가치있는 돌봄을 제주가 같이 하는

# 2024년
# 제주가치 통합돌봄
# 운영 매뉴얼




Jeju 제주특별자치도

위대한 도민시대, 사람과 자연이 행복한 제주

가치있는 돌봄을 제주가 같이하는

# 2024년 제주가치 통합돌봄 운영 매뉴얼

2024. 1.

Jeju 제주특별자치도
Jeju Special Self-Governing Province

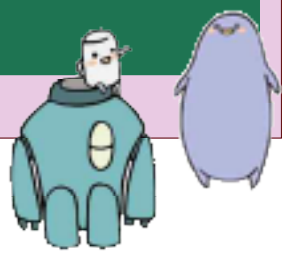
# 알리는 글

✱본 지침은 긴급상황에서 일상까지, 돌봄이 필요한 도민에게 통합돌봄서비스를 지원하기 위한 **『제주가치 통합돌봄』사업 실행 가이드라인**입니다.

✱본 지침을 운용하는 데 있어 「사회보장기본법」, 「사회복지사업법」, 「지방자치단체 보조금 관리에 관한 법률」, 「지방보조금 관리기준」, 「제주특별자치도 사무의 공기관 등 대행에 관한 조례」 등 **관련 법령과 지침을 준수**하여야 합니다.

✱본 지침에 명시되지 않은 사항은 관련 법령에 위배되지 않고, 『제주가치 통합돌봄』 사업의 목적에 부합하는 범위 내에서 道 및 행정시와 사전 협의하에 결정할 수 있습니다.

✱본 지침은 **2024. 1. 1.부터** 적용합니다.



# 목 차

## 1장. 제주가치 통합돌봄 이해하기


**Ⅰ. 추진근거 및 추진배경 ····· 13**

**Ⅱ. 추진배경 ····· 14**

**Ⅲ. 추진계획 ····· 15**

**Ⅳ. 추진방향 및 목표 ····· 16**

1. 추진방향 ····· 16
2. 추진목표 ····· 16
3. 운영원칙 ····· 17

**Ⅴ. 추진체계 ····· 18**

1. 추진체계 ····· 18
2. 추진체계별 주요역할 ····· 18
3. 서비스 제공 전달체계 ····· 19
4. 의사결정 체계 ····· 20
5. 통합돌봄 상담콜 운영 ····· 21
6. 제주가치 통합돌봄 정보시스템 운영 ····· 22


## 2장. 제주가치 통합돌봄 서비스


**Ⅰ. 기본 운영사항 ····· 25**

1. 서비스 구성 원칙 ····· 25
2. 서비스 대상 ····· 25
3. 서비스 신청 및 지원결정 ····· 26
4. 서비스 내용 및 단가 ····· 27

5. 무료 지원기준 및 지원한도 ····· 28
6. 소득조사 ····· 29
7. 기준 중위소득 판정 기준표 ····· 31
**Ⅱ. 가사지원 서비스 ····· 32**
1. 운영개요 ····· 32
2. 서비스 전달 과정 ····· 33
3. 서비스 상세 내용 ····· 33
4. 방문목욕 서비스 수가 ····· 37
5. 가사지원 서비스 지원 절차 흐름도 ····· 38
**Ⅲ. 식사지원 서비스 ····· 41**
1. 운영개요 ····· 41
2. 서비스 전달 과정 ····· 41
3. 서비스 상세 내용 ····· 42
4. 식사지원 서비스 지원 절차 흐름도 ····· 44
**Ⅳ. 긴급돌봄 서비스 ····· 46**
1. 운영개요 ····· 46
2. 서비스 전달 과정 ····· 46
3. 지원대상 ····· 47
4. 서비스 상세 내용 ····· 47
5. 서비스 조정 ····· 48
6. 긴급돌봄 서비스 지원 절차 흐름도 ····· 49
**Ⅴ. 서비스 비용 정산 ····· 50**
1. 가사지원 및 식사지원 서비스 ····· 50
2. 긴급돌봄 서비스 ····· 51
3. 서비스 비용 자부담 이용자의 비용 선납 ····· 51
**Ⅵ. 이용자 만족도 조사 ····· 52**

## 3장. 행정시 주요업무


**Ⅰ. 운영 총괄 ····· 55**

1. 서비스 의뢰·비용 정산 ····· 55
2. 지원대상자 관리 ····· 55
3. 통합돌봄 상담콜 운영 ····· 56
4. 통합돌봄 민·관협의체 구성·운영 ····· 56

**Ⅱ. 돌봄서비스 자원 확충 및 제공기관과의 협력체계 구축 ····· 58**

1. 돌봄서비스 자원 확충 ····· 58
2. 서비스 제공기관 운영 지원 ····· 58

**Ⅲ. 읍면동 운영 관리 및 지원 ····· 60**


## 4장. 읍면동 주요업무


**Ⅰ. 기본 업무 절차 ····· 63**

**Ⅱ. 복지사각지대 발굴 연계 ····· 64**

**Ⅲ. 초기상담 ····· 65**

**Ⅳ. 현장 방문 ····· 67**

**Ⅴ. 돌봄 계획 수립 ····· 69**

**Ⅵ. 지원대상자 관리 ····· 70**


## 5장. 광역통합돌봄지원센터


1. 운영 개요 ····· 73
2. 제공기관(인력) 교육 ····· 73
3. 서비스 품질관리 및 평가 ····· 74
4. 유관기관 협력 및 네트워크 구축 ····· 74

## 6장. 서식


<서식 1> 상담콜(☎1577-9110) 상담 대장 ····· 79
<서식 2> 초기판단 체크리스트 ····· 80
<서식 3> 서비스 신청서 ····· 81
<서식 4> 위임장 ····· 83
<서식 5> 개인정보 수집 및 이용 동의서 ····· 84
<서식 6> 돌봄 필요도 조사지 ····· 85
<서식 7> 돌봄 계획서 / 서비스 제공 의뢰서 겸용 ····· 89
<서식 8> 사례회의 기록지 (읍면동) ····· 90
<서식 9> 추가지원 검토서 ····· 91
<서식 10> 조정신청서 ····· 92
<서식 11> 서비스 결과보고서 ····· 93
<서식 12> 서비스 비용청구서 ····· 94
<서식 13> 서비스 제공(이용) 동의서 ····· 95
<서식 14> 이용자 만족도 조사 ····· 96

**7장. Q & A ····· 97**


## 8장. 부록


1. 생애주기별 돌봄서비스 ····· 107
2. 제주가치 통합돌봄 서비스 제공기관 현황 ····· 124

# 「제주가치 통합돌봄」 요약

○ **제주가치 통합돌봄이란?** 도민 누구나 긴급상황에서 일상까지, **돌봄이 필요할 때 걱정 없이 이용할 수 있는 맞춤형 돌봄서비스*를 통합적으로 제공하는 제주형 돌봄 정책**

* 가사지원, 식사배달, 일시보호, 방역·방충, 주거편의, 긴급돌봄 등

## □ 사업개시: [시범사업] 2023.10. 1.~ (가사지원, 식사배달, 긴급돌봄 **3대 서비스**)

[전면시행] **2025. 1. 1.~** (시범운영 + 일시보호, 주거편의 등 **6대 서비스**)

## □ 지원대상: 돌봄이 필요한 도민 누구나

* 돌봄필요 정도: ①혼자 일상생활 수행이 어려우나 ②돌봐줄 가족이 없고 ③기존 돌봄 서비스를 이용할 수 없는 경우

## □ 지원기준: 가구별 기준중위소득 기준 ①틈새돌봄 85% ②긴급돌봄 150% 이하 무료 지원

* 초과자는 전액 자부담으로 이용 가능

## □ 서비스내용

○ **기존 돌봄 우선 연계** 아이돌봄, 노인장기요양, 장애인활동지원, 지역아동센터, 취약계층 급식지원 등

○ **제주가치 통합돌봄** 틈새돌봄+긴급돌봄

| 구분 | 서비스명 | 서비스 내용 | 시행 시기 | 지원한도 |
|---|---|---|---|---|
| 틈새 돌봄 | ❶가사지원 | - 가사(취사·청소), 일상지원(세면·식사·장보기, 정서 지원 등), 자녀일시돌봄 등<br>- 방문목욕 | '23.10월 | 연 150만원 이내<br>**※ 1회 연장 가능** |
| | ❷식사배달 | - 도시락, 반찬 및 죽 배달 | | |
| | ❸일시보호 | - 시설 단기보호 | '25. 1월 | |
| | 주거편의 | ❹방역·방충 | | |
| | | ❺주거편의(문턱제거, 단차조정, 난간설치 등) | | 연 150만원 이내 |
| 긴급 돌봄 | ❻긴급돌봄 | 가사지원(방문목욕 제외)과 동일<br>**※ 틈새돌봄과 중복지원 가능** | '23.10월 | 연 60만원 이내 |

## □ 서비스 신청: 읍면동 방문 신청

○ **(통합돌봄 상담콜) 대표전화(☎1577-9110)에서 상담**

○ **(방문신청)** 읍면동 **통합돌봄전담창구**에서 원스톱으로 돌봄 상담·신청·서비스연계

## □ 지원절차: 맞춤형복지팀 담당공무원 돌봄 계획 수립, 서비스 제공기관 서비스 신속 제공

| 상담, 방문 신청 | ▶ | 현장방문/ 돌봄 계획 수립 | ▶ | 서비스 의뢰 | ▶ | 서비스 제공/ 정산 | ▶ | 서비스 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 행정시 상담콜/ 읍면동 통합돌봄 전담창구 | | 읍면동 맞춤형복지팀 담당자 | | 읍면동→행정시 →제공기관 | | 제공기관→이용자 제공기관→행정시 | | **이용자 만족도조사** 광역통합돌봄지원센터 |

# 제주가치 통합돌봄 주요 내용

## ✍ 대상자 선정

▶ 돌봄이 필요한* 제주도민

*①혼자 일상생활 수행이 어려우나 ②돌봐줄 가족이 없고 ③기존 돌봄 서비스를 이용할 수 없는 경우

▶ 돌봄필요도 조사, 평가 후 읍면동 담당자가 결정

## ✍ 서비스내용

| 틈새돌봄 | | | 긴급돌봄 |
|---|---|---|---|
| ❶가사지원(돌봄) | ❷식사지원(먹거리) | | ❸긴급돌봄 |
| ▸ 가사(취사·청소)<br>▸ 일상지원(세면·식사·장보기, 정서지원)<br>▸ 자녀일시돌봄<br>▸ 방문목욕 등 | 도시락, 반찬, 죽 등 배달 | + | 사고, 질병 등으로 위급한 상황시<br>▸가사지원(방문목욕 제외) |

## ✍ 무료지원기준

▶ (틈새돌봄) 저소득층과 기준 중위소득 85%이하 무료, 초과자 전액 자부담

▶ (긴급돌봄) 저소득층과 기준 중위소득 150%이하 무료, 초과자 전액 자부담

## ✍ 신청

▶ 주소지 읍면동 방문 접수(본인 및 가족 등)

▶ 통합돌봄 상담콜(☎1577-9110)에서 상담 가능

## ✍ 서비스 제공 절차

| 상담/ 방문 신청 | 현장방문, 돌봄 계획 수립 | 서비스 의뢰 | 서비스 제공/ 비용 정산 | 서비스 종결 |
|---|---|---|---|---|
| 행정시 상담콜/ 읍면동 통합돌봄 전담창구 | 읍면동 맞춤형복지팀 담당자 | 읍면동→행정시 →제공기관 | 제공기관→이용자/ 제공기관→행정시 | 이용자 만족도조사 광역통합돌봄지원센터 |

1장

# 제주가치 통합돌봄 이해하기

# Ⅰ 추진근거 및 추진배경

## 1 추진근거

○ (민선 8기 공약) 제주형 생애주기별 통합돌봄체제 구축

○ (국정과제 44) 사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄서비스 고도화

※ 누구나 서비스를 이용할 수 있는 보편적 복지·돌봄 체계로 사회서비스 혁신

○ 「사회보장기본법」 제29조(사회보장전달체계) 및 제37조(사회보장정보 시스템 구축·운영 등)

○ 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립 · 운영에 관한 법률」 제6조 (사회서비스 시범사업의 실시)

○ 「**제주특별자치도 통합돌봄 지원에 관한 조례**」

**제3조(도지사의 책무)** ① 제주특별자치도지사는 효과적인 통합돌봄 제공을 위한 제도와 환경을 조성하고 통합돌봄 정책과 제도의 수립·시행을 위해 노력하여야 한다.

② 도지사는 도민들이 통합돌봄을 편리하게 이용할 수 있도록 읍·면사무소와 동주민센터에 통합돌봄 안내창구를 설치하여야 한다.

**제8조(통합돌봄 지원사업)** ① 도지사는 통합돌봄을 지원하기 위하여 다음 각 호의 사업을 성별, 연령을 고려하여 추진할 수 있다.

1. 통합돌봄 대상자 기능과 건강상태를 고려한 주거공간의 확보·제공 및 주거환경 개선
2. 일상생활의 편의를 제공하기 위한 돌봄 및 요양서비스
3. 질병예방 및 신체적·정신적·사회적 기능의 유지·회복을 지원하는 보건의료서비스
4. 그 밖에 통합돌봄 지원을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업

② 도지사는 제1항의 사업을 효율적으로 추진하기 위하여 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 수 있다. 이 경우 도지사는 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

③ 그 밖에 제1항에 따른 통합돌봄 지원사업의 지원 대상, 기간, 내용 및 방법 등에 필요한 사항은 도지사가 따로 정한다.

## 2 추진배경

□ **고령화 및 가족구조의 변화 등으로 돌봄서비스에 대한 수요 증가**

○ **(고령화 및 1인 가구 증가)** 고령인구 및 사회·경제적인 차원의 복합적인 문제에 직면한 1인 가구 지속 증가

○ **(가족의 돌봄기능 축소)** 여성의 경제활동 참여증가, 부양의무에 대한 인식 약화 등에 따른 가족중심의 돌봄 기능 축소

□ **대상자별 분절된 돌봄 전달체계와 공급자 중심의 서비스제공**

○ **(분절된 전달체계)** 대상자별(노인, 장애인, 아동 등) 분절된 상담 창구로 이용자의 다양한 욕구 충족 한계

○ **(공급자 중심)** 다수의 서비스 공급자가 존재하지만 연계나 조정이 이뤄지지 않아 유사한 서비스 중복 제공 사례 발생

□ **법적·제도적 밖의 돌봄 사각지대 발생**

○ **(돌봄 사각지대 발생)** 노인, 장애인 및 저소득층 등을 대상으로 한 선별적 돌봄서비스*로 돌봄 사각지대 발생

* 노인장기요양, 장애인활동지원, 지역아동센터 이용, 노인 및 아동 무료급식 지원 등

□ **돌봄 서비스에 대한 지자체의 책임 및 공공성 강화**

○ **(돌봄서비스 공공책임 강화)** '돌봄'을 누구나 경험하는 보편적 욕구로 인식하여 지자체별 다양한 통합돌봄 지원체계 구축 및 서비스 고도화

※ 서울특별시 SOS센터, 광주광역시 광주다움 통합돌봄, 경기도 시흥시 통합돌봄사업 등

# Ⅱ 추진계획

## □ 시행시기

○ [시범사업] **2023.10. 1.~** (가사지원, 식사배달, 긴급돌봄 등 **3대 서비스**)

○ [전면시행] **2025. 1. 1.~** (시범사업 + 일시보호, 주거편의 등 **6대 서비스**)

## □ 서비스 개요

○ (**지원대상**) 돌봄을 필요로 하는 도민

※ **돌봄필요**: ①혼자 일상생활 수행이 어려우나 ②돌봐줄 가족이 없고 ③기존 돌봄 서비스를 이용할 수 없는 경우

○ (**서비스 내용**) **틈새돌봄+긴급돌봄**

- 돌봄 공백이 없도록 ❶기존 돌봄+❷틈새돌봄+❸긴급돌봄 3중 복지안전망 구축

| ❶기존 돌봄(제도권 돌봄) | 제주가치 통합돌봄 | |
|---|---|---|
| | ❷틈새돌봄 | ❸긴급돌봄 |
| 아이돌봄, 노인장기요양, 장애인활동지원, 지역아동센터, 취약계층 급식지원 등 | 가사지원, 식사배달, 일시보호, 주거편의 등 일상생활 지원 | 위기상황시 긴급하게 돌봄이 필요한 경우 지원 |

## □ 서비스 유형(6대 서비스) 및 지원 한도액

| 구분 | 서비스명 | 서비스 내용 | 지원한도 | 시행 시기 |
|---|---|---|---|---|
| 틈새 돌봄 | ❶가사지원 | 가사(취사·청소), 일상지원(세면·식사·장보기, 정서지원 등), 자녀일시돌봄, 방문목욕 등 | 연 150만원 이내 ※ **1회 연장 가능** | **'23.10월** |
| | ❷식사배달 | 도시락, 반찬 및 죽 배달 | | |
| | ❸일시보호 | 시설 단기보호 | | **'25. 1월** |
| | 주거편의 | ❹방역·방충 | | |
| | | ❺주거편의(문턱 제거, 단차조정, 난간설치 등) | 연 150만원 이내 | |
| 긴급 돌봄 | ❻긴급돌봄 | 가사지원(방문목욕 제외)과 동일 | 연 60만원 이내 | **'23.10월** |

## □ 무료지원기준

○ (틈새돌봄) 기준 중위소득 **85% 이하 전액 무료** / 85% 초과 전액 자부담

○ (긴급돌봄) 기준 중위소득 **150% 이하 전액 무료** / 150% 초과 전액 자부담

# Ⅲ 추진방향 및 추진목표

## 1 추진방향

○ **(서비스자원 확충)** 돌봄서비스 자원이 없어 돌봄 공백이 발생하지 않도록 민관협력을 통한 돌봄서비스 연계 및 자원 확충

○ **(전달체계 개편)** 돌봄이 필요한 도민 누구나 신속하고 편리하게 돌봄서비스를 이용할 수 있도록 돌봄서비스 전달체계 개편

○ **(지속성 확보)** 기존 지역사회통합돌봄 선도사업 성과와 연계하여 지속성 확보

## 2 추진목표

**비전**

**촘촘한 돌봄으로 다 함께 행복한 도민, 돌봄 걱정 없는 빛나는 제주**

**목표**

**도민 한 분도 소외되지 않는 촘촘한 돌봄 안전망 구축**

| 도민 누구나 | 일시적, 위급한 돌봄이 필요할 때 | 통합돌봄전담창구에서 쉽고, 편리하게 | 신속하고 안전한 공공돌봄서비스 지원 |
|---|---|---|---|

**추진 전략**

| 돌봄서비스 자원 확충 | 전달체계 강화 |
|---|---|
| 민관협력을 통한 돌봄서비스 자원 확충 | 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 전달체계 개편·강화 |
| ▸일시적 돌봄공백시 틈새돌봄 지원<br>▸위급한 상황시 긴급돌봄 지원<br>▸서비스 공급주체 다변화 | ▸읍면동 맞춤형복지팀 인력 확충<br>▸돌봄서비스 정보접근성 제고<br>▸서비스 품질관리체계 구축 |

☐ **제주가치 통합돌봄 확대 계획** ('23년) **3대** ➡ ('25년) **8대**➡ ('26년) **9대**

| 돌봄 | 먹거리 | 긴급돌봄 | 주거 | | 건강의료 | 이동.안전 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 가사지원 | 식사지원 | 긴급돌봄 | 주거 편의 | 방역 방충 | 방문진료, 방문한의 등 | 동행 지원 | AI안부 확인 |
| 2023년 (3대 서비스) ➔ | | | | | | | |
| 2025년 (8대 서비스 / 일시보호 포함) ➔ | | | | | | | |
| 2026년 (9대 서비스) ➔ | | | | | | | |

## 3 운영원칙

### | 보편성: 소득 기준을 배제한 보편 서비스 제공

대상 선정 및 우선순위 부여에 있어서 소득기준에 앞서 욕구 시급성과 돌봄 필요도를 고려하여 판단

### | 적절성: 기존 제도와 중복 지양 및 보조적 역할

기존 제도와 내용 및 기간이 중복되지 않도록 하되, 필요한 경우 보조적 제공으로 적절성을 유지

### | 신속성: 긴급한 요구 상황에 대한 신속한 대응

예기치 않게 발생한 긴급한 상황, 지속되지 않으나 일시적으로 발생한 어려움 등에 즉시 대응

### | 맞춤성: 돌봄 계획 수립을 통한 맞춤형 서비스

개인 욕구 수준에 따라 개별적인 돌봄 계획을 수립하고 다양한 서비스를 활용하여 서비스를 제공

### | 충분성: 욕구 해결이 가능한 수준의 서비스

이용 금액 한도 등을 고려하되 개인의 욕구가 해결될 수 있는 수준의 충분한 서비스 제공

### | 만족성: 수준 높은 서비스로 도민 만족도 향상

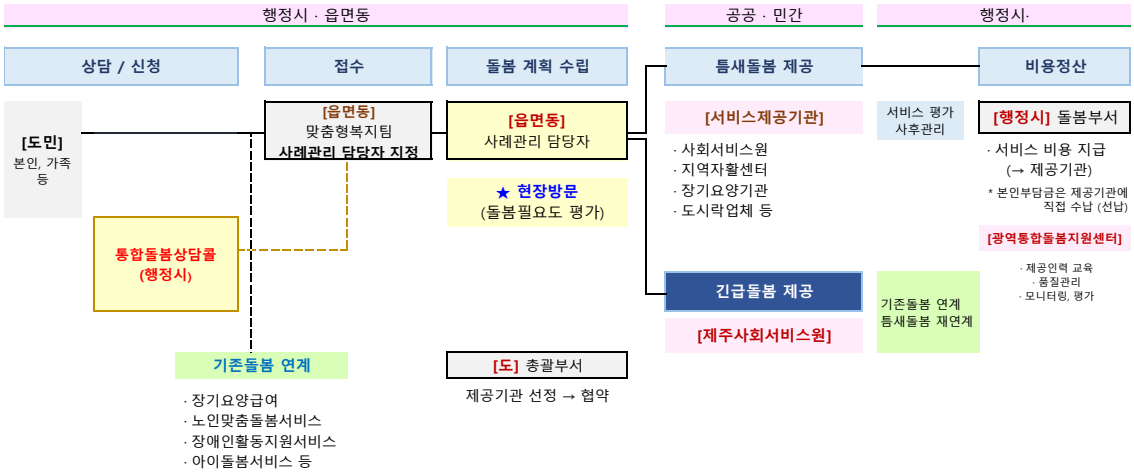
제공기관 서비스 품질 수준 관리를 통해 도민의 만족도를 향상시키고 복지 서비스 체감도 증진

### | 공공성: 돌봄서비스의 공적 책임 강화

개인이나 가족의 책임이 아닌 공적 책임, 돌봄의 사회화

# Ⅳ 추진체계

## 1 추진체계

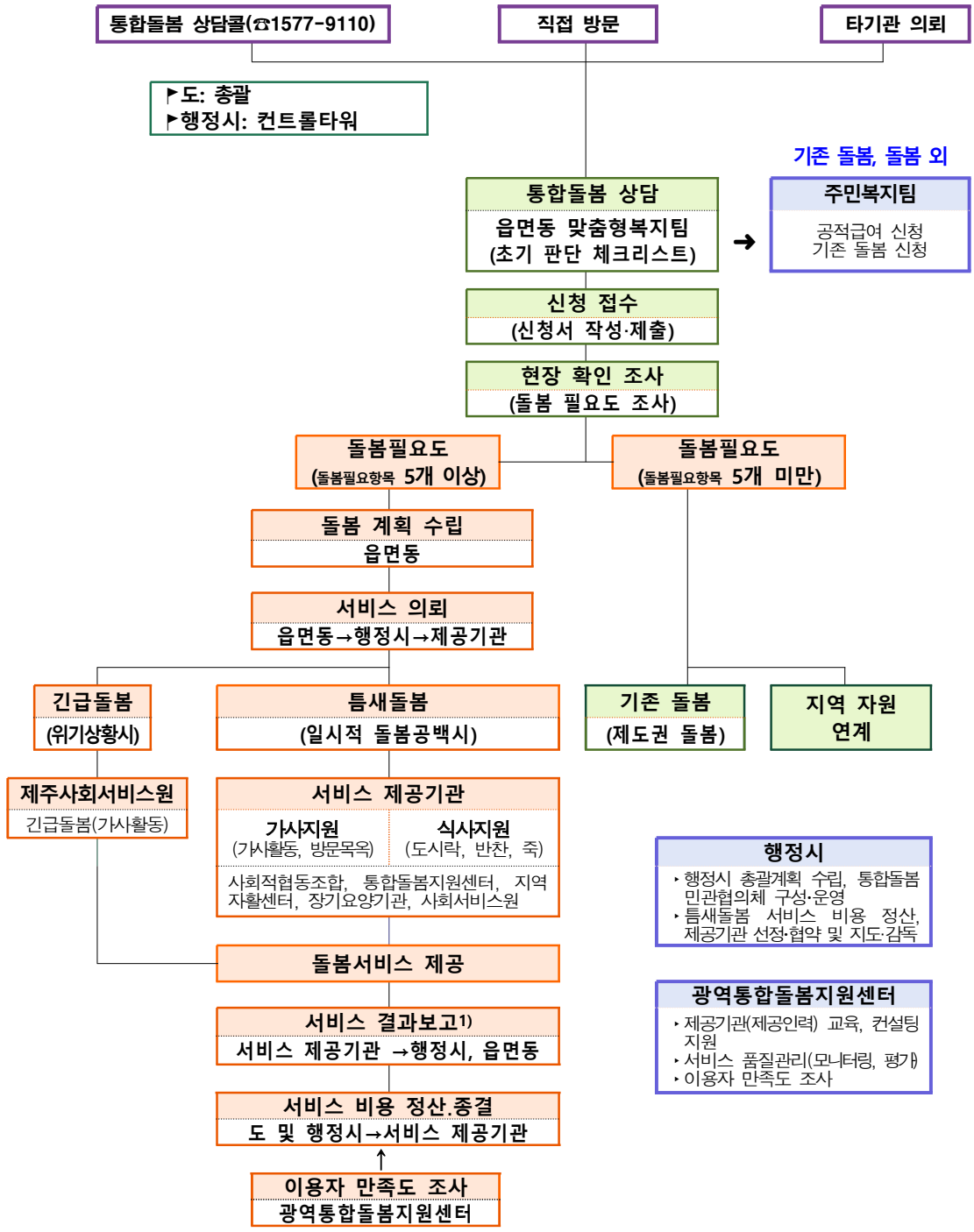



**제주가치 통합돌봄 정보시스템** 신청 접수부터 비용정산, 사후관리까지 전산관리 (행정·제공기관 간 정보 공유)

## 2 추진체계별 주요역할

| 수행주체별 | 주요역할 |
|---|---|
| 복지정책과 | ◦ 조례 및 지침 제개정, 민관 거버넌스(통합돌봄위원회) 구성·운영<br>◦ 정보시스템 구축·운영 ◦ 긴급돌봄 지원사업 운영<br>◦ 읍면동 맞춤형 복지팀 컨설팅 지원 |
| 행정시 주민복지과 | ◦ 행정시 컨트롤타워(총괄계획 수립 등), 통합돌봄 민관협의체 구성·운영<br>◦ 틈새돌봄 서비스 승인(선정) 및 서비스 의뢰<br>◦ 틈새돌봄 지원사업 운영(서비스 비용정산, 제공기관 선정·협약 및 지도·감독) |
| 읍면동 맞춤형복지팀 | ◦ 통합돌봄전담창구 설치·운영(맞춤형복지팀)<br>- 돌봄상담, 현장방문, 돌봄 계획 수립, 서비스 의뢰(행정시, 제주사회서비스원) |
| 제주사회 서비스원 | ◦ 광역통합돌봄지원센터 운영<br>- 제공기관(돌봄인력) 교육 및 컨설팅 지원, 서비스 품질관리<br>◦ 긴급돌봄 서비스 지원대상자 승인(선정) 및 제공 |
| 민간서비스 제공기관 | ◦ 틈새돌봄 서비스 제공<br>- 가사지원, 식사배달, 일시지원, 주거지원 등 |

