

# 2015 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(단기가사의 경우 독거노인 또는 고령(만75세이상) 부부노인가구) 중 가구소득, 건강상태 등을 고려하여 돌봄서비스가 필요한 대상자 선정
- ※ 연령기준 : 1950년 출생일 경과자(고령의 경우, 1940년 출생일 경과자)

### 다. 서비스 유형

- 방문서비스(월 27시간, 36시간)
- 주간보호서비스(월 27시간(9일), 36시간(12일))
- 치매환자가족지원서비스(연 6일)
- 단기가사서비스(월 24시간)

라. 사업 기간 : 2015. 2.1.~ 2016. 1.31.

### 마. 서비스 제공

- 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 따라 시·군·구에 등록된 제공기관에서 서비스 제공

- (방문서비스) 식사·세면도움, 옷갈아 입히기, 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
- (치매가족휴가지원서비스) 서비스 제공기관에서 일정기간 동안 치매노인 보호
- (단기가사서비스) 식사도움, 옷 갈아 입히기, 외출동행, 취사, 생활필수품 구매, 청소, 세탁 등  
※ 의료인이 행하는 의료·조산·간호 등의 의료서비스 제공은 불가

#### 바. 마우처 관리·운영

- 서비스 대상자에게 카드식 마우처를 발급, 등록된 기관에서 서비스 이용
- 정부지원금 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) 또는 서비스 이용일수(치매가족휴가지원서비스 연 6일 범위내)에 따라 차등화
  - 정부지원금(월) : 193,200원 ~ 344,520원  
※ 치매가족휴가지원서비스(일) : 29,880원 ~ 36,380원
  - 선납 본인부담금(월) : 무료 ~ 64,000원  
※ 치매가족휴가지원서비스(일) : 무료 ~ 6,500원
- 서비스 단가

서비스 내용	근무일 유형	금액(원)	기준
방문 서비스 · 단기가사 서비스	① 매일 일반적으로 제공하는 경우	9,800	시간당 단가
	② 22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우	10,540	
	③ 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일에 제공하는 경우(단, 근로자의 날 포함)	10,540	
주간보호 서비스	① 매일 일반적으로 제공하는 경우	29,400	일당, 9시간 기준
	② 22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우	31,620	
	③ 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일에 제공하는 경우(단, 근로자의 날 포함)	31,620	
치매가족휴가 지원서비스	근무일 유형 구분 없음	36,380	일당 단가

● 서비스 단가 적용기준

- 방문·단기가사서비스 가산단가(10,540원)는 1일 최대 3시간까지만 적용하되  
실시간 결제건에 한하여 가산단가 적용  
※ (예시)노인돌보미가 공휴일에 3명의 이용자에게 총 10시간 서비스 제공시 3시간에  
대해서만 가산단가 적용하고 나머지 7시간은 평일단가 적용
- 소급결제, 예외 청구시에는 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

— 치매가족휴가지원서비스 일자 산정시 0시 기준

※ (예시) 7월 1일 23시에 입소하고 7월 3일 09시에 퇴소하면 3일로 산정

사. 사업추진체계

추진주체		기능
보건복지부	노인정책과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인돌봄서비스사업 기본계획 수립, 지침 작성, 국고보조, 홍보 등 사업 총괄</li> <li>• 노인돌봄서비스사업 평가 및 지도·감독</li> </ul>
	사회서비스정책과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바우처 운영계획 수립 및 관리</li> <li>• 전자바우처 시스템 구축 및 관리</li> </ul>
한국보건복지정보개발원		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바우처 비용의 지급 및 정산 등</li> </ul>
시·도	사회복지과 (노인복지과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바우처 사업 총괄 (사회복지과)</li> <li>• 시·군·구별 예산 배정</li> <li>• 시·군·구 및 읍면동 사업 관리 감독</li> </ul>
시·군·구	주민생활지원과 (또는 사회복지과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바우처 사업 관리 및 예산 예탁 총괄</li> </ul>
	노인복지과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인돌봄서비스사업 시행</li> <li>• 서비스 대상자 선정 및 자격관리</li> <li>• 서비스 제공기관 등록 및 관리감독</li> <li>• 서비스 제공 지도 감독</li> <li>• 사업 홍보</li> </ul>
서비스 제공기관	기관 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 제공인력 모집, 교육</li> <li>• 서비스 제공 및 모니터링</li> </ul>

아. 업무흐름도

● 대상자 선정 및 관리(시·군·구, 읍·면·동)

절차	내 용	지침 관련 부분
건강판정	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본인 및 가족 등이 국민건강보험공단에 신청</li> <li>● 장기요양등급 판정결과 장기요양등급의 A또는 B 판정자</li> <li>※ 단기가사의 경우 장기요양등급 판정결과 불필요</li> </ul>	서비스 대상자 선정
서비스 신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 본인 및 가족 등이 읍면동에 신청</li> </ul>	서비스 대상자 선정
조 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 읍면동 담당공무원</li> <li>- 연령, 건강상태, 소득 조사</li> <li>- 가구원의 유사서비스 이용여부 조사</li> </ul>	서비스 대상자 선정
결정·통지	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구청(담당 사업팀)</li> <li>- 본인에게 결정내용 통지</li> <li>- 한국보건복지정보개발원(이하 '개발원')으로 신청자 결정자료 전송</li> </ul>	서비스 대상자 선정
바우처 카드 발급	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 개발원 : 서비스 대상자에게 바우처 카드 발급·송부</li> </ul>	바우처 지급 및 이용
본인부담금 납부(선납)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 대상자</li> <li>- 금융기관 지정계좌에 입금 → 바우처 생성</li> </ul>	바우처 지급 및 이용
서비스 대상자 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구, 읍면동</li> <li>- 대상자 관리(전출입, 사망, 자격기준 등)</li> <li>- 서비스 제공기관 관리</li> <li>- 바우처 관리</li> </ul>	서비스 대상자 선정 바우처 지급 및 이용

● 서비스 실시(서비스 제공기관)

절차	내 용	지침 관련 부분
서비스 이용 신청 접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 대상자가 제공기관에 연락</li> <li>※ 서비스 제공 전 대상자의 바우처 생성 (본인부담금 입금) 확인</li> </ul>	서비스 실시
서비스 제공(이용) 계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 제공기관 담당자가 대상가구 방문 상담 실시</li> <li>- 서비스 제공(이용) 계획서 작성</li> </ul>	서비스 실시
서비스 제공(이용) 계약	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 제공기관과 서비스 대상자(이용자)간 계약서 작성</li> </ul>	서비스 실시
서비스 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 제공 전 바우처 잔량 조회</li> <li>● 서비스 제공 계획에 의해 지정된 날짜에 방문, 서비스 제공</li> </ul>	서비스 실시
모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 제공기관이 이용자 및 가족을 대상으로 서비스 실시 상황 확인</li> </ul>	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

