발 간 등 록 번 호
11-1352000-100080-10

OPEN 공공누리
출처표시 상업용금지 변경금지
공공저작물 자유이용허락

2025 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업안내

보건복지부

Contents

제1장 응급안전안심서비스 사업개요

1. 사업 목적 ····· 3
2. 사업 근거 ····· 3
3. 용어 정리 ····· 4
4. 사업추진 체계도 ····· 7
5. 사업 주체별 역할 ····· 9

제2장 응급안전안심서비스 대상자

1. 응급안전안심서비스 대상자 선정 기준 ····· 21
2. 응급안전안심서비스 대상자 선정 절차 ····· 24
3. 응급안전안심서비스 대상자 선정 ····· 25
4. 응급안전안심서비스 제공 ····· 30
5. 응급안전안심서비스 종결 ····· 33

제3장 응급안전안심서비스 제공인력

1. 거점응급관리요원·응급관리요원의 관리 ····· 37
2. 수행업무 ····· 43

제4장 응급안전안심서비스 광역지원기관 및 지역센터

1. 광역지원기관 및 지역센터의 선정 ····· 63
2. 행정사항 ····· 65
3. 평가 및 결과의 활용 ····· 67

제5장 응급안전안심서비스 댁내장비

1. 응급안전안심서비스 댁내장비 구성 ····· 75
2. 응급안전안심서비스 댁내장비 구축 ····· 76
3. 응급안전안심서비스 댁내장비 유지·관리(댁내장비 사업자) ····· 83

제6장 행정사항

1. 사업주체별 보고 ····· 91
2. 관련 서식 ····· 92

부 록 참고자료

1. 수행기관 현황 ····· 131
2. 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 댁내장비 규격서(2022년) ····· 143
3. 개인정보 처리 안내 ····· 173
4. 디지털돌봄시스템 가입 절차 및 서식 ····· 177
5. 디지털돌봄시스템 활용법 ····· 185
6. 모바일웹 활용법 ····· 195

2025년 응급안전안심서비스 사업안내 주요 개정 내용

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
제1장 응급안전 안심서비스 사업개요	**마. 응급관리요원** □ 댁내장비, 응급안전안심서비스 운영시스템 등을 활용하여 독거노인·장애인의 응급상황에 대응하고 댁내장비의 모니터링 업무를 수행하는 요원	**(수정)** **마. 응급관리요원** □ 댁내장비, 응급안전안심서비스 운영시스템 등을 활용하여 독거노인·장애인의 응급상황에 대응하고 댁내장비의 모니터링 및 대상자 관리 업무를 수행하는 요원	4
	바. 댁내장비 □ 독거노인과 장애인의 가정에 설치되어 있는 게이트웨이, 활동량감지기, 화재감지기, 출입문감지기, 응급호출기로 구성 □ 차수별 댁내장비 게이트웨이(GW) [그림] 차수별 게이트 웨이 사진(3개) □ 댁내장비 종류(센서) [그림] 4개 센서 사진	**(수정 및 추가)** **바. 댁내장비** □ 독거노인과 장애인의 가정에 설치되어 있는 게이트웨이, 활동량감지기, 화재감지기, 출입문감지기, 응급호출기 및 웨어러블 장비(4차)로 구성 □ 차수별 댁내장비 게이트웨이(GW) [그림] 차수별 게이트 웨이 사진(4개) - 4차 장비 이미지 □ 댁내장비 종류(센서) [그림] 5개 센서 사진 - 웨어러블 장비 이미지	5
	5. 사업 주체별 역할 **마. 한국사회보장정보원(응급안전안심서비스 중앙지원센터)** □ 중앙모니터링센터 운영 ~ 중 략 ~ ○ 야간(18:00~익일 09:00), 휴일(00:00~24:00) 응급상황 1차 대응 - 응급상황 발생 대상자에게 전화로 안전 확인을 실시하고, 119 출동 여부 확인 등 - 실제 응급상황 등 필요시, 대상자 피해 상황 확인을 위해 사후 안전확인 실시	**(추가)** ~ 좌 동 ~ ※ 4차 댁내장비 사용자의 응급상황 발생시 AI케어콜 기능을 활용하며, 통화 실패 등이 발생할 경우 응급관리요원이 직접 확인 진행	15
제2장 응급안전 안심서비스 대상자	**1. 응급안전안심서비스 대상자 선정 기준** **라. 대상자 선정 기타 유의사항** □ 대상자 기준에 부합하지 않거나 예비대상자 중 본인 부담에도 불구하고 서비스를 이용하고자 희망하는 경우 「자부담 대상자」로 분류해 이름, 주소, 전화번호 등 신청에 필요한 정보를 관리하여야 한다. ○ 향후 「자부담 대상자」규모를 파악하여 새로운 사업자를 선정해 올해 10월부터 서비스를 이용할 수 있도록 추진 예정(예상 부담 비용 2~3만원/월) ※ 사업자 선정, 장비설치 등 일정은 사정에 따라 변동 가능	**(삭제)**	24

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
	3. 응급안전안심서비스 대상자 선정 가. 사업 대상자 추천 ❑ 노인가구 ❍ 시·도 및 시·군·구, 읍·면·동 - 주민등록상 독거노인이면서 기초연급 수급자, 복지 사각지대 발굴 대상자 ~ 중 략 ~	~ 좌 동 ~ - 주민등록상 거주지와 동거자 유무, 소득과 관계없이 실제로 혼자 살고 있는 65세 이상의 노인, 복지 사각지대 발굴 대상자 ~ 중 략 ~	25
	라. 신청 접수 및 대상자 승인 요청 □ 예비대상자 관리 ○ 지역센터는 장비 설치 완료 이후 추가 수요 발굴시 예비대상자로 관리 - 댁내장비 배정 물량에 비해 신청 인원 초과 시 서비스 제공 신청서를 접수하고 예비대상자로 관리 ※ 댁내장비 배정물량보다 ~ 중 략 ~	(추가) ~ 좌 동 ~ - 예비대상자의 기본정보(성함, 주소, 연락처 등), 건강상태, 동거 여부 등 예비대상자 명단 관리 - 서비스 제공이 가능할 때 대상자에게 서비스 제공 신청서를 접수하고 응급안전안심서비스 운영 시스템에 등록 ※ 댁내장비 배정물량보다 ~ 중 략 ~	27 ~ 28
	5. 응급안전안심서비스 종결 가. 서비스 종결 처리 □ 대상자 종결 처리 절차 ○ 특별한 사유 없이 고의적 장비점검 거부(3회) 및 응급관리요원에게 신체적 정신적 심각한 상해를 입히는 경우 시군구의 승인을 얻어 서비스 종결 처리 ~ 중 략 ~	(수정) 5. 응급안전안심서비스 종결 가. 서비스 종결 처리 □ 대상자 종결 처리 절차 ○ 응급안전안심서비스의 정상적인 운영을 방해(임의 조작, 잦은 손망실, 장비점검 거부(3회) 등) 및 응급관리요원에게 신체적 정신적 심각한 상해를 입히는 경우 시군구의 승인을 얻어 서비스 종결 처리 ~ 중 략 ~	33
제3장 응급안전 안심서비스 제공인력	1. 거점응급관리요원·응급관리요원의 관리 마. 거점응급관리요원·응급관리요원의 보수 □ 2,060,740원(4대 사회보험료 본인부담금 포함) ~ 중 략 ~	(수정) 1. 거점응급관리요원·응급관리요원의 관리 마. 거점응급관리요원·응급관리요원의 보수 □ 2,096,270원(4대 사회보험료 본인부담금 포함) ~ 중 략 ~	39

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
	1. 거점응급관리요원·응급관리요원의 관리 **자. 거점응급관리요원·응급관리요원의 복무관리** □ 응급관리요원의 복무관리 ○ 응급관리요원의 채용·배치·복무관리는 시·군·구에서 담당 ~ 중 략 ~ - 응급관리요원은 응급안전안심서비스 업무만을 전담하며 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·군·구 담당공무원의 승인이 필요	(수정) ~ 좌 동 ~ - 응급관리요원은 근무시간 중 응급안전안심서비스 사업 외 다른 업무 겸직이 불가하며, 근무시간 외 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·군·구 담당공무원의 승인이 필요	42
	[통상임금 공제 예시] ❍ 급여 기준 • 월 급여 2,060,740원, 1일 소정근로시간 8시간 • 시간급 통상임금 : 2,060,740원 ÷ 209시간 = 9,860원 ❍ (예시 1) 지각 2시간을 했을 경우 • 9,860원(시간급 통상임금) × 2시간(공제 시간) = 19,720원 • 2,060,740원(월급여) - 19,720원(공제 금액) = 2,041,020원 ❍ (예시 2) 결근 1일을 했을 경우 • 결근 1일에 대한 공제(2일) = 결근일(1일) + 결근일이 속한 주휴일(1일) • 9,860원(시간급 통상임금) × 8시간 × 2일 = 157,760원 • 2,060,740(월급여) - 157,760원(공제 금액) = 1,902,980원	(수정) **[통상임금 공제 예시]** ❍ 급여 기준 • 월 급여 2,096,270원, 1일 소정근로시간 8시간 • 시간급 통상임금 : 2,096,270원 ÷ 209시간 = 10,030원 ❍ (예시 1) 지각 2시간을 했을 경우 • 10,030원(시간급 통상임금) × 2시간(공제 시간) = 20,060원 • 2,096,270원(월급여) - 20,060원(공제 금액) = 2,076,210원 ❍ (예시 2) 결근 1일을 했을 경우 • 결근 1일에 대한 공제(2일) = 결근일(1일) + 결근일이 속한 주휴일(1일) • 10,030원(시간급 통상임금) × 8시간 × 2일 = 160,480원 • 2,096,270(월급여) - 160,480원(공제 금액) = 1,935,790원	43
	2. 수행업무 **가. 거점응급관리요원** □ 지역센터 현장점검 ○ 광역지원기관 지역센터 현장점검 운영 방법 · (대상기간) 직전 연도 및 해당 연도 상반기 · (점검방법) 지역센터 및 대상자 댁내 방문 (1~2가구) - 지역센터 : 현장점검표를 활용하여 업무 현황 점검 - 대상자 댁내방문 : 설치점검표를 활용하여 댁내장비 설치 현황 점검	(수정 및 추가) **2. 수행업무** **가. 거점응급관리요원** □ 지역센터 현장점검 ○ 광역지원기관 지역센터 현장점검 운영 방법 · (대상기간) 직전연도 하반기 및 해당 연도 상반기 · (점검방법) 지역센터 및 대상자 댁내 방문 (1~2가구) - 지역센터 : 현장점검표를 활용하여 업무 현황 점검 - 대상자 댁내방문 : 설치점검표를 활용하여 댁내장비 설치 현황 점검 - 장시간 활동미감지/데이터 미수신 대상자 장비 점검 및 대상자 안전확인 실시	45
	나. 응급관리요원 **1) 대상자 관리** □ 대상자 정기 안전확인 ○ 안전확인 방법 - 방문 확인(영상통화) - 전화 확인 * 대상자와 사전에 영상통화가 가능한지 여부를 반드시 확인한 후 영상통화를 실시(연 1회에 한해 방문확인을 영상통화로 대체 가능)	(추가) **나. 응급관리요원** **1) 대상자 관리** □ 대상자 정기 안전확인 ○ 안전확인 방법 ~ 좌 동 ~ ** 4차 댁내장비 사용자는 AI케어콜 기능 활용으로 전화 확인을 대체 가능(최소 1년 1회 대상자 직접 전화 확인)	46 ~ 47

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
	○ 안전확인 주기 - 일반대상자 : 6개월 당 1회 이상 방문, 3개월 당 1회 이상 전화 안전확인 - 중점관리대상자 : 3개월 당 1회 이상 방문, 1개월 당 1회 이상 전화 안전확인 ※ 방문확인은 영상통화 대체 가능하나, 연간 1회에 한정(최소 1년에 1회 대상자 직접 방문 확인)	○ 안전확인 주기 ~ 좌 동 ~ ※ 4차 댁내장비 사용자 중 AI케어콜을 활용하여 대상자 안부 확인을 할 경우 정기적인 안전확인(전화)으로 인정	
	댁내장비 활용법 교육(예시) ~ 중 략 ~ ○ 응급호출기 • 응급상황이 발생하면 응급호출기의 빨간 버튼(응급)을 눌러주세요 • 게이트웨이에서 '응급호출이 감지되었습니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러주세요' 안내 음성이 두 번 나옵니다. → 잘 못 누르셨을 경우 안내 음성이 나올 때 초록색(취소) 버튼을 눌러 주세요! • 119와 전화가 연결되면 어디가 아프신지 어르신의 상태에 대해 알려 주세요.	(추가) 댁내장비 활용법 교육(예시) ○ 응급호출기 ~ 좌 동 ~ ○ 웨어러블 장비 • 응급상황이 발생하면 장비 옆쪽의 빨간색 버튼을 눌러주세요 • 게이트웨이에서 '실제 상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러주세요' 라는 음성과 게이트웨이 및 웨어러블 장비 화면에 '응급호출' 이라는 문구가 15초 동안 표시됩니다. → 잘 못 누르셨을 경우 '취소' 버튼을 눌러주세요! • 대상자가 넘어지는 것을 감지하였을 때 자동으로 응급호출을 시도하며 게이트웨이에서 '실제 상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러 주세요!'라는 음성과 게이트웨이 및 웨어러블 장비 화면에 '낙상발생' 이라는 문구가 15초 동안 표시됩니다. →실제 응급상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러 주세요! • 대상자의 심박수가 40bpm이하로 측정된 경우 게이트웨이에서 '어르신, 지금 119의 도움이 필요하신가요?'라는 음성과 게이트웨이 및 웨어러블 장비 화면에 응급호출 안내 문구가 15초 동안 표시됩니다. → 도움이 필요하신 경우 응급호출 버튼을 눌러주세요!	48
제3장 응급안전 안심서비스 제공인력	□ 활동미감지 대상자 안전확인 ○ 대상자 안전확인 주기 - (평일) 응급관리요원이 출근 후*, 퇴근 전 하루 2회 이상 실시 ※ 3차(2022년) 댁내장비 사용자 중 AI 케어콜로 ~ 중 략 ~ - 주말·휴일에 앞서 장기 활동미감지 대상자의 안부를 재확인하며, 안전관리강화 대상자를 선정해 중앙모니터링센터에 안내	(수정) ~ 좌 동 ~ ※ 3차, 4차 댁내장비 사용자 중 AI 케어콜로 ~ 중 략 ~ - 주말·휴일에 앞서 장기 활동미감지 대상자의 안부를 재확인하며, 안전관리강화 대상자를 선정해 응급안전안심서비스 운영시스템에 등록	49
	□ 응급상황 발생 대상자 안전확인(응급호출, 화재 발생) ○ 응급상황 발생 - 응급호출(게이트웨이 119 버튼, 응급호출기), 화재감지(화재감지기) - 응급안전안심서비스 운영시스템 및 스마트폰 알림(디지털돌봄시스템 어플)을 통해 확인 - 기타 댁내 응급상황 발생 인지 ○ 안전확인 방법 - 전화로 대상자 안전 확인 및 응급상황 발생 사유 확인	(수정 및 추가) □ 응급상황 발생 대상자 안전확인(응급호출, 화재 발생) ○ 응급상황 발생 - 응급호출(게이트웨이 119 버튼, 응급호출기, 웨어러블장비(4차)), 화재 감지(화재감지기) - 응급안전안심서비스 운영시스템 및 스마트폰 알림(응급안심돌봄앱, 앱푸쉬)을 통해 확인 - 기타 댁내 응급상황 발생 인지 ※ 대상자에게 실제 응급상황이 아닌 경우 119 응급호출 자제 안내 ○ 안전확인 방법 - 전화로 대상자 안전 확인 및 응급상황 발생 사유 확인	51 ~ 52

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
	- 전화로 대상자의 안전이 확인되지 않을 경우 영상통화 또는 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 생활지원사, 활동지원사, 가족, 이웃 주민, 통·반장 등 주변 자원을 활용하여 대상자 안전 확인 - 대상자의 안전확인 안될 경우 방문확인 실시 - 대상자가 신체적·재산상의 피해를 입었을 경우 피해 규모 및 상황 확인 - 필요시, 대상자의 보호자에겟 상황 전달 - 응급안전안심서비스 운영시스템에 응급상황 발생 사유 및 처리 결과 등록	- 전화로 대상자의 안전이 확인되지 않을 경우 영상통화 또는 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 생활지원사, 활동지원사, 가족, 이웃 주민, 통·반장 등 주변 자원을 활용하여 대상자 안전 확인 - 대상자의 안전확인이 안되어 필요한 경우에는 방문확인 실시 - 대상자가 신체적·재산상의 피해를 입었을 경우 피해 규모 및 상황 확인 - 필요시, 대상자의 보호자에겟 상황 전달 - 응급안전안심서비스 운영시스템에 응급상황 발생 사유 및 처리 결과 등록 ※ 4차 댁내장비 대상자의 경우 실제 응급상황 발생 시 익일 케어콜을 활용하여 대상자 사후관리 진행	
제4장 응급안전 안심서비스 광역지원기관 및 지역센터	**1.광역지원기관 및 지역센터의 선정** **가. 광역지원기관 및 지역센터 공모** ~ 중 략 ~ □ 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 2년 ~ 최대 3년* ~ 중 략 ~ **나. 심사방법** □ 두 기관 이상이 공모에 응한 경우 2주 이내에 심사위원회를 구성 ○ 심사위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상으로 하며, 공무원 및 관련 분야의 민간 전문가로 구성 * 외부인사가 과반수 이상 되도록 심사위원회를 구성할 것을 권고	**(수정 및 추가)** **1.광역지원기관 및 지역센터의 선정** **가. 광역지원기관 및 지역센터 공모** ~ 중략 ~ □ 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 2년 ~ 최대 5년* ~ 좌 동 ~ **나. 심사방법** ~ 좌 동 ~ ※ 단, 공모에 응한 기관이 한 곳이면서 재공고에도 불구하고 참여기관이 없는 경우 지자체 자체 규정에 따라 심사	63 ~ 64
	2.행정사항 **가. 예산 관리** 지역센터 인건비 및 운영비 지원기준 ~ 중략 ~ · 운영비 : 장비유지비와 기관운영비로 구성 ~ 중략 ~ - 기관운영비 : 유류비, 공공요금, 통신비, 회계검증비*, 기본운영비 등 센터운영을 위한 기본적인 경비로 (거점)지역센터별 산출기준을 적용하여 지원	**(수정 및 추가)** **2.행정사항** **가. 예산 관리** 지역센터 인건비 및 운영비 지원기준 ~ 좌 동 ~ ※ 보조금관리에 관한 법률에 따라 국고보조금 1억원 이상 정산보고서, 국고보조금 10억원 이상 회계감사보고서 제출	66
	[지역센터 인건비 및 운영비 지원기준] • 인건비 : 월급여, 경력수당, 퇴직적립금, 사회보험료로 구성 - 응급관리요원의 1인당 월급여는 최소 2,060,740원을 지원(사회보험료 본인부담분 포함) ~ 중 략 ~	**(수정)** **[통상임금 공제 예시]** • 인건비 : 월급여, 경력수당, 퇴직적립금, 사회보험료로 구성 - 응급관리요원의 1인당 월급여는 최소 2,096,270원을 지원(사회보험료 본인부담분 포함) ~ 중 략 ~	66

<table>
<tr><th>구분</th><th>2024년 기존 내용</th><th>2025년 개정 내용</th><th>페이지</th></tr>
<tr><td>제4장
응급안전
안심서비스
광역지원기관
및 지역센터</td><td>3. 평가 및 결과의 활용
가. 광역지원기관 및 지역센터의 평가
□ 평가방법
~ 중 략 ~
○ 지역센터의 평가 시 시·도의 평가의견도 일정비율 반영 가능</td><td>(추가)
~ 좌 동 ~
※ 광역지원기관에서 실시하는 지역센터 현장점검 결과를 참고하여 평가 진행(44쪽)</td><td>68</td></tr>
<tr><td></td><td>□ 지역센터 위탁 기간 연장의 근거자료
○ 당해 지역센터를 평가하여 평가 결과가 우수할 경우 1회에 한해 지역센터 선정을 위한 공모 절차를 거치지 않고 최소 1년~최대 2년 간 당해 지역센터에 사업의 재위탁 가능
- (예) 위탁기간 간 평가 평균 점수가 80점 이상인 경우 우수하다고 평가하여 위탁기간을 2년 연장
○ 지역센터 재위탁 관련 예시
• 2024년 공모를 통해 지역센터 위탁 계약 체결(3년)
• 2027년 평가를 통해 재위탁(1년)…공모 미진행
• 2028년 공모를 통해 지역센터 위탁 계약 체결</td><td>(추가 및 삭제)
□ 지역센터 위탁 기간 연장의 근거자료
○ 당해 지역센터를 평가하여 평가 결과가 우수할 경우 지역센터 선정을 위한 공모 절차를 거치지 않고 최소 1년~최대 2년 간 당해 지역센터에 사업의 재위탁 가능
- 공모·위탁계약 절차는 지자체 자체 규정에 따라 진행
- (예) 위탁기간 간 평가 평균 점수가 80점 이상인 경우 우수하다고 평가하여 위탁기간을 2년 연장</td><td>71</td></tr>
<tr><td>제5장
응급안전
안심서비스
댁내장비</td><td>1. 응급안전안심서비스 댁내장비 구성
<table><tr><th>구분</th><th>사진</th><th>세부내용</th></tr><tr><td>게이트웨이</td><td></td><td>• 전면부 레이더센서에 활동량 감지센서, 온도센서, 습도센서, 조도센서 포함</td></tr><tr><td>화재감지기</td><td></td><td>• 연기를 감지할 경우 게이트웨이에 정보를 전송, 119에 자동신고</td></tr></table></td><td>(수정 및 추가)
<table><tr><th>구분</th><th>사진</th><th>세부내용</th></tr><tr><td>게이트웨이</td><td></td><td>• 전면부 레이더센서에 활동량감지센서, 온도센서, 습도센서, 조도센서 포함(1~3차 장비)
※ 4차 장비는 레이더센서 없어 별도 온도·습도·조도 센서 내장</td></tr><tr><td>화재감지기</td><td></td><td>• 연기를 감지할 경우 게이트웨이에 정보를 전송, 119에 자동신고 (4차 장비는 열까지 감지)</td></tr><tr><td>웨어러블 장비(4차)</td><td></td><td>• 대상자 심박수, 호흡수 등 건강 데이터 수집
• 댁내 응급상황 발생 시 GW 활용하여 119 자동 신고
• 낙상 감지 및 위험 상황 실시간 알림</td></tr></table></td><td>75</td></tr>
<tr><td></td><td>나. 댁내장비 관리 지원
□ 설치 및 철거 지원
○ 신규 및 기존 대상자에 대한 (재)설치 무상 지원
<table><tr><th>차수별 댁내장비 철거 역할 구분</th></tr><tr><td>〈표〉
※ 1·3차의 댁내장비의 경우 응급관리 요원이 철거 시 분실·파손에 대한 책임은 사업자에게 있음</td></tr></table></td><td>(수정)
~ 좌 동 ~
<table><tr><th>차수별 댁내장비 철거 역할 구분</th></tr><tr><td>〈표〉
※ 1·2·3차의 댁내장비의 ~ 중 략 ~</td></tr></table></td><td>87</td></tr>
</table>

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
제6장 행정사항	〈서식 1호〉 응급안전안심서비스 신청서 응급안전안심서비스 신청서(3쪽 중 1쪽) **2. 대상자 추가정보** **〈장비구분〉** □ 1차(2020년) □ 2차(2021년) □ 3차(2022년) □ 4차(2024년) - 중 략 - □ 애완동물	**(수정 및 추가)** 〈서식 1호〉 응급안전안심서비스 신청서 응급안전안심서비스 신청서(3쪽 중 1쪽) **2. 대상자 추가정보** **〈장비구분〉** □ 1차 장비 □ 2차 장비 □ 3차 장비 □ 4차장비 (웨어러블 □) - 중 략 - □ 애완동물 * 애완동물이 있을 경우 활동량감지기에서 활동량이 감지되어 실제 응급상황을 파악할 수 없는 상황 발생 가능	93
	제3조(서비스이용) ④ 제2항과 제3항에 따라 서비스 신청 승인이 되지 아니하거나 ~ 중 략 ~ ⑤ 응급안전안심서비스를 ~ 중 략 ~ 제7조(장비반납) ~ 중 략 ~ ③ 제1항과 제2항에 따라 댁내장비의 철거 시 설치 대상물에 수인할 수 있는 정도의 경미한 흔적 또는 변형이 발생 할 수 있습니다.	**(추가)** ~ 좌 동 ~ ⑤ 4차 댁내장비 중 웨어러블 장비는 서비스 대상자가 신청하는 경우 제공되며, 아래 사유에 대하여 최초 1회 유지보수는 무상*, 2회 이상 유지보수 필요 시 대상자 자기부담금으로 구입합니다. * 단, 예비 물량의 범위 내에서 제공하며, 예비 물량이 없는 경우 무상 제공이 어려울 수 있음 1. 사용자의 귀책으로 발생한 댁내기기의 고장 및 파손 또는 훼손 2. 사용자가 기기를 임의로 분해하여 발생한 고장의 경우 3. 천재지변으로 인한 댁내기기의 고장, 파손 또는 훼손 ⑥ 응급안전안심서비스를 ~ 중 략 ~ 제7조(장비반납) ~ 좌 동 ~ ③ 제1항과 제2항에 따라 댁내장비의 철거 시 설치 대상물에 수인할 수 있는 정도의 경미한 흔적 또는 변형(도배지 훼손 등)이 발생 할 수 있습니다.	94
제6장 행정사항	개인정보 및 민감정보 수집·이용 동의서 (4쪽 중 3쪽) 〈민감정보 수집·이용 동의 항목〉 신체불편사항(시력, 청력, 거동 상태 및 보유질병 정보), 활동(호흡, 심박)사항	**(수정)** 개인정보 및 민감정보 수집·이용 동의서 (4쪽 중 3쪽) 〈민감정보 수집·이용 동의 항목〉 신체불편사항(시력, 청력, 거동 상태 및 보유질병 정보), 활동(호흡, 심박, 걸음 횟수)사항	95
	② 서약서(2쪽 중 2쪽) 서약서 본인은 년 월 일부로 독거노인·장애인 응급안전안심서비스를 업무를 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다. 1. 직무관련 사항을 주수하고, 직무 범위 상 지역센터의 요청을 따른다. 2. 출·퇴근 시간 및 제반 근무 수칙을 엄수하며, 당해 복무에 부적합한 행동을 하는 경우 지역센터에서 징계 조치를 할 수 있다. 3. 업무를 수행하는 과정에서 알게 되는 사안은 직무상 기밀 사항으로 외부에 누설하거나 공개하지 않도록 한다.	**(삭제)**	126

구분	2024년 기존 내용	2025년 개정 내용	페이지
	4. 업무를 수행하는 과정에서 특이사항 발생 시 즉시 지역센터에 보고하고 업무 지시를 받는다. 5. 거점응급관리요원 등 업무관계자 협조요청에 성실히 응한다. 위와 같이 성실한 자세로 근무에 임할 것이며, 본인 과실로 인한 문제 발생 때 본인이 모든 책임을 지고 계약해지 등 어떠한 처벌도 감수할 것을 서약합니다. 년 월 일 서약자 직 위 : 성 명 : (서명) 서약집행자 소 속 : 직 위 : 성 명 : (서명)		
참고자료1 수행기관 현황	**독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 현황** □ 전국 214개소 〈표 목록〉	**(수정)** **독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 현황** □ 전국 217개소 〈표 목록〉	133
참고자료4 디지털돌봄시스템 가입 절차 및 서식	**1. 사용자 가입 및 승인 절차** ○ 공통사항 - 디지털돌봄시스템 사용자는 ~ 중 략 ~ ※ 공무원은 공무원인증서(GPKI) 및 공동인증서(NPKI) 모두 등록 가능함	**(수정)** ~ 좌 동 ~ ※ 공무원은 공무원인증서(GPKI)만 등록 및 사용 가능함	179
	2. 사용자 가입대상 ○ 디지털돌봄시스템 업무를 담당하는 보건복지부, 시도, 시군구 공무원, 한국사회보장정보원, 광역 업무담당자, 지역센터 업무 담당자	**(수정)** **2. 사용자 가입대상** ○ 디지털돌봄시스템 업무를 담당하는 보건복지부, 시도, 시군구 공무원, 한국사회보장정보원, 거점응급관리요원, 지역센터 관리자(중간관리자), 지역센터 업무담당자(응급관리요원)	180
참고자료4 디지털돌봄시스템 가입 절차 및 서식	**4. 권한변경 및 반납(탈퇴)** ○ 광역업무담당자, 지역센터관리자, 센터관리자 권한 변경 및 반납	**(수정)** **4. 권한변경 및 반납(탈퇴)** ○ 거점응급관리요원, 지역센터 관리자(중간관리자), 지역센터 업무담당자(응급관리요원) 권한변경 및 반납	181
	〈붙임 1〉 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서 **〈서식〉 디지털돌봄시스템 사용권한서** 사업수행담당자 □ 거점응급관리요원 □ 응급관리요원	**(수정)** 〈붙임 1〉 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서 **〈서식〉 디지털돌봄시스템 사용권한서** 사업수행담당자 □ 거점응급관리요원 □ 지역센터 관리자(중간관리자) □ 지역센터 업무담당자(응급관리요원)	182
참고자료5 디지털돌봄시스템 활용법	**Ⅳ 댁내장비 재고관리(기존댁내장비)**	**(삭제)**	187

제 1 장

응급안전안심서비스 사업개요

1. 사업 목적 ····· 3
2. 사업 근거 ····· 3
3. 용어 정리 ····· 4
4. 사업추진 체계도 ····· 7
5. 사업 주체별 역할 ····· 9

제 1 장 응급안전안심서비스 사업개요

추진배경

화재, 질병 등 응급상황이 발생하였을 때 안전의 사각지대에 있는 노인과 장애인이 응급상황을 인지하고 119 신고 등 응급상황에 대처할 수 있는 안전대책을 마련하여 지역사회 예방적 돌봄을 지원

1 사업 목적

지역사회 예방적 돌봄의 차원에서 상시 보호가 필요한 노인 가구 및 장애인 가구에 게이트웨이(GW), 화재감지기 등을 설치하여 화재, 질병 등 응급상황 발생 시 119에 자동으로 신고하고 응급관리요원에게 알려 대상자가 응급상황에 신속하게 대처하는 지원 체계 구축

2 사업 근거

노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원)

① 국가 또는 지방자치단체는 홀로 사는 노인에 대하여 방문요양서비스 등의 서비스와 안전확인 등의 보호조치를 취하여야 한다.

② 국가 또는 지방자치단체는 제 1항에 따른 사업을 노인 관련 기관·단체에 위탁할 수 있으며, 예산의 범위에서 그 사업 및 운영에 필요한 비용을 지원할 수 있다.

③ 제1항의 서비스 및 보호조치의 구체적인 내용 등에 관하여는 보건복지부장관이 정한다.

장애인복지법 제24조(안전대책 강구) 국가와 지방자치단체는 추락사고 등 장애로 인하여 일어날 수 있는 안전사고와 비상재해 등에 대비하여 시각·청각 장애인과 이동이 불편한 장애인을 위하여 피난용 통로를 확보하고, 점자·음성·문자 안내판을 설치하며, 긴급 통보체계를 마련하는 등 장애인의 특성을 배려한 안전대책 등 필요한 조치를 강구하여야 한다.

장애인활동 지원에 관한 법률 제19조의2(활동지원 응급안전서비스 제공)

① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제5조에 따른 활동지원급여의 신청자격을 갖춘 장애인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 응급안전서비스 제공이 필요하다고 인정될 때에는 응급상황에 대처할 수 있도록 정보통신기술 등을 활용하여 안전 확인 또는 구조·구급활동 등의 활동지원 응급안전서비스를 제공할 수 있다.

1. 1인 가구인 경우
2. 가구구성원인 가족이 모두 장애인이거나 18세 이하 또는 65세 이상인 경우
3. 가구구성원인 가족이 직장·학교생활 등으로 인하여 장애인에 대한 보호가 곤란한 경우

② 제1항에 따른 활동지원 응급안전서비스의 제공을 위한 신청, 결정 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

3 용어 정리

가. 독거노인·장애인 응급안전안심서비스(이하 응급안전안심서비스)

❑ 구(舊) 독거노인 응급안전돌보미, 장애인 응급알림e서비스

❑ 응급상황 모니터링, 대상자 안전확인 및 대응조치, 안전교육, 사후관리 등 독거노인·장애인의 안전한 생활을 지원하기 위해 제공되는 서비스

나. 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 광역지원기관(이하 광역지원기관)

❑ 관할 지방자치단체장으로부터 본 사업의 수행기관으로 선정되어 거점응급관리요원이 상주하며 지역센터의 운영을 지원하는 기관

다. 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터(이하 지역센터)

❑ 관할 지방자치단체장으로부터 본 사업의 수행기관으로 선정되어 응급관리요원이 상주하며 응급안전안심서비스를 제공하는 기관

라. 거점응급관리요원

❑ 시·도의 사업관리와 기초지자체의 지역센터를 지원하고, 보건복지부와 한국사회보장정보원의 응급안전안심서비스 관리업무에 대하여 행정지원을 수행하는 요원

마. 응급관리요원

❑ 댁내장비, 응급안전안심서비스 운영시스템 등을 활용하여 독거노인·장애인의 응급상황에 대응하고 댁내장비의 모니터링 및 대상자 관리 업무를 수행하는 요원

바. 댁내장비

❑ 응급호출·화재·활동량 등을 감지하여 해당 정보를 응급안전안심서비스 운영 시스템에 전송하고 응급상황 발생 시 신속하게 소방서에 신고할 수 있도록 지원

❑ 독거노인과 장애인의 가정에 설치되어 있는 게이트웨이, 활동량감지기, 화재감지기, 출입문감지기, 응급호출기 및 웨어러블 장비(4차)로 구성

❑ 차수별 댁내장비 게이트웨이(GW)

• 1차(2020년) 댁내장비 게이트웨이(GW)	
- 사업기간 : 2020년~2025년(5년) - 박스형 구조로 응급호출 버튼, 통화연결 버튼이 장비 상단에 위치	
• 2차(2021년) 댁내장비 게이트웨이(GW)	
- 사업기간 : 2021년~2026년(5년) - 슬림한 구조로 응급호출 버튼, 통화연결 버튼이 앞면에 위치	
• 3차(2022년) 댁내장비 게이트웨이(GW)	
- 사업기간 : 2022년~ 2027년(5년) - 2차 댁내장비와 유사하며, 태블릿이 직각에 가깝게 설치	
• 4차(2024년) 댁내장비 게이트웨이(GW)	
- 사업기간 : 2024년~2030년(장비 설치 후 5년) - 태블릿이 아닌 전용 단말로 물리적 버튼이 장비 상단에 위치	

※ 댁내장비 사업기간은 설치 완료 시기에 따라 변경 가능

❑ 댁내장비 종류(센서)

센서				웨어러블 장비 (4차)
활동량감지기	화재감지기	출입문감지기	응급호출기	

사. 응급안전안심서비스 운영시스템(디지털돌봄시스템)

❑ 댁내장비 관리 및 응급안전안심 서비스 운영·지원을 위한 전산시스템으로 응급관리요원의 업무지원, 대상자 정보 관리, 119 연계 역할 수행

○ (업무지원) 대상자 관리, 응급상황 관리, 사업실적 관리, 댁내장비 모니터링 등 응급관리요원의 업무를 원활히 수행하도록 지원

- (정보관리) 중앙수집 서버에서 댁내장비를 통해 수집된 정보 관리
- (119 연계) 소방청의 U-119 시스템과 응급상황 정보를 실시간 연계

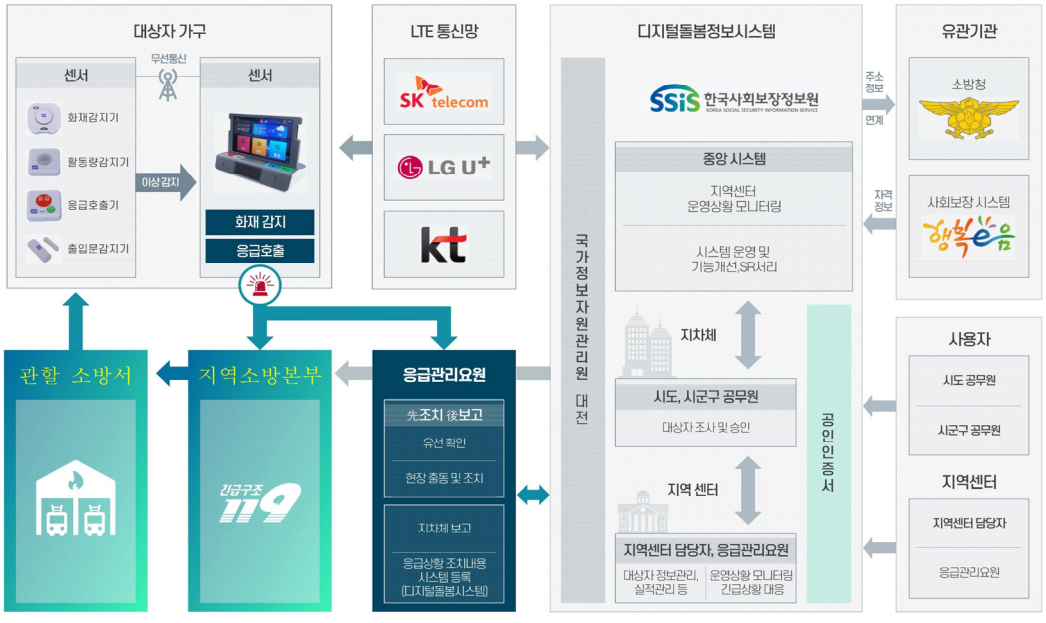
○ 응급안전안심서비스 운영시스템 문의사항 : 한국사회보장정보원 응급안전안심서비스 중앙지원센터(☎ 1566-3232, 내선 7-1번)

※ 자세한 시스템 사용법은 '참고자료 4'(175쪽) 확인

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자 관리 / 대상자 매핑 / 응급상황발생 등
- 장비관리 ▸ 장비상태 / 장비동작현황 / 장비가동률 현황
- 현황통계 ▸ 실적관리 ▸ 기간별 실적관리 / 응급관리요원 업무 일지 등

【 참고 】 응급안전안심서비스 흐름도



4 사업추진 체계도

추진주체		역 할
보건복지부	노인정책과, 장애인 서비스과	• **사업 총괄** – 사업기본계획 수립 및 사업지침 시달 – 사업에 대한 관리·감독 및 사업평가 – 국고보조금 교부, 사업홍보 등
광역지방 자치단체 (시·도)	사업 담당부서, 관련부서	• **기초지방자치단체 운영지원·지도·감독** – 지방보조금 교부, 사업홍보 등 – 기초지방자치단체의 응급안전안심서비스 운영·관리에 대한 지원 – 기초지방자치단체의 지역센터 선정 및 운영에 대한 지도·감독 – 기초지방자치단체의 응급관리요원 채용 및 복무에 대한 지도·감독 – 기초지방자치단체의 사업 모니터링, 현장방문 컨설팅 등 사업 관리에 대한 지도·감독 – 기초지방자치단체의 서비스 대상자 조사 및 승인에 대한 지도·감독 • **광역지원기관 운영·관리·감독** – 거점응급관리요원에 대한 채용·배치·복무관리 • **관할 지역 내 응급상황에 대한 관리** – 관할 소방본부, 한국사회보장정보원 등 유관기관과 협력 체계 구축
기초지방 자치단체 (시·군·구)	사업 담당부서, 관련부서	• **지역센터 운영·관리·감독** – 지역센터의 선정 및 운영 – 지역센터에 대한 사업 지도·감독 – 응급관리요원에 대한 채용·배치·복무관리 – 지역센터의 응급안전안심서비스 운영에 대한 지원 – 댁내장비의 설치상태, 장비작동 여부 등 점검·관리·감독 • **대상자 발굴 및 홍보** – 서비스 대상자의 발굴·지원, 조사 및 승인 • **관할 지역 내 응급상황 관리** – 지역센터의 응급상황 관리, 사업실적 등 관리 – 관할 소방본부, 한국사회보장정보원 등 유관기관과 협력 • **예산집행**
소방청 (소방본부·서)	지역 소방서	• **응급 구조·구급 활동** – 화재, 서비스 대상자의 응급호출 시 응급구조·구급활동 수행

추진주체		역 할
한국 사회보장 정보원	사업관리 지원기관	• **응급안전안심서비스 사업지원** – 사업 기본계획 및 사업지침 수립 등 기획 및 정책 수립 지원 – 업무 현황 모니터링 및 홍보 지원, 통계 생산·분석 등 – 댁내장비 현장점검(현장방문 컨설팅 포함) – (거점)응급관리요원 관리 지원(복무관리 포함) – 지역센터 평가(실적관리 등) 지원 – 댁내장비 구매 사업 관리(사업자 관리) 등 • **디지털돌봄시스템 관리·안내** – 응급안전안심서비스 운영시스템 운영·관리, 기능개발 – 응급안전안심서비스 운영시스템 사용자 업무 지원 (교육, 전산운영 등) • **중앙모니터링센터 운영** – 응급안전안심서비스 중앙지원센터 운영(모니터링 및 상담 등) – 지역센터의 응급상황에 대한 관리 지원
광역 지원기관	사업 지원기관	• **광역지원기관 사업계획 수립 후 시·도에 제출** • **광역지원기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영** • **광역지원기관 수행인력 채용·교육 및 관리** • **시·도 응급안전안심서비스 관리 업무 지원** – 응급상황 처리 안내, 응급관리요원 대상 교육, 간담회 진행 등 지원 – 보건복지부, 한국사회보장정보원의 행정업무 지원 – 응급상황 발생 시 동향 보고 – 지역센터 위탁 및 평가 지원
지역센터	사업수행기관	• **사업계획 수립 후 시·군·구, 광역지원기관에 제출** – 사업계획 및 운영 관리 규정 수립·운영 • **기초지자체의 응급안전안심서비스 사업 수행** – 서비스 대상자 조사 등 지원 – 대상자 안전 확인 및 모니터링, 응급상황 관리 및 보고 – 사업 현황에 대한 정기·수시 보고 – 댁내장비의 임대 및 검사·검수 • **지역센터 수행인력 채용·교육 및 관리** – 응급관리요원 복무관리, 교육 등
댁내장비 사업자	주관사업자	• **댁내장비 관리** – 댁내장비 보급 및 설치 – 댁내장비 관리 및 운영(A/S) • **댁내장비 시스템 관리, 기능개발, 사용자 업무지원 등**

5 사업 주체별 역할

가. 보건복지부

❑ 사업 기본계획 수립 및 사업지침 시달

❑ 사업에 대한 관리·감독 및 사업평가

❑ 국고보조금 교부, 사업홍보 등

❑ 노인정책과와 장애인서비스과의 업무 분장 내용

○ (노인정책과) 예산교부, 사업계획·운영·평가 등 전반적인 사업관리

○ (장애인서비스과) 장애인의 특성이 고려되는 업무 주관

○ 업무 분장의 주요 내용

- 예·결산, 법령, 정부 관리 과제의 경우 소관과가 각각 담당
- 대상자 선정, 댁내장비, 현장방문, 문제상황 대응, 민원관리 등 사업운영에서 장애인과 관련되는 경우 장애인서비스과가 담당
- 응급안전안심서비스 운영시스템 운영·관리, 응급안전안심서비스 중앙지원센터의 관리는 노인정책과가 담당

나. 광역지방자치단체(시·도)

❑ 기초지방자치단체 운영지원·지도·감독

○ 지방보조금 교부, 사업홍보

○ 사업관리 현황 보고

- 예산집행률, 댁내장비의 운영 현황 등 사업 관리 현황에 대하여 보건복지부에 연 1회 보고

○ 기초지방자치단체의 서비스 대상자 조사 및 승인에 대한 지도·감독

○ 기초지방자치단체의 지역센터 선정 및 운영에 대한 지도·감독

○ 기초지방자치단체의 응급관리요원 채용 및 복무 관리에 대한 지도·감독

○ 기초지방자치단체의 장비 교체, 사업 모니터링, 현장방문 컨설팅 등 장비 관리에 대한 지도·감독

❑ 광역지원기관 운영·관리·감독

○ 광역지원기관의 선정 및 운영

○ 거점응급관리요원에 대한 채용·배치·복무 관리

- 시·도 관할 지역센터의 관리 등을 위해 거점응급관리요원을 관리

❑ 관할 지역 내 응급상황에 대한 관리

○ 관할 시·군·구 및 지역센터로부터 신속하게 응급상황(안전사고, 고독사, 언론보도 등)에 대한 사고경위 등을 파악하여 보건복지부에 보고하고, 유관기관과 협조하여 대처방안 강구

