

언제나 당신과 함께 하겠습니다

장애인복지관 실천현장 업무메뉴얼

| 양천해누리복지관을 중심으로

[발 간 사]

양천해누리복지관은 양천구의 장애인복지 전문기관으로서 지역사회에서 살아가는 장애인의 권익증진과 함께 건강한 지역공동체를 위한 마을만들기 등 장애로 인한 불편함이나 차별받지 않는 세상만들기에 부족하나마 앞장서고 있습니다. 2020년에는 장애로 구분되지 않고 지역주민으로 당당한 삶을 살아갈 수 있도록 지역친화형 장애인복지를 실천하고자 양천장애인종합복지관에서 양천해누리복지관으로 명칭 변경 등 소박한 노력도 기울였습니다.

‘희망이란 본래 있다고도 할 수 없고 없다고도 할 수 없습니다. 그것은 마치 땅 위의 길과 같은 것입니다. 본래 땅 위에는 길이 없었지요. 걸어가는 사람이 많아지면 그것이 곧 길이 되는 것입니다.’ 라는 노신(魯迅)의 ‘고향’ 중 글귀처럼 부족하나마 장애인복지관 업무의 체계성을 향상시키는데 작은 발자국을 남기고자 『업무메뉴얼』 제작을 시작하게 되었습니다.

먼저 장애인복지관 업무특성상 발달지원, 가족지원, 직업지원, 생애주기에 따른 평생교육, 사례관리, 권익옹호, 문화여가지원, 지역사회 중심지원, 재활치료 등 다 영역의 사업이 진행되는 만큼 공통적인 형식을 갖추고자 노력하였음에도 업무 특성상 조금씩 내용에 있어 다를 수 있습니다. 또한 사업의 구성과 팀 이름, 사업명에 있어 우리복지관에서 진행되는 프로그램의 명칭을 사용되어 적용하는데 참고가 필요합니다.

코로나19 이후 장애인복지의 업무는 비대면과 스마트 환경에 대한 변화와 반영이 필요한 시기였다면, 이제는 그 변화를 업무에 적용함에 있어 체계화하는 것이 필요한 시기가 아닐까 생각합니다. 우리의 고민을 담은 『업무메뉴얼』이 장애인복지 현장 종사자들이 체계화 된 시스템에서 업무를 수행하도록 도움이 되기를 바랍니다.

그럼에도 『업무메뉴얼』 특성상 우리복지관에서 진행되는 모든 내용을 담아내는데 부족함도 있었으며, 각 복지관의 운영 상황에 따라 내용의 차이가 있을 수도 있습니다. 앞으로도 개정판을 통해 지속적인 보완작업으로 그 부족함을 채워가고, 복지관 홈페이지 내 e-book(전자책)을 활용한 공유도 지속해 나아갈 계획입니다.

마지막으로 바쁜 업무시간을 쪼개어 업무메뉴얼 제작에 힘쓴 양천해누리복지관 48명의 직원들 이외에 특히, 도움을 주신 에덴장애인종합복지관 박정휴 관장님께 감사의 마음을 전합니다.

앞으로 더욱 성장하는 양천해누리복지관이 되도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.

양천해누리복지관장
김 경 환

본 업무매뉴얼의 이용자 관리 및 서비스진행과정은
희망이음시스템 적용하기 전 진우정보시스템 활용 시점에 작성되어
희망이음시스템과는 상이 할 수 있습니다.

발간사	3
권익옹호팀	
접수 및 상담	10
사례활동	16
통합사례활동	23
권익옹호사업	28
장애인생활환경개선	35
지역사회참여	38
10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기	44
마을만들기	47
통합발달팀	
01. 통합발달 공통과정	56
발달지원	74
특수교육	78
심리운동	81
음악심리활동	84
놀이활동	87
미술심리활동	90
02. 특성화 사업	92
해누리보치아대회	92
자립지원팀	
상담 및 직업평가, 고용	108
직업준비반	118
전환교육	130
자립준비반	134
전문직종훈련(미소카페)	148
장애인복지일자리사업	151
평생교육팀	
평생교육사업	159
주민자조직활동	167

문화여가지원사업.....	174
청소년통합지원사업	181
낮활동지원사업	192

기능향상팀

01. 기능향상 공통과정	230
물리활동	251
작업활동	255
수중활동	259
언어활동	263
02. 재활운동 과정	266
재활운동	266

사회서비스팀

장애인활동지원서비스	302
장애인복지사업	320

전략기획팀

기획사업	326
직원역량강화사업	351
홍보사업	359
후원사업	368
자원봉사사업	388
장애인식개선사업	398
위원회	405
네트워크사업	417

경영지원팀

인사관리업무	424
회계관리업무	441
시설관리업무	453
차량관리업무	466
식당운영업무	472

권익옹호팀

권익옹호팀은 복지관을 처음 찾는 장애인과 가족을 가장 먼저 만나면서 그들의 어려움을 귀 기울여 묻고, 의논하고, 협력하여 변화를 함께 만들어가는 부서로 장애인이 지역사회에서 당당하게 살아가도록 도우며, 환경을 변화시켜 나가고자 합니다.

- I. 접수 및 상담
 - II. 사례활동
 - III. 통합사례활동
 - IV. 권익옹호사업
 - V. 장애인생활환경개선
 - VI. 지역사회참여
 - VII. 10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기
 - VIII. 마을만들기
-

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
접수 및 상담	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
사례활동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
통합사례활동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
독립적권익옹호	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
시민옹호			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
스마트플래너						→	→	→	→	→	→	
주민활동가					→	→			→	→		
장애인생활환경개선			→	→	→	→				→	→	
먹거리서비스	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
기관연계지원	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
살맛나는계절나기						→					→	→
명절나눔	→								→			
지역문화탐방						→				→		
마을잔치		→			→		→			→		
유니버설디자인 지역만들기	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
이웃만들기			→	→	→	→	→	→	→	→	→	
만남데이	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
민관협력네트워크	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

1. 접수 및 상담

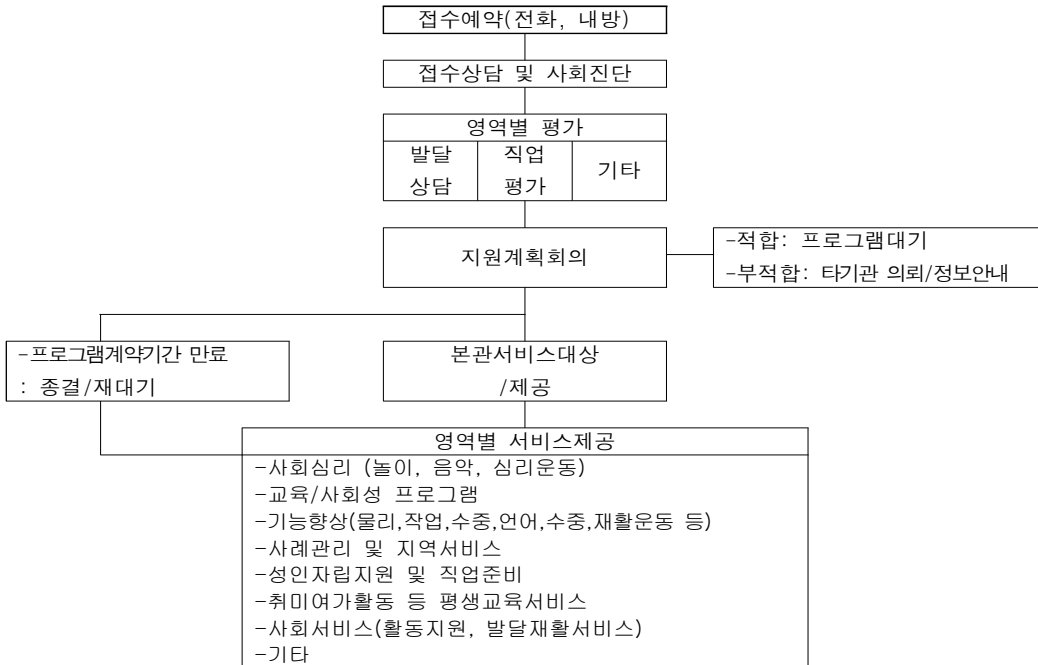
접수 및 상담은 복지관 이용을 처음 희망하는 이용자와 신뢰 관계를 형성하는 첫 단계로 이용자의 장애 정도나 주된 어려움을 정확하게 파악하여 적절한 서비스를 연계하고 복지정보를 제공하는 것을 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **접수상담** : 접수상담은 복지관을 처음 이용하는 장애인의 욕구 및 정보를 파악하고 복지관 이용 절차를 안내하는 과정으로 인적 사항 등의 기본정보를 확인하고 복지관 이용등록을 진행함.
- **사회진단** : 사회진단은 지원계획회의 전 진행되는 상담 과정으로 주로 접수상담과 함께 실시됨. 주요 문제, 인적 사항 및 가족 사항, 발달사항, 치료(교육)이력 등 서비스의 지원 방향 수립을 위해 필요한 정보를 확인하는 과정임.
- **지원계획회의** : 지원계획회의는 접수상담 단계에서 확인된 대상자의 문제와 욕구에 대해 전문가들이 다각적으로 논의하여 개별화된 서비스 목표 및 확인된 욕구에 적절한 서비스 계획을 수립하는 과정으로, 복지관에서는 각 영역별 지원계획회의를 정기적으로 실시하고 있음. 지원계획회의는 기초재활(치료, 교육프로그램 이용을 희망하는 대상), 성인발달장애인(자립준비반, 직업준비반프로그램 이용을 희망하는 대상), 지역장애인 대상으로 구분하여 진행됨.

2. 서비스 순서도

1) 접수 및 상담



2) 지원계획회의



3) 상담(정보제공, 재대기)



3-1. 접수 및 상담 서비스 지원 과정

가. 접수예약

- 1) 복지관 서비스(치료 및 교육프로그램 등) 이용을 희망하는 이용자가 직접 혹은 가족, 지인, 외부 기관을 통해 문의하는 경우 상담을 진행한다.
- 2) 초기 상담자의 인적 사항 및 상담한 기록을 상세히 작성하고 연령별로 구분하여 엑셀시트에 입력한다. 성인/아동/영유아로 별도 관리한다.
- 3) 진우를 통해 복지관을 이용한 적이 있는지 확인하고, 처음 이용하는 경우(혹은 접수 상담을 진행한지 3년이 경과 된 경우) 일정을 조율하여 상담 가능한 날짜를 예약한다.
- 4) 본관 프로그램 등록을 희망하는 초기상담의 경우 이용자 정보를 확인해야 한다.
 - 거주지 확인(서울시 거주자는 등록이 가능하나, 경기도 등 타지역의 경우 복지관 등록 불가)
 - 장애등록여부 확인(장애등록 시기 확인 → 장애등록 2년 이내의 경우 장애 진단 시 제출했던 심리평가보고서나 평가서를 지참할 수 있도록 안내)

※ 접수상담 시 필요서류

- 등록 장애인 : 복지카드 또는 장애인증명서, 등본 1부(가족관계증명서 불가, 주소지 확인), 관련 평가서류(아동의 경우)
 - 미등록 장애인 : 등본 1부, 병원 또는 타 기관에서 발달지연 및 재활치료 필요하다고 언급된 소견서/진단서(1년 이상의 발달 지연, 30개월 미만 영유아는 6개월 지연도 대상으로 볼 수 있기때문에 상담 가능, 단순 언어 지연 대상 부적합)
 - 주민등록등본은 개인정보이기 때문에 뒷자리 * 표시 또는 뒷자리를 지워야 한다.
- 6) 초기상담 입력방법
- [구글공유드라이브] 접수 및 상담 → 접수 및 지원계획회의 → 초기접수상담

나. 접수상담 및 사회진단

- 1) 복지관 프로그램 이용을 희망하는 대상자를 대상으로 수시 진행한다.
- 2) 재활치료를 희망하는 경우 반드시 이용자가 복지관으로 내방하도록 하여 상담 진행한다.
- 3) 이용자 상담 시 기본정보 파악 및 적절한 지원계획수립을 위한 이용자의 기능적, 환경적 상황을 진단한다.
- 4) 연령별로 접수상담 기록지(주요 문제, 인적 사항 및 가족 사항, 치료(교육) 이력, 프로그램 욕구 등)를 체크하고, 상담 실시한다.
- 5) 접수상담기록지 경로
 - [구글공유드라이브] 접수 및 상담 → 접수 및 지원계획회의 → 접수면접 및 사회진단 양식
- 6) 미등록인 경우
 - 평가서 기록상 1년 이상의 발달지연 소견이 있어야 본관 등록대기 가능함.
 - 발달지연에 대한 소견을 받았는지 확인 필요
- 7) 접수 상담 후 당일에 진우 등록
 - [진우] 접수/진단 → 접수면접등록

3-2. 지원계획회의 서비스 지원 과정

가. 자료 취합

- 1) 지원계획회의 자료를 회의 3일 전에 담당자에게 미리 받아 취합한다.
- 2) 신규 이용자의 경우 이용자 번호 순서대로 회의 서류 작성 / 기존대상자의 경우 재접수 의뢰서 일자를 기준으로 작성한다.
- 3) 기초재활 대상 지원계획회의
 - 본관 프로그램 이용을 희망하여 접수상담 및 사회진단을 진행한 대상자(지역주민, 취업상담·기간제 프로그램 등 단순 서비스 이용자 제외)의 서비스 지원 여부, 지원 방향을 논의하는 회의로 프로그램 이용 대기 여부 등을 결정한다.
 - 본관 프로그램 종결 및 욕구 변화로 인하여 추가 대기 희망하는 대상에 대한 지원 계획을 수립하는 회의로 담당자의 의견을 바탕으로 서비스 지원 방향을 결정한다.
- 4) 성인발달장애인 대상 지원계획회의
 - 취업욕구 및 직업평가를 진행한 대상자에 대한 서비스 지원방향을 논의하는 회의로 직업 평가결과, 관찰기록, 보호자의 의견 등 평가 내용을 종합·정리하여 지원방향을 결정한다.

5) 지역장애인 대상 지원계획회의

- 가정방문을 통해 접수상담 및 사회진단을 진행한 대상자에 대한 지원 계획을 수립하는 회의로 대상자의 주 호소, 문제 상황 등을 함께 공유하고 서비스의 지원 방향을 결정한다.

6) 지원계획회의자료입력방법

- [구글공유드라이브]접수 및 상담 → 접수 및 지원계획회의 → 해당년도 → 지원계획회의

나. 자료 배포

- 1) 정리된 자료를 미리 회의 참석자에게 배포하여 안전과 관련된 의견을 미리 고민하고 참석할 수 있도록 안내한다.

- 2) 회의참석자

- 기초재활 대상 지원계획회의

- ① 국장, 접수상담자, 각 영역의 평가자

- 성인발달장애인 대상 지원계획회의

- ① 국장, 권익옹호팀 팀장, 자립지원팀 팀장 및 담당자, 접수상담 담당자

- 지역장애인 대상 지원계획회의

- ① 국장, 권익옹호팀 팀장 및 담당자, 전략기획팀 팀장 및 후원담당자

다. 회의 실시

- 1) 기초재활대상 지원계획회의 - 1·3주 수요일 17시

- 2) 성인발달장애인 대상 지원계획회의 - 4주 수요일 17시

※ 긴급하게 논의가 필요한 사례 및 일정변경이 필요한 경우 논의하여 진행

- 3) 지역장애인 대상 지원계획회의 - 1·3주 수요일 9시30분

※ 3주 통합사례회의 진행 시 10시 30분 연기하여 진행

라. 회의록 작성

- 1) 회의 진행 후 1주일 이내 회의록을 작성하여 결과를 보고하고 결재를 득한다.

마. 결과안내 상담

- 1) 신규 대상자에 대해 지원계획회의 결과를 유선 및 문자를 통하여 안내한다.

- 2) 상담일지 작성

- [진우] 상담관리 → 상담일지관리 → 상담분야(안내상담) → 상담코드(안내상담)

바. 판정결과기록

- 1) 지원계획회의 결과 진우입력

- [진우] 접수진단 → 판정회의진단자료 입력 → ‘추가’ 버튼 클릭 → 이용자명, 회의 일자, 담당자 체크 → 판정결과기록 → 이용자명 검색 → 회의결과(재활방향에 회의결과 기록) → 판정결과/의뢰(지원계획회의 내용 복사해서 붙여 넣기 / 담당자 기록)

사. 대기자관리

1) 대기명단 작성

- [구글공유드라이브]접수 및 상담 → 접수 및 지원계획회의 → 해당년도 지원계획회의 결과 작성 → 이용자 지원계획회의 결과 복사 → [구글공유드라이브] 접수 및 상담 → 프로그램별 대기자 파일 → 해당하는 프로그램 대기자 파일에 붙여넣기(순서는 지원계획회의 회의순서대로)

2) 재접수대상 대기자파일 등록

- 지원계획회의결과에서 이용자 이름을 찾고 비고란에 재접수 한 사항을 작성하여 대기자 파일에 복사해서 붙여넣기(붙여넣을 때 지원계획회의 일자로 수정)

3) 대기자 파일관리

- 매년 1월 첫째 주 각 대기자파일별로 이용자 나이를 해당연도로 조정한 후 프로그램 이용연령이 넘을 경우 연령제한 시트로 옮기기

아. 개별파일관리

1) 개별파일 위치

- 04~06년도 3층 자료실, 07~08년 2층 사무실, 09~현재 2층 상담실

2) 개별파일제작

- 접수상담서류출력([진우]접수/진단 → 접수면접등록 → 출력) 1부, 사정기록지 1부, 판정결과기록 1부, 안내상담일지 1부

- 3) 대기프로그램이 있는 경우 개별파일철을 제작하나, 대기 외 단순 프로그램의 경우 단순 파일철에 보관 - 개별파일정리 시 최신종결과일이 위로 올라올 수 있도록 정리함.

3-3 상담 서비스 지원 과정

가. 상담(욕구사정)

- 1) 정보안내 및 프로그램 추가 대기 희망하는 경우 상담 진행한다.

나. 정보안내 및 재대기 진행

- 1) 정보안내 - 욕구에 따른 서비스 및 복지정보안내

2) 재대기진행

- 이용하고 있는 프로그램이 있을 경우 담당자에게 재대기 요청
- 미 이용 시 접수상담 담당자가 욕구 내용 확인 후 프로그램 담당자에게 대기 적합여부 확인, 지원계획회의를 통하여 최종 대기 결정
- [진우]판정결과기록 → 본관 대기프로그램 확인
- [진우] 접수/진단 → 이용자 검색 → 최근서비스 확인 → 프로그램 대기 후 이용여부 확인
- 기존 대기 및 이용 상황 확인하여 현재 대기 프로그램 확인

다. 상담일지 작성

- 1) [진우] 상담관리 → 상담일지관리 → 상담분야(안내상담) → 상담코드(정보제공상담, 재대기안내상담)

참고내용

※ 재활치료 관련 상담

- 전화상으로는 신체 기능 정도를 파악하기 어렵기 때문에 반드시 방문접수상담을 진행해야 함.
- 물리, 수중, 작업, 언어, 심리운동, 음악, 놀이 등은 대기 2~3년 정도 소요됨.
- 물리활동은 지팡이 또는 타인 부축이 필요하면 개별대상임.
- 수중은 신변 처리 가능해야 함.(영유아·아동 신변 처리 불가능할 경우 기저귀 착용 필수)
- 재활운동실 이용대상의 경우 이용 전 운동지도(4회기)를 필수 권유하며, 중증장애인의 경우 보호자 동반 필수임.
- 뇌병변·지체장애인의 경우 : 몸의 기능을 중심으로 살펴봐야 함.(독립보행 여부, 보장구 활용, 손, 팔, 다리, 근력 상태 확인)
- 초기상담 내용을 통해 이용자의 욕구를 파악할 수 있으며 개별 목표 수립 시 자료로 활용

※ 영유아 발달상담

- 부모 자녀 간의 상호작용, 놀이 사항 관찰 및 평가를 통해 향후 특수교육 및 치료과정에 대한 방향성을 계획할 수 있음.(이용자가 거부할 경우 접수상담만 해서 진행 가능)
- 대기만 희망할 경우 뇌병변·지체 아동들은 진행하지 않음. (희망하는 경우 진행 가능)
- 발달상담은 15,000원의 상담 비용이 있음. 수급차상위 감면 불가함.

※ 성인발달장애인상담

- 성인발달장애인 접수상담 시 취업 및 직업준비반에 관심이 있을 경우 자립지원팀과 일정 논의 후 진행함.
- 지적·자폐성장애 청소년(고2~성인기)의 향후 진로 방향이 고민될 때도 상담 진행가능함.
- 직업평가 : 본관 직업준비반 이용을 희망하는 경우 직업평가를 통해 실시함.

※ 모집성 프로그램

- 11월 이용료 산정회의 진행되며 결과를 바탕으로 모집성 프로그램 홍보지 제작해야 함.
- 12월 첫째 주 2주간 전체 모집성 프로그램에 대한 홍보 진행함.
- 연중 접수상담 하는 대상자들에게 모집홍보 기간을 안내할 수 있도록 하며 모집 시 유선연락을 희망하는 대상자에게 이용자들 간 형평성을 위하여 별도 홍보 불가함에 대해 안내 필요함.
- 수시로 진행되는 문화여가프로그램은 관내 게시판·홈페이지를 통하여 홍보함.
- 결원 및 미달 프로그램 발생할 수 있어 담당자 연결을 통해 이용 여부 확인함.

※ 대기가 너무 길다고 호소하는 경우

- 본관 프로그램의 경우 길게는 2~3년 정도의 대기기간이 필요함.
- 재활활동 영역별 담당자 1~2명이 진행하고 있으며 한 번 이용 시 특별한 사유가 없다면 1년~2년 이용할 수 있어 프로그램 이용이 빠르지 않음.
- 아동의 경우 조기개입이 중요한 상황으로 본관 대기 할 수 있도록 하되 비교적 빠르게 이용할 수 있는 발달재활서비스 이용을 권고할 필요 있음.
- 프로그램의 이용 시기는 알 수 없으며 그룹, 연령, 장애유형에 따라 순번대로 진행 되지 않을 수도 있음.

II. 사례활동

사례활동은 지역사회에서 복합적 문제나 욕구를 가진 장애인과 가족이 상담 및 서비스 지원을 통해 건강하고 안정된 삶을 살아가 수 있도록 돕는 것을 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **사례관리** : 사례관리는 만성적, 복합적 욕구가 있는 장애인과 가족의 욕구에 기반하여 사회적 기능회복을 위해 다양한 자원을 활용하여 지속적이고 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 실천 방법을 의미함.
- **욕구** : 장애 당사자가 해결하고 충족되어야 할 필요를 느끼는 문제 상황으로 당사자가 왜 그 문제를 해결하고 싶어 하는지와 연관됨(이때, 말로 표현되거나 필요로 하는 요구(needs)와의 차이를 구별하는 것이 매우 중요함)
- **모니터링** : 대상자 상담을 통해 상황을 관찰하고 안정적인 삶이 이루어지고 있는지 관찰하는 전반적인 과정으로 유선 연락, 물품 전달, 가정방문 등을 통해 상시 모니터링을 진행함.
- **동네 반장** : 각 동별로 사회적으로 고립된 1인 가구를 주로 모니터링하며 안부 확인, 어려움 관찰 및 해결, 대상자 발굴 등을 진행할 수 있도록 지원하는 역할을 하는 사람임.

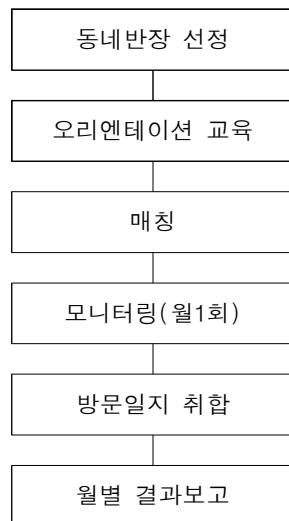
2. 서비스 순서도

1) 사례활동

(사례발굴, 개입계획, 개입, 지역연계활동)



2) 우리동네 반장



3-1. 사례활동 서비스 지원 과정

가. 사례의뢰, 신청접수

1) 직접 신청 또는 타 기관 의뢰를 통해 대상자를 접수한다.

- 직접 신청 : 관내 지역 서비스 또는 사례지원서비스에 욕구를 표현하는 장애 당사자 또는 가족과 상담 진행한다. 방문상담이 가능한 일정 조율 후 접수상담을 실시한다.

- 타 기관 의뢰 : 장애 당사자의 동의하에 의뢰 접수를 할 수 있도록 안내하며, 메일 또는 팩스를 통해 의뢰서를 공문으로 요청하도록 한다.

※ 필요 시 의뢰기관과 동행하여 접수상담을 실시한다.

나. 접수상담, 사회진단

1) 가정방문 통해 접수상담, 사회진단 진행하여 장애 당사자의 개인력, 가족력, 사회관계 등 전반적인 사항을 확인하고 주요 욕구를 파악한다.

2) 장애 당사자와 반드시 만나 상담 진행하도록 하며, 상담이 어려운 대상자의 경우 가족 또는 돌봄 인력(활동지원사 등)과 함께 상담을 진행한다.

다. 지원계획회의

1) 신규 및 기존 이용자(재접수)의 욕구를 바탕으로 지원계획회의 상정하여 지원 방향을 논의하고 필요 시 사례목표 설정하여 사례관리 개입을 진행한다. 서비스 조사표 및 회의 결과에 따라 단순대상, 서비스대상, 집중사례관리대상으로 구분된다.

2) 지원계획회의의 일정을 이용자에게 안내하고, 원하는 경우 참여할 수 있도록 한다.

- 집중사례관리대상 : 단기 또는 장기목표에 따른 개입방향을 설정하여 개별화계획에 따른 집중사례관리대상으로 상정하여 서비스 개입을 진행한다.

- 서비스대상 : 복지관의 개입을 통해 상시 모니터링 및 자원 연계가 필요하다고 판단되는 대상으로 팀 내 명부에 기입하여 관리. 주로 본관 지역 서비스가 지원되는 대상으로 동별 담당자가 상시 지원한다.

- 단순대상 : 서비스 개입이 진행되지 않아도 안정적으로 생활할 수 있다고 판단되어 욕구에 따른 개입만 진행한다.

라. 서비스 제공

1) 개입 목표 및 욕구에 따른 서비스를 제공한다.

- 사례활동 : 집중사례관리 상담 진행 및 동행 지원 등 전반적인 개입 활동

- 모니터링 : 서비스대상 상담 진행 및 동행 지원 등 전반적인 개입 활동

- 스마트 모니터링 : 스마트플러그를 통한 전력 사용량을 확인하여 1인 가구 모니터링

- 서비스 연계 및 의뢰 : 외부 기관 추천 및 정보교환 등 다양한 자원과 연계

마. 평가 및 점검

1) 사례회의를 통해 집중사례관리 상정대상 중간평가(6개월 후) 진행하여 접근방법 및 방향성을 재사정한다.

※ 개입목표에 대해 스스로 평가하고 점검할 수 있도록 대상자 또는 가족에게 사례회의를 안내하고 동의하면 참석할 수 있도록 한다.

바. 종결 및 사후관리

- 1) 개입목표에 따른 서비스 개입 종결 시, 대상자 안내 후 상황 호전으로 판단하여 집중사례관리를 종결한다.
 - 2) 이후 관찰해야 하는 사항에 대해 평가서에 기입하며 해당 내용을 바탕으로 3개월 동안 사후관리를 진행하고, 사후관리 결과보고서를 작성한다.
- ※ 사례관리 개입 시, 효율적인 접근을 위해 외부 전문가 자문을 통해 의견을 묻고, 대상자에 대한 방향성을 재정립한다. 특정 대상자에 대한 개입방향 또는 자문을 요청하는 특정 주제에 대해 자문 요청서를 작성하여 외부기관 또는 전문가에 발송한다. 자문위원 및 팀장/팀원들이 함께 대면 또는 비대면 회의를 통해 자문 요청 사례에 대해 논의하고, 적절한 개입 방향을 설정하여 정리한다.

3-2. 우리 동네반장 서비스 지원 과정

가. 동네반장 선정

- 1) 관내 동별로 1인 고립 가구를 방문하기 위한 인근 이웃을 동네반장으로 선정한다.
- 2) 기준에 큰 제한점은 없으나, 보행에 큰 어려움이 없고 방문을 통해 안부 확인이 가능한 사람으로 선정한다.

나. 오리엔테이션 교육

- 1) 동네반장을 대상으로 사전 오리엔테이션 교육을 진행한다.
- 2) 각 동별로 활동하는 동네반장을 서로 소개하고, 어떤 활동이 진행되는지에 대해 안내한다.(방문예절, 일지 작성법 등)
- 3) 대상자에 대한 비밀유지 서약 및 초상권 동의서 작성을 진행한다.
- 4) 1년간 활동에 대한 동네반장 위촉식을 진행한다.

다. 매칭

- 1) 담당자와 동네반장이 함께 가정방문 진행하여 활동 목적에 대해 전달한다.
- 2) 1-2회기 정도 담당자가 동행하여 대상자와 동네반장 간 라포형성의 기회를 제공한다.
 - 방문이웃 명단 : 동별 동네반장이 방문해야 하는 이웃의 주소, 연락처 등 방문에 필요한 최소한의 인적 사항을 전달한다.
 - 방문일지 : 체크리스트를 통해 안부 확인하고 특이사항이 있을 경우 일지에 함께 기입한 후 사업 담당자에게 바로 연락할 수 있도록 안내한다.

라. 모니터링(월1회)

- 1) 월1회 이상 동네반장이 이웃을 방문하며 안부를 확인한다.
- 2) 방문일지 질문사항을 바탕으로 최근 상황을 체크하고, 해당 내용을 일지에 작성한다.
- 3) 담당자와 수시로 통화하며 모니터링 사항에 대해 전달한다.

마. 방문일지 취합

- 1) 동네반장이 가구별로 방문하여 작성한 일지를 취합한다.
- 2) 방문일지를 바탕으로 가구에 대한 추가 모니터링이 필요한 경우, 대상자와 상담을 통해 상황을 파악한다.

바. 월별 결과보고

1) 매월 초, 전월 진행한 방문일지를 바탕으로 결과보고서를 작성한다.

참고내용

※ **사례관리**는, 다양한 자원을 인지하고 대상자에게 적합한 서비스를 연계하는 것이 중요함. 지역 사회에는 주거, 경제, 문화여가, 의료 등 다양한 기관에서 진행하는 많은 서비스가 있음. 상담을 통해 이용인의 장애나 경제 상황 등을 파악하여 각 서비스 대상자 기준을 확인하고 안정적인 삶을 살아갈 수 있도록 적합한 자원을 연계하는 것이 중요함.

※ **발달장애인 가정 사례관리**는, 생애주기별로 접근 방향이 달라질 수 있음. 장애아동의 성장 과정에서 다양한 변화를 경험하게 되며 발달단계에 따라 장애 당사자와 가족이 당면하는 과업과 해결방안이 달라지기 때문임. 이에 발달장애인 가족을 이해하기 위해서는 생애주기별 과업이 무엇인지 파악하고 어떻게 접근하면 좋을지 고민하는 과정이 필요함.

- **영유아기** : 자녀 출생 및 발달 과정에서 장애를 발견하며 이후 양육에 대한 체계적인 계획이 마련되어야 함. 장애 자녀를 수용하는 과정에서 차이가 발생할 수 있으며, **사례관리자는 가족들의 스트레스를 이해하고 극복할 수 있도록 지원함이 중요함.**

- **초등학생** : 초등학교 시기 새로운 환경변화를 겪는 발달장애인은 또래친구들과 교사와의 관계를 통해 사회성을 익히는 시기임. 이 과정에서 또래와의 상호작용에 어려움을 겪을 수 있으며 학습 능력에 차이를 느끼는 등 전반적인 적응과정이 쉽지 않으며 외부 활동에 제한을 겪게 될 수 있음. 이에 부모는 장애 자녀의 한계를 관찰하고 좌절을 경험할 수 있음. **사례관리자는 학령기 발달장애인이 학교생활에 적응할 수 있도록 복지관 및 지역사회 기관의 다양한 프로그램(학교준비/적응반, 사회성프로그램 등)을 연계하도록 하며 교육복지센터의 지원을 통해 학교 내 생활이 잘 이루어질 수 있도록 관찰하는 과정이 필요함.**

- **청소년기** : 신체적·정서적 변화를 겪으며 타인의 시선을 민감하게 받아들이는 시기로 가족은 장애 자녀의 독립성을 보장할 필요가 있음. 이 과정을 통해 온전한 자신에 대해 인식하는 시간이 되며, 이를 돕지 않으면 소외, 무관심, 혼란 등을 경험할 우려가 있음. 또한 고등학교 졸업 후 성인기를 대비하는 전환기이기도 하며, 상급학교를 진학하거나 취업을 준비하는 등의 졸업 후 계획을 수립해야 하는 과정임. 이에 **사례관리자는 청소년기 발달장애인이 추후 사회통합이 가능할 수 있도록 관찰하고 지원하는 지속적인 노력이 필요함.**

- **성인기** : 노령기에 접어든 부모가 대다수이며 돌봄에 어려움이 높은 편임. 이에 신체적, 경제적, 정신적 부담이 점차 나타나며 가족기능에 부정적인 영향을 미칠 수 있음. 이에 자립이나 독립을 위한 준비가 진행되어야하며 성인 발달장애인은 원가족으로부터 경제적 독립을 이루거나 결혼 등이 주 과업이 될 수 있음. 또한 **결혼 후에도 출산이나 양육 등 올바른 가족기능이 이루어지고 있는지 관찰이 필요함.** 심한 **중증 발달장애인의 경우, 부모 사망 시 돌봄 문제에 대해 염려될 우려가 있어 전반적인 준비 과정을 지원하도록 함.**

사례관리 사정 기록지

결 재	담당	팀장

작성일 : 년 월 일

이용자		생년월일		성별	
주 소			연락처		
주거상황	주거형태 보증금 : 자부담 :	경제상황		장애유형	
경제	월가구 소득	<input type="checkbox"/> 정기적 <input checked="" type="checkbox"/> 비정기적 - 정부 보조금 : 만원 - 후원금	자산 (차량)		
	월 지출금액		부채		
주호소 내용	<input type="checkbox"/> 가족문제 <input type="checkbox"/> 주거문제 <input type="checkbox"/> 경제문제 <input type="checkbox"/> 정서문제 <input type="checkbox"/> 교육문제 <input type="checkbox"/> 의료문제 <input type="checkbox"/> 권익옹호 <input type="checkbox"/> 기타 ()				
가계도 및 생태도					
가 계 도			생 태 도		
심리사회적 접근					

강점 및 한계(장애) 사항			
구분		강점(자원)	한계(장애)
내부 자원	개인/가족	-	-
	비공식	-	-
외부 자원	공식	-	-
사정을 통한 대상자의 기대와 사회복지사 의견			
대상자의 선호(기대)		사회복지사의 의견	
합의된 욕구		합의를 요하는 욕구	
		-	

사례관리 계획서

담당	팀장

이 용 자		장애유형	
계획일자		사례관리 담당자	
장기목표기간		단기목표기간	
장기 목표			
단기 목표 및 계획			
목표	세부계획(구체적 행동전략과 연결)	담당자	달성기한
<p>본 서비스 계획서의 목적과 목표는 이용자와 함께 논의하여 설정하였습니다. 따라서 서비스 이용자인 _____ 과(와) 사례담당자인 _____는(은) 서비스의 목적을 달성하기 위해 함께 협력함은 물론, 서비스 이용자의 의무와 사례담당자의 책임을 이행할 것을 약속하며 위 내용을 확인 한 후 서비스 계획서에 서명합니다.</p>			
서명일 : 20〇〇년 〇〇월 〇〇일		서명일 : 20〇〇년 〇〇월 〇〇일	
서비스이용자 : (서명)		사례담당자 : (서명)	

Ⅲ. 통합사례활동

통합사례활동은 다양하고 복합적인 문제로 인해 위기 상황에 직면하고 있는 이용자 및 가족에게 지역사회에서 활용할 수 있는 공식적, 비공식적 자원을 최대한 개발하고 연계하여 문제해결을 돕고 지원하는 과정으로 이용자의 건강하고 안정적인 삶 도모를 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **통합사례회의** : 통합사례회의는 다양하고 복합적인 욕구를 가진 장애인과 가족의 문제를 다양한 분야의 전문가가 함께 모여 논의하는 과정으로 문제해결을 위한 서비스 지원 방향 논의, 평가회의(초기, 중간, 종결) 등이 진행되며 대상자의 문제 상황에 따라 회의 참여자의 범위가 결정될 수 있음.
- **기초사례회의** : 기초사례회의는 복지관 내에서 각 팀 담당자가 단순 서비스 제공을 넘어 사례관리자로서의 역할을 할 수 있도록 하는 취지에서 마련된 회의로, 타 팀과 관련 사례 공유, 이용자의 도전 행동 관련 대안 논의, 다양한 자원의 연계 및 협력이 필요한 사항에 대해 안전을 상정하고 자유롭게 의견을 나누는 회의로 정기적으로 순서를 정하여 진행하고 있음.

2. 서비스 순서도

1) 통합사례활동



2) 통합사례회의



3. 통합사례활동 서비스 지원 과정

가. 통합사례회의(대상자 선정)

- 1) 통합사례회의를 통해 시급하고 복합적인 문제의 해결을 위해 일정 기간 지원이 필요하다고 판단된 대상자를 선정하며, 선정된 대상자에 대한 통합사례활동을 진행한다.

나. 서비스 계획수립

- 1) 통합사례관리 대상자로 선정된 대상자와 상담(사정) 시 취합된 내용을 바탕으로 일정기간 동안 해결하고 싶은 문제에 대해 논의하고 계획을 수립하는 과정으로 서비스 이용에 대한 계약이 반드시 필요하다.

다. 서비스 진행

- 1) 대상자와 합의된 목표에 따라 정기 상담, 자원 연계, 서비스 지원 등의 활동을 지원한다.

라. 평가회의

- 1) 서비스 계획 수립 이후 진행 사항에 대해 모니터링하고, 6개월 단위로 평가를 실시한다.

마. 사후관리

- 1) 서비스 종결 후, 6개월 내에 사후관리를 진행하도록 한다. 대상자의 근황을 파악하고, 서비스 개입이 다시 필요하다고 판단되는 경우 변화된 상황에 대한 사정을 통해 서비스 개입 여부를 재논의할 수 있다.

바. 기록관리(상담자료입력)

- 1) 통합사례활동과 관련한 모든 내용은 진우 정보에 입력하여 기록 관리해야 한다.

<처리절차>

진우(사업관리) - 상담관리(상담일지관리) - 상담등록 『상담형태(전화, 방문 등) - 상담분야(통합사례상담) - 상담코드(사례접근, 서비스 안내 등 해당사항 선택)』 - 상담내용 - 결과내용 - 저장

참고내용

※ **기초사례회의**는, 복지관 차원에서 서비스를 제공하는 모든 담당자가 단순 서비스 제공에서 벗어나 당사자와 가족의 삶, 사회 안에서의 장애인의 생활을 점검해보는 민감성을 확대하고자 마련된 것으로 이는 형식적인 절차를 간소화하여 팀 내에서 사례에 대한 고민을 다른 팀과 함께 공유하고 서로 간의 피드백을 나눌 수 있도록 하는 데 의의를 두고 있음. 그러나 아직은 사례관리의 필요에 대한 체감이 각 팀마다 다르고, 서비스를 제공하는 것에 보다 익숙하여 회의에 대한 필요 및 안전 상정이 안정화되지 못하고 있음. 정기적으로 순서를 정하여 진행하되 안정화되면 자연스럽게 관련 사례가 있는 경우 사례를 의뢰하여 의논할 수 있는 구조를 만들고자 함.

권익옹호	통합발달	자립지원	평생교육	기능향상	사회서비스
------	------	------	------	------	-------

- 담당자는 지속적으로 사례공유에 대한 필요를 계속적으로 알리고 정기적으로 회의를 개최하는 노력이 필요하며 참여자들이 회의를 통해 사례에 대해 더 심도깊은 논의를 할 수 있도록 이끌어 내는 노력이 필요함.
- 사례회의를 통해 긍정적인 결과를 얻어야 다음으로 이어질 수 있음에 대해 반드시 기억해야 함. 사례회의를 통해 고민하고 있는 사례와 관련하여 좋은 아이디어를 얻거나 자원 연계가 가능해지는 등 긍정적인 경험이 있어야 기초사례회의를 통해 다양한 사례를 함께 고민하고 싶어질 수 있음을 기억하고 회의 참여자들에게 유의미한 회의가 될 수 있도록 해야 함.

※ 통합사례회의를 진행하는 담당자의 역할

- 통합사례회의는 사례에 대한 복합적이고 다양한 의견을 나누고 문제해결을 위한 깊이 있는 논의를 진행하는 회의로 참여자들 모두 회의의 중요성에 대해 인식하고, 의견을 나눌 수 있는 적극적인 분위기가 매우 중요함. 사례회의를 진행하는 리더는 다양한 의견제시가 가능하도록 참여자들에게 적절히 질문하고, 의견을 개선할 수 있도록 유도하는 것이 중요하며, 마무리하는 과정에서 회의에서 나온 의견을 정리하여 다시 언급해주는 것이 필요함.
- 또한 회의록을 작성할 때는 관련 사례에 대해 의견을 제시한 담당자의 이름과 그 내용을 함께 작성하면 회의가 진행되는 일련의 과정을 통해 참여자별로 어떻게 성장했는지를 확인하는 기회도 될 수 있음.

※ 통합사례활동 관련 담당자의 역할

- 담당자는 통합사례관리 대상자로 선정된 대상자에 대한 서비스 진행 과정을 수시로 점검하면서 목표에 맞게 서비스가 이루어지고 있는지를 확인해야 함. 간혹 목표와 상관없이 서비스 연계의 건수를 중요하게 생각하는 경우가 있으나 이는 적절치 않음.
- 사례관리의 성과는 대상자와 합의된 목표에 맞게 적절한 서비스가 이행되고 있는지, 대상자가 문제해결을 위해 스스로 역할을 할 수 있도록 하는 것임을 절대 명심해야 함.

통합사례 회의록

결 재	담당	팀장	국장

일 시	년 월 일(수)	장 소	
참석자			
사례회의 안 건	<input type="checkbox"/> 사정회의 <input type="checkbox"/> 사례관리 중간 평가 <input type="checkbox"/> 중결회의 <input type="checkbox"/> 기타	<input type="checkbox"/> 이용자	
회의 내용			
회의결과 및 추후계획			
슈퍼비전			
		슈퍼바이저:	(인)

IV. 권익옹호사업

옹호는 장애인 당사자가 자신이 원하는 것을 말하고 권리를 확보하도록 돕는 것으로, 스스로 자신을 변호하기 어려운 장애인들이 지역사회 내에서 인권을 존중받고 자기 삶을 선택하고 목소리를 낼 수 있도록 하는 것을 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **독립적 권익옹호** : 독립적 권익옹호는 스스로 문제해결이 어려운 장애인과 기관의 속해있는 사회복지사가 함께 문제해결을 진행하는 과정으로 특별한 하나의 문제 또는 관계있는 몇 개의 문제를 다루며 필요에 따라 외부 기관과 협력하여 지원함.

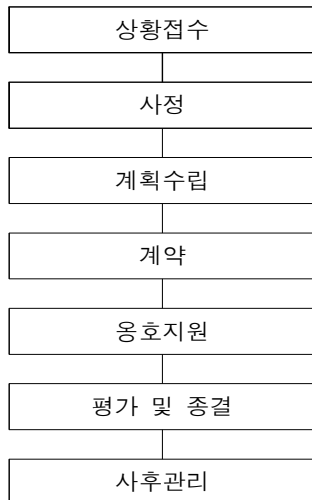
- **시민옹호** : 발달장애인과 같이 독립적으로 자신의 주장을 효과적으로 전달하지 못하는 사람을 돕기 위한 활동에서 비롯된 것으로, 다른 사람을 위한 옹호인으로 활동할 수 있는 자발적인 역량을 가진 사람들이 시민옹호인이 되며 옹호인은 이용자와의 협력관계를 통해 인권을 이해하고 장애당사자가 스스로 자기 삶의 주인으로 의사결정을 하고, 원하는 활동을 수행해갈 수 있도록 돕는 활동을 수행하게 됨.

- **스마트플래너** : 코로나19 팬데믹 상황이 계속되면서 디지털 정보에 대한 격차가 매우 커지고 있으며 스마트 기기 활용에 대한 요구가 계속되고 있음. 스마트플래너는 정보에 취약하고 스마트 기기 사용에 어려움을 호소하는 장애인을 대상으로 일상생활 속에서 자주 사용되는 키오스크, 모바일앱, 사물인터넷 등의 사용을 돕고 활용할 수 있도록 하는 것을 말함.

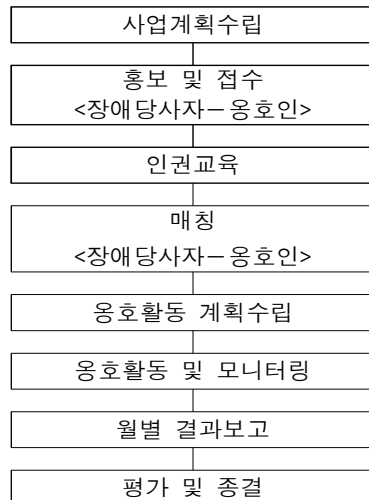
- **주민활동가** : 장애당사자에게 주민활동가라는 이름을 명명하여, 지역사회에서 살아가면서 겪는 어려움에 대해 스스로 목소리를 내고 변화를 위한 활동에 참여하도록 지원하는 활동임.

2. 서비스 순서도

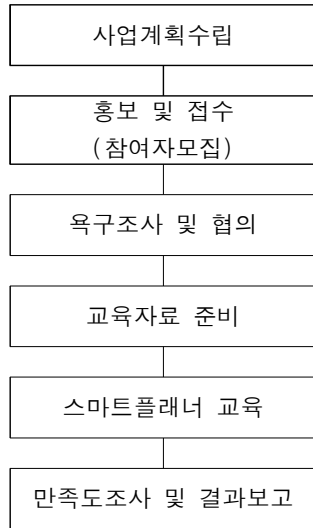
1) 권익옹호사업



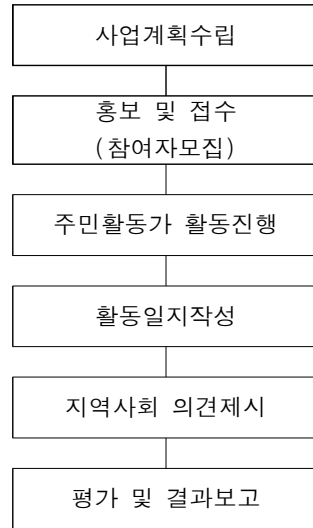
2) 시민옹호사업



3) 스마트플래너



4) 주민활동가



3-1. 권익옹호 서비스 지원 과정

가. 상황접수

- 1) 접수의 과정으로 (권리침해, 부당대우, 차별 등 인권적 침해와 관련하여) 대상자가 직접 문제를 호소하거나 제3자에 의해 발견·신고·의뢰되는 경우 관련 상황을 접수한다.

나. 사정

- 1) 옹호의 방향성을 결정하는 데 필요한 기초자료를 수집하는 과정으로, 문제가 무엇인지, 관련 상황이 발생한 원인이 무엇인지, 이를 해결하기 위해 변화되어야 하는 것이 무엇인지에 대해 파악해야 한다.

다. 옹호계획수립

- 1) 권리침해와 관련하여 목표 설정 및 문제해결에 대한 계획을 수립하는 단계로, 대상자의 의견을 반영하고, 충분한 합의를 통해 해결하고자 하는 목표를 설정해야 한다.

라. 계약

- 1) 개입계획과 관련하여 옹호인과 대상자가 서로 동의하는 것으로 옹호인과 참여자의 역할이 명확히 기재되어야 한다.

마. 옹호지원

- 1) 권익옹호를 위한 실천 과정으로 필요에 따라 문제해결을 위한 전문기관을 연계하여 지원하도록 한다.
- 2) 문제해결을 위해 필요한 지역 내 자원이 무엇인지를 찾고, 필요에 따라 연계해야 한다. 또한 필요 시 장애 당사자가 자신의 의사를 표현할 수 있도록 돕고, 필요한 서류 등을 구비 할 수 있도록 지원해야 한다.

바. 평가 및 종결

- 1) 옹호 지원의 결과가 안정되게 유지될 수 있는가를 고려하여 진행 상황을 평가하고, 종결 등을 검토한다.

사. 사후관리

- 1) 종결이후 필요에 따라 개별적으로 모니터링 하는 과정으로 6개월 이내에 사후관리를 실시, 관련 상황을 점검하도록 한다.

아. 기록관리(상담자료입력)

- 1) 권익옹호활동과 관련한 모든 내용은 진우정보에 입력하여 기록 관리해야 한다.

<처리절차>

진우(사업관리) - 상담관리(상담일지관리) - 상담등록 『상담형태 - 상담분야(지역복지) - 상담코드(권익옹호)』 - 상담내용 - 결과내용 - 저장

참고 내용		
<p>※ 권익옹호사업 실천 : 권리침해로 인해 도움을 요청하는 대부분의 참여자는 발달장애인이 많으며 스스로 직접 도움을 요청하기보다는 외부 기관에서 의뢰되는 경우가 많음. 당사자가 스스로 문제에 대해 보고하고 어떻게 해결하기 원하는지 본인의 목소리를 내는 것이 권익옹호의 주요한 핵심이지만 실질적으로는 의사소통의 어려움이 많은 것이 현실로, 그럼에도 불구하고 담당자는 대상자와 의사소통할 수 있는 다양한 방법에 대해 고민해야 하며 스스로 목소리를 낼 수 있도록 기회를 제공해야 함을 명심해야 함.</p>		
<p>※ 장애인학대신고의무자 : 장애인복지관에서 근무하는 종사자는 직무상 장애인 학대 및 장애인 대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 경우 의무적으로 신고를 해야 함. 신고의무자가 위에 해당하는 사실을 알고도 신고하지 아니한 경우 300만원 이하의 과태료를 부과받을 수 있음에 대해 기억하고 적용해야 함.</p>		
<p>※ 복지관의 권익옹호활동 해누리 복지관에서는 “<u>장애인의 권익옹호 실천의 일상화</u>”을 목표로 장애인 당사자는 물론 기관 내 모든 직원의 권익옹호활동을 강조하고 있으며 각 사업에도 적용하고 있음.</p>		
구분	대상	내용
일상적 권익옹호	전직원	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인의 권리 침해, 차별, 학대 상황에서 인권감수성을 바탕으로 능동적으로 대응 - 홍보 : 쉬운 글과 그림을 섞어 홍보지 제작 - 환경 : 이용자가 편하게 이용할 수 있는 유니버설 디자인의 보급을 위한 노력
독립적 권익옹호	권익옹호팀	<ul style="list-style-type: none"> • 권익옹호를 전담으로 담당하며 독립적 권익옹호 절차 및 계획에 근거하여 개별적 접근 • 미시체계의 변화와 외부체계, 거시체계 변화를 위한 적극적인 프로그램 운영

3-2. 시민옹호 서비스 지원 과정

가. 사업계획수립

- 1) 전년도 간담회 결과 및 담당자 평가를 바탕으로 사업진행 방향성 및 구체적인 실행방법을 고민하고 연간계획을 수립하도록 한다.

나. 홍보 및 접수

- 1) 시민옹호인 사업을 안내하고 참여자를 모집하는 과정으로 사업 실시 3주 전에 진행해야 한다.
- 2) 홍보처 - 사람사랑양천장애인자립생활센터, 장애여성자립생활센터 과란, 사람중심장애인자립생활센터, 서울지적장애인자립지원센터, (사)수레바퀴재활문화진흥회, 사단법인 장애와 사회, 사단법인사람과사람, 좋은세상이웃사람들, 양천구 내 지역사회복지관·동주민센터 주민자치위원회 등
 - ① 참여자모집 : 홈페이지 및 관내 게시판 홍보, 유관기관 공문발송을 통해 사업 안내를 진행하되, 사업 참여가 필요하다고 판단되는 대상자에게는 유선 연락하여 참여를 권고한다.
 - ② 시민옹호인 모집 : vms, 1365, 대외활동 인터넷 카페(캠퍼스픽, 스펙업, 아웃캠퍼스 등), 동주민센터 주민자치위원회
- 3) 선발
 - ① 참여자 : 참여자는 선착순으로 모집하되, 초과 모집 시 지역사회 내 활동경험이 적고 의사결정 경험이 부족한 장애당사자를 우선으로 선발한다.
 - ② 시민옹호인 : 시민옹호인의 경우 활동신청서를 제출한 사람들을 대상으로 면접을 실시해야하며, **사업에 대한 이해 및 장애이해도 등을 바탕으로 최종 선발한다.**

다. 인권교육

- 1) 시민옹호사업의 경우 기존에 진행되는 활동보조인이나 자원봉사자 등의 지원인력과는 달리 장애당사자가 일상생활 속에서 본인의 권리를 인지하고 욕구 등을 표현하면 그에 맞는 적절한 활동을 수행하도록 돕는 것이 주요 핵심으로 옹호자의 인권에 대한 이해 및 적용을 위한 교육을 반드시 실시해야 한다.
- 2) 교육준비
 - 시민옹호인과 장애당사자를 구분하여 교육을 진행하며, 간단한 다과를 준비하도록 한다.
- 3) 시민옹호인 교육
 - 활동 수행 전 3회 교육을 실시하며 주로 시민옹호사업의 이해, 장애인권 감수성, 시민옹호인의 역할과 자세, 활동 디자인과 관련한 교육 진행하도록 한다.
- 4) 장애당사자 교육
 - 시민옹호사업에 대한 전반적인 설명과 권리, 자기결정권, 인권감수성 등과 관련한 교육을 진행함.

라. 매칭

- 1) 옹호인과 참여자를 매칭 하는 단계로 옹호인과 참여자의 욕구, 성향 등을 고려하여 진행한다.

마. 옹호계획수립

- 1) 장애당사자와 함께 옹호인이 직접 만나 활동 계획을 수립하는 단계로 연간 계획을 함께 의논하고 결정한다. 이때 대상자의 필요에 따라 반드시 다루어져야 할 사항이 있는 경우 해당내용을 포함하여 옹호계획을 수립할 수 있도록 한다.

바. 옹호활동

- 1) 실천과정으로 수립된 계획에 근거하여 활동을 진행하고 시민옹호인이 일지를 작성할 수 있도록 한다. 담당자는 일지를 바탕으로 활동과정에서 보완되어야 할 사항을 체크하고 피드백을 제공하도록 한다.
- 2) 예산사용에 대한 절차
 - 옹호활동 시 정해진 예산의 범위 내에서(1회기 당 20,000원) 먼저 활동을 진행하고 해당 영수증을 제출하면 정산 후 옹호인의 계좌로 입금하도록 한다.
 - 일지와 함께 현금영수증을 첨부하여 제출할 수 있도록 하되, 현금영수증 발행 시 물품 내역이 함께 나올 수 있도록 해야 한다.

사. 월별 결과보고

- 1) 활동일지 및 피드백 내용을 바탕으로 월별 결과보고를 작성한다.

아. 평가 및 종결

- 2) 사업 종료 후 참여자 및 옹호자를 중심으로 활동에 대한 만족도 및 사전사후검사를 통해 인권감수성 향상도를 점검한다.

참고 내용
<p>※ 시민옹호사업 : 시민옹호사업의 경우 참여자의 자기결정이 매우 중요한 사업으로 단순 서비스 지원이 되지 않도록 담당자가 사업의 목적을 기억해야 함. 시민옹호인들이 직접 만나는 참여자들이 자기 삶의 주인이 될 수 있도록 의사결정을 기다려주고, 다양한 삶의 경험을 할 수 있도록 돕는 역할을 잘 숙지할 수 있도록 사업 초반에 사업의 목적, 시민옹호인의 역할에 대한 교육을 지속하는 것이 중요함.</p> <p>※ 활동일지의 기록 관리 : 매칭 후 시민옹호의 활동은 개별적으로 이루어지기 때문에 담당자가 전반적인 활동을 확인하기에는 한계가 있음. 따라서 담당자는 시민옹호인이 활동의 내용을 꼼꼼하게 기록할 수 있도록 해야 하며 활동을 하면서 느끼는 어려움에 대해 상시적으로 고민을 나누고 피드백 할 수 있어야 함. 시민옹호인의 입장에서 ‘내가 활동하고 있는 것에 대해 담당자가 같이 고민해주고 있다는 느낌’을 전달 받는 것이 활동의 지속성, 적극적인 참여에 긍정적인 역할을 할 수 있음.</p>

3-3. 스마트플래너 서비스 지원 과정

가. 사업계획수립

- 1) 전년도 사업 결과 및 담당자 평가를 바탕으로 사업진행 방향성 및 구체적인 실행방법을 고려하여 연간계획을 수립한다.

나. 홍보 및 접수

- 1) 스마트플래너 사업을 안내하고 참여자를 모집하는 과정으로 사업 실시 3주 전에 진행해야 한다.
- 2) 홈페이지 및 관내 게시판 홍보, 유관기관 공문발송을 통해 사업 안내를 진행하되, 사업 참여가 필요하다고 판단되는 대상자에게는 우선 연락하여 참여를 권고한다.
- 3) 선착순으로 접수하며, 접수 시 스마트 활용과 관련한 욕구를 확인해야 한다.

다. 욕구조사 및 협의

- 1) 스마트 교육의 영역이 광범위하여 플래너 활동 진행 전 대상자의 욕구를 확인하고, 어떤 내용으로 교육을 진행할지 기간 및 시간, 내용에 대해 협의하도록 한다.

라. 교육자료 준비

- 1) 대상자의 욕구에 맞도록 자료를 준비하되 장애 특성을 고려하여 이해하기 쉽게 자료를 준비하도록 한다.

마. 스마트 플래너 교육

- 1) 준비한 자료를 바탕으로 가정방문 및 복지관 내방을 통하여 맞춤형 교육을 실시한다.

바. 만족도 조사 및 결과 보고

- 1) 진행된 활동 종료 후 만족도 조사를 실시하고 해당 내용을 바탕으로 결과 보고를 작성하도록 한다.

참고 내용
<p>※ 스마트 플래너 : 이용자의 욕구를 기반으로 진행되는 프로그램의 경우 개별적으로 진행되는 내용으로 <u>이용자와 담당자 간의 합의가 이루어지지 않으면 사업의 운영이 모호해질 수 있음.</u> 스마트 교육의 경우 그 범주가 매우 크고, 모호한 부분이 있어 반드시 이용자와 교육을 통해 도움받고자 하는 부분이 무엇인지 등을 확인하고 일상에서 적용가능한 범주부터 우선순위를 정하여 접근하는 것이 필요함.</p> <p>또한 개별적으로 진행되는 프로그램의 경우 담당자가 정해진 기간, 회기 등에 얽매이지 않고 장애의 특성을 고려하여 방법 등을 다르게 적용하는 것이 매우 중요함. 예를 들어 발달장애인의 경우 배운 내용을 반복하여 자주 학습하는 것이 중요한 장애로 회기 운영 시 가능한 짧은 기간 내에 자주 반복하여 만나는 것이 좋으며, 전달하고자 하는 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 그림 자료와 함께 전달하는 것이 효과적임.</p>

3-4. 주민활동가 서비스 지원 과정

가. 사업계획수립

- 1) 전년도 사업 결과 및 담당자 평가를 바탕으로 사업진행 방향성 및 구체적인 실행방법을 고민하고 연간계획을 수립한다.
- 2) 의제의 선정
 - 장애인이 일상에서 경험하는 어려움, 불편함에 대해 고민하고 공통된 주제를 선정하는 것이 중요하며, 필요 시 의제의 선정과정부터 대상자들과 함께 진행할 수 있다.

나. 홍보 및 접수

- 1) 선정된 의제를 바탕으로 관심 있는 사람들을 모집하는 과정으로 **사업 실시 3주 전**에 진행해야 한다.
- 2) 홈페이지 및 관내 게시판 홍보, 유관 기관 공문발송을 통해 사업 안내를 진행하되, 사업 참여가 필요하다고 판단되는 대상자에게는 유선 연락하여 참여를 권고한다.
- 3) 선착순으로 접수한다.

다. 주민활동가 활동 진행

- 1) 단순 수혜자가 아닌 주체자로서 지역사회 문제를 함께 고민하고 방법을 찾아갈 수 있도록 다양한 방법으로 적극적인 의견표현의 기회를 제공해야 하며, 필요에 따라 권리와 지역사회의 일원이라는 점을 인식할 수 있도록 사전교육을 진행해야 한다.

라. 활동일지 작성

- 1) 프로그램 진행 내용을 바탕으로 제시된 의견을 정리하고 참여도 및 인식변화를 관찰할 수 있도록 활동일지를 작성해야 한다.

마. 지역사회 의견제시

- 1) 논의된 의견을 지역사회활동으로 확장할 수 있도록 민원·정책제안 등 다양한 문제해결 방법을 경험할 수 있도록 해야 한다.

바. 평가 및 결과보고

- 1) 진행된 활동일지 및 사전·사후 척도 검사지를 바탕으로 결과보고서를 작성하고 결재를 득한다.

참고내용

※ **주민활동가** : 주민활동가 사업의 경우 참여자들이 지역사회 문제해결을 위한 다양한 의견을 함께 고민하고 해결해나가는 것이 주요한 목표이나 대부분 장애로 인한 불편함을 이야기하는 것에서 그치는 경우가 많음. 본인이 겪는 어려움에서부터 문제해결을 시작하는 부분은 긍정적이거나 이 경우 장애유형별로 느끼는 어려움이 현저하게 차이가 나서 공통된 주제를 모색하기 어려울 수 있음. 초반에는 공통으로 논의할 만한 주제를 담당자가 먼저 제시하면서 의견을 나누는 경험을 갖게 하는 것도 좋은 시도일 수 있음.

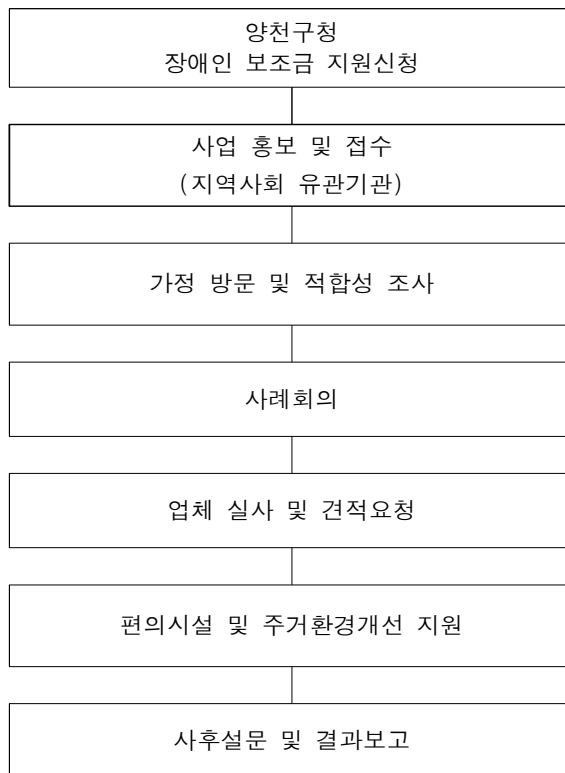
V. 장애인생활환경개선

장애인생활환경개선은 양천구에서 지원금을 받아 운영하는 사업으로 주거와 관련하여 문제해결을 희망하는 이용자의 가정을 직접 방문하여 문제 상황을 확인하고 지역사회 자원을 탐색하여 집수리, 편의시설 설치 등을 지원, 이용자가 보다 안전하고 편리한 환경에서 건강하게 살 수 있도록 하는 것을 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **주거환경개선** : 가정 내 노후, 균열, 곰팡이 발생 등으로 위생 및 건강, 안전 등의 위협 발생 시 생활환경개선을 지원하는 사업으로 도배/장판 등 10개 품목을 지원함.
- **편의시설 설치** : 장애로 인한 일상생활의 어려움이 최소화될 수 있도록 돕고, 장애인 스스로 독립적인 생활이 가능하도록 환경을 개선하는 사업으로 핸드레일 등 12개의 편의시설 품목을 지원함.

2. 장애인생활환경개선 서비스 순서도



3. 장애인생활환경개선 서비스 지원 과정

가. 양천구청 장애인 보조금 지원 사업 신청

- 1) 매년 2월, 양천구청 장애인 보조금 지원사업 ‘중증장애인생활환경개선’에 신청서 작성 후 예산 신청한다.

나. 사업 홍보 및 접수

- 1) 지역사회 편의시설 설치 및 주거환경개선이 필요한 대상자를 발굴하기 위해 사업 홍보 진행한다.
- 유관 기관 홍보 : 지역사회 종합사회복지관, 동주민센터, 활동지원기관 등 장애인과 밀접하게 연계되어있는 기관에 홍보 포스터 및 사업 안내문을 공문으로 발송한다.
- 현수막 : 신정동, 신월동, 목동 3개 권역에 현수막을 게시하여 사업을 알 수 있도록 한다. 양천구청 자립지원과 및 시설관리공단에 공문을 발송하여 공공 게시대 사용에 대한 협조를 얻고, 지역사회 내 유동 인구가 많고, 노후된 다세대주택이 밀집된 위치에 현수막을 게시하여 발굴의 효과성을 높이도록 한다.

다. 가정방문 및 적합성 조사

- 1) 사업 홍보를 통해 접수된 대상자를 가정 방문하여 주거환경의 불편함을 파악하고, 개선할 수 있는 방향에 대해 관찰한다. 신청품목에 대한 적합성을 확인하도록 하며, 이외에도 가구 상황을 고려하여 필요한 품목이 있는지 살피도록 한다.
- 2) 개인정보 수집 이용 제공 동의서 : 이름, 생년월일, 주소 등 인적 사항에 대한 개인정보 수집 이용 제공 동의 서명 진행한다.
- 3) 예비대상자 선정기준표 : 장애 정도, 소득수준, 장애인 수 등 예비대상자에 대한 선정기준에 따른 접수 산정하여 타 대상자에 비해 시급성 비교 확인한다.
- 4) 신청서 및 현장 등 조사표 : 주거유형, 거주환경 상태 등에 따른 가정방문을 통한 현장 조사 진행 후 조사표 작성. 실외 실내 사진 첨부한다.
- 5) 건물주(집주인) 동의서 : 주거유형(전/월세, 임대주택 등) 확인하여 가정환경에 개보수가 이루어지는 부분에 대해 건물주(집주인) 동의 확인 진행한다. SH, LH공사의 매입임대건물에 해당할 경우, 공사 측 공문 발송하여 집주인 동의를 받는다.
- 6) 서비스 이용 동의서 : 재지원 유예 기간(3년) 안내, 사후관리 및 원상복구에 대한 사항은 집주인과 논의 및 대상자 본인이 해결해야 함을 정확하게 전달한 후, 동의서명 진행한다.

라. 사례회의

- 1) 사례회의를 통해 장애인생활환경개선사업 대상자를 선정한다. 장애 유형, 경제 상황에 따른 적합한 지원이 될 수 있도록 회의를 진행한다.

마. 업체 실사 및 견적 요청

- 1) 사회적 기업, 일반 업체 등을 활용하여 실사 방문 및 견적 요청 진행한다. 실사를 통해 전문가의 개입으로 품목이나 설치 형태가 변경될 수 있다.

바. 편의시설 및 주거환경개선 지원

- 1) 각 업체의 방문을 통해 품목 설치 진행하도록 한다. 업체와 긴밀한 소통을 통해 지원이 신속하고 안전하게 이루어질 수 있도록 한다. 중도 취소나 이사 등의 사유로 변경되는 경우가 있어 상시 모니터링이 필요하다.

사. 사후설문 및 결과 보고

- 1) 설치 완료 후, 담당자가 각 가정과 연락하여 품목에 대한 설치가 잘 진행되었는지 확인하고 사후 만족도를 확인하도록 한다.
- 2) 해당 내용을 바탕으로 일상생활 수행도와 안전도가 얼마나 향상되었는지를 파악할 수 있으며, 이에 결과 보고 진행하도록 한다.

참고내용

※ 장애인생활환경개선 사업 진행 시 담당자는 장애인 가정의 안전하고 편리한 주거환경을 구축하기 위해 상시적으로 욕구 및 수요현황을 파악하고, 즉각적으로 사업에 적용할 수 있는 자원을 확보해야 함. 이와 동시에 연계된 지역자원들은 단순한 서비스 제공으로 끝나지 않고 추가적으로 지역자원을 연계하여 다양한 품목을 섭외할 수 있도록 관계를 맺는 것이 중요함.

VI. 지역사회참여

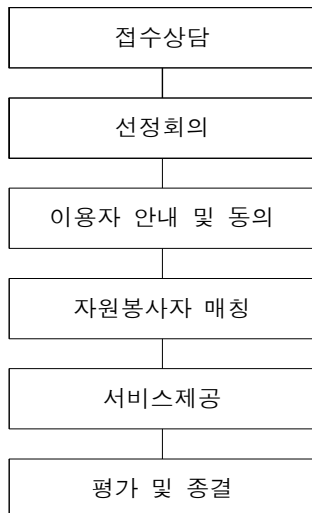
지역사회참여는 지역사회 내 공공, 민간 자원과 서비스를 필요로 하는 대상자를 연계하거나 협력하여 장애인 당사자가 안정적인 자립생활을 할 수 있도록 돕는 것을 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

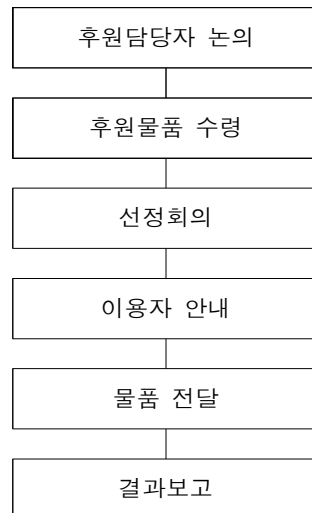
- **먹거리서비스** : 먹거리서비스는 기본적인 식생활 유지에 어려움이 있는 장애인 가정에 밀반찬 등을 제공하는 사업으로 복지관에서는 월 2회(본관 밀반찬), 주 1회(외부 식당 및 반찬가게 연계를 통한 밀반찬 지원), 월 1회(김치) 등을 지원하고 있음.
- **기관연계지원** : 기관연계지원은 지역사회 내 공공, 민간기관 및 업체(지역주민)와 연계하여 물품 및 금품 후원 혹은 세탁지원 등을 지원하는 사업임.
- **명절나눔** : 명절(설, 추석)에 저소득 장애인 가정에 먹거리 및 후원 물품을 제공하는 사업으로 지역사회 내 물적, 인적자원을 개발하여 봉사자 발굴 및 후원금, 품을 제공하는 업체를 개발하는 과정이 중요함.
- **살맛나는계절나기** : 기후환경변화에 취약한 계절(여름, 간절기, 겨울 등)에 저소득 가정에 필요한 물품을 제공하는 사업으로 카카오 같이 가치, 네이버 해피빈, 공모사업 등을 통해 모금액을 마련하는 과정이 중요함.
- **지역문화탐방** : 지역문화탐방은 경제적인 어려움과 장애로 인해 일상생활에서 문화 활동의 참여기회가 부족한 저소득 장애인에게 지역사회 시설을 이용할 수 있는 기회를 제공하여 당사자의 스트레스 해소 및 함께하는 즐거움을 제공하기 위해 마련된 사업임.

2. 서비스 순서도

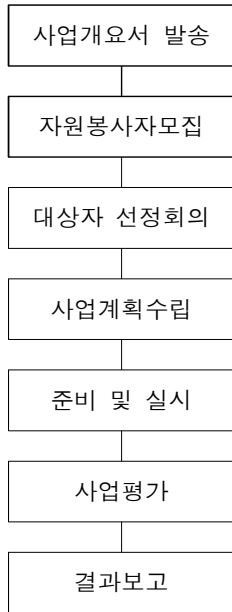
1) 먹거리서비스



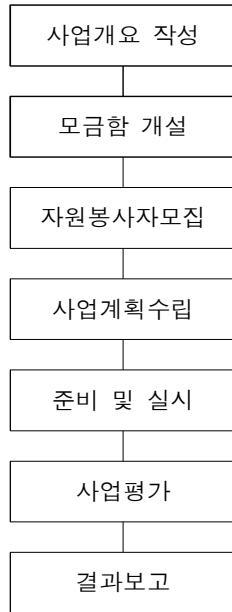
2) 기관연계지원



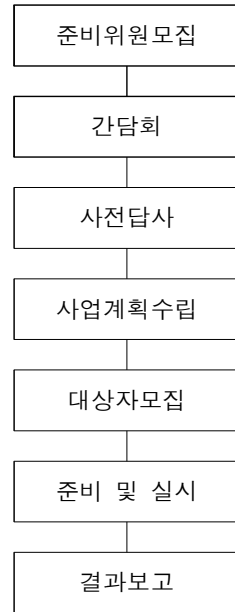
3) 명절나눔



4) 살맛나는계절나기



5) 지역문화탐방



3-1. 먹거리 서비스 지원 과정

가. 접수상담

- 1) 직접 신청 혹은 타 기관 의뢰를 통해 접수된 대상자에 대한 상담을 진행한다.

나. 선정회의

- 1) 접수 상담 진행 후 회의를 통 대상자의 현 상황을 공유하고, 서비스의 지원여부를 결정한다.
 - 양천구 내 등록된 독거 장애인 중 저소득 장애인(수급, 차상위, 사각지대 가정)
 - 활동지원서비스, 가사간병, 노인요양보호서비스 이용자 제외
 - 타 기관 먹거리 서비스 이용자 제외

다. 이용자 안내 및 동의

- 1) 선정된 대상자에게 정기 먹거리 서비스 날짜와 전달 일정 등을 안내한다.
 - 서비스 대상에 선정이 되더라도 밀반찬 정원 여부에 따라 대기할 수 있으며, 시급한 경우 우선지원 가능함.

라. 자원봉사자 매칭

- 1) 자원봉사자 관리 담당자(전략기획팀)와 논의하여 정기먹거리 봉사자 매칭한다.
 - VMS 및 1365 자원봉사 사이트를 통해 정기봉사가 가능한 자원봉사자를 확보하는 것이 매우 중요함.
 - 신규자원봉사자의 경우 VMS 가입 여부를 확인해야 하며, 본관 자원봉사자 가입신청서 작성할 수 있도록 안내해야 함.

마. 서비스 제공

- 1) 밑반찬을 종류별로 준비하고, 매칭된 자원봉사자에게 이용자의 집 주소와 특이사항을 간단하게 메모하여 함께 전달, 각 이용자 가정으로 전달할 수 있도록 한다.
- 2) 인적 사항이 적힌 종이는 봉사 종료 후 파쇄 요청한다.

바. 평가 및 종결

- 1) 이용자 물품 수령 확인(유선연락) 및 분기별 모니터링 실시한다.
 - 서비스의 이용 현황 및 밑반찬의 구성과 맛, 양 등의 평가실시 및 의견 반영
 - 매년 사업 종결 시 서비스 만족도 조사 실시하여 첨부
- 2) 매년 1~2월 팀 내 회의 진행하여 기존이용 대상자의 먹거리 서비스 유지 및 종결여부를 결정하고 각 대상자에게 안내한다.

3-2. 기관연계지원 서비스 지원 과정

가. 후원담당자 논의

- 1) 본관 후원담당자(전략기획팀)와 지속적으로 소통하여 욕구에 따른 후원 물품 요청 및 제안을 진행한다.

나. 후원물품 수령

- 1) 후원물품 수령 후 신청서 결재를 득한 후 후원담당자에게 제출한다.

다. 선정회의

- 1) 서비스 지원 대상자 중 팀 내 논의를 통하여 후원 물품이 필요한 대상자를 선정한다.

라. 이용자 안내(유선연락)

- 1) 각 동별 사례관리 담당자가 이용자에게 안내한다.

마. 물품전달

- 1) 가정방문 혹은 자원봉사자 활용하여 후원물품을 전달하고 수령증을 받는다.

바. 결과보고

- 1) 사업 종료 후 결과보고를 진행하며, 수령증을 첨부해야 한다.

3-3. 명절나눔 서비스 지원 과정

가. 사업개요서 발송

- 1) 지역사회 내 후원업체, 자원봉사 단체와 소통하여 사업 개요서 및 요청사항을 전달한다.
 - 후원품 및 후원금, 자원봉사자 요청(차량필요)

나. 자원봉사자 모집

- 1) 자원봉사자 관리 담당자(전략기획팀)와 논의하여 단체자원봉사자 및 개별 자원봉사 모집을 진행한다.(20팀~25팀)

다. 대상자 선정 회의

- 1) 서비스 지원 대상자 중 팀 내 논의를 통하여 명절물품 지원이 필요한 대상자를 선정한다.
- 2) 팀 공유폴더 이용자명부를 통해 대상자 선정하되, 같은 대상자에게 연 2회 이상 지원하지 않도록 하여 서비스 과잉과 중복을 방지하도록 한다.

라. 사업 계획 수립

- 1) 사업실시를 위한 계획서 작성한다.
- 2) 추후 팀 회의를 통해 명절나눔 당일 팀 내 역할 배분과 진행 장소(물품수령 및 자원봉사용대)등의 사업 일정을 공유한다.

마. 준비 및 실시

- 1) 예산과목에 맞게 카드(권익옹호사업) 수령하여 물품구입을 진행한다.
- 2) 당일 물품을 수령하는 경우 사업 진행 전 배달이 완료될 수 있도록 사전 조율한다.
- 3) 명절나눔 진행 1일 전 쇼핑백에 붙일 라벨링 작업, 구성 및 포장을 실시한다.
- 4) 명절나눔 대상자 100명에게 유선연락하여 자원봉사자 일정에 따라 물품 전달 날짜와 시간을 안내한다.
 - 대상자가 직접 수령 못할 시에는 사전에 자원봉사자에게 전달하여 문 앞에 놓고 사진 촬영 후 문자메세지를 전송할 수 있도록 안내

바. 사업평가

- 1) 사업종료 후 이용자들에게 연락하여 반응 등을 확인한다.
- 2) 팀내 회의를 통해 사업의 진행과정, 내용 등에 대한 평가회의를 실시한다.

사. 결과보고

- 1) 정산서 및 결과보고 작성 후 결재(수령증 첨부)를 득한다.
 - 보도자료 작성, 페이스북, 본관 홈페이지 홍보 및 게시

3-4. 살맛나는계절나기 서비스 지원 과정

가. 사업 개요서 작성

- 1) 사업비를 확보하기 위해 제안서를 작성하여 전략기획팀 후원사업 담당자에게 제출한다.
- 2) 카카오 같이가치의 경우 모금함이 개설되는 과정에 필요한 절차가 완료되기까지 상당한 시간이 소요되어, 사업 수행 3개월 전에는 제안서를 제출할 수 있도록 해야 한다.

나. 모금함 개설

- 1) 모금함을 개설하고, 복지관 SNS계정(페이스북, 홈페이지 등), 유관 기관 등에 적극적으로 홍보한다.

다. 자원봉사자 모집

- 1) 사업 시기가 정해지면 자원봉사자 관리 담당자(전략기획팀)와 논의하여 봉사자 모집을 진행한다.

라. 사업계획 수립

- 1) 제안서 내용에 근거하여 전체적인 세부 실행계획서를 작성한다.

마. 준비 및 실시

- 1) 계획서를 바탕으로 사업을 실시한다.

바. 결과 보고

- 1) 사업 종료 후 1주일 내 결과보고서를 작성하여 결재를 득한다.
- 2) 결재를 득한 결과보고서는 전략기획팀 후원담당자와 공유하여 모금함 개설에 따른 결과 보고서를 후원처에 제출할 수 있도록 한다.

참고내용

※ **살맛나는계절나기** : 주거환경개선사업의 일환으로 기후 위기로 인한 취약계층의 어려움은 계속되고 있으나 단순 물품 전달로 사업이 치중되는 경향 있음. 또한 건강한 식재료, 에너지 효율이 높은 가전제품 등을 지원할 필요를 느끼나 비용이 높아 지원의 한계가 있음. 기후 위기로 인한 어려움에 대해 지역사회가 그 문제를 같이 인식할 수 있도록 하는 노력이 함께 전제되어야 하며, 지원을 위한 다양한 방법의 강구가 필요함.

3-5. 지역문화탐방 서비스 지원 과정

가. 준비위원 모집

- 1) 준비모임에 함께 할 이용자를 모집한다.

나. 간담회

- 1) 참여자들과 일정을 정하여 간담회를 실시, 그들이 장소 및 활동 내용에 대해 논의한다.

다. 사전답사

- 1) 간담회에서 논의된 장소를 사전답사하여 편의시설 등을 확인하고 식사 장소, 활동 내용 및 예산 등을 파악한다.

라. 사업계획 수립

- 1) 프로그램 당일 세부 일정과 내용, 예산 계획이 포함되도록 실시계획을 작성한다.

마. 대상자 모집

- 1) 본관 서비스 대상자들에게 안내 문자 발송하고, 참여가 필요하다고 생각되는 이용자에게는 직접 전화하여 참여를 권고하도록 한다.

바. 준비 및 실시

- 1) 프로그램 참여자 보험가입(사회복지 보험공제 - 경영지원팀) 및 필요한 물품 구입을 실시 한다.
- 2) 그들이 실시 전날, 프로그램 참여자들에게 문자 안내한다.
- 3) 예산과목에 맞게 카드(권익옹호사업) 수령하고 팀 내 1명이 함께 동행하여 프로그램 실시(팀 회의를 통해 선정)한다.
- 4) 프로그램을 마치고 복귀하는 차량에서 이용자 만족 도조사 및 초상권 동의서를 작성하도록 한다.

사. 결과 보고

- 1) 사업 종료 후 평가회의 및 만족도 조사 결과를 바탕으로 결과보고서 작성하고 결재를 득한다.
- 2) 활동사진(초상권 동의한 대상자에 한해)을 복지관 홈페이지 및 페이스북 등에 게시한다.

Ⅶ. 10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기

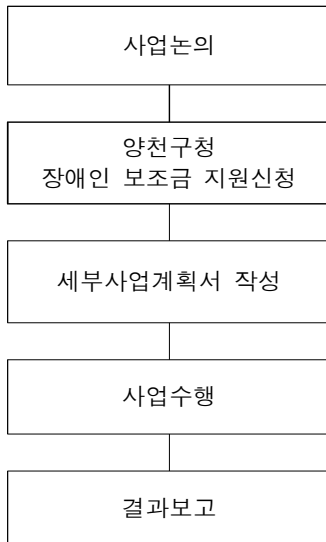
10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기 사업은 양천구에서 지원금을 받아 운영하는 사업으로 지역사회 내에서 장애인이 안전하고 편안하게 살아갈 수 있도록 유니버설디자인의 필요를 알리고, 유니버설 디자인이 적용되어 쉽고 편안한 마을환경이 조성되도록 하는 것을 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기** : 유니버설 디자인과 관련한 양천구청 보조금 사업의 공식 명칭으로 2016년 서울시 주민참여예산으로 시작하였으며, 2017년부터 양천구청장 공약사업으로 구비로 편성되어 운영 중임.
- **유니버설디자인** : 유니버설디자인이란 장애의 유무와 상관없이 모든 사람이 무리 없이 이용할 수 있도록 도구, 시설, 설비를 설계하는 것으로 복지관에서는 유니버설디자인알리기 캠페인을 통해 참여자들이 유니버설디자인의 필요를 인식하도록 돕고, 일상생활에서 자주 사용하는 지역사회시설 등에 유니버설 디자인이 적용된 물품을 보급하여 모든 사람들이 보다 이용하기 쉽고 편안한 마을환경이 조성되도록 하고 있음.
- **유니버설활동가** : 유니버설 활동가는 2017년부터 지역사회 내 설치된 유니버설디자인 제품을 모니터링하는 역할을 하는 장애인 당사자로 2021년에는 해당 업무를 장애인 일자리로 신청하여 진행함.

2. 서비스 순서도

1) 유니버설디자인 지역만들기



2) 유니버설 활동가



3-1. 유니버설디자인 지역만들기 서비스 지원 과정

가. 사업논의

- 1) 1월, 공동수행기관 2개소 담당자와 함께 ‘10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기’의 연간사업계획을 논의하며, 각 기관의 역할 및 협조 사항, 신청 예산을 조정한다.
- 2) 논의 시 공동수행기관 간의 연대 방안 및 보조금 총 예산(7천만원) 중 각 기관에서 사용할 예산에 대한 신청금액을 조정해야 한다.

나. 양천구청 장애인 보조금 지원사업 신청

- 1) 1월 말 ~ 2월 초, 양천구청 홈페이지를 통해 장애인 보조금사업 신청 공고를 확인한 후 아래와 같은 내용을 포함하여 신청서를 작성한다.
- 2) 신청서 양식(구청 서식) / 사업계획서(본관 서식)

다. 세부사업계획서 작성

- 1) 세부 사업 내용을 바탕으로 계획을 수립하고 계획서를 작성한다.

라. 사업 수행

- 1) 계획된 사업 내용을 바탕으로 사업을 수행하고, 보조금 전체 예산을 지속적으로 관리해야 한다.

마. 결과보고

- 1) 사업이 종료된 후 12월, 양천구청 자립지원과에 아래와 같은 내용을 포함하여 결과보고서를 제출한다.
- 2) 정산보고서(구청 서식), 수입·지출결의서(경영지원팀 원본서류 복사 후 원본대조필 날인), 결과보고서(본관 서식)

3-2. 유니버설 활동가 서비스 지원 과정

가. 활동가 모집

- 1) 유니버설 활동에 참여할 이용자를 모집한다.(장애인 일자리 사업 모집 공고에 유니버설 활동가를 포함하여 관련한 근로가 가능한 이용자를 선발하고, 배치함.)

나. 연간 계획 수립

- 1) ‘10cm 턱나눔으로 세상과 소통하기’ 사업 내에서 함께 계획을 수립할 수 있도록 한다.

다. 모니터링 실시

- 1) 2017년부터 현재까지 지역사회 내 설치된 유니버설디자인 제품을 유니버설 활동가들이 직접 모니터링할 수 있도록 상가 정보, 위치 등 활동자료를 제공한다.

라. 활동일지 정리

- 1) 유니버설 활동가들이 모니터링 결과를 활동일지와 점검표에 수기로 작성한다.
- 2) 작성된 활동일지에 활동가들이 촬영한 상가와 경사로 사진을 첨부한다.

마. 월별 결과 보고

- 1) 결과보고서와 해당 월 활동일지 및 점검표를 정리하여 특이사항 위주로 작성한다.

바. 모니터링 결과 공유

- 1) 후속조치가 필요할 경우 해당 품목을 설치하는 역할을 수행하는 공동수행기관에 공문을 작성하여 요청한다. - 해당 상가 정보 및 상황(사진 포함)

사. 평가회의

- 1) 연 2회 유니버설 활동가들의 평가 회의를 통해 활동 내용을 점검할 수 있도록 한다.

아. 연간 결과보고서 작성

- 1) 12월 활동이 종료된 후 유니버설 활동가들의 평가회의 결과와 월별 활동 결과를 바탕으로 결과보고서를 작성한다.

참고내용
<p>※ 유니버설디자인 지역만들기 : 연초에 제출한 사업계획서의 내용 및 예산 변경이 필요할 경우 변경계획서를 작성하여 자립지원과 보조금 사업 담당에게 송부하고 변경 승인을 받아야 함.</p> <ul style="list-style-type: none">- 공동수행기관과 진행사항에 대해 지속적으로 소통하며 협력할 수 있는 방안을 모색해야 함.- 사업비 이자를 제외한 모든 예산은 가급적 모두 지출해야 함.
<p>※ 유니버설 활동가 : 활동가 사업 수행 시 지역 상가의 잦은 휴·폐업 등으로 사업 초반 편의시설 설치를 논의했던 주인이 변경된 경우가 많으며, 종종 활동가들을 문전 박대하는 경우가 있음. 활동가들이 안정적으로 활동을 유지할 수 있도록 담당자는 지속적으로 교류할 필요가 있으며 모니터링된 내용을 바탕으로 공동수행기관에 후속 조치가 빠르게 이루어질 수 있도록 해야 함.</p>
<p>※ 담당자의 고민 : 유니버설디자인 사업의 경우 누구나 안전하고 편리하게 생활할 수 있도록 돕는 모두를 위한 디자인이나 장애인의 편의를 돕는 디자인으로 전달되는 경향이 있음. 지역사회가 어떻게 유니버설디자인을 이해하고 적용해나갈 수 있을지를 꾸준히 고민하고, 지역사회 특성을 반영하여 저변을 확대해나가는 노력이 필요함.</p>

Ⅷ. 마을만들기

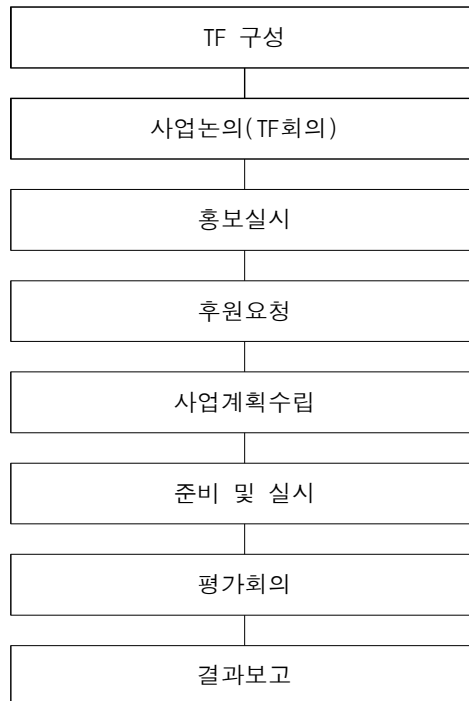
장애인이 지역사회 구성원으로 보통의 삶을 살아갈 수 있도록 지역사회 내에서 관계할 수 있는 이웃을 만들고, 긍정적인 지원을 확보할 수 있도록 돕는 것을 주요 목표로 한다.

1. 주요 내용

- **마을잔치** : 장애인과 비장애인이 함께 어울릴 수 있는 지역의 행사로 행사의 주제 등을 고려하여 이용자들이 직접 참여하고 기획하거나 비장애인들과 협력하여 마을의 행사를 진행할 수 있도록 함.
- **이웃만들기** : 지역사회 내 이웃들이 다양한 활동을 매개로 자연스럽게 만남을 갖고, 친목을 도모하여 서로 간의 긍정적인 지원이 될 수 있도록 돕는 활동임.
- **만남데이** : 장애인과 비장애인이 만나 장애인의 욕구에 따라 다양한 활동(문화여가, 학습, 정서·먹거리 지원)을 함께하는 것을 의미함

2. 서비스 순서도

1) 마을잔치



2) 이웃만들기



3) 만남데이



3-1. 마을잔치 서비스 지원 과정

가. TF구성

- 1) 정원대보름 주간(음력 1월 15일)을 고려하여 행사 기간을 설정한다.
- 2) 행사시기 2개월 전, 각 팀에 요청하여 정월대보름 TF 위원을 구성한다.(경영지원팀 제외)

나. 사업논의(TF회의)

- 1) 주 1회 TF위원들과 회의를 실시한다.
- 2) 행사의 특징을 가장 잘 나타낼 수 있는 주제를 선정하고, 세부 내용을 구성한다.
- 3) 행사 주제 설정 → 세부 내용 구성 → 담당자별 역할분장 순서로 회의를 진행한다.
- 4) 회의 종료 후 2~3일 내 회의록을 작성하여 TF 위원 회람 후 결재를 득한다.

다. 홍보실시

- 1) 행사의 전체적인 내용에 대한 포스터를 제작하고 홍보를 실시한다.
- 2) 복지관 홈페이지 및 SNS, 유관 기관 공문발송을 통해 행사내용을 알리고 참여를 독려한다.

라. 후원요청

- 1) 필요 시 전략기획팀 후원담당자와 협의하여 후원 요청한다.

마. 사업계획수립

- 1) 회의 내용을 바탕으로 실행계획서(내부) 작성한다.
- 2) 각 팀 팀장에게 협조 결재를 받는다.
- 3) 행사 2주 전에는 계획서가 작성되어 담당자가 물품을 구입할 수 있도록 한다.

바. 준비 및 실시

- 1) 행사 규모에 따라 실시 1주일 전 전 직원의 업무 분장에 대해 논의한다.
- 2) 행사 당일 전 직원의 업무협조를 바탕으로 행사 진행한다.
- 3) 행사를 마친 후 SNS 결과 공유할 수 있도록 한다.(1일 이상 진행할 경우 매일 업로드)

사. 평가회의

- 1) 행사 종료 후 관장, 국장, 사업팀장, TF위원과 함께 행사 전반적인 내용에 대한 평가를 실시한다.

아. 결과보고

- 1) 평가회의 내용 바탕으로 결과보고서를 작성한다.

참고내용
<p>※ 행사 준비 시 염두 할 것</p> <ul style="list-style-type: none">- 홍보 기간 2주 이상 확보 필요함.- 각 TF 담당자들이 기존의 업무를 수행하면서도 행사를 준비할 수 있도록 업무요청을 할 때는 미리 시간적 여유를 두고 준비해야 함.- 진행되는 사항에 대한 1차적인 권한은 TF에 있음을 명심하며, 회의 종료 후 권익옹호팀장, 사무국장, 관장에게 신속한 보고 필요함.- 행사 세부계획이 확정되면 유관기관 홍보를 통해 외부 홍보를 진행함.- 예산 수립 시 준비비를 여유 있게 확보하며, 평가회의비 책정 필요함.(식사비 각 8,000원)- 행사실시 10일 전, 보도자료 작성 후 전략기획팀 제출함.(사전 신청이 필요할 경우 접수 10일 전 보도자료 작성)- 예산 산출은 각 담당자가 직접 할 수 있도록 하되, 사업비 정산서, 물품 검수 조서, 산출기 초조사서는 사업담당자의 이름으로 권익옹호팀장이 결제함.(지출 후 영수증, 거래명세서 등은 각 담당자가 사업담당자에게 제출)

3-2. 이웃 만들기 서비스 지원 과정

가. 연간사업계획 수립

- 1) 연간사업계획서를 작성한다.
- 2) 목표, 예산 및 전체 일정 계획한다.

나. 참여자 모집

- 1) 사업에 대한 참여 욕구가 있거나 팀 내에서 이웃 만들기 활동이 필요하다고 사료 되는 대상자를 논의하고 참여를 권고한다.
- 2) 동 주민센터, 장애인 활동지원기관 등 유관기관에 포스터 홍보한다.

다. 사전모임

- 1) 모집된 참여자를 대상으로 사전 간담회 실시한다.
- 2) 간담회를 통해 프로그램 소개와 연간 활동 계획에 대한 의견을 공유하고, 1회기 활동계획을 수립한다.

라. 계획 수립

- 1) 해당 회기 활동에 대한 실행계획서 작성한다.
- 2) 사전에 프로그램에 필요한 물품 구입과 장소에 대한 정보 파악한다.

마. 활동 실시

- 1) 해당 회기 프로그램 목적에 따른 활동 후 소감 및 다음 회기 활동 논의한다.

바. 월별 결과 보고

- 1) 해당 회기 활동에 대한 결과보고서 작성 및 피드백 제공한다.

사. 사업 평가

- 1) 마지막 회기 활동 종료 후 사후 간담회 실시하여 참여자들과 연간 활동에 대한 소감과 의견을 공유한다.

아. 결과 보고

- 1) 사후 간담회 내용과 전체적인 연간 활동 내용을 바탕으로 결과보고서를 작성한다.

참고내용
<p>※ 이웃만들기</p> <ul style="list-style-type: none">- 신규 참여자들이 대다수인 경우, 초기 관계 형성이 매우 중요함.- 참여자들의 장애 특성과 연령을 고려하여 활동에 대한 의견과 내용을 함께 정하도록 함.- 단순 문화 여가 프로그램이 아닌 참여자들 간 관계 형성을 위한 목적임을 유의해야 함.- 참여자들도 일부 비용을 부담하게 하는 것이 참여의 적극성 및 주체성을 향상시킬 수 있음.

3-3. 만남데이 서비스 지원 과정

가. 연간 계획 수립

- 1) 만남데이 사업에 대한 연간 계획을 수립한다.

