



2020년 제1차 돌봄SOS센터교육과정

운영자문회의

온라인 화상회의

회의개요

일 시: 2020년 4월 21일(화) 15:30 ~ 16:30

참 석: 내·외부 9명 (학계, 유관기관 전문가 등)

내 용: 2020년도 돌봄SOS센터 교육 운영 계획에 대한 자문

순 서

0. 회의 개요
1. 화상 회의 참여 방법
2. 2019년도 돌봄SOS센터 교육 결과
3. 2020년도 운영 방향 및 세부 계획
4. 기타 의견 및 자문

0

회의개요

○ 회의개요

- 회의명: 돌봄SOS센터교육과정 제1차 운영자문회의
- 일시: 2020. 4. 21.(화) 15:30
- 방식: 온라인 화상 회의
- 참석자 명단

구분	연번	성명	소속 및 직함
자문위원	1	남기철	동덕여자대학교 사회복지학과 교수
	2	장숙량	중앙대학교 간호학과 교수
	3	이주안	성북구 동선동주민센터 팀장
	4	이화진	(사)일촌공동체사회복지실천연구소 소장
	5	최은미	글로벌액션러닝그룹 실장
관련자	6	김현종	서울시 지역돌봄복지과 주무관
	7	정은하	서울시복지재단 공공돌봄지원팀장
내부	8	이수진	서울복지교육센터장
	9	김예린	서울복지교육센터 주임

○ 회의내용

- 회의 개요
- 화상 회의 참여 방법
- 2019년도 돌봄SOS센터 교육 결과 공유
- 2020년 교육운영방향 및 세부 계획 공유
- 자문 및 기타 의견

1

화상 회의 참여 방법


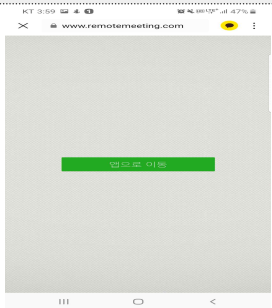
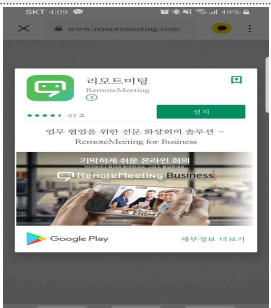

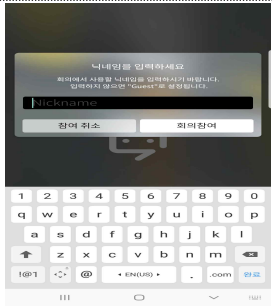
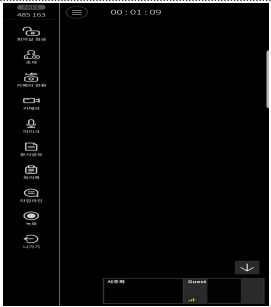
□ 참여방법

- ① 스마트폰: 초대 URL을 통해 앱 설치 화면으로 이동, 앱 설치 후 사용 가능
- ② PC 혹은 노트북
 - PC 이용 시 별도 카메라 장비 필요
 - 노트북(카메라 기장착) 이용 시 별도 카메라, 마이크 구비 필요 없음

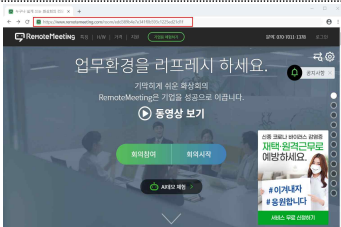
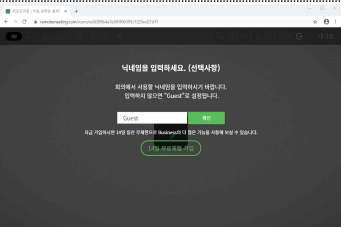
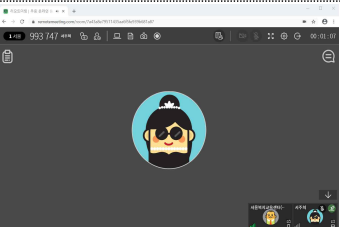
□ 참고사항

- 당일 카카오톡 채팅방을 개설하여 회의 참여 URL 전송드릴 예정입니다.
- 노트북 마이크 소리가 들어가지 않을 시 마이크 기능이 있는 이어폰을 이용해주시기 바랍니다.

