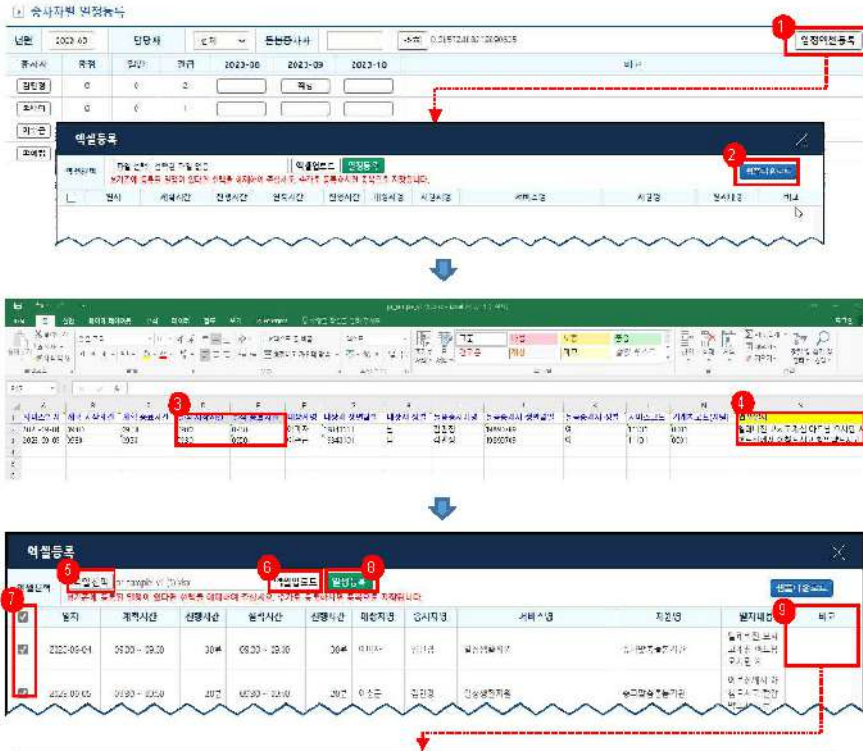
- (1) '주간서비스'에서 [주] 버튼 클릭
 - 선택 시 빨간색으로 표시됨
 - 한 번 더 누르면 선택 해제됨
- (2) [copy] 버튼 클릭
- (3) '복사되었습니다.'라는 문구가 나오면 [확인] 버튼을 누른 후
- (4) 옮기고 싶은 '주간서비스'에서 [p] 버튼 클릭
- (5) [저장] 버튼 클릭



※ 종사자별일정등록 메뉴의 복사 작업은(copy&paste) 담당자 개인id로 로그인하여 작업을 권장합니다.

1.5 일정엑셀등록 (엑셀SHEET 작성하여 일정 업로드)

- 1) 일정엑셀등록 ① 버튼 클릭하여 엑셀등록 화면에서 샘플다운로드 ② 합니다.
- 2) 다운로드된 엑셀파일에 일정 작성합니다.
 - 모든 셀 형식은 '텍스트'형식으로 작성하셔야 합니다
 - 실적시간 ③ 작성시 실적까지 , 업무일지 ④ 작성시 업무일지까지 저장됩니다
- 3) 파일작성후 파일선택 ⑤ 버튼으로 해당파일 선택 후 엑셀업로드 ⑥ 클릭하면 내용 조회됩니다
 - 작성파일 에 오류발생시 비교란에 오류내용 표시됩니다 (②비교란 예러 설명 참고)
- 4) 업로드 할 DATA 체크 ⑦ 후 일정등록 ⑧ 버튼 클릭하여 업로드 완료 합니다.



※ 비교란 예러 설명

- 서비스코드오류/거래처코드오류 : 등록된 서비스코드(자원)가 없는 경우
- 거래처코드오류 : 등록된 서비스코드(자원)가 없는 경우, 자원과 서비스가 미연결된 경우, 자원과 연결된 서비스가 중결된 경우, 서비스 일자가 2020년 1월 1일 이전인 경우
- 일자오류/거래처코드오류 : 서비스 일자가 8자리 아닌 경우
- 계획시간오류 : 계획시간을 잘 못 입력한 경우, 시작시간보다 종료시간이 적은 경우
- 실적시간오류 : 실적시간을 잘 못 입력한 경우, 시작시간보다 종료시간이 적은 경우
- 대상자없음 : 등록된 대상자가 없는 경우, 대상자 정보가 다른 경우 (대상자명,대상자성년월 일대상자성별)
- 종사자없음 : 등록된 종사자가 없는 경우, 종사자 정보가 다른 경우 (돌봄종사자명,돌봄종사자성년월 일,돌봄종사자성별)

2. 계획등록 및 수정

- 1) 계획을 등록할 년월 을 입력하시고, 담당자, 종사자를 차례로 선택하여 대상자의 월버튼 ① 을 클릭 하면 '계획 등록' 팝업 창이 뜹니다. (대상자명을 입력하면 바로 찾을 수도 있습니다)
- 2) 제공서비스, 자원, 시간, 담당자 ② 를 선택합니다.
- 3) 서비스 일자 ③ 를 선택하신 후 [배정] ④ 버튼을 클릭하시면 일정표에 추가됩니다.
- 4) [저장] ⑤ 버튼을 클릭합니다.
- 5) [전체삭제] ⑥ 버튼을 누르시면 실적이 발생하지 않는 계획건에 한해 전 건 삭제됩니다.

- ※ ① : '주간서비스제공계획'을 가져와 자동으로 등록하실 수 있습니다.
- ※ ② : 계획이 중복 되었을 경우입니다.
- ※ ③ : 파란색-일정이 완료되어 실적으로 등록되어 있는 경우입니다.
- ※ ④ : [메모관리] 버튼을 클릭하시면 메모를 작성하실 수 있습니다.
- ※ ⑤ : [상담내역] 버튼을 클릭하시면 상담일지를 작성하실 수 있으며 [대상자 상담관리]와 연계됩니다.
- ※ ⑥ : 특정 일자와 시간이 없는 서비스를 등록합니다.

① 계획등록 및 수정

연월: 2023-09 대상사명: [선택] 주위: 000000000000000000

대상지	No	대상자	종사자명	성명	구분	2023-09	2023-09	2023-10	비고
종사자:			주위			11	17		
대상지 / 방문종류 / 주	1	이민지	8888-11-11	민	일주		16		
주위 / 8888-09 / 주	2	이민지	8888-11-11	민	일주	11			

② 계획등록

대상지: [선택] 대상사명: [선택] 종사자명: [선택] 대상자명: [선택]

서비스명: [선택] 자원명: [선택] 시간: [선택] 담당자: [선택]

서비스 일자: [선택] [배정] [저장] [전체삭제]

대상지	No	대상자	종사자명	성명	구분	2023-09	2023-09	2023-10	비고
대상지 / 방문종류 / 주	1	이민지	8888-11-11	민	일주		16		
주위 / 8888-09 / 주	2	이민지	8888-11-11	민	일주	11			

3. 담당자별 일정등록

- 1) 제공서비스, 자원, 시간 ① 을 선택합니다.
- 2) [대상자 추가] ② 버튼을 클릭합니다.
- 3) 대상자 선택 ③ 후 [적용] ④ 버튼을 클릭하면 일정등록 대상자 리스트 ⑤ 에 추가됩니다.
- 4) 서비스 제공할 대상자 ⑥ 을 선택 후 [추가] ④ 버튼을 클릭합니다.
- 5) [저장] ⑦ 버튼을 클릭합니다.

※ 전담 담당자 일정은 실적으로 인정되지 않습니다. 관리 용도로 사용하시기 바랍니다.

