사업계획서

2026년

팜케어재가노인복지시설

목 차

1. 기관개요

2. 사업개요

3. 사업내용

4. 사업계획

5. 세부사업

1. 기관개요

1-1 일반현황

□ 지역 내 유관 기관과의 연계를 통해 지역사회 통합돌봄체계를 구축하고, 가족 및 보호자가 사회·경제 활동에 전념할 수 있도록 지원 하고자 설립.

기관명	팜케어재가노인복지시설		**기관기호**	2-48170-00350
급여종류	주·야간보호		**지정일자**	2020. 3.20
기관의 장	박준형		**정원**	98명
소재지	진주시 하촌로 216			
연 락 처	전화	055-762-7510	(FAX)	055-762-7515

1-2 시설현황

- 노인복지법 시행규칙에 따른 시설기준 준수

생활실	사무실	의료/간호사실	프로그램실	재활운동실	식당/조리실	화장실	세면장 및 목욕실	세탁장 건조장
○	○		○		○	○	○	

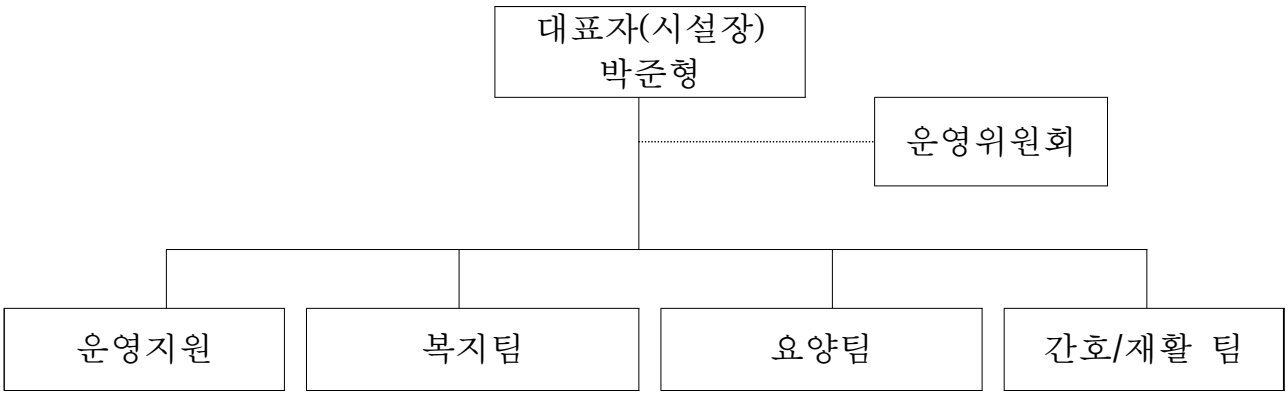
1-3 인력현황

- 노인복지법 시행규칙에 따른 인력기준 준수

시설장	사회복지사	간호(조무)사	물리(작업)치료사	요양보호사	사무원	조리원	보조원 운전사
1	5	1		17	2	2	1

1-4 조직 및 업무분장

장기요양기관 종사자는 「노인복지법 시행규칙」 별표4 제6호, 별표9 제4호에 따라 해당 기관의 장(법인의 대표자)과 문서에 의한 근로계약을 체결하고 신고한 직종으로 근무.



팀 그룹	업 무 내 용
운영지원팀	• 직제, 인사, 보수, 회계, 구매, 노무, 시설관리에 관한 사항 • 사업계획, 문서, 서무 등 행정관리에 관한 사항 • 위생(세탁・청소)관리에 관한 사항 • 감사업무 및 개인정보보호에 관한 사항 • 대외기관 교류협력 및 지원에 관한 사항 • 장기요양급여비용청구에 관한 사항 • 이동서비스 관리에 관한 사항
복지팀	- 수급자 서비스 제공계획에 관한 사항 • 사회복지프로그램 개발 기획 및 운영에 관한 사항 • 수급자 모집・상담・사례관리에 관한 사항 • 자원봉사, 후원자 발굴, 실습생 관리에 관한 사항 • 홈페이지 운영 등 홍보에 관한 사항
요양팀	• 수급자 서비스 제공계획에 따른 요양서비스 제공에 관한 사항 • 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상 등 장기요양급여 제공 및 기록에 관한 사항
간호팀	• 간호계획 및 간호 관리에 관한 사항 • 건강관리, 투약, 욕창관리 등 간호업무 수행에 관한 사항 • 장기요양 급여제공 관리 및 실습생 관리에 관한 사항
재활팀	• 재활(작업)치료 계획에 관한 사항 • 재활(작업)치료, 잔존기능 유지를 위한 기능회복에 관한 사항 • 재활(작업)치료 장비 운영에 관한 사항