① 스마트폰 앱

1. 회의 참여 URL로 접속	2. 앱 설치 화면으로 자동 이동	3. 앱 설치
 <p>리모트미팅 화상 회의에 초대합니다. 아래의 링크 또는 접속 코드로 참여해주세요.</p> <p>https://www.remotemeeting.com/room/bf85865fb349492052320beabb887414</p> <p>접속코드 : 324.962</p> <p>누구나 쉽게 쓰는 화상회의 리모트미팅 RemoteMeeting</p>	 <p>www.remotemeeting.com</p> <p>앱으로 이동</p>	 <p>리모트미팅 RemoteMeeting</p> <p>업무 협업을 위한 전문 화상회의 솔루션 - RemoteMeeting for Business</p> <p>기업들에게 위한 온라인 회의 RemoteMeeting Business</p> <p>Google Play</p>
4-1 오른쪽 상단 "회의참여" 터치 4-2 "접속코드" 입력	5. 닉네임(성함) 입력	6. 화상회의 시작
 <p>회의 참여</p> <p>6자리 접속코드를 입력하세요.</p> <p>699 717</p> <p>회의 참여</p>	 <p>닉네임을 입력하세요</p> <p>회의에서 사용할 닉네임을 입력하십시오. (선택사항)</p> <p>Nickname</p> <p>참여 취소 회의참여</p>	 <p>4:03:163</p> <p>00:01:09</p>

② PC 혹은 노트북

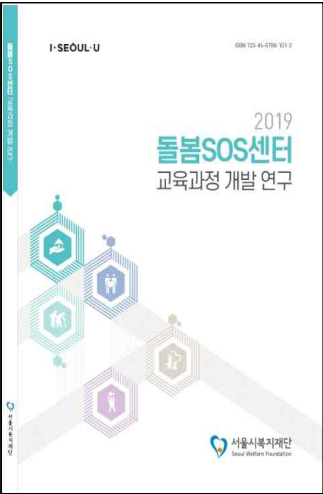
1. 회의 참여 URL "크롬"으로 접속	2. 닉네임(성함) 입력	3. 화상회의 시작
 <p>RemoteMeeting</p> <p>업무환경을 리프래시 하세요.</p> <p>가장 쉽게 위한 화상회의 RemoteMeeting은 지금 접속으로 가능합니다.</p> <p>동영상 보기</p> <p>회의참여 회의시작</p> <p>새로운 채팅</p> <p>#이제부터 #용량합니다</p> <p>새로운 채팅</p>	 <p>닉네임을 입력하세요. (선택사항)</p> <p>회의에서 사용할 닉네임을 입력하십시오. (선택사항)</p> <p>회의 참여 취소</p> <p>회의참여</p>	 <p>4:03:163</p> <p>5:53:747</p>

2

2019년도 돌봄SOS센터 교육 결과

□ 교육과정 개발 연구

- 기 간: 2019. 2. ~ 12.
- 방 법: 외부 전문 공동연구원과의 협력을 통해 **SME** 인터뷰(7명), 설문조사(196명), FGI(4회, 17명) 진행 및 결과 분석, 연구회의(3회) 및 교육자문회의(3회) 실시, 자료수집 후 업무 중요도·난이도 매트릭스 분석
- 주요 결과
 - 돌봄SOS센터 역량체계 개발: 교육 대상 별로 공통역량, 관리역량, 직무역량(직무 기본·전문)으로 구분함. 공통역량과 관리역량의 경우 찾·동과의 연계를 통해 교육 피로도를 줄여야 하며, 직무역량은 돌봄SOS사업에 있어 가장 핵심적인 역량이므로 필수·선택형으로 구분하여 경력·역량 차이에 따라 체계적으로 진행해야 함.
 - 돌봄SOS센터 교육체계 개발: 공통교육, 리더십교육, 직무교육, 전문가 양성으로 구분한 직급별 교육체계를 설계함. 직무기본과정, 공공 돌봄전문가 양성 과정, 복지 직·간호직 직무별 보수교육 등은 선택형으로 교육 활용도를 높임.

