

장애인활동지원사업 2026년도 사업계획서

느티나무 사회적협동조합 장애인활동지원기관

① 운영 목표

1. 사업목적

- 신체적·정신적 장애 등의 사유로 원활한 일상생활 및 사회생활이 어려운 장애인과 장애인 가족에게 활동지원 서비스를 제공함으로써, 대상자가 결정하는 자신 삶의 자립생활과 지역사회 참여를 적극적으로 지원하여 지역사회와 함께 공존하는 삶을 통해 돌봄 복지를 실현하고, 그 가족의 부담을 줄여 장애인 대상자의 삶의 질을 향상시키고,
- 사랑과 섬김의 정신으로 함께 더불어 사는 사회를 만들고, 사회복지 향상과 지역사회 발전에 기여함을 목적으로 함

2. 목표

- ① 장애인의 자립생활을 도모하고, 사회참여를 증진시킨다.
- ② 활동지원 서비스를 지원함으로써 그 가족의 부담을 줄이고, 장애인의 삶의 질을 향상시킨다.
- ③ 정보접근이 어려운 장애인에게 알 권리를 제공한다.
- ④ 수급자별 다양한 욕구에 부응하는 활동지원사 연계를 통해 기관 만족도를 높인다.

② 서비스 제공 능력

☐ 활동보조사업, 활동보조 이외의 사회복지사업실서

1. 2022년

기간	행사명	내용	
2022년 08월~ 11월	지정기탁 지원사업 (후원물품 나눔사업)	내 용	HYUNDAI후원으로 부산광역시 영도구 내 장애인 물품지원 사업.(애타미 바디클린저)
		인 원	100명
		지원금액	1인당 3개씩 ÷ 2,400,000원
		예 산	2,400천원(보조금 2,400천원)

2. 2023년

기간	행사명	내용	
2023년 01월	지정기탁 지원사업 (나눔사업)	내 용	사)양지장애인 기능협회 영도구 협회 후원으로 부산광역시 영도구 내 장애인 설명절 갈비지원 사업.(돼지 왕갈비 500g)
		인 원	100명
		지원금액	1인당 1팩씩 × 100명 =
		예 산	

3. 2024년

기간	행사명	내용	
2024년 01월, 9월 (설, 추석)	지정기탁 지원사업 (나눔사업)	내 용	사)양지장애인 기능협회 영도구 협회 후원으로 부산광역시 영도구 내 제일영도교회 물품후원 (바디클린저)
		인 원	각 100개씩
		지원금액	100개 × 2회 = 200개
		예 산	

③ 서비스 운영.관리 계획

I. 기관 자체교육 계획

1. 이용자(보호자) 교육 계획

가. 교육의 필요성 및 목표

- 장애인에 대한 인식개선 및 인권에 대한 교육을 통해 스스로 자신의 삶을 계획하고, 관리하면서 자신의 ‘선택권’과 ‘자기 결정권’을 최대한 보장받으며 지역사회에서 독립생활을 실현할 수 있도록 함.
- 활동지원서비스 이용 시 유의사항 등 제도 및 관련 법령 등에 안내로 부정수급 예방과 활동지원인력에 대한 성희롱 금지 등 활동지원 인력의 권익을 보호하고자 함.

나. 교육방법

- 관할 구청 및 공단 교육에 대한 참가 안내와 기관 자체 수시 교육 실시

다. 교육내용

시 기	교육명	주 요 내 용	비 고
○ 계약체결 전 ○ 계약체결 후 2개월 이내	활동지원급여제도 사전 안내	○ 활동지원급여제도의 개요 ○ 활동지원급여 신청 자격 및 신청절차 ○ 활동지원급여 서비스내용 ○ 서비스 제공방식 ○ 이용자의 권리와 의무 ○ 활동지원사의 역할	-
○ 신규계약시	바우처카드 관리 및 사용시 주의사항	○ 장애인바우처카드 개요 ○ 바우처카드 관리방법 ○ 바우처카드 사용시 주의사항 ○ 바우처 생성 및 본인부담금 ○ 바우처 생성제한	-
○ 신규계약시 ○ 분기별 1회	부정수급유형 교육	○ 카드 대여 및 양도 ○ 비정상적인 서비스 이용 ○ 카드 잔액 악용 ○ 부당청구 등 ○ 부정수급시 처벌	-
○ 신규계약시	장애인 복지제도	○ 장애인복지제도의 개요 ○ 장애인 복지서비스 종류 ○ 장애인의 권리 및 자립생활 ○ 복지제도 이용방법 및 절차	-
○ 수시	장애인 인권, 자립생활의 이해	○ 장애인의 기본인권 이해 ○ 자립생활의 개념 ○ 장애인의 사회참여와 평등한 기회 ○ 자립생활을 위한 정책	-
○ 연 2회	성희롱 예방교육	○ 성희롱·성폭력 관련 법령 및 지침 ○ 성희롱·성폭력 발생 시의 처리 절차 및 조치기준 ○ 성희롱·성폭력 피해자에 대한 고충상담 ○ 성희롱·성폭력을 한 자에 대한 징계 등 제재조치 ○ 수급자 또는 보호자등의 의한 성희롱·성폭력 예방과 발생시 대처방안 ○ 기타 성희롱·성폭력 예방에 관한 사항	-
○ 연 2회	응급상황 대처방법	○ 응급상황 인식 및 유형별 대처요령 ○ 응급처치 방법 ○ 응급상황 발생시 신고방법	-

