지팡이사회적협동조합
Jipangee Social Cooperative

문화돌봄플랫폼 온당 溫堂

통합돌봄
식사지원서비스 운영 매뉴얼

밥으로 안부를 묻고, 문화로 문을 엽니다 — 접수부터 배송·안부확인·회신까지 한 흐름으로

발행
지팡이사회적협동조합
문화돌봄플랫폼 온당(지점)

적용 범위
통합돌봄 식사지원 이용자 전원
조리 · 패킹 · 돌봄 라이더 · 사무국

버전
Ver 1.0 · 2026. 11.
반기 1회 정기 개정

차례

Ⅰ. 매뉴얼 개요 3

1. 매뉴얼의 목적 3

2. 적용 범위 — 다섯 영역 4

3. 표준화 원칙 5

Ⅱ. 현황 분석과 품질 목표 6

1. 온당 식사지원 운영 현황 · 2. 비교 분석과 차별점 6

3. 품질 목표(1~3단계) 8

4. 대상별 서비스 범위와 세부 지침 9

5. 운영 조직과 역할(매뉴얼 추진단) 11

Ⅲ. 서비스 설계 12

1. 서비스 흐름도(7단계) · 2. 표준 식단 구성 12

3. 조리 공정 표준 · 식재료와 시설 위생 15

4. 배송 표준과 안부확인 지침 17

5. 점검 · 평가 체계 20

6. 고충 처리 절차 21

7. 윤리행동 · 비밀보장 준칙 23

Ⅳ. 실행 단계 25

1. 시범 운영 · 2. 교육 훈련 · 3. 배포와 개정 25

Ⅴ. 성과관리(성과지표) · Ⅵ. 관리체계 28

※ 서식 · 비상 연락 체계 31

서식 1~7 프로필 · 위생 · 배송 · 고충 · 월간 평가 31

서식 8~11 개점·마감 · 만족도 조사 · 준수 서약 · 개선 조치 34

비상 연락 체계 36

이 매뉴얼은 이렇게 씁니다

사무국 · 이사장

전체(종합본). 의뢰기관 협의, 이용자 등록, 성과 보고, 개정 관리

조리 · 패킹

III-2·3 식단·조리·위생, 서식 2·4·8. 주방 벽면 부착본

돌봄 라이더

III-4 배송·안부확인, III-6 고충, 서식 3·5. 차량 비치 휴대본

링크워커 · 협력기관

III-1 접수·사전조사, 위기대응, 비상 연락 체계

Ⅰ 매뉴얼 개요

「돌봄통합지원법」(2026. 3. 27. 시행)으로 발굴–계획–연계–제공–모니터링이 하나의 체계가 되었습니다. 지팡이사회적협동조합은 지점 **문화돌봄플랫폼 온당**에서 통합돌봄 대상 어르신께 도시락을 조리·배송합니다. 이 매뉴얼은 누가 맡아도 같은 밥, 같은 안부, 같은 기록이 나오도록 그 방법을 정리한 것입니다.

1. 매뉴얼의 목적

① 서비스 품질의 표준화

- 조리사가 바뀌어도 일반식·환자식·죽식의 맛과 양, 염도가 일정하도록 표준 식단과 조리 공정을 정합니다.
- 식단 수립 → 조리 → 패킹 → 배송 → 회수까지 업무 기준을 문서로 고정합니다.

② 위생 안전과 위험 예방

- 면역력이 약한 어르신·환자가 대상이므로 위생은 타협하지 않는 원칙입니다.
- 단계별 중요관리점(CCP)과 배송 지연·변질·응급 상황 대응 절차를 정합니다.

③ 업무 효율과 사람의 성장

- 신규 조리사·라이더·청년 일경험 참여자가 빨리 익힐 수 있는 현장 직무교육 교재로 씁니다.
- 중복·누락 없는 업무 흐름으로 하루 4시간 근무 안에 마칠 수 있게 합니다.

④ 밥과 안부, 그리고 문화

- '한 끼 배달'이 아니라 매일 문 앞에서 안부를 확인하는 돌봄입니다.
- 고립 신호를 링크워커·거점 복지관과 나누고, 문화돌봄 프로그램으로 잇습니다.

⑤ 성과의 기록과 지속 가능한 운영

제공 식수, 안부확인 이행률, 만족도, 위기 연계 건수를 같은 기준으로 쌓아, 의뢰기관 보고와 다음 해 사업 제안, 공익법인 실적 공개의 근거로 씁니다.



밥 · 국 · 반찬 — 매일 같은 기준으로



특식 — 정성을 더한 한 상

2. 적용 범위 — 다섯 영역

이 매뉴얼은 한 끼가 기획되어 어르신 손에 닿고, 그 결과가 기록으로 돌아오기까지의 모든 과정을 다룹니다. 영역마다 무엇을 정해 두는지 아래와 같습니다.

① 서비스 기획 · 식단 관리 III-1, III-2

- **대상자 관리 기준** — 의뢰 경로별 접수·등록 절차, 초기 상담(알레르기·기피 식품, 치아·삼킴 상태, 질환, 식습관) 항목과 기록 방법, 이용 변경·종결 처리
- **맞춤형 식단** — 일반식·항암 환자식·죽식의 구성 원칙, 질환별(당뇨·고혈압) 조정, 섭취 능력별 변형(일반/부드럽게/다짐/죽), 제철·지역 식재료 활용

② 식재료 조달 · 위생 조리 공정 III-3

- **구매 · 검수** — 발주 시점과 단위, 입고 시 온도·신선도·소비기한 확인, 부적합 식재료 반품, 식자재 이력(거래명세서) 보관
- **전처리 · 조리 표준** — 세척·소독 기준, 표준 레시피(계량·염도), 대량 조리 시 작업 순서와 안전 수칙
- **위생 · 시설 관리** — 복장·손 씻기, 도구 세척·소독, 냉장·냉동 온도 기록, 구역별 청소 주기, 방역·소방 점검

③ 배송 · 현장 돌봄 III-4

- **포장 · 배송 준비** — 보온 포장 기준, 라벨(유형·조리일·섭취 권장 시간), 보온가방·차량 청결
- **대면 배송 · 안부 확인** — 상황별 인사와 전달 방법, 건강·생활 환경·섭취 확인 항목
- **특이사항 보고 · 위기 대응** — 부재 시 3단계, 응급 시 신고와 보고 순서, 담당 사회복지사·의뢰기관 연계

④ 이용자 권익 · 서비스 질 관리 III-5, III-6, V

- **고충 처리** — 음식·배송·태도 유형별 접수와 처리, 결과 회신, 사과와 재발 방지
- **만족도 · 모니터링** — 분기별 만족도 조사지(서식 9), 잔반 확인을 통한 선호도 분석
- **성과 기록** — 일일·주간·월간 점검표, 의뢰기관 보고와 정산 증빙(제공 일지, 사진 대장 등)

⑤ 인력 교육 · 윤리 III-7, IV

- **직무 교육** — 신규 조리사·라이더·청년 일경험 참여자 현장 직무교육, 분기별 위생·안전·응대 교육
- **복무 · 윤리** — 개인정보 보호와 비밀 유지 서약, 어르신 인권 존중, 성희롱·폭언 대응, 자원활동가 운영

3. 표준화 원칙 — 감이 아니라 기준으로

현장에서 생기는 편차는 대부분 “적당히”에서 나옵니다. 온당은 네 가지 영역에서 숫자와 순서로 기준을 정합니다.

① 식단 · 조리 품질의 표준화

- **표준 레시피 카드** — 메뉴마다 재료명, 투입량(g·mL), 조리 순서·시간, 불 세기를 적습니다. 온당의 맛을 정하는 양념 비율은 반드시 계량합니다.
- **염도 기준** — 국·찌개 0.6~0.7%, 나물 0.5% 이하를 기본으로 하고 측정값을 기록합니다. 저염 대상자는 별도 지침을 따릅니다.
- **물성 기준** — 일반식 / 부드러운 식사 / 죽식(삼키기 힘든 분)으로 나누어 썰기 크기와 익힘 정도를 정합니다.
- **1인 정량** — 밥·국·반찬 칸별 담는 양을 정하고, 같은 국자·스쿱을 씁니다.

② 위생 · 안전 관리의 표준화

- **공정별 점검** — 검수(온도) → 전처리(세척·소독) → 가열(중심온도 75℃ 이상, 어패류 85℃) → 냉각·패킹. 단계마다 점검표로 확인합니다.
- **보존식 · 선입선출** — 매일 메뉴 1인분을 영하 18℃ 이하에서 144시간 보관하고, 식재료는 먼저 들어온 것부터 씁니다.
- **청소 기준의 시각화** — 바닥·후드·배수구 등 구역별 주기와 방법을 사진으로 붙여 ‘깨끗함’의 기준을 맞춥니다. 매월 말일은 대청소입니다.

③ 배송 · 돌봄 서비스의 표준화

- **표준 응대 문구** — 인사(“안녕하세요, 온당 도시락 왔습니다!”), 부재 시 전화, 안부 멘트를 상황별로 정합니다.
- **복장 · 용모** — 조끼·명찰을 착용해 누가 왔는지 어르신이 바로 알 수 있게 합니다.
- **단계별 행동 요령** — 문이 열리지 않을 때, 건강이 나빠 보일 때 ‘전화 → 사무국 보고 → 신고’ 순서로 움직입니다.

④ 기록 · 행정의 표준화

- **서식 통일** — 이용자 프로필, 조리 위생 점검표, 배송·안부 일지, 고충 보고서, 월간 평가표를 이 매뉴얼의 서식으로만 씁니다.
- **체크 방식 통일** — 서술은 줄이고 O/X, 3단계(다 드심·반 남김·안 드심)로 적어 데이터로 모읍니다.
- **명단 관리** — 이용자 명단(주 배송 횟수·요일·신규·죽식 여부)은 매월 새로 정리하고 개인정보 보호 원칙(III-7)에 따라 보관합니다.


같은 구성 · 같은 정량으로 담습니다


유형별로 나란히 놓고 수량을 대조합니다


포장까지 마친 출발 직전

한 줄 원칙 — “적당히, 한 줌, 알아서”를 쓰지 않습니다. 모르면 매뉴얼을 펴고, 없으면 사무국에 묻고, 답이 나오면 매뉴얼에 적습니다.