○ 관할 소방본부, 한국사회보장정보원, 지역센터(기초) 등 유관기관과 협력 체계 구축

다. 기초지방자치단체(시·군·구)

❑ 지역센터 운영·관리·감독

○ 지역센터의 선정 및 운영

- 지역센터 평가 기준에 따라 사업수행역량 등을 평가하여 지역센터를 선정하며, 사업수행에 적합한 민간기관이 없는 경우 시·군·구가 직접 수행

- 개인정보 관리의 안전성 확보 및 기록관리, 직원들의 보안서약서 징구 여부 등 확인 철저

○ 지역센터에 대한 사업 지도·감독

- 지역센터의 업무수행, 인력 및 예산운영 등 사업 전반에 대해 연 1회 이상 지도·점검 실시 후 시·도에 보고

- (권고 사항) 광역지원기관 현장점검과 합동 실시

○ 댁내장비의 설치상태, 장비작동 여부 등 점검·관리·감독

- 지역센터와 협의하여 장비 교체, 사업 모니터링, 현장방문 컨설팅 등 다방면으로 댁내장비 관리

○ 응급관리요원에 대한 채용·배치·복무관리

○ 지역센터의 사업실적 등 관리 및 시·도 보고

- 연간보고(2월 이내) : 사업실적보고서, 차년도 사업계획서

- 월간보고 : 대상자 관리, 댁내장비 관리, 기타

- 수시보고 : 안전사고, 고독사, 기타 특이사항 발생 시

❑ 대상자 발굴 및 홍보

○ 서비스 대상자의 발굴·지원

- 시·군·구 및 읍·면·동의 노인 및 장애인 업무 담당자는 독거노인 정보와 장애인 활동지원 수급자 정보 등을 바탕으로 지역센터의 대상자 발굴을 적극 지원

○ 서비스 대상자 조사 및 승인

- 대상자 선정기준 및 사유 확인

- 사회보장정보시스템을 활용하여 대상자 적합 여부 확인

○ 사업홍보

- 시·군·구는 지역센터와 협조하여 응급안전안심서비스 대상자가 누락되지 않도록 적극적으로 사업안내 및 홍보

❑ 관할 지역 내 응급상황 관리

○ 지역센터로부터 신속하게 응급상황(안전사고, 고독사, 언론보도 등)에 대한 사고경위 등을 파악하여 시·도 및 보건복지부에 보고하고, 지역 소방서, 한국사회보장정보원 등 유관 기관과 협조하여 대처방안 강구

○ 응급안전안심서비스 협의체 구성 등 관할 소방본부, 한국사회보장정보원 등 유관기관과 협력

☑ 협의체 구성(안)

- (목적) 원활한 응급안전안심서비스 운영을 위해 지역 내 협력 체계 강화 및 발전방안 논의
- (개최 시기) 연간 1회
- (참석 대상) 시·군·구 담당 공무원, 거점응급관리요원, 응급관리요원, 지역센터 위탁기관장, 지역 내 소방관, 유관기관(노인복지관, 장애인복지관, 종합사회복지관, 사업단 등)의 노인, 장애인 담당자 등
- (논의내용)
  - · 응급안전안심서비스 대상자 발굴 및 안전관리 체계 강화 방안 등
  - · 응급안전안심서비스 사업계획서 및 운영 실적 점검
  - · 응급안전안심서비스 사업 운영 관련 협조 요청 사항 등
- (보고체계) 협의체 운영 결과 시·도 보고

❑ 예산집행

❍ 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업은 「보조금 관리에 관한 법률 시행령」 별표 1의 보조금 지급 대상사업의 범위와 기준 보조율 제115호(그 밖에 국가와 지방자치단체 상호 간에 이해관계가 있고 보조금의 교부가 필요한 사업)에 근거하여 지원하는 국비보조 사업에 해당되어 「보조금 관리에 관한 법률」 및 「지방재정법」에 근거하여 시·군·구에서는 매칭사업비에 대한 예산을 편성하여 운영비로 교부 가능

❍ 시·군·구는 지역센터 운영비의 절감 예산에 대해 (거점)응급관리요원의 복리후생 비용으로 사용할 수 있도록 승인 가능

❍ 시·군·구는 지역센터와 협의하여 예산의 범위 내에서 또는 자체 예산을 수립하여 (거점) 응급관리요원의 출장 등에 대한 여비, 활동수당, 통신비, 자격수당, 야간 및 휴일 출동수당, 각종 수당 등에 대하여 지원 가능

* 단 지역센터의 장비유지보수비 예산편성 집행 우선

❍ 시·군·구는 지역센터로 하여금 (거점)응급관리요원의 업무상 과실에 대한 배상보험, 상해보험에 가입하도록 안내 및 지도

※ 세종특별자치시는 광역 및 기초지방자치단체의 역할 동시 수행

☑ 시·도 및 시·군·구 담당 업무 분장

독거노인과 장애인 응급안전안심서비스 사업의 소관과가 상이한 경우 보건복지부 업무분장을 활용하여 업무 구분

라. 소방청

❑ **(중앙 및 지역 소방본부)** 응급상황 발생 시 지역 소방서의 상황 대응 관리하며 지방자치단체, 한국사회보장정보원 등 유관기관과 협력

○ U-119 시스템 등과 응급상황 정보를 실시간 연계

○ 댁내장비에 대한 수시·정기점검 시 협조

❑ **(지역 소방서)** 독거노인, 장애인 가구의 화재, 서비스 대상자의 응급호출 등 응급상황 발생 시 상황 확인 및 현장에 출동하여 구조·구급 활동

마. 한국사회보장정보원(응급안전안심서비스 중앙지원센터)

❑ 응급안전안심서비스 사업지원

○ 총괄

- 보건복지부의 사업기본 계획 및 사업 지침 수립 등이 원활히 이루어질 수 있도록 업무지원
- 응급안전안심서비스 업무 전반(지역센터, 댁내장비 운영현황 등)에 대하여 모니터링, 홍보 등을 지원하고, 통계 생산 및 분석 실시

○ 서비스 관리

- 응급안전안심서비스 운영시스템이나 지방자치단체, 지역센터 등의 협조를 통해 응급상황 발생 현황 및 처리내용, 대상자·장비작동 현황 및 시스템 특이사항 등 사업 운영 현황을 월 1회 보건복지부에 보고

○ 댁내장비 사업자 관리

- 댁내장비 사업자가 제공하는 장비관리 실태 등에 대해 월1회 보건복지부로 보고
- 댁내장비의 성능 및 기술 조건 등을 분석하여 장비가 원활하게 구축될 수 있도록 규격서(또는 제안요청서) 작성 등 댁내장비의 구축 절차를 지원
- 댁내장비 운영 현황 등을 확인하여 필요한 조치를 요청하며, 필요시 지방자치단체와 협조 요청

❍ 지역센터 지원·관리

- 거점응급관리요원을 통해 응급관리요원의 복무 및 응급상황 대응 실태 등을 관리하고 월 1회 보건복지부로 관련 사항 보고
- 응급관리요원 등 응급안전안심서비스 운영시스템 사용자에 대한 교육 및 전산 운영 등 업무 지원
- 댁내장비의 관리가 탁월한 시·군·구(지역센터)의 노하우를 전파하여 장비 관리 수준의 상향평준화를 유도하기 위해 현장방문, 컨설팅을 총괄 진행
- 각종 평가·통계(지역센터의 응급상황 대응 실적, 장비의 평균 정상가동률, 월말 평균 정상가동률 개선 정도, 장비 설치 비율 등) 및 서비스 질 향상을 위한 현장점검으로 지역센터 관리

❍ 응급상황

- 독거노인·장애인의 응급안전과 관련된 상황(안전사고, 고독사, 언론보도 등)에 대해 거점응급관리요원을 통해 신속하게 파악하여 보건복지부에 동향을 보고하며, 시·도 및 시·군·구, 유관기관과 협조하여 대처방안을 강구

❑ 디지털돌봄시스템 관리·안내

❍ 운영

- 응급안전안심서비스 운영시스템의 운영을 위한 스토리지, 서버 등의 자산 현황을 파악하고, 노후장비의 교체와 유지보수가 원활히 이루어질 수 있도록 보건복지부, 국가정보자원관리원과 협조하여 자산관리를 지원

❍ 유지·개선

- 지역센터와 지방자치단체의 요청이 있거나 응급안전안심서비스 운영시스템에 오류 사항 등이 발생하는 경우 기능개선 및 유지보수
- 응급안전안심서비스 운영시스템을 통해 접수된 응급관리요원의 시스템 관련 애로·건의사항은 사안별로 신속 처리하고 보건복지부에 보고·지자체 공유

❍ 안내

- 중앙모니터링센터와 협력해 지역센터와 지방자치단체의 응급안전안심서비스 운영시스템 사용법 문의 응대

❑ 중앙모니터링센터 운영

❍ 응급안전안심서비스 운영시스템 사용자 지원

- 시스템 문의 응대 및 사례관리 등

❍ 댁내장비 모니터링 및 지역센터 댁내장비 관리 지원

- 댁내장비 모니터링을 실시하고, 장비가동률 저하 지역센터 응급관리요원에게 댁내장비 점검 요청 및 기타 댁내장비 관리 지원 등

❍ 휴일 '안전관리강화 대상자' 중 활동미감지 대상자 안전확인

❍ 야간(18:00~익일 09:00), 휴일(00:00~24:00) 응급상황 1차 대응

- 응급상황 발생 대상자에게 전화로 안전 확인을 실시하고, 119 출동 여부 확인 등

- 실제 응급상황 등 필요시, 대상자 피해 상황 확인을 위해 사후 안전확인 실시

※ 4차 댁내장비 사용자의 응급상황 발생시 AI케어콜 기능을 활용하며, 통화 실패 등이 발생할 경우 응급관리요원이 직접 확인 진행

- 정상근무일 이후 응급관리요원에게 대상자 정보 수정 요청, 장비 점검 요청, 특이사항 등 전달

- 장비 오작동 지속, 실제 화재 발생, 대상자 사망 등 부득이하게 응급관리요원의 확인이 필요한 경우 응급관리요원에게 전화·문자 확인 요청

※ 야간·휴일 응급상황 최종 처리는 익일 출근 후 응급관리요원이 수행

☑ 중앙모니터링센터 야간·휴일 응급상황 대응 매뉴얼(요약)

① 응급상황 발생 확인
- 디지털돌봄시스템 '야간·휴일 응급발생 현황 모니터링' 화면에서 확인

② 대상자에게 안전확인 전화 실시
- '안녕하세요~ 어르신 괜찮으세요~? 무슨 일 있으세요?'
- 대상자의 휴대폰, 집전화, GW 순으로 진행하되, 2가지 이상의 방법 사용
- 호출 사유가 '화재(감지)'일 경우 대상자가 아무일 없다고 해도 환기 조치 요청
- 대상자의 안전이 확인되었을 경우 상황 종결(응급상황 외)

③ (실제 응급상황일 경우) 119 출동 확인 전화 실시
- '안녕하세요~ 00지역 00대상자 신고 접수가 되었는지 확인차 전화를 드렸습니다. 장비번호(GW번호)로 확인 가능한가요~?'
- 출동 여부 확인 및 필요시 대상자 정보 안내

④ (실제 응급상황일 경우) 1~2시간 내 대상자 사후 안전확인 전화 실시
- '안녕하세요~ 아까 편찮으시다고 하셨는데 괜찮으세요~?'
- 질병, 화재 발생 등 대상자가 신체적, 재산상의 피해를 입었을 경우 실시
- 대상자가 원하지 않을 경우 또는 대상자 부재시 종결

⑤ (응급관리요원) 최종 응급상황 처리
- 실제응급상황(신체상 또는 재산상 피해)일 경우 정상근무일 이후 대상자 안전확인
- 정상근무일 이후 응급상황 최종 결과 등록
  ※ 대상자 정보 오류, 장비 오작동 등이 확인될 경우 명단을 관리하여 정상근무일 이후 응급관리요원에게 정보 수정 및 댁내장비 상태 확인 요청

☑ 중앙모니터링센터 응급상황 구분 기준

- 실제응급상황 : 대상자가 신체적, 재산상의 피해를 호소하는 경우
  - 119 출동, 대상자 자가 처리 포함
- 응급상황외 : 민감작동 및 조작실수, 비정상 작동 등

바. 광역지원기관

❑ 광역지원기관 사업계획 수립 후 시·도에 제출(매년 1회)

❑ 광역지원기관 사업계획에 따른 사업 추진 및 운영

❑ 광역지원기관 수행인력 채용·교육 및 관리

❑ 시·도 응급안전안심서비스 관리 업무 지원

○ 지역센터 업무 지원

- 응급관리요원과 상시 소통하며, 원활한 업무수행 지원

○ 지역센터 현장점검 및 사업운영 모니터링

○ 보건복지부, 한국사회보장정보원(응급안전안심서비스 중앙지원센터)의 행정업무 지원

○ 고독사, 언론보도, 응급상황 중 특이사항 발생 시 시·도 및 한국사회보장정보원에 동향 보고

○ 지역센터 위탁 및 평가 지원

❑ 기타 시·도가 응급안전안심서비스 사업과 관련해 필요하다고 인정하는 사업

사. 지역센터

❑ 사업계획 수립 후 시·군·구 및 광역지원기관(거점응급관리요원)에 제출(상반기 내 1회)

※ 사업계획 작성 시 「2024년 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업안내」에 규정되지 않은 사안은 응급안전안심서비스 사업의 목적과 취지를 손상시키지 않는 범위 내에서 포함 가능

❑ 기초지자체의 응급안전안심서비스 사업 수행

○ 응급안전안심서비스 사업 운영

○ 응급안전안심서비스 사업 추진 실적 관리

○ 대상자 관리, 댁내장비 관리 등

○ 고독사, 언론보도, 응급상황 중 특이사항 발생 시 시·군·구 및 거점응급관리요원에게 동향 보고

○ 응급안전안심서비스 협의체 참석

○ 필요시, 사업운영과 관련하여 애로·건의 사항을 시·군·구에 보고

☑ 시·군·구 보고 체계

○ **연간보고(2월 이내)**
- 사업실적 보고서, 차년도 사업계획서

○ **반기 점검(반기별 1회 이상)**
- 댁내장비 사업자가 실시한 정기점검 결과*를 반기별 1회 이상 시·군·구에 제출하고 필요시 보완조치 실시

  * 중계서버 기준으로 장비가동률 및 특이사항을 확인하고 필요시 방문 AS

○ **월간보고**
- 대상자 관리 : 대상자 정기적인 안전확인 결과, 활동미감지 대상자 안전확인 결과, 응급상황 발생 대상자 안전확인 결과, 예비대상자 현황, 장기부재 대상자 명단 관리 등
- 댁내장비 관리 : 정상가동률, 장비 A/S 현황, 댁내장비 관리 운영 현황 등
- 기타 : 지역센터 운영 관련 필요 사항

○ **수시보고**
- 대상자 안전사고, 고독사, 언론보도 및 응급관리요원 근무 중 발생한 특이사항 등 발생 시 수시 보고
- 응급안전안심서비스 응급상황 발생보고서 〈서식 7호〉 활용

❑ 지역센터 수행인력 채용·교육 및 관리

❑ 그 외 사업에 필요한 사항

○ 사업운영 관리 규정을 수립하여 인사, 사무, 시설, 복무 관리 등 사업 운영 전반에 관한 사항을 규정하고 지역센터에 비치

○ 응급안전안심서비스의 원활한 운영을 위해 유관기관과의 협력체계 구축

○ 기타 시·군·구가 응급안전안심서비스 사업과 관련해 필요하다고 인정하는 사업

아. 댁내장비 사업자

❑ 댁내장비 관리 및 운영

○ 댁내장비 신규 설치, 변경설치, 재설치, 철거 등

○ 댁내장비의 설치 상태, 장비작동 여부 등 모니터링

○ 댁내장비 A/S 등

❑ 댁내장비 관련 중계 서버 관리

❑ 댁내장비 관리 실태 월 1회 보건복지부(한국사회보장정보원) 보고

제2장

응급안전안심서비스 대상자

1. 응급안전안심서비스 대상자 선정 기준 ····· 21
2. 응급안전안심서비스 대상자 선정 절차 ····· 24
3. 응급안전안심서비스 대상자 선정 ····· 25
4. 응급안전안심서비스 제공 ····· 30
5. 응급안전안심서비스 종결 ····· 33

제2장 응급안전안심서비스 대상자

1 응급안전안심서비스 대상자 선정 기준

가. 노인가구

❑ (독거노인) 주민등록상 거주지와 동거자 유무, 소득과 관계없이 실제로 혼자 살고 있는 65세 이상의 노인

☑ 독거노인 대상자에 대한 예비대상자 관리

- 설치 가능 수량을 초과한 경우 아래 우선순위를 통해 예비대상자 관리 (p28 참고)
- 소득, 돌봄 등을 고려한 우선순위
  - (1순위) 기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자이면서 가족*이 없는 경우
    * 가족 : 부모, 형제, 배우자 및 자녀·손자녀 등 주기적으로 교류하는 가족을 지칭
  - (2순위) 기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자
  - (3순위) 소득과 무관히, 가족이 없는 경우
  - (4순위) 그 외 신청 가능한 대상자

❑ (노인 2인 가구) 노인(65세 이상) 2인으로 구성되며 ① 기초생활수급자, ② 차상위, ③ 기초연금수급자 또는 ④ 직역연금수급자('주택공시가 2.5억원 이하'이면서 부부합산 '소득 302만원/월 이하')인 가구 중

❍ 한 명이 질환(당뇨, 혈압, 뇌졸중 및 치매 등)을 앓고 있거나 거동이 불편한 경우

❍ 모두 75세 이상인 경우

❑ (조손가구) 노인(65세 이상)과 손·자녀(24세 이하)로만 구성된 가구 중

❍ (노인 1인 및 손자녀) 독거노인 기준과 동일

❍ (노인 2인 및 손자녀) 노인 2인 가구 기준과 동일

2인 가구 중 서비스 대상자 사망 시 처리 절차

구분	처리내용
기존 대상자	- 서비스 종결 신청서 작성 〈서식 3호〉 - 응급안전안심서비스 운영시스템에서 대상자 종결 처리
↓	
배우자	- 서비스 지속 이용 여부 확인
↓	
배우자	- (이용 거부) 댁내장비 철거 - (이용 신청) 응급안전안심서비스 신청서 작성 〈서식 1호〉, 디지털돌봄시스템 대상자 등록, 댁내장비 대상자 정보 수정(매핑)

※ 배우자가 서비스 선정기준에 해당하는 경우에만 이용 가능
※ 댁내장비 변경설치가 아니므로 설치점검표 〈서식 9호〉 작성 대상 아님

나. 장애인 가구

❑ 장애인활동지원 수급자이면서 독거 또는 취약가구에 해당하는 장애인

❑ 장애인활동지원 수급자 외 장애인으로서 기초지자체장이 독거 또는 취약가구 등의 생활 여건을 고려해 상시 보호가 필요하다고 인정하는 장애인

※ 취약가구 : 세대별 주민등록표에 등재된 대상자 외 가구 구성원 모두가 장애인이거나 만 18세 이하 또는 만65세 이상인 경우

❑ 정부(지자체) 재정이 투입되어 24시간 활동지원을 받고 있는 장애인은 선정에서 제외되며, 응급안전안심서비스를 이용하던 중 '24시간 활동지원'을 받는 경우 댁내장비는 반드시 철거

종전 서비스 이용자(장애인) 등에 대한 특례

- 2019년 7월 1일 이전부터 응급안전안심서비스 이용하고 있는 대상자는 지속적으로 서비스 이용 가능
- 기존 인정조사 결과에 따라 수급자격이 결정된 장애인활동지원 수급자의 경우 2019년 7월 1일 이후 기존의 유효기간 내 응급안전안심서비스를 신청하는 경우 별도의 서비스 지원 종합조사 의뢰 없이 종전 규정에 따른 인정조사 결과를 활용하여 대상자 선정

  * 기존 인정조사 결과 활동지원 1등급(인정조사 점수 380점)

다. 대상자 선정 공통 유의사항

❑ 댁내장비 사용 가능 여부를 고려하여 대상자 선정

❑ 기존에 장비가 설치된 대상자에게는 대상자 선정기준을 소급하여 적용하지 않음

❑ 신규 대상자를 선정하기 전 설치 동의 및 사업 참여 의사를 반드시 확인

○ 응급안전안심서비스 신청서(신청서, 서비스 이용 동의서, 개인정보 수집 동의서) 〈서식 1호〉

❑ 장애인활동지원서비스, 노인맞춤돌봄서비스, 노인장기요양서비스 등 타 서비스를 이용하고 있더라도 응급안전안심서비스 이용 가능

❑ 대상자 선정 제외

○ 응급호출·화재감지 등 응급상황 감지 시 자동으로 119신고를 지원하는 유사 서비스 이용 시 대상자 제외

○ 24시간 활동지원을 받는 장애인 제외

☑ 대상자 선정기준 관련 Q & A

Q1. 노인 2인 가구는 구체적으로 어떤 가구인가요?
· (소득·재산, 연령, 질환 기준에 해당하는 가구) 노인 부부가구, 노인 부녀가구, 노인 부자가구, 노인 모녀가구, 노인 모자 가구 등
Q2. 노인 2인 가구의 질환과 거동 불편 여부는 어떻게 확인하나요?
· 병원 진단서 등 질환, 거동 여부를 확인할 수 있는 서류
Q3. 노인 2인 중 한 명만 대상자 기준에 부합해도 이용 가능한가요?
· 둘 중 한 명만 기준에 부합해도 이용 가능
Q4. 조손가구는 손자녀가 2인 이상인 경우에도 포함되나요?
· 노인(독거, 2인 가구) 및 손자녀로만 구성될 경우 손자녀가 2인 이상일 경우에도 포함
Q5. 조손가구로 서비스를 받다가 손자녀의 연령 기준(24세)이 초과될 경우 서비스를 종결해야 하나요?
· 손자녀 연령기준(24세) 초과 시 서비스 종결

Q6. 노인가구 대상자 소득·재산 기준은 어떻게 되나요?

구분	독거노인 및 노인 1인 조손가구	노인 2인가구 및 노인 2인 조손가구
① 기초생활수급자	○	○
② 차상위	○	○
③ 기초연금수급자	○	○
④ 직역연금수급자 ('주택공시가 2.5억원 이하'이면서 부부합산 소득 302만원/월 이하)	○	○
①~③ 그 외 상시 보호가 필요한 대상자	○	×

2 응급안전안심서비스 대상자 선정 절차

구 분	내 용
사업 대상자 추천 및 대상자 발굴	• (시·도 및 시·군·구, 읍·면·동) 대상자 선정기준을 고려하여 지역 내 독거노인, 장애인 대상자 추천 • (유관기관) 노인맞춤돌봄서비스 대상자, 장애인활동지원서비스 수급자 중 상시적 안전확인이 필요한 대상자 추천 • (시·도 및 시·군·구, 읍·면·동, 지역센터) 적극적인 사업안내 및 홍보
↓	
서비스 신청	• (본인 및 친족, 이해관계인) 방문 또는 전화로 서비스 신청 ※ 전화로 서비스 신청 시 추후 응급안전안심서비스 신청서 작성 〈서식 1호〉
↓	
신청 접수 대상자 승인요청	• (신청 접수) 읍·면·동, 지역센터 • (대상자 등록) 지역센터에서 응급안전안심서비스 운영시스템 내 대상자 등록 및 승인 요청
↓	
대상자 승인	• (시·군·구) 대상자 승인 진행 ※ 댁내장비를 최초로 신규설치 할 경우 '나라장터 쇼핑몰'에서 납품 요구 절차 진행 (댁내장비 납품요구/설치/대금지급 절차 참고)
↓	
댁내장비 설치	• (지역센터) 댁내장비 설치 일정 조율 및 설치 완료 확인 • (댁내장비 사업자) 댁내장비 설치 및 작동상태 확인
↓	

구 분	내 용
서비스 제공	• (지역센터) 대상자 관리, 댁내장비 관리, 기타 사업 • (댁내장비 사업자) 댁내장비 A/S 등
↓	
서비스 종결	• (지역센터) 서비스 종결 처리 • (댁내장비 사업자) 댁내장비 철거

3 응급안전안심서비스 대상자 선정

가. 사업 대상자 추천

❑ 노인가구

○ 시·도 및 시·군·구, 읍·면·동

- 주민등록상 거주지와 동거자 유무, 소득과 관계없이 실제로 혼자 살고 있는 65세 이상의 노인, 복지 사각지대 발굴 대상자(시·군·구 자체발굴 등 포함), 노인맞춤돌봄서비스 등 대상자 중 상시 보호가 필요한 독거노인, 노인 2인 가구, 조손가구 등

○ 노인맞춤돌봄서비스 수행기관

- 노인맞춤돌봄서비스 대상자로 상시 안전확인이 필요한 독거노인, 노인 2인 가구, 조손가구 등 추천

※ 노인맞춤돌봄서비스 등 상시 보호가 필요한 노인 가구 대상자에게 홍보가 될 수 있도록 지자체의 협조가 필요

❑ 장애인가구

○ 시·도 및 시·군·구, 읍·면·동

- 장애인활동지원 수급자 및 장애인으로 상시 안전 확인이 필요한 독거·취약 가구 장애인 등

○ 장애인활동지원기관

- 장애인활동지원 수급자 중 상시 안전확인이 필요한 가구 추천

나. 대상자 발굴

❑ 시·도 및 시·군·구, 읍·면·동, 지역센터

❍ 시·도 및 시·군·구, 지역센터는 응급안전안심서비스의 대상자가 누락되지 않도록 적극적으로 사업 안내·홍보

❍ 특히 시·도, 시·군·구, 읍·면·동 노인 및 장애인 업무 담당 공무원은 독거노인 현황 정보와 장애인 활동지원 수급자 정보 등을 바탕으로 지역센터의 대상자 발굴 작업을 적극 지원

다. 서비스 신청

❑ 신청자

❍ 서비스를 필요로 하는 본인 및 친족*, 이해관계인**

* 친족 : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

** 이해관계인 : 친족을 제외한 이웃 등 그 밖의 관계인(생활지원사, 활동지원사, 요양보호사, 사회복지사 등)

❑ 신청 방법

❍ 방문 신청

- 신청장소 : 지역센터, 읍·면·동

❍ 방문 신청이 어려울 경우 전화·우편·팩스 신청 가능

※ 읍·면·동에서 신청하는 경우 담당 공무원은 신청 서류를 해당 지역센터로 송부

❍ 처리 기한

- (댁내장비 배정 물량 대비 지역센터에서 운영하는 댁내장비 수량이 적은 경우) 서비스 신청 후 30일 이내에 응급안전안심서비스 신청서 작성〈서식 1호〉, 응급안전안심서비스 운영시스템 대상자 등록, 댁내장비 설치 요청 등 서비스 제공을 위한 사전 준비 완료

- (댁내장비 배정 물량 대비 신청인원 초과 시) 예비대상자 명단으로 관리

❍ 자격 확인 결과 신청 자격에 해당 되지 않을 경우 응급관리요원은 전화 및 문자(SMS)를 통해 신청 자격에 해당되지 않음을 안내

☑ 응급안전안심서비스 부적격 대상자 안내 문자(예시)

귀하께서는 '응급안전안심서비스' 사업 대상자 선정기준에 해당되지 않음을 안내드립니다. 이와 관련하여 궁금하신 사항은 000지역센터 000응급관리요원에게 전화 주시면 친절하게 안내드리겠습니다. 감사합니다. (☎ 000-0000, 000응급관리요원)

❑ 신청 서류

❍ 응급안전안심서비스 신청서 〈서식 1호〉

- 신청서, 서비스 이용 동의서, 개인정보 수집 동의서

라. 신청 접수 및 대상자 승인 요청

❑ 지역센터

❍ 응급관리요원은 신청자가 작성한 응급안전안심서비스 신청서의 내용을 확인·보완한 후 응급안전안심서비스 운영시스템에 등록

❍ 지역센터는 시·군·구의 담당 공무원에게 승인요청 후 승인이 완료된 대상자에 한하여 응급안전안심서비스 제공 준비

※ 응급안전안심서비스 운영시스템 사용자는 반드시 보안서약서〈서식 2호〉를 작성하고 개인정보보호법 및 시스템운영의 보안사항을 준수

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 선정관리 ▸ 서비스신청 ▸ 응급안전안심서비스 대상자 선정

❑ 예비대상자 관리

❍ 지역센터는 장비설치 완료 이후 추가수요 발굴 시 예비대상자로 관리

- 댁내장비 배정 물량에 비해 신청 인원 초과 시 서비스 제공 신청서를 접수하고 예비대상자로 관리

- 예비대상자의 기본정보(성함, 주소, 연락처 등), 건강상태, 동거 여부 등 예비대상자 명단 관리

- 서비스 제공이 가능할 때 대상자에게 서비스 제공 신청서를 접수하고 응급안전안심서비스 운영시스템에 대상자 등록하여 시·군·구의 승인 요청

※ 댁내장비 배정물량보다 지역센터에 운영하는 댁내장비 수량이 적은 경우 서비스 신청일로부터 30일 이내에 응급안전안심서비스 신청서 작성, 대상자 등록, 댁내장비 설치 요청 등 서비스 제공을 위한 사전준비를 마쳐야 함

- ① 서비스의 필요성(독거가구 등), ② 신청접수일이 빠른 경우, ③ 노인맞춤돌봄서비스 대상자 여부 등을 고려하여 예비대상자 중 우선순위를 정하여 순차적으로 서비스 제공, 독거노인 대상자에 한하여 아래의 대상자 기준에 따른 우선순위 참고

☑ 독거노인 대상자에 대한 예비대상자 관리

• 소득, 돌봄 등을 고려한 우선순위
- (1순위) 기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자이면서 가족*이 없는 경우
  * 가족 : 부모, 형제, 배우자 및 자녀·손자녀 등 주기적으로 교류하는 가족을 지칭
- (2순위) 기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자
- (3순위) 소득과 무관히, 가족이 없는 경우
- (4순위) 그 외 신청 가능한 대상자

- 지역센터는 예비대상자 명부를 별도 비치·관리하며, 시·군·구에 보고

- 대상자 선정기준에 적합하나, 댁내장비 수량 부족으로 예비대상자로 관리할 경우 전화 및 문자(SMS)를 통해 댁내장비 설치까지 시일이 걸릴 수 있다는 점을 안내

☑ 응급안전안심서비스 예비대상자 선정 안내 문자(예시)

귀하께서는 '응급안전안심서비스' 예비대상자로 선정되었음을 안내드립니다. 댁내장비가 확보된 이후 서비스 이용이 가능하실 때 다시 연락 드리겠습니다. 이와 관련하여 궁금하신 사항은 000지역센터 000응급관리요원에게 전화 주시면 친절하게 안내 드리겠습니다. 감사합니다. (☎ 000-0000, 000응급관리요원)

마. 대상자 승인

❑ 시·군·구

○ 응급관리요원은 응급안전안심서비스의 제공을 위하여 제반 사항에 대해 시·군·구에 승인신청

○ 시·군·구의 담당 공무원은 선정기준의 적합 여부 등을 확인한 후 응급안전안심서비스 제공에 대하여 승인 조치

○ 지역센터는 기존 대상자의 전출 또는 사망 등으로 인하여 대상자를 추가로 선정하는 경우에도 시·군·구의 승인을 얻어 서비스 제공

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 선정관리 ▸ 승인관리 ▸ 승인처리

4 응급안전안심서비스 제공

가. 댁내장비 설치

❑ 지역센터

❍ 승인 완료 대상자와 설치 일정 협의

❍ 댁내장비 사업자에게 설치 요청

- 신규설치 : 납품요구(나라장터 종합쇼핑몰 사용)
- 변경설치, 재설치 : 응급안전안심서비스 운영시스템 활용

❍ 댁내장비 설치 완료 확인 후 설치점검표 및 설치완료 확인서 작성

- 댁내장비 설치점검표 〈서식 9호〉 : 대상자별 작성(댁내장비 설치 완료 후 10일 이내 작성)
- 댁내장비 설치완료 확인서 〈서식 10호〉 : 지역센터 주문 수량 설치 완료 후 작성

※ 설치점검표와 설치완료확인서는 서명하여 설치업체와 지역센터에서 각각 보관하고, 시·군·구에 PDF 파일로 제출

☑ 댁내장비 설치 관련 용어 설명

구분	주요내용
신규설치	- 댁내장비 구입 후 최초 설치
변경설치	- 대상자 종결의 사유로 철거된 댁내장비를 신규(예비) 대상자 앞으로 이관하여 설치
재설치	- 기존에 서비스를 이용하던 대상자의 변경 없이 이미 설치된 댁내장비의 위치 이동, 환경 변화에 따른 재설치, 관내 이전으로 인한 이전설치 등

❑ 댁내장비 사업자

❍ 댁내장비 설치

- 대상자 현황 및 특이사항 파악
- 게이트웨이(GW) 입력 정보 확인

☑ 댁내장비 설치점검표 및 설치 완료확인서 처리 방법(2차, 3차 댁내장비 사업자)

구분	주요내용
댁내장비 사업자	- 댁내장비 설치 완료 후 익일 응급관리요원에게 설치점검표 링크 발송
↓	
응급관리요원	- 댁내장비 설치 확인(현장 또는 사진) 후 온라인 서명
↓	
댁내장비 사업자	- 응급관리요원의 서명이 완료된 PDF 파일을 응급관리요원에게 최종 이메일 발송

나. 대상자 관리

❑ 일반대상자 및 중점관리대상자 관리

❍ 대상자 정기적 안전확인

❍ 활동미감지 대상자 안전확인

❍ 응급상황 발생 대상자 안전확인

❍ 대상자 댁내 방문 시 안전 실태 확인

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자 목록 ▸ 돌봄업무 등록
- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 활동미감지 대상자 목록 ▸ 대상자 목록
- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 응급발생현황

❑ 서비스 거부자 관리

❍ 응급안전안심서비스 제공을 거부하는 경우 서비스 이용 제한 가능

- 빈번한 임의 조작, 빈번한 댁내장비 분실과 파손, 장비점검 거부(3회 이상) 등

❍ 대상자에게 응급안전안심서비스 댁내장비 활용법과 사업에 대해 충분히 안내 및 설득을 하였음에도 지속적으로 서비스를 거부하는 경우 서비스 대상자에서 제외

- 응급안전안심서비스 종결 신청서에 구체적인 사유를 작성하여 보관
- 응급안전안심서비스 종결(중지) 신청서 〈서식 3호〉

❑ 장기부재자 관리

❍ 2개월을 초과하여 장기부재가 예상되거나 확인될 경우

- 대상자에게 응급안전안심서비스 유지 의사를 확인하고 서비스 중지 신청
  - 응급안전안심서비스 대상자 종결(중지) 신청서〈서식 3호〉
- 대상자가 서비스 중지를 거부하거나 대상자의 유지 의사를 확인하기 어려운 경우 응급관리요원은 시·군·구 담당자와 협의하여 반드시 종결 여부 결정

❍ 장기부재자 관리

- 장기부재자 관리 계획 수립 및 시·군·구에 제출
- 월1회 정기적으로 시·군·구에 이행상황 보고

다. 기타 유의사항

❑ 서비스 이용에 대한 대상자의 참여 의사 확인

❍ 응급안전안심서비스의 대상자로부터 설치 동의 또는 사업 참여의사 여부를 반드시 확인하고 서류로 작성하여 보관

❑ 대상자 정보 관리 철저

❍ 응급관리요원은 반드시 보안서약서 〈서식 2호〉를 작성

❍ 「개인정보보호법」 등의 보안사항 준수

❍ 노인맞춤돌봄서비스 등 타 서비스 종결을 사유로 응급안전안심서비스를 종결할 수 없음

5 응급안전안심서비스 종결

가. 서비스의 종결 처리

❑ 대상자 종결 사유

❍ 대상자 사망, 이사, 시설 입소, 서비스 불만족, 조손가구일 경우 손자녀 연령 기준(24세) 도래, 대상자 가구 변경으로 인해 대상자 자격을 상실하는 경우 등

❑ 대상자 종결 처리 절차

❍ 사망, 이사, 서비스의 중단 요청 등으로 인해 서비스를 받을 수 없는 경우 서비스 대상자 또는 보호자로부터 '응급안전안심서비스 대상자 종결(중지) 신청서〈서식 3호〉'를 받고 응급안전안심서비스 운영시스템에서 종결 처리

- 장기부재 등의 사유로 종결(중지)가 응급관리요원에 의해 신청된 경우, 철거는 서비스 신청서(서비스 이용 동의서)를 근거로 진행

❍ 응급안전안심서비스의 정상적인 운영을 방해(임의조작, 잦은 손망실, 장비점검 거부(3회), 등) 및 응급관리요원에게 신체적·정신적 심각한 상해를 입히는 경우 시·군·구의 승인을 얻어 서비스 종결 처리

- 장비점검 거부에 대한 상세 내용을 업무일지 등에 기록 필요

* 응급관리요원에게 위해를 가하거나 성적으로 희롱을 하는 등 응급관리요원의 안전을 위협하는 행동 등

❑ 서비스 종결 시 유의사항

❍ 노인맞춤돌봄서비스 등 타 서비스 종결을 사유로 대상자의 의사와 상관없이 응급안전안심서비스를 종결할 수 없음

❍ 대상자의 단순 변심* 등으로 댁내장비 설치 후 30일 이내 서비스 종결(중지)을 요청할 경우 응급관리요원이 댁내장비 철거 진행

* 댁내장비에 대해 대상자에게 충분히 설명한 뒤 설치 진행 필요

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 선정관리 ▸ 승인관리 ▸ 종결처리

나. 종결처리 후 장비관리

❑ 댁내장비의 운영 현황 관리

○ 댁내장비 관리 운영 현황 점검 시·군·구와 광역지원기관(거점응급관리요원)에 월보고

※ 응급안전안심서비스 댁내장비 관리 운영 현황 〈서식 5호〉

○ 시·군·구와 광역지원기관(거점응급관리요원)은 댁내장비 운영 현황 교차점검

❑ 댁내장비 철거

○ 대상자와 철거 일정 조율 후 댁내장비 철거

○ 1차(2020년) 댁내장비만 30일간 임시보관하며, 3차(2022년) 댁내장비는 긴급하게 철거한 경우 임시 보관(5일 이내 수거)

○ 댁내장비 철거 후 신규 설치, 변경설치, 재설치를 하는 경우 해당 차수별 댁내장비 사업자에게 설치 요청

☑ 차수별 댁내장비 철거 역할 구분

<table>
<tr><th>구분</th><th>1차(2020년) 댁내장비</th><th>2차(2021년), 3차(2022년) 댁내장비</th></tr>
<tr><td>대상자 종결로 인한 철거</td><td>응급관리요원
※ 응급관리요원이 장비 철거 관련 교육을 요청할 경우 사업단에서 지원</td><td rowspan="4">댁내장비 사업자
※ 3차 댁내장비의 경우 긴급할 경우 지역센터 판단으로 철거 가능</td></tr>
<tr><td>계약종료(60개월)로 인한 철거</td><td rowspan="2">댁내장비 사업자</td></tr>
<tr><td>재설치/변경설치</td></tr>
<tr><td>댁내장비 보관</td><td>지역센터 30일 임시보관 후 댁내장비 사업자 보관</td></tr>
</table>

※ 1·3차의 댁내장비의 경우 응급관리요원이 철거 시 분실·파손에 대한 책임은 사업자에게 있음
※ 해당 사항은 연차별 사업단과의 협의로 결정된 사항이므로, 추후 변경될 수 있음

제3장

응급안전안심서비스 제공인력

1. 거점응급관리요원·응급관리요원의 관리 ····· 37

2. 수행업무 ····· 43

제3장 응급안전안심서비스 제공인력

1 거점응급관리요원·응급관리요원의 관리

가. 거점응급관리요원·응급관리요원의 자격

❑ 자격기준

❍ (권고사항) 응급상황에 대한 대응능력과 댁내장비 및 서비스 대상자(독거노인, 장애인)의 특성에 대한 이해가 높은 인력의 채용을 위하여 아래 기준을 만족하는 인력의 채용을 권고

- 사회복지사 자격증 소지자 가산점 부여
- 전산·전기 관련 분야 자격증 소지자 가산점 부여
- 노인 또는 장애인 관련 기관에서 대인서비스 제공 업무에 대한 경력 2년 이상인 자 가산점 부여

❍ (우대사항) 취업 보호 대상자, 취업지원 대상자 및 저소득층에 대해 우대 권고

☑ 취업 보호 대상자 및 취업·지원 대상자를 규정한 법률

- 『독립유공자 예우에 관한 법률』 제16조
- 『국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률』 제29조
- 『5.18민주유공자 예우에 관한 법률』 제20조
- 『특수임무수행자 지원 및 단체설립에 관한 법률』 제19조
- 『고엽제후유의증 등 환자지원에 관한 법률』 제2조

☑ 저소득층의 범위

- 『국민기초생활보장법』 제2조 제2호에 의한 기초생활보장수급자
- 『국민기초생활보장법』 제2조 제11호에 의한 차상위 계층에 속한 사람
- 『한부모가족지원법』 제5조의 규정에 의하여 보호를 받는 한부모가족 세대주

나. 거점응급관리요원·응급관리요원의 채용

❑ 채용 절차

❍ 지방자치단체가 공개모집하여 업무 적격자를 선정

- 거점응급관리요원은 시·도에서, 응급관리요원은 시·군·구에서 각각 채용
- 필요시 시·도는 시·군·구 또는 광역지원기관이, 시·군·구는 지역센터가 채용을 진행할 수 있도록 위임할 수 있음
- 채용공고문, 지원 서류, 면접기준표 등 공정한 채용을 위한 서류 일체가 구비되었는지 철저한 관리·감독 수행

  * 채용기관은 채용과 관련된 모든 서류를 PDF 파일로 작성하여 보관

❍ 응급안전안심서비스 종사자의 근로계약 관계 : 기간제 근로자

- 채용공고를 통해 채용
- 불가피한 사정에 의해 위탁기간 만료 전 수행기관이 변경되는 경우 고용 승계 보장
- 계속 고용기간이 2년을 넘기더라도 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 것으로 보지 않음

  * 「기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률」 제4조제1항제5호 및 동법 시행령 제3조제2항제1호

  ** 단, 기간이 정함이 없는 계약을 체결한 경우 관련 해당 근로계약 및 규정에 따라 적용

  ※ 근로계약 등 채용·관리 시 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 준수하도록 노력 (관련 사항은 고용노동부 공공기관 노사관계과 문의)

다. 거점응급관리요원·응급관리요원의 근무

❑ 근무기간 : 채용일 ~ 계약일까지

※ 근로자의 근로계약은 가급적 수행기관의 위탁기간과 동일하게 설정

❑ 근무 경력증명

❍ 거점응급관리요원 및 응급관리요원에 대한 경력증명 발급 시 직무(거점응급관리요원 또는 응급관리요원)을 명시

라. 거점응급관리요원·응급관리요원의 복무시간

❑ 복무시간 : 주 5일, 일 8시간 근무(휴게시간 1시간 제외)

❍ 근로시간을 유연하게 적용하여 응급안전안심서비스 제공 가능

- (예시) 07 : 00~16 : 00, 13 : 00~22 : 00(일부 시간대 중복 허용)

❍ 근무시간 외(평일 퇴근 후, 주말, 공휴일 등) 응급상황 발생 시 대응할 수 있도록 비상연락망 구축*

* 야간·휴일 응급상황 발생 시 중앙모니터링센터에서 1차 대응. 다만, 장비 오작동 지속, 실제 화재 발생 등 부득이하게 응급관리요원의 현장 출동 또는 확인이 필요할 경우 대응할 수 있는 비상연락망 구축

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 일정관리 ▸ 비상연락 관리

마. 거점응급관리요원·응급관리요원의 보수

❑ 2,096,270원(4대 사회보험료 본인부담금 포함)

❍ 경력에 따라 보수에 추가 지급액*이 있으며, 과거에 같은 기관 또는 다른 기관에서 응급안전안심서비스 업무를 수행한 경우만 인정

* (1년 이상 3년 미만) 35,600원, (3년 이상 6년 미만) 71,200원, (6년 이상) 106,800원

바. 거점응급관리요원·응급관리요원의 수당 등

❑ 지역센터는 예산의 범위 내에서 운영비 중 시·군·구의 승인을 얻어 각종 수당 등 지원 가능

❍ 시·도, 시·군·구 및 법인의 지원 또는 지역센터의 예산의 범위 안에서 채용 관련 우대 자격증 소지자에 대한 자격 수당과 교통비, 통신비 등의 추가수당을 지급할 수 있음

❍ 시·군·구 담당 공무원과 협의하여 예산의 범위 내에서 응급관리요원의 출장 등에 대한 여비, 야간 및 휴일 출동수당, 혹한기·혹서기 발생 대응 수당, 각종 수당 등에 대하여 지원할 수 있음

❍ 시·군·구 담당공무원의 승인을 얻은 경우 지역센터의 운영비 중 절감 예산에 대해 응급관리요원의 복리후생 비용으로 사용할 수 있음(평가 시 반영)

사. 거점응급관리요원·응급관리요원의 교육

❑ 직무교육

❍ 보건복지부(한국사회보장정보원)에서 실시하는 직무교육 및 응급안전안심서비스 운영시스템 교육 연 1회 이상 집합 또는 온라인(모바일) 교육으로 실시

❍ 추가교육 필요시 시·도 및 시·군·구 주관 하에 자체교육을 실시(필요 시 한국사회보장정보원 협조 요청)

- 시·군·구로부터 지역센터의 운영을 위임받은 기관의 장은 응급관리요원이 업무 관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원

- 응급안전안심서비스의 품질 제고를 위해 철저한 모니터링 및 안전 확인, 제공인력의 전문성 제고 등을 위해 적극 노력

❑ 심리지원 교육

❍ 피해에 대한 트라우마 치료, 힐링을 위해 필요하다고 판단되는 교육 등

- 소진예방, 위기상황 대처 능력관리 등

※ (권고 사항) 업무를 수행하는 과정에서 대상자 사망, 사고 목격 등 위기 상황 및 피해 상황에 대한 트라우마를 호소하는 경우 심리상담 및 프로그램 지원 가능하며, 응급상황 조치보고서 등을 근거로 응급관리요원의 병가 제공을 권고함

아. 거점응급관리요원·응급관리요원의 손해배상 보험 가입

❑ (거점)응급관리요원의 업무상 과실에 대한 손해배상보험 및 상해보험에 가입

❍ 손해배상보험료 및 상해보험료는 운영비에서 지출

자. 거점응급관리요원·응급관리요원의 복무관리

❑ 거점응급관리요원

❍ 거점응급관리요원에 대한 채용·배치·복무관리는 시·도에서 담당

- 거점응급관리요원에 대한 채용·배치·복무관리를 광역지원기관에 위임 가능

• 거점응급관리요원을 노인맞춤돌봄서비스 거점수행기관에 배치할 것을 권고

• 거점응급관리요원 1인당 30명 내외의 응급관리요원을 담당할 수 있도록 16개 시·도에 23명의 거점응급관리요원을 배분 중

지역별 거점응급관리요원 배분

구분	지역
1명(9곳)	광주, 대구, 대전, 부산, 울산, 인천, 제주, 충북, 서울
2명(7곳)	강원, 경기, 경남, 경북, 전남, 전북, 충남(세종 포함)

- 거점응급관리요원은 지역센터 응급관리요원의 업무를 담당하거나 분담해서는 안 되며, 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·도 담당공무원의 승인 필요
- 정해진 유급휴가 이외의 지각, 조퇴, 결근 시 해당 시간만큼 시간급 통상임금을 공제하여 지급
- 거점응급관리요원 퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저
- 2024년 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업 안내에 규정되지 않은 사항에 대해서는 근로기준법, 지역센터의 규정 등에 따라 거점응급관리요원의 복무를 관리

☑ 거점응급관리요원 주요 역할

시·도의 사업관리를 지원하면서 광역 단위에서 지역센터를 관리 및 지원하고 보건복지부(한국사회보장정보원 중앙지원센터)의 행정지원 담당

❑ 응급관리요원의 복무관리

○ 응급관리요원의 채용·배치·복무관리는 시·군·구에서 담당

- 지역센터를 농촌형·도농복합형·도시형으로 구분하여 인력배분
  • 도시, 농·어촌 등 지자체의 여건에 맞춰 적절하게 대상자 배정
- 응급관리요원의 채용·배치·복무관리를 지역센터에 위임 가능

- 시·군·구 또는 지역센터에서 응급관리요원의 복무관리를 담당하되, 거점응급관리요원을 통해서도 응급관리요원의 복무 및 응급상황 대응 실태 등이 관리되며 거점응급관리요원은 관리사항을 월 1회 이상 시·도에 정기 또는 수시 보고

※ (거점)응급관리요원이 업무를 수행하는 과정에서 신체적, 정신적 피해를 입은 경우 즉각적으로 시·군·구 및 광역지원기관에 보고

• 응급관리요원이 당해 복무에 부적합한 행동을 하는 경우 시·군·구에서 기본적으로 응급관리요원에 대하여 징계 등 조치

• 거점응급관리요원을 통해서 응급관리요원과 관련하여 복무에 부적합한 사항이 보고된 경우, 시·도의 관리 하에 소명 기회를 부여하고 필요시 관련 절차에 따라 징계 등 조치

• 응급관리요원의 복무 부적합 사항의 예 : 방문·점검실적 허위 기재, 개인정보의 유출, 안전확인 등의 서비스 제공업무 소홀, 보건복지부 및 시·군·구 등 관리기관의 지시 불이행, 기타 근태 불량 등

- 응급관리요원의 휴가 및 근무시간 외(평일 퇴근 후, 주말, 공휴일 등) 동안 서비스 공백이 발생하지 않도록 필요한 조치 강구

* 응급관리요원 간 휴가일정 조정, 업무대행자 지정, 자원봉사자 활용, 단기근무인력 활용, 비상연락망 운영 등을 마련하여 응급상황에 대응

- 응급관리요원은 근무시간 중 응급안전안심서비스 업무만을 전담하며 근무시간 외 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·군·구 담당공무원의 승인이 필요

- 정해진 유급휴가 이외의 결근 시 일급을 감하여 급여 지급

- 응급관리요원 퇴사 시 인수인계 및 개인정보 보호 철저

- 2024년 사업 안내에 규정되지 않은 사항에 대해서는 근로기준법 및 지역센터의 규정에 따라 응급관리요원의 복무를 관리

통상임금 공제 예시

❍ 급여 기준

- 월 급여 2,096,270원, 1일 소정근로시간 8시간
- 시간급 통상임금 : 2,096,270원 ÷ 209시간 = 10,030원

❍ (예시 1) 지각 2시간을 했을 경우

- 10,030원(시간급 통상임금) × 2시간(공제 시간) = 20,060원
- 2,096,270원(월급여) - 20,060원(공제 금액) = 2,076,210원

❍ (예시 2) 결근 1일을 했을 경우

- 결근 1일에 대한 공제(2일) = 결근일(1일) + 결근일이 속한 주휴일(1일)
- 10,030원(시간급 통상임금) × 8시간 × 2일 = 160,480원
- 2,096,270(월급여) - 160,480원(공제 금액) = 1,935,790원

※ 1주 소정근로일 중 결근한 경우 결근한 날의 임금과 그 주의 주휴수당은 발생하지 않음 (근기 01254-12890, 1987. 8. 11.)