돌봄SOS센터 교육과정 개발 연구보고서	교육체계도				
	공통교육	리더십교육	직무교육		전문가양성
	보건복지 서비스&제도	동장보수교육 신임동장교육	직무기본강화 프로그램 직무기본 IV 직무기본 III 직무기본 II 직무기본 I	공공 전문가 전문	
		센터장보수교육 신임센터장교육		공공 전문가 심화	
	돌봄SOS사업 및 보건복지서비스	신규자교육	돌봄고용매뉴얼 사회복지직 간호직	공공 전문가 기본	
		돌봄SOS사업 및 보건복지서비스	신규자교육	돌봄SOS사업 (시플래이)	공공 전문가 기본
		선택 필수			

□ 시범교육 운영 · 평가

- 기 간: 2019. 5.~12. 총34일
- 장 소: 서울시복지재단 교육장, 외부교육장(시립청소년수련관 등)
- 대 상: 돌봄SOS센터 5개 시범자치구 수행인력 연1,185명 (민간서비스협력기관 포함)
- 내 용: 사업 추진 배경/매뉴얼/대상자/보건복지 사업 이해, 돌봄계획수립 실습 등
- 방 법: 찾·동 교육 체계와 긴밀하게 협의, 시범사업 수행 인력 전반에 대한 체계적인 교육과정 운영(워크숍, 강의, 사례실습 등 활용)
- 주요 결과: 교육만족도 4.44점(88.8점)

※ 세부내용

대상자	시 기	일 수	시 간	장 소	연인원	만족도	경 력
합 계		35	-	-	1,185	4.4	-
동장(과장)	1기: 5.2.(목)	1	8:00/일	히브루스 카페	20	4.7	31.6년
	2기: 5.3.(금)				33		29.2년
구돌봄지원단	5.14.(화)~16.(목)	3	8:00/일	재단 교육장	33	4.6	10.6년
돌봄센터장	1기: 5.20.(월)~21.(화)	2	8:00/일	시립서울청소년수련관	69	4.7	27.4년
	2기: 5.23.(목)~24.(금)				69		28.7년
	3기: 8.19.(월)~20.(화)			63	24.2년		
돌봄매니저	1기: 6.18.(화)~20.(목)	3	8:00/일	시립서울청소년수련관	111	4.3	9.4년
	2기: 6.25.(화)~27.(목)				142		9.1년
	3기: 7.22.(월)~24.(수)			98	3.7년		
	4기: 12.11.(수)~13.(금)			36	5.1년		
돌봄매니저 (후속교육)	1기: 8.26.(월)	1	7:00/일	재단 교육장	31	4.2	7.7년
	2기: 8.27.(화)				28		7.5년
	3기: 8.30.(금)				26		5.1년
돌봄매니저 (보수교육)	간호직: 10.31.(목)	1	7:00/일	재단교육장	21	4.4	2.2년
서비스협력기관	마포: 6.3.(월)	1	7:00/일	재단 교육장	14	4.2	7.5년
	노원: 6.12.(수)				27		
	은평,성동, 강서: 6.17.(월)				54		
자치구별 찾아가는교육	강서: 7.11.(목), 7.16.(화)	1	2:00/일	강서구 평생학습관	200		강서구 동직원
	강서: 8.1.(목)			강서구청	70		서비스협력기관
	마포: 8.7.(수)			마포구청	40		마포구 돌봄인력