II 현황 분석과 품질 목표

1. 온당 식사지원 운영 현황

어디서

문화돌봄플랫폼 온당
부산 북구 상리로 42-1 1층
지팡이사회적협동조합 지점 · 한식 일반음식점 · 공유부엌

누구에게

통합돌봄 대상 어르신(일반식·항암 환자·삼키기 힘든 분)
주 2·3·5회, 이용자별 배송 요일 지정
2026. 9. 기준 22명 내외

어떻게

당일 오전 조리 → 보온가방 적재
배송 차량 1대, 주차 지점 단위 동선
금곡동 · 율리 · 화명동 권역



문화돌봄플랫폼 온당 — 북구 상리로 42-1


조리실


공유부엌 · 식당

사람과 역할

직무	주요 업무	관련 서식
이사장 · 사무국	의뢰기관 협의, 이용자 등록·변경, 인력 배치, 회계·성과 보고, 기록 보관	서식 1 · 6 · 7
책임조리사 · 조리사	식단 수립(영양사 감수), 발주·검수, 조리 총괄, 염도·온도 측정, 전처리·보존식·세척	서식 2 · 4, 표준 레시피
온심(패킹 담당)	용기·라벨 준비, 유형별 패킹, 라이더 인계 복창, 출결 관리	배송 명단, 서식 2
돌봄 라이더	배송·대면 전달, 안부확인, 용기 회수·잔반 확인, 특이사항 보고	서식 3 · 5
링크워커	사전 현장조사(2인 1조), 고립 신호 공유, 문화돌봄 연계	현장조사표, 서식 1

하루 흐름 (기본 근무 08:00~12:00)

전날	식재료 발주·입고 확인, 다음 날 배송 명단·유형 수량 확정
08:00	출근, 개인위생·복장 점검, 냉장·냉동 온도 기록
08:15	전처리(세척·소독·해동 확인)
09:00	가열 조리, 중심온도·염도 측정, 보존식 채취
10:00	유형별 패킹(일반·환자·죽), 라벨 부착, 명단 대조
10:30	패킹–라이더 복창 인계, 보온 적재, 출발
~11:40	주차 지점 순서대로 배송·안부확인·전날 용기 회수
12:00	복귀, 용기 세척 인계, 일지 제출, 특이사항 보고

2. 비교 분석과 지팡이만의 차별점

부산 북구의 식사지원은 복지관, 노인일자리 사업단, 마을 공동식사 등 여러 주체가 함께 하고 있습니다. 각자의 강점을 인정하면서, 온당이 더 잘할 수 있는 몫을 분명히 합니다.

비교 항목	공공 복지기관	노인일자리 사업단	지팡이 · 온당
핵심 목적	결식 예방	어르신 소득·사회참여	**식사 + 안부 + 문화로 고립 해소**
식단	대량 조리 중심 일반 한식	가정식, 손맛 의존	일반식 · 항암 환자식 · 죽식 3종 표준 식단
조리 표준	영양사 배치, 세밀함 부족	참여자 경험에 의존	표준 레시피, 염도·온도 수치 기록
배송	자원봉사자 의존	도보 배달 위주	전담 **돌봄 라이더**, 주차 지점 동선
돌봄 연계	사례관리 중심	제한적	링크워커 사전조사 · 거점 복지관 회신 · 문화돌봄 처방
기록	수기 일지, 정산 중심	매출 관리 중심	이용자별 섭취·안부·만족도 데이터 누적

우리가 일하는 현장 — 부산 북구

부산은 특·광역시 가운데 처음 초고령사회에 들어섰고 1인가구가 36%를 넘었습니다. 북구는 경사가 가파른 산복도로와 오래된 주공·영구임대 단지가 많아, 걸어서 오르내리는 배송이 잦고 고립 위험이 한곳에 모입니다. 그래서 온당은 주차 지점 단위 동선과 매일 대면 안부를 기본으로 삼습니다.

지팡이만의 차별점 세 가지

‘밥’이 아니라 ‘돌봄식’

항암 치료 중인 분, 삼키기 힘든 분을 위한 식단을 따로 짭니다. 같은 날 같은 주방에서 일반식과 환자식, 죽식이 함께 나갑니다.

‘배달’이 아니라 ‘안부’

라이더는 문 앞에 두고 오는 사람이 아니라 얼굴을 보고 건네는 **돌봄 라이더**입니다. 북구의 가파른 지형에서도 대면 전달과 안부확인을 원칙으로 합니다.

‘서비스’가 아니라 ‘관계’

문화예술 돌봄을 해 온 조합입니다. 매일 닿는 도시락을 문으로 삼아 링크워커·예술인이 찾아가는 「행복마을」, 문화돌봄 프로그램으로 잇습니다.

현재 과제 — 이 매뉴얼로 풀어 갈 것

- 조리사 손글씨 식단 → 표준 레시피 카드로 옮기기(메뉴별 계량, 염도 기록).
- 라이더별로 다른 안부확인 방식 → 같은 체크 항목(서식 3)으로 통일.
- 전화·구두로 오가던 고충 → 보고서와 대장(서식 5·6)으로 기록하고 이용자께 결과 회신.
- 배송 차량 1대에 집중된 동선 → 주차 지점 단위로 표준화하고 대체 인력이 바로 투입될 수 있게 동선표 비치.

3. 품질 목표 — 1~3단계

세 가지 핵심 가치 — **건강(영양)**, **신뢰(위생)**, **관계(서비스)** — 마다 세 단계 수준을 정합니다. 모든 구성원의 기본 수행 기준은 **2단계**이며, 3단계은 온당이 대외에 약속하는 수준입니다.

영양 — 균형 잡힌 한 끼

단계	정의와 행동 지표	비고
1단계 기본 영양	법적·영양 기준을 지킨 한 끼. 밥 + 국 + 반찬 4 구성 준수, 익힘 조리 위주 편성	기본
2단계 건강 관리	표준 레시피 기반 저염·저당. 국 염도 0.6~0.7%, 나물 0.5% 이하 측정·기록. 가공식품 최소화, 제철 식재료 활용	**온당 표준**
3단계 맞춤 케어	질환·저작·연하 기능에 맞춘 식사. 항암 환자식, 죽식 제공, 금기 식품 배제, 섭취 상태에 따라 식단 조정	차별화

위생 — 사고 0건

단계	정의와 행동 지표	비고
1단계 청결 유지	위생복·모자·마스크·앞치마 착용, 작업 전후 손 씻기, 소비기한 지난 식재료 즉시 폐기	기본
2단계 공정 관리	입고 온도·신선도 확인, 중심온도 75°C 1분 이상 확인·기록, 칼·도마 용도별 구분, 보존식 보관	**온당 표준**
3단계 과학적 검증	배송 완료까지 보온 60°C 이상(찬 반찬 10°C 이하) 유지 확인, 정기 자가 위생 점검, HACCP 인증 준비	신뢰 확보

서비스 — 얼굴을 보는 배송

단계	정의와 행동 지표	비고
1단계 정확한 배송	약속한 요일·시간·장소에 정확히. 오배송·누락 0건. 밝은 인사	기본
2단계 안부 확인	대면 전달 원칙, 짧은 대화, 서식 3 안부 항목 체크, 특이사항 즉시 보고	**온당 표준**
3단계 관계 돌봄	생신·명절 손편지와 특식, 생활 불편(전등·보일러 등) 청취 후 기관 연계, 문화돌봄 프로그램 초대	통합돌봄

활용: 신규 인력은 2단계를 업무 기준으로 익히고, 정기 교육 때 우리가 어느 단계에 있는지 자가 진단합니다. 의뢰기관 보고·제안서에는 3단계 실행 사례를 근거로 씁니다.

4. 대상별 서비스 범위

구분	일반 어르신	홀로 사는 · 취약 가구	항암 치료 중인 분	삼키기 힘든 분
핵심어	소화 · 예방 · 존중	위생 · 고립 예방	면역 · 입맛 · 영양	연하 · 질식 예방
식단	일반식(밥+국+반찬4), 저염, 단백질 반찬 매끼	쉽게 상하지 않는 반찬 비중↑, 1회분 소분	환자식(밥+국+반찬5), 날것·덜 익힌 음식 배제	죽 + 부드러운 반찬4, 뼈·가시 100% 제거
조리	질긴 채소 잘게·푹, 한 입 1.5cm	충분한 가열	위생 최우선, 향 강한 양념 절제	잘게 다지고 촉촉하게, 흐르지 않는 농도
포장	유형 라벨	섭취 기한 크게 표기	환자식 라벨 색 구분	죽 전용 밀폐 용기
배송	존댓말·경청, 약 복용 안부	매일 생존·위기 신호 확인	컨디션·식욕 변화 확인	충분히 대기, 세팅 도움 (동의 시)
위기 대응	만성질환 악화 징후	연락 두절 시 3단계 대응	발열·구토 시 즉시 보고	사레·질식 대비


삼키기 힘든 분을 위한 죽 — 채소죽 · 미음


환자식(영양식) — 밥 · 국 · 반찬 5



영양식 — 두유를 곁들인 구성

대상별 세부 지침

같은 도시락이라도 받는 분에 따라 지켜야 할 것이 다릅니다. 이용자 프로필(서식 1)의 유형에 맞춰 아래 지침을 적용합니다. 한 분이 여러 유형에 해당하면 모두 적용합니다.

일반 어르신 소화 · 예방 · 존중

식단 · 조리

- 매끼 단백질 반찬(생선·두부·육류·달걀)으로 근감소 예방, 국 염도 0.6% 이하
- 고사리·도라지 등 질긴 채소는 잘게 썰거나 푹 익히고, 고기는 과일 효소·칼집으로 연하게, 한 입 1.5cm
- 미각이 둔해지는 점을 고려해 빨강·노랑·초록 고명으로 색을 살림

서비스

- “어르신, 식사 왔습니다” — 정중한 존댓말과 호칭, 인생 선배로 예우
- 식후 약이 많으므로 “약은 챙겨 드셨어요?”를 안부 인사에 넣음

홀로 사는 · 취약 가구 위생 · 고립 예방 · 정서

식단 · 조리

- 냉장고가 없거나 약한 집을 고려해 쉽게 상하지 않는 반찬(조림·볶음·충분히 익힌 찜) 비중을 높임
- 남겨 두었다가 상한 음식을 드시지 않도록 1회 분량씩 소분
- ‘섭취 권장 시간’을 큰 글씨로 뚜껑에 표기

서비스

- 우편물·전단지 쌓임, 악취, 인기척 없음 등 위기 신호를 매일 확인(서식 3)
- 연락 두절 3단계: 1일 전화 → 2일 이웃·관리사무소 → 3일 담당 사회복지사·행정복지센터(필요 시 경찰)
- 단 1분이라도 눈을 맞추고 대화 — 말벗이 돌봄의 절반

삼키기 힘든 분 · 장애가 있는 분 연하 · 접근성 · 개별 맞춤

식단 · 조리 — 3단계 연하식

- 1단계 다짐식 — 잇몸으로 으깰 수 있는 0.5cm 이하
- 2단계 죽식·무스식 — 씹지 않고 넘길 수 있는 형태
- 3단계 점도 조절 — 사레가 잦은 분은 국·물에 점도증진제를 써 꿀 농도로(의뢰기관·의료진 확인 후)
- 생선 가시·닭 뼈는 순살을 쓰거나 조리 후 전수 확인

서비스

- 사전 동의 시 식탁 위 세팅·뚜껑 개봉까지
- 손 힘이 약해도 열기 쉬운 용기, 문을 열기까지 **3분 이상** 대기

항암 치료 중인 분 면역 · 입맛 · 영양

식단 · 조리

- 밥 + 국 + 반찬 5, 1·2주차 순환. 모든 재료 완전 가열, 날것·덜 익힌 달걀·생채 제외
- 냄새에 예민할 수 있어 향 강한 양념을 줄이고 담백하게, 입맛 없는 날을 위한 부드러운 반찬 1가지
- 조리 도구·용기는 별도로 소독하고 마지막에 패킹하지 않음(먼저 담아 덮어 둠)

서비스

- 식욕·컨디션 변화, 발열·구토 여부를 여쭙고 즉시 보고
- 치료 일정으로 부재가 잦으므로 배송 요일 변경을 미리 확인

※ 질환별 식단 조정과 점도증진제 사용은 의뢰기관·의료진 정보에 따르며, 영양사 감수를 거쳐 보완합니다.