나. 활동 내용 안내

- 1) 기존 참여자 : 변경된 사항 위주로 활동 내용을 안내한다.
- 2) 신규 참여자 : 전체적인 활동 방법에 대해 상세하게 설명할 수 있도록 한다.

다. 활동 실시

- 1) 비장애 주민과 장애 주민이 상호 간의 일정을 조율하여 월1회 이상 장애 주민의 욕구에 따라 활동을 진행한다.

라. 활동일지 제출

- 1) 활동 종료 후 비장애 주민이 작성한 활동일지를 네이버 카페에 업로드하면 해당 내용을 바탕으로 봉사활동 시간을 입력한다.

마. 모니터링

- 1) 활동일지 중 특이사항(이용자의 욕구변화, 문제발생 등)이 있을 경우 해당 가정의 사례 관리 담당자가 상담을 진행하여 적절하게 개입하도록 한다.

바. 월별 결과 보고

- 1) 참여자들의 활동일지와 피드백을 바탕으로 월 결과보고서를 작성한다.

사. 간담회

- 1) 연 1회(12월), 비장애 주민을 대상으로 간담회를 실시하여 원활한 활동을 위한 의견을 수렴하도록 한다.

아. 결과 보고

- 1) 전체적인 연간 활동 내용 및 간담회 내용을 바탕으로 결과보고서를 작성한다.

참고내용
<p>※ 만남데이</p> <ul style="list-style-type: none">- 활동 초기에는 참여자들 모두 서로 간의 방문이 어색하고 불편하게 느껴질 수 있음. 관계 형성 초반에는 담당자가 보다 적극적으로 관여하여 자연스럽게 편한 활동이 이루어질 수 있도록 세심하게 관찰하고 지원하면서 조금씩 그 역할을 참여자들에게 양도해야 함.- 신규 매칭되는 비장애 주민의 경우 필요한 봉사활동 시간이 충족된 후 활동을 조기에 종료하는 경우가 있음. 이 경우에 장애인은 형성된 관계가 단절되는 부분에 대한 정서적인 어려움을 호소할 수 있음. 매칭 전, 비장애 주민에게 6개월 이상 장기적으로 활동에 참여할 수 있도록 안내해야 함.

통합발달팀

통합발달팀은 장애아동 및 가족을 대상으로 발달시기에 적절한 서비스개입을 통하여 발달지연을 최소화하고, 최대한 정상적인 범주에 포함될 수 있는 것을 목표로 심리음악, 놀이활동, 특수교육, 심리운동, 미술심리 등의 업무를 수행합니다.

1장. 통합발달 공통과정

- I. 발달지원
- II. 특수교육
- III. 심리운동
- IV. 음악심리활동
- V. 놀이활동
- VI. 미술심리활동

2장. 특성화 사업

- VII. 해누리보치아대회
-

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
모집프로그램 이용상담	→											
이용자 간담회								→				
하반기 모집프로그램 홍보 및 접수												→
차년도 모집프로그램 홍보 및 접수												→
심리운동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
놀이활동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
음악심리활동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
심리미술활동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
발달지원	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
특수교육	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
해누리보치아대화										→		

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

1장. 통합발달 공통과정

1. 주요 내용

- **입급상담** : 이용자의 심리적, 기능적 요인을 파악하여 프로그램이 가지고 있는 목적의 부합여부와 대상자의 욕구 파악 및 서비스 이용가능 여부를 최종적으로 확인하는 절차를 말함
- **서비스 이용 동의** : 서비스 이용 지침 및 절차, 이용시간 및 기간, 이용료 납부 의무 등 서비스 이용과 관련한 전반적인 내용을 공지하고 대상자의 동의를 얻는 절차를 말함
- **초기평가** : 이용자의 프로그램 시작 초기의 수준을 파악하여 향후 기능적 향상의 척도를 설정하고자 진행하며 입급 후 2개월 이내로 실시함
- **종결평가** : 이용자의 서비스 이용기간 종료 시점 도래에 따라 초기평가, 중간평가의 결과를 토대로 최종적인 진전도를 살펴보고 향후 재할 방향성을 설정하고자 실시함. 서비스 종결 시점 1개월 내 실시함
- **프로세스노트** : 프로그램 진행 과정 및 특이사항을 일지형식으로 기록하는 자료집을 말함
- **종결 후 지도** : 프로그램 종료 후 이용자의 현황 파악 및 다양한 정보 제공을 통하여 서비스 연장선을 유지할 수 있도록 지원. 종결 후 3개월 내 실시함
- **협력의뢰서** : 이용자에 대한 현재 담당자의 소견을 바탕으로 향후 서비스 계획 수립을 위하여 타기관과의 협력을 요청하는데 사용되는 문서를 말함
- **감면신청서** : 장애인의 서비스 이용 권리증진의 일환으로 이용자의 경제적 수준을 고려하여 이용료 감면 혜택을 적용하기 위함을 증명하기 위한 문서를 말함
- **팀사례회의** : 환경적,기능적,경제적 어려움을 겪고 있는 팀 내 프로그램 이용자를 대상으로 다양한 영역의 전문가들이 소견을 나누고 문제해결점 제시를 위한 회의를 말함
- **이용자간담회** : 프로그램별 이용자 및 보호자의 다양한 의견을 수렴하고 향후 보다 나은 서비스 개발을 위한 논의를 말함

2. 서비스 지원 과정

가. 프로그램 대기

1) 대기프로그램

- 권익옹호팀에서 지원계획회의를 통해 서비스대상으로 선정된 이용자를 프로그램별 대개명단에 지원계획회의 날짜를 기준으로 기입한다.

2) 모집프로그램

- 연말 다음해에 진행되는 사업에 대한 공고를 내고 모집된 인원을 각 프로그램별 기준에 맞추어 선정한다.

나. 입급 진행

1) 대기자 관리

- 각 프로그램 담당자는 프로그램별 대기 명단을 분기별 1회 이상 검토하고, 대기 순번에 따라 입급 상담을 진행한다. 대기 명단 검토 사항 및 입급 상담내용은 연락현황에 기입하여 대기자를 관리한다.
- 대기자의 사정(타기관 이용, 스케줄 안맞음 등)으로 프로그램 입급을 미루는 경우, 3회까지 유보가능하며 4회 유보 시에는 대기 삭제 또는 대기 순번 맨 뒤로 이동한다(재접수). 대기 삭제 시, 삭제 사유와 상담 내용을 연락현황에 기입하고 포기 및 삭제 명단으로 옮긴다. 대기 순번 맨 뒤로 이동 시, 재접수 의뢰는 생략하며 기존 연락현황은 지우지 않고 남겨 놓는다.
- 대기자와 통화 연결이 안 된 경우, 입급 순번이 되었음을 알리는 문자를 발송하고 회신이 없는 경우도 1회 유보로 본다. 4회 유보 시, 대기 삭제됨과 재접수 희망시 회신 요청하는 문자를 발송하고 회신이 없는 경우, 연락현황에 문자안내 내용을 기입하고 포기 및 삭제 명단으로 옮긴다.
- 대기자에게 연락 시에는 이전 연락 6개월경과 후 실시하며, 2~3번째 연락 시 3회까지만 유보됨을 미리 안내한다.
- 대기자 관리 중 알게 된 대기자의 인적사항(주소, 연락처, 장애등록 여부 등) 변경 내용은 즉시, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 알려주어 장애인복지관 업무전산시스템을 통해 통합관리 할 수 있도록 한다.

2) 대기 삭제

- 대기자가 대기를 포기하거나 장기간 연락두절(3년 이상), 서비스 제공 제한 사유 발생 시 대기 삭제한다.
- 대기 삭제 시, 삭제 사유, 상담과 문자안내 등의 내용을 연락현황에 기입하고 포기 및 삭제 명단으로 옮긴다.

3) 프로그램 이용

- 프로그램이 시작되면 대기자를 대기 명단에서 이용 명단으로 옮기고, 이용 중이던 프로그램이 종결되면 종결 명단으로 옮긴다.
- 전반적인 대기자 관리 현황 및 근거를 남겨놓기 위하여 대기 명단, 포기 및 삭제 명단, 이용 명단, 종결 명단 등으로 이동시에 연락현황은 지우지 않고 남겨 놓는다.

4) 입급 상담 순번

- 프로그램 결원 발생 시, 대기 순번에 따라 입급 상담을 실시한다. 단, 지원계획회의를 통해, 결정된 우선지원 대상이 있는 경우, 우선지원 대상 먼저 입급 상담한다.

5) 입급 상담 내용

- 입급 상담 시, 거주지(서울시 거주자만 이용 가능), 현재 이용 중인 복지관 프로그램, 이용료 감면 대상 여부를 확인하고, 프로그램 진행시간, 주당 회수, 이용기간, 이용료 등에 대해 설명한다.
- 오전시간 입급 시에는 오후시간에 비해 대기기간이 짧으므로 프로그램 이용 중 오후시간으로 프로그램 시간을 변경 할 수 없음을 이용자에게 미리 안내한다.

6) 이용 프로그램 개수 제한 안내

- 이용자가 동시에 이용 가능한 복지관 프로그램은 3종으로 제한하며, 모집 프로그램을 이용할 경우, 1종 추가하여 4종까지 이용할 수 있다(6개월 미만 단기 프로그램, 아동발달 지원서비스, 문화여가프로그램은 4종에 포함하지 않음).
- 이용자가 현재 이용 중인 복지관 프로그램을 확인하여 이용개수 제한에 걸릴 경우, 이용자가 프로그램을 선택하도록 한다.

7) 이용료 감면 안내

- 복지관 이용료 감면 대상은 국민기초생활보장법 수급자와 차상위 가정 중 생계급여와 의료급여 대상자로(주거급여와 교육급여만 해당 시 감면 대상 아님) 수급자는 이용료의 100%, 차상위는 이용료의 50%를 감면한다.
- 이용료 감면은 동시에 2개 프로그램 까지 가능하며, 이용 프로그램이 3개 이상인 경우, 이용자가 감면 프로그램을 선택하도록 한다.
- 이용료 감면액은 각 영역별 20%를 넘지 않도록 각 사업별 팀장이 관리하며, 20%를 초과하는 경우, 이용자에게 본인 자부담 이용에 대해 안내하고 동의 시 입급한다.

다. 입급 상담(오리엔테이션 및 이용동의서 작성)

1) 이용 약관 및 동의서 작성

- 이용 약관 및 동의서 작성 전 서울시 거주 여부를 확인(복지카드, 주민등록증 등)한다.
- 프로그램 시작전후 1주일 이내에, 이용자에게 <별지_1> 이용 약관 및 동의서의 약관 내용을 설명하고 이용자와 합의하여 이용 동의서를 작성한다. 특히, 이용료 수납, 이용료 감면, 서비스 일시중단 및 일시중결, 이용 프로그램 제한, 중결 등 이용자가 꼭 숙지해야 하는 부분은 잘 안내 한다.
- 이용 동의서 작성 및 서명은 이용자나 법적 보호자(활동지원사, 지인 등은 안 됨)와 진행하여야 한다.

2) 이용 약관 및 동의서 보관

- 이용자의 권리와 의무를 명확히 하기 위해 이용 약관 및 동의서 사본을 이용자에게 제공하고, 원본은 이용자 개별화일에 철한다.

라. 활동 진행

1) 이용자 접수등록

- 신규 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 등록 한다.
- 접수등록 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 접수 → 이용자명, 서비스, 접수일자, 담당자, 서비스일자, 스케줄구분, 정기스케줄, 이용요금 입력 → 저장

접수		검색		엑셀		닫기	
frmSrvRecv01E_View							
서비스 과정							
이용자명							검색
주민번호	/ HP						
주소							
서비스							검색
프로그램설명							
접수일자	2022-04-28	▼	/ 담당자	정			
서비스일자	2022-04-28	▼	~	2022-04-28	▼		
스케줄구분	<input checked="" type="radio"/> 정기 <input type="radio"/> 비정기						
정기스케줄	<input type="checkbox"/> 일 <input type="checkbox"/> 월 <input type="checkbox"/> 화 <input type="checkbox"/> 수 <input type="checkbox"/> 목 <input type="checkbox"/> 금 <input type="checkbox"/> 토 ---!--- ~ ---!---						
이용요금	<input checked="" type="radio"/> 유료 <input type="radio"/> 무료 <input type="checkbox"/> 이용료감면						
진행상태	<input type="radio"/> 대기 <input checked="" type="radio"/> 진행 <input type="radio"/> 종결						
종결일자							/ 담당자
종결사유							

<사진-1> 장애인복지관 업무전산시스템 서비스 접수등록

- 접수등록 수정, 삭제 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정, 서비스 삭제

접수		검색		엑셀		닫기		
검색 조건								
이용자명				서비스분류	전체 ▼			
이용료납부	전체 ▼			서비스명				
담당자명	정			진행상태	진행 ▼			
납부정보	납부정보조회안함 ▼ 이용료 납부정보 조회시 속도가 조회 속도가 느려							
서비스 정보								
이용자명	박			서비스				
주민번호				서비스일자				
연락처	010-			비고				
주소	서울							
<input checked="" type="checkbox"/> 모두선택 <input checked="" type="checkbox"/> 선택해제 상태일괄처리 진행 ▼ <input checked="" type="checkbox"/> 서비스 수정 <input checked="" type="checkbox"/> 서비스삭제								
<input checked="" type="checkbox"/> 일괄접수 <input checked="" type="checkbox"/> 일괄요금청구 <input checked="" type="checkbox"/> 일괄요금청구삭제 → 동일한 서비스 선택시 일괄								
번호	선택	/ 이용자명	상년월일	이용자번호	휴대전화	대상구분	장애구분	장
00001	<input checked="" type="checkbox"/>	박						지
00002	<input type="checkbox"/>	김					장애있음	보

<사진-2> 장애인복지관 업무전산시스템 서비스 접수등록 수정, 삭제

2) 개별화일 제작 및 관리

- 신규 이용자의 개별화일을 <별지_2> 개별화일 표지 서식으로 제작하고, 서비스 진행과정의 각종 서류를 <표_2> 개별화일 정리 순서에 따라 철한다.
- 이용자 개별화일은 개인정보보호지침에 의거하여 잠금장치가 설치되어있는 장(사무실 사물함)에 보관한다.

순서	좌측	우측
1	접수 면접지, 판정결과 기록지	과정평가서, 상담일지
2	이용 약관 및 동의서	각종 평가지, 체크리스트
3	감면신청서	진전 기록지(프로그램스 노트)

<표-2> 개별화일 정리 순서

3) 접수 및 판정결과 자료 출력

- 이용자의 접수 면접지를 장애인복지관 업무전산시스템에서 출력하여 욕구사항에 물리활동이 있는 경우, 색연필로 밑줄 그어 표시한다.
- 접수 면접지 출력 : 접수/진단 → 접수면접등록 → 이용자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 선택완료 → 출력 → 사진출력 체크 → 인쇄
- 해당 프로그램의 대상으로 선정 된 판정결과 기록지를 장애인복지관 업무전산시스템에서 출력하여 재활방향의 활동을 색연필로 밑줄 그어 표시한다. 이때, 모집 프로그램은 판정결과 기록지가 있는 경우만 출력한다.
- 판정결과 기록지 출력 : 접수/진단 → 판정결과기록 → 이용자명 입력 → 찾기 → 검색 → 회의일자 선택 → 선택완료 → 회의결과 선택 → 재활방향에 활동 대기 확인 → 인쇄
- 출력한 접수 면접지와 판정결과 기록지는 이용자 개별화일에 철한다.
- 이용자의 진단, 병력, 과거력 등의 추가적인 자료가 필요한 경우, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 이용자 기본차트 열람을 신청하여 열람 후, 당일 반납한다.

4) 이용료 감면 신청

- 이용자에게 당해 연도에 발부한 감면 대상 증빙자료 제출을 요청한다. 이때, 증빙 자료는 지자체의 수급자 증명서, 국민건강보험공단의 차상위 본인부담경감대상자 증명서 등이며, 생계급여나 의료급여 대상자인지 확인한다(주거급여나 교육급여만 해당 시 감면 대상 아님).
- 증빙자료를 첨부하여 <별지_3> 이용료 면제·감면 신청서를 작성하고, 국장 전결로 결재를 득한다.
- 이용료 면제·감면 신청서 작성 시, 상담일에는 이용자가 증빙서류를 제출한 일자를 기입한다. 감면내용의 감면 시작일은 증빙서류를 제출한 상담일과 같은 달이어야 하며, 종결일은 당해 연도 말일이나 프로그램 종결일(당해 연도 내 종결 예정자)로 작성한다.
- 이용료 감면은 이용자가 증빙자료를 제출하고 결재를 득한 일자를 기준으로 하고, 소급 적용하지 않으므로, 감면 시작일 해당 월 이내에 결재를 득할 수 있도록 주의한다.
- 결재를 득한 이용료 면제·감면 신청서 사본을 팀 이용료 감면대장에 철하고 원본은 이용자 개별화일에 철한다.

- 매해 1월에는, 전년에 이어 지속하여 이용하는 감면 이용자의 감면 대상 증빙자료(해당 연도 발부 본)를 제출 받아 이용료 면제·감면 신청서를 작성하여 결재를 득한다.

5) 프로그램 진행 및 상담

- 프로그램 이용 동의서의 프로그램 시간을 준수하여 프로그램을 진행한다.
- 초기 평가 시행 전에는 이용자와 라포 형성, 프로그램 적용, 이용자의 기능수준과 강점, 약점 및 선호 등을 파악하며 프로그램을 진행하고, 초기 평가 시행 후에는 수립한 장기 목표, 단기목표, 세부과제에 준하여 프로그램을 진행한다.
- 프로그램 진행 후 퇴실 시, 이용자나 보호자와 프로그램 진행 내용을 공유하고 프로그램 과 관련한 가정지도 방법을 안내하는 상담을 5분 내외로 진행한다.
- 프로그램 진행 중 알게 된 이용자의 인적사항(주소, 연락처, 장애등록 여부 등) 변경 내용은 즉시, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 알려주어 장애인복지관 업무전산시스템을 통해 통합관리 할 수 있도록 한다.

6) 출석 등록

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 프로그램의 출석 이용자를 장애인복지관 업무전산시스템에 등록한다.
- 출석 등록 : 서비스 → 서비스 → 서비스내역등록(개별) → 추가 → 서비스일자, 서비스명, 이용자이름, 출석처리 입력 → 저장

<사진-3> 장애인복지관 업무전산시스템 출석 등록

- 일괄등록은 해당 서비스 일자의 출석자 전체를 한번에 등록할 때 사용하고, 반복등록은 이용자 한명의 출석을 일정기간 반복하여 등록할 때 사용한다.
- 출석 등록 삭제 시, 프로그램 담당자는 권한이 없으므로 팀장에게 요청하여 삭제한다.

7) 업무일지 작성

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 업무를 팀 공유 드라이브 <별지_5> 업무일지에 작성한다.
- 업무일지 작성 시, 진행한 프로그램의 일실적을 기입하고, 팀주요업무에는 근무현황, 회의 참여, TF 활동 및 협조 등의 업무를 기입한다.
- 팀 업무일지 담당자는 매일 오전에 전일 업무일지를 검토 및 수정하고, 국장 전결로 결재를 득한 후, 팀 업무일지에 철한다.

8) 프로그램 일지(프로그램 노트) 작성

- 진행한 프로그램의 이용자 진전 사항을 월2회 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 등록 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 등록 → 추가 → 이용자, 등록일자, 제목(특이점 없는 경우 생략가능) 입력 → 프로그램 노트에 진전 사항 입력 → 저장
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 삭제 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 등록 → 검색조건 입력 → 검색 → 등록일자 선택 → 삭제
- 프로그램 일지는 프로그램 목표와 세부과제 진행 내용, 이용자 진전 사항 등을 구체적으로 명시하여 기입한다.

검색조건			
이용자	<input type="text"/>	제목	<input type="text"/>
		등록일자	<input type="text"/>
행사정보			
이용자	<input type="text"/>	찾기	등록일자 <input type="text"/>
개인식별번호	<input type="text"/>	담당자	<input type="text"/>
장애사항	장애등록: <input type="text"/> 장애명: <input type="text"/> 장애등급: <input type="text"/>	추정장애: <input type="text"/> 보장구: <input type="text"/>	장애정도: <input type="text"/>
제목	<input type="text"/>		
Progress Note			
<input type="text"/>			

<사진-4> 장애인복지관 업무전산시스템 프로그램 일지 등록

9) 이용료 청구

- 매월 말일까지 해당 월의 <별지_6> 이용료 부과 내역서를 작성하여 팀장 결재를 득한 후, 장애인복지관 업무전산시스템에 이용료를 청구하고, 팀 이용료 담당자에게 원본을 제출한다.
- 이용료 부과 내역서 작성 시, 부여 횟수에는 공휴일을 제외한 프로그램 횟수를, 감액에는 이용자 사정이나 담당자 휴가 등으로 인한 이용료 감액 금액을, 감면액에는 감면 이용자의 이용료 감면 금액을, 진행 횟수에는 부여 횟수에서 감액 횟수를 뺀 이용자가 납부하여야 하는 횟수를 기입한다.

- 이용자 사정으로 인한 결석의 이용료 감액은 최소 2일전 미리 결석신청을 한 경우, 개별 프로그램은 월 1회 감액 가능하며 그룹 프로그램은 불가하다. 담당자 사정이나 복지관의 공적인 행사로 인해 서비스가 제공되지 못한 경우, 이용자와 협의 하에 보강 또는 이용료를 감액한다.

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 접수 검색 엑셀 닫기 </div>			
검색 조건			
이용자명	<input type="text"/>	서비스분류	전체
이용료납부	전체	서비스명	<input type="text"/>
담당자명	정	진행상태	진행
납부정보	납부정보조회안함 <small>이용료 납부정보 조회시 속도가 조회 속도가 느려질수 있습니다</small>		
서비스 정보			
이용자명	박	서비스	기능향상 / 운동
주민번호		서비스일자	2022-04-12 ~ 2
연락처	010- -	비고	
주소	서울		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 모두선택 선택해제 상태일괄처리 진행 서비스 수정 서비스삭제 요금청구 </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 일괄접수 일괄요금청구 일괄요금청구삭제 → 동일한 서비스 선택시 일괄 접수/청구 처리 </div>			
번호	선택	이용자명	생년월일
00001	<input checked="" type="checkbox"/>	박	
		이용자번호	휴대전화
		대상구분	장애구분
			장애유형
			장애등급
			장애등급

청구금액	
청구일자	2022-05-09
해당년월	2022-05
① 요금단가	6,000 (육천 원)
② 요금할인	할인안함
할인율	%
할인금액	
③ 1회이용요금	6,000 = ① 요금단가 - ② 요금할인
④ 이용횟수	8 회
납부마감일	2022-05-09 일 18:00 분

※ 처음 가져오는 횟수는 스케줄상의 해당 프로그램 전체 횟수 입니다.

청구금액	48,000	= ③ 1회이용요금 * ④ 이용횟수
환불신청	0	
환불일자		

※ 납부 및 환불처리 완료시 신청취소 및 수정 할 수 없습니다

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 청구등록 환불신청 신청취소 수납증출력 수납증양식 </div>	닫기
---	----

<사진-5> 장애인복지관 업무전산시스템 이용료 청구

- 이용료 청구 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 요금청구 → 해당년월, 이용횟수(이용료 부과내역서의 진행횟수) 입력, 청구금액이 이용료 부과내역서의 부과액과 같은지 확인 → 청구등록
- 이용료 청구 수정 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 더블 클릭 → 해당년월 선택 → 청구수정/환불요청 → 수정 → 청구등록한다.
- 이용료 청구 시 일괄요금청구는 이용료 부과액이 같은 동일한 프로그램의 여러 이용자를 선택하여 한번에 이용료 청구할 때 사용한다.
- 12월 부과 내역서는 12월 초에 작성하고 이용료를 청구하여, 이용자가 회계연도 안에 이용료를 납부할 수 있도록 한다.
- 12월 이용료 부과 내역의 변동사항이 있을시, <별지_7> 이용료 변동 내역서를 작성하여 국장 전결로 결재를 득한 후, 장애인복지관 업무전산시스템 이용료 청구 내용을 수정하고, 사본을 팀 이용료 내역서 화일에 철하고 원본은 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다.
- 팀 이용료 담당자는 이용료 부과 내역서를 취합하여, 이용료 부과내역 보고 기안을 작성하고 결재를 득한 후, 사본을 팀 이용료 내역서 화일에 철하고 원본은 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다. 이용료 납부 안내는 경영지원팀 수납 담당자가 실시한다(모바일 청구서를 발송).
- 또한, 팀 이용료 담당자는 매월 이용료 부과 내역서 상 감면 이용자의 이용료 면제·감면 신청서가 팀 이용료 감면대장에 철되어 있는지 확인하고, 팀 전체 이용료 감면액 비율을 팀장에게 보고한다.

10) 이용료 미납자 관리

- 이용료 수납은 매월 15일까지이며, 담당자는 장애인복지관 업무전산시스템에서 미납자를 확인하여 이용자에게 납부안내 한다.
- 이용료 미납자 확인 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력, ‘납부정보 조회포함’ 선택 → 검색
- 이용료를 3개월 이상 미납한 경우, 담당자가 이용자에게 이를 알리고 미납금에 대한 완불의사가 없는 경우 프로그램을 종결한다. 이용료 미납으로 종결된 경우, 복지관 모든 프로그램 이용을 제한할 수 있으며 미납요금을 완납할시 재이용 가능하다. 이를 위해 이용료 미납으로 종결된 이용자의 명단을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 관리하도록 한다.

11) 가정학습기간 실시

- 서비스 효과가 적은 동절기에 가정학습기간을 실시하며, 가정학습 기간은 12월 21일부터 31일까지로 한다.
- 가정학습기간에는 프로그램실 및 교구 정리, 각종 서류 정리를 실시한다.

12) 일시중단 및 일시종결

- 이용자의 병원치료, 수술, 해외여행 등의 사유 발생시 프로그램을 일시중단(최소 1주일 부터 최대 1개월), 또는 일시종결(최소 1개월부터 최대 6개월) 할 수 있다.

- 일시중단과 일시종결은 서비스 제공 기간 안에 각 1회 가능하며, 입원 및 응급한 의료적 행위(법정 전염성 질환 등)로 치료받는 경우는 횟수에 포함하지 않는다.
- 신청 시, 증빙자료를 첨부하여 <별지_8> 서비스 일시중단 신청서, 또는 <별지_9> 서비스 일시종결 신청서를 작성하여 팀장결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 보관한다.
- 이용자가 일시중단 한 경우, 이용하던 프로그램 시간에 기존 이용자 중 필요한 사람을 선정하여 추가로 서비스를 제공하고, 일시중단 기간이 끝나면 바로 서비스를 재개하도록 한다. 일시중단 기간은 프로그램 이용기간에 포함한다.
- 이용자가 일시종결 한 경우, 이용하던 프로그램 시간에 대기자를 신규 입급한다. 일시종결 기간이 끝나면 프로그램 결원 발생 시 최우선으로 서비스를 제공하도록 노력한다. 이때, 대기자의 사정(타기관 이용, 스케줄 안맞음 등)으로 인한 유보는 1회까지만 가능하며 2회 유보시 종결한다. 일시종결 기간은 프로그램 이용 기간에 포함하지 않는다.

마. 이용자 관리

1) 이용자 비밀보장 및 고충처리

- 서비스 제공 등을 통해 알게 된 이용자의 모든 정보는 이용자 지원을 위한 일(평가회의, 상호협력을 위한 정보교환 등)외에는 절대 누설하지 않는다.
- 이용자의 개인정보 보호를 위해 지원계획, 평가 등 개인 신상에 관련된 모든 자료는 공식 문서(협력 및 의뢰 매뉴얼 참고)에 의해서만 유출 가능하다. 단, 이용자가 정보 공개를 요구하는 경우, 사본을 제공할 수 있다.
- 활동 담당자는 물리활동 이용자와 보호자의 고충을 파악하도록 노력하여야 한다.

2) 정보제공

- 활동 담당자는 이용 약관과 서비스 제공 지침을 잘 숙지하여 이용자의 프로그램 이용과정에 대한 문의 시 바로 응대할 수 있도록 하여야 한다.
- 활동 이용자의 복지관 대기 프로그램 문의 시, 장애인복지관 업무전산시스템에서 확인하여 안내한다.
- 대기 프로그램 확인 : 접수/진단 → 판정결과기록 → 이용자명 입력 → 찾기 → 검색 → 최근 회의일자 선택 → 선택완료 → 판정결과/의뢰 선택 → 대기 프로그램 확인
- 활동 이용자의 복지관 프로그램 접수 요청 시, 이용자와 상담을 통해 이용자의 욕구와 기능수준에 적절한 프로그램을 선정한다. <별지_10> 재진단(접수) 의뢰서를 작성하고 의뢰서비스 담당자의 확인을 득한 후, 원본을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 지원계획회의에 상정 한다.
- 이용 중인 관내 프로그램이 없는 이용자의 대기 프로그램 안내와 프로그램 접수는 권익옹호팀 접수상담 담당자가 담당한다.

3) 팀 사례회의

- 팀 사례회의 담당자 주관으로 매월 2,4주 화요일 10시에 실시하며, 통합발달팀의 팀장과 팀원이 참여한다.
- 팀 사례회의 담당자는 1월 초에 팀사례회의 연간 일정을 수립하여 팀원들과 공유하고 사례회의 상정 일정을 조정한다.

- 활동 담당자는 연간 사례회의 일정에 맞춰 프로그램 이용자 중 상정 사유가 있는 대상자를 선정한다. 팀 공유 드라이브 <별지_11> 통합발달팀 사례회의록의 대상자 기본정보, 사례 상정사유, 서비스 제공내용을 기입하여 대상자를 사례회의에 상정한다.
- 사례회의 진행 시, 추가 자료로 과정 평가서, 판정결과 기록지, 프로그램 사진이나 영상 자료 등을 준비하여 팀 내 다양한 전문 영역의 다각적인 서비스 지원 방안을 논의한다.
- 회의 결과는 이용자와 공유하고 프로그램에 반영한다. 사례회의에 의거하여 진행한 상담, 프로그램 진행 등의 내용은 프로그램 일지, 상담 일지, 과정 평가서 등에 기록하여 사례회의 결과를 반영한 근거를 남겨놓는다.
- 사례회의 상정자는 팀 공유 드라이브 기능향상팀 사례회의록에 논의사항, 회의결과 반영 내용, 슈퍼비전 내용을 기입한다.
- 팀 사례회의 담당자는 사례회의록 내용을 확인하고, 국장 전결로 결재를 득한 후, 사본을 사례회의 화일에 철하고 원본은 사례 상정자에게 주어 이용자 개별화일에 철하도록 한다.

4) 간담회

- 담당자는 1월 초에 간담회 일정을 수립하여 팀 공유 드라이브 <별지_4> 월중 업무 계획에 기입한다. 간담회의 이용자 의견을 검토하여 차기 연도 사업에 반영하기 위하여 간담회는 7월 ~ 8월 중으로 실시한다.
- 간담회 실시 전 이용자 및 보호자의 참석 여부를 조사하고 최대한 많은 이용자가 참석할 수 있도록 일정을 조정한다.
- 간담회 실시 기안 시, 물리활동 프로그램 운영보고를 첨부하여 작성하고 결재를 득한 후, 원본을 활동별 일반 화일에 철한다. 다과 준비 등의 소요예산이 있는 경우, 사본을 활동별 일반 화일에 철하고 원본은 정산서와 함께 경영지원팀 회계 담당자에게 제출한다.
- 간담회 진행 시, 이전 연도 간담회 이용자 의견 및 조치사항 보고, 당해 연도 프로그램 운영을 보고, 프로그램 운영 관련 이용자 의견 수렴 등의 내용으로 진행한다.
- 간담회의 이용자 의견을 취합하여 조치사항 및 차기 연도 사업 반영 여부를 검토하고 팀장 슈퍼비전을 받은 후 결과보고 한다. 간담회 결과 보고 시, 참가자 명단, 이용자 의견 및 조치 사항, 사진자료를 첨부하여 작성하고 결재를 득한 후, 원본을 프로그램 일반 화일에 철한다. 결과 보고는 사업 시행 후, 1주 이내에 실시한다.
- 간담회의 이용자 의견 및 조치사항을 이용자에게 공지 한다.

5) 협력 및 의뢰

- 이용자 또는 유관기관의 요청 시, 프로그램 서비스 지원 내용 공유, 소견서 발부 등의 협력을 실시한다. 프로그램 운영에 필요 시, 타기관에 서비스 지원 내용 공유 등의 의뢰를 실시한다.
- 기관 간의 협력 및 의뢰는 이용자의 개인정보 보호를 위해 공문을 통해 실시한다.
- 이용자의 요청 시, 용도에 따라 <별지_12> 서비스 이용 확인서, 또는 <별지_13> 프로그램 활동 소견서를 작성하여 팀장 결재를 득하고 직인 날인을 한 후, 원본을 이용자에게 제공하고 사본은 이용자 개별화일과 팀 협력 및 의뢰 화일에 철한다.

바. 평가 진행

1) 초기 평가

- 프로그램 시작 후 1~2개월이 지난 시점에 초기 평가를 실시하여 장애인복지관 업무전산 시스템에 입력한다.
- 초기 평가 등록 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 추가 → 초기평가에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 서비스명 입력 → 검색 → 서비스 선택 → 계획 및 목표, 평가내용 입력 → 저장
- 초기 평가 삭제 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 삭제
- 초기 평가 등록 시, 평가 내용에는 평가 도구 및 체크 리스트 등을 사용한 평가 내용, 평가 요약 및 향후 계획을 기입한다. 계획 및 목표에는 이용자 또는 보호자의 주욕구, 평가 결과와 주욕구를 반영한 문제목록, 장기 목표, 단기 목표, 그리고 단기목표 달성을 위한 세부과제를 기입한다.

번호	평가일자	이용자	서비스
1	2019-03-26	김	개별상담
2	2020-10-22	김	초등사회
3	2020-09-21	김	개별음악
4	2021-04-15	김	그룹미술
5	2021-12-29	김	그룹미술
6	2022-02-24	김	스마트강

<사진-6> 장애인복지관 업무전산시스템 초기 평가 등록

- 초기 평가서는 팀장 결재를 득한 후, 평가 내용과 계획 및 목표를 이용자(또는 보호자)에게 설명하고 서명을 받아 원본을 이용자 개별화일에 철한다.
- 초기 평가 실시 이전 중도 종결하는 경우, 초기 및 종결 평가를 대신하여 종결 상담을 실시하고 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 상담 일지 등록 : 상담관리 → 상담일지관리 → 이용자정보에 이용자명 입력 → 찾기 → 이용자 선택 → 취소 → 상담등록 → 상담내용, 결과내용 입력 → 저장

상담등록 저장 취소 삭제 인쇄 닫기					
☐ 【이용자정보】					
이용자명	김 [찾기]	접수번호	2015-		
개인식별번호	13 [3*****]	성 별	남자	생년월일	
장애정도		장 애 명		결혼유무	무
E-MAIL		전화번호	없음	휴대폰	
주소	서울특별시 양천구 목동로				
☐ 【상담일지】					
신 형 인	김	관 계	모	연락처	없음
상담일자	2022-07-04	상담자명	정	상담시간	...:.. ~ ...:..
상담형태	복지관 내방	상담분야	과정평가상담	상담CODE	종결상담
상담제목	개별작업활동 종결 상담				
상담내용					
결과구분		기관연결			
상담결과	첨부파일				
결과내용					

<사진-7> 장애인복지관 업무전산시스템 상담 일지 등록

- 종결 상담 일지 등록 시, 상담 내용에는 서비스 지원 과정 및 진전 사항, 종결 사유를 기입한다. 결과 내용에는 재접수 여부, 종결 후 지도 계획 등을 기입한다. 이때, 3개월 이하 단기 이용자는 ‘단기 이용으로 종결 후 지도 실시하지 않음’ 을 기입하고 종결 후 지도 계획을 수립하지 않는다.
- 종결 상담 일지는 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 철한다.

2) 중간 평가

- 초기 평가 후 6개월마다 정기적으로 중간 평가를 실시하여 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다. 단, 1년 이하의 프로그램은 초기 평가와 종결 평가만 실시한다.
- 중간 평가 등록 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가 등록 → 중간평가 체크 → 경과보고, 차후 평가시 목표, 평가내용 입력 → 저장
- 중간 평가 수정/삭제 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가에서 평가일자 선택 → 중간/종결 평가 수정/삭제 → 수정/삭제 → 저장
- 중간 평가 등록 시, 경과보고에는 서비스 진행과정, 이전 평가 대비 진전 사항을 기입한다. 차후 평가시 목표에는 이용자 또는 보호자의 주욕구, 평가 결과와 주욕구를 반영한 장기 목표, 단기 목표, 그리고 단기목표 달성을 위한 세부과제를 기입한다. 평가 내용에는 평가 도구 및 체크 리스트 등을 사용한 평가 내용, 평가 요약 및 향후 계획을 기입한다.
- 중간 평가서는 팀장 결재를 득한 후, 진전사항, 평가 내용과 계획 및 목표를 이용자(또는 보호자)에게 설명하고 서명을 받아 원본을 이용자 개별화일에 철한다.

3) 종결 평가

- 종결 1~2개월 전 종결 평가를 실시하여 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 종결 평가 등록 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가 등록 → 종결평가 체크 → 경과보고, 평가내용 입력 → 저장
- 종결 평가 수정/삭제 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가에서 평가일자 선택 → 중간/종결 평가 수정/삭제 → 수정/삭제 → 저장
- 종결 평가 등록 시, 경과보고에는 서비스 진행과정, 이전 평가 대비 진전 사항을 기입한다. 평가 내용에는 평가 도구 및 체크 리스트 등을 사용한 평가 내용, 평가 요약, 종결 사유, 종결 후 지도 계획을 기입한다. 이때, 3개월 이하 단기 이용자는 ‘단기 이용으로 종결 후 지도 실시하지 않음’ 을 기입하고 종결 후 지도 계획을 수립하지 않는다.
- 종결 평가서는 팀장 결재를 득한 후, 진전사항, 평가 내용을 이용자(또는 보호자)에게 설명하고 서명을 받아 원본을 이용자 개별화일에 철한다.
- 이전 평가 실시 이후 2~3개월 이내 중도 종결하는 경우, 종결 평가를 대신하여 종결 상담을 실시하고 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 상담 일지 등록 : 상담관리 → 상담일지관리 → 이용자정보에 이용자명 입력 → 찾기 → 이용자 선택 → 취소 → 상담등록 → 상담내용, 결과내용 입력 → 저장
- 종결 상담 일지 등록 시, 상담 내용에는 서비스 지원 과정 및 진전 사항, 종결 사유를 기입한다. 결과 내용에는 재접수 여부, 종결 후 지도 계획 등을 기입한다. 이때, 3개월 이하 단기 이용자는 ‘단기 이용으로 종결 후 지도 실시하지 않음’ 을 기입하고 종결 후 지도 계획을 수립하지 않는다.
- 종결 상담 일지는 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 철한다.
- 과정평가는 각 시기에 맞춰 실시하고 이용자가 서면 제공을 요청 할 경우, 사본을 제공한다.

사. 종결신청서 작성

1) 종결 예고 및 신청

- 프로그램 종결은 계획종결과 중도종결이 있으며, 계획종결은 서비스 목표를 달성하였거나 서비스 제공기간이 만료된 경우 실시한다. 중도종결은 이용자가 개인사정으로(타기관 이용, 프로그램 안맞음 등) 종결을 신청하거나 무단결석 3회 이상, 이용료 3개월 이상 미납, 또는 복지관의 공공질서를 해하는 경우 실시한다.
- 계획종결 시, 종결 1개월 전에 이용자에게 종결을 예고한다.
- 종결 시, <별지_14> 서비스 종결 신청서를 작성하여 이용자(또는 보호자)의 서명을 받고 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 철한다.

2) 이용자 접수등록 종결

- 종결 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 종결 처리한다.
- 접수등록 종결 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정 → 서비스일자(시작일~종결일로 수정), 진행상태, 종결일자, 담당자, 종결사유 입력 → 저장

* 서비스 과정	
이용자명	김○○○ <input type="button" value="검색"/>
주민번호	/ HP 010-
주 소	서울특별시 양천구 목동로
서비스	감각통합활동) <input type="button" value="검색"/>
프로그램설명	
접수일자	2021-01-04 ▾ / 담당자 정○○○
서비스일자	2021-01-11 ▾ ~ 2022-12-20 ▾
스케줄구분	<input checked="" type="radio"/> 정기 <input type="radio"/> 비정기
정기스케줄	<input type="checkbox"/> 일 <input checked="" type="checkbox"/> 월 <input type="checkbox"/> 화 <input checked="" type="checkbox"/> 수 <input type="checkbox"/> 목 <input type="checkbox"/> 금 <input type="checkbox"/> 토 ... ~ ...
이용요금	<input checked="" type="radio"/> 유료 <input type="radio"/> 무료 <input type="checkbox"/> 이용료감면
진행상태	<input type="radio"/> 대기 <input checked="" type="radio"/> 진행 <input type="radio"/> 종결
종결일자	▾ / 담당자
종결사유	

<사진-8> 장애인복지관 업무전산시스템 접수 등록 종결

3) 개별화일 정리 및 제출

- 이용자가 종결되면, 장애인복지관 업무전산시스템에서 프로그램 일지와 출석부를 출력하여 팀장 결재를 득하고, 개별 화일의 모든 원본 서류와 함께 <표_3> 종결화일 정리 순서에 따라 정리한다.
- 프로그램 일지(프로그램스 노트) 출력 : 서비스 → 프로그램스 노트 → 프로그램스 노트 출력 → 조회조건에 등록일자, 이용자, 담당자 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 결재란에 결재란 출력 체크, 결재1에 담당, 결재2에 팀장 입력 → 프리뷰 → 인쇄

<사진-9> 장애인복지관 업무전산시스템 프로그램 일지 출력

- 출석부 출력 : 서비스 → 서비스 → 출석현황출력 → 서비스에 프로그램 체크, 조회조건에 개인별 출력 선택 → 출석년월, 이용자 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 결재란에 결재란 출력 체크, 결재1에 담당, 결재2에 팀장 입력 → 프리뷰 → 인쇄

<사진-10> 장애인복지관 업무전산시스템 출석부 출력

순서	서류	확인 사항
1	종결표지	
2	접수면접지	- 욕구사항의 물리활동 밀줄 확인
3	판정결과 기록지	- 재활방향의 해당 물리활동 프로그램명 밀줄 확인 - 모집 프로그램은 판정결과 기록지가 있는 경우만 첨부
4	약관 및 이용 동의서	- 동의서의 이용기간이 종결 표지의 기간과 맞는지 확인
5	감면신청서	- 입급시와 매해 1월 감면 신청서 작성 확인
6	과정 평가서, 상담 일지	- 일자 순으로 정리 - 평가서 이용자 확인 서명 확인
7	각종 평가지	- 평가지 전체가 아닌 평가 요약지 정도만 첨부
8	기타서류(사례회의록 등)	- 일자 순으로 정리
9	출석부	- 종결 표지의 기간과 출석 기간 맞는지 확인
10	프로그램 일지	- 종결 표지의 기간과 일지 작성 기간 맞는지 확인 - 월 2회 이상 기록 확인
11	중단 및 종결 신청서	- 종결 신청서를 받지 못한 경우, 종결 상담 일지나 프로그램 일지 맨 하단에 받지 못한 사유 기입

<표-3> 종결화일 정리 순서

- 종결화일 정리 시, <별지_15> 종결 표지를 출력하여 종결화일을 편철한다.
- 종결 후 지도가 완료되면, 종결화일에 종결 후 지도 상담 일지를 첨부하여 1개월 이내에 팀장 확인 후, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 상담실 기본차트에 보관하도록 한다.

4) 종결자의 서비스 재이용 제한

- 무단결석 3회 이상, 이용료 3개월 이상 미납, 또는 복지관의 공공질서를 해하여 종결된 경우, 복지관 모든 프로그램의 이용을 제한할 수 있다. 단, 이용료 미납으로 종결된 경우, 미납요금을 완납할시 재이용 가능하다.
- 복지관 프로그램 이용 제한 사유로 종결된 이용자의 명단을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 관리하도록 한다.

아. 재접수 신청

- 종결 이용자가 프로그램 재접수 요청 시, 기능수준, 나이 등이 서비스 대상기준에 부합한 경우 종결일 이후 일자로 재접수 신청한다.
- 재접수 시, <별지_10> 재진단(접수) 의뢰서를 작성하고 원본을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 지원계획회의에 상정 한다.
- 이때, 모집 프로그램은 재접수를 따로 진행하지 않으며, 12월 중순경 실시하는 차기 연도 프로그램 이용자 모집에 접수하도록 안내한다.

자. 종결 후 상담

- 프로그램 종결 후 6개월 이내에 내방, 유선, 이메일 등 다양한 방법으로 1회이상 종결 후 지도 상담을 진행하고 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 상담 일지 등록 : 상담관리 → 상담일지관리 → 이용자정보에 이용자명 입력 → 찾기 → 이용자 선택 → 취소 → 상담등록 → 상담내용, 결과내용 입력 → 저장
- 종결 후 지도 상담 일지 등록 시, 상담 내용에는 종결 평가서의 종결 후 지도 계획을 기입한다. 결과 내용에는 종결 후 지도 계획에 의거하여 진행한 가정지도 교육, 대기 프로그램 안내, 상담 등의 내용을 기입한다.
- 이때, 3개월 이하 단기 이용, 프로그램 재이용, 전출이나 사망 등으로 복지관 이용이 종결 된 경우는 종결 후 지도를 실시하지 않는다.
- 종결 후 지도 상담 일지는 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 종결화일에 철한다.

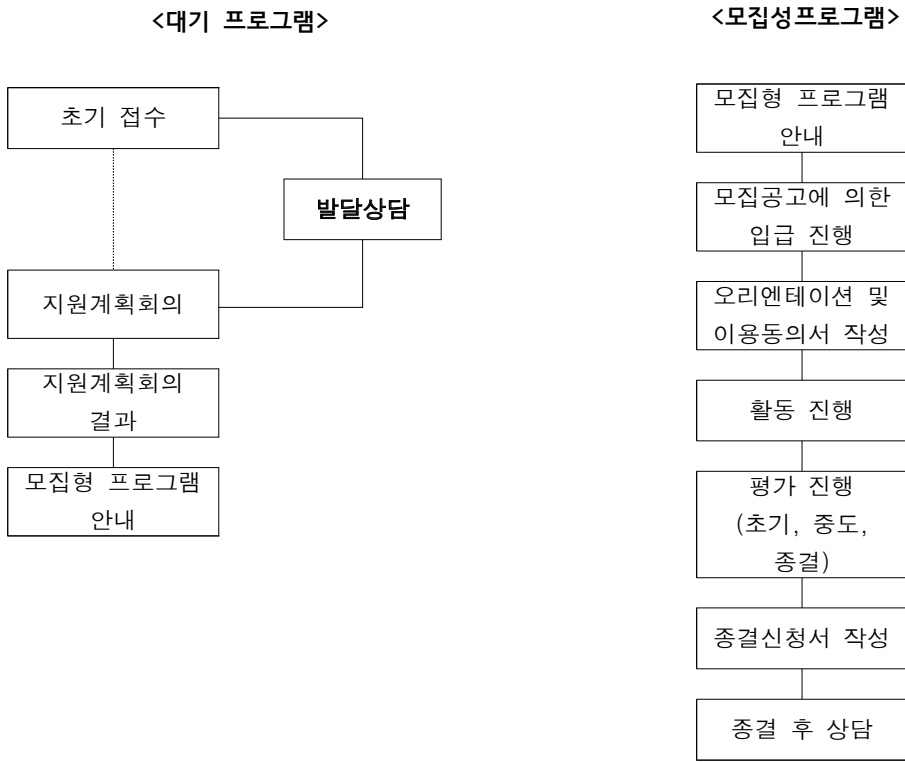
I. 발달지원

발달지원은 영유아의 전반적인 발달을 지원하는 교육적접근의 한 분야이다. 양천해누리복지관 발달지원은 영유아의 전반적인 발달 점검을 통해 발달지연 영유아 조기발견, 상담을 통한 양육 방향성 확립 및 개인별 지원 방향 설계, 적절한 개입을 통한 건강한 성장을 지원한다.

1. 주요 내용

- **발달상담** : 복지관 초기 접수대상자 및 복지관 이용 영유아 부모의 요청에 따라 진행. 영유아 관찰, 발달검사 실시 및 해석을 통한 유아의 발달 점검과 함께 가정에서의 발달 촉진을 위한 다양한 방법 안내를 위한 상담을 말함.
- **발달검사** : DEP 영아선별 교육진단검사, K-CDI 아동발달검사, 한국유아발달검사, K-TABS 한국판 영유아 기질 및 비전형 행동 척도, BeDevel-I 걸음마기 아동 행동 발달 선별 척도, PCT 부모양육 특성 검사, CIBT 아동상호작용 검사 등 영유아의 발달을 진단하는 검사 도구를 말함.
- **부모보고형 검사** : 부모가 일상생활 안에서 행동 관찰 등을 토대로 파악하고 있는 유아의 발달을 부모가 체크하는 검사를 말함.
- **교사보고형 검사** : 교사가 어린이집 일과 안에서 유아의 행동 관찰을 토대로 파악하고 있는 유아의 발달을 교사가 체크하는 검사를 말함.
- **장애아통합어린이집** : 특수교사 또는 장애영유아를 위한 보육교사가 상주하고 있으며 교사 대 장애영유아 비율을 1:3으로 운영함. 3명 이상의 장애 및 발달지연 영유아를 보육하는 어린이집을 말함. 일반 보육교사와 장애 영유아를 위한 보육교사가 한 반에 1명씩 배치되며, 전문인력의 개별적지원(함께 놀이, 기본생활습관, 상황에 적절한 행동, 언어적 상호작용 등)을 받음. 보통 만3세반부터 운영하는 경우가 많으며 1학급부터 3학급까지 다양하게 운영되며 초등학교 방과후 학급이 운영되는 경우도 있음.
- **장애아전문어린이집** : 특수교사가 상주하고 있으며 교사 대 장애영유아 비율을 1:3으로 운영함. 12명 이상의 장애 및 발달지연 영유아를 보육할 수 있는 시설을 갖춘 어린이집을 말함. 어린이집 마다 상황이 다르긴 하지만 전문 치료사가 상주하여 재활치료서비스(언어, 물리, 작업, 인지, 놀이, 음악 등)를 제공함. 만0세-12세까지의 발달지연 및 장애아동이 이용할 수 있음.
- **영역별 개별지도** : 영유아의 발달은 유기적으로 발달되기에 어느 한 영역만 정해서 교육하는 것은 어려움이 있음. 사회정서, 의사소통(표현언어, 수용언어), 자조행동, 인지, 대소근육 운동의 영역을 통합하여 아동 개개인에 최적화된 개별화 교육을 진행하는 것을 말함.
- **양천구 영유아전수조사** : 서울시 양천구 장애위험군 영유아 발달 지원에 관한 조례 제7조 1항에 의거하여 발달검사(K-CDI 아동발달검사)를 통한 발달 지연 아동을 선별하여 부모 상담 및 치료비를 지원하는 사업을 말함.

2. 서비스 순서도



3. 발달지원 서비스 지원 과정

가. 발달상담

- 1) 복지관 초기 접수대상자 및 복지관 이용 영유아 부모의 요청에 따라 부모 보고형 검사 및 상담을 진행하고 이후 지원계획회의에 안건 상정한다.
- 2) 발달검사 실시 및 해석을 통한 영유아의 발달점검, 발달에 필요한 적절한 놀이 방법, 가정에서 할 수 있는 다양한 발달촉진 방법 안내, 치료방향 설계, 대상자에 따라 특수교육대상자 선정 방법, 장애아통합어린이집 또는 장애아전문어린이집 이용 방법, 발달재활서비스 신청 방법, 장애 등록과 관련한 사항에 대한 안내 등으로 진행한다.
- 3) 발달상담 진행 요일 및 시간은 담당자 프로그램 진행으로 인해 해마다 변동된다. 1회기 50분으로 계획되어 진행되나 각 이용자마다 상황이 달라 길게는 1시간 30분에서 2시간 까지 진행하기도 한다.

나. 조기자원

- 1) 발달평가를 통한 영역별 개별지도 및 상담을 통한 1:1 부모교육을 진행한다. 1회기당 총 50분으로 진행되며 30분 수업, 20분 부모교육으로 진행된다. 6개월 단기 과정으로 운영되며 상반기 4명, 하반기 4명의 이용자로 운영된다. 발달상담을 통해 발달지연 소견을 보여 지원이 필요한 유아들 중 연령이 낮은 경우, 복지관 신규 이용자가 우선순위에 해당함. 연령이 높더라도 장애 위험이 높은 영유아의 경우 우선적으로 선발한다.

다. 취학준비반

- 1) 기본생활, 과제수행, 사회적 의사소통 기술습득 및 학습 태도 형성과 초등학교 입학 전 기초 학력 증진을 목표로 한 그룹 수업으로 정원 4명, 1회기 90분(1시간 30분)으로 진행된다. 모집성 프로그램으로 1년 동안 이용 가능하며, 중도 종결로 결원 발생시 재모집을 통해 이용자 선발하며 종료시점은 타 이용자와 같이 12월 말 종결한다.

라. 어린이집 연계

- 1) 어린이집 재원 중인 발달지연, 장애위험군 유아 선별 및 사례별 맞춤형 교육지원. 양천구 영유아전수조사와 연계하여 발달지연 소견을 보이는 유아가 있는 경우, 어린이집을 우선 지원함. 원내 생활 관찰 및 지원방안에 대한 논의가 이루어지며, 월1회 방문 또는 화상회의를 통해 진행된다. 방문 1회기에 관찰 의뢰 받은 유아가 발달검사 한 이력이 없으면 K-CDI(교사용)검사를 진행하여 결과를 산출한다. 방문 1회기 발달검사가 미진행된 유아의 경우, K-CDI(교사용)검사를 진행하여 결과 산출한다. 2회기에 유아의 발달에 대한 안내(발달검사 결과 안내) 및 원과 가정에서의 지도방법에 대한 안내를 실시하고 필요에 따라 부모 상담을 실시한다.

참고내용

- **모집성 프로그램 입급 방법** : 부모 상담 및 유아 관찰을 진행하며 필요한 경우, 프로그램 성격에 맞는 척도검사를 활용하여 각 프로그램 이용에 적합한 대상자를 선정함. 조기지원의 경우, 연령이 낮은 이용자 및 복지관 신규 이용자 우선이며, 취학준비반의 경우, 차기년도 일반학교 특수학급 또는 일반학급 진학 예정인 발달지연 또는 장애등록 유아 대상으로 하며, 기본적인 의사소통 및 신변처리 가능한 영유아를 대상으로 선정함.
- **발달상담 진행시** : 최근 6개월 이내 진행한 검사가 있는지 확인 후, 없다면 발달검사 진행하고 경우에 따라 부모 양육태도나 기질 관련한 검사를 진행하여 영유아의 발달 및 현재 상황을 가족이 정확하게 파악할 수 있도록 함. 발달상담에서는 부모가 적절한 양육계획을 세우고 연령과 영유아의 발달에 적합한 재할계획을 수립하여 해매지 않도록 돕는 것이 제일 중요한 과제임.
- **조기지원 프로그램** : 1:1 개별 맞춤형 수업이므로 각 이용자의 현재 수준 및 부모의 주육구에 대한 파악이 중요하며, 초기 목표설정 시 이를 반영하여 계획 수립하는 것이 중요함. 영유아를 대상으로 하기에 영유아의 관심과 흥미를 끝만한 활동 1-2가지와 교사가 목표하는 활동을 1-2가지로 여유있게 준비하여 그날 이용자의 컨디션을 파악한 후, 수업을 진행하는 것이 좋음. 이용자에 따라 어린이집 생활주제를 연계하여 활동을 계획하기도 하고, 최근 영유아의 관심사를 파악하여 가정과 연계한 활동을 계획하기도 함. 발달장애 아동 중에서도 자폐성 장애 아동의 경우, 루틴을 만들어주어 유아가 루틴대로 활동할 수 있도록 지도하는 것도 좋은 방법이며, 시각적 스케줄을 활용하면 도움이 됨.
- **취학준비반 프로그램** : 1년 과정으로 진행되기에 1-6월은 어린이집과 유치원의 누리과정과 연계한 활동으로 진행하되 일과에 맞춰 40분(20분 자유선택활동, 20분 출석, 이야기나누기, 일과 공유 등), 10분(화장실 이용, 우유급식), 40분(누리과정 주제에 따른 활동 또는 특별활동)으로 계획하여 활동을 진행함. 7-12월은 예비초등 과정으로 학교생활 및 국어, 수학, 통합교과를 익힐 수 있는 활동으로 진행함. 학교생활을 위한 기본적인 태도형성 및 또래와 함께 하는 보드게임, 기초학습능력 향상을 위한 교육활동으로 계획하여 진행함. 하반기에는 적은 인원 수이지만 반장을 선출하여 반을 대표하여 타인을 돕는 경험을 할 수 있도록 지원함.
 - ※ 취학준비를 위해 무엇보다 중요한 것은 학교에 가면 기본적으로 해야하는 생활태도(신발 서서 벗기, 신발 벗어 신발주머니에 넣기, 실내화로 갈아신기, 내 물건 스스로 챙기기, 책상에 가방걸기, 외투 벗어 정리하기, 사물함에 물건 정리하기, 의자에 바르게 앉기, 연필 바르게 잡기, 화장실 혼자 이용하기, 정해진 시간에 과제 수행하기, 우유갑 열기-특히, 우유 급식을 하는 학교가 많아 스스로 우유갑을 열어 우유를 마시고 우유갑을 씻어 말리는 것까지 연습할 수 있도록 기회를 제공함. 꼭 필요한 것만 책상 위에 올리고 서랍에 정리하기 등)를 반복연습을 통해 익힐 수 있도록 지도하는 것임.
 - ※ **어린이집 연계 진행시** : 어린이집을 이용하는 유아의 부모가 어린이집 연계사업 이용에 동의하였는지 여부를 파악한 후, 어린이집 관찰, 교사 면담, 발달검사 진행함. 필요에 따라 부모 보고형 검사 진행하고 교사용 검사 결과와 비교한 설명 및 부모상담 실시함.
- 어린이집 연계의 경우, 원장 및 담당교사의 의지와 더불어 부모의 협조가 필요한 사업으로 홍보시에 원이나 담임교사의 업무가 과중되지 않는 선에서 원활한 학급 운영을 위한 지원 사업임을 강조하는 것이 중요함.

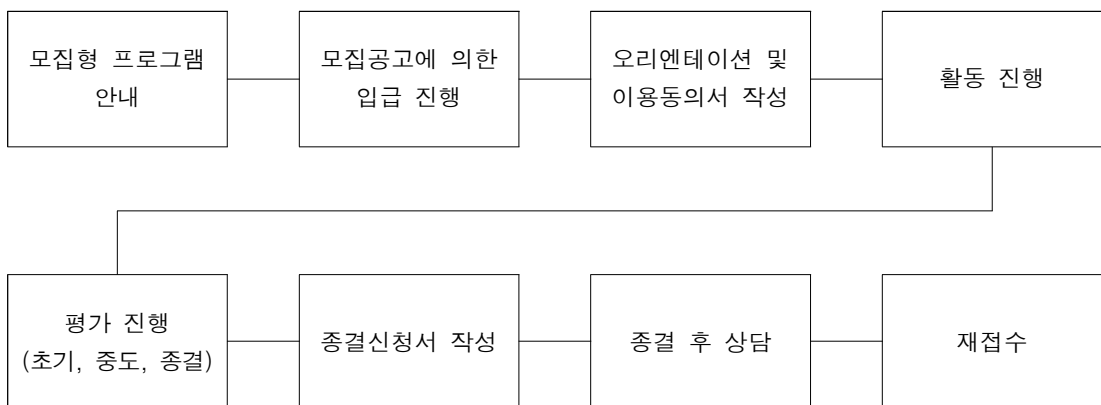
II. 특수교육

특수교육은 특별한 교육적 접근이 필요한 대상을 대상으로 개별화된 계획안에 맞추어 진행되는 교육이다. 양천해누리복지관 특수교육은 프로그램을 통하여 특수교육대상아동의 개별적인 요구를 충족시키고 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원한다.

1. 주요 내용

- **개별화교육계획** : 개별 아동에 따라 학습목표, 학습내용, 학습방법, 학습환경을 다르게 설정하는 것을 말함.
- **생애주기** : 개인이 출생에서 사망까지 옴아 가는 여러 연령층위의 연속을 말함. 대부분의 현대 서구사회에서 생애주기는 유아기, 아동기, 사춘기, 청년기, 장년기, 노인기를 포함함.
- **교육과정** : 교육목표를 달성하기 위하여 선택된 교육내용과 학습활동을 체계적으로 편성·조직한 계획임.
- **기능적 교육과정** : 학습자의 생활, 경험, 흥미, 관심, 필요, 활동 등을 중심으로 구성된 교육과정임. 기능적 생활 중심 교육과정이라고도 함.
- **ICT** : ICT(Information & Communication Technology)는 정보 기술(Information Technology, IT)과 통신 기술(Communication Technology, CT)의 합성어로 정보기기의 하드웨어 및 이들 기기의 운영 및 정보 관리에 필요한 소프트웨어 기술과 이들 기술을 이용하여 정보를 수집, 생산, 가공, 보존, 전달, 활용하는 모든 방법을 의미함.

2. 서비스 순서도



3. 특수교육 서비스 지원 과정

가. 개별인지학습

- 1) 30분 수업, 10분 상담. 전 연령 대상으로 7명 모집하여 1년간 진행한다.
- 2) 해당 연령에게 필요한 ‘기초학습능력 발달, 다양한 읽기/쓰기 전략 습득, 원활한 독립생활을 위한 재활’ 활동 중 이용자의 목표에 적합하게 체계적으로 구성한다.
- 3) 모집성 프로그램으로 1년 동안 이용 가능하며, 중도 종결로 결원 발생시 재모집을 통해 이용자 선발하며 종료시점은 타 이용자와 같이 12월 말 종결한다.

나. 초등사회성

- 1) 120분 수업, 10분 상담. 초등학교 저학년 대상으로 5명 그룹원을 모집하여 1년간 진행한다.
- 2) 초등학교 저학년에게 필요한 ‘학교적응, 기초학습능력 발달, 사회적 상호작용 증진, 초등교육과정 연계, ICT 기반 기능중심 프로젝트’ 활동 중 아동 역동과 목표에 적합하게 연계적으로 구성한다.
- 3) 모집성 프로그램으로 1년 동안 이용 가능하며, 중도 종결로 결원 발생시 재모집을 통해 이용자 선발하며 종료시점은 타 이용자와 같이 12월 말 종결한다.

다. 초등학습증진

- 1) 120분 수업, 10분 상담. 초등학교 고학년을 대상으로 2명 그룹원을 모집하여 1년간 진행한다.
- 2) 초등학교 고학년과 그의 가족에게 필요한 ‘기능적 학습능력 발달, 실생활 중심 교육과정 연계, 가족 역량강화, ICT 기반 기능중심 프로젝트, 기관 및 인적자원 연계, 외부 전문가 초빙을 통한 독립 준비’ 활동 중 아동 역동과 목표에 적합하게 연계적으로 구성한다.
- 3) 모집성 프로그램으로 1년 동안 이용 가능하며, 중도 종결로 결원 발생시 재모집을 통해 이용자 선발하며 종료시점은 타 이용자와 같이 12월 말 종결한다.

참고내용

- **모집성 프로그램 입급 방법** : 프로그램 성격에 맞는 척도검사를 활용하여 각 프로그램 이용에 적합한 대상자를 선정함. 척도검사상으로 그룹 참여에 가능해도 개별적 도움이 5분 이상 필요한 경우(자해, 타해, 도전행동 등)는 보호자와의 상담을 통해 개별인지 혹은 짝그룹 인지활동을 먼저 권유하기도 함.
 - **개별인지학습** : 교과연계 및 생활에 필요한 읽기, 쓰기, 수학적 능력 지원을 통한 개인의 '전인적 능력' 향상을 총체적으로 지원하는 것이 중요함. 발달장애 유아 및 학령기 학생의 경우 중등도를 막론하고 보호자의 양육 목표가 '학습능력향상' 으로 한정되지 않도록 지속적인 부모교육 제공이 중요함. 또한 성인이 개별인지학습 서비스를 이용할 경우, 보호자의 가치관에 의해 '단순 연산, 단순 한글학습' 으로 활동이 한정되지 않도록 보호자의 교육 또한 중요함.
 - **초등사회성** : 저학년을 대상으로 하므로 주 교육기관(학교)에의 적응지원내용을 반드시 포함하고 있음. 또한 경계성 발달을 보이는 아동을 주 대상으로 하는 만큼, 사회성 발달 지원 영역을 균형적으로 경험하도록 하는 것이 중요함. 학군지의 특성을 보이는 양친구 내 거주자의 경우, 경계성 발달 아동이 오히려 지원 서비스 사각지대에 있는 경우가 많이 관찰됨. 따라서 이들을 위한 지원 모델이 구축될 수 있도록 하는 것이 장기적인 관점에서 중요함.
 - **초등학습증진** : 발달장애 스펙트럼 상의 아동이 학령기를 지나며 전환기에 가까워오는 경우, 아동과 그 가족의 스트레스 및 불안은 유아기의 학령기 전이만큼 높음. 따라서 아동에 대한 체계적인 실생활 중심의 발달지원, 가족역량 강화를 통한 장애아동의 생애주기별 안정적 양육 지원, 아동발달에 기반한 전문가간 협력을 통한 체계적인 전환기 준비 지원이 중요함.
- ※ **개별 및 그룹 평가도구** : 개인의 발달연령에 따른 검사도구 선정 및 실시
- 1) 한국통합교육 성공예언검사(K-SPSI, Korean Scales for Predicting Successful Inclusion)
 - 2) 이화-자폐아동 행동발달 평가 도구(E-CLAC)
 - 3) 적행동검사(NISE-K•ABS)
 - 4) 캐롤라이나 유아교육과정
 - 5) 사회성숙도검사(Social Maturity Scale)
 - 6) 바인랜드 적응행동척도(K-VINELAND-2)
 - 7) K-CDI 아동발달검사 기록지(Korean-Child Development Inventory)
 - 8) 한국판 웨슬러 기초학습기능검사(Korean Wechsler Fundamentals : Academic Skills)
 - 9) 일상생활 적응행동 척도(BIF-S) : 경계선 지적 기능 선별용
 - 10) 한국판 아동용 지원정도척도(SIS-C)
 - 11) 이 외 필요하다고 생각되는 평가도구
- **야외활동** : 지역사회 자원을 활용하여 다양한 실생활 중심의 읽기, 쓰기, 수학 활동을 할 수 있도록 활동을 계획하는 것이 중요함. 관내 협력중인 지역상가와 공공자원을 활용함.

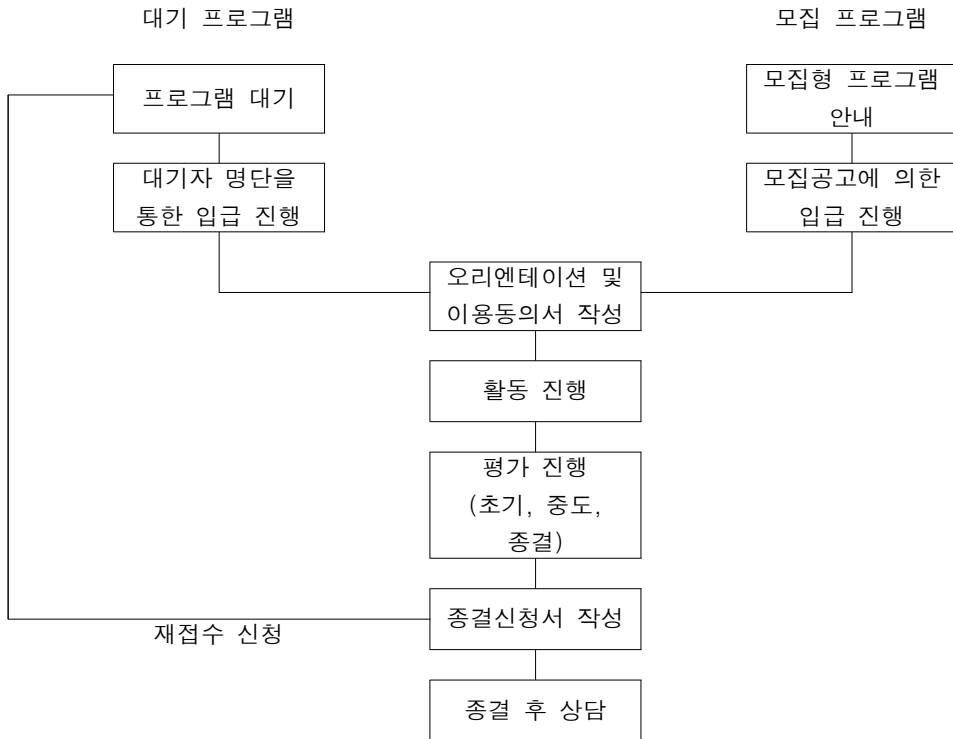
Ⅲ.심리운동

심리운동은 전인적 발달을 지원하기 위해 자신의 신체 및 주변환경을 탐색하고 성장하는 프로그램이다. 양천해누리복지관 심리운동은 영유아부터 성인기에 이르기까지 신체적, 사회적 기능을 향상시키고 긍정적이고 능동적인 자세를 통해 심리적 안정을 갖도록 지원한다.

1. 주요 내용

- 도구 : 심리운동실에서 사용되는 모든 교구를 말함.
- 자존감 : 자기 자신에 대한 스스로의 감정을 말함.
- 신체경험 : 자신의 신체를 다양한 방향 및 강도, 속도 등으로 경험해보는 단계를 말함.
- 물질경험 : 신체와 닿는 물건, 도구 등을 자신이 생각하는 방법으로 움직이며 경험해보는 단계를 말함.
- 사회경험 : 타인과의 거리, 관계, 협력 등을 경험하고 그 안에서 생기는 감정, 생각을 경험하는 단계를 말함.
- 긍정적 행동 : 생각하고 행동할 때에 자신이 하고자 하는 방향성에 맞추어 행동하는 것을 말함.
- 신체적 행동 : 자신의 몸을 움직여서 나타나는 모든 행동을 말함.
- 놀이 : 심리운동실 내에서 목적을 가지고 일어나는 모든 행동을 말함.
- 탐색 : 자신의 신체 및 주변 도구, 타인을 관찰하거나 만져보며 자신이 가지고 있는 생각과 동일화를 겪는 시기를 말함.

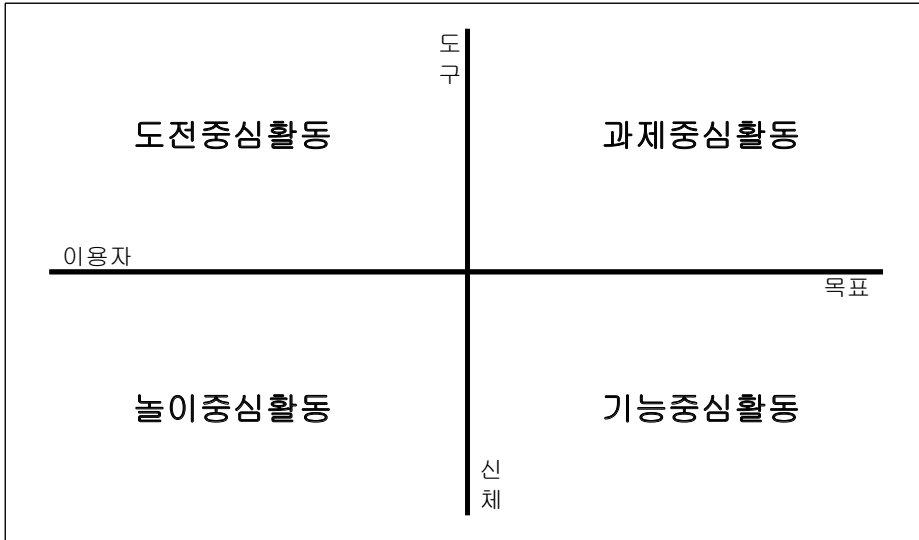
2. 서비스 순서도



3. 심리운동 서비스 지원 과정

가. 프로그램 진행

- 1) 프로그램 준비: 그룹 및 개별의 상황에 따라 도전중심, 과제중심, 놀이중심, 기능중심의 활동으로 구분하여 환경을 구성한다.
- 2) 도전중심활동: 다양한 기구 및 도구를 활용하여 환경을 구성하며, 환경 안에서 이용자에게 도전적인 과제를 제시한다. 매력적인 환경을 통해 이용자가 스스로 도전과제를 수행하게 되며 그에 따라 자존감향상에 큰 효과를 가질 수 있도록 한다.
- 3) 과제중심활동: 도구를 이용해 성장하고자 하는 과제에 맞추어서 환경을 구성하며 이용자는 그에 따라서 과제를 수행할 수 있도록 한다. 보호자 및 이용자와의 상담을 통해 욕구에 맞는 과제를 수립하는 것이 중요하다.
- 4) 놀이중심활동: 자신의 신체를 이용한 활동으로 구성하며 이용자와의 의견나눔을 통한 놀이중심으로 활동 진행한다. 잡기놀이의 형태가 많이 진행되며 그룹활동에서 사회성 향상을 위한 활동에서 많이 진행한다.
- 5) 기능중심활동: 자신의 신체를 이용한 활동으로 놀이중심활동과 유사하지만 치료사의 적극적인 의견제시를 통해 좀 더 기능향상에 목적을 두고 활동을 진행한다. 이용자의 기능적인 부분을 활동 안에서 적용할 수 있는 고민이 많이 필요하다.



<그림1. 심리운동 활동 구성방안>

참고내용

※ 심리운동활동을 구성할 때에는 <그림1. 심리운동 활동 구성방안>에 있는 4가지로 정확한 구분보다는 정도에 따라서 차이가 있을 수 있음.

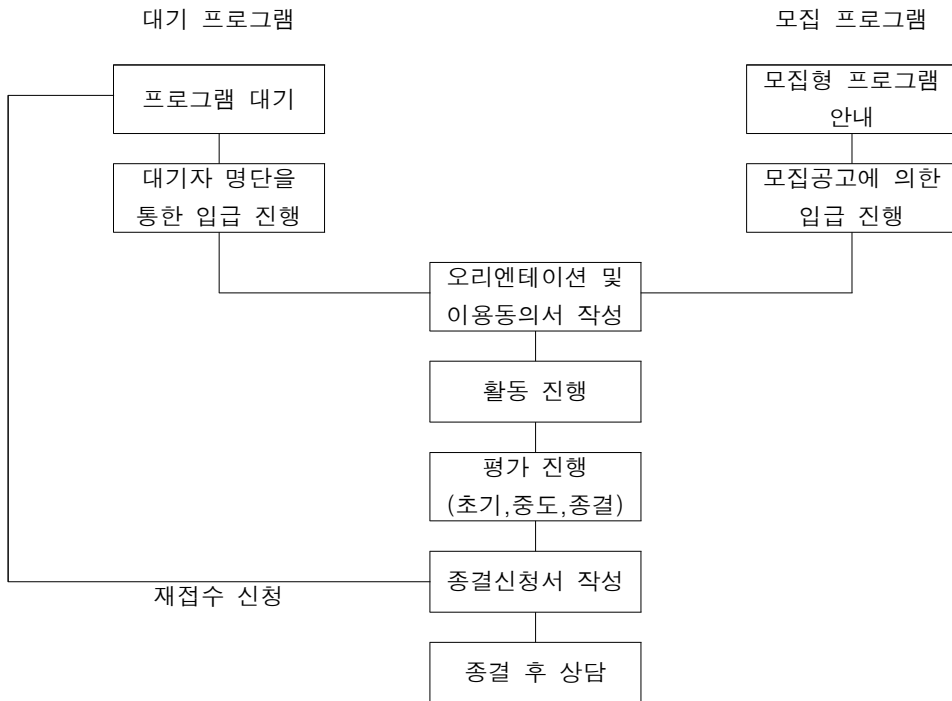
IV.음악심리활동

음악심리활동은 음악을 치료의 매개체로 사용하여 정신적, 정서적, 사회적 및 신체적 건강의 향상 및 재활을 돕는 임상기법이다. 양천해누리복지관 음악심리활동은 발달 지연 및 장애인에게 다양한 음악경험 제공하여 행동 및 심리·정서 영역에서의 기능을 향상, 복원, 유지시키고 이용자의 삶의 질을 향상을 위해 지원한다.

1. 주요 내용

- **진단평가** : 개별화 음악치료 평가도구(IMTAP)를 활용하여 이용자와 관련된 다양한 정보를 수집하고 치료 계획에 반영하여 치료의 효과를 극대화하려는 목적을 갖는 단계를 말함
- **즉흥연주** : 이용자 개인의 감정적 경험을 소리, 멜로디, 리듬을 통해 즉각적으로 표현하여 즉흥적으로 노래 및 악기를 연주하는 기법을 말함
- **재창조연주** : 공동의 목표를 가지고 기존에 있는 곡 또는 함께 만든 노래를 연주하고 합주하는 기법을 말함
- **송라이팅** : 간단한 가사 채우기, 기존 노래의 특정 부분 멜로디 바꾸기, 전체 멜로디, 가사를 만드는 기법을 말함
- **치료적 노래 부르기** : 노래를 치료적 매개로 사용하여 이용자의 치료적 목적을 달성하는 기법. 치료사와 함께 멜로디 주고받기, 한 음을 짧게 부르기 방식으로 멜로디 주고받기를 반복하여 상호작용을 촉진하는 기법을 말함
- **감상 및 표현활동** : 감정을 표현하거나 조절하기 위해 음악을 감상하고 악기 연주, 송라이팅의 형태로 표현하는 기법을 말함

2. 서비스 순서도



3. 음악심리활동 서비스 지원 과정

가. 프로그램 진행

- 1) 개별음악심리활동: 전 연령의 발달지연 및 장애인을 대상으로 발달 촉진 및 심리·정서적 안정을 위해 즉흥 및 재창조연주, 송라이팅, 감상 및 표현 등의 활동을 진행함. 15명의 이용자를 모집하고 2년 이용 가능하며 30분, 주 2회 진행한다.
- 2) 성인그룹음악심리활동: 성인장애인을 대상으로 그룹음악활동을 통한 자기표현 및 심리·정서적 교류의 기회를 갖도록 한다. 3명의 그룹원을 모집하고 2년 이용 가능하며 50분, 주 1회 진행한다.
- 3) 아동그룹음악심리활동: 음악을 매개로 발달지연 및 장애 아동이 그룹 활동 내에서 자기표현의 기회를 갖고 심리·정서적 교류의 기회를 갖도록 한다. 3명의 그룹원을 모집하고 1년 이용 가능하며 50분, 주 1회 진행한다.

나. 프로그램 과정

- 1) Assessment(진단평가): 다양한 음악 경험을 통해 나타나는 이용자의 문제, 필요, 관심, 정보를 수집해 치료에 적용하기 위한 기반을 마련한다.
- 2) Treatment(치료): 이용자의 치료 목적에 따라 치료적 노래 부르기, 즉흥연주, 재창조연주, 송라이팅, 감상 및 표현 등 특정한 방법과 기법을 선택하여 다양한 음악 경험에 참여시킨다.
- 3) Evaluation(평가): 치료를 통해 이용자의 변화가 이루어졌는지 평가하고 결정한다.

다. 과정평가

- 1) 음악심리활동 체크리스트(언어 및 의사소통, 인지, 감각기능 및 운동기술, 정서, 사회기술, 음악적 반응과 기능과 연관된 항목을 5점 척도로 평가)를 통해 치료적 정보를 수집하고 이를 바탕으로 적합한 치료 계획을 수립한다.

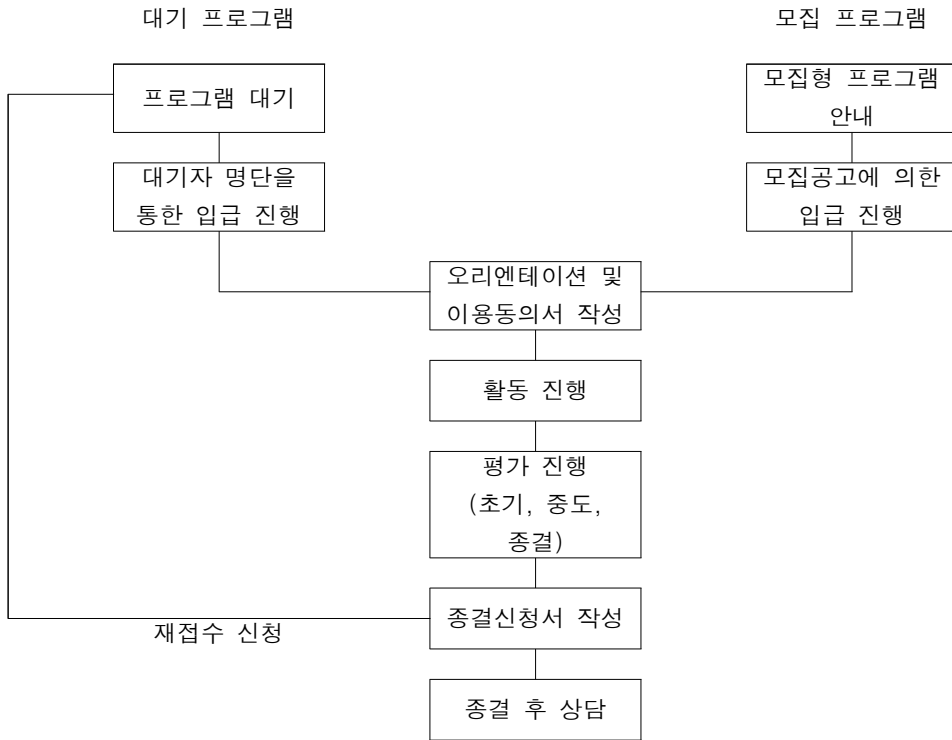
V. 놀이활동

놀이활동은 어린이들이 인형이나 다른 장난감을 가지고 놀거나, 그리기 따위의 활동을 하며 놀면서 자신들의 문제나 환상을 표현하고 드러낼 수 있도록 하는 치료 형태이다. 양천해누리복지관 놀이활동에서는 놀이를 통하여 아동의 발달 향상 및 아동이 가지는 심리적인 갈등, 불안정을 완화나 해소를 통해 긍정적인 자아상을 가지고 사회적 관계를 향상될 수 있도록 지원한다.

1. 주요 내용

- **초기접수 상담** : 복지관을 처음 이용하는 사람의 욕구와 어려움을 확인하고 지원계획 수립에 필요한 기본 정보 및 과거력 등을 수집하기 위하여 실시하는 상담을 말함.
- **놀이** : 아동들이 시공간의 제약 없이 언제 어디서나 하는 활동을 말함.
- **놀이 활동** : 놀이를 통해 행해지는 심리치료로서, 현실생활에서 분리된 공간에서 치료자와 일대일 또는 그룹으로 관계를 형성하고, 다양한 경험을 갖는 활동을 말함.
- **애착 교감 놀이** : 아동이 원하는 바를 잘 파악하고 적절한 반응을 통하여 상호작용을 해나가는 안정 애착 경험을 통하여 아동의 발달에 긍정적이고 건강한 발달을 돕는 것을 말함.
- **아동 중심 놀이** : 아동이 주도하여 활동을 진행 할 수 있도록 하며, 비 평가적이고 무 평가적인 경험을 통하여 자신의 어려움을 해결하는 경험을 통하여 아동이 자신의 적극적인 성장을 촉진 할 수 있도록 돕는 것을 말함.
- **인지 행동 놀이** : 인지치료와 행동치료를 발달적으로 적합하게 적용하는 것으로 아동의 어려움을 해결하는 데 도움을 주는 역할을 하며 놀이 기술을 가르치고 대안적인 행동을 배울 수 있도록 하는 것을 말함.
- **놀이 관찰 평가** : 아동의 놀이행동을 지속적으로 관찰하고 평가하여 놀이 행동 발달 정도를 평가하고 놀이교수활동의 적절성을 평가하는 것을 말함.
- **SMS(사회성숙도검사)** : 아동의 적응행동(사회연령, 사회지수)을 알아보기 위하여 부모와의 면담을 통하여 실시하거나, 아동을 직접 관찰하여 진행하는 것을 말함.
- **CARS(아동기 자폐증 평정척도)** : 아동을 대상으로 하는 자폐증의 유무를 알아보기 위하여 보호자가 만들어진 15개 항목을 응답하여 진행하는 것을 말함.
- **SCI-II(자아개념검사)** : 아동이 평소에 자기 자신에 대한 평가와 자신을 둘러싸고 있는 환경에 대해서 어떤 관점으로 평가 하고 있는지에 대해 알아보기 위하여 대상자 스스로 응답하여 진행하는 것을 말함.

2. 서비스 순서도



3. 놀이활동 서비스 지원 과정

가. 프로그램 진행

- 1) 프로그램 준비 : 이용자의 욕구 및 필요성에 의하여 개별 및 그룹으로 구분하여 활동을 진행한다.
- 2) 개별 놀이활동 : 주2회, 40분, 개별프로그램으로 진행하며, 장난감 및 신체놀이를 통해 아동의 심리정서 및 발달 향상을 지원한다. 또한 활동 후 상담을 통하여 아동의 활동 및 반응도를 전달하여 가정 내에서도 아동의 발달을 위한 적절한 지원이 이루어 질 수 있도록 한다.
- 3) 그룹 놀이활동 : 주2회, 50분, 그룹프로그램(3명)으로 진행하며, 신체놀이 및 보드게임을 통해 아동의 심리정서 및 사회성 향상을 지원한다. 또한 활동 후 상담을 통하여 그룹에서의 활동 및 반응도를 전달하여 일상생활에서도 아동의 사회성 향상을 위한 적절한 지원이 이루어 질 수 있도록 한다.
- 4) 형제 놀이활동 : 주2회, 50분, 그룹프로그램(2명)으로 진행하며, 장난감 및 신체놀이를 통해 함께 하는 긍정적인 활동을 경험한다. 이러한 경험을 통하여 관계적 어려움 감소 및 적절한 의사소통 방법이 이루어 질 수 있도록 한다. 또한 활동 후 상담을 통하여 그룹에서의 활동 및 반응도를 전달하여 가정 내에서도 관계적 어려움 감소를 위한 적절한 지원이 이루어 질 수 있도록 한다. 연 1회 야외놀이체험을 실시한다.

참고내용

※ 이용자 과정 평가 시 표준화도니 평가도구 사용

- ① 개별, 그룹 : 놀이 관찰 평가, SMS, CARS, SCI-II
- ② 형제 : 형제 상호 작용 행동 관찰, 비장애 형제태도 평정 척도

※ 야외놀이체험 주요 장소 : 관내 옥상, 양천공원 등 지역자원을 활용

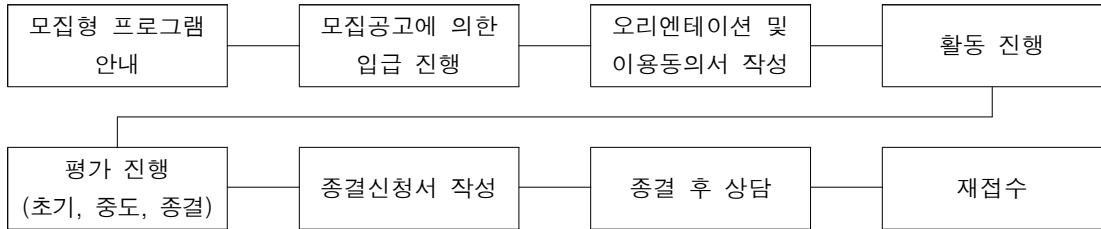
VI. 미술심리활동

미술심리활동은 자신의 감정 및 발산을 미술이라는 매개체를 이용하여 표현하여 자신의 심리적 감정을 알아갈 수 있는 치료활동의 일종이다. 양천해누리복지관 미술심리활동은 미술 매개체로 활동을 하여 정서적 및 심리적 접근을 통해 긍정적인 마인드를 주면서 자기 감정과 타인의 감정을 이해 할 수 있도록 지원한다.

1. 주요 내용

- **HTP** : 개인의 자아 내적욕구 주변 환경 및 관계등 다양한 측면을 파악하기 위한 검사 / 다 그린 그림을 보면서 (집,나무,사람) 질문을 하며 검사 실시함.
- **물고기 가족화** : 어항이 그려진 도안을 주면서 인물 그리기 어려워 하는 내담자한테 물고기 가족을 그리면서 가족의 대한 관계를 알아봄. (A4용지, 연필, 지우개,색칠도구) 다 그린 그림을 보면서 이야기 해보고 채색을 하면서 색채 심리 부분도 알아봄.
- **만다라** : 채색을 통해서 심리적 정서 감정 부분을 알아보는 검사 실시함. 내담자가 채색하고 싶은 만다라 모양을 직접 선택하여 자유롭게 채색을 함.
- **수채화** : 물로 섞어서 표현하는 재료이며 번지는 기법으로 효과를 나타낼 수 있으며 붓으로 자유롭게 채색 하는 활동임.
- **드로잉** : 연필로 자유롭게 그림을 그리는 표현화를 말함.
- **묘사(사물)** : 사물을 보고 그대로 관찰하면서 사실적으로 표현화를 말함.
- **뎃쟁** : 채색은 하지 않고 연필 한 재료로 그리고 연필 색감으로 나타내는 표현을 말함.
- **주제** : 내가 그리고자 하는 주제를 맞춰서 드로잉 표현화를 말함.
- **자유화** : 도화지에 주제 없이 자유롭게 드로잉 표현화를 말함.
- **농도** : 물감을 물로 희석해서 나타내는 밝기 명도를 말함
- **색채** : 다양한 색으로 표현을 하는 것을 말함

2. 서비스 순서도



3. 미술심리활동 서비스 지원 과정

가. 프로그램 진행

- 1) 개별미술심리활동: 전 연령의 발달지연 및 장애인을 대상으로 개별미술 인원은 총 8명 진행으로 1:1주2회 50분 수업진행을 진행한다. 자기 감정 표현 및 그림검사 HTP 전과 후 실시한다. 만다라 통해서 채색으로 알아보는 정서적 활동을 진행한다. 결과물을 통해 자기 감정을 좀 더 이야기를 하고 보호자한테 자랑을 하면서 자신감 및 표현의 범위를 넓히기도 한다.
- 2) 그룹미술심리활동: 전 연령의 발달지연 및 장애인을 대상으로 그룹미술 인원은 총 6명 진행으로 그룹3명 주2회 50분 수업을 진행한다. 자기 감정 표현 및 그림검사 HTP 전과 후 실시한다. 만다라 통해서 채색으로 알아보는 정서적 활동 진행 하며 그룹을 통한 타인의 대한 긍정적인 마인드를 갖도록 한다.
또한 합동 작품을 통해 협동심 및 표현의 즐거움을 통해 사회성 향상도 진행한다
- 3) 미술가족심리 : 가족 간의 어려움을 겪고 서로 부딪히는 부분을 최소 감소하며 미술매개체로 자유롭게 표현하면서 진행한다. 또한 물고기 가족화 검사를 진행하여 내 속마음을 이야기를 하며 진행함 2가정 진행으로 주2회 50분 진행함. 타인을 이해하며 공감해 주어 안정을 갖도록 한다. 가족들 간에 서로서로 감정을 공유하고 이해하며 긍정적인 사고를 넓혀서 표현의 즐거움을 진행한다
- 4) 성인수채화: 성인 프로그램이며 주1회 60분 수업 진행한다. 수채화 물감으로 자유롭게 사물을 보고 표현도 하기도 하고 자유롭게 그리고 싶은 풍경화, 인물화, 정물화 등 물감으로 표현한다. 물감으로 색채 농도를 자유롭게 표현을 하면서 수채화의 대한 다양한 표현의 범위를 넓혀서 진행한다

나. 과정평가

HPT, 물고기 가족화 사전 사후 검사를 진행하면서 그림의 변화도에 대한 심리적인 부분 및 정서적을 검사 진행하며 그 토대로 평가 진행한다. 형태 구도 채색부분에 채색 심리 부분을 나타내며 이용자들의 심리 상태에 대한 표현 표출 진행한다.

미술매개체로 다양하게 표현을 향상시키고 그 속에 자극을 통해 표현의 즐거움 및 자기 생각 감정등 공유하면서 삶의 질을 향상 한다

2장. 특성화과정

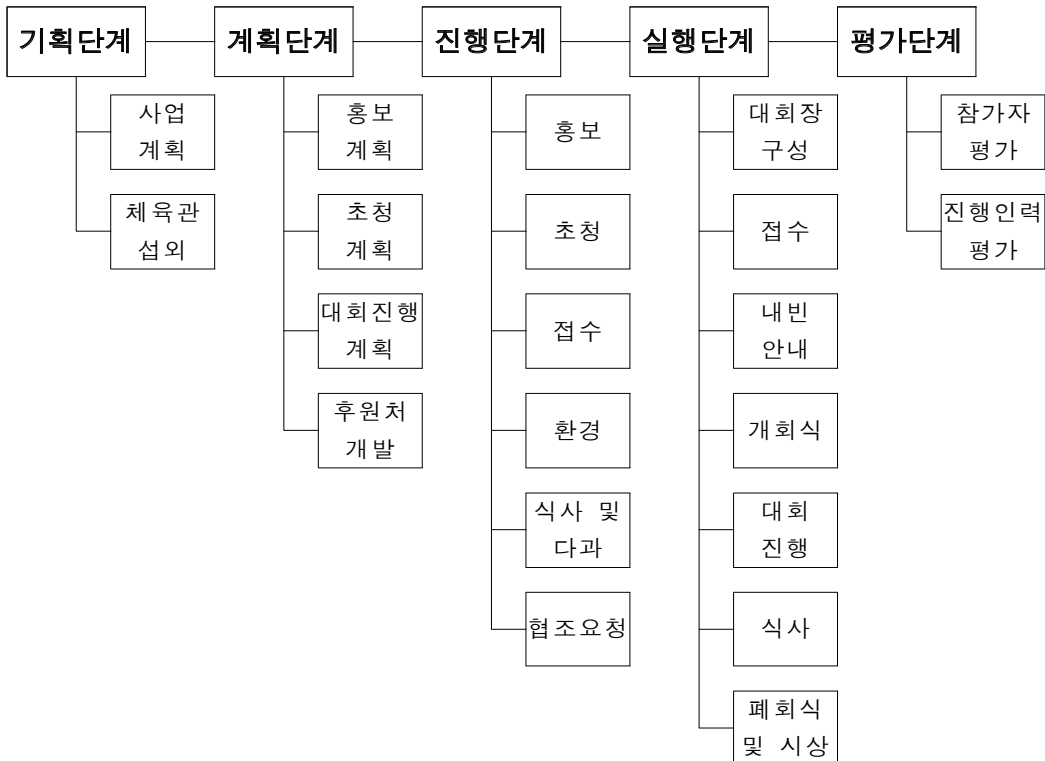
Ⅶ.해누리보치아대회

보치아는 표적구와 공을 던져 표적구에 가까운 공의 점수를 합하여 승패를 겨루는 경기이며, 1988년 서울장애인올림픽대회 등에서 정식 종목으로 채택되었다. 해누리보치아대회는 2017년에 제1회 해누리보치아대회를 주최하였으며 전국장애인과 지역주민이 함께 참여하는 대회로 장애인의 생활체육의 저변확대를 위해 매해 성공적으로 운영되고 있다.

1. 주요 내용

- **기획 단계** : 대회운영을 위해 사전에 조율해야 하는 단계를 말함. 1월~2월 사이에 많이 이루어짐.
- **계획 단계** : 세부일정, 계약, 홍보 등의 시기가 진행되는 단계로 대회 운영 전 3~4개월 전에 이루어짐.
- **진행 단계** : 선수접수 및 물품확인 등의 대회운영에 필요한 모든것을 마무리하는 단계로 1~2개월 동안 이루어짐.
- **평가 단계** : 대회를 마친 후 진행하는 모든 평가를 말함.

2. 서비스 순서도



3. 해누리보치아 대회 지원 과정

가. 기획단계

- 1) 연간사업계획
 - 연간사업을 계획하면서 타팀과의 일정을 함께 고려하여 대략적으로 진행할 수 있는 계절을 선택한다.
- 2) 체육관 섭외
 - 계남다목적체육관과 통화하여 대회진행이 가능한 날짜를 조율한다.
 - 주말대관일정조율은 빠른 시간에 마감되므로 1월 중에 일정을 잡도록 한다.