2 수행업무

가. 거점응급관리요원

❑ 시·도 응급안전안심서비스 관리업무 지원

❍ 연간 사업계획 및 사업결과보고서 제출

❍ 월간 지역센터 운영 사항 보고

- 응급상황 발생, 댁내장비 모니터링 현황, 댁내장비 운영 현황 등

❑ 지역센터 업무지원

❍ 응급관리요원과 상시 소통하며, 원활한 업무 수행 지원

❍ 응급상황 처리 안내

- 주간 및 야간, 휴일 응급상황 발생 처리 안내
- 응급상황 미처리시 처리 요청(응급상황 익월 10일 마감)

❍ 응급관리요원에게 장기 활동미감지 대상자 안전확인 및 장비 점검 독려

- 활동미감지 대상자 현황 파악 및 대상자 안전확인 안내
- 장기 활동미감지 대상자 안전확인 및 장비 점검 요청

❍ 응급관리요원 대상 교육 실시

- 직무교육 및 응급안전안심서비스 운영시스템 사용 교육 등
- 신규 응급관리요원 대상 교육 및 현장 지원
- 응급관리요원 대상 교육 결과 시·도 보고

❍ 지역센터 업무개선을 위한 현장컨설팅 실시

❍ 응급관리요원 대상 간담회 실시

- 응급관리요원의 원활한 업무 수행을 지원하기 위해 간담회 진행
- 혹서기·혹한기 대응방안, 응급안전안심서비스 우수사례 발표 등

※ 교육 및 간담회 진행 시 필요할 경우 한국사회보장정보원에 협조 요청

❍ 폭염·폭설 등 재난 상황 안전관리 강화 대응 지원

❑ 지역센터 현장점검

❍ 지역센터 사업운영

- 대상자 관리, 응급상황 관리, 인력운영, 지역사회 관계, 개인정보보호

❍ 댁내장비 관리

- 댁내장비 관리 현황, 분실·교체 장비 현황, 비정상 장비 관리

❍ 댁내장비 현장점검

- 대상자 가구 현장점검

❍ 지역센터 현장점검표〈서식 11호〉 활용

❍ 시·군·구 지도점검과 합동 실시 권고

광역지원기관 지역센터 현장점검 운영 방법

- (대상기간) 직전 연도 하반기 및 해당 연도 상반기
- (운영방법) 광역지원기관에서 해당 지역 내 지역센터 현장점검 실시
  * 시·군·구 지도점검과 합동 실시 권고
- (점검방법) 지역센터 및 대상자 댁내 방문(1~2가구)
  - 지역센터 : 현장점검표를 활용하여 업무 현황 점검 … [현장점검 매뉴얼] 활용
  - 대상자 댁내 방문 : 설치점검표를 활용하여 댁내장비 설치 현황 점검
    * 장시간 활동미감지/데이터 미수신 대상자 장비 점검 및 대상자 안전확인 실시
- (결과제출) 시·도 및 시·군·구, 한국사회보장정보원 제출
- (결과활용) 영역별 점검 결과 보완이 필요한 지역센터의 경우 한국사회보장정보원에서 현장점검 및 현장컨설팅 운영

❑ 보건복지부, 한국사회보장정보원(응급안전안심서비스 중앙지원센터)의 행정업무 지원

○ 응급안전안심서비스 사업 관리를 위해 의뢰하는 업무에 대한 지원

- 지역센터 운영 현황(지역센터 운영실적 사항 등)
- 통계자료(응급상황 발생 현황, 댁내장비 관리 현황 등)
- 현장컨설팅, 현장점검, 현장방문 등

○ 응급상황 발생시 동향보고 및 처리상황에 대한 수시 보고

- 고독사, 언론보도, 실제응급상황 중 보고 필요한 사항, 기타 특이사항 등

❑ 응급상황 발생 시 동향 보고

○ 대상자의 응급안전과 관련된 상황이(안전사고, 고독사, 언론보도) 발생 할 경우 사고 경위 등 동향 파악

○ 시·도 및 한국사회보장정보원(중앙모니터링센터)에 보고

❑ 지역센터 위탁 및 평가 지원

○ 시·도 및 시·군·구로부터 요청이 있을 시 지역센터 위탁 및 평가 지원

❑ 기타 시·도가 응급안전안심서비스 사업 운영과 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

나. 응급관리요원

1) 대상자 관리

❑ 대상자 정기 안전확인

❍ 대상자 구분

- 일반대상자 : 중점관리 대상자 외 전체 대상자
- 중점관리대상자 : 면밀히 관리해야 하는 대상자로서, 시·군·구 자체 기준*에 따라 대상자 선정

  * (예시) 은둔형 고독사 위험군, 활동제한 및 우울증 자살위험군, 치매 등

❍ 안전확인 방법

- 방문 확인(영상통화*)

  * 대상자와 사전에 영상통화가 가능한지 여부를 반드시 확인한 후 영상통화를 실시(연 1회에 한해 방문확인을 영상통화로 대체 가능)

- 전화 확인

  ※ 4차 댁내장비 사용 대상자는 AI케어콜 기능 활용으로 전화 확인을 대체 가능(최소 1년 1회 대상자 직접 전화 확인)

❍ 안전확인 주기

- 일반대상자 : 6개월 당 1회 이상 방문, 3개월 당 1회 이상 전화 안전확인
- 중점관리대상자 : 3개월 당 1회 이상 방문, 1개월 당 1회 이상 전화 안전확인

  ※ 방문확인은 영상통화 대체 가능하나, 연간 1회에 한정(**최소 1년에 1회 대상자 직접 방문 확인**)

대상자 정기안전 확인 주기

구분	방문확인(영상통화 대체 가능)*	전화확인
일반대상자	6개월 당 1회	3개월 당 1회
중점관리대상자	3개월 당 1회	1개월 당 1회

* 최소 1년에 1회 방문확인 실시

- 응급호출, 장비 오작동 등으로 댁내 방문하거나 전화로 안전확인을 실시하는 경우 정기적 안전 확인으로 인정

- 생활지원사(노인맞춤돌봄서비스), 활동지원사(장애인활동지원서비스), 요양보호사(노인장기요양서비스) 등 타서비스 종사자의 방문 결과*를 공유 받을 경우 정기적 안전 확인(전화, 방문)으로 인정

  * 방문 일시, 방문 내용, 대상자 상태 등을 구체적으로 공유 받아 응급안전안심서비스 운영시스템 내 돌봄업무에 내용 작성

  ※ 4차 댁내장비 사용 대상자 중 AI 케어콜을 활용하여 대상자 안부 확인을 할 경우 정기 안전확인(전화)으로 인정

❍ 안전확인 내용

- 대상자 안전·안부 확인

- 안전사고, 위급상황 발생 시 행동 요령 등 교육

- 댁내장비 활용법 교육

• 응급상황 발생 시 응급호출 방법, 화재발생 시 화재감지기 작동 내용 안내, 게이트웨이(GW) 라디오, 영상 등 기기 활용법

• 댁내장비의 정상적인 운영을 방해(임의조작, 잦은 손·망실, 장비 점검 거부 등) 할 경우 서비스 이용에 제한이 있을 수 있음을 포함

❍ 댁내장비 정상 작동 여부 확인을 위해 테스트 진행

- 게이트웨이(GW) 테스트 모드로 댁내장비 정상 작동 여부 확인

- 방문확인 시 응급관리요원이 직접 진행

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자 목록 ▸ 돌봄업무 등록
- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 응급발생현황

댁내장비 활용법 교육(예시)

○ 게이트웨이(GW)

- 갑자기 아프시거나 응급상황이 생기시면 게이트웨이 빨간색 버튼(응급호출)을 눌러 주세요! 119에 자동으로 신고 됩니다!
- 응급호출 버튼을 누를 경우 '119로 연결합니다. 실제 상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러 주십시오' 라는 안내 음성이 두 번 나옵니다.
  → 잘 못 누르셨을 경우 안내 음성이 나올 때 초록색(취소) 버튼을 눌러 주세요!
- 119와 전화가 연결되면 어디가 아프신지 어르신의 상태에 대해 알려 주세요.
- 119가 댁에 올 때까지 잠시 기다려주세요.

○ 화재감지기

- 화재감지기는 연기가 감지되면 '에엥~' 소리가 나고, 게이트웨이에서 '화재가 감지되었습니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러 주세요'라는 안내 음성이 두 번 나옵니다.
- 가스렌지 등 불이 날 수 있는 곳을 확인 해 주세요.
  → 불이 난게 아니라면 초록색(취소) 버튼을 눌러 주세요!
- 119와 전화가 연결되면 실제 화재일 경우 상황을 알려주시고, 실제 화재가 아닐 경우 불이 난게 아니라고 알려 주세요.
- 불이 난 게 아니라면 창문을 열고 환기를 해 주세요.

○ 응급호출기

- 응급상황이 발생하면 응급호출기의 빨간 버튼(응급)을 눌러 주세요.
- 게이트웨이에서 '응급호출이 감지되었습니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러 주세요' 안내 음성이 두 번 나옵니다.
  → 잘 못 누르셨을 경우 안내 음성이 나올 때 초록색(취소) 버튼을 눌러 주세요!
- 119와 전화가 연결되면 어디가 아프신지 어르신의 상태에 대해 알려 주세요.

○ 웨어러블 장비

- 응급상황이 발생되면 웨어러블 장비의 옆쪽의 빨간색 버튼을 눌러 주세요.
- 게이트웨이에서 '실제 상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러주세요' 라는 음성과 게이트웨이 및 웨어러블 장비 화면에 '응급호출'이라는 문구가 15초 동안 표시됩니다.
  → 잘 못 누르셨을 경우 '취소' 버튼을 눌러주세요!
- 대상자가 넘어지는 것을 감지하였을 때 자동으로 응급호출을 시도하며 게이트웨이에서 '실제 상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러 주세요!'라는 음성과 게이트웨이 및 웨어러블 장비 화면에 '낙상발생' 이라는 문구가 15초 동안 표시됩니다.
  → 실제 응급상황이 아니라면 취소 버튼을 눌러 주세요!
- 대상자의 심박수가 40bpm이하로 측정된 경우 게이트웨이에서 '어르신, 지금 119의 도움이 필요하신가요?'라는 음성과 게이트웨이 및 웨어러블 장비 화면에 응급호출 안내 문구가 15초 동안 표시됩니다.
  → 도움이 필요하신 경우 응급호출 버튼을 눌러주세요!

○ **이럴 때는 지역센터로 전화 주세요!(☎ 000-0000, 000 응급관리요원)**
- 게이트웨이 화면이 갑자기 켜지고 꺼지지 않아요.
- 화재감지기가 잘 못 울렸어요.

댁내장비 사용시 주의사항

○ **댁내장비(게이트웨이) 전기 코드를 뽑지 마세요! (월 전기요금 약 500원)**
- 전기 코드를 뽑으면 장비가 작동되지 않아요.

❑ 활동미감지 대상자 안전확인

○ 활동미감지 대상자 기준

- 활동미감지 시간은 6시간의 범위에서 지역센터의 운영상황 등을 고려하여 1시간 단위로 시·군·구가 자체 기준을 정함*

  * 시·군·구는 자체 기준을 정하여 매년 1월 내 시·도를 통해 보건복지부로 보고하고, 보건복지부는 자체 기준의 적합성 여부를 판단함

  ※ 필요시, 수일간 외출 중일 경우 대상자 안전확인 실시

○ 대상자 안전확인 주기

- (평일) 응급관리요원이 출근 후*, 퇴근 전 하루 2회 이상 실시

  * 3차, 4차 댁내장비 사용자 중 AI 케어콜로 활동미감지 대상자 안전확인이 된 경우 그 결과를 응급안전안심서비스 운영시스템에 기록하면 대상자 안전확인으로 갈음 가능

  • 주말·휴일에 앞서 장기 활동미감지 대상자의 안부를 재확인하며, 안전관리 강화대상자를 선정하여 응급안전안심서비스 운영시스템에 등록

  • 중앙모니터링센터는 선정된 안전관리대상자에게 주말(휴일) 1회/일 활동미감지 대상자의 안부 확인을 실시 후, 미확인 시 긴급연락처에 저장된 번호로 안내 예정

  ※ 대상자 긴급연락처 현행화 필요

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 활동미감지 대상자 목록 ▸ 처리결과 등록

중점관리 대상자와 안전관리 강화 대상자 비교

구분	중점관리 대상자	안전관리 강화 대상자
운영 목적	면밀히 관리해야 하는 대상자로, 대상자 정기 안전확인 강화 운영	휴일 활동미감지 안전확인 대상자
선정기준	시·군·구 자체 기준에 따라 대상자 선정	전체 대상자 중 최대 20% 내에서 선정
안전확인 주체	응급관리요원	중앙모니터링센터
안전확인 내용	- 정기적인 안전확인 강화 - 방문 3개월 당 1회, 전화 1개월 당 1회 ※ [참고] 일반관리 대상자(방문 6개월, 전화 3개월당 각1회)	- 휴일 활동미감지 시 중앙모니터링 센터에서 안전확인 전화 실시

❍ 안전확인 방법

- 전화 확인
  - 전화로 대상자의 안전이 확인되지 않을 경우 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 생활지원사, 활동지원사, 가족, 이웃 주민, 통·반장 등 주변 자원을 활용하여 대상자 안전 확인
- 영상통화 확인
  - 대상자의 사전 동의를 받아, 전화로 대상자의 안전이 확인되지 않는 대상자는 게이트웨이(태블릿PC)의 영상통화 기능을 활용해 대상자 안전 확인 실시
- 필요시, 대상자 댁내 방문하여 안전확인 실시

❍ 안전확인 내용

- 대상자 안전·안부 확인
- 활동미감지 발생 사유 확인
- 장시간 활동미감지 발생 시 장비 점검 및 AS 요청

❍ 조치결과 보고(필요시*)

- 응급안전안심서비스 응급상황 발생보고서〈서식 7호〉 활용

* 활동미감지 대상자 중 신체적 피해가 발생 한 경우 등 별도의 보고가 필요한 경우 활용

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 활동미감지 대상자 목록 ▸ 대상자 목록(안전확인 결과 등록)

활동미감지란?

❍ **(활동) 1시간 이상 활동량감지기와 레이더센서(GW) 두 장비 모두에서 움직임 등이 감지되지 않을 때 '활동미감지'로 표기**

- 대상자가 낮잠을 주무시는 등 활동량이 없더라도, 레이더센서를 통해 호흡, 심박 등을 감지한 경우 '활동 중'으로 분류
- (예) 15시 5분부터 의식을 잃은 대상자는 1시간 뒤인 16시 5분에 시스템으로 '활동미감지'로 분류되며 17시 31분에 깨었다면 그 즉시 '활동중'으로 상태 변경됨

❍ **(활동량) 4시간을 주기로 그간 쌓인 대상자의 활동량(횟수), 심박, 호흡 등의 정보를 디지털돌봄시스템에 전송**

- 0시부터 4시간 주기로 활동량감지기 감지 범위 내에서의 움직임 횟수를 송신

❑ 응급상황 발생 대상자 안전확인(응급호출, 화재 발생)

❍ 응급상황 발생

- 응급호출(게이트웨이 119 버튼, 응급호출기, 웨어러블 장비(4차)), 화재 감지(화재감지기)
- 응급안전안심서비스 운영시스템 및 스마트폰 알림(응급안심돌봄앱, 앱푸쉬)을 통해 확인
- 기타 댁내 응급상황 발생 인지

※ 대상자에게 실제 응급상황이 아닌 경우 119 응급호출 자제 안내

❍ 안전확인 방법

- 전화로 대상자 안전 확인 및 응급상황 발생 사유 확인
- 전화로 대상자의 안전이 확인되지 않을 경우 영상통화 또는 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 생활지원사, 활동지원사, 가족, 이웃 주민, 통·반장 등 주변 자원을 활용하여 대상자 안전 확인
- 대상자의 안전확인 안되어 필요한 경우에는 방문확인 실시

- 대상자가 신체적·재산상의 피해를 입었을 경우 피해 규모 및 상황 확인
- 필요시, 대상자의 보호자에게 상황 전달
- 응급안전안심서비스 운영시스템에 응급상황 발생 사유 및 처리 결과 등록

※ 4차 댁내장비 대상자의 경우 실제 응급상황 발생 시 익일 AI케어콜을 활용하여 대상자 사후관리 진행

❍ 조치결과 보고

- 응급상황 발생 사유 확인(화재, 질병 등)
- 응급상황 발생 현황은 '선(先)조치·후(後) 보고' 원칙을 준수
- 응급관리요원은 시·군·구 및 광역지원기관(거점응급관리요원)에 사후 보고
  - 응급안전안심서비스 운영시스템에 등록하여 통보
- 응급상황 처리 결과 등록(익월 10일 마감)
  - 응급상황 처리 결과는 익월 10일 마감이므로 필히 기한 내 결과 등록
- 실제응급상황 처리 결과 보고 시 응급안전안심서비스 응급상황 발생보고서 〈서식 7호〉 활용

※ 대상자의 배우자 또는 가족에게 응급상황 발생 시 가족관계를 명시하고 응급상황 조치 보고서 〈서식 7호〉 작성

❍ 야간(18:00~익일 09:00)·휴일(00:00~24:00) 응급상황 최종 처리

- 정상근무일 출근 후 야간·휴일 발생한 응급상황 발생 사유 등 확인
  - 중앙모니터링센터 모니터링 내용 확인
  - 대상자가 신체적·재산상의 피해를 입었거나, 장비 오작동 발생 시 대상자 안부 전화 실시
  - 응급안전안심서비스 운영시스템 내 최종 응급상황 처리 결과 등록

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 응급발생현황(응급상황 발생 보고서 서식 자동 적용)

❍ 근무시간 외(평일 퇴근 후, 주말, 공휴일 등) 응급상황 발생 시 대응할 수 있도록 비상연락망 구축

- 야간(18:00~익일 09:00)·휴일(00:00~24:00) 응급상황 발생 시 중앙모니터링 센터에서 1차 대응함
- 다만, 장비 오작동 지속, 실제 화재 발생 등 부득이하게 응급관리요원의 현장 출동이 필요할 경우 대응 할 수 있는 비상연락망 구축

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자 ID 선택 ▸ 긴급연락처 등록

응급상황 발생 단계별 주요업무

구분	세부내용
응급상황 발생	• 응급안전안심서비스 운영시스템 및 스마트폰 알림(어플) 확인
↓	
대상자 안전확인	• 전화 또는 영상통화로 안전확인(실제응급상황, 응급상황 외) • 대상자 부재 시 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 생활지원사, 활동지원사 등 주변자원을 통해 확인 • 필요시, 방문 확인
↓	
소방서 확인	• (실제응급상황) 출동 여부 및 대상자 상태 확인
↓	
(필요시) 대상자 피해 상황 확인	• (실제응급상황) 피해상황 확인 • 필요시, 보호자에게 상황 전달
↓	
상황보고 및 결과등록	• 실제응급상황 중 보고가 필요한 사안일 경우 시·군·구, 광역지원기관(거점응급관리요원)에게 보고 • 응급안전안심서비스 운영시스템에 조치결과 등록(응급상황 발생 보고서)

❑ 지역사회 응급안전망 구축

○ 대상

- 대상자와 직접 관련이 있는 사람으로 대상자의 안전확인이 가능한 사람
- 가족, 친인척, 이웃 주민, 통·반장, 활동지원사, 자원봉사자 등

○ 대상자의 안전확인이 곤란하거나 응급상황이 발생하는 경우 필요시, 지역센터의 대응조치 전에 가장 가까운 자원을 활용하여 대상자 안전확인 실시

○ 응급안전안심서비스 운영시스템 내 대상자 '긴급연락처'로 등록

- 시스템 내 긴급연락처 등록 시 개인정보 제공에 대한 동의를 받을 것

○ 지역센터의 운영비를 활용하여 간담회를 개최하는 등 독거노인·장애인 상시 보호의 필요성에 대한 공감대 형성

- 응급안전안심서비스 협의체 적극 활용
- 시·군·구 차원에서 예산 지원 또는 표창수여 등 인센티브를 최대한 마련

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자관리 내 '긴급연락처' 등록

❑ 그 외 대상자 관리

○ 신규대상자 발굴

- 시·군·구, 읍·면·동 및 유관기관(노인, 장애인 관련 시설 및 단체 등)과 협력하여 신규 대상자 발굴
- 목표 대상자 수만큼 발굴 완료시까지 대상자 발굴 및 댁내장비 설치 현황에 대해 월 1회 시·군·구에 보고
- 응급안전안심 협의체를 적극 활용

○ 신규대상자 신청서 접수 및 대상자 등록

○ 예비대상자 관리

- 댁내장비 배정 물량에 비해 신청인원 초과 시 서비스 제공 신청서를 접수하고 예비대상자로 관리

- 대상자 종결 시 예비대상자 중 우선순위에 따라 순차적으로 서비스 제공
  - ① 서비스의 필요성(독거가구 등), ② 신청접수일이 빠른 경우, ③ 노인맞춤돌봄서비스 대상자 등을 고려하여 우선순위를 정함
- 예비대상자 현황은 월 1회 시·군·구 및 광역지원기관(거점응급관리요원)에게 보고

※ 댁내장비 배정물량보다 지역센터에 운영하는 댁내장비 수량이 적은 경우 서비스 신청일로부터 30일 이내에 응급안전안심서비스 신청서 작성, 대상자 등록, 댁내장비 설치 요청 등 서비스 제공을 위한 사전준비를 마쳐야 함

❍ 폭염· 폭설 등 재난 상황 시 대상자 안전관리 강화 및 지원

폭염, 한파 등 재난 상황 대응 매뉴얼(요약)

- 특이사항 발생 시 광역지원기관 중심 긴급 전파 및 보고체계 구축

구분	운영주체	대응방법
평일 주간	지역센터	중점관리 대상자 등 요보호 대상자 중심 안전확인
평일 야간 휴일*	중앙모니터링센터	중점관리 대상자 중심 안전확인

* 지역센터에서 자체적으로 실시할 경우 해당 지역 제외하며, 중앙모니터링센터 인력 상황, 해당 시간대 응급상황 발생 규모 등을 고려하여 운영 방법 변경 가능

❍ 장기부재 대상자 관리
- 2개월을 초과하여 장기부재가 예상되거나 확인된 경우 장기부재 대상자로 관리
  - 필요시, 시·군·구 담당자와 협의하여 종결 여부 결정
- 장기부재자 관리 계획 수립 및 시·군·구에 제출
- 월1회 정기적으로 시·군·구에 이행상황 보고

❍ 대상자가 노인맞춤돌봄서비스, 장애인활동지원서비스 중복 이용자일 경우 생활지원사와 활동지원사와 협력체계 구축
- 댁내장비 작동상태 모니터링(전원차단 포함) 안내
- 댁내장비 사용법 교육 안내
- 필요시, 대상자 안전확인 결과 공유 요청

- 대상자 신변 사항 변경 시(사망, 이사, 병원 등) 정보 공유 요청

2024년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내(p.83)

• (생활지원사) 노인맞춤돌봄서비스 이용자 중 응급안전안심서비스 신규장비 설치 가구 대상에 대한 기기의 작동상태 모니터링 및 사용법 교육

❍ 응급상황 발생 대응 및 대상자 안전확인 과정에서 대상자의 자살 또는 자살 미수 등의 상황이 발생하는 경우 시·군·구 및 거점응급관리요원에게 보고하고, 필요시 지역 내 자살예방센터에 통보

☑ 트라우마 관련 상담 전화

우울감 등 말하기 어려운 고민이 있거나 주변에 이런 어려움을 겪는 가족 · 지인이 있을 경우 자살예방 상담전화 ☎1393, 정신건강 상담전화 ☎1577-0199, 희망의 전화 ☎129, 생명의 전화 ☎1588-9191 24시간 전문가의 상담을 받을 수 있습니다.

2) 댁내장비 관리

❑ 댁내장비 모니터링(상시)

❍ 데이터미수신, 정상가동률, 전원차단, 배터리 현황 등

❍ 장비 이상 확인 시 댁내장비 사업자에게 A/S 요청

2차(2021년), 3차(2022년) 댁내장비 A/S 요청 전 필수 확인 사항

• (사유) 댁내장비 상태 확인 및 A/S를 위한 원격 점검 시 댁내장비가 켜져 있어야 함
• (확인 사항)
  - 게이트웨이 전원이 켜져 있는 상태로 어뎁터가 연결되어 있으며, 바닥면의 배터리 2개가 물리적으로 연결되어 있는지 확인
  - 태블릿 전원이 켜져 있으며, 디지털돌봄 앱이 실행 중인지 확인

- 장비 구분(센서 종류, 게이트웨이 등), 요청 사유 등

※ A/S 요청 시 반드시 디지털돌봄시스템에 기록 및 관리

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 장비관리 ▸ 장비 점검관리 ▸ 장비상태(데이터미수신, 통신 상태 등 확인)
- 장비관리 ▸ 장비 점검관리 ▸ 장비동작 현황(A/S 요청)
- 장비관리 ▸ 장비 점검관리 ▸ 장비가동률 현황

❑ 댁내장비 관리

❍ 운영 장비, A/S 장비, 대기장비, 교체 장비 등

- 응급안전안심서비스 댁내장비 관리 운영 현황〈서식 5호〉

❍ 분실·교체 장비 관리

- 댁내장비 분실(교체) 신청서〈서식 6호〉

1차(2020년) 댁내장비

• 메일 등 사업자가 안내하는 방식으로 요청 후, 택배를 통해 수리 장비 전달

2차(2021년), 3차(2022년) 댁내장비

• 디지털돌봄시스템으로 A/S 요청 후, 원칙적으로 사업자가 댁내 방문 후 수거

❑ 댁내장비 설치 지원

❍ 댁내장비 설치는 댁내장비 사업자(설치기사)가 수행

- 필요시, 응급관리요원은 장비 설치 시 동행하며 장비 설치 상황 등을 모니터링
- 설치완료일로부터 10일 이내 댁내장비의 동작상태 및 설치 상태를 점검, 확인 후 댁내장비 설치점검표 〈서식 9호〉 승인 서명
- 댁내장비 동작상태 및 설치 상태 점검 시 댁내장비 설치기준을 참고하여 확인
  • 댁내장비 유형별로 설치 위치가 대상자의 생활 습관 및 동선을 고려하여 적합하게 설치되어 있는지 확인(활동량 감지, 응급호출기 사용의 편의성 등)
  • 댁내장비가 정상적으로 작동하며, 소방서에 자동 연결되는지 여부 확인
  • 응급상황 발생 결과 등이 응급안전안심서비스 운영시스템에 정상적으로 확인이 되는지 여부 확인

• 댁내장비 유형별로 적합한 방법으로 설치되었는지 확인(나사못, 양면테이프 사용 등)

○ 대상자 종결, 이사 등의 사유로 댁내 장비의 철거가 필요한 경우 1차 댁내장비는 응급관리요원이 직접 철거하며, 2·3차 댁내장비는 사업자에게 요청 후 철거 일자를 조율

3) 기타(기관 운영, 행정 등)

❑ 응급관리요원 업무일지 작성

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 현황통계 ▸ 실적관리 ▸ 응급관리요원 업무일지

❑ 보건복지부(한국사회보장정보원) 또는 시·도, 시·군·구 주관의 교육 이수

○ 보건복지부(한국사회보장정보원), 광역지원기관 주관 교육 : 직무교육 및 정보시스템교육 연 1회 이상

❑ 응급안전안심서비스 업무 외 타업무 금지

○ 응급관리요원은 응급안전안심서비스 관련 업무만을 전담해야 하며 다른 업무를 수행하는 경우 반드시 시·군·구 담당공무원의 승인이 필요

* 위반사항이 적발 또는 신고되는 경우 지역센터에 대하여 지도·점검 및 후속조치 실시, 타 서비스 연계업무는 지역센터의 사정에 따라 수행

❑ 특이사항 보고

○ 응급상황 발생시 동향보고 및 처리상황에 대한 수시 보고

- 고독사, 언론보도, 실제응급상황 중 보고 필요한 사항, 기타 특이사항 등

- 시·군·구 및 거점응급관리요원에게 보고

○ (거점) 응급관리요원이 업무를 수행하는 과정에서 신체적·정신적 피해를 입는 경우 즉각적으로 시·군·구 및 광역지원기관에 보고

❑ 업무 협력체계 유지

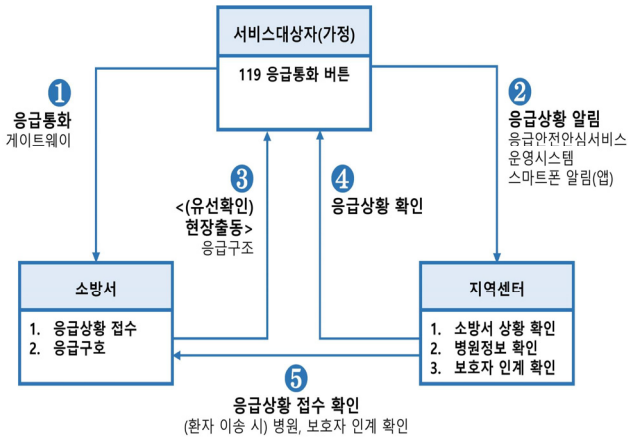
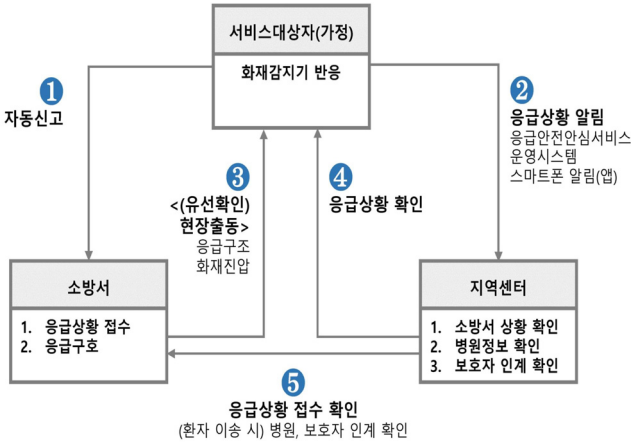
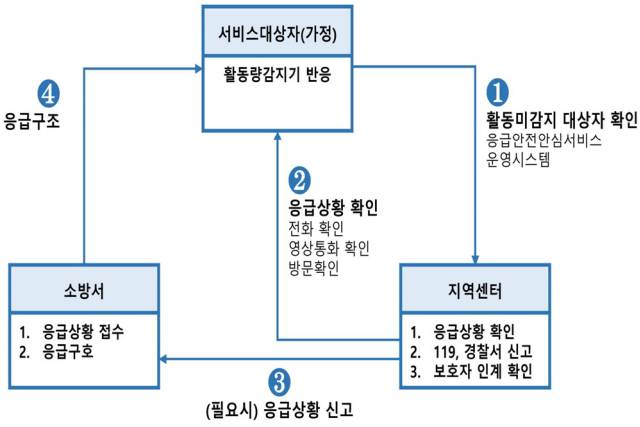
○ 지역센터(응급관리요원)는 보건복지부, 시·도, 한국사회보장정보원의 업무를 지원하는 광역지원기관(거점응급관리요원)에게 적극 협조

❑ 기타 시·군·구가 응급안전안심서비스 사업 운영과 관련하여 필요하다고 인정하는 사업

※ 응급안전안심서비스 유사사업 겸직 금지

응급관리요원 주요업무(요약)

구분	세부내용
대상자 관리	• 대상자 정기 안전확인(일반대상자, 중점관리대상자) • 활동미감지 대상자 안전확인 • 응급상황 발생 대상자 안전확인(응급호출, 화재 발생) • 지역사회 응급안전망 구축 • 재난상황 발생 시 대상자 안전관리 강화 • 그 외 대상자 관리
댁내장비 관리	• 댁내장비 모니터링(상시) • 댁내장비 관리 운영 • 댁내장비 설치 지원
기타 (기관운영, 행정 등)	• 응급관리요원 업무 일지 작성 • 교육 이수 • 기타 시·군·구가 응급안전안심서비스 사업 운영과 관련하여 필요하다고 인정하는 업무 • 특이사항 등 보고

상황	상황별 업무처리 절차 예시	비고
게이트웨이 119 응급 버튼		① 119 호출 버튼 누름 ② 취소안내 멘트 약 15초 간 2회 송출 "응급호출이 감지되었습니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러주세요" ③ 119 상황실로 자동신고
화재 감지기 반응		① 119 호출 버튼 누름 ② 취소안내 멘트 약 15초 간 2회 송출 "화재가 감지되었습니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러주세요" ③ 119 상황실로 자동신고
활동 미감지 대상자 안전 확인		① 활동미감지 대상자 확인 (응급안전안심서비스 운영시스템) ② 유선, 방문 확인 ③ 소방서, 경찰서 신고 ④ 보호자 연락

제4장

응급안전안심서비스 광역지원기관 및 지역센터

1. 광역지원기관 및 지역센터의 선정 ····· 63

2. 행정사항 ····· 65

3. 평가 및 결과의 활용 ····· 67

제4장 응급안전안심서비스 광역지원기관 및 지역센터

1 광역지원기관 및 지역센터의 선정

가. 광역지원기관 및 지역센터 공모

❑ 광역 및 기초지자체의 장이 공모를 통해 독거노인·장애인 응급안전안심서비스를 수행할 광역지원기관 및 지역센터를 선정

※ 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 준수하여 위탁 노력(자세한 사항은 고용노동부 공공기관 노사관계과 문의)

○ 공모에 응한 기관이 없거나 한 곳인 경우 다시 7일 이상 재공고

○ 재공고에도 불구하고 추가로 참여기관이 없는 경우 공모에 응한 기관을 광역지원기관 및 지역센터로 선정하거나 시·도, 시·군·구가 직접 수행

○ 기존 위탁기관과의 계약기간이 도래하여 공모를 하는 경우, 공정하고 독립적인 공모 절차로 위탁기관 선정

※ (안내 권고사항) 자격요건, 시설·인력기준, 고용유지 및 고용승계 노력, 사업비 등

❑ 위탁기간 : 위탁받은 날로부터 최소 2년 ~ 최대 5년*

* 단, 정책 변경, 위탁계약 미이행, 현장지도 감독 결과, 지역센터 평가결과 등을 고려하여 지속적인 사업수행이 현저히 곤란하다고 판단될 시 위탁계약 중도 해지 가능

나. 심사 방법

❑ 두 기관 이상이 공모에 응한 경우 2주 이내에 심사위원회를 구성

○ 심사위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상으로 하며, 공무원 및 관련 분야의 민간 전문가로 구성

* 외부인사가 과반수 이상 되도록 심사위원회를 구성할 것을 권고

* 단, 공모에 응한 기관이 한 곳이면서 재공고에도 불구하고 참여기관이 없는 경우 지자체 자체 규정에 따라 심사

❑ 심사위원회는 시·도, 시·군·구가 자체적으로 마련한 선정기준에 따라 심사

○ 시·도, 시·군·구는 사업에 대한 의지, 사업수행능력, 조직, 인력관리, 사무공간의 확보 등을 종합적으로 고려하여 선정기준을 마련

* 지역센터의 선정심사에 시·도의 심사의견도 일정비율 반영 가능

○ 사업수행이 가능한 적절한 지역센터가 없는 경우 시·군·구가 직접 수행

❑ 시·도, 시·군·구는 심사위원회의 구성, 심사자료, 심사결과표 등 지역센터의 선정 과정에서 생산된 모든 자료를 PDF 파일로 작성하여 보관

다. 시·군·구의 직영 지역센터

❑ 시·군·구의 지역센터 직영 요건

○ 다음의 사항 중 하나에 해당되며 시·군·구에서 직접 수행하는 것이 적절하다고 판단하는 경우

- 재공고에도 불구하고 공모에 응한 기관이 없거나 한 곳인 경우
- 두 기관 이상이 공모하였으나 사업수행에 적합한 민간기관이 없다고 심사위원회에서 결정한 경우

❑ 유의사항

○ 시·군·구 직영 직영센터일 경우, 동 사업인력이 공무원의 타 업무수행을 위한 보조인력으로 활용되어 서비스 제공에 소홀한 사례가 발생하지 않도록 주의

라. 지역센터 등록(응급안전안심서비스 운영시스템)

❑ 신규 지역센터 위탁 및 지역센터 기관 정보 변경 시 처리 방법

❍ (신규 지역센터 위탁) 기관 등록 변경 신청서를 작성하여 한국사회보장정보원으로 공문 시행 〈서식 18호〉

❍ (기관 정보 변경) 기관 등록 변경 신청서를 작성하여 한국사회보장정보원으로 공문 시행 및 댁내장비 사업자에게 통신비 청구 대상 변경 신청 〈서식 18호〉

2 행정사항

가. 예산 관리

❑ 시·군·구의 예산 교부

❍ 지자체에서는 국비·지방비를 매칭하여 예산을 편성하고 지역센터에 교부 가능

- 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업은 「보조금 관리에 관한 법률 시행령」 별표 1의 보조금 지급 대상사업의 범위와 기준 보조율 제122호(그 밖에 국가와 지방자치단체 상호 간에 이해관계가 있고 보조금의 교부가 필요한 사업)에 근거하여 지원하는 국비보조 사업에 해당되어 「보조금 관리에 관한 법률」 및 「지방재정법」에 근거하여 지자체에서는 매칭사업비에 대한 예산을 편성하여 운영비로 교부 가능

❍ 지자체는 지역센터의 운영비 중 절감 예산에 대해 (거점)응급관리요원의 복리후생 비용으로 사용할 수 있도록 승인 가능

❍ 지자체는 지역센터와 협의하여 예산의 범위 내에서 또는 자체 예산을 수립하여 (거점)응급관리요원의 출장 여비, 출동수당 및 각종 수당 등을 마련하고 지원 가능

❍ 지자체는 응급안전안심서비스 업무를 보조하도록 보조인력 활용 가능

- 지자체는 응급안전안심서비스 업무를 보조하도록 노인맞춤돌봄서비스의 인력(서비스 요원, 생활지원사), 장애인 활동보조 인력 등을 활용할 수 있음

❍ 지자체는 지역센터로 하여금 (거점)응급관리요원의 업무상 과실에 대한 배상보험 및 상해보험에 가입하도록 안내 및 지도

※ 세종특별자치시는 광역 및 기초지방자치단체의 역할 동시 수행

❑ 지역센터의 예산 집행

○ 지자체에서 교부되는 지역센터의 예산은 인건비, 운영비로 구성

- 지역센터의 예산은 인건비 및 운영비의 지원기준에 따라 지급되며, 각 지역센터는 배정된 금액을 기관의 예산과목에 따라 편성하여 집행

  • 인건비의 지원기준은 최소한의 인건비 지급을 보장하기 위한 것이므로 기준을 준수하거나 지역센터의 여건에 따라 그 이상의 기준을 마련하여 인건비를 집행