※ 장기요양등급 판정서 유효기간은 최근 3년 이내로 함

※ 서비스 이용자가 노인장기요양급여 등급(1~5등급)을 판정받았을 경우에는 노인돌봄 종합서비스 이용 불가(등급 판정일자가 속한 월까지 서비스 이용 가능)

※ 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) 최근 2개월 이내 골절(관절증, 척추병증 포함) 또는 중증질환 수술로 인하여 단기간 돌봄이 필요한 자로 의사진단서(소견서) 또는 입퇴원확인서, 수술확인서 중 1개로 확인

※ 단, 입원으로 2개월 경과시에는 퇴원일자로부터 1개월 이내 신청 가능

※ 골절(관절증, 척추병증)은 상병코드와 관계없이 의사진단서(소견서)등 증빙서류에서 '골절', '관절', '척추' 임을 확인하고, 중증질환 수술의 경우 의사진단서(수술확인서)에 기재된 상병코드로 중증질환 수술 확인

- (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)

**【단기가사서비스 개요】**

구분	내용
서비스 내용	- 가사·일상생활 및 신변·활동지원(취사, 청소, 세탁, 외출동행 등) - 서비스 제공기간 및 횟수(2개월 이내 원칙, 1회당 2시간)
서비스 대상자	- 만 65세 이상의 독거노인 또는 75세 이상 고령의 부부 노인가구
소득기준	- 전국가구평균소득 150% 이하
건강기준	- 골절(관절증, 척추병증 포함) 또는 중증질환 수술자
본인부담금	- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

※ 단기가사서비스는 명시적인 규정이 없는 경우 방문·주간보호서비스 규정 준용

**【관절증, 척추병증 등 상병코드(예시)】**

상병코드	상병명
M17	무릎관절증
M48	기타 척추병증
M51	기타 추간관 장애
S33	요추 및 골반의 관절 및 인대의 탈구, 염좌 및 긴장
M23	무릎의 내부 이상
M47	척추증
S83	무릎의 관절 및 인대의 탈구, 염좌 및 긴장
M13	기타 관절염
M50	경추간판장애

**【중증질환자상병코드】**

구분	상병코드
암질환	C00~C97, D00~D09, D32~D33, D37~D48
뇌혈관질환자	가. 뇌혈관 질환(I60~I67)

구분	상병코드
	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
	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

구분	상병코드
	T27.0~T27.3 : 호흡기도의 화상 T28.0~T28.3 : 기타 내부기관의 화상

### 3) 치매가족휴가지원서비스

- 노인돌봄종합서비스 이용자(방문서비스, 주간보호서비스) 중 치매노인  
- (건강기준) 최근 6개월 이내에 발급받은 의사진단서(상병코드 F00~F03, G30) 또는 의사소견서로 치매노인임을 확인

#### 【치매가족휴가지원서비스 개요】

구분	내용
서비스 내용	- 서비스 제공기관에서 일정 기간 동안 치매노인 보호 * 연간 6일 범위내에서 사용 가능
서비스 대상자	- 방문서비스 또는 주간보호서비스 이용자 중 치매노인
소득기준	- 전국가구평균소득 150% 이하
건강기준	- 치매노인 * 최근 6개월 이내에 발급받은 의사진단서 또는 의사소견서로 치매노인임을 확인
본인부담금	- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

#### ■ 제외대상

- 자격기준이 적합하지 않은 자
  - 연령, 소득기준, 건강상태(장기요양등급의 A,B, 골절 및 중증질환 수술 등)기준이 적합하지 않은 자
  - ※ 돌봄서비스 이용자 중 노인장기요양급여 등급(1~5등급)을 받은 경우 노인돌봄서비스를 중지하고, 장기요양서비스를 이용토록 안내
    - 이용자 불편을 최소화하기 위해 장기요양등급 판정일자가 속한 월까지 노인돌봄종합서비스 이용 가능(단, 이 기간동안 장기요양서비스 수급 불가)
- 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
    - ※ 단기가사서비스의 경우 노인돌봄기본서비스 대상 여부에 관계없이 지원 가능
  - 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
    - ※ 실제 주거를 같이 하는 가구원 중 노인돌봄종합서비스, 가사간병서비스, 노인장기요양보험 방문요양(치매특별등급 인지활동형 방문요양은 해당되지 않음)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
- 제공인력의 관계가 친인척인 자(배우자, 직계 혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거자)

#### ■ 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 (방문주간서비스)	국민건강보험공단	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 3년 이내 최종 판정받은 장기요양등급 판정서 (등급의 A또는B 판정자)</li> <li>• 최근 2개월 이내 의사진단서(소견서)</li> <li>※ 단, 입원으로 2개월 경과시에는 퇴원일자로부터 1개월 이내 신청 가능</li> </ul>
의사진단 (단기가사)	진료기관(병·의원)	
신청 및 접수 (읍면동)	본인·가구원 담당공무원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청서</li> <li>• 제출서류(소득확인서류, 의사진단서(소견서) 등)</li> </ul>
상담 (읍면동)	읍면동 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가구원 수, 가구 내 노인 돌봄 가능자 유무 등 확인</li> </ul>
자산조사 (읍면동)	읍면동 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소득조사(건강보험료로 판정)</li> </ul>
대상자 선정 (시·군·구)	시·군·구 사업팀 (노인담당자)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정 결과 통보 : 개발원</li> </ul>
통 지 (시·군·구)	시·군·구 사업팀 (노인담당자)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선정결과 통지 : 신청자</li> </ul>

## ■ 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 1호>
- 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서<서식 2호>
- 개인정보 수집 및 활용동의서(서비스이용자 작성용) <서식 15호>

- 서비스 대상자의 건강보험증 사본(해당자의 경우)

- 가구원의 소득 증명자료(해당자의 경우)

- 주민등록표 세대원의 소득증명자료
- ※ 건강보험료 본인부담금 부과금액은 행복 e음 시스템으로 확인 가능

■ 자산조사

● 소득조사

- 기초생활수급자 및 차상위 여부: 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 확인
- 차상위 초과 : 신청일 기준 전월 건강보험료 본인부담금액(가구원 수 산정 후 소득을 합산)을 토대로 판정