※ 참가자별 주요 의견

- [동 장] 사업취지 이해, 찾동과의 관계, 인력배치 공간부족, 동단위 설계 타당성 고민 필요, 서비스 제공기관 준비미약, 직원들 전문성과 마인드 향상 필요, 인센티브 및 표창 등 직원 격려 필요
- [센터장] 표준화 된 매뉴얼, 서비스 질 관리 및 제공기관 육성 필요, 비용청구 증빙, 심야공휴일 요구 시 대응방법, 센터장 수당 또는 업무추진비 지원, 간호직 역할, 간병서비스 필요, 민원응대 매뉴얼
- [매니저] 긴급돌봄 후 지속돌봄 요구시 찾동연계에 대한 명확한 설계 필요(복지 플래너 매뉴얼 반영 등), 서비스 제공 및 수가 판단에 대한 부담감(기준 모호), 서비스 자원부족 및 질 문제, 마케치 D동 과부화, 일반 시민 서비스 이용 구체화, 서비스 부정 이용, 방문안전, 권역별 확실한 돌봄 통합센터 운영 제언
- [협력기관] 전담인력 필요성(개별 기관 또는 협력기관간 네트워크 구성 담당배치 등), 주민 입장에서 보면 가정방문 인력보다 고민, 서비스 제공에 대한 매뉴얼 구체화 필요, 자치구 협력방식을 수평적으로 추진필요, 서비스 수가 현실성 없음, 유사 사업 많아 혼란 차별화 된 홍보 필요

3 2020년도 돌봄SOS센터교육과정 운영 계획

□ 추진방향

- '19년 돌봄SOS센터 교육과정 개발연구 결과를 반영한 체계적 운영
- 역량, 직급, 직군(복지/간호)을 고려한 실무 교육 내실화
- 핵심 수행인력인 돌봄지원단, 돌봄센터장, 돌봄매니저 중점 교육
- 공공돌봄전문가 양성을 통해 교육 내실화와 사업 지속가능성 도모
- **찾동교육과정과 연계하여 교육피로도 감소 및 교육 효율화 추진**
- **코로나바이러스감염증-19 대응을 위해 일부 지식 전달 교육은 온라인 방식으로 대체, 사례실습 등 직무 전문 교육은 집합 교육 형태로 실시**

□ '20년 교육과정 개요 ※ 신규인력채용·사업시행 일정 연기로 일부 변경 예정

- 기 간: 2020. 7. ~ 12.(총22일)
- 장 소: 서울복지교육센터 교육장(마포구 공덕동 POST TOWER) 및 사이버교육장
- 대 상: 돌봄SOS센터 시범자치구 수행인력 1,376명 예정
(기존 5개구 80개동, 신규 8개구 140개동 돌봄매니저 등)
- 내 용: 돌봄SOS센터 수행인력 역량중심의 교육체계에 따라 필수/선택 교육과정을 구분하여 운영, 공공돌봄전문가양성과정 기획 및 홍보
- 방 법: 집합·토론·실습·워크숍 등 다양한 전달방식을 적극 활용한 온-오프라인 교육 실시, 자문위원단·교육기획단 운영, 교육생 모집(서울시 협조), 강사섭외, 교재제작, 교육평가 등

○ 추진일정



○ 교육총괄표(안)

참여자	자치구	교육월	명	일	회	연인원 (실인원)	교육내용
합 계				22일		1,376 (1,360)	-
오프라인 교육							
자치구 돌봄지원팀	신규자치구	7월	16	2	1	32 (16)	·시 간: 14시간 (7시간 × 2일) ·과 목: 돌봄SOS센터 추진배경 이해, 돌봄고객응 대기술, 운영매뉴얼 이해, 사례실습 등 ·방 법: 강의, 실습
돌봄센터장	신규자치구	9~10월	36	1	4	144 (144)	·시 간: 7시간 (7시간 × 1일) ·과 목: 돌봄SOS센터 운영 사례 실습 ·방 법: 강의, 실습
돌봄매니저	신규자치구 (기존자치구 신규발령자 포함)	선행동 7월	36	1	10	360 (360)	·시 간: 7시간 (7시간 × 1일) ·과 목: 돌봄고객응대기술, 업무 서식 작성 실습 ·방 법: 강의, 실습
		복지직 9~10월					
		간호직 11월					
전자치구 (기존자치구는 필요 시 참여)	9~11월	36	1	6	216 (216)	<p style="text-align: center;"><직무강화과정></p> <p>아래 과목 중 선택(사이버교육 포함)</p> <p>·시 간: 3~4시간 ·방 법: 강의, 실습, 워크숍</p> <p>※ 복지직: ②보건역량강화 포o함 1과목 이상, 간호직: ③복지역량강화 포함 2과목 이상</p> <p>선택과목① 돌봄특화 : 돌봄SOS센터 심화 사례 연구</p> <p>선택과목② 정보관리 : 기록의 중요성, 행복e음 활용 등</p> <p>선택과목③ 상담기술 : 상담기법, 갈등관리 등</p> <p>선택과목④ 자기관리 : 긍정적 자기관리, 스트레스 관리 등</p>	
사이버 교육							
돌봄센터장 돌봄매니저	신규자치구 (기존자치구 신규발령자 포함)	7~11월	-	-	-	360 (360)	·시 간: 1시간 30분 ·과 목: 돌봄SOS센터 추진배경(30분) 돌봄SOS센터 운영매뉴얼 이해(30분) 10대 돌봄서비스 이해(30분) ·방 법: 온라인 강의
돌봄매니저	전자치구 (신규자치구는 필수 이수)	8~12월	-	-	-	264 (264)	<p style="text-align: center;"><직무강화과정></p> <p>선택과목⑤ 보건역량강화 : 돌봄목구가 필요한 질환 이해</p> <p>선택과목⑥ 복지역량강화 : 장기요양, 장애인활동지원 등 서비스 이해</p> <p>선택과목⑦ 위기사례관리 : 정신건강 기본이해, 고독사 방지, 반려동물 가구 사례관리 등</p>