나. 계획단계

- 1) 홍보계획
 - 홍보대상을 목록화하고 대상에 따라 홍보방법을 고려한다.
 - 기관을 대상으로는 우편 및 e-mail을 활용한다.
 - 개인 및 후원처를 대상으로 영상을 활용한다.
 - 지역을 대상으로 현수막 및 포스터를 활용한다.
- 2) 초청계획
 - 초청대상을 목록화하고 대상에 맞춰 초대장을 제작한다.
 - 초청대상에게 사전에 유선으로 행사취지 및 일정을 안내하고 초대장 전달방법에 대해 결정한다.
- 3) 대회진행계획
 - 체육관 크기 및 일정을 고려하여 참가선수의 수를 결정한다. (2022년 기준 4인/32팀)
 - 대회진행 및 시상을 위한 무대구성을 계획한다.
 - 결정된 참가선수의 수에 맞는 대회진행방식을 결정한다.
 - 대회진행방식에 맞추어 필요한 심판을 파악하고 대한보치아연맹을 통해 정식자격이 있는 심판을 초대하도록 한다.
 - 참가선수 및 자원봉사자를 고려하여 식사방법을 계획한다.
 - 대회진행방식에 따라 시상방식을 계획한다.
- 4) 후원처 개발
 - 행사목적 및 대회규모, 이전대회영상, 지난대회결과 등의 자료가 들어간 행사기획서를 제작한다.
 - 지역사회 내 기업들을 대상으로 기획서 및 후원요청서를 발송하여 후원처를 개발한다.

다. 진행단계

- 1) 홍보
 - 장소 및 일정, 대상, 진행방식, 안내사항이 들어간 홍보물을 제작한다.
 - 외부업체에 의뢰하는 경우에는 다양한 방식으로 변경하여 제작이 어려울 수 있다.
 - 포스터 및 현수막, 영상자료 등으로 변환하여 제작할 수 있도록 디자인소스를 저장할 수 있는 망고보드를 활용한다.
 - 전국장애인복지관, 전국장애인체육회, 생활시설 등을 목록화한다.
 - 각 시설에 홍보요청공문과 홍보용포스터를 우편발송하고 기관대표메일을 통해 이메일 발송하도록 한다.

- 지난대회의 영상스케치를 통해 대회홍보영상을 제작하고 양천해누리복지관유튜브를 통해 업로드한다.

2) 초청

- 초대장전달방식에 따라 우편발송, 직접전달, 이메일발송 등을 진행한다.
- 발송 후 유선을 통해 발송안내 및 참가여부를 확인한다.
- 참가여부에 대한 확인은 행사 1주일 이내에 유선을 통해 다시 확인한다.

3) 접수

- 기관메일을 통해 접수를 받으며 이메일도착순서를 기준으로 선착순접수하도록 한다.
- 1개의 기관에서 1개의 팀만 접수할 수 있도록 하며, 추가신청은 예비순번으로 안내한다.
- 이메일을 통해 접수된 팀에게는 대회진행방식, 당일 일정을 이메일로 회신 후 대표자에게 확인전화를 하도록 한다.
- 접수가 마감된 이후에는 최대한 빠르게 홈페이지를 통해 접수완료되었음을 안내한다.

4) 환경

- 대회운영방식에 따라 체육관 내 경기장을 배치하고 경기장 구성을 위한 라인테이프를 구매한다.
- 라인테이프의 접착력이 너무 강한 경우에는 체육관에 손상을 줄 수 있기에 적당한 수준의 테이프를 구매하도록 한다.
- 시상을 위한 무대설치를 위해 행사업체를 통한 견적을 의뢰한다.
- 무대는 10.5m×4m로 의뢰하며 높이는 최대한 낮게(30cm수준) 의뢰한다.
- 무대배경은 홍보물에 사용된 디자인소스를 활용하여 의뢰하며 높이가 3m이상으로 넘지 않도록 한다.
- 행사진행을 위해 2개 이상의 단상을 준비한다.

5) 식사 및 다과

- 참가선수 및 지원인력의 수에 따라 식수인원을 예상한다.
- 체육관 인근으로 예상인원이 식사할 수 있는 장소를 알아본다.
- 인근 교회의 식당을 활용하여 식사할 수 있으나 교회 일정에 따라 변동될 수 있다.
- 인근에 활용할 수 있는 식당이나 장소가 없는 경우에는 천막 및 테이블 렌탈을 통해 체육관 주차장을 활용한다.
- 주차장을 활용하는 경우에는 체육관에서 추가적인 협조가 필요하며 유선을 통해 협조요청을 진행한다.
- 식당을 이용하지 않고 교회 및 주차장을 활용하는 경우에는 푸드박스를 통해 식수인원에 맞추어 진행하도록 하며, 사전에 시식을 통해 메뉴선정 및 음식의 질을 확인하도록 한다.
- 다과는 기본적인 차를 준비하며 양은 기본인원의 2배수로 준비한다.

6) 협조 요청

- 대회일정에 따라 대한보치아연맹으로 심판인력에 대한 협조요청이 필요하며 공문발송 및 유선안내를 한다.
- 연맹의 일정에 따라 인력협조가 안되는 경우에는 관악보치아연맹에게 협조요청을 진행하기도 한다.
- 양천구수어통역센터를 통해 수어통역사를 파견받도록 한다.

- 일정에 따라 인건비지급의 기준이 바뀌며 복지관 인건비 지급 기준에 따라서 인건비를 지급하도록 한다.

라. 실행단계

1) 대회장 구성

- 대회진행시간의 3시간전에는 체육관에 도착하여 대회장을 구성하도록 한다.
- 접수대 및 다과를 먼저 세팅하고 전문심판과 함께 경기장규격에 맞추어 경기장을 구성하도록 한다.
- 무대설치는 외부업체를 통해 진행하지만 1명의 지원인력이 설치과정에 대한 피드백을 제공하도록 한다.
- 대회진행 1시간 전에는 대회장에 대한 구성을 마무리하며 이후에는 접수업무를 지원하도록 한다.

2) 접수

- 대회진행 1시간 전부터 진행하며 접수명단과 비교하여 접수를 진행한다.
- 접수 진행 시 접수인원 및 식수인원을 확인하도록 한다.

3) 내빈 안내

- 참석여부에 대한 확인에 따라 내빈석을 준비하며 예비로 2좌석을 추가적으로 배치한다.
- 내빈의 이름, 직책, 사진을 준비하여 안내하는데 도움이 될 수 있도록 한다.

4) 개회식

- 식순에 맞추어 진행하며 사전에 리허설을 진행하여 동선을 체크하도록 한다.
- 개회선언→내빈소개→인사말→심판선서→선수선서→대회진행의 순으로 진행한다.
- 체육관 내 음향시설을 활용하되 소리가 명확히 전달될 수 있도록 음향조절을 한다.

5) 대회 진행

- 대진표는 사전에 추첨으로 결정하며 결정된 대진표는 하이월을 이용하여 경기장 한쪽에 게시하도록 한다.
- 대진표는 경기승패에 따라 이동하며 부착할 수 있도록 팀 이름은 따로 준비하도록 한다.
- 각 경기장 별로, 심판1명, 기록심1명, 보조심1명, 자원봉사자1명이 필요하며 경기를 마친 후 경기결과는 각 팀의 대표에게 서명을 받아 본부석으로 전달한다.
- 전달된 경기결과는 장내방송을 통해 모든 선수에게 공유하며 경기결과를 대진표에서 수정하도록 한다.
- 각 경기는 4세트로 진행하며 대회진행을 위해 1경기 당 최대 30분의 시간제한을 둔다.
- 결승전은 6세트로 진행되며 최대60분의 시간제한을 두도록 한다.
- 경기결과는 우승과 준우승, 공동3위로 결정한다.
- 모든 경기를 마친 후 경기결과에 따라서 시상을 진행하도록 한다.

6) 식사

- 점심식사는 많은 인원이 모이지 않도록 2그룹으로 나누어서 진행하도록 한다.
- 주차장이 아닌 공간에서 진행되는 경우에는 이동에 편의를 고려하여야하며 지원인력이 필요한 경우에는 정기적인원을 배치하도록 한다.
- 식수인원이 한정되어 있으므로 사전에 식수인원을 접수받아야하며 접수인원에 따라 식사를 제공하도록 한다.

7) 폐회식 및 시상

- 경기결과에 따라 시상을 진행하며 관·국장을 통해 시상하도록 한다.
- 폐회선언이후 기념촬영을 진행하도록 한다.
- 기념촬영을 마친 후 체육관을 이전상태와 동일하게 한 후 체육관 담당자와 함께 점검을 마친 후 복귀하도록 한다.

마. 평가단계

1) 참가자 평가

- 경기에 참여했던 선수, 지원인력에게 평가지를 공유하고 해당 결과를 이용해 평가회를 진행한다.
- 선수 중 기록하는데 어려움이 있을 경우에는 터치식 패널, 혹은 온라인 체크리스트를 활용할 수 있도록 한다.

2) 진행인력 평가

- 참가자 평가를 함께 공유하고 진행인력의 평가회를 진행한다.
- 차년도 대회 진행을 위해 결과보고서에 해당 내용을 첨부하도록 하며 결재 득하여 보관하도록 한다.

(_____) 이용 동의서

이 동의서는 우리 복지관을 이용하시는 귀하와 우리 복지관간의 사랑과 실천을 위하여 마련한 것입니다. 내용은 약속과 협조에 대한 것으로 함께 노력함을 담았습니다. 함께 하는 노력이 좋은 결과를 맺을 수 있도록 충분한 의견을 주시길 바랍니다.

※ 아래의 목표를 달성하기 위해 함께 노력합니다.

○ 우리가 함께 하는 지원목표는 _____이며,

이를 달성하기 위해 _____ 프로그램을 이용합니다.

- 프로그램 시 간 : _____ ~ _____

- 프로그램 이용료 : _____ / (회 또는 월정액)

- 프로그램 이용 기간 및 횟수 20 . . . ∞ 20 . . . / 주 회

20

이용자 성명 (인)

보호자(관계 :) (인)

담당자() (인)

서비스 일시종결 신청서

접수번호		성 명		성 별	
생년월일		등록장애 (장애정도)			
해당서비스					
일시종결 사유					
종결기간	~	필요서류			

상기자는 위와 같은 사유로 일시종결 신청서를 제출합니다.

20 년 월 일

신청자 (인)

담당자 (인)

팀 장 (인)

1. 일시중단의 경우 적용

- ① **병원치료 및 수술, 해외여행** 등의 이유로 일시중단을 하게 되는 경우 최소 1주일부터 최대 1개월까지 프로그램을 중단할 수 있습니다.
- ② 서비스 일시중단 증빙서류를 제출하지 못할 경우 프로그램 이용이 종결됩니다.
- ③ 서비스 일시 중단이 끝나고 서비스를 받고자 할 때에는 최우선으로 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- ④ 일시중단의 기간도 복지관 서비스 제공기간에 포함합니다.

2. 일시종결의 경우 적용

- ① **병원치료 및 수술** 등의 사유로 일시종결을 하게 되는 경우 최소 1개월부터 6개월까지 가능하며 증빙서류를 제출한 고객에 한하여 일시종결을 신청할 수 있습니다.
- ② 일시종결 기간은 프로그램 이용 기간에 포함되지 않습니다.
- ③ 일시종결한 고객이 프로그램을 다시 이용하게 될 경우 프로그램 이용은 이용 잔여기간만큼 이용이 가능하며 서비스 이용 유보는 1회까지만 가능합니다.

3. 일시중단, 일시종결 횟수

서비스 제공 기간 안에 총 1회까지 가능하다. 단, 입원 및 응급한 의료적 행위는 1회까지 가능하나, 법정 전염성 질환 등으로 치료받을 경우는 제외하다.

이용료 면제 · 감면 신청서

결	담 당	팀 장	국 장
재			

구 분 :	1. 수급권자 : 100% 면제 2. 차상위 가정 : 50% 면제 ◎ 증빙서류: ① 기초생활수급자(생계/의료급여 대상) : 수급자증명서 ② 차상위 가정 : 차상위 증명서 등 해당 주민센터 발급서류 ※ 주거급여와 교육급여만 해당되는 수급자와 차상위 가정은 감면대상에 해당 되지 않음.					
상담일		신 청 자	(관계 :)			
접수번호		성명				
생년월일						
등록장애		장애정도				
이 용 서비스		담 당 자				
첨부서류						
감 면 내 용	서비스명	감면율(%)	감면액(회)	감면기간	감면시작/종결	비 고

양천해누리복지관

서비스 종결 신청서

접수번호		성 명		성 별	
생년월일		등록장애 (장애정도)			
해당서비스			시작일자		
			종결일자		
종결 사유					

상기자는 위와 같은 사유로 서비스 종결신청서를 제출합니다.

20 년 월 일

이용자 : (인)

신청자(관계) : (인)

담당자 : (인)

팀 장 : (인)

재진단 (접수) 의뢰서

1. 일반사항

20 년 월 일

접수번호	성명	성별	생년월일 (세,개월)	등록장애 (장애정도)	현이용서비스	의뢰서비스
현 수준 및 상황						
의뢰사유						
특이사항						

의뢰자 확인 성명 : (인)

담당자 확인 성명 : (인)

0000팀 사례회의록

(또는 지원과정회의록)

		담 당	팀 장	사무국장
일 시		장 소		
참 석 자				
대상자 기본정보				
회 의 내 용				
사례 상정사유				
서비스 제공내용				
논의사항				
회의결과 반영내용				
슈퍼비전				

자립지원팀

자립지원팀은 지역사회 내에서 함께 공존할 수 있도록 자립생활을 위한
직업교육, 직업상담 및 평가, 고용지원, 공동생활가정 사업을 수행하고 있습니다.

- I. 상담 및 직업평가, 고용
 - II. 직업준비반
 - III. 전환교육
 - IV. 자립준비반
 - V. 전문직종훈련(미소카페)
 - VI. 장애인복지일자리사업
-

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
직업상담	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
직업평가	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
고용	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
직업준비반	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
전환교육			→	→	→	→			→	→	→	→
자립준비반	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
전문직종훈련 (미소카페)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
장애인복지일자리사업	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
보호자간담회							→					→

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

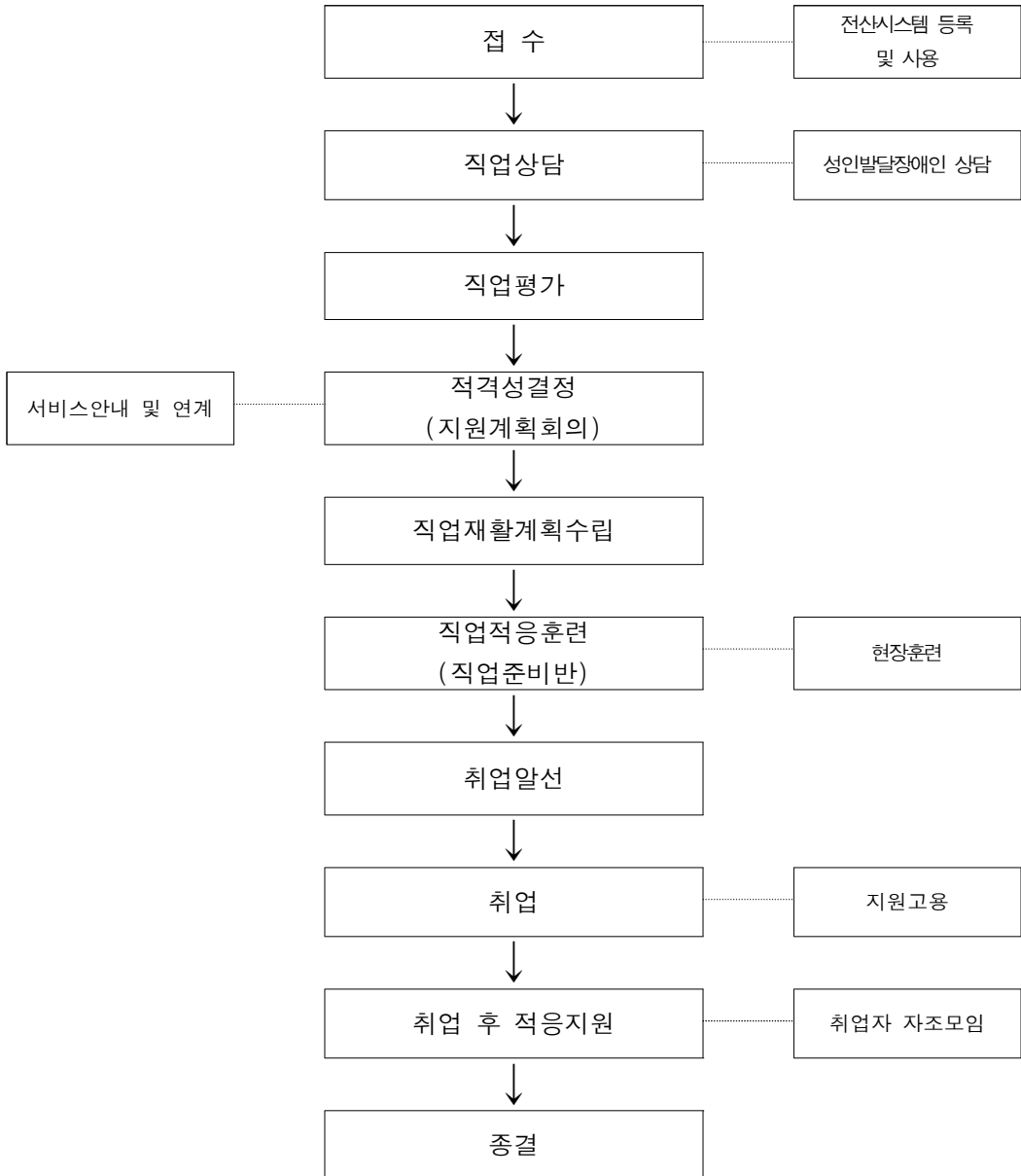
1. 상담, 직업평가, 고용 사업

취업욕구를 가진 구직 장애인을 대상으로 개별욕구 및 잠재력(평가) 등을 파악하여 직업재활계획 수립 및 적합한 사업체 연계를 통한 안정적인 경제활동을 영위할 수 있도록 지원한다. 양천해누리복지관에서는 직업상담, 직업평가(MDS)결과를 토대로 지원하고 있으며 상담 시 MDS평가를 전체 하지 않고 이용인에게 필요한 도구만 활용한다.

1. 주요 내용

- **직업상담** : 초기면접에서부터 종결까지 직업재활의 과정에서 이용자의 정보수집, 재활계획 수립, 의사결정, 문제해결, 사례관리 등을 위해 실시하는 전반적인 상담활동으로서 장애인의 직업선택과 직업유지를 지원함.
- **직업평가** : 장애인의 직업적 흥미, 적성, 강점, 제한점 및 잠재능력을 파악·분석하기 위해 신체능력평가, 심리평가, 작업표본평가, 상황평가, 현장평가 등 장애인 등 개개인의 특성을 반영한 적합한 직업재활 방향을 설정하고 효과적으로 직업을 선택할 수 있도록 지원함.
- **직업재활계획수립** : 직업재활서비스에 대한 적격성 결정을 받은 장애인을 대상으로 장애인의 욕구에 맞는 최종의 직업목표를 달성하기 위한 장·단기 목표, 프로그램 내용 및 방법, 평가기준 등을 수립함.
- **취업 후 적응지원** : 장애인이 취업된 이후 사업주나 동료, 가족 등을 대상으로 직장 내 다양한 문제들에 대해 적절히 대처할 수 있도록 지원하는 서비스로 취업 장애인의 고용안정 및 만족스런 직장생활을 유지할 수 있도록 도모함.
- **현장훈련** : 발달장애인이 가장 많이 선호하는 직종을 개발하여 현장에서 교육과 체험을 함께 제공함.
- **직무분석** : 직무와 관련된 모든 종류의 정보를 체계적으로 수집·분석하는 과정으로, 인사관리의 기초 자료를 마련하는 것부터 조직 재설계와 업무의 합리적인 배분, 보상, 업무과정 분석 등의 조직진단과 운영에 필요한 다양한 목적으로 실시함.
- **지원고용** : 중증장애인의 고용을 위해 직무수행에 필요한 기술과 직장적응을 취업 전 사업체 현장에서 지도하여 취업으로 연계하는 사업을 뜻함.

2. 서비스 순서도



3. 상담, 직업평가, 고용 사업 서비스 지원 과정

가. 직업상담 / 성인발달장애이상담

- 1) 상담 대상자 및 상담기록지 전산시스템 등록 : 직업재활 → 직업상담 → 구직자등록 → 구직표등록 → 상담기록 등록 후 작성한다.
- 2) 구직욕구를 가진 장애인과의 상담 : 이용자에 맞는 직업적 욕구를 탐색하여 이에 맞는 취업과 관련된 정보를 제공한다.
- 3) 상담기록지 작성 : 기본인적사항, 병력(약복용), 교육력, 훈련 및 취업내용. 직업욕구 등 자세히 파악한다.

나. 직업평가(MDS)

- 1) 평가 전 대상자와 라포형성 및 보호자 상담 실시 한다.
- 2) 순차적으로 직업평가 진행 : 기초직업능력검사 → HVDT(우측) → BGT → REVT → MAND → PVIT → HVDT(좌측)
- 3) 전산시스템 사용하여 직업평가 비용 결제 안내 : 서비스 → 접수 → 서비스접수등록 → 접수 → 비정기로 결제 등록한다.
- 4) 도출된 결과 표준점수 환산 및 <별지4>와 같이 평가소견서를 작성 한다.
※ 직업준비반 대기 가능 MDS 표준점수는 59.5~71.4 (높은수준의 확장된 작업훈련) 수준임.

다. 적격성결정(지원계획회의)

- 1) 직업평가 대상자의 지원방향에 대한 논의 한다.
- 2) 전산시스템 사용하여 직업평가 소견서 등록 : 접수/진단 → 직업진단 → 소견서 및 재활계획 활용하여 작성 한다.
- 3) 직업준비반 미대기 대상자의 타기관 서비스안내 및 연계 한다.

라. 현장훈련

- 1) 지역사회에서 장애인이 근무할 수 있는 사업체를 찾고 이에 맞는 직무 및 업체선정한다.
- 2) 직무 특성에 맞춰 대상자에게 홍보 및 신청자 모집한다.
- 3) 대상자 선정하여 연 20회 현장훈련 실시한다.
- 4) 전산시스템 사용하여 현장훈련 일지 및 보고서 작성 : 서비스 → 서비스내역등록 (개별) → '현장훈련' 서비스명, 일자, 내용 작성
- 5) 취업으로 전이될 수 있도록 조율한다.

마. 취업알선

- 1) 본인 욕구에 맞는 직무를 찾고 이에 따른 사업체 안내한다.
- 2) <별지 1>과 같이 구직자 이력서 및 자기소개서 작성 지원한다.
- 3) 면접 일정 조율 및 실시에 따른 복장, 대중교통, 예상 질문지 전달 등을 통한 교육 제공한다.
- 4) 대중교통 이동에 대한 사항을 체크하며 동행 면접 진행한다.
- 5) 면접 이후 <별지 2>와 같이 취업알선기록지 작성한다.

바. 취업확정

- 1) 근로계약서 작성 및 휴가상황에 대한 근로자 교육 지원한다.
- 2) 대상자에 따른 현장 직무지도 지원한다.
- 3) 취업확정 결과보고 기안 작성 및 취업유지실적(90일) 확인 및 반영한다.

사. 취업 후 적응지원(취업자 자조모임)

- 1) 사업체 방문 및 유선상담을 통한 취업자의 고충 및 건의사항 파악 후 적절한 개입한다.
 - 필요시에 따라 현장 직무지도 및 자원연계
- 2) <별지 3>과 같이 취업후 적응지도 일지 작성한다.
- 3) 월 1회 취업자 자조모임 진행 후 결과보고 기안 작성한다.

참고내용

- ※ 지속적인 신규사업체 개발 시도 및 관리 중요함.
 - 한국고용정보원 워크넷, 한국장애인고용공단, 장애인고용포털 워크투게더, 잡코리아 등
- ※ 직업상담 시, 정신건강의학과 소견서 및 약복용이력 파악 필수
- ※ 직업평가는 매월 둘째, 넷째주 화요일 고정하여 진행함.
- ※ 검사(test)와 평가(assessment)의 차별성은 단순히 어떤 특성에 대한 점수를 측정하는 검사와 달리 평가는 개인이 실질적으로 어떻게 기능하는가에 관심을 가지고 작업환경 속에서 기능하고 있는 이용자의 능력을 탐색하기 위한 목적으로 수행되고 있으므로 평가와 소견서에 이를 반영해야함.
- ※ 직업평가는 실시일자가 2년이 지난 소견서는 대상자의 현재 기능과 상이하다고 판단하여 재평가를 권장함.
- ※ 관찰평가 및 상담을 통해 직업평가도구로 파악이 어려운 잠재력 파악할 필요 있음.
- ※ 직업평가 검사점수를 표준점으로 변환하는 이유는 동일한 조건에서 검사결과를 해석하기 위함임. 장애인평균점수는 40~70점, 비장애인평균점수는 85~115점이며, 표준편차는 ±15점임.

입 사 지 원 서

	성명		성별	
	생년월일		나이	
	주소			
	연락처		비상연락처	
	전자우편			

교육 사 항	교육기간	교육기관명	전공	소재지	졸업여부

경력 사 항	근무기간	회사명	담당업무	부서	퇴사사유

자격 및 면허		

장애 사 항	장애 등급		장애 정도	
	장애 상태 상세 내용			

취업알선일지

결	담 당	팀 장
재		

취업 자 현 황	이름		생년월일		연락처	
	주소				보장구	
	장애/중증여부		중증여부		자격증	
	최종학력				병력	
사 업 체 현 황	업체명		사업자등록번호		주생산품	
	소재지				연락처	
	구인직무		임금		규모	-
	근로시간		휴일		복리후생	-
진 행 과 정 및 결 과	작성자 : (인)					
비고	-					

취업 후 적응지도

○ 2022. . .(화)

결 재	담당	팀장

취업체			
대상자 구분	<input type="checkbox"/> 취업자 <input type="checkbox"/> 가족 <input type="checkbox"/> 기타	작성자	나주연
지도 형태	<input type="checkbox"/> 방문 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 간담회(상담/교육)		
고용유지 기간	<input type="checkbox"/> 1개월 미만 <input type="checkbox"/> 1개월~3개월 <input type="checkbox"/> 3개월~6개월 <input type="checkbox"/> 6개월~1년 미만 <input type="checkbox"/> 1년 이상 ~ /사후관리		
지도 목적	<input type="checkbox"/> 취업유지확인 <input type="checkbox"/> 애로사항 청취·상담 <input type="checkbox"/> 직무와 생활지도 <input type="checkbox"/> 현장평가(취업자/관리자) <input type="checkbox"/> 지원서비스(보조장치/편의시설/자료제공/권익옹호) <input type="checkbox"/> 기타		
시간	대상자	상담내용	
		-	
지원방향	-		

직업 능력 평가 소견서 (vocational ability diagnostic report)

접수번호		성명		생년월일	
주소				연락처	
장애유형		장애판정일		학력	
평가내용	직업진단	McCarron Dial System (REVT, BGT, HVDT, MAND) 그림직업흥미검사, 기초직업능력검사		평가일자	
				주사용 손	

평가 내용 및 결과

의뢰사유					
배경정보	▶				
정서·행동 (평가태도)	▶				
인지	신상정보				
	언어인지				
	수인지				
	기타				
McCarron Dial System					
전체 MDS 점수는 “ ”으로 산출되었습니다.					
▶					
수용어휘력 검사	원점수		등가연령		
	표준점수		▶		
시·지각 운동통합검사 (BVMGT)	원점수		표준점수		
	▶				

촉·시각 변별검사 (HVDT)	원점수		표준점수		
	오른손		점		
	왼손		점		
	하위영역	오른손	왼손	오른손	왼손
	모양				
	크기				
	촉감				
	형태				

신경근육발달 사정검사 (MAND)	원점수		표준점수	
	소근육운동			
	대근육운동			
	운동성총점			
	지속적인 조절(PC) 평균			
	근력(MP) 평균			
	운동-통합(KI) 평균			
	양손민첩성(BD) 평균			
	오른손 평균			
	왼손 평균			

▶ 전체운동성은 표준점수가 점으로 장애인 평균에 해당함.

지적장애이용 그림직업흥미검사(PVIT)

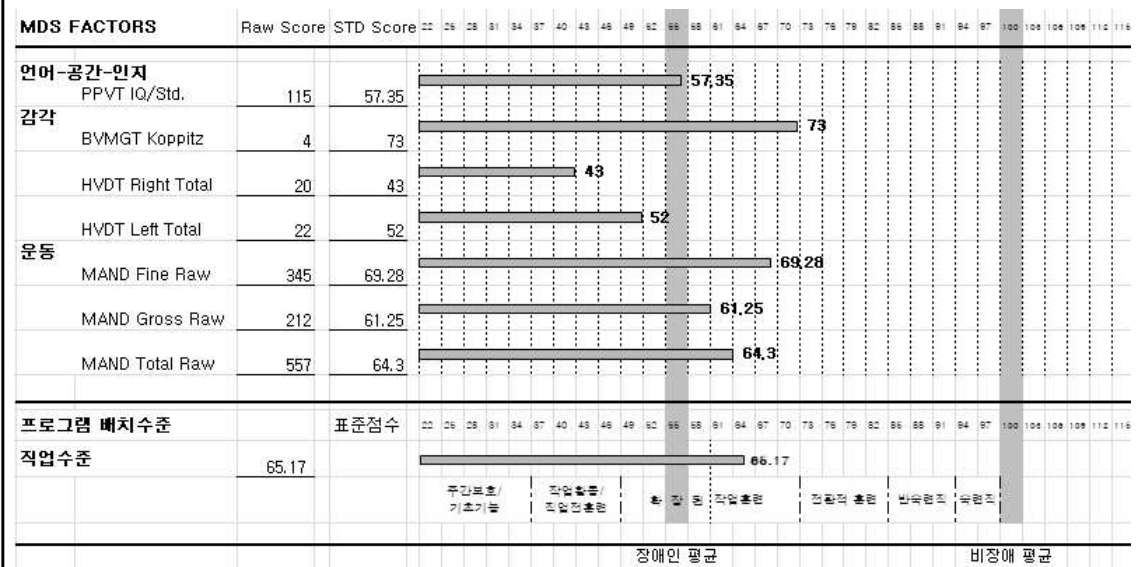
영역	점수	호미도 그래프	순위
서비스	5		3
제조	3		5
음식	6		4
세탁	5		2
정소	4		6
일농	7		1

(이해도와 일관성은 60% 이상이 바람직하며, 일관성이 20%이하일 경우 신뢰도가 낮음.)

요 약

직업적 강점	직업적 제한점

종합소견 및 진로안내



▶ 직업진단 후, 직업진로계획 수립을 위해 직업평가를 실시함.

▶

직업목표 · 단기 :
 · 장기 :

평가자	장애인재활상담사	0 0 0 (인)
확인자	자립지원팀장	0 0 0 (인)

소견서 발급일자 0000. 00. 00.(0)

본 소견서는 현재의 직업적 능력을 나타낸 것입니다. 현재의 직업적 능력은 고정되는 것이 아니며 교육 참여, 환경적 지원 등에 따라 변화와 향상을 할 수 있습니다. 이에 재활방향성 설정을 위하여 본 소견서를 활용할 경우, 2년 이상 경과한 소견서는 신뢰도가 낮을 수 있으니 재평가를 권유해드립니다.

본 소견서와 관련하여 자세한 사항 및 재발행은 양천해누리복지관 자립지원팀으로 문의하여 주시기 바랍니다.

☎ 양천해누리복지관 자립지원팀



II. 직업준비반

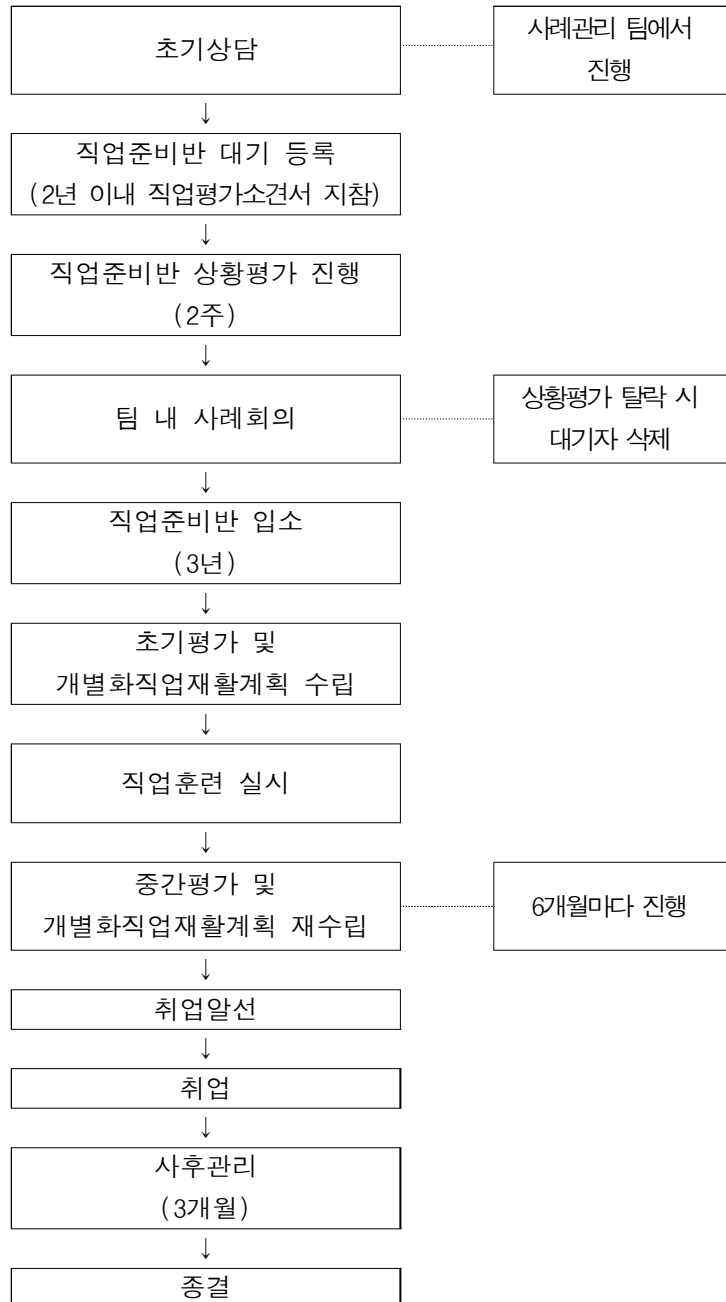
취업을 희망하는 성인 발달장애인들에게 직업훈련을 실시함으로써 직업생활에 필요한 역량을 향상 시킴으로써 취업 경쟁력을 강화시킨다. 양천해누리복지관에서는 직무체험훈련(작업활동, 바리스타훈련, 제과제빵훈련, 가사활동), 취업준비훈련(직업소양교육, 현장훈련), 사회적응훈련(지역사회참여, 대인관계)를 실시함으로써 성인 발달장애인들의 취업을 준비한다.

1. 주요 내용

- **상황평가** : 직업준비반 공석이 발생할 시 대상자들의 순번에 따라 입소 전 평가를 진행하는 것으로, 2주 동안 직업준비반 내에서 직무수행도, 작업태도, 대인관계, 직장 내 예절, 개인위생관리, 독립적인 출·퇴근, 직업적 욕구 등 프로그램 전반에 걸쳐 적합한 대상자인지에 대한 평가를 말함.
- **초기평가** : 직업준비반에 신규 훈련생이 입소할 경우 3주 이상의 적응기간을 거친 후 1달 ~ 2달 사이에 초기 평가를 진행함. 직무수행평가(워크액티비티 #207, #208), ERS를 진행한 후 직무수행평가서와 ERS소견서를 작성하여 훈련생의 기초 직업생활능력 정도를 파악함. 초기평가서 작성 후 보호자의 직업적 욕구에 대한 상담을 진행하고 팀 내 사례회의를 진행하여 훈련생의 초기 개별화직업재활계획서 수립 진행함.
- **중간평가** : 초기평가를 실시한 날짜로부터 6개월이 지난 시점마다 실시하는 평가로 연 2회 진행함. 초기평가와 동일하게 직무수행평가(워크액티비티 #207, #208), ERS를 진행한 후 직무수행평가서와 ERS소견서를 작성하여 이전 평가와의 점수 비교를 통해 훈련생의 직업생활능력 개선 정도를 파악함. 중간평가서 작성 후 보호자의 직업적 욕구에 대한 상담을 재진행하고 팀 내 사례회의를 진행함으로써 훈련생의 개별화직업재활계획서를 재수립함.
- **생산량평가** : 연 2회(6월, 12월)에 진행하며 훈련생들이 50분 동안 몇 개의 작업품을 완성할 수 있는지에 대한 평가를 진행함. 현재 직업준비반 내에서 진행되고 있는 노출 2구 콘센트 작업을 사용하여 상판, 하판 총 2번 진행하며, 불량률의 개수는 포함하지 않음. 생산량 평가를 통해 월 1회 지급되는 훈련 수당을 차등지급 함. 6월에 진행한 생산량 평가 결과를 바탕으로 7월~12월 훈련수당이 지급되며, 12월에 진행한 생산량 평가를 바탕으로 1월~6월 훈련수당을 지급함. 신규 훈련생의 경우 입소한 달에 개별적으로 생산량 평가를 진행하여 훈련수당이 지급되어야 함.
- **훈련수당** : 현재 직업준비반에서 작업훈련의 일환으로 주신산업 노출2구 콘센트 작업을 진행하고 있으며, 완성된 개당 단가는 40원임. 완성품을 주신산업에 납품한 후 임가공 수당을 복지관 통장으로 입금 받음. 해당 월수입을 익달 첫째 주에 훈련생들에게 지급하고 있으며, 생산량(40%) 및 근태(60%)의 순위에 따라 차등 지급함.

- **개별화 직업재활계획서** : 훈련생의 직업영위를 위해 필요한 행동 수정 사항들과, 본인의 직업적 욕구, 단기 직업 목표들을 관찰하여 개별적으로 계획서를 수립함. 초기평가를 통해 1차 직업재활계획서를 수립한 후 직업훈련을 진행하고, 6개월마다 중간평가를 진행함으로써 수정된 행동이나 개선점들이 있는지에 대해 평가해보고 앞으로의 방향성을 재수립함.

2. 서비스 순서도



3. 직업준비반 서비스 지원 과정

가. 대기자모집

- 1) 필요시 대기자 모집 홍보지를 제작하여 유관기관에 공문 발송한다.
- 2) 직업준비반 대기 시 2년 이내 진행한 직업평가 소견서가 필수 서류이며, 대기 희망 시 직업평가소견서를 지참하여 본관에 방문한 후 초기상담(사례관리 팀) 및 대기 상담 진행한다.
- 3) 2년 이내의 직업평가소견서가 없는 경우 본 관 직업평가를 통해 소견서를 받을 수 있도록 안내한다.
- 4) 직업평가 결과 점수가 59점 이상일 경우 직업준비반 대기를 할 수 있으며, 통합사례회의를 통해 최종적으로 대기자 등록 명단에 대상자를 등록한다.

나. 상황평가

- 1) 직업준비반 공석 발생 시 대기자 순번에 따라 상황평가 가능여부를 묻고 진행 일정을 조율한다.
- 2) 대기자가 현재 상황평가를 진행할 수 없는 경우 대기 유예를 한 후 다음 순번의 대기자와 일정을 조율한다. 이 때 대기 유예는 총 3번 할 수 있으며, 그 이후부터는 직업준비반 이용 불가능한 것으로 여기고 대기자 삭제한다. (※사전 고지 필수)
- 3) 대기자와 일정을 조율 한 후 2주 동안 상황평가를 진행한다. 상황평가 시 식비(일 3,000원) 발생하며, 직업준비반 내에서 직업훈련을 받는 동안 직무수행도, 작업태도, 대인관계, 직장 내 예절, 개인위생관리, 독립적인 출·퇴근, 직업적 욕구 등 생활 전반에 걸쳐 본 프로그램과 적합한 대상자인지에 대해 평가를 진행한다.
- 4) 상황평가<별지3> 지표를 활용하여 점수를 산정한 후, 평가서를 바탕으로 팀 사례회의를 진행하여 최종적으로 상황평가 결과(입소 혹은 탈락)를 도출한다.
※ 사례회의 자료에는 배경정보, 행동관찰사항 포함하여 함께 논의한다.

다. 직업준비반 입소

- 1) 직업준비반 이용 시 이용료(월 65,000원) 및 식비(일 3,000원)가 발생함을 보호자에게 고지하고 수급자일 경우 관련 서류를 제출함으로써 이용료면제(기초생활수급자 100%, 차상위 계층 50%) 혜택을 받을 수 있음을 고지한다. 이용료 감면의 경우 관련 서류와 함께 <별지_1>와 같이 감면 신청서를 작성하여 결재 득해야 한다.
- 2) 직업준비반 이용기간은 입소 첫날로부터 총 3년이며, 주 5일 출근, 09:30-16:00 진행임을 전달한다. 위 내용을 서비스이용계약서에 작성한 후 서비스이용계약 체결하여 바인더에 보관한다. 서비스 이용 후 재대기 및 재등록 불가능함을 고지한다.
- 3) 복지카드 사본 1부, 훈련수당을 지급받을 통장 사본 1부를 보호자에게 받아 보관한다.

라. 직업훈련

- 1) 직업준비반에서 진행하고 있는 작업 활동은 주신산업 노출2구 콘센트 작업 활동이며 주 5일 프로그램 전반에 걸쳐 진행한다.
- 2) 노출 2구 콘센트 작업의 단가는 40원이며, 납품을 통해 발생하는 임가공 수입금은 훈련생들에게 차등 지급한다. 차등 지급 시 생산량과 근태의 비율을 4:6으로 산정하여 지급

하며, 훈련수당지급 엑셀 파일을 통해 자동 계산식 사용하고 있다. 훈련비 지급을 위해 익월 초 훈련수당지급(안) 결재를 득해야 한다.

- 3) 훈련비 지급을 위해 연 2회(6월, 12월) 생산량과 직무수행평가<별지 5>진행하며 본인이 완성한 완성품(상판, 하판) 총 개수에 따라 훈련수당 지급 퍼센트가 나뉘게 된다. 또한 근태의 경우 한 달 동안 출근한 일수에 대해 퍼센트가 차등 산정되어 훈련비가 계산된다. (※지각, 결근 발생 시 출석일수 산정되지 않는다.)
- 4) 직업준비반 프로그램은 크게 작업활동(주 5회), 바리스타훈련(주 1회), 직업소양교육(주 1회), 스피치(주 1회), 제과제빵훈련(월 1회), 가사활동(월 1회), 지역사회참여(월 1회)로 나뉘며 필요 시 외부 강사 프로그램(그림책 동화구연, 생활과학교실, 금융교육 등)을 신청하여 유동적으로 진행 한다.
- 5) 직업준비반 프로그램 운영 시 훈련생들의 훈련내용을 일지로 매일 작성해야 하며, 일주일에 1번 팀장 결재를 득한다.
- 6) 직업준비반 이용료의 경우 후불로 청구하고 있으며, 이에 매달 마지막 주에 훈련생 이용료 부과 내역서 및 이용료 청구 지급(안)을 작성하여 결재를 득해야 한다. 서류 결제 후 이용료 부과내역서 파일과 원본 서류를 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다.

마. 초기평가

- 1) 직업준비반 입소 후 3주 이상의 적응기간을 거친 후 1달 ~ 2달 사이에 Work Activities <별지4>와 ERS 평가를 실시함으로써 신규 입소자의 기초 직업생활능력 정도를 파악한다.
※ Work Activities는 #207(연결관 조립/분해), #208(펜조립/분해)를 사용하고 있으며, 필요 시 다른 도구를 활용할 수 있다.
- 2) 평가 진행 후 직무수행평가서와 ERS소견서를 작성하고, 보호자와의 상담을 통해 직업적 욕구를 파악한다.
- 3) 초기평가서와 보호자 상담 결과를 바탕으로 사례회의 자료 생성하여 팀 내 사례회의 진행함으로써 훈련생의 초기 개별화직업재활계획서를 수립한다.

바. 중간평가

- 1) 초기평가 진행 후 6개월이 경과된 시점에서 진행하며, 6개월마다 반복하여 평가 진행한다. (※ 개별적으로 연 2회 진행하며, 훈련생마다 평가 기간 상이하다.)
- 2) Work Activities와 ERS 평가를 실시한 후 이전 평가와의 점수 비교를 통해 훈련생의 직업생활능력 개선 정도를 파악한다.
※ Work Activities는 #207(연결관 조립/분해), #208(펜조립/분해)를 사용하고 있으며, 필요 시 다른 도구를 활용할 수 있다.
- 3) 평가 진행 후 직무수행평가서와 ERS소견서를 작성하고, 보호자와의 재 상담을 통해 직업적 욕구의 변화를 파악한다.
- 4) 중간평가서와 보호자 상담 결과를 바탕으로 사례회의 자료 생성하여 팀 내 사례회의 4 진행함으로써 훈련생의 개별화직업재활계획서를 재수립한다.

사. 개별화직업재활계획수립

- 1) 초기, 중간 평가서를 바탕으로 훈련생의 직업영위를 위해 필요한 문제행동 소거, 개선 방향 등이 무엇인지 파악한다.
- 2) 보호자 및 본인의 직업적 욕구를 파악하고 이를 위한 단기 직업 목표들을 수립한다.
- 3) 위 내용을 기반으로 훈련생에게 필요한 방향성에 대해 개별적인 직업재활계획서를 수립한다.

아. 취업연계

- 1) 고용담당자와의 지속적인 소통 및 정보 공유를 통해 훈련생에게 적합한 발달장애인고용 사업체 발생 시 보호자에게 사업체 정보 및 직무를 안내하고, 희망 시 지원고용 연계한다.
- 2) 지원고용 연계 후 고용 담당자와의 지속적인 정보공유를 통해 변화된 환경(사업체)에 대한 적응도, 직무 수행도, 사업체 내에서의 대인관계 등을 파악한다.

자. 취업

- 1) 직업준비반 훈련생이 지원고용, 일반고용, 타기관 전이 등으로 취업에 성공한 경우 고용계약서 혹은 타기관 이용 계약서 1부를 전달 받아 보관한다.

차. 사후관리

- 1) 취업 후 사후관리 기간을 3개월로 두고 유선상담 및 내관 상담 등을 실시함으로써 새로운 환경으로의 적응을 돕는다.
- 2) 직무수행, 대인관계, 출퇴근, 근무시간, 근무환경, 보수, 복리후생 등 취업 전반에 걸쳐 애로사항 발생 시, 심리 상담 및 업체와의 조율을 통해 장기고용이 유지될 수 있도록 지원한다.

카. 종결

- 1) 취업 후 사후관리 기간(3개월)동안 고용 유지가 될 경우 직업준비반 종결을 진행한다.
- 2) 직업준비반 종결(안) 및 <별지_2> 종결신청서를 작성하여 결재를 득한다.

참고내용

※ 이용료 감면 신청 시

: 기초생활수급자의 경우 기초생활수급 증명서를 제출해야하며, 차상위계층의 경우 차상위증명서를 제출해야 함.

: 이용료 감면은 직업준비반 12명 기준 최대 2명까지 가능하며, 인원이 초과될 경우 초과되는 인원 에 대해서는 이용료가 부과됨.

: 이용료 감면 신청서는 결재를 득한 후 이용료 파일 철에 보관함.

※ 이용자 종결 시

: 종결 시 종결 신청서를 작성해야 하며 신청서는 담당자가 작성 후 보호자와 대상자의 서명을 받아야 하며, 필요시 유선상담 후 대리 서명 가능함.

: 취업 및 타기관 전이로 인한 종결 시 첨부물로 고용계약서 및 타기관 계약서를 첨부해야 하며, 관련 서류는 개별 바인더에 보관함.

※ 대기자 관리 시

: 대기 등록의 경우 복지관 최초 이용자는 사례관리 팀에서 초기상담 진행 후 통합사례회의를 거쳐야하며 최종적으로 사례관리팀에서 대기자 등록함.

: 이후 담당자는 대기자 순서에 따라 상담 진행하며, 상담 시 내용을 메모로 잘 기재해야 함.

※ 직무수행 평가 시

: 직무수행 평가 시 워크액티비티 #207번과 #208번을 사용하며 #207은 17분, #208은 14분 40초 동안 진행함. 평가 전 1회 시연을 통해 대상자가 직무수행에 대해 인지할 수 있도록 하며, 평가 진행시에는 모델링 제공하지 않음. 원만한 평가 진행을 위해 필요시 언어적 지시는 사용 가능함. 불량품의 개수는 완성품 개수에 포함하지 않으며 완성품과 불량품의 개수를 각각 기록해야 함.

※ 직업훈련 진행 시

: 월 1회 월간계획표 배부를 통해 보호자들에게 프로그램 홍보 및 안내 진행함. 월간계획표는 매 월 첫 출근날 배부함.

※ 종결 시

: 기간 만료로 인한 종결 시 별도의 사후관리 제공하지 않으며, 취업 혹은 타기관 전이로 인한 종결 시에만 사후관리(3개월) 실시함.

이용료 면제 · 감면 신청서

결	담 당	팀 장	국 장
재			

구 분 :	1. 수급권자, 생활시설 입소자 : 100% 면제 2. 차상위 가정 : 50% 면제 ※ 증빙서류: ① 수급권, 생활시설 입소자 : 수급증명서 등 관련서류 ② 차상위 가정 : 차상위 증명서 등 해당 주민센터 발급서류								
상당일					신 청 자	(관계 :)			
접수번호			성 명			생년월일			나이
장애명			등 급			장애유형			
주 소					연락처				
이 용 서비스					담당자				
가족사항	연번	성 명	관계	연령	학 력	직 업	월수입	비고	
	1								
	2								
	3								
	4								
첨부서류									
감 면 내 용	서비스명	감면율(%)	감면액(회)	감면기간	감면시작/종결	비고			

양천해누리복지관

<별지_3> 상황평가지

상황평가지											
평가기간		평가사				(인)					
대상자		생년월일				등록장애					
※ 관찰된 날 1, 관찰되지 않은 날 체크하지 않음											
I. 일상생활기능						1일	2일	3일	4일	5일	계
1. 기본적인 신상정보를 안다. (이름과 전화번호 쓰기, 전화기에 바로 전화번호 누르기, 미아방지용 팔찌나 목걸이 보여주기 등)											0
2. 지정된 대중교통을 이용하여 출퇴근 한다.											0
3. 날씨와 상황에 맞게 옷을 입고 단정한 복장을 유지한다.											0
4. 개인 위생(양치, 신변처리 등)을 청결히 유지한다.											0
5. 혼자 식사량을 조절하여 먹는다.											0
6. 질문에 반응한다. (대답, 고개짓 등)											0
7. 성에 대해 정확히 이해하고 적절하게 행동한다.											0
소계						0	0	0	0	0	0
II. 직업기능						1일	2일	3일	4일	5일	계
1. 출퇴근 시간을 지킨다.											0
2. 출근을 못할 경우 사전에 담당자에게 연락을 한다.											0
3. 지각이나 결근, 조퇴 없이 근태를 유지한다.											0
4. 새로운 과제를 주어도 거부감없이 수행한다.											0
5. 작업시간(1시간)동안 착석이 가능하다.											0
6. 주위환경에 신경쓰지 않고 작업에 집중한다.											0
7. 필요 시 동료에게 도움을 제공하고 협조적이다.											0
8. 그룹작업 시 맡겨진 임무를 수행한다.											0
9. 작업 중 관리자의 지시 및 요구를 수용하고 따른다.											0
10. 휴식시간 후 작업장에서 즉시 복귀하여 작업을 수행한다.											0
11. 관리자가 없는 경우에도 지속적으로 작업한다.											0
12. 특별한 격려가 없어도 작업을 수행한다.											0
13. 작업에 의문사항이 생기면 질문을 한다.											0
14. 작업종료시 재료 및 부품을 정리정돈한다.											0
15. 자기가 맡은 역할을 정확히 알고 자발적으로 청소한다.											0
소계						0	0	0	0	0	0
III. 직무관련기능						1일	2일	3일	4일	5일	계
1. 스스로 도구나 재료를 갖추고 작업을 준비한다.											0
2. 공구를 기능에 적절하게 사용한다.(전동그릴, 기계조작 등)											0

3. 다른작업으로 변경되는 경우에는 거부감없이 수용한다.						0
4. 부품 조립시 형태나 크기를 구분하여 작업을 수행한다.						0
5. 부품 조립시 색을 구분하여 작업을 수행한다.						0
6. 20개 미만의 물건 수량을 셀수 있다.						0
7. 작업지시에 따라 정확한 위치로 물건을 이동시킨다.						0
8. 가벼운 물건(10kg 이하)을 들고 옮긴다.						0
9. 무거운 물건(10kg 이상)을 들고 옮긴다.						0
10. 불량품 없이 작업을 정확하게 수행한다.						0
11. 라인 작업대의 속도에 맞춰 작업을 수행한다.						0
12. 자신의 실수를 인정하고 받아들인다.						0
소계	0	0	0	0	0	0
IV. 직업관련 사회행동	1일	2일	3일	4일	5일	계
1. 출퇴근시 동료 및 담당자와 인사를 나눈다.						0
2. 작업장에서 동료들과 적절한 관계를 유지한다.						0
3. 작업장에서 담당자와 적절한 관계를 유지한다.						0
4. 동료가 하는 일에 관심을 보인다.						0
5. 기본적인 욕구를 적절한 말이나 행동으로 표현한다.						0
6. 작업장의 정해진 규율을 지킨다.						0
7. 상황에 대한 정보를 언어 또는 행동으로 전달한다.						0
8. 저속한 말이나 행동을 함부로 사용하지 않는다.						0
9. 동료에게 또는 작업장에서 어려운 일이 발생했을 경우 적절히 대처한다.						0
10. 필요한 경우 동료나 관리자에게 도움을 요청한다.						0
11. 거짓말을 하지 않는다.						0
12. 방문 손님에게 친절하게 인사를 한다.						0
13. 자신의 물건을 구분하고 챙긴다.						0
14. 동료와 함께하는 활동을 거부하지 않고 잘 따른다.						0
15. 공공질서(줄서기, 뛰기, 고성방가 등)를 잘 지킨다.						0
16. 자신의 감정을 정확히 알고 적절하게 표현한다.						0
소계	0	0	0	0	0	0

직무수행평가서 (노출2구 콘센트 조립)

평가일 :

이름 :

생년월일 :

평가자 :

** 평가척도**

- ① 수행할 수 없음 ② 부족함 ③ 보통 ④ 잘함 ⑤ 매우 잘함

구분	평가항목	결과	
작업준비	1. 본인의 직무에 맞춰 작업환경을 조성할 수 있다.		
	2. 부품이 부족할 시 채워넣을 수 있다.		
직무 기능 평가	상판 조립	3. 안전핀을 정확한 방향으로 넣을 수 있다.	
		4. 스프링을 정확하게 끼워 넣을 수 있다.	
		5. 공용단자의 방향을 정확하게 인지하여 끼워 넣을 수 있다.	
		6. 연결단자를 정확하게 끼워 넣을 수 있다.	
		7. 안전판을 끝까지 정확하게 끼워 넣을 수 있다.	
	하판 조립	8. 하판에 사각너트를 정해진 위치에 넣을 수 있다.	
		9. 하판에 황동단자 두개를 끝까지 정확하게 끼워 넣을 수 있다.	
		10. 황동단자 사이로 어스단자를 끼울 수 있다.	
		11. 황동단자 위에 금볼트를 끼울 수 있다.	
		12. 어스단자 위에 흑볼트를 끼울 수 있다.	
		13. 금볼트와 흑볼트를 전동드라이버로 조일 수 있다.	
	결합	14. 조립된 상판과 하판을 끼운 뒤 결합볼트를 전동드라이버로 조일 수 있다.	
	포장	15. 완성된 노출 2구를 2단으로 5개씩 소박스에 넣어 포장할 수 있다.	
		16. 소박스 20개를 대박스에 넣은 후 테이프로 마감하여 포장할 수 있다.	
불량검사	17. 흑볼트의 위치를 구별하여 불량을 변별할 수 있다.		
	18. 상하판의 위치를 구별하여 불량을 변별할 수 있다.		
작업정리	19. 작업종료 시 스스로 부자재 및 도구를 정리할 수 있다.		
총 점		0	
	평 점	0.0	

*담당자 소견

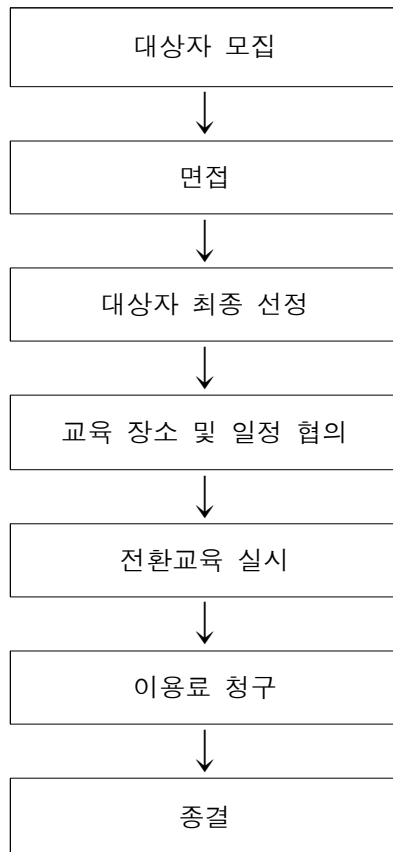
Ⅲ. 전환교육

새로운 생애주기를 맞이하는 전환기 장애청소년을 대상으로 나타날 변화에 원만하게 적응할 수 있도록 긍정적인 성인기 전환을 위한 교육 및 훈련을 제공한다. 양천해누리복지관에서는 직업흥미검사, 직업소양교육, 직업평가, 직업체험(공예 체험), 이미지메이킹 등을 실시함으로써 전환기 청소년에게 직업적 소양을 갖추기 위한 기초적인 교육을 실시한다.

1. 주요 내용

- **직업체험** : 직무체험훈련의 일환으로 다양한 직업군을 실제로 경험해보고 체험해봄으로써 직업탐색 및 진로 체험 진행함. (가죽공예, 꽃꽂이 등)
- **취업로드맵** : 전환교육 시 직업평가와 그림직업흥미검사, 직업소양교육을 진행한 후 대상자들의 특성에 대한 개별화 계획을 수립하는 것을 의미함.

2. 서비스 순서도



3. 전환교육 서비스 지원 과정

가. 대상자모집

- 1) 2월 중으로 대상자 모집 홍보지를 제작하여 유관기관에 홍보문과 신청서를 첨부하여 대상자 모집안을 공문 발송한다.
- 2) 대상자 모집 기간은 일주일로 설정하며, 필요 시 재 모집을 실시한다.
- 3) 메일로 <별지_1>모집 신청서를 받으며 신청한 대상자들에게 면접에 대해 안내한다.
- 4) 모집 인원보다 신청자의 수가 적을 시 면접은 진행하지 않으며, 추가 모집 실시한다.

나. 면접

- 1) 신청자들을 대상으로 전환교육 대상자 선정을 위한 면접을 실시한다.
- 2) 면접 장소는 상황에 따라 담당자가 선정하여 진행한다.
- 3) 면접 시 전환교육 장소 및 시간 등이 협의 가능한지에 대해 파악하고, 대상자들의 특성 및 기능 수준을 파악함으로써 교육에 알맞은 참여자를 선정할 수 있도록 한다.

다. 대상자 최종 선정

- 1) 면접 후 일주일 안에 최종 참가자를 선정한 후 유선 연락을 통해 안내한다.
- 2) 전환교육 실시 공문을 결재 득한 후 최종 선정 기관에 송부한다.

라. 교육 장소 및 일정 협의

- 1) 학사일정과 관내 일정을 참고하여 최종적으로 전환교육 일정 및 장소를 협의한다.
- 2) 협의 후 정해진 날짜와 일정에 맞추어 전환교육 실시 계획서를 결재에 득한다.
- 3) 선정 기관에 전환교육 계획서 및 일정을 메일로 송부한다.

마. 전환교육 실시

- 1) 전환교육 계획서에 맞추어 상반기 10회기, 하반기 10회기 교육을 진행한다.
- 2) 교육 진행 시 대상자들의 특성에 맞추어 난이도를 조절하여 진행한다.
- 3) 직업체험은 총 4회기 진행하며, 현재 “풀잎문화센터”와 연계하여 직업 체험 실시 중에 있다. 대상자들의 욕구를 바탕으로 체험 주제를 선정한다.

바. 이용료 청구

- 1) 이용료는 회기당 8,000원이며, 대상자들의 참석 일수에 따라 개별적으로 이용료 산정한다. 대상자들이 회기별로 참석 여부가 상이할 수 있으므로, 이에 대한 이용료 변동사항이 발생할 수 있어 후불로 청구한다.
- 2) 전환교육 이용료 부과 내역서 결재를 득한 후 참가 기관에 이용료 청구 공문을 발송함으로써 이용료를 청구한다.
- 3) 진우정보시스템에 전환교육 대상자 이용료 청구 내용을 전산에 등록한다.
- 4) 회계 담당자에게 전환교육 이용료 부과 내역서를 제출한다.

사. 종결

1) 이용료 확인 후 진우정보시스템에서 전환교육 대상자 종결 처리한다.

참고사항

※ 이용료 청구 시

: 전환교육 이용료 청구 시 상반기 교육 종료 후 1회, 하반기 교육 종료 후 1회로 연 2회 청구한다.

: 하반기 이용료 청구의 경우 당해년도 회계마감 일정을 미리 파악하여 11~12월 이용료에 대해서는 선불로 청구하여야 한다. 회계마감 전에 하반기 이용료를 미리 청구하여야 한다.

※ 전환 교육 시

: 종로장애인복지관에서 전환교육을 위한 진로직업교육 책자를 제작, 배부 중에 있다. 이에 공문을 잘 확인하여 교육 책자를 배부 신청 기간에 신청함으로써 배부 받은 후 교육 시 활용할 수 있다.

※ 전환 교육 홍보 학교 List

: 금옥여자고등학교, 신목고등학교, 신서고등학교, 관악고등학교, 한서고등학교, 대영고등학교, 선유고등학교, 여의도고등학교, 영등포 여자고등학교, 영신고등학교, 경인고등학교, 고척고등학교, 신도림고등학교, 서울금융고등학교

IV. 자립준비반

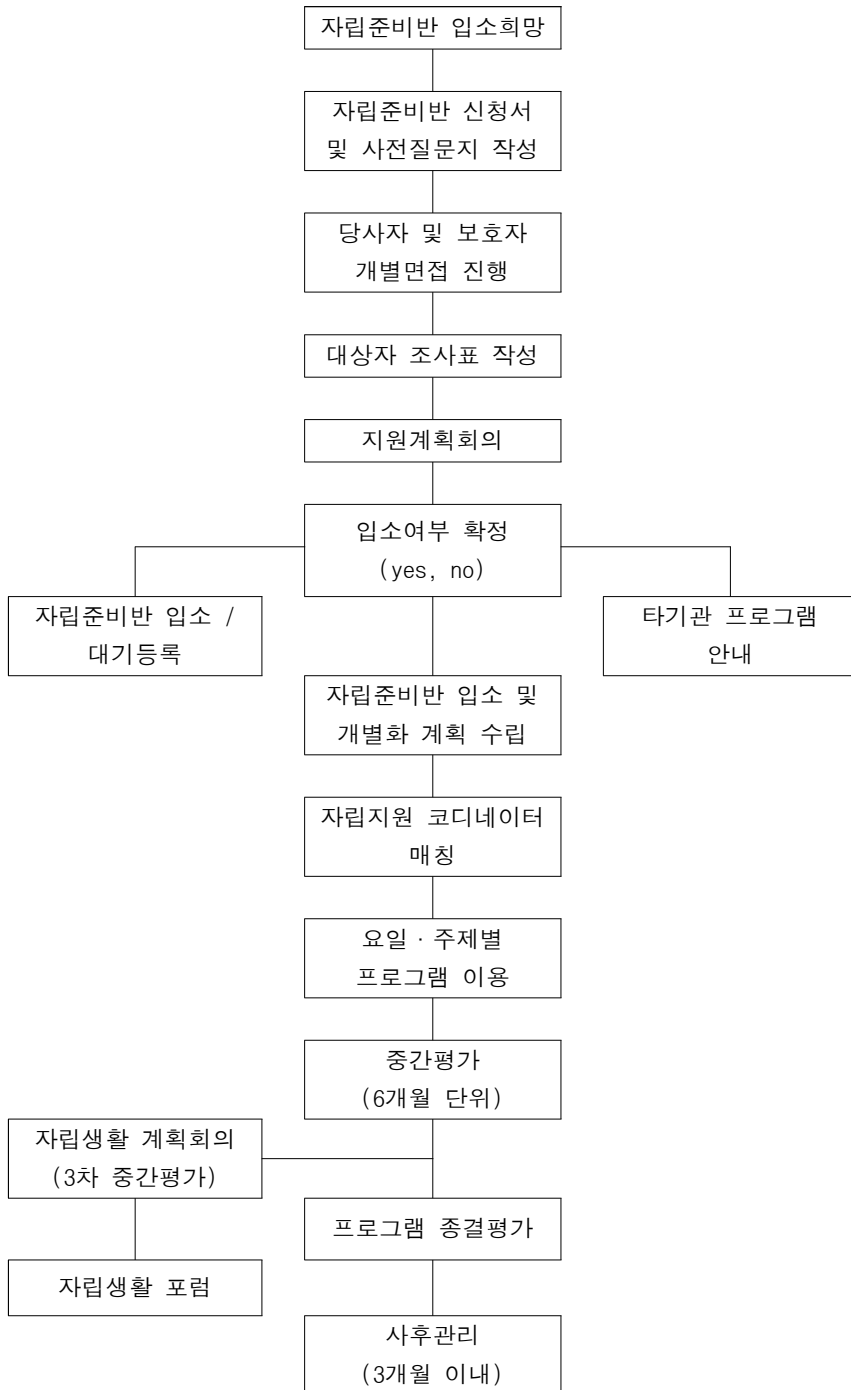
사람중심계획(PCP)을 바탕으로 자립에 대한 욕구를 가지고 있는 장애청년이 지역사회에서 당당하게 살아갈 수 있도록 요일·주제별 실습형 수업을 진행함으로써 자립역량을 강화시킬 수 있도록 한다. 특히 양천해누리복지관에서는 PCP관점으로 이용인이 지역사회 내에서 할 수 있는 것을 찾고 스스로 수행할 수 있는 능력을 기르고자 오전에는 개별활동으로 자립지원코디네이터를 1:1로 매칭하여 자립을 위한 개별적인 지원을 하고 있다.

1. 주요 내용

- **사람중심계획 (PCP)** : 장애 당사자가 원하는 지원을 스스로 결정하고, 당사자의 강점과 재능을 인정함으로써 사회 구성원으로서의 역할을 수행할 수 있는 존재로 보는 관점임.
- **개별활동** : 오전시간(10시~12시)을 활용하여 이용자의 개별적인 꿈과 자립목표에 맞는 교육, 여가, 운동, 일상 및 직업훈련 등 진행함. ※ 각 이용자마다 요일별 개별활동 시간표 수립하여 진행함.
- **자립지원코디네이터** : 이용자의 개별적인 꿈과 자립목표에 맞는 개별활동을 안정적으로 진행할 수 있도록 자립지원 코디네이터를 1:1로 매칭하여 다양한 교육 및 훈련 프로그램 지원 / 개별활동 시간표 및 내용에 따라 주 1~2회씩 활동 진행함.

※ 이용자와 매칭 전 기초교육을 실시하고, 활동일지 점검을 통한 지속적인 모니터링 진행함.
- **개별화계획** : 꿈 질문지와 개별상담 바탕으로 당사자가 원하는 자립 또는 바라는 삶에 대해 파악하고 목표 달성을 위한 세부목표 및 실행방법을 계획함.
- **자립생활 계획회의** : 당사자와 보호자, 유관기관(양천II 등) 실무자 등과 함께 자립에 대한 가능성 인식 및 의욕 고취를 위한 자립준비정도 확인, 자립생활계획 수립 등 진행함.
- **그룹홈체험** : 복지관과 동일한 법인 산하에 있는 남성 공동생활가정(신월동 소재)에 방문하여 청소, 빨래, 전자기기(세탁기, 건조기 등) 사용, 분리수거, 냉장고 정리 등의 가사실습 프로그램을 진행함.
- **자립생활포럼** : 지역사회 내 성인장애인의 자립에 대한 인식을 개선하고 자립과 관련된 정보 및 제도 공유를 위한 토크콘서트를 진행함.

2. 서비스 순서도



3. 자립준비반 서비스 지원 과정

가. 자립준비반 입소 희망

- 1) 복지관 신규 이용자 : 권익옹호팀 접수상담 후 자립지원팀으로 연계하여 사업 안내한다.
- 2) 복지관 기존 이용자 : 자립준비반 사업 및 신청방법 안내한다.

나. 자립준비반 신청서 및 사전질문지 작성

- 1) 자립준비반 신청서<별지_1> 및 사전질문지<별지_2, 별지_3>을 작성하여 이메일 또는 방문 제출한다.
 - 복지관 홈페이지 내 ‘프로그램 홍보 → 자립준비반 모집 공고’ 게시글 참고한다.

다. 당사자 및 보호자 개별면접 진행

- 1) 당사자 및 보호자 면접일정 조율 및 안내
 - 당사자 개별 면접 시 ‘보호자 미래설계 계획서<별지_4> 작성’ 한다.
- 2) 신청서, 꿈 질문지, 보호자 미래설계 계획서를 바탕으로 당사자/보호자 개별면접 진행한다.

라. 대상자 조사표 작성

- 1) 면접내용을 바탕으로 대상자 조사표<별지_5> 작성
 - ‘주거 및 경제, 일상생활, 건강 및 사회 영역, 사회복지사 평가’ 로 구분하여 자립에 대한 의지와 준비정도 파악한다.

마. 지원계획회의

- 1) 대상자 조사표 영역별 합산 결과 총점 60점 이상일 경우 지원계획회의 상정하여 논의
 - 60점 미만일 경우 지원계획회의 상정 후 다른 지원방향 논의한다.
 - 관내 또는 타기관 연계 가능한 프로그램 논의하여 보호자에게 별도 안내한다.

바. 입소여부 확정

- 1) 지원계획회의의 결과에 따라 자립준비반 입소 확정(대기) 또는 기타 프로그램 안내한다.

사. 자립준비반 입소 및 개별화 계획 수립

- 1) 대기 순번에 따라 자립준비반 입소 확정 및 이용 동의서 작성한다.
- 2) 이용자 및 보호자 상담을 통한 자립목표 설정, 개별화계획서<별지_6> 및 개별활동 시간표 수립한다.

아. 자립지원 코디네이터 매칭

- 1) 자립지원 코디네이터 모집
 - 자원봉사자 모집 신청서를 작성하여 자원봉사 담당자에게 VMS, 1365 등 봉사활동 관련 사이트에 게시글 업로드 요청한다.
 - 자원봉사자 모집 후 유선 상담을 통해 활동 가능한 요일과 시간대 확인하고, 복지관으로 내방하여 상담 가능한 날짜 조율한다.

- 자립지원 코디네이터 지원서 작성한 후 활동가능 일정과 성향, 봉사경험 등을 고려하여 자립준비반 이용자와 1:1 매칭 진행한다.
- 봉사자 신분증을 확인하여 ‘자립지원 코디네이터 계약서’ 2부 작성한 후 자립코디 서명과 직인 찍어서 각 한 부씩 보관한다.

※ 직인은 매칭보고 기안 작성하는 과정에서 찍어야 한다.

- 매칭 전 이용자에게 ‘자립지원 코디네이터 서비스 이용동의서’ 작성을 안내해야하며 개별 매칭할 자립지원 코디네이터 확정 후 ‘자립지원 코디네이터 서비스 제공 계획서’ 및 매칭보고 기안 작성 필요하다.
- 주1~2회씩 활동 가능하며 주 최대 10시간을 넘지 않는 선에서 활동 일정 조율한다.
- 활동비와 관련해서는 봉사시간 또는 급여 두 가지 중 한 가지를 선택하여 지급 가능하며 중복지급은 불가하다.

※ 봉사시간→급여/급여→봉사시간으로 변동 희망 시 기안 작성을 통해 수정해야 한다.

2) 자립지원 코디네이터 교육

- 자립지원 코디네이터 매칭 전 자립준비반 사업에 대한 안내와 사람중심계획, 자립지원 코디네이터 활동과 관련된 기초교육 진행한다.
- 연1회 기존 자립지원 코디네이터를 대상으로 보수교육 진행 필요하다.

3) 자립지원 코디네이터 급여 지급

- 매월 말일에 활동일지를 담당자가 취합하여 급여기안 작성한다.
- 교육, 문화여가, 자립생활훈련, 대중교통 이용, 문화시설 이용 등을 지원하는 활동으로 진행되며 개별활동비 5만원에 맞추어 활동하고, 관리할 수 있도록 안내한다.
- 급여는 전월 활동시간을 기준으로 다음달 10일에 맞춰 지급하며 사회서비스 팀장의 협조 결재를 받아 진행한다.

자. 요일·주제별 프로그램 이용

1) 오전 개별활동

- 개별활동 시간표에 따라 복지관 내 치료·평생교육 프로그램 이용, 장애인복지일자리사업 참여, 관내 학습·여가활동·마트 이용 등 스스로 진행할 수 있도록 지원한다.
- 자립지원 코디네이터 또는 혼자서 외부활동을 진행할 때 사용할 수 있는 개별활동비를 이용자 명의 통장으로 월 5만원씩 지급하며, 해당 비용은 ‘개별활동비 지원금 항목’에 의거하여 사용 가능하다.
- 개별활동비 지급 기안은 매월 작성하며 말일에 지급할 수 있도록 준비해야 하며, 월별 개별활동 시간표, 지출계획, 활동 목표 등을 함께 작성한다.
- 개별활동비 영수증의 경우 개인부담금을 일부 사용하여 5만원 이상 사용해야하며 이용자별로 보관해두었다가 월말에 해당 월 ‘개별활동비 지급 기안’에 첨부하여 회계 담당자에게 제출한다.

※ 개인부담금이 필요하기 때문에 진행과정에서 보호자에게 안내하는 것이 반드시 필요하며, 활동 중 잔액이 부족해 결제가 안 될 수 있어서 정기적으로 잔액확인 요청을 드리는 것이 좋다

2) 오후 프로그램

- 금전, 건강, 지역사회 탐방, 생활기술훈련, 가사실습 등 자립과 관련된 주제에 맞는 교육 및 실습 위주의 프로그램 참여한다.
 - 상·하반기로 나누어 운영계획안 작성이 필요하며 교육주제에 맞는 수업자료 자체 제작하여 진행한다.
 - 매월 말일 전까지 다음 달 지역사회 탐방 및 가사활동 기안 작성하여 결재 필요하다.
 - 매월 프로그램 종료 후 실적 및 프로그램일지 작성한다.
- ※ 진우 사업관리시스템: 서비스→서비스→서비스내역등록(개별)에서 이용자별로 작성한 뒤 매주 금요일마다 결재(팀장님 전결)

차. 개별화 계획 평가 및 보완

1) 중간평가

- 이용기간(3년) 동안 6개월 단위로 중간평가<별지_6> 진행한다.
- 개별화계획서 점검 및 자립목표 달성정도 확인을 통한 수행방법 수정, 보완한다.
- 변경된 계획서를 바탕으로 이용자 및 보호자 상담 진행 후 당사자 서명을 받아 개별화 계획서와 실행일지 수정한다.
- 상담한 내용을 바탕으로 진우 사업관리시스템에 상담일지 등록한다.

2) 자립생활 계획회의

- 3차 중간평가 시기에 맞추어 보호자 및 활동지원사, 전문가와 함께 자립생활에 대한 계획을 세우는 회의 진행한다.
- 긍정적인 자기인식과 꿈에 대한 지지를 통해 당사자 및 보호자가 자립에 대한 가능성을 인식하고 보다 적극적으로 훈련해나갈 수 있는 기회 마련한다.

3) 자립생활 포럼

- 복지관 개관기념일에 맞추어 자립생활과 관련된 정보 공유 및 정서적 자원마련을 위한 토크 콘서트 진행한다.
- 유관기관과 협력하여 자립 및 취업 제도, 서비스 등을 안내할 수 있는 부스 운영한다.

카. 프로그램 종결평가

- 1) 프로그램 종결평가 진행, 이용자 및 보호자 상담 실시한다.
- 2) 자립생활지원제도·서비스 안내 및 연계한다.

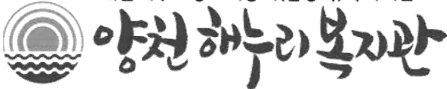
타. 사후관리

- 1) 종결 후 3개월 이내로 모니터링을 위한 유선 또는 내방 상담 진행


참고사항

- ※ 매월 말에 누락된 일지가 있는지 확인하고 월별로 출석부를 출력해서 일지와 함께 철해두어야 함. 출석부 상의 실적과 월실적 보고 상의 실적이 맞는지 확인해야함.
- ※ 수업자료 제작 시 소소한 소통, 알다 센터, 보건복지부 ‘발달장애인 의사소통 매뉴얼’ 관련 자료를 참고하면 도움이 될 수 있음.
- ※ 타기관 프로그램 홍보자료와 공문을 참고하여 신청 가능한 프로그램이 있으면 수업 주제를 확인하여 연계하는 것이 좋음. 주로 직업준비반 담당자와 함께 논의해서 일정을 조율하며, 단체로 신청한 후 진행방법이나 회기만 분리해서 진행할 수 있음.
- ※ 자립지원 코디네이터 모집 시 자원봉사 담당자를 통해 성결대학교 봉사동아리에 홍보를 요청할 수 있음. 자원봉사 모집 신청서 작성하여 VMS 또는 1365에 업로드 하는 것도 도움이 됨.
- ※ 자립지원 코디네이터 보수교육의 경우 주로 대학생 봉사자가 많기 때문에 방학기간을 활용하여 진행하는 것이 좋음.
- ※ 개별활동비는 월말에 이용자별로 전체 사용 영수증을 첨부하여 정산해야하기 때문에 자립지원 코디네이터 기초교육 진행 시 정산에 필요한 영수증 확인법을 안내하는 것이 필요함.
(업체명, 거래일시, 거래내역, 가격, 카드번호 등 필수정보 확인 / 현금영수증 발행 불가, 포인트 적립 불가, 택시 이용 불가 등)
- ※ 직업준비반의 경우 ‘취업’ 이 프로그램의 목적이기 때문에 장애인복지일자리에 참여(3개월 유지시)하면 종결이지만, 자립준비반의 경우 직업을 ‘자립’ 을 위한 준비과정으로 보기 때문에 일자리사업에 참여하면서 프로그램 이용 가능함.

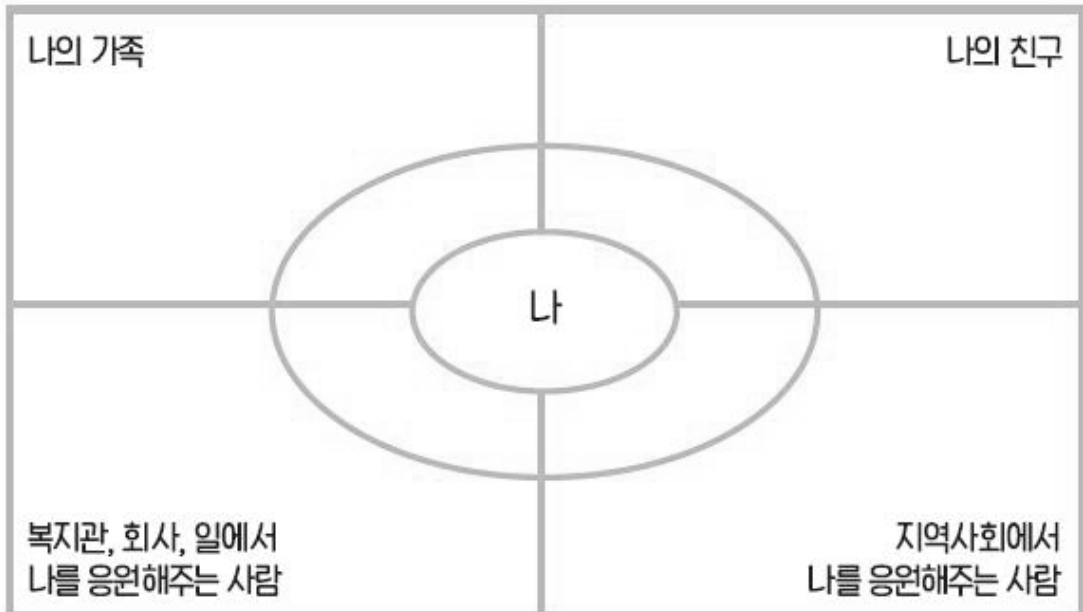
자립준비반 모집 신청서

지원자	이름			생년월일	(남 / 여)
	장애명/정도			핸드폰	
	활동지원사 여부/시간	(0 / X)	시간	출퇴근 방법	(혼자 / 보호자 / 활동지원사) (도보 / 버스 / 지하철 / 기타)
	취업여부 및 근무경험				
	주소				
보호자	이름	부		핸드폰	
		모			
	주소				
이용 경험	최종학교		년 월	() 학교	(졸업예정, 졸업)
	이용기관		년 월 ~ 년 월	() 복지관	() 과정
			년 월 ~ 년 월	() 대학	() 과정
강점					
보완점 및 도전적 행동					
지원욕구					
<div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>년 월 일</p> <p>지원자 이름 : (인)</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p style="font-size: small;">대한예수교장로회총회(합동측)복지재단</p> <p style="font-size: x-large; font-weight: bold;">양천해누리복지관</p> </div>					

나의 꿈 그려보기

1. 내가 살아가는 데 있어서 가장 원하는 것은 무엇인가요?	2. 무엇이 나의 삶을 즐겁게 하나요?
3. 내가 이룬 것 중 가장 멋진 것은 무엇인가요?	4. 나는 어떤 상황에서 가장 나답다고 생각하나요? (언제 가장 기분이 편안한가요?)
5. 내가 나이가 들었을 때 다른 사람들이 나를 어떻게 기억했으면 좋을까요?	

나의 관계도 그리기



나의 좋은 하루 VS 나쁜 하루

시간	평범할 때	기분이 더 좋을 때	기분이 더 나쁠 때
집에서의 아침			
등교길 / 출근길			
복지관 / 일터에서의 아침			
점심 시간			
복지관 / 일터에서의 오후			
하교길 / 퇴근길			
저녁 시간			
밤 사이			

<별지_4> 보호자 미래설계서

보호자 미래설계 계획서

※ 대상자 개별 면접 시 보호자 작성

<주거>
 - 자녀가 어디서 누구와 살면 좋을까요?

<교육>
 - 자녀가 살아가는데 있어서 필요한 교육들은 무엇이 있을까요?

<여가>
 - 신나고 즐거운 활동은 무엇을 하면 좋을까요?

<소득재정>
 - 미래를 위해 돈을 어떻게 사용하면 좋을까요?
 - 준비되어 있거나 준비할 계획은 무엇이 있을까요?

'자녀 이름'
 : _____

<건강>
 - 자녀의 건강을 위해 필요한 것은 무엇일까요?
 - 특별히 아프거나 약을 먹는 것이 있나요?

<직업>
 - 자녀가 사회에서 일할 계획이 있나요?

<법률>
 - 주변에 자녀를 도와줄 수 있는 사람은 누가 있을까요?

<결혼·연애>
 - 좋아하는 사람과 함께 할 수 있는 준비는 무엇일까요?
 - 자녀의 결혼에 대해 어떻게 생각하시나요?

<별지_5> 자립준비반 대상자 조사표

담당	팀장

자립준비반 서비스 대상자 조사표

작성일 : 2022. 11 . 17. 이용자: 작성자:

영역	구분	평가기준	배점기준	평가	비고
주거 및 경제영역 (70)	주거상황 (30)	독립생활	30		
		그룹홈 거주	20		
		부모와 함께 거주	10		
	독립계획 (20)	3년 이내 독립 예정	20		
		계획은 있으나 시기미정	10		
		계획없음	0		
	수입내역 인지정도 (10)	정확	10		
		보통	5		
		부정확	3		
	지출내역 인지정도 (10)	정확	10		
		보통	5		
		부정확	3		
일상생활 영역 (50)	일상생활정도 (30)	독립 6개 이상	30		
		독립+부분 6개 이상	20		
		독립+부분 4개 이상	10		
		독립+부분 4개 미만	0		
	가정 내 지원정도 (20)	지속적으로 훈련 중임	20		
		주도적인 훈련 경험 있음	10		
		주도적인 훈련 경험 없음	0		
건강 및 사회영역 (50)	그룹활동 참여가능여부 (20)	원활	20		
		보통	10		
		어려움	5		
	자기표현능력 (15)	원활	15		
		보통	10		
		어려움	5		
	심리정서상태 (15)	안정	15		
		약간 불안	10		
		매우 불안	5		
사회복지사 평가 (30)	사회복지사 점수	30			
	사회복지사 소견				
평가 점수 (100점 환산점수)	영역별 합산				
	총 평 점				
<일상생활정도 평가 기준>					
수행능력(ADL)	위생관리() 식사준비() 청소하기() 빨래하기() 복용약 관리()의복관리() 물건구입() 금전관리() 대중교통() 휴대폰 사용()				
구분	“독” =독립적으로 수행, “부” =부분적으로 의지해서 수행, “완” =완전히 의지해서 수행				

개별화 계획 평가서

담당	팀장

대상자 인적사항	PCP 회의일자			
	재사정 일자			
이용기간	작성일			
꿈				
장기목표				
달성정도	실시방법	목표	횟수	달성여부
※ 달성여부 : 달성(O), 미달성(X), 일부달성(△), 계획수정(↻), 시행연기(→)				
세부목표	진행내용	실시자	욕구	
	-		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상자 ▫ 부모 ▫ 담당자 	
	-		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상자 ▫ 부모 ▫ 담당자 	
	-		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상자 ▫ 부모 ▫ 담당자 	
관찰된 사항				
○				

중간 평가 및 향후 서비스 계획

이용자 및 가족의 욕구	수정된 계획
○	○
강점 및 한계 사정 내용	이용자 및 가족과 조정이 요구되는 내용
○	○

본 계획서의 목적과 목표는 당사자와 함께 논의하여 설정하였습니다. 따라서 서비스 당사자인 _____과(와) 담당자인 _____는(은) 서비스의 목적을 달성하기 위해 함께 협력함은 물론, 서비스 당사자의 의무와 담당자의 책임을 이행할 것을 약속하며 위 내용을 확인한 후 개별화 계획 평가서에 서명합니다.

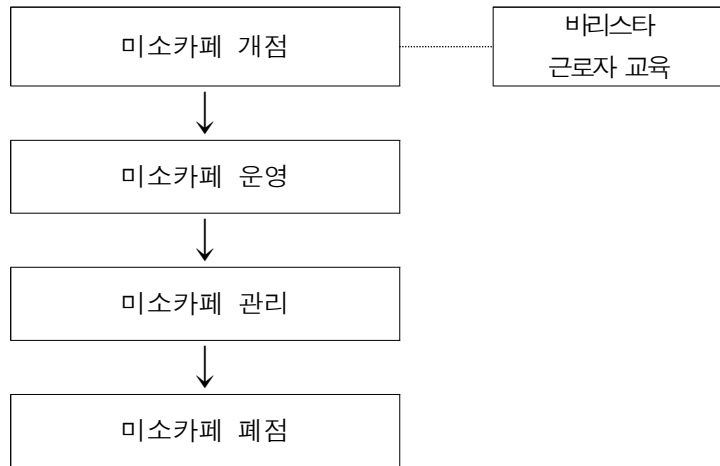
서명일 : 20 년 월 일
 당사자 : (서명)

서명일 : 20 년 월 일
 담당자 : (서명)

V. 미소카페(전문직종훈련)

장애 특성에 맞는 직종훈련(바리스타)을 현장에서 진행하여 교육에 대한 효과를 높이고 추후 이에 맞는 취업으로 연계될 수 있도록 함. 양천해누리복지관에서는 자립준비반, 직업준비반 이용자들이 주 1회 이상 미소카페에서 음료제조 및 손님응대에 대한 실습을 진행하고 있다. 또한 장애인복지일자리 참여자를 배치하여 실질적인 취업으로 연계될 수 있도록 하고 있다.

1. 서비스 순서도



2. 전문직종훈련 서비스 지원 과정

가. 미소카페 개점

- 1) 포스기, 에스프레소머신, 시럽위에 있는 천을 치우고 행주를 이용하여 상판을 닦는다.
 - 2) 카페 포스기계 밑에 있는 전원버튼을 누른다.
 - 3) 바탕화면에 있는 제우스 버튼-제우스 POS 클릭→확인→확인→로그인→준비금 0원→개점→판매버튼을 누른다.
 - 4) 에스프레소 머신 기계에 있는 스팀기에 물 담은 피처를 넣고 스팀을 활용하여 물을 끓인 후 잠시 담귀 놓고 버린다. (남아있을 수 있는 세재, 우유찌꺼기를 없애기 위한 과정이다.)
 - 5) 글라인더에 보관되어있는 원두를 넣고 포터를 활용하여 원두를 추출한다.
 - 6) 에스프레소 머신기계를 통해 양쪽 모두 원두를 추출하고 찌꺼기는 닥박스에 버린다.
- ※ 판매하는 에스프레소는 2번째 추출한 원액부터 사용한다.

나. 미소카페 운영

- 1) 미소카페에서 음료를 제조하는 바리스타는 장애인복지일자리 근로자로 배치되어 있다.
 - 2) 포스기계를 통해 음료를 주문받고 레시피북에 참고하여 음료 제조 후 판매한다.
- ※ 반품의 경우 포스기 가운데 아래 영수증관리→해당 영수증 클릭→반품

다. 미소카페 관리

1) 청소관리

분류	청소주기	청소방법
에스프레소 기계	매일	<ul style="list-style-type: none"> - 포터필터 바스켓을 분리시킨 후 블라인터 필터로 교체하기 - 블라인터 필터 위에 세정제를 1스푼 넣고 머신에 끼우기 - 원두추출 버튼을 누르고 30초 기다리기 - 멈추고 포터필터 빼주기 ※ 커피가루가 나오지 않기 전까지 5회가량 반복 - 에스프레소 전용 브러쉬를 이용하여 헤드부분을 물을 내리면서 닦기
스팀기	매일	<ul style="list-style-type: none"> - 밀크피처에 세정제를 한스푼 넣기 - 스팀기를 돌려서 세정제 넣은 물을 끓인 후 5분이상 담귀놓기 - 깨끗한 물로 교체하여 끓이고 버리기를 3번 반복하기 - 30초이상 스팀을 밖으로 빼주기 - 깨끗한 행주로 스팀기 닦아주기
포터필터	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> - 포터필터 바스켓 분리시킨 후 뜨거운물에 세정제를 한스푼 넣어서 1시간이상 담귀 놓기 - 세제, 수세미를 활용하여 깨끗하게 마무리하기
샤워스크린	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> - 망치드라이버를 이용하여 샤워스크린을 제거하기 - 샤워스크린 분리하여 뜨거운물에 세정제를 한스푼 넣어서 1시간이상 담귀 놓기 - 세제, 수세미를 활용하여 깨끗하게 마무리하기
제빙기	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> - 전원버튼 off로 바꾸기 - 제빙기 안에 있는 얼음 모두 제거하기 - 전원버튼 wash로 바꾸고 1분가량 물 흐르게 두기 - 얼음 나오는 곳에 하얀색 나사 2개 제거하기 - 플라스틱판 2개를 모두 제거하여 세제로 닦기 - 행주를 이용하여 통안을 닦기 ※ 바닥과 구석에 물 때 유의해야 함
테이블	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> - 금요일 마감 이후 오일, 스펀지를 활용하여 기름을 얇게 바르기 - 월요일 아침 마른걸레, 행주를 활용하여 기름 닦아내기

2) 재고관리

- 재고대장을 통해 재고를 파악하며 매일 초 부족한 원재료에 대해 주문한다.

라. 미소카페 마감

- 1) 1일 매출금액을 확인하고 금고 안에 있는 실제 돈과 확인한다.
- 2) 포스기에 있는 홈버튼-마감-지폐 및 동전 개수 작성-과부족 0을 확인한다.
- 3) 포스마감을 누르고 영수증과 매출액을 다시한번 확인한다.
- 4) 경영지원팀에 영수증을 확인하고 매출액을 제출한다.

마. 미소카페 근로자 관리

- 1) 장애인복지일자리 참여자가 배치되며 레시피, 서비스교육 등을 진행하고 업무에 배치한다.
- 2) 계산을 할 수 있는 인력, 음료를 만들고 있는 인력을 골고루 배치하면 손님 응대에 어려움이 줄일 수 있다.

참고내용

※ 기계관리

- 6개월에 한번씩 교체해야하는 소모품(정수필터, 가스켓 등)이 있기 때문에 전문업체와 연계하여 정기적인 점검을 받아야 한다.

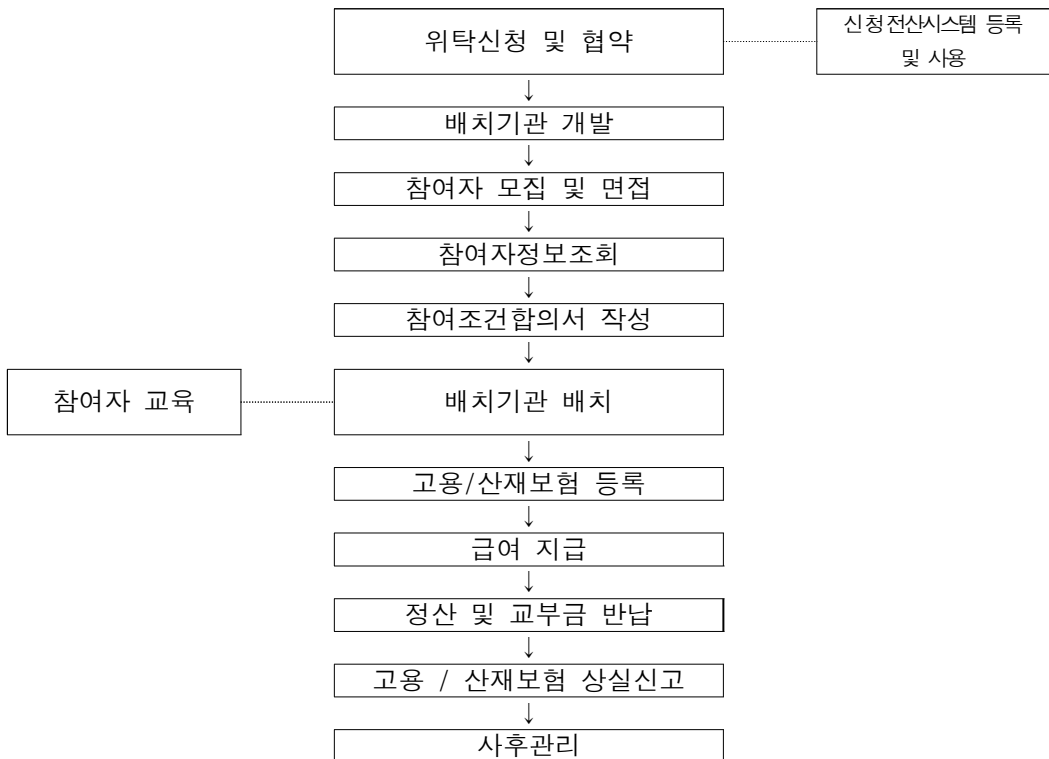
VI. 장애인복지일자리사업

장애인일자리사업을 수행하여 중증장애인의 일자리를 제공함으로써 지역사회 내 사회참여와 소득을 도모하여 장애인 자립생활을 활성화하고자 한다. 양천해누리복지관에서는 양천구 내 장애인단체 및 유관기관, 사회복지기관 등 다양한 배치기관에 직무를 수행할 수 있도록 한다.

