

2014 노인돌봄종합서비스 사업 안내

노인돌봄종합서비스

1. 사업개요

가. 목적

- 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사·활동지원 또는 주간보호 서비스를 제공하여 안정된 노후생활 보장 및 가족의 사회·경제적 활동기반 조성

나. 서비스 대상

- 만 65세 이상의 노인(독거노인) 또는 고령(부부 모두 75세 이상)의 부부 노인가구 중 가구소득, 건강상태 등을 고려하여 돌봄서비스가 필요한 대상자 선정
- 연도 기준 : ~ 1949년 출생자까지(고령의 경우, 1939년 출생자까지)

다. 서비스 유형

- 방문서비스(월 27시간, 36시간)
- 주간보호서비스(월 27시간(9일), 36시간(12일))
- 단기가사서비스(월 24시간)

라. 사업 기간 : 2014. 2.1.~ 2015. 1.31.

※ 단기가사서비스는 2014. 2. 26 부터 행복e음에서 신청 가능

마. 서비스 제공

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 따라 시·군·구에 등록된 제공기관에서 서비스 제공
- (방문서비스) 식사·세면도움, 옷갈아 입히기, 체위변경, 신체기능의 유지·

증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 생필품 구매, 청소·세탁 등 서비스 제공

※ 목욕보조서비스는 보호자가 입회하는 경우에만 가능

- (주간보호서비스)심신기능 회복서비스(여가, 물리치료·작업치료·언어치료 등의 기능 훈련), 급식 및 목욕, 노인가족에 대한 교육 및 상담 등의 주간보호서비스 제공

- (단기가사서비스)식사도움, 옷 갈아 입히기, 외출동행, 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등

※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

바. 바우처 관리·운영

- 서비스 대상자에게 카드식 바우처를 발급, 등록된 기관에서 서비스 이용
- 바우처 지원액 및 본인부담금 : 소득수준 (기초생활수급자, 차상위계층 초과 여부) 및 월 서비스 시간량(방문 서비스 27시간 또는 월 36시간, 주간보호서비스 월 9회 또는 월 12회, 단기가사서비스 월24시간)에 따라 차등화

- 바우처 지원액(월) : 193,200원 ~ 344,520원

- 선납 본인부담금(월) : 무료 ~ 64,000원

- 서비스 단가

서비스 내용	근무일 유형	금액(원)	기준
방문 서비스 · 단기가사 서비스	① 매일 일반적으로 제공하는 경우	<u>9,800</u>	시간당 단가
	② 22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우	<u>10,540</u>	
	③ 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일에 제공하는 경우(단, 근로자의 날 포함)	<u>10,540</u>	
주간보호 서비스	① 매일 일반적으로 제공하는 경우	<u>29,400</u>	일당, 9시간 기준
	② 22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우	<u>31,620</u>	
	③ 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일에 제공하는 경우(단, 근로자의 날 포함)	<u>31,620</u>	

- 서비스 단가 적용기준

- 가산단가(10,540원)는 1일 최대 3시간까지만 적용하되 실시간 결제건에 한하여

가산단가 적용

※ 노인돌보미가 공휴일에 3명의 이용자에게 총 10시간 서비스 제공시 3시간에 대해서만 가산단가 적용하고 나머지 7시간은 평일단가 적용

- ARS결제, 소급결제, 예외청구 등 예외결제시에는 평일단가(9,800원) 기준으로 적용

※ 공휴일 기준(관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조)

- 일요일
- 국경일중 3.1절, 광복절 및 개천절
- 1월 1일
- 설날 전날, 설날, 설날 다음날 (음력 12월 말일, 1월 1일, 2일)
- 석가탄신일 (음력 4월 8일)
- 5월 5일 (어린이날)
- 6월 6일 (현충일)
- 추석 전날, 추석, 추석 다음날 (음력 8월 14일, 15일, 16일)
- 12월 25일 (기독탄신일)
- 「공직선거법」 제34조에 따른 임기만료에 의한 선거의 선거일
- 기타 정부에서 수시 지정하는 날

사. 사업추진체계

추진주체		기 능
보건복지부	노인정책과	- 노인돌봄서비스사업 기본계획 수립, 지침 작성, 국고보조, 홍보 등 사업 총괄 - 노인돌봄서비스사업 평가 및 지도·감독
	사회서비스정책과	- 바우처 운영계획 수립 및 관리 - 전자바우처 시스템 구축 및 관리
한국보건복지정보개발원		바우처 비용의 지급 및 정산 등
시·도	사회복지과 (노인복지과)	- 바우처 사업 총괄 (사회복지과) - 시·군·구별 예산 배정 - 시·군·구 및 읍면동 사업 관리 감독
시·군·구	주민생활지원과 (또는 사회복지과)	바우처 사업 관리 및 예산 예탁 총괄
	노인복지과	- 노인돌봄서비스사업 시행 - 서비스 대상자 선정 및 자격관리 - 서비스 제공기관 등록 및 관리감독 - 서비스 제공 지도 감독 - 사업 홍보
서비스 제공기관	기관 담당자	- 서비스 제공인력 모집, 교육 - 서비스 제공 및 모니터링

아. 업무흐름도

- 대상자 선정 및 관리(시·군·구, 읍·면·동)

절차	내 용	지침 관련 부분
건강판정	● 본인 및 가족 등이 국민건강보험공단에 신청 ● 장기요양등급 판정결과 장기요양등급외 A또는 B 판정자	서비스 대상자 선정
서비스 신청	● 본인 및 가족 등이 읍면동에 신청	서비스 대상자 선정
조 사	● 읍면동 담당공무원 - 연령, 건강상태, 소득 조사 - 가구원의 유사서비스 이용여부 조사	서비스 대상자 선정
결정·통지	● 시·군·구청(담당 사업팀) - 본인에게 결정내용 통지 - 한국보건복지정보개발원(이하 '개발원')으로 신청자 결정자료 전송	서비스 대상자 선정
바우처 카드 발급	● 개발원 : 전담 금융기관으로 발급 대상자 자료 송부 ● 전담금융기관 : 서비스 대상자에게 바우처 카드 발급·송부	바우처 지급 및 이용
본인부담금 납부(선납)	● 서비스 대상자 - 금융기관 지정계좌에 입금 → 바우처 생성	바우처 지급 및 이용
서비스 대상자 관리	● 시·군·구, 읍면동 - 대상자 관리(전출입, 사망, 자격기준 등) - 서비스 제공기관 관리 - 바우처 관리	서비스 대상자 선정 바우처 지급 및 이용

● 서비스 실시(서비스 제공기관)

절차	내 용	지침 관련 부분
서비스 이용 신청 접수	● 서비스 대상자가 제공기관에 연락 ※ 서비스 제공 전 대상자의 바우처 생성 (본인부담금 입금) 확인	서비스 실시
서비스 제공(이용) 계획 수립	● 서비스 제공기관 담당자가 대상가구 방문 상담 실시 - 서비스 제공(이용) 계획서 작성	서비스 실시
서비스 제공(이용) 계약	● 서비스 제공기관과 서비스 대상자(이용자)간 계약서 작성	서비스 실시
서비스 실시	● 서비스 제공 전 바우처 잔량 조회 ● 서비스 제공 계획에 의해 지정된 날짜에 방문, 서비스 제공	서비스 실시
모니터링	● 서비스 제공기관이 이용자 및 가족을 대상으로 서비스 실시 상황 확인	서비스 실시

2. 서비스대상자 선정

가. 선정기준

■ 자격기준

1) 방문서비스·주간보호서비스(연령(공통): 만 65세 이상)

① 노인장기요양등급 외 판정자

- (건강기준) 노인장기요양 등급 외 A, B

- (소득기준) 가구 소득이 전국가구 평균소득의 150%이하

※ '14년도 신규 이용자의 경우 장기요양등급 판정서 유효기간은 최근 3년 이내로 함
(2011년 1월 1일 이후 최종 판정결과서 기준)

- '11.1.1이후 등급외A,B 판정을 받았더라도 그 이후에 장기요양등급(1~3급)을 받았을
경우 불인정

※ 서비스 이용자가 노인장기요양급여 등급(1~3등급)을 판정받았을 경우에는 노인돌봄
종합서비스 대상자로 선정 불가

※ 서비스 대상자의 장기요양 판정결과는 행복e-음 시스템으로 확인 가능

② 시·군·구청장 인정자

- (건강기준) 장애1~3등급 또는 중증질환자

- (소득기준) 차상위 계층 이하

※ 시·군·구청장 인정자는 서비스 대상자 수의 5% 이내로 선정

※ 시·군·구청장 인정자의 경우는 시·군·구에서 직접 대상자를 발굴하여 지원하는 방식

2) 단기가사서비스

● 만 65세 이상의 독거노인 또는 고령(부부 모두 만 75세 이상)의 부부 노인가구

- (건강기준) 골절(인공관절 포함) 또는 중증질환 수술자로서 최근 2개월 이내의
의사진단서(소견서) 제출

- (소득기준) 가구 소득이 전국가구 평균소득의 150%이하

※ 독거노인 또는 부부 노인가구는 주민등록상 기준으로 확인(단, 실제로 홀로 살고 있거나
노인가구만이 살고 있는 것이 확인될 경우 현장 확인서 등을 구비 후 가능)

※ 의사진단서에 기재된 상병코드로 중증질환자 여부 확인

【단기가사서비스 개요】

구분	내용
서비스 내용	- 가사·일상생활 및 신변·활동지원(취사, 청소, 세탁, 외출동행 등) - 서비스 제공기간(2개월 이내 원칙), 서비스 횟수(주 3회, 1회당 2시간)
서비스 대상자	- 만 65세 이상의 독거노인 또는 75세 이상 고령의 부부 노인가 구
소득기준	- 전국가구평균소득 150% 이하
건강기준	- 골절(인공관절 포함) 또는 중증질환 수술자(최근 2개월 이내의 진단서(소견서) 첨부)
본인부담금	- 노인돌봄종합서비스(방문·주간보호서비스) 본인부담금 체계 준용

※ 단기가사서비스는 명시적인 규정이 없는 경우 방문·주간보호서비스 규정 준용

【중증질환자상병코드】

구분	상병코드
암질환	C00~C97, D00~D09, D32~D33, D37~D48
뇌혈관질환자	가. 뇌혈관 질환(I60~I67) 나. 경동맥의 동맥류 및 박리(I72.0) 다. 후천성 동정맥누공(I77.0) 라. 순환기계통의 기타 선천기형 (Q28.0~Q28.3) 마. 두개내 손상(S06)
심장질환자	가. 심장의 양성신생물(D15.1) 나. 심장침습이 있는 류마티스 열(I01) 다. 만성 류마티스 심장질환(I05~I09) 라. 허혈성 심장질환(I20~I25) 마. 폐성 심장병 및 폐순환의 질환 (I26, I28) 바. 기타 형태의 심장병(I30~I51) 사. 대동맥의 죽상경화증(I70.0) 아. 대동맥동맥류 및 박리(I71) 자. 달리 분류된 질환에서의 동맥, 세동맥 및 모세혈관 장애(I79.0, I79.1) 차. 대동맥궁증후군(M31.4) 카. 순환기계통의 선천기형(Q20~Q25) 타. 대정맥의 선천기형(Q26.0~Q26.4, Q26.8, Q26.9) 파. 흉곽의 혈관, 심장의 손상(S25~S26)
중증화상 환자	T20.2 머리 및 목 2도 화상 T21.2 몸통의 2도 화상 T22.2 어깨팔의 2도 화상

구분	상병코드
	T23.2 손목 및 손의 2도 화상 T24.2 엉덩이 및 다리의 2도 화상 T25.2 발목 및 발의 2도 화상 T30.2 상세불명의 2도 화상
	T20.3 머리 및 목 3도 화상 T21.3 몸통의 3도 화상 T22.3 어깨팔의 3도 화상 T23.3 손목 및 손의 3도 화상 T24.3 엉덩이 및 다리의 3도 화상 T25.3 발목 및 발의 3도 화상 T30.3 상세불명의 3도 화상
	T20.2~T20.3 머리 및 목 2·3도 화상 T21.2~T21.3 몸통의 2·3도 화상 (몸통 중 성기 및 회음부만 해당) T23.2~T23.3 손목 및 손의 2·3도 화상 T25.2~T25.3 발목 및 발의 2·3도 화상 T26.0~T26.4 눈 및 부속기 화상
	T27.0~T27.3 : 호흡기도의 화상 T28.0~T28.3 : 기타 내부기관의 화상

■ 제외대상

- 자격기준이 적합하지 않은 자
 - 연령, 소득기준, 건강상태(장기요양등급외 AB, 골절 및 중증질환 수술 등)기준이 적합하지 않은 자
 - ※ 돌봄서비스 이용자 중 노인장기요양급여 등급(1~3등급)을 받은 경우 노인돌봄서비스를 중지하고, 장기요양서비스를 이용토록 안내
- 재가서비스사업의 대상이 아닌 자
 - 의료기관 입원 중인 노인
 - 국민기초생활보장법 제32조에 따른 보장시설 입소자
- 국고사업에 의하여 동일한 또는 유사한 재가서비스를 받고 있는 자
 - 자활근로에 의한 간병서비스
 - 노인돌봄기본서비스

- 노인복지법에 의한 방문요양 서비스(구. 가정봉사원파견사업)
- 노인장기요양보험(저소득층본인일부부담금지원, 특별현금급여, 재가급여, 시설급여)
- 장애인 활동지원 서비스(활동보조 서비스)
- 국가보훈처 복지도우미
- 기타 정부부처·지방자치단체에서 시행하는 사회서비스일자리사업의 가사간병서비스 등 이에 준하는 재가서비스

※ 노인돌봄서비스는 서비스 대상 선정기준이 노인이지만 가구에 대한 지원서비스이므로, 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 노인돌봄종합서비스, 가사간병서비스, 노인장기요양보험 방문요양 등의 서비스를 받고 있을 경우 서비스 대상에서 제외

- 서비스 대상자 선정시 실제 주거를 같이하는 가구원의 유사 재가서비스 이용 여부는 “사회복지통합관리망(행복e-음)”을 통하여 확인

■ 우선순위

- ☑ 소득·건강상태 등의 기준을 충족하더라도 시·군·구별 예산 한도 범위 내에서 지원함
- 서비스 대상자 수가 예산범위를 초과할 것으로 예상되는 경우 우선 순위에 의해 선정

- (방문·주간보호서비스) 대상자 선정 시 대상자 특징, 건강상태 순으로 우선 순위 부여
- 대상자 특징 : 독거노인, 치매질환자, 기타 노인성 질환자
- 건강상태 : 장기요양등급외 A,B자

<서비스 대상자 선정기준>

순위	① 대상자 특징	② 건강기준
1순위	독거노인	장기요양등급외 A자
2순위	치매질환자	장기요양등급외 B자
3순위	기타 노인성 질환자	

(※ 우선순위 예 : 독거노인(장기요양등급외 B자)이 치매질환자(장기요양 등급외 A자)보다 우선)

- (단기가사서비스) 독거노인이 75세 이상 고령의 부부 노인가구보다 우선

순위

나. 선정절차

■ 개 요

구 분	주 체	내 용
건강상태조사 (방문·주간서비스) 의사진단 (단기가사)	국민건강보험공단 진료기관(병·의원)	• 최근 3년 이내 최종 판정받은 장기요양등급 판정서 (등급의 A또는B 판정자) • <u>최근 2개월 이내 의사진단서(소견서)</u>
신청 및 접수 (읍면동)	본인·가구원 담당공무원	• 신청서 • 제출서류(소득확인서류, <u>의사진단서(소견서)</u> 등)
상담 (읍면동)	읍면동 담당자	• 가구원 수, 가구 내 노인 돌봄 가능자 유무 등 확인
자산조사 (읍면동)	읍면동 담당자	• 소득조사(건강보험료로 판정)
대상자 선정 (시·군·구)	시·군·구 사업팀 (노인담당자)	• 선정 결과 통보 : 개발원
통 지 (시·군·구)	시·군·구 사업팀 (노인담당자)	• 선정결과 통지 : 신청자

■ 신청방법

● 신청권자

- 서비스를 필요로 하는 본인, 가족 또는 그 밖의 관계인
- 사회복지담당공무원이 직권으로 신청 가능

※ 바우처카드는 반드시 서비스대상자 명의로 발급 신청

● 신청서 제출 장소 : 서비스 대상자 주민등록상 주소지 읍·면·동 주민센터

● 제출 방법 : 방문에 의한 신청, 전화·우편·팩스 등에 의한 신청 가능

※ 전화로 신청할 경우에는 읍·면·동에서 대리 작성하여 접수 하고, 우편·팩스 신청자는 읍·면·동에 제출 사실을 확인하여야 함

● 제출 서류

- 신청서류

· 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서<서식 5-1>

· 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서<서식 5-1-1>

· 개인정보 동의서(서비스 이용자용) <서식 5-1-2호>

- 서비스 대상자의 건강보험증 사본(해당자의 경우)

- 가구원의 소득 증명자료(해당자의 경우)

· 주민등록등본상 세대원의 소득증명자료

※ 건강보험료 본인부담금 부과금액은 행복 e음 시스템으로 확인 가능

■ 자산조사

● 소득조사

- 기초생활수급자 및 차상위 : 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 확인

- 차상위 초과 : 건강보험료 본인부담금액(가구원 수 산정 후 소득을 합산)을 토대로 판정

※ 서비스대상자가 국가유공자인 경우 매월 지급받는 연금액을 소득으로 산정

- 건강보험료 본인부담금 판단기준은 보험료 부과 기준으로 판단

● 가구원 수 산정

- 가구원의 범위는 세대별 주민등록표에 기재된 자로서 생계와 주거를 같이하는 배우자, 2촌 이내의 직계존비속 및 그 배우자

※ 생계나 주거를 같이하는 배우자(사실혼 관계 포함)는 주민등록을 달리하더라도 가구원에 포함

- 서비스 대상자가 주거를 달리하는 다른 건강보험 직장가입자의 피부양자로 등재되어 있는 경우는 주민등록표에 관계없이 해당 건강보험증에 등재된 자를 모두 가구원 수에 포함

※ (예시) 서비스를 신청한 독거노인의 건강보험료를 따로 사는 아들(4인가구)의 건강보험 증에 등재되어 있는 경우 아들의 소득증명자료(건강보험료 납부 확인서 등)를 제출받고

가구원수는 5인으로 산정

☞ 관련 소득자료 또는 건강보험료 납입영수증으로 산정한 해당 가구 보험료 본인부담금 부과금액이 다음 판정표에 의한 기준액 미만인 경우를 소득기준 적합으로 판정

【가구원수·가입유형별 건강보험료 본인부담금 부과금액에 의한 소득 판정기준】

① 차상위 초과 ~ 전국가구 평균소득 100% 미만

가구원수	소득기준(차상위 초과 ~ 전국가구 평균소득 100% 미만)	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	724천원 초과~1,538천원 미만	22,041원 초과 ~46,303원 미만	3,509원 초과 ~28,954원 미만	23,463원 초과 ~46,837원 미만
2인	1,233천원 초과~2,912천원 미만	36,947원 초과 ~87,604원 미만	18,082원 초과 ~93,160원 미만	37,432원 초과 ~88,738원 미만
3인	1,595천원 초과~4,281천원 미만	47,908원 초과 ~128,700원 미만	30,823원 초과 ~146,611원 미만	47,985원 초과 ~130,714원 미만
4인	1,957천원 초과~4,836천원 미만	59,375원 초과 ~145,747원 미만	48,466원 초과 ~164,220원 미만	59,893원 초과 ~148,029원 미만
5인	2,319천원 초과~5,041천원 미만	70,294원 초과 ~152,509원 미만	67,703원 초과 ~171,663원 미만	71,188원 초과 ~155,163원 미만
6인	2,681천원 초과~5,247천원 미만	80,509원 초과 ~157,880원 미만	82,656원 초과 ~177,007원 미만	81,067원 초과 ~160,657원 미만
7인	3,043천원 초과~5,452천원 미만	91,149원 초과 ~163,402원 미만	99,031원 초과 ~182,758원 미만	92,298원 초과 ~166,261원 미만
8인	3,405천원 초과~5,658천원 미만	102,607원 초과 ~172,378원 미만	114,979원 초과 ~192,218원 미만	103,972원 초과 ~175,587원 미만
9인	3,767천원 초과~5,863천원 미만	113,548원 초과 ~178,923원 미만	129,345원 초과 ~199,293원 미만	115,131원 초과 ~182,435원 미만
10인	4,129천원 초과~6,069천원 미만	124,988원 초과 ~182,435원 미만	142,640원 초과 ~203,138원 미만	126,757원 초과 ~186,361원 미만

※ 노인장기요양보험료 제외금액

② 전국가구 평균소득 100% 이상 ~ 전국가구 평균소득 130% 미만

가구원수	소득기준(전국가구 평균소득 100% 이상 ~ 130% 미만)	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	1,538천원 이상 ~ 1,999천원 미만	46,303원 이상 ~59,893원 미만	28,954원 이상 ~49,383원 미만	46,837원 이상 ~59,900원 미만
2인	2,912천원 이상 ~ 3,785천원 미만	87,604원 이상 ~113,548원 미만	93,160원 이상 ~129,345원 미만	88,738원 이상 ~115,131원 미만

가구원수	소득기준(전국가구 평균소득 100% 이상 ~ 130% 미만)	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합
3인	4,281천원 이상 ~ 5,566천원 미만	128,700원 이상 ~169,320원 미만	146,611원 이상 ~188,937원 미만	130,714원 이상 ~172,378원 미만
4인	4,836천원 이상 ~ 6,286천원 미만	145,747원 이상 ~190,523원 미만	164,220원 이상 ~211,470원 미만	148,029원 이상 ~195,047원 미만
5인	5,041천원 이상 ~ 6,554천원 미만	152,509원 이상 ~200,021원 미만	171,663원 이상 ~221,111원 미만	155,163원 이상 ~205,656원 미만
6인	5,247천원 이상 ~ 6,821천원 미만	157,880원 이상 ~205,626원 미만	177,007원 이상 ~226,542원 미만	160,657원 이상 ~211,711원 미만
7인	5,452천원 이상 ~ 7,088천원 미만	163,402원 이상 ~218,647원 미만	182,758원 이상 ~238,939원 미만	166,261원 이상 ~226,482원 미만
8인	5,658천원 이상 ~ 7,355천원 미만	172,378원 이상 ~226,482원 미만	192,218원 이상 ~246,237원 미만	175,587원 이상 ~235,069원 미만
9인	5,863천원 이상 ~ 7,622천원 미만	178,923원 이상 ~235,069원 미만	199,293원 이상 ~254,344원 미만	182,435원 이상 ~244,086원 미만
10인	6,069천원 이상 ~ 7,890천원 미만	182,435원 이상 ~244,086원 미만	203,138원 이상 ~263,557원 미만	186,361원 이상 ~254,678원 미만

※ 노인장기요양보험료 제외금액

③ 전국가구 평균소득 130% 이상 ~ 전국가구 평균소득 150% 이하

가구원수	소득기준(전국가구 평균소득 130% 이상 ~ 150% 이하)	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	1,999천원 이상 ~ 2,307천원 이하	59,893원 이상 ~69,454원 이하	49,383원 이상 ~66,705원 이하	59,900원 이상 ~70,294원 이하
2인	3,785천원 이상 ~ 4,368천원 이하	113,548원 이상 ~132,707원 이하	129,345원 이상 ~150,713원 이하	115,131원 이상 ~134,681원 이하
3인	5,566천원 이상 ~ 6,422천원 이하	169,320원 이상 ~195,047원 이하	188,937원 이상 ~216,117원 이하	172,378원 이상 ~200,021원 이하
4인	6,286천원 이상 ~ 7,254천원 이하	190,523원 이상 ~218,647원 이하	211,470원 이상 ~238,939원 이하	195,047원 이상 ~226,482원 이하
5인	6,554천원 이상 ~ 7,562천원 이하	200,021원 이상 ~226,482원 이하	221,111원 이상 ~246,237원 이하	205,656원 이상 ~235,069원 이하
6인	6,821천원 이상 ~ 7,870천원 이하	205,626원 이상 ~244,086원 이하	226,542원 이상 ~263,557원 이하	211,711원 이상 ~254,678원 이하
7인	7,088천원 이상 ~ 8,179천원 이하	218,647원 이상 ~254,678원 이하	238,939원 이상 ~274,177원 이하	226,482원 이상 ~267,342원 이하
8인	7,355천원 이상 ~ 8,487천원 이하	226,482원 이상 ~254,678원 이하	246,237원 이상 ~274,177원 이하	235,069원 이상 ~267,342원 이하
9인	7,622천원 이상 ~ 8,795천원 이하	235,069원 이상 ~267,342원 이하	254,344원 이상 ~286,630원 이하	244,086원 이상 ~282,933원 이하
10인	7,890천원 이상 ~ 9,103천원 이하	244,086원 이상 ~282,933원 이하	263,557원 이상 ~301,713원 이하	254,678원 이상 ~302,964원 이하

※ 노인장기요양보험료 제외금액

■ 결 정

- 시장·군수·구청장은 읍·면·동 주민센터 담당자가 확인한 소득 및 건강상태 등을 확인하여 대상자 선정 여부 결정
- 대상자 결정은 해당 시·군·구 배정 예산 범위 내에서 선정
 - ※ 시·군·구별 목표사업량이 초과되지 않도록 사회서비스 전자바우처시스템(한국보건복지정보개발원)을 통해 ‘바우처 생성’ 자체를 통제
- 대상자 선정 결과를 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 한국보건복지정보개발원 으로 전송

■ 통 지

- 시·군·구 담당자는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통한 신청정보 입력·전송 및 정상처리 확인 이후 대상자 선정 결과를 신청자에게 통지하고 서비스

이용방법 안내<서식 5-2>

- 바우처 지원액, 본인부담금, 추가구매방식, 서비스 제공기관 현황, 서비스 이용 절차 등을 안내
- 신청일로부터 14일 이내에 통지
- 서면 통지를 원칙으로 하며, 신청인의 요청이 있을 경우 문자메세지서비스(SMS) 또는 전자우편(e-메일) 통지 가능

■ 대기자 관리

- 시·군·구에서는 예산부족 등으로 서비스 이용자로 선정되지 못한 자에 대하여는 행복e-음의 대기자 관리 프로그램을 통하여 수급자의 20%의 수만큼 대기자로 선정 관리
- 대기자를 수급자로 선정할 경우 선정시점의 자격기준으로 재조사
- 대기자에는 대상자로 선정 전까지 노인일자리 사업의 노-노케어 서비스로 연계 지원
- ※ 대기자는 당해연도 사업기간까지만 대기자로 관리

■ 등급변경

- 변경 유형
- 소득 및 가구여건의 변화로 인한 본인부담금 등급 변경
- 서비스 시간 선호의 변화로 인한 월 서비스 시간 등급 변경(27시간/36시간 또는 9일/12일)
- ※ 단, 2014년부터는 대상자의 서비스 내용(방문서비스/주간보호서비스) 선호의 변화로 인한 서비스 변경 시 별도의 등급변경 절차 없이 서비스 이용이 가능
- 등급구분 기준
- 등급구간(소득) 세분화: 3등급(2013) → 5등급(2014년)
- ※ 기존 '차상위 초과~전국가구평균소득 150%이하'까지 단일구간을 ① '차상위 초과 100%미만' ② '100%이상 130%미만' ③ '130%이상 150%이하'의 3개 구간으로 세분화
- 변경절차
- 신청 : 본인부담금 등급변경은 본인 신청 및 담당자의 직권에 의해 조사·결정, 월 서비스 시간등급 변경은 본인 신청(사회복지서비스 제공·변경신청서)에 의해 결정
- 결정·전송: 등급변경이 결정되면 행복e음(사회복지통합관리망)에 변경내용을 입력

· 전송

- 통지 : 신규 신청과 동일하게 전산처리 완료 후 보호대상자에게 결과를 통지, 시간등급 변경에 따라 본인부담금 액수가 변경되므로 대상자에게 반드시 변경된 본인부담금을 입금해야 바우처가 생성됨을 안내

【등급에 따른 구분(방문서비스/주간보호서비스)】

구분	27시간 (9일) A형	36시간 (12일) B형
기초생활수급자	A-가형	B-가형
차상위 계층	A-나형	B-나형
차상위 초과 ~전국가구평균소득 100%미만	A-다형	B-다형
전국가구평균소득 100%이상~130%미만	A-라형	B-라형
전국가구평균소득 130%이상~150%이하	A-마형	B-마형

【등급에 따른 구분(단기가사서비스)】

구분	24시간 (1개월) 단기1형	48시간 (2개월) 단기2형
기초생활수급자	단기1-가형	단기2-가형
차상위 계층	단기1-나형	단기2-나형
차상위 초과 ~전국가구평균소득 100%미만	단기1-다형	단기2-다형
전국가구평균소득 100%이상~130%미만	단기1-라형	단기2-라형
전국가구평균소득 130%이상~150%이하	단기1-마형	단기2-마형

다. 이의신청

■ 이의신청인

- 본인 또는 가구원

■ 이의신청 기한

- 대상자 선정 결과 또는 지원 중지 등을 통보 받은 날로부터 60일 이내

■ 이의신청 방법

- 이의신청서<서식 5-6>를 작성하여 읍·면·동 주민센터 및 시·군·구청에 제출

■ 이의신청 처리

- 이의신청을 접수한 읍·면·동주민센터 담당공무원은 이를 시·군·구로 즉시 송부하고, 시·군·구 담당공무원은 10일 이내에 이의신청에 대한 의견서와 관계서류를 첨부하여 시·도로 송부
- 단, 다음의 경우에는 시·도로 송부하지 아니함
 - 이의 신청 접수 후 10일 이내에 신청인이 신청 취하를 한 경우
 - 시·군·구청장이 신청에 이유가 있다고 인정하여 신청취지에 따르는 처분이나 확인을 하고 신청인에게 통지하여 이의신청 취하 동의서를 받은 경우
- ※ 이 경우 신청인에 대한 그 통지는 새로운 처분으로 간주
- 이의신청을 접수한 시·도지사는 소속 관계공무원으로 하여금 현장조사 등을 실시하게 할 수 있으며, 이의신청을 송부 받은 때로부터 30일 이내에 각하 또는 기각, 처분 변경 등을 조치를 하여야 함
- 처분 등을 한 때에는 지체 없이 이의신청인과 당해 시장·군수·구청장에게 서면으로 통지

라. 자격관리 등

■ 확인조사

- 시·군·구 및 읍·면·동 담당자는 대상자 선정 이후에도 필요시 방문 실태조사 등을 통해 대상자의 적격 여부에 대한 확인조사를 실시할 수 있음
- 단, 매년 정기적으로 건강보험료 변동주기(5월, 11월)에 따라 연 2회(6월, 12월) 확인조사를 실시하여야 함.

■ 자격기준 재조사

- 시·군·구 담당자는 대상자 조사 및 확인(* 필요시 읍면동 사회복지전담공무원 협조)
 - 시·군·구청장은 소득기준, 건강상태, 욕구 등 조사결과를 확인하여 서비스 지속여부 결정
- 기존 이용자의 경우 아래와 같이 자격기준을 재판정하여야 함
 - (소득기준) 전체 이용자에 대하여 소득기준 적정여부를 매년 사업시작전 일괄 조사하여

변동사항이 있을 경우 대상자에게 통보하고 사실여부 확인 및 조치

* 사업시작 시기 : 매년 2월1일

- (건강상태) 3년이상 연속 서비스이용자에 대하여는 건강상태 (장기요양 등급)를 재판정 받도록 안내하여 장기요양인정 등급(1~3등급)을 받은 자는 장기요양서비스를 이용토록 하고 서비스 대상에서 제외
- 기존 이용자의 경우 지자체의 자격기준 확인 후 별도 신청없이 지속 지원가능

■ 자격변동(전출입)

- 대상자의 전출입이 있는 경우 행복e음(사회복지통합관리망)에 입력된 대상자별 전산 자료는 전출지에서 전입지로 자동 이관됨
- 행복e음에서 개발원으로 전송하지 않은 신청정보(바우처 생성전)는 대상자 전출시 별도의 처리 없이 자동 부적합 완료 처리
- 서비스 제공을 받고자 하는 대상자는 전입지에서 서비스 재신청
- 전출입에 따른 예산부담 주체
- 전출 월까지는 전출지 시·군·구 예산으로 지급처리되며 전출 익월부터는 전입지 시·군·구 예산으로 지급
- 전입지에서 서비스 계속 여부는 전입지 시·군·구에서 예산사정 등을 고려하여 결정
- 주민등록상 거주지와 실제 거주지가 시·군·구를 달리한 대상자에 대한 예산부담 주체
- 주민등록상 거주지 시·군·구청장이 예산 부담(이 경우 주민등록상 거주지 관할 시·군·구에서 대상자 선정시 추가 기준 설정할 수 있음)

■ 자격 상실

- 서비스 대상자가 사망하거나, 본인이 서비스 포기, 부정사용 적발 등으로 자격이 상실 되는 경우는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 개발원으로 관련 내용 전송
- 본인포기, 사망에 해당하는 중지사유코드의 경우 바우처 사용이 즉시 중지됨에 유의하여 전송(중지전송 후 결제 안 됨)

- 사망 또는 본인 포기의 경우 미사용 본인부담금은 정산 절차를 거쳐 익월에 지급(본인부담금환급신청서 <서식 5-4>)

■ 개인정보보호

- 시·군·구 및 읍·면·동 담당자, 방문조사자, 방문도우미 등은 정보주체로부터 별도의 동의를 받거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 상담·조사 과정에서 얻은 정보 및 자료를 대상자 선정, 서비스 제공, 관련 정책분석 등의 목적 외에 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공할 수 없음
- ※ 위반 시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금 부과(개인정보보호법 제19조, 제71조)

마. 행정사항

■ 예산 및 대상자 관리

- 시·군·구 담당 공무원은 주기적인 이용자 모니터링을 통하여 서비스 이용실적 등을 분석하여 수급자 관리
 - 2개월 이상 서비스 미이용자에 대하여는 대상자 상황 확인 후 서비스 이용의사가 없는 자에 대하여는 자격상실 처리
- 광역시·도 담당 공무원은 관할 시·군·구의 이용자 추계 자료를 바탕으로 시·군·구간 예산조정 등 집행관리 철저

■ 현장점검

- 지방자치단체장은 반기 1회 이상 서비스 제공기관에 대한 현장점검 실시
- 현장점검 내용
 - 제공기관 운영관리(제공인력기준, 자격, 4대보험 가입 및 퇴직적립금 적립, 인건비 기준 준수, 제공인력 교육 등)
 - 이용자별 서비스 제공 실태(서비스 내용, 서비스 횟수 등)
 - 사회서비스 이용 및 이용권관리에 관한 법률 제19조에 의한 제공자 준수사항 준수 여부 등

3. 서비스내용 및 단가

가. 서비스내용

■ 신변·활동지원 : 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등

※ 목욕보조서비스는 보호자가 입회하는 경우에만 가능

■ 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등

※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

- 서비스대상자 본인(노인)의 활동 및 일상생활지원에 한정하며, 신변·활동 지원서비스없이 가사·일상생활지원 서비스만 이용하는 것은 불가
- 노인돌봄서비스는 재가서비스가 원칙으로 대상자가 의료기관에 입원시 간병서비스 제공 불가(해당기간 동안 서비스 중지)

■ 주간보호서비스 이용 : 기능회복, 급식 및 목욕, 송영서비스

나. 서비스단가

■ 기준 단가

- (평일) 서비스 기준단가는 방문서비스의 경우 시간당 9,800원, 주간보호서비스의 경우 일(日, 9시간 기준)당 29,400원으로 함
- (야간 및 공휴일) 서비스 기준단가는 방문서비스의 경우 시간당 10,540원, 주간보호 서비스의 경우 일(日, 9시간 기준)당 31,620원
 - 가산금액 : 방문(시간당 740원), 주간보호(일당 9시간 기준 2,220원)
 - 1일 가산단가 적용은 실시간 결제건에 한하여 최대 3시간까지만 인정

■ 적용 원칙

(1) 방문서비스

- 서비스 제공시간은 노인돌보미가 1회 방문시 2시간을 기본으로 하며, 2시간이상은 1시간 단위로 산출
- 2시간 초과인 경우 서비스 제공시간이 30분 미만인 경우에는 산정하지 않고, 30분이상인 경우는 1시간으로 산정
- 서비스 제공시간은 노인돌보미가 서비스대상자의 가정에 도착하여 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비·제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함

(2) 주간보호서비스

- 서비스 제공시간은 일 9시간을 기준으로 하며, 3시간 이상 7시간 미만은 일 단가의 2/3, 3시간 미만은 일 단가의 1/3로 산정
- 서비스 제공시간은 송영서비스 시간을 포함함

서비스 제공시간	결제시간	비고
7시간이상~9시간이하	3시간	9시간 초과시 본인부담
3시간이상 ~ 7시간미만	2시간	
3시간 미만	1시간	

(3) 단기가사서비스

- (제공기간) 1개월(24시간), 2개월(48시간)
- 다만, 의사진단서(소견서)에 기재된 치료기간이 서비스 제공 시작일로부터 2개월을 초과할 경우 예외적으로 1회에 한해 최대 1개월 연장 가능
- ※ 서비스 재신청은 기재출된 진단서(소견서) 유효기간 내에 1회에 한해 가능(예시 : 이용자가 진단서('14.2.5, 10주 진단)를 첨부하여 1개월의 서비스를 신청('14.2.8) 하고, 서비스를 제공받은 후 유효기간 내('14.3.19) 1개월 또는 2개월 추가 서비스(1회) 신청 가능

- (서비스 횟수) 주 3회, 1회당 2시간

■ 원거리 교통금지원

- 도서·벽지지역 또는 읍·면지역 거주 노인에 대한 방문서비스 제공시 소정의 원거리 교통 지원금 지급
- 건강보험료 경감대상 도서·벽지 지역으로 고시된 지역(붙임 참조) 거주 노인에게

서비스 제공시마다 1회당 원거리 교통지원금 6천원을 서비스 제공기관에 사후 일괄 지급

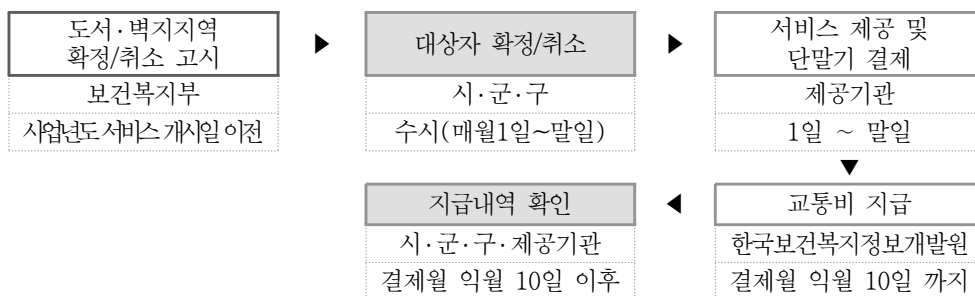
- 읍·면지역 거주 노인에게 서비스 제공시 1회당 원거리 교통지원금 3천원 지급
 - * 읍·면지역에 해당되는 거리기준은 서비스 대상자의 실거주지와 가장 가까운 제공 기관까지의 거리가 5km²이상 떨어진 지역을 말함(동일 읍·면지역 거주자가 2명 이상일 경우 동일 제공인력에게 지급되는 지원금은 당일 서비스 인원에 관계없이 1회 인정)
- 원거리 교통지원금은 결제방법(단말기, ARS, 예외청구 등)과 관계없이 결제 시 입력한 실제 서비스 제공일(단, 단말기를 활용한 실시간 결제는 자동 처리)을 기준으로 1인/1일/1회로 산정
- 건강보험료 경감대상 도서, 벽지 지역으로서 노인돌보미가 동일 지역 거주자로 확인될 경우 지급대상에서 제외
- 도서·벽지지역 고시내역 변경으로 인해 제외된 지역의 경우 기존 원거리 교통금 지원 대상자도 취소 처리

☑ 도서·벽지지역에 대한 원거리 교통지원금

● 교통비 지급 대상자

- 보험료 경감고시(보건복지부고시 제2013-147호)에 따른 도서·벽지지역에 거주하는 대상자에게 서비스를 제공하는 자
- 대상자의 실거주지와 가장 가까운 제공기관까지의 거리가 5km²이상 떨어진 읍·면지역에 거주하는 대상자에게 서비스를 제공하는 자

● 교통비 지급 처리절차



● 교통지원금 지원내용

- 교통지원금 : 서비스 1회 방문당 6,000원(도서벽지 지역), 3,000원(5km²이상 읍면지역)
- 서비스제공 1일~말일 결제를 기준으로 익월 10일 지급
- 별도의 청구절차 없이 시·군·구로부터 수시 전송되어진 대상자에 대해 한국보건복지정보 개발원에서 자격심사(전출, 해지 등)후 해당 제공기관에 일괄 지급

● 행정사항(시·군·구)

- 교통지원금 지급대상자 확정/취소

- 행복e음(사회복지통합관리망)의“바우처변경관리”을 통해 복지부가 고시한 도서벽지지역에 거주하는 교통지원금 지급대상자를 수시 확정 내역 전송
→ 전송일이 속한 해당월부터 교통지원금 지급(소급지급 불가)

예시) 서비스 이용자가 교통지원금 대상 지역으로 5월 10일에 전입하였으나 시·군·구 담당자가 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 지급대상자 확정 내역을 6월 10일에 전송한 경우
→ 6월 1일부터 산정하여 지급

- 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 확정/취소 내역 전송 후 사회서비스 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr) 을 통해 전송 내역 확인

- 전출자 또는 해지자의 경우 시스템 상 자동 취소 처리(관내전출입자는 시스템을 통한 자동취소가 불가함을 유의)

- 제공기관에서는 사회서비스 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)을 통해 교통지원금 대상자 및 지급 내역 확인

- 별도 청구절차 없으며 누락자 발생시 시·군·구에 등록 의뢰
- 1인을 1일내에 2번 이상 결제한 경우도 1회 방문만 인정

다. 바우처 지원액 및 본인부담금

■ 바우처 지원액

- (방문·주간보호서비스) 서비스대상자에게는 월 27시간 또는 36시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원
- 27시간은 주간보호서비스 9일, 36시간은 주간보호서비스 12일에 해당
- (단기가사서비스) 서비스대상자에게는 월 24시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원
- 매월 일정액의 본인부담금 선납 후 바우처 지원액 사용 가능