5. 운영 조직과 역할 — 매뉴얼 추진단

내부 추진단 — 실무 · 현장 검증

구성	핵심 역할	주요 과업
이사장 총괄 책임	방향 설정, 미션·비전 반영, 대외 협력	• 지팡이의 가치(사람·연결·공존, 문화돌봄)가 매뉴얼 전반에 녹아들도록 기획 • 고충 처리 절차, 복무·윤리 규정 확정 • 추진단 일정 관리, 외부 자문 섭외, 최종 편집과 승인
책임조리사 · 조리사 생산 · 품질	조리 공정 표준화, 맛과 식감의 균질화	• 손글씨 식단·감으로 하던 조리법을 g·mL·시간·온도로 계량한 레시피 카드로 • 일반식·환자식·죽식 조리법과 전처리 요령 기술 • 레시피대로 했을 때 출발 시간을 맞출 수 있는지 동선·소요 시간 검증
온심 · 돌봄 라이더 패킹 · 배송	인계·배송·안부 절차의 현장 적용	• 패킹–인계 복창, 라벨·명단 대조 절차 정리 • 주차 지점 동선표 작성·갱신, 대체 인력용 진입 요령 기록 • 안부 점검표(서식 3)의 현장 작성 가능성 검증
링크워커 · 사회복지 협력 돌봄 · 연계	대상자 관리 체계, 위기 대응, 자원 연계	• 초기 상담·욕구 파악 항목, 안부 확인 항목 개발 • 고립 징후·낙상 등 상황별 행동 요령과 신고 체계 • 라이더 대상 대화법·돌봄 종사자의 자세 교육 자료

외부 자문 — 전문성 · 객관적 검증

구성	핵심 역할	주요 과업
영양사	영양 균형 검증, 질환별 지침	• 표준 레시피의 열량·나트륨·당류 분석 • 당뇨·고혈압·항암 환자의 금기·대체 식재료 목록 • 제철 식재료를 고려한 순환 식단 작성 원칙
위생 전문가	법적 위생 기준 점검, 위험 예방 체계	• 검수부터 배송까지 중요관리점(CCP)과 관리 기준(온도·시간) • 조리실·개인 위생 점검표의 법적 적합성 검토 • 주방 동선·위생 설비 진단과 HACCP 준비 자문
거점 복지관 · 의뢰기관	통합돌봄 체계와의 정합성	대상자 선정·종결 기준과 회신 서식, 위기 연계 경로와 사례회의 운영

협업 순서

1. 초안 작성 (내부 추진단 · 현장 노하우 그대로) → **2. 전문가 감수** (영양 · 위생 · 복지 관점 보완) → **3. 현장 적용** (시범 운영 · 불편 확인) → **4. 최종 확정** (이사장 승인 · 교육 · 배포)

III 서비스 설계

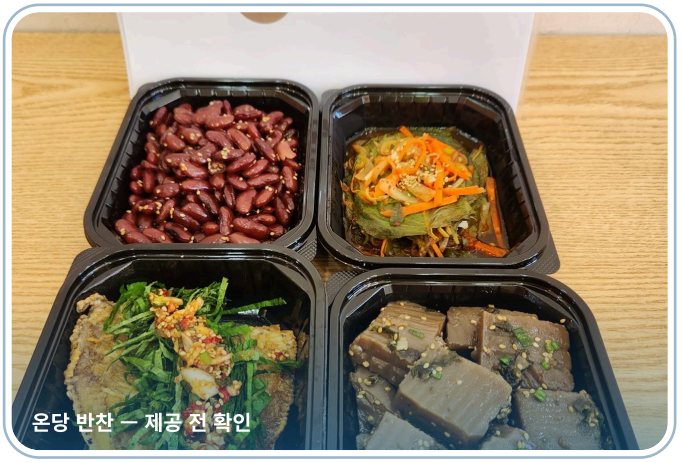
1. 서비스 흐름도 — 7단계

① 의뢰 · 접수 (욕구 · 환경 파악) › ② 식단 (맞춤 설계) › ③ 조리 (위생 · 표준) › ④ 패킹 (라벨 · 대조) › ⑤ 배송 (대면 · 안부) › ⑥ 사후관리 (잔반 · 위기 신호) › ⑦ 회신 · 환류 (기록 · 의견)

① 의뢰 · 접수 — 이용자의 욕구와 환경을 파악합니다

- **의뢰 경로** — 구 통합돌봄 담당·행정복지센터·거점 복지관의 의뢰를 받습니다. 대상자 선정과 서비스 결정은 의뢰기관이 하고, 온당은 제공과 기록을 맡습니다.
- **중복수혜 확인** — 다른 식사지원(도시락·반찬 배달 등)을 받고 있는지 확인하고, 중복이면 의뢰기관에 알립니다.
- **사전 현장조사** — 필요 시 링크워커 2인 1조가 방문해 생활 환경과 마음 상태를 살핍니다.
- **초기 상담(욕구 사정) 항목** — 식사 유형(일반식 / 환자식 / 죽식), 질환(당뇨·고혈압·항암 등), 알레르기·기피 식품, 치아·삼킴 상태, 주 배송 횟수(주 2·3·5회)와 요일, 공동현관 출입 방법·엘리베이터·초인종 작동, 비상 연락처(보호자·담당 사회복지사).
- **등록** — 상담 내용으로 [서식 1] 이용자 프로필 카드를 만들고 월별 배송 명단에 넣습니다. 신규 이용자는 명단에 '신규'로 표시해 첫 주 안부를 더 꼼꼼히 확인합니다.


링크워커 사전 현장조사


온당 반찬 — 제공 전 확인

② 식단 — 맞춤 영양을 설계합니다

- **표준 식단** — 일반식은 밥 + 국 + 반찬 4(1·2·3주차 순환), 항암 환자식은 밥 + 국 + 반찬 5(2주 순환), 죽식은 죽 + 반찬 4로 짭니다. (III-2 참조)
- **변형 설계** — 같은 메뉴를 일반 / 부드럽게 / 다져서 낼 수 있도록 조리법을 함께 적습니다. 저염 대상자는 별도 간 맞춤 지침을 둡니다.
- **확정 · 공유** — 월말에 책임조리사가 짠 다음 달 식단을 영양사 감수를 거쳐 확정하고, 식단표에 알레르기 번호·원산지·공지사항(수량 변경은 3일 전)을 넣어 의뢰기관에 공유합니다.

③ 조리 — 위생 안전과 표준을 지킵니다

- **교차오염 방지** — 칼·도마·장갑을 채소(초록)·육류(빨강)·어패류(파랑)·완제품(흰색)으로 나눠 씁니다.
- **가열 · 염도** — 중심온도 75°C(어패류 85°C) 1분 이상, 국 염도 측정. 측정값은 [서식 2]에 적습니다.

④ 패킹 — 보존성을 지키고 오배송을 막습니다

- **담기** — 정해진 용기(5칸 도시락, 국·밥 용기, 죽 전용 밀폐 용기)에 1인 정량을 정갈하게 담습니다. 국물은 뚜껑을 한 번 더 눌러 결착을 확인합니다.
- **라벨** — 이용자 표시(명단 번호 또는 성함), 식사 유형(일반 / 환자 / 죽), 조리일, 섭취 권장 시간을 붙입니다. 유형별로 라벨 색을 달리합니다.
- **복창 인계** — 온심과 라이더가 명단을 함께 보며 "일반식 ○개, 환자식 ○개, 죽식 ○개 맞습니까?"를 소리 내어 확인합니다.

⑤ 배송 — 얼굴을 보고 건네며 안부를 묻습니다

- **보온 적재 · 대면 전달** — 주차 지점 순서로 보온가방에 싣고, 초인종 후 충분히 기다리고(거동 불편 가구는 3분 이상), 눈을 맞추며 건강과 기분을 여쭙습니다.
- **세팅 도움** — 손이 불편한 분은 동의를 받아 식탁에 놓고 뚜껑을 열어 드립니다.

⑥ 사후관리 — 섭취를 확인하고 위기 신호를 찾습니다

- **섭취 확인** — 전날 용기를 회수하며 잔반을 봅니다. 그대로 있으면 미섭취, 특정 반찬만 남으면 기호나 씹기 어려움을 의심합니다.
- **위기 신호** — 안색·거동이 평소와 다른지, 악취·우편물 쌓임·인기척 없음이 있는지 살핍니다.
- **즉시 보고** — 미섭취나 위기 신호는 바로 사무국에 전화하고 [서식 3] 특이사항에 적습니다.

⑦ 회신 · 환류 — 기록을 돌려주고 서비스를 고칩니다

- **의뢰기관 회신** — 월간 제공 실적과 특이사항을 정리해 의뢰기관·거점 복지관에 회신합니다. 긴급 사안은 당일 공유합니다.
- **잔반 · 고충 · 만족도** — 계속 남는 메뉴는 조리법을 바꾸거나 뺍니다. 고충은 원인을 찾아 재발을 막고, 분기 1회 만족도를 여쭙습니다.
- **사례 회의** — 집중 사례관리가 필요한 이용자는 링크워커·거점 복지관과 함께 지원 방안을 논의하고, 필요하면 문화돌봄 프로그램·행복마을 방문으로 잇습니다.

