

연구자료

2007-8

케어매니저(가칭) 직무분석

일 러 두 기

이 직무분석 자료의 역할과 개발 과정, 내용 그리고 활용에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 직무분석(Job Analysis)은, ‘그 직무를 수행하는 자에게 요구되는 지식·기능·능력·책임과 그 직무가 타 직무와 구별되는 요인을 각각 분명하게 밝히는 것’이며, 각 개인으로 하여금 현재의 직무와 미래의 직무를 원활하게 수행할 수 있도록 학습내용과 방법을 확실하게 제시해 주는 역할을 한다.
2. 이 자료는 교육과정 개발에 사용되고 있는 데이컴법(DACUM)을 응용하였으며, 본 원의 직무분석 방법 및 절차에 의해 구안된 것으로 현장 직무 및 교육훈련 분야의 전문가로 구성(7~10명)된 협의회의 5차례 이상의 회의를 거쳐 분석·개발되었다.
3. 이 자료를 구성하고 있는 주요 내용은 다음과 같다.
 - ① 직무수행에 필요한 책무와 작업의 관계를 파악할 수 있는 직무모형(Job Model)
 - ② 직무수행에 필요한 조건, 인력의 양성 실태 및 취업경로, 작업환경의 조건 등 직무정보
 - ③ 핵심 작업별 교육훈련의 필요도 및 그 적용방법
 - ④ 핵심 작업별 요소와 도구, 작업 수행에 필요한 지식과 기능 및 성취수준
 - ⑤ 교육훈련 코스별 교과목 내용 및 출제기준
 - ⑥ 프로그램을 구성하고 있는 코스와 교육훈련 우선 순위 및 연계성을 구조화한 교육훈련 체계도(Road Map)
4. 이 자료는 다음과 같은 용도로 활용할 수 있다.
 - ① 교육과정 개발 및 직업능력개발훈련기준 제·개정 시 기초자료
 - ② 자격종목 개발 시 출제기준의 기초자료
 - ③ 직업사전 개발 시 내용자료
 - ④ 교육훈련 내용, 진로지도, 취업안내를 위한 참고자료 등

목 차

제1장 직무분석

- 제1절 직업명 : 케어매니저(가칭) · 1
- 제2절 직무의 정의 · 1
- 제3절 직무의 모형 · 2
- 제4절 직업 명세서 · 4
- 제5절 직무 명세서 · 10
- 제6절 작업 명세서 · 16

제2장 작업/지식 · 스킬 및 코스 · 교과목 행렬표

- 제1절 작업/지식 · 스킬 행렬표 · 79
- 제2절 작업/교과목 행렬표 · 90

제3장 교육훈련과정

- 제1절 교육훈련과정 구성 체계 · 93
- 제2절 코스별 교육훈련과정 및 교과목별 교육훈련과정 · 97
- 제3절 교육훈련 이수 경로 · 109

제4장 자격의 구조 및 출제기준

- 제1절 자격의 구조와 내용 · 111
- 제2절 출제기준 · 112

<부록 1> 직업교육훈련기관 목록 · 117

<부록 2> 직업별 직무분석 자료 목록(1998~2007) · 118

제 1 장
직무분석

제1절 직업명 : 케어매니저(가칭)

제2절 직무의 정의

일정 기간 이상의 장기요양을 필요로 하는 사람을 대상으로 통합적인 서비스 욕구사정을 통하여 제공되어야 할 서비스의 내용과 서비스 제공 인력, 스케줄 등을 조정한 서비스 계획(케어플랜)을 작성하며, 이용자에게 제공되는 요양 서비스를 관리·평가하고, 이러한 제반 활동을 위한 교육훈련을 실시하는 등의 역할을 담당한다. 케어매니저(가칭)는 요양서비스의 조정, 지역사회 자원 연계 등의 코디네이터 역할을 수행한다.

제3절 직무의 모형1)

책무	작업			
A 초기상담	A-1 접수 및 조사표 작성하기			
B 사정	B-1 문제 및 욕구사정 준비하기	B-2 문제 및 욕구 사정하기	B-3 문제 및 욕구 파악 및 분석하기	
	C-1 담당자 회의 진행하기	C-2 서비스 제공여부 결정하기	C-3 서비스 수행계획 작성하기	C-4 서비스 계약하기
	C-5 서비스 수행을 위한 지도하기			
D 서비스 관리	D-1 일상생활 관리하기	D-2 팀(내부 자원) 조정 관리하기	D-3 외부자원(지역자원) 연계하기	D-4 위기 관리하기
	D-5 문제행동 관리하기	D-6 모니터링 하기	D-7 슈퍼비전 하기	D-8 행정업무 지원하기
E 서비스 평가	E-1 서비스 수행 평가하기	E-2 문제행동별 평가하기	E-3 시설환경 평가하기	E-4 사례검토 회의 진행하기
	E-5 평가결과 피드백 및 계획 재수립하기			

1) 본 직무의 모형은 케어매니저(가칭)가 수행하는 보편적인 직무를 토대로 한 것으로, 개별 요양 시설이나 특정한 상황에서의 케어 매니지먼트에서는 작업의 순서가 본 직무의 모형에서 제시된 것과 다르게 전개될 수 있음.

책무	작업			
F 교육훈련	F-1 관리자 교육 실시하기	F-2 요양보호사 교육 실시하기	F-3 보호자 교육 실시하기	F-4 자기개발 하기
	F-5 자원봉사자 교육 실시하기			
G 기타 사업계획 및 관리	G-1 사업계획·보고하기	G-2 신규 서비스 개발하기	G-3 문서기록·관리하기	G-4 서비스 매뉴얼 작성하기

제4절 직업 명세서

가. 직업 분류					
직업명	한글	케어매니저 (가정)	K.S.C.O.(No)	17290. 기타 사회서비스 관련 전문가	
	영문	Care Manager	K.E.C.O.(No)	0711 사회복지사	
현장 직업명	사회복지사, 사례관리자, 요양관리사				
직능수준	학사, 석사 수준 정도의 정규 교육 및 훈련이 요구되는 제4직능				
교육훈련 과정명	케어매니저 요양관리사 사례관리자	자격종목명 및 등급	케어매니저 (신설 요망, 명칭·등급 추후 검토)		
나. 직무 수행에 필요한 조건					
최소 교육정도	대학교 졸업	적정교육 훈련기관	대학교 (대학원)	최소교육 훈련기간	2년
적정 연령	27세 이상	실무경력	3~5년		
견습 기간 (OJT)	6개월~1년	신체 제약 조 건	시각, 청각, 정신장애자, 이동에 장애가 있는 자		
		정신 제약 조 건	정신건강상 문제가 없는 자		
직업 적성	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 문제와 욕구를 사정할 수 있는 전문적 지식과 기술을 가지고 업무를 수행할 수 있는 능력 • 이용자에게 효과적인 통합서비스 혹은 자원제공을 위한 계획, 조정, 연계할 수 있는 능력 • 이용자의 권익옹호와 서비스 전달체계에 효과적인 정책 개발업무를 수행할 수 있는 능력 • 이용자, 가족, 전문가, 동료 간의 원만한 관계형성을 위한 기술을 활용할 수 있는 능력 				

다. 인력 양성 실태		
양성 기관	교육	사회복지 및 보건의료 관련 자격을 소지하고 사회복지시설에서 실무경력 3년 이상인 자에 한하여 대학교 및 대학원의케어매니저 양성 과정 등을 통하여 교육훈련이 이루어질 수 있음.
	훈련	
취업 및 진학	취업	<ul style="list-style-type: none"> 노인복지시설(노인요양시설, 재가노인복지시설) 노인전문병원 장애인, 아동 사회복지시설 국민건강보험공단 노인장기요양 관련 부서 병원 사회사업과 사회복지 전담 공무원 사례관리자 양성교육기관 (보수교육 포함) 대학교 관련학과 교수
	진학	<ul style="list-style-type: none"> 사회복지관련 대학원 진학(석사, 박사과정) 간호학 대학원 진학(석사, 박사과정) 보건학 대학원 진학(석사, 박사과정)
채용방법 및 동향		<ul style="list-style-type: none"> 공개채용 이력서, 필기, 실기(상담, 사정, 서비스계획서 작성), 면접 인성검사, 채용신체검사
직업 활동 영역		<ul style="list-style-type: none"> 노인복지분야 : 노인요양시설, 재가노인복지시설 공공기관 : 국민건강보험공단 노인장기요양 관련 부서, 사회복지전담 공무원 병원 : 노인전문병원, 병원 사회사업과 민간 사회복지기관
임금 수준		초임 기준 : 월 250만원
		3년 경력기준 : 월 300만원
라. 작업 환경 조건		
작업 조건		업무 수행 및 사례회의를 할 수 있는 사무실 및 회의실 공간 확보가 필요하며, 이에 따른 장비(사무장비, 컴퓨터, 프로젝터, 파일보관함 등)도 견비하여야 한다. 또한 클라이언트 방문상담 및 지역사회자원 연계업무를 원만히 하기 위한 소형차량이 필요하다.
안전 및 위생		클라이언트 방문 시 개인의 신변안전에 주의하며, 타 전문직과의 회의가 빈번함으로 사무실 및 회의실의 쾌적한 환경조성이 필요함

6 케어매니저(가칭) 직무분석

라. 작업 환경 조건	
통상적인 근무시간	09:00~18:00, 주40시간 근무
최근의 업무강도	현재 노인생활시설에는 사례관리 업무를 담당하는 사회복지사가 시설당 1명으로 인력배치가 되어 있어, 클라이언트에게 개별적이고 전문적인 서비스 제공을 위한 계획수립이 불가능하며, 서비스의 효과성 평가를 실시하기엔 역부족인 상태임. 재가복지시설에서도 사회복지사가 많은 수의 클라이언트를 담당하고 있어 적절한 서비스 제공과 자원연결에 한계성이 있음.
마. 직업 경로	
수직적 직업 경로	<div style="text-align: center;"> <p>승진에 소요되는 기간 3~5년</p> </div>
전직 가능한 직업	<div style="text-align: center;"> <p>전직 가능한 직업</p> <ul style="list-style-type: none"> 노인요양 관련 연구기관 연구원 노인요양시설 관리자 및 운영자 복지관련영역(아동, 장애인) 사례관리자 노인요양관련 교육자(강사, 교수 등) 사회복지 공무원 국민건강보험공단 노인장기요양보험 관련 부서 실버산업 권설팀 노인대상 민간보험 회사 </div>

바. 관련 직업과의 관계	
직업 행렬	
설명	<p>케어매니저(가칭)는 이용자의 포괄적인 요양서비스 욕구사정을 토대로 지역사회의 다양한 자원을 조정하여 케어 플랜을 작성하고 케어 서비스의 적절성을 관리·평가하는데 주된 역할을 담당한다. 이러한 이유로 케어매니저는 의사, 간호사, 치위생사, 물리치료사, 재활치료사, 영양사 등을 비롯한 보건의료 관련 직종뿐만 아니라 사회복지사, 사회복지공무원 등의 사회복지 영역의 인력을 비롯한 다양한 직능단체와의 수평적인 연계를 추구한다. 또한 케어 서비스의 직접적인 제공을 담당하는 요양보호사를 관리하며, 이용자에게 적합한 복지용구(고령친화용품)를 안내하기 위하여 복지용구 상담원(가칭)과의 상호작용도 중요하다.</p>
사. 직업 전망	
일자리 규모	<p>장기요양보험의 실시와 함께 향후 케어매니저의 역할은 매우 중요하며 일정기간 계속 확대될 것임. 예상인력은 공공영역의 요양관리요원(국민건강보험공단)을 포함하여 신규 및 전환의 일자리로서 지속적으로 확대될 것임.</p> <p>케어매니저는 저출산·고령화에 따른 사회복지 제도 환경의 변화에 따라 사회복지사, 간호사 등의 업무의 확대와 연계해 지속적인 성장이 예견됨.</p>
금전적 수입	
제도적 환경의 변화	
기술 환경의 변화	
수행하는 업무의 변화	

아. 직업기초능력		
영역	세 부 항 목	내 용 및 수 준
의사 소통 능력	① 읽기능력	이용자와 제공자간의 의사소통과 욕구 파악에 있어 언어적, 비언어적 표현에 대해 요약과 주제를 파악하고, 필요한 내용을 적절한 용어를 사용하여 표현하고 논리정연하게 상대방에게 말할 수 있어야 함. 관련 문헌 참고를 위해 외국어로 작성된 문서를 이해하는 정도의 능력 필요.
	② 쓰기능력	
	③ 듣기능력	
	④ 말하기능력	
	⑤ 비언어적 표현능력	
	⑥ 외국어 읽기능력	
수리 능력	① 사칙연산 이해능력	서비스 제공과 평가 과정의 데이터 수집과 분석을 위해 필요한 백분율, 확률, 통계를 이해하고 적용할 수 있으며 표, 그림, 도표가 갖는 의미를 해석 가능해야 함
	② 통계와 확률에 대한 계산능력	
	③ 도표능력(해석 및 표현 능력)	
문제 해결 능력	① 사고력(창조적, 논리적, 비판적 사고력)	케어매니저 업무 수행 과정상 발생하는 문제에 대한 해결방안에 대한 분석과 적절한 해결방식에 대한 창의적이고 논리적인 방식으로 대안을 선택 적용하고 대안 적용의 과정 및 결과를 분석할 수 있어야 함
	② 문제인식능력	
	③ 대안선택능력	
	④ 대안적용능력	
	⑤ 대안평가능력	
자기 관리 및 개발 능력	① 자기관리능력	업무수행 과정상 나타나는 자신의 개인적 사고, 판단의 중요성을 인식하고 자기관리 능력을 갖추며 자신에 맞는 진로계획을 구체적으로 수립하며 케어매니저 직업에 대한 건전한 자세와 태도를 지녀야 함
	② 진로개발능력	
	③ 직업에 대한 건전한 가치관과 태도	
자원 활용 능력	① 자원확인능력	효율적인 서비스 제공을 위해 필요한 자원을 조사, 확인 및 분석하고 분류할 수 있어야 함. 또한 자원활용계획을 수립하고 적합성을 판단하고 계획에 따라 자원을 연계할 수 있어야 함
	② 자원조직능력	
	③ 자원계획능력	
	④ 자원할당능력	
대인 관계 능력	① 협동능력	서비스 제공팀, 클라이언트, 대상자 가족, 관련 전문가들과 긴밀히 상호작용을 하고 협동 작업 수행을 위해 업무의 중요성과 필요성을 인식시키고 참여하게 함. 갈등요인을 파악하여 해결방안을 제시하고 갈등을 해소할 수 있는 능력이 필요함.
	② 리더십능력	
	③ 갈등관리능력	
	④ 협상능력	
	⑤ 고객서비스능력	