1. 주요 용어 정리

- **장애인복지일자리 -참여형-** : 취업이 어려운 장애인에게 장애유형별 다양한 일자리를 개발·보급하여 직업생활 및 사회참여 확대를 위한 직업경험을 지원하는 일자리임.
- **민간위탁사업수행기관** : 사업수행기관인 시·군·구청으로부터 장애인일자리사업을 위탁받아 수행하는 기관임.
- **배치기관** : 지역사회 관공서, 사회복지시설 등 비영리 기관에 복지일자리 세무직무별 배치하는 기관임.

2. 서비스 순서도



3. 장애인복지일자리 서비스 지원 과정

가. 위탁신청 및 협약

- 1) 연말(12월)에 구청으로부터 장애인일자리사업 위탁신청 공문이 접수되면 “위탁신청서”를 작성하여 구청으로 발송한다.
※ 위탁신청서의 사업계획서 작성 시 금년도 배정인원에 따른 교부예산을 확인하여 반영해야 한다.
- 2) 장애인복지일자리사업 수행기관으로 선정되면 구청에서 제시한 협약서 양식으로 협약서를 작성하고 복지관 직인을 득해 구청 일자리사업 담당 주무관에게 직접 전달한다.
- 3) 추후 구청장 직인까지 득한 협약서를 담당 주무관으로부터 전달받아 보관한다.

나. 배치기관 개발

- 1) 장애인복지일자리 파견기관 수요처를 모집하기 위해 연말(12월)에 기존 배치기관, 양천구 내 복지기관에 “장애인복지일자리 파견기관 모집안내” 공문을 발송한다.
- 2) 구청과 장애인단체에 배치인력에 대해서 사전 조율하여 시간제, 전일제와 중복되지 않도록 협의한다.

다. 참여자 모집

- 1) 한국장애인개발원에서 제공하는 장애인일자리사업 서식(한글파일) 및 운영지침에 따라 개발된 배치기관의 직무를 바탕으로 “모집공고”를 작성한다.(운영지침에 따라 모집기간은 최소 10일로 정한다.)
- 2) 모집공고 및 장애인일자리사업 서식 한글파일에 있는 참여신청 관련 양식(참여신청서, 개인정보제공 및 활용동의서, 참여자 정보확인서, 미취업 사실확인서)을 첨부하여 기안을 작성하고 결재를 득한다.
- 3) 모집 공고문은 복지관 내 게시판, 홈페이지, SNS(페이스북), 개발원 사이트 등을 통해 홍보한다.
※ 기존 참여자분들은 모집공고에 관심이 높기 때문에 별도로 안내드린다. 단 장애인복지일자리사업 운영지침에 근거하여 2년이상 연속참여가 되지 않는 참여자는 확인한다.
※ 장애인복지일자리 참여희망자 구비서류 : 참여신청서, 개인정보제공 및 활용동의서, 참여자정보확인서, 장애인복지카드사본, (해당자)수급자증명서, 차상위증명서
- 4) 모집기간 종료 후 면접일정에 따라 서류심사에 합격한 참여 신청자들에게 개별적으로 연락하여 일정을 전달한다.
※ 면접 전 장애인일자리 전산을 통해 참여기간을 확인하면 추후 접수를 빠르게 채점함.

라. 면접

- 1) 면접은 대회의실 혹은 타 팀에게 미리 협조를 구해 프로그램실을 확보한다.
- 2) 면접위원은 2인 이상으로 구성해야 하므로, 외부 면접위원을 확보하기 위해 인근 유관기관 중 장애인일자리사업을 수행하고 있는 기관을 알아보고 해당 기관과 연계하여 외부 면접위원을 확보하는 것이 필요하다.
- 3) 면접 전 상담을 실시하여 장애인일자리사업 서식 한글파일 내에 있는 “상담의견서”를 작성한다.

- 4) 면접 간 장애인일자리사업 서식 한글파일 내에 있는 “선발기준표”를 바탕으로 질문하고 해당 표를 작성한다.
- 5) 면접결과를 바탕으로 결과보고 기안을 작성하여, 작성된 상담의견서 및 선발기준표를 첨부하여 결재를 득한다.

마. 참여자 정보조회

- 1) 면접 후 장애인일자리사업 서식 한글파일 내에 있는 참여 신청자 정보조회 요청서를 작성하고, 「장애인복지일자리사업 참여 신청자 정보조회 요청 공문」을 작성하여 결재를 득한다.
 ※ 장애등록, 수급, 주소지, 건강보험자격득실사항 요청한다. 범죄조회, 중도 참여자는 기관 담당자가 직접 조회를 진행한다.
- 2) 결재를 득한 후 구청 일자리사업 담당 주무관에게 공문을 발송하고 추후 해당 주무관에게 공문(정보조회 회신서)을 받게 되면 공문을 접수하여 보관한다.

바. 참여조건합의서 작성

- 1) “장애인복지일자리 파견기관 모집안내” 공문을 통해 접수한 배치기관 담당자와 배치일정 및 배치시간, 배치가능 요일 등을 논의한 후, 장애인일자리사업 서식 한글파일 내에 있는 복지일자리 참여조건 합의서 양식을 이용하여 합격한 참여자에게 적합한 내용으로 “참여조건 합의서”를 작성한다.
- 2) 참여조건합의서는 2부 작성하여 근로자, 기관에 각 1부씩 보관한다. 참여조건 합의서는 장애인복지일자리신청서와 함께 개별차트에 보관한다.
 ※ 근무시간 4시간 이상인 경우에는 30분의 휴게시간이 포함되어야 한다.
 ※ 급여통장사본을 받아서 급여계좌랑 동일인지 확인한다.
 ※ 참여조건합의서는 매년 한국장애인개발원 장애인일자리 전산시스템에서 서식을 내려받아 사용하는 것이 적합하다.

사. 한국장애인개발원 장애인일자리 전산시스템 입력

- 1) 한국장애인개발원 장애인일자리 전산시스템(<https://able2013.koddi.or.kr>)에 접속하여 회원 가입을 실시한다.(회원가입 전 절차를 안내받는 과정이 필요함)
- 2) 회원가입 후 한국장애인개발원에 담당자 전산시스템 승인 요청 공문을 작성하여 발송한다.
- 3) 승인된 담당자는 장애인일자리 전산시스템 사용지침에 따라 장애인복지일자리사업 사업 계획서 제출, 배치기관 및 참여자 등록, 참여자 배정을 전산시스템에 입력한다.
 ※ 급여지출 후 10일 이내에 전산에 입력해야 한다.

아. 급여

- 1) 급여는 매월 10일에 지급해야 하므로 월 말에 배치기관에 비치해 놓은 근무상황일지를 참여자별로 수거한다.
- 2) 참여자별 근무상황일지를 근거로 근무시간을 확인하여 급여대장을 작성하여 결재를 득한다.

※ 고용보험, 산재보험료는 경영지원팀 회계선생님에게 부과내역을 확인한다.

※ 중도참여로 인한 변동되는 부과내역은 일자리 운영비에서 지출한다.

- 3) 현금으로 지급되는 근로자는 급여 지출 이후 급여지급대장에 서명을 받아서 경영지원팀에 원본을 제출한다.

자. 참여자 교육

- 1) 장애인일자리사업 운영지침에 따라 참여자가 이수해야할 필수교육들을 준비해서 제공해야 하므로, 교육할 주제별로 한국장애인개발원에서 제공하는 교육자료를 이용하여 교육을 준비한다.
- 2) 참여자 및 배치기관의 일정에 맞춰 교육일정을 조율하고 장애인복지일자리사업 참여자 교육 실시 기안을 작성한다.
- 3) 기안 작성 후 준비된 교육자료를 첨부하여 결재를 득하고, 정해진 일정에 집합교육을 실시한다.
- 4) 교육 이후에는 교육결과 보고서를 작성하여 장애인복지일자리사업 참여자 교육 결과보고 기안을 작성하고 결재를 득한다.
- 5) 교육 간 예산사용 시 지출영수증을 작성하여 기안 원본과 함께 회계담당자에게 제출하고 사본은 내부기안철에 보관한다.

※ 단, 코로나로 인해 집합교육 제한 시 한국장애인개발원의 지침에 따라 온라인 교육으로 대체한다.

※ 참여자 필수교육 목록

구분	교육내용
1	장애인일자리사업 지침
2	안전보건교육
3	성희롱 예방교육
4	장애인식개선교육

참고내용

- ※ 장애인복지일자리 참여자 고용/산재보험
 - 연초에 모든 참여자가 고용/산재보험에 가입될 수 있도록 명단(이름, 주민번호, 주 근로시간, 연락처)를 작성해서 경영지원팀 회계선생님께 전달한다.
 - 중도참여자의 경우 계약일 기준 14일 이내에 고용/산재보험에 가입할 수 있도록 한다.
 - 연말에는 모든 참여자가 고용/산재보험을 상실할 수 있도록 한다.
 - 중도탈락자는 중도참여일 기준 14일 이내에 고용/산재보험을 상실할 수 있도록 한다.
- ※ 장애인일자리사업은 매년 지침이 달라지기 때문에 사업안내책자를 반드시 필독한다.

평생교육팀

평생교육팀은 장애인과 비장애인을 구분하지 않고 문화여가, 교육, 주민 자립형 동아리, 미디어&스마트 교육, 청소년 사회성 향상과 관련된 프로그램을 제공하여 배움과 자립에 대한 욕구를 해소할 수 있도록 지원하며, 최중증발달장애인의 도전행동 감소를 위한 긍정행동지원, 지역사회적응훈련, 그룹활동을 제공하여 이용자와 가족의 안정된 생활을 영위할 수 있도록 합니다.

- Ⅰ. 평생교육사업
 - Ⅱ. 주민자조직사업
 - Ⅲ. 문화여가지원사업
 - Ⅳ. 청소년통합지원사업
 - Ⅴ. 낮활동지원사업
-

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건강강좌				→	→	→	→	→	→	→	→	
당당한자아찾기												
가족힐링교실												
노래교실			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
재활필라테스			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
원예교실												
악기교실												
공예교실												
성인독서프로그램			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
요리교실			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
한글교실			→	→	→	→	→	→	→	→	→	
연극교실			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
인생이모작												
청춘극장					→	→	→	→	→	→	→	
서예자조모임		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
여행동아리		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
영화동아리		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
옥상정원			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
해누리소리	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
장독대사업		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	
사진동아리			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
역사문화탐방										→		
한가위									→			
돌봄가족휴가제							→	→	→	→	→	
청소년사회성교실												
청소년보드게임교실												
청소년요리교실												
문화마을탐방												
청소년독서캠프	→											
계절학교												
흥해라TV	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
스마트교육			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
영상자서전교실			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
크리에이터아카데미			→	→	→	→	→	→	→	→	→	
긍정행동지원	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
지역사회적응훈련	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
그룹활동	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
간담회						→						→
솔루션위원회	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
가족지원											→	

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

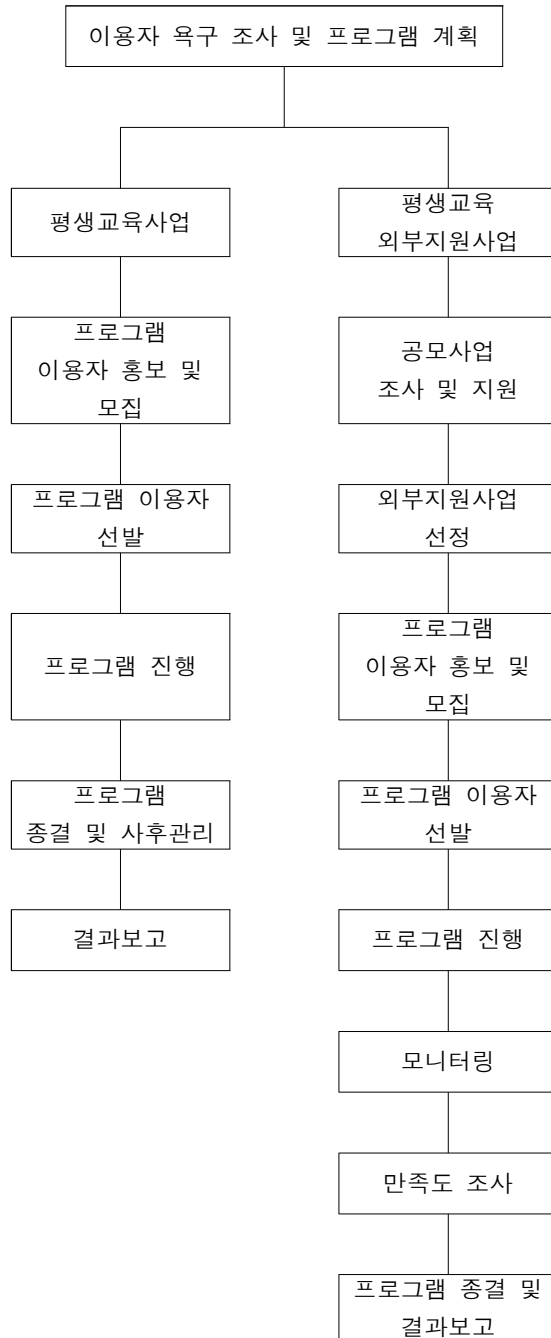
1. 평생교육사업

평생교육사업은 다양한 영역의 교육 활동을 통하여 성인 장애인의 평생교육 기회를 확보하고 일상 생활에 필요한 교육 및 문화·여가의 서비스를 지원함으로써 삶의 질을 향상시키는 프로그램이다. 양천해누리복지관 평생교육은 문해, 문화예술, 인문교육, 시민참여교육, 미디어 교육 등 성인 장애인의 기본적인 일상생활을 누리는데 필요한 교육을 진행하고 있다.

1. 주요 내용

- **기초문해교육** : 한글을 읽고 쓸 수 있는 한글문해, 한글생활문해 프로그램을 통해 문자해독능력과 이를 일상생활에서 활용할 수 있는 문해활용능력을 개발하고, 기초자립생활에 필요한 기술을 익히도록 지원하는 평생교육을 말함.
- **문화예술교육** : 체력증진 및 여가선용을 위한 스포츠 활동과 일상생활 속에서 문화예술을 향유하고 문화예술 행위와 기능을 숙련시키는 일련의 교육활동을 말함.
- **인문교양교육** : 사회구성원으로서 기능과 역할을 수행할 수 있도록 신체적·감각적·지적·정서적 및 사회적 기능의 회복을 돕고, 교양을 갖춘 현대인으로서 전인적인 성품과 다양한 소양을 개발하도록 지원하는 평생교육을 말함.
- **시민참여교육** : 현대사회에 적응할 수 있는 능력과 자질을 기르는 데 목적을 둔 교육과 사회에 참여함으로써 국가의 발전을 꾀하는 공익적인 활동을 유도하는 교육을 말함.
- **미디어교육** : 인터넷, 스마트기기를 활용하는 능력을 향상시켜 일상생활에서 활발한 의사소통과 상호작용을 할 수 있는 교육을 말함

2. 서비스 순서도



3. 평생교육 서비스 지원 과정

가. 이용자 욕구 조사 및 프로그램 계획

- 1) 매년 8월~9월경 프로그램 만족도 및 이용자 욕구조사 통해 이용자의 욕구를 파악한다.
- 2) 연간계획 수립 시 이용자의 욕구 및 만족도 조사, 시대변화에 맞는 프로그램 및 구체적인 실행방법을 고민하여 연간계획을 수립하도록 한다.

나. 프로그램 홍보 및 모집

- 1) 매년 12월 복지관 홈페이지 및 관내게시판에 차년도 프로그램 안내 홍보를 실시하여 모집을 진행한다.
- 2) 프로그램 중도 종결자 발생 시 대기인원 또는 관내게시판 및 sns 홍보 진행을 통하여 추가 모집을 진행한다.

다. 프로그램 이용자 선발

- 1) 이용자는 추천으로 선발하되, 팀 내 대상선정기준에 적합한지, 프로그램 신규 이용자 인지, 우선지원 대상자 인지 확인하여 필요에 따라 우선으로 선발한다.
- 2) 이용자 추천의 경우 전자추천 및 온라인(ZOOM)을 통하여 추천을 진행한 후 추후 추천 결과를 영상으로 송출한다.

라. 프로그램 진행

- 1) 프로그램 사전준비의 경우 프로그램 실 확보, 강사 일정 조율, 세부일정 계획 및 수립, 이용자 안내 연락, 프로그램 신청서 등을 준비한다.
- 2) 프로그램 진행 시 프로그램 물품 구매, 활동지 제작, 프로그램 실 셋팅, 이용자 출결 관리 및 프로그램 피드백 등을 통하여 질 높은 서비스를 제공한다.
- 3) 프로그램 종료 후 진우정보시스템에 매 회기 서비스 일지 및 이용자 상담 일지를 작성한다.

마. 프로그램 종결 및 사후관리

- 1) 프로그램 종결 시 만족도 조사를 통하여 이용자의 변화도 확인 및 서비스의 질을 점검할 수 있도록 한다. 또한 프로그램 진행 시 개선 사항 및 차년도 프로그램의 욕구 조사도 같이 진행한다.
- 2) 차년도 프로그램 신청 기간 안내를 통하여 이용자에게 필요한 서비스를 제공할 수 있도록 한다.

바. 결과보고

- 1) 활동일지 점검 및 분기평가서를 작성을 한다.

3-2. 평생교육 외부지원사업 서비스 지원 과정

가. 외부지원사업 조사 및 지원

- 1) 연초 외부지원사업 공모를 확인 한 후 외부지원 사업계획서를 작성하여 각 공모신청 기관에 기한내에 제출한다.
- 2) 공모사업 신청서를 전략기획팀에 제출하여 지원 신청 이력을 전달한다.

나. 외부지원사업 선정

- 1) 외부지원 사업 기관처의 선정 일정을 확인하여 선정여부를 점검한다. 이후 선정 공문을 통하여 최종사업계획서 작성과 요청서류를 점검하여 제출한다.
- 2) 외부지원이 선정되면 사업 기간 내에 프로그램을 진행한 후 결과·정산보고를 제출한다.

다. 프로그램 홍보 및 모집

- 1) 외부지원사업의 경우 별도의 홍보지를 제작하여 복지관 관내 게시판, 홈페이지, SNS, 타 기관 공문발송, 보도자료 배포 등을 통하여 모집을 진행한다.
- 2) 프로그램 중도 종결자 발생 시 대기인원 또는 관내게시판 및 sns 홍보 진행을 통하여 추가 모집을 진행한다.

라. 프로그램 이용자 선발

- 1) 이용자는 추첨으로 모집하되, 외부지원사업의 대상선정기준에 적합한 이용자를 대상으로 프로그램 신청 접수를 진행한다.

마. 프로그램 진행

- 1) 프로그램 사전준비의 경우 프로그램 실 확보, 강사 일정 조율, 세부일정 계획 및 수립, 이용자 안내 연락, 프로그램 신청서 등을 준비한다.
- 2) 프로그램 진행 시 프로그램 물품 구매, 활동지 제작, 프로그램 실 셋팅, 이용자 출결 관리 및 프로그램 피드백 등을 통하여 질 높은 서비스를 제공한다.
- 3) 프로그램 종료 후 진우정보시스템에 매 회기 서비스 일지 및 이용자 상담 일지를 작성한다.

바. 모니터링

- 1) 각 기관처의 모니터링 기간에 따라 일정을 조율한 후 요청서류 준비 및 점검을 진행한다.
- 2) 프로그램 진행 및 서류 모니터링을 한다.

사. 프로그램 종결 및 만족도 조사

- 1) 프로그램 종결간담회를 통하여 진행된 활동의 평가 및 만족도 조사를 진행한다.

아. 결과보고

- 1) 사업 종료 후 15일 내에 결과보고서 및 회계증빙서류를 각 기관처에 제출한다.
- 2) 서류 제출 후 안내 일정에 따라 지원금 이자반납을 진행한다.

참고내용

※ 프로그램 개강 시 프로그램 신청서 작성을 통하여 프로그램 일정, 회기, 이용료에 대해 정확한 안내가 필요함.

※ 초기 프로그램 진행 시 자기소개 및 간단한 아이스브레이킹 통하여 이용자의 간의 라포형성을 할 수 있도록 지원이 필요함.

※ 프로그램 진행 시 이용자의 적극적인 소통을 통하여 욕구 파악 및 피드백 수렴이 필요함.

※ 연초 복지넷, e-나라도움 국고 보조금 홈페이지를 참고하여 외부지원사업 조사가 필요함.

※ 외부공모 사업계획서에는 프로그램의 필요성과 효과성에 대해 객관적인 자료와 증거를 기록하여 심사위원을 설득할 수 있어야 함.

※ 구청, 교육청, 타 복지관 네트워크를 통한 강사 인력풀 확보가 필요함.

(평생교육) 이용 동의서

이 동의서는 우리 복지관을 이용하시는 귀하와 우리 복지관간의 사랑과 실천을 위하여 마련한 것입니다. 내용은 약속과 협조에 대한 것으로 함께 노력함을 담았습니다. 함께 하는 노력이 좋은 결과를 맺을 수 있도록 충분한 의견을 주시길 바랍니다.

※ 아래의 목표를 달성하기 위해 함께 노력합니다.

○ 우리가 함께 하는 지원목표는 _____이며,

이를 달성하기 위해 _____ 프로그램을 이용합니다.

- 프로그램 시 간 : _____

- 프로그램 이용료 : _____

- 프로그램 이용 기간 및 횟수 _____

2000 . 00 . 00 .

이용자 성명 (인)

보호자(관계 :) (인)

담당자(평생교육팀) (인)

2000년 “0000프로그램”

개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

성명: (생년월일:)

주소:

상기 본인은 본 양천해누리복지관이 본인에 대한 “2000년 0000프로그램” 사업 진행을 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의한다.

1. 정보수집

- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 기타 개인의 심리, 사회적 상황 및 가족상황

2. 수집정보 활용

- 프로그램 증빙 사진
- 온오프라인 홍보를 위한 프로그램 사진

제공해주신 정보는 프로그램의 결과보고를 위한 온라인, 오프라인 등의 활용보고 또는 프로그램 홍보를 위한 목적 외에 사용되지 않습니다.

2000. 00. 00.

0000프로그램 신청자(대리인) : (관계) (인)

<별지_3> 서비스 일지 양식_한국장애인복지관 전산정보시스템

서비스 >> 서비스내역등록(단체) [김보름]

추가 검색 저장 취소 삭제 역설 인쇄 닫기

조회조건

서비스일자	2022-06-09 ~ 2022-06-09	서비스분류	전체
담당자		서비스명	<input type="text"/> + 검색

서비스내역

서비스일자	<input type="text"/>
서비스명	<input type="text"/> + 검색
인원등록	<input type="radio"/> 연인원/실인원 실적 입력 <input type="radio"/> 단체 이용자 등록

단체 이용자

이용자추가 서비스 접수자 미접수자 +검색추가

개인서비스 **명단식제**

선택	순번	이용자번호	이용자명	출결상태	작업구분
<input type="checkbox"/>					

연인원	실인원	횟수	출석	결석	지각	조퇴
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

목표 및 주제 |
 서비스내용 |
 서비스평가 |
 파일첨부 |
 비회원 서비스제공 명단 |
 Progress Note

장소 | 시간

서비스 목표

서비스 주제

담당자 변경 | |
 업무일지팀 |

일지순	서비스일자	대분류	중분류	소분류	서비스코드	서비스이름	연인원	실인원	횟수	출석	결석	지각	조퇴	서비스내용

II. 주민자조직 활동

주민자조직은 프로그램 이용자가 주체가 되어 프로그램 운영을 자체적으로 할 수 있는 모임을 말한다. 양천해누리복지관 주민자조직 활동은 동아리 및 자조모임 활동을 통한 마을공동체 형성 및 사회적 관계망을 확대하고 각 동아리와 자조모임을 자체적으로 운영할 수 있는 능력을 향상시키고자 하는 프로그램을 진행한다.

1. 주요 내용

- **주민자조직** : 주민 스스로 공동의 목적과 목표를 성취하기 위해 모이는 모임을 말함.
- **자조능력** : 장애인 및 비장애인이 자신의 욕구를 충족하기 위해 활동의 주체가 되어 주도로 참여할 수 있는 능력을 말함.
- **마을공동체** : 공동의 과제 및 목적을 가지고 참여자 주민 스스로 계획을 수립, 제안, 직접 실행하는 주민 주도의 사업임.
- **사회적 관계망** : 참여자를 중심으로 공식, 비공식 연결망. 참여자 주변 삶의 자원체계를 말함.

2. 서비스 순서도



3. 주민자조직활동 서비스 지원 과정

가. 동아리 및 자조모임 참여자 모집

- 1) 전년도 12월 복지관 프로그램 이용자 모집 진행 시 신규 참여자를 모집한다.
- 2) 내선전화 및 방문접수로 이용자를 모집한다.

나. 참여자 접수 및 선발

- 1) 프로그램 신청 희망 이용자의 이름, 성별, 생년월일, 장애유형, 연락처 등 기본정보를 팀 내 모집성 프로그램 리스트에 작성한다.
- 2) 참여자 선발은 정원 내외에 따라서 나뉜다. 정원 외로 접수되었을 때는 대상선정 기준에 따라 나누고 랜덤 추첨을 진행하여 참여자를 선발한다.

다. 오리엔테이션

- 1) 프로그램 시작하는 첫 날 참여자를 대상으로 전체 회의를 진행한다.
- 2) 담당자는 프로그램 시작 전에 오리엔테이션 자료를 만들고, 설문조사지를 제작하여 인쇄하여 프로그램을 준비한다. 설문조사의 항목은 프로그램 신청사유, 기대하는 점, 하고 싶은 활동 등에 대해 작성한다.
- 3) 프로그램 회원들과 서로 첫인사를 통해 자기소개를 하고 프로그램에 대한 설문조사를 진행한다.
- 4) 프로그램 담당자 소개로 시작하며 신청한 프로그램에 대한 목적, 운영경험 등에 대해 담당자가 설명한다. 추가적으로 프로그램에 대한 질의응답 시간을 가진다.
- 5) 참여자들과 원활한 소통을 위해 카카오톡 오픈채팅방을 개설하여 초대한다.

라. 정기회의 진행

- 1) 정기회의는 프로그램마다 다르지만 매월 첫 주 또는 마지막 주에 진행한다.
- 2) 정기회의를 진행하기 전에는 장소와 시간을 참여자들에게 공지사항으로 카카오톡 메시지를 발송한다. 또는 매주 정기적인 프로그램이 아닌 경우는 문자메시야를 활용하여 단체문자를 발송한다.
- 3) 정기회의 진행을 위한 자료를 망고보드 및 한글을 활용하여 제작하여 회의 당일 참여자들에게 배부한다.
- 4) 프로그램마다의 임원들의 주도하에 정기회의를 진행하고 회의 사이마다 담당자로서의 의견 또는 회원들 의견에 대해 정리 요약하여 전달한다.

마. 회의록 작성 및 활동 진행 준비

- 1) 정기회의를 마치고 일주일 안으로 회의 내용을 정리하여 결재를 받는다.
- 2) 결재를 받고 회의록의 내용을 바탕으로 월 활동을 준비한다.
- 3) 월 활동에 따라서 필요한 물품이 있다면 시장조사를 통해 내부 기안을 작성하여 물품을 구매한다. 물품을 구매한 후에는 정산서를 작성한다.

바. 동아리 활동 진행

- 1) 프로그램마다 다르지만 담당자의 지원 없이 활동을 진행하기도 한다. 또한 담당자와 준비를 같이 진행하고 활동을 하기도 한다.

사. 서비스 일지 작성

- 1) 프로그램마다 활동에 대한 수행정도 및 소감을 작성한다.
- 2) 활동마다의 사진은 담당자가 촬영하기도 하며 참여자가 직접 촬영한 사진을 첨부한다.

참고내용

※ 동아리 및 자조모임 참여자와 긍정적인 관계형성이 매우 중요하다. 복지관에서 마주치면 항상 반갑게 인사를 나누고 프로그램 요일이 아니어도 안부를 묻는다. 반복되는 횟수만큼 참여자들과 가까워지며 즐거운 프로그램을 운영할 수 있다.

※ 10명 이상의 그룹 활동으로 원활한 소통을 위해 카카오톡 오픈채팅방 개설하여 참여자들과 빠르고 정확하게 소통할 수 있다.

※ 동아리 및 자조모임의 구성원이 장애인 당사자로만 구성이 된 경우에는 다양한 활동에 대한 경험이 부족하고 복지관 활동으로 해도 되는지의 여부를 파악하기 어렵다. 그렇기에 정기회의 진행할 때 여러 가지의 방향성 또는 후보를 제시해서 폭넓은 활동을 진행한다.

<별지_1> 프로그램 이용자 신청 접수 명단

(프로그램명) 신청자 명단

연번	이름	생년월일	장애유형	연락처	그룹활동정도	신청접수일	비고
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

<별지_2> 프로그램 회의자료 양식

MANGOboard 파일 다운로드 공유

등록/모션 설정 | 육상정원 | 저장하지 않음 | 작업내역

검색: 템플릿과 디자인요소 바로 찾기... 상세

업데이트 디자인 동영상 모션 받은 템플릿

사용한 템플릿과 비슷한 템플릿
공공·센터·협회 [더 보기 >](#)

모션 [더 보기 >](#)

동영상 16:9 [더 보기 >](#)

()월 (프로그램명) 회의자료

<회의순서>

1. 회장님 인사말
2. 총무님 회계 및 회비현황
3. 해당 월의 회의 내용
4. 기타 및 의견수렴

항목마다 프로그램 참여자가 작성해야하는 내용
(예를 들면 소감 및 의견, 설문조사, 건의사항 등)

고객센터

<별지_3> 프로그램 회의록 양식

(사업명) ()월 회의록	담당	팀장

일 시	
장 소	
참 석 인 원	
회 의 주 제	
회의 내용	
정리	

<별지_4> 서비스 일지 양식_한국장애인복지관 전산정보시스템

서비스>>서비스내역등록(단체) [김보름]

추가 검색 저장 취소 삭제 액셀 인쇄 닫기

조회조건

서비스일자: 2022-06-09 ~ 2022-06-09 서비스분류: 전체 [] []

담당자: [] 서비스명: [] + 검색

서비스내역

서비스일자: []

서비스명: [] + 검색

인원등록: 연인원/실인원 실적 입력 단체 이용자 등록

연인원 실인원 횟수 출석 결석 지각 조퇴

[0] [0] [0] [0] [0] [0] [0]

목표 및 주제 서비스내용 서비스평가 파일첨부 비회원 서비스제공 명단 Progress Note

장소 시간

서비스 목표

[]

서비스 주제

[]

담당자 변경 업무일지팀 []

단체 이용자

이용자추가 서비스 접수자 미접수자 +검색추가

개인서비스 명단삭제

선택	순번	이용자번호	이용자명	출결상태	작업구분
<input type="checkbox"/>					

개인서비스 내용

[]

일지순	서비스일자	대분류	중분류	소분류	서비스코드	서비스이름	연인원	실인원	횟수	출석	결석	지각	조퇴	서비스내용

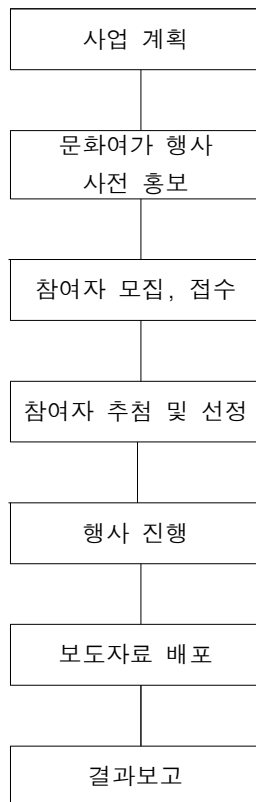
Ⅲ. 문화여가지원사업

문화여가활동은 여행, 나들이 등의 문화여가 활동을 통해 행복을 추구하는 활동이다. 양천해누리복지관 문화여가지원 사업은 장애인과 지역주민의 문화, 여가 생활 증진을 위해 여행지원, 절기행사를 실시하여 삶의 즐거움과 행복감을 제공하는 복지사업이다.

1. 주요 내용

- **역사문화탐방** : 문화유산 가운데 역사적, 문화적으로 보존할 가치가 있는 유적지와 주변의 경관을 관람하는 외부 나들이를 말함
- **한가위 행사** : 우리나라 명절의 하나인 한가위 기간에 장애인과 지역주민이 함께 어울려 명절의 분위기와 전통 문화를 나누고 체험하는 행사를 말함
- **장애인돌봄가족휴가** : 장애인을 보호하고 양육하는 가족의 쉼과 삶의 질 향상을 위해 국내 여행 비용을 지원함(숙박, 교통, 식비 등)

2. 서비스 순서도



3. 문화여가 서비스 지원 과정

가. 이용자 욕구 조사 및 프로그램 계획

- 1) 매년 8월~9월경 프로그램 만족도 및 이용자 욕구조사 통해 이용자의 욕구를 파악한다.
- 2) 연간계획 수립 시 이용자의 욕구 및 만족도 조사, 시대변화에 맞는 프로그램 및 구체적인 실행방법을 고민하여 연간계획을 수립하도록 한다.
- 3) TF위원 구성으로 운영하는 행사의 경우 2개월전 위원을 구성하고 사업을 계획한다.

나. 프로그램 홍보 및 모집

- 1) 매년 12월 복지관 홈페이지 및 관내 게시판에 차년도 프로그램 안내 홍보를 실시하여 모집을 진행한다.
- 2) 프로그램 중도 종결자 발생 시 대기인원 또는 관내게시판 및 SNS 홍보 진행을 통하여 추가 모집을 진행한다.
- 3) 단회성 프로그램의 경우 프로그램 해당 기간 1~2개월 이내에 사업 홍보를 실시하여 이용자를 모집한다.

다. 프로그램 이용자 선발

- 1) 이용자는 추천으로 선발하되, 팀 내 대상선정기준에 적합한지, 프로그램 신규 이용자 인지, 우선지원 대상자인지 확인하여 필요에 따라 우선으로 선발한다.
- 2) 이용자 추천의 경우 전자추천 및 온라인(ZOOM)을 통하여 추천을 진행한 후 추후 추천 결과를 영상으로 송출한다.

라. 프로그램 진행

- 1) TF로 운영이 되는 행사는 위원들의 업무 분장을 실시하고 행사 진행 인력 필요시 직원들에게 업무 협조를 실시하여 행사를 진행한다.
- 2) 외부 여행, 나들이 등의 프로그램 진행 시 사전답사를 실시하여 장애인 편의시설 조사와 식사 장소의 편의시설을 점검한다.
- 3) 외부 여행, 나들이 등의 프로그램 진행 시 휠체어 탑승이 가능한 차량(버스, 승합차)을 이용하여 장소로 이동한다.

마. 프로그램 종결 및 사후관리

- 1) 프로그램 종결 시 만족도 조사를 통하여 이용자의 변화도 확인 및 서비스의 질을 점검할 수 있도록 한다. 또한 프로그램 진행 시 개선 사항 및 차년도 프로그램의 욕구 조사도 같이 진행한다.
- 2) 차년도 프로그램 신청 기간 안내를 통하여 이용자에게 필요한 서비스를 제공할 수 있도록 한다.

바. 결과보고

- 1) 사업 진행 후 과정평가, 결과평가를 실시한다.
- 2) 사업 평가 후 결과보고서를 작성한다.
- 3) 회계증빙서류를 각 기관처에 제출한다.(외부지원)
- 4) 서류 제출 후 안내 일정에 따라 지원금 이자반납을 진행한다.(외부지원)

참고내용

- ※ 역사문화탐방은 나들이의 개념이 높음. 타팀의 나들이 참여자와 중복이 있는지 명단 관리.
- ※ 장애인돌봄가족휴가제 참여자 명단은 하나의 문서파일로 매년 명단을 관리해야함.
- ※ 한가위TF를 구성하여 한가위 행사를 계획해 운영.
- ※ 주요 연계기관 목록

연번	기관명	담당	주요연계내용	주요 팁
1	서울시립남부장애인복지관	02-829-7134	서남권역 돌봄가족휴가제	- 거점기관 - 사업운영문의
2	양천구시설관리공단	-	한가위행사 보조	- 행사전 운영논의 - 봉사활동 가능 여부 확인

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서

‘장애인 돌봄가족 휴가제 사업’을 위한 개인정보 제3자 제공 동의서

00기관은 「개인정보보호법」 제15조, 제17조, 제18조, 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제22조에 의거하여 귀하의 개인정보를 아래의 목적으로 활용 및 제공하기 위해 동의를 구하고자 합니다. 아래 내용을 충분히 숙지하신 후 장애인 본인 또는 보호자가 직접 서명하여 주시기 바랍니다.

□ 개인정보 제3자 제공 내역

제공·활용 내용

- ▶ 성명, 생년월일(필요시 주민등록번호 공개), 이용자 개인정보(신청서에 기재된 자격정보, 장애유형과 등급정보, 가구정보, 재산정보), 개인이력(서비스 제공이력 등) 주소, 연락처, 국민 기초생활보장수급여부, 종교, 가족관계 등 수집한 개인정보
- ▶ 서비스 지원 과정상 기록된 진행사항과 결과에 포함된 정보

제공·활용 목적

- ▶ 장애인돌봄가족휴가제 운영을 위한 이용자관리, 자격관리, 서비스의 지불·정산, 만족도 조사, 업무 수행 등에 필요한 정보의 제공
- ▶ 국가기관 또는 지자체 등에 서비스 실적 및 성과 제출
- ▶ 서비스 중복 지원 여부 조회(타기관 중복이용 확인을 위한 명단 공유)
- ▶ 외부기관 예산지원신청 등을 위한 근거자료 제출
- ▶ 서비스 지원 과정상 기록된 진행사항 및 결과에 포함된 사진 및 동영상 자료 활용·제공
- ▶ 기타 장애인돌봄가족휴가제 운영에 필요한 자료로 활용

제공·보유 및 이용기간

- ▶ 개인정보 수집 후 5년 보관 후 폐기

제공 기관

- ▶ 서울시 장애인복지정책과, 장애인자립지원과
- ▶ 서울시 내 장애인복지기관 50개 기관
- ▶ 보건복지부 ‘발달장애인 가족휴식지원사업’ 수행기관
- ▶ 서울시 ‘뇌병변 장애인돌봄가족 휴가제’ 수행기관

※ 위의 개인정보 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 장애인돌봄가족 휴가제 사업 이용에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

서울시 내 장애인복지기관 50개 기관

연번	지역구	기관명	연번	지역구	기관명
1	강남구	강남세움복지관	26	도봉구	도봉장애인종합복지관
2	강남구	강남장애인복지관	27	동대문구	구립동대문장애인복지관
3	강남구	성모자애복지관	28	동대문구	동문장애인복지관
4	강남구	청음복지관	29	동작구	삼성소리샘복지관
5	강남구	충현복지관	30	동작구	시립남부장애인종합복지관
6	강남구	하상장애인복지관	31	동작구	시립지적장애인복지관
7	강동구	시립서울장애인종합복지관	32	마포구	마포장애인종합복지관
8	강동구	성분도복지관	33	서대문구	서대문장애인종합복지관
9	강동구	한국시각장애인복지관	34	서대문구	시립서대문농아인복지관
10	강동구	홀트강동복지관	35	서초구	사랑의복지관
11	강북구	강북장애인종합복지관	36	서초구	서초구립한우리정부모문화센터
12	강서구	강서뇌성마비복지관	37	성동구	성동장애인종합복지관
13	강서구	기쁜우리복지관	38	성북구	성북시각장애인복지관
14	강서구	늘푸른나무복지관	39	성북구	성북장애인복지관
15	관악구	관악구장애인종합복지관	40	송파구	서울시각장애인복지관
16	관악구	실로암시각장애인복지관	41	송파구	송파구방이복지관
17	광진구	정립회관	42	송파구	송파인성장애인복지관
18	구로구	성프란치스코장애인종합복지관	43	양천구	양천장애인종합복지관
19	구로구	에덴장애인종합복지관	44	영등포구	서울시립영등포장애인복지관
20	금천구	금천장애인종합복지관	45	용산구	구립용산장애인복지관
21	노원구	다운복지관	46	은평구	서부장애인종합복지관
22	노원구	서울시립노원시각장애인복지관	47	은평구	은평구립우리장애인복지관
23	노원구	서울시립뇌성마비복지관	48	종로구	종로장애인복지관
24	노원구	서울시립북부장애인종합복지관	49	중구	서울특별시중구장애인복지관
25	노원구	성민복지관	50	중랑구	원광장애인종합복지관

본인은 위의 내용을 충분히 숙지하였으며, 복지관의 보다 나은 서비스 제공과 정책 수립을 위해 개인정보를 제3자 제공하는데 동의합니다.

년 월 일

대표 동의자

(인/서명)

○○기관 귀하

개 별 여 행 서 약 서

본인은 ○○○복지관 장애인돌봄가족휴가제 이용자로서 다음 사항을 굳게 지킬 것을 동의하면서 본 서약서를 제출 합니다.

----- 다 음

서비스명 : 2022년 장애인돌봄가족휴가제

일 자 : 년 월 일() ~ 년 월 일() (박 일)

이용자명 :

1. 본인은 2022년 장애인돌봄가족휴가제와 돌봄지원에 관련하여 담당자의 사전 연락(문자, 전화, 가정통신문 등)을 받았으며 안내사항을 지킬 것을 동의합니다.
2. 본인은 돌봄비 지급기준에 대한 설명을 충분히 들었으며, 돌봄비 지급기준에 따라 당사자 돌봄을 이용하지 않았을 경우 지급된 돌봄비를 반납하는 것에 동의합니다.
3. 본인은 개인사정(변심, 개인 일정변경, 타 기관 이용 등 기타 사유)으로 인해 신청을 변경·취소할 경우 예약 변경·취소 건에 대한 수수료를 본인이 부담하는 것에 동의합니다.
4. 본인은 서울시 장애인돌봄가족휴가제에 연 1회 참여(서울시 내 장애인복지관 중 1곳)하는 것을 동의합니다. 중복참여로 확인될 경우 차년도 여행신청에 불이익을 받는 것에 동의합니다.
5. 본인은 장애인돌봄가족휴가제 도중 사고 시, 보험약관에 준하여서만 보상을 받으며 본인과실로 인한 재해 시 보험약관 범위 이외는 본인이 책임을 부담합니다.
6. 개별여행 진행 시 여행비용은 후 지급을 원칙으로 하며 영수증을 첨부한 여행보고서를 제출해야 합니다. 영수증은 서울시 내규(주류 등 유흥비 사용금지)에 맞게 첨부되어야하며 내규와 맞지 않을 시 금액이 지급되지 않는 것에 대해 동의합니다.

서울시 ○○○구 ○○○

○○○복지관장

년 월 일

담 당 : 평생교육팀 ○○○ 사회복지사 (서명) 동의자 : (서명)

02-000-0000

연락처 :

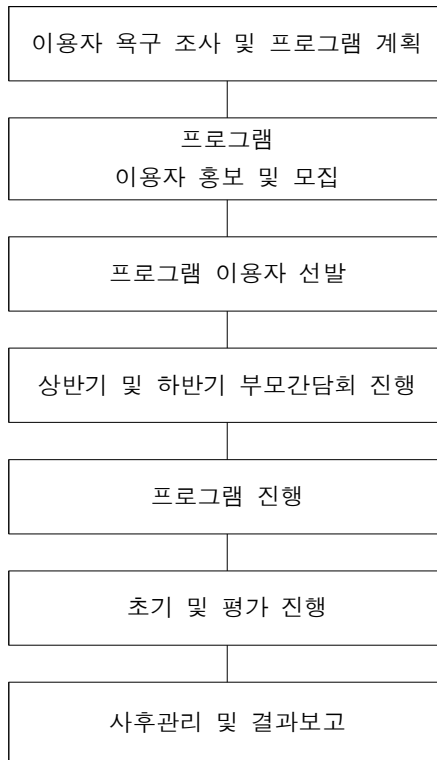
IV. 청소년통합지원사업

청소년통합지원은 장애 청소년이 성장하면서 기본적으로 갖춰야할 성취 과제를 지원하기 위한 사업이다. 양천해누리복지관의 청소년통합지원사업은 발달장애 청소년에게 다양한 영역의 교육을 지원함으로써 청소년기를 지나 적절한 성인기 발달과업을 성취하는 교육 프로그램을 진행한다.

1. 주요 내용

- **자기주장훈련** : 자기감정을 표현하지 못하는 이용자를 대상으로 자신의 생각을 주장할 수 있도록 자기표현, 발표훈련 등을 진행함.
- **대인관계기술 훈련** : 자신과 타인의 감정에 대해 이해하고 다양한 상황 속 인간관계를 맺기 위한 대화 및 관계 유지 기술 교육을 실시함.
- **지역사회적응훈련** : 지역사회에서 경험할 수 있는 공공기관 견학, 문화여가 시설 체험과 경험을 통하여 지역사회일환으로서 사회적응 및 여가시간 활동방법을 이해하고 실습하는 것을 말함.

2. 서비스 순서도



3. 청소년통합 서비스 지원 과정

가. 이용자 욕구 조사 및 프로그램 계획

- 1) 연 2회 부모간담회 및 복지관 욕구조사를 통하여 이용자의 욕구를 파악한다.
- 2) 파악된 욕구를 통하여 연간계획 수립 및 세부계획을 수립하도록 한다.

나. 프로그램 이용자 모집

- 1) 매년 12월 복지관홈페이지 및 게시판을 통하여 차년도 프로그램 홍보를 통하여 모집을 진행한다.
- 2) 프로그램 중도 종결자 발생 시 대기인원 또는 관내게시판 및 sns 홍보 진행을 통하여 추가 모집을 진행한다.

다. 프로그램 이용자 선발

- 1) 이용자는 추첨으로 모집하되, 팀 내 대상선정기준에 적합한지, 프로그램 신규 이용자 인지, 우선지원 대상자 인지 확인하여 필요에 따라 우선으로 선발한다.
- 2) 이용자 추첨의 경우 전자추첨 및 온라인(ZOOM)을 통하여 추첨을 진행한 후 추후 추첨 결과를 영상으로 송출한다.

라. 상반기 및 하반기 부모간담회 진행

- 1) 상반기 부모간담회를 통하여 프로그램 운영 방향성 및 연간활동계획 안내를 하며 신규 이용자 특성 파악 및 이용자의 욕구를 수렴한다.
- 2) 하반기 부모간담회를 통하여 프로그램 활동 공유, 이용자의 변화도 등을 공유하며 차년도 프로그램 방향성 및 이용자의 욕구를 수렴한다.

마. 프로그램 진행

- 1) 프로그램 사전준비의 경우 프로그램 실 확보, 세부일정 계획 및 수립, 이용자 안내 연락, 프로그램 신청서 등을 준비한다.
- 2) 프로그램 진행 시 프로그램 물품 구매, 활동지 제작, 프로그램 실 셋팅, 이용자 출결 관리 및 이용자 상담 수시 진행 등을 통하여 질 높은 서비스를 제공한다.
- 3) 프로그램 종료 후 진우정보시스템에 매 회기 서비스 일지 및 이용자 상담 일지를 작성한다.

바. 초기 및 종결 평가 진행

- 1) 프로그램 실시 3개월 내에 초기평가를 진행해야 하며 사회적 기술척도(SSRS)를 통하여 사전사후 검사로 진행한다.

사. 사후관리 및 결과보고

- 1) 프로그램 종결 시 차년도 프로그램 안내를 통하여 이용자의 특성에 맞는 프로그램을 접수 할 수 있도록 안내한다.
- 2) 활동일지 점검 및 종결평가서, 분기평가서 작성을 한다.

참고사항

※ 이용자의 부모 카카오톡 오픈채팅방을 운영을 통하여 매 회기 프로그램 활동 및 사진 공유를 하여 원활한 소통을 하도록 한다. 오픈채팅방의 경우 카카오톡 재설치 시 복구가 되지 않는다. 또한 방장이 나갈 경우 오픈채팅방 사용이 불가하여 꼭 방장의 권한을 넘겨주어야 한다.

※ 차곡차곡 TV 채널(특수교사)을 참고하여 프로그램 세부계획 및 활동지 제작을 할 수 있도록 한다.

(청소년통합지원) 이용 동의서

이 동의서는 우리 복지관을 이용하시는 귀하와 우리 복지관간의 사랑과 실천을 위하여 마련한 것입니다. 내용은 약속과 협조에 대한 것으로 함께 노력함을 담았습니다. 함께 하는 노력이 좋은 결과를 맺을 수 있도록 충분한 의견을 주시길 바랍니다.

※ 아래의 목표를 달성하기 위해 함께 노력합니다.

○ 우리가 함께 하는 지원목표는 _____이며,

이를 달성하기 위해 _____ 프로그램을 이용합니다.

- 프로그램 시 간 : _____

- 프로그램 이용료 : _____

- 프로그램 이용 기간 및 횟수 _____

0000 . 00 . 00 .

이용자 성명 (인)

보호자(관계 :) (인)

담당자(평생교육팀) (인)

0000년 “청소년00000”

개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서

성명: (생년월일:)

주소:

상기 본인은 본 양천해누리복지관이 본인에 대한 “0000년 청소년0000” 사업 진행을 위하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의한다.

1. 정보수집

- 기본정보
- 개인이력
- 질병관련 이력
- 기타 개인의 심리, 사회적 상황 및 가족상황

2. 수집정보 활용

- 프로그램 증빙 사진
- 온오프라인 홍보를 위한 프로그램 사진

제공해주신 정보는 프로그램의 결과보고를 위한 온라인, 오프라인 등의 활용보고 또는 프로그램 홍보를 위한 목적 외에 사용되지 않습니다.

0000. 00. 00.

청소년00000 신청자(대리인) : (관계) (인)

0000년 청소년0000 참가신청서

신청자	성명		성별	남 여	생년월일	
	학교구분	<input type="checkbox"/> 일반학교 <input type="checkbox"/> 특수학교	학교	학교 학년 반		
	장애명				중복장애	
보호자	성명		관계		연락처	
					비상연락처	
	주소					
	귀가여부	복지관 올 때 - 독립귀가 () 보호자(활동보조인) 귀가 () 집으로 갈 때 - 독립귀가 () 보호자(활동보조인) 귀가 ()				
좋아하는 활동						
지도방법	* 활동 중 어떻게 지도해야 좋을까요?					
특이사항						
<input type="checkbox"/> 이용료 안내 <input type="checkbox"/>						
1. 이용료 :						
상기 본인은 양천해누리복지관에서 실시하는 0000년도 청소년0000에 참가하고자 신청서를 제출합니다.						
2000년 ____월 ____일						
신청인(보호자) _____인						
담당자 _____인						
양천해누리복지관 평생교육팀						

<별지_4> 월간계획안

0000년 청소년 000 프로그램

○ 자기주장훈련 :

3월	4월
5월	6월
7월	8월
9월	10월
11월	12월

※ 수업의 커리큘럼은 날씨와 상황에 따라 변경될 수 있습니다.

청소년00000

0월 활동계획안

담당교사 : 000

주	일	주 제	세 부 사 항
1주			
2주			
3주			
4주			
가정 통신문			

0000년 이용자
 부모간담회 (청소년00000)

결 재	담당	팀장	사무국장

일 시	
회의 내용	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 개 요 <input type="checkbox"/> 참석인원 <input type="checkbox"/> 논의내용 <input type="checkbox"/> 이용자(부모님)의 의견 <input type="checkbox"/> 차후계획

<별지_7> 서비스 일지 양식_한국장애인복지관 전산정보시스템

서비스>>서비스내역등록(단체) [김보름]
[minimize] [maximize] [close]

* 조회 조건

서비스일자	2022-06-09 ~ 2022-06-09	서비스분류	전체
담당자		서비스명	<input type="text"/> + 검색

* 서비스내역

서비스일자	<input type="text"/>
서비스명	<input type="text"/> + 검색
인원등록	<input type="radio"/> 연인원/실인원 실적 입력 <input type="radio"/> 단체 이용자 등록

연인원	실인원	횟수	출석	결석	지각	조퇴
0	0	0	0	0	0	0

<input type="button" value="담당자 변경"/>	<input type="button" value="업무일지팀"/>	
---------------------------------------	--------------------------------------	--

목표 및 주제 / 서비스내용 / 서비스평가 / 파일첨부 / 비회원 서비스제공 명단 / Progress Note	
장소	시간
서비스 목표 서비스 주체	

* 단체 이용자

이용자추가 <input checked="" type="radio"/> 서비스 접수자 <input type="radio"/> 미접수자 <input type="button" value="+검색추가"/>													
개인서비스 <input checked="" type="radio"/> 명단삭제													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">선택</th> <th style="width: 10%;">순번</th> <th style="width: 20%;">이용자번호</th> <th style="width: 20%;">이용자명</th> <th style="width: 20%;">출결상태</th> <th style="width: 20%;">작업구분</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	선택	순번	이용자번호	이용자명	출결상태	작업구분	<input type="checkbox"/>						
선택	순번	이용자번호	이용자명	출결상태	작업구분								
<input type="checkbox"/>													

* 개인서비스 내용

일지순	서비스일자	대분류	중분류	소분류	서비스코드	서비스이름	연인원	실인원	횟수	출석	결석	지각	조퇴	서비스내용

<별지_8> 초기 및 종결 평가_한국장애인복지관 전산정보시스템

서비스>>서비스내역등록(단체) [김보름]

조회조건
 서비스일자: 2022-06-09 ~ 2022-06-09 서비스분류: 전체

담당자: 서비스명: + 검색

서비스내역
 서비스일자:
 서비스명: + 검색

인원등록: 연인원/실인원 실적 입력 단체 이용자 등록

단체 이용자
 이용자추가: 서비스 접수자 미접수자 +검색추가

개인서비스 **명단식제**

선택	순번	이용자번호	이용자명	출결상태	작업구분
<input type="checkbox"/>					

연인원 실인원 횟수 출석 결석 지각 조퇴
 0 0 0 0 0 0 0

목표 및 주제 서비스내용 서비스평가 파일첨부 비회원 서비스제공 명단 Progress Note

장소 시간

서비스 목표

서비스 주제

담당자 변경 업무일지팀

일지순	서비스일자	대분류	중분류	소분류	서비스코드	서비스이름	연인원	실인원	횟수	출석	결석	지각	조퇴	서비스내용

V. 낮활동지원사업

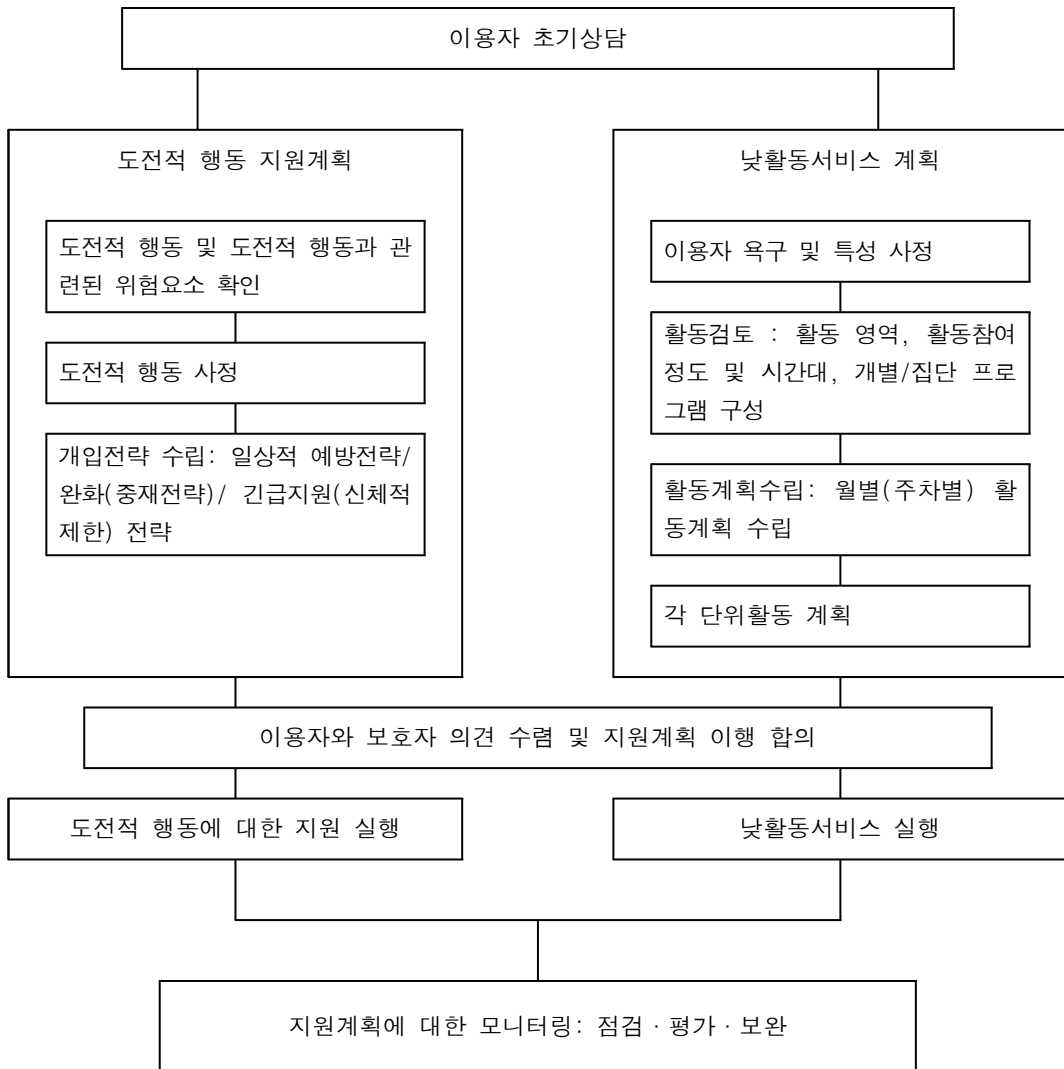
최중증 발달장애인 낮활동지원사업은 도전적 행동으로 인해 지역사회로부터 소외 받고 있는 성인 최중증 발달장애인에게 낮 시간대 맞춤형 활동 서비스를 제공하여 긍정적인 행동변화를 지원하고 일상생활의 영역을 확대하며, 나아가 지역사회에서 자기주도적인 삶을 영위할 수 있도록 하는 사업이다. 양천해누리복지관은 도전행동감소와 어려운 행동 개선을 위해 긍정행동전환, 지역사회적응훈련, 일상생활훈련 등을 교육하여 자립생활과 사회구성원으로서의 역할 수행을 위한 프로그램을 진행한다.

1. 주요 내용

- **낮활동지원사업** : 최중증 발달장애 또는 도전적 행동으로 인하여 복지관 이용, 재활프로그램, 직업활동 프로그램 등의 사회서비스에 참여하기 매우 어려운 발달장애인을 위한 낮활동서비스에 참여함으로써 발달장애인의 삶의 질을 개선하고, 가정에서의 돌봄 역할을 강화시키는 것을 목표로 하는 서비스를 말함.
- **긍정행동지원** : 정적인 지원을 통해 가정 및 기관에서의 긍정행동 향상을 도모하는 활동을 말함.
- **지역사회적응훈련** : 지역사회 서비스를 이용함으로써 사회성 향상 및 지역사회에 적응하는 훈련을 말함.
- **그룹활동** : 그룹활동을 통해 타인과의 관계형성 및 사회성 향상을 도모하는 활동을 말함.
- **간담회** : 보호자의 욕구를 파악하고 이를 반영하여 서비스 질 향상을 도모하는 활동을 말함.
- **솔루션위원회** : 다양한 분야의 전문가들의 솔루션을 통하여 도전적 행동에 대한 대처방안 및 긍정행동전환 방법 모색하는 회의를 말함.
- **가족지원** : 보호자와 당사자가 함께하는 활동을 지원함으로써 장애가정의 부모역량 및 가족관계를 강화하는 활동을 말함.

2. 서비스 순서도

<p>서울특별시 발달장애인지원센터</p>	<p>· 사업 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업홍보 - 이용자 접수/사정(개인별지원계획수립) - 이용자 선정 및 기관배정 - 사업참여자 모니터링
----------------------------	--



3. 낮활동지원사업 서비스 지원 과정

가. 이용자 초기상담

- 1) 서비스 이용자 및 보호자 상담 : 면접을 통해 주요 정보를 확인한다.

나. 도전적 행동 지원계획

- 1) 도전적 행동 및 도전적 행동과 관련된 위험요소 확인 : 보호자 면담 및 이용자 관찰
 - 도전적 행동의 발생 상황, 행동유형 등을 정확히 확인한다.
- 2) 도전적 행동 사정 : 사정 척도 및 관찰, 이용자 및 보호자 면담
 - 도전적 행동의 기능 및 위험에 대한 보다 객관적이고 구체적으로 사정한다.
- 3) 개입전략 수립: 우선순위 설정 개입전략 수립
 - 일상적 예방전략 : 일상생활에서 이용자의 욕구를 충족시킴으로써 도전적 행동 발생을 예방한다.
 - 완화(중재)전략 : 도전적 행동이 폭발하기 바로 직전에 감정을 약화시키거나 상황을 변경한다.
 - 긴급지원전략(행위제한전략) : 이용자에게 심각한 자해의 위험 또는 타인에 대한 침해가 있을 때, 최후의 수단으로 사용되는 방식, 사전에 철저히 계획된 행동지원에 따라 수행한다.

다. 낮활동서비스 계획

- 1) 이용자 욕구 및 특성 사정 : 이용자의 활동에 대한 욕구 및 선호 등을 파악하여 활동계획에 반영한다.
- 2) 활동검토: 활동영역, 활동참여정도 및 시간대, 개별/집단 프로그램 구성
 - 이용자의 기능과 수준에 맞는 활동 영역 및 활동내용을 구성한다.
- 3) 활동계획수립: 월별(주차별) 활동계획 수립
 - 월/주별 활동 구성과 각 활동의 특성 구분, 활동수행 목표, 활동 구분, 참고사항 등을 계획서에 기록한다.
- 4) 각 단위활동 계획: 개별 이용자의 낮활동 계획에 대해 각각의 단위활동에 대한 활동계획서를 작성한다.

라. 이용자와 보호자 의견 수렴 및 지원계획 이행 합의

- 1) 개인별지원계획 실행에 대한 동의 : 이용자, 보호자, 담당자 동의 절차 진행
 - 낮활동 서비스 이용 계약서 및 도전적 행동에 대한 최소한도의 자유제한 조치 동의서를 작성한다.
- 2) 수행기관 및 가정에서의 개인별지원계획 실행 준비 : 이용자에 맞는 환경 구성, 도전적 행동 지원 전략에 따른 인력배치 및 지원전략의 예행연습을 진행한다.

마. 개인별지원계획에 따른 도전적 행동 지원 및 낮활동 실행

- 1) 지원계획에 따라 이용자 지원 : 지원계획에 참여한 모든 사람의 동의 및 숙지 필요, 합의하에 계획적으로 시행한다.
- 2) 이용자 하원 후 업무
 - 보호자에게 인계 후 하루 활동에 대한 평가 상담을 진행한다.
 - 프로그램 실 정리·청소·교구 정리를 한다.
 - 도전적행동 관찰 기록지(ABC), 일일행동측정표 작성한다.

바. 개인별지원계획에 대한 모니터링

- 1) 개인별지원계획의 평가·점검·보완 : 모니터링을 통해 평가·점검·수정한다.
- 2) 평가를 통해 지원계획을 수정하거나, 보완함으로써 도전적 행동 지원의 성과 거둘 필요성이 있다.
- 3) 도전적행동에 대한 자문을 구하기 위해 솔루션회의에 상정하여 긍정행동 전환을 위한 방안을 모색한다.

참고내용
※ 매월 말 일지 상 누락된 인원이 있는지 확인하고 출석부, 서비스 기록지 등을 출력하여 함께 철해두어야 함. 출석부 상의 실적과 월 실적 보고 상의 실적이 맞는지 확인해야 함.
※ 개인별 지원계획서를 작성하고 필요한 경우 추가로 작성하여야 함. (ex: 1차, 2차... 등)
※ 개인별 지원계획에 따른 목표행동 지원 시 관련 내용을 보호자, 활동보조인, 관내 직원 등에게 알려야 함.
※ 그룹활동, 지역사회적응훈련 등은 사전 계획에 따라 진행하는 것이 바람직하나 상황에 따라 유동적으로 변경하여 진행할 수 있어야 함.
※ 낮활동지원사업 프로그램 계획 시 당사자 및 보호자의 참여가 이루어지는 것이 바람직함. 또한 사전 동의를 필요한 경우 반드시 동의받는 과정을 거쳐야 함.
※ 보람일자리 인력 등 지원 인력에게 사전에 활동 시 유의사항 등을 안내하여야 함. 보람일자리 등이 당사자 지원 관련 업무를 직접적으로 수행하도록 하는 것은 원칙적으로 불가함.
※ 낮활동지원사업의 서비스 대상은 당사자 및 보호자로 볼 수 있으나 주된 서비스 대상은 당사자라는 사실을 명심해야 함.
※ 당사자별로 자극요인, 도전적 행동 양상이 모두 다름. 악세사리, 향수 등이 자극요인으로 작용할 가능성이 존재하기에 근무 중에는 지양하여야 함.
※ 도전적 행동 발생 시 신체적 개입은 최후의 수단임. 무조건적인 신체적 개입은 오히려 도전적 행동을 증가시킬 수 있음.

결 재	담당	팀장

도전적행동 관찰 기록지(ABC)

기록기간 : 0000. 00. 00. ~ 0000. 00. 00.

주요 도전적행동 : 타해, 자해, 기물파손, 상동행동, 이용자명 : 000 기록자 :
성행동

연번	날짜	시간	관찰기록	내 용
1	0000.01.01 (월)		특이사항	
			행동 전 상황(A)	
			행동(B)	
			행동의 결과(C)	
2	0000.01.02 (화)		특이사항	
			행동 전 상황(A)	
			행동(B)	
			행동의 결과(C)	
3	0000.01.04 (목)		특이사항	
			행동 전 상황(A)	
			행동(B)	
			행동의 결과(C)	
4	0000.01.05 (금)		특이사항	
			행동 전 상황(A)	
			행동(B)	
			행동의 결과(C)	

<별지_2> 일일행동측정표

결 재	담당	팀장

일일행동측정표(0000년 00월)

이용인명 :

작성자이름 :

행동의 척도	감소시킬 행동(문제행동)	0	1	2	3	4	증 가 시 킬 행 동 (대 안 행 동, 적 절 한 행 동)	0	1	2	3	4
		없음	1-3	4-6	7-9	많음		매우잘 함	5-4	3-2	1	잘 하 지 않 음

목표행동	○○○					※※※					■ ■ ■					***				
	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
도전적 행동의 빈도																				
1일																				
2일																				
3일																				
4일																				
5일																				
6일																				
7일																				
8일																				
9일																				
10일																				
11일																				
12일																				
13일																				
14일																				
15일																				
16일																				
17일																				
18일																				
19일																				
20일																				
21일																				
22일																				
23일																				
24일																				
25일																				
26일																				
27일																				
28일																				
29일																				
30일																				
31일																				
합계																				

(000)에 대한 설명서

작성날짜 : 0000년 00월 00일

(000)의 관계도

가족

직장, 학교,
훈련장에서
지원하는 사람

직업으로 집과
다른 장소에서
지원하는 사람

친구

본 설명서 작성에 도움을 준 사람			
000	낮활동지원사업 담당자(00.00.00~)		
000	낮활동지원사업 담당자(00.00.00~)		
000	000 보호자		
더 이야기해야 할 사람		더 많은 정보를 얻도록 도와줄 수 있는 사람	
		000	
		000	
		000	
소개 (000)의 대단한 점들 사람들이 (000)에 대해 좋아하고 존경하는 점들은? (000)에 대해 사람들이 말하는 좋은 점은? (000)은 자신이 어떻게 소개되기를 바랄까요?		· ex : 체력 - 어떠한 활동을 수행하더라도 지치지 않는 체력	

(000)에게
중요한 것들
Important to

(000)에게 중요한 것들, 다른 사람들이
알았으면 하는 것은 무엇인가요?

(000)에게 가장 중요한 사람은 누구인가요?

(000)은 그들과 무엇을 하나요?

(000)의 행복을 위해 빼놓을 수 없는 것은
무엇인가요?

사람들과의 관계

중요한 것	ex : 긍정적인 언어 사용, 경청, 눈 맞춤, 이해, 관심, 사랑, 존중
중요한 사람	ex : 어머니, 아버지.....
하는 활동	ex : 산책, 노래 부르기.....
행복을 위해 필요한 것	ex : 어머니, 아버지.....

음식

먹을 수 있는 음식	
먹을 수 없는 음식	
좋아하는 음식	
싫어하는 음식	

활동

할 수 있는 활동	
하기 어려운 활동	
좋아하는 활동	
싫어하는 활동	

<u>이용하는 기관(복지관, 작업장 등)</u>	
000	0000. 00. 00.~
000	0000. 00. 00. ~ 0000. 00. 00.
<u>존중받기</u>	
000	
<u>좋아하는 것들</u>	
000	
<u>싫어하는 것들</u>	
000	

(000)을 위해
중요한 것들
Important for

(000)이 자신에게 중요한 것을 하고
또한 건강과 안전을 지키려 할 때, 사람들이
(000)에 대해 알아야 할 것은 무엇인가?

해야 할 것은 무엇인가?

집에서, 일터에서 그리고 지역사회에서 (000)은
어떻게 서포트를 받아야 하는가?

현재 먹는 약

ex : 00 시 보호자와 함께 000, 000 등의 약물을 섭취함.

00 약과 00 약 두 종류 중에 00 약을 선택하여 복용하고 있다고 함.

음식

ex : 00의 경우 섭취가 어려움.

집에서의 안전

ex : ~~ 소리 주의 필요, 가구는 ~~소재로 구매

집 밖에서의 안전

ex : 도보 이동 시 1대1 필요

새로운 장소에서의 안전

ex : 새로운 장소에 가기 일주일 전부터 안내, 시각적·언어적 자료 활용

도전적 행동의 동기 사정 척도 Motivation Assessment Scale(MAS)

이름 : _____ 평가자 : _____ 날짜 : _____

도전적 행동(구체적으로 기술) : _____

먼저 도전적 행동을 선택하십시오. 이 행동을 아주 구체적으로 기술하는 것이 중요합니다. 예를 들어 ‘공격적인’ 이라고 표현하기보다는 ‘동생을 때린다’ 로 기술하는 것이 좋습니다. 평가할 행동을 기술 하셨으면, 주의 깊게 각 문항을 읽고 관찰해온 그 행동을 가장 잘 묘사하고 있는 번호를 선택하십시오. 위에 평가할 행동을 구체적으로 기술한 후, 아래 질문을 주의 깊게 읽고, 위에 기술한 특정 행동에 대한 관찰결과를 가장 잘 기술한 숫자에 ○표 하십시오.

■ 도전적 행동 : _____

0	1	2	3	4	5	6
전혀 아님	거의 아님	보통 아님	중간정도 그러함	대개 그러함	거의 그러함	항상 그러함

질문	0	1	2	3	4	5	6
1. 위의 도전적 행동은 자녀가 오랜 시간 혼자 있을 때 나타납니까?							
2. 위의 도전적 행동은 어려운 과업 수행을 요구 받을 때 일어납니까?							
3. 위의 도전적 행동은 다른 사람과 이야기하고 있을 때 일어납니까?							
4. 위의 도전적 행동은 자녀가 가질 수(먹을 수, 할 수) 없다고 알고 있는 물건, 음식, 활동 등을 얻고자(먹고자, 하고자) 할 때 도전적 행동이 나타납니까?							
5. 위의 도전적 행동은 주변에 아무도 없으면 오랜 시간동안 반복적으로 나타납니까?							
6. 위의 도전적 행동은 어떤 요구를 할 때 나타납니까?							
7. 부모, 동료 등 자녀에게 관심을 다른 데로 돌릴 때마다 도전적 행동이 나타납니까?							
8. 좋아하는 음식, 활동, 물건 등을 제거했을 때 도전적 행동이 나타납니까?							
9. 자녀가 도전적 행동을 하는 것을 즐기는 것으로 보입니까?							
10. 자녀에게 무엇을 요구할 때, 상대방을 당황스럽거나 화나게 하려고 도전적 행동을 하는 것 같습니까?							
11. 자녀에게 관심을 두지 않을 때, 상대방을 당황스럽거나 화나게 하려고 도전적 행동을 하는 것 같습니까?							
12. 자녀가 요구한 음식, 활동, 장난감 등을 제공한 후에 짧게라도 도전적 행동이 멈췄습니까?							

13. 도전적 행동을 하고 있을 때, 자녀는 주변에서 일어나는 일을 의식하지 못합니까?							
14. 자녀에게 주어진 과제를 멈춘 후(1분~5분) 도전적 행동이 중단되었습니까?							
15. 자녀가 엄마(타인)와 시간을 보내도록 하기 위해 도전적 행동을 하는 것 같습니까?							
16. 자녀가 원하는 것을 할 수 없을 때 도전적 행동을 하는 것 같습니까?							

점수산정표

	감각추구	회피	관심얻기	획득
해당항목	1.	2.	3.	4.
	5.	6.	7.	8.
	9.	10.	11.	12.
	13.	14.	15.	16.
합계				
평균점수(합계/4)				
순위				

Eyberg 문제행동 검사

아래에 자녀의 행동을 설명하는 문장들이 있습니다. 먼저 그 행동이 **현재** 얼마나 자주 발생하는지를 해당하는 번호에 ○표 하신 후, **현재** 그 행동이 문제라고 생각하는지의 여부를 ‘예/아니오’에 ○표 하시오.

문 항	이 행동이 얼마나 자주 발생합니까?							문제라고 생각하십니까?
	전혀	가끔	때때로	때때로	자주	항상	항상	(예 / 아니오)
01. 옷을 입을 때 꾸물거린다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
02. 식사 시 꾸물거리거나 질질 시간을 끈다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
03. 식사예절이 좋지 못하다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
04. 차려준 음식을 먹지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
05. 요구한 일을 하지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
06. 잠자기 위한 준비가 느리다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
07. 정시에 잠자기를 거부한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
08. 스스로 집의 규칙을 따르지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
09. 벌준다고 위협해야만 복종한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
10. 어떤 일을 지시했을 때 반항행동을 한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
11. 부모와 규칙 때문에 논쟁한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
12. 자신의 뜻대로 되지 않을 때 화를 낸다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
13. 심한 짜증(울화)을 낸다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
14. 어른에게 건방진 말을 한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
15. 징징거린다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
16. 잘 운다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
17. 소리 지르거나 고향을 친다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
18. 부모를 때린다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
19. 장난감과 물건을 부순다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
20. 장난감과 물건에 조심성이 없다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
21. 훔친다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
22. 거짓말한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
23. 다른 아동을 괴롭히거나 화나게 한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
24. 또래 아동과 말다툼한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)

25. 형제자매와 말다툼한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
26. 또래 아동과 몸싸움한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
27. 형제자매와 몸싸움한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
28. 계속해서 주의가 필요하다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
29. 말할 때 끼어든다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
30. 쉽게 주의가 산만해진다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
31. 주의의 지속시간이 짧다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
32. 과제를 끝마치지 못한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
33. 혼자서 잘 놀지 못한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
34. 한 가지 일에 주의집중을 하지 못한다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
35. 과잉행동을 하거나 부산스럽다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
36. 잠자리에서 오줌 싸다.	1	2	3	4	5	6	7	(예 / 아니오)
문항 점수 합계								

도전적 행동에 대한 종합사정평가표

번호	성명								
<p>기능평가 면담지 (가족면담 내용)</p>	<p>도전적 행동 : 빈도 : 강도 : 지속성 :</p>								
<p>도전적 행동 동기사정 결과 (별지_5)</p>	<table border="1" data-bbox="406 646 1239 748"> <tr> <td>감각추구</td> <td>회피</td> <td>관심연기</td> <td>획득</td> </tr> <tr> <td>점</td> <td>점</td> <td>점</td> <td>점</td> </tr> </table>	감각추구	회피	관심연기	획득	점	점	점	점
감각추구	회피	관심연기	획득						
점	점	점	점						
<p>Eyberg 행동검사 결과 (별지_6)</p>	<p>* Eyberg 검사결과</p> <table border="1" data-bbox="389 932 1222 1034"> <tr> <td>점수</td> <td>도전적 행동 개수</td> </tr> <tr> <td>점/점</td> <td>개/개</td> </tr> </table>	점수	도전적 행동 개수	점/점	개/개				
점수	도전적 행동 개수								
점/점	개/개								
<p>직접관찰</p>									
<p>종합의견</p>									

낮활동서비스 개인별지원계획

이용자명	낮활동	낮활동서비스 이용기간	0000년 00월 00일 ~ 0000년 00월 00일
작성일	0000년 00월 00일	작성 차수	*차

1. 이용자 정보

생년월일							보호자 명 (연락처)			
직업							학력			
주소										
연락처							보호자 외 비상연락처	-		
장애/ 건강 사항	장애유형							질병/질환	-	
	장애등급							진료병원(담당의)		
	진단기관							복약내용		
	건강일반	-								
가족 사항	관계	성명	성별	생년월일	직업	동거여부	건강상태	비고		
	부									
	모									
보호 유형	<input type="checkbox"/> 일반수급자 <input type="checkbox"/> 조건부수급자 <input type="checkbox"/> 차상위 <input type="checkbox"/> 비법정대상자 <input type="checkbox"/> 의료급여 1종 <input type="checkbox"/> 의료급여 2종 <input type="checkbox"/> 건강보험 <input type="checkbox"/> 기타									
세대 유형	<input type="checkbox"/> 부모자녀세대 <input type="checkbox"/> 모·자세대 <input type="checkbox"/> 조손세대 <input type="checkbox"/> 독거 <input type="checkbox"/> 기타()									
주거 사항	주거형태	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 영구임대 <input type="checkbox"/> 무료 <input type="checkbox"/> 시설 <input type="checkbox"/> 기타()								
	주택유형	<input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다가구주택 <input type="checkbox"/> 아파트 <input type="checkbox"/> 기타()								
	난방	<input type="checkbox"/> 기름 <input type="checkbox"/> 가스 <input type="checkbox"/> 연탄 <input type="checkbox"/> 기타		채광 및 환풍		<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 불량				
사회 상황	가계도/생태도									
서비스 이용거부 및 배제 경험(도전적 행동과의 관련 여부)										
기타										
의견										

2. 도전적 행동 지원계획

1) 도전적 행동 지원계획의 목적과 목표

목적	도전적 행동을 긍정적인 행동변화를 지원하고 일상생활의 영역을 확대하며, 지역사회에서 자기주도적인 삶을 영위할 수 있도록 한다.
목표	도전적 행동에 대한 예방 및 효과적 대응을 위한 전략적 접근을 통해 이용자의 행동 및 삶의 질 변화를 촉진하며, 지역사회 참여를 확대하고 이용자 가족의 돌봄 부담을 완화한다.

2) 도전적 행동 정의 및 위험요소 확인

구분		도전적 행동1	도전적 행동2	도전적 행동3
어떤 ‘행동’ 이 일어나는 가?	전조징후			
	구체적으로 어떤 행동인가			
‘언제’ 행동이 일어나는가?				
어떤 ‘상황’ 에서 일어나는가?				
이러한 행동이 당사자 및 주변 인에게 어떤 ‘영향’ 을 미치는 가?				
행동의 결과로 나타나는 ‘위험의 유형’ 은 무엇인가?				
행동의 결과로 나타나는 ‘위험의 강도’ 는 어떠한 정도인가?				

3) 개입 전략 수립

① 목표행동

구분	확인 행동 : 확인된 도전적 행동	목표행동: 개입(중재)하려는 도전적 행동	비고 (목표 행동 설정 사유)
1			
2			
3			

② 일상적 예방 전략

구분	도전적 행동1		도전적행동2		도전적행동3	
	도전적 행동을 일으키는 조건/상황	개입전략	도전적 행동을 일으키는 조건/상황	개입전략	도전적 행동을 일으키는 조건/상황	개입전략
환경차원						
개인차원						
점검						

③ 완화(중재) 전략

구분	도전적행동1	도전적행동2	도전적행동3
완화1			
완화2			
점검			

④ 긴급 개입 전략(행위 제한 전략)

구분	도전적행동1	도전적행동2	도전적행동3
긴급개입1			
긴급개입2			
사후조치사항			
점검			

5) 담당직원에 대한 안전 조치 계획

구분	도전적행동 개입 이후 변화 점검	기관의 조치(계획)
정서적 (감정적)	1.	1.
신체적	1.	1.

3. 낮활동서비스 계획

1) 낮활동서비스의 목적과 목표

목적	도전적 행동을 긍정적인 행동변화를 지원하고 일상생활의 영역을 확대하며, 지역사회에서 자기 주도적인 삶을 영위할 수 있도록 한다.
목표	1. 일상생활 및 여가생활의 양과 질을 향상시킨다. 2. 도전적 행동에 대한 예방 및 효과적 대응을 위한 전략적 접근을 통해 이용자의 행동 및 삶의 질의 변화를 촉진한다. 3. 지역사회 참여를 확대하고 이용자 가족의 돌봄 부담을 완화한다.

2) 이용자 욕구 및 특성

구분		활동1	활동2	활동3
이용자가 좋아하는 활동	활동 내용			
	활동 시간			
	활동 장소			
	활동 방식			
	활동 참여자			
	이유			
이용자가 싫어하는 활동	활동 내용			
	활동 시간			
	활동 장소			
	활동 방식			
	활동 참여자			
	이유			
이용자가 할 수 있는 활동	활동 내용			
	활동시간			
	활동 장소			
	활동 방식			
	활동 참여자			
	이유			
이용자가 하기 힘든 활동	활동 내용			
	활동시간			
	활동 장소			
	활동 방식			
	활동 참여자			
	이유			

3) 개인별 낮활동

구분	내용	개별/ 집단활동	수행목표	비고
일상생활훈련		개별		
개별활동		개별		
신체활동		집단		
미술활동		집단		
음악활동		집단		
특별활동		집단		
야외활동		집단		

(4) 낮활동 계획에 대한 이용자 및 보호자 의견

위 계획서 내용을 확인합니다.
0000년 00월 00일

이용자(보호자) (인)
담 당 자 (인)

- 개인별지원계획 요약 -

이용자 명		작성일 (차수)	0000년 0월 0일(*차)			
1. 개인별지원계획 : 목적과 목표						
2. 도전적 행동 지원계획	1) 확인행동	1		2) 목표행동	1	
		2			2	
		3			3	
	3) 행동발생 조건					
	4) 행동의 위험요소					
	5) 일상적 예방전략					
	6) 완화(중재) 전략					
7) 긴급개입 (신체적 제한) 전략						
3. 낮활동 지원계획	1)이용자 욕구 및 특성	월				
		월				
	2) 낮활동계획	월				

※ 개인별지원계획 시행에 대한 동의

낮활동서비스 이용자 본인 및 보호자는 개인별지원계획 시행에 대해 다음과 같이 동의합니다.

1. 낮활동서비스 이용자 본인 및 보호자는 개인별지원계획의 서비스 방향과 목표, 제공될 서비스내용, 도전적 행동 발생에 따른 개입전략 및 사후조치에 대해 서비스 제공기관으로부터 설명을 충분히 듣고 이해하였으며, 계획에 동의하며 계획된 목표를 성취하기 위해 적극적으로 참여하고 협력할 것을 동의합니다.
2. 도전적 행동 발생에 따라 서비스 수행기관 및 담당직원이 개인별지원계획에 의거하여 완화 전략 및 긴급지원전략을 실행하였음에도 불구하고, 이용자 본인에게 물질적, 신체적 상해가 발생하였을 경우 이에 대해 수행기관 및 담당직원에 이에 대한 책임을 묻지 않을 것을 약속합니다.
3. 개인별지원계획에 따른 이용자 ()에 대한 도전적 행동 지원과정에서 수행기관 및 담당 직원에게 물질적, 신체적 상해가 발생하였을 경우 이에 대한 배상은 이용자와 보호자에게 있음을 이해하였으며, 이에 동의합니다.

0000년 00월 00일

이용자 본인 : (서명)

보호자 : (서명)

수행기관 : (서명)

기관명

<별지_8> 낮활동 시간표

0000년 00월 00주 낮활동 시간표

기간	0000년 0월 0일 ~ 0000년 00월 00일						참여	이용자					
	월요일		화요일		목요일			직원					
시간	활동	월요일			화요일			목요일			금요일		
오전													
오후													

긍정행동전환 솔루션위원회

회차 : 0회

회의일시: 0000.00.00.(요일) 오전/오후 00시 30분

이 용 인		이용서비스	낮활동지원사업
생년월일	0000.00.00.	서비스 시작시기	00.00.00~
장애유형	00장애	담당자	
회의날짜	0000.00.00(요일)		
0000년 1차 솔루션회의 내용	솔루션 사항		
	적용 사항		
사회심리적 변화 및 도전적행동 현황	<p>* <u>도전행동 변화</u> - 이후로 도전적 행동이 ~됨.</p> <p>1. 행동발생조건 - ~할 때 - ~할 때 - ~할 때</p> <p>2. 행동 사례 * ○○○○○○○○</p> <p>* <u>그 외 나타난 변화</u> -</p> <p>* <u>도전행동에 대한 개입</u> -</p> <p>* <u>도전행동이 나타났을 때 타 이용인의 반응</u> -</p> <p>* <u>가족지원</u></p>		

	<p>* <u>의료사항</u></p> <p>- 병원: ○○의원</p> <p>- 현재 복용약: ○○○ 00mg, ■■■ 00mg</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>복용약 효능효과</p> <ul style="list-style-type: none"> • ○○○: ~ 치료의 단독요법 및 보조요법 • ■■■: 의 치료 </div>	
보호자의 욕구		
도전행동 개입 전략		
구분	도전적 행동 원인 분석	개입전략
환경조건		
개인조건		
신체적 제한 전략		
도전행동 변화		
솔루션 요청사항		

※ 00월 00일 ~ 00월 00일 ~로 인해 ~ 동안 서비스 제공이 중단됨.

⑤ 계약 내용에 변경이 있을 경우(제공할 낮활동서비스, 도전적 행동에 대한 지원 등을 포함한다) 발생 시 이를 즉시 반영한다.

⑥ ‘갑’ (또는 ‘병’)이 이용 기간 만료 또는 그 이전에 이용관계를 해지하고자 할 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일부터 15일 전에 신청해야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

제3조 【이용료 납부】

① ‘갑’의 이용료는 이용 당일 선납하기로 한다. 당월 이후 매월 이용료는 익월 00일까지 납부하기로 한다.(납부일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.)

② ‘갑’의 이용료 납부 방법은 현금납부 or 계좌이체 or 카드결제로 한다.

③ ‘갑’ 또는 ‘병’의 요구에 의한 개별적인 물품·용역의 구입과 개별적인 희망에 의해 외부 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램·서비스에 따른 실비는 ‘갑’ 또는 ‘병’이 별도 부담한다.

제4조 【당사자 의무】 ‘갑’ 과 ‘을’ 그리고 ‘병’은 다음의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.

① ‘갑’의 의무

1. 자해, 타해를 비롯한 도전적 행동에 대해 지도를 받을 것
2. 도전적 행동으로 타인(을의 직원 및 시설물도 포함)에게 피해를 입힌 경우 피해를 배상하기
3. 낮활동서비스 제공에 성실하게 참여하기
4. 자신의 욕구나 바램을 안전한 방법으로 외부(다른 참가자, 시설 직원, 기타 외부인)에게 전달하기
5. 기타 복지관의 여러 규칙을 성실히 이행하기

② ‘을’의 의무

1. ‘갑’을 위한 낮활동서비스 제공
2. ‘갑’의 도전적 행동의 원인을 분석하여 도전적 행동이 발생하는 환경을 줄이기
3. ‘갑’의 도전적 행동이 발생하더라도 ‘갑’ 또는 타인에게 위험이 될 수 있는 물건 등 최대한으로 줄이기. 다만 프로그램 운영을 위한 물건이나 집기는 해당 사항에서 제외한다.
4. ‘갑’의 도전적 행동이 발생하더라도 ‘갑’의 자유를 최소한으로 제한하는 방식으로 도전적 행동에 대처하기
5. ‘갑’의 상태에 관하여 ‘병’과 지속적으로 협의하기

③ ‘병’의 의무

1. ‘갑’의 도전적 행동에 관한 정보를 ‘을’에게 제공하기
2. ‘갑’의 도전적 행동에 대한 지원 계획을 수립한 경우 그 계획에 따라 도전적 행동에 대한 지원 활동을 수행하기
3. ‘갑’의 도전적 행동으로 인한 피해배상을 위한 여러 법적 조치에 대해 협력하기(책임보험 가입을 포함)
4. ‘갑’을 위한 ‘을’의 낮활동서비스 제공에 협력하기
5. 기타 ‘갑’의 도전적 행동에 대한 지원 계획 수립에 협력하기

제5조 【이용관계 해지 요구】

① ‘갑’의 해지

1. ‘갑’과 ‘병’은 자유로운 의사에 따라 자유롭게 이용관계를 종료할 수 있다. 이때 제2조 제6항에 의거하여 이에 대한 사항을 ‘을’에게 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

② ‘을’의 해지

1. ‘갑’의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의

위험성이 있는 경우로 판정될 때

2. 다른 이용자 또는 직원의 안전과 인권에 심대한 위협에 대처하기 어렵다고 통합사례회의에서 필요하다고 판단될 때

3. 이 신청서 상에 있는 ‘갑(이용자)’ 또는 ‘병(보호자)’의 의무를 정당한 이유 없이 이행하지 않을 경우

제6조 【이용 시간 등】

① ‘갑’의 이용 시간은 매일 오전 10시부터 오후 4시까지로 한다.

(단, 전이 준비 기간에는 20시간 미만으로 이용 시간이 단축될 수 있으며, ‘갑’과 ‘을’ 또는 ‘병’이 동의할 경우 변경할 수 있다.)

② ‘을’이 제공하는 음식물 이외의 음식물을 ‘갑’이나 ‘병’이 반입하고자 할 때에는 ‘을’과 협의 후에 반입하여야 한다.

③ ‘을’은 ‘갑’ 및 ‘병’과 협의하여 ‘갑’을 위한 외부활동(숙박을 포함)을 할 수 있다. 이때 비용부담 및 책임분담에 관하여는 자기결정과 자기책임의 원칙에 따라 ‘갑’, ‘을’, ‘병’이 협의하여 결정할 수 있다.

④ 제3항의 외부활동에 장애가 될 만한 ‘갑’의 신체적·정신적 변화 등의 사항이 있으면 ‘갑’ 또는 ‘병’은 ‘을’에게 즉시 사실을 알려야 한다.

제7조 【협력의무】

① ‘을’은 ‘갑’의 도전적 행동에 한 지원 계획을 수립하기 위해 ‘갑’ 및 ‘병’ 기타 ‘갑’의 가족을 면담할 수 있고, 필요한 경우 외부의 전문가의 상담을 받도록 요청할 수 있다.

② ‘갑’의 도전적 행동에 대한 지원 계획을 수립하기 위해 ‘갑’과 ‘병’은 ‘을’과 협의하여야 하며, 수립된 계획의 실행 결과를 정기적으로 점검하여 새로운 계획을 수립하는 데 협력하여야 한다.

③ ‘갑’의 도전적 행동 지원 계획의 수립에 필요한 정보를 ‘을’이 보관할 수 있다. ‘갑’ 및 ‘병’은 ‘갑’의 도전적 행동 지원 계획의 수립에 필요한 범위에서의 ‘갑’ 및 ‘병’에 관한 정보를 ‘을’이 외부 전문가에게 제공하는 것에 대해 협력하여야 한다.

④ ‘갑’의 도전적 행동 지원을 위해 필요한 범위에서 ‘을’이 ‘갑’ 또는 ‘병’에게 치료 또는 상담을 받을 것을 권유할 수 있고, ‘갑’ 또는 ‘병’은 이에 협력하여야 한다.

⑤ ‘갑’ 또는 ‘병’이 제1항부터 제4항에 근거하여 ‘갑’ 또는 ‘병’에게 협력을 요청하였음에도 불구하고 정당한 이유 없이 이에 응하지 않을 때에는 ‘을’은 ‘갑’의 낮활동서비스 이용을 종료시킬 수 있다.

제8조 【시설물 배상】

① ‘갑’은 ‘을’의 시설물에 하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, ‘갑’에 의한 시설물의 파손 또는 멸실에 하여는 ‘갑’ 또는 ‘병’이 원상회복한다.

② ‘갑’ 또는 ‘병’이 원상회복을 할 수 없을 때에는 ‘을’은 시설물의 잔존가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 문서로 제시하고 ‘갑’ 또는 ‘병’은 이에 대하여 납부하여야 한다.

제9조 【자유제한 조치】

① ‘을’은 ‘갑’이 자해, 타해의 위험성 있는 행동을 하려고 할 경우에는 ‘갑’ 및 ‘병’과 협의하여 수립한 계획에 따라 도전적 행동이 발생하지 않도록 지원하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 ‘갑’의 도전적 행동의 발발을 막을 수 없는 경우 ‘을’은 ‘갑’ 및 ‘병’과 협의하여 수립한 계획에 따라 ‘갑’의 자유를 제한하는 조치를 취할 수 있다. 자유제한 조치를

솔루션위원회 1차 회의록

담당/팀장	팀장

일 시	0000년 00월 00일(○요일) 00:00~00:00	장 소	○○○
참 석 자	○○○, ■■■, ※※※... (00명)		
회 의 내 용			
사례 상정사유			
솔루션 요청 사항	✓		
지난 솔루션 사항		적용사항	
논의사항	-		
회의결과 반영내용	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
사진자료			

낮활동 서비스 이용 계약서

이용자(이하 갑), 보호자(이하 ‘병’), 제공자(이하 ‘을’)는 다음과 같은 조건으로 낮활동서비스 이용을 계약합니다.

계약당사자				
이용자 (갑)	성명	(인)	장애유형	
	생년월일		연락처	
	주소			
	기타	□ 일반 □ 차상위 □ 국민기초생활 수급권자		
제공자 (을)	기관명	OO복지관	기관종류	이용시설
	기관장성명	OOO	연락처	070-0000-0000
	주소	서울시 OO구		
보호자 ²⁾ (병)	성명	(인)	관계	갑의 ()
	생년월일		연락처	
	주소			

제1조 【 낮활동서비스의 정의 】

최중증 발달장애 또는 도전적 행동 등으로 인하여 복지관 이용, 재활프로그램, 직업활동 프로그램 등의 사회서비스에 참여하기 매우 어려운 발달장애인을 위한 낮활동서비스에 참여함으로써 발달장애인의 삶의 질을 개선하고, 가정에서의 돌봄 역량을 강화시키는 것을 목적으로 하는 서비스를 말한다.

제2조 【 이용 기간 】

- ① 이용 기간은 0000년 00월 00일부터 0000년 00월 00일까지로 한다.
- ② 1항의 기간은 이용 계약당사자 간의 협의에 의하여 변경할 수 있다.
- ③ ‘을’은 이용 기간 만료 1개월 전에 ‘갑’ (또는 ‘병’)에게 재이용 여부를 확인하여야 하며, ‘갑’ (또는 ‘병’)은 이후 15일 이내에 ‘을’에게 회신하여야 한다.
- ④ 3항의 규정에도 불구하고 ‘갑’ 의(또는 ‘병’)으로부터 이용 기간 만료 전까지 별도의 회신이 없을 경우 이용 관계는 해지된다. 다만 다시 이용하고자 할 경우에는 신청서를 재작성한다.

2) 여기서 “보호자”라 함은 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률 제2조 제2호의 보호자를 의미하며, 동법에 따라 발달장애인을 위한 의사결정을 지원하거나 대신하여 동법의 사회보장급여를 대신하여 신청할 수 있는 사람을 말합니다. 2) "보호자"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

가. 「아동복지법」 제3조제3호의 보호자(발달장애인이 미성년자인 경우에 한정한다)

나. 성년인 발달장애인의 후견인

다. 성년인 발달장애인의 후견인이 아닌 사람 중 「민법」 제779조에 따른 가족 또는 같은 법 제974조에 따른 부양의무자로서 사실상 해당 발달장애인을 보호하는 사람

라. 성년인 발달장애인 중 나목 및 다목의 보호자가 없는 경우 지방자치단체의 장이 발달장애인의 보호자로 지명하는 사람(나목에 따른 후견인을 선임하기 전까지로 한정한다)

⑤ 계약 내용에 변경이 있을 경우(제공할 낯활동서비스, 도전적 행동에 대한 지원 등을 포함한다) 발생 시 이를 즉시 반영한다.