① 담당자별 일정등록

②

③

④

⑤

⑥

⑦

대상자 찾기

선택	성명	성별	나이	분류	재전세	거주시	비고
<input checked="" type="checkbox"/>	김부자	여성	85세	기초	이수근	이대점	
<input checked="" type="checkbox"/>	김수자	여성	89세	기초	이수근	이대점	
<input checked="" type="checkbox"/>	김민자	여성	87세	기초	이수근	이대점	
<input checked="" type="checkbox"/>	김영자	여성	83세	기초	이수근	이대점	
<input checked="" type="checkbox"/>	김희자	여성	44세	전문	김도영	김달동	
<input type="checkbox"/>	이영자	여성	88세	기초	이수근	이대점	
<input type="checkbox"/>	이순자	여성	80세	전문	김도영	김달동	

적용

4. 일정 종사자 변경

- 1) '조회일자' ① 을 선택합니다. (특정 돌봄종사자, 특정 대상자도 조회 가능합니다)
- 2) [조회] ② 버튼을 클릭합니다.
- 3) '일정' ③ 을 선택합니다.
- 4) [찾기] ④ 버튼을 클릭 후 '변경할 돌봄종사자' ⑤ 를 선택합니다.
- 5) [선택한 일정의 돌봄종사자를 변경] ⑥ 버튼을 클릭하면 대상자 일정에서 담당자가 변경됩니다.

※ 돌봄종사자 부재(연차,결근 등)로 인해 다른 돌봄종사자로 변경하고 싶을 때 사용합니다.
 ※ **실적이 등록되지 않은 일정만 변경이 가능합니다.**

1) 일정한 돌봄종사자 변경

조회일자	2023-09-08	돌봄종사자	이수진	대상자	김민경	조회	특정 돌봄종사자 또는 일정한 대상자 가능함 (1)
변경할 돌봄종사자	김민경	이수진	김민경	대상자	김민경	변경할 돌봄종사자 선택	
시행사	내성사	시범사업	내성사	대상자	김민경	시행사	내성사
지역구	이제하	1130 - 1330	09:00 - 11:00	대상자	김민경	지역구	이제하
종목명	이소문	09:00 - 11:00	11:30 - 13:30	대상자	김민경	종목명	이소문

2) 종사자 조회

검색	이수진	교직원	내성사	조회				
No	성명	생년월일	전화번호	입사연	회사명	직무	그룹상태	비고
1	이수진	1978-01-0	010-4245-4708	2022-07-01	내성사	관리		

2023년 9월 일정표

4	5	6	7
		일상생활지원 11:30~13:30(120분) 송파맞춤돌봄기관 이수진 돌봄종사자	
11	12	13	14
일상생활지원 11:30~13:30(120분) 송파맞춤돌봄기관 김민경 돌봄종사자	일상생활지원 09:00~11:00(120분) 송파맞춤돌봄기관 김민경 돌봄종사자	담당자가 변경됨 일상생활지원 09:00~11:00(120분) 송파맞춤돌봄기관 김민경 돌봄종사자 일상생활지원 11:30~13:30(120분) 송파맞춤돌봄기관 김민경 돌봄종사자	

5. 일정 계획 일자 변경

- 1) '초회일자' ① 을 선택합니다. (특정 돌봄종사자, 특정 대상자도 조회 가능합니다)
- 2) [조회] ② 버튼을 클릭합니다.
- 3) '일정' ③ 을 선택합니다.
- 4) 변경할 계획 일자 ④ 를 입력합니다.
- 5) [선택한 일정의 돌봄종사자를 변경] ⑤ 버튼을 클릭하면 대상자 일정에서 담당자가 변경됩니다.

- ※ 변경된 일자에 같은 시간대 서비스가 등록되어 있는 경우 일정이 중복될 수 있습니다.
- ※ 일정이 중복되어도 시간은 변경할 필요가 없습니다.
- ※ **실적이 등록되지 않은 일정만 변경이 가능합니다.**

① 초회일자 2023-09-05 ② [조회] ③ 일정 ④ 2023-09-05 ⑤ [선택한 돌봄종사자를 변경]

종류	종류명	대상지	서비스시간	서비스	지역	비고
일	이수근	00000	11:30~13:30	1:1대면	전남순천군	순천읍순천북7동
일	이수근	00000	09:00~11:00	1:1대면	전남순천군	순천읍순천북7동



2023년 9월 달성표

월요일	화요일	수요일	목요일
4	5 일상생활지원 11:30~13:30(120분) 순파밀집돌봄기관 이수근 돌봄종사자	6	7
11 일상생활지원 11:30~13:30(120분) 순파밀집돌봄기관 김민경 돌봄종사자	12 계획 일자가 변경됨 일상생활지원 09:00~11:00(120분) 순파밀집돌봄기관 김민경 돌봄종사자	13 일상생활지원 09:00~11:00(120분) 순파밀집돌봄기관 김민경 돌봄종사자 일상생활지원 11:30~13:30(120분) 순파밀집돌봄기관 김민경 돌봄종사자	14

02.실적관리

1. 실적등록 및 수정

- 1) 실적을 등록할 당월 ① 버튼을 클릭하시면 '실적 등록' 팝업 창이 뜹니다.
(버튼內 숫자는 계획건수/실적건수)
- 2) 서비스 실적 날짜, 시작시간, 종료시간 ② 을 수정합니다.
- 3) [저장] ③ 버튼을 클릭합니다.
- 4) [전체삭제] ④ 버튼을 클릭하면 모든 실적이 삭제됩니다.
- 5) [전체복사] ⑤ 버튼을 클릭하면 당일 이전 계획일시가 실적일시로 모두 복사됩니다

※ 돌봄종사자가 모바일 앱에서 계획된 서비스를 종료했을 경우 실적에 날짜와 시간이 자동으로 표시됩니다.
 ※ 모바일 앱에서 서비스 미 실행 시 날짜와 실적 시간을 수동으로 입력하셔야 합니다.
 ※ [복사] ⑤ 버튼 클릭하시면 '계획 시간'이 '실적 시간'에 복사됩니다.

실적등록 및 수정

담당자	의사자	No	내장사	생일휴일	휴일	2023-08	2023-09	2023-10	비고
총시제						21/21	4/5	/	
00101 / 돌봄종사자	1	간호조	1825-11-17	간	18/18	4/5			
00101 / 2023.11.23 / 주	2	요양보	1822-08-08	간		2/2			
00101 / 2023.11.23 / 주	3	간호조	1827-01-08	남		2/2			
00101 / 2023.11.23 / 주	4	요양보	1824-11-11	남		2/2			
00101 / 2023.11.23 / 주	5	간호조	1825-11-12	남		2/2			
00101 / 2023.11.23 / 주	6	요양보	1824-08-08	남	11/11	18/18			

실적등록

구분	일자	시간	내장사	생일휴일	휴일	건수	비고
1주	11/23	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1825-11-17	간	18/18	1/2 (1시간)	간호조(간호조) / 돌봄종사자
2주	11/24	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1822-08-08	간	18/18	1/2 (1시간)	요양보(요양보) / 돌봄종사자
3주	11/25	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1827-01-08	남	18/18	1/2 (1시간)	간호조(간호조) / 돌봄종사자
4주	11/26	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1824-11-11	남	18/18	1/2 (1시간)	요양보(요양보) / 돌봄종사자
5주	11/27	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1825-11-12	남	18/18	1/2 (1시간)	간호조(간호조) / 돌봄종사자
6주	11/28	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1824-08-08	남	18/18	1/2 (1시간)	요양보(요양보) / 돌봄종사자
7주	11/29	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1824-08-08	남	18/18	1/2 (1시간)	요양보(요양보) / 돌봄종사자
8주	11/30	11:00 ~ 13:00 (2시간)	1824-08-08	남	18/18	1/2 (1시간)	요양보(요양보) / 돌봄종사자