아. 직업기초능력		
영역	세 부 항 목	내 용 및 수 준
정보 능력	① 정보수집능력	다양한 매체와 방법을 이용하여 정보를 신속히 얻을 수 있고 활용목적에 따라 분석 조직 하며 이를 지속적으로 수정 보완하며 관리 할 수 있어야 함.
	② 정보분석능력	
	③ 정보조직능력	
	④ 정보관리능력	
	⑤ 정보활용능력	
	⑥ 컴퓨터 사용능력	
기술 능력	① 기술이해능력	케어 서비스에 필요한 다양한 도구들의 기능과 기술들의 원리를 이해하고 적용할 수 있어야 함
	② 기술선택능력	
	③ 기술적용능력	
조직 이해 능력	① 국제 감각	케어매니저 또는 관련 제도의 국제적인 동향을 알고 이해할 수 있어야 함. 관련 조직들의 운영구조와 업무에 대해 이해하고 소속 조직의 운영과 관리에 연계 할 수 있어야 함.
	② 체제이해능력	
	③ 경영이해능력	
	④ 업무이해능력	

제5절 직무 명세서

가. 직무 개요					
일정 기간 이상의 장기요양을 필요로 하는 사람을 대상으로 통합적인 서비스 욕구사정을 통하여 제공되어야 할 서비스의 내용과 서비스 제공 인력, 스케줄 등을 조정한 서비스 계획(케어플랜)을 작성하며, 이용자에게 제공되는 요양 서비스를 관리·평가하고, 이러한 제반 활동을 위한 교육훈련을 실시하는 등의 역할을 담당한다. 케어매니저(가칭)는 요양서비스의 조정, 지역사회 자원 연계 등의 코디네이터 역할을 수행한다.					
나. 작업 일람표					
책무	No	작업명	작업의 난이도	작업의 중요도	작업 빈도
A	1	접수 및 조사표 작성하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③④●
B	1	문제 및 욕구사정 준비하기	①②●④⑤	①②③●⑤	①②③④●
	2	문제 및 욕구 사정하기	①②③●⑤	①②③④●	①②③④●
	3	문제 및 욕구 파악 및 분석하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③④●
C	1	담당자 회의 진행하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③●⑤
	2	서비스 제공여부 결정하기	①②●④⑤	①②③●⑤	①②③●⑤
	3	서비스 수행계획 작성하기	①②③●⑤	①②③④●	①②③●⑤
	4	서비스 계약하기	①●③④⑤	①②③④●	①②③●⑤
	5	서비스 수행을 위한 지도하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③④●
D	1	일상생활 관리하기	①●③④⑤	①②③④●	①②③④●
	2	팀(내부자원) 조정 관리하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③④●
	3	외부자원(지역자원) 연계하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③④●
	4	위기 관리하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③●⑤
	5	문제행동 관리하기	①②●④⑤	①②③④●	①②③●⑤
	6	모니터링 하기	①②③●⑤	①②③④●	①②③●⑤
	7	슈퍼비전 하기	①②③●⑤	①②③●⑤	①②③●⑤
	8	행정업무 지원하기	①②●④⑤	①②③●⑤	①②●④⑤

책무	No	작업명	작업의 난이도	작업의 중요도	작업 빈도
E	1	서비스 수행 평가하기	①②③●⑤	①②③④●	①②③●⑤
	2	문제행동별 평가하기	①②③●⑤	①②③●⑤	①②●④⑤
	3	시설환경 평가하기	①②③●⑤	①②③●⑤	①②●④⑤
	4	사례 검토회의 진행하기	①②③●⑤	①②③④●	①②③●⑤
	5	평가결과의 피드백 및 계획 재수립하기	①②③●⑤	①②③●⑤	①②③●⑤
F	1	관리자 교육 실시하기	①②●④⑤	①②●④⑤	①②●④⑤
	2	요양보호사 교육 실시하기	①②●④⑤	①②③●⑤	①②③●⑤
	3	보호자 교육 실시하기	①②●④⑤	①②●④⑤	①②③●⑤
	4	자기개발	①②●④⑤	①②③●⑤	①②●④⑤
	5	자원봉사자 교육 실시하기	①②●④⑤	①②●④⑤	①②③●⑤
G	1	사업계획·보고하기	①②③●⑤	①②③●⑤	①②●④⑤
	2	신규 서비스 개발하기	①②③●⑤	①②●④⑤	①②③●⑤
	3	문서 기록·관리하기	①②●④⑤	①②●④⑤	①②③④●
	4	서비스 매뉴얼 작성하기	①②③●⑤	①②●④⑤	①②●④⑤

12 케어매니저(가칭) 직무분석

다. 핵심 작업(KEY TASK)								
책무	No	작업명	교육훈련 필요도			교육훈련 적용 방법		
			1 순위	2 순위	3 순위	집체 훈련	현장 훈련	재 훈련
A	1	접수 및 조사표 작성하기	○				○	
B	1	문제 및 욕구사정 준비하기	○			○		
	2	문제 및 욕구 사정하기	○			○	○	○
	3	문제 및 욕구 파악 및 분석하기	○			○	○	○
C	1	담당자 회의 진행하기	○				○	
	2	서비스 제공여부 결정하기	○				○	
	3	서비스 수행계획 작성하기	○			○	○	○
	4	서비스 계약하기		○			○	
	5	서비스 수행을 위한 지도하기	○			○	○	
D	1	일상생활 관리하기		○		○	○	
	2	팀(내부자원) 조정 관리하기	○				○	
	3	외부자원(지역자원) 연계하기	○			○	○	
	4	위기 관리하기	○			○	○	
	5	문제행동 관리하기	○			○	○	
	6	모니터링 하기	○			○	○	
	7	슈퍼비전 하기	○			○	○	
	8	행정업무 지원하기		○			○	
E	1	서비스 수행 평가하기	○			○	○	
	2	문제행동별 평가하기	○			○		
	3	시설환경 평가하기	○				○	
	4	사례 검토회의 진행하기	○				○	
	5	평가결과의 피드백 및 계획 재수립하기	○				○	

책무	No	작업명	교육훈련 필요도			교육훈련 적용 방법		
			1 순위	2 순위	3 순위	집체 훈련	현장 훈련	재 훈련
F	1	관리자 교육 실시하기		○		○		
	2	요양보호사 교육 실시하기	○			○		
	3	보호자 교육 실시하기		○		○		
	4	자기개발		○		○		
	5	자원봉사자 교육 실시하기		○		○		
G	1	사업계획·보고하기	○				○	
	2	신규 서비스 개발하기	○			○		
	3	문서 기록·관리하기		○			○	
	4	서비스 매뉴얼 작성하기		○		○		

라. 소요장비 및 도구 일람표		
품 명	소요장비 및 도구	
	주장비 및 도구	보조 장비 및 도구
- 각 단체별 프로포절 확인	○	
- 각종 검사지(ADL, IADL, K-MMSE, K-GDS 등)	○	
- 개인업무일지.	○	
- 계약서	○	
- 관련 서식(케어서비스 제공 여부 결정 관련)	○	
- 교육관리 전산프로그램		○
- 교육운영매뉴얼		○
- 교육장비(칠판, 영상도구, 음향기구 등)		○
- 교재	○	
- 대상자 상황표	○	
- 모니터링 분석지	○	
- 문서분류표		○
- 문제행동 체크리스트	○	
- 문제행동 해결방안	○	
- 복사기	○	
- 볼펜(필기도구)	○	○
- 사업계획서(양식)		○
- 사정도구(사정에 필요한 스케일)	○	
- 상담지	○	
- 서약서	○	
- 실기교구	○	○
- 안내자료(팜플렛, 일반현황, 입소자 권리서, 면회수칙, 생활규칙 안내, 협력병원 촉탁의안내 등)		○
- 연계기관 리스트(지역연계 리스트)	○	
- 외부자원 리스트(지역자원 일람표)	○	
- 위기개입 평가지	○	
- 이용자에 관한 서류		○
- 일반 사무기기	○	
- 입소자 관리대장	○	
- 입소관정위원회 회의록	○	
- 전화	○	
- 접수대장	○	
- 조사표(초기상담 기록지)	○	
- 질문지	○	

라. 소요장비 및 도구 일람표		
품 명	소요장비 및 도구	
	주장비 및 도구	보조 장비 및 도구
- 체크리스트(식사시간 및 양, 배변, 기상시간과 취침시간, 목욕, 신체청결에 관한 보고서, 주거환경, 약복용 등에 관련)	○	
- 컴퓨터	○	
- 케어플랜(서비스 수행계획서 포함)	○	○
- 파일	○	
- 평가 보고서(평가자료 포함)		○
- 평가 분석 프로그램		○
- 평가 조사지		○
- 표준적 슈퍼비전 지침서	○	
- 프린터	○	
- 행동리스트지	○	
- 행정관련 매뉴얼작성	○	
- 행정서류		○
- 화일박스	○	
- 회의자료	○	

제6절 작업 명세서

가. 작업명		A-1. 접수 및 조사표 작성하기
나. 성취수준		이용자의 개별화의 원칙에 따라 자신의 욕구를 파악하며 상담자와 신뢰 할 수 있는 관계를 형성하고 본인이 자기결정을 할 수 있도록 유도한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	행정기관이나 본인 가족으로부터 소정의 신청을 받는다	① ② ③ ④ ⑤
(2)	신청서류를 확인하고 가정방문 날짜와 시간에 대해 상의한다	① ② ③ ④ ⑤
(3)	지정된 날짜에 미리 전화하고 조사원(간호사, 사회복지사)이 방문하여 상담한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	이용자의 욕구를 파악하고 가족의 이야기를 들으며 주거 환경을 살펴본다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	건강상태, 병력, ADL, IADL, 경제적 상황, 가족관계, 기호식,등을 조사한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	조사표를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	<ul style="list-style-type: none"> - 접수대장 - 조사표(초기상담 기록지) - 입소자 관리대장 - 기타 필요한 서식 준비하기
	보조 장비 및 도구	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자에 관한 서류 - 행정서류

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 상담원조의 기본 원칙(Biestek, F.P 7 원칙) : 개별화, 의도적 감정표출, 통제된 정서적 관여, 수용, 비심판적 태도, 이용자의 자기결정, 비밀보장. - 사회복지 원조 기술 - 심리학 - 간호에 관한 지식 - 노인성 질환에 대한 지식 - 가족 시스템의 구조적 이해 - 문제 사례에 관한 지식 	<p>(3), (4)</p> <p>(4)</p> <p>(2), (4)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(2), (4)</p> <p>(5), (6)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 상담 기술(의사소통) - 이용자의 욕구를 정확히 파악할 수 있는 통찰력 - 문서 기록, 보관 방법 - 대인관계 원조기술 - 자기성찰 능력 - 잔존능력 파악 기술 - 공식적 비공식적 서비스(가족, 이웃, 친지) 네트워크 연계능력 	<p>(3)</p> <p>(3), (4), (5)</p> <p>(1), (6)</p> <p>(4)</p> <p>(3)</p> <p>(5)</p> <p>(1), (4), (5)</p>
태도 (Attitude)	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 가정을 방문할 때 기본적인 예의범절을 지킨다. - 경청하는 태도 - 이용자를 수용하는 태도 - 이용자 감정에 접근하는 태도 - 경청하고 공감하는 태도 - 가족과 같이 협조하는 태도 - 이용자가 자기결정을 하도록 지원하는 태도 - 가족의 부담감을 이해하는 태도 	

가. 작업명	B-1. 문제 및 욕구사정 준비하기	
나. 성취수준	이용자로부터 얻은 정보를 기초로 관계자가 다각적으로 분석하여 본인이 삶의 보람을 느낄 수 있도록 직원배치나 자료 양식을 준비한다.	
다. 작업요소	난이도	
(1)	문제분석 표준항목을 준비하고 어느 항목을 어떻게 진행할 것인가 생각한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	이용자에 대한 과제정리표를 본인, 가족, 관계자, 케어매니저가 준비한다.	① ② ④ ④ ⑤
(3)	사례는 간단히 이름, 나이, 병력, 현재생활, 희망하는 생활 순서로 간단히 정리한다.	① ② ④ ④ ⑤
(4)	현재 상황에 대해 가장 곤란한 점은 무엇인가 살핀다.	① ② ④ ④ ⑤
(5)	본인, 가족이 어떻게 하고 싶은가 살핀다.	① ② ④ ④ ⑤
(6)	현재 어떻게 하고 있는가에 대해 살핀다.	① ② ④ ④ ⑤
(7)	원인을 분석하고 케어환경을 분석한다.	① ② ④ ④ ⑤
(8)	대상자나 가족이 사정에 참여할 것인가 의사를 묻는다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 사정에 필요한 스케일 - 사정도구
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 욕구를 분석하여 계획하기 위해 전문가의 Team Approach 간호, 재활, 사회적 문제 의식에 대한 지식 - 사정에 대한 표준항목의 내용을 구체적으로 사례를 정리하여 기록하는 방법 - 이용자와 케어자, 가족의 이야기를 객관적으로 볼 수 있는 지식. - 실현시키지 못하는 문제가 무엇인지 발견하고 해결방법을 찾아내는 지식 - 문제의 원인과 배경을 알아내는 지식 	<p>(2), (8)</p> <p>(1), (3)</p> <p>(2), (4)</p> <p>(6), (7)</p> <p>(5), (7)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 기록법 - 경청 - 팀 운영, 결함력 - 회의 진행력 - 참가자 구성력 	<p>(1)</p> <p>(4), (5), (6), (8)</p> <p>(1), (2), (7)</p> <p>(1), (3)</p> <p>(7)</p>
태도 (Attitude)	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 비관적인 감정을 긍정적인 감정으로 바꿀 수 있는 태도 - 관계직원과 대등한 관계로 협력 - 팀의 레벨을 향상 시키는 태도 	