※ 돌봄매니저 교육은 복지직/간호직 모두 공통적으로 이수해야 하는 **기본과정**과 직무/경력별 필요에 따라 과목을 선택하는 **직무강화과정**으로 구분함.

□ 신규 개설 과목 기획

○ 기 간: 2020. 5. ~ 7.(3개월)

○ 방 법: 교육기획단 통해 세부 내용 논의 후 교재 집필 의뢰, 사이버교육영상 제작

○ 내 용(안)

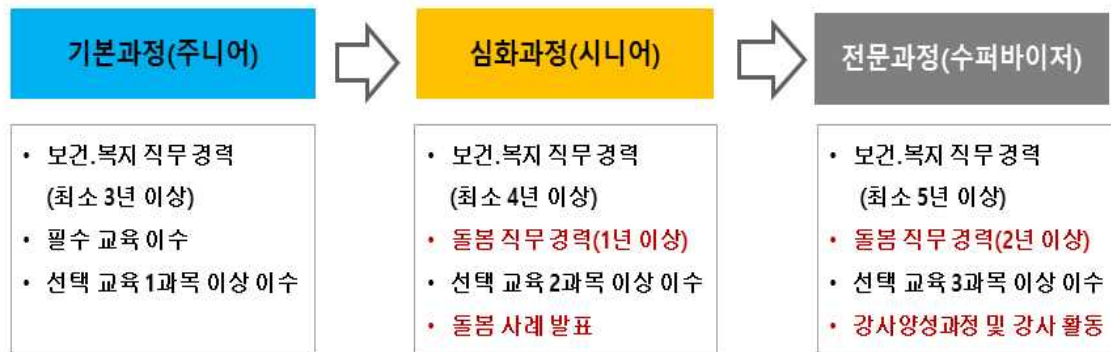
과목명	대 상	내 용	방 법
기본과정(필수교육)			
돌봄SOS센터 직무 사례 실습	구돌봄지원팀 돌봄센터장 돌봄매니저	<ul style="list-style-type: none"> - 돌봄지원단: 사업홍보·지원, 지역사회 자원 개발·관리 사례 - 돌봄센터장: 돌봄회의 진행, 수퍼비전 제공 사례 - 돌봄매니저: 업무 절차에 따른 서식 작성, 돌봄계획 수립 사례 	직군별 다양한 사례 중심으로 워크북을 개발하고 이를 토대로 실습 교육 진행
돌봄고객응대기술	구돌봄지원팀 돌봄매니저	<ul style="list-style-type: none"> - 보건의료적·심리사회적·지역적 관점에서 돌봄대상자(노인, 장애인, 중장년가구 등) 특성 이해 - 상황별(대면/전화/방문) 적절한 응대기법으로 정확한 욕구 파악 	실제 동주민센터 사례를 중심으로 강의
직무강화과정(선택교육)			
돌봄특화	돌봄매니저	<ul style="list-style-type: none"> - 돌봄SOS센터 심화 사례 연구 - 복합적인 욕구와 상황으로 즉시 판단, 개입이 어려웠던 경우 등을 공유하고 실천방법을 함께 연구 	워크숍을 통해 돌봄 판단, 서비스계획수립 기준 등 논의
정보관리	돌봄매니저 (간호직)	<ul style="list-style-type: none"> - 신규직원이 동주민센터에서 활용해야 하는 기록·정보시스템 사용방법 학습 	강의, 실습
상담기술	돌봄매니저	<ul style="list-style-type: none"> - 심층상담이 필요한 경우 활용할 수 있는 상담기법, 지역사회자원 소통 기법 학습 	강의
보건역량강화	돌봄매니저	<ul style="list-style-type: none"> - 돌봄SOS센터 서비스 이용자가 경험할 수 있는 질환과 관련하여 이용가능한 제도 이해 	강의
복지역량강화	돌봄매니저 (간호직)	<ul style="list-style-type: none"> - 1차시: 장기요양제도 - 2차시: 장애인활동지원제도 - 수요자 입장에서 서비스 신청, 요양보호사(활동지원사)가 실제 제공하는 서비스까지 일련의 과정 이해 	강의
위기사례관리	돌봄매니저	<ul style="list-style-type: none"> - 정신건강이해, 고독사방지, 반려동물가구 사례관리 등 기존 교육을 통해 학습하기 어려웠던 사례 중심으로 진행 	강의