2. 사업개요

□ 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행하는 사회보험제도로 노인복지법 재가노인복지시설로 지정을 받아 수급자를 하루 중 일정한 시간동안 장기요양기관에 보호하여 급여서비스 제공.

2-1 사업대상

-「노인장기요양보험법」 제15조에 따른 수급자 (장기요양급여수급자)

- 65세 이상 기초수급자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자

- 노인장기요양등급자 중 재가급여를 인정받은 자

2-2 사업목표

장기요양기관은 수급자 개인의 장기요양급여의 종류 및 내용에 대한 선택권을 존중하고 자립생활을 할 수 있도록 지원하며, 수급자의 심신상태에 따라 적정한 급여를 제공한다.

사업목표	사업내용
1. 건강 유지 및 삶의 질 향상	신체적·정신적으로 도움이 필요한 노인에게 맞춤형 돌봄 서비스를 제공하여 기능 악화를 예방하고, 가능한 한 오랫동안 자립적인 생활을 유지할 수 있도록 지원.
2. 가족의 돌봄 부담 경감	장기요양 서비스를 통해 가족이 겪는 신체적·정서적·경제적 부담을 완화하고, 보호자의 삶의 균형을 도모함.
3. 전문적인 돌봄 환경 제공	전문 인력과 체계적 시스템을 통해 어르신이 신뢰할 수 있는 환경에서 안정적으로 생활하도록 지원함.
4. 사회적 돌봄 기능 실현	노인 복지의 공공성을 실현하고, 지역사회 내 돌봄 사각지대를 해소하여 사회적 연대와 책임을 강화함
5, 서비스의 질적 수준 향상	지속적인 교육과 관리체계를 통해 기관 서비스의 질을 개선하고, 이용자 중심의 돌봄을 실현

3. 사업내용

노인복지법상 재가노인복지시설 주야간보호 지정으로 노인장기요양법과 기준에 따른 서비스 제공 및 준수.

사업항목	사업내용
기관운영	- 체계적이고 계획적인 기관운영 - 지역사회자원 활용하여 수급자의 소외감을 해소하고, 다양한 서비스 제공 - 규정된 인력을 준수하여 적절한 서비스를 제공. - 직원의 후생복지 및 직원권익보호.
환경 및 안전	- 개인정보보호를 위한 기관의 조치 및 교육 - 급여제공직원이 수급자에게 위생적으로 급여를 제공 - 위생적이고 건강한 생활을 영위할 수 있도록 감염관리 활동을 실시. - 수급자가 안전하고 쾌적한 생활을 할 수 있도록 실내환경을 조성. - 재난 및 응급상황 에 대처능력 및 조치관리.
수급자 권리보장	- 수급자를 존중하여 서비스를 제공 - 수급자 또는 보호자와 상담을 실시하여 수급자 중심의 급여제공 - 수급자 가족과의 소통 및 정보제공 - 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여이용 및 선택을 결정
급여제공 과정	- 수급자계약 체결 및 급여계약서 공단 통보 - 욕구사정과 위험도 평가 등을 바탕으로 수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 작성 및 통보 - 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계
	- 정기적인 프로그램 제공 (인지, 신체, 사회적응) - 가족지지 프로그램 제공
급여제공 결과	-수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 정기적으로 평가 -수급자의 상태변화 관리
종사자 역량강화	- 수급자의 학대 및 인권침해를 예방하기 위한 지침을 마련하고, 수급자와 직원에게 학대 예방 교육 - 종사자 교육 및 역량강화, 종사자 업무 환경 개선

3-1 기관운영 일정

□ 일일 서비스 일정

- 하루 일과를 계획적으로 운영함으로써 돌봄 서비스가 누락 없이, 균형 있게 제공함.