가. 작업명		B-2. 문제 및 욕구 사정하기
나. 성취수준		이용자의 바람직한 생활을 실현시키기 위해 각 관계자가 사정하고 특히 이용자의 뒷 배경을 감안하여 개별화되고 통합적인 계획을 세울 수 있도록 면밀히 분석한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	초기면접을 기본으로 이용자의 사례를 정리하여 관계자에게 이야기 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	사정에 관한 표준항목을 제시한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	분야별 관계자에게 검토하도록 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	목표설정 및 서비스 계획을 세울 수 있도록 설명하거나 예시를 제시한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	사정시 유의점에 대해 설명한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 건강상태, 일상생활 수행능력 등 복지·보건·의료에 대한 일반적 지식 - 노인의 심리 - 치매에 대한 이해 - 문제행동에 대한 분석 - 재정, 법률에 관한 지식 - 예방에 관한 지식 - 사고시 대처 능력 - 요양 보호사에 대한 지도 능력 - 주거 환경에 관한 지식 - 장애인 등록절차 	<p>(1)</p> <p>(1), (2)</p> <p>(2), (3)</p> <p>(3), (4)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(2), (5)</p> <p>(1)</p> <p>(3)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 사정에 다양한 측면인 사회적 관계망 표를 만드는 방법(echo map 만들기) - 평가내용분석과 평가 방법에 대한 기술 - 문서화 할 수 있는 능력 - 문제, 목표 설정, 개입방법 에 관한 기술 	<p>(1)</p> <p>(2), (3)</p> <p>(4)</p> <p>(4), (5)</p>
태도 (Attitude)	<ul style="list-style-type: none"> - 타 전문직과의 팀워크 - 경청하는 태도 - 부정적인 시각이 아니라 긍정적인 시각 - 지역에 대한 활동성 	

가. 작업명		B-3. 문제 및 욕구 파악 및 분석하기
나. 성취수준		이용자의 생활 패턴에 대한 분석표를 만들고 원인, 상태를 명확히 하여 문제점을 표출해낸다. 그리고 목표와 방법을 제시한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	기준에 일반적으로 사용하는 각종도구와 이용자의 욕구에 적합한 사정표를 사용하여 관계자로부터 취합한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	과제 정리표 3가지를 만든다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	케어매니저는 이용자를 지원하기 위한 필요한 정보를 정리한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	지역 네트워크를 점검한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	가족에게 기능평가에 대한 정보를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	관계 직에게 검토시킨다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	이동 동작에 대해 확인 시킨다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	동선 등을 평가한다.	① ② ③ ④ ⑤
(9)	재활 가능성을 검토하고 계획하여 어디서 어떤 방법으로 할 것인가 세운다.	① ② ③ ④ ⑤
(10)	실현 가능한 방법을 제안한다.	① ② ③ ④ ⑤
(11)	복지용구에 대한 검토와 소개를 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(12)	관계자와 함께 최종 검토를 한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 의료·보건·재활에 관한 지식 - 정보 수집·제공에 관한 지식 - 복지용구에 관한 지식 - 주거 환경에 관한 지식 - 노년기 삶의 보람에 관한 지식 - 사고, 안전에 관한 지식 - 보험에 관한 지식 - 케어에 관한 지식 	<p>(3), (4)</p> <p>(4), (5)</p> <p>(7), (8), (11)</p> <p>(7), (10), (11)</p> <p>(1), (3), (4)</p> <p>(7), (9)</p> <p>(7), (8)</p> <p>(3), (6)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 생활 행위 정리표에서 자신이 할 수 있는 것, - 보조 받으면 할 수 있는 것, 불가능 한 것 에 대한 구분 - 원인 상태를 파악할 수 있는 통찰력 - 문제 분석력 - 리더십 	<p>(2), (3)</p> <p>(1), (5), (9)</p> <p>(2)</p> <p>(3), (8), (10)</p> <p>(1), (6), (9)</p>
태도 (Attitude)	<ul style="list-style-type: none"> - 객관적인 입장에서 문제를 분석하고 나타나지 않는 뒷 배경에 대한 것도 감안할 수 있어야 한다. - 앞으로 발생할 수 있는 문제에 대한 직감을 가지도록 한다. - 이용자나 가족에 대한 배려 	

가. 작업명		C-1. 담당자 회의 진행하기
나. 성취수준		사정한 내용을 바탕으로 요양인정자와 그 가족이 호소하는 문제, 욕구, 환경 등을 종합적으로 판단하여 문제영역을 결정하고 서비스 내용을 선정하기 위해 관련 담당자 회의를 기획하고 진행할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	담당자 회의를 기획한다 - 담당자 명단, 일정, 장소, 자료 확정	① ② ③ ④ ⑤
(2)	사정도구 및 case분석을 바탕으로 회의자료를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	담당자 회의를 개최한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	회의자료를 배포하고 주요내용을 설명한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	회의를 통해 결정되어야하는 주요내용(문제영역, 목표, 서비스 내용)을 설명한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	담당자들의 다양한 의견을 수렴하고 주요내용이 충분히 논의될 수 있도록 촉진한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	회의 진행과정 중 중요한 키워드는 기록한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	충분한 의견 수렴과 논의가 진행되었다고 판단되면 결론을 요약해서 발표하고 전체의 합의를 구한다.	① ② ③ ④ ⑤
(9)	회의를 마무리하고 회의 내용을 문서화한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	- 회의자료

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 케어매니지먼트 - 인간행동과 사회환경 - 노인복지 - 서비스의 이론과 실제 - 회의진행 기법 - 회의 내용 기술법 - 사회복지실천기술 	
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 회의촉진기술 - 자료분석기술 - 문서작성법 	(6), (7), (8)
태도 (Attitude)	<p>관련 담당자들의 전문적인 판단이 가능하도록 회의 자료를 작성함에 있어 정확하고 치밀해야 하며, 다양한 의견들이 충분히 논의될 수 있도록 배려하고, 종합적 판단을 통해 주요내용을 요약하고 명확히 하는 자세가 요구된다.</p>	

가. 작업명		C-2. 서비스 제공여부 결정하기
나. 성취수준		전문직으로 구성된 입소 사정 위원회를 통해 조사표에 의한 정보를 공유하고 적절한 서비스가 이루어지도록 합의한 후 입소결정 통보를 한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	조사표에 의한 정보는 각 전문가가 공유한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	현재 이용자의 상황을 서로 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	정보분석을 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	ADL IADL로 본 현재 케어 상황을 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	전염병 유무, 의료적 처치에 관한 사항을 검토한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	공실 배치에 대해 논의한다(뇌졸중 환자, 치매환자의 중증도 별)	① ② ③ ④ ⑤
(7)	보호자에게 가부를 통보한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 입소판정위원회 회의록 - 관련 서식 - 지역자원 일람표 - ADL, IADL, K-MMSE, K-GDS 검사지
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 회의 진행에 관한 지식 - 노화 현상의 이해(신체적기능, 정서적기능, 인지적기능, 사회적기능) - 사정평가척도 종류 - 노인 재활에 관한 지식 - 보건 의료적 지식 - 노인 영양 (질환별)식이요법 - 케어 기술에 관한 지식 - 약의 부작용에 관한 지식 - 경제적(보험, 연금등) 관한 지식 - 복지용구에 관한 지식 	<p>(1), (2) (3)</p> <p>(3), (4) (4)</p> <p>(2), (3), (5) (1), (2), (3) (4)</p> <p>(3), (5) (2), (3) (4), (6)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - ADL, IADL, K-MMSE, K-GDS 검사도 구 실시방법 및 평가방법 - 상태 파악 - 기록과 관리 	<p>(3), (4)</p> <p>(2), (3), (4), (5), (6) (3), (4), (5)</p>
태도 (Attitude)	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 생활상황 파악과 가능성 파악 - 포괄적 사정능력(신체적 상태, 심리적 상태, 사회적 관계) - 팀워크 형성, 다 직종의 전문적 관점을 수용 - 정보교환을 원활히 할 수 있는 태도 - 비공식적지원자와 함께 하는 태도 - 관련 지역서비스 연계 및 조정 	

가. 작업명		C-3. 서비스 수행계획 작성하기
나. 성취수준		담당자회의를 통해 확정된 내용을 바탕으로 요양인정자에게 효과적인 서비스를 제공할 수 있도록 개인별 상황 및 특성에 맞는 차별화된 서비스 계획을 수립할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	담당자회의의 결과를 검토한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	요양인정자의 서비스 가능한 총 비용을 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	서비스수행계획 수립을 위한 시트지를 준비한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	서비스 계획의 총평을 작성한다. (박희숙 팀장님)	① ② ③ ④ ⑤
(5)	문제영역별 실현가능한 목표를 설정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	목표에 따라 제공할 서비스 종류를 확정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	서비스 종류에 따른 구체적인 서비스내용, 수행방법을 결정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	서비스 기간, 횟수와 일정을 수립한다.	① ② ③ ④ ⑤
(9)	서비스 모니터링 및 평가 방법을 계획한다.	① ② ③ ④ ⑤
(10)	서비스총비용 및 본인부담액, 담당자(케어매니저, 요양보호사)를 명확히 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(11)	요양인정자 및 부모에게 수행계획을 설명하고 동의를 구한다. (요구 시 수정 가능)	① ② ③ ④ ⑤
(12)	서비스 수행계획을 확정한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	- 서비스 수행계획서(시트지)

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지실천기술론 - 서비스 내용에 대한 이해 -케어매니지먼트체계 - 노인성질환과 간호 	<p>(1), (2), (5) (6) (10), (11), (12) (6), (7)</p>
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스계획 수립 능력 - 문제파악능력 - 의사소통기술 - 요양인정자의 전체적인 상황을 파악하는 기술 - 전체 서비스를 요양인정자의 상황에 맞게 조합, 배분하는 기술 	<p>(5), (6), (7), (8), (9), (10) (5) (10)</p>
태 도 (Attitude)	<p>요양인정자 개인별 특화된 계획이 수립될 수 있도록 세심하고 정확해야 하며, 정해진 이용한도액 범위 내에서 최적의 서비스가 제공될 수 있도록 종합적인 사고와 타당성이 요구된다.</p>	

가. 작업명		C-4. 서비스 계약하기
나. 성취수준		입소하기 전에 시설의 기능에 대해 설명하고 각종 정보를 제공하여 입소후 생활에 잘 적응해 나갈수 있도록 지원한다
다. 작업요소		난이도
(1)	시설과 계약을 하기 위해 계약일짜를 상의 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	보증인 서류를 가져온다(등본 인감증명 재산세 납부증명 도장)	① ② ③ ④ ⑤
(3)	계약자 서류를 준비한다(등본, 호적등본, 인감증명 도장)	① ② ③ ④ ⑤
(4)	입소자 도장을 가져온다	① ② ③ ④ ⑤
(5)	계약서를 작성한다(서약서 첨부)	① ② ③ ④ ⑤
(6)	입소날짜를 결정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	노인이 거주할 시설, 동료 입소자 등에 관한 정보를 제공한다	① ② ③ ④ ⑤
(8)	담당 직원이 시설에서 제공되는 의료 및 서비스 프로그램에 대해 설명 한다	① ② ③ ④ ⑤
(9)	시설 견학을 하도록 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(10)	입소일을 결정하고 준비물에 대한 설명을 한다	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 계약서 - 서약서
	보조 장비 및 도구	- 팜플렛, 일반현황, 입소자 권리서, 면회수칙, 생활규칙 안내, 협력병원 축탁의안내.

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지 제도 서비스 - 노인 요양보험법 - 입소를 위한 행정절차 - 입소 적응을 위한 준비절차 - 가족법적인 상식 - 보험에 대한 상식 	<p>(1), (5)</p> <p>(1), (2), (3), (5), (7)</p> <p>(1), (3), (6), (7)</p> <p>(8), (9), (10)</p> <p>(2), (3), (5)</p> <p>(2)</p>
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 의사소통 기술 - 응급시 비상연락 방법 	<p>(5), (7)</p> <p>(3), (7), (10)</p>
태 도 (Attitude)	<ul style="list-style-type: none"> - 면접실을 잘 정돈하고 서류를 준비한다. - 상대방이 편하게 대할 수 있도록 배려한다. - 필요한 사항은 가족에게 들어 메모를 해 둔다. - 계약에 대한 부분은 서로 확인하며 설명한다. - 시설을 안내하고 관계직원과 생활 정보를 제공한다. 	

가. 작업명		C-5. 서비스 수행을 위한 지도하기
나. 성취수준		직접 서비스를 제공하는 수행인력이 최적의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해 요양인정자의 특성 및 서비스 계획을 정확히 파악하고 수행방법 및 유의사항을 충분히 숙지할 수 있도록 지도할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	서비스 수행계획의 효과적인 진행이 가능한 수행인력(팀)을 선정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	요양인정자에 대한 기본적인 정보를 제공한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	서비스 수행계획에 대해 설명하고 수행방법을 구체화한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	서비스 제공 일정을 자세히 설명한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	서비스 제공시 유의할 점에 대해 설명한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	주요사항을 충분히 숙지하고 있는지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	서비스 제공 후 제공기록지 작성방법을 숙지시킨다	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	- 서비스 수행계획서, 일정표, 제공기록지

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공 수행법 - 서비스 전달 기법 	
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 대인관계기술 - 의사소통기술 - 업무전달능력 	(2), (3), (4), (5)
태 도 (Attitude)	<p>수행인력에 대한 인정과 배려를 바탕으로 서비스 수행계획에 근거한 효과적인 서비스 제공을 위해 업무에 대한 정확한 설명과 지시를 내리는 관리자적인 태도가 요구되며, 수행인력(팀)이 자유롭게 의견을 개진하고 질의할 수 있도록 배려하고 수용적인 태도가 요구된다.</p>	

가. 작업명		D-1. 일상생활 관리하기
나. 성취수준		대상자의 일상생활이 순조롭게 이루어지고 있는지 확인한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	일정한 시간에 일정한 양의 식사를 했는지 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	배변은 규칙적으로 이루어지고 있는지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	기상시간과 취침시간을 확인하여 수면시간을 측정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	신체청결은 이루어지고 있는지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	목욕은 일정한 간격을 두고 이루어지고 있는지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	대상자의 주거 환경은 어떤지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	이동에 이용되는 물건을 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	약의 복용이 적절하게 이루어지고 있는지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(9)	의복 상태를 점검한다.	① ② ③ ④ ⑤
(10)	욕창이 일어날 수 있는지, 혹은 발생된 욕창의 상황은 어떠한지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 식사시간 및 양, 배변, 기상시간과 취침시간, 목욕, 신체청결에 관한 보고서, 주거환경, 약복용에 관계된 체크리스트
	보조 장비 및 도구	- 볼펜

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 노인 식이요법 및 영양학 - 노인성 질병에 대한 이해 - 세균학 - 노화현상의 이해 - 약의 종류와 효과 - 질환별 식이요법 - 신체의 구조와 기능 - 케어의 기술 	<p>(1),(10)</p> <p>(1),(2),(3),(4),(5),(10)</p> <p>(1),(4),(5),(6),(9),(10)</p> <p>(2),(3),(7)</p> <p>(4),(8),(10)</p> <p>(1),(8),(10)</p> <p>(4),(10)</p> <p>(1),(2),(3),(4),(5),(7), (8),(10)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 노인상담기술 - 체크리스트의 정확한 분석법 - 요양요원과의 대화소통술 	<p>(10)</p> <p>(1),(2),(3),(4),(5),(6), (7),(8),(9)</p> <p>(1),(2),(3),(4),(5),(6), (7),(8),(9)</p>
태도 (Attitude)	세밀하고 꼼꼼하게 살핀다. 자신의 몸을 생각하듯이 살핀다.	