라. 교육일정표

구분		실시주시(월)												비고
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
이용자 (보호자)	활동급여제도 사전안내	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	계약체결전/후
	바우처카드 관리 및 사용상 주의사항	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	신규계약시
	부정수급 유형 교육	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	신규계약시/ 분기별 1회
	장애인복지제도	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	신규계약시
	장애인인권, 자립생활이해													안내지침서교부
	성희롱 예방 교육		○						○					연 2회
	응급상황대처방법		○						○					연2회

2. 활동지원사 교육계획

가. 교육의 필요성 및 목표

- 활동지원사의 자질과 역량을 강화하여 서비스 마인드 변화를 도모함으로써 친절하고 섬김을 실천할 수 있는 자세를 배우게 하여 활동지원 급여의 질을 향상시키고, 스스로 안전 및 자기 관리를 할 수 있도록 함.
- 활동지원사 역량 강화와 급여 질 향상을 위함

나. 교육 방법

- 이론 교육: 온라인 강의(한국사회보장정보원) 및 전문가 초청 세미나
- 실습 교육: 현장 실습 및 시뮬레이션 훈련
- 상호작용 교육: 그룹 토의 및 역할극을 통한 실습
- 정기 평가: 교육 과정 중간 및 종료 후 피드백을 통한 평가

다. 교육내용

시 기	교육명	주 요 내 용	비 고
연 1회	보수교육	○ 장애인 인권 ○ 장애인·활동지원사 재난대응 교육	-
연 2회	보수교육	○ 장애유형 및 정도에 따른 급여 제공방법 ○ 급여제공기준 및 절차의 이해 ○ 응급처리 요령 ○ 부정수급예방을 위한 청렴교육	-

해당 활동지원사 채용 시	배뇨도움(도뇨) 보수교육	○ 배뇨도움이 필요한 수급자에 대한 처치방법 등	1인당 교육비 1만원 지원
신규채용시	운영규정	○ 기관의 운영규정 등	-
신규/수시	행동윤리강령	○ 활동지원사 행동 윤리강령	-
신규/수시	급여제공절차	○ 활동지원급여 제공 절차	-
수시	장애유형에 따른 급여제공방법	○ 장애 유형의 이해 ○ 장애 유형별 급여제공방법 ○ 개별화된 급여제공방법 ○ 보조기기 활용법 ○ 장애 유형별 사례공유	-
분기별	장애인학대 및 신고대상	○ 장애인 학대의 정의 및 유형 ○ 학대 징후의 식별 ○ 장애인 학대 예방 ○ 학대 신고대상 및 절차 ○ 학대 발생시 대응방법	법정교육
연 1회	성희롱·성폭력 예방 및 신고의무	○ 성희롱·성폭력 관련 법령 및 지침 ○ 성희롱·성폭력 발생 시의 처리 절차 및 조치기준 ○ 성희롱·성폭력 피해자에 대한 고충상담 ○ 성희롱·성폭력을 한 자에 대한 징계 등 제재조치 ○ 수급자 또는 보호자들의 의한 성희롱·성폭력 예방과 발생시 대처방안 ○ 기타 성희롱·성폭력 예방에 관한 사항	법정교육
연 2회	안전보건	○ 안전보건 법규 및 정책 ○ 응급처치 및 사고대응 ○ 건강관리 및 스트레스 관리	법정교육
연1회	장애인 인식개선	○ 장애의 정의 및 장애유형에 대한 이해 ○ 직장 내 장애인의 인권과 장애인에 대한 차별금지 및 정당한 편의제공 ○ 장애인 고용 촉진 및 직업재활과 관련된 법과 제도 ○ 그 밖에 직장 내 장애인 인식개선에 필요한 사항	법정교육
연1회	개인정보 보호교육	○ 개인정보의 이해 ○ 개인정보보호법, 정보통신망법 ○ 개인정보의 수집 및 이용원칙 ○ 개인정보의 안전한 관리 ○ 개인정보 유출예방 ○ 개인정보 유출시 대응절차	법정교육
분기별	노인인권, 노인학대예방 및 대응관리교육	○ 노인인권의 이해 ○ 노인학대 개념과 유형 ○ 노인학대의 징후 및 사례 분석 ○ 노인학대 예방방안 ○ 노인학대 발생시 대응관리	-
연1회	긴급복지신고의무자	○ 긴급지원 대상자 신고의무에 관한 사항	-