□ 사이버교육과정 기획

- 기 간: 2020. 5. ~ 7.(3개월)
- 대 상: 강사, 영상 촬영·편집 / 온라인 교육 플랫폼 업체 등
- 내 용: 수요가 많은 과목 중심으로 온라인 교육 콘텐츠(20~30분 강의 영상) 제작
 - ※온라인 과목(안): [기본과정] 돌봄SOS센터 추진배경(보건복지 환경 변화 관점에서),
돌봄SOS센터 운영매뉴얼(추진체계, 업무절차 등)
돌봄SOS센터 주요서비스('20년도 확대 예정인 10대 서비스)
 - [직무과정] 보건역량강화, 복지역량강화, 위기사례관리
- 방 법: 자문회의·기획회의 등을 통해 사이버 교육과정(안) 마련, 콘텐츠 제작 업체 의뢰

□ 공공돌봄전문가 양성과정 기획 및 홍보

- 기 간: 2020. 5. ~ 12.
- 대 상: 돌봄 직무 역량 개발에 관심있는 공공분야 종사자
- 내 용
 - 단순한 지침 교육, 서비스 연계 수준을 넘어서 지역사회 공공돌봄사업을 기획·제공·조정·관리·상담할 수 있는 역량을 개발한 '공공돌봄전문가' 인재 양성
 - 공공돌봄전문가 양성과정(안)



: 공공돌봄전문가 특전 ① 수료증 발급

② 돌봄 관련 교육 강사활동 적극지원(교육, 모니터링 등)

- 방 법: 문헌고찰, 교육운영자문회의 실시, 홍보물 제작 및 배포 등

4

기타 의견 및 자문

□ 2020년도 돌봄SOS센터 교육과정 계획에 대한 자문

○ 직군별로 적절한 교육 내용이 구성되었는지 판단이 필요합니다. 추가해야하거나, 혹은 교체해야하는 과목이 없는지 검토 부탁드립니다(※ 붙임1. 커리큘럼 참고).

○ 신규 개설 과목 관련

- 정말 신규 개설이 필요한지 판단이 필요합니다.

- 개설이 필요하다고 판단되는 과목이 반드시 담아야 하는 교육 세부 내용과 방향성 등에 대한 의견이 필요합니다.

• 돌봄SOS센터 직무 사례 실습(직군별로 내용 차별화), 돌봄고객응대기술 과목이 공무원 실무에 도움이 되게끔 워크북을 제작할 경우 어떤 내용이 담겨야 할까요?

• 장숙량 교수님: 보건역량강화 과목을 통해 돌봄매니저(복지직)들이 보건 관점에서 돌봄이 필요한 대상자와 관련 서비스를 이해할 수 있도록 돕고 싶습니다. 어떤 내용으로 구성할 수 있을까요?