- ※ 서비스대상자가 국가유공자인 경우 매월 지급받는 연금액을 소득으로 산정
- ※ 휴직자의 경우 신청월 직전 건강보험료로 산정
- ※ 매월 건강보험료가 변동되는 경우 신청월 직전 12개월 건강보험료를 평균하여 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 주민등록표 및 해당 건강보험증에 등재된 자를 가구원 수에 포함

- ※ (예시) 서비스를 신청한 노인(주민등록표상 2인 가구:노인, 아들1)이 따로 사는 아들2(4인가구)의 건강보험증에 등재되어 있는 경우 아들1, 아들2의 소득증명자료(건강보험료납부확인서 등)을 확인하고 가구원수는 6인으로 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 전국가구 평균소득 100%

(단위:원)

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	1,538,000	47,165	26,513	47,729
2인	3,099,000	94,100	97,779	95,252
3인	4,423,000	135,442	149,772	137,248
4인	4,974,000	151,857	167,541	153,998
5인	5,265,000	161,683	177,862	164,396
6인	5,556,000	169,970	186,600	172,906
7인	5,847,000	178,944	196,409	182,127
8인	6,139,000	189,279	207,706	193,298
9인	6,430,000	197,614	216,462	202,271
10인	6,721,000	207,444	226,536	213,091

※ 노인장기요양보험료 제외금액

② 전국가구 평균소득 130%

(단위:원)

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,000,000	60,700	46,124	60,736
2인	4,028,000	122,699	135,800	124,384
3인	5,750,000	175,872	192,916	178,944
4인	6,467,000	197,614	216,462	202,271
5인	6,845,000	213,091	232,265	219,533
6인	7,223,000	219,533	238,532	226,818
7인	7,602,000	235,011	252,935	243,784
8인	7,980,000	243,784	261,503	253,393
9인	8,358,000	264,638	282,441	277,771
10인	8,737,000	277,771	295,557	294,042

※ 노인장기요양보험료 제외금액

③ 전국가구 평균소득 150%

(단위:원)

가구원수	소득기준	건강보험료 본인부담금		
		직장가입자	지역가입자	혼합
1인	2,307,000	70,377	62,319	71,216
2인	4,648,000	141,277	156,072	143,264
3인	6,635,000	202,271	221,301	207,444
4인	7,461,000	226,818	245,357	235,011
5인	7,898,000	243,784	261,503	253,393
6인	8,335,000	253,393	271,273	264,638
7인	8,771,000	277,771	295,557	294,042
8인	9,208,000	294,042	311,530	314,313
9인	9,644,000	294,042	311,530	314,313
10인	10,081,000	314,313	331,617	350,126

※ 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
- 대상자 선정 결과를 행복e음(사회복지통합관리망)을 통해 한국보건복지정보개발원으로 매월 말일 18:00 까지 전송('15년도는 2월 전송부터 가능)

■ 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 3호>
- 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 부가기능(메모 기능)을 이용하여 전체 사업량의 20%의 수만큼 대기자로 선정 관리
  - 대기자를 수급자로 선정할 경우 선정시점의 자격기준으로 재조사
  - 대기자는 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)
- 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 4호>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.
    - ※ 행복e-음을 통해 건강보험료, 가구원수 확인 가능

### ■ 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 사업 시작전 일괄 조사하여 변동사항이 있을 경우 대상자에게 통보하고 사실여부 확인 및 조치
    - ※사업시작 시기 : 매년 2월1일

- (건강상태) 최종 장기요양인정등급 판정일자로부터 3년이 경과한 자에 대하여는 건강상태(장기요양인정등급)를 재판정 받도록 안내하고, 장기요양인정 등급(1~5등급)을 받은 경우 노인돌봄서비스를 중지하고 장기요양서비스를 이용토록 안내

※ 재판정 결과 노인돌봄종합서비스 이용자가 장기요양인정 등급(1~5등급)을 받은 경우 이용자 불편을 최소화하기 위해 장기요양인정등급 재판정일자가 속한 월까지 노인돌봄종합서비스 이용 가능(단, 이 기간 동안 장기요양서비스 수급 불가)

- 기존 이용자의 경우 지자체의 자격기준(소득기준, 건강상태 등) 확인 후 별도 신청 없이 지속 지원 가능

#### ■ 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

- 서비스 대상자의 지원기간 중 자격상실 사유
  - 서비스 이용자의 사망
  - 서비스 이용자가 서비스 포기의사를 명시적으로 밝힌 경우
    - ※ 본인포기, 사망에 해당하는 중지사유코드의 경우 바우처 사용이 즉시 중지됨에 유의하여 전송(중지전송 후 결제 안 됨)
  - 서비스 이용 중에 장기요양인정등급(1~5등급) 판정을 받은 경우
  - 최종 장기요양인정등급 판정일자로부터 3년이 지난 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.
- 사망 또는 본인 포기의 경우 미사용 본인부담금은 별도 신청절차 없이 정보개발원에서 지급(본인부담금계좌변경신청서 <서식 14호>

#### ■ 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. 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, 제공기관, 노인돌보미 등 제공기관 종사자

#### ■ 신고 불이행에 따른 조치사항

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

### 바. 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(제공인력 기준, 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. 서비스 내용 및 단가

#### 가. 서비스 내용

##### ■ 방문서비스(월 27시간 또는 월 36시간)

- 신변·활동지원 : 식사도움, 세면도움, 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(월 9일 또는 월 12일)

- 기능회복, 급식 및 목욕, 송영서비스

##### ■ 치매가족휴가지원서비스(연 6일 범위내)

- 방문서비스 또는 주간보호서비스 이용자 중 치매노인에게 단기보호서비스 추가 제공

※ 노인돌봄종합서비스 이용자 중 치매노인 본인 또는 가족이 의사진단서나 의사소견서를 첨부하여 신청(서식 12호)

※ 노인돌봄종합서비스 신규 신청시 동시 신청 가능하고 치매가족휴가지원서비스 기준이용자는 사업연도가 바뀌어도 재신청 없이 이용 가능

#### ■ 단기가사서비스(1개월(24시간) 또는 2개월(48시간))

※ 서비스 내용은 방문서비스와 동일

※ 1회에 한해 1개월 연장이 가능하며 연장신청은 서비스 종료일 15일전부터 가능

※ 다른 질환에 대해서는 연도내 재신청이 가능하나 동일 진단질환에 대해서는 연도내 재신청 불가능

### 나. 서비스 단가

#### ■ 기준 단가

- (평일) 서비스 기준단가는 방문서비스(단기가사서비스 포함)의 경우 시간당 9,800원, 주간보호서비스의 경우 일(日, 9시간 기준)당 29,400원, 치매가족휴가지원서비스의 경우 일당 36,380원으로 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,
  - 비용 지급은 서비스 제공시간이 15분 이상 45분 미만은 30분으로 산정하고, 45분 이상인 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