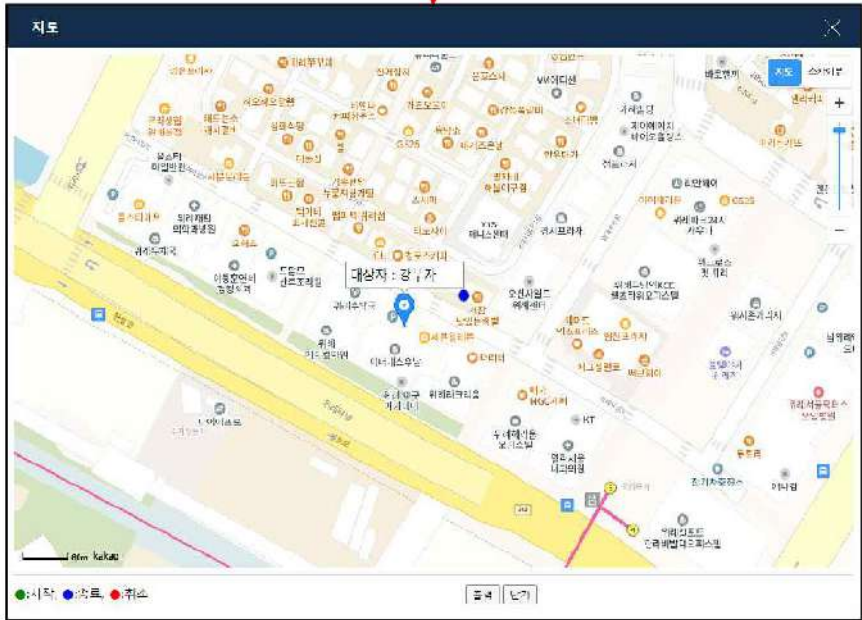
03.진행관리(돌봄종사자)

1. 위치조회

- 1) 돌봄종사자 선택하시면 실시간으로 업무 정보를 확인하실 수 있습니다.
- 2) 오차 ①는 대상자 주소와 업무위치와의 거리를 M(미터)로 나타냅니다.
- 3) 일지 ② 클릭하시면 계획시간, 실적시간, 일지를 확인할 수 있습니다.(일지 수정 가능)
- 4) 시간 ③ 항목은 시분초 6자리로 표현되며, 시분 4자리로 표현되는 경우는 종사자 앱 실행분 없이 실적등록 및 수정 화면에서 실행시간을 직접 입력한 경우입니다.
그리고 앱 실행한 이후 실적등록 및 수정 화면에서 시간을 변경한 경우 위치조회 화면에는 최초 종사자가 앱에서 실행한 시간이 조회됩니다.(실제 실적은 변경된 시간으로 반영됨)

▶ 돌봄종사자 위치조회

수행일자	2023-10-25	관리센터	시	계좌번호	3	1	2
일반기	종사자	대상자	서비스	대상자 주소	종	시간	업무행적(분초)
가동년	가동년	김부주	달천종합사회복지관	경기도 성남시 수정구 호계서로134길 4 (한신) 317	시차	13:55:09	경기도 성남시 수정구 호계서로134길 4 (한신) 45
	가동년				종료	14:56:59	경기도 성남시 수정구 호계서로134길 4 (한신) 39
	김가호	조재현	달천종합사회복지관	경기도 성남시 수정구 호계서로134길 4 (한신) 317	시차	14:00:21	경기도 성남시 수정구 호계서로134길 4 (한신) 535
					종료	14:57:46	경기도 성남시 수정구 호계서로134길 4 (한신) 687
이대우	이대우	이수진	달천종합사회복지관	시흥시 천안1로 112-4 333	시차	17:50	01:17:11
	이대우				종료	18:30	01:17:11



2. 모니터링

1) 돌봄종사자 당일일정을 기준으로 진행사항을 모니터링 하는 화면입니다.

- ※ 미진행: 아지 서비스 전 상태, 진행중: 현재 서비스 중인 상태, 완료: 서비스 완료 상태
- ※ 계획 상태가 진행중 ㉠, 완료 ㉡일 경우 실적에 표시됩니다.
- ※ 주간일정은 '특정일 없는 주간서비스'를 의미합니다.
- ※ 당일이전 계획은 표시되지 않습니다.

생애사원서 모니터링(일일)

연월일	2019-12-26	주제
서비스종류	일일	주간
서비스시간	08:00 ~ 17:00	08:00 ~ 17:00
서비스대상	장애아	장애아
서비스내용	초등	초등
서비스장소	초등	초등
서비스인원	1명	1명
서비스비용	10,000원	10,000원
서비스비율	100%	100%
서비스비율(주요)	100%	100%

진행사항

진행시간	서비스시간	대상자명	서비스명	전화번호	주소	상태
08:00 ~ 17:00	1시간	김민서	일상생활지원	02-432-3111	경기도 성남시 수정구 양재동 1가 일곡동 99-10	완료
11:10 ~ 13:10	120분	김민서	일상생활지원	02-432-3111	경기도 성남시 수정구 양재동 1가 일곡동 99-10	진행중
13:20 ~ 15:20	120분	김민서	일상생활지원	02-432-3111	경기도 성남시 수정구 양재동 1가 일곡동 99-10	진행중
15:30 ~ 17:30	120분	김민서	일상생활지원	02-432-3111	경기도 성남시 수정구 양재동 1가 일곡동 99-10	진행중
17:40 ~ 19:40	120분	김민서	일상생활지원	02-432-3111	경기도 성남시 수정구 양재동 1가 일곡동 99-10	진행중
19:50 ~ 21:50	120분	김민서	일상생활지원	02-432-3111	경기도 성남시 수정구 양재동 1가 일곡동 99-10	진행중

3. 시간대별실적

- 1) 돌봄종사자 시간대별 실적을 보여주는 화면입니다.
- 2) 이동분배 마이너스(-) 숫자가 나오는 경우는 서비스시간대 겹침이 있는 경우로 수정이 필요한 부분입니다.
- 3) 위치미탈 항목의 숫자는 위치조회 화면에서 해당서비스의 종료 시 오차를 보여줍니다.

2) 돌봄종사자 위치개별변전표

관리번호	서비스코드	담당자	연차	연령	연령구분	연령구분	연령구분	연령구분	연령구분	연령구분	서비스명	위치미탈
1	11100	김민지	11.5.1	11.5.1	11.5.1	11.5.1	11.5.1	11.5.1	11.5.1	11.5.1	일상생활지원	0
			11.6.1	11.6.1	11.6.1	11.6.1	11.6.1	11.6.1	11.6.1	11.6.1	일상생활지원	0
			11.7.1	11.7.1	11.7.1	11.7.1	11.7.1	11.7.1	11.7.1	11.7.1	일상생활지원	0
			11.8.1	11.8.1	11.8.1	11.8.1	11.8.1	11.8.1	11.8.1	11.8.1	일상생활지원	0

위치조회

2024년 5월 29일

발달장애인지원센터	담당자	서비스	대상자 수	분	시간	일부호수(주소)	오차(0)
의수군	김민지	일상생활지원	간기도 장애인서수정우회서비스 (12명서비스40분)	간	11:00-11:30	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
				종	11:30-11:40	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
김민지	일상생활지원	간기도 장애인서수정우회서비스 (12명주소, 40분) (C)-1	간	간	11:00-11:30	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
				종	11:30-11:40	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
김민지	일상생활지원	간기도 장애인서수정우회서비스 (12명주소, 40분)	간	간	11:00-11:30	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
				종	11:30-11:40	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
김민지	일상생활지원	간기도 장애인서수정우회서비스 (12명주소, 40분)	간	간	11:00-11:30	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0
				종	11:30-11:40	간기도 장애인서수정우회서비스(12명주소)	0