단계별 책임

단계	주 담당	협력	남기는 기록
① 의뢰 · 접수	사무국	링크워커	서식 1, 월별 배송 명단
② 식단	책임조리사	영양사 · 사무국	월 식단표, 레시피 카드
③ 조리 · ④ 패킹	조리사 · 온심	—	서식 2
⑤ 배송 · ⑥ 확인	돌봄 라이더	사무국	서식 3 · 5
⑦ 회신 · 환류	사무국 · 이사장	거점 복지관	서식 6 · 7, 월간 회신

한 흐름으로 잇습니다

초대장은 닿지 않아도 도시락은 매일 닿습니다. 그 문을 관계의 시작으로 삼습니다.

2. 표준 식단 구성



일반식

밥 + 국 + 반찬 4

흰밥과 국은 매일, 반찬 4가지는 월~금 × **1·2·3주차 순환**

주찬(단백질) 1 + 부찬 2~3 + 김치류



항암 환자식

밥 + 국 + 반찬 5

1·2주차 순환(10일분)

위생 최우선, 완전 가열, 날것·발효 생채 제외, 입맛 돋우는 담백한 구성



삼키기 힘든 분

죽 + 반찬 4

5일분 순환

잘게 다지고 촉촉하게, 뼈·가시 제거, 흐르지 않고 숟가락에 떠지는 농도

메뉴 구성 원칙

- **단백질 반찬 매끼** — 육류·생선·두부·달걀 중 하나를 주찬으로 넣어 근감소를 예방합니다.
- **조리법 다양화** — 같은 주재료도 찜·구이·조림·볶음으로 바꿔 중복 느낌을 줄입니다.
- **특식** — 월 1회 이상 일품요리나 계절 특식을, 생신·명절에는 특별한 한 상을 편성합니다.
- **주말 대비** — 온당이 운영하지 않는 주말은 의뢰기관과 협의된 경우 금요일에 보관이 쉬운 반찬을 함께 보냅니다.

1끼 영양 기준(목표)

항목	기준	관리 방법
에너지	600~700kcal (어르신 1일 권장량의 약 1/3)	식단 수립 시 영양사 확인
단백질	끼니당 20g 이상, 열량의 20% 내외	주찬 1인 정량 지키기
염도	국·찌개 0.6~0.7%, 나물 0.5% 이하 (저염 대상자 별도)	염도계 측정 · 서식 2 기록
당류	설탕 대신 양파·과일·매실청 등으로 단맛	표준 레시피 계량
물성	부드러운 식감 기본, 죽·다짐 변형 가능한 메뉴 우선	썰기 크기 기준 준수

계절별 식단 안내

계절	건강 관리 포인트	추천 식재료 · 메뉴(예시)
봄	춘곤증 예방, 입맛 돋우기	냉이·달래·쑥·봄동 — 냉이된장국, 봄동겉절이, 쑥국
여름	수분 보충, 식중독 예방(보냉 강화)	오이·가지·애호박·닭 — 오이미역냉국, 닭곰탕, 가지나물
가을	환절기 면역, 호흡기 보호	무·버섯·고등어·연근 — 소고기뭇국, 고등어무조림, 연근조림
겨울	체온 유지, 혈액순환	시래기·동태·파래·생강 — 시래기된장국, 동태탕, 파래무침

3. 조리 공정 표준과 위생 관리

표준 레시피를 지킵니다

“적당히”, “한 줌” 대신 저울과 계량컵으로 g·mL를 잽니다. 불 세기, 조리 시간, 넣는 순서를 레시피대로 지킵니다.

구역과 도구를 나눕니다

[전처리] – [가열 조리] – [식힘 · 패킹] 구역을 나눕니다. 도구 색 구분: **채소 초록** / **육류 빨강** / **어패류 파랑** / 완제품 흰색.

단계별 공정과 중요관리점(CCP)

공정	기준	확인 · 기록
검수	냉장 5°C 이하, 냉동 −18°C 이하로 입고. 소비기한·포장·이취 확인, 부적합은 반품. 식자재 이력(거래명세서) 보관	입고 시 온도 확인
해동	전날 냉장실(5°C 이하) 해동, 또는 21°C 이하 흐르는 물에 포장째. **상온 방치·온수 해동 금지**	—
세척 · 소독	채소는 흐르는 물 3회 이상, 생으로 내는 채소·과일은 소독액 5분 담근 뒤 헹굼	서식 2
썰기	한 입 크기 1.5~2cm. 죽식 반찬은 0.5cm 이하로 다짐	—
가열 CCP	중심온도 **75°C(어패류 85°C) 이상 1분**. 탐침 온도계로 재고 적음. 고기는 칼집·연육으로 부드럽게, 채소는 충분히 익힘	서식 2 온도 기록
간 CCP	국·찌개는 완성 후 약 60°C에서 염도 측정: 일반 0.6~0.7%, 저염 0.5% 이하. 멸치·다시마·표고 육수로 감칠맛	서식 2 염도 기록
식힘 · 보관	찬 반찬은 넓게 펴서 빠르게 식힘(2시간 내 21°C, 6시간 내 5°C 이하). 따뜻한 음식은 60°C 이상 유지해 바로 패킹	—
보존식 CCP	매일 메뉴별 1인분(150g 이상)을 전용 용기에 담아 −18°C 이하 **144시간** 보관	서식 2

돌봄식 조리법

구분	조리 포인트와 주의사항
죽식	주르륵 흐르지 않고 숟가락으로 떠지는 농도. 쌀만 끓이지 않고 곱게 간 고기·채소를 넣어 영양을 채웁니다.
다짐 반찬	0.5cm 이하로 다지고, 흩어지지 않게 소스·국물로 촉촉하게 합니다.
뼈 · 가시	생선·닭은 조리 전과 후 두 번, 눈과 손으로 잔가시·뼈를 100% 제거합니다(질식 예방).
항암 환자식	모든 식재료 완전 가열, 날것·덜 익힌 달걀 제외. 냄새에 민감할 수 있어 향이 강한 양념은 줄이고 담백하게 냅니다.

개인 위생: 위생복·모자·마스크·앞치마 착용, 작업 전과 공정이 바뀔 때마다 손 씻기. 손 상처·설사·발열이 있으면 조리하지 않고 사무국에 알립니다.

식재료 조달 · 보관과 시설 위생

① 발주와 검수

- **발주** — 책임조리사가 다음 주 식단과 배송 명단(유형별 수량)을 보고 전 주에 발주합니다. 주거래처 식자재와 공산품을 구분하고, 거래명세서는 식자재 이력으로 보관합니다.
- **검수** — 입고 즉시 냉장(5°C 이하)·냉동(−18°C 이하) 온도, 포장 파손, 소비기한, 색·냄새를 확인합니다. 기준에 맞지 않으면 받지 않고 반품하며 사유를 적습니다.
- **지역 식재료** — 부산 인근(강서·기장 등)의 제철 채소·해산물을 우선 고려해 신선도를 높이고 지역 경제와 함께합니다.

② 보관 — 선입선출과 구분 보관

구분	기준
냉장	5°C 이하. 위칸 완제품·조리된 음식, 아래칸 날 육류·어류(국물이 떨어지지 않게). 개봉 식재료는 날짜 라벨
냉동	−18°C 이하. 소분해 이름·날짜 표기, 한 번 해동한 것은 다시 얼리지 않음
상온 창고	바닥에서 15cm 이상 띄워 보관, 습기·해충 흔적 확인. 세제·소독제는 식재료와 분리
선입선출	먼저 들어온 것을 앞으로. 소비기한 지난 식재료는 즉시 폐기하고 기록

③ 개인 위생 수칙

- 위생복·모자·마스크·앞치마를 갖추고, 반지·시계 등 장신구는 빼고 손톱은 짧게
- 작업 시작 전, 화장실 다녀온 뒤, 날 재료를 만진 뒤, 공정이 바뀔 때마다 손 씻기(비누 30초)
- 손에 상처가 있으면 방수 밴드와 장갑, 설사·구토·발열이 있으면 조리에서 빠지고 사무국에 알림
- 조리 구역 안에서는 음식 섭취·휴대전화 사용을 하지 않음

④ 구역별 청소 기준

구역	주기	방법
조리대 · 도마 · 칼	사용 후 매번	세척 → 헹굼 → 소독 → 건조. 도마는 세워서 말림
바닥 · 싱크대 · 배수구 망	매일 마감	음식물 찌꺼기 제거 후 세척, 물기 제거(미끄럼 방지)
냉장 · 냉동고 내부	매주	유통기한 점검·정리, 선반 닦기, 고무패킹 곰팡이 확인
후드 · 필터 · 배수구 트렌치	매주	기름때 제거, 트렌치 덮개를 열어 찌꺼기·악취 제거
보온가방 · 아이스팩	매일 · 매주	매일 안팎 닦기, 매주 세탁·소독, 파손 시 교체
전체 대청소	매월 말일	창고·벽면·조명·환풍기까지 전체 청소, 방역 점검

※ 청소 상태의 '깨끗함' 기준은 구역별 사진을 찍어 주방 벽면에 붙여 맞춥니다. 소화기·가스 밸브·전열기 점검은 서식 8(개점·마감)로 매일 확인합니다.

4. 배송 표준과 안부확인 지침

식품 안전
보온가방으로 온도 유지, 쏠림·넘침 방지

이용자 안전
대면 전달로 신변과 건강을 확인

운행 안전
교통법규 준수, 경사지·단지 내 서행

① 출발 준비

- 조끼·명찰 착용, 손 소독. 보온가방 청결과 (여름) 아이스팩 확인.
- 배송 명단·동선표와 실제 수량·유형을 대조하고 복창 인계합니다. 운행 중 쏠리지 않게 고정해 적재합니다.

② 동선 — 주차 지점 단위로 움직입니다

배송은 한 집씩이 아니라 **주차 지점** 단위로 짭니다. 한 번 주차해서 여러 동을 걸어서 돕니다. 동선은 온당 출발 → 금곡동 단지들 → 율리마을 → 화명동 → 온당 복귀를 기본으로 하며, 매월 명단이 바뀌면 사무국이 동선표를 다시 냅니다.

- 동선표에는 주차 지점 번호, 그 지점에서 도는 동 순서, 단지 진입 요령, 공동현관 출입 방법을 적습니다. 대체 라이더가 이 표만 보고 배송할 수 있어야 합니다.
- 동선표는 개인정보가 담긴 문서입니다. 차량에 두고 내리지 않고, 다 쓴 표는 사무국에 돌려줍니다.

③ 전달 — 문 앞에 두지 않고 얼굴을 봅니다

도착 "안녕하세요, 온당 도시락 왔습니다!" — 초인종 후 소속을 밝히고 기다립니다. 거동이 불편한 분은 **3분 이상**.

안부 "어르신, 오늘은 좀 어떠세요? 어제 식사는 잘 하셨어요?" "약은 챙겨 드셨어요?"