- 일정한 루틴은 어르신에게 심리적 안정감과 일상 생활의 규칙성을 제공, 특히 치매 어르신에게 효과적임.

시간	내용	비고
08:00~09:30	오전 이동서비스	
09:30~10:00	출석확인, 간식제공	일정확인, 미이용확인
10:00~10:30	기본 건강체크, 아침 체조	신체활동
10:30~11:30	오전 프로그램 제공	
11:30~12:00	점심식사	
12:00~13:00	식사후 복약 및 개인위생	
13:00~14:00	개인활동, 휴식 말벗 지원, 간식	
14:00~16:00	오후 프로그램 제공	인지활동형 외부 강사
16:00~16:20	저녁식사	
16:20~16:30	식사후 복약 및 개인위생	
16:30~17:10	오후 이동서비스	

□ 수입사업

- 사업에 필요한 운영비는 장기요양수급 대상자의 보험수가와 국고 보조금 및 지방비를 원칙으로 하고, 서비스에 직접 제공되는 비급여 항목은 대상자로부터 실비를 징수
- 노인장기요양보험법 제40조(본인부담금)에 의한 급여비용

항목	서비스 내용
장기요양급여	수급자에게 급여를 제공한 경우 장기요양급여비용 청구를 통해 공단으로부터 받는 장기요양급여비용
가산금 수입	인력추가배치, 맞춤형 프로그램
본인부담금	장기요양급여 중 본인에게 수납한 비용
비급여 항목	식사재료비, 간식비
보조금	국가나 시·군·구로부터 받는 보조금
후원금	민간단체 및 개인으로부터 받는 후원금

□ 비급여 서비스

-급여서비스 비용은 장기요양보험의 급여항목에 포함되지 않는 서비스에 대해 이용자 또는 보호자가 별도로 부담하는 비용
- 장기요양급여의 범위에서 제외되는 비용으로 기관에서 정한다.

비급여 수가		
식사재료비	2,400원	1식 기준
간식비	1,000원(500원*2회)	1일 간식

3-2 수급자 급여제공

□ 인정서의 장기요양급여 종류 및 내용에 따른 개별장기요양이용계획서(장기요양 필요영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 개별장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공.

① 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지 · 향상을 위한 교육 · 훈련 등을 제공.

1. 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공.

2. 정기적으로 사회적응 훈련을 제공.

3. 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영.

② 08시부터 22시까지를 표준급여제공 하고, 수급자를 24시간 이상 보호하여서는 아니 된다. 다만, 천재지변 등 부득이한 경우는 수급자를 연속하여 다음 날까지 계속 보호할 수 있다.

③ 영양, 수급자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 식사를 제공한다.

④ 1～4등급 치매수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 프로그램을 제공.

⑤ 5등급 수급자 및 인지지원등급 수급자가 주 · 야간보호 급여를 이용할 때 마다 인지활동형 프로그램을 제공.

⑥ 인지활동형 프로그램은 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 프로그램관리자, 치매전문요양보호사 또는 외부강사가 1회 60분 이상 제공한다.