  • 인건비는 월급여, 경력수당, 퇴직적립금, 사회보험료로 구성, 운영비는 장비 임대, 유지를 위한 장비유지비와 기관운영비 등으로 구성되며, 각 예산의 지출 후 잔여액은 수당 등으로 활용 가능

지역센터 인건비 및 운영비 지원기준

• 인건비 : 월급여, 경력수당, 퇴직적립금, 사회보험료로 구성
- 응급관리요원의 1인당 월급여는 최소 2,096,270원을 지원(사회보험료 본인부담분 포함)
- 경력에 따라 보수에 추가 지급액*이 있으며, 과거에 같은 혹은 다른 기관에서 응급안전안심서비스 업무를 수행한 경우만 인정
  * (1년 이상 3년 미만) 35,600원, (3년 이상 6년 미만) 71,200원, (6년 이상) 106,800원
- 퇴직충당금, 사회보험료 사용자 부담분

• 운영비 : 장비유지비와 기관운영비로 구성
- 장비유지비 : 서비스 이용료, 장비수리비, 조달수수료 등 댁내장비의 유지에 필요한 경비
  * 설치 연도에 따라 상이하므로 지역센터별로 상황에 맞게 지원
- 기관운영비 : 유류비, 공공요금, 통신비, 회계검증비, 기본운영비 등 센터운영을 위한 기본적인 경비로 (거점)지역센터별 산출 기준을 적용하여 지원
  * 보조금 관리에 관한 법률에 따라 국고보조금 1억원 이상 정산보고서, 국고보조금 10억원 이상 회계감사보고서 제출

지역센터 운영비(정액)	응급관리요원 1인당 지역센터 운영비 추가액	광역지원기관 운영비
월 279,000원	월 30,000원	월 150,000원

* 운영비는 국비 기준으로 지역에 따른 차이 발생 가능

○ 연간 예산서 및 사업계획서는 지자체 승인을 얻어야 하며 예산의 용도 및 사업계획을 변경하는 경우에도 지자체의 사전승인 필요

- 응급안전안심서비스의 예산은 원칙적으로 타 사업의 운영 용도로 전용 불가

○ 시·군·구 담당공무원의 승인을 얻은 경우 절감 예산에 대해 (거점)응급관리요원의 복리후생 비용으로 사용 가능

○ 시·군·구 담당공무원과 협의하여 예산의 범위 내에서 (거점)응급관리요원의 출장 등에 대한 여비, 24시간 대응 시 야간수당 등에 대하여 지원 가능

○ 지자체와 협의하여 (거점)응급관리요원의 업무상 과실에 대한 배상보험 및 상해보험에 가입

○ 사업안내에서 규정하지 않은 사항은 지자체 예산편성 운용에 관한 규칙 또는 사회복지법인·사회복지시설 재무회계규칙을 준용하여 예산집행

3 평가 및 결과의 활용

가. 광역지원기관 및 지역센터의 평가

❑ 평가대상 기간

○ 지역센터 평가는 매년 정기적으로 시행

○ 위탁기간이 도래할 경우 1개월 전 평가 실시

❑ 평가방법

○ 지역센터의 평가를 위해 시·군·구에서는 자체 평가위원회를 구성

- 평가위원회는 위원장을 포함하여 3인 이상으로 하며, 공무원, 거점응급관리요원 또는 관련 분야의 민간 전문가로 구성

※ 외부인사가 전체의 과반수 이상 포함되도록 평가위원회를 구성할 것을 권고

○ 평가위원회는 시·군·구가 마련한 평가기준에 따라 심사

- 시·군·구별 지역센터의 평가는 아래의 기준으로 평가하되, 필요시 평가항목에 대해 시·군·구별로 세부 평가기준의 마련 가능

○ 광역지원기관은 별도의 평가 기준을 마련하여 평가 실시

○ 지역센터는 아래의 평가 기준에 따라 평가 실시

○ 지역센터의 평가 시 시·도의 평가의견도 일정비율 반영 가능

※ 광역지원기관에서 실시하는 지역센터 현장점검 결과를 참고하여 평가 진행(44쪽)

❑ 시·군·구는 평가위원회의 구성, 평가결과표 등 평가과정에서 생산된 모든 자료를 PDF 파일로 작성하여 보관

【 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터의 평가기준 】

구분	심사항목		배점
1. 기관운영 (20점)	1-1) 지역센터 예산 사용의 적절성		
	세부 내용	• 인건비 및 운영비를 목적에 적합하게 사용하였는지 여부 • 지출의 원칙의 적절성 등	10점
	근거 자료	• 사업실적 및 정산보고서 〈서식 12호〉 • 월별 예산 집행 내역서 등 • 사회복지시설정보시스템 내 회계 관련 서류(응급사업 관련)	
	1-2) 인사 관리		
	세부 내용	• 응급관리요원 채용 절차의 적합성 • 응급관리요원 근무 현황 • 응급관리요원의 복리후생 및 권익보호 향상을 위한 노력	10점
	근거 자료	• 채용 공고문 등 채용과 관련된 서류 • 응급관리요원 근로계약서〈서식 15호〉 • 응급관리요원 업무분장표 등 • 응급관리요원 업무일지 - (업무일지) 디지털돌봄시스템 ▸ 현황통계 ▸ 실적관리 ▸ 응급관리요원 업무일지 ▸ 작성 및 출력	
2. 서비스관리 (70점)	2-1) 서비스 제공 계획의 체계성		
	세부 내용	• 교육, 간담회, 협의체 등 구성·참여 실적 • 야간·휴일 응급상황 대응 관련 비상연락망 구축 여부 • 대상자 부재 시 대상자 안전확인이 가능한 긴급연락처 확보 여부 (예시 : 가족, 이웃 주민, 통·반장, 생활지원사, 활동지원인 등)	10점
	근거 자료	• 교육, 간담회 참여 자료(결과보고서, 출장복명서, 회의록 등) • 지역센터 비상연락망 구축 자료 • (대상자 긴급연락처) 디지털돌봄시스템 ▸ 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자관리 ▸ 긴급연락처	
	2-2) 대상자 선정 및 종결 적절성		
	세부 내용	• 대상자 홍보 및 선정 확대 • 대상자 선정/종결 시 근거자료 작성 및 보관 여부	15점

구분	심사항목		배점
		• 예비대상자 명단 관리 여부 • 서비스 이용료 중단의 적절성	
	근거자료	• 홍보 실적 및 대상자 증가 수 • 응급안전안심서비스 신청서〈서식 1호〉, 종결(중지) 신청서〈서식 3호〉	
	2-3) 댁내장비 관리의 적절성		
	세부내용	• 댁내장비 점검 여부 • 댁내장비 관리 운영 현황 • 댁내장비 설치 지원 여부 • 대상자 장비교육 및 안전확인 교육 여부	10점
	근거자료	• (댁내장비 가동률) 디지털돌봄시스템 ▸ 장비관리 ▸ 장비 점검관리 ▸ 장비가동률현황 ▸ 엑셀 파일 출력 • (장비 A/S 현황) 디지털돌봄시스템 ▸ 장비관리 ▸ 장비 점검관리 ▸ 장비동작현황 ▸ 장비상태관리 ▸ 엑셀 파일 출력(AS 여부 등) • (응급관리요원 업무 내용) 디지털돌봄시스템 ▸ 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 돌봄업무이력 ▸ 엑셀 파일 출력 • 댁내장비 관리 운영 현황 〈서식 5호〉 • 댁내장비 설치점검표 〈서식 9호〉 • 댁내장비 설치완료 확인서 〈서식 10호〉 • 대상자 교육 결과 보고자료	
	2-4) 응급관리요원 보안 관리		
	세부내용	• 각종 서류를 보안에 유의해 보관하는지 여부 • 응급관리요원 보안서약서 작성 여부 • 디지털돌봄시스템 내 사용하지 않는 계정 삭제 여부(퇴사자 처리)	10점
	근거자료	• 문서 보관상태 확인 • 보안서약서 〈서식 2호〉 • 응급관리요원 명단 및 표준근로계약서 • (디지털돌봄시스템 사용 계정) 디지털돌봄시스템 ▸ 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 대상자 매핑 ▸ 관리자 목록	
	2-5) 응급상황 등 서비스 제공 실적		
	세부내용	• 대상자 모니터링 여부 • 활동미감지 대상자 안전확인 실시 여부(방문/영상통화/유선) • 응급상황 발생 대상자 안전확인 여부	15점
	근거자료	• 응급관리요원 업무 일지 등 • 응급상황 발생 및 대응을 위한 자체 운영 매뉴얼 • (응급관리요원 업무 내용) 디지털돌봄시스템 ▸ 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 돌봄업무이력 ▸ 엑셀 파일 출력	

구분	심사항목		배점
2. 서비스관리 (70점)		• (활동미감지 대상자 안전확인 결과) 디지털돌봄시스템 ▸ 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 활동미감지 대상자 목록 ▸ 엑셀 파일 출력 • (응급상황 발생 처리) 디지털돌봄시스템 ▸ 서비스관리 ▸ 대상자관리 ▸ 응급발생현황 ▸ 엑셀 파일 출력	
	2-6) 대상자 만족도		
	세부 내용	• 응급안전안심서비스 사업에 대한 대상자 만족 여부 • 응급관리요원이 제공하는 서비스에 대한 만족 여부	10점
	근거 자료	• 대상자 만족도 조사 결과보고서 * 대상자 만족도 조사를 실시하지 않을 경우 무작위 3명을 추출하여 전화 설문으로 평가	
3. 종합 (10점)	종합 의견		
	세부 내용	• 기관 운영 의지 및 기관의 전반적 노력에 대하여 평가	10점
4. 가감점 (10점)	가점 항목		
	세부 내용	• 최근 3년간 신규장비 시범운영 참여 지역센터, 현장컨설팅 참여(현장 전문가 등)	+10점
	감점 항목		
	세부 내용	• 전년 평가 지적사항에 대해 후속 조치 미실시	-10점

나. 결과의 활용

❑ 지역센터 선정 철회의 근거자료

❍ 계약기간이 남아있더라도 사업수행능력이 부족한 경우 또는 사정변경에 따라 지역센터의 선정을 철회

- 지역센터 평가 결과를 기초로 판단
- 지역센터의 선정철회 시 개인정보의 보호 및 관련 문서·서류인계 등 제반사항 조치 철저

❍ 재선정의 절차는 지역센터의 선정절차를 준용하며, 기초지방자치단체의 장은 공모를 통하여 사업을 위탁하거나 직접 사업을 수행

❑ 지역센터 위탁 기간 연장의 근거자료

○ 당해 지역센터를 평가하여 평가 결과가 우수할 경우 지역센터 선정을 위한 공모 절차를 거치지 않고 최소 1년~최대 2년 간 당해 지역센터에 사업의 재위탁 가능

- 공모·위탁계약 절차는 지자체 자체 규정에 따라 진행
- (예) 위탁 기간 간 평가 평균 점수가 80점 이상인 경우 우수하다고 평가하여 위탁 기간을 2년 연장

제5장

응급안전안심서비스 댁내장비

1. 응급안전안심서비스 댁내장비 구성 ····· 75

2. 응급안전안심서비스 댁내장비 구축 ····· 76

3. 응급안전안심서비스 댁내장비 유지·관리(댁내장비 사업자) ··· 83

제5장 응급안전안심서비스 댁내장비

1 응급안전안심서비스 댁내장비 구성

구분	사진*	세부내용
게이트웨이		• 전면부 레이더센서에 활동량감지센서, 온도센서, 습도센서, 조도센서 포함 (1~3차 장비) ※ 4차 장비는 레이더센서 없어 별도 온도·습도·조도 센서 내장 • 게이트웨이는 119 응급호출(빨간색), 센터(흰색), 통화(파란색), 취소(초록색)버튼으로 구성 - 119 : 119 상황실로 자동 신고 - 센터 : 저장된 지역센터 전화번호로 전화 - 통화 : 저장된 비상연락처(자녀 등 입력한 번호) 목록을 화면에 보여주고, 수신자를 선택하여 전화 - 취소 : 다른 버튼 사용에 대한 취소 • 레이더센서 감지각도 상하 30도, 좌우 110도, 감지거리 5미터 • 라디오, 동영상 기능 제공
활동량 감지기		• 대상자 활동 유무를 감지하여 게이트웨이로 활동량 감지 정보 전송 • 장시간 활동량이 없을 경우 활동미감지 이벤트 정보를 게이트웨이로 전송 • 활동량감지기 감지 높이 2.2m, 감지 거리 7.62m
화재감지기		• 연기를 감지 할 경우 게이트웨이에 정보를 전송, 119에 자동신고(4차 장비는 열까지 감지) • 화재감지 시 응급상황을 알리는 신호음 발생 - 게이트웨이에서 화재발생 안내 멘트 송출 - 화재감지기에서 신호음 송출
출입문 감지기		• 대상자 댁내 출입문의 개폐 여부를 감지 - 활동량감지기에서 활동미감지 사유 확인(외출, 재실)
응급호출기		• 응급버튼(빨간색)을 누르면 게이트웨이에 정보를 전송하여 119에 자동 신고 • 취소(초록색)을 누르면 응급호출이 취소 • 댁내 화장실에 설치
웨어러블 장비 (4차)		• 대상자 심박수, 호흡수 등 건강 데이터 수집 • 댁내 응급상황 발생 시 GW 활용하여 119 자동 신고 • 낙상 감지 및 위험 상황 실시간 알림

* 2021년 댁내장비 기준(댁내장비 차수에 따라 장비 외관 상이)

2 응급안전안심서비스 댁내장비 구축

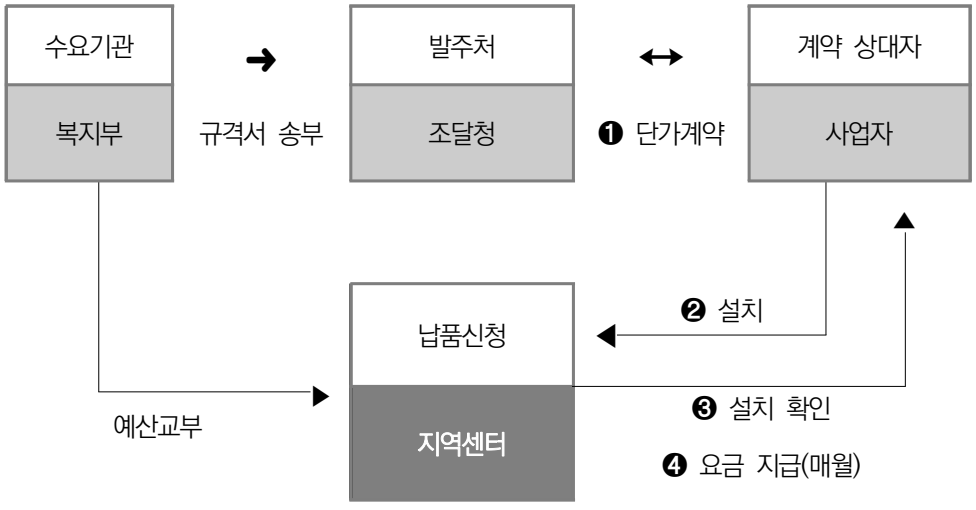
가. 댁내장비 계약 절차

❑ 통신사를 통한 용역계약

❍ 예산과목 : 자치단체경상보조('20년~)

❍ 수요기관은 보건복지부, 계약방식은 (제3자)단가계약

댁내장비 계약 절차



❑ 절차별 주요 역할

❍ 댁내장비의 규격서 작성 및 조달청 송부 : 보건복지부

❍ 댁내장비의 납품·임대

- 댁내장비 납품 및 임대 주체 : 사업자
- 댁내장비 납품 및 임대 대상 : 지역센터(직영의 경우 시·군·구)
  - 댁내장비의 임대, 설치 등에 대한 검사·검수의 책임이 지역센터(직영의 경우 시·군·구)에 있으며, 일련의 절차에 대한 지도·감독 책임은 시·도에 귀속

❍ 납품 방법 : 나라장터 종합쇼핑몰을 통한 조달 계약(임대)

- 지역센터(직영의 경우 시·군·구)별로 납품요청

- 구매신청 시 수납처는 직수납*으로 요청

  * 지역센터(직영의 경우 시·군·구)가 이용료 납부

❍ 계약 일반사항

- 댁내장비 서비스단가에 댁내장비 임대, A/S, 통신, 각종 콘텐츠, 댁내장비 이전설치 및 철거 등의 관리비용 포함

❍ 대금 지급 방법 : 설치 검수 완료 후 매월 지급(60개월)

  * 서비스 제공 기간 중 원활한 서비스 제공을 위하여 지급 대금에 대한 채권양도가 진행될 수 있음

보조금 관리에 관한 법률 등에 따른 예산집행 의무

- 지역센터는 댁내장비 나라장터 조달 계약 및 임대료 납부자이고 동 임대료는 국가 및 지방자치단체로부터 받은 보조금이므로, 「보조금 관리에 관한 법률」 등 관련 법령에 따라 보조금을 적법·적정하게 집행할 의무가 있음
- 보조금 횡령, 회계부정 등 발생시 책임은 전적으로 지역센터에게 귀속되며 「보조금 관리에 관한 법률」 등에 따른 처벌을 받을 수 있음

납품 요구관련 Q & A

Q1. 댁내장비 설치를 위해 지역센터에서 준비해야 하는 것이 무엇인가요?
• 디지털돌봄시스템에서 대상자 승인 완료, 나라장터 쇼핑몰을 통한 납품요구 완료를 확인하면 댁내장비 사업자가 설치 일정과 관련하여 지역센터로 전화 • 설치 일정 협의 후 설치 진행
Q2. 납품요구와 대상자 승인이 모두 끝나야 설치가 가능한가요? 대상자 승인에 시간이 소요될 것 같습니다.
• 납품요구가 곧 계약서이기 때문에 필수 사항이고, 대상자 승인 역시 설치 시 대상자 매핑을 위해 필수 과정임 • 대상자 승인만 남은 단계에서 설치 일정이 급한 경우 댁내장비 사업자에게 별도로 요청하여 설치 일정이라도 미리 협의할 수 있도록 하겠음(설치는 납품요구 + 대상자 승인 완료후 가능)
Q3. 납품요구라는 것은 구매(자산취득)한다는 건가요? 가격이 1조당 600,000원으로 되어 있는데 60개월 할부 판매인가요?
• 댁내장비는 사업자가 60개월(5년) 동안 임대 제공 • 지역센터의 신청 방법이 나라장터 종합쇼핑몰에 3자 단가 계약으로 등록된 댁내장비를 주문하는 것으로, 60개월 동안 서비스 이용료를 납부 하는 것임
Q4. 납품요구를 했는데 대상자와 설치 일정 협의가 어려워 2개월 이상 소요될 것 같은데, 납품기한 연장이 가능한가요?
• 설치된 수량만큼 분할하여 검사/검수를 진행하고 대금 청구 • 기본 납품 기한인 90일 이내 설치 가능할 경우 연장 처리 불필요함

댁내장비 납품요구/설치/대금지급 절차

구분	세부내용
대상자 등록	• (지역센터) 대상자 발굴 및 응급안전안심서비스 운영시스템 내 등록 • (시·군·구) 응급안전안심서비스 운영시스템 내 대상자 승인
납품요구 (납품요구서)	• (지역센터) 나라장터 쇼핑몰(https://www.g2b.go.kr:802)을 사용하여 월별 설치계획 수량별 납품 요구
설치 일정 협의	• (지역센터) 대상자 현황 및 특이사항 파악(인공심장박동기 부착 여부* 등) * 게이트웨이 내 레이더센서 변경 필요 • (지역센터) 게이트웨이에 등록되는 정보(센터, 비상연락망 전화번호 등) • (지역센터, 사업자) 댁내장비 설치 일정 협의
댁내장비 설치	• (사업자) 댁내장비 설치 및 응급안전안심서비스 운영시스템을 통한 설치 결과 확인 • (지역센터) 댁내장비 설치 결과 점검 후 설치점검표 및 설치완료확인서 서명 및 사업자, 시·군·구 공유
검사/검수	• (사업자) 검사/검수 작성 및 하자보증보험 가입 • (지역센터) 검사/검수 처리 및 물품납부영수증 작성 및 송신 * 나라장터 종합쇼핑몰 사용
대금청구/지급	• (사업자) 설치 완료 다음월부터 '후징수' 방식 대금 청구 * 예시 : 4월 설치 완료 시 5월부터 60개월 중 1회차가 시작되며, 5월 요금에 대한 전자세금계산서는 6월 20일경 발행 • (지역센터) 사업자로부터 수신된 전자세금계산서에 따라 각각 당월 대금 지급

나. 댁내장비 설치

❑ 댁내장비 설치의 기본 사항

❍ 지역센터는 댁내장비의 설치 전부터 MAC 주소 중복문제가 발생하지 않도록 업체에 철저한 사전조치 요청

- 업체가 댁내장비를 세트 단위로 설치하고 세대별 설치된 장비의 원장을 작성·관리하도록 요청

❍ 치매 등 인지장애를 겪는 노인 또는 장애인 가구에 댁내장비를 설치하는 경우 보호자 입회 또는 동의 하에 설치를 진행

- 단, 보호자가 입회한 경우에 한하여 응급관리요원은 필요한 경우 설치대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 댁내장비 설치 시 동행하지 아니할 수 있으며 사후에(설치완료일로부터 10일이내) 장비설치완료를 확인 가능

❍ 설치 시 인접가구와 댁내장비의 센싱 정보가 혼선되지 않도록 업체에 혼선방지 조치 요청

❍ 업체는 주택구조 상 특정 감지기의 센싱이 불가능한 경우 무선통신부 등의 추가 장비를 설치하여 통신이 원활하게 하여야 함

❍ 감지기 및 게이트웨이는 설치 및 해체가 용이하도록 설치

- 화재감지기, 활동량감지기, 출입문감지기(22년 장비)의 경우 고정용 브라켓과 감지기가 분리되도록 하고, 천정에 부착 시 반드시 견고하게 고정

  • 부득이한 경우 벽면 설치하되 이유를 명기 함

- 장기간 견고하게 고정될 수 있는 방법으로 설치해야 하며, 양면테이프, 실리콘, 글루건 및 접착제 등 임시적으로 고정하는 방법은 금지하나 타공 거부 등 부득이한 경우 지역센터(응급관리요원)의 승인을 얻어 댁내 환경에 따라 사용할 수 있음

- 독립된 고정용 브라켓은 튼튼하게 제작되어야 하고, 감지기는 해충 등이 들어갈 수 없도록 보호

❍ 댁내장비의 설치 시 대상자 가구의 환경 변화는 최소화 함

○ 댁내장비 설치 후 테스트 시 화재감지기는 시중에서 판매하는 연기스프레이를 사용하여 1회 이상 현장 테스트를 진행하여 이상 유무를 확인하여야 함(2회 이상 추가적으로 테스트가 필요하면 테스트 버튼을 눌러 확인)

※ 담배연기 사용 절대금지

○ 댁내장비 설치 시 대상자 교육은 필수 기능(119 응급호출 등)을 설명하고 응급관리요원을 위한 별도의 온/오프라인 교육을 사업자가 제공

○ 댁내장비 설치 시 응급관리요원은 타 업무수행을 지양하고 설치 업무를 지원하며 원활한 설치가 이루어질 수 있도록 일정을 관리하여야 함

❑ 댁내장비 설치 완료 조건

○ 댁내장비 설치는 댁내장비 사업자(설치기사)가 수행

- 필요시, 응급관리요원은 장비 설치 시 동행하며 장비 설치 상황 등을 모니터링

○ 설치 완료 후 응급안전안심서비스 운영시스템에서 수신정보가 정상인지 확인

○ 장비의 설치 위치는 지역센터 담당자의 동의를 얻어 변경 가능

○ 댁내장비 설치점검표〈서식 9호〉상에서 적합 판정을 받은 건에 한하여 설치완료 장비로 판단함

- 설치완료일로부터 10일 이내 댁내장비의 동작상태 및 설치 상태를 점검, 확인 후 댁내장비 설치점검표 〈서식 9호〉 승인 서명

- 댁내장비 설치완료 확인서 〈서식 10호〉의 '지역센터 확인'을 거쳐야 '설치완료'로 최종 확인

• 댁내장비 설치 점검표 〈서식 9호〉 : 댁내장비 설치 후 10일 이내, 댁내장비 설치 상태를 확인한 이후 대상자 별로 작성

• 댁내장비 설치완료 확인서 〈서식 10호〉 : 나라장터에서 주문한 댁내장비 수량 전체 설치 완료 이후 주문 건별 작성

다. 검사·검수 및 준공처리

❑ 지역센터(직영의 경우 시·군·구)는 댁내장비의 준공처리 시 검사·검수

○ 장비 임대, 계약, 검수 등 일련의 절차를 지역센터(직영의 경우 시·군·구)의 책임 하에 진행

댁내장비 설치기준(요약)

- 댁내장비 설치 후 10일 이내 댁내장비 설치 사항 확인 시 반드시 댁내장비 설치 기준에 적합하게 설치되어 있는지 여부를 확인하고 댁내장비 설치점검표 작성하도록 함

구분	세부내용
게이트웨이	○ 게이트웨이 전면부(레이더센서)가 대상자의 수면 공간을 바라보는 방향으로 설치 ○ 가급적 바닥에서 50cm 이상 높이의 탁자/선반 위에 설치 ○ 통신 수신 상태가 양호한지 확인(화면 우측 상단)
활동량 감지기	○ 대상자의 주된 생활공간을 감지하도록 설치(현관-화장실-거실 이동 동선이 감지되는 곳) ○ 대상자 가구 내 환경을 고려하여 1개 이상 설치 ○ 직사광선이 직접 닿지 않고 형광등 등 조명기기와 30cm 이상 거리를 두고 설치 ○ 부득이하게 벽면에 설치할 경우 대상자의 머리 높이(2.2m)에 설치* * 원칙적으로 천장에 설치(벽 부착 시 감지 범위 축소)
화재감지기	○ 부엌에서 약간 떨어진 거실 등에 설치(밥솥, 전기포트 등 수증기가 발생하여 민감작동 가능) ○ 형광등 등 조명기기와 30cm 이상 거리를 두고 설치 ○ 문으로 분리되어 있는 안방, 창문 근처 등 설치 자제(화재 발생 시 연기 미감지) ○ 실외 설치 절대 금지(한옥 툇마루 등)
출입문 감지기	○ 최종 출입문(현관 등)에 설치하여 외출/재실 이벤트가 정확하게 발생하도록 설치 ○ 중문에 설치 할 경우 문을 항상 열어두고 있어 정확한 외출/재실 이벤트가 발생하기 어려움 ○ 본체(큰 것)는 고정되는 곳에 설치, 마그네틱(작은 것)은 문에 설치
응급호출기	○ 화장실 변기에 앉았을 때 누르기 좋은 위치에 설치(응급상황 발생 시 사용 가능) ○ 세면대나 샤워기 주변(물이 튈 수 있는 곳)에 설치하지 않음 ○ 세면대 아래 등 너무 낮은 곳에 설치하면 대상자가 쓰러지기 전에는 응급호출을 누르기 어려움

※ 모든 감지기는 나사못을 사용하여 고정(부착면이 타일인 경우 제외), 부득이한 사유로 글루건, 실리콘 등 사용 시 대상자와 사전 협의 필요(장비 철거 시 흔적 최소화)

※ 추가설치 기준은 해당 연도 댁내장비 규격서의 설치 관련 사항에 따름

3 응급안전안심서비스 댁내장비 유지·관리(댁내장비 사업자)

가. 댁내장비 A/S

❑ 댁내장비는 임대방식으로 최종 관리 책임은 사업자에게 있음

❑ 댁내장비 A/S 요청 방법

❍ 응급관리요원은 댁내장비 이상 확인 시 응급안전안심서비스 운영시스템을 활용하여 댁내장비 사업자에게 A/S 요청

❍ 댁내장비 사업자는 A/S 신청 정보를 확인하여 A/S 진행

- 응급관리요원과 일정 협의

디지털돌봄시스템 활용 경로

- 장비관리 ▸ 장비 점검관리 ▸ 장비동작 현황(A/S 요청)

댁내장비 무상 A/S 5년간 지원

- 동일한 댁내장비가 동일한 사유로 A/S를 2회 반복하는 경우 또는 6개월 이내 장비 오작동으로 인한 A/S가 2회 이상 반복되는 경우 지역센터(응급관리요원)이 요청하는 경우 해당 장비를 신규 장비로 교체(축전지 소모품은 제외)
- 고장장비(필요시 대체장비 설치)는 A/S 요청일로부터 10일 이내(신청일 제외)에 완료해야 함
- 수리기간은 댁내장비 수거일로부터 댁내장비 설치일까지로 함
- 수리기간이 1일 초과가 예상되는 경우 대체장비를 지급하고 10일 이내 수리함
- A/S 대상이 되는 댁내장비의 수령 및 장비 A/S 후 댁내장비의 발송을 위해 발생하는 운송비는 공급자가 부담함
- 댁내장비 관련 문의사항 안내 전화번호
  - 1차(2020년) 댁내장비 사업자 : ☎ 1877-3373
  - 2차(2021년), 3차(2022년) 댁내장비 사업자 : ☎ 02-3407-8060

댁내장비 유상 교체 및 수리

- 댁내장비 사용자의 귀책사유 또는 천재지변으로 인한 댁내장비의 수리는 유상으로 함
- 사용자의 귀책 사유
  - 천재지변으로 인한 댁내기기의 고장, 파손 또는 훼손

- 사용자가 댁내장비를 고장, 파손, 훼손하거나 임의로 분해하여 발생한 고장
- 이사, 인테리어 등 기타 고장, 분실하는 경우

• 유상 교체 및 수리에 따른 장비 단가는 보건복지부가 정하는 단가 기준으로 함
• 댁내장비 유상 교체 시 댁내장비 분실/교체 신청서〈서식 6호〉를 작성하여 보관하며, 댁내장비 관리 운영 현황〈서식 5호〉 관리함
- 월 1회 시·군·구 및 광역지원기관(거점응급관리요원)에게 보고

❑ 댁내장비 운영 검수

❍ 댁내장비 일시 정지 〈서식 4호〉

- (해당요건) 대상자의 사망, 장기입원, 부재 등의 사유로 서비스 이용을 일시적으로 중단할 필요가 있을 때 활용하는 것으로 댁내장비 사업자의 귀책 사유가 아니라 대상자 발굴 등이 지연될 경우 활용
- (기간산정) 1회 신청 시 1개월마다 일시 정지
- (계약기간) 최초 설치일로부터 5년(60개월)에서 일시 정지 기간만큼 계약기간 연장
- (통신료) 일시 정지를 신청한 기간만큼 미납

❍ 월별 장비 운영 검사(통신료 감액 납부) 〈서식 16호〉

- (해당요건) 댁내장비 사업자의 귀책 사유로 인해 댁내장비의 A/S가 지연될 경우 지연되는 일수만큼 통신료를 납부하지 않음
- (해당장비) 게이트웨이, 각종 센서 모두 포함
- (검사내용) 댁내장비 사업자가 '댁내장비의 제공, 운영 및 관리에 관한 용역(서비스)을 미이행 한 건수 및 일수* 검사

  * 일수 계산 : 초일불산입(시작일 제외), 정상근무일(휴일, 주말 제외)

  • A/S 지연 : 장비 수리를 위해 장비를 택배로 발송하거나, 응급안전안심서비스 운영시스템으로 A/S 요청 후 10일이 초과하였으나 대체 장비를 지급하지 않은 상황에서 장비 수리가 완료되지 않았을 경우
  • 배터리 제공 : 배터리의 수명이 다하여 추가 신청하였으나 미응대하며(1주일) 감지기가 꺼진 경우
  • 기타 : 협의되지 않은 건으로 사업자가 댁내장비의 운영 및 관리를 이행하지 않은 경우

- (검사방식) 택배 운송장 번호, 응급안전안심서비스 운영시스템 또는 사업자에 요청하는 이메일 등 날짜가 확인될 수 있는 양식으로 증빙
- (요청기간) 매달 1일~10일까지만 신청 가능
  - 정산 요청 시점에 A/S 완료 된 건도 신청 가능
  - 서비스 미제공 기간 익월 10일까지 신청 가능하며, 소급 적용 안됨
- (통신료) 통신료 1만원 중 서비스 미이행 일수에 비례하여 미납하며, 절감 예산은 지역센터 운영비용으로 활용 가능
  - 통신료 계산 방법 : 1만원(월 통신료) - 1만원 × (서비스 미제공 일수 /해당 월의 정상근무일 전체 일수)

월별 장비 운영 검사 요청 일정(매달)

절차	검사서 작성 후 전달	➔	사업자 검토 및 이견 조율*	➔	세금계산서·청구서 발행
주체	지역센터		사업자		사업자
날짜	매달 1일 ~ 10일		매달 10일~19일		20일

* 필요시, 보건복지부(정보원) 중재

월별 장비 운영 검사 통신료 납부 금액 예시(2024년 기준)

- 댁내장비 A/S 발송 및 수령일 예시
  - (발송) 2024년 1월 2일(화) 게이트웨이 문제로 A/S 택배 발송
  - (수령) 2024년 2월 8일(목) 게이트웨이 택배로 수령
- 서비스 미제공 기간 산정 방식
  - A/S 정상처리 기간 : 1월 3일(수) ~ 1월 16일(화)
  - 1월 서비스 미제공 기간 : 11일(1월 17일 ~ 31일 내 정상근무일)
  - 2월 서비스 미제공 기간 : 6일(2월 1일 ~ 8일 내 정상근무일)
- 통신료 정산액
  - 1월 통신료 : 5,000원 납부 = 10,000원 - (10,000원 × 11일/22일)
  - 2월 통신료 : 6,840원 납부 = 10,000원 - (10,000원 × 6일/19일)
- 통신료 요청 일자
  - 1월 통신료 : 2월 1일 ~ 10일 이내 신청
  - 2월 통신료 : 3월 1일 ~ 10일 이내 신청

❍ 댁내장비 계약 해지 〈서식 17호〉 … 1차(2020년) 댁내장비에 한함

- (해당요건)댁내장비 사업자의 귀책사유로 게이트웨이 A/S가 지연되어 장시간 대상자에게 적절한 서비스를 제공하지 못하는 경우 해당 장비에 대한 계약을 해지함
- (해당장비) 게이트웨이
- (검사내용) 게이트웨이 A/S 접수 후 ① 10일이 초과하였음에도 ② 대체장비를 제공하지 않고 ③ 그 기간(①, ② 이후)이 한 달을 초과하는 1차(2020년) 댁내장비
- (처리방법) A/S 지연 일자 확인 등 해당 요건 확인 후 각종 센서 댁내장비 사업자에게 발송

① A/S 지연 일자 확인 및 해당 댁내 설치되어 있는 장비 확인

② 계약 해지 양식 작성 후 댁내장비 사업자에게 이메일 발송

③ 댁내 설치되어 있는 각종 센서 사업단에 우편 발송

④ 2차(2021년), 3차(2022년) 댁내장비로 교체 설치

1차(2020년) 댁내장비 계약 해지 예시

- 댁내장비 A/S 발송일 : 2024년 1월 2일(화)
  - A/S 처리기간(정상근무일 기준) : 2024년 1월 16일(화)
  - A/S 처리기간 이후 한 달 초과 : 2024년 2월 16일(금)
- 댁내장비 계약 해지 요청 : 2024년 2월 19일(월)부터 가능

댁내장비 운영 검수(요약)

구분	댁내장비 일시 정지	월별 장비 운영 검사	댁내장비 계약 해지 (1차 댁내장비만 해당)
해당 요건	장기 입원 등 대상자의 부재가 길어져 댁내장비 운영을 일시적으로 중단할 필요가 있을 때 활용	A/S 지연(10일 초과), 철거 및 재설치 지연, 배터리 미제공 등 정상적으로 서비스를 못 받는 경우 활용	게이트웨이가 A/S 지연 등으로 장비의 정상적인 운영이 지연되고 있는 경우 활용
기간 산정	① 1, 2차 댁내장비는 1개월 이내 ② 3차 댁내장비는 사업자 와의 협의	시작일 제외 및 정상 근무일에 따라 1개월 내 서비스를 못 받은 일수 계산	정상적인 서비스를 제공받지 못한 기간만큼 신청
계약 기간	기존 계약기간(60 개월)에서 일시 정지 기간만큼 연장	기존 계약기간 (60개월)에서 변동 없음	상호 확인 후 해지
통신료 납부	일시 정지한 기간만큼 납부 중지	월 1만원에서 산정 일수만큼 차감 * 차감된 예산만큼 지역센터 운영비용으로 사용 가능	납부 중지(계약 해지) * 이후 신속하게 2·3차 사업장비로 교체 진행

나. 댁내장비 관리 지원

❑ 설치 및 철거 지원

○ 신규 및 기존 대상자에 대한 (재)설치 무상 지원

차수별 댁내장비 철거 역할 구분

구분	1차(2020년) 댁내장비	2차(2021년), 3차(2022년) 댁내장비
대상자 종결로 인한 철거	응급관리요원 ※ 응급관리요원이 장비 철거 관련 교육을 요청할 경우 사업단에서 지원	댁내장비 사업자 ※ 3차 댁내장비의 경우 긴급할 경우 지역센터 판단으로 철거 가능
계약종료(60개월)로 인한 철거	댁내장비 사업자	
재설치/변경설치		
댁내장비 보관	지역센터 30일 임시보관 후 댁내장비 사업자 보관	

※ 1·2·3차의 댁내장비의 경우 응급관리요원이 철거 시 분실·파손에 대한 책임은 사업자에게 있음

※ 해당 사항은 연차별 사업단과의 협의로 결정된 사항이므로, 추후 변경될 수 있음

❑ 댁내장비의 설치 상태, 장비작동 여부 등 모니터링

❍ 상시 모니터링을 통해 대상자 댁내장비(게이트웨이, 화재감지기 등)의 작동상태에 대한 모니터링

❍ 서비스 사업자의 모니터링센터는 장비 이상을 발견하면 즉시 지역 담당자에게 연락하여 A/S 계획을 수립하고 해당 지역 응급관리요원과 일정을 협의하여 A/S를 진행하여야 함

❍ 장비 이상* 등 즉시 조치가 필요한 경우 응급관리요원과 협의하여 A/S접수 후 10일 이내 조치를 완료하여야 함

* 민감작동, 오작동, 데이터 미수신, 전원차단 등

❍ 서비스 사업자는 댁내장비 중 게이트웨이와 화재감지기의 장비 이상 등으로 수리가 필요하여 장비가 A/S센터로 이동을 하여야 할 경우, 확보한 예비장비를 이용 교체 설치하여 대상자의 안전을 확보하여야 함(A/S 완료 후 교체설치)

제6장

행 정 사 항

1. 사업주체별 보고 ····· 91

2. 관련 서식 ····· 92

제6장 행 정 사 항

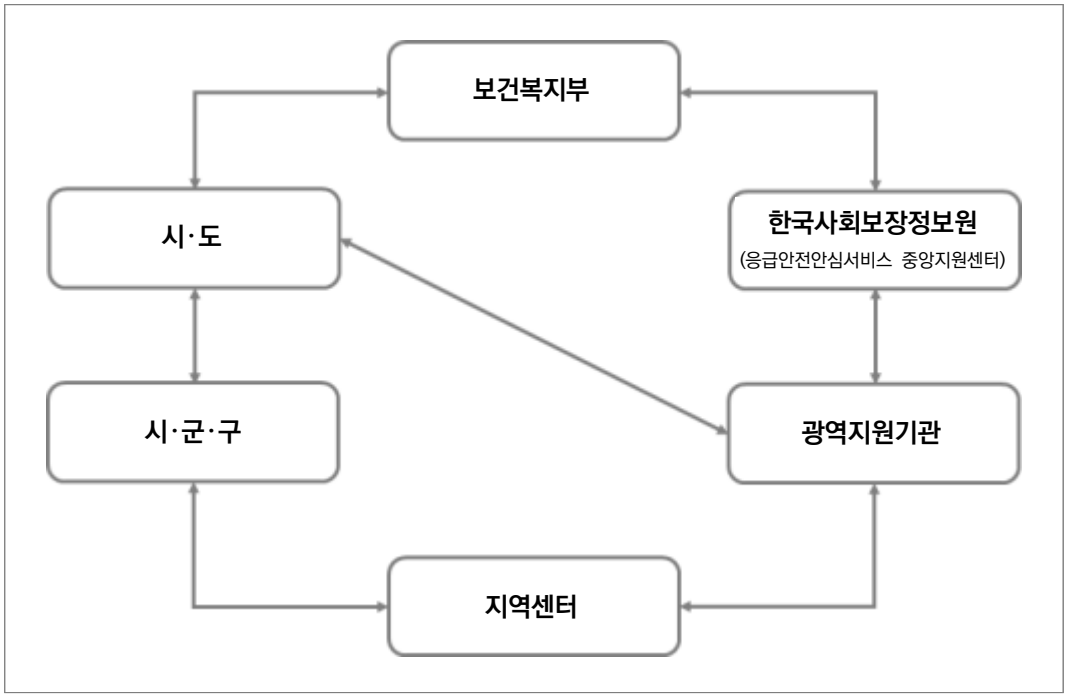
1 사업주체별 보고

가. 보고체계 흐름도

❑ 투 트랙(two track) 방식으로 사업현황을 교차점검

○ (1st track) 지역센터(응급관리요원) ↔ 시·군·구 ↔ 시·도 ↔ 보건복지부

○ (2nd track) 지역센터(응급관리요원) ↔ 광역지원기관(거점응급관리요원) ↔ 시·도 및 한국사회보장정보원(응급안전안심서비스 중앙지원센터) ↔ 보건복지부상



※ 투 트랙(two track) 방식으로 교차점검

서식 목록

[서식 1호] 응급안전안심서비스 신청서 ····· 93
[서식 2호] 보안서약서 ····· 97
[서식 3호] 응급안전안심서비스 대상자 종결(중지) 신청서 ····· 98
[서식 4호] 응급안전안심서비스 이용료 청구 일시정지 신청서 ····· 99
[서식 5호] 응급안전안심서비스 댁내장비 관리 운영 현황 ····· 100
[서식 6호] 댁내장비 분실/교체 신청서 ····· 101
[서식 7호] 응급안전안심서비스 응급상황 발생 보고서 ····· 102
[서식 8호] 댁내장비 설치기준(기본) ····· 103
[서식 9호] 댁내장비 설치점검표(대상자별) ····· 105
[서식 10호] 댁내장비 설치완료 확인서(지역센터) ····· 108
[서식 11호] 지역센터 현장점검표 ····· 109
[서식 12호] 사업실적 및 정산보고 ····· 111
[서식 13호] 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정 공모 안내문 예시 ····· 120
[서식 14호] 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정 신청서 ····· 122
[서식 15호] 근로계약 관련 서식 ····· 123
[서식 16호] 월별장비운영검사 신청서 ····· 124
[서식 17호] 1차년 댁내장비 관련 계약해지 신청서 ····· 125
[서식 18호] 신규 지역센터 등록 요청서 ····· 126

〈서식 1호〉 응급안전안심서비스 신청서

응급안전안심서비스 신청서(4쪽 중 1쪽)

대상자	성 명		주민등록번호	
	연락처	(핸드폰) (집전화)	주 소	

1. 대상자 신청 사유

독거 노인	주민등록상 거주지와 동거자 유무, 소득과 관계없이 실제로 혼자 살고 있는 65세 이상의 노인 중	
	①	기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자이면서 가족이 없는 경우
	②	기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자인 경우
	③	소득과 무관히, 가족이 없는 경우
	④	그 외 신청 가능한 대상자인 경우
노인 2인 가구	노인(65세 이상) 2인으로 구성되며 '기초생활수급자', '차상위' 또는 '기초연금수급자', '직역연금수급자(주택공시가 2.5억원 이하이면서 부부합산 소득 302만원/월 이하)'인 가구 중	
	①	한명이 질환(당뇨, 혈압, 뇌졸중 및 치매 등)을 앓고 있거나 거동이 불편한 경우
	②	모두 75세 이상인 경우
조손 가구	①	(노인 1인 및 손자녀(24세 이하)) 홀로 사는 노인 가구 기준과 동일
	②	(노인 2인 및 손자녀(24세 이하)) 노인 2인 가구 기준과 동일
장애인 가구	①	장애인활동지원 수급자이면서 독거 또는 취약가구에 해당하는 장애인 (취약가구 : 세대별 주민등록표에 등재된 대상자 외 가구 구성원 모두가 장애인이거나, 만 18세 이하 또는 만65세 이상인 경우)
	②	①번에 포함되지 않는 장애인으로 상시 보호가 필요한 경우
	※ 선정제외 대상자 : 정부(지자체) 재정이 투입되어 24시간 활동지원을 받고 있는 장애인	

2. 대상자 추가정보

장비 구분	□ 1차 장비	□ 2차 장비	□ 3차 장비	□ 4차 장비(웨어러블 □)
거 동	□ 완전자립	□ 부분도움	□ 완전도움	□ 미확인
청 력	□ 정상	□ 불편	□ 불능	□ 미확인
유사 사업	□ 노인맞춤돌봄	□ 장애인활동지원	□ 노인장기요양	□ 기 타
그 외	□ 애완동물 * 애완동물이 있을 경우 활동량감지기에서 활동량이 감지되어 실제 응급 상황을 파악할 수 없는 상황 발생 가능			□ 인공심장수술 이력

긴급연락처	관계		성명		집전화		핸드폰	
	관계		성명		집전화		핸드폰	
	관계		성명		집전화		핸드폰	

특이사항	(예시 : 응급상황 발생 시 대응 방법, 대상자 건강 상태 등 구체적으로 작성)
□ 동 의 □ 미동의	응급안전안심서비스의 해지 또는 중지 시 14일 이내에 댁내장비를 반납해야 합니다. 반납이 이루어지지 않을 경우 응급관리요원 등이 대상자의 가구에 들어간 후 설치되어 있는 댁내장비를 철거하는 것에 동의합니다.