마무리 "오늘 반찬은 ○○예요. 따뜻할 때 드세요. 내일 또 뵐게요!" — 전날 용기를 회수합니다.


문 안까지 건네는 대면 전달


얼굴을 보고 손에서 손으로

④ 부재 시 — 그냥 두고 오지 않습니다

단계	행동
1단계	그 자리에서 이용자께 전화해 위치와 귀가 시간을 확인합니다.
2단계	통화가 되면 요청한 장소(문 앞 보온가방, 이웃·경비실 등)에 두고 사진을 사무국에 보냅니다.
3단계	연락이 안 되고 **전날 도시락이 그대로** 있으면 즉시 사무국에 보고하고 위기 대응(다음 쪽)을 시작합니다.

연락 두절이 이어지면: 1일차 전화 → 2일차 이웃·관리사무소 확인 → 3일차 담당 사회복지사·행정복지센터 연락, 필요 시 경찰 신고. 판단은 사무국이 내립니다.

⑤ 안부확인 — 돌봄 라이더가 살피는 세 가지

건강

- 안색이 창백하거나 평소와 다른지
- 거동이 평소보다 힘든지
- "어디 편찮으신 데는 없으세요?"

생활 환경

- 악취·해충, 우편물 쌓임
- 난방·전기·가스·수도 고장
- 낙상 위험(어지러운 바닥, 어두운 조명)

섭취

- 전날 용기의 잔반: 다 드심 / 반 남김 / 안 드심
- 특정 반찬만 남으면 이유를 여쭘(맛·씹기·몸 상태)

마음의 신호도 봅니다

"외로우세요?"라고 묻기보다 "요즘 즐거운 것 있으세요?"를 여쭙습니다. 말수가 줄거나 문을 잘 열지 않으시면 일지에 적고, 링크워커·거점 복지관과 공유해 문화돌봄 프로그램이나 「행복마을」 방문으로 이어 봅니다. 라이더는 진단하지 않고, 혼자 판단하지 않고, 약속할 수 없는 것은 약속하지 않습니다.

⑥ 위기 상황 대응

상황	행동 요령
쓰러짐 · 응급	① 즉시 **119** 신고 — 환자 상태와 위치를 정확히. ② 의식이 있으면 말로 안심시키고 함부로 흔들거나 옮기지 않음. ③ 119 도착까지 곁을 지키고 사무국·보호자에게 연락.
인기척 없음 · 연락 두절	① 문을 크게 두드리고 성함을 부름. ② 이웃·관리사무소에 확인. ③ 사무국에 즉시 보고 후 지시를 기다림(필요 시 112·119). 문을 억지로 열지 않음.
자살 위험 · 심한 우울 신호	혼자 판단하지 말고 사무국에 즉시 보고. 사무국은 담당 사회복지사·정신건강복지센터와 연계(자살예방상담 **109**).
학대 · 방임 의심	사무국에 보고, 사무국이 의뢰기관·관계 기관(노인보호전문기관 등)에 연계. 현장에서 캐묻지 않음.
긴급하지 않은 도움	감기, 보일러 고장, 생필품 부족 등 — [서식 3] 특이사항에 자세히 적고 복귀 후 사무국에 인계.
식중독 의심	복통·구토·설사 호소 시 즉시 사무국 보고. 사무국은 보존식 확인, 같은 날 이용자 전수 안부 전화, 관할 보건소 신고 여부 판단.

⑦ 복귀 · 마무리

- 회수 용기는 잔반을 비우고 세척 담당에게 넘깁니다. 잔반 사진은 책임조리사에게 보여 줍니다.
- [서식 3] 배송·안부 일지를 빠짐없이 적어 사무국에 제출합니다(배송 여부, 잔반, 특이사항).
- 차량 내부 쓰레기를 치우고 보온가방을 닦아 둡니다.

현장에서


두 번 두드리고, 메모를 남깁니다


문 앞에서 살피고 기록합니다


출발 전, 유형별로 줄지어 수량을 맞춥니다


같은 날 같은 구성 — 정량 확인

5. 점검 · 평가 체계

점검은 사람을 탓하기 위한 것이 아니라 같은 실수를 다시 하지 않기 위한 것입니다. 매일·매주·매월 세 겹으로 확인합니다.

주기	작성 · 확인	목적과 내용	서식
매일	책임조리사 / 온심	개점 준비(온도·환기·위생복) → 조리 CCP(중심온도·염도·보존식) → 패킹 대조 → 마감(가스·전원·배수구·시건)	서식 2 · 8
매일	돌봄 라이더	출발 전 장비·수량 확인, 가구별 전달·잔반·안부, 복귀 후 용기·특이사항 인계	서식 3
매주	책임조리사 → 사무국	매일 보기 어려운 설비(후드·트렌치·냉장고 내부) 위생, 용기·소모품 재고, 지난주 서식 누락 확인	서식 4
매월	사무국 → 이사장	제공 실적·이행률·고충·위생 결과를 지표로 분석하고 다음 달 식단·동선·교육 개선 계획 수립	서식 7
분기	품질관리 회의	만족도 조사 결과 분석, 위험 등급 지표 원인 규명, 현장 불시 점검	서식 9 · 11

점검 결과는 이렇게 씁니다

바로 고칠 수 있는 것

그 자리에서 시정하고 '조치 사항' 칸에 무엇을 했는지 적습니다. 예: 냉장고 7°C → 문 닫힘 확인, 30분 뒤 재측정 4°C.

반복되는 것

같은 항목이 한 달에 두 번 이상 미흡이면 월간 평가표에 올리고 원인을 찾습니다(사람·장비·절차 중 무엇인가).

안전에 직결되는 것

중심온도 미달, 소비기한 경과, 교차오염은 즉시 해당 음식을 내보내지 않고 사무국에 보고합니다.

월간 평가에서 보는 것

- **숫자** — 총 제공 식수(유형별), 이용자 수(신규·종결), 이행률, 배송 정확도, 위생 적합률, 고충 발생률
- **신호** — 위기 신호 보고·연계 건수, 계속 남는 메뉴, 특정 요일·구간에 몰리는 지연
- **다음 달** — 식단에서 뺄 메뉴, 동선 조정, 교육 주제, 의뢰기관에 회신할 내용

기록이 곧 실적입니다

점검표와 일지는 의뢰기관 보고와 정산의 증빙이 됩니다. 매월 말 서식 2·3·4·8을 묶어 월별 폴더로 보관하고, 사진(조리·배송 장면, 얼굴·호수 비노출)은 사진 대장에 날짜별로 정리합니다.

6. 고충 처리 절차

고충은 서비스를 고칠 수 있는 가장 정확한 정보입니다. '감지 → 현장 응대 → 보고 → 조치 → 결과 안내' 다섯 단계로 처리하고, 어르신께 결과를 돌려드릴 때 끝납니다.

① 감지 (불만의 신호) → ② 현장 응대 (공감 · 경청) → ③ 보고 (정확한 전달) → ④ 조치 (원인 · 개선) → ⑤ 결과 안내 (신뢰 회복)

① 감지 — 직접 말씀하지 않아도 알아차립니다

유형	자주 듣는 말 · 신호
식사 품질	"국이 다 식었다", "너무 짜다·맵다", "밥이 설었다", "딱딱해서 못 씹겠다" · 같은 반찬이 계속 그대로 남음
배송 서비스	"왜 이렇게 늦었냐", "국물이 쏟아졌다", "문 앞에 두고 갔더라" · 문을 늦게 열거나 표정이 굳음
요청	"양을 늘려 달라", "이 반찬은 빼 달라", "다른 요일로 바꿔 달라", 식사 외 심부름 부탁

② 현장 응대 — 라이더는 해결사가 아니라 경청자이자 전달자입니다

단계	행동	말하기 예시
경청 · 사과	하던 일을 멈추고 눈을 맞춤. 변명("차가 막혀서요")보다 공감 먼저	"많이 기다리셨죠. 늦어서 정말 죄송합니다." "반찬이 입에 안 맞으셔서 속상하셨겠어요."
내용 확인	제대로 이해했는지 되물어 확인	"국이 어떻게 안 맞으셨어요? 많이 짜셨어요?" "지난번에도 생선 가시 때문에 불편하셨다는 말씀이시죠?"
전달 약속	섣불리 "내일부터 고치겠다" 하지 않고, 반드시 전하겠다고 약속	"이 말씀은 조리사님께 꼭 전해서 다음 조리 때 반영하도록 하겠습니다."

③ 보고 — 육하원칙으로, 들은 그대로

기재 예시 (서식 5)

- **누가** — 명단 ○번 어르신(주차 지점 ○, ○동)
- **언제** — 12월 8일 점심 배송 때
- **무엇을** — "오늘 생선조림이 너무 딱딱해서 못 씹겠다"고 하심
- **상태** — 회수한 용기에 생선조림이 전부 남아 있음

일지를 기다리지 않는 것 — 즉시 전화

- 이물질 발견
- 복통·구토 등 식중독 의심
- 배송 중 음식이 쏟아진 사고, 배송 누락
- 폭언·위협 등 라이더 안전 문제

④ 조치 — 사무국이 원인을 찾고 1일 안에 방향을 정합니다

- 사무국은 보고를 받으면 [서식 6] 고충 처리 대장에 적고, 조리사·라이더와 원인을 확인합니다(조리법·용기·운행·응대 중 무엇인가).
- A형(중대)은 당일 긴급 회의, B형(일반)은 기록을 모아 월간 식단·교육에 반영합니다.
- 필요하면 의뢰기관·담당 사회복지사에 공유하고, 식사 형태 변경은 의뢰기관과 협의합니다.

등급	예	처리
A형 · 중대	이물질, 식중독 의심, 배송 누락, 안전사고	즉시 보고 → 당일 긴급 회의 → 보존식 확인 → 재발 방지 대책 → 의뢰기관 공유
B형 · 일반	간·양·식감, 반찬 선호, 시간 요청	대장 기록 → 월간 분석 → 식단·조리법·동선 반영

⑤ 결과 안내 — 다음 배송 때 직접 알려 드립니다

- 라이더는 출발 전 어제 올린 고충에 사무국·조리사가 어떻게 조치했는지 확인합니다.
- 다음 날 도시락을 건네며 바뀐 점을 설명합니다. 이 한 마디가 신뢰를 되찾는 가장 중요한 단계입니다.

> **안내** “어르신, 어제 말씀하신 생선조림은 조리사님께 잘 전했어요. 앞으로는 더 푹 익혀서 부드럽게 하신대요. 오늘도 맛있게 드세요!”