- 1회당 2시간 기본

(4) 치매가족휴가지원서비스

- 연간 6일 범위내에서 이용 가능

※ 횟수에 관계없이 연간 6일 범위내에서 이용 가능하며, 최소 이용 단위는 2일로 무박인 경우 이용 불가

■ 원거리 교통지원금 지원

- 지급 대상

- 건강보험료 경감대상 도서·벽지 지역으로 고시된 지역(참고6) 및 읍·면지역 거주 노인에게 방문서비스 및 단기가사서비스를 제공하는 제공인력

- 지원 내용

- 건강보험료 경감대상 도서·벽지 지역으로 고시된 지역 거주 노인에게 서비스 제공시마다 1회당 원거리 교통지원금 6천원을, 읍·면지역 거주 노인에게 서비스 제공시 1회당 원거리 교통지원금 3천원을 서비스 제공기관을 통해 제공인력에게 사후 일괄 지급

※ 읍·면지역에 해당되는 거리기준은 서비스 대상자의 주민등록상 주소지와 실제 서비스 제공기관까지의 거리가 5km이상 떨어진 지역을 말함(다만, 실거주지가 원거리

교통지원금 대상지역이 아닌 경우에는 지급하지 않음)

※ 동일 읍·면지역 거주자가 2명 이상일 경우 동일 제공인력에게 지급되는 지원금은 당일 서비스 인원에 관계없이 1회 인정)

- 원거리 교통지원금은 결제방법(단말기, 예외지급 청구 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 지역 및 읍·면지역으로서 노인돌보미가 동일 지역(리) 거주자로 확인될 경우 지급대상에서 제외
- 도서·벽지지역 고시내역 변경으로 인해 제외된 지역의 경우 기존 원거리 교통금 지원 대상자도 취소 처리

#### ● 지급 절차

- 제공기관은 원거리 교통지원금 적용 신청서(서식 11호)를 시군구에 제출하고 시군구 담당자는 전자바우처시스템을 통해서 원거리 교통지원금 해당 이용자를 확정하여 정보개발원으로 정보 전송

※ 원거리 교통지원금 적용중단(변경) 사유가 발생하였을 경우 제공기관은 지체없이 원거리 교통지원금 적용중단 신고서(서식 11호)를 제출

※ 전출 및 자격상실 등의 경우 신청서 제출과 별도로 즉시 중지

- 제공기관에서는 전자바우처시스템을 통해 교통지원금 해당 이용자 및 지급내역 확인

- 별도의 청구절차 없이 시군구로부터 수시 전송되어진 해당 이용자에 대해 정보개발원에서 자격심사(전출, 해지)후 해당 제공기관에 일괄 지급

\* 서비스 제공 1일 ~ 말일 결제를 기준으로 정보개발원에서 결제월 익월 10일내에 지급

### 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

- 매월 일정액의 본인부담금 선납 후 바우처 지원액 사용 가능

- (단기가사서비스) 서비스대상자에게는 월 24시간에 해당되는 만큼의 바우처를 지원
  - 단기가사서비스는 본인부담금 납부 후 익일에 바우처가 생성되므로 익일부터 서비스 제공 가능
  - ※ 단, 이용자가 서비스 신청시 가상카드를 선택해야 본인부담금 납부 후 익일부터 서비스 제공이 가능하고, 실물카드를 신청할 경우 카드 수령까지 3~5일 소요
- (치매가족휴가지원서비스) 연간 6일 범위 내에서 이용할 수 있는 바우처 지원

### ■ 본인부담금

- 소득 수준(5등급)에 따라 본인부담금 차등 적용

【소득수준별 본인부담금】

서비스 유형 및 시간		기초생활수급자	차상위계층	차상위초과~100% 미만	100%이상~130% 미만	130%이상~150% 이하
방문주간	27시간(9일)	무료	18,000원	37,000원	42,000원	48,000원
	36시간(12일)	8,280원	24,000원	49,000원	56,000원	64,000원
단기가사	24시간(1개월)	무료	16,000원	33,000원	38,000원	42,000원
	48시간(2개월)	무료	32,000원	66,000원	76,000원	84,000원
치매가족휴가지원서비스	연6일 범위내	무료	(일)2,500원	(일)5,100원	(일)5,800원	(일)6,500원

※ 치매가족휴가지원서비스 이용시 발생하는 식대는 별도 개인 부담

- 이용자 본인부담금을 서비스 제공기관에서 지원할 수 없음
- 본인부담액 징수는 서비스제공기관에서 하지 않고 별도 지정계좌에 입금시키면 이용자별로 인정된 서비스 시간만큼 금액이 추가되어 바우처 지원(단, 치매가족휴가지원서비스의 경우 제공기관에 직접 납부)
- 본인부담금 환급
  - 연도전환 시 바우처를 계속 이용 중인 이용자에 대해서는 별도 환급 없이 익년도 본인부담금으로 자동 이월

- 서비스가 종료된 경우 별도 신청 없이 개발원에서 수시지급

【 방문주간보호(단기가사 포함) 정부지원금 및 본인부담금 수준 】

		총 구매력	정부지원금	선납본인부담금
월 24시간	130%이상~150%이하	월 235,200원	월 193,200원	월 42,000원
	100%이상~130%미만	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%미만	월 264,600원	월 222,600원	월 42,000원
	차상위 초과~100% 미만	월 264,600원	월 220,500원	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%미만	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

▣ 국민기초생활수급자, 차상위계층 산정 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)

【 2015년도 보험료 본인부담금 부과금액에 의한 차상위계층 판정기준 】

가구원 수	최저생계비의 120%	건강보험료 본인부담금 부과금액(원)		
		직장가입자	지역가입자	혼합(직장+지역)
1인	741,000	23,246	3,557	24,280
2인	1,261,000	38,301	16,013	38,962
3인	1,632,000	50,100	30,123	50,645
4인	2,002,000	61,379	47,997	62,201
5인	2,372,000	72,137	64,949	72,821
6인	2,743,000	83,871	83,410	84,851
7인	3,113,000	95,252	99,229	96,439
8인	3,483,000	105,783	113,831	106,674
9인	3,854,000	118,139	130,183	119,751
10인	4,224,000	129,743	143,635	131,586

## 4. 서비스 실시

### 가. 개요

#### ■ 서비스 제공기관의 서비스 실시 절차



## 나. 서비스 이용 신청 접수

- 서비스 대상자는 이용 안내문, 홈페이지(news.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