04. 종사자 실적관리

1. 종사자 업무일지관리

- 1) 대상자별 업무일지를 저장 및 수정할 수 있습니다.
- 2) [수정] ① 버튼을 클릭하신 후 업무일지를 입력하고 [저장] ② 버튼을 클릭합니다

늘봄증사자 업무일지관리

일자	2024-09-21	담당자	김서	대상자명	김민서	생년월일	성별	나이	생애사유	사유	업무일지	개수: 4
이미지	늘봄증사자	사유	종별	대상자명	생년월일	성별	나이	생애사유	사유	업무일지	개수: 4	수정
이민준	이민준	15:40	15:42	이민준	1985-12-12	남	39세	노동생산가능	다행	다행	1	수정
		15:17	15:20	이민준	1985-12-12	남	39세	노동생산가능	다행	다행	1	수정
		14:03	14:04	이민준	1985-12-12	남	39세	노동생산가능	다행	다행	1	수정
		15:50	15:51	이민준	1985-12-12	남	39세	노동생산가능	다행	다행	1	수정

업무일지

대상자	성명	생년월일	나이	대상사유
이민준	남	1985-12-12	39세	노동생산
시작시간	종료시간	기간	요일	비고
15:00:00	15:20:00	15:20	수요일	
신청시간	승인시간	승인번호	승인일자	비고
15:00:00	15:20:00	1542	2024-09-21	

내용 섹션

업무일지

저장 ②

③ 엑셀출력 : 앱에서 등록된 '대상자 사진'을 확인하실 수 있습니다.

일자	2024-09-21	담당자	김서	대상자명	김민서	생년월일	성별	나이	생애사유	사유	업무일지	개수: 4
이미지	늘봄증사자	사유	종별	대상자명 <td>생년월일 <td>성별 <td>나이 <td>생애사유 <td>사유 <td>업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td> </td></td></td></td></td></td>	생년월일 <td>성별 <td>나이 <td>생애사유 <td>사유 <td>업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td> </td></td></td></td></td>	성별 <td>나이 <td>생애사유 <td>사유 <td>업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td> </td></td></td></td>	나이 <td>생애사유 <td>사유 <td>업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td> </td></td></td>	생애사유 <td>사유 <td>업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td> </td></td>	사유 <td>업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td> </td>	업무일지 <td>개수: 4</td> <td>수정</td>	개수: 4	수정
이민준	이민준	15:40	15:42	이민준	1985-12-12	남	39세	노동생산가능	다행	다행	1	수정
이민준	이민준	15:20	15:20	이민준	1985-12-12	남	39세	노동생산가능	다행	다행	1	수정

부록 2 긴급돌봄 지원사업 참고 자료

2. 종사자별 월근무현황

- 1) 돌봄종사자 월근무현황을 수치로 보여 주는 화면입니다.
- 2) 조회년월 ① 을 선택하고 일별 시간 ② 을 클릭하시면 상세내용을 확인하실 수 있습니다.

※ 업무시간 3.7시간은 $3.7 * 60 = 222$ (3시간 42분)입니다.
 ※ 업무시간은 해당일 첫 서비스의 시작시간 ~ 마지막 서비스 종료시간으로 계산됩니다.
 (실제 업무시간은 통계>돌봄종사자일근무시간 화면 참고)

돌봄종사자 월근무현황

조회년월	<	2023	>	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	상반기	하반기	전체	작성일자																	
일별근	돌봄종사자	근무인수	근무시간	휴가	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
월합계	간호사	6	219	0									3.4	4	5	6																				
비고	간호사(명)	1	2	0																																
비고	이근무	18	117	104					12.3	4.5	12.0	11.0	4.5	4.5	12.1	2	11.3	7.6				0.5														5.7

위적조회

2023년 9월 29일

상업업종	개장지	서비스	대상자 수	구분	시간	업무의뢰(수)	오차(명)
간호사	간호사	간호사	간호사	시간	18:00-20:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
				시간	18:00-20:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
간호사	간호사	간호사	간호사	시간	14:00-16:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
				종료	14:00-16:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
간호사	간호사	간호사	간호사	시간	14:00-16:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
				종료	14:00-16:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
간호사	간호사	간호사	간호사	시간	17:00-19:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4
				종료	17:00-19:00	간호사 업무수행(간호사 4명)	4

3. 일자별 업무일지 대장

- 1) 조회기간 ① 을 입력하고 종사자 ② 를 클릭하면 업무일지를 조회할 수 있습니다.
- 2) 서비스 ③ 선택하여 해당 서비스에 대한 업무일지만 확인할 수 있습니다.

☞ 일자별 업무일지 대장

조회기간	2023. 06. 25	2023. 06. 25	일자검색	☑	종사자	전체	서비스	전체	060399790391-02319	역년조회		
일련번호	종사자	일자	시작	종료	계승	상영	정원	인원	구분	서비스명	배군	업무일지
1	가남남	2023-06-25	12:58	1:00	0:02	정복자	0	05대	구분	발달장애아동		동-발(아동복지)
2	가남남		1:40	1:44	0:04	정복자	0	05대	구분	발달장애아동		동-발(아동복지)
3	가남남		1:47			정복자	0	05대	구분	발달장애아동		동-발(아동복지)
4	가남남		1:48	1:49	0:01	정복자	0	05대	구분	발달장애아동		동-발(아동복지)

4. 가산내역별 업무일지 대장

1) 조회기간 ① 을 입력하고 가산내역 ② 을 선택 후 [조회] ③ 버튼을 선택하면 가산내역별 업무일지를 조회할 수 있습니다.

- ② 가산내역 : 전체, 없음, 야간·휴일, 2인 파견

3) [수정] ④ 버튼을 클릭하면 '업무일지' 등록 및 수정이 가능합니다.

가산내역별 업무일지 내상

조회기간		2024-09-19	2024-09-14	인원사	성별	출생연월일	직책	가산내역	조회	수정	삭제			
일지	일지	시작	종료	상태	종류	분양번호	성명	내역	부고	성명	가산내역	업무일지	담당자	비고
21	5	15:21:38	15:22:52	0%	간담회	1923-09-09	이	19	가급	홍지나(가급)	이수진	간담 회	이수진	[조회]
		15:22:51	15:24:43	0%	회의차	1924-11-11	남	29	가급	윤희진(가급)	이수진	연차 휴일	이수진	[조회]
	1,9	16:13:49	16:17:07	0%	회의차	1924-11-11	남	29	간급	김상영(간급)	이수진	출근	김상영	[조회]
	9	16:14:30	16:19:47	0%	회의차	1924-11-11	남	39	간급	김상영(간급)	이수진	출근	김상영	[조회]
	8	16:19:55	16:19:54	0%	업무복	1919-03-09	여	39	간급	김상영(간급)	이수진	출근	이수진	[조회]
		16:24:37	16:24:35	0%	회의차	1924-11-11	남	19	간급	김상영(간급)	이수진	휴일	이수진	[조회]
	7	19:20:42	19:20:41	0%	간담회	1923-09-09	이	19	가급	홍지나(가급)	이수진	간담 회	이수진	[조회]
		19:19:31	19:19:49	0%	회의차	1924-11-11	남	19	간급	김상영(간급)	이수진	야간 휴일	이수진	[조회]
	4	19:21:45	19:26:07	0%	간담회	1919-03-07	여	39	간급	김상영(간급)	이수진	출근	이수진	[조회]
	3	19:21:37	19:21:29	0%	회의차	1924-11-11	남	39	간급	김상영(간급)	이수진	출근	이수진	[조회]
		19:23:45	19:23:21	0%	회의차	1924-11-11	남	29	가급	홍지나(가급)	이수진	간담	이수진	[조회]
	21	03:57:08	03:57:11	0%	업무복	1919-02-12	여	19	가급	홍지나(가급)	이수진	간담	이수진	[조회]
		03:57:45	03:57:46	0%	업무복	1929-09-05	여	19	간급	김상영(간급)	이수진	출근	이수진	[조회]
		03:57:48	03:57:44	0%	업무복	1919-12-09	남	19	간급	김상영(간급)	이수진	출근	이수진	[조회]
		03:57:57	03:58:10	0%	회의차	1924-11-11	남	19	간급	김상영(간급)	이수진	출근	이수진	[조회]
		03:58:35	03:58:32	0%	회의차	1924-11-11	남	29	가급	홍지나(가급)	이수진	출근	이수진	[조회]