## 3 서비스 제공 전달체계




1) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

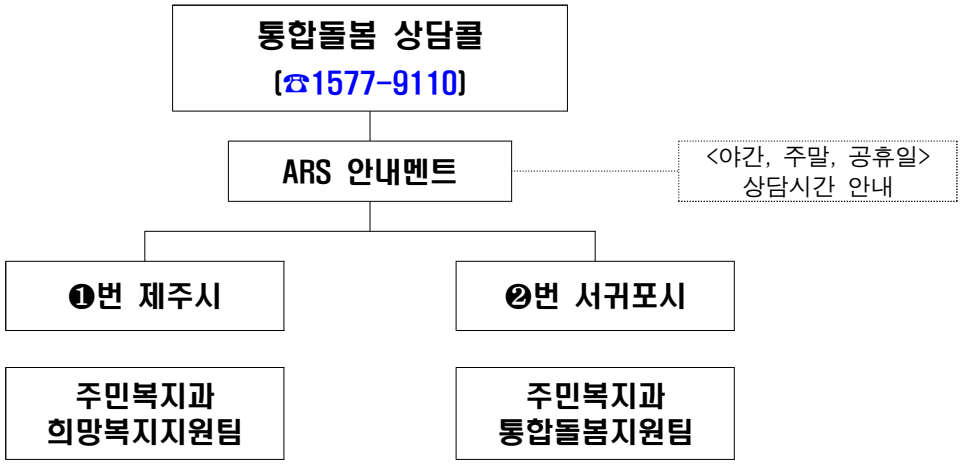
## 4 의사결정 체계 (틈새돌봄서비스)

| 주체 | 내용 |
|---|---|
| 읍면동 | ❶ 서비스 비용 지원대상 의뢰: 돌봄필요도 조사 및 소득수준 확인 후, 지원 대상 승인 요청<br>❷ 연간 지원 한도액 범위 내 추가지원 결정: 1인 연간 지원 한도액(150만원) 범위 내 읍면동 사례회의를 통해 서비스 연장 지원 여부 결정<br>**▪ 읍면동에서 내부 사례회의를 거쳐 결정**<br>❸ 이용금액 한도 1회 이상 연장 승인 요청: 1인 연간 지원 한도액(150만원)을 넘어서는 수준의 서비스 연장 필요한 경우 추가지원 검토서 작성 후 승인 요청<br>❹ 할증 및 고난도 수가 필요 여부 판단 및 승인 요청: 시간 할증, 고난도 업무 수가 등에 대해 증빙 자료 확인 후 행정시로 승인 요청<br>❺ 기존 돌봄 제도와 중복지원 여부 판단 및 승인 요청: 기존 돌봄 서비스를 이미 제공받고 있으나, 위급한 상황[2]이거나 돌봄공백[3]으로 일상 생활이 불가능하여 제주가치 통합돌봄 서비스 중복지원이 필요하다고 판단한 경우 중복지원 검토서 작성 후 행정시로 승인 요청 |
| 행정시 | **▪ 읍면동 - 행정시 협의를 통해 결정**<br>❶ 서비스 비용 지원대상 승인<br>❷ 이용금액 한도 1회 연장 승인: 1인 연간 지원 한도액(150만원)을 넘어서는 수준의 서비스 연장 지원 여부 결정<br>❸ 이용금액 한도 2회 연장이 필요하다고 판단되는 경우 통합돌봄 민관협의체로 심의 요청: 1인 연간 지원 한도 연장 1회(총 300만원)을 넘어서는 수준의 서비스 연장 필요시 통합돌봄 민관협의체로 심의 요청<br>❹ 할증 및 고난도 수가 등 지원 승인: 읍면동에서 의뢰한 시간 할증, 고난도 업무 등에 대한 수가 지원 여부 결정<br>❺ 기존 돌봄 제도와 중복지원 승인: 읍면동에서 의뢰한 기존 돌봄 서비스와 중복지원 여부 결정<br>❻ 통합돌봄 민관협의체: 이용금액 한도 2회 연장 지원 여부 결정 |

2) 위급한 상황 「긴급복지지원법」 제2조(정의) 준용
1. 주소득자(主所得者)가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임(放任) 또는 유기(遺棄)되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력을 당하여 가구구성원과 함께 원만한 가정생활을 하기 곤란하거나 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 또는 자연재해 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란하게 된 경우

3) 돌봄공백 발생: 서비스 이용자나 돌봄자가 병원 입원, 사고 등

## 5 통합돌봄 상담콜(☎1577-9110) 운영




○ 운영시기: 2023. 10. 1. ~

○ 주요내용: 통합돌봄 상담을 위한 대표 전화를 개설하여 전화상담 접수를 통한 도민의 정보 접근성과 편의성 제고

○ 운영방식: (道) 대표 통합돌봄 상담콜 개설 → (市) 상담콜 응대

(市) 상담콜 응대: 행정시 주민복지과

┌ 평일 **주간** (09:00~18:00) ➜ 市 **통합돌봄부서**(주민복지과) 연결

└ 평일 **야간** (18:00~익일 09:00), **주말**, **공휴일** 등 미운영

## 6 제주가치 통합돌봄 정보시스템 구축·운영

### □ 추진방향

○ 제주가치 통합돌봄 사업추진을 위한 **정보시스템 사용**으로 편리하고 효율적인 업무환경 제공

○ 서비스 누락·중복 방지를 위한 **대상자·서비스 제공 이력 등 정보화**

### □ 시스템 주요기능

○ 제주가치 통합돌봄 업무처리 과정 전산처리

※신청, 접수부터 돌봄 계획 수립, 서비스 제공, 사후관리, 비용정산까지 전산 관리

- 서비스 수가관리 기능
- 돌봄인력 근무확인 기능
- 돌봄서비스 데이터화 및 통계 기능
- 돌봄 대상자 거주지 변경에 따른 전출입 기능
- 처리해야 할 업무 표시 기능(업무공백 예방)
- 돌봄 대상자 서비스 이력 관리(중복·누락 방지)
- 돌봄서비스 일정 매칭 및 관리 서비스
- 정보시스템과 연동되는 모바일 앱
- 관리자(행정시·읍면동) 모니터링 기능
- 권한 및 그룹관리 기능 등

### □ 시스템 사용: 2024년 하반기부터

* 업무시스템 개발 이전까지 별도 서식(엑셀파일) 사용 협조 요청

2장

# 제주가치 통합돌봄 서비스

# Ⅰ 기본 운영사항

## 1 서비스 구성 원칙

1 **기본 수준 구성** 서비스 제공 영역을 돌봄과 관련된 기본적인 욕구 수준으로 구성

2 **긴급상황 대응** 갑작스럽고 일시적인 위기 상황에 대응하여 시급히 해결해야 하는 욕구와 관련된 서비스 제공

3 **돌봄 자원 확충** 지역사회 가용 자원의 적극적 활용과 민간의 활발한 참여와 협업, 신규 돌봄 인프라 발굴

## 2 서비스 지원 대상

### 1 돌봄이 필요한 제주도민

- 신청일 기준 제주도에 주민등록이 되어있는 도민, 제주도 내 체류지 신고가 된 외국인

※ 외국인의 세부 자격은 아래 <긴급복지지원법 시행령>에 근거한 '외국인 지원 사항' 참고

**외국인 지원 사항**

▸ **지원 근거: <긴급복지지원법 시행령>**

제1조의2(긴급지원대상자에 해당하는 외국인의 범위) 「긴급복지지원법」 제5조의2에 따라 법 제5조에 따른 긴급지원대상자가 될 수 있는 외국인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

▸ **지원 대상**

1. 대한민국 국민과 혼인 중인 사람
2. 대한민국 국민인 배우자와 이혼하거나 그 배우자가 사망한 사람으로서 대한민국 국적을 가진 직계존비속(直系尊卑屬)을 돌보고 있는 사람
3. 「난민법」 제2조 제2호에 따른 난민(難民)으로 인정된 사람
4. 본인의 귀책 사유 없이 화재, 범죄, 천재지변으로 피해를 입은 사람
5. 그 밖에 보건복지부장관이 긴급한 지원이 필요하다고 인정하는 사람

### 2 돌봄 필요도 적격성 판단

- 아래 세 가지 모두 충족되어야 서비스 이용 가능

① **(이용자 신체·사회영역)** 혼자 일상생활 수행이 어렵고,

② **(가정내 돌봄 지원체계)** 돌볼 가족이 없거나 가족이 돌볼 수 없고

③ **(서비스 이용 현황)** 기존 돌봄서비스를 이용할 수 없는 경우

✔ **타 법률 기존 제도 이용 가능성을 우선 검토**하여 이용자에게 적합한 서비스를 연계하여야 함

✔ 기존 돌봄서비스 이용 중 위급상황 발생으로 돌봄 공백이 발생하였을 때 지원 가능

**서비스 대상자 선정시 유의사항**

☞ **대상자 욕구 특성**(시급성, 돌봄필요도, 지속성, 필요량)을 고려한 판단
· 갑작스러운 위기 및 돌봄 공백으로 인해 사전 대비가 어려운 경우
· 이용자 상황의 시급성, 돌봄필요도 등을 기준으로 서비스 제공 우선순위 결정
· 돌봄사각지대(제도권 밖) 대상자 우선 고려

## 3 서비스 신청 및 지원 결정

### 1 신청 자격: 본인, 가족, 의료기관 종사자, 이웃 등의 의뢰도 가능

### 2 신청 방법: 읍면동 방문 신청

※통합돌봄 상담콜(1577-9110)에서 초기상담이 진행된 경우 상담 대장을 읍면동으로 통보, 읍면동에서 현장 방문 및 신청 접수 진행

### 3 신청서류

① 신청서

② 개인정보 수집 및 이용 동의서

③ 소득확인서류: 전월 건강보험료 영수증이나 납부확인서, 건강보험 자격득실 확인서, 건강보험 자격확인서(필요시), 주민등록등본 등

✔ 행정정보 공동이용에 동의한 경우 생략 가능

✔ **(소득조사 생략)** 신청자가 기초생활수급자 또는 차상위계층, 기초연금 및 장애인연금 수급자, 법정 한부모가족인 경우에는 소득조사를 통한 행정 비효율을 막기 위해 소득조사 미실시(행복이음에서 확인)

※ 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호·제10호, 「기초연금법」 제2조제3호, 장애인연금법 제2조제4호, 「한부모가족지원법」 제5조

✔ **단, 긴급돌봄 지원대상의 경우** 기초연금 수급자, 장애인연금 수급자, 법정 한부모가족도 전월 건강보험료 영수증이나 납부확인서, 주민등록등본 등을 토대로 가구별 소득 확인 필요

### 4 지원 결정: 행정시

① (최초신청) 돌봄필요도 조사, 타 돌봄서비스 지원자격 취득 여부 등 확인 후 지원 여부 결정

② (변동자격관리) 매월 1일 기준 타 돌봄서비스 자격유무 확인

* 타 변동사항 발생일로부터 1개월간 서비스 중지 유예 가능

## 4 서비스 내용 및 단가

| 구분 | 서비스명 | 서비스 내용 | 제공시간 | 서비스 단가 |
|---|---|---|---|---|
| 틈새돌봄 | 가사지원 | - 가사활동지원 (취사·청소·세탁 등)<br>- 신체활동지원 (세면, 옷입기 등)<br>- 일상지원 (장보기, 산책, 물품 구매 등)<br>- 자녀일시돌봄 | **24시간**<br>(심야, 일요일, 공휴일 비용 할증) | **1시간 24,120원**<br>심야·일요일 30%<br>공휴일·대체공휴일 등 50%<br>비용할증 |
| | | - 방문목욕 | **평일 9시~18시** | **1회 84,670원** |
| | 식사배달 | - 도시락, 반찬 및 죽 배달 | **평일 9시~18시** | **1식 9,000원**<br>배달비 포함 |
| 긴급돌봄 | 긴급돌봄 | - 가사지원(방문목욕 제외)과 동일<br>**※ 틈새돌봄(가사지원)과 중복지원 가능** | | |

※ 서비스 유형별 수가 산출 근거

| 가사지원 서비스(틈새, 긴급돌봄) | 방문목욕 서비스 | 식사지원 서비스 |
|---|---|---|
| '24년 노인장기요양보험<br>(방문요양급여 기준) | '24년 노인장기요양보험<br>(방문목욕급여 기준) | '24년 아동 급식 단가 기준 |

# 5 무료 지원기준 및 지원한도

## 1 무료 지원기준

○ (틈새돌봄) 가구 기준중위소득 **85% 이하 전액 무료**

※ 기초생활보장수급자, 차상위계층, 기초연금수급자, 장애인연금수급자는 기준중위소득 85% 이하로 봄

○ (긴급돌봄) 가구 기준중위소득 **150% 이하 전액 무료**

✔ **초과자의 경우는 전액 자부담[4]으로 서비스 이용 가능**

## 2 지원한도[5]

| 구분 | 서비스명 | 서비스 내용 | 세부운영 | 지원 한도액 |
|---|---|---|---|---|
| 틈새돌봄 | **가사지원** | - 가사활동지원 (취사·청소·세탁 등)<br>- 신체활동지원 (세면, 옷입기 등)<br>- 일상지원 (장보기, 산책, 물품 구매 등)<br>- 자녀일시돌봄 | 1일 최소 2시간 이상~최대 8시간 이하 | 연 150만원 이내<br>**※ 1회 연장 가능** |
| | | - 방문목욕 | | |
| | **식사배달** | - 도시락, 반찬 및 죽 배달 | | |
| 긴급돌봄 | **긴급돌봄** | - 가사지원(방문목욕 제외)과 동일<br>※ **틈새돌봄(가사지원)과 중복지원 가능** | 1일 최소 2시간 이상~최대 8시간 이하 | 연 60만원 이내 |

○ (틈새돌봄) (가사지원+식사배달) 1인당 **연간 150만원 이내(1회 연장 가능)**

○ (긴급돌봄) (가사지원) 1인당 **연간 60만원 이내**

➽ **(연간의 범위)** '연간'은 매년 1월 1일부터 12월 31일까지를 의미하고, 전년도 이용금액과 서비스 개시일에 상관없이 당해연도 12월 31일까지 지원 가능

**틈새돌봄 1회 연장**

➽ **(1회 연장)** 1인당 연간 150만원을 모두 소진하였으나, **위급한 상황**이 해소되지 않아 추가 지원이 필요할 경우 **1인당 150만원 범위에서 1회 연장(추가지원)** 가능

**긴급돌봄과 틈새돌봄 간의 중복 지원**

➽ **(중복지원)** 틈새돌봄을 이용하였어도 긴급돌봄 서비스 지원대상에 해당되면 이용 가능

4) 무료지원 기준 초과자가 자부담으로 이용할 경우 읍면동의 돌봄필요도 조사를 거쳐 행정시 승인 후 이용가능
5) 지원한도액을 초과하여 계속 이용을 희망할 경우 전액 자부담으로 이용 가능

# 6 소득조사

## 1 가구원 수 산정(2024 지역사회서비스 투자사업 안내 소득조사 준용)

① 가구원의 범위는 세대별 주민등록표에 기재된 자로서 **서비스 이용자를 기준**으로 생계와 주거를 같이 하는 배우자, 2촌 이내의 직계존비속 및 그 배우자(아동의 경우 형제자매 포함)

※ 생계나 주거를 같이하는 배우자(사실혼 관계 포함) 또는 부모·형제(특히 아동의 경우)는 주민등록을 달리하더라도 가구원에 포함

※ 서비스 이용자가 건강보험 가입자(직장 또는 지역)인 경우 서비스 이용자의 주민등록표에 기재된 자만 가구원으로 산정하고 소득조사 실시

**가구원수 예시 1**

예시 서비스를 신청한 가구의 주민등록표에 2촌 이내 직계존비속 및 배우자로 4인이나 건강보험증에 5인이 등록된 경우에도 해당 가구원 수는 4인으로 산정(주민등록표 기준)

※ 단, 동일 주민등록표에 기재된 자이나, 해외 장기체류로 확인된 가족은 가구원수에서 제외

② 서비스 이용자가 **주거를 달리하는 다른 건강보험 직장가입자의 피부양자로 등재**된 경우는 해당 건강보험증에 등재된 자를 모두 가구원수에 포함

**가구원수 예시 2**

예시 1 서비스를 신청한 아동(주민등록표상 2인 가구 : 어머니, 아동)이 따로 사는 아버지(4인 가구)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우 아버지의 소득증명자료(건강보험료 납부확인서 등)를 확인하고 가구원수는 6인으로 산정

예시 2 서비스를 신청한 아동(주민등록표상 2인 : 어머니, 아동)의 부모가 이혼하여 따로 사는 경우 아동이 어머니의 건강보험 피부양자로 등재되어 있다면, 따로 사는 아버지는 생계나 주거를 같이하는 가구원으로 볼 수 없음.

예시 3 서비스를 신청한 노인(주민등록표상 2인 가구 : 노인, 아들1)이 따로 사는 아들2(4인가구, 사돈 포함)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우 아들1, 아들2의 소득증명자료(건강보험료 납부확인서 등)를 확인하고 가구원수는 6인으로 산정

## 2 소득조사

① (원칙) 신청자가 제출한 서비스 대상 가구의 전월 건강보험료 영수증이나 납부확인서, 주민등록등본 등을 토대로 가구별 소득 확인

✔ **행복이음으로 건강보험료가 확인되지 않음에 유의**

② (조사 생략) 틈새돌봄 신청자가 기초생활수급자 또는 차상위계층, 기초연금 및 장애인연금 수급자, 법정 한부모가족인 경우에는 소득조사를 통한 행정 비효율을 막기 위해 소득조사 미실시(행복이음에서 확인)

※ 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호·제10호, 「기초연금법」 제2조제3호, 장애인연금법 제2조제4호, 「한부모가족지원법」 제5조

✔ **단, 긴급돌봄 지원대상**(국가형 긴급돌봄 소득조사 절차와 동일하게 처리)의 경우 기초연금 수급자, 장애인연금 수급자, 법정 한부모가족 등의 경우 전월 건강보험료 영수증이나 납부확인서, 주민등록등본 등을 토대로 가구별 소득 확인

③ (해외체류) 해외체류로 건강보험료 부과가 중지된 경우 월급명세서로 산정하고, 월급명세서로 확인이 불가능한 경우 건강보험료 부과 중지 직전 12개월 평균하여 산정

④ (직장가입자 휴직) 3개월 이상 휴직한 경우 휴직자의 소득을 0원으로 처리

※ 3개월 미만 휴직자의 소득을 휴직 직전의 건강보험료 부과액으로 산정

⑤ (보험료 합산) 가구 내 직장가입자가 2명 이상이거나 직장가입자와 지역가입자가 혼합되어 있는 경우 각각의 보험료를 합산, 해당 가구의 보험료 본인부담금 납입액 확정

⑥ (맞벌이 가구) 부부 중 낮은 건강보험료 1/2 감경 후 합산

※ 예시) "A" 높은 건강보험료+"B" 낮은 건강보험료×0.5

# 7 2024년 기준중위소득 판정기준표

## 1 기준중위소득

(2024년 기준, 단위: 월, 원)

| 구분 | 1인가구 | 2인가구 | 3인가구 | 4인가구 | 5인가구 | 6인가구 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 소득 | 2,228,445 | 3,682,609 | 4,714,657 | 5,729,913 | 6,695,735 | 7,618,369 |

## 2 기준중위소득 85% 건강보험료 소득판정 기준표[6]

(2024년 기준, 단위: 월, 원)

| 구분 | | 1인가구 | 2인가구 | 3인가구 | 4인가구 | 5인가구 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 소득 | | 1,900,000 | 3,151,000 | 4,016,000 | 4,902,000 | 5,709,000 |
| 건강보험료 납입액 (월) | 직장 | 67,340 | 111,690 | 142,350 | 173,770 | 202,380 |
| | 지역 | 20,270[7] | 50,950 | 93,620 | 129,920 | 155,840 |
| | 혼합 | 67,790 | 112,770 | 144,020 | 175,970 | 205,290 |

## 3 기준중위소득 120% 건강보험료 소득판정 기준표

(2024년 기준, 단위: 월, 원)

| 구분 | | 1인가구 | 2인가구 | 3인가구 | 4인가구 | 5인가구 | 6인가구 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 소득 | | 2,675,000 | 4,420,000 | 5,658,000 | 6,876,000 | 8,035,000 | 9,143,000 |
| 건강보험료 납입액 (월) | 직장 | 95,183 | 157,035 | 202,377 | 247,170 | 289,638 | 324,452 |
| | 지역 | 24,266 | 109,680 | 152,948 | 205,217 | 254,448 | 291,356 |
| | 혼합 | 95,712 | 158,960 | 205,281 | 251,147 | 296,718 | 336,105 |

## 4 기준중위소득 150% 건강보험료 소득판정 기준표

(2024년 기준, 단위: 월, 원)

| 구분 | | 1인가구 | 2인가구 | 3인가구 | 4인가구 | 5인가구 | 6인가구 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 소득 | | 3,343,000 | 5,524,000 | 7,072,000 | 8,595,000 | 10,044,000 | 11,428,000 |
| 건강보험료 납입액 (월) | 직장 | 119,657 | 196,672 | 251,147 | 304,986 | 360,818 | 422,318 |
| | 지역 | 61,984 | 146,739 | 210,599 | 271,091 | 332,772 | 400,222 |
| | 혼합 | 120,657 | 199,492 | 255,837 | 314,423 | 377,299 | 453,848 |

✔ 위 기준은 제주특별자치도 자체 기준이며, 장기요양보험료를 제외한 금액임

6) 2024년 국민건강보험공단 재난적의료비 지원사업 소득구간 준용

7) *1인가구 지역가입자 건강보험료 산정기준: 전년도(18,894원)×2024년 소득인상율 적용(7.258%)

# Ⅱ 가사지원 서비스

## 1 운영개요

1 **요구특성** 돌봄의 공백이 발생하여 단기 서비스를 일시적으로 필요로 하는 경우

2 **진행목표** 이용자 중심의 가장 기본적 돌봄서비스로서, 돌봄을 필요로 하는 가구에 적정한 서비스를 제공하여 돌봄 어려움 해소

3 **제공내용** 서비스 제공인력이 이용자 가정 등의 공간을 방문하여 이용자에게 직접 돌봄서비스 제공(p.38 노인장기요양급여(방문요양) 활동업무와 동일)

서비스 이용 당사자의 신체활동, 가사활동(취사, 식사준비, 청소, 정리정돈, 세탁 등), 신체활동(식사·세면·옷입기 등), 정서지원(의사소통 도움 등), 일상생활(외출동행, 생활업무 대행, 말벗 등) 지원

**이용 사례**

예시 1 공적 돌봄서비스(장기요양, 노인맞춤돌봄, 장애인활동지원 등) 대기 기간 서비스가 필요한 경우

예시 2 공적 돌봄서비스에서 제외된 상황에서 갑작스러운 기능 악화와 수발자 부재로 어려움이 있는 경우

예시 3 수발자의 돌봄이 부재한 상황에서 예기치 않은 사고 등으로 인해 일시적인 돌봄이 필요한 경우

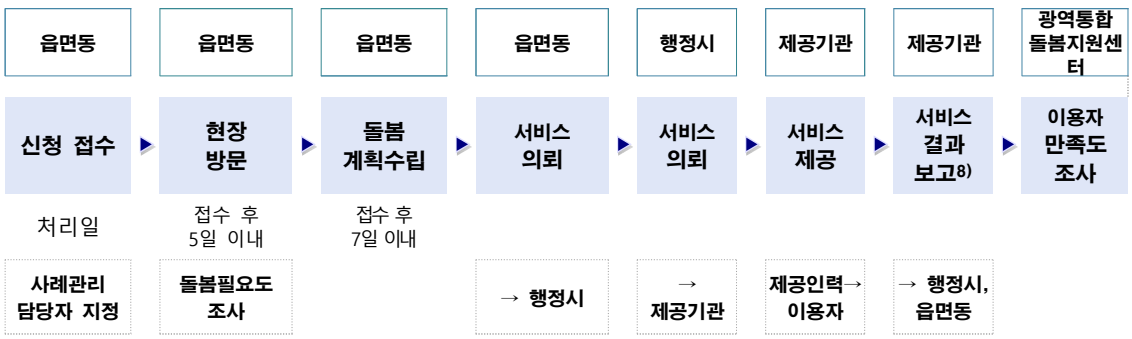
4 **지원제외:** 가사서비스와 유사 서비스 지원 대상자는 지원 제외

- (노인) 장기요양 1~5등급자, 노인맞춤돌봄 중점돌봄군 등
- (일반) 가사간병 방문지원사업 지원 대상, 일상돌봄 서비스 지원 대상 등
- (아동) 아이돌봄서비스 지원 대상
- (보훈대상) 국가보훈처 보훈재가복지서비스 지원 대상
- (장애인) 장애인활동지원 서비스 지원 대상
- 타 법령 및 조례로 요양·돌봄서비스 지원대상 등