## 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 17호>를 포함한 서비스제공계획서<서식 16호>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 18호>
  - ※ 제공기관은 이용자와 계약서 작성 시 가족관계에 있는 노인돌보미가 제공자로 선정되지 않도록 가족관계 유무를 철저히 확인할 것

- 계약에 따른 서비스제공(이용)계획서<서식 16호> 및 서비스 일정표 제공<서식 17호>
- 계약 체결시, 서비스대상자·가족과 노인돌보미·제공기관 간에 상호협력 동의서<서식 19호> 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
  - 제공기관은 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 접촉한 후 결제
- 다음 방문일정 확인 후 서비스 종료

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 제공시 서비스 제공기관의 관리자는           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 상태 및 주거지의 위치 등을 고려하여 제공자 선정</li> <li>- 제공자와 해당 이용자의 서비스제공계획서 및 서비스일정표에 대한 정보제공 및 논의</li> <li>- 서비스 제공시 유의할 점 및 개인정보 비밀 엄수에 관한 설명</li> </ul> </li> </ul> |
|---|

### ■ 이용 가능 서비스

- 지급되는 바우처로 이용할 수 있는 서비스는 다음과 같은 서비스임

(1) 방문서비스

- 신변·활동지원 : 식사도움, 세면도움, 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 제공인력 변경

- 이용자의 불만족으로 제공자(제공인력) 변경 요청시 제공기관은 이용자와의 상담을 통해 7일 이내에 제공자 변경 등 필요한 조치를 취해야 함

- 제공인력이 특정 이용자에 대해 거부하는 경우 제공기관은 이용자와의 상담을 거쳐 서비스 제공자를 변경할 수 있음

- 서비스 제공인력이 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)

● 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“성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률”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

## 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 19호>

■ 노인돌봄미와의 계약 및 교육

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

■ 4대 보험 가입 등

- 제공기관은 소속 노인돌봄미에 대한 4대 보험 관련 법령에 의한 해당 보험의 가입 기준에 따라 처리
  - ※ 산재보험은 사업장별 가입이므로 모든 제공기관 의무 가입
- 배상보험은 제공기관에서 소속 노인돌봄미에 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 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 관리책임자 등(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
  - 고용노동부 지원 사회적일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 주 30시간 이상 전일제

## 근무자

### ■ 노인돌보미 채용계약

- 요양보호사 자격증, 건강진단서를 첨부하여 제공기관과 채용계약 체결
- 제공인력의 개인정보수집 및 이용동의서 징구 <서식 15호>(제공인력 작성용)

## 다. 제공인력 교육훈련

### ■ 개 요

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

## 6. 마우처 지급 및 이용

### 가. 마우처 카드 발급

#### 1 마우처 카드 발급 절차

업무절차	처리내용	업무주체
신청서 작성·제출	<ul style="list-style-type: none"> <li>● '바우처 카드 발급 및 개인정보 제공·활용 동의서' 작성·제출 (신청인 → 읍·면·동)</li> <li>* 본인부담금 환급계좌 필수제출</li> </ul>	신청인
신청서 입력 (행복e음)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● '행복e음'에 바우처 카드 발급 신청 정보 입력 (읍·면·동 주민센터 주소 및 휴대전화 필수 입력)</li> </ul>	읍·면·동
카드 발급 정보 전송 (행복e음)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● '행복e음'의 바우처 카드 발급 신청 정보 전송 (시·군·구 → 정보개발원)</li> <li>* 본인부담금 환급계좌 실명확인 필수</li> </ul>	시·군·구
카드 제작·배송 (전자바우처 시스템)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 카드 제작 후 월 5회 배송 (4일, 11일, 19일, 22일, 26일)</li> <li>* 수취인 부재시 대상자 관할 읍·면·동 주민센터로 반송처리</li> </ul>	한국보건복지 정보개발원 (우체국)
카드 수령 및 결제	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 바우처 카드 수령</li> </ul>	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 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1차 방문 후 수령인 부재시 다음날 재방문 실시</li> <li>● 재방문 후 수령인 부재시 2일 뒤 관할 읍·면·동 주민센터로 반송 처리</li> <li>* 방문 시 문자 메시지 및 우편물 도착안내서 부착</li> </ul>
---------------	---

- 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](http://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 동의서'를 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](http://www.socialservice.or.kr)) 에서 서비스 대상자별 바우처 잔량 및 사용내역 등을 조회할 수 있음

#### 6 제공인력 카드관리

- 정보개발원이 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](http://nevs.socialservice.or.kr))을 활용하여 제공기관이 신청
  - 전자바우처시스템([nevs.socialservice.or.kr](http://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 생성확인

- 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통해 대상자별 바우처 생성확인이 가능하므로 제공기관은 서비스 제공 전에 바우처 생성여부를 확인하고 정상 생성자에 대해 서비스를 제공

**2** 본인부담금 납부

● 본인부담금 납부방법

- 바우처 카드 및 결정통지서에 명시된 지정계좌에 대상자별로 책정된 본인부담금을 납부
- 본인부담금은 자동이체, 무통장송금, 인터넷·폰뱅킹·ATM 등 활용해 입금이 가능

● 본인부담금 납부기한 및 바우처 생성일정

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 전자바우처시스템을 통해 당월생성을 등록한 경우 등록일 익일부터 사용가능한 바우처를 생성

\* 1, 2차 납부기한 내에 본인부담금 납부 시 자동생성

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

● 본인부담금 납부한도

- ‘15년 3월부터 본인부담금 1년치 이내 입금 가능
  - 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

- 생성제한 적용

- 대상자별로 사용 후 남은 바우처 잔량이 1개월 초과인 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 2016년 1월 31일까지만 결제가 가능하며, 1월 31일 이후에는 소멸 처리되어 사용이 불가함에 유의
  - 매년 2월 1일부터는 차년도 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 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 사용이 제한됨

【 중지사유별 바우처 결제 중지기간 】

중지사유	요건	바우처 사용 중지기간
본인포기	대상자의 본인의 급여 중지 요청	중지 요청일 다음날부터 계속
사망, 말소 등	대상자가 사망(자동처리) 또는 행방불명 등이 확인된 경우	사망일 또는 행방불명 등으로 확인된 날의 다음날부터 계속
자격 종료	대상자의 수급자격 종료 (연령 도래 등)	수급자격 종료된 날이 속한 월의 다음 월 1일부터 계속
판정결과 탈락	대상자의 등급변경으로 자격 탈락	수급자격 종료된 날이 속한 월의 다음 월 1일부터 계속
사업종료	사업이 종료되는 경우	사업종료일 다음 날부터 계속
바우처 미사용	최종 사용일부터 2개월동안 바우처가 사용되지 않았을 경우	자격상실 결정한 다음 날부터 계속
자격 정지	관계 법령에 의거하여 바우처의 효력을 정지하여야 하는 경우	자격정지 기간 동안