업무일지

대상자	성명	생년월일	나이	등록증서지
가급	이	1923-09-09	31세	이수진
사회사	김상영(간급)			
조회시간	24:00:00 ~ 1:00:00		하루	
일지시간	2024-09-19 15:21:38 ~ 15:22:52		1분	
업무내용				
내용 1. 간담회 2. 업무복				
업무일지				
가산내역	<input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 야간·휴일 <input type="checkbox"/> 2인 파견			
<input type="button" value="취소"/> <input type="button" value="닫기"/> <input type="button" value="등록"/>				

5. 일별 서비스현황

- 1) 일자 ① 를 입력하고 종사자 ② 를 클릭하여 제공서비스별로 서비스횟수 및 대상자수를 조회하는 화면입니다.
- 2) 명단보기 ③ 항목을 클릭하면 대상자를 확인하실 수 있습니다.

대상자 조회

No	대상자명	생년월일	성별	나이	주거	이혼기간	횟수
1	김민지	1995-12-12	여	26세	전주	2022-07-01 ~ 2999-12-31	1
2	김민준	1995-12-12	남	26세	전주	2022-07-01 ~ 2999-12-31	1
3	김민서	1995-07-09	여	27세	전주	2022-07-01 ~ 2999-12-31	1

6. 주간 서비스현황

- 1) 년월 ①과 주간 ②을 선택하고 종사자 ③를 클릭하면 제공서비스별로 서비스횟수 및 대상자수를 조회하는 화면입니다.
- 2) 명단보기 ④항목을 클릭하면 대상자를 확인하실 수 있습니다.

대상자 조회

No.	대상자명	생년월일	성별	나이	구분	이용기간	횟수
1	이준근	1994-05-21	남	30세	중년	2023-07-01 ~ 9999-12-31	0
2	김민박	1993-09-09	여	31세	중년	2023-07-01 ~ 9999-12-31	3
3	한규사	1981-05-31	남	43세	노년	2023-07-01 ~ 9999-12-31	3
4	이민자	1984-11-11	남	40세	중년	2023-01-31 ~ 9999-12-31	5
5	김부사	1985-12-12	남	39세	중년	2023-07-01 ~ 9999-12-31	3
6	이준욱	1993-12-12	남	30세	중년	2023-07-01 ~ 9999-12-31	3

7. 월별 서비스현황

- 1) 년월 ① 을 선택하고 종사자 ② 를 클릭하면 제공서비스별로 서비스횟수 및 대상자수를 조회하는 화면입니다.
- 2) 명단보기 ③ 항목을 클릭하면 대상자를 확인하실 수 있습니다.

대상자 조회

No	대상자명	생년월일	성별	나이	구분	이용기간	일수
1	이수근	1994-03-01	남	30세	전입	2023-07-01 ~ 2023-12-31	10
2	김연나	1991-09-05	여	31세	전입	2023-07-01 ~ 2023-12-31	0
3	한수진	1991-01-01	남	32세	전입	2023-07-01 ~ 2023-12-31	7
4	한미진	1984-11-11	남	40세	전입	2023-01-01 ~ 2023-12-31	12
5	김수진	1991-12-10	여	31세	전입	2023-07-01 ~ 2023-12-31	7
6	이수남	1995-12-12	남	28세	전입	2023-07-01 ~ 2023-12-31	8

■ 8. 종사자 일자별 시작/종료 시간 안내

- 1) 해당월 ① 을 선택하면 종사자별 일자별로 첫일정 시작시간과 최종종료시간을 조회할 수 있습니다.
- 2) 실적건수, 실적시간(분) ② 의 숫자를 클릭하면 상세 서비스 내역을 확인할 수 있습니다.

① 돌봄종사자 일자별 시작/종료 시간 안내

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
담당자	관리	관리	관리	관리	관리	관리	관리	관리	관리	관리	관리	관리
담당자	종목종사자	생년월일	전화	첫일정시작시간	최종종료시간	건수(건)	실적시간(분)	비고				
김민준	김민준	1978-05-11	0274-84-018	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-12-11	09:00	17:00	2	240					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-12	09:00	17:00	2	240					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-13	09:00	17:00	2	240					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-14	09:00	17:00	2	240					
김민준	김민준	1978-05-11	0274-84-018	09:00	17:00	2	240					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-12-12	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-19	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-20	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-21	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-22	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-23	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-24	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-25	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-26	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-27	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-28	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-02-29	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-01	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-02	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-03	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-04	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-05	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-06	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-07	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-08	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-09	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-10	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-11	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-12	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-13	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-14	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-15	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-16	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-17	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-18	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-19	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-20	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-21	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-22	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-23	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-24	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-25	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-26	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-27	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-28	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-29	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-30	09:00	17:00	1	120					
김남일	김남일	1974-03-11	0202-03-31	09:00	17:00	1	120					

No	개입시간	종료시간	호출시간	직접대응	상태	실적건수	서비스명
1	12:00	1:00	12:00	1:00	대응	1	돌봄서비스
2	1:00	1:00	1:00	1:00	대응	1	돌봄서비스

05.대상자 실적관리

1. 대상자별 업무일지 대상

- 1) 조회 기간 ① 을 입력합니다.
- 2) [조회] ② 버튼 클릭 후 대상자 ③ 를 선택하면 해당 기간의 서비스내역을 확인하실 수 있습니다.
- 3) 정렬 ④ 버튼을 선택하여 정렬 순서를 조정 할 수 있습니다.
- 4) 서비스명 ⑤ 을 선택하시면 해당서비스에 대한 사항만 조회 가능합니다.
- 5) [수정] ⑥ 버튼을 클릭하면 '업무일지' 등록 및 수정이 가능합니다.

⑥ 엑셀출력 : 앱에서 등록된 '대상자 사인'을 확인하실 수 있습니다.

연도	월	일	시작	종료	서비스	서비스명	성명	대상내역	업무일지	진단	담당자	대상자 사인
2024	01	01	15:20:49	15:30:53	0h	일상생활지원	이수근	2인 내역	유	김아임하기	이미자	
		6	8:22:29	8:22:44	0h	일상생활지원	이수근	현종			이미자	
		7	16:38:41	16:38:44	0h	일상생활지원	이수근	2인 파견			이미자	

2. 대상자 메모관리

- 1) [메모작성] ① 버튼을 클릭하신 후 내용을 입력하고 [저장] ② 버튼을 클릭합니다.
- 2) 작성된 메모를 수정, 삭제를 원하는 경우
 [수정] ③ 버튼을 클릭 후 [저장] ④ 또는 [삭제] ⑤ 버튼을 클릭합니다.