■ 본인부담금

- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

※ 기존 3등급(차상위초과~전국가구평균소득 150%이하)의 차상위 초과 자는 다른 등급(1.2등급)에 비해 소득간 격차는 크나 본인부담률(정부지원금 대비 본인부담금)은 동일(14%)하여 소득간 형평성이 약화되는 측면을 감안

- 현행 3등급에서 5등급으로 부과등급을 세분화하고 상대적으로 고소득계층의 본인 부담금을 인상

【소득수준별 본인부담금】

서비스 유형 및 시간		기초생활 수급자	차상위계층	차상위초과~ 100% 미만	100%이상~ 130% 미만	130%이상~ 150% 이하
방문 주간	27시간(9일)	무료	18,000원	37,000원	42,000원	48,000원
	36시간(12일)	8,280원	24,000원	49,000원	56,000원	64,000원
단기 가사	24시간(1개월)	무료	16,000원	33,000원	38,000원	42,000원
	48시간(2개월)	무료	32,000원	66,000원	76,000원	84,000원

- 이용자 본인부담금을 서비스 제공기관에서 지원할 수 없음
- 본인부담액 징수는 서비스제공기관에서 하지 않고 별도 지정계좌에 입금시키면 이용자별로 인정된 서비스 시간만큼 금액이 추가되어 바우처 지원
- 본인부담금 환급은 연말정산시 일괄환급처리 원칙

【유형별 바우처 지원액 및 본인부담금 수준】

		총 구매력	바우처 지원액	선납본인부담금
월 24시간	130%이상~150%이하	월 235,200원	월 193,200원	월 42,000원
	100%이상~130%이하	월 235,200원	월 197,200원	월 38,000원
	차상위 초과~100% 미만	월 235,200원	월 202,200원	월 33,000원
	차상위 계층	월 235,200원	월 219,200원	월 16,000원
	기초생활수급자	월 235,200원	월 235,200원	무료
월 27시간 (9일)	130%이상~150%이하	월 264,600원	월 216,600원	월 48,000원
	100%이상~130%이하	월 264,600원	월 222,600원	월 42,000원
	차상위 초과~100% 미만	월 264,600원	월 227,600원	월 37,000원
	차상위 계층	월 264,600원	월 246,600원	월 18,000원
	기초생활수급자	월 264,600원	월 264,600원	무료
월 36시간 (12일)	130%이상~150%이하	월 352,800원	월 288,800원	월 64,000원
	100%이상~130%이하	월 352,800원	월 296,800원	월 56,000원
	차상위 초과~100% 미만	월 352,800원	월 303,800원	월 49,000원
	차상위 계층	월 352,800원	월 328,800원	월 24,000원
	기초생활수급자	월 352,800원	월 344,520원	월 8,280원

※ 등급간 변경을 위해서는 읍면동주민센터에 변경신청서 제출

■ 본인부담금 경감 대상자 선정 방법

- 국민기초생활수급자 : 시·군·구 통합조사관리팀에서 기 확인된 자료로 별도 판정절차 없이 인정
- 차상위계층 : 시·군·구 통합조사관리팀에서 기 확인된 자료로 별도 판정절차 없이 인정
- * 시·군·구 통합관리팀 확인 차상위자: 차상위 본인부담경감자, 차상위자활, 차상위장애인, 한부모가족지원, 우선돌봄 차상위
- ※ 기 확인된 자료가 없을 경우 건강보험료 본인부담금 부과금액에 의해 판정 (건강보험료 납입액이 다음 표에 의한 금액 미만인 자)

【 2014년도 보험료 본인부담금 부과금액에 의한 차상위계층 판정기준 】

가구원 수	최저생계비의 120%	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
1인	724천원	22,041	3,509	23,463
2인	1,233천원	36,947	18,082	37,432
3인	1,595천원	47,908	30,823	47,985
4인	1,957천원	59,375	48,466	59,893
5인	2,319천원	70,294	67,703	71,188
6인	2,681천원	80,509	82,656	81,067
7인	3,043천원	91,149	99,031	92,298
8인	3,405천원	102,607	114,979	103,972
9인	3,767천원	113,548	129,345	115,131
10인	4,129천원	124,988	142,640	126,757

4. 서비스 실시

가. 개요

■ 서비스 제공기관의 서비스 실시 절차



나. 서비스 이용 신청 접수

- 서비스 대상자는 이용 안내문, 홈페이지(necs.socialservice.or.kr) 등을 참고하여 서비스 제공기관 선택한 후, 해당기관에 유선 또는 방문하여 서비스 이용 신청
- 지급된 바우처는 시·군·구에 등록된 노인돌봄종합서비스 제공기관에서만 사용 가능
 - 서비스 대상자는 주소지 관할 해당 시·군·구가 속한 동일 시·도내에 등록된 제공기관에서 서비스 이용 가능
 - ※ 서비스 대상자는 자신의 주소지를 벗어난 타 시·도에 등록된 제공기관의 서비스 이용 불가
 - 단, 방문서비스 등급 대상자는 방문서비스 제공기관에서만 사용 가능하며, 주간보호 서비스 등급 대상자는 주간보호서비스 제공기관에서만 사용 가능

다. 방문 상담

- 서비스 제공기관의 담당자가 서비스 대상자 가정을 방문하여 서비스 제공 계획수립에 필요한 기본 사항을 파악

■ 기본방향

- 이용자의 신체적, 정신·인지적, 사회·환경적 기능상태를 포괄적으로 파악하여 개인의 욕구를 객관적으로 분석
- 이용자의 구체적인 문제, 개인의 욕구 등을 분석
- 분석결과를 토대로 이용자 및 가족과 함께 목표를 명확히 하여 우선순위 설정 및 욕구를 종합적으로 파악

■ 상담 시 유의사항

- 이용자를 전인적인 대상으로 인식하여 이용자의 상황을 포괄적이고 정확하게 파악
- 이용자가 가지고 있는 문제뿐만 아니라, 그 잔존능력과 환경적인 강점을 충분히 고려

- 문제의 배경이나 영향 요인을 면밀히 평가하여 목표설정 및 서비스제공계획서 작성 방향을 명확화
- 이용자 및 그 가족의 희망이나 원하는 사항 등을 자유롭게 표현할 수 있도록 질문
- 이용자별로 생활배경과 해결하고자 하는 문제가 상이함에 유의하여 우선순위가 높은 항목부터 정보를 수집하고 분석
- 단기간에 이용자의 생활상황을 모두 파악하기 어려우므로 이용자와의 신뢰관계를 형성하도록 노력하고, 지속적인 관계를 유지하여 이용자의 욕구를 명확화

라. 서비스 제공계획 수립

■ 목표설정

- 기본방향
 - 본인의 희망, 현재의 곤란한 상태를 파악하여 이용자 및 가족과 함께 구체적인 목표 수립
- 목표 설정 시 고려사항
 - ① 본인 및 가족의 희망을 우선 고려
 - ② 생활의 질 향상 도모
 - ③ 기타 잔존기능 활용, 심신의 기능향상, 사회참여 등 고려

■ 우선순위 결정

- 대상자의 해결해야 할 과제의 명확화 및 우선순위 결정
- 현재 여건을 감안, 가능한 범위 내에서 우선순위 결정

■ 서비스 종류, 내용, 횟수 결정

- 목표 및 우선순위에 따라 제공할 서비스 내용 결정
- 사회서비스 신청결과통보서의 서비스 종류 범위 내에서 서비스 제공
- 서비스 내용을 효과적으로 지원해 줄 수 있도록 서비스 횟수, 서비스 일정

결정

■ 서비스 제공계획서 작성

● 기본방향

- 이용자 및 그 가족의 희망, 본인의 기능상태 및 생활상의 문제 등을 종합적으로 고려한 후 구체적인 서비스 실시방안을 포함한 서비스제공계획서 작성
- 이용자에게 제공할 적절한 서비스 내용, 횟수, 일정, 금액 등을 결정하여 작성

- 내 용

- 필요영역, 목표, 서비스 종류내용, 제공기간, 제공시간, 총비용, 본인부담액, 면담자 등 명확히 기술

- 작성시 고려사항

- 이용자 및 그 가족의 희망을 최대한 반영
- 제공기관이 제공하는 서비스 내용을 자세히 작성
- 총비용, 본인부담액을 이용자에게 안내, 최종 결정된 사항으로 서비스일정표<서식 5-8>를 포함한 서비스제공계획서<서식 5-7>를 작성

마. 이용자의 동의·계약 체결

- 정 의

- 이용자가 서비스를 이용하기 위하여 개별 서비스 제공자와 서비스 내용, 일정 및 비용 등에 관해 동의를 거치는 과정

- 계약 당사자

- 서비스 제공기관과 이용자 또는 가족 등의 대리인

- 계약 주요내용

- 서비스 제공내용, 계약기간
- 서비스 비용 및 지급방법
 - ※ 활동지원(예:외부 활동에 따른 교통비)에 따라 추가적으로 발생하는 비용에 대해서는 서비스 계약시 명확히 하여 사후 분쟁이 발생하지 않도록 주의
- 손해배상책임, 통지사항 및 개인정보 보호의무 등
 - ※ 일시적인 병원입원, 시설입소 등의 경우에는 계약의 효력을 정지할 수 있음

- 계약절차

- 제공기관과 이용자와의 계약서 작성<서식 5-9>
 - ※ 제공기관은 이용자와 계약서 작성 시 가족관계에 있는 노인돌보미가 제공자로 선정되지 않도록 가족관계 유무를 철저히 확인할 것

- 계약에 따른 서비스제공(이용)계획서<서식 5-7> 및 서비스 일정표 제공<서식 5-8>
- 계약 체결시, 서비스대상자·가족과 노인돌보미·제공기관 간에 상호협력 동의서<서식 5-10> 작성

바. 서비스 제공

■ 기본방향

- 서비스 제공자와 이용자 간에 서비스 이용에 대한 자율적인 계약을 통한 이용자 중심의 서비스 제공

■ 서비스 실시절차

- 서비스 제공일자 확인 후 해당 날짜에 방문
 - 제공기관 시스템운영자는 서비스 제공 전에 바우처 잔량을 반드시 확인하여야 하고, 바우처 생성 전 서비스 제공분에 대해서는 비용 청구 불인정
- 서비스제공계획서 및 일정표에 따른 서비스 제공
- 서비스 개시와 종료시점에 휴대용단말기를 통해 바우처 카드로 서비스 이용료 결제
 - 서비스 제공자는 도우미카드를 휴대용단말기에 삽입한 후 결제
 - 영수증에는 등급, 잔여바우처(시간), 사용바우처(시간) 표기
 - 출력된 영수증에 이용자의 서명을 받고, 이용자와 제공기관이 각각 보관
- 수행한 서비스의 구체적인 내용을 서비스 제공내역 기록부에 기록
 - 제공기관 전담 담당자는 기록부를 참고하여 3일 이내에 서비스 제공내역을 바우처 포탈에 입력(휴대용 단말기를 통해 서비스 내역이 관리되는 경우 생략함)
- 다음 방문일정 확인 후 서비스 종료

- 서비스 제공시 서비스 제공기관의 관리자는
 - 이용자의 상태 및 주거지의 위치 등을 고려하여 제공자 선정
 - 제공자와 해당 이용자의 서비스제공계획서 및 서비스일정표에 대한 정보제공 및 논의
 - 서비스 제공시 유의할 점 및 개인정보 비밀 엄수에 관한 설명

■ 이용 가능 서비스

- 지급되는 바우처로 이용할 수 있는 서비스는 다음과 같은 서비스임

(1) 방문서비스

- 신변·활동지원 : 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등
 - ※ 목욕보조서비스는 보호자가 입회하는 경우에만 가능
- 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등
 - ※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

(2) 주간보호서비스

- 심신기능회복서비스 : 여가생활 서비스, 기능훈련(물리치료·작업치료·언어치료) 등
- 급식 및 목욕서비스
- 노인 가족에 대한 교육 및 상담
- 송영 서비스 등
- 방문 서비스의 경우, 서비스 대상자 본인(노인)의 활동지원 및 일상생활지원에 한정하며, 신변·활동지원서비스 없이 가사·일상생활지원 서비스만 이용하는 것은 불가
- 대상자가 의료기관에 입원 시 노인돌봄서비스 제공불가(해당기간 동안 서비스 중지)
- 서비스 대상 노인에게는 보건소 방문보건요원이 월1회 이상 정기적으로 가정을 방문하여 고혈압, 당뇨병 등 만성질환 관리, 운동지도 등 건강관리서비스 제공(보건소 협조)

(3) 단기가사서비스

- 신변·활동지원 : 식사도움, 옷 갈아입히기, 외출동행 등
- 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등
- ※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

■ 서비스 변경 절차(방문·주간보호서비스)

● 서비스 제공기관 변경(동일 서비스 종류)

- 이용자는 기 서비스 제공기관과 계약 해지 후 새로운 제공기관과 계약 체결
 - 사전통지 : 최소 7일전 통지 후 계약 해지. 단, 특별한 사유가 없이 계약을 해지할 경우에는 일방이 계약 위반에 따른 책임을 짐
 - ※ 계약의 효력 정지 가능 사유 : 일시적인 병원입원, 시설입소, 기타 사회통념상 인정할 만한 사유 발생시

● 서비스 횟수 변경(동일한 기관)

- 서비스인정시간 범위 내에서 서비스 종류·횟수 변경 가능

● 서비스 제공자 변경

- 이용자의 불만족으로 제공자(제공인력) 변경 요청시 제공기관은 이용자와의 상담을 통해 7일 이내에 제공자 변경 등 필요한 조치를 취해야 함
- 제공자가 특정 이용자에게 대해 거부하는 경우 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공자를 변경할 수 있음
- 서비스 제공자가 변경될 경우 제공기관은 이용자(또는 보호자)에게 최소 14일 전에 통지
- ※ 서비스 제공기관은 이용자의 요구에 의해서가 아니라 기관의 편의 및 이득을 위하여 서비스 제공인력을 자주 교체해서는 안됨

■ 제공기관 및 노인돌보미의 의무

- 이용자의 신체·정신적 상태 및 가족 환경 등에 맞는 서비스 제공계획 수립
- 서비스제공(이용)계획서 및 서비스일정표를 제공하여 이용자에게 서비스 이용과 관련한 충분한 정보 제공
- 서비스제공(이용)계획서에 따른 충실한 서비스 제공
- 서비스 제공 중 이용자의 욕구변화 등으로 서비스 제공계획이 변경될 필요가

있는 경우 지체없이 서비스 변경 실시

- 이용자가 욕구 및 희망에 적합한 서비스를 받을 수 있도록 상담 및 지원
- 업무상 알게 된 이용자의 개인정보에 관한 비밀 엄수(위반시 개인정보보호법 제18조 및 제71조에 의해 5년이하의 징역이나 5천만원 이하 벌금 부과)
- 서비스 제공시 방문일시, 방문시간, 제공한 서비스 내용, 제공자가 유의해야 할 특이사항 등을 정확하고 구체적으로 기록 유지
- 부적절한 서비스 제공, 이용자 학대 등 불미스런 사례 야기 주의 등
- 서비스 제공 중에 보호대상자 응급상황 발생시 제공자는 응급의료기관과 보호자에게 즉시 통지
- 특정 이용자(중증도가 높은 이용자 등)에 대하여 서비스 제공 거부나 서비스 중단 할 수 없음
- 제공기관운영자는“성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률”및 성폭행예방지침 등 관련 지침을 준용하여 정기적으로 교육 실시
- 제공기관에서는 노인돌보미가 가족관계에 있는 서비스대상자에게 서비스를 제공할 수 없기 때문에 상호협력 동의서를 작성할 때 가족관계의 유무를 철저히 확인(위반 시 환수대상)하여야 함

■ 제공기관의 민원관리 기준

- 서비스 이용자 및 고객들의 민원에 성실히 응해야 함
- 내부적인 민원관리기준을 정하고 이를 적절히 운영, 이용자에게 공지
- 제기된 민원은 지체 없이 접수 및 처리 등

사. 서비스 모니터링

■ 목 적

- 서비스 제공계획에 따라 서비스가 제공되고 있는지의 여부 확인
- 서비스가 목표에 맞게 제공되고 있는지 평가

■ 실시주체 : 서비스 제공기관

■ 모니터링 대상 : 서비스 이용자 및 가족

■ 모니터링 방법 : 방문 또는 전화

- 제공기관에서는 업무지원시스템(nevs.socialservice.or.kr)에 공지된 문항에 따라 모니터링을 반기별 1회 실시*하고, 그 결과를 입력

아. 서비스의 중지

■ 중지 사유

- 서비스 판정 유효기간 또는 계약기간이 종료한 경우 서비스 지원 대상자 자격을 상실함
- 서비스 대상자의 지원기간 중 자격상실 사유
 - 서비스 이용자의 사망
 - 서비스 이용자가 서비스 포기의사를 명시적으로 밝힌 경우
 - 사실과 다른 자료를 제출하는 등 부정한 방법으로 선정됨이 밝혀진 경우
 - 바우처 카드 매매·양도 등 부정사용
 - ※ 바우처카드 부정 사용 시 관련법령에 의거 지원금 전액 환수 조치
 - 제공기관의 바우처 부정결제에 협력한 경우
 - 정당한 사유없이 2개월간 바우처 이용실적이 없거나 2개월간 본인부담금을 미납한 경우 서비스 대상자 자격포기로 간주하여 임의해지 처리한 경우
 - 이용자가 노인돌보미 성추행 또는 성희롱시(1차: 경고, 2차: 자격정지)
 - ※ 각각의 처분은 시·군·구청장의 확인 절차를 거쳐야 함.

■ 중지통지

- 서비스 제공기관은 14일 전에 이용자에게 계약해지에 대해 통지
- 이용자는 7일 전에 제공기관에 계약해지에 대해 통지

■ 중지절차

- 급여의 중지결정은 시장·군수·구청장이 행함
 - 전자결재 후 행복e음(사회복지통합관리망)을 통하여 중지처리
- 중지사유와 일자를 명시하여 서면으로 이용자에게 통지

자. 신고 의무

- 신고 의무자는 신고대상 사유가 발생한 경우, 지체없이 해당지자체에 신고하여야 함
 - 신고를 접수한 해당 지자체장은 관련 사항에 대한 사실 확인 후 즉시 적의조치를 하여야 함

■ 신고대상

- 이용자의 자격변동사항 및 부정수급 내용 등 일체
 - 의료기관 장기간 입원, 시설입소, 소득변화, 장기요양보험등급 변화, 타법에 의한 유사서비스 지원, 바우처 부정사용 등

■ 신고의무자

- 서비스이용자, 이용자의 보호자, 노인돌보미, 제공기관 종사자

■ 신고 불이행에 따른 조치사항

- 신고 의무자가 신고의무를 수행하지 않고, 부정하게 서비스를 이용한 경우
 - 기 제공된 서비스 비용은 전액 환수
 - 환수금액 중 당해연도분은 한국보건복지정보개발원 별도계좌에 입금하고, 이전연도분은 지자체 및 국고에 반납 조치

5. 서비스제공기관 운영

가. 서비스 제공기관 운영

■ 제공기관 운영 기준

- 제공기관의 장은 당해 기관의 사업내용을 고려하여 기준을 정하고 이에 의거하여 필요한 조직을 갖추어야 하며, 운영과 관련된 세부사항은 관련 법령과

지침 등에 의거 제공기관 운영규정을 별도로 정하여 시행

● 주간보호서비스 제공기관 입소 특례

- 노인복지법 제38조 재가노인복지시설 중 주간보호서비스를 제공하는 시설이 제공기관으로 등록하였을 경우 정원의 10%까지 노인돌봄수혜자 입소 허용

■ 사업비 관리

● 노인돌보미 인건비

- 서비스 제공기관은 시간당 서비스 단가(9,800원) 중 7,425원 이상을 노인돌보미의 임금(4대 보험 본인부담금 포함)으로 사용
- 휴일 및 야간 근무자에 대하여는 통상임금의 10%를 가산하여 임금 지급하며, 가산 단가는 1일 최대 3시간까지만 적용하고 실시간 결제건에 한하여 인정

※ 시간당 서비스 단가 및 돌보미 임금 적용 기준

시간당 서비스 단가		노인돌보미 임금	
평 일	휴일 및 야간	평 일	휴일 및 야간
9,800	10,540	7,425원 이상	8,165원 이상

※ 노인돌보미의 가산 임금 적용은 실시간 결제건에 한하며 1일 최대 3시간까지만 인정

예시) 노인돌보미가 일요일에 서비스 대상자 2명에게 총 5시간 서비스 제공(바우처 결제)시 돌보미 임금 계산		
* 돌보미 임금 : 7,425원/시간 기준시		
가산단가	평일단가	합계(휴일)
8,165원×3시간=24,495원	7,425원×2시간=14,850원	39,345원

- 관리 운영비는 서비스 단가(9,800원) 중 2,375원 미만에서 관리(4대보험 기관부담금 및 노인돌보미 퇴직금 포함)

● 주간보호서비스를 제공하는 노인복지법 제38조의 재가노인복지시설의 제공인력 임금은 당해 재가노인복지시설의 임금기준을 따를 수 있음

● 서비스 제공기관은 바우처 매출 및 추가매출을 통하여 도우미 임금, 퇴직금, 카드 단말기 구입 및 유지비용, 기자재 비용, 관리 비용 및 기타 운영에 소요되는

모든 경비를 충당하며 바우처 사업을 위한 관리운영비 등의 별도 지원은 없음

■ 서비스대상자와의 계약 및 교육

- 제공기관은 서비스 대상자와 서로 합의하에 계약을 체결
 - 계약 체결시 서비스대상자에 대한 노인돌봄종합서비스제공계획을 수립
- 제공기관은 서비스 대상자 및 그 보호자에 대하여 필요한 교육을 자체적으로 실시 하여야 함
 - 계약 체결시 서비스 대상자·가족과 노인돌보미간에 상호 권리와 의무에 대한 인식을 공유하기 위한 상호협력 동의서 작성<서식 5-10>

■ 노인돌보미와의 계약 및 교육

- 제공기관은 노인돌보미와 개별적으로 근로계약을 체결하여야 함(근로기준법 등 노동관계법령 준수)
- 제공기관은 모집된 인력이 서비스 제공 전에 요양보호사 자격 취득, 노인돌보미로 등록하도록 하고 노인돌보미의 자질향상을 위한 보수교육을 자체적으로 실시

■ 4대 보험 가입 등

- 제공기관은 소속 노인돌보미에 대한 4대 보험 관련 법령에 의한 해당 보험의 가입 기준에 따라 처리
 - ※ 산재보험은 사업장별 가입이므로 모든 제공기관 의무 가입
- 배상보험은 제공기관에서 소속 노인돌보미에 대해 의무적으로 가입
- 상해보험은 4대 보험으로 같음하되, 4대 보험 대상자가 아닌 경우에는 제공기관에서 상해보험이나 별도 보상 대책을 마련하여야 함

■ 서비스 제공기관 역할

- 서비스 제공인력 모집 및 교육
- 노인돌봄서비스사업 및 일자리 관련 홍보
- 서비스 제공인력 파견 및 파견 현황 보고

- 서비스 제공인력 도우미 인건비 지급
- 서비스 제공내역을 월별로 서비스 이용자에게 제공
- 서비스에 대한 모니터링
- 서비스 제공인력 노무관리(최저임금 보장, 4대 사회보험 가입 등)
- 서비스 제공인력에 대한 배상·상해보험 가입

나. 서비스 제공인력 자격 및 모집

■ 서비스 제공인력 자격

- 노인요양보호사 자격증 소지자
- 도서·벽지 지역에 대한 특례
 - 서비스 이용자가 「국민건강보험법 시행령」 제43조의3제1호에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하는 경우로서 해당 시·군·구에 등록된 제공자의 제공인력으로는 그 이용자에게 서비스를 제공할 수 없다고 인정되는 경우 다음 조건을 모두 충족하는 사람을 제공인력으로 활용할 수 있음
 - (1) 이용자의 추천을 받아 그 이용자에게 서비스를 제공하는 사람
 - (2) 해당 시·군·구에 거주하는 사람
 - (3) 이용자의 배우자, 직계존비속, 직계존비속의 배우자, 형제자매 또는 동거자가 아닌 사람
 ※ 이웃 주민이 서비스를 제공하는 경우 자격증 구비 면제 가능하나 제공기관 자체교육 시행
- 다음과 같은 경우에 해당될 때는 노인돌보미가 될 수 없음
 - 노인돌봄종합서비스를 받는 노인
 - ※ 동 사업의 노인돌보미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계 존비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반시 환수 조치
 - 사회복지사업법에 의한 사회복지시설(개인운영신고시설 포함)의 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자)
 - 노인돌봄종합서비스 제공기관 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자)

- 기타 정부지원사업의 상시근무자

※ 단, 노인돌보미가 예상치 못한 이유(건강문제, 사고, 무단결근)로 제공기관 직원이 긴급 투입되는 경우에는 예외로 함. 이 경우 제공기관에서 정해진 근무시간 내에는 전액 제공기관 수익으로 하되, 근무시간 외(야간·주말·휴일 등)에는 해당 직원에게 관리운영비를 제외한 금액을 지불하여야 함

- 노동부 지원 사회적일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 주 30시간 이상 전일제 근무자

※ 일모아 시스템(www.ilmoa.go.kr)을 통한 고용노동부의 중복참여 조사(분기별) 결과, 전일제 일자리(주30시간 이상) 사업참여자가 동 사업에도 참여하거나 또는 동 사업에 주 30시간 이상 참여하면서 타 일자리 사업에도 참여한 것으로 적발될 경우 주 30시간 이상 미만 참여 사업에 대한 참여 중지 및 환수 조치 실시

■ 노인돌보미 채용계약

- 요양보호사 자격증, 건강진단서를 첨부하여 제공기관과 채용계약 체결
- 노인돌보미의 개인정보제공동의서 장구 <서식 5-1-3호>
 - ※ 정부재정지원 일자리 현황관리를 위해 노동부 일모아 시스템에 일자리 참여정보 제공 외에 동일 제공인력의 동일 시간대에 노인돌봄종합서비스와 장기요양서비스 중복청구 여부에 대한 확인 조사 등을 위한 정보제공에 활용

다. 제공인력 교육훈련

■ 개 요

- 서비스 제공기관에서는 노인돌보미들의 자질향상을 위한 보수교육을 자체적으로 실시
 - 교육시간 : 상하반기 각 2시간씩 연 4시간 실시
 - 교육내용 : 바우처 결제 단말기 사용법 및 인권보호와 노인학대 예방

6. 사회서비스 제공기관 인력관리

가. 총칙

■ 목 적

- 사회서비스 제공인력의 근로기준 준수, 사회보험 가입 및 퇴직금 지급 등의 보호 체계 마련을 위해
 - 「근로기준법」 등 근로자 보호 관련 법령에 대한 안내
- 제공기관이 제공인력 관리를 효율적으로 수행할 수 있도록
 - 전자바우처시스템을 이용한 제공인력 정보 및 급여 입력 등 안내

■ 대상 사업 : 보건복지부 소관 전자바우처 사업 중 돌봄 서비스 제공 사업

- 가사간병방문도우미, 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원, 산모신생아도우미 사업

■ 관련 법령

- 이하 내용은 「근로기준법」, 「근로자퇴직급여보장법」, 「기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률」 및 4대 사회보험 근거 법령*에 따름

* 국민연금법, 국민건강보험법, 고용보험법, 산업재해보상보험법

■ 용어 정의

- 사회서비스 제공기관은 보건복지부 소관 전자바우처 사업 중 돌봄 서비스를 제공하는 기관을 의미
- 사회서비스 제공인력은 임금을 목적으로 서비스 이용자에게 돌봄 서비스를 제공하는 자
 - * “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 의미(근로기준법 제2조제1항제1호)
- 사회서비스 제공기관장은 기관의 인사권, 예산집행권 등을 행사하며 사회서비스 제공인력을 사용하는 자
 - * “사용자”란 사업주 또는 사업 경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 의미(근로기준법 제2조제1항제2호)
- 근로계약이란 제공인력이 근로를 제공하고 제공기관장이 이에 대하여 임금을 지급함을 목적으로 체결된 계약
- 임금은 제공인력이 근로의 대가로 지급받은 일체의 금품
- 소정근로시간은 1주 40시간(1일 8시간) 범위 안에서 제공인력과 제공기관장 사이에 정한 근로시간

■ 제공인력 및 사회서비스 제공기관장의 의무

- 제공인력과 제공기관장은 근로기준법 상 근로조건 등 근로자 보호 관련 법령 상 내용을 준수하여야 함
 - 근로계약, 취업규칙 등을 준수하고 각자 성실하게 이행해야 할 의무가 발생
- 제공기관장은 취업규칙 등 제공인력 보호에 필요한 사항을 기관에 상시 게시 또는 비치하여 제공인력에게 주지시켜야 함
 - ※ 이하 내용은 2012년 기준 관련 법령에 따라 작성됨
 - ※ 내용 상 의문사항 및 유권해석이 필요한 사항, 법령 개정에 따른 변경 사항 등은 고용노동부 고객상담센터(1350) 및 사회보험 관리주체인 공단 등에 문의할 것

※ 사회서비스 제공기관은 소속 제공인력을 관리함에 있어 해당 내용을 참고하여 관리하도록 함

나. 사회서비스 제공인력 관리

1 근로기준

■ 적용 범위

- 상시 1인 이상 제공인력을 고용한 사회서비스 제공기관은 근로기준법 적용을 받음
 - 단, 상시 제공인력 수 4인 이하인 기관의 경우 일부 조항* 적용 배제
 - * 제23조(해고의 제한), 제46조(휴업수당), 제50조(근로시간), 제53조(연장근로의 제한), 제56조(연장·야간 및 휴일근로), 제60조(연차유급휴가) 등

■ 채용 및 근로계약 관리

● 모집 과정

- 제공인력 채용 모집은 성별을 구분하는 경우 남녀고용평등법 위배
- 모집·채용, 임금 또는 임금 외의 금품·복리후생, 퇴직·해고 등 고용 전 단계에 걸쳐 합리적 사유 없는 연령차별 금지

● 근로계약서 필수 명시 항목

- 근로계약기간, 근로시간·휴게에 관한 사항
- 임금의 구성항목, 계산방법 및 지불방법에 관한 사항
- 휴일·휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항

● 법으로 금지되는 근로계약

- 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약
- 전차금* 및 기타 근로를 조건으로 전대채권과 임금을 상계하는 계약
 - * 전차금이란 제공인력이 근로계약 체결 시 임금에서 변제할 것을 조건으로 제공기관 장으로부터 차용한 금전을 말함
- 근로계약에 부수하여 강제저축 및 저축금 관리를 규정하는 계약

■ 해고의 예고·구제절차

● 해고의 예고

- 제공인력 해고 시 적어도 30일 전에 그 예고를 하여야 하며 30일 전에 예고를 하지

아니한 때에는 30일분 이상의 통상임금 지급

참 고

계약기간을 정하여 근로계약 체결한 근로자(기간제 근로자)의 경우 특별한 사정이 없는 한 계약기간이 만료하면 고용관계가 자동적으로 종료되며 이것은 '해고'에 해당하지 않음

● 해고 예고의 적용 제외

- 일용 근로자로서 3개월을 계속 근무하지 아니한 자
- 2개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
- 월급 근로자로서 6개월이 되지 못한 자
- 계절적 업무에 6개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
- 수습 사용 중인 자

● 해고에 대한 구제절차

- 정당한 이유 없이 해고·휴직·정직·감봉 기타 징벌을 받는 제공인력은 지방노동위원회에 그 구제를 신청할 수 있음
- 경영상의 이유로 제공인력을 해고한 후 3년 이내에 해고된 제공인력이 담당하였던 업무와 동일한 업무를 할 제공인력을 채용하고자 할 때에는 해당 제공인력이 원하는 경우 우선적으로 고용해야 함

■ 임 금

- 사회서비스 제공기관은 사업별 지침에 규정된 제공인력 임금 지급 기준을 준수하여야 함

● 임금의 지급

- 원칙적으로 현금으로 지급하되, 법령 또는 단체협약에 특별한 규정이 있는 경우에는 예외로 할 수 있음
- 임금은 매월 1회 이상 일정한 기일에 지급하되, 임시로 지급하는 상여금 등 비정기적 임금·수당은 비정기적으로 지급 가능
- ※ 제공인력이 출산, 질병, 재해, 혼인, 사망, 부득이한 사유로 1주일 이상 귀향하게 되는 경우 등이 발생하여 임금을 청구할 시 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급해야 함

● 휴업수당의 지급

- 제공기관장 귀책사유로 인한 휴업 시 휴업기간 중 당해 제공인력에 대하여 평균임금의

100분의 70 이상*의 수당을 지급

* 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우 통상임금

- 부득이한 사유로 사업계속이 불가능하여 노동위원회의 승인을 얻은 경우에는 평균임금의 100분의 70(또는 통상임금)에 미달하는 휴업수당 지급 가능

● 임금대장의 작성

- 제공기관장은 임금대장에 다음의 사항을 임금 지급 시마다 기입

- ① 성명, 주민등록번호, 고용연월일, 종사하는 업무
- ② 임금 및 수당의 계산기초가 되는 사항, 근로일수, 근로시간 수
- ③ 연장근로, 야간근로 또는 휴일근로를 시킨 경우 그 시간 수
- ④ 기본급, 수당 기타 임금의 내역별 금액(통화 이외의 것으로 지급된 임금이 있는 경우에는 그 품명 및 수량과 평가총액)
- ⑤ 법령 또는 단체협약에 특별한 규정이 있어 임금의 일부를 공제한 금액

평균임금과 통상임금

▣ 평균임금

- 평균임금이라 함은“산정 사유가 발생한 날 이전 3개월간”에 그 종사자에게 지급된 임금의 총액을 그 기간의 총 일수로 나눈 금액을 의미

- 취업 후 3월 미만도 이에 준함 (임금의 총액에는 임시로 지불된 임금 및 수당과 통화 외의 것으로 지불된 임금은 산입하지 않음)

※ 단, 상기 규정에 의하여 산출된 금액이 당해 종사자의 통상임금보다 저액일 경우에는 그 통상임금액을 평균임금으로 함

- 평균임금의 계산에서 제외되는 기간 및 임금

- ① 수습사용 중의 기간
- ② 사용자의 귀책사유로 인하여 휴업한 기간
- ③ 산전 후 휴가기간(출산휴가)
- ④ 업무상 부상 또는 질병으로 요양하기 위하여 휴업한 기간
- ⑤ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조에 따른 육아휴직기간
- ⑥ 「노동조합 및 노동관계조정법」 제2조제6호에 따른 쟁의행위기간
- ⑦ 「병역법」, 「향토예비군설치법」 또는 「민방위기본법」에 따른 의무이행을 위하여 휴직하거나 근로하지 못한 기간(다만, 그 기간 중 임금을 지급받은 경우는 제외)
- ⑧ 업무 외 부상이나 질병, 기타의 사유로 인하여 시설장의 승인을 얻어 휴업한 기간

☐ 통상임금

- 통상임금이라 함은 근로자에게 정기적, 일률적으로 소정근로 또는 총 근로에 대하여 지급하기로 정한 시간급 금액, 일급 금액, 주급 금액, 월급 금액, 또는 도급 금액을 말함
 - 통상임금을 시간급 금액으로 산정할 경우 산정방법
 1. 시간급 금액으로 정하여진 임금은 그 금액
 2. 일급금액으로 정하여진 임금은 그 금액을 1일 소정근로시간수로 나눈 금액
 3. 주급금액으로 정하여진 임금에 대하여는 그 금액을 주의 통상임금 산정기준시간 수*로 나눈 금액
 - * 주의 통상임금 산정기준시간수 : 주의 소정근로시간과 소정근로시간 외 유급처리되는 시간을 합산한 시간
 4. 월급금액으로 정하여진 임금에 대하여는 그 금액을 월의 통상임금 산정시간 수*로 나눈 금액
 - * 월의 통상임금 산정시간 수 : 주의 통상임금 산정기준 시간에 1년간의 평균 주수를 곱한 시간을 12로 나눈 시간
 5. 일·주·월 외의 일정한 기간으로 정하여진 임금에 대하여는 제2호 내지 제4호에 준하여 산정한 금액
 6. 근로자가 받는 임금이 상기(1호 내지 5호) 2가지 요건이 혼재되어 있는 경우 각각 산정된 금액을 합산한 금액
- 통상임금을 일급금액으로 산정할 때에는 시간급 금액에 1일의 소정근로시간 수를 곱하여 계산

■ 근로 및 휴게시간

- 근로시간은 제공인력이 제공기관장의 지휘·감독 아래 근로를 제공하는 시간으로 근로개시부터 종료시간 중 휴게시간을 제외한 실제근로시간
 - 1일 8시간, 1주 40시간을 초과할 수 없으며, 당사자 간 합의(근로계약서로 갈음 가능)로 1주 12시간 한도 내에서 근로시간 외 연장 근로를 할 수 있음
- 제공기관장과 제공인력 대표가 서면 합의한 경우 연장근로한도시간(1주 12시간)을 초과하여 근로를 하게 하거나 휴게시간을 변경할 수 있음 (근로기준법 제59조제4호 및 동법 시행령 제32조)
- 휴게시간은 제공인력이 근로시간 중 제공기관장의 지휘감독 및 근로의무에서 완전히 벗어날 수 있는 시간으로 근로시간 미포함
 - 휴게시간은 근로시간 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상을 연속적으로

- 부여하는 것을 원칙으로 하나, 업무 특성 등 고려하여 분할해서 부여하는 것도 가능
- 취업규칙 상 식사시간과 휴게시간에 대한 별도 설치 규정이 없을 경우 휴게시간을 식사시간으로 사용 가능

■ 휴일 및 휴가

- 휴일은 계속적 근로관계에서 법령, 취업규칙에 따라 근로제공의무가 없는 날(또는 시간)
 - 근로기준법 제55조 상 유급휴일은 주휴일과 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 의한 근로자의 날이 해당
 - 주휴일은 제공기관장과 제공인력이 근로계약 시 합의한 1주 간 소정근로일 또는 소정근로시간을 개근한 경우 발생
- 휴가는 본래 근로의무가 있으나 제공인력의 청구에 의해 근로의무가 면제된 날(또는 시간)
 - 1주 소정근로시간이 40시간이고 1년 간 80% 이상 출근한 제공인력의 경우 15일(120시간)의 유급휴가 발생
 - 근로기간이 1년 미만이거나 또는 1년 간 80% 미만 출근한 제공인력의 경우 1개월 개근 시 1일(8시간)의 유급휴가 발생
- 1주 소정근로시간이 40시간 미만인 제공인력의 경우 소정근로시간에 비례하여 유급휴가 발생(부여 방법 참조)
 - 제공인력 중 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 경우 유급휴일 및 유급휴가 미적용(근로기준법 제18조제3항)

유급휴가 부여 방법

☑ 유급휴가는 근로시간에 비례하여“시간단위”로 부여

1. 근로기간 1년 이상인 제공인력이 1년 간 80% 이상 출근한 경우

$$\frac{120\text{시간}}{(15\text{일} \times 8\text{시간})} \times \frac{1\text{주 소정근로시간}}{40\text{시간}}$$

예시) 1주 소정근로시간을 20시간으로 합의하고 근로하는 제공인력은 근로기간 1년 간 80% 이상 출근한 경우 연 60시간의 연차유급휴가 발생

2. 근로기간이 1년 미만 또는 1년 간 80% 미만 출근인 제공인력의 경우

$$1\text{일} \times \frac{1\text{주 소정근로시간}}{40\text{시간}} \times 8\text{시간}$$

2 사회보험

■ 4대 사회보험 개요

- 산업재해보상보험(산재보험)은 고용형태를 불문하고 1인 이상의 제공인력을 고용하는 제공기관은 모두 가입
 - 사업장 단위로 가입하므로 제공기관장이 보험료* 납부 의무 발생
 - * 기관 소속 제공인력의 월평균 임금 전체에 업종별 보험료율(보건 및 사회복지사업의 12년도 산재보험료율 0.7%, 다만 20인 이상 사업장의 경우 재해발생정도에 따라 가감이 있을 수 있음) 적용한 금액
- 국민연금은 사회서비스 제공기관에 고용된 사람 중 18세 이상 60세 미만의 제공인력에 대해서 적용
 - 보험료는 제공인력 월평균 임금의 9%로 제공인력과 제공기관장이 각각 4.5%씩 부담
- 건강보험·고용보험은 사회서비스 제공기관에 고용된 제공인력에 대해서 적용
 - 건강보험료는 제공인력 월평균 임금의 5.8%로 제공인력과 제공기관장이 각각 2.9%씩 부담
 - 고용보험료는 실업급여의 경우 제공인력과 제공기관장이 제공인력 월평균 임금의

0.55%씩 각각 부담

■ 4대 사회보험 관련 사항

- 제공기관장은 소속 제공인력에 대해 4대 사회보험 관련 법령 상 기준에 따라 관리하고 시스템에 입력하여야 함
- 1월 소정근로시간이 60시간 이상인 제공인력은 국민연금, 건강보험, 고용보험 당연가입 대상자에 해당
 - * 4대 사회보험 적용 예외기준은 후술 참조
- 당연가입 대상자가 아닌 제공인력의 경우에도 보호를 위해 가급적 4대 사회보험 또는 상해 보험 등을 가입