다. 서비스 결제

1 결제 원칙

- 결제수단

- 결제단말기(전용단말기, 스마트폰, 결제폰 등 3종) + 바우처 카드

- 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

- 유의사항

- 소급결제를 실시한 제공인력은 반드시 서비스 제공 후 “서비스제공기록지” 하단 “특이사항”란에 구체적인 사유를 기재
  - \* 단말기를 통해 실시간 결제 하는 경우에는 “서비스제공기록지” 기록 불필요
- 소급결제는 서비스 제공일로부터 30일 이내에만 가능

## 2 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

## 3 추가 구매

- 서비스 대상자에게 제공되는 바우처보다 더 많은 서비스를 원할 경우는 서비스 대상자 전액부담으로 추가 구매 가능
- 추가구매는 서비스 대상자와 제공기관의 자율적 계약에 의해 성립
- 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

#### **4** 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(과년도 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

**5** 바우처 사업의 관리

- 전자바우처 포털홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr>)의 회원가입 메뉴에서 ‘시군구 담당 자’를 선택하고 회원가입 후 전자바우처시스템([nevs.socialservice.or.kr](http://nevs.socialservice.or.kr))을 설치
- 전자바우처시스템을 활용하여 바우처 사업을 관리
  - 대상자 카드발급 현황, 바우처 생성·이용내역, 바우처 미사용자, 정산내역, 예탁금현황 등 조회 가능

## 7. 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

#### ☑ 방문서비스 제공기관(재가방문서비스)

- (시설기준) 사업 수행에 필요한 사무실
- (장비기준) 통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품

#### ☑ 주간보호서비스 제공기관(단기보호서비스)

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

#### ☑ 치매가족휴가지원서비스 제공기관(장기보호서비스)

- 「노인장기요양보험법」에 따라 단기보호 요양급여를 제공하는 장기요양기관은 장기보호서비스의 시설 및 장비 기준을 갖춘 것으로 인정

### (2) 인력·자격기준

● 인력 배치기준

- 제공기관장 1명
- 관리책임자 1명(제공인력 50명당 1명 추가 확보)
  - 기관장은 관리책임자 겸직 가능
- 방문서비스(재가방문서비스)는 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.
- 주간보호서비스(단기보호서비스)는 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 사회복지서비스사업 근무경력 3년 이상으로 보건복지부장관이 고시하는 교육과정 이수자

● 제공인력 자격기준

- 요양보호사

(3) 시설·장비·인력의 공동이용

- 둘 이상의 사회복지서비스를 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 경우에는 임원 중 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람이 있는 경우 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구 사업담당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회서비스 제공자 등록신청서 접수               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공통 제출서류                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업자 등록증 사본</li> <li>• 사회서비스 제공자 등록신청서</li> <li>• 제공인력 근로계약서 사본</li> <li>• 제공기관장 및 관리책임자 자격증 사본</li> </ul> </li> <li>- 사업별 기준 증빙서류 추가 제출</li> </ul> </li> </ul>
심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구 사업담당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 등록기준 충족여부 심사               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제공자의 결격사유</li> <li>- 인력의 자격충족 여부</li> <li>- 시설 및 장비기준 충족여부</li> <li>* 등록 제한 및 조건 부가 가능</li> </ul> </li> </ul>
등록정보 시스템 입력	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구 사업담당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회서비스 제공자 등록신청서 상의 제공자 등록정보 행복e음에 입력 및 전송</li> </ul>
결정·통지	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구 사업담당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후 제공자에게 등록증 발급</li> </ul>
등록내용의 공지	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 시·군·구 사업담당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 사회서비스 제공자 등록내용을 이용자에게 공지               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서면, 홈페이지 등 활용</li> </ul> </li> </ul>

(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
- 필요시 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 부과 가능
    - \* 시장·군수·구청장은 관할 지역 내 이용자 수, 이용권 시장 규모 및 제공기관 분포 현황 등을 고려하여 등록 제한 및 조건 부과 가능
    - \* 시장·군수·구청장은 인근 도서·벽지 지역에 대한 서비스 제공 의무, 인력·시설기준 등 등록기준을 지속적으로 충족해야 한다는 점을 조건으로 부과 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

**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 등록된 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(서식9호)에 기존 이용자에 대한 조치계획서 및 사회서비스 제공자 등록증을 첨부하여 제출
- 이용자 및 이용자의 보호자에게 서면, 전화로 휴·폐업 사실 통보

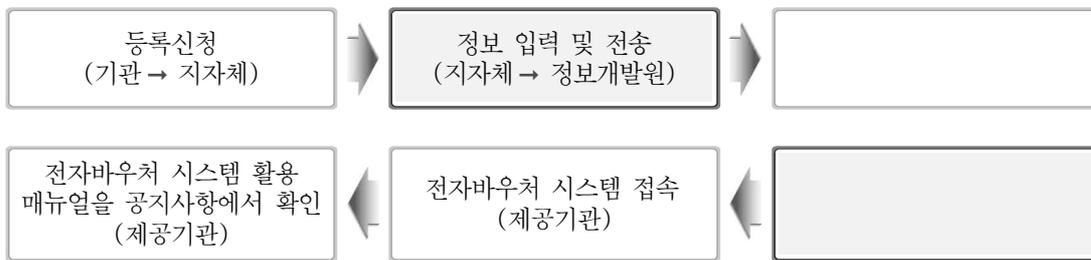
나. 제공기관 정보관리

## 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 : 참고5 참조

### 【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 징수대행을 요청한 경우 제공기관에 서비스비용 지급 시 해당 금액을 차감하고 지급하되 차감이 불가능한 경우 정보개발원으로 직접 반납