3. 대상자 상담관리

- 1) [상담작성] ① 버튼을 클릭하신 후 내용을 입력하고 [저장] ② 버튼을 클릭합니다.
- 2) 작성된 상담을 수정, 삭제를 원하는 경우
 [수정] ③ 버튼을 클릭 후 [저장] ④ 또는 [삭제] ⑤ 버튼을 클릭합니다.

3) 대상자 상담관리

연차	No	작성기	대상자	생년월일	성별	나이	상담회색	내용	비고
2022 09 25	1	김민우	김복자	1974-06-25	여	48세	완료	안녕하세요 서비스 사관을 찾았어 도와주세요 100만 원 도와주세요	수정

상담일지 작성

내년세 [2022] 상담일차 [20220925] 대상자 [김복자]

상담방향 상담 전화 상담 전화 상담 상담 기타

내용

② 저장 닫기

상담일지 작성

내년세 [2022] 상담일차 [20220925] 대상자 [김복자] 상담종류 [전화 상담]

상담방향 상담 전화 상담 전화 상담 상담 기타

내용

③ 수정 ④ 저장 ⑤ 삭제 닫기

4. 대상자별 일서비스현황

- 1) 조회년월 ① 버튼을 클릭하면 대상자별 일자별 시간을 확인하실 수 있습니다.
- 2) 시간을 ② 클릭하면 해당시간의 상세내역이 조회됩니다.

대상자별 일서비스현황

조회년월: 2023 > 1월 > 3일 > 3일 > 4일 > 5일 > 6일 > 7일 > 8일 > 9일 > 10일 > 11일 > 12일

대상자명: [선택] | 조회: [선택]

No	대상자	신청일월	신청	구분	합계	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	강박사	1915-12-12	배	산보	24.2													2	1	2	1														0.1	
2	주거사	1915-08-06	적	가급	22.1													2	1	1	1	1	1												0.1	
3	선구사	1907-01-05	남	강급	11.6																															
4	달마사	1904-01-11	남	가급	20													2	2	2	2	2														
5	학수사	1915-12-12	남	가급	16													2	2	2	2	2														
6	대소문	1904-01-05	남	강급	22.1																															

서비스조회

2023년 9월 13일

No	대상자	세군사	국사사	구분	서비스	계속시간		중복시간	
						시작	종료	시작	종료
1	대소문	고급문	고급문	가급	일상생활지원	09:00	11:00	11:00	12:00
2	주거사	이수문	고급문	가급	일상생활지원	11:00	12:00	11:00	12:00

PART IV

돌봄종사자 업무보기

01 | 모바일 앱

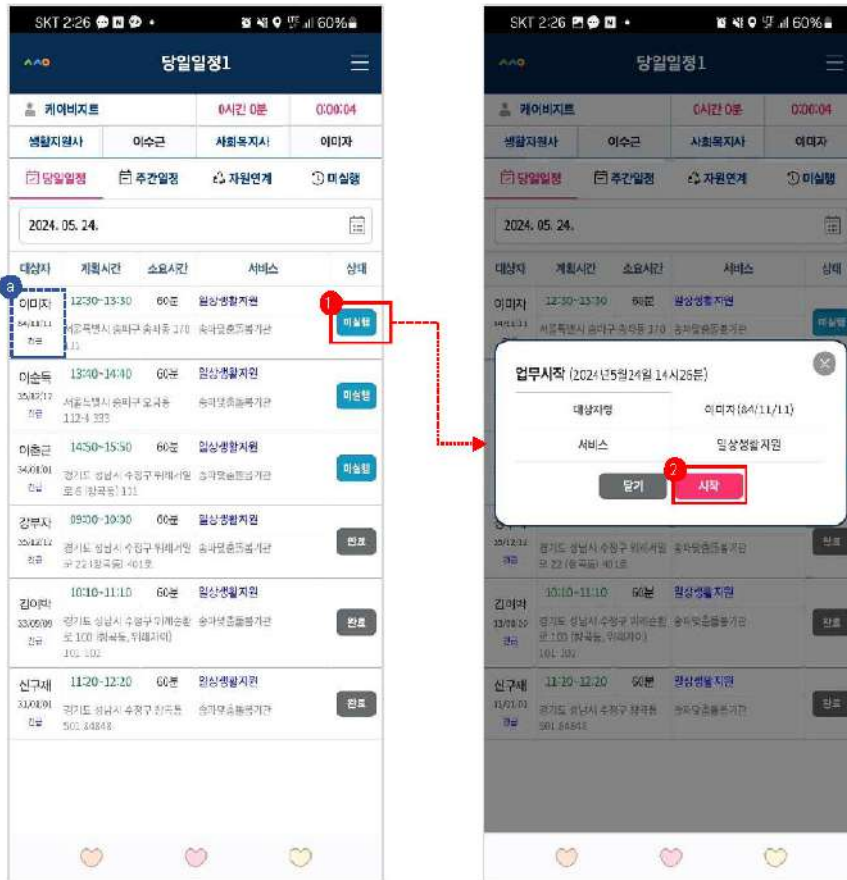
01. 모바일앱

1. 당일일정

- 1) 계획된 일정에서 [미실행] ① 버튼을 클릭합니다.
- 2) '업무시작' 팝업 창에서 [시작] ② 버튼을 클릭하신 후 서비스를 진행합니다.

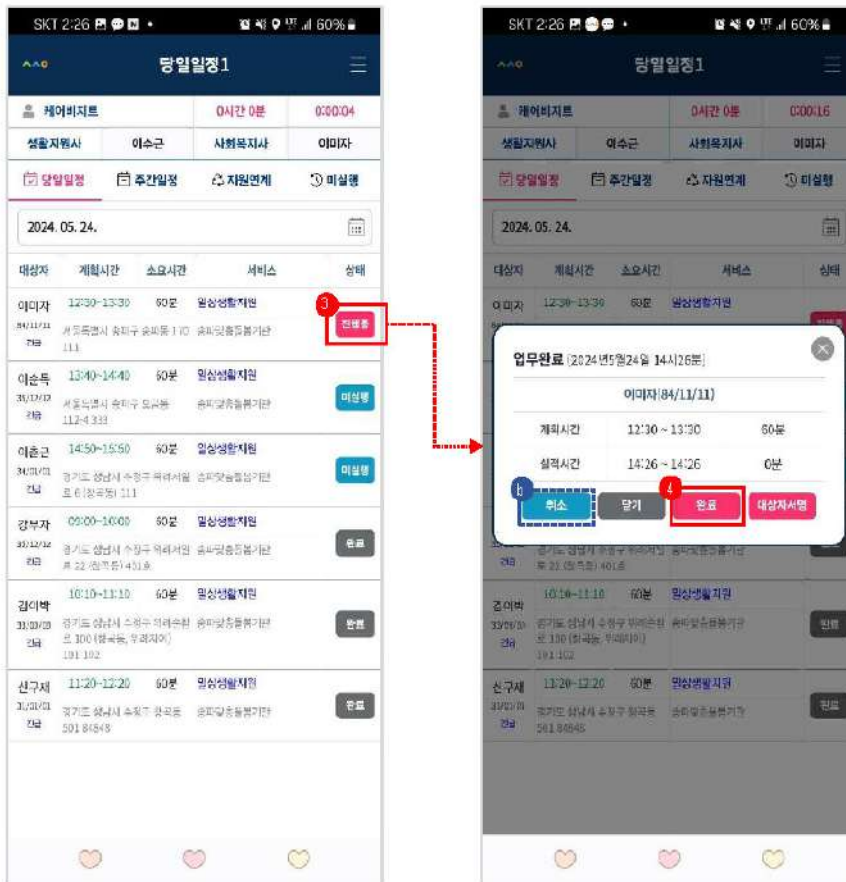
※ 모바일 앱 다운로드 주소는 <https://care.pass.or.kr> 입니다.

