

2026년 사 업 계 획 서

(방문요양)

2025. 12

결 재	사회복지사	센터장

도을방문요양센터

목 차

I. 기관 현황 -----	1
1. 기관의 개요	
2. 직원 현황	
3. 기관규모 및 장비현황	
4. 조직기구표	
II. 사업환경분석 -----	2
III. 추진전략 및 추진과제-----	4
1. 비전과 목표	
2. 추진방향	
3. 전략과제 및 세부 추진과제	
4. 주요 영역 사업	
5. 영역별 사업진행 흐름도	
6. 2026년도 세부사업 내용	
VI. 사업의 기대효과 -----	12

I. 기관 현황

1. 기관의 개요

- 기 관 명 : 도울방문요양센터
- 기 관 종 류 : 재가노인복지시설 (방문요양)
- 설립년월일 : 2024년 10월 1일
- 설 치 장 소 : 인천광역시 연수구 한진로 49. 201호
- 전 화 번 호 : 032) 858-8850 FAX 032) 858-8851

2. 직원현황(2025. 12월 기준)

직 책	T/O	센터장	사회복지사	요양보호사
인 원	9명	1명	0명	8명
자격증	9명	사회복지사 2 급		요양보호사 1급

3. 기관규모 및 장비현황

● 기관 규모

구 분	합 계	사 무 실	기 타	비 고
면적 (평)	33.6㎡ (10)	33.6㎡ (10)	화장실	재가노인복지시설 (방문요양)

● 장비현황

구 분	품 목	보유수량	비 고
계		20 대 / 2개	
차량		1대	100수 8847호
사무용품 및 통신장비	컴 퓨 터	1대	
	노트북	1대	
	복 사 기	1대	
	사무용 책상	2개	
	사무용 의자	2개	
	캐비넷	2개	
	서랍장	2개	
	전 화 기	2대	
	회의용 탁자	1개	
	회의용 의자	5개	
팩 스 기		1대	복사기 겸용

	5단 책장	1개	

기타비품	선풍기	2개	
	에어콘	1개	
	전자렌지	1개	
	난방히터	1개	
	냉장고	1개	
	신발장	1개	

5. 조직기구표



II. 사업환경분석

1. (노인규모) 급격한 인구고령화와 베이비부머 세대의 노인인구 편입

- 노인 1천만명(‘24년)을 앞두고 있으며, 25년 초고령사회 진입, ‘30년 고령화율 25%도달 등 세계에서 가장 빠른 고령화 속도

* [65세 이상인구(‘00년) 339만명, .2%(고령화)⇒(‘18년) 73만명,14.3%(고령)⇒(‘20년) 85만명, 15.7% ⇒ (‘25년) 1,059만명, 20.6%(초고령)⇒ (‘30년) 1,306만명, 25.5%

- 75세 이상 인구는 ‘23년 399만명(총인구 대비 7.7%), ‘27년 473만명(9.2%), ‘30년 550만명(10.7%)으로 증가 전망

2. (新 노년층) 베이비부머(‘55~‘63년 출생자)의 노년기 진입

- ‘20년에 ‘55년생이 노인인구 진입을 시작하여, ‘28년에는 모든 베이비부머세대가 노인이 됨

* ‘55년~ ‘63년생은 총 697만명으로 전체인구의 약 13.6%차지

- 건강, 소득 등에서 새로운 노인세대의 등장으로 부양방식, 노인가구 구성, 서비스 기대 수준 등에서 변화 전망

3. (수급자) 장기요양 수급자는 101.9만명으로 노인인구의 10.9%(‘22년)

- ‘08년 1.4만명(노인인구 4.2%)에서 ‘22년 101.9만명(10.9%)으로 지속 증가
- 전체 수급자는 ‘27년 145만명, 이용자 기준 재가 66.8만명(‘22년)에서 94.9만명(‘27년)으로, 시설 19.5만명(‘22년)에서 27.8만명(‘27년) 증가 전망