⑥ ‘갑’ (또는 ‘병’)이 이용 기간 만료 또는 그 이전에 이용관계를 해지하고자 할 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일부터 15일 전에 신청해야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

제3조 【이용료 납부】

① ‘갑’의 이용료는 이용 당일 선납하기로 한다. 당월 이후 매월 이용료는 익월 00일까지 납부하기로 한다.(납부일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.)

② ‘갑’의 이용료 납부 방법은 현금납부 or 계좌이체 or 카드결제로 한다.

③ ‘갑’ 또는 ‘병’의 요구에 의한 개별적인 물품·용역의 구입과 개별적인 희망에 의해 외부 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램·서비스에 따른 실비는 ‘갑’ 또는 ‘병’이 별도 부담한다.

제4조 【당사자 의무】 ‘갑’ 과 ‘을’ 그리고 ‘병’은 다음의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.

① ‘갑’의 의무

1. 자해, 타해를 비롯한 도전적 행동에 대해 지도를 받을 것
2. 도전적 행동으로 타인(을의 직원 및 시설물도 포함)에게 피해를 입힌 경우 피해를 배상하기
3. 낯활동서비스 제공에 성실하게 참여하기
4. 자신의 욕구나 바람을 안전한 방법으로 외부(다른 참가자, 시설 직원, 기타 외부인)에게 전달하기
5. 기타 복지관의 여러 규칙을 성실히 이행하기

② ‘을’의 의무

1. ‘갑’을 위한 낯활동서비스 제공
2. ‘갑’의 도전적 행동의 원인을 분석하여 도전적 행동이 발생하는 환경을 줄이기
3. ‘갑’의 도전적 행동이 발생하더라도 ‘갑’ 또는 타인에게 위험이 될 수 있는 물건 등 최대한으로 줄이기. 다만 프로그램 운영을 위한 물건이나 집기는 해당 사항에서 제외한다.
4. ‘갑’의 도전적 행동이 발생하더라도 ‘갑’의 자유를 최소한으로 제한하는 방식으로 도전적 행동에 대처하기
5. ‘갑’의 상태에 관하여 ‘병’과 지속적으로 협의하기

③ ‘병’의 의무

1. ‘갑’의 도전적 행동에 관한 정보를 ‘을’에게 제공하기
2. ‘갑’의 도전적 행동에 대한 지원 계획을 수립한 경우 그 계획에 따라 도전적 행동에 대한 지원 활동을 수행하기
3. ‘갑’의 도전적 행동으로 인한 피해배상을 위한 여러 법적 조치에 대해 협력하기(책임보험 가입을 포함)
4. ‘갑’을 위한 ‘을’의 낯활동서비스 제공에 협력하기
5. 기타 ‘갑’의 도전적 행동에 대한 지원 계획 수립에 협력하기

제5조 【이용관계 해지 요구】

① ‘갑’의 해지

1. ‘갑’과 ‘병’은 자유로운 의사에 따라 자유롭게 이용관계를 종료할 수 있다. 이때 제2조 제6항에 의거하여 이에 대한 사항을 ‘을’에게 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

② ‘을’의 해지

1. ‘갑’의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의

위험성이 있는 경우로 판정될 때

2. 다른 이용자 또는 직원의 안전과 인권에 심대한 위협에 대처하기 어렵다고 통합사례회의에서 필요하다고 판단될 때

3. 이 신청서 상에 있는 ‘갑(이용자)’ 또는 ‘병(보호자)’의 의무를 정당한 이유 없이 이행하지 않을 경우

제6조 【이용 시간 등】

① ‘갑’의 이용 시간은 매일 오전 10시부터 오후 4시까지로 한다.

(단, 전이 준비 기간에는 20시간 미만으로 이용 시간이 단축될 수 있으며, ‘갑’과 ‘을’ 또는 ‘병’이 동의할 경우 변경할 수 있다.)

② ‘을’이 제공하는 음식물 이외의 음식물을 ‘갑’이나 ‘병’이 반입하고자 할 때에는 ‘을’과 협의의 후에 반입하여야 한다.

③ ‘을’은 ‘갑’ 및 ‘병’과 협의하여 ‘갑’을 위한 외부활동(숙박을 포함)을 할 수 있다. 이때 비용부담 및 책임분담에 관하여는 자기결정과 자기책임의 원칙에 따라 ‘갑’, ‘을’, ‘병’이 협의하여 결정할 수 있다.

④ 제3항의 외부활동에 장애가 될 만한 ‘갑’의 신체적·정신적 변화 등의 사항이 있으면 ‘갑’ 또는 ‘병’은 ‘을’에게 즉시 사실을 알려야 한다.

제7조 【협력의무】

① ‘을’은 ‘갑’의 도전적 행동에 한 지원 계획을 수립하기 위해 ‘갑’ 및 ‘병’ 기타 ‘갑’의 가족을 면담할 수 있고, 필요한 경우 외부의 전문가의 상담을 받도록 요청할 수 있다.

② ‘갑’의 도전적 행동에 대한 지원 계획을 수립하기 위해 ‘갑’과 ‘병’은 ‘을’과 협의하여야 하며, 수립된 계획의 실행 결과를 정기적으로 점검하여 새로운 계획을 수립하는 데 협력하여야 한다.

③ ‘갑’의 도전적 행동 지원 계획의 수립에 필요한 정보를 ‘을’이 보관할 수 있다. ‘갑’ 및 ‘병’은 ‘갑’의 도전적 행동 지원 계획의 수립에 필요한 범위에서의 ‘갑’ 및 ‘병’에 관한 정보를 ‘을’이 외부 전문가에게 제공하는 것에 대해 협력하여야 한다.

④ ‘갑’의 도전적 행동 지원을 위해 필요한 범위에서 ‘을’이 ‘갑’ 또는 ‘병’에게 치료 또는 상담을 받을 것을 권유할 수 있고, ‘갑’ 또는 ‘병’은 이에 협력하여야 한다.

⑤ ‘갑’ 또는 ‘병’이 제1항부터 제4항에 근거하여 ‘갑’ 또는 ‘병’에게 협력을 요청하였음에도 불구하고 정당한 이유 없이 이에 응하지 않을 때에는 ‘을’은 ‘갑’의 낮활동서비스 이용을 종료시킬 수 있다.

제8조 【시설물 배상】

① ‘갑’은 ‘을’의 시설물에 하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, ‘갑’에 의한 시설물의 파손 또는 멸실에 하여는 ‘갑’ 또는 ‘병’이 원상회복한다.

② ‘갑’ 또는 ‘병’이 원상회복을 할 수 없을 때에는 ‘을’은 시설물의 잔존가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 문서로 제시하고 ‘갑’ 또는 ‘병’은 이에 대하여 납부하여야 한다.

제9조 【자유제한 조치】

① ‘을’은 ‘갑’이 자해, 타해의 위험성 있는 행동을 하려고 할 경우에는 ‘갑’ 및 ‘병’과 협의하여 수립한 계획에 따라 도전적 행동이 발생하지 않도록 지원하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 ‘갑’의 도전적 행동의 발발을 막을 수 없는 경우 ‘을’은 ‘갑’ 및 ‘병’과 협의하여 수립한 계획에 따라 ‘갑’의 자유를 제한하는 조치를 취할 수 있다. 자유제한 조치를

취한 경우 ‘을’은 경위, 대처, 사후 계획에 관한 기록을 남기고 ‘갑’ 및 ‘병’이 이를 열람할 수 있다.

- ③ ‘갑’의 도전적 행동이 예상치 못한 배경이나 방식으로 표출된 경우 ‘을’은 ‘갑’의 자유를 제한하는 조치를 취할 수 있다. 다만, 자유를 최소한도로 제한하는 조치를 언제나 우선하여야 한다. 자유를 최소한도로 제한하는 조치에 관한 사항은 별도로 정한다.

제10조 【 도전적 행동과 피해배상 】

- ① ‘갑’의 도전적 행동으로 인해 자신이나 타인(같은 이용자를 포함한다)에게 피해를 입힌 경우 ‘갑’이 이를 배상하여야 한다.
- ② ‘갑’의 도전적 행동으로 인해 자신이나 타인에게 피해를 입혔으나, 다음 각 호의 경우에는 ‘을’과 협의하여 ‘을’이 50%까지 그 피해를 배상할 수 있다.
 - 1. ‘갑’의 도전적 행동에 한 지원 계획이 수립되었으나 ‘을’의 직원이 그 계획에 따른 지원을 하지 않았음이 밝혀진 경우
 - 2. ‘을’의 직원이 최소한도의 자유 제한 원칙에 따라 ‘갑’의 도전적 행동에 대한 대응을 하지 않아 ‘갑’을 자극함으로써 피해가 확인된 경우
- ③ ‘갑’의 도전적 행동으로 다른 낯활동 이용자에게 손해를 입히고, 그 피해가 쌍방에게 생긴 경우 각 피해에 대해 가해 이용자가 피해를 배상한다.

제11조 【 개인정보 보호의무 】

- ① ‘을’은 ‘갑’의 개인정보를 관계 규정 및 이 이용신청서에 따라 보호하여야 한다.
- ② ‘을’은 낯활동서비스 제공에 필요한 ‘갑’의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 낯활동서비스 주무 부처에 제출할 수 있다.
- ③ ‘을’은 ‘갑’ 및 ‘병’의 도전적 행동 및 지원에 관한 정보를 익명 처리하여 도전적 행동에 대한 지원을 위해 외부 전문가에게 제공할 수 있다.
- ④ ‘갑’은 ‘을’이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다. ‘을’은 ‘갑’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- ⑤ ‘갑’ 및 ‘병’의 개인정보수집 및 활용에 한 승낙은 서면(개인정보수집 및 활용 동의서)으로 한다.

제12조 【 기록 및 공개 】

낯활동 이용자의 생활 및 제공되는 서비스에 관한 모든 내용을 정확히 기록하고, ‘갑’ 및 ‘병’의 요청이 있을 경우 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제13조 【 이용신청서의 해석 】

이 신청서에서 규정하지 않은 사항은 민법, 사회보장법 기타 사회상규에 따른다.

‘갑’ (‘갑’이 의사표현능력이 없거나 부족할 경우에는 ‘병’)은 위와 같은 내용을 충분히 이해하고, 이에 동의하였기에, 위와 같이 낯활동서비스 이용을 계약합니다.

0000년 00월 00일

‘갑’ 이용자 : (인)
‘을’ 기관장 : (인)
‘병’ 보호자 : (인)

도전적 행동에 대한 최소한도의 자유제한 조치 동의서

이용자 성명 : _____

위 이용자는 다음과 같은 도전적 행동을 보입니다.

구 분	도전적 행동 유형	동기, 전조증상, 조건 등
1		
2		
3		
4		

이용자(이하 ‘갑’), 보호자(이하 ‘병’), 복지관(이하 ‘을’)은 위와 같은 도전적 행동이 발생할 경우, 다음과 같이 대응할 것을 합의합니다.

구 분	도전적 행동 유형	도전적 행동이 발생한 경우, 최소한도의 자유제한 원칙에 따른 개입
1		
2		
3		
4		

* 뒷면 사진첨부

‘을’은 도전적 행동이 발생하더라도 신체의 자유를 제한하는 것은 최소한도로 할 것입니다. 도전적 행동에 대한 모든 대응은 ‘갑’, ‘을’, ‘병’의 사후 협의를 통해 대응방법과 실천역량을 더욱 발전시켜나갈 것입니다.

그러나 위에서 계획한 것이 아닌 예상치 않은 도전적 행동이 발생한 경우에는 다음과 같은 원칙에

따라 대응할 것입니다.

① **절박성** : 이용자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우, 자유를 제한하는 방식을 적용 할 것입니다. 경고와 분리, 진정(의사의 처방이 있는 경우 약물복용도 포함)을 우선하고, 신체의 자유를 제한하는 것을 최후의 방법으로 활용

② **비대체성** : 신체의 자유를 제한을 하는 것 이외에 달리 대응할 방법이 없는 경우에는 일시적으로 신체 활동의 자유를 억지하는 것(손으로 신체 움직임을 제압하는 것)에서부터 안전한 공간에 격리하는 것(이 방법은 최후의 수단임)

③ **일시성** : 신체의 자유를 제한하는 것은 언제나 일시적으로 함(5분을 초과하지 않도록 유의함. 5분을 초과할 경우 특별한 사유가 있어야 함)

신체 자유 제한 사유	
신체 자유 제한 방법	
신체 자유 제한 시간	
기타 특이사항	

위와 같이 신체의 자유를 제한할 것을 기록합니다.

0000년 00월 00일

기관명 : 양천해누리복지관

담당자 : (서명)

(서명)

신체 자유 제한에 대한 설명을 들었으며, 이에 동의합니다.

이용자 : (서명)

보호자 : (서명)

기능향상팀

기능향상팀은 장애인의 움직임, 일상생활동작 수행, 의사소통 기능향상을 통한 일상회복 지원을 위하여 물리활동, 작업활동, 수중활동, 언어활동, 재활운동사업 등의 업무를 수행합니다.

1장. 기능향상 공통과정

- I. 물리활동
- II. 작업활동
- III. 수중활동
- IV. 언어활동

2장. 재활운동 과정

- V. 재활운동
-

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
물리활동 견기실습					→					→		
물리활동 간담회							→					
작업활동 간담회							→					
수중활동 간담회							→					
언어활동 야외교감통통					→					→		
언어활동 간담회							→					

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

1장. 기능향상 공통 과정

1. 대기 프로그램 서비스 지원 과정

가. 기초재활 지원계획회의

1) 주관

- 권익옹호팀 주관으로 매월 1,3주 수요일 17시에 실시하며 접수상담 담당자와 사무국장, 각 영역의 평가자, 각 사업팀의 팀장이 참여한다.

2) 프로그램 대상 선정

- 기초재활 서비스를 이용하고자 하는 모든 이용자는(모집 프로그램 제외) 기초재활 지원 계획회의를 거쳐야 한다.
- 지원계획회의를 통해, 초기접수 상담 내용과 각종 평가 자료 및 이용자 욕구 반영하여 서비스 지원방향을 모색하고, 각 프로그램별 대상자 선정기준에 적합한 대상을 선정한다. 이때, 이용자별 최대 3종의 프로그램 대기가 가능하다.

나. 프로그램 대기

1) 대기 명단 기입

- 권익옹호팀 접수상담 담당자가 지원계획회의에서 서비스 대상으로 선정된 이용자를 프로그램별 대기 명단에 지원계획회의 날짜를 기준으로 기입한다.
- 이때, 비고란에 그룹 이용 가능한 이용자는 ‘그룹 가능’, 그룹 이용 가능 여부 확인 필요한 이용자는 ‘그룹 검토’, 개별 대상이나 그룹 이용에 대한 욕구 표현시 ‘그룹 희망’으로 기입한다.

2) 대기자 관리

- 각 프로그램 담당자는 프로그램별 대기 명단을 분기별 1회 이상 검토하고, 대기 순번에 따라 입급 상담을 진행한다. 대기 명단 검토 사항 및 입급 상담내용은 연락현황에 기입하여 대기자를 관리한다.
- 대기자의 사정(타기관 이용, 스케줄 안맞음 등)으로 프로그램 입급을 미루는 경우, 3회까지 유보가능하며 4회 유보 시에는 대기 삭제 또는 대기 순번 맨 뒤로 이동한다(재접수). 대기 삭제 시, 삭제 사유와 상담 내용을 연락현황에 기입하고 포기 및 삭제 명단으로 옮긴다. 대기 순번 맨 뒤로 이동 시, 재접수 의뢰는 생략하며 기존 연락현황은 지우지 않고 남겨 놓는다.
- 대기자와 통화 연결이 안 된 경우, 입급 순번이 되었음을 알리는 문자를 발송하고 회신이 없는 경우도 1회 유보로 본다. 4회 유보 시, 대기 삭제됨과 재접수 희망시 회신 요청하는 문자를 발송하고 회신이 없는 경우, 연락현황에 문자안내 내용을 기입하고 포기 및 삭제 명단으로 옮긴다.
- 대기자에게 연락 시에는 이전 연락 6개월경과 후 실시하며, 2~3번째 연락 시 3회까지만 유보됨을 미리 안내한다.
- 대기자 관리 중 알게 된 대기자의 인적사항(주소, 연락처, 장애등록 여부 등) 변경 내용은 즉시, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 알려주어 장애인복지관 업무전산시스템을 통해 통합관리 할 수 있도록 한다.

3) 대기 삭제

- 대기자가 대기를 포기하거나 장기간 연락두절(3년 이상), 서비스 제공 제한 사유 발생 시 대기 삭제한다.
- 대기 삭제 시, 삭제 사유, 상담과 문자안내 등의 내용을 연락현황에 기입하고 포기 및 삭제 명단으로 옮긴다.

4) 프로그램 이용

- 프로그램이 시작되면 대기자를 대기 명단에서 이용 명단으로 옮기고, 이용 중이던 프로그램이 종결되면 종결 명단으로 옮긴다.
- 전반적인 대기자 관리 현황 및 근거를 남겨놓기 위하여 대기 명단, 포기 및 삭제 명단, 이용 명단, 종결 명단 등으로 이동시에 연락현황은 지우지 않고 남겨 놓는다.

다. 프로그램 입급 상담

1) 입급 상담 순번

- 프로그램 결원 발생 시, 대기 순번에 따라 입급 상담을 실시한다. 단, 지원계획회의를 통해, 결정된 우선지원 대상이 있는 경우, 우선지원 대상 먼저 입급 상담한다.
- 이때, 그룹 프로그램은 대기자 명단 비고란에 그룹 가능, 그룹 검토, 그룹 희망이 기입되어 있는 대기자 중 대기 순번에 따라 입급 상담을 실시한다.

2) 입급 상담 내용

- 입급 상담 시, 거주지(서울시 거주자만 이용 가능), 현재 이용 중인 복지관 프로그램, 이용료 감면 대상 여부를 확인하고, 프로그램 진행시간, 주당 회수, 이용기간, 이용료, 준비물(수중활동 수영복, 수영모, 세면도구) 등에 대해 설명한다.
- 이때, 프로그램실 시간표를 확인하여(성인물리활동실, 모듬활동실, 감각통합실, 스마트발달트레이닝실, 수중활동실 대·소풀 등), 실사용 가능 여부를 보고 프로그램 시간을 조율한다.
- 오전시간 입급 시에는 오후시간에 비해 대기기간이 짧으므로 프로그램 이용 중 오후시간으로 프로그램 시간을 변경 할 수 없음을 이용자에게 미리 안내한다.
- 이때, 그룹 프로그램은 입급 상담을 통해, 해당 프로그램의 대상자 선정기준에 부합하는지와 프로그램 이용에 적합한지 평가한다. 프로그램 대상자 선정은 프로그램의 내용과 그룹 구성원 등을 고려한다. 대상자 선정 완료 후, 상담을 진행한 모든 대기자에게 선정 결과를 안내한다.

3) 이용 프로그램 개수 제한 안내

- 이용자가 동시에 이용 가능한 복지관 프로그램은 3종으로 제한하며, 모집 프로그램을 이용할 경우, 1종 추가하여 4종까지 이용할 수 있다(6개월 미만 단기 프로그램, 아동발달지원서비스, 문화여가프로그램은 4종에 포함하지 않음).
- 이용자가 현재 이용 중인 복지관 프로그램을 확인하여 이용개수 제한에 걸릴 경우, 이용자가 프로그램을 선택하도록 한다.

4) 이용료 감면 안내

- 복지관 이용료 감면 대상은 국민기초생활보장법 수급자와 차상위 가정 중 생계급여와 의료급여 대상자로(주거급여와 교육급여만 해당 시 감면 대상 아님) 수급자는 이용료의 100%, 차상위는 이용료의 50%를 감면한다.
- 이용료 감면은 동시에 2개 프로그램 까지 가능하며, 이용 프로그램이 3개 이상인 경우, 이용자가 감면 프로그램을 선택하도록 한다.
- 이용료 감면액은 각 영역별 20%를 넘지 않도록 각 사업별 팀장이 관리하며, 20%를 초과하는 경우, 이용자에게 본인 자부담 이용에 대해 안내하고 동의 시 입급한다.

라. 이용 약관 및 동의서 작성

1) 이용 약관 및 동의서 작성

- 이용 약관 및 동의서 작성 전 서울시 거주 여부를 확인(복지카드, 주민등록증 등)한다.
- 프로그램 시작전후 1주일 이내에, 이용자에게 <별지_1> 이용 약관 및 동의서의 약관 내용을 설명하고 이용자와 협의하여 이용 동의서를 작성한다. 특히, 이용료 수납, 이용료 감면, 서비스 일시중단 및 일시중결, 이용 프로그램 제한, 중결 등 이용자가 꼭 숙지해야 하는 부분은 잘 안내 한다.
- 이용 동의서 작성 및 서명은 이용자나 법적 보호자(활동지원사, 지인 등은 안 됨)와 진행하여야 한다.

2) 이용 약관 및 동의서 보관

- 이용자의 권리와 의무를 명확히 하기 위해 이용 약관 및 동의서 사본을 이용자에게 제공하고, 원본은 이용자 개별화일에 철한다.

마. 프로그램 진행

1) 이용자 접수등록

- 프로그램 신규 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 등록 한다.
- 접수등록 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 접수 → 이용자명, 서비스, 접수일자, 담당자, 서비스일자, 스케줄구분, 정기스케줄, 이용요금 입력 → 저장
- 접수등록 수정, 삭제 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정, 서비스 삭제

접수		검색		엑셀		닫기	
frmSrvRecv01E_View							
서비스 과정							
이용자명	<input type="text"/>						검색
주민번호	/ HP						
주 소							
서비스	<input type="text"/>						검색
프로그램설명	<input type="text"/>						
접수일자	2022-04-28	/ 담당자		정			
서비스일자	2022-04-28	~	2022-04-28				
스케줄구분	<input checked="" type="radio"/> 정기 <input type="radio"/> 비정기						
정기스케줄	<input type="checkbox"/> 일 <input type="checkbox"/> 월 <input type="checkbox"/> 화 <input type="checkbox"/> 수 <input type="checkbox"/> 목 <input type="checkbox"/> 금 <input type="checkbox"/> 토 ... ~ ...						
이용요금	<input checked="" type="radio"/> 유료 <input type="radio"/> 무료 <input type="checkbox"/> 이용료감면						
진행상태	<input type="radio"/> 대기 <input checked="" type="radio"/> 진행 <input type="radio"/> 종결						
종결일자	<input type="text"/>		/ 담당자		<input type="text"/>		

<사진-1> 장애인복지관 업무전산시스템 서비스 접수등록

접수		검색		엑셀		닫기	
검색 조건							
이용자명	<input type="text"/>	서비스분류	전체				
이용료납부	전체	서비스명	<input type="text"/>				
담당자명	정	진행상태	진행				
납부정보	납부정보조회안함 <input type="checkbox"/> 이용료 납부정보 조회시 속도가 조회 속도가 느려						
서비스 정보							
이용자명	박					서비스	
주민번호					서비스일자		
연 락 처	010-					비고	
주 소	서울						
모두선택		선택해제		상태일괄처리		진행	
일괄접수		일괄요금청구		일괄요금청구삭제		→ 동일한 서비스 선택시 일괄	
번호	선택	/ 이용자명	생년월일	이용자번호	휴대전화	대상구분	장애구분
00001	<input checked="" type="checkbox"/>	박					지
00002	<input type="checkbox"/>	김					장애있음

<사진-2> 장애인복지관 업무전산시스템 서비스 접수등록 수정, 삭제

2) 개별화일 제작 및 관리

- 프로그램 신규 이용자의 개별화일을 <별지_2> 개별화일 표지 서식으로 제작하고, 서비스 진행과정의 각종 서류를 <표-1> 개별화일 정리 순서에 따라 철한다.
- 이용자 개별화일은 개인정보보호지침에 의거하여 잠금장치가 설치되어있는 장(사무실 사물함)에 보관한다.

순서	좌측	우측
1	접수 면접지, 판정결과 기록지	과정평가서, 상담일지
2	이용 약관 및 동의서	각종 평가지, 체크리스트
3	감면신청서	진전 기록지(프로그램 노트)

<표-1> 개별화일 정리 순서

3) 접수 및 판정결과 자료 출력

- 프로그램 이용자의 접수 면접지를 장애인복지관 업무전산시스템에서 출력하여 욕구사항에 해당 프로그램이 있는 경우, 색연필로 밑줄 그어 표시한다.
- 접수 면접지 출력 : 접수/진단 → 접수면접등록 → 이용자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 선택완료 → 출력 → 사진출력 체크 → 인쇄
- 해당 프로그램의 대상으로 선정 된 판정결과 기록지를 장애인복지관 업무전산시스템에서 출력하여 재활방향의 해당 프로그램을 색연필로 밑줄 그어 표시한다. 이때, 모집 프로그램은 판정결과 기록지가 있는 경우만 출력한다.
- 판정결과 기록지 출력 : 접수/진단 → 판정결과기록 → 이용자명 입력 → 찾기 → 검색 → 회의일자 선택 → 선택완료 → 회의결과 선택 → 재활방향에 해당 프로그램 대기 확인 → 인쇄
- 출력한 접수 면접지와 판정결과 기록지는 이용자 개별화일에 철한다.
- 이용자의 진단, 병력, 과거력 등의 추가적인 자료가 필요한 경우, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 이용자 기본차트 열람을 신청하여 열람 후, 당일 반납한다.

4) 이용료 감면 신청

- 프로그램 이용자에게 당해 연도에 발부한 감면 대상 증빙자료 제출을 요청한다. 이때, 증빙 자료는 지자체의 수급자 증명서, 국민건강보험공단의 차상위 본인부담경감대상자 증명서 등이며, 생계급여나 의료급여 대상자인지 확인한다(주거급여나 교육급여만 해당 시 감면 대상 아님).
- 증빙자료를 첨부하여 <별지_3> 이용료 면제·감면 신청서를 작성하고, 국장 전결로 결재를 득한다.
- 이용료 면제·감면 신청서 작성 시, 상담일에는 이용자가 증빙서류를 제출한 일자를 기입한다. 감면내용의 감면 시작일은 증빙서류를 제출한 상담일과 같은 달이어야 하며, 종결일은 당해 연도 말일이나 프로그램 종결일(당해 연도 내 종결 예정자)로 작성한다.
- 이용료 감면은 이용자가 증빙자료를 제출하고 결재를 득한 일자를 기준으로 하고, 소급 적용하지 않으므로, 감면 시작일 해당 월 이내에 결재를 득할 수 있도록 주의한다.

- 결재를 득한 이용료 면제·감면 신청서 사본을 팀 이용료 감면대장에 철하고 원본은 이용자 개별화일에 철한다.
- 매해 1월에는, 전년에 이어 지속하여 이용하는 감면 이용자의 감면 대상 증빙자료(해당 연도 발부 본)를 제출 받아 이용료 면제·감면 신청서를 작성하여 결재를 득한다.

5) 프로그램 진행 및 상담

- 프로그램 이용 동의서의 프로그램 시간을 준수하여 프로그램을 진행한다.
- 초기 평가 시행 전에는 이용자와 라포 형성, 프로그램 적응, 이용자의 기능수준과 강점, 약점 및 선호 등을 파악하며 프로그램을 진행하고, 초기 평가 시행 후에는 수립한 장기 목표, 단기목표, 세부과제에 준하여 프로그램을 진행한다.
- 프로그램 진행 후 퇴실 시, 이용자나 보호자와 프로그램 진행 내용을 공유하고 프로그램과 관련한 가정지도 방법을 안내하는 상담을 5분 내외로 진행한다.
- 프로그램 진행 중 알게 된 이용자의 인적사항(주소, 연락처, 장애등록 여부 등) 변경 내용은 즉시, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 알려주어 장애인복지관 업무전산시스템을 통해 통합관리 할 수 있도록 한다.

6) 야외활동

- 프로그램의 특성에 따라 필요한 경우, 야외활동을 계획하여 실시한다.
- 프로그램 담당자는 1월 초에 야외활동 일정을 수립하여 팀 공유 드라이브 <별지_4> 월 중 업무 계획에 기입한다.
- 야외활동 계획 시, 이용자의 의견을 반영하여 장소 및 진행 일정 등을 정하고, 장소가 관내인 경우, 프로그램 시간 내에 진행한다. 장소가 관외인 경우, 프로그램이 있는 요일의 프로그램 시간을 조정하여 진행하며, 필요 시 사전 답사를 진행한다.
- 차량이 필요한 경우, 복지관 공유 드라이브 차량신청대장에 기입하고, 경영지원팀 차량 담당자에게 운전업무협조를 요청한다.
- 차량사용 신청 : 양천해누리복지관 공유문서 → 양천해누리_슬기로운직장생활 → 공유신청대장 → 해당연도 신청대장 → 차량신청대장 → 기입
- 야외활동 진행 전, 근무상황부에 종별(출장), 일시, 사유를 적은 후 팀장 전결로 결재를 득한다.
- 야외활동 진행 후, <별지_5> 업무일지 팀주요업무와 이용자의 프로그램 일지에 야외활동 진행 내용을 기입한다.

7) 출석 등록

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 프로그램의 출석 이용자를 장애인복지관 업무전산시스템에 등록한다.
- 출석 등록 : 서비스 → 서비스 → 서비스내역등록(개별) → 추가 → 서비스일자, 서비스명, 이용자이름, 출석처리 입력 → 저장
- 일괄등록은 해당 서비스 일자의 출석자 전체를 한번에 등록할 때 사용하고, 반복등록은 이용자 한명의 출석을 일정기간 반복하여 등록할 때 사용한다.
- 출석 등록 삭제 시, 프로그램 담당자는 권한이 없으므로 팀장에게 요청하여 삭제한다.

서비스조회					
서비스일자	2022-04-28	~	2022-04-28		
이용자이름		+ 검색	담당자		
서비스등록 개별등록 일괄등록 반복등록 <input type="checkbox"/> 추가시 서비					
서비스일자	2022-04-28				
서비스명		+ 검색			
이용자이름		+ 검색			
출석처리	<input checked="" type="radio"/> 출석 <input type="radio"/> 결석 <input type="radio"/> 지각 <input type="radio"/> 조퇴 <input type="radio"/> 해당없음				

<사진-3> 장애인복지관 업무전산시스템 출석 등록

8) 업무일지 작성

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 업무를 팀 공유 드라이브 <별지_5> 업무일지에 작성한다.
- 업무일지 작성 시, 진행한 프로그램의 일실적을 기입하고, 팀주요업무에는 근무현황, 회의 참여, TF 활동 및 협조 등의 업무를 기입한다.
- 팀 업무일지 담당자는 매일 오전에 전일 업무일지를 검토 및 수정하고, 국장 전결로 결재를 득한 후, 팀 업무일지에 철한다.

9) 프로그램 일지(프로그램스 노트) 작성

- 진행한 프로그램의 이용자 진전 사항을 월2회 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.

검색조건						
이용자		제목		등록일자		
행사정보						
이용자		찾기	등록일자			
개인식별번호			담당자			
장애사항	장애등록:	장애명:	장애등급:			
	추정장애:	보장구:				
	장애정도:					
제목						
Progress Note						

<사진-4> 장애인복지관 업무전산시스템 프로그램 일지 등록

- 프로그램 일지(프로그램 노트) 등록 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 등록 → 추가 → 이용자, 등록일자, 제목(특이점 없는 경우 생략가능) 입력 → 프로그램 노트에 진전 사항 입력 → 저장
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 삭제 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 등록 → 검색조건 입력 → 검색 → 등록일자 선택 → 삭제
- 프로그램 일지는 프로그램 목표와 세부과제 진행 내용, 이용자 진전 사항 등을 구체적으로 명시하여 기입한다.

10) 이용료 청구

- 매월 말일까지 해당 월의 <별지_6> 이용료 부과 내역서를 작성하여 팀장 결재를 득한 후, 장애인복지관 업무전산시스템에 이용료를 청구하고, 팀 이용료 담당자에게 원본을 제출한다.
- 이용료 부과 내역서 작성 시, 부여 횟수에는 공휴일을 제외한 프로그램 횟수를, 금액에는 이용자 사정이나 담당자 휴가 등으로 인한 이용료 감액 금액을, 감면액에는 감면 이용자의 이용료 감면 금액을, 진행 횟수에는 부여 횟수에서 감액 횟수를 뺀 이용자가 납부하여야 하는 횟수를 기입한다.
- 이용자 사정으로 인한 결석의 이용료 감액은 최소 2일전 미리 결석신청을 한 경우, 개별 프로그램은 월 1회 감액 가능하며 그룹 프로그램은 불가하다. 담당자 사정이나 복지관의 공적인 행사로 인해 서비스가 제공되지 못한 경우, 이용자와 협의 하에 보장 또는 이용료를 감액한다.
- 이용료 청구 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 요금청구 → 해당년월, 이용횟수(이용료 부과내역서의 진행횟수) 입력, 청구금액이 이용료 부과내역서의 부과액과 같은지 확인 → 청구등록
- 이용료 청구 수정 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 더블 클릭 → 해당년월 선택 → 청구수정/환불요청 → 수정 → 청구등록
- 이용료 청구 시 일괄요금청구는 이용료 부과액이 같은 동일한 프로그램의 여러 이용자를 선택하여 한번에 이용료 청구할 때 사용한다.
- 12월 부과 내역서는 12월 초에 작성하고 이용료를 청구하여, 이용자가 회계연도 안에 이용료를 납부할 수 있도록 한다.
- 12월 이용료 부과 내역의 변동사항이 있을시, <별지_7> 이용료 변동 내역서를 작성하여 국장 전결로 결재를 득한 후, 장애인복지관 업무전산시스템 이용료 청구 내용을 수정하고, 사본을 팀 이용료 내역서 화일에 철하고 원본은 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다.
- 팀 이용료 담당자는 이용료 부과 내역서를 취합하여, 이용료 부과내역 보고 기안을 작성하고 결재를 득한 후, 사본을 팀 이용료 내역서 화일에 철하고 원본은 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다. 이용료 납부 안내는 경영지원팀 수납 담당자가 실시한다(모바일 청구서를 발송).
- 또한, 팀 이용료 담당자는 매월 이용료 부과 내역서 상 감면 이용자의 이용료 면제·감면 신청서가 팀 이용료 감면대장에 철되어 있는지 확인하고, 팀 전체 이용료 감면액 비율을 팀장에게 보고한다.

접수 검색 엑셀 닫기

검색 조건

이용자명		서비스분류	전체
이용료납부	전체	서비스명	
담당자명	정	진행상태	진행
납부정보	납부정보조회안함 이용료 납부정보 조회시 속도가 조회 속도가 느려질수 있습니다		

서비스 정보

이용자명	박	서비스	기능향상 / 운동
주민번호		서비스일자	2022-04-12 ~ 2
연락처	010- -	비고	
주소	서울		

모두선택 선택해제 상대일괄처리 진행 서비스 수정 서비스삭제 요금청구

일괄접수 일괄요금청구 일괄요금청구삭제 → 동일한 서비스 선택시 일괄 접수/청구 처리

번호	선택	이용자명	생년월일	이용자번호	휴대전화	대상구분	장애구분	장애유형	장애등급
00001	<input checked="" type="checkbox"/>	박						지체장애	3
00002	<input type="checkbox"/>	김					장애있음	뇌병변장애	4
00003	<input type="checkbox"/>	최					장애있음	지체장애	4

청구금액

청구일자	2022-05-09	해당년월	2022-05
① 요금단가	6,000 (육천 원)		
② 요금할인	할인안함	할인율	% 할인금액
③ 1회이용요금	6,000 = ① 요금단가 - ② 요금할인		
④ 이용횟수	8 회		
납부마감일	2022-05-09	일	18:00 분

※ 처음 가져오는 횟수는 스케줄상의 해당 프로그램 전체 횟수 입니다.

청구금액	48,000 = ③ 1회이용요금 * ④ 이용횟수		
환불신청	0		
환불일자			

※ 납부 및 환불처리 완료시 신청취소 및 수정 할 수 없습니다

<사진-5> 장애인복지관 업무전산시스템 이용료 청구

11) 이용료 미납자 관리

- 이용료 수납은 매월 15일까지이며, 프로그램 담당자는 장애인복지관 업무전산시스템에서 미납자를 확인하여 이용자에게 납부안내 한다.
- 이용료 미납자 확인 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력, ‘납부정보 조회포함’ 선택 → 검색
- 이용료를 3개월 이상 미납한 경우, 프로그램 담당자가 이용자에게 이를 알리고 미납금에 대한 완불의사가 없는 경우 프로그램을 종결한다. 이용료 미납으로 종결된 경우, 복지관 모든 프로그램 이용을 제한할 수 있으며 미납요금을 완납할시 재이용 가능하다. 이를 위해 이용료 미납으로 종결된 이용자의 명단을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 관리하도록 한다.

12) 가정학습기간 실시

- 서비스 효과가 적은 동절기에 가정학습기간을 실시하며, 가정학습 기간은 12월 21일부터 31일까지로 한다.
- 가정학습기간에는 프로그램실 및 교구 정리, 각종 서류 정리를 실시한다.

13) 일시중단 및 일시종결

- 프로그램 이용자의 병원치료, 수술, 해외여행 등의 사유 발생시 프로그램을 일시중단(최소 1주일부터 최대 1개월), 또는 일시종결(최소 1개월부터 최대 6개월) 할 수 있다.
- 일시중단과 일시종결은 서비스 제공 기간 안에 각 1회 가능하며, 입원 및 응급한 의료적 행위(법정 전염성 질환 등)로 치료받는 경우는 횟수에 포함하지 않는다.
- 신청 시, 증빙자료를 첨부하여 <별지_8> 서비스 일시중단 신청서, 또는 <별지_9> 서비스 일시종결 신청서를 작성하여 팀장결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 보관한다.
- 이용자가 일시중단 한 경우, 이용하던 프로그램 시간에 기존 프로그램 이용자 중 필요한 사람을 선정하여 추가로 서비스를 제공하고, 일시중단 기간이 끝나면 바로 서비스를 재개하도록 한다. 일시중단 기간은 프로그램 이용기간에 포함한다.
- 이용자가 일시종결 한 경우, 이용하던 프로그램 시간에 대기자를 신규 입급한다. 일시종결 기간이 끝나면 해당 프로그램 결원 발생 시 최우선으로 서비스를 제공하도록 노력한다. 이때, 대기자의 사정(타기관 이용, 스케줄 안맞음 등)으로 인한 유보는 1회까지만 가능하며 2회 유보시 종결한다. 일시종결 기간은 프로그램 이용 기간에 포함하지 않는다.

바. 이용자 관리

1) 이용자 비밀보장 및 고충처리

- 프로그램 서비스 제공 등을 통해 알게 된 이용자의 모든 정보는 이용자 지원을 위한 일(평가회의, 상호협력을 위한 정보교환 등)외에는 절대 누설하지 않는다.
- 이용자의 개인정보 보호를 위해 지원계획, 평가 등 개인 신상에 관련된 모든 자료는 공식 문서(협력 및 의뢰 매뉴얼 참고)에 의해서만 유출 가능하다. 단, 이용자가 정보 공개를 요구하는 경우, 사본을 제공할 수 있다.
- 프로그램 담당자는 프로그램 이용자와 보호자의 고충을 파악하도록 노력하여야 한다.

2) 정보제공

- 프로그램 담당자는 이용 약관과 서비스 제공 지침을 잘 숙지하여 이용자의 프로그램 이용과정에 대한 문의 시 바로 응대할 수 있도록 하여야 한다.
- 프로그램 이용자의 복지관 대기 프로그램 문의 시, 장애인복지관 업무전산시스템에서 확인하여 안내한다.
- 대기 프로그램 확인 : 접수/진단 → 판정결과기록 → 이용자명 입력 → 찾기 → 검색 → 최근 회의일자 선택 → 선택완료 → 판정결과/의뢰 선택 → 대기 프로그램 확인
- 프로그램 이용자의 복지관 프로그램 접수 요청 시, 이용자와 상담을 통해 이용자의 욕구와 기능수준에 적절한 프로그램을 선정한다. <별지_10> 재진단(접수) 의뢰서를 작성하고 의뢰서비스 담당자의 확인을 득한 후, 원본을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 지원계획회의에 상정 한다.
- 이용 중인 관내 프로그램이 없는 이용자의 대기 프로그램 안내와 프로그램 접수는 권익옹호팀 접수상담 담당자가 담당한다.

3) 팀 사례회의

- 팀 사례회의 담당자 주관으로 매월 4주 화요일 17시에 실시하며, 기능향상팀의 팀장과 팀원(물리치료사, 작업치료사, 언어치료사, 수중재활운동사)이 참여한다.
- 팀 사례회의 담당자는 1월 초에 팀사례회의 연간 일정을 수립하여 팀원들과 공유하고 사례회의 상정 일정을 조정한다.
- 프로그램 담당자는 연간 사례회의 일정에 맞춰 프로그램 이용자 중 상정 사유가 있는 대상자를 선정한다. 팀 공유 드라이브 <별지_11> 기능향상팀 사례회의록의 대상자 기본 정보, 사례 상정사유, 서비스 제공내용을 기입하여 대상자를 사례회의에 상정한다.
- 사례회의 진행 시, 추가 자료로 과정 평가서, 판정결과 기록지, 프로그램 사진이나 영상 자료 등을 준비하여 팀 내 다양한 전문 영역의 다각적인 서비스 지원 방안을 논의한다.
- 회의 결과는 이용자와 공유하고 프로그램에 반영한다. 사례회의에 의거하여 진행한 상담, 프로그램 진행 등의 내용은 프로그램 일지, 상담 일지, 과정 평가서 등에 기록하여 사례회의 결과를 반영한 근거를 남겨놓는다.
- 사례회의 상정자는 팀 공유 드라이브 기능향상팀 사례회의록에 논의사항, 회의결과 반영 내용, 슈퍼비전 내용을 기입한다.
- 팀 사례회의 담당자는 사례회의록 내용을 확인하고, 국장 전결로 결재를 득한 후, 사본을 사례회의 화일에 철하고 원본은 사례 상정자에게 주어 이용자 개별화일에 철하도록 한다.

4) 양천지식in

- 매월 3주 목요일에 실시한다.
- 팀 양천지식in 담당자는 1월 초에 양천지식in 연간 일정을 수립하여 팀원들과 공유하고 일정을 조정한다.
- 프로그램 담당자는 연간 양천지식in 일정에 맞춰 프로그램 이용자의 욕구를 반영한 자가 운동 방법, 가정 내 지도 방법 등의 주제를 선정하고 팀장에게 보고한다.
- 자료 제작 시, 저작권에 위배되지 않도록 망고보드 사이트를 이용하며, 직접 촬영한 사진과 동영상을 사용한다. 완성된 자료는 팀장 검토 후, 팀 공유 드라이브에 업로드 한다.

이때, 정보접근 약자를 위한 텍스트 파일도 함께 업로드 한다.

- 팀 양천지식in 담당자는 복지관 블로그에 양천지식in 자료를 업로드하고, 카카오톡 플러스친구 채널을 통해 자료를 발송한다.
- 자료 업로드 : 복지관 블로그 로그인 → 상단 내메뉴 → 글쓰기 → 자료 및 대체 텍스트 입력 → 발행 → 카테고리 ‘양천지식in’ 선택, 태그편집 → 발행
- 자료 발송 : 카카오톡 채널 관리자센터 로그인 → 채널명 양천지식in 선택 → 메시지 → 메시지 작성 → 기본 텍스트형 메시지 작성 → 메시지종류 ‘정보성’ 선택, 메시지 꾸미기 ‘이미지’ 선택 & 사진 첨부, 내용 입력, 메시지 버튼1 ‘링크’ 선택 & 버튼명에 자료 바로가기 입력 & 블로그 링크 입력 및 연결확인, 공유하기 버튼 ‘있음’ 선택 → 다음
- 동영상 자료의 경우, 전략기획팀 홍보 담당자에게 동영상, 썸네일 사진, 동영상 설명글을 미리 전달하여 복지관 유튜브에 업로드 요청한 후, 복지관 블로그에 자료 업로드 시 유튜브 링크를 입력한다.
- 팀 양천지식in 담당자는 블로그와 카카오톡 채널 메시지 상세 내용을 출력하여 팀장 결재를 득한 후, 원본을 양천지식in 화일에 철한다.

5) 간담회

- 프로그램 담당자는 1월 초에 간담회 일정을 수립하여 팀 공유 드라이브 <별지_4> 월중 업무 계획에 기입한다. 간담회의 이용자 의견을 검토하여 차기 연도 사업에 반영하기 위하여 간담회는 7월 ~ 8월 중으로 실시한다.
- 간담회 실시 전 이용자 및 보호자의 참석 여부를 조사하고 최대한 많은 이용자가 참석할 수 있도록 일정을 조정한다.
- 간담회 실시 기안 시, 프로그램 운영보고를 첨부하여 작성하고 결재를 득한 후, 원본을 프로그램 일반 화일에 철한다. 다과 준비 등의 소요예산이 있는 경우, 사본을 프로그램 일반 화일에 철하고 원본은 정산서와 함께 경영지원팀 회계 담당자에게 제출한다.
- 간담회 진행 시, 이전 연도 간담회 이용자 의견 및 조치사항 보고, 당해 연도 프로그램 운영 보고, 프로그램 운영 관련 이용자 의견 수렴 등의 내용으로 진행한다.
- 간담회의 이용자 의견을 취합하여 조치사항 및 차기 연도 사업 반영 여부를 검토하고 팀장 슈퍼비전을 받은 후 결과보고 한다. 간담회 결과 보고 시, 참가자 명단, 이용자 의견 및 조치 사항, 사진자료를 첨부하여 작성하고 결재를 득한 후, 원본을 프로그램 일반 화일에 철한다. 결과 보고는 사업 시행 후, 1주 이내에 실시한다.
- 간담회의 이용자 의견 및 조치사항을 프로그램 이용자에게 공지 한다.

6) 협력 및 의뢰

- 이용자 또는 유관기관의 요청 시, 프로그램 서비스 지원 내용 공유, 소견서 발부 등의 협력을 실시한다. 프로그램 운영에 필요 시, 타기관에 서비스 지원 내용 공유 등의 의뢰를 실시한다.
- 기관 간의 협력 및 의뢰는 이용자의 개인정보 보호를 위해 공문을 통해 실시한다.
- 이용자의 요청 시, 용도에 따라 <별지_12> 서비스 이용 확인서, 또는 <별지_13> 프로그램 활동 소견서를 작성하여 팀장 결재를 득하고 직인 날인을 한 후, 원본을 이용자에게 제공하고 사본은 이용자 개별화일과 팀 협력 및 의뢰 화일에 철한다.

사. 과정 평가

1) 초기 평가

- 프로그램 시작 후 1~2개월이 지난 시점에 초기 평가를 실시하여 장애인복지관 업무전산 시스템에 입력한다.
- 초기 평가 등록 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 추가 → 초기평가에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 서비스명 입력 → 검색 → 서비스 선택 → 계획 및 목표, 평가내용 입력 → 저장
- 초기 평가 삭제 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 삭제

번호	평가일자	이용자	서비스
1	2019-03-26	김	개별 상담
2	2020-10-22	김	조동사회
3	2020-09-21	김	개별음악
4	2021-04-15	김	그룹미술
5	2021-12-29	김	그룹미술
6	2022-02-24	김	스마트링

<사진-6> 장애인복지관 업무전산시스템 초기 평가 등록

- 초기 평가 등록 시, 평가 내용에는 평가 도구 및 체크 리스트 등을 사용한 평가 내용, 평가 요약 및 향후 계획을 기입한다. 계획 및 목표에는 이용자 또는 보호자의 주욕구, 평가 결과와 주욕구를 반영한 문제목록, 장기 목표, 단기 목표, 그리고 단기목표 달성을 위한 세부과제를 기입한다.
- 초기 평가서는 팀장 결재를 득한 후, 평가 내용과 계획 및 목표를 이용자(또는 보호자)에게 설명하고 서명을 받아 원본을 이용자 개별화일에 철한다.
- 초기 평가 실시 이전 중도 종결하는 경우, 초기 및 종결 평가를 대신하여 종결 상담을 실시하고 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 상담 일지 등록 : 상담관리 → 상담일지관리 → 이용자정보에 이용자명 입력 → 찾기 → 이용자 선택 → 취소 → 상담등록 → 상담내용, 결과내용 입력 → 저장
- 종결 상담 일지 등록 시, 상담 내용에는 서비스 진행 과정 및 진전 사항, 종결 사유를 기입한다. 결과 내용에는 재접수 여부, 종결 후 지도 계획 등을 기입한다. 이때, 3개월 이하 단기 이용자는 ‘단기 이용으로 종결 후 지도 실시하지 않음’ 을 기입하고 종결 후 지도 계획을 수립하지 않는다.
- 종결 상담 일지는 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 철한다.

상담등록 저장 취소 삭제 인쇄 닫기						
☐ [이용자정보]						
이용자명	김 [검색]	접수번호	2015-			
개인식별번호	13 [3*****]	성 별	남자	생년월일		
장애정도		장 애 명		결혼유무	무	
E-MAIL		전화번호	없음	휴대폰		
주소	서울특별시 양천구 목동로					
☐ [상담일지]						
신청인	김	관 계	모	연락처	없음	
상담일자	2022-07-04	상담자명	정	상담시간	--:-- ~ --:--	
상담형태	복지관 내방	상담분야	과정평가상담	상담CODE	종결상담	
상담제목	개별작업활동 종결 상담					
상담내용						
결과구분		기관연결				
상담결과	첨부파일					
결과내용						

<사진-7> 장애인복지관 업무전산시스템 상담 일지 등록

2) 중간 평가

- 초기 평가 후 6개월마다 정기적으로 중간 평가를 실시하여 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다. 단, 1년 이하의 프로그램은 초기 평가와 종결 평가만 실시한다.
- 중간 평가 등록 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가 등록 → 중간평가 체크 → 경과보고, 차후 평가시 목표, 평가내용 입력 → 저장
- 중간 평가 수정/삭제 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가에서 평가일자 선택 → 중간/종결 평가 수정/삭제 → 수정/삭제 → 저장
- 중간 평가 등록 시, 경과보고에는 서비스 진행과정, 이전 평가 대비 진전 사항을 기입한다. 차후 평가시 목표에는 이용자 또는 보호자의 주육구, 평가 결과와 주육구를 반영한 장기 목표, 단기 목표, 그리고 단기목표 달성을 위한 세부과제를 기입한다. 평가 내용에는 평가 도구 및 체크 리스트 등을 사용한 평가 내용, 평가 요약 및 향후 계획을 기입한다.
- 중간 평가서는 팀장 결재를 득한 후, 진전사항, 평가 내용과 계획 및 목표를 이용자(또는 보호자)에게 설명하고 서명을 받아 원본을 이용자 개별화일에 철한다.

3) 종결 평가

- 종결 1~2개월 전 종결 평가를 실시하여 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 종결 평가 등록 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가 등록 → 종결평가 체크 → 경과보고, 평가내용 입력 → 저장

- 종결 평가 수정/삭제 : 서비스 → 사례관리 → 서비스평가등록 → 조회조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 상단 검색 → 우측 해당 서비스 선택 → 중간/종결 평가에서 평가일자 선택 → 중간/종결 평가 수정/삭제 → 수정/삭제 → 저장
- 종결 평가 등록 시, 경과보고에는 서비스 진행과정, 이전 평가 대비 진전 사항을 기입한다. 평가 내용에는 평가 도구 및 체크 리스트 등을 사용한 평가 내용, 평가 요약, 종결 사유, 종결 후 지도 계획을 기입한다. 이때, 3개월 이하 단기 이용자는 ‘단기 이용으로 종결 후 지도 실시하지 않음’ 을 기입하고 종결 후 지도 계획을 수립하지 않는다.
- 종결 평가서는 팀장 결재를 득한 후, 진전사항, 평가 내용을 이용자(또는 보호자)에게 설명하고 서명을 받아 원본을 이용자 개별화일에 철한다.
- 이전 평가 실시 이후 2~3개월 이내 중도 종결하는 경우, 종결 평가를 대신하여 종결 상담을 실시하고 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 상담 일지 등록 : 상담관리 → 상담일지관리 → 이용자정보에 이용자명 입력 → 찾기 → 이용자 선택 → 취소 → 상담등록 → 상담내용, 결과내용 입력 → 저장
- 종결 상담 일지 등록 시, 상담 내용에는 서비스 진행 과정 및 진전 사항, 종결 사유를 기입한다. 결과 내용에는 재접수 여부, 종결 후 지도 계획 등을 기입한다. 이때, 3개월 이하 단기 이용자는 ‘단기 이용으로 종결 후 지도 실시하지 않음’ 을 기입하고 종결 후 지도 계획을 수립하지 않는다.
- 종결 상담 일지는 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 철한다.
- 과정평가는 각 시기에 맞춰 실시하고 이용자가 서면 제공을 요청 할 경우, 사본을 제공한다.

아. 종결

1) 종결 예고 및 신청

- 프로그램 종결은 계획종결과 중도종결이 있으며, 계획종결은 서비스 목표를 달성하였거나 서비스 제공기간이 만료된 경우 실시한다. 중도종결은 이용자가 개인사정으로(타기관 이용, 프로그램 안맞음 등) 종결을 신청하거나 무단결석 3회 이상, 이용료 3개월 이상 미납, 또는 복지관의 공공질서를 해하는 경우 실시한다.
- 계획종결 시, 종결 1개월 전에 이용자에게 종결을 예고한다.
- 종결 시, <별지_14> 서비스 종결 신청서를 작성하여 이용자(또는 보호자)의 서명을 받고 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 개별화일에 철한다.

2) 이용자 접수등록 종결

- 프로그램 종결 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 종결 처리한다.
- 접수등록 종결 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정 → 서비스일자(시작일~종결일로 수정), 진행상태, 종결일자, 담당자, 종결사유 입력 → 저장

* 서비스 과정	
이용자명	김○○○ <input type="button" value="검색"/>
주민번호	/ HP 010-
주 소	서울특별시 양천구 목동로
서비스	감각통합활동1 <input type="button" value="검색"/>
프로그램설명	
접수일자	2021-01-04 ▾ / 담당자 정○○○
서비스일자	2021-01-11 ▾ ~ 2022-12-20 ▾
스케줄구분	<input checked="" type="radio"/> 정기 <input type="radio"/> 비정기
정기스케줄	<input type="checkbox"/> 일 <input checked="" type="checkbox"/> 월 <input type="checkbox"/> 화 <input checked="" type="checkbox"/> 수 <input type="checkbox"/> 목 <input type="checkbox"/> 금 <input type="checkbox"/> 토 <input type="text" value="--:--"/> ~ <input type="text" value="--:--"/>
이용요금	<input checked="" type="radio"/> 유료 <input type="radio"/> 무료 <input type="checkbox"/> 이용료감면
진행상태	<input type="radio"/> 대기 <input checked="" type="radio"/> 진행 <input type="radio"/> 종결
종결일자	▾ / 담당자 <input type="text"/>
종결사유	<input type="text"/>

<사진-8> 장애인복지관 업무전산시스템 접수 등록 종결

3) 재접수

- 종결 이용자가 해당 프로그램 재접수 요청 시, 기능수준, 나이 등이 프로그램 서비스 대상기준에 부합한 경우 종결일 이후 일자로 재접수 신청한다.
- 재접수 시, <별지_10> 재진단(접수) 의뢰서를 작성하고 원본을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 지원계획회의에 상정 한다.
- 이때, 모집 프로그램은 재접수를 따로 진행하지 않으며, 12월 중순경 실시하는 차기 연도 프로그램 이용자 모집에 접수하도록 안내한다.

4) 개별화일 정리 및 제출

- 이용자가 종결되면, 장애인복지관 업무전산시스템에서 프로그램 일지와 출석부를 출력하여 팀장 결재를 득하고, 개별 화일의 모든 원본 서류와 함께 <표_3> 종결화일 정리 순서에 따라 정리한다.
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 출력 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 출력 → 조회조건에 등록일자, 이용자, 담당자 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 결재란에 결재란 출력 체크, 결재1에 담당, 결재2에 팀장 입력 → 프리뷰 → 인쇄

<input type="button" value="프리뷰"/> <input type="button" value="인쇄"/> <input type="button" value="엑셀"/> <input type="button" value="초기화"/> <input type="button" value="디자인"/> <input type="button" value="ReLoad"/> <input type="button" value="닫기"/> <input type="button" value="전자결재"/>	
조회조건	
등록일자	2022-01-01 ~ 2022-07-06 <input type="checkbox"/> 첨부파일
이용자	김 <input type="button" value="+ 검색"/> <input type="checkbox"/> 이용자별 새 페이지 출력
담당자	정
<input type="checkbox"/> 프로그램별출력 <small>(각항목을 선택하고 추가하지않고 전체내용을 가져옵니다.)</small>	<input type="checkbox"/> 서비스 <input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="삭제"/>
	<input type="checkbox"/> 사례관리 <input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="삭제"/>
	<input type="checkbox"/> 지역자원
출력구분	<input type="checkbox"/> 서비스명 출력
정렬방법	<input checked="" type="radio"/> 이용자명 <input type="radio"/> 이용자번호 <input type="radio"/> 등록일자
결재란	
결재란	<input checked="" type="radio"/> 결재란 출력 <input type="radio"/> 결재란 출력안함
결재 1	담당
결재 2	팀장
결재 3	

<사진-9> 장애인복지관 업무전산시스템 프로그램 일지 출력

- 출석부 출력 : 서비스 → 서비스 → 출석현황출력 → 서비스에 프로그램 체크, 조회조건에 개인별 출력 선택 → 출석년월, 이용자 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 결재란에 결재란 출력 체크, 결재1에 담당, 결재2에 팀장 입력 → 프리뷰 → 인쇄

<input type="button" value="프리뷰"/> <input type="button" value="인쇄"/> <input type="button" value="엑셀"/> <input type="button" value="초기화"/> <input type="button" value="디자인"/> <input type="button" value="ReLoad"/> <input type="button" value="닫기"/> <input type="button" value="전자결재"/>		
서비스 서비스 01 - 기능향상 02 - 운동지각지원 01 - 물리활동 • 0001 - 개별물리활동1 • 0002 - 개별물리활동2 • 0003 - 성인물리활동1 • 0004 - 성인물리활동2 • 0005 - 성인그룹운동발달 • 0006 - 찾아가는물리활동 • 0007 - 영유아물리활동1 • 0008 - 부모치료사만들기 • 0194 - 성인그룹물리활동1 • 0195 - 성인그룹물리활동 • 0196 - 성인그룹물리활동2 • 5001 - 운동발달 • 5047 - 그룹운동발달 • 5048 - 영유아물리활동2 • 5049 - 스마트운동교실1	조회조건 서비스별 출력 개인별 출력 출석년월 2022-01 ~ 2022-07 이용자 김 <input type="button" value="+ 검색"/>	
		결재란 결재란 <input checked="" type="radio"/> 결재란 출력 <input type="radio"/> 결재란 출력안함
		결재 1 담당 <input type="checkbox"/> 전결
		결재 2 팀장 <input type="checkbox"/> 전결
		결재 3 <input type="checkbox"/> 전결

<사진-10> 장애인복지관 업무전산시스템 출석부 출력

- 종결화일 정리 시, <별지_15> 종결 표지를 출력하여 <표-2> 종결화일 정리 순서에 따라 철한다.
- 종결화일은 종결 후 지도 상담 진행 후, 상담 일지를 첨부하여 팀장 확인 후, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 상담실 기본차트에 보관하도록 한다.

순서	서류	확인 사항
1	종결표지	
2	접수면접지	- 욕구사항의 해당 프로그램명 밑줄 확인
3	판정결과 기록지	- 재활방향의 해당 프로그램명 밑줄 확인 - 모집 프로그램은 판정결과 기록지가 있는 경우만 첨부
4	약관 및 이용 동의서	- 동의서의 이용기간이 종결 표지의 기간과 맞는지 확인
5	감면신청서	- 입급시와 매해 1월 감면 신청서 작성 확인
6	과정 평가서, 상담 일지	- 일자 순으로 정리 - 평가서 이용자 확인 서명 확인
7	각종 평가지	- 평가지 전체가 아닌 평가 요약지 정도만 첨부
8	기타서류(사례회의록 등)	- 일자 순으로 정리
9	출석부	- 종결 표지의 기간과 출석 기간 맞는지 확인
10	프로그램 일지	- 종결 표지의 기간과 일지 작성 기간 맞는지 확인 - 월 2회 이상 기록 확인
11	중단 및 종결 신청서	- 종결 신청서를 받지 못한 경우, 종결 상담 일지나 프로그램 일지 맨 하단에 받지 못한 사유 기입

<표-2> 종결화일 정리 순서

5) 종결자의 서비스 재이용 제한

- 무단결석 3회 이상, 이용료 3개월 이상 미납, 또는 복지관의 공공질서를 해하여 종결된 경우, 복지관 모든 프로그램의 이용을 제한할 수 있다. 단, 이용료 미납으로 종결된 경우, 미납요금을 완납할시 재이용 가능하다.
- 복지관 프로그램 이용 제한 사유로 종결된 이용자의 명단을 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출하여 관리하도록 한다.

자. 종결 후 지도

- 프로그램 종결 후 6개월 이내에 내방, 유선, 이메일 등 다양한 방법으로 1회이상 종결 후 지도 상담을 진행하고 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 상담 일지 등록 : 상담관리 → 상담일지관리 → 이용자정보에 이용자명 입력 → 찾기 → 이용자 선택 → 취소 → 상담등록 → 상담내용, 결과내용 입력 → 저장
- 종결 후 지도 상담 일지 등록 시, 상담 내용에는 종결 평가서의 종결 후 지도 계획을 기입한다. 결과 내용에는 종결 후 지도 계획에 의거하여 진행한 가정지도 교육, 대기 프로그램 안내, 상담 등의 내용을 기입한다.
- 이때, 3개월 이하 단기 이용, 해당 프로그램 재이용, 전출이나 사망 등으로 복지관 이용이 종결된 경우는 종결 후 지도를 실시하지 않는다.
- 종결 후 지도 상담 일지는 팀장 결재를 득한 후, 원본을 이용자 종결화일에 철한다.

2. 모집 프로그램 서비스 지원 과정

가. 모집 홍보

- 모집 프로그램은 공개모집을 원칙으로 하나, 대상자 모집이 원활하지 않을 경우 대기자 명부에서 참여가능 인원을 선발할 수 있다.
- 프로그램 담당자는 12월 초 차기 연도 모집 프로그램에 대한 <별지_16> 모집 프로그램 안내지를 작성하여 팀장에게 제출한다. 기능향상팀장은 모집 프로그램 안내지를 취합하여 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출한다.
- 모집 프로그램의 관내·외 홍보는 권익옹호팀 접수상담 담당자가 실시한다. 접수 인원이 모집 인원 미달한 경우, 프로그램 담당자가 추가 모집 홍보를 실시한다.

나. 프로그램 접수

- 접수는 12월 초~중순경 실시하며, 각 프로그램별 담당자가 전화 또는 방문 접수를 받는다.
- 접수 시, 모집 프로그램 안내지의 대상 특성에 부합한지 확인 후, <별지_17> 모집 프로그램 접수 명단에 프로그램별로 기입한다.
- 복지관에 등록 되지 않은 이용자가 접수 하였을 경우, 이용자에게 복지관 접수 등록에 대해 안내하고 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 인계하여 접수 등록하도록 한다.

다. 프로그램 입급 상담 및 대상자 선정

1) 입급 상담 순번

- 입급 상담은 접수자를 대상으로 12월 말부터 1월 첫주까지 전화 또는 내방으로 실시한다.
- 순번은 각 프로그램별 대상자 선정 기준 및 방법에 따른 순으로 실시한다.

2) 대상자 선정

- 입급 상담을 통해, 해당 프로그램의 대상자 선정기준에 부합하는지와 프로그램 이용 적합 여부를 평가한다. 이때, 프로그램 적합 여부는 프로그램의 내용과 그룹 구성원(그룹 프로그램의 경우) 등을 고려한다.
- 프로그램 이용이 적합한 이용자 중 대상자 선정 기준 및 방법에 따른 순으로 대상자를 선정한다.

3) 입급 상담 내용

- 입급 상담 시, 거주지(서울시 거주자만 이용 가능), 현재 이용 중인 복지관 프로그램, 이용료 감면 대상 여부를 확인하고, 프로그램 진행시간, 주당 회수, 이용기간, 이용료, 준비물(수중활동 수영복, 수영모, 세면도구) 등에 대해 설명한다.
- 이때, 프로그램실 시간표를 확인하여(성인물리활동실, 모듬활동실, 감각통합실, 스마트발달트레이닝실, 수중활동실 대·소풀 등), 실사용 가능 여부를 보고 프로그램 시간을 조율한다.

4) 이용 프로그램 개수 제한 안내

- 이용자가 동시에 이용 가능한 복지관 프로그램은 3종으로 제한하며, 모집 프로그램을 이용할 경우, 1종 추가하여 4종까지 이용할 수 있다(6개월 미만 단기 프로그램, 아동발달 지원서비스, 문화여가프로그램은 4종에 포함하지 않음).
- 이용자가 현재 이용 중인 복지관 프로그램을 확인하여 이용개수 제한에 걸릴 경우, 이용자가 프로그램을 선택하도록 한다.

5) 이용료 감면 안내

- 복지관 이용료 감면 대상은 국민기초생활보장법 수급자와 차상위 가정 중 생계급여와 의료급여 대상자로(주거급여와 교육급여만 해당 시 감면 대상 아님) 수급자는 이용료의 100%, 차상위는 이용료의 50%를 감면한다.
- 이용료 감면은 동시에 2개 프로그램 까지 가능하며, 이용 프로그램이 3개 이상인 경우, 이용자가 감면 프로그램을 선택하도록 한다.
- 이용료 감면액은 각 영역별 20%를 넘지 않도록 각 사업별 팀장이 관리하며, 20%를 초과하는 경우, 이용자에게 본인 자부담 이용에 대해 안내하고 동의 시 입급한다.

6) 미입급 접수자 관리

- 프로그램 대상자 선정 완료 후, 미입급 접수자에게 대상자 선정 과정과 결과에 대해 설명한다.
- 프로그램 결원 발생 시, 미입급 접수자 중 대상자 선정 기준 및 방법에 따른 순으로 입급 상담을 실시한다.

라. 이용 약관 및 동의서 작성

- 대기 프로그램 서비스 지원 과정 참고

마. 프로그램 진행

- 대기 프로그램 서비스 지원 과정 참고

바. 이용자 관리

- 대기 프로그램 서비스 지원 과정 참고

사. 과정평가

- 대기 프로그램 서비스 지원 과정 참고

아. 종결

- 대기 프로그램 서비스 지원 과정 참고

자. 종결 후 지도

- 대기 프로그램 서비스 지원 과정 참고

참고내용

- ※ 대기자 연락처 변경 확인 : 결번으로 연락 어려운 경우
 - ① 장애인복지관 업무전산시스템 접수면접 등록지를 확인하여 연락처 변경여부 확인
 - ② 장애인복지관 업무전산시스템 개인별종합현황조회를 통해 최근 이용 프로그램 확인하여 담당자에게 연락처 문의 등 연락처를 알 수 있는 다양한 방법 시도

- ※ 신규입급 이용자 자료 수집
 - ① 장애인복지관 업무전산시스템 개인별 종합현황, 판정결과 기록지, 타프로그램 과정 평가서
 - ② 이용자 기본차트 열람

- ※ 신규입급 이용자 상담 : 프로그램별 초기 인터뷰지 제작하여 발달력, 현재 기능수준, 주육구, 타기관 이용정보 등 파악

- ※ 이용료 감면 증빙 자료 발급 안내
 - ① 수급자 : 수급자 증명서 구청 발급(구분에 생계급여, 의료급여 체크 확인)
 - ② 차상위 : 차상위 본인부담경감대상자 증명서 국민건강보험공단 발급(인터넷 발급 가능)

- ※ 프로그램 진행내용 상담
 - ① 사진, 동영상 활용 : 이용자 또는 보호자의 동의하에 프로그램 사진, 동영상을 촬영하고 공유하여 프로그램 진행 설명 및 가정 지도의 이해를 돕기 위해 활용
 - ② 양천지식인 활용

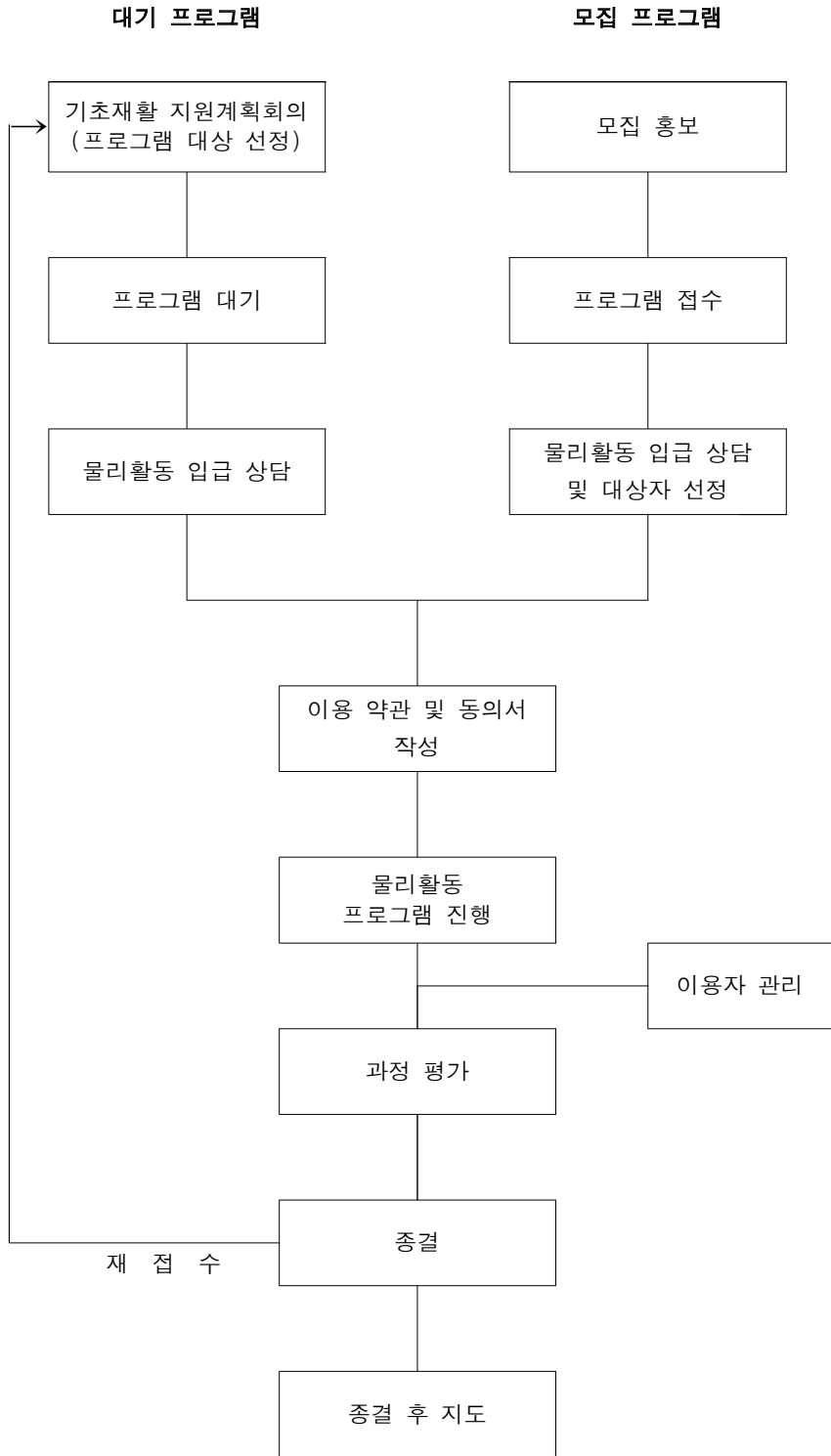
1. 물리활동

물리활동은 중추신경계, 말초신경계, 근골격계의 질병 또는 손상으로 인한 비정상적인 운동 기능을 정상 또는 정상에 가까운 상태로 회복 증진시키고 보다 나은 상태를 유지시키기 위한 활동을 지원하는 의료의 한 분야이다. 양천해누리복지관 물리활동은 객관화된 평가를 통하여 개개인의 기능에 맞는 운동발달을 촉진하고 불필요한 움직임을 감소시켜 효율적이고 기능적인 움직임 유도 및 일상생활에 필요한 운동기능 수행 능력이 향상될 수 있도록 지원한다.

1. 주요 용어

- **초기접수상담** : 복지관을 처음 이용하는 사람의 욕구와 어려움을 확인하고 지원계획 수립에 필요한 기본 정보 및 과거력 등을 수집하기 위하여 실시하는 상담임.
- **물리활동** : 신체와 사회활동이 어려운 이들의 삶의 질 향상을 목적으로 물리치료사가 하는 기능 평가, 치료, 교육 및 면담 등 포괄적인 서비스를 의미함.
- **기능적인 움직임** : 각 개인이 매일의 일상생활을 유지하는데 절대적으로 필요한 동작들을 말함. 개인이 가정생활 뿐 만 아니라 사회구성원으로 일할 때에 필요한 모든 동작이 포함됨.
- **균형** : 어느 한쪽으로 기울거나 치우치지 아니하고 고른 상태를 말함. 적절한 감각 입력, 감각 입력을 이용한 적절한 판단, 판단을 바탕으로 한 운동계획의 수립, 운동 계획을 수행하기 위한 근육의 수축과 신체 각 분절의 적절한 움직임을 통해 균형 유지가 가능함.
- **보행** : 보행(Gait)은 사람이 한 장소에서 다른 장소로 이동할 수 있는 가장 안전하고 효율적인 방법을 말함. 걷는 과정(walking) 그 자체라기보다 걸음의 형태 또는 태도를 나타냄. 보행은 같은 동작의 반복으로 이루어지며 반복되는 하나의 동작을 보행주기(Gait cycle)이라고 함.

2. 서비스 순서도



3-1. 물리활동 대기 프로그램 서비스 지원 과정

- 가. 기초재활 지원계획회의
- 나. 프로그램 대기
- 다. 물리활동 입급 상담
- 라. 이용 약관 및 동의서 작성
- 마. 물리활동 프로그램 진행
- 바. 이용자 관리
- 사. 과정 평가
- 아. 종결
- 자. 종결 후 지도

3-2. 물리활동 모집 프로그램 서비스 지원 과정

- 가. 모집 홍보
- 나. 프로그램 접수
- 다. 물리활동 입급 상담 및 대상자 선정
- 라. 이용 약관 및 동의서 작성
- 마. 물리활동 프로그램 진행
- 바. 이용자 관리
- 사. 과정평가
- 아. 종결
- 자. 종결 후 지도

※ 상세내용은 『기능향상 공통 과정』 참고

참고내용

※ 이용자 과정 평가시 표준화된 평가도구 사용

- ① 영유아 : TGMD2, GMFM, PBS
- ② 아동, 청소년 : GMFM, PBS, ROM, MMT, BBS
- ③ 성인 : ROM, MMT, BBS, MAS

※ 야외활동 주요 장소

순번	장소	장점	단점
1	향동 푸른수목원 (경기도 부천)	경사로와 둘레길로 외부환경 적응하기 적합	주차비 발생
2	선유도 공원 (서울 영등포구)	적당한 둘레길로 외부환경 적응하기 적합	공원 내 버스주차장 없어 인근 공영주차장 이용 해야함
3	상동 호수공원 (경기도 부천)	호수와 둘레길로 외부환경 적응하기 적합	주차비 발생
4	부천 자연생태공원 (경기도 부천)	경사로와 둘레길로 외부환경 적응하기 적합	관람료, 주차비 발생
5	마곡 서울식물원 (서울 마포구)	호수와 둘레길로 외부환경 적응하기 적합	관람료, 주차비 발생
6	양천공원 (서울 양천구)	복지관 근처 공원으로 각자 그룹 활동 시간 내 가능	접근성 용이하여 이용자들의 이용 빈도수가 가장 높음

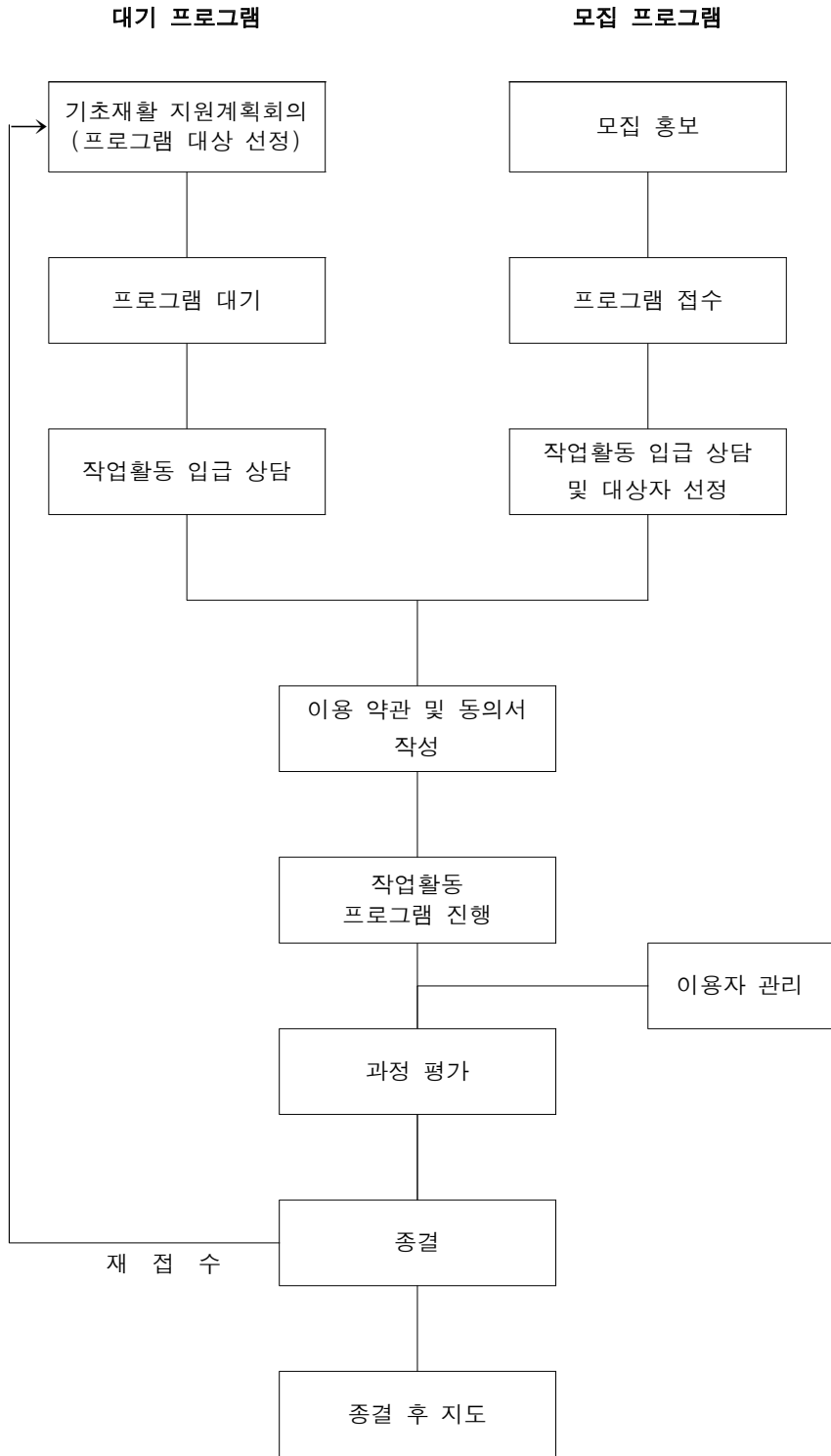
II. 작업활동

작업활동은 장애로 일상적인 역할을 수행하기 어려운 사람들에게 적절한 ‘치료적 일상생활활동(작업)’을 통해 가정, 학교, 직장, 지역사회 등의 환경과 역할에 참여하도록 지원하는 전문분야이다. 양천해누리복지관 작업활동은 객관화된 평가를 통하여 개개인의 기능에 맞는 상지기능 회복 훈련, 인지 및 지각기능 훈련, 일상생활동작 훈련, 감각정보 통합 촉진 등을 통해 사회적 자립의 기초를 이루는 일상생활 수행능력이 향상될 수 있도록 지원한다.

1. 주요 용어

- **초기접수 상담** : 복지관을 처음 이용하는 사람의 욕구와 어려움을 확인하고 지원계획 수립에 필요한 기본 정보 및 과거력 등을 수집하기 위하여 실시하는 상담임.
- **작업** : 사람들이 개인, 가족 및 지역사회와 함께 시간을 보내고 삶의 의미와 목적을 가져 오는 일상의 활동을 말함. 각 개인에게 의미가 있는 모든 종류의 신체적 활동 뿐만 아니라 정신적, 사회적 활동까지 포함함.
- **일상생활동작** : 각 개인이 매일의 일상생활을 유지하는데 절대적으로 필요한 동작들을 말함. 개인이 가정생활 뿐 아니라 사회구성원으로 일할 때에 필요한 모든 동작을 포함됨.
- **감각통합** : 자신의 신체와 환경으로부터 주어지는 다양한 감각정보(전정감각, 촉각, 고유 수용감각, 시각, 청각 등)를 잘 조직화하여 환경 속에서 신체를 효과적으로 사용할 수 있도록 하는 뇌의 신경생리학적인 과정임.
- **스마트발달트레이닝실** : 2021년 서울시 공모사업에 선정되어, 서울시 장애인 복지관 최초로 조성한 가상현실 기반 디지털 기술을 활용한 새로운 재활치료 환경임. 워킹스테이션, 터치센싱 트레이닝, 모션인식 트레이닝, 디지털 스캐너 등 디지털 기기를 통해 재활치료의 시간적, 공간적 제약을 극복하고 흥미와 동기를 부여 하여 발달 촉진과 일상생활 증진에 기여함.

2. 서비스 순서도



3-1. 작업활동 대기 프로그램 서비스 지원 과정

- 가. 기초재활 지원계획회의
- 나. 프로그램 대기
- 다. 작업활동 입급 상담
- 라. 이용 약관 및 동의서 작성
- 마. 작업활동 프로그램 진행
- 바. 이용자 관리
- 사. 과정 평가
- 아. 종결
- 자. 종결 후 지도

3-2. 작업활동 모집 프로그램 서비스 지원 과정

- 가. 모집 홍보
- 나. 프로그램 접수
- 다. 작업활동 입급 상담 및 대상자 선정
- 라. 이용 약관 및 동의서 작성
- 마. 작업활동 프로그램 진행
- 바. 이용자 관리
- 사. 과정평가
- 아. 종결
- 자. 종결 후 지도

※ 상세내용은 『기능향상 공통 과정』 참고

참고내용

※ 이용자 과정 평가시 표준화된 평가도구 사용

- ① 아동 : DDST2, CCD, 손기능 평가, MVPT, DTVP, MBI
- ② 성인 : MFT, MMT, 박스 앤 블록, MBI
- ③ 감각통합 : SP2, 드간지벽, BOT2, 임상관찰
- ④ 기타 : 보호자 보고 필요한 평가는(일상생활동작 평가 등) 체크리스트 만들어 활용

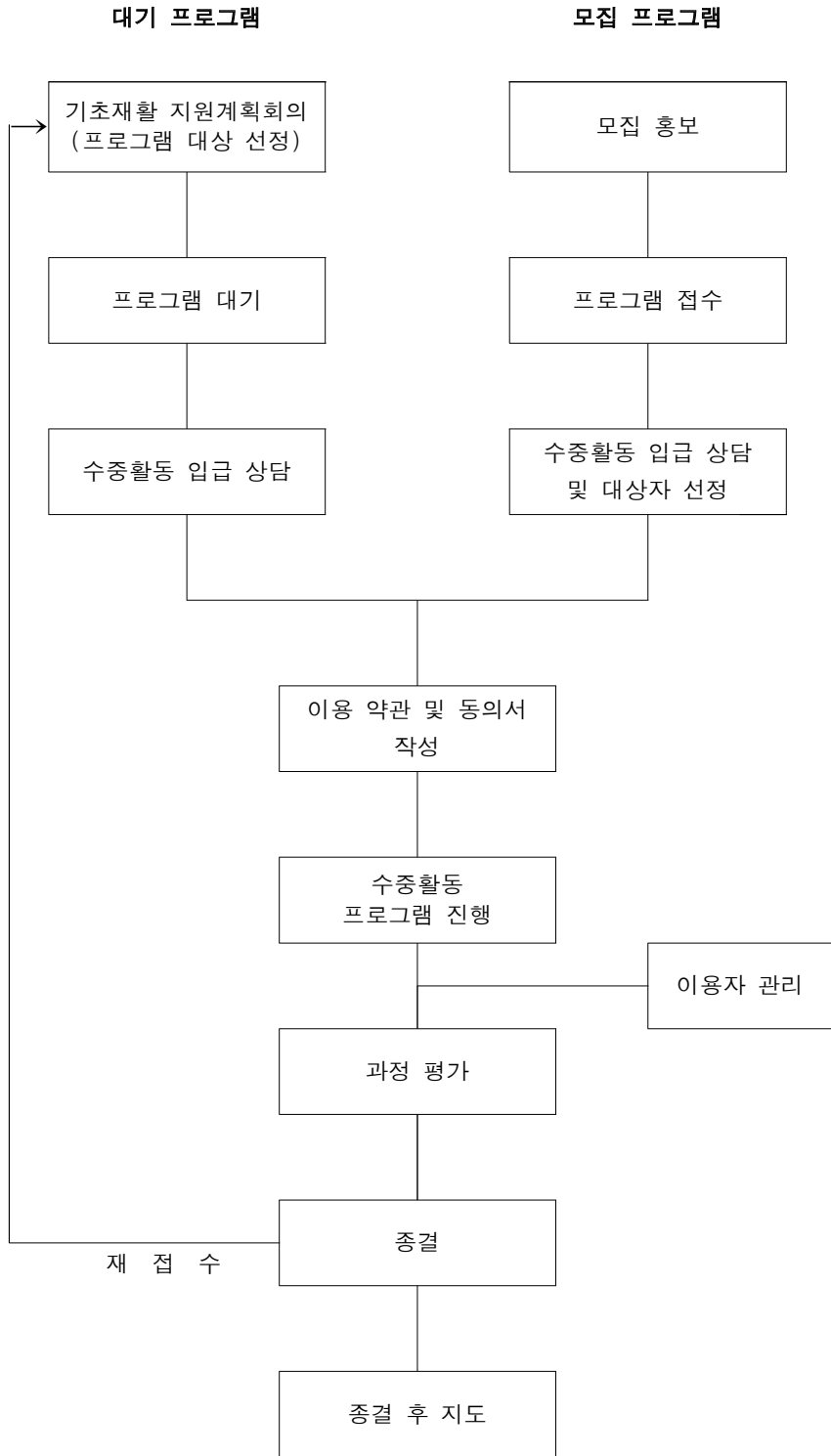
Ⅲ. 수중활동

수중활동은 장애로 인해 지상에서는 수행하기 어려운 활동을 물의 이점(부력, 저항, 수압)을 통해 보다 원활한 활동을 유도해 신체 기능을 증진 또는 향상 할 수 있도록 지원하는 전문분야이다. 양천해누리복지관 수중활동은 이용자 특성에 맞춰 재활방향 설정 및 장단기 목표를 수립하며 대상자의 기능향상 및 잔존기능 향상에 중점을 두고 재활을 실시해 자조적인 일상생활을 영위해 나갈 수 있도록 지원 하고 있다.

1. 주요 용어

- **초기접수상담** : 복지관을 처음 이용하는 사람의 욕구와 어려움을 확인하고 지원계획 수립에 필요한 기본 정보 및 과거력 등을 수집하기 위하여 실시하는 상담임.
- **수중재활** : 수중의 특성을 이용해 균형능력, 코어강화, 보행능력 향상을 유도하고 Watsu, Bad Ragaz, Aquatic fitness 등 다양한 수중활동 방법을 적용해 대상자의 운동기능 향상과 유지를 위해 행해지는 모든 활동임.
- **고유수용성감각** : 신체 각 부분의 위치 인지 및 현 운동상태, 몸에 가해지는 저항, 중량을 감지 하는 감각으로 심부감각과 같은 의미이며 관절, 근육, 힘줄의 움직임을 감지 하는 감각을 나타냄.
- **잔존기능 향상** : 의식적으로 표현하고, 행동할 수 있는 기능이며 본인의 의지로 할수 있는 기능중 남아 있는 기능을 지속적으로 유지를 하기 위한 활동임.
- **관절가동범위** : 신체의 사지를 움직일 때 측정한 관절의 운동범위로 각 운동 방향에 따라 그 최대각도를 말하며 일상적인 운동범위보다 감소한 경우 제한이 있는 것으로 표현하고 정상범위를 크게 넘는 경우 동요관절이라 정의함.

2. 서비스 순서도



3-1. 수중활동 대기 프로그램 서비스 지원 과정

- 가. 기초재활 지원계획회의
- 나. 프로그램 대기
- 다. 수중활동 입급 상담
- 라. 이용 약관 및 동의서 작성
- 마. 수중활동 프로그램 진행
- 바. 이용자 관리
- 사. 과정 평가
- 아. 종결
- 자. 종결 후 지도

3-2. 수중활동 모집 프로그램 서비스 지원 과정

- 가. 모집 홍보
- 나. 프로그램 접수
- 다. 수중활동 입급 상담 및 대상자 선정
- 라. 이용 약관 및 동의서 작성
- 마. 수중활동 프로그램 진행
- 바. 이용자 관리
- 사. 과정평가
- 아. 종결
- 자. 종결 후 지도

※ 상세내용은 『기능향상 공통 과정』 참고

참고내용

※ 이용자 과정 평가시 표준화된 평가도구와 체크리스트 사용

- ① 평가도구 - MAS(근긴장도), MMT(근력)
- ② 체크리스트 : 수중 적응도, 수중 심리사회성(아동)

※ 수중활동실 수질관리

항목		내용	비고
시설		- 대풀 : 3×15×1m, 42t - 소풀 : 3.5×4.6×1m, 15t	
수질관리	기계실	- 활성탄 여과장치 : 급수시 자동여과 - 염소소독 : 급수시 소독(약품 : 아비타) - 수소이온농도(ph) 조절 : 급수시 자동 조절(ph 감소제) - 탱 유량 자동조절 장치 - 역세 : 주 5회(10분) 이물질 제거 - 연1회 수도 사업소 수질검사 의뢰(12월경)	시설 관리 대장
	수중활동실	- 수질 측정 : 일 2회(오전/오후) 수온, 유리잔류염소 측정 - 수중 로봇청소기 : 주 1회 풀바닥 이물질, 물때 제거 - 전문업체 청소 : 연 1회 전체 배수 및 전문업체 청소, 소독	수질 관리 대장
수질관리 기준		- 수온 : 대풀 32 ~ 34도, 소풀 34 ~ 36도 - 유리잔류염소(mg/L) : 0.4 ~ 1.0 (최적 0.5) - 수소이온농도(PH) : 5.8 ~ 8.6 (최적 7.0)	
오염물질		- 오버풀 : 소풀 1일 5t 오버풀(수량 15t, 3일 전량 여과됨) 대풀 1일 6t 오버풀(수량 42t, 7일 전량 여과됨) - 전체배수 : 연 1회, 전문업체 청소 및 소독	

- 수질을 측정 결과는 <별지_18> 수중활동실 수질관리대장에 기입하고, 경영지원팀 시설 담당자에게 결과 전달

※ 수중활동실 전문업체 청소

- ① 전문업체 청소 일정을 수립하여 가정학습기간 중 실시. 연말 회계 마감 일정에 맞추기 위해 가정학습기간 시작과 함께 바로 실시
- ② 청소범위 : 수중활동실 상하부 스팀고압세척, 바닥 미싱, 탈의실, 화장실, 운동기구 등
- ③ 경영지원팀 협조 : 시설 담당자에게 풀 배수, 급수, 급수 후 수질관리 협조 요청

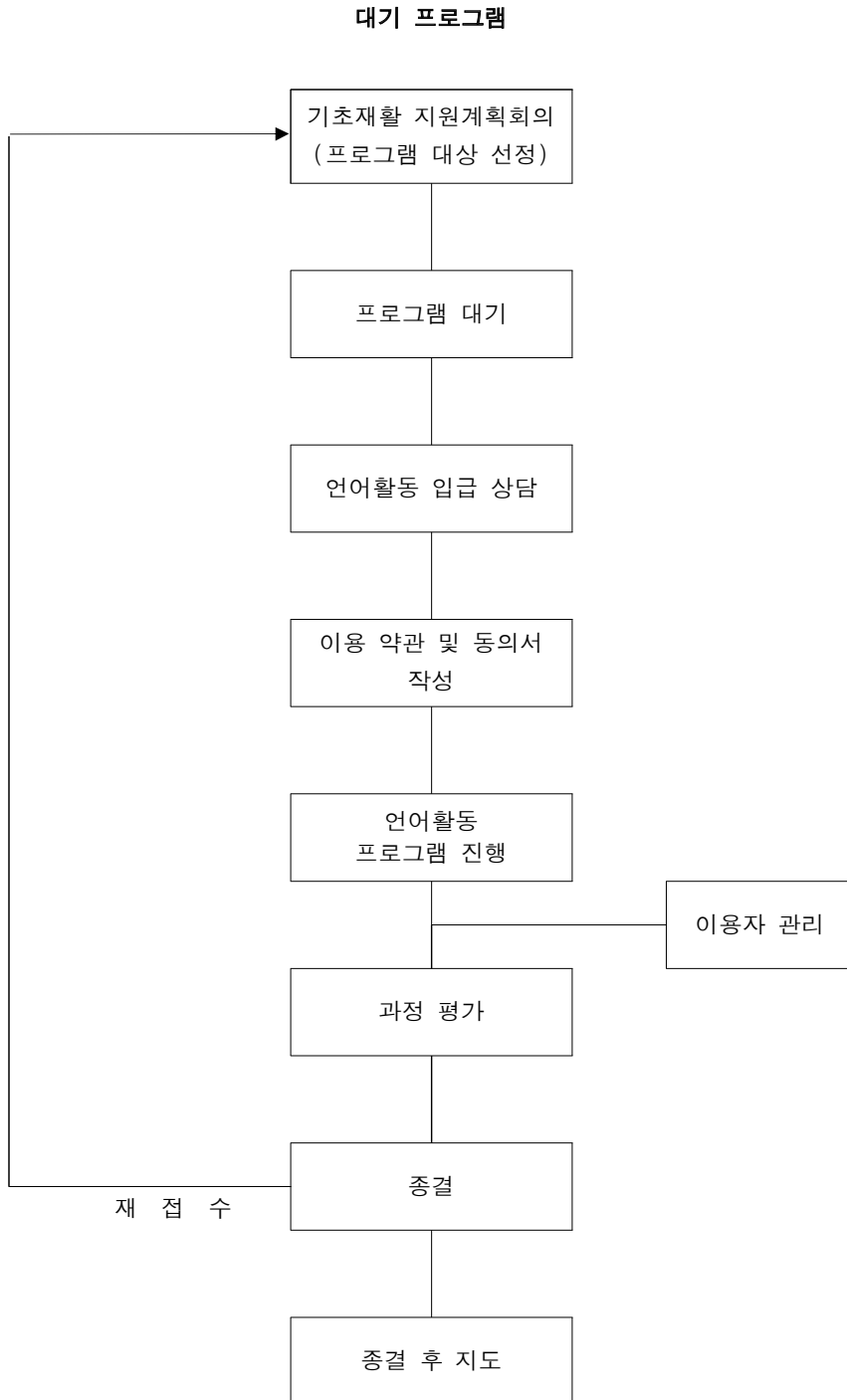
IV. 언어활동

언어활동은 영유아기 언어발달장애를 비롯하여 뇌졸중 치매등과 같이 생애 중 의사소통에 어려움이 있는 사람들에게 언어중재 및 재활을 통해 일상생활 시 원활한 의사소통을 할 수 있도록 지원하는 전문분야이다. 양천해누리복지관 언어활동은 표준화된 검사를 통하여 언어발달과 언어기능에 맞춰 이해 및 표현언어 의사소통 기능 향상을 통해 일상생활 시 원활한 의사소통을 함으로서 사회성 증진 및 자립생활 능력이 향상될 수 있도록 지원한다.