라이더 고충 응대 수칙 — 이렇게 합니다 · 하지 않습니다

구분	이렇게 합니다	이렇게 하지 않습니다
태도	“속상하셨죠?” 감정에 먼저 공감	“다른 분들은 잘 드시는데요?” 비교·반박
약속	“사무실에 꼭 전하겠습니다.”	“내일부터 바로 바꿔 드릴게요.”(지킬 수 없는 약속)
표정	눈을 맞추고 고개를 끄덕임	시계를 보거나 바쁜 티를 냄
부탁	무리한 심부름은 정중히 거절하고 사무국에 전달	개인적으로 들어주거나 금전·물품을 주고받음
감정	폭언이 계속되면 정중히 자리를 떠나 사무국에 보고	같이 언성을 높이거나 혼자 참고 넘김

고충 처리 대장 기록 예시 (가상 사례)

번호	접수	경로	등급	내용(사실)	원인	조치 · 회신
1	12.08	라이더	B	생선조림이 딱딱해 섭취 못 함, 전량 남김	가열 시간 부족, 죽식 대상자에게 일반 조림 제공	조리 10분 추가, 해당 이용자 다짐 처리 · 12.09 안내 완료
2	12.10	보호자 전화	A	국물이 흘러 현관 앞에 묻음	급정거, 국 용기 뚜껑 결착 불량	안전 운전 교육, 국 용기 교체 · 당일 사과 전화

※ 월별로 유형·메뉴·요일·구간별 건수를 모아 중점 관리 항목을 정합니다(Ⅴ 성과관리).

7. 윤리행동 · 비밀보장 준칙

지팡이사회적협동조합의 비전은 “그늘진 이웃의 삶에 따뜻한 햇살이 되는 사회적 협동조합”입니다. 식사지원에 참여하는 모든 사람(직원·라이더·청년 일경험 참여자·자원활동가)은 다음을 지킵니다.

제1장 이용자에 대한 책임

제1조(이용자의 범위와 우선 원칙) ① 이용자란 식사지원을 받는 어르신과 그 가족, 서비스를 의뢰한 기관을 말한다. ② 모든 판단과 행동은 이용자의 건강과 안전, 존엄을 기준으로 한다. ③ 조합의 편의와 이용자의 이익이 부딪히면 이용자의 이익을 앞세운다.

제2조(안전과 정보 제공) ① 이용자의 안전을 운영의 첫째 순위로 둔다. ② 섭취 권장 시간, 보관 방법, 알레르기 정보 등 주의할 내용을 이용자가 이해할 수 있게 알린다. ③ 제공 과정 전반에서 이용자의 개성과 생활 방식을 존중한다.

제3조(약속과 신뢰) ① 지킬 수 있는 약속만 하고, 한 약속은 지킨다. ② 전화·방문·문서 등 의견을 들을 통로를 열어 둔다. ③ 의견·불만은 접수 즉시 사무국에 알리고 1일 안에 처리 방향을 정해 결과를 알려 드린다. ④ 조합의 잘못으로 피해가 생기면 사과하고 실질적으로 회복한다.

제4조(응대 태도) ① 겸손하고 친절하며 성의 있게 응대한다. ② 장애·질병·생활 형편·출신을 이유로 차별하지 않는다. ③ 밝은 표정과 바른 예절을 갖춘다. ④ 이용자 앞에서 사적인 잡담, 다른 이용자나 동료의 이야기를 하지 않는다.

제2장 인권 보호와 안전

제5조(인권과 자기결정권 존중) 식사 여부와 방식에 대한 이용자의 선택을 존중한다. 반말·하대·재촉하는 말을 쓰지 않는다. 이용자 집 안 물건에 손대지 않고, 사전 동의 없이 집 안에 들어가지 않는다.

제6조(금지 행위) 이용자와 금전·물품을 주고받지 않는다. 개인 연락처를 주고받거나 개인적인 부탁을 들어주지 않는다. 종교·정치·영업 권유를 하지 않는다.

제7조(종사자 보호) 성희롱·폭언·위협 등 부적절한 상황이 생기면 종사자도 보호받는다. 혼자 감당하지 말고 즉시 그 자리를 벗어나 사무국에 알린다. 사무국은 의뢰기관과 협의해 2인 배송 등 보호 조치를 한다.

제3장 개인정보 보호와 비밀보장

제8조(보호 대상) 이용자와 가족의 성명, 주소, 전화번호, 건강 상태, 공동현관 비밀번호 등 알아볼 수 있는 모든 정보를 보호한다.

제9조(최소 수집 · 목적 외 사용 금지) ① 서비스에 꼭 필요한 정보만 받는다. ② 식사지원과 돌봄 연계 외의 목적으로 쓰지 않는다. ③ 법령이 허용하거나 본인이 동의한 경우가 아니면 제3자에게 주지 않는다. 의뢰기관 회신은 협약에 정한 범위 안에서 한다.

제10조(최신 · 정확성) 이용자 정보는 매월 명단 정리 때 확인해 정확하게 유지하고, 변경은 사무국만 한다.

제11조(접근 제한) 명단과 프로필은 업무상 필요한 사람만 본다. 개인 휴대전화 사진첩·단체 대화방에 명단을 올리지 않고, 사진은 사무국 지정 채널로만 보낸다.

제12조(보안과 폐기) ① 전산 자료는 비밀번호를 걸고, 종이 서류는 잠금장치가 있는 곳에 둔다. ② 다 쓴 동선표·명단 출력물은 사무국에 돌려주고 분쇄해 폐기한다. ③ 서비스가 끝난 이용자의 자료는 정한 보존 기간이 지나면 폐기한다.

제13조(동의서) 서비스 시작 전 이용자(또는 보호자)에게 개인정보 수집·이용 동의서를 받는다. 사진 촬영·홍보 활용은 별도로 동의를 받고, 얼굴·호수가 보이는 사진은 쓰지 않는다.

제4장 공정한 운영

제14조(중복수혜 확인) 다른 식사지원과 겹치지 않도록 확인하고, 겹치면 의뢰기관에 알린다.

제15조(정직한 기록) 제공 실적, 안부 기록, 점검표는 있는 그대로 적는다. 하지 않은 일을 했다고 적지 않는다.

제16조(자원활동가 운영) 자원활동가는 사전 교육과 서약(서식 10)을 마친 뒤 직원과 함께 활동하며, 이용자 개인정보는 필요한 범위만 공유한다.

이것만은 꼭 — 윤리 체크 다섯 가지

1. 어르신께 존댓말, 집 안은 허락받고
2. 돈·물건·연락처는 주고받지 않기
3. 명단·사진은 사무국 채널로만, 다 쓴 종이는 반납
4. 힘든 일은 혼자 감당하지 말고 바로 사무국에
5. 기록은 있는 그대로



마음을 담는 밥

Ⅳ 실행 단계

1. 시범 운영 — 1개월, 작게 해 보고 고칩니다

항목	내용
기간	2026년 ○월 ○일 ~ ○월 ○일 (4주)
대상	의견을 분명히 주시는 모니터링 그룹 약 8가구 — 일반식 3, 항암 환자식 2, 죽식 3 (의뢰기관과 협의해 선정)
수행 인력	내부 추진단, 경력 돌봄 라이더 1~2인
검증 목표	① 시간 — 표준 레시피대로 조리해도 출발 시간을 지키는가 ② 온도 — 마지막 가구까지 따뜻한 음식이 따뜻하게 닿는가 ③ 서식 — 라이더가 현장에서 안부 일지를 쓸 수 있는가

단계별 검증 시나리오

1단계 · 조리와 패킹

- 레시피 조리 시간과 실제 시간의 차이
- 1인 정량 담기에서 남거나 모자라는 양
- 라벨 부착·복창 인계에서 막히는 지점

2단계 · 배송과 돌봄

- 경사지 이동 중 국 넘침·쏠림
- 3분 대기·대면 안부를 지킬 때 가구당 평균 소요 시간
- 안부 질문에 대한 어르신 반응

3단계 · 서식과 행정

- 일지 누락 항목, 글씨 판독
- 쓰기 번거로운 항목 골라내기
- 의뢰기관 회신 양식과 맞는지

검증 결과 분석 예시

구분	검증 항목	현장의 소리(예)	개선 방안
조리	표준 레시피	“나물 염도 0.5%는 너무 싱겁다고 하신다.”	염도 0.6%로 조정하거나 육수로 감칠맛 보강
배송	3분 대기	“모든 집에서 3분을 기다리니 전체가 30분 늦어진다.”	거동 불편 가구만 ‘3분 대기’로 지정, 나머지는 탄력 운영
포장	용기	“경사지에서 죽 용기 뚜껑이 자꾸 열린다.”	죽 전용 밀폐(돌림) 용기로 교체 검토
서식	안부 일지	“체크 항목이 많아 배송 시간이 모자란다.”	서술형을 줄이고 O/X·3단계 체크로 간소화

최종 승인과 적용

1. **매뉴얼 수정** — 시범 운영에서 나온 문제를 반영해 Ver 1.1(확정본)을 만듭니다.
2. **전체 교육** — 확정본으로 전 구성원과 자원활동가를 교육합니다(Ⅳ-2).
3. **적용 선포** — “○○년 ○월 ○일부터 모든 업무를 새 매뉴얼 기준으로 한다”고 공지합니다.

2. 교육 훈련

목표 — 모든 구성원이 매뉴얼을 몸에 익히고 조리–패킹–배송이 맞물려 '통합 돌봄'이 되게 합니다. **대상** — 이사장·사무국, 조리사, 온심, 돌봄 라이더, 청년 일경험 참여자, 자원활동가 전원. **주기** — 신규 투입 시(현장 직무교육), 분기 정기, 사고·고충·개정 시 수시.