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정당한 사유 없이 서비스 제공 거부</li> <li>■ 제공자에게 부과되는 비용을 이용자에게 부담</li> <li>■ 거짓 정보 공개</li> <li>■ 영리를 목적으로 이용자 부담 비용 감면</li> <li>■ 이용자 유치를 위해 금전, 물품, 향응, 노무, 그 밖의 이익 제공 또는 제공 약속</li> <li>■ 소속 종사자가 서비스를 제공받는 이용자에게 폭행, 상해, 성적 수치심을 주는 성희롱 또는 성폭력에 해당하는 행위를 한 경우</li> <li>■ 등록기준에 맞지 아니하게 된 경우</li> </ul>	경고	영업정지 1개월	영업정지 3개월	등록취소
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 거짓이나 부정한 방법으로 제공 비용 청구</li> <li>- 서비스를 제공하지 않고 서비스 제공비용 청구</li> <li>- 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 서비스 대가 이상으로 서비스 제공 비용 청구</li> </ul>	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		
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 거짓 등 부정한 방법으로 등록을 한 경우</li> <li>■ 정당한 사유 없이 등록 후 1년 이내 영업 개시하지 않거나 1년 이상 휴업한 경우</li> <li>■ 영업정지기간에 영업을 한 경우</li> </ul>		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 줄어든 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, 제공자 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

<p>☑ 「질서위반행위규제법 시행령」 제2조의2제1항 각 호</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「국민기초생활 보장법」 제2조에 따른 수급자</li> <li>2. 「한부모가족지원법」 제5조에 따른 보호대상자</li> <li>3. 「장애인복지법」 제2조에 따른 제1급부터 제3급까지의 장애인</li> <li>4. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조의4에 따른 1급부터 3급까지의 상이등급 판정을 받은 사람</li> <li>5. 미성년자</li> </ol>
--

- 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)

요건	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 스마트폰, 모바일 단말기를 이용하여 바우처를 결제
  - 전용 단말기 통신 및 유지비용으로 해당 월 4,400~7,700원
  - 모바일 단말기는 ‘바우처 정액제’ 요금으로 매월 2,200원
- 제공기관이 결제한 바우처는 10일단위로 지급
  - 전자바우처 시스템을 통해 지급내역 조회 가능
  - \* 시·군·구의 비용예탁이 늦어지는 경우, 지급시기가 연기될 수 있음에 유의
- 제공기관 등록 후 전자바우처 시스템에 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 시스템에 등록하고 인력별로 단말기를 매칭하여 등록해야만 바우처 결제가 가능함에 유의(결제단말기 신청 및 등록관리 참조)
  - 제공인력 퇴사 시에도 전자바우처 시스템에서 퇴사처리가 필수
- 전자바우처 시스템에 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 시스템에 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
- (제공인력 정보 보고의무) 제공인력의 인적정보, 자격증정보, 교육정보, 서비스정보 등을 등록(계약·계약 해지 기록 유지)
  - 인적정보 : 성명, 생년월일, 참여사업, 주소, 주요활동지역
  - 자격증정보 : 자격증명, 자격증등급, 발급기관
  - 교육정보 : 교육기관, 교육과정명, 수료여부
  - 서비스정보 : 시간당 단가, 월 서비스 등
- (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 시스템에 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

#### **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 시스템(www.socialservice.or.kr)을 활용하여 제공기관이 신청
- 전자바우처 시스템에 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



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
- 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 (nevs.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-11(신형단말기)

\* VT-800, VT-900은 단종되어 15년부터 VT-11이 보급

- (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가입신청서, 사업자등록증, 법인인감증명서, 법인위임장(법인인감날인), 신분증 사본, 통장 사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서</li> </ul>
영리단체 (법인 소속)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가입신청서, 고유번호증 or 사업자등록증, 법인인감증명서, 사업자등록증명원 or 등기부등본, 위임공문, 신분증, 통장사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서</li> </ul>
비영리단체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가입신청서, 고유번호증 or 사업자등록증, 위임공문, 신분증 사본, 통장 사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서</li> </ul>
개인사업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가입신청서, 사업자등록증, 개인인감증명서, 신분증 사본, 통장 사본, 정보활용동의서, 가입내용확인서</li> </ul>

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, VT-11)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, VT-11(신형단말기)

- (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(news.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) 전용단말기(VT-800, VT-900) A/S

- (A/S 원칙) 개통 후 24개월(단, VT-800, VT-900은 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 엠투엠넷
  - 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 개요

- 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 제공기관은 스마트폰 사용전 제공인력에게 안내문을 배포하고, 서명후 보관</li> </ul>	제공기관 제공인력
스마트폰 기종 및 통신사 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NFC칩 탑재되고 결제 테스트 완료한 사용가능 기종 확인</li> </ul>	제공기관 제공인력
스마트폰 바우처시스템 등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 스마트폰을 사용할 제공인력 정보와 스마트폰 정보를 매칭하여 전자바우처시스템에 등록</li> </ul>	제공기관
스마트폰 결제프로그램(앱) 설치	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 제공기관 담당자가 바우처시스템에서 웹주소 SMS를 발송하거나, 스마트폰 사용자가 직접 URL 입력 * <a href="http://app.socialservice.or.kr">http://app.socialservice.or.kr</a></li> <li>● 해당 주소 클릭하여 어플리케이션 설치</li> </ul>	제공기관 제공인력
결제프로그램 시작 및 로그인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 제공인력 개인별 아이디(전화번호), 비번(개인설정) 입력하여 로그인후 결제앱 사용가능 * 아이디는 스마트폰 번호로 자동 설정 * 비번은 90일마다 변경필요(9자~15자)</li> </ul>	제공인력
서비스 결제 및 결제정보 송수신 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 제공유형에 따라 결제 * 결제절차 및 방법은 기존단말기와 동일</li> <li>● 결제정보 정상 송신여부 바우처시스템을 통해 확인</li> </ul>	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

## 8. 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
이용자	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
한국보건복지정보개발원	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 2015년 1월 31일까지 2015년 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