## 5 주요 운영사항

| 구분 | 제공 시간 | 세부 운영사항 | 수가기준 |
|---|---|---|---|
| **가사지원 (긴급돌봄 동일)** | 24시간 | ·가사활동(취사·청소·세탁 등)<br>·신체활동(식사·세면·옷입기 등)<br>·일상활동(외출동행, 생활업무 대행, 말벗 등)<br>·정서지원(의사소통 도움 등)<br>·자녀일시돌봄<br>·1일 이용시간<br>- 최소 2시간~최대 8시간 이내 | ※ 시간 및 고난도 업무 할증 수가 적용<br>·일반수가<br>- 주야간(06시~22시), 토요일<br>·30% 할증<br>- 심야(22시~06시), 일요일<br>·50% 할증<br>- 공휴일, 근로자의날, 대체공휴일 |
| **방문목욕** | 평일<br>9시~18시 | · 1회 기준<br>(60분 이상, 제공인력 2인 이상) | |

# 2 서비스 전달 과정




# 3 서비스 상세 내용(긴급돌봄 가사지원 동일하게 적용/ 방문목욕 제외)

## 1 수가 안내

(단위: 원)

| 이용시간 | 일반수가 | 30%가산 | 50%가산 | 이용시간 | 일반수가 | 30%가산 | 50%가산 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30분이상 | 16,630 | 21,620 | 24,950 | 270분이상 | 75,120 | 97,650 | 112,670 |
| 60분이상 | 24,120 | 31,360 | 36,180 | 300분이상 | 83,460 | 108,500 | 125,190 |
| 90분이상 | 32,510 | 42,260 | 48,770 | 330분이상 | 91,810 | 119,350 | 137,710 |
| 120분이상 | 41,380 | 53,790 | 62,070 | 360분이상 | 100,150 | 130,200 | 150,230 |
| 150분이상 | 48,250 | 62,730 | 72,380 | 390분이상 | 108,500 | 141,050 | 162,750 |
| 180분이상 | 54,320 | 70,620 | 81,480 | 420분이상 | 116,850 | 151,900 | 175,270 |
| 210분이상 | 60,530 | 78,690 | 90,800 | 450분이상 | 125,190 | 162,750 | 187,790 |
| 240분이상 | 66,770 | 86,800 | 100,160 | 480분이상 | 133,540 | 173,600 | 200,310 |

8) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

※ **수가표 산출근거:** 가사지원 서비스 수가는 노인장기요양 방문급여에 근거하나, 해당 수가표에 270분 이상은 제시되어 있지 않으므로 240분 해당 금액을 30분 단위로 분할 산출(30분당 8,346원)하여 증가 시간에 따라 추가하여 수가 책정

## 2 수가 운영

① (제공시간) 제공시간이 45분 이상인 경우 1시간으로 산정하며, 제공시간이 15분 이상 45분 미만이면 30분으로 산정

② (동일가정 1일 2회 이상 방문)

- 방문 간격이 2시간 미만: 각 방문별 제공시간을 합산하여 수가 정산
- 방문 간격이 2시간 이상: 각 방문별 제공시간에 대해 수가 정산

※ 중간에 서비스를 제공하지 않은 시간은 불포함

③ (가구원 단위 개별 서비스) 가구별 지원이 아닌 개인별 지원이므로 동일 가구 내 여러 명의 가구원에게 각각 개별 서비스 지원

④ (심야 및 휴일 시간 할증 수가) 통상적인 업무 시간(평일 오전6시~오후10시) 외 심야 및 휴일에 서비스가 제공되는 경우에는 해당 시간에 대한 할증수가 적용함

✔ **오전6시~9시, 오후 6시~10시, 토요일에는 할증수가 적용되지 않음에 유의**

**비용할증**

➽ **(30% 할증)** 심야 (22:00~익일 06:00), 일요일
➽ **(50% 할증)** 공휴일, 대체공휴일, 근로자의날
※ 심야의 경우 공휴일 등 유급휴일과 중복할증 불가

⑤ (고난도 업무 수가) 와상 환자 및 장애인 등 고난도 업무가 요구되는 이용자의 경우 제공기관은 고난도 업무 수가(30분당 1,500원)를 청구할 수 있으며, 서비스 제공결과보고[9] 시 상황에 대한 상세 보고가 이루어져야 함(서비스 제공 전 또는 진행 중이라도 읍면동 담당자와 관련 상황에 대해 논의하도록 함)

9) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

**고난도 업무 수가 적용 사례**

1) 발달장애인으로 공격성, 폭력성, 돌발행동 등 행동장애가 심하여 서비스 제공에 현저한 곤란이 있는 경우
2) 장애인 서비스 지원 종합조사 결과 기능 제한(X1) 영역 합산점수가 446점 이상인 경우
3) 와상, 사지마비 및 수급자 특성(몸무게) 등으로 대소변 처리, 목욕, 이동 등 신체수발 및 활동보조에 현저한 곤란이 있는 경우
4) 가산수가 적용이 가능한 서비스는 가사지원 서비스에 한함
5) 기타 이에 준하는 사유(제공인력 연계 어려움 등)가 있다고 읍면동 담당자가 인정하는 경우

⑥ (고난도 업무 수가와 시간 할증수가 적용) 시간 할증수가 우선 적용 후 고난도 업무 수가(30분당 1,500원) 적용

⑦ (제공인력 교통비 이용자 부담) 서비스 진행 중 이동(이용자 외출 동행, 심부름 등)이 필요한 상황에서 제공인력의 교통비 발생 시 이용자 자부담 원칙

## 3 진행 인력

① (제공인력 자격) 가사지원 서비스 제공인력은 요양보호사, 장애인 활동지원사의 자격을 소지 한 자

② (2인 동시 파견) 읍면동 담당자가 제공인력 1인이 감당하기 어려운 사례로 판단한 경우에는 제공인력 2인을 동시 파견 가능

✔ **단, 연간 지원 한도액 내에서 계획수립**

✔ **고난도 업무 수가는 적용하지 않음**

## 4 운영 원칙

① (이용자 가정내 제공 원칙) 서비스는 이용자 가정 내 제공 원칙

※ 병원내 돌봄서비스(간병서비스)는 제공 불가

② (이용자 본인 관련 돌봄서비스 제공) 가사지원 서비스의 제공시간 동안은 전적으로 이용자 본인 1인에 대한 돌봄서비스가 제공되어야 하며, 이용자의 취미생활 관련 활동이나 당사자 가족 및 동

거인 대상 활동은 제외함

③ (1일 제공시간) 서비스 제공시간은 이용자의 요구 상황에 따라 계획할 수 있으나, 1일 제공시간은 8시간 이내 원칙

④ (서비스 제공 인정 시간) 서비스 제공시간에 제공인력의 출·퇴근을 위한 이동 시간은 포함되지 않음. 즉, 서비스 제공시간은 서비스 제공인력이 이용자 가정에 도착하여 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스 제공 및 마무리에 소요된 총시간을 말함.

⑤ (단순 집안일 지원 불가) 가사지원 서비스의 경우 이용자의 가정 공간에 방문하여 직접 돌봄서비스를 제공하는 것으로 단순히 집안일만 희망하는 경우 서비스 제공 불가함

예) 대상자 사용공간 외의 방 청소, 창틀 청소 및 화장실(욕실) 청소만 요구하는 경우 지원 불가

✔ **단순 집안일만 요구하는 경우 제공기관에서 읍면동으로 사실을 알리고, 읍면동 담당자는 돌봄필요도 조사의 적정성 확인 후 대상자에 서비스 제공불가 안내하고 행정시로 서비스 중지 요청**

⑥ (지원한도 안내 철저) 연간 지원한도가 있으므로 할증, No-show* 등으로 인한 서비스 비용 증가에 대해 정확히 사전 안내

⑦ (No-show 비용) 서비스 제공 계획에 따라 제공인력이 현장에 도착하여 30분 이상 대기하며 이용자와 연락을 시도하였음에도 만나지 못해 서비스를 제공하지 못한 경우 1시간의 서비스 비용 지급(가사지원 서비스만 해당, 방문목욕의 경우 미지급)

☞ 제공인력은 30분 이상 서비스 제공을 시도하였음을 읍면동 담당자에게 현장 보고하고 철수

⑧ (돌봄필요도 조사내용 전달) 돌봄필요도 조사내용을 의뢰서와 함께 제공기관에 전달하여 이용자 상황에 대한 이해도를 높이고 신속한 서비스 연계가 지원될 수 있도록 함

⑨ (추가지원 대상자 선정)

| 추가지원 대상자 확인 | ▶ | 추가지원 승인 신청 | ▶ | 추가지원 여부 결정 | ▶ | 추가지원 대상자 통보 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 읍면동 담당자 | | 읍면동 → 행정시 | | 행정시 | | 행정시 → 읍면동 |
| 추가지원검토서 작성 | | ① 추가지원검토서,<br>② 돌봄회의 기록지 제출 | | | | |

**서비스 추가 지원(연장) 관련 검토 사항 등**

➢ **1회 추가지원 필요성이 인정되는 경우**

○ 추가지원 관련 논의 단위(읍면동/행정시) 확인 후 의사결정

○ 현장방문을 다시 진행하여 이용자의 현재 상황에 대하여 정확히 파악

○ 돌봄회의를 통해서 관련 사안에 대한 논의와 검토 후 연장 및 제공 여부 결정

※ 사례: 최근 1년 이내 장기요양등급외 A,B판정자, 인지지원등급자, 퇴원환자, 가사간병·장애인활동지원·아이돌봄 서비스 등 기존 돌봄 제외 결정자 등이 추가로 돌봄서비스가 필요한 경우

➢ **2회 추가지원시 고려사항(민관협의체 심의.승인)**

○ 1회 연장 승인시 검토사항 재확인

○ 자부담 이용 가능 여부 확인

➢ **서비스가 종결된 이후 시일이 지난 후에 요청된 경우**

○ 해당 건을 별도로 신규 건으로 접수부터 진행

## 4 서비스 조정

○ 이용자 욕구 및 상황의 재확인과 서비스 변경 조정 필요성 확인

- 서비스 내용에 대한 조정 필요 시, 서비스 조정 신청서 작성 및 읍면동 담당자 연락을 통한 협의 진행

## 5 방문목욕 서비스 수가

① 방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕) 84,670원

* 방문목욕 서비스 수가는 노인장기요양 방문목욕에 근거

## 6 가사지원 서비스 지원 절차 흐름도

| 구분 | 업무 | 주요 내용 |
|---|---|---|
| 행정시 읍면동 | 초기상담 | 시급성 확인 ➜ 욕구 확인 ➜ 이용자 특성 확인 |
| | ▼ | |
| 읍면동 | 신청 접수/현장방문 | 이용자 욕구 및 상황 현장 확인 |
| | ▼ | |
| | 돌봄필요도 조사 | 이용자 적격 판단 기준에 대한 항목별 점검<br>- 돌봄필요도 5개 항목 이상 돌봄 계획수립<br>- 돌봄필요도 5개 항목 미만 종결 |
| | ▼ | |
| | 돌봄 계획수립 | 이용자 맞춤형 서비스 구성 계획수립, 이용자 통보 |
| | ▼ | |
| | 서비스 의뢰 | 틈새돌봄→행정시, 긴급돌봄→ 행정시·사회서비스원 |
| | ▼ | |
| 행정시 | 서비스 지원 결정 및 의뢰 | 틈새돌봄 서비스 제공 승인 및 서비스 의뢰<br>(돌봄 계획서 포함) |
| | ▼ | |
| 제공기관 | 서비스 의뢰 접수 | 돌봄 계획서/의뢰서 확인 |
| | ▼ | |
| | 이용자 방문 계획수립 | 사전 연락하여 방문 일정 수립 |
| | ▼ | |
| | 이용자 방문 및 서비스 이용안내 | 종사자 근무환경 및 위험요소 등 확인<br>- 서비스 내용 세부(서비스 종류, 이용금액) 안내 |
| | ▼ | |
| 제공인력 | 서비스 제공 및 활동일지 작성 | 서비스 제공 이행/활동일지 작성 후 이용자 자필서명 |
| | ▼ | |
| 제공기관 | 서비스 제공 결과보고[10] 및 비용 청구 | 서비스 결과보고 및 비용청구서 작성 |
| | ▼ | |
| 행정시 | 비용 정산 및 서비스 종결 | 비용 청구 및 정산 |
| | + | |
| 광역통합 돌봄지원 센터 | 이용자 만족도 조사 | 이용자 사전사후 평가 및 만족도 조사 |
| | + | |
| | 모니터링 | 서비스 과정 및 제공기관 모니터링 |

10) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

## ✎ 참고 1. 노인장기요양급여(방문요양) 활동업무

| 영역 | 구분 | 세부내용 |
|---|---|---|
| 신체활동 지원 | 옷갈아 입기 도움 | 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겉옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리 |
| | 세면도움 | 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함 |
| | 구강청결도움 | 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| | 몸단장 | 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| | 식사도움 | 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리 |
| | 머리 감기 도움 | 세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| | 몸 씻기 도움 | 욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리 |
| | 화장실 이용하기 | 화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 |
| | 이동도움 | 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움 |
| | 체위변경 | 체위변경, 일어나 앉기 도움 |
| | 신체기능의 유지·증진 | 관절오그라듦 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움 |
| 정서지원 | 의사소통도움 말벗, 격려 등 | 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행 |
| 가사 및 일상 생활지원 | 개인활동지원 | 외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가 |
| | 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁 | 수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 청소 및 주변정리정돈, 의복세탁 및 관리 |

출처_ 노인장기요양보험법 시행규칙(시행 2021.06.30.)_별지제12호서식 장기요양급여 제공기록지(방문요양) 부분발췌

※ 제주가치 통합돌봄은 긴급·위기사례를 대상으로 사례·상황의 시급성 또는 돌봄필요도에 따라 단기·일시적 서비스를 제공하는 사업으로 노인장기요양급여 방문요양의 인지활동지원, 인지관리지원은 활동 업무 범위로 두지 않음

## ✎ 참고 2. 서비스 제공 활동 관련 법적 근거

**「노인장기요양보험법」 시행규칙 제14조** 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우에는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다. ① 수급자의 가족을 위한 행위 ② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위 ③ 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

**「노인장기요양보험법」 시행규칙 제23조·제24조, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제5장**

국민건강보험공단에서는 위의 시행규칙 및 고시에 따라 인력배치 기준을 근거로 인력배치 기준과 가산산정원칙 준수 여부 및 종사자의 실제 근무시간 점검함 사회복지사가 가산을 받고자 할 경우 수행해야 할 업무에는 "제주가치 통합돌봄" 업무가 포함되지 않으며 직종에 맞는 업무수행 및 근무시간 점검 시 문제의 소지가 있을 수 있음

☞ 노인장기요양서비스 방문요양 사회복지사 중 **가산 사회복지사**는 제주가치 통합돌봄 사업의 인력으로 활동할 수 없음

**「장애인활동 지원에 관한 법률」 제18조 2(수급자 등의 준수사항)**

① 수급자는 일상생활 및 사회생활을 수행하기 위하여 활동지원급여를 적정하게 이용하여야 하며, 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

② 활동지원인력은 수급자의 욕구에 따른 선택과 자율적인 결정을 존중하고 그에 따라 적정하게 활동지원급여를 제공하여야 한다.

③ 수급자와 활동지원인력은 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 이를 훼손할 수 있는 폭행이나 모욕적인 언행을 하여서는 아니 된다.

④ 활동지원기관의 장은 활동지원급여의 제공이나 이용 과정에서 발생할 수 있는 수급자와 활동지원인력 간의 갈등의 예방 및 해결을 위하여 적극 노력하여야 한다.

# Ⅲ 식사지원 서비스

## 1 운영개요

1 **제공내용:** 이용자의 기본적인 식생활이 안정적으로 유지될 수 있도록 도시락, 반찬 및 죽 배달

적절한 설비와 인력을 갖춘 허가받은 시설에서 조리/포장 후 이용자 가정까지 배달하여 서비스 제공

**이용 사례**

예시 1 수발자가 없는 상황에서 질환, 부상, 수술 등으로 건강이 악화되어 식사배달이 필요한 경우

예시 2 식사 준비와 지원이 열악한 상황에서 치아 손실, 당뇨 등의 사유로 죽식을 필요로 하는 경우

예시 3 서비스 대기 기간(노인장기요양, 장애인활동지원 ) 중 지원이 필요한 경우

### 2 주요 운영사항

| 구분 | 제공 시간 | 세부 운영사항 | 수가기준 |
|---|---|---|---|
| **식사배달** | 평일<br>9시~18시 | · 1주일에 3회 배송(1회 2식) | 1식 9,000원<br>(도시락, 반찬, 죽)<br>▸배달비 포함 |

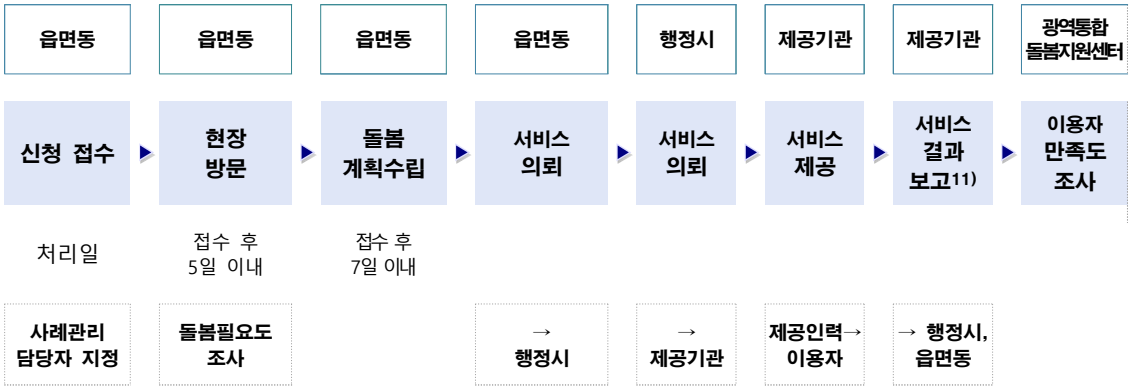
※ 일요일, 공휴일은 지원하지 않음

### 3 지원제외: 식사서비스와 유사한 서비스 기 지원 대상자

- 아동급식, 저소득노인식사배달, 타 법령 및 조례, 유사사업으로 주 1회 이상 식사서비스 지원대상자

※ 노인맞춤돌봄 중점관리군으로 가사지원 서비스를 받고 있는 경우 식사지원 서비스와 방문목욕 서비스는 지원 가능

## 2 서비스 전달 과정




## 3 서비스 상세 내용

### 1 수가운영

① (배송 주기) 주 3회, 1회 배송 시 2식씩 배송 지원

✔ 배송일자가 공휴일인 경우 지원 불가

② (이용자 요구 반영) 이용자의 특성 및 요구에 따라서 식사 종류(일반식, 반찬식, 죽식)을 선택 가능, 종류 변경은 2회까지 변경 가능

③ (가구원 단위 개별 서비스) 가구별 지원이 아닌 개인별 지원이므로 동일 가구 내 여러 명의 가구원에게 각각 개별 서비스 지원

④ (서비스 수가) 식사지원 서비스 수가는 식사비(6,300원)와 배달비(2,700)로 구성

⑤ (배달비용 수납 불가) 수가에 배달 비용이 포함되어 있으므로, 배달 업무 담당인력이 이용자로부터 별도의 배달 비용을 수납할 수 없음

11) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

### 2 운영방법

① (설비 및 안전관리 철저) 식사지원 서비스 제공기관은 조리에 필요한 일정한 설비를 갖추고 안전관리 기준이 철저하게 관리해야 함

② (식품위생) 제공기관은 식품 조리 과정 및 식사 배송 과정에서 식품위생이 유지될 수 있도록 철저히 관리해야 함

③ (메뉴 증빙자료 확보) 제공된 메뉴의 구성 확인 및 결과보고[12]를 위해 사진 촬영(사전, 사후) 등 증빙 자료를 확보하도록 함

④ (영양 균형) 제철 식품과 영양 균형을 고려하여 메뉴가 구성되어야 하며, 필요한 경우 이용자의 선호나 특성(알러지, 건강 특이사항 등)을 사전 파악하여 메뉴 구성에 반영토록 함

## 4 서비스 조정

○ 이용자 욕구 및 상황의 재확인과 서비스 변경 조정 필요성 확인

- 서비스 내용에 대한 조정 필요 시, 서비스 조정 신청서 작성 및 읍면동 담당자 연락을 통한 협의 진행

12) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

## 5 식사지원 서비스 지원 절차 흐름도

| 구분 | 업무 | 주요 내용 |
|---|---|---|
| 행정시<br>읍면동 | 초기상담 | 시급성 확인 ➜ 욕구 확인 ➜ 이용자 특성 확인 |
| ▼ | | |
| 읍면동 | 신청 접수/현장방문 | 이용자 욕구 및 상황 현장 확인 |
| ▼ | | |
| | 돌봄필요도 조사 | 이용자 적격 판단 기준에 대한 항목별 점검<br>- 돌봄필요도 5개 항목 이상 돌봄 계획수립<br>- 돌봄필요도 5개 항목 미만 종결 |
| ▼ | | |
| | 돌봄 계획수립 | 이용자 맞춤형 서비스 구성 계획수립, 이용자 통보 |
| ▼ | | |
| | 서비스 의뢰 | 행정시로 서비스 의뢰 |
| ▼ | | |
| 행정시 | 서비스 지원 결정 및 의뢰 | 틈새돌봄 서비스 제공 승인 및 서비스 의뢰<br>(돌봄 계획서 포함) |
| ▼ | | |
| 제공기관 | 서비스 의뢰 접수 | 돌봄 계획서/의뢰서 확인 |
| ▼ | | |
| | 이용자 방문 계획수립 | 사전 연락하여 방문 일정 수립 |
| ▼ | | |
| 제공인력 | 서비스 제공 및 제공일지 작성 | 서비스 제공 이행/제공일지 작성 및 매월 비용 청구시 및 서비스 종결시 이용자 자필서명 |
| ▼ | | |
| 제공기관 | 서비스 제공 결과보고[13] 및 비용 청구 | 서비스 결과보고 및 비용청구서 작성 |
| ▼ | | |
| 행정시 | 비용 정산 및 서비스 종결 | 비용 청구 및 정산 |
| + | | |
| 광역통합 돌봄지원 센터 | 이용자 만족도 조사 | 이용자 사전사후 평가 및 만족도 조사 |
| + | | |
| | 모니터링 | 서비스 과정 및 제공기관 모니터링 |

13) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

## ✎ 참고 식사지원 서비스 품질관리 안내

### ○ 식사지원 서비스 과정별 준수사항

| 과정 | 준수사항 |
|---|---|
| **식단** | - 식품군별 종류와 제공량을 참고하여 주단위 식단 작성<br>- 신선신품을 식재료로 하는 도시락 제공을 기본으로 하되 제반 상황에 따라 제한적으로 가정간편식을 제공할 수 있음<br>- 제공되는 음식은 전자레인지 이외에도 중탕 등 일반적 가열방법으로 데울 수 있어야 함 |
| **조리** | - 가급적 저당, 저염으로 조리하고, 다양한 조리법 사용 |
| **위생** | - 식품규격에 미달된 식품, 유통기한이 경과된 식품, 위생적으로 안전하지 않은 상태로 납품된 식재로 등의 사용을 금함<br>- 조리작업 전 개인위생 철저히 점검<br>- 교차오염 방지를 위한 조리안전수칙 준수<br>- 조리작업과 포장작업 공간 분리 및 조리도구 분리사용<br>- 모든 식품을 위생적 환경에서 보관하고, 조리된 식품의 신선도 유지를 위해 신속히 냉각하여 안전 밀봉 후 적정 온도에서 보관<br>- 1일 50식 이상 제공되어 관리가 필요한 경우 보존식 관리<br>※ 보존식 보관방법(출처: 어린이집, 유치원 식중독 예방관리 매뉴얼)<br>▸ 당일 조리·제공한 식사는 모두 개별용기에 담아 보존식으로 보관(150g 이상)<br>▸ 보존식 기록표 작성: 용기 뚜껑을 닫은 후 메뉴와 일시 등을 기록 후 용기에 부착<br>▸ -18℃ 이하 냉장고에 144시간 이상 보관 |
| **포장** | - 도시락은 위생 포장하여 청결하게 유지관리 및 배송<br>- 도시락 내용물이 섞이거나 외부로 넘치지 않도록 적합한 도시락 용기를 선택하고, 배송 시에도 각별히 유의함 |
| **배송** | - 배송시 도시락의 변질 등을 방지하기 위해 보냉백에 냉매와 함께 제공<br>- 배송 시 서비스 이용자에게 도시락 유통기한, 보관 방법 등을 서면(안내지)로 전달<br>- 배송차량은 식품 전용차량으로 하되 식품 전용 차량 이용이 불가한 경우 식품과 비식품을 구분 적재<br>- 코로나19 감염 예방을 위한 수칙을 철저하게 준수: 3단계 이상 시 비대면 배송 |

# Ⅳ 긴급돌봄 서비스

## 1 운영 개요

갑작스러운 위기, 예측하지 못한 상황 등으로 돌봄 공백이 발생한 경우 가사지원 서비스 제공
※ 지원 원칙: 긴급성, 일시성(한시성), 보충성

| 구분 | 제공 시간 | 세부 운영 사항 | 수가기준 |
|---|---|---|---|
| 긴급돌봄<br>(가사지원) | 24시간 | ·가사활동(취사·청소·세탁 등)<br>·신체활동(식사·세면·옷입기 등)<br>·일상활동(외출동행, 생활업무 대행, 말벗 등)<br>·자녀일시돌봄<br>·1일 이용시간<br>- 최소 2시간~최대 8시간 이내 | ※ 시간 및 고난도 업무 할증 수가 적용<br>·일반수가<br>- 주야간(06시~22시), 토요일<br>·30% 할증<br>- 심야(22시~06시), 일요일<br>·50% 할증<br>- 공휴일 근로자의날 대체공휴일 |

※ 틈새돌봄 가사지원 서비스와 동일(방문목욕 제외)

## 2 서비스 전달 과정

| 읍면동 | 읍면동 | 읍면동 | 읍면동 | 사회 서비스원 | 사회 서비스원 | 광역통합돌봄 지원센터 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 신청 접수 ▸ | 현장 방문 ▸ | 돌봄 계획 수립 ▸ | 서비스 의뢰 ▸ | 서비스 제공 ▸ | 서비스 결과 보고[14] ▸ | 이용자 만족도 조사 |
| 처리일 | 접수 후 3일 이내 | 접수 후 5일 이내 | 즉시 | | | |
| 사례관리 담당자 지정 | 돌봄 필요도 평가 | | → 행정시, 사회서비스원 | | → 행정시, 읍면동 | |

14) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

## 3 지원대상

○ 긴급 위기상황 등으로 **기존 돌봄 또는 틈새돌봄을 적시에 이용하기 어려운** 도민으로 아래의 ①~④ **판단기준을 모두 충족**

① 갑작스러운 사고·질병, 재난(자연재난·사회재난) 등 긴급 위기상황으로

② 혼자 거동하기 어렵거나, 독립적인 일상생활 수행이 어려운 경우

③ 돌볼 수 있는 가족이 없거나, 있어도 돌볼 수 없는 경우

④ 기존 돌봄서비스를 이용할 수 없는 경우

예외) 코로나19 확진, 이용자의 폭력 성향, 복합적 고난도 업무 등으로 민간 제공기관의 돌봄서비스 곤란(기피) 사례으로 이용 중 공백이 발생한 경우

**긴급돌봄 위기상황 등 이란?**

※ (**긴급 위기상황**)「긴급복지지원법」제2조(정의) 준용

1. 주소득자(主所得者)가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임(放任) 또는 유기(遺棄)되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력을 당하여 가구구성원과 함께 원만한 가정생활을 하기 곤란하거나 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 또는 자연재해 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란하게 된 경우

## 4 서비스 상세 내용

① 긴급돌봄 서비스를 이용하다 동일 유형의 다른 기존 돌봄 또는 긴급돌봄 서비스를 받게 되면 긴급돌봄 서비스는 중단

✔ **기존 돌봄, 국가형 긴급돌봄 서비스 우선 연계**

✔ **국가형 긴급돌봄과 제주가치 통합돌봄 긴급돌봄 중복지원 불가**

② 가구별 지원이 아닌 개인별 지원이므로 동일 가구 내 **여러 명의 가구원에게 각각 개별 서비스** 지원

③ 개인별 서비스 내용 및 서비스 비용 지원실적(지원한도 잔여액) 등은 <제주사회서비스원>에서 관리

④ 자부담 이용자인 경우 서비스 이용 금액 선납 처리(영수증 등 증빙 제공)

**서비스가 종결되었으나 위급한 상황이 해소되지 않은 경우**

- 1인당 지원한도액을 모두 소진하였으나 위급한 상황이 해소되지 않을 경우
  (기준중위소득 85% 이하) 틈새돌봄 서비스 연계 (→ 동으로 의뢰, 안내)
  (기준중위소득 85% 초과) 전액 자부담으로 이용 가능

## 5 서비스 조정

① 이용자 욕구 및 상황의 재확인과 서비스 변경 조정 필요성 확인

- 서비스 내용에 대한 조정 필요 시, 서비스 조정 신청서 작성 및 읍면동 담당자 연락을 통한 협의 진행

**국가형과 제주형 긴급돌봄 비교**

| 구분 | 국가형('23년 한시시범운영) | 제주형 |
|---|---|---|
| 근거 | 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제10조 | 「道 통합돌봄 지원에 관한 조례」 |
| 무료 지원대상 | 건강보험료 납부기준 **가구 중위소득 120% 이하** | 건강보험료 납부기준 **가구 중위소득 150% 이하** |
| 지원 한도 | 최대 72시간(30일 이내) 예)1일 3시간씩 24일 이용가능(할증 미적용) | 1인 60만원 이내(1년 이내) 예) 1일 3시간씩 11일 이용가능(할증 미적용) |
| 서비스 내용 | 가사활동, 신체활동, 건강관리, 정서활동 지원 등 | |
| 서비스 제공기관 | 제주사회서비스원 | |

## 6 긴급돌봄 서비스 지원 절차 흐름도

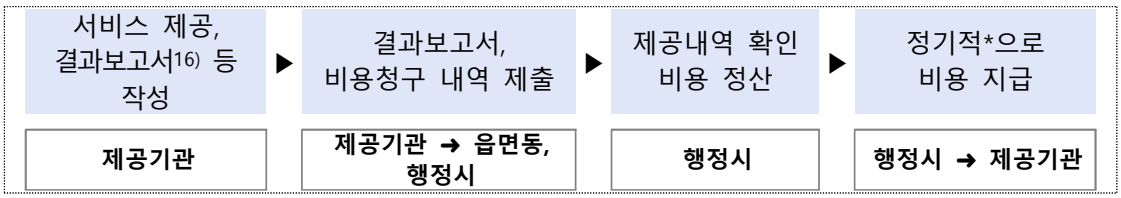
| 구분 | 업무 | 주요 내용 |
|---|---|---|
| 행정시<br>읍면동 | 초기상담 | 시급성 확인 ➜ 욕구 확인 ➜ 이용자 특성 확인 |
| | ▼ | |
| 읍면동 | 신청 접수/현장방문 | 이용자 욕구 및 상황 현장 확인 |
| | ▼ | |
| | 돌봄필요도 조사 | 이용자 적격 판단 기준에 대한 항목별 점검<br>- 돌봄필요도 5개 항목 이상 돌봄 계획수립<br>- 돌봄필요도 5개 항목 미만 종결 |
| | ▼ | |
| | 돌봄 계획수립 | 이용자 맞춤형 서비스 구성 계획수립, 이용자 통보 |
| | ▼ | |
| | 서비스 의뢰 | 제주사회서비스원으로 서비스 의뢰<br>※ 행정시에도 자료 송부 |
| | ▼ | |
| 제주사회<br>서비스원 | 서비스 의뢰 접수 | 돌봄 계획서/의뢰서 확인 |
| | ▼ | |
| | 이용자 방문 계획수립 | 사전 연락하여 방문 일정 수립 |
| | ▼ | |
| 제공인력 | 서비스 제공 및<br>활동일지 작성 | 서비스 제공 이행/활동일지 작성 후 이용자 자필서명 |
| | ▼ | |
| 제공기관 | 서비스 제공<br>결과보고[15] 및 비용<br>청구 | 서비스 결과보고 및 비용 정산 |
| | + | |
| 광역통합<br>돌봄지원<br>센터 | 이용자 만족도 조사 | 이용자 사전사후 평가 및 만족도 조사 |
| | + | |
| | 모니터링 | 서비스 과정 및 제공기관 모니터링 |

15) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

# Ⅴ 서비스 비용 정산

## 1 가사지원 및 식사지원 서비스

### 1 처리 절차




* (정기적 지급) 행정시별 **제공기관과 협의**에 따라 **지급 주기(월 2회, 월 1회 등) 설정**

### 2 제공기관

① 서비스 제공 및 내역 관리: 제공기관 서비스 결과보고서 활용

② 서비스 종료 후 제공기관 서비스 결과보고서(서비스 내역 및 이용 금액 정리) 작성 및 제출

- 서비스 제공 결과에 대한 **이용자 확인(서명) 후**, 결과보고서 제출

③ 주 1회 대상자별 서비스 제공내역(시작일, 종료예정일 포함)을 광역통합돌봄지원센터로 보고

### 3 광역통합돌봄지원센터

- 제공기관으로 보고받은 주보를 행정시에 송부

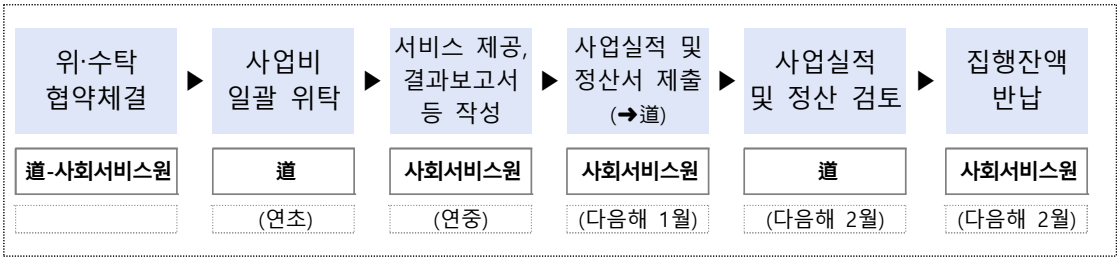
※ 행정시는 읍면동에 공유

### 4 비용정산 계좌: 제주가치 통합돌봄 전용계좌 사용

16) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

## 2 긴급돌봄 서비스

### 1 처리 절차




### 2 제공기관 업무 절차

① 서비스 제공 및 내역 관리: 제공기관 서비스 결과보고서[17] 활용

② 서비스 종료 후 제공기관 서비스 결과보고서(서비스 내역 및 이용 금액 정리) 작성 및 제출

- 서비스 제공 결과에 대한 **이용자 확인(서명) 후**, 결과보고서 제출

### 3 비용정산 계좌: 제주가치 통합돌봄 전용계좌 사용

### 4 지도점검

○ 1년간 진행된 서비스 제공 결과와 위탁금 사용내역을 다음해에 일괄 검토, 정산

○ **연 1회 이상** 사회서비스원 **현장 지도점검** 실시

## 3 서비스 비용 자부담 이용자의 비용 선납

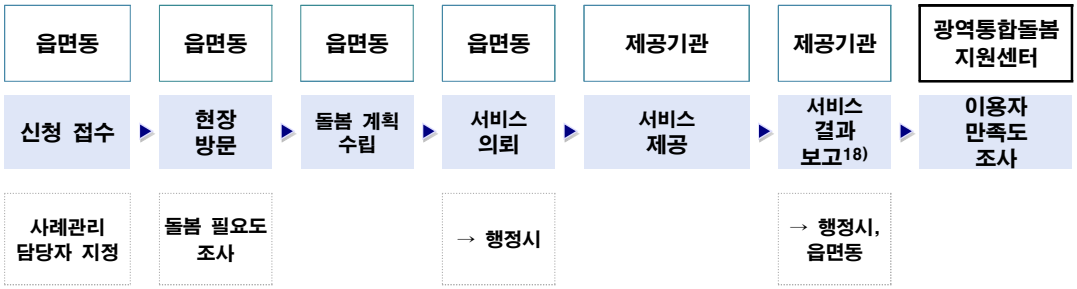
○ 자부담 이용자인 경우 서비스 이용 금액 선납 처리(영수증 등 증빙 제공)

| 구분 | 지급주체 | 지급시기 |
|---|---|---|
| **서비스 이용자 부담** | 서비스 이용자 ➜ 제공기관 | **서비스 제공 전** (선납) |

17) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

# Ⅵ 이용자 만족도 조사

## 1 처리 절차




## 2 이용자 만족도 조사 (p96 이용자 만족도 조사 문항 참조)

○ (목적) 제주가치 통합돌봄 서비스의 효과성을 확인하고, 주요 영역별(읍면동 담당자, 제공기관, 이용과정) 우수 사항과 개선 필요 사항 등을 확인하여 장기적으로 서비스 품질 향상을 도모하고자 함

○ (수행기관) 광역통합돌봄지원센터(제주사회서비스원)

○ (대상) 제주가치 통합돌봄 서비스 이용자

○ (일정) 연중 조사, 분기별 결과보고, 연간 보고서 발간

*서비스 제공기관 만족도 조사 결과 재협약 관련 행정시 확인 자료로 활용

○ (방법) 구조화된 조사 활용 전화조사(필요 시 방문조사 진행)

○ (내용) 읍면동 담당자 관련(4문항), 서비스 제공기관 관련(4문항), 이용 과정(5문항), 전반적 만족도와 재이용 및 추천 의향 등

**이용자 만족도 조사**

(대상) 서비스 이용자 대상 조사(당사자 응답이 어려운 경우 가족 등 수발 관련자 응답 가능)
➢ **서비스 이용자 전체 대상, 이용금액 자부담 이용자도 조사 대상에 포함됨**
(시기) 서비스 종결(결과보고 완료) 후 2주~1개월 이내 실시
(방법) 구조화된 이용자 만족도 조사지 활용, 전화 또는 방문 조사 실시

18) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

3장

# 행정시 주요업무

# Ⅰ 제주가치 통합돌봄 운영 총괄

## 1 서비스 의뢰·비용 정산

⊠ (제공기관으로 서비스 의뢰) 읍면동의 돌봄 계획에 따라 행정시로 의뢰된 서비스를 주1회 제공기관으로 의뢰

① 이용자의 기능 상태, 주거 여건 등에 대한 정보(돌봄필요도 조사내용) 공유

⊠ (서비스 제공현황 수신) 광역통합돌봄지원센터로부터 서비스 제공현황 주보 제공내역을 수신받아 읍면동으로 공유

⊠ (서비스 결과보고[19] 및 비용청구 수신) 제공기관으로부터 서비스 결과보고(증빙자료 포함), 비용 청구 내역 수신

• 서비스 결과보고 내용은 읍면동으로 통보하고, 읍면동의 사후관리 안내

⊠ (서비스 비용 정산 및 지급) 본 지침에 따라 서비스 비용 정산 및 제공기관에 지급

- 결과보고서와 청구 비용을 분석하여 과다, 과소 청구가 없는지 확인
- 필요한 증빙자료 제출 여부 확인

## 2 지원대상자 자격 처리

1 전출처리

① 제주도 외 지역으로 전출 : 서비스 종결

② 제주도 내 타 읍면동으로 전출

- 통보 방법: 공문으로 통보

19) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

※ 제주가치 통합돌봄 서비스는 1인당 연간 지원 한도액이 있으므로 전출 통보 필요

- 통보 주체: 행정시
- 통 보 처: 전입 행정시, 읍면동 (동일 행정시 내 타 읍면동으로 전출할 경우 전입 읍면동에만 통보)
- 첨부서류: ▲돌봄 계획서, ▲서비스 지원내역(그간 이용한 서비스 비용 포함)
- 전출자 추출 행복e음 활용

※ 전입한 동에서는 현장 방문하여 돌봄필요도 재사정

### ② 지원대상자 자격 관리

① (지원결정) 최초 신청시 돌봄필요도 조사, 타 돌봄서비스 지원자격 취득 여부 등 확인 후 지원 여부 결정

② (변동자격관리) 매월 1일 기준 타 돌봄서비스 자격유무 확인

* 타 변동사항 발생일로부터 1개월간 서비스 중지 유예 가능

## 3 통합돌봄 상담콜 운영

- 행정시에서 초기상담 후 제주가치 통합돌봄 서비스 대상자로 판단되면 돌봄콜 상담 대장을 읍면동으로 통보
- 읍면동에서는 현장방문 후 통합돌봄서비스 절차 진행

## 4 통합돌봄 민·관협의체 구성·운영

⌦ 근거: 제주특별자치도 통합돌봄 지원에 관한 조례 제7조

⌦ 구성방법: 행정시 지역사회보장협의체 전문위원회 구성

- 구성인원: 10명 이내 (협의체 위원 1/3 + 학계 및 현장 전문가 2/3)
- 임　　기: 2년 (1회 연임 가능)

⌦ 회의주기: 반기 1회(필요시 수시 개최)

⌦ 회의방법: 대면 (코로나와 같은 특수상황 발생 시 비대면 회의 개최 가능)

⌦ 주요기능

- 기본계획 및 시행계획의 수립 · 시행 및 평가에 관한 사항
- 통합돌봄 민 · 관 협력 체계 구축 및 연계에 관한 사항
- 통합돌봄 서비스의 개발 · 연계에 관한 사항
- 통합돌봄 서비스의 조정 및 협력에 관한 사항

※ 읍면동, 행정시에서 판단과 결정이 어려운 사항, 행정시 사업 운영 관련 사항 등 주요 의사결정 협의

- 그 밖에 행정시장이 필요하다고 인정하는 사항

# Ⅱ 서비스 자원 확충 및 제공기관과의 협력체계 구축

## 1 돌봄서비스 자원 확충

① 돌봄서비스 자원이 없어 돌봄 공백이 발생하지 않도록 민관협력을 통한 돌봄서비스 연계 및 자원 확충

② 행정시 내 서비스 제공기관 기초정보 및 서비스 현황 조사를 통한 돌봄서비스의 수요와 공급 예측

③ 서비스 유형별 매칭해야할 공급량 판단과 제공기관에 요구되는 조건 및 수준 설정

④ 지역사회 내 자원 목록 확보

* 행정시 내 공익 실현기관과의 우선 협약 촉진, 지역경제 공헌 유도

## 2 서비스 제공기관 운영 지원

### 1 제공기관 선정 ※2023년에는 제도 시행초기로 제공기관 선정 및 협약 道에서 수행

① 사업목적과 서비스 내용에 벗어나지 않는 범위 내에서 행정시 특성에 맞게 선정

② 관련 사업 경험과 역량, 전문성과 충분한 수행인력 등을 갖춘 기관을 대상으로 공모 또는 지정

③ 본 사업의 목적과 제공기관의 역할 등을 사전에 숙지할 수 있도록 공모 또는 지정 전에 사업설명회 등 개최

### 2 제공기관 협약

① (협약주체) 제공기관과의 세부시행 사항을 정하기 위해 제공기관 대표자와 도지사 간 협약체결

② (협약기간) 행정시 판단에 따라 사업별, 제공기관별 각기 자율 설정 가능

③ (협약내용) 제주가치 통합돌봄 서비스 제공을 위한 세부시행 사항을 정하기 위한 항목 ※ 협약 주체는 도지사

### 3 서비스 제공기관 운영 지원

① 서비스 품질 향상, 사업홍보 등을 위해 다양한 방법으로 제공기관 지원 가능

### ② 서비스 제공기관 참여 회의 운영

ㅇ 행정시와 제공기관 간 논의의 장을 마련하여 사업 운영 현황 공유 및 문제점 파악, 상호협력하여 제주가치 통합돌봄 사업 운영 지원·개선 방안 마련

ㅇ 행정시 돌봄부서-제공기관, 광역통합돌봄지원센터 등 행정시 상황에 따른 구성

### 4 제공기관 전산관리

ㅇ 서비스 제공기관을 정보시스템에 등록하여 관리

# Ⅲ 읍면동 운영 관리 및 지원

## 1 읍면동 운영 현황 파악

⊠ 행정시 통합돌봄부서에서는 읍면동의 사업운영 현황 및 추진 과정을 살펴보고 사업 안착을 위한 지원방안 모색

⊠ 상시적인 모니터링(정보시스템 확인 및 추가 필요 자료 취합)과 실무자 의사소통을 통해 읍면동 운영 현황 파악

## 2 읍면동 담당자 참여 회의 및 교육 지원

### 1 읍면동 담당자 회의

⊠ 읍면동 담당자 간 정보와 노하우를 공유하고 읍면동별 추진 현황, 추진상 문제점 및 개선 방안을 파악할 수 있는 공식적인 논의의 장 마련

예시) 정기적 돌봄회의, 권역별 간담회 및 소규모 네트워크 회의 등

### 2 읍면동 담당자 교육

⊠ 읍면동 담당자의 업무 추진 시 요구되는 역량, 기술, 정보를 제공하기 위해 필요에 따라 다양한 주제, 대상, 방식으로 기획·진행 가능

예시) 제주가치 통합돌봄 운영 매뉴얼·시스템 사용 교육, 읍면동 방문 맞춤형 심화교육, 사업이해도 향상을 위한 팀장, 읍면동장 교육 등

⊠ 읍면동 담당자 업무절차에 대한 질의, 민원 대응 등 주요 의사결정에 대한 소통 창구 마련

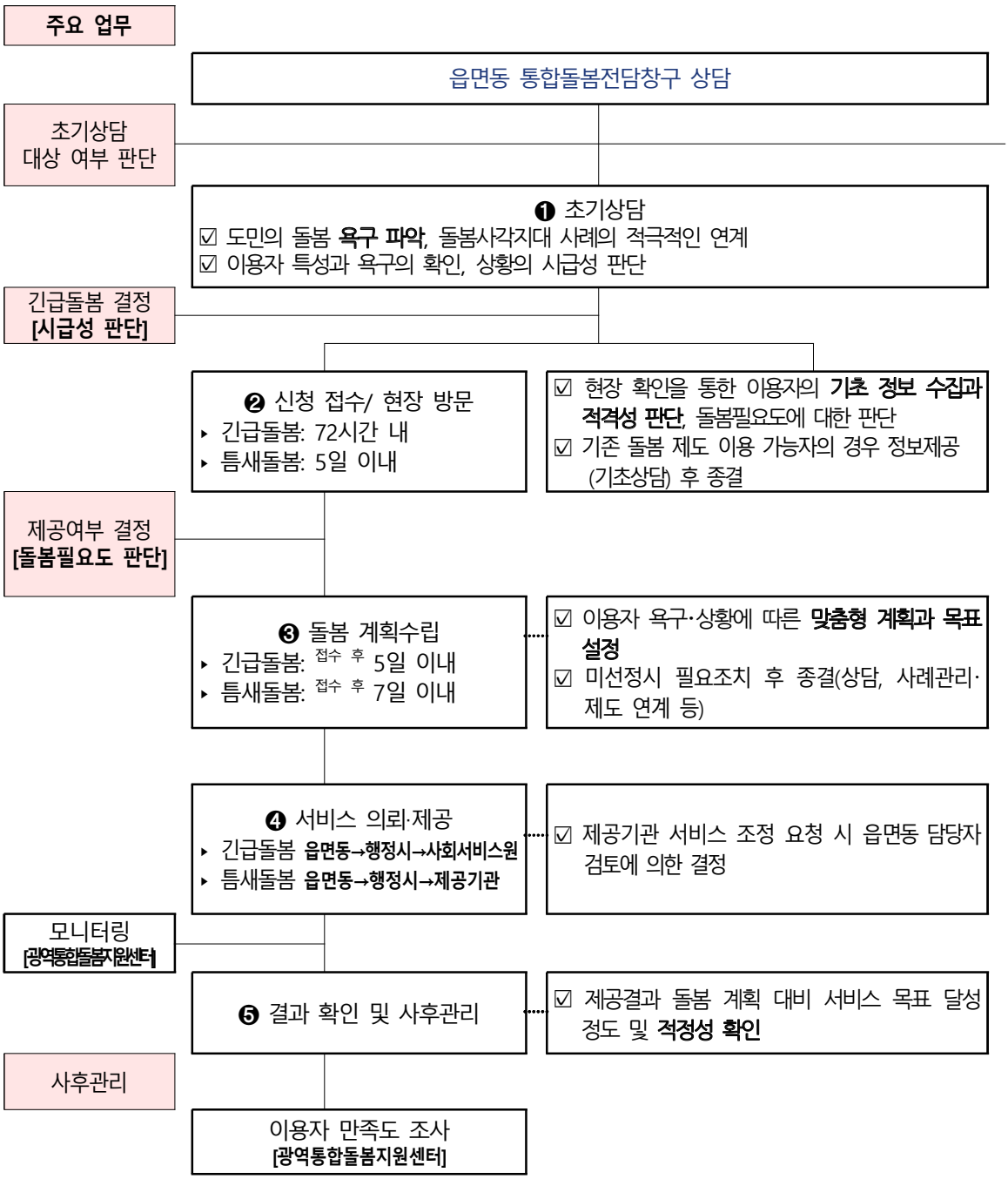
⊠ 서비스 이용한도 초과(추가지원) 및 예외사항 검토

4장

# 읍면동 주요업무

# Ⅰ 기본 업무절차

## 1 읍면동 담당자 주요 업무절차



## Ⅱ 복지사각지대 발굴 연계

### □ 도민 접근성 높은 경로를 다양하게 확보

- ㅇ 읍면동주민센터 내 통합돌봄전담창구 설치·운영
- ㅇ 통합돌봄 상담콜(☎1577-9110) 연계 활용
- ㅇ 120 만덕콜센터 안내 및 연계
- ㅇ 지역사회 내 타 기관(보건소, 병원, 민간기관 등) 의뢰 체계 확보

### □ 돌봄 욕구에 대해 적극적, 즉각적으로 대응

- ㅇ 평일 업무시간 내 대응 원칙

※24시간 대응 체계가 아니며, 휴일·야간 운영 없음

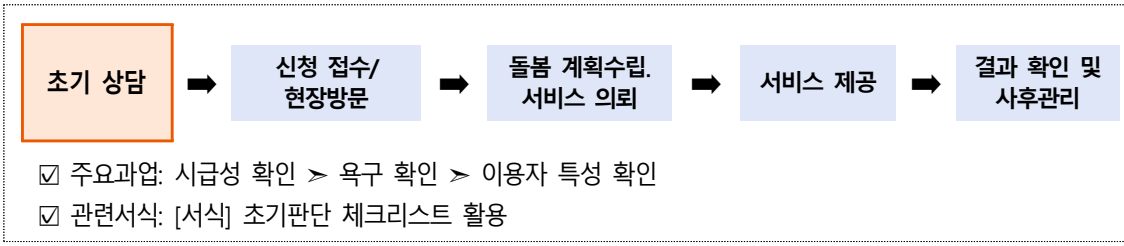
### □ 복지사각지대 발굴 기능을 적극 활용, 기존 사례에 대한 재접근 필요

- ㅇ 욕구가 있음에도 자원이 부족하여 해결되지 못했던 상황에 대응하여 활용 가능

**원활한 통합돌봄 업무 처리를 위한 사무분장 및 대직 체계 마련 등**

① 맞춤형 복지팀 미배치 시 주민복지(복지행정) 업무 인력 협력 진행
② 읍면동장은 업무 분장 및 대직 체계 마련 등 지원

# Ⅲ 초기 상담




☑ 주요과업: 시급성 확인 ➢ 욕구 확인 ➢ 이용자 특성 확인
☑ 관련서식: [서식] 초기판단 체크리스트 활용

## 1 돌봄 종합상담을 진행할 수 있도록 기초 자료 확보와 기본 지식 습득

① 효율적 사업 운영을 위한 제주가치 통합돌봄 서비스 구성과 운영 방법에 대한 충분한 숙지

② 이용자별 적절한 정보 제공이 원활히 이루어지도록 해당 지역사회 및 사회복지 관련 제도 숙지

## 2 이용자 특성과 욕구의 확인 및 '시급성' 정도 판단

① 초기상담접수 관련 사항 기록

☞ 접수 방법: 전화, 내방 등/ 접수자 관계: 본인, 가족, 공무원 등

② 이용자 특성

☞ 인구학적 특성, 질환 및 의료 관련 특성, 사회보장 대상 여부, 기존 돌봄서비스 이용 여부 등

③ 이용자 특성과 관련하여, 특히 감염질환 여부와 감염 가능성 등에 대해서 확인하는 절차가 필요함

④ 이용자 욕구(주요 돌봄서비스 유형 기준)와 얼마나 빠른 개입을 필요로 하는 '시급성'에 대한 판단

⑤ 시급성 정도에 대한 판단에 따라서 이용자와 협의하여 '현장 방문' 일정을 계획하고 상호 약속하도록 함

## 3 서비스 이용신청서와 이용자 개인정보 수집·이용·제공동의서 징구

① 서비스 내용과 이용 시 유의 사항에 대한 사전 안내를 통해 서비스 제공 중 발생 가능한 문제 예방

② “신청 접수” 단계에서 이용자의 개인정보(주민등록번호 등)가 확인되지 않은 경우 관련 사항 확인

③ 이용자가 관련 내용을 검토하거나 이해하기 어려운 상황일 경우, 보호자가 확인 과정 대리 진행

④ 서비스 이용신청서와 이용자 개인정보 수집·이용·제공동의서 징구

⑤ 소득조사에 따른 전월 건강보험료 납부확인서, 건강보험증 사본 등 확인서류 징구

⑥ 서비스 비용 자부담에 대해 본인부담액 발생 가능 여부 고지

**초기상담 단계에서 종결 가능**

① 일상적이고 단순한 문의 사항에 대해서는 적절한 정보를 제공하고 종결
② 돌봄 욕구 외에 급여 신청 등과 관련된 내용은 해당 급여 담당자에 연계하고 종결