④ 4대 사회보험 적용예외기준

국민연금	건강보험	고용보험	산재보험
• 타 공적연금가입자 • 노령연금수급권을 취득한 자 중 60세 미만의 특수직종근로자 • 조기노령연금수급권을 취득하고 그 지급이 정지되지 아니한 자 • 퇴직연금 등 수급권자 • 국민기초생활보장법에 의한 수급자 • 일용근로자 또는 1개월 이내의 신고기한부로 사용되는 근로자(1개월 이상 계속 사용되는 경우 제외) ※ 다만 일용근로자(고용기간 보장없이 1일 단위로 고용되어 당일로 계약종료되는 자 및 시간제 근로자인 경우 근로계약 여부 또는 근로계약 내용과 관계없이 고용기간이 1개월 이상이고, 근로시간이 월 60시간 또는 주당 평균 15시간 이상인 경우 가입대상	• 기초생활 수급자 등 의료급여법에 따라 의료급여를 받는 자 • 독립유공자 예우에 관한 법률, 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률에 의하여 의료보호를 받는 자 • 1월 미만의 기간 동안 고용되는 일용근로자 • 비상근 근로자 또는 1월간의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자 (교직원·공무원 포함) • 소재지가 일정하지 아니한 사업장의 근로자 및 사용자 • 근로자가 없거나 비상근근로자 또는 1월간의 소정근로시간이 60시간 미만인 단시간 근로자만을 고용하는 사업장의 사업주	• 65세이상인 자(다만 고용 안정, 직업능력 개발 사업은 적용) • 1월간 소정근로 시간이 60시간 미만인 근로자 (1주가 15시간 미만인 자 포함) ※ 다만 생업을 목적으로 근로를 제공하는 자 중 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자, 1개월 미만 동안 고용되는 일용근로자는 적용대상	• 「공무원연금법」·「군인연금법」, 「어선원 및 어선재해보상보험법」또는 「사립학교교직원연금법」에 의하여 재해보상이 행하여지는 자

3 퇴직급여

● 퇴직급여제도 설정

- 제공기관장은 퇴직하는 근로자에게 퇴직급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 즉, 퇴직금제도 또는 퇴직연금제도 중 하나 이상의 제도를 설정해야 함
- 단, 계속근로년수가 1년 미만인 제공인력, 1주 간 근로시간이 15시간 미만인 제공인력은 퇴직급여제도 대상에서 제외

● 퇴직금 제도

- 계속근로년수 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 산정하여 퇴직하는 제공인력에게 지급해야 함
- 계약기간을 갱신하거나 동일한 조건의 근로계약을 반복하여 체결한 경우 갱신 또는 반복기간을 모두 합산하여 근로년수 계산

● 퇴직연금제

- 퇴직연금제란 제공기관장으로 하여금 일정 부담금을 사외에 적립·운용하도록 한 후, 제공인력 퇴직 시 연금 또는 일시금으로 수령토록 하는 제도
- 퇴직연금제로 전환하고자 하는 제공기관장은 제공인력 대표 또는 제공인력 과반수의 동의를 얻어야 하고, 퇴직연금제의 형태(확정급여형 또는 확정기여형)도 결정해야함

- 확정급여형 : 근로자의 급여수준이 사전에 확정되며, 사용자의 부담금은 적립금 운용결과에 따라 변동
- 확정기여형 : 사용자의 부담금이 사전에 확정되고, 급여수준은 근로자의 적립금 운용결과에 따라 변동

- 퇴직연금제도를 선택한 경우 「퇴직연금규약」을 작성하여 고용노동부장관(관할 지방 고용노동관서장)에 신고하여야 하며, 가입자 교육을 실시하고 기타 법령 및 퇴직연금 규약에 위반되는 행위를 하여서는 아니됨

4 산업안전보건관리 및 산업재해보상

■ 안전보건관리

- 산업안전보건법은 근로자의 안전·보건을 유지·증진하기 위한 의무를 규정
 - 제공기관장은 소속 제공인력의 안전·보건을 위해 이를 준수해야 함

참고 : 산업안전보건법 상 사업주의 의무

- 가. 산업재해 발생 기록 및 보고 (산업안전보건법 제10조)
- 나. 법령요지의 게시 등(법 제11조)
- 다. 안전표지의 부착 등(법 제12조)
- 라. 안전·보건상의 조치(법 제23조 및 제24조)
- 마. 물질안전보건자료의 작성·비치 등(법 제41조)
- 바. 건강진단(법 제43조)
(사례) 사무직은 2년에 1회, 그 외 근로자는 1년에 1회씩 반드시 일반건강검진을 받도록 함. 단 근로자 개인이 자비로 일반건강검진 항목을 포함한 종합검진을 받아 사업주에 별도 제출하였을 경우는 일반검진을 받을 필요는 없음(시행규칙 99조 1항 6호)
- 사. 질병자의 근로금지·제한(법 제45조)

■ 재해보상

- 업무 상 재해보상
 - 산재보험 적용사업장에 대해서는 산업재해보상보험법 적용
 - 업무상 부상 또는 질병의 종류 및 요양의 범위, 보상의 종류와 보상기준은 산업재해보상보험법에 따름
- 재해보상 관련 기타 사항
 - 재해보상을 받을 권리는 퇴직으로 인하여 변경되지 아니하며 양도 또는 압류하지 못함
 - 재해보상청구권은 3년 간 행사하지 아니하는 경우에는 시효 소멸

다. 전자바우처 시스템 활용한 제공인력 관리

1 전자바우처 시스템 통한 제공인력 정보 및 급여 등록

- 사회서비스 제공기관은 전자바우처 시스템을 통해 제공인력 관리를 실시
 - 결제 및 단말기 사용을 위해서 반드시 제공인력 정보가 전자바우처 시스템에 등록되어야 함
 - 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입여부는 매월 공지되는 기간(21일 전후)내에 전자바우처 시스템에 입력
- 시스템 상 등록 내역과 실제 제공인력 정보 및 급여 지급 내역 등은 일치하여야 하며
 - 제공인력 정보 등록 및 관리가 미흡한 제공기관에 대해서는 기관 평가에 반영 후 결과를 공개하는 등 별도 조치를 시행
- 제공인력 등록 정보 및 결제 내역을 주기적으로 모니터링한 후 미비점* 확인
 - * 등록 정보가 다르거나 결제 내역이 없는 경우
 - 확인 결과 제공기관 등록 당시 인력기준에 미달하는 경우 경고 및 영업정지 등 행정처분을 받을 수 있음(등록제 적용 사업)

2 제공인력 정보 등록

- 제공기관은 제공인력에 대한 신규 및 수정정보를 전자바우처 통합 정보시스템에 입력하고 관리
 - 제공인력의 주민번호, 주소 및 연락처 등 신상정보와 참여사업 유형, 자격증 정보 및 급여계좌 등을 차례로 입력
- 제공인력 정보가 변경되거나 퇴사한 경우 단말기 결제오류 방지를 위해 반드시 시스템 상 정보를 변경하여야 함
- 화면경로 : 제공인력관리 → 제공인력관리 → 제공인력등록

제공인력관리

제공인력관리 > 제공인력관리2

제공인력명

주민등록번호

검색

조회결과: 총 0 건

순번	제공기관명	제공인력명	주민등록번호	자격전파	핸드폰	이메일	자격주소

신상정보

서비스제공내역

급여내역

제적내역

케어플랜

신상정보

* 표시는 필수 입력 항목입니다.

*제공인력명

*주민등록번호

연락처

*휴대폰번호

전자우편

우편번호

*행정주소

상세주소

신규

저장

삭제

사업정보

상태	사업구분	사업유형	계약여부	계약일자	해지일자

- ① **» 신규** 버튼을 클릭하면 조회결과 제공인력 정보를 입력할 수 있도록 화면이 활성화
 - ② 제공인력의 신상정보, 참여사업 사업 정보, 자격증 정보를 차례로 입력
 - ③ 사업구분, 사업유형은 **+** **추가** 버튼을 클릭하면 등록 가능하며 **-** **삭제** 버튼을 클릭하면 삭제처리가 가능하며 실제 반영은 등록 버튼을 클릭하면 완료
- 제공인력별 카드신청, 단말기정보 매칭, 급여등록 등 다양한 업무수행을 위해 참여 사업을 정확하게 등록해야 함에 유의

*입사일자

2012-05-11

순번	사업구분	사업유형	경력
1	노인돌봄종합서비스 가사간병방문		

*사업구분,유형을변경하실때는 행사제후 추가로 입력하십시오.

*입사경력 선택시 타기관에서 같은 업무 근무자는 경력자로 선택.

타업무근무자는 유사경력선택

+

추가

-

삭제

-

취소

- **+** **추가** 후 추가된 공간을 클릭하면 등록 가능한 사업이 조회되며 제공인력별 참여 사업 선택이 가능 (1명의 제공인력에 대해 복수 사업 등록이 가능)
- *“제공기관 기본정보 조회/수정” 화면의 지정 사업구분 및 유형이 조회

- 제공인력별 자격증을 등록해야 하는 사업의 경우, 경력란을 클릭하여 자격증을 등록
- * 실제 자격증은 제공인력현황조회 화면에서 조회가능한 팝업창에서 등록 가능
- ④ » 초기화 버튼을 누르면 입력된 내용이 최초 상태로 초기화되며, » 저장 버튼을 클릭하면 입력된 정보가 저장

3 제공인력 정보 수정 및 퇴사 처리

● 화면경로 : 제공인력관리 → 제공인력관리 → 제공인력현황조회

제공인력등록(수정) 제공인력관리 > 제공인력등록(수정)

* 표시는 필수 입력 항목입니다.

전자우편 증명사진 *입사일자 *사업구분 결재은행 비고	*제공인력명			
	*주민등록번호			
	연락처	051		
	*휴대폰번호	010		
	*우편번호	구우편번호찾기 신우편번호찾기		
	*행정주소	부산광역시 남구		
상세주소				
		@		
		찾아보기...		
*입사일자		2012-05-01	퇴사일자	00 재직
*사업구분		순번 사업구분 사업유형 경력 1 장애인활동지원 장애인활동지원 신입	*사업구분,유형을변경하실때는 행식제후 추가로 입력하십시오. *입사경력 선택시 타기관에서 같은 업무 근무자는 경력자로 선택, 타업무근무자는 유사경력선택	
결재은행		!!!선택!!!	계좌번호	
비고		재입사 퇴사 저장		

- ① 기존에 등록된 제공인력 정보가 조회되며, 정보 수정이 가능
- ② 퇴사버튼을 클릭하면 제공인력 퇴사처리가 가능하며, 아래와 같이 퇴사일을 등록할 수 있는 팝업창이 조회

제공인력입사퇴사팝업

* 제공인력 일자입력

*퇴사일자 2011-09-27

» 퇴사 » 닫기

① 등록할 급여년월 및 사업을 선택하고  버튼을 클릭

* 12월에 조회하는 경우 급여년월이 전월인 11월로 표시됨에 유의

* 복수 사업을 수행하는 기관의 경우, 사업구분 및 유형 선택하고 조회해야 정상등록이 가능

② 급여등록을 원하는 제공인력을 선택하고 화면 하단의 스크롤바를 오른쪽으로 이동하면, 등록 가능한 화면이 조회

③ (월급여 등록) 제공인력별 결제금액과 실근무시간을 참조하여 월급여 및 근무시간을 입력하면 시간별 단가가 자동 계산

조회결과 : 총 110 건

현재결제금액	등록시점결제금액	실근무시간	*월급여	*근무시간(일수)	*시간(일)단가	*예외여부	*국민연금	*건강보험	*고용보
689,900	689,900	83	0	0	0				
	0	0	0	0	0				
514,600	514,600	62	0	0	0				
597,600	597,600	72	0	0	0				
518,600	518,600	62	0	0	0				
1,112,200	1,112,200	134	900,000	134	6,716	Y			
	0	0	0	0	0				
	0	0	0	0	0				
1,285,900	1,285,900	153	1,000,000	153	6,535	N	Y	Y	Y
514,600	514,600	62	0	0	0				
514,600	514,600	62	0	0	0				

④ (4대 보험 가입여부 등록) 4대 사회보험을 납부하지 않는 제공인력은 예외여부를 "Y"로 선택하면 4대 보험 가입 여부 등록을 하지 않아도 되며, 4대 보험 납부 제공인력은 "N"을 선택 후 가입된 보험을 "Y"로 선택

⑤ (등록 저장) 제공인력별 급여등록을 완료하고  버튼을 클릭하면 등록이 완료

* 저장버튼을 클릭하지 않는 경우 등록이 완료되지 않음에 유의

⑥ (입력된 정보 삭제) 제공인력 정보 등록 중 저장 전인 정보를 초기화하고자 하는 경우,  버튼을 클릭하면, 화면 상에 입력된 정보가 삭제

* 저장 전에만 초기화가 가능하며, 저장된 정보에 대한 초기화는 불가

⑦ (등록정보수정) 급여 등록이 마감되기 전에 저장된 정보를 수정하고자 하는 경우, 수정하고자 하는 제공인력을 선택하고  버튼을 클릭하면 입력된 정보가 초기화되며, 초기화 이후 수정이 가능

• 수정완료 후 **저장** 버튼을 클릭해야 수정된 내용이 저장되어 반영

- ⑧ 화면 상 입력이 어려운 경우, **엑셀양식다운** 버튼을 클릭하여, 엑셀양식 다운로드 후 엑셀양식에 급여정보를 입력하고 **엑셀업로드** 버튼을 클릭하여 해당 정보 업데이트가 가능

유의사항

- 제공인력 정보 등록이 완료된 인력에 대해서만 급여 등록 가능
- 전월 결제내역이 없는 제공인력도 등록 가능
- ※ 전월 서비스를 제공하고 당월에 소급 결제한 제공인력도 급여 등록 가능

라. 제공인력 자격 관리

■ 제공인력 자격 관리

- 돌봄 서비스 제공인력은 각 사업별 근거 법령에 명시된 자격을 갖추어야 함
 - 제공인력은 자격기준을 갖춘 자로 선정하되, 이용자의 안전을 위해 신체·정신건강상태가 양호한 자로 함
 - ※ 각 제공인력은 채용 시 건강진단서 제출
- 사업별 제공인력 자격기준
 - 노인돌봄 및 가사간병도우미 : 요양보호사 자격 취득자
 - 산모신생아 도우미 : 산모신생아도우미 교육과정 이수자
 - 장애인활동보조인 : 활동보조인 교육과정 이수자
- 제공인력이 되고자 하는 사람은 국가자격시험, 교육을 통해 자격을 취득하여야 함
 - 노인돌봄·가사간병 도우미는 요양보호사 교육기관에서 교육 이수 후 요양보호사 국가자격시험을 통해 자격 취득
 - 산모신생아도우미·장애인활동보조인은 별도 지정된 교육기관을 통해 소정의 교육을 이수한 후 자격 취득
- 자격을 갖추어 활동 중인 제공인력에 대해 사업별 지침에 따른 보수 교육 실시

【 사업별 제공인력 자격 취득 과정 】

구분	취득 과정
가사간병방문사업	● 요양보호사 교육과정 240시간* 이수 후 국가자격시험 합격 통해 해당자격 취득 * 이론 80시간, 실기실습 80시간, 현장실습 80시간
노인돌봄(종합)사업	● 요양보호사 교육과정 240시간* 이수 후 국가자격시험 합격 통해 해당자격 취득 * 이론 80시간, 실기실습 80시간, 현장실습 80시간
산모신생아도우미	● 산모신생아 도우미 교육과정 ▶ 신규 : 기본과정 40시간, 심화과정 40시간 (총 80시간) ▶ 경력자 : 경력자 과정 40시간 (경력자는 2년 이내에 500시간 산모도우미 사업에 참여하였거나, 국고 지원하여 지자체 등에서 시행한 산모신생아 도우미 교육과정 이수자) ▶ 요양보호사, 간호사, 간호조무사, 사회복지사 자격 또는 면허 소지자 : 심화과정 40시간 (기본과정 40시간 감면) * 산모신생아 도우미 교육기관에서 시행
장애인활동지원사업	● 활동보조인 교육과정 ▶ 신규 : 공통과정 20시간 + 전문과정 20시간 (총 40시간) ▶ 연관자격증 소지자 및 유사경력자 : 전문과정 20시간 (요양보호사, 아이돌보미, 가사간병 도우미, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 및 유사경력자는 공통과정 교육 20시간 감면) * 활동보조인 교육기관에서 시행

【 제공인력 보수교육 】

구분	보수교육 내용	비고
가사간병방문사업	● 상하반기 각 2시간씩 연 4회 실시	기관별 자체 실시
노인돌봄(종합)사업	● 상하반기 각 2시간씩 연 2회 실시	기관별 자체 실시
산모신생아도우미	● 연 보수 과정 8시간 실시	제공기관 자체교육 또는 교육기관 위탁교육
장애인활동지원사업	● 분기당 1회, 연간 20시간 이상 실시	제공기관 자체적으로 시행

붙임 | 협근로계약서 양식(안)

- ※ 본 근로계약서 양식은 근로기준 관련 법령 상 근로계약서 명시사항을 돌봄 서비스 제공인력 적용(안)으로 재구성한 양식임
- ※ 근로계약 체결 시 이를 참고하여 작성하되 기관별 특성 및 상황에 따라 변형해서 활용 가능

【근로계약서 양식】

_____ 기관(이하 ‘갑’ 이라 함)과 _____ (이하 ‘을’ 이라 함)는 다음과 같이 근로 계약을 체결하고 상호 성실히 이행할 것을 약정한다.	
1. 근로계약기간	“을”의 근로개시일은 20 ____ 년 ____ 월 ____ 일부터 ~ 20 ____ 년 ____ 월 ____ 일 까지로 한다.
2. 근무장소	“을”의 근무장소는 (예:서비스 이용자가 거주하고 있는 곳)로 하되, 업무상 필요한 경우“갑”은“을”의 근무장소를 변경할 수 있다.
3. 담당업무	“을”의 담당 업무는 ()로 한다.
4. 근로시간 및 휴게시간	①“을”의 근로시간은 근무장소에서 담당업무를 하는 시간으로 한다. ②“갑”과“을”의 합의로 1 주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있다. - 단, 제공기관장과 제공인력 대표 사이에 별도 서면 합의가 있는 경우 주 12시간 초과하여 근로시간을 연장할 수 있다. ③ 휴게시간은 근로시간이 1일 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상으로 하되, 업무의 특성 등을 고려하여 분할해서 부여할 수 있다
5.근무일/휴일·휴가	①“을”의 근무일은 (예 : 월~금 또는 월, 수, 금) 으로 주 ____ 일 근로하고 주휴일은 매주 ____ 요일로 한다. ②“을”이 근로기준법에서 정한 요건을 갖춘 경우 연차유급휴가를 사용할 수 있다. ※“을”이 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 경우는 주휴일 및 연차유급휴가 조항이 적용되지 않음
6. 임금	①“을”의 임금은 ● 기본(시간, 일, 월)급 _____ 원 - 수당 포함여부 (O, X) - 포함 시 해당 수당내역 (예 : 교통비, 식비 등) _____ 원, _____ 원 _____ 원, _____ 원으로 하고

	● 기타급여 - 상여금 : 있음() _____ 원, 없음() - 그 외 수당 _____ (기본급에 미 포함된 별도 지급되는 제 수당 일체) ②“을”의 임금지급일은 매월 _____ 일로 하되 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후, “을”이 요구하는 은행계좌로 입금한다. ※ 당사자 간 합의된 임금지급일이 휴일인 경우에는 전일지급
7. 고충처리	①“을”은 서비스 이용자 본인 또는 가족으로부터 부당한 행위(제3조의 담당업무와 관련 없는 잡일부탁, 성적 괴롭힘 등)를 당한 경우에는 즉시“갑”에게 그 사실을 통지하여야 하며, “갑”은“을”의 고충해결을 위해 노력해야 한다. ②“갑”은“을”의 고충을 처리하면서“을”에게 불합리한 처우를 하지 아니한다. 단, “을”에게 귀책사유가 있는 경우는 제외한다.
8. 보험	①“갑”은“을”에 대한 4대 사회보험 가입을 관련 법령 기준에 따라 처리하고, 사용자로서의 의무를 부담한다. ②“을”이 4대 사회보험 대상자가 아닌 경우“갑”은 상해 보험 등 별도 보상대책을 마련한다.
9. 퇴직금	● “을”이 1년 이상 계속 근무를 하는 경우“갑”은 근로자퇴직급여보장법에 따른 퇴직금 또는 퇴직연금을 마련하고“을”이 퇴직하는 경우 해당 금액을 지급해야 한다. ※“을”이 1주 소정근로시간이 평균 15시간 미만인 경우는 적용되지 않음
10. 기타	● 이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법에 따른다.

20 년 월 일

갑 사업장명 : 대 표 자 : (인) 소 재 지 :	을 성 명 : (인) 주민등록번호 : 주 소 :
---------------------------------------	-------------------------------------

※근로시간이 정해져 있지 않은 경우 임금, 휴일 및 휴가 등에 관한 항목은 당사자 간 계약에 의해 탄력적으로 적용할 수 있습니다.

7. 바우처 지급 및 이용

가. 바우처 카드 발급

1 바우처 카드 발급 절차

업무절차	처리내용	업무주체
신청서 작성·제출	● ‘바우처 카드 발급 및 개인정보 제공·활용 동의서’ 작성·제출 (신청인 → 읍·면·동) * 본인부담금 환급계좌 필수제출	신청인
신청서 입력 (행복e음)	● ‘행복e음’에 바우처 카드 발급 신청 정보 입력 (<u>읍·면·동 주민센터 주소 및 휴대전화 필수 입력</u>)	읍·면·동
카드 발급 정보 전송 (행복e음)	● ‘행복e음’의 바우처 카드 발급 신청 정보 전송 (시·군·구 → 정보개발원) * 본인부담금 환급계좌 실명확인 필수	시·군·구
카드 제작·배송 (전자바우처 통합정보시스템)	● 카드 제작 후 월 5회 배송 (4일, 11일, 19일, 22일, 26일) * <u>수취인 부재시 대상자 관할 읍·면·동 주민센터로 반송처리</u>	한국보건복지 정보개발원 (우체국)
카드 수령 및 결제	● 바우처 카드 수령	서비스 대상자

- 신청인이 읍·면·동으로 ‘바우처 카드(가상) 발급(재발급) 및 개인정보 제공·활용 동의서’를 작성·제출
 - 서비스 대상자의 가족 또는 관계인이 신청하는 경우, 대상자 신분증이 필요
 - 신청서에 본인부담금 환급계좌를 기입하고 해당 계좌 사본을 제출

- 시·군·구는 신청인 중 서비스 대상으로 결정된 자에 한해 행복e음을 통해 정보개발원으로 관련 자료를 전송
 - 카드 발급 정보 전송 시 행복e음에서 환급계좌 실명확인 후 전송
 - * 실명확인이 완료되지 않으면 카드신청 전송이 불가능함에 유의
- 정보개발원은 시·군·구로부터 전송된 서비스 대상자별 카드 발급 신청정보를 취합하여 바우처 카드를 제작·배송
- 서비스 대상자는 카드 수령 후 별도의 조치 없이 카드 사용 가능
 - 신규 서비스 대상자의 경우, 바우처 카드 훼손(절단 및 폐기)이 우려되므로, 카드 훼손이 발생하지 않도록 유의
 - * 바우처 카드 제작 및 배송에 추가적인 비용이 소요

2 바우처 카드의 특징

- 정보개발원이 신용, 체크 등 금융기능이 없는 비금융 방식의 바우처 전용카드를 제작·보급
- 바우처 카드는 서비스 대상자 명의로 발급
- 바우처 카드에 서비스 대상자별 본인부담금 납부를 위한 지정계좌가 명시
 - 바우처 카드에 서비스 대상자명, 본인부담금 납부계좌, 바우처 카드번호 표기
 - * 주민번호 등 개인을 식별할 수 있는 정보를 배제하여 개인정보 노출을 최소화

3 카드 배송과 사용 등록

- 바우처 카드 제작 및 배송
 - 바우처 카드 제작 및 배송 주체 : 정보개발원
 - 시·군·구로부터 카드발급 정보 수신 후 매월 4일, 11일, 19일, 22일, 26일(휴일, 공휴일인 경우 익일)에 바우처 카드를 제작·배송
 - 우체국을 통하여 계약 등기 우편으로 배송 실시

등기배송
(우체국)

- 1차 방문 후 수령인 부재시 다음날 재방문 실시
- 재방문 후 수령인 부재시 2일 뒤 관할 읍·면·동 주민센터로 반송 처리
 - * 방문 시 문자 메시지 및 우편물 도착안내서 부착

- 제작된 바우처 카드는 영업일 기준 5일 이내 배송이 원칙이며, 최대 2주내에 배송
- 바우처 카드는 주소오류나 수령인 부재 등의 사유로 서비스 대상자에게 전달이 어려운 경우, 대상자 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 반송처리
- 서비스 대상자 주소지 관할 읍·면·동 주민센터에서는 바우처 카드를 서비스 대상자에게 전달하거나, 서비스 대상자 본인이 주민센터를 방문하여 직접 수령하도록 안내
- 바우처 카드 배송 현황은 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)에서 조회 가능
 - * 조회결과 바우처 카드가 발급되었음에도 불구하고 2주 이내에 배송이 되지 않은 경우, 정보개발원 콜센터(1566-0133) 또는 서비스 대상자 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의

● 바우처 카드 사용 등록 : 별도의 사용등록 없이 사용 가능



4 카드 재발급

- 카드 훼손 또는 분실 시 읍·면·동에 재발급 신청
 - 서비스 대상자 또는 대리인이 읍·면·동을 방문하여 바우처 카드(가상) 발급(재발급) 및 개인정보 제공·활용 동의서를 재작성
 - * 서류작성 시 신청구분을 '재발급'으로 표기하고 재발급 사유를 적시

- 시·군·구가 행복e음을 통해 카드재발급 신청 정보를 전송하면, 신규 바우처 카드가 재발급
 - 바우처 카드 재발급 후에는 기존 카드의 사용이 불가함에 유의
- 배송절차는 신규발급 시와 동일
 - 바우처 카드 재발급 시에도 본인부담금 납부 계좌는 기존 계좌와 동일

5 바우처 카드 관련 주의사항

- 카드 수령 후 반드시 서비스 대상자 및 보호자가 보관
- 카드 분실에 주의하고 분실하는 경우 즉시 재발급 신청
 - 바우처 카드에 바우처 이용권이 담겨 있으므로 바우처 카드가 없는 경우 원칙적으로 서비스 이용 불가
 - 별도의 수수료 없이 국고보조금으로 바우처 카드 재발급 비용을 충당하고 있어 카드 분실로 인한 추가 비용이 발생하지 않도록 바우처 카드 보관에 유의
- 하나의 바우처 카드로 다양한 사회서비스 전자바우처의 이용이 가능하므로 서비스가 종료되더라도 바우처 카드 보관 필요
- 사회서비스 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr) 또는 ARS (1644-9911) 에서 서비스 대상자별 바우처 잔량 및 사용내역 등을 조회할 수 있음

6 제공인력 카드관리

- 정보개발원이 신용, 체크 기능이 없는 바우처 전용 제공인력 카드를 보급
 - 전용단말기로 결제하는 제공인력은 필수적으로 발급받아야 하나, 스마트폰 또는 동글이(모바일 단말기)로 결제하는 인력은 불필요
 - * 단, 스마트폰 또는 동글이를 사용 중이나, 전용단말기로 결제방법을 변경하고자 하는 경우에는 제공인력 카드 신청이 필요
- 제공인력 카드 신청 방법
 - 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 활용하여 제공기관이 신청
 - 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)에 등록된 인력에 한해 신청 가능

● **제공인력 카드 배송**

- 신청된 카드는 제공기관으로 일괄 배송하며, 4일, 11일, 19일, 22일, 26일(휴일, 공휴일인 경우 익일)에 정기제작 후 배송
- 신청 후 2주일 내에 제공인력 카드를 수령하지 못했을 경우, 신청된 카드는 제공기관 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 반송되므로, 제공기관 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의



나. 바우처 생성

1 바우처 생성의 의의 등

- 대상자별 등급에 따른 서비스 지원금액(시간)을 바우처 카드 및 단말기를 통해 결제가 가능하도록 “바우처 포인트(쿠폰)”로 지원하는 것을 의미
- 생성된 바우처 포인트(쿠폰)에는 시·군·구의 예탁금과 대상자가 납부한 본인부담금이 합산되므로, 본인부담금이 책정된 대상자는 본인부담금 납부기한 내에 본인부담금을 납부해야 바우처가 생성

● 바우처 생성일정

구분	생성일	비 고
정기생성	매월 말일	● 말일이 토·일·공휴일인 경우 전일에 바우처를 생성
수시생성	당월 1일 ~10일 (본인부담금 납부일 익일)	● 당월 10일이 토·일·공휴일인 경우 전일까지 생성
추가생성	당월 11일~25일 (본인부담금 납부일 익일)	● 당월 25일이 토·일·공휴일인 경우 익일까지 생성

● 바우처 생성확인

- 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)을 통해 대상자별 바우처 생성확인이 가능하므로 제공기관은 매월 대상자별 첫 번째 서비스 제공 전에 바우처 생성여부를 확인하고 정상 생성자에 대해 서비스를 제공
- 미생성자가 있을 경우, 반드시 미생성 사유에 따른 조치 후 서비스를 제공

미생성 사유	조치사항
본인부담금 미납·부족	● 대상자별로 본인부담금 납부기한 내에 본인부담금을 납부하고 서비스를 이용하도록 안내
생성제한 적용	● 수시생성 기한이 경과한 경우, 대상자의 바우처 잔량 범위 내에서 서비스를 제공
서비스 해지	● 원칙적으로 서비스 제공이 불가하며, 사용 가능한 바우처 잔량이 있을 경우, 해당 잔량에 한해 서비스 제공이 가능

2 본인부담금 납부

● 본인부담금 납부방법

- 바우처 카드 및 결정통지서에 명시된 지정계좌에 매월 1회 대상자별로 책정된 본인부담금을 납부
- 본인부담금 납부 금융기관은 우리은행이며 자동이체, 무통장송금, 인터넷폰뱅킹ATM 등 활용해 입금이 가능

* 예금주는 '서비스 대상자 성명', 입금은행은 '우리은행'으로 기재

● 본인부담금 납부기한

구분	납부기한	생성일	비고
1차 납부	전월 11일 ~ 전월 말일	매월 말일 (정기생성)	● 전월 11일~말일까지 본인부담금을 납부한 이용자에게 당월 1일부터 사용가능한 바우처를 생성
2차 납부	당월 1일 ~ 당월 10일	납부일 익일 (수시생성)	● 당월 1일~10일까지 본인부담금을 납부한 이용자에게 납부일 익일부터 사용가능한 바우처를 생성
3차 납부	당월 11일 ~ 당월 25일	제공기관 신청일 익일 (추가생성)	● 이용자가 본인부담금을 입금하고 제공기관이 전자 바우처시스템을 통해 당월생성을 등록한 경우 등록일 익일부터 사용가능한 바우처를 생성

* 1, 2차 납부기한 내에 본인부담금 납부 시 자동생성

- 제공기관은 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)을 통해 서비스 대상자별본인부담금 납부 및 바우처 생성 여부를 수시로 확인하여 본인부담금 미납으로 인한 바우처 미생성이 발생하지 않도록 유의

● 본인부담금 납부한도

- 대상자별로 책정된 본인부담금의 2배까지 입금이 가능하나 가급적 대상자별로 책정된 본인부담금을 정확하게 납부할 수 있도록 안내
- * (예시) 본인부담금이 42,000원인 대상자는 84,000원까지 입금이 가능하며 입금액과 잔액의 합계가 84,000원을 초과하는 경우 입금이 거절됨에 유의

● 등급변경 등 서비스 대상자격 변경 시 본인부담금 납부 방법

- 등급변경 등 자격변경에 따라 대상자별 본인부담금 책정액이 변경될 경우, 변경된 금액을 지정계좌에 납부해야 바우처가 정상 생성
- 자격변경 이전 등급으로 본인부담금을 납부한 경우, 변경액이 기 납부액을 초과*하면 차액을 납부해야 바우처가 생성되며, 변경액이 기 납부액 미만**이면 추가 납부 없이 바우처가 생성
- * (본인부담금 상향 시) 자격변경 후 본인부담금이 48,000원이나 자격변경 전 본인부담금 42,000원을 기 납부한 경우, 차액인 6,000원만 납부하면 바우처가 생성
- * (본인부담금 하향 시) 자격변경 후 본인부담금이 37,000원이나 자격변경 전 본인부담금 42,000원을 기 납부한 경우, 당월 바우처는 추가액 납부 없이 생성되고 익월 바우처는 차액인 32,000원만 납부하면 생성

3 바우처 생성제한(CAP) 적용

● 1개월 미만 바우처 생성제한 적용

- 대상자별로 사용 후 남은 바우처 잔량이 1개월 이상인 경우, 익월에는 생성제한이 적용되어 바우처가 미생성
- 미사용 잔량은 익월로 이월되나 매년 1월 31일 이후에는 소멸되어 이월이 불가함에 유의

☞ 생성제한 적용 사례 : 매월 인정시간이 27시간인 경우

구 분	3월	4월	5월	6월	7월	8월
생성 바우처	27시간	27시간	0시간	0시간	27시간	27시간
이용가능 바우처	27시간	51시간	51시간	41시간	53시간	40시간
실제 이용	3시간	0시간	10시간	15시간	40시간	10시간
잔여바우처	24시간	51시간	41시간	26시간	13시간	30시간
생성 여부 (익월 바우처 생성여부)	생성	미생성	미생성	생성	생성	미생성

● 바우처 생성제한 적용에 따른 주의사항

- 서비스 이용자 : 서비스 이용 전·후에 제공인력이 소지한 결제 단말기를 통해 본인의 바우처 잔량을 확인하고 서비스 이용 일정을 관리
 - * 전자바우처 포털(<http://www.socialservice.or.kr>) 및 ARS시스템(1644-9911)에서도 대상자별 바우처 잔량 및 사용 내역 조회가 가능
- 제공기관(제공인력) : 서비스 제공 시마다 실시간 결제를 진행하여 생성제한이 적용되지 않도록 유의하고, 생성제한이 적용되어 바우처가 미생성된 대상자는 바우처 잔량 범위 내에서 서비스를 제공
 - * 단 바우처 카드분실로 인한 재발급 등 부득이한 사정으로 생성제한이 적용된 경우, 바우처 수시생성 기한(매월 1일~10일) 내에 바우처를 사용하여 생성제한 적용 기준 미만으로 잔량이 남은 경우에 한해 당월 바우처 생성이 가능

4 바우처 유효기간

- 생성된 바우처는 미사용 시 이월되나 2015년 1월 31일까지만 결제가 가능하며, 1월 31일 이후에는 소멸 처리되어 사용이 불가함에 유의
- 2014년 사업기간 종료에 따른 조치이며, 2월 1일부터는 2015년 사업기간 동안 사용이 가능한 신규 바우처가 생성

- 정당하지 않은 사유로 2개월간 연속 본인부담금 미납자 및 2개월간 연속 바우처 사용실적이 없는 서비스 대상자의 경우 서비스 대상자 상황을 전반적으로 고려하여 시·군·구에서 원칙적으로 자격 상실 처리 가능
※ 단, 자격상실처리를 위해서는 행복e음(사회복지통합관리망)을 통한 중지 및 전송처리를 완료하여야 함
- 대상자의 자격이 상실되어 시·군·구가“행복e음”을 통해 대상자의 자격을 중지하는 경우 중지사유에 따라 바우처 유효기간이 변경

【 중지사유별 바우처 결제 유효기간 】

중지사유	결제 유효기간
본인포기	● 즉시정지 (자격변동 시점부터 결제 불가)
사망	● 즉시정지 (자격변동 시점부터 결제 불가)
2개월 연속 미사용	● 종료월+1개월
사업종료	● 즉시정지 (자격변동 시점부터 결제 불가)
자격종료	● 종료월+1개월
판정결과변경	● 신고월+1개월
자격정지	● 즉시정지 (자격변동 시점부터 결제 불가)

다. 서비스 결제

1 결제 원칙

- 결제수단
 - 결제단말기(전용단말기, 스마트폰, 결제폰 등 3종) + 바우처 카드, ARS-결제(☎ 1644-9911)
- 결제방법
 - 기본원칙 : 제공인력이 서비스 제공 전·후에 결제 단말기를 통하여 실시간 결제
 - * 바우처 결제 후 결제단말기를 통한 영수증 출력은 불가하나, 제공기관이 전자바우처 시스템(nevs.socialservice.or.kr)에서 영수증을 출력하여 이용자에게 제공 가능
 - 예외적 결제방법

- (소급결제) 결제단말기 분실·고장, 바우처 카드 분실·훼손, 바우처 카드 또는 결제 단말기 신청 후 미수령, 대상자 과실 등 정상적인 결제가 불가능한 경우에 한하여 인정
 - * 소급결제 시 바우처 생성제한(CAP) 적용으로 인한 익월 바우처 미생성되지 않도록 유의
- (ARS-결제) 통신음영지역 또는 해당 월까지 결제단말기 또는 바우처카드 수령이 불가하여 결제단말기를 통한 결제가 불가능한 경우에 한하여 인정
 - * 서비스 제공 후 서비스 대상자에게 ARS-결제 사유를 설명하고 가급적 대상자 자택의 유선전화를 활용하여 결제
 - ** 제공기관은 전자바우처시스템에서 ARS 결제 전화번호 조회가 가능하므로 ARS 결제 시 결제번호에 따른 정상 결제 여부를 확인
(전자바우처시스템 > 매출및정산 > 바우처거래내역조회 > 바우처결제승인/취소내역조회)

● 유의사항

- ARS 결제, 소급결제 등 예외적인 결제를 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 “서비스제공기록지” 하단 “특이사항”란에 구체적인 사유를 기재
- ARS 결제, 소급결제 등 예외적인 결제는 서비스 제공일로부터 30일 이내에만 가능

2 ARS 결제

- 서비스 제공 후 단말기 결제가 불가능한 경우, ARS를 활용해 서비스 비용을 결제
 - (연락처) 1644-9911 (전자바우처 ARS 결제시스템)
 - (운영시간) 24시간
 - (처리업무) 바우처 결제, 본인부담금 납부 조회, 바우처 잔량조회, 바우처 카드발급 현황조회 등 다양한 업무가 가능
 - (요건) 무선 통신 불능 지역, 단말기 일시 고장
 - (결제시기) 서비스 제공 직후에 반드시 서비스 이용자(또는 보호자)가 동석
- ARS 자동 결제 방법
 - (결제주체) 제공인력만 결제가 가능하며, 제공기관은 결제 불가
 - (제공기관 ID 및 제공인력 아이디 ID 확인방법) 제공기관이 전자바우처시스템을 통해 확인 후 제공인력에게 통지
 - * 전자바우처시스템 > 제공인력관리 > 제공인력관리 > 제공인력현황조회
- ARS 결제 취소 방법

- 결제일시 및 시간 등을 잘못입력하고 결제를 종료한 경우 직전거래에 한해 결제 취소가 가능

* 직전 거래 외에 전일 결제를 취소하고자 하는 경우에는 전자바우처시스템에서 '과오반납' 처리

** 전자바우처시스템 > 서비스제공관리 > 과오결제반납 > 과오결제반납등록

● ARS 승인번호 조회 방법

- ARS 결제 후 현장에서 결제완료 여부 확인이 불가능한 경우, ARS 또는 전자바우처 시스템을 통해 정상결제 여부를 반드시 확인
- (제공인력) ARS를 통해 직전 결제내역에 한해 조회가 가능
- (제공기관) 전자바우처시스템 내 '바우처결제승인/취소내역조회' 화면에서 조회가 가능

● ARS 영수증 발급 및 제공

- 제공기관은 ARS 결제 후 전자바우처시스템에서 영수증을 출력하여 이용자에게 제공
- 영수증에는 별도 입력이 불필요하며 결제 시 입력 정보가 자동 출력

* 전자바우처시스템 > 매출및정산 > 바우처거래내역조회 > 바우처결제승인/취소내역조회

《ARS 영수증 서식》

ARS 결제 영수증	
사업명	
서비스 유형	
제공기관명	
사업자번호	
대상자 (성명)	
제공인력 (성명)	
서비스 일시	○○○○년 ○월 ○일
서비스 시작시간	○○시 ○○분
서비스 종료시간	○○시 ○○분
서비스 제공시간	
결제금액	
승인번호	
○ 주소 : ○ 전화 :	

3 서비스 이용 시간

- 원칙적으로 일별 이용시간에 제한은 없으며, 제공기관과 서비스 대상자간 계약 체결 시 별도 협의를 통해 결정
 - 단 결제단말기 등을 활용한 바우처 결제 시에는 1회당 최대 8시간까지만 결제가 가능함에 유의

4 추가 구매

- 서비스 대상자에게 제공되는 바우처보다 더 많은 서비스를 원할 경우는 서비스 대상자 전액부담으로 추가 구매 가능
 - 추가구매는 서비스 대상자와 제공기관의 자율적 계약에 의해 성
 - 추가구매는 전액 본인부담
- 추가구매시 서비스 단가
 - 서비스 단가를 고려하여 제공기관에서 자율적으로 결정하여 시·군·구에 신고
- 추가구매 결제방법
 - 바우처 카드로 추가구매 결제는 불가하며, 현금 및 신용(체크)카드 구매 가능
 - * 바우처 카드에는 신용, 체크 기능이 없음에 유의

5 바우처 카드의 부정사용

- 바우처 부정사용 유형
 - 서비스를 제공하지 아니하고 서비스 제공 비용을 청구하는 행위
 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스의 대가 이상으로 서비스 제공비용을 청구하는 행위
 - 바우처 카드를 타인에게 양도 또는 매매 등 부당하게 바우처를 사용하는 행위
 - 서비스 대상자와 제공인력(기관)의 담합에 의해 부당하게 바우처를 사용하는 행위
 - 제공인력(기관)이 서비스 대상자의 바우처 카드를 보관하고 바우처를 사용하는 행위
 - 그 밖의 부당한 방법으로 바우처를 사용하는 행위
- 부정사용 적발 시 처분
 - 해당 지자체는 바우처 부정사용이 적발된 경우 부정사용액에 대해 환수하고 기관에

대해 경고, 영업정지 및 과징금, 등록취소 등 처분을 할 수 있으며 보건복지부, 정보개발원으로 해당 처분 사항을 통보

- 특히 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스의 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구한 경우 법 제36조제3항에 따라 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

※ 처분 종류 및 세부기준, 벌칙 부과 요건 등에 대해서는 후술하는“제공기관의 의무” 부분 참조

- 행복e음을 통해 부정 사용자를 중지전송 처리
- 당해연도 사업분 원금 환수에 한해 정보개발원에 징수 의뢰 가능(과연도 사업분은 복지부로 국비 반납고지서 발급 요청)