	교육	○ 긴급지원 대상자 발견시 신고내 ○ 긴급지원 대상자 보호절차	
분기별	감정노동 종사자 건강보호 교육	○ 감정 종사자 감정노동 특성 및 이해 ○ 고객응대 매뉴얼의 내용과 활용방법 ○ 감정노동으로 인한 직무 스트레스 관리와 정신건강증진	-
반기별	응급상황 대응지침	○ 응급상황 인식 및 유형별 대처요령 ○ 응급처치 방법 ○ 응급상황 발생시 신고방법	-

라. 교육일정표

구분		실시주시(월)												비고
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
활동 지원사	활동지원사 보수교육		○						○					연1회/2회
	베노도움(도노)보수교육)			○						○				연1회/2회
	운영규정	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	신규채용시
	윤리행동강령	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	신규/수시
	급여제공절차	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	신규/수시
	장애유형에 따른 급여제공방법	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	수시
	장애인학대 및 장애인신고대상			○			○			○			○	분기별
	성희롱, 성폭력 예방 및 신고의무								○					연1회
	안전보건		○						○					연2회
	장애인인식개선										○			연1회
	개인정보 보호												○	연1회
	노인인권, 노인학대예방 및 대응관리교육				○									연1회
	긴급복지신고의무자교육								○					연1회
	감정노동 종사자 건강보호 교육			○						○				반기별
	응급상황 대응지침								○					연1회

3. 전담관리인력 교육계획

가. 교육의 필요성 및 목표

- 활동지원 서비스 제공기관 필수교육과, 기관 운영에 필요한 내용에 대한 교육 이수로, 원활한 기관운영을 통해 서비스 제공능력을 강화함

나. 교육 내용

시 기	교육명	주 요 내 용	비 고
연 1회	보수교육	○ 사회복지 윤리와 인권, 정책과 법, 행정 등 ○ 장애인, 정신건강 복지, 최신 복지정책 및 제도	-

수시	제공기관 역량강화 교육	○ 전자바우처 시스템 사용법 ○ 개인정보 보호 및 관리 ○ 서비스제공절차 ○ 장애인활동지원사업 관련 법률 및 규정 ○ 노무관리 및 커뮤니케이션 능력강화	
----	-----------------	--	--

다. 교육방법

- 온라인 강의(한국사회보장정보원) 및 오프라인 워크숍(실습)

4. 교육 평가 및 피드백

- 교육 참가자들에 대한 설문조사 및 피드백
- 교육 이수 후 실습 평가 및 사례 분석
- 직무 수행을 위한 실천 평가
- 활동지원사 및 수급자들의 모니터링 조사

II. 예산조달방안

1. 수입지출 총괄

(단위 : 원)

수입		지출	
구분	예산액	구분	예산액
사업수입	1,450,680,000	사무비	1,426,732,000
차입금	10,000,000	재산조성비	16,000,000
전입금	5,000,000	예비비	43,158,000
잡수입	210,000		
이월금	20,000,000		
합 계	1,485,890,000	합 계	1,485,890,000

※ 2026년 수입지출예산서 참고

2. 예산 조달 방안

가. 정부 지원금

- 지방자치단체 장애인지원 관련 정부부서 사업운영 보조금 예산 신청

나. 민간 후원 및 기부금

- 기업, 사회적 기업, 개인 후원자, 민간 후원금을 확보하여 사업 운영에 필요한 추가 예산 마련
- 기업 후원, 개인 기부자 발굴을 통한 자금 조달