가. 작업명		D-2. 팀(내부자원) 조정 관리하기
나. 성취수준		팀 내 회의를 통해 필요한 사항을 보완하고, 사안에 따라 협조 및 논의한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	방문요양, 목욕, 간호, 주·야간보호, 단기보호와 시간 및 회수의 조정	① ② ③ ④ ⑤
(2)	장기요양보험이외의 서비스 제공 여부 회의	① ② ③ ④ ⑤
(3)	각팀별 대상자의 식사를 위한 논의(영양사, 간호사, 물리치료사, 작업치료사, 담당요양요원)	① ② ③ ④ ⑤
(4)	장기요양보험 탈락자 인수인계	① ② ③ ④ ⑤
(5)	재가대상자 중 장기요양보험 대상자 정리 및 인수인계	① ② ③ ④ ⑤
(6)	내부서비스 정리 및 체크	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 회의자료 - 케어플랜 - 대상자 상황표
	보조 장비 및 도구	- 각 팀별 회의 체크

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 영양학 - 질환별 식이요법 - 음식물의 영양소에 대한 이해 - 서비스이용계획서 정리법 	<p>(3)</p> <p>(3)</p> <p>(3)</p> <p>(1),(2),(4)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 각 서비스 관련 협력 및 회의 유도 기법 - 팀내 협조체제 구축 - 팀별 원활한 의사 소통 	<p>(1)</p> <p>(2),(3),(4),(5)</p> <p>(2),(3),(4),(5)</p>
태도 (Attitude)	<p>각 팀에 필요한 사항을 요구할 때에는 정중하게 상황을 설명하면서 최대한 의사소통이 진행되고 공감대를 얻어 최적의 협력을 얻을 수 있도록 한다.</p>	

가. 작업명		D-3. 외부자원(지역자원) 연계하기
나. 성취수준		내부에서 충족되어지지 않는 자원을 외부자원과 연계한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	케어플랜상의 서비스 계획을 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	외부자원에 관한 리스트를 만든다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	필요한 외부자원을 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	외부자원과 연계할 수 있는 곳을 확인하고 연계한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	외부자원 지원이 안 되는 경우는 각 단체별 프로포절 상황 조사 및 프로포절을 사용하여 해결한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 케어플랜 서비스 계획 - 외부자원 리스트 - 전화 - 필기도구 - 각 단체별 프로포절 확인 및 프로포절 작성
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> -케어플랜 보는 법 -지역사회 자원 연결 -프로포절 작성법 	(1) (2),(3),(4) (5)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> -지역자원연결방법 -외부지역자원개발법 -지원기관에 대한 정보 및 프로포절작성법 	(2),(3),(4) (2),(3) (2),(5)
태 도 (Attitude)	외부의 지원이 필요한 이유를 설명하고 개별 시설끼리, 혹은 단체 및 시군구 등과 연계가 가능하도록 한다.	

가. 작 업 명		D-4. 위기 관리하기
나. 성취수준		위기에 신속하게 대처하여 위기이전의 상태로 되돌아 갈 수 있게 하거나, 위기이전보다 좋은 상태로 갈 수 있도록 한다.
다. 작업요소		난 이 도
(1)	위기상황을 위한 행동리스트를 만든다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	위기 상황이 벌어지면 행동리스트에 의해 행동하고 행동한 상황을 보고하도록 교육한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	위기상황행동리스트에 없는 경우는 새롭게 리스트를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	위기상황을 분석하고 대상자 상담을 통해 원인을 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	정신적 상황과 육체적 상황을 구분한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	정신적, 육체적 문제가 판명되면 각각 연계기관에 연계한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	위기상황사례를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	위기상황개입에 대한 평가를 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(9)	평가후 필요한 부분을 리스트에 수록한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	<ul style="list-style-type: none"> - 행동리스트지 - 질문지 - 연계기관 리스트 - 사정도구 - 위기개입 평가지 - 전화
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 위기개입이론 - 사회복지실천론 - 클라이언트와 대화 기법 - 지역사회연계론 - 약물복용 	<p>(1),(2) (4),(7),(8) (4),(5) (6)</p>
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 위기상황이 발생하면 필요한 리스트 확보 및 적용 - 클라이언트로 하여금 자신의 상황을 구술하게 하는 방법 - 위기상황 대처능력 - 상황에 대한 판단능력 - 자원연계방법 	<p>(1),(3) (4) (2) (2),(5),(7),(8) (6)</p>
태 도 (Attitude)	<p>일상 상담을 통해서 위기상황이 이루어지지 않도록 하고 만일 위기상황이 발생하면 가장 먼저 해야 할 행동이 무엇인가를 결정하고 신속하게 행동하도록 한다.</p>	

가. 작업명		D-5. 문제행동 관리하기
나. 성취수준		유발되는 문제행동을 발견하고 적절한 방법으로 조절하도록 한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	문제행동 발견하기.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	주수발자로부터 대상자의 상태를 정확하게 듣고 문제행동을 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	문제행동을 분류한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	정신과적 문제는 정신과 전문의의 도움을 받는다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	배회와 방황의 경우는 상황을 파악하고 원인을 제거하고 안전용품 및 명찰착용 등을 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	물건을 뒤흔거나 훔치고 쌓아두는 경우는 자신의 물건이 있는 곳을 숙지시키고 손이 닿지 않는 곳에 놓아둔다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	과과적 행동을 하는 경우는 일상생활에 변화를 주지 않고 단순한 단어로 지시하며 대상자의 수준에 맞는 의사결정권을 준다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	석양증후군의 경우 오전에 활동하고 오후에는 피로하지 않도록 낮잠을 자거나 가볍게 샤워를 하여 긴장을 풀어주고, 좋아하는 소일거리를 할 수 있도록 한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 상담지 - 문제행동 체크리스트 - 지역연계 리스트 - 문제행동 해결방안안
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 문제행동 발견법 - 문제행동 관리법 - 지역자원 연계 	(1),(2) (3),(4),(5)(8),(9) (6),(7)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 수발자와 상담기법 - 대상자의 행동 관찰 기록법 - 지역자원 연계 기술- 	(1) (2) (6),(7)
태 도 (Attitude)	<p>관심과 관찰로 대상자를 주목하여 문제행동이 깊어지기 전에 발견하도록 한다. 문제행동이 발견되면 문제행동에 해당하는 것으로 화를 내기보다는 원인을 분석하고 약물치료 등 치료적인 조치와 심리적 안정을 취할 수 있도록 한다.</p>	

가. 작업명		D-6. 모니터링 하기
나. 성취수준		서비스가 적절하게 이루어지고 있는지 확인하고 평가한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	모니터링지를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	모니터링을 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	모니터링을 분석한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	모니터링 결과를 평가한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	모니터링 평가 후 서비스를 조정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	모니터링에 부족한 부분을 첨가하고 모니터링지를 수정한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 모니터링지 - 모니터링 참여자 - 모니터링 분석지
	보조 장비 및 도구	- 시간안배

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 기법 - 모니터링 해석법 - 모니터링 평가작성법 	(1),(2) (3),(4) (4),(5)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 모니터링 대화기법 - 평가 후 조정법 - 평가에 대한 객관적인 자세 	(2) (5),(6) (4),(5),(6)
태 도 (Attitude)	객관적인 태도로 임한다.	

가. 작업명		D-7. 슈퍼비전 하기
나. 성취수준		각 수발 담당자에게 대상자별로 조언을 하여 보다 나은 서비스가 이루어지고 만족도가 높아질 수 있도록 한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	표준적 슈퍼비전 지침서를 개발한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	수발담당자와 상담을 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	슈퍼비전을 위한 대상자별 개인화일을 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	슈퍼비전 수행과정기록을 첨부한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	상담 후 필요한 정보를 공유하고 조언한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	슈퍼비전 평가회의를 실시한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	슈퍼비전 후 자료를 기록 정리하고 새로운 지침서 개발 시 응용한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 표준적 슈퍼비전 지침서 - 개인업무일지
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 슈퍼비전이론 - 조직론 - 행정학 - 지도능력 - 관계론 	(1),(2),(7) (1),(6) (1),(3) (3),(4),(5) (2),(7)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 대화기법 - 행정적 능력 - 창의성과 지도능력 - 각 대상자들과의 관계능력 - 경청능력 - 통찰력과 이해도의 정도 - 설득력 	(1) (1),(3) (2),(3),(4),(5) (2) (2) (2),(5),(7) (5)
태 도 (Attitude)	<p>워커의 입장에서 자기 스스로 평가해 보고, 슈퍼바이저가 객관적으로 평가하여 검토한다.</p>	

가. 작업명		D-8. 행정업무지원하기
나. 성취수준		행정과 관련된 업무를 지원해 준다. 수급자여부 및 장기요양보험의 신청서 및 진행과정 전체를 대행해 준다.
다. 작업요소		난이도
(1)	행정과 관련된 매뉴얼을 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	행정과 관련된 필요업무가 있는지 확인한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	행정업무와 관련된 필요서류를 준비하고 대행한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	행정업무 진행과정을 체크하고 진행이 원활하지 않는 경우 문제점을 확인해 원활하게 진행될 수 있도록 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	각 행정기관과 긴밀한 협조관계를 설립한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	사례를 정리한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	사례정리 후에 평가한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	평가한 내용을 새로운 매뉴얼에 삽입한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 행정관련 매뉴얼작성
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 행정론 - 상담기법 - 행정기관대응법 - 사례관리법 	<p>(1),(3)</p> <p>(2),(5)</p> <p>(3),(4),(5)</p> <p>(1),(6),(7),(8)</p>
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 행정시스템활용법 - 대화기술론 	<p>(1),(3)</p> <p>(2),(4),(5)</p>
태 도 (Attitude)	<p>대상자와의 의사소통을 통해서 새롭게 만들어진 정보가 대상자에게 전해지게 하고, 현재의 상황을 파악하여 필요한 행정적 도움을 제공하도록 한다. 행정기관과의 긴밀한 협조관계를 구축하여 빠른 시간 내에 진행될 수 있도록 한다.</p>	

가. 작업명		E-1. 서비스 수행 평가하기
나. 성취수준		평가 측정 도구를 사용하여 서비스 수행에 따른 대상자의 변화와 욕구 만족 정도를 파악·분석하고, 케어플랜의 적절성을 평가할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	평가팀을 구성하고 평가 수행 계획을 수립한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	평가의 목적과 목표, 평가 기준을 명확히 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	평가 기준에 따른 평가 측정 도구를 개발하고 구체적인 평가 항목을 문서화 한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	문서화된 평가 항목을 이용하여 이용자를 상담한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	이용자의 건강상태, 심리 정서적 상태, 환경적 상태, 서비스 제공에 따른 만족상태, 욕구상태를 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	문서화된 평가 항목을 이용하여 요양보호사를 상담한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	요양보호사의 지식, 기술, 태도, 서비스 수행 방법, 직업 만족도, 욕구상태를 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	이용자와 요양보호사의 평가 자료를 수집한다(상담자료, 케어플랜, 모니터링, 활동일지 등).	① ② ③ ④ ⑤
(9)	분석도구(교차분석)를 활용하여 각각의 평가 자료를 분석한다.	① ② ③ ④ ⑤
(10)	평가 자료를 준비하고 평가팀 회의를 진행한다.	① ② ③ ④ ⑤
(11)	기존 케어플랜(목표, 서비스 내용, 서비스 수행 방법 등)의 적절성을 평가한다.	① ② ③ ④ ⑤
(12)	평가 결과를 기록하고 보고서를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 일반 사무기기
	보조 장비 및 도구	- 평가 분석 프로그램 - 평가 조사지 - 평가 자료

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 개발과 평가에 대한 지식 - 평가 방법 및 측정도구에 대한 지식 - 상담 기술에 대한 지식 - 분석, 통계 프로그램 활용에 대한 지식 - 서비스 질 관리에 대한 지식 	(1), (2), (10), (12) (3) (4), (5), (6), (7) (9) (11)
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 팀구성 및 회의진행 능력 - 욕구과약 및 의사소통 능력 - 정보 수집 능력 - 자료 분석 능력 - 컴퓨터 활용 능력 - 회의 내용 정리 및 보고서 작성 능력 	(1), (10) (4), (5), (6), (7) (8) (9) (3), (12) (12)
태도 (Attitude)	<p>인간에 대한 이해를 갖고 신뢰감을 형성하며 세심하게 대상자와 제공자를 상담하는 태도와 책임감을 갖고 객관적이고 논리적으로 평가하는 태도가 요구된다.</p>	

가. 작 업 명		E-2. 문제행동별 평가하기
나. 성취수준		문제행동의 유형과 대처방법의 효과성·효율성을 평가하고 자료로 활용할 수 있다.
다. 작업요소		난 이 도
(1)	평가팀을 구성하고 평가 수행 계획을 수립한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	문제행동·위험요인 관련 사례를 수집한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	평가도구를 활용(개발)하여 문제행동·위험요인을 유형별로 분류한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	평가 자료를 준비하고 평가팀 회의를 진행한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	문제행동·위험요인 관련 사례를 공유하고 원인을 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	문제행동별 대처방법에 대한 효과성을 평가한다(올바른 방법,케어플랜 목표와 얼마나 부합하는지 등)	① ② ③ ④ ⑤
(7)	문제행동별 대처방법에 대한 효율성을 평가한다(최소의 비용과 노력으로 최대의 산출을 얻었는지 등)	① ② ③ ④ ⑤
(8)	위험요인에 대한 안전성을 검토하고, 안전관리 대책을 마련한다(사고, 상해, 재정 손실 등)	① ② ③ ④ ⑤
(9)	평가 결과를 기록하고 보고서를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(10)	보완 및 평가 결과를 활용한다.	① ② ③ ④ ⑤
(11)	문제행동 및 위험요인, 대처방법에 대한 교육 프로그램을 개발한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 일반 사무 기기
	보조 장비 및 도구	- 평가 자료