- 부정사용 등 불법행위가 적발된 경우 제공기관의 고의 및 중과실, 관리감독 소홀로 발생한 것일 때에는 제공기관이 부정사용액의 환수책임을 져야함

● 이상결제 모니터링 실시

- 한국보건복지정보개발원에서는 실시간 및 월별로 바우처 부정사용이 의심되는 결제유형을 추출·심사하는 등 이상결제 모니터링 업무를 수행함
- 필요한 경우 제공기관 및 제공인력, 이용자를 대상으로 전화조사 등 모니터링이 가능하며, 모니터링 대상자는 이에 적극적으로 협조해야 됨
- 이상결제 모니터링 결과는 복지부 현장점검 등에 활용될 수 있음

● 전자바우처 부정사용 신고센터(전자바우처 클린센터) 운영

- 서비스 대상자, 제공인력, 제공기관 및 국민을 대상으로 바우처 부정사용에 대한 신고를 접수하고, 신고내용을 확인함
- 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr) 좌측 하단의 클린센터 및 신고 상담전화(02-6360-6799) 운영(한국보건복지정보개발원)
- 부정사용 신고 처리절차
 - 신고서 제출(클린센터 홈페이지 및 전화) → 신고접수·예비조사(정보개발원)
 - 사실확인(현장점검 등) → 부정사용액 환수 및 행정처분(지자체)
- 정보개발원은 필요한 경우 제공인력(기관) 및 서비스 대상자 등을 대상으로 자료요청, 전화조사 및 모니터링 등을 실시할 수 있음

6 바우처 사업의 관리

- 전자바우처 포털(<http://www.socialservice.or.kr>)의 회원가입 메뉴에서 '시군구 담당 자'를 선택하고 회원가입 후 전자바우처시스템(news.socialservice.or.kr)을 설치
- 전자바우처시스템을 활용하여 바우처 사업을 관리
 - 대상자 카드발급 현황, 바우처 생성이용내역, 바우처 미사용자, 정산내역, 예탁금현황 등 조회 가능

8 서비스 제공기관

가. 제공기관 등록

1 등록제 개요

- 목적
 - 사회서비스 이용자의 제공기관 선택권을 보장하여 사회변화에 따른 국민의 다양한 사회서비스 욕구에 대응하고 제공기관의 진입장벽을 완화하여 경쟁을 통한 우수 제공기관 육성
- 법적 근거
 - 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제16조(제공자 등록)

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」제16조 ① 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하려는 자는 제공하려는 사회서비스별로 시장·군수·구청장에게 등록하여야 한다. 등록사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

2 제공기관 등록기준

(1) 시설·장비기준

☑ 노인돌봄 재가방문형

- (시설기준) 사업 수행에 필요한 사무실

- (장비기준) 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품

■ 노인돌봄 주간보호

- (시설기준) 전용면적 90제곱미터 이상의 시설. 이용정원이 6명 이상인 경우에는 1명당 6.6제곱미터의 생활실을 추가로 확보
- (장비기준) 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품

(2) 인력·자격기준

● 인력 배치기준

- 제공기관장 1명
- 관리책임자 1명(제공인력 50명당 1명 추가 확보)
 - 기관장은 관리책임자 겸직 가능
- 노인돌봄 재가방문 서비스는 제공인력 10명(농어촌 지역 3명)
 - ※ 농어촌 지역이란 지방자치법 제2조제1항제2호에 따른 시·군의 읍·면 전지역 또는 동 중 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제36조제1항제1호에 따라 지정된 주거지역·상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말함.
- 노인돌봄 주간보호 서비스는 이용자 7명 당 1명 이상
- 제공기관장과 관리책임자는 제공인력으로 겸직 불가

● 기관장 및 관리책임자 자격기준

- 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람
 - 사회복지사
 - 의료인(의사, 한의사, 치과의사, 간호사, 조산사)
 - 요양보호사 자격 취득 후 2년 이상 요양보호사 업무경력이 있는 자
 - 해당 사회서비스사업 근무경력 3년 이상으로 보건복지부장관이 고시하는 교육과정 이수자

● 제공인력 자격기준

- 요양보호사

(3) 시설·장비·인력의 공동이용

- 둘 이상의 사회서비스를 함께 제공하는 경우 사업에 지장 없는 범위 내에서 시설·장비·인력 공동활용 가능

- 제공자의 시설을 「사회복지사업법」상 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사업에 지장 없는 범위에서 시설·장비 공동 활용 가능

(4) 제공자 결격사유

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 또는 법인의 경우로서 임원 중 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람은 제공자로 등록 불가
 - 금치산자 또는 한정치산자
 - 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
 - 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
 - 이 법에 따라 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람

3 등록절차

절 차	담당주체	내용
등록 접수	● 시·군·구 사업담당	● 사회서비스 제공자 등록신청서 접수 - 공통 제출서류 • 사업자 등록증 사본 • 사회서비스 제공자 등록신청서 • 제공인력 근로계약서 사본 • 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본 - 사업별 기준 증빙서류 추가 제출
심사	● 시·군·구 사업담당	● 등록기준 충족여부 심사 - 제공자의 결격사유 - 인력의 자격충족 여부 - 시설 및 장비기준 충족여부 * 등록 제한 및 조건 부가 가능
등록정보 시스템 입력	● 시·군·구 사업담당	● 사회서비스 제공자 등록신청서 상의 제공자 등록정보 행복e음에 입력 및 전송
결정·통지	● 시·군·구 사업담당	● 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후 제공자에게 등록증 발급
등록내용의 공지	● 시·군·구 사업담당	● 사회서비스 제공자 등록내용을 이용자에게 공지 - 서면, 홈페이지 등 활용

(1) 등록 신청

■ 신청 장소

- 사업장 주 소재지 관할 시·군·구 사업 담당과

■ 신청서 및 구비서류

가) 공통 제출서류

- 사회서비스 제공자 등록신청서(별지 제1호)
- 사업자등록증, 제공인력 근로계약서 사본 및 4대 사회보험 사업장 가입자명부
 - * 4대 사회보험 관련 법령에 따른 사용자의 의무가 명시된 근로계약서,
 - ** 4대 사회보험 사업장가입자명부는 등록 후 3개월 이내에 제출토록 함
- 기관장 및 관리책임자 자격증명서(사회복지사, 의료인, 요양보호사) 사본
 - * 경력 2년 이상인 요양보호사인 경우
 - 경력 2년 이상을 증빙할 수 있는 서류(경력 또는 재직증명서 등) 사본
 - * 해당 자격(사회복지사, 의료인, 요양보호사)이 없거나 실무경력 2년 미만의 요양보호사인 경우
 - 해당 사회서비스 사업에 3년 이상 종사한 경력을 증빙할 수 있는 서류와 복지부장관이 고시하는 기관장 교육이수증 사본

나) 제출서류

- 제공인력 자격증(요양보호사) 사본

(2) 등록 접수 및 심사

● 접수

- 시·군·구 사업담당부서에 등록신청서 및 증빙서류 제출

● 심사 방법

- 시·군·구 사업담당자는 제출 서류와 행정정보 공동이용을 통해 법인 등기사항 증명서(법인만 해당)와 건물등기부등본을 확인
- 필요 시 자격소지 여부에 대한 조회
 - * 기관장 또는 관리책임자의 자격이 사회복지사인 경우 「사회복지사업법」 제11조의2에 의거, 의료인인 경우 「의료법」 제8조에 의거하여 자격조회 가능

- 법 제17조의 결격사유가 없는지 확인
- 제출서류 보완이 필요한 경우 신청인에게 즉시 통보하여 보완 지시
- 등록 신청자에 대한 서면심사 및 실사 등을 통해 등록기준 충족 검토
- 등록의 제한 및 조건 부가(법 제16조제3항)
 - 등록기준을 적용할 때 기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모를 고려하여 등록 제한 및 조건 부가 가능
 - * 시장·군수·구청장은 관할 지역 내 이용자 수, 이용권 시장 규모 및 제공기관 분포 현황 등을 고려하여 등록 제한 및 조건 부가 가능
 - * 시장·군수·구청장은 인근 도서·벽지 지역에 대한 서비스 제공 의무, 인력·시설기준 등 등록기준을 지속적으로 충족해야 한다는 점을 조건으로 부가 및 명시하여 등록증 발급
 - 등록을 제한하거나 조건을 부가한 경우 신청인에게 구체적 사유를 서면으로 통지

(3) 등록정보 시스템 입력

- 행복e음을 통한 등록정보 입력
 - 시·군·구 사업 담당자는 등록신청서에 기재한 정보를 행복e음을 통해서 입력 후 전송
- 전송된 정보는 전자바우처 시스템과 연계되어 관리

(4) 등록증 발급

- 시스템 전송 완료 후 제공기관 정보를 사회서비스 제공자 등록대장(별지 제2호)에 별도 기재
- 제공자 등록증(별지 제3호)을 발급 후 신청인에게 전달
 - * 등록번호는 시스템에 정보 입력 후 전송 시 자동 부여

(5) 등록사항 변경

- 등록사항을 변경하려는 자는 제공자 등록사항 변경신청서(별지 제4호) 작성 후 변경사항 증빙서류, 제공자 등록증 첨부 제출
- 시·군·구 사업담당자는 변경사항 확인 후 행복e음을 통해서 입력 후 등록증(별지 제3호) 재발급
 - 변경된 사항을 사회서비스 제공자 등록대장(별지 제2호)에 기재

(6) 등록내용의 공지

- 시장·군수·구청장은 이용자가 제공자의 등록내용과 변경사항을 확인할 수 있도록 서면(전자문서 포함)·홈페이지 등을 통해 공지

4 사회서비스 제공자의 지위 승계

● 법적 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제22조 및 같은법 시행규칙 제15조

☑ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」

제22조(제공자의 지위승계) ① 제공자가 그 영업을 양도하거나 사망한 경우 또는 법인이 합병한 경우에는 그 양수인·상속인 또는 합병 후에 존속하는 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전의 제공자의 지위를 승계한다.

- 제공자가 타인에게 영업을 양도하거나, 사망하거나, 법인의 합병이 발생한 경우, 그 양수인·상속인 또는 합병 후 존속 법인이나 합병으로 설립되는 법인이 종전 제공자의 지위를 승계
- 다음 절차에 따라 영업시설·설비 전부를 인수한 자는 종전 제공자의 지위를 승계함
 - 「민사집행법」에 따른 경매
 - 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 환가
 - 「국세징수법」·「관세법」 또는 「지방세법」에 따른 압류재산의 매각
 - 또는 이에 준하는 절차에 따른 경우
- 지위 승계자는 1개월 이내에 제공자 지위승계 신고서(별지 제7호서식)와 승계 내용 입증서류를 첨부하여 시장·군수·구청장에게 제출

5 사회서비스 제공자의 휴·폐업

● 법적 근거

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제18조 및 같은법 시행규칙 제12조

☑ 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」

제18조(제공자의 휴업 및 폐업) 제공자는 그 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 등록한 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

- 제공자는 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려는 경우 등록 시·군·구에 휴·폐업을 신고하여야 함
 - 휴·폐업 예정 2개월 전까지 폐업·휴업 신고서(별지 제6호 서식)에 기존 이용자에 대한 조치계획서 및 사회서비스 제공자 등록증을 첨부하여 제출
 - 이용자 및 이용자의 보호자에게 서면, 전화로 휴·폐업 사실 통보

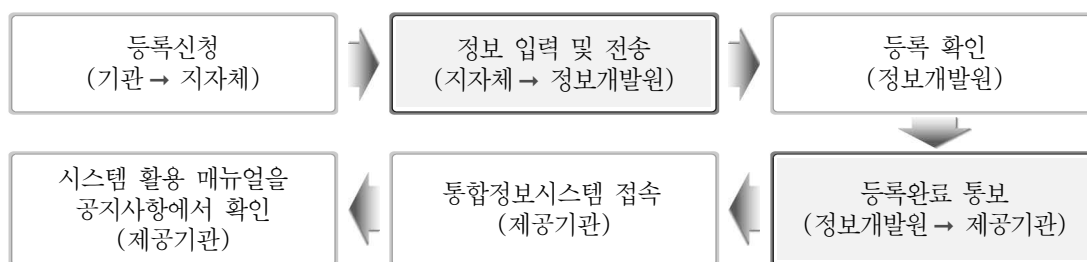
나. 제공기관 정보관리

1 신규 등록

- 제공기관 등록접수 후 등록정보를 행복e음을 통해 전송
 - 제공기관 등록신청서(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 별지 제1호)를 참고하여 ‘행복e음’의 제공기관 정보입력 화면의 정보를 입력
 - 제공기관 등록 시 제공기관으로부터 제출받은 사업자등록증, 통장사본(서비스 비용을 수령하기 위한 통장사본) 정보(사업자등록번호, 서비스지급 계좌번호) 등을 시·군·구 담당자가 입력하여 함께 전송

* 제공기관 등록 및 정보전송 매뉴얼 : 붙임참조

【제공기관 정보관리 흐름도】



2 변경 등록

- 제공기관의 등록 정보가 변경되는 경우에도 변경정보를 행복e음을 통해 전송
 - 행복e음의 제공기관 정보입력 화면에서 변경정보를 입력하고 전송
 - 서비스의 종류, 기관의 명칭 및 대표자, 서비스비용 수령 계좌, 사업자등록번호, 소재지 및 전화번호가 변경되는 경우에는 변경정보를 시·군·구 담당자가 입력하여 전송
- 다. 제공기관의 의무 및 사후관리

1 제공자 준수사항

- 법적 근거
 - 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 (이하 법으로 지칭) 제19조 및 동법 시행규칙 제13조

1) 정보공개

- 제공자는 시행규칙 제13조제1항에서 정한 사항*에 대하여 '사회서비스 전자바우처 홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr>)'에 게시하여 이용자에게 공개

* 제공하는 서비스 종류와 내용, 제공인력 현황(성별, 연령 및 경력 포함), 시설 및 장비 현황, 연도별 서비스 이용 인원, 서비스 이용 가능 시간

- 공개 내용이 변경되거나 사실과 다른 경우 지체 없이 수정

2) 서비스 제공과정 상 준수사항

- 이용자에 대한 서비스를 정당한 사유 없이 거부 금지
- 서비스 제공비용 청구 시 제공자 부담부분 이용자에게 전가 금지
- 거짓 정보 공개 및 영리 목적의 이용자 부담 비용 감면 행위 금지
- 이용자 유치를 목적으로 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 행위 금지
- 이용권이 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인
 - * 제공자는 이용자에게 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 신분증빙서류 제시 요청 가능
- 상기 관련 신분증명서 또는 서류의 제시를 거부하거나 기피하는 경우 해당 사회서비스를 이용자에게 제공 금지

→ 위반 시 법 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분

3) 서비스 제공 금지사항

- 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 제공자 등록이 말소되거나 등록사항이 직권 말소된 경우

- 휴업 또는 폐업을 했거나 등록 취소 또는 영업정지된 경우

→ 위반 시 법 제36조제2호에 따라 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

4) 서비스 제공 후 비용청구 관련 금지사항

- 서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위

- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용을 청구하는 행위

→ 위반 시 법 제23조제1항제5호에 근거하여 경고, 영업정지 등 행정처분

2 행정처분 등 사후관리

1) 부당이득징수

(1) 징수 요건(법 제21조)

- 제공자가 거짓 등 부당한 방법으로 서비스 제공 비용을 지급받은 경우

(2) 징수 주체 및 절차(시행령 제4조)

- (징수 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장

- (징수 대상) 거짓 등 부당한 방법으로 비용을 지급받은 제공자

- 이용자가 거짓 보고 또는 증명 등을 한 경우 시장·군수·구청장은 이용자에게 제공자와 연대하여 징수금 납부 조치 가능

- (징수 범위) 그 비용에 상당하는 금액의 전부 또는 일부

- (징수 방법) 징수 사유 발생 사실, 징수금액, 납부기한(통지한 날부터 30일 이상), 수납기관, 이의신청방법 등을 서면 통지

* 미납 시에는 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수

- 환수된 부당이득 중 타 시·군·구 이용자 관련 금액은 지자체 간 정산 실시

- (징수 절차) 시·군·구의 현장점검, 정보개발원의 부당지급서비스에 관한 조사를 통해 확인된 부당이득에 대해서 시장·군수·구청장이 직접반납을 통보하거나 한국보건복지정보개발원에 부당이득의 징수 대행을 요청할 수 있음
- (반환금액 확정) 시장·군수·구청장은 서비스 제공일수 등을 감안하여 제공기관이 반환해야 하는 금액, 납부기일, 납부방법 등을 확정하여 정보개발원 및 제공기관에 통보
- (서비스비용 반환) 제공기관의 장은 시·군·구로 직접반납을 통보받은 경우 지체없이 시·군·구로 반환
- (부당이득 차감지급) 한국보건복지정보개발원은 시장·군수·구청장이 징수 대행을 요청한 경우 제공기관에 서비스비용 지급 시 해당 금액을 차감하고 지급

2) 경고, 영업정지 및 취소처분

(1) 처분요건(법 제23조제1항)

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 경우
- 정당한 사유 없이 등록한 후 1년 이내에 영업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 휴업한 경우
- 제16조제2항에 따른 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우
- 제17조 결격사유 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
- 제19조에 따른 제공자 준수사항을 위반한 경우
- 소속 종사자가 사회서비스 이용자에 대하여 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우
- 영업정지 기간에 영업을 한 경우

(2) 처분 주체 및 종류

- (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (처분 범위) 경고, 영업정지 및 등록취소
 - 영업정지 시 최대 6개월 범위 내에서 그 기간을 정하여 처분 가능

(3) 세부 기준

- 처분 누적 및 가중·감경 규정
 - 횟수에 따른 행정처분 기준 적용은 그 위반행위가 있는 날 이전 최근 2년간 같은 위반행위로 행정처분을 받은 경우 적용
 - 위반행위가 둘 이상이며 해당 처분기준이 각각 다른 경우 가장 무거운 처분기준에 따름
 - * 둘 이상의 처분기준이 모두 영업정지인 경우 가장 긴 기간에 나머지 기간의 1/2씩 가중
 - 하단에 따른 처분기준이 영업정지인 경우 위반행위 정도, 동기와 그 결과 등을 고려하여 처분기간의 1/2 범위에서 가중·감경 가능
- 개별 기준(시행규칙 별표2)

위반행위		행정처분 기준 (최근 2년간 동 행정처분 횟수)			
		1차	2차	3차	4차 이상
■ 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부 ■ 제공자에게 부과되는 비용을 이용자에게 부담 ■ 거짓 정보 공개 ■ 영리를 목적으로 이용자 부담 비용 감면 ■ 이용자 유치를 위해 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익 제공 또는 제공 약속 ■ 소속 종사자가 서비스를 제공받는 이용자에게 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우 ■ 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우		경고	영업정지 1개월	영업정지 3개월	등록취소
■ 거짓이나 부정한 방법으로 제공 비용 청구 - 서비스를 제공하지 않고 서비스 제공비용 청구 - 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용 청구	부당청구액 비율* 2% 미만	경고	영업정지 3개월	등록취소	
	2% 이상 3% 미만	영업정지 10일			
	3% 이상 4% 미만	영업정지 20일			
	4% 이상 5% 미만	영업정지 30일			
■ 거짓 등 부정한 방법으로 등록을 한 경우 ■ 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우 ■ 영업정지기간에营业을 한 경우		등록취소			

*부당청구금액 비율(%) : (대상기간 총 부당청구액/대상기간 이용권 관련 총 수입금액)×100으로 산정함(대상기간은 최소 1개월로 함)

*부당청구액 비율이 5% 이상인 경우 : 1%마다 3일씩 영업정지 기간을 가중함(소수점 이하의 부당청구액 비율은 1%로 간주)

3) 과징금

(1) 처분 요건(법 제25조)

- 제23조에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 이용자 등에게

심한 불편을 주거나 공익을 해칠 우려가 있는 경우

(2) 처분의 주체 및 범위

- (처분 주체) 제공자 등록증을 발급한 시장·군수·구청장
- (처분 범위) 영업정지처분을 갈음하여 최대 1천만원 이하의 과징금 부과 가능
- (통지방법) 서면통지(위반행위 종류와 과징금 금액을 구체적으로 기재)
- (납부방법) 통지받은 날부터 20일 이내*에 시·군·구에서 정한 기관에 납부하고
수납기관은 납부자에게 영수증 발급한 뒤에 시·군·구에 통지
- * 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 그 기간 내 과징금을 낼 수 없을 때에는 그 사유가 없어진 날부터 7일 이내 납부
- * 과징금 부과처분을 받은 자가 과징금을 기한까지 납부하지 아니하면 국세 체납처분 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수

(3) 처분 세부기준(시행령 제5조 및 별표1, 시행규칙 제17조)

- 일반기준
 - (산정 방식) 영업정지기간 × 1일당 과징금
 - 영업정지기간은 보건복지부령으로 정하는 기간(늘리거나 줄이는 경우에는 늘거나 줄여든 기간)을 말하며, 1개월은 30일로 산정
 - 1일당 과징금(하단 표 참조)은 위반행위를 한 제공자의 연간 사회서비스이용권 관련 총수입금액* 기준으로 산정
 - * 연간 총수입금액
 - 처분일 속한 해의 전년도 1년간 총수입금액 기준. 단, 신규영업, 폐업·휴업 등으로 1년간 총수입금액 산출이 불가하거나 적절하지 않다고 인정되는 경우 분기별, 월별 또는 일별 금액을 연간 금액으로 환산하여 산정

● 영업정지 1일당 과징금 산정기준(시행령 별표1)

등급	연간 총수입금액(단위: 백만원)	영업정지 1일당 과징금(단위: 원)
1	10 미만	30,000
2	10 이상 ~ 30 미만	35,000
3	30 이상 ~ 50 미만	42,000
4	50 이상 ~ 70 미만	50,000
5	70 이상 ~ 100 미만	60,000
6	100 이상 ~ 200 미만	72,000
7	200 이상 ~ 300 미만	85,000
8	300 이상 ~ 400 미만	100,000
9	400 이상 ~ 500 미만	115,000
10	500 이상 ~ 600 미만	130,000
11	600 이상 ~ 700 미만	145,000
12	700 이상 ~ 800 미만	160,000
13	800 이상 ~ 900 미만	175,000
14	900 이상 ~ 1,000 미만	190,000
15	1,000 이상	200,000

4) 과태료

(1) 부과 요건(법 제40조)

- 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 아니한 때
- 정당한 사유 없이 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우

(2) 처분 주체

- 복지부장관, 제공사 소재 관할 시·도지사 또는 시장·군수·구청장

(3) 부과 세부기준(시행령 제9조 및 별표2)

- 위반행위의 횟수에 따른 기준은 최근 1년간 같은 위반행위로 과태료 부과처분을 받은 경우에 적용
 - 과태료 부과처분을 한 날과 다시 같은 위반행위를 적발한 날을 기준으로 계산
- 금액 감경 사유(다음 각 호 해당 시 과태료 금액 1/2 범위 내 감경 가능, 단 과태료를 체납하고 있는 경우는 제외)
 - 「질서위반행위규제법 시행령」 제2조의2제1항 각 호*의 경우

☑ 「질서위반행위규제법 시행령」 제2조의2제1항 각 호

1. 「국민기초생활 보장법」 제2조에 따른 수급자
2. 「한부모가족지원법」 제5조에 따른 보호대상자
3. 「장애인복지법」 제2조에 따른 제1급부터 제3급까지의 장애인
4. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조의4에 따른 1급부터 3급까지의 상이등급 판정을 받은 사람
5. 미성년자

- 사소한 부주의나 오류로 인한 것으로 인정되는 경우
- 법 위반상태 시정·해소 노력이 인정되는 경우
- 그 밖에 위반행위의 정도, 동기와 그 결과 등을 고려하여 금액을 줄일 필요가 있다고 인정되는 경우
- 위반행위의 정도, 동기와 결과 등을 고려하여 과태료 금액 1/2 범위 내 가중 가능

위반행위	과태료 금액(단위 : 만원)		
	1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
• 법 제18조를 위반하여 휴업·폐업 신고를 하지 않은 경우	50	100	200
• 정당한 사유 없이 법 제32조에 따른 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 경우, 질문에 대하여 진술을 거부하거나 거짓으로 진술한 경우, 자료제출을 하지 않거나 거짓 보고 또는 거짓 자료를 제출한 경우	100	200	300

(4) 벌칙

● 부과 요건 및 세부기준(법 제35조 내지 제38조)

요 건	벌칙 내용
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 이용권을 사용한 자	5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
• 법 제10조제6항을 위반하여 정보 또는 자료를 사용하거나 제공한 자 (시·군·구 공무원 또는 공무원이었던 자 관련 규정)	3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
• 제공자 등록을 하지 아니하거나 법 제19조제6항을 위반하여 서비스를 제공한 자	
• 사회서비스를 제공하지 아니하고 제공비용을 청구하거나, 거짓 등 부정한 방법 또는 고의로 실제 제공한 사회서비스 대가 이상으로 제공비용을 청구하는 행위 및 이를 중개·알선한 자	
• 제공자나 제공자이었던 자, 제공자의 종사자이거나 종사자이었던 자 등이 비밀을 누설한 경우	2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
• 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 다른 사람으로 하여금 사회서비스이용권을 발급받게 한 자	1년 이하의 징역 또는 5백만원 이하의 벌금
• 정당한 권한이 없는 자에게 사회서비스이용권을 판매·대여하거나 그 권리를 이전한 자	
• 사회서비스이용권에 기재된 사회서비스를 대신하여 대가성 있는 금전 등 금품을 받은 자	

● 준용되는 형법 조문

- 사회서비스이용권을「형법」제214조부터 제217조까지, 제220조, 제223조 및 제224조에서 규정한 유가증권으로 보아 그에 해당하는 위반행위를 한 자는 형법 규정 상정한 형으로 각각 처벌

● 양벌규정(법 제39조)

- 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종사자가 법인 또는 개인의 업무에 관하여 법 제35조부터 제38조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하는 경우
- 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과함
- 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니한 경우는 그러하지 아니함

☑ <「형법」관련 조문 >

- 행사할 목적으로 유가증권을 위조 또는 변조한 자, 유가증권의 권리의무에 관한 기재를 위조 또는 변조한 자는 10년 이하의 징역에 처한다.(형법 제214조)
- 행사할 목적으로 타인의 자격을 도용하여 유가증권을 작성하거나 유가증권의 권리 또는 의무에 관한 사항을 기재한 자는 10년 이하의 징역에 처한다.(형법 제215조)
- 행사할 목적으로 허위의 유가증권을 작성하거나 유가증권에 허위사항을 기재한 자는 7년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.(형법 제216조)
- 위조, 변조, 작성 또는 허위기재한 전3조 기재의 유가증권을 행사하거나 행사할 목적으로 수입 또는 수출한 자는 10년 이하의 징역에 처한다.(형법 제217조)
- 법 제214조 내지 제219조의 죄를 범하여 징역에 처하는 경우에는 10년 이하의 자격정지 또는 2천만원 이하의 벌금을 병과할 수 있다.(형법 제220조)
- 법 제214조 내지 제219조와 전조의 미수범은 처벌한다.(형법 제223조)
- 법 제214조, 제215조와 제218조제1항의 죄를 범할 목적으로 예비 또는 음모한 자는 2년 이하의 징역에 처한다.(형법 제224조)

(5) 보고 및 검사(법 제32조)

- 등록 시·군·구
 - 등록기관에 대한 1차적 관리주체는 기관 등록증을 발급한 시장·군수·구청장이 됨
 - 자체 점검 실시 및 복지부, 시·도 주관 점검 시 협조
- 보건복지부, 시·도
 - 정기점검 및 사업별로 수시 점검 실시
 - 보건복지부, 시·도의 점검결과 및 처분 필요 사항은 해당 기관 등록 시·군·구에 통보하여 시장·군수·구청장이 처분
 - * 법 제32조(보고 및 검사)의 주체는 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장
 - * 법 제21조(부당이득 징수) 및 제23조(등록취소 등)의 주체는 시장·군수·구청장
 - 시·도지사는 관할 구역 내 기관 등록상황 모니터링 등 지도·권고를 할 수 있음(지방자치법 제166조 준용)
- 보고 및 검사 후 결과 처리
 - 시장·군수·구청장은 제공기관의 위반사항 적발 혹은 통보받은 위반사항에 대해 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 근거하여 처분 실시
 - 처분결과를 행복e음 통해서 시스템에 입력하고 보건복지부, 정보개발원에 통보

2 전자바우처 사업관리

- 바우처 사업을 수행하기 위해서는 보건복지부에서 지정한 전용 단말기 또는 모바일 단말기를 이용하여 바우처를 결제
 - 전용 단말기 통신 및 유지비용으로 대당 월 7,700원
 - 모바일 단말기는 ‘바우처 정액제’ 요금으로 매월 2,200원을 지불
- 제공기관이 결제한 바우처는 10일단위로 지급
 - 전자바우처 통합정보시스템을 통해 지급내역 조회 가능
 - * 시·군·구의 비용예탁이 늦어지는 경우, 지급시기가 연기될 수 있음에 유의
- 제공기관 등록 후 전자바우처 통합정보시스템에 제공기관 정보가 등록되면 바우처 결제가 가능
- 전자바우처 사업과 관련한 교육 소집 시 응소
 - 교육주체는 정보개발원
- 제공기관은 바우처 결제를 위한 단말기를 보유해야 함
- 제공인력의 입사 및 퇴사 등 관리 철저
 - 제공인력 입사 시 제공인력 정보를 전자바우처 통합정보시스템에 등록하고 인력별로 단말기를 매칭하여 등록해야만 바우처 결제가 가능함에 유의(결제단말기 신청 및 등록관리 참조)
 - 제공인력 퇴사 시에도 전자바우처 통합정보시스템에서 퇴사처리가 필수
- 전자바우처 통합정보시스템에 제공인력의 서비스(사회보험료 등 포함) 정보를 매월 등록하여야 하며, 교육이수 및 주요활동지역 정보를 등록(변경 시 변경등록)하여 관리

3 제공인력 정보입력

- 제공기관은 매월 전자바우처 통합정보시스템에 일자리 현황 및 고용실태, 자격정보 등 제공인력 현황을 입력
- (제공기관장 및 관리책임자 정보 보고의무) 제공기관장 및 관리책임자의 인적정보, 자격증정보등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)

- 인적정보 : 성명, 주민번호, 주소, 전화번호
- 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관
- ※ 시스템을 통한 제공기관장·관리책임자 및 제공인력 정보 보고는 시스템 구축이 완료되는 '14년 10월부터 수행(추후 별도 안내)
- ※ 최초 등록 후 계약·계약 해지 등 변동 사항에 대해 수시로 「사회서비스 전자바우처시스템」에 변경 사항을 입력하고, 시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도(광역사업)에 보고
- (제공인력 정보 보고의무) 제공인력의 인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보 등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)
- 인적정보 : 성명, 주민번호, 참여사업, 주소, 주요활동지역
- 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관
- 교육정보 : 교육기관, 교육과정명, 수료여부
- 서비스정보 : 시간당 단가, 월 서비스 등
- ※ 제공자 등록 후 최초 입력 시 등록 후 14일 이내에 「사회서비스 전자바우처시스템」에 제공인력의 관리정보(인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보)를 입력하고, 시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도(광역사업)에 보고
- ※ 최초 등록 후 계약·계약 해지 등 변동 사항에 대해 수시로 「사회서비스 전자바우처시스템」에 변경 사항을 입력하고, 시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도(광역사업)에 보고
- (월별 실적정보 보고의 의무) 제공자는 매월 사업추진 실적 및 현황을 매월 시스템상 별도 공지되는 입력 기일까지 업무관리시스템을 통해 해당 시·군·구 및 시·도(광역 사업)에 보고하여야하며, 시·도에서는 사업실적을 확인 후 보건복지부에 시스템상 입력 종료 일자까지 보고
- ※ 보건복지부 장관, 시·군·구청장 및 시·도지사는 필요시 사후관리에 필요한 관련 자료를 요구할 수 있다(이 경우 시행령 제8조에 따른 절차를 따라야 한다.)

4 급여 및 4대 사회보험 등록

- ※ 매월 입력기간내 전자바우처 통합정보시스템에 정보 입력
- 매월 발생하는 제공인력 급여 및 4대 사회보험 가입여부 등록
- 제공인력별 월급여, 근무시간 입력
- * 제공인력별로 등록된 월급여의 합은 결제금액을 초과할 수 없음

- 매월 급여 등록시 제공인력별 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 등 4대보험에 대한 가입유무 입력

* 제공기관에서 가입한 4대 사회보험 실제 가입내역과 일치하도록 입력

● 제공인력의 4대 사회보험 가입여부를 확인하기 위해 4대 사회보험 관리주체(국민연금 공단, 건강보험공단, 근로복지공단 등)에 정보를 제공할 수 있음

- 제공기관은 '개인정보제공동의서(붙임서식)'를 제공인력으로부터 징구(제공기관 보관)

* 동의서 양식은 전자바우처통합정보시스템(www.socialservice.or.kr)의 제공인력 카드신청 화면에 저장된 양식을 다운로드하여 사용

㉠ 개인정보제공동의서

- 제공인력 바우처카드 발급 등을 위한 바우처카드 발급 제작사와 발급정보 연계하고자 개인정보제공 동의서가 필요함
- 정부 재정지원 일자리의 효율적 관리 및 일자리 참여자 중복수혜 방지를 위해 노동부 일모아 시스템과 전자바우처 시스템을 연계하고자 개인정보제공 동의서가 필요함.
- 투명한 사업운영을 위하여 제공인력의 동일 시간대 타 서비스와 중복서비스 제공여부 확인을 위한 개인정보제공 동의서 필요
- 제공인력의 4대 사회보험 가입 확인을 위해 전자바우처 시스템 상 제공인력 정보를 사회보험 관리주체(국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등)에 제공할 수 있도록 개인정보제공 동의서가 필요
- 노인돌봄종합서비스 사업을 위하여 제공인력의 개인식별정보(성명, 주민등록번호), 소속 제공기관명, 서비스 제공일자 등 서비스 제공내역을 국민건강보험공단, 한국보건복지정보개발원에 제공여부 확인을 위한 개인정보제공 동의서 필요

5 제공인력 카드관리

● 정보개발원이 신용, 체크 기능이 없는 바우처 전용 제공인력 카드를 보급

- 전용단말기로 결제하는 제공인력은 필수적으로 발급받아야 하나, 스마트폰 또는 동글이 (모바일 단말기)로 결제하는 인력은 불필요

* 단, 스마트폰 또는 동글이를 사용 중이나, 전용단말기로 결제방법을 변경하고자 하는 경우에는 제공인력 카드 신청이 필요

● 제공인력 카드 신청 방법

- 전자바우처 통합정보시스템(www.socialservice.or.kr)을 활용하여 제공기관이 신청
- 전자바우처 통합정보시스템에 등록된 인력에 한해 신청 가능

● 제공인력 카드 배송

- 신청된 카드는 제공기관으로 일괄 배송하며, 4일, 11일, 19일, 26일(휴일, 공휴일인 경우 익일)에 정기제작 후 배송
- 신청 후 2주일 내에 제공인력 카드를 수령하지 못했을 경우, 신청된 카드는 제공기관 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 반송되므로, 제공기관 주소지 기준 읍·면·동 주민센터로 문의



6 절감 수수료 활용

- (배경) '12년 7월부터 사회서비스 전자바우처 집행방식을 카드수수료 없는 자체운영 체계로 전환함에 따라, 절감수수료 활용방안 안내
- (시행시기) '12년 7월부터 ~ 계속

- (절감수수료 활용방안) 1), 2)번 조건 중 제공기관이 자유롭게 선택하여 준수
 - 1) 절감수수료의 75%(결제액의 1.0%)를 제공인력 성과급 등 임금으로 추가지급
 - 2) 절감수수료의 75%(결제액의 1.0%)를 제공인력 교육시 교육수당 지급
 - * 제공인력이 제공기관 주관 교육에 참석할 경우 교육수당으로 지급
- 증빙자료 구비
 - 1) (임금으로 추가지급시) 결제액의 1.0%(수수료 절감분의 75%)에 해당하는 만큼 급여를 추가 지급한 내역을 증빙하는 서류
 - * 근로계약서 또는 그에 준하는 서류, 통장사본, 회계장부 등에서 선택
 - 2) (교육수당으로 사용한 경우) 교육개요(일시 및 내용), 참여자 명단, 교육수당 지급을 증빙 할 수 있는 통장사본 또는 지급명단(서명) 등
- 각 주체별 조치사항
 - 시·군·구 : 현장방문(점검)시 이행여부 확인
 - 서비스 제공기관
 - 절감수수료 활용방안을 '12년 7월부터 시행하고 이에 대한 증빙자료를 제공기관에 보관
 - 시·군·구 현장방문(점검)에서 증빙자료 요구시 자료제시

라. 결제단말기 신청 및 등록 관리

1 개요

1) 구형 단말기 활용

- 기존에 사용하던 구형 전용단말기는 사용 및 보급이 불가하며, 모바일 결제폰(동글이)는 추가 보급되지 않아 파손·고장·내구연한 경과 시 신형 단말기로 교체 필요
 - MPOS-8700, EVT-1000 : '14년 2월부터 사용 불가
 - 모바일 결제폰(동글이) : 사용 가능하나 추가 보급 불가
- 내구연한 경과전 또는 파손·고장이 아닌 경우에도 제공기관의 필요에 의해 교체 가능

- 사용하지 않는 구형 단말기는 반드시 제공기관에서 직접 해지필요
 - 미해지시 통신료가 지속적으로 청구됨에 유의하고, 단말기별 가입 통신사로 해지요청

2) 결제 단말기 신규 보급

- 단말기 제작 및 보급 업무를 전담 업체(SK텔레콤)에 위탁하고, 정보개발원은 단말기 신청, 등록, 활용 등 현황을 관리
 - * 단말기 신청, 보급을 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 통합적으로 관리
- 단말기 보급
 - 단말기는 무상으로 공급되며, 제공기관은 월별 통신료만 부담

【구형단말기 및 신형단말기 비교】

구 분		구형 단말기 (MPOS-8700, EVT-1000)	신형 단말기 (VT-800, VT-900)
전용 단말기	통신비	11,000원	7,700원
	약정기간	24개월	24개월
	가입비	24,000원	무상
	편의성	버튼조작방식	터치조작방식, 크가무게 축소
	사용가능여부	사용불가	사용가능

- 신형 전용단말기는 월 통신료를 낮추고, 무게 및 크기를 휴대폰과 유사하게 축소하여 편의성을 향상
- 단말기 신청시 제공기관에서 필요한 수량만큼 신청
 - 기존 구형 단말기와 동일하게 현재 공급중인 신규단말기는 개통완료 후 배송됨에 따라, 신규단말기 수령 후 실제 결제에 사용하지 않더라도 월 통신료가 발생함을 유의

3) 단말기 보유기준(권장사항)

- (가정방문형 사업) 제공인력 1인당 1대가 원칙이나, 단말기 고장, 제공인력 입·퇴사 등을 고려하여 제공인력 대비 10% 추가보유 가능
 - 제공기관별 단말기 보유현황을 고려하여 신규단말기 신청 요망

* 예시) A 기관에 제공인력이 20명일 경우, 사용단말기 20대 및 추가보유 단말기 2대 등
최고 22대까지 보유가능

- (시설집합형 사업) 대상자 제공기관에 방문하여 서비스를 제공받는 사업의
경우 사업특성에 따라 단말기 결제가 가능한 수량만큼 보유

* 서비스 유형이 가정방문형과 시설집합형이 혼합되어 있을 경우 각 유형별 특성을 고려하여
단말기 신청

2 단말기 신청 및 보급절차

1) 단말기 신규 신청

【단말기 신청 및 보급 절차】



① 전용단말기 신청 : 제공기관 → 정보개발원

- (신청 원칙) 법인명의 신청 및 개통 원칙

* 법인 명의로만 가입 가능하며, 개인사업자에 한해 대표자 명의로 개별가입이 가능

- (신청가능 기관) 시·군·구의 신규 지정 후 전자바우처시스템 (news.socialservice.or.kr)에
정보 등록이 완료된 제공기관

* 단말기 신청 전 전자바우처시스템에 제공인력 정보를 입력 후 제공인력 카드 신청 필요

- (신청가능 대수) 법인명의 신청 시 개통 가능 대수에 제한은 없으나, 서비스 비용수령

계좌를 단말기 통신비 지출계좌로 자동이체 설정필요

- (보급사 및 기종) SKT, 무선 전용단말기 VT-900
- (신청방법) 전자바우처시스템 내 단말기 신청 메뉴에서 신청
 - 신청화면에 필요수량을 입력하고, FAX 및 E-mail을 통해 신청서 및 관련 서류를 전송
 - FAX : 070) 7469-3011 · E-mail : vmobile@khwis.or.kr
 - 신청 및 개통문의 : 1599-3813 (단말기 보급사 콜센터)
 - 개통시 필요서류 (필수) : 가입신청서, 자동이체 계좌사본 (제공기관 지정 시 제출한 서비스비용 입금계좌)

구분	구비서류 (가입유형별로 확인 후 제출)
법인	● 가입신청서, 사업자등록증, 법인인감증명서, 법인위임장(법인인감날인), 신분증 사본, 통장 사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서
영리단체 (법인 소속)	● 가입신청서, 고유번호증 or 사업자등록증, 법인인감증명서, 사업자등록증명원 or 등기부등본, 위임공문, 신분증, 통장사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서
비영리단체	● 가입신청서, 고유번호증 or 사업자등록증, 위임공문, 신분증 사본, 통장 사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서
개인사업자	● 가입신청서, 사업자등록증, 개인인감증명서, 신분증 사본, 통장 사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서

② 전용단말기 개통 및 배송 : SK텔레콤 → 제공기관

- (개통방법) 단말기 보급사에서 개통 관련 서류 접수 후 개통
 - * 신청서류가 미비한 경우 개통이 진행되지 않으며, 신청서에 기재된 연락처로 개통 확인이 진행
 - * 1개월 이상 서류 미제출 기관은 신청내역 반려처리
- (배송방법) 단말기 보급사에서 개통 후 제공기관으로 택배로 발송하며, 개통일로부터 1~2주 이내(영업일 기준)에 단말기 수령가능