위와 같이 응급안전안심서비스를 신청합니다.

20 . . .

신청자 : (서명) 대상자와의 관계(대리신청인일 경우) :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

서비스 이용 동의서 (4쪽 중 2쪽)

제1조(목적) 서비스 이용 동의서는 보건복지부, 시·도, 시·군·구(이하 지자체)가 제공하는 독거노인·장애인 응급안전안심서비스의 이용과 관련하여 개인의 권리, 의무 및 책임 사항 등 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(정의) ① '독거노인·장애인 응급안전안심서비스(이하 응급안전안심서비스)'란 독거노인·장애인 가구에 응급상황을 알리는 댁내장비를 설치하여 응급상황이 발생 할 경우 조속히 조치할 수 있도록 하여 독거노인·장애인의 안전한 생활을 지원하는 서비스를 말합니다.

② '독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터(이하 지역센터)'란 관할 지방자치단체장으로부터 본 사업의 수행기관으로 선정되어 (거점)응급관리요원이 상주하며 응급안전안심서비스를 제공하는 기관을 말합니다.

③ '응급관리요원'이란 지역센터에 소속되어 댁내장비, 디지털돌봄시스템 등을 활용하여 독거노인·장애인의 응급상황에 대응하고 댁내장비의 모니터링을 수행하는 자를 말합니다.

④ '댁내장비'란 독거노인·장애인의 가정에 설치되어 있는 게이트웨이, 화재감지기, 응급호출기 등의 장비로 응급호출, 화재, 활동량 등을 감지하여 해당 정보를 응급안전안심서비스 운영시스템에 전송하고, 응급상황 발생 시 신속하게 소방서에 신고할 수 있도록 지원하는 장비를 말합니다.

제3조(서비스 이용) ① 이용계약은 서비스를 필요로 하는 본인 및 대리인이 해당 지역센터 또는 읍·면·동 주민센터에 방문하여 서비스 신청서를 작성하고, 지자체 담당 공무원이 선정기준의 적합 여부 등을 확인한 후 승인이 완료되면 서비스 이용이 가능합니다.

② 서비스 제공기간은 서비스 종료일까지이며, 다음 각 호에 해당하는 신청에 대하여는 서비스 대상자 선정 승인을 하지 않거나 사후에 서비스 이용이 해지될 수 있습니다.

1. 응급안전안심서비스 사업 안내 지침에 명시된 대상 자격을 상실한 경우
2. 실명이 아니거나 타인의 명의를 사용한 경우
3. 허위 정보를 기재하거나 신청서의 내용에 동의하지 않은 경우
4. 본인 및 대리인의 귀책사유로 인하여 승인이 불가능하거나 기타 규정한 제반사항을 위반한 경우

③ 지자체 담당 공무원은 서비스 관련 설비의 여유가 없거나 기술상 또는 환경상 문제가 있는 경우에는 대상자 선정 승인을 유보할 수 있습니다.

④ 제2항과 제3항에 따라 서비스 신청 승인이 되지 아니하거나 유보한 경우 대상자 본인 또는 대리인에게 그 사실을 통보하여야 하며, 승인유보 사항의 해소 시 지자체 담당 공무원은 즉시 대상자를 승인하여야 합니다.

⑤ 4차 댁내장비 중 웨어러블 장비는 서비스 대상자가 신청하는 경우 제공되며, 아래 사유에 대하여 최초 1회 유지보수는 무상, 2회 이상 유지보수 필요 시 대상자 자기부담금으로 구입합니다.

* 단, 예비 물량의 범위 내에서 제공하며, 예비 물량이 없는 경우 무상 제공이 어려울 수 있음

1. 사용자의 귀책으로 발생한 댁내기기의 고장 및 파손 또는 훼손
2. 사용자가 기기를 임의로 분해하여 발생한 고장의 경우
3. 천재지변으로 인한 댁내기기의 고장, 파손 또는 훼손

⑥ 응급안전안심서비스를 제공하기 위하여 감지기 등의 장비가 대상자 가정 내에 설치가 될 수 있으며, 설치된 모든 장비의 소유는 신규 댁내장비 서비스 사업자에 있으므로 판매, 임대 등이 불가합니다.

⑦ 제5항에 따라 대상자 가정 내 설치된 댁내장비는 다음 각호와 같은 사유로 비정상 작동 증상이 발생될 수 있으며, 제1호를 제외한 동일한 증상이 반복될 경우 설치된 댁내장비를 점검하거나 교체할 수 있습니다.

1. 통신마비, 천재지변 등 불가항력의 사유로 비정상 작동하는 경우
2. 장비불량(결함)에 의한 비정상 작동하는 경우
3. 원인불명에 의해 비정상 작동하는 경우
4. 기타 댁내장비 작동에 영향을 주는 환경 등의 변화가 발생되어 비정상 작동하는 경우

제4조(서비스 변경) ① 지자체는 상당한 이유가 있는 경우, 제공하고 있는 서비스의 전부 또는 일부를 변경할 수 있습니다.

② 응급안전안심서비스의 이용에 대한 변경이 있는 경우에는 변경사유, 변경될 서비스 내용 및 제공일자 등을 대상자에게 안내하여야 합니다.

③ 서비스의 일부 또는 전부를 보건복지부·지자체(시·도, 시·군·구)의 정책 및 운영상 필요에 의해 변경 할 수 있으며, 이에 대하여 대상자에게 별도의 보상을 하지 않습니다.

제5조(서비스 해제) ① 응급안전안심서비스를 이용하고 있는 본인 및 대리인은 언제든지 서비스 해지를 신청할 수 있으며, 지역센터에서는 이를 즉시 처리하여야 합니다.

② 2개월을 초과하여 서비스 대상자의 장기부재가 예상되거나 확인될 경우 응급관리요원에 의해 서비스 중지 신청이 이뤄질 수 있으며, 지자체 담당 공무원은 서비스 종결을 결정할 수 있습니다.

제6조(이용제한) 응급안전안심서비스의 정상적인 운영을 방해(임의조작, 잦은 손·망실, 장비점검 거부(3회 이상) 등)하거나 응급관리요원에게 신체적·정신적인 상해*를 입히는 경우 서비스 이용을 제한 할 수 있습니다. 다만, 정당한 사유가 있을 때는 즉시 서비스 제공을 재개합니다.

* 응급관리요원에게 위해를 가하거나 성적으로 희롱을 하는 등 응급관리요원의 안전을 위협하는 행동 등

제7조(장비반납) ① 서비스 이용기간 중 이사, 사망 등으로 서비스 해지, 중지 등이 발생할 경우 서비스 대상자는 서비스 제공기관에 연락을 주셔야 하며, 응급안전안심서비스의 해지 또는 중지 시 14일 이내에 장비를 반납하여야 합니다.

② 응급안전안심서비스의 해지 또는 중지 시 14일 이내에 장비 반납이 이루어지지 않은 경우 응급관리요원 등이 대상자의 가구에 들어간 후 설치되어 있는 응급안전안심서비스 장비를 철거할 수 있습니다.

③ 제1항과 제2항에 따라 댁내장비의 철거 시 설치 대상물에 수인할 수 있는 정도의 경미한 흔적 또는 변형(도배지 훼손 등)이 발생 할 수 있습니다.

상기와 같은 내용에 대한 설명을 들었으며, 이에 동의합니다.

20 년 월 일

신청자 : (서명) 대상자와의 관계(대리신청인일 경우) :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

개인정보 및 민감정보 수집·이용 동의서 (4쪽 중 3쪽)

개인정보 수집·이용 동의

독거노인·장애인 응급안전안심서비스는 대상자의 개인정보를 아래와 같이 수집하여 이용함을 알려드립니다.

1. 수집 및 이용 목적 : **노인복지법 제27조의 2(홀로사는 노인에 대한 지원), 장애인복지법 제24조(안전대책 강구), 장애인활동지원에 관한 법률 제19조의2(활동지원 응급안전서비스 제공) 관련 응급안전안심서비스 제공**
2. 수집항목 :

구분	항 목	보유 및 이용기간
필수	대상자(성명, 전화번호, 주소), 긴급연락처(대상자와의 관계, 성명, 전화번호), 댁내장비 정보(태블릿PC 번호, 기지국 정보, 무선품질 정보), 영상정보(응급상황시 스틸사진 제공 및 응급상황시 영상전화 자동수신), 유사 사업 이용 여부	**5년**
선택	추가정보(주택설비, 주거환경, 경제상태, 애완동물 여부)	

3. **귀하는 개인정보 수집·이용에 동의하지 않으실 수 있습니다. 그러나, 필수 항목의 동의를 거부할 경우에는 서비스 신청에 제한을 받을 수 있으며, 선택 항목의 동의를 거부하셔도 서비스 신청은 하실 수 있습니다.**

※ 개인정보보호법 제15조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.

구분	내 용	동의여부	
필수	개인정보 수집·이용 동의	□ 동 의	□ 미동의
선택	개인정보 수집·이용 동의	□ 동 의	□ 미동의

민감정보 수집·이용 동의

독거노인·장애인 응급안전안심서비스는 제공서비스 특성상 대상자의 민감정보를 아래와 같이 수집하여 이용함을 알려드립니다.

1. 수집 및 이용 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로사는 노인에 대한 지원), 장애인복지법 제 24조(안전대책 강구), 장애인활동지원에 관한 법률 제19조의2(활동지원 응급안전서비스 제공) 관련 응급안전안심서비스 제공
2. 수집항목 :

항 목	보유 및 이용기간
신체불편사항(시력, 청력, 거동 상태 및 보유질병 정보), 활동(호흡, 심박, 걸음 횟수)사항, 신체 기능 관련 정보, 온도, 습도, 조도, 인공심장수술 이력사항 확인	**5년**

3. **동의를 거부할 권리가 있으며, 동의를 거부할 경우에는 서비스이용이 제한될 수 있습니다.**

※ 개인정보보호법 제23조에 따라 위 각호 사항을 고지 받고 개인정보 처리에 동의합니다.

내 용	동의여부	
민감정보 수집·이용 동의	□ 동 의	□ 미동의

※ **만 14세 미만 아동**의 경우 보호자(법정대리인의) 동의가 필요합니다.

개인정보 수집·이용 동의	□ 동 의	□ 미동의

20 년 월 일

본인(생략가능) 성명: (서명 또는 인)

보호자(법정대리인) 성명: (서명 또는 인)

상기와 같은 내용에 대한 설명을 들었으며, 이에 동의합니다.

20 년 월 일

신청자 : (서명) 대상자와의 관계 :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

주민등록번호 수집·이용사항 고지 (4쪽 중 4쪽)

주민등록번호 수집·이용사항 고지	독거노인·장애인 응급안전안심서비스는 제공서비스 특성상 대상자의 주민등록번호를 아래와 같이 처리함을 알려드립니다. 개인정보보호법 제24조의2제1항제1호에 따라 정보주체의 동의 없이 아래의 수집 근거로 수집·이용합니다. 1. 목적 : 노인복지법 제 27조의 2(홀로사는 노인에 대한 지원), 장애인복지법 제 24조(안전대책 강구) 관련 응급안전안심서비스 제공 및 독거노인·장애인 사업 관련 서비스 연계 2. 항목 : 주민등록번호 3. 수집 근거: 노인복지법 시행령 제26조(민감정보 및 고유식별정보의 처리)

개인정보 제3자 제공 동의서

개인정보 제3자 제공 동의

독거노인·장애인 응급안전안심서비스는 응급상황 대응과 사업수행을 위해 서비스 대상자의 개인정보를 아래와 같이 제공함을 알려드립니다.

1. 제공받는 기관 및 제공 목적 :

제공받는 기관	제공 목적
119 안심콜 서비스 (소방청, 소방본부, 지역소방서)	응급상황 발생 시 신속하고 정확한 응급출동 서비스 제공
보건복지부, 지자체, 보건소, 한국사회보장정보원, 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 위탁 수행기관, 한국노인인력개발원, 독거노인종합지원센터, 노인맞춤돌봄서비스 위탁 수행기관, 노인일자리사업 위탁 수행기관, 보건복지부 친구만들기 사업 위탁 수행기관, 독거노인 사랑잇기 사업 참여기관, 장애인활동보조 수행기관	독거노인·장애인 안전을 위한 서비스 연계
사업 위탁 수행기관, 장비(서비스)사업자, 기간통신사업자(SK텔레콤, KT, LG유플러스)	댁내장비의 설치 및 유지보수(점검, 보수, 정비) 서비스 품질개선 활동

2. 제공하는 항목 :

항 목	보유 및 이용기간
대상자(성명, 주민등록번호, 전화번호, 주소), 긴급연락처(대상자와의 관계, 성명, 전화번호), 댁내장비 정보(태블릿PC 번호, 기지국 정보, 무선품질 정보), 영상정보(응급상황시 스틸사진 제공 및 응급상황 시 영상전화 자동수신), 추가정보(주택설비, 주거환경, 경제상태, 애완동물 여부), 민간정보(신체불편사항, 활동사항, 신체기능 관련정보, 온도, 습도, 조도, 인공심장수술 이력사항 확인)	5년

3. 귀하는 개인정보 제3자 제공에 동의하지 않으실 수 있습니다. 그러나, 동의를 거부할 경우에는 서비스 제공에 제한을 받을 수 있습니다.

※개인정보보호법 제17조에 따라 위 각호 사항을 고지받고 개인정보 처리에 동의합니다.

내 용	동의여부
개인정보 제3자 제공 동의	□ 동 의 □ 미동의

상기와 같은 내용에 대한 설명을 들었으며, 이에 동의합니다.

20 년 월 일

신청자 : (서명) 대상자와의 관계 :

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

보안서약서

본인은 20 년 월 일부로 독거노인·장애인 응급안전안심서비스를 수행함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 개인정보보호법 및 관계 법령을 준수한다.

2. 본인은 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 업무 중 알게 될 일체의 내용이 직무상 기밀 사항임을 인정한다.

3. 본인은 이 기밀을 누설함이 서비스 대상자 등 당해 사업의 관계자 및 국가의 이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 업무 수행 중 지득한 제반 기밀사항을 일체 누설하거나 공개하지 아니한다.

4. 본인이 이 기밀을 누설하거나 관계 규정을 위반한 때에는 관련 법령 및 계약에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수한다.

년 월 일

서약자

직위 :

성명 : (서명)

서약집행자

소속 :

직위 :

성명 : (서명)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

〈서식 3호〉 응급안전안심서비스 대상자 종결(중지) 신청서

응급안전안심서비스 대상자 종결(중지) 신청서						
인적 사항	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소					
회수 장비	☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)		
	☐ 게이트웨이(번호:)			☐ 응급호출기		
	☐ 활동량감지기(개)		☐ 출입문감지기(개)	☐ 화재감지기		
서비스 종결	일자	년 월 일부터				
	사유	☐ 사망	☐ 이사	☐ 시설입소	☐ 서비스 불만족	
		☐ 기타( )				
	비고					

상기와 같은 사유로 응급안전안심서비스를 종결을 신청합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) : (서명)

신청인과의 관계(대리신청인일 경우) :

확인자 : (서명)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

〈서식 4호〉 응급안전안심서비스 이용료 청구 일시정지 신청서

응급안전안심서비스 이용료 청구 일시정지 신청서			
☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)
지자체명		지역센터명	
담당자		연락처	
연번	대상자명	생년월일	G/W번호
1			
2			
3			
…			
00			
서비스 미제공 기간			
사 유		☐ 장기부재	☐ 기타( )

※ 보건복지부는 응급안전안심서비스를 제공하기 위해 사업자로부터 '댁내 장비에 관한 용역(서비스)'를 구매하였으며, 일시정지는 장기 입원 등 부재가 길어지는 경우 일시적으로 중단할 필요가 있을 때 활용
※ 동일 사유로 발생한 일시정지에 대해 연번을 따라 기재해 포괄 신청 가능
※ 일시정지 기간 산정 방식 : (1·2차년 장비) 1개월 이내 , (3차년 장비) 사업자와 협의

증빙자료	(예) · 대상자 장기부재 등을 증빙할 수 있는 자료

상기와 같이 응급안전안심서비스 댁내장비 이용료 청구 일시정지 신청서를 제출하며, 지역센터의 장은 상기 내용에 거짓이 없음을 서약합니다.

년 월 일

지역센터명 기관(시설)장 (서명 또는 인)

응급안전안심서비스 댁내장비 사업자 귀하

응급안전안심서비스 댁내장비 관리 운영 현황

(단위 : 대)

장비 구분	장비 종류	배정 수량 (A)	운영 장비 (B)	A/S 진행 (C)	대기장비 (D)	기타 (교체/재구매)
1차년 (2020년)	게이트웨이					
	활동감지기					
	화재감지기					
	출입문감지기					
	응급호출기					
2차년 (2021년)	게이트웨이					
	활동감지기					
	화재감지기					
	출입문감지기					
	응급호출기					
3차년 (2022년)	게이트웨이					
	활동감지기					
	화재감지기					
	출입문감지기					
	응급호출기					

※ 작성방법

- ▸ 배정수량(A) : 지자체로부터 배정받은 장비 수량
- ▸ 운영장비(B) : 대상자 댁내 설치되어 사용 중인 장비 수량
- ▸ A/S진행(C) : 사업단에 A/S를 요청한 장비(A/S 이력 목록은 디지털돌봄시스템 활용)
  디지털돌봄시스템 〉 장비관리 〉 장비동작현황 〉 AS 이력 목록 〉 엑셀
- ▸ 대기장비(D) : 대상자 댁내 설치되어 있지 않은 장비 수량
  - 대상자 종결 후 신규 대상자 미설치 장비 등
  - 원칙적으로 사업단에서 대기장비의 재고관리 시행
  - 다만, 지역센터에서 부득이하게 장비를 보관하고 있는 경우 별도 표기
- ▸ 기타 : 분실/파손 등으로 교체 또는 추가 구매한 수량
- ▸ 배정수량(A) = 운영장비(B)+A/S진행(C)+대기장비(D)

20 년 월 일

확인자(응급관리요원) : (서명)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

〈서식 6호〉 댁내장비 분실/교체 신청서

댁내장비 분실/교체 신청서

☐ 분실 ☐ 교체

대상자 정보	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소					
	게이트웨이 번호(GW)					
분실/교체 장비	☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)		
	☐ 게이트웨이	☐ 화재감지기	☐ 응급호출기			
	☐ 활동량감지기(개)	☐ 출입문감지기(개)	☐ 기타			
사유	☐ 이사	☐ 서비스 종결 시 분실	☐ 집수리			
	☐ 자연재해	☐ 기타( )				
비고						

상기와 같은 사유로 응급안전안심서비스 댁내장비 분실/교체를 확인합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) : (서명)

신청인과의 관계(대리신청인일 경우) :

확인자 : (서명)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

〈서식 7호〉 응급안전안심서비스 응급상황 발생 보고서

응급안전안심서비스 응급상황 발생 보고서						
기본 정보	발생일시		시·도		시·군·구	
	지역센터명		담당자		연락처	
대상자 정보	☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)		
	☐ 중점관리대상자		중점관리 대상자 선정 사유 :			
	성 명		생년월일		전화번호	
	주 소					
응급 상황 정보	응급상황 구분	☐ 응급호출 ☐ 화재감지				
	호출사유(상세)					
	안전확인 방법	☐ 유선 ☐ 방문 (방문 확인자 :)				
		☐ 보호자 확인 (관계:)				
	처리방법	☐ 자체처리 ☐ 사망 ☐ 병원 (이송병원명 :)				
발생 원인 및 대상자 상태 **(현장상황)**						
처리 내역						
사후 계획						

※ 실제 응급상황 발생 시 활용 가능
디지털돌봄시스템 〉 서비스관리 〉 대상자관리 〉 응급발생현황 〉 발생구분 "실제응급상황" 〉 응급상황 조치보고서

※ 시·군·구 및 거점응급관리요원에 특이사항 보고 시 활용

댁내장비 설치기준(기본)

※ 추가설치 기준은 해당 연도 규격서의 설치 관련 사항에 따름

구 분	설치기준
화재 감지기	1. 형광등 등 조명기기와 30cm 이상 거리를 두고 설치한다. 2. 벽면에서 60cm 이상 이격 거리를 두고 설치한다. 3. 실내용 제품이므로 실외에는 설치하지 않는다. 4. 목적 외 감지가 발생하지 않도록 거실, 방 등에 설치한다.(주방에서 이격하여 설치) 5. 환풍기, 에어컨, 온풍기 등에서는 1.5m 이상 이격하여 설치한다. 6. 증기 또는 습도가 높은 곳에 설치하지 않는다. 7. 연기 등이 통풍이 가능한 문, 창문 근처에 설치하지 않는다. 8. 천정에 설치를 기본으로 하되, 부득이하게 벽면(천정 아래 벽면)에 설치 할 경우 벽면 설치 사유를 설치기사웹에 작성한다 9. 상기 적용이 어려운 예외적인 경우 댁내 상황을 고려하여 지역센터(응급관리요원)와 협의하여 설치위치 변경가능(비고란에 작성)
활동량 감지기	1. 직사광선이 직접 닿지 않는 위치에 설치한다. - 형광등 등 조명기기와 30cm 이상 거리를 두고 설치한다. - 실내용 제품이므로 실외에는 설치하지 않는다. - 온도변화가 심한 에어컨이나 온풍기 근처에는 설치하지 않는다. - 증기가 많이 발생하거나 습도가 높은 장소에는 설치하지 않는다 . - 감지기 등록시에 설정한 위치(침실, 거실, 화장실, 주방)를 확인하여 해당 설치 위치에 정해진 감지기를 설치한다. 2. 각 공간(방, 화장실 등)을 완전히 구분할 수 있게 구성한다. - 주요 생활 공간을 감지하도록 설치한다.(주로 사용하지 않는 방 등의 공간에는 미설치) - 각 공간의 천정 중앙 설치를 기본으로 한다.(문과 일직선이 되지 않는 위치) 3. 기타 필수 사항 - 거실의 경우 현관 출입을 감지할 수 있는 위치에 반드시 설치한다. - 안방과 같이 게이트웨이가 설치된 공간은 내장된 생활안심감지기가 활동을 감지하므로 별도의 활동량감지기를 설치하지 않음 4. 상기 적용이 어려운 예외적인 경우 댁내 상황을 고려하여 지역센터(응급관리요원)와 협의하여 설치위치 변경가능(비고란에 작성) - 벽면 설치의 경우에는 대상자의 눈 높이에 설치한다.
출입감지기	1. 출입을 판단할 수 있는 출입문 근처 2. 마그네틱감지기 2개 사이는 4Cm 이내로 설치

구 분	설치기준	
감지기 부착 방법	1. 피스로 견고하게 고정할 것	
예외 사항	1. 콘크리트 천장	가. 대상자·지역센터(응급관리요원)와 합의한 후 설치하며, 피스 사용이 원칙 나. 피스 사용이 곤란하다고 지역센터 (응급관리요원)에서 동의한 경우, 고정용 브라켓에만 임시 고정을 위해 글루건을 사용하고, 이어서 영구 고정을 위해 실리콘으로 마감할 것 (응급관리요원의 확인 여부는 설치 확인서 상의 최종 서명으로 대체)
	2. 흙벽	가. 흙벽 사이의 나무를 활용하여 설치할 것
	3. 가건물	가. 댁내 상황을 고려하여 지역센터(응급관리요원)와 협의하여 설치할 것(응급관리요원의 확인 서명 필요)
	4. 아궁이 (화목) 사용 시	가. 취사 시 연기 과다 발생(화재감지기 부엌 설치할 경우, 화재 감지기 민감작동 지속 발생 우려) → 거실 또는 안방에 설치 나. 화재감지기의 경우 연기 과다 발생으로 거실 또는 안방에 설치하여도 민감작동이 지속 발생우려가 있을 경우 대상자의 의견을 수렴후 지역센터(응급관리요원)와 협의하여 설치하지 않을 수 있다.(응급관리요원의 확인 서명 필요)
	5. 화재감지기	가. 좁은 주방 또는 주방과 거실등이 분리된 문을 사용하거나 주방과 거실의 구분되는 구간 천정에 10센티미터 이상의 장애물이 있을 경우 연기의 흐름이 주방 내부에서만 이루어지므로 민감작동 발생소지가 있음. 나. 주방과 거실등이 벽 또는 장애물로 분리가 되어 있는 구조일 경우 연기가 쉽게 모일수 있는 공간에서 이격시켜 설치를 고려하고, 민감작동을 고려하여 주방외에 설치공간에 지역센터(응급관리요원)와 협의하여 설치한다. (응급관리요원의 확인 서명 필요)

〈서식 9호〉 댁내장비 설치점검표(대상자별)

댁내장비 설치점검표(대상자별)

☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)
지자체명		지역센터	
설치일자	년 월 일	대 상 자	
주 소			

구 분	점검사항	확인결과		
		적합	부적합	해당 없음
설치인력 관련 사항	1. 음주 상태에서의 설치, 가구 내 흡연, 대상자에 대한 폭언한 사실이 있었는가?(해당 시 부적합)			
	2. 설치자는 “설치매뉴얼” 교육을 이수한 자로 구성되어있는가?			
	3. 설치자는 공공사업임을 신뢰할 수 있도록 통일된 복장을 착용하고 및 대상자를 대하는 태도가 양호하였는가?			
기본사항	4. 화재감지기, 활동량감지기 설치 시 고정용 브라켓은 양면테이프, 실리콘 및 글루건, 접착제 등을 사용하지 않고 장기간 견고하게 고정될 수 있게 설치하였는가?			
	5. 전원연결을 위한 콘센트가 없을 경우 무상으로 ‘스위치 없는 멀티탭’을 제공하였는가?			
	6. 댁내장비 설치 후 테스트 진행 시 화재감지기는 연기스프레이를 사용하였는가?			
	7. 대상자가 치매 등 인지장애를 겪는 노인 또는 장애인일 경우 보호자 입회하에 진행하였는가?			
	8. 무선장비인 경우 음영지역 여부를 확인하였는가?			
	9. 인접 가구에 설치된 게이트웨이 또는 감지기들과 혼신·혼선이 발생하지 않도록 조치가 이루어졌는가?			
	10. 센서와 게이트웨이 간 통신이 거리 또는 장애물 등으로 인해 통신이 불가능할 경우, 추가장비를 설치하여 건물구조에 따른 통신불능 현상이 발생되지 않도록 조치하였는가?			

구 분		점검사항	확인결과		
			적합	부적합	해당 없음
댁내장비 설치 및 작동상태 점검	게이트웨이	11. 게이트웨이 설치 사항			
		(무선) 11-1. 음영지역이 아닌 곳에 설치되었는가?			
		(유선) 11-2. 게이트웨이 전화연결 플러그가 연결되어 있고, '뚜~'하는 통화대기음이 정상적으로 들리는가?			
		12. 전원 연결 사항			
		12-1. 게이트웨이에 전원이 들어오는가?			
		12-2. 전원연결 후 게이트웨이에 전원연결 신호가 정상적으로 나타나는가?			
		13. 119통화 연결 확인			
		13-1. 119 통화 연결이 정상적으로 이루어지는가?(소요시간 점검 포함)			
		13-2. 통화음질이 양호한가?(스피커폰 통화 시 약 1M 거리에서 통화)			
		13-3. 대상자에 대한 정보(이름, 주소, 연락처 등)가 소방서(U-119)에 정상적으로 표시되는가?			
		14. 응급상황 알림			
		14-1. 응급호출 후 담당자에게 응급상황 관련 SMS가 수신되는가? (디지털돌봄시스템에 지역센터 담당자의 휴대폰번호 등록 후 확인할 것)			
		14-2. 응급상황 발생 시 게이트웨이에서 빛과 음향으로 응급상황이 발생하였음을 알려 주는가?			
		14-3. (장애인)응급상황에 대해 빛과 음향으로 알려주는 특화장비는 장애인 특성에 맞게 설치되었는가?			
		15. 게이트웨이번호로 전화를 걸었을 때 전화가 수신되는가? 디지털돌봄시스템 〉 서비스관리 〉 대상자관리 〉 대상자관리 〉 게이트웨이번호 확인			
		15-1. 게이트웨이의 버튼을 조작하여 센서 및 게이트웨이 상태, 게이트웨이 등록정보를 LCD 또는 문자메시지 등의 방식을 통해 담당자가 확인할 수 있는가?			
		16. 테스트모드로 변환이 되고 정상적으로 테스트모드가 수행되는가?			
	화재감지기	17. 설치 위치의 적절성			
		17-1. 벽면에서 60cm이상 이격되어 설치되어있는가?			
		17-2. 전등으로부터 30cm이상 이격되어 설치되어있는가?			
		17-3. 민감작동을 방지하기 위해 주방이 아닌 곳에 설치되어 있는가?			
		18. 전지(건전지 및 축전지)상태는 양호한가?			
		19. 게이트웨이에 화재센서가 정상적으로 등록되는가?			
		20. 화재감지기테스트 진행 사항			
		20-1. 화재테스트 진행 시 경고음이 정상적으로 발생하는가?			
		20-2. 게이트웨이에 화재발생정보를 송신하는가?			
		20-3. 화재테스트 진행 시 게이트웨이가 정상반응하고 119에 자동 신고되는가?			

구 분		점검사항	확인결과		
			적합	부적합	해당 없음
	활동량 감지기	21. 설치 위치의 적절성			
		21-1. 대상자가 주로 거주하는 위치에 설치되어 있는가?			
		21-2. 전등으로부터 30cm 이상 이격되어 설치되어 있는가?			
		23. 전지(건전지 또는 축전지)상태는 양호한가?			
		24. 게이트웨이에 활동량감지기가 정상적으로 등록되는가?			
	응급 호출기	25. 게이트웨이에 응급호출기가 정상적으로 등록되는가?			
		26. 응급호출버튼을 눌렀을 때 119신고가 자동으로 이루어지는가?			
		27. 응급상황 발생 시 응급호출기에서 빛과 신호음으로 응급상황이 발생하였음을 알려 주는가?			
	출입 감지기	29. 전지(건전지 또는 축전지)상태는 양호한가?			
		30. 게이트웨이에 출입센서가 정상적으로 등록되는가?			
		31. 출입문을 열고 닫을 때 게이트웨이에서 출입문의 열림과 닫힘에 대한 멘트가 정상으로 발생하는가?			
시스템 최종 확인		32. 게이트웨이 개통 확인			
		32-1. 대상자에게 설치된 장비의 개통정보가 시스템 상에 일치되어 조회되는가?			
		32-2. 설치되어 있는 게이트웨이 및 센서정보가 시스템상에 조회된 정보와 일치하는가?			
		33. 현장설치 후 다음 날에 해당 게이트웨이에서 주기데이터 정상적으로 수신되는가?			
		34. 게이트웨이와 센서의 매핑정보가 모든 메뉴에서 정확하게 조회되는가?			
		35. 이상장비로 분류되어 조회되는가?(조회되면 부적합) * 장비의 재고상태와 매핑상태가 일치 여부			
		36. 설치 시 테스트한 응급상황이 시스템에서 정상적으로 확인되는가?			
		37. 장비의 전원연결상태 및 배터리 상태가 정상적으로 확인되는가?			
최종점검		38. 댁내장비의 설치 시 서비스 대상자 가구의 환경 변화는 최소한으로 이루어졌는가?(수행기관 담당자의 주관적 판단)			
문제사항 기술*					

* 장비 위치 변경, 장비 오작동, 디지털돌봄시스템 미조회 등 문제 사항이 확인될 경우 A/S 요청
※ 댁내장비 설치 위치는 지역센터 담당자(응급관리요원) 동의를 얻어 변경할 수 있음

상기와 같이 댁내장비 점검과 조치를 완료하였으며 이를 확인하였습니다.

20 년 월 일

설치자 (사 업 자)	소속	
	이름	(인 또는 서명)
확인자 (지역센터)	소속	
	이름	(인 또는 서명)

※ 대상자별 작성 후 PDF 파일 지자체(시·군·구) 제출 및 지역센터 보관

댁내장비 설치완료 확인서(지역센터)

☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)
지자체명		지역센터	
확인일자	년 월 일	납품수량	
		설치수량	
비고	납품수량과 설치수량이 상이한 경우 사유와 해당 수량 기입(또는 첨부자료로 제출)		

구 분	점검사항	확인결과		
		적합	부적합	해당 없음
댁내장비 설치	1. 댁내장비 설치 일정 조율이 원활하게 되었는가?			
	2. 숙련된 설치인력을 배치하였는가?			
교육	3. 댁내장비 설치 후 대상자에게 댁내장비 설명서를 제공하고 장비 사용 교육을 진행하였는가?			
	4. 응급관리요원에게 댁내장비 '설치매뉴얼'을 제공하고, 댁내장비에 대해 상세하게 설명을 하였는가?			
댁내장비 작동	5. 댁내장비가 적합한 위치에 설치되었는가? 댁내장비 설치기준 내용〈서식 8호〉			
	6. 게이트웨이와 각종 센서의 통신이 원활하게 이루어지는가?			
	7. 디지털돌봄시스템에 응급상황 발생, 장비 상태 등이 정확하게 조회되는가?			
댁내장비 공급	8. 댁내장비는 요구 대로 납품되었는가?			
	9. 댁내장비 설치를 위한 부속품(케이블, 설치 매뉴얼 등)이 제공되었는가?			
기타	10. 댁내장비 설치에 대해 만족하였는가?			

상기와 같이 댁내장비 점검과 조치를 완료하였으며 이를 확인하였습니다.

20 년 월 일

설치자 (사 업 자)	소속	
	이름	(인 또는 서명)
확인자 (지역센터)	소속	
	이름	(인 또는 서명)

※ 지역센터에서 주문한 댁내장비 설치 완료 후 작성, 사업단에 사본 공유, 원본은 지역센터에서 보관. PDF 파일은 지자체에 제출

〈서식 11호〉 지역센터 현장점검표

	구 분	체크리스트	확인결과		
			양호	보통	미흡
사업운영	1. 대상자 관리	1-1. 대상자 관리 기준에 따라 정기적 안전확인을 진행하는가?			
		1-2. 정기점검 시 대상자에게 장비 사용법 및 위급상황에 대한 행동요령 등 교육을 실시하였는가?(반기당 1회)			
		1-3. 활동미감지 대상자 안전확인을 매일 정기적으로 실시하는가?			
		1-4. 서비스 종결 처리 시 근거자료를 작성 및 보관하고 있는가?(서비스 해지·중지 신청서 등)			
		1-5. 대상자 발굴 지원을 위한 업무를 수행하고 있는가?(유관기관 협조 공문, 홍보 활동, 예비대상자 명부 관리 등)			
	2. 응급상황 관리	2-1. 근무시간외 응급상황 발생에 대한 대응조치안을 마련하여 운영중인가?(전화 착신, 탄력적 인력 운영, 당직 등)			
		2-2. 응급상황 발생 후, 지자체 및 거점응급관리요원에게 보고하고 있는가?			
		2-3. 응급상황 발생 후, 대상자의 사후관리를 진행하고 있는가?			
		2-4. 응급관리요원 업무일지를 작성하고 있는가?			
		2-5. 응급상황 발생 및 대응을 위한 자체 운영 매뉴얼 등을 수립하여 운영하고 있는가?			
	3. 인력운영 및 예산	3-1. 응급관리요원 채용 관련 서류가 구비되어 있는가?(채용공고문, 지원 서류, 면접기준표 등)			
		3-2. 응급관리요원은 교육에 참석하고 있는가?(복지부(정보원) 또는 지자체 주관 교육, 거점 주관 교육 등)			
		3-3. 예산의 범위 내에서 출장여비, 야간수당, 배상보험, 응급당직 수당 등을 지원하고 있는가?			
		〈지원 내용 작성〉			
		3-4. 응급관리요원은 응급관리업무 외 기관내 다른 업무도 하고 있는가? 시·군·구에 보고는 되었는가?			
	4. 지역사회 관계	4-1. 지역사회 응급안전망을 구축하여 활용하고 있는가?(이웃주민, 통·반장, 가족, 친인척, 활동보조인, 생활지원사 등)			
		4-2. 지역소방서 또는 유관기관과의 원활한 협력을 위한 노력을 하고 있는가?(소방서, 복지시설, 관련 협회 등)			
	5. 개인정보 보호	5-1. 응급관리요원 보안서약서를 작성 및 보관하고 있는가?			
		5-2. 업무인력외 인력이 승인되어 있는가? 또한, 사용하지 않는 계정은 삭제하였는가?			

	구 분	체크리스트	확인결과		
			양호	보통	미흡
댁내장비 관리점검	1. 댁내장비 관리 현황	1-1. 댁내장비의 관리 현황, A/S 현황을 관리하고 지자체에 정기보고 하고 있는가?			
		1-2. 장비 설치 관련 서류(설치점검표, 설치 완료 확인서)를 작성하고 보관하고 있는가?			
	2. 분실/교체 장비	2-1. 댁내장비 폐기 및 분실 시 폐기·분실 확인서 등 서류를 작성하고 보관하고 있는가?			
		2-2. 도입 장비 대비 폐기·분실률(게이트웨이 기준)			
	3. 비정상 장비관리	3-1. 전원차단 가구에 대한 관리를 실행하고 있는가? (실제) 대상자가 전기코드 뽑고 생활 (장기부재) 입원, 자녀 및 친척 방문 등 2개월 이상 부재			
		3-2. 데이터 미수신 가구에 대한 관리를 실행하고 있는가?			

상기와 같이 현장점검을 완료하였으며 이를 확인하였습니다.

20 년 월 일

점검자	소속		직책		성명	
	소속		직책		성명	
확인자 (지역센터)	소속				성명	

① 사업실적 및 정산보고서(지역센터용)

「20 년 독거노인·장애인 응급안전안심서비스」 사업실적 및 정산보고서

20 . .

지역센터명 :

☞ (작성요령) 보고서는 개조식으로 작성하고, 키워드 중심으로 "ㅇ", "-"은 두줄이 넘지 않도록 함. 통계수치 등은 "※", 중고딕으로 가급적 1줄 처리함.

Ⅰ 사업실적보고서

1. 사업운영 실적

❍ 사업운영기간 :

❍ 지역센터 운영현황

- 기관(단체)명 :
- 응급안전 응급관리요원 인원 및 채용년월일 :
- 자격 또는 면허증 보유여부
- 근무(교대)시간 :
- 야간 응급호출 대응방안 :

❍ 응급상황 발생현황

- 화재, 119호출에 따른 소방서 출동실적(실제 응급상황 기준)
- 응급호출, 통신장치 등을 통한 안전확인 등 지역센터 출동실적(실제 응급상황 기준)

❍ 지역센터의 지역사회 자원발굴/연계현황

❍ 댁내장비 설치현황(매년 1월 말 기준)

- 당초 수요조사 인원 대비 장비 설치실적
- 장비설치 대상자의 분류

지역명	센터명	설치현황			
		대상자	유 형		인원(명)
· · ·	· · ·	노인	독거		
			2인 가구		
			조손가구		
		장애인	활동지원수급자		
			활동지원 비수급자		
		비고(대기기구 등)			
합 계					

- 당초 수요조사 인원 대비 댁내장비 미설치현황 및 그 사유

지역명	센터명	미설치 사유별 건수	미설치사유 (설치거부, 이사 등)	미설치사유 별 상세내용	비고
. . .	. . .	. . .	. . .	○	
			. . .	○	
계					

→ *(미설치사유) 설치거부, 주민번호 오류, 명단중복, 설치연기 요청, 주소/연락처 오류, 부재중 택일*

- (수요조사 인원 미달 지자체) 서비스대상자 추가 발굴을 위한 그간의 조치사항

2. 사업추진 문제점 및 애로사항

→ 사업추진시 발생한 예상외 변수 등으로 부진한 점 등

3. 향후 사업추진 시 건의사항 등

→ 향후 사업추진과 관련하여 건의사항 및 발전방안 기술

Ⅱ 국고금 정산결과

1. 정산 총괄내역

❍ 사업비 및 집행액

(단위 : 원)

배정사업비			집행액			미 집행액		
계	인건비	운영비	계	인건비	운영비	계	인건비	운영비

❍ 불용액 및 반납이자

(단위 : 원)

불 용 액			반 납 이 자			비고
계	인건비	운영비	계	인건비	운영비	

2. 세부 지출내역

(단위 : 원)

구 분		지출금액					비고
		총액	지출 월	일자	지출액	지출내역	
총 계		…	–	–	–	–	–
센터명	사업비	소계	–	–		–	
		인건비	10	3			
				10			
		소계	–	–		–	
		운영비	10	3			
				10			

→ *(인건비) 비고란에 응급관리요원 별 채용시점 및 1인당 지급 인건비 및 지급기준 명시, 실명미기재 할 것*

❍ 보조금 불용액 내역

(단위 : 원)

구분	내역명		불용액	불용사유
센터명	사업비	인건비		
		운영비		

→ *(불용사유) 계획변경 및 취소, 사업포기, 집행잔액 등 기재*

② 사업실적 및 정산보고서(지자체용)

「20 년 독거노인·장애인 응급안전안심서비스」
국고보조 사업 실적·정산보고서

20 . .

○○시·도

Ⅰ 자치단체 경상보조사업 실적·정산보고서

1. 보조사업명 :

2. 보조사업 개요

가. 사업기간 :

나. 사업내용 : 00개 시·군·구 000백만원 지원

3. 보조사업 성과

가. 사업효과

나. 문제점 및 후속조치 계획(　　년도 사업계획과 연계, 집행포함)

4. 정산 총괄표(광역지자체 기준으로 작성)

(단위 : 원)

예산액(총사업비)			집행액			집행잔액 (A-B)	이자액 (국비)
계	국고(A) 보조금	지방비 (자부담)	계	국고(B) 보조금	지방비 (자부담)		

가. 시·군·구 별 집행내역

(단위 : 원)

지자체명	집행액						이자 발생액 (G) * 국비기준
	예산액 (A)	전년도 이월액 (B)	예산 현액 (C=A+B)	집행액 (D)	내년도 이월액 (E)	집행 잔액1 (불용액) (F=C-D-E)	
합계							

나. 시·군·구 별 보조금 이월액 내역

(단위 : 원)

시·군·구	이월액	이월 사유

다. 시·군·구 별 불용액 내역

(단위 : 원)

시·군·구	불용액	불용 사유

* 불용액이 발생된 기관별로 작성하며, 사유에 대해 자세히 기입

Ⅱ 자치단체 자본보조사업 실적·정산보고서

1. 보조사업명 :

2. 보조사업 개요

가. 사업기간 :

나. 사업내용 : 00개 시·군·구 000백만원 지원

3. 보조사업 성과

가. 사업효과

나. 문제점 및 후속조치 계획(　　년도 사업계획과 연계, 집행포함)

4. 정산 총괄표(광역지자체 기준으로 작성)

(단위 : 원)

예산액(총사업비)			집행액			집행잔액 (A-B)	이자액 (국비)
계	국고(A) 보조금	지방비 (자부담)	계	국고(B) 보조금	지방비 (자부담)		

가. 시·군·구 별 집행내역

(단위 : 원)

지자체명	집행액						이자 발생액 (G) * 국비기준
	예산액 (A)	전년도 이월액 (B)	예산 현액 (C=A+B)	집행액 (D)	내년도 이월액 (E)	집행 잔액1 (불용액) (F=C-D-E)	
합계							

나. 시·군·구 별 보조금 이월액 내역

(단위 : 원)

시·군·구	이월액	이월 사유

다. 시·군·구 별 불용액 내역

(단위 : 원)

시·군·구	불용액	불용 사유

* 불용액이 발생된 기관별로 작성하며, 사유에 대해 자세히 기입

○○시 공고 제20 - 호

독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정 공모

○○시에서는 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업에 따라
지역센터 기능을 수행할 기관을 공모하오니, 적극적인 참여를 바랍니다.