다. 공모사업 및 외부 자원 활용

- 장애인 관련 공모사업 참여를 통한 예산 확보
- 온라인 모금 캠페인 등을 활용한 추가 외부자원 활용

라. 사업비 절감 및 효율적 운영

- 인력 운영의 효율성, 에너지 절약, 물품 구매 시 공동 구매 등 비용 항목의 효율성을 통한 예산 절감

III. 서비스제공 시 사고, 부정행위 등에 대비한 위험관리 체계 구축 계획

1. 목적

- 활동지원 인력 및 수급자의 안전을 보장
- 서비스제공 시 잠재적 위험을 사전에 예방하고, 사고발생 시 신속한 대처를 위함

2. 신체 및 재산상 손해 등 사고 위험관리

가. 신체적 위험 예방 및 관리

- (교육 및 훈련) : 활동지원사 및 수급자에게 급여제공 지침 교육 및 안전교육 실시
: 안전한 이동 방법, 긴급상황 대처 방법, 응급처치 교육 등
- (장비 및 도구 안전 점검) : 수급자가 사용하는 도구 및 장비 (예: 휠체어, 보행 보조기기 등)
의 정기적인 점검 및 유지보수
- (환경 관리) : 수급자의 주거지 및 활동 환경을 안전하게 관리하고, 위험 요소(예: 미끄러운 바닥, 장애물 등)를 사전에 제거

나. 사고 예방 및 신속 대처를 위한 유관기관 협력체계 구축

- 지역사회 복지협회와 연계를 통한 상호 위기관리 시스템 구축
- 관할 보건소, 주민센터 등과의 복지 네트워크 형성을 통한 사례관리 지원체계 확보
- 경찰서, 보건소, 대형병원(긴급, 응급상황), 복지콜 센터 등의 연락처 보유를 통한 긴급 연락 체계 구축
- 관할 보건소, 소방서 등과 협력하여 안전관련 교육훈련, 119구급대 등 지원

다. 응급상황 발생 시 비상연락 체계구축

- 응급상황 발생 시 직원 업무분장 체계 구축
- 기관 내 게시판에 비상연락 체계운영도 게시

라. 전문인 배상책임보험 가입

- 기관 종사자의 서비스 제공 중 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생하는 이용자(보호자)의 신체 또는 재산상의 손해를 배상하기 위함

전문인 배상책임보험 보장내역(한국사회복지공제회 가입기준)			
구 분	1청구당 보상한도액	연간 총보상한도액	자기부담금
대인	1억 5천만원	5억원	적용안함
대물	5백만원	1억원	

※ 보험관련 규정 변경 및 보험회사에 따라 세부 보장 내역은 달라질 수 있음

3. 민원(고충) 발생에 따른 위험관리(운영규정 제19장 고충처리절차 참조)

가. 이용자(보호자) 민원(고충)발생에 따른 위험관리

① 목적

- 이용자 및 보호자의 불만 및 고충발생시 그 내용을 기관 운영에 반영함으로써 불만을 최소화하여 서비스 만족도를 극대화 함.

② 고충접수 및 처리방법

- 이용자(보호자)와 계약을 맺기 전, 장애인의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리에 대해 안내
- 이용자(보호자)에게 활동지원 서비스 이용에 대한 불만 및 고충을 제기할 수 있는 기회 상시 부여
 - 분기 1회 이상 이용자 또는 보호자를 대상으로 정기 상담실시 및 고충신고함 설치 운영
 - 고충 및 불만 사항에 대해 방문상담, 문자, 전화, 신고함 등을 통하여 수시로 접수하고, 불편 또는 건의 사항에 대해 적극적으로 조치
 - 기관의 종사자는 이용자(보호자)로부터 불만이나, 고충 등을 접수하였을 때에는 즉시 기관 장에게 보고
 - 기관장은 접수된 고충에 대하여 처리 결과를 7일 이내 구두, 전화, 문자 등으로 통지
 - 기관은 접수된 고충 및 불만 사항에 대하여 접수내용 및 조치결과를 기록 및 관리

나. 직원 대상 민원(고충)발생에 따른 위험관리

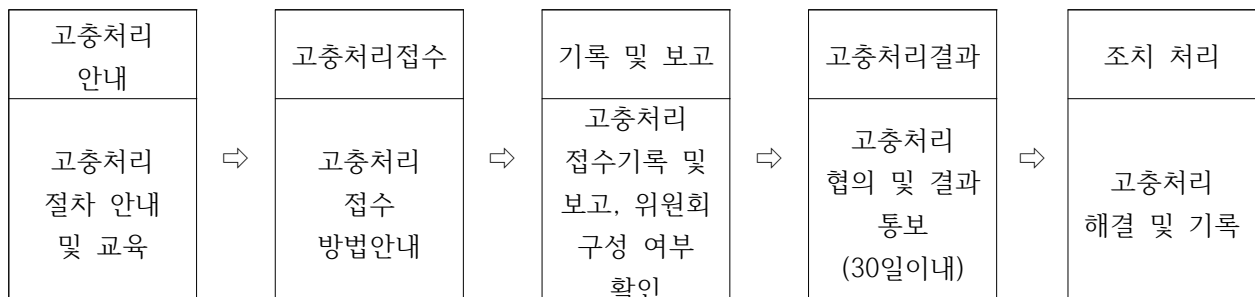
① 목적

- 본 기관에 종사하는 직원들의 업무와 관련하여 근로환경이나, 근로조건 등에 대한 불만 또는 애로사항과 관련한 고충에 대하여 적절하게 해소시켜 정신적 갈등 없이 업무에 전념할 수 있도록 함으로써 활동지원 서비스 질 향상