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 평가 방법 및 진행에 대한 지식 - 자료수집과 분석에 대한 지식 - 문제행동 파악과 대처방법에 대한 지식 - 이상 행동 심리에 대한 지식 - 시설 운영 행정에 대한 지식 - 교육 프로그램 기획에 대한 지식 	<ul style="list-style-type: none"> (1), (4), (8) (2), (3) (3), (5), (6) (3), (5), (6) (7) (10)
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 팀구성 및 회의진행 능력 - 사례 수집 능력 - 원인 파악 및 분석 능력 - 문제나 어려움 해결 능력 - 컴퓨터 활용 능력 - 회의 내용 정리 및 보고서 작성 능력 - 교육 기획 능력 	<ul style="list-style-type: none"> (1), (4) (2) (3) (5), (6), (7) (8) (8) (10)
태도 (Attitude)	<p>주의 깊게 문제행동과 위험요인을 파악하고 적극적으로 문제를 해결하려는 태도가 요구된다.</p>	

가. 작업명		E-3. 시설환경 평가하기(노인장기요양보험 사업)
나. 성취수준		시설환경 평가를 통해 시설의 효과적인 운영과 양질의 서비스를 제공한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	평가팀을 구성하고 평가 수행 계획을 수립한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	평가의 목적과 목표, 평가 기준을 명확히 한다.	① ② ③ ● ⑤
(3)	평가도구를 활용(개발)하여 시설환경 평가 자료를 수집, 정리한다.	① ② ● ④ ⑤
(4)	평가 자료를 준비하고 평가팀 회의를 진행한다.	① ② ③ ● ⑤
(5)	조직 구조의 적절성을 평가하고, 적재 적소의 인력 배치 및 업무량을 평가한다.	① ② ③ ● ⑤
(6)	행정, 진행상의 재정, 시설, 장비, 기구 등의 적절성을 평가한다.	① ② ③ ● ⑤
(7)	케어매니저의 관리 시스템을 평가한다.	① ② ③ ● ⑤
(8)	내부 의사소통 및 상호작용을 평가한다.	① ② ③ ● ⑤
(9)	홍보, 마케팅, 정보시스템, 지역사회 자원 연계 등을 평가한다.	① ② ③ ● ⑤
(10)	평가 결과를 기록하고 평가 보고서를 작성한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ③ ● ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 일반 사무 기기
	보조 장비 및 도구	- 평가 자료

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 평가 방법 및 진행에 대한 지식 - 조직, 인사관리, 시설 행정에 대한 지식 - 시설운영 전반에 대한 지식 - 사회복지 정책, 제도에 대한 지식 	<p>(1), (2), (4) (5), (6) (3), (5), (6), (7), (8), (9) (3)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 팀구성 및 회의진행 능력 - 시설 운영의 전체를 보는 능력 - 정책에 대한 이해 - 케어매니저의 역할과 자세 - 보완 및 대응방안 마련 능력 - 사업에 대한 정체성과 비전 수립 능력 - 대상자의 서비스 제공과 관련된 주변 체계와의 협상능력 	<p>(1), (4) (3),(5),(7),(8),(9) (3) (7) (10) (10) (5), (9)</p>
태도 (Attitude)	<p>총괄적인 사고로 사업운영을 파악하고, 정책에 대한 이해력과 바람직한 케어매니지먼트 체계 확립을 위한 노력이 필요하며 케어매니저로서의 책임감과 팀 상호간의 협조적인 태도가 요구된다.</p>	

가. 작업명		E-4. 사례 검토회의 진행하기
나. 성취수준		개별행동으로써의 사례에 대한 개입 전, 개입과정, 개입 후 과정을 검토, 평가하고 앞으로의 사례관리 계획을 수립할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	회의 참석 대상을 선정하고 회의 계획을 수립한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	개별행동으로써의 사례에 대한 케이스 과정기록지(개입 전, 개입과정, 개입 후)를 수집, 작성한다.	① ② ③ ● ⑤
(3)	회의 자료를 준비하고 진행한다.	① ② ③ ● ⑤
(4)	개입전과 개입 후의 대상자 변화를 명확히 한다.	① ② ③ ● ⑤
(5)	개입과정에서의 문제점을 도출하고 검토한다.	① ② ③ ● ⑤
(6)	내·외부 자원 연계의 효과성과 효율성을 평가한다.	① ② ③ ● ⑤
(7)	앞으로의 사례관리 목표와 필요자원, 자원연계 후 예상되는 결과에 대하여 논의한다.	① ② ③ ④ ●
(8)	회의결과를 기록하고 보고서를 작성한다.	① ② ③ ● ⑤
(9)	수정, 보완하여 사례관리 계획을 수립한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ③ ● ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터 - 프린터기 - 복사기 - 일반 사무기기
	보조 장비 및 도구	- 회의 자료

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 전문가 구성 및 회의진행 - 인간행동과 사회환경에 대한 지식 - 사례관리에 대한 전문적인 기술과 지식 - 지역 사회 내에서의 유용한 제도, 자원에 대한 지식 	<p>(1),(3),(8) (2),(4),(5),(6),(7) (2),(4),(5),(6),(7),(9) (6)</p>
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 회의진행 능력 - 자료수집 및 정리능력 - 대상자의 상황에 대한 이해 능력 - 내외부 자원 발굴 및 연계 능력 - 사례관리 능력 - 사례관리 계획 수립 능력 - 의견과 방향에 대한 정보를 통합하는 능력 	<p>(1),(3) (2) (4) (2),(4),(5),(6),(7) (6) (9) (7),(9)</p>
태 도 (Attitude)	<p>대상자의 욕구에 맞는 서비스 제공과 자원 연계를 통해 대상자의 삶의 질을 향상하고 자립을 지원하는 사례관리에 대한 전문성과 성실성이 요구된다.</p>	

가. 작업명		E-5. 평가 결과의 피드백 및 계획 재수립하기
나. 성취수준		평가 결과를 활용하여 피드백하고, 케어플랜을 수정, 보완하여 계획을 재수립할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	평가 전, 후 비교 분석을 한다.	① ② ③ ● ⑤
(2)	평가 결과를 수용하고 앞으로의 사업 계획과 방향을 수립한다.	① ② ③ ④ ●
(3)	평가 보고서를 공유하고 객관적으로 정보를 전달한다.	① ② ● ④ ⑤
(4)	팀원들에게 평가 결과를 토대로 피드백한다.	① ② ③ ● ⑤
(5)	보완, 수정 부분 가능과 지연되는 내용, 수정이 어려운 점에 대해 대상자에게 설명, 협의한다.	① ② ③ ● ⑤
(6)	평가 자료를 케어플랜 수정, 보완에 활용한다.	① ② ③ ● ⑤
(7)	평가 자료를 토대로 대상자를 재사정한다.	① ② ③ ● ⑤
(8)	케어플랜을 재수립한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ③ ● ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 일반 사무기기
	보조 장비 및 도구	- 평가 보고서 - 케어플랜

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 개발과 평가에 대한 지식 - 평가 결과 활용에 대한 지식 - 상담 기술에 대한 지식 -케어플랜 수립에 대한 지식 	(1) (1),(2)(3),(5) (4),(6) (7)
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 평가 결과 이해 및 수용 능력 - 정확하고, 객관적으로 정보를 전달하는 능력 - 평가 결과 활용 능력 - 케어플랜 수립 능력 - 의사 소통 능력 - 피드백 능력 	(1) (2),(3) (1),(2),(5) (7) (2),(3),(4) (3)
태도 (Attitude)	<p>평가 결과에 대해 수용적이며, 정확하고 객관적으로 정보를 전달하고 효과적인 피드백을 위한 노력이 필요하며 케어플랜 수립에 대한 책임감과 전문적인 태도가 요구된다.</p>	

가. 작업명	F-1. 관리자 교육 실시하기 ※ 요양보험사업의 실무를 담당하는 사람	
나. 성취수준	요양서비스의 제공과 관리의 역할을 효율적으로 수행하기 위해 관리자로서의 직무와 소양을 갖추고 지도할 수 있다.	
다. 작업요소		난이도
(1)	관리자가 알아야 할 내용 및 관련 정보를 수집하고 교육욕구를 파악한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	교육에 필요한 내용 및 정보의 주요 항목을 도출한다.	① ② ● ④ ⑤
(3)	주요 교육 항목과 교육욕구를 참고하여 교육내용을 확정한다.	① ② ● ④ ⑤
(4)	필요도 및 우선순위에 따라 전체교육, 개별 교육, 대상자별, 업무영역별 교육을 기획한다.	① ② ③ ● ⑤
(5)	교육운영 매뉴얼에 따라 교육을 진행한다.	① ② ③ ● ⑤
(6)	만족도 조사 및 직무능력 향상과의 연계성, 효율성을 평가하여 보고서를 작성한다.	① ② ③ ● ⑤
(7)	개인별 교육경력을 관리하며 보고서 내용을 다음 교육에 반영한다.	① ② ● ④ ⑤
(8)	교육의 결과보고서를 향후 중장기적 계획을 수립에 반영한다.	① ② ● ④ ⑤
난이도 평균		① ② ● ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	<ul style="list-style-type: none"> - 교육공간 - 교재 - 컴퓨터
	보조 장비 및 도구	<ul style="list-style-type: none"> - 교육장비(철판, 영상도구, 음향기구 등) - 실기, 실습도구 - 교육운영매뉴얼 - 교육관리 전산프로그램

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 매뉴얼 작성 원칙 - 조사방법에 대한 지식 - 설문조사 도구 개발에 대한 지식 - 통계 처리 및 해석 - 욕구수집 도구 - 평가도구 개발 및 작성 	(1),(4),(5),(6)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 정보수집능력 - 자료분석 기능 - 의사소통능력 	(1),(2),(6),(7),(8)
태 도 (Attitude)	관리자가 알아야 할 것과 교육대상자의 욕구를 조정하여 효율적인 교육을 할 수 있는 상호존중의 태도	

가. 작업명		F-2. 요양보호사 교육 실시하기 (요양보호사 1급 /2급 교육은 수료한 것을 전제로 함)
나. 성취수준		요양보호사에 대한 직무능력향상 교육과 보수교육, 간담회 등을 통해 서비스 질을 평준화 및 체계화 하고 요양보호사로서의 자질을 향상토록 한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	요양보호사가 알아야 할 내용 및 관련 정보, 교육욕구를 파악한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	현재 요양보호사가 제공하는 서비스에 대한 질적, 양적 평가를 한다.	① ② ③ ● ⑤
(3)	교육에 필요한 내용 및 정보, 서비스 질 평가 자료의 주요 항목을 도출한다.	① ② ③ ● ⑤
(4)	주요 항목과 교육욕구를 참고하여 장기적인 교육계획 및 단계를 결정하고 우선순위를 정한다.	① ② ③ ● ⑤
(5)	우선순위 및 필요성에 따라 내부 교육 또는 외부에 위탁 교육을 실시한다.	① ② ● ④ ⑤
(6)	내부교육 시 교육운영매뉴얼에 따라 교육을 진행한다.	① ② ● ④ ⑤
(7)	외부교육 시 교육신청 전 과정을 관리하며 수료확인 자료를 확보한다.	① ② ● ④ ⑤
(8)	교육 진행시 타 요양보호사에게 업무 위임을 하여 서비스 제공의 공백이 없도록 한다.	① ② ● ④ ⑤
(9)	교육을 진행하고 평가하여 문서화하고 외부위탁교육 관련 자료를 확보한다.	① ② ● ④ ⑤
(10)	교육결과에 따른 변화를 측정하고 슈퍼비전을 제시하고 교육에 반영한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ● ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 교육장 설비 및 도구 - 교재, 실기도구, 실습 장소
	보조 장비 및 도구	- 교육장비(철판, 영상도구, 음향기구 등)

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 요양보호사 업무에 대한 이해 - 평가 분석 보고 	(1),(2),(8)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 욕구 분석 도구 활용 - 문서화 능력 - 교육진행 기술 - 평가도구 활용능력 - 업무조정 능력 	(1),(3),(5),(6),(9)
태 도 (Attitude)	<p>요양보호사의 업무를 이해하고 제공되는 서비스 향상을 위한 지도와 조언을 하며 서비스 이용자와 요양보호서의 갈등 없는 의사소통을 할 수 있어야 한다.</p>	

가. 작업명		F-3. 보호자 교육 실시하기
나. 성취수준		보호자들이 요양서비스에 대한 교육을 통하여 제도와 제공기관에 대하여 이해하고 잘 활용하여 서비스 이용에 따른 만족도 및 효과성을 높이기 위한 교육을 수행한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	보호자에게 필요한 내용 및 관련 정보, 교육욕구를 파악한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	요양서비스 만족도를 조사하여 분석, 자료화 한다.	① ② ③ ● ⑤
(3)	교육욕구와 교육에 필요한 내용 및 정보의 주요 항목을 도출한다.	① ② ③ ● ⑤
(4)	주요 항목과 만족도 조사를 참고하여 교육계획을 수립하고 수행 단계를 결정한다.	① ② ● ④ ⑤
(5)	교육내용에 따라 교육 및 간담회, 설명회 등의 교육방법을 확정한다.	① ② ● ④ ⑤
(6)	우선순위에 따라 개별 교육 및 간담회를 기획한다.	① ② ● ④ ⑤
(7)	교육운영매뉴얼에 따라 세부계획(교육 안내와 홍보 및 접수 예산계획, 장소, 강사, 평가방식 등)을 조직하여 문서화 한다.	① ② ● ④ ⑤
(8)	교육을 진행하고 평가하여 보고서를 작성한다.	① ② ● ④ ⑤
(9)	사후 만족도 조사를 통해 비교 분석하고 내용을 다음 교육 및 간담회에 반영한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ● ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 교육장 설비 - 교재
	보조 장비 및 도구	- 교육장비(철판, 영상도구, 음향기구 등)

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 제도 전반에 대한 이해 - 연계 가능한 사회자원에 대한 이해 	(1),(3),(6)
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 필요한 교육내용 정보 취합 - 만족도 조사 도구 활용 - 교육진행 및 운영 능력 - 의사소통능력 	(1),(2),(3),(4),(5)
태도 (Attitude)	서비스를 받는 이용자나 그 가족과 신뢰감을 형성하고 가족 입장을 이해하고 수용하며 배려하는 긍정적 가치관을 지녀야 한다.	