• 이주안 팀장님: 상담기술, 위기사례관리 과목에서 심층상담이 필요하거나, 전문 지식이 필요한 어려운 사례를 다뤄보려고 합니다. 그런데 19년도 돌봄매니저(복지직) 경력이 약7~8년으로 높게 나타났습니다. 이분들이 더 학습하고 싶은 상담관련 교육 내용에는 무엇이 있을까요?

• 정은하 팀장님: 직무강화과정 돌봄특화 과목에서 돌봄매니저가 판단하기 어려웠던 사례들을 워크숍을 통해 다루면서 개입 판단 기준, 더 좋은 개입 방법 등을 나눠보려고 하는데, 답을 만한 사례가 있을까요? 어떤 방향을 가지고 교육을 진행해야 할까요?

○ 사례 실습 교육 관련

• 이화진 소장님, 최은미 실장님: 사례 실습 교육은 토론, 워크숍 형태로 진행합니다. 직군/경력별로 참여태도나 관심사 등이 다양하여 진행하기 어려웠던 경험이 있습니다. 전년도 교육 경험을 바탕으로 올해 보완해야 하는 점이나, 새롭게 시도하면 좋을 교육 방식 등에 대한 의견 부탁드립니다.

○ 코로나 대응 관련

- 돌봄SOS센터 주요 업무는 돌봄 욕구 확인(대면, 가정방문) 및 직접 돌봄 서비스 제공(서비스협력기관 연계) 등으로 감염병 대응 전략이 필요하나 관련 교육은 전무한 상황입니다. 보건·복지·민간·공공의 관점에서 돌봄SOS센터 교육과정과 연계할 수 있는 과목 혹은 추가해야하는 교육내용이 있을까요?

○ 사이버 교육 관련

- 코로나 사태로 사업 실시 및 인력 채용 일정이 연기됨에 따라 일부 과목을 사이버로 운영하려고 합니다. 추진배경, 운영매뉴얼의 이해 등 중요한 기본 과목부터 강의식으로 진행할 수 있는 선택 과목 등입니다. 집합 교육(사례실습) 전 선행학습으로 이수하고 오도록 안내하려고 하나, 교육 효과성을 담보하기 어렵습니다. 사이버교육 전반에 대한 의견과 온라인 과목 선정 우선순위 검토를 부탁드립니다.
- **정은하 팀장님**: 특히 운영매뉴얼 교육은 실무에 매우 중요한 교육인데, 사이버 강의로 진행하는 것이 적절할지 전년도 강의 경험을 바탕으로 의견 부탁드립니다.

공공돌봄전문가 양성과정에 대한 자문

- 19년도 시범교육 운영 결과 돌봄매니저의 경력과 역량이 높은 것으로 나타났습니다. 이에 장기적인 관점에서 이들의 역량을 더욱 키워, 지역사회관점에서 ‘공공 돌봄’을 고민하고, 행동하며, 돌봄SOS센터 교육과정 전문 강사가 되도록 지원하고자 합니다. 본 양성 과정의 필요성, 방향성, 실질적인 지원 방법 등에 대한 전반적인 의견 부탁드립니다.