① 매뉴얼 직무 교육

과정	세부 내용	대상	방법
미션 · 가치	지팡이의 가치와 통합돌봄 체계 — 우리가 하는 일은 단순 배달이 아니라 '생명 지킴이' 활동	전원	강의
위생 · 안전	개인 위생, 식중독 예방 수칙(CCP), 검수·보관 기준(선입선출)	조리	실습
표준 조리	레시피 계량법과 공정 준수, 염도·온도 측정과 기록, 다짐식·죽식·환자식 조리 포인트	조리	실습
매뉴얼 숙지	7단계 흐름(접수~회신) 전체 이해, 서식 작성법	전원	강의
위기 대응	응급 환자 발견 시 신고 절차(골든타임), 연락 두절 3단계, 식중독 의심 시 대응	전원	모의 훈련

② 친절 서비스 교육

과정	세부 내용	대상	방법
돌봄 종사자의 자세	라이더는 '돌봄 라이더'라는 직업 정체성, 어르신을 대하는 마음가짐(존중·경청)	라이더	강의
상황별 응대	[인사] 방문·전달 표준 인사 / [거절] 무리한 부탁 정중히 거절 / [사과] 지연·오류 시 진정성 있는 사과	라이더	역할극
공감 대화법	반복되는 이야기 들어 드리기, 건강·안부를 묻는 구체적 질문법, "요즘 즐거운 것" 묻기	라이더	역할극
마음 돌봄	폭언·감정 노동 스트레스 관리, 동료 간 지지와 격려	전원	워크숍

③ 직종 간 협업 훈련

훈련	상황	내용
인계 복창	실수가 가장 잦은 출발 직전	온심이 넘길 때 함께 명단을 보며 "일반식 ○개, 환자식 ○개, 죽식 ○개 맞습니까?" 복창 / 라벨의 이용자 표시·섭취 권장 시간을 라이더가 마지막 확인 후 적재
현장 의견 환류	현장의 소리를 주방으로	라이더가 잔반 사진을 보여 주며 조리사에게 설명("생선조림이 딱딱해서 못 드셨대요") → 조리사·사무국이 조리법·메뉴 조정 회의
비상 연락	배송 중 고독사 의심 가구 발견	라이더 → 사무국 긴급 전화 → 사무국이 119·보호자 연락 → 라이더에게 현장 지시. 각 단계 걸린 시간을 재고 점검

평가 — 위생 기준·응급 대처 O/X 퀴즈(80점 이상 수료), 응대 시나리오 시연 후 상호 평가(표정·목소리·대처). **보람** — 칭찬 사례를 받은 구성원을 '이달의 온당인'으로 소개, 과정 이수자에게 '식사 돌봄 실무' 수료증.

3. 배포와 개정

① 쓰는 자리에 맞춘 인쇄본

구분	형태	특징 · 용도
종합본 사무국	A4 3공 링바인더	모든 장과 서식을 담은 완본. 고친 쪽만 갈아 끼울 수 있게 링바인더로. 신규 교육, 의뢰기관 점검·제안서 제출용
주방 부착본 조리실	A3 코팅 포스터 · 방수 링 제본	물·기름이 튀는 환경에 맞게 전부 코팅. 글은 줄이고 사진·도표 위주. '손 씻기', '도구 색 구분', 'CCP 기준'은 눈높이 벽면에 부착. 자주 쓰는 레시피는 낱장 카드로 조리대 앞에
라이더 휴대본 차량	A5 반접지 핸드북 · 클립보드	보온가방이나 대시보드에 들어가는 크기. 배송 순서, 인사·안부 응대 문구, 위기 대응, 비상 연락망만 담고 뒷면에 서식 3 묶음

② 언제든 찾아보는 디지털 매뉴얼

모바일 매뉴얼

이 매뉴얼을 PDF와 모바일 페이지로 함께 두고 단체 공지방에 고정. "죽식", "응급" 같은 낱말로 바로 찾기. 고칠 때 다시 인쇄하지 않아도 즉시 반영

영상 QR

주요 쪽에 QR — 조리 쪽은 표준 조리 시연 영상, 배송 쪽은 상황별 응대 역할극 영상(일부 공개 링크). 글로 어려운 것을 눈으로

원본 보관

한글·엑셀 서식 원본과 PDF를 클라우드에 버전별 폴더(Ver 1.0, 1.1…)로 보관. 필요할 때 바로 출력

③ 선포와 서약

- **매뉴얼 선포식** — 전체 회의에서 종합본과 휴대본을 나누어 드리며 시작을 함께 알립니다.
- **준수 서약** — "지팡이사회적협동조합의 식사지원 매뉴얼을 숙지하고 성실히 따르겠습니다"라는 서약서(서식 10)를 모든 구성원·자원활동가가 씁니다.

④ 개정 — 매뉴얼은 계속 자랍니다

구분	기준
정기 개정	반기(6개월) 1회 — 품질관리 회의 결과와 현장 의견 반영
수시 개정	법령(식품위생법·돌봄통합지원법 등)이나 의뢰기관 기준이 바뀔 때, 시범 운영·사고 의견이 있을 때 즉시 고치고 공지
버전 표기	표지와 개정 이력표에 'Ver ○.○ / ○○○○.○○. 개정'을 반드시 적어 옛 판과 섞이지 않게 함. 옛 판 인쇄물은 회수

V 성과관리 — 성과지표

느낌이 아니라 숫자로 서비스 수준을 진단하고 고칩니다. '식사 제공'을 넘어 데이터에 기반한 돌봄 서비스로 나아가기 위한 장입니다.

1. 4대 핵심 지표 — 정의와 측정

구분	지표	정의 · 산출	목표	주기
품질	이용자 만족도	맛·양·간·배송 태도 5점 척도 설문(서식 9) (총점 ÷ 응답자 수) × 20 = 100점 환산	85점 이상	분기
안전	위생 점검 적합률	(적합 항목 수 ÷ 전체 점검 항목 수) × 100 서식 2 · 4 · 8 기준	100% 타협 없음	월
위험	고충 발생률	(고충 건수 ÷ 총 제공 식수) × 100	0.1% 미만 1,000식당 1건	월
이행	서비스 이행률	(배송 + 안부확인 완료 건수 ÷ 계획 건수) × 100	99% 이상	월

함께 기록하는 돌봄 지표 — 총 제공 식수(유형별), 위기 신호 보고·연계 건수, 문화돌봄·사례회의 연계 건수. 의뢰기관 보고와 사업 성과의 근거가 됩니다.

2. 신호등 평가

등급	기준(예시)	조치
🟢 **안정**	모든 지표 목표 달성 (만족도 85점↑, 고충 0.1%↓)	우수 사례 공유와 포상, 현행 유지와 표준화 강화
🟡 **주의**	목표 미달이나 허용 범위 안	원인 분석 보고, 다음 달 집중 관리 항목 지정
🔴 **위험**	위생 사고, 고충 급증, 배송 누락	긴급 대책 회의, 공정 전면 재점검, 즉시 시정

3. 환류와 보상

환류

- 매월 초 지난달 4대 지표 결과를 전 구성원(조리·배송)에게 공유
- 월 1회 운영 회의에서 개선 사항 결정 → 다음 달 반영
- 약한 영역은 다음 달 교육 주제로(예: 위생 적합률 하락 → 위생 교육 강화)
- 반기 개정 때 매뉴얼에 반영, 개정 이력 관리

함께 기뻐하기

- 고충 0건 달성 달 — 전 구성원 간식비 등 작은 축하
- 만족도·칭찬 사례 1위 라이더 — '이달의 온당인' 소개
- 조합원·이용자 의견을 정기적으로 듣는 자리 운영

4. 지표별 상세 분석 지침

① 이용자 만족도 — 총점보다 항목을 봅니다

- **방법** — 분기 1회, 라이더가 아닌 사무국·링크워커가 여쭙습니다(솔직한 답을 위해). 글을 읽기 어려운 분은 불러 드리고 받아 적습니다.
- **세분화** — [맛(간·식감)], [양], [메뉴 다양성], [배송원 친절] 네 항목을 따로 봅니다.
- **해석** — 총점이 높아도 '맛' 점수가 내려가면 레시피 재검토 신호입니다. 유형별(일반·환자·죽)로 나눠 보면 원인이 더 잘 보입니다.

② 위생 점검 — 점수제가 아니라 무관용

- **치명적 결함** — 중심온도 미달, 소비기한 경과, 교차오염. 하나라도 있으면 그날은 '부적합', 원인 규명 보고서(서식 11)를 씁니다.
- **경미한 결함** — 복장 불량, 기록 누락 등은 경고 후 즉시 시정합니다.

③ 고충 발생률 — 종류와 패턴을 봅니다

- **분류** — A형(이물질·식중독 증상·배송 누락) 즉시 긴급 회의 / B형(입맛·반찬 선호) 기록을 모아 식단 반영
- **추세** — 특정 요일·메뉴·구간·라이더에 몰리는지 봅니다. 몰리면 사람이 아니라 절차를 먼저 의심합니다.

④ 서비스 이행률 — 전달과 안부를 함께 셉니다

- **온당 특화 기준** — 도시락 전달만이 아니라 안부 일지 작성까지 해야 '이행'입니다.

전달	안부 확인	판정
○	○	**이행**
○	×	부분 이행 (0.5건)
×	—	미이행 — 사유 기록

- **원인 분석** — 이행률이 떨어지면 차량 문제인지, 인력 부족인지, 경사·단지 진입 등 동선 난이도 문제인지 나눠 보고 동선을 조정합니다.

VI 관리체계

1. 매뉴얼 관리 책임자

개정·교육·배포를 한 사람이 끝까지 책임지게 해 일관성을 지킵니다.

구분	책임자	역할과 권한
관리 책임자	이사장	• 매뉴얼 최종 승인·배포 권한 • 개정 요청 접수와 검토 총괄 • 연 1회 이상 내부 점검 계획 수립과 감독
실무 담당자	사무국 · 책임조리사	• 서식(점검표·일지) 수거, 집계와 분석 • 현장 질문에 답하고 모은 질문을 개정에 반영 • 디지털 매뉴얼·명단 최신화

2. 품질관리 회의 — 내부 점검과 외부 자문

내부 점검 (분기 1회)

- **구성** — 이사장(위원장), 책임조리사, 온심, 대표 라이더, 사무국
- **지표 분석** — 월간 평가표를 공유하고 '위험' 등급 지표의 원인 규명
- **불시 점검** — 조리실·배송 차량·배송 현장 중 한 곳을 골라 매뉴얼 준수 확인
- **개선** — 미흡 사항은 개선 조치 계획서(서식 11)를 쓰고 다음 회의에서 완료 여부 확인

외부 자문 (연 1회 이상)

- **구성** — 위생 전문가, 영양사, 노인복지·통합돌봄 거점 담당, 필요 시 법률 자문
- **법적 적합성** — 식품위생법·노인복지법·돌봄통합지원법 등 개정 사항 반영 여부
- **객관성** — 내부에서 놓친 위생 사각지대, 돌봄 서비스의 부족한 점에 대한 의견
- **새 기준** — 돌봄식·점도 조절 등 새 기준과 흐름 반영

3. 디지털 관리 — 단계적 전환

구분	주요 기능	기대 효과
디지털 매뉴얼	휴대전화로 매뉴얼 검색·열람, QR로 레시피·응대 영상 연결	현장 활용도↑, 개정 내용 즉시 반영
통합 서식 · 데이터	월별 명단·근무·식단은 구글 시트로, 서식 3(배송·안부)을 휴대전화 입력으로 전환, 위생 점검표 자동 집계	종이 보관 부담↓, 성과지표 자동 축적·시각화
알림 · 소통	개정 시 공지방 알림, 긴급 연락망과 보고 체계 정리	중요 정보 누락 방지, 비상시 빠른 보고