<연수구 운영센터 등급판정 현황(‘25. 12월 기준) >

단위:명

구분	신청자	인정자						
		계	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
합계	6,425	5,054	243	540	1,486	2,332	410	43
일반		2,465	145	254	775	1,087	183	21
기초수급		973	25	90	220	527	101	10
의료급여		43	2	3	15	22	1	-
감정		1,578	71	193	476	696	125	12

※) 건강보험공단 통계자료, 2024년

4. (인프라) 장기요양기관은 재가기관 2.1만개소,입소시설 6천개소 등 약2.7만개소(‘22년)로 제도초기(‘08년 8,444개소) 대비 큰 폭 증가

- 이용자 증가 등 고려시 주·야간보호기관 약 3.1천개소, 입소시설 약 1.6천개소 등 추가 필요(‘30년) 전망

<연수구 장기요양기관 현황(‘25.12월 기준) >

단위:개소

계	시설급여기관			재가급여시설					
	소계	노인요양시설	공동시설가정	소계	방문요양	방문목욕	방문간호	주야간보호	복지용구
252	39	32	7	213	99	79	4	31	

- 요양보호사는 60.1만명 근무 중(‘22), ‘25년부터 수요가 공급을 초과하여 ‘27년에는 전망치(68.0만명)대비 약 7.5만명 공급부족 발생
- 요양보호사에 대한 수급의 어려움과 처우개선과 권리 보호를 위한 욕구의 증가 전망
- 1~2등급 수급자에 대한 월한도액 및 중증가산 확대로 요양보호사의 1~2등급 어르신에 대한 급여제공 선호 현상 초래

Ⅲ. 추진전략 및 추진과제

1. 비전과 목표

- 비전(Vision): 노인이 살던 곳에서 편안하고 안전하게 다양한 돌봄서비스 제공으로 어르신의 삶의 질 제고
- 목표: 수급자 맞춤형 서비스 제공 및 지역사회 통합돌봄 연계를 통한 미래지향적 노인 복지센터 달성

2. 추진방향

- 전문화된 양질의 서비스 제공과 관리를 통해 재가어르신의 건강을 증진하고 가족의 수발부담을 경감하여 삶의 질을 향상
- 장기요양서비스 및 지역사회 통합돌봄 서비스, 지역사회 자원연계를 통하여 어르신 및 긴급돌봄 필요자의 일상생활에서 발생하는 각종 문제에 종합적 대처
- 요양보호사 등 관련 인력에게 서비스 역량을 강화하여 건강한 일자리를 제공하여 경제적 자립과 전문직업인으로서의 직업적 자부심 제고
- 복지사각지대의 어르신을 적극 발굴하여 적절한 서비스 제공

3. 전략과제 및 세부추진과제

가. 수급자 맞춤형 양질의 서비스 제공

- 수급자 중심의 사례관리 대상자 확대로 맞춤형 서비스 제공
- 재택의료서비스 등 의료-요양 연계 강화
- 매월 1회 이상 수급자 방문 및 모니터링 확대

나. 요양요원의 서비스 제공 역량강화

- 요양보호사 보수교육 지원 강화로 서비스 역량 제고
- 자체 직무역량 중심의 이론, 실습 등 교육을 통한 전문성 향상
- 급여제공지침, 노인인권 등 사전예방교육 및 경력관리 강화

다. 복지사각지대 어르신 적극 발굴을 통한 대상자 확대

- 독거노인 등 장기요양 사각지대 어르신 적극 발굴
- 주민센터, 자원봉사단체 등 연계를 통한 등급신청 지원
- 카페, 블로그, 홈페이지 등 다양한 방법의 홍보 강화

라. 지역사회 통합돌봄 연계 강화

- 다양한 욕구를 가진 수급자에게 지역 자원 연계
- 자원봉사단체 등 도시락 및 반찬 지원 강화
- 지자체의 지역사회 통합돌봄사업 적극

4. 주요 영역 사업

구 분	공급 인력	내 용
방문 요양	요양보호사	• 신체활동지원 세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷갈아입기도움, 머리기기도움, 몸씻기도움 (간단 또는 일부분), 화장실이용하기, 이동도움, 신체기능의 유지를 위한 활동 지원 • 인지활동 지원(인지활동형 방문요양) 인지자극활동, 일상생활 함께하기 • 인지관리 지원 인지행동변화 관리등(행동변화 감소 도움 및 대처 등) • 정서지원 의사소통도움, 말벗, 격려등 • 가사 및 일상생활지원 가사지원(취사, 생필품 구매, 청소, 세탁, 주변정리 등), 개인활동지원(병원내원이나, 외출시 동행. 부축 등)