# Ⅳ 현장 방문

초기상담 ➡ **신청 접수/ 현장방문** ➡ 돌봄 계획수립. 서비스 의뢰 ➡ 서비스 제공 ➡ 결과 확인 및 사후관리

☑ 주요과업: 이용자 적격성과 상황의 돌봄필요도 확인(상세 욕구와 이용자가 처한 상황적 조건 파악)
☑ 관련서식: [서식 ] 돌봄필요도 조사지, 서비스 이용신청서, 개인정보 수집·이용·제공동의서

## 1 통합돌봄 욕구라고 판단되는 경우에 대해 현장 방문 진행

✔ 기존 사례관리 대상자로 현재 상황이 잘 파악된 경우 현장 방문 생략 가능

**초기 상담시 '시급성'에 따른 서비스 절차 기한**

- 시급성 '상' → (현장방문) 72시간 이내
- 시급성 '중' → (현장방문) 5일 이내

※ 서비스 제공은 서비스 이용자의 수요에 따라 조정될 수 있음

## 2 방문원칙

① 현장 방문 시 2인 동행 원칙이 지켜지도록 읍면동에서는 업무 분장 및 대직 체계 마련 등 지원

② 신청 접수 진행 후 즉시 출동이 이루어진 경우가 아니라면, 현장 방문 전 전화로 일정 및 감염질환 확인

③ 현장 방문 진행 시, 각종 안전사고 및 감염 예방을 위한 준비와 사후관리 철저

## 3 이용자 상황 판단

○ 이용자 적격 판단 기준에 대한 항목별 확인(해당 여부, 일시성, 돌봄필요도) 및 세부내용 기록

**현장 방문 단계에서 종결 가능**

- ‘돌봄필요도 5개 미만자’인 경우 적절한 제도나 해결 방안 제시 등의 조치 후 통합돌봄 서비스 종결

**비용 자부담자에 대한 서비스 이용 방법**

➢ 서비스 시행 전 서비스 비용 사전납부 원칙에 대한 명확한 고지

☞ 현장방문 단계에서 ‘[서식] 서비스 이용신청서와 안내문’을 통해 상세 고지

➢ 서비스 제공 전 비용을 납부할 수 없는 긴급한 상황인 경우

☞ 읍면동 또는 행정시 차원 검토 논의 진행 후 서비스 제공 여부를 결정하여 필요시 제공

☞ 서비스 제공 전 이용자가 사전 납부를 진행할 수 있도록 안내 및 지원

# Ⅴ 돌봄 계획수립

초기상담 ➡ 신청 접수/현장방문 ➡ **돌봄 계획수립 서비스 의뢰** ➡ 서비스 제공 ➡ 결과 확인 및 사후관리

☑ 주요과업: 이용자 욕구·상황 종합적 판단, 이용자 소득 기준 확인(이용 금액 지원 여부 결정)
이용자 맞춤형 서비스 구성과 목표 설정 후, 이용자 통보
☑ 관련서식: [서식] 돌봄 계획서, 서비스 제공 의뢰서

## 1 맞춤형 돌봄 계획수립

① 이용자 욕구 및 상황에 따른 서비스 제공 목표 설정

② 욕구 특성 파악(시급성, 돌봄필요도, 시간, 서비스 필요량 등)을 통한 서비스 유형 판단

③ 서비스 제공 계획수립: 서비스 유형, 내용(횟수, 시간, 기간, 금액 등)

④ 2가지 이상 서비스가 동시 제공 또는 후속 서비스가 필요한 경우, 해당 사유를 상세하게 기록

⑤ 서비스 제공 계획에 대한 읍면동 담당자의 의견을 상세하게 작성 (*제공기관 참고용)

**돌봄 계획수립 절차 기한**

‣ 시급성 '상'(긴급돌봄) → 접수 후 5일 이내, 시급성 '중'(틈새돌봄) → 접수 후 7일 이내

## 2 '돌봄회의' 진행 (사례회의 등 병행 가능, 사후 진행 가능)

① 팀장, 담당자 등 현장 방문한 2인 이상 인력이 수시회의를 진행하고, 회의를 진행할 인력이 부족할 경우 담당자 1인의 돌봄필요도 조사 파악 내용과 판단 근거 등을 회의록에 기록

② 기존 사례관리 대상자의 경우 사례관리 기록지를 확인하여 이용자

상황 파악

③ 이용자 욕구 및 상황적 조건에 기초하여, 서비스 제공 여부 결정, 필요한 서비스 내용과 방법 등을 논의

④ 지속적 서비스 개입이 필요한 경우 행정시 통합사례관리 연계 결정

- 제주가치 통합돌봄의 서비스가 불필요한 경우 종결 가능

### 3 서비스 의뢰 및 돌봄 계획 이용자 통보

① 의뢰 내용(서비스 제공 의뢰서)과 함께 이용자 상황과 욕구 특성에 대해 행정시로에 전달

② 돌봄 계획서 이용자 통보: 읍면동 담당자가 이용자와 직접 대면 또는 전화 연락을 통해 돌봄 계획 직접 통보

## VI 지원대상자 관리

### 1 서비스 종료사유 발생시 행정시 및 제공기관으로 서비스 중지 요청

- 사망, 전출, 장기입원, 서비스 거부(중지 희망) 등 서비스 종료 사유발생 시 읍면동에서 행정시 및 제공기관으로 중지요청 문서 발송

5장

# 광역통합돌봄지원센터

## 1 운영개요

1 목적: 도민이면 누구나 쉽고, 편리하게 이용할 수 있는 생애주기별 통합돌봄체제 구축을 위해 서비스 자원 확충, 돌봄인력 양성, 제공기관 교육, 서비스품질관리 등을 전문적으로 수행하기 위한 전담조직 운영

2 수행기관: 제주특별자치도사회서비스원(종사자 3명)

3 운영방법: 공기관대행

4 대행기간: 2023. 7. 3. ~ 2024. 12월 말

5 주요기능

1. 통합돌봄서비스 자원 확충을 위한 서비스 제공기관 발굴 및 새로운 수요 대응 서비스 개발
2. 제주형 생애주기별 통합돌봄서비스 매뉴얼 제작·보급
3. 통합돌봄서비스 제공기관(인력)에 대한 직무교육과 훈련
4. 통합돌봄서비스 제공기관 품질관리(지표개발・평가・인증・컨설팅・사후관리)
5. 종합재가센터 통합돌봄서비스 제공 업무 지원
6. 통합돌봄 지원사업 유관기관 협력 체계 구축

## 2 제공기관(인력) 교육

○ 道 전체 서비스 질 공통 관리를 위해 제공기관(제공인력) 교육은 광역통합돌봄지원센터에서 운영

- 교육대상, 교육시기(일정), 교육인원 등은 행정시별 제공기관 선정 현황에 따라 행정시와 ↔ 광역통합돌봄지원센터 간 협의를 통해 결정

○ 광역통합돌봄지원센터에서는 제주가치 통합돌봄 서비스별 특성

에 따라 맞춤형 교육내용을 편성하여 내실 있게 운영

- (교육내용 예시) △제주가치 통합돌봄 추진체계 전반에 대한 이해, △돌봄서비스 이용자(노인·장애인·1인가구 등) 특성에 대한 이해, △개인정보 보호 등 서비스 제공 시 유의사항, △서비스 결과보고서[20] 작성, 비용 청구 △제주가치 통합돌봄 업무시스템(전산시스템) 이용방법 등 업무절차와 서류작성 방법 안내 등
- (교육실적 관리) 교육 이수자는 수료증(모바일 등) 발급

## 3 서비스 품질관리 및 평가

○ 이용자 만족도 확인, 이용자 사전·사후 평가, 서비스 과정 모니터링 등을 통해 제공인력의 서비스 내용과 품질에 대한 평가 및 관리

○ 모니터링을 통해 이용자에게 제공되는 서비스가 일정 수준 이상으로 유지될 수 있도록 관리

○ 모니터링은 이용자와 제공기관 각각(제공 기간 중 최소 1회 이상 확인)에 대해서 아래와 같이 진행되도록 해야 함

- 방문 또는 전화를 통해 서비스 이용 상황 확인
- 제공기관 현장방문 등을 통한 서비스 제공 현황 파악

## 4 유관기관 협력 및 네트워크 구축

○ 틈새돌봄 서비스, 긴급돌봄 서비스 제공과 협력을 위한 민관 거버넌스 구성 및 운영

○ 제주가치 통합돌봄 서비스 제공기관간 네트워크 구축 및 도내 돌봄사업 추진 기관과의 협력 체계 마련

- 서비스 유형별 간담회, 상설회의 추진으로 서비스 품질관리, 지역 내 자원 발굴, 사업 연계 등

20) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

## ✎ 참고 제주가치 통합돌봄 이용자 만족도 조사 및 모니터링

### 1 정책 체감도 평가를 위한 사전 조사 문항(신청서에 포함)

| | | |
|---|---|---|
| 사전 조사 | 1. 서비스 신청 이유 (복수선택 ○) | 선생님께서는 어떤 어려움 때문에 제주가치 통합돌봄 서비스를 신청하셨습니까?<br>① 혼자 일상생활 수행이 어려워서<br>② 돌봐줄 가족이 없어서<br>③ 기존 돌봄서비스를 받지 못해서<br>④ 돌봄이 필요한 긴급한 상황이 발생해서 |
| | 2. 생활 어려움 정도 (복수선택 ×) | 선생님께서는 지금 일상생활의 어려움(불편함) 정도가 어느 정도라고 생각하십니까?<br>① 매우 어려움(불편함) ② 약간 불편함 ③ 보통<br>④ 불편하지 않음 ⑤ 매우 안불편함 |
| | 3. 생활 만족도 정도 (복수선택 ×) | 선생님께서는 지금 일상생활에 어느 정도로 만족하고 계십니까?<br>① 매우 불만족 ② 약간 불만족 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족 |
| | 4. 서비스 기대 정도 (복수선택 ○) | 선생님께서는 제주가치 통합돌봄 서비스에 어떤 점을 기대하십니까?<br>① 이용신청의 편리성 ② 서비스 제공의 신속성<br>③ 서비스 제공수준(시간, 횟수)의 충분성 ④ 서비스 제공인력의 전문성<br>⑤ 기타(응답 자율) |

### 2 서비스 종결 후 이용자 만족도 조사지 문항(안)

□ 기본정보: 이용자 인적사항, 서비스 내용 등 기본사항은 서비스 계획, 서비스 결과보고[21]로 확인

| | | |
|---|---|---|
| 사후 서비스 만족도 | **1. 전반적 만족도** | 선생님께서 이용하신 제주가치 통합돌봄 서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?<br>**※ 보통이하로 응답시 그 사유 묻고 기록 [불만족 사유 상세히 기록]** |
| | **2. 내용별 만족도** | [보통 이상 응답자 대상]<br>제주가치 통합돌봄 서비스의 어떤 부분이 특히 만족스러우셨나요?<br>① 이용신청의 편리성 ② 서비스 제공의 신속성 ③ 서비스 제공수준(시간, 횟수)의 충분성 ④ 서비스 제공인력의 전문성 |
| | **2-1. 편리성** | 서비스 이용 신청이 편리 하였습니까? |
| | **2-2. 충분성** | 서비스 이용 시간(기간)은 충분하다고 생각하십니까? |
| | **2-3. 신속성** | 서비스 제공은 신속하게 이루어 졌습니까? |
| | **2-4. 전문성** | 서비스 제공자의 전문성에 만족하십니까? |
| | **3. 어려움 해결도움도** | 제주가치 통합돌봄 서비스는 귀하의 어려움을 해결하는 데 도움이 되었습니까? |
| | **3-1. 어려움 해결 도움도 상세** | 제주가치 통합돌봄 서비스를 통해 특히 어떤 어려움이 해결되셨습니까? |
| | **4. 서비스 효과** | 선생님께서는 서비스 제공 전 기대하셨던 수준의 서비스를 제공받으셨습니까? |
| | **5. 이용금액 적정성** | (자부담 대상자만) 이용하신 제주가치 통합돌봄 서비스의 이용 금액 수준에 대해서 적정하다고 생각하십니까? |

※응답척도: ① 매우 불만족 ② 대체로 불만족 ③ 보통 ④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족

## 3 현장 모니터링 조사 내용

| 내용구분 | | 세부 문항 내용 |
|---|---|---|
| 이용 경로 조사 | | 어떤 경로를 통해 제주가치 통합돌봄 서비스를 알고 이용하게 되었나요?<br>① 지인 추천 ②읍면동 공무원 안내 ③홍보물(현수막, 전단지, 우편물 등)<br>④ 언론 매체(신문기사, TV 광고, 인터넷 등) ⑤ 기타(  ) |
| 읍면동 담당자 | 정확한 상황 확인 | 읍면동 담당자는 돌봄계획 수립을 위해 귀하의 전반적인 상황을 정확히 확인하였습니까?<br>(방문 및 전화통화 등; 가정환경 및 가족상황 확인) |
| | 돌봄계획 욕구 반영 | 읍면동 담당자는 귀하가 필요한 것을 반영하여 돌봄계획을 수립하였습니까? |
| | 이해하기 쉬운 설명 | 읍면동 담당자는 귀하에게 돌봄서비스의 내용 또는 궁금한 점을 이해하기 쉽게 설명해 주었습니까? |
| | 읍면동 담당자의 친절도 | 읍면동 담당자는 귀하에게 친절하였습니까? |
| 제공 기관 | 세심한 고려사항 | 서비스 제공 과정에서 귀하의 현재 상태와 요구 사항을 잘 고려하였습니까? |
| | 원활한 의사소통 | 서비스 담당자는 귀하와 원활하게 의사소통을 하였습니까?<br>* (식사지원): 식사지원 서비스가 원활하게 진행되었습니까? |
| | 서비스 제공자 친절도 | 서비스 담당자는 친절하였습니까? |
| | 서비스 제공자 전문성 | 서비스 담당자는 서비스 수행을 위해 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까? |
| | 서비스 제공시간 준수 | OO서비스 담당자는 약속한 날짜와 시간을 잘 지켜서 도착했습니까? |

## 4 전화 모니터링 조사 내용

| | | |
|---|---|---|
| 서비스 제공 내용 및 과정 점검 | 이용자 대응 **신속성** | 서비스 신청 후 서비스 제공이 신속하게 이루어졌습니까? |
| | 제공 시기의 **적절성** | 귀하가 필요한 시기에 서비스를 제공 받았습니까? |
| | 제공 수준의 **충분성** | 귀하가 원하는 만큼 충분한 서비스를 제공 받았습니까? |
| | 이용 절차의 **편리성** | 서비스 신청부터 제공까지의 이용 과정은 편리하였습니까? |
| ※응답척도: ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다 | | |

21) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

6장

# 서식

**<서식 1> 행정시 돌봄콜 상담 담당자 ➜ 읍면동 사례관리 담당자에게 전송**

# 제주가치 통합돌봄 상담콜(☎1577-9110) 상담 대장

○ 엑셀 파일 활용

| 연번 | 접수 | | | | 신청인 | | | 대상자 | | | | | | 읍면동 담당자 연결 | | | | | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 접수자 성명 | 접수일시 | | | 성명 | 관계 | 전화 번호 | 성명 | 생년 월일 | 성별 | 주소 | 전화 번호 | 신청 사유 | 읍면 동 | 담당 자 | 전화 번호 | 연결일시 | | |
| | | 날짜 | 요일 | 시간 | | | | | | | | | | | | | 당일 오후 | 익일 오전 | |
| | | | | | | 본인 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 가족 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 이웃 (지인) | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 시설 등 종사자 | | | | | | | | | | | | | |

**<서식 2> 행정시 상담콜 및 읍면동 사례관리 담당자**

# 제주가치 통합돌봄 초기판단 체크리스트 (참고 활용)

| 이용자명 | | 생년월일 | | 연락처 | |
|---|---|---|---|---|---|
| 주소지 | | | | | |

| 접수경로 | 접수의뢰자 |
|---|---|
| □돌봄콜 □읍면동(내방, 전화, 자체발굴) □ 기타( ) | □본인 □가족 □지인 □읍면동담당자 □타기관 |

| 진행일자 | 년 월 일 | 담당자명 | ○○○ |
|---|---|---|---|
| 이용자특성 | | | |
| 생애주기별 | □①영유아 □②아동·청소년 □③청년 □④ 중·장년 □⑤노인 | 장애 □ 유 □ 무 | □ 1인가구 |
| 건강상태 | (장기요양) ○ 해당없음 ○ 장기요양( 등급) ○ 장기요양 등급외 ( )<br>(장 애 인) ○ 해당없음 ○ 심한 장애( ) ○ 심하지 않은 장애( )<br>(퇴원환자) ○ 질병명: ○ 퇴원일자:<br>(기타사항) | | |
| 사회보장 관련현황 | □①해당없음 □②기초의료급여 □ ③기초생계급여 □④기초주거급여<br>□⑤기초교육급여 □ ⑥차상위본인부담경감 □ ⑦차상위장애 □⑧차상위계층확인서발급<br>□⑨차상위자활 □⑩긴급지원(국가형) □ ⑪기초연금 □⑫장애인연금<br>□⑬한부모가족 □ ⑭기타저소득 | | |

| 돌봄서비스 이용현황/ 제공가능 여부 | □ 아이돌봄 □ 지역아동센터/ 다함께돌봄센터 □ 아동급식<br>□ 가사간병서비스 □ 일상돌봄바우처<br>□ 노인장기요양 □ 노인맞춤돌봄(○일반군 ○ 중점군) □ 저소득노인 식사배달<br>□ 장애인활동지원 □ 장애아돌봄서비스 □ 장애인주간보호 □ 여성장애인 가사도우미<br>□ 발달장애인 방과후 활동 □ 발달장애인 주간활동 서비스<br>□ 행정시 통합돌봄( ) □ 기타 ( ) * 복지관 식사배달 등 |
|---|---|
| 이용자 욕구 | 당사자 또는 의뢰인이 표현하는 욕구<br>□ 재가돌봄 □ 시설입소 □ 식사지원 □ 주거환경 □ 건강지원 □ 안부정서 □ 기타<br>거동은 가능하나 식사 의지가 적고 조리 공간이 열악하여 가끔 방문하는 딸이나 옆집 이웃이 주는 쌀밥으로 끼니를 해결하여 도움 호소, 가짓수가 적은 반찬이라도 제공받기를 희망함. |

| 시급성 정도 | 제주가치 통합돌봄 서비스를 통해 해결 가능한 욕구가 확인되어, 세부 돌봄계획 수립을 위한 현장확인이 필요한 경우 | | 정보 제공 및 연계를 통해 해결 가능한 상황인 경우 |
|---|---|---|---|
| | 긴급돌봄* | 틈새돌봄 | 기존돌봄 |
| | 시급성(상)●●● | 시급성(중)●●○ | 시급성(하)●○○ |
| | □ 현장확인(3일 이내) | □ 현장확인(5일이내) | □ 단순 정보제공 및 상담<br>□ 타 제도·서비스 연계 등<br>(연계서비스: ) |
| | * 긴급돌봄: 긴급복지원법 제2조(정의) 준용 | | |

| 종합의견 | - 신체 기능은 양호해보이나 당뇨 환자로 식사지원 의뢰 시 주의 필요<br>- 의사소통 시 발음이 어눌하고 기억력 감퇴 증상이 나타나는 것을 보아 지속적 관찰 필요 |
|---|---|

**<서식 3> 돌봄서비스 이용자**

# 제주가치 통합돌봄 서비스 신청서

**■ 인적사항**

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 성명 | | 주민등록번호 | | | |
| 주소 | | | | | |
| 전화번호 | (집)<br>(핸드폰) | 비상<br>연락처 | (성 명)<br>(관 계)<br>(연락처) | 가구원 수 | 명 |

**■ 신청인 제출서류**

| | | |
|---|---|---|
| 업무담당<br>확인사항 | 1. 주민등록표 등본<br>2. 건강보험자격득실확인서<br>3. 건강보험자격확인서<br>4. 건강·장기요양 보험료 납부확인서(지역가입자)<br>4. 건강·장기요양 보험료 납부확인서(직장가입자) | 수수료<br>없음 |

**■ 행정정보 공동이용 동의서**

○ 본인은 위 사무의 처리를 위하여 「전자정부법」제36조에 따른 행정정보 공동이용을 통해 이용기관의 업무 처리담당자가 전자적으로 본인의 구비서류(공동이용 행정정보)를 확인하는 것에 동의합니다.
(□동의, □동의하지 않음)

※ 만일, 본인이 위 행정정보 이용에 대해 동의를 하지 아니할 경우에도 불이익은 없습니다. 다만, 동의하지 아니한 경우에는 본인이 해당 구비서류를 제출하여야 합니다.

［신청자］ (서명)

**■ 결과 통지 방법** □ 문자 □ 서면 □ 기타( )

**■ 주요 안내사항**

| | |
|---|---|
| 1. 틈새돌봄, 긴급돌봄은 개인과 가족이 해결하기 어려운 돌봄 욕구를 지원하기 위해 한시적, 일시적으로 도움을 드리는 사업입니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 2. 서비스 비용은 소득·재산조사(건강보험료 납부액 확인)를 통해 □ 틈새돌봄 기준중위소득 85%, □ 긴급돌봄 기준중위소득 150% 이하인 도민에게 무료로 지원됩니다.<br>- 기준을 초과하는 경우 전액 본인부담으로 서비스를 이용하실 수 있습니다(비용 선납). | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 3. 서비스 비용 지원대상이 되어도 □ 틈새돌봄 1인당 연간 이용 한도(150만원), □ 긴급돌봄1인당 연간 이용 한도(60만원)가 있습니다.<br>- 이용한도액을 초과하면 서비스 지원이 중단됩니다.<br>- 계속 이용을 희망하시면 전액 본인부담으로 이용하실 수 있습니다(비용 선납). | □ 동의<br>□ 부동의 |

| | |
|---|---|
| 4. (No-show) 사전 취소 없이 예정된 일정에 자택이나 약속장소에 없으셔서, 서비스를 이용하지 않으셨더라도 비용이 지출되며, 1인당 연간 지원한도액에서 차감됩니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 5. 주소가 바뀌면 서비스 비용 지원부서가 변경될 수 있으므로, 주소지를 이전할 경우(이사 등) 반드시 읍면동주민센터에 알려주셔야 합니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 6. 어떤 서비스를 지원할지 읍면동 사례관리 담당자가 서비스 계획을 수립하며, 제공기관과 제공인력의 상황 등에 따라 원하시는 서비스가 연결되지 않을 수도 있습니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 7. 가사지원은 일상적인 신체활동·가사활동을 지원하며, 대청소나 김장담그기 등 과도한 업무는 불가합니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 8. 서비스는 행정시와 업무협약을 맺은 전문 제공기관의 훈련받은 제공인력이 직접 지원하며, 이를 위해 귀하의 기본 정보가 제공기관에 전달됩니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 9. 서비스 제공인력의 인격을 존중해 주시고, 호칭과 언행, 신체접촉(성추행, 괴롭힘 등)과 업무 요구 수준 등에 유의해 주십시오. 이러한 문제가 발생할 시 지원이 중단될 수 있습니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |
| 10. 서비스 제공과정에서 귀하가 제공기관(제공인력을 포함)에 손해를 끼치게 되면 이를 배상해야 할 수 있습니다. 또한, 귀하와 제공기관의 분쟁 발생 시 당사자 간 합의에 따라 처리하고, 만약 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따릅니다. | □ 동의<br>□ 부동의 |

**상기 본인은 제주가치 통합돌봄(틈새돌봄, 긴급돌봄) 서비스의 특성 및 유의사항에 대해 위와 같이 안내받았음을 확인하며, 위의 내용에 동의하고, 서비스 이용을 희망합니다.**

**2024년 월 일**

**〔신청자〕 □본인 □보호자 (성명)** (서명) **〔담당자〕 (소속)** **(성명)** (서명)

**<서식 4> 돌봄서비스 이용자**

# 제주가치 통합돌봄 신청 위임장

■ 수임자

| | | | |
|---|---|---|---|
| 성명 | | 생년월일 | |
| 주소 | | | |
| 위임자와의 관계 | 의 | 전화번호 | (집)<br>(핸드폰) |

본인은 위 사람에게 제주가치 통합돌봄 서비스 신청, 서비스 이용자격의 변경·상실신고, 이의신청에 관한 모든 권한을 위 수임자에게 위임합니다.

년 월 일

■ 위임자

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 성명 | | 주민등록번호 | | | |
| 주소 | | | | | |
| 전화번호 | (집)<br>(핸드폰) | 비상<br>연락처 | (성 명)<br>(관 계)<br>(연락처) | 가구원 수 | 명 |

년 월 일

위임자(본인) : (서명 또는 인)

| | | |
|---|---|---|
| 업무담당자<br>확인사항 | 위임자와 수임자(대리인)의 인적사항을 확인할 수 있는 신분증 또는 서류 | 수수료<br>없 음 |

**〈서식 5〉 돌봄서비스 이용자**

# 제주가치 통합돌봄 개인정보 수집 및 이용 동의서

**'제주가치 통합돌봄' 사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공) 업무를 목적으로 개인정보를 수집하기 위하여「개인정보보호법」제15조(개인정보의 수집·이용)에 따라 귀하의 동의를 받고자 합니다.**

□ **개인정보 수집·이용 내역 (필수사항)**

| 수집·이용 항목 | 수집.이용 목적 | 보유기간 |
|---|---|---|
| 인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜이력에 관한 정보, 그밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산정보・가족관계등록전산정보, 병무・교정 등 자료 또는 정보 | 제주가치 통합돌봄 사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공), 만족도조사 및 성과평가 | 수급자격 종료 후 5년 동안 보유 후 폐기 |

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 대상자 선정 절차를 원활히 진행할 수 없어 선정에 제한을 받을 수 있습니다.