20 년 월 ○일

○ ○ 지자체장명

❑ 사업명 : 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정

❑ 사업내용

- ❍ 서비스 대상자 모집, 교육, 복무관리
- ❍ 독거노인, 장애인 활동 데이터 모니터링
- ❍ 유선 및 방문을 통한 안전확인
- ❍ 감지기 등 댁내장비 설치상태, 작동여부 등 점검 및 관리
- ❍ 이상 징후 발견 시 응급 지원 인력 방문
- ❍ 이웃주민 등 지역사회 자원 발굴 및 연계를 통한 응급안전망 구축

❑ 선정기관수 : 1개소

❑ 신청자격

- ❍ 노인 또는 장애인 대상 재가복지 서비스를 제공하고 있는 법인

❑ 사업기간 : 사업수행일 ~ 20 .12월말

❑ 신청서 접수

- ❍ 접수기간 : 20 . . 00 ~ 20 . . 00 (7일간)
  【접수시간 : 근무시간 09:00~18:00】
- ❍ 접수장소 : ○○시청 ○○복지과 업무담당
- ❍ 접수방법 : 직접 접수

○ 신청서류 및 구비서류

- 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정 신청서 1부.
- 사업계획서 및 운영규정을 적은 서류 각 1부.
  - 지역센터 운영계획
  - 기타 선정기준 관련 구비서류 및 계획
  - 사업실적 등 근거자료가 있는 경우 첨부
- 법인 등기등본 및 정관 사본(법인만 제출) 1부.
- 회칙, 규약 사본(단체의 경우) 1부.

❑ 신청시 유의사항

○ 사무실에는 통신설비, 집기 등 사업에 필요한 설비 및 비품이 설치되어야 할 공간 확보되어야 함

○ 수행기간 내 사업 지속 참여 의무가 있음

○ 운영실태를 점검하여 사업수행에 부적합한 경우 계약기간 내라도 선정 철회 가능

❑ 기관선정

○ 심사방법 : 평가기준에 따라 고득점 순으로 선정

※ 동점인 경우 만족도 평가결과 우위인 기관 선정

○ 평가기준

지자체별 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 평가지표

※ 감점 : 행정지도(처분) 및 민원 등

○ 심의·선정 후 개별통보

❑ 기타사항

○ 제출서류 작성에 있어 사업계획서 및 서비스내용 요약서 등을 구체적으로 제시되어야 합니다. (심사항목 참조 구체적 작성)

○ 제출된 서류는 일체 반환하지 않으며, 접수 후 열·공람 및 추가 보완서류를 제출할 수 없습니다.

○ 제출된 서류의 내용이 사실과 다를 경우 선정되었더라도 취소될 수 있습니다.

○ 기타 자세한 사항은 ○○시 ○○복지과 업무담당으로 문의하시기 바랍니다.(☎ 00-123-1234)

〈서식 14호〉 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정 신청서

독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정 신청서

접수번호	접수일	발급일	처리 기간

① 사업기관명			
② 기 관	기관명		사업자등록번호
	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편
③ 대표자 (신청인)	성명		주민등록번호
	주소		전화번호
④ 법인	법인명	등록일	법인성격 ☐ 공공 ☐ 비영리 ☐ 민간

상기와 같이 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 선정을 신청합니다.

년 월 일

신청인 (서명 또는 인)

○○시장 귀하

첨부서류	1. 사업계획서 및 운영규정을 적은 서류 각 1부 2. 기타 선정기준 관련 증빙자료 1부 3. 회칙, 규약 1부(단체의 경우) 4. 등기부등본 및 정관 1부(법인의 경우)	수수료 없음

① 표준근로계약서(2쪽 중 1쪽)

표준근로계약서

(이하 "사업주"라 함)과(와) (이하 "근로자"라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로계약기간 : 년 월 일부터 년 월 일까지
   ※ 근로계약기간을 정하지 않는 경우에는 "근로개시일"만 기재
2. 근 무 장 소 :
3. 업무의 내용 :
4. 소정근로시간 : 시 분부터 시 분까지(휴게시간 : 시 분 ~ 시 분)
5. 근무일/휴일 : 매주 일(또는 매일단위)근무, 주휴일 매주 요일
6. 임 금
   - 월(일, 시간)급 : 원
   - 상여금 : 있음 ( ) 원, 없음 ( )
   - 기타급여(제수당 등) : 있음( ), 없음 ( )
   - 임금지급일 : 매월(매주 또는 매일) 일(휴일의 경우는 전일 지급)
   - 지급방법 : 근로자에게 직접 지급( ), 근로자 명의 예금통장에 입금( )
7. 연차유급휴가
   - 특별한 규정이 없는 한 근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함
8. 추가 계약 사항(평일 근무외 시간, 주말, 공휴일의 비상근무 등)
   -
9. 근로계약서 교부
   - 사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)
10. 기타
   - 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함

년 월 일

(사업주) 사업체명 : (전화 :)

주 소 :

대 표 자 : (서명)

(근로자) 주 소 :

연 락 처 :

성 명 : (서명)

월별장비운영검사 신청서

구분	☐ 1차(2020년)	☐ 2차(2021년)	☐ 3차(2022년)	☐ 4차(2024년)
지자체명		지역센터명		
담당자		연락처		
사 유(1)	☐ A/S를 위해 댁내 장비 발송하였으나 10일을 초과하였으며, 대체장비도 미제공			
연번	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
1	이○○	44.10.20.	13-76068578	2일(10월 10일 ~ 10월 22일)
2				
사 유(2)	☐ 배터리 요청 후 미제공 및 장비 꺼짐			
연번	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
1	이○○	44.10.20.	13-76068578	6일(10월 14일 ~ 10월 30일)
2				
사 유(3)	☐ 재설치 일정 지연			
연번	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
1	이○○	44.10.20.	13-76068578	30일(10월 1일 ~ 10월 30일)
2				
사 유(4)	☐ 기타			
연번	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
1	이○○	44.10.20.	13-76068578	30일(10월 1일 ~ 10월 30일)
2				
정산 금액	합계	000원		
	A/S 지연	00원 (00가구수 x 미제공 기간 2일/30일(31일, 28일) x 1만원)		
	배터리 수급			
	재설치 등 지연			
	기타			

1. 동일 증빙자료로 확인 가능한 검사 결과에 대해 연번을 따라 일괄 작성
2. (A/S 지연) 서비스 미제공 시작일과 완료일 증빙
3. (배터리 수급) 배터리 요청, 장비 꺼짐 및 재가동 증빙
4. (재설치) 장비-대상자 매칭 결과 증빙
5. (기타) 서비스 미제공 일자 증빙
6. 이메일, 디지털돌봄시스템, 택배 송장 번호 등 활용하여 증빙서류 작성

상기와 같이 응급안전안심서비스 댁내장비 운영·관리 검사 결과에 따라 이용료를 산정하였으며
지역센터의 장은 상기 내용에 거짓이 없음을 서약합니다.

년 월 일

지역센터명 기관(시설)장 (서명 또는 인)

응급안전안심서비스 댁내장비 사업자 귀하

〈서식 17호〉 1차년 댁내장비 관련 계약해지 신청서

1차년 댁내장비 계약해지 신청서

지자체명		지역센터명	
담당자		연락처	

구 분	내용			
1 (예시)	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
	이○○	44.10.20.	13-76068578	2달(6월 10일 ~)
	☐ (사유) A/S를 위해 댁내 장비 발송하였으나 10일을 초과하였으며, 대체장비도 미제공			
2	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
	☐ (사유)			
3	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
	☐ (사유)			
4	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
	☐ (사유)			
5	대상자명	생년월일	G/W번호	서비스 미제공 기간
	☐ (사유)			

1. (작성방식) 대상자 별로 각각 기재
2. (증빙) 이메일, 디지털돌봄시스템, 택배 송장 번호 등 활용하여 증빙서류 작성

상기와 같이 응급안전안심서비스 댁내장비 운영·관리 검사 결과에 따라 1차년 장비 계약 해지를 신청하며 지역센터의 장은 상기 내용에 거짓이 없음을 서약합니다.

년 월 일

지역센터명 기관(시설)장 (서명 또는 인)

응급안전안심서비스 댁내장비 사업자 귀하

〈서식 18호〉 신규 지역센터 등록 요청서

○ ○ 시

수신 한국사회보장정보원장(사례관리정보부장)

(경유)

제목 응급안전안심서비스 지역센터 변경 신청

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 우리시의 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업 위탁 기관이 변경됨에 따라 [붙임]과 같이 시스템 반영을 요청하오니 처리하여 주시기 바랍니다.

구분		변경 전	변경 후	비고
내용	기관명			
	운영법인			
기준일		2023.00.00.		
관련근거		00시 노인복지과-4321(2022.00.00.)호, 「2024년 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 재선정 알림」		

붙임 시스템 기관등록 요청서 1부. 끝.

00시장

협조자

WorkID

시행 노인복지과-@N (2022.12.00.) 접수 ( )

우 /

전화 /팩스 /이메일 /

응급안전안심서비스 운영 시스템 기관등록 요청서

(앞면)

기관정보			
시·도	서울특별시	시·군·구	광진구
기관명	한국사회보장정보원	법인명	사회복지법인 OOOOO
시설 인허가번호	서울광-노인-20091207-01	장기요양 기관기호	2-12345-67890
대표자 성명	김한국	사업자 등록번호	123-45-67890
전화번호	02-6360-0000	팩스번호	02-6360-0001
설립일자	2009.12.07	시설종별	노인복지시설
주 소	서울특별시 광진구 능동로 400, 보건복지행정타운 15층		
수 탁 업 무			
운영사업	□ 독거노인(노노, 조손 가구 포함) 응급안전안심서비스 □ 장애인 응급안전안심서비스		
담당자 성명	박보건	담당자 이메일	safety@ssis.or.kr
직통번호	02-6360-0011	휴대전화	010-1234-5678
당 직 폰	010-1111-1111	010-2222-2222	

상기 기관(법인)은 응급안전안심서비스 운영 시스템을 이용하고자 합니다.

20 년 월 일

대 표 자 : 김한국 (인) 직인

보 건 복 지 부 장 관 귀 하

응급안전안심서비스 운영 시스템 기관등록 요청서

(뒷면)

수 탁 업 무 세 부 관 리	
수 탁 업 무 명	□ 독거노인응급안전안심서비스
수 탁 지 역	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역 * 일부시·군·구 수탁시 000시·군·구, 000시·군·구 등으로 수탁 시·군·구명 모두 기재
	□ (　　)시·군·구 전체지역　□ (　　)시·군·구 일부지역 * 일부읍·면·동 수탁시 000읍·면·동, 000읍·면·동등으로 수탁읍·면·동명 모두 기재
수 탁 업 무 명	□ 장애인응급안전안심서비스
수 탁 지 역	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역
	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역
수 탁 업 무 명	□
수 탁 지 역	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역
	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역
수 탁 업 무 명	□
수 탁 지 역	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역
	□ (　　)시·도 전체지역　□ (　　)시·도 일부지역

* 수탁 받은 모든 업무에 대하여 작성하여야 함(단 지자체 사업은 경기도만 작성)

부 록

참 고 자 료

1. 수행기관 현황 ····· 131

2. 독거노인·장애인 응급안전안심서비스
댁내장비 규격서(2022년) ····· 143

3. 개인정보 처리 안내 ····· 173

4. 디지털돌봄시스템 가입 절차 및 서식 ····· 177

5. 디지털돌봄시스템 활용법 ····· 185

6. 모바일웹 활용법 ····· 195

참고자료 1

수행기관 현황

독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터 현황

❑ 전국 217개소

광역 지자체	권역	유형	시군구	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
서울 (6)	1권역 (강서, 구로, 양천)	도시형	강서길라장애인자립생활센터	X	O	X
	2권역 (영등포, 관악, 금천, 동작)	도시형	해오름장애인자립생활센터	X	O	X
	3권역 (송파, 강동, 서초, 용산)	도시형	서울지체장애인협회송파구지회	X	O	X
	4권역 (강남, 광진, 성동, 중랑)	도시형	GoodJob자립생활센터	X	O	X
	5권역 (도봉, 강북, 노원, 동대문, 종로)	도시형	도봉장애인종합복지관	X	O	X
	6권역 (성북, 마포, 서대문, 은평, 중구)	도시형	장애인자립생활센터판	X	O	X

※ 서울은 장애인 대상자만 서비스를 제공하며, 6개의 권역으로 나누어서 관리

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
부산 (17)	강서구	도시형	강서노인종합복지관	O	O	O
	금정구	도시형	금정구노인복지관	O	O	O
	기장군	농촌형	기장군노인복지관일광(분관)	O	O	O
	남구	도시형	남구종합사회복지관	O	O	O
	동구	도시형	동구자성대노인복지관	O	O	O
	동래구	도시형	동래구노인복지관	O	O	O
	부산진구	도시형	부산진구노인복지관	O	O	O
	북구	도시형	실버벨노인종합복지관	O	O	O
	사상구	도시형	사상구노인복지관	O	O	O
	사하구	도시형	사하사랑채노인복지관	O	O	X
	서구	도시형	서구종합사회복지관	O	O	O
	수영구	도시형	수영구노인복지관	O	O	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
	연제구	도시형	사)연제이웃사랑회	O	O	X
	영도구	도시형	영도구노인복지관	O	O	O
	중구	도시형	중구노인복지관	O	O	O
	해운대구	도시형	어진샘노인종합복지관	O	O	O
	해운대구	도시형	대성재가복지센터	O	O	O
대구 (9)	군위군	도농복합형	군위재가노인통합지원센터	O	X	O
	중구	도시형	남산종합사회복지관	O	O	O
	동구	도시형	진명재가노인돌봄센터	O	O	O
	서구	도시형	서구제일종합사회복지관	O	O	O
	남구	도시형	대덕노인종합복지관	O	O	O
	북구	도시형	가정종합사회복지관	O	O	O
	수성구	도시형	홀트종합사회복지관	O	O	O
	달서구	도시형	대구광역시달구벌종합복지관	O	O	O
	달성군	도농복합형	효경재가노인돌봄센터	O	O	O
인천 (8)	계양구	도시형	인천시각장애인복지연합회 계양구지회	O	O	X
	남동구	도시형	누리장애인자립생활센터	O	O	X
	동구	도시형	동구노인복지관	O	O	O
	미추홀구	도시형	꿈애장애인자립생활센터	O	O	X
	서구	도시형	인천서구노인복지관	O	O	O
	연수구	도시형	인천장애인종합복지관	O	O	X
	부평구	도시형	부평남부노인문화센터	O	O	X
	중구	도시형	인천중구장애인종합복지관	O	O	X
광주 (5)	광산구	도시형	광산구더불어락노인복지관	O	O	O
	남구	도시형	남구노인복지관	O	O	O
	동구	도시형	빛고을종합사회복지관	O	O	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
	북구	도시형	북구노인종합복지관	O	O	O
	서구	도시형	서구노인종합복지관	O	O	O
대전 (5)	대덕구	도시형	대덕구노인종합복지관	O	O	O
	동구	도시형	동구정다운어르신복지관	O	O	O
	서구	도시형	서구노인복지관	O	O	O
	유성구	도시형	유성구노인복지관	O	O	O
	중구	도시형	대전광역시노인복지관	O	O	O
울산 (6)	남구	도시형	선암호수노인복지관	O	O	O
	동구	도시형	울산광역시동구노인복지관	O	O	O
	북구	도농복합형	북구 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지역센터	O	O	X
	울주군	농촌형	행복한재가노인지원서비스센터	O	O	O
	울주군	농촌형	연화재가노인지원서비스센터	O	O	X
	중구	도시형	국민재가노인지원서비스센터	O	O	O
세종 (1)	세종시	도농복합형	세종재가노인지원센터	O	O	O
경기 (35)	가평군	농촌형	청평노인복지관	O	O	O
	고양시	도시형	일산노인종합복지관	O	O	O
	과천시	도시형	과천시노인복지관	O	O	O
	광명시	도시형	소하노인종합복지관	O	O	O
	광주시	도농복합형	광주시노인복지관	O	O	X
	구리시	도시형	구리시종합사회복지관	O	O	O
	군포시	도시형	성민재가노인복지센터	O	O	O
	김포시	도농복합형	김포시노인종합복지관	O	O	O
	김포시	도농복합형	김포시북부노인복지관	O	O	O
	남양주시	도농복합형	남양주시노인복지관	O	O	O
	동두천시	도농복합형	동두천시 노인복지관	O	O	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
경기 (35)	부천시	도시형	오정노인복지관	O	O	O
	성남시	도시형	성남시독거노인종합지원센터	O	O	O
	수원시	도시형	SK청솔노인복지관	O	O	O
	시흥시	도시형	시흥재가노인통합지원센터	O	O	O
	안산시	도시형	안산시초지종합사회복지관	O	O	O
	안성시	도농복합형	안성시노인복지관	O	O	O
	안양시	도시형	성결재가노인지원서비스센터	O	O	O
	양주시	도농복합형	열린노인복지센터	O	O	O
	양평군	농촌형	양평군노인복지관	O	O	O
	여주시	도농복합형	여주시노인복지관	O	O	O
	연천군	농촌형	연천군노인복지관	O	O	O
	오산시	도시형	오산종합사회복지관	O	O	O
	용인시	도농복합형	용인시처인노인복지관	O	O	O
	의왕시	도시형	의왕시아름채노인복지관	O	O	O
	의정부시	도시형	송산노인종합복지관	O	O	O
	이천시	도농복합형	이천시노인종합복지관	O	O	O
	파주시	도농복합형	파주시노인복지관	O	O	O
	평택시	도농복합형	평택노인복지센터	O	O	O
	포천시	도농복합형	포천시노인복지관	O	O	O
	하남시	도시형	영락재가노인지원서비스센터	O	O	O
	화성시	도농복합형	화성시동탄노인복지관	O	O	O
	화성시	도농복합형	화성시서부노인복지관	O	O	O
	화성시	도농복합형	화성시남부노인복지관	O	O	O
	화성시	도농복합형	화성시정조효노인복지관	O	O	O
강원 (18)	강릉시	도농복합형	엘림의료복지사회적협동조합	O	O	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
강원 (18)	고성군	농촌형	고성노인복지관	O	O	O
	동해시	도시형	동해시노인종합복지관	O	O	O
	삼척시	도농복합형	삼척시종합사회복지관	O	X	O
	속초시	도시형	설악기독연합 속초 U-care센터	O	O	O
	양구군	농촌형	양구사랑나눔복지회	O	O	O
	양양군	농촌형	행복노인복지센터	O	X	O
	영월군	농촌형	영월돌봄사회서비스센터	O	O	O
	원주시	도농복합형	원주가톨릭종합사회복지관	O	O	O
	인제군	농촌형	인제군사회복지관	O	O	O
	정선군	농촌형	정선노인복지센터	O	O	X
	철원군	농촌형	철원군사회복지협의회	O	O	O
	춘천시	도농복합형	춘천동부노인복지관	O	O	O
	태백시	도시형	태백노인복지센터	O	O	O
	평창군	농촌형	평창노인복지센터	O	X	O
	홍천군	농촌형	홍천군노인복지관	O	O	O
	화천군	농촌형	화천군청	O	X	O
	횡성군	농촌형	횡성군청독거노인지원센터	O	O	X
충북 (12)	괴산군	농촌형	괴산군노인복지관	O	O	X
	단양군	농촌형	단양노인복지관	O	O	O
	보은군	농촌형	보은군노인장애인복지관	O	O	O
	영동군	농촌형	수가성재가노인복지센터	O	O	O
	옥천군	농촌형	옥천군노인복지관	O	O	O
	음성군	농촌형	음성군노인복지관	O	O	O
	제천시	도농복합형	명락노인종합복지관	O	O	O
	증평군	농촌형	증평종합사회복지관	O	O	X

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
	진천군	농촌형	진천군노인복지관	O	X	O
	진천군	농촌형	생거진천노인복지센터	O	O	O
	청주시	도농복합형	청주시독거노인통합지원센터	O	O	O
	충주시	도봉복합형	충주종합사회복지관	O	O	O
충남 (16)	계룡시	도농복합형	계룡시노인복지관	O	O	O
	공주시	도농복합형	공주노인복지센터	O	O	O
	금산군	농촌형	금산군청	O	O	O
	논산시	도농복합형	논산시어르신돌봄센터	O	X	O
	당진시	도농복합형	당진시노인복지관	O	O	O
	보령시	도농복합형	보령노인종합복지관	O	O	O
	부여군	도농복합형	부여군청독거노인유케어센터	O	O	X
	서산시	도농복합형	서산시 독거노인응급안전안심센터	O	O	X
	서천군	농촌형	서천군노인복지관	O	X	O
	아산시	도농복합형	기독교이선사회복지재단	O	X	O
	아산시	도농복합형	아산시노인종합복지관	O	X	O
	예산군	농촌형	예산군노인종합복지관	O	X	O
	천안시	도농복합형	충남동부돌봄센터	O	O	X
	청양군	농촌형	청양군사회복지관	O	O	O
	태안군	농촌형	태안노인복지관	O	X	O
	홍성군	도농복합형	홍성군노인종합복지관	O	O	O
전북 (15)	고창군	농촌형	고창군청	O	O	O
	군산시	도농복합형	군산나운종합사회복지관	O	O	O
	김제시	도농복합형	경로장애인과	O	O	O
	남원시	도농복합형	남원시 노인장애인과	O	O	O
	무주군	농촌형	무주노인종합복지관	O	O	O
	부안군	농촌형	부안군청	O	X	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
전북 (15)	순창군	농촌형	순창군청 독거노인지원센터	O	O	O
	완주군	농촌형	완주군청 독거노인지원센터	O	O	O
	익산시	도농복합형	익산시노인종합복지관	O	O	O
	임실군	농촌형	임실군노인종합복지관	O	X	O
	장수군	농촌형	장수군노인장애인복지관	O	O	O
	전주시	도시형	금암노인복지관	O	O	O
	정읍시	도농복합형	정읍시노인복지관	O	O	O
	정읍시	도농복합형	정읍시북부노인복지관	O	O	O
	진안군	농촌형	진안군청(여성가족과)	O	X	O
전남 (22)	강진군	농촌형	강진노인맞춤돌봄센터 응급안전안심서비스	O	O	O
	고흥군	도농복합형	고흥군사회복지협의회	O	O	O
	곡성군	농촌형	심청노인복지센터	O	O	O
	광양시	도농복합형	광양시청	O	O	O
	구례군	농촌형	구례재가사랑노인복지센터	O	O	O
	나주시	도농복합형	동신대산학협력단	O	O	O
	담양군	농촌형	담양군향촌노인종합복지관	O	O	O
	목포시	도시형	하당노인복지관	O	O	O
	무안군	농촌형	에덴재가노인복지센터	O	O	O
	보성군	농촌형	보성군노인복지관	O	O	X
	순천시	도농복합형	주암댐노인복지관	O	O	O
	신안군	농촌형	신안노인복지센터	O	X	O
	여수시	도농복합형	여수시노인복지관	O	O	O
	영광군	농촌형	영광군청	O	X	O
	영암군	농촌형	영암지역자활센터	O	O	O
	완도군	농촌형	완도지역자활센터	O	X	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
	장성군	농촌형	장성군청	O	O	O
	장흥군	농촌형	장흥종합사회복지관	O	O	O
	진도군	농촌형	진도군청	O	O	O
	함평군	농촌형	함평군사회복지협의회	O	O	O
	해남군	농촌형	해남노인종합복지관	O	O	O
	화순군	농촌형	나드리노인복지관	O	X	O
경북 (22)	경산시	도농복합형	경산시재가노인통합지원센터	O	X	O
	경주시	도농복합형	경주시종합사회복지관	O	O	O
	고령군	농촌형	사회복지법인 수경재단	O	X	O
	구미시	도농복합형	은빛재가노인통합지원센터	O	O	O
	김천시	도농복합형	김천재가노인통합지원센터	O	O	O
	문경시	도농복합형	문경시종합사회복지관	O	O	O
	봉화군	농촌형	봉화군청	O	X	X
	상주시	도농복합형	상주시종합사회복지관	O	O	X
	성주군	농촌형	성주지역자활센터	O	X	O
	안동시	도농복합형	사)경북지체장애인협회 안동시지회	O	O	X
	영덕군	농촌형	영덕지역자활센터	O	O	O
	영양군	농촌형	영양사랑독거노인장애인 응급안전안심서비스사업단	O	X	X
	영주시	도농복합형	영주재가노인통합지원센터	O	X	O
	영천시	도농복합형	영천시종합사회복지관	O	O	O
	예천군	농촌형	유천재가노인통합지원센터	O	O	O
	울릉군	농촌형	울릉군가족센터	O	X	O
	울진군	농촌형	울진노인복지관	O	O	O
	의성군	농촌형	의성군청	O	X	X
	청도군	도농복합형	청도군 주간보호센터	O	X	O

광역 지자체	기초 지자체	유형	기관명	독거 노인	장애인	맞춤 돌봄
	청송군	농촌형	청송보현재가노인복지센터	O	O	O
	칠곡군	도농복합형	칠곡재가노인통합지원센터	O	O	O
	포항시	도농복합형	포항YMCA	O	O	X
경남 (18)	거제시	도농복합형	대한노인회 거제시지회	O	O	X
	거창군	농촌형	거창노인통합지원센터	O	O	O
	고성군	농촌형	한올생명의집	O	O	O
	김해시	도농복합형	김해시 종합사회복지관	O	O	O
	남해군	농촌형	화방남해노인통합지원센터	O	X	O
	밀양시	도농복합형	자원봉사단체 협의회	O	O	O
	사천시	도농복합형	사천시청	O	O	X
	산청군	농촌형	산청한일노인통합지원센터	O	O	O
	양산시	도농복합형	양산시종합사회복지관	O	O	O
	의령군	농촌형	의령노인통합지원센터	O	O	O
	진주시	도농복합형	진주노인통합지원센터	O	O	O
	창녕군	농촌형	창녕군청	O	O	X
	창원시	도농복합형	마산종합사회복지관	O	O	O
	통영시	도농복합형	통영노인통합지원센터	O	O	O
	하동군	농촌형	하동노인통합지원센터	O	X	O
	함안군	농촌형	대한노인회 함안군지회	O	O	O
	함양군	농촌형	함양군청	O	O	O
	합천군	농촌형	합천지역자활센터	O	O	O
제주 (2)	서귀포시	도농복합형	서귀포시홀로사는노인지원센터	O	O	O
	제주시	도농복합형	제주시홀로사는노인지원센터	O	O	O

참고자료 2

독거노인·장애인 응급안전안심서비스 댁내장비 규격서(2022년)

Ⅰ 일반사항(공통)

가. 역할 정의

❑ 주관기관 : 보건복지부

○ 역할 : 사업계획 수립, 의사결정, 계약 검수 등 사업총괄

※ (지역센터) 지역 내 대상자를 효율적으로 관리하기 위해 서비스(댁내장비) 신청 및 장비의 종합 모니터링에 관한 사항을 주관기관으로부터 위탁 받음

❑ 공급자 : 수행 사업자

○ 역할 : 응급안전안심서비스를 위한 장비 관리 (설치, 임대, A/S 관리, 이전설치, 철거 등)

나. 계약 기본 조건

1) 계약 일반 사항 : 서비스 구매사업

❑ 본 과업은 댁내장비 렌탈 사업으로 서비스단가에 댁내장비 임대료 및 AS, 통신료, 콘텐츠 비용, 중계서버 운영비, 댁내장비 이전설치 및 철거 등 일체의 관리비용이 포함된 서비스 단가이며, 사업 기간이 종료되면 공급자는 장비를 철거·회수해야 한다.

❑ 공급자는 주관기관에서 설치요구 시 정해진 수량을 설치해야 하고, 설치 일정, 장소 등 세부 사항을 주관기관과 협의 후 진행해야 한다.

❑ 설치 후 디지털돌봄시스템에서 수신정보가 정상적으로 확인되어야 한다.

2) 장비 공급 및 유지·관리

❑ 댁내장비의 원활한 보급 및 유지보수를 위해 예비 장비를 확보하여야 한다.

○ 10만대 설치완료 시점으로부터 3개월 이내에 예비장비 수량을 확보하되, 구체적 수량은 주관기관과의 협의로 결정

* (예) 10만대 대비 게이트웨이 0.5%, 4종 감지기 각각 1%의 예비장비 확보

❑ 최초 설치 후 댁내장비 무상A/S를 5년간 지원해야 한다.

❍ 댁내 장비 A/S를 위한 시·군·구 단위의 전국 관리망을 구축·운영해야 하며, 일체의 비용은 공급자가 부담한다.

* 지사 설치, 기술, 출동 지원 및 비용 마련 방안 포함해 제시(지역의 여건에 따라 일부 시·군·구가 누락될 경우 해당 지역의 관리 대안 제시)

❍ 동일 장비(게이트웨이 및 감지기 등 댁내 장비 개별 구성품)에 대해, 동일한 사유로 A/S가 2회 반복될 경우 또는 6개월 이내에 장비오작동으로 인한 A/S가 2회 이상 반복되어 주관기관이 요청할 경우 해당 장비를 신규 장비로 교체해야 함(축전지 소모품은 제외)

* 단, 해당 장비가 단종 되는 등 호환 가능한 장비를 제공할 수 없는 경우, 댁내장비 구성품 전체에 대해 신규 장비로 교체해야 함

❍ 고장장비 수거(필요시 대체장비 설치)는 A/S 요청일로부터 5일 이내, 수리는 A/S접수(수거)일로부터 10일 이내에 완료해야 함

- 수리기간은 댁내장비 수거일부터 댁내장비 설치일까지로 함
- 수거 및 재설치 주체는 유지보수 인력임을 원칙으로 하며, 서비스 대상자의 특수성으로 잦은 댁내방문이 어려울 경우 지역센터와 협의하여 처리 가능함
- 수리기간이 1일 초과가 예상되는 경우 대체장비를 지급하고 10일 이내 수리함
- A/S 대상이 되는 댁내 장비의 수령 및 장비 A/S 후 댁내 장비의 발송을 위해 발생하는 운송비는 공급자가 부담함

❍ A/S 대상에는 규격서 상 수명을 보장하는 소모품(건전지 및 축전지 등)을 포함함

❑ 사용자의 귀책사유 또는 천재지변으로 인한 댁내장비의 수리는 유상으로 하며 사용자 귀책사유는 다음과 같다.

❍ 사용자의 귀책으로 발생한 댁내기기의 고장 및 파손 또는 훼손

* 사용자가 기기를 임의로 분해하여 발생한 고장의 경우도 포함됨

❍ 천재지변으로 인한 댁내기기의 고장, 파손 또는 훼손

○ 유상 수리에 따른 장비 단가는 최초 조달 공고 비용으로 정함

* 장비 부품 1개당 A/S 비용 상한선은 장비교체비용을 넘지 말아야 함
(중대한 이유로 인해 개별 장비단가가 최초 조달 공고 비용과 다를 경우 사업자에서 공신력 있는 기관에 의뢰하여 원가계산서와 증빙자료를 제출해야 함)

❑ 정상작동이 아닌 경우의 사례는 다음과 같다.

○ 기기결함 또는 통신사의 통신환경으로 인한 비정상작동

○ 정해진 A/S기간의 초과로 서비스의 제공이 이루어지지 않는 경우

○ 그 외 상호 간의 협의를 통해 정하는 사항

❑ 주관기관와 사전에 협의되지 않은 별도의 웹(또는 어플리케이션)을 통한 개통 작업, 유지보수 및 게이트웨이 설정 변경은 금지한다.

❑ 공급사는 과업에 따라 최초로 댁내장비 설치 후에 대상자 종결로 인한 철거, 관내·외 이사로 인한 철거와 재설치, 대상자 변경으로 인한 철거와 재설치, A/S 요청으로 인한 철거 및 재설치(배터리 교체 포함) 시 공급사에서 댁내 장비를 보관·관리해야하고, 모든 비용*은 무상으로 지원해야 한다.

* 모든 비용 : 철거, 재설치, 관내 이사, 장비 보관 관리 비용 등

○ 장비의 오작동, 대상자의 긴급한 요청 등 긴급할 경우 지역센터 판단으로 물품을 철거할 수 있고, 이때 발생하는 파손에 대해서는 무상 처리 해야함

○ 지역센터에서 물품을 철거할 경우, 철거한 물품은 지역센터의 요청일로부터 5일 이내 댁내 장비를 수거해야 하며, 이때 직접 수거하지 않고 택배 등을 이용하여 운송비가 발생하는 경우 공급사가 부담함

* 단, 설치일정은 주관기관과 협의하여 조정할 수 있음

❑ 모든 장비는 시리얼번호(S/N)와 바코드로 관리(고유번호, 현재일자 등)되어야 한다.

* MAC 주소를 시리얼번호로 사용할 수 있음

다. 납품기간 및 설치 완료 조건

❑ 조달청과 용역계약 체결 후 지역별 사업지역센터의 나라장터 종합쇼핑몰(MAS)을 통한 납품요구일로부터 90일 이내에 납품을 완료하여야 한다.

❏ 반드시 지역센터 담당자와 동행하여 설치하여야 한다.

* 단, 관할 지자체 담당공무원과 협의하여 조정할 수 있음

❏ 댁내장비 개발(TTA 검증 포함)은 계약체결일로부터 3개월 이내, 시범운영은 6주 이내, 설치는 6개월 이내에 완료해야하며, 각 기한의 미준수는 계약해지, 손해배상 청구 등 사업자에 대한 불이익 조치의 사유가 될 수 있다.

* (댁내장비 개발) 해당 기간은 TTA 검증 관련 재시험까지 고려한 기한임

** (시범운영) 1차 시범운영(2주) 후 기준 미달에 따른 불합격 시 2주간 조정한 뒤, 2차(최종) 시범운영(2주) 실시 따라 산정된 기간

*** (설치) 사업자는 6개월 이내의 설치 완료에 대한 계획을 제시하되, 주관기관의 사정에 따라 설치 요구 일정 변동 가능

❏ 장비의 설치 위치는 지역센터 담당자의 동의를 얻어 변경할 수 있다.

❏ 댁내 장비 설치점검표([붙임 1] 참고)상에서 적합 판정을 받은 건에 한하여 '설치 완료 장비'로 본다.

○ 설치완료 확인서([붙임 2] 참고)는 '지역센터'를 거쳐야 '설치완료'로 최종 확인됨

- 댁내 가구에 장비를 설치하는 당일 설치완료 확인서에 지역센터 담당자로부터 서명을 받은 후 익일 디지털돌봄시스템에서 정상 작동하는지 여부를 확인하고 지역센터 담당자로부터 최종확인 서명을 받아야 함

* 댁내 장비 설치점검표([붙임 1]) 및 설치완료 확인서([붙임 2])는 추후 협의 하에 조정 가능

❏ 댁내 장비의 정상작동 후 게이트웨이의 A/S 또는 장비의 운영 일시정지로 인하여 응급관리요원 또는 지자체 담당자가 서비스의 일시정지를 서면으로 요청할 경우 일시정지 기간 내에는 요금이 부과되지 않아야 한다. 단, 일시정지기간은 응급관리요원 및 지자체 담당자와 협의로 결정한다.

* A/S기간은 장비의 이동을 포함하여 10일이내로하며, A/S기간은 정상동작으로 간주한다.(일시정지 서식은 공급자의 서식을 기준으로 한다.)

** 사용자 귀책으로 인한 댁내장비 분실 및 파손에 따른 일시정지 포함

❏ 댁내 장비의 정상작동 중 통신사의 통신환경으로 통신이 원활하지 못하여 24시간을 경과하는 경우 정상작동이 아닌 것으로 간주하여 통신요금에서 정상작동이 되지 못한 시간만큼 요금을 부과하지 않아야 한다.

라. 고객지원 조건

❑ 지역센터를 대상으로 최소 설치 1일전 댁내 장비 '설치 매뉴얼'을 3부 이상 제공하고, 관련 교육을 실시해야 한다.

○ 지자체 지역센터 별로 방문교육 1회 이상(이론 및 실습 교육)

❑ 공급사는 대상자의 원활한 장비사용을 위해 사후 장비 모니터링 계획(정기점검 등) 및 정기 교육 계획을 수립하여야 하며, 계획에 따라 모니터링 및 정기교육 실시하여야 한다. (지역센터와 협의)

❑ 지자체 및 지역센터 담당자에게 댁내 장비 사용법이 상세하게 설명된 책자 및 영상물 형태의 '사용자 설명서'을 제공해야 한다.

* 장비 사용법 및 주요기능, 설치 및 개통방법, 장비점검 및 상태 확인 등 장비운영 및 관리에 필요한 내용을 포함해야 함.

** 단, 서비스 대상자에게는 게이트웨이 사용법, A/S센터 안내 등이 명기된 약식 설명서(1장, 글자크기 20pt 내외)를 제공해야 한다.

마. 규격서 미준수 시 제재

❑ 공급자가 정당한 이유 없이 규격서의 기재 사항을 준수하지 않은 경우, 혹은 규격서 기재 사항의 이행에 있어 부실 · 조잡 또는 부당하게 하거나 부정한 행위를 한 경우에는 관련 법령 및 규정에 따라 공급자는 행정상, 민 · 형사상 책임을 져야 한다.

Ⅱ 댁내장비 성능 검증 및 통신(방식 및 비용)에 관한 사항(공통)

가. 성능 검증

❑ 댁내 장비(게이트웨이, 화재감지기(일체형), 활동량 감지기, 응급호출기, 출입문 감지기 등 댁내에 설치하는 장비 일체)는 KC 인증품 및 복지부가 지정하는 기관에서 제품기능검사(BMT)를 합격한 합격품이어야 한다.

❍ 제품기능검사(BMT) 전, KC 인증을 받아 해당 KC 인증서 사본을 제품기능검사기관에 제출해야 함.

* 제품검사기준, 시험방법 등은 검사기관 관련 규정에 따름

❍ 제품의 공급자는 댁내 장비 단품 세트(게이트웨이, 화재·활동량감지기, 응급호출기, 출입문감지기 등)를 이루었을 때의 성능과 품질을 보증하여야 하고, 제품공급확약서를 제출하여야 한다.

나. 통신 관련

❑ 게이트웨이와 디지털돌봄시스템 간의 데이터 통신은 주관기관에서 지정하는 표준 프로토콜을 따라야 한다.

❍ 표준 프로토콜에 따라 데이터 통신을 위해 중계서버[1]를 운영해야하며, 그 비용은 공급사가 부담한다.

※ 댁내장비 규격서 내의 '디지털돌봄시스템'이란 국가정보자원관리원 內 취약노인지원시스템(舊 응급안전안심 운영시스템)을 의미함

❑ 공급자는 게이트웨이와 디지털돌봄시스템의 연결을 인터넷 기반으로 하여야 하며, 송·수신되는 데이터 및 댁내 장비를 보호하기 위하여 보안조치를 취해야 한다.

* 국가정보원 암호모듈 검증을 통과한 보안제품을 사용하여 보안조치를 취해야 함

---

1) 중계서버란, 게이트웨이와 디지털돌봄시스템(대상자관리시스템)과의 중간에서 중계 역할하는 서버를 말하며, 게이트웨이에서 보내온 각종 정보를 취합하여, 디지털돌봄시스템에서 요구하는 데이터 정보로 정제하여 전달하는 역할과 장비를 관리하는 역할을 한다.

※ 중계서버는 '클라우드 컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률 제23조 제2항'에 의거 클라우드서비스 보안인증제(CSAP)가 적용되어 있는 클라우드에 위치해야 한다.

○ 인터넷 기반 연결, 데이터 보호 등의 상기 조치들을 위해 추가되는 제반 비용에 대해서는 지역센터에서 보상하지 않으며 공급자가 부담함

* 공급자는 게이트웨이와 디지털돌봄시스템 간의 전용통신망 장애로 인한 시스템 운영 중단 시 발생하는 손해를 배상하는 보험에 가입해야 함

❑ 게이트웨이는 별도 추가비용 없이 다음과 같은 내용을 지원해야하고, 공급자는 문서로 보증한 내용을 계약사항에 추가해야 한다.

○ 통신은 4G LTE 이상(5G 적용 가능)의 무선통신방식을 적용하여야 함

* 유선 인터넷 또는 다른 방식의 통신방식으로 지원할 경우, Giga인터넷 또는 4G LTE 전송속도에 준하는 통신 서비스 제공해야하고, 이에 따르는 추가 비용은 일체 없음(통신장비 임대료, 설치비를 비롯한 일체 추가 과금 없음)

○ 음성통화 30분 제공(영상통화는 수신전용으로 제공)

* 119통화는 무제한으로 제공하고, 음성통화 제공시간에 포함되지 않아야 함
* 119통화가 아닌 발신통화는 통화당 3분으로 제한함

○ 문자메시지 기능 제공(20건)

○ 데이터 사용량 100MB 이상 제공(사용량 초과에 따른 속도제한, 추가 과금 없음)

* 유선 인터넷 또는 다른 방식의 통신방식으로 지원할 경우, 데이터 사용의 제한이 없어야 하고, 사용량에 따른 속도제한 없음
* 유선 인터넷 기반의 통신방식으로 지원할 경우, 전원차단(정전포함) 시 최대 2일간 응급상황발생에 대하여 즉시 119와 통신하여 대응할 수 있어야 함

❑ 게이트웨이의 전화번호를 서비스 대상자 가구의 전화번호로 사용하는 것은 금지한다.

* 유선장비는 전용회선을 개통해야 함

❑ 전원상태에 대한 정보의 전송은 아래의 사항을 따른다.

○ 댁내 장비가 전지(건전지 또는 축전지)로 가동되는 경우 아래의 기준으로 전지 상태를 정의하며, 해당 상태정보를 데이터 유형에 따라 게이트웨이를 통해 디지털돌봄시스템에 전송해야 함

전지상태(건전지 또는 축전지)	정의	데이터 유형
95% 이상	양호	주기데이터
90% 이상 ~ 95% 미만	부족	
90% 미만	교체	실시간 데이터

* 전지 상태는 정격전압 기준으로 산정

❍ 상용전원을 사용하는 경우에는 전원연결 여부(전원연결, 전원차단) 및 예비전원용 축전지에 대한 상태정보를 주기데이터 송신주기*에 따라 게이트웨이를 통해 디지털돌봄시스템에 전송해야 함

* 주기데이터 송신주기는 기본 4시간으로 하며 송신주기 변경이 가능해야 한다.

Ⅲ 댁내 장비 설치에 관한 사항(공통)

가. 설치 인력

❑ 공급자는 설치 기간 최소화를 위하여, 전국 관리망을 구축·운영해야 한다.

❑ 공급자는 설치인력이 준수하여야 하는 설치매뉴얼(사용설명서 등 포함)을 마련하여야 한다.

- ❍ 설치인력에 대한 친절교육 시 대상자에 대한 존칭('어르신' 등) 사용 및 통일된 본인 소개 스크립트 활용을 교육내용에 포함해야 함
- ❍ 음주 후 설치, 가구 내 흡연, 대상자에게 폭언 시 설치인력은 즉시 교체되어야 함
- ❍ 설치인력이 준수하여야 하는 '설치매뉴얼'에는 설치인력의 복장(명찰, 조끼 등 공공사업임을 인지할 수 있는 복장 착용 등), 방문인사, 댁내 장비의 설치방법, 설치 후 발생 폐기물 처리방법, 설치 후 서비스 대상자·지역센터 담당자를 대상으로 한 교육방법* 등의 내용이 담겨져 있어야 함

  * 설치 후 사용자 교육 : 게이트웨이 사용법 교육, 장비고장 발생 시 신고방법 교육, A/S 신청 안내서 제공 등

❑ 설치인력은 본 사업의 '설치매뉴얼 등'에 대해 내부교육을 이수한 자로 구성되어야 한다.

  * 내부교육 시 친절교육을 반드시 포함하여 진행해야 함

❑ 공급자는 설치인력과 관련된 민원을 처리해야 한다.

나. 설치 기본사항

❑ 댁내 장비의 설치 전부터 MAC 주소 중복문제가 발생하지 않도록 사전에 철저한 조치를 취해야 한다.

- ❍ 생산·납품 공정에 MAC 주소검사 절차를 추가하고 MAC 주소관리 대장을 작성하여 MAC 중복을 방지해야 함
- ❍ 댁내 장비를 세트 단위로 납품하고 철저하게 원장을 작성·관리하여 물류가 뒤섞이는 현상을 방지해야 함

  * 지자체 및 지역센터의 요구 시 MAC 주소대장, 원장 등을 제공해야 함

❏ 치매 등 인지장애를 겪는 노인 또는 장애인 가구에 댁내 장비를 설치하는 경우 보호자 입회 또는 동의 하에 설치를 진행해야 한다.

* 단, 지역센터의 담당자는 설치 시 반드시 동행해야 하며 관할 지자체 담당공무원과 협의하여 관련 사항을 조정할 수 있음

❏ 설치 시 인접가구와 댁내 장비의 센싱 정보가 혼선되지 않도록 혼선방지 조치를 취해야 한다.