③ 전용단 말기 등록 및 사용 : 제공기관

- * 단말기 미등록 시 바우처 결제가 불가능함에 유의
- (단말기 등록) 제공기관이 단말기 수령 후 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)에서 단말기별 사용 제공인력과 단말기 정보를 등록
- (단말기 사용) 전자바우처시스템에 단말기 등록 후 별도의 조치 없이 사용가능

④ 전용단말기 비용청구

- 비용청구는 사용(개통일부터 과금) 후 익월부터 청구되며, 단말기 개통서류 제출 시 신청한 자동이체 계좌를 통하여 비용청구
 - 자동이체 계좌는 제공기관 등록 시 제출한 서비스비용 입금계좌를 사용해야하며, 사업 수행 중 변경 불가(입금계좌 변경 시 자동이체 계좌도 변경)
- 약정기간 내 단말기 해지 시 사용기간에 따른 위약금 발생하며, 단말기 일시정지 시 월 이용요금의 50%(부가세 포함 3,850원)에 해당하는 요금이 발생
 - 단말기 일시정지 기간은 최대 3개월(연 2회) 가능하며, 단말기 개통 후 3개월 이내 일시정지가 불가능
 - 단말기 일시정지 기간은 약정기간에 미포함

3 단말기 사용

1) 전용단말기 등록관리

- * 단말기 미등록 시 바우처 결제가 불가능함에 유의
- 구형 단말기의 신규 보급은 불가하며, 중고 단말기(VT-800, VT-900)을 구매 또는 양도받아 사용하는 것은 가능
 - * 전자바우처시스템 >> 커뮤니티 >> 단말기 직거래 게시판에서 양도 거래 가능
- 전용단말기 등록 및 사용 : 제공기관
 - 기존 단말기를 바우처 결제에 사용하기 위해서는 별도의 등록 절차가 필요 하며, 단말기 미등록 시 바우처 결제가 불가
 - (등록 단말기 기종) VT-800, VT-900
 - (단말기 등록) 전자바우처시스템
 - 전자바우처시스템 메뉴 : (카드/단말기관리 >> 단말기관리 >> 단말기사용등록/변경)
 - 단말기 1대당 특정 제공기관과 매칭하여 등록원칙(단말기를 통해 비용지급 제공기관 구분)
 - 제공인력이 복수의 제공기관에 등록되어 서비스를 제공할 경우, 제공기관별 단말기를 제공인력과 매칭하여 각각 등록
 - 다만, 단일 제공기관 내 복수의 제공인력이 1개 단말기에 등록 가능
 - 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)에 단말기 등록 후 별도의 조치 없이 사용가능

2) 모바일 단말기(동글이) 등록관리

- 기존 모바일 단말기(동글이)의 신규 보급은 불가하며, 중고 단말기를 구매 또는 양도받아 사용하는 것은 가능
- 모바일 단말기(동글이) 등록 : 제공기관
 - 모바일 단말기(동글이)를 보유하고 있거나 중고를 구매 또는 양도받은 경우 전자바우처 시스템에 결제폰 사용등록 후 사용 가능
 - 모바일 단말기(동글이)를 사용하는 제공인력 및 휴대폰 번호, 기종 등을 전자바우처 시스템에서 등록
 - 전자바우처시스템 메뉴 : (카드/단말기 관리 >> 단말기관리 >> 동글이(결제폰)등록)
- 모바일 단말기(동글이) 사용
 - 모바일 단말기(결제폰)에 서비스 결제에 필요한 동글이(리더기)를 결합하여 결제
 - 동글이(리더기)는 추가 보급되지 않음에 유의

4 단말기 A/S

1) 신형 전용단말기(VT-800, VT-900) A/S

- (A/S 원칙) 개통 후 16개월 이내의 고장은 무상수리가 원칙이나, 사용자 과실, 천재지변 또는 무상 A/S 기간 종료 시 유상처리
- (신청방법) 단말기 제조사 콜센터(☎1599-3813)로 A/S접수 후 택배 발송
 - * 택배 A/S : 무상 A/S는 단말기 보급업체 도착 후 일주일 이내 발송, 유상 A/S(액정파손, 침수, 단말기분실, 약정기간 종료 시)는 수리 비용 입금 확인 후 일주일 이내 발송 처리
 - 택배발송처 : 경기도 안양시 동안구 관양동 1591-9번지 안양K센터 404호 앰투앰넷
 - 택배비 : 무상수리 기간 내(개통 후 16개월 이내)에는 제조사 부담
 - * 유상 A/S 시(무상기간 내 포함)에는 제공기관과 제조사가 택배비를 상호(발송처) 부담
 - A/S 문의 : 1599-3813 (단말기 보급사 콜센터)
 - 제공기관은 택배 발송 전 유선으로 상담하여 고장상태에 따른 수리기간 및 수리비용 발생 유무를 반드시 확인

2) 구형 단말기 A/S

- 결제폰(동글이) : A/S가 불가능하며, 고장 시 신형 단말기로 교체

마. 스마트폰 결제 활용

1 개 요

- 사용 가능 스마트폰

- 통신사 : SKT, KT, LGU+
- 운영체제 : 안드로이드(Android) OS
- 보유기능 : 바우처 카드 인식을 위한 칩(*NFC) 탑재 기종
 - * NFC(Near Field Communication) 칩 : 10cm 이내의 가까운 거리에서 데이터를 주고받을 수 있는 비접촉식 근거리 무선통신 기능이 내장된 칩
 - * 사용 가능 스마트폰 기종은 매월 전자바우처시스템 공지사항 참조

- 통신료

- 기본 제공데이터 초과 사용 발생 시 최대 월 3천원까지 제공기관이 부담
 - * 초과 데이터 사용량이 없을 경우 제공기관이 부담하지 않음

2 스마트폰 결제 단말기 사용절차

절 차	내용	수행주체
제공인력 안내문 배포 및 서명	제공기관은 스마트폰 사용전 제공인력에게 안내문(붙임2)을 배포하고, 서명후 보관	제공기관 제공인력
스마트폰 기종 및 통신사 확인	NFC칩 탑재되고 결제 테스트 완료한 사용가능 기종 확인	제공기관 제공인력
스마트폰 바우처시스템 등록	스마트폰을 사용할 제공인력 정보와 스마트폰 정보를 매칭하여 전자바우처시스템에 등록	제공기관
스마트폰 결제프로그램(앱) 설치	- 제공기관 담당자가 바우처시스템에서 웹주소 SMS를 발송하거나, 스마트폰 사용자가 직접 URL 입력 * http://app.socialservice.or.kr - 해당 주소 클릭하여 어플리케이션 설치	제공기관 제공인력
결제프로그램 시작 및 로그인	제공인력 개인별 아이디(전화번호), 비밀번호(개인설정) 입력하여 로그인후 결제앱 사용가능 * 아이디는 스마트폰 번호로 자동 설정 * 비밀번호는 90일마다 변경필요(9자~15자)	제공인력
서비스 결제 및 결제정보 송수신 확인	- 서비스 제공유형에 따라 결제 * 결제절차 및 방법은 기존단말기와 동일 - 결제정보 정상 송신여부 바우처시스템을 통해 확인	제공인력 제공기관

- 제공기관은 제공인력에게 스마트폰 사용 전 제공인력 안내문을 반드시 배포하고, 제공인력의 서명 후 보관
 - 제공기관은 제공인력에게 스마트폰 사용(구매) 강요 및 특정 스마트폰 요금제 가입 강요 금지
- 전자바우처시스템에 등록된 스마트폰만 사용 가능
 - 화면위치 : 카드/단말기관리 >> 단말기 관리 >> 스마트폰 등록
 - 전용단말기 또는 동글이 사용 제공인력은 우선 사용 중인 단말기를 전자바우처 시스템에서 등록해지 후 스마트폰 등록 가능
- 스마트폰 등록 시 등록된 스마트폰으로 결제용 어플리케이션을 다운로드 할 수 있는 URL주소(<http://app.socialservice.or.kr>)가 SMS로 자동 발송
 - SMS 미수령 시 스마트폰 등록 화면에서 재발송 가능

3 스마트폰 결제 프로그램 활용

- 어플리케이션 설치 후 초기 비밀번호로 로그인 후 원하는 비밀번호로 변경
 - * 초기 비밀번호 : khwis@등록된 스마트폰 번호 뒤 4자리
 - 비밀번호는 영문, 숫자, 특수문자 조합 9자 이상 15자 이하이어야 함
 - 비밀번호 변경 주기는 90일이며, 비밀번호 입력 연속 5회 실패 시 사용이 불가
 - 비밀번호 분실 또는 연속 5회 이상 실패하여 사용 불가 시 전자바우처시스템을 통해 비밀번호 초기화
 - * 전자바우처시스템 : 카드/단말기관리 >> 단말기관리 >> 스마트폰등록
- 스마트폰에서 바우처 카드를 인식할 수 있도록 NFC 기능 활성화 설정 필요
 - * 스마트폰 기종에 따라 설정방법이 상이하므로 전자바우처시스템 공지사항 참조
- 보안상 취약한 WiFi 환경에서는 사용이 불가능하며, 데이터네트워크 기능 활성화 필요
- 화면 UI 및 결제 프로세스는 전용단말기와 동일
 - * 스마트폰은 제공인력과 1대 1 매칭이므로, 제공인력 식별을 위한 카드접촉, ID 입력 단계는 생략

9. 예산집행 및 정산

가. 업무의 위탁 및 비용의 예탁

1 서비스비용 지급 등의 업무의 위탁

- 위탁주체 : 시·군·구청장
- 위탁업무 수행 기관 : 정보개발원
- 위탁근거 : 사회서비스 이용 및 이용권에 관한 법률 제20조(사회서비스 제공 비용의 예탁 및 지급)
- 업무위탁 목적
 - 바우처 발급, 제공기관에 대한 서비스비용 지급 등을 정보개발원에서 통합 관리함으로써 시·군·구의 행정 부담을 최소화
 - 예탁금 집행현황과 바우처 정보를 다수의 이해관계자에게 동시에 제공함으로써 예탁금 관리의 투명성과 효율성을 향상
- 예탁 및 비용 지급
 - 정보개발원은 각 시·군·구로부터 서비스비용 지급에 소요되는 사업비를 예탁받아 그 금액의 범위 내에서 해당 시·군·구의 서비스비용을 지급

【관계자별 예산집행 관련사항】

이해관계자	관 련 내 용
이 용 자	서비스 및 바우처 카드 발급 신청, 본인부담금 납부
제공기관	서비스 비용 청구 및 수령, 단말기 구비
지방자치단체	지방비 예산 편성, 사업집행계획 수립 및 추진현황 관리, 시·도 및 시·군·구별 배정인원을 보건복지부와 정보개발원에 보고 및 통보(변경 사항 포함) 사업비(국고보조금+지방비) 예탁 및 예산의 범위 내에서 사업 집행이 될 수 있도록 자구 노력
보건복지부	사업예산 수립 및 배정, 국고보조금 교부 정보개발원에 업무 위탁 및 관리·감독
한국보건복지 정보개발원	서비스 대상자(제공인력)별 바우처 카드 및 결제 단말기 보급 바우처 결제·승인 시스템 운영, 예탁금 정산, 예탁금 입출금 계좌관리, 제공기관별 서비스 비용 지급, 환수 등 사업기준정보 관리, 바우처 생성·이용관리, 생성 제한 등

2 비용의 예탁

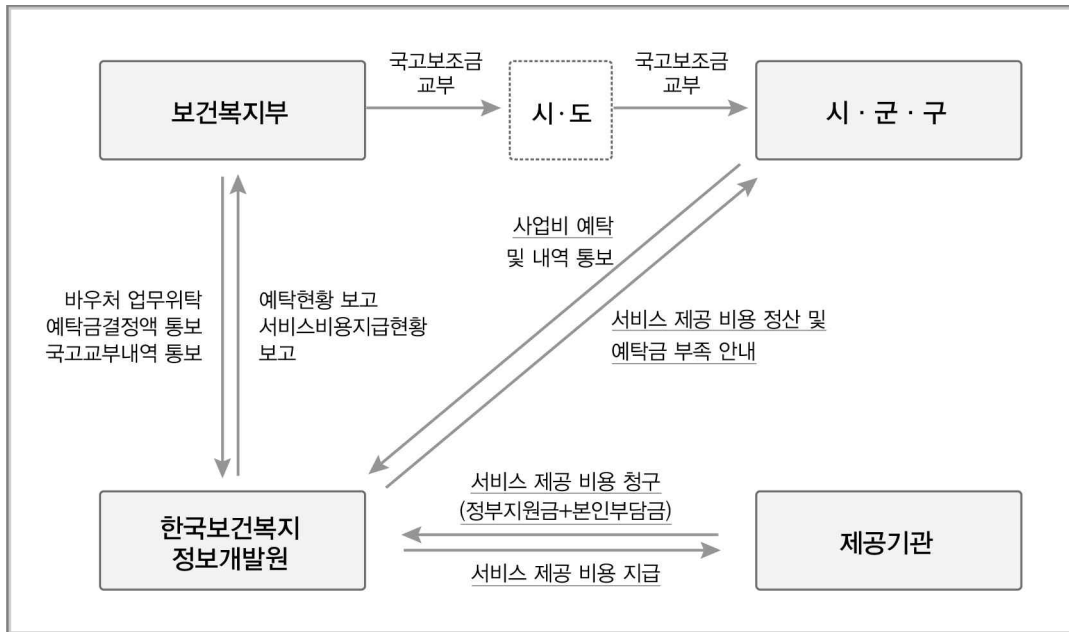
- 시·군·구청장은 서비스 제공 비용 등의 지급 위한 비용을 정보개발원이 지정한 계좌로 사전에 예탁
- 보건복지부는 각 시·도지사에게 국고보조금을 교부
- 시·도지사는 시·군·구별 예탁금액을 정하여 국비와 시·도비를 포함, 시·군·구에 보조금을 교부
- 시·군·구청장은 아래의 일정을 참고하여 지정된 날짜까지 교부된 국비, 시·도비, 시·군·구비가 포함된 사업비를 정보개발원으로 예탁
 - 예산확정 후 즉시 예탁하되 특별한 사정이 없는 한 2014년 1월 31일까지 2014년 1차분 사업비를 예탁
 - 1차분 예탁 후에는 국비 및 시·도비 교부 시기 및 서비스 제공 비용지급 일정에 따른 예탁 마감일을 감안하여 예탁금이 부족하지 않도록 적기에 예탁
- * 예탁금이 부족할 경우, 예탁금 잔액의 범위 내에서만 제공기관별 서비스 비용이 지급됨에 유의

【월별 서비스 제공 비용지급 일정에 따른 예탁마감일】

구분	서비스비용 청구기간	정기지급일	예탁마감일
1차	매월 1일 ~ 10일	15일	12일
2차	매월 11일 ~ 20일	25일	22일
3차	매월 21일 ~ 말일	익월 5일	2일

- 시·군·구청장은 사업비 예탁 시 예탁 내역(국고보조금, 지방비 구분)을 정보개발원으로 통보
- 시·군·구청장은 예탁금 결정액을 지정한 날짜까지 납부하지 못한 경우 그 사유를 시·도지사를 거쳐 보건복지부장관에게 보고하고 정보개발원으로 통보
- 시·군·구청장은 예산금액 변동이 수반되는 사업계획을 변경하였을 경우 시·도를 경유하여 보건복지부장관에게 즉시 보고하고 보건복지부장관은 그 내역을 다음 분기 예탁금 결정액에 반영
- 정보개발원은 매월 보건복지부, 시·도, 시·군·구로 예탁금 정산내역 및 예탁금 부족 예상 정보를 제공

【업무처리 흐름도】



나. 서비스비용의 청구 및 지급

1 비용 청구

- 청구기관 : 제공기관
- 청구 및 결제 원칙
 - 제공기관이 “전용단말기(결제폰, 스마트폰 포함)와 바우처 카드를 활용한 결제”를 통해 정보개발원으로 서비스비용을 청구
 - 제공기관은 서비스 제공 시 전용단말기 등을 활용하여 실시간으로 서비스비용을 청구
 - 단, 전용단말기 등을 활용한 실시간 결제가 불가능한 경우에 한해 예외적으로 ARS결제 및 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통한 “예외청구”가 가능

2 비용의 지급

- 정보개발원은 서비스 제공 비용 청구 제공기관으로 월 3회(10일 단위 지급) 비용을 지급

- 월별 지급 일정

구분	서비스비용 청구기간	지급일
1회	매월 1일 ~ 10일	15일
2회	매월 11일 ~ 20일	25일
3회	매월 21일 ~ 말일	익월 5일

※ 지급일이 토·일·공휴일인 경우 익일에 지급하며, 연휴 등으로 인해 불가피할 경우 연휴가 끝난 날부터 3일 이내에 지급

- 정보개발원은 예탁금 잔액이 부족한 시·군·구의 사업비 예탁이 지연되는 경우, 예탁금 잔액의 범위 내에서만 서비스 제공 비용을 지급
- 정보개발원은 제공기관 등록 시 시·군·구가 “행복e음”을 통해 『전자바우처시스템』으로 전송한 계좌에 한해 서비스 제공 비용을 지급
- 제공기관이 서비스 비용 수령계좌를 변경하고자 하는 경우, 시·군·구로 계좌변경을 요청하고, 시·군·구가 해당 계좌 정보를 “행복e음”을 통해 정보개발원으로 전송하면 변경 가능
 - * 서비스비용 지급계좌는 제공기관이 법인인 경우 법인 또는 기관명의 계좌만 가능하고, 개인사업자인 경우 대표자 명의 계좌 사용 가능
- 서비스 제공 비용 지급내역은 전자바우처시스템에서 확인 가능

3 비용의 정산

- 정보개발원이 서비스 제공 비용 지급내역을 총괄하여 정산
 - 정보개발원은 매월 15일까지 시·도 및 시·군·구에 정산내역을 제공
 - 시·도 : 매월 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문으로 제공
 - 24시·군·구 : 매월 시·군·구별 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 안내
 - 정보개발원은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 시·도 및 시·군·구로 정산내역을 통보
 - 시·도 : 시·도별 및 시·군·구별 정산내역을 공문으로 통보
 - 시·군·구 : 시·군·구별 정산서 및 항목별 정산내역을 전자바우처시스템을 통해 확인 및 출력

- 이자수입의 처리 : 연 1회 (결산 시)
 - 시·군·구별 사업비 예탁일을 기준으로 정보개발원과 금융기관 간에 체결된 계약에 따른 금리(14년기준, 연리 3.9%)로 적용하며, 제공기관에 대한 비용 지급 후 잔액에 대해 일할 계산하여 산출
 - 정보개발원은 이자수입이 시·군·구에 귀속되는 점을 감안하여 계좌개설 시 법인세 원천징수가 되지 않도록 조치
- 예탁금 잔액 및 이자 환급
 - 정보개발원은 각 시·군·구별 예탁금 사용 잔액 및 이자수입이 발생할 경우 해당 시·군·구가 지정한 계좌로 회계연도 종료 후 2개월 이내에 환급 처리
 - 정보개발원은 예탁금 사용 잔액 및 이자수입 환급 시 10원 단위 미만은 절사하되, 절사한 금액은 정보개발원 수입으로 처리
- 본인부담금 잔액 및 이자 환급
 - (본인부담금 잔액 환급) 정보개발원은 이용자별로 납부한 본인부담금에 사용 잔액이 발생할 경우 해당 이용자가 지정한 계좌로 사업연도 종료 후 환급 처리
 - * 단, 이용자가 지정계좌를 제출하지 않거나 상이한 경우, 정상제출 확인 후 환급
 - (본인부담금 이자 환급) 이용자별로 본인부담금 납부에 따라 발생한 이자는 해당 이용자의 익년도 본인부담금으로 활용할 수 있도록 정보개발원이 해당 이용자의 본인부담금 가상계좌로 입금 처리
 - * 단, 대상자의 자격종료 등으로 인해 본인부담금 입금이 불필요한 경우에는 해당 이자를 정보개발원 수입으로 처리
 - (이자 환급 통지) 본인부담금의 이자가 발생 시 별도 통지 없이 전자바우처시스템 (전자바우처 포털 포함)을 통해 확인
 - * 대상자 : 전자바우처 포털에서 환급 내역 확인이 가능
 - * 제공기관 : 전자바우처시스템에서 확인 후 대상자에게 안내

4 과·오청구 비용의 반환

● 관련근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제20조 제4항

● 과·오청구 여부 확인

- 제공기관은 자체 점검을 통하여 제공인력의 과·오 청구 여부를 확인
 - * 서비스 제공계획과 서비스 제공 시간(바우처 결제시간)을 비교하여 제공인력의 실제 서비스 제공 여부 등을 정기적으로 확인
- 서비스 제공 비용뿐만 아니라 교통지원금 등 지급되는 모든 비용에 대해서 과·오 청구 여부를 점검

● 과·오청구 비용 반환 방법

- (반환 방법) 제공기관은 과·오청구가 확인되는 경우 지체 없이 전자바우처시스템을 통해 해당 비용을 반환하고 처리결과를 확인
 - * (과·오청구 반납) 전자바우처시스템 » 서비스제공관리 » 과오결제반납 » 과오결제반납등록
 - ** (처리결과 확인) 전자바우처시스템 » 서비스제공관리 » 과오결제반납 » 과오결제반납현황조회
- (반환 기간) 전자바우처시스템을 활용한 반환은 당해연도 사업기간(당해년도 2월 1일 ~ 익년도 1월 31일) 내에서만 가능하며, 전년도 사업기간의 과·오청구 청구건은 관할 시·군·구로 반환

● 과·오청구 반환 비용의 처리

- (과·오반납 승인) 정보개발원은 제공기관이 반환한 과·오청구 내역 검토 후 청구일로부터 3일 이내에 승인하고 해당 결제에 사용된 바우처를 복원
 - * 과·오청구 내역 승인 시 바우처가 자동으로 복원되나, 시·군·구의 요청이 있을 경우 해당 건에 대한 바우처 소멸처리도 가능
 - ** 복원된 바우처를 활용하여 기 제공 서비스 중 정상 서비스분에 대한 소급결제가 가능
- (과·오반납 비용 차감) 정보개발원은 과·오청구 승인 후 승인일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 과·오 청구 비용을 차감하고 지급
 - * (예시) 제공기관이 2월 15일에 과·오청구 건을 반납하고 정보개발원이 2월 16일에 해당 건을 승인한 경우, 2월 25일 2월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급
- (예외처리) 정보개발원은 지급액 부족 등의 사유로 제공기관이 반환한 과·오청구 비용을 차감 지급할 수 없을 경우, 해당 제공기관으로 직접 반납을 요청
 - * 제공기관은 정보개발원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환

5 부당이득 징수 대집행

● 관련근거 : 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제21조

● 부당이득 징수 절차

- (대집행 요청 기간) 시·군·구청장은 제공기관에 대한 부당이득의 징수 처분이 확정된 후 당해연도 사업기간(당해년도 2월 1일 ~ 익년도 1월 31일)의 부당이득에 대해 정보개발원으로 대집행을 요청

* 전년도 부당이득 징수 시 정보개발원을 통한 대집행은 불가하며, 직접 환수 후 시·도를 통해 보건복지부로 반납고지서 발급을 요청

- (대집행 요청 방법) 시·군·구청장은 대집행 요청 시 처분 제공기관, 제공인력, 대상자, 바우처 결제 승인번호, 승인일시, 금액, 바우처 복원 여부 등을 명시하여 정보개발원으로 공문으로 통보

* 대상자의 귀책사유가 아닌 경우에 한해 바우처 복원을 요청할 수 있으며, 별도 요청이 없는 경우 해당 바우처는 소멸 처리됨에 유의

- (부당이득의 환수) 정보개발원은 시·군·구의 대집행 요청이 있을 경우 대집행 내역을 전자바우처시스템에 등록하고, 등록일이 속한 서비스 제공 비용 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

* (예시) 시·군·구가 3월 15일에 대집행을 요청하고 정보개발원이 3월 20일에 대집행건을 등록한 경우, 3월 25일 3월 2차분 정기 지급 시 해당 비용을 차감하고 지급

- (대집행 결과보고) 정보개발원은 대집행 처리가 완료된 후 부당이득 징수 요청 시·군·구로 처리결과를 보고

- (예외처리) 정보개발원은 지급액 부족 등의 사유로 대집행 내역에 대한 차감 지급이 불가능한 경우, 제공기관으로 직접 반납을 요청

* 제공기관은 정보개발원의 직접 반납 요청 시 정보개발원이 지정한 날까지 반드시 해당 비용을 반환해야 함에 유의

** 정보개발원은 해당 제공기관이 사업연도 종료 시까지 대집행 비용을 반납하지 않을 경우, 미집행 내역을 관할 시·군·구로 통보하여 부당이득 징수가 완료될 수 있도록 조치

다. 예외지급

1 지급대상

- 바우처 소멸, 전산장애, 시·군·구청장 인정 등의 사유로 서비스의 정상적인 결제가 불가능 경우에 한해 예외적으로 정보개발원에서 비용을 지급
- 제공기관은 예외상황에 대한 서비스 제공기록지 등 증빙자료를 제출해야 하며, 비용지급 시 시·군·구 또는 정보개발원의 심사 후 지급

【예외지급 대상】

구분	예외지급 사유	증빙자료 제출	제출처
바우처 소멸	● 카드(서비스 대상자 및 제공인력) 및 단말기 분실 및 파손 등의 불가피한 사유로 인해 실시간 결제를 하지 못한 상황에서 사망, 본인포기 등으로 바우처가 소멸된 경우(바우처 소멸사업의 경우 월별 바우처 소멸 포함)	제공기관 (서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)	정보 개발원
바우처 미생성 또는 오생성	● <u>전산장애로 인해</u> 바우처가 미생성되었거나 적게 생성된 경우	제공기관 (서비스제공 기록지)	정보 개발원
시·군·구청장 인정	● 기타 시·군·구청장이 불가피한 사유라고 인정하는 경우	제공기관 (서비스제공기록지, 실시간미결제 사유서)	시·군·구

2 업무처리 절차

- 바우처 소멸 또는 전산장애로 인한 바우처 미·오생성
 - 제공기관이 개발원으로 청구 문서(심사자료)를 발송하고, 시스템으로 예외지급을 청구
 - 개발원은 제공기관의 문서를 접수하면 해당 기관의 청구에 대해 중복결제, 청구사유 확인 등 심사를 실시하고, 심사결과 지급사유에 해당하는 경우에 한해 비용 지급

【청구절차】

단계	업무주체	내용
예외지급 청구문서발송 및 시스템 등록	제공기관 → 개발원	● 제공기관이 개발원으로 예외지급 심사를 요청 - 청구서류 시 청구공문, 사유서, 제공기록지 등을 제출 - FAX(☎ 국번없이 1600-4397)로 관련서류를 제출 ● 전자바우처시스템에서 예외지급을 청구 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구
예외지급 심사	개발원	● 제공기관의 예외지급 청구를 심사 - 청구사유 및 제공기록지 확인 등 심사를 실시하고 전자바우처 시스템에 결과를 등록
비용지급	개발원 → 제공기관	● 청구일 기준(공문제출 및 시스템 청구 모두 완료 시) 익월에 비용을 지급

● 시·군·구청장 인정

- 시군구 담당자가 제공기관으로부터 예외지급을 청구받아 심사를 완료하고 개발원으로 <붙임>의 양식에 따라 예외 공문을 청구
- 제공기관은 시스템으로 예외지급을 청구
- 개발원은 시군구의 문서를 접수하면 해당 기관의 청구에 대해 중복결제, 청구범위 내 청구 여부 등만 확인하고 심사 없이 비용을 지급

【청구절차】

단계	업무주체	내용
예외지급 심사요청	제공기관 → 시군구	● 제공기관이 시군구로 예외지급 심사를 요청 - 청구서류 시 청구공문, 사유서, 제공기록지 등을 제출
예외지급 사유 심사	시군구	● 제공기관의 예외지급 청구를 심사 - 사유서 및 제공기록지 등을 확인하고 전자바우처시스템을 활용해 해당 청구에 대한 결제내역 유무를 확인

단계	업무주체	내용
예외지급 청구문서발송	시군구→ 개발원	- 심사완료 후 지급가능 건에 대해 개발원으로 문서 발송 - 아래 양식을 활용해 인정시간을 명확히 청구 - 제공기관에 심사완료를 통보하고 전자바우처시스템을 통해 청구할 수 있도록 안내
예외지급 등록	제공기관	- 시군구가 인정한 인정시간에 대해 전자바우처시스템에서 예외지급을 청구 - 청구 시 청구사유를 '시군구청장인정'으로 선택 * 서비스제공관리 >> 예외결제 >> 예외지급 청구
비용지급 검증	개발원	제공기관의 청구에 대한 정합성 검토 등 지급검증을 실시하고 전자바우처시스템에 결과를 등록
비용지급	개발원→ 제공기관	청구일 기준(공문제출 및 시스템 청구 모두 완료 시) 익월에 비용을 지급

<시군구청장 인정사유 시 청구양식>

성명	주민번호	제공 기관명	사업자 번호	사업구분	사업유형 (서비스코드)	등급	인정시간 (포인트)	청구월	청구사유
홍길순	111111-2222222	○○ 복지센터	111-11-1111	지역사회	아동인지 (4001)	1등급	27,000		행복e음 전송오류로 인한 바우처 미생성

[작성방법]

- ① 상기에시를 참고하여 입력합니다.
- ② 사업구분 : 노인돌봄, 가사간병, 산모신생아, 지역사회, 장애아동, 언어발달 등 사업구분을 입력합니다.
- ③ 사업유형 : 타사업은 입력이 불필요하며 지역사회서비스투자사업은 사업명(서비스 코드)를 입력합니다.
- ④ 인정시간 : 노인돌봄, 가사간병, 산모신생아, 장애아동, 언어발달 사업은 인정시간(일) 및 포인트를 함께 입력하고 지역사회는 포인트만 입력합니다.
* 예시 : 노인돌봄 2시간(18,400원), 장애아동 1시간(27,500원)
- ⑤ 청구사유 : 지침에 명시된 예외지급 청구가능 사유 외 실제 청구사유를 기입합니다.

실시간 미결제 사유서

☐ 실시간 미결제 사유

○

☐ 미결제 사유 소명자료(첨부자료 목록)

○

20 . . .

제공기관명 :

사업자등록번호 :

기 관 장 : (서명)

담 당 자 : (서명)

붙임 1 | 단말기 사용 매뉴얼

노인돌봄종합 - 서비스 시작등록

1. 서비스 선택

12:12

전자바우처

노인돌봄종합서비스



2. 이용자 카드 접촉

12:12

서비스 이용자 카드

서비스 이용자
카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취 소



3. 제공인력 카드 접촉(스마트폰 선택)

12:12

제공인력 카드

제공인력 카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취 소

스마트폰은 제공인력 카드 접촉 생략

4. 서비스 시작 선택

12:12

노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 :
500,000포인트(000시간)

서비스 시작

서비스 결제

거래 취소

취 소



5. 서비스 유형 선택

12:12

노인돌봄종합서비스

방문서비스

주간보호서비스

이 전



6. 서비스 시작 정보 확인

12:12

노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 :
500,000포인트(000시간)

노인돌봄
서비스 시작을 하시려면
확인을 눌러 주세요.

이 전

확인

7. 서비스 시작 완료

12:12

노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
서비스 : 방문서비스
시작시간 : 10/15 17:15

노인돌봄
서비스 시작이
등록되었습니다.

확인

노인돌봄종합 - 서비스 종료(결제) 등록

1. 서비스 선택

12:12

전자바우처

노인돌봄종합서비스



2. 이용자 카드 접촉

12:12

서비스 이용자 카드

서비스 이용자
카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취 소



3. 제공인력 카드 접촉(스마트폰은 생략)

12:12

제공인력 카드

제공인력 카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취 소

스마트폰은 제공인력 카드 접촉 생략

4. 서비스 결제 선택

12:12

노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 :
500,000포인트(000시간)

서비스 시작

서비스 결제

거래 취소

취 소



5. 결제 정보 확인

12:12

노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 :
500,000포인트(000시간)
시작시간 : 10/15 17:15
종료시간 : 10/15 17:58

0 시간 43 분
5분 안에 결제를 완료하십시오.

취 소 확인 소금결제



6. 서비스 결제 완료

12:12

노인돌봄종합서비스

승인번호 : 10001234
서비스 : 방문서비스
제공시간 : 0시간 43분
결제시간 : 1시간
지불포인트 : 9,800
잔여포인트 :
490,200포인트(000시간)

노인돌봄서비스 결제가
완료되었습니다.

확인

노인돌봄종합 - 소급결제

서비스 시작이 등록되어
있어야 소급결제 가능

1. 서비스 결제 선택

12:12
노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 :
500,000포인트(000시간)

서비스 시작
서비스 결제
거래 취소
취소

2. 소급결제 선택

12:12
노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 :
500,000포인트(00.0시간)
시작시간 : 10/15 17:15
종료시간 : 10/15 17:58

0 시간 43 분
5분 안에 결제를 완료하십시오.

취소 확인 소급결제

3. 결제 정보 입력

12:12
소급결제

[실제 서비스 제공시간]
날짜 10 월 15 일
시작시간 16 시 15 분
종료시간 17 시 58 분
제공시간 01시간 43분

1 2 3 ←
4 5 6 다음
7 8 9 0
이전 확인

4. 소급 결제 사유 page1

12:12
소급결제 사유

☐ 통신요금 지역
☐ 단말기 분실, 고장 등
☐ 카드 분실, 훼손 등
☐ 제공인력 단말기
조작 미숙 등

이전 확인 다음

5. 소급결제 사유 page2

12:12
소급결제 사유

☐ 대상자 카드 미소지 등
☐ 서버 접속 실패
(0104 오류 등)
☐ 이용자 또는 제공인력
카드 발급 전
☐ 단말기 업그레이드 등

이전 확인

6. 소급결제 완료

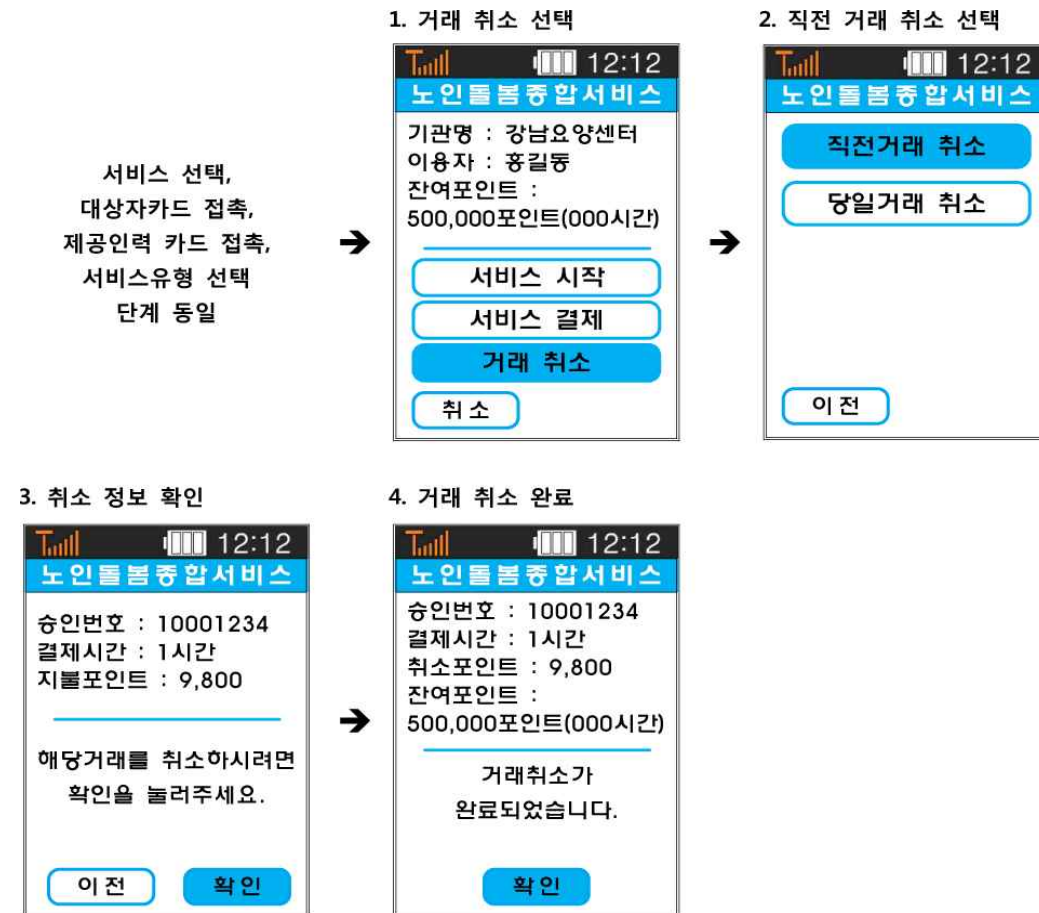
12:12
노인돌봄종합서비스

승인번호 : 10001234
서비스 : 방문서비스
제공시간 : 1시간 43분
결제시간 : 2시간
지불포인트 : 19,600
잔여포인트 :
485,750포인트(000시간)

노인돌봄서비스 결제가
완료되었습니다.

확인

노인돌봄종합 - 직전거래 취소



노인돌봄종합 - 당일거래 취소

서비스 선택,
대상자카드 접촉,
제공인력 카드 접촉,
서비스유형 선택
단계 동일

1. 거래 취소 선택

노인돌봄종합서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 : 500,000포인트(000시간)

서비스 시작
서비스 결제
거래 취소
취소

2. 당일거래 취소 선택

노인돌봄종합서비스

직전거래 취소
당일거래 취소

이전

3. 거래내역 선택

노인돌봄종합서비스

[당일거래내역]

시작	종료	결제시간
10:00	12:00	02시간00분
17:28	18:56	01시간00분
14:00	15:52	01시간00분
13:00	13:45	01시간00분

이전 확인

4. 취소 정보 확인

노인돌봄종합서비스

승인번호 : 10001234
결제시간 : 1시간
지불포인트 : 9,800

해당거래를 취소하시려면
확인을 눌러주세요.

이전 확인

5. 거래 취소 완료

노인돌봄종합서비스

승인번호 : 10001234
결제시간 : 1시간
취소포인트 : 9,800
잔여포인트 : 500,000포인트(000시간)

거래취소가
완료되었습니다.

확인

노인단기가사서비스 - 인증번호 요청

1. 서비스 선택

전자바우처

노인단기가사서비스



2. 결제방식 선택

노인단기가사서비스

인증번호 결제

카드 결제

이전



3. 인증번호 요청 선택

노인단기가사서비스

인증번호 요청

인증번호 입력

이전

4. 가상카드번호 입력

노인단기가사서비스

가상카드번호 입력

1234567

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 ←

다음

이전 확인



5. 인증번호 요청 완료

노인단기가사서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여바우처 : 12장(000시간)

인증번호 요청이 완료되었습니다.

확인



등록된 휴대전화번호로
결제용 인증번호 SMS 전송

< 결제용 인증번호 휴대폰 SMS 전송 예시 >

홍길동님 노인단기가사바우처 이회차 인증번호
1813212 (가상카드 70000005)

12/30 오후 8:08

※ 인증번호 : 1813212 (7자리), 가상카드번호 : 70000005 (8자리)

노인단기가사서비스 - 서비스 결제 절차 (인증번호 이용)

1. 서비스 선택

12:12
전자바우처
노인단기가사서비스



2. 결제방식 선택

12:12
노인단기가사서비스
인증번호 결제
카드 결제
이전



3. 인증번호 입력 선택

12:12
노인단기가사서비스
인증번호 요청
인증번호 입력
이전

4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰 생략)

12:12
제공인력 카드
제공인력 카드를
접촉해 주세요
대기시간 : 22초
취소



5. 가상카드번호 입력

12:12
노인단기가사서비스
가상카드번호 입력
1234567
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 * #
이전 확인



6. 인증번호 입력

12:12
노인단기가사서비스
인증번호 입력
1234567
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 * #
이전 확인

스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

7. 잔액조회_메뉴선택

12:12
노인단기가사서비스
기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여바우처 : 12장(000시간)
서비스 결제
거래 취소
취소 소급결제



8. 결제정보 확인

12:12
노인단기가사서비스
이용자 : 홍길동
제공시간 : 2시간
결제를
진행하시겠습니까?
이전 확인



9. 서비스결제 완료

12:12
노인단기가사서비스
승인번호 : 10001234
지불바우처 : 1장(2시간)
잔여바우처 : 11장(000시간)
노인단기가사서비스
결제가 완료되었습니다.
확인

노인단기가사서비스 - 서비스 결제 절차 (카드 이용)

1. 서비스 선택

전자바우처

노인단기가사서비스



2. 결제방식 선택

인증번호 결제

카드 결제

이전



3. 이용자카드 접촉

서비스 이용자 카드

서비스 이용자 카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취소

4. 제공인력 카드 접촉(스마트폰 생략)

제공인력 카드

제공인력 카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취소



5. 잔액조회_메뉴선택

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여바우처 : 12장(000시간)

서비스 결제

거래 취소

이전

소급결제



6. 결제정보 확인

이용자 : 홍길동
제공시간 : 2시간

결제를
진행하시겠습니까?

이전

확인

스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

7. 서비스 결제 완료

승인번호 : 10001234
지불바우처 : 1장(2시간)
잔여바우처 : 11장(000시간)

노인단기가사서비스
결제가 완료되었습니다.

확인

노인단기가사서비스 - 소급 결제 절차

0. 카드접촉 및 인증번호 입력

대상자카드 접촉 또는
가상카드번호 인증번호
입력, 제공인력카드 접촉
단계는 서비스 결제와 동일

1. 결제방식 선택

12:12
노인단기가사서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여바우처 :
12장(000시간)

서비스 결제
거래 취소

이전 소급결제

2. 제공일자 입력

12:12
소급결제

[실제 서비스 제공시간]
날짜 10 월 15 일

1	2	3	←
4	5	6	다음
7	8	9	0
이전	확인		

3. 소급결제 사유 1page

12:12
소급결제 사유

☐ 통신요금 지역

☐ 단말기 분실, 고장 등

☐ 카드 분실, 훼손 등

☐ 제공인력 단말기
조작 미숙 등

이전 확인 다음

4. 소급결제 사유 2page

12:12
소급결제 사유

☐ 대상자 카드 미소지 등

☐ 서버 접속 실패
(0104 오류 등)

☐ 이용자 또는 제공인력
카드 발급 전

☐ 단말기 업그레이드 등

이전 확인

5. 소급결제 완료

12:12
노인단기가사서비스

승인번호 : 10001234
지불바우처 : 1장(2시간)
잔여바우처 :
11장(000시간)

노인단기가사서비스
결제가 완료되었습니다.