□ **민감정보 처리 내역 (필수사항)**

| 항 목 | 수집목적 | 보유기간 |
|---|---|---|
| 신체적·정서적 건강 정보, 장기요양보험 등급, 장애여부 | 제주가치 통합돌봄 사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공), 만족도조사 및 성과평가 | 수급자격 종료 후 5년 동안 보유 후 폐기 |

※ 위의 민감정보 처리에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 대상자 선정 절차를 원활히 진행할 수 없어 선정에 제한을 받을 수 있습니다.

□ **고유식별정보 수집·이용 내역 (필수사항)**

| 항 목 | 수집목적 | 보유기간 |
|---|---|---|
| 주민등록번호 | 제주가치 통합돌봄 사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공) | 수급자격 종료 후 5년 동안 보유 후 폐기 |

※ 위의 고유식별정보 처리에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 대상자 선정 절차를 원활히 진행할 수 없어 선정에 제한을 받을 수 있습니다.

□ **개인정보 제3자 제공 내역 (필수사항)**

| 제공받는 자 | 제공목적 | 제공항목 | 보유기간 |
|---|---|---|---|
| 제주가치 통합돌봄 서비스 제공기관 | 제주가치 통합돌봄 서비스 제공 | 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처, 건강정보 등 | 수급자격 종료 후 5년 동안 보유 후 폐기 |

※ 위의 개인정보 제3자 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 서비스를 지원하는데 제한을 받을 수 있습니다.

☞ **위와 같이 ▲개인정보 및 ▲민감정보, ▲고유식별정보를 수집·이용하고, 이를 ▲제3자에게 제공하는데 동의하십니까? (□예 □아니오)**

□ **선택적 개인정보 수집·이용 내역 (동의거부 가능)**

| 수집·이용 항목 | 수집.이용 목적 | 보유기간 |
|---|---|---|
| 보호자 성명, 관계, 연락처 | 제주가치 통합돌봄 사업의 대상자 선정 및 서비스 지원(제공), 만족도조사 및 성과평가 | 수급자격 종료 후 5년 동안 보유 후 폐기 |

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대하여 동의를 거부하셔도 대상자 선정에는 제한을 받지 않습니다.

☞ **위와 같이 선택적 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (□예 □아니오)**

**인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 소득·재산에 관한 정보, 사회보장급여의 수혜 이력에 관한 정보, 그 밖에 수급권자를 선정하기 위하여 필요한 정보 등 수급자를 선정하기 위하여 필요한 정보를 관계기관에 요청하거나 관련 정보통신망을 통해 조회함에 동의합니다.** *※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요함.*

**20 년 월 일**

**신청인 : 성명** (서명 또는 인)

**(필요시) 법정대리인 : 성명** (서명 또는 인)

**제주특별자치도 ○○시장 귀하**

〈서식 6〉 읍면동 사례관리 담당자

# 제주가치 통합돌봄 돌봄필요도 조사지

■ 방문 개요

| 관할 읍면동 | | | 사례관리 담당자 성명 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 방문일시 | 날짜 | | 요일 | | 시간 | |

■ 접수 경로

| 접 수 자 | □ 본인 □ 가족 □ 지인 □ 읍면동 담당자 □기타( ) |
|---|---|
| 접수방법 | □ 돌봄콜 □ 읍면동방문 □ 읍면동 전화 □ 읍면동 자체발굴 □ 기관의뢰 |

■ 돌봄대상자 인적사항

| 성명 | | 생년월일 | | 성별 | | 가구원수 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 주소 | | | | | | | |
| 전화번호 | (집)<br>(핸드폰) | 비상 연락처 | (성 명)<br>(관 계)<br>(연락처) | | 가구원 수 | 명 | |

■ 돌봄대상자 특성

| 생애주기별 특성 | □ 영유아 □ 아동·청소년 □ 청·장년 □ 노인 |
|---|---|
| 건강상태 | (장기요양) ○ 해당없음 ○ 장기요양( 등급) ○ 장기요양 등급외 ( )<br>(장 애 인) ○ 해당없음 ○ 심한 장애( ) ○ 심하지 않은 장애( )<br>(퇴원환자) ○ 질병명: ○ 퇴원일자: |
| 주거형태 | □ 자가 □ 전세 □ 월세 및 사글세 □무료임대 □기타( ) |
| 소득수준 | □ 기준중위소득 85% 이하<br>( ○ 기초수급자 ○ 차상위 ○ 기초(장애)연금 ○ 중위소득85%이하 )<br>□ 기준중위소득 85% 초과<br>( ○ 85% 초과 ~ 120% 이하 ○ 120% 초과 ~ 150% 이하 ○ 기준중위소득 150% 초과) |
| 현재 이용하고 있는 서비스 | □ 아이돌봄 □ 지역아동센터/ 다함께돌봄센터 □ 아동급식<br>□ 가사간병서비스 □ 일상돌봄바우처<br>□ 노인장기요양 □ 노인맞춤돌봄(○일반군 ○ 중점군) □ 저소득노인 식사배달<br>□ 장애인활동지원 □ 장애아돌봄서비스 □ 장애인주간보호 □ 여성장애인 가사도우미<br>□ 발달장애인 방과후 활동 □ 발달장애인 주간활동 서비스<br>□ 행정시 통합돌봄( ) □ 기타 ( ) * 복지관 식사배달 등 |

| 서비스 이용 사전 설문조사 | |
|---|---|
| **1. 서비스 신청 이유 (중복선택 ○)** | 선생님께서는 어떤 어려움 때문에 제주가치 서비스를 신청하셨습니까?<br>① 혼자 일상생활 수행이 어려워서<br>② 돌봐줄 가족이 없어서<br>③ 기존 돌봄서비스를 받지 못해서<br>④ 돌봄이 필요한 긴급한 상황이 발생해서 |
| **2. 생활 어려움 정도 (중복선택 ×)** | 선생님께서는 지금 일상생활의 어려움(불편함) 정도가 어느 정도라고 생각하십니까?<br>① 매우 어려움(불편함) ② 약간 불편함 ③ 보통 ④ 불편하지 않음 ⑤ 매우 안불편함 |
| **3. 생활 만족도 정도 (중복선택 ×)** | 선생님께서는 지금 일상생활에 어느 정도로 만족하고 계십니까?<br>① 매우 불만족 ② 약간 불만족 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족 |
| **4. 서비스 기대 정도 (중복선택 ○)** | 선생님께서는 제주가치 서비스에 어떤 점을 기대하십니까?<br>① 이용신청의 편리성 ② 서비스 제공의 신속성 ③ 서비스 제공수준(시간, 횟수)의 충분성<br>④ 서비스 제공인력의 전문성 ⑤ 기타(응답 자율) |

| **■ 대상자 욕구** | | |
|---|---|---|
| **서비스 연계 서비스 지원** | **□ 기존 돌봄 연계 ( )**<br>**□ 틈새돌봄 지원 ○ 가사지원 ○ 식사지원 ○ 방문목욕**<br>**□ 긴급돌봄 지원** | |
| **■ 틈새돌봄 지원대상 여부 : ①+②+③ 모두 충족** | | |
| **① 신체·사회영역 기능 저하** | **혼자 거동하기 어렵거나, 독립적인 일상생활 수행이 어려운 정도**<br>**※ 아래 돌봄필요도 조사 결과 도움 필요 항목 개수5개 이상이면 돌봄대상자로 선정**<br>(상세내용) | **□ 적합 □ 부적합**<br>**※ 도움 필요항목 ( )개** |
| **② 돌볼 수 있는 사람 부재** | **돌볼 수 있는 가족이 없거나, 있어도 돌볼 수 없는지 여부**<br>(상세내용) | **□ 돌볼가족 없음**<br>**□ 돌볼가족 있음** |
| **③ 서비스 공백** | **기존 돌봄서비스를 이용할 수 없거나, 이용을 기다리고 있거나, 이용 중 공백이 발생하였는지 여부**<br>(상세내용) | **□ 기존 돌봄 공백**<br>**□ 기존 돌봄 중복** |

■ 긴급돌봄 지원대상 여부 : ①+②+③+④ 모두 충족

※ 긴급 위기상황이 아니면 평가 불필요 (지원대상 아님)

| | | |
|---|---|---|
| ① 긴급 위기 상황 | 갑작스러운 사고·질병이나 재난(자연재난·사회재난) 등으로 긴급 위기 상황에 놓였는지 여부<br>(긴급 위기상황) 「긴급복지지원법」 제2조(정의) 준용 | □ 긴급 위기상황<br>□ 긴급 위기상황 아님 |
| ② 신체적·정서적 기능 저하 | 혼자 거동하기 어렵거나, 독립적인 일상생활 수행이 어려운 정도<br>※ 아래 돌봄필요도 평가 점수<br>: 틈새돌봄 지원대상 여부와 동일 기준 적용<br>(상세내용) | □ 적합 □ 부적합<br>※ 도움 필요항목<br>( )개 |
| ③ 돌볼 수 있는 사람 부재 | 돌볼 수 있는 가족이 없거나, 있어도 돌볼 수 없는지 여부<br>(상세내용) | □ 돌볼가족 없음<br>□ 돌볼가족 있음 |
| ④ 서비스 공백 | 즉시 돌봄이 필요하지만 기존 돌봄 또는 틈새돌봄(제주가치 통합돌봄) 서비스를 이용할 수 없거나, 이용을 기다리고 있거나, 이용 중 공백이 발생하였는지 여부<br>(상세내용) | □ 돌봄 공백<br>□ 돌봄 중복 |

■ 돌봄필요도 평가

※ 영유아, 아동·청소년은 평가 제외 (평가 없이 독립적인 일상생활 수행이 곤란한 것으로 간주)

| | | | |
|---|---|---|---|
| 신체 영역 ___개 | 청결위생 (P-1) | 스스로 목욕하기, 머리감기를 하고 있다. | □ 자립 □ 부분도움 □ 완전도움 |
| | 식사기능 (P-2) | 식사준비가 가능하다 | □ 자립 □ 부분도움 □ 완전도움 |
| | 배변기능 (P-3) | 소변 및 대변조절이 가능하다. | □ 자립 □ 부분도움 □ 완전도움 |
| | 하지기능 (P-4) | 계단 오르기를 스스로 할 수 있다. | □ 자립 □ 부분도움 □ 완전도움 |
| | 집안일 (P-5) | 청소, 세탁 등 집안일을 스스로 할 수 있다. | □ 자립 □ 부분도움 □ 완전도움 |
| | 수단적 일 (P-6) | 근거리외출, 물건구입 등이 가능하다. | □ 자립 □ 부분도움 □ 완전도움 |
| 사회 영역 ___개 | 가족구성 (S-1) | 동거하는 가족이 있다. | □ 동거 □ 1인 가구 |
| | 주거환경 (S-2) | 건강에 해롭거나 지내기 어려운 환경에서 거주하고 있다. | □ 아니오 □ 예_경미 □ 예_심각 |
| | 식생활 여건 (S-3) | 불규칙적으로 식사하고, 건강과 영양을 고려한 좋은 음식을 먹기 어렵다. | □ 아니오 □ 예_경미 □ 예_심각 |
| | 사회적 고립 (S-4) | 대부분 자신의 방이나 집에만 머무르며 가끔 외출을 하더라도 대인관계를 하지 않는다. | □ 아니오 □ 예_경미 □ 예_심각 |
| | 대인관계 (S-5) | 일상적 어려움을 의논하거나 도와줄 사람이 없다 | □ 아니오 □ 예_경미 □ 예_심각 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 평가 결과 | □ 적합 □ 부적합 | 도움 필요 항목( )개 | 도움 필요 판단<br>‣ 신체영역: 부분도움, 완전도움<br>‣ 사회영역: 1인가구, 예_경미, 예_심각 |

■ 추가 정보

| | 항목 | 그렇지 않다 | 그렇다 |
|---|---|---|---|
| 식사 및 영양 상태 | ○ 하루에 1끼 이하 불규칙적으로 식사한다. | ☐ | ☐ |
| | ○ 건강과 영양을 고려한 좋은 음식을 먹기 어렵다. | ☐ | ☐ |
| | ○ 거의 매번 혼자서 식사하는 편이다 | ☐ | ☐ |
| | ○ 음식을 씹거나 삼키는 것이 힘들다 | ☐ | ☐ |

■ 종합의견

2024년 월 일

사례관리 담당자 (소속) (직급) (성명) (서명)

**<서식 7> 읍면동 사례관리 담당자 작성➔ 행정시 / 사회서비스원**

# 제주가치 통합돌봄 돌봄 계획서 / 서비스 제공 의뢰서 겸용

○ 엑셀 파일 활용

※ 틈새돌봄 : 돌봄 계획수립 → 서비스 의뢰(행정시)

긴급돌봄 : 돌봄 계획수립 → 서비스 의뢰(사회서비스원 / 행정시)

| 읍면동 | 사례관리 담당자 | 수립일자 | 대상자 | | | | | | | | | | | 비상연락처 | | | 소득수준 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 접수방법 | 대상자 구분 | | | 성명 | 생년월일 | 성별 | 주소 | 전화번호 | 가구원수 | 신청사유 | 성명 | 관계 | 전화번호 | |
| | | | | 구분 | 장애유무 | 장기요양등급 | | | | | | | | | | | |
| | | | 돌봄콜 | 영유아 | 심한 장애 | 장기요양 ( )등급 | | | 남 | | | | 건강 특성, 돌봄가족 현황, 주요욕구 등 | | | | 중위소득 85% 이하 |
| | | | | 아동 청소년 | | 인지지원 | | | | | | | | | | | 중위소득 85% 초과 120% 이하 |
| | | | 창구 (방문) | 노인 | 심하지 않은 장애 | 등급외A | | | 여 | | | | | | | | 중위소득 120% 초과 150% 이하 |
| | | | | 장애인 | | 등급외B | | | | | | | | | | | |
| | | | | 1인 | 해당 없음 | 등급외C | | | | | | | | | | | 중위소득 150% 초과 |
| | | | | | | 해당없음 | | | | | | | | | | | |

| 제주가치 통합돌봄 돌봄 계획 | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 기존 돌봄 연계 | | 틈새돌봄 | | | | | | | | | | | 긴급돌봄 | |
| | | ①가사지원 | | | | | | ②식사지원 | | | | | | |
| 주요항목 | 기타 내용 | 서비스 내용 (식사지원 선택시 취사불가) | 지원 주기 | 지원 횟수 | 지원 요일 | 지원 시간 | 애상 기간 | 서비스 내용 (1개 선택) | 지원 주기 | 지원 횟수 | 지원 요일 | 애상 기간 | 지원 일수 | 애상 기간 |
| 장기요양 보험 | | 가사 지원 | 일 | | | | | 일반식 | 주 3회 | | 매주 | | | |
| 노인맞춤 돌봄 | | | 주 | | | | | | | | 월, 수, 금 | | | |
| 보건소 방문관리 | | | 격주 | | | | | 반찬 | | | | | | |
| 장애인 활동지원 | | 방문 목욕 | 월 | | | | | | | | | | | |
| 아이돌봄 | | | | | | | | 죽식 | | | | | | |
| 가사간병 방문지원 | | | 기타 | | | | | | | | | | | |
| 기타 | | | | | | | | | | | | | | |

| 틈새돌봄 서비스 결과 및 비용 지원 ※ 긴급돌봄 비용은 사회서비스원 관리 | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 지원 총괄 | | | 가사지원 | | | | 방문목욕 | | | | 식사지원 | | | |
| 잔액 (c=a-b) | 한도액 (a) | 누적 사용액 (b) | 서비스 종류 | 이용 시간 (내용) | 비용 | 제공 기관 | 서비스 종류 | 이용 시간 (내용) | 비용 | 제공 기관 | 서비스 종류 | 이용 시간 (내용) | 비용 | 제공 기관 |
| | | | | | | | | | | | | | | |

**<서식 8> 읍면동 사례관리 담당자 작성**

# 제주가치 통합돌봄 사례회의 기록지 (읍면동)

(기존 통합사례회의 회의기록지로 갈음 가능)

| ■ 회의 개요 | | | |
|---|---|---|---|
| 회의구분 | □ 읍면동 사례회의<br>□ 행정시 사례회의 | 기록지 작성자 | (소속)<br>(성명) |
| 회의일시 | | 회의장소 | |
| 참 석 자 | | | |

| ■ 사례 개요 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성명 | | 생년월일 | | 만 나이 | 세 | 성별 | |
| 주소 | | | | | | 가구원 수 | 명 |
| 사례내용 | <돌봄필요도 조사>, <돌봄 계획> 등에 따른 사례의 상황, 주요 욕구 등 | | | | | | |
| 검토사항<br>(주요안건) | 사례회의에서 다룰 주요 쟁점 | | | | | | |

| ■ 회의내용 | |
|---|---|
| 회의내용<br>및<br>결정사항 | |
| 향후계획 | |

〈서식 9〉 읍면동 사례관리 담당자 ➜ 읍면동 사례회의 ➜ 행정시

# 틈새돌봄 서비스 연간 지원한도 추가지원 검토서
## (기존 돌봄 제도와 중복 지원 검토서 겸용)

| ■ 사례 개요 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성명 | | 생년월일 | | 만 나이 | 세 | 성별 | |
| 주소 | | | | | | 가구원 수 | 명 |
| 사례내용 | | | | | | | |

| ■ 연간 지원한도액 추가 지원 검토의견 | |
|---|---|
| 필요성 | |
| 추가 지원액<br>주요 사용처 | |

| ■ 기존 돌봄 제도 중복지원 검토의견 | |
|---|---|
| 기존<br>돌봄서비스 | |
| 필요성 | |
| 필요서비스 | |
| 지원액<br>주요 사용처 | |

(붙임) 사례회의 기록지(읍면동 사례회의) 1부.

2024년 월 일

사례관리 담당자 (소속) (직급) (성명) (서명)

〈서식 10〉 제공기관 ➜ 읍면동

# 제주가치 통합돌봄 서비스 조정 신청서

| ■ 돌봄이용자 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 이용자명 | | 생년월일 | | 연락처 | |
| 주 소 | | | | | |
| 기관명 | | 담당자명 | | 연락처 | |

| ■ 서비스 제공 의뢰 내용 | | | |
|---|---|---|---|
| 서비스종류 | | 예상금액 | 원 |
| 기간 | | 총량 | (시간, 분, 회, 식) |

| ■ 서비스 조정 신청 내용 | |
|---|---|
| 세부내용 | ▶조정사항에 대한 구체적인 내용 기록<br>- |
| 조정사유 | ▶서비스 조정을 신청한 사유 상세 기록<br>- |

2024년 월 일

서비스 이용자 또는 보호자 확인
성 명 : (서명)

기관명:
서비스 제공자 또는 담당자 확인
성 명 : (서명)

제주특별자치도 ○○시장 귀하

**<서식 11> 제공기관 ➔ 행정시 ➔ 읍면동**

# 제주가치 통합돌봄 서비스 결과보고서[22]

※ <전액 자부담 이용자>도 작성·제출 해야함

| ■ 제공기관 및 제공인력 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 제공기관명 | | 담당자 | | 담당자 연락처 | |
| 제공인력 성명 | 여러 명일 경우 ○○○ 등 ○명 | | 제공인력 연락처 | 여러 명일 경우 대표 연락처 | |

| ■ 돌봄대상자 인적사항 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 성명 | | 생년월일 | | 연령 | 세 | 성별 | |
| 주소 | | | | | | | |

| ■ 서비스 결과 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 서비스명 | | 제공기간 | 개시일 | |
| 서비스 내용 | | | 종결일 | |

| 연번 | 일자 | 진행시간 | 서비스내용 |
|---|---|---|---|
| | 2024.○○.○○.(○) | ○○:○○~○○:○○ | 상세히 (최대한 자세히) 기록 |
| | | | 가사활동 내용 / 지원한 식사의 종류 |
| | | | |
| | | | |

| 당초 의뢰 대비 서비스 변경사항 | 변경내용 | |
|---|---|---|
| | 변경사유 | |

| 서비스 목표 달성 여부 | | | |
|---|---|---|---|
| | □ 의뢰된 서비스 지원 완료 | | |
| | □ 중단 | 중단 사유 | □ 이용자 사유<br>(○이사 ○입원 ○ 사망 ○ 거부 ○ 기타)<br>□ 제공기관 사유<br>(○ 이용자 상황 호전 판단 ○ 이용자 대응 어려움 ○ 성추행 등 서비스 제공불가 ) |
| 제공자 의견 | ○ 향후 돌봄대상자 지원에 참고할 만한 정보나 의견 | | |

_____기관은 해당 서비스 이용자에게 위와 같은 내용으로 서비스를 제공하였음을 보고합니다.

2024년 월 일

| 서비스 이용자 또는 보호자 확인 | 기관명: |
|---|---|
| 성 명 : (서명) | 서비스 제공자 또는 담당자 성 명 : (서명) |

* 이용자 확인(서명)이 어려운 경우 구체적 사유를 기입하고 공란으로 제출할 수 있음

**제주특별자치도 ○○시장 귀하**

22) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

〈서식 12〉 제공기관→ 행정시

# 제주가치 통합돌봄 서비스 비용청구서

※ <서비스비용 지원대상자>만 작성 및 제출 / 엑셀파일로 변경하여 사용 가능

■ 서비스명 :

| | | |
|---|---|---|
| 서비스 제공기관 | 기 관 명 | |
| | 대표자명 | |
| | 사업자등록번호 | |
| | 주 소 | |
| | 연 락 처 | |

■ 비용청구내역

| 제공기간 | 지원자수 | 청구금액(원) | 비고 |
|---|---|---|---|
| | | | |

■ 입금계좌

| 예금주 | 금융기관명 | 계좌번호 |
|---|---|---|
| | | |

본 기관은 제주가치 틈새돌봄 00서비스를 제공함에 따라
위와 같이 서비스 비용을 청구합니다.

20 년 월 일

청구 기관명 대표자명 (직인)

붙임 1. 서비스 제공내역 1부
2. 서비스제공(근무)일지 각 1부

제주특별자치도지사(○○시장) 귀하

**<서식 13> 이용자↔ 제공기관**

# 제주가치 통합돌봄 서비스 제공(이용) 동의서

| ■ 서비스 이용자 | | | |
|---|---|---|---|
| 성명 | | 성별 | |
| 생년월일 | | 연락처 | |
| **■ 서비스 제공자(제공기관)** | | | |
| 기관명 | | | |
| 대표자성명 | | 연락처 | |
| 주소 | | | |
| **■ 서비스 제공 내역** | | | |
| 서비스명 | 가사지원 | 비용부담 | □ 무료지원 □ 본인부담 (선납) |
| 제공기간 | 00년 00월 00일 ~ 00년 00월 00일 | 총 제공량 | 총 00 시간( 1일 0시간 , 총 00회) |
| 시간 및 요일 | 월, 수, 금 10:00~ 12:00 | 추가 및 할증 | 심야, 일요일 30%할증( 00 시간)<br>공휴일,대체공휴일 50%할증( 00 시간) |
| 예상금액 | 000,000 (원) | 본인부담 | 000,000 (원) |

**■ 이용자의 권리와 의무**

**1. 이용자의 권리**

- 이용자는 통합돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 이용자는 제공기관과의 합의된 통합돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있고, 서비스 내용의 변경을 희망하는 경우 제공기관이나 제공인력에게 서비스 내용의 변경을 요청할 수 있습니다.

**2. 이용자는 통합돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.**

- 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(장기부재, 이사, 가구원의 변동, 질병 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 제공기관이나 제공인력에게 알려 주셔야 됩니다.

**3. 이용자는 통합돌봄서비스 제공인력을 존중하고 서비스 제공 업무에 협조해야 합니다.**

- 이용자는 서면 또는 구두로 협의 되지 않은 서비스를 제공인력에게 요구해서는 안 됩니다.
- 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 대상자가 아닌 가족, 동거인 등에게는 서비스를 제공하지 않습니다.
- 이용자는 생활지원사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰 관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 합니다. 만약 부적절한 행위 등이 있을 시 서비스가 중단될 수 있습니다.
  - 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 행동을 하여서는 안됩니다.
  - 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다.
    *불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈,「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

- 서비스 이용자는 통합돌봄활동 내용 촬영을 위한 장치가(CCTV, 웹캠, 녹음기 등) 설치된 경우「개인정보보호법」에 의거 제공인력 및 서비스 제공기관에 설치 사실과 위치를 미리 알려야 합니다.