1. 주요 용어

- **초기접수상담** : 복지관을 처음 이용하는 사람의 욕구와 어려움을 확인하고 지원계획 수립에 필요한 기본 정보 및 과거력 등을 수집하기 위하여 실시하는 상담임.
- **언어** : 생각이나 느낌을 나타내거나 전달하기 위하여 사용하는 음성, 문자, 몸짓 등의 수단 또는 그 사회관습적 체계임.
- **의사소통** : 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 일어나는 의사 전달과 상호교류를 의미함. 어떤 개인 또는 집단이 정보, 의견, 감정 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정임.
- **언어장애** : 신체적인 원인 또는 뇌기능의 장애, 심리적 원인으로 언어의 발달이 느리거나 언어 관련 기능에 장애가 있는 것임.
- **뇌졸중** : 뇌에 혈액 공급이 제대로 되지 않아 손발의 마비, 언어장애, 호흡 곤란 따위를 일으키는 증상임. 뇌동맥이 막히거나, 갑자기 터져 출현한 혈액이 굳어져 혈관을 막고 주위 신경을 압박하여 여러 가지 신경 증상이 나타나게 됨.

2. 서비스 순서도



3. 언어활동 대기 프로그램 서비스 지원 과정

가. 기초재활 지원계획회의

나. 프로그램 대기

다. 언어활동 입급 상담

라. 이용 약관 및 동의서 작성

마. 언어활동 프로그램 진행

바. 이용자 관리

사. 과정 평가

아. 종결

자. 종결 후 지도

※ 상세내용은 『기능향상 공통 과정』 참고

참고내용

※ 그룹 프로그램 운영

- ① 그룹 프로그램은 그룹원 구성에 시간 소요되므로 신규 입급 1~2개월 전에 그룹 대상자 10~15명에게 문자 안내 후, 연락 오는 순서대로 상담 진행
- ② 개별 이용자 중 필요한 경우, 짝그룹 매칭 가능한 이용자가 있을 시(언어수준, 연령 고려) 그룹 주1회, 개별 주1회로 조정하여 진행 가능

※ 야외활동 주요 장소 : 양천공원, 지역상가 등 지역자원을 최대한 활용

※ 이용자 과정 평가시 표준화된 평가도구 등 사용

- ① 영유아·아동 : SELSI, PRES, LSSC, REVT, APAC, 구문의미 이해력 검사, 언어문제 해결력 검사
- ② 성인 : SMST, PK-WAB-R
- ③ 비공식평가 : 의사소통 표현 빈도 및 의도 분석 기록표(그룹)
- ④ 기타 : 1년 이내에 실시한 타기관 언어평가 결과지가 있는 경우, 과정 평가 작성 시 활용

2장. 재활운동 과정

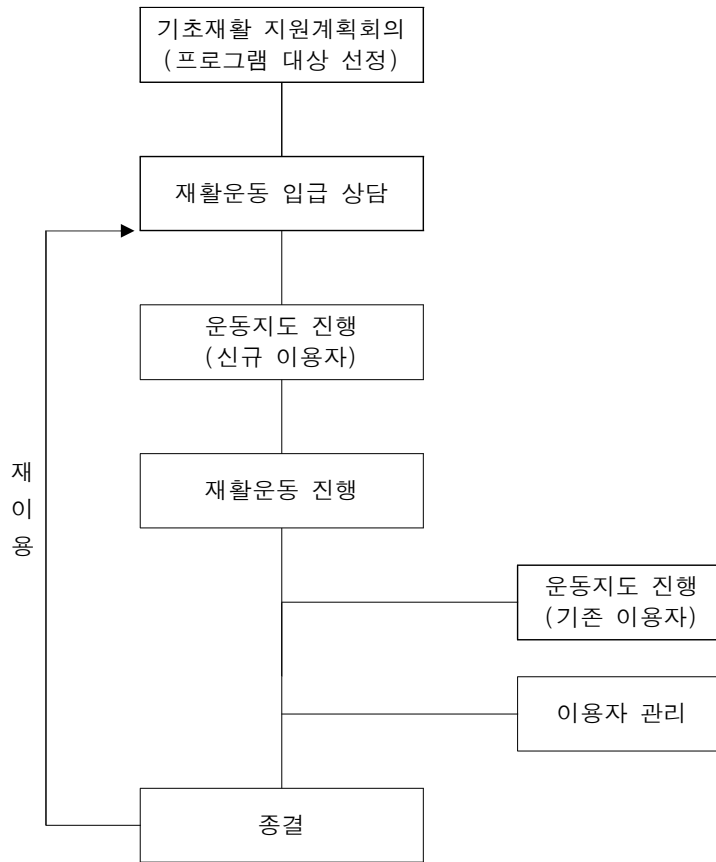
V. 재활운동

재활운동은 장애인의 신체적 건강증진과 운동기능 유지 및 향상을 위해 장애별 적합한 운동기구를 이용하여 자가 운동을 할 수 있는 환경을 조성해 이용자의 근력 및 전반적인 신체기능 향상을 지원하는 전문분야이다. 양천해누리복지관 재활운동은 장애별, 기능별 적합한 운동 지도를 통해 보다 체계적인 정보 제공과 기능적 재활 및 잔존기능 향상에 중점을 두고 장애인 당사자가 기능적 향상을 통해 자조적인 일상생활을 영위해 나갈 수 있도록 지원 하고 있다.

1. 주요 용어

- **초기접수상담** : 복지관을 처음 이용하는 사람의 욕구와 어려움을 확인하고 지원계획 수립에 필요한 기본 정보 및 과거력 등을 수집하기 위하여 실시하는 상담임.
- **재활운동** : 장애를 가진 사람이 가질 수 있는 최적의 신체적 기능을 성취하고 유지하려는 노력으로 삶의 질을 향상시키기 위해 행해 지는 모든 활동임.
- **운동지도** : 개인의 특성에 적합한 운동형태, 강도, 빈도 및 시간 등 운동수행 방법과 적절한 재활운동기구 사용방법을 지도와 관리 하는 활동임.
- **근관절운동** : 근육의 길이를 유지하고 발휘하는 최대장력을 나타내는 근육의 힘을 근력, 2개 또는 그 이상의 뼈가 움직일 수 있는 구조로 맞닿아 있는 결합 방식 즉 운동학적으로 가동 관절이라 함을 합쳐 복합적으로 시행하는 활동임.

2. 서비스 순서도



3. 재활운동 서비스 지원 과정

가. 기초재활 지원계획회의

1) 주관

- 권익옹호팀 주관으로 매월 1,3주 수요일 17시에 실시하며 접수상담 담당자와 사무국장, 각 영역의 평가자, 각 사업팀의 팀장이 참여한다.

2) 프로그램 대상 선정

- 기초재활 서비스를 이용하고자 하는 모든 이용자는(모집 프로그램 제외) 기초재활 지원 계획회의를 거쳐야 한다.
- 지원계획회의를 통해, 초기접수 상담 내용과 각종 평가 자료 및 이용자 욕구 반영하여 서비스 지원방향을 모색하고, 각 프로그램별 대상자 선정기준에 적합한 대상을 선정한다. 이때, 이용자별 최대 3종의 프로그램 대기가 가능하며, 재활운동은 대기 없이 바로 입급 상담을 진행하므로 종수에 포함하지 않는다.

나. 재활운동 입급 상담

1) 입급 상담 순번

- 재활운동 이용 신청 순번에 따라 입급 상담을 실시한다.

2) 입급 상담 내용

- 재활운동 이용을 신청한 모든 이용자는 운동지도를 받아야 한다. 단, 이전에 본관 재활운동을 이용한 경험이 있는 이용자는 제외 한다.
- 입급 상담 시, 거주지(서울시 거주자만 이용 가능)를 확인하고, 운동지도와 재활운동 프로그램 진행시간, 주당 회수, 이용기간, 이용료, 실내화 준비 등 이용방법에 대해 설명한다. 또한, 독립적인 재활운동이 어려운 이용자는 보호자를 동반하여야만 재활운동 이용이 가능함을 안내한다.
- 이때, 재활운동은 시간제 운영으로 각 타임 당 이용가능 인원이 정해져 있으므로, 재활운동 시간표를 확인하여 이용가능 여부를 보고 재활운동 이용시간을 조율한다. 오전시간 이용에 대한 이용자 선호도가 높으므로 최대한 분산하여 이용할 수 있도록 안내한다. 재활운동 신규 이용자는 운동지도를 1회기 실시하여 이용방법 등의 안내를 받은 후 재활운동을 시작한다.
- 운동지도는 단기 프로그램이므로 이용료 감면이 되지 않음을 이용자에게 미리 안내한다.
- 재활운동과 운동지도는 이용 프로그램 개수 제한에 포함하지 않는다.

다. 운동지도 진행(재활운동 신규 이용자, 기존 이용자)

1) 대상

- 운동지도는 지원계획회의를 통해 재활운동 대상으로 선정 된 신규 이용자와 운동지도 공개 모집 시 접수한 재활운동 기존 이용자를 대상으로 실시한다.
- 운동지도 대상 중 본관 서비스 수혜가 적은 순으로 운동지도를 실시한다.

2) 모집 홍보 및 접수

- 재활운동 담당자는 12월 초 차기 연도 운동지도에 대한 <별지_16> 모집 프로그램 안내지를 작성하여 팀장에게 제출한다. 기능향상팀장은 모집 프로그램 안내지를 취합하여 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 제출한다.
- 모집 프로그램의 관내·외 홍보는 권익옹호팀 접수상담 담당자가 실시한다. 접수 인원이 모집 인원 미달한 경우, 재활운동 담당자가 추가 모집 홍보를 실시한다.
- 접수는 12월 초~중순경 실시하며, 각 프로그램별 담당자가 전화 또는 방문 접수를 받는다.
- 접수 시, 모집 프로그램 안내지의 대상 특성에 부합한지 확인 후, <별지_17> 모집 프로그램 접수 명단에 프로그램별로 기입한다.
- 복지관에 등록 되지 않았거나, 본관 재활운동 이용 경험이 없는 이용자가 접수하였을 경우, 이용자에게 복지관 접수 등록에 대해 안내하고 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 인계하여 접수 등록 및 기초재활 지원계획회의에 상정하도록 한다.

3) 이용자 접수등록

- 운동지도 신규 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 등록 한다.
- 접수등록 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 접수 → 이용자명, 서비스, 접수일자, 담당자, 서비스일자, 스케줄구분, 정기스케줄, 이용요금 입력 → 저장

접수		검색		엑셀		닫기	
frmSrvRecv01E_View							
서비스 과정							
이용자명							검색
주민번호	/ HP						
주소							
서비스							검색
프로그램설명							
접수일자	2022-04-28	/ 담당자 정					
서비스일자	2022-04-28	~	2022-04-28				
스케줄구분	<input checked="" type="radio"/> 정기 <input type="radio"/> 비정기						
정기스케줄	<input type="checkbox"/> 일 <input type="checkbox"/> 월 <input type="checkbox"/> 화 <input type="checkbox"/> 수 <input type="checkbox"/> 목 <input type="checkbox"/> 금 <input type="checkbox"/> 토 ---:-- ~ ---:--						
이용요금	<input checked="" type="radio"/> 유료 <input type="radio"/> 무료 <input type="checkbox"/> 이용료감면						
진행상태	<input type="radio"/> 대기 <input checked="" type="radio"/> 진행 <input type="radio"/> 종결						

<사진-1> 장애인복지관 업무전산시스템 서비스 접수등록

접수		검색		엑셀		닫기	
검색 조건							
이용자명		서비스분류	전체				
이용료납부	전체	서비스명					
담당자명	정	진행상태	진행				
납부정보	납부정보조회안함	이용료 납부정보 조회시 속도가 조회 속도가 느려;					
서비스 정보							
이용자명	박	서비스					
주민번호	서비스일자						
연락처	010-	비고					
주소	서울						
모두선택		선택해제		상태일괄처리		진행	
서비스 수정		서비스 삭제					
일괄접수		일괄요금청구		일괄요금청구삭제 → 동일한 서비스 선택시 일괄			
번호	선택	이용자명	상년월일	이용자번호	휴대전화	대상구분	장애구분
00001	<input checked="" type="checkbox"/>	박					지

<사진-2> 장애인복지관 업무전산시스템 서비스 접수등록 수정, 삭제

- 접수등록 수정, 삭제 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정, 서비스 삭제

4) 프로그램 진행 및 상담

- 프로그램 시간을 준수하여 운동지도 프로그램을 진행한다.
- 프로그램 초기에는 이용자와 라포 형성, 이용자의 기능수준과 강점, 약점 및 선호 등을 파악하고, 이후에는 이용자의 운동방법 습득도를 바탕으로 프로그램을 진행한다.
- 프로그램 진행 후 퇴실 시, 이용자나 보호자와 프로그램 진행 내용을 공유하고 프로그램과 관련한 가정지도 방법을 안내하는 상담을 5분 내외로 진행한다.
- 프로그램 진행 중 알게 된 이용자의 인적사항(주소, 연락처, 장애등록 여부 등) 변경 내용은 즉시, 권익옹호팀 접수상담 담당자에게 알려주어 장애인복지관 업무전산시스템을 통해 통합관리 할 수 있도록 한다.

5) 출석 등록

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 프로그램의 출석 이용자를 장애인복지관 업무전산시스템에 등록한다.
- 출석 등록 : 서비스 → 서비스 → 서비스내역등록(개별) → 추가 → 서비스일자, 서비스명, 이용자이름, 출석처리 입력 → 저장

The screenshot shows a web-based interface for service registration. At the top, there is a navigation bar with buttons for '추가' (Add), '검색' (Search), '저장' (Save), '취소' (Cancel), '삭제' (Delete), and '엑셀' (Excel). Below this, there are two main sections: '서비스조회' (Service Search) and '서비스등록' (Service Registration). The '서비스조회' section includes fields for '서비스일자' (Service Date) with a date range from 2022-04-28 to 2022-04-28, and '이용자이름' (User Name) with a search button. The '서비스등록' section has tabs for '개별등록' (Individual Registration), '일괄등록' (Batch Registration), and '반복등록' (Repeat Registration), along with a checkbox for '추가시 서비스' (Add Service). It includes fields for '서비스일자' (Service Date) set to 2022-04-28, '서비스명' (Service Name), and '이용자이름' (User Name), each with a search button. At the bottom, there are radio buttons for '출석처리' (Attendance Processing) with options: 출석 (checked), 결석 (Absent), 지각 (Late), 조퇴 (Early Dismissal), and 해당없음 (None).

<사진-3> 장애인복지관 업무전산시스템 출석 등록

- 일괄등록은 해당 서비스 일자의 출석자 전체를 한번에 등록할 때 사용하고, 반복등록은 이용자 한명의 출석을 일정기간 반복하여 등록할 때 사용한다.
- 출석 등록 삭제 시, 프로그램 담당자는 권한이 없으므로 팀장에게 요청하여 삭제한다.

6) 업무일지 작성

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 업무를 팀 공유 드라이브 <별지_5> 업무일지에 작성한다.
- 업무일지 작성 시, 진행한 프로그램의 일실적을 기입하고, 팀주요업무에는 근무현황, 회의 참여, TF 활동 및 협조 등의 업무를 기입한다.
- 팀 업무일지 담당자는 매일 오전에 전일 업무일지를 검토 및 수정하고, 국장 전결로 결재를 득한 후, 팀 업무일지에 철한다.

7) 프로그램 일지(프로그램 노트) 작성

- 진행한 프로그램의 이용자 진전 사항을 월2회(초기/종결) 장애인복지관 업무전산시스템에 입력한다.
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 등록 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 등록 → 추가 → 이용자, 등록일자, 제목(특이점 없는 경우 생략가능) 입력 → 프로그램 노트에 진전 사항 입력 → 저장
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 삭제 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 등록 → 검색조건 입력 → 검색 → 등록일자 선택 → 삭제

<사진-4> 장애인복지관 업무전산시스템 프로그램 일지 등록

- 프로그램 일지는 운동방법 습득도를 기준으로 이용자 진전 사항 등을 구체적으로 명시하여 기입한다. 프로그램 마지막 회기에는 운동방법 습득도 체크리스트를 기입한다.

8) 이용료 청구

- 매월 말일까지 해당 월의 <별지_6> 이용료 부과 내역서를 작성하여 팀장 결재를 득한 후, 장애인복지관 업무전산시스템에 이용료를 청구하고, 팀 이용료 담당자에게 원본을 제출한다.
- 이용료 부과 내역서 작성 시, 운동지도는 월 수납 프로그램이므로 부여 횟수에는 1회를, 감액에는 중도 종결 등으로 인한 이용료 감액 금액을, 진행 횟수에는 부여 횟수에서 감액 횟수를 뺀 이용자가 납부하여야 하는 횟수를 기입한다. 운동지도는 단기 프로그램이므로 이용료 감면이 되지 않는다.
- 이용자 사정으로 인한 결석은 최소 2일전 미리 결석신청을 한 경우, 월 1회 보장 가능하다. 담당자 사정이나 복지관의 공적인 행사로 인해 서비스가 제공되지 못한 경우, 이용자와 협의 하에 보장한다.
- 이용료 청구 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 요금청구 → 해당년월, 이용횟수(이용료 부과내역서의 진행횟수) 입력, 청구금액이 이용료 부과내역서의 부과액과 같은지 확인 → 청구등록

접수 검색 엑셀 닫기

· 검색 조건

이용자명	<input type="text"/>	서비스분류	전체	<input type="text"/>
이용료납부	전체	서비스명	<input type="text"/>	접수일자
담당자명	정	진행상태	진행	서비스일자
납부정보	납부정보조회안함 <small>이용료 납부정보 조회시 속도가 조회 속도가 느려질수 있습니다</small>			

· 서비스 정보

이용자명	박	서비스	가능항상 / 운동
주민번호		서비스일자	2022-04-12 ~ 2
연 락 처	010- -	비고	
주 소	서울		

모두선택 선택해제 상태일괄처리 진행 서비스 수정 서비스삭제 요금청구

일괄접수 일괄요금청구 일괄요금청구삭제 → 동일한 서비스 선택시 일괄 접수/청구 처리

번호	선택	이용자명	생년월일	이용자번호	휴대전화	대상구분	장애구분	장애유형	장애등급
00001	<input checked="" type="checkbox"/>	박						지체장애	3
00002	<input type="checkbox"/>	김					장애있음	뇌병변장애	4

· 청구금액

청구일자	2022-05-09	해당년월	2022-05
① 요금단가	6,000 (육천 원)		
② 요금할인	할인안함	할 인 륜	% 할인금액
③ 1회이용요금	6,000 = ① 요금단가 - ② 요금할인		
④ 이용횟수	회		
납부마감일	2022-05-09	일	18:00 분

※ 처음 가져오는 횟수는 스케줄상의 해당 프로그램 전체 횟수 입니다.

청구금액	48,000	= ③ 1회이용요금 * ④ 이용횟수
환불신청	0	
환불일자		

※ 납부 및 환불처리 완료시 신청취소 및 수정 할 수 없습니다

<사진-5> 장애인복지관 업무전산시스템 이용료 청구

- 이용료 청구 수정 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 더블 클릭 → 해당년월 선택 → 청구수정/환불요청 → 수정 → 청구등록

- 이용료 청구 시 일괄요금청구는 이용료 부과액이 같은 동일한 프로그램의 여러 이용자를 선택하여 한번에 이용료 청구할 때 사용한다.
- 12월 부과 내역서는 12월 초에 작성하고 이용료를 청구하여, 이용자가 회계연도 안에 이용료를 납부할 수 있도록 한다.
- 12월 이용료 부과 내역의 변동사항이 있을시, <별지_7> 이용료 변동 내역서를 작성하여 국장 전결로 결재를 득한 후, 장애인복지관 업무전산시스템 이용료 청구 내용을 수정하고, 사본을 팀 이용료 내역서 화일에 첨부하고 원본은 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다.
- 팀 이용료 담당자는 이용료 부과 내역서를 취합하여, 이용료 부과내역 보고 기안을 작성하고 결재를 득한 후, 사본을 팀 이용료 내역서 화일에 첨부하고 원본은 경영지원팀 수납 담당자에게 제출한다. 이용료 납부 안내는 경영지원팀 수납 담당자가 실시한다(모바일 청구서를 발송).

9) 이용료 미납자 관리

- 이용료 수납은 매월 15일까지이며, 재할운동 담당자는 장애인복지관 업무전산시스템에서 미납자를 확인하여 이용자에게 납부안내 한다.
- 이용료 미납자 확인 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력, ‘납부정보 조회포함’ 선택 → 검색

10) 종결

- 운동지도 종결은 이용자가 개인사정으로(타기관 이용, 프로그램 안맞음 등) 종결을 신청하거나 서비스 제공기간이 만료된 경우 실시한다.
- 운동지도 종결 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 종결 처리한다.
- 접수등록 종결 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정 → 서비스일자(시작일~종결일로 수정), 진행상태, 종결일자, 담당자, 종결사유 입력 → 저장
- 이용자가 종결되면, 장애인복지관 업무전산시스템에서 프로그램 일지를 출력하여 팀장 결재를 득하고, 원본을 운동지도 화일에 첨부한다.
- 프로그램 일지(프로그램 노트) 출력 : 서비스 → 프로그램 노트 → 프로그램 노트 출력 → 조회조건에 등록일자, 이용자, 담당자 입력 → 검색 → 이용자 선택 → 결재란에 결재란 출력 체크, 결재1에 담당, 결재2에 팀장 입력 → 프리뷰 → 인쇄

서비스 과정	
이용자명	김 [검색]
주민번호	/ HP 010-
주소	서울특별시 양천구 목동로
서비스	감각통합활동1 [검색]
프로그램설명	
접수일자	2021-01-04 / 담당자 정
서비스일자	2021-01-11 ~ 2022-12-20
스케줄구분	<input checked="" type="radio"/> 정기 <input type="radio"/> 비정기
정기스케줄	<input type="checkbox"/> 일 <input checked="" type="checkbox"/> 월 <input type="checkbox"/> 화 <input checked="" type="checkbox"/> 수 <input type="checkbox"/> 목 <input type="checkbox"/> 금 <input type="checkbox"/> 토 --- ~ ---
이용요금	<input checked="" type="radio"/> 유료 <input type="radio"/> 무료 <input type="checkbox"/> 이용료감면
진행상태	<input type="radio"/> 대기 <input checked="" type="radio"/> 진행 <input type="radio"/> 종결
종결일자	/ 담당자
종결사유	

<사진-6> 장애인복지관 업무전산시스템 접수 등록 종결

조회조건	
등록일자	2022-01-01 ~ 2022-07-06 <input type="checkbox"/> 첨부파일
이용자	김 [검색] <input type="checkbox"/> 이용자별 새 페이지 출력
담당자	정
<input type="checkbox"/> 프로그램별출력 <small>(각항목을 선택하고 추가하지 않으면 전체 내용을 저장합니다.)</small>	<input type="checkbox"/> 서비스 <input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="삭제"/> <div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>
	<input type="checkbox"/> 사례관리 <input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="삭제"/> <div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>
	<input type="checkbox"/> 지역자원
출력구분	<input type="checkbox"/> 서비스명 출력
정렬방법	<input checked="" type="radio"/> 이용자명 <input type="radio"/> 이용자번호 <input type="radio"/> 등록일자
결재란	
결재란	<input checked="" type="radio"/> 결재란 출력 <input type="radio"/> 결재란 출력안함
결재 1	담당
결재 2	팀장
결재 3	

<사진-7> 장애인복지관 업무전산시스템 프로그램 일지 출력

라. 재활운동 진행

1) 이용자 접수등록

- 재활운동 신규 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 등록 한다.
- 접수등록 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 접수 → 이용자명, 서비스, 접수일자, 담당자, 서비스일자, 스케줄구분, 정기스케줄, 이용요금 입력 → 저장
- 접수등록 수정, 삭제 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 담당자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정, 서비스 삭제

2) 재활운동 진행

- 재활운동 담당자는 재활운동실에 배치된 보조인력을 교육하고 관리하여, 보조인력으로 하여금 이용자들이 이용시간과 이용규칙을 준수하도록 안내하고 안전사고에 대비하도록 한다. 또한, 재활운동실 청소와 소독업무를 진행하도록 한다.
- 재활운동 이용자는 재활운동실 입실전 실내 전용 운동화를 착용 후, 재활운동실 입구에 비치된 <별지_19> 재활운동 출석부에 출석체크를 하고 입실하여, 운동지도를 통해 습득한 재활운동기구를 이용한 개인별 자가운동을 실시한다.
- 이용자의 안전사고와 기타 긴급 상황을 예방하기 위하여 개인의 역량을 넘어서는 과도한 운동은 지양하며, 독립적인 재활운동이 어려운 이용자는 보호자를 동반하여야만 재활운동 이용이 가능하다.

3) 업무일지 작성

- 매일 퇴근 전 당일 진행한 업무를 팀 공유 드라이브 <별지_5> 업무일지에 작성한다.
- 업무일지 작성 시, 진행한 프로그램의 일실적을 기입하고, 팀주요업무에는 근무현황, 회의 참여, TF 활동 및 협조 등의 업무를 기입한다.
- 팀 업무일지 담당자는 매일 오전에 전일 업무일지를 검토 및 수정하고, 국장 전결로 결재를 득한 후, 팀 업무일지에 철한다.

마. 이용자 관리

1) 이용자 비밀보장 및 고충처리

- 재활운동 서비스 제공 등을 통해 알게 된 이용자의 모든 정보는 이용자 지원을 위한 일(평가회의, 상호협력을 위한 정보교환 등)외에는 절대 누설하지 않는다.
- 이용자의 개인정보 보호를 위해 지원계획, 평가 등 개인 신상에 관련된 모든 자료는 공식 문서(협력 및 의뢰 매뉴얼 참고)에 의해서만 유출 가능하다. 단, 이용자가 정보 공개를 요구하는 경우, 사본을 제공할 수 있다.
- 재활운동 담당자는 재활운동 이용자와 보호자의 고충을 파악하도록 노력하여야 한다.

2) 정보제공

- 재활운동 담당자는 이용자의 프로그램 이용과정에 대한 문의 시 바로 응대할 수 있도록 하여야 한다.
- 재활운동 이용자의 복지관 대기 프로그램 안내와 프로그램 접수는 이용중인 관내 정규 프로그램 담당자에게 문의하도록 안내한다.
- 이용중인 관내 프로그램이 없는 이용자의 대기 프로그램 안내와 프로그램 접수는 권익옹호팀 접수상담 담당자가 담당한다.

바. 종결

1) 종결 신청

- 재활운동 종결은 이용자가 개인사정으로(타기관 이용, 프로그램 안맞음 등) 종결을 신청하거나 복지관의 공공질서를 해하는 경우 실시한다.

2) 이용자 접수등록 종결

- 재활운동 종결 이용자는 장애인복지관 업무전산시스템에 종결 처리한다.
- 접수등록 종결 : 서비스 → 접수 → 서비스 접수등록 → 검색조건에 이용자명 입력 → 검색 → 이용자명 선택 → 서비스 수정 → 서비스일자(시작일~종결일로 수정), 진행상태, 종결일자, 담당자, 종결사유 입력 → 저장

3) 재이용

- 종결 이용자가 재활운동 재이용 요청 시, 재활운동 서비스 대상기준에 부합한 경우 재활운동 이용 신청 순번에 따라 입급 상담을 실시한다.

참고내용

※ 재활운동실 관리

- ① 보조인력 교육 및 관리 : 보조인력이 재활운동 이용자별 이용시간 준수 안내, 이용규칙 안내, 이용자 안전사고 대비, 재활운동실 청소 및 소독업무를 원활이 진행하도록 교육하고 관리
- ② 재활운동기구 점검 : 프로그램 시작 전 전원과 정상 작동 여부 확인, 기타 전기 장비 확인하여 프로그램 운영 준비
- ③ 재활운동기구 관리 : 기구 점검 중 문제점 발생 시 경영지원팀 시설 담당자에게 연락 후 조치 실시

※ 보조인력 관리

- ① 보조인력 출근 직후, 2층 사무실에서 재활운동 출석부 및 안내사항 전달
- ② 보조인력 퇴근 직전, 2층 사무실에서 재활운동 출석부 및 전달사항 수령
- ③ 보조인력 휴가 등으로 부재시 경영지원팀 기타인력 담당자에게 대체인력 배치 요청

양천해누리복지관 이용 약관

제 1조(목적)

이 약관은 양천해누리복지관(이하 복지관이라고 함)과 복지관이 제공하는 서비스를 이용하는 고객(이하 고객이라고 함)과의 사이에 체결된 계약에 따른 권리·의무에 관한 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제 2조(적용대상)

이 약관은 복지관을 이용하는 모든 고객에게 적용합니다.

제 3조(복지관 및 고객의 권리와 의무)

1. 복지관은 다음과 같은 의무를 이행하기 위해 노력합니다.

① 양천해누리복지관은 법령과 이 약관이 금지하거나 공서양속¹⁾에 반하는 행위를 하지 않으며 이 약관이 정하는 바에 따라 지속적이고, 안정적으로 서비스를 제공하는 데 최선을 다합니다.

② 또한 우리 복지관은 이용자와 직원을 위한 윤리경영을 실천하는 기관으로써 이용자의 정보를 보호하며, 이용자의 권익을 옹호하는데 최선의 노력을 다하겠습니다.

2. 고객의 개인정보보호 : ① 제공된 개인정보는 고객의 동의 없이, 서비스 목적 외의 이용이나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이에 대한 모든 책임은 "양천해누리복지관"이 집니다. 다만, 다음의 경우에는 예외로 합니다.

○ 서비스이행과 지원(평가회의, 상호협력을 위한 정보교환 등)을 위해 필요한 경우

○ 관계법령에 의한 경우, 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우

② 고객은 언제든지 "양천해누리복지관"이 가지고 있는 자신의 개인정보에 대해 열람 및 오류정정을 요구할 수 있으며, 개인정보 변경은 프로그램 담당자에게 알려주시기 바랍니다.

3. 고객은 다음과 같은 내용들을 지키기 위해 노력합니다.

① 법령과 이 약관이 금지하거나 공서양속에 반하는 행위를 하지 않으며, 접수 및 서비스 신청 또는 변경 시 허위내용을 등록하지 않습니다.

② 외설 또는 폭력적인 언어(인터넷 포함)를 삼가며, 타인(직원포함)이 불쾌하게 여길 수 있는 신체적 접촉을 피합니다. 또한, 타인의 물건을 갈취하는 행위, 고객이나 타인(직원 포함)에게 상해를 가하는 행위를 하지 않습니다.

③ "양천해누리복지관" 또는 타인의 명예를 손상시키거나 업무를 방해하는 행위는 하지 않으며, 타인의 개인정보를 외부로 누출하지 않습니다.

④ 위와 같은 사항들이 발생했을 시, 복지관은 공공의 질서를 위하여 고객에게 최상의 이익이 될 수 있는 한도에서 즉각적인 조치를 취할 수 있으며, 이러한 어려움을 겪었을 때, 각 프로그램 담당자, 상담 담당자, 안내실, 복지관 건의함 등을 통해 알려주시면, 어려움을 해결하기 위해서 최선을 다하겠습니다.

4. 복지관과 고객은 항상 안전에 유념하고 안전사고가 발생되지 않도록 노력하며, 문제발생 시 협력하여 해결합니다.

5. 우리 복지관의 교구 및 비품은 정부의 재원으로 마련한 것으로 함께 아끼고 절약하며, 수업시간 외 발생한 파손이나 훼손에 대하여서는 현상회복에 노력을 다 합니다. 프로그램

1) 공서양속(公序良俗): 공공의 질서와 선량한 풍속

담당자와 고객은 위 내용에 동의하며, 성심으로 협력할 것을 약속합니다.

제 4조(이용 신청 및 이용료 확정) ① 고객은 복지관이 정한 절차에 따라 이용 신청을 하고 이용약관에 의한 동의를 하여야 하며 동의하지 않을 경우 이용할 수 없습니다.

- ② 언어, 작업, 놀이, 심리운동, 영유아교육 등 재활 및 교육, 사회성을 목적으로 하는 프로그램은 서비스 횟수를 계산하여 당월 이용료가 확정됩니다.
- ③ 자립지원팀과 문화여가프로그램은 월 단위로 당월 이용료를 확정합니다.

제 5조(이용료 수납 및 절차) ① 모든 이용료는 월단위로 수납하며 매월 15일까지 경영지원팀에 납부하여야 합니다.

② 고객이 15일까지 이용료를 납부하지 않을 경우 프로그램 담당자는 프로그램 이용 의사를 확인한 후 이용료를 납부할 때까지 프로그램 이용을 중단시킬 수 있습니다.

단, 프로그램을 15일 이후에 시작한 경우에는 프로그램을 시작한 월 말일까지 이용료를 납부하여야 합니다.

- ③ 개별서비스를 받고 있는 고객이 프로그램 이용이 어려울 경우, 월 1회에 한하여 결석 신청을 할 수 있으며, 이용 최소 2일 이전에 프로그램 담당자에게 결석신청을 하고, “서비스 이용 결석 사유서”를 작성하셔야 합니다. 이 경우 월 1회에 한하여 보강 혹은 이용료를 공제합니다. 단, 개별서비스만 해당이 됩니다.

제 6조(이용료 감면) ① 국민기초생활수급권(생계급여, 의료급여 대상) 대상은 프로그램 담당 직원에게 해당 증빙 서류를 제출한 이후부터 이용료가 100% 면제됩니다.

- ② 증명이 가능한 차상위 가정(차상위 자활, 차상위 장애인, 한부모가정(차상위 선정 대상), 차상위 본인부담경감자)는 해당 증빙서류를 제출한 이후부터 이용료가 50% 감면됩니다.

※ 주거급여, 교육급여만 해당되는 기초생활수급권자와 차상위 대상은 면제대상에서 제외됩니다.

- ③ 이용료를 감면받는 서비스는 2종까지 가능합니다.

- ④ 서비스 담당자의 개인사정이나 복지관의 공적인 행사 등으로 서비스가 제공되지 못할 경우에는 프로그램 담당 직원과 협의 하에 보강 또는 이용료를 일할 정산, 환불 또는 익월 이용료에 대체합니다.

제 7조(서비스 일시중단 및 일시종결)

1. 병원치료 및 수술, 해외여행, 직업적응훈련 중 취업을 목적으로 지원고용 또는 훈련 등의 사유 발생시 최소 1주일부터 최대 1개월까지 프로그램을 일시중단 할 수 있습니다.

2. 병원치료 및 수술, 직업적응훈련 중 취업을 목적으로 지원고용 또는 훈련 등의 사유 발생시 최소 1개월에서 최대 6개월까지 프로그램을 일시종결 할 수 있습니다.

- ① 서비스 일시중단·일시종결은 증빙서류와 함께 “서비스 중단신청서, 서비스 종결신청서(별표서식 제2호)”를 제출하여 승인받아야 하며 증빙서류를 제출하지 못할 경우 프로그램 이용이 종결됩니다.

※ 증빙서류 : 입원 및 진료 확인서(진단서/소견서 등), 해외여행 증빙(티켓 등)

- ② 서비스 일시종결 기간이 끝나고 서비스를 받고자 할 때에는 최우선으로 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.

- ③ 서비스 일시중단 · 일시종결은 서비스 제공기간 안에 총1회까지 가능합니다. 단, 입원 및 응급한 의료적 행위(법정 전염성 질환 등)로 치료받을 경우는 제외합니다.

- ④ 일시중단 기간은 복지관 서비스 이용기간에 포함되며, 일시종결은 프로그램 이용 기간에 포함되지 않습니다.

- ⑤ 일시종결한 고객이 프로그램을 다시 이용하게 될 경우, 이용 유보는 1회까지만 가능합니다.

제 8조(이용 프로그램 제한 및 종결) ① 복지관에서 동시에 이용 가능한 정규 프로그램은 3종으로 제한하며, 6개월 이상의 모집형 프로그램을 이용할 경우, 1종 추가할 수 있습니다. 단, 6개월 미만의 단기 프로그램과 아동발달지원서비스, 문화여가프로그램 등은 4종에 포함하지 않습니다.

② 아동발달서비스와 동일한 서비스(언어,놀이,음악,감각통합 등)는 중복서비스임으로 동시 이용을 제한합니다. 단, 프로그램의 방향이 다른 미술과 인지활동, 교감언어활동은 동시 이용이 가능합니다.

③ 1개월에 3회 이상 무단결석한 경우, 2개월 연속 매월3회 이상 결석한 경우, 이용료를 2개월 이상 연체한 경우 현재 이용 중인 프로그램의 이용이 제한될 수 있습니다.

④ ③항에 의거하여 종결된 프로그램이 2종 이상인 경우 복지관에 대기하고 있는 모든 프로그램의 대기자 명단에서 삭제됩니다.(삭제)

제 9조(프로그램 대기 및 개인정보 수정) 프로그램대기 및 이용과 관련한 문의는 담당자와 상담해 주시고, 개인정보(주소, 연락처 등)가 변경되었을시 꼭 알려주시기 바랍니다.

제 10조(프로그램 이용 약관의 효력) ① 고객이 복지관 프로그램 이용 신청을 하고 이용 약관에 동의한 시점부터 프로그램 이용이 개시됩니다.

② 복지관 이용약관의 효력은 이용약관에 동의로 발생하고 이용 약관과 복지관 이용 규정에 의해 프로그램 종결시 자동으로 효력이 상실됩니다.

제 11조(약관의 교부) 고객의 권리 의무를 정확히 하기 위해 이용 약관 및 이용 동의서를 작성 후, 고객에게 약관의 사본을 교부합니다.

제 12조(권리구제) 복지관 이용 약관에 다툼이 발생할 경우 고객은 복지관에 이의를 제기할 수 있고 복지관은 고객과 협의하여 해결하는데 노력합니다.

관리번호
생년월일
0000
보존기간
분류번호
제 목
김 0 0 개별작업
부서명
기능향상팀

개 별 화 일

김 0 0

작업활동

이용료 면제 · 감면 신청서

결	담 당	팀 장	국 장
재			

구 분 :	1. 수급권자 : 100% 면제 2. 차상위 가정 : 50% 면제 ◎ 증빙서류: ① 기초생활수급자(생계/의료급여 대상) : 수급자증명서 ② 차상위 가정 : 차상위 증명서 등 해당 주민센터 발급서류 ※ 주거급여와 교육급여만 해당되는 수급자와 차상위 가정은 감면대상에 해당 되지 않음.					
상담일	0000. 00. 00	신 청 자	(관계 : 모친) 김00			
접수번호	00-0000	성명	김00			
생년월일	0000. 00. 00					
등록장애	000장애	장애정도	00			
이 용 서비스	개별작업활동	담 당 자	김00			
첨부서류	수급자 증명서					
감 면 내 용	서비스명	감면율(%)	감면액(회)	감면기간	감면시작/ 종결	비 고
	개별 작업활동	100	0,000	11개월	22. 02. 01 ~ 21. 12. 31	

양천해누리복지관

00월 주요 추진 업무 계획

1. 주요일정

■ 수중활동 간담회

- 일시 : 0000. 00. 00(0) 00:00~00:00
- 장소 : 지하 2층 열린교육실
- 대상 : 수중활동 성인 이용자 및 보호자 00명
- 내용 : 수중활동 운영방안 안내 및 향후 운영에 대한 의견 수렴
- 담당 : 000, 000

■ 언어활동 간담회

- 일시 : 0000. 00. 00(0) 00:00~00:00
- 장소 : 지하 2층 열린교육실
- 대상 : 언어활동 성인 이용자 및 보호자 00명
- 내용 : 언어활동 운영방안 안내 및 향후 운영에 대한 의견 수렴
- 담당 : 000

2. 기타

기능향상팀 업무일지

2000년 00월 00일 0요일

담당	팀장	국장

프로그램		일실적	월누계	연누계	프로그램		일실적	월누계	연누계
물리활동 1	개별 물리활동		0	0	물리활동 2	개별 물리활동		0	0
	영유아 물리활동		0	0		영유아 물리활동		0	0
	스마트 운동교실		0	0		스마트 운동교실		0	0
	성인그룹 물리활동		0	0		성인그룹 물리활동		0	0
	과정평가		0	0		과정평가		0	0
	상담 및 종결 후 지도		0	0		상담 및 종결 후 지도		0	0
작업정활동 1	개별 작업활동		0	0	작업정활동 2	개별 작업활동		0	0
	감각통합활동		0	0		감각통합활동		0	0
	스마트 감각발달교실		0	0		스마트 감각발달교실		0	0
	성인그룹 작업활동		0	0		성인그룹 작업활동		0	0
	과정평가		0	0		과정평가		0	0
	상담 및 종결 후 지도		0	0		상담 및 종결 후 지도		0	0
수중활동 1	개별 수중활동		0	0	수중활동 2	개별 수중활동		0	0
	과정평가		0	0		과정평가		0	0
	상담 및 종결 후 지도		0	0		상담 및 종결 후 지도		0	0
언어활동 000	영유아 언어활동		0	0	소계	연인원	0	0	0
	아동 언어활동		0	0		건	0	0	0
	교감 언어활동		0	0	팀주요업무				
	성인 언어활동		0	0					
	성인 생활언어		0	0					
	과정평가		0	0					
	상담 및 종결 후 지도		0	0					
재활운동	재활운동		0	0	팀주요업무				
	토요 재활운동		0	0					
	운동지도		0	0					
이용자관리	사례회의		0	0					
	양천치식in(건)		0	0					
	간담회		0	0					
	협력 및 의뢰		0	0					
업무지시사항	관장								
	국장								
	팀장								

<별지_6> 이용료 부과 내역서

00월 이용료 부과 내역서 (작업활동 / 김00)

(단위 : 원)

연번	프로그램명	성명	생년월일	단가	부여 횟수	이용액(A)	감액(B)	감면액 (B')	진행 횟수	부과액 (C=A-B)	비고
1	개별작업	강길동	000000	8,000	8	64,000		64,000	8	0	수급권
2	개별작업	강00	000000	8,000	8	64,000	8,000		7	56,000	이용자 사정 1회 감액
3	개별작업	강00	000000	8,000	8	64,000			8	64,000	
4	개별작업	강00	000000	8,000	8	64,000	8,000	28,000	7	28,000	차상위 직원 연가 1회 감액
5	감각통합	강00	000000	11,000	8	88,000	11,000		7	77,000	직원 연가 1회 감액
6	감각통합	강00	000000	11,000	8	88,000	22,000		6	66,000	직원 연가 2회 감액
7	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
8	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
9	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
10	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
11	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
12	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
13	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
14	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
15	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
16	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
17	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
18	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
19	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
20	성인그룹 작업활동	강00	000000	6,000	8	48,000			8	48,000	
계					160	1,104,000	49,000	92,000	155	963,000	감액 총 5회

제 출 일 2000. 00. 00.

담 당 자 김 0 0 (인)

팀 장 김 0 0 (인)

<별지_7> 이용료 변동 내역서

00월 이용료 변동 내역서 (작업활동 / 김00)

(단위 : 원)

연 번	프로 그램명	성명	생년 월일	변동전		변동			변동후			변동 사유
				진행 횟수	부과액 (A)	변동 횟수	변동액 (B)	감면액 증감	단가	최종 횟수	부과액 (C=A+B)	
1	개별물리	강00	000000	8	64,000	1	8,000		8,000	9	72,000	보강 1회증액
2	개별물리	강00	000000	8	64,000	1	8,000		8,000	9	72,000	보강 1회증액
3	개별물리	강00	000000	8	64,000	-4	-32,000		8,000	4	32,000	일시중단(입원) 4회감액
4	개별물리	강00	000000	0	0	6	0	48,000	0	6	0	수급 신규입급 6회증액
5	개별물리	강00	000000	8	32,000	-1	-4,000	-4,000	4,000	7	28,000	차상위 담당자 휴가 1회감액
6	개별물리	강00	202020	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
7	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
8	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
9	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
10	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
11	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
12	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
13	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
14	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
15	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
16	개별물리	강00	000000	8	64,000	0	0		8,000	8	64,000	
17	성인그룹 물리활동	강00	000000	8	48,000	0	0		6,000	8	48,000	
18	성인그룹 물리활동	강00	000000	8	48,000	0	0		6,000	8	48,000	
19	성인그룹 물리활동	강00	000000	8	48,000	0	0		6,000	8	48,000	
20	성인그룹 물리활동	강00	000000	8	48,000	0	0		6,000	8	48,000	
계				152	1,120,000	3	-20,000	44,000		155	1,100,000	증액 8회, 감액 5회

제 출 일 2000. 00. 00.

담 당 자 김 0 0 (인)

팀 장 김 0 0 (인)

사무국장 김 0 0 (인)

서비스 일시중단 신청서

접수번호	00 - 0000	성 명	0 0 0	성 별	남
생년월일	00. 00. 00	등록장애 (장애정도)	뇌병변장애 (중증)		
해당서비스					
중단 사유					
중단기간	00. 00. 00 ~ 00. 00. 00	필요서류			

상기자는 위와 같은 사유로 일시중단 신청서를 제출합니다.

	년	월	일
신청자	김	0 0	(인)
담당자	김	0 0	(인)
팀 장	김	0 0	(인)

1. 일시중단의 경우 적용

- ① 병원치료 및 수술, 해외여행 등의 이유로 일시중단을 하게 되는 경우 **최소 1주일부터 최대 1개월**까지 프로그램을 중단할 수 있습니다.
- ② 서비스 일시중단 증빙서류를 제출하지 못할 경우 프로그램 이용이 종결됩니다.
- ③ 서비스 일시 중단이 끝나고 서비스를 받고자 할 때에는 최우선으로 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- ④ 일시중단의 기간도 복지관 서비스 제공기간에 포함합니다.

2. 일시종결의 경우 적용

- ① 병원치료 및 수술 등의 사유로 일시종결을 하게 되는 경우 **최소 1개월부터 6개월**까지 가능하며 증빙서류를 제출한 고객에 한하여 일시종결을 신청할 수 있습니다.
- ② 일시종결 기간은 프로그램 이용 기간에 포함되지 않습니다.
- ③ 일시종결한 고객이 프로그램을 다시 이용하게 될 경우 프로그램 이용은 이용 잔여기간만큼 이용이 가능하며 **서비스 이용 유보는 1회**까지만 가능합니다.

3. 일시중단, 일시종결 횟수

서비스 제공 기간 안에 **총 1회**까지 가능하다. 단, 입원 및 응급한 의료적 행위는 1회까지 가능하나, 법정 전염성 질환 등으로 치료받을 경우는 제외하다.

서비스 일시종결 신청서

접수번호	00 - 0000	성 명	0 0 0	성 별	남
생년월일	00. 00. 00	등록장애 (장애정도)	뇌병변장애 (중증)		
해당서비스					
일시종결 사유					
종결기간	00. 00. 00 ~ 00. 00. 00	필요서류			

상기자는 위와 같은 사유로 일시종결 신청서를 제출합니다.

년	월	일
신청자	김 0 0	(인)
담당자	김 0 0	(인)
팀 장	김 0 0	(인)

1. 일시중단의 경우 적용

- ① **병원치료 및 수술, 해외여행** 등의 이유로 일시중단을 하게 되는 경우 **최소 1주일부터 최대 1개월**까지 프로그램을 중단할 수 있습니다.
- ② 서비스 일시중단 증빙서류를 제출하지 못할 경우 프로그램 이용이 종결됩니다.
- ③ 서비스 일시 중단이 끝나고 서비스를 받고자 할 때에는 최우선으로 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- ④ 일시중단의 기간도 복지관 서비스 제공기간에 포함합니다.

2. 일시종결의 경우 적용

- ① **병원치료 및 수술** 등의 사유로 일시종결을 하게 되는 경우 **최소 1개월부터 6개월**까지 가능하며 증빙서류를 제출한 고객에 한하여 일시종결을 신청할 수 있습니다.
- ② 일시종결 기간은 프로그램 이용 기간에 포함되지 않습니다.
- ③ 일시종결한 고객이 프로그램을 다시 이용하게 될 경우 프로그램 이용은 이용 잔여기간만큼 이용이 가능하며 **서비스 이용 유보는 1회**까지만 가능합니다.

3. 일시중단, 일시종결 횟수

서비스 제공 기간 안에 **총 1회**까지 가능하다. 단, 입원 및 응급한 의료적 행위는 1회까지 가능하나, 법정 전염성 질환 등으로 치료받을 경우는 제외하다.

양천해누리복지관

재진단 (접수) 의뢰서

1. 일반사항

0000 년 00월 00일

접수번호	성 명	성별	생년월일 (세,개월)	등록장애 (장애정도)	현이용서비스	의뢰서비스
0000- 0000	김00	남	00.00.00	뇌병변(중증)	성인그룹 작업활동	성인 언어활동
현 수준 및 상황						
의뢰사유						
특이사항						

의뢰자 확인 성명 : 0 0 0 (인)

담당자 확인 성명 : 0 0 0 (인)

기능향상팀 사례회의록

기능향상팀 사례회의록		담 당	팀 장	사무국장
일 시	0000. 00. 00. (수), 17:00~18:00	장 소	2층 작업활동실	
참 석 자	000, 000, 000, 000			
대상자 기본정보	- 이름 (장애명 등급 / 년생 / 성별 / 상정 프로그램) - 양친구/타구, 경제			
회의 내용				
사례 상정사유	-			
서비스 제공내용	- 본관 이용중인 프로그램 : 프로그램명(이용기간) - 본관 이용한 프로그램 : - 타기관 이용 프로그램 : - 대기프로그램 :			
논의 사항	- (사례회의시간에 논의하였던 전반적인 내용 서술)			
회의결과 반영내용	- (논의 후 상정 대상자에게 직접 적용할 수 있는 부분만 서술)			
슈퍼비전	팀 장 :			

서비스 이용 확인서

성 명	0 0 0	생년월일	0000년 00월 00일
접수번호	0000 - 0000	장애유형	뇌병변
주 소		연 락 처	010-0000-0000
발급용도	장애등록 서류 제출	신청자(관계)	000(모)

이용서비스	감각통합활동, 아동언어활동	담당자	000 작업치료사 000 언어치료사
이용기간	- 감각통합활동 : 0000년 00월 0일 ~ 0000년 0월 00일(0년 0개월) - 아동언어활동 : 0000년 00월 0일 ~ 0000년 0월 00일(0년 0개월)		
서비스 제공내용			

발급일 : 0000년 00월 00일

발급자 : 기능향상팀 0 0 0 (인)

확인자 : 기능향상팀장 0 0 0 (인)

양천해누리복지관장

() 프로그램 활동 소견서

성 명	0 0 0	생년월일	0000년 00월 00일
서비스기간	00. 00. 00 ~ 00. 00. 00	장애유형	뇌병변
발급용도	장애등록 서류 제출	신청자(관계)	000 (모)

지원목표	
평가내용	
지원내용	
평가소견	

발급일 : 0000년 00월 00일

발급자 : 기능향상팀 0 0 0 (인)

확인자 : 기능향상팀장 0 0 0 (인)

양천해누리복지관장

서비스 종결 신청서

접수번호	00-0000	성 명	김00	성 별	남
생년월일	00. 00. 00	등록장애 (장애정도)	자폐성(중증)		
해당서비스	개별작업활동	시작일자	0000. 00. 00		
		종결일자	0000. 00. 00		
종결 사유	기간만료				

상기자는 위와 같은 사유로 서비스 종결신청서를 제출합니다.

0000 년 00월 00일

이용자 : 김 0 0 (인)

신청자(관계) : 김 0 0(모) (인)

담당자 : 정 0 0 (인)

팀 장 : 정 0 0 (인)

양천해누리복지관

접수번호 : 00 - 0000

**프로그램명 : 작업활동
(개별 작업활동)**

기 간 : 0000년 00월 00일 ~ 0000년 00월 00일

이용자 : 김 0 0

담당자 : 정 0 0



0000년 양천해누리복지관 모집 프로그램

부서	연령	프로그램명	프로그램 내용	모집 인원	연령	대상특성 (장애 특성등)	요일 및 시간	이용료	모집 기간	사업 시기	담당자	번호	
기능향상팀	아동	영유아 물리활동	발달 단계별 신체협응, 유연성, 지구력 훈련 및 가정지도 실시	3명 (개별)	7세 이하	독립보행 가능한 발달지연	주2회 (30분)	8,000원 /회		1월 ~ 12월			
	아동												물리활동
	성인												
	성인												

<별지_18> 수중활동실 수질관리대장

수중활동실 수질관리대장

담당	팀장

수질 측정 기준치		대 풀		소 풀			
수온	℃	32 ~ 34		34 ~ 36			
수소이온농도	PH	5.8 ~ 8.6					
잔류염소	mg/L	0.4 ~ 1.0					
		수온		수소이온농도		잔류염소	
		대 풀	소 풀	대 풀	소 풀	대 풀	소 풀
0월00일	월	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	화	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	수	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	목	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	금	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	월	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	화	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	수	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	목	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	금	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	월	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	화	AM 09:50					
		PM 13:30					
0월00일	수	AM 09:50					
		PM 13:30					
- 기타 특이사항 -							

<2000년 00월 재학운동 출석부>

번호	성명	00월 (월)	00월 (화)	00월 (수)	00월 (목)	00월 (금)	00월 (월)	00월 (화)	00월 (수)	00월 (목)	00월 (금)	00월 (월)	00월 (화)	00월 (수)	00월 (목)	00월 (금)	00월 (월)	00월 (화)	00월 (수)	00월 (목)	00월 (금)	00월 (월)	00월 (화)		
1	강00																								
2	강00																								
3	강00																								
4	강00																								
5	강00																								
6	강00																								
7	강00																								
8	강00																								
9	강00																								
10	강00																								
11	강00																								
12	강00																								
13	강00																								

-출석부는 "가나다" 순으로 되어 있으며, 명단에 없는 분들은 마지막 장에 이름을 기입한 후에 체크해 주세요.
 -한달이상 출석이 안된분들로 자동 삭제 됨을 알려드립니다 -
 양천해누리복지관

사회서비스팀

사회서비스팀은 신체적 또는 정신적인 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 중증장애인에게 활동지원서비스를 제공합니다. 또한, 돌봄 공백을 최소화하고자 휴먼시터사업, 돌봄SOS사업을 지원하며, 신월동 지역 장애인의 다양한 복지서비스로 건강증진실, 재활필라테스, 요리교실 등 사업을 수행합니다.

I . 장애인활동지원서비스

II . 장애인복지사업

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
활동지원서비스 이용	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
활동지원사 및 이용자 명절 선물 나눔	→								→			
이용자, 활동지원사 만족도 조사								→				
이용자 나들이					→					→		
활동지원사 나들이										→		
활동지원사 건강검진						→				→		
활동지원사 보수교육			→			→			→			→
활동지원사 송년회												→
휴먼시티 사업	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
돌봄SOS 사업	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
운영위원회		→									→	
장애인복지사업 프로그램 (건강증진, 문화여가사업)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
환경인식개선 캠페인			→				→	→			→	
신삼마을플로깅				→	→	→						
신나마켓							→				→	
시설대관	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

I. 장애인활동지원서비스

장애인활동지원사업은 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 모든 장애인에게 활동지원급여를 제공함으로써 자립생활과 사회참여를 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질 증진을 목적으로 한다. 본 기관의 장애인활동지원사업은 체계적인 관리를 통한 안정적 운영 및 맞춤 서비스를 제공하고자 한다.

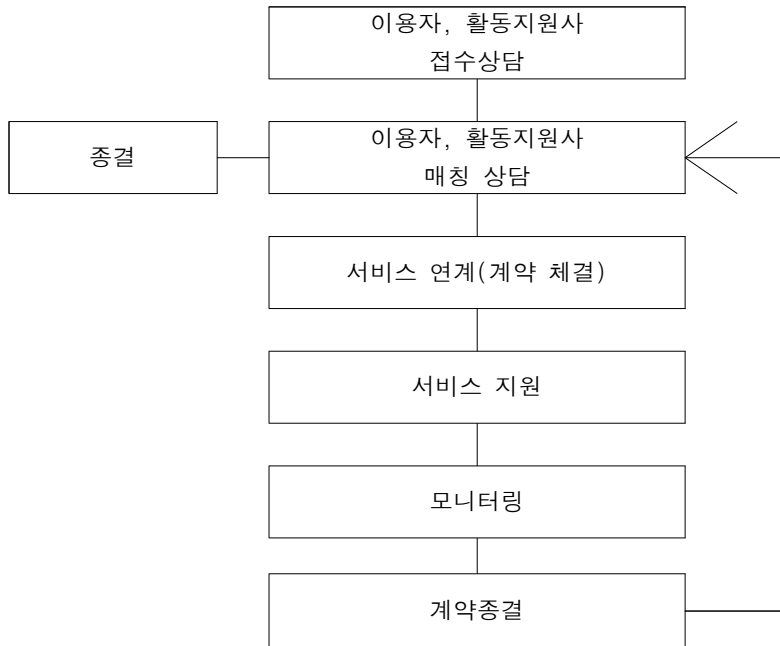
1. 주요 내용

- **사회서비스** : 일반적인 의미에서 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스를 말하며 공공행정(일반행정, 환경, 안전), 사회복지(보육, 아동, 장애인, 노인 보호), 보건의료(간병, 간호), 교육(방과 후 활동, 특수 교육), 문화(도서관, 박물관, 미술관 등 문화시설 운영)를 포괄한다.
- **전자바우처** : 바우처는 이용 가능한 서비스의 금액이나 수량이 기재된 증표(이용권)로 전자바우처는 서비스 신청, 이용, 비용 지불/정산 등의 전 과정을 전산시스템으로 처리하는 전달수단을 말한다.
- **활동지원 대상자** : 만 6세 이상부터 만 65세 미만의 「장애인복지법」 상 등록 장애인을 말한다.
- **활동지원 급여의 내용** : 활동지원사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조를 지원하는 것을 말한다.

구 분		세 부 내 용
신체활동 지원	개인위생 관리	목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)
	신체기능 유지 증진	체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)
	식사 도움	식사 차리기, 식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동 도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 도움 등
가사활동 지원	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장 정리, 옷장·서랍장 등 정리 등
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기 등
	취사	식재료 준비, 밥 짓기, 국·반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등
사회활동 지원	등하교 및 출퇴근 지원	출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동지원
	외출시 동행	산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등 방문 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동지원
그 밖의 제공서비스		수급자 자녀의 양육 보조(6세 이하 자녀 등 예외적인 경우에 한하며, 반드시 자녀 1인 만을 대상으로 서비스를 제공하여야 함), 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록

<표-1> 장애인활동지원 급여내용

2. 서비스 순서도



3. 장애인활동지원사업 서비스제공 과정

3-1. 장애인활동지원사업 접수 및 제공

가. 서비스 지역 및 대상자 선정기준

1) 서비스 대상

- 장애인 양친구 거주 장애인 또는 활동지원사

2) 서비스 대상

- 이용자 : 활동지원등급 판정을 받은 수급자, 장애인활동지원서비스를 받는 도중에 만 65세가 도래하여 장기요양인정 신청을 하였거나 등급외 판정을 받아 장기요양 수급자에서 제외된 이용자
- 활동지원사 : 활동지원 교육 및 실습을 수료한 활동지원사, 본 기관과 근로계약 체결한 자

나. 접수 및 대기 상담

- 매월 초 또는 수시 접수 및 안내 상담
- 방문 또는 전화 접수, 안내 상담 진행
- 접수대기 신청명단 작성(구글 스프레드)

※ 대기 명단 작성시, 성명, 지원시간, 서비스 욕구 등을 최대한 자세히 파악하여 기재한다.

3-2. 장애인활동지원사업 과정별 업무 절차

가. 이용자(보호자)

1) 수급자의 바우처 생성 여부 확인

- 수급자 본인 여부, 수급자격, 활동지원급여의 구간, 수급자격결정의 유효시간, 활동지원 급여의 월 한도액, 표준급여이용 계획서 등 확인
- 예정된 서비스 제공일자에 방문 → 활동지원급여 제공(이용) 계획서 및 급여 일정표에 따라 서비스 제공
- 서비스 시작과 종료 시점에 휴대용 단말기를 통해 바우처 카드로 급여비용 결제
- ※ 본인부담금을 매월 1회 무통장송금, 인터넷·폰뱅킹, ATM 등 방법으로 한국사회보장정보원 개인 계좌에 이용자가 직접 납부한다.

2) 이용자(보호자) 신규 교육

- 교육 대상 : 서비스 이용자와 보호자에게 사업 내용 안내
- 교육 시기 : 최초 급여 제공 이후 2개월 이내에 이용자(보호자 포함) 안내
- 교육 내용
- ① 행정사항: 신고 의무사항, 부정사용 시 처벌내용 등
- ② 바우처 사용: 본인부담금 납부방법, 서비스 결제과정 등
- ③ 급여 이용: 급여 범위, 급여 제공 확인, 서비스 요구 방법 및 지켜야 할 사항(성추행 금지 등), 주의사항, 활동지원인력 교체 요구 방법, 부정수급 사례 등
- ④ 기타 현재 정신질환 치료 유무 확인(약 미복용 시 활동지원급여 제공 거부 가능) 및 이용자와 활동지원사 간 금전거래 금지 등

3) 이용자(보호자) 작성 및 제출 서류

- 활동보조 초기 면접지
- 복지카드
- 표준급여이용계획서
- 급여제공일정표
- 활동지원급여 제공·이용 계약서
- 개인정보 수집, 이용 및 제공 동의서
- 활동지원급여 상호협력 동의서
- 활동지원급여 제공기록지(활동보조)
- 바우처 소지 동의서(해당자만)
- 학교 내 활동지원급여 승인 결정서(해당자만)

4) 이용자(보호자) 교육

- 교육 시기 : 서면(DM발송)교육(6월), 집체교육(12월)
- 교육 내용 : 이용자(보호자) 욕구에 따라 다양한 주제(인권교육, 부정수급 예방교육 등)로 선정, 직원 또는 강사를 활용하여 진행
- 이용자 교육 확인서

나. 장애인활동지원인력

1) 활동지원사 모집 및 채용 계약

- 활동지원사 연중 수시로 모집하고 있으며, 활동지원사가 되기를 희망하는 사람에게 활동지원사 교육을 이수할 수 있도록 활동지원사교육기관 추천

- 연1회(연초) 활동지원사와 근로계약서 체결, 신규 대상자는 입사시 수시 진행
- 연1회 범죄경력조회 실시, 신규 입사는 직무 배치 전 완료 → 근로 적격 여부 확인
- 2) 활동지원사 신규 교육
 - 신규 활동지원사 교육은 입사 후 2개월 이내 교육 완료
 - 활동지원사 교육 자료를 통해 월 1회 또는 수시 진행 후 다음 달 초에 결과 보고
 - ① 급여일정표 및 주간업무보고 작성 방법 및 제출 일정(매월 5일까지 담당자 제출)
 - ② 소급결제가 있을 경우, 제공기록지 작성 및 제출(다음달 5일까지 담당자 제출)
 - ③ 활동지원서비스 유의사항, 부정수급 사례 안내 등
 - ④ 서비스 제공 중 발생할 수 있는 안전사고 예방 교육 실시
- 3) 활동지원인력에 대한 보수교육 실시에 관한 의무
 - 활동지원기관은 활동지원사 역량 강화와 급여 질 향상을 위해 매년 소속 활동지원사를 대상으로 주기적인 보수교육을 실시하여야 함
 - (연 2회 이상) 장애유형 및 정도에 따른 활동지원급여 제공방법, 제공기준 및 절차의 이해, 응급처치 요령, 부정수급 예방을 위한 청렴교육 등
 - (연 1회 이상) 장애인 인권 및 장애인·활동지원사 재난대응 교육
 - 보수교육을 직접 실시하기 어렵거나 전문기관 위탁이 효과적이라고 판단되는 경우, 교육기관과 협의 하여 보수교육을 위탁할 수 있으며 교육비용은 활동지원기관이 부담
- 4) 활동지원인력 카드관리
 - (활동지원기관) 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 발급 신청
 - ※ 스마트폰으로 결제하는 인력은 불필요
 - (한국사회보장정보원) 신청된 카드는 매주 월·목요일(공휴일인 경우 전일 또는 익일)에 정기제작 하여 활동지원기관으로 일괄 배송
- 5) 활동지원사 작성 및 제출 서류
 - 근로계약서
 - 개인정보 수집, 이용 및 제공 동의서
 - 범죄경력조회 동의서
 - 상호협력동의서
 - 주민등록등본
 - 활동지원사 교육이수증
 - 통장사본
 - 가족관계증명서(결격사유 인시)
 - 건강진단서(※향정신성의약품중독독성여부포함)

다. 급여 결제

- 1) 결제 원칙
 - ① 결제 단말기(전용 단말기, 스마트폰)와 바우처 카드를 통한 실시간 결제 원칙
 - 활동지원인력이 급여 제공 전·후에 수급자 및 활동지원인력의 바우처 카드와 결제단말기를 활용하여 실시간으로 결제
 - 단, 결제단말기 분실·고장, 바우처카드 분실·훼손, 바우처카드 또는 결제 단말기 신청 후 미수령, 수급자 과실 등 정상적으로 실시간 결제가 불가능한 경우 예외적 소급결제 인정

② 서비스 제공은 30분을 기본 단위로 실시

구 분	세부내용		
	시간(분)	0분~15분미만	15분 이상~45분미만
인정시간	미인정	30분 인정	1시간 인정

<표-2> 서비스 제공 시간 인정표

③ 유의사항

- 수급자별로 일별 이용시간에 제한은 없으나, 결제 단말기를 통한 바우처 결제는 회당 최대 8시간 결제 가능
- 1일 8시간 이상 근무 시, 8시간 시점에서 서비스 시작 재결제후 근무 시작
- 일요일 및 공휴일 1.5배 가산부여(가산으로 결제되는 시간까지 남아 있어야 결제 가능)

2) 서비스 결제 과정

① 결제수단

- 전용단말기 : (이용자)바우처카드 + (활동지원사)제공인력카드 사용
- 스마트폰 앱(전자바우처시스템): 바우처카드(이용자) 사용

② 결제방법

- 실시간결제 : 서비스 활동 시작과 종료시 현장에서 바로 결제
- 소급결제 : 실시간 결제 불가능한 경우 근무 시간 이후 결제 → 활동지원사 제공기록지 작성, 제출

※ 소급결제 사유 : 제공인력 카드 발급 전, 이용자 과실로 인한 바우처 미생성, 단말기 고장, 서버 접속 실패 등

③ 결제순서

- 보건복지부 제공시간 → 시·도 추가급여(대상자에 한하여) → 시·군·구 추가급여(대상자에 한하여)

라. 바우처 카드의 부정사용 유형(사례)

- 급여를 제공하지 아니하고 급여 제공 비용을 청구하는 행위
- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 급여의 대가 이상으로 급여 제공비용을 청구하는 행위
- 실제 서비스를 이용한 수급자가 아닌 다른 수급자의 카드 또는 실제 서비스를 제공한 활동지원인력이 아닌 다른 활동지원인력의 카드로 결제한 경우
- 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위
- 수급자(보호자)와 활동지원인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하고,서비스 제공비용의 일체 또는 일부를 분취(分取)하는 행위
- 활동지원인력(기관)이 수급자의 바우처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위
- 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위

마. 활동지원인력 급여 및 퇴직금

1)급여

- ① 지급시기 : 매월 1일 ~ 매월 말일(31일) 차세대전자바우처 결제내역 확인후 지급
- ② 지급일 : 근무 다음달 매월 10일, 활동지원사 지정 계좌 급여 지급
- ③ 내 용 : 국고지원, 서울시비, 경기도비, 구로구비, 광명시비, 강서구추가지원, 중증장애

인수당, 신변처리 등 합산하여 지급함.

※ 법정제수당 : 주휴수당, 시간외근로(연장, 야간, 휴일, 연차수당, 근로자의 날 수당)

※ 2022년 기준

적용기간	기본(통상시급)	법정제수당	합 계
매일 일반적으로 제공하는 경우	9,160원	1,940원	11,100원
22시 이후 06시 이전 심야에 제공하는 경우	11,100원X1.5 (평일수가의 1.5배)		16,650원
『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일과 근로자의 날에 제공하는 경우			

<표-3> 장애인활동지원급여의 단가

2) 보험

① 60시간 이상 근무 시 4대 보험(국민연금, 건강보험, 요양보험, 고용보험) 가입

- 건강보험 EDI를 통해 23일 이후~ 자료 확인
- 매월 15일까지 근로자 월 보수액(세전금액) 변경 신청 제출
- 활동지원인력 퇴사시 건강보험EDI 자격상실신고 작성, 보고

구 분	세부내용(입력사항)
기본정보	신청구분 체크, 성명, 주민번호 작성
국민연금	상실일(계약해지일) / 상실부호 (3.사용관계 종료) 초일취득, 당월납부여부(1개월 미만의 경우만 해당)
건강보험	상실부호 (01 퇴직) / 당해연도 및 전년도 보수총액 작성 (월별 가입해지 작성 및 내용 확인) / 근무월수 (당해연도 개월표기)
고용, 산재보험	상실사유 (11 개인사정 자진퇴사) / 상실사유 (사직원 사유내용작성) / 당해연도 보수총액 입력 (※이직확인서 요청 시 작성)

<표-4> 국민건강보험 EDI 입력 안내

② 60시간 미만 근무시 고용·산재 보험 의무 가입

③ 배상책임·상해보험 가입

- 가입시기 : 매년 1월 1일~ 매년 말일까지(매년 갱신)
- 배상책임보험 가입대상 : 보험사(메리츠화재) 활동지원인력 전원 가입
- 상해보험 가입대상 : 월 60시간 미만의 활동보조인으로 산재보험에 가입되지 않은 자가 입

3) 퇴직연금

- 국민은행 퇴직연금 DC형 가입(월 60시간 이상 근무 시에만 적립)
- 1년 이상 근무 후 퇴직 시 14일 이내 지급(사직서, 퇴직연금신청서 작성)
- 1년 미만 근무 후 퇴직 시 퇴직적립금 기업반환금 요청, 기관으로 여입

참고내용

- 매년 보건복지부 제작하는 장애인활동지원 사업안내(책자) 숙지
- 장애인활동지원사 급여비용 및 산정기준(보건복지부 사업 지침 근거)
- 장애인활동지원사업 인사노무 관리(개정 노동법 근거)
- 차세대전자바우처시스템, 케어플웍스(www.carepleworks.com) 업무관리솔루션 활용
- 온라인 플랫폼 ‘구글프로그램’, 커뮤니티 채널 ‘카카오톡채널’ 등 보다 안정적이고 신속한 업무 수행을 위한 커뮤니티 채널의 다양화
- 이용자 및 활동지원사 매칭 진행시, 실제 근로가능한지 여부(지역, 업무 등)를 면접을 통해 심층 관리하여 부정수급 발생을 미연에 방지

4. 장애인활동지원사업 관리

4-1. 이용인(보호자) 지원 사업

가. 모니터링

- 활동지원서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 지침에 의거 상·하반기(년2회) 모니터링 실시
- 전체이용자모니터링 : 전화전수조사, 설문지(국민연금공단 또는 사회보장정보원 제공한 자료)
- 방문모니터링 : 부정수급이 의심되는 이용자 대상, 불시에 방문 모니터링 실시

나. 이용자 만족도 조사

1) 조사 대상 및 시기

- 본 기관 활동지원서비스 이용자 전체 대상
- 활동지원사업 만족도 조사를 통한 연 1회 실시(2주간)
- 활동지원서비스 이용현황 파악 및 만족도 조사로 ‘서비스 과정 및 서비스의 질’ 만족도 파악

2) 조사 내용 및 방법

- 만족도조사지 항목 총14개문항(응답자일반사항 5개문항, 서비스이용과정 5문항, 이용만족도 2문항, 서비스제공기관 만족도 4개문항, 코로나19관련 설문 4개 문항)
- 만족도 조사지는 온/오프라인 동시진행(우편 또는 온라인구글폼 발송), 회신은 직접 작성, 제출
- 서비스 이용현황 점검을 통한 서비스 질 향상 도모, 결과를 활용하여 차기년도 사업 계획 반영 등

다. 이용자나들이

- 대상 : 장애인활동지원사업 이용자
- 내용 : 이용자 특성에 따른 테마 나들이 진행 (아동이용자 나들이 1회, 성인이용자나들이 1회)
- 진행방법 : 이용자 욕구조사를 통해 나들이 장소 선정 → 사전답사 → 세부실행계획서 수립 → 대상자모집 → 사전 안내 → 행사 현수막, 물품 구입 등 사전준비 →나들이 진행→ 만족도조사 → 결과보고

라. 사례회의

- 대상 : 장애인활동지원사업 이용자
- 내용 : 이용자의 사정과 고충, 수업 목표설정, 접근방향 등의 정보를 공유하여 적절한 서비스 지원
- 진행방법 : 각 영역별 전문강사 및 사업 담당자 토론회식 활동

마. 돌봄SOS사업

1) 서비스대상

- 돌봄이 필요한 서울 시민(구청, 동주민센터에서 대상 선정)

※ 활동지원서비스, 장기요양보호서비스 등 사회서비스 대상자 제외

2) 서비스 진행

- 이용자가 동주민센터에 신청-> 동주민센터에서 대상 선정하여 기관에 서비스 의뢰-> 기관에서 활동지원사 매칭-> 이용인 가정방문(계약서 작성 및 계약) -> 서비스 지원-> 서비스 결과보고 진행

3) 시스템 입력(●생활복지●U)

- 서비스 의뢰(동주민센터)-> 의뢰접수(기관) -> 서비스 개시(기관) -> 서비스 조정신청(의뢰된 예상기간 및 예산 총량이 변동될 시 작성)-> 서비스 결과보고 제출-> 서비스결과보고 접수 및 비용 정산(동주민센터 및 구청)

4) 신규 필요 서류

- 서비스 제공 의뢰서(동주민센터)
- 이용자 계약서(이용자)
- 제공인력 신청서(활동지원사)

5) 돌봄sos센터 급여 지급 및 관리

- 서비스 제공 결과보고 진행 : ~매월 5일
- 활동비 지급 : 매월 25일, 활동일지(활동시간, 서비스종류, 이용자 확인서명), 매년 돌봄 sos센터 수가표 기준으로 지급

바. 휴먼시터 사업

1) 서비스대상

- 사례관리 대상, 통합사례관리대상 중 지원이 필요하다고 선정된 대상(전년도 12월 지원 계획회의를

통해 대상자 선정, 복지관 권익옹호팀 연계 진행)

※ 활동지원서비스, 장기요양보호서비스 등 사회서비스 대상자 제외

- 1년 지원을 기준(매년연초~연말) 지원하나, 사회서비스 지원이 될 경우 중도 종결될 수 있음.
- 매월 30시간 활동시간 지원

2) 서비스진행

- 이용자(보호자) 동의 → 휴먼시터인 구인 → 가정방문 및 면접(이용인과 휴먼시터인) → 계약 → 서비스 지원(휴먼시터 제공기록지 작성) → 종결

3) 신규 필요 서류

- 휴먼시터 서비스 이용동의서(이용자)
- 휴먼시터 지원서(휴먼시터)
- 개인정보 수집·이용·제공에 대한 동의서(휴먼시터)
- 신분증(휴먼시터)
- 통장사본(휴먼시터)
- 휴먼시터 제공 계획서(담당자)
- 서비스 이용 대상자 판정결과 기록지(담당자)

4) 휴먼시터 급여 지급 및 관리

- 활동비 지급 : 매월 10일, 활동일지(활동시간, 이용자 확인서명), 활동지원사 시급 기준으로 지급
- 서비스 시작 전 휴먼시터 상해보험 가입
- 명절(설, 추석) 선물 지급(1인 3만원 기준)

참고내용

■ 돌봄SOS사업

- 서울시의 새로운 돌봄정책으로, 자치구청과 동주민센터 돌봄매니저(복지 및 간호직 공무원)가 제도적으로 소외된 긴급하고 일시적인 돌봄욕구(돌봄공백)에 대응하여 욕구에 맞는 맞춤형 돌봄계획을 수립하기 위해 8대 서비스(일시재가, 단기시설, 동행지원, 주거편의, 식사지원, 안부 확인, 건강지원, 정보상담)를 돌봄 공백을 해소하는 사업임.
- 긴급돌봄 요청시, 적재적소에 배치할 수 있도록 사전 활동지원사 대기자 명단 확보 필요
- 신속한 매칭이 주요한 사업으로, 의뢰받은 시점으로 최소1일 이내 서비스 매칭, 지원 연계
- 주요제공기관 및 서비스내용은 상이하며, 서비스 이용자 1인기준 '연간 이용 한도금액' 확인

4-2. 장애인활동지원사 역량강화사업

가. 직무만족도 조사

- ① 내용 : 활동지원사의 서비스 지원 및 제공기관에 대한 만족도를 파악하여 근무환경 조성 및 책임성 향상을 위한 방안 모색 및 향후 운영 방향 설정함
- ② 진행시기 : 년 1회(7월)
- ③ 서비스진행 : 사전 계획 수립 → 직무만족도 조사지 검토 → 세부계획서 수립 → 온라인(구글폼) 또는 서면으로 직무만족 실시 → 결과분석 → 결과보고서 → 의견 수렴하여 운영 방향 적용

나. 명절지원

- ① 내용 : 활동지원사에게 명절선물을 지원하여 제공기관의 소속감과 직무만족도 향상
- ② 진행시기 : 년 2회(설, 추석)
- ③ 서비스진행 : 근로하는 활동지원사 현황 파악 → 사전(1개월전) 지급 품목 논의, 선정(생필품 또는 상품권) → 지급일정 논의 → 세부계획서 수립 → 물품 배송 또는 직접 전달 → 수령 확인(서명) → 결과보고

다. 송년회

- ① 내용 : 연말 활동지원사 노고 격려 및 시상을 통해 제공기관의 만족도 향상 및 업무 스트레스를 해소하기 위하여 송년회(감사인사, 레크레이션, 식사, 기념사진촬영 등), 우수 활동지원사 표창 등 진행
 - ② 진행시기: 연 1회(12월)
 - ③ 서비스진행 : 사전 송년회 일정 및 방법 논의 → 세부계획서 수립 → 일정 전체 공지 → 참여자 사전 신청 접수(우수활동지원사 수상자 참여 확인) → 활동 세부 내용 예약 및 감사선물 등(레크레이션 강사 섭외, 송년회 장소, 식사 메뉴, 감사선물 구입 등) → 행사당일 셋팅 및 진행 → 결과보고
- ※ 감사인사로, 1년 동안 복지관의 사업 활동 모습, 활동지원사업 운영 등을 동영상 제작하여 상영함.

라. 건강관리지원

1) 건강검진

- ① 내용 : 질병 조기발견 및 치료 기회를 제공, 예방함으로 안정적 서비스를 제공하기 위해 지역병원과 연계한 건강검진 실시
- ② 진행시기 : 년 1회(1~12월중)
- ③ 진행방법 : 지역병원 연계 일정 조율, 검사 내용 및 비용 확인(비사무직건강검진, 마약 및향정신성의약품검사 동시 진행 가능여부) → 사전 미팅(건강검진 장소, X-Ray검사 설치여부, 전기사용, 주차 등) → 세부 계획서 수립 → 대상자 검사 안내(주의사항 등) → 건강검진 진행 → 결과지 배부(개인별) → 결과보고 → 검사결과 이상이 있는 경우 확인, 재검 등 논의후 진행

※ 단체 검사시 진행을 하지 못한 경우, 개별적으로 수검하여 결과서 제출함.

2) 독감예방접종

- ① 내용 : 독감예방접종비 1인 3만원 한도 내 지원(1회)
- ② 진행시기 : 수시(1월 ~ 12월중)
- ③ 진행방법 : 활동지원사 지원 안내 → 독감 접종 후 관련 자료 제출(영수증) → 지원 보고서 작성(관련서류 첨부) → 개인별 지원금 지급 완료

마. 나들이

- ① 내용 : 여가 및 문화생활 활용으로 인한 직무스트레스 해소와 직무 만족도 향상을 위해 외부 여가문화활동으로 진행
- ② 진행시기 : 년 1회(5월 또는 10월)
- ③ 진행방법 : 사전 나들이 일정, 장소 선정 → 사전답사 → 세부실행계획서 수립 → 대상자모집 → 사전 안내 → 행사 현수막, 물품 구입 등 사전준비 → 나들이 진행 → 만족도조사 → 결과보고

바. 복리후생지원

- ① 내용 : 활동지원사 경조사 지급 기준안에 따른 현물지원(쌀화환 또는 근조화환), 경사 및 조사 최대 각 1회 지원함(1년 기준)
- ② 진행시기 : 수시(1월 ~ 12월)
- ③ 진행방법 : 경조사시 담당자 확인(청첩장 또는 부고장) → 최소 1주일 또는 발인전날 신청 확인 → 해당일 쌀화환 또는 근조화환 지원 → 현장 확인 → 결과보고

사. 활동지원인력 고충처리

- 장애인활동지원에 관한 법률 제22조②(활동지원기관의 의무) 관련 법규 근거 수립
- 장애인활동지원사업 활동지원사 고충처리 운영지침 수립
- 고충사항 신청은 전화, 복지관에 설치된 건의함, 홈페이지, 담당자와 상담, 관장과의 면담, 운영위원회 활동지원사대표를 통해 신청, 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장 기록, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간을 안내
- 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리, 중간관리자로 구성된 고충처리위원회에서 회의를 소집하여 처리하고 그 결과를 15일 이내 통보
- 고충처리회의 결과 중 개선된 사항은 모든 이용자가 알 수 있도록 복지관 게시판 및 인터넷 등에 게시(단, 신청자가 공개를 원하지 않을 경우 그러하지 않을 수 있음)

참고내용

※ 관련 법령 및 지침

- 「장애인복지법」 제32조의 4 및 같은 법 시행규칙 제19조
- 장애인활동지원에 관한 법률
- 2022년 장애인활동지원 사업안내 지침
- 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」에 따름(재무·회계기준)

<별지_1> 표준급여이용계획서

[별지 제5호 서식]

표준급여이용계획서

수급자	성명	생년월일		
	활동지원등급	주소		
활동지원급여의 월 한도액 및 본인부담금	활동지원급여의 월 한도액	월	원	
	본인부담금	월	원	
급여이용계획 및 급여비용	급여 종류		횟수	급여비용
	활동 보조	신체활동지원	월 회(시간/회)	원
		가사활동지원	월 회(시간/회)	원
		사회활동지원	월 회(시간/회)	원
		그 밖의 제공서비스	월 회(시간/회)	원
		방문목욕	월 회(시간/회)	원
		방문간호	월 회(시간/회)	원
		합 계	원	
총합 소견				

년 월 일

국민연금공단 이사장

직인

안내사항

1. 이 계획서는 수급자의 심신상태 등에 따라 적절히 활동지원급여가 제공될 수 있도록 수급자와 활동지원기관이 활동지원급여 제공 계약을 체결할 때에 참고로 이용할 수 있는 계획서입니다.

2. 이 계획서의 변경을 희망하는 경우에는 공단에 상담·문의하여야 합니다.

※ 상담·문의: 공단 지사 담당자 성명: 전화: 전자우편:

210mm × 297mm[일반용지60g/㎡(재활용품)]

<별지_2> 활동지원급여 제공계획서

[별지 제23호서식]

활동지원급여 제공계획서

※ 뒤쪽의 작성방법을 참고하시기 바랍니다.

(앞쪽)

① 수급자	성명	주민등록번호				
	활동지원등급	전화번호				
② 계약자	활동지원기관명	활동지원기관번호				
	계약자 성명					
	수급자와의 관계	전화번호 (휴대전화번호)				
③ 계약개요	계약일	급여개시일				
	계약기간(급여 종류별)					
④ 급여계약내용	급여 종류	횟수	급여비용	활동지원인력		
				성명	교육이수증/자격증/ 면허증번호	
	활동보조	신체활동지원	월 회 시간/회	월 원		
		가사활동지원	월 회 시간/회	월 원		
		사회활동지원	월 회 시간/회	월 원		
		그 밖의 제공서비스	월 회 시간/회	월 원		
	방문목욕	월 회 시간/회	월 원			
	방문간호	월 회 시간/회	월 원			
합계		월 원				

「장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙」 제13조제6항에 따라 수급자와 작성한 계약서의 내용을 위와 같이 제출합니다.

년 월 일

활동지원기관의 장(대표자)

(서명 또는 인)

국민연금공단 이사장 귀하

안내사항

1. 이 계획서는 수급자와 활동지원급여 제공 계약을 체결하거나 계약 내용을 변경한 경우에 작성합니다.
2. 이 계획서와 관련한 문의는 아래로 해 주시기 바랍니다.

활동지원기관 담당자 성명:

전화:

전자우편:

210mm × 297mm[일반용지60g/㎡(재활용품)]

[별지 제27호 서식]

활동지원급여 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자와 활동지원인력 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 활동지원급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

1. 수급자의 권리와 의무

1. 수급자는 활동지원급여를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 수급자는 활동지원기관과 활동지원인력을 선택할 수 있습니다.
 - 수급자는 활동지원기관과의 협의하에 작성한 활동지원급여 제공계획서의 범위 안에서 급여의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 수급자는 활동지원급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
2. 수급자는 활동지원급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 활동지원급여는 수급자 본인에 대한 급여에 한정하며, 수급자가 아닌 가족의 팔레, 대청소 등의 급여는 제공하지 않습니다.
 - 수급자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 급여를 활동지원인력에게 요구해서는 안됩니다.
 - 수급자는 활동지원인력의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 행동 및 가족의 지나친 개입은 삼가야 합니다.
 - 수급자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(이사, 소득, 보험 자격, 급여 관리능력 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 활동보조지원인력 및 담당자에게 알려 주십시오.
 - 활동지원인력에 대한 교체를 요구할 경우에는 교체일 최소 14일 이전에 요청하여야 합니다.
 - 수급자는 근로기준법 상 근로 및 휴게시간 관련 제 규정을 준수하여 활동지원인력에게 업무를 지시하여야 합니다.



II. 활동지원인력의 권리와 의무

1. 활동지원인력은 활동지원급여를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 활동지원급여는 수급자 본인에 대한 급여에 한정하며, 별도의 계약 없이 지원 대상자가 아닌 가족의 발래, 대청소 등의 급여는 제공하지 않습니다.
 - 활동지원인력은 수급자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 급여를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
 - 활동지원인력은 활동지원기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.
 - 활동지원인력은 이용자와 협의하여 휴게시간을 갖되, 이용자가 근로기준법에서 정한 근로 및 휴게시간 관련 제 규정에 반하는 급여를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
2. 활동지원인력은 활동지원급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 활동지원인력은 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 장애 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 바람직한 급여 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.
 - 활동지원인력이 부득이한 사정으로 급여 제공을 중단하고자 할 경우에는 중단일 14일 이전에 이용자 및 활동지원기관에 통보하여야 합니다. 특별한 사유 없이 사전 통보의무를 이행하지 않을 경우 활동지원기관으로부터 불이익을 받을 수 있습니다.

작성일자: 20 년 월 일

○ 급여 수급자
성명: _____ (서명 또는 인)

○ 급여 수급자 보호자
성명: _____ (서명 또는 인)

○ 활동지원인력
성명: _____ (서명 또는 인)

○ 활동지원기관
기관명: _____
성명: _____ (서명 또는 인)

<별지_5> 활동지원급여 제공기록지(활동보조)

[별지 제28호 서식]

활동지원급여 제공기록지(활동보조)

※ 뒤쪽의 작성방법과 세부 내용을 참고하시기 바랍니다.

(양쪽)

활동지원기관	기관명	활동지원기관번호							
수급자	성명	생년월일	활동지원급여의 구간						
	주소								(전화번호:)
서비스 구분	세부 내용	제공일 및 제공시간(시작시간~종료시간)							
		/	/	/	/	/	/	/	/
신체활동 지원	개인위생 관리								
	신체기능 유지·증진								
	식사 도움								
	실내 이동 도움								
가사활동 지원	소계								
	청소 및 주변 정돈								
	세탁								
	취사								
사회활동 지원	소계								
	등하교 및 출퇴근 지원								
	외출 시 동행								
그 밖의 제공서비스()									
서비스 제공 시간	시작시간								
	종료시간								
총 서비스 제공 시간									
총 서비스 이용금액									
확 인	활동지원사 (인 또는 서명)								
	본인 또는 보호자 (인 또는 서명)								
	전담관리인력 (인 또는 서명)								
수급자의 특이사항 및 업무상 특이사항									

210mm × 297mm[일반용지60g/㎡(재활용품)]

<별지_6> 범죄경력조회 동의서

서 식



[별지 제39-6호 서식]

범죄경력조회 동의서

대상자	성 명(외국인의 경우 영문으로 작성)	
	주민등록번호	외국인등록번호(외국인의 경우만 기입)
	연락처(휴대전화 등)	

본인은 ○○ 활동지원기관 활동지원인력으로서, 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제29조의2 및 같은 법 시행령 제20조의2제2항 단서, 같은 법 시행규칙 제32조의2제2항에 따른 범죄경력 조회에 동의합니다.

년 월 일

동의자: (서명 또는 인)

_____ 경찰관서의 장 귀하

유의사항

- 개인정보 수집항목: 성명, 주민등록번호(외국인의 경우 외국인등록번호)
- 개인정보 제공 거부에 따른 제한사항: 귀하는 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으나, 동의 거부 시에는 취업에 제한을 받을 수 있습니다.
- 개인정보의 수집·이용 목적: 수집된 개인정보는 범죄경력조회 신청 등을 위하여 사용됩니다.

210mm × 297mm[일반용지60g/m²(재활용품)]

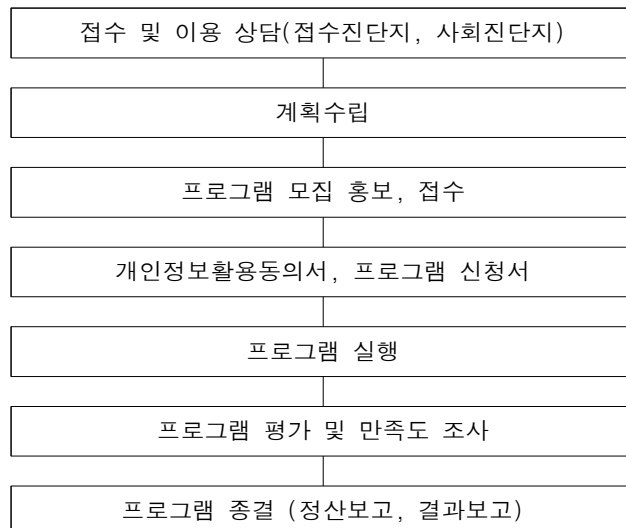
II. 장애인복지사업

신월동 장애인의 다양한 복지프로그램 지원을 통해 장애인이 살맛나는 지역을 함께 만들어가고, 삶의 질을 향상할 수 있도록 지원하고자 한다.

1. 주요 내용

- **건강증진사업** : 장애인의 건강 수준 향상을 위한 건강프로그램을 말한다.
- **여가문화사업** : 장애인의 삶의 만족도, 즐거움 향상을 위한 문화프로그램을 말한다.
- **제로웨이스트** : 포장을 줄이거나 재활용이 가능한 재료를 사용해서 쓰레기를 줄이려는 세계적인 움직임을 말한다.
- **탄소중립** : 탄소를 배출하는 만큼 그에 상응하는 조치를 취하여 실질 배출량을 ‘0’으로 만드는 일을 말한다.
- **기후위기 적응** : 기후위기에 대한 취약성을 줄이고 기후위기로 인한 건강피해와 자연재해에 대한 적응역량과 회복력을 높이는 등 현재 나타나고 있거나 미래에 나타날 것으로 예상되는 기후위기의 파급효과와 영향을 최소화하거나 유의한 기회로 추진하는 모든 활동을 말한다.
- **플로깅(줍깅)** : 스웨덴어의 줍다(plocka up)와 영어단어 달리기(jogging)의 합성어인 ‘플로깅(plogging)’ 봉사활동으로 걷거나 뛰면서 길거리의 쓰레기를 줍는 활동을 뜻하는 신조어를 말한다.

2. 서비스 순서도



3. 장애인복지 서비스 지원 과정

가. 건강증진사업

- 1) 서비스대상 : 양천구 거주 장애인 및 가족, 지역주민
- 2) 서비스 진행기간 : 매월 1일 ~ 말일까지(월간 모집)
- 3) 모집인원 : 프로그램별 소그룹 진행(최대 5인)
- 4) 서비스 프로그램
 - ① 건강증진실
 - 목적 : 운동 공간을 제공, 개별 특성에 맞는 운동기구를 활용한 건강한 신체 유지하기
 - 운영시기 : 1월 ~ 12월(평일 오전 9시~ 오후5시)
 - 운영방법 : 운동실 이용 상담 후 자율이용
 - ② 재활필라테스
 - 목적: 장애특성에 따른 건강 바른자세, 건강 호흡법을 통해 신체 건강 유지 및 향상하기
 - 운영시기 : 1월 ~ 12월(주1회)
 - 운영방법 : 필라테스 전문강사가 필라테스 도구를 활용한 소그룹 근력강화활동 진행
 - ③ 건강스트레칭
 - 목적: 관절 운동을 통해 바른 운동법을 알고 자가운동 방법을 숙지하여 스스로 신체관리 능력 향상
 - 운영시기 : 2월 ~ 11월(주1회)
 - 운영방법 : 장애인체육회 전문강사 지원, 매트 또는 소도구 활용한 그룹 스트레칭 진행

나. 문화·여가사업

- 1) 서비스대상 : 양천구 거주 장애인 및 가족, 지역주민
- 2) 서비스 진행기간 : 매월 1일 ~ 말일까지(월간 모집)
- 3) 모집인원 : 프로그램별 상이하나, 소그룹 진행(5~10명)
- 4) 서비스 프로그램
 - ① 요리교실
 - 목적 :한식 요리방법을 숙지하여 건강한 한 끼 식사를 만들고 요리의 즐거움을 함께 나누기
 - 운영시기 : 2월 ~ 11월(주1회)
 - 운영방법 : 요리전문강사와 이용자가 회기별 1가지 요리주제 선정, 레시피 숙지 및 요리 실습
 - ② 캘리그래피
 - 목적 : 나만의 글쓰기를 통한 자기표현 능력 향상 및 정서적 지지하기
 - 운영시기 : 2월 ~ 11월(주1회)
 - 운영방법 : 참여자 기량에 따른 기초반&심화반 단계별 운영, 나만의 캘리그래피 글씨쓰기, 작품만들기, 미니전시회 등
 - ③ 신월스마트교육
 - 목적 : 일상 생활 속에서의 꼭 필요한 스마트 교육을 통한 사용 방법 습득 및 활용하기
 - 운영시기 : 2월 ~ 11월(주1회)
 - 운영방법 : 50+센터 연계한 전문강사 지원, 스마트폰, 키오스크 사용방법 알기(기초교육)

다. 지역사회복지사업(무장애마을만들기)

1) 사업명 : 제로웨이스트사업

2) 목적 : 신월동 장애인과 지역주민이 가정과 마을에서 무장애·탄소제로 마을 문화를 만들어가기

3) 대상 : 신월동 거주 장애인 및 가족, 지역주민

4) 주요활동

① 환경인식개선캠페인

- 내용 : 기후위기적응 바로 알기, 탄소중립생활실천 캠페인 전개, 생활 속 실천 방안 모색하기

- 시기 : 3월 ~ 11월, 총 4회(분기별 1회)

- 수행방법 : 올바른 분리배출 환경퀴즈 맞추기, ‘용기를 가져오세요;’ 이벤트(친환경에코백, 공기정화식물, 텀블러 등) 사용 촉구 활동 등

② 신삼마을 플로깅

- 목적 : 신월동 걸으면서(조깅) 동시에 쓰레기를 줍는 행동을 통해 마을 환경 개선하기

- 시기 : (상반기)4월~7월 / (하반기)9월~11월

- 수행방법 : 월1회 정기모임 및 회의, 단체줍깅활동, 네이버밴드 활동사진 및 활동내용 공유 등

③ 신박한 업사이클링

- 내용 : 신월3동 주축으로 한, 해읍협동조합, 서서울어르신복지관, 신월청소년문화센터 등 기후위기 관심있는 기관이 모여 지역 변화 모색하기

- 시기 : 3월 ~ 11월, 총8회(월1회)

- 수행방법 : 월1회 정기모임 및 회의 진행, 환경map 제작 등

④ 신나마켓(신월동나눔마켓)

- 내용 : 신월지역 장애인과 지역주민이 중고물품 나눔을 통한 자연스러운 교류 문화 형성

- 시기 : 3월 ~ 11월, 총2회(상·하반기 1회)

- 수행방법 : 지역주민, 자원봉사캠프, 기관, 단체 등 협업을 통한 주민셀러, 기후위기 체험부스, 캠페인 등 다양한 방법으로 운영

참고내용

■ 지역주민과 함께하는 지역사회복지사업 수행을 위한 사전 단계

① 지역의 특성, 환경, 사람(연령대, 성별 구성 등)의 조사 및 분석하기

② 지역 내 주요 활동 구성원(주민조직, 단체 등)을 알고, 만나보기

③ 지역 내 사회복지 유관기관 파악, 현재 수행하는 사업 파악하기

④ 지역주민과 관계 형성 프로그램을 계획하고 실행해보기

- 실제 사업 수행 전 자연스러운 모교지 만남 진행하기

- 첫 시작은 소그룹으로, 서로 대화를 나눌 수 있는 자연스러운 분위기로 진행하기

- 장소는 기관이 아닌, 지역주민의 모임 공간에서 진행하기

전략기획팀

전략기획팀은 복지관의 체계적이고, 효율적 사업운영에 필요한 역할을 수행하기 위하여 복지관 사업계획 및 평가, 직원역량강화사업, 조직문화사업, 지역연계 네트워크사업, 후원 및 자원봉사사업, 홍보사업, 장애인식개선사업 등의 업무를 수행합니다.