□ 수급자 급여업무

구 분	방 법
이용상담 및 계약	① 수급자(보호자)등이 전화, 내방 등을 통해 이용 관련 상담 ② 수급자에 대한 기본적인 사항을 체크한 후 이용료 및 급여 안내. ③ 급여 이용을 원하는 수급자에 대한 기본 정보를 수집한다. - 수급자(보호자)의 현황(성명, 수급자와의 관계, 연락처, 이용사유 등) - 수급자의 현황 현재의 문제점 및 욕구 파악 ④ 급여 이용에 대한 계약을 체결한다.
통합적 사정	① 수급자의 서비스 이용 현황 등 기초 정보 수집 ② 수급자의 욕구와 문제, 현재의 기능, 장점과 잠재능력, 요구되는 서비스 등을 관찰, 평가. ③ 사정을 통해 파악해야 할 내용들은 다음과 같다. ④ 낙상위험도, 욕창위험도, 인지기능 상태 정기적으로 파악. ⑤ 욕구사정 정기적으로 평가
계획 수립	① 초기 사정에서 확인된 수급자 및 보호자에게 여러 가지 문제 및 요구가 있을 때, 우선순위를 결정하여야 한다. 수급자의 요구가 큰 문제부터 해결한다. ② 수급자와 보호자의 문제 및 욕구의 우선순위에 따라 수급자와 가족과 합의된 문제 해결 목표를 수립한다. ③ 목표는 사정단계에서 확인된 문제를 해결하는 것으로 한다. 목표 수립 시 수급자의 욕구정도, 수급자의 장애, 질환의 특성 정도, 수급자 잔존 기능 정도, 보호자 및 가족의 수발 정도를 고려한다. ④ 급여 우선순위 및 목표에 따라 제공할 서비스 내용을 결정한다.
급여 제공	① 초기 사정 및 급여 계획에 따라 급여를 제공한다. ② 배변상태를 파악하기 위해 집중배설관찰을 실시한다 ③ 급여제공과정에서 수급자의 상태변화 및 반응, 적응정도를 반영하여 급여제공 계획을 수정・보완. ④ 수급자의 상태바 욕구 변경시 급여제공계획 재 수립
급여제공 결과평가	① 급여제공 결과평가를 실시 수급자의 욕구 변화를 반영하여 급여 제공계획을 수정・보완할 수 있다. ② 계획된 대로 급여가 제공되고 있는지 평가하여야 한다. ③ 상담을 통해 욕구를 파악하여 급여계획에 반영한다. ④ 사례회의를 정기적으로 하며, 결과를 급여에 반영한다.
이용 종료 및 적정서비스 연계	① 수급자가 원하는 경우, 연계 가능한 서비스에 대해 정보를 제공하고, 적절히 연계하여야 한다. ② 수급자가 전원・퇴소 시 연계기록지를 작성하고 제공해야 한다 ③ 수급자가 원하는 경우, 연계 가능한 서비스에 대해 정보를 제공하고, 적절

3-3 종사자 관리

□ 종사자의 전문성 향상을 통해 보다 체계적이고 수준 높은 요양서비스를 제공하고, 이용자의 만족도와 삶의 질을 증진함

□요양, 간호, 사회복지 등 각 직무별 핵심 역량을 개발하여 현장 적용 능력을 높이고, 다양한 상황에 적절히 대응할 수 있도록 함.

□ 장기요양 관련 법·제도 변화, 치매국가책임제 등 정책 변화에 발맞춰 최신 정보를 숙지하고, 현장에 능동적으로 대응할 수 있도록 함

종사자	내용
종사자 교육	노인인권 및 학대예방교육 -노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법 인권침해 대응지침 마련 및 교육 운영규정 연 1회 교육 급여제공 지침 교육 연 1회
종사자 훈련	재난대피훈련, 소화 및 경보설비 사용방법 교육
	재난상황 대응방법 숙지, 응급상황 매뉴얼
	감염병 유행 및 발생을 대비하여 훈련
	수급자 안전하게 이동관리 교육
	기능회복훈련 제공을 위한 수급자별 훈련 교육
종사자 역량	요양보호사 보수교육
	치매이수교육,
	외부기관 역량강화 교육 (평가에 따른 급여업무..등)

4. 사업계획

4-1 사업기간

2026년. 1. 1 . ~ 2026년. 12 . 31.

4-2 사업일정

세부항목	기관운영 일정												비고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업계획 수립,	●												
직원회의	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
가족과의 소통	소식지 (명세서, 급여기록지, 월간 프로그램, 식단표)												매월
수급자 교육	8가지(욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변 도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호)												연
복지포상		●			●			●			●		분기
재난상황 훈련				●						●			반기
노인인권교육							●						연
감염관리 전문소독		●			●			●			●		분기
시설점검	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
사회적응 프로그램	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
수급자 상담관리		●			●			●			●		분기
사례회의				●						●			반기
식사 만족도 조사				●						●			반기
약품점검		●			●			●			●		분기
고충처리 운영	고충처리 절차 및 접수 처리												수시
프로그램 운영	프로그램(신체기능, 인지기능)												주

4-3 수급자별 급여제공

□ 급여제공 절차

수급자의 신체·인지·정서·사회적 기능 수준에 따라 개인별로 적합한 서비스를 계획하여 제공함.