※ [시작] ② 버튼을 클릭하시면 상단 버튼이 '미실행'에서 '진행중'으로 변경됩니다.
 ※ 대상자 이름 ③ 을 클릭하시면 바로 '전화연결'이 가능합니다.

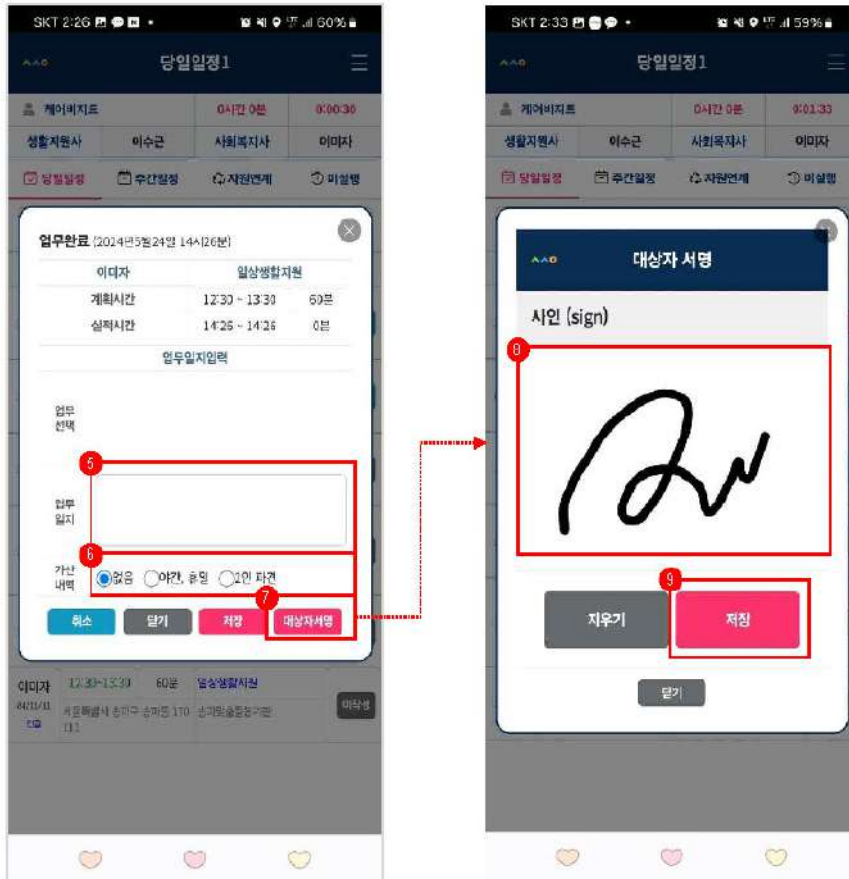


- 3) 업무가 완료되면 [진행중] ㉑ 버튼을 클릭합니다.
- 4) '업무완료' 팝업 창에서 [완료] ㉒ 버튼을 클릭합니다.

※ '진행중' 상태에서 [취소] ㉑ 버튼을 클릭하시면 서비스가 취소되고 상태가 '미실행'으로 변경됩니다.

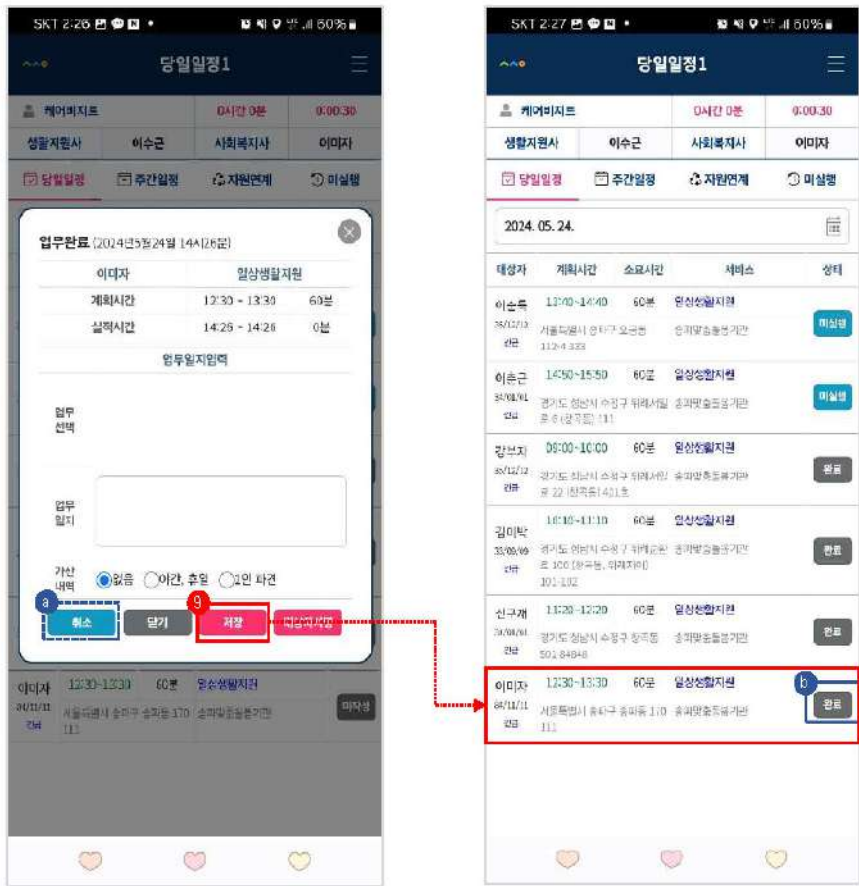


- 5) '업무완료' 팝업 창에서 업무일지 ⑤ 를 작성합니다.
- 6) '가산내역' (없음, 야간,휴일, 2인파견) ⑥ 을 선택합니다.
- 7) [대상자서명] ⑦ 버튼을 클릭합니다.
- 8) 대상자 서명 후 [저장] ⑧ 버튼을 클릭합니다.



- 9) [저장] ㉑ 버튼을 클릭합니다.
- 10) 실적은 '계획/진행/실적 > 실적관리 > 실적등록 및 수정'에 자동으로 등록됩니다.

※ [저장] ㉑ 버튼을 클릭하시면 상태 버튼이 '진행중'에서 '완료' ㉒ 로 변경됩니다.
 ※ '완료' 상태에서 [취소] ㉓ 버튼을 클릭하시면 서비스가 취소되고 상태가 '미실행'으로 변경됩니다.
 ※ 업무일지, 가산내역, 대상자서명을 작성 못하신 경우 [완료] ㉒ 버튼을 클릭하시면 수정이 가능합니다.



부록 2
긴급돌봄 지원사업 참고 자료

■ 2. 주간일정, 자원연계, 미실행

- 1) 주간일정 ① : 주간서비스에 계획을 등록한 경우 '주간일정' 리스트에 표시됩니다.
- 2) 자원연계 ② : 연계서비스를 주중/주말에 등록한 경우 '자원연계' 리스트에 표시됩니다.
- 3) 미실행 ③ : 당일 및 이전에 미실행된 서비스는 '미실행' 리스트에 표시됩니다.

※ 미실행 서비스는 날짜가 지나도 미실행 ③ 에서 서비스를 진행하실 수 있습니다.
 ※ 미실행된 서비스를 진행하시면 진행한 날짜로 실적이 등록됩니다.