5. 영역별 사업추진 흐름도

◆ 수급자 영역

구 분	주 요 내 용
급여신청접수	• 본인 또는 보호자 신청(유선,방문)-장기요양인정서확인 • 해당동 주민센터로부터의 서비스 의뢰 접수 • 복지사각지대 어르신을 적극 발굴하여 등급신청 지원
사전방문	• 가정방문을 통해 수급자의 건강상태, 개인의 신상, 주거환경 등 초기상담기록
사정회의	• 대상자의 Needs 중심으로 서비스 가능여부와 요양보호사 수급가능을 판단 계약체결여부 결정
급여계약체결 및 급여내용 안내 / 통보	• 급여제공계약서 작성 및 체결동의서명- 1부 교부 • 개인별장기요양이용계획서와 상이시 변경동의서 징구 • 급여제공내용과 범위,직원대우 등 안내 • 급여계약 통보 - 신규 수급자:급여개시일 전일까지 - 기존 수급자:전월 말일까지 • 기초수급자인 경우 거주지 시군구 승인요청과 승인 • 전자태그 신청과 부착
통합적 사정	• 낙상, 욕창위험도, 인지기능검사 - 연1회 이상 - 신규수급자: 급여개시일 전까지 • 욕구사정(평가) - 연 1회 이상

	- 신규수급자: 급여개시일 전까지
급여제공계획	• 급여제공계획서 수립 - 개인별이용계획서, 욕구평가와 위험도 평가 반영 - 연1회 이상(신규수급자는 급여개시일전까지) • 수급자(보호자), 해당요양보호사에게 설명, 동의 • 급여제공계획서 통보
자료의 제공	• 자료제공과 설명 - 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인학대 예방 및 노인보호신고기관, 관절구축예방, 치매예방, 노인인권보호지침 설명 및 제공
급여제공	• 급여제공계획에 의한 급여제공 및 기록 • 수급자 상태변화 기록 (주1회 이상) • 장기요양급여제공기록지 제공(월1회또는 수기 주1회)
수급자 상담 (모니터링)	• 수급자또는 보호자와의 상담 - 매월 1회이상 시설장 또는 가산 사회복지사 방문 - 방문 상담일지 또는 사회복지사 업무수행일지 기록 • 연1회 이상 상담결과 급여반영(30일이내)
사례관리	• 사례관리 회의 실시 - 반기 1회이상 / 사례관리 회의록 작성 • 회의결과에 대한 1개월이내 급여반영 • 지역사회 다양한 자원 지원 연계
서비스 질관리 및 서비스 만족도	• 자체 서비스 만족도 설문조사 실시 • 월급제 요양보호사제 실시 /인건비 지출비율 준수 • 청구상담 봉사자 유지 • 지역사회 자원연계 프로그램 등 연계 강화 • 서비스 만족 향상 노력
급여계약 해지 종결	• 사망, 요양원입원, 변심 등에 의한 급여계약 해지시 즉시 해지 등록

◆ 직원(급여제공 종사자)영역

구 분	주 요 내 용
직원 모집	• 본인 센터 구직 방문 /지인 소개 • 워크넷, 인력지원센터 구인공고에 의한 구직
직원채용	• 근로계약 체결 - 근로계약서 교부, 입사서류 징구 • 근로계약에 따른 인력변경보고