확인

노인단기가사서비스 - 거래 취소 (인증번호 이용)

1. 서비스 선택



2. 결제방식 선택



3. 인증번호 입력 선택

4. 제공인력 카드 접촉 (스마트폰의 경우)



5. 가상카드번호 입력

6. 취소할 인증번호 입력

스마트폰의 경우 제공인력 카드 접촉 생략

7. 거래취소 선택



8. 거래취소 정보 확인



9. 거래취소 완료

노인단기가사서비스 - 직전거래 취소 (카드 이용)

1. 서비스 선택

12:12

전자바우처

노인단기가사서비스



2. 결제방식 선택

12:12

산모 · 신생아도우미

인증번호 결제

카드 결제

이전



3. 이용자 카드 접촉

12:12

서비스 이용자 카드

서비스 이용자 카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취소

4. 제공인력 카드 접촉(서비스폰은 생략)

12:12

제공인력 카드

제공인력 카드를
접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취소



5. 거래 취소

12:12

노인단기가사서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여바우처 :
11장(000시간)

서비스 결제

거래 취소

취소 소급결제



6. 직전거래 취소 선택

12:12

노인단기가사서비스

직전거래 취소

당일거래 취소

이전

7. 거래취소 정보 확인

12:12

노인단기가사서비스

승인번호 : 10001234
지불바우처 : 1장(2시간)

해당거래를 취소하시려면
확인을 눌러주세요.

이전 확인



8. 거래취소 완료

12:12

노인단기가사서비스

승인번호 : 10001234
취소바우처 : 1장(2시간)
잔여바우처 :
12장(000시간)

거래취소가
완료되었습니다.

확인

노인단기가사서비스 - 당일거래 취소 (카드 이용)

1. 서비스 선택

12:12

전자바우처

노인단기가사서비스



2. 결제방식 선택

12:12

산모 · 신생아도우미

인증번호 결제

카드 결제

이전



3. 이용자 카드 접촉

12:12

서비스 이용자 카드

서비스 이용자 카드를 접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취소

4. 제공인력 카드 접촉(서비스 제공인력)

12:12

제공인력 카드

제공인력 카드를 접촉해 주세요

대기시간 : 22초

취소



5. 거래 취소

12:12

노인단기가사서비스

기관명 : 강남요양센터
이용자 : 홍길동
잔여포인트 : 11장(000시간)

서비스 결제

거래 취소

취소 소급결제



6. 직전거래 취소 선택

12:12

노인단기가사서비스

직전거래 취소

당일거래 취소

이전

7. 거래취소 정보 확인

12:12

노인단기가사서비스

[당일거래내역]

시간	결제시간
10:00	2시간
13:28	2시간
14:00	2시간

이전 확인



8. 거래취소 정보 확인

12:12

노인단기가사서비스

승인번호 : 10001234
지불바우처 : 1장(2시간)

해당거래를 취소하시려면 확인을 눌러주세요.

이전 확인



9. 거래취소 완료

12:12

노인단기가사서비스

승인번호 : 10001234
취소바우처 : 1장(2시간)
잔여바우처 : 1장(000시간)

거래취소가 완료되었습니다.

확인

붙임 2 | ARS 결제 방법

【ARS 결제 방법 (제공인력)】

순서	안내멘트	결제방법
1	☑ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하세요? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ '①번' 누름
3	● 사회서비스 전자바우처 ARS 결제 서비스입니다. 원하시는 서비스를 선택해 주십시오. ① 바우처 결제, ② 결제 취소, ③ 승인번호 조회	▶ '①번' 누름
4	● 결제를 원하시는 사업을 선택해 주십시오. ① 장애인활동지원, ② 노인돌봄종합, ③ 산모신생아도우미, ④ 지역사회서비스투자사업, ⑤ 가사간병방문, ⑥ 발달재활서비스, ⑦ 언어발달지원, ⑧ 장애인활동지도추가지원, ⑨ 노인단기가사서비스, ⑩ 발달장애인부모심리상담서비스	▶ '②번' 누름
4-1	● 서비스 유형을 눌러주십시오. ① 방문서비스, ② 주간보호서비스	▶ 서비스 유형 선택
5	● 「제공기관 ID」16자리를 눌러주십시오. ● ID를 모르는 경우, 제공기관에 문의하십시오.	▶ 'ID' 16자리 누름
6	● 「제공인력 ID」16자리를 눌러주십시오. ● ID를 모르는 경우, 제공기관에 문의하십시오.	▶ 'ID' 16자리 누름
7	● 「이용자 카드번호」16자리를 눌러주십시오.	▶ '카드번호' 누름
8	● ○○기관의 제공인력 ○○○님이 이용자 ○○○님에 대한 결제를 요청하셨습니다. ● 맞으면 1번 틀리면 2번을 눌러주십시오. 《 ②번을 누른 경우, 아래 내용 안내 후 5단계로 이동》 (안내) 제공기관 ID, 제공인력 ID, 이용자 카드번호를 확인하고 다시 시도하십시오.	▶ '①번' 누름
9	● 서비스 일시를 입력하여 주십시오. ● 2012년 7월 1일은 20120701과 같이 8자리로 누르시면 됩니다.	▶ '결제일시' 누름

10	● 서비스 시작시간을 눌러 주십시오. ● 오후 2시 20분에 서비스를 시작한 경우 1420과 같이 4자리로 누르시면 됩니다.	▶ '시작시간' 누름
11	● 서비스 종료시간을 눌러주십시오 ● 입력방법은 시작시간 입력방법과 동일하며, 최대 8시간까지 결제가 가능합니다.	▶ '종료시간' 누름
12	● 요청하신 결제시간은 ○시간이며 ○○○○○○원이 결제되었습니다. ● 맞으면 1번 틀리면 2번을 눌러주십시오. « ②번을 누른 경우, 9단계로 이동 »	▶ '①번' 누름
13	● 정상적으로 처리되었습니다. 결제승인번호는 ○○○○○○입니다. 감사합니다. ● 전자바우처 시스템에 접속하시면 결제승인번호 확인, 영수증 출력 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으며, 기타 문의사항은 전자바우처 상담센터 1566-0133으로 문의하시기 바랍니다. 감사합니다.	▶ 통화종료

【 ARS 결제 취소 (제공기관, 제공인력) 】

순서	안내멘트	결제방법
1	☎ 사회서비스 ARS시스템 '1644-9911' 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ '①번' 누름
3	● 사회서비스 전자바우처 ARS 결제 서비스입니다. 원하시는 서비스를 선택해 주십시오. ① 바우처 결제, ② 결제 취소, ③ 승인번호 조회	▶ '②번' 누름
4	● 결제 취소를 원하시는 사업을 선택해 주십시오. ① 장애인활동지원, ② 노인돌봄종합, ③ 산모신생아도우미, ④ 지역사회서비스투자사업, ⑤ 가사간병방문, ⑥ 발달재활서비스, ⑦ 언어발달지원, ⑧ 장애인활동지도추가지원, ⑨ 노인단기가사서비스, ⑩ 발달장애인부모심리상담서비스	▶ '②번' 누름
5	● 「제공기관 ID」16자리를 눌러주십시오. ● ID를 모르는 경우, 제공기관에 문의하십시오.	▶ 'ID' 16자리 누름
6	● 「제공인력 ID」16자리를 눌러주십시오. ● ID를 모르는 경우, 제공기관에 문의하십시오.	▶ 'ID' 16자리 누름

7	● 「이용자 카드번호」16자리를 눌러주십시오.	▶ 「카드번호」 누름
8	● ○○기관의 제공인력 ○○○님이 이용자 ○○○님에 대한 결제취소를 요청하셨습니다. 맞으면 1번 틀리면 2번을 눌러주십시오. « ②번을 누른 경우, 아래 내용 안내 후 5단계로 이동 » (안내) 제공기관 ID, 제공인력 ID, 이용자 카드번호를 확인하고 다시 시도하십시오.	▶ 「①번」 누름
9	● 직전거래 취소만 가능합니다. ● 직전거래의 승인번호는 ○○○○○○입니다. 결제시간은 ○시간이며 ○○○○○○원이 결제되었습니다. ● 맞으면 1번 틀리면 2번을 눌러주십시오. « ②번을 누른 경우, 아래의 10-2로 이동 »	▶ 「①번」 누름
10-1	● 정상적으로 처리되었습니다. 감사합니다. ● 전자바우처 시스템에 접속하시면 결제승인번호 확인, 영수증 출력 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으며, 기타 문의사항은 전자바우처 상담센터 1566-0133으로 문의하시기 바랍니다. 감사합니다.	▶ 통화종료
10-2	● 직전거래 취소만 가능합니다. 다시 확인하십시오. 이용해 주셔서 감사합니다. ● 전자바우처 시스템에 접속하시면 결제승인번호 확인, 영수증 출력 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으며, 기타 문의사항은 전자바우처 상담센터 1566-0133으로 문의하시기 바랍니다. 감사합니다.	▶ 통화종료

【ARS 승인번호 조회 (제공기관, 제공인력)】

순서	안내멘트	결제방법
1	☑ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인은 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ 「①번」 누름
3	● 사회서비스 전자바우처 ARS 결제 서비스입니다. 원하시는 서비스를 선택해 주십시오. ① 바우처 결제, ② 결제 취소, ③ 승인번호 조회	▶ 「③번」 누름
4	● 승인번호 조회를 원하시는 사업을 선택해 주십시오. ① 장애인활동지원, ② 노인돌봄종합, ③ 산모신생아도우미, ④ 지역사회서비스투자사업, ⑤ 가사간병방문, ⑥ 발달재활서비스, ⑦ 언어발달지원, ⑧ 장애인활동지도추가지원, ⑨ 노인단기가사서비스, ⑩ 발달장애인부모심리상담서비스	▶ 「②번」 누름

5	● 「제공기관 ID」16자리를 눌러주십시오. ● ID를 모르시는 경우, 제공기관에 문의하십시오.	▶ 「ID」 16자리 누름
6	● 「제공인력 ID」16자리를 눌러주십시오. ● ID를 모르시는 경우, 제공기관에 문의하십시오.	▶ 「ID」 16자리 누름
7	● 「이용자 카드번호」16자리를 눌러주십시오.	▶ 「카드번호」 누름
8	● ○○기관의 제공인력 ○○○님이 이용자 ○○○님에 대한 승인내역 확인을 요청하셨습니다. ● 맞으면 1번 틀리면 2번을 눌러주십시오. 《 ②번을 누른 경우, 아래 내용 안내 후 5단계로 이동》 (안내) 제공기관 ID, 제공인력 ID, 이용자 카드번호를 확인하고 다시 시도하십시오.	▶ 「①번」 누름
9	● 직전거래만 확인 가능합니다. ● 직전거래의 승인번호는 ○○○○○○입니다. 결제시간은 ○시간이며 ○○○○○○원이 결제되었습니다. ● 맞으면 1번 틀리면 2번을 눌러주십시오. 《 ②번을 누른 경우, 아래의 10-2로 이동》	▶ 「①번」 누름
10-1	● 정상적으로 처리되었습니다. 감사합니다. ● 전자바우처 시스템에 접속하시면 결제승인번호 확인, 영수증 출력 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으며, 기타 문의사항은 전자바우처 상담센터 1566-0133으로 문의하시기 바랍니다. 감사합니다.	▶ 통화종료
10-2	● 직전거래만 조회 가능합니다. 다시 확인하십시오. 이용해 주셔서 감사 합니다. ● 전자바우처 시스템에 접속하시면 결제승인번호 확인, 영수증 출력 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으며, 기타 문의사항은 전자바우처 상담센터 1566-0133으로 문의하시기 바랍니다. 감사합니다.	▶ 통화종료

【 바우처 잔량조회 (이용자, 제공기관, 제공인력) 】

순서	안내멘트	결제방법
1	☑ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ 「②번」 누름
3	● 바우처 잔량조회 서비스입니다. 조회 대상 사업을 눌러주십시오.	▶ 「②번」

	① 장애인활동지원, ② 노인돌봄종합, ③ 산모신생아도우미, ④ 지역사회서비스투자사업, ⑤ 가사간병방문, ⑥ 발달재활서비스, ⑦ 언어발달지원, ⑧ 장애인활동지도추가지원, ⑨ 노인단기가사서비스, ⑩ 발달장애인부모심리상담서비스	누름
4	● 서비스 이용자는 ①번, 제공인력은 ②번, 제공기관은 ③번을 눌러주십시오.	▶ 『①번』 누름
5	● 서비스 이용자 주민등록번호 13자리를 눌러주십시오.	▶ 『주민번호』 13자리 누름
6	● ○월 ○일 현재 ○○○님의 ○○○○○○사업 바우처 잔량은 ○○○○○○원, 잔여시간은 ○○○시간입니다. ● 이용해 주셔서 감사합니다. ● 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하시면 사업별 바우처 생성 및 이용 정보 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으니 많은 이용 바랍니다.	▶ 통화종료

【 본인부담금 계좌조회 (이용자, 제공기관, 제공인력) 】

순서	안내멘트	결제방법
1	☎ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ 『③번』 누름
3	● 본인부담금 납부조회 서비스입니다. ● 본인부담금 납부를 위한 계좌조회는 ①번, 사업별 본인부담금 납부조회는 ②번을 눌러주십시오	▶ 『①번』 누름
4	● 서비스 이용자는 ①번, 제공인력은 ②번, 제공기관은 ③번을 눌러주십시오.	▶ 『①번』 누름
5	● 서비스 이용자 주민등록번호 13자리를 눌러주십시오.	▶ 『주민번호』 13자리 누름
6	● ○○○님의 본인부담금 납부계좌는 ○○은행 ○○○○○○○○○○번 입니다.(1회 반복) ● 이용해 주셔서 감사합니다. ● 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하시면 사업별 바우처 생성 및 이용 정보 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으니 많은 이용 바랍니다.	▶ 통화종료

【 본인부담금 납부조회 (이용자, 제공기관, 제공인력) 】

순서	안내멘트	결제방법
1	☎ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ 「③번」 누름
3	● 본인부담금 납부조회 서비스입니다. ● 본인부담금 납부를 위한 계좌조회는 ①번, 사업별 본인부담금 납부조회는 ②번을 눌러주십시오.	▶ 「②번」 누름
4	● 본인부담금 납부조회 서비스입니다. 조회 대상 사업을 눌러주십시오. ① 장애인활동지원, ② 노인돌봄종합, ③ 가사간병방문, ④ 노인단기가사서비스	▶ 「②번」 누름
5	● 서비스 이용자는 ①번, 제공인력은 ②번, 제공기관은 ③번을 눌러주십시오.	▶ 「①번」 누름
6	● 서비스 이용자 주민등록번호 13자리를 눌러주십시오.	▶ 「주민번호」 13자리 누름
7	● ○○○님은 ○월 ○일에 본인부담금 ○○○○○○원을 납부하셨습니다. ● 매월 11일부터 말일까지 본인부담금을 납부하시면 다음달 1일부터 사용이 가능한 바우처가 생성되며, 당월 1일에서 10일 사이에 본인 부담금을 납부하시면 납부일 익일에 당월 사용이 가능한 바우처가 생성됩니다. ● 이용해 주셔서 감사합니다. ● 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하시면 사업별 바우처 생성 및 이용 정보 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으니 많은 이용 바랍니다.	▶ 통화종료

【 바우처 생성조회 (이용자, 제공기관, 제공인력) 】

순서	안내멘트	결제방법
1	☎ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ 「④번」 누름

3	● 바우처 생성조회 서비스입니다. 조회 대상 사업을 눌러주십시오. ① 장애인활동지원, ② 노인돌봄종합, ③ 산모신생아도우미, ④ 지역사회서비스투자사업, ⑤ 가사간병방문, ⑥ 발달재활서비스, ⑦ 언어발달지원, ⑧ 장애인활동지도추가지원, ⑨ 노인단기가사서비스, ⑩ 발달장애인부모심리상담서비스	▶ '②번' 누름
4	● 서비스 이용자는 ①번, 제공인력은 ②번, 제공기관은 ③번을 눌러주십시오.	▶ '①번' 누름
5	● 서비스 이용자 주민등록번호 13자리를 눌러주십시오.	▶ '주민번호' 13자리 누름
6	● ○○○님의 최근 바우처 생성일은 ○월 ○일이며 ○○○○○○원이 생성되었습니다. ● 이용해 주셔서 감사합니다. ● 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하시면 사업별 바우처 생성 및 이용 정보 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으니 많은 이용바랍니다.	▶ 통화종료

【 카드 발급조회 (이용자, 제공기관, 제공인력) 】

순서	안내멘트	결제방법
1	☎ 사회서비스 ARS시스템 『1644-9911』 으로 전화	
2	● 안녕하십니까? 한국보건복지정보개발원입니다. ● 전자바우처 ARS 결제는 ①번, 바우처 잔량조회는 ②번, 본인부담금 납부조회는 ③번, 바우처 생성확인은 ④번, 바우처 카드 발급 조회는 ⑤번, 가상카드 인증용 휴대전화 변경은 ⑥번을 눌러주십시오.	▶ '⑤번' 누름
3	● 바우처 카드 발급 조회 서비스입니다. ● 서비스 이용자는 ①번, 제공인력은 ②번, 제공기관은 ③번을 눌러주십시오.	▶ '①번' 누름
4	● 서비스 이용자 주민등록번호 13자리를 눌러주십시오.	▶ '주민번호' 13자리 누름
5	● ○○○님의 바우처 카드는[① 신청 ② 제작 중 ③ 제작 완료 ④ 배송 중 ⑤ 배송완료 ⑥ 반송]입니다 (되었습니다). []안의 내용 중 현황을 들려줌	▶ -
6-1	● (신청 중인 경우) ○○○님의 바우처 카드는 현재 발급 신청이 되었습니다. ● 빠른 시일내에 제작 및 배송이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.	▶ -

6-2	● (제작 중인 경우) ○○○님의 바우처 카드는 현재 제작 중에 있습니다. ● 빠른 시일 내에 배송이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.	▶ -
6-3	● (제작 완료인 경우) ○○○님의 바우처 카드는 현재 제작이 완료 되었습니다. ● 빠른 시일 내에 배송이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.	▶ -
6-4	● (배송 중인 경우) ○○○님의 바우처 카드는 현재 배송 중입니다. 영업일 기준 5일 이내에 배송이 완료될 예정입니다.	▶ -
6-5	● (배송완료된 경우) ○○○님의 바우처 카드는 현재 배송이 완료되었습니다. ● 카드를 수령하지 못하신 경우에는 1566-0133으로 문의하여 주시기 바랍니다.	▶ -
6-6	● (반송된 경우) ○○○님의 바우처 카드는 현재 반송된 상태입니다. ● 1566-0133으로 변경된 주소지를 알려주시면 빠른 시일 내에 재배송해 드리겠습니다.	▶ -
		
7	● 이용해 주셔서 감사합니다. ● 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하시면 사업별 바우처 생성 및 이용 정보 등 다양한 정보를 확인하실 수 있으니 많은 이용바랍니다.	▶ 통화종료

붙임 3 | 전자바우처시스템 로그인 매뉴얼

1 회원가입



- ① 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하여 상단의 회원가입 버튼을 클릭
- ② 회원가입 화면의 ‘업무지원시스템 회원가입’단의 ‘시군구 담당자’를 선택하고 가입하기 버튼을 클릭
- ③ “이용약관 안내 및 개인정보 수집”에 동의하면 “실명인증” 화면이 조회
- ④ 실명인증을 완료하면 소속과 담당업무를 선택하는 화면이 조회

시군구 회원가입

☰ > 회원서비스 > 회원가입

바우처업무를 담당하는 시군구 공무원만 회원가입을 할 수 있습니다.

회원가입정보

*표시는 필수 입력 항목입니다.

소속시/도 *	선택해주세요 ▼	선택해주세요 ▼
마을 *		
주민등록번호 *	- ●●●●●●●●	회원가입여부확인
아이디 *		중복검사 아이디는 6자에서 10까지 입력가능합니다.
비밀번호 *		*10~12자 영문자, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상 혼합구성해 주시기 바랍니다.
비밀번호 확인 *		*10~12자 영문자, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상 혼합구성해 주시기 바랍니다.
부서 *		
직급 *		
이메일주소 *	@	직접입력 ▼
비밀번호 찾기시 등록된 이메일로 임시비밀번호가 발송되므로 자주 사용하시는 이메일을 등록하여 주시기 바랍니다.		
휴대폰 *	선택 ▼ - -	
전화번호 *	선택 ▼ - -	
담당업무 *	☐ 노인돌봄종합서비스 ☐ 산모신생아도우미 ☐ 지역사회서비스투자 ☐ 장애인활동지원 ☐ 발달재활서비스 ☐ 언어발달지원 ☐ 가사간병방문	

! 한국보건복지정보개발원의 승인 후 로그인이 가능합니다.

! 한국보건복지정보개발원에서는 매일 오전 9시, 오후3시 승인합니다.

회원가입

다시작성

취소

⑤ * 표시된 항목을 모두 입력해야 회원가입이 완료되며, 가입 후 익일부터 로그인 가능

* 개발원 담당자의 승인 후 회원가입 처리가 완료되며, 처리에 1~2일이 소요

** 담당업무가 2개 이상인 경우, “담당업무”를 복수로 선택하는 것도 가능

2 『전자바우처시스템』 설치 및 접속

- ① 전자바우처 포털(www.socialservice.or.kr)에 접속하여 ID, PW 입력 후 로그인 버튼을 클릭
- ② 로그인 후 화면 상단의 “업무지원시스템” 버튼을 클릭하면 『전자바우처시스템』 전용 프로그램이 자동 설치
- ③ 전용프로그램 설치가 완료되면 “전용브라우저를 실행 하시겠습니까?”라는 메시지가 출력되고 “예”를 선택하면 『전자바우처시스템』으로 접속

- 전용프로그램 설치가 완료되면 바탕화면에  아이콘이 생성되며, 추후 접속 시에는 해당 아이콘을 클릭하면 시스템 접속이 가능

- ④ 시스템에 접속되면 아래와 같이 별도의 로그인 화면이 조회되며, 최초 접속 시에는 아이디와 비밀번호 입력 후 ‘인증서 등록’ 버튼을 클릭하여 인증서를 등록해야만 접속 가능

- 인증서는 업무용 GPKI 인증서를 활용



- ⑤ 이후 접속 시에는 바탕화면의  아이콘을 더블클릭하면 접속이 가능

붙임 4 | 제공기관 정보 등록 및 전송 매뉴얼(행복e음)

1 제공기관 정보 등록 (기존기관)

○ 대상 화면 : 바우처 » 기준관리 » 제공기관현황관리

< 기존기관 등록방법 >

- ※ 기존기관 : '12. 8. 5 이전에 지정 등록후 전송(행복e음⇒바우처)한 기관
- ※ 해당사업 : 노인돌봄서비스, 가사간병방문도우미, 산모신생아도우미, 지역사회 서비스 (그 외 사업은 입력하지 않음)

- ① 등록할 서비스 유형 선택
- ② 지정기간을 확인 후, **조회** 버튼 클릭
- ③ 지정제 → 등록제로 등록할 기관을 ☒ 체크
- ④ **등록** 버튼 클릭하면 “바우처제공기관 등록” 팝업에서 상세 등록정보 입력 (3page 참조)

제2장
문법

— 9 —

- ☐ 파란색 항목은 등록제 관련 추가 항목이며, **시설기준, 인력기준, 자격기준**은 필수 항목으로 미입력 시 저장 불가함에 유의

- 9 —

- 처분종류 (경고, 영업정지, 등록취소) 중 선택
- 처분종류 “경고”, “등록취소” 선택 시, 처분일만 입력
- 처분종류 “영업정지” 선택 시, 처분일, 처분종료일, 과징금부과 입력

⑤ **저장** 버튼 클릭

⑥ 저장 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터전송 필요 (10page 참조)

② 제공기관 정보 등록 (신규기관)

● 제공기관현황관리

도움말 | 기관관리유무조회

① 서비스유형: [0901] 가사간병 방문도우미 | 기관명: | 기관상태: 전체 | ② 조회

대표자성명: | 직책기간: 2012-06-30 ~ 2012-07-30 | 사용여부: 서울 |

● 검색결과: [현재: 0 건]

기관명	기관상태	직책일자	현종여부	등록유형	소재지	전화번호	대표자
	정비	2012-07-30	미정송	저장			
	정비	2012-07-30	미정송	저장			
	정비	2012-07-30	미정송	등록			

③ 등록 | 전체수정 | 변경사항수정 | 휴·재업등록

< 신규기관 등록방법 >

※ 신규기관 : '12. 8. 5 이전에 지정등록이력이 없는 신규 등록기관

① 등록할 서비스 유형을 선택

② 지정기관을 확인 후, **조회** 버튼 클릭

③ **등록** 버튼 클릭하면 “바우처제공기관 등록” 팝업에서 상세 등록정보 입력 (5page 참조)

※ 행복e음에서 등록한 기관은 사용여부 **사용** 으로 조회하며, 등록하지 않은 기관은 “미사용”으로 조회하며, 조회되면 ☒ 하여 등록하고, 조회되지 않으면 신규 등록함



○ 제공기관 정보등록 (팝업)

※ **백우제 제공기관 등록** ※ 도움말 | 로그인/회원가입

서비스종류:

1 기관개요

기관명: 사업자등록번호: 기관상태:

법인등록명: 법인등록번호: 법인등록일자:

신청일자: 등록(지정)일자:

2 기관소재지

주소:

전화번호: 팩스번호: 전자우편:

3 대표자 (내국인 / 외국인)

성명: 주민등록번호:

주소: 휴대전화번호:

4 급여비용수령계좌

은행명: 계좌번호: 예금주성명: 예금주등록번호:

5 시설기준 및 인력기준

시설면적: m² 제공인력: 명

6 자격기준

마요자: 성명: 자격: 경력: 년

관리책임자: 성명: 자격: 경력: 년

7 과태료 부과 관리 **8 등록가** **9 행정처분 관리** **10 등록가** **11 행정처분**

☐ 위반횟수: 처분일: 과태료금액:

☐ 위반횟수: 처분종류: 처분일: 처분종류: 과징금누과:

12 저장 **13 닫기**

< 등록방법 >

※ ‘제공기관 정보등록 신청서’ 상의 정보를 입력

- 으로 표시된 항목과 급여비용수령계좌, 시설기준, 인력기준, 자격기준은 필수 항목으로 미입력 시 저장 불가함에 유의

① 기관개요 입력

- 기관명, 사업자등록번호, 법인등록명, 법인등록번호, 법인등록일자, 등록(지정)일자 입력

※ 법인등록 관련 정보의 경우, 해당 제공기관이 법인인 경우에만 입력하고 개인사업자인 경우 미입력 (제공기관 서류제출 시 법인 여부 확인)

② 기관소재지 입력

- 클릭하여 주소를 검색하여 주소입력
- 기관의 전화번호, 팩스번호, 전자우편 입력

③ 대표자 입력

-  클릭하여 대표자의 성명, 주민번호, 주소 입력
- 대표자의 전화번호, 휴대전화번호 입력

④ 급여비용수령 계좌 입력

- **계좌선택** 버튼 클릭 후 팝업창에서 계좌정보 입력(7~8page 참조)
- ※ 제공기관의 요청에 따라 서비스유형별로 동일 계좌 또는 별도계좌 입력은 가능함

⑤ 시설기준 및 인력기준 입력

- 시설면적(m²) 및 제공인력(명) 입력

⑥ 자격기준 입력

- 대표자의 자격, 경력(년), 사업별 관리책임자 성명, 자격, 경력(년) 입력

⑦ 과태료 부과관리 입력

- **행추가** 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차 위반)되며, 처분일 및 과태료 입력

⑧ 행정처분 관리 입력

- **행추가** 버튼 클릭 시, 위반횟수 자동 입력(1차, 2차, 3차, 4차 위반)
- 처분종류 (경고, 영업정지, 등록취소) 중 선택
- 처분종류 “경고”, “등록취소” 선택 시, 처분일만 입력
- 처분종류 “영업정지” 선택 시, 처분일, 처분종료일, 과징금부과 입력

⑨ **저장** 버튼 클릭

⑩ 저장 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터전송 필요 (10page 참조)

准同型超晶格構造

▷ 5월 5일 ▷

- 제작정보등록관리

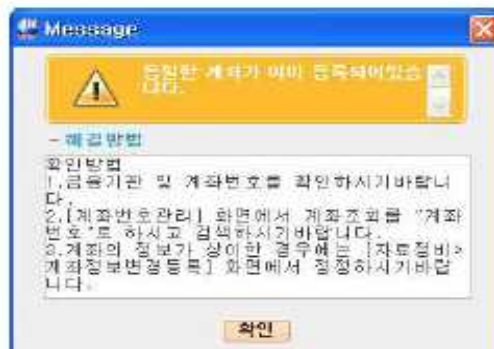
- 신규 계좌 등록방법 (팝업)

[illegible]

△ 이별의 고통 △

- ① **신규등록** 버튼 클릭 후 예금주 정보를 신규로 등록
- 으로 표시된 항목은 필수 항목이므로 모두 입력
- ② 등록 완료 후 **저장** 버튼을 클릭하면 저장이 완료

<유의사항>



- 계좌정보가 조회되지 않지만 이미 등록되어있는 경우에는 [자료정비
» 계좌정보변경등록] 화면에서 조회 후 잘못된 정보를 정정

③ 제공기관 등록정보 변경 및 휴폐업등록

■ 제공기관 현황관리 도움말 / 기관현황무조위

① 서비스유형: [2001] 가사간호 방문도우미 기관명: 기관상태: [선택] ② 조회

대표자성명: 지정기간: 2012-08-30 ~ 2012-07-30 사유여부: [선택]

※ 검색결과: 전체: 0 건 백설

가맹점	기관 상태	지정일자	전송여부	등록 유형	소재지	전화번호	대표자
☒	면역	2012-01-30	미전송	지정			
	영입	2012-01-27	미전송	지정			
	영입	2012-01-30	미전송	등록			

④ 등록 ⑤ 변경사항수정 ⑥ 변경사항수정 ⑦ 휴폐업등록

<등록정보 변경방법>

- ① 조회할 서비스 유형을 선택
- ② 지정기간을 확인 후, **조회** 버튼 클릭
- ③ 등록정보 변경 할 기관을 ☒ 체크
- ④ **변경사항수정** 버튼 클릭 → “바우치제공기관 변경사항수정” 팝업에서
등록정보 변경 후 **저장**
- 인력·시설·자격기준 외 사업자등록번호, 기관명칭, 기관대표자정보,
급여계좌, 제공기관 소재지, 전화번호 수정 시 사용
- ⑤ **휴폐업등록** 버튼 클릭 → “바우치제공기관 휴폐업등록” 팝업에서 담당자
연락처 및 휴폐업사유 입력 후 **저장**
- 제공기관의 휴업, 폐업(지정취소) 시 사용
- ⑥ 변경사항 수정, 휴폐업등록 후 제공기관 송수신관리 화면에서 센터
전송 필수 (10page 참조)

④ 제공기관 등록정보 전송 (필수사항)

○ 대상 화면 : 바우처 > 송수신관리 > 제공기관송수신관리

< 전송방법 >

- ① 서비스 유형을 선택
- ② 전송구분 미전송 선택
- ③ **조회** 버튼 클릭
- ④ 센터전송 할 기관을 ☒ 체크
- ⑤ **센터전송** 버튼 클릭하면 전송이 완료
 - 신규기관 외에도 변경사항수정, 휴·폐업 정보변경 시에도 전송 필요
 - 전송결과는 전송구분을 '전송'으로 선택하면 조회가 가능

< 유의사항 >

- 등록정보 전송(행복e음→바우처)은 필수사항으로, 전송되지 않을 시 제공기관이 미등록 된 것으로 간주되기 때문에, 시·군·구에서는 반드시 전송완료 필요

붙임 5 | 보험료 경감대상 도서·벽지 지역

■ 도서지역

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
인천	서구	원창동	세어도
	중구	용유동	대무의도, 소무의도
	옹진군	북도면	신도, 시도, 장봉도, 모도
		연평면	대연평도, 소연평도
		백령면	백령도
		대청면	대청도, 소청도
		덕적면	덕적도, 소야도, 문갑도, 백아도, 울도, <u>굴업도</u>
		자월면	자월도, 이작도, 승봉도
	강화군	교동면	교동도
		삼산면	석모도, 서검도, 미법도
		서도면	주문도, 불음도, 아차도, 말도
경기	안산시	풍도동	풍도
	화성군	우정면	국화도
충남	서천군	장항읍	유부도
	보령시	오천면	원산도, 효자도, 월도, 허육도, 육도, 추도, 소도, 외연도, 녹도, 호도, 삼시도, 고대도, 장고도
	서산시	대산읍	웅도
		지곡면	우도, <u>분점도</u>
		팔봉면	고파도
	홍성군	서부면	죽도
	태안군	안면읍	외도, 내파수도
		근흥면	가의도, 웅도
	당진군	석문면	난지도
전북	군산시	옥도면	개야도, 연도, 어청도, 신시도, 선유도, 무녀도, 장자도, 관리도, 방축도, 비안도, 명도, 말도, 두리도, 죽도
	고창군	부안면	죽도
	부안군	위도면	위도, 식도, 거륵도, 상왕등도, 하왕등도
전남	무안군	망운면	탄도
		해제면	저도

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
	목포시	충무동	달리도, 눌도, 외달도
	여수시	화정면	월호도, 자봉도, 개도, 제도, 상화도, 하화도, 낭도, 사도, 추도, 조발도, 둔병도, 여자도, 송여자도, 적금도
전남	여수시	남 면	금오도, 수향도, 안도, 부도, 대두라도, 소두라도, 화태도, 나발도, 대횡간도, 소횡간도, 연도
		삼산면	거문도, 서도, 동도, 초도, 손죽도, 소거문도, 평도, 광도
		율촌면	송도, 대늑도, 소늑도
		화양면	운두도
		월호동	대경도, 소경도, 야도
		시전동	장도
		삼일동	삼간도
		돌산읍	송도
	고흥군	도양읍	시산도, 상화도, 하화도, 득량도
		도화면	죽도
		포두면	침도
		봉래면	수락도, 사양도, 봉호도
		과역면	진지도
		남양면	우도
		금산면	연흥도
	보성군	별교읍	장도, 오동도, 지주도, 해도
	진도군	진도읍	저도
		고군면	금호도
		의신면	모도, 구자도
		조도면	상조도, 하조도, 서거차도, 동거차도, 옥도, 가사도, 소마도, 라베도, 맹골도, 성남도, 죽향도, 독거도, 청등도, 모도, 진목도, 대마도, 눌옥도, 외병도, 내병도, 관매도, 관사도
	해남군	화산면	하마도, 상마도
		송지면	어불도
	강진군	도암면	가우도
	영광군	낙월면	상낙월도, 하낙월도, 임병도, 송이도, 각이도, 석만도, 영외도, 신기도, 오도, 죽도, 안마도
	완도군	금일읍	금일도, 원도, 신도, 소랑도, 장도, 충도, 다랑도, 섬도, 우도, 황제도

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
		노화읍	노화도, 마삭도, 노록도, 넓도, 서넙도, 어룽도
		군외면	사후도, 고마도, 토도, 흑일도, 백일도
전남	완도군	신지면	모항도
		고금면	넙도, 초완도
		청산면	청산도, 장도, 여서도, 소모도, 대모도
		소안면	소안도, 당사도, 횡간도, 구도
		금당면	금당도, 화도, 허우도
		보길면	보길도, 예작도
		생일면	생일도, 덕우도
	신안군	지도읍	어의도, 대포작도, 선도, 율도
		증도면	병풍도, 대기점도, 소기점도, 소악도, 화도
		임자면	본도, 수도, 재원도, 부남도
		자은면	본도
		비금면	본도, 상수치도, 하수치도
		도초면	본도, 우이도, 동소우이, 서소우이, 죽도
		흑산면	본도, 영산도, 장도, 다물도, 대둔도, 홍도, 상태도, 중태도, 하태도, 만재도, 가거도
		하의면	본도, 개도, 장병도, 문병도, 능산도, 장재도, 신도, 대야도, 옥도
		신의면	본도, 고사도, 평사도, 기도
		장산면	본도, 마진도, 율도, 백야도, 막금도
		안좌면	본도, 자라도, 박지도, 반월도, 사치도, 부소도, 요력도
		팔금면	본도
		암태면	본도, 추포도, 당사도, 초란도
		압해면	가란도, 효지도, 외안도, 고이도, 꽃섬, 향마도, 매화도, 마산도
경북	울릉군	울릉읍 등	울릉도, 죽도, 독도
경남	마산시	진동면	양도, 송도, 수우도
		구산면	실리도
	사천시	동서동	신수도, 신도, 저도, 마도
		서포면	진도, 벼락도, 월등도
	진주시	귀곡동	귀곡도

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(도서명)
경남	진해시	웅천동	연도, 우도
		태평동	잠도
	통영시	산양읍	오비도, 곤리도, 학림도, 연대도, 만지도, 추도, 오곡도, 송도, 저도
		용남면	지도, 수도, 어의도
		도산면	연도, 읍도
		광도면	입도, 저도
		욕지면	욕지본도, 국도, 봉도, 초도, 갈도, 연화도, 우도, 상노대도, 하노대도, 납도, 두미도
		한산면	한산본도, 비산도, 좌도, 추봉도, 용초도, 비진도, 죽도, 매물도, 소매물도, 가왕도, 장사도
		사랑면	상도, 하도, 수우도
	거제시	일운면	지심도, 내도, 외도
		장목면	이수도
		하청면	황덕도
		사등면	고계도
		둔덕면	화도
		거제면	산달도
	남해군	상주면	노도
		미조면	조도, 호도
제주	제주시	추자면	횡간도, 추포도, 추자도
		한림읍	비양도
		우도면	우도
	서귀포시	대정읍	가파도, 마라도

■ 벽지지역

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
울산	울주군	삼동면	(조일리)보삼
		언양읍	(대곡리)한실
경기	개성시		개성공업지구
강원	홍천군	서면	마곡리
		내면	율전2리, 율전3리, 방내2리
	춘천시	동면	품안리, 품걸1리, 품걸2리, 신이리
		북산면	내평리, 부귀리, 물로1리, 물로2리, 조교1리, 조교2리, 대동리, 대곡리, 추전리, 청평2리
	횡성군	안흥면	(지구2리)웃상터
		둔내면	(조항2리)동막골
		갑천면	병지방1리
		청일면	(봉명리)안구저비
		강림면	(월현1리)덕초현
	강릉시	강동면	(언별1리)단경골
		연곡면	(삼산3리)부연동
	삼척시	도계읍	(무건리)안무건, 겔무건
		원덕읍	(사곡리)사곡
		하장면	(중봉리)소내, 터골, 용연리, 어리
		노곡면	둔달리, 주지리, 개산리, 우발리,
			(하마읍리)미리터
		미로면	(활기리)절골, (삼거리)구룡
		가곡면	(오목리)가늌골, 평나무골, (탕곡리)월전촌, 드룽이
			(풍곡리)덕품, 삼방, 광업소, (동활리)춤밭, 치바위
			(오저2리)광대골
	삼척시	신기면	(대평리)사무골, 버들골
	영월군	김삿갓면	(내리)조제

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
	평창군	봉평면	(유포2리)벌막, 축덕
		진부면	(봉산리)모리재, 봉두곶리, 발왕동, 지칠지
		대관령면	(용산2리)윗골은골, 윗노삼동, (유천3리)선바위
강원	정선군	신동읍	(덕천리)연포, (운치3리)설논
		화암면	(북동리)한바위
		남 면	(광덕1리)수령, 광방, (광덕2리)서마루
		북평면	(숙암리)단임
		임계면	(임계4리)평양촌
			(도전2리)내도전
	화천군	화천읍	동촌1리, 동촌2리
		간동면	방천1리, 방천2리
	양구군	양구읍	상무룡1리, 상무룡2리
	인제군	인제읍	(귀둔1리)군량동
		남 면	수산리, 신월리
		기린면	진동2리, (반동2리)조경동, 아침가리
		상남면	미산1리
	고성군	간성읍	탑동2리, 어천3리, 흘2리
		현내면	배봉리, 마달리, 명호리, 사천리
	양양군	현북면	(어성전2리)가잔동, 법수치리, 면옥치리
충북	충주시	양성면	(영죽리)상영죽마을
		산척면	(석천리)명암마을, 합천마을, 석문마을
	제천시	청풍면	오산리
충남	금산군	제원면	(천내2리)장선이
		복수면	(목소리)소량, 두만, 가왕
전북	임실군	운암면	(운정리)범어, (금기리)시랑골, (청운리)거둔이, 박실
			(월면리)월면, (지천리)지천, (용운리)외안날

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
전남	곡성군	고달면	(호곡리)호곡마을
	구례군	산동면	(좌사리)심원
경북	포항시	죽장면	(하옥리)도등계
	김천시	증산면	수도리, <u>보마골</u>
	안동시	임동면	장갈령, (박곡리)지례
	영주시	단산면	마라리
		부석면	남대리
	상주시	외서면	(대전2리)갑골
		은척면	장암2리
		화남면	동관2리
	문경시	가은읍	수예리
		동로면	명전1리
		농암면	내서3리
	경산시	용성면	매남4리
	청송군	부남면	(구천리)등골
		안덕면	(노래2리)빨밭굴, <u>근곡리(안낫실)</u>
		현서면	(무계2리)칠미기
	영양군	영양읍	무학리
		석보면	포산리
		수비면	(수하3리)오무마을, (신암리)새신, (본신리)변동
	영덕군	강구면	상직3리
		지품면	옥류리
		축산면	조항리
	봉화군	소천면	(고산2리)구마동, 남회룡리,
			(두음리)듬골, (분천1리)풍예, (분천2리)원곡
		재산면	갈산2리(우런정), 상리(옥동)

시도	시·군·구	읍면동	경감지역(리·부락)
		석포면	승부리, (석포1리)반야
		춘양면	우구치리
	울진군	서 면	왕피1리, 왕피2리, (전곡리)원곡, 전내
		근남면	(구산3리)원심, 오르마
		원남면	(길곡리)내길
경남	밀양시	산내면	(용전리)오치마을
		단장면	(감물리)땅곡마을, (고례리)바다리마을
		부북면	(대항리)평전마을
		상동면	(도곡리)솔방마을
		무안면	(운정리)노리실마을
		청도면	(조천리)무시덤마을
	산청군	신안면	(안봉리)둔철
		오부면	(일몰리)일몰
		금서면	(오봉리)오봉

붙임 6 | 돌봄종사자 제공 일반원칙(공통기준)

돌봄서비스 제공 일반원칙(공통기준)

- 가. 돌봄서비스는 이용자 및 가족들로부터 취득한 이용자의 성격, 습관, 질병 및 희망하는 서비스 등을 고려하여 신체활동 및 가사활동 증진을 위하여 사회통념상 인정되는 범위 안에서 이용자의 인격을 존중하면서 최적의 방법으로 실시하여야 한다.
- 나. 돌봄서비스를 제공하는 자는 돌봄서비스를 제공함에 있어 친절하고 정중하게 실시하도록 노력하여야 하며, 이용자 또는 그 가족에 대해 급여의 제공 방법 등에 대하여 이해하기 쉽게 설명하고 지도하여야 한다.
- 다. 돌봄서비스는 경제적으로 비용효과적인 방법으로 행하여야 한다.
- 라. 돌봄서비스는 이용자의 심신상태의 악화방지에 힘쓰도록 목표를 설정하여 계획적으로 행하여야 한다.
- 마. 돌봄서비스를 제공하는 자는 적정한 돌봄서비스를 실시하고 항상 품질향상을 위하여 노력하여야 한다. 이 경우 보건복지부장관은 적정한 돌봄서비스의 기준을 정할 수 있다.
- 바. 제공기관은 이용자에게 다음 각 호의 사항이 발생하지 않도록 하여야 한다.
 - (1) 이용자 학대, 신체상해 및 성폭력
 - (2) 도박행위 및 성매매
- 사. 제공기관은 입소보증금 등 돌봄서비스비용을 담보하는 금전 등을 이용자에게 미리 받을 수 없고, 서비스제공에 필요한 재료 등은 직접 구입하여 이용자에게 제공하여야 한다.
- 아. 제공기관은 이용자 및 그 가족이 제기한 불편사항을 접수하여 내용을 기록하고 적절한 조치를 취하여야 하고 제공인력 등의 자질 향상을 위하여 보수 교육 등을 받도록 하는 등 적극 노력하여야 한다.
- 자. 제공기관은 이용자의 상해 등에 따르는 배상책임에 대비하기 위하여 상해보험 등에 가입하여야 하고 안전점검표를 갖추어 두고 정기적으로 안전점검을 하여야 한다.
- 차. 돌봄서비스를 제공하는 자는 다음 사항을 준수하여야 한다.
 - (1) 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.
 - (2) 돌봄서비스 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족의 동의를 구하여야 한다.
- 카. 제공기관 혹은 제공인력 등이 이용자에게 특정 기관에서 서비스를 이용토록 하는 것을 대상으로 금품 그 밖의 재산상의 이익을 공여해서는 안 된다.
- 타. 돌봄서비스 중에서 신체활동지원의 경우에는 배설, 식사 등의 시중들기를 하는 것으로 주사, 관장 등 의료행위를 하여서는 아니 된다.
- 하. 이용자 이외의 세탁조리, 손님의 접대 등 가족이 하는 것이 적당하다고 판단되는 행위는 사회서비스로서 제공할 수 없다.
- 거. 제공인력 등이 하지 않아도 원예, 가구 등의 이동, 꽃나무에 물주기 등 일상생활을 하는데 지장이 없다고 판단되는 행위 또는 일상가사의 범위를 초과하는 행위는 사회서비스로 제공할 수 없다.
- 너. 제공인력이 이용자의 금전을 맡는 것은 원칙적으로 금지한다. 다만, 일상 생활용품 등을 구입할 경우 금전을 맡는 것은 인정되나 당일 내에 정산하여야 한다.
- 더. 돌봄서비스 중에서 신체활동지원의 경우에는 사용물품의 준비와 뒷정리를 포함하며, 이용자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위도 실시하여야 한다.