② 고충접수 및 처리방법

- 기관은 직원에게 업무에 대한 불만, 고충 등을 제기할 수 있도록 고충처리함을 설치.운영
- 기관은 고충처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 직무 환경을 조성하도록 노력
- 기관장은 고충이 접수되었을 경우 타당성이 있는 경우 즉시 시정하고, 그 처리과정 및 결과를 통지

다. 민원(고충)처리 절차



3. 법적 위험관리

가. 급여제공시 부정행위(허위 근무시간 기록, 부적절한 비용 청구, 부정수급 등) 등에 대비한 위험관리

① 명확한 급여 정책과 지침 마련

- 근무기준 명확화 : 활동지원사의 근무시간, 지원 범위, 급여 산정기준 등을 규정
- 근로 계약 체결시 '부정행위 시 제재 조항'을 포함하여 법적 책임 명확화
- 업무 지침 제공 : 업무지침서에 '부정행위'의 기준을 분명히 함.

② 부정행위 신고 및 제재

- 활동지원사 및 수급자 등 부정행위를 신고할 수 있는 익명제보 시스템을 구축 및 운영
- 확인된 부정행위에 대해 경고, 계약해지 등 단계적 제재 적용
- 부정행위 정도가 과중한 경우 관할 기관에 신고 및 법적 조치

나. 활동지원인력의 의무이행 해태 등에 대한 위험관리

① 정기적인 평가

- 활동지원인력의 업무수행을 정기적으로 평가하여 의무 불이행 여부를 점검
- 평가항목 : 시간준수, 서비스 품질, 이용자 만족도 등

② 수급자 피드백

- 활동지원서비스를 받는 수급자로부터 활동지원사의 업무태도 및 성과에 대한 정기 평가

③ 교육 및 인식개선

- 사전 교육 강화 : 활동지원사의 의무를 정확히 이해하고, 성실히 수행할 수 있도록 교육
- 지속적 재 교육 : 정기적인 재교육으로 의무 불이행 예방
- 사례 공유 : 과정 부정행위 사례와 그에 따른 처벌 결과를 공유하여 경각심을 높임

④ 징계 및 법적 제재 방안 마련

- 의무 불이행 유형별 징계 기준 마련
- 의무 불이행으로 인해 발생한 피해에 대한 손해배상 청구
- 심각한 위반의 경우 관할 지자체에 보고하여 적절한 행정처분을 받도록 함

⑤ 대체 인력의 지원

- 의무 불이행으로 인해 서비스가 중단되지 않도록 대체 활동지원인력 POOL 마련

다. 부정수급 및 부당결재 예방 및 관리방안

① 부정수급 및 부당결재 예방관리

- 일, 월별 결제 실시간 모니터링 진행
- 이상 결제 또는 의심 결제 진행 시 실시간 전화 점검 또는 불시 현장점검 진행
- 부정이 의심되는 결제 발생 시 적정성 검토 후 관련 증빙자료 또는 소명자료 제출강화
- 모니터링 진행 후 부정수급 최종 의심 또는 확인 시 지자체 신고 및 조사 협조 요청

② 부정수급 및 부당결재 관리방안

- 이용자(보호자) 및 활동지원인력을 대상으로 신고의무 사항 교육 및 준수사항 배포, 부정행위 방지교육 실시
- 부당 결재 적발 시 해당 서비스 제공자 사유서 작성 및 부당이득 전액 환수 조치 실시
- 본 기관의 전담관리인력은 수급자 개인별 급여제공 계획서를 수립하고, 매주 결재사항 체크
- 제공기록지 상의 특이사항을 확인하고, ARS결재 시 영수증을 이용자에게 제시하여 확인할 수 있도록 하여 부정행위를 예방하고, 내부 민원 발생 시 고충처리절차에 따라 처리하도록 함.