급여계약	○ 대상자 확인 및 서류확인 ○ 급여계약서 작성: 표준약관을 반영한 급여계약서 ○ 급여계약통보서: 전월 말일까지 통보
⇩	
설명 및 자료제공	○ 모든 수급자(보호자) 급여제공에 대한 설명 및 자료제공 - 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방 - 노인인권보호지침
	○ 차량운행표, 이동서비스 수칙 제공
⇩	
통합적 사정	○ 낙상위험도, 욕창위험도, 인지기능검사 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시
	○ 욕구사정 (욕구사정 8개 항목(+판단근거)) ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시
⇩	
급여계획	○ 급여제공계획 수립 장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가, 인지검사 반영 ※ 신규 수급자: 급여개시일까지 실시 ○ 수급자(보호자)에게 설명, 확인서명 받아 공단 통보
⇩	
급여제공	○ 급여제공계획에 따른 급여 제공
	○ 급여제공계획 변경시 사유 기록 및 급여 제공
	○ 수급자 상태변화 기록
⇩	
결과평가	○ 급여제공결과 평가 - 급여제공계획에 따라 급여를 제공했는지, - 수급자의 상태에 따라 급여제공계획의 변경이 필요한지 평가.
	○ 결과평가 반영하여 30일 이내 급여제공계획 재작성

□ 프로그램 급여

- 신체 활동 프로그램은 노인의 신체적 건강을 유지하고 개선하는 데 중요한 역할을 합니다. 규칙적인 운동과 활동은 근육 위축을 방지하고 관절 가동 범위를 유지하며, 전반적인 신체 건강을 증진.
- 인지 활동 프로그램은 기억력, 집중력, 문제 해결 능력 등 인지 기능을 강화하고 유지하는 데 도움을 줍니다. 이러한 프로그램은 치매를 예방하거나 진행 속도를 늦추는 데 효과.
-수급자의 정서적 안정과 사회적 연결을 강화하고, 가족의 돌봄 부담을 완화하며, 수급자의 자립성과 사회성 회복.

구분	대상	일정	비고
인지활동	수급자	주6회	인지기능 유지 및 개선
신체활동	수급자	주3회	신체운동 및 근력운동
사회적응	수급자	매월	사회적응 훈련
생신잔치	수급자	매월	대상자
가족참여	수급자, 보호자	반기	어버이날, 송년의 날
맞춤형 프로그램	수급자	월 16회	외부강사

4-4 종사자 일정

- 요양, 간호, 사회복지 등 각 직무별 핵심 역량을 개발하여 현장 적용 능력을 높이고, 다양한 상황에 적절히 대응할 수 있도록 함.

세부항목	종사자 관리												비고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
운영규정 교육	●												연1회
급여제공지침 교육	●												연1회
응급상황대응	●												항상
노인인권교육	●												연1회
재난상황 훈련			●						●				반기
감염병 대응	감염병 유행 및 발생 시 대응체계를 수립하여 운영함												항상
종사자 건강관리	건강검진												연1회
보수교육	대상자 교육 (치매예방, 직종별 교육)												해당시
역량강화	대상자 교육 (서비스 질 향상)												필요시

5. 세부사업

□ 2026년도 중점사업

5-1 시설환경개선 사업

시설의 내부 및 외부 환경을 개선하여 어르신들의 생활환경을 쾌적하고 안전하게 만들기 위한 사업.