상기 내용에 의거하여 동의서를 작성하고 기명 날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

**동의일 : 년 월 일**

| | |
|---|---|
| **서비스 이용자 또는 보호자 확인** | **기관명:** |
| **성 명 :** (서명) | **서비스 제공자 또는 담당자 성 명 :** (서명) |

**〈서식 14〉 광역통합돌봄지원센터**

# 제주가치 통합돌봄 이용자 만족도 조사지

■ 평가 개요

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 행정동 | | 조사자 | | 평가일 | . . .( ) | | |
| 이용자 성명 | | 생년월일 | | 연령 | 세 | 성별 | |
| 이용자 특성 | ① 영유아 ② 아동·청소년 ③ 노인 ④ 장애인 ⑤ 1인가구 | | | | | | |
| 이용서비스 | ① 가사지원 ② 식사지원 ③ 일시보호 ④ 주거편의(방역방충/ 주거편의) ⑤ 긴급돌봄 | | | | | | |
| 제공기관명 | | | | | | | |
| 비용지원 여부 | ① 서비스 비용 지원 ② 서비스 비용 미지원 (본인 자부담) | | | | | | |
| 응답자 | 관계 | ① 본인 ② 가족 ③ 기타 | 성명 | | 전화번호 | | |

■ 세부항목

| | | |
|---|---|---|
| 사후 서비스 만족도 | 1. 전반적 만족도 | 선생님께서 이용하신 제주가치 통합돌봄 서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?<br>**※ 보통이하로 응답시 그 사유 묻고 기록 [불만족 사유 상세히 기록]** |
| | 2. 내용별 만족도 | [보통 이상 응답자 대상]<br>제주가치 통합돌봄 서비스의 어떤 부분이 특히 만족스러우셨나요?<br>① 이용신청의 편리성 ② 서비스 제공의 신속성 ③ 서비스 제공수준(시간, 횟수)의 충분성 ④ 서비스 제공인력의 전문성 |
| | 2-1. 편리성 | 서비스 이용 신청이 편리 하였습니까? |
| | 2-2. 충분성 | 서비스 이용 시간(기간)은 충분하다고 생각하십니까? |
| | 2-3. 신속성 | 서비스 제공은 신속하게 이루어 졌습니까? |
| | 2-4. 전문성 | 서비스 제공자의 전문성에 만족하십니까? |
| | 3. 어려움 해결도움도 | 제주가치 통합돌봄 서비스는 귀하의 어려움을 해결하는 데 도움이 되었습니까? |
| | 3-1. 어려움 해결 도움도 상세 | 제주가치 통합돌봄 서비스를 통해 특히 어떤 어려움이 해결되셨습니까? |
| | 4. 서비스 효과 | 선생님께서는 서비스 제공 전 기대하셨던 수준의 서비스를 제공받으셨습니까? |
| | 5. 이용금액 적정성 | (자부담 대상자만) 이용하신 제주가치 통합돌봄 서비스의 이용 금액 수준에 대해서 적정하다고 생각하십니까? |
| ※응답척도: ① 매우 불만족 ② 대체로 불만족 ③ 보통 ④ 대체로 만족 ⑤ 매우 만족 | | |

7장

# Q & A

# 제주가치 통합돌봄 사업 관련 Q&A

## 1 공통업무

**Q1** 비지원 대상자의 경우에도 개인정보활동용의가 필요한지?

- ㅇ 이용자의 개인정보 활용 동의가 이루어져야만 해당 상담 건을 접수 건으로 처리할 수 있음
- ㅇ 개인정보를 수집할 수 없는 경우는 이용자 접수등록이나 이후 실적관리가 불가능함

**Q2** 지원대상자 여부 확인에 시간이 소요될 때 지원(자부담) 여부가 확인되지 않은 상태지만, 우선적으로 서비스 제공이 가능한지?

- ㅇ 소득 확인으로 지원 대상 여부가 달라질 수 있는 상황임에도 불구하고 서비스 지원이 시급하다면, 비용지원 대상으로 간주하고 지원 대상과 동일하게 서비스를 제공
- ㅇ 소득 확인 결과 자부담 대상자로 결정된다면 비용처리는 사후 진행
- ㅇ 이때 이용자에게 소득 확인에 따른 자부담이 추후 이루어질 수 있음을 사전에 명확히 고지하고 동의받아야 함

**Q3** 소득 확인 시 가구원 전원에 대한 소득을 포함하도록 하고 있는데 국민기초생활보장 내 '자립지원 별도 가구 인정 특례 가구'는 적용되지 않는지?

- ㅇ 비용 지원의 근거가 되는 지역사회서비스 투자사업 내 가구원 기준에 해당 특례가 적용되지 않음

| Q4 | 할증 수가 계산은 돌봄 계획 시 포함되어야 하는지, 결과보고[23] 단계에서 포함되어야 하는지? |
|---|---|

ㅇ 할증 수가 계산은 돌봄 계획 단계에서 대략적으로 진행하고, 실제 진행된 결과와 지원금액 내역 등은 결과보고서에 최종적으로 명확하게 반영되어 있도록 해야 함

| Q5 | 직장에 다니는 아들과 어르신이 함께 거주 중이며 어르신이 기초연금 수급자인 경우 소득조사 생략해도 되는지? |
|---|---|

ㅇ 틈새돌봄 서비스는 개별급여로 지원대상자 기준으로 소득조사 적용함, 따라서 지원대상자가 기초연금 대상자임이 확인되는 경우 소득조사 제외

ㅇ 긴급돌봄 서비스 신청자는 별도 소득조사 필요(국가형 긴급돌봄서비스 확인 절차 준용)

| Q6 | 틈새돌봄 서비스 연간지원액 추가지원 승인 시 행정시 주요 검토사항은? |
|---|---|

ㅇ 틈새돌봄은 일시적 돌봄의 성격으로 지원한도 150만원 이내에서 돌봄 공백이 해소되지 않았을 경우 추가 지원이 가능함

ㅇ 행정시에서는 기존 돌봄 서비스 신청(진입) 여부 및 기존돌봄 서비스 지원불가 사유 등을 검토 후 추가 지원 필요 여부를 판단하게 됨

예) 만65세이상 어르신이 장기요양인정신청을 하지 않고 추가지원 신청하는 경우 신청하지 못하는 타당한 사유(급성기질환자 등)에 대한 증빙 필요함

| Q7 | 기존돌봄 대상자로 책정이 되었는데 제공인력이 없어서 대기 중인 경우, 서비스 지원이 가능한지? |
|---|---|

ㅇ 기존돌봄 제공기관의 제공인력 부족 등으로 인한 서비스 대기자(아이돌봄서비스 대기자 제외)의 경우 읍면동에서 가정방문 상담 후 <서식>9 추가지원검토서 작성하여 제출 시 검토 후 지원 가능

23) 제주가치통합돌봄 정보 시스템 구축 전에는 결과보고 생략하고 비용 청구로 갈음

| Q8 | 기존 돌봄 대상자 중복지원 제외와 관련하여,<br>기존돌봄 신청 가능자의 경우, 제주가치 통합돌봄 신청 제외인지? |
|---|---|

- ㅇ 기존돌봄 신청 후 자격 결정까지 시간이 소요되고, 기존돌봄 대상자로 책정 여부를 사전에 확인할수 없기 때문에 서비스 신청 가능
- ㅇ 단, 아이돌봄서비스의 경우 제외

| Q9 | 돌봄필요도 조사시, 가족이 있어도 돌볼 수 없는지 여부 판단기준은? |
|---|---|

- ㅇ 1인 가구 외 동거가족이 있는 경우 돌볼수 없는 사유는 매우 다양하여 모두 규정하기 어려움
- ㅇ 돌봐줄 가족이 있으나 가족의 소득활동, 취업준비, 학업수행, 건강상의 문제로 돌볼수 없는 상황이면 지원 가능. 단, 서비스 개시 이후 동거가족이 돌봐줄 상황임이 확인될 경우 지원 중지

| Q10 | 서비스 이용 중 장기요양등급 판정 등 기존 돌봄서비스 지원대상자로 결정된 경우, 제주가치 통합돌봄 서비스는 지속적으로 제공 가능한지? |
|---|---|

- ㅇ 제주가치 통합돌봄 서비스는 일시적인 돌봄의 공백을 해결하기 위한 보충적 서비스임
- ㅇ 서비스 제공기간 중 장기요양등급 판정 등 기존 서비스 지원대상자로 결정이 된 경우 결정일자로부터 1개월 동안 제주가치 통합돌봄 서비스는 제공가능하나 1개월이 경과한 경우 중단해야 함

## 2 가사지원 서비스 관련

| Q1 | 노인맞춤돌봄서비스의 가사지원은 제주가치 통합돌봄 가사지원 서비스와 중복지원 가능한지? |
|---|---|

- ㅇ 가사지원 서비스는 노인맞춤돌봄의 일반관리군의 경우 지원 가능하고 중점관리군의 경우 지원 불가

ㅇ 노인 이용자 접수시 사전에 필수적으로 노인맞춤돌봄 담당부서와 수행기관에 가사지원 서비스 지원 여부를 확인

☞ 노인맞춤돌봄 일반관리군의 경우 노인맞춤돌봄서비스에 마련되어 있지 않은 서비스(식사지원, 방문목욕)가 필요한 경우 제주가치 통합돌봄 서비스 연계가 가능함

☞ 노인맞춤돌봄 중점관리군으로 가사지원 서비스를 받고 있는 경우 식사지원 서비스와 방문목욕 서비스는 지원 가능

| Q2 | 장기요양서비스 '인지지원등급' 대상자인데 가사지원 서비스를 받을 수 있는지? |
|---|---|

ㅇ 장기요양 인지지원등급 대상자에 대한 가사지원 서비스 제공 가능함

| Q3 | 장기요양 등급자 중 개인의 선택에 따라 또는 본인부담금이 부담되어 장기요양서비스가 아닌 제주가치 통합돌봄 서비스 제공을 요청하는 경우 지원 가능한지? |
|---|---|

ㅇ 기존 돌봄제도를 통해 서비스를 이용할 수 있음에도 단순한 개인의 선호나 경제적 부담 등을 이유로 제주가치 통합돌봄 서비스를 요청하는 경우는 보충적 지원이 필요한 상황으로 볼 수 없음

| Q4 | 외국인도 서비스 지원이 가능한가? |
|---|---|

ㅇ 서비스 제공이 가능한 외국인 대상의 범위는 '긴급복지지원법' 시행령의 긴급지원대상자에 해당하는 외국인의 범위에 해당하는 사람임

| Q5 | 주민등록표상 거주지와 실거주지가 다른 경우의 대상자에 대한 지원이 가능한가? |
|---|---|

ㅇ 서비스 연계, 모니터링이 가능하도록 실거주지에서 돌봄 서비스를 제공함

※ 단, 주민등록표상 거주지 및 실거주지가 모두 제주인 도민이어야하며, 주민등록표상 읍면동에서 소득조회 등 정보 제공에 적극적인 협조가 필요함

| Q6 | 3인가구로 치매, 정신질환이 있는 가족을 수발하던 수발자가 뇌경색으로 쓰러지면서 가족원 모두에게 식사지원 서비스가 요구되는 상황인데, 모든 가족 구성원에게 서비스 제공이 가능한가? |
|---|---|

ㅇ 본 사업의 수가는 개인별 수가로 책정(예외: 방역·방충, 주거지원)되어 있으므로 필요하다고 판단될 경우 가족 구성원 모두에게 서비스 제공이 가능함

| Q7 | 일부 장기요양기관에서 토요일은 평일수가를 적용하는데, 제주가치 통합돌봄 서비스는 휴일수가를 적용하는가?<br>또한 근로자의 날은 휴일수가를 적용하는가? |
|---|---|

ㅇ 제주가치 통합돌봄 또한 토요일은 평일수가를 적용하고 있음

ㅇ 공휴일과 근로자의날, 대체공휴일만 휴일수가(50% 할증)를 적용함

| Q8 | 오전 6시부터 9시에 서비스를 제공하면 시간할증이 적용되는지? |
|---|---|

ㅇ 해당시간은 할증이 적용되지 않음

※ 30% 할증: 심야(22시~06시), 일요일, ※ 50% 할증: 공휴일, 근로자의날, 대체공휴일

| Q9 | '휴일, 할증구간' 시간에 서비스를 제공했는데 추가 할증이 적용되는지? |
|---|---|

ㅇ 휴일 50% 할증에 추가 할증은 따로 없음 (중복할증 불가)

| Q10 | ‣ 돌봄 계획상에 가사지원 3시간 서비스가 계획되었는데 당일 No-Show가 발생했을 경우 3시간 비용을 지급해야 하는지? |
|---|---|

ㅇ No-Show 에 대해서는 1시간의 기본수가를 지급함

## 3 식사지원 서비스 관련

**Q1** 수가는 매뉴얼에 제시된 바와 같이 식사비 6,300원원, 배달비 2,700원으로 정확히 구분해야 하는가?

- 식사지원 서비스 수가는 포괄수가로 책정된 것으로, 식사비와 배달비의 구성과 운영 방법이 상이할 수 있음. 이는 행정시와 제공기관 협의에 따르며 사업 운영에 있어서 중요한 것은 일정 수준 이상의 식사 품질과 안전한 배달 체계 확보임

**Q2** 식사(도시락)는 반드시 본인에게 직접 배달해야 하는가?

- 긴급한 상황으로 일시적으로 영양 공급이 불안정한 경우에 제공되는 서비스이고, 수발자가 수발을 하기 어려운 상황까지 고려되는 서비스이므로, 본인을 대상으로 서비스가 정확하게 전달되어야 하는 것이 원칙임. 식사를 대신 전달받을 수 있는 사람이 있거나, 오랫동안 외출하여 직접 배달받을 수 없는 경우라면 제주가치 통합돌봄 서비스를 꼭 필요로 하는 사례인지 재점검이 필요함

8장

# 부록

## 1 생애주기별 돌봄서비스

| 지원대상 | 사업명 |
|---|---|
| 아동 | ❶ 아이돌봄 서비스 |
| | ❷ 아동급식 |
| 가족돌봄청년, 중장년 1인 가구 | ❸ 일상돌봄 서비스(제주시) |
| 노인 | ❹ 장기요양 서비스 |
| | ❺ 노인맞춤돌봄 서비스 |
| | ❻ 저소득 노인 식사배달 사업, 경로식당 운영 |
| | ❼ 어르신 통합돌봄 서비스(서귀포시) |
| 장애인 | ❽ 장애인활동지원 |
| | ❾ 발달장애인 긴급돌봄 서비스 |
| | ❿ 발달장애인 주간활동 서비스 |
| | ⓫ 방과후활동 서비스 지원(청소년 발달장애인) |
| | ⓬ 장애아가족 양육지원사업 |
| | ⓭ 장애인가정 도우미 지원사업 |
| | ⓮ 장애인 통합돌봄(제주시) |
| 차상위계층 등 | ⓯ 가사간병 서비스 |
| 의료급여 수급자 | ⓰재가의료 시범사업 |

## ❶ 아이돌봄 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 여성가족과 가족지원팀(☎728-2853)<br>서귀포시 여성가족과 가족지원팀(☎760-2472)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>부모의 맞벌이 등 사유로 양육공백이 발생한 가정의 만12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 찾아가는 돌봄 서비스 제공</td></tr>
<tr><td>정부지원대상</td><td>· 아래 3가지 요건 충족 가정<br>① 아동의 연령이 만12세 이하, ② 부모의 취업 등으로 양육 공백이 발생, ③ 가구 기준중위소득이 150%이하</td></tr>
<tr><td>세부<br>선정기준</td><td>· 양육공백 가정 기준<br>① 맞벌이가정, 취업 한부모가정(조손가족 포함)<br>② 장애부모가정(가정에서 아동을 양육하는 아버지 또는 어머니가 장애인인 경우)<br>③ 다자녀가정, ④ 다문화가정, ⑤ 기타 양육부담 가정</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>지원연령</th><th colspan="2">지원내용</th></tr>
<tr><td>영아<br>종일제</td><td>생후3개월~<br>36개월 이하</td><td colspan="2">- 월80시간~월200시간 이내<br>- 이유식 먹이기, 젖병소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아돌봄과 관련된 활동 전반(건강, 영양, 위생, 교육 등)<br>- 이용요금: 1시간당 11,630원(1회 3시간 이상)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">시간제</td><td rowspan="2">생후 3개월 ~<br>12세 이하</td><td>기본형</td><td>- 연960시간 이내(중증장애부모 1,080시간)<br>- 부모가 올 때 까지 임시보육, 놀이활동, 보육시설 및 초등학교 등하원(교) 동행, 준비된 식사와 간식 챙겨주기 등<br>* 영아의 경우 영아종일제 업무 병행<br>- 이용요금: 1시간당 11,630원(1회 2시간 이상)</td></tr>
<tr><td>종합형</td><td>- 기본형+아동과 관련한 가사(아동관련 세탁, 아동 식사·간식 조리, 아동놀이공간 정리·청소 등)<br>- 이용요금: 1시간당 15,110원(1회 2시간 이상)</td></tr>
</table>
※ 아동추가 : 2명 이상부터 아동별로 각각 50%씩 감액<br>※ 야간 또는 일요일, 공휴일, 근로자의 날 이용시, 서비스 종류별 시간당 기본요금에서 50% 증<br>※ 2자녀 이상 다자녀가구(가~다형)에 본인부담금의 10% 추가 지원
</td></tr>
<tr><td>본인부담</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>영아종일제</th><th>시간제(기본)</th><th>시간제(종합)</th></tr>
<tr><td>시간당 요금</td><td>11,630원</td><td>11,630원</td><td>15,110원</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수/<br>건보료확인</td><td>➔</td><td>지원유형결정/<br>신청인 통지</td><td>➔</td><td>서비스제공</td><td>➔</td><td>모니터링</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>제공기관</td><td></td><td>광역지원센터</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>제주시 가족센터(☎725-9005)<br>서귀포시 가족센터(☎732-6485)</td></tr>
</table>

## ❷ 아동급식

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 담당부서 | 제주시 주민복지과 아동지원팀(☎728-2683)<br>서귀포시 여성가족과 아동지원팀(☎760-6447) |
| 사업개요 | 저소득 가정의 아동들이 건강하고 행복하게 자랄 수 있도록 가정환경 및 욕구에 맞는 급식을 효율적으로 제공 |
| 서비스 대상 | 결식이 우려되는 18세 미만의 취학 및 미취학아동* |
| 지원기준 | ① 「국민기초생활보장법」 제2조제2호에 따른 수급자 가구의 아동, 차상위계층 아동<br>② 「한부모가족지원법」 제5조 및 제5조의2에 따른 지원대상자가 양육하는 아동<br>③ 「긴급복지지원법」에 따른 긴급복지 지원대상 가구의 아동<br>④ 보호자가 사망, 가출, 행방불명 등의 사유로 보호가 필요한 아동<br>⑤ 보호자의 사고, 급성질환 등의 사유로 보호자의 양육능력이 미약한 가구의 아동<br>⑥ 기준중위소득 52% 이하인 가구의 아동 등<br>⑦ 위 각호에는 해당되지 않으나 담임교사, 사회복지사, 이·통·반장, 시·군·구 담당공무원 등이 추천하는 아동으로서 아동급식위원회에서 급식지원이 필요하다고 결정한 아동 |
| 제공서비스 | 아동급식지원(카드 발급) |
| 지원한도 | · 지원방법: 아동급식카드 내 금액 지원(1식 9천원)<br>· 지원일수: (학기중)토·일·공휴일 중식, (방학중)방학 기간 중 중식<br>* 1일 20,000원 범위 내 사용. 카드 충전(매월 1일) |
| 서비스 제공기관 | 음식점, 편의점등 가맹점 |
| 접수주체 | 읍면동 주민복지팀(복지환경팀) 아동복지담당 |

## ❸ 일상돌봄 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 주민복지과 사회서비스팀((☎728-2583)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>일상생활에 도움이 필요한 대상자에게 재가돌봄·가사, 병원 동행, 심리지원 등의 서비스를 통합적으로 제공하여 일상생활의 어려움을 해소</td></tr>
<tr><td>서비스 대상</td><td>청년, 중장년</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>①돌봄이 필요한 청.중장년(19세~64세) ②가족돌봄청년(13세~39세)</td></tr>
<tr><td>세부자격</td><td>진단서, 추천서 등을 통해 돌봄 필요성 여부 판정</td></tr>
<tr><td>지원기준</td><td>소득기준에 따라 차등지원
<table>
<tr><th>구분</th><th>소득기준</th><th>본인부담금(%)</th><th>정부지원금(%)</th></tr>
<tr><td rowspan="4">기본서비스</td><td>수급자, 차상위</td><td>면제</td><td>100</td></tr>
<tr><td>120% 이하</td><td>10</td><td>90</td></tr>
<tr><td>120~160%</td><td>20</td><td>80</td></tr>
<tr><td>160% 초과</td><td>100</td><td>0</td></tr>
<tr><td rowspan="4">특화서비스</td><td>수급자, 차상위</td><td>5</td><td>95</td></tr>
<tr><td>120% 이하</td><td>20</td><td>80</td></tr>
<tr><td>120~160%</td><td>30</td><td>70</td></tr>
<tr><td>160% 초과</td><td>100</td><td>0</td></tr>
</table>
※ 소득기준 160%를 초과할 경우, 서비스 신청은 가능하지만 정부지원금 없이, 전액 자부담으로 이용 가능</td></tr>
<tr><td>제공서비스</td><td>·기본서비스(돌봄 및 가사서비스 지원)<br>·특화서비스(식사.영양관리, 병원동행, 심리지원)</td></tr>
<tr><td>서비스 유형</td><td>·A형: 기본서비스 월 36시간 + 특화서비스 1개<br>·B-1형: 기본서비스 월 12시간 + 특화서비스 2개<br>·B-2형: 기본서비스 월 24시간 + 특화서비스 2개<br>·C형: 기본서비스 월 72시간<br>·D형: 특화서비스 2개</td></tr>
<tr><td>지원한도</td><td>
<table>
<tr><th>기본서비스</th><th>특화서비스</th></tr>
<tr><td>- A형(36시간) : 월 648,000원<br>- B형(12시간) : 월 216,000원<br>- C형(72시간) : 월 1,296,000원</td><td>- 식사.영양관리 : 월 257,000원<br>- 병원동행 : 월 240,000원<br>- 심리지원 : 월 240,000원</td></tr>
</table>
※ 소득구간별 정부지원금 차등지원(본인부담금 매칭)</td></tr>
<tr><td>서비스제공기관</td><td>·기본서비스: 이어도돌봄사회적협동조합(☎721-1297)<br>·병원동행서비스: 이어도돌봄사회적협동조합(☎721-1297)<br>·심리지원서비스: 협동조합마음온심리상담센터(☎723-1247)<br>제주상담심리연구소(☎711-5255), 돌담심리상담센터(☎721-7942)<br>·식사·영양관리서비스: (사)제주특별자치도 위드피플(☎712-4888)</td></tr>
<tr><td>접수주체</td><td>읍면동 주민복지팀(복지환경팀) 바우처 담당</td></tr>
</table>

## ❹ 장기요양 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>국민건강보험공단 제주지사(☎740-1240)/ 서귀포지사(☎735-6394)<br>제주시 노인복지과((☎728-2542)/ 서귀포시 노인장애인과(☎760-2402)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>독립적인 일상생활이 어려운 노인과, 노인부양가정에 필요한 각종서비스를 제공하여 건강하고 안정된 생활을 지원</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>· 만 65세 이상 노인 및 노인성 질병*을 가진 65세 미만 국민으로서 장기요양 1~5등급 또는 인지지원등급을 받은 사람<br>* 노인성질병: 치매, 뇌혈관 질환, 파킨슨병 및 관련질환</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>(방문요양) 신체활동 및 가사활동 등 지원<br>(방문목욕) 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 목욕지원<br>(방문간호) 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등<br>(주·야간 보호) 하루 중 일정시간 동안 장기요양기관에서 보호<br>(단기보호) 일정시간 동안 장기요양기관에서 보호<br>(복지용구 구입 및 대여)</td></tr>
<tr><td>장기요양급여 및 본인부담</td><td>·등급별 이용 가능한 급여 종류<br>- 1등급, 2등급: 재가급여 또는 시설급여,<br>- 3~5등급: 재가급여<br>- 인지지원등급: 주·야간 보호급여<br>· 재가급여 월 한도액(복지용구 제외)
<table>
<tr><th>등급</th><th>1등급</th><th>2등급</th><th>3등급</th><th>4등급</th><th>5등급</th><th>인지지원</th></tr>
<tr><td>월한도액<br>(천원)</td><td>2,069</td><td>1,869</td><td>1,455</td><td>1,341</td><td>1,151</td><td>643</td></tr>
</table>
·본인부담금<br>- 재가급여· 복지용구: 면제(국민기초수급자) ~ 15%(일반)<br>- 시설급여: 면제(국민기초수급자) ~ 20%(일반)</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>상담 및<br>신청 접수</td><td>➔</td><td>대상자 조사 및<br>심사결정·통지</td><td>➔</td><td>서비스<br>이용신청</td><td>➔</td><td>서비스제공</td></tr>
<tr><td>읍면동,<br>공단</td><td></td><td>공단</td><td></td><td>읍면동/<br>장기요양기관</td><td></td><td>장기요양기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스제공기관</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>유형별</th></tr>
<tr><td>제주시</td><td>· 노인요양시설: 48개소<br>· 재가노인복지(장기요양기관)시설: 146개소</td></tr>
<tr><td>서귀포시</td><td>· 노인요양시설: 20개소<br>· 재가노인복지(장기요양기관)시설: 39개소</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## ❺ 노인맞춤돌봄 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 노인복지과 노인돌봄팀(☎728-8033)<br>서귀포시 노인장애인과 노인요양팀(☎760-2406)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강유지 및 악화 예방 지원</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>만 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중<br>① 독거·조손고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인<br>② 신체·인지기능 저하로 돌봄이 필요한 노인<br>※ 장기요양, 가사간병, 보훈재가복지, 장애인활동지원 중복제외</td></tr>
<tr><td>서비스내용<br>*본인부담없음</td><td>
<table>
<tr><th>서비스내용</th><th>일반돌봄군</th><th>중점돌봄군(제주가치통합돌봄과 중복)</th></tr>
<tr><td>① 안전·안부확인</td><td>주1회 방문(10분)<br>+주2회 전화(3분)</td><td>• 주3회 방문+주2회 전화<br>• 주5회 방문</td></tr>
<tr><td>② 생활교육(신체,정신)</td><td colspan="2">방문 시 건강교육, 인지프로그램 등 1:1 교육 진행</td></tr>
<tr><td>③ 사회참여프로그램</td><td colspan="2">대상자가 함께 프로그램을 참여하여 사회관계 형성</td></tr>
<tr><td>④ 일상생활지원</td><td>외출동행</td><td>외출동행+가사지원</td></tr>
<tr><td>서비스 제공 시간</td><td>월 16시간 미만</td><td>월 20시간 이상~40시간 미만</td></tr>
</table>
*중점돌봄군: 신체적인 기능제한으로 일상생활지원 필요가 큰 대상<br>일반돌봄군: 사회적인 관계 단절 및 일상생활의 어려움으로 돌봄 필요가 있는 대상</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수</td><td>→</td><td>대상자조사 및<br>제공계획<br>수립·요청</td><td>→</td><td>서비스<br>결정·통지</td><td>→</td><td>서비스<br>제공</td><td>→</td><td>재사정/<br>종결·사후<br>관리</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>수행기관</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>수행기관</td><td></td><td>수행기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>기관명</th></tr>
<tr><td>제주시</td><td>제주원광재가노인복지센터(한림읍, 애월읍, 한경면) (☎799-7785)<br>은빛마을노인복지센터(구좌읍,조천읍, 추자면, 우도면)(☎784-3999)<br>제주시홀로사는노인지원센터(일도1·2동, 삼도1·2동, 용담1·2동)(☎759-9261)<br>제주이어도지역자활센터(이도1·2동, 건입동, 오라동)) (☎721-1280)<br>성안노인복지센터(화북동, 삼양동, 봉개동, 아라동) (☎724-1282)<br>이어도돌봄사회적협동조합(연동, 노형동, 외도동, 이호동, 도두동)(☎712-1297)</td></tr>
<tr><td>서귀포시</td><td>서귀포시노인복지관(대정읍, 안덕면, 중문동, 예래동) (☎ 738-3566)<br>내친구가 사는집 자미성(성산읍, 표선면) (☎ 764-3371)<br>서귀포시홀로사는노인지원센터(남원읍, 효돈동, 동홍동, 영천동, 송산동)(☎ 738-7080)<br>서귀포시종합재가센터(정방동, 중앙동, 천지동, 서홍동, 대륜동, 대천동)(☎ 762-8555)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## ❻ 저소득 노인 식사배달 사업 · 경로식당