❏ 주택구조 상 특정 감지기의 센싱이 불가능하거나 통신 불안 혹은 불능이 발생할 경우, 추가 장비를 설치하여 통신 불능 현상이 발생되지 않도록 해야 하며 이에 따른 비용은 공급자가 부담한다.

❏ 감지기 및 게이트웨이는 설치 및 해체가 용이하여야 한다.

❍ 화재감지기, 활동량감지기(적외선방식), 응급호출기, 출입문감지기의 경우 고정용 브라켓과 감지기가 분리되어야 하며, 벽면 또는 천정 부착시 반드시 견고하게 고정*되어야 함

* 장기간 견고하게 고정될 수 있는 방법으로 설치해야 하며, 양면테이프, 실리콘 및 글루건, 접착제 등 임시적으로 고정하는 방법은 사용금지
(단, 설치방법은 대상자 및 지역센터와 합의 하에 변경 가능하되 견고하게 고정할 수 있는 방법으로 변경할 수 있음)

❍ 독립된 고정용 브라켓은 튼튼하게 제작되어야 하고, 감지기는 해충 등이 들어갈 수 없도록 보호 되어야 함

❏ 댁내 장비의 설치 시 대상자 가구의 환경 변화는 최소한으로 이루어져야 한다.

❏ 상시전원을 사용하는 경우 합성수지류 전선보호대로 전선을 매립하여 감지기 등에 전원을 공급하기 위한 전선이 보이지 않도록 설치해야 한다.

* 단, 게이트웨이에서 나온 전원공급용 전선은 노출하여 설치할 수 있음

❍ 합성수지류 전선보호대의 설치 방법은 접착테이프가 부착되어 있다 하여도 천정 또는 벽면에 고정되도록 나사못 등으로 견고하게 고정해야 함

* 실리콘 등의 접착제를 이용한 합성수지류 보호대 설치는 절대불가

○ 합성수지류 전선보호대 커버는 드라이버를 이용하여 나사못을 돌리지 않고도 간편하게 분리될 수 있도록 설치해야 함

* 합성수지류 전선보호대 커버는 개방해볼 수 있도록 보호대 커버 위에 고정쇄, 고정용철사, 고정장치 또는 고정테이프 등을 이용하여 설치하는 것 금지

○ 합성수지류 전선보호대 간에 이격공간은 없도록 해야 하며, 육안검사로 어떤 방향에서도 전선이 보이지 않도록 설치해야 함

❑ 전원플러그를 연결하기 위한 콘센트가 없을 경우 무상으로 '스위치 없는 멀티탭'을 제공하고 설치하여야 하며, 스위치 없는 멀티탭용 전선은 합성수지류 보호대 내부에 매립하여 설치해야 한다.

❑ 댁내 장비 설치 후 테스트 시 화재감지기는 시중에서 판매하는 연기스프레이를 사용하여야 한다.

* 담배연기, 라이터 가스 사용 절대금지

Ⅳ 댁내장비별 기능 요구사항

가. 게이트웨이

❑ 게이트웨이는 모니터(화면)를 포함한 단말이어야 한다. 단, 게이트웨이는 AI단말로 제안 가능하고, 게이트웨이의 모든 요구사항을 지원해야 한다.

○ 게이트웨이의 모니터는 터치스크린을 지원해야하고, 거치대 상측에 가로형으로 위치하여야 하며, 가로형에 적합하도록 화면 구성이 되어야 한다.

○ 게이트웨이의 모니터는 App의 설치 및 활용을 지원해야 한다.

* 원격으로 애플리케이션 배포 기능(기본서비스 데이터 용량 100MB와는 별도), 단말기 내 정보유출 차단 기능이 있어야 한다.

○ 게이트웨이는 카메라 내장으로 영상통화 기능을 지원해야 한다.

○ 서비스 대상자가 게이트웨이에서 모니터를 분리할 수 없어야 한다. 단, 모니터의 A/S 또는 교체를 위하여 별도의 도구(잠금장치 등)를 이용하여 분리될 수 있도록 제작될 수 있음

○ 게이트웨이의 모니터는 최소 다음 규격을 이상이어야 한다.

- 화면크기 : 8인치
- 해상도 : 1280×800
- 내부 메모리(RAM) : 2 GByte
- 내부 저장공간 : 32 GByte

○ 게이트웨이의 모니터는 화면을 보호하기 위한 화면보호기 기능이 있어야 한다.

- 화면보호 상태에서 응급상황이 발생하면 화면이 복구되고, 119로 응급상황 자동 신고가 이루어져야 함
- 화면보호 상태에서 모니터를 터치하면 즉시 화면이 복구되어야 함
- 화면보호기는 불빛이 없는 블랙화면으로 설정되어야 함

○ 게이트웨이는 다양한 형태로 제작 및 공급이 가능하다.

* 단, 게이트웨이의 모든 기능을 만족해야하고, 추가 비용이 발생하지 않아야 함

❑ 게이트웨이는 다음과 같은 센서가 포함되어 있어야 한다.

- ❍ 활동량감지센서(레이더감지방식) 1식
- ❍ 온도센서
- ❍ 습도센서
- ❍ 조도센서

  * 각 센서는 별도 장비로 제안 가능

❑ 게이트웨이의 필수 버튼은 4개로 구성되며, 각각 119(응급호출), 센터(지역센터호출), 통화(전화수신 또는 전화번호목록), 취소(동작취소)로 표시되어야 한다.

- ❍ 119버튼을 누르면, 반드시 119 상황실로 신고가 되도록 119 번호가 게이트웨이 제작 시에 설정되어 있어야 함
- ❍ 센터 버튼을 누르면 저장된 지역센터 번호로 전화연락이 되어야 함
- ❍ 통화 버튼을 통해 전화수신 기능을 하고, 평시에 통화 버튼을 누르면 저장된 비상연락처 목록을 모니터에 보여주어야 함

  * 119, 중앙모니터링센터 번호 외에는 비상연락처에 등록된 전화번호만 수신이 가능

- ❍ 작동취소(동작취소) 버튼은 다른 버튼의 사용에 대한 취소기능이 있어야 함

  * 응급상황 자동 신고 또는 수동 신고 시 취소안내 멘트에 따라 취소(동작취소)버튼을 누르면 119상황실 연결이 취소되어야 하며, 사용자 취소에 대한 정보를 디지털돌봄시스템에 전송해야 한다.

- ❍ 노인과 장애인이 쉽게 인지할 수 있도록 게이트웨이의 119버튼은 빨강색, 센터 버튼은 흰색, 통화 버튼은 파란색, 취소 버튼은 녹색, 기타 버튼은 무채색 또는 투명하게 제작되어야 함

  * 제품의 디자인으로 인해 게이트웨이와 버튼의 색상이 구분이 불분명 할 경우 119버튼을 제외한 나머지 버튼의 색상은 각각 구분이 가능하도록 변경하여 제안 가능함

- ❍ 버튼은 대상자 실수로 인한 눌림이 예방될 수 있도록 제작되어야 함
- ❍ 시각 장애인 댁에 설치할 경우 4개의 필수 버튼에는 점자 표시*가 있어야 함

  * 점자스티커 사용 가능

❑ 게이트웨이에는 감지기가 화재 및 응급상황을 감지할 때 이를 알리는 특화된 장치가 마련되어야 한다.

○ 특화된 장치는 게이트웨이에 포함되어 기능이 구현되거나 게이트웨이에 연결하여 사용할 수 있는 부가장치로 제작되어야 함

* 특화된 장치가 게이트웨이에 연결하여 사용할 수 있는 부가장치인 경우 전원공급은 상용전원을 사용해야 하며, 게이트웨이의 전원을 연결하여 사용할 수 있다.

○ 특화된 장치는 기본적으로 빛과 음향을 발생하여 댁내 독거노인, 장애인에게 응급상황을 알려야 함

* 특화된 장치에서 응급상황을 알리는 빛과 음향은 10분 이상 발생해야 하며, 119 연결 등 전화 연결 시 원활한 통화를 위해 음향을 제거해야 한다.

○ 음향은 게이트웨이로부터 1m 거리에서 70dB 이상, 음성안내는 60dB 이상, 광원의 색깔은 투명 또는 흰색이며, 광원의 밝기 정도는 15칸델라 이상이어야 함

❑ 게이트웨이는 음성통화, 영상통화 및 데이터 통신을 지원해야 한다.

* 단, 영상통화는 수신 기능만 지원

❑ 게이트웨이는 음성/영상통화를 위한 스피커폰의 기능이 있어야 한다.

○ 기본적으로 게이트웨이와 1m 이상 떨어진 거리에서 1KHz기준으로 스피커폰의 음향의 크기는 70dB 이상으로 측정되어야 하며, 내장마이크의 수신감도가 -10dB 이상이어야 함

○ 다만, 댁내 상황에 따른 차이를 고려하여 스피커폰으로 통화 시 스피커의 출력을 쉽게 조절할 수 있도록 구현하여야 함

❑ 게이트웨이의 모니터가 거치대와 연결이 끊어졌을 경우, 모니터 화면에 연결이 끊어졌다는 경고 알림을 하고, 연결이 끊어진 상황을 디지털돌봄시스템에 전송해야 한다.

○ 모니터와 거치대가 연결되면 경고 알림은 사라지고, 모든 기능이 정상으로 복원되어야 함

○ 경고 알림이 모니터에 있는 동안 사용자 조작은 무시되어야 함

○ 모니터와 거치대의 연결이 끊어졌을 경우라도 감지기가 화재 및 응급상황을 감지할 때 댁내 독거노인, 장애인에게 응급상황을 알려야 함

❑ 게이트웨이는 통신연결이 원활하지 못하여 디지털돌봄시스템에 전송하지 못한 데이터는 연결이 되는 즉시 순차적으로 전송되어야 함

* 디지털돌봄시스템에 전송하지 못한 데이터는 최대 15일간 보관이 되어 있어야 하고, 전원이 차단되더라도 삭제되지 않아야 한다.

❑ 기타 제반 사항에 대해 노인과 장애인이 사용하기에 편리하게 제작되어야 한다.

❑ 게이트웨이의 전원공급은 상용전원을 사용해야 한다.

○ 만일 상용전원이 차단되는 경우 게이트웨이는 내장된 예비전원용 축전지로 구동되어야 함

○ 전원이 차단된 상태에서도 게이트웨이는 최소 2일 이상 구동되어 응급상황이 발생하는 경우에는 119상황실에 자동 신고하고, 이를 디지털돌봄시스템에도 전송하여야 함

* 전원이 차단된 경우, 응급상황에 대한 대기모드로 전환하여 동작해야 함

○ 축전지는 설치일로부터 1년 이상 사용 가능해야 하며, 수명이 다하는 경우 5년 간 무상 유지보수(교환 등)를 통해 성능을 유지할 수 있어야 함

○ 게이트웨이의 전원 연결 여부 및 모니터 연결 여부, 예비전원용 축전지에 대한 상태정보는 주기데이터 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템에 전송되어야 함

* 전원 차단 직전에 '전원 차단정보'를 실시간으로 운영시스템에 전송하여야함

○ 설치사항은 'Ⅲ. 댁내 장비 설치에 관한 사항'을 따름

○ 게이트웨이 전원 차단 후 상시 전원이 공급될 경우 자동부팅 기능이 제공되어야 함

❑ 게이트웨이는 감지기가 화재를 감지할 때 해당 감지기로부터 관련 데이터를 무선통신으로 즉시 전송받아 119상황실에 자동 신고하도록 제작되어야 한다.

* 응급호출기의 응급호출버튼 또는 119 버튼이 작동한 경우에도 119상황실에 자동 신고되어야 함

* 게이트웨이가 119상황실로 자동 신고가 될 때, 119안전신고센터의 119안심콜서비스와 연계될 수 있어야 함.

❑ 화재감지로 인한 감지기 작동 또는 응급호출기의 응급호출버튼 작동으로 자동 신고가 이루어지는 경우 게이트웨이에서 119상황실로의 신고발신은 취소안내 멘트* 후 즉시 이루어지도록 제작되어야 한다.

* 자동 신고 시 취소안내 멘트 : ○○(화재, 응급호출, 119호출)가(이) 감지되었습니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러주십시오(2회 송출, 총 15초 이내 송출)

❍ 화재감지로 인한 감지기 작동 또는 응급호출기의 응급호출버튼 작동으로 자동 신고가 이루어지는 경우, 신고발신은 119상황실에서 수신할 때까지 반복적으로 이루어져야 하며, 119상황실에서 수신 시 자동신고 멘트* 2회 송출 후 119 상황실과 대상자 간 통화가 가능하여야 함(통화시간 제한 금지)

* 자동신고 멘트
- 화재발생 시 : 화재발생! 안심콜 시스템 확인 요청(2회 송출, 총 10초 이내)
- 응급호출(119버튼) : 응급호출! 안심콜 시스템 확인 요청(2회 송출, 총 10초 이내)

❑ 게이트웨이는 화재발생 시 119상황실로 자동으로 신고하고, 통화가 이루어지면, 이후에 화재감지기에서 계속해서 화재감지가 되더라도 15분 이내에는 119 상황실로 신고 발신을 하지 않아야 한다.

* 단, 15분 이후에도 계속해서 화재감지기에서 화재발생이 감지되면 즉시 119상황실로 자동 신고하여야 함

* 화재감지에 대하여 게이트웨이에서 취소를 한 경우, 화재감지기에서 화재가 재 감지되면 즉시 119상황실로 자동 신고하여야 한다.

❑ 게이트웨이에서 수동으로 신고를 하는 경우 119상황실로의 신고발신은 취소안내 멘트* 후 즉시 이루어지도록 제작되어야 한다.

* 수동 신고 시 취소안내 멘트 : 119로 연결합니다. 실제 상황이 아니라면 취소버튼을 눌러주십시오(2회 송출, 총 15초 이내 송출)

❍ 119상황실과 대상자 간 통화시간은 제한이 없어야 함

❑ 외부에서 게이트웨이로 전화할 경우 수신이 가능하여야 한다.

❍ 만일 외부와의 통화 중 화재감지로 인해 감지기가 작동한 경우에는 전화수신 기능이 자동으로 차단되며, 119상황실로 관련 응급상황이 자동신고 되어야 함

❍ 외부에서 게이트웨이로 전화할 수 대상은 게이트웨이에 내장되어 있는 번호만 가능하도록 해야 함.(119포함 번호 입력 15개 이내)

❑ 게이트웨이와 댁내 장비(화재감지기(일체형), 활동량감지기, 응급호출기, 출입문 감지기 등 댁내에 설치하는 장비 일체) 간 센싱 정보는 Zigbee로 송수신 · 저장 · 관리하는 것을 원칙으로 하고, 국내외 표준규정을 준수하고, 주관기관에서 지정하는 표준 프로파일과 표준 프로토콜을 따라야 한다.

* 무선통신기술 사용 시 타 기기들과 혼신 · 혼선이 발생하지 않도록 해야 함

* 무선통신 연결의 불안정 및 불능 시, 별도 장비 설치 등을 통해 조치를 해야하고, 이에 따른 비용은 공급자가 부담해야 함

* 장비 간의 통신은 표준 암호화 알고리즘을 적용해야 함

❑ 게이트웨이는 인터넷으로 디지털돌봄시스템에 데이터를 전송해야 한다.

❍ 게이트웨이는 '수신된 센싱 정보 데이터'를 실시간으로 디지털돌봄시스템의 수집 서버로 안전하게 전송해야 함

- 화재감지기가 화재를 감지할 때 게이트웨이는 감지기가 감지(취소)하는 데이터를 디지털돌봄시스템에 실시간 자동으로 전송해야 함
  (단, 감지기가 화재를 감지하거나 응급호출 및 119호출 버튼이 눌리는 경우 이외의 감지 및 전송 신호에 대해서는 각 감지기 규격 사항에서 정하는 조건, 주기에 따라 디지털돌봄시스템에 자동으로 정보를 전송해야 함)

❍ 게이트웨이는 온도센서, 습도센서, 조도센서가 감지한 데이터를 주기데이터의 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템에 전송해야 함

* 감지정보 : 온도, 습도, 조도 정보

❍ 게이트웨이에 있는 레이더센서가 감지한 데이터는 주기데이터의 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템에 전송해야 함

- 레이더센서는 최대 감지각도 110° 이상, 감지거리 5m 이상의 범위에서 정상적으로 대상자의 움직임*을 감지할 수 있어야 하며, 주파수는 60Ghz 이상의 장비를 사용해야 한다.

* 움직임의 대상은 호흡 및 심박도 포함할 수 있다.

※ 게이트웨이는 레이더센서의 감지거리를 설정할 수 있어야 함

❍ 서비스 대상자가 재실 상태일 때 활동량감지기에서 1시간 이상 활동이 감지되지 않았고, 레이더센서에서 대상자의 활동, 호흡(심박) 정보가 1시간 이상 감지되지 않을 경우, 게이트웨이에서는 대상자 활동 없음을 알리는 데이터를 디지털돌봄시스템에 실시간으로 '활동미감지' 이벤트를 전송해야 함

* 활동미감지 기준 시간은 디지털돌봄시스템에서 설정이 가능하여야 하며, 설정시간은 1~240분으로 하여야 한다.

❍ 게이트웨이는 감지기 및 게이트웨이의 '상태정보'와 게이트웨이에 내장되어있는 감지기의 감지정보를 주기데이터 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템으로 전송하여야 함

* 상태정보 : 연결장비로부터 수신한 장비상태 정보, 게이트웨이의 상태 정보 (게이트웨이와의 시스템의 연결정보, 전원연결정보), 내장센서(온도/습도/조도, 레이더센서)의 감지정보, 연결장비로부터 마지막으로 수신된 정보 및 수신시간 등

* 전송주기 : 매 4시간마다 전송(중계서버 → 디지털돌봄시스템)

* 온도/습도/조도센서는 매 2분 마다 감지한 자료를 매 10분마다 게이트웨이로 전송

* 활동량감지기에서 감지한 데이터는 2초 단위 비트마스크 형태로 1분 주기로 게이트웨이에서 저장하고, 5분 단위로 묶음하여 5분 간격으로 전송

* 레이더센서에서 감지한 데이터는 움직임, 호흡, 심박 데이터를 통합한 활동량데이터로 변환하고 활동량감지기 데이터와 동일한 형태로 활동량감지기 데이터와 함께 전송(호흡 및 심박 데이터는 각각의 값을 별도로 전송해야 함)

* 게이트웨이와 감지기 간의 통신상태 보고 시 현재 통신상태와 직전에 보고한 통신상태를 구분하여 전송

❍ 119상황실로의 자동 신고 또는 응급호출 수동 신고가 이루어지는 경우 통화시작시각, 통화종료시각, 발신전화번호 등의 정보를 디지털돌봄시스템에 실시간 자동으로 전송하여야 함

❍ 자동 신고 또는 수동 신고 시 취소안내 멘트에 따라 작동취소 버튼을 눌러 119상황실 연결이 취소된 경우 작동취소 사항과 관련된 데이터를 자동으로 디지털돌봄시스템에 전송하여야 함

❑ 게이트웨이는 감지기의 통신상태, 배터리 상태, 통신상태를 보여줄 수 있어야 한다.

❑ 게이트웨이는 감지기를 10개 이상 수용·지원할 수 있는 확장성이 있어야 하며 별도의 감지기 등록모드를 제공해야 하고, 같은 종류의 감지기를 추가 설치할 경우 감지기의 ID를 변경가능 하도록 하여야 한다.

❍ 인접 가구에 설치된 게이트웨이 또는 감지기들과 혼신·혼선이 발생하지 않도록 해야 함*

* (조치 예시) 6개 자리 아라비아 숫자/알파벳 문자 혼합 또는 이에 상응하는 2진수 문자코드로 센싱 정보를 구성

❑ 게이트웨이는 업그레이드가 가능해야 한다.

❍ 디지털돌봄시스템을 통해 게이트웨이의 업그레이드가 가능해야 함

❍ 게이트웨이에 설치되어있는 소프트웨어 버전과 배포된 최신 소프트웨어 버전(댁내장비 포함)을 게이트웨이 및 디지털돌봄시스템을 통해 확인할 수 있어야 함

❍ 게이트웨이 프로그램 오류, 센서 오동작 등 비정상작동 시 원격제어 기능을 통해 관리할 수 있어야 함

❍ 응급상황 발생 시에는 업그레이드를 중지하고 즉시 119로 응급상황 자동 신고가 이루어져야 함

❑ 디지털돌봄시스템에서 역점검 기능 및 (재)개통을 통해 게이트웨이 및 감지기의 상태정보를 요구하는 경우 최신의 상태정보를 디지털돌봄시스템으로 전송하여야 한다.

❑ 디지털돌봄시스템을 통해서 아래의 사항을 변경할 수 있어야 한다.

❍ 아래의 사항과 관련된 설정정보는 게이트웨이 내의 메모리 디스크에 저장되어야 함

구 분	내 용
데이터 송신 주기	게이트웨이의 주기데이터 송신주기, 감지기의 주기데이터 송신주기, 활동미감지 이벤트 설정주기
비상연락처	지역센터 전화번호, 담당자 연락처, 말벗 전화번호, 수신통화 가능한 번호 등 15개 이내의 번호를 저장

❍ 화재감지기 및 응급호출기의 알람을 운영시스템을 통해 취소할 수 있어야 함

* 비정상 알람 발생 시 시스템을 통해서 일시 중단시키기 위함

❑ 게이트웨이는 디지털돌봄시스템으로 자료 전송을 위해 일정기간 자료를 저장·보관할 수 있어야 한다.

❑ 게이트웨이는 자가 점검기능 및 기능 오류 시 자동복구 기능을 보유하여야 한다.

❑ 현장점검이 용이하도록 게이트웨이를 조작하여 다음의 정보를 게이트웨이에서 직접 확인할 수 있어야 한다.

❍ 게이트웨이에서 직접 확인할 수 없는 경우에는 다음의 정보를 인식 가능한 형태로 휴대폰에 전송하여 확인할 수 있도록 하여야 함

구 분	내 용
감지기별 상태 정보	전지 상태(양호, 부족, 교체)와 통신상태(양호, 미약, 차단)
게이트웨이 정보	펌웨어 버전, 통신상태, 게이트웨이번호, 매핑되어 있는 감지기 정보(감지기별 S/N)
게이트웨이 등록 정보	119번호, 센터번호, 담당자 번호, 말벗 번호
게이트웨이 감지 정보	온도, 습도, 조도, 활동량

* 게이트웨이는 모니터를 통해 통신상태는 dB로 표현, 배터리 상태를 %로 표현하여 보여줄 수 있어야 한다.

❑ 게이트웨이는 낙뢰방지 기능을 보유하여야 한다.

❍ 낙뢰방지 기능 실험기준은 4KV로 함

❍ 단, AC아답터를 전원공급용으로 사용하는 경우로서 AC아답터에 낙뢰방지 기능이 보유되어 있음이 증명된 경우에는 제외함

* AC아답터를 사용하였다 하여도, 돌보미대상자 댁내에 설치된 타 가전제품(냉장고, TV 등)이 함께 낙뢰로 인한 피해를 받은 경우에 한하여 천재지변으로 인정함(이외는 댁내 장비 제품 성능 불량으로 간주함)

❑ 게이트웨이 내부 저장 공간에 어르신용 콘텐츠가 있어야 하고, 실행 및 관리할 수 있어야 한다.

❍ 최신 음원(mp3) : 500곡 이상(장르별로 구분하여 수록되어야 함)

❍ 영상 콘텐츠(동영상) : 20개(3분 내외) 이상

○ 뇌운동 콘텐츠 10종 이상

* 제공하는 콘텐츠는 저작권에 위배되지 않는 콘텐츠이어야 함

* 콘텐츠 실효성을 검토하여, 주관기관과 협의를 통해 다른 콘텐츠로 변경 가능함

* 응급상황 발생 시, 실행 중인 콘텐츠를 중지하고, 즉시 119로 응급상황 자동 신고가 이루어져야 함

❑ 지역센터 담당자가 게이트웨이로 통화(음성/영상) 시 10초 이내 수신하지 않으면 자동으로 수신되어야 한다.

* 통화 자동 수신 기능을 관리하는 기능(ON/OFF)을 제공하여야 함

❑ 디지털돌봄시스템에서 제공하는 생활유용정보를 표출해주는 기능이 있어야 한다.

○ 정보의 형태는 문장, 음성녹음 형태를 지원해야 함

○ 문자 형태의 정보를 음성으로 변환하여 읽어주는 기능을 지원해야 함

* 사용자의 요구에 따라(On/Off) 기능을 지원해야 함

○ 공지된 내용은 목록으로 유지되어야 함

❑ 장비 차수를 구분하기 위하여 장비 스티커를 배부하여, 게이트웨이에 붙여야 한다. (내용 : 연도, 업체, 장비 시리얼 등)

❑ 게이트웨이는 QR코드를 생성하는 기능이 있어야 한다.

○ QR코드에는 생성일자, 게이트웨이 번호 등이 포함되어야 함

❑ 알람기능을 지원해야 하고, 등록된 알람시간에 알람이 발생해야 한다.

○ 알람이 발생하면 알람내용을 화면에 표시하여야 하고, 음성으로 알람내용을 알려주어야 함

○ 대상자가 수동으로 알람을 확인처리하면 화면에 표출되었던 알람내용이 사라지고, 알람이 종료되어야 함

○ 알람은 1분간 지속되고, 대상자가 알람을 확인하지 않으면 5분 후 다시 알람을 발생시켜야 함

* 알람시간에 발생한 최초 알람과 미확인으로 인한 재알람은 총 3회까지 발생

❑ 디지털돌봄시스템을 통해서 게이트웨이의 설정 정보를 변경할 수 있어야 하며, 변경 필요한 설정 정보는 주관기관에서 제시한다.

❑ 지정된 기능을 음성으로 실행할 수 있는 기능 제공 가능(옵션 기능)

❍ 음악 재생, 영상 콘텐츠 실행, 뇌운동 콘텐츠 실행, 통화연결(센터, 응급관리요원, 말벗) 기능이 있어야 함

* 음성으로 기능 구동 시 데이터를 사용하지 않아야 하고, 발생한 이벤트는 디지털돌봄시스템으로 전송해야함

* 사용자의 요구에 따라(On/Off) 기능을 지원해야 함.

❑ 장비점검을 위한 테스트 모드 기능을 지원해야 한다.

❍ 일반 모드에서 테스트 모드로 변환할 수 있어야 함

* 테스트 모드 상태 설정/해제 정보는 디지털돌봄시스템에 보고 되어야 함

❍ 테스트 모드 상태에서 화재발생, 응급호출, 119 연결 등 응급상황이 발생하였을 때 119로 전화연결되지 않고, 테스트 수행자로 등록되어있는 연락처로 전화연결이 되어야 하며, 이때 발생한 이벤트는 모두 디지털돌봄시스템에 보고하여야 하며, 테스트 모드에서 발생한 내용임을 알리는 구분을 하여야 함

* 테스트 모드에서 연결되는 전화번호는 설정 변경이 가능해야 함

❍ 테스트 모드에서는 게이트웨이 및 감지기의 상태를 점검할 수 있어야 하고, 장비 재부팅 기능을 지원해야 함

❍ 일반 모드와 테스트 모드는 육안으로 명확하게 구분될 수 있도록 모니터에 표시되어야 함

❍ 테스트 모드로 변경 후 10분이 경과되면 테스트 모드 종료 알림을 하고, 자동으로 일반모드로 원상 복구되어야 함

* 테스트 모드가 종료되기 전에 테스트 모드 유지시간을 10분 연장시킬 수 있는 기능을 추가할 수 있음

❑ 게이트웨이의 기능을 위하여 전용 앱을 개발하여 설치할 수 있다.

❑ 감지기의 감지주기 및 게이트웨이에 보고하는 주기는 아래와 같으며, 세부 기준은 계약 체결 후 주관기관에서 제시한다.

장비종류		감지기 (센서)	감지 주기	전송주기		전송	전송 시 데이터 수
				(센서→ G/W)	(G/W→ 중계)		
G/W	온도 센서	온도	2분	10분	240분	(온도/습도/조도) 주기데이터	◦ 120개 (5개 × 24)
	습도 센서	습도	2분	10분	240분		◦ 120개 (5개 × 24)
	조도 센서	조도	2분	10분	240분		◦ 120개 (5개 × 24)
	생활 안심 센서	활동량	5초	5초	5분	활동량 주기데이터	◦ 60개 (12개 × 5)
		호흡· 심박	5초	5초	5분	호흡,심박 주기데이터	◦ 60개 (12개 × 5)
	119 호출기	119 호출	실시간	실시간	실시간	응급통화	-
	취소 버튼	취소	실시간	실시간	실시간	사용자 취소	-
활동감지기		활동량	2초	1분	5분	활동량 주기데이터	◦ 150개 (30개 × 5)
화재감지기		연기감지	실시간	실시간	실시간	화재감지	-
응급호출기		응급호출	실시간	실시간	실시간	응급호출	-
출입문감지기		출입문개폐	실시간	실시간	실시간	출입문개폐	외출, 재실 판단용

* 장비에서 발생하는 정보는 주기정보(온도, 습도, 조도, 활동량, 외출여부), 이벤트정보(화재감지, 응급호출)로 구분함
* 전송주기는 게이트웨이와 디지털돌봄시스템에서 변경이 가능하여야 함
* 게이트웨이 및 외장센서 상태 전송주기(센서→게이트웨이→중계서버)

❍ default : 4시간 / 1시간 단위로 조정(1~4시간)

* 주기정보의 중계서버에서 디지털돌봄시스템으로 전송주기는 기본 4시간이며, 주관기관의 시스템 상황에 따라 변경될 수 있음

나. 화재감지기(센서)

❑ 화재감지기는 감지부와 무선통신부가 일체형으로 제작되어야 하며, 한국소방산업기술원(KFI)의 형식승인 및 제품검사의 기술기준에 적합하도록 기능을 구현하고 설치 전 형식승인을 획득해야 한다.

❍ 연기를 감지하여 작동하는 방식이어야 함

* 단, 열감지, 불꽃감지방식을 병행하여 적용할 수 있음

❍ 화재감지기 작동 시 응급상황을 알리는 신호음 발생 기능이 제공되어야 함

❍ 화재감지기 작동 시 발생하는 신호음은 게이트웨이 및 디지털돌봄시스템에서 정지할 수 있어야 함

- 단, 신호음 정지 시에도 화재감지기는 정상으로 작동해야 하며, 화재감지기를 작동시킨 연기가 제거된 경우 자동으로 화재감지 기능이 원상복구 되어야 함
- 신호음을 정지시킨 후 일정시간이 지난 이후에도 연기 등의 매체(원인)가 제거가 되지 않으면 화재감지기의 신호음이 자동적으로 재발신됨과 동시에 화재발생의 신호가 게이트웨이로 전송될 수 있어야 함

❍ 화재감지기는 화재를 감지할 때 게이트웨이에 감지정보(데이터)를 무선통신으로 즉시 전송하여야 함

❍ 화재감지기는 게이트웨이가 화재감지기의 '상태정보'를 주기데이터 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템에 전송할 수 있도록 해당 상태정보를 4시간 주기로 게이트웨이에 전송해야 함

* 상태정보 : 화재감지기의 감지정보가 아닌 화재감지기의 통신 이상 유무 · 전원(연결) 상태 등의 정보

❑ 화재감지기에 들어가는 건전지는 10년 이상 수명이 보장되어야 한다.

❍ 화재감지기의 감지부와 무선통신부에 들어가는 건전지는 표준 리튬계 건전지로 납품되어야 하며, 화재감지기는 건전지가 손쉽게 교체될 수 있는 구조로 되어 있어야 함

○ 화재감지기에 들어가는 건전지의 상태 정의 및 정보 전송은 'Ⅱ. 댁내 장비 성능 검증 및 통신(방식 및 비용)에 관한 사항'을 따름

* 단, 건전지 상태 정보는 화재감지기의 감지부와 무선통신부로 구분하여 전송해야 하며, 감지부와 무선통신부의 건전지가 일체형으로 구성되어 있는 경우에는 구분하여 전송할 필요 없음.

❑ 장비 점검을 위한 점검버튼이 있어야 한다.

○ 점검버튼을 누를 시 실제 화재를 감지한 것과 같이 동작해야 함

* 게이트웨이로 화재감지신호 전송, 화재발생 신호음 발생 등

* 점검버튼의 동작시 음성멘트는 KFI규정을 준수하는 기준에서, 별도의 음성멘트("점검중입니다" 등)를 제안할 수 있다.

○ 점검 종료 후 자동으로 화재감지 기능이 원상복구 되어야 함

다. 활동량감지기(센서)

❑ 활동량감지기는 감지부와 무선통신부가 일체형으로 제작되어야 한다.

○ 활동량감지기는 최소 1개 이상 설치하여야 함

* 안방 외의 주 생활공간에 설치해야 함

• 주택 구조상 센싱이 불가능한 경우는 이를 해소하기 위해 추가로 더 설치하여야 함

○ 활동량감지기는 2초마다 1회의 주기로 활동유무를 감지하여야 하고, 매 60초 마다 게이트웨이로 활동량 감지정보를 전송해야 하고, 이때 활동량감지기의 '상태정보'를 같이 전송하여야 함

* 상태정보 : 활동량감지기의 감지정보가 아닌 활동량감지기의 통신 이상 유무 · 전원(연결) 상태 등의 정보

❑ 활동량감지기에 들어가는 건전지는 1년 이상 수명*이 보장되어야 하고, 수명이 다한 경우 서비스 기간인 5년 동안 무상 교체해야 함

* 상온에서 활동량을 센싱하며, 60초 마다 1회 게이트웨이로의 전송을 기준으로 산정

○ 활동량감지기에 들어가는 건전지는 시중에서 쉽게 구매 가능한 표준리튬계 건전지로 남품되어야 하며, 손쉽게 교체될 수 있는 구조로 되어 있어야 함

○ 활동량감지기에 들어가는 건전지의 상태 정의 및 정보 전송은 'Ⅱ. 댁내 장비 성능 검증 및 통신(방식 및 비용)에 관한 사항'을 따름

❏ 디자인은 건전지 교체가 용이하도록 설계되어야 하고 내수성이 IPX7 이상의 방수 기능이 있어야 한다.

라. 응급호출기(센서)

❏ 응급호출기는 다음의 사항을 기본적으로 충족하여야 한다.

❍ 서비스 대상자가 사용하는 화장실에 부착될 수 있도록 제작되어야 함

* 설치 위치는 지역센터와 협의 하에 조정 가능함

❍ 필요시 대상자(와상환자 등)를 위해 추가 장비를 지급하여야 한다.

❍ 응급호출버튼은 붉은색이고 "응급"이라는 점자표시가 있어야 하고, 응급취소버튼은 녹색이고 "취소"라는 점자표시가 있어야 함

* 점자스티커 사용 가능

❍ 호출 버튼은 실수로 잘못 눌려지는 것을 방지할 수 있도록 디자인 되어야 함

❍ 응급호출기의 응급호출버튼을 누를 경우 게이트웨이에서 119상황실로 자동 신고를 하는 기능*이 수행되어야 함

* 'Ⅳ. 댁내 장비별 기능 요구사항 중 1. 게이트웨이' 부분 참고

❍ 응급호출기는 응급호출기의 응급호출버튼이 작동할 때 게이트웨이에 작동정보(데이터)를 무선통신으로 즉시 전송하여야 함

- 응급호출기의 응급호출버튼을 누를 경우 게이트웨이가 수신했음을 확인할 수 있는 빛과 소리가 응급호출기에서 발생해야 함
- 응급호출기가 응급호출버튼의 작동정보를 게이트웨이에 전송한 경우 게이트웨이는 관련 작동정보를 디지털돌봄시스템에 실시간으로 전송해야 함

❍ 응급호출기는 게이트웨이가 응급호출기의 '상태정보'를 주기데이터 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템에 전송할 수 있도록 해당 상태정보를 4시간 주기로 게이트웨이에 전송해야 함

* 상태정보 : 응급호출기의 감지정보가 아닌 응급호출기의 통신 이상 유무 · 전원(연결) 상태 등의 정보

❏ 응급호출기에 들어가는 건전지는 5년 이상 수명*이 보장되어야 한다.

○ 응급호출기에 들어가는 전지의 상태 정의 및 정보 전송은 'Ⅱ. 댁내 장비 성능 검증 및 통신(방식 및 비용)에 관한 사항'을 따름

○ 응급호출기에 들어가는 건전지는 시중에서 쉽게 구매 가능한 표준리튬계 건전지로 납품되어야 하며, 손쉽게 교체될 수 있는 구조로 되어 있어야 함

❏ 디자인은 건전지 교체가 용이하도록 설계되어야 하고 내수성이 IPX7 이상의 방수기능이 있어야 한다.

마. 출입감지기(센서)

❏ 출입감지기는 다음의 사항을 기본적으로 충족하여야 한다.

○ 출입감지기는 감지부와 무선통신부는 일체형으로 제작되어야 함

○ 출입문에 대해서 게이트웨이로 출입문 개폐 데이터를 전송할 수 있도록 제작되어야 함

* 출입문 개폐에 대한 멘트('출입문이 열렸습니다.", "출입문이 닫혔습니다")가 송출되어야 하며, 멘트는 ON/OFF가 가능해야 함

❏ 출입감지기에 들어가는 건전지는 5년 이상 수명*이 보장되어야 한다.

* 상온에서 대기하며, 1일 24회 출입정보 전송을 기준으로 산정

○ 출입감지기에 들어가는 건전지는 시중에서 쉽게 구매 가능한 표준리튬계 건전지로 납품되어야 하며, 손쉽게 교체될 수 있는 구조로 되어 있어야 함

○ 출입감지기에 들어가는 건전지의 상태 정의 및 정보 전송은 'Ⅱ. 댁내 장비 성능 검증 및 통신(방식 및 비용)에 관한 사항'을 따름

❏ 출입감지기는 출입을 감지할 때 게이트웨이에 감지정보(데이터)를 무선통신으로 즉시 전송하여야 함

○ 출입감지기가 출입감지정보를 게이트웨이에 전송한 경우, 게이트웨이는 활동량감지기와 연동하여 출·입을 구분하고 외출인 경우 관련 정보를 디지털돌봄시스템에 실시간으로 전송해야 함

❑ 출입감지기는 게이트웨이가 출입감지기의 '상태정보'를 주기데이터 송신주기에 따라 디지털돌봄시스템에 전송할 수 있도록 해당 상태정보를 4시간 주기로 게이트웨이에 전송해야 함

* 상태정보 : 출입감지기의 감지정보가 아닌 출입감지기의 통신 이상 유무 · 전원(연결) 상태 등의 정보

❑ 디자인은 건전지 교체가 용이하도록 설계되어야 하고 내수성이 IPX7 이상의 방수기능이 있어야 한다. 단, 댁내 출입문 환경에 따라 IPX7 이상의 방수기능이 적용된 출입감지기를 설치할 수 없는 경우 방수기능이 없는 출입감지기로 설치할 수 있다. 또한 위 교차 사용 후 빗물로 인해 장비 고장 발생 시 공급자는 무상으로 정비, 교체설치 등을 지원해야 한다.

참고자료 3

개인정보 처리 안내

개인정보 처리 관련 안내사항

1. 개인정보 처리 관련 준수사항

- 개인정보처리자는 개인정보를 수집하는 목적을 명확하게 하여야 하며, 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.
- 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니된다.
- 개인정보처리자는 개인정보의 내용이 처리 당시의 사실에 부합하도록 정확성, 완전성 등이 보장되도록 노력하여야 하며, 개인정보의 처리과정에서 고의 또는 과실로 개인정보가 부당하게 변경 또는 훼손되지 않도록 하여야 한다.
- 개인정보처리자는 개인정보의 처리 방법 및 종류 등에 따라 정보주체의 권리가 침해받을 가능성을 고려하여 적절한 기술적·관리적, 물리적 보안조치 등을 마련하고 개인정보를 안전하게 관리하여야 한다.
- 개인정보처리자는 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리가 보장될 수 있도록 합리적인 절차를 마련하여야 한다.
- 개인정보처리자는 처리 목적의 범위 내에서 개인정보를 처리하는 경우에도 정보주체의 사생활 침해를 최소화 하여야 한다.
- 개인정보처리자는 가능한 경우 개인정보의 익명처리 등의 조치를 통해 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인정보를 처리하도록 노력 하여야 한다.
- 개인정보처리자는 개인정보보호법 및 관계 법령에서 규정하고 있는 책임과 의무를 준수하고 실천함으로써 정보주체의 신뢰를 얻기 위하여 노력하여야 한다.

2. 컴퓨터 사용 관련 준수사항

- 업무 종료 시 전원을 차단하여야 한다.
- 정품 소프트웨어를 설치·사용하여야 한다.
- 바이러스 백신 프로그램 설치 또는 이에 준하는 프로그램을 설치하여야 한다.
- 윈도우 사용자 계정 및 화면보호기 암호설정을 사용하여야 한다.
- 출처가 불분명한 이메일의 열람 및 첨부 파일 실행을 금지하여야 한다.
- 대상자 및 사용자 개인정보 등은 컴퓨터 내 보관을 금지하며, 컴퓨터 내 보관이 불가피한 경우에는 파일 암호화 등 반드시 보호조치를 하여야 한다.

3. 디지털돌봄시스템, 컴퓨터 등의 사용자계정 관련 준수사항

- 1인 1계정 부여를 원칙으로 한다.
- 퇴직 및 전출 등으로 사용하지 않는 계정은 즉시 삭제하여야 한다.
- 패스워드 없는 계정 사용을 금지하여야 한다.
- 임시 계정은 담당 부서에서 사용자, 사용목적, 사용기간 등을 관리하고 사용기간이 만료되면 즉시 삭제하여야 한다.
- 익명 계정에 쓰기 권한을 부여하는 것은 금지하여야 한다.
- 사용자 식별에 혼란을 줄 수 있는 계정의 사용을 금지하여야 한다.

4. 디지털돌봄시스템, 컴퓨터 등의 패스워드 관련 준수사항

- 한글, 영문(대/소문자 혼합), 숫자, 특수문자 등을 혼용하여 10자리 이상으로 조합된 패스워드를 사용해야 한다.
- 간단한 문자나 숫자의 연속으로 조합된 패스워드는 사용을 금지 금지한다.
- 개인 신상 등 유추하기 쉬운 패스워드는 사용을 금지한다.
- 사용자 계정명과 동일한 패스워드는 사용을 금지한다.
- 타인에게 사용자 계정 및 패스워드를 제공하는 행위는 금지하여야 한다.
- 사용자 계정 및 패스워드를 메모장, 종이 등에 기록 방치하는 행위는 금지하여야 한다.
- 사용자 계정의 패스워드는 최소 3개월에 1회 이상 변경하여야 한다.
- 패스워드 노출이 의심되는 경우 즉시 변경하여야 한다.