IV. 기관 자체 사업평가 계획 및 모니터링 방법 등

1. 기관 자체 사업평가 계획

가. 자체평가 개요

- 성과지표의 달성 여부, 사업관리 및 운영, 사업계획의 이행 여부 등 추진성과를 점검하고 개선점을 도출하는 환류 시스템 구축
- 기관 운영위원회 - 사무처 - 자체 평가위원회 간의 유기적 연계 체계 구축을 통한 효율적인 사업관리 및 환류 시스템 장착
- 자체 평가위원회는 성과지표 달성, 예산집행 적정성, 효율성 등을 점검하기 위해 매년 사업 종료 후 사업비 집행 및 성과 점검 후 평가 결과 공개

나. 자체 평가위원회 구성

- 자체 평가의 객관성·공정성을 확보하기 위해 본 기관의 운영위원 3명, 장애인 활동지원사업 외부 전문가를 중심으로 10인 이내로 구성

다. 자체평가 추진 절차

자체평가 지표개발	■ 기본계획 수립 및 성과지표 개발	기관 운영위원회
↓		↓
평가실시	■ 사업서비스 만족도 중심 평가 ■ 자체 평가위원회 평가 및 평가보고서 작성	자체 평가 위원회
↓		
외부평가 실시	■ 내부/외부 위원 구성 객관적 평가 수행 ■ 자체평가 기준에 의한 전체적인 평가	기관 운영위원회
↓		
개선노력	■ 평가결과 공개 및 의견수렴 ■ 서비스제도 개선방안 마련	기관 운영위원회
↓		↓
평가결과 환류	■ 차기년도 사업추진에 반영	사무처

라. 성과 평가기준

- 평가기준은 사업 계획 수립의 적절성, 사업운영의 효율성, 사업관리의 효과성, 성과 달성도, 발전기여도에 대한 평가

평가기준	주요내용	방법
사업계획의 적절성	사업계획의 창의성, 혁신성	정성
	성과지표 및 목표의 적절성	정량
사업운영의 효율성	사업비 진행의 적절성	정성
	사업비 집행의 합목적성	정성
사업관리 효과성	사업 집행 기준 준수	정성
	사업 평가 및 모니터링	정성
성과 달성도	사업 성과의 우수성	정성
	성과 지표 달성도	정량
발전기여도	기관 발전 기여도	정성
	성과의 지속가능성	정성

2. 서비스 모니터링 추진방향

- 활동지원 모니터링단을 구성하여 활동보조사업에 대한 상담과 동시에 이용자의 건강 상태와 서비스 품질 등 주기적 파악 (연 2회)
- 매년 말 자체 평가위원회의 주관 자체평가를 실시하여 불합리한 제도와 절차 개선 및 차년도 사업에 반영
- 모니터링 결과는 운영위원회의 보고하고 차년도 사업계획 반영과 활동지원인력에 대한 교육 등 필요한 조치 마련

3. 서비스 모니터링 대상 : 서비스 이용자 및 가족

4. 서비스 모니터링 방법

구분	방법	내용	주기
1회 실시간 결재 모니터링	실시간 결재 시스템 확인	【바우처】 ‘전자바우처시스템’을 통한 서비스 진행상황 확인	수시
이용자 모니터링	평가용 모니터링 설문조사	【바우처】 ‘전자바우처시스템’평가도구를 통한 이용자 만족 도 조사 실시	상.하반기
	자체 이용자 만족도 조사	기관자체 설문지를 통한 요양보호사 및 이용자 만족도 조사	연 1회

구분	방법	내용	주기
월례회의	월례회의를 통한 활동진행사항 및 의견 수렴	·서비스 진행현황 공유 ·서비스 제공일정 확인 ·활동상 애로사항 공유 및 대응방안 논의 ·건의사항 수렴	매월
상담	서비스 제공자 및 이용자 상담	서비스 제공 중 고충.문제상황 발생으로 인한 상담요청 시 전화, 방문, 상담실시	수시
	사례회의	분기별 제공자 및 이용자 사례관리 진행	분기

5. 서비스 모니터링 효과

- 개별화되고 체계적인 서비스 지원방안 개발

- 문제점 발견 및 개선방안 구축 자료 확보
- 활동상황 점검 및 교육자료로 활용
- 이용자 욕구파악 근거자료로 활용
- 만족도 조사 및 결과에 따른 서비스 방법 개선 및 구축효과
- 자체 사업평가 계획, 서비스 모니터링 및 환류 계획(민원 고충처리 시스템 구축)

4 인력관리

I. 신규 이용자(장애인)발굴 및 활동보조인 확보방안

1. 신규 이용자(장애인) 확보방안

구분	홍보 방법 및 내용	비고
리플렛	장애인활동지원사업에 대한 홍보 리플렛 제작 및 배포	
현수막 등	기관 홍보 현수막 제작 및 게시	
현장영업	보건소, 복지관 및 방문간호, 영도구청 장애인복지과 등 유관기관 홍보 및 접수의뢰	
지역행사	지역 행사 참여 및 개최를 통한 홍보	
지인소개	활동보조서비스 이용자(보호자) 주변 인맥 활용	