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 담당부서 | 제주시 노인복지과 노인복지팀(☎728-2495)<br>서귀포시 노인장애인과 노인복지팀(☎760-2384) |
| 사업개요 | 가정 형편 등 기타 부득이한 사정으로 점심을 거르는 노인들에게 점심을 무료로 제공, 거동이 불편하여 경로식당을 이용하지 못하는 저소득 재가 결식노인에게 식사를 배달하여 제공함으로써, 노인 건강증진 및 노인공경 분위기 조성 |
| 서비스 대상 | 결식이 우려되는 만60세 이상 국민기초생활수급자 및 차상위계층 노인(독거노인 포함) |
| 지원기준 | ① 60세 이상 노인 중 국민기초생활보장법에 의한 수급권자 노인, 차상위계층 노인(독거노인 포함)<br>② 위 호에는 해당되지 않으나 읍·면·동·시 담당공무원 등이 급식지원이 필요하다고 결정한 노인 |
| 제공서비스 | 무료 급식, 도시락 배달(밑반찬) |
| 서비스 제공기관 | 경로식당 9개소 및 식사배달 16개소(노인복지센터 등) |
| 지원한도 | · 지원방법: (경로식당) 주 1식 ~ 6식, (식사 배달) 주 1식 ~ 6식<br>· 지원기준: 1식 5,500원/1인 |
| 접수주체 | 읍면동 주민복지팀(복지환경팀) 노인복지담당 |

## ❼ 어르신 통합돌봄 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>서귀포시 주민복지과 통합돌봄지원팀 (☎760-2853)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>어르신이 살던 곳에서 건강한 노후를 보낼 수 있도록 주거, 돌봄, 보건의료서비스 통합 연계 제공</td></tr>
<tr><td>주요 지원대상</td><td>서귀포시에 주소지를 두고 실제로 거주하는 만65세 이상 어르신</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>
<table>
<tr><th>서비스명</th><th>지원내용</th></tr>
<tr><td>①어르신 안심주택</td><td>어르신이 안심하고 살수 있는 주택 지원</td></tr>
<tr><td>②낙상예방 주거환경개선</td><td>주택 내 낙상예방을 위하여 안전손잡이,<br>미끄럼방지매트, 문턱제거 및 경사로 설치 지원</td></tr>
<tr><td>③AI안심돌봄</td><td>돌봄로봇설치를 통한 복약안내 및 말벗지원</td></tr>
<tr><td>④방문운동지도</td><td>물리치료사 등이 가정방문하여 운동방법 교육</td></tr>
<tr><td>⑤영양 및 심리설계</td><td>영양사, 심리지원사가 가정방문하여 영양·심리지원</td></tr>
<tr><td>⑥함께하는 돌봄밥상</td><td>요리를 매개로한 소통 및 교류지원</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>본인부담</td><td>· 어르신 안심주택: 주택별 차등<br>· 낙상예방 주거환경개선: (기초수급자) 무료 (차상위) 6% (일반) 15%<br>· AI안심돌봄, 방문운동지도, 영양 및 심리설계, 함께하는 돌봄밥상: 무료</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수</td><td>→</td><td>대상자 돌봄필요도 평가</td><td>→</td><td>서비스제공 계획 수립 및 의뢰</td><td>→</td><td>서비스 제공승인</td><td>→</td><td>서비스 제공</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>읍면동</td><td></td><td>읍면동</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>수행기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>서귀포시 통합돌봄지원센터(☎762-9492)</td></tr>
</table>

## ❽ 장애인활동지원 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 장애인복지과 장애인돌봄팀(☎728-3042)<br>서귀포시 노인장애인과 장애인복지팀(☎760-2394)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>장애인의 자립생활과 사회활동 참여를 증진하기 위하여 활동에 필요한 보조서비스 제공</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>· 6세 이상 ~ 65세 미만 등록장애인 중 활동지원 서비스 지원 종합조사 결과 활동지원급여 등급(1~15구간) 판정을 받은 사람<br>· 장애인활동지원서비스를 받는 도중에 65세가 도래하여 장기요양인정신청을 하였으나 등급외 판정을 받아 장기요양 수급자에서 제외된 장애인<br>· 시설입소, 의료기관 입원 및 교정시설 또는 치료감호시설에 수용중인 자가 퇴소 또는 퇴원을 앞두고 있어 활동지원이 필요한 경우</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>· 활동보조: 신체활동, 가사활동, 사회활동 지원<br>· 방문목욕: 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 목욕제공<br>· 방문간호: 간호사가 가정방문하여 간호, 진료보조, 요양상담 등</td></tr>
<tr><td>활동지원급여<br>및 본인부담금</td><td>· 활동지원급여 등급에 따라 월 한도액 971,000원 (60시간) ~ 7,754,000원 (480시간)<br>· 본인부담금: 소득수준 별 차등부담(본인부담 최대 상한액 200,200원)<br>(기초수급자) 무료 (차상위) 월2만원 (일반) 4%~10%</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수/<br>자격확인·등록</td><td>➔</td><td>방문조사/<br>수급자격심의</td><td>➔</td><td>결과통지/<br>이의신청</td><td>➔</td><td>서비스제공</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>국민연금공단/<br>행정시</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>제공기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>
<table>
<tr><td>구분</td><td colspan="2">기관명</td></tr>
<tr><td rowspan="8">제주시</td><td>힘찬노인복지센터</td><td>(☎721-0691)</td></tr>
<tr><td>참된장기요양기관</td><td>(☎723-1326)</td></tr>
<tr><td>제주DPI 부설장애인활동지원센터</td><td>(☎723-9964)</td></tr>
<tr><td>지체장애인협회장애인활동지원센터</td><td>(☎759-4980)</td></tr>
<tr><td>탐라장애인종합복지관</td><td>(☎710-9900)</td></tr>
<tr><td>제주장애인자립생활센터</td><td>(☎751-9104)</td></tr>
<tr><td>(사)제주특별자치도장애인부모회</td><td>(☎702-1370)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">서귀포시</td><td>사회적협동조합 파란나라</td><td>(☎732-2358)</td></tr>
<tr><td>서귀포시 장애인자립생활센터</td><td>(☎762-1700)</td></tr>
<tr><td>효원재가장기요양기관(방문목욕)</td><td>(☎767-3373)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## ❾ 발달장애인 긴급돌봄 서비스

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 담당부서 | 道 장애인복지과 장애인자활팀(☎710-2893) |
| 사업설명 | 발달장애인 보호자의 입원, 경조사 등 긴급상황이 발생하는 경우, 일시적(최대7일)으로 24시간 돌봄을 지원하는 체계 마련 |
| 지원대상 | - 만 6세 이상(영유아 제외) 만 65세 미만의 등록 발달장애인 중 보호자의 입원, 경조사, 신체적·심리적 소진 등 긴급 상황 발생으로 일시돌봄이 필요한 자<br>- 단, 가구소득과 무관하게 신청 가능<br>※ 제외대상<br>- 「장애인복지법」제58조(장애인 복지시설)에 따른 장애인 거주시설에 입소한 발달장애인<br>- 의료기구·장비 사용 등 전문적 의료지원이 필요한 발달장애인 |
| 서비스내용 | · 일상생활 지원: 세면, 목욕, 양치질, 신변 처리, 의복 착탈의 등<br>· 사회참여 활동 지원: 다른 이용인과의 교류 및 활동 장려, 내부 활동 참여, 산책 등<br>· 상담 및 정보 제공: 이용자, 가족 돌봄 제공자에 대한 심리·정서적 지원, 돌봄 관련 정보 제공 등<br>· 식사 지원: 개인별 식사 방법과 주의사항을 고려하여 지원 |
| 본인부담 | 1일 이용료 15,000원, 1일 식비 15,000원 선납 |
| 지원절차 | **상담 및 신청 접수** → 대상자 결정 → 돌봄계획 수립 및 대상자 배치 → 서비스지원<br>**발달장애인 지원센터(평일, 주간) 또는 제공기관(야간, 주말, 공휴일, 당일입소)** → 발달장애인 지원센터 → 발달장애인 지원센터 → 제공기관 |
| 서비스 제공기관 | 발달장애인 긴급돌봄지원센터(☎064-755-1338) |

## ⑩ 발달장애인 주간활동 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 장애인복지과 장애인돌봄팀(☎728-3043)<br>서귀포시 노인장애인과 장애인복지팀(☎760-2393)</td></tr>
<tr><td>사업설명</td><td>발달장애인에게 낮 시간에 자신의 욕구를 반영한 지역사회 기반 활동에 참여함으로써 장애인의 자립생활을 지원하고 사회참여 증진시켜 삶의 질 향상</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>만 18세 이상~만 65세 미만의 지적 및 자폐성 장애인</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>성인발달장애인 대상 낮 시간 취미, 여가, 자립활동 등 다양한 활동 프로그램 제공(바우처)</td></tr>
<tr><td>지원기준</td><td>
<table>
<tr><th colspan="2">구 분</th><th>지원시간</th></tr>
<tr><td rowspan="2">제공<br>유형</td><td>기본형</td><td>월 132시간</td></tr>
<tr><td>확장형</td><td>월 176시간</td></tr>
<tr><td colspan="2">기준단가</td><td>시간당 16,150원</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수/<br>자격확인·등록</td><td>➔</td><td>방문조사/<br>수급자격심의</td><td>➔</td><td>결과통지/<br>이의신청</td><td>➔</td><td>서비스제공</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>발달장애인지원센터<br>/행정시</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>제공기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>기관명</th></tr>
<tr><td rowspan="7">제주시</td><td>도장애인부모회 (☎752-1370)</td></tr>
<tr><td>영림언어평생교육지원연구소(이도지점) (☎713-2467)</td></tr>
<tr><td>탐라장애인종합복지관 (☎710-9860)</td></tr>
<tr><td>영림언어평생교육지원연구소(연동지점) (☎745-2467)</td></tr>
<tr><td>나야 발달지원센터 (☎755-0091)</td></tr>
<tr><td>한국재활 daycare센터 (☎725-8278)</td></tr>
<tr><td>별난고양이꿈밭 사회적협동조합 (☎070-8900-9667)</td></tr>
<tr><td rowspan="5">서귀포시</td><td>지적발달장애인복지협회 서귀포시지부 (☎764-3381)</td></tr>
<tr><td>마음사랑발달재활센터 (☎733-7504)</td></tr>
<tr><td>에스겔활동지원센터 (☎738-8512)</td></tr>
<tr><td>서귀포시장애인자립생활센터 (☎762-1700)</td></tr>
<tr><td>발달재활센터 아이꿈터 (☎792-7576)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## ⓰ 방과후활동서비스 지원

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 장애인복지과 장애인돌봄팀(☎728-3043)<br>서귀포시 노인장애인과 장애인복지팀(☎760-2393)</td></tr>
<tr><td>사업설명</td><td>청소년 발달장애인에게 방과후 그룹형 활동서비스를 제공하여 사회성 증진 및 가족돌봄 부담 경감</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>만 6세 이상~만 18세 미만 지적 및 자폐성 장애인</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>초·중·고등학교 재학 중인 발달장애 학생대상으로 취미, 여가, 자립활동 등 방과 후 활동프로그램 제공(바우처)</td></tr>
<tr><td>지원기준</td><td>제공시간(월 66시간):<br>월~금(13시~21시), 토요일(9시~18시), 방학 중(9시~18시) 이용가능<br>기준단가: 시간당 16,150원</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수/<br>자격확인·등록</td><td>➔</td><td>대상자<br>결정/통지</td><td>➔</td><td>서비스제공</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>제공기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>기관명</th></tr>
<tr><td rowspan="9">제주시</td><td>임언어발달지원센터 (☎748-3566)</td></tr>
<tr><td>영림언어평생교육지원연구소(이도지점) (☎713-2467)</td></tr>
<tr><td>영림언어평생교육지원연구소(연동지점) (☎745-2467)</td></tr>
<tr><td>별난고양이꿈밭사회적협동조합 (☎070-8900-9667)</td></tr>
<tr><td>주식회사도담 이도점 (☎725-1929)</td></tr>
<tr><td>한국재활daycare센터 (☎725-8278)</td></tr>
<tr><td>사회적협동조합 반디 (☎702-7477)</td></tr>
<tr><td>참나리센터 제주지점 (☎740-8737)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">서귀포시</td><td>에스겔활동지원센터 (☎738-8512)</td></tr>
<tr><td>발달재활센터 아이꿈터 (☎792-7576)</td></tr>
<tr><td>마음사랑발달재활센터 (☎733-7504)</td></tr>
<tr><td>(재)제주사회서비스원 서귀포시종합재가센터(☎762-8555)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## ⑫ 장애아가족 양육지원사업

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>道 장애인복지과 장애인자활팀(☎710-2893)</td></tr>
<tr><td>사업설명</td><td>상시적인 돌봄이 요구되는 장애아동 부모의 과중한 돌봄 부담을 경감하고 휴식프로그램을 운영하여 가족기능 지원 강화</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>만 18세 미만 장애 정도가 심한 장애아동 가정</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>장애아동 돌보미 파견 및 휴식지원프로그램(가족캠프, 자조모임, 부모상담 등) 운영</td></tr>
<tr><td>지원기준</td><td>아동 1명당 연 1,080시간 범위 내 지원(월 140시간 이내)</td></tr>
<tr><td>본인부담</td><td>
<table>
<tr><th></th><th>1,080시간 이내</th><th>1,080시간 초과</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td>기준중위소득 120% 이하</td><td>무료</td><td rowspan="2">시간당 12,125원<br>* 전액본인부담</td><td rowspan="2">연 1,080시간 초과 시 시간당 이용료 동일</td></tr>
<tr><td>기준중위소득 120% 초과</td><td>시간당 4,850원</td></tr>
<tr><td>산출근거</td><td colspan="3">시간당 이용료 × 월 이용시간</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>신청·접수</td><td>➔</td><td>상담 및 조사</td><td>➔</td><td>대상자 선정/통지</td><td>➔</td><td>서비스제공</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>읍면동</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>제공기관</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스 제공기관</td><td>(사)제주특별자치도장애인부모회(☎725-1370)</td></tr>
</table>

## ⓭ 장애인가정 도우미 지원사업

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 담당부서 | 道 장애인복지과 장애인자활팀(☎710-2892) |
| 사업설명 | 상시적인 돌봄이 요구되는 장애아동 부모의 과중한 돌봄 부담을 경감하고 휴식프로그램을 운영하여 가족기능 지원 강화 |
| 지원대상 | 도내 거주하면서 주민등록이 되어 있는 등록장애인 가족으로서 서비스대상은 등록장애인 또는 중증장애인의 미취학자녀 |
| 서비스내용 | 보호자의 질병, 사회활동 등 일시적 돌봄서비스 필요시 가정도우미를 파견하여 돌봄서비스, 외출동행, 가서시븟 양육지원 등 지원 |
| 지원기준 | 월 32시간이내(1일 4시간 기준, 월 8회 이내) |
| 본인부담 | 본인부담금: 시간당 1,800원<br>(무료) 생계·의료급여대상자, 차상위 장애인 |
| 지원절차 | 신청·접수 (제공기관) → 상담 및 조사 (제공기관) → 대상자 확인/통지 (행정시) → 서비스제공 (제공기관) |
| 서비스 제공기관 | (사)제주특별자치도장애인부모회(☎702-1370)<br>(사)제주특별자치도서귀포시장애인부모회(☎733-0568) |

## ⓮ 장애인 통합돌봄

| 구분 | 내용 | 비고 |
|---|---|---|
| 담당부서 | 제주시 장애인복지과 장애인돌봄팀(☎728-3042) | |
| 사업개요 | 장애인이 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 주거, 보건, 돌봄 등 자립생활 맞춤형 서비스 지원 | |
| 지원대상 | 제주시에 주소를 둔 등록장애인 | |
| 세부자격 | (장애인 지원·자립주택 지원사업)<br>제주시에 주소를 둔 만 19세 이상 만 55세 이하 장애인 중<br>- (1순위) 장애인 생활시설 퇴소 희망 장애인<br>- (2순위) 재가 장애인 중 지역사회 자립이 필요한 장애인 | |
| 지원기준 | ○ 장애인 지원·자립주택 지원: 장애인 대상 자립생활주택 지원<br>○ 단기자립생활체험 주택: 시설 및 재가장애인 대상 자립 생활 체험 공간 제공<br>○ 찾아가는 재활운동 지도서비스: 10회 ~ 30회 | |
| 제공서비스 | ○ 장애인 지원·자립주택 지원<br>○ 단기자립생활체험주택 운영<br>○ 찾아가는 재활운동 지도서비스 | |
| 서비스 제공기관 | 제주시장애인지역사회통합돌봄지원센터 | |
| 접수주체 | 제주시장애인지역사회통합돌봄지원센터(☎722-1370) | |

## ⓯ 가사·간병 서비스

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 주민복지과 사회서비스팀(☎728-2583)<br>서귀포시 주민복지과 희망복지지원팀(☎760-2535)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층 가정에 가사·간병서비스를 지원하여 취약계층의 생활 안정을 도모</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>만 65세 미만의 중위소득 70%이하 중 가사·간병이 필요자<br>① 장애정도가 심한 장애인<br>② 6개월 이상 치료를 요하는 중증질환자<br>③ 희귀난치성 질환자<br>④ 가정위탁아동(소년소녀가정, 조손가정), 법정한부모가정<br>⑤ 만65세 미만 의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자<br>⑥ 기타 시군구청장이 가사간병서비스가 필요하다고 인정하는 자 (부상으로 인한 장기치료 등)<br><br>※ 지원제외: 유사 돌봄서비스 이용자(장애인활동지원, 노인맞춤돌봄, 노인장기요양서비스), 보장시설 입소자, 의료기관 입원자</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>(신체수발지원) 옷입기, 세면, 식사 등 보조<br>(건강지원) 체위변경, 간단한 재활운동 보조 등<br>(가사지원) 청소, 식사준비 등<br>(일상생활지원) 외출동행, 말벗, 생활상담 등</td></tr>
<tr><td>본인부담</td><td>
<table>
<tr><th>제공시간</th><th>대상자</th><th>서비스 가격</th><th>정부지원금</th><th>본인부담금</th></tr>
<tr><td rowspan="2">월24시간<br>(A형)</td><td>기초수급자 및 차상위계층(가형)</td><td rowspan="2">월412,800원</td><td>월412,800원</td><td>면 제</td></tr>
<tr><td>기준중위소득 70% 이하 (나형)</td><td>월388,030원</td><td>월24,770원</td></tr>
<tr><td rowspan="2">월27시간<br>(B형)</td><td>기초수급자 및 차상위계층(가형)</td><td rowspan="2">월464,400원</td><td>월450,470원</td><td>월13,930원</td></tr>
<tr><td>기준중위소득 70% 이하 (나형)</td><td>월436,540원</td><td>월27,860원</td></tr>
<tr><td>월40시간<br>(C형)</td><td>의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자</td><td>월688,000원</td><td>월688,000원</td><td>면 제</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>
<table>
<tr><td>상담 및 신청 접수</td><td>➔</td><td>대상자 결정</td><td>➔</td><td>서비스지원</td><td>➔</td><td>사후관리</td></tr>
<tr><td>읍면동</td><td></td><td>행정시</td><td></td><td>제공기관</td><td></td><td>행정시</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>서귀포시 통합돌봄지원센터(☎064-762-9492)</td></tr>
</table>

## ⑯ 재가의료시범사업

<table>
<tr><td>구분</td><td>내용</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>제주시 기초생활보장과 의료보장팀((☎728-2992)<br>서귀포시 주민복지과 기초생활보장팀(☎760-6514)</td></tr>
<tr><td>사업개요</td><td>입원 필요성이 낮은 의료급여 수급자가 퇴원 후 가정에서 생활할 수 있도록 의료·돌봄·식사·병원이동 등 서비스 지원하여 가정복귀 도모</td></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>동일상병으로 1회당 31일 이상 입원자 중 의료적 필요가 낮아 퇴원이 가능한 의료급여 수급자</td></tr>
<tr><td>서비스내용</td><td>(의료지원) 협력의료기관 케어팀과 연계하여 대상자 필요도 평가, 케어플랜 수립, 의료·복지·영양 등 상담 및 모니터링 수행<br>(돌봄지원) 요양보호사 방문을 통해 가사지원(청소, 세탁, 음식 조리 등)<br>(식사지원) 퇴원 후 대상자 건강상태에 맞춰 맞춤식 식사 제공<br>(이동지원) 거주지와 병원 간 이동지원<br>(주거개선) 문턱제거, 안전바설치 등 지원<br>(냉난방 지원) 냉난방기구 지원<br>(안전관리) 고령자, 독거자의 안전사고, 응급상황 대처 안전망 구축</td></tr>
<tr><td>지원금액<br>*본인부담없음</td><td>
<table>
<tr><th colspan="2">구분</th><th>금 액</th><th>기준금액</th><th>지급대상</th></tr>
<tr><td rowspan="9">필수급여</td><td rowspan="6">의료</td><td>케어플랜 수립</td><td>72,610원 (최초1회)</td><td rowspan="6">월평균<br>61,290원</td><td rowspan="6">협력<br>의료<br>기관</td></tr>
<tr><td>케어플랜 조정</td><td>36,310원/회 (필요시)</td></tr>
<tr><td>모니터링</td><td>10,550원/회 (월4회)</td></tr>
<tr><td>집중교육·상담</td><td>20,950원/회 (연4회)</td></tr>
<tr><td>비의료</td><td>돌봄</td></tr>
<tr><td rowspan="3">식사</td><td><u>일반식 8,000원/식</u></td><td>19,000원/회</td><td rowspan="3">월평균<br>541,240원</td><td rowspan="3">제공<br>기관</td></tr>
<tr><td>이동(병원진료)</td><td>19,000원/회</td></tr>
<tr><td>선택급여</td><td>주거개선</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">냉·난방<br>지원</td><td>주거개선</td><td colspan="2" rowspan="3">연간 200만원 이내</td><td rowspan="3">-</td></tr>
<tr><td>냉·난방지원</td></tr>
<tr><td>안전관리</td></tr>
<tr><td colspan="4">안전관리</td><td>602,530원</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>지원절차</td><td>대상자발굴 상담 (행정시) → 대상자 결정 (행정시) → 서비스지원 (제공기관) → 사후관리 (행정시)</td></tr>
<tr><td>서비스<br>제공기관</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>개소수</th><th>유형별</th></tr>
<tr><td>제주시</td><td>25개기관</td><td>의료 (6개소)<br>돌봄 (12개소) 식사 (6개소) 주거환경 (1개소)</td></tr>
<tr><td>서귀포시</td><td>14개기관</td><td>의료 (6개소) 비의료(8개소)<br>돌봄 (4개소) 식사 (4개소)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

## 2 제주가치 통합돌봄 서비스 제공기관 현황

| 지역 | 서비스 유형 | 서비스 권역 | 제공기관명 | 대표자 | 소재지 | 전화 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 제주시 | 가사활동 | 동부 | 제주시종합재가센터 (제주사회서비스원) | 문원일 | 제주시 애조로 1254 B동 1층 (오라이동) | 746-6555 |
| | | 서부 | 이어도돌봄사회적협동조합 | 김숙경 | 제주시 연삼로 218, 2층 (오라일동) | 721-1297 |
| | 식사배달 | 동부 | 인화로 사회적협동조합 | 강성일 | 제주시 남광로2길 7-13 | 755-2713 |
| | | 서부 | 사회적협동조합 제주이어도지역자활센터 | 김효철 | 제주시 도남로 7길 40 (도남동) | 721-1280 |
| | 방문목욕 | 동부 | 이어도돌봄사회적협동조합 | 김숙경 | 제주시 연삼로 218, 2층 (오라일동) | 721-1297 |
| | | 서부 | 하나노인복지센터 | 현정석 | 제주시 가령로 37 (이도이동) | 900-3384 |
| 서귀포시 | 가사활동 | 동부 동지역 | 예담재가복지센터 | 송명희 | 서귀포시 516로 72번길 6-2 (토평동) | 733-9492 |
| | | 동부 읍면지역 | 서귀포시 통합돌봄지원센터 | 김경화 | 서귀포시 동홍로8번길 8-1 (서귀동) | 762-9492 |
| | | 서부 | | | | |
| | 식사배달 | 동부 | 찬찬찬밑반찬판매전문점 (자활기업) | 홍순오 | 서귀포시 중앙로 101번길 17, 1층 (서홍동) | 763-3777 |
| | | 서부 | 서귀포오름 지역자활센터 | 이주일 | 서귀포시 대정읍 상모로 312-4 | 792-8219 |
| | 방문목욕 | 남원읍 효돈동 | 다함께효나눔재가센터 | 강중영 | 서귀포시 표선면 일주동로 5678 | 787-3342 |
| | | 영천동 예래동 | 예담재가복지센터 | 송명희 | 서귀포시 516로 72번길 6-2 (토평동) | 733-9492 |

## ※ 권역 구분

| 행정시 | 권역 | 해당 읍면동 |
|---|---|---|
| 제주시 | 동부권역 (13개지역) | 구좌읍, 조천읍, 추자면, 우도면, 일도1동, 일도2동, 이도1동, 이도2동, 건입동, 화북동, 삼양동, 봉개동, 아라동 |
| | 서부권역 (13개지역) | 한림읍, 애월읍, 한경면, 삼도1동, 삼도2동, 용담1동, 용담2동, 오라동, 연동, 노형동, 외도동, 이호동, 도두동 |
| 서귀포시 | 동부권역 (9개지역) | 남원읍, 성산읍, 표선면, 송산동, 정방동, 중앙동, 효돈동, 영천동, 동홍동 |
| | 서부권역 (8개지역) | 대정읍, 안덕면, 천지동, 서홍동, 대륜동, 대천동, 중문동, 예래동 |

2024년

# 제주가치 통합돌봄 운영 매뉴얼

제주특별자치도