- Ⅰ. 기획사업
 - Ⅱ. 직원역량강화사업
 - Ⅲ. 홍보사업
 - Ⅳ. 후원사업
 - Ⅴ. 자원봉사사업
 - Ⅵ. 장애인식개선사업
 - Ⅶ. 위원회
 - Ⅷ. 네트워크사업
-

사업 진행 시기

프로그램	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
사업발표	→											
사업평가	→				→					→		
사회복지현장실습	→						→					
이용자 욕구 및 만족도 조사								→				
이용자 권리교육										→		
팀장워크숍											→	
이용자 사업설명회												→
전체 직원교육			→		→		→		→		→	
딱! 하루 매출 기부하기			→				→				→	
바자회						→				→		
자선골프대회								→				
자원봉사자 나들이					→					→		
후원자, 자원봉사자 감사의 날												→
장애인식개선교육				→	→	→			→	→	→	
장애인의 날 주간행사				→								
인식개선캠페인										→		
운영위원회		→				→			→		→	
행복한복지관만들기 위원회			→			→			→			→
지역상가방문하기	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

I. 기획사업

복지관의 합리적인 운영을 위해 체계적인 사업계획과 지속적인 사업운영에 대한 평가를 진행하여 장애인복지환경변화에 따라 복지관을 운영할 수 있도록 지원하고자 한다. 양천해누리복지관 기획사업은 전반적인 사업 운영과 복지관 서비스의 질적 향상을 도모하기 위해 연구사업, 이용자 욕구와 만족도를 파악하는 전반적인 사업을 총괄 운영하고 있다.

1. 주요 내용

- **사업계획 수립 및 평가** : 이용자 욕구 및 만족도 조사를 기반으로 차기년 사업계획을 수립하고, 전체 직원을 대상으로 관련 내용을 전달하기 위한 사업발표 실시, 사업계획에 대한 분기별 사업평가(1·2분기 대면, 3분기 서면) 총 3회 진행 및 중장기 발전계획에 따른 연차별 평가를 진행함.
- **연구사업** : 직원 역량강화 및 장애인복지 서비스의 질적 향상 도모를 위해 팀별 연구 주제 선정 및 보고서 작성, 발표 등을 진행함.
- **외부공모사업** : 사업 진행에 필요한 기금을 확보하기 위해 다양한 외부자금을 유치하는 것을 뜻함.
- **외부자문** : 복지관 사업 및 각종 서비스의 질적 향상을 위해 영역별 외부 전문가를 위촉하여 자문을 실시하고, 내용의 전문성을 향상시키는 것을 뜻함.
- **이용자 욕구 및 만족도 조사** : 복지관이 제공하고 있는 서비스 이용자의 만족도, 서비스의 적절성을 평가하기 위해 이용자 및 보호자, 자원봉사자, 후원자를 대상으로 욕구 및 만족도 조사를 실시하여 평가 자료를 제공받는 것을 뜻함.
- **총괄실적보고** : 관 차원에서 진행되는 평가로 매월 초 전월에 대한 사업의 수행정도, 과정, 진행상의 문제점 등을 평가하고, 이를 기반으로 사업 실적 조정, 예산 추경 등을 진행함.

2. 서비스 순서도



3. 기획사업 진행 과정

가. 사업계획 수립

1) 사업계획

- 사업계획서 양식 배포 : 1월
- 팀별 사업계획서 취합 및 편집 : 2월
- 보고서 제작 : 3월

- ① 사업계획서<별지_1>는 사업계획서 외에 팀별 업무분장표, 연간일정표를 추가 취합하여 제작한다.
- ② 사업평가서<별지_5>는 사업평가서 외에 당해년도 프로그램 진행 및 팀별 사진, 직원 소감 등을 취합하여 제작한다.

2) 사업발표

- 사업발표 일정 안내 → 발표 자료 취합 → 사업발표 진행 → 만족도 조사 → 결과보고

나. 사업진행

1) 외부공모사업

- 외부기금 신청서 작성 시 필요한 공통자료(복지관, 법인 자료)를 수정·보완한다.
- 팀별 외부공모사업 제출 및 선정에 따른 서류 보관 및 리스트를 관리한다.

- ① 원본제출 시 사본 보관, 온라인 제출 시 원본을 보관한다.

2) 외부자문

- 영역별 외부자문위원 선정 및 위촉

- ① 각 팀의 요청과 추천에 의해 팀장회의에서 선정한다.
- ② 자문위원 위촉 승낙서<별지_7>를 받고 자문위원으로 위촉한다.
- ③ 외부자문위원 위촉장<별지_8> 작성 및 전달한다.

- 외부자문 진행
 - ① 복지관 사업 전반에 대한 자문
 - ② 특정 사업 및 서비스의 내용에 대한 자문
 - ③ 외부 용역 및 공동연구에 대한 자문
- 자문위원 일지<별지_9> 및 회의비 영수증<별지_10>을 제출한다.
- 3) 연구사업
 - 주제 선정
 - ① 중간관리자 회의를 통해 연구사업 전체 주제 선정 : 2월
 - 실행 계획 수립
 - ① 전체 주제 선정에 의거하여 실행 계획 수립 및 양식 배포 : 3월
 - 연구사업 보고서 작성
 - ① 각 팀별 연구사업 주제 선정 및 1차 양식<별지_11> 제출 : 5월
 - ② 중간보고(1차, 2차) : 7월, 9월
 - ③ 연구사업 최종 보고서<별지_12> 제출 : 11월
 - 심사 및 발표
 - ① 심사표 양식<별지_13> 배포 및 1차 심사 : 11월
 - 1차 심사는 중간관리자 이상 진행하며 해당 팀은 제외한다.
 - ② 연구사업 발표 및 최종 심사<별지_14> : 12월
 - 최종 심사는 전 직원 진행하며 해당 팀은 제외한다.
 - 시상 및 보고서 제작
 - ① 심사 결과에 따른 시상 진행, 보고서 제작 및 배포 : 12월

다. 이용자 욕구 및 만족도 조사

- 1) 설문지 양식 작성
 - 팀별 논의를 통한 설문지 양식 수정 및 보완 : 7월
 - ① 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사
 - ② 프로그램별 욕구 및 만족도 조사
 - ③ 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사
 - ④ 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사
- 2) 실행 계획 수립
 - 세부사업별 목표인원 파악 후 실행 계획 수립 및 설문지 배포 : 7월
- 3) 욕구 및 만족도조사 진행
 - 서면 또는 온라인을 통한 설문조사 실시 : 8월 2주간
 - ① 프로그램 담당 직원을 통한 서면조사를 진행한다.
 - ② 복지관 내방이 어려운 경우 온라인 및 문자, 전화 조사를 실시한다.
 - 각 층별 수거함 비치 및 회수
 - ① 설문지 수거에 대한 이용자 편의 및 권리보장을 위한 각 층별 수거함을 비치한다.
 - ② 설문기간동안 매일 설문지 수거함 확인 후, 팀별 수거현황을 안내한다.
- 4) 결과분석
 - 통계프로그램(SPSS18)을 활용하여 설문조사 분석 및 결과산출 : 8월 2주간

- 설문조사 결과분석 초안 전체 직원 공유 후, 팀별 결론 및 제언 작성 안내 : 9월
- ① 2분기 사업평가서에 이용자 욕구 및 차년도 사업계획 내용이 반영되어야하기 때문에 9월 초 결과 초안이 나올 수 있도록 한다.
- 5) 결과보고
 - 결과분석에 의거하여 이용자 욕구 및 만족도 조사 결과보고서 작성 : 9월
 - 보고서 제작 : 10월

라. 사업평가

- 1) 총괄실적보고
 - 매월 5일까지 각 팀별 실적 제출을 안내한다.
 - 팀별 업무일지와 월실적이 일치하는 지 확인한다.
 - 사회복지시설정보시스템(W4C)와 월실적 예산이 일치하는 지 확인한다.
 - ① 복지관 예산 확인 : 사회복지시설정보시스템(W4C) → 로그인 → 회계 → 예산관리 → 예산대비 집행현황 → 회계연도(해당연도), 회계월(해당월) 입력 후 조회 → 당월 집행금액으로 예산 확인 (세부적인 예산내역을 확인해야 하는 경우 회계 → 장부출력 → 계정별원장)
 - ② 아동발달지원사업 예산 확인 : 한국장애인복지관 전산정보시스템(행정관리) → 로그인 → 회계 → 예산대결산대비 → 사업구분(10번 아동발달지원서비스) → 예산(추경예산) → 작업구분(세출예산대 결산대비) → 작업년월(해당월) → 계정명(세목계정출력) 체크
 - ③ 사회서비스팀 예산 확인 : 한국장애인복지관 전산정보시스템(행정관리) → 로그인 → 회계 → 예산대결산대비 → 사업구분(5번 장애인활동보조지원) → 예산(추경예산) → 작업구분(세출예산대 결산대비) → 작업년월(해당월) → 계정명(세목계정출력) 체크 / 복지관 예산(외부기금)과 함께 확인한다.
 - 각 팀별 작성용 실적 수정 완료 후 총괄실적 결재용 입력 및 총괄표를 작성한다.
 - 월별 이용자 명단 확인 및 취합한다.
 - 직원현황 및 사업실적평가 내용을 확인한다.
- 2) 분기평가
 - 실행 계획 수립
 - ① 분기평가서 양식<별지_3> 배포 및 작성 : 계획 수립 후, 일주일 이내
 - ② 분기평가서 취합
 - 분기평가 진행
 - ① 1분기(1~4월) : 5월 대면평가
 - ② 2분기(5~8월) : 9월 대면평가
 - 1분기, 2분기 평가는 사업진행 과정 및 논의사항, 슈퍼비전을 중점으로 진행한다.
 - ③ 3분기(9~12월) : 서면평가
 - 3분기 평가는 최종 사업평가서 작성 양식에 의거하여 진행한다.
 - 분기평가 이후
 - ① 사업평가 회의록<별지_4> 작성 및 중간관리자 공유
 - ② 사업 평가에 따른 실적 조정 및 후속조치 계획 수립
 - 사업평가 이후 팀별로 실적 조정 시 원본 보관한다.

마. 차년도 사업계획 수립

- 1) 연간사업계획서 엑셀파일<별지_2> 양식 배포 및 작성 : 11월 초
 - 2) 팀별 연간사업계획서 취합 : 11월 중
- 4차 운영위원회 시, 차년도 사업계획 보고가 진행되어야 한다.

0000년도 0000팀 운영방안

1. 비전

-

2. 사업목표

①

3. 추진전략 및 발전방향

①

4. 중장기 발전 계획

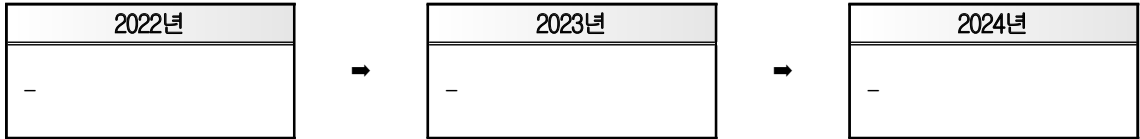
구분	0000년	0000년	0000년
0000팀	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-

0000 사업

I. 사업의 필요성

1. 지역사회 문제 및 대상자 욕구

2. 3개년 간 사업추진 방향



II. 사업개요

1. 서비스 지역 및 대상자 선정기준

- 1) 서비스 대상 :
- 2) 서비스 대상 선정기준 및 방법 :

2. 목표량

- 1) 실인원 : 총 0명
- 2) 연인원 : 총 0명
- 3) 산출기준 :

3. 수행기간 : 0000. 0 ~ 0000. 0

4. 장소 :

III. 사업의 목적과 목표

목적	산출목표	성과목표
	1-1.	

IV. 사업내용

1. 세부사업내용

성과목표	프로그램명	활동 (수행방법)	수행 시기	수행 인력	참여 인원	시행 횟수 시간

2. 성과목표에 대한 측정방법

성과목표	성과목표에 대한 평가방법			
	성과지표 (indicator)	자료원 (Data resource)	자료수집방법 (Data collection)	자료수집시기 (schedule)
	-	-	-	-

3. 사업 진행 일정

내용	일정	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월

4. 지역자원 활용 계획

자원명	연계내용	연계추진계획

V. 예산

1. 세입

(단위: 원)

과목			금액	예산산출근거	비고
관	항	목			
계					

2. 세출

(단위: 원)

과목			금액	예산산출근거	비고
관	항	목			
계					

<별지_2> 연간사업계획서 양식

0000년 양천해누리복지관 연간사업계획서

사업번호	연차사업명	세부사업명	사업대상	계액		사업 내용	기대 효과
				목표	예산		
합계	0	0		실인원 : 업인원 : 전수 :	세입 : 세출 :		
	0000사업 소계			실인원 : 업인원 : 전수 :	세입 : 세출 :		
	0	0					
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	
						1) 목적 : 2) 기간 : 3) 인원(산출근거) 4) 내용 :	

0000팀 1분기 운영평가서

1. 살맛나는 0단계 및 방향성

평가	향후계획
- 관(팀) 실천전략 1-1-1에 의거	- 관(팀) 실천전략 1-1-1에 의거

2. 사업목표의 적절성 및 달성정도

구분	평가	향후계획
목표의 적절성	0000팀 사업 목표는	
성과평가	0개 사업, 0개 프로그램 등	
실적평가	0개 사업, 0개 프로그램 등	

3. 예산평가

구분	추진결과	향후계획		
세입	세입 천원(관사업 천원, 외부기금 천원)으로 ~ (단위: 천원)			
	구분		세입액	달성율
				00%
세출	세출 천원(관사업 천원, 외부기금 천원)으로 ~ (단위: 천원)			
	구분		세출액	달성율
				00%

4. 팀 평가

구분	사업목표	추진결과
내용	①	-
	②	

5. 총괄평가

0000팀은 0/0동안 ~

1. 팀 방향성 및 역할
2. 인력(전문성 등)
3. 사업
4. 팀내 및 타팀과의 협조 등
5. 0분기에 추진하고자 하는 중점 내용(향후계획_)

0000년 0/0분기 0000팀 사업평가서

팀 명	0000팀	직책 /작성자	팀원 / 000 (주 담당자만 서술)	№	1
사업명			대상자 기준		
목적			목표	① ②	
세입(%) /예산	- 천원(0.0%) / - 천원	세출(%) /예산	천원(0.0%) / 천원	실적(%) / 목표	①0000 : 0건(0%) / 0건 ②
사 업 평 가	평가지표 ①			자료수집방법 (자료수집시기)	① 만족도조사, 결과보고서(0월, 0월) ②
	성과 (Outcomes)	① - - ② - ③ -			
	지역 자원 활용	- - -			
제 언	반영정도	1. 0000년 0분기 제언 : ① 2. 반영결과 : ①			
	향후계획	-			

<별지_4> 분기평가 회의록 양식

0분기 사업평가 회의록		결	담당	팀장	국장	관장
		재				
일 시		장 소				
참 석 자						
◇ 주요 논의사항						
1. 0000팀						
① : -						
사무국장 슈퍼비전	-					
관장 슈퍼비전	-					
② : -						
사무국장 슈퍼비전	-					
관장 슈퍼비전	-					
★ 0000팀 사무국장 총평 -						
★ 0000팀 관장 총평 -						

0000팀 최종 운영평가서

1. 팀 살맛나는 0단계 및 방향성

평 가	향후계획
- 1-1-1. ~에 의거하여	-
-	-

2. 사업목표의 적절성 및 달성 정도

구분	평가	향후계획
목표의 적절성		
성과평가		
실적평가		

3. 예산평가

구 분	추진결과			향후계획
세 입	-			
	구분	세입액	달성율	
세 출	-			
	구분	세출액	달성율	

4. 팀 평가

구 분	사업목표	추진결과
내 용	①	-
	②	-

5. 총괄평가 및 향후 계획

1. 팀 방향성 및 역할
2. 인력(전문성 등)
3. 0000년 동안 추진한 중점 내용 및 0000년 계획
4. 사업 진행 결과 및 향후 계획
5. 팀 내 및 타팀과의 협조 등

0000 사업 결과보고서

I. 사업목적

-

II. 사업성과

1. 산출목표 평가

구 분	당초 계획	변경 후 계획
산출목표		
변경사유	·	

2. 성과평가

성과목표	목표에 대한 평가방법 (평가지표 및 평가도구/근거)	평가결과
	-	-
	-	-

3. 실적평가

구분	계 획	결 과	달성률(%) / 원인분석
실인원			
연인원			
건수			

III. 과정평가

1. 준비과정

- 대상자 선정기준 및 모집 :
- 자원봉사자 모집 :
- 홍보 :
- 사업계획 등 진행 전 준비 과정 :

2. 진행과정

- 시기 및 일정 :
- 장소 :
- 내용(이용자, 자원봉사자 등)
- 자원활용 등 전반적인 진행과정

3. 사업일정별 수행현황

내용	기간	계획	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
		결과												
		계획												
		결과												
		계획												
		결과												

4. 예산평가

(단위: 원)

세 입				세 출			
내 용	예 산	집 행	달성률(%)	내 용	예 산	집 행	달성율(%)
계				계			

5. 이용자 및 담당자 평가

가. 이용자 평가

-

나. 담당자 평가

-

IV. 향후계획(제언)

-

V. 사진자료

1	2

자문위원 추천서

추천위원	소속	전공 (경력)	추천팀	자문영역	추천사유

자문위원 위촉 승락서

시 설 명 : 양천해누리복지관

본인은 양천해누리복지관의 자문위원으로 활동할 것을 승락합니다.

- 위촉기간 : 0000. 00. 00 ~ 0000. 00. 00
- 자문내용 :

0000년 00월 00일

- 성 명 : (인)

양천해누리복지관귀중

제 0000-00호

위 촉 장

0 0 0

귀하를 양천해누리복지관의
자문위원으로 위촉합니다.

- 위촉기간 : 0000. 00. 00 ~ 0000. 00. 00
- 자문내용 :

0000년 00월 00일

양천해누리복지관장

양천해누리복지관 자문일지

결재		
담당	팀장	국장

일시		자문방법	서면 () 방문 ()
자문위원		담당자	
자문내용			
자문결과			
비고			



자문위원 회의비 영수증

- 금 액 : 금
- 자문내용 :
- 자문일시 :

위 금액을 정히 영수합니다.

0000년 0월 0일

- 수령인 : (인)
- 주민등록번호 :
- 소속/직위 :
- 주소 :
- 연락처 :
- 입금계좌 :

양천해누리복지관

0000년 연구사업 계획(안)

※ 양식에 맞게 작성

연 구 자	00000팀 000
주 제	
연구 기간	
연구 대상	
연구 목적	
연구 목표	
연구목차	

양천해누리복지관

000000 조사

000000팀 사회복지사

000

I. 서론

1. 연구의 필요성
- 2.

II. 이론적 배경

- 1.
- 2.

III. 연구방법

- 1.
- 2.

IV. 분석결과 및 제언

1. 분석결과
2. 제언

부록

1. 설문지

I. 서론

1. 연구의 필요성

가.

000000~

2. 000000

가.

000000~

II. 이론적 배경

1. 0000000

가.

000000~

III. 연구의 방법

1. 0000000

가.

000000~

IV. 분석결과 및 제언

1. 분석결과

가.

000000~

2. 제언

가.

000000~

연구사업 심사표(1차)

연구명	
연구팀	

평가항목	평가지표	평가척도(총 60점)											평가 배점
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	
연구 목적 및 방법론	연구주제의 필요성												
	연구목적의 적합성												
	연구방법의 타당성												
연구내용	연구내용의 충실성												
	분석의 적절성 (논리적 일관성)												
	연구내용의 논리적 타당성												
평가항목	평가지표	평가척도(총 40점)											평가 배점
		20	18	16	14	12	10	8	6	4	2	0	
연구결과	미래지향적 연구결과												
	현실적인 정책반영 가능여부												
총 점													
평가의견													

심사위원 : _____ (인)

<연구사업 최종 심사표>

- 심사위원 : 0000팀

연번	연구자/팀	연구명	평가항목	평가점수	평가배점
1			발표준비(구성)의 충실성		40
			발표 전달력(발표내용 전달여부)		40
			발표시간 준수 (1인 발표시간 15분)		20
			총 점		100
2	연구자/팀	연구명	평가항목	평가점수	평가배점
			발표준비(구성)의 충실성		40
			발표 전달력(발표내용 전달여부)		40
			발표시간 준수 (1인 발표시간 15분)		20
		총 점		100	
3	연구자/팀	연구명	평가항목	평가점수	평가배점
			발표준비(구성)의 충실성		40
			발표 전달력(발표내용 전달여부)		40
			발표시간 준수 (1인 발표시간 15분)		20
		총 점		100	
4	연구자/팀	연구명	평가항목	평가점수	평가배점
			발표준비(구성)의 충실성		40
			발표 전달력(발표내용 전달여부)		40
			발표시간 준수 (1인 발표시간 15분)		20
		총 점		100	

대한예수교장로회총회(함동측)복지재단



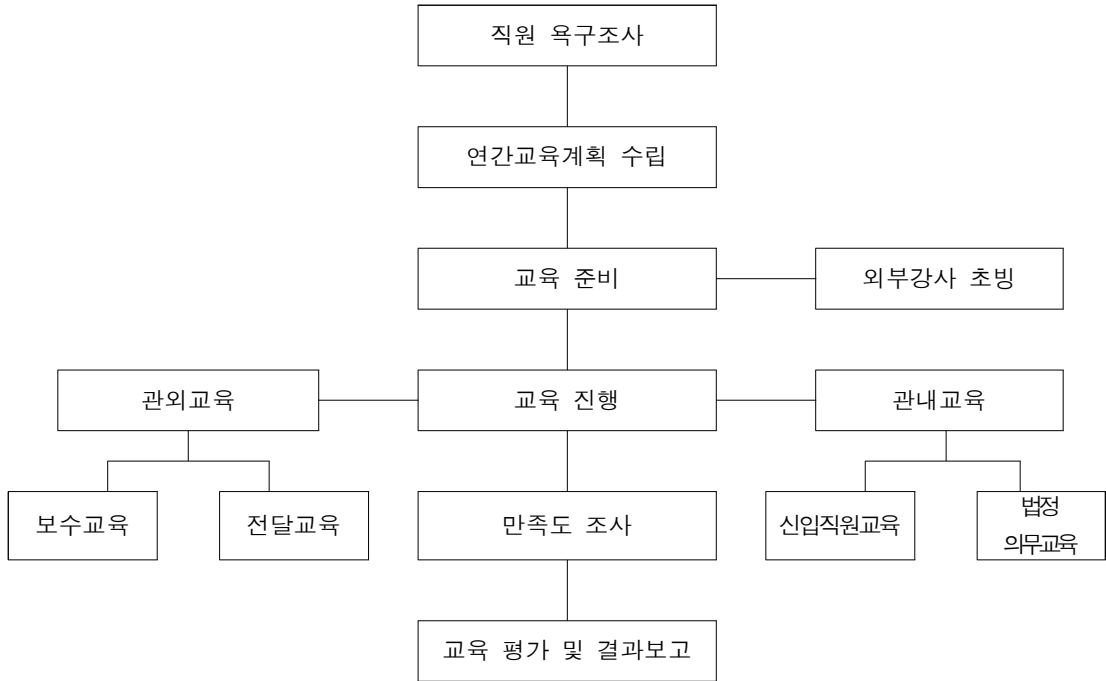
II. 직원역량강화사업

양천해누리복지관 인재상에 맞는 역량개발과 사업수행에 필요한 전문지식·기술 습득 등 복지관 사업의 효과적·효율적 수행에 필요한 직원교육을 진행하여 환경변화에 따른 준비 및 개인별 역량을 강화할 수 있도록 지원한다.

1. 주요 내용

- **관내교육(전체 직원교육)** : 직원 욕구조사 결과를 반영하여 인재상, 전문성 강화, 지역사회 및 정책 변화, 기타 등을 주제로 한 전체 직원교육을 의미함.
- **관외교육** : 세미나, 대회, 강좌, 워크숍, 보고회, 간담회, 견학 등의 형태로 타 기관 및 협회에서 실시하는 교육과 연수 등을 포함함.
- **법정 의무교육** : 사회복지시설 종사자 법정 의무교육 관계법령에 의거한 필수교육을 의미함.
- **보수교육** : 사회복지사, 치료사 등 자격증 유지를 위해 진행되는 교육을 의미함.
- **신입직원교육** : 신규 임용자에 대하여 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식 및 태도를 습득할 수 있도록 입사 후 3개월 이내 총 30시간 이상의 교육과정을 의미함.
- **전달교육** : 관외교육 참석 후 사업 및 담당 업무에 적용할 수 있는 교육주제를 바탕으로 팀 또는 전체 직원을 대상으로 하는 교육을 의미함.
- **직원 욕구조사** : 관내교육의 체계적인 진행을 위해 연간 교육계획 수립 전 인재상, 전문성 강화, 지역사회 및 정책 변화, 기타 등의 내용으로 욕구조사를 진행하고, 결과를 직원역량강화 교육 계획에 반영하고 있음.

2. 서비스 순서도



3. 직원역량강화 진행 과정

가. 직원 욕구조사

- 1) 온라인 설문지 폼을 활용하여 인재상, 전문성 강화, 지역사회 및 정책 변화, 기타 등으로 구성된 서술형 설문조사<별지_1>를 실시한다. : 12월
- 2) 설문조사 결과에 의거하여 중간관리자 회의를 통해 교육 주제를 선정한다. : 1월

나. 연간교육계획 수립

- 1) 직원 욕구조사 결과를 반영하여 연간교육계획을 수립한다.(2월)
- 2) 관내교육은 매월 4째주 목요일, 전달교육은 매월 3째주 목요일에 진행한다.
- 3) 연간교육계획 수립 후, 교육 주제 및 진행 일정을 전체 직원에게 공유한다.

다. 교육 준비 (관내교육 중심)

- 1) 교육 주제에 따른 강의 요청 및 외부강사를 초빙한다.
- 2) 희망하는 교육 내용 등을 포함하여 강의의뢰서<별지_2>를 작성 및 제출한다.
- 3) 강의계획서 접수 및 교육 내용을 논의한다.
- 4) 교육 진행 확정 후, 강사 필수 서류(강의계획서, 교육자료, 개인정보제공동의서<별지_4>, 통장사본, 신분증) 제출을 요청한다.
- 5) 교육 진행 일자 1일 전 강사와 소통한다.

라. 교육 진행

1) 관내교육(전체 직원교육)

- 교육 장소를 준비한다.(책상 및 의자, 참석자 명단, 노트북 등 필요 기자재)
- 강사 소개 및 교육을 진행한다.
- 강사비 지급증<별지_3> 작성 및 강사비를 지급한다.
- 교육 만족도 조사를 실시한다.

① 교육의 이해도, 사업 및 담당업무 반영도, 강사 만족도에 대한 5점 척도

② 담당업무와 연계할 수 있는 부분, 참가 소감 등 서술형 설문

2) 관외교육

- 외부교육 안내

① 외부교육 관련 공문 접수 시 전체 직원에게 안내한다.

② 사회복지사 보수교육의 경우 접수 일정 확인 후, 해당 직원에게 안내한다.

③ 그 외 협회, 재단 등에서 진행하는 교육은 홈페이지 확인 후 전체 직원에게 안내한다.

- 사회복지 연구소[공생의 심장], 사회복지온라인교육연수원, 서울시복지재단, 서울시사회복지사협회, 서울시사회복지협의회, 서울시장애인복지관협회, 한국장애인복지관협회, 휴먼임팩트 협동조합 등

- 교육 기안, 교육보고서<별지_5>, 수료증 보관

① 교육보고서는 1주일 이내 제출하도록 한다.

3) 전달교육 : 팀 또는 전체 직원을 대상으로 실시한다.

- 분기별 관외교육 참석 명단 정리 후 중간관리자 보고 → 전달교육자 지정 및 준비자료 요청 → 전달교육 진행 → 결과보고

4) 신입직원교육

- 교육 준비 : 교육 계획수립 → 교육진행(관장, 국장, 팀장)자와 교육대상자에게 일정 안내 → 교육 자료 제작

- 교육 진행

① 복지관 조직에 관한 내용(설립목적, 연혁, 운영원칙, 구조, 윤리경영 등)

② 장애인과 장애인복지이념에 대한 이해

③ 장애인복지관 직원으로서의 자세

④ 취업규칙 및 보수 등 규정 및 지침

⑤ 장애인복지서비스 운영 및 종사자의 복무수칙

⑥ 기타 직원으로서 알아야 하는 가이드(팀별 사업, 행정, 물품관리 등) 내용 등

- 교육 만족도 조사 실시

5) 법정 의무교육

- 사회복지시설 법정 의무교육 관계법령에 의거하여 교육 자료 준비

- 온라인·오프라인 교육을 병행하여 교육 진행

- 교육 수료증 관리 및 결과보고

마. 교육 평가 및 결과보고

- 1) 만족도 조사에 의거하여 결과 분석 및 평가를 진행한다.

0000년 직원교육 욕구조사 설문지

0000년 직원 관내교육 계획 수립을 위해 욕구조사를 실시하고자 합니다.
직원들의 욕구를 반영한 교육 계획 수립을 위해
주제와 관련하여 희망하는 교육내용을 구체적으로 작성해주시면 감사하겠습니다.

1. 복지관 인재상(소통, 성장, 존중)과 관련하여 희망하는 교육내용을 작성해주세요.

2. 전문성 강화와 관련하여 희망하는 교육내용을 작성해주세요.

3. 정책(최근동향, 법령 등) 또는 지역사회 변화(지역사회연계, 네트워크 형성 등)와 관련하여 희망하는 교육내용을 작성해주세요.

4. 기타 희망하는 교육내용을 작성해주세요.

강의 의뢰서

강의명			
교육목표			
교육대상 (인원)			
강의내용			
강의일시		강의장소	
강의시간		강의자료	
강의료	0원(0시간 기준) - 사업소득자 : 3.3% 원천징수 후 지급 - 기타소득자 : 지출금액이 0원 초과일 경우 8.8% 원천징수 후 지급		
활용가능 기자재	<input type="checkbox"/> 비디오 <input type="checkbox"/> 오디오 <input type="checkbox"/> OHP <input type="checkbox"/> 빔프로젝트 <input type="checkbox"/> 컴퓨터 <input type="checkbox"/> 인터넷 <input type="checkbox"/> 기타 _____		
의뢰기관	양천해누리복지관	담당자	
연락처	Tel:		E-mail:
요청하는 자료	① 이력서 ② 통장사본(소속된 업체로 입금해야 하는 경우 사업자등록증, 세금계산서 필수) ③ 주민등록증사본(소득세 신고 및 소득자 구분을 위해 필요함) ④ 강의계획서 및 강의자료 (필수는 아니지만 사전에 전달 또는 요청하고자 하는 내용이 있으면 메일발송 바람)		
기타	- 필요한 기자재가 있다면 사전에 알려주세요. - 복사해야 할 유인물이 있거나, 희망하는 자리배치 등이 있으면 알려주세요.		

강 사 비 영 수 증

- 금 액 :
- 강 의 명 :
- 일 시 :
- 강 사
 - 성 명 :
 - 생년월일 :
 - 연 락 처 :
 - 입금계좌 :

강사

(서명 또는 날인)

양천해누리복지관

<별지_4> 개인정보동의서 양식

개인정보 제공·수집·이용 동의서

양천해누리복지관의 강사활용과 관련하여 본인의 개인정보를 수집·이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 「개인정보보호법」에 따라 본인의 동의를 얻어야 합니다.

이에 본인은 양천해누리복지관이 아래의 내용과 같이 본인의 개인정보를 수집·이용 또는 제3자에게 제공하는 것에 동의합니다.

목 적	▶채용절차 진행 및 관리, 경력·자격 등 확인(조회 및 검증), 채용여부의 결정, 우선채용대상 자격 판단, 입사 확정 후 발생하는 일련의 절차(인사관리 및 퇴사 등)
수집항목	▶필수적 정보 : 개인식별정보 - 성명, 국적, 주소 및 거주지, 이메일 주소, 전화번호, 휴대폰 번호 등 연락처, 입사 확정시(주민등록번호 등 고유식별정보 등) ▶선택적 정보 : 개인식별정보 외에 입사지원 or 자격여부 확인 등에 제공한 정보 - 학력사항(학교명, 전공, 재학기간, 소재지, 취득학점), 외국어사항(외국어성적 관련정보), 자격사항(보유 자격증 관련정보), 수상경력(대회명, 대회주체, 수상내용, 수상일 등 관련정보), 보훈/장애관련정보, 병역사항, 사회봉사활동 관련정보, 경력사항(회사명, 직위, 직무 등 관련정보), 사진, 지원경로, 자기소개 관련정보, 기타 채용을 위해 본인이 작성한 관련정보 등
보유 이용기간	▶위 개인정보는 근로기준법 제39조 등에 의거 퇴직 후 3년 이내로 하며, 국세기본법 제85조에 의거 납세 관련 자료는 5년간 보유합니다. 또한 경력증명 발급에 필요한 최소한의 정보는 보유기간을 연장할 수 있습니다.
동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 내용	▶위 개인정보 중 채용자격 유·무 등 확인에 필요한 정보의 수집·이용에 관한 동의는 필수적이므로, 동의하셔야만 채용심사 및 근로계약 체결이 가능합니다. 다만 위 개인정보 중 선택적 정보의 수집·이용에 관한 동의는 거부하실 수 있으며, 채용 심사 시 불이익(접수 불가)을 받으실 수 있습니다. 또한 『동의하지 않음』을 선택 후 본인이 등록한 선택적 정보에 대해서는 수집·이용에 대해 동의한 것으로 간주합니다.
수집·이용 동의 여부	▶귀 복지관에 위와 같이 본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다. - 필수적 정보 (동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/> - 선택적 정보 (동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/>
고유식별 정보 등의 여부	▶귀 복지관이 위 목적으로 다음과 같은 본인의 고유식별정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다. - 고유식별정보: 주민등록번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 여권번호 (동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/>
민감정보 동의 여부	▶귀 복지관이 위 목적으로 다음과 같은 본인의 민감정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다. - 민감정보 : 건강(장애사항 등록자에 한함), 국가보훈대상, 범죄 경력 (동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/>

년 월 일

성 명 (인)

양천해누리복지관 귀하

관외교육(연수)보고서

결 재	팀원	팀장	국장	관장

소 속		연 수 자	
연수일시		제출일시	
연수비용		연수시간	
주최기관		장 소	
연수주제			
<p>1. 교육목표</p> <p>2. 교육내용</p> <p>3. 업무반영계획</p> <p>4. 교육 참가 소감</p>			

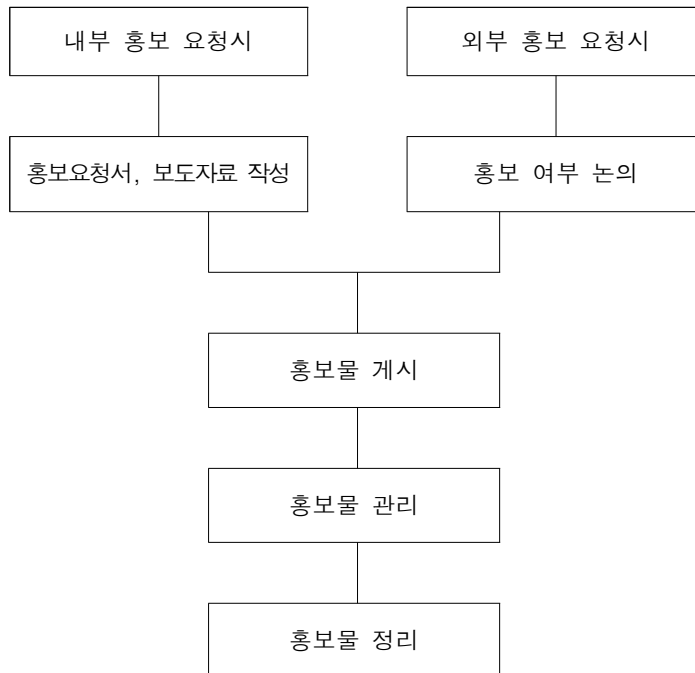
Ⅲ.홍보사업

장애인복지 서비스에 대한 정보를 안내하고 지역사회에 장애인복지관의 역할을 알림으로 복지관의 긍정적인 이미지를 구축해 나가도록 함. 양천해누리복지관에서는 복지관의 서비스 정보 이외에 지역사회와 함께하는 다양한 정보를 공유하는 역할로 나아가고자 함.

1. 주요 내용

- **일반 홍보** : 관내 게시판과 미디어보드, 지역사회 내 게시판에 프로그램 및 장애인복지 관련 정보를 게시하도록 함.
- **온라인 홍보** : 페이스북, 블로그, 홈페이지, 유튜브 등 온라인 매체를 활용하여 프로그램 및 장애인복지 관련 정보를 게시하도록 함.
- **언론 홍보** : 프로그램 및 행사 등 복지관에서 진행하는 사업과 장애인복지 관련 정보에 대한 보도자료를 작성하여 언론사를 통해 홍보하도록 함.
- **미디어 보드** : 양천구청 홍보과와 협업하여 구정, 장애인복지 관련 정보를 관내 엘리베이터 스크린을 통해 송출하도록 함.

2. 서비스 순서도



3-1. 관내 홍보 진행 과정

가. 관내 게시판 홍보물 게시

- 1) 각 팀별로 홍보요청서<별지_1>를 받고 확인한다.(일정, 특히 숫자 오타 확인)
- 2) 사이즈별로 포스터를 인쇄하여 포스터에 전락기획팀 승인 도장을 찍는다.
- 3) 승인 도장에 게시 기간을 적은 후, 관내 게시판에 게시한다.
- 4) 층마다 관내게시판의 빈 곳이 없게 홍보 포스터를 배치한다.
- 5) 매일 아침 9시마다 기관 라운딩을 하며 기간이 지난 홍보물은 수거한다.

나. 미디어보드

- 1) 매주 월요일마다 메일로 전달받은 구정홍보영상을 다운 받는다.
- 2) 좌측 엘리베이터에 있는 스크린 아래쪽에 usb를 꺼내 다운 받은 영상으로 교체한다.
- 3) 교체된 영상이 송출되는지 확인하고 인증사진을 촬영한다.
- 4) 점검표 작성 및 인증사진을 첨부하여 구정홍보영상을 전달받은 메일 주소로 회신한다.
- 5) 미디어보드 영상 교체할 때, 미소카페와 지하2층 식당 TV의 영상도 교체한다.
 - ① 미소카페, 식당 TV 뒤에 usb를 꺼내 기관 유튜브에 올라온 최신 영상들로 교체한다.
 - ② 교체 후, 영상 재생이 제대로 작동되는지 확인한다.

다. 지역사회 내 게시판

- 1) 주 1회 복지관 내 중요 행사 포스터를 게시판에 부착한다.
- 2) 주요 행사 예시 : 바자회, 자선골프대회, 청소년자원봉사학교 등 복지관 주요 행사 및 모집홍보를 중심으로 게시한다.

라. 관내 책꽂이 및 신문게시대

- 1) 매일 아침 9시마다 기관 라운딩을 하며 기간이 지난 홍보물을 수거한다.
- 2) 외부에서 온 홍보물은 리스트에 작성 후 확인하여 게시 여부를 정한다.
- 3) 장애인복지신문은 국장에게 전달한다.
- 4) 지하1층 신문게시대에 게시한다.(최신 날짜의 신문일수록 앞쪽에 게시)

3-2. 온라인 홍보 진행 과정

가. 페이스북

- 1) 각 팀별로 홍보요청서<별지_1>를 받고 확인 후, 양천복지와 양천해누리복지관 총 2곳에 홍보글을 업로드 한다.

나. 네이버 블로그

- 1) 각 팀별로 홍보요청서<별지_1>를 받고 확인 후, 홍보물을 참고하여 글을 작성한다.
- 2) 홍보물과 관련된 해시태그를 작성하며 팀을 두고 글을 업로드한다.

다. 홈페이지

- 1) 각 팀별로 홍보요청서<별지_1>를 받고 확인 후, 복지관 소식 또는 프로그램 홍보 카테고리 홍보글을 업로드 한다.

- 2) 홍보기간을 확인하여 공지글을 관리한다.
- 3) 매일 에이블뉴스의 기사를 스크랩하여 복지관 뉴스 카테고리에 업로드한다.
- 4) 알드라이브를 활용하여 직원현황을 수정한다.
 - ① 바탕화면 - 알드라이브 - 접속하기 - 아이디/비번 입력(ycsupport/green2012)
 - ② wwwhome - skin - dev.page - introduce.member - page.skin.php 다운로드
 - ③ 컴퓨터 문서 중 'homepage' 에서 다운 받은 폴더 확인(page.skin)
 - ④ 클릭하여 '분할' 로 선택하여 보기 쉽게 설정 후 왼쪽 칸에서 내용 수정
(이때, 수정하면서 오류가 날 수 있으니 반드시 skin 파일을 복사하여 수정하기)
 - ⑤ 수정한 내용을 저장 후, 알드라이브에 붙여 넣으면 수정 완료 후 접속종료

라. 유튜브

- 1) 정기적(월1회 이상) 으로 팀별, 홍보TF에서 제작한 영상을 업로드한다.
- 2) 홍보TF에서 각 팀별로 업로드 할 영상을 논의한다.
- 3) 홍보요청서는 따로 필요하지 않으며, 영상/썸네일/간단한 설명글 및 해시태그를 담당자에게 받아 영상을 업로드한다.
- 4) 업로드 한 영상은 직원 단체방에 안내한다.

3-3. 언론 홍보 진행 과정

가. 홍보물(보도자료) 게시

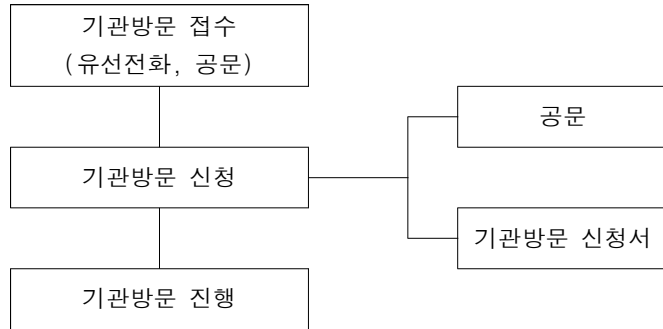
- 1) 매주 월요일 오전에 단체방에 보도자료 요청 안내를 진행한다.
- 2) 각 팀별로 받은 보도자료<별지_2>를 수정하여 결재한다.
 - ① 보도자료를 작성할 시에는 큰 제목은 헤드라인m 폰트를 사용한다.
 - ② 첫 문단에 모든 내용이 압축될 수 있도록 작성한다.(육하원칙 의거)
 - 3) 결재 받은 보도자료는 각 신문사별 메일로 전송한다.
 - 4) 전송한 보도자료는 포털사이트 및 신문사를 검색하여 기사화되었는지 확인한다.
 - ① 네이버, 구글, 다음에 검색한다.
 - ② 강서양천신문, 에이블뉴스, 시사경제신문은 직접 홈페이지에서 우리 기관을 검색한다.
 - ③ 제목은 기사가 변경할 수 있으므로 키워드를 조합하여 다양하게 검색한다.
 - 5) 기사화된 보도자료는 복지관 홈페이지 관리자 계정으로 로그인하여 언론 속 뉴스라는 게시판에 스크랩해둔다.
 - 6) 신문사별 메일 주소 및 명단을 정리하여 수시로 메일 전송이 안 되는 신문사를 정리한다.

3-4. 홍보TF 진행 과정

가. 홍보TF 회의

- 1) 매월 첫 번째 주 금요일 오전에 홍보TF 회의를 진행한다.
- 2) 각 팀별 업로드 할 영상 주제와 컨셉을 정한다.
- 3) 분기별 카드뉴스 계획에 대해 논의한다.
- 4) 분기별 카드뉴스는 홍보담당자가 취합한다.
- 5) 분기별 카드뉴스는 후원자 및 자원봉사자에게 감사의 의미로 문자에 포함하여 발송한다.
- 6) 회의록<별지_3>을 작성한다.

3-5. 기관방문 진행 과정



가. 기관방문 사전접수

- 1) 공문 또는 유선전화를 통해 기관방문 일정을 정한다.
 - 최소 방문 일주일 전 확정하도록 한다.

나. 기관방문 신청

- 1) 공문 접수 또는 기관방문 신청서<별지_4>를 작성하도록 안내한다.
- 2) 방문 목적을 명확히 하고, 사전 질문을 접수하여 담당 부서에 안내한다.

다. 기관방문 진행

- 1) 준비사항
 - 기관방문 1일 전에 방문사항의 변경된 점을 확인한다.
 - 환영배너 : 안내데스크, 1층 엘리베이터 사이, 대회의실(안내판에 붙이기)
 - 전직원 안내 : 방문일시, 방문기관, 방문인원, 라운딩 진행시간
 - ※ (전체 공지문) : 금일(00/00) 00시 0000기관에서 방문이 있을 예정입니다. 라운딩도 같이 진행될 예정이오니, 실 정리 부탁드립니다. 또한 명찰 착용 후 친절하게 응대 부탁드립니다.
 - 회의실 자료세팅 : 복지관 리플렛, 기념품, 노트북, 빔, 다과, 방명록
- 2) 기관소개
 - 기관소개 PPT, 동영상을 통해 복지관 미션, 비전, 운영방향, 사업소개를 진행한다.
 - 질의응답 : 사전 질문에 대한 답변 및 담당 부서 담당자와 함께 질의응답 시간을 갖는다.
- 3) 라운딩 진행 : 3층에서 B2 강당까지 진행(엘리베이터, 경사로를 통해 이동)한다.
- 4) 기관방문 종료: 방명록<별지_5> 작성 후 1층 복지관 입구에서 기념촬영 진행한다.

홍보요청서

홍보요청자	0000팀	(인)
홍보담당자	전략기획팀	(인)
홍보확인자	전략기획팀장	(인)

분류	<input type="checkbox"/> 언론사 홍보 <input type="checkbox"/> 관내 게시판 <input type="checkbox"/> SNS 홍보(페이스북, 블로그 등) <input type="checkbox"/> 유튜브 <input type="checkbox"/> 홈페이지 <input type="checkbox"/> 기타					
홍보 요청일	0000. 0. 0.		홍보 기간	0000. 0. 0. ~ 0000. 0. 0.		
홍보 제목						
홍보내용	-					
첨부서류	포스터 1부					
관내 게시 장소	지하2층 게시판	지하1층 게시판	1층 게시판	2층 게시판	3층 게시판	그 외 장소 ()
처리결과						

	양천해누리복지관	보 자 도 료
---	-----------------	----------------------------

08013 서울 양천구 목동동로 159 TEL : 02-2061-2500 FAX : 02-2061-2525 홈페이지 : www.ycsupport.or.kr

작성기관 : 양천해누리복지관

작성일자 : 0000. 0. 0. ()

기사문의 : 전략기획팀 000-0000-0000

담당	팀장	사무국장	관장

큰 제목

- 작은 제목 -

사

진

< 사진설명 : >


내용(육하원칙에 의거하여 최대한 구체적으로 작성!)

<별지_3> 홍보TF회의록 양식

<h1>홍보TF회의록(차)</h1>				결	담당	팀장	사무국장	관장
				재				
일 시	0000. 0. 0.() 00:00			장 소				
참석자	000, 000, 000(총 명)							
◇ 주요 논의사항								
<p>1.</p> <p>◎</p> <p>-</p>								
회람								
000	000	000	000	000	000	000	000	000

기관견학 신청서

신청자(대표)					
기관명 (또는 학교)	양천해누리복지관			부서/직책 (또는 학과)	전략기획팀 / 사회복지사(팀원)
성명	홍길동	연락처	010-1234-5678	이메일	ycsupport@hanmail.net

방문 희망일시	년 월 일 00:00~00:00				
방문 희망인원 <small>※5명 이상일 경우 일부만 기재</small>	성명	소속	직위	장애 유/무	비고
	홍길동	양천해누리복지관	사회복지사(팀원)	무	
요청사항	요청예시) 휠체어 탑승자 3명이 있으므로, 공간을 마련해주세요.				
방문 시 희망견학부서	□ 복지관 전체				
	복지관 일부 (해당부서 체크)				
	□ 권익옹호팀		□ 통합발달팀		
	□ 자립지원팀		□ 평생교육팀		
	□ 기능향상팀		□ 사회서비스팀		
	□ 전략기획팀		□ 경영지원팀		
견학 목적	목적예시) 장애인복지관의 전반적인 사업과 시설환경을 살펴보고자 함.				
질문사항	질문예시) 스마트발달트레이닝실 환경구성을 살펴볼 수 있을까요?				
위와 같이 양천해누리복지관 기관견학을 신청합니다.					
20 년 월 일					
신청자(대표) :			(인)		
					

기관견학 방명록

연번	성명	소속	직위	방문일시	확인
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

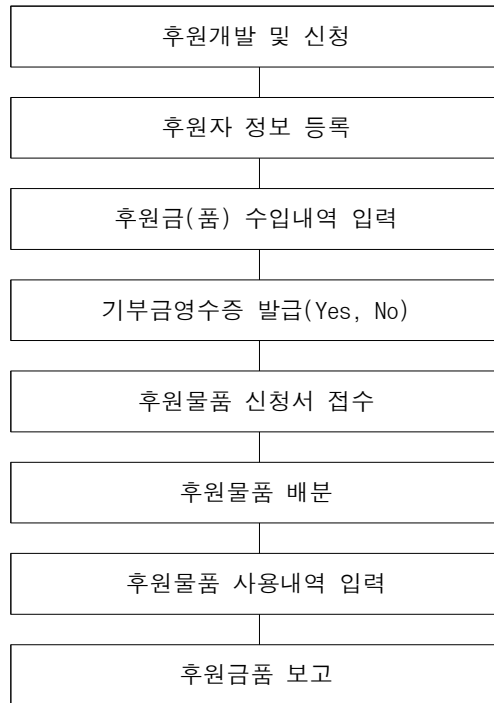
IV. 후원사업

장애인복지사업을 운영하기 위해서는 재원이 마련되어야 한다. 잠재적인 후원자(처)를 발굴하여 장애인복지에 대한 사회적인 관심을 이끌어내고, 후원금(품)을 조성하여 장애인복지사업을 안정적으로 수행하기 위한 기반을 구축한다. 양천해누리복지관에서는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 및 법적사항을 기반으로 투명한 후원사업을 이끌어 가고 있다.

1. 주요 내용

- **후원금품** : 후원자(처)의 요청에 따라 무상으로 수령한 금품 및 자산을 뜻함.
- **지정후원금품** : 후원자(처)가 사용 용도를 지정한 금품을 뜻함.
※ 후원자(처)의 지정한 용도에 따라 사용해야하며, 다른 용도로 사용하게 될 경우 사전에 후원자(처)와 상의해야 함.
- **비지정후원금품** : 후원자가 사용 용도를 지정하지 않으며, 장애인복지사업에서 사용하도록 후원하는 금품을 뜻함.
- **결연후원** : 후원자가 결연을 희망하는 이용인(가정)을 대상으로 후원금(품)을 제공하는 것을 의미함.
- **기부금영수증** : 후원자(처)의 제공한 후원금(품)에 대하여 「소득세법 시행규칙」, 「법인세법 시행규칙」에 의거하여 후원금 영수증을 발급하여 교부하는 것을 의미함.
- **후원자 관리** : 후원자에게 복지관의 소식과 도움이 되는 정보를 정기적으로 전달하여, 지속적인 후원이 유지될 수 있도록 관리하는 과정을 의미함.

2-1. 후원사업 서비스 순서도



3-1. 후원사업 진행 과정

내용	사진
<p>가. 후원개발 및 신청</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 후원담당자와의 상담 : 후원정보 안내 등 2) 후원신청서 작성 : CMS 신청서 - 후원금인 후원자의 경우만 작성한다.(후원금 대상) 	<p><별지_1> 후원신청서 양식 참조</p>
<p>나. 후원자 정보 등록</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 희망이음(사회서비스포탈) 후원관리 → 후원자/결연자 관리 → 후원자 관리 → 신규 → 기본 정보 입력(후원자명, 후원자구분, 후원자고유번호, 연락처, 주소, 등록일, 개인정보수집동의, 간소화서비스 동의) → 저장 	

내용	사진
<p>다. 후원금 수입내역 입력</p> <p>1) CMS는 수입내역 자동 연동</p> <p>2) CMS 외 지정/비지정 후원금품 후원관리 → 후원금관리 → 비정기입금관리 → 신규 → 후원금 비정기입금 내역 작성(후원자명, 입금일, 입금방법, 후원금종류, 회계연도/계정, 계좌번호, 후원금, 입금목적) → 저장</p>	
<p>라. 후원자 요청시 기부금 영수증 발급</p> <p>1) 희망이음(사회서비스포탈) 후원관리 → 후원영수증 관리 → 후원영수증 생성 → 영수증 생성 (기부금 유형, 기부기간, 발행일자, 후원자 검색) → 생성 → 영수증 발행 및 삭제 → 영수증 발행일 선택 → 영수증 발행(인쇄)</p> <p>2) 발급 후 기부금영수증대장을 작성한다.</p> <p>3) 기부금영수증 사본은 별도 관리한다. (현물의 경우 환산금액 증빙서류 첨부)</p>	
<p>마. 후원물품 신청서 접수</p> <p>1) 후원물품 사용 전, 각 팀에서 후원물품 신청서<별지_4> 작성 후 후원담당자에게 제출한다.</p> <p>2) 후원물품신청서<별지_4>를 기준으로 희망이음에 사용명세서를 등록한다. 후원관리 → 후원품 관리 → 후원품 수입 관리 → 수입명세서 등록(후원자성명, 수입일자, 후원품유형, 후원품종류, 내역, 품명, 단위, 수량, 단가) → 저장</p>	
<p>바. 후원물품 배분</p> <p>1) 후원담당자 배분 : 신청서, 물품 수량, 물품품목 확인 후 배분</p> <p>2) 팀별 담당자 배분 : 용도에 따라 이용자에게 배분(기관, 개인) 후 수령증 첨부</p>	<p style="text-align: center;"><별지_5> 인수증 양식</p>

내용	사진
<p>사. 후원물품 사용내역 입력</p> <p>1) 희망이음(사회서비스포탈) 후원관리 → 후원품 관리 → 후원품 사용 관리 → 신규 → 일자별 명세서등록(사용일자, 사용장소명, 수입내역 가져오기, 수입일자 입력 후 해당 물품 선택) → 저장</p>	
<p>아. 후원금품 보고</p> <p>1) 월별 : 후원금(품) 수입/사용 내역<별지_2>, <별지_3>, 신규후원개발 내역, 후원자 관리 내역</p> <p>2) 분기별 : 복지관 카드뉴스, 운영위원회 분기별 후원자 안내</p> <p>3) 연1회 : 당해 년 3월31일까지 후원금(품) 수입/사용 내역 복지관 홈페이지<별지_7>, 지자체 보고(사회복지시설정보시스템 비정형 보고)</p>	<p style="text-align: center;">-</p>

참고내용
<p>※ 관련 법령 및 지침</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제 20조, 41조 - 사회복지사업법 제 24조, 36조, 37조, 38조, 45조 - 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률 - 소득세법 제 34조, 61조, 81조, 97조, 114조, 160조, 170조, 175조 - 법인세법 제 9조, 24조, 29조, 75조, 76조, 112조, 122조 - 후원자 및 후원금(품)관리 규정 <p>※ 후원개발시 : 후원자가 이해하기 쉽도록 자료 작성. 제안서는 핵심만 답아서 짧은 분량으로 작성한다.</p> <p>※ 후원자예우 : 정기적인 연락, 방문, 문자 발송 등을 통해 후원이 꾸준하게 이루어질 수 있도록 노력한다.</p>

0000년 0월 후원금 세입결산

(단위 : 원)

구분	예산액	수입액	지출액	수입총액	지출총액	잔액
합계						
지정후원금						
비지정후원금						
지정후원금 이월금						
비지정후원금 이월금						

구분	0000년 (전월) 잔액	수입	지출	0000년 현재 잔액
우리은행				
신한은행				
합계				

총 잔액	
-------------	--

<별지_3> 후원물품 입출고 현황표 양식

일별 수입명세서 현황

No.	지급일자	후원물품 종류	후원자 번호	후원자명	물품	단위	수량	금액	후원금종류	적요

후원물품 지원 신청서

담당	팀장	사무국장	관장

팀 명		
품 명		
신청수량		
후 원 처		
입 고 일		
신청사유		
후원물품 수령인(단체) 명단		
번호	성명(단체명)	비고
1		
2		
3		
4		
첨부서류		

양천해누리복지관

위와 같이 후원물품을 신청합니다.

년 월 일

신 청 인 : (인)

팀 장 : (인)

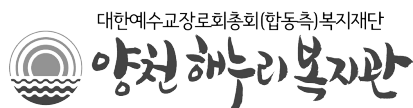
인 수 증

품 목	
수 량	

상기 내용과 같이 양천해누리복지관
후원금품을 정히 수령함

- 기관명:
- 인수자명 : (인)
- 인수일자 : 년 월 일

※ 위 지원현물은 양천해누리복지관의 사용목적에
맞지 않는 용도로 사용하지 않습니다.



<별지_6> 기부금영수증 양식

■ 소득세법 시행규칙 [별지 제45호의2서식] <개정 2022. 3. 18.>

일련번호	
------	--

기 부 금 영 수 증

※ 뒤쪽의 작성방법을 읽고 작성하여 주시기 바랍니다.

(앞쪽)

① 기부자

성명(법인명)	주민등록번호 (사업자등록번호)
---------	---------------------

주소(소재지)

② 기부금 단체

단체명	사업자등록번호(고유번호)
-----	---------------

(지점명)	(지점 사업자등록번호 등)
-------	----------------

소재지	기부금공제대상 기부금단체 근거법령
-----	-----------------------

(지점 소재지)	
----------	--

* 기부금 단체의 지점(분사무소)이 기부받은 경우, 지점명 등을 추가로 기재할 수 있습니다.

③ 기부금 모집처(언론기관 등)

단체명	사업자등록번호
-----	---------

소재지

④ 기부내용

코 드	구 분 (금전 또는 현물)	연월일	내 용			금 액
			품명	수량	단가	

「소득세법」 제34조, 「조세특례제한법」 제76조·제88조의4 및 「법인세법」 제24조에 따른 기부금을 위와 같이 기부하였음을 증명하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

신청인

(서명 또는 인)

위와 같이 기부금을 기부받았음을 증명합니다.

년 월 일

기부금 수령인

(서명 또는 인)

210mm×297mm[백상지 80g/㎡ 또는 중질지 80g/㎡]

<별지_7> 홈페이지 연보고 양식

■ 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 [별지 제19호서식] <개정 2015.12.24.>

후원금수입 및 사용결과보고서

기간: 년 월 일부터
 년 월 일까지

(앞쪽)

1. 후원금 수입명세서

순번	발생 일자	후원금 종류	후원자 구분	비영리법인 구분	기타 내용	모금자 기관 여부	기부금단체 여부	후원자	내역	금액	비고

2. 후원품 수입명세서

순번	발생 일자	후원품 종류	후원자 구분	비영리 법인 구분	기타 내용	모금자 기관 여부	기부금 단체 여부	후원자	내역	품명	수량/ 단위	상당 금액	비고

3. 후원금 사용명세서

순번	사용일자	사용내역	금액	결연후원 금품 여부	산출기준	비고

4. 후원품 사용명세서

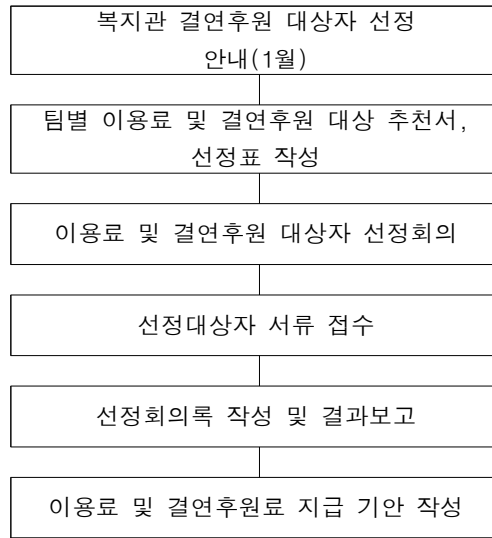
순번	사용일자	사용내역	사용처	결연후원 금품 여부	수량/ 단위	상당 금액	비고

5. 후원금 전용계좌

금융기관 등의 명칭	계좌번호	계좌명의

210mm×297mm[백상지 80g/m²]

2-2. 결연후원 서비스 순서도



3-2. 결연후원 진행 과정

가. 매년 1월 복지관 이용료 및 결연후원 대상자 선정 안내한다.

- 1) 팀별, 전직원을 대상으로 이용료 지원 및 대상자 선정회의 안내한다.
- 2) 양식 배포: 이용료 및 결연후원 대상 추천서<별지_1>, 선정표<별지_2>

나. 팀별 이용료 및 결연후원 대상 추천서와 선정표 제출한다.

- 1) 추천서<별지_1>와 선정표<별지_2> 팀별로 작성 후 후원담당자에게 제출한다.
- 2) 작성된 추천서<별지_1>와 선정표<별지_2>를 중심으로 선정회의 준비 한다.

다. 00년도 이용료 및 결연후원 대상자 선정 회의를 진행한다.

- 1) 참석 : 관장, 사무국장, 전략기획팀장, 후원담당자, 권익옹호팀장, 담당자
- 2) 작성된 추천서<별지_1>와 선정표<별지_2>를 중심으로 선정회의 진행 후 선정결과를 확정한다.

라. 선정대상자 서류 접수

- 통장사본(본인명의, 가족명의일 경우 가족관계증명서 함께 제출), 주민등록등본, 수급자/차상위증명서, 복지카드사본

마. 선정회의록 작성 및 결과보고

- 회의록<별지_3> 작성 후 내부결재를 득한다.(선정대상자 서류 첨부)

바. 이용료 및 결연후원료 지급

- 1) 내부결재를 통해 매월 정기 지급한다.
 - 이용료 : 매 월 이용료 청구대장(해당 팀에서 작성)에 따라 지급한다.
 - 결연후원금: 매 월 후원자의 후원금 지급시기에 맞춰 지급한다.

참고내용

- ※ 지침에 의거하여 결연후원 선정기준표를 명확히 작성한다.
- ※ 당해연도 12월, 공지하여 결연대상자를 추천받아 선정회의를 통해 재선정한다.

후원요청신청서

1. 일반사항

접 수 번 호		성 명		성 별	
주 민 등 록 번 호				경 제 상 황	
장 애 명		장 애 정 도		동 반 장 애	
주 소				연 락 처	
서 비 스 현 황					

2. 생활실태

- 1) 경제상황
- 2) 가정배경 및 가족관계(대처자원 포함)
- 3) 이용자가 느끼는 문제 및 욕구(복지관 서비스 욕구 포함)
- 4) 후원이 필요한 이유

3. 후원 신청 내용

서비스 내용	요청금액	요청기간	후원금 활용에 대한 계획
			-

상기아동은 가족의 경제적 어려움으로 복지관 프로그램 이용료 납부에 어려움이 있기에, 이용료 지원을 요청하오니 본 복지관의 후원지침에 의거하여 지원을 요청합니다.

년 월 일
 _____ 팀 추천자 : (인)

- * 첨부자료 : 1. 수급자증명서 차상위계층증명서 의료보호 사본
 2. 복지카드 사본 주민등록등본 통장사본

결연후원 선정표

대상자명:

작성일: 0000. 0. 0.

영역	항목 (해당 항목 경중 고려하여 상(5)중(3)하(1)해당없음(0), 가점 해당(1or2), 비해당(0)으로 평가)	평가 점수	배점 기준
장애등급	<input type="checkbox"/> 등록장애인 <input type="checkbox"/> 중복장애로 재활치료 및 보호에 지속적인 지원이 필요한 경우 <input type="checkbox"/> 희귀난치성 질환의 경우 * (3문항 중 1개 해당-1점, 2개 해당은 3점, 3개 해당은 5점)		1/3/5
가구원	<input type="checkbox"/> 독거 <input type="checkbox"/> 2인 <input type="checkbox"/> 3인~4인 <input type="checkbox"/> 5인 이상		1/2/3/5
가구유형	<input type="checkbox"/> 한부모, 조손, 미혼부모, 소년소녀가장, 다문화, 새터민, 복지사각지대 등 (해당시 1점가산)		0/1
국기법대상	<input type="checkbox"/> 일반가정 <input type="checkbox"/> 저소득가정 <input type="checkbox"/> 차상위 <input type="checkbox"/> 국민기초생활수급자		0/3/3/5
월소득	<input type="checkbox"/> 200만원 이상 <input type="checkbox"/> 150만원~200만원 <input type="checkbox"/> 100만원~150만원 <input type="checkbox"/> 100만원 이하		0/1/3/5
주거	<input type="checkbox"/> 자가 <input type="checkbox"/> 전세 <input type="checkbox"/> 월세 <input type="checkbox"/> 임대아파트		0/1/3/5
	<input type="checkbox"/> 강제퇴거, 월세체납, 재난(수해, 화재) 등으로 주거 불안정으로 지원이 필요한 경우 <input type="checkbox"/> 주거 내외적으로 위대한 환경으로 지원이 필요한 경우		0/1/3/5
건강 / 보호부담	<input type="checkbox"/> 심각한 의료적 문제, 재활치료, 정신질환문제(정신분열병, 우울증 등)가 있으나 현 시점에서 치료를 위한 의료적 진단과 개입을 위한 적절한 지원체계 미연계 된 경우 <input type="checkbox"/> 장애보육 및 간병부담이 높은 가구원이 1명 이상 있는 경우 <input type="checkbox"/> 기타 건강상의 문제가 있어 치료비 지원이 필요한 경우		0/1/3/5
경제활동 능력	<input type="checkbox"/> 이혼 등 사유로 가족해체 되어 기본생활 유지 곤란 및 방치되어 있는 경우 <input type="checkbox"/> 근로가 단절(실직 등)되어 생활의 어려움이 있는 경우 <input type="checkbox"/> 부채 등 경제적인 문제가 가족의 생계에 직접적인 영향을 끼치고 있으나 이를 위한 적절한 관리를 위한 전문적, 법적체계가 미연계 된경우		0/1/3/5
	<input type="checkbox"/> 주소득원의 사망, 가출, 행불, 구금 등으로 생계가 곤란하게 된 경우 (해당시 2점 가산)		0/2
교육 자 활	<input type="checkbox"/> 생활을 같이 하는 근로가능 가구원이 비문해자로 일상생활 및 근로에 제한을 받는 경우 <input type="checkbox"/> 생활을 같이 하는 근로가능 가구원이 지식이나 기술이 없어 근로활동을 하지 못하는 경우		0/2
변화가능성	<input type="checkbox"/> 결연후원 개입을 통해 현 상황 호전 및 변화 가능성		0/1/3/5
개입필요성	<input type="checkbox"/> 결연대상자 선정회의 의견 (0. 필요하지 않다 5. 보통이다 10. 필요하다)		좌동
담당자 소견			
판정결과 (선정 및 유형분류)		점수합계 (최대점수 60점)	총 점
후원여부	<input type="checkbox"/> 10만원: 40점 이상 <input type="checkbox"/> 5만원: 26점~ 39점 <input type="checkbox"/> 제외: 25점 이하 ※ 40점 이상이고, 복지관 이용료(치료비) 지원일 경우에 한해 월 150,000원 까지 가능함. ※ 복지관 이용료 최대 금액: 통합지원 월 평균 180,000원 / 직업적응훈련반 월 150,000원		

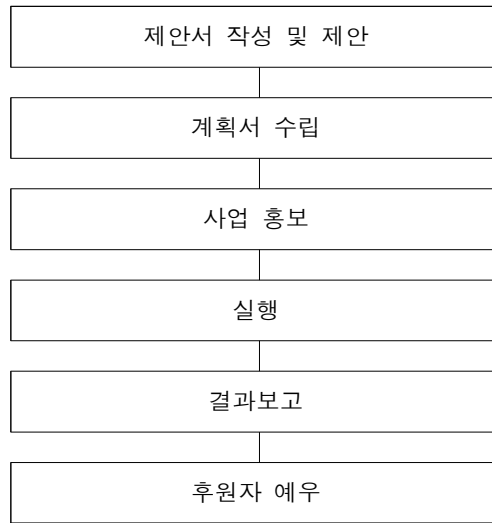
*변화가능성과, 개입필요성은 결연대상자 선정회의에서 함께 진행하오니, 제외하고 작성해주세요.

*총점을 참고하여, 결연대상자 선정 회의를 통해 선정여부를 논의합니다.

<별지_3> 결연대상 선정회의록

후원대상자 선정 회의록				결 재	담당	팀장	국장	관장																																							
일 시				장 소																																											
참 석 자																																															
◇ 주요 논의사항																																															
<p>1. 회의내용 및 순서 공지</p> <p>2. 결연지원대상자 선정논의</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">순번</th> <th style="width: 10%;">이름 (성별)</th> <th style="width: 10%;">생년월일</th> <th style="width: 10%;">장애명</th> <th style="width: 10%;">경제상황</th> <th style="width: 15%;">지원금액</th> <th style="width: 15%;">주소</th> <th style="width: 15%;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">-</p> <p>3. 결연대상자회의 선정 결과</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">순번</th> <th style="width: 10%;">이름 (성별)</th> <th style="width: 15%;">지원금액</th> <th style="width: 40%;">내용</th> <th style="width: 10%;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">-</p> <p>4. 그 외 논의사항</p> <p style="margin-left: 20px;">-</p>									순번	이름 (성별)	생년월일	장애명	경제상황	지원금액	주소	비고	1								2								순번	이름 (성별)	지원금액	내용	비고	1					2				
순번	이름 (성별)	생년월일	장애명	경제상황	지원금액	주소	비고																																								
1																																															
2																																															
순번	이름 (성별)	지원금액	내용	비고																																											
1																																															
2																																															

2-3. 후원모금 서비스 순서도(딱! 하루 매출 기부하기, 바자회)



3-3. 후원모금 진행 과정

가. 딱! 하루 매출 기부하기

1) 제안서 작성 및 제안

- ① 시기 : 3, 7, 11월
- ② 내용 : 지역상가와 연계하여 하루 매출의 일부를 복지관으로 후원할 수 있도록 한다.

2) 계획서 수립 : 후원처와 논의된 세부사항을 바탕으로 계획서를 작성한다.

3) 사업 홍보

- ① 시기 : 사업 수행 2주전부터 진행한다.
- ② 홍보처 : 양천구청, 주민센터, 양관협 기관, 아파트 단지, 각 팀 담당자 네트워크 SNS
- ③ 홍보내용 : 행사 목적, 일시, 장소 등의 내용을 명시한다.

4) 실행

- ① 사전에 주문을 희망하는 신청자의 이름, 연락처, 시간을 정리한다.
- ② 행사 당일 상가를 이용하는 주민이 상가의 선행과 복지관의 행사 개최 취지를 이해할 수 있는 홍보물을 만들어 상가에 부착한다.
- ③ 상가 점주와 논의하여 담당자가 당일 지원해야 하는 역할(배달, 서빙 등)에 대해 업무 분장을 진행한다.

5) 결과 보고 : 사업 종료 후 진행과정, 홍보, 성과 등을 중심으로 결과보고서를 작성한다.

6) 후원자 예우

- ① 사업 종료 후 후원자에게 감사 인사, 문자 발송 등의 방법을 활용하여 감사함을 표현한다.
- ② 지정후원금의 경우 해당 사업이 종료된 시점에서 진행 경과에 대한 내용을 정리하여 후원자에게 고지한다.

나. 바자회

1) 제안서 작성 및 제안

① 시기 : 5, 10월

② 내용

- 외부 : 바자회의 취지가 담긴 제안서를 작성하여 판매 가능한 물품과 식재료 등을 후원할 수 있도록 안내한다.

- 내부 : 관 내에 바자회를 함께 운영할 수 있는 프로그램, 사업 담당자 등에 바자회 개최 시기를 알리고 이용인과 함께 부스를 운영할 수 있는 방안을 모색한다.

2) 계획서 수립 : 진행방법 등 세부사항을 정리하여 계획서를 작성한다.

3) 사업 홍보

① 시기 : 사업 수행 2주전부터 진행한다.

② 홍보처 : 양천구청, 주민센터, 양관협 기관, 각 팀 담당자 네트워크 SNS

③ 홍보내용 : 행사 목적, 일시, 장소 등의 내용을 명시한다.

4) 실행

① 사전에 보유중인 후원품 중 판매가능한 후원품을 정리하여 목록을 작성한다.

② 물품별 판매가격과 배치도 준비, 기자재 등을 점검한다.

③ 물품 판매를 진행한다.

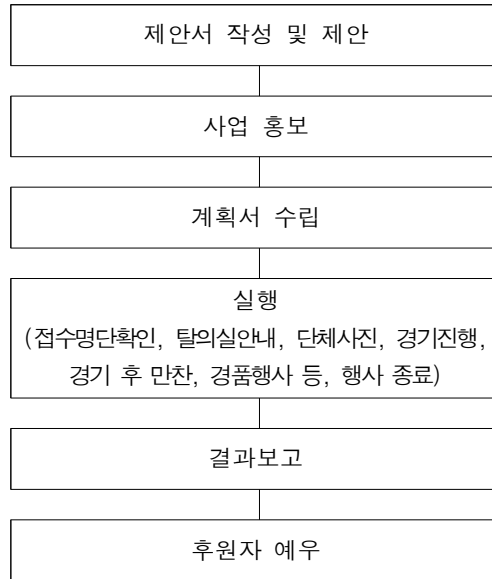
5) 결과 보고 : 사업 종료 후 진행과정, 홍보, 성과 등을 중심으로 결과보고서를 작성한다.

6) 후원자 예우

① 사업 종료 후 후원자에게 감사 인사, 문자 발송 등의 방법을 활용하여 감사함을 표현한다.

② 지정후원금의 경우 해당 사업이 종료된 시점에서 진행 경과에 대한 내용을 정리하여 후원자에게 고지한다.

2-4. 후원모금행사 서비스 순서도(자선골프대회)



3-4. 후원모금행사 자선골프대회 진행 과정

1) 제안서 작성 및 제안

① 시기 : 8월

② 내용

- 공동 주체인 기관과 소통하여 자선골프대회 개최 시기, 이용료 등을 조율한다.
- 자원개발 : 자선골프대회 개최에 필요한 후원품 개발을 진행한다.
 - 골프관련 업체 제안서 발송.
 - 각종 골프대회 참여하여 선수들과의 미팅 시도 등

2) 사업 홍보

① 시기 : 사업 수행 3개월 전

② 홍보처 : 지역사회, 기존 자선골프대회 참여 단체, 골프에 관심이 있는 후원자 등

③ 홍보내용 : 행사 취지, 일시, 장소, 참가비 등을 홍보하도록 한다.

3) 계획서 수립

- 현장 답사 후 세부 사항을 정리하여 계획서를 작성한다.

4) 실행

① 사전 준비 세팅: 사전준비팀은 자선골프대회 운영 4~5시간 전 대회장소에서 사전 준비를 진행한다.(대회 실시 시간에 따라 대회 전날 대회장소 인근에서 숙박 여부를 검토한다.)

② 접수 : 대회 장소로 도착하는 참여자들의 접수를 진행한다.

- 준비사항 : 참가자 명단, 조별 대진표, 탈의실 안내(키), 안내문

③ 경기시작 : 티오프시간에 따라 참여자들이 라운딩을 진행한다.

- 티오프 들어가기 전 단체사진 촬영 및 조별 단체사진 촬영
- 경기 진행중 만찬 진행 사전 준비 : 장소세팅, 기념품 포장, 사회 리허설 등 만찬장 테이블별 조명 이름 부착, 후원신청서, 복지관안내지 배치
- ④ 만찬진행 : 라운딩을 마친 참여자들이 개인 정비 후 만찬장에서 식사를 진행한다.
 - 만찬 순서 : 시작 알림, 내빈소개, 인사말씀, 영상시청, 시상(선물 증정),
- ⑤ 식사와 함께 시상 및 이벤트(자선경매, 상품 제공)를 진행한다.
- 5) 결과 보고 : 사업 종료 후 진행과정, 홍보, 성과 등을 중심으로 결과보고서를 작성한다.
- 6) 후원자 예우
 - ① 사업 종료 후 후원자 및 참여자에게 감사 인사, 문자 발송 등의 방법을 활용하여 감사함을 표현한다.
 - ② 지정후원금의 경우 해당 사업이 종료된 시점에서 진행 경과에 대한 내용을 정리하여 후원자에게 고지한다.

참고내용
<p>※ 사업 수행시기에 대한 간격을 적당히 유지하여 후원자가 후원에 대한 피로감을 느끼지 않도록 한다.</p> <p>※ 후원금의 사용 결과에 대한 내용을 고지하여 후원자로 하여금 후원에 대한 필요성을 느끼고 지속성을 유지할 수 있도록 독려한다.</p> <p>※ 후원자 명단을 수시로 관리하여, 모금행사 진행시 가장 먼저 홍보하여 알린다.</p>

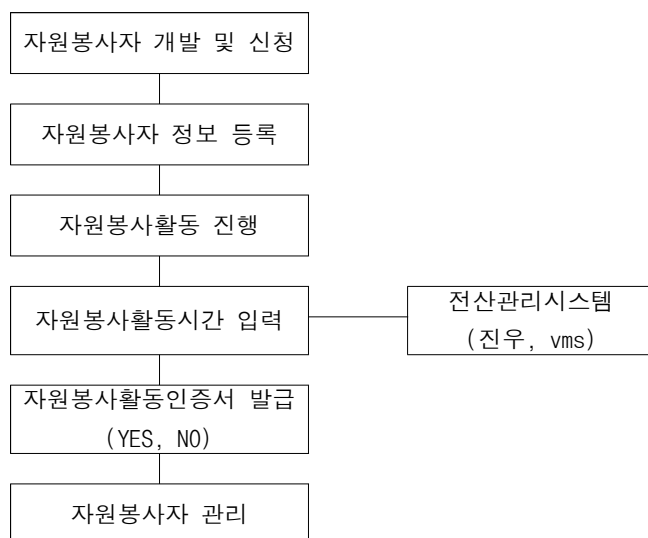
V. 자원봉사사업

인적자원을 통한 복지관 서비스의 향상을 도모하고, 지역사회의 선의의 인적자원을 발굴·조직하여 복지관 사업에서의 다양한 참여를 고취함으로써 활동의 보람을 지역사회와 함께 나누고 복지공동체 형성을 목적으로 한다.

1. 주요 내용

- **자원봉사자 개발** : 사업 수행 시, 필요한 인적자원을 발굴하기 위해 복지관 홍보자료, 대중홍보 매체 등을 활용하여 자원봉사자를 모집하는 것을 뜻함.
- **자원봉사자 교육** : 자원봉사 활동의 효율성과 효과성을 증대시키기 위해 자원봉사자를 대상으로 자원봉사의 이념과 자세, 활동 수칙, 장애에 대한 이해 등의 교육을 진행함.
- **자원봉사자 활동** : 자원봉사자 개개인별 특성 및 욕구에 맞는 자원봉사활동(식당봉사, 밑반찬 전달 봉사 등)을 배치하여 봉사활동을 진행함.
- **자원봉사자 관리** : 장기적으로 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 자원봉사자에게 감사함을 표함.
- **전산관리시스템** : 자원봉사자 개발 및 신청, 자원봉사 활동시간 입력 등을 진행하기 위해 활용되는 자원봉사 실적 전산관리 시스템을 의미함.

2. 서비스 순서도



3. 자원봉사 진행 과정

가. 자원봉사자 개발 및 신청

- 1) 팀별 프로그램에 필요한 자원봉사자 모집 신청서<별지_1>를 작성하여 제출한다.
- 2) 사회복지자원봉사 인증관리시스템(vms), 1365 자원봉사포털에 모집 신청글을 작성한다.
 - ① 사회복지자원봉사 인증관리시스템(vms) : 로그인 → 자원봉사자모집(대면) → 등록 → 모집신청서<별지_1>에 의거하여 작성 → 등록(비대면 모집의 경우, vms 승인 필수)
 - ② 1365 자원봉사포털 : 로그인 → 관리자페이지 → 공동인증서 로그인 → 자원봉사 활동 관리 → 활동관리(자원봉사 활동 관리) → 활동 추가 → 모집신청서<별지_1>에 의거하여 작성 → 확인
- 3) 자원봉사자 모집 완료 시, 모집글을 모집마감으로 설정한다.
- 4) 자원봉사자 가입 신청서<별지_2> 작성 : 각 팀별 프로그램 담당자가 작성하여 제출한다.

나. 자원봉사자 정보 등록

- 1) 한국장애인복지관 전산정보시스템(사업관리) → 지역자원 → 자원봉사 → 봉사자 관리 → 추가 → 봉사자명, 접수일자(신청서 작성일자 기준), 주민번호(생년월일), 자택주소(신청서에 작성한 경우에만 입력), 핸드폰 번호 입력 → 저장

다. 자원봉사활동 진행

- 1) 신규 자원봉사자 대상 기초 교육을 진행한다.
- 2) 영역별 자원봉사활동 참여 및 활동일지<별지_5>를 작성한다.
- 3) 프로그램 담당자 확인 날인 후 자원봉사 담당자에게 제출한다.

라. 자원봉사활동시간 입력

- 1) 복지관 자체 : 진우정보시스템
 - 한국장애인복지관 전산정보시스템(사업관리) → 지역자원 → 자원봉사 → 봉사활동관리 → 추가 → 서비스일자(봉사일자), 서비스시간(봉사시간), 장소(봉사장소) 입력 → 서비스 코드(검색) 클릭 → 봉사활동 해당 팀 코드분류 선택 → 활동내용 작성 → 행 저장 → 봉사자명(검색) 클릭 → 봉사자 검색(같은 요일, 시간에 봉사한 경우 봉사자 검색 후, 여러명 추가하여 일괄 입력 가능) → 생년월일이 일치하는 지 확인 후 더블 클릭 → 저장
- 2) 사회복지자원봉사 인증관리시스템(vms)
 - 로그인 → 봉사자 실적관리 → 등록 → 수요처(양천해누리복지관) → 봉사자 검색(성명+생년월일) → 봉사일지(봉사일지 기준) → 활동분야 → 활동내역 작성 → 목록에 추가 → 봉사일지와 비교하여 일치하는 지 확인 → 저장
 - 비대면 자원봉사의 경우, vms에서 제공하는 결과보고서<별지_6> 및 초상권 동의서<별지_7> 양식을 사용(결과보고서 양식은 수정 불가)
- 3) 자원봉사활동시간 입력은 자원봉사를 활동한 날로부터 30일 이내에 하는 것을 원칙으로 한다.

마. 자원봉사활동인증서 발급

- 1) 사회복지자원봉사 인증관리시스템(vms)에서 발급
 - 로그인 → 봉사자 실적관리 → 봉사자 검색 → 실적기간 선택 → 검색 → 인증서 발행
 - 부득이한 경우, 복지관 내 양식을 활용하여 발급할 수 있도록 한다.
 - ① 전산 프로그램상 활동기록을 확인한다.
 - ② 사회복지 봉사활동 실적 인증서 양식<별지_3>에 의거하여 발급번호 등을 작성한다.
 - ③ 사회복지자원봉사 인증요원 일련번호를 작성한다.
 - ④ 자원봉사 담당자 확인 날인을 한다.
 - ⑤ 사무국장의 직인을 날인한다.
 - ⑥ 자원봉사활동인증서<별지_3> 발급한다.
- 2) 자원봉사활동인증서 발급신청을 누르면 기관에서 활동내용은 수정 불가하다.

바. 자원봉사자 관리

- 1) 자원봉사자 증식지원
 - 운영지침에 의거하여 당일 4시간 이상 자원봉사활동 진행한 자원봉사자에게 식권을 발급한다.
 - 식권 수불대장을 작성한다.
 - 자원봉사 담당자에게 제출한다.
- 2) 매월 감사문자
- 3) 우수 자원봉사자 분기 포상
 - 팀별 우수 자원봉사자 추천 및 선정을 통해 포상을 진행한다.
- 4) 자원봉사자 간담회
 - 시기 및 진행횟수 : 10월, 연1회
 - 내용 : 자원봉사자 의견 수렴 및 욕구 파악, 의사소통을 통한 원활한 프로그램 운영
- 5) 자원봉사자 나들이
 - 시기 및 진행횟수 : 상·하반기, 연2회
 - 내용 : 자원봉사자 스트레스 해소 및 소속감 증대를 통한 동기부여
- 6) 감사의 날
 - 시기 및 진행횟수 : 12월, 연1회
 - 내용 : 후원자, 자원봉사자를 대상으로 함께하는 행사 추진

자원봉사 모집 신청서

팀 명		작성자	
제 목 (봉사명)		봉사주기	
소개 글			
활동대상		모집인원	
모집기간		자격조건	
활동기간		활동장소	
상세 내용			
신청방법			
연락처		담당자	
비 고			

발 급 번 호 : 0000-000

사회복지 봉사활동 실적 인증서

성 명 :

주민등록번호 :

소 속 :

<자원봉사활동 실적>

● 활동 기간 :

● 활동 시간 :

● 활동 횟수 :

● 비 고 :

사회복지활동 인증관리 규정 제 9조 3항에 따라
위와 같이 자원봉사 활동 실적이 있음을 인증합니다.

0000년 0월 0일

인증요원 제 호 ○ ○ ○ (인)

양천해누리복지관장

발 급 번 호 : 0000-000

사회복지 봉사활동 실적 인증서(단체)

- 봉사단체 :
- 봉사활동내용 :
- 봉사활동일시 :
- 봉사활동인정시간 :

NO	소속	성명	생년월일	전화번호	비고
1					
2					
3					
4					

사회복지활동 인증관리 규정 제 9조 3항에 따라
위와 같이 자원봉사 활동 실적이 있음을 인증합니다.

0000년 0월 0일

인증요원 제 호 000 (인)

양천해누리복지관장

<별지_5> 자원봉사활동일지 양식

자 원 봉 사 활 동 일 지

VMS	기타

*활동 팀명			
*일자	년 월 일 ()	개인	단체명
		단체	*담당자 확인

순번	*활동시간	*이름	*생년월일	*VMS 아이디	*연락처	*활동 내용	*서명
예시	00 : 00 - 00 : 00	홍길동	04. 10. 06.	abc123	010-1234-5678	식당 봉사 / 말반찬 전달 등	홍길동
1	: - :						
2	: - :						
3	: - :						
4	: - :						
5	: - :						
6	: - :						
7	: - :						
8	: - :						
9	: - :						
10	: - :						
기타 사항							



비대면 자원봉사활동 결과보고서

봉사자(단체)명		VMS ID	
활동일시	년 월 일(요일) 00:00 ~ 00:00	연락처	
활동 장소		봉사참여시간	0시간 00분
활동 내용			
활동 소감			
활동 결과물	(결과물이 있는 경우 별도 첨부)		
활동 전 사진	활동 중 사진	활동 후 사진	
위와 같이 비대면 자원봉사활동에 참여하고 결과보고서를 제출합니다. 년 월 일 봉사자(단체)명 : _____			

초상권 사용 동의서

양천해누리복지관은 비대면 자원봉사활동 운영과 관련하여 SNS, 홈페이지, 소식지 등 활용을 위하여 다음과 같이 초상권 사용에 대한 동의를 받고자 합니다.

- 다 음 -

- 수집 목적 : 비대면 자원봉사활동 결과보고서 확인 및 소식지 활용
- 수집 항목 : 청소년자원봉사학교 활동사진
- 사용 범위 : 비대면 자원봉사활동 결과보고서 및 소식지 활용

참가자의 모습을 촬영한 사진의 사용 및 배포권은 양천해누리복지관에 귀속되며, 본 기관이 위의 수집 목적으로 사용하는 것에 동의하십니까?

성명	생년월일	동의 여부	서명
	00.00.00.	동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/>	

* 만18세 미만의 미성년자는 법정대리인의 동의 필요

법정대리인 성명	(서명)	관계	동의여부	동의 <input type="checkbox"/> 미동의 <input type="checkbox"/>

년 월 일

양천해누리복지관 귀하

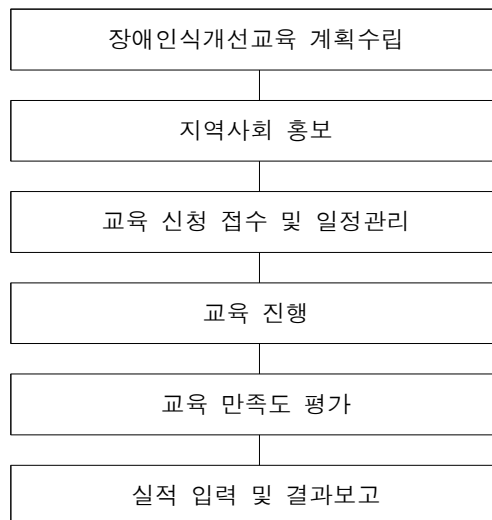
VI. 장애인식개선사업

장애인식개선교육을 통해 장애인에 대한 사회적 편견과 차별을 제거하여, 장애인의 사회참여와 권리 보장을 증진 시킨다. 또한 장애에 대한 올바른 이해를 통해 장애인과 비장애인이 함께 하는 통합 사회를 조성해 나가고자 한다. 양천해누리복지관에서는 2022년부터 인식개선 교육 대상을 노년층까지 확대하여 생애주기에 맞춰 교육 대상에 따른 교육자료를 구성하여 교육을 진행하고 있다.

1. 주요 내용

- **장애인식개선교육** : 장애 및 장애인에 대한 이해와 긍정적 인식의 제고, 장애인의 인권과 관련한 법과 제도, 장애가 가지는 다양성에 대한 존중, 장애인의 자율성 및 자립에 대한 존중, 장애인보조기구 및 장애인 편의시설 등의 접근성에 대한 이해, 그 밖에 장애인에 대한 인식을 개선할 수 있는 내용으로 진행함.
- **장애인식개선캠페인** : 지역사회에서 주민을 대상으로 장애에 대한 올바른 인식을 높일 수 있는 참여형 캠페인을 추진함.

2. 서비스 순서도



3. 장애인식개선 진행 과정

가. 교육계획수립

- 1) 연간교육 기본 계획을 구체적으로 수립 : 교육주제, 시기, 방법, 내용 등 포함한다.

나. 지역사회홍보

- 1) 홍보대상
 - ① 학교 : 양천구 내 초등학교, 중학교, 고등학교를 대상으로 홍보한다.
 - ② 노년층 : 양천구 경로당 중심으로 홍보. 어르신복지관, 종합사회복지관
- 2) 홍보방법 : 신청방법 안내서, 신청서<별지_1>를 붙임으로 하여 공문을 통해 홍보한다.
 - ① 홍보시기 : 매년 2월~3월

다. 교육 진행

- 1) 교육시기: 매년 3월~11월
- 2) 교육시간: 유아 20분, 초등학생 40분, 중학생 45분, 고등학생 50분, 노년층 30분
- 3) 교육대상: 연 50학급 진행함. 노년층 대상 경로당 20개 기관 진행
 - 양천구 내 인식개선 교육 대상 기관
 - 국가기관 및 지방자치단체, 「영유아보육법」에 따른 어린이집
 - 「유아교육법」·「초·중등교육법」·「고등교육법」에 따른 각급 학교
 - 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관
 - 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단, 특별법에 따라 설립된 특수법인
- 4) 교육내용 : 교육 대상에 따라 달라질 수 있음.
 - 장애 및 장애인에 대한 이해와 긍정적 인식의 제고
 - 장애인의 인권과 관련한 법과 제도
 - 장애가 가지는 다양성에 대한 존중, 장애인의 자율성 및 자립에 대한 존중
 - 장애인보조기구 및 장애인 편의시설 등의 접근성에 대한 이해
 - 그 밖에 장애인에 대한 인식을 개선할 수 있는 내용, 장애체험 진행
 - 교육자료: PPT로 교육자료를 준비하고, 이해를 돕기 위해 동영상도 함께 활용한다.
- 5) 교육방법 : 대면교육을 원칙으로 하며, 사회적 거리두기에 따라 비대면과 대면 교육을 절충하여 진행한다. 장애인식개선강사와 사회복지사가 진행한다.

라. 교육 만족도 평가

- 1) 평가방법 : 교육에 참여한 교사, 학생을 중심으로 만족도 평가<별지_3>를 실시한다.

마. 실적 입력 및 결과보고

- 1) 교육에 참여한 학생 명단을 실인원으로 하여 업무일지에 기록하여 보고한다.
- 2) 강의일지<별지_2> 내용과 만족도 평가<별지_3>와 실적을 반영하여 결과 보고를 한다.

참고내용

※ 관련 법령 및 지침

- 「장애인복지법」 제25조(사회적 인식개선 등), 제25조의2
- 「장애인복지법 시행령」 제16조(인식개선교육의 실시), 제16조의2~4
- 「장애인복지법 시행규칙」 제2조의2(인식개선교육의 실시 결과 제출), 제2조의3

※ 교육자료 : 교육대상에 따라 시각자료를 변경하여 준비하도록 함. 타팀과의 협조를 통해 유니버설 디자인 품목을 활용하여 교육 진행하도록 함.

※ 홍보기관 : 양천구 내 64개 학교 홍보(초등학교 31개, 중학교 19개, 고등학교 14개)

장애인식개선교육 신청서

1. 신청기관(학교) 정보

기관 또는 학교명			
담당자(교사명)			
연락처		이메일	
주 소			

2. 교육신청 시간

일 시	학년 / 반(인원)	시 간(교시)	통합교육실행 유·무

3. 통합교육반 정보 (통합교육반일 경우 작성, 자세하게 적어주세요)

장애학생명	장애명	특징 및 성향	학급분위기 또는 장애이해 정도

4. 교육 진행 시, 지원 가능한 기자재 (해당사항에 모두 체크해주세요)

- 컴퓨터 또는 노트북
- 빔 프로젝트 또는 대형모니터
- 스피커
- 마이크
- 비디오 또는 DVD Player
- 기타()

0000년 0월 0일 신청자 : _____ (인)



<별지_2> 장애인식개선교육 일지 양식

장애인식개선교육 강의 일지			결재	담당	팀장
강의일자	0000년 0월 0일 0요일	시간			
장소		강사명			
교육대상		교육 인원			
강의주제					
강의방법	장애이해교육 이론, PPT자료, 포인터, USB, 동영상자료, 강의,토의 형식				
강의 내용	도입				
	내용	-			
	마무리	-			
	강의 후 느낌				

양천해누리복지관 장애이해교육 만족도 조사

우리복지관에서는 장애인식개선 전문강사 파견을 통해 장애에 대한 올바른 지식을 전달함으로써 편견을 감소하고, 장애청소년과의 통합환경을 조성하고자 장애이해교육을 실시하고 있습니다.