2. 활동보조인 확보방안

① 자활센터 및 지역사회 네트워크 활용을 통한 인력 확충

- 자원봉사센터와 연계하여 봉사자들을 대상으로 사업설명회 개최를 통해 활동보조인 교육 이수 유도
- 지역의 유관 사회복지시설 및 시설 종사자와의 교류를 통한 인력 확충

② 온라인 플랫폼 및 일자리 연계 기관을 이용한 인력 확충

- 일자리 지원센터, 워크넷 등에 상시 모집공고를 통한 인력 확충

- 기존 일자리 및 취업박람회를 활용한 인력 확충(상공회의소 및 고용보험공단 등)

③ 기관 홍보를 통한 인력 확충

- 홍보자료 제작 및 배포를 통한 인력 확충
- 온라인 홈페이지 개설 및 게시판을 이용한 인력 확충

II. 이용자(장애인) 및 활동보조인 관리방법

1. 이용자(장애인) 관리방법

- ① 목적 : 이용자의 개별적인 요구에 적절히 대응하고 효과적으로 관리하기 위함

② 방법

- (개인 맞춤형 계획 수립) : 장애인의 현재 상태와 필요를 정확히 평가하여 개인 맞춤형 관리 계획을 수립
- (환경 개선) : 장애인의 생활 공간을 안전하고 편리하게 조성할 수 있도록 함
- (심리 상담) : 스트레스 관리를 통해 건강유지와 안정감을 느낄 수 있도록 함
- (정기적 피드백) : 정기적으로 장애인의 의견과 피드백을 수렴하여 서비스의 질을 개선
- (교육 및 정보제공) : 이용자 및 보호자에게 필요한 교육과 정보를 제공으로, 장애인을 효과적으로 지원할 수 있도록 함

2. 활동보조인 관리방법

- ① 목적 : 장애인과의 원활한 의사소통과 신뢰 구축으로 보다 나은 서비스를 제공하고자 함

② 방법

- (업무 명확화) : 활동보조인의 역할과 책임에 대해 숙지
- (정기적인 회의) : 정기적인 회의를 통해 현재 상황 점검과 개선점에 대한 논의
- (의사소통 채널 다양화) : 원활한 의사소통을 위해 전화, 메시지, 이메일 등 다양한 소통 수단 활용
- (교육과 훈련)
 - 신입 교육 : 신규 채용 활동 보조인에 대한 사전 교육과 훈련을 통해 장애인에 대한 이해를 높이고 적절한 서비스를 제공 함
 - 보수 교육 : 변화된 제도와 상황 변화에 맞는 교육과 훈련 제공
- (정기적인 피드백) : 정기적인 피드백을 통해 잘한 점과 개선할 점 전달
- (의견수렴) : 활동 보조인의 의견과 피드백을 수용하여 서비스의 질 개선

○(감정적 지원 및 인센티브제공)

- 감정적 지원 : 활동 보조인의 감정적 상태를 체크하고, 활동 보조인이 스트레스를 받지 않도록 배려
- 인센티브 제공 : 좋은 성과를 낸 활동 보조인에게 인센티브 제공을 통한 동기 부여

Ⅲ. 전담인력 및 활동보조인 근로조건

1. 전담인력 근로조건

가. 전담인력 임금

- 임금은 보건복지부 가이드라인에 따라 직급별 호봉 권고 기준에 따라 4급 3호봉 적용.

나. 경력인정

- 대상 경력은 사회복지시설 근무경력, 유사경력, 군복무 근무경력 등을 말하며, 경력인정의 범위 및 환산율은 『사회복지시설 관리안내』 중 호봉의 획정 및 승급과 각 시설 유형별 개별 지침을 참조하여 준용.

다. 퇴직급여

- 근로자퇴직급여보장법 제8조의 규정에 의하여 1년에 30일분 이상의 보수를 적립하여 퇴직 시 지급.