건강검진	- 건강검진 실시 - 매년 검진 - 신규입사자 급여개시일까지 제출(입사전 1년)
신규 직원 교육	- 급여제공전 신규교육 이수 - 수급자 상태, 응급상황대처법, 비상연락망 - 인계인수 이행 - 수급자건강상태가정 및 생활환경특이사항 등
직원교육	- 보수교육 이수 - 격년제 실시 - 직원인권침해 대응지침 교육 이수 - 연 1회 모든 직원 실시 - 급여제공지침 교육 이수 - 매월 지침별 교육 또는 협회주관 집합교육 - 노인인권 및 학대예방교육(온라인) 이수 - 연 1회 모든직원 실시 - 장애인 학대예방 등 법정교육 이수 - 연 1회 모든직원 실시
직원 관리	- 직원회의 - 연1회 이상 기관운영 및 직원복지 반영 - 고충처리 및 직원의견수렴 - 직원의 개인정보 보호 철저
노사 협의회 회의	- 노사협의회 정기회의 실시 - 분기별 1회 이상 - 사업계획 및 예산안 보고, 결산보고, 직원복지나 권익 관련사항 보고 및 협의
직원 복지	- 사회보험 자격관리 및 퇴직연금 또는 퇴직금제도 운영 - 직원복지(포상 등) 분기 1회이상 실시 - 장기요양기관 종사자 힐링프로그램 참여 - 전문인 배상책임보험 및 상해보험 가입
직원 만족도 조사	- 직원에 의한 센터 만족도 조사 - 연 1회 무기명 설문조사 - 방문 상담일지 또는 사회복지사 업무수행일지 기록 - 분기별1회 이상 상담결과 급여반영(30일이내)
퇴직직원에 대한 퇴직금 등 사후관리	- 퇴직연금제도에 의한 퇴직금 지급 - 퇴직일로부터 14일 이내 지급(지연예상시 동의서 징구) - 퇴직후에도 지속적 사후관리를 통한 재취업 기회부여
직원 퇴사에 따른 행정처리	- 사직서 및 인계서 징구 및 사직처리 결재 - 구청 인력변경 신고 - 사회보험 자격관리(상실처리) - 센터 관련물품 반환지 - 보수 등 노무관련 사항의 깔끔한 마무리 종결

6. 2026년 세부사업 내용

◆ 방문요양

사 업	목표	세 부 사 업 명	사 업 내 용
수급자 발굴	26년 12월 까지 20명 이상	클라이언트 발굴	• 동 주민센터와 지역주민 협조 • 유관기관(교회) 등의 지인 • 플랭카드 게첨 및 홍보 포스터 부착 • 브랜드 개발 • 포탈사이트 광고(다음/네이버/홈페이지)
		자원개발	• 클라이언트 부가서비스 제공 • 지역사회 행사참여 등 연계활동 • 지역사회와의 자원연계활동
요양 요원 관리 육성	직원 20명	장기요양 요원 모집	• 요양보호사의 이력 관리를 통한 관계유지 • 인력개발센터와의 일자리알선 요청 • 요양보호사 교육기관과의 상호 협력관계 유지 • 서비스 총량의 확대에 대비하여 신규인력 모집
		장기요양 요원 관리	• 차별화된 요양보호사의 처우개선과 복리후생 지원 • 직업안정화를 위한 2타임 이상 일자리제공 • 장기근속 요양보호사의 처우개선 및 우대 • 직원고충에 대한 신속한 처리 • 직원인권 및 권익 최우선 보호 • 직원복지향상 및 건강검진/독감예방 지원 • 근로계약 준수와 사회보험의 자격관리철저 • 장기요양요원 힐링 프로그램 참여독려 • 장기요양요원 개인정보 보호 철저
	월1회/격년1회/연1회/수시	장기요양 요원역량강화	• 직무 및 급여제공지침교육 실시(분기별) ※ 회의시 건의 등 연1회 반영 • 보수교육 이수(2년마다 1회) • 법정 의무교육 이수(7과목, 연1회) • 신규직원 교육이수(입사시) • 비전 제시(수시)
환경 및 안전 관리	연2회이상	위험도 평가	• 낙상, 욕창위험도, 인지기능검사 실시 ※ 신규수급자는 급여개시일 전까지
	수시교체 및 지급	위생적 근무 환경	• 유니폼, 마스크, 세정제, 감염자가진단키트 지급
	매년 1월	배상책임 보험 가입	• 종사자의 과실,부주의 등에 의한 수급자 상해에 대한 배상책임 보험 가입
	계약시	수급자 안전 관리	• 욕창/낙상/탈수/배변/관절구축/치매/노인인권보호지침 설명 및 배부
수급자의 권리 보장	계약시 1회	급여제공안내	• 급여제공 내용설명/ 계약서내용/ 급여범위/ 직원인권보호내용 안내
	월 1회	방문상담 (모니터링)	• 센터장 또는 가산사회복지사 방문상담 모니터링 • 조치사항 연1회이상 30일 이내 급여반영
	연중	수급자 존중서비스	• 수급자의 존엄성, 욕구충족, 배려
	98%	재가급여관리시	• 태그에 의한 급여제공시간 체크