이와 관련하여 향후 발전된 교육 진행을 위한 만족도 조사를 아래와 같이 실시하고자 하오니, 바쁘시더라도 각 문항마다 성의껏 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

양천해누리복지관

※ 아래의 문항을 읽고, 해당하는 칸에 V 체크해주세요.

일반 사항	성 별	① 남 <input type="checkbox"/>	② 여 <input type="checkbox"/>			
	연 령	① 20대 <input type="checkbox"/>	② 30대 <input type="checkbox"/>	③ 40대 <input type="checkbox"/>	④ 50대 <input type="checkbox"/>	⑤ 60대 이상 <input type="checkbox"/>
	참여경로	① 기관홍보 <input type="checkbox"/>	② 웹서핑 <input type="checkbox"/>	③ 지인의 권유 <input type="checkbox"/>	④ 기타 <input type="checkbox"/> (_____)	

구분	세부 항목	5	4	3	2	1
		매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
교육 관련 사항	1. 강사의 강의내용에 전반적으로 만족하나요?					
	2. 강사의 강의방식에 전반적으로 만족하나요?					
	3. 교육내용, 강사, 교육환경 등을 고려할 때, 참여하는 교육이 전반적으로 만족스러웠나요?					
	4. 교육내용이 참여하는 학생들에게 도움이 되었다고 생각하시나요?					
	5. 향후 같은 교육에 참여할 의사가 있으신가요?					

프로그램 수강 시 불편한 사항이나 개선사항이 있으면 자유롭게 기재하여 주시기 바랍니다.

장애인식개선교육 강의계획서			
강의일자		시간	
장소		강사명	
교육대상		교육 인원	
강의주제			
강의방법	장애이해교육 이론, PPT자료, 포인터, USB, 동영상자료, 강의,토의 형식		
강의 전개	도입	-	
	내용		
	마무리		
	참고 사항	-	

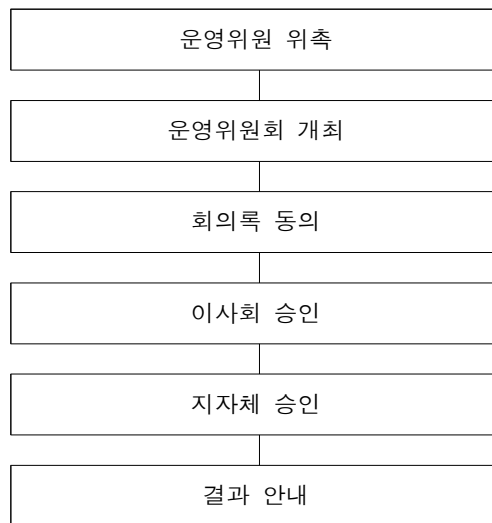
Ⅶ. 위원회

사회복지사업법 제36조에 의거 양천해누리복지관 운영에 관한 사항을 심의하기 위해 운영위원회를 둔다. 그 외에 복지관 이용자와 복지관 소통을 높이고, 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하기 위해 행복한복지관만들기 위원회와 고충처리위원회를 두고 있다.

1. 주요 내용

- **운영위원회** : 복지관 운영규정, 예산심의, 사업보고, 후원보고, 고충처리 내용 등을 보고하고 논의 함. 운영위원회는 사회복지사업법 : 제36조(운영위원회)를 토대로 운영함.
- **행복한복지관만들기 위원회** : 복지관 관리 및 운영, 서비스 제공에 있어 이용자 입장에서 불편요인을 사전에 진단하여 문제를 신속히 해결하고 제도개선을 도모하고자 이용자의 고충처리 등을 논의 함.
- **고충처리위원회** : 복지관을 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하도록 함.

2-1. 운영위원회 진행 순서도



3-1. 운영위원회 진행 과정

가. 운영위원 위촉

- 구성 : 총8명

- ① 시설의 장 : 관장
- ② 이용자 대표
- ③ 보호자 대표
- ④ 종사자 대표

⑤ 해당 구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원 : 자립지원팀장

- ⑥ 후원자 대표 또는 지역주민
- ⑦ 공익단체에서 추천한 사람
- ⑧ 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
- ⑨ 위원장은 위원 중 호선
 - 위원 위촉: 위원은 관장의 추천을 받아 관할 구청장이 위촉한다.
 - 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은기간으로 한다. 단, 당연직 위원은 그 재직기간으로 한다.
 - 위원장의 직무
 - ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
 - ② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
 - 위원회의 주요 역할
 - ① 시설 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 - ② 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 - ③ 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - ④ 시설 이용자의 이용환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
 - ⑤ 시설 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - ⑥ 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 - ⑦ 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
 - 운영위원회 보고 내용
 - ① 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 - ② 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 - ③ 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

나. 회의 개최

- 시기 : 연 4회 이상 회의 소집(2월, 6월, 9월, 11월)
- 회의 소집 통보 : 위원회의 소집은 회의개최 3일전까지 위원에게 통보하도록 함.
- 성원기준: 위원회는 재적위원 과반수 출석으로 성립하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- 회의 위원장은 표결권을 가지고, 가부동수일 경우 위원장이 결정한다.
- 심의의 종류
 - ① 부의 안전에 대한 심의서<별지_2>에 서명할 대표위원을 운영위원회에서 3인 이상 선 임하여 기명날인 또는 서명을 받아야 한다.
 - ② 위원장은 접수된 부의안전 중 경미하다고 판단되는 사안은 운영위원회를 소집하지 않고, 재적위원 과반수이상의 찬성으로 서면심의로써 위원회의 의결에 갈음할 수 있다.

다. 회의록 동의

- 위원회의 회의결과는 회의록<별지_1>을 작성, 비치하여야 한다.
- 회의 당일 회의록 서명할 위원을 추천하고, 위원장이 승인한 위원 2명이 날인한다.

라. 이사회 승인

- 운영위원회 종료 후 회의록<별지_1>과 회의 자료(예산서, 심의안건, 보고사항, 심의서)를 이사회에 보고하고, 이사회 승인을 받도록 한다.

바. 지자체 승인

- 이사회 승인된 공문을 사회복지시설정보시스템의 비정형 보고를 통해 승인받도록 한다.

사. 기타사항

- 수당지급 : 위원에 대해서는 시설예산의 범위 안에서 수당·여비(회의수당) 기타 필요한 경비를 지급할 수 있으나, 당연직 위원에는 지급하지 않는다.
- 운영위원회 결과 안내 : 복지관 홈페이지를 통해 회의록을 게시하여 공유하도록 한다.

<별지_1> 운영위원회 회의록 양식

운영위원회 회의록

양천해누리복지관 운영위원회 제 0차 회의			
일 시			장 소
참석자			
회의내용			
정책건의			

제 0차 운영위원회 심의서

○ 회의개요

- 일 시 :
- 장 소 :
- 안 건 :

○ 심의내용

의안번호	안 건 명	의결내용	
		원안가결	수정의결
제 1 호	-		

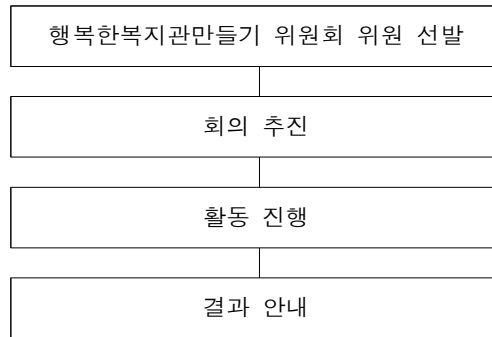
○ 양천해누리복지관 운영위원회 규정 제26조에 의거 위와 같이 심의의결하고 제 29조 규정에 의거 기명날인 합니다.

0000년 0월 0일

양천해누리복지관운영위원회

위 원 장 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)
위 원 (서명)

2-2. 행복한복지관만들기 위원회 순서도



3-1. 행복한복지관만들기 위원회 진행 과정

가. 행복한복지관만들기 위원회

- 복지관 관리 및 운영, 서비스 제공에 있어 이용자 입장에서 불편요인을 사전에 진단하여 문제를 신속히 해결하고 제도개선을 도모하고자 이용자의 고충처리 등을 논의할 수 있는 행복한복지관만들기위원회를 둔다.

나. 위원선발

- 선발인원 : 5명 이상 10인 이내로 구성한다.(이용자대표, 보호자대표, 후원자대표, 자원봉사자대표, 활동지원사대표, 직원대표)
- 선발대상 : 위원은 복지관 직원 및 1년 이상 및 월 1회 이상 복지관을 이용하고 있는 장애인, 보호자, 자원봉사자, 후원자 등 공개모집을 통해 자발적 신청자 중 관장이 위촉한다.
- 임기 : 2년으로 하고 연임할 수 있다.
- 간사 : 간사는 전략기획팀장이 담당한다.

다. 회의 추진

- 시기 : 분기별 1회 개최한다.
- 주요 내용 : 복지관 프로그램, 직원의 서비스, 행정서비스, 시설 및 환경, 직원 및 이용자 인권과 참여, 이용자 욕구, 불편사항과 건의사항, 기타 복지관 발전과 관련된 사항

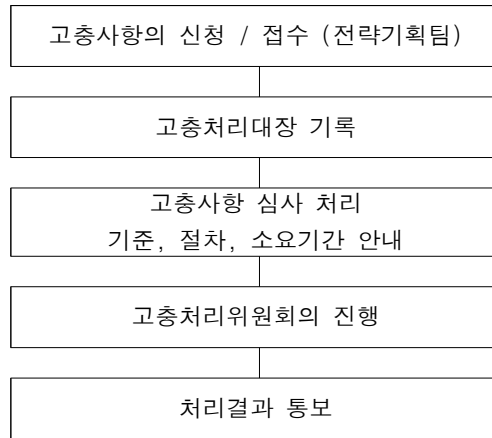
라. 활동진행

- 활동내용 : 위원회에서 이용자를 위해 필요로 하는 캠페인과 활동을 중심으로 논의 후 진행한다.
- 활동시기 : 시기 및 방법, 내용은 위원회 구성원이 논의하여 추진한다.

마. 결과안내

- 안내시기 : 15일 이내 회의 내용 및 처리결과를 공지한다.
- 안내방법 : 전체 홈페이지, 관내 게시판에게 공지한다.

2-3. 고충처리위원회 순서도



3-3. 고충처리위원회 진행 과정

가. 고충 사항의 신청

- 1) 이용자는 전화, 복지관에 설치된 건의함(B2~3층 엘리베이터 옆), 홈페이지, 담당자와 상담, 관장과의 면담, 행복한복지관만들기위원회, 운영위원회 이용자대표 등을 통해 신청할 수 있도록 한다.

나. 신청서 및 구비서류

- 1) 관장은 신청서<별지_1>의 기재사항을 그 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 고충처리 신청서식<별지_1>을 명확하게 정하여야 한다.
- 2) 관장은 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충처리담당 전략기획팀에 고충사항의 신청에 필요한 신청서<별지_1>를 비치하여야 하며, 고충신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

다. 고충사항의 접수

- 1) 고충사항접수업무는 전략기획팀에서 주관한다. 담당 팀이 아닌 팀에서 고충사항을 접수하게 된 때에는 이를 담당 팀에 이송하여 즉시 접수될 수 있도록 한다.
- 2) 관장은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 고충처리함을 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 고충처리함을 확인하여 민원을 처리하여야 한다.
- 3) 고충처리 담당자는 신청서<별지_1>의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항 등 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있도록 한다.
- 4) 고충처리담당팀에서 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장<별지_3>에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내하여야 한다.

라. 고충사항 처리 : 고충처리 위원회의 진행

- 1) 관장과 직원은 이용자가 복지관을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
- 2) 관장은 이용자가 고충사항을 접수한 경우 중간관리자로 구성된 고충처리위원회에서 고충처리회의를 소집하여 처리하고 그 결과를 15일 이내에 민원인에게 통보해야 한다.
- 3) 관장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리 기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 고충신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 연장할 수 있도록 한다.

마. 고충사항의 처리

- 1) 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 15일 이내에 그 처리결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보하여야 한다.
- 2) 제1항에 따라 처리하는 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보하여야 한다.
- 3) 고충처리회의 결과 중 개선된 사항은 모든 이용자가 알 수 있도록 복지관 게시판 및 인터넷 등에 게시하여야 한다. 단, 이용자가 공개를 원하지 않을 경우 그러하지 않을 수 있도록 한다.

바. 처리 결과 통보

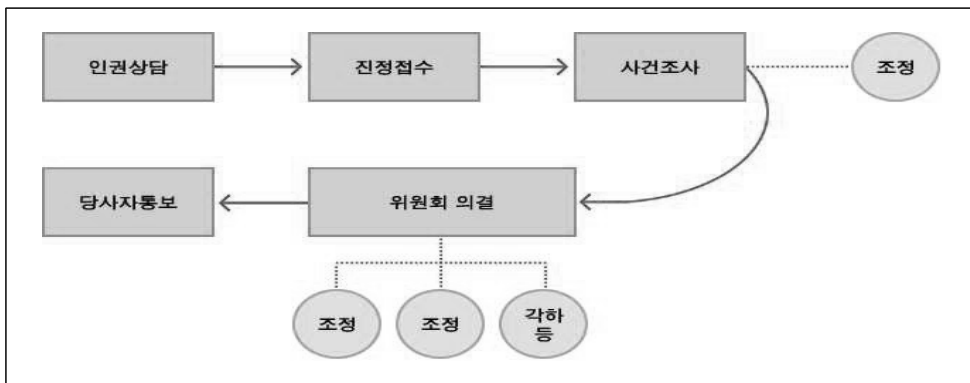
- 1) 반복 및 중복 고충의 처리 고충처리담당팀의 장(전략기획팀장)은 고충신청인이 동일한 내용의 고충을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 관장의 결재를 받아 종결처리 할 수 있도록 한다.
- 2) 접수거부·처리지연 등의 시정요구
 - 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반력을 하는 때에는 고충처리담당팀장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있도록 한다.
 - 제1항에 따른 요구를 받은 고충처리담당팀장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 고충신청인에게 통보하여야 한다.
- 3) 이의신청의 방법 및 처리절차 등
 - 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 관장에게 이의신청을 할 수 있다. 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 한다.
 - 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
 - 이의신청의 취지 및 이유
- 4) 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
 - 관장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복 방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
 - 관장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

참고내용

※ **국가인권위원회 진정** : 이용자가 시설의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회 법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있음.

- 국가기관, 지방자치단체 또는 구금 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제 10조 내지 제22조에 보장된 인권침해를 당한 경우
- 법인, 단체 또는 사인(私人)에 의하여 평등권침해의 차별행위, 즉 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 출신국가, 출신민족, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的) 지향, 병력(病歷) 등을 이유로 차별행위를 당한 경우
- 민원인이 위원회에 위원회의 정책이나 행정제도 및 운영 등의 개선에 관한 건의, 허가, 인가 등의 신청, 제 증명의 신청, 국가인권위원회 법령해석, 행정 업무, 진정사건처리 등에 대한 질의 자료의 요구 등 위원회에 특정행위를 요구하는 경우

<국가인권위원회 진정처리 절차>



이용자 고충처리 신청서

성명	(서명)	연락처	
주소			
신청일	년	월	일
고충내용			

※ 양천해누리복지관은 귀하의 고충과 애정 어린 조연에 귀 기울이겠습니다. 앞으로도 많은 관심 부탁드립니다.

<별지_2> 이용자 고충처리위원회 양식

<h2 style="margin: 0;">이용자 고충처리위원회</h2>		결 재	담당	팀장	사무 국장	관장
일 시			장 소			
참석자	고충처리 위원 - 회의 진행 -					
내 영	고충 접수 방법	<input type="checkbox"/> 고충처리함 <input type="checkbox"/> 행복한복지관만들기위원회 <input type="checkbox"/> 홈페이지 <input type="checkbox"/> 고객과의 만남 <input type="checkbox"/> 기타				
	고충 구분	<input type="checkbox"/> 복지관 운영 <input type="checkbox"/> 복지관 제도 <input type="checkbox"/> 복지서비스 <input type="checkbox"/> 개인건의 <input type="checkbox"/> 기타				
	고충 접수 내용					
	고충 처리 위원회 회의 내용	■ ■ ■ ■				
	관장 지시 사항	■ ■				
확인	상기 내용으로 고충처리위원 회의를 실시하였음. 년 월 일 고충처리위원회 위원 □□ □□ □□					

이용자 고충처리 대장

순번	일 자	접수 방법	고충내용	수용 여부	처리(회신) 내용	담당부서	회신방법	회신일자

Ⅷ. 네트워크 사업

장애복지사업의 공동수행 기관과 협약 및 연대 사업을 통해 지역 연계를 활성화하여 사업을 원활하게 수행하고 장애인이 지역사회 내에서 보통의 삶을 살아갈 수 있도록 환경 조성함. 양천해누리복지관 네트워크 사업은 지역사회와의 민관 협력을 위한 업무협약 등을 추진 이외에 장애인이 살아가는 지역사회와의 만남을 통한 적극적 네트워크 방법을 적용하여 실천하고 있다.

1. 지역상가 방문하기 서비스 순서도



2. 지역상가 방문하기 진행 과정

가. 지역상가 방문하기 TF구성 및 사업방향 공유

- 1) TF구성 후 지역상가 방문하기 사업 취지와 방향성을 논의하여 공유한다.
- 2) 각자의 역할을 정리하고, 지역상가 리스트를 공유하여 우리복지관과의 관계되어 진행된 활동을 공유한다.

나. 1월 지역상가 방문하기 TF 안내 회의

- 1) 각 팀별 1명으로 지역상가 방문하기 사업의 목적과 활동 방법을 안내한다.
- 2) 조를 나누고, 매월 방문해야할 지역상가 분배한다.
 - 한 조별 8개 이상의 상가를 정기적 방문하여 관리하도록 한다.

다. 월 1회 지역상가 방문하기 TF회의

- 1) 활동을 마친 후 지역상가 방문하기 TF회의를 통해 전월 평가 및 다음 달 활동 내용을 계획한다.

라. 지역상가 방문하기 TF 회의록 작성

- 1) TF회의가 끝난 후 사업 담당자가 회의록<별지_2>을 작성하여 공유한다.
- 2) 회의록<별지_2>은 다음활동 계획안에 첨부할 수 있도록 한다.

마. 사업(월 활동) 계획안 작성

- 1) 지역상가 방문하기 TF회의를 통해 활동을 계획하고, 사업담당자가 계획안을 작성한다.
- 2) 결재 후 TF원에게 최종 내용을 공유하고, 사전 준비한다.

바. 지역상가 방문하기 활동 진행

- 1) 3개조로 나누어 상가에 방문하여 안부를 묻고 매월 다른 활동을 진행한다.
※ 조마다 12개~16개 상가로 진행
- 2) 상가 방문시 신규상가일 경우 방문 목적에 대해 설명할 수 있도록 한다.
- 3) 방문시 지역상가와 함께 할 수 있는 사업이 있을 경우 제안한다.

사. 활동일지 작성

- 1) 방문 시 상가 방문을 살피고, 특이사항을 확인하여 일지<별지_1>를 작성한다.
- 2) 일지<별지_1> 작성을 통해 매달 변화를 파악하고, 다음달 활동을 개선할 수 있도록 한다.

아. 지역상가 방문하기 평가 회의 및 계획 회의

- 1) 활동, 활동일지<별지_1> 작성을 마친 후 회의에서 각 조별 내용을 공유하고, 방문에 대한 평가를 진행한다.
- 2) 다음달 활동을 계획한다.

자. 결과보고

- 1) 매월 진행된 활동에 대해 방문일지<별지_1>를 작성하고, 담당자가 취합하여 결과보고 양식에 의거하여 보고한다.

<별지_1> 지역상가 방문일지 양식

지역상가방문하기 기록지			
조명	0조	방문자	000, 000
방문일시	0000. 00. 00(0) 00:00-00:00		
상가명	방문기록내용		
0000			
방문소감			

지역상가 방문하기 0월 회의록							
일 시	0000. 0. 0.(0) 00:00			장 소			
참 석 자	000, 000, 000, 000, 000, 000(0명)						
◇ 주요 논의사항							
구분	내용					비고	
0월 활동 공유	가. -						
0월 활동 계획	가. -						
회람							
		000	000	000	000	000	000

경영지원팀

경영지원팀은 복지관을 이용하는 장애당사자, 가족 및 주민이 안전하고 편안하게 이용할 수 있도록 시설관리에 중점을 두고 있으며, 직원들이 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 인사, 차량, 회계 등을 관리합니다. 또한, 장애인과 지역주민 모두가 이용할 수 있는 열린복지관을 만들어갑니다.

- Ⅰ. 인사관리업무
 - Ⅱ. 회계관리업무
 - Ⅲ. 시설관리업무
 - Ⅳ. 차량관리업무
 - Ⅴ. 식당운영업무
-

사업 진행 시기

프로그램		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
인사 관리 사업	정기호봉승급	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	연차축진			→			→			→			→
	건강검진					→							
	근무평정												→
회계 관리 업무	지출결의서	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	수입결의서	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	월결산보고	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	분기보조금신청	→			→			→			→		
시설 관리 업무	승강기점검	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	전기설비점검	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	정화조점검	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	중대재해교육	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	화재 안전 대피훈련					→					→		
차량 관리 업무	차량점검	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	자동차세납부	→											
식당운영		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※ 사업 진행 시기는 조정될 수 있음.

Ⅰ. 인사관리업무

양천해누리복지관의 인사관리란 조직 구성원의 능력과 잠재력을 적극적으로 활용해, 복지관의 미션 및 목적 달성에 최대한 이바지하도록 하는 동시에 직원들이 직무에 만족하도록 지원하는 데 목적이 있다.

1. 주요 내용

- **임용** : 신규 채용, 승진, 승급, 전보, 휴직, 직위해제, 복직 및 면직 등 인사관리에 관한 모두 명령임.
- **직위** : 1인의 직원에게 부여할 수 있는 직무와 책임을 말함.
- **직책** : 기관의 효율적인 운영을 위하여 직무의 관련성, 책임의 정도 및 재직기간 등을 고려하여 부여하는 업무상의 임무임.
- **직제** : 관장, 사무국장, 일반직(1~5급), 기능직 및 고용직 말함.
- **승진** : 현재의 직급 또는 직책보다 상위의 직급 또는 직책에 임명하는 것을 말함.
- **승급** : 일정한 재직기간의 경과에 의하여 현재의 호봉보다 높은 호봉을 부여하는 것을 말함.
- **전보** : 동일한 직급 내에서의 보직의 변경을 말함.
- **복직** : 휴직 또는 직위해제 중에 있는 직원을 원래의 직위에 상응한 직위에 복귀시키는 것을 말함.
- **징계** : 파면, 해임, 정직, 감봉, 견책 등을 말함.
- **퇴직일** : 마지막 근로의 다음날임.

2. 서비스 순서도



3. 인사업무 진행 과정

가. 인사채용

※ 관련 법령 및 지침

- 사회복지사업법 제19조, 제35조
- 사회복지시설관리안내 ‘사회복지시설 종사자 관리’
- 형의 실효 등에 관한 법률 제6조
- 근로기준법 제15조~42조

1) 채용공고

- 채용기간 : 15일 / 7일(긴급) 이상이다.
- 게시장소 : 3곳 이상 게시한다.(기관홈페이지, 한사협, 복지넷 등)
- 관련서류 : 채용공고기안, 채용공고문, 양천해누리복지관 응시원서(서식)

2) 서류심사

- 방법 : 인사위원회 소집 → 서류심사 → 결과발표

※ 인사위원 중 1명은 꼭! 외부 인사위원이 참여해야 한다.

- 발표 : 개별문자, 전화연락, 홈페이지를 통해 게시한다.
- 관련서류 : 인사위원회 개최 기안, 채용접수 결과 보고, 서류심사지

3) 면접심사

- 방법 : 인사위원회 소집 → 면접심사 → 결과발표

※ 팀장면접심사는 5분 PPT 발표

- 발표 : 개별문자, 전화연락, 홈페이지를 통해 게시한다.
- 관련서류 : 인사위원회 개최 기안, 서류심사결과보고, 면접심사지, 회의록, 인사위원 의결서

4) 경력 및 신원조회

※ 관련법령 : 사회복지사업법 제19조, 제35조 제35조의 2

- 경력조회 : 서울시 장애인복지시설 경력인정 참조한다.
- 신원조회 : 본적 기준으로 신원조회 진행한다.
- 관련서류 : 경력조회 요청공문, 회신서, 전력 조회 요청공문

5) 입사 등록

- 등록시스템
- 진우정보시스템 : 직원 경력 및 재직증명서 발급용
- 사회복지정보시스템(w4c) : 인사, 급여
- 생성문서 : 사회복지정보시스템으로 양천구청에 입사 등록보고서 제출한다.

6) 근로계약체결

※ 관련 법령 및 지침 : 근로기준법 제2장,

- 시용근로계약서 : 입사 후 3개월간 시용근로 기간 계약이다.
- 근로계약서 : 3개월간 근로 평가와 인사위원회를 통해 계약유지 및 해지한다.

나. 인사위원회

1) 위원회 구성 : 다음 각호에 의하여 5인 이상 7인 이하로 구성된다.

- ① 위원장 : 관장
- ② 부위원장 : 사무국장
- ③ 위원 : 복지관의 3급 이상의 직원 및 복지관의 운영위 중 인사위원장이 위촉 또는 임

명한자. 단, 분야별 특성에 따라 해당 분야의 담당 팀장이 인사위원으로 참여할 수 있다.

④ 간사 : 경영지원팀장

2) 인사위원회 기능

- 직원 입,면에 관한 사항
- 직원 근무평정에 관한 사항
- 인사제도의 개선에 관한 사항
- 직원의 승진과 승급 또는 보상과 징계에 관한 사항
- 인사위원회에 회부 또는 위임된 사항
- 기타 위원장 또는 부위원장이 필요하다고 부의하는 사항

3) 위원회의 소집 및 회의

- 신규 채용 심의상황이 발생하였을 때 위원회 및 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- 위원회는 재적 위원 과반수 출석으로 성립하고 위원회의 회의는 재적 위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결하되, 가부동수일 때에는 부결된 것으로 간주한다.
- 심의 의결된 내용을 기입하고 출석위원이 서명한다.

4) 서면심의 및 비밀엄수

- 위원장이 필요하다고 인정할 경우에는 회의를 서면심의로 대신할 수 있다.
- 위원회의 심의사항은 공개하지 아니하며, 참가한 자는 심의된 내용 중 발표된 것을 제외하고는 그 내용을 누설하여서는 안된다.

5) 관련 서류 : 인사위원회 소집 기안, 위원회 회의록, 의결서 등

다. 인사관리

※ 관련 법령 및 지침 : 근로기준법(제1장~제9장)

1) 인사기록 카드 및 전산 관리

- 인사기록카드 구성 : 인사기록카드, 근로계약서, 범죄경력조회서(범죄·성범죄·아동학대), 서약서(이용자학대금지·윤리경영·기밀유지·개인정보동의서), 호봉확정표 및 조회서류, 신원조회서류 및 증빙서류, 응시원서, 졸업증명서, 자격증 사본, 건강검진
- 수기기록사항 : 개인인적사항, 발령사항, 승급기록, 포상서훈, 징계·형벌, 근무성적평정
- 전산관리 : 사회복지정보시스템(W4C), 희망이음, 진우정보시스템

2) 근태관리

① 일일출근부 작성

- 프로그램 : 세콤 매니저프로그램
- 파 일 명 : 출근부(구글 스프레드시트)
- 지각자 관리 : 지각자 발생하면 지각자 관리 파일에 입력 → 향후 특수업무실적 보상에 자료 활용.

② 지문등록

- 보안지문 : 위치 - 정문 왼쪽

※ 등록 - 시설담당자

- 출·퇴근지문 : 위치 - 안내실 안쪽 ※ 등록 - 서무

3) 연차 관리

- 연차 발생기준 : 입사 월일 기준으로 부여

- 근속연수별 연차일 수

연도	연차일 수	연도	연차일 수	연도	연차일 수
~ 1년	11개	7년~8년	18개	15년~16년	22개
1년~2년	15개	8년~9년			
2년~3년		16개	9년~10년	19개	16년~17년
3년~4년					
4년~5년	17개	10년~11년	20개	17년~18년	24개
5년~6년					
6년~7년		11년~12년	21개	18년~19년	25개
		12년~13년			
		13년~14년		19년~20년	
		14년~15년		20년~21년	
				21년 ~	

4) 연차축진

- 관련 법령 : 「근로기준법 제61조」, 「서울시 장애인복지사업 안내」에 의거 미사용 연차축진

- 연차축진 기준

: 1차 축진 : 휴가 완료 6개월 전

: 2차 축진 : 휴가 완료 3개월 전

: 연차축진 시기 : 연 4회 실시(3·6·9·12월 분기별 1회 진행)

: 연차축진 서류 : 미사용 연차유급 휴가일 수 통지 및 안내문, 미사용 연차휴가 사용 시기 지정 통보

- 연차 사용 : 사회복지정보시스템(<http://www.w4c.go.kr>)

5) 특별연차

구분	내용	비고
① 장기근속휴가	<ul style="list-style-type: none"> - 5년 이상 ~ 10년 미만 근속자 : 5일 - 10년 이상 ~ 20년 미만 근속자 : 10일 - 20년 이상 ~ 30년 미만 근속자 : 10일 - 30년 이상 ~ : 10일 * 동일법인 내 인사발령으로 인한 시설별 재직간은 합산하되 법인 근무경력 제외 	<ul style="list-style-type: none"> - 1회 분할 실시 가능 - 사용 후 3년 이내 재사용 금지
② 유급병가제	<ul style="list-style-type: none"> - 연 60일 범위 내 - 사용방법 : 병가사유 발생시 사용절차에 의거 관련서류를 시설에 제출, 시설장 승인을 거쳐 사용 - 병가사유 : 아래의 사유로 입원, 수술, 통원치료 등의 의사진단서 및 진료확인서가 있는 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 질병 또는 부상으로 인하여 직무를 수행할 수 없을 때 · 감염병에 걸려 그 종사자의 출근이 다른 종사자 또는 이용자의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때 · 통원치료는 입원, 수술과 직접 관련된 사유에 한해서만 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 7일 이상은 반드시 진단서 제출
③ 자녀돌봄 휴가제	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자 : 어린이집·유치원·초중고 자녀를 둔 종사자 / 자녀가 장애인거나 한부모종사자 - 사용요건 <ul style="list-style-type: none"> · 자녀의 입학식, 졸업식, 학부모 총회·설명회·상담 및 운동회 등 학교 공식행사 ※온라인 상담, 녹색어머니회 봉사활동 등 포함 · 어린이집·학교 휴원·휴교 ※ 감염병 확산등으로 인한 재택수업 등 · 병원 진료(검진) 및 사고·질병에 따른 돌봄 필요 시 · 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 필수예방접종 시 (독감, 코로나19 백신 등) - 사용일수 및 방법 : 연 2일(유급 / 연중실시) <ul style="list-style-type: none"> · 고등학교 이하 자녀에 대해 연간 2일, 자녀가 세명 이상인 경우 3일 · 4시간 단위 분할사용 가능 / 종사자가 부부일 경우 각각 사용가능 · 재량휴업일, 방학, 수능시험일 사유로 사용불가 	<ul style="list-style-type: none"> - 증빙자료 제출

- 6) 정기호봉승급
 - 시기 : 매월 마지막 주 진행 - 익월 호봉승급
 - 방법 : 호봉승급 인사발령 내부결재, 사회정보시스템 등록 후 종사자정보변경보고서 시군구제출한다.
- 7) 퇴사자 보고
 - 사회복지정보시스템(w4c) : 퇴직일자, 사유 기입
 - 희망이음 : 시군구보고를 통해 양천구청에 종사자변경보고서를 제출한다.
- 8) 특별근무명령
 - 평일 당직명령부
 - : 당직시간 : (팬데믹상황) 18:00 ~ 19:00(1시간) / (기존) 18:00 ~ 20:00(2시간)
 - : 당직 인원 : 2명
 - 특별(토요일당직명령부) 09:00 ~ 16:00(6시간)
 - : 당직시간 : (팬데믹상황) 중단
 - : 당직인원 : 2명
- 9) 성범죄, 아동학대범죄, 노인학대범죄 조회
 - 기존직원 : 연1회 실시 - 양천구청 담당 주무관에게 직원 명단 발송
 - 신규입사직원 : 입사 전 진행 - 양천경찰서에 직접 제출
- 10) 기타
 - 명함 및 사원증 제작 : 입사 전 제작 완료 목표

라. 근무평정

- 1) 근무평정
 - 시기 : 매년 12월 초
 - 대상 : 6개월 이상 근무자
 - 방법
 - : 팀원 : 근무평정표 1차 평가 소속 팀장(50%) + 2차 평가 국장(50%)
 - : 팀장 : 근무평정표 1차 평가 국장(50%) + 2차 평가 관장(50%)
- 2) 시용근로직원 평정
 - 대상 : 신규입사직원
 - 시기 : 입사 후 3개월 이전
 - 방법 : 1차 서면평가(팀장, 국장, 관장), 2차(인사위원회 평가)
 - 평가결과
 - : 계약유지 - 정식근로계약 체결
 - : 해지- 해지통보서 발송

참고내용
※ 관련 법령 및 지침 <ul style="list-style-type: none"> - 근로기준법 - 사회복지사업법 제19조, 제35조 - 사회복지시설관리안내 '사회복지시설 종사자 관리' - 형의 실효 등에 관한 법률 제6조 - 서울시 사회복지시설 종사자 처우개선 및 운영계획

개인정보 제공,수집, 활용 동의서

양천해누리복지관은 개인정보보호법 등 관련 법령상의 개인정보보호 규정을 준수하며 근로자의 개인정보 보호에 최선을 다하고 있습니다. 회사는 개인정보 보호법 제17조에 근거하여, 다음과 같이 반드시 필요한 범위 내에서 개인정보를 제공, 수집, 활용하는데 동의를 받고자 합니다.

1. 개인정보를 제공 받는 자 : 양천해누리복지관
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용목적 : 직원채용
3. 제공하는 개인정보의 항목 : 성명, 학력, 주요 경력, 연락처(이메일, 핸드폰), 신원조회, 성범죄조회

동의를 거부할 권리 안내

: 귀하는 위와 같이 개인정보를 제공하는 데 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부하실 경우 관련 양천해누리복지관 직원채용에 참여하실 수 없으니 있으니 참고하시기 바랍니다.

년 월 일 성명 : (인 또는 서명)

양천해누리복지관장 귀중

응시지원서

1. 인적사항

지원구분	신임(), 경력() ()	지원직무		접수번호	*담당자가 기재(삭제 후 제출)
성 명	(한글)		연락처		
현 주 소			전자우편		

2. 가 점 항 목

취업지원대상자 여부	<input type="checkbox"/> 미해당 <input type="checkbox"/> 해당(보훈번호 :)				
장애여부	<input type="checkbox"/> 미해당 <input type="checkbox"/> 해당(장애유형 :)		장애정도:		
저소득층여부	<input type="checkbox"/> 미해당 <input type="checkbox"/> 해당(<input type="checkbox"/> 국민기초생활보장법상 수급자 / <input type="checkbox"/> 한부모가족지원법상 보호대상자)				

3. 주요 경력사항(최근 근속 순으로 작성)

* 담당 예정업무로 관련된 경력 및 실적을 모두 기재하시기 바랍니다.
* 추후 경력인정에 근거되오니 정확하게 기입 부탁드립니다.

근무처 (부서)	고용형태	근무기간	근무월수 (월일수)	직위(급)	담당업무 및 주요성과
	<input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직				
	<input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직				
	<input type="checkbox"/> 정규직 <input type="checkbox"/> 계약직				

4. 업무관련 자격증 보유 및 면허

자격증/면허	자격증번호	발급기관	자격취득(예정)일

5. 직무관련 활동사항(실습, 자원봉사, 교육이수 등)

기간	활동내용	기관 및 장소

위와 같이 양천해누리복지관 채용이력서를 제출하며 기재내용이 사실임을 서약합니다.

지원날짜 _____ :

지 원 자 : _____ (서명)

양천해누리복지관장 귀중

자기 소개서(안)

성 명	지원직무
-----	------

1. 자기소개서 양식에 따라 자유롭게 기술하되, 지원동기, 생활신조와 가치관, 성격의 장·단점 앞으로의 각오 등을 종합적으로 고려하여 작성합니다.

2. 분량은 A4용지 2매 이내로 하고, 워드프로세서를 사용하여 작성합니다.
(폰트는 휴민명조, 글씨크기 12, 줄 간격 160mm) 글자색 : 검정색)

※ (유의사항) 작성 시 학교명, 출생지, 부모직업 등 개인 신상을 직·간접적으로 파악할 수 있도록 기재할 경우 불이익(감점)을 받을 수 있습니다.

1. 성장과정 및 가족사항

2. 학교생활 및 전공분야

3. 직장 및 사회생활

4. 자원봉사 및 외부활동 경험

5. 지원동기 및 향후계획

6. 기타

지원서상의 모든 기재사항은 사실과 다름이 없음을 증명하며, 차후 지원서상의 내용이 허위로 판명되어 합격 또는 입사가 취소되더라도 이의를 제기하지 않을 것을 서약합니다.

20 년 월 일 지원자

①

양천해누리복지관 귀중

<별지_4> 유급병가신청서

결 재	담당	팀장	사무국장	관장

[유급병가신청서]

부 서		신 청 일	년 월 일
성 명		직 급	
연 락 처		비상연락처	
휴가기간			
증빙서류	□ 진단서 □ 진료확인서 □ 진료영수증 □ 기타()		
병명 및 병가 사유			
기타사항			
년 월 일 신청자 : (인) 양천해누리복지관장 귀중			

가족 돌봄 (휴직,휴가) 신청서

결	담 당	팀 장	사무국장	관 장
재				

신청인	성명		소속(부서)	
	직급		직위	
대상가족	성명(관계)	()	생년월일	
사용기간	20 년 월 일부터 ~ 20 년 월 일까지			
신청이유				

상기와 같이 (휴직,휴직)을 신청하니 승인하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

신 청 인 : (인)

팀 장 : (인)

양천해누리복지관장 귀하

자녀 돌봄 휴가 신청서

결	담 당	팀 장	사무국장	관 장
재				

신청인	성명		소속(부서)	
	직급		직위	
대상가족	성명(관계)	()	생년월일	
사용기간	20 년 월 일부터 ~ 20 년 월 일까지			
사용시간				
분할회차				
신청이유				

상기와 같이 자녀돌봄휴가를 신청하니 승인하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

신 청 인 : (인)

팀 장 : (인)

양천해누리복지관장 귀하

육아근로단축 신청서

결	담 당	팀 장	사무국장	관 장
재				

신청인	성명		소속(부서)	
	직급		직위	
대상가족	성명(관계)	()	생년월일	
사용기간	20 년 월 일부터 ~ 20 년 월 일까지			
사용시간				
분할회차				
신청이유				

상기와 같이 육아근로단축시간을 신청하니 승인하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

신 청 인 : (인)

팀 장 : (인)

양천해누리복지관장 귀하

원

결	담 당	팀 장	사무국장	관 장
재				

소 속 :

직 급 :

직 위 :

성 명 :

육아휴직기간 :(요일) ~

복직신청일(업무개시일) :

상기 본인은 우리복지관 인사관리규정 제37조(복직) 1항에 의거 육아휴직기간이 만료됨에 따라 복직원을 제출합니다.

년 월 일

신청인 : (인)

팀 장 : (인)

귀하

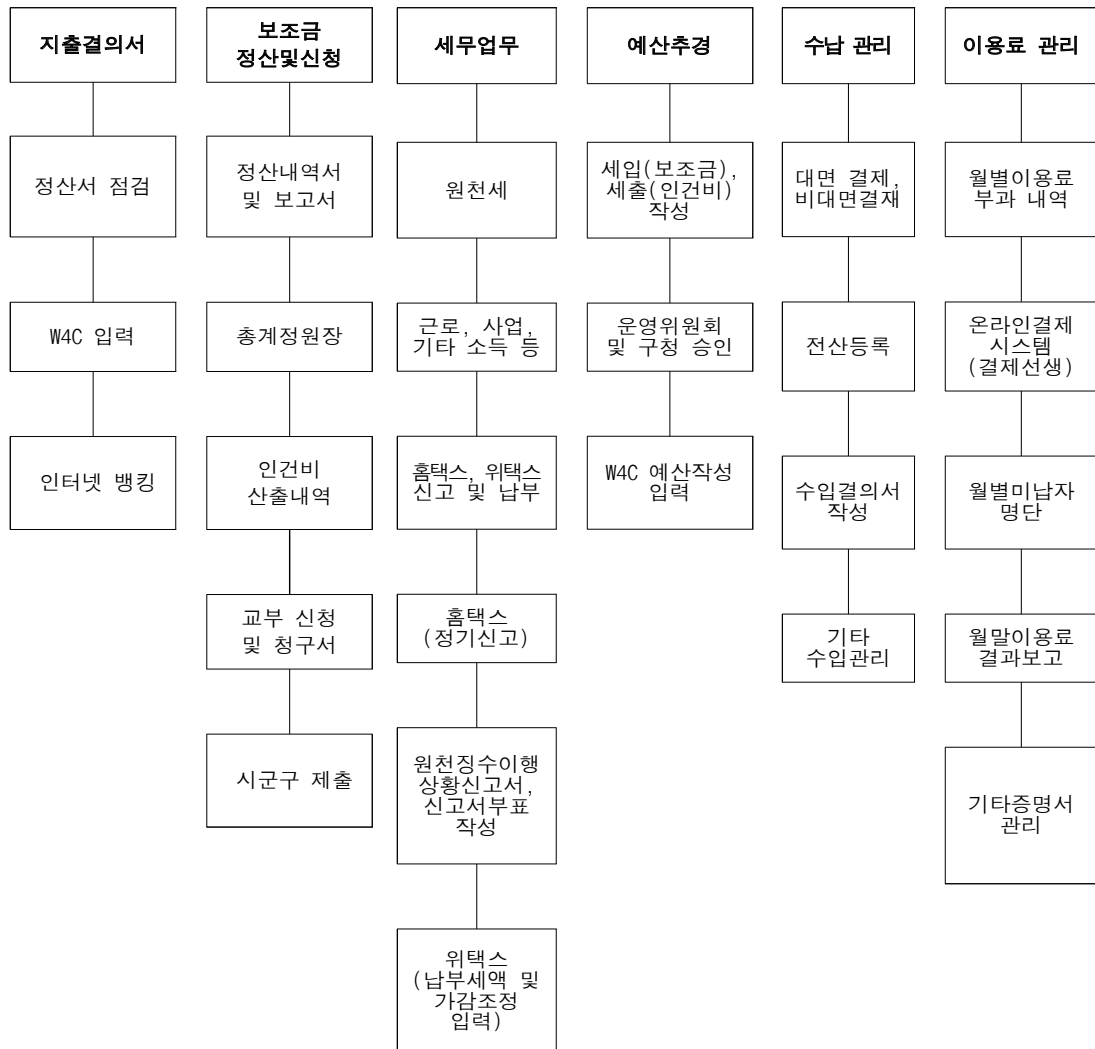
II. 회계관리업무

사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙은 사회복지법인의 재무·회계 및 후원금 관리에 관한 사항을 규정하여 재무회계 및 후원금 관리의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 사회복지법인의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

1. 주요 내용

- **회계** : 경영활동에서 발생하는 자산, 부채, 자본의 증감 변화를 일정한 원리원칙에 의하여 기록, 계산, 정리한 것을 말함.
- **회계연도** : 국가나 지방자치단체의 세입, 세출을 구분하기 위하여 설정되는 일정한 기간을 말하며, 사회복지시설의 회계연도는 1/1~12/31
- **예산의 종류**
 - 본예산 : 당초 이사회의 심의를 얻어 확정 성립된 예산
 - 추가경정예산 : (추가예산) 항목을 신설하거나 기존 항목의 금액을 추가 및 증액하는 경우에 편성
(경정예산) 기존 예산의 범위내에서 각 항목 간의 예산조정 등을 통해 부서, 소관, 과목 상호 간 예산금액을 변경
- **결산** : 일정한 기간 안에 일어났던 수입과 지출을 계산하여 재산상태를 알 수 있도록 서류 작성하는 일.
- **원천징수** : 소득금액 또는 수익금액을 지급하는자가, 그 지급을 받는 자가 부담할 세액을 정부 대신 징수하는 방식
- **소득**
 - 근로 : 고용관계나 이와 유사한 계약에 의하여 근로를 제공하고 받은 대가
 - 사업 : 근로소득과 같이 고용 관계가 없이 독립적으로 일을 제공하고 지급받은 대가 ※ 수입금액의 3% 원천징수
 - 기타 : 일시적으로 용역을 제공하고 받는 대가 ※ 소득금액의 20% 원천징수
 - 퇴직 : 사용자 부담금을 기초로 하여 현실적인 퇴직을 원인으로 지급받는 소득 등

2. 서비스 순서도



3. 회계업무 진행 과정

가. 지출결의서

※ 관련 법령 및 지침 : 사회복지사업법 제6조의 2

- 담당자들이 제출한 ‘사업비 정산서’ 점검 ※ 영수증 날짜, 금액, 증빙서류 등 확인한다.
- 사회복지시설정보시스템 지출결의서 입력한다.
- 지출결의서 결제 후 당일 인터넷뱅킹 진행, 일자별 관리한다.

카드결제 시 필요 서류	무통장 입금 시 필요 서류
① 정산서	① 전자세금계산서
② 신용카드매출전표	② 통장사본
③ 거래내역서	③ 사업자등록

나. 보조금 정산 및 신청

1) 보조금 정산

- 정산내역서 탭으로 이동하여 정산할 사업코드 확인 후 ‘집계’ 버튼 클릭한다.

※ 정산보고서 탭도 같은 방법으로 작성

- 총계정원장 탭에서 ‘생성’ 버튼을 클릭 후 분기수입→분기지출→잔액이 통장과 일치하는지 점검한다.

2) 보조금 신청

- 구청 공문 신청액 인건비 및 운영비 금액 점검한다.

- 교부신청 탭에서 인건비 산출내역→신청내역→신청 및 청구서 순으로 작성한다.

다. 세무업무

※ 관련 법령 및 지침

- 소득세법 제21조, 제22조, 제128조, 제144조, 제164조

- 사회복지사업법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항

1) 원천세

- 직원, 강사 등 원천세 신고자료에 인원, 지급총액, 소득세, 주민세 작성한다.

근로소득	소득세 기본세율 + 지방소득세 기본세율
사업소득	소득세 3% + 지방소득세 0.3%
기타소득	소득세 8% + 지방소득세 0.8%
퇴직소득	소득세 기본세율 + 지방소득세 기본세율

2) 국세청 홈택스, 위택스 세금 신고 및 납부

- 국세청 홈택스→정기신고→원천징수이행상황신고서 및 신고서부표 작성 후 제출한다.

- 위택스→지방소득세 특별징수→납부세액 및 가감조정 작성 후 제출한다.

- 홈택스 및 위택스 납부할 세액 조회하여 순차적으로 납부한다.

3) 간이근로소득신고

※ 관련 법령 및 지침 : 소득세법 제164조의 3

- 상/하반기별 국세청 과세자료 제출한다. ※ 직원, 강사 등 상/하반기 소득 파일 작성

- 신고방법 : 홈택스→복지이음→정기제출→작성한 파일 업로드 및 오류 검증 후 제출한다.

라. 예산추경

※ 관련 법령 및 지침 : 사회복지사업법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙 제10조 제3항

1) 세입(보조금), 세출(인건비) 작성한다.

2) 세출이 3월 이후 보조금이 추가로 교부될 경우 반영한다.

3) 작성방법 - 임직원 보수일람표 작성→세입 및 세출 예산서 작성한다.

4) 운영위원회 및 구청 보고 승인 후 사회복지시설정보시스템 예산서 작성에 금액 입력 내용

추가경정예산이 필요한 경우	예산서에 첨부해야 할 서류
① 새로운 예산과목이 추가된 경우 ② 수입이 현저히 증가한 경우 ③ 지출이 현저히 증가한 경우 ④ 특정과목의 예산을 현저히 증액 또는 감액되어야 할 경우	① 예산총칙 ② 세입, 세출명세서 ③ 추정재무상태표(※복식부기의 경우) ④ 추정수지계산서(※복식부기의 경우) ⑤ 임직원 보수 일람표 ⑥ 예산을 의결한 이사회 회의록 또는 예산을 보고받은 시설운영위원회 회의록 사본

마. 수납관리

1) 복지관 프로그램 수납

- 수납관리

- ① 방법 : 프로그램 이용자님의 성함/프로그램명/요금을 확인 후 결제한다.
- ② 결제방법 : **대면결제**-(카드결제,현금결제) **비대면결제**-(결제선생(카카오알람톡),무통장입금)



- 카드결제 : [복지관]카드 단말기①을 사용하여 이용자, 금액, 할부 확인 후 결제한다.
- 현금결제 : 현금을 받고 전산등록 후 이용료수입 통장에 입금한다.
현금영수증을 원할시 카드 단말기①에서 [1]현금-[1]소비자소득공제-
현금영수증카드나 핸드폰번호입력-발급
- 온라인결제시스템 : 결제선생(<https://payssam.kr/>)-내관리사업장-양천해누리복지관(복지관 이용료)을 통해 청구했던 내용을 확인 후 전산 등록한다.
- 무통장입금 : 이용료수입 통장 입금내역 확인 후 입금 날짜로 전산 등록한다.

2) 진우프로그램 전산 등록

- ① 프로그램 : 진우정보시스템 - 사업관리
- ② 경로 : 서비스 - 수납 - 수납 등록관리
- ③ 전산관리 : 수납 등록 - 프로그램 이용자 이름 입력 - 프로그램 이용요금 수납 - 적요란에 결제방법 입력 (카드,현금,무통장입금,결제선생)

3) 사회정보시스템 수입결의서 작성

- ① 프로그램 : 사회정보시스템(<http://www.w4c.go.kr>)
- ② 경로 : 회계 - 결의및전표관리 - 결의서관리 - 결의서/전표 등록 관리
- ③ 결의서작성 : 결의서등록 - 날짜확인 - 결의구분[수입] - 사업명[복지관] - 계좌[이용료수입] - 계정명[물리활동] / 금액[10,000원] / 적요[개별물리활동] 4월 신0인] / 자금원천[04.자부담]

※ 양천해누리복지관 사업운영계획서에 알맞는 관,항,목을 확인 후 입력한다.

2) 바우처, 교육청 프로그램 수납

- 수납관리

- ① 방법 : 프로그램 이용자님의 성함/프로그램명/요금을 확인 후 결제한다.
 - ② 결제방법 : **대면결제**-(카드결제, 현금결제) **비대면결제**-(결제선생(카카오톡알람톡), 무통장입금)
※ 교육청 수업 결제는 굳센 카드를 사용해야 됨. 무조건 카드결제
- 카드결제 : [바우처자부담·굳센카드]카드 단말기② 을 사용하여 이용자, 금액, 할부 확인 후 결제한다.
 - 현금결제 : 현금을 받고 전산등록 후 아동발달바우처 통장에 입금. (*바우처자부담만 가능) 현금영수증을 원할시 카드 단말기②에서 [1]현금-[1]소비자소득공제-현금영수증카드나 핸드폰번호입력-발급
 - 결제선생 : 결제선생(<https://payssam.kr/>)-내관리사업장-양천해누리복지관(바우처자부담)을 통해 청구했던 내용을 확인 후 전산 등록한다.
 - 무통장입금 : 아동발달바우처 통장 입금내역 확인 후 입금 날짜로 전산 등록한다.
 - 전산등록
 - ① 프로그램 : 진우정보시스템-사업관리
 - ② 경로 : 서비스 - 수납 - 수납 등록관리
 - ③ 전산관리 : 수납 등록 - 프로그램 이용자 이름 입력 - 프로그램 이용요금 수납 - 적요란에 결제방법 입력 (카드, 현금, 무통장입금, 결제선생)※ 전산등록에 특이사항이 있으면 함께 적어야 한다.(예시-분할납부, 선납 등)
 - 수입결의서 작성 : 바우처, 교육청 프로그램 수입결의는 프로그램 담당 선생님이 별도 작성한다.

3) 기타 수입 수납

- 후원금 수입 작성

- ① 프로그램 : 사회정보시스템(<http://www.w4c.go.kr>)
- ② 경로 : 회계 - 결의및전표관리 - 결의서관리 - 결의서/전표 등록 관리
- ③ 결의서작성 : 결의서등록 - 날짜확인 - 결의구분[수입] - 사업명[복지관] - 계좌[우리은행후원금/신한은행후원금/국민은행후원금] - 계정명[지정후원금/비지정후원금] / 금액[10,000원] / 적요[통장입금내역] / 자금원천[05.후원금]

※ 후원금 담당선생님께서 계정명[지정/비지정후원금]과 적요[입금내역]를 확인한다.

- 기타 잡수입 작성 (자판기수입)

- ① 프로그램 : 사회정보시스템(<http://www.w4c.go.kr>)
 - ② 경로 : 회계 - 결의및전표관리 - 결의서관리 - 결의서/전표 등록 관리
 - ③ 결의서작성 : 결의서등록 - 날짜확인 - 결의구분[수입] - 사업명[복지관] - 계좌[법인 전입금,잡수입] - 계정명[기타잡수입] - 금액[10,000원] - 적요[자판기수입] / 자금원천 [04.자부담]
- 자판기 금액 확인 후 자판기 수입 확인대장 수기 작성 필요하다.
 - 기타 수입 작성 (대관료, 지원금)
 - ① 프로그램 : 사회정보시스템(<http://www.w4c.go.kr>)

- ② 경로 : 회계 - 결의및전표관리 - 결의서관리 - 결의서/전표 등록 관리
- ③ 결의서작성 : 결의서등록 - 날짜확인 - 결의구분[수입] - 사업명[복지관] - 계좌[법인 전입금,잡수입] - 계정명[기타잡수입] - 금액[100,000원] - 적요[대관료지원금/차량지원 지원금] / 자금원천[04.자부담]
- 대관료, 지원금의 입금계좌와 입금내역 확인하여 작성한다.

바. 이용료 관리

1) 월별이용료부과내역 작성

- ① 프로그램 : 진우정보시스템-사업관리
- ② 방법 : 각 사업팀 해당 월별 기안 확인 - 진우정보시스템과 이용자명/휴대폰번호/프로그램명/횟수/금액 동일하게 되어있는지 확인한다.

2) 온라인결제시스템(결제선생)

- ① 방법 : 월별이용료부과내역 작성 시 각 팀별 부과내역 파일을 받은 것을 토대로 입력함
- ② 경로 : 결제선생 사이트(<https://manager.payssam.kr/>) - 청구서 관리 - 엑셀 가져오기
- ③ 파일명 : 결제선생-청구서발송양식.xlsx

3) 월별 미납자 명단 작성

- ① 프로그램 : 진우정보시스템-사업관리
- ② 경로 : 서비스 - 접수 - 서비스 이용자조회
- ③ 파일명 : 미납자 보고, 명단.xlsx
- ④ 방법 : 진우정보시스템에서 이용료 해당년월 [해당월]입력/미납구분[미납] 엑셀파일 다운로드 - 미납자 보고, 명단.xlsx 파일 작성

4) 누적 미납자 명단 작성

- ① 프로그램 : 진우정보시스템-사업관리
- ② 경로 : 서비스 - 접수 - 서비스 이용자조회
- ③ 파일명 : 미납자 납부 현황.xlsx
- ④ 방법 : 진우정보시스템에서 이용료 해당년월 [누적월]입력/미납구분[미납] 엑셀파일 다운로드 - 미납자 납부 현황.xlsx 파일 작성한다.

5) 월말이용료결과보고 작성

- ① 파일명 : 월말이용료결과보고(구글스프레드시트), 이용료수입 결산보고서 기안(해당월).hwp
- ② 방법 : 해당 월 아동바우처지원서비스(바우처) 기안 확인 - 이용료수입 결산보고서 기안.hwp 작성 - 월말이용료결과보고(구글시트) 작성

6) 기타 증명서 관리

- 교육비납입증명서 : 월말정산용 요청시 발급할 수 있게 함 (당일발급 X, 1-2일 소요진 우정보시스템 (서비스-수납-특수교육비납입영수증(월별합계) 입력 - 직인도장

<p>참고내용</p> <p>※ 관련 법령 및 지침</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소득세법 제21조(기타소득), 제22조(퇴직소득), 제128조(원천징수세액의 납부), 제144조(사업소득) - 사회복지사업법 제42조 및 같은 법 시행령 제20조 - 소득세법 제164조의3 - 사회복지사업법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제10조 제3항
--

정산서

□ 사업명 000 구입 건
 □ 사업일(기간) 2000.00.00
 □ 예산과목 사무비-운영비-수용비및수수료-기타수용비및수수료

(단위: 원)

내역(구분)	예산액		집행액		비고
	예산액	산출근거	집행액	산출근거	
계	50,000		50,000		0
물품 구매	50,000	A품목 50,000원*1개	50,000	A품목 10,000원*5개	

정산금액 분	
계	50,000
현금사용액	
카드사용액	50,000
무통장입금	

※ 영수증 및 내역서 첨부

양천해누리복지관

<별지_2> 물품검수(사)조서 *5개 이하 물품

물품검수(사)조서 (물품,공사,용역,기타)				결 재	담당	팀장	국장	관장
계약건명								
계약상대자	상호							
	대표자							
계약금액	금000000원(금00000원)							
계약일자	0000년 00월 00일							
납품(완료)기한	0000년 00월 00일			납품(완료)일자	0000년 00월 00일			
검수일자	0000년 00월 00일			검수장소				
검수(사) 내용								
품명 (내용)	규격	단위	수량	단가	금액	비고		
물품사진							물품관리 담당자	
위 건에 대하여 계약내용과 같이 납품되었음을 검수하였음.								
0000년 00월 00일								
검수자 : ○ ○ ○팀 ○ ○ ○ (인)								
입회자 : 경영지원팀 ○ ○ ○ (인)								
양천해누리복지관 관장 귀하								

<별지_3> 물품검수(사)조서 *5개 이상 물품

물품검수(사)조서 (물품,공사,용역,기타)				결재	담당	팀장	국장	관장
계약건명								
계약상대자	상호							
	대표자							
계약금액	금000000원(금00000원)							
계약일자	0000년 00월 00일							
납품(완료)기한	0000년 00월 00일	납품(완료)일자		0000년 00월 00일				
검수일자	0000년 00월 00일	검수장소						
검수(사) 내용								
품명 (내용)	규격	단위	수량	단가	금액	비고		
▶ 사진 별도 첨부								
위 건에 대하여 계약내용과 같이 납품되었음을 검수하였음. 0000년 00월 00일 검수자 : ○○○○팀 ○ ○ ○ (인) 입회자 : 경영지원팀 ○ ○ ○ (인)								
양천해누리복지관 관장 귀하								

사 진 대 지

사업명 :

[사진이름]

[사진이름]

[사진이름]

[사진이름]

[사진이름]

[사진이름]

<별지_4> 교육비(=이용료) 영수증 1

(기관보관용)

No(일련번호)	20 -
교육(치료)비 영수증	
○ 이 용 자 성 명	
○ 프 로 그 램 명	
○ 프로그램 담당자	
○ 납 부 금 액	
○ 납 부 장 소	
○ 수 납 인(처리인)	
○ 납 부 일 자	
상기 금액을 ()월 교육(치료)비로 납부하였음을 확인합니다. 20 년 월 일 양천해누리복지관장 ㉠ 02) 2061-2500	

(납부자용)

No(일련번호)	20 -
교육(치료)비 영수증	
○ 이 용 자 성 명	
○ 프 로 그 램 명	
○ 프로그램 담당자	
○ 납 부 금 액	
○ 납 부 장 소	
○ 수 납 인(처리인)	
○ 납 부 일 자	
상기 금액을 ()월 교육(치료)비로 납부하였음을 확인합니다. 20 년 월 일 양천해누리복지관장 ㉠ 02) 2061-2500	

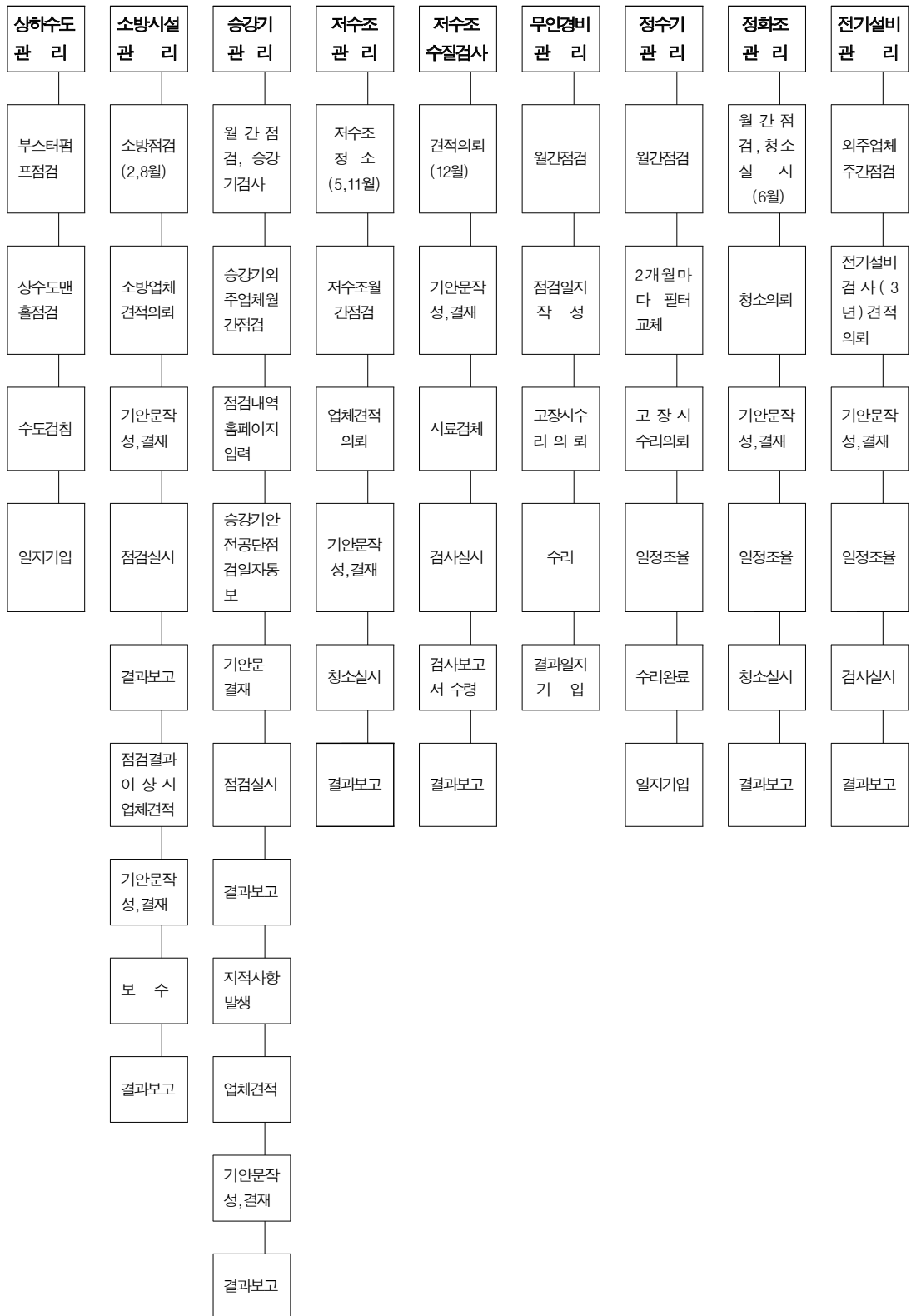
Ⅲ. 시설관리

양천해누리복지관의 주요 시설물 점검 및 유지보수를 통해 복지관의 원활한 운영 및 방문하는 이용자가 편안하게 이용할 수 있도록 한다.

1. 주요 내용

- **옥내급수관** : 건물 내 상수도 공급용 배관을 말함.
- **상하수도** : 상수도와 하수도를 통칭함.
- **전기설비정기검사** : 전기설비의 정기검사는 전기안전법 11조에 따른 전기설비의 안전성 확보를 위하여 정기적 검사를 실시함.
- **저수조 수질검사** : 저수조에 저장된 수돗물을 성분 분석하여 음용이 가능한지를 검사함.
- **소방점검** : 건물 내 화재감시용으로 설치된 소방설비에 대하여 연에 2회 작동기능점검 및 종합정밀점검으로 나누어 정기적으로 이상 유·무를 점검하여 결과를 소방서에 보고함.
- **승강기검사** : 승강기는 고층 건물 따위에서, 동력을 이용하여 사람이나 짐을 아래위로 실어나르는 장치를 말함. 연1회 승강기안전검사를 한국승강기안전공단에서 실시함.
- **저수조청소** : 저수조는 수도사업소에서 공급해주는 상수도를 받아 지하저장소(저수조)에 저장하고 공급용 펌프로(부스타펌프) 해당층에 수도를 공급하는 설비를 말함. 연 2회 상·하반기로 나누어 청소함.
- **정화조청소** : 오수가 침전하여 바닥에서는 혐기성소화 처리가 일어나고 유출수만 배출되는 시설임. 침전 및 혐기성 공정은 고형물과 유기물을 줄이지만 처리 효율은 보통 수준에 불과함. 청소년 연 1회 관할구청 지정업체에서 진행함.
- **시설공사** : 건축, 전기, 기계, 통신, 소방설비의 공사를 지칭함.

2. 서비스 순서도



3. 시설관리 진행 과정

가. 시설물 관리 및 점검(상하수도)과정별 업무 절차

※ 관련법령 및 지침 : 수도법 제33조

- 1) 부스타펌프 점검 : 수도공급용 부스타펌프 3조 1세트 작동 점검한다.
- 2) 상수도맨홀 점검 : 1층 복지관 입구 바닥 상수도 맨홀 점검한다.
- 3) 수도점검 : 1층 복지관 입구 바닥 상수도 맨홀 내 상수도계량기 사용량 점검한다.
- 4) 일지기입 : 시설종합일지에 수도일일 사용량 기입한다.

나. 시설물 관리 및 점검(소방) 과정별 업무 절차

※ 관련법령 및 지침 : 소방시설유지 및 안전관리에 관한법률 제25조

- 1) 소방점검 : 소방시설작동점검(2월), 소방시설종합정밀점검(8월)에 의무적으로 실시한다.
- 2) 소방업체 견적의뢰 : 소방전문업체에 점검 견적의뢰한다.
- 3) 기안문 작성, 결재 : 점검에 대한 기안문 작성, 결재
- 4) 점검실시 : 소방안전관리사1명, 보조자2명 점검 실시한다.
- 5) 결과보고 : 소방시설점검 결과를 기관에 보고 후 1부는 양천소방서에 공문으로 제출한다.
- 6) 점검결과 이상 시 업체견적 : 소방전문업체에 수리 견적 의뢰한다.
- 7) 기안문 작성, 결재 : 수리에 대한 기안문 작성, 결재
- 8) 보수 : 소방시설 이상부분 보수 작업 실시한다.
- 9) 수리결과 보고 : 소방시설수리 결과를 기관에 보고 후 1부는 양천소방서에 공문으로 제출한다.

다. 시설물 관리 및 점검(승강기관리) 과정별 업무 절차

※ 관련법령 및 지침 : 승강기 안전관리법 제2조 제7호, 제28조 1항, 제32조 1항

- 1) 월간점검, 승강기검사
 - 승강기관리(매월 1회 외주관리업체 점검), 승강기안전검사(5월에 법정검사 실시), 승강기 정밀점검 (3년마다 1회, 2023년 5월에 실시 예정)
- 2) 점검내용 : 승강기1호기(고유번호:0023-765/형식:권상식/VVVF/장애인용), 승강기2호기(고유번호 0023-766)에 설치된 설비의 기본제원, 승강로, 제동 및 권상기, 카 및 균형추의 추락방지장치, 전기적 보호, 승강기부품상태, 주행성능, 안전회로, 기계류 공간, 표시등의 안전점검 실시
- 3) 승강기 외주업체 월간점검 : 매월 1회 외주업체인 안전점검 실시한다.
- 4) 점검내역 홈페이지 입력 : 점검 후 점검내역을 국가승강기정보센터에 입력한다.
- 5) 승강기안전공단 점검일자 통보 : 승강기안전공단 점검실시 및 점검일을 기관에 안내한다.
- 6) 점검실시 : 승강기안전공단 점검자, 외주업체 점검자, 승강기안전관리자 입회하에 안전 점검실시한다.
- 7) 결과 보고 : 안전점검 결과 보고한다.

라. 저수조 청소 및 수질 관리

※ 관련법령 및 지침 :

- 수도법 제33조
- 수도법 시행령 제51조
- 1) 저수조 청소
 - 시기 : 매년 5월, 11월 2회 실시(6개월마다 1회)
 - 내용 : 저수조(100ton/상수도용), 고가수조(8ton/소방용) 내 녹·물 때 등 제거한다.

2) 수질관리

- 검사시기 : 수질측정업체 의뢰하여 1년에 1회(하반기 저수조청소 후 검사 실시)
- 옥내급수관 수질검사 : 수질측정업체 의뢰하여 2년에 1회(상반기 저수조청소 후 검사 실시)
- 수질검사, 옥내급수관 수질검사내용 : 검사업체에서 수돗물 무작위로 1개소 직접채수 후 물 100ML당 총대장균, 분원성대장균, 일반세균, 탁도, 수소이온농도, 유리잔류염소 측정하여 적합여부 확인한다.
- 3) 저수조 월간점검(자체점검) : 저수조 탱크 안전점검 실시한다.
 - 점검내용 : 저수조, 고가수조 누수여부/파손여부/밸브상태/정수위밸브 점검/불탐점검/고·저수위 경보 상태 점검(자동제어 설비)
- 4) 결과 보고 : 청소 결과 및 수질검사 결과를 보고한다.

마. 무인경비 관리 및 점검 과정별 업무 절차

1) 월간 점검

- 점검시기 : 무인경비 외주업체에서 매월 1회 방문하여 무인경비 시스템 점검한다.
- 점검내용 : 무인경비시스템의 주장치, 주장치에서 LOOP여부, LOOP여부, LOOP회선, 감지기동작, 주변기기 결선, 카드리드기, 누전차단기 상태 점검한다.
- 2) 점검일지 작성 : 무인경비 외주업체 점검 후 점검일지 제출한다.
- 3) 고장 시 수리의뢰 : 고장 시 외주업체 수리 접수한다.
- 4) 수리 : 외주업체 수리 진행, 복지관 시설직원 입회하 진행한다.
- 5) 결과일지기입 : 수리결과 시설종합일지 기입한다.

바. 정수기 관리 및 점검 과정별 업무 절차

- 1) 점검시기 : 정수기외부업체
- 2) 점검내용 : 정수기 10개소(3층 2개, 2층 2개, 1층 1개, 지하1층 2개, 지하2층 3개)의 물 공급상태, 배수상태, 냉·온수 공급상태, 차단기 상태 점검 및 내부 수조 청소
- 3) 고장 시 수리의뢰 : 정수기 고장 시 랜탈업체 수리 접수
- 4) 일지기입 : 수리결과 시설종합일지 기입

사. 정화조 관리 및 점검 과정별 업무 절차

※ 관련법령 및 지침 : 하수도법 제39조

- 1) 점검시기 : 매월 1회 자체점검 실시한다.
- 2) 점검내용 : 정화조 내 배수펌프 상태, 공기점감장치 상태, 맨홀상태, 조명상태, 급·배기상태, 조작반 상태, 고수위 경보상태 점검한다.
- 3) 점검 후 조치 : 이상부분 발견 시 정화조 보수 전문업체에 의뢰하여 보수 진행한다.
- 4) 청소시기 : 연 1회 실시(6월~7월)
- 5) 청소업체 : 양천구청 지정 청소업체

아. 전기설비 관리 및 점검 과정별 업무절차

※ 관련법령 및 지침 : 전기사업법 시행규칙 제7조, 제44조 2항, 제73조

1) 주간점검

- 점검시기 : 전기설비 외주업체에서 매주 1회 안전점검 실시한다.
- 점검내용 : 특고압설비의 가공전선로, 지중전선로, 수배전용개폐기, 배선, 피뢰기, 변성기, 전력퓨즈, 변압기, 계전기, 차단기, 전력용콘덴서, 보호설비, 접지설비점검, 저압설비의 인입구배선, 배·분전반, 배선용차단기, 누전차단기, 개폐기, 배선, 전동기, 전열설비, 콘덴서, 조명설비, 접지설비, 발전설비

2) 전기설비법정검사

- 검사시기 : 한국전기안전공사에서 3년에 1회 검사 실시한다.(6월)
- 검사내용 : 특고압설비의 라인개폐기, 피뢰기, 계기용 변성기(PT), 전력퓨즈, 24kv용 진공차단기, 변압기1, 2호기 검사, 저압설비의 자동절체스위치, 배선용차단기, 기중차단기, 정류기반, 배터리반, 발전 설비 검사한다.
- 3) 결과보고 : 한국전기안전공사 및 기관에 보고한다.

자. 인터넷관리(인터넷 /인터넷 전화기/공용와이파이) 과정별 업무 절차

1) 인터넷·인터넷전화기

- 점검시기 : 월 1회 상대점검 실시 - 외주업체
- 점검내용 : 인터넷 - 2층 통신실 내 인터넷 통신장비, 복지관 인입 인터넷케이블 통신상태 점검, 인터넷전화기(자체점검) : 3층~지하2층 사무실 및 프로그램실 설치된 전화기 작동상태 점검

2) 공용와이파이

- 설치업체 : KT와 LG유플러스 설치
- 점검내용 : KT공유기 - 7개 설치(3층: 화장실 앞, 2층: 화장실 앞, 1층: E/V 앞, 지하1층: E/V 앞, 화장실 앞, 지하2층: E/V 앞, 강당 앞), LG유플러스 - 15개 설치(3층: 대회의실, 통합사무실 앞, 해누리TV스튜디오, 2층: 통합사무실 앞, E/V 앞, 스마트발달트레이닝실 앞, 1층: 미소카페 앞, 모듬활동실, 안내실 앞, 심리활동실 앞, 재활운동실 앞, 언어활동실 앞, 지하2층 식당, 수중활동실 앞, 강당) 공유기 전원상태 및 데이터 램프 점등상태 점검

차. CCTV관리 과정별 업무절차

※ 관련법령 및 지침

- 개인정보보호법 제2조, 제25조 1항, 제75조 2항
- 개인정보보호법 시행령 제3조

1) 설치 목적 : 방법용 목적

- ### 2) 설치장소 : 총 28대(4층: E/V앞, 3층: E/V앞, 관장실 앞, 해누리1실 앞, 직업적응훈련 앞, 2층: E/V앞, 상담실 앞, 감각통합실 앞, 영유아교실 앞, 1층: E/V앞, 화장실 앞, 안내실 앞, 미소카페, 암벽등반장, 주차장2대, 지하1층: E/V앞, 재활운동실 3대, 화장실 앞, 지하2층: E/V앞, 복도, 강당 앞, 강당, 식당, E/V1,2호기 총 설치대수 28대

- ### 3) 점검내용 : CCTV의 DVR작동 상태, 카메라 작동상태 확인 점검한다.

- ### 4) CCTV 정보공개 열람방법 : 개인정보 담당자에게 개인영상정보 청구서 신청 후 시설담당자와 함께 열람한다.

카. 중대재해 및 화재대피훈련 과정별 업무 절차

※ 관련법령 및 지침

- 중대재해처벌 등에 관한 법률
- 화재예방 및 안전관리에 관한 법률 제39조

1) 중대재해

- 안전·재난대비계획서 연1회 계획한다.
- 월 1회 직원대상으로 중대재해대비 교육한다. ※ 보고서 양천구청 제출
- 공사업체 중대재해 서약서 작성 및 관리 감독

2) 화재대피훈련

- 시기 및 내용: 연 2회 직원 및 이용자대상으로 모의대피훈련 실시한다.

※ 1회는 양천소방서와 합동대피모의 훈련

3) 화재대피교육

- 시기 : 연 1회 직원대상으로 교육실시한다.

- 내용 : 자위소방대 역할 및 업무 숙지

타. 시설공사 과정별 업무 절차

※ 관련법령 : 지방자치단체를 당사자로하는 계약에 관한 법률 제6조, 제9조, 제14조

1) 공사업체 계약

- 필요서류 : 계약서, 착공계, 하자보증이행증권(해당경우만)

- 수의계약 범위 : 2천만원 이하(VAT별도) ※ 여성·장애인기업은 5천만원까지(VAT 별도)

TIP. 1. 수의계약서는 월별 혹은 분기별 홈페이지 공지
2. 견적서의 일반관리비·이윤·하자보수 책임비율
- 일반관리비(5~6%), 이윤(~15%까지:재료비는 이윤의 대상 아님), 하자보수(1~10년, 2~5%)

- 공사실시 및 준공 : 공사업체 담당자, 복지관 시설담당자 입회하여 준공검사

- 하자점검 : 공사완료 후 준공일기준 3개월에 1회차, 6개월에 2회차, 하자보증기간 만료 전 3회차 점검

- 하자점검 이상 시 : 공사업체 하자보수 요청 및 공문발송 → 시공업체 공사일정 조율 후 하자보수 진행

참고내용
※ 관련 법령 및 지침
- 수도법 제33조,
- 수도법시행령 제51조
- 하수도법 제39조
- 소방시설유지 및 안전관리에 관한법률 제25조
- 승강기안전관리법 제2조, 제7호, 제28조 1항, 제32조 1항
- 전기사업법 시행규칙 제7조, 제44조 2항, 제73조
- 개인정보보호법 제2조, 제25조 1항, 제75조 2항
- 개인정보보호법 시행령 제3조
- 중대재해처벌등에 관한 법률
- 화재예방 및 안전관리에 관한 법률 제39조
- 지방자치단체를 당사자로하는 계약에 관한 법률 제6조, 제9조, 제14조

<별지_1> 시설종합일지

시 설 중 합 일 지

년 월 일 요일

결 제	담 당	팀 장	국 장

1. 에너지사용현황

구분 지정	전력사용량 (Kwh)	월 PEAK치 (Kwh)	지역난방		가스사용량 (주방)	시수 (ton)
			난방	냉방		
금일지침						
전일지침						
금일사용량						
월 사용량						

2. 발전기 운전현황

운 전 횟 수		한전정전횟수	
운 전 시 간		한전정전시간	

3. 설비가동현황

설비 가동현황	급 탕	바닥난방	공조기			
			1호기	2호기	3호기	4호기
가동시간						

4. 수질관리현황

점검내용	대 풀	소 풀	비고
역세시간			
현재수온			

5. 약물관리현황

약품명	전일사용	금일사용	잔량

6. 작업사항

7. 특이사항

--	--

<별지_2> 보안점검일지

보안점검일지

년 월 일

결 재	보안담당 책임자	사무국장

- * 보안점검책임자는 각층별 점검시 정해진 위치에 소화기 비치유무를 확인 바랍니다.
- * 보안점검책임자는 본 순찰표에 따라 각층 보안점검을 실시하시기 바랍니다.
- * 이상이 있을 시 X, 없을 시 O

순번	구분	점검사항	확인
1	지하1층	각실 창문, 비품의 전원 상태 확인	
2		각실 전등 소등 및 전열기구 전원 차단 확인	
3		계단 출입문 및 복도 창문 잠김 상태 확인	
4	지하2층	식당 가스누출 감지기 상태 확인	
5		식당 부장 외부 출입문 및 창문 잠김 상태 확인	
6		썬큰 계단 외부 출입문 및 창문 잠김 상태 확인	
7		복도 및 수중 치료실 내 창문 잠김 상태 확인	
8		계단 출입문 잠김 상태 확인	
9		전등 소등 및 전열기구 전원 차단 확인	
10	4층	하늘공원 출입문 잠김 상태 확인	
11		계단 출입문 잠김 상태 확인	
12	3층	계단측 출입문 잠김 상태 확인	
13		베란다 3개소 잠김 상태 확인	
14		각실 창문 잠김 상태 확인	
15		전등, 전열기구 전원 차단 확인	
16		복도 창문 잠김 상태 확인	
17	2층	계단측 출입문 잠김 상태 확인	
18		베란다 3개소 잠김 상태 확인	
19		각실 창문 잠김 상태 확인	
20		전등, 전열기구 전원 차단 확인	
21		복도 창문 잠김 상태 확인	
22	1층	복도 창문 및 자동문 전원 차단 확인	
23		각실 전등 소등 및 전열기구 전원 차단 확인	
24	기타	각 층별 기타 보안사항, 실별 보안점검표 확인	
특이사항 및 인수인계사항		당직자	
		(인)	
		(인)	

소방시설 점검표

■ 점검대상 :

[소재지] :

■ 소방시설 등 점검결과

구분	해 당 설 비	점검결과	구분	해 당 설 비	점검결과		
소화 설비	■ 소화 기구	■소화기	피난 설비	<input type="checkbox"/> 피난사다리			
		■자동소화장치		■완강기			
		■간이소화용구		<input type="checkbox"/> 구조대			
	■옥내소화전설비	<input type="checkbox"/> 다수인피난장비					
	■옥외소화전설비	<input type="checkbox"/> 승강식피난기					
	■스프링클러설비	■피난기구		<input type="checkbox"/> 하향식내림식사다 리			
	<input type="checkbox"/> 간이스프링클러설비	<input type="checkbox"/> 미끄럼봉		<input type="checkbox"/> 피난로프			
	<input type="checkbox"/> 물분무소화설비	<input type="checkbox"/> 피난로프		<input type="checkbox"/> 공기안전메트			
	<input type="checkbox"/> 포소화설비	<input type="checkbox"/> 간이완강기		<input type="checkbox"/> 기타 :			
	■이산화탄소소화설비	■인명구조 기 구		■방열복			
	■할로겐화합물소화설비			■공기호흡기			
	<input type="checkbox"/> 분말소화설비			<input type="checkbox"/> 인공소생기			
	■청정약제소화설비	■유도등		■피난구유도등			
	<input type="checkbox"/> 미분무소화설비			■통로유도등			
	<input type="checkbox"/> 화재조기진압용스프링클 러설비			■계단통로유도등			
<input type="checkbox"/> 강화액소화설비	■객석유도등						
<input type="checkbox"/> 기타 :	<input type="checkbox"/> 유도표지						
경보 설비	■자동화재탐지설비및시각 경보기		소화 용수 설비	■비상조명등			
				<input type="checkbox"/> 통합감시시설	<input type="checkbox"/> 휴대용비상조명등		
				<input type="checkbox"/> 자동화재속보설비	<input type="checkbox"/> 기타 :		
				<input type="checkbox"/> 누전경보기	■상수도소화용수설비		
	비상 경보 설비	<input type="checkbox"/> 비상벨설비			소화 활동 설비	<input type="checkbox"/> 기타 :	
		<input type="checkbox"/> 자동식사이렌				■제연설비	
		<input type="checkbox"/> 단독경보형감지기				■연결충수관설비	
		<input type="checkbox"/> 기타 :				<input type="checkbox"/> 연결살수설비	
	■비상방송설비	<input type="checkbox"/> 연소방지설비					
	<input type="checkbox"/> 가스누설경보기	■우선통신보조설비					
<input type="checkbox"/> 기타	■비상콘센트설비						
기 타	■방염물품(커텐)						
■소방관련사항							
비 고							

<별지_4> 전기설비 점검결과 기록표

전기설비 점검결과 기록표

설비명:
 점검일자:

1. 기본사항

수전전압/용량	V/	KW	발전전압/용량	V/	KW
계약용량	KW	점검종별		점검횟수	

2. 점검내역

특 고 설 비	가 공 전 선	지 중 전 선	수 배 용 개 폐 기	배 선	피 로 기	변 성 기	전 력 퓨즈	변 압 기	수 배 전용	계 전 기류	파 단 류	전 력 콘 덴 서	보 호 설 비	부 하 설 비	정 지 설 비
저 압 설 비	임 이 구 배 선	배 , 분 전 반	배 선 용 차 단 기	누 전 차 단 기	개 폐 기	배 선	전 동 기	전 열 설 비	용 접 기	콘 덴 서	조 명 설 비	정 지 설 비	구 내 전 선	기 타 설 비	발 전 설 비

※점검결과와 과정은 0(적합), ×(부적합), /(해당없음으로 표시한다

구분	전압	전류	온도	구분	전압	전류	온도	구분	전압	전류	온도
측정 개소	A			측정 개소	A			측정 개소	A		
	B				B				B		
	C				C				C		
	N				N				N		

3. 안전교육 및 종합의견

전기 안전 교육	1. 물기에 젖 손발일 경우 조작금지 2. 각 기기의 정지선 탈락 여부를 수시로 확인하여 감전사고 방지 3. 전기 담당자 이 임의로 전기기기 조작이나 보수를 금하시오 4. 금속재 외함을 갖는 전기기계, 기구는 누전차단기로 반드시 보호
종합 의견	

확 인	점검임회자		인
	전기안전관리자		인

<별지_5> 착공계

착 공 계

1. 공 사 명 :
2. 계 약 금 액 :
3. 계 약 년 월 일 : 년 월 일
4. 착 공 년 월 일 : 년 월 일
5. 준 공 예 정 일 : 년 월 일

상기 공사를 시방서 및 기타 약정대로 시행하겠기에 착공계를 제출합니다.

년 월 일

주 소 :

상 호 :

대 표 :

양천해누리복지관 귀중

<별지_6> 준공계

준 공 계

1. 공 사 명 :
2. 계 약 금 액 :
3. 계 약 년 월 일 :
4. 착 공 년 월 일 :
5. 준 공 년 월 일 :

상기 공사건에 대한 준공계 및 작업 보고서를 제출합니다.

첨 부: 1. 작업보고서

년 월 일

주 소 :

상 호 :

대 표 :

양천해누리복지관 귀중

안전보건관리 준수 서약서

산업재해 예방을 위하여 관련법규에서 전한 필수사항을 철저히 준수할 것을 다음과 같이 서약합니다.

『산업안전보건법, 중대재해처벌법』 등 관련법규를 준수하겠습니다.

예 ()

아니요 ()

삼성도어텍은 본 용역을 수행함에 있어 위에 언급한 내용대로 관련법을 성실히 준수할 것이며, 만일 이를 이행하지 않을 경우 계약해지, 입찰참가자격제한조치 등 불이익 처분을 받더라도 하등의 이의를 제기하지 아니할 것을 확약하고 안전보건관리 준수 서약서를 제출 합니다.

년 월 일

주 소 :

회 사 명 :

대 표 :

IV. 차량관리

양천해누리복지관에서는 이용자의 이동편의를 지원하고 차량 정기점검을 통해 차량관리에 만전을 기하여 원활한 복지관 사업이 진행되도록 지원하고자 한다.

1. 주요 내용

- **자동차세** : 지방서에 속하는 세금이며, 자동차를 보유한 보유자에게 부과되는 세금으로 자동차를 보유하고 운행함으로써 국가가 재원을 들여 만드는 도로에 대한 이용료, 손상에 대한 비용, 교통혼잡 유발비용 등에 대한 세금이라고 볼수 있음.
- **자동차검사** : 운행중인 자동차의 안전도 적합여부를 판별하여 교통사고 예방에 기여하고, 소음 및 배출가스로부터 환경오염을 예방함.
- **자동차 보험** : 자동차를 가진 사람이 자동차 사고로 사람이나 물건에 손해를 끼치거나 자동차를 도난당했을 때를 대비하여 드는 보험
- **환경개선부담금** :휘발유나 LMG등에 비해 상대적으로 오염물질을 많이 배출하는 경유자동차, 소유자에게 자신이 오염시킨 만큼의 복구비용을 부담시키는 제도임.

2. 서비스 순서도



3. 차량관리 진행 과정

가. 자동차세 납부

- ※ 관련 법령 및 지침 : 자동차세법 제5조
- 자동차세 1년간 2회 (6월, 12월)납부한다.

TIP. 자동차세 연납제도가 있어 1월에 1년 치를 납부하면 세금의 10% 공제

나. 자동차검사

- ※ 관련 법령 및 지침 : 자동차관리법 제43조
- 1) 비사업용 승용자동차의 경우 2년
- 2) 경형,소형의 승합 및 화물자동차 1년
- 3) 중형승합자동차 및 사업용 대형 승합자동차 차량8년 이하 1년, 8년 초과 6개월
- 4) 검사기간은 최초등록일로 검사기간 도래연도 앞,뒤로 31일

다. 환경개선부담금

- ※ 관련 법령 및 지침 : 환경개선비용 부담법 시행령 제4조
- 2012년 7월 이전 제작된 경유 자동차를 부가 대상으로 한다.
- ※ 환경개선부담금을 연납 일시납부시 10% 감면이 적용됨.

라. 관 차량 이용 시

- 1) 구글 G-Suite ‘차량배차신청’ 에서 신청한다.
- 2) 차량 이용 후 차량운행 일지 및 차량 이상 유무 확인한다.
- 3) 1층 차키박스에 관리한다.

마. 사고 발생 시 조치사항

- ※ 관련 법령 및 지침 : 도로교통법 제54조
- 1) 사고가 발생하면 우선 부상자를 확인한다.
- 2) 사고현장이 훼손되지 않도록 현장을 보존하고, 상대방과 연락처를 교환한다.
- 3) 차량 담당자와 경영지원팀장에 보고한다.
- 4) 보험회사에 사고 접수한다.

바. 차량점검

- 1) 일일점검
 - 매일 아침 관 차량의 외관을 살펴보고, 타이어상태 및 엔진오일, 전조등 등을 점검한다.
- 2) 주간점검 - 주2회 월요일, 목요일 관 차의 내·외부 청소한다.
- 3) 분기별 점검 - 업체에 분기 1회 이상 방문하여 점검 실시한다.

참고내용
※ 관련 법령 및 지침
- 자동차 세법 제43조
- 환경개선부담법 시행령 제4조
- 도로교통법 제54조

<별지_1> 차량배치대장

년 월 일								
차종	신청인	운행목적	행선지	경유지	소요시간	담당확인	운행허가	비고
스파크								
레이								
뉴클릭								
9인승								
스타리아								
버스								

양천해누리복지관

<별지_4> 차량일일 점검일지

차량일일점검일지

0000년도 0월

일자	엔진오일은 정상인가?	와이퍼작동상태?	타이어 공기압 및 타이어 마모 상태는?	브레이크 및 주차브레이크 작동상태는?	부동액 보충상태는?	자동차외형 상태는?	배터리 상태는?	결재		비고 이상유무 표기 (O.△.X)
								담당	팀장	
2										
3										
4										
6										
9										
10										
11										
12										
13										
16										
17										
18										
19										
20										
23										
24										
25										
26										
27										
30										
31										

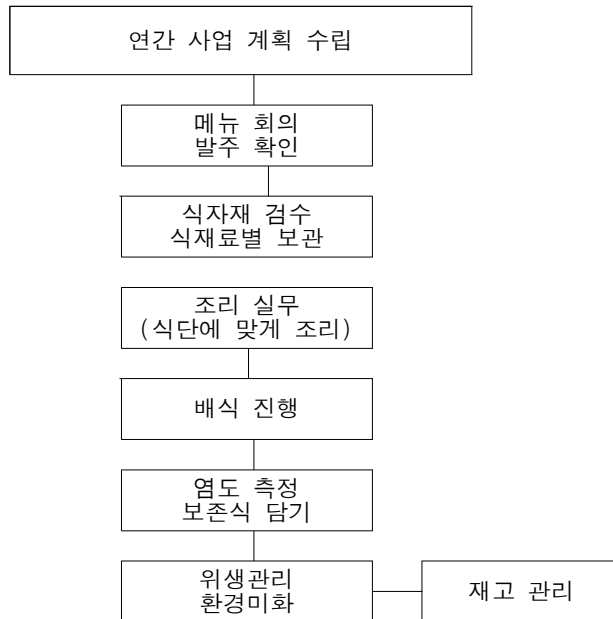
V. 식당운영

복지관을 이용하는 이용자, 보호자, 직원에게 균형 잡힌 식단과 따뜻한 식사를 제공하고 복지관에서 진행되는 행사를 지원한다.

1. 주요 내용

- **전처리** : 식재료를 조리 직전까지 준비해 놓아 예비적으로 하는 손질 처리함.
- **식자재 발주** : 구매처에 필요한 자재의 품명, 규격, 수량, 단가, 금액 등의 내용을 기재하여 공급업체에 차질 없이 입고되도록 확인하여 보내는 문서임.
- **식자재 검수** : 식재료 검수 시 유통기한 또는 제조일, 배송온도, 포장상태, 신선도 등을 점검하여 부적합 시 조취를 취함.
- **자비 소독** : 매일 수저와 금속집기를 끓는 물에 20분 이상 삶는 소독임.
- **보존식** : 제공한 음식이 상하거나 오염된 것을 분석하여 식중독에 걸린 원인을 찾기 위해 1회 제공 분량을 144시간 동안 영하 -18℃ 이하로 보관하는 것임.

2. 서비스 순서도



사. 위생관리 및 환경미화

- 수저, 스텐집기: 세척 후 매일 자비소독한다.
- 물컵 : 주1회 전체 세척 및 내부 소독한다.
- 면장갑, 행주: 매일 삶아 건조하여 사용
- 식판 : 2달에 1회 과탄산소다로 강 소독을 통해 식판 틈새의 잔여물 제거한다.

아. 식자재 업체 선정

- 매년 5월~6월경 식자재 업체 선정을 실시한다.
- 나라장터에서 공개 전자 입찰 방식으로 진행한다.
- 입찰공고 등록- 입찰 및 낙찰업체 선정 및 심사- 업체선정 통보한다.
- 결정방법- 제한입찰, 단가계약, 총액입찰, 협상에 의한 계약한다.
- 협상진행- 계약체결

<별지_1> 식당운영일지

식당운영일지		결 재	담당	경영지원 팀장	사무국장	관장
일 시	- - (요일)					
계획 식수 인원 : 명						
식 단		재 료				비고
식수인원 계	이용자	직 원	자원봉사자	식당봉사자	기타	
자원봉사자		사회복무요원	일자리근로자	직 원	비고	

일일 점검표

점검 일자 : . . .

구분	점검사항	점검결과		
		적	부	
1. 개인위생	<ul style="list-style-type: none"> ○ 설사, 발열, 구토 및 화농성질한 여부 ○ 가족 및 동거인의 상기질환 여부 ○ 위생복장등의 청결여부 ○ 손세척 및 소독의 필요 숙지여부 ○ 손톱의 청결 및 장신구(반지) 착용여부 ○ 종업업의 심리적 안정상태 여부 			
2. 완료 및 조리 가공 식품 취급	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부패, 변질 및 무신고(허가), 무표시 제품 등 사용여부 ○ 저장조건, 포장, 용지 등의 적정상태 ○ 교차오염 방지를 위한 구분보관 여부 ○ 적정보관 온도 준수 여부 ○ 가열조리식품과 비가열 조리식품의 구분여부 ○ 가열조리 식품의 식속냉각 및 적정 보관 여부 ○ 과채류 등 원료의 절단시 세척 선행 여부 ○ 식품 제조, 가공, 조리사 마스크 착용여부 			
3. 조리공설비 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> ○ 오염구역, 청결구역, 준청결구역 구분여부 ○ 방충, 방서 및 이물흔입 방지 여부 ○ 육류, 채소류 등 원료별 조리기구의 구분 및 사용 여부 ○ 칼, 도마, 행주 등 조리기구 및 설비 등의 적정 세척 소독 여부 ○ 작업 장내 수세시설 및 소독시설의 구비 및 작동여부 ○ 작업장 바닥의 물고임 방지 및 배수구 개폐용이 여부 			
4. 기타준수사항 이행	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유통기한이 경과된 제품 진열, 보관 또는 조리, 가공 등 재사용 여부 			
5. 점검자 의견				

점 검 자 : 0 0 0

<별지_3> 보존식 기록표

보존식 기록표			
보존일	년 월 일 시간		
식단			
담당자		반입시간	
폐기일	년 월 일		
관리기준	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 각 음식별로 약 100도 정도를 소독된 기구와 위생장갑을 사용하여 재취한다. ▪ 음식간에 혼합되지 않도록 주의 한다. ▪ 덮개를 사용한다. ▪ 냉장고 보관(5℃ 이하) 		

양천해누리복지관 업무메뉴얼

발행일 2023년 3월 17일
발행인 김경환
발행처 양천해누리복지관
주소 서울시 양천구 목동동로 159
전화 02-2061-2500 팩스 02-2061-2525
홈페이지 www.ycsupport.or.kr