참고자료 4

디지털돌봄시스템 가입 절차 및 서식

※ 운영시스템 사용문의 : 한국사회보장정보원 응급안전안심서비스 중앙지원센터
(☎ 1566-3232, 내선 7-1번)

1 사용자 가입 및 승인 절차

○ 디지털돌봄시스템(http://biz.dcare.go.kr)에 접속하여 “사용자등록신청” 클릭

- 디지털돌봄사용권한서와 보안서약서를 작성하여, 확인자 사인 후 스캔하여 디지털돌봄시스템(사용자 등록신청)에 붙임파일로 저장

○ 사용자 요청 권한별로 아래와 같이 승인처리

- 디지털돌봄사용권한서와 보안서약서의 직인 또는 사인 등을 확인하여 처리

• 시·도, 시·군·구관리자는 1명만 가입 가능

※ [붙임 1] 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서

* 메뉴 : 디지털돌봄시스템(http://biz.dcare.go.kr) 〉 시스템관리 〉 사용자승인관리

○ 공통사항

- 디지털돌봄시스템 사용자는 승인 처리가 완료된 이후 공동인증서를 등록하여 로그인 가능

※ 공무원은 공무원인증서(GPKI)만 등록 및 사용 가능함

- 디지털돌봄시스템 시스템권한관리자는 주체별 승인권한에 따라 승인 요청 정보를 확인하여 업무 적합성 등을 판단한 후 승인 처리

2 사용자 가입대상

○ 디지털돌봄시스템 업무를 담당하는 보건복지부, 시·도·시·군·구 공무원, 한국사회보장정보원, 거점응급관리요원, 지역센터 관리자(중간관리자), 지역센터 업무담당자(응급관리요원)

- 디지털돌봄 업무 이외의 타부서 공무원, 공무원이 아닌 단순행정보조자, 공익근무요원 등은 가입 불가

3 사용자 가입 아이디 및 비밀번호 등록기준

○ 사용자 아이디 등록기준

- 6자리 이상 10자 이하로, 영문 또는 숫자로 구성
- 보안을 위해 주민등록번호나 연속된 숫자, 한 가지 문자 등 사용금지
- 디지털돌봄시스템에서 사용하는 아이디는 사용자 1명에 대해서 유일하게 존재하며, 아이디 변경은 불가함

○ 비밀번호 등록기준

- 영문(대·소문자), 숫자, 특수문자를 2가지 이상 혼용한 10자리 이상으로 구성
- 보안을 위해 주민등록번호나 연속된 숫자, 한 가지 문자 등 사용금지
- 보안을 위해 ID와 동일한 비밀번호를 사용할 수 없음
- 비밀번호는 최소 분기 1회 이상 주기적으로 변경해야 하며, 동일하거나 유사한 비밀번호를 반복 안을 위해 ID와 동일한 비밀번호를 사용할 수 없음
- 3개월마다 비밀번호 갱신

❍ 공동인증서 사용

- 공동인증서를 등록하여 로그인

※ 시스템 사용을 위한 인증은 공동인증을 원칙으로 하며, 내용은 아래와 같다.
- '행정전자서명 인증관리센터'에서 교부되어진 공동인증서(GPKI)
- 일반 공동인증서(NPKI) : 행정전자서명을 발급받지 못하는 자 또는 위탁 기관의 업무 관련자 등

4 권한변경 및 반납(탈퇴)

❍ 복지부, 시·도, 시·군·구 담당자, 보건복지부 업무담당자 권한변경 및 반납(탈퇴)

- 업무 담당자가 인사이동, 조직변경, 퇴직 등으로 담당업무가 변경되거나 종료된 경우, 기 부여된 권한 탈퇴요청을 보건복지부 노인정책과 또는 한국사회보장정보원으로 공문 제출

  * [붙임 1] 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서

❍ 거점응급관리요원, 지역센터 관리자(중간관리자), 지역센터 업무담당자(응급관리요원) 권한변경 및 반납

- 광역업무담당자는 해당 시·도관리자에게 권한변경 및 반납 처리요청
- 지역센터관리자는 해당 시·군·구관리자에게 권한변경 및 반납 처리요청

  * [붙임 1] 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서

❍ 공통사항

- 인사이동, 조직변경, 퇴직 등으로 사용자의 담당업무가 변경 또는 종료되는 경우 해당 관리자는 즉시 권한 변경 또는 반납(탈퇴) 처리

  * [붙임 1] 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서

[붙임 1] 관리자 및 업무담당자 승인(신청·반납) 신청서

디지털돌봄시스템 사용권한서

☐ 신청
☐ 반납

신청자 성명		신청ID	
생 년 월 일		성 별	
소 속 기 관		부 서	
사무실연락처	- -	휴대폰	- -

사용자 구분	공무원	☐ 보건복지부공무원 ☐ 시·도 담당공무원 ☐ 시·군·구 담당공무원
	업무담당	☐ 한국사회보장정보원
	사업수행 담당자	☐ 거점응급관리요원 ☐ 지역센터 관리자(중간관리자) ☐ 지역센터 업무담당자(응급관리요원)

「디지털돌봄시스템 사용자 권한관리 지침」에 따라 위와 같이 시스템 사용 권한을 신청합니다.

년 월 일

신 청 인 소속 직위 성명 (인)

확 인 자 소속 직위 성명 (인)

보건복지부장관 귀하

※ 구비서류
1. 신청서 1부
2. 보안서약서 1부(신규발급 신청에 한함)

보 안 서 약 서

본인은 업무상 디지털돌봄시스템의 개인정보를 취급함에 있어 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 디지털돌봄시스템에서 취급하고 있는 개인정보가 개인의 권익에 영향을 끼칠 수 있다는 것을 인정하고 제반 보안관계규정 및 지침을 성실히 준수한다.

2. 본인은 업무상 알게 된 개인정보를 누설함이 법률위반행위가 됨을 명심하고 재직 중은 물론 퇴직 후에도 일체 타인에게 누설하지 아니한다.

3. 본 정보를 누설한 때에는 아래의 관계법규에 따라 엄중한 처벌을 받을 것을 서약한다.

   가. 형법 제127조(공무상 비밀의 누설)
   나. 개인정보보호법 제59조(금지행위)
   다. 개인정보보호법 제60조(비밀유지 등)

년 월 일

서약자	소속	직위	성명	(인)
확인자	소속	직위	성명	(인)

참고자료 5

디지털돌봄시스템 활용법

※ 운영시스템 사용문의 : 한국사회보장정보원 응급안전안심서비스 중앙지원센터
(☎ 1566-3232, 내선 7-1번)

디지털돌봄시스템 활용법

* 댁내장비, 서비스관리, 응급상황 발생/조치결과 등록 관련

목 차

Ⅰ. 댁내장비관리 ····· 187

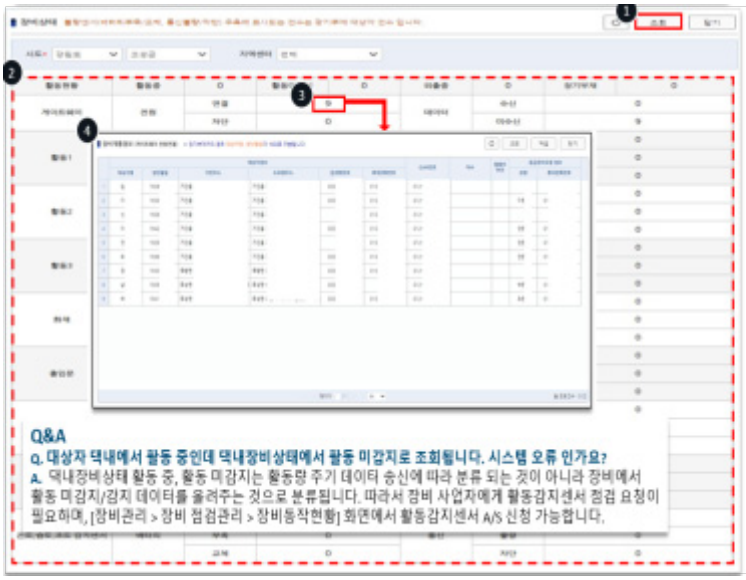
Ⅱ. 서비스관리 ····· 190

Ⅲ. 응급상황관리 ····· 192

Ⅰ 댁내장비관리

1. 장비상태조회

❑ [메뉴] 장비관리 〉 장비점검관리 〉 장비상태



장비상태 조회

① 시도와 지역센터를 설정한 후 [조회]를 클릭합니다.

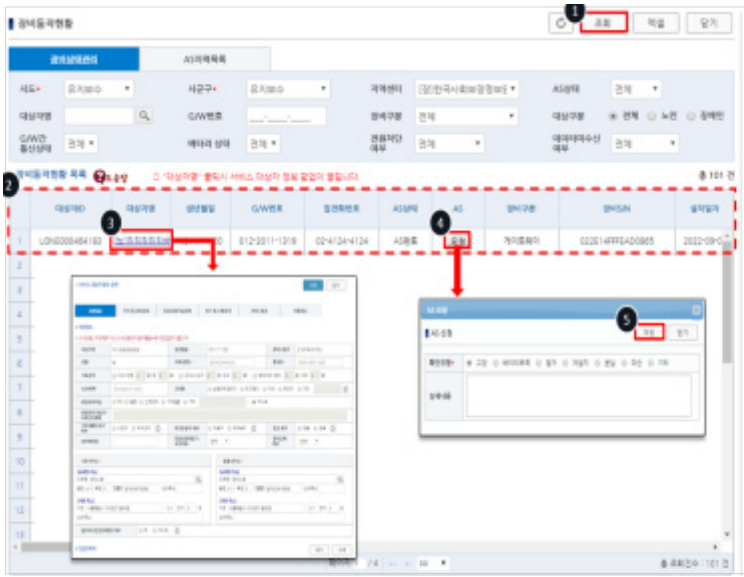
② 댁내장비의 전원, 배터리, 데이터, 통신상태 현황이 조회됩니다.
- 전원 : 연결/차단
- 배터리 : 충전 / 부족 / 교체
- 데이터 : 수신 / 미수신
- 통신 : 양호 / 미약 / 차단

③ 현황 별 조회 건수를 클릭합니다.

④ "장비개통정보" 팝업 창에서 해당 상태의 대상자 정보를 확인할 수 있습니다.

2. 장비동작현황 및 A/S 요청

❑ [메뉴] 장비관리 〉 장비점검관리 〉 장비동작현황 〉 장비상태관리(탭)



장비동작현황_장비상태관리

① 조회 조건을 설정한 후 [조회]를 클릭합니다.

② 조회 조건에 따른 장비동작현황 목록이 조회됩니다.
- 설치된 장비 상태 및 담당자 등의 정보를 한 번에 확인할 수 있습니다.

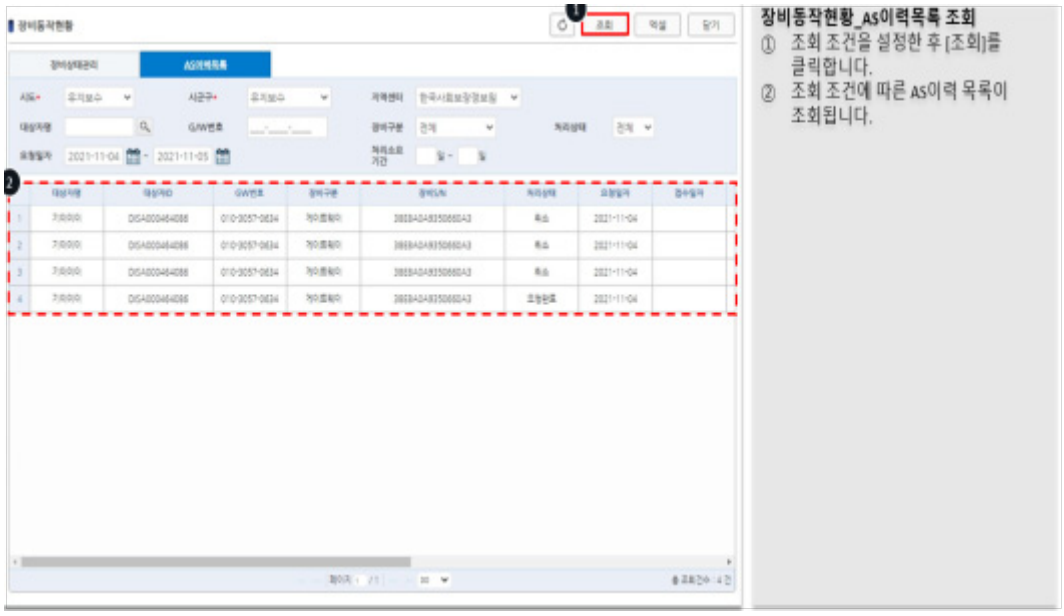
③ 대상자명을 클릭하면 "서비스 대상자 정보 검색" 창이 팝업 됩니다.

④ [요청]을 클릭하면 "AS 요청" 창이 팝업 됩니다.

⑤ 확인유형, 상세내용(선택)을 입력하고 [저장]을 클릭하면 AS 요청이 완료됩니다.
- AS 요청을 완료하면 [요청]이 [취소]로 변경되어 AS요청을 취소할 수 있습니다.

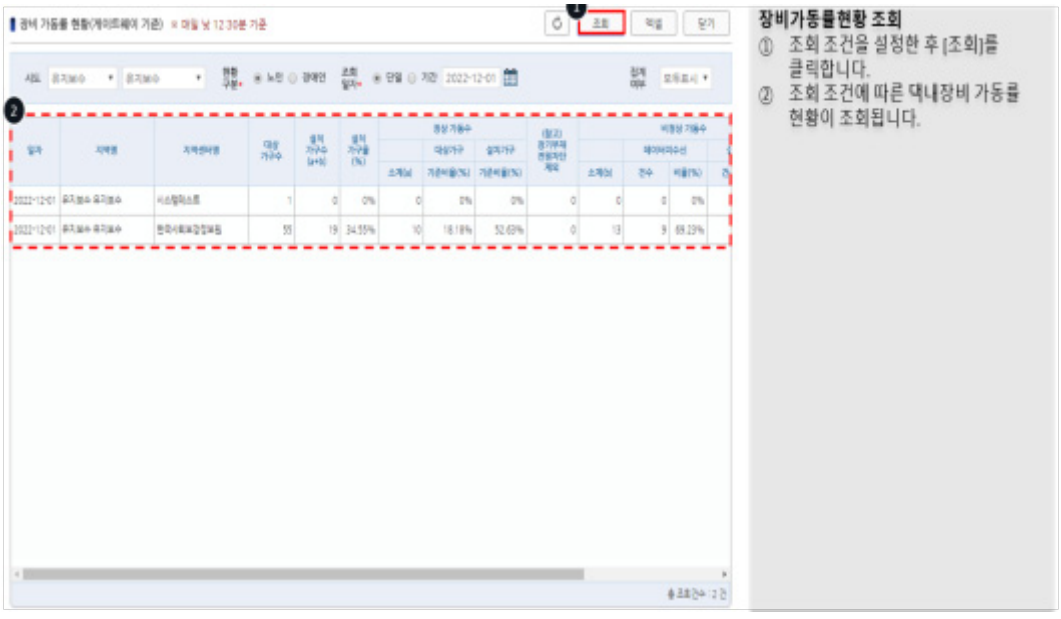
3. A/S 이력목록 조회

❑ [메뉴] 장비관리 〉 장비점검관리 〉 장비동작현황 〉 AS이력목록(탭)



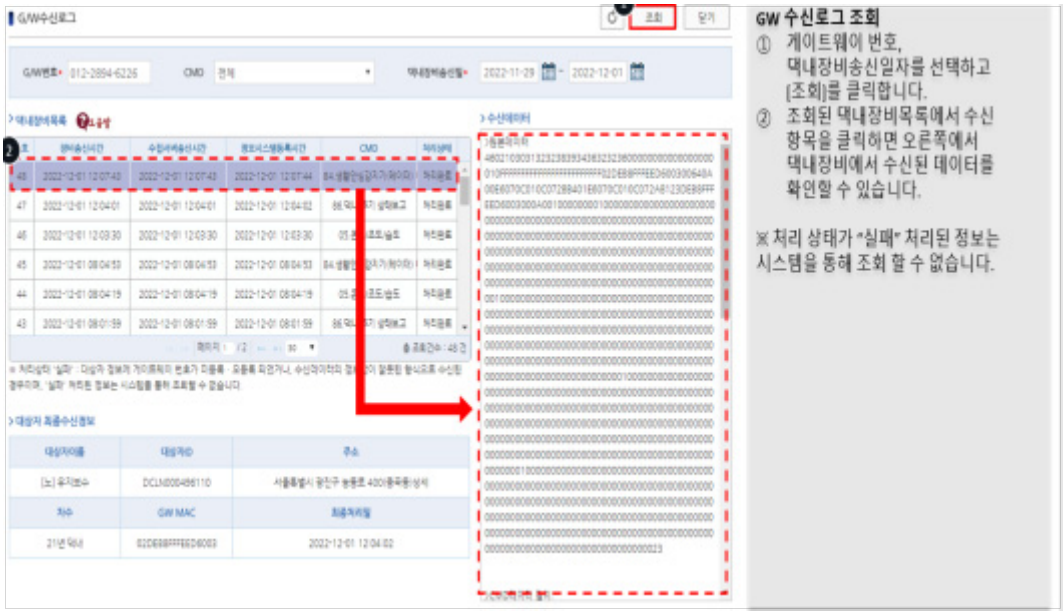
4. 장비 가동률 현황 조회

❑ [메뉴] 장비관리 〉 장비점검관리 〉 댁내장비가동률현황



5. GW 수신로그 조회

❏ [메뉴] 장비관리 〉 장비설치관리 〉 GW 수신로그



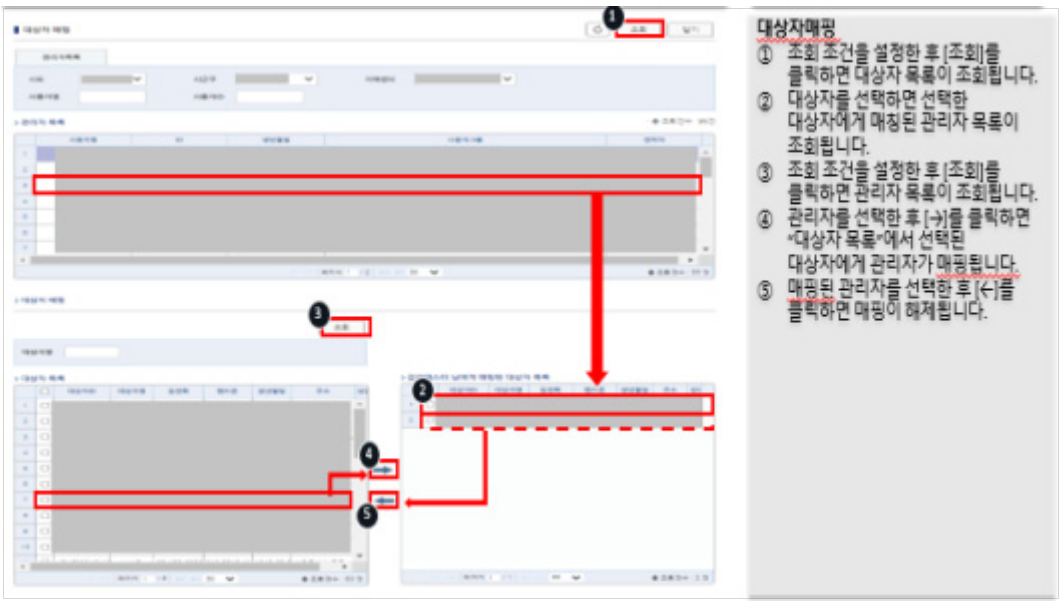
Ⅱ 서비스관리

1. 돌봄업무 등록

❑ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 대상자관리 〉 돌봄업무등록(팝업)

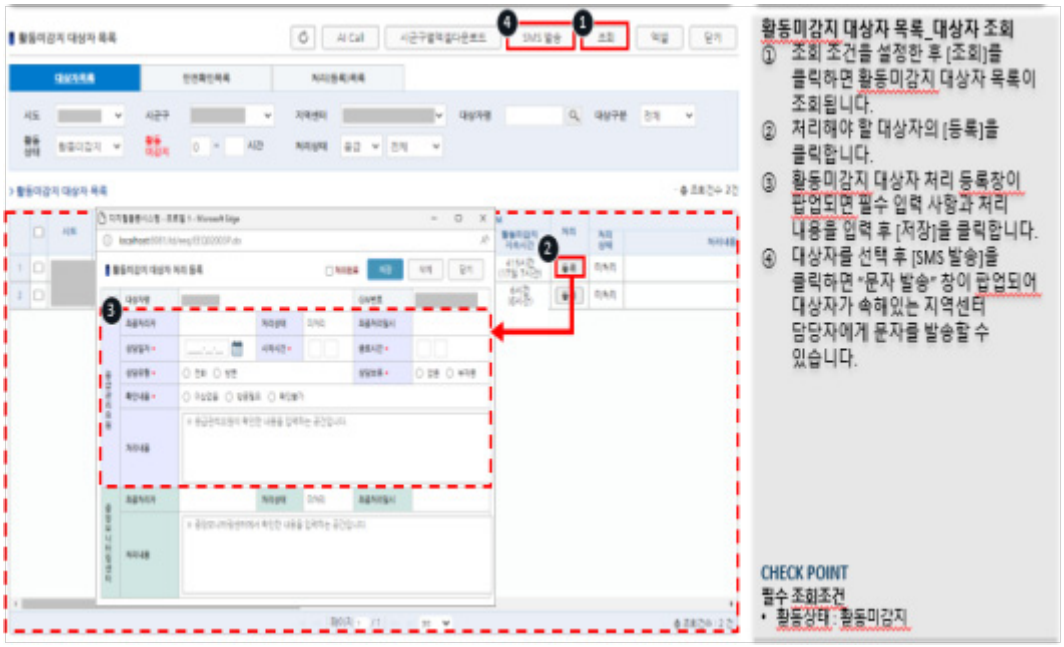
2. 대상자매핑

❑ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 대상자매핑



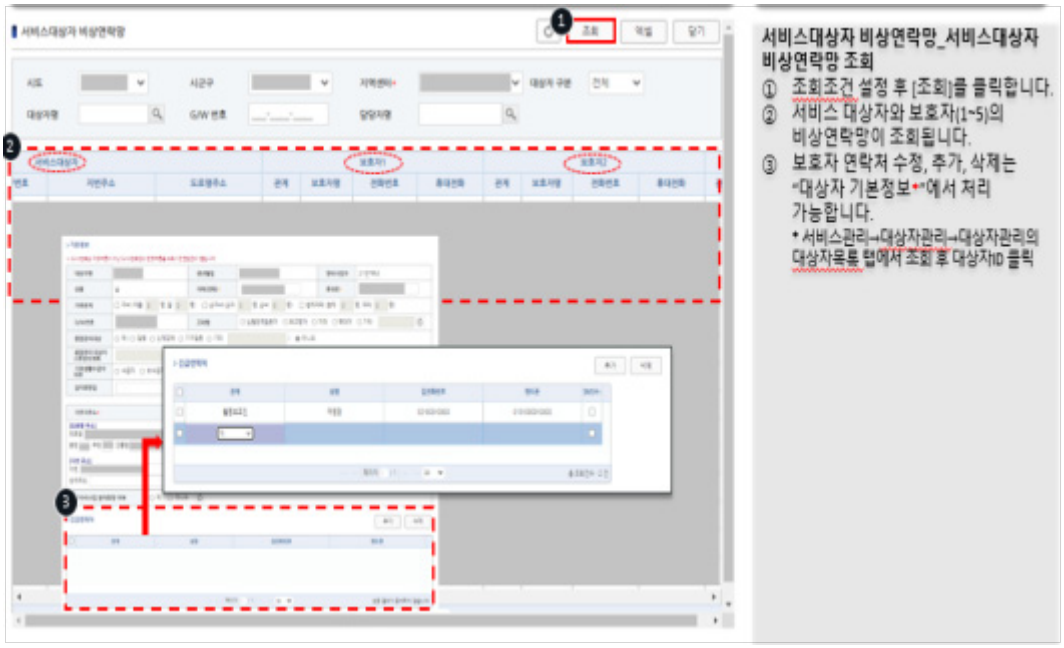
3. 활동미감지 대상자 처리

❏ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 활동미감지 대상자 목록 〉 대상자목록(탭)



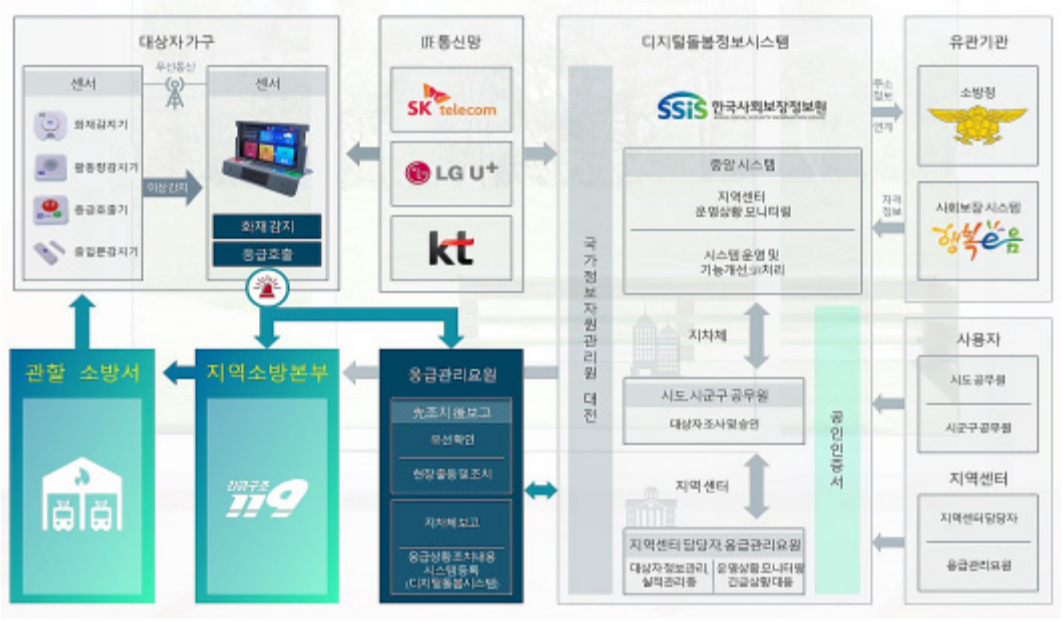
4. 서비스대상자 비상연락망 조회

❏ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 서비스대상자 비상연락망



Ⅲ 응급상황관리

1. 응급발생 처리 단계

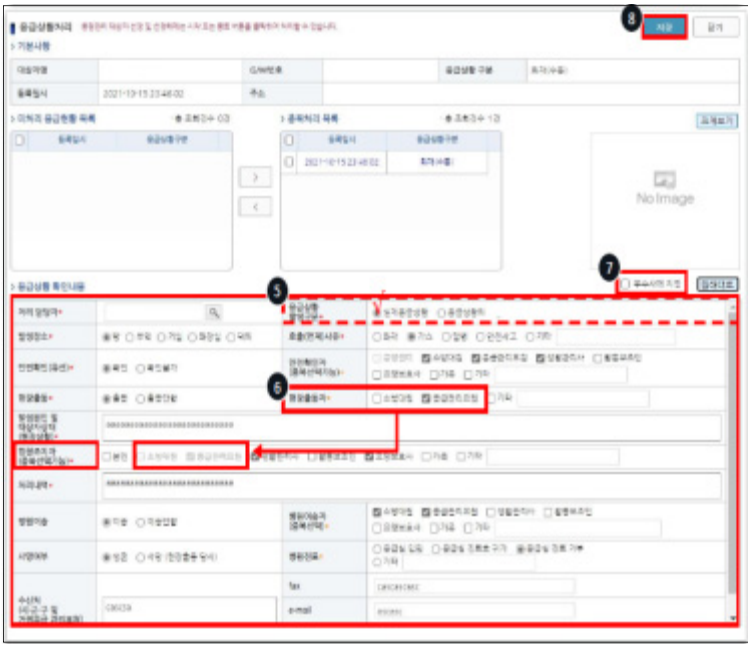


2. 응급발생현황 조회

❑ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 응급발생현황

3. 응급발생현황 처리(실제 응급상황)

❑ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 응급발생현황 〉 보기 〉 응급상황처리



응급상황처리(2)_실제 응급상황 등록

⑤ 응급상황 발생구분으로 실제응급 상황을 선택하여 응급상황을 처리 할 수 있습니다.

⑥ 현장출동자로 소방대원 또는 응급 관리요원을 선택하면 현장조치자로 소방대원/응급관리요원이 자동 선택됩니다.

⑦ 해당 응급상황을 우수사례로 지정 합니다.

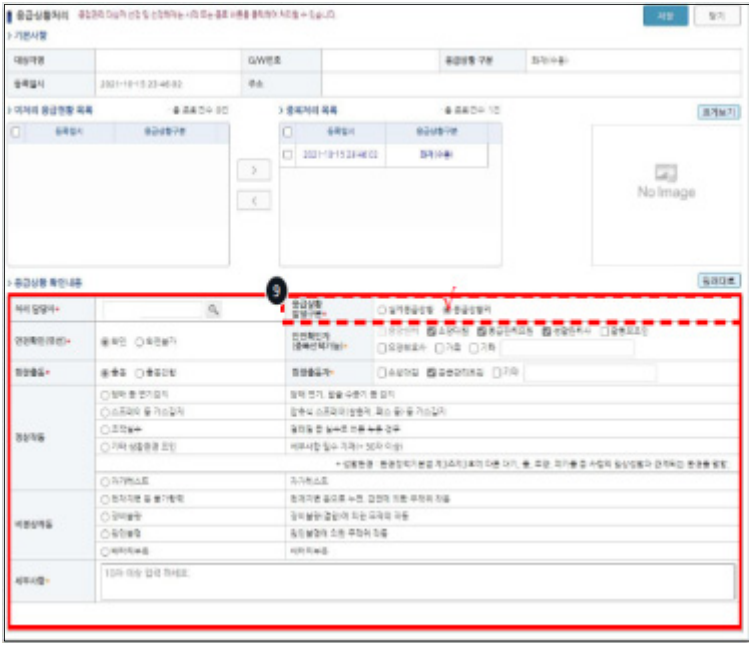
⑧ [저장]을 클릭하여 입력한 내용을 저장합니다.

CHECK POINT

- 응급상황발생 처리("보기버튼")는 "시스템 등록일시" 기준 익월 10일까지 저장할 수 있습니다.(주말 제외)
- 안전확인자, 현장조치자, 병원이송자는 중복 체크할 수 있습니다.

4. 응급발생현황 처리(응급상황외)

❑ [메뉴] 서비스관리 〉 대상자관리 〉 응급발생현황 〉 보기 〉 응급상황처리



응급상황처리(3)_응급상황 외 등록

⑨ 응급상황 발생구분으로 응급상황외를 선택하여 응급상황을 처리할 수 있습니다.

참고자료 6

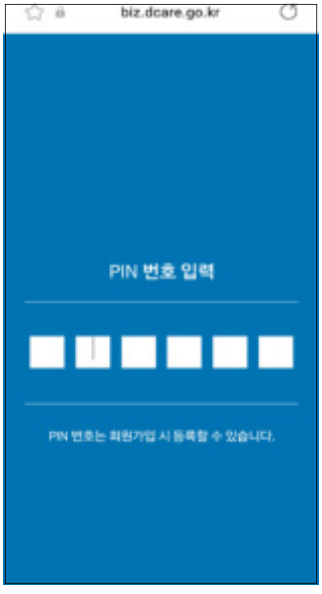
모바일웹 활용법

※ 모바일웹 사용문의 : 한국사회보장정보원 응급안전안심서비스 중앙지원센터
(☎ 1566-3232, 내선 7번)

1. 모바일 웹 로그인

❑ 접속 URL: https://biz.dcare.go.kr/index.jsp (2가지 방법 중 1가지로 로그인)

1. ID / PWD 입력 후 문자인증 진행하여 로그인
2. 카카오페이 인증 로그인 클릭 후 인증서 발급 및 등록하여 로그인
3. (이후 당일로그인 시) 디지털돌봄시스템 가입 시 입력한 PIN 번호 입력

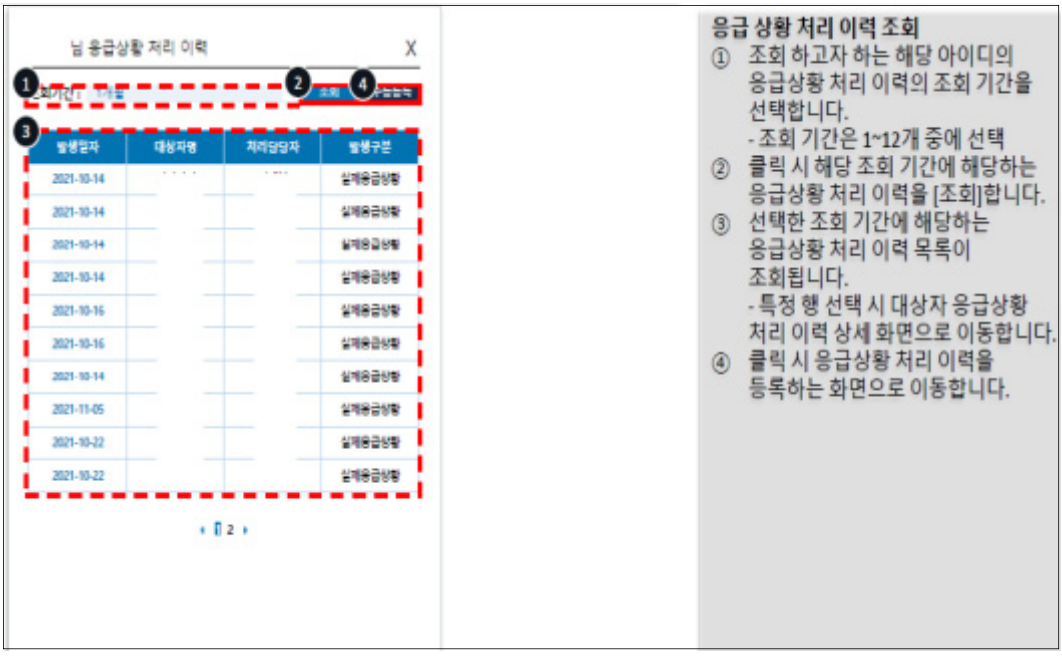


2. 모바일 로그인 후 서비스 선택

❑ 모바일 메인 화면 〉 로그인 〉 서비스명 선택

3. 응급 상황 처리 이력

❑ 모바일 메인 화면 〉 응급상황처리 〉 응급상황처리이력



4. 응급 상황 처리 이력 수동 등록(1)

❑ 모바일 메인 화면 〉 응급상황처리 〉 응급상황처리이력 〉 수동등록

5. 응급 상황 처리 이력 수동 등록(2)

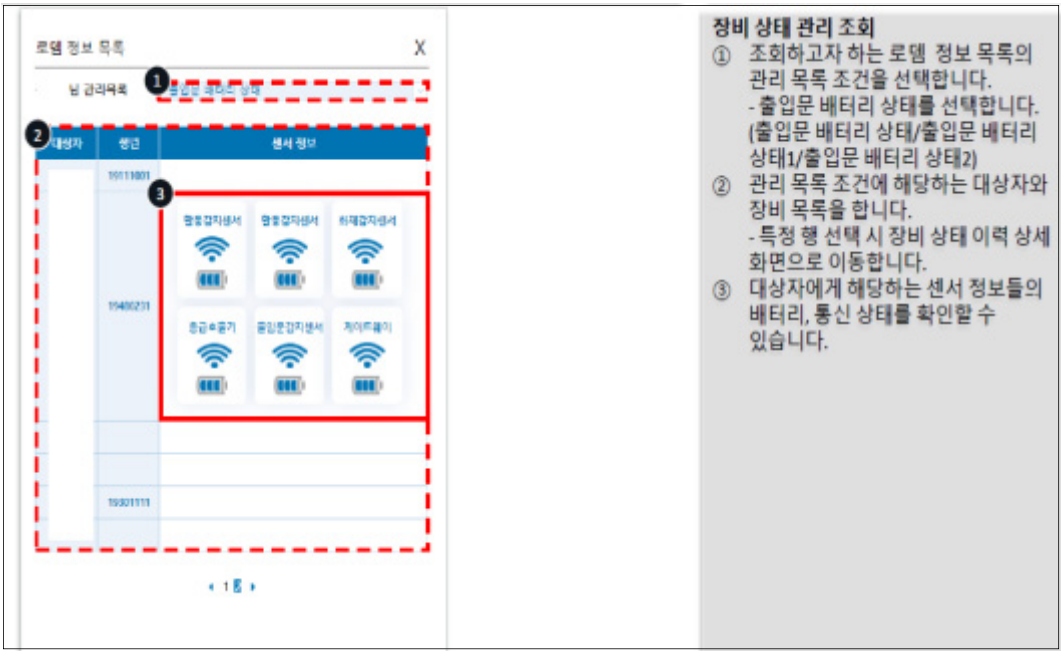
❑ 응급상황처리 〉 응급상황처리이력 〉 수동등록 〉 실제 응급상황 탭

6. 응급 상황 처리 이력 수동 등록(3)

❑ 응급상황처리 〉 응급상황처리이력 〉 수동등록 〉 응급상황 외 탭

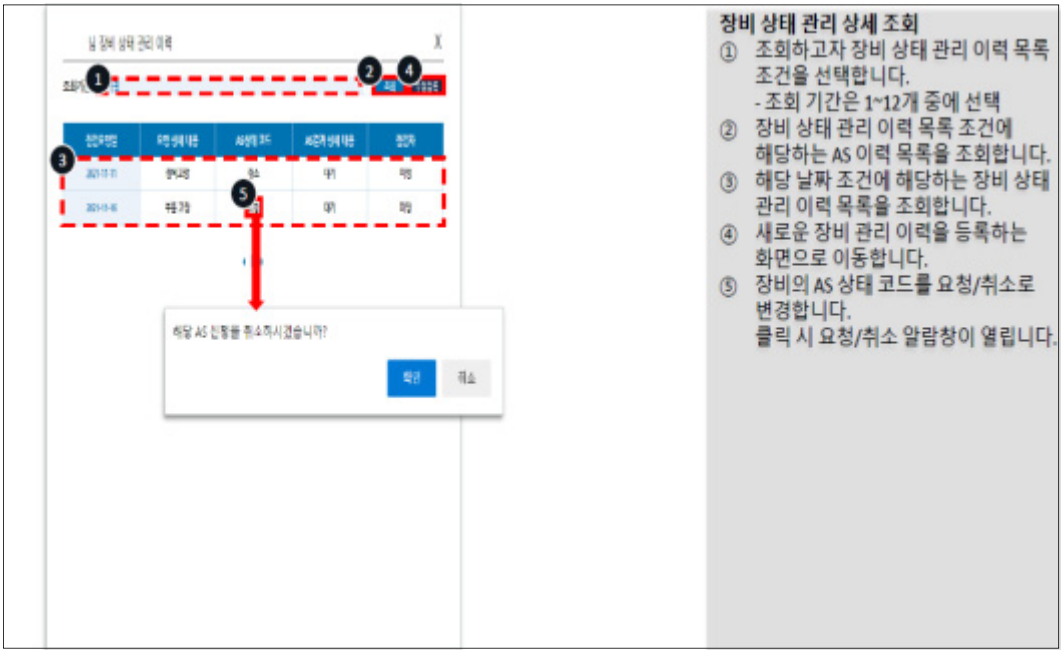
7. 장비상태관리

❑ 모바일 메인 화면 〉 장비상태관리



8. 장비상태관리_상세목록

❑ 모바일 메인 화면 〉 장비상태관리 〉 상세목록



9. 장비상태관리_수동등록

❑ 모바일 메인 화면 〉 장비상태관리 〉 상세목록 〉 수동등록

장비상태 관리 수동 등록

① 점검한 장비의 각 상태를 체크한다.
- 고장인 경우 상세내용을 작성한다.
- 장비에 해당하는 상태를 체크한다.
이전 화면의 AS 요청 상태가
'요청'이라면 장비의 이전 AS 요청
정보를 나타냅니다
'취소'라면 장비가 정상이기 때문에
새로운 AS 요청을 작성합니다.

② 장비 점검 결과 상태 입력한 정보를
[저장]한다.
-저장 및 AS 요청 : 입력 값 저장 및
장비 업체로 AS 요청을 한다.

10. 돌봄서비스

❑ 모바일 메인 화면 〉 돌봄서비스

돌봄서비스 조회

① 돌봄서비스의 대상자 명, 생년 월일,
성별, 장소, 활동에 대한 돌봄 서비스
대상자의 목록을 조회합니다.

11. 돌봄서비스 상세

❑ 모바일 메인 화면 〉 돌봄서비스 〉 상세목록

돌봄서비스 조회

① 조회하고자하는 돌봄서비스 해당 대상자의 응급 상황 처리 이력의 조회 기간을 설정합니다.

② 설정한 기간의 대상자의 응급상황 처리 이력을 [조회]합니다.

③ 조회 기간에 해당하는 대상자의 응급상황 처리 이력 목록을 조회하고 상세 정보를 열람하고 하는 행을 선택합니다.

④ 대상자의 응급상황 처리 이력을 [수동 등록]합니다.

12. 돌봄서비스_돌봄업무 상세조회

❑ 모바일 메인 화면 〉 돌봄서비스 〉 상세목록 〉 상세정보(상담목적:안전확인)

돌봄업무 서비스 상세 정보 조회,수정

① 돌봄서비스 대상자의 돌봄업무 상세 정보를 조회하고, 수정합니다.
상담목적 : 안전확인

② 상담 목적(안전확인 선택 시)
전화/방문 중 1개를 선택합니다.

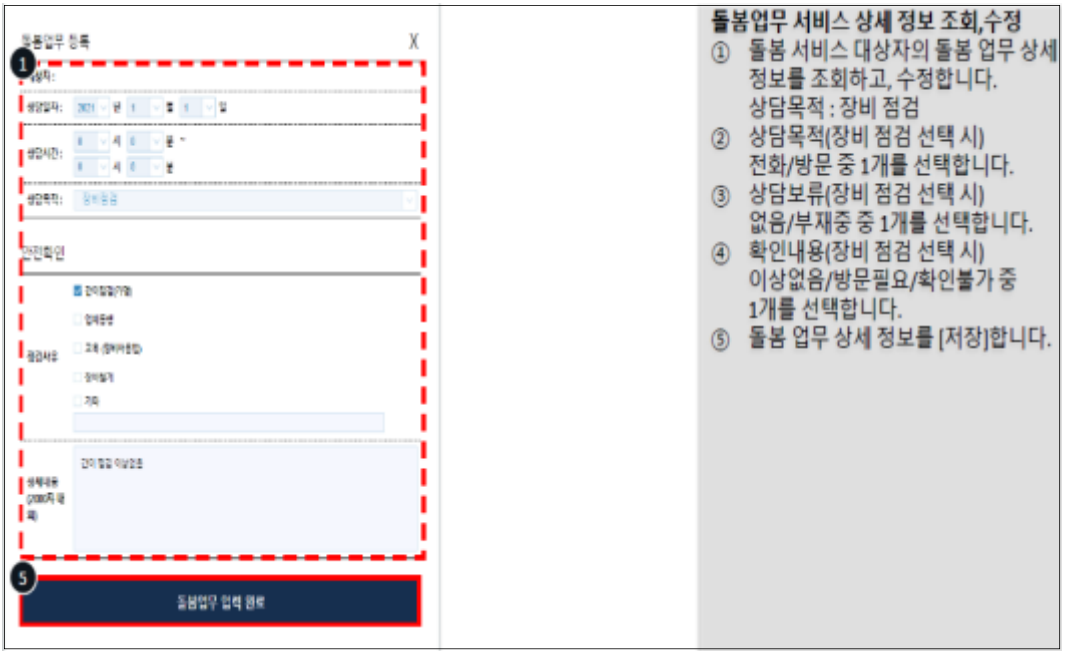
③ 상담 보류 (안전확인 선택 시)
없음/부재중 중 1개를 선택합니다.

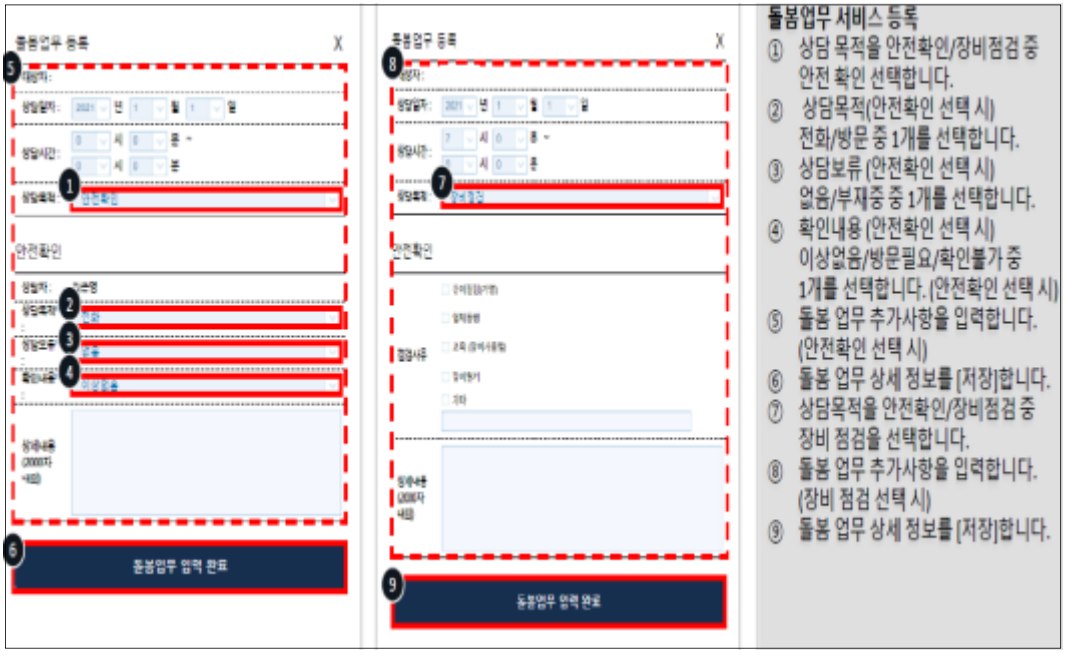
④ 확인 내용 (안전확인 선택 시)
이상없음/방문필요/확인불가 중 1개를 선택합니다.

⑤ 돌봄 업무 상세 정보를 [저장]합니다.

13. 돌봄서비스_돌봄업무 상세조회

❑ 모바일 메인 화면 〉 돌봄서비스 〉 상세목록 〉 상세정보(상담목적:장비점검)



14. 돌봄서비스_돌봄업무 등록

❑ 모바일 메인 화면 〉 돌봄서비스 〉 돌봄업무 등록