붙임 6-1 | 노인돌봄종합서비스 표준

영역	대분류	중분류	단위 서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
가사지원	가사활동지원	청소	청소	• 이용자의 주요 생활공간을 청소 범위로 확인한다 • 이용자 이외 기타 가구원의 공간(베란다 등 공용 공간)은 제외한다 • 이용자 가정 내 보유 도구 및 관련 비품을 활용하여 청소를 수행한다 • 청소도구의 정리 및 소진된 비품에 대해 이용자에게 정보를 제공한다 ● 이용자가 주로 사용하는 공간을 중심으로 청소하기 서비스를 제공 ● 청소 물품에 대하여는 이용자나 이용자 가족의 동의를 구한 후 사용하되, 제공자가 관련 비품을 직접 구비하지 않도록 함
			세탁	• 이용자의 세탁물을 확인한다 • 이용자 외 가구원의 세탁물은 제외한다 • 이용자 가정 내 세탁기 및 관련 비품을 활용하여 세탁을 수행한다 • 세탁물의 상태로부터 실금, 하혈 등의 이상 징후를 관찰한다 • 세탁 후 세탁물을 건조하고 정리하여 보관한다 • 세탁도구 정리 및 소진된 비품에 대해 이용자에게 정보를 제공한다 ● 이용자 본인에 대한 세탁 서비스로만 한정하며 이용자가 아닌 가구원의 빨래는 포함되지 않음 ● 세탁 물품에 대하여는 이용자나 이용자 가족의 동의를 구한 후 사용하되, 제공자가 관련 비품을 직접 구비하지 않도록 함 ● 세탁방법은 이용자에게 평소 어떻게 세탁하는지 물어서 확인하고 수행 ● 이용자 세탁물의 상태로 실금이나 하혈 등이 확인되면 가족에게 알림
			취사	• 이용자의 식사 내용과 조리방법의 선호와 욕구를 확인한다 • 이용자 가정 내 식재료를 활용하여 위생적으로 조리한다 • 이용자의 건강과 치아상태를 고려하여 조리한다 • 취사 후 남은 음식을 위생적으로 버리고 설거지 등 뒷정리를 수행한다 ● 식사 조리하기에 사용하는 주방용품과 재료는 이용자나 가족들의 동의를 얻은 후 진행함 ● 제공자가 관련 식재료를 개인 비용으로 구매하지 않도록 함
		취사	장보기	• 이용자 가정 내에서 이용자 욕구를 파악하여 구매목록을 결정한다 • 장보기에 적합한 장소와 교통수단을 결정하고 교통비를 제공받는다 • 장보기에 걸리는 시간을 고려하여 이용자에게 안전한 환경을 조성한다 • 구매목록과 이용자와 합의한 예산범위에 맞추어 물품을 구입한다 • 물품구입 내역과 영수증을 정리하고 이용자에게 설명한다 • 구매물품을 보관 및 정리한다 ● 서비스 제공시간 외에 장보거나 물건 구매에 대한 서비스는 제공되지 않음 ● 이용자가 이동과 외출이 가능한 경우 장보기 활동에 동행하는 것이 원칙 ● 장보기에 활용되는 차량, 비용 등은 이용자가 제공함

영역	대분류	중분류	단위 서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
신체 활동지원	신체 활동지원	개인위생관리	목욕 도움	• 보호자 입회하에 목욕서비스를 제공한다 • 이용자 건강상태에 따라 목욕 가능 여부를 확인한다 • 관련물품을 정리한다 • 목욕 후 이용자가 쉴 수 있도록 안정적인 분위기를 조성한다 ● 이용자 본인이 자신의 프라이버시를 중요하다고 하여 목욕도움을 거부할 때에는 최소한으로 제공함 ● 목욕에 사용되는 물품은 이용자의 동의를 받은 물품 또는 제공기관에서 지원한 물품을 활용함 ● 소진된 비품에 대해 이용자나 가구원에게 알려 향후 서비스를 대비
			신체 청결	• 이용자의 신체청결 상태를 확인한다 • 이용자에게 청결에 대한 서비스 욕구를 확인한다 • 이용자의 서비스 욕구에 따라 서비스를 제공한다 • 신체청결에 관련된 물품을 정리하여 보관한다 ● 이용자가 원하는 욕구를 고려하고 이용자가 신체 청결 도움을 거부할 때에는 최소한의 서비스로 제공 함 ● 신체 청결 서비스는 이용자 및 가족들로부터 취득한 이용자의 성격, 습관, 질병 및 희망하는 서비스 등을 고려함 ● 서비스에 사용되는 필요한 개인위생용품은 이용자의 물건으로 사용함 ● 가족이 공동으로 사용하는 물건을 이용할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족의 동의를 구함 ● 소진된 비품에 대해 알려 향후 서비스를 대비하도록 함
			배설 관리	• 이용자의 배설능력을 파악한다 • 수치심을 유발하지 않는 편안한 분위기를 조성한다 • 이용자의 대소변 처리능력에 따라 대소변 처리를 도와준다 • 대소변 상태 및 특이점을 관찰한다 • 배설 후 신체청결을 돕는다 • 배설관리에 필요한 보조기구를 청결하게 정리한다 ● 이용자가 수치스러움이나 불안감 등 정서적 불편을 느끼지 않게 최대한 편안하게 보조하도록 함 ● 전문적인 간호 및 처지가 필요한 이용자는 전문인에게 의뢰만 하도록 하며, 직접 관장 등의 서비스를 제공할 수 없음 ● 대소변의 색깔 변화나 혼탁유무를 살피고 용변시간, 잔뇨나 설사 및 변비 유무 등도 확인하여 문제가 있다고 판단되면 가족에게 알림
			옷갈아입히기	• 미리 갈아입을 의복을 확인하고 준비한다 • 수치심을 느끼지 않는 적합한 환경을 조성한다 • 드러나는 피부에 한해서 반점이나 상처의 변화를 관찰한다 • 갈아입은 의복을 정리한다 ● 서비스 제공시 피부의 반점이나 상처 등 이상이 있을 시 가족에게 알림

영역	대분류	중분류	단위 서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
			몸단장 지원하기	• 이용자의 욕구를 파악한다 • 몸단장에 필요한 도구를 확인하고 준비한다 • 이용자 욕구에 맞추어 몸단장에 필요한 서비스를 제공한다 • 몸단장 후 용품과 주변을 정리한다 ● 이용자가 자신의 프라이버시를 중요하다고 하여 몸단장 지원서비스 도움을 거부할 때는 최소한의 서비스를 제공함 ● 몸단장 사용 물품에 대하여는 이용자나 가족들의 동의를 구하여 이용자의 용품을 활용함
			식사 도움 (장애인)	• 이용자의 신체상태에 따른 식사수행능력을 파악한다 • 이용자의 신체상태에 따라 식사 보조기구를 활용한다 • 이용자의 식사수행능력에 맞추어 식사지원서비스를 제공한다 • 식사 중 특이한 사항이나 식사량을 관찰한다 • 식사를 마친 후 식사 보조도구 물품 등의 뒷정리를 수행한다 ● 이용자의 장애 유형과 신체기능에 따른 식사보조도구는 이용자가 제공하는 물품을 활용함 ● 에이프런, 빨대 달린 컵, 턱받침 등 이용자의 기능에 따른 식사보조도구 사용방법을 이해하고 이용자가 불편하지 않도록 이를 활용하여 서비스 제공
			실내 이동 도움	• 이용자 건강상태에 따라 실내이동이 불편한 사항을 확인한다 • 이용자 욕구에 따라 안전하게 이동을 도와준다 • 안면창백, 식은땀 등 신체 증상이 있는지 확인한다 ● 이용자에게 휠체어 등 보조도구 활용이 필요한 경우 가족 등에게 알려 구비할 수 있도록 함 ● 이동 후 식은땀, 구토 등의 이상 징후 발견 시 응급처치를 하고 가족에게 알린다. 필요한 경우 119 구급대 등을 호출함
	건강지원	치치보조	감염 예방	• 감염 위험이 높은 상황에 장갑, 마스크 등을 활용하고 청결을 유지한다 • 대상자와 이용자의 신체 및 관련 물품을 위생적으로 처리한다 ● 오염된 세탁물 등은 격리된 장소에 배출하여 처리함
		체위변경	체위 변경	• 적절한 시간마다 체위를 변경하여 욕창을 예방한다 • 이용자의 피부를 깨끗하게 건조시킨다 • 욕창발생시 가족 구성원에게 알리고 전문 도움을 요청하도록 한다 ● 전문적인 욕창 처치 필요시 가족원에게 알려 전문적인 처치 및 도움을 요청할 수 있도록 함
		복약보조	복약 돕기	• 안전하고 정확하게 복약할 수 있도록 복약정보를 확인한다 • 청결한 상태를 유지하면서 이용자 능력에 맞추어 복약을 도와준다 • 손을 씻고 남은 약을 정리하거나 유효기간이 지난 약을 이용자에게 문의한 후 처리한다 ● 약포장지 겉면의 대상자 이름과 정확한 약물, 용량, 시간 등 이용자에게 필요한 복약정보를 확인 ● 전문적인 투약 및 처치와 관련한 필요사항은 가족원들에게 알리고 전문가의 도움을 받도록 유도함

영역	대분류	중분류	단위 서비스	서비스 제공 기본방향 및 세부 기준
	안전지원	응급상황 대응	응급 상황 대응	• 응급상황 발생에 대비하여 가까운 병원 등의 연락처를 파악한다 • 응급상황 발생 시 119나 가까운 병원 등에 연락한다 • 가족원에게 해당 사항을 알리고 이후 상황에 대처할 수 있도록 한다 • 해당 서비스 제공기관에도 관련 사항을 연락한다
		안전관리	안전 관리	• 가정 내 넘어짐, 미끄러짐과 같은 위험요소를 파악한다 • 위험환경, 위험요소에 대한 점검하고 확인한다 • 위험방지에 필요한 설비를 가족원 등에 알린다 • 이동통로에 발에 걸려 넘어질 물건을 두지 않음 • 욕실이나 바닥은 미끄러짐을 방지할 수 있도록 주의할 기움임 • 회전의자와 같은 불안정한 물건 위에 올라가지 않도록 지도함 • 부엌 내 가스누설 등의 차단을 점검하고 전선과 전기제품을 점검
사회활동지원	사회활동지원	외출동행	외출 동행	• 이용자의 욕구와 서비스 제한 시간에 따라 산책 등 외출 계획을 설정한다 • 목적지에 대한 교통편, 소요시간, 안전 등의 사전정보를 습득한다 • 소요 비용을 이용자에게 알리고 총 비용의 재정지출 가능여부를 확인한다 • 확보된 이용자 재원과 관련 정보에 따라 안전하게 외출시 동행한다 • 외출 후 이용자 만족여부 및 건강상태를 점검하고 휴식을 할 수 있도록 한다 • 이용자의 건강상태 급변에 대응할 수 있는 의료기관이나 가족 등의 연락방법을 알아두도록 함
		일상생활지원	기타 일상 생활 지원	• 독서, TV시청 등 일상생활지원 욕구를 파악한다 • 업무 지원 전 관련 정보나 자료를 수집한다 • 이용자의 욕구에 맞추어 일상생활을 지원한다 • 서비스 관련 내용을 설명하고 만족여부를 확인한다 • 생계업무 대행이 아닌 돌봄으로써 일상생활 지원을 범위로 함(예 : 발일지원 등 생계형 업무 대행은 서비스 범주에 포함하지 않음)
정서지원	정서지원	정서지원	말벗, 격려, 위로	• 서비스 제공 시작과 마침에 이용자와 가벼운 인사를 나눈다 • 이용자와 대화에 긍정적으로 참여한다 • 이용자가 지나치게 말이 없거나 우울해보이면 가족에게 알린다 • 노인성 난청 등 의사소통 장애가 있는지를 살펴보고 적절한 방법으로 대화

붙임 7 | 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 별지 서식

■사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제1호서식]

사회서비스 제공자 등록신청서

※ []에는 해당되는 곳에 ✓표를 합니다.

※ 제2쪽의 작성방법을 참고하시기 바랍니다.

(제1쪽)

접수번호	접수일	처리기간	30일	
① 서비스 종류	[] 가사·간병 방문서비스 [] 노인돌봄 방문서비스 [] 노인돌봄 주간보호서비스 [] 산모·신생아 방문서비스 [] 지역사회서비스투자사업 (세부사업명:)			
② 제공자	기관명		사업자등록번호	
	주소			
	전화번호	팩스번호	전자우편	
③ 대표자 (신청인)	성명		주민등록번호	
	주소		전화번호	
④ 법인	법인명	법인등록번호	등록일	
⑤ 지급계좌	예금주	은행명	계좌번호	
⑥ 시설기준	시설면적 m2	통신설비	그 밖의 필요 설비·비품	
⑦ 자격기준	대표자 (제공기관장)	성명	자격	경력
	관리책임자	성명	자격	경력
⑧ 인력기준	제공인력 명			

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제1항 및 같은 법 시행규칙 제7조제1항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록을 신청합니다.

년 월 일

신청인 :

(서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

신청인 제출서류	「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제9조의 등록기준에 적합함을 확인할 수 있는 서류(인력의 자격증 사본, 근로계약서 등) 각 1부	수수료
담당공무원 확인사항	1. 법인 등기사항증명서(법인만 해당합니다) 2. 건물등기부등본	없 음

210mm×297mm[백상지 80g/m²(재활용품)]

동의서

본인은 사회서비스 제공자로 등록한 후 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제19조제1항 및 같은 법 시행규칙 제13조제1항에 따라 제공하는 사회서비스의 종류·내용, 인력, 시설·장비 등의 현황 정보 등을 성실히 제출하고, 「사회복지사업법」 제6조의3에 따른 전담기구(이하 “전담기구”라 한다)에서 운영하는 홈페이지에 제공기관 회원으로 가입하여 그 정보 등을 게시할 것을 서약하며, 전담기구에서 운영하는 홈페이지에 본인이 게시한 정보가 변경되었거나 사실과 다를 경우에는 전담기구에서 이를 확인하여 직접 수정하는 것에 동의합니다.

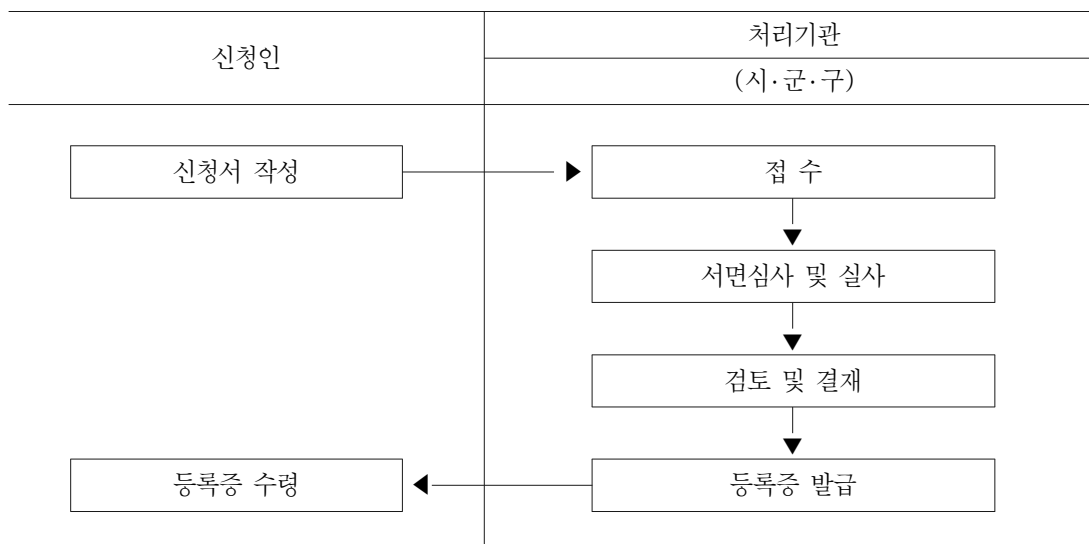
신청인(대표자) (서명 또는 인)

작성방법

- ①: 기관에서 제공하려는 사회서비스의 종류에 모두 ✓표시 하며, 중복으로 표시할 수 있습니다.
* 지역사회서비스투자사업의 경우에는 세부사업명도 적습니다.
- ②: 제공자의 기관명칭, 사업자등록번호, 주소, 전화번호, 팩스번호 및 전자우편을 적습니다.
- ③: 대표자(신청인)의 성명, 주민등록번호, 주소 및 전화번호를 적습니다.
- ④: 법인인 경우에만 법인등기부등본 상의 법인명, 법인등록번호 및 등록일을 적습니다.
- ⑤: 대표자 명의(법인인 경우 법인 명의)의 계좌번호를 적습니다.
- ⑥: 시설의 전용면적(제곱미터), 통신설비와 그 밖의 필요 설비·비품의 구비 여부를 적습니다.
- ⑦: 대표자(제공기관장) 및 관리책임자의 성명, 자격 및 경력을 적습니다.
- ⑧: 제공인력의 자격기준에 적합한 제공인력의 인원수를 적습니다.

처리절차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



(제3쪽)

지역사회서비스투자사업 [세부사업명] 서비스 개요서

※ []에는 해당되는 곳에 ✓표를 합니다.

※ 이 쪽은 지역사회서비스투자사업의 경우에만 작성합니다.

작성기준	[] 1회당 [] 1인당 [] 그 밖의 기준 ()		
서비스 공급내용	기본서비스		
	부가서비스		
서비스 단가 및 산출근거	구분	단가	산출근거
	기본서비스		
	부가서비스		
서비스 제공주기 및 시간	[] 월 ()회, 회당 ()분 [] 주 ()회, 회당 ()분	서 비 스 제공기간	

210mm×297mm[백상지 80g/m²(재활용품)]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제2호서식]

사회서비스 제공자 등록대장

(앞쪽)

제공자	기관명			
	서비스 종류		등록 신청일	등록 결정일
	등록번호		사업자등록번호	
	소재지			
	폐업일		폐업사유	
대표자	성명			주민등록번호
	법인명			법인등록번호
	전화번호			팩스번호
	주소			
시설	시설 면적			
설비	사무실		통신설비	그 밖의 필요 설비·비품
자격	대표자 (제공기관장)	성명	자격	경력
	관리책임자	성명	자격	경력
인력	제공인력 명			

210mm×297mm[백상지 80g/m²(재활용품)]

(뒤쪽)

변경사항				
연 월 일	구 분 (변경신청내용)	세부 변경내용	신청인	기록자 ㉠

사회서비스 제공자 등록증

1. 등록번호:
2. 기관명:
3. 서비스 종류: (세부사업명:)
4. 대표자 성명:
5. 소재지:
6. 사업자등록번호:

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제4항 및 같은 법 시행규칙 제7조제4항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자로 등록되었음을 확인합니다.

년 월 일

시장·군수·구청장

직인

210mm×297mm[백상지 120g/m²]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제4호서식]

사회서비스 제공자 등록사항 변경신청서

※ []에는 해당되는 곳에 ✓표를 합니다.

접수번호	접수일	처리기간 30일
------	-----	----------

제공자	기관명		사업자등록번호
	주소		
	전화번호	팩스번호	전자우편

대표자 (신청인)	성명		생년월일
	주소		전화번호

변경신청 내용	변경사항	변경 전	변경 후
	[] 제공자(제공기관) 명칭		
	[] 사업자등록번호		
	[] 지급계좌		
	[] 주소(소재지)		
	[] 전화번호		

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제1항 및 같은 법 시행규칙 제8조제1항에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록사항의 변경을 신청합니다.

년 월 일

신청인 :

(서명 또는 인)

시장·군수·구청장 귀하

신청인 제출서류	1. 변경사항을 확인할 수 있는 서류 1부(담당 공무원이 첨부서류에 대한 정보를 확인할 수 있는 경우에는 그 확인으로 첨부서류의 제출을 감음할 수 있습니다) 2. 사회서비스 제공자 등록증	수수료 없음
-------------	---	-----------

210mm×297mm[백상지 80g/㎡(재활용품)]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제5호서식]

사회서비스 제공자 등록증 재발급 신청서

※ []에는 해당되는 곳에 ✓표를 합니다.

접수번호	접수일		처리기간	7일
신청인	기관명	사업자등록번호		
	대표자	생년월일		
	소재지	전화번호		
신청내용	등록번호	등록일		
	재발급 신청사유 [] 분실 [] 훼손			

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조제6항 및 같은 법 시행규칙 제11조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자 등록증의 재발급을 신청합니다.

년월일

신청인

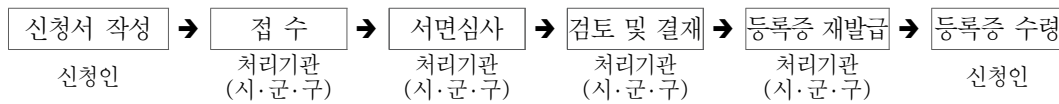
(서명 또는 인)

시장·군수·구청장

귀하

첨부서류	사회서비스 제공자 등록증 (등록증이 손상되어 못쓰게 된 경우만 해당합니다)	수수료 없음
------	---	-----------

처리절차



210mm×297mm[백상지 80g/m²(재활용품)]

■ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 [별지 제6호서식]

사회서비스 제공자 [] 폐업 신고서
[] 휴업

※아래의 작성방법을 참고하시기 바랍니다.

접수번호	접수일	처리기간	7일
① 신고인 (대표자)	성명	생년월일	
	주소	전화번호	
② 제공자	기관명	사업자등록번호	
	등록번호	전화번호	
	소재지		
③ 폐업·휴업일	폐업일	년 월 일	
	휴업기간	년 월 일부터 년 월 일까지	
④ 폐업·휴업사유			
⑤ 연락처 (폐업·휴업 후)	성명	주소	
	전화번호	휴대전화번호	

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제18조 및 같은 법 시행규칙 제12조에 따라 위와 같이 사회서비스 제공자의 폐업 또는 휴업을 신고합니다.

년월 일
(서명 또는 인)

신청인

시장·군수·구청장

귀하

첨부서류	1. 폐업·휴업을 결의한 이사회 회의록 사본 1부(법인만 해당합니다) 2. 이용자에 대한 조치계획서 1부 3. 사회서비스 제공자 등록증(폐업의 경우만 해당합니다)
------	--

작성방법

- ①: 신고인(대표자)의 성명, 생년월일, 주소 및 전화번호를 적습니다.
- ②: 제공자의 기관명, 사업자등록번호, 제공자 등록번호, 전화번호 및 소재지를 적습니다.
- ③: 폐업하려는 날짜 또는 휴업하려는 기간을 적습니다.
- ④: 폐업 또는 휴업하려는 사유를 적습니다.
- ⑤: 폐업 또는 휴업 이후의 연락처(성명, 주소, 전화번호 및 휴대전화번호)를 적습니다.

210mm×297mm[백상지 80g/m²(재활용품)]

관련서식

- [서식 5-1호] 사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서
- [서식 5-1-1호] 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서
- [서식 5-1-2호] 개인정보 동의서(이용자) - 복지부 및 개발원 제출용
- [서식 5-1-3호] 개인정보 동의서(제공인력) - 제공기관 제출용
- [서식 5-1-4호] 바우처 카드 발급 신청 및 개인신용정보의 조회·제공·이용 동의서
- [서식 5-2호] 사회복지서비스 및 급여 결정 통지서
- [서식 5-3호] 사회복지서비스 이용 안내문
- [서식 5-4호] 사회복지서비스 본인부담금 환급(계좌변경) 신청서
- [서식 5-5호] 사회복지서비스 본인부담금 환급계좌 오류 안내문
- [서식 5-6호] 이의신청서
- [서식 5-7호] 사회복지서비스 제공(이용)계획서
- [서식 5-8호] 서비스일정표(예시)
- [서식 5-9호] 사회복지서비스 제공(이용)계약서
- [서식 5-10호] 노인돌봄서비스 상호협력 동의서
- [서식 5-11-1] 방문서비스 제공 기록지
- [서식 5-11-2] 주간보호서비스 제공 기록지



사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서										처리기간
☐ 신규(제공)신청 ☐ 변경신청 ☐ 연장신청										별도안내
신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)				세대주와의 관계	전화번호			
	주소						휴대전화			
							전자우편			
가족 사항	세대주 와의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	동거여부 (미동거 사유)	학력·재학여부 (학교명/학년반)	건강상태 (장애/질병)	취업상태		전화번호 (집/직장)	
							직업	직장명		
※ 배우자와의 관계 ¹⁾ (☐ 법률혼 ☐ 사실혼 ☐ 사실상 이혼)										
부양 의 무 자 ²⁾	수급(권) 자와의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	주 소		가구 원수	소득	재산	월평균 지원금 ³⁾	전화번호
	의									
	의									
	의									
	의									
	의									
안 내	신청인의 범위									
	공통	본인, 친족 ⁴⁾ , 사회복지담당공무원 및 기타 관계인								
	기타 관계인	기초생활보장 한부모가족지원	후견인, 보장시설의 장							
		영유아보육	후견인, 영유아를 사실상 보호하고 있는 자							
		장애인복지	장애인을 보호하고 있는 장애인 복지시설의 장, 장애인을 사실상 보호하고 있는 자, 기타 보건복지부장관이 정하는 이해관계인							
		청소년지원	청소년보호자, 청소년상담사, 「청소년기본법」 제3조제7호에 의한 청소년지도사, 「사회복지사업법」 제11조에 의한 사회복지사, 그 밖의 보건복지부장관이 정하는 관계인							

1) 해당자에 한함

2) 부양의무자 : ①수급권자의 1촌의 직계혈족, ②수급권자의 1촌의 직계혈족의 배우자

3) 월평균지원금 : 부양의무자가 신청자에게 정기적으로 지급하는 금품

4) 친족 : 배우자, 8촌 이내의 혈족, 4촌 이내의 인척

210mm×297mm(일반용지 60g/㎡(재활용품))

사회복지서비스 및 급여 신청	
보 장 구 분	사회복지서비스 및 급여 내용
☐ 기초 생활 보 장	①생계급여 ②교육급여(학비) ③의료급여 ④주거급여(현금/현물) ⑤자활급여(☐ 차상위) ⑥기타 ()
☐ 영 유 아 보 육	☐ 양육수당 ☐ 보육료 지원(아이사랑카드) ☐ 유아학비
☐ 아 동 · 청 소 년	☐ 소년소녀가정보호비 ☐ 그룹홈·가정위탁보호비 ☐ 청소년특별지원 ①생활지원 ②건강지원 ③학업지원 ④자립지원 ⑤상담지원 ⑥법률지원 ⑦활동지원 ⑧기타지원() ☐ 기타()
☐ 한 부 모 가 족	☐ 아동양육비 ☐ 학비 ☐ 기타()
☐ 장 애 인 복 지	☐ 장애수당 ☐ 장애아동수당 ☐ 학비 ☐ 의료비 ☐ 동어촌장애인주택개조사업 ☐ 장애아가족 양육지원 ☐ 기타()
☐ 노 인 복 지	☐ 기초노령연금(☐ 배우자동시신청) ☐ 기타()
☐ 사 회 복 지 서 비 스 이 용 권	☐ 노인돌봄종합서비스 ☐ 가사간병방문서비스 ☐ 장애인활동보조지원 ☐ 장애아동재활치료 ☐ 산모신생아도우미 ☐ 지역사회서비스투자사업() ☐ 기타()
☐ 기 타	☐ 생계지원 ☐ 의료·재활서비스 ☐ 주거지원 ☐ 취업지원 ☐ 상담·후원서비스 ☐ 시설이용·입소 ☐ 타법 의료급여5)() ☐ 정부양곡(kg) ☐ 기타()
기초생활수급자 감면신청(대행)	☐ TV수신료 면제 (고객번호 :) ☐ 전기요금 할인 (고객번호 :) ☐ 휴대전화요금 할인 (통신사 : ☐ KT ☐ SKT ☐ LGT)

급 여 계 좌	신 청 인 과 의 관계	성 명	보장 구분	금융기관명	계좌번호	비고(사유)6)
						※대표계좌기재
통지방법		☐ 전자우편(E-mail) ☐ 문자메시지서비스(SMS) ☐ 서면 ☐ 기타()				

신청시 구비서류		추가 제출서류
기초생활 보장 기초노령연금 영유아보육	소득·재산 신고서(별지 제1호의2서식) 금융정보등 제공 동의서 (별지 제1호의3서식)	1. 신청인(대리신청인)의 신분을 확인할 수 있는 서류(해당자에 한하며, 대리신청의 경우에는 위임장 및 대리신청인, 신청인의 신분을 확인할 수 있는 서류) 2. 제적등본(가족관계증명서로 부양의무자를 확인할 수 없는 경우에 한함) 3. 소득·재산 등의 확인에 필요한 서류(임대차 계약서, 급여명세서 등) 4. 건강 진단서(해당자에 한함) 5. 통장계좌번호 사본 1부(해당자에 한함) 6. 수업료 등 납입고지서(학비지원 신청자의 경우에 한함) - 1/4분기 : 수업료납입고지서(신입생인 경우 입학금고지서) - 2/4분기 이후 : 해당학교 재학조회 또는 당해 분기 납입 고지서 (신규신청) - 학원학습비 및 직원훈련비 등 납입고지서 7. 특별청소년지원 신청의 경우, 선정대상임을 증명하는 서류 또는 그 밖의 자료(보호자 부재·연락 두절, 학업 중단 등) 8. TV 수신료, 전기요금, 휴대전화요금 영수증(해당자에 한함)
한부모가족 노인·장애인가동· 청소년 기타 (타법의료급여 ⁷⁾)	소득·재산 신고서(별지 제1호의2서식)	
사회복지서비스 이용권(바우처)	사회복지서비스 이용권(바우처) 제공 (변경)신청서(별지 제1호의4서식)	
제출하는 곳	관할 시·군·구청의 읍·면 사무소 또는 동 주민센터 단, 기초노령연금 지급 신청자는 국민연금공단에 제출 가능 위와 같이 사회복지서비스 및 급여의 제공(변경)을 신청합니다.	
년 월 일 신청인(대리신청인) 성명 : (서명 또는 인) 신청인과의 관계 : (대리신청의 경우) 배우자 : (서명 또는 인)		
특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하		

5) 타법의료급여 등 : 「의료급여법」 제3조제1항제2호부터 제9호에 해당하여 의료급여를 받고자 하는 수급권자

6) 가구원의 계좌가 아닐 경우 사유기재

7) 「의료급여법」 제3조제1항제5호부터 제7호, 제9호에 해당하여 의료급여를 받고자 하는 수급권자

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

안내 및 유의사항

1. 사업별 처리기한은 다음과 같습니다.
 - 기초생활 보장 14일, 한부모가족 15일, 영유아보육 30~60일, 기초노령연금 30~60일, 특별청소년 30일, 사회복지서비스 20일 이내
2. 「국민기초생활 보장법」 제37조 등에 의거 수급자는 변동사항에 대한 신고 의무가 있으므로 ①거주지역·세대 구성의 변동, ②부양의무자 유무, 부양능력 및 부양여부, ③수급권자·부양의무자의 변., ④수급권자의 근로능력·취업상태·자활욕구 등 자활지원계획수립에 필요한 사항, ⑤기타 수급권자의 건강상태·가구특성 등 생활실태에 현저한 변동이 있는 경우에는 지체 없이 관할 보장기관에 신고하여야 합니다.
3. 「국민기초생활 보장법」 제29조제1항 및 「의료급여법」 제16조제1항에 의거 수급권자 및 부양의무자의 소득·재산 및 근로능력에 변동이 있는 경우 급여가 변경되며, 「국민기초생활 보장법」 제30조제1항 및 「의료급여법」 제17조제1항에 의거 수급권자에게 급여가 필요 없게 되거나 수급권자가 그 전부 또는 일부를 거부한 때 지급이 중지되고, 「기초노령연금법」 제10조 같은 법 시행령 제14조에 의거 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 종료되지 아니하거나 행방불명·실종 등의 사유로 사망으로 추정되는 경우 또는 해외체류기간이 180일 이상 지속된 경우 지급이 정지됩니다.
4. 「사회복지사업법」 제44조제1항, 「국민기초생활 보장법」 제46조제2항, 「기초노령연금법」 제12조 등에 의거 허위 또는 기타 부정한 방법에 의하여 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우 보장비용을 지급한 보장기관은 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 징수할 수 있습니다.
5. 부정수급으로 적발된 경우 「국민기초생활 보장법」 제49조, 「기초노령연금법」 제22조제3항, 「영유아보육법」 제54조제3항4호 등에 의거 1년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처합니다.
6. 「사회복지사업법」 제33조의3제3항, 「국민기초생활 보장법」 제22조·제23조, 「기초노령연금법」 제7조 등에 의거 사회복지서비스 및 급여의 제공 여부의 결정에 필요한 조사를 거부, 방해, 기피할 경우에는 신청이 각하되거나 결정이 취소되고, 급여가 정지 또는 중지될 수 있으며, 「사회복지사업법」 제58조제2항, 「기초노령연금법」 제23조제1항에 의거 20만원 이하의 과태료를 부과할 수 있습니다.
7. 본인은 이 건 업무처리와 관련하여 「전자정부법」 제21조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 담당 공무원의 가족관계에 관한 증명서 등 인적사항에 대한 사항과 별지 제1호의2서식 “소득·재산 신고서” 기재사항의 확인을 위한 정보조회에 동의합니다.
 - ※ 주민등록등(초)본, 가족관계증명서, 외국인 등록사실 증명서, 토지등기부 등본, 건물등기부 등본 등에 대해 담당공무원의 확인에 동의하지 않을 경우 해당 서류를 직접 제출해야 합니다.
8. 본인은 시장·군수·구청장이 이 건 업무처리와 관련하여 국가 및 지방자치단체, 기타 관계기관이 복지대상자에게 제공하는 각 중 감면서비스 등의 신청을 접수(대행)하는 것에 동의합니다.

동 신청서를 접수한 시장·군수·구청장은 「사회복지사업법」 제33조의3에 따른 복지대상자 선정 및 보호 실시의 적정성 확인을 위한 목적으로 복지대상자에게 필요한 사회복지서비스 및 보건의료서비스에 관한 정보, 복지대상자와 부양의무자의 소득·재산·근로능력·취업상태에 관한 정보, 법령의 규정에 의한 사회복지서비스 수혜이력에 관한 정보, 기타 보호의 실시에 필요한 정보로서 금융·국세·지방세·토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산재보험·출입국·병무·보훈급여·교정·가족관계증명 등 관련 정보를 정기적으로 관계기관에 요청하거나 관련 정보통신망을 통해 조회할 수 있으며, 같은 법 제33조의8에 따라 복지대상자가 아닌 자로 결정된 시점으로부터 5년 간 보유하고, 그 기간이 경과하면 즉시 파기함을 고지합니다.

위의 사항을 확인합니다.