환경개선	- 감염병 및 위기상황(코로나19 등)에 대비. - 안전하고 효율적인 근무환경 개선. - 노후화된 시설물의 보수와 단열・조명 등의 개선. - 돌봄 서비스의 질 향상.			
단위사업	세부사업	내용		
감염병 예방관리	전문소독 실시	분기별 1회이상 전문업체를 통해 실내・외 소독 전문업체를 통하여 살균, 살충, 살서에 관한 소독		
	예방활동	수급자 생활환경의 일상소독 실시 주 출입구에 손소독제 비치 마스크 권장 및 구입제공		
환경개선	안전 및 편의시설	미끄럼방지 바닥, 손잡이 설치, 화재경보기 보완 화장실 개・보수, 공기청정기 설치, 정수기 관리 정원, 테라스, 음악실 등 심리적 안정을 위한 공간 조성		
	노후시설 보수	사무환경 개선 모니터 구입 노후된 안전관리 시설 보강		
예산	지출내용	산출근거	금액(원)	예산과목
	전문소독	80,000×4회	320,000	기관운영비
	마스크	100,000 ×6개월	600,000	기관운영비
	소독제	30,000×12개월	360,000	기관운영비
	주차장 차광막 설치	2,000,000×1식	2,000,000	기관운영비
	오수관 재설치	1,000,000×1식	1,000,000	기관운영비
	실내 전등 교체	1,000,000×1식	1,000,000	기관운영비
	엘리베이트 유지비	200,000×12개월	2,400,000	기관운영비
	정수기 관리비	30,000×12개월	360,000	기관운영비
	냉온풍기 보수	200,000×2회	400,000	기관운영비
	노후 컴퓨터 교체	1,000,000×2대	2,000,000	기관운영비
	정원 나무 식재	300,000×3회	900,000	기관운영비
	음향시설 정비	1,000,000×1식	1,000,000	기관운영비
	합계		12,340,000	

5-2 프로그램 사업

개인별 특성, 욕구, 기능 상태, 잔존능력 등을 반영한 개별프로그램을 매월 수립하고 프로그램관리자가 작성한 계획을 기준으로 운영.

프로그램 목표	- 신체활동 프로그램 (신체 기능 유지 및 향상) - 인지활동 프로그램 (심리적 안정을 유지 및 치매 예방) - 가족참여 및 사회적응 (가족의 유대관계 및 사회적응 훈련)			
단위사업	세부사업	내용		
기관프로그램	신체활동	실버체조 , 스트레칭, 근력강화 운동, 균형・보행 훈련 어르신의 신체활성화 및 기능회복 훈련		
	인지활동	기억력, 집중력, 문제 해결 능력 등 인지기능을 강화 과거회상, 기억력 훈련, 색칠하기, 수공예, 인지활동		
	가족참여	생일잔치, 어버이날, 연말 수급자(보호자) 행사		
	사회적응	지역행사 , 지역축제, 지역명소 참여, (소풍, 맛집 탐방,시장구경,)		
프로그램 가산	맞춤형 프로그램	기관내부의 인력으로 제공하기 어려움으로 인하여, 전문적인 외부강사가 콘텐츠 및 프로그램 제공.		
예산	내용	산출근거	금액	예산과목
	재료비	100,000원 × 12월	1,200,000	프로그램사업비
	생신잔치	100,000*12	1,200,000	프로그램사업비
	가족참여	300,000*2회	600,000	프로그램사업비
	나들이	500,000*2회	1,000,000	프로그램사업비
	외부강사	16(월)*12개월*60,000(강사)	11,520,000	프로그램사업비
	합계		15,520,000	

5-3 종사자관리

직원의 역량강화를 위한 교육 등 인적자원 개발.

종사자 관리 목표	- 종사자의 교육 및 복지향상을 통한 서비스 질 개선 - 요양, 간호, 사회복지 등 각 직무별 핵심 역량을 개발하여 현장 적용 능력을 높이고, 다양한 상황에 적절히 대응할 수 있도록 함.			
단위사업	세부사업	내용		
교육	역량강화	고시 및 법령의 이해, 평가업무의 이해 서비스 질향상을 위한 종사자 교육제공		
	보수교육	직종별 직무별 보수교육 실시		
직원복지	복지제도 운영	분기별 상금 및 상품 지급 직원 회식비 및 워크샵 지원		
예산	내용	산출근거	금액	예산과목
	교육(외부교육)	30,000*5명	150,000	기관운영비
	보수교육	30,000,*10	300,000	기관운영비
	직원회식	20,000*2회*30명	1,200,000	기관운영비
	워크샵	20,000*1회*30명	600,000	기관운영비
	직원 포상	100,000*4회*1명	400,000	
	합계		2,650,000	

5-4. 총 사업예산

총예산	수입(천원)	지출(천원)
	2,295,529	2,295,529

1) 첨부 2026년도 예산서.

작성일 : 2025년 12월 18일

작성자 박준형

시설장 박준형 서명(인)