	이상	시스템전송을	
	연중	급여제공시간 준수	- 급여제공계획에 의한 급여제공 시간준수 - 급여제공시간 변경시 수급자(보호자)와 협의 및 동의 서명
	연중	수급자 알권리 보장	센터내부 급여이용 정보게시/ 공단홈페이지 정보게시/ 방문상담 시 정보 공유
급여 제공 과정	연중	급여제공계약체결과 통보	- 급여계약 체결/ 변경계약 체결 - 급여계약 통보
	연1회이상	욕구사정	- 정기욕구조사 등에 의한 욕구사정(평가) ※ 신규수급자는 급여개시일까지
	연1회이상	급여제공 계획/통보	위험도평가 및 욕구사정에 따른 급여제공계획서 작성, 동의서명, 통보
	연중	급여 제공의 적절성	- 급여제공계획서와 급여제공기록지의 일치확인 - 급여계획변경시 사유서 또는 대장 비치
	14일 이내	직원변경	- 직원변경 시 인계인수 14일 이내 수급자 상담 후 상담일지 기록
	반기1회 이상	사례관리	- 건강상태측면에서의 사례관리를 통한 특별관리가 필요한 수급자에 대한 사례관리회의 30일 이내 급여반영
급여 제공 결과	주1회	상태변화기록	상태변화 기록지 기록 유지
	월1회/주1회	급여제공기록지 기록 및 교부	- 전자 급여제공기록지 월 1회 교부 - 수기 급여제공기록지 주 1회 교부
	연1회	급여제공 계획 평가	- 급여제공계획서의 목표달성 여부를 평가등록 - 평가결과 반영한 급여제공 계획서 30일 이내 작성 통보
	연1회	노인인권 교육이수	노인인권 및 노인학대예방 온라인 교육이수
	연1회	서비스 만족도 설문조사	서비스 만족도 확인과 향후 개선을 위한 자체 설문 조사
기관 평가	A등급 (95점 ↑)	상위등급평가를 통한 기관이미지제고	- 평가매뉴얼의 철저한 이해와 준비 - 관련 규정 등 원칙에 의한 기관, 요양보호사, 수급자 사전/ 사후관리
기관 운영	연1회	운영규정 개정	2026년 수가 개정 등에 따른 운영규정 개정
	월1회	급여비용청구	해당 월 급여제공에 따른 급여비용 청구
	월1회	급여명세서발송	매월 급여비용 및 본인부담금 명세서 발송
	연중	본인부담금 수납	본인부담금 수납확인 및 미납분 독려
	연1회	예산보고	당해년도 예산 전년도 12월 20일 보고
	연1회	결산보고	당해년도 예산 익년도 3월 20일 보고
	연중	세무보고 및 회계처리	- 매월 근로소득세 신고 - 당해년도 근로소득 연말정산 - 당해년도 수입/지출 결의

IV. 사업의 기대효과

- 전문적인 요양서비스를 통해 정신적 또는 육체적 재활의 기쁨과 노후의 희망과 활력을 되찾을 수 있다.
- 수급자 가족의 정신적, 물질적 고민과 문제를 해결하는 방안을 모색할 수 있다.
- 요양보호사의 수준 높은 서비스로 어르신 및 보호자 생활안정에 기여는 물론 사회통합에 적극 참여로 주민생활 향상에 도움을 줄 수 있다.