The screenshot shows a mobile application interface for service scheduling. At the top, there's a header with '당일일정1' and a timer showing '2시간 52분' and '00:00:01'. Below this are tabs for '당일일정', '주간일정', '자원연계', and '미실행'. A list of services is displayed with columns for '대상자', '계획시간', '소요시간', '서비스', and '상태'. Callouts point to specific features: ① points to the '주간일정' tab; ② points to the '자원연계' tab; ③ points to the '미실행' tab; ④ points to the '대상자' column; ⑤ points to the '계획시간' column; ⑥ points to the '상태' column.

대상자	계획시간	소요시간	서비스	상태
이미자 941101 전남	15:30-17:30	120분	일상생활지원 충청남도 예산시 수당구 원곡동 170 순대떡집돌봄기관 111	인행중
이순득 351212 전남	17:40-19:40	120분	일상생활지원 충청남도 예산시 수당구 원곡동 순대떡집돌봄기관 12-4 433	미실행
이준근 390223 전남	15:50-21:50	120분	일상생활지원 충청남도 예산시 수당구 원곡동 순대떡집돌봄기관 111	미실행
김부자 351212 전남	09:00-11:00	120분	일상생활지원 충청남도 예산시 원곡동 667 06 순대떡집돌봄기관	완료
김미박 350325 전남	11:10-13:10	120분	일상생활지원 충청남도 예산시 수당구 원곡동 동부 18> (김미박, 유혜지) 101-102	완료
신구자 320221 전남	13:20-15:20	120분	일상생활지원 충청남도 예산시 수당구 원곡동 순대떡집돌봄기관 091 898-89	완료

④ 당일서비스 총누적시간 (단체프로그램시간 포함)
 ⑤ 현재진행중인 서비스의 경과시간
 ⑥ 정렬순서 조정
 제목부분 (대상자,계획시간)
 터치시 해당항목으로 정렬

3. 월간일정

- 1) 계획 및 실적 횡수를 월별로 볼 수 있는 화면입니다.
- 2) 달력에서 해당일 ⑧ 을 클릭하시면 서비스 내역을 확인하실 수 있습니다.



참고 6

성희롱·성폭력 피해자 지원 기관 및 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내

▶ 성희롱·성폭력 피해자 지원 기관

- 서비스 제공 중 성희롱, 성폭력이 발생한 경우 피해자에 대한 상담지원, 법률지원, 의료지원 등을 위해 필요한 경우 다음 기관에 연계하거나 정보 제공

〈성희롱·성폭력 피해자 지원 기관〉

- 1) 성희롱·성폭력 근절 종합지원센터(한국여성인권진흥원)
 - 지원내용: 직장 내 성희롱·성폭력 상담지원, 사건처리절차 안내, 상담·의료·법률 지원 연계
 - 상담방법: 전화상담, 온라인상담
 - 신청방법: (전화) 02-735-7544, (홈페이지) <http://stop.or.kr>
- 2) 여성폭력 피해자 지원(1366)
 - 지원내용: 성폭력, 성매매, 가정폭력 등 피해상담 지원, 법률지원 연계, 의료지원 연계
 - 상담방법: 전화상담, 방문상담, 온라인 상담 등
 - 연계기관: 여성긴급전화 1366, 가정폭력상담소, 성폭력피해상담소, 성매매피해상담소, 해바라기센터 등
 - 신청방법: <http://www.women1366.or.kr>, 카카오프러스 친구 '1366' 검색 후 '여성폭력 사이버 상담(women1366)' 친구 추가

▶ 종사자 정서·상담 지원 관련 프로그램 안내

- 제공기관은 종사자가 업무 수행 과정에서 발생한 외상경험(이용자 사고, 사망 등), 이용자의 부당행위로 인한 건강장해 등으로 치료 및 상담이 필요한 경우 관련 자원에 대한 정보를 제공하거나 연계

〈종사자 정서·상담 지원 프로그램(공통)〉

- 1) 근로복지공단 근로자지원프로그램(EAP)
 - 지원대상: 300인 미만 사업장 및 소속 근로자
 - 지원내용: 중소기업근로자를 위한 전문가 상담, 코칭, 교육지원
(개인회원) 1인 연간 7회 상담 제공(게시판 상담 무제한)
(기업회원) 연 3회 기업교육으로 인한 오프라인 특강, 집단프로그램 제공
 - * 스트레스 관리, 감정노동자 보호, 자살예방, 직장 내 괴롭힘, 조직 내 소통, 양육 코칭 등
 - 신청방법: 근로복지넷(<http://www.worlddream.net>) 가입 후 신청
 - 문의처: (전화) 070-4603-3042
- 2) 근로자건강센터 심리상담
 - 지원대상: 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자
 - 지원내용: 사업장에서 재해 사고가 발생했거나 근로자의 건강에 문제가 발생한 경우, 업무 중 당한 외상 후 스트레스 장애에 대해 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등 전문가에게 의학 전문 심리 상담 지원

- 지원지역: 전국 23개소에 위치한 안전보건공단 근로자건강센터
- 문의처: (전화) 1577-6497 (홈페이지) <http://www.kosha.or.kr>

3) 직업트라우마센터

- 지원대상: 중대산업재해, 동료의 자살, 직장내 괴롭힘, 성희롱·성폭력 등 산업재해로 인한 정신적 외상(직업적 트라우마)를 겪는 노동자 및 사업장
- 지원내용: 임상심리사 등 심리 및 정신보건 관련 자격을 갖춘 전문인력에 의한 심리검사, 심리상담, 심리교육, 사후관리 등 전문상담프로그램, 집단 트라우마 교육 제공
- 지원지역: 전국 13개소 운영
- 신청방법: 심리상담전용 핫라인 1588-6497, <http://www.kosha.or.kr>

4) 한국사회복지협의회 '같이 ON' 프로그램

- 지원대상: 전국사회복지종사자
- 지원내용: 사회복지종사자 소진 예방을 위한 맞춤형 힐링프로그램 2박3일 일정(강원 청정지역 체험 프로그램, 직무 스트레스 완화 프로그, 상황대처능력 향상 프로그램 등)
- 진행장소: 강원랜드 지원 호텔, 리조트
- 문의처: 02-2077-3928(한국사회복지협의회), <http://www.bokji.net>

5) 감정노동 종사자 권리보호센터(서울시, 경상남도)

- 지원대상: 서울/경남 거주 또는 서울/경남 거주 또는 서울/경남 소재 사업장에 근무 중인 감정노동자
- 지원내용: 피해자 보호와 심리상담, 힐링프로그램 지원, 교육 실시 등
- 신청방법: 홈페이지 및 유선 신청
 - *서울시 <http://www.emotion.or.kr>, 02-722-2525
 - *경상남도 <http://www.gynemotion.or.kr>, 055-603-7914

문의사항 연락처

◎ 사업 관련 문의

- 보건복지부 보건복지상담센터 ☎ 129
- 사회서비스원 긴급돌봄 대표번호 ☎ 1522-0365
- 관할 주소지의 시·군·구청 또는 읍·면·동 행정복지센터
- 시·도 사회서비스원 등

기관명	대표번호
부산광역시사회서비스원	051-861-8101
대구광역시행복진흥사회서비스원	053-210-5600
인천광역시사회서비스원	032-721-5544
광주광역시사회서비스원	062-607-5200
대전광역시사회서비스원	042-331-8901
울산광역시 복지가족진흥사회서비스원	052-278-0500
세종시사회서비스원	044-850-8100
강원특별자치도 사회서비스원	033-248-5700
충청북도사회서비스원	043-820-3600
전북특별자치도사회서비스원	063-906-4001
전라남도사회서비스원	061-287-8124
경북행복재단	054-710-8804
경상남도사회서비스원	055-230-8200
제주특별자치도사회서비스원	064-742-3500