년 월 일

신청인(대리신청인) : (서명 또는 인)

신청인과의 관계 : (대리신청의 경우))

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

<작성방법>

신청서는 신청인의 작성편의를 도모하기 위하여 상담을 통하여 파악된 인적정보 및 소득, 재산 등 관련 내용을 포함하여 전산 출력됨

- 신청서 상의 정보조회 동의 서명을 받은 후 가족관계, 부양의무자 등을 정보시스템으로 조회하여 반영하고, 상담과정에서 얻은 정보를 입력한 신청서를 출력하여 민원인에게 나머지 사항을 기재 후 서명하여 제출하도록 함

● 신청구분

- 사회복지서비스 및 복지급여 신청을 ‘신규, 변경, 연장’으로 구분하여 체크

① 변경신청 : 수급자 또는 보장가구의 인적사항, 가구구성, 소득재산변동사항, 사회복지서비스 및 현금급여 신청사항 등의 변경신청의 경우

② 연장신청 : 아동·청소년 보장의 청소년특별지원의 연장신청의 경우

※ 사회복지서비스이용권(바우처)의 서비스기간 종료 후 재신청은 신규신청에 해당

● 가족사항

- 정보시스템을 통해 조회된 가구원을 모두 기재하되(비보장가구원 포함), 주민등록상 없어도 보장가구에 속하는 가구원도 기재

※ 사업별 보장가구 범위 및 확정 절차는 지침 제3편 II. 보장가구의 결정 참고

① 동거여부 : 가구원별 동거여부를 표시하고 미동거 시 사유를 기재

② 학 력 : 미취학, 무학, 고졸, 대졸 등 학력기재(중퇴포함), 재학 중인 경우 학교명·학년·반을 신청일 기준으로 작성

③ 건강상태 : 건강, 장애, 질병, 장애+질병으로 구분 기재

※ 장애가 있는 경우, 장애유형 및 등급을 기재하고 질병이 있는 경우 병명을 기재

④ 취업상태 : 사무원, 가사도우미, 건설일용직 등 구체적인 직업 기재

⑤ 배우자 관계 : 보호를 요하는 대상자와 배우자의 혼인관계를 체크

● 부양의무자 : 부양의무자 범위에 속하는 자에 대해 가구단위로 기재

- (기초생활보장 신청시) 수급권자의 1촌의 직계혈족 및 그 배우자

- (한부모가족지원 신청시) 아동의 1촌의 직계혈족

① 수급(권)자와의 관계

- 보장가구 가구구성원과 부양의무자의 관계를 세대주를 중심으로 기재(딸,아들)
- ‘미혼자녀’를 보장가구원으로 보아 가족사항에 기재할지 또는 부양의무자로 보아 부양의무자란에 기재할 지 주의하여 작성

② 가구원수

- 부양의무자 가구의 가구원수 기재(부양의무자에 해당하는 자, 그와 생계를 같이 하는 30세미만의 미혼자녀 및 30세 이상이라도 근로무능력자(대학생포함)인 자녀)
※신청인과 부양의무자 관계가 없으면 부양의무자 가구원수에 산정하지 않음

③ 월평균 지원금

- 3개월 이상 지속되는 경우 또는 1년에 3회 이상 지원이 이루어지는 경우의 금액 기재

● 사회복지서비스 및 급여신청

- 지원을 희망하는 모든 서비스 및 급여에 체크

① 기초생활보장 : 차상위 자활급여 신청 시, 별도 체크란에 표시

② 영유아복지 : 양육수당과 보육료 지원을 구분하여 체크하며, 보육료 신청 시 사회복지서비스이용권 신청서를 별도 작성

③ 아동·청소년 : 청소년특별지원 신청 시, ①생활지원 ②건강지원 ③학업지원 ④자립지원 ⑤상담지원 ⑥법률지원 ⑦활동지원 ⑧기타지원 중 체크

④ 노인복지 : 기초노령연금 신청 시 배우자동시신청 여부를 별도 체크

⑤ 사회복지서비스이용권 : 신청하는 서비스를 체크하고 사회복지서비스이용권 신청서를 별도 작성

⑥ 기타 :

- ‘생계지원, 의료·재활서비스, 주거지원, 취업지원, 상담·후원서비스, 시설이용·입소’의 경우 신청자가 상기의 보장 외 추가 지원을 요청하는 서비스를 체크하고 지자체 자체 사업 및 지역사회 내 제공기관 등의 자원연계를 통해 서비스를 제공

※추가지원 요청이 아닌 단순 안내에 해당하는 경우, 또는 별도 신청서가 존재하는 경우 동 신청서를 작성하지 않아도 됨

예) 노동부 워크넷을 통한 취업관련 정보를 제공하는 경우, 기존의 복지대상자가 시설이용·입소 신청할 경우(복지대상자 시설입소 신청서만 작성)

- ‘타법의료급여’의 신청의 경우 해당란에 체크하고 의료급여법 제3조1항제2호부터 제9호 중 해당하는 법령명을 기재

- ‘정부양곡’ 신청시 해당란에 체크하고 신청하는 kg양을 기재

● 기초생활수급자 감면 신청(대행)

- 감면을 희망하는 모든 서비스에 체크

※ 해당 신청은 대행서비스로써 TV 수신료 면제 및 전기요금 신청의 경우 신청정보가 한국전력공사에 제공하며, 전화요금 할인 신청은 KT 전화에 한하며 해당신청정보를 KT에 제공

● 신청일 및 신청인 서명

- 필수구비서류 최종 제출일을 신청일로 기재하여 서명

● 급여계좌번호

- 대상자별로 가능한 급여를 받을 계좌번호 기재
- 반드시 실명계좌 등록해야만 급여지급 가능

● 통지방법

- ‘전자우편, 문자메시지서비스, 서면’ 중 하나만 택일하게 하며, 선택하지 않을 시는 서면통지를 원칙

● 유의사항 및 고지

- 신청인 본인이 반드시 읽어보고 서명할 수 있도록 하며 필요시 담당자가 소리내어 읽어준 후 서명할 수 있도록 함

사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서

□보육료지원 (아이사랑카드) · 유아학비지원 (아이즐거움카드)	지원대상자		출생 순위	신청구분					
				☐ 영유아(0~2세) ☐ 영유아(3~4세), 유아학비(3~4세) ☐ 만5세아보육·교육 ☐ 다문화보육 ☐ 장애아보육료 ☐ 방과후보육료					
				☐ 영유아(0~2세) ☐ 영유아(3~4세), 유아학비(3~4세) ☐ 만5세아보육·교육 ☐ 다문화보육 ☐ 장애아보육료 ☐ 방과후보육료					
				☐ 영유아(0~2세) ☐ 영유아(3~4세), 유아학비(3~4세) ☐ 만5세아보육·교육 ☐ 다문화보육 ☐ 장애아보육료 ☐ 방과후보육료					
□노인돌봄 종합서비스		지원 대상자		□일반노인 □독거노인 □부부가구		방문·주간서비스시간(일) □ 월27시간 (9일) □ 월36시간 (12일) <u>단기사자서비스기간(시</u> <u>간)</u> □ 1개월(24시간) □ 2개월(48시간) / □ 실물카드 □ 가상카드			
□가사간병 방문도우미 사업		지원대상자							
		구 분	☐ 가사지원 ☐ 간호간병 ☐ 월 18시간 ☐ 월 24시간						
		신청요건 (1개 선택)	☐ 소년소녀가정(차상위 이하) ☐ 조손가정(차상위 이하) □ 장애인(차상위 이하 장애등급 1~3등급) ☐ 한부모가족(법정보호세대) ☐ 중증질환자 등 시·군·구청장이 인정하는 자						
□장애아동 가족지원	장애아동 재활치료	지원대상자	장애유형	☐ 뇌병변장애 ☐ 청각장애 ☐ 시각장애 ☐ 언어장애 ☐ 지적장애 ☐ 자폐성장애 □ 미등록 (영유아)					
		장애등급	□ 1급 □ 2급 □ 3급 □ 4급 □ 5급 □ 6급 □ 미등록						
		필요서비스 (중복시 모두 체크)	☐ 언어치료 ☐ 미술치료 ☐ 음악치료 ☐ 행동·놀이·심리운동치료 ☐ 기타 ()						
	언어발달 지원	지원대상자	부모정보	부	성 명		모	성 명	
필요서비스 (중복 시 모두 체크)		☐ 언어발달진단 □ 언어치료 □ 청능치료 □ 기타 ()							
□산모신생아 도우미	지원대상자	서비스 시간(일)	☐ 단태아(2주 12일) ☐ 쌍생아(3주 18일) ☐ 삼태아 이상(4주 24일) □ 중증장애인 산모(4주 24일)						
	출산 (예정)일	년 월 일	서비스 개시일		년 월 일				
	지자체 자체사업 (해당자만)	☐ 장애아 ☐ 회귀난치성질환자 ☐ 한부모가족 ☐ 여성장애인 산모 ☐ 결혼이민자 가정 □ 셋째아 이상 출산 가정 ☐ 기타							
	서비스 제공 장소	☐ 타택 ☐ 기타							
□지역사회서비스 투자사업		지원대상자		☐ 지역선택형 (아동인지능력향상서비스) ☐ 지역개발형 ()					

첨부서류 (이용권 재발급 신청할 경우만 해당)	사회서비스 이용권(이용권이 손상되어 못쓰게 된 경우만 해당)	수수료 없음
「사회복지사업법」 제33조의2 및 같은 법 시행규칙 제19조의2와 「영유아보육법」 제34조의4 및 같은 법 시행규칙 제35조의3제1항, 「유아교육법」 제26조의2, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제9조제1항과 제11조제3항 및 같은 법 시행규칙 제3조제1항과 제4조제3항에 따라 사회복지서비스 이용권의 제공(변경)을 신청합니다. 신청인(대리신청인) 성 명 : (서명 또는 인) 년 월 일 신청인과의 관계 : (대리신청인 경우) 특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하		

– 182 –

[서식 5-1-2호] 개인정보 동의서(이용자) - 복지부 및 개발원 제출용

【 개인정보 수집 및 이용 동의서 】	
본 기관(복지부 및 한국보건복지정보개발원)은 「사회복지사업법」 시행령 25조의 2 (민간정보 및 고유식별정보의 처리) 및 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)에 의거하여 민감정보 및 고유식별정보를 수집합니다.	
☐ 개인정보 수집 항목 ☐ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ☐ 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 예금 계좌, 대상자 자격판정 자료 (신청서, 결과통보서 등에 기재된 기본정보, 금융정보, 장애정보, 가구정보, 소득정보), 개인이력 (서비스 제공이력)	
☐ 개인정보 수집 및 이용 목적 ☐ 사회복지서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차 및 만족도 조사에 활용 ☐ 바우처의 생성 및 본인부담금 납부·환급 업무에 활용 ☐ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송 ☐ 서비스 결제 내역 확인 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송 ☐ 기타 사회복지서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용	
☐ 개인정보 보유 및 이용기간 ☐ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간(준영구) 동안 보유 및 이용됩니다. ☐ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회복지서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음을 안내하여 드립니다.	
☐ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익 ☐ 상기 내용은 사회복지서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음. 다만, 전자바우처 서비스를 제공받을 수 있는 대상자가 될 수 없음을 알려 드립니다.	
☐ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의 “개인정보 보호법”에 명기된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
☐ 중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의 ☐ 고유식별정보 수집에 관한 동의 본 기관은 사회복지서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(주민등록번호 등)을 수집하고 있습니다. - 사회복지서비스 전자바우처 제도 관련 서비스 제공 계약 및 본인 확인절차	
※ 고유식별정보 수집에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
☐ 개인정보의 목적외 이용 또는 제3자 제공에 관한 동의 본 기관은 사회복지서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다. - 본인부담금 납부·환급 및 만족도조사 업무 수행에 활용 - 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공 - 사회복지서비스 전자바우처 결제를 위한 인증번호 송·수신(SMS) - 서비스 결제 내역 확인 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공	
※ 목적 외 이용 및 제3자 제공에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
☐ 휴대전화 관련 개인정보의 제공 및 활용 동의(본인 휴대폰이 아닌 경우) 전자바우처 대상자에 대한 SMS 인증결제 이용과 관련하여 다음의 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 내용을 이해하고 이에 동의합니다. 1. 제공할 개인정보의 내용 - 개인식별정보 (성명, 주민번호), 휴대전화식별정보(휴대전화번호, 이동통신사), 대상자와의 관계 2. 수집정보 활용 - 사회복지서비스 전자바우처 전자결제를 위한 인증번호 송·수신(SMS) 동의인 : (서명)	
개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하고, 관련법령에 의거하여 대상자의 권익보호에 최선을 다하고 있으며 허가된 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. ※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법정대리인의 동의가 필요합니다.	
신청인(대리인): (서명) 20 년 월 일 (필요시) 법정대리인: (서명) 연락처:	

[서식 5-1-3호] 개인정보 동의서(제공인력) - 제공기관 제출용

【 개인정보 수집 및 이용 동의서 】	
본기관(복지부 및 한국보건복지정보개발원, 제공기관)은 「사회복지사업법」 시행령 25조의 2 (민간정보 및 고유식별정보의 처리) 및 「개인정보보호법」 제15조 (개인정보의 수집·이용)에 의거하여 민감정보 및 고유식별정보를 수집합니다.	
☐ 개인정보 수집 항목 ○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ○ 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허, 교육이력, 서비스 제공이력 등 제공인력 관리 서식에 명기된 항목(기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여정보, 금융정보)	
☐ 개인정보 수집 및 이용 목적 ○ 바우처의 지불·정산 및 만족도조사 업무 수행에 활용 ○ 사회복지서비스 전자바우처 제도 관련 본인 확인절차 ○ 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송 ○ 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송 ○ 기타 사회복지서비스 전자바우처 제도 운영에 필요한 자료로 활용	
☐ 개인정보 보유 및 이용기간 ○ 상기 개인정보는 전자바우처 사업기간(준영구) 동안 보유 및 이용됩니다. ○ 상기 개인정보의 이용 목적이 소멸된 경우에도 사회복지서비스 전자바우처 제도 운영 등 이용목적이 분명한 경우는 개인정보를 보유할 수 있음을 안내하여 드립니다.	
☐ 동의를 거부할 권리 및 거부시 불이익 ○ 상기 내용은 사회복지서비스 전자바우처 업무와 지원을 위해 필요한 최소한의 정보에 해당하며 그 내용에 관하여 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음. 다만, 전자바우처 서비스를 제공할 수 있는 제공인력이 될 수 없음을 알려드립니다.	
☐ 개인정보 수집 및 이용에 관한 동의 “개인정보 보호법”에 명기된 관련 법률에 의거, 개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
☐ 중요한 개인정보 수집에 관한 별도 동의 ○ 고유식별정보 수집에 관한 동의 보건복지부는 사회복지서비스 제공을 위하여 다음과 같은 목적으로 고유식별정보(주민등록번호 등)을 수집하고 있습니다. － 사회복지서비스 전자바우처 제도 관련 서비스 제공 계약 및 본인 확인절차 － 사회복지서비스 제공업무의 지방자치단체 관리·감독을 위한 신상·자격·면허 보고 및 정보제공	
※ 고유식별정보 수집에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
○ 개인정보의 목적 외 이용 또는 제3자 제공에 관한 동의 보건복지부는 사회복지서비스 제공을 위하여 수집한 개인정보를 아래의 내용과 같이 제공하고 있습니다. － 사회복지서비스 제공인력에 대한 지방자치단체 관리·감독을 위한 정보제공 － 정부 재정 지원 일자리 현황 관리 및 참여자 중복수혜 방지, 관련 성과관리를 위한 정보제공 － 서비스 제공을 위한 바우처 카드 제작 및 배송을 위한 정보제공 － 서비스 결제 수행 및 우편물·휴대전화 문자메세지 발송을 위한 정보제공	
※ 목적 외 이용 및 제3자 제공에 동의하십니까 ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음	
개인정보 보호법에 명기된 법률상의 개인정보처리자가 준수하여야 할 개인정보보호 규정을 준수하며, 관련법령에 의거하여 제공인력의 권익보호에 최선을 다하고 있으며 동의한 이용 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 20 년 월 일 동의인: (서명)	

[서식 5-1-4호] 바우처 카드발급 및 개인정보 제공·활용 동의서

[1면]

바우처 카드(가상) 발급(재발급) 및 개인정보 제공·활용 동의서

발급 대상자	대상자	성명(한글)	(영문)	주민등록번호
	대리인	성명	주민등록번호	대상자와의 관계
	미성년자 발급동의서		① 징구 ② 미징구 ※ 만18세미만 미성년자는 별도 법정 대리인의 동의가 필요	
신청 카드	신청구분	☐ 신규 ☐ 재발급 재발급사유 ☐ 분실 ☐ 훼손 ☐ 기타		
	실물카드	☐ 노인돌봄종합서비스 ☐ 장애인활동지원 ☐ 가사·간병방문 ☐ 장애아동재활치료 ☐ 언어발달지원 ☐ 지역사회서비스투자-지역개발형 ☐ 단기가사서비스		
	가상카드 (인증번호)	☐ 산모·신생아도우미 ☐ 지역사회서비스투자-아동인지능력향상서비스 ☐ 단기가사서비스 ☐ 발달장애인부모심리상담서비스		
실물 카드 수령지	수령인	☐ 발급대상자 ☐ 보호자(배우자) ※ 수령자가 보호자(배우자)인 경우, 성명, 주민번호, 연락처를 기재 성명 주민등록번호 전화번호 -		
	수령지	① 자택 ② 직장 ③ 읍·면·동주민센터 ※ 자택, 직장, 읍·면·동주민센터 중 희망 수령지를 체크하고 주소, 전화번호를 기재		
	자택	□□□-□□□ 전화번호 -		
	직장	□□□-□□□ 전화번호		
	* 대상사업 : 노인돌봄(종합), 장애인활동지원, 가사간병방문, 장애아동재활치료, 언어발달지원, 지역사회서비스투자(지역개발형), 단기가사서비스			
가상 카드 (인증번호)	가입자	성명	주민등록번호	대상자와의 관계
	휴대 전화	전화번호	이동통신사	
	수령 휴대 전화 번호	* 대상사업 : 산모·신생아도우미, 지역사회서비스투자-아동인지능력향상서비스, 단기가사서비스, 발달장애인부모심리상담서비스 * 휴대전화 가입자의 범위 : '사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서'에 따른 신청인의 범위와 동일 (본인, 배우자, 친족, 기타관계인)		
환급 계좌	예금주	은행명	계좌번호	
	* 대상사업 : 노인돌봄(종합), 장애인활동지원, 가사간병방문 도우미, 단기가사서비스			
신청인(대리신청인) 한국보건복지정보개발원장 귀하 년 월 일 (서명 또는 인)				

사회복지서비스 및 급여 [☐ 결 정 ☐ 변경·정지·중지·상실] 통지서							
신청인 / 세대주	성명	생년월일		전화번호			
	주소				휴대전화		
					전자우편		
	신청내용	신청구분			급여·서비스내용		
조사심의결과	☐ 신청결과						
	보장구분		급여·서비스내용				
	보호대상자	생년월일	신청인과의 관계				
	보장기간	년 월 일 부터 년 월 일 까지 (월시간 서비스 이용 가능)					
	안 내 및 유 의 사 항						
	☐ 기초생활 보장 ☐ 영유아보육 ☐ 한부모가족 ☐ 장애인복지 ☐ 기타	1. 귀하는 위와 같이 (☐ 기초생활 보장, ☐ 영유아보육, ☐ 한부모가족, ☐ 장애인복지 ☐ 기타)대상자로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하여야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌을 받으실 수 있습니다.					
	☐ 적합	☐ 특별지원청소년					
		1. 귀하는 위와 같이 특별지원청소년 대상자로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 귀하의 보호자, 지원기관, 지원내용은 아래와 같습니다.					
		보호자	이름	관 계	생년월일		
		지원기관	주 소	연 락 처			
기관명			대 표 자				
주 소	담 당 자		연 락 처				
지원내용							
☐ 아동·청소년	3. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하여야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 4. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌을 받으실 수 있습니다.						
☐ 소년소녀가정보호비/그룹홈·가정위탁보호비/기타							
1. 귀하는 위와 같이 아동·청소년복지 대상자로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하여야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌을 받으실 수 있습니다.							

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

조 사 심 의 결 과	□ 적 합	□ 기초노령연금							
		1. 귀하는 위와 같이 기초노령연금 지급대상자로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 귀하의 지급예정 연금액 및 입금금액 계좌번호(본인 및 배우자)는 아래와 같습니다. <table border="1"> <tr> <th colspan="2">지급예정 연금액</th> <th></th> </tr> <tr> <td>입금금액</td> <td>본인</td> <td></td> </tr> <tr> <td>계좌번호</td> <td>배우자</td> <td></td> </tr> </table> 3. 연금은 신청한 날이 속하는 달(사전신청의 경우 65세가 되는 달)부터 수급권이 소멸하는 날이 속하는 달까지 매월 25일에 귀하께서 지정한 계좌로 입금될 예정입니다. 4. 다음의 사유가 발생하였을 때에는 30일 이내에 관할 특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금공단에 반드시 신고하여야 합니다. - 수급권 상실 : 사망, 국적상실, 국외이주, 소득과 재산의 증액으로 소득인정액이 선정기준액을 초과한 경우 - 변경 : 연금지급액의 변경을 초래하는 소득과 재산의 변동, 결혼·이혼 및 배우자의 사망, 지급계좌 변경, 연금지급 정지사유 소멸 - 정지 : 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 종료되지 아니하거나 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 경우, 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우, 해외체류기간이 180일 이상 지속된 경우 5. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 연금은 환수되고, 과태료가 부과 또는 형사 처벌 받으실 수 있습니다.	지급예정 연금액			입금금액	본인		계좌번호
지급예정 연금액									
입금금액	본인								
계좌번호	배우자								
		□ 기타							
		1. 귀하는 위와 같이 노인복지 대상자로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 거주지역, 세대구성, 부양의무자, 소득·재산 등에 변동이 있을 시에는 반드시 관할 읍·면 사무소 또는 동 주민센터에 신고하여야 하며, 보장기간 중이라 하더라도 급여대상자 선정기준을 초과할 시에는 급여가 중지될 수 있습니다. 3. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 급여 또는 서비스는 환수되고, 형사 처벌을 받으실 수 있습니다.							
		□ 사회복지서비스 이용권(바우처) 1. 귀하는 사회복지서비스 이용권(바우처) 대상자로 결정되었음을 알려드립니다. 2. 귀하의 본인부담금 및 제공기관은 아래와 같습니다. <table border="1"> <tr> <td>본 인 부담금</td> <td>금액 원 본인부담금납부계좌 :</td> <td>제공 기관</td> <td>※이용안내문 참조</td> </tr> </table> 3. 사회복지서비스 이용권(바우처)카드 수령 후 지정된 계좌에 본인부담금을 아래의 사업별로 납부기간 내에 입금해야만 익월부터 서비스를 이용할 수 있습니다. 매월 서비스를 받기 위해서는 지정된 기일 내에 본인부담금을 납부하여야 합니다. - 노인돌봄종합서비스, 장애인활동보조지원사업 : (1차 납부 기한) 매월 15일~27일, (2차 납부 기한) 익월 1일~10일까지. 이 경우 납부 익일부터 서비스를 이용할 수 있습니다. 다만, 노인돌봄종합서비스의 서비스 유형 중 단기가사의 경우 본인부담금을 납부한 다음 날부터 서비스를 이용할 수 있습니다. - 산모·신생아도우미지원사업 : 카드 수령봉투에 인쇄된 납부계좌 또는 위 본인부담금 부분에 인쇄된 납부계좌로 서비스 이용 2일전까지 납부하여야 합니다. - 이외의 사업은 제공기관에 별도 납부하여야 합니다. 4. 서비스 실시기간 중 서비스 신청자격과 관련한 변동사유 발생 시 즉시 시·군·구(읍·면 사무소 또는 동 주민센터) 또는 제공기관에 신고하여야 하며 변동사유에 따라 서비스 내용이 변경 또는 중지될 수 있음을 알려 드립니다. 5. 변경사유를 신고하지 않거나 허위로 신고할 경우, 부당하게 지급받은 서비스는 환수되고, 형사 처벌을 받으실 수 있습니다.	본 인 부담금	금액 원 본인부담금납부계좌 :	제공 기관	※이용안내문 참조			
본 인 부담금	금액 원 본인부담금납부계좌 :	제공 기관	※이용안내문 참조						

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

	보 장 구 분		급 여 · 서 비 스 내 용
□ 부 적 합	부 적 합 사 유	☐ 소득인정액이 선정기준액을 초과 ☐ 부양의무자 부양기준 초과 ☐ 기타()	
	안 내	1. 귀하가 신청하신 내용에 대해 조사·심의한 결과 위와 같은 사유로 사회복지서비스·급여의 실시가 부적합한 것으로 결정되었습니다. 2. 이후 소득·재산, 부양의무자, 장애, 질병, 거동불편 등 개인 또는 가구여건 등의 변화 등의 변동으로 생활이 어려워져 사회복지서비스·급여가 필요할 경우에는 다시 신청하실 수 있으며, 보장기준에 적합할 시는 사회복지서비스·급여를 제공 받을 수 있음을 알려드립니다.	
□ 변경·정지·중지·상실			
□ 변 경	일 자	년 월 일 부터	내 용
	사 유	☐ 소득·재산·근로능력 변동 ☐ 가구원의 사망·출생·현역입대·교정시설 수용 등의 가구원 변동 ☐ 가구원의 전·출입 등 거주지 변동 등 □ 기타()	
□ 정 지	일 자	년 월 일 부터	내 용
	사 유	☐ 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 종료되지 아니한 자 ☐ 금고 이상의 형을 선고받고 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 경우 ☐ 행방불명이나 실종 등의 사유로 사망한 것으로 추정되는 경우 ☐ 해외체류기간 180일 이상 □ 기타()	
□ 중 지	일 자	년 월 일 부터	내 용
	사 유	☐ 소득·재산 등 선정기준 초과 ☐ 부양의무자의 부양사실 확인(부양기준 초과) ☐ 시설입소, 교정시설 수용 등 주거실태의 변동 □ 해외체류기간 90일 이상 ☐ 보호대상자의 급여 중지 요청 ☐ 보장기관의 자료제출 요구 거부·기피 ☐ 기타()	
□ 상 실	일 자	년 월 일 부터	내 용
	사 유	☐ 사망 □ 국적상실 □ 국외이주 ☐ 소득·재산 등 선정기준 초과 □ 기타()	
비 고		※ 처리기한 경과사유 등	
1. 사회복지서비스 및 급여 신청(변경) 등에 대하여 심의한 결과 위와 같이 결정되었음을 통보하여 드리며, 상담하실 일이 있으실 경우 언제든지 담당자를 찾아주시면 자세한 안내를 해드리겠습니다. 2. 위 결정사항에 대하여 이의가 있는 경우 다음과 같은 절차에 따라 이의신청을 할 수 있습니다. 1) 기초생활보장: 시장·군수·구청장의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 해당 시장·군수·구청장을 거쳐 시·도지사에게, 시도·지사의 결정에 대해 이의가 있는 경우에는 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내에 보건복지부장관에게 구두 또는 서면으로 신청 2) 영유아보육: 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 구두 또는 서면으로 신청 3) 한부모가족: 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청 4) 장애인복지: 결정을 통지받은 날로부터 90일 이내 서면으로 해당 장애인복지 실시기관에 신청 5) 기초노령연금: 결정이 있음을 안날로부터 90일 이내 (단, 정당한 사유로 인하여 이의신청을 할 수 없음을 증명할 때에는 그 사유가 소멸한 때부터 60일 이내) 서면으로 특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금공단에 신청 6) 노인돌보미: 결정을 통지받은 날로부터 60일 이내 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청 7) 산모신생아도우미지원: 결정을 통지받은 날로부터 20일 이내 보건소장을 거쳐 시, 도지사에게 신청 8) 다른 법률에 규정이 없는 경우 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 의해 결정일로부터 90일 이내 처분청에 이의신청을 할 수 있습니다.			
년 월 일 담 당 자 : 직급 성명 문의 전화번호 			
특별자치도지사·시장·군수·구청장 직인			

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

사회복지서비스 이용안내문 (노인돌봄종합서비스)

1. 서비스이용자는 상기의 서비스종류(노인돌봄서비스, 장애인활동보조서비스, 산모신생아 도우미 서비스) 중 통보서에 표기된 서비스를 선택하여 이용하실 수 있습니다.
2. 서비스이용자는 제공기관 정보를 참조하여(뒷면) 본인에게 필요한 사항을 상담한 후, 적절한 기관을 선택하여 계약을 체결하셔야 합니다.
3. 서비스이용자는 제공받은 바우처를 이용하여 서비스를 제공받을 수 있으며, 바우처를 초과하는 비용은 본인이 부담하셔야 합니다.
4. 바우처 카드는 타인에게 대여 또는 양도하실 수 없습니다.
5. 노인돌봄서비스(**단기가사 제외**)는 장기요양등급외(A,B)판정자를 대상으로 서비스 제공하오니, 장기요양인정 등급 (1~3등급)자는 장기요양서비스를 이용하여 주시기 바랍니다
6. 3년이상 노인돌봄종합서비스를 이용하신 분은 장기요양등급을 갱신하여야 합니다.

■ 서비스 내용 및 바우처

서비스내용	▶ 방문서비스단기가사서비스 ● 신변·활동지원 : 식사도움, 세면도움, 체위변경, 옷 갈아입히기, 구강관리, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용 도움, 외출동행, 목욕보조 등 ● 가사·일상생활지원 : 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등 ▶ 주간보호서비스 ● 주간보호시설 이용 : 기능회복 서비스(물리치료·작업치료·언어치료, 여가 등), 급식 및 목욕, 노인가족에 대한 교육 및 상담, 송영서비스 등 ※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가
바우처	● 서비스 가격(월) : 24시간(235,200원), 27시간(264,600원), 36시간(352,800원) ● 바우처 지원액 : 월 193,200원 ~ 344,520원(정부지원금) ● 본인 부담금 : 월 무료 ~ 64,000원
본인부담금	● 정부지원금은 소득기준에 따라 차등 지원하며, 정부지원금을 제외한 추가금액은 본인이 부담합니다. ● 납부는 서비스가 시작되기전(전월 말일)까지 납부계좌로 납부하셔야 합니다. *부득이 현금 납부시에는 영수증을 발급받아 보관하셔야 합니다.

☑ 보다 더 자세한 안내가 필요하시거나 서비스 이용과정에서 문의사항 기타 도움이 필요하시면 읍면동 주민센터 또는 해당 시·군·구에 연락 주시기 바랍니다.

(뒤 쪽)

사회복지서비스 제공기관 안내

기관명	서비스구분*	주 소(홈페이지)	전화번호

※ 보다 자세한 정보는 사회복지서비스 전자바우처 홈페이지(www.socialservice.or.kr)에서 찾아보실 수 있습니다
(인근지역 서비스 제공기관 현황, 제공기관 품질평가 결과 등)

[서식 5-4호]

사회복지서비스 본인부담금 환급(계좌변경) 신청서					처리기간	
					4일 이내	
신청인	성명		주민등록 번호		보호대상자 와의 관계	
	주소	(전화:)				
환 급 계 좌	금융기관명		예 금 주			
	계좌번호					
서비스 내용	☐ 노인 ☐ 장애인 ☐ 산모 ☐ 지역혁신()					
환급사유						
사회복지서비스 지원대상자로서 바우처 환급금을 위와 같이 신청합니다. 년월일 신청인: (서명 또는 인) 시장·군수·구청장 귀하						
환 급 조 건	1. 서비스 이용대상자가 사망시 2. 서비스 이용대상자로 결정된 후 연속하여 2개월이상 이용실적이 없을시 3. 서비스 이용기간 중 연속하여 2개월이상 본인부담금을 납부하지 않을시 4. 서비스 이용을 본인이 포기할 시 5. 사업종료로 더 이상의 본인부담금 납부가 필요치 않을시 (※당연 환급대상으로 환급신청서 작성이 필요 없으나, 기존계좌 변경으로 환급계좌가 다를 시에만 작성)					

[서식 5-5호]

사회복지서비스 본인부담금 환급계좌 오류 안내문				
보호 대상자	성 명		주민등록번호	
	주 소	(전화번호 :)		
	서비스내용	☐ 노인 ☐ 장애인 ☐ 산모 ☐ 지역혁신()		
	오류계좌	국민은행 123-456-789*** (예금주 : 홍길동)		
사회복지서비스 지원대상 기간만료에 따라 기 신청하신 지정계좌로 환급절차를 수행하였으나 계좌오류 등의 사유로 환급이 이루어지지 않았음을 안내하오니 해당 주소지 읍면동담당자와 상의하여 계좌확인 후 환급금을 수령하시기 바랍니다. 년 월 일 담당자 : 직급 성명 문의 전화번호 : 시장·군수·구청장 (인)				

[서식 5-6호]

이 의 신 청 서					처리기간 별도안내
신청인	성명		주민등록번호 (외국인등록번호)		
	주소	(전화번호:)			
대리 신청인	성 명		주민등록번호 (외국인등록번호)	신청인과의 관계	
	주 소	(전화번호:)			
이의신청구분		☐ 선정 ☐ 보장변경/중지/정지/상실 ☐ 환수 ☐ 기타			
☐ 처분이 있음을 안 연월일		년 월 일			
☐ 처분통지를 받은 경우 통지를 받은 연월일		년 월 일			
처분의 내용 또는 통지된사항					
이의신청 취지 및 사유					
「국민기초생활 보장법」 제38조, 「한부모가족지원법」 제28조, 「긴급복지지원법」 제16조, 「기초노령 연금법」 제15조, 「장애인복지법」 제84조, 「의료급여법」 제30조제1항 및 「민원사무처리에 관한 법률」 제18조에 의하여 위와 같이 이의신청을 합니다. 20년 월 일 신청인 (서명 또는 인) 시장·군수·구청장·특별도지사 귀하					
안내	1. 처리기간은 시장·군수·구청장이 이의신청을 접수한 날로부터 10일 이내입니다. 다만, 기초노령연금 결정에 대한 이의신청은 특별자치도지사·시장·군수·구청장 또는 국민연금관리공단이 이의신청을 접수한 날로부터 7일 내지 60일 이내, 의료급여 수급권자의 자격, 의료급여 및 급여비용에 대한 이의신청은 60일 이내(30일 범위 내 연장가능), 한부모가족지원 및 장애인복지 관련 이의신청의 경우에는 30일 이내에 처리합니다. 2. 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 30일 이내에 처리합니다. 다만, 긴급복지지원 관련 이의신청의 경우 시·도지사는 시·군·구청장으로부터 이의신청을 송부 받은 날로부터 15일 이내에 처리합니다.				
구비서류	1. 이의신청의 내용을 확인할 수 있는 서류 1부 2. 신청인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류 3. 위임장 및 대리인의 인적사항을 확인할 수 있는 서류(기초노령연금관련 이의신청을 대리하는 경우에만 해당합니다)				수수료
					없음

210mm×297mm 일반용지 60g/m²(재활용품)

[서식 5-7호]

사회복지서비스 제공(이용)계획서

본 계획서는 사회복지서비스 대상 결정자가 월 이용액 내에서 서비스를 원활히 이용할 수 있도록 돕는 계획서입니다.

성 명		주민등록번호	- *****
관리번호		대상구분	노인 / 장애인 / 산모신생아
월 이용액 (본인부담금)	원/월 (원)	발급일	

사회복지서비스 필요영역	주요 기능상태 및 욕구	서비스 목표

사회 복지 서비스 필요 내용		
유의 사항		

사회복지서비스이용 계획 및 비용(조정가능)			
서비스종류	횟 수 (월 4주 기준)	서비스비용 (서비스 가격 × 횟수)	본인부담금 (본인부담율 적용)
합 계			

※ 상담문의 : 000기관 담당자000(☎, E-mail)

[서식 5-8호]

서비스 일정표(12월)(예시)

관리번호		성명	
사회복지서비스 제공자		작성일자	

일	월	화	수	목	금	토
				1	2 활동보조 (9:00-12:00)	3
4	5	6 활동보조 (9:00-12:00)	7	8	9 활동보조 (9:00-12:00)	10
11	12	13 활동보조 (9:00-12:00)	14	15	16 활동보조 (9:00-12:00)	17
18	19	20 활동보조 (9:00-12:00)	21	22	23 활동보조 (9:00-12:00)	24
25	26	27 활동보조 (9:00-12:00)	28	29	30 활동보조 (9:00-12:00)	31

□ 서비스 제공현황

서비스 제공자명	전화	담당	급여내용	주기	제공일
OO가정봉사원 파견센터	000-0000	김민후	배설도움, 이동도움, 화장실이용하기	매주 월, 금	2, 5, 9, 12, 16, 19, 23, 26, 30
			식사도움	매주 수요일	7, 14, 21, 28

[서식 5-9호]

사회복지서비스 제공(이용)계약서 (예시)

● 서비스 대상자(갑)

성 명 : (인) 주민등록번호 :-
주 소 :
연락처 :

● 대리인(보호자)

성 명 : (인) ("갑"과의 관계 :)
주 소 :
연락처 : (E-mail :)

● 서비스 제공기관(을)

시설명 : (대표자 : 인)
주 소 :

● 계약기간 : 년 월 일 ~ 년 월 일

● 서비스 종류, 내용 및 금액은 "사회복지서비스제공계획서" 와 같다.

상기 당사자(이하 ‘갑’, ‘을’이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 사회복지 서비스 이용계약서를 작성하고 기명날인 후, 각각 1통씩 보관한다.

제1조 (서비스 제공)

- ① “을”은 사회복지사업법 및 사회복지서비스 사업 시행지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, “갑”의 일상생활에 필요한 사회복지서비스(이하 “서비스”라 한다)를 상기의 “사회복지서비스 제공계획서(일정표 포함)”와 같이 제공한다.
- ② “을”은 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 서비스 제공자를 배치한다.
- ③ “을”은 사회복지서비스 대상인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 해당 시·군·구청(이하 “시·군·구청”이라 한다)에서 통보한 “사회복지서비스 신청결과 통보서”를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 서비스 제공 기록지에 기입한다.

제2조 (계약기간 및 계약의 만료 등)

- ① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.
- ② 이 계약은 “갑”의 해약 통지나 사망으로 종료된다.
- ③ 이 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해약할 수 있다.
 1. “갑”이 계약 해지를 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.
 2. “을”이 사회복지서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 “갑”에게 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.
- ④ 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제3조 (사회복지서비스 비용)

- ① 사회복지서비스 비용은 사회복지서비스 가격기준(가칭)에 의한다.
- ② 사회복지서비스 비용 중 본인부담액과 월이용한도액을 초과하는 비용은 “을”의 청구에 의해 “갑”이 지급한다.

제4조 (사회복지서비스 내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 “을”(종사원을 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 “갑”의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 “을”은 “갑”의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.

② 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

제5조 (통지사항)

- ① “을”은 “갑”에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② “갑”의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 “갑”의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때는 즉시 서면으로 “을”에게 통지하여야 한다.
- ③ “을”은 “갑”의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생시에는 “갑”이 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제6조 (개인정보 보호의무)

- ① “을”은 “갑”의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② “을”은 사회복지서비스 제공에 필요한 “갑”의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 사회복지서비스 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ “을”의 개인정보 수집 및 활용에 대한 “갑”의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ “갑”은 “을”이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제7조 (손해배상책임)

서비스 실시 중에 “을”(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”은 “갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “갑”이 “을”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

제8조 (분쟁해결방법)

본 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

노인돌봄서비스 상호협력 동의서

이 동의서는 이용자와 노인돌봄 서비스 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 노인돌봄서비스 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

I. 이용자의 권리와 의무

1. 이용자는 노인돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 이용자는 제공기관과 노인돌보미를 선택할 수 있습니다.
 - 이용자는 제공기관과의 협의하에 작성한 노인돌봄서비스 제공계획서의 범위 안에서 서비스의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 이용자는 노인돌봄서비스를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
2. 이용자는 노인돌봄서비스를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 노인돌봄서비스는 지원 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 별도의 계약 없이 지원 대상자가 아닌 가족의 빨래, 대청소 등의 서비스는 제공하지 않습니다.
 - 이용자는 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를 노인돌보미에게 요구해서는 안됩니다.
 - 이용자는 노인돌보미의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가야 하고, 이로 인한 위법한 행위가 있을 시 서비스 중지 및 관련법률에 의거 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.
 - 이용자의 자격이나 욕구에 영향을 주는 어떠한 변화(이사, 소득, 보험 자격, 서비스 관리능력의 등)가 발생하면 빠른 시일 내에 담당자에게 알려 주십시오.

II. 노인돌보미의 권리와 의무

1. 노인돌보미는 노인돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 노인돌봄서비스는 지원 대상자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 별도의 계약 없이 지원 대상자가 아닌 가족의 빨래, 대청소 등의 서비스는 제공하지 않습니다.
- 노인돌보미는 이용자가 서면 또는 구두로 협의되지 않은 서비스를無理하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
- 노인돌보미는 제공기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

2. 노인돌보미는 노인돌봄서비스를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 노인돌보미는 이용자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 이용자가 직면한 상황과 장애 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 바람직한 서비스 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

작성 일자 : 20 년 월 일

● 서비스 이용자

성 명 : _____ (서 명)

● 서비스 이용자 보호자

성 명 : _____ (서 명)

● 노인돌보미

성 명 : _____ (서 명)

● 제공기관

기관명 : _____

성 명 : _____ (서 명)

[서식 5-11-1호]

(앞 쪽)

방문서비스 제공 기록지(20 년 월)

대상자 : 생년월일 : 제공자 :

제공 일자	/	/	/	/	/	/	/	/	/
1. 활동보조									
식사·세면도움									
체위변경									
옷갈아입히기									
신체기능유지·증진									
화장실이용도움									
외출동행									
기타()									
2. 일상가사지원									
생필품구매									
청소·세탁									
기타()									
서비스 제 공	시작시간								
	종료시간								
총 서비스 제공시간									
서비스 이용자(확인)									

일 자	대상자의 특이사항 및 업무상 특이사항

* 세부서비스 종류별로 제공된 서비스 시간을 분단위로 표기하며, 서비스제공 시작시간 및 종료시간을 표기합니다.

* 대상자의 특이 사항 및 업무상 특이사항 등을 기록합니다.

(뒤 쪽)

구 분	세부내용	구 분	세부내용
신체수발		가사 지원	
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워포함), 지켜보기, 옷갈아 입히기, 사용물품 정리	청소 및 주변정돈	급여대상자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장 정리, 옷장·서랍장 등 정리
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	세탁	급여대상자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리		
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	취사	식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 장치 도움(지켜보기 포함)	개인활동 지원	
화장실 이용하기	화장실이동보조, 옷 내려 주고 올리기, 용변후 처리 지원	외출시 동행	산책, 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안내 걷기 또는 지켜보기, 보행도움, 산책	일상 업무 대행	급여대상자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행, 병원 약타오기 등
배설도움	배뇨도움, 배변도움, 지켜 보기, 기저귀교환, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 (방안에서)	정서지원(우애서비스)	
		말벗, 격려 및 위로	안부확인을 위한 방문, 말벗 격려
		생활상담	생활상의 문제 등 상담 및 조언
		기타 제공 서비스	위에 열거되지 않은 서비스 내용 기재

[서식 5-11-2호]

(앞 쪽)

주간보호서비스 제공 기록지(20 년 월)

대상자 : 생년월일 : 제공자 :

제공 일자	/	/	/	/	/	/	/	/	/
1. 신체활동지원									
세면·구강관리									
머리감기기·목욕도움									
식사 도움									
체위변경·이동도움									
화장실이용 도움									
기타()									
2. 기능회복지원									
신체기능훈련									
물리치료									
작업치료									
언어치료									
기타()									
3. 간호 및 처치									
관찰 및 측정									
그 밖의 처치									
4. 여가생활지원									
취미, 오락, 운동 등									
외출시 동행									
서비스 제 공	시작	종료							
총 서비스 제공시간									
서비스 이용자(확인)									

일 자	대상자의 특이사항 및 업무상 특이사항

* 세부서비스 종류별로 제공된 서비스 시간을 분단위로 표기하며, 서비스제공 시작시간 및 종료시간을 표기합니다.

* 대상자의 특이 사항 및 업무상 특이사항 등을 기록합니다.

(뒤 쪽)

구 분	세부내용	구 분	세부내용
신체활동지원		간호 및 처치	
세면·구강 관리	얼굴과 목, 손 씻기 등, 구강청결, 지켜보기, 틀니손질, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	관찰 및 측정 (혈압·체중 등)	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정
		그 밖의 처치	복막투석, 기관절개관 간호, 위독시 간호, 수혈, 응급상황에 대한 대처
머리감기기 목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워포함), 머리 감기기 및 말리기, 지켜보기, 옷갈아 입히기, 사용물품 정리	여가생활지원	
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사도움 지켜보기, 경관영양실시, 구토물 정리, 식사 준비 및 정리	외출 시 동행	산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
체위변경· 이동도움	체위변경, 일어나 앉기 도움, 침대에서 휠체어 옮겨타기, 시설 내 보행지켜보기, 보행도움, 산책	취미, 오락, 운동 등	레크리에이션, 노래 교실 등 여가 생활 지원
화장실 이용도움	화장실이동보조, 옷 내려 주고 올리기, 용변후 처리 지원		
기능회복지원			
신체기능 훈련	관절구축예방, 근력증강운동, 상지기능·손가락정교성 운동, 조화운동, 지구력 훈련		
물리치료	온열치료, 전기치료, 수 치료, 견인요법 등		
작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등		
언어치료	발성연습, 구음연습		