가. 작 업 명		F-4. 자기개발 하기
나. 성취수준		케어매니저 자신의 직무능력 향상을 위하여 내 외부 교육 또는 연수에 참여하여 소진을 예방하고 자기 개발과 소속 기관과 제도 발전에 기여하도록 한다.
다. 작업요소		난 이 도
(1)	직무 및 소양과 관련한 교육정보를 파악한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	교육에 필요한 시간과 예산 지원을 확보한다.	① ② ③ ● ⑤
(3)	년간 교육계획 일정을 확보하고 교육계획을 수립하고 전문적 진입 단계를 결정한다.	① ② ● ④ ⑤
(4)	교육 참여를 위해 업무를 조정하고 위임할 사람을 마련한다.	① ② ● ④ ⑤
(5)	우선순위 및 계획에 의거 교육에 참여한다.	① ② ● ④ ⑤
(6)	교육에 참여한 후 보고서를 작성하고 동료들과 내용을 공유한다.	① ② ● ④ ⑤
(7)	월간, 년간 교육결과를 평가하고 다음 교육계획에 반영한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ● ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	- 자기개발에 필요한 교육과정	(1),(3)
스 킬 (Skill)	- 정보 탐색 도구 활용 - 업무 조정 및 위임	(1),(4),(6)
태 도 (Attitude)	<p>끊임없는 자기 개발이 직무능력을 향상시키고 서비스향상에 기여하므로 스스로에 대한 교육을 강화하는 적극적이고 긍정적인 자세를 갖는다. 교육을 통해 학습된 자기개발과정을 개인적으로만 내재하지 않고 공유하며 타인의 발전을 지원할 수 있는 자세가 필요함</p>	

가. 작업명		F-5. 자원봉사자 교육 실시하기
나. 성취수준		서비스 제공기관에서 요구하는 자원봉사자의 자세와 역할에 대한 교육과 자원봉사 활동 매뉴얼을 작성하고 지도한다.
다. 작업요소		난이도
(1)	자원봉사인증센터로 지정을 받고 다양한 매체를 통하여 자원봉사자를 모집하여 인력풀을 구성한다.	① ② ● ④ ⑤
(2)	시설에서 자원봉사자 전체 또는 대상별 자원봉사자에게 요구하는 내용 및 관련 정보, 교육 내용을 파악한다.	① ② ③ ● ⑤
(3)	자원봉사자 전체 또는 대상에 따라 수행할 프로그램을 기획한다.	① ② ● ④ ⑤
(4)	자원봉사자 프로그램에 필요한 교육을 교육운영 매뉴얼에 따라 구성하고 교육내용에 따라 교육 및 간담회, 설명회 등의 교육방법을 확정한다.	① ② ● ④ ⑤
(5)	개설된 프로그램에 적정한 자원봉사자를 연계하여 교육을 안내한다.	① ② ● ④ ⑤
(6)	자원봉사자 교육을 진행하고 평가하여 보고서를 작성한다.	① ② ③ ● ⑤
(7)	교육받은 자원봉사자를 프로그램에 참여시키고 활동을 완료한 자원봉사자에게 활동인증서를 발급한다.	① ② ● ④ ⑤
(8)	봉사활동 후 의견수렴을 통하여 프로그램을 수정 보완하고 다음 교육 및 프로그램 계획수립에 반영한다.	① ② ● ④ ⑤
(9)	자원봉사자 관리 프로그램을 운영하고 외부자원 봉사센터 등과 지원 및 연계체계를 마련한다.	① ② ③ ● ⑤
난이도 평균		① ② ● ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 기획 - 자원봉사 내용 - 자원봉사 인증센터 인증과정 	(1),(2),(3),(7)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자 연계 매체 활용 - 문서화 능력 - 운영매뉴얼 작성 - 인력관리운영 능력 	(4),(5),(6),(9)
태 도 (Attitude)	<p>자원봉사자와 서비스 이용자, 요양보호사 등의 인력을 연계하고 활용을 촉진하고 발전시키고자 하는 지속적으로 관리할 수 있는 성실한 태도가 요구된다.</p>	

가. 작업명		G-1. 사업계획·보고하기
나. 성취수준		기관에서 진행되는 서비스 제공 사업에 대한 목적과 비전, 구체적인 실천 방안을 수립하기 위해 정해진 규정에 맞춰 사업을 계획하고 보고할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	사업의 목적과 목표를 결정한다	① ② ③ ④ ⑤
(2)	사업내용과 구체적인 추진방법을 결정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	사업추진을 위한 일정을 결정한다	① ② ③ ④ ⑤
(4)	사업 예산을 수립한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	사업 평가와 관리방법을 결정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	사업의 기대 효과를 명확히 한다	① ② ③ ④ ⑤
(7)	사업계획서를 작성하고 보고한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ● ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터
	보조 장비 및 도구	- 사업계획서(양식)

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 요양서비스에 대한 이해 - 사회복지정책 및 서비스 - 노인복지서비스 - 사회복지실천기술론 	(1), (2) (1), (2) (1), (2) (2), (3)
스 킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 사업계획 작성법 	(7)
태 도 (Attitude)	<p>기관의 목적과 비전을 정확히 이해하고 이를 실현하기 위해 현실 가능하며 미래지향적인 사업내용을 기획할 수 있어야 하며, 객관적인 자료를 바탕으로 핵심내용을 강조하여 구체적이고 명확하며 설득력 있게 작성할 수 있는 능력이 요구된다.</p>	

가. 작 업 명		G-2. 신규서비스 개발하기
나. 성취수준		다양한 서비스 제공을 통해 이용자의 서비스 만족도를 향상시키고 건강증진에 기여할 수 있도록 검증된 지식과 기술을 도입하여 신규 서비스를 개발할 수 있다.
다. 작업요소		난 이 도
(1)	이용자 및 수행인력 조사를 통해 신규서비스 욕구를 파악한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	개발이 필요한 분야(내용)를 결정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	관련 자료와 정보를 수집한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	현장 적용이 가능한 신규 서비스를 기획한다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	관련분야 전문가의 자문을 구한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	일부 이용자를 대상으로 시범 시행한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	모니터링을 통해 서비스를 수정·보완한다.	① ② ③ ④ ⑤
(8)	평가를 바탕으로 신규 서비스로 확정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(9)	수행인력 교육을 진행하고 서비스를 공급한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	- 노인(특성 및 욕구)에 대한 이해	(1), (2), (3)
스킬 (Skill)	- 정보수집방법 - 자료분석방법 - 모니터링기법 - 슈퍼비전	(1), (2), (3) (4) (1), (7) (9)
태도 (Attitude)	이용자의 만족도를 높이고 케어의 효과를 향상시키기 위해 현재의 서비스 진행에 대한 주의 깊은 관찰이 필요하며 신규 서비스를 개발하고자 하는 적극성과 창의적인 태도가 요구된다..	

가. 작업명		G-3. 문서기록·관리하기
나. 성취수준		기관 사업문서를 기록하고 체계적인 시스템을 통해 문서를 합리적으로 관리할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	사업에 필요한 문서를 파악한다	① ② ③ ④ ⑤
(2)	문서 분류표를 작성한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	문서의 내용 및 성격에 따라 작성자, 보관기간, 관리자를 정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	정해진 양식에 따라 문서 화일을 만든다.	① ② ③ ④ ⑤
(5)	사업진행에 따라 문서를 기록한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	정해진 시스템에 따라 관리한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ● ④ ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 파일 - 화일박스
	보조 장비 및 도구	- 문서분류표

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지식 (Knowledge)	<ul style="list-style-type: none"> - 문서분류법 - 문서작성법 - 정보관리 	<p>(1), (2) (3), (4), (5) (3)</p>
스킬 (Skill)	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적인 기록 방법 	(5)
태도 (Attitude)	<p>사실에 근거한 정확하고 신속한 태도로 문서를 기록하고 문서관리규정에 따라 세심함과 책임성이 요구된다.</p>	

가. 작업명		G-4. 서비스 매뉴얼 작성하기
나. 성취수준		기관에서 활동하고 있는 수행인력의 서비스 내용과 업무 프로세스를 통일하고 수준을 평준화하기 위해 서비스 매뉴얼을 작성하여 활용할 수 있다.
다. 작업요소		난이도
(1)	서비스 매뉴얼을 기획한다.	① ② ③ ④ ⑤
(2)	관련 자료와 정보를 수집하고 분석한다.	① ② ③ ④ ⑤
(3)	매뉴얼의 목차를 결정한다.	① ② ③ ④ ⑤
(4)	목차에 따른 구체적인 내용을 작성한다	① ② ③ ④ ⑤
(5)	관련사례 및 양식을 첨부한다.	① ② ③ ④ ⑤
(6)	관련 담당자들과 검토하여 수정·보완한다.	① ② ③ ④ ⑤
(7)	매뉴얼을 공유한다.	① ② ③ ④ ⑤
난이도 평균		① ② ③ ● ⑤
라. 장비 및 도구	주 장비 및 도구	- 컴퓨터
	보조 장비 및 도구	

마. 관련 지식, 스킬 및 태도(Related Knowledge, Skill & Attitude)		
구 분	내 용	관련 작업 요소
지 식 (Knowledge)	- 케어매니지먼트	(1), (2), (3)
스 킬 (Skill)	- 자료(정보)수집 - 자료분석기술 - 메뉴얼작성법	(2) (2) (3), (4), (5)
태 도 (Attitude)	표준 서비스 내용과 진행과정에 대한 세심한 검토가 이루어져야 하며 현장운영 중심의 서비스 기획력과 집필력이 요구되고, 서비스 수행인력들에 대한 메뉴얼 공유와 구체적인 내용을 지도할 수 있는 자세가 요구된다.	

제 2 장
작업/지식·스킬 및 코스·교과목 행렬표

제1절 작업/지식·스킬 행렬표

	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	S	S	S	S	S	S	S	S	S
지식(K)·스킬(S)																								
핵심작업																								
A-1. 접수 및 조사표 작성하기																●	●	●	●	●	●			
B-1. 문제 및 욕구사정 준비하기																		●			●	●	●	●
B-2. 문제 및 욕구 사정하기																		●	●					
B-3. 문제 및 욕구 파악 및 분석하기																								
C-1. 담당자 회의 진행하기																		●						●
C-2. 서비스 제공여부 결정하기																		●						
C-3. 서비스 수행계획 작성하기																						●		
C-4. 서비스 계약하기																						●		
C-5. 서비스 수행을 위한 지도하기																						●	●	

84 케어매니저(가칭) 직무분석

지식(K) · 스킬(S) 핵심작업	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
					케어 서비스 평가 및 질관리의 이해																				
D-1. 일상생활 관리하기																●						●			
D-2. 팀 조정 관리하기																								●	●
D-3. 외부자원 연계하기																		●							
D-4. 위기 관리하기	●																	●				●			
D-5. 문제행동 관리하기																●	●	●							
D-6. 모니터링 하기		●																							
D-7. 수퍼비전 하기			●	●																		●	●		
D-8. 행정업무 지원하기																						●			
E-1. 서비스 수행 평가하기					●	●	●	●											●						●
E-2. 문제행동별 평가하기						●		●	●	●															●
E-3. 시설환경 평가하기								●	●																●
E-4. 사례검토회의 진행하기											●							●							●
E-5. 평가결과 피드백 및 계획 재수립하기								●				●										●			

지식(K)·스킬(S)	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69			
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S			
핵심작업	문제행동의 파악 및 대처 방법의 활용					측정도구 및 등급판정도구의 활용																		
D-1. 일상생활 관리하기					●																			
D-2. 팀 조정 관리하기							●																	
D-3. 외부자원 연계하기							●		●															
D-4. 위기 관리하기				●				●																
D-5. 문제행동 관리하기																								
D-6. 모니터링 하기			●							●	●													
D-7. 수퍼비전 하기		●																						
D-8. 행정업무 지원하기																								
E-1. 서비스 수행 평가하기					●							●	●	●										
E-2. 문제행동별 평가하기	●			●								●		●	●	●								
E-3. 시설환경 평가하기	●	●					●											●						
E-4. 사례검토회의 진행하기					●										●									
E-5. 평가결과의 피드백 및 계획 재수립하기							●				●							●						

2. 작업/코스 행렬표

핵심 작업 \ 코스	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	케어 매니지먼트의 이론	케어 매니지먼트의 실기	케어 매니지먼트의 실습						
A-1. 접수 및 조사표 작성하기	●	●	●						
B-1. 문제 및 욕구사정 준비하기	●	●	●						
B-2. 문제 및 욕구 사정하기	●	●	●						
B-3. 문제 및 욕구 파악 및 분석하기	●	●	●						
C-1. 담당자 회의 진행하기	●	●	●						
C-2. 서비스 제공여부 결정하기	●	●	●						
C-3. 서비스 수행계획 작성하기	●	●	●						
C-4. 서비스 계약하기	●	●	●						
C-5. 서비스 수행을 위한 지도하기	●	●	●						
D-1. 일상생활 관리하기	●	●	●						
D-2. 팀 조정 관리하기	●	●	●						
D-3. 외부자원 연계하기	●	●	●						
D-4. 위기 관리하기	●	●	●						
D-5. 문제행동 관리하기	●	●	●						
D-6. 모니터링 하기	●	●	●						
D-7. 수퍼비전 하기	●	●	●						
D-8. 행정업무 지원하기	●	●	●						
E-1. 서비스 수행 평가하기	●	●							
E-2. 문제행동별 평가하기	●	●							
E-3. 시설환경 평가하기	●	●							
E-4. 사례검토회의 진행하기	●	●							
E-5. 평가결과 피드백 및 계획 재수립하기	●	●							
F-1. 관리자 교육 실시하기	●								
F-2. 요양보호사 교육 실시하기	●								
F-3. 보호자 교육 실시하기	●								
F-4. 자기개발 하기	●								
F-5. 자원봉사자 교육 실시하기	●								
G-1. 사업계획보고하기	●								
G-2. 신규 서비스 개발하기	●								
G-3. 문서기록 관리하기	●	●							
G-4. 서비스 매뉴얼 작성하기	●	●	●						

제2절 작업/교과목 행렬표

코스 핵심 작업	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	A-1. 접수 및 조사표 작성하기	●	●	●	●		●			●	●	●
B-1. 문제 및 욕구사정 준비하기	●	●	●	●		●			●	●	●	
B-2. 문제 및 욕구 사정하기	●	●	●	●		●			●	●	●	
B-3. 문제 및 욕구 파악 및 분석하기	●	●	●	●		●			●	●	●	
C-1. 담당자 회의 진행하기	●	●	●	●			●			●	●	
C-2. 서비스 제공여부 결정하기	●	●	●	●			●			●	●	
C-3. 서비스 수행계획 작성하기	●	●	●	●			●			●	●	
C-4. 서비스 계약하기	●	●	●	●			●			●	●	
C-5. 서비스 수행을 위한 지도하기	●	●	●	●			●			●	●	
D-1. 일상생활 관리하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-2. 팀 조정 관리하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-3. 외부자원 연계하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-4. 위기 관리하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-5. 문제행동 관리하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-6. 모니터링 하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-7. 수퍼비전 하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
D-8. 행정업무 지원하기	●	●	●	●	●			●		●	●	
E-1. 서비스 수행 평가하기		●	●		●			●		●	●	●
E-2. 문제행동별 평가하기		●	●		●			●		●	●	●
E-3. 시설환경 평가하기		●	●		●			●		●	●	●
E-4. 사례검토회의 진행하기		●	●		●			●		●	●	●
E-5. 평가결과 피드백 및 계획 재수립		●	●		●			●		●	●	●

코스 \n 핵심 작업	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	F-1. 관리자 교육 실시하기		●									
F-2. 요양보호사 교육 실시하기		●										
F-3. 보호자 교육 실시하기		●										
F-4. 자기개발 하기		●										
F-5. 자원봉사자 교육 실시하기		●										
G-1. 사업계획보고하기		●								●	●	●
G-2. 신규 서비스 개발하기		●								●	●	●
G-3. 문서기록 관리하기		●								●	●	●
G-4. 서비스 매뉴얼 작성하기		●								●	●	●

제 3 장 교육훈련과정

본 직무분석에서의 교육훈련과정은 일정 수준 이상의 관련 지식·스킬의 소지 여부를 자격시험(제4장 참조)을 통해 인증 받은 사람을 대상으로 하는 것으로, 이러한 자격시험을 통한 사전 검증 과정을 거치지 않는 경우에는 본 직무분석보다 상세한 교육훈련과정이 요구될 수 있음.