기타 어떤 의견이라도 주시면 더욱더 고민하고 보완하겠습니다 ^^

붙임 1	2020년도 돌봄SOS센터 교육과정 커리큘럼
-------------	---------------------------------

필수 과정

과 정		자치구 돌봄지원팀 교육		
일 정		7월 중 2일		
장 소		서울복지교육센터 교육장		
대 상		돌봄SOS센터 신규자치구 돌봄지원팀 (2명 × 8개 자치구 = 16명)		
목 표		1. 돌봄SOS센터 사업의 의미를 이해하고 효과적인 민관 협력체계를 창출 유지할 수 있다. 2. 운영매뉴얼을 토대로 동주민센터, 민간기관, 타부서와 원활하게 협업할 수 있다.		
시 간		과 목	주요 내용	강 사
1일	09:00~11:00	돌봄SOS센터 사업 이해	<input type="checkbox"/> OT <input type="checkbox"/> 돌봄SOS센터 추진배경 이해 - 공공 보건복지 전달체계 환경변화 중심으로	
	11:00~13:00	운영매뉴얼 개론	<input type="checkbox"/> 돌봄SOS센터 운영체계 및 서비스 이해 인근 지정 식당	
	13:00~14:00	중식		
	14:00~17:00	구돌봄지원팀 역할 이해	<input type="checkbox"/> 돌봄 변화관리자로서의 역할 - 지역사회자원, 동주민센터 등 관련 주체와의 협력, 협업 사례 중심으로	
2일	09:00~12:30	돌봄고객응대기술	<input type="checkbox"/> 다양한 관점에서 보는 돌봄 고객 인근 지정 식당	
	12:30~13:30	중식		
	13:30~17:00	운영매뉴얼 실습	<input type="checkbox"/> 돌봄SOS센터 운영 및 돌봄 계획 수립 사례 실습	

과 정		돌봄센터장 교육		
일 정		9~10월 중 1일(4회)		
장 소		서울복지교육센터 교육장 및 사이버 교육장		
대 상		돌봄SOS센터 신규자치구 돌봄센터장 (36명 × 4회 = 144명)		
목 표		1. 찾동+돌봄+공적제도 등 사업 간 연계 필요성과 의미를 이해한다. 2. 돌봄사례회의를 운영하고 돌봄매니저에게 슈퍼비전을 제공할 수 있다.		
시 간		과 목	주요 내용	강 사
사이버교육 (선행학습)		돌봄SOS센터 사업 이해	<input type="checkbox"/> 돌봄SOS센터 추진배경(30분) <input type="checkbox"/> 돌봄SOS센터 운영매뉴얼 이해(30분) <input type="checkbox"/> 주요 돌봄서비스 이해(30분)	
1일	09:00~12:30	돌봄고객응대기술	<input type="checkbox"/> 다양한 관점에서 보는 돌봄 고객 인근 지정 식당	
	12:30~13:30	중식		
	13:30~17:00	운영매뉴얼 실습	<input type="checkbox"/> 돌봄SOS센터 운영 및 돌봄 계획 수립 사례 실습	

과 정	돌봄매니저 교육 기본과정		
일 정	7~11월 중 1일(10회)		
장 소	서울복지교육센터 교육장 및 사이버 교육장		
대 상	돌봄SOS센터 신규 돌봄매니저 (36명 × 10회 = 360명)		
목 표	1. 돌봄 당사자의 욕구를 파악하고, 이에 대응하는 돌봄 계획을 수립할 수 있다. 2. 돌봄SOS센터 업무 절차에 따른 업무서식을 작성할 수 있다.		
시 간	과 목	주요 내용	강 사
	사이버교육 (선행학습)	돌봄SOS센터 사업 이해 □ 돌봄SOS센터 추진배경(30분) □ 돌봄SOS센터 운영매뉴얼 이해(30분) □ 주요 돌봄서비스 이해(30분)	
1일	09:00~12:30	돌봄고객응대기술	□ 다양한 관점에서 보는 돌봄 고객
	12:30~13:30	중식	인근 지정 식당
	13:30~17:00	운영매뉴얼 실습	□ 돌봄SOS센터 돌봄 계획 수립 사례 및 서식 작성 실습

선택 과정(안) ※예시: 돌봄특화

과 정	돌봄매니저 교육 직무강화과정 : 돌봄특화		
일 정	9~11월 중 1일(3~4시간)		
장 소	서울복지교육센터 교육장		
대 상	돌봄SOS센터 돌봄매니저(36명)		
목 표	1. 돌봄서비스의 변수, 장애요인을 예측/고려하여 다양한 상황에 유연하게 대응할 수 있다.		
시 간		주요 내용	강 사
1일	09:00~10:00	□ 돌봄SOS센터 심화 사례 공유 - 각 동별 유사 사례 공유	
	10:00~12:00	□ 문제 해결을 위한 조별 토론 □ 대응 전략 공유 - 돌봄매니저 판단 기준 마련 - 연계할 수 있는 다양한 자원 공유 - 돌봄SOS센터 업무 단계별 문제점 분석 및 개선점 도출 - 성찰을 통해 돌봄매니저가 학습 혹은 함양해야하는 역량 파악	