라. 각종 수당

- (명절휴가비) 매년 명절(설, 추석)이 속하는 달에 월 기본급의 60%를 명절휴가비로 지급
- (하계휴가비) 봉급액의 30%를 하계휴가 속한달에 직원 복리후생비로 지급
- (직책수당) 직원에게 부여된 직책에 대하여 그 책임의 정도에 따라 자체 기준에 의해 지급.
- (특별상여금) 당해연도 사업실적 및 업무성과에 따라 예산의 범위내에서 특별상여금을 지급

2. 활동지원사 근로조건

가. 활동지원사 임금

- 활동지원 급여비용의 79%를 임금으로 한다.(시간당 13,200원)
- 야간, 휴일근로에 대해 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급한다.
<야간근무 :22시 ~06시, 공휴일 근무 : 일요일, 국가지정 공휴일, 근로자의 날>

나. 4대 사회 보험가입 및 퇴직적립금 지급 등(장애인활동지원 사업안내서 근거)

- 월 60시간 이상 근무 시 4대 사회보험 의무가입
 - (월 60시간 미만 근무 시 고용.산재보험만 가입)
 - 60세 이상 활동지원사의 경우 국민연금 미가입
 - 의료급여대상자일 경우 건강보험 가입 대상에서 제외

- 퇴직적립금 지급
 - 활동지원사로 1년 이상 월 60시간 이상 근로 시 기관 부담의 퇴직적립금 지급

다. 상해보험 가입

- 활동지원사의 일상생활 및 업무중 상해사고로 인한 사망, 후유장해 및 골절 및 화상 등을 보상하고, 상해로 인한 병원 의료비를 지원하기 위하여, 산재보험과는 별도로 가입함

상해보험 보장내역(한국사회복지공제회 가입기준)		
구분	보상한도액	비고
상해사망	3천만원	가입대상 : 활동지원사 내용 : 활동지원사의 일상생활 및 업무중 상해로 인한 사망, 후유장해, 골절, 화상, 의료비 등을 보상
상해 후유장해	3천만원	
24시간 상해입원일당	2만원	
골절진단비	15만원	
화상진단비	20만원	
상해 의료지원비	50만원~ 500만원	

- ※ 보험관련 규정 변경 및 보험회사에 따라 세부 보장 내역은 달라질 수 있음
- ※ 상해의료 지원비는 급격하고 우연한 외래의 사고로 상해를 입어 사고일로부터 1년 이내 치료, 지출한 본인 부담 의료비가 100만원 이상인 경우 약관 기준에 따라 보장금액을 지급하는 담보 (중복보상 가능)

<참고> 의료지원비 급수에 따른 지원금액

급수	본인부담 병원비	지급금액
1급	1,000만원 이상	500만원
2급	900만원 이상~1000만원 미만	450만원
3급	800만원 이상 ~900만원 미만	400만원
4급	700만원 이상~800만원 미만	350만원
5급	600만원 이상~700만원 미만	300만원
6급	500만원 이상~600만원 미만	250만원
7급	400만원 이상~500만원 미만	200만원
8급	300만원 이상~400만원 미만	150만원
9급	200만원 이상~300만원 미만	100만원
10급	100만원 이상~200만원 미만	50만원

라. 처우개선

○ 우수(모범) 활동지원사 포상

- 매년 사업평가를 통해 우수 활동지원사를 선정하여 포상함으로써 소진 현상을 극복하고, 자긍심과 소속감을 고취시키며, 주위 활동지원사들에게도 동기를 부여시킴.
- 우수 활동지원사 선정은 근무경력, 수급자의 추천, 교육, 간담회, 행사 참석 성과, 활동시간 등 전체적인 부분을 고려하여 선정한
- 활동지원사 경력 및 활동에 따라 격려금 및 각종 수당을 지급할 수 있음

○ 복지혜택 강화

- (명절 수당지급) : 추석 및 설 명절에 활동지원사들의 노고를 격려하는 수당을 지급하여 직장인으로서의 소속감과 자긍심을 고취시킴
- (장기 근속수당) : 장기 근속자들에게 수당을 지급하여 이직율을 경감시키고, 주위 동료들에게 동기 부여를 줌
- (경조사비 지급) : 활동지원사 본인 및 직계가족(부모, 시부모, 처부모, 자녀 등)의 경조사가 있을 경우 경조비 지급을 통해 위로와 축하를 전함으로써 소속감을 증대시킬 수 있음(기간 경과 후 기관이 알게 된 경우 1개월까지만 지급함)
- 기타 기관운동을 통해 활동지원사 처우를 개선할 수 있는 수당 등의 신설을 통해 업무환경을 개선함

마. 활동지원사 근로개선 사업

○ 송년 감사 한마당

- 연말 모범 활동지원사에게 표창 및 포상을 통해 자존감을 높이고 지속 활동의 동기부여를 제공하고 격려하는 시간을 마련함

○ 활동지원사 간담회 개최

- 활동지원사의 애로사항을 청취하여 문제점에 대한 피드백

○ 단합대회

- 활동지원사들의 소진현상을 소거하고 지속활동을 할 수 있는 근로개선환경을 마련함
- 업무로 인한 스트레스를 해소하고 동료 간에 친밀감 형성과 정보교류의 기회를 제공함