제1절 교육훈련과정 구성 체계

1. 교육훈련 과정명 : 케어매니저 실무 연수과정
2. 교육훈련 목표 : 이용자 및 보호자와의 상담을 통하여 신체적, 심리적, 사회적 상태 파악 및 욕구를 사정하여 효율적인 케어 플랜을 수립하며, 최적의 서비스를 제공하기 위하여 관련 기관, 단체와의 연계 조정을 하고 서비스의 효과성을 검증하기 위한 모니터링 등의 역할을 수행할 수 있도록 전문적인 지식과 기술을 습득한다.

3. 코스 및 교과목 편성표

코스	케어매니지먼트의 이론	케어매니지먼트의 실기	케어매니지먼트의 실습
교과목	1. 노인요양보협제도의 이해 2. 케어매니저의 직업 윤리와 역할 3. 케어 매니지먼트 기본 4. 케어매니지먼트 기술 5. 케어플랜 모니터링	1. 등급판정 및 욕구 사정 연습 2. 케어플랜 작성 3. 모니터링 연습	1. 상담 면접 실습 2. 계가서비스 실습 3. 시설서비스 실습 4. 사례검토, 실습 보고서 작성

4. 교육훈련코스 일람표

직업명 : 케어매니저				
코스명 : 케어매니지먼트의 이론				
코스 목표	1. 노인요양보험제도와 노인, 장애인복지 서비스 현황에 대해 이해한다. 2. 케어매니저의 직업윤리와 역할을 이해한다. 3. 케어매니지먼트의 내용과 기술을 습득한다. 4. 모니터링을 통해 이용자에게 최적의 서비스가 제공될 수 있도록 고충처리의 기술을 익힌다.			
교육훈련내용	교육훈련기간 (단위 시간)	교육훈련수준		
		상	중	하
	[총: 30]			
1. 노인요양보험제도의 이해	6		●	
2. 케어매니저의 직업윤리와 역할	6		●	
3. 케어 매니지먼트 기본	6	●		
4. 케어매니지먼트 기술	6	●		
5. 케어플랜 모니터링	6	●		
교육훈련장소	강의실			
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트보드, 등급판정 및 욕구사정표, 초기면접 기록지, 서비스 사례			
교육훈련방법	강의 및 토론			
코스 이수 요건	1. 사회복지사, 의사, 간호사 자격증 소지자로 3년이상 업무 경력자 2. 케어매니저 자격시험 합격자			

직업명 : 케어매니저				
코스명 : 케어매니지먼트의 실기				
코스 목표	1. 상담을 통해 등급판정 및 욕구사정표를 작성하는 기술을 익힌다. 2. 팀 접근을 통한 케어플랜의 작성기술을 익힌다. 3. 서비스 모니터링을 통해 평가와 재사정하는 기술을 익힌다.			
교육훈련내용	교육훈련기간 (단위 시간)	교육훈련수준		
		상	중	하
	[총: 16]			
1. 등급판정 및 욕구사정 연습	4	●		
2. 케어플랜 작성	6	●		
3. 모니터링 연습	6	●		
교육훈련장소	강의실, 실습실			
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트보드, 등급판정 및 욕구사정표, 초기면접 기록지, 서비스 사례			
교육훈련방법	강의 및 토론, 실기연습			
코스 이수 요건	1. 케어매니지먼트 이론교육			

직업명 : 케어매니저				
코스명 : 케어매니지먼트의 실습				
코스 목표	1. 이용자 및 보호자와의 상담을 통해 상태 및 욕구를 파악하는 훈련을 한다. 2. 재가서비스의 내용과 특성을 익힌다. 3. 시설서비스의 내용과 특성을 익힌다. 4. 사례검토 및 실습보고서를 작성하여 보고서 작성 훈련을 한다.			
교육훈련내용	교육훈련기간 (단위 시간)	교육훈련수준		
		상	중	하
	[총: 34]			
1. 상담 면접 실습	6		●	
2. 재가서비스 실습	16	●		
3. 시설서비스 실습	8	●		
4. 사례검토, 실습 보고서 작성	4		●	
교육훈련장소	강의실, 이용자의 가정, 재가시설, 생활시설			
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트보드, 등급판정 및 욕구사정표, 초기면접 기록지, 서비스 사례			
교육훈련방법	강의 및 토론, 가정방문 상담, 임상 실습			
코스 이수 요건	1. 케어매니지먼트 이론 및 실기 이수자			

제2절 코스별 교육훈련과정 및 교과목별 교육훈련과정

코스명 : 케어매니지먼트의 이론		
교과목	노인요양보험제도의 이해	
교육훈련목표	1. 노인요양보험제도에 대한 전체적인 내용을 이해한다. 2. 현재의 노인복지서비스 내용을 이해한다. 3. 현재의 장애인 복지서비스 내용을 이해한다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 노인요양보험제도의 개요	가. 요양보험 제도의 개요 나. 대상자 및 서비스 다. 전달체계 및 재정	2
2. 노인복지서비스 현황	가. 노인복지 제도의 개요 나. 재가복지 서비스 다. 시설복지 서비스	2
3. 장애인복지서비스 현황	가. 장애인복지 제도의 개요 나. 재가복지 서비스 다. 시설복지 서비스	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트 보드	
교육훈련방법	강의 및 토론	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 케어매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 이론		
교과목	케어매니저의 직업윤리와 역할	
교육훈련목표	1. 노인의 권리옹호를 위해 전문가로서의 직업윤리의식을 제고한다. 2. 케어매니지먼트 시스템과 케어매니저의 기능과 역할을 익힌다. 3. 이용자의 권리옹호를 위한 제도와 현실적인 방안에 대해 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 케어매니저의 직업윤리	가. 노인인권과 윤리 나. 노인복지의 철학과 가치 다. 이용자의 권리	2
2. 케어매니저의 기능과 역할	가. 케어매니지먼트와 케어매니저 나. 케어매니저의 기능과 역할 다. 팀 접근법의 이해	2
3. 이용자의 권리옹호	가. 이용자의 권리 나. 후견인 제도 다. 권리옹호시스템 활용하기	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트 보드	
교육훈련방법	강의 및 토론	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 이론		
교과목	케어매니지먼트의 기본	
교육훈련목표	1. 케어매니지먼트 시스템을 이해한다. 2. 초기상담의 중요성과 면접기술을 익힌다. 3. 등급판정 및 욕구사정 도구 사용법을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 케어매니지먼트의 개요	가. 케어매니지먼트의 개요 나. 케어매니지먼트 실천과정	2
2. 상담면접 기술	가. 신뢰관계 형성 나. 초기면접 다. 서비스 적격 심사	2
3. 등급판정, 욕구사정 도구 사용법	가. 등급판정 도구 사용법 나. 욕구사정 도구 사용법	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트 보드, 등급판정 및 욕구사정 도구	
교육훈련방법	강의 및 토론	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 이론		
교과목	케어매니지먼트 기술	
교육훈련목표	1. 서비스 담당자 회의의 중요성과 회의진행 방법을 익힌다. 2. 이용자의 상태 및 욕구를 파악하여 목표를 설정하는 방법을 익힌다. 3. 케어플랜을 작성하고 계약하는 기술을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 서비스 담당자 회의	가. 팀 접근법에 대한 이해 나. 등급판정 및 욕구사정 도구의 이해 다. 지역사회 자원파악	2
2. 과제분석과 목표설정	가. 상태파악 및 욕구사정 나. 과제 분석 다. 생활 목표 설정	2
3. 케어플랜 작성	가. 서비스 내용, 기관 선정 나. 서비스 제공방법, 비용조정 다. 서비스 계약	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트 보드	
교육훈련방법	강의 및 토론	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 이론		
교과목	케어플랜 모니터링	
교육훈련목표	1. 이용자와 제공자에 대한 모니터링 기법을 익힌다. 2. 재사정과 케어플랜의 조정방법을 익힌다. 3. 서비스 질관리 기법, 고충처리 방법을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 서비스 모니터링	가. 이용자 모니터링 나. 제공자 모니터링	2
2. 서비스 재사정	가. 서비스 재사정 나. 케어플랜 조정	2
3. 서비스 질관리	가. 이용자에 최적의 서비스 나. 서비스 질 관리	1
4. 고충처리	가. 이용자의 고충상담 나. 고충처리 안내 및 지원	1
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	강의자료, PC, 빔프로젝트, 화이트 보드	
교육훈련방법	강의 및 토론	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어 매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 실기		
교과목	등급판정 및 욕구사정 연습	
교육훈련목표	1. 신뢰관계 형성과 상담 기법을 익힌다. 2. 등급판정을 위한 이용자의 상태를 파악한다. 3. 케어플랜을 위한 욕구를 사정하는 방법을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 4]
대단원	중단원	
1. 상담면접 기술	가. 상담 기술 나. 신뢰관계(라포) 형성	1
2. 등급판정 연습	가. 신체, 심리적 상태 파악 나. 사회경제적 상태 파악 다. 환경, 가족 파악	1
3. 욕구사정 연습	가. 가족의 욕구 사정 나. 이용자의 욕구 사정 다. 관련 기록 사정	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	초기면접 기록지, 등급판정.욕구사정표, 서비스 사례	
교육훈련방법	실기 연습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어 매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 실기		
교과목	케어플랜 작성	
교육훈련목표	1. 서비스 담당자 회의를 통해 이용자의 상태와 욕구에 기초한 케어플랜 작성법을 익힌다. 2. 지역사회 자원과 서비스 내용을 파악한다. 3. 목표를 설정하고 서비스를 조정한다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 서비스 담당자 회의	가. 케어 컨퍼런스 의의 나. 회의 개최	2
2. 지역사회 자원파악	가. 지역사회 서비스 파악 나. 서비스 비용 파악	2
3. 케어플랜 작성	가. 목표설정 나. 서비스 내용 선정 다. 서비스 기관, 제공방법	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	초기면접 기록지, 등급판정.욕구사정표, 서비스 사례	
교육훈련방법	실기 연습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 실기		
교과목	모니터링 연습	
교육훈련목표	1. 공식적, 비공식적 서비스 내용을 파악한다. 2. 이용자의 상태변화와 서비스의 적절성을 점검하는 방법을 익힌다. 3. 욕구변화에 대응하여 서비스를 재사정하고 케어플랜을 수정하는 기술을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 서비스 실시상황 파악	가. 공식적 서비스 나. 비공식적 서비스	2
2. 서비스 평가	가. 이용자의 상태변화 나. 서비스의 적절성 다. 제공자 모니터링	2
3. 서비스 재사정	가. 이용자의 상태 및 욕구의 변화 나. 서비스 재사정 다. 케어플랜 수정	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	초기면접 기록지, 등급판정.욕구사정표, 서비스 사례	
교육훈련방법	실기 연습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어 매니지먼트 이론과 실제	

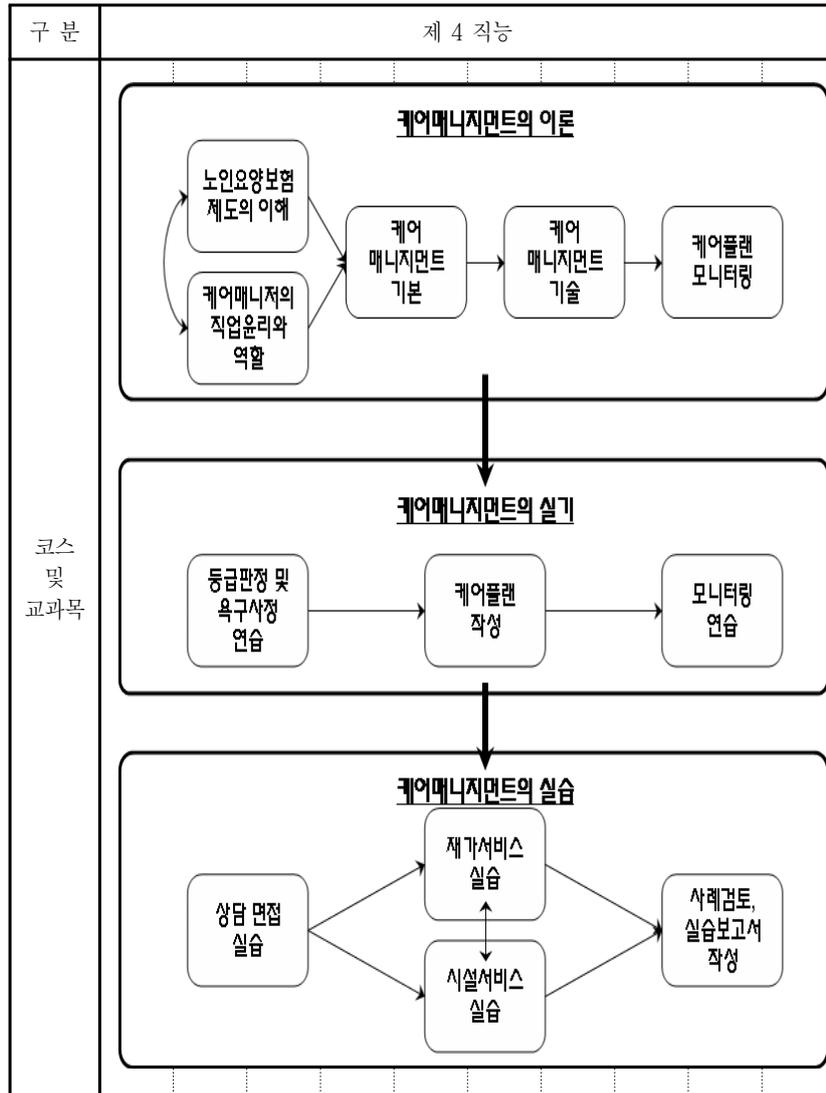
코스명 : 케어매니지먼트의 실습		
교과목	상담 면접 실습	
교육훈련목표	1. 이용자 및 보호자와의 상담을 통해 상태 및 욕구를 파악하는 훈련을 한다. 2. 등급판정, 욕구사정 도구 사용법을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 6]
대단원	중단원	
1. 가정방문 상담 면접	가. 방문 상담의 요령 나. 상담 면접 기법	2
2. 등급판정, 욕구사정 실습	가. 등급 판정 실습 나. 욕구 사정 실습	4
교육훈련 장소	강의실, 이용자의 가정	
장비 및 도구	등급판정 및 욕구사정표	
교육훈련방법	가정방문 상담, 임상 실습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어 매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 실습		
교과목	재가서비스 실습	
교육훈련목표	1. 재가서비스 중 방문서비스의 내용과 특성을 익힌다. 2. 주야간보호서비스의 내용과 이송서비스의 특성을 익힌다. 3. 단기보호 서비스 내용과 특성을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 16]
대단원	중단원	
1. 방문(요양, 목욕, 간호) 서비스 실습	가. 방문요양 서비스 나. 방문목욕 서비스 다. 방문간호 서비스	8
2. 주야간보호 서비스 실습	가. 주야간보호서비스 나. 이송서비스	4
3. 단기보호 서비스 실습	가. 단기보호 서비스	4
교육훈련 장소	재가노인복지시설	
장비 및 도구	이용자 파일	
교육훈련방법	임상 실습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 실습		
교과목	시설 서비스 실습	
교육훈련목표	1. 노인요양시설의 이용자 서비스 내용과 특성을 익힌다. 2. 노인요양 공동생활가정 서비스의 내용과 특성을 익힌다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 34]
대단원	중단원	
1. 노인요양시설 실습	가. 노인요양시설 실습	4
2. 노인요양 공동생활가정 실습	가. 노인요양 공동생활가정(그룹홈) 실습	4
교육훈련 장소	노인 요양시설, 노인요양 공동생활가정	
장비 및 도구	이용자 파일	
교육훈련방법	입상 실습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어 매니지먼트 이론과 실제	