### 【예탁마감일 및 서비스비용 지급일】

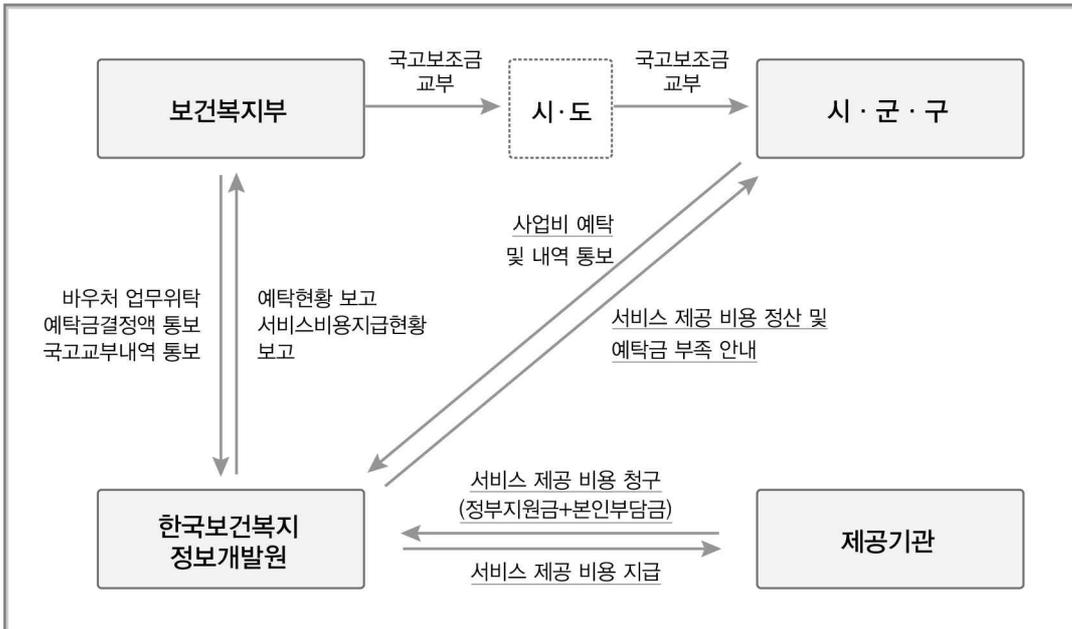
구분	서비스비용 청구기간	예탁마감일	정기지급일	비고
1차	매월 1일 ~ 10일	12일	15일	지급일 3일전까지 예탁
2차	매월 11일 ~ 20일	22일	25일	
3차	매월 21일 ~ 말일	2일	익월 5일	

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

- 시·군·구청장은 사업비 예탁 시 예탁 내역(국고보조금, 지방비 구분)을 정보개발원으로 통보
- 시·군·구청장은 예탁금 결정액을 지정된 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 및 전자바우처시스템(nevs.socialservice.or.kr)을 통한 “예외지급 청구” 가능

## 2 비용의 지급

- 정보개발원은 서비스 제공 비용 청구 제공기관으로 월 3회(10일 단위 지급) 비용을 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
    - 시·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 금리로 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 및 이자 환급) 사업연도 종료 시 이용자의 본인부담금 잔액 및 이자가 발생한 경우, 계속 이용자에 대해서 이를 차년도 본인부담금으로 자동 이월

- 이용자의 서비스가 해지된 경우 이용자가 별도로 신청하지 않더라도 개발원에서 이용자의 환급계좌로 본인부담금 잔액 및 이자를 환급

\* 단, 이용자가 지정계좌를 제출하지 않거나 상이한 경우, 정상제출 확인 후 환급

- (환급 통지) 본인부담금 잔액 및 이자 환급 시 별도 통지 없이 전자바우처시스템 (전자바우처 홈페이지 포함)을 통해 확인

\* 대상자 : 전자바우처 홈페이지에서 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
  - (직접반납) 정보개발원은 지급액 부족 등의 사유로 제공기관 과·오청구 비용을 차감 할 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
  - (직접반납) 정보개발원은 지급액 부족 등의 사유로 대집행 내역에 대한 차감지급이 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 * 단 본인의 바우처 총량을 초과하여 지급할수 없음	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
  - \* 예외지급을 하더라도 이용자의 바우처량에서 차감되기 때문에 바우처를 모두 소진한 경우 예외지급 불가
  - 개발원은 제공기관의 문서를 접수하면 해당 기관의 청구에 대해 중복결제,

청구사유 확인

【청구절차】

단계	업무주체	내용
예외지급 청구문서발송 및 시스템 등록	제공기관 → 개발원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관이 개발원으로 예외지급 심사를 요청               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청구서류 시 청구공문, 사유서, 제공기록지 등을 제출</li> <li>- FAX(☎ 국번없이 1600-4397)로 관련서류를 제출</li> </ul> </li> <li>• 전자바우처시스템에서 예외지급을 청구               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 서비스제공관리 &gt;&gt; 예외결제 &gt;&gt; 예외지급 청구</li> </ul> </li> </ul>
예외지급 심사	개발원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관의 예외지급 청구를 심사               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청구사유 및 제공기록지 확인 등 심사를 실시하고 전자바우처 시스템에 결과를 등록</li> </ul> </li> </ul>
비용지급	개발원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청구일 기준(공문제출 및 시스템 청구 모두 완료 시) 익월에 비용을 지급</li> </ul>

● 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관이 시군구로 예외지급 심사를 요청               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청구서류 시 청구공문, 사유서, 제공기록지 등을 제출</li> </ul> </li> </ul>
예외지급 사유 심사	시군구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관의 예외지급 청구를 심사               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사유서 및 제공기록지 등을 확인하고 전자바우처시스템을 활용해 해당 청구에 대한 결제내역 유무를 확인</li> </ul> </li> </ul>

단계	업무주체	내용
예외지급 청구문서발송	시군구 → 개발원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심사완료 후 지급가능 건에 대해 개발원으로 문서 발송</li> <li>- 아래 양식을 활용해 인정시간을 명확히 청구</li> <li>• 제공기관에 심사완료를 통보하고 전자바우처시스템을 통해 청구할 수 있도록 안내</li> </ul>
예외지급 등록	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시군구가 인정한 인정시간에 대해 전자바우처시스템에서 예외지급을 청구</li> <li>- 청구 시 청구사유를 '시군구청장인정'으로 선택</li> <li>* 서비스제공관리 &gt;&gt; 예외결제 &gt;&gt; 예외지급 청구</li> </ul>
비용지급 검증	개발원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공기관의 청구에 대한 정합성 검토 등 지급검증을 실시하고 전자바우처시스템에 결과를 등록</li> </ul>
비용지급	개발원 → 제공기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청구일 기준(공문제출 및 시스템 청구 모두 완료 시) 익월에 비용을 지급</li> </ul>

<시군구청장 인정사유 시 청구양식>

성명	주민번호	제공 기관명	사업자 번호	사업구분	사업유형 (서비스코드)	등급	인정시간 (포인트)	청구월	청구사유
홍길순	111111- 2222222	○○ 복지센터	111-11-1 1111	노인돌봄 종합서비스	노인돌보미 (001001)	A-가형	27시간 (264,600)		행복e음 전송오류로 인한 바우처 미생성

[ 작성방법 ]

- ① 상기에시를 참고하여 입력합니다.
- ② 사업구분 : 사업구분을 입력합니다.
- ③ 인정시간 : 인정시간과 포인트를 함께 입력합니다.  
\* 예시 : 노인돌봄 2시간(19,600원)
- ④ 청구사유 : 지침에 명시된 예외지급 청구가능 사유 외 실제 청구사유를 기입합니다.