※ 서식

[서식 1] 이용자 프로필 카드

명단 번호		**등록일**	
성명		**의뢰기관 · 담당자**	
주소			
연락처		**비상 연락처**	
배송	☐ 주 5회 ☐ 주 3회 ☐ 주 2회 요일: 월 · 화 · 수 · 목 · 금 ☐ 신규		
식사 유형	☐ 일반식 ☐ 항암 환자식 ☐ 죽식(삼키기 힘든 분) ☐ 저염		
질환 · 알레르기			
치아 · 삼킴			
출입 방법	공동현관 · 엘리베이터 · 초인종 · 주차 지점 번호		
중복수혜	☐ 없음 ☐ 있음( )	**개인정보 동의**	☐ 수집·이용 ☐ 사진
특이사항			

[서식 2] 일일 조리 위생 점검표 작성: 책임조리사 · 날짜 ____ / ____ ( )

구분	점검 항목	확인	기록 · 조치
개인위생	위생복·모자·마스크·앞치마 착용, 손 상처·설사·발열 없음	☐	
개인위생	작업 전 손 씻기·소독	☐	
보관	냉장 5°C 이하 · 냉동 −18°C 이하	☐	냉장 °C / 냉동 °C
식재료	소비기한·신선도·이취 이상 없음, 해동 기준 준수	☐	
조리 CCP	중심온도 75°C(어패류 85°C) 1분 이상	☐	메뉴 / °C
조리 CCP	국·찌개 염도 0.6~0.7% (저염 0.5% 이하)	☐	%
도구	칼·도마·장갑 색 구분 사용	☐	
돌봄식	죽식 농도, 뼈·가시 2회 제거, 환자식 완전 가열	☐	
패킹	유형별 수량·라벨이 명단과 일치, 복창 인계	☐	일반 / 환자 / 죽
보존식	메뉴별 1인분 −18°C 이하 보관(144시간)	☐	

[서식 3] 일일 배송 · 안부 일지 작성: 돌봄 라이더 · 날짜 ____ / ____ ( ) · 출발 __:__ 복귀 __:__

주차 지점	명단 번호	유형	전달	전날 잔반	안부(건강·환경)	특이사항
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	
		일·환·죽	대면·보관·미전달	다·반·안	양호·관찰·위기	

출발 전	☐ 조끼·명찰 ☐ 보온가방 청결 ☐ 수량·유형 대조 ☐ 동선표 지참
복귀 후	☐ 용기 인계 ☐ 잔반 사진 공유 ☐ 특이사항 보고 ☐ 차량 정리 ☐ 동선표 반납

※ 줄이 모자라면 같은 양식을 한 장 더 씁니다. '위기' 표시는 일지 작성 전에 반드시 전화로 먼저 보고합니다.

[서식 4] 주간 시설 위생 점검표 작성: 책임조리사 · 확인: 사무국 · ____주차

구역	점검 내용	양호 / 미흡	개선 조치
조리장	후드 기름때·필터 청소	☐ / ☐	
조리장	배수구 덮개 열어 찌꺼기·악취 제거	☐ / ☐	
냉장 · 냉동	성에 제거, 고무패킹 곰팡이, 선입선출 정리	☐ / ☐	
창고	쌀·건어물 보관 상태(습기·해충), 재고 확인	☐ / ☐	
용기 · 소모품	도시락·국·죽 용기, 수저, 라벨 재고(발주 필요 여부)	☐ / ☐	
배송 장비	보온가방·아이스팩 파손·세척 상태	☐ / ☐	
안전	소화기 압력, 가스 밸브, 바닥 미끄럼	☐ / ☐	
기록	지난주 서식 2·3 누락 없이 작성	☐ / ☐	

[서식 5] 현장 고충 보고서

작성일		보고자	
명단 번호		주차 지점 · 동	(동·호수까지만)
발생 시점	☐ 배송 중 ☐ 용기 회수 시 ☐ 전화	유형	☐ 맛·식단 ☐ 배송·시간 ☐ 이물·위생 ☐ 기타
내용 말씀 그대로	예: 어제 생선조림이 딱딱해 씹기 어려웠다고 하심. 전량 남기심.		
현장 응대	예: 사과드리고 조리사에게 전해 조리법을 고치겠다고 안내함.		
요청	☐ 식단 조절 ☐ 배송 시간 조정 ☐ 전화 상담 ☐ 의뢰기관 공유 ☐ 기타		

[서식 6] 고충 처리 대장

번호	접수일	경로	명단 번호	A/B	내용(사실)	원인	조치 · 회신	완료일

[서식 7] 월간 운영 평가표 ____년 ____월 · 작성: 사무국 · 승인: 이사장

항목	목표	실적	등급	비고 · 다음 달 조치
총 제공 식수(일반 / 환자 / 죽)	식	식	—	
이용자 수(신규 / 종결)	명	명	—	
서비스 이행률	99%	%	●●●	
배송 정확도(오배송·누락)	0건	건	●●●	
위생 점검 적합률	100%	%	●●●	
고충 발생률(A형 / B형)	0.1% 미만	%	●●●	
위기 신호 보고 · 연계	—	건	—	
문화돌봄 · 사례회의 연계	—	건	—	

[서식 8] 온당 개점 · 마감 점검표 점검일 ____ / ____ ( ) · 점검자 _____ (서명)

구분	점검 항목	확인	비고
개점 준비	환기, 조명 점등, 냉난방기 작동	☐	
	냉장 5℃ 이하 · 냉동 −18℃ 이하 확인과 기록	☐	냉장 ℃ / 냉동 ℃
	오늘 쓸 식재료 소비기한·신선도 확인	☐	
	오늘 배송 명단·유형별 수량 확인, 출근 인원 확인	☐	
위생 · 조리	조리 인원 위생복·모자·마스크·앞치마 착용, 건강 상태	☐	
	칼·도마 등 도구 소독 상태	☐	
	보존식 채취·보관	☐	
마감 · 안전	가스 밸브 잠금, 전열기 전원 차단	☐	
	음식물 쓰레기 처리, 싱크대 배수구 청소	☐	
	용기 세척·건조, 보온가방 정리	☐	
	출입문 잠금, 소등	☐	
주간 · 월간	용기·소모품 재고, 다음 주 라이더 수송 계획, 출근 일정 1주 전 공유	☐	
	영수증·식자재 이력 정리, 출근부, 월말 대청소·차월 식단 수립	☐	

[서식 9] 이용자 만족도 조사지 분기 1회 · 조사자가 읽어 드리고 받아 적어도 됩니다

명단 번호		조사일		조사자	

질문	매우 불만 1	불만 2	보통 3	만족 4	매우 만족 5
1. 음식 맛은 어떠세요? (간·식감)	☐	☐	☐	☐	☐
2. 양은 알맞은가요?	☐	☐	☐	☐	☐
3. 반찬이 골고루 바뀌나요?	☐	☐	☐	☐	☐
4. 따뜻할 때, 약속한 시간에 오나요?	☐	☐	☐	☐	☐
5. 배송하는 분은 친절한가요?	☐	☐	☐	☐	☐
6. 전반적으로 만족하시나요?	☐	☐	☐	☐	☐
7. 좋아하는 반찬 / 빼고 싶은 반찬					
8. 바라는 점, 하고 싶은 말씀					

[서식 10] 매뉴얼 준수 · 비밀 유지 서약서

본인은 지팡이사회적협동조합 「통합돌봄 식사지원서비스 운영 매뉴얼」을 교육받고 숙지하였으며, 다음을 성실히 지킬 것을 서약합니다.

1. 매뉴얼의 위생·조리·배송·안부확인 기준에 따라 업무를 수행하겠습니다.
2. 이용자를 존중하고, 금전·물품·연락처를 주고받거나 개인적인 부탁을 들어주지 않겠습니다.
3. 업무 중 알게 된 이용자와 가족의 개인정보를 업무 외 목적으로 쓰거나 누설하지 않으며, 활동이 끝난 뒤에도 같습니다.
4. 명단·동선표·사진은 사무국이 정한 방법으로만 다루고, 다 쓴 자료는 반납하겠습니다.
5. 위기 상황이나 어려움이 생기면 혼자 판단하지 않고 즉시 사무국에 보고하겠습니다.

구분	☐ 직원 ☐ 돌봄 라이더 ☐ 청년 일경험 ☐ 자원활동가
서약일	____년 ____월 ____일
성명	_____ (서명)

지팡이사회적협동조합 이사장 귀하

[서식 11] 개선 조치 계획서 위생 부적합 · A형 고충 · 위험 등급 지표 발생 시

작성일		작성자	
발생 일시		구분	☐ 위생 ☐ 고충 ☐ 배송 ☐ 기타
무슨 일이 있었나			
원인	사람 · 장비 · 절차 · 환경 중 무엇인가		
즉시 조치			
재발 방지 대책	무엇을 · 누가 · 언제까지 (매뉴얼 개정 필요 여부)		
공유 대상	☐ 전 구성원 ☐ 의뢰기관 ☐ 보호자 ☐ 관할 기관		
완료 확인	____ / ____	확인자	(서명)

비상 연락 체계

현장에서 먼저 할 일은 **사람의 안전**, 그다음이 **보고**, 마지막이 **기록**입니다.

돌봄 라이더
현장 확인 · 응급 시 119 먼저
→
사무국 · 이사장
상황 판단 · 지시
→
보호자 · 담당 사회복지사
의뢰기관 · 거점 복지관
→
기록 · 회신
서식 3 · 5 · 6

긴급 번호	
119	응급 환자, 화재, 문 개방이 필요한 위급 상황
112	연락 두절로 안전 확인이 필요할 때, 범죄 의심
109	자살예방 상담(24시간)
1577-1389	노인보호전문기관(학대 의심)
정신건강	북구정신건강복지센터 ☎ _____

조합 연락처	
사무국	지팡이사회적협동조합 051-338-5002 부산 북구 상리로36번길 53-21, 2층
온당	문화돌봄플랫폼 온당 051-342-3001 부산 북구 상리로 42-1, 1층
이사장	김평수 010-2230-9554
책임조리사	☎ _____
의뢰기관	☎ _____

라이더 휴대 카드 — 이것만은 꼭

1. 쓰러진 분을 보면 **119 먼저**, 그다음 사무국.
2. 문이 안 열리고 전날 도시락이 그대로면 **그냥 오지 않는다** — 전화 → 사무국 보고.
3. 이물질·복통·음식 쏟음은 **일지 전에 전화**.
4. "바로 바꿔 드릴게요" 대신 **"꼭 전하겠습니다"**.
5. 명단·동선표·사진은 **사무국 채널로만**, 다 쓴 종이는 반납.

매뉴얼 개정 이력

버전	일자	내용	승인
Ver 1.0	2026. 11.	최초 제정	이사장