코스명 : 케어매니지먼트의 실습		
교과목	사례검토, 실습보고서 작성	
교육훈련목표	1. 이용자 및 보호자와의 상담을 통해 상태 및 욕구를 파악하는 훈련을 한다. 2. 재가서비스의 내용과 특성을 익힌다. 3. 시설서비스의 내용과 특성을 익힌다. 4. 사례검토 및 실습보고서를 작성하여 보고서 작성 훈련을 한다.	
교육훈련내용		교육훈련시간 [총: 4]
대단원	중단원	
1. 실습 사례 검토	가. 재가서비스 사례 검토 나. 시설서비스 사례 검토	1
2. 사례 보고서 작성	가. 재가서비스 사례보고서 작성 나. 시설서비스 사례보고서 작성	1
3. 실습 보고서 작성	가. 실습 보고서 작성	2
교육훈련 장소	강의실	
장비 및 도구	실습 일지, 사례 보고서, 실습 보고서	
교육훈련방법	임상 실습	
선수코스 (과목)	노인복지론, 장애인복지론, 노인복지실천론, 노인의학의 기초, 케어매니지먼트 이론과 실제	

제3절 교육훈련 이수 경로



* 제4직능: 학사, 석사 또는 이와 동등한 학위가 수여되는 대학 및 대학원 교육과정 수준 정도의 정규교육 및 훈련을 필요로 함.

제 4 장 자격의 구조 및 출제기준

제1절 자격의 구조와 내용

자격 종목명	케어매니저	자격등급	-
검정기준	1. 전문가로서의 가치와 지식을 갖추고, 이용자를 위한 케어매니지먼트를 실행할 수 있는 능력의 유무		
응시자격	사회복지사, 의사, 간호사 자격증 소지자로 3년이상 경력자		
검정 방법 및 합격결정기준	검정방법	필기시험 1. 공통과목(2과목) - 노인장기요양보험제도 - 케어매니지먼트 개론 2. 선택과목(1과목) - 복지서비스 지식(의료인) - 보건의료 지식(사회복지사)	
	합격결정기준	1. 전과목 60점 이상 2. 과락 40점 이하	

제2절 출제기준

□ 자격종목 및 등급 : 케어매니저

가. 1차 시험

검정목표	노인장기요양보험제도에 대한 이해를 측정한다.		
시험과목	주요 항목 (배점 비율)	세부 항목	중요도
			① ② ③ ④ ⑤
노인장기요양보 험제도	1. 제도 개요(40%)	가. 이용자 체계	① ② ③ ④ ⑤
		나. 서비스 체계	① ② ③ ④ ⑤
		다. 비용 체계	① ② ③ ④ ⑤
	2. 대상자 및 서비스 (30%)	가. 대상자 기준	① ② ③ ④ ⑤
나. 서비스의 종류		① ② ③ ④ ⑤	
다. 서비스의 내용		① ② ③ ④ ⑤	
3. 전달체계 및 재정 (30%)	가. 관리운영체계	① ② ③ ④ ⑤	
	나. 시설, 인력	① ② ③ ④ ⑤	
	다. 재정	① ② ③ ④ ⑤	
문제유형	5지선다형		
출제위원 전공	노인복지학		
문항수/배점	25문항/각 4점		
검정시간	1시간		

검정목표		케어매니지먼트에 대한 이해를 측정한다.					
시험과목	주요 항목 (배점 비율)	세부 항목	중요도				
			①	②	③	④	⑤
케어 매니지먼트 개론	1. 이용자의 권리 옹호(20%)	가.케어매니저의 직업윤리	①	②	③	④	⑤
		나.노인복지의 철학과 가치	①	②	③	④	⑤
		다.이용자의 권리	①	②	③	④	⑤
	2.케어매니지먼트 개요(20%)	가.케어매니지먼트와 케어매니저	①	②	③	④	⑤
		나.케어매니저의 기능과 역할	①	②	③	④	⑤
3.케어매니지먼트 실천과정(20%)	가.상담면접 기술	①	②	③	④	⑤	
	나.등급판정, 욕구사정	①	②	③	④	⑤	
4.케어플랜 작성 (20%)	가.과제분석 및 목표 설정	①	②	③	④	⑤	
	나.서비스 조정	①	②	③	④	⑤	
5.모니터링(20%)	가.서비스 재사정	①	②	③	④	⑤	
	나.서비스 질관리	①	②	③	④	⑤	
	다.고충처리	①	②	③	④	⑤	
문제유형	5지선다형						
출제위원 전공	노인복지학, 사회복지학						
문항수/배점	25문항/ 각 4점						
검정시간	1시간						

검정목표	복지서비스에 대한 이해를 측정한다.		
시험과목	주요 항목 (배점 비율)	세부 항목	중요도
			① ② ③ ④ ⑤
복지서비스 지식	1. 노인복지서비스 이해(40%)	가. 노인복지제도 나. 시설서비스 다. 재가서비스	① ② ③ ④ ⑤ ① ② ③ ④ ⑤ ① ② ③ ④ ⑤
	2. 노인에 대한 이해 (30%)	가. 노인의 신체적 특성 나. 노인의 심리적, 사회적 특성 다. 치매의 이해	① ② ③ ④ ⑤ ① ② ③ ④ ⑤ ① ② ③ ④ ⑤
	3. 장애인에 대한 이해(30%)	가. 장애인의 신체적 특성 나. 장애인의 심리적, 사회적 특성	① ② ③ ④ ⑤ ① ② ③ ④ ⑤
문제유형	5지선다형		
출제위원 전공	노인복지학, 사회복지학		
문항수/배점	25문항/ 각 4점		
검정시간	1시간		

검정목표	보건의료에 대한 이해를 측정한다.		
시험과목	주요 항목 (배점 비율)	세부 항목	중요도
			① ② ③ ④ ⑤
보건의료지식	1. 기초 의학		① ② ③ ④ ⑤
	2. 보건의료 지식		① ② ③ ④ ⑤
	3. 응급처치 등		① ② ③ ④ ⑤
문제유형	5지선다형		
출제위원 전공	의학, 간호학		
문항수/배점	25문항/ 각 4점		
검정시간	1시간		

<부록 1> 직업교육훈련기관 목록

 대학교

대학명	학과명
부산가톨릭대학교	노인요양관리학과

 직업교육훈련기관

기관명	프로그램명
대구한의대학교 노인요양서비스 전문인력양성 사업단	케어매니저 자격연수 과정
숙명여자대학교 원격대학원	실버케어매니저 과정
한림대학교 고령친화전문인력육성사업단	케어매니저 전문인력 양성과정
삼육대학교 보건복지특성화사업단	전문 케어매니저 양성과정

<부록 2> 직업별 직무분석 자료 목록(1998~2007)

분 야	직 종 명	분석년도	분류 번호
산업예술 및 통신	컴퓨터그래픽디자이너	1998	98- 6-01
	광고디자이너	1998	98- 6-02
	애니메이터	1998	98- 6-03
	웹디자이너	1998	98- 6-04
	실내장식가	1998	98- 6-05
	귀금속세공원	1998	98- 6-06
	일러스트레이터	1999	99- 9-01
	텍스타일디자이너	2000	00-15-01
	방송연출가	2002	02-21-01
	방송촬영감독	2002	02-21-02
	조명감독	2002	02-21-03
	게임프로그래머	2002	02-21-04
	레코딩엔지니어	2002	02-21-05
	애니메이션기획자	2002	02-21-06
	북디자이너	2002	02-21-07
	캐릭터상품기획자	2002	02-21-08
	캐릭터 디자이너	2002	02-21-09
	만화가	2002	02-21-10
	휴대폰디자이너	2005	05-04-04
개인서비스	여행안내원	1998	98- 6-07
	피부미용사	1999	99- 9-02
	장의사	1999	99- 9-03
	메이크업아티스트	2000	00-18-02
	노인생활지도원	2000	00-16-03
	레크리에이션지도자	2000	00-17-04
	요양보호사	2004	04-09-05
	자원봉사관리조정자	2004	04- 0-06
	장애인직업능력평가사	2004	04-08-07
	케어매니저(가칭)	2007	07-00-01
	노인전담생활체육지도자	2007	07-00-02

분 야	직 종 명	분석년도	분류 번호
공학 및 과학관련	수질관리인	2000	00-19-05
	자원재활용관리사	2003	03-12-01
	환경에너지관리사	2003	03-13-02
	환경설비사	2003	03-14-03
	토양오염관리사	2003	03-15-04
	환경GIS기술자	2003	03-16-05
	대기환경관리사	2003	03-17-06
	소음·진동관리사	2003	03-18-07
	폐기물처리사	2003	03-19-08
	건설환경관리사	2003	03-20-09
	산업위생관리사	2003	03-21-10
	컴퓨터 및 정보통신	데이터베이스관리자	1998
정보검색원		1998	98- 6-09
전자문서관리운영자		1998	98- 6-10
응용프로그래머		1999	99- 9-04
멀티미디어컨텐츠개발자		1999	99- 9-05
웹마스터		1999	99- 9-06
네트워크운영자		1999	99- 9-07
정보보호관리자		1999	99- 9-08
시스템엔지니어		2000	00-21-06
반도체공정장비기술자		2000	00-20-07
정보시스템감리사		2000	00-22-08
정보시스템분석가		2001	01- 7-01
웹프로그래머		2001	01- 7-02
CRM전문가		2001	01- 7-03
고객지원전문가(CE)		2001	01- 7-04
펌웨어엔지니어		2001	01- 7-05
이동통신망운영자		2001	01- 7-06
웹PD		2001	01- 7-07
시스템관리자		2001	01- 7-08
사이버교육관리사		2001	01- 7-09
의료정보시스템관리사	2001	01- 7-10	

분 야	직 종 명	분석년도	분류 번호
컴퓨터 및 정보통신 (계속)	반도체공정기술개발엔지니어	2005	05-04-01
	반도체 설계 엔지니어	2005	05-04-02
	모바일소프트웨어시스템엔지니어	2005	05-04-03
보안 및 법률서비스	경호경비원	2000	00-23-09
기계 기술자 설치자 수리서비스	전자방송통신장비설비원	1998	98- 6-11
	전자자료처리장치설비원	1998	98- 6-12
	전기제어장치설비원	1998	98- 6-13
	전자산업장비설비원	1998	98- 6-14
	공기조화·위생설비원	1999	99- 9-09
정밀 생산	밀링원	1998	98- 6-15
	금형원	1998	98- 6-16
보건 및 의료	의료기기기술관리사	2000	00-24-10
	의무기록사	2000	00-25-11
	작업치료사	2000	00-26-12
	산후조리전문관리사	2004	04-09-13
	보건교육사	2004	04-10-14
	병원코디네이터	2004	04-11-15
	음악치료사	2006	06-00-00
	레크리에이션치료사	2007	07-00-03
경영, 재무관리 및 마케팅	보석감정사	1998	98- 6-17
	직업상담원	1998	98- 6-18
	선물거래인	1998	98- 6-19
	관세사무원	1998	98- 6-20
	물류관리사	1999	99- 9-10
	비주얼머천다이지	2000	00-27-13
	의료기기상품기획자	2005	05-04-05
교육, 훈련	보육교사	1999	99- 9-11
	평생교육사	1999	99- 9-12
	특수교육보조원	2004	04-12-13

■ 집필책임자

- 최동선
- 한국직업능력개발원 부연구위원

■ 집필자

- 강현주
- 한중양가사간병교육센터
- 박희숙
- 수원재가복지센터
- 방선영
- 구리자활후견기관
- 이성희
- 서울시립서부노인전문요양원
- 이정희
- 나눔의샘
- 임병우
- 성결대학교
- 조미연
- 중앙가사간병교육센터
- 조영표
- 한국재가노인복지협회

(가나다 順)

케어매니저(가칭) 직무분석

· 발행연월일	2007년 10월 30일 인쇄 2007년 10월 31일 발행
· 발행인	이 원 덕
· 발행처	한국직업능력개발원 135-949, 서울특별시 강남구 청담2동 15-1 홈페이지: http://www.krivet.re.kr 전 화: (02)3485-5000, 5100 팩 스: (02)3485-5200
· 인쇄처	(주)서보미디어 (02)2253-7800
· 등록일자	1998년 6월 11일
· 등록번호	제16-1681호

©한국직업능력개발원

<비매품>